

令和2年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和3年6月11日

| | | | |
|---|------------|---|------|
| 部 | 教育委員会生涯学習部 | 課 | 文化財課 |
|---|------------|---|------|

| | | | |
|---|--|------|--|
| 施設名・所在地 | 箱館奉行所 函館市五稜郭町44番3号 | | |
| 設置条例 | 箱館奉行所条例 | | |
| 指定管理者名 | 名美興業株式会社 | 指定期間 | 令和2年(2020年)4月1日から令和7年(2025年)3月31日まで |
| 指定管理者の特別な要件 | | 選定区分 | <input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 非公募 |
| 設置目的 | 復元した箱館奉行所庁舎を活用して、特別史跡五稜郭跡の歴史を広く市民等に伝えるとともに、その利用に供し、もって本市の文化の向上と教育の発展に資する。 | | |
| 設置年月 | 平成22年7月 | 建設費 | 1,748,250千円 |
| 構造規模等 | 箱館奉行所 木造平屋建 延べ面積 979.40㎡ (付属建物 土蔵, 板庫, 板蔵) | | |
| 開館時間 休館日等 | 開館時間 4月1日から10月31日まで 午前9時から午後6時まで 11月1日から3月31日まで 午前9時から午後5時まで 休館日 12月31日から1月3日まで | | |
| 料金体系 | <input type="checkbox"/> 利用料金制の採用の有無 有 一般 個人：500円 20人以上の団体：1人につき400円 学生・生徒・児童 個人：250円 20人以上の団体：1人につき200円 | | |
| 1 指定管理者が行う業務の内容および実施状況 (1) 管理業務 ア 入館者に関すること(受付, 制限, 安全確保, 意見等の把握・対応) イ 維持管理に関すること(清掃, 警備, 設備保守点検, 塵芥処理, 除雪, 修繕) ウ 利用促進に関すること(入館者増に向けた事業, 各種講座) ①土方歳三AR記念撮影 ②歴史講座「箱館戦争 榎本武揚3つの決断」※ ③箱館奉行所 開館記念事業(能楽体験, 折り紙教室, スタッフが浴衣でお迎え, 瓦版屋がチラシ配布)※ ④奉行所で秋を楽しむ「お茶とお花を愛でる」※ ⑤奉行所で秋を楽しむ「ペーパークイリングアート」※ ⑥ヴァイオリン&ハンドネオンデュオコンサート ⑦松前神楽 ⑧幕末コーヒー体験※ エ その他教育委員会が定める業務(兵糧庫の公開, 消防計画の策定, 入館状況把握・報告, 苦情対応等) ・兵糧庫特別公開(8月1日(土)~8月31日(月)) 解説付き見学会(8月2日(日))※ ※②, ③, ④, ⑤, ⑧の事業および兵糧庫解説付き見学会は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止 (2) 自主事業 ア 板庫(休憩所)内売店の運営※4/28~5/25, 1/28/~3/31新型コロナウイルス感染症拡大防止のため休業 | | | |
| 2 市民サービス向上のためのその他の取り組み実績 ア 広報誌「ステップ・アップ」, ホームページ等による広報活動 イ 常駐の清掃員・警備要員を配置し, 施設の安全性を確保 ウ 正月2日・3日の臨時開館 エ 箱館奉行所看板の設置 | | | |

3 市民ニーズの把握の実施状況

ア アンケートボックスの設置（通年）※4/18～新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止

イ 窓口対応（通年）

4 施設の利用状況

・令和2年度(2020年度)の月別入館者数

(単位：人)

| 月 | 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 |
|------|-----|-----|-------|-------|--------|--------|--------|--------|-------|-----|-----|-------|--------|
| 利用件数 | 432 | 102 | 1,305 | 5,288 | 10,300 | 13,734 | 13,857 | 12,434 | 3,548 | 618 | 828 | 4,170 | 66,616 |

※令和2年4月18日から5月25日まで新型コロナウイルス感染症拡大防止のため休館

・年度別利用件数

← 前期指定期間 →

← 当期指定期間 →

(単位：人、円)

| 年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 |
|-------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|
| 利用件数 | 144,070 | 179,032 | 160,905 | 150,086 | 156,533 | 66,616 |
| 使用料収入 | ※ | ※ | ※ | ※ | ※ | ※ |

