

## 令和7年度第4回指定管理者制度モニタリング会議

### 議題1 「指定期間2年度目の個別確認」

#### 〔由比ガ浜地下駐車場〕

(資料1-1の概要を施設所管課(道路管理課)から説明)

#### ○佐藤副委員長

資料1-1①の「管理運営等の状況」欄について、2ページ目で洋式トイレに改修して水資源の保全にも寄与したと書かれており、3ページ目でバス予約システムを導入したと書かれているが、それぞれどのような内容なのか教えてほしい。また、利用状況については、夏とそれ以外の季節で営業時間を変えていると思うが、四季を通じて夏の利用者が多いのか。季節ごとに利用者数の違いがわかれば、併せて教えてもらいたい。

最後に、7ページ目の苦情要望を見ると、施設・設備に関して多くの苦情が寄せられているようである。これは主に精算機の不調が原因か。

#### ○道路管理課

まず、洋式トイレへの改修については、特別高価なトイレに変えたものではなく、最近は節水タイプが多いので、以前より水量が減っていると認識している。

次に、バス予約システムについては、県のホームページから指定管理者である日本パーキングのホームページにリンクを貼っており、そこでバス予約の申し込みができるシステムである。

#### ○佐藤副委員長

指定管理者のホームページも見たが、誰がどのような時に予約するのか。車に乗って駐車場を利用した個人が、バスに乗り換える際に使うのか。もしくは、観光バスが由比ガ浜地下駐車場に停めるために予約を取るのか。

#### ○道路管理課

観光バスの駐車場を事前予約できることで、場所を確保でき、定時性が保たれるといったことに貢献するためのバス予約システムである。それまでは、来た順に入れていたので、停められないリスクもあったが、バス予約システムの導入で、会社としても事前に確保できるというメリットがある。利用台数は、基本的に夏場がかき入れ時という状況もあり、7月と8月の利用が多い。また、1月も初日の出などで若干増える。

設備の苦情については、資料記載のとおり、精算機やトイレに関することが多い。他には、海岸沿いなので、どうしても砂などが駐車場内に入ってきてしまうので、それによる不具合

もある。

○澤田委員

利用状況がC評価となっているが、目標値を令和5年度から令和6年度にかけて、1,000人ぐらい増やしている。一方、収支状況を見ると、予算は令和5年度から令和6年度にかけて減らしているので、その理由について確認したい。

○道路管理課

利用台数の増減はそれほど大きくないが、県への納付金額が実績に比べて高すぎるため、令和6年度から見直しを行った。それに伴い、令和6年度の収支はほぼ均衡している。

○澤田委員

利用状況は3年間にわたって80%強ぐらいの目標達成率になっており、結果的にC評価となっているが、この設定でよいのか。総合的な評価でも、引き続き顧客満足度を維持しつつ、利用者ニーズに即応した施設運営を継続してほしいというコメントが書かれている。

確かに利用者満足度はS評価だが、利用状況の説明で夏以外は来ないとのことなので、何か工夫できることがあるのか。それとも、これ以上増やしていくことは難しいのか。

○道路管理課

利用状況は令和4年度から令和6年度まで記載しているが、令和6年度から指定管理者が変わり、目標設定も変わっている。利用台数の実績は令和6年度の指定管理者になってから少し伸びており、努力している結果と捉えている。指定管理者は色々と提案して、努力しているところなので、もう少し目標値に近づくと考えている。

○宮原委員

資料1-1①の「管理運営等の状況」欄について、ホームページで申請時の事業計画と比較してみたが、全ての項目について初年度から提案内容を実施されているのだろうと思った。その点では素晴らしい一年目の実績だと思うが、前回の指定管理者と比較して、どのように評価されているのか。基本的にインフラ整備の提案であり、ほぼクリアしていると思うので、今後の残りの期間をどのように評価していくのか、お伺いしたい。

個人的には、どのようにPRや集客の改善に寄与できるかをフィードバックしていくことも大切だと思っている。

○道路管理課

提案された事業は、必ずしも単年度で終わるものだけでなく、継続して実施していくものも多いため、県も継続的に確認していくものと考えている。指定管理者側も、すべて取り掛

かれるようにという思いで、適切に管理運営を行っていただいていることは評価できる。

ご承知のとおり、鎌倉はオーバーツーリズムとなっている地域であり、大型駐車場の数も多くない。市の施策であるパーク＆ライドの対応も含め、引き続き、地域へ貢献できる協力を行っていくものと考えている。

また、PRということでは、施設の設置目的が、渋滞対策としての地下駐車場ということで制約もあるため、利用者満足度を上げていく中で集客していけるとよいと思っている。

#### ○志村委員

自主事業の収支状況と資料1-1①の3ページ目に湘南クッキーの自販機と書かれていたこととの関係を知りたい。また、パーク＆ライドについては、前の指定管理者も江ノ電と協力して行うという話があったが、成果が芳しくなかったと記憶している。

特に秋の観光シーズンになると、街は人で賑わうが、海には人が来ないということなので、上手に使ってほしいとの希望は伺っているが、その後の状況を聞きたい。

最後にバス予約システムの導入に伴い、バスの受け入れはスムーズになったのか。

#### ○道路管理課

一点目は、湘南クッキーも含めて、自動販売機が自主事業ではなく、指定管理業務の一環という整理になっていたため、今回修正させていただいたものである。

パーク＆ライドについては、正直、手詰まり感はある。ご承知のとおり、大仏の方は観光客が多いが、由比ガ浜地下駐車場は観光地から若干離れていることがある。過去には、観光バスを待機させるために、一回降ろしてから駐車場で待機して迎えに行く取組もしていたようだが、観光バスが慢性的な渋滞にはまり、迎えに行けなくなったり、定時性が失われたりする実態もあったようだ。また、外国人観光客もすごい人数が来ているので、溢れているのが実態であり、なかなか効果は出ていないように聞いている。

