

令和3年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和4年6月14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4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 耐用年数	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) 24年		
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		
<p>1 指定管理者が行う業務の内容および実施状況</p> <p>(1) 管理業務</p> <p>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)</p> <p>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)</p> <p>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)</p> <p>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」※</p> <p>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)</p> <p>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」</p> <p>⑥奉行所で秋を楽しむ「ミニ畳づくり体験」 ⑦2021年クラブツーリズム星空ランタン</p> <p>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)</p> <p>・兵糧庫特別公開(8月1日(日)~8月31日(火)) 解説付き見学会(8月1日(日))</p> <p>※②および④の事業は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止</p> <p>(2) 自主事業</p> <p>ア 板庫(休憩所)内売店の運営</p> <p>※4/1~4/21, 5/22~7/1, 2/4~3/18:新型コロナウイルス感染症拡大防止のため休業 ※10/1~2/3, 3/19~3/31:新型コロナウイルス感染症の拡大状況に応じた営業時間の変更</p>			
<p>2 市民サービス向上のためのその他の取り組み実績</p> <p>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</p> <p>イ 常駐の清掃員・警備要員を配置し, 施設の安全性を確保</p> <p>ウ 正月2日・3日の臨時開館</p> <p>エ 箱館奉行所看板の設置</p>			

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）

イ 窓口対応（通年）

4 施設の利用状況

・令和3年度(2021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	5,079	5,595	2,792	7,725	8,464	5,545	12,966	11,546	6,528	2,437	2,123	6,195	76,995

・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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用件数	179,032	160,905	150,086	156,533	66,616	76,995
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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入	委託料	0	0	0	0	0	0
	利用料金	77,114,800	68,568,800	64,070,350	67,252,650	27,002,850	30,022,200
	受取利息	83	70	94	118	118	0
	感染症支援金	0	0	0	0	586,453	0
	損失・収支補填金	0	0	0	0	20,503,064	23,233,599
	雑入	26,447	24,658	30,992	689,739	85,669	125,444
	計	77,141,330	68,593,528	64,101,436	67,942,507	48,178,154	53,381,243
支出	人件費	31,354,136	26,870,617	26,694,440	25,337,767	20,768,814	22,624,328
	消耗品費	1,515,412	544,967	458,813	713,794	401,705	524,402
	印刷製本費	1,763,606	1,288,485	656,633	1,372,418	615,897	1,143,630
	修繕費	744,069	893,833	637,596	1,036,780	328,512	1,176,095
	水道光熱費	6,169,798	6,305,892	6,062,830	5,541,686	4,129,165	4,843,503
	通信費	419,060	361,906	336,826	317,919	308,651	269,640
	業務委託費	15,139,834	16,186,093	15,742,888	16,030,667	4,365,614	4,386,534
	リース料	719,772	719,772	719,772	719,772	757,955	927,300
	租税公課	2,921,100	2,033,500	1,862,600	2,051,900	0	0
	事業費	619,272	474,621	566,990	560,585	334,040	473,668
	感染症対策費	0	0	0	0	110,891	50,971
	固定納付金	8,251,000	8,251,000	7,651,000	8,251,000	0	0
	変動納付金	2,905,000	0	0	304,000	0	0
	その他の支出	1,713,464	5,973,988	5,219,452	5,398,621	16,056,910	16,961,172
計	74,235,523	69,904,674	66,609,840	67,636,909	48,178,154	53,381,243	
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	様々な場面において、これまでの経験・知識を活かして対応した。	<p>箱館奉行所の指定管理者として委託12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たと考えております。今年度も新型コロナウイルス感染症の収束が見えず、国と函館市のガイドラインに基づく対策を継続し、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参りました。しかしながら、お客様の館内でのマスクの着用、特にお子様の着用に関してご理解いただけないこともあり、苦勞しているところがあります。</p> <p>事業は緊急事態宣言期間と参加者の募集時期が重なった「歴史講座」と、飲食を伴う「お茶とお花を愛でる」は中止せざるを得ませんでしたが、その他は開館記念事業も含め、徹底した感染対策のもと開催いたしました。ソーシャルディスタンスの点から参加者数を大幅に減らし、1講座2回開催でしたので、講師の先生方のお力添えとスタッフの入念な準備のおかげで実施できたところです。ウィズコロナでの事業開催方法を今後もしっかり検討して参ります。</p> <p>お客様からの要望として大サイズ対応ロッカーの設置があります。数年前からリュックを背負ったお客様が多く、背中の荷物が壁や障子を傷つけないように前につくなど依頼していますが、その際、ロッカーを要望されます。全国のお城には城内外にロッカーがありますので、ぜひ、五稜郭にもロッカー設置を願っております。</p> <p>施設の保守に関しては、開館から12年が過ぎ、計画修繕を行う必要性を切に感じております。館内土壁のカビの増殖、外観の劣化と雨戸の劣化、畳表替（前回未取替分）、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をしながら対応し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	入館者へは丁寧な接遇、利用促進のためにはSNS更新回数アップ等による情報発信でサービスの質の向上に務めた。	<p>今期も新型コロナウイルス感染症が収束せず、説明案内を中止せざるを得ませんでした。そのため、サービス維持の対策として、昨年度作成の「奉行所クイズ」用紙2種類を今年度も設置し、クイズを解きながら見学し楽しんでいただく方法を取りましたが、来年度は向うかの工夫をして、説明案内を再開したいと考えております。</p> <p>また、アンケートの「奉行所を知ったきっかけは？」の回答に多い「五稜郭に来たらあった」という知名度の低さを克服すべく、SNS更新回数アップ等による情報発信や関係各所やアニメや漫画等との連携を図り、「行ってみたい場所」への転換を目指します。</p> <p>外国からの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、経済的なこともあり、いまだ導入できず、以前からの課題の一つとなっており、委員会との協議をすすめたいと考えております。</p> <p>上記等により、来年度は「函館の魅力度アップに貢献する」をスローガンに、スタッフの接客力も更なるアップを目指し、函館の歴史的・文化的価値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>令和3年度も新型コロナウイルス感染症拡大が収まらず、国や各都道府県から緊急事態宣言やまん延防止等重点措置が出され、移動の制限が続く年となりました。そのため、入館者数は76、995人でコロナ前の令和元年度比49%と落ち込み、利用料金収入では経費を賄えず、函館市からの収支補填金により運営可能となりました。令和4年度は、国民のワクチン接種が進んだこともあり、令和4年4月現在は移動の制限はない状態になっており、昨年度よりも入館者は増えておりますが、まだまだ感染者数は高止まりの現状のため、今後の収入額も見通しがたない状況にあります。</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	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>昨年度に引き続き、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るが、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	「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>昨年度に引き続き、スタッフによる説明案内は中止となったが、代替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。</p> <p>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	団体の経営状況は引き続き安定している。	<p>今後も利用料金収入の確保および経費削減に取り組み、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。