平成24年度

日本丸メモリアルパーク

指定管理者　年間事業報告書

帆船日本丸記念財団・JTBコーポレートセールス共同事業体

目　次

平成24年度

1、　目標の達成状況(分析を含む)と次年度に向けた取組

(1)当該年度の目標・実績・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2

(2)達成状況　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2

(3)次年度に向けた取組　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2

2、　利用実績

(1) 利用者数　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2

(2) 提案事業への参加者数　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2

3、　管理運営の実施状況

(1) 年間実績　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3

(2) 運営業務に関する報告事項　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・6

(3) 管理業務に関する報告事項　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・6

4、　指定管理費の支出状況(収支計算書)　・・・・・・・・・・・・・・・7

5、　利用料金等の収入状況　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・8

6、　指定管理者による自己評価結果　・・・・・・・・・・・・・・・・・・8

7、　指定管理業務外の事業実施状況　・・・・・・・・・・・・・・・・・・9

8、　その他
研修・訓練報告　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・10

1、目標の達成状況（分析含む）と次年度に向けた取組

(1)当該年度の目標・実績

①帆船日本丸及び横浜みなと博物館来館者数…17万人［実績 171,167人(100.7%)］
②日本丸メモリアルパーク来場者数…97万人［実績 1,123,581人(115.8%)］
③24年度の指定管理料…2億9000万円［実績 2億8,948万円］

(2)達成状況

①来館者数においては、横浜みなと博物館入館者数が300万人突破し、また、総帆展帆300回を迎え、同記念式典開催を含め、学校営業の強化、シーカヤック事業の拡大、企画展による新たなファン獲得等により、協約目標である日本丸・博物館の総合来場者数は17万人を超え、171，167人のお客様をお迎えすることができました。日本丸メモリアルパークの入場者につきましても112万人を数え、年間目標である97万人を突破することができました。

②指定管理料については、引き続きLED化の推進による光熱費削減、複数年契約による契約コスト削減、給与制度の見直しなど徹底した事務費等経費の節減により、目標を達成した。

(3)次年度に向けた取り組み

①市内小・中学校の利用促進を始めとする団体への営業活動、複数のチャンネルを利用した効果的な広報活動やイベントの新企画実施、自治体・区役所や地域の組織・施設団体と連携をとりつつ参加型事業を増やし集客アップの仕組みやネットワーク作りに引き続き努め、年度目標達成を目指します。
②アリーナにおける各種イベント（吹奏楽演奏会、フリーマーケット、GW・夏休み・クリスマス・正月・周年記念のイベント）の拡充に加え、屋外イベントの誘致、周辺施設とのタイアップ事業や連携を通じて賑わいの創出を図ります。また、パークの清掃・整備に努め市民が安心して憩える空間を提供します。
③前年度に引き続きLED推進による光熱水費、複数年契約導入による契約コスト削減、徹底した事務費等経費の節減を実行し、年度目標達成を目指します。

2、利用実績

(1) 利用者数

（帆船日本丸）　（単位：人）

	目 標	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	目標良否
平成24年度	170,000	12,359	17,104	13,120	12,417	16,553	18,141	21,565	13,321	11,260	12,832	1,260	13,636	163,568	−6,432

＊目標は協約目標人数

（横浜みなと博物館）　（単位：人）

	目 標	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	目標良否
平成24年度	170,000	11,718	15,575	12,249	11,498	16,491	17,559	20,978	13,799	9,046	12,080	7,324	12,745	161,062	−8,938

＊目標は協約目標人数

(2) 提案事業への参加者数

事業名	内　容	参加者数
帆船日本丸親子展帆	帆船を身近に感じていただくため、親子対象の参加型小規模展帆を実施。	332人
横浜みなとキッズクラブ	海・船・港に親しむ児童対象の体験型学習講座を実施。	258人
サンデー・ペーパークラフト教室	リピーター拡大策として、ファミリーを対象としたペーパークラフト教室を実施。教育活動ボランティアによる事業。	3,355人
「海と山と丘の公園交流事業」	神奈川県立相模原公園、国営アルプスあずみの公園（長野県）と、地域を超えた自然交流や子どもたちの体験教室	1,292人