※平成27年度から利用料金制

5 指定管理者の収支状況

← 前期指定期間 →

← 当期指定期間 →

(単位：円)

| 区分 | | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 |
|----------------------|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 収入 | 委託料 | | | | | | |
| | 利用料金 | 59,963,250 | 77,114,800 | 68,568,800 | 64,070,350 | 67,252,650 | 27,002,850 |
| | 受取利息 | 2,044 | 83 | 70 | 94 | 118 | 118 |
| | 感染症支援金 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 586,453 |
| | 損失・収支補填金 | | | | | | 20,503,064 |
| | 雑入 | 11,039 | 26,447 | 24,658 | 30,992 | 689,739 | 85,669 |
| | 計 | 59,976,333 | 77,141,330 | 68,593,528 | 64,101,436 | 67,942,507 | 48,178,154 |
| 支出 | 人件費 | 26,892,596 | 31,354,136 | 26,870,617 | 26,694,440 | 25,337,767 | 20,768,814 |
| | 消耗品費 | 799,851 | 1,515,412 | 544,967 | 458,813 | 713,794 | 401,705 |
| | 印刷製本費 | 1,338,166 | 1,763,606 | 1,288,485 | 656,633 | 1,372,418 | 615,897 |
| | 修繕費 | 474,788 | 744,069 | 893,833 | 637,596 | 1,036,780 | 328,512 |
| | 水道光熱費 | 6,338,105 | 6,169,798 | 6,305,892 | 6,062,830 | 5,541,686 | 4,129,165 |
| | 通信費 | 376,563 | 419,060 | 361,906 | 336,826 | 317,919 | 308,651 |
| | 業務委託費 | 16,149,837 | 15,139,834 | 16,186,093 | 15,742,888 | 16,030,667 | 4,365,614 |
| | リース料 | 768,219 | 719,772 | 719,772 | 719,772 | 719,772 | 757,955 |
| | 租税公課 | 1,769,300 | 2,921,100 | 2,033,500 | 1,862,600 | 2,051,900 | 0 |
| | 事業費 | 828,357 | 619,272 | 474,621 | 566,990 | 560,585 | 334,040 |
| | 感染症対策費 | | | | | | 110,891 |
| | 固定納付金 | 8,251,000 | 8,251,000 | 8,251,000 | 7,651,000 | 8,251,000 | 0 |
| | 変動納付金 | | 2,905,000 | 0 | 0 | 304,000 | 0 |
| | その他の支出 | 446,173 | 1,713,464 | 5,973,988 | 5,219,452 | 5,398,621 | 16,056,910 |
| | 計 | 64,432,955 | 74,235,523 | 69,904,674 | 66,609,840 | 67,636,909 | 48,178,154 |
| 当該施設の利用者一人当たり税金投入コスト | 使用料>委託料のため試算不能 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

