

令和4年度第1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」

〔相模湖交流センター〕

(資料1-1の概要を施設所管課(土地水資源対策課)から説明)

○佐藤委員

資料1-1②で「地元利用だけでなく他地域からのリピーターを増やしていくことが求められる」と記載されているが、ここで「他地域」とは具体的にどのような地域を指しているのか。

資料には地元の地域住民を対象としたコメントも幾つか見受けられる。他の自治体など県外のエリアも含んでいるのか、それとも地元地域を中心としてもう少し広い県内のエリアを指しているのか、この施設の主なターゲットを確認したい。

○土地水資源対策課

この施設は、もともと相模ダムの建設に関連して、水資源の上流と下流の住民の交流を促進することが一つの設置目的になっている。外部評価委員会でも地域住民と連携した活性化の取組について高い評価をいただいたところであるが、ここで下流というのは水資源を利用している都市部の住民を指している。地元地域を中心として、他の県内地域から流入されてくる方々を含めて、上下流の交流の促進を目指す観点で記載している。

○小島委員長

この点に関連して補足したい点がある。この施設は基本的に屋内の会館行政であるため、集客の範囲として、例えば横浜から大勢の方に来館してもらうのは難しいと思う。また、相模原市もそうであるが、合併した多くの政令指定都市は、過疎地域を含んで合併しているため、同一の政令指定都市内で格差の問題も出てくる。

そうすると、会館行政として初めに想定される主な集客の範囲としては、相模原市の南部に住む都市部の住民になる。都市内観光というかたちで来館してもらい、さらに近隣の豊かな自然環境との連携を踏まえながら、市内全域の住民も対象にしていくのだと思う。

この場合、資料に記載されているとおり「相模原市との連携」が一番重要な意味を持ってくる。単に「地域参加」というと緑区周辺の住民を指すことになりそうであるが、ここで「地域」という概念を一括りにせず、多層的に考えながらターゲットを捉えていくことが大切である。

例えば宮ヶ瀬地域のように、水源環境保全税などを活用しながら県として広域的に環境保全の取組を進めているといったメッセージを横浜へ送ることもできる。こうした意味でも「地域」という概念をコミュニティ生活圏のレベル、相模原市、県全体という三層で捉えていく必要があると思う。

○澤田委員

定期・随時モニタリングの実施状況について2点確認したい。1点目は、四半期に1回の頻度で現地調査と意見交換を実施しているが、この2つは同じ時期に行っているのか、それとも別の時期に行っているのか。2点目は、現地調査や意見交換は1回あたりどのくらいの時間をかけて実施し

ているか。

○土地水資源対策課

現地調査と意見交換は基本的に同じタイミングで実施している。1回あたりの現地調査や意見交換にかかる時間は概ね2時間前後である。

○澤田委員

意見交換は事前に議題などを用意して実施しているのか、それとも現地調査に行った際、何か新しい課題が見つかった場合など、その場の状況に応じて協議しているのか。

○土地水資源対策課

次年度の事業計画や前年度の決算報告など、実施する時期に応じて、定例的に定めている議題もあるが、例えば台風による自然災害などの事故対応といったスポット的な話題に関しては、その時々状況に応じて調整し、指定管理者と意見交換を実施している。

○小島委員長

資料1-1②に「水源地域の活性化、学校ゼミ、部活動及びサークル等の利用には減免基準を高く設定」と記載してある。ここで「学校」とあるが、具体的にどこまでの範囲を指しているのか。

仮に地元の小中学校を指すだけであればターゲットは小さくなるが、例えば水源環境の保全に関するテーマで環境教育などを実施することができれば、県内外の大学もターゲットに含まれてくると思う。会館はレクチャーできる施設という特性を有しているので、大学教育などが視野に入ってくると思うが、どのように考えているか。

○土地水資源対策課

現状として、地元の緑区や相模原市内の中学校や高校が、定期演奏会や卒業公演などの目的で利用することが多い。さらにターゲットを広げていけるのではないかとのご指摘については、施設所管課としても今後の検討課題であると認識している。

○小島委員長

資料1-1②には「様々な企業」と記載されている。県内には川崎や横浜等でSDGsに取り組む企業がたくさん存在するので、こうした社会貢献に取り組む企業もターゲットに含めていきながら、単に指定管理者からの企画提案に任せるだけではなく、県が主体的に指定管理者とも意見交換を行い、今後の新しい可能性を模索していただきたいと思う。

【宮ヶ瀬やまなみセンター】

(資料1-2の概要を施設所管課(土地水資源対策課)から説明)

○佐藤委員

過去に自主事業を実施していたようであるが、前年度までどのような自主事業を実施していたの

か。

○土地水資源対策課

少し時間をいただきたい。

○小島委員長

自主事業に関連して補足したい点がある。令和3年度は自主事業の実績がないという説明であったが、資料1-2②では「自主的な企画事業」という内容が記載されている。これを制度上の事業区分で考えると、指定管理業務における財団の自主的な企画提案事業と理解せざるを得ないが、単に「自主的な企画事業」とだけ記載されてしまうと、制度上の「自主事業」であるかのような誤解を生んでしまう可能性がある。

資料を公表する段階では、県民に誤解を与えない表現に工夫する必要があると思う。

○土地水資源対策課

ご指摘のとおり、ここに記載している「自主的な企画事業」は指定管理業務の一部として行っている事業である。確かにどちらか分かりにくい表現であるため、行政管理課にも相談しながら公表に向けて工夫したいと思う。

