

平成 29 年度 下 半期 指定管理者管理運営状況シート

●施設の概要

施設名	岐阜市長良川鶴飼伝承館	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コミュニケーションデザイン 代表取締役社長 細野 顕宏		
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	長良川鶴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、鶴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 下半期	H29 上半期	H28 下半期	H28 上半期	H27 下半期
利用者数(単位:人)		55,364	101,692	44,454	106,931	46,206
各室稼働状況(%)	展示室入館者数(単位:人)	15,099	30,442	13,673	33,280	14,701

●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。

<p>自主事業・提案事業</p>	<p><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鵜飼の説明 ④その他の自主事業</p>	<p><指定事業> ①6講座開催、参加者合計210人。 ②鵜飼船頭による鵜飼の説明など、計33日開催。 ③8回開催、参加者310人。 ④3回開催、参加者82人。 ⑤鵜飼の中止なし ⑥その他の指定事業 ○鵜飼終い おはぎのふるまい 参加者200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- 参加者39人 <自主事業> ①利用者 4925人。 ②利用者 3327人。 ③27回開催、参加者666人 ④その他の自主事業 ○朝ヨガ(計6回) 参加者118人 ○しっとこ岐阜×郡上 参加者250人 ○月見茶会・琴のコンサート 参加者58人 ○かわべのじかんマルシェ 来場者3,500人 ○パッカナル岐阜 来場者1,500人(有料講演 121人) ○長良川うかいミュージアムで昼食を!「団体昼食応援プラン」 利用者 合計93人(3件)</p>
<p>施設管理</p>	<p>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</p>	<p>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。</p>
<p>施設修繕</p>	<p>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</p>	<p>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。 ○展示施設用UPSバッテリー交換作業 ○エレベーター停電用バッテリー交換修繕 など</p>
<p>危機管理・法令遵守</p>	<p>①個人情報の保護 ②非常時の対応策 ③関係法令の遵守</p>	<p>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』を改訂し、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。</p>

●利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>・エントランス(受付横)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、回収向上に努めた。 ・回収向上策として、絵はがきなど、粗品進呈や利用者へ直接声掛けを行い、協力要請を行った。 ・市民講座、イベント等の参加者及び出店者に協力要請をし、回収枚数の向上に努めた。 ・利用団体客へは、添乗員、乗務員をお願いをし向上に努めた。</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>・10月～3月(下期)の回収数は、332枚回収した。(前年度下期226枚 146.9%) ・「全体的な満足度」では「大変満足」「満足」「ほぼ満足」は293枚、129.6%であった。 ・「スタッフの対応」では305枚、134.9%であった。 ・「施設や設備」では294枚、130.0%であった。 ・「再度の来館」では276枚、122.1%であった。</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対応・改善</p>	<p>・利用者からの要望・苦情と対応・改善につきましては、「その他お気づきのこと」に記入された事項について、内容精査し館の管理運営の質の向上に繋げて行きます。内容的には、要望・苦情の記載や意見は少なく、展示やショップ、料金に関する記載事項が多く見受けられました。 「展示に関する事項」 ・施設の割りには、展示物が少ない。 ・もう少し大人が楽しめるものがあると良い。 ・調整中の映像箇所があった。 対応・改善:特別展示など内容と趣向を凝らし定期的に開催するとともに、機材等の調整箇所など、岐阜市と協議をし、展示物などお客様の満足度を高めるように努めます。 「ショップに関する事項」 ・ショップが暗い色で、販売商品が少ない。 ・ミュージアムショップではなく、グッズショップのようであった。 対応・改善:照明を明るくするなど、滞在しやすい環境にしていくとともに、販売商品についても四季折々の商品を入れ替えるなどミュージアムに合った商品ぞろえを行い、購買意欲を高めていく努力をしていきます。 「料金に関する事項」 ・展示物にたして料金が安いのではないかと。 ・料金に不満を感じる。 ・駐車料金が安い、無料にならないかと。 対応・改善:展示物、展示方法や、イベント開催などを行い、岐阜市とも協議をし、料金に見合う内容にするよう努力していきます。</p>

