

株式会社 駿府楽市
経営計画書

(令和2年度～令和4年度)

令和2年3月策定

目 次

第 1	策定の趣旨	1
第 2	計画期間	1
第 3	基本理念（ビジョン）	2
第 4	事業面における現状・課題・今後の取組	6
第 5	経営面における現状・課題・取組	11
第 6	計画期間中の目標値	17

第1 策定の趣旨

株式会社駿府楽市（以下「駿府楽市」という。）は、平成3年の設立以来、伝統工芸品や地場製品の展示・販売、情報発信等を通じて、地場産業の振興及び地域経済の活性化を目的として事業を営んできました。

この経営計画書は、「静岡市外郭団体の活用及び連携に係る指針」（平成29年3月静岡市策定）及び「外郭団体方針書」（平成30年3月静岡市策定）を踏まえ、「地場産業界の経済的自立支援及び伝統技術の保存・継承」を推進する静岡市のパートナーとして、駿府楽市が求められている役割を果たすために必要な計画を定めるものです。

第2 計画期間

令和2年度から令和4年度までの3年間

※令和2年度をもって体験工房・駿府匠宿（以下「匠宿」という。）の管理・運営事業から撤退するため、匠宿を含めた計画は、令和2年度までとし、令和3～4年度は駅店舗“駿府楽市”（以下「駅楽市」という。）のみの計画とします。

第3 基本理念（ビジョン）

市民が誇れる地場製品のアンテナショップを目指して

1 設立の経緯

歴史と伝統に育まれたまち「静岡市」には、その証として全国でもまれなほど、数多くの伝統工芸技術が今なお引き継がれており、静岡県が指定する「郷土工芸品」20品目のうち、9品目が静岡市の産業により占められています。これら静岡市の伝統工芸産業は、時代の変化に伴い、家具、仏壇、サンダル、プラスチックモデル等、新たな産業をも生み出し、現在ではほかに例を見ないほど多種多様な地場産業都市を形成しています。

こうした状況のもと、静岡市では昭和55年に静岡駅構内に地場産業のPR施設として「特産品展示センター」を建設し、運営していました。その後、地場産業界はもとより市民からの「地元の工芸品が買える店を！」という強い要望に応じて、平成3年に「ASTY静岡」がオープンする機に合わせ、県都静岡の玄関口にふさわしい特産品の展示及び販売機能を併せ持つ施設としてオープンしたのが駅楽市の始まりです（同年7月）。

この施設の運営にあたり、静岡市と民間が合同で出資・経営する第三セクターとして駿府楽市が設立されました。



会 社 概 要

- 1 設立年月日 平成3年5月24日（開業 平成3年7月13日）
- 2 資本金 50,000千円
[出資団体・出資金額]
 - ・静岡市 25,500千円（51%）
 - ・静岡鉄道（株） 15,000千円（30%）
 - ・静岡特産工業協会 5,000千円（10%）
 - ・（株）静岡銀行 2,500千円（5%）
 - ・静岡商工会議所 1,000千円（2%）
 - ・静岡県酒造組合 1,000千円（2%）
- 3 本店 静岡市葵区黒金町47番地
- 4 事業拠点 「駅楽市」静岡市葵区黒金町47番地 ASTY静岡内
「匠宿」 静岡市駿河区丸子3240番地の1
- 5 定款に定める事業内容
 - （1）地場産業における関係情報の収集処理並びに販売に関する業務
 - （2）地域産業に関する企画、立案及び販売の斡旋に関する業務
 - （3）地場産品の販路拡大と需要開拓及び伝統産業の保存育成に関する業務
 - （4）繊維製品、陶器、履物等の伝統工芸品並びに民芸品の紹介及び展示販売に関する業務
 - （5）和洋小物類の紹介及び展示販売に関する業務
 - （6）農林水産物並びにその加工食品の紹介及び展示販売に関する業務
 - （7）菓子類の紹介及び展示販売に関する業務
 - （8）地酒並びにワインの紹介及び展示販売に関する業務
 - （9）日用雑貨品、玩具、娯楽用品の販売に関する業務
 - （10）飲食店の経営に関する業務
 - （11）観光情報サービスに関する業務
 - （12）公共施設等の管理運営に関する受託業務
 - （13）前各号に掲げる物品の配送、搬送に関する業務
 - （14）前各号に付帯する一切の業務

2 駿府楽市の役割

駿府楽市は、定款に定められた伝統工芸品や地場製品の販売、販売の斡旋、販路拡大・需要開拓、紹介・展示に関する業務等を通じて、「地場産業の振興及び地域経済の活性化を図る」役割を担っています。

この役割を的確に果たすための基本姿勢と取組の考え方は次のとおりです。

(1) 基本姿勢

- ・市民が安心して地場産品（お土産、工芸品等）を買える店
- ・静岡駅という地理的条件を生かした積極的な販売活動
- ・「見ていただき、買っていただき、使っていただく」という消費者行動を通じた需要の模索
- ・市場性のあるものづくりに向けたアンテナショップとしての役割

(2) 取組

①店舗

地場産品の中でも、特に流通ルートが限られる伝統工芸品は市場で取り扱う店舗が少なく、消費者が目にする機会はあまりありません。駅楽市の店舗では、消費者に伝統工芸品を含めた地場産品の購入機会の提供とともに、地場産品等の情報発信を行います。

②特産品展示コーナー

市の受託事業である特産品展示コーナーでは、常設展示として、静岡県郷土工芸品や家具、仏壇、プラモデル等の地場産品を各ブースに分けて展示しています。また、企画展示として、季節感を重視した内容で年間25回程度を実施するとともに、職人による実演も交え、伝統工芸技術の高さをPRします。

③イベント出店

店舗による販売だけでなく、出張販売することにより、より広く積極的な地場産品のPR活動を展開します。各種大会やイベントなどで来静された方へのPR、また、県外では普段は本市の地場産品に接することがない消費者へのアプローチを行い、地場産品に興味を持っていただく機会を提供します。

④外商

行政や企業を対象に地場産品の活用を目的とした紹介・販売の斡旋を行います。各種記念品やお土産として地場産品を紹介・斡旋する営業活動とともに、職人と協力体制の下、伝統工芸技術を生かした記念品の企画・製作も行います。

3 地場産業界との結び付き

問屋制度の崩壊により、伝統工芸品や地場産品の販売ルートがない地場産業界の職人の唯一の常設販売所として、駅楽市は存在しています。日々の販売活動を通じて得られる消費者ニーズを絶えず職人にフィードバックし、市場と業界の「橋渡し役」を担うとともに、売上げの確保による業界の経済的自立を支援し、ひいては、職人の事業継承意欲の保持・業界の衰退抑制を目指しています。

4 SDGsの取組

5 ジェンダー平等を実現しよう 	5.5	女性従業員が店舗運営の意思決定に参加できる環境を整備します。
	8.1 8.3 8.4 8.9	本市の地場産品の「橋渡し役」として、お客様の声を業界に反映させ、新商品開発・商品ブラッシュアップによる販売力の強化、発注コントロールによる不良在庫の減少、持続可能な販売企画による観光業との連携につなげることで、GDPの増加、中小零細企業の成長奨励、資源効率の改善に貢献していきます。
8 働きがいも経済成長も 	9.2	様々な企画展示を行うことで新たな顧客の獲得につなげ、持続可能な地場産業界を促進します。
	12.3 12.5	伝統工芸品はメンテナンスにより長期間に渡り愛用できる日用品であることを広く伝え、廃棄物の発生防止、削減につなげていきます。また、お土産物等の食料の発注をコントロールすることで食品ロスを減少させます。
9 産業と技術革新の基盤をつくろう 		
12 つくる責任 つかう責任 		

第4 事業面における現状・課題・今後の取組

※匠宿の指定管理業務については、管理に係る協定書内の事業計画書（別添）のとおりです。

1 地場産業界の経済的自立支援事業

(1) 現状

地場産品のアンテナショップとして店舗販売を実施し、各地の催事・イベント等へ出店しています。

また、外商活動を通して行政や企業に地場産品等の紹介・販売の斡旋を行っています。

(2) 課題

ライフスタイルの変化に伴い、消費者ニーズは多様化しており、工芸品や地場産品の売上げは年々減少しています。地場産業界の活性化には売上げの増加が必要であり、現代に合うデザインと機能を持つ製品への転換が求められています。

については、移り変わる消費者ニーズを絶えず把握し、商品作りや品揃えに反映させ、販売に結び付けるサイクルがより重要となります。

(3) 今後の取組

- ・アンテナショップとして、今何が売れているかを日々の販売活動を通して調査（アテンドによるお客様の声の収集、アンケートの実施等）を行い、より精度の高いデータを地場産業界や製造元にフィードバックしていきます。
- ・各地の催事・イベント等への出店に加え、商品の貸出販売等により静岡市産品のPRをより広く行っていきます。
- ・外商活動を通じて、行政や企業などから記念品やお土産の需要を直接把握し、地場産品の受注につなげます。
- ・市外の学校教育関係機関や行政に地場産品を紹介するため、DM送付や観光協会を通じた情報提供を行います。
- ・若手職人等の作品を売場でテスト販売し、消費者の反応を探り、職人に対

し問題点や改善点を提起するなど、商品としての完成度の向上に寄与します。



2 特産品展示コーナーを拠点とした情報発信事業

(1) 現状

伝統工芸品や特産品に関する年間25回程度の企画展示を開催し、その魅力をPRしています。

また、店頭チラシや自社及びASTY静岡のホームページを利用し、開催案内や出展内容等の情報発信を行っています。

(2) 課題

展示会への固定客は一定数を確保しているが、伝承を主とした工芸品の展示会では出展作品に変化がなく、来場者の興味を喚起しにくい状況となっています。

(3) 今後の取組

- ・組合（業種）単位での展示会開催に加えて、季節や文化を切り口にインテリアを主とした生活提案型の企画展示をミックスし、来場者への興味を喚起します。
- ・ホームページ、SNS等を利用して展示会情報、作り手などの情報発信を積極的に行います。
- ・幅広い市民へのアプローチとして、マスコミへの情報提供を積極的に行い、取材等の機会増加に取り組みます。
- ・伝統工芸の技術力の高さやすごさは、完成された作品だけではなかなか伝わらないことから、消費者に対し、職人の作業工程を「見える化」して製作風景を見てもらうこと（＝実演、パネルによる説明等）で、その良さ（＝価値）を伝え、販売に結び付けます。
- ・市民の地場産品等の認知度向上を図るため、特産品展示コーナーにおいて、地場産業、商品、作り手（職人）等のPR動画の放映、写真やPOPを用いてわかりやすく紹介します。



3 伝統産業の保存・継承事業

(1) 現状

価値の高い伝統工芸品について、常設展示を中心に紹介しています。企画展示においては、その製作技術や工芸品の魅力を広くPRしています。

また、職場体験・インターンシップ等の実施を通じて、若年層を対象に伝統工芸に触れるきっかけを創出しています。

(2) 課題

職人の高齢化が進み、独自の技術を習得した伝統工芸職人の数が激減しているため、価値の高い作品を集めた展示会の開催が難しくなっています。

また、かつては日用品であった伝統工芸品も、現在では生活の中で自然に触れる機会が減少しており、特に若年層における伝統工芸の認知度は低くなっています。

(3) 今後の取組

- ・地場産品の売上げを確保し、職人の事業継承意欲を高めます。
- ・地場産業界・職人との販売を通じた日常的なネットワークを活用し、存続が危ぶまれる伝統工芸技術等について、市や業界団体等に情報提供を行います。
- ・中学校、高校、専門学校、大学等に職場体験、インターンシップの受入れ案内を行い、若年層の伝統工芸への興味を喚起します。
- ・若年層をターゲットにした職人による実演やワークショップなどの体験企画を特産品展示コーナーで行い、伝統工芸に触れる機会を創出して「ものづくり」への関心や興味を高めます。



4 指定管理業務の受託満了による事業の清算

(1) 現状

伝統工芸産業を維持し、かつ発展・PRする目的で平成11年度に駿河区丸子に匠宿が建設されました。施設は、体験工房、伝統工芸品展示施設、物販、飲食などの複合的な機能を持っています。開場以来、駿府楽市が施設を管理・運営しており、公の施設については指定管理者として、また物販、飲食施設については直営店舗として運営しています。

現在、指定管理者として3期目を迎えており、指定期間は平成28年4月1日から令和3年3月31日までです。

なお、地場産業界の自立支援の強化に向け、販売部門に特化した駅楽市の運営に専念するため、令和2年度末をもって、匠宿の管理・運営事業から撤退することとなっています。

(2) 課題

匠宿の管理・運営事業からの撤退にあたり、指定管理者として以下の対応が必要となります。

- ・保有資産（商品在庫、工芸品）等の整理
- ・利便施設（鞠子楽市・たくみ亭）の在庫（不良在庫を含む）処理
- ・固定資産、リース物件、備品の処理
- ・施設の原状回復
- ・匠宿の従業員の雇用契約解除
- ・次期指定管理者への事業の円滑な引継ぎ
- ・その他必要事項