3 管理運営の実施状況

帆船日本丸・横浜みなと博物館を、常に良好な状態で一般公開できるよう管理運営を行い、また、多くの方々に観覧・参加いただけるよう積極的にイベント等のPR活動を行って、日本丸メモリアルパークへの来場誘致に取り組みました。

(1) 年間実績

事　業	実施事項	実施日	内容	人数
1、帆船日本丸事業				
帆船日本丸保存事業	日常保守点検			
	年次船体整備		29日	
	＊日常保守点検整備等へのボランティア参加			
	ボランティア参加日数　ボランティア参加延人数	4月～3月	179日	924
	災害防止			
帆船日本丸公開事業	公開(月曜日等休館)日数、観覧者数		290日	163,568
	総帆展帆	4月15日ほか	11回	1,037
	満船飾	4月29日ほか	12回	
	親子展帆	5月13日ほか	14回	332
	展帆ボランティアの養成			
	*展帆ボランティア養成者総数			2,186
	*登録ボランティア数			2,192
青少年錬成事業	海洋教室			
	*半日・1日コース	5月11日ほか	16回	575
	*1泊コース	4月12日～13日ほか	13回	1,850
		(計)	29回	2,425
教育普及事業	総合学習			
	職業体験	1月15日ほか	1回	3
	甲板みがき体験と船内見学			
		(計)	1回	3
その他	アンベンディングセール	11月24日、11月25日	2回	111
	ベンディングセール	2月23日、2月24日	2回	81
		(計)	4回	192
2、横浜みなと博物館事業				
常設展示事業	公開(月曜日等休館除く)日数、観覧者数		312日	161,062
	ボランティア及び学芸員による館内案内			
	＊館内説明		515回	
	＊展示ガイドツアー		975回	
		(計)	1446回	
	定期保守点検(9月、3月)			
特別展示事業	企画展「東日本大震災石巻かほく復興写真展」	6月2日～6月17日	13日	15798
	展覧会「のぞいてみよう深海の不思議展2」	7月14日～8月19日	33日	37,488
	企画展「魅惑の日本の客船ポスター展」	10月6日～11月25日	44日	20,676
	第4回「横浜の帆船日本丸」募集写真展	12月15日～1月27日	36日	32,732
	「横浜港観光名所紹介展」	2月16日～4月7日	45日	17,836
教育普及事業	横浜みなとキッズクラブ			
	横浜みなと博物館、帆船日本丸、メモリアルパーク探検	5月 13日		44
	横浜港観察会	6月 10日		41
	シーカヤック教室	7月 29日		42
	コンテナターミナル見学会	8月 24日		33
	日本丸で学ぼう	10月 13日		32
	水産総合研究センター見学	12月 26日		31
	展示発表会及び修了証授与式	3月 25日		35
実績	楽しい船の折り紙教室	4月～3月毎週土曜日	51回	3,444
	キッズのためのクイズラリー	4月～3月毎週土曜日	52回	4,671
	サンデーペーパークラフト教室	4月～3月毎週土曜日	52回	3,355
	カンタン!船の工作教室	5月3日、6月2日		286

