

(別紙3)

令和3年度(2021年度)指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和4年(2022年)6月24日

部	経済部	課	商業振興課
---	-----	---	-------

施設名・所在地	はこだてみらい館(函館市若松町20番1号キラリス函館3階)		
設置条例	はこだてみらい館条例		
指定管理者名	はこだてみらいプロジェクト運営グループ	指定期間	令和3年(2021年)4月1日～ 令和8年(2026年)3月31日
指定管理者の特別な要件		選定区分	公 募 ・ 非公募
設置目的	市民および観光客に対して先端的な技術を活用することその他創意工夫を生かした体験および交流の場を提供することにより、中心市街地のにぎわいの創出を図ることを目的に設置。		
設置年月	平成28年10月	建設費	2,014,330千円 (床購入費含む) ※キッズプラザ分も含む
構造規模等 耐用年数	鉄筋コンクリート造 地下1階地上16階建 3階部分 3階 はこだてみらい館 施設面積 1,325.09㎡ 耐用年数:50年(法定耐用年数)		
開館時間 休館日等	開館時間:午前10時から午後8時まで 休館日等:毎月第2水曜日、12月31日から1月1日まで		
料金体系	はこだてみらい館 個人:大人 300円, 小中高生 300円, 未就学児 無料 団体:大人 240円, 小中高生 240円, 未就学児 無料 3月券:大人 900円, 小中高生 900円 6月券:大人1,500円, 小中高生1,500円 両館共通券 個人:大人 300円, 中高生 300円, 小学生 500円, 6か月以上小学生未満 300円 3月券:大人 1,000円, 中高生 1,000円, 小学生 1,600円, 6か月以上小学生未満 900円 6月券:大人 1,800円, 中高生 1,800円, 小学生 2,800円, 6か月以上小学生未満 1,500円 ※利用料金制の採用 <input type="checkbox"/> 有 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 無		
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 ①維持管理業務 清掃業務(日常清掃, 定期清掃), ごみ処理業務, 警備業務, 空調調和設備保守点検業務, 備品等の動作確認および消耗品の補充等業務, 自動体外式除細動器(AED)の管理業務, 消防計画の作成等業務 →維持管理業務については, おおむね適正に実施されている。(トイレ清掃のみ再委託)			

②入館者に関すること

入館者への案内、施設設備の説明等、入館の制限等、入館者の安全確保、秩序の維持等
→入館者に関する業務については、適切に実施されている。

③設置目的に資する事業の実施に関すること

ワークショップ等の開催、先端技術等を活用した体験および交流の場の提供に関する業務、
利用の促進に関すること

→設置目的に資する事業の実施については、適切に実施されている（詳細別紙）。

平日集客に効果的な取組を強化する必要がある。

④公金収納業務に関すること

使用料の徴収、徴収した使用料の払い込み、徴収簿等の作成、徴収状況の報告

→公金収納業務については、適正に実施されている。

⑤その他の業務に関すること

事業計画および収支計画の作成、モニタリング業務、定期報告業務、臨時報告業務、業務日報等の作成および報告、
修繕および購入に関する報告、災害および事故発生時の対応、ビル管理組合との連携

→計画の作成、各種報告業務およびビル管理組合との連携については、適正に実施されている。

(2)委託事業

使用料収納事務委託

- ・使用料収納業務については、委託契約に基づき適正に実施されている。

(3)自主事業

- ・オリジナルガチャの販売
- ・外部への講師派遣

2 市民サービス向上のためのその他の取り組み実績

(1)市内の高等教育機関や市民団体等と連携・協働した事業

- ①地域探求学習（市立函館高等学校）
- ②地域プロジェクトワークショップ（北海道教育大学函館校）
- ③東海林先生企画「Scratch で学ぼう！AI プログラミング編」（函館工業高等専門学校）
- ④東海林先生企画「Scratch で学ぼう！自動運転車プログラミング編」（函館工業高等専門学校）

