

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

- ・各種事業について精力的に実施している。
- イベント「記念フォーラム」，「夏休み ちゃれんじ！工作2022スペシャル」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30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数	53,688	58,043	27,096	29,326	54,440
有料入館者数	51,462	55,802	25,490	26,995	52,132
免除者数	2,226	2,241	1,606	2,331	2,308

・令和4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	2,568	4,988	4,774	5,124	7,178	6,411	5,111	5,324	3,743	2,030	2,592	4,597	54,440
有料入館者数	2,489	4,858	4,180	4,975	6,887	6,207	4,867	5,190	3,621	1,973	2,480	4,405	52,132
免除者数	79	130	594	149	291	204	244	134	122	57	112	192	2,308

5 指定管理者の収支状況

← 指定管理期間 →

← 指定管理期間 →

(単位：千円)

区 分	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
収 入	42,513	51,321	33,423	34,880	40,530
事業収入	27,516	38,266	13,400	14,268	27,963
入館料収入	23,132	24,803	11,285	11,865	23,429
事業収入	4,384	4,463	2,115	2,403	4,534
その他(寄付/助成金等)	0	9,000	0	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	14,997	13,055	20,023	20,612	12,567
委託料	11,460	11,721	12,045	8,521	8,521
補助金(軽減税率対策補助金)					
休業補償費・収支補填	3,537	1,334	7,978	12,091	4,046
支 出	38,623	50,259	32,818	35,022	40,913
一般管理費	6,419	7,591	6,764	6,267	7,827
旅費交通費	54	135	63	1	57
通信運搬費	287	218	188	165	146
消耗品費	628	619	771	494	432
光熱水費	4,337	4,324	4,089	4,342	5,778
保険料	265	260	247	167	136
広告宣伝費	88	332	135	126	54
その他(事務費等)	760	1,703	1,271	972	1,224
人件費	20,702	22,741	19,476	21,476	22,508
給与・諸手当	17,879	19,941	17,405	19,280	20,854
法定福利費等	2,823	2,800	2,071	2,196	1,654
施設管理費	7,075	15,493	5,069	4,735	5,661
修繕費	2,552	11,105	534	284	1,120
業務委託費(清掃等)	4,523	4,388	4,535	4,451	4,541
事業費	4,427	4,434	1,509	2,544	4,917
収支差額	3,890	1,062	605	△142	△383
当該施設の利用者一人当たり税金投入コスト	0.21	0.20	0.45	0.29	0.16

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、管理に高度な専門知識・技術が必要なので研修・伝承に努めている。 ・労働条件、賃金水準は確保されているが、賃金水準は高度な専門業務に対しては低い。 ・ボランティアガイドは充実しており、規定以上に遂行している。 ・専門知識を持った職員が保守・点検に当たり、仕様以上の維持補修を行っている。 ・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>職員の高齢化が一番の問題であるが、元乗組員の新規採用を行っており、若返りをしている。施設の老朽化が進むが、職員の専門知識を生かして適切な対応をしていく。</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。 ・従業員の資質向上としては、元青函連絡船乗組員の職員を増やし、全体の若返りを図っている。 ・動力昇降機がないため、身体の不自由な人は利用が困難。 ・車両甲板や機関室が見学できないとの要望には応えられないが、モニターカメラを独自資金で設置している。 ・トリップアドバイザー等クチコミサイトにも情報提供し、評価は高い。 ・ガイドツアーのWeb予約を柔軟に活用。 	<p>職員の大半が元青函連絡船乗組員となり「思い出話のできる博物館」としてのアドバンテージは大きい。乗船経験のない見学者にもリアルな説明ができています。ただ、「国鉄」や「鉄道貨物」「自動車フェリーとの違い」の知識がないと青函連絡船も理解しにくく、これらの解説も増やしていきたい。</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>新型コロナウイルス感染拡大の影響は大きいですが、教育啓発事業としての物品販売の売上が回復してきており、企画展、イベント等の資金は確保できそう。収入にもつながる出版等にも力を入れていく。</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、専門知識に対する研修など適切に行われている。 ・専門知識を持つ職員により適切に管理され、維持補修の実施している。 ・日常の清掃、特別清掃のほか、美観維持に努めている。 	<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る入館者数の落ち込みの回復から、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 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等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、隣接する函館クルーズターミナルを利用する外国人旅行客の増加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を維持すること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。