

平成 2 8 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 2 7 年 4 月 1 日から平成 3 5 年 3 月 3 1 日まで
評 価 担 当	観光スポーツ部観光企画課

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 2 8 年 4 月 1 日～平成 2 9 年 3 月 3 1 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 3 0 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 1 0 時から午後 6 時まで - レストラン 午前 1 1 時から午後 8 時 3 0 分まで （ 6 ）地域利便施設 通年 2 4 時間 ●公衆トイレ（ 1 箇所） 開場時間 通年 2 4 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	●年間利用者数 1 , 0 0 1 , 0 3 7 人 （ 1 ）地域振興施設 5 5 1 , 7 3 8 人 （ 2 ）公衆トイレ（ 24 時間） 2 7 0 , 0 3 9 人 （ 3 ）コンビニレジ数 1 7 9 , 2 6 0 人 月別利用者数 <table> <tr> <td>平成 2 8 年 4 月</td><td>7 3 , 0 7 1 人</td></tr> <tr> <td>5 月</td><td>1 0 5 , 3 8 2 人</td></tr> <tr> <td>6 月</td><td>9 1 , 0 2 6 人</td></tr> <tr> <td>7 月</td><td>1 1 3 , 7 5 1 人</td></tr> <tr> <td>8 月</td><td>1 3 1 , 1 6 1 人</td></tr> <tr> <td>9 月</td><td>1 2 1 , 8 4 2 人</td></tr> <tr> <td>1 0 月</td><td>1 0 6 , 2 4 4 人</td></tr> <tr> <td>1 1 月</td><td>6 2 , 1 5 3 人</td></tr> <tr> <td>1 2 月</td><td>4 5 , 3 0 0 人</td></tr> <tr> <td>平成 2 9 年 1 月</td><td>4 5 , 0 4 9 人</td></tr> <tr> <td>2 月</td><td>4 4 , 2 3 5 人</td></tr> <tr> <td>3 月</td><td>6 1 , 8 2 3 人</td></tr> </table>	平成 2 8 年 4 月	7 3 , 0 7 1 人	5 月	1 0 5 , 3 8 2 人	6 月	9 1 , 0 2 6 人	7 月	1 1 3 , 7 5 1 人	8 月	1 3 1 , 1 6 1 人	9 月	1 2 1 , 8 4 2 人	1 0 月	1 0 6 , 2 4 4 人	1 1 月	6 2 , 1 5 3 人	1 2 月	4 5 , 3 0 0 人	平成 2 9 年 1 月	4 5 , 0 4 9 人	2 月	4 4 , 2 3 5 人	3 月	6 1 , 8 2 3 人
平成 2 8 年 4 月	7 3 , 0 7 1 人																								
5 月	1 0 5 , 3 8 2 人																								
6 月	9 1 , 0 2 6 人																								
7 月	1 1 3 , 7 5 1 人																								
8 月	1 3 1 , 1 6 1 人																								
9 月	1 2 1 , 8 4 2 人																								
1 0 月	1 0 6 , 2 4 4 人																								
1 1 月	6 2 , 1 5 3 人																								
1 2 月	4 5 , 3 0 0 人																								
平成 2 9 年 1 月	4 5 , 0 4 9 人																								
2 月	4 4 , 2 3 5 人																								
3 月	6 1 , 8 2 3 人																								

