

令和3年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和4年6月30日

部	企画部	課	企画管理課
---	-----	---	-------

施設名・所在地	《施設名》函館市青函連絡船記念館摩周丸 《所在地》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	令和 3年4月 1日から 令和 8年3月31日まで
指定管理者の特別な要件	特になし	選定区分	公募
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として設置。		
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	<p>○構造規模等：船舶（鋼板製横骨構造）他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・船舶の長さ／全幅 132m／17.9m ・トン数 5,374 t ・延床面積 ①船舶 6,938,99m² 使用可能面積 1,496.11m² うち公開使用部分面積 1,161.15m² その他公開部分（デッキ）面積 1,735.73m² ②切符売り場棟 143.50m² <p>○耐用年数：38年（法定耐用年数）</p>		
開館時間等 休館日等	<p>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</p> <p>休館日 12月31日から1月3日まで</p>		
料金体系	<p>利用料金制の採用の有無 <input checked="" type="checkbox"/>有 <input type="checkbox"/>無</p> <p>利用料金</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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 <p>※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</p>		

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，人数を制限して実施している。コロナの感染状況による一時休止期間中は，お客様から聞かれた際に随時対応している。
- 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，日常的に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 ちゃれんじ！工作」，「函館西部地区バル街」，「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

- ・アンケート用紙を設置するほか，受付や案内時において要望等を把握するよう対応している。

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 →				← 指定管理期間 →
	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数	64,436	53,688	58,043	27,096	29,326
有料入館者数	61,911	51,462	55,802	25,490	26,995
免除者数	2,525	2,226	2,241	1,606	2,331

・令和3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	1,567	2,019	1,179	2,827	3,493	2,134	3,906	4,215	2,821	1,753	1,192	2,220	29,326
有料入館者数	1,476	1,915	917	2,458	2,985	2,049	3,577	3,945	2,732	1,668	1,159	2,114	26,995
免除者数	91	104	262	369	508	85	329	270	89	85	33	106	2,331

5 指定管理者の収支状況

区 分	指定管理期間				
	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収 入	43,996	42,513	51,321	33,423	34,880
事業収入	32,419	27,516	38,266	13,400	14,268
入館料収入	27,631	23,132	24,803	11,285	11,865
事業収入	4,788	4,384	4,463	2,115	2,403
その他（寄付／助成金等）	0	0	9,000	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・補助金収入等	11,577	14,997	13,055	20,023	20,612
委託料	11,460	11,460	11,721	12,045	8,521
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	12,091
支 出	41,517	38,623	50,259	32,818	35,022
一般管理費	7,359	6,419	7,591	6,764	6,267
旅費交通費	101	54	135	63	1
通信運搬費	234	287	218	188	165
消耗品費	843	628	619	771	494
光熱水費	3,913	4,337	4,324	4,089	4,342
保険料	195	265	260	247	167
広告宣伝費	165	88	332	135	126
その他（事務費等）	1,908	760	1,703	1,271	972
人件費	20,730	20,702	22,741	19,476	21,476
給与・諸手当	17,818	17,879	19,941	17,405	19,280
法定福利費等	2,912	2,823	2,800	2,071	2,196
施設管理費	6,610	7,075	15,493	5,069	4,735
修繕費	1,860	2,552	11,105	534	284
業務委託費（清掃等）	4,750	4,523	4,388	4,535	4,451
事業費	6,818	4,427	4,434	1,509	2,544
収支差額	2,479	3,890	1,062	605	△142
当該施設の利用者一人当たり税金投入コスト	0.18	0.21	0.20	0.45	0.29

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"> ・応募時の要件は満たしている。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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>甲板の老朽化による雨漏り等や、水道管やスプリンクラーの老朽化等が散見され、発見次第、対処している状態であり、対抗策の検討を進めていく。</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。 ・個人情報適切に管理している。 ・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。 ・アンケート用紙配置のほか、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。 ・トリップアドバイザーなど旅行サイトにも情報提供し、口コミサイトの評価は高い。 ・ガイドツアーのWeb予約を開設しているほか、Free Wi-fiも設置している。 ・縄文関連キャンペーンに参加した。 	<p>来館者は、連絡船の思い出との再会を楽しむ世代と、未知の連絡船博物館を期待する世代の訪問であり、いずれの方々も車両航送をはじめとする輸送システム、連絡船の構造、果たした役割に感動・感心してもらえことから、常にそのことを意識・実践し語り継いでいきたい。</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>新型コロナウイルスの影響は大きく、今後は賛助会費や寄付金、助成金の比率を増やし経営安定を図りたい。</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 type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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>日常的に保守・整備など施設のメンテナンスを積極的に行うなど、施設的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、新型コロナウイルス感染拡大の影響により落ち込んだ入館者数を回復すべく、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 type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・未公開部分のカメラでの観覧や、団体旅行客受け入れのため旅行会社への働きかけなど、利用促進が行われている。 	<p>元連絡船乗組員やボランティアガイドによる案内や説明に対し、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を維持するとともに、隣接する若松ふ頭の供用開始および旅客ターミナルの新設に伴う外国人旅行客の増加を見据えた対応に努めていただきたい。</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"> ・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。 	<p>新型コロナウイルスの感染拡大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。</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。