

平成 30 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30年4月1日～平成31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	<table><thead><tr><th></th><th>平成30年度</th><th>平成29年度</th></tr></thead><tbody><tr><td>地域振興施設</td><td>581,635</td><td>555,497</td></tr><tr><td>公衆トイレ(24時間)</td><td>246,486</td><td>251,088</td></tr><tr><td>コンビニレジ数</td><td>187,960</td><td>188,428</td></tr><tr><td>合 計</td><td>1,016,081</td><td>995,013</td></tr></tbody></table> 月別利用者数 <table><thead><tr><th></th><th>平成30年度</th><th>平成29年度</th><th>備考</th></tr></thead><tbody><tr><td>4月</td><td>77,397</td><td>76,327</td><td></td></tr><tr><td>5月</td><td>100,605</td><td>103,705</td><td></td></tr><tr><td>6月</td><td>91,625</td><td>92,672</td><td></td></tr><tr><td>7月</td><td>117,814</td><td>115,281</td><td>謎解イベント</td></tr><tr><td>8月</td><td>127,626</td><td>124,937</td><td>謎解イベント</td></tr><tr><td>9月</td><td>105,367</td><td>111,634</td><td>震災</td></tr><tr><td>10月</td><td>107,224</td><td>101,284</td><td>グルメラリー</td></tr><tr><td>11月</td><td>71,828</td><td>66,849</td><td>グルメラリー</td></tr><tr><td>12月</td><td>50,579</td><td>46,960</td><td></td></tr></tbody></table>				平成30年度	平成29年度	地域振興施設	581,635	555,497	公衆トイレ(24時間)	246,486	251,088	コンビニレジ数	187,960	188,428	合 計	1,016,081	995,013		平成30年度	平成29年度	備考	4月	77,397	76,327		5月	100,605	103,705		6月	91,625	92,672		7月	117,814	115,281	謎解イベント	8月	127,626	124,937	謎解イベント	9月	105,367	111,634	震災	10月	107,224	101,284	グルメラリー	11月	71,828	66,849	グルメラリー	12月	50,579	46,960	
	平成30年度	平成29年度																																																								
地域振興施設	581,635	555,497																																																								
公衆トイレ(24時間)	246,486	251,088																																																								
コンビニレジ数	187,960	188,428																																																								
合 計	1,016,081	995,013																																																								
	平成30年度	平成29年度	備考																																																							
4月	77,397	76,327																																																								
5月	100,605	103,705																																																								
6月	91,625	92,672																																																								
7月	117,814	115,281	謎解イベント																																																							
8月	127,626	124,937	謎解イベント																																																							
9月	105,367	111,634	震災																																																							
10月	107,224	101,284	グルメラリー																																																							
11月	71,828	66,849	グルメラリー																																																							
12月	50,579	46,960																																																								

	1月	49,605	48,565	
	2月	49,044	45,343	アロハ祭
	3月	67,367	61,456	
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30年4月1日から平成31年3月31日までの間、利用者アンケートを実施した。 (回収枚数：170枚) ・ <u>性別</u> 「男性」 40.0% 「女性」 59.0% 「未回答」 1.0% ・ <u>年齢</u> 「10代未満」 8.3% 「10～20代」 37.5% 「30～40代」 15.8% 「50～60代」 10.0% 「60代以上」 20.0% 「未回答」 8.4% ・ <u>住まい</u> 「千歳市」 31.7% 「北海道内」 35.0% 「北海道外」 24.3% 「未回答」 9.0% ・ <u>入館者構成</u> 「ひとり」 17.5% 「家族」 56.7% 「知人・友人」 18.3% 「職場」 1.7% 「その他」 5.8% ・ <u>どの媒体で把握したか(複数回答)</u> 「テレビ・ラジオ」 16.7% 「観光情報誌」 20.0% 「フリーペーパー」 3.3%			