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 平成28年4月1日から平成29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：217枚) ・ <u>性別</u> <table> <tr><td>「男性」</td><td>37.3%</td></tr> <tr><td>「女性」</td><td>57.1%</td></tr> <tr><td>「未回答」</td><td>5.6%</td></tr> </table> ・ <u>年齢</u> <table> <tr><td>「10代未満」</td><td>18.0%</td></tr> <tr><td>「10～20代」</td><td>30.8%</td></tr> <tr><td>「30～40代」</td><td>9.2%</td></tr> <tr><td>「50～60代」</td><td>21.7%</td></tr> <tr><td>「60代以上」</td><td>6.9%</td></tr> <tr><td>「未回答」</td><td>13.4%</td></tr> </table> ・ <u>住まい</u> <table> <tr><td>「千歳市」</td><td>31.3%</td></tr> <tr><td>「北海道内」</td><td>32.8%</td></tr> <tr><td>「北海道外」</td><td>20.7%</td></tr> <tr><td>「未回答」</td><td>15.2%</td></tr> </table> ・ <u>入館者構成</u> <table> <tr><td>「ひとり」</td><td>12.0%</td></tr> <tr><td>「家族」</td><td>54.9%</td></tr> <tr><td>「知人・友人」</td><td>18.0%</td></tr> <tr><td>「職場」</td><td>1.8%</td></tr> <tr><td>「その他」</td><td>0%</td></tr> <tr><td>「未回答」</td><td>13.3%</td></tr> </table> ・ <u>どの媒体で把握したか</u> <table> <tr><td>「観光情報誌」</td><td>14.4%</td></tr> <tr><td>「ホームページ」</td><td>11.7%</td></tr> <tr><td>「テレビ・ラジオ」</td><td>11.5%</td></tr> <tr><td>「口コミ」</td><td>10.7%</td></tr> <tr><td>「フリーペーパー」</td><td>6.2%</td></tr> <tr><td>「その他」</td><td>24.8%</td></tr> <tr><td>「未回答」</td><td>20.7%</td></tr> </table>	「男性」	37.3%	「女性」	57.1%	「未回答」	5.6%	「10代未満」	18.0%	「10～20代」	30.8%	「30～40代」	9.2%	「50～60代」	21.7%	「60代以上」	6.9%	「未回答」	13.4%	「千歳市」	31.3%	「北海道内」	32.8%	「北海道外」	20.7%	「未回答」	15.2%	「ひとり」	12.0%	「家族」	54.9%	「知人・友人」	18.0%	「職場」	1.8%	「その他」	0%	「未回答」	13.3%	「観光情報誌」	14.4%	「ホームページ」	11.7%	「テレビ・ラジオ」	11.5%	「口コミ」	10.7%	「フリーペーパー」	6.2%	「その他」	24.8%	「未回答」	20.7%
「男性」	37.3%																																																				
「女性」	57.1%																																																				
「未回答」	5.6%																																																				
「10代未満」	18.0%																																																				
「10～20代」	30.8%																																																				
「30～40代」	9.2%																																																				
「50～60代」	21.7%																																																				
「60代以上」	6.9%																																																				
「未回答」	13.4%																																																				
「千歳市」	31.3%																																																				
「北海道内」	32.8%																																																				
「北海道外」	20.7%																																																				
「未回答」	15.2%																																																				
「ひとり」	12.0%																																																				
「家族」	54.9%																																																				
「知人・友人」	18.0%																																																				
「職場」	1.8%																																																				
「その他」	0%																																																				
「未回答」	13.3%																																																				
「観光情報誌」	14.4%																																																				
「ホームページ」	11.7%																																																				
「テレビ・ラジオ」	11.5%																																																				
「口コミ」	10.7%																																																				
「フリーペーパー」	6.2%																																																				
「その他」	24.8%																																																				
「未回答」	20.7%																																																				

