

## 平成 30 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)	92,909,000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

		H30 上半期	H29 下半期	H29 上半期	H28 下半期	H28 上半期
利用者数(単位:人)		82,033	55,364	101,692	44,454	106,931
各室稼働状況(%)	展示室入館者数(単位:人)	28,616	15,099	30,442	13,673	33,280

### ●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>&lt;指定事業&gt;          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          &lt;自主事業&gt;          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>&lt;指定事業&gt;          ①6講座開催、参加者合計124人          ②鵜飼船頭による鵜飼の説明など、計41日開催          ③4回開催、参加者221人          ④1回開催、参加者19人          ⑤19回開催、参加者1503人          ⑥その他の指定事業          ・鵜飼開き 鮎ぞうすいのふるまい 参加者約270人          ・うかい歩き—鵜飼の里&amp;ミュージアム—          6日開催、参加者46人          ・鵜匠に変身体験コーナー 参加者240人          &lt;自主事業&gt;          ①利用者 8,804人          ②利用者 5,518人          ③5回開催、参加者259人          ④その他の自主事業          ・月見茶会・琴のコンサート 参加者64人          ・かわべのじかんマルシェ 来場者2,200人          ・貸切・鵜飼の実演 1件 80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16件          ・チョコレートに挑戦！ 4日開催、参加者45人          ・鵜飼観覧船貯金箱を作ろう！ 3日開催、参加者86人          ・6周年記念事業 対談「ぎふ長良川鵜飼の未来を語る」          参加者 77人          ・花火屋台 2日開催、来場者3,400人</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。          ・ガスヒートポンプ空調室外機部品交換修繕          ・一般駐車場精算機修繕          ・ガイドンスシアター用PCハードディスク修繕 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かけ協力要請を行った。          ・市民講座、体験教室等参加者に協力を要請をし回収数向上に努めた。          ・団体客には、添乗員・乗務員をお願いをし向上策とした。</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>4月～9月(上期)の回収数は、587枚回収した。(前年上期回収数545枚:107.7%)          ・「全体的な満足度」では「大変満足」「満足」「ほぼ満足」は522枚、91%であった。          ・「スタッフの対応」では541枚、94%であった。          ・「施設や設備」では、533枚、93%であった。          ・「再度の来館」では、457枚、80%であった。</p>

利用者からの 要望・苦情と 対処・改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの要望・苦情と対処・改善については「その他お気づきのことの」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。</li> <li>・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。</li> <li>・「展示に関する事項」 <ul style="list-style-type: none"> <li>①ビッグボードの中を知りたかった。</li> <li>②もう少し子どもにわかりやすいともっと良い。</li> <li>③展示内容が少ない。</li> </ul> </li> <li>対処・改善: 展示の工夫や内容のリニューアル等を岐阜市と協議し、お客様満足度の向上に努めていく。</li> <li>「設備に関する事項」 <ul style="list-style-type: none"> <li>①順路がわかりにくい</li> <li>②足元が暗い</li> <li>③少し腰かけるものがあるといい</li> </ul> </li> <li>対処・改善: 事前の十分な説明や案内を工夫するなど顧客満足度の向上に努める。</li> </ul>
---------------------------	---

●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				
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						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				

