

令和3年度事業計画

1 今治市サイクリングターミナル管理事業

(1) 令和3年度事業運営基本方針

ア 総括

令和3年度は昨年2月に発生した世界規模での新型コロナウイルス感染症の収束が見通せない中、前年度同様非常に厳しいスタートが予想される。近年のサイクリングの根強い人気の中、ナショナルサイクルルートの愛媛県側の拠点として、利用者の利便性と快適性を追求しながら施設の運営を実施する。

宿泊に関しては、一時停止措置となっている「GoTo トラベル」の再開による、相乗効果を期待するとともに、受入態勢の充実を図る。昨年7月に供用を開始した「今治駅前サイクリングターミナル」と拡張整備された「糸山サイクリングターミナル」を、今治市側のゲートウェイとして受入環境整備を行い、サービスの更なる向上に努める。

イ 令和3年度重点実施事項

(ア) 外国人に対するサービス及び職員のスキルアップ

- 1 近年レンタサイクルを中心に外国人の利用者が増加傾向にあるため、コロナ収束後を見据え、多言語コールセンターの運用及び音声翻訳機“ポケットク”の活用により細やかなサービス、スムーズな接客対応の態勢を整える。
- 2 国内外における利用者のサービス向上を図るため、多言語対応観光パンフレットの取り揃え、フェイスブック、LINE、インスタグラム等のSNSによるタイムリーかつ正確な情報発信を行う。

(イ) インターネット予約サイトでの宿泊販売を強化することにより年間人員稼働率アップを目指す。

昨年から設定中の平日限定素泊まりプラン、1泊2食付きプラン“海峡プラン”の継続販売を行い宿泊者数の底上げを図る。

(ウ) リピーター及びワーケーションの新規セールスによりスポーツ合宿、社員研修など団体宿泊の誘致セールスを実施する。

例年受注のスポーツ団体、サイクリング団体、企業新入社員研修等へのアプローチ及び新規開拓に取り組む。

(エ) 宿泊お客様アンケートの分析及び改善

毎月回収するお客様アンケートの内容を分析し、ホスピタリティーの充実に可能な限り取り組む。

アンケート指摘による改善状況のリピーター客からの評価も高いため、優先順位付けのもと改善を行い顧客の囲い込みを強化する。

(オ) 自主事業の実施及び収益の確保

- 1 店頭販売商品の品揃えを充実させ、季節ごとに売れ筋商品に入れ替え、商品管理を徹底する。
- 2 外国人客に対する無資格ガイドの規制緩和に伴い、ツアー主催会社に対し有料でのサイクリング先導、観光ガイドの請負を働きかけガイド料等の収益の

確保を目指す。

- 3 宿泊客限定のサイクリングミニツアー“おもひでサイクリング”の継続実施を行い、さらには当地域ならではの潮流体験等、体験型観光の実施も視野に新規宿泊客及びリピーター客の確保を目指す。
- 4 今治駅前サイクリングターミナルを含め、手ぶらサイクリング手荷物配送サービス、手荷物預かりサービス、シャワールーム利用等のサービスについて、多方面に告知し収益の確保に努める。

(2) 月別利用人員・利用料金集計表

(単位:利用人員 人・利用料金 円)

	利用人員					利用料金				
	令和3年度 見込	令和2年度 実績	令和元年度 実績	対比		令和3年度 見込	令和2年度 実績	令和元年度 実績	対比	
				2年度	元年度				2年度	元年度
4月	834	119	920	700.8%	90.7%	2,559,450	379,005	3,038,726	675.3%	84.2%
5月	1,030	0	1,203	-	85.6%	3,135,550	217,464	3,786,577	1441.9%	82.8%
6月	524	30	649	1746.7%	80.7%	1,726,250	399,291	2,123,017	432.3%	81.3%
7月	716	282	848	253.9%	84.4%	1,967,250	1,230,299	2,324,972	159.9%	84.6%
8月	1,186	422	1,294	281.0%	91.7%	3,822,400	1,736,018	4,078,691	220.2%	93.7%
9月	840	294	921	285.7%	91.2%	2,682,900	1,314,816	3,032,042	204.1%	88.5%
10月	859	508	954	169.1%	90.0%	2,774,000	1,903,180	3,184,663	145.8%	87.1%
11月	808	555	870	145.6%	92.9%	2,316,580	1,692,901	2,759,638	136.8%	83.9%
12月	731	255	808	286.7%	90.5%	1,892,400	867,898	2,210,860	218.0%	85.6%
1月	499	138	570	361.6%	87.5%	1,305,200	557,745	1,659,317	234.0%	78.7%
2月	471	152	370	309.9%	127.3%	1,133,350	634,261	1,114,678	178.7%	101.7%
3月	1,127	591	755	190.7%	149.3%	3,097,350	2,152,417	2,702,853	143.9%	114.6%
計	9,625	3,346	10,162	287.7%	94.7%	28,412,680	13,085,295	32,016,034	217.1%	88.7%

