

## 令和6年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和7年6月12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	令和3年4月1日～令和8年3月31日
指定管理者の特別な要件	特になし	選定区分	<input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 非公募
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	○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 m <sup>2</sup> 使用可能面積 1,496.11 m <sup>2</sup> うち公開使用部分面積 1,161.15 m <sup>2</sup> その他公開部分（デッキ）面積 1,735.73 m <sup>2</sup> ②切符売り場棟 130.23 m <sup>2</sup> ○耐用年数：38年（法定耐用年数）		
開館時間 休館日等	開館時間：①4月1日～10月31日 午前8時30分～午後6時 ②11月1日～3月31日 午前9時～午後5時 休館日等：12月31日～1月3日		
料金体系	※利用料金制の採用 ■有 • □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、館内・催し物案内、要望・苦情への対応など）

- ・専門知識のある職員による館内ガイドツアー等を実施している。
- ・館内展示物については、英文併記もしている。

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）

- ・避難訓練等を実施し、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、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）

- ・パンフレットの制作・頒布やスタンプラリーへの参加等のほか、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、ガイドツアーの紹介およびWeb予約を実施している。

(2)委託事業

- なし

(3)自主事業

- 窓口および船内でのオリジナルグッズ等販売
- クルーズ船若松ふ頭寄港時にUW旗掲揚および出港時に見送りの汽笛を吹鳴
- 企画展「洞爺丸事件70年」の開催など

2 市民サービス向上のためのその他の取り組み実績

- 年末年始の臨時開館（12/31～1/3）

3 市民ニーズの把握の実施状況

- 館内3か所にアンケート用紙および回収箱を常設し、利用者からの意見を募っている。

○回答者数：175名

○主な意見

- 過去に乗船した際の思い出がよみがえり、懐かしかった。
- ナビゲーター（元船長等）の説明がわかりやすく、貴重な話を聞くことができてよかったです。
- 摩周丸だけでなく、青函連絡船の歴史を知ることができ、楽しめた。
- 操縦室等で実際のボタン等に触れられる体験ができたのも貴重で楽しかった。など
- 受付や案内時に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）

- 令和6年度の月別利用者数（単位：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	合計
利用者数	4,574	7,000	6,370	7,431	10,198	8,144	7,459	5,451	4,349	4,138	4,198	5,802	75,114
有料入館者数	4,281	6,571	6,067	6,930	9,579	7,728	6,991	5,103	4,102	3,914	3,983	5,478	70,727
免除者数	293	429	303	501	619	416	468	348	247	224	215	324	4,387

- 年度別利用者数等（単位：人）

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用者数	27,096	29,326	54,440	62,608	75,114
有料入館者数	25,490	26,995	52,132	60,211	70,727
免除者数	1,606	2,331	2,308	2,397	4,387

5 指定管理者の収支状況

区分	指定期間				(単位：千円)
	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	
収入	34,880	40,530	41,697	44,338	
事業収入	14,268	27,963	32,677	35,817	
入館料収入	11,865	23,429	27,470	32,396	
事業収入	2,403	4,534	5,207	3,421	
その他（寄付／助成金等）	0	0	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	20,612	12,567	9,020	8,521	
委託料	8,521	8,521	8,521	8,521	
休業補償費・収支補填	12,091	4,046	499		
支出	35,022	40,913	40,853	40,049	
一般管理費	6,267	7,827	8,485	9,453	
旅費交通費	1	57	95	61	
通信運搬費	165	146	129	151	
消耗品費	494	432	462	799	
光熱水費	4,342	5,778	5,732	6,409	
保険料	167	136	157	148	
広告宣伝費	126	54	124	56	
その他（事務費等）	972	1,224	1,786	1,829	
人件費	21,476	22,508	21,987	21,144	
給与・諸手当	19,280	20,854	19,819	19,724	
法定福利費等	2,196	1,654	2,168	1,420	
施設管理費	4,735	5,661	6,019	6,126	
修繕費	284	1,120	1,363	1,471	
業務委託費（清掃等）	4,451	4,541	4,656	4,655	
事業費	2,544	4,917	4,362	3,326	
収支差額	▲ 142	▲ 383	844	4,289	
当該施設の利用者一人当たり 税金投入コスト	0.29	0.16	0.14	0.11	

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

実地調査の実施  • 無

○指定管理者

- ・月報（毎月の入館者数等の報告）の作成・提出
- ・実績報告書、収支決算書の作成・提出
- ・利用者アンケート調査の実施・集計・報告
- ・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	■A □B □C □D	<ul style="list-style-type: none"> <li>応募時の要件は満たしている。</li> <li>職員の配置は適切に実施している、管理に高度な専門知識・技術が必要なため、研修・伝承を図っている。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</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>	職員の高齢化が一番の問題であるが、元乗組員等の新規採用を行っており、新規に採用した職員は連絡船での経験、連絡船外での経験を生かしている。施設の老朽化も進むなか、職員の専門知識を生かして適切な保守管理を行っていく。
サービスの質の状況	■A □B □C □D	<ul style="list-style-type: none"> <li>従業員の接遇状況は水準を満たしている。</li> <li>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ながら、全体の若返りを図っている。</li> <li>動力昇降機がないため、身体の不自由な人は利用が困難。</li> <li>車両甲板等が見学できないとの要望には応えきれないが、モニターカメラを設置するなど対応をしている。</li> <li>グーグルやトリップアドバイザー等に情報提供し、評価は高い。</li> <li>ガイドツアーのWeb予約を柔軟に活用している。</li> <li>市民への摩周丸活用を働きかけている。</li> </ul>	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高い。乗船経験のない見学客や青函連絡船を知らない世代の方へも、職員やボランティアガイドが分かりやすい説明を行っている。
団体の経営状況	■A □B □C	<ul style="list-style-type: none"> <li>特記事項なし</li> </ul>	入館者数が増加した割には物品販売が伸びなかつたが、館内展示物の図録（縮刷版冊子）等の売り上げは好調だったため、今後も研究・公開事業の成果物の出版・頒布に力をいれていく。

### 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	□A ■B □C □D	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>専門知識を持つ職員により適切に管理され、維持補修を実施している。</li> <li>日常の清掃、特別清掃のほか、美観維持に努めている。</li> </ul>	今後においても、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。
サービスの質の状況	□A ■B □C □D	<ul style="list-style-type: none"> <li>専門知識のある職員等による展示案内や説明が好評を得ている。</li> <li>未公開部分のカメラでの観覧や、スタンプラリーへの参加、パンフレットの制作・頒布、年末年始の臨時開館等、利用促進に努めている。</li> </ul>	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。
団体の経営状況	■A □B □C	<ul style="list-style-type: none"> <li>令和6年度においては、入館者数の増加に伴い、利用料金収入も伸びている。また、経費削減にも努めており、健全な経営と事業収支に努めている。</li> </ul>	今後においても、広報活動の強化や展示内容の工夫、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いただきたい。

◎「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 協定書の遵守しているが、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。