

令和5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	大洲市役所 観光まちづくり課 Tel0893-24-1717

【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	平日 2 名、 土、日、祝 2 名 を基本として配置。		

【施設利用者数】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
R5年度	504	785	368	328	430	404	574
R4年度	387	576	289	270	394	318	497
比較	117	209	81	58	36	86	77
	11月	12月	1月	2月	3月	計	
R5年度	850	368	422	454	662	6,149	
R4年度	763	372	321	369	711	5,267	
比較	87	▲4	101	85	▲49	882	

【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	10,090,920	仕入高	6,276
使用料収入	0	人件費	7,687,286

物販売上収入	0	水道光熱費	318,495
その他収入	18,002	通信費	151,095
		消耗品費	443,594
		修繕費	363,637
		その他経費	1,399,697
合計	10,108,922	合計	10,370,080

【サービス向上に向けた取り組み】

R5年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・月に一回の勉強会及び今までのお客様からいただいた質問を共有し、スタッフの知識のさらなる向上に努めた。</li> <li>・お客様アンケートをより多く回答いただくため、職員手作りのプレゼントを行った。これによりお客様とのコミュニケーションも図れ、アンケートに記入されない声も聞くことができた。</li> </ul>
R4年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・全職員がお客様へ施設案内を行えるよう知識向上に努め施設内の案内を実施。「盤泉荘」の歴史や魅力を直接伝えることにより、顧客満足度向上を目指した。</li> </ul>

【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、入り口や建物かわからないという声が多く聞かれる。	① 盤泉荘の登り口に、看板(横断幕)を設置し、盤泉荘の場所及び入口の認知度向上に努めた。看板は、訪問者が分かりやすいように大きく目立つデザインで、色彩やフォントも遠くからでも視認できるよう工夫されている。設置場所は、登り口の目立つ位置で、観光客や地元住民が一目で分かるように配慮した。この取り組みにより、盤泉荘の訪問者数が増加し、地域の観光資源としての認知度向上に寄与している。

【指定管理者の自己検証】

<p>お客様に快適に過ごしていただくために、施設内外を定期的に清掃し、環境を維持するとともに、設備や備品に問題が発生した場合には速やかに修繕を行った。これにより、お客様がいつ訪れても快適な空間を提供できるよう努めている。さらに、環境を維持し庭園の美しさを保つために、専門の業者と密に連絡を取り合い、定期的な手入れと管理を徹底している。</p> <p>また、スタッフの教育・研修については、接客および施設案内の向上を最重要課題として捉えスタッフにも定期的な研修を行い、案内技術を学んでもらっている。</p> <p>さらに、スタッフのモチベーション向上や意識改革を目的に、毎月一回のミーティングや意見交換を実施し、情報の共有や改善点の議論を行い、チーム全体の結束力強化とスタッフ一人ひとりの成長を促した。</p> <p>アンケート調査や受付での声かけを通じて、お客様の声を積極的に収集し、フィードバックは即座に対応し、顧客満足度向上につなげている。</p> <p>また、地域向けのイベントとして、11月25日に柚木地区の住民の皆様を対象に夜間開放を実施した。このイベントは大変好評を博し、多くの方々に喜んでいただいた。さらに、毎月1回、盤泉荘でコーヒーと地元の銘菓を楽しんでいただくイベントにもつながった。このイベントでは、観光で訪れたお客様がゆったりとした時間を過ごしていただけるよう工夫し、地元の銘菓を味わいながら、ゆっくりした空間と雰囲気の中、満足度向上を図る貴重な機会となっている。</p> <p>次に、SNS 活動の一環として、Instagram への投稿を週に一度を目標に強化し、美しい施設や庭園を紹介する</p>
---

ことで、フォロワー数は321人から506人に増加した。これにより、施設の魅力をより多くの人々に伝えることができ、訪問者数の増加にも寄与している。

#### 【施設所管課の検証・評価】

アンケート調査や受付での声掛けを通じて、観光客の声を聞くことや定期的な研修を行うことで案内技術の向上に取り組んでいる。また、観光客がゆったりとした時間を過ごすことが出来るように月1回のイベントの創出や地域向けのイベントの実施により観光客と住民への満足度の向上が図られている。

SNSの情報発信を実施し、仕様書に基づいて定期的な手入れと管理を行っている庭園や施設の魅力の発信や看板設置により施設を観光客にわかりやすいようにしているなど誘客促進に取り組んでいる。引き続き情報発信を行いながら観光客数増加に向けた営業戦略について積極的に図られたい。