

令和3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
設置目的	国登録有形文化財及び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、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
10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
352	648	414	212	173	262	3,080

※新型コロナウイルス感染拡大のため、6月1日オープンとなった。

【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	66,250
		人件費	7,763,213
		水道光熱費	293,008
		通信費	227,620
		消耗品費	205,118
		修繕費	181,819
		その他経費	1,118,796
合 計	10,090,920	合 計	9,855,824

【サービス向上に向けた取り組み】

R3 年度	<p>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実施。</p> <p>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。</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
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。これを行うことにより、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】

新型コロナウイルス感染拡大の影響で、オープン日が4月21日から6月1日に延期され、予期せぬ船出となった。そんな中目標である来所者数 8,000 人を達成する事と、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。

ただ、新型コロナウイルスの影響も有り、来所者数も 3,080 名と目標には程遠い結果となってしまったため、次年度以降は来所者数増も念頭におき、引き続き業務に励んでいく。

【施設所管課の検証・評価】

新型コロナウイルス感染拡大を受け、令和3年4月21日オープン予定が、6月1日へ延期した新規施設。コロナ禍によるオープンのため、観光客は当初の見込みより少ないが、スタッフ全員が施設内の案内ができるように知識向上に努め、満足度向上に努めている。

まだまだ認知度が足りないため、引き続き情報発信を行いながら、大洲城や臥龍山荘との共通券を有効に活用し、また、自主事業等を積極的に行うことで、誘客及び認知向上を図りたい。

まち歩きの重要拠点施設として、人材育成とあわせた更なるレベルアップを望む。