

## 年度評価シート

課名 観光政策課

施設の名称	指定管理者名
静岡市由比本陣施設	特定非営利活動法人ふれあい由比
1 履行状況	
(1) 目標達成	
ア 利用者満足度	
目標値 80.0%、実績値 83.4% (前年度 78.0%)	
達成率 104.2% (前年度比 106.9%)	
イ 利用者数	
(ア) 東海道の由比宿交流館	
目標値 42,700 人、実績値 37,375 人 (前年度 27,315 人)	
達成率 87.5% (前年度比 136.8%)	
【参考】令和元年度 (コロナ前) 実績値 35,007 人、達成率 69.4%	
(イ) 由比本陣記念館	
目標値 4,580 人、実績値 5,669 人 (前年度 2,687 人)	
達成率 123.8% (前年度比 211.0%)	
【参考：令和元年度 (コロナ前) 入館者数 3,430 人 達成率 85.8%】	
(2) 人員配置	
正規 5 人、パート 1 人	
(3) 業務実施状況	
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。	
ア 東海道の由比宿交流館	
(ア) 情報発信	
各種企画に合わせてホームページの更新や由比本陣通信を毎月発行し、積極的に当館のPRを行った。館内では由比地域の地場製品の紹介を地元事業者と連携し実施した。	
(イ) 地元漁協、農協、商業団体と連携した集客事業	
由比桜えびまつり、ゆいまるフェア、由比海道まつりなどのイベントと協働し各イベントに合わせた集客事業を実施した。	
(ウ) 地域の市民交流及び発表の機会の提供及び支援	
東海道広重美術館で毎年実施しているゆい年賀状コンクールの応募作品の展示や由比本陣ゆかりの品展、由比の風景画展など、他団体・市民と協働し各種展示を11回実施した。	
(エ) 駿州の旅日本遺産推進事業への協力	

本市が推進する駿州の旅日本遺産推進事業へ協力し、駿州の旅日本遺産認定ボランティアガイドの受付窓口を担い、ガイドが必要な観光客へ紹介した。

また、駿州の旅日本遺産インフォメーションボードの設置に協力するとともに、東海道二峠八宿のプロモーション動画を放映するなど、由比地域だけでなく周辺の他地域の情報発信を実施し周遊を促した。

(オ) その他

地元団体と連携し、母の日プレゼントづくりや絵手紙&レジンアクセサリー作りなど体験事業を5回開催した。

イ 本陣記念館（御幸亭）

国内の団体ツアーや清水港への客船寄港時のインバウンド団体客の受入先として、案内業務を実施した。

また、由比本陣記念館で庭園を鑑賞しながら抹茶や煎茶を楽しめるお抹茶DAY（煎茶DAY）を毎月開催した。

#### 【検証・分析等】

入館者数の目標値については、東海道由比宿交流館は達成できなかったが、昨年度から10,000人以上の増加がみられ、コロナ前の水準を上回る結果となった。

由比本陣記念館は、目標を大きく上回っており、良好な受入れ体制がとられている。

また、本市と藤枝市が共同で実施している駿州の旅日本遺産推進事業に協力し、周辺の地域への周遊を促すなど館内での情報発信を積極的に実施しており、市の施策を理解し、市や関係団体と協働できている点も評価できる。

しかしながら、適切に実施はされているものの県外に向けた情報発信や観光客に向けた体験メニューの提供についてはさらなる改善の余地がある。

今後は、市やするが企画観光局とも連携し、インバウンドも含めた観光客に向けた魅力ある事業の実施や県外やインバウンド客へ向けた的確な情報発信を実施し、さらなる入館者の増加に向けた取り組みを期待したい。

#### 【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・要望と対応状況は、下記のとおりである。

(1) 意見：由比本陣記念館に入館した時に領収書発行を希望したが、東海道由比宿交流館まで受取りに行くように言われたが、由比本陣記念館で発行できるようにしてほしい。

対応：領収書発行を見直し、由比本陣記念館で領収書を渡すように改善した。

(2) 意見：本陣記念館に入館する際に歩行補助用の杖を持ち込みたい。

対応：本陣記念館は畳の間で土足禁止のため、外で使用している杖は持ち込めないこととなっているが、館内用の杖を購入し希望があれば貸し出すように対応を見直した。

#### 【検証・分析等】

利用者からの意見・要望に対しては、概ね適切に対応し、即時の対応が困難である要望に対しても前向きに対応・検討するなど、良好な対応がなされているといえる。

**【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

満足度向上のため、来館者を対象にアンケート調査を実施した。

**【調査結果】**

回答者総数：323件、「とてもよかった」「よかった」と回答した人数：263人

① 展示内容の満足度 81.4%（前年度85.0%）

② 職員の対応の満足度 85.4%（前年度71.0%）

利用者満足度は、目標値である80%を上回っており、特にスタッフの対応の満足度が昨年度に比べ大きく改善した点は評価できる。

**【確認結果】**

○：調査の結果が概ね良好である。

(2) 観光客へのアンケート

当施設の認知度を調査するため、静岡市が設置している観光施設4施設（東海道広重美術館、清水港船宿記念館、坐漁荘記念館、三保真崎グラウンドゴルフ場）に来館、入場した人を対象にアンケート調査を実施した。

**【調査結果】**

回答者総数：2,799件、当該施設を知っていると回答した人数：1,110人

認知度：39.7%（前年度45.3%）

認知度は昨年度に引き続き減少した。市やするが企画観光局と連携し、ターゲットを見据えた効果的なプロモーションを期待したい。

**【確認結果】**

△：調査の結果にやや問題があった。

4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務の収支状況については、概ね予算のとおりには執行されている。

**【検証・分析等】**

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

**【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

本施設は、由比地域の地域振興及び観光交流拠点として、また、同一敷地内にある東海道広重美術館とともに「江戸時代を感じさせる、まち歩き拠点」として、市の第4次総合計画の主要施策である「駿州の旅日本遺産推進事業」や「東海道歴史街道まち歩き推進事業」において重要な役割を担う施設である。

入館者数が昨年度に比べ、大幅に増加した点や利用者満足度の目標値を達成している点、地元団体である指定管理者の強みを活かし、地元の漁業・農業・商業関係団体、ボランティア団体等、地元とのネットワークを活用した事業実施や情報発信に努めている点は評価できる。

しかし、「歴史文化を感じさせる、まち歩きの拠点」としての事業が少ない点や「特別感や地域の特性を演出できる会場としての促進」については改善の余地がある。

令和7年度の目標値を達成するため、施設自体の認知度を高めるため効果的な手法を検討するとともに、利用者増につながる魅力的な事業や、東海道広重美術館指定管理者と連携した両館の入館者増及び収入増に繋がる自主事業等の実施を引き続き検討し、施設の魅力向上を期待したい。

**【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。