(3) 今後の取組

- ・匠宿における駿府楽市の保有資産リストについて、現状と突き合わせを行い、処分方法の検討及び処分の実施を行います。
- ・匠宿の原状回復のため、現況調査を行い、復旧が必要な個所を洗い出した上で修繕計画を策定します。修繕実施に当たっては、市に事前確認を行います。

第5 経営面における現状・課題・取組

1 人材的な基盤

(1) 現状

駅楽市は現在、社員（契約含む）8名とアルバイト7名で運営しています。

従業員を年齢構成別に見ると、会社の中核を担う社員・契約社員は、40歳以上に偏っています。

また、勤続年数別に見ると、社員の多くは20年を超える経験を有しています。

【従業員の配置状況（単位：人）】（令和2年1月現在）

部 署	社 員			契約社員			パート			合 計
	男	女	計	男	女	計	男	女	計	
店 舗	2	4	6		1	1		7	7	14
外 商	1		1			0			0	1
合 計	3	4	7	0	1	1	0	7	7	15

【従業員の年齢構成】（令和2年1月現在）

区分	20～ 29歳	30～ 34歳	35～ 39歳	40～ 44歳	45～ 49歳	50～ 54歳	55～ 59歳	60～ 64歳	65～ 歳	合 計
正社員		1		3	1	1		1		7
契約社員			1							1
アルバイト	3	1		2	1					7
合 計	3	2	1	5	2	1	0	1	0	15

【従業員の勤続年数構成】（令和2年1月現在）

	0～2 年	3～5 年	6～9 年	10～ 13年	14～ 16年	17～ 19年	20～ 22年	23～ 25年	26～ 年	合 計
正社員			1				3	3		7
契約社員			1							1
アルバイト	3		2	2						7
合 計	3	0	4	2	0	0	3	3	0	15

(2) 課題

- ・社員比率が高いため、人件費が硬直化しやすく、収支に与える影響が大きくなっています。
- ・会社の中枢を担う社員の構成が、40歳以上で20年超の経験を有する者に偏っているため、将来的には、業務上のノウハウ（職人との関係性等）の継承への支障が懸念されます。
- ・業務分担の固定化や従業員数の少なさから、休日数が少なくなり、モチベーションの低下が懸念されます。

(3) 今後の取組

- ・社員・契約社員の構成比率（人員・年齢）を意識し、時代の情勢に合わせた人員管理を計画的に行います。加えて、OJTなどの職場研修を確実に実施し、業務の継続性を確保します。
- ・リーダー職の教育・養成を図るため、外部研修を積極的に活用します。
- ・モチベーションの向上のため、店舗運営に関する裁量の一部を任せるなど、社員の職務の拡大を図ります。また、労働環境を整備し、働き方改革の実践例として、有給休暇の取得・女性の活躍推進を行います。

2 財政的な基盤

(1) 現状

営業収入における「売上げ」は、静岡市が平成 27 年度から開始した「元気いきいき！シニアサポーター事業」による売上げをはじめ、「ライバル店の店舗改装による特需」、「静岡デスティネーションキャンペーン（以下「静岡 DC」という。）による JR 静岡駅の利用者の増加」等を要因として、高い水準で推移しています。ただし、令和元年度は、静岡 DC の終了、消費増税による消費マインドの低迷により、来場者の減少、減収が見込まれています。

「受託事業収入」は、市から「特産品展示コーナー」の管理運営を受託しており、店舗と一体的に運営しています。

「営業利益」は、前述の通り好調な「売上げ」を背景に、平成 30 年度は最高益を記録しています。

【駿府楽市 資産・収支状況表】

(単位：千円)

区 分		H26決算	H27決算	H28決算	H29決算	H30決算	
資産状況	資 産	129,715	117,925	133,995	144,115	141,186	
	流動資産	126,051	114,985	130,909	141,746	137,348	
	固定資産	3,664	2,940	3,086	2,369	3,838	
	負 債	79,357	63,456	75,823	83,288	76,802	
	流動負債	65,992	48,241	58,308	62,523	54,087	
	固定負債	13,365	15,215	17,515	20,765	22,715	
	純 資 産	50,358	54,470	58,172	60,827	64,384	
	資本金	50,000	50,000	50,000	50,000	50,000	
	余剰金等	358	4,470	8,172	10,827	14,384	
収 入	売上総利益	361,683	368,309	359,877	365,605	363,213	
	うち受託事業収入	237,056	237,506	206,560	206,580	206,121	
	(受託事業収入/売上総利益)	65.5%	64.5%	57.4%	56.5%	56.7%	
	計	361,683	368,309	359,877	365,605	363,213	
	支 出	営 業 費	355,888	363,134	353,923	360,355	357,600
		うち人件費	224,037	227,963	220,225	225,012	221,704
		(人件費/営業費)	63.0%	62.8%	62.2%	62.4%	62.0%
計		355,888	363,134	353,923	360,355	357,600	
営 業 利 益	5,795	5,175	5,954	5,250	5,613		
営 業 外 収 益	2,079	2,146	2,056	2,122	2,247		
営 業 外 費 用	2,125	2,068	2,119	2,665	2,314		
経 常 利 益	5,749	5,253	5,891	4,707	5,546		
法 人 税 等	312	1,141	2,188	2,052	1,990		
当 期 利 益	5,437	4,112	3,703	2,655	3,556		

【駅楽市 収支実績及び推定表】

(単位：千円)

	平成26年度 実績	平成27年度 実績	平成28年度 実績	平成29年度 実績	平成30年度 実績
営 業 収 入	247,460	278,968	272,517	285,733	299,840
売 上	229,754	262,828	256,525	269,561	283,413
受託事業収入	16,140	16,140	15,980	16,000	15,840
雑 収 入	1,566		12	172	587
売上総利益	88,297	95,531	92,350	97,802	102,131
営 業 費	89,518	92,745	90,011	93,956	93,428
人 件 費	54,902	56,385	54,743	58,097	56,232
一般経費	34,616	36,360	35,268	35,859	37,196
営業利益(管理費合)	△1,221	2,786	2,339	3,846	8,703

(単位：千円)

	令和元年度 推定	令和2年度 推定	令和3年度 推定	令和4年度 推定
営 業 収 入	270,670	275,500	278,500	282,500
売 上	255,000	260,000	263,000	267,000
受託事業収入	15,670	15,500	15,500	15,500
雑 収 入	0	0	0	0
売上総利益	91,800	93,400	94,400	95,600
営 業 費	90,500	93,000	93,900	95,000
人 件 費	55,000	58,000	58,400	59,000
一般経費	35,500	35,000	35,500	36,000
営業利益(管理費合)	1,300	400	500	600

(2) 課題

- ・売上げが大幅に減少したときは、積極的な営業活動や運営体制に支障をきたすおそれがあります。
- ・定期的に店舗を改装するなど、消費者を飽きさせない事業展開が必要だが、そのためには、原資が必要となります。また、最低賃金の上昇といった人件費への対応についても同様です。

(3) 今後の取組

- ・市場分析を行い、何が求められているか（ターゲット・商品・販売方法等）を探り、目標に落とし込んでいきます。
- ・ホームページを整備（動画配信等）し、SNS を活用するなど店舗を広くアピールし売上げの拡大を狙います。
- ・駐車場の施設利用料など、各種費用の見直しと改善により、諸経費の削減を図ります。
- ・POS システムを導入し間接部門の省力化することで、営業費の削減を図ります。
- ・外商活動においては、顧客のニーズに合った商品を積極的に提案することで、固定客の確保に努めます。
- ・魅力的で飽きない店舗づくりのための改修費用等を、計画的に積み立てます。

3 組織的な基盤

(1) 現状

駿府楽市は、会社の役割である「地場産業の振興及び地域経済の活性化を図る」ことを、販売活動を通じて達成するために株式会社の形態を採っています。

土産品等の特産品や伝統工芸品の販売、特産品展示コーナーの運営、イベント等への出展を行う「店舗部門」と、公共施設や企業に外商活動を行って記念品等を扱う「外商部門」に加え、「管理部門」の3部門で事業を展開しています。

(2) 課題

企業として積極的な営業活動を行うためには、安定した売上げの確保と、それを支える組織体制が必要となります。

(3) 今後の取組

- ・管理運営に各部署の効率の良い人員数を把握し、コンパクトな組織を作っていきます。
- ・固定化せずに適切な期間に配置転換を行い、限られた人員で効率的に業務に取り組めるよう人材を育成します。
- ・次のような内部統制の徹底を図り、安定的に事業を展開します。
 - ①仕入先企業、職人等に関する経営活動の生命線となるような情報に対するアンテナを高く張り、業務遂行に支障のあるリスクの管理を行います。
 - ②店舗や特産品展示コーナーなどの施設における劣化等といった資産の保全に関する情報を、所有者に対して適切に報告します。
 - ③個人情報の管理を徹底し、消費者からの信頼を確保します。

第6 計画期間中の目標値

◎ 事業面・経営面における目標

	R2	R3	R4
1 地場産業界の経済的自立支援事業			
(1) 売上(千円)	260,000	263,000	267,000
① 駅率市	208,000	210,500	214,000
② イベント	3,800	4,000	4,200
③ 外資	48,200	48,500	48,800
(2) テストマーケティングによる商品の取扱件数(件)	5	8	12
2 特産品展示コーナーを拠点とした情報発信			
(1) 来場者数(人)	390,000	395,000	400,000
(2) 企画展売上(千円)	15,000	15,100	15,300
(3) PR動画放映日数(日)	362	364	364
3 伝統産業の保存・継承事業			
(1) 職場体験・インターンシップ等の利用者数(人)	2	2	3
(2) ワークショップ実施回数(回)	2	4	6

静岡市工芸と歴史の体験施設「駿府匠宿」

事業計画書

<目次>

1 事業計画の理念・方針	
(1)施設の経営理念	…………… 1
(2)運営方針	…………… 1
(3)目標	…………… 2～3
2 実施事業の概要	
(1)指定管理者が直接行う業務	…………… 4～8
①事業の実施及び運営に関する業務	
ア 来場者に対する案内、地場産業及び伝統工芸のPR並びに後継者育成業務	
イ 利用者に対する創作体験及び教室体験の企画運営業務	
ウ 伝統工芸の実演等に関する業務	
エ 常設展示及び企画展示の管理運営・開催業務	
オ 施設の装飾及びイベント開催業務	
カ 誘客宣伝業務	
②施設等(附帯施設、附帯設備及び備品等を含む)の維持管理業務	
③その他の業務	
(2)第三者に委託する業務	……………8
(3)利便施設の運営に関する業務	……………9
(4)利用者満足度調査の実施	……………9～10
(5)指定管理者による自己評価	……………11
(6)定期報告	……………12
(7)事業報告(年度報告)	……………12
(8)次年度以降の事業計画書等の作成	……………12
(9)暴力団排除条例への対応	……………12
(10)マニュアルの整備	……………13
(11)随時報告体制	……………14
(12)事務引継	……………14
(13)文書引継	……………14
(14)目的外使用許可	……………14
(15)市主催事業等への協力	……………15

(16) 監査への協力	……………15
(17) 原状回復	……………15
(18) 大規模修繕等への対応	……………15
(19) 修繕料の精算	……………15
(20) 電力の小売り全面自由化に伴う対応	……………16
(21) ガスの小売り全面自由化に伴う対応	……………16
(22) その他	……………16
3 実施体制図	
(1) 管理の基準等	……………17～19
(2) 管理体制(組織)	……………20～33
4 特記事項	
(1) 利用者ニーズの把握及び運営への反映策	……………34
(2) サービス向上の施策	……………35
(3) 地域との連携	……………35
(4) 事業を円滑に実施する為のネットワークの活用	……………36～37
5 その他	
【計画書別紙1】開催イベントの企画内容	……………1～4
【計画書別紙2】自家用電気工作物の保安責任	……………1
【計画書別紙3】来場者アンケート	……………1
【計画書別紙4】追加提案	……………1～2

1 事業計画の理念・方針

(1) 施設の経営理念

「駿府匠宿」への誘客を促し、創作体験や伝統工芸品等の展示を通じて、
地場産業の振興を図る

静岡市は、駿府城趾や浅間神社をはじめ由緒ある歴史的遺産が町並みの各所に存在し、浅間神社築造以来多彩な業種で生業をたてている歴史と地場産業の町といえます。

駿府匠宿では、今川・徳川時代から受け継がれた静岡の伝統工芸や地場産業について展示品を通して紹介し、また来場者の皆様が自ら体験することにより伝統工芸に対する興味を喚起させ、生涯学習に結び付ける事を目的としています。

また、旧東海道五十三次の十九番目の宿場町「府中」や二十番目の宿場町「鞠子宿」の歴史を背景に、地域の歴史や文化への理解を深め、さらに地域経済の活性化を図る施設を目指しています。

