

平成 30 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 下半期	H30 上半期	H29 下半期	H29 上半期	H28 下半期
利用者数(単位:人)		48,956	82,033	55,364	101,692	44,454
各室稼働状況(%)	展示室入館者数(単位:人)	15,721	28,616	15,099	30,442	13,673

●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、広報誌、雑誌、ラジオ、テレビ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長良川鶺鴒文化の生涯学習講座 ②長良川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鶺鴒の実演(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講座開催、参加者129人。 ②鶺鴒船頭が展示室内において、入館者からの質問に回答。26日開催。 ③11回開催、参加者280人。 ④5回開催、参加者249人。 ⑤2回開催、参加者115人。 ⑥その他の指定事業 ○鶺鴒終いイベント ○鶺鴒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～ <自主事業> ①利用者 4516人。 ②利用者 3127人。 ③13回開催、参加者352人。 ④9回開催、参加者261人。 ⑤その他の自主事業 ○長良川かわべのじかんマルシェ(11月4日 参加者2600人) ○長良川うかいミュージアムで昼食を！応援プラン(16件 参加者572人) ○地元応援！FC岐阜屋台村in長良川うかいミュージアム(2月17日開催 参加者1800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鶺鴒の飼育業務	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。(4回程度/日) ⑥必要に応じて配置し、適正に行われている。 ⑦鶺鴒匠などと協力し、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。 ○空調機室外機高圧センサー交換修繕 ○鳥屋ろ過装置電磁弁修繕 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消防訓練の実施および救命救急研修受講など、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。
利用者アンケートの実施結果	10月～3月(下期)の回収数は、181枚回収した。(前年下期回収数332枚:54.5%) ・「全体的な満足度」では「大変満足」「満足」「ほぼ満足」は162枚、89.5%であった。 ・「スタッフの対応」では、170枚、93.9%であった。 ・「施設や設備」では、163枚、90.0%であった。 ・「再度の来館」では、156枚、86.1%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、展示やイベントに関する要望が多く見受けられた。 【展示・イベントに関する事項】 「鵜飼の実演」は誠実にお話してもらえました。鵜匠家としての喜び、苦労などもう少し突っ込んで頂ければよかったです。 対応・改善: 鵜匠さんとのコミュニケーションを重視し、お客様満足度の向上に努めていく。 【設備に関する事項】 ①まだ新しいこともあって古めかしさはないが、入場料に対してボリューム不足。 ②展示室入場の年間パスポートがあればよい。 ③特別展示の内容は充実しているのに人がまばら。 対応・改善: 施設の認知度の向上に努め、「魅力のある施設」づくりを目指す。

●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ますか。	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。	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			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全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>下期来場者数48,956名、前年対比88.4%でした。要因としては夏の長良川鶺鴒の中止等による旅行キャンセルの影響が秋口までおよび前年対比約6,400名の減となった。</p> <p>一方、展示室入館者数は、下期に大型企画旅行3件の誘客効果もあって個人入館は622名の増となった。</p> <p>具体的な取り組み</p> <p>1. JTBグループの強みを活かした誘客・宣伝活動</p> <p>・「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</p> <p>2. 関係団体、館内レストラン、メディアと連携を取り、各種イベント等の実施による賑わいの創出。</p> <p>・「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。</p> <p>3. (公財)岐阜観光コンベンション協会との連携</p> <p>・メディア・エージェンツ招聘事業に協力</p> <p>・「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。</p> <p>・国内商談会への参加</p> <p>・ビジットぎふ協議会との連携による#TITF24(タイ観光博)への参加。</p> <p>4. ホームページやSNSによりタイムリーな情報発信。</p> <p>5. WEBサイト「イベントバンク」への登録。</p> <p>6. その他</p> <p>・ショップ オリジナル商品を望むお客様の要望に対し、「オリジナル クリア ファイル」4種を製作した。</p> <p>・「ご鵜かく 足半」は、NHKの紹介もあって販売20日で完売。</p>
	<p>【維持管理】</p> <p>①法令改正に伴う対応</p> <p>建築基準法の改正に伴い、新たな実施項目となった防火設備の定期検査を実施しました。</p> <p>②電気料金削減の取組み</p> <p>中部電力からエネット(PPS)へ5月より契約移行し電気料金を削減。</p> <p>■契約移行による電力料金削減額 年間約60.5万円</p> <p>③危機管理マニュアルの見直し</p> <p>水防板の設置、Jアラート対応などの危機管理マニュアルの内容を追加した第3版を制定しました。</p>

<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・FC岐阜との連携イベントを初開催し、新たな客層の開拓を行うとともに、地元貢献に努めた。 ・展示室の観覧券の提示で、アトラクションが無料になる方策を考えるなど、展示室への誘導を図った。 ・鶺鴒のはにわを紹介する特別展を企画し、古墳好きな人、鶺鴒に関心のある人、それほどではない人など多くの方々にインパクトを与えた。NHKはじめマスコミで紹介されるなど集客に効果があった。 ・下期を通しての個人客の前年対比増加の要因は、特別展示の効果と考えられる。
<p>今後の取組み</p>	<p>【運営】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 下期実施した取組方策を継続的に実施する。 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する。 <ul style="list-style-type: none"> ・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へ参加する。 3. 施設全体への賑わいを創出する事業を継続実施し、個人客の増に繋がる企画立案し実施する。 <ul style="list-style-type: none"> ・来場者を展示室に誘導する方策の検討、魅力的な展示内容を企画するなど、展示室観覧者の増加につなぐ。 【維持管理】 ・省エネ施策の継続展開。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っていきます。 ・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、トイレトーパー等リサイクル用品の購入を継続していきます。 <ul style="list-style-type: none"> ・昨年度、駐車場システム部品交換修繕を提案し、実施に向けて岐阜市様と連携して実施しました。今年度は、展示関係を中心とした修繕提案を行い、計画的な維持管理に努めています。 ・ガイドンスシアター映像用システムが上映できないことが発生しました。故障する前に手を入れる予防保全提案、万が一に故障した場合の修理体制、影響を最小限にする運営方法等を検討し、実施していきます。

●所管課の意見

台風や大雨による旅行キャンセルの影響が秋口まで続いたということや、ガイドンスシアター映像機器の故障により、展示料の徴収ができなかったことから、収入が減少したが、大型企画旅行団体への誘客の効果もあり展示室入場人数は去年度より増加している。

今後は、大型企画旅行団体への誘客の他に、セントレアへのフリーペーパー配置や近隣市町村への営業を予定しているため、積極的な営業活動によ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

- ・来館者が求める内容の分析とともに、展示内容の魅力向上に努められたい。
- ・今後も小学校にPRを行い、団体見学を推進されたい。