(2)情報発信

- ①ホームページでのVRを活用した施設紹介、イベント等の予定や様々なお知らせの情報発信
- ②Facebook および Twitter にて、毎日のイベントの様子を紹介
- ③マンスリースケジュール（毎月発行）

(3)職員研修

随時

(4)新型コロナウイルス感染症対策機器の設置

- ①サーモグラフィー・非接触検温器
- ②大型加湿器
- ③二酸化炭素濃度測定器
- ④足踏み式手指消毒噴霧器
- ⑤アクリル板
- ⑥館内抗菌コーティング

3 市民ニーズの把握の実施状況

- ・公式サイト問い合わせフォームの運用
- ・入館者からの聴き取り調査を実施
- ・入館者からのアンケート調査を実施（夏、冬の2回）

《利用者ニーズへの対応》

- ・企画バリエーションの増強
- ・ドローン等の設置機器を活用するイベント等の開催
- ・駐車場の案内を強化

4 施設の利用状況（利用者数、稼働率など）

・令和3年度（2021年度）の月別利用者数

（単位：人）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
入館者数	4,033	3,201	2,007	4,713	7,054	2,126	6,284	5,435	4,389	3,306	1,477	3,504	47,529

・年度別利用者数等

← 指 定 期 間 → 指定期間

（単位：人，円）

	平成29年度	平成30年度	令和元年度 (2019年度)	令和2年度 (2021年度)	令和3年度 (2022年度)
利用者数	42,990	63,134	66,075	32,651	47,529
使用料収入	15,678,330	12,090,590	11,964,340	5,483,780	8,416,550

5 指定管理者の収支状況

← 指 定 期 間 → 指定期間

（単位：千円）

		平成29年度	平成30年度	令和元年度 (2019年度)	令和2年度 (2021年度)	令和3年度 (2022年度)
収入	委託料	129,921	130,529	132,351	134,183	137,784
	利用料金収入					
	その他収入	148	205	279	62	298
	繰越金		3,903	5,476	4,086	23
	計	130,069	134,637	138,106	138,331	138,105
支出	人件費	70,562	63,479	68,322	70,817	72,444
	水道光熱費	8,691	8,742	9,267	8,991	10,783
	消耗品費	3,642	5,364	2,897	1,210	1,991
	修繕費	1,617	4,719	1,700	2,121	2,202
	広告宣伝費	3,648	4,631	5,293	9,590	1,438
	旅費交通費	690	822	139	0	0
	通信費	238	344	489	398	413
	諸会費	168	168	168	168	168
	支払手数料	446	527	352	372	1,187
	保険料	308	291	249	127	165
	賃借料（駐車場）	2,592	3,024	3,930	3,960	3,960
	賃借料	1,145	1,155	1,129	1,015	1,220
	雑費	1,510	1,436	2,137	1,443	1,671
	事業費	12,107	16,125	18,528	17,787	16,390
	その他諸経費	18,802	18,334	19,420	20,309	20,341
計	126,166	129,161	134,020	138,308	134,373	
当該施設の利用者一人 当たり税金投入コスト		641円 * 2館合計	554円 * 2館合計	593円 * 2館合計	1,546円 * 2館合計	1,048円 * 2館合計

※当該収支については、はこだてみらい館・はこだてキッズプラザの合計額となります。

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

- 指定管理者
- ・業務報告書の提出（毎月）
 - ・実績報告書および収支決算書の提出
 - ・利用者アンケートの実施
 - ・評価シートによる自己評価の実施・提出
- 市
- ・実地調査，ヒアリングの実施（随時）
 - ・評価シートによる実績評価の実施・通知
 - ・従業員に対する各種研修を行い，資質の向上に努めるよう指示
 - ・自主事業を行うよう指示
 - ・平日の集客に効果的な取組を強化するよう指示
 - ・各イベント等に集客目標値を設定し実施するよう指示
 - ・新型コロナウイルス感染防止対策を行うよう指示

