

令和2年度上半期 指定管理者管理運営状況シート

●施設の概要

施設名	岐阜市長良川鶺鴒伝承館	所管課	観光コンベンション課
所在地	岐阜市長良51番地2		
指定管理者名	JNFうかいミュージアム 代表構成員:株式会社JTBコミュニケーションデザイン 代表取締役 古野 浩樹		
指定期間	平成29年4月1日 ~ 令和4年3月31日		
選定方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 非公募		
料金制	<input type="checkbox"/> 使用料 <input checked="" type="checkbox"/> 利用料金 <input type="checkbox"/> 料金徴収なし		
指定管理委託料(年額)	93,655,833円		
施設の設置目的	長良川鶺鴒文化を発信する拠点として、文化の伝承及び観光の振興に寄与する		
施設概要	敷地面積:10,420.92㎡ 本館(展示室、多目的スペース、会議室、飲食スペース、物販スペース)、四阿(あずまや)、駐輪場及び屋外トイレ、鶺鴒の生態展示コーナー、屋外倉庫、交流体験広場、駐車場		

●利用状況

		R2 上半期	R1 下半期	R1 上半期	H30 下半期	H30 上半期
利用者数(単位:人)		21,613	42,348	86,295	48,956	82,033
各室稼働状況(%)	展示室入館者数(単位:人)	6,744	13,055	27,926	15,721	28,616

●業務の履行確認

区分	確認事項	履行状況
利用者サービス	①供用日・供用時間及び使用許可基準の遵守 ②適切な人員配置及び人材研修の実施 ③広報の方策 ④利用者からの意見を聴くためのアンケートボックスの設置 ⑤苦情への対応	①新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響で4月6日13:00~5月21日まで臨時休館。6月13日まで17:00閉館の短縮営業。それ以外の時期は適切に運用した。 ②臨時休館中も休館明け後の人員確保に支障がない様、通常通りの雇用を継続。利用者サービスの提供に支障のない適切な人員配置を維持している。また、各業務を適切に遂行するために在宅研修用の資料を提供した。 ③ホームページを活用した広報活動を実施し、PRIに努めている。なお、広報誌、雑誌、ラジオ、テレビなど各種メディアを活用した広報活動はコロナ対策に配慮して縮小した。関係団体のキャンペーンは実施されなかった。 ④アンケートボックスを設置し、利用者からの意見聴取に取り組んでいる。 ⑤利用者からの要望・苦情には適切に対応している。
自主事業・提案事業	<指定事業> ①長良川鶺鴒の生涯学習講座 ②鶺鴒文化紹介イベント ③鶺鴒の実演【オフシーズン】 ④鶺鴒の説明(家庭の日)【オフシーズン】 ⑤鶺鴒実演(鶺鴒中止時)【オンシーズン】 ⑥その他の指定事業 <自主事業> ①飲食スペースの運営 ②物販スペースの運営 ③鶺鴒の説明 ④鶺鴒の実演 ⑤その他の自主事業	<指定事業> ①6講座をすべて中止。 ②鶺鴒船頭が展示室内入館者の質問に回答。(4月5日開催) ③すべて下半期に延期(8回) ④1回開催予定。すべて下半期に延期(1回) ⑤3密回避のため中止。 ⑥その他の指定事業 3密回避のため全て中止。 ○鶺鴒開き・鮎雑炊のふるまい ○鶺匠に変身体験コーナー ○うかい歩き~鶺鴒の里とミュージアム~ ○こども記者体験 <自主事業> ①利用者 2,824人 ②利用者 1,785人 ③すべて下半期に延期。(2回) ④中止。 ⑤その他の自主事業 ○長良川かわべのじかんマルシェ 中止 (4月29日 参加者2600人予定) ○長良川うかいミュージアムで昼食を! 応援プラン(利用なし) ○鶺鴒観覧船貯金箱を作ろう! 中止