バス予約システムについては、利用実績はあるが、効果の検証まではできていないため、一年間を通じて、どれぐらいの効果があったか今後検証していきたい。

#### ○小島委員長

先ほど澤田委員からも話があったが、利用状況の目標値が過大ではないか。指定管理者が努力しているので、当面この目標値を利用すると思うが、普通に見たら目標設定が過大とってしまうので、きちんと備考に書いていただきたい。収支状況のところでも、利用台数の目標値を上げておきながら当初予算を引き下げることには違和感があったが、それは納付金を下げたという理由だったので、この点も備考に書くようお願いしたい。

利用台数が目標値に及ばないことについて、総合的な評価の欄には、夏季の天候不順の影響と書かれている。他にも南海トラフ地震の影響もあったと説明があったが、1週間から10日くらいではなかったか。

○道路管理課

そうである。

○小島委員長

10 日程度でも年間の利用状況に大きな影響があったのか。

○道路管理課

他にも近年は猛暑が多いため、海水浴客も平成の頃に比べて4分の1ぐらいに減っている。令和6年度は、南海トラフ以外に、2つの台風が8月に接近し、そのうち台風10号は県内でも多大な被害を出す大雨を降らせた。そのほか、波浪警報やゲリラ豪雨など、気象条件の悪い日も多いといった理由で減っているのではないかと考えている。

○小島委員長

説明を聞いて理解できたが、気候変動には二つの影響が考えられる。一つは酷暑が続くこと。もう一つは不安定になること。傾向はそのとおりだが、逆に言えば、気候変動という言葉で何でも説明ができてしまう。指定管理者に経年的な傾向分析をしてもらうことは無理があるので、その部分は施設所管課が見なくてはいけない。

また、現在はイベント・アトリビューションと言って、気候変動による影響かどうかがわかる時代でもある。5年、10年と明らかに気候変動の影響が出ているのであれば、県として目標値の設定を下げる判断をしなければならない。それを施設所管課が行わないと、単にマジックワードとして、気候変動という言葉を書いておけばよいという扱いにもなってしまう。さらに、これは公園などの屋外施設についても同じことが指摘できる。駐車場や屋外の公共施設については、気候変動の影響を受けるので、施設所管課が経年変化のデータをしっかり取っておかないと、マジックワードとして使われてしまうか、目標値を適正な水準で設定することができなくなってしまう。共通の課題として、行政管理課から伝えてもらうようお願いしたい。

シェアサイクルについては、先ほど志村委員から話があったが、当初は江ノ電を使ったパーク&レールライドを進めようとしていた。しかし、オーバーツーリズムで機能せず、バスライドも難しいため、今度はサイクルライドという話になったが、これも難しいとのことである。資料1-1①の3ページ目に「渋滞対策及び地域観光に寄与した」と書かれているが、そうとは言えない状況が見受けられる。資料で「寄与した」と書かれると、具体的な台数の話にもなるが、本当に渋滞緩和に寄与するのであれば、5台や10台では意味をなさない。普通は稼働率がどの程度あったのかを見る。そうでないと、印象論や期待の言葉になってしまうので、書き方の検証が必要だと思っている。

一般的にシェアサイクルが機能するためには、ポートが充実している必要があると言わ

れているが、市内にポートが適切に配置され、かつポート間の適切な移動を行わないと機能しない。設置するポイントは、大仏の他にも、八幡宮がある若宮大路にシェアサイクルのポートがあったかと考えると、見当たらないと思う。道路法が改正されて基準が緩和されたので、設置しようと思えばできるのかもしれないが、一方で人が多く歩いているところにポートを置けるかという問題もある。ここは鎌倉市の政策に依存する部分もあると思うので、丁寧に書かないと印象論だけで誤解されてしまう。鎌倉市の政策との連携強化が必要など、そういうことを書いていただいた方がよいのではないかと思います。

最後に、資料 1－1 ②については、どの部分を「特に評価できる」とするかは難しい問題である。例えば、「地域との連携・社会貢献」欄でパーク＆ライドについて書かれている。これは SDGs としては素晴らしいが、それほどの効果は出てないので「特に評価できる」とは書き切れなかったと推察する。単純に成果だけを示さなくてもよく、鎌倉市との連携強化や今後の検証が必要であることを書いていただいて構わないと思っている。

#### ○志村委員

資料 1－1 ①の「総合的な評価」の欄にも関係するが、こちらの施設は夏場に利用が偏るという性質があることを、資料のどこかに書いておいた方がよいかなと思う。夏に天候不順でお客様の入りが悪いと、利用状況にダイレクトに影響すると思う。

また、アンケートのサンプル数が適切なのか疑問に思った。知見のある委員にも伺いたいが、利用台数が 5 万 3,000 台くらいあって、アンケートは 100 件程度というのは、サンプル数として十分なのか、ご検討いただければと思う。

#### ○佐藤副委員長

利用時間について、片瀬海岸地下駐車場は土日も朝 7 時から 19 時までだが、由比ガ浜地下駐車場は 7 月と 8 月以外は朝 9 時からだと思う。時間帯の設定は指定管理者によって異なるのか。