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 type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	緊急事態宣言やまん延防止等重点措置の期間が約6ヶ月を超える中で，創意工夫によりイベントやワークショップを実施した。 また，新規コンテンツの制作意図や制作技術等を学ぶ勉強会を開催した。	引き続き1人ひとりの入館者に寄り添い，満足して頂けるような体制と企画イベントを実行していく。
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	アンケートを実施し，利用者ニーズを把握することで，今後に向けた改善につなげた。 ホームページやSNSの情報更新および活用頻度を高め，よりダイレクトに情報が届くように細分化を進めた。 プログラミング関連でパソコンやタブレット，3Dプリンター，レーザーカッター等の利活用が拡大した。	幅広い層に向けてコンテンツの魅力を提案できるように，アンケートから見える改善点に確実に対応していく。 告知活動について，SNSをベースに周辺の教育施設や宿泊施設，商業施設へ継続的にアピールを行い，市民や北海道内外からの観光客に向けて情報発信を継続していく。 スタッフの接客意識を向上させるため常にコンテンツ情報を収集し，スタッフ間の活発なコミュニケーションによって日々の接客サービスに反映させていく。
団体の経営状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	特記事項なし。	コンソーシアムを構成する3団体とも，事業収支，経営状況に問題はない。

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 type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	緊急事態宣言やまん延防止等重点措置の期間が長く，利用者が行動を控えているなど集客が難しい状況もある中で，目標人数には及ばなかったが，新規コンテンツを導入したほか，各種プログラミングのワークショップやイベントを約1,100回（前年比545.5%）開催するなど，集客に努めていた。	今後は，集客に効果的な取組を強化するほか，イベントごとに集客目標を設定し，スタッフが共通認識を持って目標値達成に向けて取り組んでいただきたい。
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	SNSを活用し集客効果を高める情報発信を行うとともに，イベント時にアンケート調査を行い，利用者ニーズの収集に努めた。	今後は，館内の機器やプログラミングツールなどを十分に活用できるようにスタッフのスキルアップと運用の工夫に努めるとともに，通常期においてもアンケート調査を行い，利用者ニーズの収集に努め，より魅力あるサービスの提供を目指していただきたい。
団体の経営状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	グループを構成する3団体とも財務指標等はおおむね問題はない。	グループを構成する3団体とも，指定管理業務に支障が生ずる恐れはない。

◎ **「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。

事業の実施について (令和3年4月～令和4年3月)

(1) ワークショップ、イベント開催実績

事業提案要領に則り、下記区分にてワークショップ等を開催しました。

通常開催：週2回以上、入館者が実際に体験できるワークショップ等を開催

定期開催：月1回以上、通常開催とは内容・規模を変えて開催

特別開催：年3回以上、通常開催・定期開催とは内容・規模を変えて開催

実施回数

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計	前年度実績 (差)
通常開催	35	67	93	113	128	67	503	46 (457)
定期開催	13	15	10	5	16	7	66	11 (55)
特別開催	0	1	1	1	1	0	4	4 (0)
合計	48	83	104	119	145	74	573	61 (512)

区分	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	前年度実績 (差)
通常開催	124	83	77	66	52	75	477	86 (391)
定期開催	6	6	7	19	4	6	48	51 (-3)
特別開催	1	0	1	1	0	1	4	4 (0)
合計	131	89	85	86	56	82	529	141 (388)

区分	上半期 [4月～9月]		下半期 [10月～3月]		合計	
	回数	(前年度対比)	回数	(前年度対比)	回数	(前年度対比 / 差)
通常開催	503	(1093.5%)	477	(554.7%)	980	(742.4% / 848)
定期開催	66	(600.0%)	48	(94.1%)	114	(183.9% / 52)
特別開催	4	(100.0%)	4	(100.0%)	8	(100.0% / 0)
合計	573	(939.3%)	529	(375.2%)	1,102	(545.5% / 900)

