

令和5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 藤原 卓行		
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(当初) 100,220,000円(補填後) 100,220,000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:10,458.62㎡ 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 下半期	R5 上半期	R4 下半期	R4 上半期	R3 下半期	
利用者数(単位:人)	54,119	74,813	53,814	61,194	32,108	
展示室入館者数(単位:人)	14,620	23,991	14,476	20,950	9,831	
各室稼働状況	施設稼働日数(日)	154	178	153	179	154
	会議室(件)	95	89	85	107	60
	多目的スペース(件)	84	43	86	33	78
	四阿(件)	139	143	112	87	109
	交流体験広場(件)	30	94	33	27	33

●業務の履行確認

区分	確認事項	履行状況
利用者サービス	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<p><指定事業></p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p><自主事業></p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p><特別展示></p> <p>後期開催企画</p>	<p><指定事業></p> <ul style="list-style-type: none"> ① 6講座開催、参加者合計112人(申込総数159人中、抽選を実施) ② 鶺鴒船頭による鶺鴒道具の製作披露など計30回開催。 ③ 開催なし(上期に15回開催済のため) ④ 5回開催、参加者合計170人 ⑤ 開催なし ⑥ 鶺鴒終い おはぎのふるまい(限定100食)開始10分で配布終了 ・鶺鴒匠に变身体験コーナー計6回開催、参加者合計130人(付添76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48人 ・瓦版秋冬号発行2000部配布、春号発行4000部発行 ・鶺鴒学習のワークシート3000部(付属シール3000部)印刷※増刷 ・鶺鴒学習のワークシート2000部(付属シール3000部)改訂版印刷 ・うかい・長良川ポスターコンクール表彰式&展示会開催 <p><自主事業></p> <ul style="list-style-type: none"> ① 利用者3,346人 ② 利用者1,518人(新規商品として岐阜月城バームクーヘンを発売) ③ 12回開催、参加者合計96人 ④ 15回開催、参加者合計234人 ⑤ 鶺鴒の実演(貸切)1回開催、11人参加 ・鶺鴒バックヤードツアー 計4回開催、合計50人参加 ・鶺鴒終い ・蓄光塗料で描くおおきなキャンパスアート ・蓄光塗料で彩る煌めく遊歩道新規 合計620人参加 ・第9回長良川かわべのじかんマルシェ 1500人参加 ・秋のかわベコンサート/長良川かわべのXmasコンサート 42人参加 ・長良川かわべのクリスマスマルシェ 2500人参加 ・春のかわベコンサート/二胡の調べと中国茶の世界 58人参加 ・なぞ解きゲーム「うーちゃんのネコミち大作戦」 2310人参加 ・長良川うかいミュージアムで昼食を! 応援プラン 利用者15件、552人 <p><特別展示></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ギネス認定着物コレクター厳選 鶺鴒を描いた着物/着物割引22人(10/4~1/8) ・長良川の民話(1/10~4/8)

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鶴の飼育業務	①日常及び定期に巡回点検を実施している。 ②日常清掃や定期清掃を実施している。 ③定期点検、法定点検及び保守業務を実施している。 ④外構及び植栽の管理を実施している。 ⑤スタッフによる巡回監視及び機械警備を実施している。 ⑥イベント等必要に応じて警備員を配置している。 ⑦鶴匠などと協力し、飼育業務を実施している。
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。 ○ELV1号機修理(リレー他劣化部品) ○GHP8スターターモーター取替 ○展示設備2Fプロジェクター故障対応及び予防保全 ○植栽(コウヤマキ)枯れ枝対策
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	・アンケートのDX化に伴い、7月からエントランス(受付の横)のお客様アンケート用紙、筆記用具を撤去し、当館の三つ折りパンフレットにQRコード記載のアンケートご協力依頼用紙を挟み、スマホ端末から回答をするアンケートシステムクエスタントを使用し、利用者アンケートの回収に努めた。 ・市民講座、イベント等の参加者に、アンケート回答用のQRコードを配布。回答への協力を要請し、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様に、クエスタントQRコードを付けたアンケート回答依頼文書の配布を継続的にお願いをした。
利用者アンケートの実施結果	10月～3月(下期)の回収数は、562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、523枚、93.0%であった。 ・「スタッフの対応」では、540枚、96.0%であった。 ・「施設や設備」では、522枚、92.8%であった。 ・「再度の来館」では、481枚、85.6%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。 ・下期のアンケートにおいて、お客様のご意見は下記の通り。 【設備に関するお客様のコメント】 ・ガイドンスシアターが不具合で残念。 青い線がプロジェクター不具合で発生したが、修繕を早急に行った。2機まで不具合発生のため、余語保全で残1機についても部品交換等を実施。 ・トイレの便座消毒液があれば良かった。 改善策：館内と四阿のトイレ10か所に便座消毒液機器を設置した。 ・四阿の椅子が冷たかった。 改善策：四阿の椅子にクッションを60枚設置した。