●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>上期来館者数:82,033名、前年対比80.7%であった。4月・5月のスタート時は好調な滑り出しであったが、6月～9月夏のメインである阪急トラピックス「コースNo.51904」が▲1,359名、個人入館も▲1,052名と、鶯飼中止による旅行キャンセルの影響が大きく響いた。</p> <p>具体的な取組</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>JTBグループならではの「強み」を活かした誘客・宣伝を実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>「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てきたが、新規大型の募集型企画旅行が獲得できなかったため鶯飼中止によるキャンセル等の影響分を補いきれなかった。鶯飼中止時の限定入館の募集型企画旅行の設定が増加した。</li> <li>前年に引き続き、個人型旅行商品「わいわいファミリー」の継続造成に加え、「飛騨美濃選べる観光クーポン」に参画し、通年型を設けるなどお客様の選択肢が広がった。</li> </ul> </li> <li>関係団体、館内レストラン、メディアと連携を密着し各種イベント等の実施による賑いの創出 <ul style="list-style-type: none"> <li>館内レストランとの「団体昼食応援プラン」が徐々に浸透し始めてきている。上期16件の実績を残すことが出来た。</li> <li>開館6周年イベントを実施し、「ぎふ長良川鶯飼の未来を語る」と題した市長と鶯匠代表の対談のほか、各種イベントにより、鶯飼の魅力発信し、地域振興に寄与した。</li> <li>*近隣市町の幼稚園・小学校へチラシ97,000部配布した。</li> <li>「GIAHS鮎の日記念イベント」に協力し、多くの子供たちが清流長良川の鮎と戯れた。</li> </ul> </li> <li>観光コンベンション協会との連携 <ul style="list-style-type: none"> <li>メディア招聘事業に協力した。(フランス系通信社「Sipa Pres」等)</li> <li>「世界イベント村ぎふサポートプログラム説明会」に参加し、参加旅行会社担当者にかいミュージアムの情報発信に努めた。(名古屋・大阪・東京各地区にて)</li> <li>「ツーリズムEXPO2018」に参画し国内エージェントマッチング商談会に臨み、かいミュージアムの情報発信に努めた。</li> </ul> </li> <li>ホームページやSNS(Facebook、Twitter)によりタイムリーな情報発信 <ul style="list-style-type: none"> <li>Webサイト「ぐるたび」を更新し、「イベントバンク」へ登録した。</li> </ul> </li> </ol>
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>岐阜市観光コンベンション課、公益財団法人岐阜観光コンベンション協会と力を合わせ、岐阜市観光(岐阜城・長良川鶯飼)とかいミュージアムのシナジー効果が出るよう、さまざまな機会をとらえて積極的に情報発信を行った。その結果、下期大型の募集型企画旅行3本の決定に繋がった。(4,460名の募集設定。)</li> <li>夏休みの時期にあわせて、子ども向けの特別展示をはじめて企画。宣伝活動も、小学生中心に展開した。</li> <li>鶯飼中止にあわせて、鶯飼の実演を実施。鶯飼観覧を目的に来岐された方に楽しんでいただいた。合計23回実施。鶯飼を護り、広め、伝える施設としての役割を積極的に担った。</li> <li>ショップ取扱い商品については、市内土産品に捉われないように、品数や種類を増加させるとともに、うーたん商品などオリジナティーな商品の販売を行った。</li> </ul>

<p>今後の取組み</p>	<p><b>【運営】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 観光コンベンション課、公益財団法人岐阜観光コンベンション協会、一般社団法人岐阜県観光連盟等関係機関との連携をさらに強化する。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種イベントの情報共有並びに連携した戦略的な広報及び宣伝の展開。</li> <li>・関係機関が企画する商談会等への積極的な参加。</li> <li>・新たな商品造成への参画。</li> </ul> </li> <li>2. 施設全体への賑わいを創出する事業の継続実施、個人客の増加につながる企画立案及び実施。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・来場者を展示室への観覧に誘導する方策を検討し、展示室観覧者の増加につなげる。</li> <li>・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る。</li> </ul> </li> <li>3. 上期実施した取組方策を継続的に実施する。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・下期決定の大型募集型企画旅行(4,460名募集)の完全斡旋をする。</li> </ul> </li> </ol>
---------------	---

**●所管課の意見**

施設の管理運営は概ね適切に実施されており、計画的な予算執行ができています。  
平成30年度から、JTBグループ会社内の経営統合により株式会社JTBコミュニケーションデザインが指定管理者代表構成員となったことで、リスク対応、個人情報保護、労務管理等をより徹底する体制ができた。  
上半期の展示室入館者数及び来場者数については、豪雨災害や台風による影響が大きく、前年度同期比を下回っているが、積極的な営業活動により下半期に大型の募集型企画旅行が決定しており、さらなる魅力発信に期待したい。

**●指定管理者評価委員会の意見**

- ・リピーター問題については各関係機関協力のもと、解決に努められたい。
- ・指定管理者の強みを活かし、一層の観光宣伝誘致に努められたい。