

(管理運営についてご意見を伺う会)

2015年12月17日

新潟市旧齋藤家別邸 管理運営
平成27年度第三四半期 報告書

指定管理者：旧齋藤家別邸運営グループ

来館者数の推移

	平成27年度			前年度(平成26年度)	
	来館者数計	うち、旧小澤家 住宅共通券	うち、(※) 北方共通券	来館者数計	前年対比
10月	6,338	364	426	5,778	109%
11月	10,096	406	608	9,330	108%
12月(15日まで)	1,063	68	93	654	162%
年間累計	42,770	2,614	3,137	36,517	117%

(※) 北方＝北方文化博物館新潟分館

概況

当期は年間でもっとも来館者の多い時期です。混雑対応、雨天対応、施設や庭園の損傷及びお客様事故対策等、公開庭園として繁忙時にむけた万全の対応を心掛けました。イベントや広報、SNSを使った誘客などにより来館者は増加しております。しかし天候には恵まれず、週末の度に雨という状況が続きました。そのため、庭園散策ができないというご不満や混雑についてのご不満の声を多く頂戴しました。また、紅葉の色付きが例年より10日ほど早く、荒天の影響で見頃も短かく終わりました。

管理業務の特記内容

■ 市民茶会

10月4日に実施された市民茶会は主催者(実行委員会)や茶席担当の社中の皆様と協力し無事に終了することができました。また、当日の一般見学不可を知らずに来館された通常見学客の皆様へもボランティアガイドの皆様にご協力していただき出来る限りの対応をいたしました。

■ 懸案木・事故木への対応

9月に発生した倒伏及び車両接触損傷のマツへの養生措置の経過は、今のところ良好です。

■ 車両接触によるマツの損傷

10月11日にトラックが接触し欠損したマツについて、薬剤塗布と杉皮による養生措置を行いました。

■ お客様の不注意によるイチイの損傷

10月11日にお客様が不注意により幹を折ったイチイについて、支柱設置による養生措置を行いました。

■ 近隣の不審者対応

11月10日に登校する小学生への不審な声掛けを発見し、小学校へ連絡するとともに登下校時の近隣警戒を協力して行いました。

■ 昨年度の整備工事の影響

2～3月にかけて行われた樹木伐採により、庭園傾斜地の一部において日光や雨滴が直接表土にあたるようになりました。そのため苔の後退、雨水による表土流出が発生しておりますが有効な対応手段を取れておりません。

事業実施状況

企画展・催事等

渡辺幸夫パステル画展	10月14日～11月8日	4,985名
空港ロビー「新潟庭園めぐり」展示	10月19日～30日	
がたふえす Vol.6	10月24日、25日	987名
新潟竹あかり花あかり	10月24日、25日	399名
個人撮影・ロケーション DAY	11月16日	7名
紅葉ライトアップ	11月14日、15日 11月21日～23日	夜間約 500名

セミナー

日本庭園・数寄屋風住宅のみかた	10月10日、11日、28日 11月11日、12日 12月3日、6日、12日	計29名
ガーデンシリーズ 石張り講習	10月17日	4名
ガーデンシリーズ 雪吊りの飾り結び講習	11月28日	7名
土曜夕暮れトーク 新潟三大財閥の事業展開	10月17日	3名
土曜夕暮れトーク 茶室を読み解く	12月12日	8名
庭と季節と文学	11月29日	19名

印刷物各種

友の会通信 第3号	12月5日
-----------	-------

ボランティア関係

■ 謝恩「松鼓庵茶会」の開催

日頃のボランティア活動に対して施設運営者として感謝の気持ちを表すとともに、松鼓庵での茶道体験を今後のガイド活動に活かしてもらえるよう、ボランティアの皆さんを招待した茶会を10月2日に開催しました。造園家で茶人の宇田川宏さんにご指導をいただき、充実した内容で参加者の満足度も高いものでした。

■ 庭めぐり（他施設見学）

11月9日に山形県鶴岡市の庭園（菅家庭園、旧風間家住宅、風間家旧別邸、玉川寺）を訪問しました。

アンケートからの来館者満足度集計（10月1日から12月15日まで）

回収枚数 76枚

	度合	とても満足	やや満足	やや不満	不満	計
全体	回答数	46	12	0	3	61
	%	75	19	0	4	
職員接遇	回答数	45	12	2	1	60
	%	75	20	3	1	
清潔	回答数	51	7	2	1	61
	%	83	11	3	1	
安全対策	回答数	40	17	1	1	59
	%	67	28	1	1	
トイレ	回答数	35	9	2	1	47
	%	74	19	4	2	
庭園管理	回答数	50	7	1	2	60
	%	83	11	1	3	

苦情やご意見への対応

- 雨の日に庭園散策ができないことが不満であるというご意見
→庭園保護と安全対策のためご理解をいただきたい旨、また閉鎖時においても、管理上から係員は庭園に出ることがある点をご説明いたしました。
- 今迄通れた園路が通れず不満であるというご意見
→ご指摘箇所は安全上開館当初から閉鎖している園路であり今迄も通ることができなかったこと、今迄は柵を乗り越えて入るお客様が見受けられたことから、最近その柵に明確な表示を設置したことをご説明いたしました。
- 園路外侵入を注意されたことが納得いかない、入っては行けない場所にはすべて表示を設置するか柵を立てたほうがよいというご意見
→当館滞在が不快な思い出となってしまったことにお詫びを申し上げますとともに、ご観覧マナーについてご理解とご協力をお願い申し上げます。表示や柵の設置については景観上よく検討して対応したいと存じます。

- 茶会によって見学できない部屋が多く不満であるというご意見
→当館では茶会等による貸室利用がある点をご説明いたしました。なお、こういった予定は事前にホームページで告知をしております。
- SNS で情報発信をしたお客様へプレゼントするという企画は若者優遇であり不満であるというご意見
→スマートフォンを使い SNS (Facebook、Twitter 等) によって当館滞在の思い出をお友達へ発信してくださったお客様へ御礼の気持ちを込めてプレゼントをお渡しいたしました。お渡ししたお客様の年齢層は若い方から年配の方まで幅広くいらっしゃいます。
- 走り回った子どもに対して重ねて注意を受けたことが不愉快であり、それであれば小さな子どもは観覧不可にしたほうがよいというご意見
→当館滞在が不快な思い出となってしまったことにお詫びを申し上げますとともに、ご観覧マナーについてご理解とご協力をお願い申し上げます。小さなお子様が興味を持ちそうな点や、どういった場所で寛ぐと歴史ある日本文化を楽しんでいただけるか、またマナーについてをまとめた「親子で楽しむ旧齋藤家別邸（仮題）」という内容をホームページに作成中です。小さなお子様連れのお客様が楽しく往時の日本文化を楽しんでいただけるよう努力いたします。
- ガイドの説明が一箇所長く、写真を撮るために邪魔であるというご意見
→周りのお客様にも配慮したガイドを心掛けるようにいたします。

アンケートからのご感想

- ・ 一人での来館でしたが大変親切にしてくださいました（説明、案内）
- ・ 落葉ひとつない苔むした庭を保つのに努力しているよう。きれいでした。
- ・ 親切に丁寧にご案内を職員の方に頂きました。おかげでより一層楽しめました。
- ・ また他の季節に来たいです。生まれも育ちも中央区育ちですが、初めて来ました。PR もっと頑張ってください。
- ・ 是非季節ごとに訪れたいところです。
- ・ 初めて来ましたがとても綺麗で充実した気分になりました。ライトアップされた庭園も見てみたいと思いました。
- ・ とてもキレイでした。お抹茶とお菓子おいしかったです。