

令和6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	☒ 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

		R6 下半期	R6 上半期	R5 下半期	R5 上半期	R4 下半期
利用者数(単位:人)		45,206	78,964	54,119	74,813	53,814
展示室入館者数(単位:人)		14,166	29,939	14,620	23,991	14,476
各室稼働状況	施設稼働日数(日)	153	179	154	178	153
	会議室(件)	84	69	85	73	72
	多目的スペース(件)	51	27	73	23	65
	四阿(件)	124	137	133	132	104
	交流体験広場(件)	25	67	30	88	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遵守しており、適切な運営が行われている。 ②利用者サービスの提供に支障のない適切な人員配置となっている。業務を適切に遂行できるよう、適宜研修を実施している。 ③ホームページや広報誌、SNSを活用した広報活動を実施している。 ④アンケートボックスは中止しオンラインアンケートを実施。スマホ未所持者には、紙のアンケート用紙を手交している。 ⑤苦情や要望に対し、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(鶺鴒バックヤードツアー) ④鶺鴒の実演 ⑤その他の自主事業 <特別展示> 後期開催企画	<指定事業> ①6講座、計124人(申込総数 158人) ②鶺鴒船頭による鶺鴒道具の製作披露等 32回開催 ③なし ④計5回、計185人 ⑤なし ⑥・鶺鴒終い おはぎの振る舞い(限定100食配布) ・ポスターコンクール表彰式と展示会を実施 ・鶺鴒匠に変身体験 計6回、128人 ・うかい歩き 計6回、69人 ・瓦版 秋冬号、春号発行 各2000部 ・鶺鴒学習のワークシート500部追加印刷 <自主事業> ①利用者 4,587人 ②利用者 3,517人 ③計12回、99人 ④計15回、168人 ⑤その他の自主事業 <table><tr><th>事業名</th><th>参加者数</th><th>来場者数</th></tr><tr><td>うかいバックヤードツアーと水上座敷</td><td>45人</td><td>0人</td></tr><tr><td>秋のかわベコンサート</td><td>81人</td><td>0人</td></tr><tr><td>貧切鶺鴒の実演</td><td>11人</td><td>0人</td></tr><tr><td>まっくらうかいin the room</td><td>56人</td><td>0人</td></tr><tr><td>季節を愛でる中国茶会(冬の温もり)</td><td>25人</td><td>0人</td></tr><tr><td>ぶらり長良川お宿めぐり♪</td><td>120人</td><td>0人</td></tr><tr><td>第11回かわべのじかんマルシェ</td><td>0人</td><td>1,500人</td></tr><tr><td>マルシェ おおきなキャンパスアート</td><td>15人</td><td>0人</td></tr><tr><td>春のかわベコンサート</td><td>28人</td><td>0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>671人</td><td>0人</td></tr></table> <特別展示> ・「岐阜市長良川鶺鴒の継承と未来」 ・「長良川鶺鴒のお土産・記念品あれこれ」	事業名	参加者数	来場者数	うかいバックヤードツアーと水上座敷	45人	0人	秋のかわベコンサート	81人	0人	貧切鶺鴒の実演	11人	0人	まっくらうかいin the room	56人	0人	季節を愛でる中国茶会(冬の温もり)	25人	0人	ぶらり長良川お宿めぐり♪	120人	0人	第11回かわべのじかんマルシェ	0人	1,500人	マルシェ おおきなキャンパスアート	15人	0人	春のかわベコンサート	28人	0人	長良川うかいミュージアムで昼食を！応援プラン	671人	0人
事業名	参加者数	来場者数																																	
うかいバックヤードツアーと水上座敷	45人	0人																																	
秋のかわベコンサート	81人	0人																																	
貧切鶺鴒の実演	11人	0人																																	
まっくらうかいin the room	56人	0人																																	
季節を愛でる中国茶会(冬の温もり)	25人	0人																																	
ぶらり長良川お宿めぐり♪	120人	0人																																	
第11回かわべのじかんマルシェ	0人	1,500人																																	
マルシェ おおきなキャンパスアート	15人	0人																																	
春のかわベコンサート	28人	0人																																	
長良川うかいミュージアムで昼食を！応援プラン	671人	0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巡視・点検を随時行い、適切に管理している。 ②日常清掃、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鵜匠などと協力し、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、適切な修繕を実施している。 ○実演水槽水漏れ修理及び今後の対策 ○展示設備平面スクリーン故障対応及び予防保全と現況調査(予備機の現状報告や提案等) ○景観ラウンジの冷房効果低下の調査及び今後の対策・改善措置
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している。

