

令和5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	大洲市役所観光まちづくり課 Tel 0893-24-1717

【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	平日 2 名 土、日、祝 3 名 を基本として配置、ツアー状況に応じて増員を行う		

【施設利用者数】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
R5年度	3,795	5,424	3,684	2,460	3,010	3,087	4,029
R4年度	2,156	4,065	2,589	2,601	2,803	2,837	3,710
比較	1,639	1,359	1,095	▲141	207	250	319

	11月	12月	1月	2月	3月	計
R5年度	7,276	3,579	3,005	3,073	4,254	46,676
R4年度	6,389	3,327	2,128	2,755	3,802	39,162
比較	887	252	877	318	452	7,514

【指定管理者としての収入・支出(決算)】

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	727,280	仕入高	214,292
使用料収入	139,424	人件費	18,131,322
入館料収入	19,571,742	水道光熱費	252,139
物販売上収入	212,486	通信費	124,360
その他収入	453,687	消耗品費	1,046,805
		修繕費	467,200
		その他経費	1,569,543
合計	21,104,619	合計	21,805,661

【サービス向上に向けた取り組み】

R5年度	<ul style="list-style-type: none"> 顧客満足度向上のためアンケートの実施を行っているが、幅広い客層に対応するべくQRコードを新たに設置。併せてアンケート回答者へ絵葉書等をプレゼントするなど、回答率向上に努めた。 雨天時屋根から落ちた雨水が縁側を濡らすため和傘を購入し、縁側の濡れを防止すると共に景観維持に努めた。 受付周辺の混雑改善のため整理整頓の徹底、及び視認性向上のためPOPを作成し、入館前に必要な情報を掲示
R4年度	<ul style="list-style-type: none"> 「心に残るおもてなしと思い出づくり」として、フォトコンテストを4月・10月の年2回実施。本コンテストを通じて臥龍山荘の魅力をより知っていただくと同時に、顧客からSNS(インスタグラム)へ写真投稿することにより、本施設の持つ魅力を幅広くPRすることができた。 またSNSフォロワー数が、令和4年度 246 名から令和5年度 677 名に増加 営業時間外の貸館事業として、「アーリーモーニング」を実施 早朝 8:00~9:00 の1時間、臥龍山荘を貸切で利用でき、非日常体験を提供 名勝指定の庭園は、日々の管理のほか専門家からのアドバイスを受け、職員全体で情報共有しながら作業を実施

【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
<ul style="list-style-type: none"> ① チケット購入時、大洲城や盤泉荘などの他施設共通券について、説明がわかりにくいとの意見があった。 ② 臥龍院に団体が重なり、ゆっくり見学できないとの声があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ① POPを作成し、1施設料金と共通券料金を記載、チケット購入時にPOPを利用して案内することにより、お客様への理解度向上と共通券の販売促進ができた。 ② 団体を誘導して、臥龍院と庭と不老庵に分け、混雑を回避した。

【指定管理者の自己検証】

清潔感を重視した室内清掃と備品の整備に取り組んだ。清掃には、清掃専門の臨時職員を新たに雇用し、清掃頻度と内容の充実を図りました。具体的には、毎日の定期清掃に加えて、週一回の清掃を実施、お客様の目に触れにくい細かな部分まで行き届くよう努めた。また、備品については、定期的な点検を行い、問題が発見された場合は速やかに修理・交換を行った。これにより、訪れるお客様に常に快適な環境を提供した。

さらに、建物についても防虫対策などを徹底し、また、庭園が名勝に指定されたことを受けて、管理にも一層の劣化対策を行い、植栽や苔に至るまで、専門の庭師を招いて定期的な手入れを行った。

接客・サービスの向上にも力を入れ、スタッフのモチベーション向上と意識改革のために、月に一度の定期ミーティングや意見交換の場を設け、チーム全体でのコミュニケーションを深めた。これにより、スタッフ一人ひとりの能力向上を図り、お客様に対するサービスの質を高めています。

また、お客様からのフィードバックを積極的に取り入れるために、アンケート調査や受付での声かけを実施し、いただいたご意見や要望には迅速に対応し、お客様の満足度の向上に努めていた。SNS の活用にも注力し、Instagram の投稿頻度を最低、週に一回と定め、フォロワー数の増加を目指した。令和 4 年のフォロワー数は 677 人だったが、令和 5 年は 921 人に増加した。また、地元の小学生を対象とした課外事業の受け入れも行い、地域との交流を深めている。これにより、地域社会との連携を強化し、施設の魅力を広く伝えることができた。

【施設所管課の検証・評価】

仕様書に基づき、適切に管理、運営が行われている。国の重要文化財や名勝指定を受けた庭園であるため、細かな部分までの管理を引き続きお願いしたい。

アンケートや声掛けの実施により意見や要望をいただき、観光客の満足度の向上に取り組んでいる。地元の小学生を対象とした課外授業の受け入れを行うことで地域との交流も図られている。

また、SNS を通じて情報発信を行い、臥龍山荘の魅力を発信している。今後も情報の発信を行い、観光客を取り込んでいただきたい。