

資料No.10

令和6年度

指定管理者評価結果報告書

令和6年8月

湯河原町指定管理者評価委員会

1 令和6年度 指定管理者評価委員会

[指定管理者評価委員会の設置経過と役割]

指定管理者制度は、平成15年度の地方自治法の一部改正により、従来、公的団体に限られていた「公の施設」の管理運営を民間事業者等においても行うことのできる制度として創設され、湯河原町においては、平成20年度から順次8つの公の施設に導入され、令和5年度末においては、8つの公の施設において、指定管理者制度により管理運営が行われている。

湯河原町指定管理者評価委員会は、指定管理者制度の趣旨・目的である民間事業者等のノウハウを活用し、住民サービスの向上を図るとともに、効率的・効果的な施設の管理運営が行われているかの確認を行い、的確に評価を行う委員会である。

令和6年度においては、有識者2名及び公募により委嘱した委員3名の委員をもって組織し、施設の適正な管理の確保、指定管理者の取組意欲の向上、自主性や創造性を十分に発揮し、一層のサービス向上を担えることを目的として定めた、湯河原町指定管理者評価委員会規程（平成24年湯河原町訓令第4号）に基づき、湯河原海浜公園テニスコートをはじめとする8つの指定管理者施設の評価を行うこととした。

[評価方法]

評価委員会では、平成24年度に策定した「指定管理者による公の施設の管理運営に関する評価についての指針」を基本とし、評価項目のポイントや評価基準を整理するため、平成25年度に策定した「指定管理者評価マニュアル」に基づき評価を行うこととした。

評価マニュアルでは、次の3つの視点について、6つの項目をそれぞれ評価することとしている。

- (1) 施設の設置目的の達成に関する取組み
 - ア 施設の設置目的の達成
 - イ 利用者の満足度
- (2) 効率性の向上等に関する取組み
 - ア 経費の低減等
 - イ 収入の増加
- (3) 公の施設に相応しい適正な施設の管理運営に関する取組み
 - ア 施設の管理運営の実施状況
 - イ 個人情報保護の保護、安全対策、危機管理体制、平等利用など

以上の視点及び項目について、項目ごとにCを標準として、AからEまでの5段階に評価し、かつ当該評価により配点を行い、その後、項目ごとの配点を合算した上で総合評価を行うこととした。

[評価手順]

評価委員会において、指定管理者施設の関係所管課が作成した指定管理者評価マニュアルに基づく「指定管理者の管理運営に対する評価シート」により、指定管理者施設ご

とに評価の視点及び項目に対する説明を受け、関係所管課との質疑応答、追加資料の提出、指定管理者施設の現地調査などを行い、評価委員会として前記評価シートにより指定管理者施設ごとに評価結果を取りまとめるとともに、「指定管理者評価結果報告書」により評価結果を報告することとした。

[評価対象施設]

- | | |
|-----------------------|---------------------|
| (1) 湯河原海浜公園テニスコート | (担当課 まちづくり課) |
| (2) 湯河原町ヘルシープラザ | (担当課 教育委員会事務局社会教育課) |
| (3) こごめの湯 | (担当課 観光課) |
| (4) 湯河原町民体育館 | (担当課 教育委員会事務局社会教育課) |
| (5) 湯河原町総合運動公園多目的広場 | (担当課 まちづくり課) |
| (6) 湯河原町総合運動公園パークゴルフ場 | (担当課 まちづくり課) |
| (7) 湯河原町総合運動公園弓道場 | (担当課 教育委員会事務局社会教育課) |
| (8) 万葉公園・周辺広場 | (担当課 観光課) |

2 指定管理者評価結果

(1) 総括

ア 評価方法について

指定管理者の評価は、平成25年度に策定した評価マニュアルに基づき、指定管理者の業務の内容や実績について、5段階に分けた基準により評価を行った。

また、評価を行う年度は、指定管理者施設全てにおいて毎年度評価するものとしている。

イ 指定管理者制度の導入のあり方について

指定管理者制度の目的は、民間活力の導入により事業の効率化やサービスの向上を達成することであり、コスト削減だけではなく、公の施設としての設置目的と機能を最大限に発揮できることが重要である。

今後も公の施設としての設置目的と機能を最大限に発揮できる施設については、積極的に指定管理者制度を導入するとともに、老朽化している施設については、町としても施設の設置目的と機能を最大限に発揮できるよう、計画的な施設整備を促進していただきたい。

