

令和 7 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	商工観光課

【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	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
R7 年度	2,531 人	2,627 人	2,129 人	2,258 人	2,632 人	2,181 人
R6 年度	2,132 人	2,048 人	1,855 人	2,250 人	2,079 人	2,338 人
昨年度比較	399 人	579 人	274 人	8 人	553 人	▲157 人
昨対比	118.7%	128.3%	114.8%	100.4%	126.6%	93.3%

10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	計
2,721 人	2,959 人	1,872 人	1,962 人	2,211 人	2,857 人	28,940 人
2,224 人	2,319 人	1,967 人	1,670 人	2,077 人	2,645 人	25,604 人
497 人	640 人	▲95 人	292 人	134 人	212 人	3,336 人
122.3%	127.6%	95.2%	117.5%	106.5%	108.0%	113.0%

【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	7,900,004	仕入高	3,302,449
使用料収入	445,929	人件費	5,757,782
物販売上収入	4,669,820	水道光熱費	341,827
その他収入	3,534,292	通信費	142,274
		消耗品費	234,352
		修繕費	224,826
		その他経費	961,787
合 計	16,550,045	合 計	10,965,297

【サービス向上に向けた取り組み】

R6年度	・定期的なミーティングでサービスの質の維持と向上 ・接客マナー研修によるおもてなし力の向上 ・肱北地区のランチ MAP の更新及び発信 ・サステナブル研修 ・お客様からの意見等を社内や周辺事業者への共有 ・レンタサイクルの予約サイトの運営 ・女性でも乗りやすい自転車の導入
R7年度	・定期的なミーティングでサービスの質の維持と向上 ・接客マナー研修によるおもてなし力の向上 ・肱北地区のランチ MAP の更新及び発信 ・お客様からの意見等を社内・周辺事業者への共有 ・レンタサイクルの予約サイトの運営 ・タイムリーな城下町の情報を提供できる仕組み作り

【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 バスやタクシーなどの乗り場はどこですか。	① 表記が分かりにくいいため、もっと見えるように場所を変えてほしい等の要望を伝える。
② 見どころはどこですか。	② 大洲市内のマップを活用して見どころを案内。また、所要時間により提案を複数伝えるなど、滞在時間に応じた複数の観光プランを提案。
③ タクシーって呼んだらすぐ来ますか？	③ 適宜、現在の状況を説明し、すぐには来ない旨を伝える。今後大洲市とも連携しながら、大洲市等と連携し、二次交通に関する課題の改善を図る。
④ 公共交通機関が少ない。	④ 利用可能な公共交通機関の運行状況を案内。

【指定管理者の自己検証】

【来場者数】

総来訪者数は全体で令和6年度 25,604 人に対し、令和7年度は 28,940 人(+3,336 人)を記録した。うち、インバウンドの来訪人数は令和 6 年度 12,052 人に対し、令和7年度 12,402 人(+350 人)であった。インバウンドがほぼ横ばいである要因としては

- ・世界情勢の問題に対して流されやすい(特に日米や日中関係などは直接的な原因になりうる。)
- ・韓国で人気があった松山➡内子➡大洲➡下灘のルートが沈静化
- ・JR➡肱南地区への行き方の定着化

などが考えられる。国内については円安や海外物価高、「大阪・関西万博」や「瀬戸内国際芸術祭 2025」による国内旅行の見直しがあり、増加していることが考えられる。

【レンタサイクル】

他の二次交通の選択肢がほぼない中で、伊予大洲駅観光案内所のレンタサイクルは昨年に引き続きニーズが高く、稼働率も昨年度より若干高かった。

バスやタクシーなどの問い合わせは受けているが、JR の乗降時間と噛み合わず、自転車の利用となるケースが多々見受けられた。なお、自転車の台数は店舗面積の問題で増やすことができず、最終的には徒歩などで歩くお客様も多かった。

令和 8 年 4 月 1 日から道路交通法の改正による自転車の青切符導入が始まるので、利用者へは徹底していきたい。

【コインロッカー】

令和7年度も大きなトラブル等もなく、旅行者にとっての預かり場所として浸透している。期末には、修理費・部品代などの高騰、周辺地域との価格是正のために値上げを実施。特にクレーム等はない。来訪者の毎月一定の利用があるため、今後も継続して管理運営を行っていく。

【二次交通問題】

駅から観光地である肱南地区へ向かう際の二次交通問題が昨年度よりも大きく問題となっている。

タクシーは 1 社撤退し、既存事業者 2 社で 5 台しかなく、市内循環型のぐるりんバスも 1 時間に 1 本しか運航していない現状。また、キャッシュレスなどにも非対応(ぐるりんバスは途中で交通系 IC には対応)であり、インバウンドの多くのお客様から改善への御意見をいただいている。

また、JR も上り下りの時間や、駅員不在時間の窓口対応など、こちらにも意見をいただいている。これは駅だけの問題ではなく、大洲市役所や地域 DMO の問題として捉え、改善に向けていきたい。

【施設所管課の検証・評価】

肱北地区のランチマップ等の作成・更新をはじめ、常に最新の情報を入手し、適切な観光案内に努められている。今後は外国人観光客への対応や広域案内の充実を含め、引き続き観光客の利便性および満足度の向上を図られたい。

また、観光客と直接コミュニケーションが図れる強みを活かし、現地で得た情報等を案内所内にとどめず他の観光施設スタッフとも共有することで、大洲の玄関口としての重要な機能を果たしていただきたい。

レンタサイクル事業においては、予約サイトの運用により多様化するニーズへ適切に対応しており、良好な運営がなされている。伊予大洲駅から各観光施設への周遊手段として必要不可欠であるため、引き続き稼働率や利用率を高め、利便性向上につながる施策を展開されたい。