

令和6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	岐阜市長良川鵜飼伝承館	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	☒ 公募 ☐ 非公募		
料金制	☐ 使用料 ☒ 利用料金 ☐ 料金徴収なし		
指定管理委託料(年額)	96,090,000円		
施設の設置目的	長良川鵜飼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、鵜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

	R6 上半期	R5 下半期	R5 上半期	R4 下半期	R4 上半期
利用者数(単位：人)	78,964	54,119	74,813	53,814	61,194
展示室入館者数(単位：人)	29,939	14,620	23,991	14,476	20,950
各室稼働状況	施設稼働日数(日)	179	154	178	179
	会議室(件)	79	95	89	107
	多目的スペース(件)	50	84	43	33
	四阿(件)	147	139	143	87
	交流体験広場(件)	75	30	94	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	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「鵜飼への興味喚起」「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は中止し利用者からの意見聴取に取り組む為、DX化を行い、スマホで回答出来るようにした。スマホ未所持者には、紙のアンケート用紙を手交して記入をお願いした。 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長良川鵜飼の生涯学習講座 ②鵜飼文化紹介イベント ③鵜飼の実演【オフシーズン】 ④鵜飼の説明(主に家庭の日)【オフシーズン】 ⑤鵜飼の実演(鵜飼中止時)【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鵜飼の説明 ④鵜飼の実演 ⑤その他の自主事業	<指定事業> ①6講座、計108人(申込総数197人) ②鵜舟船頭による鵜飼道具の製作披露等35回開催。 ③計13回、725人 ④計3回、194人 ⑤計4回、160人 ⑥・鵜飼開き 鮎雑炊のふるまい(限定300食配布) ・鵜匠に変身体験コーナー 計7回、286人(その他付添195人) ・うかい歩き-鵜飼の里とミュージアム- 計6回、142人 ・子ども記者体験 計2回、22人(その他付添10人) ・瓦版第夏号発行2,000部配布 ・鵜飼学習のワークシート5,000部(付属シール5,000部)印刷 ・うかい・長良川ポスターコンクール、応募者数102点 <自主事業> ①利用者7,408人 ②利用者6,820人 ③開催なし ④開催なし ⑤その他の自主事業 <table><tr><th>項 目</th><th>参加者</th><th>来場者</th></tr><tr><td>鮎菓子箸置き作り</td><td>48人</td><td></td></tr><tr><td>鵜の陶製オブジェづくり</td><td>29人</td><td></td></tr><tr><td>シルクスクリーンで“鮎鯉”のぼり</td><td>42人</td><td></td></tr><tr><td>チェーンソーアート実演</td><td>50人</td><td></td></tr><tr><td>木育ワークショップ“長良川の生き物を創る”</td><td>12人</td><td></td></tr><tr><td>足半づくり体験(2回開催)</td><td>7人</td><td></td></tr><tr><td>静夜の音楽会 二胡の調べ</td><td>150人</td><td></td></tr><tr><td>季節を愛でる中国茶会-夏の終わり-</td><td>18人</td><td></td></tr><tr><td>鮎菓子をつくってみよう！(2日間開催)</td><td>196人</td><td></td></tr><tr><td>開館12周年記念イベント 帰ってきた！ぎふの妖怪クイズラリー第2弾</td><td>3,545人</td><td></td></tr><tr><td>第2回ぎふ長良川花火大会屋台</td><td></td><td>4,149人</td></tr><tr><td>長良川うかいミュージアムで昼食を！応援プラン</td><td>15件、745人</td><td></td></tr></table>	項 目	参加者	来場者	鮎菓子箸置き作り	48人		鵜の陶製オブジェづくり	29人		シルクスクリーンで“鮎鯉”のぼり	42人		チェーンソーアート実演	50人		木育ワークショップ“長良川の生き物を創る”	12人		足半づくり体験(2回開催)	7人		静夜の音楽会 二胡の調べ	150人		季節を愛でる中国茶会-夏の終わり-	18人		鮎菓子をつくってみよう！(2日間開催)	196人		開館12周年記念イベント 帰ってきた！ぎふの妖怪クイズラリー第2弾	3,545人		第2回ぎふ長良川花火大会屋台		4,149人	長良川うかいミュージアムで昼食を！応援プラン	15件、745人	
項 目	参加者	来場者																																							
鮎菓子箸置き作り	48人																																								
鵜の陶製オブジェづくり	29人																																								
シルクスクリーンで“鮎鯉”のぼり	42人																																								
チェーンソーアート実演	50人																																								
木育ワークショップ“長良川の生き物を創る”	12人																																								
足半づくり体験(2回開催)	7人																																								
静夜の音楽会 二胡の調べ	150人																																								
季節を愛でる中国茶会-夏の終わり-	18人																																								
鮎菓子をつくってみよう！(2日間開催)	196人																																								
開館12周年記念イベント 帰ってきた！ぎふの妖怪クイズラリー第2弾	3,545人																																								
第2回ぎふ長良川花火大会屋台		4,149人																																							
長良川うかいミュージアムで昼食を！応援プラン	15件、745人																																								