〔後日確認結果〕

制度上の「自主事業」との混同を避ける観点から「自主的な企画事業」を「独自の企画提案に基づく指定管理業務」に修正した。

○事務局

自主事業の内容について補足したい。昨年度のモニタリング結果報告書を確認したところ、宮ヶ瀬やまなみセンター別館における自動販売機の設置が自主事業として記載されている。

○土地水資源対策課

令和3年度から自動販売機の設置を実施しなくなった理由は自動販売機の設置方法が変わったことによる。別館の自動販売機は令和2年度まで指定管理者が自主事業の一環として自ら設置したものであったが、県の方針の関係もあり、現在は自動販売機を県が入札にかけて設置することになっている。それに伴い指定管理者の自主事業ではなくなったものである。

○澤田委員

利用者満足度について確認したい。アンケートの配布数及び回収数が193と同数である。全員からアンケート用紙を回収できていることは素晴らしい結果であると思うが、どのように工夫しているのか。

○土地水資源対策課

イベントの参加者に対して積極的にアンケート用紙を直接配布しており、書き終わるのを待ってから丁寧に回収するなど、アンケート用紙の配布や回収の方法を工夫しているようである。

○小島委員長

相模湖交流センターでも確認したが、宮ヶ瀬やまなみセンターの利用者に関する地理的な範囲は、宮ヶ瀬ダム周辺のエリアに限定されるのか、それとも県全体の広域的なエリアに広がっているのか。

○土地水資源対策課

宮ヶ瀬やまなみセンターでは、駐車場に停められた車両のナンバーを定期的に調査しており、だいたい4分の1が県外、4分の3が県内である。

県内の地域分布については、車両ナンバー調査の他に、簡易アンケート調査の結果から確認できる数字がある。令和3年度の調査結果では相模原市と横浜市がともに14%程度である。周辺地域では愛川町が4%、厚木市が5%、ここから一番近い清川村は残念ながら0%である。

○小島委員長

およそ40%の詳細は把握できているが、それ以外の詳細は把握できていないということか。

○土地水資源対策課

県内の他の市町村について細かい内訳までは把握できていない。割合は46%となっている。

○小島委員長

こちらの指定管理者はDMOであることから当然に観光戦略を立てているはずである。ここは極めて広域的な観光拠点でもあると思うので、どの地域をターゲットにするかは大変貴重なデータにもなる。ターゲットとするエリアに関しては、丁寧に情報を収集していく方が、今後の事業運営の観点からも望ましいと思われるので、さらなる工夫をお願いしたい。

【宮ヶ瀬湖集団施設地区及び鳥居原園地】

(資料1-2の概要を施設所管課(自然環境保全課)から説明)

○小島委員長

利用状況はC評価かもしれないが、令和2年度における利用者数の約90%増と記載されており、コロナ禍でも努力したことが伺える。目標未達であっても、利用状況の回復に向けて指定管理者が努力した内容については、報告書の中に記載してあげるのがよい。

他方で令和元年度の実績が目標達成率83.3%であり、コロナ禍になる前から既に目標未達の状態が続いている。新型コロナウイルス感染症が全ての問題であると言い切ってしまうのは適当ではなく、むしろ構造的な改善の余地が残されていることを示していると思うが、どのように分析しているか。

○自然環境保全課

新型コロナウイルス感染症以外の要因として、天候に大きく左右されやすいところがある。冬場

になれば雪も降り、近年では台風や大雨などもあった。天候不順などの影響を受けて、なかなか施設をフルに開放できず、目標とする利用者数を確保できないという事情がある。

ただ、施設の PR や魅力発信にも力を入れているので、一定の条件さえ整えば、目標値に近い利用者数を確保できるものと考えている。

○小島委員長

自然環境保全課が所管する施設なので、単純に量的な目標達成の意味でメッセージを発信するだけではなく、例えば環境保全や環境政策の観点から、エコツーリズムやサステイナブルツーリズムなどを増やし、県内外に位置する様々な大学や企業とも連携して、そうした相手をターゲットに取り込んでいくことも重要である。

これは指定管理者の企画提案だけに任せるのではなく、県とのコミュニケーションの中で、新たな取組のアイデアも出てくるのだと思う。

○澤田委員

現地調査などの方法について確認したい。この施設はかなり広範囲に渡っているが、宮ヶ瀬湖周辺施設と鳥居原園地は同じ日に現地調査などを実施しているのか。それとも別々の日に実施しているのか。

○自然環境保全課

詳細を確認し、後日回答したい。なお、鳥居原園地は若干離れた場所に位置しているが、綺麗な場所でもあり、高い評価をいただいている。主に相模原市が設置しているふれあいの館を利用する方やツーリングで来た方の休憩場所として利用される形態が多いと伺っている。

〔後日確認結果〕

やまなみセンターで四半期に1回実施している現地調査の際、鳥居原園地の状況も含めて、指定管理者より聴取を行い、随時必要に応じて現場確認を行っている。

○佐藤委員

利用状況の目標値は、提案時の事業計画書に記載された年度目標となっているが、毎年の目標値が変動している。こうした目標値がどのような計画に基づき提案されたのか参考までに教えていただきたい。

○自然環境保全課

指定期間の第1期では、平成28年度から令和2年度までの目標値について提案があった。これはスタート当初からの実績値や伸び率を見て、これぐらい頑張れば確保できるだろうという想定の中で立てられた目標値である。

その後、第2期では令和3年度から令和7年度までの5年間について、第1期の実績をベースに目標値を設定した。第1期の実績を見ると目標どおり伸びなかったという事情もあり、第2期の5年間では実現可能な数値という視点を踏まえて設定したところである。

