

令和５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））<br>※以下、「道の駅」という。 |
| 指定管理者   | 株式会社ＴＴＣ                                      |
| 指 定 期 間 | 令和５年４月１日から令和１２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      | <div>●実施事業：道の駅の管理運営</div> <div>●実施期間：令和5年4月1日～令和6年3月31日</div> <div>※令和5年4月1日～8月23日まで一部機能休止</div> <div>●地域振興施設開館時間</div> <div>午前9時から午後5時まで</div> <div>・飲食物販売所の一部は午前10時から</div> <div>・地域利便施設は通年24時間</div> <div>●休館日：なし</div> <div>●公衆トイレ（1箇所）開場時間 通年24時間</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |           |               |  |       |       |  |        |         |         |  |             |         |         |  |         |        |         |  |     |         |           |  |  |       |       |    |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |         |  |    |        |         |               |    |         |         |  |     |         |         |  |     |        |        |  |     |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |
| 2 年間利用者数         | <div>(単位：人)</div> <table><tr><td></td><td>令和5年度</td><td>令和4年度</td><td></td></tr><tr><td>地域振興施設</td><td>426,307</td><td>608,013</td><td></td></tr><tr><td>公衆トイレ(24時間)</td><td>250,671</td><td>235,414</td><td></td></tr><tr><td>コンビニレジ数</td><td>36,483</td><td>158,886</td><td></td></tr><tr><td>合 計</td><td>713,461</td><td>1,002,313</td><td></td></tr></table> <div>※月別利用者数</div> <div>(単位：人)</div> <table><tr><td></td><td>令和5年度</td><td>令和4年度</td><td>備考</td></tr><tr><td>4月</td><td>27,703</td><td>77,101</td><td></td></tr><tr><td>5月</td><td>38,901</td><td>95,787</td><td></td></tr><tr><td>6月</td><td>35,179</td><td>87,800</td><td></td></tr><tr><td>7月</td><td>46,777</td><td>108,422</td><td></td></tr><tr><td>8月</td><td>61,248</td><td>114,003</td><td>8/26 グランドオープン</td></tr><tr><td>9月</td><td>109,520</td><td>107,622</td><td></td></tr><tr><td>10月</td><td>109,009</td><td>106,121</td><td></td></tr><tr><td>11月</td><td>77,239</td><td>90,449</td><td></td></tr><tr><td>12月</td><td>51,254</td><td>52,940</td><td></td></tr><tr><td>1月</td><td>46,841</td><td>50,791</td><td></td></tr><tr><td>2月</td><td>49,295</td><td>54,201</td><td></td></tr><tr><td>3月</td><td>60,495</td><td>57,076</td><td></td></tr></table> |           |               |  | 令和5年度 | 令和4年度 |  | 地域振興施設 | 426,307 | 608,013 |  | 公衆トイレ(24時間) | 250,671 | 235,414 |  | コンビニレジ数 | 36,483 | 158,886 |  | 合 計 | 713,461 | 1,002,313 |  |  | 令和5年度 | 令和4年度 | 備考 | 4月 | 27,703 | 77,101 |  | 5月 | 38,901 | 95,787 |  | 6月 | 35,179 | 87,800 |  | 7月 | 46,777 | 108,422 |  | 8月 | 61,248 | 114,003 | 8/26 グランドオープン | 9月 | 109,520 | 107,622 |  | 10月 | 109,009 | 106,121 |  | 11月 | 77,239 | 90,449 |  | 12月 | 51,254 | 52,940 |  | 1月 | 46,841 | 50,791 |  | 2月 | 49,295 | 54,201 |  | 3月 | 60,495 | 57,076 |  |
|                  | 令和5年度                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 令和4年度     |               |  |       |       |  |        |         |         |  |             |         |         |  |         |        |         |  |     |         |           |  |  |       |       |    |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |         |  |    |        |         |               |    |         |         |  |     |         |         |  |     |        |        |  |     |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |
| 地域振興施設           | 426,307                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 608,013   |               |  |       |       |  |        |         |         |  |             |         |         |  |         |        |         |  |     |         |           |  |  |       |       |    |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |         |  |    |        |         |               |    |         |         |  |     |         |         |  |     |        |        |  |     |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |
| 公衆トイレ(24時間)      | 250,671                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 235,414   |               |  |       |       |  |        |         |         |  |             |         |         |  |         |        |         |  |     |         |           |  |  |       |       |    |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |         |  |    |        |         |               |    |         |         |  |     |         |         |  |     |        |        |  |     |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |
| コンビニレジ数          | 36,483                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 158,886   |               |  |       |       |  |        |         |         |  |             |         |         |  |         |        |         |  |     |         |           |  |  |       |       |    |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |         |  |    |        |         |               |    |         |         |  |     |         |         |  |     |        |        |  |     |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |
| 合 計              | 713,461                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1,002,313 |               |  |       |       |  |        |         |         |  |             |         |         |  |         |        |         |  |     |         |           |  |  |       |       |    |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |         |  |    |        |         |               |    |         |         |  |     |         |         |  |     |        |        |  |     |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |
|                  | 令和5年度                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 令和4年度     | 備考            |  |       |       |  |        |         |         |  |             |         |         |  |         |        |         |  |     |         |           |  |  |       |       |    |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |         |  |    |        |         |               |    |         |         |  |     |         |         |  |     |        |        |  |     |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |
| 4月               | 27,703                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 77,101    |               |  |       |       |  |        |         |         |  |             |         |         |  |         |        |         |  |     |         |           |  |  |       |       |    |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |         |  |    |        |         |               |    |         |         |  |     |         |         |  |     |        |        |  |     |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |
