

令和元（2019）年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和2（2020）年9月16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～令和3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 143.50㎡ 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、令和2年2月に函館どつくに入港し全体修繕・塗装を行ったほか、平時からメンテナンスボランティアによるタラップ、各甲板、上部構造物壁面、手すり等の塗装を行い、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）

- ・Facebook等を活用し、幅広く広報活動を実施している。
- ・ホームページ内で、ガイドツアーのWeb予約システムを開始し、多く利用されている。

(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。
イベント シンポジウム「摩周丸とクルーズ船」，「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2019」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 115名（男性 49名，女性 55名，無記入 11名）

- 主な意見
- ・スタッフの説明が優しくわかりやすい
 - ・想像以上に面白かった
 - ・汽笛を鳴らすことができるのが良かった
 - ・当時のオリジナルの船内を再現または公開してほしい

○苦情・要望への対応

「入口が分かりにくい」「車両甲板や機関室が見られない」「バリアフリー対応してほしい」などの意見は一定数ある。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）

- ・令和元年度の月別入館者数（令和元年度入館者数合計：58,043人，うち有料入館者数：55,802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	4,531	7,249	5,674	6,687	9,955	8,773	5,474	3,697	2,648	2,485	172	698
有料入館者数	4,322	7,016	5,512	6,432	9,493	8,434	5,315	3,490	2,583	2,391	159	655
免除者等	209	233	162	255	462	339	159	207	65	94	13	43

※ 年間券利用者および青函共通券利用者は、有料入場者数に含む。

- ・年度別利用者数 | ←指定期間→ | ← 指定期間 → |

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
入館者数	51,551	69,344	64,436	53,688	58,043
有料入館者数	48,850	66,070	61,911	51,462	55,802
免除者等	2,701	3,274	2,525	2,226	2,241

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 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
収 入	38,339	47,266	43,996	42,513	51,321
事業収入	27,397	35,806	32,419	27,516	38,266
入館料収入	21,855	29,854	27,631	23,132	24,803
事業収入	5,512	5,952	4,788	4,384	4,463
その他（寄附／助成金等）	30	0	0	0	9,000
雑収入	0	0	0	0	0
雑入（受取利息等）	0	0	0	0	0
委託料・補助金収入等	10,942	11,460	11,577	14,997	13,055
委託料	10,942	11,460	11,460	11,460	11,721
補助金（軽減税率対策補助金）			117		
休業補償費				3,537	1,334
支 出	35,551	38,611	41,517	38,623	50,259
一般管理費	7,227	7,655	7,359	6,419	7,591
旅費交通費	223	223	101	54	135
通信運搬費	324	356	234	287	218
消耗什器備品費	49	0	0	0	0
消耗品費	410	468	843	628	619
光熱水費	4,211	4,293	3,913	4,337	4,324
保険料	198	244	195	265	260
広告宣伝費	328	211	165	88	332
その他（事務費等）	1,484	1,860	1,908	760	1,703
人件費	17,117	19,794	20,730	20,702	22,741
給与・諸手当	15,109	17,373	17,818	17,879	19,941
法定福利費等	2,008	2,421	2,912	2,823	2,800
施設管理費	5,208	6,135	6,610	7,075	15,493
修繕費	806	1,728	1,860	2,552	11,105
業務委託費（清掃等）	4,402	4,407	4,750	4,523	4,388
事業費	5,999	5,027	6,818	4,427	4,434
収支差額	2,788	8,655	2,479	3,890	1,062

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。 職員の配置は適切に実施している。 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。 年末年始や花火大会の夜に、臨時開館、開館時間の延長も行っている。 利用者の受付や、管理業務等が適切に遂行されている。 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。 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塗装や日常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。 	函館どつくに入港して全体塗装を実施したが、船体の修繕は不十分である。上部構造物の腐食になかなか修繕が追い付かない。甲板からの雨漏りは、発見次第、専用の防水材、パテ埋め、塗装等で対処しているが、可能な限り修繕の頻度を増やしたい。
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"> 従業員の接客状況は水準以上である。 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、常にニーズを知る努力をしている。 Facebookで情報発信およびトリップアドバイザーなどの旅行サイトにも適宜情報提供している。なお、口コミサイトの評価は高い。 ガイドツアーのWeb予約は好評で、利用者が増えている。 観光キャンペーン、企画旅行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。 	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。 そもそも鉄道連絡船とは何か、国鉄、貨物輸送、車両航送とは・・・、という基本的な解説も必要に感じる。 乗り物の博物館なので、動く展示が少ないのもさびしい。 展示内容・方法の再検討の時期に来ているものと思われる。
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 	新型コロナウイルスの影響は、令和元年度内は大きくなかったが、令和2年度以降に大きな不安を残す。

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 type="checkbox"/> A <input checked="" 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>・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や、美観のための塗装等も実施するなど、施設の保守管理に努めている。</p>	<p>令和2年2月に函館どつくに入港して船体塗装・改修工事を行い、装いを新たに営業開始したが、新型コロナウイルス感染拡大防止の影響により、臨時休館を余儀なくされた。ただ、その間にも非常用階段などの塗装を自主的に実施したほか、船内も日常的にメンテナンスし施設の美観に努めていただいている。</p> <p>今後も、適正な維持管理を実施するとともに、安定した入館者数確保のため、効果的なPRや広報活動のほか、市民の利用増加につながる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>・専門知識の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>・ホームページのほかSNSでの情報発信を実施しているほか、ガイドツアーのWeb予約サービスを開始など新たなサービスを提供し、施設の活性化に努めている。</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・説明に対する、利用者の満足度は高いと見受けられることから、今後も従業員の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、隣接する若松ふ頭の供用開始による、外国人旅行客の増加を見据え、英語表記の整備を進めるなど、対応の充実を図りたい。</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>新型コロナウイルスの影響により落ち込んだ利用者の回復が課題である。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。