

平成24年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 平成25年6月28日

部	企画部	課	企画管理課
---	-----	---	-------

施設名・所在地	函館市青函連絡船記念館摩周丸 ・ 函館市若松町12番地先公有水面		
設置条例	函館市青函連絡船記念館摩周丸条例		
指定管理者名	特定非営利活動法人 語りつぐ青函連絡船の会	指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日
指定管理者の特別な要件			
設置目的	旧青函連絡船摩周丸を函館港の港湾文化交流施設として保存・活用し、青函連絡船の歴史を広く市民および観光客に伝えとともに、その利用により本市の教育・文化の向上と観光の振興に資することを目的に設置。		
設置年月	平成15年4月(取得:平成14年12月)	建設費	399,000千円(購入費)
構造規模等 耐用年数	構造規模等:船舶(鋼板製横骨構造)他 ○船舶の長さ/全幅 132m/17.9m ○トン数 5,374 t ○延床面積 ①船舶 6,938.99㎡ 使用可能面積 1,496.11㎡ うち公開使用部分面積 1,161.15㎡ その他公開部分(デッキ)面積 1,735.73㎡ ②切符売り場棟 143.5㎡ 耐用年数:38年(法定耐用年数)		
開館時間 休館日等	開館日 ①4月1日から10月31日まで 午前8時30分から午後6時まで ②11月1日から3月31日まで 午前9時から午後5時まで 休館日 12月31日から1月3日まで		
料金体系	利用料金制の採用の有無 <input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 利用料金 ○個人 一般 500円/人, 児童・生徒 250円/人 ○団体(20人以上) 一般 400円/人, 児童・生徒 200円/人 ○年間券 一般 1,000円/人, 児童・生徒 500円/人 ○多目的ホール 1時間までごとに1,500円 ※平成22年4月1日より,市内の小学生および中学生の観覧施設の利用料金を無料化。		
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窓口業務(入館料の徴収および入館者数の把握,館内・催し物案内,高齢者および障がい者等への対応など) ・入館料の徴収および入館者数の把握,館内・催し物案内等の業務については適正に実施されている。 ・高齢者および障がい者等への対応については,受付窓口職員による介助等により,適切に対応されている。 ②館内業務(展示物等の説明,ひも結び等の実演,館内・催し物案内,要望・苦情への対応など) ・館内案内板は,館内の改装等に伴い適宜修正している。また,職員による展示物等の説明も随時行われており,利用者から高い評価を受けている。 ・モールス信号やひも結び体験等の実演,館内の案内等については,元青函連絡船乗組員等のボランティアも活用し,適宜実施している。			

③入館者の安全の確保に関する業務（入館者の事故防止のための措置、市および関係機関への連絡調整など）

- ・災害マニュアルを作成し、適切に対応できる体制を整えている。
- ・そのほか、台風や漂流物への対応についても、適宜関係機関への連絡が行われている。

④維持管理業務

- ・協定書のリスク分担表に基づき、所要の修繕を実施している。
- ・不要照明の消灯やエアコンの使用自粛など、利用者に影響のない範囲で光熱水費の削減に努めるとともに、市の節電行動計画に基づく節電の取り組みを行っている。

⑤その他業務（広報宣伝、展示物の見直しなど）

- ・新聞やテレビ、市電公告、Facebook等を活用し、幅広く広報活動を実施している。
- ・旅行会社とのタイアップによる割引クーポン券の発行や、「はこだてスペシャルチケット（交通料金と観光施設の利用料金が一体となったクーポン券）」事業への参画など、利用増進に努めている。
- ・助成金を活用し、連絡船の運航実績や画像をデータ化し、パソコンによる閲覧を可能にしたほか、パネルや資料等の展示物を増設するなど、施設の魅力の向上に努めている。

(2)委託事業（消防用設備保守点検、受水槽清掃、日常・特別清掃、夜間巡回警備業務）

- ・計画どおり実施している。

(3)自主事業

- ・各種事業を提案し、精力的に実施している。
 企画展 「青函連絡船71万8239航海の記録」（全3回）
 イベント 「夏休み ちゃれんじ！工作」

2 市民サービス向上のためのその他の取り組み実績

- ・年始年末や花火大会開催時の特別開館の実施
- ・児童・生徒を対象としたイベントの実施
- ・展示物の増設

3 市民ニーズの把握の実施状況

○入館者アンケートの実施（館内3箇所にアンケート用紙と回収箱を設置）

回答者数 148名（男性 65名、女性 66名、性別不明 17名）

- 主な意見
- ・ロープ結びやモールス信号体験が、わかりやすい説明でいい見学となった。
 - ・八甲田丸のように機関室や車両甲板など船底の部分も見てみたい。
 - ・工作体験で夏休みの工作ができて良かった。 ・デッキからの眺めが最高。
 - ・建物の入口が分かりづらく道に迷った。もう少し案内表示があると良い。
 - ・デッキや窓に函館の観光地の方向を示すものがあると良いと思う。

○苦情・要望への対応

入口がわかりにくいという苦情が多数寄せられていたため、隣接する建物に案内看板を設置したところ、苦情が減少している。

4 施設の利用状況（利用者数、稼働率など）

・平成24年度の月別入館者数

※平成24年度入館者数合計 41,568人（うち有料入館者数 38,840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
入館者数	2,249	4,763	3,958	4,350	8,042	5,122	3,964	2,370	1,805	1,527	1,469	1,949
有料入館者数	2,050	4,552	3,590	4,131	7,440	4,814	3,729	2,225	1,670	1,431	1,394	1,814
免除者等	199	211	368	219	602	308	235	145	135	96	75	135