#### ○道路管理課

原則は条例で決まっており、その範囲内で指定管理者からの提案により変えられる仕組みとなっている。

#### ○佐藤副委員長

先日見学した辻堂海浜公園に附属している駐車場は、朝早くからオープンしているので、サーファー客の利用があり、駐車場の収入が多いと聞いた。こちらもサーファーにとってはよい場所だと思うが、平日が 9 時スタートなので使いにくいところがある。もし利用者数を増やしたいとか、鎌倉市としてサーファーの街を推進していきたいということであれば、夏以外にも年中か、もしくは土日に関しては、より早い時間からオープンすれば、利用者数は

増えていくと思う。地元のサーファーは反対する人もいるかもしれないが、立地から考えるとそういうメリットを得られると思うので、参考にさせていただきたい。

### 〔片瀬海岸地下駐車場〕

（資料１－２の概要を施設所管課（道路管理課）から説明）

#### ○志村委員

資料１－２①の６ページ目に「物価高騰の補償」について書かれているが、先ほどの由比ガ浜地下駐車場では記載がなかった。また、和式トイレの洋式化について、資料１－２①の７ページ目を見ると、「現段階では対応予定はない」と書かれているが、由比ガ浜地下駐車場では対応している。こうした違いの理由を確認したい。

さらに、不祥事に関しては、以前もあったと思うので、内部管理体制や企業風土に問題がないか気になった。

#### ○道路管理課

物価高騰への費用負担は電気料金が対象になっているが、使用量に対して指数を使って算出しており、片瀬海岸地下駐車場では比較的使用量が多かったため、補償の対象になったものである。令和６年度は片瀬海岸地下駐車場だけ補償されているが、令和５年度は両駐車場ともに補償している。トイレは現在、１０基中４基を洋式にしている。

#### ○志村委員

全てを洋式化する必要はないかもしれないが、今どきは洋式が主流だと思う。

#### ○道路管理課

一つ課題を挙げると、トイレの扉は内開きが基本だが、洋式は便器のスペースが必要になるといった課題がある。このため、不可能ではないが、工夫が必要になる。

また、不祥事の事案について、後から詳細を確認したところ、トラブルになった従業員同士は、普段の仲はよかった様子であるが、些細なことで揉めてしまい、相手に怪我を負わせてしまったものであった。最終的には、被害届は出されていないと聞いている。

#### ○志村委員

以前の不祥事では、コンプライアンスを徹底するとの対応策だったと記憶している。今回は傷害事案だが、こういう団体に任せて大丈夫なのかと思ってしまう。

#### ○澤田委員

私も志村委員と同様の感想を抱いている。報告書の中で、加害者を懲戒解雇した後に、全

社員に綱紀保持通知を発出したと書かれているが、もともと仲のよい二人が骨折させるほどの事件を起こすことは通常想定しがたい。何かしら、見えない確執や社内が容認してしまっているような空気があったのではないかと推察できる。志村委員がおっしゃるとおり、二度三度と起きてしまわないか心配になる。資料１－２②の資料を差し替えて、「特に評価できる」項目から落とされているが、再発しないように、安心できるように、逆に改善点として、施設所管課からしっかりとお伝えいただいた方がよい。

また、日頃から従業員に対してコンプライアンスの指導を行っているのであれば、その内容を聞き取るであるとか、一回限りの通達ではなく、定期的に社内でコンプライアンスの周知を徹底すること、一対一の現場の中で起こってしまった事案であれば、社内のコミュニケーションを向上させていくことなど、そうした対応策は、あらゆる企業で必要なことだと思っている。

#### ○小島委員長

推理小説であれば、組織が隠蔽していることもあり得る。例えば勤務時間や勤務場所、すごく暑いところに長時間いるなど、何かしら労働環境に問題があり、それによりストレスが溜まって、仲のよい者同士が喧嘩になってしまうことも考えられる。

他にも、組織の中で上司が部下に対して高圧的な態度を取ったり、暴力的な言葉があったりすると、それらが組織風土となり、抑圧移譲として広がってしまう。また、刑事事件にまで発展した場合、会社として困るから訴えないでほしいと社内で圧力をかけたりする可能性もある。施設所管課は、そういう問題点をしっかりと見る目を持って、指定管理者と向き合う姿勢が必要だと思っている。

#### ○澤田委員

利用状況について、イルカショーが中止になってしまったこととの関連が書かれている。家族連れが減ってしまうとか、天候の影響で利用者数が伸び悩んでしまったという点に関しては、指定管理者から何か提案がないのか気になった。それこそ、水族館が閉鎖されたらと考えると、そこだけに依存してよいのかと考えてしまう。

また、佐藤委員からもお話があったが、サーファー客を取り入れるために、駐車場の営業時間を長くするなど、改善の一つとして意見を出していただけるような指定管理者だと素晴らしいのではないか。実現できなかったとしても、そういうアイデアを頑張って出していこうとする姿勢が大事かと思うが、どのように考えているか。

#### ○道路管理課

片瀬海岸地下駐車場は、江ノ島水族館の駐車場だと誤認されている方も多くいるぐらい、水族館利用者が多い実態がある。しかし、目標設定台数は由比ガ浜地下駐車場とは桁違いに多く、かつ十分な満車状況になっているため、イルカショーの中止を理由として挙げてはい

るが、それほど大きな要因にはなっていないと捉えている。利用者数を増やす取組については、利用状況が順調であるため、現状で指定管理者にそこまでの認識はないと思われるが、ご意見を踏まえ、指定管理者と相談していきたい。

