

# 令和3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<br>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(当初) 106,032,863円(指定事業費減額後) ※精算なし   |     |            |
| 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㎡<br>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 下半期 | R3 上半期 | R2 下半期 | R2 上半期 | R1 下半期 |
|------------|---------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 利用者数(単位:人) |               | 32,108 | 21,213 | 38,259 | 21,613 | 42,348 |
| 各室稼働状況(%)  | 展示室入館者数(単位:人) | 9,831  | 7,751  | 9,791  | 6,744  | 13,055 |
|            |               |        |        |        |        |        |
|            |               |        |        |        |        |        |

## ●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<br>②適切な人員配置及び人材研修の実施<br>③広報の方策<br>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<br>⑤苦情への対応  | ①遵守しており、適切な運用を行っている。<br>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、施設運営上重要な人材研修・スキルアップ研修等については、主にWeb研修にて実施した。関ヶ原古戦場記念館の施設見学・研修については、新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響で中止とした。<br>③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。岐阜県西濃・中濃・東濃地域からのお客様増に向けての施設認知活動も積極的に実施した。<br>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。また、回収枚数増に向け、アンケートの手渡しと記入誘導の「声かけ」を積極的に実施した。<br>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><br>①長良川鶺鴒の生涯学習講座<br>②鶺鴒文化紹介イベント<br>③鶺鴒の実演【オフシーズン】<br>④鶺鴒の説明(家庭の日)【オフシーズン】<br>⑤鶺鴒実演(鶺鴒中止時)【オンシーズン】<br>⑥その他の指定事業<br><br><自主事業><br>①飲食スペースの運営<br>②物販スペースの運営<br>③鶺鴒の説明<br>④鶺鴒の実演<br>⑤その他の自主事業 | <指定事業><br>①6講座開催、参加者合計111人(2講座中止、及び延期)<br>②鶺鴒船頭による鶺鴒道具の製作披露など計28日開催<br>③計8回開催、参加者合計207人<br>④計4回開催、参加者71人<br>⑤開催なし<br>⑥その他の指定事業<br>・鶺鴒終い おはぎのふるまい(50セット/観覧者限定)<br>・うかい歩き-鶺鴒の里とミュージアム- 5回開催、参加者合計60人(1回中止)<br>・鶺鴒匠に変身体験コーナー 新型コロナウイルス感染症感染拡大防止につき中止<br>・うかい・長良川ポスターコンクール展示会(10/20~11/29)<br><br><自主事業><br>①利用者2,779人<br>②利用者1,599人<br>③5回開催、参加者合計145人<br>④8回開催、参加者合計168人<br>⑤その他の自主事業<br>・鶺鴒の実演(貸切)1回開催、参加者10人<br>・秋のかわベコンサート 参加者合計32人<br>・長良川かわべのじかんマルシェ 参加者合計約1,600人<br>・長良川うかいナイトミュージアム2022 参加者合計581人<br>・春のかわベコンサート 参加者合計 35人<br>・長良川うかいミュージアムで昼食を!<br>応援プラン利用者13件、412人<br><br><特別展示><br>・特別展示「鶺鴒家の美術品と文化人との交流」(9/8~11/8)<br>・長良川に伝わる漁法・漁具(11/10~1/10)<br>・收藏品からみるぎふ長良川の鶺鴒 前・後期(1/12~4/4) |

|           |  |  |
|-----------|--|--|
| 施設管理      | ①施設及び設備等の管理<br>②施設内の清掃業務<br>③施設及び設備の保守点検業務<br>④外構・植栽管理業務<br>⑤警備業務<br>⑥通行車両の安全誘導業務<br>⑦鶴の飼育業務 | ①巡視点検を随時行い、管理を行っている。<br>②日常清掃や定期清掃を行っている。<br>③定期点検、法定点検及び保守業務を行っている。<br>④外構及び植栽の管理を行っている。<br>⑤スタッフによる巡回及び機械警備を行っている。<br>⑥必要に応じて配置し、行っている。<br>⑦鶴匠などと協力し、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<br>・迅速な修繕の実施<br>・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。<br>○空調機消耗部品の交換修繕作業<br>○鳥屋用ろ過機メンテナンス作業<br>○電力用ヒューズの交換修繕作業 など   |
| 危機管理・法令遵守 | ①個人情報の保護<br>②非常時の対応策<br>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。<br>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、非常時の対応策を講じている。<br>③関係法令を遵守し、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     | ・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。<br>・粗品進呈(絵はがき)やお客様に直接お声掛けする等、アンケート記入の協力要請を行い、回収向上に努めた。<br>・市民講座等の参加者にアンケート記入の協力を要請し、回収数向上に努めた。<br>・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、162枚。(前年下期回収数177枚:91.5%)<br>「大変満足」「満足」「ほぼ満足」の意見を肯定的な評価とした。<br>・「全体的な満足度」では152枚、93.8%であった。<br>・「スタッフの対応」では155枚、95.7%であった。<br>・「施設や設備」では、150枚、92.6%であった。<br>・「再度の来館」では、144枚、88.9%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、施設の管理運営やサービスの向上に役立てている。<br>・下半期は、アンケートにおいて、要望・苦情の記載は無かった。  |

