

年 度 評 価 シ ー ト （令和6年度）

課名 産業振興課

施設の名称 静岡市工芸と歴史の体験施設「駿府匠宿」	指定管理者名 株式会社創造舎
1 履行状況	
(1) 目標達成 ア 利用者満足度 目標値 90%、実績値 96.5%（前年度 96.4%）、達成率+7.2%（前年度比+0.1%） 【参考】令和元年度（コロナ前） 実績値 99.3%、達成率+10.3% イ 創作体験利用者数 目標値 22,800 人、実績値 35,463 人（前年度 29,863 人）、達成率+55.5%（前年度比+18.8%） (2) 施設利用状況 ア 稼働率 長期閉場無し 100%（前年度 100%） イ 来場者数、創作体験利用者数 ・来場者数 149,508 人（前年度 125,930 人）、前年度比+18.7% 【参考】令和元年度（コロナ前） 実績値 169,700 人 ・創作体験利用者数 35,463 人（前年度 29,863 人）、前年度比+18.8% 【参考】令和元年度（コロナ前） 実績値 15,415 人 (3) 人員配置状況 正規職員 23 人、契約職員 13 人、パート 22 人 (4) 業務実施状況 工芸と歴史の体験施設「駿府匠宿」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。 主な事業は以下のとおり。 ア 創作体験施設における一般体験 創作体験施設では、「竹と染」「火と土」「木と漆」「星と森」の各工房において、「竹千筋細工」「指物」「漆器」「和染」「陶芸」「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。 イ 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。 ウ 木育体験	

別館 工房「星と森」内に、オクシズ材をふんだんに使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。

エ 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ものとなっている。

<開催した企画展>

- ・ジオラマ展
- ・デザインプロジェクト展
- ・静岡の挽物展 など

オ 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 | 「スタック式小物入れ、こいのぼり絵付け」 |
| 夏 | 夏休み体験 | 「手揚げ夏色、漆のうちわ」 |
| 秋 | 秋の体験 | 「ランタンづくり、かぼちゃのランタン」 |
| 冬 | クリスマスイベント | 「花器門松、鏡餅タペストリー制作」 |

(5) 利便施設（自主事業）

ア 物販・飲食

子供連れやペット連れなどの多様なライフスタイルに対応した飲食の提供をすることで、様々な方が施設を訪れやすくするだけでなく、工芸品を実際に使用することで、日常生活に取り入れたイメージを持ってもらえる様な仕掛けをすることで、工芸に興味を持ってもらえるきっかけ作りをしている。

【検証・分析等】

来場者数、創作体験者数ともに、前年度比約2割増となっており、施設利用状況は順調に推移している。特に6月と3月の来場者数、8月と9月の創作体験者数の伸びは顕著であり、この時期に企画した事業などが功を奏した結果であると評価できる。

【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・要望の内容と対応状況】

意見等①：木育のおもちゃの種類が豊富にしてほしい。

対 応 ①：所管課と相談し、新たに木製玩具を設置した。

意見等②：トイレに音姫をつけてほしい。

対 応 ②：音姫をすべてのトイレに設置した。

意見等③：木育施設の入口前にあるオブジェの中に蜂の巣があり危険だった。

対 応 ③：蜂の巣をすぐに撤去した。

意見等④：当日の飛込みで体験できるのが分かりにくい。

対 応 ④：施設内のサイネージ看板で、予約をしなくても体験できるもの案内を定期的に表示するようにした。

【検証・分析等】

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。

特に利用者安全配慮や突発的な対応にも臨機応変に対応している点は、施設管理の経験が活かされた様子が見える。

【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

体験等の向上に資するため、施設の利用者を対象とした満足度調査を実施した。

【調査結果】

回答者総数：4,866件、「満足」「やや満足」と回答した人数：4,696人

①体験の満足度 98.2%（前年度97.5%）

②職員の対応 93.4%（前年度93.4%）

③清掃・整理 97.7%（前年度97.9%）

④感想 96.5%（前年度96.9%）

【検証・分析等】

4項目の平均値で算出した満足度は96.5%（前年度96.4%）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。すべての項目が高い水準であり、良好な評価を得ている。

【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	
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、これは物価高騰による材料費等の高騰、インストラクター等の人件費増加や光熱水費高騰に係る費用の増加の理由によるものである。前年度と比較すると支出超過の額は大幅に減少しており、創作体験者数の増加と利用料金の見直しによった利用者収入が伸びた効果が表れており、さらなる努力を期待したい。 【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。 事業全般については、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、周辺施設との連携など随所に創意工夫がみられ、本来の目的である地場産業や伝統工芸のPR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に期待したい。 【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。