○小島委員長

新型コロナウイルス感染症の影響なども考慮すると、目標設定の難しさは、将来の読みの難しさとも連動する部分があると思う。外部的な要因と構造的な要因の両方を見ながら設定するという意味では、単年度の結果だけに一喜一憂しないことが必要かもしれない。

〔宮ヶ瀬湖カヌー場〕

(資料1-2の概要を施設所管課(スポーツ課)から説明)

○佐藤委員

令和3年度の利用状況は目標達成率107.8%で他の2施設よりも好調である。一方で前回の指定期間と比較すると、今回の指定期間から目標値を若干低く設定しているようである。目標値を見直した背景を教えてください。

○スポーツ課

目標値は、指定管理者制度導入前の平成27年度の実績を基に前回の指定期間の実績なども考慮して設定している。令和3年度の利用状況が比較的好調であった要因として、例えば事前に予約を入れていた方はそのまま利用できるかたちで運営したり、10月の再開以降も我慢していた多くの方が利用してくれた結果、このような目標達成率になったのだと考えている。

○佐藤委員

それでは目標値はもう少し高くてもよかったということか。

○スポーツ課

令和3年度はオリンピックや事前キャンプなどの影響もあったので、実際にはもう少し高くてもよかったのかもしれない。

○事務局

目標値の設定について事務局より補足したい。まず選定時の外部評価委員会で審議された内容は県のホームページ上に報告書として掲載されているが、この報告書を確認すると、宮ヶ瀬3施設に関する目標値は、全て令和元年度の実績を基準として、毎年度1.6%増を目指すことが記載されている。これが3施設共通の基本的な考え方となる。

次に利用状況を見ると令和元年度の実績が4,406人となっている。これを1.6%増した数値が新しい指定期間の初年度の目標値となっている。次年度以降も毎年1.6%ずつ増加させた数値が当該年度における目標値として設定されていくのだろうと思う。

○澤田委員

事業実績について確認したい。カヌーという競技の性格上、未経験者がすぐに親しむことは難しいと思うが、そのような中で、小学生へダイレクトメールを送付したり、インストラクターの派遣のあっせんを行ったりする取組は評価できる内容である。

若年層の世代にカヌーを広める活動が一定の成果として蓄積できればプラスの評価につながると思うが、こうした取組の結果、実際に小学生がインストラクターにお願いしてカヌーを体験できたなどの成果が生まれていれば教えていただきたい。

○スポーツ課

昨年度はコロナ禍で夏のシーズンは閉鎖しており、イベント関係も中止していたと思うが、指定管理者に詳細を確認し、後日回答したい。

〔後日確認結果〕

宮ヶ瀬湖畔園地内の親水池（水深2メートル）は初心者向けのカヌーができる池となっており、令和3年度には親水池で5校以上の小学校がカヌー体験教室を実施している。

体験教室のインストラクターは、カヌー等のスポーツ振興を図るNPO法人が実施しており、小学校等から親水池でカヌーを行いたい旨の相談を受けたときは、このNPO法人を紹介するなど、若年層世代へのカヌーの普及活動を行っている。

○小島委員長

先ほど事務局から目標値と利用状況の関係について説明があった。目標値を恣意的に操作できると評価結果もぶれてしまうので、こちらの3施設については令和元年度の実績をベースとして、1.6%増という共通の基準が存在しているという内容であった。

その一方で、利用状況は様々な外部からの要因も関係してくるため、そこを差し引いて公正に評価しなければいけない。この施設は、令和元年度の目標達成率は74.2%となっているので、コロナ禍になる前から目標が未達であったことを示している。

また、令和3年度は新型コロナウイルス感染症の影響により落ち込んだものの、指定管理者の集客努力とともに、オリンピックという単年度の要因がコロナ禍の影響をある程度相殺し、最終的に107.8%という目標達成率になったのだと推察できる。

しかし、オリンピックが終了し、現在もコロナ禍が収束しない中で、今後の利用状況が令和2年度の実績に戻ってしまう可能性も考えられる。利用状況の改善に向けては、コロナ禍になる前から既に目標未達であったという状況があるため、コロナ以外の構造的な要因も存在するのだと思う。こう考えたときに自主事業の実績がゼロとなっている。利用状況の改善に向けては今後カヌーをどのように広めていくかが重要となる。カヌーにも様々なタイプがあるので、例えば自主事業による取組を検討してみることも大事な視点だと思うが、これまで自主事業を行ってこなかった理由を教えていただきたい。

○スポーツ課

別の施設で宮ヶ瀬湖の遊覧や体験教室などを行っている。カヌー場では従来から競技や県から委託している事業などを中心に実施しているので、この施設で利用料をいただきながら自主事業として実施できるものはないだろうと考えている。

なお、夏のシーズンがメインであるが、令和3年度はカヌー場を開けたのが10月であるため、いずれにせよ実施できる環境ではなかったと思う。

○小島委員長

令和元年度から自主事業の実績はゼロとなっており、実施にあたって難しい部分があるのか気になった次第である。また、3施設が一体の施設でもあるため、3施設全体における人の流れを分析しておくことは大事である。例えば、カヌーを目的に来た人がカヌー場だけを利用して帰る人もいれば、3施設を楽しみながらカヌー場へ流れてくる人もいるだろうと思う。前者のみをターゲットにしてしまうと、市場が小さくなるので、仮にここだけを伸ばそうとしても、すぐに限界が見えてしまう。

むしろ3施設全体を見ながら、カヌー的なスポーツを体験したいと思っている方も含めて、一体の運営を目指していく。そうすると競技的なカヌーだけではなく、より親しみやすい体験型のカヌーなども自主事業として検討できるのではないか。そうした意味で、カヌー場を活用した自主事業の可能性についても模索した方がよいと思う。