	「ホームページ」	10	8%
	「口コミ」	7	5%
	「その他」	37	5%
	「未回答」	4	2%
	・ <u>利用回数</u>		
	「はじめて」	23	3%
	「2回」	8	3%
	「3回以上」	55	8%
	「未回答」	12	6%
	・ <u>利用目的（複数回答）</u>		
	「飲食」	35	0%
	「千歳水族館」	34	2%
	「農産物直売所」	23	3%
	「トイレ」	16	6%
	「インディアン水車」	10	0%
	「お土産購入」	9	2%
	「コンビニ」	8	3%
	「キッズスペース」	6	7%
	「河川敷地等散策」	5	8%
	「情報収集」	3	3%
	「屋外遊具」	2	5%
	「イベント」	2	5%
	「その他」	12	5%
	・ <u>感想</u>		
	「良い」	48	3%
	「どちらかといえば良い」	13	3%
	「普通」	11	6%
	「どちらかという悪い」	8	3%
	「悪い」	4	2%
	「未回答」	14	3%
	・ <u>意見、要望</u>		
	テナント改善要望（味・価格等）	13	件
	施設にゴミ箱を設置して欲しい	6	件
	農産物直売所の要望	6	件
	駐車場に対する苦情・要望	3	件
	イベントに対する苦情・要望	3	件
	物販に対する要望	3	件
	男性トイレの数が少ない	2	件

	両替機が場所がわかりにくい	1 件
	施設内にコインランドリー設置要望	1 件
	温泉が欲しい	1 件
	営業時間に対する要望	1 件
	市独自のアンケート	
	平成30年10月20日、平成31年2月9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：225枚)	
	・ <u>性別</u>	
	「男性」	50%
	「女性」	48%
	「未回答」	2%
	・ <u>年齢</u>	
	「10代」	15%
	「20代」	8%
	「30代」	23%
	「40代」	17%
	「50代」	14%
	「60代」	13%
	「70代」	8%
	「80代」	1%
	「未回答」	1%
	・ <u>住まい</u>	
	「千歳市」	23%
	「北海道内」	37%
	「北海道外」	20%
	「海外」	5%
	「未回答」	15%
	・ <u>来場方法</u>	
	「自家用車」	56%
	「徒歩」	14%
	「レンタカー」	11%
	「路線・観光バス」	10%
	「自転車」	2%
	「その他」	7%

	・ <u>利用頻度</u> 「年数回程度」 3 9 % 「はじめて」 2 7 % 「月 1 回程度」 2 0 % 「週 1 回程度」 7 % 「週複数回」 5 % 「未回答」 2 % ・ <u>利用内容</u> 「トイレ」 1 4 % 「休憩」 1 3 % 「買い物」 1 2 % 「食事」 1 1 % 「千歳水族館」 8 % 「コンビニ」 7 % 「インディアン水車」 6 % 「室内遊具」 5 % 「インフォメーション」 5 % 「せせらぎ水路」 4 % 「野外遊具」 4 % 「授乳室」 3 % 「電気自動車急速充電」 3 % 「イベント」 3 % 「その他」 2 % ・ <u>道の駅の感想</u> 「大変良い」 4 3 % 「良い」 4 7 % 「普通」 8 % 「悪い」 0 % 「未回答」 2 % ・ <u>全体を通しての感想などについて</u> 「サーモンをもっと前面に出してほしい」などの意見もあったが、全体を通して満足度は高いものとなっており、特に「トイレの清潔さ」「子供の遊び場」「食事」を高く評価する声が多かった。
	(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>4 名</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>9 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。 (4) 施設修繕状況 ・なし	・施設長	1 名	・副施設長	1 名	・施設管理員	3 名	・清掃、販売員	4 名	合計	9 名
・施設長	1 名										
・副施設長	1 名										
・施設管理員	3 名										
・清掃、販売員	4 名										
合計	9 名										
5 自主事業の達成状況	(1) 市の仕様書に基づく事業 ・平成30年度イベント実績 別紙2のとおり ・主な事業 謎解きイベント「ブラックサーモンを倒せ」 期 間：7月1日～10月15日 販売数：目標1,000キット、実績2,159キット 石狩管内道の駅グルメラリー 期 間：9月25日～11月30日 販売数：目標300食、実績1,181食 常夏アロハ祭 期 間：2月16日(土)、17日(日) 参加チーム：20団体										
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 P R を図っている。 (3) 施設職員全員が救急救命講習を受講し、安全な施設運営を行っている。 (4) 地元商店街組合に加盟し、イベント時には商店街などと連携して集客への取組を実施している。 また、商店街、水族館、テナント、市、指定管理者等で構成する「道の駅サーモンパーク千歳運営委員会」により情報交換や意見交換を行うほか、平成 30 年度は、リニューアル 3 周年記念事業として、道の駅、水族館が連携した「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。 (6) 北海道胆振東部地震などの災害に時には、施設職員やテナントが協力して、トイレの提供、携帯端末用電源の提供や炊き出しなどを行い、地域住民や旅行者への支援を行った。
7 評価 (総合コメント)	・リニューアルオープンから 3 年が経過し、リニューアル効果が薄れつつある中、新イベントの実施などにより効果的な集客に繋がったほか、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、北海道胆振東部地震の影響により来場者は一時的に減少したが、最終的には施設全体の来場者が 1 0 0 万人台に回復し、過去最高の来場数となった。 ・収支については、3 年が経過し施設の運営が安定してきたことから収支差額が 2,677,740 円となり、2 期連続黒字決算となった。 収支内容については、指定管理者へのヒアリングや支出証拠書類の確認を行った結果、妥当なものと判断する。 収支差額の 50% は市の歳入となる。

