

平成30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

令和元年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
資料2	中強羅区民保養所 収支総括まとめ
資料3	中強羅区民保養所 アンケート集計表
資料4	区民健康村 収支総括まとめ
資料5	区民健康村 アンケート集計表

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30年4月1日～平成31年3月31日

4 評価委員会の内容

- (1) 日時 令和元年7月17日（水） 13時30分～17時00分
- (2) 会場 新宿区役所本庁舎 第3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) 施設視察
- (2) 平成30年度事業実施状況報告書
- (3) 事業計画書
- (4) 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12日間） 5/8～9、7/3～4、9/4～6、12/4～5、2/12～14 ※改修工事に伴う全館休館（45日間） 1/15～2/28

(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 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	4	17	3.4
	3 施設・設備の管理 にすること	4	3	3	2	3	15	3.0
	4 管理運営経費に関 すること	3	3	3	2	3	14	2.8
	5 事業に関する事 こと	4	3	3	3	3	16	3.2
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）

- ・改修工事による長期休館の影響もあり、利用率・稼働率共に計画を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。
- ・区民以外の利用者数は計画（7,754人）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、ポイントカードの押印対象日を平日料金適用日だけでなく、区民利用の多い休日等も押印対象とする取組みを行いました。区民利用者数は計画（13,404人）を達成することができませんでした。引き続き区民利用を促すような取組みが必要とされます。
- ・職員の対応・サービスについて、利用者アンケートにて高い水準の評価を得ていることから、適切な職員体制及び職員教育ができていると評価できます。

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」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3.4点）

- ・地元の小中学生とその保護者による「フラダンス実演会」の実施や、周辺地域の散策マップの作成等、地元との連携及び地域資源を活用しながらの利用者サービス向上に努めている点が評価できます。
- ・ルームキーの2本化や、館内利用方法の記載されたインフォメーションカードの作成等、利用者の声から要望を把握し、対応している点が評価できます。
- ・料理について、よく工夫されており、味についても高く評価できます。彩りについて、もう少し季節感を出せれば、さらに満足度の高いものになると考えられます。
- ・客室及び大浴場のアメニティについて、質・種類共にもう少し充実させる必要があります。

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）

- ・庭園の修繕計画に基づいた手すりの更新等、計画的に修繕が行われており、施設の維持や安全性をよく考え、施設修繕を行っている点が評価できます。
- ・施設が老朽化しているにも関わらず、清潔な状態に保たれており、適切な施設管理ができていると評価できます。
- ・新電力の導入など、環境マネジメント活動目標に沿って、省エネルギー、省資源に向けて努力している点が評価できます。
- ・客室棟の廊下や大広間等に一部修繕を要する箇所が見られるため、区とよく協議し、改善を行ってください。

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2.8点）

- ・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。
- ・収入額、収益額及び収益率共に計画（収入額:267,636,685円 収益:8,362,000円 収益率:3.12%）を下回っていることから、収支状況を分析し、収益改善に向け適切な取組みを行っていく必要があります。
- ・人材の確保が難しい状況で、やむを得ない部分もありますが、支出に占める人件費の割合が高い点は改善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3.2点）

- ・5年間の指定管理期間に計画している提案事項について、朝食時の焼き立てパンの提供や売店商品の拡充等初年度から積極的に実施しており、計画に基づき事業を実施することを強く意識している点が評価できます。
- ・利用者アンケートにて、86%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%と非常に低い水準であることから、保養施設の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）

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。新たな取り組みや施設の維持管理等、事業計画に基づき、利用者満足のための施策を積極的に実施していることが高く評価できます。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、区民の利用者数が計画を下回っていることから、区民の利用を促進させるような取り組みが必要です。

また、収支については、収入額、収益額及び収益率共に計画を下回っていることから、収支を分析した上で、各経費の見直しを図る等、改善に向けた取り組みをしていく必要があります。次年度以降も、引き続き高い水準の利用者満足度を維持していけるように、より一層創意工夫を凝らしたサービスを提供していただ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"> ・ 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 ・ 敷地面積 249,206.35㎡ ・ 建築面積 9,881.08㎡ ・ 開設日 平成7年4月1日
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20日間） 5/9～10、6/5～7、9/4～6、10/2～4、 12/3～6、2/19～21、3/5～6