※ 利用料金に指定管理料収益、受託料収益、雑収益(飲食提供業務収益を除く)は含まれません。

(3) 月別・部門別利用人員集計表

(単位:人)

月別	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	比率
宿 泊	686	820	444	530	1,078	720	749	616	516	323	255	837	7,574	78.7%
一 時 使 用	148	210	80	186	108	120	110	192	215	176	216	290	2,051	21.3%
計	834	1,030	524	716	1,186	840	859	808	731	499	471	1,127	9,625	100.0%

2 今治市レンタサイクル管理事業

一般財団法人 今治勤労福祉事業団

(1) 令和3年度事業運営基本方針

ア 総括

新型コロナウイルスの感染拡大の影響で様々な制限が求められる中、愛媛県及び今治市の各種施策による効果とアウトドアで行うサイクリング人気、また「しまなみサイクリングフリー」の2022年までの実施により、県内外からのサイクリングによる観光需要は今後も一定数見込まれる。そのような環境の中、しまなみ海道サイクリングの四国側の拠点施設としての機能面の充実をより一層図り、より上質なおもてなしサービスを提供可能な管理運営を行う。

レンタサイクル事業の運営においては、「安心・安全」に利用していただくために感染症対策の徹底とヘルメット着用率100%を目指し、快適なサイクリングのための環境整備と各種知識の習得、自転車の確実な整備点検の実施を行うため事業団内に自転車安全整備士を置き、より安全な整備・管理体制の構築を目指す。

また、自転車文化促進のためのイベントや自転車歩行者道の清掃活動などを事業団が発信元となり地元団体と協力して実施する。

中央ターミナルや新設された今治駅前ターミナルを最大限活用し、地域特産品のバザーなどのイベント、レンタサイクル利用者の要望の多い関連商品のレンタルや販売、増加傾向にあるEバイクの利用促進など、利用者と地域への貢献だけでなく自主事業収入の確保を図る。

維持管理においては様々なニーズに対応するため、各ターミナルの保有台数と貸出台数の上限を見直し、団体予約を積極的に受け入れ貸出数の増加と、合わせて運搬費などを含めたコスト削減とメンテナンスの充実の達成を目指す。

イ 令和3年度重点実施事項

(ア) 自転車メンテナンスの強化とサイクリング環境の整備

- 1 レンタサイクル車両の年間2回のオーバーホールの実施と日常点検による各種パーツ交換を実施し、職員の自転車知識を深めることによって安全面の更なる強化を図る。
- 2 安全なサイクリング環境の確保のため、事業団スタッフとボランティアによる「SHIMANAMI CYCLEAN 活動（自転車歩行者道の清掃）」を行う。

(イ) インバウンド需要を迎える環境づくり

コロナ禍の中、東京オリンピックの開催によるインバウンド需要の見通しは不透明であり状況によっては海外からの入国制限の可能性もある。その場合でも、これまでの語学知識の向上や多言語に対応したパンフレットの準備だけでなく、緊急時の対応やその時々にあったサポート体制を取り、関係各所との連携を図り外国人観光客の不安を取り除き、満足度の向上につなげ、コロナ完全収束後の受入態勢を整える。

(ウ) 今治駅前ターミナル新設に伴う管理運営体制の確立

今治駅前ターミナルが新設され、20時までの営業時間とその立地の良さから広島側からの返却数が急増した。また、自転車の保有数と利用者数が中央ターミナルに次いで多く、自転車の在庫数の調整や受付業務を行うにあたり、適宜人

材を確保し、従来と変わらない受入態勢と運営体制を整備し、お客様にとってこれまで以上によりよい利用環境を整える。

(エ) 他団体との協力体制の促進

(一社)しまなみジャパンをはじめ、地元企業や尾道観光協会などの他団体や旅行会社と積極的に協力体制を構築し、メディアによる取材や大口団体の受入態勢等、単独展開では対応の困難な需要を取り込み、しまなみ海道レンタサイクルの更なる発展に努める。

