

## 令和2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)	93,655,833円(当初) 112,892,000円(補填後) 107,502,462円(精算後)		
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

		R2 下半期	R2 上半期	R1 下半期	R1 上半期	H30 下半期
利用者数(単位:人)		38,259	21,613	42,348	86,295	48,956
各室稼働状況(%)	展示室入館者数(単位:人)	9,791	6,744	13,055	27,926	15,721

### ●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新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴う非常事態宣言が1月に岐阜県から発令され、入場制限が求められたが、遵守し適切に運営した。 ②利用者へのサービスおよび運営に支障がない様、雇用を継続し、適切な人員配置を行った。また、人材研修では岐阜市内の観光施設や食事処などの情報を利用者に提供できるよう「岐阜市まちなか案内人」さんの協力を経て「観光地見学研修」を実施した。 ③上半期に出来なかったイベントの開催や新規に「謎解きゲーム」を実施。また、上期には縮小した広報誌、雑誌、テレビ、ラジオなどを活用した広報活動を実施した。 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 <特別展示> 後期開催企画	<指定事業> ①6講座開催、参加者合計97人 ②鶺鴒船頭による鶺鴒装束の製作披露等、計38日開催 ③計15回開催、参加者317人 ④計6回開催、参加者91人 ⑤三密回避のため中止 ⑥その他の指定事業 ・うかい歩き 6日開催、参加者35人 ・鶺鴒終い おはぎのふるまい開催(限定50食) ※今年は観覧者対象に密を避けながら観覧者増を図った。 ・ワークシート配布(観覧者減少につき増刷見送り) ・鶺鴒に変身体験コーナー ※コロナ感染対策で休止 <自主事業> ①利用者2,896人 ②利用者1,936人 ③12回開催、参加者183人 ④15回開催、参加者246人 ⑤その他の自主事業 ・長良川うかいミュージアムで昼食を! 応援プラン 利用者6件、151人 ・リアル謎解きゲームin長良川うかいミュージアム 利用者:初級572人、中級438人、合計1,010人 ・長良川うかいナイトミュージアム(2日間) 参加者539人 ・春のかわべコンサート 参加者39人 <特別展示>後期開催企画 ・悠久の技と美 長良川の鶺鴒(9/9~11/9) 割引券持参19枚 ・美濃の名物『鮎鮎』~将軍家献上の歴史~(11/11~1/18) 割引券持参9枚 ・鶺鴒屋の冬の風景(1/20~4/5) 合言葉で缶バッジ受取:253個

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、適切な管理を行っている。 ②日常清掃や定期清掃を適切に行っている。 ③定期点検、法定点検及び保守業務を適切に行っている。 ④外構及び植栽の管理を適切に行っている。 ⑤スタッフによる巡回を行っている。 ⑥必要に応じて配置し、適正に行っている。 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、適切な対応を実施している。 ○2Fガイダンスシアター用PC修繕 ○1F展示室歴史絵巻修繕 ○2Fテラス 床板修繕 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を行っている。新型コロナウイルス対策として、入館者カードの記入・体温測定・貸室利用時のチェックシート作成・消毒の徹底を行った。

### ●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～3月(下期)の回収数は、177枚。(前年下期回収数165枚:107.3%) 「大変満足」「満足」「ほぼ満足」の意見を肯定的な評価とした。 ・「全体的な満足度」では171枚、96.6%であった。 ・「スタッフの対応」では169枚、95.5%であった。 ・「施設や設備」では、169枚、95.5%であった。 ・「再度の来館」では、155枚、87.6%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てている。 ・内容的には、要望・苦情の記載は少なく、「施設・設備」及び「講座・イベント」に関するものが見受けられた。 【施設・設備に関する事項】 ・自転車置き場があるとよい。 ・鵜の生態展示があるとよい。 ⇒案内看板が不十分で表示が分かりづらい点について方法を検討し、設置場所など工夫していく。 【講座・イベントに関する事項】 ・新しい内容ではなかった。 ⇒講座内容など、一層の工夫を凝らし、参加者の要望にお応え出来るような内容を目指していきます。

