

指定管理業務点検・評価シート（平成28年度業務）

平成29年7月28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ことを育むとともに、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 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） / 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 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	<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）： 3人、非常勤職員： 0人、臨時職員： 22人 [計 25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長を管理責任者とする体制 駐車場の要員（管理チーム、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
	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
27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	265	9,824	14,844	2,342	27,275
増減		—	—	—	—	—	—	—	—	2,078	3,480	△148	7,916	13,326

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
	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
27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	178	8,441	12,275	1,801	22,695
増減		—	—	—	—	—	—	—	—	2,380	3,519	681	7,436	14,016

5 収支の状況

区 分		28年度	27年度	増 減	
収入	事業収入	県立大山博労座駐車場	36,539	22,601	13,938
		その他(負担金を含む)	4,314	6,303	△ 1,989
		小 計	40,853	28,904	11,949
	事業外収入	受取利息・雑収入	0	1	△ 1
		小 計	0	1	△ 1
計		40,853	28,905	11,948	
支出	人 件 費	18,426	15,116	3,310	
	管理運営費	25,191	22,906	2,285	
	雑 損 失	8	6	2	
	そ の 他	0	240	△ 240	
	計	43,625	38,268	5,357	
収 支 差 額		△ 2,772	△ 9,363		

6 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	屋内駐車場の営業を土日祝日営業から全日営業に切り替えると共に、駐車料金を平日1,000円に値下げした。 (平日に積雪が多いとき屋内利用の要望が多かったため、全日シーズン券のお客様へのサービス向上も合わせて平日に屋内駐車場を利用できるようにした)
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遇マニュアルに分け、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。
除雪業務	対応力のある3社と業務委託を行い直営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。

7 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
豪雪のため大山博労座駐車場付近でバスがスリップして道を塞ぎ渋滞が発生した。	専門業者に連絡を取り、救出の依頼をとり、解除した。その他に一般車両のスリップ車両を発見した場合は、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く、出口付近に駐車されていた車に転倒したお客様のスキー板が接触してキズが付いたとの苦情があった。	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(融雪装置部)に雪がたまって車がスリップすることがある。	取り付け道路(融雪装置)の坂の除雪実績、平成28年度10回実施しています。実際には日中に急に積った雪が溶けてシャーベット状になった時にスリップしやすく、この時は車の往来の間隙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でおります。
第2駐車場の除雪が10時までかかっていることがあり、もっと早めに作業にかかってほしい。	除雪作業は、降雪の状況によって変わります。積雪が多く又降雪が予想される場合は早いときには20時から始める場合もあります。ご指摘の状況は、明け方大量に積雪があった時と思われます。極端な場合は、いったん除雪しても2~3時間後に除雪が必要になる場合があります。この場合、どうしても2回目の除雪が10時に食い込む場合があります。
第1駐車場の入口の坂で車が止まりスリップすることがあるのでなるべく奥でチケット発券してほしい。	ご指摘の通り、なるべく奥まで誘導して、駐車券を発行していますが、どうしても車の流れに追いつけない場合があります。また、路面がスリップしやすい状況の時は、融雪道路手前の平坦なところで車を待機させて坂道を止まらずに入場させる運用も取り組んでおります。
第5駐車場にて集会をされているお客様の子供が飛び出して引かれそうになった。	各駐車場に集会禁止の表示を追加する準備をすると共に、来訪客への情報提供として大山旅館組合及び観光施設に周知した。(集会禁止の表示は平成29年度中に設置)

第5駐車場に止められたお客様の車がサイドブレーキをかけ忘れたため第3駐車場まで転落した。

再発防止策として第5駐車場に車止めを追加した。

利用者からの積極的な評価

2回の豪雪時に、夜遅くまでお客様車両の救出を手伝い大変感謝された。

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〕

- ・ 接遇マニュアルおよび外部講師を招いての接遇指導を盛り込んだ研修の成果で、駐車場スタッフの接遇品質の向上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。
- ・ 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、豪雪時の駐車場確保にも大きく貢献した。

2 〔積極的に取り組んだ事項〕

- ・ 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。
- ・ 第4駐車場周辺での手持ち看板掲示に加え、立て看板を増設し積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〕

1 〔現在、苦慮している事項〕

- ・ 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。

2 〔今後、改善・工夫したい事項・積極的に取り組みたい事項〕

- ・ 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。

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] <input type="checkbox"/> 施設設備の保守管理・修繕 <input type="checkbox"/> 施設の保安警備、清掃等 <input type="checkbox"/> 事故の防止措置、緊急時の対応	4	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の保守管理・修繕について、適宜対応している。 ・降雪時及び、降雪が予想されるときは、随時必要な情報を収集し、凍結防止剤の散布や除雪の時間・回数等、これまでの経験等に基づき、的確な判断により対応している。 ・また、日中の積雪等により、滑りやすい箇所が発生した場合は、すぐに職員による除雪を行い、事故防止を図っている。 ・事故や緊急時には、関係各所に連絡をし、速やかに対応している。
[施設の利用の許可、利用料の徴収等] <input type="checkbox"/> 利用の許可 <input type="checkbox"/> 適正管理に必要な利用者への措置命令 <input type="checkbox"/> 利用料金の徴収、減免の実施	3	<ul style="list-style-type: none"> ・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] <input type="checkbox"/> 場内における車両の誘導・案内	3	<ul style="list-style-type: none"> ・有料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] <input type="checkbox"/> 開館時間、休館日、利用料金等 <input type="checkbox"/> 利用者へのサービス提供・向上策 <input type="checkbox"/> 施設の利用促進 <input type="checkbox"/> 個人情報保護、情報公開 <input type="checkbox"/> 利用者意見の把握・対応	3	<ul style="list-style-type: none"> ・冬季には、従来より関係機関と連携して、平日の駐車場料金を半額にする取組を続けたほか、H28年度より、屋内駐車場の平日料金を値下げして利用促進を図る等、利用者へのサービス向上に積極的に取り組んだ。 ・冬季雇用する駐車場職員については、外部講師を招いた接遇研修を実施し、お客様の満足度向上に繋がるよう、努めた。
[収入支出の状況]	3	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年の雪不足から一転して、豪雪となったことにより、スキー客が伸び悩み、想定よりも収入が増えなかった。それに加え、豪雪により除雪費が増加したため、2年続けて厳しい運営となった。
[職員の配置]	3	<ul style="list-style-type: none"> ・適切に対応している。
[会計事務の状況] <input type="checkbox"/> 不適正事案や事故等の有無 <input type="checkbox"/> 業務報告書(月次)における内部検査結果 <input type="checkbox"/> 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) <input type="checkbox"/> 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	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車券の取扱い方法を工夫し、1束の枚数を50枚⇒10枚綴りにすることで、集計が楽になるとともに、明解になった。また、集計に係る作業時間も減少した。 ・その他についても、適切に処理されていた。
[関係法令の遵守状況] <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 県内発注(鳥取県産業振興条例)	3	<ul style="list-style-type: none"> ・行政指導の事例なし ・業務委託については、県内発注に努めている。
[県の施策への協力] <input type="checkbox"/> 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。