(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	4	17	3.4
	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	3	3	3	2	3	14	2.8
	5 事業に関すること	4	3	3	3	3	16	3.2
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)

- ・定員利用率、客室稼働率及び年間利用者数に関して、目標(定員利用率48.8%、客室稼働率78.1%、年間利用者数25,400人)をやや下回るという結果になりましたが、過去5年の中では良好な水準と考えられます。
- ・新冬季特別割引プランを実施し、利用者数の少ない冬季の集客に力を入れ、2月は過去最高の利用者数を達成できたことは評価できます。
- ・フロントやレストランでの幅広い業務に対応できるような知識を身につけるサービス研修等の職員教育を積極的に実施していること及び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」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3.4点)

- ・作務衣の導入等の工夫がなされた様々な利用者サービスを改善した点は評価できます。
- ・女性用アメニティの充実や手ぶらで楽々幼児サービス等、利用者サービス向上の施策が行われている点は評価できます。
- ・新グリーンヒル八ヶ岳ポイントカード制度に変更したことによって、今後の利用者数の増加につながることを期待します。
- ・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、アンケートにおいても利用者から高い満足度を得ていることは評価できます。
- ・新宿発直行便バスツアーについては、前年度と比較して参加人数が113名増加しているものの、バスツアーの利用客増へ向けた取り組みをさらに行い、赤字を改善する努力を行ってほしいと考えます。

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ることは評価できます。
- ・エネルギーに関して、より一層のエネルギーコストの圧縮を期待します。
- ・附帯施設のテニスコートに関して、区と相談を進めた上で可能な限りの修繕・対応を期待します。

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2.8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により、適正に管理、執行されています。
- ・差引収支が赤字となっているため、今後の収入及び利益率の計画達成にむけたさらなる工夫を加えた取り組みが必要です。
- ・売店商品に関して、季節感や地元品を取り入れた、より一層魅力のある品ぞろえを期待します。

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3.2点）

- ・売店大改装を実施し、売り上げ低下を脱する対策を実施したことは評価できます。
- ・事業計画に基づき、利用者が満足し、喜ぶような季節に合った事業が企画及び実施されていた点は評価できます。
- ・星空観望会などの季節感あふれる様々なイベントを積極的に実施し、集客に努めたことは評価できます。

(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優良に行われたと考えられます。中でも、閑散期対策等の様々な工夫を行っていることが高く評価できます。利用者満足を高めるための努力を惜しまず、良好な施設管理及び運営を行ったと評価します。

清潔かつ区民の声を取り入れたサービスとなっていますが、今後は収支改善に努めつつ、一層の利用率アップ及びこれまで以上のイベント等のソフト面のサービス向上を期待します。

◎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」「平成30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

