

平成29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日から平成35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	<p>実施事業：道の駅の管理運営 実施期間：平成29年4月1日～平成30年3月31日 地域振興施設開館時間</p> <p>(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	<p>年間利用者数 995,013人 （4月1日から3月31日まで）</p> <p>（1）地域振興施設 251,088人 （2）公衆トイレ（24時間） 270,039人 （4月1日から3月31日まで）</p> <p>（3）コンビニレジ数 188,428人 （4月1日から3月31日まで）</p> <p>月別利用者数</p> <table border="1"> <tr> <td>平成29年 4月</td> <td>76,327人</td> </tr> <tr> <td>5月</td> <td>103,705人</td> </tr> <tr> <td>6月</td> <td>92,672人</td> </tr> <tr> <td>7月</td> <td>115,281人</td> </tr> <tr> <td>8月</td> <td>124,937人</td> </tr> </table>	平成29年 4月	76,327人	5月	103,705人	6月	92,672人	7月	115,281人	8月	124,937人
平成29年 4月	76,327人										
5月	103,705人										
6月	92,672人										
7月	115,281人										
8月	124,937人										

	9月	111,634人																																
	10月	101,284人																																
	11月	66,849人																																
	12月	46,960人																																
	平成30年 1月	48,565人																																
	2月	45,343人																																
	3月	61,456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	<p>(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29年4月1日から平成30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：185枚)</p> <p>・<u>性別</u></p> <table> <tbody> <tr> <td>「男性」</td> <td>32.5%</td> </tr> <tr> <td>「女性」</td> <td>61.0%</td> </tr> <tr> <td>「未回答」</td> <td>6.5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>・<u>年齢</u></p> <table> <tbody> <tr> <td>「10代未満」</td> <td>16.8%</td> </tr> <tr> <td>「10～20代」</td> <td>25.9%</td> </tr> <tr> <td>「30～40代」</td> <td>12.4%</td> </tr> <tr> <td>「50～60代」</td> <td>21.1%</td> </tr> <tr> <td>「60代以上」</td> <td>10.3%</td> </tr> <tr> <td>「未回答」</td> <td>13.5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>・<u>住まい</u></p> <table> <tbody> <tr> <td>「千歳市」</td> <td>28.7%</td> </tr> <tr> <td>「北海道内」</td> <td>37.3%</td> </tr> <tr> <td>「北海道外」</td> <td>25.9%</td> </tr> <tr> <td>「未回答」</td> <td>8.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>・<u>入館者構成</u></p> <table> <tbody> <tr> <td>「ひとり」</td> <td>15.1%</td> </tr> <tr> <td>「家族」</td> <td>53.0%</td> </tr> <tr> <td>「知人・友人」</td> <td>14.6%</td> </tr> </tbody> </table>		「男性」	32.5%	「女性」	61.0%	「未回答」	6.5%	「10代未満」	16.8%	「10～20代」	25.9%	「30～40代」	12.4%	「50～60代」	21.1%	「60代以上」	10.3%	「未回答」	13.5%	「千歳市」	28.7%	「北海道内」	37.3%	「北海道外」	25.9%	「未回答」	8.1%	「ひとり」	15.1%	「家族」	53.0%	「知人・友人」	14.6%
「男性」	32.5%																																	
「女性」	61.0%																																	
「未回答」	6.5%																																	
「10代未満」	16.8%																																	
「10～20代」	25.9%																																	
「30～40代」	12.4%																																	
「50～60代」	21.1%																																	
「60代以上」	10.3%																																	
「未回答」	13.5%																																	
「千歳市」	28.7%																																	
「北海道内」	37.3%																																	
「北海道外」	25.9%																																	
「未回答」	8.1%																																	
「ひとり」	15.1%																																	
「家族」	53.0%																																	
「知人・友人」	14.6%																																	

	「職場」	1 . 1 %
	「その他」	6 . 5 %
	「未回答」	9 . 7 %
	・ <u>どの媒体で把握したか（複数回答）</u>	
	「テレビ・ラジオ」	11 . 9 %
	「観光情報誌」	18 . 4 %
	「フリーペーパー」	6 . 5 %
	「ホームページ」	17 . 3 %
	「口コミ」	12 . 4 %
	「その他」	27 . 0 %
	「未回答」	10 . 8 %
	・ <u>利用回数</u>	
	「はじめて」	34 . 6 %
	「2回」	10 . 8 %
	「3回以上」	38 . 9 %
	「未回答」	15 . 7 %
	・ <u>利用目的（複数回答）</u>	
	「飲食」	31 . 3 %
	「農産物直売所」	18 . 4 %
	「お土産購入」	18 . 9 %
	「コンビニ」	10 . 8 %
	「キッズスペース」	8 . 6 %
	「屋外遊具」	6 . 5 %
	「情報収集」	3 . 2 %
	「トイレ」	15 . 1 %
	「河川敷地等散策」	6 . 0 %
	「千歳水族館」	32 . 4 %
	「インディアン水車」	11 . 3 %
	「イベント」	4 . 3 %
	「その他」	9 . 7 %
	「未回答」	10 . 8 %
	・ <u>感想</u>	
	「良い」	51 . 9 %
	「どちらかといえば良い」	7 . 0 %
	「普通」	11 . 4 %
	「どちらかという悪い」	5 . 9 %
	「悪い」	4 . 3 %
	「未回答」	19 . 5 %

