

年 度 評 価 シ ー ト

課名 産業振興課

施設の名称 工芸と歴史の体験施設「駿府匠宿」	指定管理者名 株式会社 創造舎
<p>1 履行状況</p> <hr/> <p>(1) 目標達成</p> <p>ア 利用者満足度 目標値 90%、実績値 96.4% (前年度 97.85%)、達成率+7.1% (前年度比▲1.5%) 【参考】令和元年度 (コロナ前) 実績値 99.3%、達成率+10.3%</p> <p>イ 創作体験利用者数 目標値 22,400 人、実績値 29,863 人 (前年度 29,513 人)、達成率+33.3% (前年度比+1.2%)</p> <p>(2) 施設利用状況</p> <p>ア 稼働率 長期閉場無し 100% (前年度 100%)</p> <p>イ 来場者数、創作体験利用者数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来場者数 125,930 人 (前年度 93,618 人)、前年度比+34.5% 【参考】令和元年度 (コロナ前) 実績値 169,700 人 ・創作体験利用者数 29,863 人 (前年度 29,513 人)、前年度比+1.2% 【参考】令和元年度 (コロナ前) 実績値 15,415 人 <p>(3) 人員配置状況 正規職員 21 人、契約職員 16 人、パート 17 人</p> <p>(4) 業務実施状況 工芸と歴史の体験施設「駿府匠宿」条例第3条に規定する各種事業について、業務仕様書及び事業計画書に従って実施されている。 主な事業は以下のとおり。</p> <p>ア 創作体験施設における一般体験 創作体験施設では、「竹と染」「火と土」「木と漆」の各工房において、「竹千筋細工」「指物」「漆器」「和染」「陶芸」などの体験を実施した。各工房長とインストラクターの指導のもと、利用者が伝統工芸の技術に触れることで、その理解と関心を広げる機会となっている。</p> <p>イ 創作体験施設における教室体験 「竹千筋細工」「漆器」「和染」等について、高度で本格的な技術を学ぶことができる教室体験を実施した。受講者は、職人の手仕事に触れ、伝統工芸のもつ美しさや素晴らしさを体感することができる。</p> <p>ウ 木育体験</p>	

別館 工房「星と森」内に、オクシズ材をふんだんにつかった内装や木のおもちゃに触れる木育体験の場として、子ども連れに好評を博している。当施設が初来館のきっかけとなることも多く、利用者層の拡大にも寄与している。

エ 企画展開催

企画展示を伝統工芸館、エントランス、ギャラリーtetotetoの3ヶ所で実施。テーマを変えながら地場産品に係る情報発信力を強化している。

これらの企画展は全て無料であり、来場者は、気軽に伝統工芸品や地場産品を実際に見て、触れてその良さを感じることが出来るものとなっている。

<開催した企画展>

- ・駿河塗下駄・張下駄展
- ・陶器 山崎裕子展
- ・お茶染めの職人展 など

オ 年間の運営企画

シーズンごとにテーマを変えた多彩な事業を企画することで、駿府匠宿の魅力伝えるとともに、来場者の満足度向上を図っている。

<主な企画事業>

- | | | |
|---|-----------|------------------------|
| 春 | GW特別体験 | 「かざぐるまづくり、一輪挿し」 |
| 夏 | 夏休みこども体験 | 「お茶染め拭染てぬぐい、木皿&菓子切り制作」 |
| 秋 | 匠宿クイズラリー | 「ランタンづくり マシュマロ焼き」 |
| 冬 | クリスマスイベント | 「クリスマスツリー制作、タペストリー制作」 |

(5) 利便施設（自主事業）

ア 物販・飲食

子供連れやペット連れなどの多様なライフスタイルに対応した飲食の提供をすることで、様々な方が施設を訪れやすくするだけでなく、工芸品を実際に使用することで、日常生活に取り入れたイメージを持ってもらえる様な仕掛けをすることで、工芸に興味を持ってもらえるきっかけ作りをしている。

【検証・分析等】

令和5年5月から、新型コロナウイルス感染症の位置づけが5類に移行したことにより、より活発的に近隣利用者・市外利用者が他の地域へ移動が増加し、利用者の減少が懸念されたが、体験内容のブラッシュアップ、スタッフ教育への注力、SNSを利用した広報戦略の展開などが功を奏した結果により、前年度と同等の創作体験利用者数となり、地場産業及び伝統工芸を身近に感じられる施設となっている点が評価できる。

【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①：工芸施設についての英語の説明や簡単なツアーの要望があった。

対応 ①：英語の館内 MAP や体験内容のわかる画像をサイネージで表記するようにした。

意見等②：雨の日に滑りやすい場所があった。

対 応 ②：滑りやすい箇所に滑り止め加工を施した。

意見等③：木育の使用方法について危険な方がいたので注意喚起をしてほしい。

対 応 ③：体験を始める前に、注意喚起をしっかりと行うようにオペレーションを改善した。

意見等④：体験を予約した際のメールで何時にどの場所に来ればよいかわかりにくかった。

対 応 ④：予約確定のメールを送信する際に、どの場所で受付を行うか記載するようになった。

【検証・分析等】

利用者からの意見・要望に対しては、迅速かつ適正に対応する体制が整えられ、本市への連絡調整も適宜行われており、良好な対応を行っている。

地元清掃や町内会の会合にも参加するなど、地域活動にも積極的に貢献しており、周辺住民との関係性も良好である。

【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

体験等の向上に資するため、施設の利用者を対象とした満足度調査を実施した。

【調査結果】

回答者総数：5,896件、「満足」「やや満足」と回答した人数：5,683人

①体験の満足度 97.5%（前年度97.2%）

②職員の対応 93.4%（前年度98.0%）

③清掃・整理 97.9%（前年度98.4%）

④感想 96.9%（前年度97.8%）

【検証・分析等】

4項目の平均値で算出した満足度は96.4%（前年度97.85%）であり、目標数値である満足度90%を大きく超えて達成したことは高く評価できる。すべての項目が高い水準であり、良好な評価を得ている。

【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

【確認結果】

－：未実施

(3) その他の調査

【確認結果】

－：未実施

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】

指定管理業務についての収支状況については、支出超過が見られるが、これは物価高騰による材料費の高騰と前年度からのインストラクター等人員に係る費用の増加の理由によるものである。前年度と比較すると支出超過の額も縮小しており、利用料金の見直しによる改善の効果は表れているため、さらなる努力を期待したい。

【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】

指定管理業務全般について、業務仕様書や事業計画書に従い良好に実施されている。事業全般については、1年目のリニューアルオープンの勢いを減衰させることなく、体験内容の見直し、利便施設（物販・飲食）との連携など随所に創意工夫がみられ、本来の目的である地場産業や伝統工芸のPRが確実に実施されており、高い利用者満足度を得るなど、業務は適正に実施できている。

今後も民間企業のノウハウを活かした施設運営に期待したい。

【評価結果】

○：良好な管理運営であった。

※事務事故が発生したとき及びモニタリング調査において改善に向けた協議があったときは、必ず改善状況を記載すること。