| 5月               | 38,901                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 95,787    |               |  |       |       |  |        |         |         |  |             |         |         |  |         |        |         |  |     |         |           |  |  |       |       |    |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |         |  |    |        |         |               |    |         |         |  |     |         |         |  |     |        |        |  |     |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |
| 6月               | 35,179                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 87,800    |               |  |       |       |  |        |         |         |  |             |         |         |  |         |        |         |  |     |         |           |  |  |       |       |    |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |         |  |    |        |         |               |    |         |         |  |     |         |         |  |     |        |        |  |     |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |
| 7月               | 46,777                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 108,422   |               |  |       |       |  |        |         |         |  |             |         |         |  |         |        |         |  |     |         |           |  |  |       |       |    |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |         |  |    |        |         |               |    |         |         |  |     |         |         |  |     |        |        |  |     |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |
| 8月               | 61,248                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 114,003   | 8/26 グランドオープン |  |       |       |  |        |         |         |  |             |         |         |  |         |        |         |  |     |         |           |  |  |       |       |    |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |         |  |    |        |         |               |    |         |         |  |     |         |         |  |     |        |        |  |     |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |
| 9月               | 109,520                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 107,622   |               |  |       |       |  |        |         |         |  |             |         |         |  |         |        |         |  |     |         |           |  |  |       |       |    |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |         |  |    |        |         |               |    |         |         |  |     |         |         |  |     |        |        |  |     |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |
| 10月              | 109,009                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 106,121   |               |  |       |       |  |        |         |         |  |             |         |         |  |         |        |         |  |     |         |           |  |  |       |       |    |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |         |  |    |        |         |               |    |         |         |  |     |         |         |  |     |        |        |  |     |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |
| 11月              | 77,239                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 90,449    |               |  |       |       |  |        |         |         |  |             |         |         |  |         |        |         |  |     |         |           |  |  |       |       |    |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |         |  |    |        |         |               |    |         |         |  |     |         |         |  |     |        |        |  |     |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |
| 12月              | 51,254                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 52,940    |               |  |       |       |  |        |         |         |  |             |         |         |  |         |        |         |  |     |         |           |  |  |       |       |    |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |         |  |    |        |         |               |    |         |         |  |     |         |         |  |     |        |        |  |     |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |
| 1月               | 46,841                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 50,791    |               |  |       |       |  |        |         |         |  |             |         |         |  |         |        |         |  |     |         |           |  |  |       |       |    |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |         |  |    |        |         |               |    |         |         |  |     |         |         |  |     |        |        |  |     |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |
| 2月               | 49,295                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 54,201    |               |  |       |       |  |        |         |         |  |             |         |         |  |         |        |         |  |     |         |           |  |  |       |       |    |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |         |  |    |        |         |               |    |         |         |  |     |         |         |  |     |        |        |  |     |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |
| 3月               | 60,495                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 57,076    |               |  |       |       |  |        |         |         |  |             |         |         |  |         |        |         |  |     |         |           |  |  |       |       |    |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |         |  |    |        |         |               |    |         |         |  |     |         |         |  |     |        |        |  |     |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |    |        |        |  |
| 3 事業収支<br>(決算状況) | (1) 指定管理に係る経費収支状況<br>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