	<特別展示> 前期開催企画	鵜飼開きアンドン夜市連携イベント警備業務の一部負担 うかいバックヤードツアーと水上座敷 4設定は催行人員達せず中止、1設定は悪天候の為、中止 <特別展示> ・「ぎふの鵜飼」アマチュアカメラマン公募作品41点 プロカメラマン小林淳氏作品4点 ・ミニパネル展「源氏物語に登場する鵜飼」 ・「GOKANで感じる鵜飼」 ・GOKAN関連イベント/VR体験会 計40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鵜の飼育業務	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鵜匠などと協力し、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。 ・2F景観ラウンジ排煙窓の開閉不良 ・鵜飼の実演用水槽底部から漏水 ・収蔵庫用加湿器の給水ユニット故障 ・展示設備2Fガイダンスシアタープロジェクター故障 ・ELV1号機 停電時自動着床装置バッテリー電池切れ
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	・令和5年度7月にアンケートのDX化を実施。 ・スマホ未所持者には紙の用紙で依頼。 ・市民講座・ワークショップ・イベント参加者にもQRコードチラシで依頼している。 ・団体客には添乗員を通してアンケート回答を依頼。 ・施設利用のない方にもアンケートをいただくべく、エントランスに案内POPを設置。
利用者アンケートの実施結果	4月～9月(上半期)の回収数は、1,182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、1,122枚、94.9%であった。 ・「スタッフの対応」では、1,130枚、95.6%であった。 ・「施設や設備」では、1,133枚、95.8%であった。 ・「再度の来館」では、1,052枚、89%であった。
利用者からの要望・苦情と対処・改善	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。 上半期のアンケートにおいて、お客様のご意見ならびに対応は下記の通り。 ・鵜のぬいぐるみの販売はあるが、鮎のぬいぐるみもあった方が良いと思う。 →メーカーに対応可能か確認しています。 ・鵜飼だけでなく、長良川温泉との掛け合わせなど総合力をうたった方が良い。 →関係各所(岐阜長良川温泉旅館協同組合等)と連携し、誘客につながる取り組みを協議しています。

