

## (22) 令和2年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市ふれあい牧場			
所在地	四日市市水沢町1538		設置年月：平成9年4月1日	
指定管理者	グループ名 四日市酪農グループ 代表団体 有限会社 四日市酪農 構成団体 四日市酪農農業協同組合 代表団体の住所 四日市市黒田町395番地			
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：nogyoucenter@city.yokkaichi.mie.jp			
設置目的	優良乳牛の増殖育成施設と周辺の豊かな自然環境にふれあい、憩いの場を市民に提供して健康増進を図るとともに、酪農振興に対する理解を深めることを目的として設置した。			
設置の根拠 (法令、条例等)	四日市市ふれあい牧場条例			
施設の概要	敷地面積(m <sup>2</sup> )	54,310.00	延床面積(m <sup>2</sup> )	1,433.09
	設備の概要	展望広場 1,400m <sup>2</sup> (展望台1基・あずまや1基等) 芝生広場 1,600m <sup>2</sup> (屋外トイレ・スプリング遊具2基・あずまや1基) ふれあい広場 900m <sup>2</sup> (小動物畜舎) 管理棟 206.84m <sup>2</sup> (研修室45.40m <sup>2</sup> 50人収容・販売所13.15m <sup>2</sup> ・事務所・トイレ) 駐車場、遊歩道、立ち木等		
	事業概要	研修室の貸館 施設及び付属設備の維持管理 施設見学者への案内、説明		

### ■ モニタリングの総合コメント

動物とのふれあいや、バター作り体験、乳しぼり体験などのイベントを実施するなど、酪農への理解を深めるといふ当施設の主要な目的を十分理解し、指定管理者導入の主眼である市民サービスの向上に努めています。来場者数は大幅に計画を下回りましたが、乳製品等の売上は好調であり、小動物の管理も適正に行われ、幅広い世代に対して憩いの場を提供できていると考えられます。一方、来場者のうち社会見学の人数が減少し、搾乳体験、バター作り体験が新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から休止となっているため、必要経費が高んでいく状況にあります。

施設運営については、来場者が快適に過ごせるようサービスの向上に向けて取り組んでおり、管理運営についても計画どおり実施され、毎月の報告も適正に行われていました。また、不具合が発生した際は迅速に市へ報告し、対応を協議する体制が構築されていました。新型コロナウイルス感染症拡大防止対策についても、市の方針に従い適切に行われていました。

業務内容については、条例・規則を遵守し、募集要項、仕様書等に定めるとおり適正に実施していました。以上のことから、総合的に判断して良好と評価します。

### ■ 今後の業務改善に向けた考え方

ふれあい牧場は、周囲の豊かな自然の中で小動物とふれあい、家族とともにゆったり過ごせる空間として、認知されてきています。令和元年度よりベテラン職員の退職が続き、経験の少ない従業員が多いため、職務内容の習得に努め、サービスの質が低下しないよう働きかけていきます。

搾乳体験などの各体験イベントについては、体験者から好評を得ていますが、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、各体験イベントが休止となっているため、体験者数が激減しています。社会見学を通じた体験者も多いため、見学者の満足度を高め、再来場者の増加につながるよう指導します。

また、来場者が安心して来場できるように、新型コロナウイルス感染症対策を工夫して行い、運営するよう指導してまいります。

<b>基本的な考え方（施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮）</b>	
<b>合目的性・公平性・効果性</b>	<p>社会見学等の施設案内については、先着順での予約制とすることで、公平性が保たれていました。また、適所に案内板を設置する等、誰でも自由に場内の見学ができ、楽しめるよう工夫されていました。</p>
<b>業務内容</b>	
<b>機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）</b>	<p>搾乳体験を通じて、施設の機能を生かした取り組みを行っていました。体験者数が減少傾向にあるため、今後このような体験イベントをうまく運営し充実させて、体験者数が増加し満足度が高まるような業務を行っていくよう指示しました。</p>
<b>責任性・実行性（施設の運営体制や組織）</b>	<p>運営状況については、開館時間等仕様書どおり適切に運営されていました。また、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。経験の浅い職員が多いため、施設を運営するにあたって知識を早急に習得することに努めるよう指示しました。なお、この経験の浅い職員については、接遇研修を受講するとともに、他牧場で実地研修を受けてから配属されています。</p>
<b>明瞭性・規律性（適正な事務や経理）</b>	<p>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。</p>
<b>安全性（安全管理、緊急時等の対応）</b>	<p>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。損害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、秘密保持に努めていました。防災訓練については、緊急地震速報発令時の対応訓練が行われていました。</p>
<b>社会性（環境等への配慮）</b>	<p>不要個所の照明の消灯、清掃時の節水や廃棄物の分別等の環境負荷低減や、障害者への対応について十分な配慮が行われていました。</p>
<b>事業収支</b>	
<b>経済性</b>	<p>収入については、乳製品販売の売り上げは好調であったものの、搾乳体験、バター作り体験を休止したため、計画を下回りました。支出については、消耗品費や修繕料を抑えるだけでなく、光熱水費も抑えられたため、全体としてはプラスの収支となっており、適切な運営を行っているかと判断しました。</p>
<b>団体の経営状態</b>	
<b>経営の健全性</b>	<p>代表団体である(有)四日市酪農が決算月を変更し、事業年度の期首が4月1日から7月1日に変更となったことにより、令和2年度は4月1日から6月30日までの3ヵ月の事業年度となりました。そのなかで、設備投資を行ったことで増加した固定資産の減損処理をしたことから、繰越利益剰余金に影響が出るなど、厳しい財務状況となっています。今後も新型コロナウイルス感染症の影響もありますが、経営が健全化していくよう努力を求めます。</p>
<b>その他</b>	
<b>障害者雇用に対する取組み</b>	<p>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、雇用に向けた働きかけを求めています。</p>

