

令和元年度下半期 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 古野 浩樹		
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)	92,856,222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 下半期	R1 上半期	H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期
利用者数(単位:人)	42,348	86,295	48,956	82,033	55,364
各室稼働状況(%)					
展示室入館者数(単位:人)	13,055	27,926	15,721	28,616	15,099

●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、休館日を利用し外部講師を招聘して全員出席の下で実施した(コミュニケーション能力向上、クレーム対応) 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を設置し、利用者からの御意見聴取に取り組んでいる。 ⑤利用者からの要望・苦情には適切に回答し、ご理解頂ける様にしている。
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鶺鴒の実演 ⑤その他の自主事業	<指定事業> ① 5講座開催、参加者合計102人 ② 鶺鴒舟船頭による鶺鴒装束の製作披露など、計34日開催 ③ 4回開催、参加者159人 ④ 4回開催、参加者125人 ⑤ 0回 ⑥ その他の指定事業 ・うかい歩き-鶺鴒の里とミュージアム-5日開催、参加者31人 ・鶺鴒に変身体験コーナー 6回開催、参加者78人 ・鶺鴒じまい おはぎの振舞い(限定200個30分で配布終了) <自主事業> ① 利用者 2,893人 大河ドラマ「麒麟がくる」関連スイーツ提供開始 ② 利用者 2,412人 大河ドラマ「麒麟がくる」関連グッズ 販売開始 ③ 8回開催、参加者234人 ④ 9回開催、参加者264人 ⑤ その他の自主事業 ・かわべのじかんマルシェ 来場者3,000人 ・鶺鴒の説明(貸切) 1クライアント1日4回開催、参加者326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、558人 ・FC岐阜応援イベント in 長良川うかいミュージアム 参加者:1,800人 ・「令和元年度西ライフデザインセンター後期長期講座『知って! いるようで知らない鶺鴒の魅力』」講師派遣、参加者、18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。 廃材を利用した進入禁止用の安全柵を設置した。 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。 ○エレベータ部品交換修繕 ○GHP空調3号機、4号機ミキサー修繕 ○正面玄関(自動ドア)エンジン装置修繕 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。

●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。 ・団体のお客様には、添乗員・乗務員を通してアンケート記入をお願いした。
利用者アンケートの実施結果	10月～1月(下期)の回収数は、114枚回収した。(前年下期回収数125枚:91.2%) ・「全体的な満足度」では「大変満足」「満足」「ほぼ満足」は111枚、97%であった。 ・「スタッフの対応」では108枚、95%であった。 ・「施設や設備」では、104枚、91%であった。 ・「再度の来館」では、102枚、89%であった。
利用者からの要望・苦情と対処・改善	・利用者からの要望・苦情と対処・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、受付業務や展示施設(シアター映像)・館内設備、ショップに関するものが見受けられた。 [受付業務に関する事項] ・観覧料金支払いで、クレジットカードが使えない。 ⇒キャッシュレスに向けて、お客様の要望に応えられるように検討をしていく。 [展示に関する事項] ①聴覚障害者から、映像に日本語字幕が出ないので説明が分からない。 ②期待した内容ではなかった。 ③シアター上映中の人の出入りが気になった。 ⇒展示の内容、日本語字幕は岐阜市と協議し、お客様の要望にこたえられるように努めていく。 また、人の出入りにつきまちは、上映時間など利用者に丁寧にお伝えしていく。 [設備・ショップに関する事項] ①展示室内にベンチがあると良い。 ②ショップにピンパッチなどを置いてほしい。 ⇒限られたスペースですが、座れる工夫するなどして、再来館に繋がる様に努める。 また、ショップツールについても今後とも満足度を高めるよう工夫していく。

●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。	S	S	S
		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。	S	S	S
		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			S			

