

年度評価シート

課名 歴史文化課

施設の名称 静岡市歴史博物館	指定管理者名 公益財団法人静岡市文化振興財団
1 履行状況	
<p>(1) 目標達成</p> <p>ア 利用者満足度 高評価比率（「良かった」・「まあ良かった」の合計値） 目標値80%、実績値88.0%（前年度84.6%）、目標達成</p> <p>イ 利用者数 入館者数：目標値500,000人、実績値284,115人、目標未達成 （前年度：目標値150,000人、実績値165,103人）</p> <p>(2) 人員配置状況 館長（非正規）1人、正規職員16人（うち市派遣職員2人）、契約職員2人</p> <p>(3) 業務実施状況 静岡市歴史博物館条例第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。 主な事業と参加者数は以下のとおり。</p> <p>ア 「歴史探求」に係る事業</p> <p>(ア) 基本展示 4月1日（土）～3月31日（日）309日間 観覧者数 83,294人（目標141,000人 達成率59.1%）</p> <p>(イ) 企画展示 実施回数4回（目標：年4回以上） NHK大河ドラマ「どうする家康」（以下「大河ドラマ」という。）の放映年であることを踏まえ、家康と駿府城をテーマにした企画展のほか、静岡浅間神社・臨濟寺という家康との関係が深いテーマの企画展を開催した。</p> <p>a 企画展「駿府の華 静岡浅間神社」 期間：4月1日（土）～5月7日（日）（32日間） 観覧者数：8,890人（目標21,840人 達成率40.7% 1日平均278人）</p> <p>b 地域学習展示「東海の名刹 臨濟寺～義元、家康ゆかりの禅寺～」 期間：7月22日（土）～9月3日（日）（38日間） 観覧者数：8,268人（目標18,000人 達成率45.9% 1日平均218人）</p> <p>c 企画展「駿府城と徳川家康」 期間：10月28日（土）～12月10日（日）38日間 観覧者数：10,503人（目標26,000人 達成率40.4% 1日平均276人）</p> <p>d 特集展示「清水 交流の道」</p>	

期間：令和6年1月27日（土）～3月10日（日）38日間

観覧者数：5,032人（目標18,000人 達成率28.0% 1日平均132人）

(ウ) 資料収集及び保存管理

a 資料購入

家康所用の刀剣を中心に、静岡市ゆかりの資料を調査し、市への提言を行った。

b 資料寄贈

徳川家や今川氏関係等の資料や現代の写真資料を収蔵し、資料に応じ燻蒸を行った。

イ 「地域学習」に係る事業

(ア) 学習支援事業

博物館ボランティアの育成、市民団体との共同展示・ワークショップの開催、高校大学との共同講座、出張講座等を実施した。

実施回数：市民団体との連携・共同事業：70回（仕様書の実施回数32回）

(イ) 教育普及事業

小中学校の来館見学対応、出張授業、館長の歴史がたり、わかりやすい歴史地域のおはなし、古文書講座、文化財講座等を実施した。

実施回数：連続講座、子ども講座・親子講座92回（仕様書の実施回数35回）

ウ 「観光交流」に係る事業

(ア) 観光交流事業

大河ドラマ館や駿府城周辺施設、駿府城エリアで行われるイベントと連携し、地域への集客を図った。また、市民観光コンシェルジュ、しずれきガイドツアー等を実施した。

【しずれきガイドツアーコース及び実績】

a 家康の城「駿府城」コース

徳川家康の拠点として築かれた駿府城周辺を歩くコース
(全2km程度)

b 家康と駿府コース

駿府城の西側（静岡浅間神社周辺まで）、かつての武家屋敷があった一帯をたどり、徳川家ゆかりの人物を紹介するコース。
(全2.3km程度)

c 山科言継が見た！今川氏と駿府コース

今川義元の縁戚にあたる山科言継が記した「言継卿記」の記述を紐解きながら、家康を育んだ今川氏と戦国時代の駿府の繁栄ぶりに想像を広げるコース。(1.8km程度)

d 町人のまち、駿府九十六ヶ町コース

家康が整備した「駿府九十六ヶ町」をイメージしながら、かつての城下町中心エリアを巡るコース。(2.3km程度)

e 大政奉還、徳川と静岡の絆コース

幕末から明治にかけて活躍した人物たちの足跡をたどりながら、徳川家と静岡の絆を紹介するコース。(2.1km程度)

