

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。
- ・海の上の展望台「はこだてロマンティック・ビュー」事業として、コンパス甲板に「函館歴史風景」のエッチングプレートを設置して展望台兼展示場を整備したほか、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2回）、「台風との闘い・洞爺丸はじめ5青函連絡船遭難記録Again」、「柴田香代子作品展「はこだてロマンティック・ビュー」
 - イベント 「海の上の展望台「はこだてロマンティック・ビュー」披露式」、「日本の保存船プレゼンテーション・セッション」、「夏休み！ちゃれんじ工作」、「洞爺丸図面、模型、エッチング展示開始記念会」

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 192名（男性 85名、女性 81名、性別不明 26名）

- 主な意見
- ・連絡船の歴史に関する展示がとても充実していてすばらしかった。
 - ・展示は大変面白いが、もう少し誰にでもわかりやすい説明やガイドがあるといいと思う。
 - ・機関室や車両甲板など船底の部分を見学したい。・昔の後部の客室や食堂などが見られず残念。
 - ・ロープ結びやモールズ信号体験が、わかりやすい説明でとても楽しかった。
 - ・順路がわかりにくい。・階段が危ないと感じた。注意を促す表示を見やすくして欲しい
 - ・きれいに掃除されていて気持ちよかった。・展望台の景色がきれいで良かった。

○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25年度の月別入館者数

※平成25年度入館者数合計 44,543人（うち有料入館者数 42,129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	2,140	4,717	4,404	4,969	7,569	5,993	3,959	2,811	2,203	1,627	1,505	2,646
有料入館者数	1,999	4,480	4,166	4,645	7,201	5,649	3,787	2,665	2,109	1,534	1,410	2,484
免除者等	141	237	238	324	368	344	172	146	94	93	95	162

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

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
入館者数	51,926	45,346	40,208	41,568	44,543
有料入館者数	48,470	42,586	37,857	38,840	42,129
免除者等	3,456	2,760	2,351	2,728	2,414

摩周丸事業会計収支

(単位：千円)

区 分	平成23年度	平成24年度	平成25年度
収入	29,502	31,209	28,779
事業収入	18,602	19,237	18,808
入館料収入	16,489	17,086	18,652
事業収入	113	151	156
その他(法人会計繰入金・寄附/助成金等)	2,000	2,000	0
雑収入	0	2,000	0
雑入(受取利息等)	0	2,000	0
委託料収入	10,900	9,972	9,972
委託料	9,972	9,972	9,972
休業補償費(震災)	928	0	0
支出	29,168	29,879	28,626
一般管理費	6,034	5,775	5,447
旅費交通費	43	36	50
通信運搬費	278	215	221
消耗什器備品費	77	115	51
消耗品費	203	207	158
光熱水費	4,391	4,017	3,833
保険料	15	0	0
広告宣伝費	387	584	449
その他(事務費等)	640	601	685
人件費	15,352	16,452	15,942
給与・諸手当	13,687	14,734	14,194
法定福利費等	1,665	1,718	1,748
施設管理費	4,616	5,062	4,998
修繕費	553	708	718
業務委託費(清掃業務ほか)	4,063	4,354	4,280
事業費	3,166	2,590	2,239
収支差額	334	1,330	153

※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23年度	平成24年度	平成25年度
収入	4,599	4,425	4,646
事業収入	4,599	4,425	4,646
物品販売事業収入	3,931	3,884	4,096
喫茶事業収入	668	541	550
支出	2,512	2,534	2,631
事業費	2,274	2,348	2,582
物品販売事業費	1,849	2,012	2,308
喫茶事業費	425	336	274
人件費	188	139	0
その他経費	50	47	49
消費税	50	47	49
収支差額	2,087	1,891	2,015

※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、開館時間の延長も積極的に行っている。 ・レジスターを使用し、入館料收受だけでなく減免等を含め入館者数も管理。 ・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塗装・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。 	<p>隣接の旧ピアマーケットが解体され、見通しがよくなった点は、不利に働かないと考えているが、公道からの導線が不透明で、分かりやすいアプローチ道の設置をJRに働きかけていきたい。</p> <p>地道な営業の結果、JTBやJR等のツアーに組み込まれるようになり、入館者増につながっている。</p> <p>昨年度に引き続き、メンテナンスボランティアの活躍で、甲板や上部構造物の美観が保たれている。</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"> ・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。 	<p>昨年度のもと連絡船機関士の入社に続き、ボランティア説明員にもと機関長が加わり、団体客を中心にガイドを行っており、好評である。今後、定年退職したもと乗組員が続々函館に帰ってくるので、当分の間はボランティア確保の心配はないと思われる。</p>

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	<p>入館者数が、ようやく震災以前の水準に戻った。緊縮財政を続けており、このところ連続して単年度は黒字であるが、借入金（設備投資）の返済が完了していないので、Bとした。</p> <p>入館者数は、結局、函館全体の観光客数に連動してしまうが、今後も、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、黒字経営を持続させたい。</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	<p>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。</p>	<p>震災の影響により一時期減少した入館者数が徐々に回復してきていることから、今後予定される新幹線開業に向けたPRを行うなど、さらなる広報活動や自主事業を実施することによる、入館者数増加へ取り組んでいただきたい。また、青函連絡船の歴史などの館内説明や入館者の安全対策に重視した修繕等を効率的に行うため、説明する職員の知識の習得やボランティアの確保などを積極的に行っていただきたい。</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	<p>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。</p> <p>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、創意工夫による取り組みが行われている。</p>	<p>旅行会社との連携による利用促進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。</p> <p>また、連絡船の歴史に詳しい職員による館内説明により、利用者の満足度は高いと見受けられる。今後、さらなるリピーターや市民の利用増加に向けた取り組みを進めていただきたい。</p>
団体の経営状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	<p>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。</p>	<p>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、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。</p>