

令和4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	令和4年4月1日 ~ 令和9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)	96,253,000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		
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

		R4 上半期	R3 下半期	R3 上半期	R2 下半期	R2 上半期
利用者数(単位:人)		61,194	32,108	21,213	38,259	21,613
各室稼働状況(%)	展示室入館者数(単位:人)	20,950	9,831	7,751	9,791	6,744

●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供用日・供用時間及び使用許可基準を遵守し、適切な運営を行っている。 ②利用者へのサービスおよび運営に支障がないよう、雇用を継続し、適切な人員配置を行った。また、人材研修は、Web研修を中心にスタッフのスキルアップに努めた。 ③来館者増に向けて、中濃・東濃地区をターゲットにケーブルテレビ等と連携した広報を展開した。同時に岐阜市内・岐阜県内の小学校に対し「鶺鴒の認知度向上」をポイントに営業・広報活動を実施した。 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。回答者には、ポストカードを配布している。 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> ①7講座開催、参加者合計107人(付添22人) ②鶺鴒船頭による鶺鴒道具の製作披露など計48回開催。 ③計9回開催、参加者合計578人 ④1回開催、参加者21人 ⑤6回開催、参加者合計199人 ⑥・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- 6回開催、参加者合計65人 ・子ども記者体験 2回開催、参加者合計12人(付添10人) ・うかい・長良川ポスターコンクール開催 114作品応募 ・瓦版第1号発行 2,000部配布 ・鶺鴒学習のワークシート4,000部増刷 <自主事業> ①利用者5,279人、7月15日に「NGARAGAWA TERRACE1040」としてリニューアルオープン 予約制でビアガーデン、BBQを開催。 ②利用者4,188人 ③上半期開催なし ④上半期開催なし ⑤・鶺鴒観覧船貯金箱を作ろう! 2日間開催、参加者合計58人 ・長良川夜市 2日間開催、合計1,500人來場 ・提灯絵付け体験 2日間開催、参加者合計73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11件、463人 <特別展示> ・「收藏品からみる ぎふ長良川の鶺鴒」(~4/4) ・「長良川」(4/6~7/4) クイズ企画参加者合計1,200人 ・「長良川とぎふの妖怪たち」(7/6~9/19) チラシ割引合計218人、科学館チラシ割引合計160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鶏の飼育業務	①巡視点検(日常と定期)を随時行い、管理を実施。 ②日常清掃や定期清掃を実施。 ③定期点検、法定点検、自主点検を実施。 ④外構及び植栽の管理を実施。 ⑤スタッフによる巡回及び機械警備を実施。 ⑥必要に応じて配置を実施。 ⑦鶏匠などと協力し、飼育業務を実施。
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。 ・TV監視カメラのHDD修理。 ・ガスヒートポンプエアコン電磁弁の修理。 ・四阿のブラインド修理 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不測時や災害時における対応は『危機管理マニュアル』、『事象別緊急対応マニュアル』、『消防計画』を遵守し、非常時の対応策が講じている。 ③建築基準法、電気事業法などの関係法令を遵守した運営を実施。

●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、筆記用具を常時設置した。また、パンフレットにアンケートの挟み込みを行い、回収率の向上に努めた。 ・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、回収率の向上に努めた。 ・市民講座、イベント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。 ・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	<p>4月～9月(上期)の回収数は、634枚。(前年上期回収数127枚:499%)</p> <p>「大変満足」「満足」「ほぼ満足」の意見が9割以上を占めていた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「全体的な満足度」では、607枚、95%であった。 ・「スタッフの対応」では、626枚、99%であった。 ・「施設や設備」では、614枚、97%であった。 ・「再度の来館」では、569枚、90%であった。
利用者からの要望・苦情と対応・改善	<ul style="list-style-type: none"> ・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っている。 ・上期のアンケートにおけるお客様の主なご意見は下記の通り。 <p>【施設や設備の管理状況に関するお客様コメント】</p> <p>意見:シアターの音響チェックは開館前にしておくべきだった。 経緯:開館前に映像・音響チェック等は必ず実施しており、異常は確認されなかったが、当日最初の上映中に不具合が発生して音が出なくなった。直ぐに機器を再起動して復旧した。 改善策:設備スタッフ・アテンドスタッフによる開館前点検を2度実施するよう徹底した。</p>

