（様式第1号）

指定管理者制度導入施設の管理運営状況【令和　3　年度】

※1～6，9：施設所管課記入
7：指定管理者記入
8：指定管理者及び施設所管課記入

指定管理者名	鳴子温泉郷総合観光案内所運営協議会
施設所管課	鳴子総合支所地域振興課

1．施設名

施設名	大崎市ナルコ・インフォメーション・ステーション 鳴子温泉駅前駐車場	施設の住所	大崎市鳴子温泉字湯元2-1
		電話番号	0229－83－3441

2．施設の概要

設置年月日	平成3年12月20日	設置条例等	大崎市ナルコ・インフォメーション・ステーション条例
設置目的	鳴子温泉地域を訪れる観光客及び市民の利便を図り，観光の振興に寄与する。		
施設の内容	ナルコ・インフォメーション・ステーション（駅舎部分除く），鳴子温泉駅前駐車場 敷地内の外溝及び植栽，鳴子温泉駅前足湯		
利用料金	【駐車場】最初の30分まで無料・30分を超え，以後30分ごとに120円		
閉館日，開館時間	休業日なし／　利用時間　【ナイス】午前5時から午前0時まで 【駐車場】午前8時から午後5時30分まで 【案内所】 午前8時30分から午後6時まで		

3．これまでの管理運営状況

期間	管理形態		管理受託者又は指定管理者等
平成　3 年度～平成　18 年度	1.直営・2.管理受託・3.指定管理・4.その他	1	
平成　19 年度～令和　2 年度	1.直営・2.管理受託・3.指定管理・4.その他	3	鳴子温泉郷総合観光案内所運営協議会
令和　3 年度～	1.直営・2.管理受託・3.指定管理・4.その他	3	鳴子温泉郷総合観光案内所運営協議会

4．現指定管理者の指定期間

指定期間	令和　3年　4月　1日　～　令和　8年　3月　31日　（　5 年　0 ヶ月）		
選定方法	2	1.公募　（応募者数：　団体）	2.非公募

5．指定管理料

令和　3　年度(ア)	令和　2　年度(イ)	(ア) － (イ)
21,910 千円	21,193 千円	717 千円

※(ア)は当該年度，(イ)は前年度とし，それぞれ決算額ベース。

6．指定管理者が行う管理運営業務の内容

指定事業（業務）： ・観光案内情報の提供に関する業務　・駐車場施設の提供に関する業務　・施設の維持及び管理に関する業務 ・利用の許可，取り消し等に関する業務　・利用料金の徴収，減免及び返還に関する業務
自主事業： ・自動販売機，コインロッカー，訃報連絡，駅レンタカー等

7．利用実績等

(1)利用者数

（単位：人，件）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	総計
令和　2　年度	189	267	420	595	851	795	1,142	1,115	468	356	414	400	7,012
令和　3　年度	406	611	429	498	570	557	1,030	1,106	488	494	451	517	7,157

主な増減要因	昨年度同様，新型コロナウイルス感染拡大の影響が本年度も大きい

※上段に前年度実績を記載し，下段に当該年度実績を記載すること。

※指定事業に係る利用者数を記載し，自主事業による人数・件数は記載しないこと。

(2)利用料金収入

（単位：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	総計
令和　2　年度	14	19	36	45	71	71	113	131	41	30	47	29	647
令和　3　年度	33	49	34	42	46	47	101	120	43	43	37	40	635

主な増減要因	昨年度同様，新型コロナウイルス感染拡大の影響が本年度も大きい

※上段に前年度実績を記載し，下段に当該年度実績を記載すること。

※指定事業に係る利用料金を記載し，自主事業による収入は記載しないこと。

(3)サービス向上や利用者数の増加等のために実施した主な取組み

(1)イルミネーションの取り付け
　10月からイルミネーションを取り付けナイスの雰囲気と照明の改善に努めた
　【設置期間】令和3年10月1日～令和4年3月31日
(2)ブルーヒーターの設置
　ナイスにブルーヒーターを設置　待合室の暖房に努めた
　【設置期間】令和3年11月20日～令和4年3月31日
(3)JR鳴子温泉駅2階無料休憩室「喜観舎」の運営
　＊無料休憩室「喜観舎」の図書館運営を行い休憩のお客様に喜ばれた
　＊大崎市が契約の窓口となり，使用料は大崎市が，電気料は当協議会が負担した
　＊無料休憩室だけでなく市民から募集した書籍を利用して図書室としても活用するなどJRでお越しになるお客様に大変好評だった
(4)待合室に大型テレビを設置しNHK放送及び観光VTRの放送など地域PRを行った
(5)足湯の清掃・温度管理を行いお客様に利用いただいた

(4)施設利用者の主な声やその対応状況

・ナイスの待合室は当初の設計ではイベントホールなので改善が難しいと思われるが、夏期の冷房対策と冬期の暖房対策に不満の声が多数ある。
・障害者（車イス）が利用できるトイレの要望が多い。
・駅前の融雪施設が故障のため十分に雪が解けず，重機による除雪は行っているが歩行者の安全や車の走行に支障をきたしている。

(5)施設の管理運営における課題

・ホール内の天井付近にある排煙窓の動作が不良

8．管理運営状況

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価
1　施設全般の管理運営に関する業務　※　該当しない項目については，「－」を記入してください。			
(1)人員配置	管理運営に必要な人員及び有資格者を配置している。	◎	◎
(2)職員研修	業務に必要な職員研修や教育等を適切に行っている。	◎	◎
(3)管理記録	各種の管理記録(業務日誌等)を適切に整備，保管している。	◎	◎
(4)安全管理	日常の安全管理や緊急時のマニュアル整備等の体制を整備している。	◎	◎
(5)清掃・維持管理	施設，設備等の保守点検や維持管理等を適切に行っている。	◎	◎
(6)施設等の修繕	施設や備品等の修繕を適切に行っている。	◎	◎
2　利用者に関する業務			
(1)利用状況	事業計画書等に基づく利用者数や施設の稼働率がある。	○	○
(2)利用料金	利用料金の設定，徴収，減免，還付等の手続きを適切に行っている。	◎	◎
(3)利用者満足度	利用者ニーズの把握に向けた取組みを行っている。	○	○
3　事業の実施			
(1)指定事業	仕様書，事業計画書に基づく事業を実施している。	◎	◎
(2)自主事業	施設の設置目的に沿った自主事業を実施している。	◎	◎
4　個人情報の取扱い			
(1)個人情報の保護	協定書等に基づき適切に個人情報を取扱っている。	◎	◎
5　管理運営業務の収支等			
(1)収支状況	事業計画書等に基づく妥当な事業収支である。	◎	◎
(2)効率的な運営	経費の節減や利用料金収入の向上に向けた取組みを行っている。	◎	◎
(3)経理事務	専用口座，帳簿等を備え，適切な経理事務を行っている。	◎	◎

評価		評価の考え方
◎	(優　良)	協定書や事業計画書等より優れた内容で管理運営を行った。
○	(良　好)	協定書や事業計画書等に基づき適正な管理運営を行った。
△	(課題有)	協定書や事業計画書等を下回る内容であり，一部の業務に改善が必要である。
×	(改善要)	協定書や事業計画書等に基づく管理運営が行われなかったため改善を要する。

9．施設所管課の総合評価

指定管理業務については，協定書に基づき，適切な管理運営がなされている。
JR鳴子温泉駅内にある施設のため，JRを連携しながら，観光情報の提供に努めてられたい。