



「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。

#### ② 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。平日にある程度の時間を確保できる方であれば利用が困難であり、客層が限定されている。実施方法や広報PR方法に再考の余地があると思われる。

#### ③ 木育体験

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。

#### ④ 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た。

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ものとなっている。

#### <開催した企画展>

- ・細田豊の漆器展
- ・陶芸家 前田直紀展
- ・七人の塗師展                      など

#### ⑤ 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、駿府匠宿の魅力を伝えるとともに、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    | 「竹とんぼづくり、かざぐるまづくり」    |
| 夏 | 夏休みこども体験  | 「Tシャツ染め、パズルペン立て制作」    |
| 秋 | 匠宿クイズラリー  | 「さつまいもほり マシユマロ焼き」     |
| 冬 | クリスマスイベント | 「クリスマスツリー制作、ウッドリース制作」 |

## 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。

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。

### 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 アンケート回収総数

1,989件

##### ② 実施方法

各工房で体験した利用者にはアンケートを実施。アンケート用紙またはWEBアンケートでの回答を依頼した。

また、工芸館、エントランスにアンケート用紙を設置した。

##### ③ 結果

①体験の満足度・②職員の対応③清掃・整理④感想の4項目の平均値で算出した顧客満足度は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。

各項目別でも①体験の満足度97.2%、②職員の対応98.0%、③清掃・整理98.4%④感想97.8%であり、すべての項目が高水準にあり、良好な評価を得ている。

### 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、支出超過が見られるが、これはインストラクター等人員に係る費用の増加によるものである。前年度と比べ、創作体験利用者数が3割増となっており、業務量増加により、施設運営上、やむを得ないものと考えられるが、人員配置の最適化等により支出を抑える対応を期待したい。

### 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

指定管理者変更後の2年目の年でありであり、施設改修、新型コロナウイルスによる閉場がなく、はじめて1年を通じて運営ができた年である。

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、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。

今後も民間企業のノウハウを活かした施設運営を期待したい。

※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。