

## 年度評価シート

課名 歴史文化課

施設の名称 駿府城公園東御門・巽櫓、坤櫓、日本庭園及び茶室（紅葉山庭園）	指定管理者名 駿府城公園観光文化施設管理運営共同事業体
1 履行状況	
<p>(1) 維持管理業務</p> <p>指摘のあった事項を中心に年間4件、計369,360円の小規模修繕を実施した。法定点検は遅滞なく実施されていたものの、点検結果に関する市への報告及び点検で不良と判定された箇所への対応が遅いという状況が見られた。</p> <p>台風等で急遽修繕が必要になった際は速やかに所管課に連絡があり、管理者として利用者の安全確保に努めた。</p> <p>(2) 平成30年度施設利用状況</p> <p>平成30年度の目標入場者数110,000人に対し実績として103,217人と目標を約6%下回った。これは猛暑により、7～9月の入場者数が例年と比べて大きく減少したことが大きい（7～9月の入場者数が平成29年と同数であったならば、目標を達成していた）。</p> <p>7～9月を除けば、ほとんどの月が前年同月よりも入場者数が増加していた。駿府城公園の春の桜や秋の紅葉を見に来た来園者が入場につながっているほか、外国客船ツアーや金箔瓦の展示などが入場者増加の要因となったと考えられる。</p> <p>個々の施設では、紅葉山庭園が目標を上回った一方、東御門・巽櫓及び坤櫓は目標を下回った。特に坤櫓は目標を大きく下回っており、人々を引き付ける新たなコンテンツの提案を求めたい。</p> <p>指定管理事業での茶室の積極的な活用により、雲海（広間）の全日平均稼働率が過去5年で最も高く、家康公四百年祭に伴う文化団体によるイベントが多数開催された平成27年度並の利用料金を得ることができた。</p> <p>総入場者数 103,217人（目標人数110,000人 達成率94%、前年比90%）</p> <p>① 東御門・巽櫓 39,653人（目標人数40,500人、達成率98% 前年比83%）</p> <p>② 坤櫓 24,870人（目標人数34,000人、達成率73%、前年比91%）</p> <p>今昔スコープ 345人（目標設定は無し。平成26年度 2,116人、平成27年度 1,353人、平成28年度922人、平成29年度840人）</p> <p>③ 紅葉山庭園 38,794人（目標人数35,500人、達成率109%、前年比98%）</p> <p>茶室稼働率（全日平均） 雲海42.9% 静月庵12.7%          （目標設定は無し。前年度比 雲海2.4%増、静月庵0.2%減）</p> <p>(3) 事業実施状況</p> <p>協定書及び事業計画書で予定していた事業は全て実施し、駿府城周辺の歴史や茶室を活かした事業を行った。</p> <p>歴史に関する事業では、観光ボランティアガイドの協力のもと街歩きや歴史講座、子供の学習支援事業等を開催した。茶室を利用した教室事業を定期的に開催し</p>	

部屋の稼働率を上げたほか、「鬼瓦を作ってみよう!」、「あるある探検隊!石垣探訪〜刻印を探そう」、「書初め展」等、新たな事業展開も見られた。

また、施設の新たな魅力を引き出すため、一般の方の結納の実施、静岡大学お茶室ライブ、法人主催パーティーの実施、お城でコンサートなど、普段の施設利用とは異なるユニークメニューとして施設を活用する試みを積極的に行い、好評を得た。

その他、一大イベントである大道芸ワールドカップとの連携として、従来から行っている「菊と技の饗宴」、「戦国甲冑隊参上!」とともに、着付体験プログラムを実施し、PRを積極的に行ったこともあって、目標を上回る参加者を得た。

#### <仕様書指定のソフト事業>

駿府城公園や静岡の歴史を体験、学習することを目的とした事業

- ① あるある探検隊! 今川氏編〜臨濟寺に行く〜 5/19 参加者20人  
石垣探訪〜刻印を探そう 11/28 参加者26人
- ② 寺子屋駿府城「駿府歴史夜話」7/21 参加者35人  
「楽しく学ぶ歴史」8/18〜8/25 延べ68人  
「駿府城歴史塾」8/18 参加者18人  
「はじめてのお茶会」8/26 参加者 親子8組16人

