

年 度 評 価 シ ー ト

課名 産業振興課

施設の名称 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 95.8% (前年度 96.5%)、達成率 106.4% (前年度比 99.3%) イ 創作体験利用者数 目標値 23,200 人、実績値 37,904 人 (前年度 35,463 人)、 達成率 163.4% (前年度比 106.9%) (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 162,566 人 (前年度 149,508 人) (前年度比 109%) 【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 37,904 人 (前年度 35,463 人) (前年度比 107%) 【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 19 人、契約職員 17 人、パート 20 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つかった内装や木のお	

もちや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＞

- ・賤機焼展
- ・しずおかの指物展 など

オ 年間の工房イベントスケジュール

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＞

- 春講座 「蓋付きこぎく、メカダービー」
- 夏講座 「置き風鈴、あじさいランタン」
- 秋講座 「ランタンづくり、染付皿」
- 冬講座 「冬柄タンブラー、おひなさま」

(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】

来場者数及び創作体験利用者数は前年度を上回り、特に創作体験利用者数は目標値を大幅に達成した。体験メニューの充実や季節講座、企画展等の継続的な実施が施設の魅力向上につながり、利用促進に効果を発揮したものと考えられる。

【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：駐車場から施設への導線の分かりにくい。

対 応：わかりやすいサイン等を設置した。

【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。

【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

体験内容や施設運営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：5,496件

顧客満足度（４項目平均）95.8%

- ① 体験の満足度 97.7%（前年度98.2%）
- ② 職員の対応 92.0%（前年度93.4%）
- ③ 清掃・整理 97.1%（前年度97.7%）
- ④ 感想 96.4%（前年度96.5%）

【検証・分析等】

４項目の平均値で算出した顧客満足度は95.8%であり、前年度（96.5%）と比較すると0.7ポイント減少したものの、目標値である90%を大きく上回っている。また、全ての項目で90%以上の高い評価を維持しており、利用者から良好な評価を得ていることが認められる。

【確認結果】

○：利用者満足度は全ての項目で高い水準を維持しており、調査結果は概ね良好である。

（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】

指定管理業務に係る収支については、創造舎社員1名の追加配置やインストラクター等の人件費の増加、物価高騰に伴う材料費等の上昇により支出超過となっている。

一方で、創作体験者数の増加や利用料金の見直しにより利用者収入は前年度を上回っており、施設運営に必要な収入の確保に努めていることが認められる。

今後は、安定的かつ持続的な施設運営に向け、収入の確保と経費の適正な執行との均衡が図られるよう、指定管理者と協議しながら収支改善に取り組んでいく必要がある。

【確認結果】

○：人件費や光熱水費等の増加により収支については、支出超過となっているものの、創作体験者数の増加に伴い利用料収入は前年度を上回っている。施設運営に必要な事業は適切に実施されており、継続的かつ安定的な管理運営が可能な状況であると認められる。

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】

指定管理者は、協定書及び事業計画書に基づき適正な施設運営を行い、利用者満足度 95.8%、創作体験利用者数 37,904 人を達成するなど、施設の設置目的に沿った成果を上げている。

特に、体験メニューの充実や企画展、季節講座等の実施により、来場者数及び創作体験利用者数は前年度を上回り、伝統工芸の普及及び地場産業の振興に寄与した。

一方で、利用者満足度は前年度からわずかに低下しており、また、人件費や物価高騰の影響により収支は支出超過となっている。

今後は、サービス品質の維持・向上を図るとともに、収入確保と経費の適正管理による安定的な施設運営に取り組むことを期待する

【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。