	・ <u>利用回数</u>	
	「はじめて」	29.0%
	「2回」	9.2%
	「3回以上」	41.5%
	「未回答」	20.3%
	・ <u>利用目的</u>	
	「千歳水族館」	17.5%
	「飲食」	17.0%
	「農産物直売所」	10.9%
	「トイレ」	8.6%
	「お土産購入」	6.9%
	「インディアン水車」	4.8%
	「キッズスペース」	4.1%
	「コンビニ」	4.1%
	「河川敷地等散策」	4.1%
	「情報収集」	3.0%
	「イベント」	2.5%
	「屋外遊具」	2.3%
	「その他」	10.8%
	「未回答」	3.4%
	・ <u>感想</u>	
	「良い」	43.3%
	「どちらかといえば良い」	12.0%
	「普通」	11.1%
	「どちらかという悪い」	4.1%
	「悪い」	3.7%
	「未回答」	25.8%
	・ <u>意見、要望</u>	
	テナント改善要望（味・価格等）	32件
	駐車場に対する苦情	6件
	千歳市内の情報提供強化	6件
	施設にゴミ箱を設置して欲しい	6件
	農産物直売所の売場面積拡大要望等	5件
	物販商品の見直し・売場面積の拡大	4件
	クレジットカードが使えない	2件
	キッズスペースを広くして欲しい	2件
	バス停留所が欲しい	1件

	監視カメラを撤去して欲しい	1 件
	地域振興施設内トイレも 2 4 時間 使用できるようにして欲しい	1 件
	市独自のアンケート 平成 2 8 年 4 月 2 3 日から平成 2 9 年 2 月 2 8 日までの 間、計 1 2 回にわたり利用者アンケートを実施した。 (回収枚数：9 0 2 枚)	
	・ <u>性別</u>	
	「男性」	4 8 . 2 %
	「女性」	5 1 . 8 %
	・ <u>住まい</u>	
	「千歳市」	3 3 . 8 %
	「北海道内」	5 0 . 7 %
	「北海道外」	1 5 . 2 %
	「海外」	0 . 3 %
	・ <u>道の駅の感想</u>	
	「良かった」	7 6 . 4 %
	「普通」	2 1 . 6 %
	「悪かった」	2 . 0 %
	・ <u>利用頻度</u>	
	「はじめて」	3 3 . 5 %
	「年数回程度」	3 9 . 3 %
	「月 1 回程度」	1 8 . 4 %
	「週 1 回程度」	8 . 8 %
	・ <u>利用内容</u>	
	「休憩」	2 8 . 9 %
	「トイレ」	1 8 . 7 %
	「買い物」	1 4 . 4 %
	「室内遊具」	1 0 . 3 %
	「食事」	9 . 7 %
	「千歳水族館」	9 . 0 %
	「インディアン水車」	4 . 0 %
	「野外遊具」	2 . 8 %
	「コンビニ」	1 . 6 %
	「せせらぎ水路」	0 . 4 %
	「イベント」	0 . 2 %

	・ <u>来場方法</u> <table> <tr> <td>「乗用車」</td><td>69.7%</td></tr> <tr> <td>「徒歩」</td><td>10.7%</td></tr> <tr> <td>「レンタカー」</td><td>7.7%</td></tr> <tr> <td>「観光・路線バス」</td><td>6.3%</td></tr> <tr> <td>「自転車」</td><td>2.0%</td></tr> <tr> <td>「バイク」</td><td>0.9%</td></tr> <tr> <td>「タクシー」</td><td>0.1%</td></tr> <tr> <td>「その他」</td><td>2.6%</td></tr> </table> ・ <u>全体を通しての感想などについて</u> ・テナントへの要望や駐車場に対しての意見、土産や野菜などの品揃えや売場面積の拡大に関するものが多かった。 ・全体としては、満足度は高いものとなっており、特に「トイレなどの施設の明るさや清潔さ」、「子供の遊び場」や「Wi-Fi 環境」について高く評価する声が多くあった。 (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 <table> <tr> <td>・施設長</td><td>1名</td></tr> <tr> <td>・副施設長</td><td>1名</td></tr> <tr> <td>・施設管理員</td><td>3名</td></tr> <tr> <td>・清掃、販売員</td><td>5名</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>10名</td></tr> </table> 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。	「乗用車」	69.7%	「徒歩」	10.7%	「レンタカー」	7.7%	「観光・路線バス」	6.3%	「自転車」	2.0%	「バイク」	0.9%	「タクシー」	0.1%	「その他」	2.6%	・施設長	1名	・副施設長	1名	・施設管理員	3名	・清掃、販売員	5名	合計	10名
「乗用車」	69.7%																										
「徒歩」	10.7%																										
「レンタカー」	7.7%																										
「観光・路線バス」	6.3%																										
「自転車」	2.0%																										
「バイク」	0.9%																										
「タクシー」	0.1%																										
「その他」	2.6%																										
・施設長	1名																										
・副施設長	1名																										
・施設管理員	3名																										
・清掃、販売員	5名																										
合計	10名																										

