

## 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28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	平成28年10月15日～ 平成33年3月31日
指定管理者の特別な要件			選定区分 <input checked="" type="radio"/> 公募 <input type="radio"/> 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 1,344.68㎡ 耐用年数：39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	<p>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</p> <p>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</p> <p>※利用料金制の採用 <input type="checkbox"/>有 ・ <input checked="" type="checkbox"/>無</p>		
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、おおむね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、企画展「みらい館で夏あそび」や「音と光とトリックアートの世界 ふしぎなミュージアム～アラジンとラプンツェル」などを開催し、来館者に好評を得た。  
また、道内、東北の旅行代理店への修学旅行生誘致が来館者増に結びついた。  
定期開催の親子ワークショップなども人気がある。しかし、目標入館者数達成のために利用促進に向けた更なる対策を講じる必要がある。

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、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

- ・当該年度において、自主事業は行っていない。

2 市民サービス向上のためのその他の取り組み実績

企画展「みらい館で夏あそび」を開催  
企画展「音と光とトリックアートの世界 ふしぎなミュージアム～アラジンとラプンツェル」を開催  
親子科学ワークショップの実施  
みんなの実験室の実施  
ハワイアン祭りの実施  
マジックショーの実施  
でじたる？アナログ？おもちゃたちの実施  
ハコダテミュージカルスタンプラリーの実施 ほか

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  
フリードリンクの導入  
来館者からの聴き取り調査を実施

4 施設の利用状況（利用者数、稼働率など）

- ・平成30年度の月別利用者数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	(単位：人)
入館者数	4,057	5,866	3,118	6,010	13,628	4,257	
	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
入館者数	4,423	3,722	3,947	5,563	3,227	5,316	63,134

- ・年度別利用者数等

← 指 定 期 間 →  
(単位：人，円)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度 (平成31年度)	令和2年度 (平成32年度)
利用者数	19,687	42,990	63,134		
使用料収入	7,164,580	15,678,330	12,090,590		

## 5 指定管理者の収支状況

## ← 指 定 期 間 →

(単位：千円)

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度 (平成31年度)
収入	委託料	64,164	129,921	130,529	
	利用料金収入				
	その他収入	90	148	205	
	計	64,254	130,069	130,734	
支出	人件費	32,140	70,562	63,479	
	水道光熱費	4,683	8,691	8,742	
	消耗品費	2,600	3,642	5,364	
	修繕費	923	1,617	4,719	
	広告宣伝費	6,928	3,648	4,631	
	旅費交通費	417	690	822	
	事業費	6,633	12,107	16,125	
	その他諸経費	6,630	25,209	25,279	
	計	64,254	126,166	129,161	
当該施設の利用者一人当たり税金投入コスト		561円 ※2館合計	641円 ※2館合計	554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  ・ 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
  - ・従業員に対する接客研修を行い、接客および資質の向上に努めるよう指示。
  - ・創意工夫により、集客につながる自主事業を行うよう指示。
  - ・企画展などの集客イベントを開催するよう指示。
  - ・中・高生向けワークショップを実施するよう指示。
  - ・利用者に対し、イベントなどの周知を図り情報提供に努めるよう指示。
  - ・来館者にわかりやすい表示を行うよう指示。

## 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	集客を意識したイベント（マジックショー、大道芸など）は、入館者数増加につながり一定の成果を得た。	入館者数が目標と大きく剥離している状況ではあるが、企画展の開催やメディアウォールを活用したゲーム大会など来館者から高い評価を得た。今後、未収客層の来館を促す施策を実施していく。

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	おもてなしの気持ちを持った接遇を心掛けることで、リピーターを含め、来館者が増えている。	リピーターが増える一方で、新鮮さが薄れていくのは重要な課題である。リピーターを飽きさせないよう工夫を凝らした事業も展開していく。
団体の経営状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	コンソーシアムを構成する3団体とも財務指標等に問題はない。	コンソーシアムを構成する3団体とも、指定管理業務により団体の経営が左右される状況にない。

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	集客につながる自主事業を増やしていただきたいが、企画展や既存コンテンツを活用した大会を開催するなど、魅力は増している。親子ワークショップなどは人気があり良い。	既存のコンテンツを活用したイベント、小中学校の修学旅行向けプロモーションの実施などにより、入館者が徐々に増えている。今後、未集客層である中高生を対象としたワークショップなどを実施し、更なる集客を期待する。
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	ホームページ、パンフレット等によるPRについては、向上している。接遇面についても、以前に比べ改善されている。	接遇面の改善は見られるが、「楽しませるスキル」については、従業員個々人にバラつきがあるため、研修等を行い、より魅力ある接遇を心掛けていただきたい。
団体の経営状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	コンソーシアムを構成する3団体とも財務指標等は概ね問題はない。	コンソーシアムを構成する3団体とも、指定管理業務により団体の経営が左右される状況にない。

◎ 「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。