令和5年9月1日から令和6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：83枚（前年92枚）

###### ・ 性別

|     | 令和5年度 | 令和4年度 | 増減  |
|-----|-------|-------|-----|
| 男性  | 46%   | 40%   | 6%  |
| 女性  | 49%   | 58%   | △9% |
| 未回答 | 5%    | 2%    | 3%  |

###### ・ 年齢

|        | 令和5年度 | 令和4年度 | 増減  |
|--------|-------|-------|-----|
| 10代未満  | 18%   | 20%   | △2% |
| 10～20代 | 20%   | 17%   | 3%  |
| 30～40代 | 23%   | 32%   | △9% |
| 50～60代 | 27%   | 21%   | 6%  |
| 70代以上  | 12%   | 6%    | 6%  |
| 未回答    | 0%    | 4%    | △4% |

###### ・ 住まい

|      | 令和5年度 | 令和4年度 | 増減  |
|------|-------|-------|-----|
| 千歳市  | 36%   | 40%   | △4% |
| 北海道内 | 46%   | 35%   | 11% |
| 北海道外 | 14%   | 22%   | △8% |
| 未回答  | 4%    | 3%    | 1%  |

###### ・ 入館者構成

|       | 令和5年度 | 令和4年度 | 増減   |
|-------|-------|-------|------|
| ひとり   | 27%   | 23%   | 4%   |
| 家族    | 59%   | 49%   | 10%  |
| 知人・友人 | 11%   | 23%   | △12% |
| 職場    | 1%    | 1%    | －%   |
| その他   | 0%    | 1%    | △1%  |
| 未回答   | 2%    | 3%    | △1%  |

・ どの媒体で把握したか（複数回答）

|         | 令和５年度 | 令和４年度 | 増減  |
|---------|-------|-------|-----|
| ホームページ  | 18%   | 19%   | △１％ |
| 観光情報誌   | 10%   | 13%   | △３％ |
| テレビ・ラジオ | 18%   | 21%   | △３％ |
| 口コミ     | ８％    | ６％    | ２％  |
| フリーペーパー | ３％    | ５％    | △２％ |
| その他     | 33%   | 30%   | ３％  |
| 未回答     | 10%   | ６％    | ４％  |

・ 利用回数

|      | 令和５年度 | 令和４年度 | 増減  |
|------|-------|-------|-----|
| はじめて | 32%   | 18%   | 14% |
| ２回   | ４％    | ７％    | △３％ |
| ３回以上 | 60%   | 66%   | △６％ |
| 未回答  | ４％    | ９％    | △５％ |

