

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 駿府城公園観光文化施設管理運営共同事業体
<p>1 履行状況</p> <p>(1) 維持管理業務</p> <p>指摘のあった事項を中心に年間6件、計425,180円の小規模修繕を実施した。市民から、施設の維持管理に関する不満の声はほとんどない。</p> <p>ただし、点検において指摘があった箇所の修繕が数か月も行われなかったことは問題である。</p> <p>また、指定管理者が行うこととされている点検作業は遅滞なく実施されていたものの、点検結果に関する市への報告が遅いという状況が見られた。</p> <p>(2) 令和元年度施設利用状況</p> <p>令和元年度の3施設合計の入場者数は106,596人であり、前年度の入場者数(103,217人)を約3%上回ったものの、目標入場者数115,000人に対して約7%下回った。</p> <p>入場者数の推移を分析すると、大型連休や今川復権まつり、巽櫓での歴史文化施設プレ展示「今川ファミリーゆかりの地を巡る」等の影響により、6月までは過去最高の入場者数を記録していた</p> <p>夏の入場者数は平成28年度及び29年度と比べて減少したものの、秋以降は、御城印の販売開始などの入場者増に向けた試みが効を奏し、2月まで安定した入場者数を記録した。</p> <p>2月までの入場者数は、入場者数113,498人を記録した平成28年度とほぼ同じ人数であったため、目標を達成する可能性があったが、新型コロナウイルスの感染拡大に伴う外出自粛の動きにより、団体客のキャンセルや個人客の減少が著しく、3月の入場者は例年の半分程度に留まったことから、目標に到達しなかった。</p> <p>個々の施設では、紅葉山庭園が目標を上回った一方、東御門・巽櫓及び坤櫓は目標を下回った。特に坤櫓は目標を大きく下回っており、施設の魅力を向上させるための方策を市と指定管理者の双方で検討していきたい。</p> <p>茶室の利用率は、新型コロナウイルスの影響により、2、3月に8件の予約取消が発生したものの、家康公四百年祭に伴う文化団体によるイベントが多数開催された平成27年度や29、30年度と同程度の利用料金を得ることができた。市民の間に茶室の認知度が広く浸透してきていることが窺える。</p> <p>総入場者数 106,596人（目標人数115,000人 達成率93%、前年比103%）</p> <p>① 東御門・巽櫓 41,893人（目標人数42,500人、達成率99% 前年比105%）</p> <p>② 坤櫓 26,064人（目標人数35,000人、達成率74%、前年比106%）</p> <p>今昔スコープ 258人（目標設定無し。26年度 2,116人、27年度 1,353人、28年度922人、29年度840人、30年度345人）</p>	

- ③ 紅葉山庭園 38,639人（目標人数37,500人、達成率103%、前年比100%）
茶室稼働率（全日平均） 雲海39.2% 静月庵11.5%
（目標設定は無し。前年度比 雲海3.7%減、静月庵1.2%減）

(3) 事業実施状況

協定書及び事業計画書で予定していた事業は、新型コロナウイルスの影響で、歴史カフェ及び絵手紙教室の一部、桜のランチ会が実施できなかったほかは、全て実施した。

歴史に関する事業では、観光ボランティアガイドによる街歩きや歴史講座、子供の学習支援事業等を開催した。茶室を利用した教室事業を定期的に開催して部屋の稼働率を上げたほか、「義元左文字復元プロジェクト」、清水七夕まつりへの駿府城の竹飾りの掲出等、新たな事業展開も見られた。

また、令和元年10月から、全国の城郭ファンをターゲットにした御城印の販売を開始し、各種雑誌やテレビで取り上げられ、市外・県外から多くの人々が訪れるなど好評を得ている。

その他、駿府城公園でのラグビーワールドカップ・ファンゾーンの開催に合わせ、外国人をターゲットにした着付体験・茶席体験の実施したほか、「お城でコンサート」、「矢蔵でコンサート」など施設の新たな魅力を引き出すユニークメニューとしての事業を昨年度から引き続き実施した。

<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～ 4/30
参加者41人（申込120人/募集30人）
石垣探訪～刻印を探そう 10/26 参加者23人（募集30人）
- ② 寺子屋駿府城「駿府歴史夜話」7/20 参加者44人（申込47人/募集30人）
「はじめてのお茶会」8/3 参加者29人（募集30人）
「駿府城歴史塾」8/7 参加者16人（募集30人）
「楽しく学ぶ歴史」7/27～8/7 延べ111人

