

令和5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 | <ul style="list-style-type: none"> ●実施事業：道の駅の管理運営 ●実施期間：令和5年4月1日～令和6年3月31日 ※令和5年4月1日～8月23日まで一部機能休止 ●地域振興施設開館時間 午前9時から午後5時まで <ul style="list-style-type: none"> ・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） | | | |
| | | 令和5年度 | 令和4年度 | |
| | 地域振興施設 | 426,307 | 608,013 | |
| | 公衆トイレ(24時間) | 250,671 | 235,414 | |
| | コンビニレジ数 | 36,483 | 158,886 | |
| | 合計 | 713,461 | 1,002,313 | |
| | ※月別利用者数（単位：人） | | | |
| | | 令和5年度 | 令和4年度 | 備考 |
| | 4月 | 27,703 | 77,101 | |
| | 5月 | 38,901 | 95,787 | |
| | 6月 | 35,179 | 87,800 | |
| | 7月 | 46,777 | 108,422 | |
| | 8月 | 61,248 | 114,003 | 8/26 グランドオープン |
| | 9月 | 109,520 | 107,622 | |
| | 10月 | 109,009 | 106,121 | |
| | 11月 | 77,239 | 90,449 | |
| | 12月 | 51,254 | 52,940 | |
| | 1月 | 46,841 | 50,791 | |
| | 2月 | 49,295 | 54,201 | |
| | 3月 | 60,495 | 57,076 | |
| 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

① 指定管理者が実施したアンケート

令和5年9月1日から令和6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：83枚（前年92枚）

・ 性別

| | 令和5年度 | 令和4年度 | 増減 |
|-----|-------|-------|-----|
| 男性 | 46% | 40% | 6% |
| 女性 | 49% | 58% | △9% |
| 未回答 | 5% | 2% | 3% |

・ 年齢

| | 令和5年度 | 令和4年度 | 増減 |
|--------|-------|-------|-----|
| 10代未満 | 18% | 20% | △2% |
| 10～20代 | 20% | 17% | 3% |
| 30～40代 | 23% | 32% | △9% |
| 50～60代 | 27% | 21% | 6% |
| 70代以上 | 12% | 6% | 6% |
| 未回答 | 0% | 4% | △4% |

・ 住まい

| | 令和5年度 | 令和4年度 | 増減 |
|------|-------|-------|-----|
| 千歳市 | 36% | 40% | △4% |
| 北海道内 | 46% | 35% | 11% |
| 北海道外 | 14% | 22% | △8% |
| 未回答 | 4% | 3% | 1% |

・ 入館者構成

| | 令和5年度 | 令和4年度 | 増減 |
|-------|-------|-------|------|
| ひとり | 27% | 23% | 4% |
| 家族 | 59% | 49% | 10% |
| 知人・友人 | 11% | 23% | △12% |
| 職場 | 1% | 1% | －% |
| その他 | 0% | 1% | △1% |
| 未回答 | 2% | 3% | △1% |

・ どの媒体で把握したか（複数回答）

| | 令和5年度 | 令和4年度 | 増減 |
|---------|-------|-------|-----|
| ホームページ | 18% | 19% | △1% |
| 観光情報誌 | 10% | 13% | △3% |
| テレビ・ラジオ | 18% | 21% | △3% |
| 口コミ | 8% | 6% | 2% |
| フリーペーパー | 3% | 5% | △2% |
| その他 | 33% | 30% | 3% |
| 未回答 | 10% | 6% | 4% |

・ 利用回数

| | 令和5年度 | 令和4年度 | 増減 |
|------|-------|-------|-----|
| はじめて | 32% | 18% | 14% |
| 2回 | 4% | 7% | △3% |
| 3回以上 | 60% | 66% | △6% |
| 未回答 | 4% | 9% | △5% |

・ 利用目的（複数回答）

| | 令和5年度 | 令和4年度 | 増減 |
|----------|-------|-------|-----|
| トイレ | 7% | 8% | △1% |
| 飲食 | 20% | 24% | △4% |
| 農産物直売所 | 22% | 12% | 10% |
| 千歳水族館 | 13% | 15% | △2% |
| お土産購入 | 17% | 12% | 5% |
| インディアン水車 | 3% | 5% | △2% |
| 情報収集 | 3% | 2% | 1% |
| 散策 | 3% | 3% | －% |
| コンビニ | 1% | 4% | △3% |
| 屋外遊具 | 0% | 2% | △2% |
| キッズスペース | 2% | 6% | △4% |
| イベント | 4% | 2% | 2% |
| その他 | 2% | 3% | △1% |
| 未回答 | 3% | 2% | 1% |

・感想

| | 令和5年度 | 令和4年度 | 増減 |
|------------|-------|-------|-----|
| 良い | 60% | 66% | △6% |
| どちらかといえは良い | 11% | 11% | －% |
| 普通 | 7% | 10% | △3% |
| どちらかといえは悪い | 8% | 1% | 7% |
| 悪い | 7% | 2% | 5% |
| 未回答 | 7% | 10% | △3% |