参加者数

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計	前年度実績 (差)
通常開催	195	1,033	810	2,347	6,878	355	11,618	443 (11,175)
定期開催	137	251	111	48	1,253	78	1,878	283 (1,595)
特別開催	0	879	887	3,057	7,538	0	12,361	11,469 (892)
合計	332	2,163	1,808	5,452	15,669	433	25,857	12,195 (13,662)

区分	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	前年度実績 (差)
通常開催	4,124	1,160	1,120	971	180	1,551	9,106	688 (8,418)
定期開催	77	73	83	429	51	38	751	1,424 (-673)
特別開催	3,958	0	1,859	2,724	0	1,773	10,314	9,958 (356)
合計	8,159	1,233	3,062	4,124	231	3,362	20,171	12,070 (8,101)

区分	上半期 [4月～9月]		下半期 [10月～3月]		合計	
	参加者数	(前年度比)	参加者数	(前年度比)	参加者数	(前年度対比 / 差)
通常開催	11,618	(2622.6%)	9,106	(1323.5%)	20,724	(1832.4% / 19,593)
定期開催	1,878	(663.6%)	751	(52.7%)	2,629	(154.0% / 922)
特別開催	12,361	(107.8%)	10,314	(103.6%)	22,675	(105.8% / 1,248)
合計	25,857	(212.0%)	20,171	(167.1%)	46,028	(189.7% / 21,763)

(2) 通常開催

事業名	内容
みんなの実験室	家庭では実施の難しい「実験」を通じて科学に触れる探求型ワークショップ
KOOVタイム/サークル	毎週月曜日開催、ブロックプログラミング教材「KOOV」を体験
Unityサークル	毎週火・木曜日開催、ゲームエンジン「Unity」を体験
Scratchタイム	毎週水曜日開催、ビジュアルプログラミング「Scratch」を体験
3Dプリンターでつくろう！	毎週金曜日開催、3Dプリンターでものづくりを体験
Scratchをはじめよう！	毎月開催、Scratch初心者向け講座
Scratchでつくろう！	毎月開催、Scratch経験者向けの講座
クラフトワークショップ	様々なテーマを設定し、施設内設備を活用して実施する制作ワークショップ
aiboショータイム	(企画展開催時を除き) 毎日開催、5匹のaiboが歌やダンスのショーを披露

● 開催事例 (※抜粋)

事業名	実施日	対象	定員	参加者数	参加料等	内容
Scratchでつくろう！	毎月開催	小学 3年生 以上	各回 5名	毎回 4~5名	無料	毎回テーマを変えながら、ビジュアルプログラミングツールScratchを使ってゲームやコンテンツを作成
クラフトワークショップ 【母の日ハーバリウム】	5月9日(日)	小学生 以上	27	27	300円	母の日に贈るミニハーバリウム作成体験
ドローン「Tello」で空中プログラミング	5月22日(土)~ 不定期開催	小学 3年生 以上	各回 5名	毎回 4~5名	無料	ビジュアルプログラミングを使用したドローン操作体験
aiboショータイム	6月10日(木)~ 毎日開催 (企画開催時除く)	-	-	平均 15名	無料	5匹のaiboがビジュアルプログラミングによって息の合った歌やダンスを披露するショータイム
クラフトワークショップ 【サマーキャンディバッグ】	7月11日(日)	-	-	92	300円	PVCバッグにビーズやパーツを入れキーホルダー作成を体験

(3) 定期開催 (※抜粋)

事業名	実施日	対象	定員	参加者数	参加料等	内容
親子科学ワークショップ	月1回 午前・午後	小学生 ~中学生	各回 7組	235	300円	講師を招き、親子で科学を楽しむワークショップを実施
#オトナみらい館	月1回	高校生 以上	-	55	内容 により 変動	外部講師を招き、大人向けのワークショップを開催
つくろう！シリーズ	隔月	小学生 ~中学生	各回 10名	56	内容 により 変動	市内プログラミング教室PCN函館と連携し電子工作やプログラミングを使ったワークショップを開催

