

【様式4】令和5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5年6月16日	学校団体での見学を検討しているが、新型コロナウイルス5類感染症への移行後の感染症対策はどのように行っているか。	国や市の方針に従っている。サーモカメラや消毒液は常時設置しているため、個人の判断で使用可能。タッチパネル式の展示用に希望者にはビニール手袋を無料配布している旨を回答。安心して見学できるとのことで予約いただけた。
令和5年8月7日	来館者アンケートを書くに謝礼があるのか、ないのであればアンケートに謝礼がないことを記載すべき。	謝礼等のお渡しがないことを説明。記載がなかったことについて謝罪した。
令和5年10月12日	銀行関連の展示資料が少なすぎる、金庫室の展示をしていないのは理解できない、展示資料を工夫すべき。	記念館の沿革と現状について説明し納得いただけた。

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
随時実施	月次報告書の内容を精査のうえ、必要に応じ、聞き取り等を行っている。	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	ハード面でのバリアフリー化が難しい施設のため、ソフト面での充実を図った。(高齢のお客様・杖を使用されているお客様等の階段昇降の補助・バリアフリースイッチ情報等の提供等)	利用者に対するサービス向上が図られた。
通年	居住区についてのアンケートを実施。結果を分析し多言語対応やイベント企画立案を行った。	利用者に対するサービス向上が図られた。
通年	各SNSの更新頻度を上げ、情報発信に努めた。	施設の魅力向上につながった。
年6回	バス・路面電車運賃無料デーに合わせ施設情報やアクセス方法を周知した。	利用者に対するサービス向上が図られ、誘客促進につながった。
令和5年5月4日	GW親子向け工作教室を無料で開催した。	施設の利用促進及び魅力向上につながった。
令和5年5月13日	館内の表示物の点検・修復を行った。	利用者に対するサービス向上が期待できる。
令和5年6月14日	松ヶ枝国際ターミナルの客船入港の増加にあわせ、併設ミュージアムの一室を整備。椅子と机を設置し、客船を眺めながら寛げる休憩スペースとした。	利用者に対するサービス向上が期待できる。
令和5年9月12日	案内用デジタルサイネージに英語と中国語(繁体字)ページを追加。多言語対応を推進した。	施設の魅力向上及び利用者に対するサービス向上が期待できる。
令和5年9月24日	スタッフ研修として歴史文化博物館開催の英語ギャラリートークに参加し、多言語対応の参考とした。	利用者に対する接遇やサービス向上が期待できる。
令和5年10月2日	常設展示室前に中国語(繁体字)の案内パネルを設置した。	施設の魅力向上及び利用者に対するサービス向上が期待できる。
令和6年2月17日	ランタンフェスティバルに関連し、中国文化を紹介するコーナーを設置。館内での実施が難しい内容(調理等)についてはWeb企画として公開した。	施設の魅力向上及び利用者に対するサービス向上につながった。

○施設利用者の状況

○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	計	
令和4年度①	298	504	265	260	312	471	675	1,175	536	408	448	515	5,867	
令和5年度②	422	678	526	469	522	517	781	822	580	371	590	544	6,822	
②-①	124	174	261	209	210	46	106	▲ 353	44	▲ 37	142	29	955	

総括コメント ※指定管理者に対する 市の評価等	令和5年度は、新型コロナウイルス感染症が5類に移行したことで観光需要も高まり、施設利用者数は、令和4年度比で955人増加し、計6,822人となり、コロナ禍前の水準（平成30年度比97%）に戻りつつある。中国語（繁体字）の案内表示等の利用者サービス向上にかかる取組み等や必要に応じた研修の実施により適正な施設運営がなされている。令和6年度についても、引続き、利用者増加に向け、施設の魅力向上及びサービス向上の取組みを実施すること、また、海の玄関口として観光案内機能の拡充に努めていただきたい。
-------------------------------	---