

令和6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	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	実施事業、実施期間、開館時間及び休館日 ●実施事業：道の駅の管理運営 ●実施期間：令和6年4月1日から令和7年3月31日まで ●地域振興施設開館時間：午前9時から午後5時まで ・飲食物販売所の一部は午前10時から ・地域利便施設は通年24時間 ●休館日：なし ●公衆トイレ（1箇所）開場時間：通年24時間			
2 年間利用者数	（単位：人）			
	項目	令和6年度	令和5年度	増減
	地域振興施設	703,310	426,307	277,003
	公衆トイレ(24時間)	272,105	250,671	21,434
	コンビニレジ数	63,950	36,483	27,467
	合計	1,039,365	713,461	325,904
	（参考）月別利用者数			（単位：人）
	項目	令和6年度	令和5年度	増減
	4月	73,620	27,703	45,917
	5月	90,691	38,901	51,790
	6月	90,787	35,179	55,608
	7月	99,408	46,777	52,631
	8月	119,874	61,248	58,626
	9月	120,507	109,520	10,987
	10月	108,368	109,009	△641
	11月	76,687	77,239	△552
	12月	54,344	51,254	3,090
	1月	52,389	46,841	5,548
	2月	68,049	49,295	18,754
	3月	84,641	60,495	24,146
	○ 令和6年度の利用者は、前年度と比較し 325,904 人（45.7%）増加した。通年営業としたことや各種イベント、団体客受入など満足度向上の取組を積極的に実施したことで増加した。			

3 事業収支  
(決算状況)

(収入)		(単位：円)	
項目	令和6年度	令和5年度	増減
指定管理料	7,272,728	7,272,728	0
事業収入	919,812,906	469,197,572	450,615,334
その他収入	12,661,696	7,775,927	4,885,769
合計	939,747,330	484,246,227	455,501,103

  

(支出)		(単位：円)	
項目	令和6年度	令和5年度	増減
人件費	162,729,545	118,723,961	44,005,584
水道光熱費	26,524,420	16,673,746	9,850,674
清掃衛生費	11,167,404	10,607,824	559,580
広告宣伝費	6,353,782	9,252,247	△2,898,465
販売促進費	14,350,744	30,951,197	△16,600,453
リース料	37,113,660	17,234,025	19,879,635
消耗品費	13,152,043	28,128,284	△14,976,241
保険料	81,282	553,708	△472,426
委託料	43,044,382	34,342,238	8,702,144
商品仕入	542,788,761	284,160,597	258,628,164
修繕費	5,493,790	5,797,716	△303,926
手数料	27,822,349	14,582,063	13,240,286
租税公課	149,600	532,600	△383,000
通信運搬費	1,076,988	793,178	283,810
その他諸経費	1,696,142	8,064,441	△6,368,299
営業外支出	4,543,282	2,040,456	2,502,826
納入金	23,174,096	11,732,111	11,441,985
合計	921,262,270	594,170,392	327,091,878

  

差引額	18,485,060	△109,924,165	128,409,225
-----	------------	--------------	-------------

※当該指定管理者は企業会計基準を採用

※税抜経理方式を採用

- 収支について、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。
- 収入は利用者が増加したことにより、前年度と比べ、455,501,103円増加した。支出は販売促進費や消耗品費などの初期経費が減少した一方、通年営業や売上げの増加に伴い、人件費、水道光熱費、商品仕入などが増加したことから327,091,878円増加した。差引額は前年度と比べ、128,409,225円増加し、18,485,060円となった。