また、指定管理者が自主事業の実施や積極的な運営を行っていく上で、利用料金の設定やサービス向上のための施策などに対し、町としても制度改正を含めた精細な検討を行い、利用者のニーズに寄り添った運営ができるよう、指定管理者側との協議を重ね、指定管理者制度の目的が常に達成されるよう努力されたい。

ウ 評価対象施設について

評価を行った8施設について、「B 優れていると認められる施設」3施設、「C 適正であると認められる施設」5施設という結果となった。

「B 優れていると認められる施設」となった、湯河原海浜公園テニスコート、

湯河原町ヘルシープラザについては、利用者数が増加し、利用者の満足度も高いため、引き続き利用者数の増加に向けた取り組みを行い、効率的・効果的な運営をお願いしたい。また、労務状況調査による指摘があった指定管理者においては、速やかに状況を確認し、労働者に不利益のないよう対応されたい。湯河原総合運動公園パークゴルフ場については、利用者数は減少しているものの、自主事業の効果などによって収入は増加しているため、引き続き利用者数の増加に向けた取り組みを行い、効率的・効果的な運営をお願いしたい。

「C 適正であると認められる施設」となった施設のうち、こごめの湯については、施設の老朽化も重なり、厳しい状況下であることは承知しているが、これまでの経験と実績を最大限に活用し、日帰り温泉施設としての強みを前面に押し出し、湯河原温泉という良質な温泉を活かした施設の運営をお願いしたい。また、町側との協議を密に行いながら、良好な施設運営となるよう、指定管理者側から意欲的に働きかけていくことが必要と考える。労務状況調査において、短時間労働者について雇用契約内容及び勤務実態を確認し、雇用保険適用対象者を再確認する必要があるとの評価を得ており、今後注意して運営に臨んでいただきたい。湯河原町民体育館は、新型コロナウイルス感染症のワクチン接種が終了し、通常利用が可能となったことから、安心安全な施設として管理を行うとともに、複数施設の維持管理を行うメリットを生かした効率的・効果的な事業運営を行っていただきたい。労務状況調査において、短時間労働者について雇用契約内容及び勤務実態を確認し、雇用保険適用対象者を再確認する必要があるとの評価を得ており、今後注意して運営に臨んでいただきたい。湯河原町総合運動公園多目的広場は、天候に恵まれなかったこともあり利用者数が減少しているものの、施設の管理運営には努力がみられるため、引き続き集客及び経費削減についてより一層の努力を期待する。湯河原町総合運動公園弓道場は、施設の利用者数は減少しているものの、必要最低限の経費で運営されており、地域の団体との連携を図りながら効率的・効果的な事業運営が図られているため、今後については、利用者からの意見の反映に向け積極的に町側との協議を行い、施設の利便性の向上を図っていただきたい。万葉公園・周辺広場については、引き続き、若年層もターゲットとしたこれまでにない施設のコンセプトを活かしながら、地域や関係団体との関わりをより一層深め、町の主要観光施設としてよりよい運営を目指していただきたい。労務状況調査において、短時間労働者について雇用契約内容及び勤務実態を確認し、雇用保険適用対象者を再確認する必要があるとの評価を得ており、今後注意して運営に臨んでいただきたい。

エ 施設所管課及び指定管理者について

指定管理者から毎年度提出される事業計画書について、結果として計画値と実績値の差が大きい施設が散見されることから、施設所管課と指定管理者の協議を密にし、入場者数、収入の増加及び支出の抑制等の目標設定を精査、明確にすることにより、指定管理者の前向きな努力と意欲的な管理・運営を期待する。

(2) 指定施設の評価

各指定施設における評価結果は、「指定管理者の管理運営に対する評価シート」において評価結果を取りまとめているが、以下に指定施設ごとの総合評価を報告する。

なお、評価基準は、Cを標準としたAからEまでの5段階で次のとおりである。

- | | | |
|---|----------------|---------------------|
| A | 合計得点90点以上 | 特に優れていると認められる。 |
| B | 合計得点75点以上90点未満 | 優れていると認められる。 |
| C | 合計得点60点以上75点未満 | 適正であると認められる。 |
| D | 合計得点45点以上60点未満 | 努力が必要であると認められる。 |
| E | 合計得点45点未満 | かなりの努力が必要であると認められる。 |

