

令和元年度  
新宿区立中強羅区民保養所及び  
新宿区立区民健康村指定管理者の  
管理業務に係る事業評価報告書

令和2年9月

新宿区立中強羅区民保養所及び新宿区立区民健康村  
指定管理者評価委員会

## 目 次

第1	事業評価の目的	1
第2	評価の概要	2
第3	中強羅区民保養所	4
第4	区民健康村	9

### ◎参考資料

資料1	新宿区立中強羅保養所及び新宿区立区民健康村の指定管理者の管理業務に係る事業評価に関する要綱	14
資料2	中強羅区民保養所 収支総括まとめ	15
資料3	中強羅区民保養所 アンケート集計表	16
資料4	区民健康村 収支総括まとめ	17
資料5	区民健康村 アンケート集計表	18

## 第1 事業評価の目的

新宿区は、区民の健康回復及び保養のための施設として「中強羅区民保養所」、区民の健康の増進及び余暇活動の充実を図るための施設として「区民健康村」の計2施設を区民保養施設として運営しています。

平成17年度より、民間のノウハウを活用することにより、サービスの向上と施設管理経費の縮減を図るため、指定管理者制度を導入しました。

平成17年度から平成19年度までの3年間を第1期指定管理期間、平成20年度から平成24年度までの5年間を第2期指定管理期間、平成25年度から平成29年度までの5年間を第3期指定管理期間、平成30年度から令和4年度までの5年間を第4期指定管理期間として、中強羅区民保養所は「東京ビジネスサービス(株)」、区民健康村は「(株)フジランド」をそれぞれ公募により選定し、指定管理者に指定してきました。

指定管理者が行う管理運営業務の具体的な内容は、区が提示する管理仕様書、各指定管理者が提出する事業計画書、区と指定管理者が締結する協定書で定められています。

区では、指定管理者の管理運営業務が協定書の定めに従い適正に行われたか、また、施設の設置目的に沿って運営し、施設利用者へのサービス向上がなされたかを検証するため、毎年度終了後、指定管理者の管理運営業務に係る事業評価を実施しています。

事業評価は、公正を期すために第三者の目でチェックを行い、評価結果については、今後の管理運営業務に反映させ、より良いサービスを提供するために、各指定管理者にも通知します。

## 第2 評価の概要

評価は、「新宿区立中強羅区民保養所及び新宿区立区民健康村の指定管理者の管理業務に係る事業評価に関する要綱」に基づき行いました。

### 1 評価者

新宿区立中強羅区民保養所及び新宿区立区民健康村指定管理者評価委員会

### 2 評価委員会の構成

5名（外部委員3名、内部委員2名）

所属・役職	氏名	備考
東洋大学国際観光学部 国際観光学科教授	飯嶋 好彦	
公認会計士	浅野 昌孝	
新宿区町会連合会常任相談役	大崎 秀夫	
地域振興部地域コミュニティ課長	石塚 俊一	委員長（互選による）
戸塚特別出張所長	佐藤 陽一	

### 3 評価期間

平成31年4月1日～令和2年3月31日

### 4 評価委員会の内容

- (1) 日時 令和2年7月13日（月） 13時30分～17時00分
- (2) 会場 新宿区役所本庁舎 第2委員会室
- (3) 内容
  - ア 評価方法等概要説明
  - イ 中強羅区民保養所指定管理者の評価について  
(指定管理者事業説明、質疑応答及び各委員項目評価)
  - ウ 区民健康村指定管理者の評価について  
(指定管理者事業説明、質疑応答及び各委員項目評価)
  - エ 各指定管理者の評価まとめ
  - オ 評価報告書について

### 5 評価項目

- (1) 施設の運営に関すること
- (2) 利用・サービスに関すること
- (3) 施設・設備の管理に関すること
- (4) 管理運営経費に関すること
- (5) 事業に関すること

### 6 評価対象

- (1) 令和元年度事業実施状況報告書
- (2) 事業計画書
- (3) 指定管理者からの説明及び質疑応答

## 7 評価方法

### (1) 評価手法

指定管理者からの事業報告及び質疑応答を経て、各委員が評価項目ごとに個別評価及び総合評価を行いました。その後、意見交換を行い、各委員の総合評価の平均値により全体評価を決定しました。

### (2) 評価基準

評価は、次のとおり4段階評価で行いました。

- 4： 優良
- 3： 良
- 2： 适当
- 1： 課題あり

### 第3 中強羅区民保養所（箱根つつじ荘）

#### 1 施設の概要

##### (1) 指定管理者

東京ビジネスサービス(株)

