

年 度 評 価 シ ー ト

課名 歴史文化課

施設の名称 駿府城公園東御門・巽櫓、坤櫓、日本庭園及び茶室（紅葉山庭園）		指定管理者名 駿府城公園ランドマーク共同事業体			
1 履行状況					
(1) 目標達成 利用者数等					
令和5年度	目標値	実績値	達成率	前年度値	前年度比
総入場者数	122,000人	185,690人	152.2%	127,523人	145.6%
東御門・巽櫓	56,000人	79,465人	141.9%	50,927人	156.0%
坤櫓	27,000人	47,764人	176.9%	33,459人	142.7%
紅葉山庭園	39,000人	58,461人	149.9%	43,137人	135.5%
茶室利用回数	900回	854回	94.8%	948回	90.0%
(2) 人員配置状況 正規職員2人、嘱託職員3人、パート27人					
(3) 業務実施状況 各種事業について、業務仕様書及び事業計画書に従って実施されている。 主な事業と参加者数は以下のとおり。 <仕様書指定のソフト事業> ア 駿府城公園や静岡の歴史を体験、学習することを目的とした事業 (ア) 駿府城あるある探検隊「今川氏編～臨濟寺へ行く～」 実施日10月15日 募集人数30人 参加者42人（応募総数88人） (イ) 寺子屋駿府城「駿府歴史夜話」 実施日7月15日 募集人数20人 参加者24人（応募総数29人） イ 伝統文化の体験・継承を目的とした事業 (ア) 茶室で楽しむ落語会 実施日3月2日 募集人数50人 参加者52人（応募総数78人） (イ) お神酒作り体験 実施日12月16日 募集人数20人 参加者22人（応募総数30人） ウ 駿府城公園内若しくは周辺エリアで行われる事業又は周辺施設と連携した事業 (ア) 駿府城公園・歴史博物館連携コラボスタンプラリー 実施日10月14日～12月10日 景品引換468セット (イ) 駿河家康公縁珠めぐり 実施日8月8日～1月31日					

エ 対外的に施設PRを行い、新規顧客獲得に繋げることを目的とした事業

(ア) 戦国甲冑隊参上

大道芸ワールドカップの開催日に合わせた11月4日に実施し、県内外からの来園者に対し施設PRを実施。なお、歴史博物館と連携し歴史博物館内にも活動範囲を拡大。

(イ) お城EXPO2023への参加

城郭文化の振興とお城好きの方々との交流を目的に開催されている日本最大級のお城の祭典に参加し、全国に駿府城の魅力を発信。

開催日12月16日～17日 入場者数18,088人

<自主事業>

ア 御城印及び御城印帳販売

- ・御城印販売枚数17,432枚（和紙11,730枚、突板5,702枚）
- ・大河ドラマ館コラボ御城印（1,996枚）、切り絵記念符（371枚）、大御所記念符（1,836枚）などの限定御城印及び記念府も販売
- ・御城印帳販売冊数1,001冊

イ 茶室でランチ会

実施日5月19日・20日、11月28日、12月2日、1月7日、3月29日・30日

募集人数(延)144人 参加者(延)137人（応募総数(延)305人）

ウ 茶室でアフタヌーンティー

実施日11月28日 募集人数48人 参加者45人（応募総数120人）

(4) その他

ア 和を活かしたロケーション撮影地として市民文化会館で実施されたコスプレイベント参加者の取り込みや庭でヨガを開催するなど、茶室の利用促進に努めている。

イ 歴史博物館や大河ドラマ館と連携を強化し、市民に限らず県内外からの観光客が楽しめ、双方の利用促進に繋がるスタンプラリーや連絡会議など様々な事業を実施。

【検証・分析等】

今年度は、歴史博物館の開館、NHK大河ドラマ「どうする家康」（以下「大河ドラマ」という。）の放映や、それに伴う大河ドラマ館の開館等の効果が大きく、目標を上回る入場者数増に繋がったと考えられる。茶室利用回数については、茶室空調設備修繕により目標回数は達成できなかったものの、3施設の入場者数は過去最高となる記録を達成した。大河ドラマの放映終了後の1月以降の入場者数は減少傾向となったものの、例年と比較すると高い入場者数を維持しており、効果的な広報戦略や地域連携の強化など、良好な施設運営がなされたことが分かる。