・意見、要望

- ・館内全般に関する評価
- ・飲食・物販に関する評価・要望
- ・館内案内に関する要望
- ・館内設備等に関する要望

②市独自のアンケート

令和5年9月30日、令和6年1月6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：222枚)

※昨年度：R4.9.18、R5.1.8の2回(231枚回収)

・性別

| | 令和5年度 | 令和4年度 | 増減 |
|-----|-------|-------|-----|
| 男性 | 47% | 44% | 3% |
| 女性 | 53% | 56% | △3% |
| 未回答 | 0% | 0% | －% |

・年齢

| | 令和5年度 | 令和4年度 | 増減 |
|-----|-------|-------|-----|
| 10代 | 9% | 4% | 5% |
| 20代 | 18% | 9% | 9% |
| 30代 | 26% | 29% | △3% |
| 40代 | 21% | 24% | △3% |
| 50代 | 18% | 17% | 1% |
| 60代 | 5% | 12% | △7% |
| 70代 | 3% | 4% | △1% |
| 80代 | 0% | 1% | △1% |
| 未回答 | 0% | 0% | －% |

・ 住まい

| | 令和5年度 | 令和4年度 | 増減 |
|------|-------|-------|-----|
| 千歳市 | 23% | 25% | △2% |
| 北海道内 | 53% | 55% | △2% |
| 北海道外 | 24% | 20% | 4% |
| 海外 | 0% | 0% | －% |
| 未回答 | 0% | 0% | －% |

・ 来場方法

| | 令和5年度 | 令和4年度 | 増減 |
|---------|-------|-------|-----|
| 自家用車 | 67% | 70% | △3% |
| レンタカー | 16% | 10% | 6% |
| 徒歩 | 9% | 10% | △1% |
| 路線・観光バス | 6% | 2% | 4% |
| 自転車 | 1% | 1% | －% |
| その他 | 1% | 7% | △6% |

・ 利用頻度

| | 令和5年度 | 令和4年度 | 増減 |
|-------|-------|-------|------|
| 年数回程度 | 40% | 50% | △10% |
| 月1回程度 | 10% | 12% | △2% |
| はじめて | 43% | 30% | 13% |
| 週1回程度 | 4% | 5% | △1% |
| 週複数回 | 2% | 3% | △1% |
| 未回答 | 0% | 0% | －% |

・ 利用内容

| | 令和5年度 | 令和4年度 | 増減 |
|-----------|-------|-------|-----|
| トイレ | 15% | 9% | 6% |
| 買い物 | 15% | 9% | 6% |
| 休憩 | 10% | 8% | 2% |
| 食事 | 14% | 9% | 5% |
| インディアン水車 | 8% | 8% | －% |
| コンビニ | 5% | 8% | △3% |
| せせらぎ水路 | 7% | 8% | △1% |
| インフォメーション | 10% | 8% | 2% |
| 野外遊具 | 5% | 7% | △2% |
| 室内遊具 | 6% | 7% | △1% |
| 授乳室 | 2% | 6% | △4% |
| 電気自動車充電 | 1% | 6% | △5% |
| イベント | －% | 7% | －% |

・道の駅の感想

| | 令和5年度 | 令和4年度 | 増減 |
|------|-------|-------|-----|
| 大変良い | 56% | 41% | 15% |
| 良い | 39% | 45% | △6% |
| 普通 | 4% | 12% | △8% |
| 悪い | 1% | 2% | △1% |
| 未回答 | 0% | 0% | －% |

・全体を通しての感想などについて

従前から評価されていた施設全体やトイレの清潔感や遊具の充実以上に、飲食や物販についての良い評価が多かった。一方、わずかではあるが、トイレ・通路に対する狭さのほか、飲食店の品出しの掛け声が気になるとの指摘があった。

(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 |
| ・駅長 | 1名 |
| ・店長 | 2名 |
| ・社員 | 6名 |
| ・パート・アルバイト等 | 50名 |
| 合計 | 60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。