ア 湯河原海浜公園テニスコート（指定管理者 ゆがわら健康づくり共同事業体）

総合評価は、合計得点77点、Bとし、指定管理者として優れていると認められる。

新型コロナウイルス感染症が5類へ移行したことにより、外出規制が緩和された状況を踏まえ、利用促進として、テニスサーブ練習用ネットの無料貸し出しをはじめ、テニススクールの開催や夏季における海浜公園プールの相互利用などを行い、利用者増加に向けた施策を積極的に行われ、施設運営を行っていることは評価できる。

利用者からの意見の把握では、職員の接遇や利用料金の設定など前年より高い評価となっており、利用者の意見を反映した改善等の効果が表れたものと推察できる。

施設の収支については、新型コロナウイルス感染症の位置づけが5類となり規制が緩和されたことにより、他施設への流出による影響から収入は減少しているが、支出においては清掃や除草などについて再委託をせず、運営に支障のない範囲で職員が対応するなど経費の削減に努めた。引き続き、独自の取組みや魅力を宣伝することで利用者の増加に向けた努力を行っていただきたい。

労務状況調査において、当該施設における短時間労働者について勤務実態を確認し、雇用保険適用対象者を再確認することを要望する。意見として、短時間労働者について、同一の事業主のもと複数事業所で勤務する者は通算労働時間を把握していただきたい。

今後については、これまでに培ってきた実績に基づき、安全安心な施設の維持管理を行うだけでなく、引き続き、利用者の増加に向けた取り組みを行い、利用者の満足が高い施設を目指していただきたい。

イ 湯河原町ヘルシープラザ（指定管理者 ゆがわら健康づくり共同事業体）

総合評価は、合計得点80点、Bとし、指定管理者として優れていると認められる。

メール配信等による広報活動や館内設備の充実など利便性の向上を図るほか、美観の維持など工夫を凝らした運営により、利用者の増加を図ったことは評価で

きる。

利用者からの意見の把握については、概ね満足 of いく結果となっており、適切に利用者からの意見が反映されていると考えられることから、引き続き、利用者目線に立った施設運営を心掛けていただきたい。

施設の収支については、物価高騰や人件費の上昇により、支出の増加が避けられない中で、デマンドコントロールシステムを効果的に運用し電気使用量の低減に努めた。引き続き、効果的な運営を心掛けながら、施設の発展に寄与していただきたい。

労務状況調査において、適正な雇用管理が行われており、労働時間管理が適切に行われ、短時間労働者についても勤務実態の再確認等の対策が講じられたものと評価できる。

今後については、より高い収支計画をもつとともに、町側と協力し、施設の更新や維持管理について検討を重ねながら運営を行っていただきたい。

ウ こごめの湯（指定管理者 湯河原町温泉場区会）

総合評価は、合計得点62点、Cとし、指定管理者として適正であると認められる。

新型コロナウイルス感染症が5類へ移行したことにより、外出規制が緩和された状況を踏まえ、利用促進として、明治安田生命保険相互会社との合同健活イベントや「鬼滅の刃湯めぐりの旅」企画への参加をはじめ、会議室の稼働率上昇や新規利用者開拓のため太極拳教室を開催するなど、利用者増加のための取り組みを積極的に行ったことは評価できる。ただし、入場者数はコロナ禍前の年度に比べ3割近く減少したままであり、ファンゴ（温泉泥）の施術については、昨年度より減少となり、利用者増加に寄与しているとは言い難く、引き続き利用者増加に向けた取り組みを早急に検討していく必要がある。

利用者からの意見の把握については、利用者から要望の多いロッカー使用料の無料化及び駐車料金の割引サービス、キャッシュレス化についても、引き続き、検討を重ねており、課題等の解決に向けた前向きな姿勢が伺える。引き続き、定期的に町との協議を行い、食堂のメニューや営業時間などのサービス内容の改善、ロッカー使用料の無償化、空き室の有効活用など、利用者がより利用したくなるような施策、工夫を検討するとともに、利用者の意見の反映に向けた努力を行っていただきたい。

施設の収支については、最低賃金の上昇、原油高による重油代等の高騰などの厳しい運営環境の中、今後も収入の増につながるような自主事業の実施を検討するとともに、より一層、厳しい状況を打破していくための検討を早急をお願いしたい。

