

令和5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	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31年4月19日	構造	木造平屋建築
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、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、コインロッカー、手荷物預かりの利用料		
開館・閉館	午前9時～午後6時30分 ※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) その他管理運営上で必要な業務		
施設管理体制	平日 スタッフ1名 金土日祝 スタッフ2名 を配置。(金曜日は伊予灘の運行日で多くのお客様のご利用がある) また、状況に応じて適切な人員を割り振る。		

【施設利用者数】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
R5年度	1,644人	1,975人	1,459人	1,574人	1,932人	1,614人	1,952人
R4年度	945人	1,315人	862人	901人	1,125人	977人	1,348人
比較	+699人	+660人	+597人	+673人	+807人	+637人	+614人
	11月	12月	1月	2月	3月	計	
R5年度	1,840人	1,426人	1,441人	1,554人	2,115人	20,526人	
R4年度	1,343人	864人	877人	1,109人	1,711人	13,357人	
比較	+497人	+572人	+564人	+445人	+404人	+7,169人	

【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
指定管理受託料収入	7,208,338	仕入高	2,456,823
使用料収入	423,828	人件費	8,128,266
物販売上収入	3,193,987	水道光熱費	310,832
その他収入	1,260,725	通信費	141,997
		消耗品費	283,963
		その他経費	777,812
		減価償却費	226,635
合 計	12,086,878	合 計	12,326,328

【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を図る ・他施設のプライスカード等の多言語翻訳 ・肱北地区のランチ MAP などの作成 ・おすすめサイクリングコースのマップ作成 ・他市町のイベント情報や観光冊子の配布 ・認定案内人による社内研修の実施 ・お客様のご意見、ご要望を社内や周辺事業者への共有 ・二次交通の積極的なご案内
R4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・レンタサイクルのオプションプランの造成 ・店内什器配置変更、取扱商品厳選 ・店内レイアウト変更(物販・自転車) ・清掃・美化の徹底 ・認定案内人による社内研修の実施 ・伊予大洲駅観光案内所の SNS の開設

【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
<p>① 自転車が大きいものばかりなので、乗りにくい。</p> <p>② マンホールカードはありませんか。</p> <p>③ 自転車の予約サイトはありませんか。</p> <p>④ JRについて聞きたいことがあるのですが、JR 伊予大洲駅のスタッフがなくてどうしたらいいですか。</p>	<p>① 現在置いてある自転車より、少し小さめの規格の電動自転車 2 台を購入。 乗り降りしやすい、とのご意見を頂戴している。</p> <p>② 伊予大洲駅観光案内所では配布をしていないことを伝え、大洲観光総合案内所をご案内。</p> <p>③ 令和 6 年 2 月からネットから申込できる予約サイトを作成し、受付を開始している。</p> <p>④ 現状、改札が閉まっている時間帯があることを説明した上で、スタッフで分かるものは説明している。分からないものは JR 八幡浜駅への直通電話を利用してもらっている。</p>

【指定管理者の自己検証】

【来場者数】

令和 5 年 5 月から新型コロナウイルス感染症が 5 類感染症に移行したこともあり、非常に多くのご来訪があった。総来訪者数は全体で令和 4 年度 13,357 人に対し、令和 5 年度 20,526 人(+7,169 人)を記録した。

うち、外国人の来訪が令和 4 年度 554 人に対し、令和 5 年度 5,670 人(+5,116 人)と、国内から来られる来訪者より顕著に増加している。

この要因として

- ・グリーン・デスティネーションズの TOP100 選連続入賞
 - ・大洲城キャッスルステイ
 - ・台湾旅行会社への誘客営業
 - ・松山空港とチェジュ空港の再開
- などが挙げられる。

職員は挨拶や簡単な日常会話、案内などの習得に向けて外国語を積極的に学び、外国人のお客様とのコミュニケーションを取る姿勢が見受けられる。

今後も増えてくるであろう、外国人の第一窓口ということスタッフ一同しっかりと意識を持ち、質の高い接客やサービスの提供、また大洲の観光案内に努めていく。

【レンタサイクル】

レンタサイクルでは昨年度以上の稼働率、売上となった。

特に、推奨している電動自転車の利用率は顕著に伸びており、初めて乗る方からも好評である。

また、利便性の提供だけではなく、肱南地区へ来られる方の駐車場不足、また、あさもや周辺の交通渋滞の問題としても、オーバーツーリズム対策に寄与するレンタサイクルは必要不可欠な自主事業として、今後も注力していく。

【コインロッカー】

コインロッカーは特に大きな問題もなく、適正に運用管理を行った。

長期利用者やコインロッカー内のゴミの放置なども減り、顧客満足度の高いサービスの提供が継続して提供できている。

利用者からの要望に、キャッシュレスに対応したコインロッカーの導入があるので、管理者である大洲市と協議していきたい。

【情報共有・受入体制】

今年度は大洲に来られたお客様の情報収集にも積極的に取り組んだ。

観光のお客様が感じた不満な点、または取り組むべき課題などの収集した情報は、社内、大洲市、あさもや周辺事業者へと共有を行っている。

また、大洲の観光情報、周辺の市町の情報、大洲の特産品や臥龍山荘、大洲城、盤泉荘の情報についても、他の施設と遜色のないご案内ができるように努めている。

【施設所管課の検証・評価】

情報の収集を行い、大洲観光の玄関口として適切な情報を提供することに努めている。前年度に比べて外国人の来訪が増えているため、常に外国人観光客に案内できるようにしており、観光客の利便性及び満足度の向上を図っている。多くの情報を得ることとなるため、他観光施設や市にも情報共有の引き続き行っていただきたい。

レンタサイクル事業については、伊予大洲駅から観光施設への交通手段としては、必要不可欠である。引き続き利用者のニーズを把握し、環境整備を行うとともに二次交通の対策として利用率を上げるように実施していただきたい。