

令和3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：令和3年4月1日～令和4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 - フードコート 午前10時から午後6時まで - 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) <table><tr><td></td><td>令和3年度</td><td>令和2年度</td></tr><tr><td>地域振興施設</td><td>487,880</td><td>478,573</td></tr><tr><td>公衆トイレ(24時間)</td><td>193,398</td><td>190,690</td></tr><tr><td>コンビニレジ数</td><td>152,449</td><td>151,339</td></tr><tr><td>合 計</td><td>833,727</td><td>820,602</td></tr></table> 月別利用者数 (単位：人) <table><tr><td></td><td>令和3年度</td><td>令和2年度</td><td>備考</td></tr><tr><td>4月</td><td>67,866</td><td>52,315</td><td></td></tr><tr><td>5月</td><td>72,367</td><td>59,364</td><td>緊急事態宣言 時短営業(5/15～)</td></tr><tr><td>6月</td><td>68,080</td><td>67,666</td><td>緊急事態宣言 時短営業</td></tr><tr><td>7月</td><td>89,778</td><td>83,828</td><td>まん延防止等重点措置 時短営業(～7/11)</td></tr><tr><td>8月</td><td>96,316</td><td>99,128</td><td>まん延防止等重点措置 時短営業(8/14～)</td></tr><tr><td>9月</td><td>86,473</td><td>97,394</td><td>緊急事態宣言 時短営業(～9/30)</td></tr></table>				令和3年度	令和2年度	地域振興施設	487,880	478,573	公衆トイレ(24時間)	193,398	190,690	コンビニレジ数	152,449	151,339	合 計	833,727	820,602		令和3年度	令和2年度	備考	4月	67,866	52,315		5月	72,367	59,364	緊急事態宣言 時短営業(5/15～)	6月	68,080	67,666	緊急事態宣言 時短営業	7月	89,778	83,828	まん延防止等重点措置 時短営業(～7/11)	8月	96,316	99,128	まん延防止等重点措置 時短営業(8/14～)	9月	86,473	97,394	緊急事態宣言 時短営業(～9/30)
	令和3年度	令和2年度																																												
地域振興施設	487,880	478,573																																												
公衆トイレ(24時間)	193,398	190,690																																												
コンビニレジ数	152,449	151,339																																												
合 計	833,727	820,602																																												
	令和3年度	令和2年度	備考																																											
4月	67,866	52,315																																												
5月	72,367	59,364	緊急事態宣言 時短営業(5/15～)																																											
6月	68,080	67,666	緊急事態宣言 時短営業																																											
7月	89,778	83,828	まん延防止等重点措置 時短営業(～7/11)																																											
8月	96,316	99,128	まん延防止等重点措置 時短営業(8/14～)																																											
9月	86,473	97,394	緊急事態宣言 時短営業(～9/30)																																											

	10 月	88,512	92,971																																																																	
	11 月	68,943	65,122																																																																	
	12 月	54,253	50,756																																																																	
	1 月	43,303	48,922	まん延防止等重点措置 遊具施設の閉鎖、謎解き イベントの休止（1/27 ～）																																																																
	2 月	40,670	43,749	まん延防止等重点措置 遊具施設の閉鎖、謎解き イベントの休止（～ 2/20）																																																																
	3 月	57,166	59,387																																																																	
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 指定管理者が実施したアンケート 令和３年４月１日から令和４年３月３１日までの間に 利用者アンケートを実施した。 （回収枚数： 47 枚） ・ <u>性別</u> <table><tr><td></td><td>令和３年度</td><td>令和２年度</td><td>増減</td></tr><tr><td>男性</td><td>34%</td><td>61%</td><td>27%</td></tr><tr><td>女性</td><td>62%</td><td>35%</td><td>27%</td></tr><tr><td>未回答</td><td>4 %</td><td>4 %</td><td>0 %</td></tr></table> ・ <u>年齢</u> <table><tr><td></td><td>令和３年度</td><td>令和２年度</td><td>増減</td></tr><tr><td>10 代未満</td><td>10%</td><td>13%</td><td>3 %</td></tr><tr><td>10～20 代</td><td>28%</td><td>19%</td><td>9 %</td></tr><tr><td>30～40 代</td><td>15%</td><td>21%</td><td>6 %</td></tr><tr><td>50～60 代</td><td>19%</td><td>27%</td><td>8 %</td></tr><tr><td>70 代以上</td><td>11%</td><td>8 %</td><td>3 %</td></tr><tr><td>未回答</td><td>17%</td><td>12%</td><td>5 %</td></tr></table> ・ <u>住まい</u> <table><tr><td></td><td>令和３年度</td><td>令和２年度</td><td>増減</td></tr><tr><td>千歳市</td><td>47%</td><td>35%</td><td>12%</td></tr><tr><td>北海道内</td><td>38%</td><td>40%</td><td>2 %</td></tr><tr><td>北海道外</td><td>13%</td><td>23%</td><td>10%</td></tr><tr><td>未回答</td><td>2 %</td><td>2 %</td><td>0 %</td></tr></table>					令和３年度	令和２年度	増減	男性	34%	61%	27%	女性	62%	35%	27%	未回答	4 %	4 %	0 %		令和３年度	令和２年度	増減	10 代未満	10%	13%	3 %	10～20 代	28%	19%	9 %	30～40 代	15%	21%	6 %	50～60 代	19%	27%	8 %	70 代以上	11%	8 %	3 %	未回答	17%	12%	5 %		令和３年度	令和２年度	増減	千歳市	47%	35%	12%	北海道内	38%	40%	2 %	北海道外	13%	23%	10%	未回答	2 %	2 %	0 %
	令和３年度	令和２年度	増減																																																																	
男性	34%	61%	27%																																																																	
女性	62%	35%	27%																																																																	
未回答	4 %	4 %	0 %																																																																	
	令和３年度	令和２年度	増減																																																																	
10 代未満	10%	13%	3 %																																																																	
10～20 代	28%	19%	9 %																																																																	
30～40 代	15%	21%	6 %																																																																	
50～60 代	19%	27%	8 %																																																																	
70 代以上	11%	8 %	3 %																																																																	
未回答	17%	12%	5 %																																																																	
	令和３年度	令和２年度	増減																																																																	
千歳市	47%	35%	12%																																																																	
北海道内	38%	40%	2 %																																																																	
北海道外	13%	23%	10%																																																																	
未回答	2 %	2 %	0 %																																																																	

