

令和元年度 指定管理者モニタリング結果

施設名	千歳市サーモンパーク（千歳市道の駅（地域振興施設等）） ※以下、「道の駅」という。
指定管理者	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社
指定期間	平成27年4月1日から令和5年3月31日まで
評価担当	観光スポーツ部観光課

1 実施事業及び内容等	●実施事業：道の駅の管理運営 ●実施期間：平成 31 年 4 月 1 日～令和 2 年 3 月 31 日 ●地域振興施設開館時間 (1) 多目的ホール 午前 9 時から午後 8 時 30 分まで (2) 情報発信コーナー 午前 9 時から午後 5 時まで (3) 地域特産物販売所 午前 9 時から午後 5 時まで (4) 農産物販売所 午前 9 時から午後 6 時まで (5) 飲食物販売所 ① フードコート 午前 10 時から午後 6 時まで ② レストラン 午前 11 時から午後 8 時 30 分まで (6) 地域利便施設 通年 24 時間 ●公衆トイレ（1 箇所）開場時間 通年 24 時間 ●休館日：年末年始 ●利用料金徴収状況 別紙 1 テナント収入 のとおり		
2 年間利用者数	(単位：人)		
	令和元年度	平成 30 年度	
地域振興施設	605, 035	581, 635	
公衆トイレ(24 時間)	248, 309	246, 486	
コンビニレジ数	191, 538	187, 960	
合 計	1, 044, 882	1, 016, 081	
	(単位：人)		
※月別利用者数	令和元年度	平成 30 年度	備考
4 月	84, 056	77, 397	
5 月	108, 895	100, 605	
6 月	99, 718	91, 625	
7 月	115, 289	117, 814	常夏アロハ祭
8 月	127, 977	127, 626	
9 月	119, 743	105, 367	
10 月	105, 238	107, 224	グルメラリー 常夏アロハ祭
11 月	71, 933	71, 828	グルメラリー

	12 月	50,190	50,579																																																																																									
	1 月	55,385	49,605	謎解イベント																																																																																								
	2 月	49,456	49,044	謎解イベント																																																																																								
	3 月	57,002	67,367	謎解イベント																																																																																								
3 事業収支 (決算状況)	(1) 指定管理に係る経費収支状況 別紙 1 のとおり																																																																																											
4 管理運営状況	(1) 利用者からの評価 ① 指定管理者が実施したアンケート 平成 31 年 4 月 1 日から令和 2 年 3 月 31 日までの間、 利用者アンケートを実施した。 (回収枚数：170 枚) ・ <u>性別</u> <table><tr><td></td><td>令和元年度</td><td>平成 30 年度</td><td>増減</td></tr><tr><td>男性</td><td>42%</td><td>40%</td><td>2 %</td></tr><tr><td>女性</td><td>58%</td><td>59%</td><td>△ 1 %</td></tr><tr><td>未回答</td><td>0 %</td><td>1 %</td><td>△ 1 %</td></tr></table> ・ <u>年齢</u> <table><tr><td></td><td>令和元年度</td><td>平成 30 年度</td><td>増減</td></tr><tr><td>10 代未満</td><td>5 %</td><td>8 %</td><td>△ 3 %</td></tr><tr><td>10～20 代</td><td>26%</td><td>38%</td><td>△12%</td></tr><tr><td>30～40 代</td><td>24%</td><td>16%</td><td>8 %</td></tr><tr><td>50～60 代</td><td>26%</td><td>10%</td><td>16%</td></tr><tr><td>70 代以上</td><td>11%</td><td>20%</td><td>△ 9 %</td></tr><tr><td>未回答</td><td>8 %</td><td>8 %</td><td>0 %</td></tr></table> ・ <u>住まい</u> <table><tr><td></td><td>令和元年度</td><td>平成 30 年度</td><td>増減</td></tr><tr><td>千歳市</td><td>27%</td><td>32%</td><td>△ 5 %</td></tr><tr><td>北海道内</td><td>42%</td><td>35%</td><td>7 %</td></tr><tr><td>北海道外</td><td>26%</td><td>24%</td><td>2 %</td></tr><tr><td>未回答</td><td>5 %</td><td>9 %</td><td>△ 4 %</td></tr></table> ・ <u>入館者構成</u> <table><tr><td></td><td>令和元年度</td><td>平成 30 年度</td><td>増減</td></tr><tr><td>家族</td><td>47%</td><td>57%</td><td>△10%</td></tr><tr><td>ひとり</td><td>24%</td><td>17%</td><td>7 %</td></tr><tr><td>知人・友人</td><td>18%</td><td>18%</td><td>0 %</td></tr><tr><td>職場</td><td>3 %</td><td>2 %</td><td>1 %</td></tr><tr><td>その他</td><td>8 %</td><td>6 %</td><td>2 %</td></tr></table>					令和元年度	平成 30 年度	増減	男性	42%	40%	2 %	女性	58%	59%	△ 1 %	未回答	0 %	1 %	△ 1 %		令和元年度	平成 30 年度	増減	10 代未満	5 %	8 %	△ 3 %	10～20 代	26%	38%	△12%	30～40 代	24%	16%	8 %	50～60 代	26%	10%	16%	70 代以上	11%	20%	△ 9 %	未回答	8 %	8 %	0 %		令和元年度	平成 30 年度	増減	千歳市	27%	32%	△ 5 %	北海道内	42%	35%	7 %	北海道外	26%	24%	2 %	未回答	5 %	9 %	△ 4 %		令和元年度	平成 30 年度	増減	家族	47%	57%	△10%	ひとり	24%	17%	7 %	知人・友人	18%	18%	0 %	職場	3 %	2 %	1 %	その他	8 %	6 %	2 %
	令和元年度	平成 30 年度	増減																																																																																									
男性	42%	40%	2 %																																																																																									
女性	58%	59%	△ 1 %																																																																																									
未回答	0 %	1 %	△ 1 %																																																																																									
	令和元年度	平成 30 年度	増減																																																																																									
10 代未満	5 %	8 %	△ 3 %																																																																																									
10～20 代	26%	38%	△12%																																																																																									
30～40 代	24%	16%	8 %																																																																																									
50～60 代	26%	10%	16%																																																																																									
70 代以上	11%	20%	△ 9 %																																																																																									
未回答	8 %	8 %	0 %																																																																																									
	令和元年度	平成 30 年度	増減																																																																																									
千歳市	27%	32%	△ 5 %																																																																																									
北海道内	42%	35%	7 %																																																																																									
北海道外	26%	24%	2 %																																																																																									
未回答	5 %	9 %	△ 4 %																																																																																									
	令和元年度	平成 30 年度	増減																																																																																									
家族	47%	57%	△10%																																																																																									
ひとり	24%	17%	7 %																																																																																									
知人・友人	18%	18%	0 %																																																																																									
職場	3 %	2 %	1 %																																																																																									
その他	8 %	6 %	2 %																																																																																									