・ 利用目的（複数回答）

|          | 令和５年度 | 令和４年度 | 増減  |
|----------|-------|-------|-----|
| トイレ      | ７％    | ８％    | △１％ |
| 飲食       | 20%   | 24%   | △４％ |
| 農産物直売所   | 22%   | 12%   | 10% |
| 千歳水族館    | 13%   | 15%   | △２％ |
| お土産品購入   | 17%   | 12%   | ５％  |
| インディアン水車 | ３％    | ５％    | △２％ |
| 情報収集     | ３％    | ２％    | １％  |
| 散策       | ３％    | ３％    | －％  |
| コンビニ     | １％    | ４％    | △３％ |
| 屋外遊具     | ０％    | ２％    | △２％ |
| キッズスペース  | ２％    | ６％    | △４％ |
| イベント     | ４％    | ２％    | ２％  |
| その他      | ２％    | ３％    | △１％ |
| 未回答      | ３％    | ２％    | １％  |

・感想

|            | 令和５年度 | 令和４年度 | 増減  |
|------------|-------|-------|-----|
| 良い         | 60%   | 66%   | △６％ |
| どちらかといえは良い | 11%   | 11%   | －％  |
| 普通         | ７％    | 10%   | △３％ |
| どちらかといえは悪い | ８％    | １％    | ７％  |
| 悪い         | ７％    | ２％    | ５％  |
| 未回答        | ７％    | 10%   | △３％ |

・意見、要望

- ・館内全般に関する評価
- ・飲食・物販に関する評価・要望
- ・館内案内に関する要望
- ・館内設備等に関する要望

②市独自のアンケート

令和５年９月３０日、令和６年１月６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：２２２枚）

※昨年度：R4. 9. 18、R5. 1. 8 の２回（２３１枚回収）

・性別

|     | 令和５年度 | 令和４年度 | 増減  |
|-----|-------|-------|-----|
| 男性  | 47%   | 44%   | ３％  |
| 女性  | 53%   | 56%   | △３％ |
| 未回答 | ０％    | ０％    | －％  |

・年齢

|     | 令和５年度 | 令和４年度 | 増減  |
|-----|-------|-------|-----|
| 10代 | ９％    | ４％    | ５％  |
| 20代 | 18%   | ９％    | ９％  |
| 30代 | 26%   | 29%   | △３％ |
| 40代 | 21%   | 24%   | △３％ |
| 50代 | 18%   | 17%   | １％  |
| 60代 | ５％    | 12%   | △７％ |
| 70代 | ３％    | ４％    | △１％ |
| 80代 | ０％    | １％    | △１％ |
| 未回答 | ０％    | ０％    | －％  |

・ 住まい

|      | 令和５年度 | 令和４年度 | 増減  |
|------|-------|-------|-----|
| 千歳市  | 23%   | 25%   | △２％ |
| 北海道内 | 53%   | 55%   | △２％ |
| 北海道外 | 24%   | 20%   | ４％  |
| 海外   | ０％    | ０％    | －％  |
| 未回答  | ０％    | ０％    | －％  |

・ 来場方法

|         | 令和５年度 | 令和４年度 | 増減  |
|---------|-------|-------|-----|
| 自家用車    | 67%   | 70%   | △３％ |
| レンタカー   | 16%   | 10%   | ６％  |
| 徒歩      | ９％    | 10%   | △１％ |
| 路線・観光バス | ６％    | ２％    | ４％  |
| 自転車     | １％    | １％    | －％  |
| その他     | １％    | ７％    | △６％ |

・ 利用頻度

|       | 令和５年度 | 令和４年度 | 増減   |
|-------|-------|-------|------|
| 年数回程度 | 40%   | 50%   | △10% |
| 月１回程度 | 10%   | 12%   | △２％  |
| はじめて  | 43%   | 30%   | 13%  |
| 週１回程度 | ４％    | ５％    | △１％  |
| 週複数回  | ２％    | ３％    | △１％  |
| 未回答   | ０％    | ０％    | －％   |

