

セルフモニタリング報告書(令和元年度分)

令和2年4月30日

施設名 苫小牧市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 苫小牧市 産業経済部 観光振興課

| 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。 | 計画に基づき管理運営しほぼ達成 | A・ ⓑ ・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。 | 計画入館者数を下回ったものの77万人超の利用。 | A・ ⓑ ・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)。 | | A・B・ C ・D・E |
| 自主事業は計画どおり行われたか。 | 概ね計画通りに実施 | A・ ⓑ ・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。 | 町内会・NPO・まちおこし団体等との連携深まり運営中 | Ⓐ ・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。 | 来場者の声や関係機関からの評価も上がっており、利用者アンケートも概ね良好な評価を得ている。 | Ⓐ ・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。 | 常設のご意見箱の他、接客機会の増加による聞き取りやアンケートにより意見要望を収集 | Ⓐ ・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。 | 顧客目線を尊重した対応を継続。アンケート用紙改定を検討中。 | Ⓐ ・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。 | 巡回やテナントへの協力要請により経費削減に注力中。新電力への移行も調査検討中。 | A・B・ ◎ ・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。 | 地元業者優先しながら同業他社との比較も行いながら対応中。 | A・ ◎ ・C・D・E |
| 収入増加のための取組はされているか。 | イベント実施・PR強化・新商品開発により集客・売上増加に注力中。 | A・ ◎ ・C・D・E |
| 4 適正な管理運営 | | |
| 人員配置及び職員の管理体制は適正か。 | 計画通りに推移。 | A・ ◎ ・C・D・E |
| 職員の能力向上に向けた取組は行われたか（研修等）。 | 勤務体系に合わせOJT実施し、職員のレベルアップに努めている。 | A・ ◎ ・C・D・E |
| 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）。 | 基準通りに適正に処理。 | ◎ ・B・C・D・E |
| 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。 | 基準通りに適正に処理。 | ◎ ・B・C・D・E |
| 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。 | A・ ◎ ・C・D・E |
| 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。 | 法令等に基づき適正に処理。 | A・ ◎ ・C・D・E |
| 書類・備品等の管理は適正に行われているか。 | 概ね良好に管理。 | A・ ◎ ・C・D・E |
| 安全対策（事故防止等）は十分だったか。 | 日常点検励行により都度対応。 | A・ ◎ ・C・D・E |
| 法令・協定書等を遵守し、適正管理が行われているか。 | 概ね良好に管理。 | A・ ◎ ・C・D・E |
| 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。 | 弊社設立趣旨に沿って地域共存を最優先とし地域貢 | ◎ ・B・C・D・E |

| | | |
|--|--------------------|--|
| | 献・地域活性化に 努めている。 | |
|--|--------------------|--|

- 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。

自己評価 **★★★★☆**

(最大評価を★5つとし、5段階評価で星を塗りつぶしてください。)

指定管理者の自己評価(全体を通して)

令和元年度は展望台の集客効果により入館者数前年比4万人増加となったものの3月のコロナによる臨時休業もあり計画の85万人には届きませんでした。各部門売上は入館者数増加に伴い増収基調となりましたが、消費税増税によるレジバージョンアップや経年劣化に伴う支出増により収支は若干のマイナスとなっておりますので次年度に向け手数料率の一部改定実施し収支改善に努める方針です。

入館者数・売上増加につきましては、お客様の声を聞きながら飲食テナントメニューの更新や売店・直売所取扱品を充実させていったことなどの積み重ねが改善につながったものと思われます。

今後も諸々の要因を解析し対応策を講じ、日々の管理を行い更なる改善を図って参ります。

これからも様々な試みを行い、親しみやすい道の駅、また来たくなる道の駅を目指してより多くの方々に道の駅ウトナイ湖を知っていただけるように Facebook 活用や新聞・ラジオ・テレビなどでの情報発信を行い、地域の交流の場を作り上げていきたいと考えております。