### ●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		
		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

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	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。	A	A	A
		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。	A	A	A
		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。	S	S	S
		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。	S	S	S
		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			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> <ul style="list-style-type: none"> <li>来場者数は38,142名前年▲4,206名(前年比90%)とイベント効果等もあり、上期の落ち込みに比べ若干の回復傾向となった。</li> <li>展示室一般観覧者数は9,791名前年▲3,264名(前年比75%)と上期の落ち込みに比べ若干の回復傾向となった。</li> <li>展示室団体観覧者数は、旅行会社経由の一般団体観覧者数8件274名(前年150件3,490名)と前年から減少しているが、学校団体観覧者数は32件1,619名前年▲143名(前年比92%)と前年下期と同程度となった。</li> <li>新型コロナウイルス感染拡大防止対策を確実に実行したことで、お客様・施設職員から感染者が発生しなかった。</li> </ul> <p>【具体的な取組み】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①学校関連団体・学生層(ファミリー層)の取り込みを強化 毎日新聞「こども新聞」(岐阜・愛知・三重県内の公立小学校 64万部配布)、ぎふ防災ハンドブックに掲載(岐阜県内の公立小学校365校の新1年生全員に配布)等学校団体・ファミリー層の来館促進を目的に、媒体・メディアに重点告知・掲載を行った。</li> <li>②県内における施設認知活動の強化(バーチャルからリアルへの誘導) ケーブルテレビ岐阜県内5局(西濃地区、中濃地区、東濃地区)、愛知県1局と連携、施設のCM放映30秒を1か月間実施した。 毎日新聞「こども新聞」内に「鶴飼の実演」をリアルに見ていただけるようQRコード対応で動画配信を行った。</li> <li>③新たな「旅のスタイル」の提案・協力 岐阜市・JTB他旅行会社と連携し、県民モニターツアー「パパとキッズなホリデー」、「家族で県内修学旅行プラン」他2コースへの提案・協力を行い、催行9本128名の観覧につながった。</li> </ol> <p>【事業】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①岐阜市が定める新型コロナ対策に準じて、定員や身体的距離の確保、マスク着用等に気をつけて事業を開催した。</li> <li>②リアル謎解きゲームは、鶴飼のオフシーズンに長期で実施したが、新規来館者や近隣の県からの方を集客できた。 また、施設内を詳細に見ることで解ける問題を配しているため、鶴飼を伝え、広める、といったうかいミュージアムの使命に沿ったイベントとなった。</li> <li>③長良川うかいナイトミュージアムを新規で開催した。初の試みで、コロナに配慮しながらの企画だったが、結果的にイベント開始前から入口に列ができ、岐阜公園周辺のイベントとも連携がとれて、地域に貢献したイベントとなった。集客的にも、開催中人が途絶えることなく訪れ楽しんでもらった。</li> <li>④コロナ禍でできる企画を探り、コンサートやオフシーズンがテーマの特別展示など新しいことにも挑戦した。</li> </ol>
--------------	---

	<p>【維持管理】</p> <p>①展示・防火防災設備機器更新の実施  ・展示設備関連機器のうち、劣化に伴う交換・メンテナンスを実施した。  ・火災報知機関連設備のうち、劣化に伴う交換・メンテナンスを実施した。</p> <p>②災害時に向けた訓練の実施  ・令和2年7月豪雨を受け、防災訓練に合わせ水防板の取り付け訓練を実施した。</p> <p>③危機管理マニュアルの見直し  ・新型コロナウイルス感染時の措置および事象別の避難場所の明確化を追記した第8版を制定した。</p> <p>④感染症予防対策の取組み  ・下期においても、上期より新型コロナウイルスの影響を受け、朝の清掃時に実施している水拭きをアルコール消毒へと変更した対策を継続して実施した。また、開館時間内において1日3回 館内設備のアルコール消毒を実施した。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>【運営】</p> <p>①学校団体は、電話のお問い合わせから下見対応まで、ご来館いただける対応を最優先に取り組んだ。結果、下期学校団体は下期前年比92%(▲143名)と微減したが、リアル謎解きゲーム他のイベント効果もあり、減免小人(団体減免含む)は下期前年比113%(+148名)と岐阜市内の中学生以下の観覧者は増加した。</p> <p>②下期利用料金収入は、コロナ禍でありながら、イベント効果もあり、全体で前年比84%にとどまった。駐車場利用については、四阿利用の増加により、大きく収入が伸びた。</p> <p>【事業】</p> <p>①リアル謎解きゲームは、1,000人を超す参加者となり、新規観覧者、特に「謎解きゲームユーザー」の誘客につながった。さらに春休みの誘客対策として、2月末までの実施を3月28日までに延長し、集客を図った。</p> <p>②岐阜公園周辺のイベントと連携して、長良川うかいナイトミュージアムを初開催した。人気作家の作品展示で、インスタ映えするイベントであったため、作家のファンとカメラ愛好者が多く参加した。イベントをはしごして訪れる客も多かった。</p> <p>③コロナ禍で人を一堂に集めて行えるイベントが制限される中で、特別展示のチラシに割引券を付けたり、合言葉で缶バッジをプレゼントするなどの企画を行い、開催できるイベントで工夫して誘客を図った。</p> <p>④秋は断念したが、春のコンサートを開催できた。予約で満席となり、展示室の観覧券付きの企画にして、音楽ファンの誘客を図った。</p> <p>【維持管理】  → 特に、無し</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>【運営】</p> <p>1. 岐阜県下の小中学校を中心に学校団体獲得に向けたセールス、広告宣伝活動を強化。</p> <p>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。  ・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に積極的に参加。</p> <p>3. 輪船観覧船事務所、岐阜城、岐阜市歴史博物館など近隣の誘客施設との連携を模索。共通イベントの開催などを検討する。</p> <p>【維持管理】</p> <p>①省エネ施策の継続展開  ・電気使用量(低圧)および空調用ガスの使用量が増加傾向の為、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る。</p> <p>②光熱水料金削減に向けた取組み  ・空調の熱交換器の洗浄を夏季前に実施し、空調機の運転効率化を図る。</p> <p>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る。  ・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する。</p> <p>④感染症予防対策の徹底  ・可能な限りのアルコール消毒等を実施し、新型コロナウイルス等の感染症予防に努める。</p>

●所管課の意見

下半期は新型コロナウイルス感染症の影響がありながら、新規イベントの実施等で前年度の90%の来場者があったことは評価できる。今後は、アンケートから、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。  
新規の取組みでは、新規イベントとして、謎解きの実施や、岐阜市主催の灯り物語に連動したナイトミュージアムを行い、好評を博すなど、お客様の満足度につながる事業を実施している。  
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

団体客の確保に努め、コロナ禍においても、前年度の90%の来場者があったことは評価できる。  
今後は、新型コロナウイルス感染症対策を図りながら、各種イベント等を通じ、利用者数の増加に努められたい。