

令和3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	開館 9:00 閉館 18:00		
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人体制 土、日、祝3人体制		

【施設利用者数】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月
R2年度	2,283人	0人	1,043人	4,061人	6,239人	5,562人
R3年度	2,216人	2,642人	1,875人	2,468人	1,655人	2,972人
前年度比較	▲67人	2,642人	832人	▲1,593人	▲4,584人	▲2,590人

10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
7,284人	9,702人	2,443人	1,727人	2,112人	2,611人	45,067人
2,537人	4,079人	2,917人	2,772人	1,781人	2,865人	30,779人
▲4,747人	▲5,623人	474人	1,045人	▲331人	254人	▲14,288人

※令和2年度3月まではレジ通過件数(会計回数)×3で算出。

令和3年度4月から、施設利用者数の集計方法を目視に変更を行った。

より、実績に近い数字となっている。

【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	16,549,893	仕入高	20,243,965
施設使用料収入	1,831,702	人件費	12,682,476
物販売上収入	27,192,454	水道光熱費	2,706,723
その他収益	15,455	通信費	964,004
		消耗品費	1,051,233
		修繕費	461,162
		その他経費	3,104,954
		減価償却費	814,490
合 計	45,589,504	合 計	42,029,007

【サービス向上に向けた取り組み】

令和2年度	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・施設のクオリティアップのための美化推進 ・新商品の取り入れ
令和3年度	<ul style="list-style-type: none"> ・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

【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 施設付近にタバコの吸う場所がない	① 令和4年3月に観光まちづくり課の協力のもと、屋外に喫煙所を設置。
② PayPay や d 払いなどにも対応してほしい	② 新型コロナ感染予防対策として推奨されていることもあり、令和3年6月からPayPayの導入した。利用者は多く、お客様への利便性の向上にも繋がっている。
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 10月、11月の繁忙期には、駐車場警備に来ていただいた。その他にも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。
④ 駐車場の白線が見えにくい	④ 令和4年3月に商工会議所側の駐車場の塗り直しを行う。

⑤ 貸し出しの携帯充電器はありませんか	⑤ Charge Spot という充電器貸し出しサービスを導入。
⑥ ○○を置いてほしい等	⑥ 意見をもとに該当商品を販売できるように努める。 また、その他の意見も拾えるようにアンケート台の設置(令和3年11月)も行った。

【指定管理者の自己検証】

・新型コロナウイルスが蔓延して、2年目となったが、前年度の経験もあり、時折増大する新型コロナウイルス感染拡大対策などもスムーズに行うことができ、今年度も店舗スタッフの感染者数0人というのは非常に喜ばしいことだ。今後も、観光という外部の人との接触が多い施設だからこそ、細心の注意を払って感染予防に力を入れていきたい。

・今年度は、店舗内でのアンケートボックスの設置、PayPay や長時間の町歩き等に向けてのモバイルバッテリーの導入、駐車場の混雑の緩和施策など、顧客満足度の向上に向けて、積極的に行った。また、店内でも新型コロナ感染者数などの動向を見ながら、適宜イベントの開催を行った。

・前年度の経験もあり、観光に来られる人の移動もメリハリが付いており、忙しい時、忙しくない時という予測が立てやすくなった。

・以前から続いている道の駅あどがわとの交流事業をはじめ、昨年度末からふるさと納税の出品にも取り組むようになり、販売経路の拡大にも尽力している。引き続き、大洲の特産品の販売拡大にも積極的な施策を行っていきたい。

・今後は新型コロナウイルスで抑制されていた反動で、インバウンドや国内旅行者の増加が予測される。また、現在でも知的旅行者や観光だけではなく、アクティブ体験も一緒にされる方も増えてきているため、これらのお客様に満足できる店舗や施設創りだけではなく、肱南地区全体の受け入れ体制の強化、接客レベルの向上などまだまだ課題はあるが、積極的に取り組んでいきたいと思う。

<総括>

・来年度もイベント等、閑散期でも集客できるような仕組みづくりを行うことで、売上低迷を避ける施策を積極的に取り組んでいく。それだけではなく、施設全体のクオリティアップをはじめ、肱南地区全体の受け入れ体制の強化を行い、新規来訪者だけではなく、リピーターを増やし、大洲を好きになってもらうきっかけ作りにも寄与できるようにしていく。

【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。決済可能な種類を増やし、快適に町歩きができるようなサービスを実施するなど、顧客満足度向上に向けて積極的に取り組んでいる。導入したアンケートを活用し物販のレイアウトや商品の品ぞろえなど地元事業者と連携して工夫し、売上にもつなげてほしい。

観光拠点施設として、最新の情報を発信していくことはもとより、インバウンドの回復を見据えた観光客のおもてなしに加え、地元住民が気軽に利用できる施設として管理運営を行っていただきたい。