(2) 運 営 方 針

- ① 駿府の伝統的工芸品を基軸とし、市の地場産業の振興及び情報発信を行うこと。
- ② 伝統工芸品を中心とした市民の体験学習を推進すること。
- ③ 市の歴史・文化を紹介する地域文化施設とすること。
- ④ 公の施設であることを常に念頭において、公平な運営を行うこと。
- ⑤ 利用者の意見を管理運営に反映させ、サービスの向上に努めること。
- ⑥ 効率的かつ効果的な管理運営を行い、経費の節減に努めること。
- ⑦ 常に善良な管理者の注意をもって管理に努めること。
- ⑧ 予算の執行に当たって、事業計画書等に基づき適正な運営を行うこと。
- ⑨ ごみの節減、省エネルギー等環境に配慮した運営を行うこと。
- ⑩ 個人情報保護を徹底すること。

駿府匠宿の管理運営を行うにあたり、静岡市工芸と歴史の体験施設「駿府匠宿」条例等関係法令を遵守し、上記記載の理念に徹して、地場産業の振興、誘客による観光文化の振興の中心を担う役割を發揮します。

さらに、伝統工芸品業界の方々とネットワークを構築し、多様化する時代に合った商品の開発に取り組み、来場者に満足して頂ける施設を目指します。

(3) 目標

(目標の設定と目標達成に向けた取り組み)

今年、いよいよ東京オリンピック・パラリンピックが7月から9月にかけて開催されます。

近年、日本への観光客が毎年右肩上がりに増加していることを考えますと、非常に多くの外国人観光客で日本中溢れかえっていることと思われまます。特に静岡は富士山周辺の観光需要が高いことから、多くの観光客が訪れることが予想され、静岡市内の観光ルートの中に駿府匠宿を含めたルートを営業担当者が販売を提案します。提案に当たっては、“伝統工芸体験”、“昼食”、“詰め体験”を三本柱とし、いろいろな体験ができる施設の強みを最大限に活用します。また、5～6月「静岡新茶企画」6～8月は「とうもろこし狩り」「ブルーベリー狩り」「ぶどう狩り」と匠宿でしかできない企画を全面に押し出し、PR 活動を行っていきます。そのほかにも、上記ツアーへの営業に加えて施設(福祉施設・県内外学校等に)の誘客に今年度は一層力を注いでいきます。

施設内イベントとしては、「はぴまカフェ」や「春らんまん」などを中心に実施するとともに、人気の高い「手作り品の展示と体験」をメインとした新規イベント「はぴまワークショップ」により、ものづくりやハンドメイドへの興味喚起を図り、また「駿府よろずお茶まつり」(5月)も新たに企画開催致します。

施設外での PR 活動に関しては、従来から取り組んできた出張体験事業を充実させ、学校、福祉施設、イベント会場を中心に実施していきます。また、今年初めて“静岡まつり”に参加し、駿府城公園内で出張体験を予定しています。幼稚園・小学校等・広く各公共機関に配布するイベント等のチラシについては、例年「春らんまん」と「夏休み体験イベント」の2回行ってまいりましたが、今年度は季節ごと(4～6月・7～8月・9～10月・11～12月・1～3月を予定)にイベントチラシを作成し、各公共機関等に配布する等、年間を通してコンスタントに駿府匠宿をアピールし、多くの家族連れが来場して下さるよう努めてまいります。

以上のような誘客対策に取り組むことにより、施設全体の年間来場者数を、27 万人と設定し、利用者満足度 90%以上を目標とします。

「数値目標」

年間来場者数	270,000人
利用者満足度 ※	90%以上

※利用者満足度は、以下の(1)及び(2)の平均値とする。

- (1) 来場者アンケートにおける評価項目①施設全体について、「満足」または「やや満足」と回答した人数の割合
- (2) 来場者アンケートにおける評価項目②職員の対応について、「満足」または「やや満足」と回答した人数の割合

過去5年間の来場者数

(人)

年 度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
来場者数	246, 790	252, 040	240, 180	243, 670	200, 150

※目標達成に向けた重点的な取り組み

	取り組み内容	期待される効果
A	伝統工芸品の良さを、創作体験や展示会でアピールする。	地場産業の振興 地域の歴史への理解促進
B	企画展開催等による情報発信力の強化を図る。	地場産業の振興 伝統工芸品の販売力向上
C	体験学習、インターンシップなどを実施し、若者が伝統工芸に触れる機会を作る。	地場産業の振興
D	創作体験におけるお客様ニーズの把握と新規体験キットの研究開発を行う。	来場者の増加 利用度満足度アップ
E	お客様アンケート等による利用者ニーズを運営にフィードバックする。	来場者の増加 利用度満足度アップ
F	誘客に効果的なイベントによる施設の賑わいを創出する。	来場者の増加
G	従業員の接客サービス向上のための教育を実施する。	利用度満足度アップ
H	館外(市外、県外)でのPR活動、修学旅行等学校行事での匠宿利用の誘致活動を実施する。	来場者の増加
I	近隣観光施設との共同企画による誘致策の営業活動を行う。(※追加提案として実施)	来場者の増加

2 実施事業の概要

指定管理業務の内容

(1) 指定管理者が直接行う業務

① 事業の実施及び運営に関する業務

㉞ 来場者に対する案内、地場産業及び伝統工芸品のPR

重点	業務内容	説明
G	(ア) 施設の案内、体験案内	総合案内を設置し、施設内の情報提供を行う。 来場者に施設パンフレットを配布する。 団体予約についての把握及び準備を行う。 駐車場にて施設案内と各施設へ誘導を行う。 団体バス客の誘導と工房間の連絡業務を行う。 ホームページの管理・運営を行う。
	(イ) PR用パンフレット他の制作	施設パンフレット、キットメニューカタログの他、丸子路散策パンフレットの制作、管理を行う。
	(ウ) 駐車場管理	駐車場での誘導及び第一、第二、関係者用各駐車場の施設管理を行う。 来場者及び通過者の交通安全対策を実施する。 大型バスの誘導を行う。
B	(エ) 観光ボランティアの活用	観光ボランティア(駿府ウエイブ)による展示場の説明案内、市内伝統工芸のPR、四季の見所、近郊散策ルート等の案内を行う。
	(オ) 体験くらの運営	体験者のリピート促進の為にポイントカードの実施、体験者への新会員加入促進を行う。
C	(カ) インターンシップ等の実施	小学生の体験学習、中学生・高校生・大学生の職場体験等を通じ、段階的に伝統工芸品に触れるきっかけを創出して、伝統工芸品への興味を高める。 ・令和2年度 職場体験 服織中学校、長田西中学校

① 利用者に対する創作体験及び教室体験の企画運営業務

G	(ア) 受付・案内業務	工房での案内の他、電話、メール等での予約に対応する。 ※創作体験利用者を迎える窓口として、特に接客サービス向上の教育に力を入れる。
	(イ) 予約管理	予約内容確認、問い合わせ対応処理を行う。
	(ウ) 陶芸工房の配送及び引き取りの案内	体験後受け渡しまで2ヶ月かかる旨を説明する。 葉書連絡、引き取り確認書、配送伝票を確認する。
	(エ) 体験指導	個人客、団体客等利用者への体験指導を行う。 内容、体験時間、費用等の説明と指導を行う。
	(オ) 体験キットの購入、管理	一般体験におけるキット材料の購入と在庫管理を行う。

D	(カ) 新規キットの企画、開発	利用者満足度調査や現場の声から創作体験利用者のニーズを把握し、新規キットの開発に活用する。 各体験工房のインストラクターが連携してアイデア出し合い、企画提案に結び付ける。 伝統工芸品職人とのネットワークを活用して、リピーターを確保する新規キット、親子で楽しめる子供向けのキットの導入を行う。
	(キ) カルチャー教室の運営	より高度な技術を学ぶ為、指導者(伝統工芸職人)と内容、期間等相談の上、実施する。

㊦伝統工芸の実演等に関する業務

A	(ア) 伝統工芸品職人の実演	毎週土日祝、並びに正月やお盆の時期に、業界とのネットワークを活かし、伝統工芸品職人による制作実演を実施し、来場者の興味を喚起させる。 また、小学生の体験学習時に伝統の技を披露し、技術力の高さをアピールするとともに、創作体験のおもしろさを伝える。
---	-------------------	---

㊧常設展示及び企画展示の管理運営・開催業務

A	(ア)(イ) 展示場の企画運営	別館1階、ギャラリーにおいて、伝統工芸品や地場産品を中心に展示を実施して、伝統工芸品の「良さ」を知ってもらい、物販棟での販売に結び付ける。 展示会は、年間を通じてスケジュール化して実施する。
B	(ウ) 企画展の開催	工芸館ギャラリースペースにおいて、伝統工芸品や地場産品の企画展を年6回程度開催し、展示内容の陳腐化を防ぐとともに、積極的な情報発信を行う。 伝統を大切にしながらも現代のライフスタイルに合うような展示内容を心がける。 また、滞在時間の短いツアーや団体の来場者にも必ず立ち寄ってもらえるように、案内表示や声掛けを工夫し、伝統工芸品等の情報発信機能を有効に活用する。
	報道対応	各報道機関に展示会の案内をFAX等で実施し、広く周知を図る。
	展示品の管理	展示品の管理及びディスプレイ変更を行う。

㊨施設の装飾及びイベント開催業務

	(ア) 館内装飾	四季に応じた装飾を行い、利用者満足度の向上を図る。
	(イ) 看板委託制作	展示会の主旨に合わせた看板等を設置し、来場者の興味を喚起させる。
	(ウ) ものづくりイベント開催	夏休みや春休みを中心に「ものづくりイベント」を実施し、子どもたちにもものづくりの楽しさをPRする。
F	(エ) 誘客イベントの開催	年間目標の達成及び施設の賑わい創出のため、誘客を目的にしたイベントを年数回実施する。 また、イベントの内容は、年齢層のターゲットを明確にして、高い誘客効果を得られるように工夫する。

		※開催イベントの企画内容は「計画書別紙1」のとおり。
--	--	----------------------------

㊦誘客宣伝業務

E	(ア) 来場者及び利用者を増やす為の事業、効果検証	<p>駐車場利用料金サービス事業を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様からの要望が強い「駐車場利用料金」をサービスして、来場者の増加を図る。 ・来場者数の増加が期待できる。 ・リピーターの増加につながる。 <p>外国語対応パンフレットの配布 イベントチラシを季節ごとに作成し、各公共機関等に配布(従来より配布回数を増加)</p>
H	(イ) 旅行会社へのPR活動並びにクーポン券の取り扱い	<p>営業担当者は、首都圏、中京圏、関西方面へのPR活動を実施し、静岡市の伝統工芸品や地場産業を知ってもらう。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近隣同業者と合同での訪問PR活動。 ・修学旅行等の学校行事の誘致活動。 ・ツアー客の喜ぶ「イベント(お茶詰めや山葵漬体験など)」の企画開発を行う。 ・旅行クーポンの取り扱い、回収作業を行う。
	(ウ) テレビ、インターネットの活用	<p>展示会等のスケジュール(展示内容)等をテレビ局、新聞社などマスコミ媒体に常時知らせる。 自社ホームページ(HP)の中で、体験、イベント情報を掲載する。 HP内に「フェイスブック」を作成し、最新の情報を発信する。</p>
	(エ) 電柱広告	<p>主要幹線道路沿いに施設案内看板を取り付け、遠方からのお客様を誘導する。</p>

②施設等(附帯施設、附帯設備及び備品等を含む。)の維持管理業務

⑦施設等の保守管理等業務(内容詳細は仕様書のとおり)

No	業務名	内容	実施回数
1	本館自動扉開閉装置保守点検業務	本館自動扉 11ヶ所	定期点検 年4回(3ヶ月毎)、障害時随時
2	別館自動扉開閉装置保守点検業務	別館自動扉 2ヶ所	同上
3	消防用設備等保守点検業務	消防法の規定による点検	総合点検 年間1回 機器点検 6か月に1回
4	電話設備保守点検業務	本館、別館、駐車場電話設備保守点検	定期点検 年間2回
5	空調設備保守点検業務	本館、別館パッケージ型空調機	冷暖房切替 年2回 フィルター清掃 年4回
6	池用濾過装置等保守点検業務	池用ろ過装置、飲料水滅菌装置の巡回保守点検	毎月保守点検、分解清掃(水抜き)年間1回
7	合併処理施設保守管理業務	本館、別館、各浄化槽 技術管理・水質検査・余剰汚泥搬出	技術管理・水質検査 月6回、放流水水質検査 年4回
8	単独処理施設保守管理業務	駐車場浄化槽 維持管理・施設清掃	浄化槽の維持管理 年4回以上。浄化槽清掃 年間1回以上
9	別館昇降機設備保守点検業務	別館昇降機点検	毎月1回
10	たくみ亭昇降機設備保守点検業務	たくみ亭小荷物専用昇降機点検	毎月1回
11	総合情報システムプログラムサポート保守点検業務	システム検診 システム運用サポート	システム検診年2回 システム運用サポート随時
12	総合情報システムハード保守点検業務	各工房 POS システム及び事務棟集中管理システム保守業務	年2回点検
13	緑地管理業務	本館、別館、駐車場周辺緑地及び国道1号線広告塔基部緑地	樹木の剪定、施肥、手取除草…年間1回、薬剤散布…年間2回
14	施設、敷地清掃業務	本館、別館館内及び駐車場、トイレ、中庭、らうんじ、レストルーム、施設周辺。	毎日指定の定期清掃
15	一般廃棄物運搬業務	本館、別館から排出される廃棄物	定休日を除く毎日
16	防虫防鼠業務	本館及び別館の殺虫剤散布、鼠生息状況調査	害虫防除 年間2回薬剤散布、発生時随時
17	機械警備業務	警備業務用機械装置を使用し、盗難、火災等の事故発生を警戒防止。	毎日24時間体制
18	自家用電気工作物保安管理業務	受電設備点検。(留意事項は「計画書別紙2」のとおり)	一般点検 毎月1回
19	飲料用受水槽清掃業務	清掃業務 64 m ² 1基	分解清掃 年間1回
20	簡易専用水道検査等の法定検査に関する業務	簡易専用水道検査 合併処理施設法定検査 単独浄化槽法定検査	各 年1回実施
21	広告塔の管理に関する業務	国道一号線出入口	随時

