令和４年度モニタリングシート

【施設名等】

施　設　名	臥龍山荘	位　置	大洲市大洲 411 番地 2
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	昭和５５年４月１日	構　造	臥龍院：木造茅葺寄棟造り平屋建 不老庵：木造茅葺寄棟造り平屋建 木造瓦葺平屋建茶室 知止庵：木造瓦葺平屋建 庭園、臥龍山荘前トイレ（木造平屋建）、東屋、勘兵衛屋敷跡地
設置目的	国の重要文化財として保存伝承するとともに、広く公開し、大洲市の観光資源として活用を図る。		
施設機能	臥龍院、不老庵、知止庵、庭園、臥龍山荘前トイレ、東屋、勘兵衛屋敷跡地		
利用料金等	臥龍山荘普通観覧料：大人 550 円、小人 220 円 ２施設共通観覧料（臥龍山荘・大洲城）：大人 880 円、小人 330 円 ２施設共通観覧料（臥龍山荘・盤泉荘）：大人 880 円、小人 330 円 ３施設共通観覧料（臥龍山荘・大洲城・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４名、バイト２名		

【施設利用者数】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月
R3 年度	642	0	823	1,301	1,167	1,269
R4 年度	2,156	4,065	2,589	2,601	2,803	2,837
比　較	+1,514	+4,065	+1,766	+1,300	+1,636	+1,568
10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
2,093	3,540	1,913	1,149	804	1,576	16,277
3,710	6,389	3,327	2,128	2,755	3,802	39,162
+1,617	+2,849	+1,414	+979	+1,951	+2,226	+22,885

【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	1,090,920	仕入高	146,685
使用料収入	121,348	人件費	12,561,621
入館料収入	16,159,680	水道光熱費	197,600
物販売上収入	130,803	通信費	205,766
その他収入	329,588	消耗品費	532,285
		修繕費	311,091
		その他経費	1,436,342
合　計	17,832,339	合　計	15,391,390

【サービス向上に向けた取り組み】

R3 年度	新型コロナウイルス感染拡大の影響が続く年となるが、来館されるお客様に、より臥龍山荘の良さや雰囲気を楽しんでいただくよう努めた。また、観光資源高付加価値化事業や国の景勝地指定も受けるなど、より一層の庭園及び施設管理の重要性を認識し、職員一同細心の注意をはかることに努めた。 文化庁から受託による臥龍山荘文化体験事業を実施し、臥龍山荘の新たな価値づけにつなげた
R4 年度	１.「心に残るおもてなしと思い出づくり」の取り組みとして、フォトコンテストを年２回行い、臥龍山荘の魅力を写真を通じて知って頂くと同時に、ＳＮＳ（インスタグラム）を通じて、本施設の情報発信を顧客から広めて頂いた。 このコンテストをきっかけに、臥龍山荘への誘客のきっかけを創出。 その結果、当施設のＳＮＳフォロワーは今年度 246 名から 677 名に増加した。 ２．また、時間外の貸館事業として、アーリーモーニングを実施し、早朝の臥龍山荘を堪能していただくという、特別な非日常を体験していただいている。 ３．庭園管理について、景勝指定を受けた庭園を、お客様に見ていただくうえで、不備がないように、管理を行った。

【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 大洲神社の土日祝の雅楽の音がうるさく、臥龍山荘の雰囲気を阻害している	① 今後、大洲神社に相談し、解決策を模索する。
② 不老庵の下に溜まるゴミの苦情。肱川が増水した後、不老案の下に多くのゴミがいっぱい溜まり、景観が悪いだけでなく夏においては異臭もある。	② 大洲市に年２回清掃を依頼している。しかし肱川が増水するたびに、ごみがたまるため、別の対処方法を模索している。
③ カーナビでは、大洲神社の裏道を案内するため、道に迷われるお客様が多い。	③ Google マイビジネスへの登録を行い、分かりやすくする。
④ 雨や北風が強いときは、受付から清吹の間へ行く廊下の雨戸を閉めている。閉めることによって清吹の間が暗くなりお客様から苦情がある。	④ ランプシェードを購入して、部屋全体を明るくすることを検討している。

【指定管理者の自己検証】

① 客室の清掃・整備

清潔感を重視した清掃と、設備・備品の整備を行いました。清掃にあたっては、清掃専門の臨時職員を新たに雇用し頻度と内容の充実を図り、清潔感の向上に努めました。また、設備・備品の整備については、問題があれば速やかに修理・交換を行いました。

② 施設の維持管理

施設全体の維持管理については、設備や建物の点検・修繕を行いました。また、定期的な清掃や消毒、防虫対策なども実施し、庭園・施設環境を維持しました。

③ スタッフの教育・研修

スタッフの教育・研修については、接客・サービスの向上に努めました。また、モチベーションの向上や意識改革のために、定期的なミーティングや意見交換の場を設けるなどして、スタッフの能力向上を図りました。

④ 顧客満足度の向上

顧客満足度の向上については、アンケート調査や受付での声かけなどを実施し、顧客からのフィードバックを積極的に取り入れました。また、顧客のニーズや要望に応えるために、サービスの拡充にも取り組みました。

【施設所管課の検証・評価】

法定点検や報告をはじめとした施設管理については概ね良好であり、清掃、修繕等が写真付きで整理されている。国の重要文化財や名勝指定を受けた庭園のため、他の観光施設よりきめ細かな管理が求められるが、異常があればすぐに所管課や文化財部局へ連絡する体制が取れている。

フォトコンテストを行うことで、ＳＮＳを通じて臥龍山荘の魅力を知っていただき、さらに発信していただくことで、認知度向上及び誘客のきっかけを創出している。

英語対応のデジタルガイド等を活用し、今後回復していくインバウンド観光客への満足度向上、さらなる認知度向上及び誘客促進のための情報発信等を積極的に実施されたい。