

セルフモニタリング報告書（令和7年度分）

令和 8 年 4 月 1 日

施設名：ウトナイ交流センター
指定管理者名：株式会社植苗・美沢プロジェクト
所管課名：総合政策部観光スポーツ室 観光政策課

モニタリング項目		指定管理者コメント		自己評価		
1 事業計画の達成度						
事業計画の内容に従い、適切に施設の管理運営が行われたか。	事業計画の内容に従い、概ね適切に管理運営を行った。	A	B	C	D	E
施設利用者数の増加、利用率の上昇、利用者利便性の向上などの目標は達成されたか。	利用者数は前年度より減少したが、目標は達成された。	A	B	C	D	E
施設の設置目的にあった成果は上がっているか（目標値を設定していないその他の施設）。		－	－	－	－	－
自主事業は計画どおり行われたか。	自主事業は計画通り適切に行われた。	A	B	C	D	E
地域、関係機関、ボランティア等との協働・連携に向けた取組が行われているか。	苫小牧総合経済高等学校マーケティング部 焼きそば出店協力 一般社団法人北海道総合研究調査会（HIT） パラグアイ「道の駅展開による地域開発」研修 公益社団法人 北海道国際交流・協力総合センター（HIECC） 中南米地域道の駅による道路沿線地域開発研修 苫小牧西高等学校 苫小牧の観光の歴史について研修 苫小牧総合経済高等学校 インターンシップ3名受入れ 北洋大学国際文学部 地域創生について研修 植苗小中学校 道の駅について研修（年2回）	A	B	C	D	E
2. 利用者の満足度						
利用者の満足が得られているか。	利用者からのご意見はおおむね好評な評価を得ております。	A	B	C	D	E

利用者の意見・要望の把握は適切に行われているか。	Google口コミを全件確認し返答している。 館内にアンケート用紙の常時設置。 24時間開放の風除室にご意見箱を設置。	A	B	C	D	E
利用者の意見・要望・苦情への対応は十分行われたか。	利用者からのご意見・ご要望を踏まえ、適切に対応している。	A	B	C	D	E
3 管理運営の効率性						
経費の低減が図られているか。またその取組は十分か。	適切な温度管理を行いながらも、無駄をなくすよう冷暖房を調節している。また、職員の電気のつけっぱなし、ドアの開けっ放しをなくすよう日々注意喚起を行いコスト意識を高めている。	A	B	C	D	E
一部業務の再委託に要している経費は、適切な水準か。また、経費が最小となるような取組はされているか。	地元の企業を優先しつつも同業他社と比較し適正価格を確認している。	A	B	C	D	E
収入増加のための取組はされているか。	トイレだけ、休憩だけの施設からの脱却。 グルメ、お土産、直売所、ウトナイ湖の自然など、観光の目的地として訪れていただけるように情報を発信している。 滞在時間を長くしていただけるよう、快適な空間を心掛けている。	A	B	C	D	E
4 適正な管理運営						
職員の能力向上に向けた取組は行われたか（研修等）。	接客マナーを実施。翻訳機の使用方法を確認。 各種交通機関の時間、料金、乗換えを含む目的地までのルートを作成。 温泉、銭湯、コインランドリーなど要望の多い施設マップを作製し、料金の変更など確認し最新のものへ変更。 ご要望に対して誰でもわかりやすく返答できるよう準備している。	A	B	C	D	E
安全対策（事故防止等）は十分だったか。	設備の破損をチェックし、適切な整備、修繕を行っている。	A	B	C	D	E
人員配置及び職員の管理体制は適正か。	適正に管理している。	適			不適	

施設の平等な利用等について、適切に処理されているか（使用料の減免、還付含む。）。	基準通り適切に処理している。	適		不適		
利用者の個人情報等について適正に管理が行われていたか。	適正に管理している。	適		不適		
収支の状況に不適切な点はないか。会計処理は適正か。	税理士指導のもと適正に処理している。	適		不適		
施設・設備等の法定点検及び保守は、適正に行われているか。	法令に基づき適正に行われている。	適		不適		
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	法令に基づき適正に管理している。	適		不適		
法令・協定書等を遵守し、適正管理が行われているか。	法令・協定書等を遵守し、適正に管理が行われている。	適		不適		
5 地域貢献						
雇用・資材調達・再委託等、地域貢献に努めているか。	弊社設立趣旨に沿い、地域貢献に努めている。	A	B	C	D	E

- A：目標、事業計画を上回る取組がされており、管理運営状況は極めて良好である。
- B：目標、事業計画どおり又はそれ以上の取組がされており、管理運営状況は良好である。
- C：概ね目標、事業計画どおり行われており、管理運営も適正で、特段問題は見られない。
- D：目標、事業計画において一部未達成があるなど計画内容を下回っており、又は管理運営において一部不適正な部分があるなど、改善が必要と認められる点がある。
- E：目標、事業計画の内容を大幅に下回っており、かなりの部分において改善が必要である。

総合評価



【★の数が5～0の6段階評価で評価しています。】

〈 4 適正な管理運営において不適がある場合、その理由と今後の対応について 〉

指定管理者の自己評価（全体を通して）

令和7年度は、新規のお客様を獲得し、リピーターになっていただけることを目標として取り組んでおります。新規のお客様を獲得する為、情報発信に力を入れており、SNS（Instagram, Facebook）で道の駅ウトナイ湖の情報を発信。

新千歳空港や苫小牧港に近く国道36号線沿いという非常に交通の便が良い場所にあるということ、そして気軽に豊かな自然を楽しめる環境であるということを知っていただけるよう情報発信を続けたことにより、令和7年度の1年間で1,000人以上フォロワーが増加しております。

各種取材等も「行きやすい」「自然を楽しめる」の2つのキーワードをメインにしております。

また、MEO対策にも力を入れており、口コミに対する返信やこまめな情報更新をすることにより、当道の駅が旅の目的地として選ばれるように努めております。

また、Googleの口コミはお客様からのご意見・ご要望が最も多く、積極的に活用することにより令和7年度は年間650件以上のご評価をいただいております。

このような口コミはその手軽さからお客様からの生の声としての価値が非常に高いと考えております。また口コミに対してお返事をするとはお客様に直接感謝をお伝えできるだけではなく、口コミを見るすべての方が確認できるため、非常に効果が高いと感じております。

令和7年度の利用者数は816,732人、前年833,764人から17,032人減（前年比98%）という結果となりました。前年度から減少しているとはいえ前年度に次ぐ利用者数の多さであり、80万人を超える結果となったことから多くの方から支持を得ていると感じております。

売上につきましては、314,908,723円（前年比104.6%）となり、物価高の影響もございましたが堅調な伸びを見せており、お土産・グルメともに多くのお客様に喜んでいただいております。