	(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 ・平成28年度イベント実績 別紙2のとおり
6 市民サービスの向上を図るための取組み	(1) 主に千歳市民で構成されている踊りや音楽演奏を行うなど、地元団体との連携した市民参加型ステージイベントを実施することにより発表機会を提供するとともに、千歳高等学校や千歳高等支援学校と連携したイベントや即売会などにより地域の活性化に寄与した。 (2) ポスターの館内掲示、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、インディアン水車まつりや冬期イベント時には、商店街などと連携して集客への取組を実施するとともに、新たに商店街、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」を設立し、情報交換や意見交換を行うなど、連携を密にしながら、賑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、利用者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）	・効果的な集客イベント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んだことにより、施設全体において1,000,000人を超える来場者数を記録した。 ・収支については、物販やテナント収入が想定額を下回ったことが原因で今期は赤字を計上した。 指定管理者の年度別収支計画では、1年目は初期投資等により赤字となり、2年目以降から黒字を計上し収支差額の50%を市に納入する提案がなされおり、今後は収支改善に向

	けた取組について指定管理者と協議を行っていく。 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。 ・ 毎月、様々なイベントを実施したことにより多くの来場者を迎えることができたことは、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、これまでの集客実績、事業収支、アンケート調査の結果などから総合的に判断し、本施設の管理運営状況については良好と評価する。 ・ なお、本施設は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、リニューアルから一定期間が経過することにより集客力や収益力の低下が懸念されることから、引き続き、指定管理者の持つノウハウや経験を生かした魅力あるイベントや特色ある商品の充実を図るとともに、運営委員会等においてテナントや千歳青少年教育財団、地元商店街、市内観光事業者等と連携した効果的な取組を期待する。
--	---

平成 28 年度事業収支

<収入>

(単位: 円)

項 目	決 算
指定管理料	0
テナント収入	33,616,980
その他収入(物販収入)	61,276,925
計	94,893,905

<支出>

(単位: 円)

項 目	決 算
人件費	20,097,085
消耗品費	2,125,749
水道光熱費	10,088,813
商品仕入	42,217,536
広告宣伝費	4,313,307
通信運搬費	538,185
委託料	3,364,811
塵芥処理費	1,500,405
保険料	155,894
リース料	4,756,383
手数料	1,510,470
租税公課	1,586,816
その他諸経費	2,954,342
計	95,209,796
差引額	315,891

平成 28 年度イベント実績

(単位：人)

月	日	イベント	入館者数
4	29・30	花の苗プレゼント	5,021
5	3・4・5	GW イベント	10,539
	8	母の日似顔絵イベント	2,913
6	5	移動動物園	3,280
	19	父の日似顔絵イベント	2,834
		お菓子釣り大会	
7	12	千歳高等支援学校即売会	1,765
	16・17・18	九州・沖縄物産展	8,522
8	6・7・8	一周年イベント	8,637
	20	100 万人達成セレモニー	2,218
		チャレンジ広場	
9	4	ノスタルジックカーフェスティバル	3,189
	17	インディアン水車まつり前夜祭	3,175
10	10	移動動物園	3,130
	29	ハロウィン	2,121
11	6・20・27	ステージイベント	4,279
12	11	ステージイベント	870
	24	クリスマス	758
1	3	餅つき	688
	7	カルタ大会	1,052
	22	ステージイベント	1,044
2	11	ステージイベント	1,186
3	14	千歳高等支援学校即売会	856
	19	ステージイベント	2,046
合計			70,123