

令和4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	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(当初) 103,868,236円(補填後) 102,355,844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

	R4 下半期	R4 上半期	R3 下半期	R3 上半期	R2 下半期	
利用者数(単位: 人)	53,814	61,194	32,108	21,213	38,259	
展示室入館者数(単位: 人)	14,476	20,950	9,831	7,751	9,791	
各室稼働状況	施設稼働日数(日)	153	179	154	111	153
	会議室(件)	85	107	60	58	72
	多目的スペース(件)	86	33	78	60	110
	四阿(件)	112	87	109	46	56
	交流体験広場(件)	33	27	33	22	15

●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様、雇用を継続し、適切な人員配置を行った。また、人材研修は、話題の観光施設(岡崎大河ドラマ館)の営業やショップの運営など現地視察をし担当者に聞き取りを行った。また、同社運営の施設(大府市:おおぶ文化交流の杜 allobu)を視察し今後に活かした。 ③来館者増に向けて、愛知県名古屋市内の小中学校と、来館実績があったため、尾張地域の小学校をターゲットにDM発送。また、岐阜市内の小中学校に向け、営業・広報活動を実施した。さらにSNSを活用したPRを強化した。 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> 開催企画	<指定事業> ①6講座開催、参加者合計 108人(年13回、237人) ②鶺鴒船頭による鶺鴒道具の製作披露など計31回開催。 ③計6回開催、参加者合計228人(年15回、806人) ④計5回開催、参加者合計192人(年6回、213人) ⑤開催なし(中止なしのため) ⑥・鶺鴒じまい おはぎのふるまい (限定50セット) ・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39人 ・鶺鴒匠に変身体験コーナー 7回開催、参加者合計79人(付添56人) ・「うかい・長良川ポスターコンクール」展示展 ・瓦版第2号発行 2000部配布 ・瓦版第3号発行 5000部配布 ・鶺鴒学習のワークシート2000部増刷 <自主事業> ①利用者3,533人 ②利用者3,239人 ③計12回開催、参加者合計106人 ④計15回開催、参加者合計238人 貸切1回開催、参加者15人 ⑤・かわべのじかんマルシェ 2回開催、合計4300人来場 ・かわべのコンサート 2回開催、参加者合計91人 ・リアル謎解きゲーム5ヵ月間開催、参加者合計1156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13件、645人 <特別展示> ・「プロフェッショナル“鶺鴒舟”を受け継ぐ」(~12/19) ・「聖地巡礼 ぎふ長良川ミニトリップ」(12/21~4/3)

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日常及び定期に巡回点検を実施しました。 ②日常清掃や定期清掃を実施しました。 ③定期点検、法定点検及び保守業務を実施しました。 ④外構及び植栽の管理を実施しました。 ⑤スタッフによる巡回監視及び機械警備を実施しました。 ⑥イベント等必要に応じて警備員を配置しました。 ⑦鵜匠と協力し、飼育業務を実施しました。 (2月に1羽購入し、計4羽)
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ました。 ○蒸気加湿器用蒸気ホース交換 ○3D映像装置不具合調査及び修理 ○植栽(アカメモチ)害虫駆除 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、適正に対応しました。 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。 ③関係法令を遵守した運営を行いました。

●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	10月～3月(下期)の回収数は、380枚。 「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」は、352枚、92.6%であった。 ・「スタッフの対応」は、370枚、97.3%であった。 ・「施設や設備」は、368枚、96.8%であった。 ・「再度の来館」は、336枚、88.4%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っている。 ・下期は、アンケートにおいて、お客様のご意見は下記の通り。 【施設や設備の管理状況に関するお客様コメント】 ・シアター映像へ日本語字幕挿入の要望。 改善策:シアター映像への日本語字幕挿入は業者による再度の作成が必要となる為、日本語説明書を用意し、希望者に配布することとした。 ・四阿内の椅子について、固く冷たいとご意見をいただいた。 椅子座面に使用していただける様、クッションを10枚用意し自由にご利用いただけるようにした。

●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 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。	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。	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	・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)