	平成30年度計画※	平成30年度実績	平成29年度実績	増減 (30実績-29実績)	前年度比	
宿泊者数	21,158人	18,704人	22,501人	-3,797人	83.1%	
区民	13,404人	10,950人	13,261人	-2,311人	82.6%	
区民以外	7,754人	7,754人	9,240人	-1,486人	83.9%	
利用率	47.3%	43.0%	45.6%			
稼働率	85.8%	81.4%	84.7%			
収入	指定管理料	105,088,612	105,088,612	102,024,415	3,064,197	103.0%
	利用料金収入	132,927,164	121,628,575	142,378,568	-20,749,993	85.4%
	室料収入	92,546,161	85,288,021	99,275,792	-13,987,771	85.9%
	料理収入	40,381,003	36,340,554	43,102,776	-6,762,222	84.3%
	その他収入	29,620,909	26,498,289	29,383,826	-2,885,537	90.2%
	飲料収入	7,517,812	6,955,876	8,164,712	-1,208,836	85.2%
	特別料理収入	4,803,024	5,005,130	5,060,115	-54,985	98.9%
	売店収入	11,425,176	9,350,793	11,303,719	-1,952,926	82.7%
	休憩利用収入	1,413,093	1,460,554	1,438,884	21,670	101.5%
	自販機収入	469,532	489,378	509,500	-20,122	96.1%
	カラオケ収入	801,092	600,924	856,479	-255,555	70.2%
	雑収入	3,191,180	2,635,634	2,050,417	585,217	128.5%
	計(A)	267,636,685	253,215,476	273,786,809	-20,571,333	92.5%
支出	売上原価	54,556,602	49,684,092	58,486,260	-8,802,168	85.0%
	料理原価	37,878,397	35,093,054	40,044,593	-4,951,539	87.6%
	飲料原価	4,303,396	4,335,432	5,193,010	-857,578	83.5%
	特別料理原価	2,728,571	2,353,180	3,780,585	-1,427,405	62.2%
	売店原価	8,702,864	6,962,462	8,546,543	-1,584,081	81.5%
	カラオケ原価	888,000	888,000	888,000	0	100.0%
	雑収入原価	55,374	51,964	33,529	18,435	155.0%
	人件費	96,415,453	103,534,279	104,630,153	-1,095,874	99.0%
	光熱水費	32,863,469	29,347,134	29,370,905	-23,771	99.9%
	修繕費	5,000,000	5,914,152	5,013,064	901,088	118.0%
	委託費	32,076,804	32,847,996	34,235,015	-1,387,019	95.9%
	法人本部経費	7,114,680	7,114,680	7,114,680	0	100.0%
	一般経費	31,247,677	27,226,389	28,025,265	-798,876	97.1%
	旅費交通費	696,000	706,051	719,090	-13,039	98.2%
	通信費	2,360,000	1,858,311	1,517,978	340,333	122.4%
	事務用品消耗品費	1,009,000	767,010	1,389,606	-622,596	55.2%
	図書資料費	149,965	159,251	175,629	-16,378	90.7%
	会議、会合・交際費	248,000	328,159	231,678	96,481	141.6%
	リース料	3,742,000	2,871,424	2,711,916	159,508	105.9%
	消耗品費	6,107,000	4,388,415	4,759,316	-370,901	92.2%
	支払手数料	1,504,844	1,755,811	1,851,869	-96,058	94.8%
	クリーニング費	6,521,868	5,721,935	6,024,113	-302,178	95.0%
	広告宣伝費	4,593,000	2,802,943	3,449,218	-646,275	81.3%
	雑費	4,043,000	5,550,110	5,098,727	451,383	108.9%
	材料費	273,000	316,969	96,125	220,844	329.7%
	計(B)	259,274,685	255,668,722	266,875,342	-11,206,620	95.8%
指定管理者収支バランス(A)-(B)	8,362,000	-2,453,246	6,911,467	-9,364,713		
利益率	3.12%	-0.97%	2.52%			

※空調設備改修工事等に伴い、平成31年1月15日から平成31年2月28日まで全館休館したことにより、収支及び宿泊者数について、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。

平成30年度新宿区立中強羅区民保養所 利用者アンケート

資料3

アンケート総数 1,050枚

アンケート項目内容(複数回答可)