●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。	A	A	A
		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。	A	A	A
		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。	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。	A	A	A
区分評価				A		
効果性	対象施設の効用(設置目的)を最大限発揮されるものであること	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	・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。	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。	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	・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	A	A
		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
		スタッフの管理、監督体制・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。	A	A	A
		緊急時の対応	・事故、災害等緊急時の対策、対応は適切か。	A	A	A
		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。	A	A	A
		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			A	
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、活性化などに貢献できるものであること	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。	A	A	A
		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			A	

●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)

<p>今期の取組みに対する評価</p>	<p>【運営】 新型コロナウイルス感染症拡大の影響は未だ残っており、上期来場者61,194名(コロナ禍前の2019年度比71%)、来館者20,950名(2019年度比75%)の結果となった。 ・上期のうち個人のお客様については、夏休み特別展示「長良川とぎふの妖怪たち」が好評であり、2019年度比88%まで回復した。 ・募集团体(ツアー)は2019年度比81%、学校団体は2019年度比87%、一般団体(社員旅行等)は2019年度比20%となった。 ⇒一般団体旅行(社員旅行等)は、まだ自粛傾向にある。</p> <p><具体的な取組み> ①長良川温泉宿泊客・鵜飼観覧船乗船客の来館への導線づくり ・当館オリジナル「3DVR」チラシと「長良川うかいミュージアム瓦版」を活用した宣伝・営業活動を実施した。 ②夏休み特別展示「ぎふの妖怪クイズラリー」(実施期間:7/23~8/31)を実施 ・参加者数:4,307名と好評であった。 ③岐阜市内外からの来館促進の為の宣伝・認知活動 ・東濃・中濃地区からの来館拡大の為、ケーブルTV・FM局と連携し、イベント情報・施設認知CMを行った。 ・学校団体来館促進の為、小学校497校へのDMを実施した。内訳は、岐阜県全地域小学校363校、愛知県(小牧・一宮・稲沢・江南・犬山・春日井市)小学校134校。特に「3DVR」のシステムは学校関係者に好評であり、先生の下見軽減と生徒の事前学習の活用に効果があった。 ④(公財)岐阜観光コンベンション協会・JTBとの連携 ・(公財)岐阜観光コンベンション協会と連携し、メディア・エージェント(旅行会社)招聘事業を実施した。活動内容は主に施設の認知活動と団体の誘客活動であった。 ・JTBとの連携は、長良川温泉宿泊客に対するアプローチ方法の見直しを提案した。募集团体の新規は13件187名。 ⑤ホームページやSNSによりタイムリーな情報発信 ・新型コロナウイルス感染症の影響もあり、営業活動は媒体を活用した手法が中心となった。 ・情報の発信は、当館ホームページとTwitter(身近な話題・イベント等の告知)が主な手法であり、上半期におけるTwitterの発信件数は51件であった。</p> <p>【事業】 ①夏休み特別展示『長良川とぎふの妖怪たち』、『ぎふの妖怪クイズラリー』を開催した。また、同時期に長良川夜市において、提灯の絵付け、鵜飼観覧船貯金箱を作ろう！を実施し、多くのお子様連れご家族にご来館頂いた。ポスターコンクールも実施し、10/9の鵜飼未来シンポジウムにおいて表彰式を行った。 ②10周年イベントでは、8/3にセレモニーと鵜飼の銅像移設除幕式を開催した。来場特典として、オリジナルてぬぐいを100名にプレゼントした。また、10周年記念プレゼントとして、8/1より観覧者先着1,000名に記念品を手渡したが、1週間で配布が終了するほどの人気であった。 ③開館10周年に合わせ、ミュージアムショップでオリジナルTシャツや手ぬぐいの新商品を販売した。 ④カフェが「NGARAGAWA TERRACE1040」として再オープンした。鮎や地元食材を活かした新メニューを提供した。</p> <p>【維持管理】 ①省エネの推進 ・日常巡視点検の温度測定により、共用部の温度管理(環境省推奨:夏は28℃)を行った。契約電力の超過防止とデマンド管理の徹底を図った。 ②光熱水費削減に向けた取組み ・小売電気事業者の見直しは3社から見積取得の上、契約し、電気料金削減に務めた。 ③災害時に向けた対策 ・危機管理マニュアルにおいて、「豪雨災害時駐車場開放フロー」や消防計画の見直しなどを行い、全スタッフに周知徹底し、災害時の対策を図った。 ④感染症予防対策の取組み ・午前、午後、閉館時と1日に3回のアルコール消毒を実施し、新型コロナウイルス感染症感染防止を図った。 ⑤建物・設備等の予防保全の推進 中長期整備計画に基づき、令和4年度実施予定の修繕を行った。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>前回意見 「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りたい。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。」</p> <p>【運営】 ・修学旅行等の団体客を増やすための取り込みとして、県内及び愛知県の一部の小学校に3DVRチラシ等のDMを行った。 上期学校団体実績:34件1,597名(2019年上期実績34件1,831名) 上期学校団体詳細:岐阜市15件、岐阜県14件、県外5件</p> <p>【事業】 ・SNSやWEBを使った幅広い世代へのイベント告知に努めた。また地元団体と協力してイベントを開催することで、新しい客層の取り込みを図った。 ・鵜飼中止日は、鵜飼の実演はもちろん、夏休み期間中イベントを開催したことで、鵜飼中止日でも施設で楽しんでもらった。</p>

