

令和5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)	96,343,000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: 10,458.62㎡ 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

	R5 上半期	R4 下半期	R4 上半期	R3 下半期	R3 上半期	
利用者数(単位:人)	74,813	53,814	61,194	32,108	21,213	
展示室入館者数(単位:人)	23,991	14,476	20,950	9,831	7,751	
各室稼働状況	施設稼働日数(日)	178	153	179	154	111
	会議室(件)	89	85	107	60	58
	多目的スペース(件)	43	86	33	78	60
	四阿(件)	143	112	87	109	46
	交流体験広場(件)	94	33	27	33	22

●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、Web研修を中心にスタッフのスキルアップに努めた。通信教育を推奨し自己啓発を促した。 ③来館者増に向けて、SNSを活用した広報を充実させた。同時に岐阜市内・岐阜県内の小学校に対し「鶺鴒への興味喚起」「イベント情報」などをポイントに営業・広報活動を実施した。 ④アンケートボックスが設置され、利用者からの意見聴取に取り組んでいる。7月からは順次DX化を行い、スマホで回答出来るようにした。 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(主に家庭の日)【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127人(申込総数211人) ②鶺鴒船頭による鶺鴒道具の製作披露など計37回開催。 ③計15回開催、参加者合計897人 ④1回開催、参加者合計32人 ⑤計3回開催、参加者数合計105人 ⑥・鶺鴒開き 鮎雑炊のふるまい(限定300食)開始17分で配布終了 ・鶺鴒匠に変身体験コーナー 計7回開催、参加者合計155人(付添131人) ・うかい歩き-鶺鴒の里とミュージアム- 計6回開催、参加者合計52人 ・子ども記者体験 計2回開催、参加者合計22人(付添10人) ・瓦版第7号発行2000部配布 ・鶺鴒学習のワークシート4000部(付添シール5000部)印刷 ・うかい・長良川ポスターコンクール開催、応募者数71点 <自主事業> ①利用者6,854人 ②利用者6,576人(新商品としてオリジナルお菓子4種類を発売) ③開催なし ④開催なし ⑤・鶺鴒の陶製オブジェづくり 計2回開催、合計54人来場 ・シルクスクリンで“鮎”“鯉”のぼり開催、参加者合計65人 ・鶺鴒開きアンドン夜市連携イベント中国伝統のランタン制作体験 参加者合計85人 ・瑞穂大学健幸学部第3回講座にて「長良川の鶺鴒のお話」学芸員講演 参加者数150人 ・ECOスクラッチアートで描く打ち上げ花火開催、参加者数28人 ・鮎菓子をつくってみよう! 開催、参加者数83組(166人) ・第1回ふふ長良川花火大会屋台開催 来場者2000人 ・長良川納涼まつり開催、参加者数イベントセレモニー35人、ワークショップ81人、納涼まつり1500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、571人 <特別展示> ・鶺鴒も家康!?~400年前の美濃にタイムスリップ~ ・比べてみよう! 鶺鴒のいきもの チラシ割引/当館大人137人、小人19人、科学館大人29人、小人3人、歴博大人35人、小人3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鳩の飼育業務	①自主点検(日常と定期巡視)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状況に応じて、必要な人員配置を実施。 ⑦鳩匠などと協力し、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。 ・展示設備2FガイダンスシアターPJ不具合 ・一般駐車場出口ゲートバー破損 ・2F空調機械室GHP3から漏水(盤内の結露) ・屋外女子トイレ洗浄水流れっぱなし等
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、消防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	・4月～6月はエントランス(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、当館の三つ折り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。また、7月以降は順次アンケートのDX化に伴い、スマホ端末を使用するクエスタントの利用での回答を実施。 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と回答の協力を要請し、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、その場以外で回答が出来る、クエスタントORコードを付けたアンケート回答依頼文書の配布をお願いした。
利用者アンケートの実施結果	4月～9月(上期)の回収数は、503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」では、474枚、94.2%であった。 ・「スタッフの対応」では、492枚、97.8%であった。 ・「施設や設備」では、486枚、96.6%であった。 ・「再度の来館」では、447枚、88.9%であった。
利用者からの要望・苦情と対処・改善	・利用者からの要望・苦情と対処・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。 ・上期の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】 ・身障者用トイレがもう少し広いとうれしいです。 改善策：現在のスペースでは中々ご意向に沿うのは難しい事だが、月次報告で情報共有を行った。

