令和４年度モニタリングシート

【施設名等】

施　設　名	大洲城	位　置	大洲市大洲 903 番地
指定管理者名	一般社団法人 キタ・マネジメント	所管課	観光まちづくり課

【施設の概要】

設置年月日	平成 16 年 9 月 1 日	構　造	天守：木造４階建 台所櫓：木造２階建 高欄櫓：木造２階建
設置目的	大洲市のランドマークとして、木造天守を平成 16 年に復元。天守と連結する国指定重要文化財である台所櫓及び高欄櫓とともに、文化財として保存伝承しながら、大洲市の観光資源としての活用を図る。		
施設機能	大洲城天守、台所櫓、高欄櫓、多聞櫓（北多聞櫓、西多聞櫓） その他施設（本丸敷地、御門番長屋、園路）		
利用料金等	大洲城普通観覧料：大人 550 円、小人 220 円 ２施設共通観覧料（大洲城・臥龍山荘）：大人 880 円、小人 330 円 ３施設共通観覧料（大洲城・臥龍山荘・盤泉荘）：大人 1,100 円、小人 440 円		
開館・閉館	開館：午前 9:00 閉館：午後 5:00（札止：午後 4:30）		
指定管理 業務内容	(1)　施設の管理運営に関すること (2)　誘致及び施設の利用促進に関すること (3)　施設の利用許可に関すること (4)　観覧料、使用料等の収受に関すること (5)　情報発信事業に関すること (6)　利用者の安全の確保に関すること (7)　個人情報保護に関すること (8)　業務報告に関すること (9)　管理運営のための体制の整備に関すること (10) 施設賠償責任保険に加入すること (11) 施設及び設備並びに備品の維持管理に関すること		
施設管理体制	常勤 2 名、パート 3 名		

【施設利用者数】

	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月
R3 年度	943	0	861	1,691	1,477	1,328
R4 年度	2,999	4,663	1,891	2,284	3,677	2,455
比　較	+2,056	+4,663	+1,030	+593	+2,200	+1,127
10月	11月	12月	1 月	2 月	3 月	計
2,185	3,510	2,692	1,778	966	2,590	20,021
3,781	5,214	2,884	2,270	2,517	4,908	39,543
+1,596	+1,704	+192	+492	+1,551	+2,318	+19,522

【指定管理者としての収入・支出（決算）】　単位:円（税抜）

収入内訳	収入金額	支出内訳	支出金額
指定管理受託料収入	1,280,920	仕入高	2,056,125
大洲城入館料収入	16,330,997	人件費	15,305,119
大洲城物販売上	5,618,696	水道光熱費	817,129
施設使用料収入	28,147	通信費	199,372
その他収入	248,495	消耗品費	1,171,070
		その他経費	1,536,989
		減価償却費	35,000
合　計	23,507,255	合　計	21,120,804

【サービス向上に向けた取り組み】

R3 年度	昨年度に引き続き、今年度もコロナウイルス感染拡大防止対策を講じながらの営業となりました。お客様へは入場時、検温、手指消毒のお願いをいたしました。お客様の手に触れる機会の多い城内階段の手すりや靴箱鍵、スリッパは、職員による定期的なアルコール消毒を行いました。
R4 年度	今年度もコロナウイルス感染拡大防止対策を講じながらの営業となりました。お客様へは入場時、検温、手指消毒のお願いをいたしました。お客様の手に触れる機会の多い城内階段の手すりや靴箱鍵、スリッパは、職員による定期的なアルコール消毒を行いました。スタッフ全員が、お客様へ大洲城のご案内ができるように、スタッフの城内案内研修を行いました。チケット料金においては、キャッシュレス支払いに対応可能となりました。

【利用者から要望と対応状況】

利用者からの苦情・要望等	利用者からの苦情・要望への対応
① 大洲城へお越しのお客様が利用する二の丸北側、南側のトイレに洋式トイレは、北側に女性用 1 つ南側の多目的トイレに 1 つしかなく、高齢のお客様や外国人のお客様から洋式トイレ設置の要望をいただいた。	① 二の丸のトイレについては、洋式トイレの増築に加え、北側トイレの感知式電灯の設置など、大洲城来城者の利用トイレとして整備を要望いたします。
② 大洲城内でお客様が使用するスリッパが滑りやすいとのお声をいただいた。	② 冬場はスリッパなしでは、足が冷えるためスリッパ設置は必要と考えるが、階段を上がる前には脱いでいただくようお声がけや POP の掲示をしている。
③ グッズ売場が薄暗いので電灯設置の希望をいただいた。	③ 城内電灯に加えて、職員通用口の電灯をグッズ売場に向けて点灯している。

【指定管理者の自己検証】

【総括】

今年度の施設利用者数は年間 39,543 人、対前年比 198%（19,522 名増）です。
すべての月で入場者が去年度より増加となり新型コロナウイルスの感染拡大の影響以前の入場者数に戻りました。特に 11 月の行楽シーズン、３月の桜の季節には一般のお客様に加え、団体ツアーが多くお越しになり、11 月 5,214 名 3 月 4,908 名と過去最高の入城者数となりました。
グッズ売上では、人気の高い大洲城御城印を引き続き販売しており、夏の花火御城印と秋のもみじ御城印は今年度より 1 か月間の販売期間を設け、より多くのお客様に手に取っていただけるようにいたしました。来年度からは、春のさくら御城印も大洲市のさくらまつり期間に合わせて、1 か月の販売期間といたします。他のグッズに関しても、仕入先様からの新商品の提案をいただきながら、販売商品のブラッシュアップを行ってまいります。

JR 四国の「伊予灘ものがたり」の大洲駅甲冑お出迎え、お越しいただいたお客様にお声掛けをしてご参加いただく大洲城からの旗振りは今年度も続けており、旗振りは JA のツアーにも旗振りが組み込まれるなど知名度も定着してまいりました。大洲駅でのお出迎えでは、ホームでのお声掛けやパンフレットをお配りしすることで、大洲城へお越しいただくきっかけにもなっております。また 4 月の 2 代目伊予灘ものがたり運行開始、7 月のご乗車 1 万人達成、11 月の 2 万人達成時には大洲駅でのお祝いボードを持っての甲冑お出迎えや、地元の皆様や大洲城観覧のお客様と一緒に記念旗振りを行いました。旗振りでは、お客様から「楽しかった」「いい思い出になった」とお声をいただき、地元の観光列車を通して大洲城ならではの思い出の一つになっていると実感しております。

7 月 28 日（木）世界肝炎デー、11 月 13 日（日）世界糖尿病デーでは、愛媛大学附属病院様、市立大洲病院様主催の大洲城ブルーライトアップが行われ、夜 9 時までブルーライトアップを行い、予防啓発活動にご協力いたしました。

【施設所管課の検証・評価】

清掃を行った場所・日付を地図に記載しており、誰が見ても分かるよう業務の効率化が図られている。アンケートや SNS 等で記入されているコメントについても、業務日誌に記入を行い、社内全体で共有できるようにされたい。

物販で人気の高い御城印は、季節限定商品を工夫して販売するなど売上につながっている。他の商品についてもブラッシュアップを図り、売上につなげていってほしい。

キャッスルステイの話題性もあり、ツアーや観光列車「伊予灘ものがたり」にご乗車の方も大洲城へお越しいただく機会が増え、過去最高の入場者数になっている。この流れを上手く活用し、誘客促進や満足度向上につながる取り組みを実施していただきたい。

また、令和６年には天守復元２０周年を迎えることから、周年事業の企画立案も進めていただきたい。