#### ○小島委員長

私は藤沢で育ったので、富士山に沈む夕日をよく見に行っていた。最近はインバウンドの影響もあり、たくさんの人が夕日を見に来ている。大局的な視点からは、これ以上の利用者数を無理に増やさなくてもよいのではないかと考えている。

駐車場の利用が増えると 134 号線を使って渋滞になるが、片瀬海岸は、由比ガ浜とは異なり、小田急、江ノ電、モノレールと三つの公共交通機関でアクセスが可能であり、適切に分かれている状況だと思う。134 号線の渋滞緩和を考えたら適度なラインを保っていればよく、むしろ県の観光政策上、134 号線が渋滞しているより、色々な公共交通機関で分担しながら全体的に人が動いているという景色を作ることの方が妥当かと思う。道路管理課だけの判断ではないと思うが、そのような目線で考えればよろしいのではないか。

#### ○佐藤副委員長

指定期間 2 年度目ということだが、今期から利用者数の目標値を下げているようである。今の指定管理者は継続 5 回目で、他の団体も出てこないの、目標値を下げて問題ないと判断したところもあるかと思う。他の施設だと、競争性が働いて、利用者数の目標値は上げているが、この時代に上げ続けるのも大変なことだと思うので、目標値を下げることは決して悪いことではない。しかし、不祥事の話もあったので、これ以上の利用者数を増やさなくてもよいとするのであれば、一定の利益も出て現状維持でよいとも思われないう、違うところでクオリティを高めるような工夫を頑張ってもらえるようにするのがよいと思った。

#### ○宮原委員

利用者満足度調査の結果を見ると、12 万 5 千台の利用に対して、700 枚の配布実績となっている。これが多いか少ないかは、由比ガ浜地下駐車場との比較という部分もあるが、8 月 24 日に 500 枚、2 月 22 日に 200 枚、計 700 枚を配って、そのうち 4 割ぐらい回収したとなっている。これまで見てきた施設の多くは 100%に近い回収で S 評価となっていた。

手間暇の問題もあるので簡単には言えないが、できるだけ広範に配って色々な利用者のコメントを吸い上げて、自分たちのできる範囲で施設の改修やサービスの改善などに繋げていくことがすごく大事だと思っている。そのため、利用者の安全確保のためにハンプ（減速帯）を付けたり、先ほどはトイレの改善もニーズがないとおっしゃっていたが、多分ニーズは山ほどあり、特に高齢者になると和式トイレが使いにくくなるので、そうしたことを拾う意味でも、利用者満足度調査の仕組みを考えていかなければいけない。

由比ガ浜地下駐車場は初年度だから変えやすかったと思う。片瀬海岸地下駐車場は、佐藤



委員がおっしゃったように、現在の指定管理者が長く運営しており、5年前のアンケートをそのまま使っているかもしれない。本当は設問の中身も変えて、利用者の声をピックアップする方式を考えていかないと、利用の向上には繋がらないかと思っている。

また、両駐車場に共通した要望を言うと、地下駐車場は屋外に比べて湿度が高くなるので、熱中症対策は当然されていると思うが、働いている方が危なくなってしまうので、改めてお願いしたい。もう一つは、災害時の津波対策について、指定管理者は利用者の安全確保に走りがちだが、実は自分たちも危ないので、その辺のルール決りを整理していただきたい。

#### ○道路管理課

両駐車場ともに災害時のマニュアルを策定し、それに基づいて普段から訓練等を行っている。先日、ロシアの方の地震で大津波注意報が出た時も、マニュアルに基づいて訓練をしていたこともあり、利用者を適切な避難場所に案内できた。

また、お話があったように、職員も避難しなくてはいけないので、きちんと張り紙で避難誘導し、ゲートも開放して、車が出られるようにするなど、マニュアルに基づいた対応ができたと聞いている。今後、大きな津波等が来る可能性もあるので、引き続き訓練等を行いながら対策するよう指定管理者に伝えていきたい。

#### ○小島委員長

資料1-2①の3ページ目に、地下2層構造で、地下1階床から地下2階への漏水が課題となっており、漏水対策を図ったと書かれている。原因は、サーフィン利用者に付着してきた水分が下階に染み出たと記載してあるが、そもそも鉄筋コンクリートに水が染みて、それが塩水だったら腐食してしまうので、構造的に大丈夫なのか。これは下階が濡れて困るところの話ではなく、鉄筋コンクリートが劣化し、崩落する危険性もあり得る話かと思う。

天井排水板の設置と、サーフィン利用者を地下2階に移動することで緊急対策したと書かれているが、そもそも長期的なインフラとして問題ないか確認したい。

#### ○道路管理課

おっしゃるとおりで、コンクリートに水が浸透して構造物に影響を与える可能性もあるため、今年度から来年度にかけて、点検業務を発注し、不具合などを確認した上で、対策を検討していくように取り組んでいるところである。

#### ○小島委員長

全国的にインフラの老朽化問題はあるが、地下駐車場の床が崩落すれば救助も簡単ではない。起こり得ないことが起こる時代なので、ぜひ慎重に対応していただきたい。

## 〔大磯港〕

(資料 1－3 の概要を施設所管課（河港課）から説明)

### ○澤田委員

資料 1－3 ①の 4 ページ目に「利用状況」が S 評価と書かれているが、目標値の設定について、施設所管課ではどのように考えているのか。

### ○河港課

大磯港は令和 6 年度から新しい指定期間となった。その前々年度の後半ぐらいから、実績を加味した上で、指定管理者が目標を設定している。

4 ページ目に記載している利用者数の実績は、前々年度も 15 万 9 千人だったので、令和 6 年度の目標である 11 万 3 千人が低いように見えると思うが、実は、その前年が 13 万人、さらにその前年は 8 万 1 千人だった。コロナ禍という事情もあったが、さらにその前年も 9 万人くらいだったので、過去の実績を平均して目標値を設定したものと考えている。