●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 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。	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。	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。	S	S	S
		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。	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。	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			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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来場者74,813名(2019年比約87%)・観覧者23,991名(2019年比約86%)の結果となった。 ・一般団体、募集団体は2019年比61.3%まで回復してきた。 <p><具体的な取り組み></p> <ol style="list-style-type: none"> ①長良川温泉宿泊客・鶺鴒観覧船乗船客・岐阜城の来館・来城者からの導線づくり <ul style="list-style-type: none"> ・11周年イベントや、他のイベントチラシ、長良川うかいミュージアム瓦版を活用して宣伝・営業活動を実施した。 ・観覧船事務所との相互割引(紙)を継続しつつ、観覧船Web申込のリターンメールに当館の案内を入れてもらい、乗船前の来館者を増やすことができた。(492人) ・岐阜城内に当館のスタンドを設置し、割引特典案内などを行い誘客につながった。(260人) ②岐阜市内外からの来館促進の為に宣伝・認知活動 <ul style="list-style-type: none"> ・学校団体来館促進のため、市内の小学校46校へのDM実施。 ・タブレット配信を拡充。 ③岐阜観光コンベンション協会・JTBとの連携 <ul style="list-style-type: none"> ・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・団体の誘客活動が中心であった。 ・JTB岐阜支店と連携し団体向け、【JTBならではの鶺鴒の里めぐり】プランを造成、セールスを開始した。個人客向けには、長良川温泉宿泊客向けの特典のお渡し方法などを変更し当館への誘客に繋がるようにした。 ④ホームページやSNSによりタイムリーな情報発信 <ul style="list-style-type: none"> ・営業活動は媒体を活用した手法が中心となった。 ・SNSの活用を拡充させ、ホームページとX(Twitter)、インスタグラム、フェイスブック(身近な話題イベント等の告知)等で情報発信した。上期の発信件数は316件であった。 ⑤スマホ端末の位置情報システムを利用した、スポットを限定した当館の案内を開始。5月以降開始したが、1カ月7地点で15万回のクリック数、駅とSAの反応良い。今後は地点を変えながら、来館の動向を分析していく。 <p>【事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・GWに指定事業の鶺鴒の実演を多く行い、また鮎・鯉のぼりづくりという当館ならではのワークショップを実施し、GWのさらなる賑わい、また鶺鴒開幕前の盛り上がりにも貢献するよう努めた。 ・今期から鶺鴒のオブジェづくりという定例イベントを実施。鶺鴒開きや鶺鴒じまいに完成品を取りに行くことで、来場につなげ、賑わい創出に努めた。 ・鶺鴒屋開発興業合同会社や紹介団体の協力のもと、納涼まつりという新しい鶺鴒屋の賑わい創出事業を行った。 ・岐阜市土産品協会、岐阜ロータリークラブのご協力で11周年記念イベントとして鮎がし作りを開催し予想を上回るお申込みがあった。 ・中国駐東京観光代表処、岐阜日中文化交流会と連携し、中国ランタンづくりなどのワークショップ開催を、岐阜市立女子短期大学の学生とともに盛り上げた。 ・大河ドラマ人気に絡めて、家康に関する特別展示を実施。ラジオやテレビ、新聞などに紹介され、注目していただいた。 ・夏休みは新しく岐阜大学に協力を仰ぎ、いきものに関する特別展示を行った。鶺鴒の卵や頭骨など、珍しい鶺鴒の骨格など12年目ではあるが、初出品の展示を取り入れた。 ・SDGsに取り組み、リサイクルペーパーを積極的に取り組んだ事業を複数実施した。 <p>【維持管理】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①省エネの推進 <ul style="list-style-type: none"> ・日常巡視点検の温度測定により共用部の温度管理(最適温度:夏は27℃)を行った。夏季のデマンド管理を行った。 ②光熱水費削減に向けた取り組み <ul style="list-style-type: none"> ・小売電気事業者の見直しは複数社から見積取得し、本館はエネットと一般駐車場は東邦ガスを選定し電気料金削減を図った。 ③災害時に向けた対策 <ul style="list-style-type: none"> ・消防計画に準じて9/15に消防訓練と水防板設置訓練を実施し、災害時に万全を期した。 ④感染症予防対策の取組み <ul style="list-style-type: none"> ・エントランスホールにアルコール消毒液を設置し、感染防止を行った。 ⑤建物・設備等の予防保全の推進 <ul style="list-style-type: none"> ・中長期整備計画に基づき、令和6年度 予算計上予定の維持管理経費一覧を提案実施。
--------------	--

