

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	観光まちづくり課 Tel 0893-24-1717

【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、授乳室、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 3 名、 土、日、祝 4 名 を基本として配置。長期休暇などは状況に応じて増員を行う。		

【施設利用者数】

(単位:人)

	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月
R6 年度	6,104	7,122	4,728	5,407	6,922	6,777
R5 年度	4,677	6,165	4,931	4,811	6,538	4,621
比較	1,427	957	▲203	596	384	2,156

	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	計
	5,812 人	7,133	5,508	5,636	4,810	6,705	72,664
	5,497 人	7,476	4,703	4,955	4,623	6,313	65,310
	315 人	▲343	805	681	187	392	7,354

【指定管理者としての収入・支出(決算)】

(単位:円)

収入内訳	収入金額	支出内訳	支出金額
指定管理受託料	17,700,000	仕入高	36,752,696
施設使用料収入	1,434,216	人件費	26,996,274
物販売上収入	48,827,621	水道光熱費	2,256,800
その他収益	366,991	通信費	676,933
		消耗品費	1,398,732
		修繕費	689,719
		その他経費	5,384,076
		減価償却費	804,393
合 計	68,328,828	合 計	74,959,623

【サービス向上に向けた取り組み】

令和 6 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 (大型連休時は、事前に周辺事業者の営業時間を取りまとめ、共有する) ・認定案内人による社内研修の実施 ・接客マナー研修によるおもてなし力の向上 ・サステナブル研修 ・出店に伴う、大洲特産品の認知度向上 ・施設の美化促進 ・授乳室の設置
令和 5 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 (大型連休時は、事前に周辺事業者の営業時間を取りまとめ、共有する) ・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 ・大洲総合観光案内所の JNTO カテゴリー2 の取得 ・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 駐車場のブロックや屋外のタイルが外れている。	① 早急に修繕を行った。
② 周辺に授乳室ってありますか。	② 今回の予算で授乳室の設置を行った。合わせて、大洲観光総合案内所ではベビーカーの無料貸出のサービスを始め、子育ての方も来訪しやすい環境創りに務めた。
③ 喫煙所がどこにあるか分からない。	③ 問い合わせ数が多いため、視認性が高い喫煙所のマークを購入し、貼り付けを行った。

④ ○○商品が欲しい。	④ できる限りお客様の要望に応えるように商品の取引を行っている。
⑤ 駐車場がいっぱい&混雑していて、車が停められない。	⑤ 土日には駐車場警備員に来てもらっているが、それ以上に駐車場は混雑している。このような状況については、大洲市観光まちづくり課にも報告済。

【指定管理者の自己検証】

(来場者数)

年間の総来場者数は令和 5 年度が 65,310 人に対し、令和 6 年度が 72,664 人と 7,354 人増加した。

増加要因は下記が推察される。

- ・グリーン・デスティネーションズのシルバーアワード入賞
- ・台湾旅行会社への誘客営業
- ・松山空港と国際線(台北、ソウル、プサン等)

【受入体制】

接客・サービスの質の向上を図るために、今年度は外部講師を呼んで各指定管理施設全体で『接遇マナー研修』を実施。今までしっかりと学べる機会がなかったため、今回は初級編ということもあり、接客の大切さや考え方を中心に研修を行った。

同じく併行して、大洲市がサステナブルな取り組みを牽引する上で、職員全体にも考えが浸透できるように、内部講師にて講習会を3回実施した。

大洲市がグリーン・デスティネーションズアワードを継続的に獲得するためにも、現場の取り組みや考える力が大事なので、これからも定期的に講習を続けていく。

【催事・イベント等】

富士山つつじ祭りや殿町のびっくり夜市、河辺の溪流釣り大会などの地域イベントをはじめ、愛媛県主催のオ～レカフェや子ども夢まつりにも積極的に参加した。

また、弊社の企画課と連携した大洲博 in 松山や、大洲城と連携した夜桜マルシェなどにも出店し、大洲まちの駅あさもやとしての認知度向上及び物販販売に注力を行った。

なお、肱南地区の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。来訪者へ周辺の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】

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の受け入れを積極的に行った。各指定管理施設の特色を活かし、様々な指定管理施設の仕事を体験してもらいながら、案内人による町歩き、サステナブル研修、お舟めぐりなど、様々な体験ができるように努めた。

特に町歩きでは、どの生徒も一様に『こんな風にならなっていたのは知らなかった』や『大洲にこんないいところがあるなんて知らなかった』と新しい気付きがあったようで、非常に楽しんで過ごしてくれている生徒が多く、後日改めて遊びに来てくれた生徒もいた。

今後もできる限り、楽しんでもらえる体験事業を提供し、人口減少への抑止や未来の雇用創出のためにも、観光教育に力を入れていく。

【施設所管課の検証・評価】

仕様書に基づき、適切に管理・運営が行われている。

接客・サービスの質向上のため、接客マナー研修や認定案内人による社内研修を通じて職員の意識改革が図られている。

また、地域イベント等への参加や自主企画事業における出店、観光事業者で発足した連携イベント「迂回バル」イベントへの参画など、SNS を活用した情報発信により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。