実施事業においては、応募人数が多かった事業は、関係各所と調整を図り、なるべく多くの方が参加できるよう工夫をするなど、利用者ニーズを的確に捉えた対応がなされている。また、利用率の低迷が課題である茶室において、若年層の利用を促すため「茶室でランチ会」に加え、市内の人気店と連携した「茶室でアフタヌーンティー」や「茶室のお庭でヨガ」「お神酒口作り」を新規事業として実施するなど、新たな利用者の獲得に向けた取り組みが行われている点も評価できる。

しかしながら、毎年募集人数に対し参加者（応募総数）が少ない事業もあり、また茶室の利用率は3割程度となっているため、今後の広報活動や事業内容の抜本的な見直し等、更なる努力をするよう努めてほしい。

引き続き、3施設の設置目的を実現するため、利用者ニーズに即した事業展開を図るとともに、歴史博物館等の駿府城公園周辺施設や関係団体との連携を更に強化し、相乗効果による入場者数の増加及び満足度の向上に繋がる取り組みに期待する。

【確認結果】

○：協定書等の内容が適正に履行されている。

2 市民（利用者）からの意見・要望の内容とその対応状況の評価（クレーム対応 等）

【具体的な意見・要望の内容と対応状況】

意見等：施設周辺駐車場の場所がわかりにくい、告知して欲しい、大型バスの駐車場はどこか。などの問い合わせがあった。

対応：電話での問い合わせは口頭で近隣駐車場を案内し、HPにも掲載があることを伝えて対応した。翌日の朝礼において、職員に情報共有し、窓口でも同様の対応ができるようにした。

【検証・分析等】

子どもから高齢者まで幅広い年齢層が利用する施設であるため、意見・要望も様々であるが、利用者からの意見・要望に対しては概ね適切な対応がとられており、各施設で実施している利用者アンケート結果からも施設職員の良い対応状況がうかがえる。

また、即時に対応が困難である施設の改善などの要望に対しても担当課や関係団体等と協議するなど柔軟な対応がなされており、良好な状況である。

今後も、利用者からの意見・要望、また関係団体からの提案などを参考に、利用者目線に立った親切丁寧な対応を期待する。

【確認結果】

○：適切に対応し、改善すべき事項は対応済み、又は改善に向けて作業中である。

3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

(1) 利用者満足度調査

利用者満足度を調査するため、各施設の出口付近等に記載台を設置し、入場者を対象に任意回答にてアンケート調査を実施した。

【調査結果】

3施設合計回答者総数：402人

総合的な満足度 「満足」「やや満足」と回答者した人数：351人 / 370人

※無回答32人

ア スタッフの接客 97.3%（前年度95.0%）

イ 施設の状態（清掃・整理） 96.1%（前年度アンケート項目無）

【検証・分析等】

3施設の総合的な満足度は94.9%（前年度90.8%）であり、前年度の満足度を超えたことは高く評価できる。また、スタッフの接客、施設の状態の満足度も高い評価を受けていることから、適切な施設運営がなされたことがうかがえる。

【確認結果】

○：調査の結果が概ね良好である。

（2）市民アンケート

施設認知度や利用者ニーズ等を調査するため、市内で開催された3つの外部イベントにて一般市民を対象としたアンケート調査を実施した。

※実施日：6月4日 大浜ビーチフェス2023

10月14日 スルガフェス2023

2月17日 オレンジスポーツフィールド2024

【調査結果】

回答者総数：536人

ア 駿府城公園認知度 59.1%（前年度84.2%）

イ 公社事業への参加経験 24.7%（前年度18.8%）

※公社管理施設のうち、イベント・講座等を実施している施設（全12施設）を対象とした教室等への参加の有無

【検証・分析等】

不特定多数の市民が参加するイベントで施設の認知度アンケートを実施することは、今後の広報活動の強化に資する取り組みであるとともに、市民に施設や実施事業を紹介する機会ともなり、新規顧客やリピーターを増やす取り組みとして重要であると評価できる。結果として、前年度と比べ認知度が減少していることから、認知度向上の課題解決に向け、広報活動をはじめとした、今後の施設管理・運営の見直しを図られたい。