- ①下記業務に関しても、仕様書内容に準じて実施します。
 - A. 光熱費、燃料費、電話料等の支払業務。
 - B. 施設等の修繕業務。（「駿府匠宿、市と指定管理者のリスク分担表」に準じて実施。）
 - C. 貸与物品(備品)の管理に関する業務。

③その他の業務

※利用料金制での運営

- ◎利用料金は、静岡市工芸と歴史の体験施設「駿府匠宿」条例及び静岡市工芸と歴史の体験施設「駿府匠宿」条例施行規則に基づき徴収します。
- ◎徴収した利用料金は、指定管理者の収入として計上します。
- ◎利用料金は、受払簿の作成により、適正に管理します。
- ◎利用料金は、条例別表に定める金額の範囲内で、あらかじめ市長の承認を受けて定めます。
- ◎利用料金は、条例施行規則で定められた基準によって、減額、免除をします。

※管理運営を円滑に進める為、近隣施設、地域住民と連携・交流を図り、市所管課や関係諸団体との連絡調整を随時実施します。

(2) 第三者に委託する業務

下記業務のうち、専門性が高いものは指定管理者のみでは実施が困難であるため、事前に市の承認を得た上で第三者に委託します。

<p>装飾及びイベント開催</p>	<p>夏・春のPR企画、ギャラリーや工芸館展示場に使用する看板等の制作は、専門的な技術を必要とする為、専門業者に委託します。また、はぴまカフェ、駿府そばまつり、春秋の山野草展などのイベントについては、効率的に事業を行うため、専門業者に委託します。</p>
<p>保守管理等業務・修繕業務</p>	<p>施設の製造メーカーや専門業者しか対応が出来ないものが多い為、保守・修繕業者に委託します。</p>

第三者に委託するにあたっては、指定管理者と受託者の責任を明確化するとともに、指定管理者が作成した「駿府匠宿の管理、運営に伴う各種契約の業者選定に関する要綱」に基づいた公正で透明な手続きにより、実施します。

(3) 利便施設の運営に関する業務

目的外使用部分

お土産処	お食事処	イベント
鞠子楽市	たくみ亭	回廊

◎利便施設を運営する目的

- ・お客様の利便性向上、施設の賑わい創出、公の施設と一体的な管理による業務の効率化。
- ・地場産品活用による地域の産業振興。

◎効果

- ・施設の活性化、来場者の増加、収入増。

◎その他

- ・お客様が楽しめる体験イベントの開発、観光会社にとって魅力のあるツアー企画の提案実施。
- ・企画、誘客に結び付くイベントの開催、人気イベントの継続開催などを実施します。

(4) 利用者満足度調査の実施

① 利用者満足度調査

施設の利用者(来場者含む)を対象にアンケートを実施し、管理運営に反映させます。アンケートは、毎月集計し分析して、結果を静岡市に報告致します。

◎目的……お客様の声を直接聞く事で、体験内容、方法等の改善につなげる。

施設全体の運営に関する意見を把握し、サービスを向上する。

◎アンケート内容……「計画書別紙3」参照

◎改善手法

- 施設運営の問題点について、チーフ会議で情報を共有し、解決を図る。
- お客様からの苦情(意見)に迅速に対応し、改善策を策定する。
- アンケート結果からターゲットを絞り、PR戦略に繋げる。

(5) 指定管理者による自己評価

年度終了後、指定管理業務について、自己評価を実施し、報告書を提出します。

① 自己評価表

指定管理者の自己評価表(〇〇年度)

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	(株)駿府楽市					
1 基本方針の達成 【評価:1~5】×5点 (25点)			1	2	3	4	5	【 】
◆設置目的の理解度向上 (地場産業の振興)								点
◆利用者の理解度向上								
◆伝統工芸業界との協力関係の構築								
◆地域貢献の向上								
◆地域経済の活性化向上								
2 管理運營業務の達成 【評価:1~5】×5点 (25点)			1	2	3	4	5	【 】
◆実施体制及び適切な人員配置								点
◆営業時間、休業日の対応								
◆第三者委託に関する事項								
◆施設の保守管理								
◆備品・消耗品管理								
3 提案事業の達成 【評価:1~5】×5点 (25点)			1	2	3	4	5	【 】
◆ギャラリー企画展示事業								点
◆夏・冬・春休み体験イベントの実施								
◆工芸館・別館1階展示会の実施								
◆各種イベント事業への取組み								
◆職人による工芸制作実演の実施								
4 施設のPR達成 【評価:1~5】×5点 (25点)			1	2	3	4	5	【 】
◆春、GW、夏、秋、冬のPR(施設における事業)								点
◆県内外の観光会社へのPR活動								
◆新聞、TV等のマスコミ媒体への広報活動								
◆電柱広告や地下街広告の管理								
◆その他のPR(出張PR)								
5 その他の達成 【評価:1~5】×5点 (25点)			1	2	3	4	5	【 】
◆危機管理(マニュアルに沿った訓練実施)								点
◆個人情報管理								
◆職員研修								
◆利便施設の運営管理								
◆適切な収支管理								
合計点(125点満点 / 〇〇点)								点

※74点以下 管理運営に問題がある。

75~87点 今以上の努力が必要。

88~99点 おおむね適正な運営状態にある。

100点以上 十分に適正な運営状態にある。

(6) 定期報告

毎月終了後、翌月10日までに次の内容を添付した定期報告書を作成し、市に提出します。

- ① 施設の利用状況等
- ② 各業務の実施状況
- ③ 利用者満足度調査の実施状況、考察
- ④ 職員の配置状況
- ⑤ その他市から求められた事項

(7) 事業報告(年度報告)

年度終了後、1か月以内に次の内容を添付した事業報告書を提出します。

- ①管理業務の実施状況(事業計画との比較)
- ②施設の利用状況(利用件数、利用人数、目標との比較、利用状況等の件数・理由等)
- ③指定管理業務収支状況報告書
- ④財務諸表
- ⑤利用者からの意見、要望及び苦情の内容と対応状況
- ⑥利用者満足度調査の実施状況、考察
- ⑦自己評価の結果
- ⑧その他求められた事項

(8) 次年度以降の事業計画書等の作成

毎年度、事業計画書及び予算書を作成し、市が指定する期日までに提出します。

(9) 暴力団排除条例への対応

指定管理者が暴力団との関係がない事を証明する為、代表者以下役員全員が「暴力団排除に関する誓約書兼同意書」を提出します。

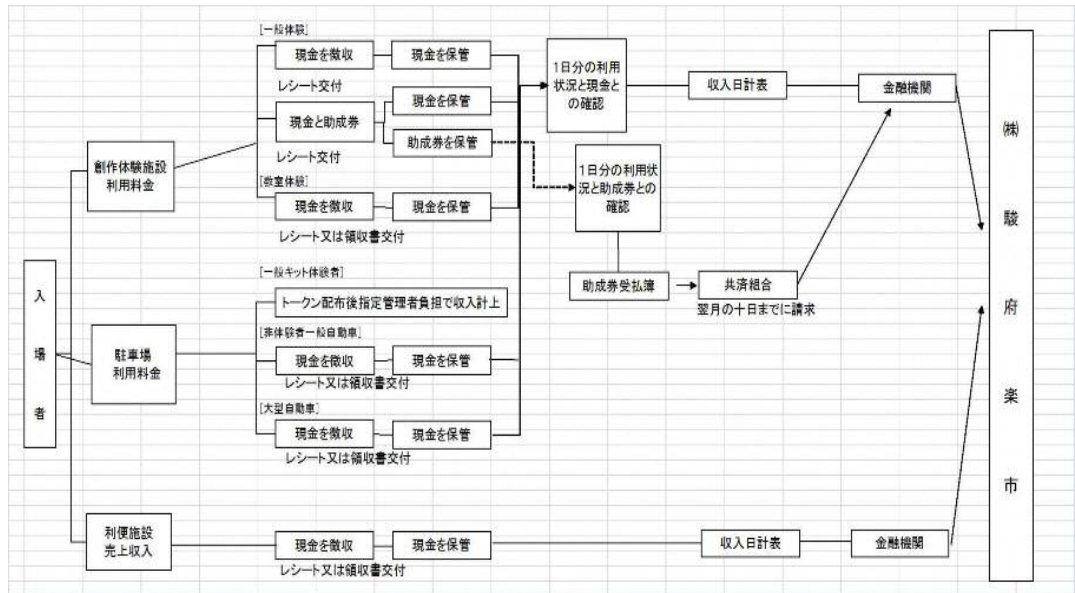
また、暴力団の利益になる利用や不当な行為を受けたときは、「静岡市暴力団排除条例運用の手引き」に基づいた対応を行います。

(10) マニュアルの整備

施設を安全に管理し、指定管理業務を適切に実施するため、市と協議を行い、事務処理マニュアル及び危機管理マニュアル(火災や地震、事務事故等の非常時における危機管理体制など)を作成します。

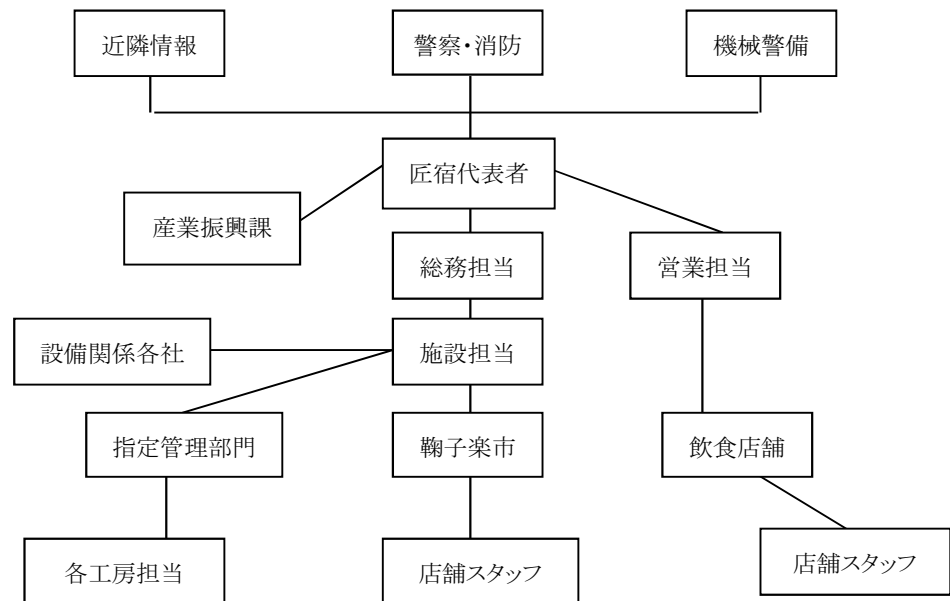
① 事務処理マニュアル

※収入の発生から収納までの事務の流れ



② 危機管理マニュアル(火災、地震、事務事故等、非常時における危機管理体制)

駿府匠宿緊急時連絡網基本図【火災・災害・事務事故等】



マニュアルの詳細につきましては、別項「3 実施体制図」にて説明します。

(11) 随時報告体制

事故など緊急な事項や、指定管理者と金融機関の取引停止、指定管理者の法人格の変更に関わる事項など指定管理の継続に影響がある事項については、すみやかに報告を行います。また、定例会を行い、市とネットワークを構築し、情報共有を図ります。指定管理者が暴力団員等による不当な行為を受けたときは、市に報告するとともに、所轄の警察署長への通報その他の暴力団の排除のために必要な協力を行います。

(12) 事務引継

指定管理期間が終了し、指定管理者が交代する際は、次の指定管理者(候補者)が円滑に指定管理業務を実施することができるよう、引継ぎを行います。また、初回の引継ぎでは、市が立ち会った上で引継ぎの日程や方法、項目を決定します。

