

令和2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結果

令和3年9月

新宿区

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	3
第4	区民健康村	7

◎参考資料

資料1	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	13
資料2	中強羅区民保養所 収支総括まとめ	14
資料3	中強羅区民保養所 アンケート集計表	15
資料4	区民健康村 収支総括まとめ	16
資料5	区民健康村 アンケート集計表	17

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ています。

新宿区では、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。

この事業評価結果は、同評価委員会による評価や意見を踏まえ、新宿区が取りまとめ、決定したものです。

事業評価結果は、今後の管理業務の改善及びサービスのより一層の向上のため、指定管理者に通知します。

第2 評価の概要

1 評価者

- (1) 名称
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) 構成
評価委員 5名（外部委員3名、内部委員2名）
飯嶋 好彦（東洋大学国際観光学部国際観光学科教授）
浅野 昌孝（公認会計士）
大崎 秀夫（新宿区町会連合会常任相談役）
石塚 俊一（新宿区地域振興部地域コミュニティ課長）
※委員長（各評価委員の互選により選任）
佐藤 陽一（新宿区地域振興部戸塚特別出張所長）

2 評価委員会開催概要

- (1) 日時 令和3年7月15日（木）午後1時30分から午後5時まで
- (2) 場所 新宿区役所本庁舎 第3委員会室
- (3) 出席者
ア 評価者 : 評価委員 5名
イ 指定管理者: 東京ビジネスサービス(株) 3名
 (株)フジランド 3名
ウ 事務局 : 地域振興部生涯学習スポーツ課 4名
- (4) 内容 指定管理者による事業説明、質疑応答、各評価委員による評価、
評価に基づく意見交換、所管課による各委員の評価の取りまとめ

3 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

4 評価対象

指定管理者から提出された令和2年度事業計画書、令和2年度事業報告書及び自己評価資料を基に、評価委員会当日の指定管理者による事業説明及び質疑応答により、評価を行いました。

5 評価方法

各評価委員が評価項目ごとの個別評価及び総合評価を行い、その平均値を踏まえ、区が全体評価を決定しました。

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5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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 9/8～10、12/8～10、1/19～22、2/16～18（計13日間） ※新型コロナウイルス感染症拡大防止のための全館休館 4/8～7/31（計114日間）

(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

評価委員による評価及び評価結果

		A	B	C	D	E	合計	評価 (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	4	3	17	3.4
	3 施設・設備の管理 に関すること	4	3	3	3	3	16	3.2
	4 管理運営経費に関 すること	4	3	3	2	3	15	3.0
	5 事業に関すること	3	3	3	3	3	15	3.0
総合評価		4	3	3	3	3	16	3.2
全体評価		3 (良)						

【評価の見方】

(1) 個別評価・総合評価

4：優良、 3：良、 2：適当、 1：課題あり

(2) 全体評価

「総合評価」欄の数値を下記基準により全体評価として記載

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〕（3. 2点）

- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のための全館休館及び宿泊人数の制限等により、定員利用率、客室稼働率、年間利用者数は目標の達成には至らなかったものの、このような状況においても利用者のニーズに対応し、適切に施設を運営したと評価できます。
- ・感染症対策ガイドラインに沿って、館内の感染拡大予防策を適切に行っています。

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〕（3. 4点）

- ・利用者の要望を取り入れ、Wi-Fiの全客室導入、スマートフォン用スタンドや折畳テーブルを設置するなどの対応をしています。
- ・アンケート用紙を従来の部屋置きからチェックイン時に手渡しするよう変更したことで、前年度と比較してアンケート回収数が大幅に増えた（令和元年度 651 枚→令和2年度 998 枚）ことは評価できます。
- ・イベント等が実施できない中でも、利用者のニーズを掴み、館内装飾の充実や客室内環境の改善等、満足度向上の取組みを行ったことが評価できます。

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〕（3. 2点）

- ・バイオマス 50%レジ袋導入、館内掲示による節電・節水の呼びかけ、事務室内での裏紙使用等によって、省エネルギー、省資源への取組みが行われていることが評価できます。
- ・庭木の剪定による眺望の改善、照明不具合の際にランタンを活用する等、施設・設備に関して様々な工夫が見られます。

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」、「経費節減や収入・利益率の確保に向けた努力」について評価しました。

