

- ③ 紅葉山庭園 18,784人（目標人数39,500人、達成率48%、前年比49%）
茶室稼働率（全日平均） 雲海24.4% 静月庵2.3%
（目標設定は無し。前年度比 雲海14.8%減、静月庵9.2%減）

(3) 事業実施状況

本年度は新型コロナウイルスの影響を受け制約のある中での活動となったが、コロナ対策を取ったうえで新規顧客獲得に向けた事業を行った。

協定書及び事業計画書で予定していた事業について、ソフト事業においてはコロナ対策をしても開催が難しかった1事業（家康公かるた大会）を除きすべて実施した。

自主事業については、新型コロナウイルスの影響により実施不可能な事業が相次いだ。理由なく行われなかった事業（書道展）もあった。報告や相談なく事業が行われなかった点について改善されたい。

本年度は目玉事業であり新たな事業でもある「芭蕉布今昔展」を茶室で開催した。本事業を電車やバスの中吊り広告やチラシを利用し、また新聞やニュースにも取り上げられるなど積極的に広報活動を行い駿府城公園の新規顧客獲得に努めた。

また東御門・巽櫓の展示リニューアルのPR活動について12月に横浜で開催されたお城 EXPO に参画し、展示リニューアルを紹介するプロモーションビデオを作成し会場のブースで上映した。3月にはチラシの作成及び配架に加え、テレビCMを製作し3月19日から3月31日まで全30回放送するなど、広報活動を行った。展示リニューアルに伴い期間限定の御城印の作成を行い、令和3年4月1日以降のプロモーションに備えた。東御門・巽櫓の展示リニューアルに関するPR活動について、市に進捗を問われてから行動するのではなく自主的な動きがほしかった。

<仕様書指定のソフト事業>

【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】

- ① あるある探検隊！ 今川氏編～臨濟寺へ行く～ 10/11
参加者63人（申込76人/募集100人）
～聖火リレーコースを歩く～ 11/14 参加者11人（募集30人）
- ② 寺子屋駿府城「駿府歴史夜話」7/18 参加者45人（申込100人/募集30人）
「楽しく学ぶ歴史」8/8～8/14 延べ86人

【伝統文化の体験・継承を目的とした事業】

- ① 菊と技の饗宴
ア 菊展示（紅葉山庭園・茶室） 10/31～11/6 入場者749人
イ 伝統工芸品（坤櫓） 11/1 入場者269人
ウ 技のワークショップ（坤櫓） 11/1 参加者数 10人
エ 戦国甲冑隊参上！ 11/1
- ② 家康公新春カルタ大会…新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため中止

【駿府城公園での発掘調査と連携した事業】

- ① 駿府城公園施設めぐりスタンプラリー

10/24 参加者55人、

【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】

- ① オリジナル団扇の配布 7/18～ 3施設共通券購入者先着1,500人に配布

<自主事業>

- ① 立礼席呈茶業務 通年 呈茶数 5,451杯、期間中売上2,842,340円
- ② ホタル舞う初夏の紅葉山庭園…新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
- ③ 清水七夕まつり 竹飾りの掲出…新型コロナウイルス感染症の影響によりまつりが中止になったため、実施不可
- ④ 鬼瓦を作ってみよう！ 9/6 参加者42人（申込64人/募集45人）
- ⑤ 御城印販売（突板500円、和紙300円）
3/31までの販売枚数 7,129枚（和紙3,896枚、突板3,233枚）
- ⑥ 花緑の夢空間…新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
- ⑦ 茶室で楽しむ落語会…新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止
- ⑧ 季節を彩る絵手紙教室 計55人
第1期（5～7月、月1回）7人（新型コロナウイルスのため5月6月は中止）
第2期（9～11月、月1回）28人
第3期（1～3月、月1回）20人（新型コロナウイルスのため1月は中止）
- ⑨ 歴史カフェ
第1期～いまなら聞ける天守台発掘調査報告～（5～7月、月1回）
参加者数計15人（新型コロナウイルス感染症拡大により5月6月は中止）
第2期～いまさら聞けない！静岡の歴史～（9～11月、月1回）参加者数計27人
第3期～いまさら聞けない！静岡の歴史～（1～3月、月1回）
参加者数計24人（新型コロナウイルスのため1月は中止）
- ⑩ フォーシーズンズ・イン・ザ・キャッスル
～夜間特別開園 もみじのライトアップとアンサンブル演奏会～
～お城でコンサート～
～矢蔵でコンサート～
※上記のコンサートは、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
～着物でファッションショー～ 1/11
振袖モデル10人（申込11人/募集10人）、市美容業生活衛生同業組合20人など
- ⑪ 書初め展…理由なく実施されなかった
- ⑫ 紅葉のランチ会…新型コロナウイルス感染症拡大により中止
桜のランチ会 募集各日10人/申込者3日間計194人

