セルフモニタリング報告書（令和５年度分）

令和6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　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
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。	計画通り適切に関運営が行われた。	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。	利用者数は大幅に伸びコロナ禍以前の水準となった。	[A]・B・C・D・E
自主事業は計画どおり行われたか。	自主事業は計画通りに行われた。	[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。	地域、関係機関との連携した取り組みは適切に行われている。	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。	利用者の声、アンケート共に良好。	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。	ご意見箱やアンケート、Google 等を活用し、意見・要望の把握に努めている。	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。	利用者からの要望は最優先で改善を試みている。	[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。	経費に対する意識は共有出来ており、今後も継続していく。	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。	地域の業者を優先しつつも、複数見積を比較し対応。	A・[B]・C・D・E

収入増加のための取組はされているか。	売場のレイアウト変更、ニーズをとらえた商品構成により過去最高の売上となった。	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）。	北海道観光マスターを取得１名。 ビジネスマナー研修１名受講し、内容を職員全体で共有。	A・B・C・D・E
安全対策（事故防止等）は十分だったか。	適正な保守点検を行っている。	A・B・C・D・E
人員配置及び職員の管理体制は適正か。	適正な人員配置をしている。	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。）。	基準通り適正に処理されている。	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。	適正に管理されている。	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な会計処理が行われている。	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処理されている。	適・不適
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	適正に管理されている。	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・協定書を遵守し、適正な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。	弊社設立趣旨に沿って地域貢献を優先し努めている。	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。

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。）

[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 5 年度は新型コロナウイルスの 5 類感染症移行により、前年度を超える国内の観光客に、海外からの観光客も合わさり来場者目標を大きく超える結果となりました。

また、前年度末に行われたリニューアルによる店内レイアウトを変更し、客導線の効率化に成功。レジ前の混雑を効率的に解消することができました。

また、キャッシュレス決済に対応し、以前よりご要望の多かった、レジ前の混雑とキャッシュレス決済の 2 点を改善いたしました。

結果として、直売所・売店の売上は共に過去最高額となり、来館者数、売上共に事業計画を大幅に上回る結果となりました。

令和 6 年度も継続して来館者のニーズに対応した改善を行い、来館者がまた訪れたいと感じていただけるようなサービスの提供を心がけます。

また、道の駅の魅力やウトナイ湖の自然の素晴らしさを伝えられるよう、苫小牧市と連携しながら情報発信の強化に取り組みます。