

指定管理者制度導入施設令和2年度決算資料

施設名 鳴門市観光情報センター（撫養町大桑島字凜岩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凜岩75番地1

(2) 指定期間 令和2年4月1日から令和7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324日
- ②管理体制： 管理者1名、観光案内2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に、保守管理や安全運航に努めるとともに、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、清掃や草木の剪定による景観の維持管理、夜間警備の充実等のほか、消毒液や除菌クリーナーの設置など新型コロナウイルス感染症対策を行い、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）
	44,274	221,370

観光案内業務	訪問者数（人）	電話件数（件）	計
	3,006	536	3,542

(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		17,800,000	17,800,000	-	
合	計	17,800,000	17,800,000	-	

【支出の部】

(単位：円)

項	目	予算額	決算額	増減額	備考
人件費		12,391,000	11,879,762	△ 511,238	管理者・清掃員・警備員・観光案内
管理費	消耗品費	400,000	297,245	△ 102,755	トレットバー、清掃用品、各種電球等
	光熱水費	4,000,000	2,932,872	△ 1,067,128	電気代、水道代
	通信運搬費	255,000	232,049	△ 22,951	切手、郵送料、電話料金
	修繕費	150,000	15,000	△ 135,000	1件あたり5万円以下の修繕
	手数料・リース料	322,000	726,514	404,514	ゴミ収集、電話リース代等
	委託料	2,476,000	2,369,400	△ 106,600	スロープカー等保守点検等
	事務用品代	-	63,065	63,065	文具・コピー用紙等
小	計	7,603,000	6,636,145	△ 966,855	
合	計	19,994,000	18,515,907	△ 1,478,093	

差し引き収支額 △ 715,907 円 (不足分については、指定管理者自己負担)

3. 令和2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)	17,800,000	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
	H29	365日		H29	8時～20時
	H30	365日		H30	8時～20時
	R1	366日		R1	8時～20時
	R2	324日		R2	8時～20時
利用者 (件) 数及び 施設使用 者(件)数	H28	観光案内訪問者数 6,257人 電話件数 1,280件 ｽｰﾌﾟｶｰ稼働数 95,078回 // 利用客数 47万5千人	モニタリング 評価結果	評価 (A～C)	B
	H29	観光案内訪問者数 7,712人 電話件数 1,200件 ｽｰﾌﾟｶｰ稼働数 95,756回 // 利用客数 47万8千人		施設所管課 所見	
	H30	観光案内訪問者数 8,106人 電話件数 1,175件 ｽｰﾌﾟｶｰ稼働数 93,850回 // 利用客数 46万9千人		履行確認(*1)	
	R1	観光案内訪問者数 6,870人 電話件数 1,123件 ｽｰﾌﾟｶｰ稼働数 99,752回 // 利用客数 49万9千人		協定書を順守し、清掃や警備などの業務が適切に行われており、開館時間の延長など利便性向上を図っている。	
	R2	観光案内訪問者数 3,006人 電話件数 536件 ｽｰﾌﾟｶｰ稼働数 44,274回 // 利用客数 22万1千人		サービス水準(*2)	
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。(トイレとスロープカーについては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。			
	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。			
	H30	バスの運行時間に配慮したスロープカーの早期運転開始や開館時間の延長、施設を清潔に保つための定期的な清掃、山頂や坂道の植栽の剪定等、利用者目線に立ち、利便性向上・満足度向上に繋がるように努めた。			
	R1	開館時間の延長やバスの運行時間に配慮したスロープカーの早期運転を行うことで、利用者の利便性向上に努めた。また、利用者が気持ちよく施設を利用できるよう、植栽の剪定やトイレの清掃など、景観にも配慮した施設管理を行った。			
	R2	施設を安全安心に利用できるように、新型コロナウイルス感染症対策として、消毒液の配置や定期消毒、定期換気、感染通知システム使用推奨等を行った。また、汚れた天井のクロス張替えやベビーベッドの修繕、喫煙所の統合・エリア指定など、利用者の利便性向上に努めた。			

*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。