##### (2) 指定管理期間

I期 平成17年4月1日～平成20年3月31日（3年間）

II期 平成20年4月1日～平成25年3月31日（5年間）

III期 平成25年4月1日～平成30年3月31日（5年間）

IV期 平成30年4月1日～令和4年3月31日（5年間）

##### (3) 施設内容

施設の名称	中強羅区民保養所（箱根つつじ荘）
所在地	神奈川県足柄下郡箱根町強羅1320番地
建物の概要	・ 建築構造 鉄筋コンクリート造 ・ 敷地面積 14,315.59㎡ ・ 建築面積 5,660.45㎡ ・ 開設日 昭和50年3月16日
客室	全30室（和室24室、洋室6室）
設備	大浴場、露天風呂、家族風呂、客室、トイレ、大広間、中広間、喫茶室、カラオケルーム、娯楽室、喫煙室、ランドリールーム、駐車場
利用時間	チェックイン午後2時、チェックアウト午前11時
休館日	原則なし ※設備保守等に伴う臨時休館（計15日間） 5/7～9、7/1～3、9/10～12、12/10～12、 2/17～19 ※設備整備及び点検に伴う全館休館（10日間） 1/14～1/23

##### (4) 管理運営業務

###### ア 施設運営業務

施設利用の承認事務、利用料金の収納事務、フロント受付業務等

###### イ 施設管理業務

警備、清掃、設備機器の保守管理業務等

###### ウ その他業務

利用者サービスとして各種イベント開催等

## 2 評価結果

### 評価委員による全体評価

		A	B	C	D	E	合計	平均
個別評価	1 施設の運営に関する事	4	3	3	3	3	16	3.2
	2 利用・サービスに関する事	4	3	3	3	3	16	3.2
	3 施設・設備の管理に関する事	4	3	3	2	3	15	3.0
	4 管理運営経費に関する事	3	3	3	3	3	15	3.0
	5 事業に関する事	4	3	3	2	3	15	3.0
施設総合評価		4	3	3	3	3	16	3.2
全体評価		3 (良)						

注1) 各評価委員の個別評価は、優良が「4」で、良が「3」、適当が「2」、課題ありが「1」となります。

注2) 全体評価は、各評価委員による「施設総合評価」の平均値により次のとおりとします。

総合評価の平均値が、

- 3.5以上の場合 : 4 (優良)
- 2.5以上3.5未満の場合 : 3 (良)
- 1.5以上2.5未満の場合 : 2 (適当)
- 1.0以上1.5未満の場合 : 1 (課題あり)

(1) 各項目に対する個別評価

ア 施設の運営に関すること

施設の運営をする上で重要な「利用率・稼働率」「職員体制」「職員教育」「緊急時の対応」「区との連絡調整」「適正な労働環境の確保」等について評価しました。

〔評価結果〕（平均3.2点）

・台風19号の影響による箱根登山鉄道運休や新型コロナウイルス感染症の流行等外部環境が悪化している中で、定員利用率（計画：38.4% 実績：35.5%）、客室稼働率（計画：69.7% 実績：68.2%）と、共に計画は達成できなかったものの、大きく下回ることなく運営できたことは、経営努力として評価できます。

・集客向上のための様々な企画を行っており、区民以外の利用者数（計画：6,695人 実績：6,883人）は、前年に引き続き計画を達成することができました。

一方、区民の利用者数については、（計画：11,647人 実績：10,083人）を依然達成することができておりませんので、集客向上のための企画を策定する上で、区民利用を促すための工夫が必要とされます。

・労働環境について、労働環境モニタリングで概ね良好な結果を受けており、指摘事項についても迅速に改善措置ができていることから、適切な労働環境が確保されていることは評価できます。

イ 利用・サービスに関すること

「利用手続」「サービス水準の確保」「利用者サービスの向上」「利用者対応・接遇」「利用者要望の把握・対応」「飲食サービス」「個人情報等の適切な対応（個人情報の保護及び情報公開に関する対応）」について利用者に配慮したサービスが適切に行われているかについて評価しました。

〔評価結果〕（平均3.2点）

・利用者アンケートの従業員の対応・サービスの項目について満足、やや満足の合計が85%に達しており、満足度の高いサービス水準が確保されていることが評価できます。

・誕生日に特別な柄の浴衣を貸し出す「ハレの日浴衣サービス」の実施や、「フラワーアレンジメント教室」等、新しい取組を数多く実施することで利用者の満足度向上に努めている点が評価できます。