〔評価結果〕（3. 0点）

・売店商品や食材などの管理を徹底し、廃棄ロスを削減したほか、省エネルギーへの取組みによる光熱水費の節減等、各分野において経費節減の取組みを行い、施設の利用状況に応じた運用コストの最適化を図った点については評価できます。

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計画した事業を実施したか」、「施設の設置目的に照らし、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〕（3. 0点）

・新型コロナウイルス感染症の影響により営業活動が困難であった中でも、リピーター率向上施策や広報活動等、様々な努力を行っていると考えられます。
・新型コロナウイルス感染症の影響により、計画どおりに実施できなかった事業もありましたが、従業員のアイデアを基に内容を変更するなど工夫が見られます。

(2) 総合評価・全体評価

令和2年度の指定管理者の管理業務について、各評価委員の総合評価の平均は「3. 2」となりました。この他、各評価委員の意見を踏まえ、全体評価は、評価基準（2. 5以上3. 5未満→3：良）に照らし、「3：良」と評価しました。

新型コロナウイルス感染症の影響により事業計画の目標達成には至らず、イベントについても中止や延期せざるを得ない状況ではありましたが、従業員のアイデアによる新たな企画を実施し、利用者を飽きさせない工夫がされている点はととも評価できます。

また、前年度と比較して、アンケート回収数が大幅に増えたこと（令和元年度 651 枚→令和2年度 998 枚）が評価できます。今後、アンケートで得られた意見や要望を積極的に取り入れ、利用者の更なる満足度向上につなげて下さい。

新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けた一年間でありましたが、今年度の運営を通じて得た経験や工夫を活かし、より一層利用者が満足できるように運営を行なって下さい。

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5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 9/1～3、11/4～6、12/1～4、2/1～5、3/1～4（計19日間） ※新型コロナウイルス感染症拡大防止のための全館休館 4/8～7/31（計114日間）

(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

評価委員による評価及び評価結果

		A	B	C	D	E	合計	評価 (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	4	3	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
総合評価		4	3	3	3	3	16	3.2
全体評価		3 (良)						

【評価の見方】

(1) 個別評価・総合評価

4：優良、 3：良、 2：適当、 1：課題あり

(2) 全体評価

「総合評価」欄の数値を下記基準により全体評価として記載

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〕（3. 2点）

- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のための全館休館及び宿泊人数の制限等により、定員利用率、客室稼働率、年間利用者数は、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、このような状況下でも、運営上の工夫や対応も含め、適切に施設を運営したと評価できます。
- ・接客、救命処置等、職務上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〕（3. 4点）

- ・朝食時における飲み物のテイクアウトサービスや、売店商品の充実、マスコットキャラクターの着ぐるみの制作等、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。
- ・レストランスタッフの対応や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。
- ・アンケートの結果から、利用者の高い満足度が伺えました。また、アンケートで寄せられた意見に対し、改善を行う等、サービスの向上が図られていました。
- ・コロナ禍により、アンケートの回収数は減ったものの、回収率が上がった（令和元年度 18.9%→令和2年度 24.2%）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、運営に活かし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〕（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みが行われていることが評価できます。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のための全館休館中に、案内板の塗替えや壁紙の貼替え等の館内整備を行うなど、営業再開に向けて、修繕等を実施したことが評価できます。

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」、「経費節減や収入・利益率の確保に向けた努力」について評価しました。

〔評価結果〕（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で仕分けが行われ、適正に管理、執行されています。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、事業計画の収入目標は下回りましたが、工夫された施策等が実施されており、従業員による修繕等、経費削減に積極的に取り組んでいることが評価できます。

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計画した事業を実施したか」、「施設の設置目的に照らし、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〕（3. 2点）

- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のための全館休館や宿泊人数の制限、バスツアー中止等による影響は大きかったものの、事業計画に基づき、施設の設置目的に合致した施設運営を実施していることが評価できます。
- ・日々の営業や実施可能なイベント等において、必要な感染症対策を行い、安全に事業を実施できていました。

(2) 総合評価・全体評価

令和2年度の指定管理者の管理業務について、各評価委員の総合評価の平均は「3.2」となりました。この他、各評価委員の意見を踏まえ、全体評価は、評価基準（2.5以上3.5未満→3：良）に照らし、「3：良」と評価しました。