〔三崎漁港・本港〕

(資料1-3の概要を施設所管課(水産課)から説明)

○佐藤委員

この施設の利用者はクルージングなどヨットの所有者になるのか。

○水産課

利用者数の設定根拠は大きく2つの内容に分かれる。一つは駐車場の利用台数で、こちらは車で港に来る利用客である。もう一つは泊地の利用隻数で、こちらはプレジャーボートで港に来る利用客である。これらの利用客を合計したものが利用実績となっている。

○佐藤委員

利用者満足度についても確認したい。アンケートの回答数が38となっているが、100を超える施設もある中で、この施設の回答数は限定的である。おそらく回答者のターゲットが絞られているものと推察するが、コロナ禍でない平常時の時期でも同じような回答数なのか。

○東部漁港事務所

正確なコロナ発生前の数値は記憶にないが、施設所管課として把握できている数値は概ねこの程度である。

○事務局

アンケート回収数について事務局より補足したい。過去のモニタリング結果報告書から本港における利用者満足度調査のアンケート回収数を確認したところ、コロナ禍になる前の令和元年度が55、平成30年度が48である。

○小島委員長

利用状況について確認したい。令和元年度の目標達成率は89.3%であり、コロナ禍になる前から

目標未達となっている。構造的な要因が存在するなど、新型コロナウイルス感染症の影響以外にも何か目標未達の原因があると考えられるが、どのように分析しているか。

○水産課

令和元年度と比較した場合、令和3年度は多くの方に利用してもらっている。令和2年度の減少が一番大きいという状況であるが、これは新型コロナウイルス感染症による影響が大きいものと考えている。

○小島委員長

そこは数字の読み方の問題であると思う。全ての原因が新型コロナウイルス感染症にあると言い切ってよいのか。施設所管課として考えなければいけない今後の課題であると思う。

また、隣接する「うらり」とはどこに位置する施設なのか、参考までに教えていただきたい。

○水産課

パンフレットの表紙に記載されている施設が「うらり」である。こちらは直販施設やテイクアウトの食べ物などを販売する施設で、三浦市の市民ホールも附属した複合施設となっている。

指定管理者が受託している駐車場は「うらり」に来る方の駐車場として利用されることも多い。三崎全体がマグロでアピールしている町でもあり、飲食の部分が大きく関係するため、やはり新型コロナウイルス感染症の影響は大きいと考えている。

○小島委員長

三崎フィッシャリーナ・ウォーフのことを「うらり」と呼んでいるのか。

○水産課

そのとおりである。「うらり」は通称名である。

○小島委員長

本港と「うらり」の管理主体は別々であると思うが、資料には「連携」と記載されているので、新型コロナウイルス感染症が収束した後、「うらり」とどのように連携していくのかという課題が施設全体を盛り上げていくことにつながっていく。

先ほどの質疑の中でも構造的な要因の有無をお聞きしたが、まさに地域全体で「うらり」と連携することが、今後の本港の活性化にとって重要な意味を持つと思う。

○水産課

株式会社三浦海業公社が「うらり」の施設運営を行っているので、ご指摘のとおり、双方の連携は重要であると考えている。

○澤田委員

ゲストバースの夜間利用については具体的に実施を検討しているのか。

○水産課

ゲストバースの夜間利用は管理者を常駐できるかといった問題が大きい。夜間利用を認める場合、事故対応なども含めて、その時間帯に管理者を置かなければいけない。

人件費がかかるので、それを上回るだけの需要が安定して見込めないと実施に移すところまでは難しいと考えている。

〔三崎漁港・宮川〕

(資料1-4の概要を施設所管課(水産課)から説明)

○佐藤委員

利用状況は前々年度及び前年度から目標を達成している。先ほど説明されたとおり、コロナ禍で釣りの人気上昇し、利用実績を伸ばしているという理解でよいか。

○水産課

そのように考えている。多くのマリーナ船が停泊している特別泊地の奥の方に駐車場がある。この周辺の磯場が人気の釣り場スポットであり、釣り目的で来る方が大半である。

また、海岸沿いには遊歩道が整備されている。散策やハイキングの目的で来る方も駐車場を利用するので、やはりコロナ禍の三密を避けるという部分で人気の高い施設だと思う。

○佐藤委員

釣りの人気もあるが、先日ヨットを体験した際に、インストラクターからコロナ禍でヨット関連の利用者も大きく増えている話を伺った。ここのバースの空き状況はどうか。

○水産課

おかげさまで、ほぼフルの状態稼働している。実際、年に何艇かは引退して辞める方もおり、現時点ではヨットが2艇分、ボートが1艇分で合計3艇の空きがある。この3艇の空きについては現在募集をかけている状況である。

○小島委員長

本港と比較した場合、宮川の施設はコロナ禍でも利用者数が下がっておらず、逆に利用者数を大きく伸ばし目標値を超えている。おそらく安定的な需要が見込まれる立地特性があるのだろうと思う。そして、それほど大きな施設ではなく、コロナ禍でマリンレジャーを選択する人たちも増えた。

こうした点を踏まえると、宮川の利用者数が伸びている背景として、安定的な需要が見込まれる立地特性、施設の規模、コロナ禍における新たな需要、そして指定管理者の集客努力など、こうした複数の要因が相まって、結果としてコロナ禍でも利用者数を増やしているのだと推察するが、施設所管課としてどのように分析しているか。

○水産課

ご指摘のとおりである。その他にもホームページを通じて駐車場が整備されていることなど施設に関する情報を広報している。また、施設の清掃や来客対応を丁寧に行うなど基本的な対応がきちんと実施できているからこそその増加であると考えている。