・台風19号の影響による温泉の供給停止時に「変わり湯」を実施する等、その時にできるサービスを考案し臨機応変に実施することで、利用者サービスの向上を図っていることが高く評価できます。

・アンケート回収率について9.3%と高い水準とはいえませんので、要望をさらに把握し、対応していくためにアンケートの回収率向上に努める必要があります。

ウ 施設・設備の管理に関すること

施設や設備の管理をする上で重要な「施設・設備管理」「施設修繕・備品管理」「省エネルギー・省資源」について評価しました。

〔評価結果〕（平均3.0点）

- ・施設の老朽化に伴い、各設備に不具合が発生しやすい状況の中で、適切かつ迅速な修繕を行い、営業に支障をきたすことなく施設運営ができたことが評価できます。
- ・利用者アンケートの施設の充実の項目について、満足、やや満足の合計が54%と他の項目と比べて低い水準であることから、利用者の意見を取り入れ、満足度が高まるような施設及び備品管理をしていく必要があります。
- ・庭園の修繕計画について、箱根登山鉄道の復旧工事による業者不足で、進捗が遅れが出てしまったとのことなので、次年度以降、計画達成のため、計画の見直しをしていく必要があります。

エ 管理運営経費に関すること

管理運営に係る経費について、適正な会計管理を行っているか、また目標とする利用収入・収益率の達成、経費削減や収入・利益率の確保に向けた取組について評価しました。

〔評価結果〕（平均3.0点）

- ・金銭管理マニュアルを作成し、適切な会計処理を行うと共に、毎月収入及び支出の詳細な内訳の報告書を区に提出しており、管理運営経費について、透明性の高い適切な会計管理を行っている点が高く評価できます。
- ・収益確保について、各分野における工夫は見られたものの、収入額及び収益率共に計画(収入額:270,862,272円 収益:7,438,979円 収益率:2.75%)を下回っていることから、経費削減や収益確保について、計画達成に向けより効果的な取組を行う必要があります。
- ・昨年に引き続き、支出に占める人件費の割合が高い状態となっていることから、雇用の確保が難しい状況でどのように改善していくか検討していく必要があります。

#### オ 事業に関すること

事業について、事業計画書等に基づき事業を実施したか、施設の設置目的に照らし合わせて、効果的・効率的に事業を実施したかについて評価しました。

〔評価結果〕（平均 3.0 点）

・事業の実施について、計画に基づきとても細やかに実施されており、年間を通して利用者が親しみやすく、満足度の高い運営ができています。点が高く評価できます。

・利用者アンケートにて、86% (559 人) の利用者が総合的に満足と回答していること、また、不満と回答した割合が 1% (10 人) と非常に低い水準であることから、健康回復及び区民の保養という、保養施設の設置目的を十分に達成しているといえます。

#### (2) 全体評価（総合評価平均 3.2 点）

台風 19 号による箱根登山鉄道の運休や、新型コロナウイルス感染症等、厳しい外部環境ではありましたが、総合的に判断して、施設の管理運営業務は、良好に行われていたと考えられます。

新たな取組を積極的に実施すると共に、適切な施設の維持管理を行う等、利用者サービスの向上を強く意識し、日々の運営を行っていたことが高く評価できます。台風 19 号により温泉の供給が停止した際等、状況に応じて臨機応変な対応を行い、少しでも利用者が楽しめるように工夫している点も評価できます。

利用客数について、区外の利用者数は計画を達成しているものの、区民の利用者数は計画を下回っており、区民の利用を促進させるような取組が必要です。収支については、収入額及び収益率共に計画を下回っていることから、計画を上回った経費の見直しや、収益率を向上させるような取組等、収支の改善を意識的に行う必要があります。

