

令和 7 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	商工観光課

【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】

	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月
R7 年度	6,298 人	7,847 人	5,815 人	5,879 人	8,489 人	6,718 人
R6 年度	6,104 人	7,122 人	4,728 人	5,407 人	6,922 人	6,777 人
前年度比較	194 人	725 人	1,087 人	472 人	1,567 人	▲59 人
昨対比	103.2%	110.2%	123.0%	108.7%	122.6%	99.1%

10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
6,109 人	6,868 人	5,383 人	5,752 人	5,252 人	6,868 人	77,278 人
5,812 人	7,133 人	5,508 人	5,636 人	4,810 人	6,705 人	72,664 人
297 人	▲265 人	▲125 人	116 人	442 人	163 人	4,614 人
105.1%	96.3%	97.7%	102.1%	109.2%	102.4%	106.4%

【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	18,300,000	仕入高	41,059,246
施設使用料収入	1,490,954	人件費	16,197,983
物販売上収入	55,686,807	水道光熱費	2,332,566
その他収益	50,910	通信費	597,402
		消耗品費	2,800,793
		修繕費	655,500
		その他経費	5,389,116
		減価償却費	384,328
合 計	75,528,671	合 計	69,416,934

【サービス向上に向けた取り組み】

令和 6 年度	・定期的なミーティングを行い、サービスの質の維持向上 ・周辺事業者との連携会議、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の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
令和 7 年度	・定期的なミーティングを行い、サービスの質の維持向上 ・周辺事業者との連携会議、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の取りまとめ共有する) ・認定案内人による社内研修の実施 ・他店舗研修による店舗づくりの実施 ・三大銘菓の看板の作成 ・什器の購入、作成 ・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 夜間のトイレ開放をしてほしい。	① 道の駅やコンビニなどと明確に違うため、トイレの夜間開放は特別時のみにしか行わない。
② ランチやお食事処が少ない。	② 曜日によってばらつきはあるが、古民家柵など新規事業者が増加し、ランチ提供店は徐々に増えてきている。
③ 商品棚が暗い。	③ 既存の棚についていた蛍光灯は型式が古く、現在の取扱いがないので LED に一新した。

④ 平日に来たのに満車で車が停められない。	④ 観光客増加により、年々平日でも満車になることが増えた。すぐの駐車場増設は困難である。
⑤ 表で何が売っているのか分かり辛い。	⑤ タペストリーを作成し、遠目でも何が販売されているか分かる改善を行った。
⑥ トイレの水圧が弱い。	⑥ トイレの水圧については現在設置しているものが省エネなどを意識した仕様の物となっている。

【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 6 年度が 72,664 人に対し、令和 7 年度が 76,052 人と 3,388 人増加した。インバウンドの増加の要因としては

- ・台湾をはじめとした海外旅行会社の誘客営業による成果。
- ・韓国人向け旅行会社「新世界」のバスが、ほぼ毎日 30～40 名のお客様を連れてきた。

国内の増加の要因としては

- ・SNS マーケティングの効果が表れてきた。
- ・「大阪・関西万博」や「瀬戸内国際芸術祭 2025」などの大きい国内イベントがあったことが考えられる。

【店舗研修】

今年度は、期初に職員及び施設の資質向上を図るために研修を実施した。今回の研修先は、高知県の『道の駅ビオスおおがた』に決定し、経営者や管理者などから話を伺い、店舗を見学させていただくことで賑わいのある店舗づくりや、お客様の購買に繋がるレイアウトなど、現場の仕事を学ぶ機会を設けた。

研修後は早々にあさもやの課題と対策を協議。売上に直結しにくく、見えにくい部分ではあるが、課題となった事項を一つずつ解決することで、結果今年度の売上増加に成功することができた。

【受入体制】

接客・サービスの質の向上を図るために、昨年度に引き続き外部講師を呼んで各指定管理施設全体で『接客マナー研修』を実施。前回は接客とは何か、お客様の行動原理などの初級編を行ったので、今年度は実践形式であるグループワークを中心に行った。

大洲へ来訪したお客様への満足度の向上を図るとともに、指定管理施設の職員が集まることはほとんどないため、良いキッカケ作りとなっている。

特に大洲まちの駅あさもやは、大洲の観光の窓口となるため、受講を続けていきたい。

【店内レイアウトの変更】

- ・先に学んだ研修を活かし、今年度大きく店舗改革を実施。
 - ・今まではあり合わせの什器で営業していたが、雰囲気統一するために什器を 3 つ新規で造作。
 - ・お客様の目線に合わせて棚を一つ新規で配置。
 - ・棚の商品をシーズンに合わせて変更するなど、購買率を上げる施策を実施。
 - ・天井に飾りを設置し、賑わいの創出。
 - ・商品によって、展示方法を変更。
 - ・POP がない事業者は POP の造設。また多言語化にも対応。
- これらにより、お客様からの反応も良くなり、売上増加へと繋げることができた。

【施設所管課の検証・評価】

法定点検や報告をはじめとした施設管理については概ね良好であり、仕様書等に基づいて運営が行われている。物販においても事業者さんと連携し新商品の販売や、店内レイアウトの改修によって購買客の動線も改善され、売上向上につなげている。

災害や避難誘導などの緊急時マニュアルは整備されているが、今後の課題としては、定期的に訓練を行い、実際に災害が起こった場合に利用者の安全を確保し、スムーズに誘導ができるよう備えと対策を、接遇研修などとあわせてスタッフへの周知、意識づけも定期的の実施いただきたい。

地元の子どもたちも楽しめるような夏祭り等のイベントを実施しており、引き続き、地元住民に気軽に利用してもらえるようなイベント等を実施し、市民と観光客が相互に交流できる場を提供してほしい。

また、認定案内人との連携、人力車の活用などコンテンツの積極的な活用もさらに実施していきたい。