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）

各施設利用者アンケートを実施しており、利用者の回答から現場職員の対応が良好であることがうかがえる。引き続き丁寧な対応を行ってほしい。しかし、運営面においては利用者からのアンケートから得られた利用者の年代やニーズなどを分析し、今後の事業に反映させる動きが欲しい。

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

8月29日～9月15日の期間、3施設で実施し、総数200件の回答を得られた。

<主な内容>

- ① 年齢 10代以下 9%、20代 22%、30代 20%、40代 19%、50代 16%、60代 5%、70代以上 4% 無回答5%
- ② 住まい 葵区 7%、駿河区7%、清水区4%、市外16%、県外61%、無回答5%
- ③ 総合的な満足度
「満足」と答えた人の割合 86% (とても満足51%、まあまあ満足35%)
- ④ 施設に求めるもの
展示物の充実 35%、イベント等の充実 16%、清掃美観維持 13%、共通券充実 3%開館時間延長 3%、休館日減少0%、情報発信 12%、その他6%、無回答12%

(2) 観光客アンケート

8月29日～9月15日の期間、静岡駅付近のホテルで実施。総数32件の回答を得られた。

<主な内容>

- ① 今回立ち寄った(立ち寄る予定)の施設
丸井 0%、セノバ 9%、伊勢丹9%、松坂屋 3%、パルコ 7%、浅間通り商店街 5%、呉服町通り商店街 10%、七間町通り商店街 5%、浅間神社 15%、駿府城公園 25%、その他 12%、無回答 0%
- ② 駿府城公園と答えた人のうち、立ち寄った施設
東御門・巽櫓 50%、坤櫓 5%、紅葉山庭園 5%、茶室 17%、立礼席 0%、発掘情報館きゃっしる 17% 無回答 6%
- ③ 駿府城公園HPを閲覧したことがあるか ある 13%、ない 84%、無回答 3%
利用者満足度調査において、総合的な満足度で「満足」と答えた人の割合が86%と昨年度の満足度には及ばなかったものの高いレベルを維持した。
また、現場スタッフの対応についても、91%が良好という結果である。引き続き、施設の魅力向上に努めて欲しい。

4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理者の業務についての収支状況については、新型コロナウイルスにより自主事業の規模を縮小または中止したため収入が減少した結果赤字であった。コロナ禍におけるイベントの工夫に期待したい。

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

(1) 総括

本年度は新型コロナウイルスの影響を大きく受け施設利用者が大幅に落ち込む年度となった。その中でもコロナ対策を取りつつ新たな自主事業を展開し、コロナ禍でも新規顧客獲得をねらう姿勢が見られた。

昨年度展開した御城印の販売も引き続き取り組み、東御門・巽櫓の展示リニューアルオープンに合わせてテレビCMや限定御城印の製作を行うなど、東御門・巽櫓のPRにつなげるための取組をしたが、市から広報活動の進捗を問われてから行動をするのではなく、自主的な行動が望まれた。

現場の利用者への対応について、施設利用者からのアンケートから良好な対応がなされていることが分かる。令和3年度から東御門・巽櫓の展示が大幅にリニューアルされ現場の運営方法が本年度と変わる部分もあるが、引き続き良好な対応に努めてほしい。

(2) 課題・指摘事項

施設の維持管理については、不良箇所についての対応が遅い場面が見られた。点検結果の早期報告と不良箇所への速やかな対応を強く求めていく。

事業展開について、目玉事業のような大きなイベントの告知・PRは様々な工夫をして広報活動を行っている。しかしながら、毎月開催しているイベントについて報道への情報提供が足りていないように見受けられるため、積極的に報道への情報提供を行ってほしい。また、令和3年度以降は新型コロナウイルスの影響を受けることを想定した事業が求められるためHPやSNSを活用した事業展開に期待したい。

茶室の利用数について、新型コロナウイルスの影響を受け利用率が減少したが、普段から利用回数を増加させるための努力が必要である。

施設利用者や事業参加者に対するアンケートについては、毎日または毎回欠かさず行っている。しかし、ただアンケート結果をまとめるだけではなく、来場者の年代やニーズ等その結果を分析し今後の広報戦略や事業戦略を考案する上での判断材料にしてほしい。

令和2年度は駿府城公園観光文化施設管理運営共同事業体の指定管理期間の最終年度であるが、令和3年度以降も引き続き当事業体の構成員が指定管理業務を行う。

令和5年春に（仮称）歴史文化施設がオープンすることから、駿府城公園が歴史文化施設と連携することによりエリア全体がフィールドミュージアムとして歴史文化の拠点となるような事業が展開されることを期待したい。

※事務事故が発生したとき及びモニタリングにおいて改善の指導があったときは、必ず改善状況を記載すること。