次年度以降も、高く評価された項目は引き続き高い水準を維持していくと共に、より一層利用者が満足できるように、創意工夫を行っていくことが期待されます。

## 第4 区民健康村（グリーンヒル八ヶ岳）

### 1 施設の概要

#### (1) 指定管理者

(株)フジランド

#### (2) 指定管理期間

I期 平成17年4月1日～平成20年3月31日（3年間）

II期 平成20年4月1日～平成25年3月31日（5年間）

III期 平成25年4月1日～平成30年3月31日（5年間）

IV期 平成30年4月1日～令和4年3月31日（5年間）

#### (3) 施設内容

施設の名称	区民健康村（グリーンヒル八ヶ岳）
所在地	山梨県北杜市長坂町中丸1622番地
建物の概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 建築構造 本館：鉄筋コンクリート造／一部鉄筋造 コテージ：木造2階建 アトリエ：木造 クラブハウス：RC造</li> <li>・ 敷地面積 249,206.35㎡</li> <li>・ 建築面積 9,881.08㎡</li> <li>・ 開設日 平成7年4月1日</li> </ul>
客室	全31室（和室14室、和洋室6室、洋室6室、コテージ5棟）
設備	大浴場、露天風呂、レストラン、宴会場、休憩室、バーデハウス（室内プール）、アリーナ（体育館）、トレーニングルーム、研修室、茶室、カラオケルーム、多目的グラウンド、パターゴルフ場、テニスコート、ゲートボール場、キャンプ場、クラブハウス、アトリエ、自然散策路、駐車場
利用時間	チェックイン午後2時、チェックアウト午前11時
休館日	原則なし ※設備保守等に伴う臨時休館（計16日間） 5/9～10、6/4～6、9/3～5、10/1～3、 2/18～20、3/4～5 ※改修工事に伴う休館（計71日間） 10/4～11/3（コテージのみ） 11/4～12/13（全館）

#### (4) 管理運営業務の概要

##### ア 施設運営業務

施設利用の承認事務、利用料金の収納事務、フロント受付業務等

##### イ 施設管理業務

警備、清掃、設備機器の保守管理業務等

##### ウ その他業務

利用者サービスとして各種イベント開催等

## 2 評価結果

### 評価委員による全体評価

		A	B	C	D	E	合計	平均
個別評価	1 施設の運営に関すること	4	3	3	3	3	16	3.2
	2 利用・サービスに関すること	4	3	3	3	3	16	3.2
	3 施設・設備の管理に関すること	4	3	3	2	3	15	3.0
	4 管理運営経費に関すること	4	3	3	3	4	17	3.4
	5 事業に関すること	4	3	3	3	4	17	3.4
施設総合評価		4	3	3	3	3	16	3.2
全体評価		3 (良)						

注1) 各評価委員の個別評価は、優良が「4」で、良が「3」、適当が「2」、課題ありが「1」となります。

注2) 全体評価は、各評価委員による「施設総合評価」の平均値により次のとおりとします。

総合評価の平均値が、

- 3.5以上の場合 : 4 (優良)
- 2.5以上3.5未満の場合 : 3 (良)
- 1.5以上2.5未満の場合 : 2 (適当)
- 1.0以上1.5未満の場合 : 1 (課題あり)

(1) 各項目に対する個別評価

ア 施設の運営に関すること

施設の運営をする上で重要な「利用率・稼働率」「職員体制」「職員教育」「緊急時の対応」「区との連絡調整」「適正な労働環境の確保」等について評価しました。

〔評価結果〕(平均3.2点)

- ・工事休館及び新型コロナウイルス感染症の影響により、定員利用率(計画:50.3% 実績:46.9%)、客室稼働率(計画:80.5% 実績:73.0%)、年間利用者数(計画:25,800人 実績21,539人)と、計画に対し、実績が全て下回るという結果になりましたが、高い水準を確保できたと考えられます。
- ・年間の宿泊傾向を分析し、利用者が少なくなる時期に割引プランを実施するなど、利用率向上のための取組を行ったことが高く評価できます。
- ・必要な知識を身につける職員教育や区との連絡調整等が適切に行われており、安定した管理運営体制のもと、良好に運営されたことが評価できます。

イ 利用・サービスに関すること

「利用手続」「サービス水準の確保」「利用者サービスの向上」「利用者対応・接遇」「利用者要望の把握・対応」「飲食サービス」「個人情報等の適切な対応(個人情報の保護及び情報公開に関する対応)」について利用者に配慮したサービスが適切に行われているかについて評価しました。

〔評価結果〕(平均3.2点)

- ・コテージのWi-Fi環境の整備、浴室アメニティの充実、ビューフェカート導入、最新型のマッサージ機の導入等、利用者サービス向上の施策が行われている点が評価できます。
- ・アンケート結果は良好であるため、利用者の高い満足度がうかがえました。今後も継続して利用者の利便性の視点からサービスの向上を図ることが望まれます。
- ・レストランスタッフの対応及び食事内容が充実しており、季節に合ったメニューの提供など様々な工夫を行っていました。また、料理の味や質についても、利用者から高い評価を得られたことが評価できます。
- ・今後も引き続き利用者アンケートの回収率の向上に努めていただくことを期待します。