新型コロナウイルス感染症の影響を受けた困難な運営業務の中でも、感染症防止対策等は柔軟かつ適切に対応し、良好な施設管理及び運営が行われました。事業計画における利用者数等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、サービスの向上に取り組んでいました。次年度についても、今年度の施設運営で得た経験や工夫を活かしつつ、引き続き高水準かつ適切な運営を行なって下さい。

◎参考資料

- 1 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 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2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

2 評価結果は、委員会で行われた評価を踏まえ、区長等が決定するものとする。

(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2年度計画※	令和2年度実績	令和元年度実績	増減 (2年実績-元年実績)	前年度比	
宿泊者数	23,920人	5,930人	16,966人	△ 11,036	35.0%	
区民	15,428人	4,254人	10,083人	△ 5,829	42.2%	
区民以外	8,492人	1,676人	6,883人	△ 5,207	24.3%	
利用率	48.6%	17.8%	35.5%			
稼働率	88.3%	37.4%	68.2%			
収入	指定管理料	155,580,116	155,580,116	124,079,130	31,500,986	125.4%
	利用料金収入	42,132,255	37,410,043	109,414,163	-72,004,120	34.2%
	室料収入	28,789,458	26,166,954	76,778,781	-50,611,827	34.1%
	料理収入	13,342,797	11,243,089	32,635,382	-21,392,293	34.5%
	その他収入	33,212,939	8,371,354	24,924,646	-16,553,292	33.6%
	飲料収入	8,481,020	2,255,359	6,232,809	-3,977,450	36.2%
	特別料理収入	5,458,176	1,402,037	4,717,604	-3,315,567	29.7%
	売店収入	12,685,995	2,660,327	8,965,228	-6,304,901	29.7%
	休憩利用収入	1,708,875	30,000	1,630,858	-1,600,858	1.8%
	自販機収入	503,413	216,282	486,253	-269,971	44.5%
	カラオケ収入	888,375	214,998	721,273	-506,275	29.8%
	雑収入	3,487,085	1,592,351	2,170,621	-578,270	73.4%
	計(A)	230,925,310	201,361,513	258,417,939	-57,056,426	77.9%
支出	売上原価	32,450,613	17,033,652	45,065,755	-28,032,103	37.8%
	料理原価	13,904,140	11,334,768	31,853,333	-20,518,565	35.6%
	飲料原価	4,774,814	1,405,073	3,623,159	-2,218,086	38.8%
	特別料理原価	3,182,117	1,254,051	2,212,601	-958,550	56.7%
	売店原価	9,641,356	2,145,411	6,473,860	-4,328,449	33.1%
	カラオケ原価	888,000	888,000	888,000	0	100.0%
	雑収入原価	60,186	6,349	14,802	-8,453	42.9%
	人件費	88,948,428	88,779,160	102,109,571	-13,330,411	86.9%
	光熱水費	31,867,284	25,507,882	34,801,584	-9,293,702	73.3%
	修繕費	5,840,000	8,344,853	3,530,476	4,814,377	236.4%
	委託費	34,404,000	35,071,728	35,716,950	-645,222	98.2%
	法人本部経費	7,114,680	7,114,680	7,114,680	0	100.0%
	一般経費	23,454,396	17,624,466	23,438,776	-5,814,310	75.2%
	旅費交通費	696,000	427,726	429,834	-2,108	99.5%
	通信費	2,360,000	2,092,508	1,924,865	167,643	108.7%
	事務用品消耗品費	1,009,000	676,974	898,235	-221,261	75.4%
	図書資料費	163,000	82,372	136,142	-53,770	60.5%
	会議、会合・交際費	248,000	80,377	181,331	-100,954	44.3%
	リース料	3,742,000	3,268,005	2,816,518	451,487	116.0%
	消耗品費	2,632,860	2,525,029	3,871,484	-1,346,455	65.2%
	支払手数料	1,694,386	720,916	1,750,124	-1,029,208	41.2%
	クリーニング費	4,145,724	3,297,796	5,412,190	-2,114,394	60.9%
	広告宣伝費	2,447,426	1,183,517	2,703,260	-1,519,743	43.8%
	雑費	4,043,000	3,045,077	3,130,246	-85,169	97.3%
	材料費	273,000	224,169	184,547	39,622	121.5%
	計(B)	224,079,401	199,476,421	251,777,792	-52,301,371	79.2%
	指定管理者収支バランス(A)-(B)	6,845,909	1,885,092	6,640,147	-4,755,055	
	利益率	2.96%	0.94%	2.57%		

