

指定管理者制度導入施設の運営状況（令和３年度）

１．施設名等

施設名	別府港機械管理駐車場・県営3号上屋・石垣地区緑地	所在地 電話番号	別府市新港町、船小路町、汐見町 0977-23-5599
-----	--------------------------	-------------	---------------------------------

２．指定管理者および県の所管部課（窓口）

指定管理者	名 称 所在地 指定期間	株式会社おおいた観光サービス 別府市新港町942番5号 平成31年4月1日～令和6年3月31日（5年間）	県の所管部課 （局・室）	土木建築部 港湾課 TEL：097-506-4614
-------	--------------------	--	-----------------	-------------------------------

３．施設の概要

設置年月日	平成12年10月1日		
設置根拠	大分県港湾施設管理条例		
設置目的	人の流れの拠点となる別府港石垣地区では、国際・国内観光港として機能を発揮させるため旅客上屋の整備、憩いの場となる緑地等を整備している。 3号上屋は昭和56年に、緑地は昭和59年から平成3年までの間に順次供用開始してきたものである。機械管理駐車場は、放置車両対策の一環として整備を行い、平成12年10月に第1・第2駐車場を、平成13年7月に第3駐車場を供用開始したものである。		
事業内容	①港湾施設の使用許可（工作物の設置を伴うものを除く）に関すること。 ②港湾施設の利用促進に関すること。 ③港湾施設の維持管理及び修繕に関すること。 ④①から③のほか、港湾施設の設置目的を達成するために必要な事業に関すること。		
施設内容	機械管理駐車場 県営3号上屋 石垣地区緑地	第一駐車場 普通188台、第二駐車場 大型16台 普通198台、第三駐車場 普通82台 貸付区画13区画、貴賓室1室、トイレ2箇所、エレベーター1基、エスカレーター1基、 空調機器1基 芝生、樹木、遊歩道、トイレ、水飲み場、ベンチ	
使用料等	第1・3駐車場		第2駐車場
	1時間以内	100円	1時間以内 100円
	1時間30分	200円	1時間30分 200円
	2時間以内	300円	2時間以内 300円
	2時間超～7時間以内	400円	2時間超～7時間以内 400円
	7時間超～12時間以内	500円	7時間超～12時間以内 500円
	12時間超～18時間以内	600円	12時間超～18時間以内 600円
	18時間超～24時間以内	800円	18時間超～24時間以内 800円
	24時間超～30時間以内	1,000円	24時間超～30時間以内 1,000円
	30時間超～36時間以内	1,200円	30時間超～36時間以内 1,200円
	36時間超～42時間以内	1,400円	36時間超～42時間以内 1,400円
	42時間超～48時間以内	1,600円	42時間超～48時間以内 1,600円
	48時間超～54時間以内	1,800円	48時間超～54時間以内 1,700円
54時間超～	6時間毎 200円加算	54時間超～	6時間毎 100円加算
閉館日	年中無休 （ただし、施設の改修工事または災害による安全確保の必要がある場合には、臨時に閉鎖する場合がある ※3号上屋は、午前5時から午後8時まで開館している。		

４．目標指標の達成状況

指標	年度	目標数値	実績	達成率(%)
【目標指標①】 県営3号上屋の活用による イベント開催回数 （一般参加が可能であるもの）	平成30年度			
	令和元年度			
	令和2年度			
	令和3年度	65	108	166.2%
【目標指標②】 県営3号上屋の活用による イベント参加者が100人以上となる日数 （一般参加が可能であるもの）	平成30年度	25	25	1
	令和元年度	30	27	90.0%
	令和2年度	35	4	11.4%
	令和3年度	20	12	60.0%

5. 施設の利用状況

利用者数(人)	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
	平成30年度	9,259	9,179	9,209	9,570	12,071	7,612	
	令和元年度	9,495	9,639	9,020	9,754	10,614	8,324	
	令和2年度	4,386	4,635	5,167	5,917	5,861	5,646	
	令和3年度	4,859	5,571	5,892	6,818	6,224	5,489	
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
	平成30年度	8,591	9,119	9,144	8,025	7,403	11,550	110,732
	令和元年度	9,230	9,954	9,696	8,386	7,039	6,241	107,392
	令和2年度	6,968	7,351	6,603	4,610	4,553	7,110	68,807
	令和3年度	6,670	7,082	7,647	7,347	4,931	6,695	75,225

