

令和3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の2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	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 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	<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3名、パート1名、アルバイト1名		

【施設利用者数】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月
R2年度	182	0	197	1,041	1,544	1,607
R3年度	642	0	823	1,301	1,167	1,269
比較	460	0	626	260	▲377	▲338
10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
2,428	4,464	1,824	497	610	1,169	15,563
2,093	3,540	1,913	1,149	804	1,576	16,277
▲335	▲924	89	652	194	407	714

【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	4,272,735	仕入高	91,569
使用料収入	181,820	人件費	8,846,368
入館料収入	6,720,925	水道光熱費	173,039
物販売上収入	122,653	通信費	187,649
その他収入	77,286	消耗品費	294,226
		修繕費	308,637
		その他経費	1,008,153
合計	11,375,419	合計	10,909,641

【サービス向上に向けた取り組み】

R2年度	<p>今年度は新型コロナウイルスの影響で臨時休館となり、「心に残るおもてなしと思い出づくり」の取り組みのお呈茶も中止になった。</p> <p>眺めの良い臥龍院の縁側でゆっくりとされてずっといたいですと言われるお客様も多い。美しい紅葉の季節の写真を額縁に入れ、お客様にご覧頂いた。この写真をきっかけに、秋にまた来ます！と言っていた。</p>
R3年度	<p>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。</p>

【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
<p>① 大洲神社の雅楽の音</p> <p>② 不老庵の下に溜まるゴミ</p> <p>③ カーナビで道に迷う</p> <p>④ 雨のとき、清吹の間が暗い</p>	<p>① 土日に流れる雅楽の音量が高くてお客様から音がうるさくて何とかありませんか、止めてほしいですとの要望が多い</p> <p>② 今まで何度か記載している不老庵の下に溜まるゴミの苦情。肱川が増水した後、不老庵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。現在、対応ができていない。</p> <p>③ 毎年、記載している苦情。今もカーナビは、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。現在も対応は、大洲まちの駅「あさもや」の駐車場を案内している。</p> <p>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。対応として、雨戸の変わりアクリル板を提案している。</p>

【指定管理者の自己検証】

新型コロナウイルスの影響により本年度の来館数も大幅に減少した。しかし昨年度から比べると少しではあるが、回復の兆しが見える。世の中の状況にはよるが、今後の来館者数の増加につながる施策等を行っていきたい。

また、景勝地指定等認定をいただき、より一層の管理を行い、ご来館いただくお客様の満足度向上に努めていく。また、それに伴い自主事業等提案を行い誘客及び認知向上、臥龍山荘のさらなるブランディングに務める。

【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。アーリーモーニングとして、旧加藤家住宅に宿泊したお客様に早朝一般公開前に貸切で特別観覧できる自主事業を行うことで、満足度向上に向けた取り組みを行っている。

国の名勝指定を受け、より一層景観に配慮した庭園を維持していくことが重要となるが、臥龍山荘と同じような国の名勝指定を受けた施設で研修を行うなど、スタッフのスキルアップを図られたい。

コロナ禍により依然として観光客は少ないが、行政と連携しながら、デジタルガイド整備等により利用客の満足度を高め、引き続き情報発信を行うことで、さらなる臥龍山荘への誘客及び認知向上を期待したい。