

## 令和4年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和5年6月16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 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 <input checked="" type="checkbox"/> 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 ②五稜郭祭コラボ企画～画像で振り返る箱館戦争と五稜郭祭～ ③体験講座「風呂敷でラッピング」 ④歴史講座「箱館戦争 榎本武揚3つの決断」 ⑤箱館奉行所 開館記念日事業(民族歌舞団によるアイヌの歌と踊り, 記念品プレゼント, スタッフが浴衣でお迎え) ⑥奉行所で秋を楽しむ「樹木匠と巡る赤松と桜」 ⑦奉行所で秋を楽しむ「体験講座 ランプシェードづくり」 ⑧松前神楽上演 ⑨箱館奉行所絵画コンクール ⑩箱館奉行所入館者200万人達成イベント(認定証, 記念品贈呈) 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(月)～8月31日(水)) 解説付き見学会(8月6日(土)) 追加特別公開(9月18日(日)) 解説付き見学会追加開催(8月27日(土), 9月18日(日)) (2) 自主事業 ア 板庫(休憩所)内売店の運営			
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）

イ 窓口対応（通年）

4 施設の利用状況

・令和4年度(2022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	9,849	15,357	12,974	17,086	21,371	19,537	14,523	10,479	6,333	3,459	4,746	10,264	145,978

・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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用件数	160,905	150,086	156,533	66,616	76,995	145,978
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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
収入	委託料	0	0	0	0	0	0
	利用料金	68,568,800	64,070,350	67,252,650	27,002,850	30,022,200	61,891,100
	受取利息	70	94	118	118	0	0
	事業収入	0	0	0	0	0	200,000
	感染症支援金	0	0	0	586,453	0	0
	損失・収支補填金	0	0	0	20,503,064	23,233,599	0
	雑入	24,658	30,992	689,739	85,669	125,444	21,323
	計	68,593,528	64,101,436	67,942,507	48,178,154	53,381,243	62,112,423
支出	人件費	26,870,617	26,694,440	25,337,767	20,768,814	22,624,328	26,470,994
	消耗品費	544,967	458,813	713,794	401,705	524,402	925,518
	印刷製本費	1,288,485	656,633	1,372,418	615,897	1,143,630	640,647
	修繕費	893,833	637,596	1,036,780	328,512	1,176,095	830,001
	水道光熱費	6,305,892	6,062,830	5,541,686	4,129,165	4,843,503	5,908,528
	通信費	361,906	336,826	317,919	308,651	269,640	277,419
	業務委託費	16,186,093	15,742,888	16,030,667	4,365,614	4,386,534	4,439,664
	リース料	719,772	719,772	719,772	757,955	927,300	927,300
	租税公課	2,033,500	1,862,600	2,051,900	0	0	2,582,100
	事業費	474,621	566,990	560,585	334,040	473,668	552,031
	感染症対策費	0	0	0	110,891	50,971	0
	固定納付金	8,251,000	7,651,000	8,251,000	0	0	1,224,575
	変動納付金	0	0	304,000	0	0	0
	その他の支出	5,973,988	5,219,452	5,398,621	16,056,910	16,961,172	17,333,646
	計	69,904,674	66,609,840	67,636,909	48,178,154	53,381,243	62,112,423
	当該施設の利用者一人当たり税金投入コスト		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="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> 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。	箱館奉行所の指定管理者として受託13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。 施設の保守に関して、開館から13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、外観の渋墨塗と雨戸の劣化、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。特に雨水ポンプに関しては、雨天時に発報する確率が高く、開館時間以外は警備会社と本社の担当者が昼夜を問わず毎日出動しているため、根本的な修繕を希望します。 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持つ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。
サービスの質の状況	<input checked="" type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> 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。	入館料のキャッシュレス決済を導入すべくクレジットカード対応の券売機を購入済みですが、誤購入時の取消ができなことから、対応できない状態です。 北海道応援クーポンや旅行代理店の個人向けクーポンが携帯端末を使用するタイプが多くなってきており、スタッフもその都度新しいシステムに対応しております。 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と、「もっと宣伝すべき」とのご意見に対応すべく、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。 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、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ていと考えております。現在、翻訳文を設置し対処しています。 来年度は「より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。
団体の経営状況	<input type="radio"/> A <input checked="" type="radio"/> B <input type="radio"/> C		新型コロナウイルス感染症の終息はしていないものの、制限緩和や北海道が発行する「ほっかいどう応援クーポン」の効果もあり、入館者数は145,978人で前年比19.0%、コロナ前の令和元年度比9.3%でした。 しかしながら、可能な限り節電をしても高騰している電気料金やその他印刷物や消耗品の値上がりの影響で、収支は思わしくない状態となっております。

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="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> 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。	入館者に対するサービス水準は毎年向上しており、今後はより効果的な事業や講座等の企画について協議を進める。 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。
サービスの質の状況	<input checked="" type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D	「自己評価シート」による独自の研修会を実施し、スタッフの接客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。	コロナ禍による集客の伸び悩みが続く中、人気漫画・アニメと関連した解説付き見学会を企画したり、感染防止対策を施しながらも可能な範囲で事業を実施する等、来館者が楽しめるよう工夫が見られた。今後も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。 入館者から要望が多い映像への多言語説明については、今後改善が必要であり、どのような対応ができるのか協議を進める。
団体の経営 状況	<input checked="" type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C	団体の経営状況は引き続き安定している。	新型コロナウイルス感染症の5類移行により来館者は回復傾向にある一方で、物価高騰による影響で支出が大幅に増加すると予想されることから、引き続き、利用料金収入の確保および経費節減に取り組み、安定した事業運営に努めていただきたい。

◎ 「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。