アンケート項目内容	回答数	割合
Q1 当施設を選んだ理由		
以前、来て気に入った	733人	28.4%
知人・家族より紹介	153人	5.9%
部屋	115人	4.5%
料理	247人	9.6%
温泉	567人	22.0%
接客サービス	147人	5.7%
景観・ロケーション	132人	5.1%
パンフレットを見て	17人	0.7%
交通の便	202人	7.8%
ホームページを見て	70人	2.7%
新宿区広報を見て	132人	5.1%
その他	53人	2.1%
未回答	13人	0.5%
合計	2,581人	
Q2 当施設を知ったきっかけ		
知人・家族より紹介	352人	30.4%
新宿区広報を見て	365人	31.5%
区役所来庁時	63人	5.4%
ホームページを見て	131人	11.3%
前を通りかかった	27人	2.3%
その他	125人	10.8%
未回答	94人	8.1%
合計	1,157人	
Q4 満足度(食事について)		
満足	601人	57.0%
やや満足	236人	22.4%
普通	125人	11.8%
やや不満	37人	3.5%
不満	12人	1.1%
未回答	44人	4.2%
合計	1,055人	
Q5 満足度(部屋について)		
満足	621人	59.1%
やや満足	222人	21.1%
普通	160人	15.2%
やや不満	12人	1.1%
不満	4人	0.4%
未回答	32人	3.0%
合計	1,051人	
Q6 満足度(温泉について)		
満足	845人	80.3%
やや満足	117人	11.1%
普通	41人	3.9%
やや不満	8人	0.8%
不満	1人	0.1%
未回答	40人	3.8%
合計	1,052人	
Q7 従業員の対応・サービス		
満足	732人	69.6%
やや満足	165人	15.7%
普通	96人	9.1%
やや不満	8人	0.8%
不満	2人	0.2%
未回答	48人	4.6%
合計	1,051人	
Q8 施設の充実		
満足	351人	33.4%
やや満足	160人	15.2%
普通	288人	27.4%
やや不満	13人	1.2%
不満	3人	0.3%
未回答	236人	22.5%
合計	1,051人	
Q9 総合的な今回のご滞在		
満足	713人	67.9%
やや満足	190人	18.1%
普通	85人	8.1%
やや不満	7人	0.7%
不満	2人	0.2%
未回答	53人	5.0%
合計	1,050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

	平成30年度計画	平成30年度実績	平成29年度実績	増減 (30実績-29実績)	前年度比	
宿泊者数	25,400人	25,148人	22,047人	3,101人	114.1%	
区民	16,510人	15,619人	13,928人	1,691人	112.1%	
区民以外	8,890人	9,529人	8,119人	1,410人	117.4%	
利用率	48.8%	48.3%	48.7%			
稼働率	78.1%	75.6%	76.3%			
収入	指定管理料	150,086,820	150,086,820	156,733,444	-6,646,624	95.8%
	利用料金収入	153,798,000	166,708,111	155,619,412	11,088,699	107.1%
	室料収入	97,208,000	98,320,838	86,613,063	11,707,775	113.5%
	料理収入	56,590,000	68,387,273	69,006,349	-619,076	99.1%
	その他収入	81,484,180	60,157,962	45,058,607	15,099,355	133.5%
	特別料理収入	24,376,000	10,910,751	0	10,910,751	0.0%
	飲料収入	10,251,000	8,687,864	8,396,409	291,455	103.5%
	附帯施設収入	10,788,000	11,225,466	10,257,742	967,724	109.4%
	自販機収入	1,221,000	1,027,322	933,969	93,353	110.0%
	売店収入	22,481,000	17,083,155	16,013,772	1,069,383	106.7%
	バス運行収入	15,756,000	15,112,319	12,254,888	2,857,431	123.3%
	雑収入	3,950,180	4,097,419	3,812,912	284,507	107.5%
	値引き	-7,339,000	-7,986,334	-6,611,085	-1,375,249	120.8%
	計(A)	385,369,000	376,952,893	357,411,463	19,541,430	105.5%
支出	売上原価	102,763,000	99,036,401	88,516,897	10,519,504	111.9%
	料理原価	50,931,000	61,740,592	57,711,476	4,029,116	107.0%
	特別料理原価	16,271,000	3,202,357	0	3,202,357	0.0%
	飲料原価	5,125,000	4,905,593	4,422,940	482,653	110.9%
	自販機原価	904,000	739,318	677,536	61,782	109.1%
	売店原価	14,950,000	11,625,473	10,650,883	974,590	109.2%
	バス運行原価	14,582,000	16,823,068	15,054,062	1,769,006	111.8%
	人件費	127,272,000	126,774,781	120,853,439	5,921,342	104.9%
	光熱水費	55,083,000	59,441,353	51,886,149	7,555,204	114.6%
	修繕費	6,960,000	5,832,681	6,484,823	-652,142	89.9%
	委託費	58,947,000	58,870,433	56,279,334	2,591,099	104.6%
	一般経費	30,792,000	34,835,151	30,033,301	4,801,850	116.0%
	旅費交通費	956,000	1,361,542	1,286,971	74,571	105.8%
	通信費	1,914,000	2,051,561	2,071,403	-19,842	99.0%
	事務用品消耗品費	612,000	978,387	949,137	29,250	103.1%
	図書資料費	144,000	118,897	105,565	13,332	112.6%
	諸税公課	176,000	129,200	157,700	-28,500	81.9%
	リース料	1,800,000	1,326,775	1,132,875	193,900	117.1%
	消耗品費	6,250,000	5,800,995	6,431,824	-630,829	90.2%
	支払手数料	4,330,000	5,227,209	4,339,062	888,147	120.5%
	保険料	1,368,000	1,286,132	1,325,051	-38,919	97.1%
	クリーニング費	7,680,000	8,396,494	6,577,846	1,818,648	127.6%
	諸会費	180,000	202,564	186,409	16,155	108.7%
	広告宣伝費	1,818,000	1,765,464	1,821,946	-56,482	96.9%
	募集費	0	50,000	135,000	-85,000	37.0%
	販売促進費	2,634,000	3,961,141	1,974,012	1,987,129	200.7%
	雑費	750,000	1,736,937	1,246,302	490,635	139.4%
減価償却費	180,000	441,853	292,198	149,655	151.2%	
計(B)	381,817,000	384,790,800	354,053,943	30,736,857	108.7%	
指定管理者収支バランス(A)-(B)	3,552,000	-7,837,907	3,357,520	-11,195,427		
利益率	0.92%	-2.08%	0.94%			

