令　和　３　年　度

新宿区立女神湖高原学園指定管理者の管理業務に係る事業評価結果

令和４年１０月

新宿区

【目　次】

１　女神湖高原学園の設置目的及び管理運営体制・・・・・・１

２　事業評価の目的・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１

３　事業評価の概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２

（１）評価者
（２）委員
（３）評価の実施・日程
（４）評価項目
（５）評価資料等
（６）評価方法

４　評価対象・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・４

（１）施設概要
（２）指定管理者

５　評価結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・６

【参考資料】
（１）新宿区立女神湖高原学園指定管理者の令和３年度における管理運営業務の事業評価に関する要綱
（２）新宿区立女神湖高原学園　指定管理者　令和３年度事業実績

１　女神湖高原学園の設置目的及び管理運営体制

新宿区では、区内の小・中学校の校外学習活動に用いる施設として、「女神湖高原学園」を運営しています。女神湖高原学園は主に学校利用施設として平成７年に開設し、以来、新宿区の多くの児童・生徒たちに信州・蓼科高原での自然と融和した体験学習と四季折々の思い出づくりの場として親しまれています。また、北（学校）棟とは別に一般区民用の南（区民）棟を設け、区民の宿泊・生涯学習活動の場としても活用されています。

女神湖高原学園は平成７年度から平成１６年度までは新宿区の直営として管理業者への委託で運営してきましたが、平成１５年６月の地方自治法の改正に伴い、平成１７年度から指定管理者制度を導入しました。指定管理者制度の目的は、民間企業のノウハウを活用することによって施設の更なるサービス向上を図るとともに、指定管理者が責任をもって主体的に施設管理することにより、利用者の増や管理経費の縮減を期待するものです。

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２年度までの３年間を第４期指定管理期間、そして令和３年度から令和７年度までの５年間を第５期指定管理期間としており、この第５期指定管理期間は「信州リゾートサービス株式会社」が公募により選定され、管理運営業務を行いました。

この管理運営業務の内容は、新宿区と指定管理者の間で締結する５ヵ年の基本協定書と各年度で取り交わす年度協定書、これらに付随する管理仕様書、指定管理者から提出された事業計画書により定められており、これらの計画に基づくことで、利用者への良好なサービス提供を図っています。

２　事業評価の目的

新宿区では、指定管理者制度の趣旨に則り、指定管理者の施設管理が協定書及びその他の計画に従って適正に行われたか、また、施設の設置目的に沿った円滑な運営が行われていたかなどを検証するために、毎年度、指定管理者の管理運営業務の事業評価を実施しています。

女神湖高原学園についても、上記目的により、令和３年度の事業評価を行い、利用者へのより良いサービスの提供に寄与できるよう、評価の結果を今後の管理運営業務に反映していきます。

３　事業評価の概要

「新宿区立女神湖高原学園指定管理者の令和３年度における管理運営業務の事業評価に関する要綱」に基づき、各委員の意見を踏まえ、区が評価を行いました。

（１）評価者

新宿区立女神湖高原学園指定管理者事業評価委員会

（２）委員

６名（外部委員２名　内部委員４名）

・地域協働学校運営協議会　代表（早稲田小学校）	中村　廣子
・公認会計士	大塚　宏
・新宿区立落合第六小学校長	加藤　雄一
・新宿区立新宿西戸山中学校長	賀屋　寛
・新宿区教育委員会事務局学校運営課長	内野　桂子
・新宿区教育委員会事務局教育支援課長	関本　ますみ

なお、新宿区教育委員会事務局教育支援課長は所用のため、新宿区立女神湖高原学園指定管理者事業評価委員会を欠席しました。

（３）評価の実施・日程

評価を実施するため、下記のとおり事業評価委員会を開催しました。

ア　開催日時　令和４年８月２９日（月）１０時から１４時３０分まで
イ　場　　所　新宿区立女神湖高原学園(長野県立科町)
ウ　内　　容　事業説明、質疑応答、各委員による評価、全体評価

（４）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

（５）評価資料等

指定管理者から提出された「令和３年度事業報告書」
令和３年度新宿区立女神湖高原学園指定管理者自己評価表
利用者アンケートの集計

（６）評価方法

「（４）評価項目」①～⑤及び総合評価について、各委員が下記の評価点により評価を行いました。

評価点	評　語	解説（評語の持つ意味）
４	優良	事業計画等で求められる水準を超えて良好であり、かつ、○○の点で特に評価できる。
３	良	事業計画等で求められる水準を超えて良好である。
２	適当	事業計画等で求められる水準を満たしている。
１	課題あり	事業計画等で求められる水準を満たしておらず、改善を要する。

