

令和4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</p> <p>●実施期間：令和4年4月1日～令和5年3月31日</p> <p>●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</p> <p>(2) 情報発信コーナー 午前9時から午後5時まで</p> <p>(3) 地域特産物販売所 午前9時から午後5時まで</p> <p>(4) 農産物販売所 午前9時から午後6時まで</p> <p>(5) 飲食物販売所</p> <p>① フードコート 午前10時から午後6時まで</p> <p>② レストラン 午前11時から午後8時30分まで</p> <p>(6) 地域利便施設 通年24時間</p> <p>●休館日：年末年始</p> <p>●公衆トイレ（1箇所）開場時間 通年24時間</p> <p>●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4年度	令和3年度	
	地域振興施設	608,013	487,880	
	公衆トイレ(24時間)	235,414	193,398	
	コンビニレジ数	158,886	152,449	
	合 計	1,002,313	833,727	
	※月別利用者数（単位：人）			
		令和4年度	令和3年度	備考
	4月	77,101	67,866	
	5月	95,787	72,367	
	6月	87,800	68,080	
	7月	108,422	89,778	
	8月	114,003	96,316	
	9月	107,622	86,473	
	10月	106,121	88,512	
	11月	90,449	68,943	
	12月	52,940	54,253	
	1月	50,791	43,303	
	2月	54,201	40,670	
	3月	57,076	57,166	3/19 でテナント終了

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</p> <p>① 指定管理者が実施したアンケート 令和4年4月1日から令和5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： 92枚)</p> <p>・ <u>性別</u></p> <table border="1" data-bbox="507 577 1353 763"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和4年度</th> <th>令和3年度</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>男性</td> <td>40%</td> <td>34%</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>女性</td> <td>58%</td> <td>62%</td> <td>△4%</td> </tr> <tr> <td>未回答</td> <td>2%</td> <td>4%</td> <td>△2%</td> </tr> </tbody> </table> <p>・ <u>年齢</u></p> <table border="1" data-bbox="507 898 1353 1218"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和4年度</th> <th>令和3年度</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10代未満</td> <td>20%</td> <td>10%</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>10～20代</td> <td>17%</td> <td>28%</td> <td>△11%</td> </tr> <tr> <td>30～40代</td> <td>32%</td> <td>15%</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>50～60代</td> <td>21%</td> <td>19%</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>70代以上</td> <td>6%</td> <td>11%</td> <td>△5%</td> </tr> <tr> <td>未回答</td> <td>4%</td> <td>17%</td> <td>△13%</td> </tr> </tbody> </table> <p>・ <u>住まい</u></p> <table border="1" data-bbox="507 1352 1353 1583"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和4年度</th> <th>令和3年度</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>千歳市</td> <td>40%</td> <td>47%</td> <td>△7%</td> </tr> <tr> <td>北海道内</td> <td>35%</td> <td>38%</td> <td>△3%</td> </tr> <tr> <td>北海道外</td> <td>22%</td> <td>13%</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>未回答</td> <td>3%</td> <td>2%</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>・ <u>入館者構成</u></p> <table border="1" data-bbox="507 1718 1353 2038"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和4年度</th> <th>令和3年度</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ひとり</td> <td>23%</td> <td>21%</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>家族</td> <td>49%</td> <td>36%</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>知人・友人</td> <td>23%</td> <td>31%</td> <td>△8%</td> </tr> <tr> <td>職場</td> <td>1%</td> <td>2%</td> <td>△1%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>1%</td> <td>4%</td> <td>△3%</td> </tr> <tr> <td>未回答</td> <td>3%</td> <td>6%</td> <td>△3%</td> </tr> </tbody> </table>		令和4年度	令和3年度	増減	男性	40%	34%	6%	女性	58%	62%	△4%	未回答	2%	4%	△2%		令和4年度	令和3年度	増減	10代未満	20%	10%	10%	10～20代	17%	28%	△11%	30～40代	32%	15%	17%	50～60代	21%	19%	2%	70代以上	6%	11%	△5%	未回答	4%	17%	△13%		令和4年度	令和3年度	増減	千歳市	40%	47%	△7%	北海道内	35%	38%	△3%	北海道外	22%	13%	9%	未回答	3%	2%	1%		令和4年度	令和3年度	増減	ひとり	23%	21%	2%	家族	49%	36%	13%	知人・友人	23%	31%	△8%	職場	1%	2%	△1%	その他	1%	4%	△3%	未回答	3%	6%	△3%
	令和4年度	令和3年度	増減																																																																																										
男性	40%	34%	6%																																																																																										
女性	58%	62%	△4%																																																																																										
未回答	2%	4%	△2%																																																																																										
	令和4年度	令和3年度	増減																																																																																										
10代未満	20%	10%	10%																																																																																										
10～20代	17%	28%	△11%																																																																																										
30～40代	32%	15%	17%																																																																																										
50～60代	21%	19%	2%																																																																																										
70代以上	6%	11%	△5%																																																																																										
未回答	4%	17%	△13%																																																																																										
	令和4年度	令和3年度	増減																																																																																										
千歳市	40%	47%	△7%																																																																																										
北海道内	35%	38%	△3%																																																																																										
北海道外	22%	13%	9%																																																																																										
未回答	3%	2%	1%																																																																																										
	令和4年度	令和3年度	増減																																																																																										
ひとり	23%	21%	2%																																																																																										
家族	49%	36%	13%																																																																																										
知人・友人	23%	31%	△8%																																																																																										
職場	1%	2%	△1%																																																																																										
その他	1%	4%	△3%																																																																																										
未回答	3%	6%	△3%																																																																																										