・ どの媒体で把握したか（複数回答）

	令和元年度	平成 30 年度	増減
観光情報誌	24%	20%	4 %
ホームページ	19%	11%	8 %
口コミ	12%	8 %	4 %
テレビ・ラジオ	7 %	17%	△10%
フリーペーパー	7 %	3 %	4 %
その他	29%	37%	△ 8 %
未回答	2 %	4 %	△ 2 %

・ 利用回数

	令和元年度	平成 30 年度	増減
はじめて	24%	23%	1 %
2 回	11%	8 %	3 %
3 回以上	53%	56%	△ 3 %
未回答	12%	13%	△ 1 %

・ 利用目的（複数回答）

	令和元年度	平成 30 年度	増減
飲食	17%	21%	△ 4 %
農産物直売所	14%	14%	0 %
トイレ	13%	10%	3 %
千歳水族館	12%	20%	△ 8 %
お土産品購入	8 %	5 %	3 %
散策	8 %	3 %	5 %
インディアン 水車	8 %	6 %	2 %
キッズスペース	5 %	4 %	1 %
屋外遊具	5 %	2 %	3 %
コンビニ	3 %	5 %	△ 2 %
情報収集	2 %	2 %	0 %
イベント	1 %	1 %	0 %
その他	4 %	7 %	△ 3 %

・ 感想

	令和元年度	平成 30 年度	増減
良い	47%	48%	△ 1 %
どちらかとい えば良い	11%	13%	△ 2 %
普通	16%	12%	4 %

どちらかとい えば悪い	8 %	9 %	△ 1 %
悪い	8 %	4 %	4 %
未回答	10%	14%	△ 4 %

・ 意見、要望

- ・ テナント改善要望（味・価格等）
- ・ 職員の対応に関する苦情・要望
- ・ 農産物直売所の要望
- ・ 駐車場に対する苦情・要望
- ・ 営業時間に対する苦情・要望
- ・ 物販に対する要望
- ・ キャッシュレス対応の要望
- ・ ゴミ箱を目立つ場所に設置してほしい

②市独自のアンケート

令和元年 9 月 21 日、令和元年 12 月 20 日の
計 2 回にわたり利用者アンケートを実施した。
(回収枚数：255 枚)