※H29年度実績の特別料理収入及び原価は、料理収入及び原価でまとめて計上

平成30年度 新宿区立区民健康村 利用者アンケート

資料5

アンケート総数 1,593枚

アンケート項目内容(Q5及び7は利用者のみ回答)

項目	回答数	割合
Q1 食事に関すること(味・質・内容)		
大変良い	914人	57.4%
良い	571人	35.8%
普通	88人	5.5%
悪い	5人	0.3%
非常に悪い	人	0.0%
未回答	15人	0.9%
合計	1,593人	
Q2 食事に関すること(量・品数)		
適量	1,168人	73.3%
やや多い	317人	19.9%
やや少ない	37人	2.3%
とても多い	16人	1.0%
とても少ない	1人	0.1%
未回答	54人	3.4%
合計	1,593人	
Q3 従業員の対応		
大変良い	993人	62.3%
良い	533人	33.5%
普通	66人	4.1%
悪い	人	0.0%
非常に悪い	1人	0.1%
未回答	人	0.0%
合計	1,593人	
Q4 施設に関すること(部屋の清潔さ)		
大変良い	903人	56.7%
良い	562人	35.3%
普通	110人	6.9%
悪い	9人	0.6%
非常に悪い	2人	0.1%
未回答	7人	0.4%
合計	1,593人	
Q5 施設に関すること(付帯施設の使いやすさ)		
大変良い	363人	48.5%
良い	295人	39.4%
普通	78人	10.4%
悪い	12人	1.6%
非常に悪い	人	0.0%
未回答	人	0.0%
合計	748人	
Q6 予約受付方法		
大変良い	610人	38.3%
良い	633人	39.7%
普通	229人	14.4%
悪い	16人	1.0%
非常に悪い	3人	0.2%
未回答	102人	6.4%
合計	1,593人	
Q7 バスツアー(周遊観光)に関すること		
大変良い	184人	47.8%
良い	151人	39.2%
普通	48人	12.5%
悪い	1人	0.3%
非常に悪い	1人	0.3%
未回答	人	0.0%
合計	385人	