施設所管課としては、5 年平均で目標値を設定するよりは、直近のトレンドから目標値を設定の方がよかったのではないかと考えがあり、今の目標値はもう少し野心的に設定しても良かったかなと思っている。

### ○澤田委員

せめて 3 年平均で見て目標値を設定すべきではないかと思った。目標値を下げれば S 評価になるというカラクリもあるので、その辺りは指定管理者とお話ししながら、次回選定時にどうされるのか、検討いただきたいと思う。

### ○志村委員

大磯港は常に利用される骨材業者や漁業関係者がいるが、他にもサーフィンやイベント参加に来る人、釣り客もいるということで、色々な方が訪れる場所である。どのようにアンケートを取っているのか興味があったので、教えてほしい。

また、事務ミスがあったと書かれている。利用承認業務を行う職員が限定されているとことで、そもそも限られた職員がやるべき業務なのかをお聞きしたい。普段携わっていない人だと事務ミスが発生する可能性が高い。再発防止策として、職員同士のダブルチェックを行うと書かれているが、誰でもできるようなマニュアルを作ればよいのではないか。間違いなくできるような仕組み作りが弱いと思うが、その辺を教えていただきたい。

### ○河港課

まず、アンケートについては、事業者よりは、どちらかというと一般の方から取っていると認識している。実際、事業者は三者ぐらいしかいないような場所であり、毎年度同じ方に

アンケートを取るのはいかがでしょうかということもあるので、アンケートの母体は、一般利用者が中心になっている。

次に事故の件については、限られた職員だけやり方がわかっているような状態になっていたと確認している。本来、複数人でチェックをすれば事故は防げたと思うが、そうしたことができていなかったのも、皆で共有した上でチェックする体制にしたというようなことである。マニュアルを作ることも重要なことだと考えているので、指定管理者にも伝えていきたい。

○志村委員

よくわからない人がチェックしても意味がないと思うので、よろしくをお願いしたい。

○佐藤副委員長

今のアンケートの話で、資料１－３①の５ページ目に、サンプル対象として「骨材業者、漁業関係者」と書かれている。もし対象にしていらないのであれば見直してほしい。

○河港課

そういった事業者に限定はしていないということである。

○佐藤副委員長

施設の目的からすると、荷さばき等がメインなので、それに対する利用状況を聞くのか、それともイベントを中心に市民にとってよい施設なのかと聞くかは難しいことだと思っている。棲み分けをした形でのアンケートなのか、満遍なく聞いているのか。

○河港課

利用者の属性によってアンケートを変えるようなことはしていないと思っている。

○佐藤副委員長

施設本来の目的に応じて満足度を評価した方がよいと思うので、必要であれば再検討をしていただければと思う。また、町が指定管理者となっているが、自治体は指定管理者になれるという理解でよいのか。

○河港課

条例上、指定管理者は公共団体と定めている。大磯港のメイン業務は、骨材事業者による移出等であり、場合によっては、一般利用者を制限する観点も必要になってくる。骨材を持ってきた時に、土埃が立ってしまう場合は、一時的に周りの利用を制限するなど、公の立場で優先順位を付けながら利用調整する視点が必要となるため、大磯港については地方公共

団体である大磯町が非公募により選定されている。

○佐藤副委員長

大磯町は業務を他に委託しているのか。町の職員が指定管理者になっているのか。

○河港課

大磯町が雇っている職員が管理事務所に詰めて業務を行い、町の職員が統括をしている。

○宮原委員

資料1－3②に駐車場の開場時間の前倒しを行ったと書かれている。来年3月までの時限立法のようにになっているが、現時点で前倒しの効果について、評価できることがあれば教えてほしい。

また、満足度調査の声を踏まえて、開場時間の前倒しにつながったのか。どのような属性の方のリクエストが多かったのかも教えてほしい。

○河港課

お問合せいただいた件は、指定管理者である大磯町から、開場時間を早くしたいと提案をいただいたものである。早朝に釣りをしたい人の車が駐車場の開場時間前から並んで渋滞になってしまうので、開場時間を早めて解消したいとのことだった。事前に地元の関係者にも話を聞いた上で提案いただいた。昨年から開場時間を早めているが、特段のクレーム等が入っておらず、渋滞も解消されたと聞いているため、効果はあったと考えている。

○小島委員長

次の湘南港にも関係するが、「総合的な評価」欄に猛暑で外出を控える利用者が多かったと書かれている。これは港の中のどの部分を指しているか。賑わい交流施設か、それともイベント等か。

○河港課

湘南港は、ヨット利用者が猛暑の関係で抑えられてしまっている。大磯港は港湾の区域内に海水浴場があり、海水浴客も昔に比べると減ってきていると聞いている。

○小島委員長

海水浴客も駐車場を利用するから、利用者としてカウントしているのか。

○河港課

そのとおりである。目標数値の駐車場の台数に含めている。

○小島委員長

聞かないとわからないのはよくないので、そのことは備考欄にしっかりと書いてほしい。猛暑は単年度ベースとは限らず、継続していくと思われる。5年、10年先にも猛暑の影響がある。先ほど目標値は、直近の実績から設定するという話と、もっと長期的な平均の中で見ていくという話があったが、両方の視点が必要になる。しかし、指定管理者には長期的な利用者数の変動に係るデータが取れない。そこは施設所管課の方でしっかりと見ていただきたい。そうしたことも含めて、県民が利用状況の欄を見たときに、なぜもっと上げないのかといった疑問が出くるので、備考欄に書いてほしい。