	・多彩なイベントの実施により集客に繋げ、過去最高の来場者を迎えることができたほか、収支バランスの適正化により増収増益となったことは、指定管理者ならではのノウハウが施設運営に生かされたものと評価でき、また、アンケートによる利用者からの評価もおおむね良好な結果となっている。 ・以上のことから、平成 30 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、リニューアル効果のから 3 年が経過していることから、より集客効果があるイベントの開催や、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。
--	--

平成 30 年度事業収支

	平成 30 年度	平成 29 年度	増減
指定管理料	0	0	0
テナント収入	36,142,878	34,759,216	1,383,662
物販収入	64,688,070	61,306,303	3,381,767
その他収入	2,386,296	1,499,996	886,300
計	103,217,244	97,565,515	5,651,729

項 目	平成 30 年度	平成 29 年度	増減
人件費	21,452,949	19,516,418	1,936,531
消耗品費	2,100,976	1,615,404	485,572
水道光熱費	11,663,105	10,777,777	885,328
商品仕入	45,780,985	43,936,754	1,844,231
広告宣伝費	1,987,275	3,795,414	1,808,139
通信運搬費	925,153	629,361	295,792
委託料	3,868,977	2,640,504	1,228,473
塵芥処理費	1,984,376	1,637,747	346,629
保険料	159,878	186,196	26,318
リース料	346,548	367,304	20,756
手数料	1,584,658	1,565,758	18,900
租税公課	2,217,767	2,041,336	176,431
減価償却費	3,592,237	4,007,596	415,359
その他諸経費	2,874,620	2,854,533	20,087
計	100,539,504	95,572,102	4,967,402
差引額	2,677,740	1,993,413	684,327

平成 29 年度事業収支の修正について

指定管理者より平成 29 年度の事業収支の修正報告があり次のとおり修正した。

収 入：97,842,966 円→97,565,515 円＝ 277,451 円

支 出：96,204,348 円→95,572,102 円＝ 632,246 円

収 支：1,638,618 円→1,993,413 円＝ 354,795 円

納付額：819,309 円→996,706 円＝ 177,397 円

平成 30 年度イベント実績

(単位：人)

月	日	イベント	入館者数
4	28	ステージイベント（キューバダンス）	4,298
	28・29・30	花の苗プレゼント	15,172
5	3	ステージイベント（マジック・寸劇）	5,047
	3・4・5・6	ミニ鉄道	22,861
	5	ステージイベント（マジック）	6,421
6	10	移動動物園	4,672
7	21	市民ふれあい広場	7,337
8	4	ステージイベント（音楽ライブ）	4,333
	19～31	写真展	47,674
9	2	第4回ノスタルジックカーフェスティバル	6,051
10	8	移動動物園	5,331
	21	ハロウィンイベント	5,191
1	27	交流都市フラワープレゼント	2,277
2	16・17	常夏アロハ祭り	5,347