●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、業務改善に取り組めているか。	S	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。	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。	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。	A	A	A
		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	1. 広報に注力し、施設のPRに努めました。 ・PR動画を作成しホームページで放映 ・SNS(X・Facebook・Instagram)でイベント情報の発信(各100件投稿)、フォロワー3,186人(前年より105人増加)、発行媒体への記事掲載(岐阜新聞学びのトビラ夏号と岐阜中日新聞7月号への掲載など) ・鵜飼観覧船予約のWeb化に対応し、予約者へのリターンメールで当館告知宣伝(上期638人) 2. 利用者の利便性向上を図りました。 ・ホームページをリニューアルし、イベントや団体・貸室利用の申請を全てオンラインから可能にしました。 ・アンケート回答方法をWebに統一し、回収率の向上に努めました。(回収総数1,182枚、前年同期503枚) 3. 新たな事業を展開し、入館者数の増加につなげました。 自主事業 ・(GWイベント チェーンソーアート実演&木育ワークショップ) ・(足半づくり体験) ・(長良川夜市連係企画 二胡の調べ) ・(季節を愛でる中国茶会) 指定事業 ・(アマチュア写真家公募の写真展) ・(特別展示企画関連VR体験会) 結果、自主事業4件237人、指定事業2件81人の入館につながりました。 4. 組織体制、地域との連携を強化しました。 ・学芸員を1名増員し、特別展示等の企画立案に力を入れる体制を整えました。 ・長良川花火大会や、長良川夜市では警備員を配置し、イベントの安全な運営に協力しました。 ・鵜匠や鵜飼観覧船事務所と連携した新規事業の企画を行いました。 5. 施設の維持管理に努めました。 ・有資格者による自主点検を行い、設備不具合の早期発見に努めています。 ・突発的な故障(実演水槽、プロジェクター、収蔵庫ファンモーター)に迅速に対応し、利用者への影響を最小限にしました。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	<前回意見> 委員会:①来場者に対して、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。 ②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。 ③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。 ④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。 所管課:⑤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。 ①展示室観覧券とセットにした自主事業の開催を増やしました。(今年度上半期2件214名、昨年度上半期1件166名) ②歴史博物館に協力いただき、鵜飼にまつわる歴史・民俗資料をお借りして展示を開始しました。合わせて、エントランスの設えも見直し、訪れた方の満足度向上に努めました。 ③鵜飼の準備風景を見学し、鵜匠から話を伺う事のできる「水上座敷とうかいバックヤードツアー」を企画しました。その他では主に土日、現役船頭が鵜飼文化を紹介するイベントを開催しています。 ④「鮎菓子を作ってみよう!」は昨年好評だったため、2日間に増やして実施しました。岐阜市内の小学生とその家族をターゲットとして宣伝を行ったため、アンケート結果ではリピーター含め家族連れが多く、恒例の人気事業として認知され始めています。 新たに開催した「二胡演奏会」や「中国茶会」も好評であり、リピーターの増加を見込み下半期も継続して実施いたします。 ⑤岐阜城・鵜飼観覧船事務所・歴史博物館とそれぞれ広告・新規事業・収蔵品の展示などで連携を強化しました。またインバウンド対策として、ホームページの多言語対応や、英語併記でのSNS投稿を行いました。
今後の取組み	1. 運営に関する取組み ・市内の宿泊施設と連携した鵜飼オフシーズンの回遊策を検討し、誘客に繋げます。 ・団体客誘致のため、近隣のデイサービス施設への営業、関東・関西圏へのセールスを行います。 ・インバウンド対策として、SNSの英語翻訳投稿の頻度を上げるほか、中国語による施設紹介資料を作成します。 ・近隣施設や団体との連携を継続、強化していきます。 (岐阜城)入場券裏面への当館案内・割引券印刷 (鵜飼観覧船事務所)観覧船の予約確認メールに当館案内・割引の掲載 (歴史博物館)鵜飼に関する収蔵品の当館での展示 (長良川リバーサケブ)交流体験広場やプロムナードを活用したマルシェなどのイベント開催 (岐阜観光コンベンション協会・岐阜県観光連盟)広報・営業活動 2. 指定事業、自主事業に関する取組み オフシーズンでも興味を持って来館いただけるよう、鵜飼の魅力を様々な角度で伝えていく事業を行っていきます。 ・昨年度から好評いただいている「バックヤードツアー」 ・鵜飼の新たな楽しみ方を提案する「まっくらうかい」 ・「かわべの時間マルシェ」では、新たに長良公園オーガニックマルシェ実行委員会と共催。 ・地元の方中心に大変好評であった「中国茶会」を秋冬の季節に合わせて開催。 3. 経費削減、施設保全に関する取組み ・中間期は給排気ファンの活用、冬季は共用部の温度管理を徹底し省エネに努めます。 ・次年度の小売電気事業者の選定を行い、光熱費の削減に努めます。 ・消防訓練や、防災のための自主点検を行い、災害時に備えます。 ・仕様書外の項目についても点検を行い、修繕計画を見直し施設の保全を図ります。

●所管課の意見

- 施設の管理運営は、適切に実施されている。
- 新たな自主事業を企画し、展示室入館者数の増加に繋げた点を評価する。
- 今後も関連施設、団体との連携や、作成したPR動画を活用した広報活動など、鵜飼文化の保存継承や広めるための取り組みを期待する。

●指定管理者評価委員会の意見

- 年度下半期の鵜飼オフシーズンに来場者が増えるような取り組みを期待したい。
- コロナ禍前と比較すると団体利用の来場者が戻ってきていないため、団体利用者を誘致する取り組みを検討していただきたい。