

# 平成 29 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	岐阜市長良川鵜飼伝承館	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プロモーション 代表取締役 高木 浩		
指定期間	平成29年4月1日 ～ 平成34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)	93,458,000円		
施設の設置目的	長良川鵜飼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、鵜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

		H29 上半期	H28 下半期	H28 上半期	H27 下半期	H27 上半期
利用者数(単位:人)		101,692	44,233	106,931	46,206	97,512
各室稼働状況(%)	展示室入館者数(単位:人)	30,442	13,673	33,280	14,701	30,534

## ●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遵守されており、適切な運用が行われている。 ②利用者サービスの提供に支障のない適切な人員配置となっている。また、各業務を適切に遂行するための研修を適宜実施している。 ③ホームページを活用した広報活動や、新聞、広報誌、雑誌など各種メディアを活用した積極的な広報活動を実施するとともに、関係団体と協力しキャンペーン等へ参加している。 ④アンケートボックスが設置され、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長良川鵜飼の生涯学習講座 ②鵜飼文化紹介イベント ③鵜飼の実演【オフシーズン】 ④鵜飼の説明(家庭の日)【オフシーズン】 ⑤鵜飼実演(鵜飼中止時)【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その他の自主事業	<指定事業> ①5講座開催、参加者合計203人。 ②鵜飼船頭による鵜飼の説明など、計38日開催。 ③7回開催、参加者407人。 ④3回開催、参加者127人。 ⑤6日(計8回)開催、参加者633人。 ⑥その他の指定事業 ○鵜飼開き 鮎雑炊のふるまい 5月11日開催、参加者200人 ○鵜匠に変身体験コーナー 4日開催、参加者121人 ○“プチ得”うかい歩き-ものしりボランティアガイド案内付 6回開催、参加者56人 <自主事業> ①利用者 10,707人。 ②利用者 5,335人。 ③その他の自主事業 ○朝ヨガ(計3回) 参加者52人 ○鵜飼観覧船貯金箱を作ろう! 参加者105人 ○おりがみで鵜飼舟を作ろう! 参加者42人 ○開館5周年イベント ミュージアム夏祭り 延べ参加者2,497人 ○長良川で漁舟体験ツアー 参加者41人

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、適切な管理が行われている。 ②日常清掃や定期清掃が実施されている。 ③定期点検、法定点検及び保守業務を適切に実施している。 ④外構及び植栽の管理は適切に行われている。 ⑤スタッフによる巡回を実施している。 ⑥必要に応じて配置し、適正に行われている。 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、適切な対応が実施されている。 ○重量シャッター非常電源バッテリー交換修繕 ○プロジェクタ用フィルター交換修繕 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」を作成し、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が行われている。

## ●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、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。 ・回収向上策として粗品進呈(絵はがき)やお客様に直接お声を掛け協力要請を行った。 ・市民講座、体験教室、鵜飼魅力発見ツアー参加者に協力を要請し回収数向上に努めた。 ・団体客へは、添乗員・乗務員にお願いをし向上策とした。
利用者アンケートの実施結果	4月～9月(上期)の回収数は、545枚回収した(前年上期回収数503枚:108.3%) ・「全体的な満足度」では「大変満足」「満足」「ほぼ満足」は480枚、88%であった。 ・「スタッフの対応」では491枚、90%であった。 ・「施設や設備」では、485枚、89%であった。 ・「再度の来館」では、431枚、79%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てている。 ・内容的には、要望・苦情の記載は少なく、展示や構造に関するものが多く見受けられた。 「展示に関する事項」 ①思ったより展示物が少ない。 ②鵜に関する資料が少ない。 ③子供と来たが楽しめるところが少ない。 対応・改善:岐阜市と展示の工夫や内容のリニューアル等を協議しお客様満足度の向上に努めて行く。 「設備に関する事項」 ①四阿の空調がうるさい。 ②シアターで前の方に座ると画面が見づらい。 ③シアターで見ていると下からの声がうるさい。 ・対応・改善:四阿使用については、下見をお勧めする等事前の案内を徹底する。シアターについて、事前の説明やオペレーションを工夫し顧客満足度の向上に努める。

●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。	A	A	A
		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。	A	A	A
		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。	S	S	S
		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。	S	S	S
		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	管理経費の縮減が図られるものであること	管理経費縮減の具体的方策	・具体的な経費削減の方策を掲げ、管理経費の縮減が図られているか。	A	A	A
		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				A

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。	S	S	S
		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	【運 営】
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	(指定管理者交代のため、記載なし)
今後の取組み	<p>【運営】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>上期実施した取組み方策を継続的に実施する。</li> <li>観光コンベンション課、岐阜観光コンベンション協会・岐阜県観光連盟等関係機関との連携を強化する。 ・各種イベントの情報共有と連携した広報活動を実施する。 ・関係機関が企画する商談会へ参加する。</li> <li>施設全体への賑わいを創出する事業を継続し、個人客等の増加を目指す企画等を立案し実施する。 来場者を展示室への観覧を誘導する方策を研究し展示室観覧者の増加に繋げる。 ・魅力的な特別展示の実施や展示室内での企画を検討し展示室観覧者の増加に繋げる。</li> </ol> <p>【維持・管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・省エネ施策の継続的展開。引き続き施策検討と全スタッフの意識付け、習慣付けによる施策浸透化を図る。</li> <li>・電気料金削減に向けた取り組み。現在の中部電力から、新電力(PPS)への契約移行における低減効果を検証し、次年度切替に向けて計画化する。</li> <li>・法令改正に伴う確な対応。新たに施行される実施項目について、次年度以降の事業計画に反映し法令遵守の徹底を図る。</li> <li>・環境への配慮として省エネを行う事でCO2の排出削減に貢献する。また、清掃用洗剤は「製品安全データシート(MSDS)」に則した製品を使用し、トイレトペーパー等はリサイクル用品を購入します。今後において給排気ファンのVベルトを交換する際には省エネベルトを採用し省エネ推進を行う。</li> </ul>

### ●所管課の意見

<p>施設の管理運営は概ね適切に実施されている。</p> <p>指定管理者の交代によって利用者サービスの質が低下しないように職員・スタッフの育成、利用者の意見に関する情報共有を徹底しており、その成果は利用者満足度にも現れている。また、上半期の展示室入館者数及び来場者数については前年度同期比を下回っているものの、運営開始後に広報・営業活動を開始した成果が7月頃から出てきている。下半期以降の数字も注視し、指定管理者とのモニタリングで状況を把握していく。</p> <p>維持管理についても、先を見据えた中長期計画をもとに進められており、計画的な予算執行を努めている点は評価できる。全体的に安定した管理運営がされており、下半期についても継続できるよう適宜指導していく。</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### ●指定管理者評価委員会の意見

<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者や収入の減少について、原因分析を行ってほしい。</li> <li>・観光バスのルート(立ち寄り先)にミュージアムを組み込んでもえるよう、さらに営業活動に努める必要がある。</li> <li>・今後はリピーターを増やすことが課題である。</li> </ul>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------