令和４年度モニタリングシート

【施設名等】

施　設　名	大洲まちの駅あさもや	位　置	大洲市大洲 649 番地 1
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

【施設の概要】

設置年月日	平成 14 年 4 月 12 日	構　造	木造 2 階建て
設置目的	観光客の受入れ及び市民と観光客との相互交流、物産の新規開発及び販売、情報発信、休憩及び飲食を提供する施設。		
施設機能	1 階　　物販コーナー、トイレ、広場、人力車収納庫、休憩コーナー インフォメーションコーナー（大洲観光総合案内所）飲食コーナー、駐車場、倉庫 2 階　　事務所、会議室、給湯室、トイレ		
利用料金等	各種商品代金売上		
開館・閉館	午前 9 時～午後 6 時 ※12 月 29～31 日の 3 日間は休館日		
指定管理業務内容	(1)　施設及び設備等の管理運営に関すること (2)　施設、設備及び備品の修繕等に関すること (3)　施設の利用許可及び利用料金等の収受に関すること (4)　施設の利用促進に関すること (5)　観光情報等の提供に関すること (6)　観光まちづくりの推進に関すること (7)　着地型旅行商品の開発・地域資源の観光事業化による誘客促進に関すること (8)　その他管理運営上で必要な業務		
施設管理体制	平日 2 名、土、日、祝 3 名		

【施設利用者数】

	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月
R3 年度	2,216 人	2,642 人	1,875 人	2,468 人	1,655 人	2,972 人
R4 年度	3,519 人	5,567 人	3,855 人	3,891 人	4,674 人	3,328 人
前年度比較	+1,303 人	+2,925 人	+1,980 人	+1,423 人	+3,019 人	+356 人

10月	11月	12月	1 月	2 月	3 月	計
2,537 人	4,079 人	2,917 人	2,772 人	1,781 人	2,865 人	30,779 人
4,550 人	6,193 人	4,031 人	3,840 人	4,042 人	4,827 人	52,317 人
+2,013 人	+2,114 人	+1,114 人	+1,068 人	+2,261 人	+1,962 人	+21,538 人

【指定管理者としての収入・支出（決算）】　　単位:円(税抜)

収入内訳	収入金額	支出内訳	支出金額
指定管理受託料	15,092,620	仕入高	32,722,996
施設使用料収入	1,900,810	人件費	17,799,867
物販売上収入	44,134,402	水道光熱費	2,938,808
その他収益	64,530	通信費	1,086,712
		消耗品費	2,040,850
		修繕費	987,784
		その他経費	4,253,512
		減価償却費	734,460
合　計	61,192,362	合　計	62,564,989

【サービス向上に向けた取り組み】

令和３年度	・定期的なミーティングでサービスの質の維持向上 ・新型コロナウイルスの感染拡大防止対策の実施 ・施設の美化推進(月初にスタッフ一斉清掃の実施など) ・次年度の高付加価値向上計画の立案 ・新商品の取り入れ、店内のレイアウトの変更 ・店舗でのアンケートボックスの設置
令和４年度	・定期的なミーティングを行い、サービスの質の維持向上 ・周辺の事業者さんとの連携会議への出席(マチダイ) ・認定案内人による社内研修の実施 ・キャッシュレス支払いの対応ブランドの増加 ・施設の美化促進

【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　トイレの便座が故障している。	①　令和５年４月をもって、施設内の全てのトイレの便座交換が終了予定。
②　その他のキャッシュレス支払いに対応してほしい。	②　令和５年２月から楽天 Pay や Edy などほぼ全てのキャッシュレスの対応が完了した。
③　駐車場がいっぱいで、どこに止めたらいいか分からない。	③　昨年度に引き続き、肱南地区の駐車場案内の紙を作成・配布、当法人の関連 SNS に駐車場案内の掲載も行った。 また、繁忙期などには大洲市と連携して駐車場の警備員の確保なども行う。
④　駐輪場がどこか分かりにくい。	④　令和４年７月に大洲まちの駅あさもや裏口の国道側に一般駐輪場を設置。 また、お客様が分かりやすいように POP などで周知も行う。

⑤　ベビー室などがない。 ⑥　〇〇を置いてほしい、〇〇はどこですか等	⑤　令和５年度の要望として大洲市へ提出。 ⑥ 意見をもとに該当商品を販売できるように思案。また、周辺の新規店舗も増えたので、認定案内人による社内研修を行い、知識の向上に努めた。

【指定管理者の自己検証】

今年度も新型コロナウイルスの影響が懸念されていたが、売上、来訪人数ともにコロナ前以上の回復が見られた。現に本来観光の閑散時期である６月や２月などでも十分な売上を確保することができた。周辺の新規店舗も増えたこともあり、大洲への関心が非常に高まっていることが見受けられる。今後増えると予想される外国人のお客様をはじめ、接客サービスの質を高める施策を行っていく。

昨年度までは施設の修繕などを主に行っていたが、今年度は修繕を行いつつ、一般駐輪場の設置、観光案内所のレイアウト変更など新しい設備への投資を積極的に行えた。
お客様にとって居心地の良い空間づくり、またスタッフにとっても働きやすい環境づくりを念頭に、来年度も新しい設備投資などを積極的に行っていきたい。

事業者さんからの新商品提案なども受け、シーズンによって入口正面のディスプレイ商品の変更を行う。その時期にあった商品の提案が出来るように、スタッフでレイアウト変更なども考え、お客様へ訴求できるような体制を整えている。今後は提案いただいた商品を店内での販売だけではなく、道の駅あどがわとの交流事業やふるさと納税と連動することであさもやの収益を通じて、事業者さんにもしっかりと利益の還元を行うように努めていく。

小学校の学習授業、また中学生や高校生への聞き取り学習や職場体験学習なども積極的に受け入れ、大洲まちの駅あさもやではどんなことをしているのか、また何のための施設であるのかを広く紹介することができた。市民の中には、大洲まちの駅あさもやが何をしているのか、またどこにあるのかも知らない方が多く、もっと多くの方に知ってもらうための周知の施策や来訪動機になるイベントなど、積極的に行っていきたい。

【施設所管課の検証・評価】

法定点検や報告をはじめとした施設管理については概ね良好であり、仕様書等に基づいて運営が行われている。物販においても事業者さんと連携し新商品の販売や、シーズンによってディスプレイを変更するなど工夫をして商品を販売することで、売上につなげている。
災害や避難誘導などの緊急時マニュアルは整備されているが、今後の課題としては、定期的に訓練を行い、実際に災害が起こった場合に利用者の安全を確保し、スムーズに誘導ができるよう備えと対策を望む。
地元の子どもたちも楽しめるような夏祭り等のイベントを実施しており、引き続き、地元住民に気軽に利用してもらえるようなイベント等を実施し、市民と観光客が相互に交流できる場を提供していってほしい。