

年 度 評 価 シ ー ト

課名 観光・MICE推進課

施設の名称 静岡市由比本陣施設	指定管理者名 特定非営利活動法人ふれあい由比
1 履行状況	
(1) 維持管理業務 清掃業務、自主点検業務等を実施したほか、機械警備、樹木等剪定、消防用設備保守等の業務は専門知識を有する第三者への委託により実施し、各業務とも事業計画に従って適切に行われている。 また、施設修繕を適宜実施し、来館者が安全かつ快適に利用できるよう、施設の適切な維持管理に努めている。	
(2) 施設利用者数 令和元年度の交流館入館者数は 35,007 人で、目標数 49,264 人に対し達成率 71.0%であった。平成 30 年度の 43,738 人と比較しても 8,731 人減少しており、桜えび漁の不漁及び休漁による機会損失や年度末の新型コロナウイルスの世界的な蔓延に伴う団体客や寄港客船のキャンセルが影響したと考えられる。 また、本陣記念館（御幸亭）入館者数は 3,430 人で、目標数値 4,000 人を下回り、達成率 85.0%と減少しており、交流館入館者数減少と同様の影響を受けていると考えられる。	
(3) 事業実施状況 イベント、展示、体験教室等は、事業計画書のとおり実施されている。 併設する広重美術館にちなんだ「名所江戸百景 其之参」や、由比町屋原でお正月に行われる県無形民俗文化財に指定された「お太鼓祭り」の写真展等の展示や、由比の名物である桜えびに関連した、「折り紙桜えび作り」等体験コーナーの常設化や桜えびに関連した催しの企画等、由比地区の魅力発信に貢献している。 また、同敷地内の東海道広重美術館の指定管理者とは、市を含め毎月 3 者による連絡協議会において、情報共有・意見交換に努めており、年間を通して連携事業を実施している。中でも両館に入館すると完成する「版画刷りラリー」や「両館入館者プレゼント」等、連携事業で積極的に集客に努めた。 さらに、体験・交流型イベント「駿河 東海道 おんぱく」（市事業）への参加や、平成 30 年度に実施された静岡市由比町合併 10 周年のイベント「ゆいまるフェア」の継承イベントを由比地区内の商店、関連団体と協力し、由比地区の魅力発信に取り組もうとした。（イベントは、新型コロナウイルスの感染予防のため、中止。）	
<平成 31 年度の主な事業>	
1 イベント・講習会	
(1) 交流館	
<ul style="list-style-type: none"> ・本陣夏まつり 2019 ・本陣冬まつり 2020 ・ストロー桜えび作り ・吊るし折り紙桜えび作り ・ストロー桜えび釣り ・カメレース 	

- ・年賀状版画教室 ・ゆい母親クラブによる季節に合わせたイベント 等

(2) 御幸亭

- ・御幸亭「お抹茶DAY」 ・茶道体験 ・お抹茶とお琴の調べ
- ・投扇興A*S O*B I ・御幸亭で味わう由比の地酒と広重美術館
- ・春の茶会 ・福袋プレゼント 等

2 展示

- ・名所江戸百景 其之参 ～浮き絵展～ ・お太鼓祭り写真展 ・木のぞうがん展
- ・昭和～平成イラスト展・こぎん刺し作品展 ・四季彩～絵画と帯バック作品展
- ・四季の富士山写真展 ・第14回ゆい年賀状版画コンクール応募作品展
- ・浮き絵展

3 広重美術館との連携事業

- ・第14回由比年賀状版画コンクール
- ・版画刷りラリー

4 その他

蒲原、由比、興津、江尻、府中、丸子の六宿連携事業として「六宿観光ガイド」(年4回、観光・国際交流課が取りまとめの上発行)への情報提供や、ウォーキングやサイクリングでの来訪者も多く、道案内や観光案内のほか、新たに「静岡市自転車の駅」に登録し、サイクリング客の立ち寄り湯となる等、東海道歴史街道の推進に努めた。

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)

総括対応責任者を置き、利用者からの意見にすぐに対応できる体制を整えており、また朝礼時に情報共有の機会を設けるなど、職員全員で対応できるよう努めている。

近隣住民との関係も良好で協力体制があり、信頼関係を築けている。スタッフの接客意識が高いことから、利用者からのクレームもない。観光案内についても親切丁寧な対応に心掛けており、観光拠点としての役割を果たしている点は高く評価できる。

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

施設利用者に対して、館内に設置した投書形式の利用者満足度調査を行った。

なお、利用者ニーズの把握及び満足度向上のため、声かけや粗品の進呈等により、アンケート強化に取り組んでいる。

展示内容については、「よかった」「とてもよかった」という評価は、83.7%であり、目標数値の80%を達成している。

また、スタッフの案内についても、「よかった」「とてもよかった」という評価は、84.7%であり、目標数値の80%を達成している。

いずれも評価が高く良好な運営が行われていることがわかる。

(2) 市民アンケート

当課所管4施設(静岡市三保真崎グラウンドゴルフ場、静岡市由比本陣施設、静岡市東海道広重美術館、静岡市清水港船宿記念館)で実施しているアンケート調査によると、施設の認知度24.0%であった。

今後も積極的な情報発信による自施設及び他施設の認知度向上及び利用者獲得を期待する。

4 指定管理者の経理状況の評価

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

5 総合的な評価（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

施設の維持管理は事業計画に従い良好に実施されており、施設整備等に関する事前相談等積極的に取り組んでおり、市との連絡調整も滞りなく行われている。

イベント、講座、展示等の各事業には、指定管理者の工夫や努力が伺え、新規の事業を検討、実施しており、良好な運営が行われている。

由比地域の観光拠点として、地元団体である指定管理者の強みを活かし、地元の漁業・農業・商業関係団体、ボランティア団体等、地元とのネットワークを活用した地域振興に努めている。また、同敷地内の美術館指定管理者との連携事業を複数実施しており、地域一体となって集客に努める姿勢は、高く評価できる。

今後の取り組みとして、施設自体の認知度をより一層高め、また近年増加しているツアー客の獲得に繋げるための広報宣伝、情報提供等のPR方法について、より効果的な方法を検討していく必要がある。今後は、より多くの利用者を取り込むための事業や、美術館指定管理者と連携した両館の入館者増及び収入増に繋がる自主事業等の実施を検討し、新型コロナウイルス感染症専門家会議により提言された「新しい生活様式」に対応した新規事業の検討、来訪者が安心して訪れられる環境整備を行うことでより多くの集客に繋がることを期待したい。

※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。