

令和2年度 指定管理者モニタリング結果

施設名	千歳市サーモンパーク（千歳市道の駅（地域振興施設等）） 以下、「道の駅」という。
指定管理者	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社
指定期間	平成27年4月1日から令和5年3月31日まで
評価担当	観光スポーツ部観光課

1 実施事業及び内容等	<p>実施事業：道の駅の管理運営 実施期間：令和2年4月1日～令和3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</p>			
2 年間利用者数	（単位：人）			
		令和2年度	令和元年度	
	地域振興施設	478,573	605,035	
	公衆トイレ(24時間)	190,690	248,309	
	コンビニレジ数	151,339	191,538	
	合計	820,602	1,044,882	
	月別利用者数 （単位：人）			
		令和2年度	令和元年度	備考
	4月	52,315	84,056	緊急事態宣言・ 売店等の一時閉鎖
	5月	59,364	108,895	緊急事態宣言・ 売店等の一時閉鎖
	6月	67,666	99,718	
	7月	83,828	115,289	
	8月	99,128	127,977	
	9月	97,394	119,743	グルメラリー
	10月	92,971	105,238	グルメラリー
	11月	65,122	71,933	グルメラリー
	12月	50,756	50,190	グルメラリー

	1月	48,922	55,385	グルメラリー
	2月	43,749	49,456	
	3月	59,387	57,002	謎解イベント
3 事業収支 (決算状況)	(1) 指定管理に係る経費収支状況 別紙1のとおり			
4 管理運営状況	(1) 利用者からの評価 指定管理者が実施したアンケート 令和2年4月1日から令和3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： 48枚)			
	・ <u>性別</u>			
		令和2年度	令和元年度	増減
	男性	61%	42%	19%
	女性	35%	58%	23%
	未回答	4%	0%	4%
	・ <u>年齢</u>			
		令和2年度	令和元年度	増減
	10代未満	13%	5%	8%
	10～20代	19%	26%	7%
	30～40代	21%	24%	3%
	50～60代	27%	26%	1%
	70代以上	8%	11%	3%
	未回答	12%	8%	4%
	・ <u>住まい</u>			
		令和2年度	令和元年度	増減
	千歳市	35%	27%	8%
	北海道内	40%	42%	2%
	北海道外	23%	26%	3%
	未回答	2%	5%	3%
	・ <u>入館者構成</u>			
		令和2年度	令和元年度	増減
	ひとり	40%	24%	16%
	家族	33%	47%	14%
	知人・友人	17%	18%	1%
	職場	2%	3%	1%
	その他	6%	8%	2%

未回答	2%	0%	2%
-----	----	----	----

・ どの媒体で把握したか（複数回答）

	令和2年度	令和元年度	増減
ホームページ	19%	19%	0%
観光情報誌	12%	24%	12%
テレビ・ラジオ	8%	7%	1%
口コミ	4%	12%	8%
フリーペーパー	4%	7%	3%
その他	45%	29%	16%
未回答	8%	2%	6%

・ 利用回数

	令和2年度	令和元年度	増減
はじめて	29%	24%	5%
2回	6%	11%	5%
3回以上	63%	53%	10%
未回答	2%	12%	10%

・ 利用目的（複数回答）

	令和2年度	令和元年度	増減
トイレ	16%	13%	3%
飲食	15%	17%	2%
農産物直売所	14%	14%	0%
千歳水族館	14%	12%	2%
お土産購入	11%	8%	3%
インディアン水車	9%	8%	1%
情報収集	6%	2%	4%
散策	4%	8%	4%
コンビニ	2%	3%	1%
屋外遊具	1%	5%	4%
キッズスペース	0%	5%	5%
イベント	0%	1%	1%
その他	7%	4%	3%
未回答	1%	0%	1%

