令和４年度モニタリングシート

【施設名等】

施　設　名	伊予大洲駅観光案内所	位　置	愛媛県大洲市中村 119
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 31 年 4 月 19 日	構　造	木造平屋建築
設置目的	本市を訪れる観光客に対して適切な観光情報を提供することにより、観光客の利便性及び満足度の向上を図り、本市観光の発展に寄与する。		
施設機能	観光案内所、外構部、駅舎内待合所		
利用料金等	物販売上金額及びレンタサイクル、コインロッカー、手荷物預かりの利用料		
開館・閉館	午前 9 時～午後 6 時 30 分 ※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)　その他管理運営上で必要な業務		
施設管理体制	スタッフ 1 名配置し、状況に応じて適切な人員を割り振る。		

【施設利用者数】

	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月
R3 年度	416 人	閉館	434 人	628 人	526 人	448 人
R4 年度	945 人	1,315 人	862 人	901 人	1,125 人	977 人
比較	+529 人	+1,315 人	+428 人	+273 人	+599 人	+529 人

10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	計
972 人	1,344 人	990 人	454 人	368 人	716 人	7,296 人
1,338 人	1,343 人	854 人	877 人	1,109 人	1,711 人	13,357 人
+366 人	▲1 人	▲136 人	+423 人	+741 人	+995 人	+6,061 人

※新型コロナウイルス感染拡大防止の為、臨時閉館期間
令和３年度：令和 3 年 4 月 26 日～令和 3 年 5 月 31 日

【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
指定管理受託料収入	7,259,100	仕入高	1,959,800
使用料収入	337,446	人件費	6,817,018
物販売上収入	2,597,701	水道光熱費	343,731
その他収入	1,140,478	通信費	222,861
		消耗品費	509,977
		その他経費	666,733
		減価償却費	31,716
合　計	11,334,725	合　計	10,551,836

【サービス向上に向けた取り組み】

R3 年度	1. レンタサイクル利用料金変更（値下げ） 2. 店内什器配置変更、取扱商品厳選 3. 店内レイアウト変更（物販・自転車） 4. 清掃・美化の徹底 5. 飲食店情報チラシ作成 6. レンタサイクル予約販売の開始
R4 年度	・レンタサイクルの新しいレンタルプランとして、夜間の貸し出しを行う【Night サイクル】を開始。 ・レンタサイクルを気持ち良く楽しんでもらえるために、一定以下の修理に対して補償する【車両保証 300】と【車両保証 500】を開始。 ・お客様のご意見・要望等をまとめ、可視化。 ・定期的なミーティングを行い、サービスの質の維持向上を図る。 ・伊予大洲駅観光案内所のアカウントを作成し、Instagram を開始。 ・店内のレイアウト変更や取扱商品の追加。 ・認定案内人による社内研修の実施

【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 夜間にレンタサイクルを利用したい。	① 15 時から翌 10 時までの【Night サイクル】という新しいレンタサイクルプランを増やす。日中ほどの利用はないものの、非稼働時間の貴重な収入とお客様の利便性向上に寄与している。
② 自転車で備品の破損をした際に余計な出費を掛けたくない。	② レンタサイクルのオプションとして、修理に掛かる一定金額を免除する【車両保証 300】と【車両保証 500】を開始。
③ コインロッカーの長期利用者がいる。	③ コインロッカーの約款の作成。 不正な長期利用や鍵をなくした際の賠償責任の有無などを掲示。

【指定管理者の自己検証】

今年度は新型コロナウイルスの感染拡大の影響などもあったが、国の旅行支援割や大洲に泊まろうキャンペーンなどの商品券利用の成果もあって、総売上は過去最高の金額を記録することができた。

令和 4 年度の下半期からは新型コロナウイルスの規制緩和もあり、外国人観光客の来訪が回復してきた。英語に慣れたスタッフの活躍もあり、観光案内も卒なく行うことが出来ている。
JNTO のカテゴリー2 の更新を行い、伊予大洲駅観光案内所が今後も増えてくるであろう外国人来訪客の大洲の窓口ということをスタッフ一同しっかりと意識して、接客や観光案内などに務めていきたい。

自主事業であるレンタサイクルの売上は開所以来始めての 100 万円超の売上を残すことができた。来訪者数が多くなったことも要因の一つだが、レンタサイクル新プランの造成などに力を入れた結果も付いてきたのではないかと感じる。
土日祝などの日中には自転車が足りなくなってくる機会も増えてきたので、回転率や利用率を上げる施策を打ち出していきたい。

新商品については以前と同じく、大洲まちの駅あさもやと連携して商品の販売を行っている。その中でも、事業者と直接取引している商品も増やし、伊予大洲駅観光案内所独自の取扱商品も増やし、特産品を取り扱う他の指定管理施設(大洲まちの駅あさもや・おおず赤煉瓦館)などとの差別化を図るようにしている。店内商品の収益向上について今後も努めていきたい。

【施設所管課の検証・評価】

常に最新の情報を入手し、適切な観光情報を提供することに努めている。開所からカテゴリー2（少なくとも英語対応可能なスタッフが常駐し、広域の案内ができる施設）を維持し、常に外国人観光客に案内できるようにしており、観光客の利便性及び満足度の向上を図っている。
観光客と身近にコミュニケーションが図れるという利点を活かし、得た情報等を案内所スタッフだけの共有にとどめるだけでなく、他観光施設スタッフにも共有されたい。
レンタサイクル事業では、観光客のニーズを把握し工夫して売り出すことで、売上につながっている。伊予大洲駅から観光施設への動線としてレンタサイクルは必要不可欠であるため、引き続き、回転率や利用率を上げ、観光客の利便性向上を図る施策等を実施していただきたい。