ウ 施設・設備の管理に関すること

施設や設備の管理をする上で重要な「施設・設備管理」「施設修繕・備品管理」「省エネルギー・省資源」について評価しました。

〔評価結果〕（平均3.0点）

- ・客室の清掃の徹底や、設備担当職員を常時配置することで修繕が速やかに行われる体制を確立するなど、良好な施設管理が行われています。
- ・緑のカーテンを実施し、館内の気温上昇を抑制するなど、省エネルギーへの取組が行われていることが評価できます。
- ・工事による長期休館中に、ベンチ塗装や玄関の石畳補修を行うなど、営業再開に備え、必要な修繕を実施したことが高く評価できます。

#### エ 管理運営経費に関すること

管理運営に係る経費について、適正な会計管理を行っているか、また目標とする利用収入・収益率の達成、経費削減や収入・利益率の確保に向けた取組について評価しました。

〔評価結果〕（平均3.4点）

- ・管理運営経費の会計管理については、予算に対して収入・支出の性質に合わせた勘定科目で仕訳けが行われ、適正に管理、執行されています。
- ・事業計画の収入目標は下回りましたが、電力会社の変更等の経費削減努力を行うと同時に、冬季プランの導入等による収入増の取組を積極的に行ったことは評価できます。しかし、休館がなかった上期の収益増への配慮がやや不足していたと考えます。

#### オ 事業に関すること

事業について、事業計画書等に基づき事業を実施したか、施設の設置目的に照らし合わせて、効果的・効率的に事業を実施したかについて評価しました。

〔評価結果〕（平均3.4点）

- ・事業計画に基づき、利用者が満足し、喜ぶようなイベントの実施など、多くの事業が実施されていた点が評価できます。
- ・工事による長期休館や新型コロナウイルス感染症の影響を受けたにもかかわらず、ほぼ計画どおり事業を実施していることが高く評価できます。
- ・利益率の改善は認められるものの、利用者増をより徹底すべきであったと思われるため、改善に期待します。

### (2) 全体評価（総合評価平均3.2点）

総合的に判断して、施設の管理運営業務は適切に行われたと考えられます。利用者満足を高めるための努力を惜しまず、原因分析から解決まで、例年どおり良好な施設管理及び運営を行ったと高く評価します。

事業計画における利用者数の目標達成には至らなかったものの、様々な工夫による経費削減に努めるとともに、利用者から高評価を得られるようなサービスの向上に取り組んでいました。次年度以降も成果が出るよう、引き続き高水準かつ適切な管理運営を期待します。

◎参考資料

- 1 新宿区立中強羅保養所及び新宿区立区民健康村の指定管理者の管理業務に係る事業評価に関する要綱 . . . . . 資料 1
  
- 2 中強羅区民保養所
  - (1) 収支総括まとめ . . . . . 資料 2
  - (2) アンケート集計表 . . . . . 資料 3
  
- 3 区民健康村
  - (1) 収支総括まとめ . . . . . 資料 4
  - (2) アンケート集計表 . . . . . 資料 5

\*なお、評価するにあたり、上記資料のほか各施設とも「基本協定書」「令和元年度事業計画書」「宿泊利用人数等実績表」「付帯施設利用実績表」「各項目収支内訳表」「料理原価及び原価率表」「修繕実績表」「設備等保守点検実施表」「研修等実施実績表」「売店取扱品目一覧表」「イベント実施実績表」等の資料により、各項目の評価を行いました。

新宿区立中強羅区民保養所及び新宿区立区民健康村の  
指定管理者の管理業務に係る事業評価に関する要綱

(目的)

第1条 この要綱は、新宿区立中強羅区民保養所及び新宿区立区民健康村の指定管理者が実施した管理業務に係る事業を評価するにあたり、必要な事項を定めることを目的とする。

(評価委員会の設置)

第2条 区長は、指定管理者が行う新宿区立中強羅区民保養所及び新宿区立区民健康村の管理業務に関する評価を行うため、新宿区立中強羅区民保養所及び新宿区立区民健康村指定管理者評価委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

2 委員会の設置は年度ごととする。

(組織)

第3条 委員会は、次に掲げる職にある者につき、区長が委嘱し、又は任命する委員5人をもって組織する。

(1) 外部有識者 3名

(2) 内部委員 2名

2 委員会に委員長を置き、委員長は委員の互選により定める。

3 委員長は、委員会を代表し会務を総理する。

4 委員長に事故あるとき又は委員長が欠けたときは、委員のうちから委員長があらかじめ指名した者がその職務を代理する。

(委員の任期)

第4条 委員の任期は、委嘱の日又は任命の日から翌年3月31日までとする。

(委員会の開催)

第5条 委員会は、地域振興部長が招集する。

2 委員長は、委員の半数以上の委員の出席がなければ委員会を開くことができない。

3 委員長は、必要に応じ委員以外の者を委員会に出席させることができる。

(評価の基準)