<p>今後の取組み</p>	<p>【運営】</p> <p>①個人の観光客・隣接県学校団体の施設への導線づくりの強化継続 「3DVR」(施設内外の様子・風景を仮想体験できるシステム)を活用し、これまではターゲットにしてこなかった隣接県の小学校・中学校団体、そして旅行者(長良川温泉宿泊者・岐阜市内ホテル宿泊者・鶺鴒観覧船乗船客等の観光客)へは、オフシーズンに実施するイベント告知を行い、施設・鶺鴒に対する興味喚起から誘客につなげる。</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する。</p> <p>③鶺鴒観覧船事務所・岐阜長良川温泉旅館協同組合・地元団体等との地域連携の強化 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。</p> <p>④アフターコロナの時期に入り、ツアー型バスは回復傾向にあるため、ツアー企画会社を中心に旅行会社へのセールスを積極的に行っていく。</p> <p>【事業】</p> <p>①マルシェやコンサート、謎解きゲームを実施し、鶺鴒オフシーズンの集客に繋げる。</p> <p>②鶺鴒の実演・説明を事前予約制にし、週末に長良川温泉、岐阜市内ホテルに宿泊されるお客様に鶺鴒の魅力を実感していただける機会とし、次年度以降の観覧船乗船への導線とする。</p> <p>③うかい・長良川ポスターコンクールの展示会を実施し、コンクール参加者家族への来館促進を図る。</p> <p>【維持管理】</p> <p>①省エネの推進 ・日常巡視点検の温度測定により、共用部の温度管理(環境省推奨:冬は20℃)を行っていく。</p> <p>②光熱水料金削減に向けた取り組み ・次年度の小売電気事業者との契約に向けた見積調整の実施。</p> <p>③災害に向けた訓練等の実施 ・11月に消火訓練、3月に総合訓練(水防板設置訓練含む)。 ・12月に防災管理点検(法的資格者が自主点検)を実施。</p> <p>③建物・設備等の予防保全の徹底 ・今期の指定管理者期間より、建物・設備等の巡回点検(自主点検)を実施。業務仕様書以外の点検を行うことで予防保全の徹底を図る。</p>
---------------	---

●所管課の意見

鶺鴒観覧船乗船者へのチラシ配布、乗船者の予約確認メールへの施設案内の掲載、学校を対象に3DVRを活用した宣伝を行うなど、新たな広報活動を積極的に行い、集客につなげた点は評価できる。
 今後は、地元団体、旅館及びホテルとの更なる連携強化による宿泊客等を対象にした誘客や、近隣県の小中学校を対象とした教育旅行の誘致など、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

鶺鴒観覧船乗船者へのチラシ配布、乗船者の予約確認メールへの施設案内の掲載を行うなど、新たな広報活動を積極的に行い、集客につなげた点は評価できる。
 今後は、近隣県への営業活動をより一層強化し、誘客に努められたい。