【伝統文化の体験・継承を目的とした事業】

- ① 静岡伝統工芸体験 5/3～6 ワークショップ体験者 4日間計152人
- ② 菊と技の饗宴
ア 菊展示（紅葉山庭園・茶室） 10/30～11/4 入場者678人
イ 伝統工芸品（坤櫓） 10/30～11/4 入場者485人
ウ 技のワークショップ（坤櫓） 11/2～4 参加者数 43人
エ 義元公紙芝居（巽櫓） 11/2～4 参加者数 107人
- ③ 家康公新春カルタ大会 1/11 参加者9人（募集20人）

【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
ア 10/20～10/22 参加者159人、全スタンプ押印者60人
イ 2/22 参加者81人、全スタンプ押印者42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 戦国甲冑隊参上！ 5/3
- ② オリジナル団扇の配布 7/27～ 3施設共通券購入者先着1,500人に配布

③ 「義元左文字復元プロジェクト」パネル展 4/27～6/2 坤櫓で展示

<自主事業>

- ① 立礼席呈茶業務 通年 呈茶数 8,967杯、期間中売上4,635,780円
- ② 和の灯り（今川復権まつりの一環として静岡新聞社と共催）
5/3～5/6 入場者775人
- ③ 蛸舞う初夏の紅葉山庭園 5/22～5/26 入場者2,088人（市環境創造課から委託）
- ④ 清水七夕まつり 竹飾りの掲出 7/4～7/7
- ⑤ 鬼瓦を作ってみよう！ 7/15 参加者47人（募集45人）
- ⑥ 青少年国際親善交流事業への協力（市青少年育成課主催、市国際交流協会協力）
7/28 参加者18人（高校生10人、ポーランド人8人）
- ⑦ ラグビーワールドカップ・ファンゾーンの開催に伴う事業
9/20～22, 10/5, 10/13
ア 茶席体験 参加者43人（内、外国人22人）
イ 着付体験 参加者30人（内、外国人30人）
- ⑧ 御城印販売（突板500円、和紙300円） 10/1～
3/31までの販売枚数 8,039枚（和紙4,575枚、突板3,464枚）
- ⑨ 花緑の夢空間 12/7 参加者数81人（申込146人/募集80人）
- ⑩ 茶室で楽しむ落語会～古今亭志ん好独演会～
2/9 57人（申込56人/募集80人）
- ⑪ 季節を彩る絵手紙教室 計97人
第1期（5～7月、月1回）46人 第2期（9～11月、月1回）35人
第3期（1～3月、月1回）16人（新型コロナウイルスのため3月の1回分中止）
- ⑫ 歴史カフェ
第1期～いまさら聞けない今川家の歴史～（5～7月、月1回）参加者数計56人
第2期 “ （9～11月、月1回）参加者数計45人
第3期 “ （1～3月、月1回）参加者数計11人
※第3期の2, 3月に開催する予定であった2回分は新型コロナウイルスの影響により中止
- ⑬ フォーシーズンズ・イン・ザ・キャッスル
～夜も楽しいコンサート～ 5/22～5/26（④と同時開催）入場者2,088人
～お城でコンサート～ 9/14 43人（申込67人/募集50人）
～矢蔵でコンサート 11/23 参加者33人（申込41人/募集30人）
～着物でファッションショー・振袖モデルに挑戦～ 2/24
振袖モデル10人（申込23人/募集10人）、市美容業生活衛生同業組合30人など
- ⑭ 書初め展 2/1～3/31 応募者302人
- ⑮ 紅葉のランチ会 募集各日12人/申込者3日間計86人
参加者 11/28 16人、11/29 15人、11/30 15人 計46人
桜のランチ会…新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止

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、要望については現場職員が迅速に対応しているほか、事業内容への積極的な活用が見られる。HPに寄せられた公園全体の利用に関する内容についても、都市局への情報提供を行っている。

また、坤櫓でのスタッフによるガイドに対して好印象を持つ利用者が多い。

障害者及び同伴者への減免制度の導入を求める声があるため、令和3年度からの次期指定管理期間からの導入を検討していく。

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11日～9月11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 14%、20代 8%、30代 14%、40代 33%、50代 20%、60代 7%、70代以上 2% 無回答 2%