<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：鵜飼に関する資料を閲覧できる場所の提供など、鵜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。 所管課：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> <p>【運営】 ・資料図書の閲覧スペースについて、お客様の動線を考慮し、家具のレイアウト変更を検討している。鵜飼終了後、早急に変更を実施予定。 ・修学旅行団体のさらなる取り込みはSNSの発信で回復傾向 上期学校団体実績：33件1,718名（2019年上期実績34件1,831名）対2019年度 93% 上期学校団体詳細：岐阜市13件、岐阜県11件、県外9件（2019年岐阜市12件、岐阜県17件、県外5件） 関係機関、地元団体連携は、コンベンション協会主催の旅行会社への商談会など、参加と資料の提供配布を行った。 また、アンドンと連携し、夜市、マルシェへ参加するなど、新たな事業の取組みを行った。 ・利便性向上策として、DXを推進するため、アンケート回答、市民講座・イベントの申込などクエスタントで行った。</p> <p>【事業】 ・夏休みイベント「鮎菓子を作ってみよう！」では、岐阜市土産品協会や岐阜中ロータリークラブと協力してイベントを開催した。予約がすぐ埋まり、関心の高さがうかがえた。地元銘菓の普及を製造・販売元の同協会と行えたことは有意義だった。 ・「長良川納涼まつり」では岐阜日中文化交流協会や岐阜市立女子短期大学の学生と協力して実施。新しい客層の獲得に臨んだ。 ・夏休み期間の特別展示では、同時期に鵜飼の展示を行っている岐阜市歴史博物館や、夏休み展示を行っている岐阜市科学館と3館の展示で3館の割引チラシをつけてお互いに告知協力を行った。 ・4月以降の市民講座や自主事業のイベントで、申込フォームからの参加を募るDX化を図った。またアンケートにおいても同じく2次元コードからできるようにした。瓦版は、HPからデジタル画像で見られるようにした。さらに特別展示では、VR体験ができる展示も取り入れて、新しい観覧スタイルに臨んだ。</p> <p>【維持管理】 特になし</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>【運営】 ①個人の観光客・隣接県学校団体の施設への導線づくりの強化継続 ・SNSを今まで以上に活用し、隣接県の小学校・中学校団体に発信をして行く。日帰り遠足、修学旅行の誘致を近隣県、関東圏の主催会社へセールスを行っていく。 ・個人客（長良川温泉宿泊者・岐阜市内ホテル宿泊者・鵜飼観覧船乗船客・岐阜城来城の観光客）へは、オフシーズンに実施するイベント告知を行い、施設・鵜飼に対する興味喚起から誘客につなげる。 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での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。 ・観光展への参加を積極的に行う。 ③鵜飼観覧船事務所・岐阜城・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 ・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。 ・新規で岐阜城入場券の裏面に当館案内を印刷したものを作成し、来城者の更なる誘客に努める。 ④募集型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会社へのセールスを積極的に行っていく、ツアー造成をお願いし、集客に繋げる。 ⑤近隣のデイサービス施設(来館履歴有)などへの営業をおこなって行く。</p> <p>【事業】 ・有料の鵜飼の実演・説明の申込にもDX化を取り入れ、支払面などDX化できる部分を増やしていきたい。 ・引き続き、地元の関係団体と協力したイベントを実施していきます。 ・鵜飼バックヤードツアーや、クリスマスイベントなど新しい取り組みも実施予定。 ・鵜飼の実演・説明の付加価値で、より当館ならではの天然の鮎の塩焼き付を導入します。</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(最適温度:冬は22℃)を行っていく。 ②光熱水料金削減に向けた取り組み ・次年度の小売希電気事業者との選定に向けた資料の準備。 ③災害に向けた訓練等の実施 ・9月に消火訓練実施(水防板設置訓練含む)、3月に総合訓練計画。 ・12月に防火防災管理点検(法的資格者が自主点検)を実施予定。 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(日常・定期巡回点検)を実施。業務仕様書以外の点検を行うことで予防保全を行い、建物・設備の延命を図る。</p>

●所管課の意見

- ・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、イベント申込・アンケート回答でDX化を推進し、利用者の利便性向上につなげたことは評価できる。
- ・自主事業のイベントを増やして開催したことや、岐阜城や鵜飼観覧船の観光客をターゲットに集客の取り組みを行うなど、来場者・観覧者の増加につなげる誘客を行ったことは評価できる。
- ・今後は、お客様の動向を分析した広告宣伝、団体旅行向けに造成したプランを活用した団体客増加への取り組み、地元団体との更なる連携強化による誘客など、指定管理者の強みを活かした宣伝・誘客を期待する。

●指定管理者評価委員会の意見

- ・鵜飼に関する資料の閲覧場所の設置、県外観光客や修学旅行等の団体客の誘客に向けて、情報発信を迅速に対応された点は評価できる。
- ・アンケートでは再来訪希望の回答が多いが、実際はリポート率が高くない。当施設の周辺にある鵜飼関連施設と連携して、関連施設との「点と線」が繋がるような旅行計画が組めるよう検討されたい。
- ・多くのインバウンド客を呼び込めるよう、重点的な広報がなされることを期待したい。