・ 入館者構成

	令和 3 年度	令和 2 年度	増減
ひとり	21%	40%	19%
家族	36%	33%	3 %
知人・友人	31%	17%	14%
職場	2 %	2 %	0 %
その他	4 %	6 %	2 %
未回答	6 %	2 %	4 %

・ どの媒体で把握したか（複数回答）

	令和 3 年度	令和 2 年度	増減
ホームページ	19%	19%	0 %
観光情報誌	8 %	12%	4 %
テレビ・ラジオ	15%	8 %	7 %
口コミ	10%	4 %	6 %
フリーペーパー	4 %	4 %	0 %
その他	36%	45%	9 %
未回答	8 %	8 %	0 %

・ 利用回数

	令和 3 年度	令和 2 年度	増減
はじめて	25%	29%	4 %
2 回	11%	6 %	5 %
3 回以上	60%	63%	3 %
未回答	4 %	2 %	2 %

・ 利用目的（複数回答）

	令和 3 年度	令和 2 年度	増減
トイレ	10%	16%	6 %
飲食	18%	15%	3 %
農産物直売所	14%	14%	0 %
千歳水族館	14%	14%	0 %
お土産品購入	13%	11%	2 %
インディアン水車	4 %	9 %	5 %
情報収集	4 %	6 %	2 %
散策	6 %	4 %	2 %
コンビニ	1 %	2 %	1 %
屋外遊具	3 %	1 %	2 %
キッズスペース	1 %	0 %	1 %
イベント	4 %	0 %	4 %
その他	7 %	7 %	0 %

	未回答	1 %	1 %	0 %
・感想				
	令和 3 年度	令和 2 年度	増減	
良い	60%	48%	12%	
どちらかといえは良い	13%	19%	6 %	
普通	13%	11%	2 %	
どちらかといえは悪い	4 %	8 %	4 %	
悪い	4 %	8 %	4 %	
未回答	6 %	6 %	0 %	
・意見、要望				
・清潔感の評価				
・職員の対応に関する苦情・要望				
・他の利用者に関する苦情				
・営業時間に対する要望				
・駐車場整備に関する要望				
・観光案内の充実に関する意見				
・売店の魅力向上に関する要望				
市独自のアンケート				
令和 3 年 10 月 9 日、令和 3 年 12 月 18 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：229 枚)				
・性別				
	令和 3 年度	令和 2 年度	増減	
男性	44%	52%	8 %	
女性	54%	47%	7 %	
未回答	2 %	1 %	1 %	
・年齢				
	令和 3 年度	令和 2 年度	増減	
10 代	7 %	3 %	4 %	
20 代	14%	10%	4 %	
30 代	26%	18%	8 %	
40 代	17%	27%	10%	
50 代	18%	26%	8 %	
60 代	9 %	9 %	0 %	
70 代	7 %	5 %	2 %	