	大人のための帆船日本丸ペーパークラフト教室(中級編)	5月 19日		7
	大人のための帆船日本丸ペーパークラフト教室(上級編)	5月 26日		11
	なるほど！ミナト散歩～開港の道～	6月 23日		24
	親子の海図教室	7月 28日		143
	親子でピンホール写真体験教室	8月1日、2日		159
	ソーラーで動く船をつくる工作	8月3,4日		84
	ポンポン船を作る工作教室	8月 5日		59
	おはよう！操船シミュレーター教室	8月 7, 8日		14
	モーターで動く船を作る工作教室	8月 18日		58
	横浜みなとロケ地散歩	10月 20日		14
	大人の海図教室	11月 10日		19
ライブラリー(資料閲覧室)事業	公開(月曜日等休館日除く)日数　利用者数		312日	11,421
	収集			
	＊図書		161冊	
	＊蔵書		23,138冊	
	＊受入雑誌タイトル数		188タイトル	
	＊DVD			
	整理・保守			
調査・研究・収集・出版活動事業	調査・研究			
	＊企画展準備に伴う資料調査			
	＊横浜港内の写真撮影	毎月末		
	収集			
	＊海事関連資料		1,307点	
その他	資料貸出し			
	資料の特別利用		37件	
	その他事業			
	「特別公開タイタニック日本人生存者の手記」	4月14日～5月6日		13,658
	＊林市長企画展見学	4月1日		
	＊客船シー・プリンセス撮影	4月1日		
	＊ボランティア南本牧ふ頭見学会	5月25日		27
	＊海上保安庁観閲式撮影	6月2．3日		
	＊みなとの博物館ネットワーク・フォーラム総会	6月15日		30
	＊展示案内・教育活動ボランティア館内研修	6月30日		12
	＊小学校教員施設見学会	7月7日		5
	＊展示案内ボランティア自主研修	7月18日～29日		16
	＊関東海事広報協会主催「第49回関東地区中学生海の絵画コンクール」	7月28日～8月7日		6,071
	＊入館者300万人達成セレモニー	8月12日		
	＊指定都市議長会視察	8月17日		50
	＊横浜市会経済港湾委員会視察	8月24日		21
	＊(独)水産総合研究センター主催「うなぎ」展	8月28日～9月4日		2,371
	＊(公財)日本殉職船員顕彰会主催「戦時徴用船の最後　第38回大久保一郎遺作展」	9月7日～17日		1,034
	＊桜美林大学博物館学専攻　研修	9月14日		14
	＊客船レジェンド・オブ・ザ・シーズ撮影	9月22日		
	＊全国建設技術センター等協議会全国会議	10月25日		100
	＊小学校教員施設見学会	10月27日.28日		7
	＊国土交通省審議官、海技課長視察	11月4日		
	＊商船模型同好会作品展	11月10日.11日		1,632
	＊国土交通省技術総括審議官視察	11月21日		
	＊「横浜港フォトコンテスト2012」展示会	2月11日～26日		4,405
	＊収蔵庫・書庫燻蒸	1月27日～2月2日		
	＊展示案内ボランティアリフレッシュ研修	1月30,31日		
	＊横浜港出前講座(横浜港振興協会)	3月7日,14日		38
	＊市立中学校職業体験	1/15,16,3/14		5
	＊国土交通省関東地方整備局『橋を守る』パネル展	3月8日～17日		10,648
	＊横浜みなとキッズクラブ1年間の活動記録展	3月24日～4月21日		4,215
3、日本丸メモリアルパーク事業				
日本丸メモリアルパーク(緑地等)の維持管理・活用	安全管理・美化			
	撮影　(動画30件、静止画25件)			
	催事			
	(主な催事)			
	＊日本丸ウエディング	6月3日	1回	50

