

# 令和元年度上半期 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 社長執行役員 細野 顕宏		
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)	93,286,842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

		R1 上半期	H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期	H29 上半期
利用者数(単位:人)		86,295	48,956	82,033	55,364	101,692
各室稼働状況(%)	展示室入館者数(単位:人)	27,926	15,721	28,616	15,099	30,442

## ●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を予定していましたが、2019年上半期は事務所・アテンダントともに計画人員減の状態で開催した。しかし、人員減の状態でも施設全員の努力でお客様へのサービスの質の低下・来館者減もなく無事に上半期を終えることができた。10/1以降の新規採用社員には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の設置より回収効果が見込める、ひと声かけての手渡しを徹底、回収枚数増につながった。結果、利用者からの貴重な意見を数多く聞くことができた。 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その他の自主事業 <共催イベント> 長良川かわべのじかんマルシェ feat.長良川おんぱく <その他 集客イベント> 開館7周年記念スタンプde版画ラリーinうかいミュージアム <クローバーコーヒー長良店限定メニュー>	<指定事業> ①6講座開催、参加者合計105人 ②鶺鴒船頭による鶺鴒の説明など、計33日開催 ③11回開催、参加者556人 ④1回開催、参加者27人 ⑤5回開催、参加者385人 ⑥その他の指定事業 ・鶺鴒開き 鮎ぞうすいのふるまい 参加者330人 ・うかい歩き—鶺鴒の里&ミュージアム— 6日開催、参加者57人 ・鶺鴒に変身体験コーナー 14回開催 参加者269人 ・子ども記者体験 2日開催 参加者21名 <自主事業> ①利用者 10,252人 ②利用者 5,442人 ③3回開催、参加者105人 ④その他の自主事業 ・月見茶会・琴のコンサート 参加者40人 ・かわべのじかんマルシェ 来場者2,300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14件 529人 ・鶺鴒観覧船貯金箱を作ろう! 2日開催、参加者70人 ・花火屋台 2日開催、来場者521人(売上報告より) <共催イベント> 物品貸出等協力。主催マルシェの認知度アップを図った。 <その他 集客イベント> 7月23日~8月31日開催 参加者数 2507人 チラシ割引券使用者 351人(うち小人118人) <クローバーコーヒー長良店限定メニュー> タビオカを使ったオリジナルドリンクを夏限定発売

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
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。 ○収蔵庫用空調(PAC-2)室外機修繕 ○四阿棟シェード修繕 ○展示室シームレスラインランプ交換 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、802枚回収した。(前年上期回収数587枚:136.6%) ・「全体的な満足度」では「大変満足」「満足」「ほぼ満足」は727枚、91%であった。 ・「スタッフの対応」では742枚、93%であった。 ・「施設や設備」では、756枚、94%であった。 ・「再度の来館」では、658枚、82%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、アンケートの「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、館の管理運営や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、展示や施設・館内設備に関するものが多く見受けられた。 ・「展示に関する事項」 ①調整中や破損している展示物があり残念でした。 ②子どもにもわかりやすい展示物があると良い。 ③展示内容が少ない。 対応・改善:展示の工夫、調整や破損展示物等は岐阜市と協議し、お客様の要望にこたえられるように努めていく。 ・「設備に関する事項」 ①順路表示がもう少し有ると良い。 ②エレベーターの場所が分かりづらい。 ③日本語のみならず多言語の説明があると良い。 対応・改善:順路や場所など十分な説明や案内・表示を工夫するなとして、再来館に繋がる様に努める。