実施回数：計226回（仕様書の実施回数180回）

参加者数：1,014人（満足度97.8%）

(イ) にぎわい創出事業

週末の体験ワークショップ、「道と石垣の遺構」付近での伝統芸能やコンテナポラリーダンス、駿府城周辺イベント等と連携したブース出展などを実施した。

実施回数：イベント事業79回（仕様書の実施回数24回）

（内訳）博物館にぎわい広場58回、ナイトミュージアム21回

(4) 指定管理者の努力・創意工夫が見られた点

ア 企画展チラシ

企画展「駿府城と徳川家康」から、企画展チラシへ関連他施設や歴史観光に関する情報を盛り込み、企画展ゆかりのエリアへ周遊を促進する新しい試みを実施した。

イ 教育普及（歴史学習の推進・「しずおか学」の推進）

博物館展示の学習内容を小中学校の授業に活かすための手引きを作成し、学校及び静岡市校長会に配布した。また、近隣小中学校に出向き、「しずおか学」の授業のためのカリキュラムづくりを支援した。

ウ 静岡駅ビル「パルシェ」との連携

静岡駅と歴史博物館をつなぐ「道の動画」の制作を行ったほか、パルシェでのワークショップの実施や、博物館チケットをパルシェで提示することで、毎月先着50名にパルシェで利用できる割引券を発行するなど相互連携の展開を行った。

【検証・分析等】

本年度は、大河ドラマが放映され、大河ドラマ館との連携事業等により駿府城公園エリアに多くの来訪者があったものの、入館者数・観覧者数のいずれも目標を達成できなかった。目標設定が過大であった感は否めないが、年間を通しての開館初年度であり認知度が低いことなどが要因と考えられる。

地域学習事業について、学校団体の受け入れとして小中学校等156校、9,488人を受け入れ、見学時の学芸員による見どころ解説の実施や、学習ワークシートの活用を通して、博物館を活用した学習の機会を提供した。また、静岡市地域の歴史を普及するため、学校に赴いての出張授業や地元の高校・大学生との共同講座を実施したこと、「しずおか学」の授業づくりのためのカリキュラムを支援したことは、将来の郷土を担う人材の育成に寄与しており、評価できる。

観光交流事業について、しずれきガイドツアーでは満足度97.8%と、高い満足度を得た。新規コースの要望があるため、更なるコースの開発を期待したい。

にぎわい創出事業について、週末の1階無料スペースでの体験ワークショップを中心に、家族連れの誘客を図った。総来館者数284,115人に対し、2階以上の展示観覧者83,294人、1階のみ利用者200,821人（総来館者に対する割合70.7%）と、1階の無料スペースのみ利用し、展示室を観覧しない来館者が多いことが課題であるため、学芸員のマニアックトーク、企画展に関連した歴史トーク、工作体験等の参加者を2階展示室入場につなげられるような仕掛けづくりに期待する。

広報戦略について、企画展チラシの中に市内各地へ周遊を促進する歴史スポットマップを取り入れたことやパルシェと連携した静岡駅から博物館への道の動画を発信したことは、歴史観光に関する新しい取組であり引き続き、実施してほしい。

【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】

(1) 意見等：休憩スペースの充実や高齢者への配慮から、椅子の設置及び増設要望があった。

対 応：2階廊下の椅子の数を増やすことで対応した。

(2) 意見等：2階・3階（展示室のあるフロア）の水分補給要望

対 応：資料に影響の少ない、2階及び3階のホワイエでの水分補給を可という運用に変更した。

(3) 意見等：英語の説明要望

対 応：ポケット学芸員での多言語解説の紹介に加え、各フロアにタブレットを設置し、翻訳アプリ等の活用により外国人来館者に対応できるようにした。

(4) 意見等：2階トイレの案内掲示がわかりづらい

対 応：2階の多目的トイレに、男女トイレのマークを追加施工した。

(5) 意見等：料金表示がわかりづらい

対 応：インフォメーション上部に、大型の料金表を掲示した。

【検証・分析等】

利用者からの意見・要望に対し概ね適切な対応がとられている。即時の対応が困難である要望に対しても前向きに検討しており、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