各委員の評価に基づき、施設所管課による評価のとりまとめ及び決定を行いました。

①　個別評価

各委員の小項目及び大項目の評価を踏まえ、施設所管課は、各評価項目の個別評価点を決定する。

②　総合評価

各委員の総合評価点を踏まえ、施設所管課は、総合評価の点数を決定する。

③　全体評価

総合評価の点数を、次の基準を参考にして振り分け、事業評価委員会の各委員の評価に基づく全体評価とする。

【総合評価点】	【全体評価】
３．５以上	４　優良
２．５以上３．５未満	３　良
１．５以上２．５未満	２　適当
１．０以上１．５未満	１　課題あり

４　評価対象

（１）　施設概要

①　名称　　新宿区立女神湖高原学園（ヴィレッジ女神湖）

②　所在地　　長野県北佐久郡立科町大字芦田八ヶ野字赤沼平９９４番地

③　規模　　敷地面積　９５，１０７．００㎡
建築面積　　５，５１０．１４㎡
延床面積　　７，９９４．８８㎡

管理棟	（地上２階）	２，１４６．６８㎡
北(学校)棟	（地下１階・地上３階）	３，６７６．４２㎡
南(区民)棟	（地下１階・地上１階）	６１４．７６㎡
体育館棟	（地下１階・地上１階）	１，０４０．７１㎡
従業員棟	（地上２階）	５１６．３１㎡

平成４年１２月着工　平成７年６月竣工　平成７年７月開設

④　収容定員　北(学校)棟　１９６人　６人部屋×和室３２室＝１９２人
身障者用２人部屋×洋室２室＝４人
南(区民)棟　　４０人　　４人部屋×和室１０室＝４０人
※９月７日～３月３１日までの期間は、利用可能客室数を半分に制限

⑤　主な設備

管理棟	ロビー、オリエンテーションホール、事務室、学校用食堂、一般用食堂、厨房、売店、談話室、共用トイレ
北(学校)棟	宿泊室（各室トイレあり）、大浴室、小浴室、共用トイレ、保健室、研修室、教材室、スキー用具室、渡り廊下（地下）
南(区民)棟	宿泊室（各室トイレあり）、中浴室、共用トイレ、渡り廊下（地下）
体育館棟	屋内体育館、レクリエーションホール、共用トイレ、更衣室、渡り廊下（地下）
従業員棟	従業員宿泊室、機械室、ゴミ置場
外構	キャンプファイヤー場、飯ごう炊さん場、あずまや、駐車場

⑥　休館日等

原則として、毎月の第１火曜日及びその翌日並びに第３火曜日及びその翌日。

ただし、学校利用のある日等、委員会が必要と認める日及び指定管理者が特に必要と認める日で委員会が承認した日は、休業日を変更または臨時的に定めることができる。

【通常営業時の休館日】

４月　６日 ～　８日、　　４月１３日 ～１５日、　４月２０日 ～２２日
８月２９日 ～３０日、　　７月　６日 ～　８日、　７月１３日 ～１５日
８月３１日 ～９月２日、　１０月１９日 ～２１日、１０月２６日 ～２８日
１１月　９日 ～１１日、　　１１月１６日 ～１８日、１１月２３日 ～２５日
１１月３０日 ～１２月２日、１２月　７日 ～　９日、１２月１４日 ～１６日
３月　８日 ～１０日、　　３月１５日 ～１７日、　３月２２日 ～２４日
３月２９日 ～３１日　（計５６日間）

【工事に伴う区民棟休館日】

５月１１日 ～　７月　３１日　（計８２日間）

【新型コロナウイルス感染症の影響による新規予約受付中止期間】

４月　１日 ～　９月３０日　（計１８３日間）
１月２０日 ～　３月２１日　（計６１日間）

【利用自粛要請期間等】

４月　１日 ～９月３０日　及び　１月２０日 ～　３月２１日までの期間は、予約申込済みの利用者に対し利用自粛を呼びかけながら営業

⑦　一般利用時間　宿泊　チェックイン　　午後２時から
　　チェックアウト　午前１０時まで
　　休憩　　午前１０時から午後１時まで

（２）指定管理者

①　名称　　信州リゾートサービス株式会社　　代表取締役　安江　高治

②　所在地　　長野県北佐久郡立科町芦田八ヶ野２１０

③　指定期間　令和３年４月１日から令和８年３月３１日まで（５年間）

④　評価期間　令和３年４月１日から令和４年３月３１日まで

⑤　管理業務の範囲

ア　学園の施設の維持管理業務に関すること
イ　利用の承認、不承認、取消等に関すること
ウ　利用料金等の収納・減額・返還に関すること
エ　学園の利用者に対する飲食物等の提供に関すること
オ　学園の運営に係る事業計画の実施に関すること
カ　その他管理業務施行に関わる付随事項に関すること