	<p>&lt;指定管理者との協定に基づく納入金&gt; 市に対する納入金は、収入（消費税等込額）1,006,221,488円の2.5%に相当する25,155,537円となった。</p>																																																			
<p>4 管理運営状況</p>	<p>(1)利用者からの評価</p> <p>① 指定管理者が実施した利用者アンケート 実施期間：令和6年4月1日～令和7年3月31日 【回収枚数：79枚】</p> <p>② 市が実施した利用者アンケート 1回目 令和6年9月28日 2回目 令和7年1月12日 【回収枚数：213枚】</p> <p>③ アンケート結果概要</p> <p>性別</p> <table border="1" data-bbox="504 922 1136 1108"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>指定管理者</th> <th>市</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>男性</td> <td>42%</td> <td>41%</td> </tr> <tr> <td>女性</td> <td>54%</td> <td>58%</td> </tr> <tr> <td>未回答</td> <td>4%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>年齢</p> <table border="1" data-bbox="504 1198 1136 1518"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>指定管理者</th> <th>市</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10代未満</td> <td>16%</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>10～20代</td> <td>20%</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>30～40代</td> <td>22%</td> <td>44%</td> </tr> <tr> <td>50～60代</td> <td>23%</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>70代以上</td> <td>16%</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>未回答</td> <td>3%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>住まい</p> <table border="1" data-bbox="504 1608 1136 1886"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>指定管理者</th> <th>市</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>千歳市</td> <td>14%</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>北海道内</td> <td>53%</td> <td>56%</td> </tr> <tr> <td>北海道外</td> <td>32%</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>海外</td> <td>—</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>未回答</td> <td>1%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	項目	指定管理者	市	男性	42%	41%	女性	54%	58%	未回答	4%	0%	項目	指定管理者	市	10代未満	16%	—	10～20代	20%	24%	30～40代	22%	44%	50～60代	23%	30%	70代以上	16%	1%	未回答	3%	0%	項目	指定管理者	市	千歳市	14%	14%	北海道内	53%	56%	北海道外	32%	30%	海外	—	0%	未回答	1%	0%
項目	指定管理者	市																																																		
男性	42%	41%																																																		
女性	54%	58%																																																		
未回答	4%	0%																																																		
項目	指定管理者	市																																																		
10代未満	16%	—																																																		
10～20代	20%	24%																																																		
30～40代	22%	44%																																																		
50～60代	23%	30%																																																		
70代以上	16%	1%																																																		
未回答	3%	0%																																																		
項目	指定管理者	市																																																		
千歳市	14%	14%																																																		
北海道内	53%	56%																																																		
北海道外	32%	30%																																																		
海外	—	0%																																																		
未回答	1%	0%																																																		

利用目的（複数回答）

項目	指定管理者	市
飲食	20%	16%
買い物	29%	16%
コンビニ	1%	6%
キッズスペース	2%	5%
屋外遊具	0%	4%
情報収集	2%	12%
トイレ	10%	14%
散策	3%	—
休憩	—	12%
授乳室	—	2%
電気自動車充電	—	1%
せせらぎ水路	—	7%
千歳水族館	15%	0%
インディアン水車	4%	7%
イベント	2%	0%
その他	9%	0%
未回答	2%	0%

感想

項目	指定管理者	市
大変良い	—	54%
良い	51%	38%
どちらかといえば良い	20%	—
普通	15%	7%
どちらかといえば悪い	4%	—
悪い	6%	1%
未回答	4%	0%

○自由意見、要望

館内については、施設の清潔さや活気が高く評価された。  
 飲食・物販については充実度や質の良さを評価するコメントが多かった。一方、混雑や来場者数に対する施設の狭さに対する意見もあり、今後は充実度の高さに加え、より快適な施設を目指すため、さらなる工夫が期待される。

【指定管理者の独自アンケート項目】

入館者構成

項目	指定管理者
ひとり	15%
家族	68%
知人・友人	11%
職場	1%
その他	1%
未回答	3%

どの媒体で把握したか（複数回答）

項目	指定管理者
ホームページ	16%
観光情報誌	16%
テレビ・ラジオ	10%
口コミ	10%
フリーペーパー	0%
その他	35%
未回答	11%

利用回数

項目	指定管理者
はじめて	28%
2回	16%
3回以上	51%
未回答	5%

【市独自のアンケート項目】

来場方法

項目	市
自家用車	71%
レンタカー	16%
徒歩	7%
路線・観光バス	5%
自転車	0%
その他	1%

利用頻度

項目	市
年数回程度	38%
月1回程度	10%
はじめて	46%
週1回程度	5%
週複数回	1%
未回答	0%

(2) 事業報告書・現地調査に基づく評価

月例報告書及び年度終了後の事業報告書により、施設運営に関する業務、施設使用に関する業務、道の駅管理に関する業務、安全管理等に関する業務や施設及び設備の維持、管理に関する業務など、協定に係る業務について適正に行ったと評価する。

なお、自主事業については「5 自主事業の達成状況」のとおり。

(3) 職員配置、緊急対応、意見・要望・苦情対応及び個人情報管理

① 職員配置

・ 駅長	1 名
・ 店長	2 名
・ 正規雇用	23 名
・ パート・アルバイト等	45 名
合計	71 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。

(4) 施設修繕状況

協定書第 17 条により、年間 110 万円（消費税等込額）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、随時協議のもと総額 716,103 円、計 8 件の修繕を行った。