	＊フリーマーケット		11回	75,000
	＊クリスマスナイト日本丸2012	12月21日～24日	4日	1,537
	＊83回帆船日本丸進水記念祭	1月 26日～27日	2日	5,884
研修施設（訓練センター）の管理運営	貸出し		1,455件	
シーカヤック体験教室事業	＊こども対象と大人対象の体験教室		35回	
	＊初心者対象の試乗会形式教室		14回	1,123
	＊横浜青年会議所			120
	＊横浜市内3大学授業 （神奈川大学、横浜国大、横浜市大）	（合計）		1,403
	＊「カヌーポロ」プレ大会実施	10月28日（日）		60
4、集客・プロモーション事業				
	旅行会社ネットワークプロモーション			
	＊実績（観覧、海洋教室）			
	JTB		41件	971
	名鉄観光		5件	520
	近畿日本ツーリスト		7件	426
	京王観光		1件	158
	日本旅行		9件	157
	（100人以上）			
	（ 計 ）		63件	2,232
	＊はとバス定期観光コース採用運行開始			
	学校営業・PR活動			
	＊小学校への営業（市内小学校全344校、県内小学校全514校）		5～3月	1,054
	＊神奈川県内全公立小学校858校、私立小学校25校へDM発送		5～3月	1,714
	＊東京都近隣4区小学校362校へ遠足誘致のためのDM実施		5月・9月	362
	中学校への営業			
	＊神奈川県内552校、東京都近隣4区91校遠足誘致のDM実施		5～3月	1,002
	＊神奈川県内と東京都近隣4区の小学校教職員向け施設見学会		3回	12
	＊横浜観光コンベンションビューロー主催横浜修学旅行説明会（福岡開催）		10月	21
	マスコミ、近隣住民、近隣施設等への営業・PR活動			
	＊6月開催の「東日本大震災第1回石巻かほく復興写真展」をはじめ展覧会、イベントに関するチラシやポスター等をマスコミ各社、市内公共施設、近隣ホテル、自治会等継続して情報提供を実施			
	＊みなとみらいイベント連絡協議会と連動し、秋以降のイベントの連携を進め、地区内フリーペーパー等へ施設PR掲載、地区内住民及び観光客への情報提供			
	＊企画展「客船ポスター展」、「横浜観光名所紹介展」開催に伴う訪問営業		21社	
	＊「のぞいてみよう深海の不思議展2」「客船ポスター展」「横浜みなと博物館入館者300万人達成」「帆船日本丸総帆展帆300回達成」「帆船日本丸募集写真展」「クリスマスイベント」「お正月イベント」「帆船日本丸進水記念祭」「アルプスあづみの公園から雪がやってくる」など各イベントについての情報をマスコミあて送付		242か所	
	＊神奈川県・横浜観光コンベンションビューローを通じて、外国人向けの観光や旅行の展示会施設にパンフレット設置		4月・7月	600
	地域、他施設、青少年団体との連携・協力活動			
	＊みなとみらい21さくらフェスタ2012（3月31日～4月8日）			
	＊パシフィコ横浜開催大学専門学校入学進級式割引対応（4/1～6）			11
	＊プリキュアに会おう！横浜キャンペーン（3月10日～4月8日）			
	＊ボーイスカウトフラッグ演技（4月15日）			30
	＊みなとみらい大道芸（4月21日、22日）			
	＊「コクリコ坂から」横浜スタンプラリー（6月16日～7月16日）			
	＊青少年5団体イベント（6月17日）			
	＊海も山もよくばりスタンプラリー（7月14日～8月31日）			494
	＊ミュージアム・クイズラリーよこはま2012（7月20日～8月31日）			137
	＊ダンス・ダンス・ダンス@日本丸2012（8月11日,12日）			8,900
	＊かながわ水の名産展（8月26日）			13,522
	＊横浜子どもアドベンチャーに帆船日本丸海洋教室参加（8/22,23）			
	＊みなとみらいJAZZ＆BEER協力（10月6日）			100
	＊宝島ハロウィンに参加（10月28日）			
	＊第2回中区ウオーク＆健康フェスティバル（11月3日）			
	＊灯台記念日啓発イベント（11月4日）			
	＊野外であそぼう横浜スカウトパーク（11月18日）			1,000
	＊西区ハマのウオーキングイベント（12月9日）			