５　評価結果

別紙１　「令和３年度　指定管理者事業評価結果」のとおり

令和3年度　指定管理者事業評価結果

別紙1

施設名：女神湖高原学園

指定管理者名：信州リゾートサービス株式会社

評価項目		評価の視点	評価点 小項目	評価点 大項目	評価所見
1　施設の運営に関すること					
	（1）利用率・稼働率	目標とした利用率、稼働率、利用者数等を達成できたか。また、それらの目標達成に向け、向上策を実行したか。	2.4	2.8	**(1)利用率・稼働率について** 新型コロナウイルス感染症の影響により、学校利用についてはすべての行事を中止しました。一般利用についても、新規申し込みの受付中止や利用自粛要請、利用客室数を50%に制限するなどといった感染症対策を行ったため、客室稼働率の目標が南（区民）棟28.0%、北（学校）棟14.2%であったのに対して、実績が南（区民）棟21.9%、北（学校）棟8.4%でした。利用客には、施設内の消毒や換気等、十分に感染症対策を講じた上でサービスの提供がなされており、引き続き感染症対策を徹底しながら利用率の増に向けた施設運営を期待します。 **(2)職員体制について** 計画どおり人員を確保し、コロナ禍においても施設運営に必要な職員体制を保持していると認められます。 **(3)職員教育について** 事業計画で予定した研修については計画どおり実施しています。 **(4)緊急時の対応について** コロナ禍においても、随時、情報収集・情報交換を行っており、綿密に報告・連絡・相談及び協議を行う体制がとられました。 **(5)区との連絡調整について** 新型コロナウイルス感染症の影響により、例年実施している月例報告会は中止しましたが、適宜電話やメールなどにより連携が図られており、連絡・調整・協議が円滑に行われています。 **(6)適正な労働環境の確保について** 職員へ有給休暇の取得を促すなど、事業者として、適切な対応がなされていることや、職員への健康管理や衛生管理にも丁寧に取り組んでいることなどから、適正な労働環境の確保が図られたものと評価します。 **(7)その他施設の運営について** 利用者アンケート結果から、新型コロナウイルス感染症対策も含め、利用者が安心して、快適に施設を利用してもらえるよう取組がなされたことが確認できます。引き続き利用者が安心して利用できる施設の運営を期待します。
	（2）職員体制	事業計画書や職員配置計画書等に基づき、施設運営に支障のない勤務体制や職員配置、組織体制が構築されたか。	3.0		
	（3）職員教育	業務に必要な研修（施設管理、接遇、危機管理、個人情報保護等）が実施され、必要な知識を身に着ける努力はなされたか。	2.4		
	（4）緊急時の対応	事故等の緊急時の対応体制やマニュアルの整備、訓練はされていたか。緊急時に適切な対応がとられたか。	3.0		
	（5）区との連絡調整	区との連絡、調整等に関わる業務は適切に行われたか。区からの改善指導・指示への対応はできていたか。	2.8		
	（6）適正な労働環境の確保	適正な労働環境の確保を図っていたか。労働環境モニタリングの指摘事項についての改善はされていたか。	2.8		
	（7）その他施設の運営	その他協定書、仕様書等に基づき、施設の運営に係る必要な措置を講じたか。	3.0		
2　利用・サービスに関すること					
	（1）利用手続	利用手続は適正かつ公正に行われたか。	2.8	3.0	**(1)利用手続きについて** 利用申込窓口との連携により、適正な利用手続きが行われました。また、新型コロナウイルス感染症の影響によるキャンセル手続きなどにも適切に対応しています。 **(2)サービス水準の確保について** 新型コロナウイルス感染症の影響により止むを得ず中止した事業はあるものの、仕様書に定めるサービス水準は確保されています。 **(3)利用者サービスの向上について** 利用者の利便性を考慮した送迎サービスや遅い時間でのチェックイン・早朝のチェックアウト、状況に応じた感染症対策など、利用者の要望に対して柔軟に対応しており、利用者からも高く評価されていることから、利用者サービスの向上に努めていたものと評価します。 **(4)利用者対応・接遇について** 一般利用アンケートにおいて、接客について98.5%の人が「満足」と回答しており、「不満」の評価が0件であることから、良好な接客サービスが提供できたものと高く評価します。 **(5)飲食サービスについて** 一般利用アンケートでは、地元の食材を生かしたメニューが提供されていることや連泊時に毎日献立を変えていることなどが喜ばれており、味・量ともに概ね好評価を得ています。また、食事の際の感染症対策にも適切に取り組んでいることが確認できます。 **(6)利用者要望の把握・対応について** 要望や意見を全職員で共有する姿勢は評価できます。引き続き利用者の意見を十分に把握しながら、施設運営に反映することを期待します。 **(7)個人情報等の適切な対応** 教育委員会事務局による現地調査などから、個人情報の適切な運用が確認できました。
	（2）サービス水準の確保	協定書、仕様書等の内容に沿った水準で、適切に業務・事業が行われていたか。	3.0		
	（3）利用者サービスの向上	利用者の利便性を確保したか。また、利便性の向上に努めたか。	3.4		
	（4）利用者対応・接遇	利用者対応は良好に行われたか。利用者が気持ちよく利用できるような接遇ができたか。	3.4		
	（5）飲食サービス	宿泊者に提供する朝食の種類や季節感の充実等、適切に飲食サービスが提供されたか。	3.0		
	（6）利用者要望の把握・対応	利用者の意見や要望を把握し、適切な対応がされていたか。	3.0		
	（7）個人情報等の適切な対応	個人情報保護を徹底していたか。	2.4		

