

(別紙3)

令和4年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和5年(2023年)6月21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	令和3年4月1日~令和5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	・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	・喫茶店・売店事業		
(3)自主事業	・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		
2 市民サービス向上のためのその他の取り組み実績			
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4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) 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、観光アンケートの調査を実施しており、その中で施設のサービス、マナーなど気が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。			
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4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	3,815	8,371	7,445	9,331	10,399	11,282	7,532	6,247	4,108	2,351	3,146	5,554	79,581

・年度別利用者数

(単位：人)

← 指定期間 →

	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
利用者数	59,926	52,889	25,375	41,912	79,581

5 指定管理者の収支状況

(単位：千円)

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
収入	入館料	11,686	5,050	7,794	16,109
	売上金	35,414	9,081	12,737	28,715
	その他収入	308	8,719	2,106	213
	計	47,408	22,850	22,637	45,037
支出	仕入費	29,593	9,903	9,979	21,340
	人件費	9,770	5,594	6,486	7,601
	光熱費	2,028	1,652	1,806	2,607
	印刷製本費	-	-	-	-
	清掃・警備業務費	2,011	1,193	751	974
	庭園管理費	796	720	677	713
	展示管理費	199	267	174	201
	宣伝広告費	842	0	864	497
	I-ゾ ント手数料	100	4	7	21
	行政財産使用料	317	324	299	322
	諸経費	1,009	1,276	983	858
	租税公課費	432	283	55	968
	計	47,097	21,216	22,081	36,102
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"> 定期清掃のほか、特別清掃を実施。 	<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となったが、日々の設備点検を適切に行い、施設管理・運営に努めた。</p> <p>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た。</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"> 入館者アンケートを実施。 英語、繁体、簡体字パンフレットを作成。 	<p>ウェブ等を用いた継続的な情報発信により観光客および市民の更なる利用促進を図り、多言語に対応するパンフレットを作成し、施設としての周知に努めた。</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であり、経費の効率的な執行を行った。 	<p>指定管理最終年であったが、経費節減により適切かつ安定した事業運営に努めた。</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 type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<ul style="list-style-type: none"> 共通入館券や各割引等に適切に対応し、適正な収納管理が行われている。 定期的に施設の巡回点検を行い、維持補修や情報共有に努めており、また、定期清掃に加えて従業員による特別清掃を実施し、仕様書等に定める水準以上の保守管理が行われている。 事故発生時には、必要な措置を講じ、速やかに市へ報告等、迅速な対応が行われている。 新型コロナウイルス感染症による利用者減少が続く中、支出削減に努めている。 	<p>新型コロナウイルス感染症の影響を受け、イベントも中止となったが、利用者への影響が生じないように日々の設備点検を適切に行い、適正な施設管理、運営に努められた。</p>
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	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報適切に管理がされている。 利用者の声が反映される管理が行われている。 苦情、要望に対し職員同士で共有しているほか、記録として蓄積し、迅速かつ適切な対応が行われているとともに、従業員の資質向上に努めている。 ホームページ、多言語対応されたパンフレットを用いて利用者への情報提供が十分になされている。 	<p>ウェブ等を用いた積極的なPRに取り組み、観光客および市民の更なる利用促進に努められた。</p> <p>個々の従業員がお客様に合わせたサービスを提供ができるよう、研修を実施し、従業員の資質向上に努められた。</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黒字が確保され、経営状況に問題はない。 	<p>指定管理最終年であったが、支出削減に努め、適正な事業収支に努められた。</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 協定書を遵守しているが、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。