	＊横浜市立中山中学校職業体験学習受入(25年1月15日・16日)		3
	＊鶴見、西、中、神奈川、磯子、金沢区区民デー(2月23,24日)		160
	＊横浜市立港中学校職業体験学習受入(3月14日)		
	＊神奈川大学卒業式割引対応(3月19,20日)(パシフィコ横浜開催)		
	イベント、自主事業		
	＊クリスマスナイト日本丸 (12月21日～12月24日、21時までの夜間特別公開を実施)	4日	1537
	＊お正月プレゼント(3が日の日本丸乗船者先着500名にプチプレゼント (子どもお菓子、大人ポストカード)プレゼント	3日	1,236
	＊83回目の帆船日本丸進水記念祭開催(1月26日～27日)		5,873
	定例イベント		
	＊吹奏楽演奏会 参加団体34、参加者1,427	11回	41,799
	＊フリーマーケット	11回	75,000
	＊日本丸ウェディング(6月1回) 写真プラン(10,11,12月 3回)		50
	＊音楽コンサートの開催 ロック、ポップコンサート	14回	1,540
	海と山と丘の公園交流事業		
	＊第3回横浜の帆船日本丸 写真募集受賞作品展		
	＊東日本大震災被災地への花・みどり提供事業(相模原公園主催)		
	＊第3回横浜の帆船日本丸 写真募集受賞作品展		
	＊第3回サンパチェンス写真コンクール(7月19日～11月末)		
	＊「北アルプスフェア」で横浜みなと博物館のペーパークラフト(日本丸・黒船)を配布atアルプスあずみの公園(10月6・7日)		200
	＊県立相模原公園 相模の大凧展示(1月1日～6日)		4,707
	＊アルプスあずみの公園から雪がやってくる(3月3日)	1回	300

(2) 運営業務に関する報告事項

施設名	開館時間	休館日
緑地	24時間(終日)	
帆船日本丸 横浜みなと博物館	＊午前10時から午後5時まで ＊クリスマスナイト(12月21日～24日)午後8時まで	＊月曜日(祝日は翌日、ただし、8月13日は開館) ＊12月29日～12月31日 ＊帆船日本丸 1月28日～2月25日(船体整備) ＊横浜みなと博物館 1月27日～2月1日(燻蒸)
訓練センター(研修施設)	＊午前9時から午後10時まで	

(3) 管理業務に関する報告事項

種別	箇所・業務名	内容
有資格者の配置	帆船日本丸 横浜みなと博物館	船長及び一等航海士 学芸員、司書、電気主任技術者、サービス介助士
安全管理	日本丸メモリアルパーク(緑地) 帆船日本丸 横浜みなと博物館 訓練センター(研修施設) タワー棟 屋外トイレ	警備員による通常警備(監視業務・巡回警備等) 特別警備(左記のうち必要な箇所)、交通誘導 (日本丸メモリアルパークの緑地)を実施 職員による巡回点検 防災管理緊急対応体制
設備維持管理	中央監視設備 給排水衛生設備 電気設備 昇降機設備 空気調和設備 消防関係設備	横浜市が認定した有資格業者に日常巡視点検・定期点検整備・法定点検整備を委託
帆船日本丸 船体検査・整備	日常保守点検 年次船体整備	
小破修繕	建築物等、帆船日本丸、 電気・機械設備等、昇降機設備	日本丸メモリアルパーク内の床タイル・安全柵等

設備関係の測定及び記録	運転・作業日誌、日常巡視点検記録、定期点検・測定記録、業務連絡簿は3年間保存 事故障害記録、補修・改良工事記録は5年間保存 設備機器・工具計測台帳、設備図書は永年保存
清掃	日本丸メモリアルパーク全体の清掃
植栽管理	日本丸メモリアルパーク(緑地)の植栽管理

4、指定管理費の支出状況(収支計算書)

平成24年度　収支決算書

平成24年4月1日から平成25年3月31日まで

(単位:円)

