



#### 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るとともに、市の節電行動計画に基づく節電の取り組みを行っている。

#### 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、市電公告、Facebook等を活用し、幅広く広報活動を実施している。
- ・旅行会社とのタイアップによる割引クーポン券の発行や、「はこだてスペシャルチケット（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）」事業への参画など、利用増進に努めている。
- ・日本財団の助成金を得て、海と船の企画展「海の新幹線・津軽丸型連絡船」を実施し、その一環として、未公開部分の車両甲板や総括制御室、第一主機室をネットワークカメラにより、観覧できるようにするなど、施設の魅力の向上に努めている。また、音楽評論家・作詞家の湯川れい子氏、音楽プロデューサーの中原文夫氏、札幌スクールオブミュージック専門学校と協働で、摩周丸のイメージソング制作コンクールを実施した。

#### (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。
  - 企画展 「海と船の企画展「海の新幹線・津軽丸型連絡船」
  - イベント 「函館西部地区春のバル街」、「夏休み！ちゃれんじ工作」、「函館西部地区秋のバル街」、「はこだてカルチャーナイト」

### 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
- ・展示物の増設

### 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 187名（男性 70名、女性 92名、性別不明 25名）

- 主な意見
- ・函館の船の歴史を学べて良い経験になった。・模型やパネルが充実している。
  - ・青森の八甲田丸を見学した時は、乗船当時の雰囲気をもっと味わう事が出来た。
  - ・クイズやモールス信号体験、資料映像等、とても楽しめた。・グリーン客室、一般客室、貨物甲板など、青函連絡船のいいところ全て見れずに残念だ。・係の方から往年の話を色々伺い、当時の様子が良くわかった。・展示内容は良いと思うが、女の子用の展示物を考えたらいいと思う。
  - ・操舵室と無線通信室で実際に舵を取ったり、信号を送れたりするのが面白かった。
  - ・キッズスペースを有効活用すべき。・トイレがきれいだった。
  - ・入口までのエレベーターがほしい。・冬期で外に出ることができなかったのが残念だった。

#### ○苦情・要望への対応

旧ピアマーケットが解体され、見通しがよくなったが、前面に駐車場があることにより、入口がわかりにくいという苦情が寄せられているため、今後案内表示を充実する。今まで、未公開部分に対する観覧希望があったが、今回、ネットワークカメラを設置したことにより、車両甲板などが観覧できることとなったため、解消された。

### 4 施設の利用状況（利用者数、稼働率など）

- ・平成26年度の月別入館者数 ※平成26年度入館者数合計 45,117人（うち有料入館者数 42,435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	2,638	4,613	4,118	4,467	7,745	6,094	4,223	2,805	1,954	1,767	1,963	2,730
有料入館者数	2,457	4,417	3,894	4,170	7,261	5,711	3,980	2,665	1,829	1,671	1,857	2,523
免除者等	181	196	224	297	484	383	243	140	125	96	106	207

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

	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
入館者数	45,346	40,208	41,568	44,543	45,117
有料入館者数	42,586	37,857	38,840	42,129	42,435
免除者等	2,760	2,351	2,728	2,414	2,682

## 5 指定管理者の収支状況

|←

指定期間

→(H27)

## 摩周丸事業会計収支

(単位：千円)

区 分	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
<b>収入</b>	<b>29,502</b>	<b>31,209</b>	<b>28,779</b>	<b>31,800</b>
<b>事業収入</b>	<b>18,602</b>	<b>19,237</b>	<b>18,808</b>	<b>20,886</b>
入館料収入	16,489	17,086	18,652	18,789
事業収入	113	151	156	207
その他(法人会計繰入金・寄附/助成金等)	2,000	2,000	0	1,890
<b>雑収入</b>	<b>0</b>	<b>2,000</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
雑入(受取利息等)	0	2,000	0	0
<b>委託料収入</b>	<b>10,900</b>	<b>9,972</b>	<b>9,972</b>	<b>10,914</b>
委託料	9,972	9,972	9,972	10,914
休業補償費(震災)	928	0	0	0
<b>支出</b>	<b>29,168</b>	<b>29,879</b>	<b>28,626</b>	<b>31,794</b>
<b>一般管理費</b>	<b>6,034</b>	<b>5,775</b>	<b>5,447</b>	<b>6,373</b>
旅費交通費	43	36	50	82
通信運搬費	278	215	221	256
消耗什器備品費	77	115	51	43
消耗品費	203	207	158	209
光熱水費	4,391	4,017	3,833	4,474
保険料	15	0	0	0
広告宣伝費	387	584	449	410
その他(事務費等)	640	601	685	899
<b>人件費</b>	<b>15,352</b>	<b>16,452</b>	<b>15,942</b>	<b>16,455</b>
給与・諸手当	13,687	14,734	14,194	14,587
法定福利費等	1,665	1,718	1,748	1,868
<b>施設管理費</b>	<b>4,616</b>	<b>5,062</b>	<b>4,998</b>	<b>5,099</b>
修繕費	553	708	718	721
業務委託費(清掃業務ほか)	4,063	4,354	4,280	4,378
<b>事業費</b>	<b>3,166</b>	<b>2,590</b>	<b>2,239</b>	<b>3,867</b>
<b>収支差額</b>	<b>334</b>	<b>1,330</b>	<b>153</b>	<b>6</b>

