

平成 29 年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 平成 30 年 7 月 27 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。
- ・2018年3月に青函連絡船開航110年、同就航30年、青函トンネル開業30年にあたり、マスコミ、雑誌の取材を多数受け、記念DVDやイベント等の制作・実施に協力した。
- ・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。
イベント 「サンセットライブ開催」、 「夏休み！チャレンジ工作」、 「函館西部地区秋のバル街」、 「はこだてカルチャーナイト」 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 184名（男性 78名、女性 87名、性別不明 19名）

- 主な意見
- ・操舵室内を色々操作出来て良かった。
 - ・モールス信号の体験が面白かった。操舵シミュレータもあれば良い。
 - ・座席シートは本当に船が動いている気分になり良かった。
 - ・車両甲板に入れなくて残念だった。
 - ・駅前からは船は見えるが、道順の案内がないためわかりにくかった。
 - ・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

「入口が分からない」「車両甲板や機関室が見られない」「外観が汚いので塗装して欲しい」との意見は一定数あるものの、費用面などから早急な改善は困難である。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29年度の月別入館者数 ※平成29年度入館者数合計 64,436人（うち有料入館者数 61,911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	3,216	7,186	6,452	7,024	11,115	8,194	5,769	3,517	2,547	2,755	2,425	4,236
有料入館者数	3,088	6,963	6,317	6,801	10,665	7,620	5,588	3,402	2,488	2,609	2,316	4,054
免除者等	128	223	135	223	450	574	181	115	59	146	109	182

- ・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	平成29年度
入館者数	41,568	44,543	45,117	51,551	69,344	64,436
有料入館者数	38,840	42,129	42,435	48,850	66,070	61,911
免除者等	2,728	2,414	2,682	2,701	3,274	2,525

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	平成29年度
収入	33,426	36,310	38,339	47,266	43,996
事業収入	23,454	25,396	27,397	35,806	32,419
入館料収入	18,652	18,789	21,855	29,854	27,631
事業収入	4,802	4,717	5,512	5,952	4,788
その他(法人会計繰入金・寄附/助成金等)	0	1,890	30	0	0
雑収入	0	0	0	0	0
雑入(受取利息等)	0	0	0	0	0
委託料・補助金収入	9,972	10,914	10,942	11,460	11,577
委託料	9,972	10,914	10,942	11,460	11,460
補助金(軽減税率対策補助金)					117
支出	31,257	34,996	35,551	38,611	41,517
一般管理費	5,496	6,450	7,227	7,655	7,359
旅費交通費	50	82	223	223	101
通信運搬費	221	256	324	356	234
消耗什器備品費	51	43	49	0	0
消耗品費	158	209	410	468	843
光熱水費	3,833	4,474	4,211	4,293	3,913
保険料	0	0	198	244	195
広告宣伝費	449	410	328	211	165
その他(事務費等)	734	976	1,484	1,860	1,908
人件費	15,942	16,455	17,117	19,794	20,730
給与・諸手当	14,194	14,587	15,109	17,373	17,818
法定福利費等	1,748	1,868	2,008	2,421	2,912
施設管理費	4,998	5,099	5,208	6,135	6,610
修繕費	718	721	806	1,728	1,860
業務委託費(清掃業務ほか)	4,280	4,378	4,402	4,407	4,750
事業費	4,821	6,992	5,999	5,027	6,818
収支差額	2,169	1,314	2,788	8,655	2,479

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。 ・ 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おり、入館料収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。 ・ 展示物の改善を行っている。 ・ 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。 	<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し、日常的な手入れ、塗装、修繕も早め早め実施していきたい。</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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 従業員の接遇状況は水準以上である。 ・ 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おり、それに対する設置要望や苦情には指定管理者として対処できない。 ・ 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。 ・ ガイドブック、旅行雑誌にも記事・情報を多数掲載している。 ・ ガイドツアーが好評のため、説明員の増員を行った。 ・ 企画ツアー、旅行キャンペーン等にも積極的に参加している。 ・ 花火の夜開館や、市民向けイベント等を実施している。 	<p>すでに来館者の過半数が青函連絡船を知らない世代・世界の方になったと思われる。</p> <p>しかし、知らない人には、貨物列車を船に載せて運んだということが驚異的な技術、歴史を感じられるようで、これらの世代・世界の方に向けての展示物、解説を充実させ、満足度向上や集客につなげていきたい。</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>北海道新幹線開業2年目も収入は大きく落ち込んではいないが、景気動向の影響は避けようがない。</p> <p>今後も緊縮、省エネ態勢を維持し、コストパフォーマンスよく事業を実施していきたい。</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>連絡船の元乗組員の雇用や、ボランティアガイドの充実など、従業員の配置は適切に行われている。</p> <p>また、専門知識のある職員により適切に施設が管理されており、ボランティアによる補修も実施するなど、施設の保守管理に努めている。</p>	<p>前年より入館者数は若干減少したものの堅調であり、今後も安定した入館者数を確保するため、PRや広報活動を効果的に行うとともに、市民の利用増加に繋がるような自主事業についても積極的に実施していただきたい。</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、専門知識にある職員やボランティアガイドによる展示案内や説明は好評を得ている。</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、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>元連絡船乗組員やボランティアガイドによる利用者への案内・説明などにより、利用者の満足度は高いと見受けられることから、今後も接遇やサービスの維持・向上に努めていただきたい。</p> <p>また、今後は隣接する若松ふ頭の暫定供用により外国人旅行者も増加することが見込まれるため、英語表記の整備を進めるほか、対応の充実を図られたい。</p>
団体の経営状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input 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や各種イベントの実施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。