

## 年 度 評 価 シ ー ト

課名 産業政策課

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 株式会社創造舎
1 履行状況	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者 平成18年度～令和2年度 株式会社 駿府楽市 令和3年度～ 株式会社 創造舎</li> <li>・施設閉館期間 令和2年度 4月21日～5月31日 (新型コロナウイルス関連) 3月20～31日 (施設改修) 令和3年度 4月1日～9日 (施設改修) 8月21日～9月30日 (新型コロナウイルス関連)</li> </ul> <p>令和3年度は指定管理者変更後の初年度</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 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。 また、スタッフによる定期的な清掃や確認も行き届いており、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 令和3年度の来場者数は100,249人で、昨年度の来場者数57,050人から43,199人の増加(前年度比175.7%)となった。 体験施設の利用者数は24,930人で、昨年度の利用者数14,093人から10,837人の増加(前年度比176.8%)となった。 前年度を大きく上回る成果であり、施設利用方法の見直し、体験内容のブラッシュアップ、スタッフ教育への注力、SNSを利用した広報戦略の強化など、指定管理者主導による改革が功を奏した結果であると言える。</p> <p>(3) 事業実施状況 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業務など、事業計画のとおり実施している。 各工房へ匠の技をもつ工房長を新たに配置し、従前より深い体験・学習ができるような体制を確立している。 また、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、施設閉鎖を余儀なくされたが、休業期間中も、地域活動へ貢献、施設の景観整備、体験キットの改善、スタッフ研修の強化など、施設の魅力向上に努めたことは評価できる。</p>	

<主な事業は以下のとおり>

① 創作体験施設における一般体験

創作体験施設では、「竹と染」「火と土」「木と漆」の各工房において、「竹千筋細工」「指物」「漆器」「和染」「陶芸」などの体験を実施した。各工房長とインストラクターの指導のもと、利用者が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。

② 創作体験施設における教室体験

「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。講師との調整に時間を要し、前年度に比べ開催回数が減少し、参加者が集まらないこともあった。前年度から利用者数が減少しており、実施方法や広報PR方法に再考の余地があると思われる。

③ 木育体験

別館 工房「空と森」内に、市内のオクシズ材をふんだんに使った施設として令和3年8月に木育コーナーをオープンした。数字をテーマにした内装や木のおもちゃに触れる場として、子ども連れに好評を博している。当施設が初来館のきっかけとなることも多く、利用者層の拡大にも寄与している。

④ 企画展開催

企画展示を伝統工芸館、エントランス、ギャラリーtetotetoの3ヶ所で実施。テーマを変えながら地場産品に係る情報発信力を強化した。

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ものとなっている。

<開催した企画展>

- ・「指す」木工職人 戸田勝久の仕事展
  - ・静岡の染め展
  - ・雛人形実演
  - ・神棚と暮らし展
- など

⑤ 年間の運営企画

新型コロナウイルス感染症の拡大防止の影響を受け、当初予定していた企画を中止、精査したが、感染症対策を万全にし、シーズンごとにテーマを変え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。

<主な企画事業>

- ・バレンタインイベント
- ・ハロウィンイベント
- ・あかりまつり

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>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。既存設備への不満や改善要望もいくつか見られたが、改修対応だけでなく、利用方法の変更で対応するなど工夫がみられた。</p> <p>地元清掃や町内会の会合にも参加するなど、地域活動にも積極的に貢献しており、周辺住民との関係性も良好である。</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	
(1) 利用者満足度調査	
① アンケート回収総数	
1,749件	
② 実施方法	
各工房で体験した利用者に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、エントランスにアンケート用紙を設置した。	
③ 結果	
①体験の満足度・②職員の対応③清掃・整理④感想の4項目の平均値で算出した顧客満足度は95%であり、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。	
各項目別でも①体験の満足度90%、②職員の対応98%、③清掃・整理97%	
④感想98%であり、すべての項目が高水準にあり、良好な評価を得ている。	
4 指定管理者の経理状況の評価	
新型コロナウイルス感染症の影響による閉館に伴う収入減があり、指定管理料の増額変更をしたが、概ね予算のとおり執行されており、経理状況は良好である。	
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	無
<p>指定管理者変更後の初年度であったが、前指定管理者からの引き継ぎを適正に行った上で、新たな発想での創意工夫が随所に見られ、新型コロナウイルス感染症の影響下においても、来場者数、体験者数とも大幅な増加を見せた。地場産業や伝統工芸のPRといった本来目的が確実に実施されており、高い利用者満足度を得るなど、業務は適正に実施できている。</p> <p>利便施設（物販・飲食）の運営においても商品構成、運営時間の見直しなどを行っており、指定管理業務との相乗効果が発揮されている。</p> <p>今後も民間企業のノウハウを活かした施設運営を期待したい。</p>	

※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。