ア 年間「利用者の声」アンケート

博物館の出口付近等に記載台を設置し、博物館来館者を対象に、任意回答にてアンケート調査を実施した。

【調査結果】

回答者総数：6,264件

「良かった」「まあ良かった」と回答した総件数：5,513件

満足度88.0%(前年度84.6%)

イ 上半期「利用者の声」アンケート

博物館の出口付近等に記載台を設置し、博物館来館者を対象に、任意回答にてアンケート調査を実施した。

【調査結果】

回答者総数：304人

① 職員の応対 「満足」「ほぼ満足」と回答した人数 261人 満足度85.8%

- ② 清掃・整理整頓 「満足」「ほぼ満足」と回答した人数274人 満足度90.1%
- ③ 案内表示、掲示板 「満足」「ほぼ満足」と回答した人数240人 満足度78.9%
- ④ 開館日・開館時間 「満足」「ほぼ満足」と回答した人数262人 満足度86.1%
- ⑤ 空調・音響・照明等 「満足」「ほぼ満足」と回答した人数257人
満足度84.5%

ウ 下半期「利用者の声」アンケート

博物館の出口付近等に記載台を設置し、博物館来館者を対象に、項目を一部変更して任意回答にてアンケート調査を実施した。

【調査結果】

回答者総数：1,186人

① 職員の対応

「良かった」「まあ良かった」と回答した人数1,087人 満足度91.7%

② 館内の過ごしやすさ

「良かった」「まあ良かった」と回答した人数1,060人 満足度89.4%

③ 案内の見やすさ

「良かった」「まあ良かった」と回答した人数1,039人 満足度87.6%

④ 解説のわかりやすさ

「良かった」「まあ良かった」と回答した人数1,033人 満足度87.1%

【検証・分析等】

年間「利用者の声」アンケートについて、満足度が88.0%(前年度84.6%)と高評価を得ている。

詳細な満足度に関するアンケートについて、職員の対応が上半期の満足度85.8%に対し、下半期は91.7%と上昇しており、職員の来館者対応力が向上していることは評価できる。清掃・整理整頓は満足度90.1%であり、良好な評価を得ている。案内表示、掲示板の上半期満足度が、78.9%とやや低い水準であったが、下半期満足度は87.6%と上昇している。料金表示がわかりづらいという要望に対し、インフォメーション上部に、大型の料金表を掲示するという対応をとっているなど、要望に対する職員の迅速な対応が満足度上昇に反映されており、評価できる。引き続き、来館者の要望に迅速に対応できる体制を維持してほしい。

【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】

指定管理業務の収支状況について、当初高騰すると見込まれた光熱水費が想定ほどの実績にはならなかったため、協定書及び仕様書の規定に基づき指定管理料の精算（返納）を行った。

事業費において予算額と実績額の差異が大きく、大幅な執行残が生じているため来館者の増加に寄与する事業の強化に期待したい。

【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。

施設維持管理について、来館者が安心して利用できるよう、法定点検・日常点検・定期点検を徹底し、必要に応じて修繕等の対応をし、施設の安全な維持管理に努めている。

アンケート調査・要望に対する対応について、高い水準を維持しつつ、要望があれば迅速に対応しており、良好な施設運営がされていることがうかがえる。

事業実施について、仕様書における事業を指定回数以上実施し、事業に創意工夫をするなど、積極的な姿勢が評価できる。ただし、開館年度が浅いこともあり、知名度の向上と来館者の獲得が課題である。今後も様々な団体との連携を促進するとともに広報を強化し、継続的な入館者数の確保につなげてほしい。

効率的な館の運営を行いつつ、来館者、観覧者を増加させるため、これまでの来館者等のデータを分析し、改善を進めてほしい。

【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。