※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。

R1アンケート総数/配布枚数 651枚/4,864枚

R2アンケート総数/配布枚数 998枚/1,756枚

アンケート項目内容(複数回答可)

Q1 当施設を選んだ理由	回答数	割合
以前、来て気に入った	769人	31%
知人・家族より紹介	99人	4%
部屋	92人	4%
料理	257人	10%
温泉	581人	23%
接客サービス	189人	8%
景観・ロケーション	121人	5%
パンフレットを見て	9人	0%
交通の便	186人	7%
ホームページを見て	44人	2%
新宿区広報を見て	134人	5%
その他	28人	1%
未回答	11人	0%
合計	2520人	
Q2 当施設を知ったきっかけ		
知人・家族より紹介	325人	29%
新宿区広報を見て	410人	37%
区役所来庁時	50人	5%
ホームページを見て	128人	12%
前を通りかかった	26人	2%
その他	86人	8%
未回答	78人	7%
合計	1103人	
Q3 満足度(食事について)		
満足	603人	60%
やや満足	201人	20%
普通	124人	12%
やや不満	22人	2%
不満	11人	1%
未回答	46人	5%
合計	1007人	
Q4 満足度(部屋について)		
満足	614人	61%
やや満足	189人	19%
普通	150人	15%
やや不満	12人	1%
不満	0人	0%
未回答	38人	4%
合計	1003人	
Q5 満足度(温泉について)		
満足	832人	83%
やや満足	105人	11%
普通	24人	2%
やや不満	1人	0%
不満	1人	0%
未回答	37人	4%
合計	1000人	
Q6 従業員の対応・サービス		
満足	773人	77%
やや満足	116人	12%
普通	56人	6%
やや不満	5人	0%
不満	1人	0%
未回答	54人	5%
合計	1005人	
Q7 施設の充実		
満足	317人	32%
やや満足	140人	14%
普通	243人	24%
やや不満	11人	1%
不満	0人	0%
未回答	289人	29%
合計	1000人	
Q8 総合的な今回のご滞在		
満足	704人	70%
やや満足	174人	17%
普通	56人	6%
やや不満	7人	1%
不満	0人	0%
未回答	59人	6%
合計	1000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