・ 利用内容

|           | 令和５年度 | 令和４年度 | 増減  |
|-----------|-------|-------|-----|
| トイレ       | 15%   | ９％    | ６％  |
| 買い物       | 15%   | ９％    | ６％  |
| 休憩        | 10%   | ８％    | ２％  |
| 食事        | 14%   | ９％    | ５％  |
| インディアン水車  | ８％    | ８％    | －％  |
| コンビニ      | ５％    | ８％    | △３％ |
| せせらぎ水路    | ７％    | ８％    | △１％ |
| インフォメーション | 10%   | ８％    | ２％  |
| 野外遊具      | ５％    | ７％    | △２％ |
| 室内遊具      | ６％    | ７％    | △１％ |
| 授乳室       | ２％    | ６％    | △４％ |
| 電気自動車充電   | １％    | ６％    | △５％ |
| イベント      | －％    | ７％    | －％  |

・道の駅の感想

|      | 令和5年度 | 令和4年度 | 増減  |
|------|-------|-------|-----|
| 大変良い | 56%   | 41%   | 15% |
| 良い   | 39%   | 45%   | △6% |
| 普通   | 4%    | 12%   | △8% |
| 悪い   | 1%    | 2%    | △1% |
| 未回答  | 0%    | 0%    | －%  |

・全体を通しての感想などについて

従前から評価されていた施設全体やトイレの清潔感や遊具の充実以上に、飲食や物販についての良い評価が多かった。一方、わずかではあるが、トイレ・通路に対する狭さのほか、飲食店の品出しの掛け声が気になるとの指摘があった。

(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、適正に市に報告した。

(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  |
| ・駅長         | 1名  |
| ・店長         | 2名  |
| ・社員         | 6名  |
| ・パート・アルバイト等 | 50名 |
| 合計          | 60名 |