●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	10月～3月(下半期)の回収数は、665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、636枚、95.6%であった。 ・「スタッフの対応」では、641枚、96.4%であった。 ・「施設や設備」では、645枚、97%であった。 ・「再度の来館」では、586枚、88.1%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。 下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。 展示がわかりやすく、施設も比較的新しく綺麗でよかったです。 日本だけでなく外国の方が見ても面白い内容だと思うのでインバウンド向けPRや展示の英語・中国語表示、通訳機器の設置などをしてみるとよいのではと思いました。 →英語・中国語字幕に加えて、多言語翻訳機のポケットークを導入しました。

●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。 ・エントランスにデジタルサイネージを設置し、館のPRを行いました。 ・SNS(X・Facebook・Instagram)でのイベント情報発信(各80件)に注力しました。フォロワーは全体で3,354人、上期より168人増加。 2. 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＞ ・鵜飼の実演／観覧船に乗って実際の鵜飼を見る雰囲気味わってもらうため、提灯や総がらみの大きな写真や木のベンチを配置し、開演前まで鵜飼の情景の音を鳴らした。特製ご来場印の葉書も付けた。 ・水上座敷と鵜飼バックヤードツアー／鵜飼観覧船事務所と連携し水上座敷とバックヤードを融合した企画を初実施した。10月開催の2回で合計90名の申込があったが、うち1回は水位の関係で催行できなかった。最終回はバックヤードツアーのみ実施し好評を得た。 ・鵜飼バックヤードツアー／鵜飼の説明をブラッシュアップし、鵜飼バックヤードツアーを開催。鵜舟造船所と作業場いづれかと鵜匠の家での見学を含む鵜匠による説明を行った。オフシーズンの鵜飼の準備を見学するという新しいコンテンツを確立できた。 ・まっくらうかい／視覚障がいの方にも鵜飼を楽しんでもらおう、視覚障がい者が体感する鵜飼を健常者も体験してもらおうという新しい企画。まっくらうかいプロジェクトと共催で、新しい観点から鵜飼のイベントを実施できた。地域連携にもつながった。 ・ぶらり長良川お宿めぐり／閑散期対策として、岐阜長良川温泉旅館協同組合と当館を周遊するデジタルスタンプラリーを初企画。地域の観光地の連携を図った。宿泊施設と立ち寄り施設が前向きに協力しPRを双方の顧客にすることで認知度の拡大も図れた。 ＜指定事業／特別展示＞ ・特別展示「岐阜長良川鵜飼の継承と未来」は鵜匠が今一番伝えたいことを扱え、鵜飼に携わる関係者との連携を深める企画となった。また当館の使命である、長良川鵜飼を「広め」「伝え」「護る」を体現した内容となり、アンケートでは鵜飼の伝承について知識を深められたという意見を多くもらった。関連の市民講座も通常の20人から40人に定員を増やし、一般参加者のほか観覧船の船頭など鵜飼に携わる関係者の来場も促進し、鵜飼の当事者も一般の参観者も皆で鵜飼伝承への意識を高める機会となった。 ・特別展示「長良川鵜飼のお土産・記念品あれこれ」は、歴史博物館と連携を深める展示となった。歴史博物館の所蔵品を多く扱い、初出展もいくつかわ展示できた。また、関連講座では、展示協力した歴史博物館の学芸員が講師を担当し展示内容を深掘りする講座となり、特別展示への来場を促すものとなった。 結果、自主事業3件221人の入館につながりました。上記の指定事業、および特別展示は鵜飼関係者や関連観光施設との連携を深める結果につながりました。 