第6条 新宿区立中強羅区民保養所及び新宿区立区民健康村の評価方法は、次に掲げる項目について、別に定める評価の基準により行うものとする。

(1) 施設の運営に関すること

(2) 利用に関すること

(3) 施設・設備の管理に関すること

(4) 管理運営経費に関すること

(5) 事業に関すること

(評価方法)

第7条 委員会は、前条の評価を次のとおり行う。

(1) 指定管理者が提出した事業実施報告書による評価

(2) 指定管理者に対するヒアリングによる評価

(評価対象)

第8条 委員会が行う評価の対象は、当該年度の前年度に実施した管理業務とする。

(委員会の庶務)

第9条 委員会の庶務は、地域振興部生涯学習スポーツ課が処理する。

(補則)

第10条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に必要な事項は、別に定める。

## 中強羅区民保養所 収支総括 まとめ

資料2

※単位:円

※金額は全て税抜

	令和元年度計画※	令和元年度実績	平成30年度実績	増減 (元年実績-30実績)	前年度比	
宿泊者数	18,342人	16,966人	18,704人	△ 1,738	90.7%	
区民	11,647人	10,083人	10,950人	△ 867	92.1%	
区民以外	6,695人	6,883人	7,754人	△ 871	88.8%	
利用率	38.4%	35.5%	43.0%			
稼働率	69.7%	68.2%	81.4%			
収入	指定管理料	124,079,130	124,079,130	105,088,612	18,990,518	118.1%
	利用料金収入	113,932,525	109,414,163	121,628,575	-12,214,412	90.0%
	室料収入	79,682,982	76,778,781	85,288,021	-8,509,240	90.0%
	料理収入	34,249,543	32,635,382	36,340,554	-3,705,172	89.8%
	その他収入	32,850,617	24,924,646	26,498,289	-1,573,643	94.1%
	飲料収入	8,398,680	6,232,809	6,955,876	-723,067	89.6%
	特別料理収入	5,405,184	4,717,604	5,005,130	-287,526	94.3%
	売店収入	12,562,830	8,965,228	9,350,793	-385,565	95.9%
	休憩利用収入	1,627,500	1,630,858	1,460,554	170,304	111.7%
	自販機収入	498,525	486,253	489,378	-3,125	99.4%
	カラオケ収入	879,750	721,273	600,924	120,349	120.0%
	雑収入	3,478,148	2,170,621	2,635,634	-465,013	82.4%
	計(A)	270,862,272	258,417,939	253,215,476	5,202,463	102.1%
支出	売上原価	52,384,783	45,065,755	49,684,092	-4,618,337	90.7%
	料理原価	34,009,763	31,853,333	35,093,054	-3,239,721	90.8%
	飲料原価	4,728,457	3,623,159	4,335,432	-712,273	83.6%
	特別料理原価	3,151,222	2,212,601	2,353,180	-140,579	94.0%
	売店原価	9,547,751	6,473,860	6,962,462	-488,602	93.0%
	カラオケ原価	888,000	888,000	888,000	0	100.0%
	雑収入原価	59,590	14,802	51,964	-37,162	28.5%
	人件費	98,262,320	102,109,571	103,534,279	-1,424,708	98.6%
	光熱水費	33,861,000	34,801,584	29,347,134	5,454,450	118.6%
	修繕費	5,400,000	3,530,476	5,914,152	-2,383,676	59.7%
	委託費	34,275,000	35,716,950	32,847,996	2,868,954	108.7%
	法人本部経費	7,114,680	7,114,680	7,114,680	0	100.0%
	一般経費	32,125,510	23,438,776	27,226,389	-3,787,613	86.1%
	旅費交通費	696,000	429,834	706,051	-276,217	60.9%
	通信費	2,360,000	1,924,865	1,858,311	66,554	103.6%
	事務用品消耗品費	1,009,000	898,235	767,010	131,225	117.1%
	図書資料費	163,000	136,142	159,251	-23,109	85.5%
	会議、会合・交際費	248,000	181,331	328,159	-146,828	55.3%
	リース料	3,742,000	2,816,518	2,871,424	-54,906	98.1%
	消耗品費	6,107,000	3,871,484	4,388,415	-516,931	88.2%
	支払手数料	1,677,610	1,750,124	1,755,811	-5,687	99.7%
	クリーニング費	7,167,970	5,412,190	5,721,935	-309,745	94.6%
	広告宣伝費	4,638,930	2,703,260	2,802,943	-99,683	96.4%
	雑費	4,043,000	3,130,246	5,550,110	-2,419,864	56.4%
	材料費	273,000	184,547	316,969	-132,422	58.2%
	計(B)	263,423,293	251,777,792	255,668,722	-3,890,930	98.5%
	指定管理者収支バランス(A)-(B)	7,438,979	6,640,147	-2,453,246	9,093,393	
利益率	2.75%	2.57%	-0.97%			