② 緊急時の対応

・マニュアルや緊急連絡網を作成し、対応した。

③ 意見・要望・苦情対応

・道の駅正面入り口に「アンケートボックス」を設置し、意見、要望を収集した。

④ 個人情報の管理

個人情報の利用後はシュレッダーにかけるなど適切に管理した。

|                                                                  | <p>(4) 施設修繕状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・協定書第 17 条により、年間 110 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た。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |    |    |           |           |           |             |                                                                  |     |             |          |       |               |             |          |           |             |         |       |           |          |          |             |          |         |          |           |           |      |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|-----------|-----------|-----------|-------------|------------------------------------------------------------------|-----|-------------|----------|-------|---------------|-------------|----------|-----------|-------------|---------|-------|-----------|----------|----------|-------------|----------|---------|----------|-----------|-----------|------|
| 5 自主事業の達成状況                                                      | <p>(1) 令和 5 年度イベント実績</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>期間</th><th>概要</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>8/26～8/31</td><td>オープニングフェア</td></tr> <tr> <td>9/16～9/18</td><td>インディアン水車まつり</td></tr> <tr> <td>9/23, 24, 30<br/>10/1, 7, 8, 14, 15, 21, 22<br/>11/3, 4, 5, 23, 26</td><td>週末市</td></tr> <tr> <td>10/28～10/31</td><td>ハロウィンフェア</td></tr> <tr> <td>11/30</td><td>観光大使イベント(市主催)</td></tr> <tr> <td>12/23～12/24</td><td>クリスマスフェア</td></tr> <tr> <td>12/29～1/3</td><td>年末年始大感謝祭フェア</td></tr> <tr> <td>1/8～2/3</td><td>節分フェア</td></tr> <tr> <td>1/27～2/29</td><td>氷濤まつりコラボ</td></tr> <tr> <td>2/4～2/14</td><td>バレンタインデーフェア</td></tr> <tr> <td>2/25～3/3</td><td>ひな祭りフェア</td></tr> <tr> <td>3/4～3/14</td><td>ホワイトデーフェア</td></tr> <tr> <td>3/18～4/15</td><td>春フェア</td></tr> </tbody> </table> | 期間 | 概要 | 8/26～8/31 | オープニングフェア | 9/16～9/18 | インディアン水車まつり | 9/23, 24, 30<br>10/1, 7, 8, 14, 15, 21, 22<br>11/3, 4, 5, 23, 26 | 週末市 | 10/28～10/31 | ハロウィンフェア | 11/30 | 観光大使イベント(市主催) | 12/23～12/24 | クリスマスフェア | 12/29～1/3 | 年末年始大感謝祭フェア | 1/8～2/3 | 節分フェア | 1/27～2/29 | 氷濤まつりコラボ | 2/4～2/14 | バレンタインデーフェア | 2/25～3/3 | ひな祭りフェア | 3/4～3/14 | ホワイトデーフェア | 3/18～4/15 | 春フェア |
| 期間                                                               | 概要                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |    |           |           |           |             |                                                                  |     |             |          |       |               |             |          |           |             |         |       |           |          |          |             |          |         |          |           |           |      |
| 8/26～8/31                                                        | オープニングフェア                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |    |           |           |           |             |                                                                  |     |             |          |       |               |             |          |           |             |         |       |           |          |          |             |          |         |          |           |           |      |
| 9/16～9/18                                                        | インディアン水車まつり                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    |           |           |           |             |                                                                  |     |             |          |       |               |             |          |           |             |         |       |           |          |          |             |          |         |          |           |           |      |
| 9/23, 24, 30<br>10/1, 7, 8, 14, 15, 21, 22<br>11/3, 4, 5, 23, 26 | 週末市                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |    |    |           |           |           |             |                                                                  |     |             |          |       |               |             |          |           |             |         |       |           |          |          |             |          |         |          |           |           |      |
| 10/28～10/31                                                      | ハロウィンフェア                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |    |    |           |           |           |             |                                                                  |     |             |          |       |               |             |          |           |             |         |       |           |          |          |             |          |         |          |           |           |      |
| 11/30                                                            | 観光大使イベント(市主催)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |    |           |           |           |             |                                                                  |     |             |          |       |               |             |          |           |             |         |       |           |          |          |             |          |         |          |           |           |      |
| 12/23～12/24                                                      | クリスマスフェア                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |    |    |           |           |           |             |                                                                  |     |             |          |       |               |             |          |           |             |         |       |           |          |          |             |          |         |          |           |           |      |
| 12/29～1/3                                                        | 年末年始大感謝祭フェア                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    |           |           |           |             |                                                                  |     |             |          |       |               |             |          |           |             |         |       |           |          |          |             |          |         |          |           |           |      |
| 1/8～2/3                                                          | 節分フェア                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |    |    |           |           |           |             |                                                                  |     |             |          |       |               |             |          |           |             |         |       |           |          |          |             |          |         |          |           |           |      |
| 1/27～2/29                                                        | 氷濤まつりコラボ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |    |    |           |           |           |             |                                                                  |     |             |          |       |               |             |          |           |             |         |       |           |          |          |             |          |         |          |           |           |      |
| 2/4～2/14                                                         | バレンタインデーフェア                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    |           |           |           |             |                                                                  |     |             |          |       |               |             |          |           |             |         |       |           |          |          |             |          |         |          |           |           |      |
| 2/25～3/3                                                         | ひな祭りフェア                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |    |    |           |           |           |             |                                                                  |     |             |          |       |               |             |          |           |             |         |       |           |          |          |             |          |         |          |           |           |      |
| 3/4～3/14                                                         | ホワイトデーフェア                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |    |           |           |           |             |                                                                  |     |             |          |       |               |             |          |           |             |         |       |           |          |          |             |          |         |          |           |           |      |
| 3/18～4/15                                                        | 春フェア                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |    |    |           |           |           |             |                                                                  |     |             |          |       |               |             |          |           |             |         |       |           |          |          |             |          |         |          |           |           |      |
| 6 市民サービスの向上を図るための取組み                                             | <p>(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を図った。</p> <p>(2) 年末年始も休まず営業し、抽選会や福袋など楽しめるイベントを数多く実施した。</p> <p>(3) イベント時には水族館や商店街などと連携して、来場者への対応などを行った。</p> <p>(4) 団体客用のメニューを開発するなど、サービス向上を図った。</p> <p>(5) 駐車場に係る人員を増加し、周辺道路状況の改善を図った。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |    |           |           |           |             |                                                                  |     |             |          |       |               |             |          |           |             |         |       |           |          |          |             |          |         |          |           |           |      |
| 7 評価<br>(総合コメント)                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和 5 年度は、前指定管理者の手続き関係の不備により開業が遅れたため、年度当初の来場数が著しく低いが、ランドオープン以降、来場者数が平年並みに回復し、713,461 人(前年度比 29%減)となった。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |    |    |           |           |           |             |                                                                  |     |             |          |       |               |             |          |           |             |         |       |           |          |          |             |          |         |          |           |           |      |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・収支については、改装費用等の初期投資により赤字となったが、売上は当初計画を上回った。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。</li> <li>・開業が遅れたことなどにより、厳しい評価も想定されたが、アンケート結果は概ね高評価となり、売り上げについても前年度を超えた。</li> <li>・集客実績、事業収支、アンケート調査の結果などから、本施設の管理運営は概ね良好であったと評価する。</li> <li>・市街地と支笏湖を結ぶ観光拠点のひとつとして地元事業者との連携を強め、より集客効果のあるイベントの開催やオリジナルメニュー・商品の開発など、魅力的な道の駅に向けた更なる取り組みを期待する。</li> </ul> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 令和 5 年度事業収支

