

名古屋市休養温泉ホーム松ケ島の管理運営状況

1 基本情報

<所管局：健康福祉局>

指 定 管 理 者	株式会社トヨタエンタプライズ
主 な 業 務 内 容	休養温泉ホーム松ケ島の管理運営、使用許可、使用料の徴収
指 定 期 間	平成 30 年 4 月 1 日～令和 4 年 3 月 31 日
評 価 対 象 期 間	令和 2 年 4 月 1 日～令和 3 年 3 月 31 日

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基本事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	
	(2) 開館の実績	利用日・利用時間が遵守されているか。	○	
	(3) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(4) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	
	(5) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	○	
	(6) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	○	
2 維持管理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	◎	
	(2) 警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか。	○	
	(3) 衛生管理	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	○	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
3 サービス	(1) 利用実績	一定以上の利用実績をあげているか。	○	
	(2) 事業実施状況	事業が適切に実施されているか。	○	
	(3) 広報・PRの実施	取組みが適切に実施されているか。	○	
	(4) 利用者満足度	利用促進のための基本姿勢が認められるか。	◎	満足 98.59%
	(5) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	○	
	(6) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	○	
4 経費等	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	
	(2) 再委託	再委託の方法は適正か。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等

適切に管理運営されている。

宿泊利用率 38.4%、部屋利用率 56.0%と、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため休館等感染対策を実施したため減少した。

開館時は、フロントの亚克力板の設置、従業員の毎日の検温、利用者へ検温消毒、距離の確保するための椅子等の配置の工夫など感染対策に取り組んだ。

施設の現状

休養温泉ホーム松ヶ島

施設の現状	施設概要							
	高齢者やからだの不自由な方、ひとり親家庭の方などを対象に、低廉な料金で利用できる保健休養施設を運営することにより、利用者の休養と心身の健康の増進を図ることを目的として設置された施設です。具体的には、宿泊(2泊まで)及び休憩利用に関する業務を行っています。							
	市の収支状況(千円) (2年度決算見込み額)							
	支出			収入				
	指定管理料	その他	計	使用料	その他特定財源	一般財源	計	利用料金
	183,255	0	183,255	21,619	40	161,596	183,255	
管理運営指標の状況	特記事項							
	取組状況							
	指標		単位	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	
	宿泊利用者数		延人	20,932	19,193	17,908	6,073	
	部屋稼働率		%	97.2	92.1	85.8	56.0	
利用者満足度(アンケートで「満足」「概ね満足」と回答した割合)		%	98.87	98.31	97.62	98.59		
特記事項								
令和2年度は、4月10日～6月18日、8月6日～8月24日、令和3年1月15日～2月28日休館。新型コロナウイルス対策として、定員を縮小して運営								

※支出のうち「その他」欄は、経常修繕費を記載

名古屋市休養温泉ホーム松ケ島の管理運営状況

1 基本情報

＜所管局：健康福祉局＞

指定管理者	株式会社トヨタエンタプライズ
主な業務内容	休養温泉ホーム松ケ島の管理運営、使用許可、使用料の徴収
指定期間	平成 30 年 4 月 1 日～令和 4 年 3 月 31 日
評価対象期間	平成 30 年 4 月 1 日～令和 3 年 3 月 31 日

2 管理運営状況（評価結果の推移）

評価項目	評価区分			特記事項
1 基本事項	30 年度	元年度	2 年度	
(1) 平等利用	○	○	○	
(2) 開館の実績	○	○	○	
(3) 情報管理	○	○	○	
(4) 職員体制	○	○	○	
(5) 法令等の遵守	○	○	○	
(6) 事故・災害等への対策・対応	○	○	○	
2 維持管理	30 年度	元年度	2 年度	
(1) 建物・設備の保守点検	◎	◎	◎	
(2) 警備業務	○	○	○	
(3) 清掃業務	○	○	○	
(4) 備品の管理	○	○	○	
3 サービス	30 年度	元年度	2 年度	
(1) 利用実績	○	○	○	
(2) 事業実施状況	○	○	○	
(3) 広報・P R の実施	○	○	○	
(4) 接客態度	○	○	○	
(5) 苦情・要望の把握・対応	○	○	○	
(6) 利用者満足度	◎	◎	◎	
4 経費等	30 年度	元年度	2 年度	
(1) 執行状況	○	○	○	
(2) 収支状況	○	○	○	
(3) 再委託	○	○	○	

年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）

30 年度	適切に管理運営されている。 宿泊利用率 75.9%、部屋稼働率 92.1%と、宿泊施設として高い水準を維持している。 客室 2 部屋へトイレを設置したり、グラウンド・ゴルフ場の整備を行ったほか、認知症予防に効果がある音楽療法を取り入れたイベント開催な
-------	--

	ど、ハード、ソフト両面で利用者ニーズに応えるサービス向上を図るとともに、ホームページの充実や、区役所等への訪問による広報活動の拡大にも積極的に取り組んだ。
元年度	適切に管理運営されている。 宿泊利用率 70.6%、部屋稼働率 85.8%と、宿泊施設として高い水準を維持している。 客室 2 部屋へトイレを設置したり、大広間の畳の一部カーペット化を行ったほか、夕食メニューや昼食メニューを季節ごとに内容を変更するなど、ハード、ソフト両面で利用者ニーズに応えるサービス向上を図るとともに、ホームページの充実や、区役所等への訪問による広報活動の拡大にも積極的に取り組んだ。
2 年度	適切に管理運営されている。 宿泊利用率 38.4%、部屋利用率 56.0%と、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため休館等感染対策を実施したため減少した。 開館時は、フロントの亚克力板の設置、従業員の毎日の検温、利用者へ検温消毒、距離の確保するための椅子等の配置の工夫など感染対策に取り組んだ。

3 利用状況等

具体的な取組みや成果等

区役所や市内施設を訪問し、積極的に広報するなど、利用の促進を図る取り組みを積極的に実施した。新型コロナウイルス感染症の影響のあった令和 2 年度を除き、宿泊利用者数は高い水準を維持し、部屋稼働率は 85%以上であった。

4 収支状況等

具体的な取組みや成果等

指定期間を通じ、指定管理料は適切に執行された。

5 利用者の意見や満足度等

利用者の意見や満足度等の内容・推移

客室へのトイレの設置や、季節ごとのイベントを実施するなど、利用者のニーズに応じたサービスが指定管理期間を通じて積極的に実施された。その結果、利用者満足度調査において、「満足・おおむね満足」と回答した者の割合は、指定期間を通じて 98%を超える高い水準を維持した。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等

指定期間を通じて、適切に管理運営されている。

また、効果的なサービス向上の取り組みを積極的に実施するとともに、利用者に対して丁寧かつきめ細かく対応した。