○澤田委員

利用者満足度調査について、アンケート用紙の配布方法が郵送となっている。泊地の利用者は住所を把握できると思うが、駐車車の利用者は住所まで把握できないだろうと思う。

そうなると、利用者満足度調査は泊地の利用者にものみ実施しているという理解でよいか。

○水産課

正確な情報がないため、指定管理者にも詳細を確認し、後日回答したい。

〔後日確認結果〕

指定管理者に確認したところ、協定書に基づき、管理棟窓口で「簡易アンケート」を配架している。また、協定書に記載はないが、駐車場窓口にも配架していることが分かったため、モニタリング結果報告書の項目7「利用者の満足度」欄を一部修正した。

なお、簡易アンケートへの回答がないのが現状であるとのことであった。

○澤田委員

資料1-4①には「有人による利用料金の徴収」と記載されている。これは駐車場の担当者が対応していると思うので、もし駐車場の利用者にもアンケート用紙の配布や回収ができれば、さらに良い意見を聞けるのではないかと思う。

○小島委員長

社会貢献活動の提案内容を見ると、海岸清掃や種苗放流など漁業協同組合が実施する一般的な性質の業務と思われる内容が記載されているが、本来であれば、指定管理者が漁業協同組合だからこそできる具体的な内容が記載されるべきだと思う。

例えば、株式会社ではなく、漁業協同組合だからこそ漁師や地域住民も含めた地域参加が可能になる。こうした漁業協同組合ならではの特性を生かし、地域参加を促しながら、あるいは地元の自治体とも連携しながら活動していく。また、農産物や魚介類の販売はなかったとの説明だったが、地元の山や海の豊かさを広く利用者へ還元するような取組を実施してみる。

こうした漁業協同組合の特性を生かした具体的なSDGsの取組目標を、どのような側面から指定管理業務に反映しているのか。本来こうした点を評価しなければいけないはずであり、このような提案がない中で評価を実施しても、それはSDGsの一般的な性質の業務に対してラベルを貼るだけの評価に終わってしまう。今後は漁業協同組合が指定管理者だからこそできる具体的なSDGsの取組内容を、施設所管課が適切に評価してあげる必要があると思う。

〔議題1の総括〕

○小島委員長

これまでの議論を踏まえ、事務局も含めて、議題1について総括をお願いしたい。

○佐藤委員

昨年度は新型コロナウイルス感染症の影響で利用者数が大きく減少し、関係者の方々も大変な思いをされたと思うが、今年度は指定管理者もコロナ禍への対応という点でいろいろと工夫されており、利用状況の回復の兆しが見えてきたと感じる。

○澤田委員

私も同感であるが、気になった点として、現地調査や意見交換の実施頻度などがそれぞれの施設によって異なっている。統一的なルールを定めた方がよいのか、それとも施設の実情に応じて柔軟に変えた方がよいのか、事務局の見解を教えてください。

○事務局

昨年度の会議で対話・協議型のモニタリングの仕組みを検討した際、導入時の留意点として実施頻度や実施期間をどのように考えていくかといった点も議論となった。

この際、過度のモニタリングは県と指定管理者の双方にとって大きな負担になるとの意見もあり、モニタリング・コストの観点を踏まえ、施設の特性や事業の内容に沿って適切に判断していくという整理で指針を改正したところである。制度所管課として実施頻度や実施期間を一律に義務付けることは予定していない。

○小島委員長

総括として申し上げたい内容が2点ある。はじめに様式についてである。新型コロナウイルス感染症が3項目に与えた影響と対応状況を記載する欄があるが、丁寧に記載している施設所管課もあれば、バー表示としている施設所管課もある。

様式上のルールでは、確かにC評価でない場合は任意の記載となっている。しかし、単にバー表示とする発想は、内部的なアカウントビリティとしては構わないと思うが、外部に公表する資料であることを踏まえると、もう少し工夫する余地があると考えている。

資料全体を見れば、総合評価の欄から読み取れる部分があるので、単にバー表示で終わらせるという行政の内部的なアカウントビリティの発想を超えて、県民の皆様への外部的なアカウントビリティを確保するという観点から、関連する箇所を具体的に示してあげるなど、記載の仕方を工夫した方が望ましい。

次にモニタリングのあり方が対話・協議型の方向にシフトしているので、施設所管課による課題分析については「提案書に従い適切に実施している」など紋切り型の説明文だけで終わらせるのではなく、より具体的な分析結果を記載する方向に改善した方が望ましい。

こうした部分に対話・協議型のモニタリングの成果が反映されてこない、いくら実施頻度を上げたり、モニタリング・コストをかけたところで、期待した効果が見えてこないという結果にもなってしまう。今後、対話・協議型のモニタリングを継続していく中で、こうした点も改善していくべきであると思う。

議題2 「指定期間4年度目のモニタリング結果報告書」

(資料2-1から資料2-4の概要を事務局(行政管理課)から説明)

○澤田委員

利用者満足度に関して多くがS評価の結果なので、コロナ禍でも多くの利用者が満足できていることは大変喜ばしいことだと思う。

○小島委員長

利用状況が全体的に好転している背景であるが、特に令和元年度は新型コロナウイルス感染症に対して、施設側も利用者側も、その多くが手探りの状態であったと思う。そのため、とにかく閉鎖や休館という手段を取らざるを得なかったわけであるが、それがこの2年半の経験の中で、新型コロナウイルス感染症への対応の傾向性を共有することができ、それぞれの施設における具体的な対応策が安定化してきたのだと思う。