<p>5 自主事業の達成状況</p>	<p>指定管理の提案による事業の実施状況</p> <p>① イベントの開催</p> <p>地域の賑わい創出のため、季節ごとのイベントを多数開催し、利用者の増加や市民サービスの向上に努めた。</p> <p>イベント詳細については、次のとおり。</p> <table border="1" data-bbox="568 432 1366 1352"> <thead> <tr> <th>期 間</th> <th>概 要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>3/18~4/15</td><td>春フェア</td></tr> <tr><td>4/27~5/6</td><td>GW イベント</td></tr> <tr><td>5/7~5/12</td><td>母の日フェア</td></tr> <tr><td>5/20~6/16</td><td>父の日フェア</td></tr> <tr><td>6/20~</td><td>初夏フェア</td></tr> <tr><td>7/6</td><td>猿回しイベント</td></tr> <tr><td>7/7、7/8</td><td>七夕フェア</td></tr> <tr><td>7/25</td><td>とうきびキッチンカー</td></tr> <tr><td>8/10~8/18</td><td>お盆イベント</td></tr> <tr><td>8/24~9/1</td><td>1周年祭イベント</td></tr> <tr><td>9/14~9/16</td><td>おかえりサーモン祭り</td></tr> <tr><td>9/21~9/23</td><td>インディアン水車祭り</td></tr> <tr><td>10/12~10/14</td><td>ありがとうサーモン祭り</td></tr> <tr><td>11/2~11/11</td><td>さよならサーモン祭り</td></tr> <tr><td>12/21~12/31</td><td>冬の大感謝祭</td></tr> <tr><td>1/20~1/31</td><td>恵方巻事前予約</td></tr> <tr><td>1/10</td><td>110番の日</td></tr> <tr><td>2/1~2/16</td><td>生活応援感謝祭</td></tr> <tr><td>3/15~3/30</td><td>リニューアル 555 日感謝祭</td></tr> </tbody> </table>	期 間	概 要	3/18~4/15	春フェア	4/27~5/6	GW イベント	5/7~5/12	母の日フェア	5/20~6/16	父の日フェア	6/20~	初夏フェア	7/6	猿回しイベント	7/7、7/8	七夕フェア	7/25	とうきびキッチンカー	8/10~8/18	お盆イベント	8/24~9/1	1周年祭イベント	9/14~9/16	おかえりサーモン祭り	9/21~9/23	インディアン水車祭り	10/12~10/14	ありがとうサーモン祭り	11/2~11/11	さよならサーモン祭り	12/21~12/31	冬の大感謝祭	1/20~1/31	恵方巻事前予約	1/10	110番の日	2/1~2/16	生活応援感謝祭	3/15~3/30	リニューアル 555 日感謝祭
期 間	概 要																																								
3/18~4/15	春フェア																																								
4/27~5/6	GW イベント																																								
5/7~5/12	母の日フェア																																								
5/20~6/16	父の日フェア																																								
6/20~	初夏フェア																																								
7/6	猿回しイベント																																								
7/7、7/8	七夕フェア																																								
7/25	とうきびキッチンカー																																								
8/10~8/18	お盆イベント																																								
8/24~9/1	1周年祭イベント																																								
9/14~9/16	おかえりサーモン祭り																																								
9/21~9/23	インディアン水車祭り																																								
10/12~10/14	ありがとうサーモン祭り																																								
11/2~11/11	さよならサーモン祭り																																								
12/21~12/31	冬の大感謝祭																																								
1/20~1/31	恵方巻事前予約																																								
1/10	110番の日																																								
2/1~2/16	生活応援感謝祭																																								
3/15~3/30	リニューアル 555 日感謝祭																																								
<p>6 市民サービスの向上を図るための取組み</p>	<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) フードコートに食券機やモニターを設置し、円滑なサービスの提供を図った。</p> <p>(5) 市民還元を目的として、物販の特別価格イベントを不定期に実施した。</p>																																								

<p>7 評価 (総合コメント)</p>	<p>(1) 来場者数は、1,039,365人(前年度比145.7%)、収入は939,747,330円(前年度比194.1%)となり、指定管理開始後初めての通年営業としたことやイベント、団体客の受入など満足度向上の取組を積極的に実施したことにより、前年度から大幅に増加したことは評価できる。</p> <p>(2) 収支については、売上げの増加や支出の見直しなどにより、1800万ほどの利益をあげ、千歳市への納入金についても、指定管理料である800万円を大幅に上回ったことは評価できる。</p> <p>(3) 集客実績、事業収支及び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。</p> <p>(4) 食券機の言語選択やQRコードを用いた多言語メニューの整備により多言語対応を行い、海外観光客向けへのサービス向上が図られていると評価できる。</p> <p>(5) アンケート結果においては施設の清潔さや活気、飲食、物販の充実により多くの来場者が満足度を感じている一方で、混雑や来場者数に対する施設の狭さに課題があり、今後の満足度向上のためにさらなる工夫が求められる。</p> <p>以上により、道の駅の管理運営に関して、適切に行ったと評価でき、今後においても市の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組を期待する。</p>
--------------------------	--