・ 性別

	令和元年度	平成 30 年度	増減
男性	51%	50%	1 %
女性	46%	48%	△ 2 %
未回答	3 %	2 %	1 %

・ 年齢

	令和元年度	平成 30 年度	増減
10 代	3 %	15%	△12%
20 代	13%	8 %	5 %
30 代	22%	23%	△ 1 %
40 代	26%	17%	9 %
50 代	13%	14%	△ 1 %
60 代	15%	13%	2 %
70 代	7 %	8 %	△ 1 %
80 代	1 %	1 %	0 %
未回答	0 %	1 %	△ 1 %

・ 住まい

	令和元年度	平成 30 年度	増減
千歳市	22%	23%	△ 1 %
北海道内	54%	37%	17%

	北海道外	17%	20%	△ 3 %
	海外	1 %	5 %	△ 4 %
	未回答	6 %	15%	△ 9 %
	・ <u>来場方法</u>			
		令和元年度	平成 30 年度	増減
	自家用車	70%	56%	14%
	レンタカー	15%	11%	4 %
	徒歩	7 %	14%	△ 7 %
	路線・観光バス	2 %	10%	△ 8 %
	自転車	2 %	2 %	0 %
	その他	4 %	7 %	△ 3 %
	・ <u>利用頻度</u>			
		令和元年度	平成 30 年度	増減
	年数回程度	48%	39%	9 %
	月 1 回程度	19%	20%	△ 1 %
	はじめて	18%	27%	△ 9 %
	週 1 回程度	7 %	7 %	0 %
	週複数回	6 %	5 %	1 %
	未回答	2 %	2 %	0 %
	・ <u>利用内容</u>			
		令和元年度	平成 30 年度	増減
	トイレ	14%	14%	0 %
	休憩	13%	13%	0 %
	食事	12%	11%	1 %
	買い物	11%	12%	△ 1 %
	千歳水族館	10%	8 %	2 %
	インディアン 水車	8 %	6 %	2 %
	コンビニ	6 %	7 %	△ 1 %
	せせらぎ水路	5 %	4 %	1 %
	インフォメ ーション	5 %	5 %	0 %
	野外遊具	4 %	4 %	0 %
	室内遊具	4 %	5 %	△ 1 %
	イベント	3 %	3 %	0 %
	授乳室	2 %	3 %	△ 1 %
	電気自動車充電	2 %	3 %	△ 1 %
	その他	1 %	2 %	△ 1 %

・ 道の駅の感想

	令和元年度	平成 30 年度	増減
大変良い	46%	43%	3 %
良い	48%	47%	1 %
普通	5 %	8 %	△ 3 %
悪い	0 %	0 %	0 %
未回答	1 %	2 %	△ 1 %

・ 全体を通しての感想などについて

「きれい」という感想が多く、施設内、特にトイレの清潔感が好評の要因となっている。「公園」「水族館」を評価する声も多く、家族連れには特に評価されている。

(2) 事業報告書・現地調査に基づく評価

- ・実施事業は月例報告書及び年度終了後の事業報告書により、適正に市に報告している。
- ・施設の維持管理についても業務仕様書に基づき適正に行っている。

(3) 職員配置、緊急対応、意見・要望・苦情対応、個人情報管理

① 職員配置

・施設長	1 名
・副施設長	1 名
・施設管理員	3 名
・清掃、販売員	4 名
合計	9 名

② 緊急時の対応

- ・マニュアルや緊急連絡網を作成し、対応している。

③ 意見・要望・苦情対応、個人情報の管理

- ・道の駅正面入り口に「アンケートボックス」を設置し、意見、要望を収集している。
- また、これらに対しては迅速な対応に努めているほか、市に対し定期報告を行っている。

(4) 施設修繕状況

- ・なし

5 自主事業の 達成状況	(1) 市の仕様書に基づく事業 ・令和元年度イベント実績 別紙2のとおり ・主な事業 ①常夏アロハ祭り 期 間：7月20日（土）、21日（日） 10月19日（土）、20日（日） 参加チーム：計30団体 ②石狩管内道の駅グルメラリー 期 間：9月20日～12月31日 販売数：目標1,000食、実績1,594食 ③アイヌの世界を旅するリアル謎解きゲーム 「神の魚を手に入れろ」 期 間：12月20日～1月13日 2月1日～3月31日 販売数：目標1,000キット、実績599キット
6 市民サービスの向上を図るための取組み	(1) 地元団体と連携し、踊りや音楽演奏など市民参加型ステージイベントを実施し地域の活性化に寄与した。 (2) ポスターの掲示、ホームページ、フェイスブックや広告媒体を利用し、道の駅のイベントPRを図っている。 (3) 施設職員全員が救急救命講習を受講し、安全な施設運営を行っている。 (4) 地元商店街組合に加盟し、イベント時には商店街などと連携して集客への取組を実施している。 また、商店街、水族館、テナント、市、指定管理者等で構成する「道の駅サーモンパーク千歳運営委員会」により情報交換や意見交換を行うほか、令和元年度は、道の駅と水族館が連携しアイヌをテーマとした「謎解きイベント」を開催するなど、連携を密にしながら販わいの創出を図った。 (5) インフォメーションカウンターに案内人を配置し、地元観光資源の紹介や市内施設の案内を行うなど、利用客へのサービス向上を図っている。 また、案内に関わる施設職員は「北海道観光マイスター」の資格を取得している。