### ●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	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。	A	B	B
		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。	A	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>■来場者数:86,295名 前年比105%(前年比+4,262名)であった。内訳は、施設入館+1,361名、四阿+1,730名、交流体験広場+1,171名と来場者・利用者は好調に増加している。</p> <p>■観覧者数:27,926名 前年比98%(前年比▲690名)であった。団体客の構成比が高い施設ではあるが、今上期は個人の観覧者が多く、前年比108%(+1,240名)と大きく伸長している。団体客は、前年比97%(▲261名)と減少している。(個人観覧者数前年比108%+1,240名と伸長、団体前年比97%▲261名、減免前年比75%▲1,669名)</p> <p>【具体的な取組み】</p> <p>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</p> <p>・「募集型企画旅行」「受注型企画旅行」に対する営業活動を行ったが、新規の企画造成・大型団体の獲得・参入ができなかった。</p> <p>・個人型旅行商品(わいわいファミリー・飛騨美濃)に施設・鶺鴒の紹介等の継続掲載を行い、「飛騨美濃選べるクーポン」にも通年で企参、個人客拡大に努めた。</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>・7/20(土)に来場者100万人達成イベントを実施し、市長・メディア等の言葉・報道を通じて、鶺鴒の魅力を再発信し、長良川うかいミュージアムの認知度アップにもつながった。</p> <p>・元号変更にもなうテーマでの特別展示を開催し、メディアにも注目され、個人客の拡大につながった。</p> <p>・岐阜市内の小中学生を対象に「ぎふ長良川鶺鴒」の魅力イベント・媒体等を活用して発信し、地域振興に寄与した。</p> <p>3.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との連携</p> <p>・メディア・エージェント招聘事業に協力。</p> <p>・インバウンド取り込み拡大の為、海外メディア対応・館内外国語案内等の整備に協力。</p> <p>4.ホームページやSNS(Facebook、Twitter)によりタイムリーな情報発信。</p> <p>・Webサイト「ぐるたび」更新、「イベントバンク」への登録。</p> <p>・引き続き、展示室誘客と地域に貢献できる事業を実施。</p> <p>【維持管理】</p> <p>・建物・設備等中長期整備計画書の見直し</p> <p>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、次年度整備計画見直しによる修正版(第2版)を作成提出を行いました。</p> <p>・光熱水料金削減の取組み</p> <p>井水使用量見直しによる下水料金の削減を行いました。</p> <p>昨年度(4~9月)と比較し、使用量を2,665m削減し、下水料金を約30万円削減致しました。</p> <p>・危機管理マニュアルの見直し</p> <p>被害想定等に関する条項などを危機管理マニュアルの内容に追加した第4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>	<p>【運営】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・岐阜市内、近郊の市町村の小中学生・学校にPRを強化し、鶺鴒の魅力の発信・観覧者増につなげた。特に夏休み期間中に開催した、「開館7周年記念 スタンプ de 版画ラリー」(7月23日～8月31日開催)はお子様大好評で、夏休み期間の小人観覧者増にもつながった。</li> <li>・「開館7周年記念 スタンプ de 版画ラリー」のチラシを岐阜市・近郊61小中学校に98,000枚配布した。</li> <li>・展示内容については、大幅な展示替えが難しいため、特別展示にて新たな魅力を創出するよう努めた。</li> </ul>
<p>今後の取組み</p>	<p>【運営】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 大河ドラマ「麒麟がくる」の効果を最大限に利用した営業活動 <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人：JTB90店舗に長良川うかいミュージアムの宣伝と「天下布武」満載チケットの再認知活動を行う。</li> <li>・団体：「募集型企画旅行」の取り込み拡大の為、バス会社等への営業活動を行う。</li> </ul> </li> <li>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"> <li>・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。</li> <li>・(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。</li> <li>・インバウンドの取り込み拡大に向け、多言語に対応ができる施設環境整備を行う。</li> </ul> </li> <li>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を立案し実施する。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・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げる。</li> </ul> </li> </ol> <p>【維持管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・省エネ施策の継続展開。 空調用ガスおよび市水の使用量が増加傾向のため、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。</li> <li>・光熱水料金削減に向けた取組み。 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していきます。</li> <li>・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っていきます。</li> <li>・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。</li> </ul>

●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。  
 上半期の展示室入館者数及び来場者数については、昨年度より来場者は増加したが、展示室入館者は減少している。下半期には、個人観光客に向けて割引券による集客や旅行会社窓口への周知を図り、当施設を旅行者に紹介してもらえるよう営業を行うことを計画している。団体客に向けても大型企画旅行の営業を積極的に行うことで、さらなる施設の魅力発信に期待したい。

●指定管理者評価委員会の意見

- ・来館者数の増加に向け、新たな切り口など、これまでとは異なる視点による取組みを検討されたい。
- ・利用者アンケートに対する回答内容を精査し、適切な回答に努められたい。