

令和3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4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	4
第4	区民健康村	9

◎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	15
資料2	中強羅区民保養所 収支総括まとめ	16
資料3	中強羅区民保養所 アンケート集計表	17
資料4	区民健康村 収支総括まとめ	18
資料5	区民健康村 アンケート集計表	19

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）
鈴木 浩司（新宿区地域振興部箆笥町特別出張所長）
石塚 俊一（新宿区地域振興部大久保特別出張所長）※委員長
※委員長は各評価委員の互選により選任

2 評価委員会開催概要

- (1) 日時 令和4年7月21日（木）午後1時から午後4時30分まで
- (2) 場所 新宿区役所本庁舎 第2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 5名
- (4) 内容
ア 指定管理者による事業説明
イ 質疑応答
ウ 各評価委員による評価
エ 評価に基づく意見交換
オ 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3年度事業計画書、令和3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

(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、各評価委員が小項目ごとに評価を行いました。

大項目の評価は小項目の平均値、総合評価は各大項目の平均値としました。

これらを踏まえ、区が総合評価及び総合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 : 適当
- 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	<p>原則なし</p> <p>※設備保守等に伴う臨時休館 5/11～13、7/6～8（計6日間）</p> <p>※改修工事に伴う全館休館 9/1～3/31（計212日間）</p> <p>※新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う営業制限</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新規予約受付中止、宿泊予約者への利用自粛要請 R3.1/5（利用自粛要請はR3.1/8）～R3.8/31 ・ 稼働客室数の制限（50%稼働） R2.8/1～R3.8/31

(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

評価項目	A 委員	B 委員	C 委員	D 委員	E 委員	平均
1 施設の運営に関すること	2	3.6	2.3	2.1	2.9	2.6
(1)利用率・稼働率	2	2	2	2	2	2
(2)職員体制	2	4	2	2	3	2.6
(3)職員教育	2	4	3	3	3	3
(4)緊急時の対応	2	4	3	2	3	2.8
(5)区との連絡調整	2	4	2	2	3	2.6
(6)適正な労働環境の確保	2	4	2	2	3	2.6
(7)その他施設の運営	2	3	2	2	3	2.4
2 利用・サービスに関すること	2	4	2.9	2.3	3	2.8
(1)利用手続	2	4	2	2	3	2.6
(2)サービス水準の確保	2	4	2	2	3	2.6
(3)利用者サービスの向上	2	4	4	3	3	3.2
(4)利用者対応・接遇	2	4	4	3	3	3.2
(5)利用者要望の把握・対応	2	4	3	2	3	2.8
(6)飲食サービス	2	4	3	2	3	2.8
(7)個人情報等の適切な対応	2	4	2	2	3	2.6
3 施設・設備の管理に関すること	2	4	2.3	2.3	3	2.7
(1)施設・設備管理	2	4	2	2	3	2.6
(2)施設修繕・備品管理	2	4	2	3	3	2.8
(3)省エネルギー・省資源	2	4	3	2	3	2.8
4 管理運営経費に関すること	2	3.7	2	2	2.7	2.5
(1)適正な会計	2	4	2	2	3	2.6
(2)目標の達成	2	3	2	2	2	2.2
(3)経費節減、収入・利益率確保の努力	2	4	2	2	3	2.6
5 事業に関すること	2	4	2.5	2.5	3	2.8
(1)事業実施	2	4	2	2	3	2.6
(2)効果的・効率的な視点	2	4	3	3	3	3
総合評価	2	3.9	2.4	2.2	2.9	2.7
全体評価	3 (良)					

【評価の見方】

(1) 各小項目

4 : 優良、 3 : 良、 2 : 適当、 1 : 課題あり

(2) 全体評価

「総合評価」の平均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〕（2. 6点）

- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う宿泊人数等の制限や改修工事による全館休館により、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、区民利用率を高めるための努力なども見られ、適切に施設を運営したと評価できます。
- ・従業員一人ひとりのスキル向上を目指した従業員教育は内容が充実しているほか、地域防災への取組を強化しており、安心・安全な施設運営への姿勢が見られました。
- ・支配人・副支配人が各種資格を取得するなど、リーダーが率先して能力の向上に取り組んでおり、従業員の手本となっている姿勢も評価できます。