最後に、自主事業は収支差額がゼロとなっているが、資料1-3①の1ページ目の利用状況の説明には、「当初計画していた自主事業に加えて」と書かれている。この自主事業というのは、収益性のない事業と考えてよいか。

○河港課

自主事業の予算は、指定管理者である大磯町が設立している任意団体から出ており、その任意団体が行うイベントを大磯町がプロデュースしているような構造になっている。あくまで任意団体としての支出と整理されているものなので、指定管理者の自主事業の収支状況に含めるべきではないとの考えで、このように記載している。

○小島委員長

各種自主事業と書かれているのに、収支には何も書かれていないので不思議に思ったが、大磯町本体の事業ではないということか。

○河港課

町は事業をプロデュースしたり、誘致したりする役割と認識している。

## 議題2 「その他」

### 〔湘南港〕

(資料2-1の概要を施設所管課(河港課)から説明)

○澤田委員

収支状況はC評価で自主事業もマイナス収支になっている。色々と頑張って取り組んでいるようだが、自主事業がマイナス収支になってしまった原因はあるのか。

○河港課

一時的に赤字になっているが、今後の投資的な意味もあると聞いている。自主事業の欄に「かながわシープロジェクト」に協力したイベントを開催したと記載した。県では海上交通を推進しており、海上交通の事業者になり得る方々にご協力いただいている。

今は小規模な範囲で取り組んでいるためマイナス収支になっているが、今後、海上交通が普及して盛り上がることになれば、一定の収入が生まれてくると思っている。

○澤田委員

将来を見据えて取り組んでいることなどを書いていただくと分かりやすいと思うので、検討していただきたい。

○志村委員

資料２－１の８ページ目「事故・不祥事等」欄に、業務委託実績報告書が提出されていなかった案件と、知事の承認を得ないまま臨時利用に係る事務を行わない日を定めた案件について書かれている。こちらは施設所管課に報告が行くのではないか。

○河港課

業務委託実績報告書を提出していなかった件は、業務自体の経費の内訳等を全く報告していなかったのではなく、内訳金額の様式を出していなかった事案となる。確かに、県が受け取った時に指摘するタイミングもあったが、それも漏れてしまっていたので、県としても指摘すべき責任はあったと考えている。

もう一方の臨時利用に係る事務を行わない日の承認については、機械の修繕や点検のために臨時の休港日としたものであるが、県は事前に電話連絡を受けていたものの、県側も必要な手続を伝えず、了解した旨の報告だけで済ましてしまった。その結果として、必要な手続がされなかった事案である。

○佐藤副委員長

現在の湘南港の指定管理者は、以前、葉山港の指定管理者であったと思うので手続きについては把握していたはずだが、これは湘南港ならではのルールだったのか。

○河港課

４港共通のルールであるが、指定管理者が入れ替わったときに、抜け落ちてしまったのかと思っている。

○佐藤副委員長

収支がマイナスになっているが、先ほどの説明では、来年から駐車場の収入が増える見込みとのことだった。しかし、指定管理者が自前でできると思っていた清掃業務を、外部の委

託に切り替えたことで、支出が増えたという話については、来年度以降も変わらないと思う。そちらもカバーできるほど収入が増える見込みなのか。

○河港課

清掃業務の外部委託で 2,000 万円ほど想定よりもコストがかかっている状況である。それをすべてカバーできるほどの収入は難しいと思うが、少なくとも C 評価を抜け出せるぐらいに向上するのではないかと考えている。

○宮原委員

利用者数の実績が回復基調にあるというコメントと受け止めた。一方、カレンダーを見ると、ものすごく稼働率が高いようにも見受けられる。大会などが開催されると利用実績が上がるといった記載もある。その意味では、利用実績を上昇させる要因の一つに、大会の誘致等の余地が残っていると見てよいのか。また、施設所管課としてサポートできるような領域があるのかも気になった。

○河港課

大会ニーズの余地などは承知していない。

○宮原委員

利用状況が最大だった時は、それなりに大会も開かれて、一般利用も多かったということかもしれない。指定管理者だけで、一般利用に加え、団体の大会やヨット利用者を爆発的に引っ張ることは難しいと思うので、その辺は県が分析してあげる必要があると思う。

○河港課

伸び悩んでいる要因として、ヨットを保管している所有者が高齢化し、なかなか出艇しない傾向にあることも挙げられる。大会の開催等により、世代交代があれば伸びてくるのではないかと感じている。

○志村委員

資料 2-1 の 1 ページ目の「総合的な評価」に、「東京 2020 オリンピック競技大会のセーリング競技の会場となったことから、注目度も高まることが想定され」と書かれている。東京 2020 オリンピック競技大会のことをまだ書くのかと疑問に思った。

また、今の話を受けて、県が重視しているのはヨットの係留施設であるとの理解でよいか。

○河港課

係留施設は常に埋まっている状況と聞いているが、年間を通じて、係留している人に加え

て、ビジター利用の人が増えていくと、出艇数も増えるという構造になっている。

また、オリンピック競技大会の話は古いというご指摘について、スポーツ関係の部局では、オリンピックのレガシーを継承すると言っており、今後も湘南港がオリンピックの開催場所だったことをアピールし、出艇数を増やしていく方向もあるかと考えている。

#### ○小島委員長

表現の問題だと思う。「注目度も高まることが想定され」と書かれてしまうと、何年前の話題だという話になる。「今後も継続して」といった書き方に変えていただくのではないかな。

