

年度評価シート

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 株式会社駿府楽市
<p>1 履行状況</p> <p>業務仕様書及び事業計画書に従って概ね適切に履行されている。</p> <p>(1) 維持管理業務</p> <p>自動扉開閉装置保守点検業務、消防用設備等保守点検業務等の施設及び設備の保守点検21業務を実施し、各業務とも事業計画に従って適切に行われている。</p> <p>また、駿府工芸館ショーケース照明修繕外7件の物品修繕、らうんじ外部タイル修繕外8件の施設・設備修繕を適宜実施し、来場者の安全を確保し、施設の安定運営を図っている。</p> <p>(2) 施設利用者数</p> <p>令和元年度の来場者数は169,700人で、目標数値である270,000人を大きく下回り、昨年度の来場者数200,150人から30,450人の減少(84.8%)となった。</p> <p>創作体験施設の利用者数は15,415人で、昨年度の利用者数18,283人から2,868人の減少(84.3%)となった。</p> <p>来場者数が目標に届かなかった原因は、7～8月にかけての大型台風等の天候不順、2月下旬からの新型コロナウイルス感染症による外出自粛や3月4日からの創作体験施設の休場、観光バスの運行規定の変更、長距離バスの事故等の影響が継続しており、加えて匠宿と連携した周遊コースの一部であった他施設の閉館に伴うツアーコースの変更等もあったことから、団体客数は44,184人で昨年度から13,947人の減少(76.0%)となった。また、匠宿における人気イベント開催日に街中等でもイベントが同時開催される機会が増え、一般の来場者数は125,516人となり、昨年度から16,503人の減少(88.4%)となった。</p> <p>(3) 事業実施状況</p> <p>来場者に対する案内業務及び地場産業のPR業務、利用者に対する体験指導業務等の事業の実施及び運営に関する6業務について、事業計画のとおり実施している。年間の運営企画としては、夏休み等に開催する「ものづくりイベント」をはじめとする誘客力の高い事業を計画どおり実施している。※一部事業については、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中止した。また、追加提案事業である出張体験教室を開催し、施設の認知度向上及び本市伝統工芸のPRを実施している。</p> <p><主な事業は以下のとおり></p> <p>① 創作体験施設における一般体験</p> <p>本市伝統工芸と歴史をテーマとする駿府匠宿の創作体験施設では、「竹染工房」「陶芸工房」「レーザー・サンドブラスト工房」の各工房において、「竹千筋細工」「指物」「木製履物」「漆器」「和染」「陶芸」「レーザー加工」「サンドブラスト」の体験を実施した。利用者はインストラクターの指導のもと、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。</p>	

② 創作体験施設における教室体験（カルチャー教室）

「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。ただし、一部の教室において、募集最低人数が集まらずに開催できないことがあることから、募集PRに力を入れていく必要がある。

③ 工芸館における企画展開催

伝統工芸品・地場産品に係る企画展を年5回開催し、情報発信力を強化している。

本年度は、本市伝統工芸の技術力の高さをPRする伝統工芸技術秀士の作品を中心に展示する業種別の名工展を2回開催した。その他、地場産品の技術を応用して開発された知育玩具の紹介や団体客に人気の高いつるし雛の展示会を行っている。

また、教室体験の生徒が製作した作品展を行い、日ごろの成果を発表する場を設けて生徒のモチベーション向上を図るとともに、本市伝統工芸のPRに繋げている。

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事業となっている。

<開催した企画展>

- | | |
|---------------------------------------|----------------------------------|
| ア 第5回 静岡の名工展（漆器、蒔絵、塗下駄） | 平成31年4月 |
| イ B-brock・木工遊具で遊ぼう
（夢デザインコンテスト 併催） | 令和元年5月～令和元年7月
（令和元年4月～令和元年5月） |
| ウ 駿河家具職人展 | 令和元年9月～令和元年11月 |
| エ カルチャー教室生徒作品展 | 令和2年1月～令和2年2月 |
| オ 第6回 静岡の名工展（指物、駿河凧、姉様人形） | 令和2年2月～令和2年3月 |

④ 年間の運営企画

夏休みに開催する「ものづくりイベント」、「夏休みプラモデル展」等のイベントを良好に実施している。伝統工芸をはじめとする地場産業等をテーマにし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。マンネリ化を防ぐために出展者とともに企画を練り上げている。

<主な企画事業>

- | | |
|----------------------|---------------|
| ア ものづくりイベント（夏） | 令和元年8月 |
| イ 夏休みプラモデル展 | 令和元年7月～令和元年9月 |
| ウ 駿河雛具・雛人形と日本3大つるし雛展 | 令和2年1月～令和2年3月 |