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〕（2. 8点）

- ・利用者からの要望により、USB 充電器の設置や、コーヒーテイクアウトサービスの開始など、柔軟に対応している点は、利用者サービス向上への積極的な取組みとして評価できます。
- ・前年度に引き続き、アンケート用紙をチェックイン時に手渡す方法は、回収率アップに確実に繋がっており、回収率が前年度よりさらに増えた（令和2年度 56.8%→令和3年度 65.6%）ことも評価できます。
- ・神奈川県のマスク飲食実施店認証制度の認証を得るなど、コロナ禍での営業強化を図っていた点は評価できます。
- ・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〕（2. 7点）

- ・施設の老朽化は避けられない中で、事業計画等に従い、屋内外の施設・設備ともに適切に保守、整備していました。
- ・庭木の剪定による眺望の改善等、施設・設備に関して様々な工夫が見られました。
- ・省エネルギー・省資源について、積極的に新たな取組みがなされている点も、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. 5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。
- ・コロナ禍での利用制限や7か月間の工事に伴う全館休館があり、当初の事業計画書や過去との比較は、評価にあたり難しい部分がありますが、このような状況下において、利益率の確保の目標達成に向けて運営がされていたと考えられます。今後は、さらなる収入増への取組みに期待します。

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〕（2. 8点）

- ・従業員の雇用確保が困難な中で、時短のパート職員を募集する等により、事業実施の体制を整えていました。
- ・従業員から、企画アイデア等を募ることで、多様な企画の実施に繋がると同時に、従業員のやる気を引き出している点が事業を実施する上で相乗効果となっており、とても評価できます。
- ・利用制限や全館休館があり、満足のいく営業をすることができない中で、効果的・効率的な事業展開に繋がるような取組みを実施していたと考えられます。

(2) 総合評価・全体評価

令和3年度の指定管理者の管理業務について、各評価委員の評価を踏まえ、総合評価は「2.7」となりました。また、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。

令和3年度も、新型コロナウイルス感染症拡大防止による利用制限が続いたことに加え、7か月間に及ぶ改修工事による全館休館があり、事業計画の目標達成には至らない状況ではありました。しかしながら、そのような状況下においても、従業員の能力向上のために研修を多く実施し、また従業員から集めた企画アイデアを検討、実施するなど、従業員一丸となって、営業再開に向けて、利用者の満足度を上げるための努力を進めてきた点はとても評価できます。

今後も、アンケートで得られた意見や要望を積極的に取り入れ、今年度の運営を通じて得た経験や、営業再開に向けて温めたエネルギーを十分に活かし、より一層、アットホームで魅力的な施設運営が行われることを期待します。

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	<p>原則なし</p> <p>※設備保守等に伴う臨時休館 5/10～11、6/1～3、9/1～3、11/8～10、12/6～9、2/14～18、3/7～10（計24日間）</p> <p>※新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う営業制限</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新規予約受付中止、宿泊予約者への利用自粛要請 R3.1/5（利用自粛要請はR3.1/8）～R3.9/30、R4.1/21～3/21 ・ 稼働客室数の制限（約50%稼働） R2.8/1～R3.11/10

