

# 指定管理業務点検・評価シート（平成29年度業務）

令和元年8月5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	0859-31-9364
指定管理者名	一般社団法人大山観光局	指定期間	平成29年4月1日～令和3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、県内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作る心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 楨原駐車場設置 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） / 17,300.57㎡ 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楨原駐車場（大山楨原駐車場第1から第3駐車場） / 35,151.00㎡
利用料金	冬季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楨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 （減免基準により1,000円を500円に減免） 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（土日祝） 1,500円（2日目以降1,000円） 乗用車（平日） 1,000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有り ※12月29日～1月3日は祝日扱いとする
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23日】から 翌年のスキー場営業終了日【3月26日】以外）

## 2 指定管理者が行う業務

委託業務の内容	・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安、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（常勤職員）： 3人、非常勤職員： 0人、臨時職員： 22人〔計 25人〕 【体制図等】 ・一般社団法人大山観光局長を管理責任者とする体制 ・駐車場の要員（管理チーフ、一般職員、経理）として人員3名を通年で雇用 ・冬季には、駐車場料金徴収及び整理要員として22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

利用者数（人）		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
	29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	3,267	16,372	15,320	4,571
28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	2,343	13,304	14,696	10,258	40,601
増減	—	—	—	—	—	—	—	—	—	924	3,068	624	△ 5,687	△ 1,071

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	
	29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	3,312	14,408	13,717	4,229	35,666
	28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	2,558	11,960	12,956	9,237	36,711
	増減	—	—	—	—	—	—	—	—	—	754	2,448	761	△ 5,008	△ 1,045

## 5 収支の状況

区 分		29年度	28年度	増 減	
収入	事業収入	県立大山博労座駐車場	35,661	36,539	△ 878
		その他(負担金を含む)	3,347	4,314	△ 967
		小 計	39,008	40,853	△ 1,845
	事業外収入	受取利息・雑収入	0	0	0
		小 計	0	0	0
計		39,008	40,853	△ 1,845	
支出	人 件 費	18,022	18,426	△ 404	
	管理運営費	19,626	25,191	△ 5,565	
	事 業 費	0	8	△ 8	
	その他	1,300	0	1,300	
	計	38,948	43,625	△ 4,677	
収 支 差 額		60	△ 2,772		

## 6 労働条件等

確認項目	状況			備考	
	正職員	非常勤職員	臨時職員		
雇用契約 ・ 労使協定	労働条件の書面による提示	労働条件通知書	大山駐車場冬季有料営業時係員募集要項	※書面の名称を記入	
	就業規則の作成状況	有	有	※常時10人以上の労働者を起床する場合は作成、届出が必要	
	労使協定の締結状況	36協定書		36協定書	※労働基準監督署長への届出が必要な協定の有無
労働時間	所定労働時間	7時間45分		8時間	※幅がある場合は上限、下限を記入
	時間管理の手法	自己申告		使用者の現認	※タイムカード、ICカード、自己申告、使用者の現認などの別を記入
	休暇、休日の状況	週休2日		1日～5日/週	※幅がある場合は上限、下限を記入
給与	給与金額	230千円/月		138千円/月	※平均月額を記入
	最低賃金との比較	適		適	※適否を記入
	支払い遅延等の有無	無		無	※有無を記入
安全衛生	一般健康診断の実施	年1回実施			
	産業医の選任	選任の要否：	選任状況：		※規模の要件あり
	安全管理者の選任	選任の要否：	選任状況：		※業種・規模の要件あり
	衛生管理者の選任	選任の要否：	選任状況：		※規模の要件あり
	安全衛生推進者(衛生推進者)の選任	選任の要否：	選任状況：		※業種・規模の要件あり

(参考)

○労働基準監督署長への届出が必要な労使協定の例(労働基準法に基づくもの)