6 モニタリングの実施状況および指定管理者に対する改善指示等の実施状況

実地調査の実施 有 ・ 無

ア 管理業務実績報告書、事業報告書・財務諸表を年次提出

イ 実地調査（随時）

7 指定管理者に対する評価

① 指定管理者の自己評価

| 区分 | 評価 | 評価の内容 | 課題と今後の対応 |
|---------------|---|---|--|
| 業務の履行 状況 | <input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D | <p>・奉行所管理運営に努め、これまでの経験と知識を活かして対応した。</p> | <p>箱館奉行所の指定管理者として受託11年となり、館内案内スタッフもお客様のニーズに十分適切な対応が出来ており、入館料の徴収、収納管理等の業務、奉行所の維持・管理業務も滞りなく努めることができてきたと考えております。</p> <p>今年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、函館市からの要請で4月18日～6月14日までの38日間を臨時休館し、再開後は国と函館市のガイドラインに基づく対応を素早く実行徹底し、来館者と職員の安心と安全の確保に努めながら運営してまいりました。</p> <p>また、昨年度導入した冬期閉館期館内順路を、今期は団体予約がない閑散期にも採用し、従業員の適切な配置により経費削減も努めました。</p> <p>このような中、事業は一部を除き中止せざるをえませんでした。事業開催がますます難しくなっている現状ですが、状況が許されれば、徹底した感染対策を講じ、開催する予定です。</p> <p>研修に関しては、自己評価シートを用いての個人面談研修を初めて実施し、気づきや相互理解で一定の成果が見られたため、今後も定期的に続けて参ります。コロナ終息後は、以前同様、外部研修へも積極的に参加する予定です。</p> <p>海外からのお客様からの要望が多かったクレジット対応券売機も4月に導入しましたが、新型コロナウイルス感染症拡大により、海外からの入館制限がなされたため、カード決済機能は休止し、手数料がかららない設定で使用しております。また、昨今リュックなど大きな荷物持参のお客様が増加しており、現在柳野設備のロッカーよりも大サイズ対応のロッカー設置要望も増えております。</p> <p>施設の保守に関しては、開館から11年が過ぎ、計画修繕を行う必要性を感じております。外観の洗濯差と雨戸の劣化や、以前からの雨水・汚水ポンプおよび屋外公衆トイレの不具合などを含め、施設管理について委員会と協議し進めていきたいと考えております。</p> |
| サービスの 質の状況 | <input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D | <p>・スタッフの習熟度が高まり、一般客はもとより、増加する外国人観光客へのより丁寧な接遇にも努めた。</p> | <p>当館のサービスとして特筆すべき点は、スタッフが大広間や歴史発見ゾーンにおいてお客様と直接対話し、箱館奉行所や五稜郭についての歴史やエピソードを説明案内をしている事です。しかし、今期は新型コロナウイルス感染症が拡大し、説明案内を中止せざるをえませんでした。そのため、サービス維持の対策として、「五稜郭・箱館奉行所見学ガイド」の配布、新たに「奉行所クイズ」2種類を作成し、見学しながらクイズを楽しめる様に工夫を凝らしました。</p> <p>その一方、お客様から要望されている映像への英語字幕等の外国語対応システムがまだ導入できず、早急な改善が必要とされ、一之間や表座敷などにも英語・中国語等の多言語の説明板が必要と考えます。</p> <p>今年度は、ウイルス感染症対策として中止していたアンケートを再開し、お客様の意見・要望を踏まえながら、今後も継続して函館の歴史的・文化的価値の向上の一翼を担っていく所存です。</p> |
| 団体の経営 状況 | <input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C | | <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、4月18日～5月14日までの臨時休館を経ての再開後も、入館者数は減少の一途をたどりました。</p> <p>そのため、政府の旅行喚起策である「Go Toトラベル事業」に参画し、入館者増を図りましたが、その後の更なる感染拡大のため、「Go Toトラベル事業」が12月28日から全国一斉中止となり、外出自粛要請が続き、1年を通しての入館者数は前年比43%と大きく落ち込みました。その結果、利用料金収入では経費を賄えず、函館市からの損失・収支補填金、国の雇用調整助成金等により運営可能となりました。</p> <p>館内体制効率化による経費節減にも引き続き取り組んでおりますが、感染拡大が収まらない現状のため、今後の収入額も見通しが立たない状況です。</p> |

② 市の指定管理者に対する実績評価

| 区分 | 評価 | 評価の内容 | 課題と今後の対応 |
|---------------|---|--|--|
| 業務の履行 状況 | <input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D | <p>・管理業務処理要領に基づき適切な管理運営を行い、お客様ニーズに十分対応し、創意工夫を行いながら各種事業が行われている。</p> | <p>新型コロナウイルス感染症拡大による入館者の大幅減等、今後の対応が厳しい状況ではありますが、可能な範囲で、引き続き効果的な事業や講座企画を進めていただきたい。</p> <p>また、経年劣化による各種故障等への対応についても、計画的な施設の保守管理に向け必要な修繕や、優先順位について協議を進める。</p> |
| サービスの 質の状況 | <input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D | <p>・「自己評価シート」による独自の研修会を実施し、スタッフの接遇向上に取り組んでいるほか、サービス向上に向けた改善の取り組みを実践している。</p> | <p>スタッフによる説明案内が中止となりましたが、代替対策としてのクイズ等、今後も工夫を凝らしたサービスの質の維持・向上に向け、継続的な取り組みを行うよう努めていただきたい。要望が多い多言語化等の改善については、入館者の意見等を参考にどのような対応ができるのか、協議を進める。</p> |
| 団体の経営 状況 | <input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C | <p>・団体の経営状況は引き続き安定している。</p> | <p>今後も利用料金収入の確保および経費節減に取り組む、安定した事業運営に努めていただきたい。</p> |

◎ 「業務の履行状況」「サービスの質の状況」

- A 協定書を遵守し、事業計画書及び仕様書の水準以上がなされている。
- B 協定書を遵守し、事業計画書及び仕様書の水準どおり行われている。
- C 協定書の遵守しているが、事業計画書及び仕様書の水準をやや満たしておらず、課題がある。
- D 協定書や事業計画書に不履行がある。または、業務水準を満たしていない。

◎ 「団体の経営状況」

- A 事業収支、経営状況に問題はない。
- B 事業収支、経営状況の今後に注意を要する。
- C 事業収支、経営状況に早急な改善を要する。