

総合評価結果報告書

施設の名称	静岡市清水港船宿記念館		
課名	観光・MICE推進課		
指定管理者名	公益財団法人するが企画観光局		
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日		
評価委員会 開催年月日	令和2年8月7日(金)		
評価委員 ※()内は職名 等を記載してく ださい。	①委員長 岩田 智穂(参与兼観光・MICE推進課長) ②委員 萩原 智美(文化振興課長) ③" 竹下 秀人(日本平動物園園長) ④" 風間 禎之(静岡商工会議所 商工観光課長) ⑤" 松下 光恵(特定非営利活動法人男女共同参画 フォーラムしずおか 代表理事)		
評価点 (各委員平均点)	74.2点	評価	A・B・C・D・E
評価結果詳細	別紙「総合評価結果総括表」のとおり		
総合評価結果を踏 まえての施設所管 課としての意見	<p>実施事業は事業計画のとおり実施され、体験教室や次郎長巷談といった、地域と連携した事業は定着しており、指定管理者として適切に運営しているものと判断する。</p> <p>その他、清水港への客船寄港スケジュールや地域の祭りなどの周辺イベントに連動した柔軟な対応や、新たに取り組んだ「英語ウェルカム教室」は、地域の観光拠点としての役割を適切に理解している成果だといえる。特に、次郎長が自ら始めた英語教室を現代において末廣の場で再現し実施したことは意義深い事業の一つであり、今後も継続させ、活気ある施設運営に繋げてもらいたい。</p> <p>一方で、例年実施しているイベントが定着することで改善の機会を逸することが無いよう、施設の目的を再確認し、今後もより良い施設を目指し、改善に努めていきたい。</p>		

総合評価結果総括表

施設 の 名 称 [静岡市清水港船宿記念館] 課名 [観光・MICE推進
課]

指定管理者名 [公益財団法人するが企画観光局]

	A 評価 委員	B 評価 委員	C 評価 委員	D 評価 委員	E 評価 委員	平均 点
1 履行状況の確認	【配点50点】					
(ア) 事業計画書等に示された事業が予定どおり円滑に実施された。(10点)	8	8	8	10	7	8.2
(イ) 施設の保守、管理、点検、清掃等が適切に実施された。(10点)	6	8	8	8	6	7.2
(ウ) 収支状況において、概ね予算のとおり執行されており良好であった。(10点)	6	8	8	8	8	7.6
(エ) 市民が体験教室や事業の情報を入手しやすくなるように、積極的な広報宣伝を実施した。(5点)	3	3	3	4	3	3.2
(オ) 地震・停電等の災害・事故発生時の危機管理体制を整備しており、発生時には迅速かつ的確な対応を行った。(5点)	4	3	4	4	2	3.4
(カ) 運営に必要な人員配置が適正に行われた。(5点)	3	3	4	3	2	3.0
(キ) 設定した目標が達成された。(5点)	2	2	3	3	3	2.6
小 計	32	35	38	40	31	35.2
2 指定管理者の創意工夫	【配点15点】					
(ア) 指定管理者のネットワークを活かした事業が実施された。(5点)	5	3	4	4	2	3.6
(イ) 入館者の増員に対する自主的な取り組みがなされた。(10点)	6	8	8	5	7	6.8
小 計	11	11	12	9	9	10.4
3 市民（利用者）のサービスの向上	【配点15点】					
(ア) 職員の利用者に対する対応が親切丁寧であり、利用者に安心感を与えるとともに、利用者の信頼感を得られるよう努めた。(8点)	8	7	7	8	8	7.6
(イ) 職員の対応力向上に努めるとともに、利用者の苦情等には速やかに対応した。(7点)	5	6	6	6	5	5.6
小 計	13	13	13	14	13	13.2

4 施設固有の評価項目						【配点20点】
(ア) 次郎長に関するイベント、企画展等の事業を地域住民と協働して実施した。(10点)	8	8	8	8	7	7.8
(イ) 周辺地域の観光案内を適正に実施した。(10点)	6	8	8	8	8	7.6
小 計	14	16	16	16	15	15.4
合 計	70	75	79	79	68	74.2