(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

評価項目	A 委員	B 委員	C 委員	D 委員	E 委員	平均
1 施設の運営に関すること	2.9	3.6	2.1	2.4	2.9	2.8
(1)利用率・稼働率	2	2	2	2	2	2
(2)職員体制	3	4	2	3	3	3
(3)職員教育	3	4	3	3	3	3.2
(4)緊急時の対応	3	4	2	2	3	2.8
(5)区との連絡調整	3	4	2	2	3	2.8
(6)適正な労働環境の確保	3	4	2	2	3	2.8
(7)その他施設の運営	3	3	2	3	3	2.8
2 利用・サービスに関すること	3	4	2.6	2.6	3.1	3.1
(1)利用手続	3	4	2	2	3	2.8
(2)サービス水準の確保	3	4	2	2	3	2.8
(3)利用者サービスの向上	3	4	3	3	3	3.2
(4)利用者対応・接遇	3	4	3	3	3	3.2
(5)利用者要望の把握・対応	3	4	2	3	3	3
(6)飲食サービス	3	4	4	3	4	3.6
(7)個人情報等の適切な対応	3	4	2	2	3	2.8
3 施設・設備の管理に関すること	3	4	2.7	2.7	3	3.1
(1)施設・設備管理	3	4	3	3	3	3.2
(2)施設修繕・備品管理	3	4	3	3	3	3.2
(3)省エネルギー・省資源	3	4	2	2	3	2.8
4 管理運営経費に関すること	3	3.7	2	2.7	2.3	2.7
(1)適正な会計	3	4	2	3	3	3
(2)目標の達成	3	3	2	2	2	2.4
(3)経費節減、収入・利益率確保の努力	3	4	2	3	2	2.8
5 事業に関すること	3	4	2	2.5	3	2.9
(1)事業実施	3	4	2	2	3	2.8
(2)効果的・効率的な視点	3	4	2	3	3	3
総合評価	3	3.9	2.3	2.6	2.9	2.9
全体評価	3 (良)					

【評価の見方】

(1) 各小項目

4：優良、 3：良、 2：適当、 1：課題あり

(2) 全体評価

「総合評価」の平均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〕（2. 8点）

- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う利用制限等により、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. 1点）

- ・感染対策を徹底した上で、朝食バイキングを再開させたことや、レストランでの飲料メニューの充実や価格設定等、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。
- ・食事内容が充実しており、選べるメニューや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。料理の味や質についても、利用者アンケートから高い評価を得られたことが評価できます。
- ・コロナ禍の状況下においても、各種イベントを実施している点は評価できます。今後は新規の企画にも挑戦して、利用者サービス向上に繋げてください。
- ・アンケートの結果から、従業員対応についても前年に引き続き高評価を維持していることから、利用者へ行き届いたサービスが提供されていると考えられます。

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. 1点）

- ・事業計画等に従い、適切に施設・設備管理業務が行われています。レストラン前の庭園管理も行き届いており、とても気持ちの良い空間として運営されています。
- ・老朽化の進んでいる屋外施設の対策について、区と協議をしながら今後検討を進めて、より良い施設となるよう取り組んでください。
- ・大浴場のカラン更新工事や、客室の襖張り替え工事など、安全や運営に関わる修繕を優先して行うなど、適切な施設修繕が実施され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. 7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。
- ・コロナ禍による利用制限が長く続いたことから、事業計画の収入目標は未達となりましたが、経費削減に向けて、工夫された運営等がされていたことが評価できます。今後は収入増に向けた、新たな取組みの検討・実施を期待します。

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〕（2. 9点）

- ・制限された状況下がありつつも、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。
- ・再開したバスツアーについては、利用者から再開への喜びの声があることは評価できますが、バスツアーの収益性について、施設の集客効果なども含め、検証してください。

(2) 総合評価・全体評価

令和3年度の指定管理者の管理業務について、各評価委員の評価を踏まえ、総合評価は「2.9」となりました。また、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拡大防止に伴う利用制限等の中での営業は、収支面、運営面ともに困難な点多かったと思いますが、11月に全室稼働した後も、感染症防止対策を徹底しながら、良好な施設管理及び運営が行われました。

区民健康村の「売り」である朝食バイキングの再開ができたことは、利用者サービスとして大きな成果です。社会の変化と利用者のニーズに、柔軟に対応し、その時にできることを工夫しながら運営がされたことによって、利用者からの高評価に繋がったと評価できます。

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、さらに魅力的な施設になるよう、引き続き高水準かつ適切な運営が行なわれることを期待します。

