

## 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
<p>1 履行状況</p> <p>業務仕様書およ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>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。</p> <p>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。令和2年度においては由比宿交流館の煙感知器の老朽化に伴う更新を行った。</p> <p>(2) 施設利用者数</p> <p>令和2年度の交流館入館者数は18,913人で、目標数50,428人に対し達成率37.5%であった。令和元年度の35,007人と比較しても54.0%と大幅に減少しており、桜えび漁の不漁及び休漁による機会損失に加え新型コロナウイルスの蔓延に伴う施設の利用控えや団体客、寄港客船のキャンセルが影響したと考えられる。</p> <p>また、本陣記念館（御幸亭）入館者数は1,510人で、目標数値4,000人に対し達成率37.8%と減少しており、交流館の入館者数減少と同様の影響を受けていると考えられる。</p> <p>(3) 事業実施状況</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言の影響で、令和2年4月18日から令和2年5月25日まで施設休館した。その影響により、一部展示は中止となったが、その他イベントや体験教室等は、事業計画書のとおり実施されている。</p> <p>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。</p> <p>&lt;令和2年度の主な事業&gt;</p> <p>1 イベント・講習会</p> <p>(1) 交流館</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本陣夏まつり2020 ・本陣冬まつり2021 ・ストロー桜えび作り</li> <li>・吊るし折り紙桜えび作り ・由比交響吹奏楽団演奏会 ・カメレース</li> <li>・大輪投げ小輪投げ ・ゆい母親クラブによる季節に合わせた講習会 等</li> </ul> <p>(2) 御幸亭</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・御幸亭「お抹茶DAY」 ・お抹茶とお琴の調べ ・投扇興A*S O*B I</li> <li>・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</li> <li>・お抹茶・茶道体験 ・期間限定プレゼント（煎茶サービス休止に伴う） 等</li> </ul>	

<p>2 展示</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・東海道五十三次複製画展 ・東海道五十三次水彩画展 ・由比宿脇本陣所蔵品展</li> <li>・森の石松～浮き書絵展～ ・由比本陣ゆかりの品展 ・富士山浮き絵展</li> <li>・四季の富士山写真展 ・第15回ゆい年賀状版画コンクール応募作品展</li> </ul> <p>3 広重美術館との連携事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・第15回ゆい年賀状版画コンクール</li> </ul> <p>4 その他</p> <p>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・MICE推進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に対する道案内や観光案内等、東海道歴史街道の推進に努めた。</p>
<p>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）</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
<p>3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価</p> <p>(1) 利用者満足度調査</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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、87.3%であり、目標数値の80%を達成している。</p> <p>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、84.3%であり、目標数値の80%を達成している。</p> <p>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。</p> <p>(2) 市民アンケート</p> <p>当課所管4施設（静岡市三保真崎グラウンドゴルフ場、興津坐漁荘記念館、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、施設の認知度は40.0%であった。</p> <p>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。</p>
<p>4 指定管理者の経理状況の評価</p> <p>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。</p>
<p>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）</p>

前年度事務事故発生の有無	無
年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、また新型コロナウイルス収束後により多くのツアー客獲得に繋がられるような広報宣伝、情報提供等のPR方法について、より効果的な手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に関連する「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。