

平成 27 年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 平成 28 年 6 月 30 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るとともに、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，ひも結びの実演，館内・催し物案内，要望・苦情への対応など）
 - ・館内展示物については英文を併記したほか，展示物の英語による説明もある程度対応できるようになり，利用者から高い評価を受けている。
 - ・モールス信号体験やひも結び実演，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。
- ・船体修繕については、メンテナンスボランティアによる乗船口階段、各甲板、上部構造物壁面、手すり等の塗装を順次行い、美観を保持している。

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。
- ・北海道新幹線の開業を控え、NHK「プラタモリ」の制作に協力したほか、多数のマスコミの取材を受け、摩周丸の知名度向上につながった。
- ・本年度は、6月30日に摩周丸が就航50年を迎えたため記念会を開催し、札幌スクールオブミュージック専門学校と協働で制作した摩周丸イメージソングのお披露目や、湯川れい子氏ほかによる記念座談会「文化財としての摩周丸」等を実施し、この摩周丸イメージソングは、3月にCD化して販売も開始した。

(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 「海峡が見た夢 ―青函連絡船から新幹線へ 世紀を越えて―」

イベント 「函館西部地区春のバル街」、「夏休み！ちゃれんじ工作」、「函館西部地区秋のバル街」 など

2 市民サービス向上のためのその他の取り組み実績

- ・年末年始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

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 251名（男性 103名、女性 112名、性別不明 36名）

主な意見 ・資料として整備され、時代とともに変わって行く旅客船の様子、また、工学的、機械的発展の様子が良く解り、昔利用し海を渡った者として懐かしさと、歴史の重さを感じた。

- ・モールス信号や舵取りなど実際に体験できてよかった。
- ・たくさんの資料が見ごたえがあつて大変勉強になった。
- ・マリンガールやキャプテンの制服を着ることができて楽しかった。
- ・写真用の制服は、もっと小さいサイズがあると良い。
- ・トイレがきれいだった。・JR 函館駅からの順路が解りにくい。
- ・階段を上るのが大変だ。
- ・外の入口の階段が雪で滑りそうなので、中の通路にあるような人工芝風なものを置いてほしい。

○苦情・要望への対応

車両甲板、エンジンルーム等が見られない不満については、ネットワークカメラの設置でかなり解消されたものの「なぜ、直接入って見ることができないのか。」という質問が絶えないが、「工場の中と同じで安全が確保されない。アスベストが撤去されていない。青森の八甲田丸は入れる。」と説明して納得してもらっている。

4 施設の利用状況（利用者数、稼働率など）

- ・平成27年度の月別入館者数 ※平成27年度入館者数合計 51,551人（うち有料入館者数 48,850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	2,322	4,518	5,203	6,020	8,344	7,438	3,743	2,984	2,301	1,926	2,433	4,319
有料入館者数	2,115	4,321	4,963	5,742	7,935	7,003	3,506	2,828	2,178	1,855	2,303	4,101
免除者等	207	197	240	278	409	435	237	156	123	71	130	218

- ・年度別利用者数 | ← 指定期間 → |

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
入館者数	40,208	41,568	44,543	45,117	51,551
有料入館者数	37,857	38,840	42,129	42,435	48,850
免除者等	2,351	2,728	2,414	2,682	2,701

摩周丸事業会計収支

(単位：千円)

区 分	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
収入	31,209	28,779	31,800	33,018
事業収入	19,237	18,808	20,886	22,076
入館料収入	17,086	18,652	18,789	21,855
事業収入	151	156	207	191
その他(法人会計繰入金・寄附/助成金等)	2,000	0	1,890	30
雑収入	2,000	0	0	0
雑入(受取利息等)	2,000	0	0	0
委託料収入	9,972	9,972	10,914	10,942
委託料	9,972	9,972	10,914	10,942
支出	29,879	28,626	31,794	31,515
一般管理費	5,775	5,447	6,373	7,227
旅費交通費	36	50	82	223
通信運搬費	215	221	256	324
消耗什器備品費	115	51	43	49
消耗品費	207	158	209	410
光熱水費	4,017	3,833	4,474	4,211
保険料	0	0	0	198
広告宣伝費	584	449	410	328
その他(事務費等)	601	685	899	1,484
人件費	16,452	15,942	16,455	17,117
給与・諸手当	14,734	14,194	14,587	15,109
法定福利費等	1,718	1,748	1,868	2,008
施設管理費	5,062	4,998	5,099	5,208
修繕費	708	718	721	806
業務委託費(清掃業務ほか)	4,354	4,280	4,378	4,402
事業費	2,590	2,239	3,867	1,963
収支差額	1,330	153	6	1,503