施設管理	①施設及び設備等の管理 ②施設内の清掃業務 ③施設及び設備の保守点検業務 ④外構・植栽管理業務 ⑤警備業務 ⑥通行車両の安全誘導業務 ⑦鵜の飼育業務	①巡視点検を随時行い、適切な管理を行っている。 ・廃材を利用した鵜用止まり木の改修を行った。 ②日常清掃や定期清掃を適切に行っている。 ③定期点検、法定点検及び保守業務を適切に行っている。 ④外構及び植栽の管理を適切に行っている。 ⑤スタッフによる巡回を行っている。 ⑥必要に応じて配置し、適正に行っている。 ⑦鵜匠などと協力し、適切な飼育業務を行っている。
施設修繕	下記の観点からの修繕実施状況 ・迅速な修繕の実施 ・指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備	日常業務の中で施設・設備等の状況を把握し、適切な対応を実施している。 ○2Fガイダンスシアター用PC修繕 ○1Fエンディングゾーン用機器修繕 ○収蔵庫用空調機修繕 など
危機管理・法令遵守	①個人情報の保護 ②非常時の対応策 ③関係法令の遵守	①岐阜市個人情報保護条例及び同施行規則に基づき、適正に対応している。 ②災害時等における『危機管理マニュアル』、『事象別緊急対応マニュアル』を遵守し、非常時の対応策が講じられている。 ③関係法令を遵守した運営を行っている。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	・エントランス(受付の横)にお客様アンケート用紙、筆記用具、回収箱を常時設置している。併せてパンフレットに挟み込みを行い回収向上に努めた。 ・回収向上策としてパンフレットへのアンケート用紙のはさみ込みを行うとともに、粗品進呈(絵はがき)やお客様に直接お声をかけ協力要請を行った。
利用者アンケートの実施結果	4月～9月(上期)の回収数は、90枚。(前年同期比11.2%(802枚)) 「大変満足」「満足」「ほぼ満足」のご意見を肯定的な評価としました ・「全体的な満足度」では肯定的な評価が86枚、95.6%であった。 ・「スタッフの対応」では肯定的な評価が87枚、96.7%であった。 ・「施設や設備」では肯定的な評価が85枚、94.4%であった。 ・「再度の来館」では肯定的な評価が80枚、89.9%であった。
利用者からの要望・苦情と対応・改善	・利用者からの要望・苦情と対応・改善については「その他お気づきのこと」に記入された事項について、内容を精査し、館の管理運営の質の向上に役立っている。 ・内容的には、要望・苦情の記載は少なく、展示に関する要望が見受けられた。 【展示・イベントに関する事項】 子ども目線の展示は年寄りの腰に響く。 展示物のボリュームがもつとあったら良いと思います。 ⇒展示の方法を検討、お年寄りにもお子さまにも見やすい工夫を考えます。 【設備に関する事項】 レストランに鮎を利用したメニューがあったら良いとおもいました。鮎なれ寿司とか食べてみたいです。 ⇒ レストラン運営者と相談の上、ご要望にお応えしたいと考えております。

●指定管理者の選定基準に基づく評価

区分	選定基準	評価項目	具体的な業務要求水準	評価		
				指定管理者	所管課	評価委員会
公平性 透明性	住民の平等利用が確保されること	平等利用を確保するための体制、モニタリングなど	・条例等に基づいた管理運営が適正に行われているか。また、そのためのモニタリングは実施されているか。	S	S	S
		個人情報の保護等	・個人情報の保護についての管理対策は適切に実施されているか。	S	S	S
		広報の方策	・平等利用のための適切な広報活動ができているか。	S	S	S
		情報公開	・市の情報公開制度に基づき適切に実施されているか。また、理解しているか。	S	S	S
		区分評価			S	
効果性	対象施設の効用(設置目的)を最大限発揮されること	事業計画の履行状況	・実施計画どおりに事業が実施されたか。また、計画どおりの成果があったか。	A	A	A
		既存業務の改善、工夫又は新規の魅力的な提案の有無、内容	・業務内容を常に見直し、業務改善に取り組んでいるか。	S	S	S
		指定事業・自主事業(共催事業)の内容	・施設の設置目的にあった事業となっているか。成果があったか。指定管理者の有する人材・ネットワーク・経験を活かすことができたか。	A	A	A
		利用者ニーズ、苦情などの把握方法及びサービスの質を確保するための体制	・利用者ニーズ等を把握するために、アンケート調査等を実施しているか。また、寄せられた意見に対しては、適切に対応しているか。運営に反映しているか。	A	A	A
		利用促進、利用者増の方策	・積極的な広告宣伝の実施により、利用者の拡大を図っているか。	A	A	A
		区分評価			A	