※ 評価委員名は記載しない

※ 平均点は、少数点以下第2位を四捨五入する。

各評価委員の所見のまとめ（※各評価委員の所見をそのまま記載してください。）

【A評価委員】

- ・施設の役割を見失っていないか、目標設定等にあたり、もう一度確認検討等をのぞむ。利用者を巻き込んでの訓練実施等は施設管理者としての責任感の高さを感じられる。
- ・商店街との連携による英語でおもてなし教室は、特色ある取り組みとして評価したい。
- ・満足度90%超は評価できる。
- ・地元協力を得る努力が認められる。
- ・施設管理に長く携わっていることで、将来ビジョンを持ちあぐねている様子。よい企画を行っていると思うので、この施設を今後どう活用していくべきか等を指定管理者の目線で捉え、臨んでほしい。

【B評価委員】

- ・「英語ウェルカム教室」の開催は大いに評価できる。
- ・外国客船入港時には開館時間の前倒しをしたり、みなと祭りの際には開館時間を延長する等、柔軟な対応をとっている。
- ・来館者には積極的に声を掛け、施設の説明を施し、次郎長のイメージを一新させている点は大いに評価できる。
- ・地元と連携した「次郎長ウォーキング」は評価できる。ただし、年齢層の幅をより広げたい。
- ・外国人観光客を意識した「英語ウェルカム教室」の開催は、この船宿記念館で実施していることが意義深いと感じました。今後の継続とさらなる工夫を期待したいです。

【C評価委員】

- ・計画どおり事業は実施されており、積極的に新しい事業への取り組みもあり、大変評価できる。設定目標が未達成のため、対策が必要と考える。
- ・入館者増に向けた取り組みは評価できる。
- ・特に苦情もなく、適正な体制が整っており、評価できる。リピーターは、データ上多いとは見られない。リピーター増の取り組みをもっと図るとよい。
- ・人気イベントが定着しており、評価できる。目標達成のため、人気イベントの回数増等を図るとよい。
- ・積極的に取り組んでいる様子が伺え、評価できます。地元へのPRをもう少し強化できないか考えてほしい。

【D評価委員】

- ・実施事業が定例化され、毎回それなりの参加者が見込めるのはよいことですが、マンネリになりやすいので、新しいことにもチャレンジしてほしい。
- ・するが企画観光局の組織力を活用しており評価できたが、入館者増員に向けて、トライアンドエラーで考えてほしい。
- ・英語での対応など苦勞も多いかと思うが、丁寧な対応でリピーターも多いようなので、今後も続けてほしい。
- ・次郎長ゆかりの地を巡るウォーキングなど好感をもった。
- ・次郎長のイメージが変わったという人が多く良かった。この施策の演出方法が良いから、そのように感じる方が多いのだと思う。今後は企画のマンネリ化を回避し、新しいことにも取り組んでほしい。

【E評価委員】

- ・施設の目的に合う事業、展示の見直しをされるとよい。事業報告も表にまとめると見易い。アンケートは実数とともに割合も。
- ・前期と変わらない点が多かった。コロナで当分インバウンドは難しいので、入館者目標も見直してはどうか。
- ・次郎長のマイナスのイメージにとらわれず、次郎長生家や清水の歴史家の方と、もっとつながるといいのでは。
- ・少ない人数できちんと運営されているが、指定管理団体と職員がどんな施設にするか、もっと話し合ったほうがいいと思った。施設には県外のシニアの来館が多いが、今後、地域の人にもっと活用して欲しいのか、歴史好きのシニアに応える施設にしたいのか、明確にされるといい。
- ・自由記入のアンケートを内容ごとにまとめて改善に活かしてほしい。

評価委員会としての意見

地元商店街との連携による「英語でおもてなし教室」は、新たな取り組みとしてこの施設で実施することに意義があるので今後も実施して欲しい。また、客船の入港や清水港祭りなど集客の期待できるイベントなどに合わせた柔軟な対応は評価できる。さらに、次郎長の社会貢献などの紹介により、利用者に清水の次郎長のイメージを一新させる取り組みは評価できる。

しかし、特定の参加者を見込めることは理解するものの、事業が定例化している部分も見受けられるため、施設の役割を今一度再確認していただき、将来的なビジョンをもって運営に取り組んでいく必要あると考える。