

資料No. 9

令和7年度

指定管理者評価結果報告書

令和7年8月

湯河原町指定管理者評価委員会

1 令和7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6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7年度においては、令和6年度に引き続き、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」4施設、「D努力が必要と認められる施設」1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、湯河原町民体育館については、指定管理者のノウハウを生かした効率的・効果的な運営が図られている。引き続き利用者の増加に向けた取組みを行い、利用者の満足度が高い施設となるよう期待する。

	令和7年度	令和6年度
湯河原海浜公園テニスコート	B	B
湯河原町ヘルシープラザ	B	B
湯河原町民体育館	B	C

「C 適正であると認められる施設」となったこごめの湯については、利用者数は増加しているが、利用者の満足度向上に繋がっていない。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期待する。また、湯河原町総合運動公園多目的広場、湯河原町総合運動公園パークゴルフ場、湯河原町総合運動公園弓道場については、必要最低限の経費での運営とし、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期待する。

	令和7年度	令和6年度
こごめの湯	C	C
湯河原町総合運動公園多目的広場	C	C
湯河原町総合運動公園パークゴルフ場	C	B
湯河原町総合運動公園弓道場	C	C

「D 努力が必要であると認められる施設」となった万葉公園・周辺広場については、利用者増加に向けた取組みは評価できるが、経費の節減、利用者の満足度向上に向けた取組みの強化を求めるとともに、町の主要観光施設として、地域や関係団体との連携強化などの取り組みに期待するとともに、短時間労働者の労務状況において改善を求める。

	令和7年度	令和6年度
万葉公園・周辺広場	D	C

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80点、Bとし、指定管理者として優れていると認められる。

利用促進対策として、キャッシュレス決済の導入や例年実施しているサーブ練習用ネットの無料貸し出しをはじめ、テニススクールの再開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取り組まれ、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、夏季の猛暑対策に関する意見が多く見られることから猛暑下で安全かつ快適に利用できる環境の確保に努めていただきたい。

施設の収支については、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。収入においては自主事業収入が減少しているが、テニススクールの再開により、今後の増収が見込まれる。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。

以上のことから指定管理者は、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。

利用促進対策として、自主事業の開催回数を増やすなど、利用促進に努めているものの競合施設の増加もあり参加者数は減少している。広報活動ではメルマガをはじめとするシステムの導入など利用者の利便性の向上を図っていることは評価できる。今後は、魅力ある教室の開催など利用者の増加に向け取り組みを期待する。

利用者からの意見の把握では、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、支出においては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。収入においては減少傾向にあるが、収入の増につながるような自主事業の実施や広報活動の強化を図るなど、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。

以上のことから指定管理者は、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。

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66点、Cとし、指定管理者として適正であると認められる。

利用促進対策として、前年度に引き続き、明治安田生命保険相互会社との合同健活イベントや新たな取組みとして、まち歩きイベント「湯探歩」への参加など、利用者増加のための取組みを積極的に行ったことは評価できる。

ただし、ファンゴ（温泉泥）の施術については、昨年度より減少している。積極的な広報活動など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といえる。

利用者からの意見の把握では、利用料金については妥当との意見が多かった。ロッカー使用料の無料化及び駐車料金の割引サービス、キャッシュレス化など、引き続き定期的に町との協議を行い、サービス内容の改善、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、支出においては物価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。収入においては自主事業の開催やイベントへの参加など利用者増加に向けた取組みが認められる。今後も収入の増につながるような自主事業の実施を期待する。

労務状況調査において、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。雇用保険制度は従業員の生活を支える重要な役割を果たすものであるため、事業主は従業員一人ひとりの雇用状況を把握し、適正な手続きを行わなければならないとの意見から、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。

以上のことから指定管理者は、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期待したい。

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76点、Bとし、指定管理者として優れていると認められる。