●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ないか。	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				
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				
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。	A	A	A
		区分評価				
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				
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				

●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)

<p>今期の取組み に対する評価</p>	<p>【運営】 下期来場者数:55,364名、前年対比124.5%でした。要因としては、10月～12月にイベントの開催などで約8,600名の増が 大きなものでした。 具体的な取組み 1. JTBグループならではの「強み」を活かした誘客・宣伝を実施。 ・「受注型企画旅行」「募集型企画旅行」造成の営業活動を展開し、中小旅行会社及び組織団体からの送客が増加。 2関係団体、館内レストラン、メディアと連携を行い、各種イベント等の実施による賑わいの創出。 ・「長良川バーベキュー」、「長良川ビアガーデン」の継続実施と取材協力。 3(公財)岐阜観光コンベンション協会との連携 ・メディア招聘事業に協力 ・「世界イベント村ぎふ」企業コンベンション誘致協議会への参加 ・国内商談会への参加。 4ホームページやSNSによりタイムリーな情報発信。 ・WEBサイト「イベントバンク」への登録。 【維持管理】 ①建物・設備等中長期整備計画書の見直し。 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0版について一部内容見直しにより1版を作成し月次報告会において説明会を実施しました。 ②省エネ施策の展開と取組み 実施要領作成による施策の明確化、スタッフの実行体制・管理体制の確立を図りました。 ■光熱水の対前年度比 ・電気使用量:-2.6%、水道使用量:-1.6%、ガス使用量:-18.7% ③維持管理業務の最適化 応募時の維持管理仕様書が最新化されていないことから、仕様・数量・周期や整備・修繕、法改正などをこの1年間の中で検討・確認し最適化を行いました。今後、岐阜市へ提案する予定です。</p>
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<p>・上期の来場者数については対前年比95.1%でした。この原因については4月、5月特にゴールデンウィークの仕掛けができなかったことが大きな要因でした。上期後半では復調し、下期では対前年比124.5%と伸びたところ。 ・日帰り圏内バス会社を巡り、下期岐阜市内訪問コース作成を要望するなど観光バス会社への積極的な営業活動を展開しました。 ・リピーターとして何度も来館していただけるような充実した特別展を企画。特に「全国の鶺鴒を知る」は関心が高かった。 ・新規の自主事業を企画し、来館者増に努めるとともに、イベントと連動して展示室に入館していただくイベント連動企画を実施しました。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>【運営】 1・下期実施した取組み方策を継続的に実施します。 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密にします。 ・各種イベント情報の共有と連携した戦略的な広報活動を実施します。 ・関係機関が企画する商談会へ参加します。 3. 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します。 ・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つなげます。 ・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つなげます。 【維持・管理】 ・省エネ施策の継続展開。引き続き施策検討と、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っていきます。 ・電気料金削減に向けた取組み。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ていきます。 ・法令改正に伴う的確な対応。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っていきます。 ・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していきます。 ・防水板の設置、Jアラート発報時の対応など、危機管理マニュアルのブラッシュアップをしていきます。</p>

●所管課の意見

施設の管理運営は概ね適切に実施されている。
 下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大幅に上回り、魅力的な事業や積極的な営業活動によるものと思われる。
 維持管理においても、開館から6年が経過し、突発的な修繕等が増えているが、利用者の安全を第一に適宜対応している。
 また、先を見据えた中長期計画や、修繕計画を作成し、計画的な維持管理に努めている。
 今後も、ぎふ長良川鶺鴒をより広く発信できるよう、また、地域の振興を図れるよう、魅力的な展示や企画等を期待したい。

●指定管理者評価委員会の意見

・今後も長良川鶺鴒とともに積極的に宣伝誘致に努められたい。
 ・イベントが数多く行われており、集客に対する努力は認められる。
 ・市内土産品に捉われず、近隣地域の土産品に力を入れてみてはどうか。