

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 駿府城公園ランドマーク共同事業体																								
<p>1 履行状況</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</p> <p>施設管理業務、展示品の管理に関する業務、利用者へのサービス提供に関する業務を実施したほか、施設、設備、機器等の維持管理業務の一部について、専門的な知識と技術を有する第三者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。修繕については担当課と協議の上、東御門・巽櫓非常用照明取替修繕をはじめとした計6件904,200円の小規模修繕を実施した。</p> <p>(2) 施設利用状況</p> <p>3 施設全体の令和4年度入場者数は127,523人で、目標値115,500人に対して、達成率110.4%であった（令和3年度は、入場者数81,848人、目標値109,000人、達成率75.1%）。上半期は新型コロナウイルス感染症（以下「コロナ」という。）の影響による入場者減はあったものの、令和5年1月にグランドオープンした歴史博物館、NHK大河ドラマ「どうする家康」の放映開始等の効果が大きく、全体としての入場者数増に繋がったと考えられる。</p> <p>施設別に見ると、東御門・巽櫓において、目標値を達成できなかったが、これは、令和3年度に実施した展示リニューアルにより、高い目標値を設定したことが要因であると考えられる。しかしながら、入場者数は令和3年度の31,004人に対し、令和4年度は50,927人と大きく増加しており、コロナ蔓延前の入場者数を超えていること、茶室利用回数を含むその他施設においても目標値を大きく上回る利用回数・入場者数であったことから、良好な施設運営がなされたことが分かる。</p> <table border="1" data-bbox="245 1630 1129 1908"> <thead> <tr> <th>令和4年度</th> <th>目標値</th> <th>実績値</th> <th>達成率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総入場者数</td> <td>115,500人</td> <td>127,523人</td> <td>110.4%</td> </tr> <tr> <td>東御門・巽櫓</td> <td>54,000人</td> <td>50,927人</td> <td>94.3%</td> </tr> <tr> <td>坤櫓</td> <td>25,500人</td> <td>33,459人</td> <td>131.2%</td> </tr> <tr> <td>紅葉山庭園</td> <td>36,000人</td> <td>43,137人</td> <td>119.8%</td> </tr> <tr> <td>茶室利用回数</td> <td>870回</td> <td>948回</td> <td>108.9%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(3) 事業実施状況</p> <p>仕様書に定めるソフト事業等については、事業計画のとおり実施されており、コロナ対</p>		令和4年度	目標値	実績値	達成率	総入場者数	115,500人	127,523人	110.4%	東御門・巽櫓	54,000人	50,927人	94.3%	坤櫓	25,500人	33,459人	131.2%	紅葉山庭園	36,000人	43,137人	119.8%	茶室利用回数	870回	948回	108.9%
令和4年度	目標値	実績値	達成率																						
総入場者数	115,500人	127,523人	110.4%																						
東御門・巽櫓	54,000人	50,927人	94.3%																						
坤櫓	25,500人	33,459人	131.2%																						
紅葉山庭園	36,000人	43,137人	119.8%																						
茶室利用回数	870回	948回	108.9%																						

策を講じ、参加者への安全を配慮した上で事業を実施するなど、良好に実施された。

令和3年度に応募人数が多かった事業について開催回数を増やしたり、紅葉山庭園コンサートにおいては、募集人数に対して予想を上回る応募があったことから、茶室で座布団にて実施予定であったものを、椅子に変更することで定員を増やし対応するなど、利用者ニーズに沿った事業展開をしていることがうかがえる。

また、茶室において、若年層の利用頻度が少ないことが課題であることから、まずは施設の魅力を知ってもらうことを目的に、若年層をターゲットとした「茶室でクリスマスリース作り」を新規に実施し、新たな利用者の獲得に向けた取り組みが行われている点も評価できる。

しかし、募集人数に対し、参加者（応募総数）が少ない事業もあるため、今後の広報活動や事業内容の見直し等、更なる努力をするよう努めてほしい。

引き続き、3施設の設置目的を実現するため、利用者ニーズに合わせた事業展開をするとともに、歴史博物館等の周辺施設や関係団体との連携を更に強化し、相乗効果による入場者数の増加及び満足度の向上に繋がる取り組みに期待する。

主な事業名及び参加者数は以下のとおり。

<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】

ア 駿府城あるある探検隊「大御所の居城、駿府城を巡る」

実施日 1月18日 募集人数30人 参加者27人（応募総数29人）

イ 寺子屋駿府城「駿府歴史夜話」

実施日 7月16日 募集人数20人 参加者25人（応募総数32人）

【伝統文化の体験・継承を目的とした事業】

ア 茶室で楽しむ落語会

実施日 3月11日 募集人数50人 参加者54人（応募総数67人）

イ 鬼瓦を作ってみよう

実施日 7月23日 募集人数40人 参加者39人（応募総数48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】