【確認結果】

○：調査の結果が概ね良好である。

（3）その他の調査

12月16日～17日にパシフィコ横浜ノースで開催されたお城E X P O 2023にてアンケートを実施した。

【調査結果】

回答者総数：250人

ア 静岡市を訪れたことがある 85.2%

イ 訪れた理由（上位3つの回答）

観光名所巡り：62.0% 新鮮な食材を使った食事：10.2% 仕事：7.9%

ウ 訪れた場所（上位3つの回答）

駿府城公園：26.1% 久能山東照宮：18.9% 浅間神社：12.9%

エ 駿府城公園で利用した場所（上位3つの回答）
東御門・巽櫓：29.7% 坤櫓：18.7% 天守台発掘調査現場：18.1%

【検証・分析等】

県外において、静岡市に来る目的や訪れた場所等のアンケートを実施し、観光客の動向や駿府城公園に望む声を調査したことは評価できる。しかし、お城に関するイベントでアンケート調査を実施したことも要因であるが、駿府城公園で利用した場所の上位に紅葉山庭園が含まれていないことから、紅葉山庭園を中心とした施設PR等、今後、更なる利用者の拡大に繋がる事業展開を期待する。

【確認結果】

○：調査の結果が概ね良好である。

4 指定管理者の経理状況の評価

【収支状況】

指定管理業務についての収支状況については、適正に執行されている。

【検証・分析等】

指定管理業務の収支状況については、大河ドラマの放映等の影響により利用料金収入が直近3か年の平均収入に比べ大幅な増収となったため、協定書及び仕様書の規定に基づき指定管理料の精算（返納）を行った。

また、例年と比較し来場者が非常に多く、安心安全な管理体制と適切な利用者対応のため、人員配置を手厚くしたことによる人件費を増額したことも要因の一つとして加わり、結果としてマイナス収支となった。公益財団法人である静岡市まちづくり公社は、収益事業で得た収益を公益目的事業に充当することが定められているため、マイナス分はこの繰り入れで補填されており、公益財団法人としての役割を果たしているものの、利用者の増加や経費削減に努めるなど、収支改善のための努力に期待したい。

【確認結果】

○：安定的な施設運営を行っており、また今後も継続できる見込みである。

5 総括的な評価（課題事項・指摘事項及びそれらの改善状況 など）

前年度事務事故発生の有無	無
前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無	無

【検証・分析等】

施設維持管理については、利用者が安全・安心して利用できるよう日常点検等により施設全体の状況を把握し、必要に応じて施設職員による修繕や応急措置を行うなど、経費削減や設備・備品の延命化を図りつつ施設の改善に努めている。

管理運営全般については、事業計画に従い良好に運営されており、利用者からの意

見に迅速かつ丁寧に対応している。また、5類に移行はしたが、引き続きコロナ対策を継続的に行いつつ、熱中症予防にも努めるなど利用者が安心して施設を利用できるよう取り組んでいる。

事業実施については、仕様書におけるソフト事業を指定回数以上実施するなど、前向きに取り組む姿勢は評価できる。利用者数の維持はもちろん、新規利用者の獲得や利用促進に繋がるよう、積極的な事業展開に期待したい。

利用者満足度調査においては、前年度に引き続き利用者から高い満足度を得ており、良好な施設運営がなされていることがうかがえる。また、アンケート結果よりリピーター数が少ないことが課題に挙げられるため、今後も親切丁寧な対応を心掛けるとともに、原因の究明と課題解決に向け、より一層努力をしてほしい。

今年度、3施設の目標入場者数を大きく上回ったのは、大河ドラマの放映等の外的要因はあるものの、新規事業を積極的に展開するなど、総合的な取り組みによる成果の表れであると考えられる。次年度は早期から放送終了後を見据えた事業を企画、展開することはもとより、茶室等を活用したインバウンドや観光客の受け入れを積極的に実施していくことで、新規利用者の獲得及び継続的な入館者数の確保に繋げてほしい。

今後も、3施設一体管理のメリットを活かしつつ、歴史博物館や駿府城公園周辺施設、関係団体等との連携強化を図り、更なる利用促進及び魅力ある事業展開に期待する。

【評価結果】

○：良好な管理運営であった。