



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、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併記し、平易ではあるが展示物の英語による説明も対応している。
  - ・館内ガイドツアーについては、コロナ禍で自粛したが、お客様から聞かれた際には随時対応している。
- 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）
  - ・避難訓練および防災訓練を実施し、適切に対応できる体制を整えているほか、災害マニュアルを作成している。
  - ・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塗装を行い、美観を保持している。
  - ・また、施設の老朽化に伴い、水漏れや故障が増えてきているため、点検体制を強化している。
- 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

- ・各種事業を実施する予定であったが、新型コロナウイルスの影響により、実施できなかった。（当初計画）「花火大会時の特別開館」、「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

- ・特になし

3 市民ニーズの把握の実施状況

- ・新型コロナウイルスの影響により事業は実施できなかったが、アンケート箱を設置し要望に対応している。

4 施設の利用状況（利用者数、稼働率など）

・年度別利用件数

	← 指定管理期間 →				
	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用者数	69,344	64,436	53,688	58,043	27,096
有料入館者数	66,070	61,911	51,462	55,802	25,490
免除者数	3,274	2,525	2,226	2,241	1,606

・令和2年度の月別入館者数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
利用者数	257	97	721	2,148	3,788	5,764	5,134	4,717	1,946	271	577	1,676	27,096
有料入館者数	234	90	673	2,030	3,593	5,098	4,978	4,554	1,900	249	532	1,559	25,490
免除者数	23	7	48	118	195	666	156	163	46	22	45	117	1,606

5 指定管理者の収支状況

← 指定管理期間 →

(単位：千円)

区 分	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
<b>収 入</b>	<b>47,266</b>	<b>43,996</b>	<b>42,513</b>	<b>51,321</b>	<b>33,423</b>
<b>事業収入</b>	35,806	32,419	27,516	38,266	13,400
入館料収入	29,854	27,631	23,132	24,803	11,285
事業収入	5,952	4,788	4,384	4,463	2,115
その他(寄付/助成金等)	0	0	0	9,000	0
<b>雑収入</b>	0	0	0	0	0
雑入(受取利息等)	0	0	0	0	0
<b>委託料・補助金収入等</b>	11,460	11,577	14,997	13,055	20,023
委託料	11,460	11,460	11,460	11,721	12,045
補助金(軽減税率対策補助金)		117			
休業補償費・収支補填			3,537	1,334	7,978
<b>支 出</b>	<b>38,611</b>	<b>41,517</b>	<b>38,623</b>	<b>50,259</b>	<b>32,818</b>
<b>一般管理費</b>	7,655	7,359	6,419	7,591	6,764
旅費交通費	223	101	54	135	63
通信運搬費	356	234	287	218	188
消耗品費	468	843	628	619	771
光熱水費	4,293	3,913	4,337	4,324	4,089
保険料	244	195	265	260	247
広告宣伝費	211	165	88	332	135
その他(事務費等)	1,860	1,908	760	1,703	1,271
<b>人件費</b>	19,794	20,730	20,702	22,741	19,476
給与・諸手当	17,373	17,818	17,879	19,941	17,405
法定福利費等	2,421	2,912	2,823	2,800	2,071
<b>施設管理費</b>	6,135	6,610	7,075	15,493	5,069
修繕費	1,728	1,860	2,552	11,105	534
業務委託費(清掃等)	4,407	4,750	4,523	4,388	4,535
<b>事業費</b>	5,027	6,818	4,427	4,434	1,509
<b>収支差額</b>	<b>8,655</b>	<b>2,479</b>	<b>3,890</b>	<b>1,062</b>	<b>605</b>

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"> <li>・応募時の要件は満たしている。</li> <li>・職員の配置は適切に実施しており、利用者に対する受付や管理業務等も適切に遂行されている。</li> <li>・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。</li> <li>・ボランティアガイドは充実しており、規定以上の事業を遂行している。</li> <li>・船舶や構造に関する専門知識を有する職員が管理しており、塗装や日常修繕も実施している。</li> <li>・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。</li> </ul>	令和2年2月に函館どつくに入港して全体塗装を実施したが、船体の修繕はまだ不十分である。上部構造物の腐食（甲板からの雨漏り等）や水道管の老朽化等が散見され、発見次第、対処している状態である。
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"> <li>・従業員の接遇状況は水準以上である。</li> <li>・個人情報適切に管理している。</li> <li>・動力昇降機がない点が、高齢者や障がい者に不便をかけている。</li> <li>・アンケートのほか、受付時や館内案内時に常にニーズを知る努力をしている。</li> <li>・トリップアドバイザーなど旅行サイトにも情報提供している。なお、口コミサイトの評価は高い。</li> <li>・ガイドツアーのWeb予約を開設しているほか、Free Wi-fiも設置した。</li> <li>・GoToトラベル事業に参加した。</li> </ul>	あと5年程度はもと乗組員を確保できるが、職員の高齢化が喫緊の課題である。ボランティアガイドは非常に好評であるので、青函連絡船の果たした役割を改めてアピールしていきたい。
団体の経営状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	・特記事項なし	新型コロナウイルスの影響は大きく、今後は賛助会員や寄付金、助成金の比率を増やし経営安定を図りたい。

### 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	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、その間にも自主的に船内をメンテナンスし、施設的美観に努めていただいた。今後も適正な維持管理を実施するとともに、コロナ禍の中、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。
サービスの質の状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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したり、Free Wi-fiを設置する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。</li> </ul>	元連絡船乗組員やボランティアガイドによる案内・説明は満足度が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。 また、隣接する若松ふ頭の供用開始による、外国人旅行者の増加を見据え、対応の充実を図られたい。
団体の経営状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	経費削減を行い、自主事業による収益の確保に努めている。	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最大の課題である。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。

#### ◎「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。