(収入)

(単位：円)

|       | 令和 5 年度     | 令和 4 年度     | 備考 |
|-------|-------------|-------------|----|
| 指定管理料 | 8,000,000   | 0           |    |
| 事業収入  | 469,197,572 | 89,292,619  |    |
| その他収入 | 7,048,655   | 43,127,823  |    |
| 計     | 484,246,227 | 132,420,442 |    |

(支出)

|        | 令和 5 年度      | 令和 4 年度     | 備考 |
|--------|--------------|-------------|----|
| 人件費    | 118,723,961  | 21,118,457  |    |
| 水道光熱費  | 16,673,746   | 16,632,534  |    |
| 清掃衛生費  | 10,607,824   | 2,444,993   |    |
| 広告宣伝費  | 9,252,247    | 1,912,997   |    |
| 販売促進費  | 30,951,197   | —           |    |
| リース料   | 17,234,025   | 498,132     |    |
| 消耗品費   | 28,128,284   | 1,951,946   |    |
| 保険料    | 553,708      | 224,713     |    |
| 委託料    | 34,342,238   | 3,410,007   |    |
| 商品仕入   | 284,160,597  | 66,026,955  |    |
| 修繕費    | 5,797,716    | 872,885     |    |
| 手数料    | 14,582,063   | 2,775,227   |    |
| 租税公課   | 532,600      | 2,612,065   |    |
| 減価償却費  | —            | 704,726     |    |
| 通信運搬費  | 793,178      | 1,362,919   |    |
| その他諸経費 | 19,796,552   | 1,909,011   |    |
| 営業外支出  | 2,040,456    | —           |    |
| 計      | 594,170,392  | 124,457,567 |    |
| 差引額    | △109,924,165 | 7,962,875   |    |

- ・当該指定管理者は企業会計基準を採用
- ・前年度と比較するため勘定科目を一部修正
- ・税抜経理方式を採用

## ＜指定管理者との協定に基づく納入金＞

市に対する納入金は、収入（消費税等込額）513,677,059 円の 2.5%に相当する 12,841,926 円となった。