

令和5年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和6年6月24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 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 ②五稜郭祭協賛企画 箱館戦争と五稜郭祭スライドショー ③歴史講座 箱館奉行所の研究施設「諸術調所」 ④体験講座 ビーズボールでビーズアクセサリづくり ⑤箱館奉行所 開館記念日事業(民謡上演, 記念品プレゼント, スタッフが浴衣でお迎え) ⑥歴史講座 歳三・武揚 箱館戦争を戦う ⑦体験講座 ガラス絵具でステンドグラスづくり ⑧歴史講座 最後の箱館奉行 杉浦誠 ⑨松前神楽上演 ⑩第2回箱館奉行所絵画コンクール ⑪歴史講座 日本・フランス友好の先駆けフランス軍艦箱館入港物語 ⑫15周年記念 薄桜鬼 桜花詳伝 聖地巡察ー函館を巡る旅ー 特別イラスト展 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(7月22日(土)~9月10日(日)) (2) 自主事業 ア 板庫(休憩所)内売店の運営 イ 各種イベントの実施 ①石田散薬製造体験会 ②新撰組ご子孫とめぐる五稜郭 ③ご子孫が語る新撰組土方歳三・永倉新八 ④五稜郭みどころめぐり | | | |
| 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）

選択式による来館目的や印象のほか、自由記述による意見・要望の記載欄を設け、適宜対応している。

令和5年度回答数：1, 162件

イ 窓口対応（通年）

4 施設の利用状況

- 令和5年度(2023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 | 14,514 | 19,551 | 17,195 | 20,451 | 28,057 | 22,027 | 17,175 | 9,501 | 6,390 | 4,330 | 6,713 | 10,351 | 176,255 |

- 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30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 |
|-------|---------|---------|--------|--------|---------|---------|
| 利用件数 | 150,086 | 156,533 | 66,616 | 76,995 | 145,978 | 176,255 |
| 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30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 |
|----------------------|----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 収入 | 委託料 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 利用料金 | 64,070,350 | 67,252,650 | 27,002,850 | 30,022,200 | 61,891,100 | 76,757,250 |
| | 受取利息 | 94 | 118 | 118 | 0 | 0 | 0 |
| | 事業収入 | 0 | 0 | 0 | 0 | 200,000 | 200,000 |
| | 感染症支援金 | 0 | 0 | 586,453 | 0 | 0 | 0 |
| | 損失・収支補填金 | 0 | 0 | 20,503,064 | 23,233,599 | 0 | 0 |
| | 雑入 | 30,992 | 689,739 | 85,669 | 125,444 | 21,323 | 40,438 |
| | 計 | 64,101,436 | 67,942,507 | 48,178,154 | 53,381,243 | 62,112,423 | 76,997,688 |
| 支出 | 人件費 | 26,694,440 | 25,337,767 | 20,768,814 | 22,624,328 | 26,470,994 | 27,125,044 |
| | 消耗品費 | 458,813 | 713,794 | 401,705 | 524,402 | 925,518 | 1,716,740 |
| | 印刷製本費 | 656,633 | 1,372,418 | 615,897 | 1,143,630 | 640,647 | 2,056,832 |
| | 修繕費 | 637,596 | 1,036,780 | 328,512 | 1,176,095 | 830,001 | 1,101,200 |
| | 水道光熱費 | 6,062,830 | 5,541,686 | 4,129,165 | 4,843,503 | 5,908,528 | 6,056,606 |
| | 通信費 | 336,826 | 317,919 | 308,651 | 269,640 | 277,419 | 293,890 |
| | 業務委託費 | 15,742,888 | 16,030,667 | 4,365,614 | 4,386,534 | 4,439,664 | 4,492,497 |
| | リース料 | 719,772 | 719,772 | 757,955 | 927,300 | 927,300 | 950,400 |
| | 租税公課 | 1,862,600 | 2,051,900 | 0 | 0 | 2,582,100 | 3,256,800 |
| | 事業費 | 566,990 | 560,585 | 334,040 | 473,668 | 552,031 | 824,627 |
| | 感染症対策費 | 0 | 0 | 110,891 | 50,971 | 0 | 0 |
| | 固定納付金 | 7,651,000 | 8,251,000 | 0 | 0 | 1,224,575 | 2,430,000 |
| | 変動納付金 | 0 | 304,000 | 0 | 0 | 0 | 3,076,000 |
| | その他の支出 | 5,219,452 | 5,398,621 | 16,056,910 | 16,961,172 | 17,333,646 | 20,539,656 |
| | 計 | 66,609,840 | 67,636,909 | 48,178,154 | 53,381,243 | 62,112,423 | 73,920,292 |
| 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 | 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14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が、この培ってきた接客スキルや管理ノウハウ等を継承していける人材の育成と体制を整えていくことが課題です。観光業界全体で人材不足と言われておりますが、函館の観光に携わることが誇りに思える魅力ある業種にするための方策を講ずる必要を感じております。 施設の保守に関して、開館から14年が過ぎ、計画修繕を行う必要性を昨年に引き続き感じております。館内土壁のカビの増殖、外観の汚損塗と雨戸の劣化、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、開館時間以外に警備会社と本社の担当者が毎回出動しているため、根本的な改善を希望します。 以前からの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。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客、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努めた。 | 入館料のキャッシュレス決済を導入するべくクレジットカード対応の券売機を導入済みですが、誤購入時の取り消しができないことから対応できない状態です。 しかしながら、増加しつつある海外からの入館者対応のために、次期券売機入替時には、取消対応可能な機種を探したいと考えております。 箱館奉行所の知名度の低さとお客さまからの「もっと宣伝すべき」とのご意見に対応するべく、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」への転換を引き続き目指します。 外国からのお客様から要望されていた奉行所復元映像への英語字幕を導入いたしました。今後は英語以外の多言語対応のために、ご自分のスマートフォンを使用している音声ガイドシステムを公立はこだて未来大学等へ開発依頼しての「産学官」連携を願っております。 来年度も「より函館の魅力アップに貢献する」ように、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 checked="" type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C | 特に問題なし。 | 昨年からの電気料金を始めとする物価高騰と、消費税が箱館奉行所開館当時の5%から2019年10月から10%に変わったことにより、支出が増加しております。 そのため、入館者を増やすことにより収入増を目指すことで対応しなければならない状況です。 |

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。 | 人気漫画やアニメの関連事業を積極的に企画・実施しており、入館者・入館料の増加だけでなく、知名度の向上に繋がっている。 経年劣化による各種故障等が相次いでいるが、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。 | 内部研修だけでなく、外部機関が主催する研修会へ積極的に参加し、内容をスタッフ全員で共有しているほか、継続的にスタッフの自己評価をチェックするなど、従業員の資質向上に努めており、入館者アンケートでの高評価につながっていると考えられる。また、以前から要望が多かった、復元工事映像への英語字幕表記について実現した。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。 |
| 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。 | 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。