◎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3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3年度計画※	令和3年度実績	令和2年度実績	増減 (3年実績-2年実績)	前年度比	
宿泊者数	23,920人	2,939人	5,930人	△ 2,991	49.6%	
区民	15,428人	2,264人	4,254人	△ 1,990	53.2%	
区民以外	8,492人	675人	1,676人	△ 1,001	40.3%	
利用率	48.7%	14.3%	17.8%			
稼働率	88.4%	30.1%	37.4%			
収入	指定管理料	171,498,715	171,498,715	155,580,116	15,918,599	110.2%
	利用料金収入	25,867,757	18,655,405	37,410,043	-18,754,638	49.9%
	室料収入	18,149,243	13,090,588	26,166,954	-13,076,366	50.0%
	料理収入	7,718,514	5,564,817	11,243,089	-5,678,272	49.5%
	その他収入	18,687,321	5,133,155	8,371,354	-3,238,199	61.3%
	飲料収入	3,937,125	867,236	2,255,359	-1,388,123	38.5%
	特別料理収入	2,510,735	636,875	1,402,037	-765,162	45.4%
	売店収入	6,805,205	1,219,600	2,660,327	-1,440,727	45.8%
	休憩利用収入	1,000,432	0	30,000	-30,000	0.0%
	自販機収入	508,300	158,170	216,282	-58,112	73.1%
	カラオケ収入	429,501	37,727	214,998	-177,271	17.5%
	雑収入	3,496,023	2,213,547	1,592,351	621,196	139.0%
	計(A)	216,053,793	195,287,275	201,361,513	-6,074,238	97.0%
支出	売上原価	19,267,066	9,574,894	17,033,652	-7,458,758	56.2%
	料理原価	13,757,260	5,308,778	11,334,768	-6,025,990	46.8%
	飲料原価	1,623,179	735,013	1,405,073	-670,060	52.3%
	特別料理原価	1,037,537	474,003	1,254,051	-780,048	37.8%
	売店原価	1,900,302	955,657	2,145,411	-1,189,754	44.5%
	カラオケ原価	888,000	876,000	888,000	-12,000	98.6%
	雑収入原価	60,788	1,225,443	6,349	1,219,094	19301.4%
	人件費	87,215,014	85,420,751	88,779,160	-3,358,409	96.2%
	光熱水費	29,410,984	25,146,622	25,507,882	-361,260	98.6%
	修繕費	6,324,000	7,611,641	8,344,853	-733,212	91.2%
	委託費	39,021,100	40,892,105	35,071,728	5,820,377	116.6%
	法人本部経費	7,114,680	7,114,680	7,114,680	0	100.0%
	一般経費	17,902,406	14,879,173	17,624,466	-2,745,293	84.4%
	旅費交通費	402,745	252,765	427,726	-174,961	59.1%
	通信費	1,516,693	1,572,531	2,092,508	-519,977	75.2%
	事務用品消耗品費	761,274	666,105	676,974	-10,869	98.4%
	図書資料費	74,355	63,681	82,372	-18,691	77.3%
	会議、会合・交際費	248,000	25,409	80,377	-54,968	31.6%
	リース料	3,766,000	3,596,706	3,268,005	328,701	110.1%
	消耗品費	2,197,607	1,691,076	2,525,029	-833,953	67.0%
	支払手数料	330,627	361,155	720,916	-359,761	50.1%
	クリーニング費	2,717,181	1,846,653	3,297,796	-1,451,143	56.0%
	広告宣伝費	1,567,424	256,663	1,183,517	-926,854	21.7%
	雑費	4,047,500	4,384,679	3,045,077	1,339,602	144.0%
	材料費	273,000	161,750	224,169	-62,419	72.2%
計(B)	206,255,250	190,639,866	199,476,421	-8,836,555	95.6%	
指定管理者収支バランス(A)-(B)	9,798,543	4,647,409	1,885,092	2,762,317		
利益率	4.54%	2.38%	0.94%			