※参考

指定管理者のその他の事業会計収支（施設内での収益事業分）

（単位：千円）

区 分	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
収入	4,599	4,425	4,646	4,510
事業収入	4,599	4,425	4,646	4,510
物品販売事業収入	3,931	3,884	4,096	3,822
喫茶事業収入	668	541	550	688
支出	2,512	2,534	2,631	3,202
事業費	2,274	2,348	2,582	3,125
物品販売事業費	1,849	2,012	2,308	2,802
喫茶事業費	425	336	274	323
人件費	188	139	0	0
その他経費	50	47	49	77
消費税	50	47	49	77
収支差額	2,087	1,891	2,015	1,308

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>・もと乗組員等のボランティアは年々充実している。</li> <li>・職員配置はタイトではあるが、接客サービス、保安の水準は保たれている。</li> <li>・労働条件は問題ない。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>・年末年始や花火の夜など、臨時開館、開館時間の延長も積極的に行っている。</li> <li>・レジスターを使用し、入館料收受だけでなく減免等を含め、入館者数も管理。</li> <li>・ボランティアガイドも充実。規定以上に遂行している。</li> <li>・独自予算で企画展・イベントを実施。物販も本来事業をよく補助している。</li> <li>・メンテナンスボランティアによる塗装・補修も、随時実施している。</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>	<p>隣接の旧ピアマーケットが解体され、駐車場となったが、自家用車、タクシー等で来館される人には、公道からアプローチ路への入り口が分かりにくくなり、不満を訴えられる。案内板等の充実で対処したい。</p> <p>地道な営業の結果、JTBやJR等のツアーに組み込まれるようになり、入館者増につながっている。</p> <p>昨年度に引き続き、メンテナンスボランティアの活躍で、甲板や上部構造物の美観が保たれている。</p> <p>パンフレットや展示物の外国語表記を充実させていきたい。</p>

区分	評価	評価の内容	課題と今後の対応
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、業務に慣れるにしたがって年々向上している。</li> <li>・従業員の資質の向上への取り組みは、現在特に行っていないが、高水準を維持している。</li> <li>・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。</li> <li>・アンケートのほか、受付、館内案内時等、常に「声」をうかがっている。</li> <li>・職員等に対する苦情はない。展示物は、毎年、向上させている。</li> <li>・公式サイトは修学旅行の予習にも対応している。F Bページも持っている。</li> <li>・企画展を毎年実施し、終了後再構成して常設化することにより、展示物を充実。</li> <li>・旅行商品商談会等で、体験メニューや新しい魅力（新展示物、眺望等）をアピール。</li> <li>・各種イベントに協力、研修に会場を提供。地域団体等と共同で工作教室等を実施。</li> </ul>	<p>職員、ナビゲーター（ボランティア説明員）とも、もと乗組員を確保している。</p> <p>60歳～65歳の人材は今後とも確保可能。施設の将来継続が不透明なので、若い人を採用して学芸員相当職に育てるのは困難。</p>
団体の経営状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特記事項なし</li> </ul>	<p>入館者数が、ようやく震災以前の水準に戻った。緊縮財政を続けており、このところ連続して単年度は黒字であるが、借入金（設備投資）の返済が完了していないので、Bとした。</p> <p>入館者数は、結局、函館全体の観光客数に連動してしまうが、今後も、企画展・イベント等でアピールするとともに、広報・宣伝・営業活動を強化し、黒字経営を持続させたい。</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 checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<p>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、特に、連絡船の元乗組員の雇用や、市民ボランティアの活用によるメンテナンスなど、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。</p>	<p>ここ数年は、入館者数が少しずつではあるが増加しているが、今後、さらに入館者数を増加するため、平成28年3月の北海道新幹線開業に向けたPRを行うなど、さらなる広報活動や自主事業に取り組んでいただきたい。また、青函連絡船の歴史などの館内説明や入館者の安全対策に重視した修繕等を効率的に行うため、引き続き、説明する職員の知識の習得やボランティアの確保などを積極的に行っていただきたい。</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>利用者の苦情・要望に適切に対応しており、各種媒体による情報発信も積極的に行われている。</p> <p>また、サービス向上、利用促進策として、展示物の充実やモニターツアー、臨時開館など、創意工夫による取り組みが行われている。</p>	<p>元連絡船乗組員による館内説明により、利用者の満足度は高いと見受けられるほか、ネットワークカメラ設置により未公開部分が観覧できるようになるなど、施設の魅力向上に努めている。今後、更なるリピーターや市民の利用増加に向けた取組みを進めるとともに、旅行会社との連携による利用促進やホームページを活用した情報発信にも引き続き取り組んでいただきたい。</p>

区分	評価	評価の内容	課題と今後の対応
団体の経営 状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	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。	今後においても，広報活動の強化や展示 内容の工夫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。