また、施設の老朽化の進行もあり、短期的な周辺駐車場の要因もある中で、コロナ禍で利用者数が減ってしまったこともあるのではないかな。

#### ○河港課

コロナ禍で社会的に色々な要素が変わってしまったので、先行きが見えないところはあったと思う。コロナ禍で国際大会が控えられていたというのは間違いなくある。また、5類に移行した後は、海外から人を招いて国際大会もできるようになり、少しずつ回復してきていると捉えている。

#### ○小島委員長

コロナ禍で国際大会が控えられて利用客が減少し、その戻りが悪いことであったり、オリンピックがあれば、一般利用は止めるので利用客が他に行ってしまう戻ってこなかったり、所有者も高齢化していたりする。さらに気候変動の要因も絡み合っている。しかし、利用状況の備考欄に何も書かれていないので、この数字の意味が見えてこない。

先ほどオリンピックのレガシーという話もあったが、総合的な評価には「コロナ以前」という話もあり、今説明していただいたような複雑な要因を抱えながら、現在地はここであるということを書いていただくと、数字の意味が少し読めるのではないかなと思う。

アカウンタビリティというのは、わかりやすさということなので、備考欄を上手に活用していただき、県民の皆様に現在地をお示しするような記載の工夫をしていただければと思っている。

#### 〔相模湖交流センター〕

(資料2-2の概要を施設所管課(土地水資源対策課)から説明)

#### ○澤田委員

収支状況の説明の中で、利用料免除の事業を行ったことにより施設利用料収入が減ったとある。この事業の具体的な目的と効果について教えていただきたい。



○土地水資源対策課

利用料免除の事業とは、地域でバレエなどを核にした芸術文化のまちづくりをしようという動きがあり、それを支援することで地域の活性化につなげるため、相模湖交流センターの指定管理者であるアクティオが県から受託し、当該施設を活用して実施したものである。

バレエや音楽の公演、衣装の展示など、バレエに関する様々な取組を実施したが、これらは県からの受託事業であり、入場料等が無料で、かつ、地域の活性化に役立つものであるため、利用料が 100%免除された。そのため、指定管理者としては利用料収入がなかったものである。

ただ、この事業により、だいたい 1,700 人の方に来ていただけたため、利用者数の増にはつながっている。また、地域の取組の周知や機運醸成にもつながったと考えている。

○澤田委員

今回の利用料は収入減となったが、このイベントを機に利用者数が上がり、ひいては地域の活性化にもつなげていくというような内容も書いていただけるとよいと思った。

○宮原委員

受託事業の準備期間も含めて、少しバッファーを取りすぎてしまったから、他の利用が制限されてしまったと読めた。

○土地水資源対策課

そうしたこともある。実際に公演日と内容が決まるまでの間も場所を確保しないといけないため、支障なくできるよう長めの利用期間を取っていた。最終的に 2 月にアートギャラリーを使って衣装の展示などを行ったが、ホールで行うか、アートギャラリーで行うか、こうしたことが決まったのが 12 月であった。その後、使用しない方を一般利用者向けにオープンしたが、もはや新しい利用者から予約を入れてもらえるような状況になかった。県としても、もう少し早目に決められればという反省はある。

○佐藤副委員長

県からの受託事業で免除になっているとのことだが、通常も利用料を免除するようなことがあるのか。

○土地水資源対策課

減免の規定があり、内容に照らして免除対象となる事業が決まる。今回は、入場料を徴収しないこと、水源地域の活性化を目的としていること、県の事業であることが重なり、利用料が 0 円となっている。

○佐藤副委員長

そのような利用を促進したいから減免制度があると思うが、その分の補填が行政からないと、収入面から指定管理者としてはやりたくないと思うのではないかな。利用促進と収入面とのギャップについては、どのように解消しているのか。

○土地水資源対策課

この施設の設置目的が、地域の活性化や自然に触れ合い、地域の方や地域外の方との交流活動を進めることであるため、その目的を達成するための取組については、しっかり取り組んでいただきたいと思っている。

それ以外の部分で、例えば昨年度は、結果的に必要以上に場所を確保してしまったため、他の一般利用につながったかもしれない機会を逸してしまった。今回は指定管理者が受託者であったが、そうでなかったとしても、必要以上に場所を確保しないように、よく聞き取った上で、バランスを取りながら施設を利活用いただけるよう進めていきたい。

○佐藤副委員長

減免をある程度受け入れたら、それに対するインセンティブみたいなものを与えるようにしないと、続けていくのは厳しいのではないかなと思っている。

○土地水資源対策課

参考にさせていただきたい。

○志村委員

今の話を受けて、具体的に何日ぐらい、どれぐらいの部屋を貸せなかったのかということがわからないので、書いていただくとよいと思った。他の自治体では、例えば自治体が推進している事業に対しては減免措置、学生が利用する時は半額、障害者が利用すると無料など、無料でも有料でも使った実績は変わらないので、稼働率が何パーセントかで評価しているところもある。こちらは指定管理料を支払っている施設でよいかな。

○土地水資源対策課

そうである。

○志村委員

減免利用が多かった場合、インセンティブを付けることは一つの方法かもしれない。また、稼働率で評価した方がよいと思う。

○小島委員長

地方自治法上の公の施設なので広く様々な方に使っていただくことが前提である。しかし、指定管理者が、その基本的なミッションを忠実に実行した結果、C評価とされてしまうのであれば、行政管理課で考えなければいけない課題かと思う。