閉鎖や休館という対応から、社会経済活動との両立という方向へ抜け出すことができた。こうした変化が利用状況の改善にも一定結び付いたのではないかと考えている。

○事務局

事務局としても同じように考えている。特に令和3年度の施設運営は、令和2年度の感染対策を踏まえ、様々な工夫を行っていただいたが、施設側、県側、そして利用者側も含めて、新型コロナウイルス感染症への対応に共通の理解があった。そして、指定管理者による集客努力も相まって、皆が安心して施設を利用できたことが、利用状況の回復に結び付いたと考えている。

議題3 「令和5年度に指定期間満了予定の施設の管理運営状況総括」

(資料3-1から資料3-2の概要を事務局(行政管理課)から説明)

〔片瀬海岸地下駐車場・由比ガ浜地下駐車場〕

○佐藤委員

双方の地下駐車場ともに利用状況がC評価となっている。これは外出制限による影響で指定管理者の努力ではどうすることもできなかったのか、それとも努力する余地がもう少し残されていたのか、どのように分析しているか。

○道路管理課

両駐車場とも利用の形態として多いのは、ゴールデンウィークや連休、あるいは夏場の海水浴場の開設に合わせた利用である。令和元年度はそこまで大きな影響はなかったが、令和2年度から令和3年度にかけては、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、県の方から駐車場の閉鎖を要請した関係で、利用台数が大きく減少したという状況になっている。

○澤田委員

片瀬海岸地下駐車場の不祥事について確認したい。資料には今後の再発防止策として社員の意識啓発などが記載されているが、具体的にどのような対策を講じたのか。

○道路管理課

具体的には自家用車による通勤の取り扱いを明確化したこと、指定管理者の社員に対して意識啓発やコンプライアンスの徹底等を図り再発防止策を実施したことなどである。

今回の事案が発覚した後、速やかに調査を実施し、全貌が解明された後も社長から社員に対して意識啓発を図るメッセージを送るなど、再発防止に取り組んでいる。

○小島委員長

資料3-2を見ると「コンプライアンス研修を実施しており、法令違反等の事故は発生していない」と記載されている。今回の不祥事は指定管理者にとってコンプライアンス問題の一種であると思う。不祥事の事案に即して正確に記載しなければいけないと思うが、「法令違反等の事故は発生していない」と記載した理由を教えてください。

○澤田委員

私も法令違反等の事故に該当する事案であると思う。今回の一連の不祥事の何を捉えて「法令違反等の事故は発生していない」と記載しているのか。この点を説明していただきたい。

○道路管理課

指定管理者は公の業務を担う法人であり公正性が求められる。その意味でも、当該施設を管理運営する湘南なぎさパークの従業員が不正行為を行ったことについては、ご指摘のとおり、県としても指定管理者における重大な不祥事であると認識している。そのため「事故・不祥事等への対応」欄に今回の不正行為を記載している。

一方で、指定管理者の対応としては今回の不正行為を把握した後、速やかに県に報告し調査を開始したほか、不正行為を行った従業員に懲戒処分を実施した。また再発防止策を講じるなど、適切に対応したものと考えている。

今回の不正行為は、例えば駐車場の運営に従事している際に、駐車場の利用者を不正に減免して便宜を図るなど、指定管理業務に従事する中で行われたものではない。あくまで通勤時や休暇の際に個人的に行われたものである。そのため、施設所管課として指定管理業務の実施にあたる法令違反等には該当しないと判断し、「コンプライアンス、社会貢献」欄をA評価とした。

○澤田委員

確かに休暇の際に行った不正行為という説明であれば、個人的に行った問題と評価できるかもしれないが、通勤となれば実際の業務に従事するために来て、そこで行った不正行為にもなるので、指定管理業務に付随して行われた不正行為と捉えることができると思う。その意味でも「コンプライアンス、社会貢献」欄で「法令違反等の事故は発生していない」と言い切ってしまうことに大きな違和感を感じる。

○小島委員長

特に外部の方が見た時に大きな違和感を持たれるのだと思う。実際に不祥事が起きているにも関わらず、A評価を付けたり、法令違反等は発生していないと記載してしまうと、当然のことながら何の説明を受けていない一般の方々には矛盾を感じると思う。

仮に先ほどの説明のような解釈であるならば、少なくとも施設所管課として、このような解釈に基づいてA評価としているなど、理由を丁寧に記載することが必要である。その上で問題なのは、指定管理業務の範囲をどこまで捉えるかという点だと思う。通勤時も業務の範囲に含まれると考えるかどうか。また指定管理業務の中核部分で問題が発生していなくても、そこに付随する周辺部分で様々な問題が発生しているような場合、指定管理者として組織的な体制に問題があるのではないかという話にもつながってくる。

○澤田委員

道路管理課の説明をそのまま資料に反映されるのであれば、それこそ通勤時に行った事故であり、道路管理課として指定管理業務に関する法令違反は発生していないと考えるなど、施設所管課としての解釈を正確に反映すべきである。

○道路管理課

ご指摘を踏まえ、改めて正確に理由などを表記する方向で検討したい。

〔後日確認結果〕

資料3-2「管理運営状況総括調書」の項目7「業務遂行能力」欄について、片瀬海岸地下駐車場のコンプライアンスに関する評価理由を追記した。

○小島委員長

由比ガ浜地下駐車場と片瀬海岸地下駐車場は、同じ駐車場でも立地特性が異なる。例えば江ノ島の場合には、周辺に海水浴場やマリンスポーツを実施できるエリアなどがあり、様々な観光拠点との一体性が考えられる。

