

令和 6 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 Tel 0893-24-1717

【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】

(単位:人)

	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月
R6 年度	670	946	754	577	636	1,049
R5 年度	504	785	368	328	430	404
比 較	166	161	386	249	206	645
10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	計
1,716	2,443	2,597	2,269	2,289	2,891	18,837
574	850	368	422	454	662	6,149
1,142	1,593	2,229	1,847	1,835	2,229	12,688

【指定管理者としての収入・支出(決算)】

(単位:円)

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	13,184
使用料収入	0	人件費	7,642,597
物販売上収入	310	水道光熱費	359,121
その他収入	63,643	通信費	130,741
		消耗品費	544,381
		修繕費	667,819
		その他経費	1,185,906
		減価償却	0
合 計	10,154,873	合 計	10,543,749

【サービス向上に向けた取り組み】

R6 年度	・インバウンドのお客様が増えたため、簡単な用語はスタッフ間で共有・学習し、案内を行っている。 ・受付場所を明確にするため看板を設置。 ・愛媛県が行うチェジュ航空利用客へ配布する割引券に参画することにより、インバウンドを対象にした施設誘客を実施。 ・内子・大洲町並み散策 1 日パス参画による国内外の施設誘客の実施。
R5 年度	・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。 ・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。

【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 駐車場の位置が分からない。	① 観光第二駐車場・大洲まちの駅あさもや駐車場をご案内している。 今後、大多数に分かりやすいように、Visit Ozu 内に駐車場の明記を行う。
② 施設内の案内看板の文字が小さくて見えない。	② 多言語化対応を含め、検討を行う。

【指定管理者の自己検証】

【来訪者】

今年度の施設入館者数は18,837名、対前年比306.1%(12,688名増)となった。
主な要因としては、愛媛県が行うチェジュ航空利用客へ配布する割引券への参画による入館料の割引を開始したことで、韓国の方の個人・団体ツアーの来訪が増加したものである。

韓国からお越しの方は施設内で多くの写真を撮って、Google 口コミや SNS に投稿し、それを見た方がお越しになる、という好循環が形成されている。

日本国内の方はイスに座ったり、バルコニーなどでゆったりとした時間を過ごされる方が多くみられた。静かで落ち着いた空間を提供できていることで満足度に繋がっていると考えられる。

【受入体制】

お客様に快適な空間を提供できるよう、施設内の清掃活動は欠かさず行っている。

また、障子の修繕や座布団カバーの購入など、修繕が必要なものは即座に対応を行った。

インバウンドのお客様が増加した為、日本語の案内だけでなくスタッフが自ら単語・用語を学習し、共有することで案内の質の向上に取り組んだ。

受付対応等により母屋の案内ができない場合でも、盤泉荘の由来である横井戸の案内は欠かさずに行った。これにより、お客様からのアンケートでは「案内がよかった」「盤泉荘に対する愛が伝わった」など好評の声をいただいている。

月1回のミーティングを実施し、前月の売上・入館者数などを共有し、モチベーションの向上やチーム結束力の強化を行った。

会社内で行った接客・接客マナー研修やサステナブル意識向上の研修にも積極的に参加した。

【地域還元イベント】

「宵の盤泉荘」を開催し、今年度は柚木地区の方だけでなく大洲市全体に広報を行った。

夜間特別開放を行い、お庭や裏山をライトアップしながら、30食限定で販売したひらの屋製造本舗の志ぐれ入り蒸しパン＆ホットコーヒーは即完売となり、お客様アンケートでも好評の声が多かった。

毎年恒例のイベントとして開催できるようブラッシュアップし、継続して実施していきたい。

【広報】

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している。

令和5年度のフォロワー数は463人だったが、令和6年は616人となり153人増加した。

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と考えられるため、継続して実施していく。

【施設所管課の検証・評価】

インバウンドを含む観光客に順応するため、スタッフ間での語学学習や案内板設置等により受入環境の整備ができており、併せて、愛媛県実施のチェジュ航空利用客に対する割引券配布への参画、内子・大洲町並み散策1日パス参画により施設誘客が図られている。

また、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。