令和４年度モニタリングシート

【施設名等】

施　設　名	旧松井家住宅(盤泉荘)	位　置	大洲市柚木３１７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	令和３年４月１日	構　造	主　屋　　：木造３階建 蔵　　：木造２階建 居　宅　　：木造２階建 その他施設：倉庫、氷室、東屋、社 石垣、庭園、門、柵、塀
設置目的	大洲市指定有形文化財（主屋・石垣）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	主屋、ガイダンス棟、観光案内所、歴史資料館		
利用料金等	盤泉荘普通観覧料：大人 550 円、小人 220 円 ２施設共通観覧料（盤泉荘・臥龍山荘）：大人 880 円、小人 330 円 ３施設共通観覧料（盤泉荘・臥龍山荘・大洲城）：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)　施設の利用許可に関する業務 (2)　旧松井家住宅の観覧に係る料金及び施設利用に係る料金の収受に関する業務 (3)　施設の維持管理に関する業務 (4)　その他管理運営に関する業務		
施設管理体制	常勤１名（兼務）　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	0	0	288	254	204	273
R4 年度	387	576	289	270	394	318
比較	+387	+576	+1	+16	+190	+45
10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	計
352	648	414	212	173	262	3,080
497	763	372	321	369	711	5,267
+145	+115	▲42	+109	+196	+449	+2,187

【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	10,090,920	仕入高	0
使用料収入	0	人件費	7,082,406
物販売上収入	0	水道光熱費	287,078
その他収入	450	通信費	231,067
		消耗品費	266,241
		修繕費	331,273
		その他経費	1,326,754
合　計	10,091,370	合　計	9,524,819

【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を受け、４月２１日オープン予定が、６月１日オープンへ延期が決まった。そんな感染症蔓延の時期でのオープンのため、感染拡大防止対策を講じながらの営業となる。お客様の入場時には、検温、手指消毒の実施、お客様の手の触れるところへの、アルコール消毒を定期的に実施。 また、オープンしたてということも有り研修資料を作成し、全職員に施設内の案内を行えるように知識向上に努め、お客様の希望があるときのみ、施設内の案内を行い「盤泉荘」を理解していただくことで、満足度向上に務めた。
R4 年度	①　お客様の入場時には、検温、手指消毒の実施、お客様の手の触れるところへの、アルコール消毒を定期的に実施。 ②　全職員に施設内の案内を行えるように知識向上に努め、施設内の案内を行い「盤泉荘」を理解していただくことで、顧客満足度向上に務めた。

【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　盤泉荘の位置が解りづらく、迷われる方が多い。また近くまでは来るが、入り口や建物がわからないという声が多く聞かれる。	①　道沿い入り口のところに案内板を設置し、登り口を明確に認識できるように対策を行った。これをすることにより、お客様への認知度は上がり、入り口がわからないという声はなくなった。ただ道がわからないという声は、減っていないため、新たな対策が必要である。
②　駐車場が近くにないという声が多く聞かれた。	②　駐車場については、「盤泉荘」の駐車場はないかとの問い合わせがあるが、大洲まちの駅「あさもや」の駐車場のご案内と第２観光駐車場のご提案を行っている。

【指定管理者の自己検証】

「おもてなしの心」で顧客満足度向上を目指し、施設職員に当施設の知識習得を徹底し、お客様への案内を行った。

また、施設の維持管理にも努め万全の受け入れ体制を整え「盤泉荘」の管理ができた。

来所者数も 5,267 名と昨年より 1,517 名も増加し、着実に盤泉荘の認知度向上につながっている。次年度以降は、さらなる来所者増も目指し、引き続き業務に励んでいく。

【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、仕様書等に基づいて適切な管理運営が行われている。

常に観光客へ施設内の案内を行い「盤泉荘」を理解していただくことで、満足度が高い。今後観光客が増えた場合に対応できるスタッフの確保が課題となるが、引き続き、案内を行うことで、満足度向上を図られたい。

婚礼の前撮りで盤泉荘を使用される方も多くなってきており、観光客はもちろんのこと地元住民の認知度向上及び誘客促進の事業等を積極的に行っていただきたい。