

指定管理業務点検・評価シート（平成27年度業務）

平成28年 7月14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	0859-31-9647
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する心を育むとともに、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 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） / 35,151.00㎡
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榎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有り
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【12月23日】から翌年のスキー場営業終了日【3月6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"> 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	<p>正職員（常勤職員）： 4人、非常勤職員： 0人、臨時職員： 17人 【計 21人】</p> <p>【体制図等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 一般社団法人大山観光局事務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17名程度を季節雇用【うち4名は、繁忙日のみ雇用】 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
		27年度	無料開放	無料開放	265	9,824	14,844							
26年度	無料開放	4,878	16,139	14,438	8,431	43,886								
増減		—	—	—	—	—	—	—	—	△ 4,613	△ 6,315	406	△ 6,089	△ 16,611

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
		27年度	無料開放	無料開放	179	8,441	12,276							
26年度	無料開放	4,258	14,776	12,502	7,059	38,595								
増減		—	—	—	—	—	—	—	—	△ 4,079	△ 6,335	△ 226	△ 5,258	△ 15,898

5 収支の状況

(単位：千円)

区 分		27年度	26年度	増 減	
収入	事業収入	県立大山博労座駐車場	22,697	38,327	△ 15,630
		その他(負担金を含む)	6,207	8,618	△ 2,411
		小 計	28,904	46,945	△ 18,041
	事業外収入	受取利息・雑収入	1	42	△ 41
		小 計	1	42	△ 41
計		28,905	46,987	△ 18,082	
支出	人 件 費	15,116	16,560	△ 1,444	
	管理運営費	23,268	28,885	△ 5,617	
	事 業 費	6	32	△ 26	
	計	38,390	45,477	△ 7,087	
特別損益	特別利益	0	0	0	
	法人税、住民税及び事業税	240	276	△ 36	
収 支 差 額		△ 9,725	1,234		

6 労働条件等 ※対象外

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			※書面の名称を記入
	就業規則の作成状況			※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			※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			※幅がある場合は上限、下限を記入
	時間管理の手法			※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			※幅がある場合は上限、下限を記入
給与	給与金額			※平均月額を記入
	最低賃金との比較			※適否を記入
	支払い遅延等の有無			※有無を記入
安全衛生	一般健康診断の実施			
	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には不要）
 - ・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
管理体制	事故・苦情発生時の地元関係機関（警察・県（維持管理）・スキー場等）との連絡体制の整備および、冬季駐車場運営マニュアルの改訂を行い、冬期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	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ほぼ解消した。また、駐車場内の車両事故に関しては、連絡があれば早急に現場に向かい、交通整理を行うと共に、警察官立会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に従い、利用客に迷惑がかからないよう努めた。
意見箱	大山情報館内に意見箱を設置し、来場者からの意見を把握する機会を設けた。（駐車場に関する意見はなし）

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
大山博労座駐車場付近でスリップによる渋滞が発生する。	救出作業用の道具を常備したパトロール車で路面の点検をし、必要に応じて融雪剤を撒くなどの予防策をとり、スリップ車両を発見した場合専用道具を活用して救済対応を取った。
屋外のトイレに一般の洋式トイレが欲しい。	情報館1Fのトイレを案内している。
第4駐車場料金所の有料掲示が見にくいいため、夜間駐車時に有料がわからなかった。	夜間、駐車場入口に有料と書いた立て札を設置し入場時にわかるようにした。
屋内駐車場の駐車区画が狭く、大型乗用車の隣の隙間が狭く駐車しづらい。	3連の駐車区画に、軽自動車専用区画を設け試行したが、利用者の誘導がうまくできなかったため失敗に終わった。来季は、『軽自動車優先区画』の表示および料金所での、『軽自動車専用区画』推進用チラシを配布し利用者の協力のもと改善に取り組む。
スキー場および大山寺の場所がわかりづらい。	看板が新たに設置されたが、冬季は雪に埋もれて見えないため、スキー場並びに大山寺のマップを提供している。

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救済用として除雪道具を常備し無料で貸し出しを行った。
--------------	---

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〕
<p>1 〔成果のあった取組〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・冬季駐車場運営マニュアル改定と研修の成果で、駐車場スタッフの接客品質の向上と適切な車両誘導を図ることができた。 ・冬季駐車場営業終了後の反省会で、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。 <p>2 〔積極的に取り組んだ事項〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・手持ち看板掲示による、出庫時の駐車券確認の迅速化 ・第4駐車場周辺での手持ち看板掲示による榎原駐車場への誘導を行うことで、大山道路の渋滞軽減。

〔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まり対策（特に女子トイレ） ・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路面の凍結対策（融雪装置敷設）各駐車側溝等の老朽破損箇所の更新 ・博労座駐車場の駐車位置明示用の白線が薄くなっている。 <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"> ・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の電光掲示板利用も含めた効果的な情報提供を図る必要がある。 ・第4駐車場のバス専用駐車スペースを変更し効率の良い配置としたい。 ・第4駐車場の海側側溝に蓋を設置し、車の出入りが出来るようにしたい。（冬季駐車場対策）

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	4	・降雪時及び、降雪が予想される時は、随時必要な情報を収集し、的確な判断により対応をしている。 ・施設の保守管理・修繕については、必要に応じて的確に対応している。 ・事故や緊急時には、関係各署に連絡をし、速やかに対応をしている。
〔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〕 ○場内における車両の誘導・案内	3	・駐車場チーフ職員及び警備員リーダーに対し、毎朝ミーティングを行い、前日からの引継事項及び当日の注意事項等を各職員へ伝達し、適切に対応をしている。 ・区画の狭い屋内駐車場において、適切に駐車できるような取組を引き続き実施してほしい。
〔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	3	・大山情報館内に意見箱を設置し、来場者からの意見を把握する機会を設けた。 ・駐車場に関する意見はなかったが、その都度、対応結果をHPで公表するよう指導した。 ・冬季には、従来より関係機関と連携して、平日の駐車料金を半額にする等、サービスの向上に努めており、H27年度も引き続き積極的に取り組んでいる。 ・冬季に雇用する駐車場職員については、事前に研修を実施し、来場者への接遇向上に努めた。 ・その他、利用者からの各種要望に対しては、適切に対応をした。
〔収入支出の状況〕	3	・今年度は、深刻な雪不足で、スキー客が昨年度の1/2以下であったため、収入が大幅に減り、赤字となったものの、必要な修繕は実施する等積極的に取り組んだ。
〔職員の配置〕	3	・冬季には、来場者数に応じて、駐車場職員の人数を調整する等、適切な管理運営及び、サービスの向上に努めた。
〔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	・駐車場の利用料金収入の取扱いについては、適切に実施されていた。 ・見積書は複数者から徴していたが、金額に応じて見積伺いをするよう指導した。 ・その他については、適切に処理されていた。
〔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 ・業務委託等については、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	-	(該当事例なし)
総 括	3	・概ね協定書の内容どおり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。