| | <p>(4) 施設修繕状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・協定書第 17 条により、年間 110 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。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|----|----|-----------|-----------|-----------|-------------|--|-----|-------------|----------|-------|---------------|-------------|----------|-----------|-------------|---------|-------|-----------|----------|----------|-------------|----------|---------|----------|-----------|-----------|------|
| <p>5 自主事業の達成状況</p> | <p>(1) 令和 5 年度イベント実績</p> <table border="1" data-bbox="571 439 1364 1171"> <thead> <tr> <th>期間</th> <th>概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>8/26～8/31</td> <td>オープニングフェア</td> </tr> <tr> <td>9/16～9/18</td> <td>インディアン水車まつり</td> </tr> <tr> <td>9/23, 24, 30 10/1, 7, 8, 14, 15, 21, 22 11/3, 4, 5, 23, 26</td> <td>週末市</td> </tr> <tr> <td>10/28～10/31</td> <td>ハロウィンフェア</td> </tr> <tr> <td>11/30</td> <td>観光大使イベント(市主催)</td> </tr> <tr> <td>12/23～12/24</td> <td>クリスマスフェア</td> </tr> <tr> <td>12/29～1/3</td> <td>年末年始大感謝祭フェア</td> </tr> <tr> <td>1/8～2/3</td> <td>節分フェア</td> </tr> <tr> <td>1/27～2/29</td> <td>氷濤まつりコラボ</td> </tr> <tr> <td>2/4～2/14</td> <td>バレンタインデーフェア</td> </tr> <tr> <td>2/25～3/3</td> <td>ひな祭りフェア</td> </tr> <tr> <td>3/4～3/14</td> <td>ホワイトデーフェア</td> </tr> <tr> <td>3/18～4/15</td> <td>春フェア</td> </tr> </tbody> </table> | 期間 | 概要 | 8/26～8/31 | オープニングフェア | 9/16～9/18 | インディアン水車まつり | 9/23, 24, 30 10/1, 7, 8, 14, 15, 21, 22 11/3, 4, 5, 23, 26 | 週末市 | 10/28～10/31 | ハロウィンフェア | 11/30 | 観光大使イベント(市主催) | 12/23～12/24 | クリスマスフェア | 12/29～1/3 | 年末年始大感謝祭フェア | 1/8～2/3 | 節分フェア | 1/27～2/29 | 氷濤まつりコラボ | 2/4～2/14 | バレンタインデーフェア | 2/25～3/3 | ひな祭りフェア | 3/4～3/14 | ホワイトデーフェア | 3/18～4/15 | 春フェア |
| 期間 | 概要 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8/26～8/31 | オープニングフェア | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9/16～9/18 | インディアン水車まつり | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9/23, 24, 30 10/1, 7, 8, 14, 15, 21, 22 11/3, 4, 5, 23, 26 | 週末市 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10/28～10/31 | ハロウィンフェア | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11/30 | 観光大使イベント(市主催) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12/23～12/24 | クリスマスフェア | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12/29～1/3 | 年末年始大感謝祭フェア | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1/8～2/3 | 節分フェア | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1/27～2/29 | 氷濤まつりコラボ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2/4～2/14 | バレンタインデーフェア | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2/25～3/3 | ひな祭りフェア | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3/4～3/14 | ホワイトデーフェア | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3/18～4/15 | 春フェア | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <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) 団体客用のメニューを開発するなど、サービス向上を図った。</p> <p>(5) 駐車場に係る人員を増加し、周辺道路状況の改善を図った。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>7 評価 (総合コメント)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・令和 5 年度は、前指定管理者の手続き関係の不備により開業が遅れたため、年度当初の来場数が著しく低いが、ランドオープン以降、来場者数が平年並みに回復し、713,461 人(前年度比 29%減)となった。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">・ 収支については、改装費用等の初期投資により赤字となったが、売上は当初計画を上回った。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。・ 開業が遅れたことなどにより、厳しい評価も想定されたが、アンケート結果は概ね高評価となり、売り上げについても前年度を超えた。・ 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。・ 市街地と支笏湖を結ぶ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り組みを期待する。 |
|--|---|

令和5年度事業収支

(収入)

(単位：円)

| | 令和5年度 | 令和4年度 | 備考 |
|----------|--------------------|--------------------|----|
| 指定管理料 | 8,000,000 | 0 | |
| 事業収入 | 469,197,572 | 89,292,619 | |
| その他収入 | 7,048,655 | 43,127,823 | |
| 計 | 484,246,227 | 132,420,442 | |

(支出)

| | 令和5年度 | 令和4年度 | 備考 |
|------------|---------------------|--------------------|----|
| 人件費 | 118,723,961 | 21,118,457 | |
| 水道光熱費 | 16,673,746 | 16,632,534 | |
| 清掃衛生費 | 10,607,824 | 2,444,993 | |
| 広告宣伝費 | 9,252,247 | 1,912,997 | |
| 販売促進費 | 30,951,197 | — | |
| リース料 | 17,234,025 | 498,132 | |
| 消耗品費 | 28,128,284 | 1,951,946 | |
| 保険料 | 553,708 | 224,713 | |
| 委託料 | 34,342,238 | 3,410,007 | |
| 商品仕入 | 284,160,597 | 66,026,955 | |
| 修繕費 | 5,797,716 | 872,885 | |
| 手数料 | 14,582,063 | 2,775,227 | |
| 租税公課 | 532,600 | 2,612,065 | |
| 減価償却費 | — | 704,726 | |
| 通信運搬費 | 793,178 | 1,362,919 | |
| その他諸経費 | 19,796,552 | 1,909,011 | |
| 営業外支出 | 2,040,456 | — | |
| 計 | 594,170,392 | 124,457,567 | |
| 差引額 | △109,924,165 | 7,962,875 | |

- ・当該指定管理者は企業会計基準を採用
- ・前年度と比較するため勘定科目を一部修正
- ・税抜経理方式を採用

<指定管理者との協定に基づく納入金>

市に対する納入金は、収入（消費税等込額）513,677,059円の2.5%に相当する12,841,926円となった。