⑤ インターンシップ等の実施

小学4年生の体験学習事業を起点とし、中学生・高校生・大学生と段階的に伝統工芸品に触れる機会を創出して伝統工芸への興味を高めるため、中学生以上を対象とした職場体験等を実施している。令和元年度は、市内中学校における職場体験を実施して、職人が製作している体験キットの管理や伝統工芸品の創作体験を通じてものづくりへの興味を喚起している。

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。加えて令和元年度は、①館内美化、②情報発信、③サービス向上といったプロジェクトチームを編成し、それぞれが自主的に目標を設定し改善にあたる体制が整えられ、これまで以上に利用者目線を意識した対応が図られている。

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 実施期間 平成31年4月1日から令和2年3月31日まで
- ② 回答総数 765人
- ③ 実施方法 各工房で体験した利用者へ直接アンケート用紙を渡して回答を依頼した。また、工芸館、駐車場内にアンケート用紙を設置した。
- ④ 結果

アンケートの結果、施設全体の満足度（おおいに満足、やや満足の割合）は99.3%と非常に高く、高水準であった前年度の99.4%と同等の評価を得ている。

また、職員の対応への満足度は99.5%で前年度の99.4%と同水準を維持している。利用者にとって快適な施設運営を目指すため、業務改善プロジェクトチームを編成し、活動した成果が実ったものと考えている。母数は少ないが、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。

4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務の経理状況については、概ね予算のとおりにより執行されており、良好である。

令和元年度の経営改善の取り組みとして、PR・営業活動の専属従業員を社内異動により確保、団体バスツアー以外にも市内の福祉施設、学校等に積極的に施設の魅力をPRする活動に注力した。賞与の支給率を見直すなどの企業努力により、総人件費は遡増に留めた。昨年度の評価時においては、「広告料や委託料の削減による情報発信、誘客への影響」を指摘したが、前述のとおり人を配置することで、新たな顧客を確保するなど、一定の効果を上げており、引き続きその効果に期待するとともに、必要に応じて情報発信、誘客に必要な予算を支出するなどの思い切った対応も検討して欲しい。

収入については、平成28年度から利用料金制となり、創作体験利用料金及び駐車場利用料金が直接、指定管理者の収入となっている。令和元年度は、創作体験利用料金収入が前年度比89.5%（※新型コロナウイルス感染症による影響が著しい3月を除く）と減っており、来場者の減少が響いている。引き続き、動向を注視していく。

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	有

創作体験施設における一般体験及び教室体験の開催、伝統工芸職人による工芸品の製作実演、企画展の開催、ものづくりイベントの開催など地場産品への関心を喚起するイベントの開催等、事業計画のとおり事業を展開し、概ね良好な運営が行われていると評価

できる。

令和元年度は、数値目標である年間来場者数（270,000人）、利用者満足度（90%以上）について、来場者数は目標を下回ったものの、満足度は目標を達成することができた。

来場者数の大幅な減少は、7、8月の大型台風等の天候不順による臨時休場、2月下旬からの新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を理由とした一部休場などの外部要因によるものが大きいものであった。それ以外にもニーズが多様化する中、当施設にお越しいただくために魅力的なコンテンツを用意することは不可欠であり、団体バスツアー客に依存せず、これまで以上に地域資源の活用や他施設との共同事業により新たな客層を取り込み、従来とは違う来場者の増加施策に取り組む必要がある。

満足度については、従業員による業務改善プロジェクトチーム（PT）を編成し、利用者の声はもちろん、セクションを跨いだ改善点を議論するなどPTの利点を活かした業務改善の結果が、昨年度に引続き高水準をキープできていると考える。アンケートの母数を増やすことでより利用者の声を集め、魅力的な施設になるように改善活動を継続して欲しい。

また、創作体験事業として、新規キットの開発及び導入、小学校への体験学習事業の丁寧な説明、市外での出張体験教室の開催等、「ものづくり」を通じた本市伝統工芸の普及に力を入れており、来場者数・体験者数は減少しているが、利用率は前年度並みをキープ（利用率：9.0%⇒8.9%）している点は評価できる。

今後も施設の機能を円滑に活用して市民が工芸に親しみ、歴史に触れる機会を創出するとともに、利用料金併用制のメリットを活かして指定管理者の創意工夫により創作体験利用者、利用率の増加施策に取り組んでいく必要がある。

引き続き、民間企業のノウハウを活かして人件費や組織体制の見直し等を行い、より効率的な施設運営をお願いしたい。さらに、物販施設である「鞠子楽市」とJR静岡駅ASTY西館の駿府楽市との「そこでしか買えない地場製品の販売」といった機能連携による相乗効果で地域経済の活性化が図られることを期待したい。

<モニタリングにおける改善状況>

来場者を増加させるための新たな取組として、ラグビーワールドカップファンゾーンでの出張体験及び新規キットの開発、地域（町内、小学校）と連携し新商品の開発、周遊マップの作成、関連イベント等へ参加するなど、積極的にPR活動を行った。

※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。