(オ) 新型コロナウイルス感染症対策

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を念頭に、継続して次亜塩素酸ナトリウム水溶液及び微酸性次亜塩素酸水の使用によるレンタサイクル車両のハンドル・グリップ・ライト・ベル・鍵・サドル等の多接触部分の消毒を行い、利用者間の感染の防止に努める。また、レンタサイクル利用者に自転車を引き渡す際の手指アルコール消毒のお願いもあわせて行う。

(2) 月別利用人員・利用料金集計表

(単位:利用人員 人・利用料金 円)

	利用人員					利用料金				
	令和3年度 見	令和2年度 込	令和元年度 実績	対比		令和3年度 見	令和2年度 込	令和元年度 実績	対比	
				2年度	元年度				2年度	元年度
4月	7,291	922	5,852	790.8%	124.6%	9,413,500	1,079,130	6,660,420	872.3%	141.3%
5月	10,611	20	8,569	53055.0%	123.8%	13,724,100	0	10,084,500	-	136.1%
6月	3,788	491	2,829	771.5%	133.9%	5,195,100	612,100	3,532,890	848.7%	147.0%
7月	4,416	1,592	2,914	277.4%	151.5%	5,664,400	2,036,010	3,394,420	278.2%	166.9%
8月	9,309	3,742	6,316	248.8%	147.4%	11,359,100	4,819,710	7,196,140	235.7%	157.8%
9月	6,210	4,749	4,625	130.8%	134.3%	8,488,400	5,893,500	5,768,500	144.0%	147.2%
10月	7,334	5,592	6,157	131.2%	119.1%	10,363,300	7,331,070	8,544,390	141.4%	121.3%
11月	6,758	6,560	5,522	103.0%	122.4%	9,102,600	8,489,930	7,391,260	107.2%	123.2%
12月	2,226	1,777	1,732	125.3%	128.5%	2,864,200	2,360,200	2,244,100	121.4%	127.6%
1月	1,713	560	1,296	305.9%	132.2%	2,108,800	693,850	1,645,230	303.9%	128.2%
2月	1,831	1,198	1,483	152.8%	123.5%	2,389,900	1,481,720	1,957,200	161.3%	122.1%
3月	8,039	5,001	5,646	160.7%	142.4%	9,926,500	6,617,910	6,781,850	150.0%	146.4%
計	69,526	32,204	52,941	215.9%	131.3%	90,599,900	41,415,130	65,200,900	218.8%	139.0%

※ 利用料金に指定管理料収益、受託料収益、雑収益は含まれません。

(3) 月別・部門別利用人員集計表

(単位:人)

月別 部門別	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	比率
レンタサイクル	7,291	10,611	3,788	4,416	9,309	6,210	7,334	6,758	2,226	1,713	1,831	8,039	69,526	100.0%
中央ターミナル	4,179	5,656	2,297	2,857	5,838	3,484	3,735	3,613	1,226	898	889	4,339	39,011	56.0%
今治駅前ターミナル	1,507	1,817	805	817	1,622	1,495	1,633	1,288	437	414	460	1,668	13,963	20.1%
みなと交流センター	99	205	61	50	94	107	154	106	37	32	36	124	1,105	1.6%
吉海ターミナル	247	892	93	99	311	222	552	395	97	38	72	290	3,308	4.8%
宮窪ターミナル	100	150	38	54	81	47	52	91	33	9	36	90	781	1.1%
伯方ターミナル	247	422	93	81	293	190	311	207	45	46	75	347	2,357	3.4%
上浦ターミナル	785	1,190	356	410	985	599	798	934	313	245	232	1,074	7,921	11.4%
大三島ターミナル	127	279	45	48	85	66	99	124	38	31	31	107	1,080	1.6%
レンタサイクル乗捨	2,111	3,050	1,222	1,176	2,192	1,940	2,741	2,126	549	377	461	1,938	19,883	100.0%
中央ターミナル	835	1,289	576	537	926	696	1,271	984	253	150	217	695	8,429	42.4%
今治駅前ターミナル	1,029	1,155	515	520	893	956	1,040	819	200	168	168	987	8,450	42.5%
みなと交流センター	38	96	25	15	48	52	52	43	14	11	11	44	449	2.3%
吉海ターミナル	35	74	18	14	100	21	180	28	13	15	14	24	536	2.7%
宮窪ターミナル	16	43	4	22	17	7	20	15	8	1	1	23	177	0.9%
伯方ターミナル	52	77	21	6	68	77	38	37	7	7	21	36	447	2.2%
上浦ターミナル	85	261	44	46	128	101	113	171	46	23	19	111	1,148	5.8%
大三島ターミナル	21	55	19	16	12	30	27	29	8	2	10	18	247	1.2%

※ 利用人員は延べ人員となります。