

令和2年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和3年(2021年)6月30日

部	観光部	課	観光企画課
---	-----	---	-------

施設名・所在地	函館市旧イギリス領事館(開港記念館) (函館市元町33番14号)		
設置条例	函館市旧イギリス領事館(開港記念館)条例		
指定管理者名	(一社)函館国際観光コンパニョニヤ協会	指定期間	平成30年4月1日~令和3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	歴史的建造物を保存、活用して、箱館開港の歴史を広く市民および観光客に伝えるとともに、その利用に供し、もって本市の文化の向上と観光の振興に資するため。		
設置年月	平成4年8月1日	建設費	
構造規模等 耐用年数	構造 レンガ造2階建て瓦葺き 規模 展示室(5)、資料室、開港記念ホール、研修室(2)、ティールーム、ショップ、様式庭園、その他 延床面積 965.35㎡		
開館時間 休館日等	開館時間 午前9:00~午後7:00(4月1日~10月31日) 午前9:00~午後5:00(11月1日~3月31日) 休館日 12月31日・1月1日		
料金体系	○展示室 (一般)300円 団体240円 (児童・生徒)150円 団体120円 ○研修室1 (基本)2時間まで3,000円 (超過)1時間ごと1,000円 ○研修室2 (基本)2時間まで1,800円 (超過)1時間ごと 600円 ・減免 市内学校在籍および市内居住の児童、生徒については展示室無料 その他、障がい者および高齢者等に対し減免あり ※利用料金制の採用 ■有 ・ □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	<ul style="list-style-type: none"> ・旧イギリス領事館の入館者に関すること ・旧イギリス領事館の維持管理に関すること ・その他市長が定める業務 		
(2)委託事業	<ul style="list-style-type: none"> ・喫茶店・売店事業 		
(3)自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・有料入館者へのオリジナルポストカードプレゼント ・各種会員カード、パス等の提示でポストカードのプレゼント ・1月1日の臨時開館 		
2 市民サービス向上のためのその他の取り組み実績			
<p>サービス向上として、親切丁寧な対応、案内はもとより、イベントの開催など市民参加の催しを実施し、利用促進に努めている。(令和2年度は新型コロナウイルス感染症対策のためイベントは中止)</p> <p>また、利用者ニーズを的確に捉えることが必要であるから、観光アンケート調査の実施をしており、その中で施設のサービス、マナーなど気の付かれたことを記入していただき、指摘等があった場合、その改善に努めている。</p>			

3 市民ニーズの把握の実施状況

- 館内にアンケートコーナーを設置し、通年で利用者アンケートを実施している。寄せられた要望について積極的に対応し、施設の魅力および利便性の向上に努めている。

4 施設の利用状況（利用者数、稼働率など）

- 令和2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	合計
利用者数	210	39	369	1,307	3,020	6,391	6,615	4,258	1,223	288	376	1,279	25,375

- 年度別利用者数

(単位：人)

	← 指定期間 →				
	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用者数	74,083	65,531	59,926	52,889	25,375

5 指定管理者の収支状況

← 指 定 期 間 →

(単位：千円)

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収入	入館料	12,944	11,789	11,686	5,050
	売上金	38,585	36,686	35,414	9,081
	その他収入	195	186	308	8,719
	計	51,724	48,661	47,408	22,850
支出	仕入費	31,433	29,559	29,593	9,903
	人件費	12,380	10,204	9,770	5,594
	光熱費	2,156	2,179	2,028	1,652
	印刷製本費	-	-	-	-
	清掃・警備業務費	2,015	2,050	2,011	1,193
	庭園管理費	811	942	796	720
	展示管理費	506	360	199	267
	宣伝広告費	772	1,079	842	0
	I-3 I外手数料	195	59	100	4
	行政財産使用料	304	311	317	324
	諸経費	1,942	1,012	1,009	1,276
	租税公課費	1,093	470	432	283
	計	53,607	48,225	47,097	21,216
当該施設の利用者一人当たり税金投入コスト		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

毎月、利用者数等の報告を受けるとともに、職員が当該施設へ出向き、施設の状況を確認し、指定管理者とのヒアリングを実施している。

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	<ul style="list-style-type: none"> • 応募時の要件を満たしているか • 利用日や利用時間が遵守されているか • 利用の受付や許可は適正に行われているか • 使用料の徴収、収納管理は適正に行われているか • 従業員の配置、研修等は適切に確保されているか • 従業員の労働条件、賃金水準は適正に確保されているか • 業務仕様書に基づく事業を適切に遂行されているか • 提案された自主事業が適切に遂行されているか • 仕様書等に定める保守管理（維持補修）を適切に行っているか • 仕様書等に定める清掃、警備等が適切に遂行されているか • 事故発生時には、必要な措置を講じ、速やかに市へ報告がなされているか 	<p>自主事業である参加型イベントは、コロナウイルス感染拡大の予防により中止になっておりますが、今後も引き続き利用者に親しまれる施設作りに取り組みたい。また、職員の施設講習等を行い、適切かつ安定的な管理運営のもと業務履行に努める。</p>
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	<ul style="list-style-type: none"> • 従業員の接遇状況は適切か • 個人情報の漏えいを防止する等の個人情報の適切な管理がなされているか • 利用者の声が反映される管理が行われているか • 苦情、要望に対し適切に対応しているか • ホームページ、パンフレット等により利用者への情報提供は十分になされているか • 従業員の資質の向上についての取り組みがなされているか • 市民の平等利用が確保されているか 	<p>ウェブ等を用いた継続的な情報発信、企画イベントの開催により、施設としての周知に努め観光客および市民の更なる利用促進を図る。</p>
団体の経営状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	<ul style="list-style-type: none"> • 指定管理業務における事業収支は適正か • 財務指標に異常値はないか • 対前年比で大幅な増減はないか 	<p>今後も継続して安定的なサービスの提供に努める。</p>

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	<ul style="list-style-type: none"> ・応募時の要件を満たしているか ・利用日や利用時間が遵守されているか ・利用の受付や許可は適正に行われているか ・使用料の徴収、収納管理は適正に行われているか ・従業員の配置、研修等は適切に確保されているか ・従業員の労働条件、賃金水準は適正に確保されているか ・業務仕様書に基づく事業を適切に遂行されているか ・提案された自主事業が適切に遂行されているか ・仕様書等に定める保守管理（維持補修）を適切に行っているか ・仕様書等に定める清掃、警備等が適切に遂行されているか ・事故発生時には、必要な措置を講じ、速やかに市へ報告がなされているか 	<p>新型コロナウイルス感染症の影響に伴う利用者の減により、利用料金収入は大幅な減収となったが、経費削減等により収支の均衡を保った。今後も適正な施設管理、運営に努められたい。</p>
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	<ul style="list-style-type: none"> ・従業員の接遇状況は適切か ・個人情報の漏えいを防止する等の個人情報の適切な管理がなされているか ・利用者の声が反映される管理が行われているか ・苦情、要望に対し適切に対応しているか ・ホームページ、パンフレット等により利用者への情報提供は十分になされているか ・従業員の資質の向上についての取り組みがなされているか ・市民の平等利用が確保されているか 	<p>ウェブ等を用いた継続的な情報発信、企画イベントの開催による施設としての周知や、観光客および市民の更なる利用促進に努められたい。</p>
団体の経営状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理業務における事業収支は適正か ・財務指標に異常値はないか ・対前年比で大幅な増減はないか 	<p>引き続き、健全な経営状況および安定的なサービスの提供に努められたい。</p>

◎ 「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。