効率性	管理経費の削減が図られるものであること	管理経費削減の具体的方策	・具体的な経費削減の方策を掲げ、管理経費の削減が図られているか。	S	S	S
		予算執行の適正	・適正に執行しているか。また、不要な予算の執行をしていないか。	A	A	A
		スタッフ配置の妥当性(無理はないか)	・過不足なく適正な人数を配置し、無理のないスタッフ体制となっているか。	S	S	S
		区分評価			S	
安定性 安全性	管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していること	組織及びスタッフ(採用予定者も含む)の経歴、保有する資格、ノウハウ、専門知識等	・各分野での専門知識、経歴や資格を有するスタッフを配置しているか。	S	S	S
		職員の管理・人材育成の方策	・職員の管理は適切に行われているか。また、人材の育成体制は整備され、適切に実施されているか。	S	S	S
		緊急時の対応	・事故、災害等緊急時の対策、対応は適切か。また、防犯に対する対策は適切か。	A	A	A
		グループ応募(コンソーシアム)の場合、グループの安定性	・コンソーシアムの構成団体本体の経営基盤は安定しており、リスクに対応する十分な体制が整備されているとともに十分な対応がとられているか。また、コンソーシアム内の連携が取られているか。	S	S	S
		施設の管理	・施設の保守、点検等適切に実施しているか。	S	S	S
		区分評価			S	
貢献性	岐阜市あるいは施設がある特定の地域(以下「地元」という。)の振興、活性化などに貢献しているか	地元の法人その他の団体の育成(一部業務の再委託先)	・業務の再委託先は、原則、地元業者の中から採用しているか。	S	S	S
		その他地元への貢献に関すること	・地域の振興、活性化に貢献する活動が行われているか。	S	S	S
		区分評価			S	

●指定管理者の取組みに対する自己評価(良否、課題と解決策など)