7 評価 (総合コメント)	・多彩なイベントの実施やテナントの販売促進支援など、積極的に施設の魅力づくりに取り組むことで効果的な集客に繋がった。新型コロナウイルスの影響を受け2月下旬以降の来場者数は減少したが、最終的な施設全体の来場者は104万人となり、過去最高の来場数となった ・収支については、収支差額 2,652,608 円と、3期連続黒字決算となった。収支内容については、指定管理者へのヒアリングや支出証拠書類の確認を行った結果、妥当なものと判断する。 ※収支差額の50%は市の歳入となる。 ・多彩なイベントの実施により集客に繋げ、過去最高の来場者を迎えることができたほか、収支バランスが維持され黒字決算となったことは、指定管理者ならではのノウハウが施設運営に生かされたものと評価でき、また、アンケートによる利用者からの評価もおおむね良好な結果となっている。 ・以上のことから、令和元年度の集客実績、事業収支、アンケート調査の結果などを総合的に判断し、本施設の管理運営状況は良好であると評価する。 ・新型コロナウイルス感染症防止対策として、アルコール消毒液の設置や多言語（日本語、英語、繁体字、簡体字）による周知ポスターの掲示など、早くから対応したことで、道内道の駅のモデルとなるなど、感染症防止対策に積極的に取り組んだと評価できる。 ・本施設は観光や行政に関わる情報提供など公的役割のほか、飲食店や直売所など商業施設としての側面が強い公共施設であり、今後も積極的なイベントの開催や、特色ある商品の充実を図るとともに、「道の駅運営委員会」等におけるテナントや千歳青少年教育財団、地元商店街、市内観光事業者等や石狩管内の道の駅とも連携した効果的な取組を期待する。
--------------------------	---

令和元年度事業収支

(単位：円)

	令和元年度	平成 30 年度	増減
指定管理料	0	0	0
テナント収入	36,108,371	36,142,878	△34,507
物販収入	69,899,873	64,688,070	5,211,803
その他収入	5,802,511	2,386,296	3,416,215
計	111,810,755	103,217,244	8,593,511

項 目	令和元年度	平成 30 年度	増減
人件費	21,897,162	21,452,949	444,213
消耗品費	3,096,782	2,100,976	995,806
水道光熱費	12,022,385	11,663,105	359,280
商品仕入	50,023,771	45,780,985	4,242,786
広告宣伝費	1,539,114	1,987,275	△448,161
通信運搬費	919,833	925,153	△5,320
委託料	3,692,957	3,868,977	△176,020
塵芥処理費	2,747,765	1,984,376	763,389
保険料	119,527	159,878	△40,351
リース料	350,344	346,548	3,796
手数料	1,599,290	1,584,658	14,632
租税公課	2,495,518	2,217,767	277,751
減価償却費	3,390,103	3,592,237	△202,134
その他諸経費	5,263,596	2,874,620	2,388,976
計	109,158,147	100,539,504	8,618,643
差引額	2,652,608	2,677,740	△25,132

令和元年度イベント実績

(単位：人)

日程	イベント	入館者数
4 月 27 日～29 日	わくわくものづくり体験	14, 838
4 月 27 日～30 日	花の苗プレゼント	20, 283
4 月 27 日～5 月 3 日	あいの里ホビー（ミニ鉄道）	38, 023
5 月 5 日	KINTONE 試乗会	6, 858
5 月 6 日	バルーンパフォーマンスイベント （千歳高校 BSC 部）	4, 926
5 月 18 日	麒麟ビール・カルビー合同サンプリ ングイベント	3, 900
6 月 29 日、30 日	わくわく・だいすき・ものづくり！	9, 013
7 月 6 日	なの花健康フェア	4, 262
7 月 20 日、21 日	常夏アロハ祭り	13, 392
7 月 20 日	市民ふれあい広場	6, 530
9 月 1 日	ノスタルジックカーフェスティバル	5, 943
9 月 15 日、16 日	インディアン水車まつり	14, 966
10 月 12 日～14 日	わくわく・だいすき・ものづくり！	13, 984
10 月 19 日、20 日	常夏アロハ祭り	8, 586
10 月 27 日	ハロウィンイベント	4, 876