

年 度 評 価 シ ー ト

課名 産業政策課

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 株式会社駿府楽市
<p>1 履行状況</p> <p>業務仕様書及び事業計画書に従って概ね適切に履行されている。</p> <p>(1) 維持管理業務</p> <p>自動扉開閉装置保守点検業務、消防用設備等保守点検業務等の施設及び設備の保守点検21業務を実施し、各業務とも事業計画に従って適切に行われている。</p> <p>また、浄化槽配管修繕外12件の施設・設備修繕を適宜実施し、来場者の安全を確保し、施設の安定運営を図っている。</p> <p>(2) 施設利用者数</p> <p>令和2年度の来場者数は57,050人で、目標数値である270,000人を大きく下回り、昨年度の来場者数169,700人から112,650人の減少(33.6%)となった。</p> <p>創作体験施設の利用者数は14,093人で、昨年度の利用者数15,415人から1,322人の減少(91.4%)となった。</p> <p>来場者数が目標に届かなかった原因は、4～5月にかけて新型コロナウイルス感染症の蔓延防止対策として、市の要請に基づく施設の休場、3月には施設修繕に伴う休場により、令和2年度の開場日数は309日間であり、53日間の減少(85.4%)であった。加えて、新型コロナウイルス感染症による外出自粛による影響で、観光バスによるツアー自体の企画が大幅に減少し、施設を利用するツアー客も同様に激減、令和2年度は1,517人で、昨年度のツアー団体客数19,783人から18,266人の減少(7.7%)であった。</p> <p>一方で、創作体験者施設の利用者数は、新型コロナウイルス感染症の感染対策を講じたうえで、近隣の中学生等の修学旅行先としての特需により微減に留めたことは、本市の伝統工芸を体験することでより身近に良さを体感できる機会の提供という点において評価される。</p> <p>(3) 事業実施状況</p> <p>来場者に対する案内業務及び地場産業のPR業務、利用者に対する体験指導業務等の事業の実施及び運営に関する6業務について、事業計画のとおり実施している。</p> <p>一部事業については、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中止を余儀なくされたが、休業期間中も、施設の感染症対策の実施や関係者との企画立案を検討するなど、アフターコロナを意識し取り組んだ。また、追加提案事業である出張体験教室を開催し、施設の認知度向上及び本市伝統工芸のPRを実施している。</p> <p><主な事業は以下のとおり></p> <p>① 創作体験施設における一般体験</p> <p>本市伝統工芸と歴史をテーマとする駿府匠宿の創作体験施設では、「竹染工房」「陶芸工房」「レーザー・サンドブラスト工房」の各工房において、「竹千筋細工」</p>	

「指物」「木製履物」「漆器」「和染」「陶芸」「レーザー加工」「サンドブラスト」の体験を実施した。利用者はインストラクターの指導のもと、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。

② 創作体験施設における教室体験（カルチャー教室）

「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。ただし、一部の教室において、募集最低人数が集まらずに開催できないことがあることから、募集PRに力を入れていく必要がある。

③ 工芸館における企画展開催

伝統工芸品・地場産品に係る企画展を年3回開催し、情報発信力を強化している。

毎年度好評を得ている「本市伝統工芸の技術力の高さをPRする伝統工芸技術秀士の作品」を中心に展示する名工展を開催した。その他、「駿州の旅」が日本遺産として登録されたことを受け、当時の貴重な資料や旅道具等を展示する企画展を実施し、施設の設置目的にもある「地域の歴史」のPRに努めた。

また、教室体験の生徒が製作した作品展を行い、日ごろの成果を発表する場を設けて生徒のモチベーション向上を図るとともに、本市伝統工芸のPRに繋げている。

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できる事業となっている。

<開催した企画展>

ア 第7回 静岡の名工展（漆器、蒔絵、塗下駄）	令和2年9月～11月
イ 弥次さん喜多さんと行く駿河お笑い珍道中	令和2年11月～12月
ウ カルチャー教室生徒作品展	令和2年12月～令和3年1

