

年度評価シート

課名 産業振興課

施設の名称 工芸と歴史の体験施設「駿府匠宿」	指定管理者名 株式会社駿府楽市
<p>1 履行状況</p> <p>業務仕様書及び事業計画書に従っておむね適切に履行されている。</p> <p>(1) 維持管理業務</p> <p>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。</p> <p>また、竹染工房流し水栓修理外12件の物品修繕、レストコーナー空調設備修繕外23件の施設・設備修繕を適宜実施し、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</p> <p>平成30年度の来場者数は200,150人で、目標数値である270,000人を大きく下回り、昨年度の来場者数243,670人から43,520人の減少(82.1%)となった。</p> <p>創作体験施設の利用者数は18,283人で、昨年度の利用者数18,152人から131人の増加(100.7%)となった。</p> <p>来場者数が目標に届かなかった原因は、観光バスの運行規定の変更、長距離バスの事故等の影響が継続しており、加えて匠宿と連携した周遊コースの一部であった他施設の閉館に伴うツアーコースの変更等もあったことから、団体客数は58,131人で昨年度から15,536人の減少(78.9%)となった。また、匠宿における人気イベント開催日に街中等でもイベントが同時開催される機会が増え、一般の来場者数は142,019人となり、昨年度から27,984人の減少(83.5%)となった。</p> <p>(3) 事業実施状況</p> <p>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6業務について、事業計画のとおり実施している。年間の運営企画としては、春・夏休みに開催する「ものづくりイベント」をはじめとする誘客力の高い事業を計画どおり実施している。また、追加提案事業である出張体験教室を開催し、施設の認知度向上及び本市伝統工芸のPRを実施している。</p> <p><主な事業は以下のとおり></p> <p>① 創作体験施設における一般体験</p> <p>本市伝統工芸と歴史をテーマとする駿府匠宿の創作体験施設では、「竹染工房」「陶芸工房」「レーザー・サンドブラスト工房」の各工房において、「竹千筋細工」「指物」「木製履物」「漆器」「和染」「陶芸」「レーザー加工」「サンドブラスト」の体験を実施した。利用者はインストラクターの指導のもと、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。</p> <p>② 創作体験施設における教室体験(カルチャー教室)</p> <p>「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</p>	

しきや素晴らしさを体感することができる。ただし、一部の教室において、募集最低人数が集まらずに開催できないことがあることから、募集PRに力を入れていく必要がある。

③ 工芸館における企画展開催

伝統工芸品・地場産品に係る企画展を年5回開催し、情報発信力を強化している。

本年度は、本市伝統工芸の技術力の高さをPRする伝統工芸技術秀士の作品を中心に展示する業種別の名工展を2回開催した。その他、日常使いできる地場産品の紹介として本市地場産業である木製家具の展示会や団体客に人気の高いつるし雛の展示会を行っている。

また、教室体験の生徒が製作した作品展を行い、日ごろの成果を発表する場を設けて生徒のモチベーション向上を図るとともに、本市伝統工芸のPRに繋げている。

これらの企画展は全て無料であり、来場者は、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事業となっている。

<開催した企画展>

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| ア 第4回 静岡の名工展 (漆器、蒔絵、塗下駄) | 平成30年4月 |
| イ 森悦子追悼展「つるし雛と人形」
(夢デザインコンテスト 併催) | 平成30年5月～平成30年7月
(平成30年4月～平成30年5月) |
| ウ 駿河家具職人展 | 平成30年9月～平成30年11月 |
| エ カルチャー教室生徒作品展 | 平成31年1月～平成31年2月 |
| オ 第5回 静岡の名工展 (指物、駿河凧、姉様人形) | 平成31年2月～平成31年3月 |

④ 年間の運営企画

春・夏休みに開催する「ものづくりイベント」、「下駄まつり」と「箸の日まつり」等のイベントを良好に実施している。伝統工芸品をはじめとする地場産業等をテーマにし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。また、「プレイフルサークル」など、誘客のために新たなイベントを提案し、開催している。

<主な企画事業>

- | | |
|----------------------|---------------------|
| ア ものづくりイベント (夏・春) | 平成30年8月、平成31年3月 |
| イ 下駄まつり・箸の日まつり | 平成30年8月 |
| ウ 駿河雛具・雛人形と日本3大つるし雛展 | 平成31年1月～平成31年3月 |
| エ クラフトマンの朝市 | 平成30年6月・11月、平成31年3月 |