減免対象事業は、そもそも公の施設として受け入れるべき利用であり、並行して収支状況が悪化するというのは構造的な問題である。確かに稼働実績で評価する方法もあるが、収支状況の欄で勘案できる要素を入れていくことも考えられる。収支状況の評価がCとならない、またはCになったとしても、指定管理者の管理運営が問題であると見られないような工夫が必要になると思う。

この施設は相模湖にあって広域的に利用する施設というよりは、基礎自治体の公共施設として考えても、おかしくない性質のものである。指定管理者として、自治体と連携し減免対象になる事業を一生懸命に行うことは正しいことだと思う。地域密着型の公共施設なので、収支状況が機械的にC評価とならない計算方法や評価結果の内訳を書き分けるような方法などを考えていただきたい。

もう一つは、利用者数の目標設定を高くしてしまうとC評価となりやすい傾向がある。利用状況の目標を妥当な水準に定めれば、機械的な評価で会議対象になることも少なくなると思うので、行政管理課による工夫が必要と思われる。

#### 〔全体総括〕

(資料2-3の概要を事務局(行政管理課)から説明)

#### ○小島委員長

すべての会議対象施設の審議を行うことができたので、令和7年度会議の総括的な意見交換を行いたい。

#### ○志村委員

資料2-3を見ると、目標に達せず、C評価になったとの記載が多い。あとは人件費高騰等の状況変化はどうしようもないことだと思うが、これでC評価というのも辛いと思った。

また貸館施設については、特に減免が多いとC評価になってしまうので、事業収入ではなく、稼働率で評価した方がよいと感じた。

#### ○宮原委員

利用者の満足度調査をするときに、もう少し聞き方の工夫があってもよいかと思っている。上手に意見を吸い上げ、施設の改善やサービスの向上につなげた方がよい。

また、指定管理者として申請してもらう際に、施設所管課として、施設をどのように進めていきたいといった点が伝わらないと、ベクトルが合わないまま5年間で過ぎてしまうので、そのような視点が大事だと思っている。

○澤田委員

実際の会議では、意見交換をすれば、しっかりとした回答が返ってくるので、そこを資料にも丁寧に書いてほしいと思った。

また、施設所管課の評価が、指定管理者に気を使っている面が感じ取れた。高く評価できることは一生懸命に拾っているが、改善点は全く書いていない施設が多い。しかし、意見交換をしていけば、改善した方がよいと施設所管課が思っているところもあったので、そうした点は率直に書いた方が、よりよい運営につながっていくと思う。

○佐藤副委員長

資料２－３を見ると、３項目評価の結果は、だいたい利用状況か収支状況の評価で決まっており、利用者満足度の評価は多くがＳで、Ａが少しあるぐらいである。宮原委員もおっしゃっていたが、各施設の利用者満足度調査を見ると、利用者数に比べて、このサンプル数でよいのか、と思うところがある。実際すごく施設に満足しているのだと思うが、それを示すエビデンスが弱い。手間隙がかかる話になるが、今後改善するのであれば、その点は改善が必要と思っている。

○小島委員長

以前から申し上げていることだが、４年度目の施設が作成する管理運営状況総括調書について、こちらの会議で評価できるのは、指定期間における当該指定管理者の管理運営が有効であったかどうかまでである。「指定管理者制度による管理運営は有効である」という書き方については、様式を含めて、記載の仕方を改めるべきである。

あと、委員の皆さんから「説明されれば理解できる」という話もあった。これは備考欄が活用できていないからであると思う。備考欄で補足説明があれば、その数字の意味がクリアにわかり、深いコミュニケーションが可能になる。おそらく、私たち委員も気づかなければスルーしてしまうが、記載されていれば会議の場で有効なコミュニケーションが成立し、県民の皆さんも読めば理解できる。

アカウンタビリティはわかりやすさということなので、その点を追求して、備考欄へ補足的に書いてもらえるよう検討していただきたいと思う。また、各項目に当てはまらない内容は、施設所管課の所見といった感じで総括的な項目があってもよいと思う。

それから会議の中で温暖化の影響という言葉が数多く出てきた。これは構造的な要因だが、マジックワードとして使えてしまう言葉でもある。指定管理者は基本５年で変わっていく可能性がある。そのため、特に屋外公共施設に関しては、温暖化などの長期的なファクターについて、施設所管課が継続的にデータを取ったうえで、直近の状況や構造的・長期的なトレンドの２つの方向性から、目標値を設定することが必要になると思っている。どちらがよいではなく、どちらも必要ということである。

また、片瀬海岸地下駐車場の議論でも課題が出たが、インフラの老朽化問題に関する役割分担については、共通のガイドラインのようなものが必要であり、今後、指定管理者になりたくない施設が出てくる可能性もある。全体の課題という視点の共有と制度所管課として施設所管課をサポートしてあげることが重要である。

#### ○事務局

まずは委員の皆様から貴重なご意見やご指摘をいただいたことに感謝を申し上げたい。今後、資料を公表していく中で県民の皆様にとって、わかりやすい内容にしていくことが大切だと改めて感じた次第である。

また、県有施設の老朽化対策は、優先順位をつけながら対応していると認識しているが、指定管理施設は公の施設であり、セキュリティの関係も含めて、何か問題が生じれば危険に直結するため、しっかりと受け止めて対応しなければならないと考えている。また、行政管理課としても、制度に対する数多くのご指摘をいただいたので、どのような対応ができるか、今後しっかりと検討し、次年度につなげていきたい。

#### ○小島委員長

以上で令和7年度第4回指定管理者制度モニタリング会議を終了する。