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拡大の影響が残る中、利用客の回復傾向が見られた。 ・下期来場者53,814名(2019年度比127%)、下期観覧者14,476名(2019年度比110%)の結果となった。 来場者合計は2019年度比89%、観覧者合計は2019年度比86%となった。 下期来場者、観覧者のプラス要因としては、有料「鵜飼の実演、説明」の実施、リアル謎解きゲームの実施、「特別展示聖地巡礼!ぎふ長良川ミニトリップ」などの実施によるもの。特に「レジェンド&バタフライ」衣装展の開催が大きな要因となった。 学校団体下期は、2019年度比165%まで伸び、回復したと思われる。 一般団体下期は、2019年度比24%で回復には時間がかかる予想。一方、募集团体下期では2019年度比243%と回復傾向が見られた。 ・新規取組として、11月Facebookの運用、12月Instagramの運用を行い、情報発信に務めた。 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 ・個人観光客については、「3DVR」チラシ、有料「鵜飼の実演、説明」チラシ、瓦版などを活用し、長良川温泉宿泊者・岐阜市内ホテル宿泊者をターゲットにオフシーズンに実施するイベント告知を行い、来館してもらうことで、鵜飼に興味を持ってもらい、来季の鵜飼観覧への誘客につなげた。 ・教育団体の誘致では、愛知県名古屋市内の小学校262校・中学校110校および尾張地域(一宮市、犬山市、江南市、小牧市、稲沢市春日井市)の小学校139校をターゲットにDM発送し誘客につとめた。 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広報活動を展開した。 ・(公財)岐阜観光コンベンション協会が企画した首都圏観光宣伝キャラバンへ情報を提供し、誘客の情報発信をした。 ③鵜飼観覧船事務所・長良川温泉組合・長良川リバースケープ等との地域連携の強化 ・マルシェなど共通イベントの開催と市内観光施設との相互入場等による連携に努めた。 ④アフターコロナの時期に入り、募集型バスツアーは回復傾向にあるため、ツアー企画会社を中心に旅行社会社へのDMを行った。</p> <p>【事業】 ①シーズンオフイベント『リアル謎解きゲーム 無理難題ばかりの料理店』を開催、また秋・春には長良川うかいミュージアム・長良川プロムナードにおいて『かわべのじかんマルシェ』『かわべのコンサート』を開催し、中でも『かわべのじかんマルシェ』においては過去最高数のお子様連れファミリーにご来館いただいた。 ②映画『レジェンド&バタフライ』衣装展示に合わせて、武将関連の商品を新たに展開を行い入荷が追い付かない程の人気であった。 ③カフェにて『リアル謎解きゲーム 無理難題ばかりの料理店』に関連したメニューを提供。</p> <p>【維持管理】 ①省エネ施策の継続展開 ・通期では空調運転の適正運転管理や温湿度管理による省エネの継続実施。 展示室において、夏季は冷気が1Fへ下降し、冬季は2Fへ暖気が上昇することから、温湿度を適宜測定し1F又は2Fの空調機を送風運転や加湿器停止等により、省エネを実践しました。 ②光熱水費削減に向けた取り組み ・次年度の電力契約の電力事業者選定にあたり、高圧電力は3社、低圧電力は2社から業者選定を実施しました。 ③災害時に向けた訓練の実施 ・実務訓練として、消防訓練・AED取扱訓練・水消火器による消火訓練・水防板の設置訓練等を実施しました。また、非常用資機材備蓄品の点検・整備も併せて実施しました。 ④感染症予防対策の取り組み ・開館時間内に、1日3回 利用者が多い展示室を中心にアルコール消毒を実施しました。</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> 委員会: 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。 所管課: 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。</p> <p>【運営】 ・長良川温泉水明会、岐阜ホテル会へ、11月スタートの有料鶴飼の実演・説明、3月マルシェなどのチラシを月1回程度持参し、説明をしてミュージアムへの送客を促した。