6. 利用者満足度調査等の実施状況

利用者満足度調査	実施方法	アンケート等の実施により施設利用者の意見や苦情等を聴取する。 利用者のニーズに合わせ7段階評価を実施している。 「とても良い」、「良い」、「比較的良い」、「普通」、「比較的悪い」、「悪い」、「とても悪い」							
	実施結果	【駐車場】	とても良い	良い	比較的良い	普通	比較的悪い	悪い	非常に悪い
		・職員の対応	21%	26%	16%	11%	0%	5%	21%
		・駐車場の状況	6%	22%	11%	28%	6%	11%	17%
		・料金の設定	6%	0%	11%	33%	17%	11%	22%
		【3号上屋】	とても良い	良い	比較的良い	普通	比較的悪い	悪い	非常に悪い
		フリーマーケット							
		・イベント内容	0%	36%	0%	36%	0%	27%	0%
		その他のイベント							
		・イベント内容	67%	0%	33%	0%	0%	0%	0%
		その他、施設							
		・施設内容	0%	50%	0%	17%	0%	33%	0%
利用者等からの主な意見・要望・苦情				左の対応状況					
駐車場の案内は分かりやすいが、路線バスの案内に対する意見が多数あった。				(駐車場の状況) 案内表示をよりわかりやすく改善した。					
イベントに対する苦情はないが、交通の便が良くないとの意見があった。				(イベント主催者) 引き続きホームページ・新聞・ブログ等で案内を発信。					
日中は暗く、人気が少ないので、明るくしてほしい。				(その他) お客様が増える時間帯には、照明を通常に戻し照度の確保を図った。					
待ち時間が長いため、乗船客より食事処、売店や自販機に関する要望があった。				一階事業者が、弁当の販売を行い、ニーズに対応。					
3号上屋に福岡行のバス停がほしい。				「横断道路観光港入口」バス停を案内するほか、定期路線バス事業者へ要望を行う。					

7. サービス向上に係る主な取組内容

サービス提供体制の強化	○ フリーマーケットの開催にあたって、出展者組合代表者と連携をとり、大分合同新聞で「ラン&プレー」や「ぶんぶん」の広告スペースを使った告知を行った。
	○ 別府市役所や商工会議所を訪問し、イベント募集のチラシを配布するなどの広報を行った。
	○ 津波対策やテロ対策を想定した訓練を行うなど、管理運営において安全面の強化に努めた。
イベント等の充実	○ 開催したイベントの種類 リサイクルオークション 23回、古物市場 37回、フリーマーケット 11回、別府ポートフェスタ 1回、なんでも蚤の市 2回、ドローン教室 11回

8. 管理に係る収支の状況

(単位：千円)

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入額(A)		41,134	40,190	42,115	41,904
内 訳	県からの委託料				
	利用料金	39,917	38,969	23,908	24,852
	雑収入	1,217	1,221	18,207	17,052
支出額(B)		26,849	26,240	25,545	23,732
内 訳	人件費	12,532	10,447	8,589	8,329
	維持管理費(修繕費、光熱水費、委託料)	6,549	6,408	5,487	6,271
	その他(通信運搬費、広告費、消耗品費)	7,768	9,385	11,469	9,132
収支差額(A-B)		14,285	13,950	16,570	18,172

9. 施設使用料等の収入状況

利用料金(千円)	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
	平成30年度	2,659	3,040	3,723	2,797	4,018	2,835	
	令和元年度	2,854	3,236	2,458	4,474	3,174	4,144	
	令和2年度	1,667	991	1,974	2,807	1,941	2,358	
	令和3年度	1,754	1,643	1,615	2,133	1,668	2,131	
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
	平成30年度	4,053	3,168	3,613	2,666	2,392	4,953	39,917
	令和元年度	2,999	3,289	3,825	2,872	2,308	3,336	38,969
	令和2年度	2,020	2,596	1,812	1,824	1,399	2,519	23,908
	令和3年度	2,393	2,539	2,145	2,889	1,429	2,513	24,852

10. 指定管理者の管理体制

施設管理体制	統括管理者（正規職員 1名）							
	監視・料金回収・一般事務・上屋管理業務（正規職員 1名）							
	監視及び3号上屋・緑地清掃業（パート2名、嘱託職員 1名、臨時職員2名）							
	職員数 (R3.4.1)	正規職員	パート	嘱託	他社から派遣	臨時職員	その他	合計
		2	2	1		2		7

11. 適正な管理運営に係る主な取組内容

職員の資質・能力の向上	○ 別府国際観光港みなとまちづくり協議会等の活動に積極的に参加し、地域との関わりを深めるなど幅広い人脈形成と地域情報の取得に努めた。
防災に関する研修・訓練	○ 令和3年11月7日に、(株)フェリーさんふらわあと共同で、地震、津波を想定した初動措置訓練を実施した。 ○ 令和3年12月7日には、別府警察署の協力のもと、不審者(物)に対する発見から現場での対応、関係機関への連絡といった訓練を施設利用者と合同で実施している。
安全対策等	○ 地震津波発生や、不審者(物)及びテロを想定した訓練を実施し、施設利用者の安全対策に万全を期した。 ○ 24時間の巡回体制(夜間は警備委託)で、不審物の早期発見及び浮浪者の徘徊等について監視し、事件・事故の未然防止に努めた。 ○ 緊急時には、当該施設以外からも業務経験のある職員が24時間常に概15分以内に応援できる体制をとっている。