

令和 3 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5,800円 1室2人以上 大人3,500円 小学生2,300円 幼児1,800円 (食事等は別料金) 交流館才谷屋 1人利用 大人6,800円 2人以上 大人5,200円 小学生2,900円 幼児2,300円 3人以上 大人4,000円 小学生2,900円 幼児2,300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		
指定管理業務内容	(1)利用の許可に関する事 (2)施設及び設備の維持管理に関する事 (3)自主事業の運営に関する事 (4)利用料金に関する事 (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事 (7)個人情報保護に関する事 (8)業務報告に関する事 (9)管理運営のための体制の整備に関する事 (10)減免対象者の利用に関する事 (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1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
R3年度	29	51	39	68	76	36	30
R2年度	13	0	10	55	201	68	32
比較	16	51	29	13	▲125	▲32	▲2
	11月	12月	1月	2月	3月	計	
R3年度	57	20	7	21	49	483	
R2年度	48	5	0	7	20	459	
比較	9	15	7	14	29	24	

(才谷屋)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
R3年度	16	24	15	41	49	17	22
R2年度	3	0	18	25	80	28	20
比較	13	24	▲3	16	▲31	▲11	2
	11月	12月	1月	2月	3月	計	
R3年度	37	27	3	6	33	290	
R2年度	31	9	4	7	16	241	
比較	6	18	▲1	▲1	17	49	

【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	12,786,330	人件費	13,594,134
利用料金（室料）	3,318,591	一般管理費	10,073,155
売り上げ	8,638,433	仕入れ	4,526,889
その他	1,572,518		
合計	26,315,872	合計	28,194,178

【サービス向上に向けた取り組み】

R3年度	<p>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、昨年引き続き満点評価を獲得した。</p> <p>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。</p>
R2年度	<p>頻りにSNSの投稿を行うとともに、宿泊客や食堂利用客に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を実施している。</p> <p>季節ごとに変わる夕食メニューが楽しめる新宿泊プランの販売を開始した。また、今期から昼食に観光客用のメニュー提供を始めた。</p>

【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 各部屋に冷蔵庫・トイレを設置して欲しい ② 部屋に座椅子が欲しい ③ NHKが映らなかった。NHKは映るようにしてほしい	① 各部屋にトイレを設置することは難しいが、冷蔵庫の設置については検討中である ② すぐ買い揃えることは難しいが、今後購入に向けて検討していきたい ③ 共同アンテナで映像を受信していて、大雨や暴風雨など天候の影響で時々映らない時があります。全チャンネル映ることを確認いたしました

【指定管理者の自己検証】

【宿泊利用者の推移について】

令和3年度の宿泊者数を令和2年度と比較すると、本館が24人増、交流館才谷屋（以下 才谷屋）は49人増、宿泊者総数では73人増、対前年比110.4%という結果になった。

本館の宿泊者数は、今期も新型コロナウイルス感染症の感染拡大状況に大きく左右されているが、多くの月で前年を上回ることができた。しかし、年間の宿泊者数の大半を占める8月（125人減 対前年比62.1%減）・9月（32人減 対前年比47.1%減）が前年を大きく下回ったことから、最終的な宿泊者数の伸びは小さくなった。

才谷屋の宿泊者数を見てみると、新型コロナウイルス感染症が日本で確認される前の平成31年度の宿泊者数を「上回る」または「ほぼ同数」という月があった。これは古民家ブームに加え、3密（密閉・密集・密接）を避けることができる一戸建て宿泊施設の需要が高いことが推測される。

収入面では、宿泊者の増加により室料売り上げは多少の増加となったが、新型コロナウイルス感染症防止のために会食等を控える傾向があり、食堂利用等の室料以外の売り上げは減少した。更に、実質的な事業収支は昨年度と比較して同程度だったが、新型コロナウイルス感染症対策補助金等は減少したため収入額が減少し、損益が増加した。

【実施事業について】

新型コロナウイルス感染症で行動に制限がかかる中、できることをやれる範囲で行った。

まず4月には、ロゴマークデザインを募集したところ、県内の3高等学校（内子・済美・新居浜西）から90点近くの応募があった。また、インターネットサイト「logo stock」に掲載したことにより、プロやイラストに興味のあるアマチュアから約20点の応募があった。新たなシンボルマークができたこと、全国に宣伝ができたことを考えると、十分な事業効果があったと考えられる。

次に、全国商工会連合会の助成金を活用して、ポスター・チラシ・パンフレットを作成し、県内外の学習塾や県内全ての道の駅、市内観光施設等に配布した。久しぶりにポスター等を作成・配布したことにより、改めて施設のPRができたと考えられる。

【インターネットや動画を通じた広報活動】

昨年度から引き続き、ホームページとSNSアプリを連動させているため、ホームページへ多くの訪問者が見られる。また、宿泊客や食堂利用者に施設の料理や周

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という広報活動も引き続き実施していて、順調に進んでいる。

なお、「楽天トラベル」では、昨年引き続きお客様総合評価が満点評価になり、確認時点（令和4年4月1日）では県内唯一の施設であった。

【施設所管課の検証・評価】

令和2年3月から新型コロナウイルス感染症が発生・拡大し、その影響が現在まで続いている。最近では、規制や自粛が若干緩くなった感があり宿泊者や施設利用者も徐々に増えつつあるように思われる。しかし、新型コロナウイルス感染症拡大前の状況にはまだまだ戻っていない。そのため、運営的には厳しい状態であることに変わりはないと思う。

しかし、新型コロナウイルス感染症拡大前と比べて少ないとはいえ宿泊や利用をしてもらえるお客様がいらっしゃるの、そのお客様に楽しんでもらえる、また来ようと思ってもらえることが大切だと思う。

宿泊者アンケートの記載を見ると、「のんびりできた」「スタッフの対応が良かった」「また泊まりに来たい」等の好意的な意見を多くもらっている。これは、全てのスタッフが自分たちにできることを考え実行し、お客様のことを思って心を込めた対応をしているからこそ得られた回答だと思う。これからも、そのような対応を続けて欲しい。

町外からのお客様を獲得すると同時に、町内の住民からの利用についても増やしていかなければならないと思う。年間5回町内全戸に配布しているチラシで、オードブル等の仕出しや昼食を食べに来てもらえる人を獲得できるようにしてもらいたい。