	2年度計画	2年度実績	元年度実績	増減 (2実績－元実績)	前年度比	
宿泊者数	26,200人	5,800人	21,539人	-15,739人	26.9%	
区民	17,040人	4,387人	13,494人	-9,107人	32.5%	
区民以外	9,160人	1,413人	8,045人	-6,632人	17.6%	
利用率	50.8%	16.6%	46.9%			
稼働率	79.4%	28.2%	73.0%			
収入	指定管理料	172,437,712	210,125,348	176,235,817	33,889,531	119.2%
	利用料金収入	169,535,000	37,960,329	141,307,957	-103,347,628	26.9%
	室料収入	99,853,000	22,640,134	83,755,369	-61,115,235	27.0%
	料理収入	69,682,000	15,320,195	57,552,588	-42,232,393	26.6%
	その他収入	64,354,000	8,447,886	50,419,143	-41,971,257	16.8%
	特別料理収入	11,539,000	1,178,951	9,215,496	-8,036,545	0.0%
	飲料収入	9,361,000	2,231,969	8,177,588	-5,945,619	27.3%
	附帯施設収入	11,283,000	1,393,384	10,023,974	-8,630,590	13.9%
	自販機収入	1,111,000	208,090	835,858	-627,768	24.9%
	売店収入	18,251,000	3,162,586	14,370,672	-11,208,086	22.0%
	バス運行収入	16,530,000	0	10,494,777	-10,494,777	0.0%
	雑収入	3,950,000	2,166,692	4,685,029	-2,518,337	46.2%
	値引き	-7,671,000	-1,893,786	-7,384,251	5,490,465	25.6%
	計(A)	406,326,712	256,533,563	367,962,917	-111,429,354	69.7%
支出	売上原価	101,432,000	19,712,137	82,084,014	-62,371,877	24.0%
	料理原価	62,714,000	13,903,378	52,407,489	-38,504,111	26.5%
	特別料理原価	4,699,000	353,685	2,922,528	-2,568,843	0.0%
	飲料原価	4,681,000	1,447,667	4,246,792	-2,799,125	34.1%
	自販機原価	822,000	145,994	597,942	-451,948	24.4%
	売店原価	12,137,000	2,225,045	10,001,166	-7,776,121	22.2%
	バス運行原価	16,379,000	1,636,368	11,908,097	-10,271,729	13.7%
	人件費	132,412,000	115,544,146	126,626,868	-11,082,722	91.2%
	光熱水費	63,515,000	33,315,044	52,353,924	-19,038,880	63.6%
	修繕費	4,920,000	5,703,738	6,298,434	-594,696	90.6%
	委託費	60,627,000	55,035,675	58,388,015	-3,352,340	94.3%
	一般経費	34,117,000	21,482,886	33,626,259	-12,143,373	63.9%
	旅費交通費	1,130,000	413,759	1,256,931	-843,172	32.9%
	通信費	1,914,000	1,535,272	1,761,359	-226,087	87.2%
	事務用品消耗品費	612,000	1,291,095	1,369,503	-78,408	94.3%
	図書資料費	144,000	40,990	115,226	-74,236	35.6%
	諸税公課	176,000	141,900	158,300	-16,400	89.6%
	リース料	2,270,000	1,813,175	1,717,650	95,525	105.6%
	消耗品費	6,250,000	3,913,354	5,982,845	-2,069,491	65.4%
	支払手数料	4,910,000	2,705,078	5,311,556	-2,606,478	50.9%
	保険料	1,368,000	1,047,764	1,336,952	-289,188	78.4%
	クリーニング費	8,731,000	2,027,535	7,301,659	-5,274,124	27.8%
	諸会費	180,000	199,100	215,527	-16,427	92.4%
	広告宣伝費	2,148,000	508,480	1,688,043	-1,179,563	30.1%
	募集費	0	0	192,000	-192,000	0.0%
	販売促進費	2,448,000	1,331,900	1,640,039	-308,139	81.2%
	雑費	780,000	2,630,829	1,976,996	653,833	133.1%
	減価償却費	1,056,000	1,882,655	1,601,673	280,982	117.5%
	計(B)	397,023,000	250,793,626	359,377,514	-108,583,888	69.8%
	指定管理者収支バランス(A)-(B)	9,303,712	5,739,937	8,585,403	-2,845,466	
利益率	2.29%	2.24%	2.33%			

令和2年度 新宿区立区民健康村 利用者アンケート

資料5

R1アンケート総数/配布枚数 1,297枚/6,862枚

R2アンケート総数/配布枚数 501枚/2,071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	286人	57.1%
良い	174人	34.7%
普通	23人	4.6%
悪い	人	0.0%
非常に悪い	1人	0.2%
未回答	17人	3.4%
合計	501人	
Q2 食事に関すること(量・品数)		
適量	328人	65.5%
やや多い	137人	27.3%
やや少ない	6人	1.2%
とても多い	3人	0.6%
とても少ない	1人	0.2%
未回答	26人	5.2%
合計	501人	
Q3 従業員の応対		
大変良い	364人	72.7%
良い	116人	23.2%
普通	8人	1.6%
悪い	1人	0.2%
非常に悪い	1人	0.2%
未回答	11人	2.2%
合計	501人	
Q4 施設に関すること(部屋の清潔さ)		
大変良い	310人	61.9%
良い	152人	30.3%
普通	25人	5.0%
悪い	人	0.0%
非常に悪い	人	0.0%
未回答	14人	2.8%
合計	501人	
Q5 施設に関すること(付帯施設の使いやすさ)		
大変良い	138人	27.5%
良い	73人	14.6%
普通	17人	3.4%
悪い	2人	0.4%
非常に悪い	人	0.0%
未回答	271人	54.1%
合計	501人	
Q6 予約受付方法		
大変良い	204人	40.7%
良い	172人	34.3%
普通	78人	15.6%
悪い	10人	2.0%
非常に悪い	2人	0.4%
未回答	35人	7.0%
合計	501人	
Q7 バスツアー(周遊観光)に関すること		
大変良い	6人	1.2%
良い	6人	1.2%
普通	人	0.0%
悪い	人	0.0%
非常に悪い	人	0.0%
未回答	489人	97.6%
合計	501人	