伝統文化の体験・継承を目的とした事業

- ① 菊と技の饗宴 10/30〜11/4 来場者数 774人  
(坤櫓209人、紅葉山庭園565人)  
ワークショップ 11/3, 4 参加者数 36人

- ② 家康公新春カルタ大会 1/5 参加者10人
- ③ 書初め展 2/2〜2/28 応募者201人

駿府城公園での発掘調査と連携した事業

- ① 鬼瓦を作ってみよう! 7/21 参加者57人
- ② 駿府城公園施設めぐりスタンプラリー 12/1〜12/2 期間中参加者147人

対外的に施設PRを行い、新規顧客獲得に繋げることを目的とした事業

- ① 戦国甲冑隊参上! 11/4
- ② オリジナル団扇の配布 8/1〜  
入場者各施設先着500人(合計1,500人)に配布

#### <自主事業>

- ① 立礼席呈茶業務 通年 呈茶数 9,505杯、期間中売上4,866,450円
- ② 季節を彩る絵手紙教室  
第1期(5/17〜7/19、月1回)39人 第2期(9/20〜11/15、月1回)40人  
第3期(1/17〜3/21、月1回)39人 計118人
- ③ 歴史カフェ講座  
〜いまさら聞けない今川家の歴史〜 5/25、6/22、7/27 参加者数合計44人  
〜いまさら聞けない山岡鉄舟の一生〜 9/28、10/26、11/30 参加者数合計48人  
〜いまさら聞けない駿府城の歴史〜 1/25、2/22、3/22 参加者数合計49人  
(番外編)明治維新150周年記念〜維新の英雄西郷隆盛〜 12/22 参加者32人
- ④ フォーシーズンズ・イン・ザ・キャッスル  
〜夜も楽しいコンサート〜 6/2, 3 (⑥と同時開催) 2日間の参加者1,922人  
〜お城でコンサート〜 10/28 49人(申込64人/定員50人)

～着物でファッションショー・振袖モデルに挑戦～ 2/11

振袖モデル10人、静岡市美容業生活衛生同業組合30人など

- ⑤ 特別な空間で挙式を行う茶室雲海 結納 4/30 招待客60人
  - ⑥ 蛍舞う初夏の紅葉山庭園 5/30～6/3 期間中入場者2,591人（市環境創造課と共催）
  - ⑦ 静岡大学お茶室ライブ 7/9
  - ⑧ 着付体験プログラム試験実施 プレ開催 7/14  
参加者：静岡大学外国人留学生25人  
着付体験プログラム試験実施 本開催 11/1～11/4 参加者72人
  - ⑨ 法人主催パーティーへの紅葉山庭園貸出事業 8/30 参加者80人
  - ⑩ 花緑の夢空間 10/7 参加者数79人（申込189人/募集80人）
  - ⑪ 矢蔵でコンサート 11/24 参加者50人
  - ⑫ 紅葉のランチ会 募集各日12人/申込者67人  
参加者 12/1 16人、12/2 17人 計33人  
桜のランチ会 募集各日12人/申込65人  
参加者 3/29 16人、3/30 16人 計32人
  - ⑬ 静岡市国際交流協会連携事業（外国人の学習成果発表会） 12/16  
学習者6人、日本語サポーター11人、協会職員3人
  - ⑭ 茶室で楽しむ落語会～林家たけ平独演会～ 2/23 49人
- その他
- ① 職員研修（救命入門コース） 共同事業体職員26人、浅間通り商店街1人参加
  - ② 坤櫓での金箔瓦の展示 11/22～3/17

## 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）

各施設利用者アンケートを実施しており、要望については現場職員が迅速に対応しているほか、事業内容への積極的な活用が見られる。HPに寄せられた公園全体の利用に関する内容についても、都市局への情報提供を行っている。

施設リーフレットの英語版の整備を行った。

障害者及び同伴者への減免制度の導入を求める声があるため、平成30年度、障害者の方からの問い合わせ件数を確認した。令和元年度は市と共同事業体とで減免制度の導入について協議を進めていく。

## 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

8月11日～9月11日の期間、3施設で実施し総数200件の回答を得られた。

<主な内容>

- ① 年齢 10代以下 19%、20代 11%、30代 13%、40代 29%、50代 20%、60代 5%、70代以上 2% 無回答1%
- ② 住まい 葵区 3%、駿河区1%、清水区2%、市外11%、県外82%、無回答1%
- ③ 総合的な満足度  
「満足」と答えた人の割合 92%（とても満足54%、まあまあ満足38%）
- ④施設に求めるもの  
展示物の充実 28%、イベント等の充実 14%、清掃美観維持 13%、共通券充実 6%  
開館時間延長 3%、休館日減少2%、情報発信 14%、その他13%、無回答7%

