

令和3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 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)	107,585,000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ため		
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

		R3 上半期	R2 下半期	R2 上半期	R1 下半期	R1 上半期
利用者数(単位:人)		21,213	38,259	21,613	42,348	86,295
各室稼働状況(%)	展示室入館者数(単位:人)	7,751	9,791	6,744	13,055	27,926

●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緊急事態宣言の対象地域に指定され、臨時休館となった時期もあったが、それ以外は遵守し適切に運営している。 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、人材研修ではスタッフ間で、ガイドとお客様になりOJTを実施している。 ③来館者増に向けて、県内における知名度の向上に向け、西濃・中濃・東濃地区をターゲットとしてケーブルテレビなどを活用した広報を展開している。 ④アンケートボックスを設置し、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> 前期開催企画	<指定事業> ①2講座開催、参加者合計20人(5講座中止、及び延期) ②鶺鴒船頭による鶺鴒道具の製作披露など計23日開催 ③計7回開催、参加者合計128人 ④計1回開催、参加者21人 ⑤計9回開催、参加者合計185人 ⑥その他の指定事業 ・鶺鴒開き 鮎菓子のふるまい (限定200個 5日間で配布終了) ・うかい歩き-鶺鴒の里とミュージアム- 4回開催、参加者合計47人(6回中2回中止) ・鶺鴒匠に変身体験コーナー 新型コロナウイルス感染症対策、および休館中につき中止 ・子ども記者体験 参加者10人 ・うかい・長良川ポスターコンクール開催 91作品応募 <自主事業> ①利用者2,584人 ②利用者1,269人 ③2回開催、参加者合計26人 ④上半期開催なし ⑤その他の自主事業 ・長良川かわべのじかんマルシェ 新型コロナウイルス感染症対策で延期→令和3年10月に実施 ・鶺鴒観覧船貯金箱を作ろう! 2日間で4回開催、参加者合計53人 ・長良川うかいミュージアムで昼食を! 応援プラン 利用者4件、189人 <特別展示> ・ぎふ長良川の鶺鴒 写真展「いのちのあかりがとる夜」(4/7~7/5) 観覧特典絵葉書配布、及びオリジナルコラボ絵葉書販売 ・夏休み特別展示「川でいきもの探し」(7/7~9/6) ・「鶺鴒家の美術品と文化人との交流」(9/8~11/8)

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、管理を行っている。 ②日常清掃や定期清掃を行っている。 ③定期点検、法定点検及び保守業務を行っている。 ④外構及び植栽の管理を行っている。 ⑤スタッフによる巡回及び機械警備を行っている。 ⑥必要に応じて配置し、行っている。 ⑦鵜匠などと協力し、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。 ○一般発券機修繕 ○搬入口用バッテリー交換修繕 ○1F展示室 篝火造作修繕 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。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・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た。また、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掛けして協力要請を行った。 ・市民講座、体験教室等参加者に協力を要請して回収数向上に努めた。 ・団体客には、添乗員・乗務員にお願いして回収数向上に努めた。
利用者アンケートの実施結果	<p>4月～9月(上期)の回収数は、127枚回収した。(前年上期回収数90枚:141%)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「全体的な満足度」では「大変満足」「満足」「ほぼ満足」のご意見を肯定的な評価としました。 ・「全体的な満足度」では、肯定的な評価が、123枚、97%であった。 ・「スタッフの対応」では、肯定的な評価が、126枚、99%であった。 ・「施設や設備」では、肯定的な評価が、125枚、98%であった。 ・「再度の来館」では、肯定的な評価が、117枚、92%であった。
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<ul style="list-style-type: none"> ・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」に記入された事項について、内容を精査し、館の管理運営、質の向上に役立てている。 ・内容的には、要望・苦情の記載はなく、鵜飼や展示内容、イベントや施設に関する意見が多かった。 ・「鵜飼や展示に関する事項」 ※観覧して、鵜飼の歴史などが勉強出来、魅力を感じた。また鵜飼に興味を持った。 ※シアターの映像など、子供でも分かりやすい内容で展示説明もあり勉強になった。 ※小学生にも分かりやすい内容で楽しめた。また来館したい。 対処・改善:今回は要望・苦情はなかったが、今後も苦情を受けないよう工夫していきたい。 「イベント・施設に関する事項」 ※イベントに参加した子供が夢中で楽しんでた。 ※鵜飼の実演で鵜匠さんが丁寧に質問に答えていただき、より鵜飼を知ることができた。 ※施設が充実しており、鵜匠と鵜飼という職業のことが良く分かり興味深い時間を過ごせた。 対処・改善:イベントなど内容を精査し、集客工夫するなど、接客など顧客満足度の向上に努めていきたい。

●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。	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。	A	A	A
区分評価				A		

