

指定管理者制度導入施設平成29年度決算資料

施設名	鳴門市観光情報センター（撫養町大桑島字濱岩75番地1）	担当	観光振興課
-----	-----------------------------	----	-------

1. 指定管理の状況

(1) 指定管理者

【団体名】 鳴門市観光コンベンション株式会社
【代表者名】 代表取締役 小山 雅規
【所在地】 鳴門市撫養町大桑島字濱岩75番地1

(2) 指定期間 平成27年4月1日から平成32年3月31日（5年間）

(3) 指定管理の内容

- ①施設の運営に関する業務
- ②施設の保全に関する業務
- ③観光案内に関する業務
- ④その他市長が必要と認める業務

2. 指定管理者事業報告書概要

(1) 管理業務の実施状況

- ①開館日数： 年間365日
- ②管理体制： 管理者1名、観光案内3名、清掃4名、警備3名の体制により管理運営業務を実施。
- ③業務実施状況： 観光情報センターの施設及び設備の機能と環境を良好に維持し、本市の観光に関する情報の提供が円滑に行われるよう、保守管理や安全運行に努めるとともに、各種施設の効率的な運営に努めた。
- ④利用サービス向上への取り組み：
前年度に引き続き、開館時間の延長や清掃や草木の剪定による景観の維持管理、夜間警備の充実等により、利用者が安心して施設を利用できるように取り組んだ。

(2) 利用等の状況

スロープカー	稼働回数（回）	利用者数（人）
	95,756	478,780

観光案内業務	訪問者数（人）	電話件数（件）	計
	7,712	1,200	8,912

(3) 利用料金収入の状況

なし

(4) 管理に係る収支の状況

【収入の部】

(単位：円)

項目	予算額	決算額	増減額	備考
指定管理料	16,500,000	16,500,000	-	
合 計	16,500,000	16,500,000	-	

【支出の部】

(単位：円)

項目	予算額	決算額	増減額	備考
人件費	9,191,000	11,911,668	2,720,668	清掃員・警備員・観光案内
管理費	消耗品費	347,000	267,791	△ 79,209 ハーネス、清掃用品、各種電球ほか
	光熱水費	3,640,000	3,628,728	△ 11,272 電気代、水道代
	通信運搬費	178,000	250,100	72,100 切手、郵送料、電話料金
	修繕費	150,000	107,946	△ 42,054 1件あたり5万円以下の修繕
	手数料・リース料	315,600	567,540	251,940 凝化槽検査、清掃・事務用品リース
	委託料	2,444,000	2,218,320	△ 225,680 スロープカー等保守点検ほか
	事務用品代	-	106,046	106,046 文具・コピー用紙等
	広告料	-	398,800	398,800 観光情報放送等
	その他	234,400	-	△ 234,400 臨時他の費用に充当する
小 計		7,309,000	7,545,271	236,271
合 計		16,500,000	19,456,939	2,956,939

差し引き収支額

△ 2,956,939 円 (不足分については、指定管理者自己負担)

3. 平成29年度鳴門市からの指定管理者への補助金及び委託料

(1) 補助金明細

なし

(2) 委託料明細

(単位：円)

事業名	決算額	担当課
観光情報センター管理業務（指定管理料）	16,500,000	観光振興課

4. 管理運営状況について

開館日数	導入前	365日	開館時間	導入前	8時～20時
	H26	365日		H26	8時～20時
	H27	366日		H27	8時～20時
	H28	365日		H28	8時～20時
	H29	365日		H29	8時～20時
利用者(件)数及び施設使用者(件)数	H25	観光案内訪問者数 7, 582人 電話件数 1, 341件 入-ブカ-稼働数 96, 820回 〃 利用客数 48万4千人	モニタリング評価結果	評価(A～C)	B
	H26	観光案内訪問者数 5, 928人 電話件数 1, 251件 入-ブカ-稼働数 90, 718回 〃 利用客数 45万3千人		施設所管課 所見	履行確認 (*1)
	H27	観光案内訪問者数 6, 470人 電話件数 1, 437件 入-ブカ-稼働数 100, 222回 〃 利用客数 50万1千人		協定書を的確に遵守し、業務を履行した。	サービス水準 (*2)
	H28	観光案内訪問者数 6, 257人 電話件数 1, 280件 入-ブカ-稼働数 95, 078回 〃 利用客数 47万5千人		開館時間の延長やトイレ清掃等の美化活動を積極的に行い、サービス利用者が満足して利用できるような運営を行った。	安定性評価 (*3)
	H29	観光案内訪問者数 7, 712人 電話件数 1, 200件 入-ブカ-稼働数 95, 756回 〃 利用客数 47万8千人		観光情報センターの利用者は増加し、収支においても黒字であった。また、指定管理業務も、適性な運営を行った。	
利用料金及び使用料収入について	施設の利用料金は無料				
利用サービス向上策	指定期間共通	利用サービス向上への取り組みとして5時～20時まで開館し対応した。（トイレとスローブカーについて5時～25時まで。） 従業員に対し、広域の観光情報を提供できるよう資料の整備を行い、親切・丁寧な対応ができるよう努めた。 新型インフルエンザ予防対策として、トイレ・待合室にアルコール系消毒液を設置、利用に供した。			
	H26	観光情報センター利用者に、抽選で鳴門地場産品や航空券等が当たるキャンペーンを実施した。 鳴門海峡の渦潮世界遺産化PRグッズの作製等により、本市のPRを行うなど誘客を図った。			
	H27	高速バス降り場の照明と音響を整備して高速バス到着時に「第九」が流れてお出迎えできるようにした。また、観光情報センター内に「鳴門海峡の渦潮」など本市の観光資源をタペストリーとして掲示して本市のPR活動を行い誘客を図った。			
	H28	駐輪場の新設を行うと共に本館前広場の砂利部分のアスファルト舗装を行い、利用者の利便性向上を図った。また、観光情報コーナーを利用して「第九」にちなんだ企画展を実施するなど、利用者に対し積極的に本市のPR活動を行った。			
	H29	前年度に引き続き、開館時間を延長するとともに、清掃や草木の剪定による景観美化、夜間警備の充実に努めた。 また、外国人観光客にも観光案内が行えるよう、タブレットを設置し、翻訳アプリを利用した案内業務を行った。			

*評価(A～C)の定義

A・・・協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である。

B・・・協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である。

C・・・協定書等を遵守しているものの、内容の一部に課題がある、または改善の必要な内容である。

*施設所管課 所見

(*1) 履行確認・・・協定書や仕様書等に定められた事業や業務等の履行状況の確認を行います。

(*2) サービス水準・・・どの程度の水準のサービスを提供しているのかについて測定・評価します。

(*3) 安定性評価・・・サービス提供の継続性・安定性について収支状況や事業計画と実績との比較等により確認・評価を行います。