

指定管理者モニタリングシート

令和6年5月(令和5年度実績)

施設名	刈谷市民休暇村				
主管部課等名	教育部生涯学習課				

(1)概要

指定管理者	コンパスグループ・ジャパン株式会社				
指定期間	R5.4.1～R10.3.31			指定方法	任意
管理業務の内容	施設の運営業務(利用許可、料金徴収、宿泊及び飲食サービスの提供等) 施設の維持管理業務				
利用状況	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
宿泊者数(人)	11,797				
客室稼働率(%)	85.3				

(2)日常的モニタリング

実施方法		指導・助言(随時)、月例報告書による確認(12回)、現地調査(7回)
実施結果	主な問題点	予約方法について、毎月予約開始日に電話が繋がらない、開始時間に電話ができないという意見があった。
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	抽選予約の導入及び受付媒体(ウェブ予約)を検討するよう助言。
その他特記事項		

(3)セルフモニタリング

実施方法		①客室アンケート(毎日) ②事故対応
実施結果①	アンケート概要	実施時期:令和5年4月1日～令和6年3月31日 実施方法:客室にアンケート用紙を配布し、チェックアウト時に回収 調査結果: ・接客:良い87.1%、まあまあ良い7.7%、やや悪い0.9%、悪い0.1%、不明4.1% ・料理:良い82.2%、まあまあ良い10.3%、やや悪い1.5%、悪い0.1%、不明5.9% 回収率:32.7%
	上記への対応状況	総じて高い評価を得ており、リピーターも多い。高い満足度を維持するため、低評価をいただいた利用者の意見を真摯に受け止め、改善の検討・実施を行っていく。
実施結果②	事故の状況	令和6年1月に能登半島地震が発生
	上記への対応状況	宿泊者の安全を確保した後、市へ状況を速やかに報告した。
実施結果③		
その他特記事項		

(4)評価・今後の対応

単年度の評価	法令等の遵守	B	管理経費等の収支状況(経理状況や経費節減の取組み)	B
	適正なサービスの提供(苦情対応・アンケートなど)	A	自主事業の実施状況	B
	運営状況(協定書、事業計画書等に沿って運営されているか)	B	施設の維持管理状況	B
	施設の利用状況(稼動状況、事業計画の達成度など)	B	保守管理の実施状況	B
	評価の理由・今後の対応	高い稼働率、高い利用者満足度を維持し、適切な管理運営ができています。引き続き良好な管理運営の維持に努める。		

(4)評価・今後の対応の欄について

判定は、各項目につき、下記の4段階評価し、評価不能な項目は「－」とする。

- A: 協定書、仕様書に定める内容を上回る成果があった。
- B: 概ね協定書、仕様書に定める内容どおりの成果があった。
- C: 協定書、仕様書に定める業務内容に達しない面があり、改善の努力が必要。
- D: 管理運営が適切に行われたとは認められず、大いに改善を要する。
- －: 実施していない。