科　　目	予算額	決算額	差異
Ⅰ　事業活動収支の部			
1　事業活動収入			
①　基本財産運用収入	15,250,000	22,302,619	△ 7,052,619
②　特定資産運用収入	0	594,966	△ 594,966
③　利用料金収入	53,144,000	41,369,789	11,774,211
観覧料収入	40,800,000	27,775,180	13,024,820
閲覧室収入	0	0	0
ミュージアム特別展示室使用料	116,000	212,200	△ 96,200
研修施設使用料	3,200,000	4,610,950	△ 1,410,950
緑地使用料	1,800,000	1,491,379	308,621
海洋教室等収入	6,928,000	7,219,680	△ 291,680
共益費収入	300,000	60,400	239,600
④　受託事業収入	289,476,000	289,476,000	0
⑤　自主事業収入	18,942,000	16,556,610	2,385,390
シーカヤック事業収入	2,000,000	1,821,280	178,720
新企画イベント収入	0	68,250	△ 68,250
利用料金関連収入	2,100,000	1,869,600	230,400
自販機手数料収入	10,500,000	9,033,672	1,466,328
賃借料等収入	4,342,000	3,763,808	578,192
⑥　補助金収入	9,447,000	9,447,000	0
⑦　寄附金収入	1,000,000	1,046,376	△ 46,376
⑧　雑収入	900,000	74,385	825,615
事業活動収入計	388,159,000	380,867,745	7,291,255
2　事業活動支出			
①　施設運営事業費支出	351,727,000	332,857,904	18,869,096
(1)　帆船日本丸事業費支出	151,004,000	136,914,255	14,089,745
ア　保存事業費	82,114,000	74,889,748	7,224,252
イ　公開事業費	56,703,000	51,457,948	5,245,052
ウ　青少年練成事業費	12,187,000	10,566,559	1,620,441
(2)　横浜みなと博物館事業費支出	151,203,000	148,576,866	2,626,134
(3)　緑地事業費支出	49,520,000	47,366,783	2,153,217
②　指定管理者管理費支出	38,756,000	57,648,400	△ 18,892,400
③　自主事業費支出	7,104,000	6,144,912	959,088
(1)　シーカヤック事業費支出	2,450,000	1,827,779	622,221
(2)　自主事業管理費支出	4,654,000	4,317,133	336,867
事業活動支出計	397,587,000	396,651,216	935,784
事業活動収支差額	△ 9,428,000	△ 15,783,471	6,355,471

Ⅱ 投資活動収支の部			
1 投資活動収入			
① 特定資産売却収入	0	31,259,000	△ 31,259,000
② 特定資産取崩収入	21,030,000	32,022,300	△ 10,992,300
投資活動収入計	21,030,000	63,281,300	△ 42,251,300
2 投資活動支出			
① 基本財産繰入支出	0	129,000	△ 129,000
② 特定資産取得支出	3,572,000	35,087,200	△ 31,515,200
③ その他固定資産取得支出	8,030,000	5,369,201	2,660,799
固定資産取得支出	8,030,000	3,269,201	4,760,799
公共施設負担金取得支出	0	2,100,000	△ 2,100,000
投資活動支出計	11,602,000	40,585,401	△ 28,983,401
投資活動収支差額	9,428,000	22,695,899	△ 13,267,899

Ⅲ 財務活動収支の部			
1 財務活動収入			
① 借入金収入	0	0	0
財務活動収入計	0	0	0
2 財務活動支出			
① リース債務支払支出	0	2,186,100	△ 2,186,100
財務活動支出計	0	2,186,100	△ 2,186,100
財務活動収支差額	0	△ 2,186,100	2,186,100

指定管理業務　収入合計	409,189,000	444,149,045	△ 34,960,045
指定管理業務　支出合計	409,189,000	439,422,717	△ 30,233,717
当期収支差額	0	4,726,328	△ 4,726,328

5、利用料金等の収入状況

(単位:千円)

