

(別紙3)

平成29年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 平成30年 6月29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 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 1,344.68㎡ 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	はこだてみらい館 個人：大人 600円、小中高生 300円、未就学児 無料 団体：大人 480円、小中高生 240円、未就学児 無料 3月券：大人1,800円、小中高生 900円 6月券：大人3,000円、小中高生1,500円 両館共通券 個人：大人 600円、中高生 300円、 小学生 500円、6か月以上小学生未満 300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、おおむね適切に実施されており、接客についても、前年度に比べ改善が見られる。

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「あそぶ！ゲーム展とつくる！ゲーム展」や「まほうのゆうえんち」などを開催し、VRの体験も行うなど、来館者に好評を得た。

また、コンテンツの充実も図り、体験型のもが増え、来館者の満足度もアップしているほか、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、未だ利用者数は伸び悩んでおり、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ME SHワークショップのみであった。

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「あそぶ！ゲーム展とつくる！ゲーム展」を開催
- 企画展「まほうのゆうえんち」を開催
- 市民参加型共催イベントとワークショップの実施
- 夏休み・冬休み自由研究向け「つくるひろば」の設置
- VR「アーバンコースター」や「ハプティクス体験」の実施

3 市民ニーズの把握の実施状況

- 来館者アンケートの実施
 - ・ 来館者の動向アンケート調査
 - ・ 修学旅行生向けアンケート調査
- 公式サイト問い合わせフォームの運用
- 団体利用者向け要望抽出シートの作成および運用

4 施設の利用状況（利用者数、稼働率など）

- ・ 平成29年度の月別利用者数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
入館者数	3,615	4,101	2,169	4,664	9,417	2,729	(単位：人)
	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
入館者数	2,708	2,436	1,973	3,648	1,987	3,543	42,990

- ・ 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	平成31年度	平成32年度
利用者数	19,687	42,990			
使用料収入	7,164,580	15,678,330			

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	平成31年度
収入	委託料	64,164	129,921		
	利用料金収入				
	その他収入	90	148		
	計	64,254	130,069		
支出	人件費	32,140	70,562		
	水道光熱費	4,683	8,691		
	消耗品費	2,600	3,642		
	修繕費	923	1,617		
	広告宣伝費	6,928	3,648		
	旅費交通費	417	690		
	事業費	6,633	12,107		
	その他諸経費	6,630	25,209		
	計	64,254	126,166		
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		

※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
 - ・入館者数増に向け、館の人員体制を大幅に変更した。
- 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
 - ・従業員に対する接遇研修を行い、接遇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。
 - ・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	従業員に対する研修が不足しており、コンテンツの説明などに課題があった。また、提案した自主事業が準備段階にとどまった。	施設の特長や魅力の周知に時間がかかっており、入館者数が目標と大きく乖離している状況であるが、企画展の開催などにより、集客の兆しが見いだせた。
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	従業員の来館者に対するおもてなしに欠ける点があり、利用者の声が必ずしも反映されていなかった。説明等のスキルアップの取り組みも不足していた。	来館者に対する接客や展示プログラムの説明などが一定水準に達しなかった。今後は教育訓練を強化し、来館者の増加に寄与するよう努める。

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。	既存のコンテンツ活用したイベントなどにより、集客効果が現れ始めている。今後は、自主事業の展開とともに、集客力のある企画展やイベントの充実も必要。
サービスの質の状況	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input checked="" type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	接遇面での改善が見られ、来館者の満足度も向上している。イベント告知を早めに行うなど、周知を積極的に行う必要がある。	ホームページのリニューアルに伴い、見やすくなったが、更なる周知が必要。接遇等の改善は見られるが、より楽しませるスキルを身につけていただきたい。
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。