② 住まい 葵区 4%、駿河区 4%、清水区 4%、市外 6%、県外 78%、無回答 4%

③ 総合的な満足度

「満足」と答えた人の割合 91%（とても満足56.5%、まあまあ満足34.5%）

④施設に求めるもの

展示物の充実 42%、イベント等の充実 16%、清掃美観維持 9%、共通券充実 4%

開館時間延長 4%、休館日減少 3%、情報発信 7%、その他 7%、無回答 8%

(2) 観光客アンケート

8月11日～9月11日の期間、静岡駅付近のホテル10か所で実施。総数67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 4%、セノバ 10%、伊勢丹 4%、松坂屋 5%、パルコ 13%、

浅間通り商店街 7%、呉服町通り商店街 8%、七間町通り商店街 4%、

浅間神社 10%、駿府城公園 21%、その他 8%、無回答 6%

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 45%、坤櫓 10%、紅葉山庭園 14%、茶室 7%、立礼席 0%、

発掘情報館きゃっしる 10% 無回答 14%

③ 駿府城公園HPを閲覧したことがあるか ある 18%、ない 78%、無回答 4%

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91%と平成30年度の満足度92%には若干及ばなかったものの高いレベルを維持した。

また、スタッフの対応についても、とても良かった60%、よかった32%と結果は良好である。

アンケート回答者の78%が県外からの利用者であるため、県外からの来場者に概ね満足していただいていることが窺える。引き続き、施設の魅力向上と情報発信に努めて欲しい。

4 指定管理者の経理状況の評価

収入については、利用料金収入は予算額とほぼ同額であったものの、御城印の販売開始により、自主事業収入が予算額と比較して増加した。

支出については、ソフト・自主事業の実施に伴う事業費の増加が見られた。

予算額と比較して、収入の増額分が支出の増額分を上回ったため、全体としては良好な状況であるといえる。

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

(1) 総括

利用者の増加に向けて、従来の事業だけでなく、御城印の販売などの新たな事業の実施及び外国人向け事業の試行など、人々を引き付ける事業を模索する姿勢が見られた。特に御城印については、静岡産のヒノキを使った突板タイプを販売することで他の城との差別化を図るなどの工夫も見られた。

また、イベントについては、年度当初の事業計画書に記載のなかったイベントを新たに企画して実施するなど、積極的な姿勢が見られた。

さらに、HPやSNSによる情報発信を積極的に行っていることで、アクセス数やフォロワー数が着実に増加している点も評価できる。

現場運営についても、施設利用者の満足度調査から、良好に運営されていることがわかり、特にスタッフ対応については好評である。

3者に役割分担はあるものの、引き続き連携して施設運営に取り組んでほしい。

(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。

ソフト事業については、各種事業の中には、定員に対して参加申込者数が大幅に少ない事業がある。そのような事業については、事業内容やPR方法の見直し、他の新しい事業への切り替えなどを検討して欲しい。

御城印の販売については、各種雑誌やテレビでも取り上げられ、多くの城郭ファンが購入しているが、御城印の販売枚数と施設の入館者数実績を比較すると、御城印を購入した人が、必ずしも施設に入館しているわけではないことがわかる。御城印購入者を施設への入館に結び付ける工夫が必要である。

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、毎日又は毎回欠かさず行っているが、ただアンケート結果をまとめるのではなく、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として欲しい。

令和元年度末から、新型コロナウイルスの影響で、利用者数が大幅に落ち込んでいる。令和2年度も当面の間は、施設運営で厳しい状況が続くと見られる。

しかし今後、感染が小康状態となり、県を跨いだ人の移動が認められ、観光業が再開される状況になれば、冷え込んでしまった経済を取り戻すため、全国の観光地が大胆な観光客誘致に乗り出し、観光客の奪い合いになる状況が予想される。その状況下において、当施設に人を呼び込むための施策を、新型コロナウイルスの終息前から市と指定管理者との間でアイデアを出し合い、検討していく必要がある。

令和2年度は、5年間の指定管理期間の最終年度である。新型コロナウイルス感染拡大や令和2年12月からの東御門・巽櫓の休館など、これまでと事情が異なる年度となるが、これまでの反省を生かし、利用者増と満足度向上に繋げて欲しい

※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。