

指定管理業務点検・評価シート（令和2年度業務）

令和3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 | 0859-31-9363 |
| 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 禎原駐車場設置 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禎原駐車場（大山禎原駐車場第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禎原駐車場は冬季無料） ●大山国立公園駐車場 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 ●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19日】から翌年のスキー場営業終了日【3月14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）：5人、非常勤職員：1人、臨時職員：17人（季節雇用）〔計：23人〕 |
| | <p>【体制図等】</p> <pre> graph TD RD[代表理事 1名] --- SC[事務局長 1名] SC --- MC[管理チーフ 1名] SC --- NS[非常勤職員 1名 / 清掃業務担当] SC --- PT[臨時職員 17名 / 駐車場料金徴収及び整理要員] SC --- RS[常勤正職員 3名 / うち1名は経理担当職員] </pre> <ul style="list-style-type: none"> ●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、管理チーフ、一般職員)として人員5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2年度 | 無料開放 | 5,462 | 15,456 | 15,236 | 1,845 |
| 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 | 133 | 15,674 |
| 増減 | | - | - | - | - | - | - | - | - | 5,296 | 11,399 | 3,918 | 1,712 | 22,325 |

| 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2年度 | 無料開放 | 5,961 | 15,717 | 16,370 | 1,583 |
| 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 |
| 増減 | | - | - | - | - | - | - | - | - | 5,802 | 11,797 | 4,433 | 1,453 | 23,485 |

5 収支の状況

| 区 分 | | 令和2年度 | 令和元年度 | 増 減 |
|---------|------------|--------|---------|--------|
| 収入 | 事業収入 | 39,631 | 16,146 | 23,485 |
| | 其他(負担金を含む) | 104 | 838 | △ 734 |
| | 小 計 | 39,735 | 16,984 | 22,751 |
| | 事業外収入 | 0 | 0 | 0 |
| | 小 計 | 0 | 0 | 0 |
| 計 | | 39,735 | 16,984 | 22,751 |
| 支出 | 人件費 | 12,726 | 9,838 | 2,888 |
| | 管理運営費 | 18,965 | 13,545 | 5,420 |
| | 事業費 | 0 | 0 | 0 |
| | 其他 | 300 | 600 | △ 300 |
| | 計 | 31,991 | 23,983 | 8,008 |
| 収 支 差 額 | | 7,744 | △ 6,999 | |

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 | 就業規則、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 | 36協定書 | 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日以上 | ※幅がある場合は上限、下限を記入 |
| 給与 | 給与金額 | 208千円/月 | 56千円/月 | 99千円/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） |
| 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 | ○R1年度にだいせんホワイトリゾートが発券したスキー場シーズン券販売に伴う綴り駐車券（利用実績により正規料金で清算）の駐車場での利用を本年度も可とし、お客様の利便性向上を図った。 ○R1年度に引き続き、だいせんホワイトリゾート共催で「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（応募数：5,678枚、当選者数184名）。 |
| 管理体制 | ○冬季駐車場運営マニュアル（運営マニュアル／接遇マニュアル）を定め、職員教育を行った。 ○外部講師（鳥取県西部総合事務所生活環境局生活安全課）を招いた研修を行い、新型コロナウイルス感染拡大防止・予防に関する職員教育を実施した（R2.12.11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。 |

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、駐車場職員に対する直接の意見、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1駐車場出入口で車の往来による圧雪が発生し、車両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、除雪車を回して圧雪を除去し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く、県道で渋滞が発生しお客様からの苦情となった。 | 冬季交通対策の警備員と連携し、お客様が集中しそうな時には密に連携を取り、博労座の駐車場が満車になる前に槇原の引き込みを開始して博労座～槇原間での渋滞を無くすように取り組んだ。 |

| | |
|--------------|--|
| 利用者からの積極的な評価 | 冬季利用の際、駐車後に多くの積雪があり雪の中に車両が埋まってしまった為、駐車場職員で駐車車両前側の雪をスコップで除雪して車両を出庫し易くし、お客様から大変喜ばれた。 |
|--------------|--|

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〕

〔成果のあった取組〕

- ・新型コロナウイルス感染拡大防止に係る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5,678件（令和元年度2,063件））。

〔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、立て看板を増設し横原駐車場への誘導を行うことで、大山道路の渋滞を軽減させた。
- ・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。
- ・冬季、立体駐車場前のトイレの屋根からの雪ずりが発生する為、赤白棒やコーン、標示を設置し軒下に人が立ち入らないようにした。

〔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〕

- ・冬季に駐車場周辺で道路標識を無視し逆走してしまう一般車両が多く、冬期交通対策協議会と連携して道路沿いに看板を設置することで一方通行をお客様が認識しやすいように取り組んだ。
- ・駐車場内で除雪時に重機による施設破損事案が多かった。今後は除雪車が認識しやすいように赤白ボールを随所に設置し除雪時にオペレーターにわかりやすくする。
- ・第2駐車場に設置してある街灯が一部（3箇所）点灯しなくなっている。今後、業者に確認してもらう。

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。 ・維持管理や緊急時など、迅速に対応がなされているものの、除雪に伴う設備の破損等が多いため、除雪業務について改善を求める。 |
| [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、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止及び予防のため、新型コロナウイルス感染症に関する職員教育を実施するなど、利用者サービスだけでなく、安全性向上にも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] | 4 | ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、柔軟な営業体制が求められることとなったが、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行い、また、降雪にも恵まれたため、収入を確保することができた。 |
| [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い、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。