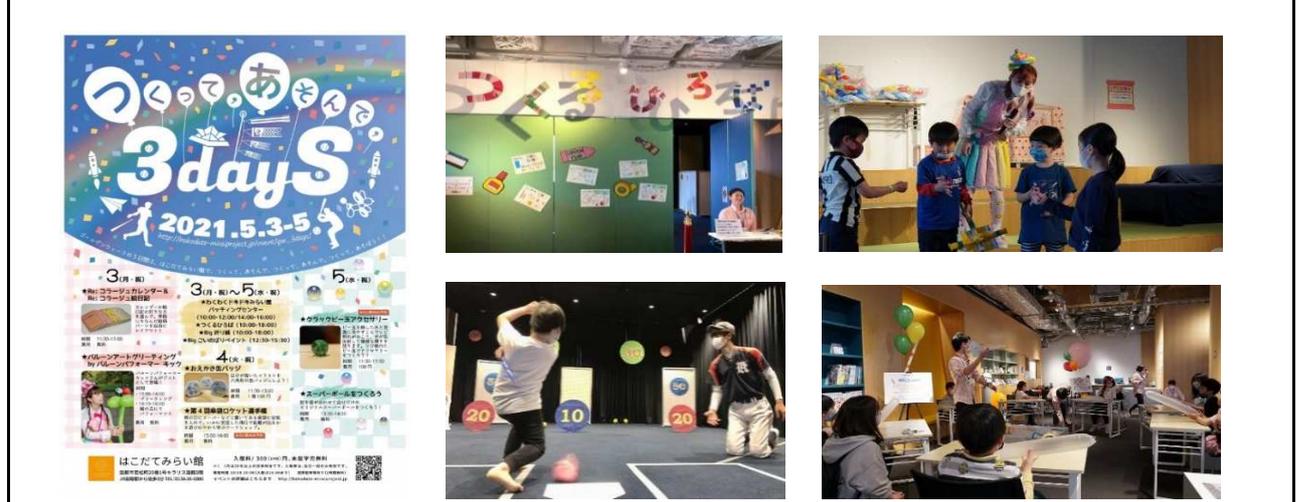
(4) 特別開催

事業名	実施日	対象	定員	参加者数	参加料等	内容
つくって、あそんで、3dayS	5月3日(月祝) ～5日(水祝)	-	-	879	無料	ゴールデンウィーク期間に合わせて「工作」をテーマとしたワークショップやショー等のイベントを実施
あそびとまなびのひろば	6月10日(木) ～22日(火)	-	-	887	無料	メディアウォール改修工事期間に合わせた「あそび」と「まなび」をテーマとした企画やワークショップを実施
はこだて 海のみらい展	7月15日(木) ～8月24日(火)	-	-	10,595	無料	夏休みに合わせ、「函館の海」をテーマとして水槽の展示や関連する講演会、ワークショップによる企画展を実施
函館と鉄道のみらい展	10月14日(木) ～27日(水)	-	-	3,958	無料	5周年記念として、「函館の鉄道」をテーマとする様々な体験型コンテンツとワークショップによる企画展を実施
発見！オドロクチカラ	12月22日(水) ～1月16日(日)	-	-	4,583	無料	身近にある「オドロキ」をテーマに、各種展示やARを使用したコンテンツなどによる企画展を実施
そらを飛ぶもの展	3月24日(木) ～5月8日(日)	-	-	1,773 (3月計)	無料	「そらを飛ぶもの」をテーマにVRを使用したコンテンツやARフォトスポットなどによる企画展を実施

● 特別開催事業報告

事業名	つくって、あそんで、3dayS
実施日	5月3日(月祝) ～5日(水祝)
実施場所	館内各所
内容	ゴールデンウィーク期間中の3日間に工作中心のイベントを開催。 毎回好評の自由工作コーナー「つくるひろば」、前年度好評だったクラフトワークショップ「コラージュカレンダー」などのリバイバルや、自分で工夫して作ったバットで参加できる「わくわくドキドキみらい館バッティングセンター」をはじめ、バルーンパフォーマーによるバルーングリーティング等も同時開催。