・ どの媒体で把握したか（複数回答）

	令和4年度	令和3年度	増減
ホームページ	19%	19%	0%
観光情報誌	13%	8%	5%
テレビ・ラジオ	21%	15%	6%
口コミ	6%	10%	△4%
フリーペーパー	5%	4%	1%
その他	30%	36%	△6%
未回答	6%	8%	△2%

・ 利用回数

	令和4年度	令和3年度	増減
はじめて	18%	25%	△7%
2回	7%	11%	△4%
3回以上	66%	60%	6%
未回答	9%	4%	5%

・ 利用目的（複数回答）

	令和4年度	令和3年度	増減
トイレ	8%	10%	△2%
飲食	24%	18%	6%
農産物直売所	12%	14%	△2%
千歳水族館	15%	14%	1%
お土産購入	12%	13%	△1%
インディアン水車	5%	4%	1%
情報収集	2%	4%	△2%
散策	3%	6%	△3%
コンビニ	4%	1%	3%
屋外遊具	2%	3%	△1%
キッズスペース	6%	1%	5%
イベント	2%	4%	△2%
その他	3%	7%	△4%
未回答	2%	1%	1%

・感想

	令和4年度	令和3年度	増減
良い	66%	60%	6%
どちらかといえば良い	11%	13%	△2%
普通	10%	13%	△3%
どちらかといえば悪い	1%	4%	△3%
悪い	2%	4%	△2%
未回答	10%	6%	4%

・意見、要望

- ・清潔感の評価
- ・職員の対応に関する苦情・要望
- ・売店の魅力向上に関する要望
- ・施設設備に関する要望
- ・駐車場に対する苦情・要望

②市独自のアンケート

令和4年9月18日、令和5年1月8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：231枚)

※昨年度：R3.10.9、R3.12.18の2回（229枚回収）

・性別

	令和4年度	令和3年度	増減
男性	44%	44%	0%
女性	56%	54%	2%
未回答	0%	2%	△2%

・年齢

	令和4年度	令和3年度	増減
10代	4%	7%	△3%
20代	9%	14%	△5%
30代	29%	26%	3%
40代	24%	17%	7%
50代	17%	18%	△1%
60代	12%	9%	3%
70代	4%	7%	△3%
80代	1%	1%	0%
未回答	0%	1%	△1%

・ 住まい

	令和4年度	令和3年度	増減
千歳市	25%	27%	△2%
北海道内	55%	55%	0%
北海道外	20%	7%	13%
海外	0%	0%	0%
未回答	0%	11%	△11%