	80代	1%	2%	1%
	未回答	1%	0%	1%
・ <u>住まい</u>				
		令和3年度	令和2年度	増減
	千歳市	27%	29%	2%
	北海道内	55%	55%	0%
	北海道外	7%	12%	5%
	海外	0%	1%	1%
	未回答	11%	3%	8%
・ <u>来場方法</u>				
		令和3年度	令和2年度	増減
	自家用車	76%	75%	1%
	レンタカー	4%	8%	4%
	徒歩	12%	13%	1%
	路線・観光バス	1%	2%	1%
	自転車	1%	1%	0%
	その他	6%	1%	5%
・ <u>利用頻度</u>				
		令和3年度	令和2年度	増減
	年数回程度	46%	45%	1%
	月1回程度	21%	23%	2%
	はじめて	15%	17%	2%
	週1回程度	11%	10%	1%
	週複数回	5%	5%	0%
	未回答	2%	0%	2%
・ <u>利用内容</u>				
		令和3年度	令和2年度	増減
	トイレ	14%	16%	2%
	買い物	13%	16%	3%
	休憩	14%	14%	0%
	食事	11%	11%	0%
	千歳水族館	10%	9%	1%
	インディアン水車	5%	6%	1%
	コンビニ	6%	6%	0%
	せせらぎ水路	4%	5%	1%
	インフォメーション	4%	5%	1%
	野外遊具	4%	4%	0%

室内遊具	6 %	4 %	2 %
授乳室	2 %	2 %	0 %
電気自動車充電	2 %	1 %	1 %
イベント	1 %	0 %	1 %
その他	2 %	1 %	1 %
未回答	2 %	0 %	2 %

・ 道の駅の感想

	令和 3 年度	令和 2 年度	増減
大変良い	52%	36%	16%
良い	41%	53%	12%
普通	7 %	11%	4 %
悪い	0 %	0 %	0 %
未回答	0 %	0 %	0 %

・ 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」「子供」というワードが見て取れることから、家族連れには特に評価されている。昨年と比べ、物販の品ぞろえに関するコメントが少ない。

(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

職員配置

・施設長	1 名
・副施設長	2 名
・施設管理員	3 名
・清掃、販売員	3 名
合計	9 名

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。

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 ・協定書第 17 条により、年間 50 万円未満の施設の修繕等については、指定管理者が行うことを基本とし、随時協議のもと修繕を行っている。
5 自主事業の達成状況	(1) 市の仕様書に基づく事業 ・令和 3 年度イベント実績 別紙 2 のとおり ・主な事業 アイヌの世界を旅するリアル謎解きゲーム 「めざせ！約束の海」 期 間：令和 3 年 3 月 20 日～令和 4 年 5 月 2 日 販売数：目標 1,000 キット 実績 1,000 キット
6 市民サービスの向上を図るための取組み	(1) ポスターの掲示、ホームページや広告媒体を利用し、道の駅のイベント PR を図っている。 (2) 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。 (3) 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。 令和 3 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。 (4) 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)	・緊急事態宣言及びまん延防止等重点措置の適用が続き、感染症拡大防止の観点から市の公共施設が臨時休館となった際も、道の駅には休憩機能や情報提供機能の側面があることから、遊具施設の利用制限や時短営業の適用を行ったうえで営業を継続した。 ・コロナ禍において、換気や消毒などの感染症対策を徹底し、また、謎解き等の密を避けた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み、来場者数は 833,727 人（前年度比 2 % 増）となった。 ・収支については、上記により売店収益やテナント料収入が減少し収支差額は - 1,332,530 円となったが、前年度と比べると 5,455,265 円増となり、回復傾向が伺える結果となった。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。 ・コロナ禍においても道の駅としての機能を維持し、多くの来場者を迎え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 3 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。 ・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 3 年度事業収支

(単位：円)

	令和 3 年度	令和 2 年度	増減
指定管理料	0	0	0
テナント収入	29,601,768	30,038,080	436,312
物販収入	48,665,760	44,113,243	4,552,517
その他収入	2,784,110	2,126,511	657,599
計	81,051,638	76,277,834	4,773,804

	令和 3 年度	令和 2 年度	増減
人件費	19,378,187	22,679,887	3,301,700
消耗品費	1,658,938	2,191,313	532,375
水道光熱費	12,126,701	10,680,772	1,445,929
商品仕入	33,512,045	30,952,319	2,559,726
広告宣伝費	1,459,787	696,123	763,664
通信運搬費	788,906	798,186	9,280
委託料	3,010,827	3,491,193	480,366
塵芥処理費	2,323,139	2,233,736	89,403
保険料	184,077	163,090	20,987
リース料	418,048	369,776	48,272
手数料	2,241,506	1,726,584	514,922
租税公課	1,709,950	1,977,729	267,779
減価償却費	1,125,625	2,235,752	1,110,127
その他諸経費	2,446,432	2,869,169	422,737
計	82,384,168	83,065,629	681,461
差引額	1,332,530	6,787,795	5,455,265

- 1 勘定科目は企業会計基準に基づくものです。
- 2 税込経理方式が採用されています。

令和 3 年度イベント実績

(単位：人)

日程	イベント	入館者数
4 月 24 日 (土)	麒麟ビール・カルビー・岩塚製菓 合同サンプリングイベント	3,479
11 月 6 日 (土) 11 月 7 日 (日)	ちとせ産応援キャンペーン 抽選会	6,904
11 月 20 日 (土)	なの花健康フェア	2,810
12 月 19 日 (日)	サンタクロース撮影会	2,003