こうした立地特性の違いは、利用促進の優位性などにも影響を及ぼすと思うが、どのように考えているか。

○道路管理課

そのとおりであると考えている。片瀬海岸地下駐車場は観光地の中に位置しており、新江ノ島水族館の利用者がこの駐車場を利用している。また周辺には飲食店などもたくさんある。

一方、由比ガ浜地下駐車場は海水浴場しかない。鎌倉という観光地もあるが、多少歩いて移動しなければいけない。由比ガ浜地下駐車場については、かつてパークアンドライドの取組を実施していたが、現在は新型コロナウイルス感染症の影響もあり、実施できていない。

○小島委員長

七里ヶ浜はパークアンドライドの拠点である。観光地における駐車場の利用は渋滞緩和などの交通政策や気候変動などの環境政策との兼ね合いがある。極端なことを言えば、両地域とも自動車で

はなく、電車などの公共交通機関を利用して移動の方が、交通政策上も気候変動対策上も望ましい。その意味で、仮に駐車場の利用状況がC評価であったとしても、実はその方が環境面や交通面では望ましいと言えるのかもしれない。

この場合、例えばパークアンドライドの利用状況がどうであったのか、そのような観点での評価を加味してあげてもよいと思う。施設所管課が利用状況の評価結果の意味合いや望ましい姿を示しながら、交通政策や環境政策の体系上、C評価の意味合いは実はこうであると多角的な視点でメッセージを発信できることも重要である。

こうした視点を県民に送ることができれば、江ノ島や鎌倉には電車で来てくださいというメッセージにもなる。評価様式を超えた政策的な意味合いをどのように県民へ伝えていけるのかといった点も大事である。

また、江ノ島は自転車のレンタサイクルが好評であったり、新江ノ島水族館の開館時間に合わせて駐車場の開場時間を調整するなど、いろいろな手が打ちやすいと思う。

○道路管理課

由比ガ浜地下駐車場も夏場はサーファーが朝早く来るので開場時間の変更は可能である。

○小島委員長

ここは納付金施設であるにも関わらず、コロナ禍になる前から赤字となっているが、その理由を教えていただきたい。

○道路管理課

納付金は指定管理業務の開始にあたって協定書の中で金額を決めている。その後も基本的には見直さないというのが原則である。また、令和2年度以降、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、県が駐車場の閉鎖を要請したという経緯がある。

○事務局

松本委員からも事前に質問項目を頂戴しているので事務局から紹介したい。具体的には、過去の入場利用データを曜日や時間帯別にホームページ上にグラフ表示するなど、データ活用による混雑の平準化と利用促進のアプローチを民間事業者から提案させる取組を検討するのがよいと思うが、どのように考えるか。これは来訪者自身への混雑平準化の行動ナッジに繋げられればとの観点からの確認である。

○道路管理課

ご意見にあるとおり、過去の満空情報を利用者に伝えることで、例えばお昼ごろは満車になりそうだから早めに来ようといった判断を利用者が行いやすくなるのだと思う。そのことで利用者の利便性も高まるものと考えられる。

また駐車場の利用者が過去空車であった時期や時間帯に駐車しようとの行動変容にも繋げることができれば、混雑の平準化に寄与する可能性があり、結果として指定管理者の収入増にもつながるかもしれないと考えている。

類似の事例として、高速道路会社が過去の渋滞実績をもとに渋滞予測カレンダーをホームページ上で公開していることもあるので、ご指摘の取組も効果的であると捉えている。

○小島委員長

次期公募に向けて検討をお願いしたい。

〔大磯港・真鶴港〕

○佐藤委員

2つの港の機能について、それぞれの特徴を教えてください。

○河港課

まず大磯港であるが、こちらは県外から持ち運ばれるコンクリート用骨材の陸揚げ施設としての機能を有している。漁港としての機能と一体となった港湾でもあり、骨材の運搬船などが入出港するなど、商船と漁船が港内水域を共有して活動している港となっている。

次に真鶴港であるが、地場産業である真鶴石の積出港としての機能を有している。漁港としての機能のほか、大磯港とは異なり、ヨットなどのマリーナとしての機能が一体となった港湾である。石材運搬船、漁船、ヨットなどが港内水域を共有して活動している港となっている。

○小島委員長

施設の持つ機能の違いによって、大磯港は納付金の施設、真鶴港は指定管理料で運営する施設という結果につながってくるのか。

利用状況に関しても、大磯港の場合はコロナ禍になる前から安定的に目標達成できているが、真鶴港は目標未達の状態が続いている。こうした実績値の差についても施設の持つ機能の違いから生じているという理解でよいか。

○河港課

ご指摘のとおりである。港の有する目的や機能の違いから、大磯港では利用状況の数値目標に駐車場の利用台数を設定し、真鶴港ではヨットや船舶の出艇届出数を設定している。

○澤田委員

施設の利用状況について確認したい。大磯港はコロナ禍にも関わらず利用台数を増加させているが、どのような要因で増加したと考えているか。

○河港課

コロナ禍によって屋外施設を選択する方が増えたことや移動時の人混みリスクを回避する行動が促され、自動車の利用が促進されたことも一つの要因ではないかと分析している。

○小島委員長

真鶴港でも屋外の利用が考えられるが、こちらは逆にコロナ禍で利用者数が減少している。

○河港課

真鶴港はヨットなどの出艇届出数によって評価を実施しているが、利用者数が減少した特有の事情としては、管理事務所の建替時期と重複していたためである。大型台風の影響により旧事務所が大破したため建替を実施した。

また、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、体験乗船会などのイベントも中止に追い込まれた。こうした状況を受けて結果として目標値を下回る結果になったと分析している。

