

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
<p>1 履行状況</p> <p>(1) 維持管理業務</p> <p>施設内の清掃、設備の目視点検、アルコール消毒等を日常的に実施し、必要な場合は、専門的な知識と技術を有する第三者に業務の一部を委託して実施した。修繕については本市と協議のうえ、年度計8件924,487円の小規模修繕を実施した。</p> <p>(2) 令和3年度施設利用状況</p> <p>3施設全体の令和3年度入場者数は81,848人で、目標数値109,000人に対して、達成率75.1%であった（令和2年度は、入場者数46,937人、目標数値120,000人、達成率39.1%）。</p> <p>前年度に比べ入場者数は回復の兆しを見せているが、目標入場者数には達していない。新型コロナウイルス感染症の流行に係るまん延等防止等重点措置や緊急事態宣言が発令されたこと、また発令されていない期間においても外出自粛の影響を受けていることが主な要因と考えられる。</p> <p>時期別に見ると、新型コロナウイルス感染症のピークが行楽シーズンと重なったことが入場者数に大きく影響した。ゴールデンウィーク時期が第4波と重なった5月、行楽シーズンが第5波と重なった8、9月がそれぞれ、令和元年度と比較して40～50%程度の入場者数となった。一方で、新規感染者数が収まりを見せた11～1月は平年を超える入場者数を記録している。</p> <p>施設別に見た場合でも、入場者数推移の挙動は各施設概ね同様であるが、紅葉山庭園においては、5月の気候が良い時期と、11月の紅葉の時期に比較的高い値をとった。東御門・巽櫓については他の施設に比べ目標達成率が低くなっているが、これは展示リニューアルに伴い目標値の設定を高めにしたことと、リニューアル実施時から新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受け、リニューアルにより期待される入場者数の増加を実現できていないことから発生している乖離と考えられる。</p> <p>総入場者数 81,848人（目標人数109,000人 達成率75.1%）</p> <p>① 東御門・巽櫓 31,004人（目標人数52,000人 達成率59.6%）</p> <p>② 坤櫓 20,252人（目標人数24,000人 達成率84.4%）</p> <p>③ 紅葉山庭園 30,592人（目標人数33,000人 達成率92.7%）</p> <p>茶室利用回数 788回（目標値845回 達成率93.3%）</p>	

(3) 事業実施状況

新型コロナウイルス感染症の影響を受け制約のある中での活動となったが、ノウハウの蓄積により以前より体系だったコロナ対策を取ったうえで事業を実施することができている。

協定書及び事業計画書で予定していた事業について、新型コロナウイルス感染症の影響により中止とした事業はあったものの（寺子屋駿府城「楽しく学ぶ歴史」、駿府ホリノテラスとの連携）、全項目において仕様書に定める事業数以上の事業を実施した。ホタルプロジェクトについては事業の認知も進み、事業として成熟してきたことが伺える。参加者数や施設内滞留人数の制約がかかる中ではあるが、今後もコロナ対策と集客の両立をよく検討してほしい。

自主事業については、新型コロナウイルスの影響により実施や集客数が想定どおりにならない中、新たなアプローチにより新規事業を企画・実施している点が評価できる。特に#駿府城フォトコン2022のような取り組みは、低年齢層への訴求や家族需要の取り込みが期待できるもので、今後も新たなニーズの発掘とリーダー確保の両面から事業を展開するよう期待したい。

<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】（3事業以上）

あるある探検隊！ ① 渋沢栄一と静岡 5/8

参加者41人（募集50人）

② 今川氏編～臨濟寺へ行く～ 10/15

参加者16人（募集30人）

寺子屋駿府城 ③ 「駿府歴史夜話」7/17 参加者22人（募集20人）

④ 「楽しく学ぶ歴史」8/7～11、8/12～13

⇒まん延防止等重点措置の影響で中止。

⇒代替事業として浅間神社権禰宜のによる講座を3月に企画したが、コロナのピークと重なり参加者0による中止。

【伝統文化の体験・継承を目的とした事業】（3事業以上）

① 畳づくり体験 1/15 参加者12人（募集15人）

② 茶室で楽しむ落語会 2/20 参加者37人（募集40人）

③ 鬼瓦を作ってみよう 7/31 参加者46人（募集45人）

④ 左官体験 2/27 参加者8人（募集20人）

【駿府城公園内若しくは周辺エリアで行われる事業又は周辺施設と連携した事業】

（2事業以上）

① 駿府城跡天守台発掘調査連携「施設巡りスタンプラリー」 6/12 参加者62人

② 駿府城R&Rとの連携

駿府ぶらウオーク 11/19 参加者31人

ポイント・ラリー・ウオーク 3/23 参加者29人

③ 駿府ホリノテラスとの連携

配架ラックの設置による情報連携を実施。着物ファッションショーやコラボ商品開発などを計画したが、ホリノテラスの休業が続き実現できず。

【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】（3事業以上）

- ① 戦国甲冑隊参上 11/6
- ② お城E X P Oへの参加
- ③ 紅葉山庭園ホテルプロジェクト 5/21～23、5/28～30 期間中入場者1,850人
- ④ 天正期天守台シンポジウムへの参画
主催者との調整が整わず参画できず。

