

指定管理業務点検・評価シート

平成21年12月28日

施設名	大山駐車場	所在地	西伯郡大山町
施設所管課名	西部総合事務所県民局大山中海振興課	連絡先	0859-31-9629
指定管理者名	大山町観光協会大山観光局	指定期間	平成18年4月1日～平成21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 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㎡
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期無料） ・大山国立公園駐車場 乗用車1,000円（午後2時以降入場700円、午後5時以降入場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 4月1日～12月22日（多客が予想される日を除く）

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：3人、嘱託職員：1人〔計4人〕
	<ul style="list-style-type: none"> 大山町観光協会大山観光局常務理事(事務局長)を管理責任者とする体制 駐車場の専任要員(管理主任)として人員1人を通年で雇用 冬期には、駐車場料金徴収及び整理要員として10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 駐車場運営についての意志決定を行う「駐車場運営委員会」を設置

4 施設の利用状況

利用台数 (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	
	20年度	無料開放	2,101	14,356	12,304	1,464	30,225								
	19年度	無料開放	559	15,938	13,986	9,044	39,527								
増減		-	-	-	-	-	-	-	-	1,542	△ 1,582	△ 1,682	△ 7,580	△ 9,302	

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	
	20年度	無料開放	2,231	16,615	14,019	1,675	34,540								
	19年度	無料開放	651	18,310	16,312	10,088	45,361								
増減		-	-	-	-	-	-	-	-	1,580	△ 1,695	△ 2,293	△ 8,413	△ 10,821	

5 収支の状況

区分		20年度	19年度	増減	
収入	事業収入	博労座駐車場	23,555	30,970	△ 7,415
		立体駐車場	10,985	15,454	△ 4,469
		その他	1,143	531	612
		小計	35,683	46,955	△ 11,272
	事業外収入	受取利息・雑収入	34	16	18
		繰越金	0	0	0
小計		34	16	18	
計	35,717	46,971	△ 11,254		
支出	人件費	12,658	13,724	△ 1,066	
	管理運営費	14,743	24,409	△ 9,666	
	事業費	7,761	8,158	△ 397	
	営業外費用	15	0	15	
	計	35,177	46,291	△ 11,114	
収支差額		540	680	△ 140	

6 サービスの向上に向けた取組み

区分	取組み内容
管理体制	事件・事故発生時の地元関係先との連絡体制を改めて整備し、冬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	表現が紛らわしかったために誤解が生じることのあった“駐車料金のキャッシュバック”についてスキー場管理組合と調整し“リフトの割引券”とサービスの名称を改めた。その結果、係員への問合せやトラブルがほとんどなくなった。
除雪業務	駐車場の除雪業務に関して、専用機械の保有状況や緊急時の対応力とともに、業務実績や費用（機械の時間当たり使用単価）を比較した上で、業務委託先の選定を行い、利用者には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	駐車場現地及び隣接する事務所窓口での聞き取り
利用者からの苦情・要望	対応状況
スキー場リフト券の払い戻しを受けるために10分程度の短時間駐車をしたが、駐車料金1,000円を満額払わなければならなかった。駐車場はスキー場と経営が別かもしれないが、払い戻しだけの利用者への対応については、もう少し考慮していただきたい。	(回答) このたびはお客様の事情をお伺いせず申し訳ありませんでした。当駐車場では短時間の駐車は無料であるにもかかわらず、係員の不手際でご迷惑をおかけいたしました。以後、二度とこのようなことがないように指導を徹底いたします。
利用者からの積極的な評価	
特になし	

8 指定管理者による自己点検

〔成果のあった取組み・積極的に取り組んだ事項〕	
1. 〔成果のあった取組み〕	接客サービス等の向上（スキー場利用客とのトラブル等の減少） 老朽施設設備の保守管理（進入路舗装補修、屋内駐車場各設備）
2. 〔積極的に取り組んだ事項〕	指定管理区域周辺（管理区域外）の環境整備 冬期間の効率的駐車等（安全対策、駐車台数増）
〔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〕	冬期駐車場満車時での入場強要客への対応（通路等、駐車区画外への駐車） 屋内駐車場出口のスリップ対策
2. 〔今後、改善・工夫したい事項・積極的に取り組みたい事項〕	県道からの進入道路、各駐車場側溝等の老朽破損箇所の補修 積原駐車場の管理運営 （冬期）効率的駐車等での除雪費用の削減 （夏期）無断進入車輛対策及び有効活用

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。 事故の防止措置、緊急時の対応、除雪体制等について、機動的対応ができるよう工夫がなされている。
〔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	適切に管理されている。
〔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	特段の問題はない。
〔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、冬期以外の無料化を維持させて、利用者利便に寄与している。 利用者意見の把握・対応について、聞取票の様式等を整理し、職員間での情報共有がよりスムーズに図られるように改善されている。
〔収入支出の状況〕	B	冬期の利用料金収入により、グリーンシーズンの無料化等をしながらも年間の支出は賄われている。
〔職員の配置〕	B	指定管理を受けるに当たり、駐車場の専従の職員を雇用配置するなど、利用者の利便に向けての配慮がされている。
総 括	B	協定に沿って適切に管理運営が行われていたのみならず、利用者サービスの向上等利用促進への積極的な取組姿勢が見られた。

- 《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。