なお、引継ぎに係る経費は、次の指定管理者(候補者)が負担します。

(13) 文書引継

指定管理者が指定管理業務を実施する上で作成した文書、収集した文書等については、市に引継ぐものとします。

なお、市は必要に応じて、次の指定管理者に引継ぎます。

(14) 目的外使用許可

電柱等の設備や設置許可については、指定管理者の業務範囲外であり、市が行政財産の目的外使用許可等を行い、その使用料は市の収入とします。また、自動販売機の設置については、目的外使用許可ではなく、市が貸付けにより直接行うこととし、その貸付料は市の収入とします。

その他、指定管理者が行政財産目的外使用許可を受けようとするときは、別途、市に申し出ます。許可申請については、静岡市財産管理規則(平成15年4月1日規則第50号)第26条の規定による行政財産目的外使用許可申請書を市長に提出します。

(15) 市主催事業等への協力

市の施策や事業、防災訓練、災害時の対応等に、極力協力します。また、市が主催する事業のポスター設置、市が主催する市政見学や行政視察等に協力します。

(16) 監査への協力

市の監査委員による監査及び外部監査人による監査の対象となった場合には、積極的に協力します。また、監査委員等が市の事務を監査する為に必要があると認める場合、市は帳簿書類その他の記録を指定管理者に提出させるとともに、監査会場への出席を求め、実地に調査することができます。

(17) 原状回復

指定期間の満了や指定取消があった場合には、市が認める場合を除いて、当該施設を速やかに原状に回復します。

(18) 大規模修繕等への対応

アセットマネジメント等、市の方針による施設の大規模修繕等の結果、施設の機能に変更を生じる場合は、事前に指定管理者と対応について協議します。

(19) 修繕料の精算

修繕料については、次に示す金額を上限として、毎年度精算します。精算方法等については別途市と協議の上決定します。

修繕料 2,222,000 円(消費税及び地方消費税を含む。)

(20) 電力の小売り全面自由化に伴う対応

電力の小売全面自由化に伴い、電力会社や料金メニューを自由に選択することが可能となったことから、指定管理者は積極的に購入方法の見直しを行い、経費節減等に努めます。

ただし、購入方法を変更した日から1年間の電気料の実績(税抜)と、変更した日以前の1年間における電気料の実績(税抜)との間に10%以上の変動があった場合には、その10%を超える部分について精算を行うこととします。精算方法等については別途市と協議の上決定します。

なお、見直しにあたっては以下の点に留意します。

- ・契約する電力会社が、小売電気事業者として経済産業省の登録を受けていること(電気事業法第2条の2)。
- ・指定管理者と電力会社の間で、事故発生時等の緊急体制の整備がされていること。
- ・電力会社との契約期間は指定期間内とすること。

(21) ガスの小売り全面自由化に伴う対応

「(20) 電力の小売り全面自由化に伴う対応」に準じて対応する。

(22) その他

この事業計画書に定めのない事項又は疑義を生じた事項については、法令(静岡市の条例、規則等を含む。)の定めるところによるもののほか、市と指定管理者が協議の上処理します。

3 実施体制図

(1)管理の基準等

1、開場時間、休場日

開場時間 午前9時から午後5時まで
(但し、7月20日から8月31日までは午後6時まで)
休場日 年末年始(12月30日から翌年1月1日)

2、使用許可等の基準

①入場の制限

静岡市工芸と歴史の体験施設「駿府匠宿」条例の規定に従います。

②減免基準等

静岡市工芸と歴史の体験施設「駿府匠宿」条例施行規則に従います。

3、遵守すべき法令

①地方自治法

②静岡市工芸と歴史の体験施設「駿府匠宿」条例

③静岡市工芸と歴史の体験施設「駿府匠宿」条例施行規則

④静岡市工芸と歴史の体験施設「駿府匠宿」の利用料金の減免に関する要綱

⑤労働関係法令(労働時間や労働賃金、雇用の形態など、適正な管理を行うこと)

⑥その他関係法令

4、文書の管理及び保存

指定管理業務の実施にあたり、帳簿等を備え適正な管理に努め、作成又は取得した文書等は、中小企業の会計に関する諸規定に基づいて、適正に管理及び保存します。

5、個人情報の取扱い

個人情報の取扱いについては、別紙2「個人情報の保護に関する取扱仕様書」に従い、十分注意します。

6、情報公開

指定管理業務の実施にあたり、作成又は取得した文書等、指定管理者が管理している情報については、適切な情報公開に努めます。

7、責任分担

静岡市と指定管理者のリスク分担は、別紙3「【駿府匠宿】市と指定管理者のリスク分担表」の通りとします。

なお、表で定める事項で疑義がある場合又は当該分担表に定めのない事項については、市と協議の上決定します。

8、賠償責任と保険の加入

指定管理業務の実施にあたり、下記の賠償責任保険に加入します。

保険種類	内 容
施設管理者賠償責任保険	指定管理者に起因する事故に対する賠償責任保険(本館・別館及び第一・第二駐車場内)
入場者包括障害保険	カルチャー教室受講者の事故、傷害に対する保険

利便施設運営に係る賠償保険加入

保険種類	内 容
生産物賠償責任保険(PL)	飲食店舗、食品販売店舗の生産物に起因する食中毒や障害事故に対する賠償責任保険
現金動産総合保険	施設で取り扱う現金、小切手等の火災、盗難等の事故に対する保険

以上のように、想定される損害賠償請求に対応できるよう任意の保険に加入します。

9、展示物の補償と保険の加入

施設内の各種展示物を補償するため、任意の動産総合保険に加入します。

保険種類	内 容
展示品動産総合保険	① 本館、別館内の展示物の火災、盗難に対する損害補填 ② 利便施設の各店舗、イベント展示品の火災、盗難に対する損害補填

以上のように、施設内の各種展示物を補償する為、上記の動産総合保険に加入します。

10、備品管理について

管理運営業務の遂行にあたり、業務に必要な備品を市から借用します。借用した備品は、台帳等による管理を徹底し、静岡市物品管理規則(平成15年規則第51号)等に基づき適正な管理に努めるとともに、指定管理期間が終了したときは、原状回復し、市に返却します。

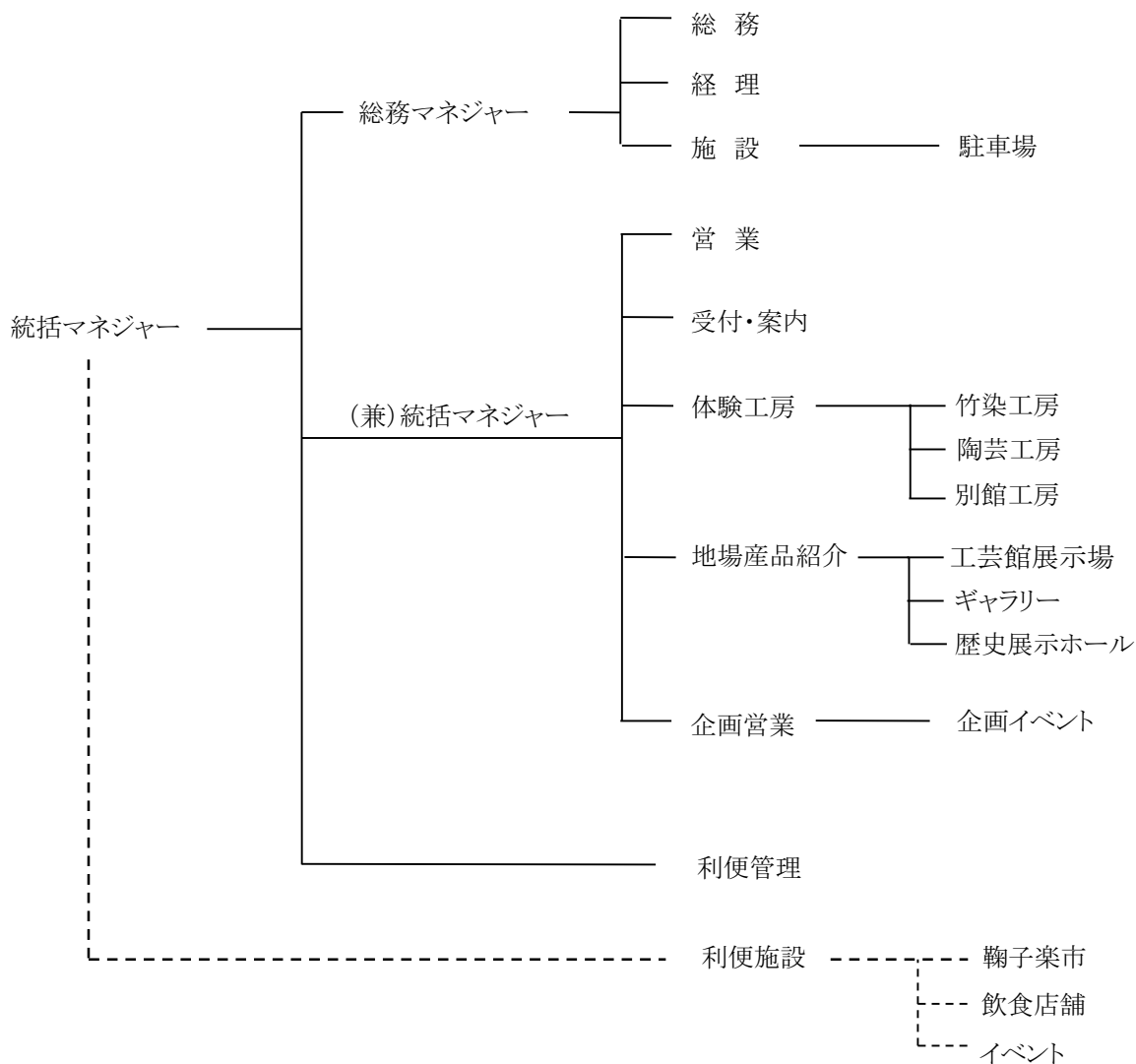
(2)管理体制(組織)

(1)運営組織

部門	人員数
管理部門	4
受付・案内部門	4
創作体験部門	15
地場産品紹介部門	6
企画・営業部門	2
施設維持・管理部門	8
合計	39

なお、各部門には、業務経験を考慮して「チーフ」を置き、その部門の取りまとめを行います。

< 駿府匠宿基本組織図 >



① 基本人員配置図

部 署		社員及び契約社員		パート(常勤)	(非常勤)	臨時アルバイト			
管理部門	統括マネージャー	* * * *		1					
	総務マネージャー	* * * *		1					
	施設担当	* * * *		1					
	営業担当	* * * *		1					
受付・案内	駿府工芸館	* * * *	* * * *	4					
		* * * *	* * * *						
創作体験	竹染工房	* * * *	* * * *	4	* * * *	1	臨時		
		* * * *	* * * *						
	陶芸工房	* * * *	* * * *	4	* * * *	1	臨時		
		* * * *	* * * *				臨時		
	レーザー・プラスト工房	* * * *	* * * *	4	* * * *	1	臨時		
		* * * *	* * * *						
地場 産品 紹介	ギャラリー	* * * *		1	* * * *	1			
	工芸館展示場	* * * *		1	* * * *	1			
	東海道歴史ホール	* * * *		1	* * * *	1	臨時		
企画営業	* * * *		1	* * * *	1				
駐車場					* * * *	7	* * * *	1	
					* * * *				
					* * * *				
					* * * *				
					* * * *				
					* * * *				
					* * * *				
				24		14		1	0

※業務内容及び勤務表は、別途記載

(2) 非常時の体制について

指定管理者として防火管理者を置き、消防計画、防災訓練、消防設備の点検整備等、防火管理業務を実施します。

① 防災訓練の実施（訓練マニュアル） ※年2回実施

防災訓練	
1. 目的	消防法の規定に基づき、また想定される東海地震に備え従業員の防災意識の高揚と有事の際、来店者及び従業員の安全を確保する為の訓練。
2. 重点事項	<ul style="list-style-type: none"> ① 正確な情報の収集 ② 非常収集に要する時間の確認 ③ 役割分担・命令系統の明確化 ④ 消火器・消火栓を使った消火訓練 ⑤ 来店者及び従業員を安全かつ迅速に避難させる避難訓練
3. 訓練計画	
1. 社員出勤	
2. 火災発生	<p>火元となる火災報知機のセンサーを作動させる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・火災報知機が鳴動(約30秒) ・自動火災報知機の受信機で火災の発生場所を確認 <ul style="list-style-type: none"> ① 自動火災報知機の主音響停止 ② 警戒区域図で照合
3. 自動で場内にアナウンスが入る。[第1報目 女性の声]	<p>非常放送で『〇〇工場の火災感知器が作動しました。現場を確認してください。』という内容</p>
4. 現場確認した者は事務所に現場の状況を連絡する。[火災報知器の電話を使用]	<p>『火災発生。消火の応援お願いします。』</p>
5. 現場にいる者からの火災通報により非常放送を流す。[2回繰り返す]	<p>(通常の館内放送)</p> <p>『訓練。訓練。只今本館中庭において訓練火災が発生致しました。現在消火活動を行っておりますが、お客様は従業員の指示に従って避難するようお願いいたします。』</p>
6. 自動で場内にアナウンスが入る。[第2報目 男性の声] ※報知器の火災ボタンを押す。	<p>非常放送で『〇〇工房で火災が発生しました。』という内容</p>
7. 消防署に119番通報する。(訓練時に実際に通報する) ※事前に 255-9700 に連絡	<p>『訓練火災。訓練火災。こちらは丸子3240-1駿府匠宿です。私は〇〇です。只今匠宿〇〇で火災が発生しました。電話番号は256-1571です。』</p>
 この時点で非常放送を停止させる