●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。	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。	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。	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				S		

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			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54,119名(2019年度 42,348人 対比約128%)・観覧者14,620名(2019年度 13,055人 対比約112%)と回復傾向となった。 ＜具体的な取り組み＞ シェアサイクルに広告の掲載を下半期より行い館のPRに務めた。 岐阜城来場者に対して、入場券裏面に当館案内と割引券を刷り込み当館への誘客につなげた。(利用401名) 鵜飼観覧船事務所と新規事業の展開について検討を行った。(留置き水上座敷を使用、バックヤードツアーとの組み合わせ) 岐阜県内(岐阜市を除く)の小学校314校、愛知県尾張地域小学校139校、来館歴のある旅行会社57社へ来館促進のためDMを行った。 各務原航空博物館、アコア・トギふとの「三館連携」イベントについて打合せ次年度へ向けて内容等を精査することとした。 首都圏の主要旅行会社へ訪問営業を実施。また、長野県長野市、松本市の旅行会社、バス会社へ訪問営業を行った。 過去来館団体、デイサービス施設へ平日利用を促進するため営業を行った。過去来館施設5施設82名の利用があった。 貸室使用申込をFAXでの申込から、ホームページから用紙をダウンロードしてメールでの申込にDX化した。 長良川温泉旅館組合・岐阜観光コンベンション協会・地域連携・JTBとの連携としてメディア・エージェント招聘事業に協力、パンフレット配布と説明を行い誘客に務めた。 JTB岐阜支店と連携し団体向け、JTBならではの「バックヤードツアー」プランを造成し商品化した。 長良川温泉旅館宿泊者限定のクーポン定期的に配布し、誘客に繋がるようにした。 コンベンション協会と連携し、岐阜県観光連盟主催の「岐阜県観光物産展in金山2023(冬)」に出展しパンフレット配布と物販を行った。 オルガン、鵜飼屋アンドンと連携し情報発信と夜市などイベントを行った。 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。下半期の発信件数は271件であった。 スマホ端末の位置情報システムを利用した情報発信は、10月からスポットを変更し案内を実施。 <p>【事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> 新規企画・鵜飼バックヤードツアーに取り組んだが、すべての設定日で催行でき、アンケートの評価も高かった。団体での参加や、来年の開催を望む声が多く続けていきたい。 鵜飼の実演・鵜飼の説明では、鮎の塩焼きとトートバッグをお土産として付けられるという新しい取り組みを行った。鮎の塩焼きが食べられる場所が少ないという課題の解消にもつながり、東京近郊など遠方からの来館者が増えた。 うかい終いイベントでは、夜市を開催する団体と連携しワークショップやふるまひイベントを開催。協力して鵜飼を盛り上げることができた。 鵜飼に関連したオリジナル商品(足半お守り・ドロップ・ポーロ・あゆザラメ)を継続販売し、売上げ向上や話題性につながった。 <p>【維持管理】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①省エネ施策の継続展開 <ul style="list-style-type: none"> 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省エネの新規施策 <ul style="list-style-type: none"> 1F倉庫2・3(バックヤード)の照明器具LED化及び玄関西側照明入切のタイマー設置による点灯時間の短縮化。 ③光熱水費削減に向けた取り組み <ul style="list-style-type: none"> 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2社、低圧電力は2社から業者選定を実施しました。 ④災害時に向けた訓練の実施 <ul style="list-style-type: none"> 実務訓練として、消防訓練・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ています。
--------------	--

