

令和3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 大洲城一臥龍山荘共通観覧料：大人880円、小人330円 大洲城-臥龍山荘-盤泉荘共通観覧料：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	<ol style="list-style-type: none"> (1) 施設の管理運営に関する事 (2) 誘致及び施設の利用促進に関する事 (3) 施設の利用許可に関する事 (4) 観覧料、使用料等の収受に関する事 (5) 情報発信事業に関する事 (6) 利用者の安全の確保に関する事 (7) 個人情報保護に関する事 (8) 業務報告に関する事 (9) 管理運営のための体制の整備に関する事 (10) 施設賠償責任保険に加入する事 (11) 施設及び設備並びに備品の維持管理に関する事 		
施設管理体制	常勤2名、パート2名		

【施設利用者数】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月
R2年度	348	0	220	1,363	2,135	2,259
R3年度	943	0	861	1,691	1,477	1,328
比較	595	0	641	328	▲658	▲931
10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
2,780	3,721	1,656	637	1,041	1,847	18,007
2,185	3,510	2,692	1,778	966	2,590	20,021
▲595	▲211	1,036	1,141	▲75	743	2,014

【指定管理者としての収入・支出（決算）】

単位：（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	4,493,639	仕入高	1,216,466
入館料収入	8,103,322	人件費	11,121,547
物販売上	3,023,620	水道光熱費	761,815
その他収入	100,650	通信費	197,625
		消耗品費	261,455
		その他経費	927,904
		修繕費	83,000
合 計	15,721,231	合 計	14,569,812

【サービス向上に向けた取り組み】

R2 年度	今年度はコロナウイルス感染拡大防止を第一に考え、お客様の入場時の検温、手指消毒、マスク着用をお願いを徹底した。職員もフェイスガードやマスク着用で対応し感染対策に努めた。また、甲冑を着付けする「武将なりきり」も休止した。
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行いながらの営業となった。お客様へは入場時、検温、手指消毒をお願いをした。お客様の手に触れる機会が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 大洲城内はトイレがないので、来城のお客様は二の丸北側、南側のトイレを利用されます。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、男性お客様より「観光地に、洋式トイレがないのはよろしくない」とのお声をいただいた。	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 二の丸車両進入禁止チェーン付近は、駐車禁止スペースですが、利用駐車場への案内地図がなかったため、そのまま駐車をするお客様が多く、苦情もあがっていた。	② 二の丸自動販売機前に、大洲市民会館駐車場の地図を掲載した駐車禁止看板を設置したところ、無断駐車の数が減り、効果があったと感じています。

【指定管理者の自己検証】

【総括】

別表の通り今年度の施設利用者数は年間 20,021 人、対前年比 111%（2,014 名増）
 新型コロナウイルス感染拡大による、まん延防止等重点措置発令の影響で、今年度も4月26日から5月末日までの期間は閉館せざるを得ない日があった。
 その後も、夏休み、9月シルバーウィーク、年末年始など大きな休暇の後には感染者が増える傾向だったため、そのたびに施設利用者数が落ち込んだ。しかしながら11月後半は全国的に感染者の数が収まったため、反動でツアーのお客様が増え、直前での予約や、予約なしの来城など1日集中して3つ4つのツアーが重なる日もあり、施設利用者数の増加につながった。

桜の時期（3月）は、コロナの状況が比較的収まり、桜のツアーの予約数が伸びたため、一般客と合わせて昨年度同月の施設利用者数を超えた。

今年度6月からは盤泉荘開館に合わせ、3施設共通券の発売も始めた。3施設共通券発売のPOPを入口に貼り出すとともに、窓口でも盤泉荘の案内の徹底し年間848枚売り上げた。物販（グッズ）は今年もご城印が人気の商品だった。これまでの「さくらご城印」に加え、秋の「もみじご城印」、お正月の「新春ご城印」と季節限定の商品を新たに加えたところ、もみじご城印限定150枚は11月1日～14日で完売、新春ご城印限定30枚は1月1日と2日で完売した。

【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、備品管理等が写真付きで整理されている。毎月定例ミーティングが開かれているが、ゲストコメントやトラブル対応等についても改めてスタッフ間で共有されたい。

物販で人気のご城印は季節限定商品を販売するなど工夫を行うことで、売上につながっている。コロナ禍により依然として観光客は少ないが、ツアー等も徐々に増えてきており、観光列車「伊予灘ものがたり」からの流れもあることから、以前の賑わいを期待したい。

キャスルスステイなどにおいて特別なお客様をもてなすオペレーションを間近で経験することで、通常運営のおもてなしにも落とし込み、観光客の満足度向上につなげていっていただきたい。