### ●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<br>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ないか。  | 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。 | 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。  | S | S | S |
|            |  | 区分評価                                    |  |   | A |   |
| 安定性<br>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><b>【運営】</b><br/>           新型コロナウイルス感染症の影響が残る中、下期来場者数32,108名(前年比▲6,151名)、下期来館者9,831名(前年比+40名)の結果となった。来場者合計は前年と比べて減少しているが、四阿・交流体験広場等の予約が回復傾向であり、利用者数も前年と比べて大幅に増加している。来館者の増加要因については、学校団体の増加、特に岐阜市外の学校団体が増加傾向で、前年比+17校と好調だった。(岐阜市内外合計で22校)<br/>           &lt;具体的な取り組み&gt;<br/>           ①学校団体・ファミリー層の取り込みを強化<br/>           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。<br/>           ②岐阜市外からの来館促進の為の宣伝活動<br/>           岐阜地域を含む東濃・中濃・西濃地区からの来館拡大の為、中濃地区はケーブル可児と連携し、施設認知CMを行った。東濃地区は東濃鉄道と連携し、企画募集商品に当施設を組込んでいただき、来館促進と施設認知の向上につなげた。<br/>           ③(公財)岐阜観光コンベンション協会との連携<br/>           メディア・エージェント招聘事業に協力、活動内容は主に施設の認知活動が中心であった。<br/>           ④ホームページやSNSによりタイムリーな情報発信<br/>           新型コロナウイルス感染拡大・影響の為、営業活動は媒体を活用した手法が中心となり、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。</p> <p><b>【事業】</b><br/>           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。<br/>           ②新型コロナウイルスの影響で自粛していた「長良川かわべのじかんマルシェ」を安全対策第一に実施。1月は「長良川うかいミュージアムナイトミュージアム2022」を開催し、鶺鴒オフシーズンの集客のための事業を積極的に実施した。</p> <p><b>【維持管理】</b><br/>           ①省エネ施策の継続展開<br/>           ・日常巡視点検の温度測定および外気温見合いでの、空調機設定温度の調整、管理を実施した。<br/>           ②光熱水費削減に向けた取り組み<br/>           ・本館、一般駐車場において小売電気事業者の見直しに向けた検討を実施した。<br/>           ③災害時に向けた訓練の実施<br/>           ・消防訓練に合わせ、水消火器を用いた消火訓練を実施した。<br/>           ④感染症予防対策の取り組み<br/>           ・昨年度から継続し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><b>【運営】</b><br/>         ・学校団体のさらなる取り込み<br/>         下期学校団体実績: 54件2,664名(前年実績32件1,621名)<br/>         下期学校団体詳細: 岐阜市18件(前年+3件)、岐阜県33件(前年+17件)、県外3件(前年±0件)</p> <p><b>【事業】</b><br/>         ・引き続きファミリーへの認知度向上のために親子向けのコンサートを企画。</p> <p><b>【維持管理】</b><br/>         ・特になし</p>  |
| <p>今後の取組み</p>            | <p><b>【運営】</b><br/>         ①個人の観光客・学校団体の施設への導線づくりの強化<br/>         3月に完成した、「3DVR」(施設内外の様子・風景を仮想体験できるシステム)を最大限に活用し、学校団体・旅なか(長良川温泉宿泊者・鵜飼観覧船乗船客等の観光客)をターゲットに、施設・鵜飼に対する興味喚起から誘客につなげる。<br/>         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<br/>         ・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。<br/>         ・(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。<br/>         ③鵜飼観覧船事務所・長良川温泉組合・NPO法人ORGAN等との地域連携の強化<br/>         共通イベントの開催・他の観光施設との相互入場等による連携を推進する。<br/>         ④アフター・ウイズコロナを見据えた旅行会社へのセールス活動</p> <p><b>【事業】</b><br/>         ・ポスターコンクールや夏休みの子ども向けの特別展示など、人気イベントは継続して取り組み、10周年イベントなどで当館の新しい楽しみ方を提案する。</p> <p><b>【維持管理】</b><br/>         ①光熱水料金削減に向けた取り組み<br/>         ・空調機の運転効率化のため、夏季前にGHP室外機における熱交換フィンの洗浄を実施する。<br/>         ②法令改正された際の的確な対応<br/>         ・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。<br/>         ・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する。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。<br/>         ③感染症予防対策の徹底<br/>         ・引き続き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まん延措置等の影響があり、全体の来場者数は昨年度と比べ減少したが、展示室の観覧者数は、微増した。西濃・中濃・東濃地方の学校団体に新規開拓営業を行ったことにより、前年度比で観覧に訪れた学校団体数が22校増加したことは評価できる。

新規の取り組みでは、鵜飼・長良川を題材としたポスターコンクールの展示等を行うことで、子どもへの鵜飼文化啓発、伝承に努めている。また、岐阜市主催の『ぎふ灯り物語2022』時に連動したナイトミュージアムを行うことで、展示室の観覧者数の増加につなげた。

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**

学校団体への営業を強化し、観覧に訪れた学校団体数が増加したことは評価できる。

鵜飼中止時における来館を促すイベントの開催や施設の情報発信に努め、利用者数の増加を図られたい。