・年度別利用者数 | ← 前期指定期間 → | ← 指定期間 →（～H27年度）

	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
入館者数	54,156	51,926	45,346	40,208	41,568
有料入館者数	50,850	48,470	42,586	37,857	38,840
免除者等	3,306	3,456	2,760	2,351	2,728

5 指定管理者の収支状況

(H20) ←前期→ |←

指定期間

→(H27)

摩周丸事業会計収支

(単位：千円)

区 分	平成22年度	平成23年度	平成24年度
収入	32,052	29,502	31,209
事業収入	23,252	18,602	19,237
入館料収入	18,520	16,489	17,086
事業収入	129	113	151
その他(法人会計繰入金・寄附/助成金等)	4,603	2,000	2,000
雑収入	0	0	2,000
雑入(受取利息等)	0	0	2,000
委託料収入	8,800	10,900	9,972
委託料	8,800	9,972	9,972
休業補償費(震災)	0	928	0
支出	29,915	29,168	29,879
一般管理費	7,094	6,034	5,775
旅費交通費	77	43	36
通信運搬費	256	278	215
消耗什器備品費	69	77	115
消耗品費	167	203	207
光熱水費	4,722	4,391	4,017
保険料	21	15	0
広告宣伝費	904	387	584
その他(事務費等)	878	640	601
人件費	16,153	15,352	16,452
給与・諸手当	13,132	13,687	14,734
法定福利費等	3,021	1,665	1,718
施設管理費	5,251	4,616	5,062
修繕費	576	553	708
業務委託費(清掃業務ほか)	4,675	4,063	4,354
事業費	1,417	3,166	2,590
収支差額	2,137	334	1,330

※参考

指定管理者のその他の事業会計収支（施設内での収益事業分）（単位：千円）

区 分	平成22年度	平成23年度	平成24年度
収入	4,858	4,599	4,425
事業収入	4,858	4,599	4,425
物品販売事業収入	3,979	3,931	3,884
喫茶事業収入	879	668	541
支出	4,345	2,512	2,534
事業費	2,796	2,274	2,348
物品販売事業費	2,140	1,849	2,012
喫茶事業費	656	425	336
人件費	1,312	188	139
その他経費	237	50	47
消費税	237	50	47
収支差額	513	2,087	1,891

※収支差額については、まず、法人の本来事業会計に繰り入れした上で、摩周丸事業会計の赤字補填のための繰り入れや摩周丸の設備投資資金等に充当している。

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

指定管理者 ・四半期ごとの業務報告書の提出 ・実績報告書、収支決算書の提出
 ・利用者アンケート調査の実施 ・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

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"> ・年末年始や花火の夜など、臨時開館も積極的に行っている。 ・レジスターを使用し、現金だけでなく減免等を含め入館者数も厳密に管理。 ・独自予算で企画展、イベントを実施。、物販も本来事業をよく補助している。 ・メンテナンスボランティアによる補修も随時実施している。 ・館内清掃は、施設の老朽化を感じさせないほど、高水準を保っている。 	24年度は、パートではあるが、もと連絡船乗組員（機関士）の職員が入り、また一般市民によるメンテナンス（錆打ち・塗装など）ボランティアも得られた。この傾向を維持、継続していきたい。
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"> ・公式サイトは修学旅行の予習に対応している。また、Facebookも活用。 ・企画展終了後、再構成して常設化することにより、展示物を充実。 ・旅行商品商談会等で、体験メニューや新しい魅力（新展示物、眺望等）をアピール。 ・地域のイベントへの協力や会場提供、老人大学での講義等を実施。 	4月に旧クラシックカーミュージアムの建物に「摩周丸→」という看板を付けたため、「入口がわからない」というクレームは激減した。建物撤去工事も始まるようで、公道からのアプローチ道の確保は今後とも課題である。

区分	評価	評価の内容	課題と今後の対応
団体の経営状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	・特記事項なし	震災以後、入館者数が回復しない。運営が厳しいことは予測しており、経費削減に努めたが、もはや限度と言える。今後とも、企画展・イベント等でアピールするとともに、広報・宣伝・営業活動を強化し、入館者数の回復を図る。

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	全項目において協定書等を遵守しながら業務が行われており、特に、連絡船の元乗組員の雇用や、市民ボランティアの活用によるメンテナンスなど、実施体制および施設の保守管理については、事業計画の水準以上に実施されている。	震災により減少した入館者数が回復していない状況にあるため、広報活動や自主事業の実施などにより入館者数増加の更なる取り組みが必要。 また、船の歴史や館内説明、施設修繕等を効率的に行うため、今後においても、青函連絡船の歴史等に詳しい職員や市民ボランティアの確保に努めていただきたい。
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	利用者の苦情・要望に適切に対応しており、各種媒体による情報発信も積極的に行われている。 また、サービス向上、利用促進策として、展示物の充実やモニターツアー、臨時開館などの創意工夫による取り組みが行われている。	旅行会社とのタイアップによる誘客やホームページを活用した情報発信に引き続き取り組んでいただきたい。 また、リピーターや市民の利用増加に向けた取り組みをさらに進めていただきたい。
団体の経営状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	入館者数の減少傾向が続くなか、経費削減や補助金の獲得、自主事業による収益の確保に努めている。	今後においても、広報活動の強化や展示内容の工夫により施設の利用促進を図り、外部資金も獲得しながら、適正な事業収支、健全な経営の確保に努めていただきたい。