※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24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
収入	4,425	4,646	4,510	5,321
事業収入	4,425	4,646	4,510	5,321
物品販売事業収入	3,884	4,096	3,822	4,566
喫茶事業収入	541	550	688	755
支出	2,534	2,631	3,202	4,036
事業費	2,348	2,582	3,125	4,036
物品販売事業費	2,012	2,308	2,802	3,656
喫茶事業費	336	274	323	380
人件費	139	0	0	0
その他経費	47	49	77	0
消費税	47	49	77	0
収支差額	1,891	2,015	1,308	1,285

※平成27年度の消費税は摩周丸事業会計収支に合算した。

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"> ・ 応募時の要件は十分満たしている。 ・ 職員配置はタイトではあるが、接客サービス、施設管理の水準は保たれている。 ・ 労働条件は問題ない。賃金水準は、高度な専門業務に対して十分とはいえない。 ・ 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。 ・ 利用者の受付は適正かつきわめて親切・丁寧に行っている。 ・ レジスターを使用し、入館料収受だけでなく減免等を含め、入館者数も管理している。 ・ ボランティアガイドも充実しており、規定以上に遂行している。 ・ 企画展・イベントを実施している。物販喫茶もサービス向上に繋がっている。 ・ 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。 ・ 事故発生時には速やかに報告している。 	<p>JTBやJR、クラブツーリズム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。さらに販売促進を図っていく。</p> <p>メンテナンスボランティアの活躍で、甲板や上部構造物は美観が保たれているが、全体的に老朽化が進んでおり、もう少し予算をかけて修繕していきたい。</p>

区分	評価	評価の内容	課題と今後の対応
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、業務に慣れるにしたがって年々向上している。 ・従業員の資質の向上への取り組みは、現在は特に行っていないが高水準を維持している。 ・個人情報の漏えい防止など、個人情報は適切に管理している。 ・動力昇降機がなく高齢者、障がい者には不便をかけている。 ・アンケートのほか、受付、館内案内時等、常に「声」をうかがっている。 ・職員等に対する苦情はない。展示物は、毎年、向上させている。 ・公式サイトは修学旅行の予習にも対応している。FBページも持っている。 ・企画展・イベントを毎年実施している。常設展示物も増強・改善している。 ・ガイドを充実して、旅行会社のツアーに組み込んでもらっている。 ・近隣の小学生の利用が増えた。地域イベントにも積極的に参加している。 	<p>戦後 70 年や北海道新幹線開業で多くのマスコミに取り上げられ知名度が向上した。今後も積極的にマスコミへの露出を図っていく。</p> <p>展示内容の充実とともに、もと乗組員によるガイドが最大のサービスと考えている。今後とも、職員、ボランティア説明員に、元乗組員の採用を継続していく。</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"> ・特記事項なし 	<p>入館者数が、ようやく、5万人、入館料収入2000万円を回復し、設備・展示物に行った投資も回収できる見込みがたった。収入が当初に戻っただけで、余剰が出たわけではないが、次年度も新幹線開業効果で入館者数が増えることが予想されるので、資金を船体修繕や展示物改善に充てたい。</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>ここ数年は入館者数が増加しているが、今後も安定した入館者数を確保するため、北海道新幹線開業後も引き続きPRを行うなど、さらなる広報活動や自主事業に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、引き続き、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>元連絡船乗組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ほか、英語表記をするなど、施設の魅力向上に努めている。今後、更なるリピーターや市民の利用増加に向けた取組みを進めるとともに、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も引き続き取り組んでいただきたい。</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	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，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。