・ 意見、要望

テナント改善要望（味・価格等）	11件
施設にゴミ箱を設置して欲しい	6件
農産物直売所の改善要望	4件
駐車場に対する苦情	2件
千歳市内の情報提供強化	1件
キッズスペース通路が狭い	1件
男性トイレの数が少ない	4件
イベントに対する苦情（騒音等）	2件
フードコート席数増加要望	1件
コインロッカー設置要望	1件
物販に対する要望	4件
乳児用の椅子設置要望	1件

市独自のアンケート

平成27年8月22日から平成28年2月25日までの間、計6回にわたり利用者アンケートを実施した。

（回収枚数：517枚）

・ 性別

「男性」	42.9%
「女性」	57.1%

・ 住まい

「千歳市」	36.2%
「北海道内」	53.0%
「北海道外」	10.4%
「海外」	0.4%

・ リニューアルオープンした感想

「良かった」	79.2%
「普通」	15.1%
「悪かった」	5.7%

・ 利用頻度

「はじめて」	38.2%
「年数回程度」	41.1%
「月1回程度」	12.5%
「週1回程度」	8.2%

・利用目的

「センター施設」	51.5%
「屋外遊具」	3.1%
「トイレ」	9.4%
「河川敷地等散策」	0.6%
「千歳水族館」	22.3%
「インディアン水車」	10.3%
「イベント」	1.5%
「その他」	1.3%

・来場方法

「乗用車・レンタカー」	81.3%
「徒歩」	9.4%
「二輪車」	0.3%
「自転車」	0.8%
「観光・路線バス」	5.2%
「タクシー」	0.8%
「JR」	2.0%
「その他」	0.2%

・全体を通しての感想などについて

・リニューアルオープンしてから10月頃までは駐車場に対する指摘や意見が多く、秋から冬にかけては土産や野菜などの品揃えに対するものが多かった。

・しかし、総じて満足度は高いものとなっており、「トイレなどの施設の明るさや清潔さ」や「子供の遊び場」について高く評価する声も多くあった。

(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

・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

	<p>緊急時の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルや緊急連絡網を作成し、対応している。 <p>意見・要望・苦情対応、個人情報の管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>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。</p> <p>(4) 施設修繕状況</p> <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"> ・平成29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	<p>(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し、発表機会の提供や千歳高等学校・千歳高等支援学校とイベントや即売会を実施など、地域の活性化に寄与した。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 施設管理者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>(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し、賑わいの創出を図った。</p> <p>(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。 施設管理者の半数が「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"> ・リニューアルオープンした初年度は、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、施設全体において計画を超える来場者数を記録した。

	<ul style="list-style-type: none">・ 今期の収支は赤字を計上しているが、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%を市に納入することで提案がなされており、赤字幅も計画の想定額より小さいことから収支計画は妥当なものと判断する。・ また、節目に実施したイベントにおいて、有名芸能人や多彩な出し物など効果的な演出を図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、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の低下が懸念されることから、今後も引き続き、指定管理者の持つノウハウや経験を生かし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、出店者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り組みを期待する。・ また、市の業務仕様書で示した「市や千歳青少年教育財団、指定管理者、出店者等で構成する（仮称）道の駅運営協議会の設置」や、指定管理者が提案した「観光マイスターの資格を持つ職員の配置」については未着手となっていることから、計画に基づき早期の実行を求める。
--	---

平成 29 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	34,019,200
その他収入(物販収入)	63,823,766
計	97,842,966

<支出>

(単位:円)

項目	決算
人件費	19,455,658
消耗品費	1,836,404
水道光熱費	10,777,775
商品仕入	43,936,756
広告宣伝費	3,795,414
通信運搬費	629,360
委託料	2,880,000
塵芥処理費	1,637,747
保険料	186,197
リース料	4,695,509
手数料	1,565,760
租税公課	1,734,782
その他諸経費	3,072,986
計	96,204,348
差引額	1,638,618

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	千歳支援高等学校即売会	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

平成 29 年度イベント実績

(単位：人)

月	日	イベント	入館者数
4	2	ステージイベント(キューバダンス)	3,382
	16	ステージイベント(音楽ライブ)	3,971
5	3	ステージイベント(マジック)	7,030
	4	ステージイベント(マジック)	7,573
	7	ステージイベント(千歳高等学校 BSC 部)	5,300
	3・4・5・6・7	ミニ鉄道	33,100
6	11	移動動物園	4,398
7	9	詞人 くまさんパフォーマンス	4,865
	17	サンリオキャラクター ミニステージ	4,771
8	19・20	ミニ鉄道	9,774
9	3	ノスタルジックカーフェスティバル	5,914
	17・18	2017 インディアン水車まつり	11,743
10	9	移動動物園	5,188
	28	ハロウィン	3,668
12	3	ステージイベント(フラダンス)	2,156
	24	ステージイベント(鼻笛演奏)	1,883
1	6	かるた大会	2,050
	21	ステージイベント(空手パフォーマンス)	2,008
		ステージイベント(キューバダンス)	
	27	交流都市フラワープレゼント	1,896
3	24・25	ステージイベント(音楽ライブ)	2,750

合計

123,420