

総合評価結果報告書

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」		
課名	歴史文化課		
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		
指定期間	平成28年4月1日 ～ 令和3年3月31日		
評価委員会 開催年月日	令和2年7月27日（月）		
評価委員 ※（ ）内は職名 等を記載してく ださい。	①高木 敦子（NPO法人地域づくりサポートネット副代表理事） ②尾崎 則子（NPO法人日本茶インストラクター協会静岡市支部） ③杉山 弘人（参与兼緑地政策課長） ④岡村 渉（参与兼文化財課長） ⑤中川 将巳（歴史文化課長）		
評価点 （各委員平均点）	76.0点	評価	A・ B ・C・D・E
評価結果詳細	別紙「総合評価結果総括表」のとおり		
総合評価結果を踏 まえての施設所管 課としての意見	<ul style="list-style-type: none"> 施設管理について、修繕すべき箇所の対応の遅れは問題であり、改善する必要がある。 前回の指定管理期間に比べ、指定管理者のノウハウを活かした多種多彩なソフト事業等を実施している。今後も新規顧客獲得につながる事業を展開して欲しい。 現場運営については、施設利用者の満足度調査から、良好に運営されていることがわかる。引き続き、利用者に対するサービス向上に努めて欲しい。 利用者アンケートについては、明確な意図を持った質問項目とし、その結果を分析した上で、今後の広報戦略や事業戦略の判断材料として欲しい。 特に静岡市民に対する情報発信を強化し、企業や教育機関等と連携して、新規顧客を獲得するための取り組みを行って欲しい。 		

総合評価結果総括表

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」] 課名 [歴史文化課]
 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]

	A 評価 委員	B 評価 委員	C 評価 委員	D 評価 委員	E 評価 委員	平均 点
1 履行状況の確認	【配点50点】					
(ア) 事業計画書等に示された事業が予定どおり円滑に実施された。(10点)	9	8	9	6	9	8.2
(イ) 施設の保守・管理・点検・清掃及び書類の作成・管理が適切に実施された。(10点)	4	5	8	2	9	5.6
(ウ) 収支状況において、概ね予算どおりに執行されており良好であった。(10点)	7	8	8	6	9	7.6
(エ) 利用者の個人情報の保護に努めている。(5点)	4	4	5	3	5	4.2
(オ) 危機管理体制が整備されており、実際の事故発生時には迅速な対応と市への報告がなされている。(5点)	2	4	5	3	5	3.8
(カ) 発生した事務事故を受けての改善指導に対して、適切に対応している。(5点)	4	4	5	3	5	4.2
(キ) 適正な能力を持った職員が適正な人数配置された。(5点)	4	3	5	4	3	3.8
小 計	34	36	45	27	45	37.4
2 指定管理者の創意工夫	【配点15点】					
(ア) 指定管理者の持つ経験やノウハウ等を活かし、多彩な事業を企画・実施した。(5点)	4	4	5	4	4	4.2
(イ) 指定管理者の持つネットワークを活かし、他者との連携等に積極的に取り組んだ。(5点)	3	3	5	4	4	3.8
(ウ) 市内外に対して積極的かつ効果的な情報発信を行った。(5点)	3	3	5	4	4	3.8
小 計	10	10	15	12	12	11.8
3 市民（利用者）のサービスの向上	【配点15点】					
(ア) 利用者の満足度調査において高い評価を受けた。(10点)	10	7	10	8	7	8.4
(イ) 施設利用における利便性や快適性等を向上させる取り組みを積極的に実施した。(5点)	4	3	5	3	3	3.6
小 計	14	10	15	11	10	12.0

4 施設固有の評価項目	【配点20点】					
(ア) 駿府城公園エリアの賑わい創出に貢献した。(10点)	8	7	7	7	9	7.6
(イ) 静岡茶のPR及び茶文化の振興に貢献した。(5点)	4	4	5	3	2	3.6
(ウ) 静岡市の歴史文化を広くPRする事業を実施した。(5点)	3	4	5	3	3	3.6
小 計	15	15	17	13	14	14.8
合 計	73	71	92	63	81	76.0

※ 評価委員名は記載しない

※ 平均点は、少数点以下第2位を四捨五入する。

各評価委員の所見のまとめ（※各評価委員の所見をそのまま記載してください。）

【A評価委員】

1 履行状況の確認

- ・修繕の遅れた施設には、屋外消火栓・誘導など人命に関わる設備も見受けられる。点検（年2回）の意味が無くなるとも考えられるため、（イ）、（オ）は低い評価

2 指定管理者の創意工夫

- ・インターネット上にHPを設けることが終着ではなく、そのHPをどこまで情報発信できるかが重要であり、今一つの努力を望みたい。事業の企画・実施は良くできていると考える。

3 市民（利用者）サービスの向上

- ・満足度調査の数値目標がないとのことではあるが、90%以上の「良かった」は施設管理として合格であると考ええる。

4 施設固有の評価項目

- ・施設の設置目的を達成する取り組みとして、駿府城ブランドを押し出すことができる御城印の販売は効果が高いと考える。

5 全体的な所見

- ・全体としては概ね良好であると判断する。
- ・個別では保守管理の修繕の遅れは危機管理意識に欠けているとも捉えられるため低い評価としている。
- ・限られたコンテンツの中で創意を凝らして企画・事業がなされており、スタッフ等、人に対する外部の評価が高いことは良いことである。
- ・PRに関しては、HPに載せるガイドマップを作ることがゴールではなく、それらを使い、いかに多くの人に伝えていくかが主目的であることから、より踏み込んだ策があっても良かったと考える。

