令 和 ４ 年 度 モ ニ タ リ ン グ シ ー ト

【施設名等】

施　設　名	河辺ふるさとの宿、交流館才谷屋及び坂本龍馬脱藩之日記念館、河辺ふるさと公園	位　置	大洲市河辺町三嶋１３４番地・その他
指定管理者名	株式会社ゆうとぴあ河辺	所管課	大洲市役所　河辺支所 TEL0893-39-2111

【施設の概要】

設置年月日	昭和６３年６月２５日 他	構　造	木造２階建２棟、鉄筋コンクリート造１棟、木造平屋建１棟
設　置　目　的	市民に健全な保健休養の場を提供し、生活福祉の向上と健康の増進を図り、併せて一般行楽客等の利用に供することを目的とする。		
施　設　機　能	河辺ふるさとの宿 宿泊棟・・・木造二階建瓦葺　　８０８．１７㎡ １階・・大ホール(定員１５０人)・食堂(定員４８人)・売店・事務室 ２階・・宿泊室(７室)　合計定員　４５人 浴室棟・・・鉄筋コンクリート２階建　　１７８．５㎡ １階・・厨房　　２階・・展望浴室(男女) 農家生活体験屋(交流館才谷屋)・・・木造平屋建瓦葺　１１７．１１㎡ 土蔵(坂本龍馬脱藩之日記念館)・・・木造二階建て瓦葺　１１３．７１㎡ ふるさと公園・・・お祭り広場 6,380 ㎡、展望広場 7,446.4 ㎡外		
利用料金等	河辺ふるさとの宿 １人１室利用　大　人 6,300 円 １室２人以上　大　人 3,750 円、小学生 2,550 円、幼　児 1,900 円 （食事等は別料金） 交流館才谷屋 １人利用　　大　人 7,500 円 ２人以上　　大　人 6,000 円、小学生 4,000 円、幼　児 3,000 円 ３人以上　　大　人 4,500 円、小学生 4,000 円、幼　児 3,000 円 食事代は別途。ふるさとの宿で応じるが自炊も可。		
開館・閉館	営業時間　午前９時～午後５時（宿泊客等がいる場合を除く） 定休日　　原則毎月第２・第４月曜日（祝日の場合はその翌日） 12 月 29 日から 1 月 3 日まで		
指定管理業務内容	(1)利用の許可に関すること　(2)施設及び設備の維持管理に関すること (3)自主事業の運営に関すること　(4)利用料金に関すること (5)施設賠償責任保険に加入すること (6)利用上の安全の確保に関すること　(7)個人情報保護に関すること (8)業務報告に関すること　(9)管理運営のための体制の整備に関すること (10)減免対象者の利用に関すること (11)その他管理運営に関し必要な業務		
施設管理体制	（株）ゆうとぴあ河辺職員（正職員２名、パート職員 18 名）で管理する。		

【施設利用者数】

（ふるさとの宿）

	４月	５月	６月	７月	８月	９月	10 月
Ｒ４年度	28	106	39	78	175	52	62
Ｒ３年度	29	51	39	68	76	36	30
比　　較	▲1	55	0	10	99	16	32
	11 月	12 月	１月	２月	３月	計	
Ｒ４年度	90	29	15	20	56	750	
Ｒ３年度	57	20	7	21	49	483	
比　　較	33	9	8	▲1	7	267	

（才谷屋）

	４月	５月	６月	７月	８月	９月	10 月
Ｒ４年度	33	38	34	38	79	35	41
Ｒ３年度	16	24	15	41	49	17	22
比　　較	17	14	19	▲3	30	18	19
	11 月	12 月	１月	２月	３月	計	
Ｒ４年度	58	24	6	21	26	433	
Ｒ３年度	37	27	3	6	33	290	
比　　較	21	▲3	3	15	▲7	143	

【指定管理者としての収入・支出（決算）】

収入内訳	収入金額	支出内訳	支出金額
指定管理料	9,648,148	人　件　費	13,596,367
指定管理料（増額分）	560,000	燃　料　費	708,733
その他受託料	1,352,727	水道光熱費	3,062,976
利用料金（室料）	4,537,545	修　繕　料	534,018
売り上げ	10,469,212	保守管理費	835,555
そ　の　他	80,370	その他一般管理費	5,965,884
		仕　入　れ	5,070,270
合　　計	26,648,002	合　　計	29,773,803

【サービス向上に向けた取り組み】

Ｒ４年度	ポスター及びチラシよる PR 活動を重点に行い、地域住民を含めた施設の利用促進を図った。 また、新規顧客の獲得を狙い、南予きずな博 BBQ への出展を通じて外部への情報発信を行うことで、知名度・認知度の向上にも努めた。
Ｒ３年度	今年度もＳＮＳを通じて、多くの情報発信をすることができた。インターネットを介した宿泊予約サイトでは、昨年に引き続き満点評価を獲得した。 また、宿泊客や食堂利用客が施設の料理や周辺景観の写真をＳＮＳに投稿すると、アイスクリームまたはジュースをプレゼントする広報活動も昨年度から引き続き実施している。

【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 居室にトイレがあれば良かった。	① トイレの設置は、構造上大規模な改修を要するため設置は困難。
② 朝にも入浴ができるようにしてほしい。	② 前向きに検討したい。
③ 照明に集まる虫が気になった。	③ 土地柄、季節によっては虫が多くなることを宿泊前に説明し、納得していただいたうえで宿泊をしていだく。

