

平成 28 年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 平成 29 年 7 月 25 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28年 4 月 1 日～平成33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、市電広告、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に伴い、雑誌等の「北海道新幹線特集」に関する記事の執筆をはじめ、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。
- ・青函連絡船に関する資料の制作および展示を行った。

(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・青函連絡船から北海道新幹線へ」
イベント 「函館西部地区秋のバル街」、 「はこだてカルチャーナイト」

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 202名（男性 85名、女性 99名、性別不明 18名）

- 主な意見
- ・操舵室には実際に動かせたり、触れられる設備があったので勉強になった。無線室も見ただけですごく楽しかった。
 - ・資料を分かりやすく展示してあったり、当時の設備をそのまま残しているところが良いと思った。
 - ・モールス信号のゲームが面白かった。
 - ・マリンガールの服を着ることができてとても楽しかった。
 - ・エンジンルームなども公開して欲しい。
 - ・お年寄りや足の悪い人のためのエレベーターなどがあるととても嬉しい。

○苦情・要望への対応

摩周丸の設置場所や費用面などから早急な改善は困難であるが、「摩周丸まで行く際の入口が分からない」「車両甲板や機関室が見られない」との意見は一定数あるものの、職員に対するクレームはない。

4 施設の利用状況（利用者数、稼働率など）

- ・平成28年度の月別入館者数 ※平成28年度入館者数合計 69,344人（うち有料入館者数 66,070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	3,603	7,061	6,707	7,929	11,862	9,837	6,601	3,891	2,857	2,231	2,430	4,335
有料入館者数	3,354	6,786	6,541	7,674	11,361	9,364	6,009	3,739	2,727	2,099	2,316	4,100
免除者等	249	275	166	255	501	473	592	152	130	132	114	235

- ・年度別利用者数 | ← 指定期間 → | ← 指定期間 → |

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
入館者数	41,568	44,543	45,117	51,551	69,344
有料入館者数	38,840	42,129	42,435	48,850	66,070
免除者等	2,728	2,414	2,682	2,701	3,274

5 指定管理者の収支状況

← 指定期間

→ ← 指定期間 →

摩周丸事業会計収支

(単位：千円)

区 分	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
収入	33,426	36,310	38,339	47,266
事業収入	23,454	25,396	27,397	35,806
入館料収入	18,652	18,789	21,855	29,854
事業収入	4,802	4,717	5,512	5,952
その他(法人会計繰入金・寄附/助成金等)	0	1,890	30	0
雑収入	0	0	0	0
雑入(受取利息等)	0	0	0	0
委託料収入	9,972	10,914	10,942	11,460
委託料	9,972	10,914	10,942	11,460
支出	31,257	34,996	35,551	38,611
一般管理費	5,496	6,450	7,227	7,655
旅費交通費	50	82	223	223
通信運搬費	221	256	324	356
消耗什器備品費	51	43	49	0
消耗品費	158	209	410	468
光熱水費	3,833	4,474	4,211	4,293
保険料	0	0	198	244
広告宣伝費	449	410	328	211
その他(事務費等)	734	976	1,484	1,860
人件費	15,942	16,455	17,117	19,794
給与・諸手当	14,194	14,587	15,109	17,373
法定福利費等	1,748	1,868	2,008	2,421
施設管理費	4,998	5,099	5,208	6,135
修繕費	718	721	806	1,728
業務委託費(清掃業務ほか)	4,280	4,378	4,402	4,407
事業費	4,821	6,992	5,999	5,027
収支差額	2,169	1,314	2,788	8,655

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。 ・ 入館者数の増加に伴い職員も増強した。接客サービス、施設管理の水準は高い。 ・ 労働条件は問題ないが、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、開館時間の延長も行っている。 ・ 利用者の受付は適正に行っている。 ・ 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、入館者数も細かく管理している。 ・ ボランティアガイドも充実しており、規定以上の事業を遂行している。 ・ 企画展・イベントを実施している。物販もオリジナル性があり訴求力が高い。 ・ 専門知識を有する職員が管理しているほか、ボランティアによる修繕も実施している。 ・ 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>船体外板はまだ大丈夫であるが、上部構造物の腐食に修繕が追いついていないところがある。現在の入館者数を今後も確保できれば、修繕費にも余裕ができるので、計画的に修繕を行っていきたい。</p> <p>また、青函連絡船はおろか、国鉄すら知らない世代が増えている。連絡船以前に、国鉄や貨物輸送といった基本的なことについても解説していく必要があると考えている。</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"> ・ 従業員の接遇状況は適切である。 ・ 従業員の資質は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、館内案内時等に、常にニーズを把握するよう努力している。 ・ 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。 ・ インターネットやパンフレットのほか、きわめて多数の書籍・雑誌に情報を提供している。 ・ 常設展示物や館内案内も年々充実している。 ・ 旅行会社のツアーにも企画段階から協力し、大きな集客に結びついている。 ・ 古い資料の展示など博物館的な活動が函館の知名度やイメージアップにも大きく貢献していると考えている。 	<p>職員、ナビゲーターとも、元乗組員を採用している。外国人対応が課題だが、英語に関しては、職員、ボランティアともに対応できる者が増えているほか、英語表記も順次整備している。</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"> ・ 特記事項なし 	<p>入館者数は結果的に函館全体の観光客数に連動してしまうと考えられるが、今後とも、企画展・イベント等で摩周丸を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継続させたい。</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>平成28年3月の北海道新幹線開業により入館者数が大幅に増加したが、今後も安定した入館者数を確保するため、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>
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>

◎ 「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。