⑤ インターンシップ等の実施

小学4年生の体験学習事業を起点とし、中学生・高校生・大学生と段階的に伝統工芸品に触れる機会を創出して伝統工芸への興味を高めるため、中学生以上を対象とした職場体験等を実施している。平成30年度は、市内中学校における職場体験を実施して、職人が製作している体験キットの管理や伝統工芸品の創作体験を通じてものづくりへの興味を喚起している。

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。

<創作体験の内容や新しい創作体験の要望について>

意見：子供も手軽にものづくり体験ができるのでとても良い。ものづくりの楽しさ、大切さが実感できて嬉しい。

対応：子供たちに「ものづくり」に興味を持ってもらい、伝統工芸品や地場産品に親しんでもらうことが重要であることから、インストラクターも小学生にわかりやすく説明できるように接客研修を受講するとともに、丁寧な対応を心がけている。

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 実施期間 平成30年4月1日から平成31年3月31日まで
- ② 回答総数 1,059人
- ③ 実施方法 各工房で体験した利用者へ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、駐車場内にアンケート用紙を設置した。
- ④ 結果

アンケートの結果、施設全体の満足度（満足、ほぼ満足の割合）は99.7%と非常に高く、前年度の90.3%から9.4ポイントと大きく上昇しており、案内表示の改善や外壁の塗り直しによる施設の快適性及び景観の向上が要因となっている。

また、職員の対応への満足度は99.4%で前年度の91.6%から7.8ポイントとこちらも大幅に上昇しており、全従業員が受講した外部講師を招いた接客研修の効果が現れている。加えて本年度は、利用者にとって快適な施設運営を目指すため、業務改善プロジェクトを立ち上げて従業員が一丸となって館内美化、情報発信の強化及びサービス向上に取り組み、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。

4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務の経理状況については、おおむね予算のとおりには執行されており、良好である。

平成30年度も経営改善に取り組み、業務の効率化を図り、人件費を削減している。また、電力会社の切替え等、必要経費の節減に努め、限られた予算の中で効果的な業務実施に努めている。しかし、来場者が大幅に減少する中、広告料や委託料の削減が見られることから、情報発信の強化や新規イベントの実施等、誘客効果を高める事業への一層の取組が必要である。

収入については、平成28年度から利用料金制となり、創作体験利用料金及び駐車場利用料金が直接、指定管理者の収入となっている。平成30年度は、創作体験利用料金収入が前年度比96.5%と減っており、来場者の減少が響いている。引き続き、動向を注視していく。

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	有

創作体験施設における一般体験及び教室体験の開催、伝統工芸職人による工芸品の製作実演、企画展の開催、ものづくりイベントの開催など地場産品への関心を喚起するイベントの開催等、事業計画のとおり事業を展開し、概ね良好な運営が行われていると評価できる。

平成30年度は、数値目標である年間来場者数（270,000人）、利用者満足度（90%以上）について、来場者数は目標を下回ったものの、満足度は目標を達成することができた。

来場者数は大幅な減少となっており、ニーズが多様化する中、当施設にお越しいただくために魅力的なコンテンツを用意することは不可欠であり、地域資源の活用や他施設との共同事業により新たな客層を取り込むとともに、市内周辺施設と協力して周遊コースを作成する等、従来とは違う来場者の増加施策に取り組む必要がある。

満足度については、外部講師を招いた接遇研修を全従業員が受講するなど、利用者サービスの向上が好影響を与えている。また、従業員による業務改善の成果が出ていることから、利用者の声に耳を傾け、問題点の解決を図りながら魅力的な施設になるように改善活動を継続して欲しい。

また、創作体験事業として、新規キットの開発及び導入、小学校への体験学習事業の丁寧な説明、市外での出張体験教室の開催等、「ものづくり」を通じた本市伝統工芸の普及に力を入れており、前年度に比べ来場者に占める創作体験利用者の割合が増加していることは評価できる。

今後も施設の機能を円滑に活用して市民が工芸に親しみ、歴史に触れる機会を創出するとともに、利用料金併用制のメリットを活かして指定管理者の創意工夫により創作体験利用者の増加施策に取り組んでいく必要がある。

引き続き、民間企業のノウハウを活かして人件費や組織体制の見直し等を行い、より効率的な施設運営をお願いしたい。さらに、物販施設と駿府楽市の機能連携による相乗効果で地域経済の活性化が図られることを期待したい。

<モニタリングにおける改善状況>

来場者を増加させるための新たな取組として、夏休みイベントにおける新規創作体験キットの導入、駅・駿府楽市における駿府匠宿のPR活動（出張体験の実施、ポスター掲示、イベントPRの声かけ・チラシ配布等）を行った。

※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。