【指定管理者の自己検証】

【宿泊利用者の推移について】

令和4年度の宿泊者数を令和3年度と比較すると、本館が267人増(総数750人)、交流館才谷屋（以下　才谷屋）は143人増(総数433人)、総宿泊者数では410人増(総数1,183人)、対前年比較153%という結果になった。

更にこの結果を本館及び才谷屋毎に詳細に見ていくと、本館は4月及び令和5年2月がそれぞれ1人減となっている以外は、その他の全ての月で宿泊者数が増加している。特に5月(55人増　対前年比　147%増)と8月(99人増　対前年比　230%増)の増加幅が大きく、ゴールデンウイークや夏休みにしっかりと集客が出来たことが今回の利用者増につながった一つの大きな要因と考えられる。

才谷屋についても、安定して前年を上回る利用状況で推移しており、本館同様8月(30人増　対前年比　161%)には大きな利用者増がみられた。要因としては、昨今人気となっている古民家ブームの継続と、新型コロナウイルスに伴う旅のスタイルの変化が考えられる。すなわち、プライベート空間が今まで以上に重要視されるようになり、「密」を避けるといった当初の目的から他者への気遣いや身なりを整えたりすることなく、気心の知れた家族や友人のみでリラックスして過ごすことができる。これ自体が一つのスタイルとして定着してきたことが要因ではないかと考える。

このように、前年比較でみると宿泊者数は増加傾向にあるものの、コロナ禍以前には年間２千人を超える利用者がいたことを考えれば十分な回復が図れたとは言い難い。

今後においては、新型コロナウイルス感染拡大に伴う行動制限の緩和により、徐々にではあるが稼働率の改善が予測されるも、ロシアのウクライナ侵攻によるエネルギー・原油価格の高騰等まだまだ景気を左右する懸念事項は多く不透明な部分は大きい。そのような情勢の中、弊社としても今一度集客に対する見直しを図る必要があり、年間イベントの計画や閑散期における施設の有効利用はもちろん、接客サービスの向上や食事の新メニューの開発等、同業他社との差別化を図っていくことが、当面の取り組むべき課題であると考える。

【実施事業について】

１　自主事業について

令和４年度の実施事業の計画としては、町内への料理チラシの配布を主として町内外のイベントへの出展を併せて計画していたが、チラシについては恵方巻販売等、定例的なものも含め概ね計画通り実施できたものの、イベントへの出展については南予きずな博BBQのみとなり、計画のほとんどが実施できなかった。未実施となった理由としては、年度途中での支配人の交代等、当組織の運営の安定

化が図れなかったことが大きな要因として挙げられる。

２　インターネットを通じた広報活動

令和４年12月にホームページのリニューアルを株式会社宿研に依頼しており、来年度初めには完了する予定である。このリニューアルにより、利用されるお客様の利便性が向上するとともに、河辺ふるさとの宿の魅力をはじめ、有益な情報を伝えることが可能となることが予想され、集客に対して一定の効果があげられることが期待される。

３　総括

来年度においては、ホームページのリニューアルに伴い、アクセス数の増加やホームページを通じた予約増等、一定の効果が見込まれるものの、それだけでは外部への発信力は十分とは言えず、年間イベントの企画の見直しはもちろん、今後においてはより認知度を高めることが重要と考える。河辺ふるさとの宿の魅力といえば、すぐに思い浮かべるのは豊かな自然に囲まれた静かな山間にある宿泊施設ということではないかと思われるが、それは別の見方をすれば外部への発信を積極的に行わない限り、誰に知られることもなく終わってしまう危険性を孕んでいるということは自明の理である。

外部への発信の方法の一つとして挙げられるのが、遅きに失した感はあるもののやはり SNS の活用である。現在、Twitter 等で弊社のアカウントを作成してはいるものの、そのほとんどが投稿もしておらず、半ば休止している状態である。昨今において SNS の有用性は広く知られているところであり、マーケティングにおいていわば必須の項目ともいえる。

今後においては、イベントの企画と併せてそのターゲット層に応じた SNS を活用し外部に宣伝を行い、効果を検証分析することで顧客のニーズを見極め、より良いサービスの提供に繋げるとともに、認知度を高めることでお客様に河辺ふるさとの宿を選択肢の一つとして取り入れていただけることを来年度の目標として、職員一同業務に取り組んでいきたい。

【施設所管課の検証・評価】

令和２年３月から続いている新型コロナウイルス感染症によるイベント等の規制や自粛、行動制限が緩和され、経済活動を取り戻すことにシフトしてきている。そのため、施設の利用者数も徐々に新型コロナ感染症流行前の状況に戻りつつある。ついては、市が整備した光回線を十分に活用し、ホームページ・ＳＮＳ等を活用して施設の魅力のＰＲをしっかり行うとともに、ＯＴＡ（Online Travel Agent：オンライン上の旅行代理店のこと）等を通じて、集客・誘客を図ってもらいたい。

利用者からのアンケートでは、「スタッフが丁寧でやさしかった」「スタッフの対応が素晴らしかった」といったスタッフへのお褒めの言葉や、「食事がおいしかった」「地元グルメを堪能することができた」と料理への高評価をいただいている。一方で、「照明の中の虫が気になった」という意見もあり、細かいところへの気配り、心配りがまだまだ必要である。褒められた点については、これからも引き続き褒めてもらえるように、指摘されたところは、再度指摘をされないように一人ひとりが気を付けて対応して欲しい。