※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。

R2アンケート総数/配布枚数 998枚/1,756枚

R3アンケート総数/配布枚数 475枚/ 724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	339人	27%
知人・家族より紹介	45人	4%
部屋	67人	5%
料理	141人	11%
温泉	264人	21%
接客サービス	110人	9%
景観・ロケーション	77人	6%
パンフレットを見て	5人	0%
交通の便	103人	8%
ホームページを見て	15人	1%
新宿区広報を見て	62人	5%
その他	12人	1%
未回答	3人	0%
合計	1243人	
Q2 当施設を知ったきっかけ		
知人・家族より紹介	143人	27%
新宿区広報を見て	212人	40%
区役所来庁時	24人	5%
ホームページを見て	64人	12%
前を通りかかった	6人	1%
その他	45人	9%
未回答	32人	6%
合計	526人	
Q3 満足度(食事について)		
満足	299人	62%
やや満足	113人	23%
普通	55人	11%
やや不満	5人	1%
不満	3人	1%
未回答	8人	2%
合計	483人	
Q4 満足度(部屋について)		
満足	310人	64%
やや満足	94人	20%
普通	66人	14%
やや不満	6人	1%
不満	0人	0%
未回答	5人	1%
合計	481人	
Q5 満足度(温泉について)		
満足	359人	74%
やや満足	66人	14%
普通	23人	5%
やや不満	7人	1%
不満	3人	1%
未回答	24人	5%
合計	482人	
Q6 従業員の対応・サービス		
満足	400人	83%
やや満足	59人	12%
普通	17人	4%
やや不満	人	0%
不満	1人	0%
未回答	6人	1%
合計	483人	
Q7 施設の充実		
満足	140人	29%
やや満足	63人	13%
普通	112人	23%
やや不満	3人	1%
不満	0人	0%
未回答	166人	34%
合計	484人	
Q8 総合的な今回のご滞在		
満足	363人	75%
やや満足	87人	18%
普通	17人	4%
やや不満	2人	0%
不満	0人	0%
未回答	13人	3%
合計	482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

	令和3年度計画※	令和3年度実績	令和2年度実績	増減 (3年実績-2年実績)	前年度比	
宿泊者数	26,600人	12,030人	5,800人	6,230人	207.4%	
区民	17,290人	8,960人	4,387人	4,573人	204.2%	
区民以外	9,310人	3,070人	1,413人	1,657人	217.3%	
利用率	51.7%	23.5%	16.6%			
稼働率	80.9%	39.8%	28.2%			
収入	指定管理料	216,795,954	219,946,526	210,125,348	9,821,178	104.7%
	利用料金収入	79,829,608	78,076,049	37,960,329	40,115,720	205.7%
	室料収入	46,958,593	46,155,043	22,640,134	23,514,909	203.9%
	料理収入	32,871,015	31,921,006	15,320,195	16,600,811	208.4%
	その他収入	65,847,000	16,010,130	8,447,886	7,562,244	189.5%
	特別料理収入	11,988,000	2,882,408	1,178,951	1,703,457	244.5%
	飲料収入	9,571,000	4,238,412	2,231,969	2,006,443	189.9%
	附帯施設収入	11,783,000	3,577,101	1,393,384	2,183,717	256.7%
	自販機収入	1,132,000	407,650	208,090	199,560	195.9%
	売店収入	18,551,000	6,499,789	3,162,586	3,337,203	205.5%
	バス運行収入	16,660,000	5,773	0	5,773	#DIV/0!
	雑収入	3,950,000	2,317,851	2,166,692	151,159	107.0%
	値引き	-7,788,000	-3,918,854	-1,893,786	-2,025,068	206.9%
	計(A)	362,472,562	314,032,705	256,533,563	57,499,142	122.4%
支出	売上原価	65,149,599	38,703,692	19,712,137	18,991,555	196.3%
	料理原価	25,853,599	28,789,969	13,903,378	14,886,591	207.1%
	特別料理原価	4,800,000	864,722	353,685	511,037	244.5%
	飲料原価	4,786,000	2,574,228	1,447,667	1,126,561	177.8%
	自販機原価	905,000	280,969	145,994	134,975	192.5%
	売店原価	12,337,000	4,557,436	2,225,045	2,332,391	204.8%
	バス運行原価	16,468,000	1,636,368	1,636,368	0	100.0%
	人件費	138,569,000	116,421,981	115,544,146	877,835	100.8%
	光熱水費	48,271,045	56,265,002	33,315,044	22,949,958	168.9%
	修繕費	6,600,000	7,769,470	5,703,738	2,065,732	136.2%
	委託費	65,798,000	63,447,711	55,035,675	8,412,036	115.3%
	一般経費	28,563,660	25,215,800	21,482,886	3,732,914	117.4%
	旅費交通費	1,130,000	929,507	413,759	515,748	224.6%
	通信費	1,914,000	1,446,026	1,535,272	-89,246	94.2%
	事務用品消耗品費	612,000	590,526	1,291,095	-700,569	45.7%
	図書資料費	144,000	87,348	40,990	46,358	213.1%
	諸税公課	176,000	217,400	141,900	75,500	153.2%
	リース料	2,270,000	2,047,255	1,813,175	234,080	112.9%
	消耗品費	7,447,000	6,729,518	3,913,354	2,816,164	172.0%
	支払手数料	3,679,029	3,888,207	2,705,078	1,183,129	143.7%
	保険料	1,368,000	756,884	1,047,764	-290,880	72.2%
	クリーニング費	4,293,622	3,815,891	2,027,535	1,788,356	188.2%
	諸会費	180,000	200,080	199,100	980	100.5%
	広告宣伝費	1,066,009	454,360	508,480	-54,120	89.4%
	募集費	0	625,820	0	625,820	#DIV/0!
	販売促進費	2,448,000	1,815,981	1,331,900	484,081	136.3%
	雑費	780,000	895,025	2,630,829	-1,735,804	34.0%
減価償却費	1,056,000	715,972	1,882,655	-1,166,683	38.0%	
計(B)	352,951,304	307,823,656	250,793,626	57,030,030	122.7%	
指定管理者収支バランス(A)-(B)	9,521,258	6,209,049	5,739,937	469,112		
利益率	2.63%	1.98%	2.24%			