ア 駿府城公園・歴史博物館連携コラボスタンプラリー

実施日 3月25日～29日（27日を除く）カード配布340枚 景品引換94人

【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】

ア 戦国甲冑隊参上

大道芸ワールドカップの開催日に合わせた11月6日に実施し、県内外からの来園者とコミュニケーションを図りつつ、施設のPRを実施

イ 紅葉山庭園ホタルプロジェクト

実施日 5月20日～22日、27日～29日（夜間開園） 総入場者数2,143人

<自主事業>

ア 御城印及び御城印帳販売

・御城印販売枚数14,149枚（和紙8,630枚、突板5,519枚）

別途、歴史博物館プレオープン限定記念符、グランドオープン記念限定御城印（各2,000枚）も作成

・御城印帳販売冊数966冊

イ 紅葉山庭園コンサート

<p>実施日10月1日 募集人数50人 参加者67人（応募総数100人） ウ 茶室でクリスマスリース作り 実施日12月11日 募集人数15人 参加者6人（応募総数11人）</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>子どもから高齢者まで幅広い年齢層が利用する施設であるため、意見・要望も様々であるが、利用者からの意見・要望に対しては概ね適切な対応が取られており、各施設で実施している利用者アンケートの意見からも施設職員の良好な対応状況がうかがえる。</p> <p>また、即時に対応が困難である施設の改善などの要望に対しても担当課や関係団体等と協議するなど柔軟な対応がなされており、良好な状況である。</p> <p>今後も、利用者からの意見・要望、また関係団体からの提案などを参考に、更なる親切丁寧な対応を期待する。</p> <p>【具体的な意見・要望と対応状況】</p> <p>意見等：吹き抜けで構造が分かり易くて良かったが、2階・3階に上って内覧したい（坤櫓利用者）</p> <p>対応：現時点では建築基準法により常時解放することができませんが、関係機関と協議を行い、一時的に開放する等、打開策の検討や2階・3階の内部写真の公開など、要望に応えるための取り組みを実施します。</p> <p>意見等：鎧を着て記念撮影がしたい（東御門・巽櫓、坤櫓利用者）</p> <p>対応：コロナの5類への移行を見据え、体験コーナーを設置するなど、利用者を楽しんでいただける事業の検討をしていきます。</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満足度調査を行った結果、3施設合計で687件の回答を得た。総合的な満足度は、687人中624人が「大変満足」「ほぼ満足」と回答しており、満足度91%という高い評価であった。</p> <p>スタッフの対応においても、687人中653人が「大変良い」「良い」と回答しており、満足度95%と高い評価を受けていることから、適切な施設運営がなされたことがうかがえる。</p> <p><主な内容></p> <p>ア 年齢 10代以下 40%、20代 15%、30代 7%、40代 12%、50代 10%、60代 9%、70代以上 6%、無回答1%</p> <p>イ 住まい 市内27%、市外15%、県外57%、無回答1%</p> <p>ウ スタッフの対応 「良い」と答えた人の割合 95%（大変良い73%、良い22%）</p> <p>エ 総合的な満足度 「満足」と答えた人の割合 91%（大変満足64%、満足27%）</p> <p>(2) 観光客アンケート</p> <p>8月1日～8月31日の期間、静岡駅付近のホテルで実施し、総数60件の回答を得た。</p> <p>調査の結果、多くの旅行者がSNSを含むインターネットから情報を得ている一方、実際に駿府城公園を利用した方を含めた大半が当該施設のHPを見たことがないと回答しているため、今後の広報活動に期待したい。</p> <p><主な内容></p> <p>ア 旅行（宿泊）を計画する際に利用した情報源（複数回答可）</p>

インターネット58%、前に来て良かったから14%、ロコミ8%、ガイドブック6%、SNS 3%、旅行会社3%、テレビ1%、その他7%

イ 今回立ち寄った、立ち寄る予定の施設（複数回答可）

商業施設21%、駿府城公園18%、久能山東照宮12%、三保松原10%、日本平9%、静岡浅間神社9%、商店街4%、駿府ホリノテラス1%、その他・無回答16%

ウ すでに立ち寄った施設として駿府城公園と答えた人で、利用した施設（複数回答可）

公園内散策31%、東御門・巽櫓25%、坤櫓11%、発掘情報館きゃっしる8%、

おでんやおばちゃん8%、紅葉山庭園(立礼席・茶室含む)3%、葵舟3%、無回答11%

エ 駿府城公園HPを見たことがあるか ない80%、ある5%、無回答15%

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、支出超過が見られる。これは、令和3年度までは管理責任者を非常勤嘱託としていたが、円滑な事業承継と、より高度な管理運営を目的に、従来の管理責任者に加え、当初計画では見込んでいなかった正規職員を配置したことにより人件費が増となったことが支出超過の要因となっている。

次年度以降は当該正規職員のみが管理責任者となり人件費が抑制されるため、収支改善が見込まれる見通しである。

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

施設維持管理については、利用者が安全・安心して利用できるよう日常点検等により常に施設全体の状況を把握し、必要に応じて施設職員による修繕や応急措置を行い、経費削減や設備・備品の延命化を図りつつ施設の改善に努めている。

管理運営全般については、事業計画に従い良好に運営されており、利用者からの意見に迅速かつ丁寧に対応している。昨年度に引き続きコロナ対策を継続的に行っており、感染予防対策の徹底により利用者が安心して施設を利用できるよう取り組んでいる。

事業実施については、仕様書におけるソフト事業を指定回数以上実施するなど、利用者数増加に向け、前向きに取り組む姿勢は評価できる。利用者数の維持はもちろん、新規利用者の獲得や利用促進に繋がるよう、積極的な事業展開に期待したい。

利用者満足度調査においては、前年度に引続き利用者から高い満足度を得ており、良好な施設運営がなされていることがうかがえる。また、調査結果よりリピーター数が少ないことが課題に挙げられるため、今後も親切丁寧な対応を心掛けるとともに、課題解決に向け、より一層努力をしてほしい。

今年度、3施設全体の目標入場者数を上回ったのは、歴史博物館のグランドオープン、NHK大河ドラマ「どうする家康」の放映開始等の外的要因はあるものの、前述した総合的な取り組みによる成果の表れであると考え。しかし、年末にはNHK大河ドラマ「どうする家康」が終了し翌年には新たなドラマ所縁の地が脚光を浴びることになる。次年度早期から、放送終了後を見据えた事業を企画、展開することで、継続的な入館者数の確保につなげてほしい。

今後も、3施設一体管理のメリットを活かしつつ、歴史博物館や周辺施設、関係団体等との連携強化を図り、更なる利用促進及び魅力ある事業展開に期待する。