

令 和 2 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3年9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	5

【参考資料】

- (1) 新宿区立女神湖高原学園指定管理者の令和2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2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、そして平成30年度から令和2年度までの3年間を第4期指定管理期間としており、この第4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3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2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2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）

- | | |
|--------------------|-------|
| ・社会教育委員 | 中村 廣子 |
| ・公認会計士 | 大塚 宏 |
| ・新宿区立大久保小学校長 | 山貝 正海 |
| ・新宿区立落合第二中学校長 | 小杉 英夫 |
| ・新宿区総務部施設課長 | 川島 純一 |
| ・新宿区教育委員会事務局教育支援課長 | 内野 桂子 |

(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。

なお、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に配慮し、書面による評価を実施しました。

① 令和3年8月16日(月)～9月1日(水)

各委員による資料等の確認・評価表及び所見の記入

② 令和3年9月2日(木)～9月9日(木)

施設所管課による各委員の評価のとりまとめ及び全体評価の算出・報告書の作成及び確認

③ 令和3年9月10日(金)

全体評価の確定

(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2年度事業報告書」
令和2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、〇〇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 m ² |
| 建築面積 | 5,510.14 m ² |
| 延床面積 | 7,994.88 m ² |
| 管理棟 | (地上2階) 2,146.68 m ² |
| 北(学校)棟 | (地下1階・地上3階) 3,676.42 m ² |
| 南(区民)棟 | (地下1階・地上1階) 614.76 m ² |
| 体育館棟 | (地下1階・地上1階) 1,040.71 m ² |
| 従業員棟 | (地上2階) 516.31 m ² |
- 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。

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		評価所見
		小項目	大項目	
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。	2.2	2.7	<p>(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、全面休館や利用自粛要請を行ったため、客室稼働率の目標19.4%【南(区民)棟31.9%、北(学校)棟13.8%】に対して、実績10.5%【南(区民)棟18.5%、北(学校)棟7.9%】でした。利用者には、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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(4)緊急時の対応について 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。1月末の天井落下の際は即時に全館の点検を行うとともに、利用者への安全対策を講じるなど、適切かつ迅速な対応をとったことは評価します。</p> <p>(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。</p> <p>(6)適正な労働環境の確保について 職員への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。</p> <p>(7)その他施設の運営について 感染症対策について、利用者アンケート結果から、利用者に安心してもらえる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。</p>
(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。	2.2		
(3) 職員教育	業務に必要な研修(施設管理、接客、危機管理、個人情報保護等)が実施され、必要な知識を身に付ける努力はなされたか。	2.2		
(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。	2.8		
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。	2.2	3.0	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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、利用者サービスの向上に努めていたものと評価します。</p> <p>(4)利用者対応・接客について 一般利用アンケートにおいて、接客について93.4%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。</p> <p>(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喜ばれており、味・量ともに概ね好評評価を得ています。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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>
(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。	2.5		
(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。	3.0		
(4) 利用者対応・接客	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客ができたか。	3.5		
(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。	2.7		
(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。	2.5		

評価項目	評価の視点	評価点		評価所見
		小項目	大項目	
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	2.8	(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、老朽化が進む中、天井板の落下などの予期せぬ不具合が生じていることから、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、全面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。	2.8		
(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。	2.7		
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。	2.5	2.5	(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84.7%、実績支出66.6%となりました。新型コロナウイルス感染症の影響により、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。	2.2		
(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。	2.7		
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。	2.2	2.3	(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、予定していたイベント等の多くが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、必要最小限の事業を実施し、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。今後利用が再開した際には、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。	2.3		
総合評価				2.7
全体評価				3(良)
総合所見	<p>各評価委員の総合評価の平均は2.7となり、評価基準に基づき、全体評価は「3(良)」と評価します。評価委員会として高く評価できる点、改善を要する点は次のとおりです。今後の施設運営に活かして、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。</p> <p>[高く評価できる点] 新型コロナウイルス感染症の影響に伴う休館期間の長期化や学校利用の中止により、計画した事業を実施できなかったことは残念ですが、その中でも利用者満足度の高いサービス提供や安心してもらえる感染対策がなされたことは高く評価できます。引き続き質の高いサービスの提供を期待します。</p> <p>[改善を要する点] 管理棟で天井板落下が発生したことから、施設の老朽化に伴う安全管理については、所管課や区施設課と密に連携を図るなど適切な対応を望みます。</p> <p>[区として検討すべき点] 今後一般利用が通常化する際には、空調改修工事や屋根改修工事の終了に伴い、より心地よく快適に過ごせる施設・設備を生かすとともに、引き続き感染症対策の徹底を確認しながら安心して利用してもらえる工夫を講じ、利用者の増加につながる取組の検討が必要です。</p>			

新宿区立女神湖高原学園指定管理者の令和2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) 新宿区総務部施設課長

(3) 新宿区立小学校長

(4) 新宿区立中学校長

(5) 社会教育委員

(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2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事
- (2) 利用に関する事
- (3) 施設・設備の管理に関する事
- (4) 管理運営経費に関する事
- (5) 事業に関する事

(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3年8月4日から施行する。

別表（第3条関係）

委員長	内野 桂子	新宿区教育委員会事務局教育支援課長
委員	川島 純一	新宿区総務部施設課長
委員	山貝 正海	新宿区立大久保小学校長
委員	小杉 英夫	新宿区立落合第二中学校長
委員	中村 廣子	社会教育委員
委員	大塚 宏	公認会計士

新宿区立女神湖高原学園 指定管理者 令和2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 <small>(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)</small>		
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	451	18.5%
北(学校)棟	672	7.9%
計	1,123	10.5%

※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】	
4月1日～7日	通常営業(区民棟10室・学校棟26室)※利用自粛要請あり
4月8日～6月19日	新型コロナウイルス感染症の影響による休館
6月20日～9月6日	館内修繕工事のための休館
9月7日～3月31日	客室数を半分にして営業(区民棟5室・学校棟13室) ※緊急事態宣言等発令中の新規予約受付中止・利用自粛要請あり