

## 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	
<p>令和3年度は、新たな指定管理期間（令和3年度から令和7年度までの5年間）の1年目であり、指定管理者は前期間から引き続き指定管理業務を担っている。 指定管理業務は、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 建築物及び建築設備の保守点検、施設内の清掃等を日常的に実施したほか、専門的な知識又は技術を必要とする「機械警備業務」、「自動ドア保守点検業務」等の維持管理業務を第三者に委託して実施した。 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3年度は、由比宿交流館照明のLED化やトイレの扉及びウォシュレットの修繕等を行った。</p> <p>(2) 施設利用者数 由比本陣施設の構成施設のうち、由比宿交流館の令和3年度入館者数は22,427人で、令和7年度の目標数45,299人に対して達成率49.5%であった（指定管理者が独自に設定した令和3年度の目標数は40,100人、達成率は55.9%）。令和2年度の18,913人と比較すると18.5%増加しているが、桜えび漁の不漁や関連イベントの中止による由比地域への来客減という機会損失に加え、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴うまん延防止等重点措置による施設の利用控え、団体客、寄港客船の減少が影響したと考えられる。 また、本陣記念館（御幸亭）の令和3年度入館者数は2,156人で、令和7年度の目標数5,084人に対して達成率42.4%となっており、交流館の入館者数と同様の影響を受けていると考えられる（指定管理者が独自に設定した令和3年度の目標数は4,080人、達成率は52.8%）。</p> <p>(3) 事業実施状況 新型コロナウイルスの影響で一部展示を縮小したものの、事業計画書のとおり、月平均約3件ペースで、交流館（芝生広場を含む）及び御幸亭においてイベント又は体験教室等を実施している。一部事業は地元団体と連携したものであり、由比地域の主要なイベントが開催中止となる中、地域の拠点施設として誘客に努めている点は評価できる。 また、同敷地内の東海道広重美術館の指定管理者とは、市所管課を含めた3者による連絡協議会を毎月開催して情報共有・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>	

<令和3年度の主な主催事業>

ア イベント・講習会

(ア) 由比宿交流館

- ・本陣夏まつり2021 ・本陣冬まつり2022 ・ストロー桜えび作り
- ・つ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
- ・大わなげ小わなげ ・ゆい母親クラブによる季節に合わせた講習会 等

(イ) 御幸亭

- ・御幸亭「お抹茶DAY」 ・投扇興A\*S O\*B I ・お抹茶とお琴の調べ
- ・福袋プレゼント ・春の茶会 等

イ 展示

- ・昭和の映画ポスター展 ・木のぞうがん展 ・富士山写真展
- ・お太鼓祭り展 ・由比本陣ゆかりの品展 ・広重美術館共催展
- ・切り絵展 ・第16回ゆい年賀状版画コンクール応募作品展
- ・東海道五十三次～浮き絵展～

ウ 東海道広重美術館との連携事業

- ・由比本陣公園全巻入館キャンペーン ・宝さがしゲーム
- ・第16回ゆい年賀状版画コンクール

エ 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・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も努めている。

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)

統括責任者を置き、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。

指定管理業務に対しての苦情等は特段なかったが、アンケートの意見欄では、様々な主催事業に対して好意的な感想がある一方で、様々な事業実施の意見がある他、施設運営に対する意見も寄せられていることから、由比地区の地域振興及び観光交流の拠点施設として、継続的な運営の検証及び改善に取り組んでもらいたい。

<令和3年度の主な意見(アンケートより)>

- ・由比の特産や地域の文化について知らせてほしい。
- ・家族で楽しめるイベントをやってほしい。
- ・もっと周知する方法を考えたほうが良いと思った。

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、「とてもよかった」、「よかった」と回答した割合は84.9%、スタッフの対応について、「とてもよかった」、「よかった」と回答した割合は77.0%と、展示内容は目標値の80%を達成したが、スタッフ対応は目標値を下回っている。また、令和2年度に比べいずれも減少していることから、引き続き利用者満足のための施設運営に努

めてほしい。

(参考) 令和2年度 展示内容満足度：87.3%、スタッフ対応満足度：84.3%

#### (2) 市民アンケート

当課所管5施設（静岡市東海道広重美術館、静岡市由比本陣施設、静岡市清水港船宿記念館、静岡市坐漁荘記念館、静岡市三保真崎グラウンドゴルフ場）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47.0%と昨年度を上回った。（令和2年度は認知度40.0%）。指定管理者には、引き続き認知度向上及び集客への取組を期待したい。

#### 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より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

本施設は、市民又は市外からの訪問者が利用する施設として、由比地域の地域振興及び観光交流の中心的存在となり、情報の発信や文化交流の提供場所となることが期待されている。さらに、江戸時代の東海道「由比宿」の本陣跡地に整備した施設という背景も踏まえ、歴史文化に関連する事業を中心に集客と利用者満足度の向上に努めることを運営方針に掲げている。

由比地域の地域振興及び観光交流拠点として、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事業実施や情報発信に努めている点は評価できるが、歴史文化や東海道まちあるきを意識した観光交流拠点としての事業実施について、創意工夫を期待する。

今後の取組として、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げ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、利用者増につながるための事業や、東海道広重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引き続き検討し、由比地域の地域振興及び観光交流拠点としての魅力向上を期待したい。

※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。