

# セルフモニタリング報告書(令和4年度分)

令和5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 産業振興室 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
<b>1 事業計画の達成度</b>		
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。	コロナ禍により未達のものもあったが、それ以外は適切に管理運営が行われた	A・B・ <b>C</b> ・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。	閉館期間をのぞけば目標以上の利用率が達成された。	A・B・ <b>C</b> ・D・E
<del>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)。</del>	<del></del>	<del>A・B・C・D・E</del>
自主事業は計画どおり行われたか。	コロナ禍、改修工事により中止されたものがある。	A・B・ <b>C</b> ・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・町おこし団体等との連携深まり運営中	A・ <b>B</b> ・C・D・E
<b>2. 利用者の満足度</b>		
利用者の満足が得られているか。	利用者アンケートも概ね良好な評価を得ている。	A・ <b>B</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。	ご意見箱やアンケートを常設しているほか、多方面から情報収集している	A・ <b>B</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。	利用者からの声は最優先に対応している	A・ <b>B</b> ・C・D・E
<b>3 管理運営の効率性</b>		
経費の低減が図られているか。またその取組は十分か。	口頭で注意喚起のほか、ポスターの掲示等により周知	A・ <b>B</b> ・C・D・E

	徹底している	
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。	地元業者優先しつつ、同業他社との比較し対応	A・ <b>B</b> ・C・D・E
収入増加のための取組はされているか。	自主事業による収入の増加をめざす	A・ <b>B</b> ・C・D・E
<b>4 適正な管理運営</b>		
人員配置及び職員の管理体制は適正か。	職員の要望を聞きつつ柔軟に対応。適正な管理体制を維持	A・ <b>B</b> ・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）。	資格取得に向け、研修に参加。目的意識を持ち取り組んでいる	A・ <b>B</b> ・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>A</b> ・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>A</b> ・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	<b>A</b> ・B・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。	法令に基づき適正に処理	A・B・ <b>C</b> ・D・E
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	おおむね適切に管理されている	A・B・ <b>C</b> ・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	<b>A</b> ・B・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。	法令に基づき適正に管理が行われている	<b>A</b> ・B・C・D・E
<b>5 地域貢献</b>		
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貢献を優先し努めている	<b>A</b> ・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4年度は新型コロナウイルス感染症への対応の変化の影響があり、国内の観光客が大幅に増加した年となりました。

しかし改修工事で113日の休業がありましたが、前年より93,118人の増加という結果となり令和5年度はさらなる増加が見込まれると思います。

事業計画に対する、来場者、売上については、理由としては改修工事による休業期間が113日間あり、その期間に来場者・売上が伸びなかったことが挙げられます。しかし、工事期間外に来場者については目標人数を大幅に超えています。

売上についても、やはり休業期間が大きく響き、全体として目標未達に終わっておりますが、売店、テイクアウトは予算を超えて収益を上げております。

令和5年度は国内の利用者だけでなく、海外からの利用者が大幅に増加すると考えております。そのため、海外の利用者に対応した看板やポスターの掲示や翻訳機の活用により、観光案内を充実させることを目標としております。

これまで以上に変化が求められる情勢になると思われませんが、利用者からの声を取り入れより良い評価をいただけるよう努力を継続していきます。