3. 組織体制、地域との連携を強化しました。 ・視覚障害者、応援する団体とともに新規企画を実施しました。 ・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。 4. 施設の維持管理に努めました。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	＜前回意見＞ 所管課: 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。 委員会: ①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。 ②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。 ◇所管課より 団体との連携／「まっくらうかいプロジェクト」「オーガニックマルシェ」との事業団体との連携を新たに実施。関連施設との連携／「岐阜市歴史博物館」と連携して鵜飼に関連する展示を実施。 「岐阜長良川温泉旅館協同組合」と各宿泊施設と当館をめぐる企画を初実施。 聴覚障害者の方に、日本語字幕入りシアター映像をみられるiPadの貸出を開始し、より多くの方に鵜飼文化を知っていただける機会を創出した。 ◇委員会より ①・下期対策として実施した「鵜飼バックヤードツアー」「鵜飼の実演」はVISIT(岐阜県観光サイト)、JREXプランと連携して県内外に向けて告知、集客を図った。 ・長良川温泉宿泊施設と当館を巡る「ぶらり長良川めぐり」スタンプラリーの実施、まっくらうかいプロジェクトと共催「まっくらうかい in the room」を実施しオフシーズン集客対策を行った。 ②・全国旅行業協会(旅行会社会員数全国5400社)サイト上での当館団体誘客告知、当館HPバナーを貼り付け、誘客を行った。 ・団体旅行取扱い旅行会社(関東地区)には団体用資料を送付。 ・アジア圏海外での誘客活動(中国、台湾から当館への誘客)として中国駐東京観光代表処、JTB台湾オフィスに団体中国語資料を送付並びにメール、電話での口頭営業を実施。 ・訪日旅行・訪日外国人誘客活動として(株)日本旅行訪日旅行部、中部圏インバウンド取扱い旅行会社に団体中国語資料を送付、営業プレゼンを行った。
今後の取組み	・既存の電力会社(エネット)を岐阜電力に変更することにより電力使用料金の圧縮を図る。 →縮減率7%、年間500千円の縮減予定。 ・岐阜城楽市運営会社 名鉄プロパティマネジメント(株)、近隣施設(長良川温泉宿泊施設)との連携による来場者数の伸長を図る。 →当館近隣宿泊施設、博物館、観光施設の周遊箇所を増やし、スタンプラリーを通し各施設間の連携を強化、地域連携による集客UPに取り組む。 ・岐阜観光コンベンション協会と連携し、引き続きインバウンドの集客を図る。 ・訪日旅行、訪日外国人取扱い会社に働きかけインバウンドの集客を図る。 →各団体や機関、JTBとの営業の機会を増やし、有力サイトなどの掲載等も働きかける。 ・オンシーズンに鵜飼バックヤードを定例開催する。 →昨年秋よりオフシーズン対策として実施した鵜飼漁前のバックヤードツアーをオンシーズンにも展開し、より多くのお客様を集客するとともに、鵜飼に対する新たな魅力発信、伝承に貢献する。 ・地域の連携強化を図る。 →あんどんグループが主催する長良川夜市等、近隣施設との連携を強化することにより地域の活性化を図る。

●所管課の意見

- ・施設の管理運営は適切に実施されている。
- ・外国対応のための多言語翻訳機の導入や聴覚障がい者対応のための日本語字幕付きの映像をタブレット端末より視聴可能とし、様々な人が楽しめる施設として信頼性を高めたことを評価する。
- ・人件費、物価・光熱水費の上昇により、令和3年度の指定管理者公募時より管理経費が増加しているため、計画的な予算の執行に努められたい。

●指定管理者評価委員会の意見

- ・若年層に歴史や伝統の知識をより一層提供できる運営に努めていただきたい。