

平成27年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市茶業振興センター
所在地	四日市市水沢町268-3
指定管理者	名称 三重茶農業協同組合 代表者 代表理事 堤 利道 住所 四日市市水沢町2441-3
モニタリングの実施方針・方法等	本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒヤリング等により把握しました。 その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、次葉の通り、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。
担当部課 (問合せ先)	商工農水部 農水振興課 農業センター TEL：059-326-0132 E-mail： nougyoucenter@city.yokkaichi.mie.jp

■ モニタリングの総合コメント

当施設の管理運営状況については、施設の目的を十分達成し、同時に指定管理者導入の目的である利用者の利便性の向上と経費の削減を果たしています。また周辺の草刈り、消耗品の交換など施設の維持管理についても適切に行われており、総合的に判断して良好と評価します。

管理運営については、計画どおり運営され、利用者数も当初計画を上回りました。
業務内容については、条例・規則を遵守し、募集要項、仕様書等に定める業務を適正に実施していました。

事業については、5月に新茶製茶体験、9月に茶摘み製茶体験イベントを行い、参加者から好評でした。

経費については、消耗品費等の管理運営費の縮減に努めていました。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

小中学生の社会見学を中心とした見学者の対応は適切であり、見学者からのアンケートにおいても高い評価を得ています。参観者は増加傾向で、計画を上回っていますが、まだ少ないと考えられます。お茶の手摘み手揉み体験といったイベントは、施設のPRとお茶の消費宣伝に繋がっていると評価できますが、より多くの方が参加できるイベントを実施するなど、今後も本市の特産物である茶を市民に一層アピールし、更なる参観者の増加に努めるよう指導します。

目的性・公平性・効果性

昔の茶道具の展示スペースや休憩スペースが設けられており、誰でも自由に見学できるよう配慮されていました。施設の社会見学については先着順の予約とし、担当者が茶の歴史や工場機械の説明を行っています。研修茶工場の利用は計画を上回りました。施設の管理は適切に行われていました。

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

小中学生の社会見学を中心とした利用者数の増加もあり、利用者数は計画を上回っており、お茶の葉の手ざわりや香りなど体験し、実際に製茶機械を動かして説明を行う等、担当者の対応はわかりやすいと好評でした。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

運営状況については、職員の勤務体制や開館時間を遵守し、適切に運営されており、施設の維持管理についても、計画通り実施されていました。また、茶農家対象の農薬講習会を受講し、知識の向上に努めていました。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

各種支出について適正に処理され、領収書や経理関係調書も整理されていました。施設の保守点検等に関する報告書類も整理されていました。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

責任賠償保険に加入しており、リスク管理も行われていました。個人情報保護についても指示どおり周知徹底され、犯罪防止・秘密保持に努めていました。緊急事態発生時の緊急連絡網等のマニュアルが作成されていました。防災訓練については、緊急地震速報発令時の対応訓練を行っていました。

社会性（環境等への配慮）

製茶機械の清掃時の可能な範囲での節水や、不要個所の照明の消灯など、環境負荷の低減に努めていました。また仕様書に基づき、清掃や植栽管理が実施されており、施設の景観は極めて良好に保たれています。

経済性

事業収支について当初計画の範囲内において適正に執行されていました。

経営の健全性

指定管理者から提出された財務諸表等を分析した結果、特に大きな課題や問題はなく、財務指標についても特に問題はないと判断します。

障害者雇用に対する取組み

従業員数が50人未満であるため、障害者の雇用はありませんでしたが、雇用に向けての働きかけは必要と考えますので、対応を求めています。

施設概要調書

1. 施設の概要

平成27年度

施設名	四日市市茶業振興センター	所管課: 商工農水部農水振興課農業センター
所在地	四日市市水沢町268番地3	設置年月: 平成 3 年4 月1 日
設置目的	茶業技術の発展及び茶業従事者の技術向上並びに茶の消費拡大により茶業の発展を図ることを目的に設置された。	
設置の根拠 (法令、条例等)	四日市市茶業振興センター条例	
施設の概要	敷地面積 (㎡)	3,353.66
	延床面積 (㎡)	596.5
	設備の概要	研修茶工場 246.68㎡ 研修棟 349.82㎡ 研修室 79.10㎡ 事務室 28.20㎡ 実験室 41.40㎡ ホールその他 201.12㎡
事業概要	研修茶工場、研修室の貸館 施設及び付属設備の維持管理 茶成分分析の実施 施設見学者への案内、説明	

2. 運営状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
開館日数	302日	301日	-1日
開館時間		9:00~22:00	

3. 利用実績

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
延べ利用者数	4,000人	4,353人	353人
平均利用率	平均 13.2人/日	14.5人/日	1.3人/日

