

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）

- ・災害マニュアル等を作成し、適切に対応できる体制を整えている。
- ・そのほか、台風等による対応等についても、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。
- ・不要照明の消灯やエアコンの使用自粛など、利用者に影響のない範囲で光熱水費の削減に努めている。

⑤その他業務（広報宣伝、展示物の見直しなど）

- ・新聞やテレビ、ラジオ、雑誌等を活用し、幅広く広報活動を実施している。
- ・旅行会社とタイアップした割引クーポン券を発行したほか、「はこだてチケット（交通料金と観光施設の利用料金が一体となったクーポン券）」の対象施設として事業に参画するなど、利用増進に努めている。
- ・助成金を活用し、映像シアターの新設や船舶位置自動表示装置の修復等、展示物の魅力の向上に努めている。

(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。
 - 企画展 「台風との闘い・洞爺丸はじめ5青函連絡船遭難記録」、「青函連絡船と津軽海峡の旅」
「国立小樽海上技術学校ガイド展」
 - イベント 「夏休み ちゃれんじ！工作」、「マリンガール乗務」

2 市民サービス向上のためのその他の取り組み実績

- ・年始年末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
- ・展示物のリニューアル

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 148名（男性 64名、女性 72名、性別不明 12名）

- 主な意見
- ・ひも結びやモールズ信号体験は、子どもたちにもわかりやすい説明でいい見学となった。
 - ・車両甲板も見てみたい。
 - ・当時見ることが出来なかった操舵室に入れてうれしい。
 - ・建物の入口が分かりにくい。
 - ・特別展は難しい言葉が多かったので工夫が必要。

4 施設の利用状況（利用者数、稼働率など）

- ・平成23年度の月別入館者数

※平成23年度入館者数合計 40,208人（うち有料入館者数 37,857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	938	4,585	3,310	4,106	8,421	5,795	3,915	2,101	1,982	1,762	863	2,430
有料入館者数	830	4,310	3,122	3,870	7,906	5,566	3,681	1,997	1,858	1,609	804	2,304
免除者等	108	275	188	236	515	229	234	104	124	153	59	126

※平成23年4月1日から4月15日まで臨時休館（東日本大震災により水没した電気設備の復旧のため）

※平成24年2月13日から2月19日まで臨時休館（冷暖房設備の交換工事のため）

- ・年度別利用者数 | ← 前期指定期間 → | ← 指定期間 →（～H27年度）

	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
入館者数	60,803	54,156	51,926	45,346	40,208
有料入館者数	55,592	50,850	48,470	42,586	37,857
免除者等	5,211	3,306	3,456	2,760	2,351

5 指定管理者の収支状況

← 前期指定期間

→ | ←指定期間→ (H27)

(単位：千円)

区 分	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
収入	31,955	34,091	32,689	32,052	29,502
事業収入	22,260	25,027	23,737	23,252	18,602
入館料収入	22,260	22,371	20,967	18,520	16,489
事業収入	0	156	197	129	113
その他(法人会計繰入金・寄附/助成金等)	0	2,500	2,573	4,603	2,000
雑収入	895	264	152	0	0
雑入(受取利息等)	895	264	152	0	0
委託料収入	8,800	8,800	8,800	8,800	10,900
委託料	8,800	8,800	8,800	8,800	9,972
休業補償費(震災)	0	0	0	0	928
支出	33,258	36,871	32,045	29,915	29,168
一般管理費	12,216	10,289	7,032	7,094	6,034
旅費交通費	140	155	206	77	43
通信運搬費	293	176	330	256	278
消耗什器備品費	272	2,607	183	69	77
消耗品費	1,428	1,073	257	167	203
光熱水費	5,445	4,907	4,894	4,722	4,391
保険料	500	76	27	21	15
広告宣伝費	3,028	1,231	784	904	387
その他(事務費等)	1,110	64	351	878	640
人件費	16,631	19,359	15,689	16,153	15,352
給与・諸手当	15,064	16,645	14,856	13,132	13,687
法定福利費等	1,567	2,714	833	3,021	1,665
施設管理費	3,455	4,806	7,784	5,251	4,616
修繕費	631	375	3,163	576	553
業務委託費(清掃業務ほか)	2,824	4,431	4,621	4,675	4,063
事業費	956	2,417	1,540	1,417	3,166

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		職員の賃金水準は高いとは言えない。23年度よりJR北海道から連絡船乗務経験のある職員の派遣を受けているが、今後人材確保が困難になることが予想されるため、市民ボランティアの組織も視野に入れたい。
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		年度当初から摩周丸の入口が分かりにくいという苦情が多かったが、適切な案内板の設置により、苦情が激減した。公道からの導線確保は今後も課題である。
団体の経営状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C		津波被災以後、入館者数が大幅に減少したが、経費削減と物品販売の収益により黒字となった。今後も積極的に企画展やイベントを実施するとともに、旅行会社へのツアー設定を促進し、入館者数の確保を図る。

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 checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	全項目において協定書等を遵守しながら業務が行われており、実施体制および施設の保守管理については、事業計画の水準以上に実施されている。	震災の影響もあり、入館者が減少している状況にあるが、自主事業の実施などにより入館者確保の更なる取り組みが必要。また、船の歴史や館内説明、施設修繕等を効率的に行うため、今後においても、青函連絡船の歴史等に詳しい職員の確保に努めていただきたい。
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	利用者の要望に適切に対応しているとともに、利用者へのサービス向上や利用促進策として、自主事業などの各種取り組みが積極的に行われている。	旅行会社とのタイアップによる誘客と市民の利用増加に向けた取り組みをさらに進めていただきたい。
団体の経営状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	入館者数の減少傾向が続くなか、経費削減や収益の確保に努めている。	今後においても、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。