	目 標	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	目標良否
平成24年度	53,144	4,286	5,289	4,144	4,144	3,826	3,001	3,782	3,540	2,044	1,799	1,217	4,298	41,370	-11,774

＊目標は協約目標収入

6、指定管理者による自己評価結果(利用者アンケートの結果及び対応状況を含む)

(1) 利用者アンケート回収実績

(単位:枚)

平成24年度	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	構成比
帆船日本丸	48	69	43	39	67	69	66	42	33	58	7	71	612	67.1%
横浜みなと博物館	30	21	22	27	44	37	43	21	7	12	22	14	300	32.9%
計	78	90	65	66	111	106	109	63	40	70	29	85	912	100.0%

※①帆船日本丸の2月は船体整備に伴い少数実施

(2)利用者アンケート集計結果

区　分	大変満足		満足		やや不満		大変不満		利用なし		無回答		計	
	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
帆船日本丸		%		%		%		%		%		%		%

保存・整備状況	427	69.8	134	21.9	11	1.8	6	1	0	0	34	5.6	612	100
スタッフの対応	335	54.7	147	24	25	4.1	4	0.7	58	9.5	43	7	612	100
総合的な満足度	407	66.5	132	21.6	21	3.4	6	1	4	0.7	42	6.9	612	100
横浜みなと博物館		%		%		%		%		%		%		%
展示	152	50.7	110	36.7	14	4.7	5	1.7	6	2	13	4.3	300	100
ライブラリー	108	36	96	32	9	3	4	1.3	35	11.7	48	16	300	100
スタッフの対応	152	50.7	80	26.7	11	3.7	3	1	12	4	42	14	300	100
総合的な満足度	147	49	88	29.3	12	4	6	2	1	0.3	46	15.3	300	100

(3) 日本丸・横浜みなと博物館来館者モニタリング調査結果及び対応状況

i　調査概要及び結果

①実施日　12月8日(土)～12日(水)、15日(土)　300サンプル

②利用者像
【年令】…29歳以下37%、30～49歳以下約30%、50歳以上が約33%で幅広い年代の方が来館されている。
【性別】…男性約62%、女性約38%の回答結果となった。
【地域別】…横浜市を含む県内約60%、県外が約40%と県内比率(前年55%)が増加。また、土・日と平日との違いでは、いずれも横浜市外からの来館者比率が高くなっている。
【来館回数】…日本丸、博物館、パーク共に6～7割弱の新規来館者が占めている。
【利用者構成】…家族連れが45%、次いで友人・知人と、一人でが続き、前年同様の結果となった。
【知るきっかけ・動機】…近くに来たからが41%強で1位、友人・知人・家族からの情報が25%弱で2位、その他以前来たことがある等15%強で3位、インターネット、ガイドと続く。
【期待項目】…日本丸への興味が約32%でトップ、船・港への関心、博物館と続く。

③活動、サービス、事業への取り組み
【日本丸の生きた船への認知度】…以前から知っていた45%強(前年48%)と認知度が少々低下。
【進水100周年まで保存・公開賛否】…賛成96%弱と大多数が望んでいる。
【活動やサービスへの満足度】…博物館の常設展示(93%強1位)日本丸の公開展示(93%弱2位)博物館のガイド(83%3位)の順位、HPは検索機会が少なく約52%が分からないと回答しにくい結果になった。やや不満と大変不満の上位は、日本丸でのガイド7人(解説の声が小さい、説明長いなど)、博物館の常設展示5人と期待が大きい裏返しの結果と思われる。
【自由意見】…館内の案内表示の改善、さらに積極的な事業PR、日本丸を前面にPR強化。

④展示内容
【博物館の展示への関心度】…横浜港の空撮写真(43%強1位)、さまざまな船の模型(34%2位)、船を操縦するゲーム(33%3位)、関東大震災が昨年より1ランク下がり6位で、東日本大震災の関心が少し薄れてきた感が否めない結果となった。
【参加型体験事業の認知度】土曜日実施の船の折り紙教室22%弱、次いで親子展帆19%、クイズラリー19%弱、ペーパークラフト教室18%強等。他に参加したい回答が多かった事業では、シーカヤック教室が106人(約40%)、親子展帆100人(約38%)と人気。

