

総合評価結果報告書

施設の名称	静岡市工芸と歴史の体験施設「駿府匠宿」		
課名	産業振興課		
指定管理者名	株式会社駿府楽市		
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7月15日(水)		
評価委員 ※()内は職名 等を記載してく ださい。	①稲葉 光 (経済局次長兼商工部長) ②野中 秀祐 (公益財団法人静岡産業振興協会 業務課長) ③齋藤 隆之 (静岡特産工業協会 専務理事) ④谷川 良英 (産業振興課長) ⑤気田 敏弘 (参与兼商業労政課長)		
評価点 (各委員平均点)	85.8 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>評価Bを受け、良好な施設の運営状況であったと考えている。</p> <p>来場者目標の達成に向けて、引き続き新規事業の企画運営、趣向を凝らした企画展示の実施、地元との連携による事業など、誘客・PRを進めながらも、目標を意識した事業展開が必要である。そのため、アンケート等で来場者の意見を的確に把握し、お客様の立場に立った運営につなげてほしい。</p> <p>一方で、引き続き利用者満足度目標を達成していくため、従業員の資質向上、業務改善プロジェクトなどの取組は継続すべきである。</p> <p>今後も来場者を増やしてより多くの人に伝統工芸や地場産業をPRするため、本市と協働で課題解決にあたり、引き続き魅力ある施設運営に努めてほしい。</p>		

総合評価結果総括表

施設の名称 [静岡県工芸と歴史の体験施設「駿府匠宿」]

課名 [産業振興課]

指定管理者名 [株式会社駿府楽市]

	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】					
(1) 当初の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か。	24	29	32	28	33	29.2
ア 来場者に対する案内業務及び地場産業・伝統工芸のPR業務	4	5	5	4	5	4.6
イ 利用者に対する創作体験及び教室体験の企画運営業務	4	4	5	4	6	4.6
ウ 伝統工芸の実演等に関する業務	4	5	6	5	6	5.2
エ 常設展示及び企画展示の管理運営・開催業務	4	5	5	5	6	5.0
オ 施設の装飾及びイベント開催業務	4	5	6	5	6	5.2
カ 誘客宣伝業務	4	5	5	5	4	4.6
(2) 施設利用に関する業務が適切に実施されたか。	5	5	5	5	5	5.0
(3) 適正な能力を持った職員が適正な人数配置されたか。	3	5	4	4	5	4.2
(4) 施設の保守・管理・点検・清掃等が適切に実施されたか。	4	4	4	4	4	4.0
小 計	36	43	45	41	47	42.4
2 指定管理者の創意工夫	【配点15点】					
(1) 指定管理者の有する人材・ネットワーク・経験を活かした事業が実施されたか。	12	14	14	12	14	13.2
小 計	12	14	14	12	14	13.2
3 市民（利用者）のサービスの向上	【配点15点】					
(1) 施設の利用状況、稼働状況について検証し、改善に向けた取組みがなされているか。	8	9	8	8	9	8.4
(2) 利用者の満足度調査を実施し、結果を反映させた運営を行っているか。	4	5	5	3	5	4.4
小 計	12	14	13	11	14	12.8
4 施設固有の評価項目	【配点20点】					
(1) 販路拡大の観点から物販施設の活用を行っているか。	8	9	8	8	8	8.2
(2) 地元丸子地区との連携を図っているか。	8	10	10	9	9	9.2
小 計	16	19	18	17	17	17.4
合 計	76	90	90	81	92	85.8

※ 評価委員名は記載しない。

※ 平均点は小数点以下第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】

- ・年間来場者数は目標に達していないが、様々な工夫により、高い利用者満足度を得ている。
- ・本施設において望ましい形態である利用料金併用制で事業実施している。
- ・さらに利用者満足度の高い施設運営と来場者数増加を目指し、より多くの利用者にアンケート調査を実施してほしい。
- ・駿府楽市店舗との連携、地元団体との関係など、指定管理者の特徴を活かした事業を実施している。