愛知、三重、静岡西部の旅館歴のある団体企画旅行会社44件へDMを実施。2021年度までは未実施。 ・学校団体のさらなる取り込みとして、愛知県名古屋、尾張地域の小中学校計511校へDM実施。2021年度まで未実施地名古屋相山から岐阜城・ミュージアムへの遠足で10月来館あったので、名古屋企画会社へ営業で初訪問した。 ・下期学校団体実績: 51件2,914名(2019年度下期実績36件1,762名)いずれも回復傾向にある。 下期学校団体詳細: 岐阜市16件、岐阜県30件、県外5</p> <p>【事業】 ・地元団体(長良川リバースケープ)との協力関係を強化することで、地域の賑わい創出、地域連携の強化に努めた。 新たにTAKIBI TALK実行委員会のWORK BASE と連携をとり、焚火を囲んで人々を繋ぐ機会を創出できた。 ・『鶴飼の実演』『リアル謎解きゲーム』など、より多くの方に鶴飼の魅力伝えるイベントや、『かわべのじかんマルシェ』などのオフシーズンイベントを開催したことで、宿泊客への誘客と、SNSを活用して新規客層を取り込めた。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>【運営】 ①個人の観光客・隣接県学校団体をターゲットに施設への導線づくりの強化継続 ・個人観光客については、イベントチラシなど最大限に活用し、長良川温泉宿泊者・岐阜市内ホテル宿泊者をターゲットにPRを行い、施設・鶴飼に対する誘客につなげる。 ・学校(教育)団体の誘致は、市内、近隣県の市町村へ情報発信し誘客していく。 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広報活動を展開する。 ・関係団体が企画するキャラバンや商談会、イベントに参加し誘客の情報発信をする。 ③鶴飼観覧船事務所・長良川温泉組合・鶴飼屋興業開発など地域連携を強化 ・マルシェなど共通イベントの開催や鶴飼観覧船事務所、岐阜城との相互入場客増を目的とした連携を強化する。 ④募集型バスツアーは回復傾向にあるため、ツアー企画会社やバス会社を中心としたセールス活動 ⑤貸室利用や講座の申込で、オンライン申請を導入し、DXを推進</p> <p>【事業】 ①SNS、インターネットを活用した、より広域に対する広報活動を行い来館者増につなげる。 ②今年度好評であった、マルシェやコンサート、シーズンオフイベントを継続実施し鶴飼オフシーズンの集客に繋げる。 ③『鶴飼の実演』をはじめとするイベントの開催日、開催方法等ブラッシュアップすることで、より魅力的なイベントとして『長良川鶴飼』の魅力を発信することを目指す。</p> <p>【維持管理】 ①光熱水料金削減に向けた取り組み ・照明のLED未実施箇所を確認しました。2Fカフェと1FのバックヤードがLED化していないため指定管理者期間内で計画しています。 ②法令改正された際の的確な対応 ・新たに施行される業務があれば、岐阜市と相談の上で維持管理業務計画に反映し、法令改正を履行します。 ・環境への配慮としてはビル管理法に基づき、NTTFのビル管理資格者が業務管理しています。 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していきます。</p>

●所管課の意見

<p>・施設の管理運営は、適切に実施されている。 ・新たな取組みとしてSNS(インスタ)を開設し、情報発信を行った。また、募集型バスツアーが回復傾向にあるとのことで、ツアー企画会社に営業を行ったほか、近隣県の教育旅行を扱う旅行会社や小中学校へ、モデルコースを提案したDMを発送するなど、誘客に努めた点は評価できる。 ・今後は、関係機関や地元団体との連携を強化し、更なる誘客や新たな事業の取組み及び利便性向上のためDXの推進に努められたい。</p>

●指定管理者評価委員会の意見

<p>・謎解きゲームの内容を毎年変えるなど、多数のイベントを実施しており、集客を図っている点は評価できる。 ・鶴飼に関する資料を閲覧できる場所の提供など、鶴飼文化継承にも寄与されたい。 ・引き続き、県外の観光客や修学旅行等の団体客の誘客に向け、さらなる情報発信に努められたい。</p>