<自主事業（主なもの）>

- ① 立礼席呈茶業務 通年 呈茶数 8,439杯、期間中売上4,404,500円
- ② 御城印販売 販売枚数8,907枚（和紙4,952枚、突板3,955枚）
- ③ 季節を彩る絵手紙教室 計88人
第1期（5～7月、月1回）34人
第2期（10～12月、月1回）25人
第3期（1～3月、月1回）29人
- ④ 芭蕉布今昔展 1/20～30 参加者552人
- ⑤ 紅葉山庭園コンサート 10/23 参加者50人
- ⑥ 新たな自主事業の企画・開発
 - ・オリジナル御城印帳の制作・販売 500冊限定販売、約1ヶ月で完売
 - ・#駿府城フォトコン2022の実施 93名から200作品の応募
 - ・ロケーション撮影のパッケージ化 利用件数13件

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、利用者の回答から現場職員の対応が良好であることがうかがえる。一部では、利用者から特に要望・苦情等が挙げられるケースもあったが、その都度柔軟な対応をし、問題があった場合には職員教育等の再発防止策を講じている。引き続き丁寧な対応を行ってほしい。

運営面においては利用者アンケートの積極的な回収と、アンケートから得られた利用者の年代やニーズなどの分析、事業計画への反映を求めたい。

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

11月16日～12月15日の期間、3施設で実施し、総数200件の回答を得られた。

例年、当該調査は夏休み期間中に実施しているが、本年度については夏休み期間が新型コロナウイルス感染症の第5波と重なったため、時期を変更している。

<主な内容>

- ① 年齢 10代以下 2%、20代 9%、30代 7%、40代 14%、50代 22%、60代 24%、70代以上 17% 無回答5%
- ② 住まい 葵区 8%、駿河区8%、清水区3%、市外14%、県外61%、無回答6%
- ③ 総合的な満足度
「満足」と答えた人の割合 91%（とても満足50%、まあまあ満足41%）
- ④ 施設に求めるもの
展示物の充実 26%、イベント等の充実 13%、清掃美観維持 17%、共通券充実 6%開館時間延長 4%、休館日減少2%、情報発信 12%、その他5%、無回答15%

（2）観光客アンケート

11月16日～12月15日の期間、静岡駅付近のホテルで実施。総数77件の回答を得られた。実施時期については利用者満足度調査と同様に例年と異なる時期に実施している。

<主な内容>

- ① 今回立ち寄った（立ち寄る予定）の施設
丸井 5%、セノバ 23%、伊勢丹 3%、松坂屋 10%、パルコ 11%、
浅間通り商店街 1%、呉服町通り商店街 11%、七間町通り商店街 1%、
浅間神社 1%、駿府城公園 22%、その他 12%、無回答 0%
- 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 32%、坤櫓 14%、紅葉山庭園 27%、茶室 8%、立礼席 3%、
発掘情報館きゅっしる 16% 無回答 0%
- ③ 駿府城公園HPを閲覧したことがあるか ある 16%、ない 66%、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91%となった。また、現場スタッフの対応についても、92%が良好という結果である。引き続き、施設の魅力向上に努めて欲しい。

4 指定管理者の経理状況の評価

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

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

(1) 総括

本年度は、新型コロナウイルス感染症の影響は昨年度より改善されつつあるものの、依然として外出自粛などの影響は残る年度となった。その中でもコロナ対策を取りつつ新たな自主事業を展開し、コロナ禍でも新規顧客獲得をねらう姿勢が見られた。ウイズコロナのノウハウもある程度蓄積されてきており、事業についてもむやみに中止するのではなく、必要な対策を講じ、また代替事業も柔軟に計画するなど、体制には進展が見られた。一昨年度展開した御城印の販売も引き続き取り組み、また公共広告によるPRやSNSの活用などにより積極的な情報発信も行った。

現場の利用者への対応について、施設利用者からのアンケートから良好な対応がなされていることが分かる。引き続き良好な対応に努めてほしい。

令和5年1月に歴史博物館がオープンすることから、駿府城公園が歴史文化施設と連携することによりエリア全体がフィールドミュージアムとして歴史文化の拠点となるような事業が展開され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。