

指定管理業務点検・評価シート

平成26年8月21日

施設名	大山駐車場	所在地	西伯郡大山町大山、大山町赤松
施設所管課名	西部総合事務所	連絡先	0859-31-9647
指定管理者名	一般社団法人大山観光局	指定期間	平成24年4月1日～平成29年3月31日

1 施設の概要

設置目的	国立公園大山地内の利便性を高め、県民が大山の自然並びに歴史及び文化に親しむ機会を増大させ、もって自然を大切にすることをはぐくむとともに、大山の観光振興に寄与する。
設置年月日	昭和39年 博労座駐車場設置 昭和45年 榎原駐車場設置 昭和63年～平成元年 立体駐車場整備
施設内容	駐車場名／面積 大山国立公園駐車場（大山博労座第1から第5駐車場） / 16,552.89㎡ 大山屋内駐車場（大山立体駐車場1階及び2階） / 7,640.59㎡ 大山隠岐国立公園上榎原駐車場（大山榎原駐車場第1から第3駐車場） / 35,151.00㎡
利用料金	冬期に大山国立公園駐車場、大山屋内駐車場を有料化（大山隠岐国立公園上榎原駐車場は冬季無料） ●大山国立公園駐車場 乗用車（土日祝） 1,000円 （午後2時以降入場700円、午後5時以降入場500円） 乗用車（平日） 500円 大型バス 2,400円 マイクロバス 1,800円 二輪車 100円 ●大山屋内駐車場 乗用車 1,500円（2日目以降1,000円） ※身体障がい者等を対象とした利用料の減免あり
開館時間	・利用時間 午前0時～翌日の午前0時
休館日	・休場日 大山国立公園駐車場 年中無休 その他の駐車場 冬季以外（スキー場営業開始日【12月22日】から翌年のスキー場営業終了日【3月23日】以外）

2 指定管理者が行う業務

委託業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> 管理施設の維持管理に関する業務（一般管理業務並びに保全、清掃及び維持修繕業務） 管理施設の利用許可、利用料金の収納及び利用制限に関する業務 管理施設の利用促進及び利用者への利便提供に係る業務
---------	---

3 施設の管理体制

管理体制	正職員4人
	<ul style="list-style-type: none"> 一般社団法人大山観光局事務局長を管理責任者とする体制 駐車場の要員（管理チーム、一般職員）として人員2人を通年で雇用 冬季には、駐車場料金徴収及び整理要員として14名程度を季節雇用 駐車場の会計管理については特別会計を設け経理担当職員が管理している

4 施設の利用状況

【有料台数】

利用者数 (台)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
	25年度	無料開放	無料開放	無料開放	無料開放	無料開放	無料開放	無料開放	無料開放	無料開放	4,732	17,886	15,325	10,582	48,525
	24年度	無料開放	無料開放	無料開放	無料開放	無料開放	無料開放	無料開放	無料開放	無料開放	4,110	17,092	14,308	4,002	39,512
	増減										622	794	1,017	6,580	9,013

利用料金収入 (千円)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
	25年度	無料開放	無料開放	無料開放	無料開放	無料開放	無料開放	無料開放	無料開放	無料開放	4,268	15,399	13,509	9,476	42,652
	24年度	無料開放	無料開放	無料開放	無料開放	無料開放	無料開放	無料開放	無料開放	無料開放	3,447	14,030	11,921	5,737	35,135
	増減	-	-	-	-	-	-	-	-	-	821	1,369	1,588	3,739	7,517

5 収支の状況

(千円)

区分		25年度	24年度	増減	
収入	事業収入	県立大山博労座駐車場	42,652	35,132	7,520
		その他(負担金を含む)	10,953	7,238	3,715
		小計	53,605	42,373	11,232
	事業外収入	受取利息・雑収入	99	107	△8
		小計	99	107	△8
計		53,704	42,480	11,224	
支出	人件費	17,824	13,448	4,376	
	管理運営費	31,395	17,125	14,270	
	その他	40	27	13	
	計	49,259	30,600	18,659	
特別損益	特別利益	0	0	0	
	法人税、住民税及び事業税	491	18	473	
収支差額		3,954	11,862	△7908	

6 サービスの向上に向けた取組

区分	取組内容
管理体制	事故・苦情発生時の地元関係先との連絡体制を改めて整備し、冬季駐車場運営マニュアルを作成。冬の期間の円滑な交通の確保、駐車場の適正利用と安全確保に努めた。
事故・苦情対応	冬季駐車場運営マニュアルをもとに職員研修を行い、円滑な車両の誘導体制の確保や来客対応に努めた。その結果、係員への問い合わせやトラブルがほぼ解消した。また、駐車場内の車両事故に関しては、警察官立会いのもとで適切な処理対応に努めた。
除雪業務	専用機械の保有状況や緊急時の対応力のある業務委託先の選定を行い、駐車場除雪作業基準を定め、利用客に迷惑がかからないよう努めた。

