

指定管理業務点検・評価シート（令和元年度業務）

令和2年7月27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	0859-31-9363
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4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 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） / 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 <table border="0" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>乗用車</td> <td>1,000円</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">（午後2時以降入場700円、午後5時以降入場500円）</td> </tr> <tr> <td>大型バス</td> <td>2,400円</td> </tr> <tr> <td>マイクロバス</td> <td>1,800円</td> </tr> <tr> <td>二輪車</td> <td>100円</td> </tr> </table> ●大山屋内駐車場 <table border="0" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>乗用車（土日祝）</td> <td>1,500円（2日目以降1,000円）</td> </tr> <tr> <td>乗用車（平日）</td> <td>1,000円（2日目以降1,000円）</td> </tr> </table> ※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			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）		大型バス	2,400円	マイクロバス	1,800円	二輪車	100円	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）
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）																	
大型バス	2,400円																
マイクロバス	1,800円																
二輪車	100円																
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）																
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22日】から翌年のスキー場営業終了日【3月1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全、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：1人、臨時職員：19人（季節雇用）〔計：23人〕 【体制図等】 ・一般社団法人大山観光局代表理事を管理責任者とする体制 ・駐車場の要員（事務局長、管理チーム、一般職員）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19名を臨時（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
		令和元年度	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	166	4,057	11,318
平成30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	1,996	15,952	14,273	1,004	33,225
増減	—	—	—	—	—	—	—	—	—	△ 1,830	△ 11,895	△ 2,955	△ 871	△ 17,551

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	
	令和元年度	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	159	3,920	11,937	130	16,146
	平成30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	2,319	16,807	15,280	958	35,364
増減		-	-	-	-	-	-	-	-	△ 2,160	△ 12,887	△ 3,343	△ 828	△ 19,218	

5 収支の状況

区 分		令和元年度	平成30年度	増 減	
収入	事業収入	県立大山博労座駐車場	16,146	35,364	△ 19,218
		その他(負担金を含む)	838	1,169	△ 331
		小 計	16,984	36,533	△ 19,549
	事業外収入	受取利息・雑収入	0	0	0
		小 計	0	0	0
計		16,984	36,533	△ 19,549	
支出	人 件 費	9,838	15,065	△ 5,227	
	管理運営費	13,545	17,443	△ 3,898	
	事 業 費	0	0	0	
	その他	600	2,000	△ 1,400	
	計	23,983	34,508	△ 10,525	
収 支 差 額		△ 6,999	2,025		

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	就業規則、労働条件 通知書	労働条件通知書	労働条件通知書	※書面の名称を記入
	就業規則の作成状況	有	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	無	無	※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	2.5～4.5時間	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	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	週休2日	週休2日	※幅がある場合は上限、 下限を記入
給与	給与金額	238千円/月	60千円/月	58千円/月 (12月～3月)	※平均月額を記入
	最低賃金との比較	適	適	適	※適否を記入
	支払い遅延等の有無	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	無	無	
	産業医の選任	選任の要否：否	選任状況：選任なし		※規模の要件あり
	安全管理者の選任	選任の要否：否	選任状況：選任なし		※業種・規模の要件あり
	衛生管理者の選任	選任の要否：否	選任状況：選任なし		※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：否	選任状況：選任なし		※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）
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	○冬季の駐車場利用料金について、引き続き実際の利用状況に基づいた料金設定を行い、運営経費の確保と利用促進の両立を図った。（ただし、3月以降の土日祝日料金割引は、3/1でスキーシーズン終了のため実施できず。） ○駐車場利用者に対して「DAISENありがとうキャンペーン」を実施し、プレゼント抽選（地元観光施設の優待等）を行うことで利用促進を図った。
管理体制	○冬季駐車場運営マニュアル（運営マニュアル／接客マニュアル）により、職員教育を行った。 ○講師を招いた接客研修を行い、職員教育を徹底した。（令和元年12月13日実施） ○利用者からの苦情等が寄せられた場合は、組織全体で共有し、迅速な対応と再発防止に努めた。
除雪業務	○直営作業員と業務委託とを組み合わせ、作業の迅速性・安全性の確保に努めた。 ○除雪に関しては、駐車場除雪作業基準により運用管理した。

8 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	大山観光局及びスキー場ホームページへの意見等、駐車場職員に対する直接の意見等、周辺事業者を通じた間接的な意見等
------------	---

利用者からの苦情・要望	対応状況
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、利用者が転倒しやすい。	出入り口を水平な箇所に変更するとともに、コーン等で通路を確保。
第1駐車場出口の坂で、雪がたまって車がスリップする。	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。
博労座駐車場の満車掲示が遅いため、県道（博労座～榎原間）で渋滞が発生する。	冬季交通対策の警備員と連携し、利用客が集中しそうな時には密に連携を取り、博労座駐車場が満車になる前に榎原駐車場への誘導を行い、渋滞緩和に努めた。
第5駐車場（バス専用）に職員不在の時があり、入口にロープがかかっていた為、バスが進入できなかった。	観光案内所に連絡があり対応。今後は第1駐車場職員に常時確認若しくは時間外は入口に利用方法のわかる掲示物を設置することで対応。

利用者からの積極的な評価	駐車場に多くの積雪があり雪に埋まった車両の周辺を職員が除雪して出庫を手助けし、利用者から大変感謝された。
--------------	--

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〕

- ・ 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った。
- ・ DAISENありがとうキャンペーンを実施して、駐車場利用者の獲得にも繋がっている。応募総数2,063件

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、立て看板を増設し榎原駐車場への誘導を行うことで、大山道路の渋滞軽減。
- ・ 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。

〔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〕

- ・ グリーンシーズンに第4駐車場のバス専用駐車区画に一般車両が駐車してしまうことが多く、前日にコーンを設置したり、駐車車両があった際は、車両の移動を促す張り紙をして駐車しないように取り組んでいる。
- ・ 第5駐車場に駐車されたい利用者が、県道24号線側のバス廻し場から進入することが度々起こった。今後は入り口に一般車両進入禁止のようなわかりやすい表示の設置を検討している。
- ・ 想定外の雪不足によるスキー場営業期間の減少やスキー人口の減少に伴い駐車場利用者が減少している中、県納入金(収入の16%)の負担が大きく、安定的な経営が困難。(納入金率の引き下げや納入金算定基礎の見直し等検討を希望。)
- ・ 収益性のない榎原駐車場で除雪費がかかり、経営上の負担となっている。

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。 ・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	・協定書及び事業計画に沿って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	・冬季運営について、運営マニュアル等により、適切な駐車場利用(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と接遇マニュアルを整備し、職員全体で駐車場運営に係るルールの共有及び実践を行うとともに、インバウンド需要に対応するため、英会話の接遇研修を実施するなど、利用者サービス向上に積極的に取り組んでいる。 ・駐車車両周辺の除雪協力をするなど、経験に基づいた柔軟な対応を行っている。 ・HPや意見箱等により利用者意見を把握し、要望等の解消に向け適切に対応している。
[収入支出の状況]	3	・シーズンを通じて降雪が非常に少なく、有料営業を3月1日終了するなど、例年に比べて大幅な収入減となったが、管理運営費や人件費などを調整することで安定的な管理運営を確保している。
[職員の配置]	3	・スキーシーズンは、臨時職員を雇用し必要に応じて配置する等、実態に即した柔軟な職員配置を行っており、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	・業務報告書による月例報告が適切になされている。 ・駐車券、利用管理簿等、適正に整備・管理されており、適切な会計事務が行われている。
[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	・法令等による行政指導の該当事例無し。 ・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	

《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。