※新型コロナウイルス感染症による影響等により、事業計画書に記載の当初計画より計画変更を行っています。

アンケート項目内容(複数回答可)	アンケート総数	651枚
<b>Q1 当施設を選んだ理由</b>	回答数	割合
以前、来て気に入った	472人	27%
知人・家族より紹介	86人	5%
部屋	98人	6%
料理	179人	10%
温泉	382人	22%
接客サービス	101人	6%
景観・ロケーション	95人	6%
パンフレットを見て	10人	1%
交通の便	150人	9%
ホームページを見て	34人	2%
新宿区広報を見て	77人	4%
その他	30人	2%
未回答	7人	0%
合計	1721人	
<b>Q2 当施設を知ったきっかけ</b>		
知人・家族より紹介	206人	29%
新宿区広報を見て	227人	32%
区役所来庁時	25人	3%
ホームページを見て	99人	14%
前を通りかかった	20人	3%
その他	72人	10%
未回答	68人	9%
合計	717人	
<b>Q3 満足度(食事について)</b>		
満足	388人	59%
やや満足	140人	21%
普通	75人	11%
やや不満	20人	3%
不満	10人	2%
未回答	23人	4%
合計	656人	
<b>Q4 満足度(部屋について)</b>		
満足	383人	59%
やや満足	151人	23%
普通	73人	11%
やや不満	12人	2%
不満	5人	1%
未回答	27人	4%
合計	651人	
<b>Q5 満足度(温泉について)</b>		
満足	512人	78%
やや満足	80人	12%
普通	23人	4%
やや不満	5人	1%
不満	6人	1%
未回答	27人	4%
合計	653人	
<b>Q6 従業員の対応・サービス</b>		
満足	465人	71%
やや満足	99人	15%
普通	50人	8%
やや不満	2人	0%
不満	2人	0%
未回答	35人	5%
合計	653人	
<b>Q7 施設の充実</b>		
満足	226人	35%
やや満足	126人	19%
普通	141人	22%
やや不満	16人	2%
不満	2人	0%
未回答	142人	22%
合計	653人	
<b>Q8 総合的な今回のご滞在</b>		
満足	436人	67%
やや満足	123人	19%
普通	50人	8%
やや不満	8人	1%
不満	2人	0%
未回答	35人	5%
合計	654人	