8. 従業員は自衛消防隊を編成し、それぞれの任務を遂行する。 (任務遂行時には全員ヘルメットを着用する事)	
①地区担当	災害状況を地区隊長に随時報告する。 担当地区の人員が全員避難後に避難場所へ避難する。 避難後それぞれの担当地区の人員を確認し、地区隊長に報告する。(別館については鍵を閉めてから避難する)
②初期消火担当	担当地区の消火器を持って火災現場へ行く。 (水の入った消火栓を使用する) 消火器での初期消火が失敗したという想定で消火栓を使つての消火活動を行う。 ※消火栓はらうんじ外側と竹染工房レジ正面の消火栓を使用する。 消火活動終了後、避難場所へ避難する。
③避難誘導担当	来店者及び従業員を避難場所【匠宿本館入口】に誘導する。(誘導の旗を持つ事) 避難する際に門扉の鍵を開ける。
④上記以外の従業員	避難誘導担当の指示に従い避難する。 避難場所に到着したら各部所ごとに整列する。
9. 火災鎮火 避難場所で【匠宿本館入口】で地区担当はそれぞれの担当場所の従業員の避難状況を確認し、地区隊長に報告する。 (初期消火担当等で現場にいない者の状況も把握しておく)	

② 駿府匠宿 自主防災組織



※風水害発生時(川の氾濫、強風による瓦の落下等)についても上記体制を準用し、必要に応じて館内放送等で適切に来場者に避難等の案内を行う。また、状況報告については、静岡市産業振興課との緊急連絡網に従い、連絡調整を行う。

③ 日常の火災予防対策

各建物毎(各工房)に防火担当責任者、火元責任者を置き、防災意識を持たせます。

防 火 管 理 者				担 当 者 の 任 務	
防火担当責任者		火元責任者		防火管理者	
役職・氏名				<ul style="list-style-type: none"> 当該施設の防火管理業務の総括責任者 消火担当責任者と火元責任者に対し指導監督を行う。 	
担当区域	氏 名	担当区域	氏 名	防火担当責任者	
				<ul style="list-style-type: none"> 担当区域の火災予防について責任を持つとともに、火元責任者に対し指導監督を行う。 防火管理者の補佐を行う。 	
工芸館	1名	展示場	1名	火元責任者	
		らうんじ	1名	<ul style="list-style-type: none"> 担当区域の火災予防について、『自主検査チェック表』などに基づきチェックし、防火管理者に報告する。 	
工房棟	1名	染・塗工房	1名	従 業 員 な の 注 意 事 項	
A		竹・木工工房	1名	営 業 中	1 消火器、屋内消火栓が設置してある場所や階段、通路、出入口などの周辺には、物品を置かないこと。
					2 防火戸の付近には、閉鎖の障害となる物品を置かないこと。
工房棟	1名	陶芸工房	1名		3 火気設備器具の周辺は、よく整理清掃して、燃えるものを接して置かないこと。
B		自由工房	1名		4 電熱器等の火気設備器具は、指定された場所以外では使用しないこと。
					5 休憩室、事務室などから最後に出る人は、必ず火の始末をすること。
食堂棟	1名	たくみ亭	1名		6 喫煙は、指定された場所で行うこと。
					7 死角とする廊下、階段室、トイレなどに燃えるものを置かないこと。
茶房棟	1名	鞠子庵	1名		8 シンナーや塗料など火災予防上危険な物品を持ち込ませないこと。
					9 危険物品を使用するときは、防火管理者の承認を得ること。
物販棟	1名	鞠子楽市	1名		10 指定場所以外で臨時に火気を使用するときは、防火管理者の承認を得ること。
					11 その他
おもしろ体験館	1名	体験工房	1名	終 了 後	1 吸殻入れ、通路のゴミ入れを確認するほか、吸殻は不燃製の蓋付き水入り容器に入れるなどして処分すること。
		展示ホール	1名		2 建物内外の整理整頓を行い、ゴミやダンボール箱など燃えやすいものは、決められた時間以外は、外に出さないこと。
		レストコーナー	1名		3 電気、ガスなど火気設備器具のスイッチを切り、各室の安全を確かめた後に施錠すること。
事務棟(駐車場含)	1名	事務所	1名		4 その他
		駐 車 場	1名		

④ その他非常事態発生時における対応マニュアル

地震発生

地震が発生した場合は、下記の手順に従って行動するよう徹底する。

1 地震発生！「3秒間」

- ★ まず、落ち着け、身を守れ
- ★ 火を消せ
- ★ 出口を開ける

2 地震発生後「1分～2分」

- ★ 火元を確認
- ★ お客様の安全を確認
- ★ 火災が発生しても慌てずに初期消火

◎激しい揺れは1～2分続きます。あわてて外に飛び出したりせず、冷静に行動を。

◎地震発生直後は、わが身の安全確保が最優先です。

◎火災は、被害を大きくしますが、直後の消火活動は危険を伴うので無理はしない。

3 地震発生後「3分」

- ★ 周りの人の無事を確認する
- ★ 各工房の状況を把握しあう。

大地震の後には、余震が発生します、まだまだ注意を。

4 地震発生後「5分」

- ★ お客様を屋外に誘導後、駐車場など安全な場所に避難する
- ★ ガラスの破片や建物の落下物に注意する
- ★ デマに惑わされず、正確な情報を把握する

(駿府楽市防災マニュアル参考)

感染症対策

■従業員の新型インフルエンザ等の感染症対応について

- 1 「手洗い」、「うがい」の実践！ 消毒液での手指洗浄！
- 2 自分が感染した場合
 - ★ 発熱、せき、くしゃみの症状が出たら、すぐに医師の診断を受ける事。
 - ★ 新型と判明したら、医師の指示に従うと同時に、会社に報告する事。
 - ★ 医師の許可が出るまでは、出勤しないように。
- 3 同居の家族が感染した場合
 - ★ 会社に報告する事。
 - ★ 発熱、せき、などの症状がなければ、出勤してもよいが、「マスク」は必ず着用する事。
 - ★ 症状が出た場合は、医師の診断を受け、判明するまでは外出を控える事。
- 4 その他
 - ★ 職場の感染を拡大させないよう、消毒液を活用する。
 - ★ 部所毎、同僚の状況を把握し、営業に支障のないよう気をつける。

■お客様への新型インフルエンザ等の感染症対応について

- 1 各施設の出入り口付近に来場者用の消毒液を設置し、ご使用いただくように案内表示する。
- 2 接客する従業員は、勤務中マスクを着用し、手洗い、うがい、消毒を継続して行う。
- 3 ドアの取手等、お客様の手に触れやすい箇所は定期的にふき取り清掃、除菌作業を行う。
- 4 館内では出来るだけマスクの着用をお客様にお願いする。

(3) AED(自動体外式除細動器)の管理

AEDの操作方法習得のため、施設職員に対する研修を実施します。
AEDは常に使用可能な状態で管理し、日常点検します。

AED設置場所

駿府工芸館 入口右側壁面

(4) その他

① 業 務 役 割

統括マネジャー

業 務 内 容	説 明
各業務の総括管理	施設、設備、お客様、従業員の円滑な事業体制確保
施 設 紹 介 P R	施設利用者への案内、視察者、報道関係への説明
人事政策(組織変更、配置換え等)	人材育成、スムーズな労働環境整備、意識改革
計数管理(月次判断、決算等)	経営判断、資料の作成、営業方針変更
社 外 対 応	施設以外での営業宣伝等
各業界、職人との折衝業務	業界等でのアイデアの取りまとめと依頼交渉
市政モニター等のレクチャー対応	施設全体の説明及び案内
新規内容研究[キット、カルチャー等]	担当者と職人との取りまとめ
将来見通しと発展計画	事業継続のアイデア、さらなる企画立案

総務マネジャー

(総務・経理・施設・利便管理 統括)

業 務 内 容	説 明
各業務の統括管理	施設、設備、お客様、従業員の円滑な労務体制確保
売 上 確 認	日々の売上金チェック、売上日報、業務報告確認
金銭出納に関する業務	銀行入金、仕入、経費、給与等集計支払いの確認、
市への報告業務	定例会資料、その他の資料作成含む
庶 務 事 項	消耗品の管理、契約交渉、企画展の見積交渉等
施設に関する諸業務	契約交渉並びに実施確認等確認
月 次 処 理	毎月の資料作成業務、収支状況把握、計数管理
決算処理業務	四半期から中間、決算期まで資金予算編成統制
人事に関する事項	職員の採用、退職に関する事務処理等
取締役会、株主総会に関する事項	資料作成、各取締役への連絡等
会社印鑑保管に関する事項	代表者印他の会社の印使用許可
会社重要書類に関する事項	保管及び整理

施設担当

業 務 内 容	説 明
施設保守に関する諸業務	電気、水道、ガス、浄化槽、維持管理
駐車場関連	予約に添った勤務予定、維持管理
点検、清掃に関する業務	定期点検の対応、通常点検の折衝
補修改善対応	施設内の修繕、業者との調整
防災関係業務	消防訓練、総合訓練等避難誘導まで

営業

業 務 内 容	説 明
団体予約対応	予約内容に応じて調整、段取りを仕切る
来場団体予約会社営業宣伝	関東、関西、北陸方面観光会社折衝
団体誘客企画立案	ツアー客の喜ぶ企画開発
近隣施設対応	協力体制による団体ツアー募集
営業販促活動	観光エージェンツ訪問、パンフ送付
観光会社契約関係	覚書の制作、折衝、契約更新手続き等
庶 務 事 項	学校、エージェンツなど諸団体との折衝

受付・案内

業 務 内 容	説 明
外線からの問い合わせ	予約内容確認 5W1H、問い合わせ対応処理
怪我、急病等の対応	状況に応じて臨機応変に処置
施設の案内、問い合わせ	施設パンフの配布
各施設との連絡及び確認	当日予約、事前予約の連絡
観光バスへの対応	駐車場にて施設案内と各施設へ誘導
イベント対応	予約確認、及びイベント説明
市内、地元観光案内	四季の見所、散策ルート等の案内
体験くらぶ及びアンケート回収	会員対応と新会員加入促進及びアンケート回収促進
駿府工芸館管理業務	展示施設の管理
迷子、落とし物の案内	場内アナウンス
館内ポスター、チラシ確認	各所のチラシラック確認

創作体験工房

業 務 内 容	説 明
体験指導	個人客、団体客等利用者への体験指導
予約管理	団体予約についての把握及び準備
キット商品の管理	予約等も再確認し、各アイテムごとの在庫確認
作業工具の管理	制作に必要な工具の管理、準備
レジの操作	つり銭確認、月次の精算管理
工房内の整理整頓	ゴミ、机の上整理整頓、予約準備、工具整理
平日、土日対応	実演者の確認準備、カルチャー日の配置対応
伝統工芸の知識	職人との交流、カルチャー終了後打ち合わせ
体験くらぶ及びアンケート回収	会員対応と新会員加入促進及びアンケート回収促進
カルチャー教室の開催	カルチャー教室のPRと開催時の補助業務
キット制作工程表	新規キットの工程表制作、注意事項等
体験キットの発注	在庫状況と販売実績を検討し、発注を決定
体験キットのディスプレイ	四季を通じて、又月ごとのテーマを決めて打ち出し強化
館内装飾	四季に応じた装飾(施設内と飾りつけ窓)
消耗品管理	体験キットごとにカシュー等の準備
配送及び引き取りの案内	(陶芸)体験後受け渡しまで2ヶ月かかるための説明
完成後のお知らせ	(陶芸)葉書連絡、引き取り確認書、配送伝票の確認等

地場産品紹介

業 務 内 容	説 明
年間スケジュール業務	2週間から3週間期間で地場産品の展示販売する為の年間スケジュール管理
事前業務	出品リストによる値札作成
販売管理	販売実績に応じた消化仕入れ方式
看板委託制作	ギャラリー内に横看板等の設置確認
報道対応	各報道機関に催し物のご案内FAX等