### （2）観光客アンケート

8月11日～9月11日の期間、静岡駅付近のホテル10か所で実施。総数67件の回答を得られた。

<主な内容>

- ① 今回立ち寄った（立ち寄る予定）の施設  
丸井 2%、セノバ 19%、伊勢丹 1%、松坂屋 2%、パルコ 11%、  
浅間通り商店街 4%、呉服町通り商店街 14%、七間町通り商店街 5%、  
浅間神社 5%、駿府城公園 17%、その他 16%、無回答 4%
- ② 駿府城公園と答えた人のうち、立ち寄った施設  
東御門・巽櫓 40%、坤櫓 14%、紅葉山庭園 14%、茶室 6%、立礼席 3%、  
発掘情報館きゃっしる 12% 無回答 11%
- ③ 駿府城公園HPを閲覧したことがあるか ある 15%、ない 67%、無回答 18%  
利用者満足度調査において、総合的な満足度で「満足」と答えた人の割合が92%  
（とても満足 54%、まあまあ満足 38%）と過去最高を記録した。また、スタッフの  
対応についても、とても良かった 65%、よかった 27%と結果は良好である。アン  
ケート回答者の82%が県外からの利用者であるため、県外からの来場者に概ね満足  
していただいていることが窺える。引き続き、施設の魅力向上と情報発信に努めて  
欲しい。

#### 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。これは積極的な事業の実施により、事業費が予算額を上回った一方で、猛暑の影響により、入場料収入が前年度よりも大幅に減少したことが主な理由である。入場者数の増加や収益の得られる事業の展開による収入アップに向けた努力を期待したい。

#### 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	有
前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無	有

##### (1) 総括

従来の事業に満足せず、新たなソフト事業の実施及び外国人向け事業の試行など、人々を引き付ける新たな事業を模索する姿勢が見られた。また、SNSによる情報発信を新たに始めるなど、施設のPRを積極的に行っていこうとする点も評価できる。

また、施設利用者の満足度調査から、現場運営は良好であり、特にスタッフ対応については利用者から好評である。

3社に役割分担はあるものの、引き続き連携して施設運営に取り組んでほしい。ただし、施設の維持管理については不良箇所への速やかな対応等、適切な維持管理を求めたい。

##### (2) 課題・指摘事項

月報での数字誤りや添付文書不足等事務的なミスが見られ、市への報告・提出前の準備不足が目立つ。施設の一体管理者として3社のチェック機能の改善をお願いしたい。（平成29年度評価指摘事項に同じ）

施設の維持管理について、不良箇所についての対応が遅い。点検結果の早期報告と不良箇所への速やかな対応を強く求めていく。

施設の情報発信強化の一環として、平成30年度、Facebook及びInstagramを開

始した。定期的に更新しており、積極的な情報発信の姿勢が見られた。また、平成28年度に開設したホームページの認知度が上がってきている模様であり、各種のイベントにホームページから申込みを行う方が増えている。今後もホームページやSNSを通じた情報発信を積極的に行って欲しい。

イベント実施について、企画後に講師側との調整により中止となったイベントがあったが、すぐにその代わりとなるイベントを企画するなど積極的なイベント実施の姿勢が見られた。また、駿府城公園ならではの「あるある探検隊！石垣探訪～刻印を探そう」を初めて行い、好評であった。今後も駿府城公園の歴史的魅力を生かしたイベントを推進して欲しい。

着付体験プログラム試験実施、市国際交流協会連携事業等の事業の実施、外国客船ツアーの招致、施設リーフレットの英語版の整備など、日本文化の体験を通じた外国人観光客の集客の試みが見られた。特に着付体験プログラムの参加者からは概ね高評価を得ており、外国人観光客の集客が期待できる事業である。

今年度はラグビーワールドカップ、来年度は東京オリンピックが開催されるが、指定管理者はそれに合わせた外国人向けの事業の実施を考えているようである。今後も積極的に事業を行い、多くの外国人を呼び込んで欲しい。

施設利用者やイベント参加者に対するアンケートは行っているものの、データの積み重ねとそれに対する分析が不足している。利用者の出身地内訳（特に県内、県外）、インバウンドの利用状況、団体客の状況について、他施設の例を参考に運営上無理のない範囲でデータ化するようお願いしたい。またそれらを活用した広報活動や事業実施を行い、入場者増加につなげてほしい。（平成29年度評価指摘事項に同じ）

平成30年6月8日に東御門・巽櫓で来館者に貸し出していた音声ガイドが紛失したことを受け、貸出表の作成・記録、担当者交代の際の貸出表を利用した引継ぎ、機器に新たに付番した貸出用番号による管理の対策を取った。平成30年度モニタリング調査で、年度評価時に再度確認することとしていたが、現在でも上記の管理を行っており、適切に管理していることを確認した。

※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。