・ 感想

	令和2年度	令和元年度	増減
良い	48%	47%	1%
どちらかといえは良い	19%	11%	8%

普通	11%	16%	5%
どちらかといえは悪い	8%	8%	0%
悪い	8%	8%	0%
未回答	6%	10%	4%

・ 意見、要望

- ・ 清潔感の評価
- ・ 職員の対応に関する苦情・要望
- ・ 他の利用者に関する苦情
- ・ 営業時間に対する要望
- ・ トイレの修繕についての要望
- ・ 観光案内の充実に関する意見
- ・ 売店の魅力向上に関する要望
- ・ キャッシュレス対応の要望
- ・ ゴミ箱設置についての要望

市独自のアンケート

令和2年8月9日、令和2年12月19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：240枚)

・ 性別

	令和2年度	令和元年度	増減
男性	52%	51%	1%
女性	47%	46%	1%
未回答	1%	3%	2%

・ 年齢

	令和2年度	令和元年度	増減
10代	3%	3%	0%
20代	10%	13%	3%
30代	18%	22%	4%
40代	27%	26%	1%
50代	26%	13%	13%
60代	9%	15%	6%
70代	5%	7%	2%
80代	2%	1%	1%
未回答	0%	0%	0%

・ 住まい

	令和2年度	令和元年度	増減

千歳市	29%	22%	7%
北海道内	55%	54%	1%
北海道外	12%	17%	5%
海外	1%	1%	0%
未回答	3%	6%	3%

・ 来場方法

	令和2年度	令和元年度	増減
自家用車	75%	70%	5%
レンタカー	8%	15%	7%
徒歩	13%	7%	6%
路線・観光バス	2%	2%	0%
自転車	1%	2%	1%
その他	1%	4%	3%

・ 利用頻度

	令和2年度	令和元年度	増減
年数回程度	45%	48%	3%
月1回程度	23%	19%	4%
はじめて	17%	18%	1%
週1回程度	10%	7%	3%
週複数回	5%	6%	1%
未回答	0%	2%	2%

・ 利用内容

	令和2年度	令和元年度	増減
トイレ	16%	14%	2%
買い物	16%	11%	5%
休憩	14%	13%	1%
食事	11%	12%	1%
千歳水族館	9%	10%	1%
インディアン水車	6%	8%	2%
コンビニ	6%	6%	0%
せせらぎ水路	5%	5%	0%
インフォメーション	5%	5%	0%
野外遊具	4%	4%	0%
室内遊具	4%	4%	0%
授乳室	2%	2%	0%
電気自動車充電	1%	2%	1%
イベント	0%	3%	3%
その他	1%	1%	0%

・道の駅の感想

	令和2年度	令和元年度	増減
大変良い	36%	46%	10%
良い	53%	48%	5%
普通	11%	5%	6%
悪い	0%	0%	0%
未回答	0%	1%	1%

・全体を通しての感想などについて

「きれい」という感想が多く、施設内、特にトイレの清潔感が好評の要因となっている。「公園」「水族館」を評価する声も多く、家族連れには特に評価されている。買い物の利用が多いという結果から、物販の品揃えも高評価を得ている。

(2) 事業報告書・現地調査に基づく評価

- ・実施事業は月例報告書及び年度終了後の事業報告書により、適正に市に報告している。
- ・施設の維持管理についても業務仕様書に基づき適正に行っている。

(3) 職員配置、緊急対応、意見・要望・苦情対応、個人情報管理

職員配置

・施設長	1名
・副施設長	1名
・施設管理員	3名
・清掃、販売員	4名
合計	9名

緊急時の対応

- ・マニュアルや緊急連絡網を作成し、対応している。

意見・要望・苦情対応、個人情報の管理

- ・道の駅正面入り口に「アンケートボックス」を設置し、意見、要望を収集している。
- また、これらに対しては迅速な対応に努めているほか、市に対し定期報告を行っている。