企画・営業

業 務 内 容	説 明
四季のイベントPR業務	業者選定の上、テレビCM、ポスター、チラシ作成
広報へのイベント情報提供	広報掲載情報を市担当課へ提供
ポスター、チラシの配布	諸施設への配布依頼及び配布スケジュールの調整
雑誌広告	観光関連雑誌広告の作成
広告費の予算管理	年間広告費の管理
宣伝広告業務	パンフレットの制作及び在庫管理業務

利便管理

業 務 内 容	説 明
総務マネージャーの補助業務	経理全般、各施設との業務連絡
対外的受付業務	関係取引先、市との日常報告業務
売上回収、管理	売上は翌日金融機関に納金
経費ほか支払業務	請求金額確認、支払先確認
出勤簿のチェック	給与計算
勤務に関する諸業務	社会保険事務所他
観光エージェントへ支払	支払い明細書作成

② 従事者の勤務表(基本パターン)

公の施設		1か月勤務シフト表(見本)																														
部 所	定年	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	
統括マネジャー		休			休				休				休				休				休				休				休			
総務マネジャー			休			休				休				休				休				休				休				休		
施設担当				休				休				休					休				休				休				休			
営業担当					休				休				休					休				休				休				休		
企画・営業						休				休				休					休				休				休				休	
受付・案内	駿府工芸館	休			休				休				休					休				休				休				休		
			休			休				休				休					休				休				休				休	
				休			休				休				休					休				休				休			休	
創作体験施設	竹染工房		休			休				休				休					休				休				休				休	
				休			休				休				休					休				休				休			休	
					休			休				休				休					休				休				休		休	
						休				休					休						休				休				休		休	
							休				休					休						休				休				休		
							休					休					休						休				休				休	
								休					休					休						休					休		休	
									休					休					休						休					休		休
										休					休					休						休					休	
											休					休					休					休					休	
											休					休					休					休					休	
工場	陶芸工房	休			休				休				休						休				休				休				休	
			休			休					休				休					休				休				休			休	
				休			休					休				休					休				休					休		
					休			休					休				休					休				休					休	
ギャラリー	レーザー・	休			休				休				休						休				休				休				休	
	サトプラスト工房		休			休				休				休						休				休				休			休	
				休			休					休				休					休				休					休		
					休			休					休				休					休				休					休	
工場	ギャラリー	休			休				休				休						休				休				休				休	
				休			休						休							休				休						休		
					休			休					休							休				休						休		
						休			休					休							休				休						休	
駐車場	工場展示場		休			休				休				休						休				休					休			
				休			休					休				休					休				休					休		
					休			休					休				休					休				休				休		
						休			休					休				休					休				休				休	
							休			休					休						休				休					休		
								休					休					休					休				休				休	
									休					休					休					休						休		
										休					休						休				休						休	
上日出勤	休	休	休	休	休			休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休	休		

年間休日・・・104日(月間 8日×12ヶ月、夏休み3日、冬休み3日、元旦、誕生日)
 最大有給休暇取得日数・・・年間20日(2年間の有効期間の為、累積40日取得可能)
 上記勤務表は、月間8日の休日だけのシフト表の為、実際には夏休みや有給休暇日が加算されます。

日別シフト(基本)について

平日と土日祝日、ゴールデンウィーク、夏休みお盆時期などの繁忙期とでは、職員の出勤体制を変えます、また小・中学校の団体などの予約がある場合も、出勤体制を変更し、対応していきます。

4 特記事項

(1) 利用者のニーズの把握及び運営への反映策

平成 11 年営業開始から今日まで、この間「お客様の満足度」の向上を第一に運営を続けてきました。

接客技術、イベント内容、環境整備などある程度のレベルを維持していると思いますが、お客様アンケートの結果を見ますと厳しい指摘もあり、まだまだ改善点が多いのが現実です。

特に、体験キットの種類、イベントの内容、施設の環境整備などに対する意見が多く、従業員、イベント出展者など関係者全員が考えなければいけない問題だと認識しています。

また、アンケートの結果、実施可能なものは、施設の運営に反映させ、改善につなげます。

施設の問題などは、運営サイドだけで対応できる事項でない為、行政サイドと協議しながら改善していきます。

お客様のニーズ把握

利用者アンケートの回収
体験者との会話(対話)
体験くらぶ会員の声
観光会社からの意見
実演者、出展者やカルチャー教室生徒さんの意見
ホームページやフェイスブックなどからの意見

運営への反映策

定期的に会議(全体会議、チーフ会議、意見交換等)を行い、情報の共有化を図り、現場の意見を吸上げて問題を解決する。
毎月、市と定例会を行い、課題を共有し、協働して解決にあたる。
伝統工芸品職人や地場産業界とのネットワークを活用し、専門性の高さ及び高度な技術力を発揮して、多様なニーズに応える。

(2) サービス向上の施策

サンドブラストコーナーやレーザー加工での素材待ち込み

別館工房で体験したお客様から、自分の素材に加工して、オリジナルの「マイグラス」や「マイボックス」を作りたいという要望があります。

名札、表札、引き出物など希望内容は多々あり、それなりの体験数は確保できると思いますが、持ち込み材料の基準、持ち込みキット代金など、一定の規定を作った上で実施しています。

インターネットによる体験予約

ホームページや SNS を利用するお客様が増えており、ホームページ等から直接体験予約ができれば創作体験利用者の増加につながるため、インターネット予約システムの導入を検討しています。しかし、既存システムの改修や新たなシステム開発には改修・開発経費がかかることから、費用対効果を鑑みて現状はシステムの研究に留まっています。引き続きお客様のニーズを把握しながら研究を進めるとともに、SNS 等による混雑状況の情報提供など、創作体験しやすい環境の構築に取り組みます。

(3) 地域との連携

地域に根ざした施設を目指し、丸子まちづくり協議会等、地元団体と「丸子カフェ」や「泉ヶ谷芸術祭」等のイベントを共催するとともに、町内行事には積極的に参加し、町おこしに協力します。また、利便施設を活用し、地元丸子の産品(丸子紅茶、おちゃ、みかん、とろろ汁、工芸品)を宣伝・PR します。

まちづくり協議会が発足させた「丸子活性しよう会」(月一回匠宿にて会議)には会員として参加し、「丸子マルシェ」、「丸子路ウォーク」などのイベント(仮)などを開催した時は協力して、施設内での地場産品の販売促進に繋がっていきます。また、「しずまえ振興協議会」にも参加しており、用宗の「アカモクと地元とろろ汁を使った「揚げとろ」を開発し、「B-1 グルメ」出場を目指しています。

以上のおり、今までになく地元丸子に密着し、“匠宿を中心地”として丸子の良さをアピールし、多くの人に丸子を訪れて頂くことを目指しています。

※「丸子活性しよう会」とは、丸子地区の賑わいを演出する方法を企画し実施する事を目的に地元の有志の方が集まった組織のこと。

(4) 事業を円滑に実施する為のネットワークの活用

① 地場産業界とのネットワーク

株駿府楽市は、地場産業のPR施設として静岡市が昭和55年にJR静岡駅構内に設置した特産品展示コーナーを、「アスティ静岡」がオープンするにあたって、販売機能を合わせもった店舗を造る為、平成3年に設立された会社です。

設立にあたっては、工芸品から食品までの地場産業界の協力を仰ぎましたが、なかでも「静岡特産工業協会」には、様々な業界(組合)とのパイプ役となって頂き、市内での展示会の開催や地場産品キャンペーンなどの開催に尽力を頂きました。

匠宿の運営にあたっては、各業界の皆様の協力のもとキットの開発や職人の実演披露、展示会や即売会の開催など協力を頂き、実施しています。

② 観光業界とのネットワーク

静岡市内、静岡県内の観光業界で組織される諸団体に所属し、県外から発信される情報ばかりでなく、国外の観光情報も把握します。

するが企画観光局、静岡県中部地区観光協議会、静岡県中部地区観光連絡協議会等とは、県内外で開催される誘致活動に共同参加して静岡市(県)のPRを実施しています。

「しずおか体験教育旅行」の首都圏や甲信越方面への「修学旅行誘致」事業には、毎年参加しこれまでも多くの小学校が来場する成果を上げています。

③ 海外観光客への対応

静岡空港が開港後は静岡にも海外からのお客様がたくさん訪問するようになりました。

清水港には大型客船も頻繁に入港するなど、今後は海外からのお客様をどうもてなすかが課題となりますので、観光業界とのネットワークを活用してノウハウを学び、対応していきます。

④ 行政機関とのネットワーク

弊社はこれまで、「わかふじ国体」、「浜名湖花博」、「産業フェア」、「静岡ホビーフェア」など市や県関連の各種イベントに参加し、静岡の地場産業のPRに務めてきましたが、今後も大型イベント

(スポーツ大会や文化行事)開催時には積極的に参加し更なるPR宣伝をして、匠宿の情報を全国にアピールしていきます。

また、今後は、各地域の公民館や生涯学習施設などの公共施設での出張体験教室の開催なども検討し、地域との交流も図っていきます。

⑤ 近隣類似施設とのネットワーク

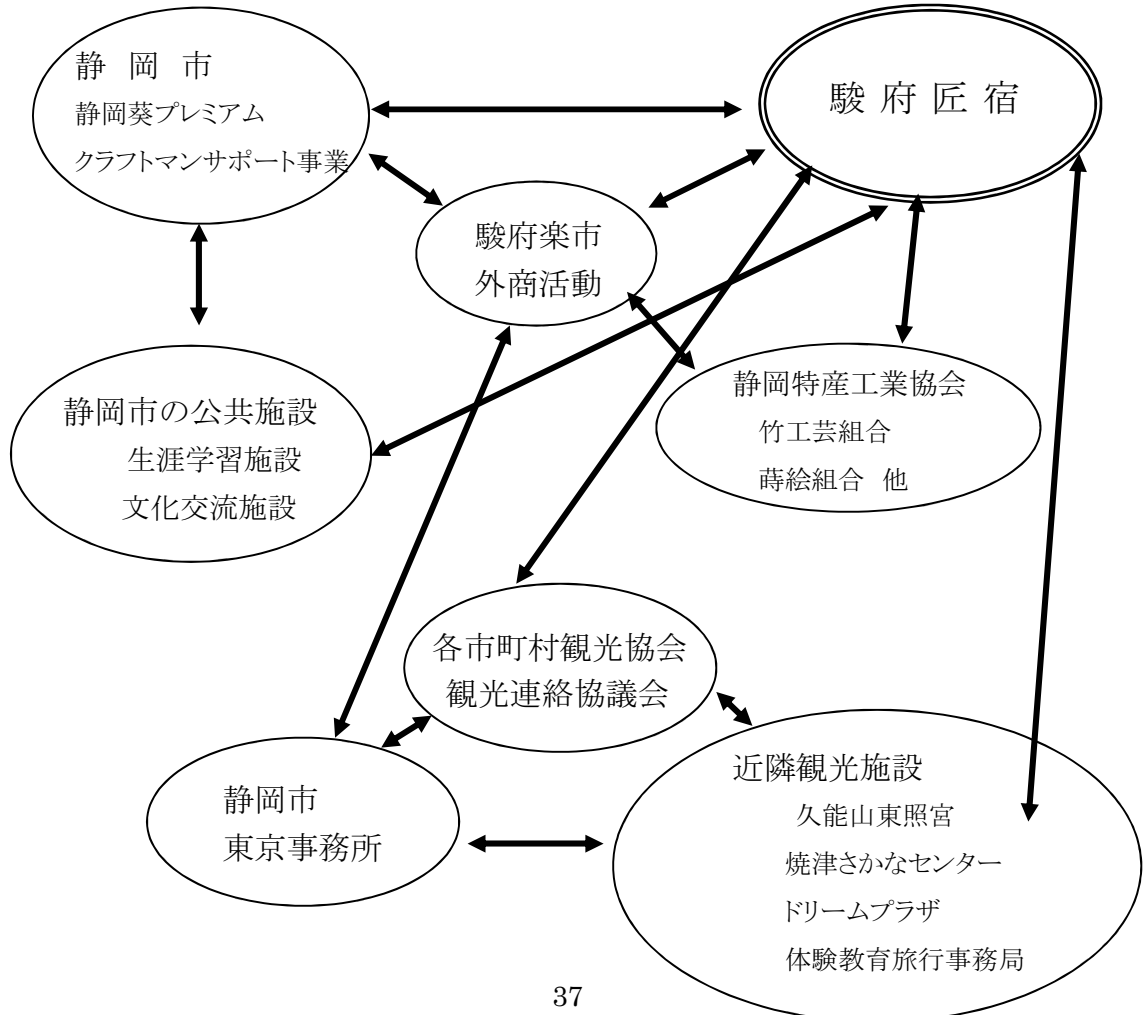
県外団体ツアーは近隣観光施設を巡りながら静岡を楽しむ企画が中心です。

清水地区、焼津地区、静岡市内の観光施設と協力してツアー企画を提案しています。

ツアー会社が喜ぶイベント企画を考え、さらに伝統工芸品体験を組み込んだ観光コースの提案など、他施設と協力して、誘客に取り組んでいきます。

また、「しずおか体験教育旅行」に参加することで、小中学校の修学旅行のコースに利用して頂き、駿河の伝統工芸品を広くPRする事ができます。

駿府匠宿のネットワーク



開催イベントの企画内容

(㊤施設の装飾及びイベント開催業務 (ウ) 誘客イベントの開催)

