

年度評価シート

課名 観光・MICE推進課

施設の名称 静岡市清水港船宿記念館	指定管理者名 公益財団法人 するが企画観光局
<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>一般廃棄物収集処理業務、ねずみ・衛生害虫防除業務、トイレ定期清掃業務、緑化管理業務、警備業務を第三者委託により実施し、各業務とも事業計画に従って適切に行われている。</p> <p>(2) 施設利用者数</p> <p>令和元年度の施設利用者数は15,498人で、目標数値である13,000人を18.9%上回った。客船寄港時の対応として実施している入港1時間後からの開館サービスは、周辺商業施設の開館前にあたる時間帯を有効活用できるものとして英語ボランティアガイドからも好評であった他、つるし飾り展が度々新聞等メディアで紹介されたことから、これまで施設についてよく知らなかった客層の獲得に成功した。しかし、令和元年12月以降は、2月を除き入館者数が前年比減となっており、新型コロナウイルス感染拡大の影響から客船の清水港への寄港も相次いでキャンセルされている。このような観光産業全体が不振となる状況において、入館者数の回復とさらなる増加を図る取り組みを期待したい。</p> <p>(3) 事業実施状況</p> <p>次郎長巷談や次郎長ウォーキング等の事業については、事業計画のとおり実施され、参加者数も一定数を保っていた。また、年間を通じた清水港への客船の寄港に合わせた対応は前年度比14回増の計40回実施し、外国人観光客に向けた周辺地域の観光宣伝活動を行った。地元商店街からの要望に応える形での開催となった「英語ウェルカム教室」は好評であり、客船乗船者への英語対応講座を通じて、地元商店街と連携した取り組みができていた。催事、企画展、体験教室等開催実績は次のとおり</p> <p>① 催事 次郎長巷談の開催（年4回開催 参加者延べ103名）</p> <p>② 催事 次郎長ウォーキング（参加者 20名）</p> <p>③ 企画展 鯉・端午の節句飾り展</p> <p>④ 体験教室 清水の新茶を楽しむ</p> <p>⑤ 企画展 ミニ七夕笹飾り展示</p> <p>⑥ 体験教室 英語ウェルカム教室（年2回開催 参加者延べ12名）</p> <p>⑦ 体験教室 英語とお友だち教室（年2回開催 参加者延べ28名）</p> <p>⑧ 体験教室 押し花体験教室（年2回 参加者延べ65名）</p> <p>⑨ 企画展 押し花展</p> <p>⑩ 体験教室 干支置物作り体験教室（参加者 18名）</p>	

⑪ 体験教室 昔の遊びにチャレンジしよう！（参加者 20名）

⑫ 企画展 末廣つるし飾り展

この他、清水みなと祭り開催に合わせたおもてなしデイの実施や、駿河東海道おんばくに連携したお茶イベントを開催し、周辺の商店など地域に密着した観光拠点としての活動は高く評価できる。

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）

令和元年度に実施されたアンケート等では大きな不満や要望はなく、利用者に対して適切な対応がとられている。利用者団体とは、平時より密な連絡を取り、連携できている。特に意見等はないが、利用者の意見にすぐに対応できるように、対応責任者を置くとともに、対応を検討するための組織を設けており、良好な体制がとられている。

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

施設利用者に対して、通年で満足度調査を行った結果、92.9%が満足か概ね満足という結果であり、前年に引き続き、高い水準を保つことが出来ており、利用者の多くにとって適切な施設運営がなされていることがわかる。

（2）市民アンケート

当課所管4施設（三保真崎グラウンドゴルフ場、東海道由比宿交流館、東海道広重美術館、清水港船宿記念館）で実施しているアンケート調査によると、他施設利用者における清水港船宿記念館の認知度は23.0%であり、令和元年度の25.7%を2.7ポイント下回った。一昨年度の認知度18.8%を上回る数値を維持することが出来ているものの、認知度が十分に向上したとは言えず、指定管理者には引き続き認知度向上及び集客への取り組みについて大いに期待したい。

4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務についての収支状況については、概ね予算のとおり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）

前年度事務自己発生の有無	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

施設の管理運営全般に関しては事業計画に従い良好に実施されている。特に令和元年度においては地元商店街に向けた英語対応講座を開催したり、観光案内パンフレットの配架レイアウトを改善し、新規利用者が入館しやすい雰囲気づくりを心掛ける等新たな試みが見られ、制度のメリットを活かした柔軟な取り組みがなされていた。

清水港へ寄港する客船が増加したことと、寄港時間に合わせた開館時間の変更や臨時開館の措置を講ずるなどの取り組みが功を奏し、目標入館者数は目標を達成した。しかし、新型コロナウイルス感染拡大の影響から県外国外からの利用者が減少したことを受けて、まずは地域の観光拠点としての機能をさらに高めるためにも、社会の実情に応じた適切な対策を講じたうえで、引き続き認知度の向上及び新規利用者の獲得に向けたアピール力の強化に期待したい。

※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。