(4) 施設修繕状況

	<ul style="list-style-type: none"> ・なし
5 自主事業の達成状況	<p>(1) 市の仕様書に基づく事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度イベント実績 別紙2のとおり ・主な事業 石狩管内道の駅グルメラリー 期 間：令和2年9月19日～令和3年1月31日 販売数：目標1,200食、実績810食 アイヌの世界を旅するリアル謎解きゲーム 「めざせ！約束の海」 期 間：令和3年3月20日～（開催中） 販売数：目標1,000キット
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を図っている。</p> <p>(2) 施設職員全員が救急救命講習を受講し、安全な施設運営を行っている。</p> <p>(3) 地元商店街組合に加盟し、イベント時には商店街などと連携して集客への取組を実施している。 令和2年度は道の駅と水族館が連携しアイヌをテーマとした「謎解きイベント」を開催するなど、連携を密にしながら販わいの創出を図った。</p> <p>(4) インフォメーションカウンターに案内人を配置し、地元観光資源の紹介や市内施設の案内を行うなど、利用客へのサービス向上を図っている。 また、案内に関わる施設職員は「北海道観光マイスター」の資格を取得している。</p>
7 評価 (総合コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍において、換気や消毒などの感染症対策を徹底し、また、謎解き等の密を避けたイベントの実施やテナントの販売促進支援など、積極的に施設の魅力づくりに取組み、来場者は820,602人（前年度比21%減）となった。 ・令和2年4月18日から5月31日まで感染症拡大防止の観点から市の公共施設が臨時休館となった際も、道の駅には休憩機能や情報提供機能の側面があることから、売店やフードコートの一部閉鎖を行ったうえで営業を継続した。 ・収支については、上記により売店収益やテナント料収入が

	<p>減少し、収支差額 - 6,787,795 円となった。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。</p> <p>なお、売店等の一時閉鎖は不可抗力による事業の中断であると判断し、令和3年第2回定例会補正予算により市が赤字相当分を負担することとした。</p> <ul style="list-style-type: none">・コロナ禍においても道の駅としての機能を維持し、多くの来場者を迎えたことは指定管理者ならではのノウハウが施設運営に活かされたものと評価でき、また、アンケートによる利用者からの評価もおおむね良好な結果となっている。・以上のことから、令和2年度の集客実績、事業収支、アンケート調査の結果などを総合的に判断し、本施設の管理運営状況は良好であると評価する。・本施設は観光や行政に関わる情報提供など公的役割のほか、飲食店や直売所など商業施設としての側面が強い公共施設であり、今後も積極的なイベントの開催や、特色ある商品の充実を図るとともに、「道の駅運営委員会」等におけるテナントや千歳青少年教育財団、地元商店街、市内観光事業者等や石狩管内の道の駅とも連携した効果的な取組を期待する。
--	--

令和 2 年度事業収支

(単位：円)

	令和 2 年度	令和元年度	増減
指定管理料	0	0	0
テナント収入	30,038,080	36,108,371	6,070,291
物販収入	44,113,243	69,899,873	25,786,630
その他収入	2,126,511	5,802,511	3,676,000
計	76,277,834	111,810,755	35,532,921

	令和 2 年度	令和元年度	増減
人件費	22,679,887	21,897,162	782,725
消耗品費	2,191,313	3,096,782	905,469
水道光熱費	10,680,772	12,022,385	1,341,613
商品仕入	30,952,319	50,023,771	19,071,452
広告宣伝費	696,123	1,539,114	842,991
通信運搬費	798,186	919,833	121,647
委託料	3,491,193	3,692,957	201,764
塵芥処理費	2,233,736	2,747,765	514,029
保険料	163,090	119,527	43,563
リース料	369,776	350,344	19,432
手数料	1,726,584	1,599,290	127,294
租税公課	1,977,729	2,495,518	517,789
減価償却費	2,235,752	3,390,103	1,154,351
その他諸経費	2,869,169	5,263,596	2,394,427
計	83,065,629	109,158,147	26,092,518
差引額	6,787,795	2,652,608	9,440,403

令和 2 年度イベント実績

(単位：人)

日程	イベント	入館者数
11月7日(土)	麒麟ビール・カルビー合同サンプリングイベント	3,081
3月13日(土)	麒麟ビール・カルビー・岩塚製菓合同サンプリングイベント	2,482