

セルフモニタリング報告書（令和6年度分）

令和 7 年 4 月 30 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：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。	事業計画の内容に従い、適切に施設の管理運営を行った。	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。	利用者数は増加し、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。	地域、関係機関、ボランティア等と連携した取り組みは、回数を増やして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。	利用者アンケートはおおむね良好な評価を得ている。	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。	館内にアンケート用紙を設置し、風除室には24時間受付できるご意見箱を設置し利用者の意見を受け入れている。 また、googleのクチコミを確認、返信をしている。	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。	利用者の要望を幅広く取り入れており、緊急性の高いものやすぐに対応できることは素早く対応している。 大きなクレーム等はなく苦情要望への対応はできている。	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。	利用者に不満を抱かれないよう適切な温度を保ちつつ、無駄をなくすよう冷暖房を調節している。 電気の付けっぱなし、ドアの開けっ放しを無くすよう、ポスターを掲示し、意識改革を行うほか、適時確認を行っている。	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。	同業他社と比較し適正価格を確認しつつ、地元業者を優先し対応している。	A	B	C	D	E
収入増加のための取組はされているか。	収入増加の為に利用者数の増加を目指し、居心地の良い環境を保つことに力を注いでいる。	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）。	接客マナー研修を実施。 翻訳機の使用方法を確認。 バス、温泉、銭湯、コインランドリーなどの地図を作製し、職員が覚えるだけでなく、利用者に渡しスムーズな対応をできるよう準備した。	A	B	C	D	E
安全対策（事故防止等）は十分だったか。	設備の破損や冬季の凍結部分をチェックし、適切な処置をとっている。	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。）。	基準どおりに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っている。	適		不適		
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	適正に処理している。	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。	法令に基づき適正に管理している。	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）

取組み

令和6年度はリニューアルオープン2年目として、利用者からの評価が問われるという認識をもって取り組みました。テーマとして掲げているリピーターの獲得の為、くつろげる空間、居心地のよい環境を整えることを心がけ館内の温度管理や屋内外の清掃などに力を入れました。また、直売所に出品される生産者を増やし、販売強化を行い何度も買い物に来ていただける、休憩に立ち寄りいただける道の駅になるよう努めてまいりました。

情報発信としてはシマエナガやハクチョウなどの野鳥を含めたウトナイ湖の自然環境をインスタグラム・フェイスブックなどのSNSで発信。広告媒体でも北海道の自然を満喫できるスポットとしてウトナイ湖をPRし、旅行先の選択肢の一つとなるよう努めました。

結果

令和6年度の利用者数は前年度より50,249人増加し、合計833,764人となり、売上は前年比14.6%増加し利用者数、売上共に目標を上回る結果となりました。

利用者数の増加は、国内旅行者の堅調な増加に加え、海外からのツアー数が増えたことが要因と考えられます。また、利用者数の増加が顕著だった冬期間は、積雪が少なかったことに加え、シマエナガ人気とTV放送が重なったことなどで、多くの方に訪れていただけるきっかけとなったと思われます。

令和6年度は全体を通して大きな問題もなく、多数の利用者から信頼を得ることが出来ていると感じております。今年度は昨年度の取り組みを継続しつつ、旅先の選択肢にあげていただけるようウトナイ湖の知名度の向上を目指す取り組みをしていく予定です。