令和3年度　指定管理者事業評価結果

別紙1

評価項目		評価の視点	評価点 小項目	評価点 大項目	評価所見
3　施設・設備の管理に関すること					
	(1)施設・設備管理	事業計画書等に基づいた施設・設備管理業務が適切に行われたか。	2.8	3.2	**(1)施設・設備管理について** 施設の保守点検や維持管理について、仕様に定められた実施項目が適切に実施されています。 **(2)施設修繕・備品管理について** 優先順位を決めて、必要な修繕工事が行われていますが、 施設の築年数が20年を経過し、老朽化が進行していることから、区施設課などとも連携したさらなる安全管理の徹底を求めます。 **(3)省エネルギー・省資源について** 省エネルギー・省資源について、新型コロナウイルス感染症の影響や施設工事に伴う休館などもあり前年との単純比較はできませんが、施設のスタッフ全員で小まめな節減対策に取り組んでいる姿勢が伺えます。引き続き省エネルギー・省資源に向けた取組を期待します。
	(2)施設修繕・備品管理	施設修繕や備品管理は適切に行われたか。	3.4		
	(3)省エネルギー・省資源	省エネルギー・省資源に向けた取組がされていたか。	3.0		
4　管理運営経費に関すること					
	(1)適正な会計	適正な会計管理による収支状況であったか。	2.4	2.6	**(1)適正な会計について** 概ね適正な会計処理が行われたと評価します。 **(2)目標の達成について** 収支計画に対し、実績収入80.4%、実績支出72.9%となりました。新型コロナウイルス感染症の影響も大きく、目標達成は困難なものと判断します。引き続き目標達成に向けた工夫を期待します。 **(3)経費節減、収入・利益率確保の努力について** コロナ禍においても可能な限り収益の確保に努め、なおかつ、水道光熱費等の節減対策といった経費削減にも取り組んでいることは評価できます。
	(2)目標の達成	目標とした利用料金収入・利益率を達成できたか。	2.0		
	(3)経費節減、収入・利益率確保の努力	経費節減、収入・利益率確保に向けた取組はされていたか。	2.6		
5　事業に関すること					
	(1)事業実施	事業計画書等に基づき計画した事業を実施したか。	2.6	2.8	**(1)事業実施について** 新型コロナウイルス感染症の影響により、学校行事が中止となり、バスツアー等の予定していたイベントも中止となりましたが、一般利用者の宿泊利用など可能な範囲での事業は適切に実施されたものと評価します。 **(2)効果的・効率的な視点について** コロナ禍においても、事業を実施し、アンケートにおいても利用者から高い評価を得ていることから、適切に事業が実施されたものと判断します。今後も、安全な管理体制のもと、利用者の満足度の高いサービスを効果的・効率的に提供することを期待します。
	(2)効果的・効率的な視点	施設の設置目的に照らして、効果的・効率的に事業を実施したか。	2.8		
総合評価			3.0		
全体評価			3(良)		

総合所見

新型コロナウイルス感染症の影響により、昨年度から引き続き、学校利用や施設利用の新規予約が中止となるなど、厳しい状況の中、十分な感染症対策と利用者満足度の高いサービスの提供を両立し続けていることは高く評価できます。

また、安定した職員体制で運営できており、施設の保守点検や維持管理も適切に行われています。引き続き質の高いサービスの提供を期待します.