【B評価委員】

1 履行状況の確認

- ・施設の点検（消防設備）後の対応の遅れは問題がある。

2 指定管理者の創意工夫

- ・御城印の販売は良いアイデアだが、積極的に評価できる項目がない。

3 市民（利用者）サービスの向上

- ・施設の満足度が普通又は少し不満が一定程度ある。ただ、H28からは減少している。利用者視点に立って対応すれば、さらに減少するのではないか。

4 施設固有の評価項目

- ・入館目標が達成できなかったため、低く評価しなければならない。努力している状況は理解できる。

5 総合的な所見

- ・大きく施設運営が悪いということはないが、行政でやるのと大きく変わらない点も見受けられ、指定管理の強みがまだ弱いと感じる。
- ・中には積極的に企画したり、民間の柔軟性が発揮できている項目（事業）もあり、そうした部分が増加するとより評価が高まる。

【C評価委員】

1 履行状況の確認

- ・概ね達成、非常に頑張っていると思うが、「市内外から多くの人を呼ぶ」点についての意識を明確に持つべき。
- ・収支について、一般管理費が予算よりも4年間改善されないのは問題である。

2 指定管理者の創意工夫

- ・多彩な事業企画を行い、公園全体のマップ作製や御城印販売など成果を出している。御城印はPRになると思う。

3 市民（利用者）サービスの向上

- ・スタッフの対応評価は90%を達成しており、施設の満足度についても90%を超えており、立派である。

4 施設固有の評価項目

- ・賑わい創出については、コロナの影響もあると思うが、H30年度にも達成できなかったため、さらなる工夫が必要。

5 総合的な所見

- ・組織活動内容が異なる3社で構成され、それぞれの良さを活かした施設運営となっていると思う。
- ・評価項目について、具体的な数値（目標値）を設定されるほうが客観的な評価ができる。目標値設定が望まれる。
- ・利用者ニーズ、市外利用者比率などがあやふやな感じがする。明確な意図でアンケートを取り、運営に活かすべきである。
- ・駿府城公園の利用者数が欲しい。今後歴史博物館も整備される中、基本データとして公園利用者数を持つべきである。

【D評価委員】

1 履行状況の確認

- ・全体的には問題なく管理しているが、特に施設を利用するお客様の安全を考え、保守・管理は速やかに実施して欲しいところである。

2 指定管理者の創意工夫

- ・指定管理者各社で特色を活かした工夫がされている。

3 市民（利用者）サービスの向上

- ・多くの利用者様から良い評価をいただいている。特に県外利用者が多いことは観光施設として喜ばしいことであるが、市民にも広く歴史と文化を知っていただけるようPRを望む。

4 施設固有の評価項目

- ・御城印ブームに対応して販売の効果が表れている。特に県外から御城印を求める来場者が増えたこと。新型コロナウイルスの影響が無ければ、目標値に達していたかもしれない。

5 総合的な所見

- ・3企業の共同体により運営を行うことで、それぞれの特長を生かす管理業務を実施していると思う。しかし静岡市にある歴史と文化は広く市民に周知していただき、市民一人一人が広報マンとしてPRしてもらえらるような仕組みが欲しい。市民利用が増えれば市外・県外利用者も増える。

【E評価委員】

1 履行状況の確認

- ・市民へのアピールが足りない。

2 指定管理者の創意工夫

- ・庭園の季節の花などもPRすると良い。
- ・市民が来たくなるPRが必要。

3 市民（利用者）サービスの向上

- ・市民が気楽に楽しめるイベントをやって欲しい。

4 施設固有の評価項目

- ・時代に沿ったお茶の飲み方、既設によるお茶の入れ方の違いなど、もっと提案して欲しい。

5 総合的な所見

- ・歴史カフェについて、歴史のお話を聞きながら静岡市のお茶を飲むことは素晴らしいことと思いますが、内容と関連付けたお茶、例えば聖一国師と柘沢のお茶など、もう少し魅力ある内容にしたらいかがでしょうか？（その他、徳川家康と熟成本山茶、足久保茶など）

評価委員会としての意見

- ・施設の運営管理については、概ね良好であるものの、保守管理における修繕の遅れは危機管理意識に欠けているとも捉えられるため、改善を望む。
- ・指定管理者各社の特色を生かし、御城印の販売等、創意工夫による事業が展開されている。今後も利用者増が期待できる事業展開が望まれる。
- ・引き続き情報発信について取り組んで欲しい。市外の方への情報発信はもちろんだが、市民に対するPRを強化し、市民自らが施設の魅力を周囲に発信するような仕組みづくりが求められる。
- ・今後の広報戦略やソフト事業等の立案のため、明確な意図を持ったアンケートを実施し、それを分析する取り組みが必要である。
- ・事業の達成度を測るため、入場者数以外にも数値目標が必要である。