7 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	スキー場やホームページ(大山観光局、大山町)に寄せられた意見、大山情報館アンケート、駐車場職員・隣接する事務所窓口での聞き取りの集約。
------------	---

利用者からの苦情・要望	対応状況
榎原駐車場にスキー場へのアクセス方法の情報がない。	榎原駐車場入り口の看板掲示にシャトルバスの情報を追加した。
冬季の降雪時、大山博労座駐車場付近でスリップ車両等による渋滞が発生する。	融雪剤をまくなどの対策を行うとともに、スリップ車両の救済対応をとった。
屋外のトイレに洋式がない。	情報館1階のトイレを案内した。
運泊の場合、駐車料金を安くして欲しい。	管理元に報告

利用者からの積極的な評価
利用者の車両スリップ、大雪時の雪に埋もれた車の救済対応など降雪に伴うトラブル対応。

8 指定管理者による自己点検

〔成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項〕	
1 〔成果のあった取組〕 冬季駐車場運営マニュアル作成と研修の成果で、駐車場スタッフの接遇品質の向上と適切な車両誘導を図ることができた。	
2 〔積極的に取り組んだ事項〕 ・指定管理区域周辺（駐車場以外）の環境整備を図るため、草刈等を継続して実施した。 ・屋内駐車場前トイレおよび屋内駐車場の1階入口側照明のLED化により、省エネ対策を行った。 ・榎原駐車場及び大山博労座駐車場の路面補修を行った。	
〔現在、苦慮している事項〕〔今後、改善・工夫したい事項・積極的に取り組みたい事項〕	
1 〔現在、苦慮している事項〕 ・屋内駐車場前トイレの冬季凍結対策 汚水の排水配管凍結による詰り対策（特に女子トイレ） ・屋内駐車場入口の桁高が低く、バン型車両及びブルーキャリア搭載車など車高のある車は損傷を招く恐れがある。 ・屋内駐車場出口先及び第1駐車場出入口先（県道）のスリップ対策（融雪装置の拡張） ・県道からの進入道路の路面の凍結対策（融雪装置敷設）、各駐車場側溝等の老朽破損箇所の更新 ・榎原駐車場出入り口の封鎖対策（夜間ローリング族が侵入する）	
2 〔今後、改善・工夫したい事項・積極的に取り組みたい事項〕 ・博労座駐車場が満車時は榎原駐車場に車を誘導するが、通過する車が多く博労座駐車場付近で渋滞が発生するのでチェーン規制情報も含めた効果的な情報提供を図る必要がある。	

9 施設所管課による業務点検

項 目	評 価	点 検 結 果
〔施設設備の維持管理・緊急時の対応等〕 ○施設設備の保守管理・修繕 ○施設の保安警備、清掃等 ○事故の防止措置、緊急時の対応	A	運営マニュアルを作成し、研修実施により職員への周知徹底が図られており、大きな問題もなく、適切に管理されている。 必要な路面整備や草刈りなどの管理区域周辺（駐車場以外）の環境整備も積極的に行われている。
〔施設の利用の許可、利用料の徴収等〕 ○利用の許可 ○適正管理に必要な利用者への措置命令 ○利用料金の徴収、減免	B	適正に管理されている。
〔その他管理施設の管理に必要な業務〕 ○場内における車両の誘導・案内	B	スタッフ配置数を増やしたり、スタッフ研修を行うなど、円滑かつ安全な誘導・案内を図るための取組が行われている。
〔利用者サービス〕 ○開館時間、休館日、利用料金等 ○利用者へのサービス提供・向上策 ○施設の利用促進 ○個人情報保護、情報公開 ○利用者意見の把握・対応	B	利用者からの声を的確に把握し、必要な対応が行われている。 関係機関と連携してサービス向上に努め、冬季の利用者台数が対前年度約23%の増となっている。
〔収入支出の状況〕	A	利用料金収入は対前年度約21%と増加しており、冬季以外の施設管理を行いながらも、収支は保たれている。
〔職員の配置〕	B	駐車場の専任職員を雇用配置するなど、適正な管理運営、利用者の利便に向けての配慮がなされている。
総 括	B	管理協定に沿って適切に管理運営が行われている。 利用者へのサービス向上、利用促進への積極的な取組姿勢が見られる。

- 《評価指標》 A：協定書の内容について高レベルで実施されており、また、計画を上回る実績があり、優れた管理運営がなされている。
 B：おおむね協定書の内容どおり実施されており、適切な管理が行われている。
 C：一部、改善・工夫を要する事項が見られたが、改善済み又は改善される見込みである。
 D：協定書の内容に対し、不適切な事項が認められ、大いに改善を要する。