【B評価委員】

- ・様々な創意工夫のもと、事業計画書の記載事業を超える取組がなされており、概ね評価できる。
- ・一方、年間来場者数については減少傾向にあり、高い満足度に対して、施設の良さのPR不足等の原因も想定されるため、アンケート結果の分析を通して改善を期待したい。
- ・地域や学術機関等との連携により取組に幅が出てきている。
- ・新商品を上手にPRすることで集客につなげてほしい。
- ・業務改善プロジェクトにより、市民サービス向上のための取組が恒常的に行われていることが満足度の高さにつながっている。お客様の目線に立った取組を継続してほしい。
- ・地域との連携が販促につながる可能性が高い。地元自治会、商店会等が活発な活動を行っているので、今後も連携していくことで集客にもつなげてほしい。
- ・高い満足度の裏付けとして、施設の職員のみならず出展者（職人）の創意工夫やチームとしての取組により成果につながっていると考えられるので、今後も継続していくことで集客につながると考える。

【C評価委員】

- ・来場者数が目標には少し届かなかったが、体験者からは99%以上の満足度を得ており、内容の充実度はうかがえる。新たな利用者の開拓を今後期待したい。
- ・計画にない新たな事業を展開するなど、従業員の意欲を感じる。
- ・大学生と工芸品のデザインを検討し、職人への提案、地元食材を使用しての新メニューの開発などを行い、利用者の満足度を得ている。今後はさらなる開発などにつなげるような検証も行っていったらどうか。
- ・利用者、利用料が減少していることについて、改善プロジェクトを立ち上げるなど、従業員へ課題を共有し、問題提起を図っている。今後は、外部評価の導入なども必要かもしれない。
- ・地域との連携は、「地域の必要な施設」となるために重要。今後も引き続き、新たな取組をしてほしい。

【D評価委員】

- ・教室体験の募集について、毎年同じように実施している印象を受けたが、見直しが必要ではないか。
- ・誘客宣伝は、コロナ禍においては新しい試みも必要ではないか。
- ・今まで以上にネットワークを広げ、地場産業界と他の業界との交流につなげてほしい。
- ・利用者満足度が高いならば、リピーターがもっと増加してもいいと思う。アンケート内容を見直し、体験メニューに利用者ニーズを反映できる方法がいいのではないか。
- ・駿府楽市店舗ともっと連携してほしい。
- ・地区との連携をもっと深めれば、来場者も増えると思われる。積極的に連携イベントなどを本施設で開催してほしい。

【E 評価委員】

- ・お客様に直接接しているインストラクターを育てている努力が感じられ、評価している。
- ・従業員による手作りの装飾は、会社としての取組方や経費削減の意味からも大変好ましい。
- ・年間22回のイベントを企画し実行しており、大変な苦勞が推測される。
- ・観光バス以外にも集客方法を模索してみてはどうか。
- ・満足度調査は、もっと違う角度で質問してみてはどうか。
- ・施設内で来場者が迷わないように常設看板を見直し、施設案内表示を統一にしたことは大変効果的であり、指定管理者がお客様目線で考えていることが評価できる。
- ・旅行会社のPR訪問が効果的ではなくなったのなら、新たなPR手段を考えてはどうか。

評価委員会としての意見

- ・指定管理者の特徴を活かした創意工夫により様々な事業を実施している点は評価できるが、年間来場者数の目標を達成できなかった点で、上記の評価とした。
- ・また、従業員が課題を共有し、協力して新たな事業や接遇向上に取り組んでいることが、高い利用者満足度につながっているものと思われる。
- ・今後は、アンケートの見直しを含め、より多くの利用者のニーズを把握し、目標達成につながる事業の展開を期待する。
- ・地域の核となる施設として、地元団体とのさらなる連携や情報共有を進め、新商品や各種取組、催事を市内外に広くPRすることで、地場産業の振興につなげてほしい。