今期の取組みに対する評価	<p>【運営】</p> <p>・新型コロナウイルス感染拡大防止の為、4月6日午後から5月21日まで臨時休館となった。新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言により旅行・外出等の自粛意識が国民全体に広まった。上期来場者数21,613名、前年対比25.0%(施設入館▲49,155名、四阿▲6,454名、交流体験広場▲9,073名)</p> <p>・展示室入館者数は6,744名、前年対比24.1%でした。旅行会社からの団体・個人客の送客は上期84名(前年上期4,421名)、岐阜長良川温泉協同組合の各旅館からの送客も上期1,156名(前年上期3,716名)と新型コロナウイルス感染拡大の影響を大きく受けた。</p> <p>・新型コロナウイルス感染拡大対策を確実に実施したことで、施設社員・お客様からは感染者が発生しなかった。</p> <p>【具体的な取組み】</p> <p>①JTBグループの強みを活かした誘客・宣伝活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・名古屋圏を中心に、日帰り圏内へのセールスを強化。一般団体から学校団体へ重点セールス先を転換。 ・長良川うかいミュージアムと岐阜市まちなか案内人と巡る「鵜飼の里」散策を企画提案。 <p>JTB他主要旅行会社へ鵜飼のオフシーズンの魅力を、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として企画を提案、DM122件、フォローコールを実施し誘客に努めた。</p> <p>②(公財)岐阜観光コンベンション協会との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・メディア・エージェント招聘事業に協力。 <p>③ホームページやSNSによりタイムリーな情報発信</p> <p>3密状態になる事を避けるために、集客イベントの開催を自粛したため、十分な活動ができませんでした。</p> <p>④8周年企画として、8月1日より、展示室観覧者先着800名にオリジナルトートバッグを配布。11日で配布終了。</p> <p>【維持管理】</p> <p>①建物・設備等中長期整備計画書の見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中長期の維持・修繕計画としてベンチマーク化した計画書について、次年度整備計画書見直しによる修正版(第3版)を作成、提出した。 <p>②展示室映像機器修繕の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・展示施設関連機器のうち、劣化・故障に伴う交換・メンテナンスを実施した。 <p>③危機管理マニュアルの見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主点検表へ火気使用設備(灰皿)、非常用資機材の点検内容を追加した第7版を制定した。 <p>④感染症予防対策の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの影響を受け、朝の清掃時に実施している水拭きをアルコール消毒へと変更し対策を講じた。5月22日(金)からアルコール消毒作業員を専属で1名配置した。
	<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p> <p>・4月にかわべのじかんマルシェを企画するなど、集客力の向上に向けた取組みを行う予定で、集客が見込めるイベントを企画しましたが、新型コロナウイルスの影響により中止となった。</p> <p>・人件費や広告宣伝費に関しては、引き続き見直せる部分は見直して削減を進めます。</p> <p>・岐阜バス車内の電光掲示板、JR・名鉄・名古屋市営地下鉄の車内広告など従来利用していなかった媒体を新たに利用し、さらなる誘客に努めました。</p>

<p>今後の取組み</p>	<p>【運営】 ①下期は教育団体獲得に向けたセールスを強化 ②観光コンベンション課、(公財)岐阜観光コンベンション協会、(一社)岐阜県観光連盟等関係機関との連携を強化 ・各種イベント情報の共有と戦略的な広報活動を展開する。 ・(一社)岐阜県観光連盟、(公財)岐阜観光コンベンション協会が企画する商談会が開催されれば積極的に参加。 ③施設全体への賑わいを創出する事業として、「謎解きゲーム」を開催。個人客の増加に繋げる(来場者を展示室に誘導する方策の一つとしても活用。展示室観覧者の増加を図る)</p> <p>【維持管理】 ①省エネ施策の継続展開 ・電気使用量(低圧)および空調用ガスの使用量が増加傾向の為、引き続き全スタッフへの意識付け、習慣付けによる施策浸透化を図る。 ②光熱水料金削減に向けた取り組み ・電気、ガス、水道について引き続き削減施策の検討・実施と低減効果を検証する。 ③法令改正された際の的確な対応 ・新たに施行される実施項目があれば事業計画に反映し、法令遵守の徹底を図る。 ・環境への配慮としては省エネを行う事でCO2の排出削減に貢献します。また清掃用洗剤は「製品安全データシート(MSDS)」に即した製品を使用し、トイレトーパー等はリサイクル用品の購入を継続する。 ④感染症予防対策の徹底 ・可能な限りのアルコール消毒等を実施し、新型コロナウイルス等の感染症予防に努める。</p>
---------------	--

●所管課の意見

広報活動では、新たに岐阜バス車内の「バスチャンネル広告」や、FMぎふのスポットCMを活用した。また8周年企画で、展示室観覧者先着800名に、オリジナルトートバックを配布し、夏休みの来館促進につなげた。一方で、新型コロナ対策による集客イベント開催自粛のため、イベント関連の広報は削減し、より効果的な広告宣伝費の執行を行った。
 団体客が少ないことから、下半期は修学旅行等での利用を想定し、学校団体への営業、受け入れ体制を強化されたい。
 また、利用料金収入が減少傾向にあることから、さらなる誘客に努められたい。

●指定管理者評価委員会の意見

コロナ禍において、広報活動やグッズの配布等を通じ、来館促進につなげたことは評価できる。下半期については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の状況を踏まえ、団体客の確保など、さらなる誘客促進に努められたい。