事業画像



事業名	あそびとまなびのひろば
実施日	6月10日(木) ~22日(火)
実施場所	館内各所
内容	国内最大級の巨大高精細LEDディスプレイ「メディアウォール」の入替工事期間の2週間、メディアウォール前のスペースを利用し「あそびとまなびのひろば」を開催。転がり続けるビー玉の道をみんなで作りあげる「動きをとめるな！マーブループビー玉の軌跡と奇跡」や、5匹のaiboが息を合わせた歌やダンスを披露する「aiboショータイム」を実施。

事業画像

あそびとまなびのひろば



事業名	はこだて海のみらい展
実施日	7月15日(木) ~8月24日(火)
実施場所	館内各所
内容	市内小中学校の夏休みに合わせて「函館の海」をテーマに企画展を開催。シアター全体に水槽を配置し生魚を展示した「はこだてみらい水族館」や、生きたヒトデやウニを実際に触ることのできる「タッチプール」、公立はこだて未来大学から講師を招き、講演会と活イカを利用して生態を学んだ「イカってどんな生き物?体験してみよう」など、函館の海を身近に体験できる企画を実施。

事業画像



事業名	函館と鉄道のみらい展
実施日	10月14日(木)～27日(水)
実施場所	館内各所
内容	5周年記念として「函館と鉄道」をテーマに企画展を開催。 開催にあたり、函館に関する鉄道会社（JR北海道、JR貨物、いさりび鉄道、函館市電）に多く協力いただいた。本物の運転台を利用した「運転台シミュレーター」、昔ながらの映像で鉄道の歴史を振り返る「はこだて電車風景」、自分で描いた電車がディスプレイの中を走り出す「紙トレイン」などを実施。

事業画像



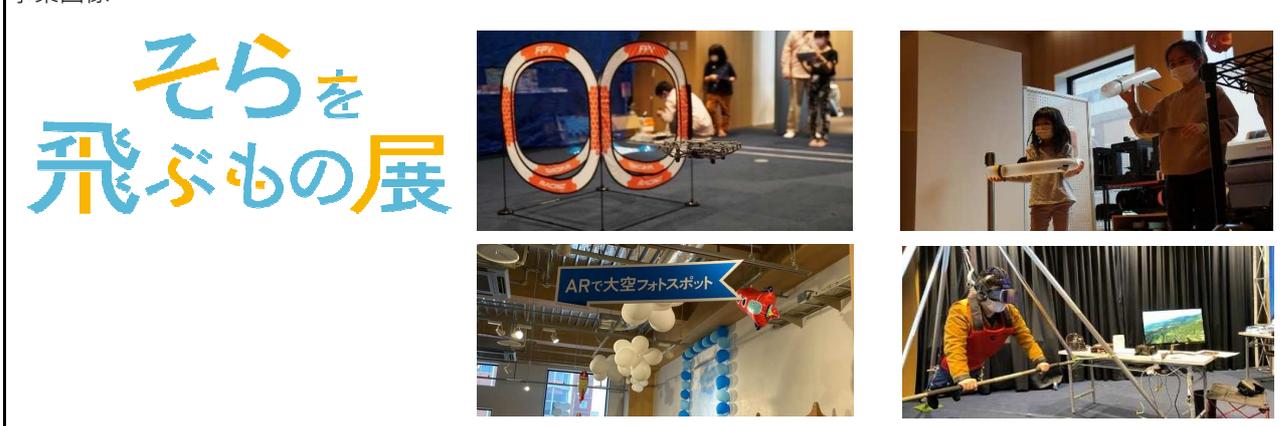
事業名	発見！オドロクチカラ
実施日	12月22日(水)～1月16日(日)
実施場所	館内各所
内容	市内小中学校の冬休みに合わせて「オドロクチカラ」をテーマに企画展を開催。 身近にあるもののしくみや機能について改めて知識を深めてもらうことがねらい。 館内にあるもののしくみを展示し、端末でスキャンすることで情報を収集できる「しくみを発見！ARスタンプラリー」や、自分たちの暮らしに欠かせないライフラインのしくみ（電気・ガス・水道）を展示した「ライフライン～私たちの家に届くまで～」等を実施。 毎月好評の「親子科学ワークショップ」の講師：井上千加子先生による、身近なものを科学的に体験する「サイエンスショー＆ワークショップ」も実施。