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。	S	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。	S	S	S
		区分評価			S	
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	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事	・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】10月～1月実績</p> <p>■来場者数:30,677名 前年比86%(前年比▲5,014名)であった。 内訳は、施設入館▲4,273名、四阿+172名、交流体験広場▲913名と前年を下回った。</p> <p>■観覧者数:10,517名 前年比87%(前年比▲1,570名)であった。 内訳は、個人客+687名、団体客▲2,410名、減免客+153名であった。 来場者・観覧者数減少の共通の要因は、秋の繁忙月である「11月」にあります。11月来館者数(施設入館)▲4,024名、団体観覧者数▲1,735名であり、下期全体の来館者数・観覧者数のマイナス要因となった。</p> <p>■学校団体利用実績</p> <ul style="list-style-type: none"> 岐阜市内11校535名 (参考)前年:9校609名 岐阜市外22校1,136名 (参考)前年:14校538名 <p>【具体的な取り組み】</p> <p>①JTBグループならではの「強み」を活かした誘客・宣伝を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> JTB浜松支店を中心とする、静岡県内のJTB各店・JTB法人営業から「麒麟がくる 岐阜大河ドラマ館」「長良川うかいミュージアム」への個人、団体客の集中送客をお約束をいただいた。 エースJTB企画、長良川「天下布武満喫」(長良川温泉宿泊者特典)チケットを活用し、中部圏のJTB店舗から送客をいただけるよう営業を行い、個人観覧者数増につながった。 JTB法人営業・エースJTB等のJTBネットワークを活用し、長良川うかいミュージアムの魅力発信と認知度アップに努めた。 <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> <ul style="list-style-type: none"> 岐阜市内・市外の小中学生を対象に「ぎふ長良川鶴飼」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。 「ぎふ長良川鶴飼」をテーマでの特別展示・イベントを開催し、メディアにも注目され、個人客の拡大につながった。 岐阜長良川温泉旅館協同組合との割引企画等の連携により、観覧者数1,292名 前年比125%(+261名)と個人観覧者数増につながった。 「麒麟がくる 岐阜大河ドラマ館」との相互割引を実施、個人観覧者数増につながった。(観覧者数:1月23名、2月54名、3月64名の実績) <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> <ul style="list-style-type: none"> メディア・エージェント招聘事業に参加し、東京のエージェントに営業を行った。 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>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> <ul style="list-style-type: none"> 各旅行会社、JAF等の民間会社と連携し、各Webサイトへ積極的に企画・掲載を行った。 Webサイト「ぐるたび」更新、「イベントバンク」への登録。引き続き、展示室誘客と地域に貢献できる事業を実施。 <p>【維持管理】</p> <p>①展示室映像機器更新の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 展示施設関連機器のうち、劣化に伴う交換・メンテナンスを実施いたしました。 <p>②光熱水料金削減の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> 井水使用量見直しによる下水料金の削減を行いました。 昨年度(10月～3月)と比較し、使用量を2,114㎡削減し、下水料金を約27万円削減致しました。 <p>③危機管理マニュアルの見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> 防火管理責任者の変更を危機管理マニュアルの内容に追加した第6版を制定しました。 <p>④セキュリティ向上施策の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 不法侵入の発生によるセキュリティ向上施策として、自動ドア侵入防止金具の取付け、防犯カメラの設置を岐阜市様と連携して行いました。
--------------	---

<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"> ・自主事業「FC岐阜応援イベントin長良川うかいミュージアム」2月24日(月・振休)実施のチラシを岐阜市・近郊小学校に48校 22,120枚を配布した。また新しい試みとして、FC岐阜マスコットキャラクター・ギッフィー1日館長との展示室見学やFC岐阜とのコラボ缶バッジを作成し、展示室誘客を図った。 ・閑散期(12月～1月)に、展示室観覧者毎月先着100人にオリジナル手ぬぐいを配布。ホームページやイベント案内チラシで告知して集客に努めた。 ・新型コロナ感染症対策で中止となったが、大河ドラマ「麒麟がくる」関連の指定事業「特別市民講座」を企画し、県内歴史スポットや老人クラブ、近県の道の駅への案内チラシ配布、岐阜市内の小中学校全校でのチラシ掲示など、幅広い年齢層への告知を実施した。中止となったが、申し込み電話が多くあった ・麒麟がくる 岐阜 大河ドラマ館とうかいミュージアムを関連させてPRを行った。(雑誌等PR媒体への掲載 8件、旅行会社との連携 5社 7件のツアー造成)。
<p>今後の取組み</p>	<p>【運営】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①大河ドラマ「麒麟がくる」に関連した特別展示を実施。大河ドラマ館来訪の客や、歴史ファンを取り組む手だてとする。 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げる。 ④各種団体への営業展開 <ul style="list-style-type: none"> ・岐阜市近隣市町の教育委員会、岐阜県校長会、老人会連合会などに送客を依頼。小中学生や高齢者の来場者数増加を目指す。 ・連合岐阜並びに傘下の各労働団体(自治労・金属労協など)に組合員向け福利厚生に利用を働きかける。 ⑤地域の皆様との連携 <ul style="list-style-type: none"> ・鶴飼の実演に利用する活魚の仕入れを地元の料理店に発注するなど、可能な限り地元の業者を利用する。 ・岐阜長良川温泉旅館協同組合やORGAN、&nなどと協力し、地域の盛り上がりを意識した活動をする。 <p>【維持管理】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①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。 ②光熱水料金削減に向けた取り組み。 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。 ③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。 ④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、トイレトペーパー等はリサイクル用品の購入を継続していきます。

●所管課の意見

下半期は団体客の減少により、来場者数が伸び悩んでおり、今後、アンケートや過去の入場者数推移から、お客様のニーズを分析し、新規利用者やリピーターの獲得に努められたい。

新規の取り組みでは、大河ドラマ「麒麟がくる」に関連した飲食・物販や、大河ドラマ館との相互割引を行った。また、中止となったが、特別市民講座では、PR媒体への掲載や旅行会社への訪問営業を行い、集客に努めた。また、施設の広報として、割引実績の多いJAF会員向けのチラシや、道の駅のパンフレットに新たに掲載を行った。

今後も、魅力的な展示・企画や、指定管理者の強みを活かした誘客・宣伝を期待したい。

●指定管理者評価委員会の意見

・かわべのじかんマルシェは3,000人、FC岐阜応援イベントは1,800人を集客しており、自主事業による集客努力は認められる。しかし、来場者の減少に比べ展示室入館者や利用料金の減少幅が大きいことから、来場者の満足度向上による利用料金収入の増加に繋がる取り組みを一層強化されたい。

・人件費や光熱水費の減少をはじめ、広告宣伝費の減少もより有効性を検討した結果によるものと考えられ、年間収支がプラスになるなど、経費削減効果を上げている。今後も、引き続き経費削減を図りながら、将来の利用者の増加に向け、取り組みを一層強化されたい。