4. 事業収支

(単位:円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
研修室等利用料		160,000	183,600	23,600
指定管理料		4,998,000	4,998,000	0
自主事業収入	物品販売	325,000	110,063	△ 214,937
事業費		25,000	35,500	10,500
利息		0	709	709
収入計		5,508,000	5,327,872	△ 180,128
人件費		2,785,000	2,794,334	9,334
管理費		1,978,000	1,624,183	△ 353,817
消耗品費		150,000	98,952	△ 51,048
燃料費		190,000	184,086	△ 5,914
印刷製本費		10,000	0	△ 10,000
光熱水費		950,000	870,026	△ 79,974
修繕料		200,000	24,300	△ 175,700
通信運搬費		130,000	118,457	△ 11,543
手数料		13,000	2,322	△ 10,678
使用料		40,000	38,880	△ 1,120
保険料		5,000	5,000	0
委託料		290,000	282,160	△ 7,840
その他		0	0	0
備品購入費		0	0	0
事業費 (ソフト事業等)		240,000	68,869	△ 171,131
事業費		30,000	28,000	△ 2,000
一般管理費		475,000	360,000	△ 115,000
支出計		5,508,000	4,875,386	△ 632,614
収 支		0	452,486	452,486

平成27年茶業振興センター 運営状況 チェックシート

1. 運営企画

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
開館日数	302	301	-1	サイクルスポーツフェスティバルの交通規制による休館を除き、仕様書どおり履行されました。	適
開館時間	9:00～22:00	9:00～22:00	計画どおり		
事業開催	2事業	2事業	計画どおり		

2. 利用実績

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
延べ利用者数	参観者数	4,353	353	昨年度より一般参観者はやや減少しましたが、小中学校の社会見学による施設見学者の増加があり、当初計画を上回る利用がありました。	適
	研修室利用者				
	計				
稼働率	平均	13.2人/日	14.5人/日	1.3人/日	

3. 事業収支

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
研修室等利用料	160,000	183,600	23,600	自主事業の物販は当初計画を下回りましたが、研修茶工場の利用は当初計画を上回りました。	適
指定管理料	4,998,000	4,998,000	0		適
自主事業収入	物品販売	110,063	△ 214,937		適
	事業費	35,500	10,500		
利息	0	709	709		
収入計	5,508,000	5,327,872	△ 180,128		
人件費	2,785,000	2,794,334	9,334	〔勤務体制： 臨時2人〕 大きな修繕もなかったため、管理費自体は下回りました。 光熱水費等は昨年度よりも下回っており、可能な限り節減していました。 茶摘み体験、手揉み体験イベント等の事業は、計画通り行われました。	適
管理費	1,978,000	1,624,183	△ 353,817		
消耗品費	150,000	98,952	△ 51,048		
燃料費	190,000	184,086	△ 5,914		
印刷製本費	10,000	0	△ 10,000		
光熱水費	950,000	870,026	△ 79,974		
修繕料	200,000	24,300	△ 175,700		
通信運搬費	130,000	118,457	△ 11,543		
手数料	13,000	2,322	△ 10,678		
使用料	40,000	38,880	△ 1,120		
保険料	5,000	5,000	0		
委託料	290,000	282,160	△ 7,840		
その他	0	0	0		
備品購入費	0	0	0		
事業費（ソフト事業）	240,000	68,869	△ 171,131		
事業費	30,000	28,000	△ 2,000		
一般管理費	475,000	360,000	△ 115,000		
支出計	5,508,000	4,875,386	△ 632,614		
収 支	0	452,486	452,486		

総合コメント

必要に応じ施設及び設備の修繕を行う等、サービスの維持のために必要な管理が行われていました。参観者はまだ少ないと考えられますので、本市の特産物である茶のさらなるPRにつながるよう、さらなる参観者の増加を目指すことを求めます。

平成27年度 茶業振興センター 運営状況 チェックシート①-2

項目		事業分析	適否判断
利用実績		<p>昨年度より一般参観者はやや減少しましたが、小中学校の社会見学による施設見学者の増加があり、当初計画を上回る利用がありました。生徒たちのために工夫された説明は楽しくわかりやすいと高い評価を得ています。</p>	適
事業 収支	収入	<p>自主事業の物販は当初計画を下回りましたが、研修茶工場の利用は上回りました。</p>	適
	支出	<p>人件費及び事業費が計画を上回りました。 光熱水費等は、昨年度よりも下回りました。 茶摘み手揉み体験イベント等の事業は、計画通り行われました。 消耗品等では、可能な限り節減を行っていました。</p>	適