月

④ 年間の運営企画

新型コロナウイルス感染症の拡大防止の影響を受け、当初予定していた企画を中止、精査したが、感染症対策を万全にし、夏休みに開催する「ものづくりイベント」、ものづくりをテーマとした「はびまま」等のイベントを実施した。伝統工芸をはじめとする地場産業等をテーマにした多彩な事業を企画することで駿府匠宿の魅力を伝えるとともに、来場者の満足度向上を図っている。マンネリ化を防ぐために出展者とともに企画を練り上げている。

<主な企画事業>

ア ものづくりイベント（夏）	令和2年7月～8月
イ ぷちまま（2回）	令和2年9月、10月
ウ 古カッコイイ市	令和3年2月

⑤ インターンシップ等の実施

小学4年生の体験学習事業を起点とし、中学生・高校生・大学生と段階的に伝統工芸品に触れる機会を創出して伝統工芸への興味を高めるため、中学生以上を対象とした職場体験等を計画している。令和2年度は、職場体験は中止せざるをえなかったが、大学での研究授業の機会を利用し、伝統工芸の新商品の提案を受ける企画を立案し、ものづくりへの興味を喚起している。

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）

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。昨年に引き続き、①館内美化、②情報発信、③サービス向上といったプロジェクトチームを編成し、それぞれが自主的に目標を設定し改善にあたる体制が整えられ、これまで以上に利用者目線を意識した対応が図られている。

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

- ① 実施期間 令和2年6月1日から令和3年3月19日まで
- ② 回答総数 528人（※その内、満足度調査まで回答を得られたもの439人）
- ③ 実施方法 各工房で体験した利用者に直接アンケート用紙を渡して回答を依頼した。また、工芸館、駐車場内にアンケート用紙を設置した。
- ④ 結果

アンケートの結果、施設全体の満足度（満足、やや満足の割合）は99.3%と非常に高く、高水準であった前年度と同じ評価を得ている。

また、職員の対応への満足度は99.8%で前年度の99.5%と同水準を維持している。利用者にとって快適な施設運営を目指すため、業務改善プロジェクトチームを編成し、活動した成果が実ったものと考えている。母数は少ないが、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。

4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務の経理状況については、概ね予算のとおりには執行されており、良好である。

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	有

新型コロナウイルス感染症の影響により、不要不急の外出を控える傾向が強くなり働き目標値に届かなかったが、その影響を除けば、感染症対策を万全に講じ、例年と同等の創作体験者数を獲得するなど、地場産業や伝統工芸のPRといった本来目的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。インストラクターとの接触が避けられない中、体調管理、除菌・換気対策はもちろん、学校等からの個別のリクエストにもきめ細かやかに対応するなどの努力や創意工夫が見られた。

ニーズが多様化する中、当施設にお越しいただくために魅力的なコンテンツを用意することは不可欠であり、団体バスツアー客に依存せず、これまで以上に地域資源の

活用や他施設との共同事業により新たな客層を取り込み、従来とは違う来場者の増加施策に取り組む必要がある。

満足度については、従業員による業務改善プロジェクトチーム（PT）を編成し、利用者の声はもちろん、セクションを跨いだ改善点を議論するなどPTの利点を活かした業務改善の結果が、昨年度に引続き高水準をキープできていると考える。また、明らかに従業員にもプラスの影響が出ており、PTでの各工房間の連携が、日常の体験指導の場でも見られた。

今後も民間企業のノウハウを活かして人件費や組織体制の見直し等を行い、より効率的な施設運営をお願いしたい。さらに、物販施設では「そこでしか買えない地場産品の販売」等といった販売戦略で地域経済の活性化が図られることを期待したい。

<モニタリングにおける改善状況>

来場者を増加させるための新たな取組として、出張体験及び新規キットの開発、地域（町内、小学校）と連携し新商品の開発、関連イベント等の企画立案など、積極的にPR活動を行った。

※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。