労務状況調査において、当該施設における短時間労働者について勤務実態を確認し、雇用保険適用対象者を再確認することを要望する。意見として、セーフティネットとしての雇用保険制度を有効なものとするためには、事業主が適正な手続きを行わなければならない。雇用保険は週20時間以上働く場合には必ず加入し

なければならない強制保険であるため、再度短時間労働者の勤務実態を確認することを要望する。従業員満足度を高めることにより、その成果として指定管理者の提供するサービスの質的向上が図られる。よって従業員が安心して働ける職場環境を構築することが重要である。

今後については、施設の老朽化も重なり、厳しい状況下であることは承知しているが、これまでの経験と実績を最大限に活用し、日帰り温泉施設としての強みを前面に押し出し、湯河原温泉という良質な温泉を活かした施設の運営を行っていただきたい。

エ 湯河原町民体育館（指定管理者 ゆがわら健康づくり共同事業体）

総合評価は、合計得点69点、Cとし、指定管理者として適正であると認められる。

新型コロナウイルス感染症のワクチン接種が終了し、通常利用が可能となり、事業計画どおりに管理運営が図られた。

利用者からの意見の把握については、やや不満であるとの結果となっており、中でも利用料金では電気代・冷暖房料金が低いとの意見があるが、燃料費高騰から値下げは難しい状況であることから、付加価値を上げるなど施設として全体の満足度が上げられるような環境づくりを心掛けていただきたい。

施設の収支については、物価高騰や人件費の上昇により、支出の増加が避けられない中で、床のワックスを体育館に特化したものにするなど経費節減に努めた。引き続き、効果的な運営を心掛けながら、施設の発展に寄与していただきたい。

労務状況調査において、当該施設における短時間労働者について勤務実態を確認し、雇用保険適用対象者を再確認することを要望する。意見として、短時間労働者について、同一の事業主のもと複数事業所で勤務する者は通算労働時間を把握していただきたい。

今後については、これまでに培ってきた実績に基づき、利用者の意見の積極的な反映に努めていただき、また、安全安心な施設として管理を行うとともに、複数施設の維持管理を行うメリットを生かした効率的・効果的な事業運営を行っていただきたい。

オ 湯河原町総合運動公園多目的広場（指定管理者 ゆがわら健康づくり共同事業体）

総合評価は、合計得点66点、Cとし、指定管理者として適正であると認められる。

新型コロナウイルス感染症が5類へ移行したことにより、行動制限が解除となったが、グラウンドコンディション確保のため、悪天候時の利用制限をしたことにより、稼働日数が減り利用者数にも影響があったものの、利用者の利便性を向上し利用促進を図るため、引き続き、管理棟を開放し休憩スペースとして活用するなど、安全安心な施設の維持管理に努めていることは評価できる。今後については、自主事業の開催を含め利用者の増加に向けた検討をしていただきたい。特

に施設周辺に植樹されている「河津さくら」を活用したイベントや、隣接するパークゴルフ場に出店するキッチンカーの活用について、検討していただきたい。

利用者からの意見の把握では、アンケート調査において前年度に比べ満足度がやや下がっているものの、利用者の声がダイレクトに伝えられ、それに対して真摯に対応しており、概ね良好な結果となっている。

施設の収支については、物価高騰や人件費の上昇により、支出の増加が避けられない中で、草刈りや除草などについて再委託をせず、職員が実施することで経費の削減に努めた。収入においては、前年度と比較するとやや増加しているが、引き続き、独自の取り組みや効果的な宣伝をすることで利用者の増加に向けた努力を行っていただきたい。

労務状況調査において、適正な雇用管理が行われている。

今後については、天候に大きく左右される特性を踏まえた上で、これまでに培ってきた実績に基づき、さらに利用者との連携を図り、集客及び経費削減についてより一層の努力をしていただきたい。

カ 湯河原町総合運動公園パークゴルフ場（指定管理者 ゆがわら健康づくり共同事業体）

総合評価は、合計得点76点、Bとし、指定管理者として優れていると認められる。

新型コロナウイルス感染症が5類へ移行したことにより、外出規制が緩和された状況を踏まえ、利用促進として、第13回湯河原ドリームパークゴルフ大会を開催するなど、利用者増加に向けた施策を積極的に取り組み、施設運営を行っていることは評価できる。

利用者からの意見の把握では、キッチンカーの導入や熱中症対策を講じるなど、利用者からの意見を反映した効果的なサービス向上の取り組みをしていることなど高い評価を得られているが、キッチンカーについては、出店料の徴収について、今後検討していただきたい。

