

指定管理業務点検・評価シート

平成25年1月18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	西部総合事務所県民局大山中海観光課	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旨とするとともに、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 槇原駐車場設置 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槇原駐車場（大山槇原駐車場第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槇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から翌年のスキー場営業終了日以外）

2 指定管理者が行う業務

委託業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> 施設設備の維持管理 施設の利用許可、利用料金の徴収 利用者へのサービス提供
---------	---

3 施設の管理体制

管理体制	正職員：4人、嘱託職員：1人 [計5人]
	<ul style="list-style-type: none"> 一般社団法人大山観光局事務局長（常務理事）を管理責任者とする体制 駐車場の専用要員（管理主任）として人員1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、特別会計を設けている

4 施設の利用状況

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	
	23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	4,078	16,032	13,334	7,300	40,744
	22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	2,494	13,672	14,699	7,052	37,917
	増減										1,584	2,360	△ 1,365	7,300	2,827

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	
	23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	3,630	14,979	11,933	6,509	37,051
	22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	2,190	12,769	13,469	6,158	34,586
	増減	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1,440	2,210	△ 1,536	351	2,465

5 収支の状況

区 分		23年度	22年度	増 減	
収入	事業収入	県立大山博労座駐車場	37,051	34,586	2,465
		その他(平日半額補填を含む)	7,994	7,833	161
		小 計	45,045	42,419	2,626
	事業外収入	受取利息・雑収入	523	1	522
		小 計	523	1	522
計		45,568	42,420	3,148	
支出	人件費	12,984	13,425	△ 441	
	管理運営費	28,325	28,154	171	
	その他	211	0	211	
	計	41,520	41,579	△ 59	
特別損益	特別利益	0	0	0	
	法人税、住民税及び事業税	1,130	241	889	
収 支 差 額		2,918	600	2318	

6 サービスの向上に向けた取組

区 分	取 組 内 容
管理体制	大山冬季交通対策協議会及び地元関係者等と連携し、冬季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。また、冬季有料期間の従業員に対し、業務研修を行うことで円滑な管理体制に努めた。
事故・苦情対応	上記研修マニュアルをもとに職員研修を行い、円滑な車両の誘導體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解消途上にある。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	ホームページに寄せられた意見、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
大山博労座駐車場満車の情報がわかりにくい。	大山博労座駐車場の満車情報は榎原駐車場前での看板掲示や冬季交通対策員の誘導で行っているが、気づかずに通過する車が多いので、看板の配置を含めた情報表示の強化を図っている。
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。	県道の融雪装置が一部故障して機能していないか所があり、融雪剤をまくなどの対策をとった。

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移動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〕
<p>1 〔成果のあった取組〕</p> <p>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。</p> <p>2 〔積極的に取り組んだ事項〕</p> <p>指定管理区域周辺（駐車場以外）の環境整備（草刈等）を継続して実施した。</p> <p>冬季駐車場料金徴収方法の改善を行った。（駐車利用券のリニューアルと料金徴収位置の改善）</p>

〔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〕
<p>1 〔現在、苦慮している事項〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・屋内駐車場前の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） ・屋内駐車場の駐車区画が旧方式で狭く、昨今の乗用車サイズの大型化で狭くなっている。 ・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（融雪装置の補修） ・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 ・榎原駐車場の管理運営 駐車場の路面の補修（主に冬季シャトルバス停留所周辺一帯） ・屋内駐車場の照明のLED化による省エネ対策 <p>2 〔今後、改善・工夫したい事項・積極的に取り組みたい事項〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・屋内駐車場の2F西側は、雪の吹き込みによる積雪・凍結で使用できなくなるので対策が必要。 ・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	B	適切に管理されている。
〔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	特に問題なし。
〔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	収支の安定を図りながら、冬季以外の無料化を維持して、利用者利便に寄与している。 冬季には、関係機関と連携して、平日を半額料金として、サービス向上を進めている。
〔収入支出の状況〕	B	冬季の利用料金収入により、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	駐車場の専任の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。