○小島委員長

資料3-2の項目1「サービス向上に向けた取組の実施状況」について、大磯港における「地域企業等への業務委託」の確認の視点には「大磯町や近隣市町に事業所のある事業者へ委託している」との評価結果が記載されている。真鶴港でも同じような記載となっている。

両港は自治体が指定管理者であることから、業務委託にあたっては、町内の地元業者を単純に優先すればいいということにはならず、それぞれの自治体が整備している公正な入札手続に基づく必要がある。もしルールに反して地元業者を優先したら問題が発生してしまうので、この部分は指定管理者が民間事業者ではなく自治体であることを踏まえ、公正な入札手続に基づき業務委託を実施していることなども丁寧に記載する必要がある。

次に項目7「業務遂行能力」について、大磯港の「人的な能力、執行体制」欄に「大磯町の人材育成基本方針に基づき、様々な研修を実施し、人材育成を行っている。また、職員採用試験に基づき、公平公正かつ適切な職員の採用を行っている」と記載されている。ここに記載している内容は大磯町の人事行政全般に関わるものである。施設所管課が、職員採用試験も含めて、さすがに大磯町の人事行政全般をモニタリングしているわけではないと思うので、責任をもって把握できた内容に留めなければいけないと思う。

同じように「個人情報保護」欄を確認すると「大磯町の人材育成基本方針に基づき、様々な研修に参加し、個人情報の取り扱いについて適正な体制を執っている」と記載されている。ここも大磯町における個人情報保護行政の全般をモニタリングしたわけではないと思うので、責任をもった書き方に改める必要がある。

一方で真鶴町の「個人情報保護」欄を見ると、指定管理業務に限定した記載となっている。これは町長による個人情報の事案が生じたからであると思われる。同じ「業務遂行能力」の項目であるにも関わらず、評価の仕方に違いが見られるので、今後は施設所管課が責任をもって説明できる範囲で記載するのが適切であると思う。

○河港課

ご指摘の部分については、公表に向けて、改めて記載内容を検討させていただきたい。

〔後日確認結果〕

資料3-2「管理運営状況総括調書」の項目1「サービス向上に向けた取組の実施状況」及び項目7「業務遂行能力」欄について、大磯港及び真鶴港の内容を各々修正した。

○小島委員長

両施設の特徴として、利用承認などの行政処分に近い業務内容であることが記載されている。今後も地元自治体を指定管理者とする方向性は変わらないという理解でよいか。

○河港課

大磯港も真鶴港も目的や利害の異なる様々な船が共有している水域となっている。適切な調整や管理が行える地元自治体に引き続きお願いする予定である。

○小島委員長

真鶴町も大磯町も港があることをベースとした町づくりが行われているので、両港の利用状況をどのように向上させていくかという課題は、実は県だけではなく、むしろ港を有する真鶴町や大磯町の町づくりに大きく依存してくると思う。

これは民間事業者を指定管理者とする施設とは違うかたちで、自治体との政策連携が必要になることを意味している。制度を超えた部分かもしれないが、今後の目標達成に向けて、自治体が進める地域行政との連携が重要なポイントになってくると思う。

〔議題3の総括〕

○小島委員長

これまでの議論を踏まえ、事務局も含めて、議題3について総括をお願いしたい。

○事務局

資料3-2の項目7の「コンプライアンス」について意見を述べたい。具体的には「確認の視点」欄に指定管理業務の実施にあたって法令違反等の行為はないか、環境への配慮は適切か、障害者雇用等の状況は適切かの3点が示されている。

これは例示として様式に示しているものであるが、片瀬海岸地下駐車場における不祥事に関しては、ご指摘のとおり、しっかりと理由を記載してもらい、施設所管課がA評価と判断した理由を対外的に説明してもらうことが重要であると思う。

また「コンプライアンス・社会貢献」と「事故・不祥事」の評価をどのように連動させるのか。この点は事務局としても考えなければいけない今後の検討課題であると思っている。

○小島委員長

民間企業のトップが重大なコンプライアンス違反を犯した場合、組織として不適切な指定管理者であると判断されてしまうが、それが自治体である場合、どのように考えるかという問題であると思う。

実際、施設所管課が自治体の組織の体質も含めて、全てをモニタリングして資料に記載するわけにもいかないのだから、実際には指定管理業務に関連するところでチェックするしかないのだろうと思う。その上で、自治体のトップに不祥事が発覚した場合、それをどのように評価するかは、別の次元で検討しなければいけない課題である。

○澤田委員

私も確認の視点に書かれている内容は例示であると考えており、確認項目を見た上で評価すべきであると思うが、指定管理業務に限定して不正がなかったとした場合、その施設に対する評価が形式的すぎるといった批判も出てきてしまうのではないかと。

そう考えた場合、例えば様式に「その他」の項目を加えるなど、付随的な不正行為も記載できる方向で検討してみたらどうか。

○小島委員長

コンプライアンスの幅をどこまで広げるかという問題である。片瀬海岸地下駐車場の問題は、確かに現状の記載内容ではアカウントビリティとして問題が残る。なぜ法令違反等に該当しないのか。そこは丁寧に説明しなければいけない。

一方で真鶴港のケースは特異なケースだと思っている。今後のより良い施設運営に向けて、県と町との連携は欠かせないので、引き続き指定管理者である真鶴町とのコミュニケーションもしっかりと図っていただきたい。

議題4 「その他」

(次回の開催等について事務局（行政管理課）から説明)

○小島委員長

以上で令和4年度第1回指定管理者制度モニタリング会議を終了する。