利用促進対策として、自主事業の開催回数を増やすなど、利用促進に努めているほか、スマートレジの導入や、メルマガをはじめとするシステムの導入など利用者の利便性の向上を図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、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、支出においては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。収入においては自主事業の教室開催回数を増やすなど利用者増加に向けた取組みが認められる。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。

以上のことから指定管理者は、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。

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61点、Cとし、指定管理者として適正であると認められる。

利用促進対策として、自主事業の開催により利用促進に努めてはいるものの利用者の増加につながっていない。今後については、自主事業の開催を含め広報活動の強化など、利用者の増加に向けた検討をしていただきたい。

利用者からの意見の把握では、アンケート調査において、利用料金に対する評価が大きく低下しており、施設利用に関しても改善を希望する意見が見られることから、利用者満足度向上に向けた取り組みを期待する。

施設の収支については、支出においては草刈りや除草などについて再委託をせず、隣接する施設との連携による共通業務の効率化を図ることで経費の削減に努めた。収入においては自主事業を通じて一定の収入確保に努めた。

以上のことから、天候に大きく左右される特性を踏まえた上で、指定管理者においては、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期待したい。また、職員研修や災害対応などについては改善していただきたい。上記の指摘事項の改善点については、今後の努力に期待する。

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69点、Cとし、指定管理者として適正であると認められる。

利用促進対策として、自主事業の開催やレンタル用品の貸出などを実施するなど、利用促進に努めてはいるものの利用者の増加につながっていない。今後については、自主事業の開催を含め広報活動の強化など、利用者の増加に向けた検討をしていただきたい。

利用者からの意見の把握では、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が、さらに利便性の向上や自主事業の開催など、利用者の意見を反映し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、支出においては草刈りや除草などについて再委託をせず、隣接する施設との連携による共通業務の効率化を図ることで経費の削減に努めた。収入においては減少傾向にある。収入の増につながるような自主事業の実施や広報活動の強化を図ることで、利用者の増加に向けた努力を行っていただきたい。

以上のことから指定管理者は、必要最低限の経費での運営とし、安全かつ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。

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65点、Cとし、指定管理者として適正であると認められる。

利用促進対策として、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いると認められるが、教室や大会の開催など利用促進のための努力をしていただきたい。

利用者からの意見の把握では、前年度と比較して満足度が低下している。利用者の満足度向上に向けた取組みを期待する。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、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。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状態ではあるが、引き続き、弓道人口を増やす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。

以上のことから指定管理者は、必要最低限の経費での運営とし、安全安心な施設の維持管理を心掛けることはもちろんのこと、地域の団体との連携を行いながら効率的・効果的な事業運営を行っていただきたい。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ることを期待する。

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59点、Dとし、指定管理者として努力が必要であると認められる。

利用促進対策として、企画事業の開催により利用促進に努め、海外観光客に向けたメニューの英語表記や、Instagramのフォロワー数の増加など、広報活動の強化が利用者の増加につながったと評価する。

利用者からの意見の把握では、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、支出においては外注費の増加により、経費節減は図られなかった。今後の運営の改善に期待するとともに、その効果を今後につなげていただきたい。収入においては自主事業の開催やイベントへの参加など利用者増加に向けた取組みが認められる。今後も収入の増につながるような自主事業の実施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、雇用保険は週20時間以上働く場合、社会保険（健康保険、厚生年金）は1週間の所定労働時間および1カ月の所定労働日数が正社員の4分の3以上である場合には必ず加入しなければならない強制保険である。社会保険への加入は、従業員の福利厚生を充実させるだけでなく、法的義務でもある。従業員一人ひとりの雇用状況を把握し、適正な手続きを行わなければならない。従業員にとって安心できる職場環境を整えることは、長期的な雇用関係の維持につながり重要であるとの意見から、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、雇用保険および社会保険の適用対象者を再確認することを要望する。

以上のことから指定管理者は、町の主要観光施設として、地域や関係団体との関わりをより一層深め、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7年7月14日
議題	指定管理者評価施設の事業内容について
第2回	令和7年8月7日
議題	評価シートについて