

## 【様式4】令和4年度 長崎市旧香港上海銀行長崎支店記念館におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	株式会社 乃村工藝社	所管課名	観光政策課
--------	------------	------	-------

### 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施年月日	意見の内容	対応
令和4年4月13日	「いきいきカード」で無料と思って来館した。入口に入館料について詳しく書かれていなかったのが分かりづらかった。	孫文・梅屋庄吉ミュージアムが県有施設であることから、市有施設である記念館のみが減免となることを説明。料金表の「いきいきカード」優待についての説明をより大きくし、高齢者の方にも視覚的にわかりやすく変更した。
令和4年4月28日	修学旅行での利用を検討。車椅子の生徒の受け入れは可能か。	施設はバリアフリー対応ではないが、事前に館内マップを用いて通路幅の確認や段差等の介助が必要な箇所の打ち合わせを行い、当日はスムーズにご見学頂けた。
令和5年11月22日	建物の構造や建材についての展示が不十分。知りたかったことがわからなかった。文化財なのだからパネルを作るべき。	口頭でご質問に回答し、ご満足いただいた。パネル等のご意見についてはお預かりし、今後設置等について検討する。

### 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
随時実施	施設の管理、運営、展示機器、建物の破損等の状況の確認を行った。	必要に応じ、現地調査を実施。

### 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
毎月実施	毎月の運営状況について月次報告等の提出を受け、内容を確認した。	必要に応じ、県、市、指定管理者で意見交換等を実施。

#### 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
通年	修学旅行等での団体見学時のサポート(ガイド案内・ワークシート等)を充実させ、利用を検討する各学校に対し営業及び事前打合せを強化。	新規利用者の増加が期待できる。
通年	修学旅行や学習目的で訪れる小中学生の学習サポートを、予約が無い場合も対応。	観光客や学生等に対するサービスの向上が図られた。
通年	ショップの季節商品や人気商品の販売向上のため、照明の配置や季節感を意識したディスプレイを工夫。	施設の魅力向上に繋がった。
令和4年5月2日	ビジネスマナー研修に参加。アテンドサービスの向上に努めた。	利用者に対する接遇やサービスの向上が期待できる。
令和4年7月21日	長崎歴史文化博物館との常設展共通券を作成、販売開始。	相互での集客はもとより、周遊促進が期待できる。
令和4年9月5日	職員研修として「やさしい日本語」研修会に参加。掲示物作成やアテンドの研修に反映。	利用者に対する接遇やサービスの向上が期待できる。
令和4年9月25日	修学旅行生等の学生を想定し、長崎らしいグッズ・購入しやすい価格帯の商品を新規にショップで取り扱い開始。	施設の魅力向上に繋がった。
令和4年11月14日	軍艦島デジタルミュージアムと間違えて来館されるお客様が増加したため、ミュージアム担当者と協同し周辺地図や案内板を作成。	観光客に対するサービスの向上が図られた。
令和5年1月24日	ランタンフェスティバルに関連したイベントを開催。館内だけでなく、幅広い層のお客様に自宅でも楽しんでいただけるよう、オンラインでも公開。	施設の利用促進及び魅力向上に繋がった。

#### ○施設利用者の状況

	単位												人
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
令和3年度①	116	0	99	224	61	79	572	956	573	108	27	361	3,176
令和4年度②	298	504	265	260	312	471	675	1,175	536	408	448	515	5,867
②-①	182	504	166	36	251	392	103	219	▲ 37	300	421	154	2,691

新型コロナウイルス感染症にかかる休館期間等

【令和3年度】令和3年4月28日～令和3年6月7日(41日間)、令和3年8月10日～令和3年9月12日(34日間)、令和4年1月21日～令和4年2月20日(31日間)

【令和4年度】なし

総括コメント  
※指定管理者に対する  
市の評価等

令和4年度においては、新型コロナウイルス感染症が収束へ向かう中、3年振りに開催された長崎ランタンフェスティバルとのコラボイベントや修学旅行生向けのサポート等、様々な事業を通して利用者サービスの向上や施設の魅力向上が図られた。  
令和5年度以降は、広報営業活動やマーケティング調査を充実させ、施設のPRを行うことにより、更なる集客に努めていただきたい。