<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p><前回意見> ・所管課: お客様の動向を分析した広告宣伝、団体旅行向けに作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。 ・委員会: アンケートで再来訪希望の回答が多いが、実際はリピート率が高くない。施設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」が繋がる様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。</p> <p>【運営】 ・地元団体のオルガン、鵜飼屋アンドンと連携し情報発信と鵜飼開き・鵜飼終い夜市・納涼祭りなどのイベントを実施し、誘客に努めた。 ・JTB岐阜支店と提携し、鵜匠家や造船所を見学する「鵜飼の里めぐり」ツアーを商品造成し団体誘客に努めた。今後もこの鵜飼の里ならではの強みをもった商品造成を行い、魅力的なツールとして全国の法人団体営業へ展開していく。 ・岐阜城に当館案内やイベント情報などのスタンドを設置。また、岐阜城入場券の裏面に当館案内(割引)を印刷し誘客に繋げた。 ・お客様のリピート率をあげるため、鵜匠宅・鵜舟造船所などを巡るバックヤードツアーや、有料鵜飼実演・説明など、鵜飼を深掘りする企画を実施した。 ・スマホの位置情報から地点を絞り広告を流すアドコンパスを導入し、お客様の動向を分析して効果的な広告宣伝を行った。 ・岐阜県観光連盟や岐阜観光コンベンション協会が行う、国内外で行われる、インバウンド商談会や観光展に資料を提供しPRに努めた。</p> <p>【事業】 ・いくつかの新しい団体との地域連携に取り組んだ。たとえば、かわべのじかんマルシェでは、マルシェを運営する地域団体と協力したことで、新しい出店者の開拓につながった。またクリスマスという新しい時期のマルシェに取り組み、多くの親子連れの誘客につながった。初開催の鵜飼バックヤードツアーは、鵜匠宅や鵜舟造船所を訪ねる企画で鵜匠との新しい連携を行った。鵜匠が望んでいた企画でもあり協力してオフシーズンの新しい名物企画を作成できた。 ・「かわべのじかん」や「なぞときゲーム」は、市内の全小学生にチラシを配布し、地元の小学生やその家族の来館を大いに促すことができた。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>【運営】 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・中学校団体に情報発信を行う。 ・観光説明会や商談会に参加し、近隣県や首都圏向けに修学旅行、日帰り遠足などの誘致を行っていく。 ・ホームページにコンテンツを分かりやすく魅力的に掲載し、入館・貸室予約などが簡単に出来るよう改修を行う。 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連携で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主催する商談会、観光物産展に積極的に参加する。 鵜飼観覧船事務所・岐阜城・長良川温泉組合・鵜飼屋アンドン等との地域連携の強化 ・岐阜城来場者割引、鵜飼観覧船乗船者割引の継続 ・長良川かわまち文化の交流拠点として地元団体との連携を強化。 ・三館連携イベントの開催や他の観光施設との連携。 ・鵜飼観覧船事務所と連携し水上座敷を使用したツアーの造成・実施。 ・長良川温泉・ホテルに鵜飼の実演・説明、バックヤードツアーなど宿泊に組み込んだ商品の提案。 団体向けコンテンツの活用として、JTBと連携し、「鵜飼の里めぐりバックヤードツアー」をブラッシュアップしていく。 近隣のデイサービス施設などへ平日利用促進策として営業を継続して行う。</p> <p>【事業】 ・これまで以上に地域の団体と協力し、地域の賑わいを創出していく。 ・インバウンドの誘客につながるようなPR(Instagramに英語翻訳を入れる等)や企画の工夫に努める。 ・鵜飼関係者としてより一層協力をし、企画のブラッシュアップに努めていく。 ・次世代へ鵜飼文化を伝え、広めることに注力した企画を様々な事業を通して実現する。</p> <p>【維持管理】 ①光熱水料金削減に向けた取り組み ・2FカフェのLED化を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、岐阜市へ相談の上で維持管理業務計画に反映し、法令を遵守します。 ・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、トイレトペ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

- ・施設の管理運営は、適切に実施されている。
- ・新たな取り組みとして、うかいバックヤードツアーなどを開催し、鵜匠や地域と連携して誘客を図った点は評価できる。
- ・今後も周囲の関連施設と連携して、インバウンドも含めた宣伝や誘客に対する新たな取り組みに努められたい。

●指定管理者評価委員会の意見

- ・来場者数に対して、来館者数が3分の1であるため、今後の来館者数増加に向けた工夫に期待したい。
- ・資料館としての価値の高さを生かし、来館者数の増加につながる事業促進に努めていただきたい。
- ・鵜飼期間中においても自主事業の「鵜飼の説明」を行ってはどうか。検討いただきたい。
- ・今後は、地域住民がリピーターとなりえるような事業展開も期待したい。