平成27年度 茶業振興センター 業務の履行状況 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否	
総則	業務従業者の要件等	業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか、また、変更した場合連絡先を市に届出されているか	計画書確認	計画書に記載されていた	適	
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	書類確認	仕様書どおりに提出された	適	
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	報告書確認	仕様書どおりに提出された	適	
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	書類確認	仕様書どおりに提出された	適	
		収支予算書・決算書は提出されたか	書類確認	仕様書どおりに提出された	適	
	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	担当者確認	月1度は連絡会を持った	適	
	各種管理記録等の整備保管	各種業務計画書が整備、保管されているか	書類確認	保管を確認した	適	
		業務日誌等の報告書、点検記録は整備、保管されているか	書類確認	保管を確認した	適	
		整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか（事業期間終了時まで）	書類確認	保管を確認した	適	
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	書類確認	保険証券を確認した	適	
非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル（緊急連絡網の掲示を含む）が整備、保管されているか	書類確認	仕様書どおり整備されていた	適		
	緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか	担当者確認	対応を要する事故等はなかった	—		
	事故等の報告書が提出されたか	書類確認	対応を要する事故等はなかった	—		
建築物保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	書類確認	仕様書どおり履行された	適	
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか				
設備保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	現地確認	保管を確認した	適	
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	書類確認	仕様書どおり履行された	適	
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか				
備品・什器等保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	現場確認	保管を確認した	適	
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	書類確認	仕様書どおり履行された	適	
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	現地確認	仕様書どおり履行された	適	
清掃業務	清掃	清掃は確実に実行されているか	現地確認	仕様書どおり履行された	適	
警備業務	業務等	業務が計画書に基づいて実施されているか	書類確認	計画書どおり履行された	適	
		不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか	書類確認	計画書どおり履行された	適	
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	現地確認	適切であった	適	
	防災	マニュアルは作成されているか	現地確認	指定管理者のマニュアルに準拠	適	
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か	現地確認	仕様書どおり履行された	適	
	花壇管理	四季の植栽は適切か	現地確認	仕様書どおり履行された	適	
施設利用案内	行事開催案内	パンフレット類は整備されているか	現地確認	よくわかる場所に配置	適	
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	ホームページ確認	三重茶農業協同組合HP内に掲載されており、必要時更新されていた	適	
管理システム受付業務	機器管理	研修を実施しているか				
		システム管理	更新・変更は常になされているか			
			トラブルに対応したか			

総合コメント

仕様書、計画書に基づき、適正に管理されていました。

平成27年度 茶業振興センター自主事業の実施状況 チェックシート

項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
伊勢茶の販売	伊勢茶及びその加工品の販売	伊勢茶及び加工品の販売	全体の来場者数は計画を超えたものの、一般来場者数の減少もあり、販売額は計画を下回りました。本市の特産物である茶を市民に一層アピールし、来場者数の増加が販売額の増加につながるよう、より一層の努力を期待します。	適(条)

総合コメント

特産品のお茶と、お茶を使った加工品でお茶の良さを市民にアピールし、手揉み体験なども開催しています。今後も市民に本市の特産物である茶を身近なものとしてアピールし、来場者の増加が販売の増加につながるよう期待します。

平成27年度 茶業振興センター 設備・備品の維持管理状況 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	実地確認	月1度、現地打合せ	適
	記録	整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか	書類確認	適正に行われた	適
建築物保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	実地確認	適正に行われた	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認	適正に行われた	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認	適正に行われた	適
	修理	修繕工事は適切であったか	書類、実地確認	適正に行われた	適
設備保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	実地確認	適正に行われた	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認	適正に行われた	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認	適正に行われた	適
	修理	修繕工事は適切であったか	書類、実地確認	適正に行われた	適
備品・什器等保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	実地確認	適正に行われた	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認	適正に行われた	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認	適正に行われた	適
	修理	修繕工事は適切であったか			
外構施設保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	実地確認	適正に行われた	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認	適正に行われた	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認	適正に行われた	適
	修理	修繕工事は適切であったか			

総合コメント

月に一度、担当者が現地にて聞き取りにより確認しており、特に問題はありませんでした。

平成27年度 茶業振興センター サービスの質 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
運営業務	使用許可、 利用料金の 徴収	スムーズに予約できたか	アンケート確認	適正に行われた	適
		許可証は速やかに発行されたか	現地確認	適正に行われた	適
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	アンケート確認	適正に行われた	適
		ホームページは見易いか	ホームページ確認	見やすいホームページとなっていた	適
	受付・対応 業務	担当者の接客態度は良かったか	アンケート確認	適正に行われた	適
		利用者に対する指導は適切であったか	アンケート確認	適正に行われた	適
		業務従業者は名札を着用しているか	現地確認	名札を着用していた	適
運営業務	講座やイベントは満足できる内容であったか	アンケート確認	適正に行われた	適	
維持管理業務	施設・設備 の保守管理 業務	施設が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	現地確認	適正に行われた	適
		設備が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	現地確認	適正に行われた	適
	清掃業務	トイレトーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	現地確認	適正に行われた	適
		全体的（駐車場を含）に、見た目清潔に保たれているか	現地確認	適正に行われた	適
	警備業務	避難経路には障害物がないか	現地確認	適正に行われた	適
	外構・植栽 管理業務	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	現地確認	適正に行われた	適
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	現地確認	適正に行われた	適
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか	現地確認	適正に行われた	適
		草刈りや除草はされているか	現地確認	適正に行われた	適
	環境衛生管理業務	快適に利用できる環境となっていたか	現地確認	適正に行われた	適
	廃棄物処理業務	廃棄物は適切に分別が行われていたか	現地確認	適正に行われた	適
	備品管理業務	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	現地確認	適正に行われた	適

総合コメント

アンケートでも、サービスへの不満はほとんどなく、現地調査の結果も常に良好でした。