- ・労働者の貯蓄金をその委託を受けて管理する場合(労働基準法第18条)
- ・1ヶ月単位の変形労働時間制(労働基準法第32条の2 就業規則に定めた場合には届出不要)
- ・1年単位の変形労働時間制(労働基準法第32条の4、第32条4の2ほか)
- ・1週間単位の変形労働時間制(労働基準法第32条の5)
- ・時間外労働・休日労働(労働基準法第36条 いわゆる「36協定」)
- ・事業場外労働のみなし労働時間制(労働基準法第38条の2 事業場外労働が法定労働時間内の場合は不要)
- ・専門業務型裁量労働制(労働基準法第38条の3)

○各種管理者等の業種・規模に係る要件（労働安全衛生法に基づくもの）

種別	業種	規模（常時使用する労働者数）
産業医	全ての業種	50人以上
安全管理者	林業、鉱業、建設業、運送業、清掃業、製造業（物の加工業を含む。）、電気業、ガス業、熱供給業、水道業、通信業、各種商品卸売業、家具・建具・じゅう器等卸売業、各種商品小売業、家具・建具・じゅう器小売業、燃料小売業、旅館業、ゴルフ場業、自動車整備業及び機械修理業	50人以上
衛生管理者	全ての業種	50人～200人（1人選任）
		201人～500人（2人選任）
		501人～1,000人（3人選任）
		1,001人～2,000人（4人選任）
		2,001人～3,000人（5人選任）
3,001人以上（6人選任）		
安全衛生推進者	安全管理者と同じ	10人以上50人未満
衛生推進者	安全管理者の選任を要する業種以外の業種	10人以上50人未満

7 サービスの向上に向けた取組み

区分	取組み内容
営業形態	前年度に引き続き屋内駐車場の営業を全日営業とし、平日の駐車料金を1,000円に値下げした。屋外の駐車場（第1, 2, 4駐車場）の駐車料金を全日1,000円に変更した。（ただし、平日は減免基準により駐車料金を500円とした）
管理体制	冬季駐車場運営マニュアルの改訂を行い、運営マニュアルと接客マニュアルに分け、より詳しい内容とするとともに、研修時に外部講師を招いて接客に重点を置いた研修とすることで、駐車場を利用されたお客様がより快適に過ごせるように努めた。（今年度はあいサポート研修を実施）
除雪業務	対応力のある3社と業務委託を行い直管作業員と合わせて緊急時でも対応できる体制とした。また、除雪作業においては駐車場除雪作業基準を定めて運用管理するとともに、豪雪時には、駐車場詰所に除雪道具を常備し無料で貸し出すと共に、職員全員で雪に埋もれて動かない車両の除雪支援等のサポートに努めた。

8 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	スキー場及び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
積雪のため大山観光道路乗用車が多数スリップして道を塞ぎ渋滞が発生した。	駐車場職員の動員および専用道具を活用して救済対応を取った。
第4駐車場のスキー場側の出入り口付近がやや傾斜しており、お客様が転倒しやすい。	出入り口を現行から約10m西側に移動して水平なところに変更し、コーン等で通路を確保した。
第1駐車場出口の坂で、一部融雪装置が故障しているため雪がたまって車がスリップすることがある。	車の往来の合間を見て職員がスコップで削ったり、除雪車を回して対応したり極力早期解決に取り組んだ。
博労座トイレの完成が遅くなり、スキー場の営業に間に合わなかったため、トイレが少ないとのお叱りを受けた。	情報館のトイレを使用して頂くようアナウンスすると共に、夜間対応として屋内駐車場のトイレを24時間開放および情報館がオープンするまで必要に応じて自治会館のトイレを借り受けた。

利用者からの積極的な評価	博労座のおよび屋内駐車場のトイレが綺麗になったとの声を多数頂いた。
--------------	-----------------------------------

