

# 指定管理業務点検・評価シート

平成23年1月7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21年4月1日～平成24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<br>昭和45年 槇原駐車場設置<br>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<br>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㎡<br>大山屋内駐車場（大山立体駐車場1階及び2階）／7,640.59㎡<br>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㎡  |
| 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期無料）<br>・ 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）<br>大型バス2,400円<br>マイクロバス1,800円<br>二輪車100円<br>・ 大山屋内駐車場 乗用車1,500円（2日目以降1,000円）<br>※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<br>大山国立公園駐車場 年中無休<br>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"> <li>施設設備の維持管理</li> <li>施設の利用許可、利用料金の徴収</li> <li>利用者へのサービス提供</li> </ul> |
|---------|---|

## 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"> <li>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</li> <li>駐車場の専用委員(管理主任)として人員1人を通年で雇用</li> <li>冬期には、駐車場料金徴収及び整理委員として10名程度を季節雇用</li> <li>駐車場の会計管理については、特別会計を設けている</li> <li>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</li> </ul> |

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     |
|---------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|--------|--------|--------|--------|
|         | 21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  | 2,580  | 15,355 | 10,877 | 無料開放   |
| 20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 | 2,101 | 14,356 | 12,326 | 1,472  | 30,255 |
| 増減      |      | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | 479   | 999    | △1,449 | △1,472 | △1,443 |

  

| 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     |
|------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|--------|--------|--------|--------|
|            | 21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  | 2,766  | 17,983 | 12,374 | 無料開放   |
| 20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 | 2,231 | 16,615 | 14,067 | 1,693  | 34,605 |
| 増減         |      | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | —    | 535   | 1,369  | △1,693 | △1,693 | △1,482 |

5 収支の状況

（金額の単位：千円）

| 区 分     |              | 21年度     | 20年度   | 増 減    |         |
|---------|--------------|----------|--------|--------|---------|
| 収入      | 事業収入         | 博労座駐車場   | 11,024 | 23,555 | △12,531 |
|         |              | 立体駐車場    | 22,099 | 10,985 | 11,114  |
|         |              | その他      | 1,455  | 1,143  | 312     |
|         |              | 小計       | 34,578 | 35,683 | △1,105  |
|         | 事業外収入        | 受取利息・雑収入 | 19     | 34     | △15     |
|         |              | 繰越金      | 0      | 0      | 0       |
|         |              | 小計       | 19     | 34     | △15     |
| 計       | 34,597       | 35,717   | △1,120 |        |         |
| 支出      | 人件費          | 11,977   | 12,658 | △681   |         |
|         | 管理運営費        | 21,395   | 22,504 | △1,109 |         |
|         | 事業費          | 0        | 0      | 0      |         |
|         | 営業外費用        | 5        | 15     | △10    |         |
|         | 計            | 33,377   | 35,177 | △1,800 |         |
| 特別損益    | 特別利益         | 51       | 0      | 51     |         |
|         | 法人税、住民税及び事業税 | 340      | 0      | 340    |         |
| 収 支 差 額 |              | 931      | 540    | 391    |         |

6 サービスの向上に向けた取組

| 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 | 前年度“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ことに加え、職員にお客様対応に関する研修・教育を行った。その結果、係員への問い合わせやトラブルが皆無となった。 |
| 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                           | 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   |
| 第4駐車場の路面のタールが高温で溶けており、サンダルに付着してしまった。 | 付着状態を確認し、利用者の方がサンダルを購入されたお店に価格を確認し、半額を弁償した。<br>タールの溶解箇所については、補修を行った。 |
| 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・積極的に取り組んだ事項〕                    |  |
| 1. 〔成果のあった取組〕                             | 季節雇用の駐車場スタッフの固着化によるサービス品質の安定   |
| 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）の環境整備の継続<br>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〕                          | とくに屋内駐車場の駐車区画が旧方式で狭いため、昨今の乗用車サイズだと3台分の区画に2台駐車しているのが運用実態<br>屋内駐車場入口の桁高が低く、昨今のバン型車両およ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<br>屋内駐車場出口先のスリップ対策と前面融雪道路一部の機能不全および自動発券・料金徴収機の老朽化による不具合 |
| 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<br>積原駐車場の管理運営<br>(冬期) 利用実態に即した効率的除雪区画の設定による除雪経費の削減   |

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〕<br>○施設設備の保守管理・修繕<br>○施設の保安警備、清掃等<br>○事故の防止措置、緊急時の対応                      | B   | 適切に管理されている。<br>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〕<br>○利用の許可<br>○適正管理に必要な利用者への措置命令<br>○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〕<br>○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〕<br>○開館時間、休館日、利用料金等<br>○利用者へのサービス提供・向上策<br>○施設の利用促進<br>○個人情報保護、情報公開<br>○利用者意見の把握・対応 | C   | 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。<br>利用者意見の把握・対応が適切に行われている。<br>利用者サービスに係る規程に一部十分でないところがあるが(個人情報、情報公開など)、事務は適切に行われていた。なお、当該規程については、平成22年度内を目途に整備、作成中である。 |
| 〔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賅われている。  |
| 〔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。