※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。

令和3年度 新宿区立区民健康村 利用者アンケート

資料5

R2アンケート総数/配布枚数 501枚/2,071枚

R3アンケート総数/配布枚数 935枚/2,614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	540人	57.8%
良い	313人	33.5%
普通	52人	5.6%
悪い	4人	0.4%
非常に悪い	5人	0.5%
未回答	21人	2.2%
合計	935人	
Q2 食事に関すること(量・品数)		
適量	639人	68.3%
やや多い	228人	24.4%
やや少ない	24人	2.6%
とても多い	9人	1.0%
とても少ない	2人	0.2%
未回答	33人	3.5%
合計	935人	
Q3 従業員の対応		
大変良い	696人	74.4%
良い	206人	22.0%
普通	17人	1.8%
悪い	1人	0.1%
非常に悪い	1人	0.1%
未回答	14人	1.5%
合計	935人	
Q4 施設に関すること(部屋の清潔さ)		
大変良い	588人	62.9%
良い	273人	29.2%
普通	52人	5.6%
悪い	3人	0.3%
非常に悪い	5人	0.5%
未回答	14人	1.5%
合計	935人	
Q5 施設に関すること(付帯施設の使いやすさ)		
大変良い	265人	28.3%
良い	160人	17.1%
普通	26人	2.8%
悪い	5人	0.5%
非常に悪い	人	0.0%
未回答	479人	51.2%
合計	935人	
Q6 予約受付方法		
大変良い	403人	43.1%
良い	313人	33.5%
普通	150人	16.0%
悪い	15人	1.6%
非常に悪い	1人	0.1%
未回答	53人	5.7%
合計	935人	
Q7 バスツアー(周遊観光)に関すること		
大変良い	7人	0.7%
良い	4人	0.4%
普通	2人	0.2%
悪い	人	0.0%
非常に悪い	人	0.0%
未回答	922人	98.6%
合計	935人	