

令和6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	大洲市役所 観光まちづくり課 Tel0893-24-1717

【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	午前 9 時～午後 6 時 ※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收受に関すること (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 3 名、 土、日、祝 4 名 を基本として配置。長期休暇などは状況を応じて増員を行う。		

【施設利用者数】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
R5年度	4,677 人	6,165 人	4,931 人	4,811 人	6,538 人	4,621 人	5,497 人
R4年度	3,519 人	5,567 人	3,855 人	3,891 人	4,674 人	3,328 人	4,550 人
比較	+1,158 人	+598 人	+1,076 人	+920 人	+1,864 人	+1,293 人	+947 人
	11月	12月	1月	2月	3月	計	
R5年度	7,476 人	4,703 人	4,955 人	4,623 人	6,313 人	65,310 人	
R4年度	6,193 人	4,031 人	3,840 人	4,042 人	4,827 人	52,317 人	
比較	+1,283 人	+672 人	+1,115 人	+581 人	+1,486 人	+12,993 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う。

【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
指定管理受託料	15,194,820	仕入高	34,639,567
施設使用料収入	1,389,403	人件費	19,553,380
物販売上収入	48,577,738	水道光熱費	2,123,604
その他収益	42,636	通信費	787,067
		消耗品費	2,314,366
		修繕費	492,874
		その他経費	6,365,197
		減価償却費	778,540
合 計	65,204,597	合 計	67,054,595

【サービス向上に向けた取り組み】

R5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的なミーティングを行い、サービスの質の維持向上 ・周辺の事業者さんとの連携会議、及び連携したイベントの開催 また長期休暇では、周辺事業者の営業時間の取りまとめを行う。 ・認定案内人による社内研修の実施 ・施設内にデジタルサイネージの設置(2台) ・出店に伴う、大洲特産品の認知度向上 ・大洲観光総合案内所の JNTO カテゴリー2 の取得 ・施設の美化促進
R4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的なミーティングを行い、サービスの質の維持向上 ・周辺の事業者さんとの連携会議への出席 ・認定案内人による社内研修の実施 ・キャッシュレス支払いの対応ブランドの増加 ・施設の美化促進

【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 貸出の傘があれば嬉しい。	① 大洲観光総合案内所にて、和傘の無料レンタルを開始。ビニール傘ではなく、和傘をレンタルとすることで、撮影などにも活用してもらっており、非常に好評である。
② 駐車場の車止めブロックがズレている。	② 該当の意見を受け、迅速に対応。即刻修繕を完了した。
③ 井戸の水が汲み上げできない。	③ 都市整備課に依頼し、損傷している箇所を修理を行ってもらった。 ただ、現状再度壊れてしまっている。
④ 喫煙所がどこにあるか分かりにくい。	④ 網元前に喫煙所を設けているが、町の景観を阻害しないように取って分かりやすい表示をしていない。今後、同様の声が増えてきたら検討をする。

<p>⑤ 周辺に授乳室などが無い。</p> <p>⑥ 市外の情報が欲しい。</p>	<p>⑤ 去年と同様に、授乳室の問い合わせがあった。大洲市と協議した結果、令和 5 年度の予算を獲得できたので、今年度で設置していきたい。</p> <p>⑥ 大洲市周辺である、内子町、八幡浜市、西予市、宇和島市の観光 MAP も取り寄せして、置くようにした。</p>
---	---

【指定管理者の自己検証】

【受入体制】

令和 5 年 5 月から新型コロナウイルス感染症の規制が 5 類感染症に移行したことで国内旅行者をはじめ、国外来訪者も増えた。特に、国外旅行者の受入体制の構築は課題として考え、大洲観光総合観光案内所の JNTO カテゴリー 1 から 2 への認定取得を行った。英語が話せるスタッフ雇用、施設内の多言語化、他市町のパンフレットの充実などを図り、令和 6 年 2 月に認定取得できたことは非常に良かった点である。

大洲まちの駅あさもやでも接客・サービスの質の向上を図り、顧客満足度を高め、リピーターの創出に寄与した。

【来場者数】

年間の総来場者数は令和 4 年度が 52,317 人に対し、令和 5 年度が 65,310 人と 12,993 人増加。

(ブランディング・PR業務)

- ・肱南地区を中心とする町づくりの取り組み
- ・グリーンデスティネーションの TOP100 選連続入賞
- ・国内外の新規ツアーコンテンツの造成
- ・観光まちづくりの取り組みなどでのメディアへの露出や地方での講演

以上の DMO 業務等で、露出する機会が増え、注目をあびたことが要因と考えられる。

【催事・イベント等】

コロナ禍を明け、今年度は注力して行った。殿町夜市などの大洲市内での出店、ねんりんピックへの出店、また滋賀県高島市との交流事業の一環として道の駅あどがわへの出店も行った。

今後も大洲市の特産品紹介の機会を増やしていき、収入を増やすとともに、市内事業者への利益の還元にも努めていく。

肱南地区の観光事業者から発足した連携イベント『迂回バル』にも、大洲まちの駅あさもやとして参画した。来訪者へ事業者店舗のご紹介、イベント等の情報発信も公式 SNS で発信するなど、肱南地区の中心に位置する観光指定管理施設として、責務の全うに努めた。

【観光教育・住民理解・関係人口創出】

小学校授業、中学生や高校生への聞き取り学習や職場体験学習を積極的に受け入れ、授業では「DMO や施設の目的や役割、日々の業務、観光による地域経済活性化」について広く紹介した。

効果として、新谷中学校の学生による感想文が『えひめジョブチャレンジ U-15』にも紹介されたり、大洲高校の学生による感想文では「職場体験を通じて将来地元へ戻り観光の仕事をしたい」との記載があるなど、少しずつ良い影響を与えることが出来ていると実感した。

人口減少の一つの原因である社会減への取り組みとして、当事業を通じた雇用創出のための観光教育にも引き続き努めていく。

【施設所管課の検証・評価】

仕様書に基づいて運営が行われている。英語が話せるスタッフ雇用、施設内の多言語化、他市町のパンフレットの充実の実施により JNTO 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)を今回取得した。外国人観光客数が増加している中で取得したことにより満足度の向上が図られている。

滋賀県高島市との交流事業についても再開し、道の駅あどがわへ出店することで大洲市の特産品紹介を行い、大洲市の PR へとつながっている。また、観光事業者で発足した連携イベント「迂回バル」のイベント情報の発信を SNS で行うなど観光客の誘客促進が図られている。今後についてもイベントや観光情報について発信し、多くの観光客の拠点として運営していただきたい。