

平成30年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和元年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	平成27年4月1日から平成32年(2019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奉行に変身・記念撮影(全9回開催) ②カフェ&トーク「幕末珈琲を味わう」 ③和の講座「つまみ細工で小物づくり」 ④箱館奉行所 開館記念事業(津軽三味線演奏, スタッフが浴衣でお迎え, 瓦版屋がチラシ配布) ⑤奉行所で秋を楽しむ 幕末体験「奉行所再現劇」 ⑥松前神楽公開講演 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(水)~8月31日(金)) 解説付き見学会(8月4日(土)) (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 正月三が日の臨時開館 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

・平成30年度(2019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	10,436	17,779	15,322	18,163	28,057	14,896	14,375	8,537	5,493	3,889	4,702	8,437	150,086

・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24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
利用件数	188,729	165,639	149,368	144,070	179,032	160,905	150,086
使用料収入	79,416,900	69,228,550	62,448,400	※	※	※	※

※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25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
収入						
委託料	61,979,520	63,750,364				
利用料金			59,963,250	77,114,800	68,568,800	64,070,350
受取利息	1,354	1,504	2,044	83	70	94
事業収入	0	0	0	0	0	0
雑入	0	0	11,039	26,447	24,658	30,992
計	61,980,874	63,751,868	59,976,333	77,141,330	68,593,528	64,101,436
支出						
人件費	29,847,895	31,103,002	26,892,596	31,354,136	26,870,617	26,694,440
消耗品費	1,423,439	1,767,879	799,851	1,515,412	544,967	458,813
印刷製本費	1,122,304	867,121	1,338,166	1,763,606	1,288,485	656,633
修繕費	1,012,216	739,076	474,788	744,069	893,833	637,596
水道光熱費	5,360,671	5,813,618	6,338,105	6,169,798	6,305,892	6,062,830
通信費	365,195	370,869	376,563	419,060	361,906	336,826
業務委託費	16,532,984	16,353,678	16,149,837	15,139,834	16,186,093	15,742,888
リース料	1,196,748	1,447,488	768,219	719,772	719,772	719,772
租税公課	1,517,700	2,540,300	1,769,300	2,921,100	2,033,500	1,862,600
事業費	646,892	621,906	828,357	619,272	474,621	566,990
固定納付金			8,251,000	8,251,000	8,251,000	7,651,000
変動納付金				2,905,000	0	0
その他の支出	1,489,563	106,155	446,173	1,713,464	5,973,988	5,219,452
計	60,515,607	61,731,092	64,432,955	74,235,523	69,904,674	66,609,840
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	使用料>委託料のため試算不能	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	・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。	箱館奉行所開館後9年目を迎え、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るようになり、入館料の徴収、収納管理等の業務、また奉行所の維持・管理業務も滞りなく務める事ができたと考えております。 今後の課題としては、入館料徴収に関しては、海外からのお客様の増加に伴い、クレジットカードやプリペイドカード使用を希望されるお客様が多く、近い将来、券売機の仕様変更が必須と思われる。 また、施設の保守に関しては、以前から引き続いている雨水ポンプおよび屋外公衆トイレの不具合・故障が非常に多いこと、また、経年劣化によると思われるITV監視カメラの故障も増加しているため、今後の対策を委員会と協議し進めていきたいと考えております。
サービスの質の状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	・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客にも努めた。	9月の震災に伴う臨時休館日には、多くの修学旅行を始めとした予約が入っていましたが、市役所、本社との迅速・適切な連携をし、予約団体全てに連絡をとるとともに、タワー駐車場まで出向き事情を説明するなどして対応しました。今後も、お客様を大切にしておもてなしを心がけて参ります。また、様々な国からの外国人観光客が年々増加しており、スタッフは数ヶ国語の挨拶言葉でお客様をお迎えし、喜んでいただいております。その一方、外国人観光客からは、外国語表示が少ないことに対するご意見が多数寄せられています。平等利用の確保の点から、優先課題として、映像シアターに英語・中国語等の字幕等の外国語対応システム、音之間や表座敷などにも英語・中国語等の説明文を設置するなど、委員会と協議して早急な改善が必要と考えます また、当館のサービスとして特筆すべき点の一つは、スタッフが大広間や歴史発見ゾーンにおいて、お客様と直接対話をし、箱館奉行所と五稜郭についての歴史やエピソードを常時説明案内していることです。お客様からのアンケートでも高評価をいただいております。人件費の他に確かな情報提供のための研修などの経費がかかりますが、今後も継続し、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。
団体の経営状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C		収支は、9月に発生した北海道胆振東部地震の影響などにより入館者数が伸び悩み、経費削減と効率的な運営に努めたにも関わらず、赤字決算となってしまいました。 しかしながら、昨年末から開始したITを使った事業「土方歳三とAR記念撮影」が好評で、SNSなどの口コミでの来館者が徐々にではありますが増えてきています。また、来期は団体向けの事前予約による「幕末コーヒー体験」事業や、箱館戦争終結150年に関連し「箱館奉行所オリジナル刺繍缶バッジ」を作成するなど、入館動機アップに繋がる企画等で、入館者増に向けて努めてまいります。

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="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っているほか、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="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	・継続的に、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。	サービスの質の水準は高く、スタッフの接客については、アンケート結果等からも引き続き高い評価が得られていることから、今後も接客をはじめ、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。インバウンド対応のための多言語化等の改善点については、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。
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。	今後は、引き続き、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。

◎「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。