9 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〕 <ul style="list-style-type: none"><li>・ 接客マニュアルおよび外部講師を招いての接客指導を盛り込んだ研修の成果で、駐車場スタッフの接客品質の向上を図ることができた。</li><li>・ 冬季駐車場営業終了後の反省会で、来年のお客様からの苦情やスタッフの意見を集約することができた。</li><li>・ 屋内駐車場を全日営業にしたことにより、全日シーズン券を利用されているお客様から感謝の言葉を多くいただいた。また、降雪時の駐車場確保にも大きく貢献した。</li></ul>
2	〔積極的に取り組んだ事項〕 <ul style="list-style-type: none"><li>・ 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。</li><li>・ 第4駐車場周辺での手持ち看板掲示に加え、立て看板を増設し榎原駐車場への誘導を行うことで、大山道路の渋滞軽減。</li><li>・ 駐車場内取付道路でのスリップを軽減するため、融雪剤の散布ならびに誘導員を配置し、スリップしやすい場所に車を停車させないように誘導した。</li></ul>
〔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〕 <ul style="list-style-type: none"><li>・ 屋内駐車場入口の桁高が低く、バン型車両及びルーフ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。</li><li>・ 屋内駐車場出口先及び路面の凍結対策。(融雪装置敷設)</li><li>・ 普通免許で運転できるキャンピングカー等大型車両が駐車区画を2台分占有する場合の駐車料金の取扱。</li></ul>
2	〔今後、改善・工夫したい事項・積極的に取り組みたい事項〕

10 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	3	・施設の保守管理、修繕について、適宜対応している。 ・降雪時等には、これまでの経験に基づき、的確な判断により対応をしている。 ・日中の積雪により滑りやすい箇所が発生した場合には、職員による除雪を行い、事故防止を図っている。
[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、減免の実施	3	・適切に対応している。
[その他管理施設の管理に必要な業務] ○利用受付・案内 ○附属設備・備品の貸出し ○利用指導・操作	3	・有料期間となる冬季については、マニュアルを作成し、的確な誘導案内に努めている。
[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	3	・冬季駐車場運営マニュアルを運営マニュアルと接遇マニュアルに分へ、より詳しい内容とすると共に、研修時に外部講師を招いて接遇に重点を置いた研修を実施、また今年度はあいサポート研修を実施するなど、利用者のサービス向上に積極的に取り組んだ。
[ ]		
[収入支出の状況]	4	・3月の降雪の減少に伴い前年よりも収入減になったが、管理運営費や人件費などの減を行ったため、黒字決算に転換した。
[職員の配置]	3	・スキーシーズンは臨時職員を雇用する等、職員体制を柔軟対応しており、適切に対応している。
[会計事務の状況] ○不適正事案や事故等の有無 ○業務報告書(月次)における内部検査結果 ○利用料金等に係る適正な会計事務 (利用券、利用券管理簿の管理など) ○必要な規程類の整備 (会計規程、協定書等で整備が定められている規程など)	3	・昨年度に駐車券の取り扱いを変更したことにより、集計が明瞭になった。また、集計が楽になり、作業時間も軽減された。 ・駐車券利用簿の管理取り扱いも適正であった。
[関係法令の遵守状況] ○関係法令に係る行政指導等の有無等 ・労働関係法令 (労働基準、労働安全、障がい者雇用等) ・環境関連法令 (大気、水質、振動、廃棄物等) ・その他の法令 ○県内発注(鳥取県産業振興条例)	3	・行政指導の事例なし。 ・県内発注に努めている。
[県の施策への協力] ○障がい者就労施設への発注	3	(該当事項なし)
[ ]		
総 括	3	概ね協定書の内容どおりの適切な管理が行われていた。

《評価指標》5: 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・目標を上回る実績があり、優れた管理運営がなされている。

4: 協定書の内容以上の適切な管理が行われており、計画・目標を上回る実績があった。

3: おおむね協定書の内容どおり適切な管理が行われており、計画・目標に近い実績を達成している。

2: 協定書の内容に対して不適切な事項が認められ、また、計画・目標を達成していない。

1: 協定書の内容に対して重大な違反事項が認められる、指摘済みの不適切事項が放置されている、計画・目標、前年度実績を大きく下回っているなど、大いに改善を要する。

※総括欄は、各項目の平均の小数点以下第2位を四捨五入した数値を基本に、総合的に評価する。