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】新型コロナウイルス感染症拡大防止の為、5/24～6/20、8/20～9/30の70日間は臨時休館となった。 ・上期来場者21,213名(前年比▲400名)、来館者7,751名(前年比+1,007名)の結果となった。特に7月来館者数は前年比+1,496名と好調に推移した。「地元泊まろうキャンペーン」(観覧者実績213名)と学校団体7件295名(前年比+264名)が来館者増の大きな要因となった。</p> <p>【具体的な取り組み】 ①県内からの来館促進の為の宣伝活動 岐阜地域を含む東濃・中濃・西濃地区からの来館拡大の為、各地区のケーブルTV5局と連携、施設認知CMを行った。下期以降も継続して実施する。 ②臨時休館の期間を活用して営業手法の見直し・商圈分析とスタッフの自己啓発を行った。 顧客動線、商圈分析、キャンセルの学校団体フォロー、スタッフのWeb研修、館内のPOP等の美観づくりと整理整頓、JTB電子チケット導入準備等を実施した。 ③(公財)岐阜観光コンベンション協会との連携 協会と連携し、メディア・エージェント招聘事業を実施した。活動内容は主に施設の認知活動が中心であった。 ④ホームページやSNSによるタイムリーな情報発信 新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、旅行会社・学校団体へのアプローチ等十分な活動ができなかった為、営業活動については、ホームページやSNSを活用した手法が中心となった。 ⑤9周年企画として、7月17日より「長良川のいきもの発見!!ARスタンプラリー」を開催(休館前の8月19日まで)。 ダウンロード数684件、参加賞お渡し数893件、アンケート回収枚数332枚。 岐阜市内の小学校に案内チラシを配布。岐阜市内を中心に来館者増につながった。</p> <p>【事業】 ①岐阜市が定める新型コロナウイルス感染症対策に準じ、定員や身体的距離の確保、マスク着用等に気を付けて事業を開催した。 ②夏休み企画の充実を図った。指定事業のポスターコンクールは初の試みとして開催したが、91作品の応募があった。鶴飼を「伝え」「広め」「護る」当館の使命に基づいた企画が実現できた。他にも特別展示や指定事業・自主事業ともに夏休みの宿題に役立つ企画を実施し、好評を得られた。</p> <p>【維持管理】 ①省エネ施策の継続展開 ・外気温に合わせた空調機設定温度の調整、管理を行い、電気料金の削減に努めた。 ②光熱水費削減に向けた取り組み ・空調機の運転効率化のため、GHP室外機における熱交換フィン洗浄を実施した。 ③災害時に向けた訓練の実施 ・消防訓練に合わせ、ガス消火設備の取扱い方法および水防板の取り付け訓練を実施した。 ④感染症予防対策の取り組み ・引き続き、朝の清掃時の水拭きをアルコール消毒に代え、感染症対策に努めた。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】 ・上期団体実績：学校団体7件295名（前年4件178名）一般団体4件56名（前年2件39名）募集団体7件38名（前年1件4名）と前年の実績を上回る結果となった。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、国、県、市から発出された指針は着実に実行して運営を行った。</p> <p>【事業】 ・地域の賑わい創出のため、長良川プロムナードで行う鵜飼屋開発興業（アンドン）主催事業と連携して、長良川かわべのじかんマルシェのイベントを企画したが、新型コロナウイルス感染症の拡大により延期となった。（10月に実施） ・今期の取組みでも触れたが、新規のポスターコンクールの開催や、新型コロナウイルス感染症対策を考慮した、ARスタンプラリーは好評をいただいた。今後も工夫を凝らした当館らしい事業を企画していきたい。</p> <p>【維持管理】 特に、無し</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>【運営】 ①岐阜県下並びに隣接県の小中学校に対し、学校行事での来館に向けたセールス、広告宣伝活動を強化。 ②アフターコロナを見据えて募集型企画旅行のコースに組み込まれる様にセールス活動を展開。 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、（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の展開。 ・（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。 ・鵜飼観覧船、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。共通イベント開催など検討。</p> <p>【事業】 ・春に実現できなかったプロムナードで行う鵜飼屋開発興業（アンドン）主催事業と連携して、長良川かわべのじかんマルシェを開催する。（令和3年10月に実施） ・昨年に引き続きナイトミュージアムを企画。新しい当館の楽しみ方を提案したい。</p> <p>【維持管理】 ①省エネ施策の継続展開 ・脱炭素（環境負荷低減によるSDGsへの貢献）または、契約料金削減に向けて小売電気事業者との協議を継続する。 ②光熱水料金削減に向けた取り組み ・館内LED化に向けた検討を実施する。 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施策を行う事で環境負荷低減に貢献します。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する。 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感染症等の感染症予防に努める。</p>

●所管課の意見

上半期は新型コロナウイルス感染症の影響があり、約70日間休館期間があったが、前年度の約115%の来館者があったことは評価できる。下半期は、新規開拓営業として行っている、東濃や中濃地域の教育旅行に力を入れ、さらなる集客に努められたい。また休館期間中もアテンド向上のために研修を行うなど、顧客満足度の向上に力を入れていることは評価できる。新規の取り組みでは、うかいポスターコンクールやARスタンプラリーなど、子供への認知度向上に資する事業を実施している。来館者数は、回復基調にあるため、新型コロナウイルス感染症の状況に注視しながら、近隣から遠方客へと、更なる誘客に努められたい。また、可能な限り、貸室の稼働率向上にも努められたい。

●指定管理者評価委員会の意見

学校団体の利用が増加したことは評価できる。今後も、修学旅行等の団体客やリピーター客の増加に向け、さらなるPR等に努められたい。