施設の収支については、新型コロナウイルス感染症の位置づけが5類となり規制が緩和されたことにより、他施設への流出による影響から収入は減少しているが、支出においては清掃や除草などについて再委託をせず、運営に支障のない範囲で職員が対応するなど経費の削減に努めた。引き続き、独自の取り組みや魅力を宣伝することで利用者の増加に向けた努力を行っていただきたい。

労務状況調査において、適正な雇用管理が行われている。

今後については、これまでに培ってきた実績に基づき、安全安心な施設の維持管理を行うとともに、引き続き、利用者の増加に努め、効率的・効果的な事業運営を図っていただきたい。

キ 湯河原町総合運動公園弓道場（指定管理者 ゆがわら健康づくり共同事業体）

総合評価は、合計得点62点、Cとし、指定管理者として適正であると認められる。

施設運営に当たっては、広報活動として町広報誌を利用したほか、ホームページを活用することにより、予約状況の確認や受付業務の効率化、利用者の利便性の向上に寄与しており、地域の弓道関係者の協力のもとで、初心者向けの教室を開催するなど利用促進のための努力は認められるが、収入増には至っていない。

利用者からの意見について、設備に対しての改善に係る要望が多く挙げられていることから、指定管理者側としての検討はもちろんのこと、町側とよく協議を重ねていただくとともに、改善に向けた努力をしていただきたい。

施設の収支について、収入においては利用料金が減った分を指定管理料で補っているような状態ではあるが、支出においては巡回や清掃などについて再委託をせず、職員が対応するなど経費の削減に努めた。引き続き、弓道人口を増やす取り組みや魅力を宣伝することで利用者の増加に向けた努力を行っていただきたい。

労務状況調査において、適正な雇用管理が行われている。

今後については、利用者からの意見の反映に向け積極的に町側との協議を行い、施設の利便性の向上を図っていただきたい。

ク 万葉公園・周辺広場（指定管理者 湯河原惣研株式会社）

総合評価は、合計得点66点、Cとし、指定管理者として適正であると認められる。

地域や関係団体との連携や協働について、メディアの取材、撮影への協力及び観光協会のイベントや温泉場エリアのまちあるきイベント等へ営業時間を延長してカフェの営業、ドリンク販売等で積極的に参画、協力した姿勢は評価できるが、利用者の増加につながっていない。

利用者からの意見の反映については、利用者数に比べ回答総数がかなり少ない状態であるため、アンケートの回収方法を変更するなど、より多くの意見を吸い上げる工夫、努力を行っていただきたい。

施設の収支について、支出においては、最低賃金の上昇、原油高による重油代等の高騰などの厳しい運営環境の中、人件費の削減に極力努めようとした姿勢は評価できる。また、オープンして3年が経過し、消費税の免税事業者から課税事業者になったことによる決算報告書の作成方法が変更となり、前年度までの比較ができないが、引き続き、計画の見直しも含め、適正な人件費の支出額について検討し、経費の削減に努めていただきたい。収入においては、収入の増につながるような自主事業の実施やカフェメニューの開発を検討するなど利用者の増加に向けた努力を行っていただきたい。

労務状況調査において、当該施設における短時間労働者について勤務実態を確認し、雇用保険適用対象者を再確認することを要望する。意見として、セーフティネットとしての雇用保険制度を有効なものとするためには、事業主が適正な手続きを行わなければならない。雇用保険は週20時間以上働く場合には必ず加入しなければならない強制保険であるため、再度短時間労働者の勤務実態を確認することを要望する。従業員満足度を高めることにより、その成果とし

て指定管理者の提供するサービスの質的向上が図られる。よって従業員が安心して働ける職場環境を構築することが重要である。

今後については、引き続き、若年層もターゲットとしたこれまでにない施設のコンセプトを活かしながらも、地域や関係団体との関わりをより一層深め、町の主要観光施設としてよりよい運営を目指していただきたい。

評価委員

委員長	吉田	尚明（税理士）
副委員長	藤尾	澄子（社会保険労務士）
委員	小松	博（公募）以下、順不同
委員	佐藤	由利江（公募）
委員	高杉	雅紀子（公募）

評価委員会開催状況

第1回	令和6年7月22日
第2回	令和6年8月9日