## 区民健康村 収支総括 まとめ

資料 4

※単位:円

※金額は全て税抜

	元年度計画	元年度実績	平成30年度実績	増減 (元実績-30実績)	前年度比	
宿泊者数	25,800人	21,539人	25,148人	-3,609人	85.6%	
区民	16,770人	13,494人	15,619人	-2,125人	86.4%	
区民以外	9,030人	8,045人	9,529人	-1,484人	84.4%	
利用率	50.3%	46.9%	48.3%			
稼働率	80.5%	73.0%	75.6%			
収入	指定管理料	165,445,821	176,235,817	150,086,820	26,148,997	117.4%
	利用料金収入	170,928,000	141,307,957	166,708,111	-25,400,154	84.8%
	室料収入	100,154,000	83,755,369	98,320,838	-14,565,469	85.2%
	料理収入	70,774,000	57,552,588	68,387,273	-10,834,685	84.2%
	その他収入	63,024,000	50,419,143	60,157,962	-9,738,819	83.8%
	特別料理収入	10,575,000	9,215,496	10,910,751	-1,695,255	0.0%
	飲料収入	9,198,000	8,177,588	8,687,864	-510,276	94.1%
	附帯施設収入	11,319,000	10,023,974	11,225,466	-1,201,492	89.3%
	自販機収入	1,100,000	835,858	1,027,322	-191,464	81.4%
	売店収入	17,895,000	14,370,672	17,083,155	-2,712,483	84.1%
	バス運行収入	16,538,000	10,494,777	15,112,319	-4,617,542	69.4%
	雑収入	3,950,000	4,685,029	4,097,419	587,610	114.3%
	値引き	-7,551,000	-7,384,251	-7,986,334	602,083	92.5%
	計(A)	399,397,821	367,962,917	376,952,893	-8,989,976	97.6%
支出	売上原価	101,271,000	82,084,014	99,036,401	-16,952,387	82.9%
	料理原価	63,697,000	52,407,489	61,740,592	-9,333,103	84.9%
	特別料理原価	3,823,000	2,922,528	3,202,357	-279,829	0.0%
	飲料原価	4,599,000	4,246,792	4,905,593	-658,801	86.6%
	自販機原価	814,000	597,942	739,318	-141,376	80.9%
	売店原価	11,900,000	10,001,166	11,625,473	-1,624,307	86.0%
	バス運行原価	16,438,000	11,908,097	16,823,068	-4,914,971	70.8%
	人件費	129,294,000	126,626,868	126,774,781	-147,913	99.9%
	光熱水費	63,495,000	52,353,924	59,441,353	-7,087,429	88.1%
	修繕費	6,960,000	6,298,434	5,832,681	465,753	108.0%
	委託費	58,838,000	58,388,015	58,870,433	-482,418	99.2%
	一般経費	33,526,000	33,626,259	34,835,151	-1,208,892	96.5%
	旅費交通費	1,130,000	1,256,931	1,361,542	-104,611	92.3%
	通信費	1,914,000	1,761,359	2,051,561	-290,202	85.9%
	事務用品消耗品費	612,000	1,369,503	978,387	391,116	140.0%
	図書資料費	144,000	115,226	118,897	-3,671	96.9%
	諸税公課	176,000	158,300	129,200	29,100	122.5%
	リース料	1,800,000	1,717,650	1,326,775	390,875	129.5%
	消耗品費	6,250,000	5,982,845	5,800,995	181,850	103.1%
	支払手数料	4,910,000	5,311,556	5,227,209	84,347	101.6%
	保険料	1,368,000	1,336,952	1,286,132	50,820	104.0%
	クリーニング費	8,610,000	7,301,659	8,396,494	-1,094,835	87.0%
	諸会費	180,000	215,527	202,564	12,963	106.4%
	広告宣伝費	2,148,000	1,688,043	1,765,464	-77,421	95.6%
	募集費	0	192,000	50,000	142,000	384.0%
	販売促進費	2,448,000	1,640,039	3,961,141	-2,321,102	41.4%
	雑費	780,000	1,976,996	1,736,937	240,059	113.8%
	減価償却費	1,056,000	1,601,673	441,853	1,159,820	362.5%
	計(B)	393,384,000	359,377,514	384,790,800	-25,413,286	93.4%
	指定管理者収支バランス(A)-(B)	6,013,821	8,585,403	-7,837,907	16,423,310	
利益率	1.51%	2.33%	-2.08%			

アンケート総数 1,297枚

アンケート項目内容(Q5及び7は利用者のみ回答)

Q1 食事に関すること(味・質・内容)		回答数	割合
大変良い		791人	61.0%
良い		413人	31.8%
普通		55人	4.2%
悪い		4人	0.3%
非常に悪い		人	0.0%
未回答		34人	2.6%
合 計		1,297人	
Q2 食事に関すること(量・品数)		回答数	割合
適量		924人	71.2%
やや多い		276人	21.3%
やや少ない		31人	2.4%
とても多い		13人	1.0%
とても少ない		2人	0.2%
未回答		51人	3.9%
合 計		1,297人	
Q3 従業員の応対		回答数	割合
大変良い		854人	65.8%
良い		362人	27.9%
普通		57人	4.4%
悪い		1人	0.1%
非常に悪い		人	0.0%
未回答		23人	1.8%
合 計		1,297人	
Q4 施設に関すること(部屋の清潔さ)		回答数	割合
大変良い		742人	57.2%
良い		443人	34.2%
普通		92人	7.1%
悪い		4人	0.3%
非常に悪い		人	0.0%
未回答		16人	1.2%
合 計		1,297人	
Q5 施設に関すること(付帯施設の使いやすさ)		回答数	割合
大変良い		300人	49.7%
良い		240人	39.7%
普通		53人	8.8%
悪い		10人	1.7%
非常に悪い		1人	0.2%
未回答		人	0.0%
合 計		604人	
Q6 予約受付方法		回答数	割合
大変良い		526人	40.6%
良い		463人	35.7%
普通		186人	14.3%
悪い		16人	1.2%
非常に悪い		6人	0.5%
未回答		100人	7.7%
合 計		1,297人	
Q7 バスツアー(周遊観光)に関すること		回答数	割合
大変良い		137人	49.1%
良い		104人	37.3%
普通		30人	10.8%
悪い		6人	2.2%
非常に悪い		2人	0.7%
未回答		人	0.0%
合 計		279人	