・ 来場方法

	令和4年度	令和3年度	増減
自家用車	70%	76%	△6%
レンタカー	10%	4%	6%
徒歩	10%	12%	△2%
路線・観光バス	2%	1%	1%
自転車	1%	1%	0%
その他	7%	6%	1%

・ 利用頻度

	令和4年度	令和3年度	増減
年数回程度	50%	46%	4%
月1回程度	12%	21%	△9%
はじめて	30%	15%	15%
週1回程度	5%	11%	△6%
週複数回	3%	5%	△2%
未回答	0%	2%	△2%

・ 利用内容

	令和4年度	令和3年度	増減
トイレ	9%	14%	△5%
買い物	9%	13%	△4%
休憩	8%	14%	△6%
食事	9%	11%	△2%
インディアン水車	8%	5%	3%
コンビニ	8%	6%	2%
せせらぎ水路	8%	4%	4%
インフォメーション	8%	4%	4%
野外遊具	7%	4%	3%
室内遊具	7%	6%	1%
授乳室	6%	2%	4%
電気自動車充電	6%	2%	4%
イベント	7%	1%	6%

・道の駅の感想

	令和4年度	令和3年度	増減
大変良い	41%	52%	△11%
良い	45%	41%	4%
普通	12%	7%	5%
悪い	2%	0%	2%
未回答	0%	0%	0%

・全体を通しての感想などについて

清潔感があること、遊具が充実していること、水族館が併設されており、子どもを連れてきやすいことなどが評価されていた。一方、件数は少ないが、飲食や物販への不満や、評価が高い遊具コーナーの混雑具合への不満があった。

(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、適正に市に報告した。

(3) 職員配置、緊急対応、意見・要望・苦情対応、個人情報管理

① 職員配置

・施設長	1名
・副施設長	2名
・施設管理員	3名
・清掃、販売員	3名
合計	9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、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、要望を収集した。

(4) 施設修繕状況

・協定書第17条により、年間50万円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、随時協議のもと修繕を行った。

5 自主事業の達成状況	<p>(1) 令和4年度イベント実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ハロウィン時期のお菓子プレゼントのほか、季節の装飾を実施した。
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を図った。</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た。</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、来場者への対応などを担当した。</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た。</p>
7 評価 (総合コメント)	<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度は、感染症対策による営業時間の制限等がなく、市の施策である「ちとせ割」や「ようこそ・ちとせ割」等の商品券やクーポン券の発行により、来場者数が平年並みに回復し、1,002,313人（前年度比20%増）となった。 ・収支については、上記により売店収益やテナント収入が増加し、前年度比9,295,405円増の7,962,875円となり、過去一番の収益となった。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、妥当なもの判断する。 ・テナント事業者への通知の遅れなど、指定管理期間満了に伴う手続き関係に不備があったものの、引継ぎについては期限内に終了することができた。 ・上記手続き関係に不備があったものの、集客実績、事業収支、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。

令和 4 年度事業収支

(収入)

(単位：円)

	令和 4 年度	令和 3 年度	増減
指定管理料	0	0	0
テナント収入	40,324,167	29,601,768	10,722,399
物販収入	89,292,619	48,665,760	40,626,859
その他収入	2,803,656	2,784,110	19,546
計	132,420,442	81,051,638	51,368,804

(支出)

	令和 4 年度	令和 3 年度	増減
人件費	21,118,457	19,378,187	1,740,270
消耗品費	1,951,946	1,658,938	293,008
水道光熱費	16,632,534	12,126,701	4,505,833
商品仕入	66,026,955	33,512,045	32,514,910
広告宣伝費	1,912,997	1,459,787	453,210
通信運搬費	1,362,919	788,906	574,013
委託料	3,410,007	3,010,827	399,180
塵芥処理費	2,444,993	2,323,139	121,854
保険料	224,713	184,077	40,636
リース料	498,132	418,048	80,084
手数料	2,775,227	2,241,506	533,721
租税公課	2,612,065	1,709,950	902,115
減価償却費	704,726	1,125,625	△420,899
その他諸経費	2,781,896	2,446,432	335,464
計	124,457,567	82,384,168	42,073,399
差引額	7,962,875	△ 1,332,530	9,295,405

・ 勘定科目は企業会計基準に基づく

・ 税込経理方式を採用