⑤係員の対応について
日本丸の受付・券売所(92%強)、博物館の展示入口受付(92%弱)、博物館の総合受付(91%強)と続くが、いずれも90%を超える高さを示した。 ショップは70%強であったが、未利用者が多い結果となった。

⑥館内の案内表示(サイン)について
分かりやすいが過半数を超えたが、展示見学順路の表示は63%弱で最も高く、分かりにくいとして、エレベータとエスカレータの場所、トイレの場所、地下展示室の出口となった。

⑦総合的な満足度
回答なしを除くと97.9%のお客様から満足との回答をいただいた。なお,やや不満・大変不満の方はほとんどの項目で「わからない」に回答し内容は未記入。

ii 調査結果への対応状況

【リピーター対策・PR】…近隣区(西区・保土ヶ谷区)来館者倍増の結果になり、周辺区へのPR効果がUPしたがプラス泉区、旭区へのPR強化が必要。また、リピーターは日本丸37%強、博物館が32%強で前年よりリピータ率向上だが、メモリアルパーク前年並みで31%と、新規来館者等開拓に向け魅力ある事業展開、イベント作りを目指す。
【活動、サービス】…見て楽しく、わかりやすい魅力あるH・P作りなどが必要。
【展示内容】…一番人気「横浜港の空撮写真」の更新。
【係員の対応】…引き続き研修、朝礼(ミーティング)等で継続的に接客応対の維持・向上を図る。
【案内表示】…全般的に点検・確認を実施し、予算の範囲内で必要な改善を図る。

7、指定管理業務外の事業実施状況

賑わいづくりとサービス向上に努め、地域の関係施設・関係団体とより密接な連携を保ちながら、日本丸メモリアルパークを活用した様々なイベントを実施し、集客に努めました。また、特にみなとみらい21地区の水際線好位置条件を利用したシーカヤック教室が年間49回、1,123名の参加を数え、横浜青年会議所120名、横浜市内3大学の授業として述べ160名の参加により1年間総合計で1,403名という過去に例を見ない結果を残しました。

(1) 自主事業実績

実施事項	内容	人数
日本丸ウエディング事業 (6月3日)(写真プラン3回)	4回	70
フリーマーケット事業	11回	75,000
アルプスあずみの公園から雪がやってくる(3月3日)	1回	300
吹奏楽演奏会 (参加団体34、参加者1,427人)	11回	41,799
ダンス・ダンス・ダンスat日本丸2012 (参加チーム12、出演者132人)	2日	
宝島ハロウイン(10月28日)開催	1日	500
良い世さ来い横浜いーじゃん誕生祭(10月27日)	1日	450
クリスマスナイト日本丸(12月21日～24日)20時までの夜間営業(日本丸のみ)船上ライブ	4日	夜間乗船者 1,537
ニューイヤーフェスタ(1月1日～3日)(ポストカードプレゼント)	3日	1,300

(2) 自主事業収入実績 (単位:千円)

	目標	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	目標良否
平成24年度	18,942	421	1,424	1,649	1,558	1,588	2,621	716	1,522	1,168	1,068	1,036	1,786	16,557	△ 2,385

＊目標は収支予算額

8、その他

研修・訓練報告

研修項目	実施内容	実施回数・時期
社内研修 職員・アルバイト研修	24年度の運営方針について 個人情報保護関連	4月6日、7日実施(参加者28人) 2月20日、22日実施(45人)
防災訓練	地震・津波を想定した避難・情報伝達 防潮板設置、津波を想定した避難 AED救命訓練等	9月1日実施(参加者48人) 1月18日実施(50人)