幅広い世代をターゲットにイベントを開催し、来場者に対して伝統工芸品の良さをPRすることで、工芸品への興味を喚起します。

ターゲット	① 団塊の世代、シニア世代	
目的	<p>伝統工芸品愛好家の育成、伝統工芸品購入者層の掘り起こし</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年々増加する、定年後の新たな生きがいを求めている団塊世代、元気なシニア世代をターゲットとしたイベントを企画。 ・この世代が、匠宿に来場し、イベントを通じて伝統工芸品を身近に感じてもらうことにより、趣味として、生きがいとして、また伝統工芸品の購入者としての需要を喚起する。 	
事業	開催時期	概要
1 春と秋の山野草展	春・秋	山野草を盆栽風に育てる趣味を持つ方が多くなり、高価な盆栽とは違い、手軽に楽しめる事からも人気が高いです。
2 駿府蕎麦道場・うどん倶楽部	毎月	地元そば打ち同好会やうどん作りの経験豊富な方に、指導を仰ぎます。自分で作ったそば、うどんを食べる楽しみが期待できる体験です。
3 クラフトマンの朝市	年3回	手作りの工芸品制作活動をしている方々の出展を募集し、発表の場を提供し、集客に結び付けていきます。
4 地酒まつり	10月	市内の酒造元の地酒を振る舞い、地元のお酒の認知度を上げていくPR事業に協力します。同時に匠宿の場を提供することで、施設のPRを図ります。
5 盆栽展示	11月	ミニ盆栽の展示即売会で、「コケ女」を中心に女性にも人気がある展示会です。

ターゲット	② 子育て中のお母さん		
目的	伝統工芸品の良さに触れる機会の提供		
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 普段、伝統工芸品に触れる機会の少ない子育て中のお母さんに、イベントを通じて駿府匠宿を訪れてもらい、その中で伝統工芸品の展示や創作体験を通じて工芸品の良さを認識してもらう。 ・ 体験からカルチャー教室の利用へと導き、新たなファンの獲得を目指す。 		
	事業	開催時期	概要
1	子育て支援イベント「はぴママカフェ」	年間3回	静岡のママをハッピーに。子育てに追われるママに癒しの3日間を提供します。子育て支援イベントとして、開催します。
2	飾り巻寿し	2月	2月の「春らんまん」企画のなかの1つで、動物やゆるキャラをイメージした巻き寿しを親子で作ります。
3	園児による鼓笛隊ライブ	2月	市内のこども園の園児たちによる鼓笛隊ライブ家族揃っての応援が会場を盛り上げます。

ターゲット	③ 子供・若者		
目的	将来の伝統工芸業界の担い手の発掘		
	<ul style="list-style-type: none"> ・ イベントで「ものづくり」に触れてもらうことにより、その楽しさを感じてもらおう。 ・ 匠宿での創作体験、小学校4年生を対象にした体験学習、中・高・大学生を対象にしたインターンシップなど、段階的に伝統工芸品への認識を深め、将来の職人を発掘する。 		
	事業	開催時期	概要
1	春・夏休み「ものづくりイベント」	8月・3月	通常の工芸品体験以外の体験を用意し、「ものづくり」の楽しみを経験してもらいます。市内小中学校にPRチラシを配布します。
2	夏休み特別展示イベント	夏休み	別館を中心に、「ホビーのまちプラモデル展静岡」を開催し、地場産業のプラモデルを知ってもらいます。

ターゲット	④ ファミリー	
目的	家族で体験できる各世代の目的を網羅するイベント	
	<ul style="list-style-type: none"> 幅広い世代に広く伝統工芸の情報発信を行う。 家族サービスで駿府匠宿を訪れた父親、立ち寄り客等、本来の目的で来場していない人の相乗効果が期待できる。 	
事業	開催時期	概要
1	ジャンルなしの音楽演奏会 正月 GW 夏休み	正月時期、ゴールデンウィーク、夏休み、「春らんまん」の時期などに、ひと時の安らぎを感じてもらい音楽演奏会を開催し、来場者の確保を目指します。
2	駿府よろずお茶まつり 5月	静岡の老舗お茶屋さんの出店や手もみの実演、野点体験、お茶の和洋菓子の販売等を行うイベントです。
3	珈琲と本フェスタ 6月	コーヒーに関するオリジナルイベント。いろいろなコーヒーを味わうことはもちろん、コーヒーの入れ方、ラテアート、コーヒー豆の販売などがコーヒー党にはたまらないイベントです。本の出店もあります。
4	夏の「下駄まつり」と「箸の日」イベント 8月	下駄と箸（漆器）の宣伝PRとして「鼻緒すげ」の実演や「駿河漆器」の実演を行い、イベントとして、下駄と箸を来場者にプレゼントします。
5	プレイフル・サークル & タイフェア 10月	おしゃれな手作りショップを集めた新しいイベント、従来の「タイフェア」とコラボして雰囲気のあるイベントです。
6	秋の特別イベント「駿府そば祭り」 11月	本館中庭を中心に「そば祭り」の雰囲気を作り、自由工房で「そば打ち」教室を開催します。利便施設の飲食店では静岡市内の有名そば店の「そば」を食べる事ができます。陶芸工房ではそば用の器づくり、竹染工房では「箸づくり」に挑戦します。
7	吊るし雛展 1月～3月	静岡の雛具、雛人形は、国の伝統的工芸品に指定されています。最近人気が高い「つるし雛」を中心に別館1階産業展示ホールで開催します。

8	春らんまん わくわくワークショップ &アートマーケット	2月	匠宿スタッフが実施する「手づくり企画」。 企画の立案から出展者の募集までスタッフが行 います。
---	-----------------------------------	----	---

[自家用電気工作物の保安責任について]

自家用電気工作物の保安責任について明らかにするため、業務実施にあたり、下記の事項に留意すること。

事業場の名称 静岡市工芸と歴史の体験施設「駿府匠宿」
事業場の所在地 静岡市駿河区丸子 3240 番地の 1

- 1 乙は、甲から委託を受けた静岡市工芸と歴史の体験施設「駿府匠宿」の自家用電気工作物について、電気事業法第 39 条第 1 項の義務を果たすこと。
- 2 甲及び乙は、自家用電気工作物の工事、維持及び運用の保安を確保するにあたり、電気主任技術者として選任する者の意見を尊重すること。
- 3 甲及び乙は、自家用電気工作物の工事、維持及び運用に従事する者に、電気主任技術者がその保安のためにする指示に従うように確約させること。
- 4 甲及び乙は、電気主任技術者として選任する者に、自家用電気工作物の工事、維持及び運用に関する保安の監督の職務を誠実にを行うことを確約させること。

「駿府匠宿」ご来場者アンケート

計画書別紙3

ご来場ありがとうございます。アンケートにご協力をお願いいたします。(記入日 平成 年 月 日)

Q1. どちらからお越しですか？	1. 静岡市内	2. 県内()	3. 県外()	
Q2. 何回目ですか？	1. 初めて	2. 2~4回目	3. 5回以上	
Q3. 何名でお越しですか？	()名			
Q4. お客様の年代をお教えてください。	1. 10~20代	2. 30~40代	3. 50~60代	4. 70代以上
Q5. ご来場の目的は？(複数回答可)	1. 竹千筋細工や和染、陶芸等の工芸体験 2. 駿府工芸館・産業展示ホール等の見学 3. イベントの体験や見学 4. 食事 5. 買物 6. 散策 7. その他()			
Q6. 工芸体験についてお聞きます。	●本日は工芸体験をしましたか？ はい【体験内容: 】 ・ いいえ →はいとお答えの方にお聞きます。 ①工芸体験はいかがでしたか？(あてはまるものに○をおつけください。複数回答可) 〔 楽しかった ・ つまらなかった ・ 難しかった ・ 簡単だった ・ またやりたい もうやらない ・ 他の体験もしたい ・ その他() 〕 ②料金について 【 高い ・ やや高い ・ 普通 ・ やや安い ・ 安い 】 ③時間について 【 長い ・ ちょうど良い ・ 短い 】 ④インストラクターの対応 【 良い ・ 普通 ・ 悪い 】 →いいえとお答えの方にお聞きます。 今回体験しなかった理由をお教えてください。【 】 ●興味をお持ちの体験はありますか？(複数回答可) 【 竹千筋細工 ・ 陶芸 ・ 和染 ・ 指物 ・ 漆器 ・ 挽物 ・ 下駄 ・ サンドブラスト ・ レーザー加工 】			
Q7. 「駿府工芸館」についてお聞きます。	●本日は入場されましたか？ はい ・ いいえ →はいとお答えの方にお聞きます。 ①展示はいかがでしたか？ 【 興味深い ・ つまらない ・ どちらでもない 】 ②展示品を購入したいと思いませんか？ 【 はい ・ いいえ(理由:) 】 ③今回の展示をまた見たいと思いませんか？ 【 また見たい ・ もう見ない ・ どちらでもない 】 ④今後どのような展示を見たいですか？ 【 工芸品 ・ 地場産品 ・ 食品 ・ その他() 】 →いいえとお答えの方にお聞きます。 今回ご覧いただかなかった理由をお教えてください。【 】			
Q8. 施設全体についてはいかがでしたか？	1. 満足	2. やや満足	3. やや不満	4. 不満()
Q9. 職員の対応はいかがでしたか？	1. 満足	2. やや満足	3. やや不満	4. 不満()
Q10. 駐車料金についてお聞きます。	1. 高い	2. 普通	3. 安い	
Q11. ご意見・ご要望がありましたら、ご自由にお書きください。(体験やイベント、サービスについて等)				

追加提案

種 別	展示会	追加提案 1	重点	
		専門学校生（デザイン学校等）の制作 発表展示会		
目 的	伝統工芸の中心地である駿府匠宿で、将来の地場産業の担い手となり得る学生に、作品の発表の場を提供し、施設の活性化に繋げる。			
実施方針	学校と相談しながら、開催に向け企画を進めていく。			
内 容	常葉大学ゼミの提案による竹細工の新しいデザインを作品化・商品化するため、伝統工芸職人との橋渡し役を駿府匠宿が担い、事業を実現する。 また、製作した作品の展示・発表の場を施設内に設ける。 今後も参加した学生たちからアドバイスを受け、ブラッシュアップを図る。			

種 別	施設PR	追加提案 2	重点	C
		出張体験教室の開催		
目 的	伝統工芸品の出張体験を通じて、駿府匠宿を知ってもらい、伝統工芸品や地場産業の振興を図る。			
実施方針	駿府匠宿へ来た事がない人、来たくても来れない人に、伝統工芸品のおもしろさを体験してもらう。 今後の課題として、実施時期を施設の閑散期の平日に限定する等、施設運営との兼ね合いを鑑みて、検討していく。			
内 容	介護、障害者施設へ、制作キットや器材を持ち込み、体験して頂く。 出張料は無料だが、体験料及びキット料金は徴収する方針である。（出張先の施設と相談の上、金額を決定） 県内諸施設や生涯学習館や公民館なども可能である。 令和2年度 ・4月 静岡まつり（駿府城公園） ・6月 ろうきん住宅フェスティバル ・11月 産業フェア			

種 別	施設PR 共同事業実施	追加提案 3	重点	I
		他施設との共同事業の企画		
目 的	市内他施設（科学博物館 るくる、清水 ま・あ・る、静岡ホビースクエア等）とコラボした事業を展開する事で、静岡市の「ものづくり」意識の向上を図り、来場者の増加に繋げる。			
実施方針	お互いの施設で、それぞれの施設の事業を展開する。 開催時期は、お互いの繁忙期を除いた時期に実施する。			
内 容	駿府匠宿において、「るくる」は科学教室、「ま・あ・る」のクッキングスタジオを開催し、「るくる」「ま・あ・る」では、伝統工芸品の創作体験を行う等、協働で事業を開催し、誘客の相乗効果を図る。 【例】 スタンプラリーを開催し、全施設をまわると記念品として伝統工芸品をプレゼントする。）			

種 別	施設PR 共同事業実施	追加提案 4	重点	A
		「駿河東海道おんぱく」へ参加		
目 的	市内の様々な施設（店舗）との共同企画に参加する事で、駿府匠宿を身近に感じてもらい、新たな魅力を発見して頂く。			
実施方針	普段の駿府匠宿では体験できない商品を用意し、旅行や観光で訪れる人はもちろん地域に住む人の参加も歓迎し、工芸品の製作体験の面白さをアピールしたい。			
内 容	平成30年度は4件の実績（静岡の伝統工芸品の「駿河竹千筋細工」で行灯を作る体験等）、令和元年度3件の実績（竹細工小物入れ等）。令和2年度も伝統工芸品の創作体験をメニューとして提案する。			