

令和3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
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、もって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、手荷物の利用料		
開館・閉館	午前9時～午後6時30分 年末3日のみ休館日		
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	責任者を1名配置し、必要な人員を置く。		

【施設利用者数】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月
R2年度	125人	閉館	閉館	574人	876人	693人
R3年度	416人	閉館	434	628人	526人	448人
比較	291人	—	434人	54人	▲350人	▲245人
10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
714人	864人	544人	233人	305人	697人	5,625人
972人	1,344人	990人	454人	368人	716人	7,296人
258人	480人	446人	221人	63人	19人	1,671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2年度：令和2年4月18日～令和2年6月30日

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	924,364
使用料収入	204,134	人件費	8,089,613
物販売上収入	1,286,998	水道光熱費	292,729
その他収入	553,128	通信費	213,670
		消耗品費	135,776
		その他経費	575,361
		減価償却費	52,859
合 計	9,303,360	合 計	10,284,372

【サービス向上に向けた取り組み】

R2 年度	<p>お客様へのお渡しする地図や、市内循環バスの時刻表を、見やすいように加工して印刷し、配布した。</p> <p>前年度シティサイクルの需要と供給が合わず、お客様のご希望の添えなかったことが多かったので、10月に価格を改定し、サービスを再スタートさせた。</p> <p>店内商品レイアウトを変更し、商品管理改善とおお客様の休憩スペースを拡張できた。また、一定水準でお客様にご案内できるよう、スタッフ用観光案内マニュアルを作成した。</p>
R3 年度	<ol style="list-style-type: none"> 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

【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
<ol style="list-style-type: none"> 1. レンタサイクルを事前予約したい。 2. 飲食店の情報が一覧でほしい。 3. 混雑した時間に待たされる。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 電話にて事前予約受付開始。 2. 詳細記載したチラシを作成。 3. 混雑する時（JR伊予灘ものがたり発着時間帯）は、あさもやより1名応援に入り、案内2名体制とした。

【指定管理者の自己検証】

<p>今年度も新型コロナウイルス感染症拡大防止の影響により、4/26～5/31まで閉館となった。9月頃までは入館者数が伸びなかったが、秋シーズン（10月～12月）には回復。</p> <p>今年度で開所3年目となり、来所者への案内業務は年々レベルが上がってきたように感じている。お客様とコミュニケーションをとりながら滞在時間や要望に沿った案内を実施することを心がけている。また来所いただいたお客様へ、施設やショップ、その他町の情報を広く案内することにより、まずは地域事業者とふれあっていただき、さらには大洲のファンに繋がりにピーターとなって再来訪していただけるよう全員で取り組んでいる。</p> <p>9月よりE-BIKEレンタル導入（南予きずな博関連）やレンタサイクル全体の料金改定（値下げ）</p>
--

を行ったことによりレンタサイクル利用者が大幅増（前年比 175%）。また案内所内にも E-BIKE の展示を行うなど、レンタサイクル利用促進を図ったのもプラス要因と考えられる。

物販ではまちの駅あさもやと連携し、商品構成・納品・賞味期限間近商品の交換など、情報交換しながら運営した。但しあさもやと駅案内所の利用客のニーズは違うため、多岐にわたる商品構成のなかでも大洲名産品や売れ筋商品、期間限定商品を厳選し、バラエティに富んだ商品を小ロットにて販売にあたった。

【施設所管課の検証・評価】

本市を訪れる観光客からよく聞かれる食事処の一覧表を作成し、適切な観光情報を提供することに努めている。訪れた観光客と身近にコミュニケーションを図り、要望をダイレクトに聞くことで、物販のレイアウトや品ぞろえの工夫、スタッフの案内業務におけるレベルアップにもつながっている。南予きずな博と連携し、レンタサイクル利用促進に向けて料金改定や E-bike の展示を行うなど観光客のニーズに対応するための取組を行っている。

今後徐々に増えてくる外国人観光客や観光客の多様化するニーズに対応する重要な受け入れ拠点として、人材育成とあわせた更なるレベルアップを望む。