事業画像



事業名	そらを飛ぶもの展
実施日	3月24日(木) ～5月8日(日)
実施場所	館内各所
内容	春休み・GW期間に合わせて空にまつわるものの展示やワークショップを開催。 北海道初開催のバーチャルの世界で景色や空を飛ぶ楽しさが味わえる”VRハングライダー”をはじめ、VR熱気球、各種そらを飛ぶものまつわるワークショップを実施。 ふうせんを使用できる工作コーナー「ふうせんの世界」や、土日祝日限定開催の「ドローン操作体験」など、様々な角度からそらを飛ぶものについて学べる企画展。

事業画像



(5) 国内外の観光客等への対応

①	概要	外国語版フロア案内の作成と提供、翻訳機導入
	実施日	2019年4月1日～
	内容	日本語が通じない来館者にも館内を楽しんでもらえるよう、外国語(英語・中国語)表記の館内案内マップを作成、インバウンドの来館者に手渡しにて配布しました。また、AI翻訳機ポケトークを導入し外国人来館者とのコミュニケーションに活用しました。
②	事業名	英語人材の採用と活用
	実施日	2019年4月1日～
	内容	フロアスタッフとして英語によるコミュニケーションが可能な者を2名採用し、館内サインージや接客文言等の英語翻訳、インバウンド来館者同士のコミュニケーションへの対応など、外国人観光客の満足度向上を図りました。
③	事業名	函館市内観光マップの設置
	実施日	2019年8月1日～
	内容	観光での来館者から市内観光地やおすすめの店などの質問・相談が増えたため、受付に観光情報マップや周辺商店街情報の冊子等を複数設置し、施設ホスピタリティの向上を図りました。

(6) 高等教育機関や市民団体等と連携・協力した事業

①	事業名	市立函館高等学校 地域探求学習「Let's aiboで迷路」
	実施日	12月4日
	内容	犬型のエンタテインメントロボット「aibo」のビジュアルプログラミングを用いて、aiboをスタートからゴールまで誘導するゲームを開催。ワークショップを通じて参加者のプログラミングに対する理解度向上を図りました。
②	事業名	教育大地域プロジェクトWS「楽しい算数！図形パズル！」
	実施日	1月13日
	内容	シルエットパズルの「タングラム」と同じ形を作る「合同分割パズル」のワークショップを開催。遊びながら達成感や図形感覚を養い、様々な難易度の問題に挑戦することで考える力や図形パズルの楽しさを伝えることを目的としました。
③	事業名	函館高専東海林先生企画「Scratchで学ぼう！AIプログラミング編」
	実施日	3月26日
	内容	ビジュアルプログラミング言語「Scratch」と画像や音声を認識、学習するツール「Teachable Machine」を用いてハイアンドローのゲームを作成するワークショップを開催。AIについての説明を交えることでプログラミングに関する理解度向上を図りました。
④	事業名	函館高専東海林先生企画「Scratchで学ぼう！自動運転車プログラミング編」
	実施日	3月27日
	内容	ビジュアルプログラミング言語「Scratch」と数あるゲームエンジンの中で一番使用されている「Unity」を用いて車を自動運転させるプログラミングを作成するワークショップを開催。自動運転車の現在や未来に関する説明を交え、プログラミングの学びの場を提供することを目的としました。