

平成 30 年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和元年 8 月 2 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、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 「杜このみ 1日マリンガール トーク&ミニライブ」, 「夏休み!チャレンジ工作」, 「函館西部地区秋のバル街」, 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 126名（男性 51名, 女性 66名, 性別不明 9名）

主な意見 ・スタッフの説明が分かりやすい

- ・貴重な資料や実際の装置を見て触れることができ、楽しかった。
- ・もっと英語の案内があれば嬉しい。
- ・船のシミュレーターのようなものがあって欲しい。
- ・見学エリアをもう少し増やして欲しい。
- ・船外の錆やかびを出来るだけ除去して欲しい。
- ・バリアフリー構造に作り替えてもらいたい。

○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。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30年度の月別入館者数 ※平成30年度入館者数合計 53,688人（うち有料入館者数 51,462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	3,832	6,925	6,212	6,394	10,207	1,156	1,382	4,007	3,286	2,666	3,050	4,571
有料入館者数	3,640	6,686	6,019	6,178	9,678	1,132	1,328	3,842	3,154	2,539	2,901	4,365
免除者等	192	239	193	216	529	24	54	165	132	127	149	206

- ・年度別利用者数 | ← 指定期間 → | ← 指定期間 → |

	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	平成30年度
入館者数	44,543	45,117	51,551	69,344	64,436	53,688
有料入館者数	42,129	42,435	48,850	66,070	61,911	51,462
免除者等	2,414	2,682	2,701	3,274	2,525	2,226

5 指定管理者の収支状況 摩周丸事業会計収支		← 指定期間 →		← 指定期間 →	
		(単位：千円)			
区 分	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
収入	36,310	38,339	47,266	43,996	42,513
事業収入	25,396	27,397	35,806	32,419	27,516
入館料収入	18,789	21,855	29,854	27,631	23,132
事業収入	4,717	5,512	5,952	4,788	4,384
その他(法人会計繰入金・寄附/助成金等)	1,890	30	0	0	
雑収入	0	0	0	0	
雑入(受取利息等)	0	0	0	0	
委託料・補助金収入等	10,914	10,942	11,460	11,577	14,997
委託料	10,914	10,942	11,460	11,460	11,460
補助金(軽減税率対策補助金)				117	
休業補償費					3,537
支出	34,996	35,551	38,611	41,517	38,623
一般管理費	6,450	7,227	7,655	7,359	6,419
旅費交通費	82	223	223	101	54
通信運搬費	256	324	356	234	287
消耗什器備品費	43	49	0	0	0
消耗品費	209	410	468	843	628
光熱水費	4,474	4,211	4,293	3,913	4,337
保険料	0	198	244	195	265
広告宣伝費	410	328	211	165	88
その他(事務費等)	976	1,484	1,860	1,908	760
人件費	16,455	17,117	19,794	20,730	20,702
給与・諸手当	14,587	15,109	17,373	17,818	17,879
法定福利費等	1,868	2,008	2,421	2,912	2,823
施設管理費	5,099	5,208	6,135	6,610	7,075
修繕費	721	806	1,728	1,860	2,552
業務委託費(清掃業務ほか)	4,378	4,402	4,407	4,750	4,523
事業費	6,992	5,999	5,027	6,818	4,427
収支差額	1,314	2,788	8,655	2,479	3,890

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。 	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。甲板からの雨漏りは、発見次第専用の防水材料、パテ埋め、塗装等で対処しているが、今後についても随時修繕を行いたい。
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"> 従業員の接遇状況は水準以上である。 従業員のマニュアルを充実させ、新規採用の職員も短期間で業務に適応させるようにしている。 個人情報の漏えい防止など、個人情報に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、Googleビジネス等でも情報提供し、集客にも貢献していると思われる。 ガイドツアーのWeb予約を始めた。また、フリーWifiを設置し、試験運用を行っている。 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、国鉄とは、貨物列車とは…、という基本的な解説も必要に感じる。 外国語表記は徐々に行っているが、ひらがな表記の必要もあるように思うので、検討、実施していきたい。
団体の経営状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	<ul style="list-style-type: none"> 特記事項なし 	台風被災による休館、減収はあったが、11月移行の入館者数は好調である。 外国人旅行者は冬場の底上げにつながっているが、その比率は大きくはない。 クルーズ船用新ふ頭も供用開始されたので、これを機に、外国人旅行者にも、もっとアピールする方法を考え、施設利用促進を図り、今後も適正な事業収支に努めてまいりたい。

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	<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>台風の影響による休館はあったが、その間にタラップなどの塗装を実施したほか、日常的にメンテナンスボランティアにより施設の維持・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>・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するなど、利用者への新たなサービスを提供するなど、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、外国人旅行者の増加を見据え、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>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。