一方、課題として、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う利用キャンセルの関係で、一般料理の料理収入の原価率が150%を超えている点が挙げられます。仕入れの精査等で赤字経費の縮減及びフードロス削減を求めます。

各評価委員の総合評価の平均は3.0となり、評価基準に基づき、全体評価は「3(良)」と評価します。業務要求水準書等で求められる水準を超えて良好であると認められます。

今後とも、より高いレベルでのサービス提供が行われるよう期待します。

新宿区立女神湖高原学園指定管理者の令和３年度における
管理運営業務の事業評価に関する要綱

（目的）

第１条　この要綱は、新宿区立女神湖高原学園の指定管理者が実施した管理運営業務を事業評価するにあたり、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　事業評価を行うため、新宿区立女神湖高原学園指定管理者事業評価委員会（以下「評価委員会」という。）を設置する。

（組織）

第３条　評価委員会は、次に掲げる者につき、別表のとおり新宿区教育委員会が委嘱し、委員６人をもって組織する。

(1) 新宿区教育員会事務局教育支援課長
(2) 新宿区教育員会事務局学校運営課長
(3) 新宿区立小学校長
(4) 新宿区立中学校長
(5) 地域協働学校運営協議会　代表
(6) 公認会計士

２　評価委員会に委員長を置き、委員長は新宿区教育委員会事務局教育支援課長の職にある者とする。

３　委員長は、評価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。

５　委員に事故あるときは、委員長が指名する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、委嘱の日から、評価の業務が終了した日までとする。

（評価委員会の開催）

第５条　評価委員会は、委員長が招集し、委員長がその議長となる。

２　委員長は、委員の半数以上の出席がなければ評価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評価委員会に出席させることができる。

４　委員長は、必要に応じ評価委員会を書面により開催することができる。

（評価の方法）

第６条　事業評価の方法は、次に掲げる項目について、指定管理者が提出した令和３年度年間報

告書及び教育支援課が作成した資料により評価を行い、評価の基準は別に定めるものとする。

(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

（報告）

第７条　評価委員会は評価報告書を作成し、新宿区教育委員会に対して評価の結果を報告するものとする。

（評価委員会の庶務）

第８条　評価委員会の庶務は、新宿区教育委員会事務局教育支援課が処理する。

（補則）

第９条　この要綱に定めるもののほか、評価委員会の運営に必要な事項は、別に定める。

附則　この要綱は、令和４年７月５日から施行する。

別表（第３条関係）

委員長	関本　ますみ	新宿区教育委員会事務局教育支援課長
委員	内野　桂子	新宿区教育委員会事務局学校運営課長
委員	加藤　雄一	新宿区立落合第六小学校長
委員	賀屋　寛	新宿区立新宿西戸山中学校長
委員	中村　廣子	地域協働学校運営協議会　代表（早稲田小学校）
委員	大塚　宏	公認会計士

参考資料

新宿区立女神湖高原学園　指定管理者　令和3年度事業実績

①学校利用の参加状況

事業名	参加者（人）	参加校（校）
中学校移動教室	新型コロナウイルス感染症拡大に伴い全行程中止	
小学校夏季施設		
中学校スキー教室		
その他の学校利用 （小学校特別支援学級移動教室、中学校特別支援学級移動教室、英語キャンプ）		
合計		

②学校利用の延べ利用者数

	延べ利用者数（人）
児童・生徒・教員等	新型コロナウイルス感染症拡大に伴い全行程中止

③一般利用の延べ利用者数

	延べ利用者数（人）	客室　稼働率
南（区民）棟	819	21.9%
北（学校）棟	1,184	8.4%
計	2,003	9.4%

※北(学校)棟の稼働率は学校利用日を除いて算出

【新型コロナウイルス感染症等の一般利用への影響】
令和3年4月　1日～　9月30日・令和4年1月20日～3月21日 新規予約受付を中止
令和3年4月　1日～　9月30日・令和4年1月20日～3月21日 予約客に対し利用自粛を要請
令和3年4月　1日～10月22日 客室数を半分にして営業（区民棟5室・学校棟13室）
令和3年5月11日～　7月31日 修繕工事のための区民棟休館