令和2年度 ふれあい牧場 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	358日	320日	△ 38日	緊急事態宣言の発令により38日間の休館を余儀なくされ、体験事業や牧場まつりも中止となりましたが、それ以外は仕様書どおり履行されていました。	適
開館時間	9:00～22:00	9:00～22:00	計画通り		
委託・提案事業開催数	—	—	—		
自主事業開催数	4回	3回	△ 1回		

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	来場者数	個人	40,000人	28,932人	△ 11,068人	緊急事態宣言が発令されたこともあり、社会見学の激減、搾乳体験やバター作り体験の休止、さらに牧場まつりも中止となったことから、来場者数は計画を大幅に下回りました。
		団体	5,000人	312人	△ 4,688人	
		計	45,000人	29,244人	△ 15,756人	
	委託・提案事業参加者数	—	—	—		
	自主事業参加者数	牧場まつり	7,000人	—	△ 7,000人	
		搾乳体験	5,000人	19人	△ 4,981人	
		バター作り体験	760人	0人	△ 760人	
		乳製品販売	7,240人	8,855人	1,615人	
	計	20,000人	8,874人	△ 11,126人		
	合計	65,000人	38,118人	△ 26,882人		
平均利用率(人/日)	181.6	119.1	△ 62.5			
平均稼働率(%)	—	—	—			

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	
収入	利用料金 研修室	0	0	0	全体の収入は、計画通りとなっています。	適
	指定管理料	7,865,000	7,865,000	0		
	委託・提案事業	—	—	—		
	自主事業からの繰入金	0	0	0		
	利息	0	24	24		
	計	7,865,000	7,865,024	24		
支出	人件費	5,300,000	5,064,500	△ 235,500	〔勤務体制：正職員2人、臨時職員3人〕 来場者数が減少した影響もあって、各支出とも計画より減額となっています。その中でも消耗品費と光熱水費については、可能な限りの節減が行われています。また、修繕料については、修繕を必要とする箇所が少なかったことから、計画を大きく下回りました。なお、人件費・管理費は、施設を維持管理していくために必要な経費が適切に支出されています。	適
	管理費	2,205,000	1,383,167	△ 821,833		
	消耗品費	400,000	163,336	△ 236,664		
	燃料費	250,000	210,370	△ 39,630		
	飼料費	125,000	99,527	△ 25,473		
	印刷製本費	—	—	—		
	光熱水費	150,000	89,709	△ 60,291		
	修繕料	400,000	76,606	△ 323,394		
	通信運搬費	130,000	73,347	△ 56,653		
	広告料	220,000	212,597	△ 7,403		
	手数料	20,000	18,095	△ 1,905		
	保険料	50,000	41,480	△ 8,520		
	委託料	360,000	339,900	△ 20,100		
	使用料	50,000	47,200	△ 2,800		
	賃借料	—	—	—		
	その他	50,000	11,000	△ 39,000		
	委託・提案事業費	—	—	—		
一般管理費	360,000	360,000	0			
計	7,865,000	6,807,667	△ 1,057,333			
収 支	0	1,057,357	1,057,357			
自主事業	収入	8,200,000	6,204,786	△ 1,995,214	体験事業が激減していますが、乳製品の販売だけは計画を上回り、全体の収支としてはわずかな減額となりました。	適
	支出	8,200,000	6,300,261	△ 1,899,739		
	収 支	0	△ 95,475	△ 95,475		

総合コメント

収入については、自主事業の中でも乳製品の販売は好調で計画を上回る実績になりましたが、休館や他の自主事業中止の影響により、自主事業全体では計画を下回る結果となりました。一方、支出については、建築物・設備・備品等の維持管理を行うために必要な経費が適正に使用されていました。また、消耗品費や光熱水費は、節減に取り組む努力が実を結び、計画を下回る結果になりました。

勤続年数の短い職員が多く経験者が少ないため、事業を安定して行うための人材育成は継続して必要であり、それが将来のサービスの向上につながるものと期待します。

令和2年度 ふれあい牧場 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>新型コロナウイルス感染症の影響により団体の施設見学が減少した うへ、搾乳体験・バター作り体験は休止、牧場まつりを中止としたた め、体験者数は大幅な減となっています。一方、個人での来場者は一 定数あり、その点が乳製品販売の売上げに繋がっていると考えます。</p>	適
事業 収支	収入	<p>団体の施設見学の減少、搾乳体験及びバター作り体験の休止、牧場 まつりの中止にともない、自主事業全体の収支はマイナスになってい ますが、乳製品販売に限っては、売上が計画を上回っています。</p>	適
	支出	<p>来場者数が減少した影響もあって、各支出とも計画より減額となっ ています。その中でも消耗品費と光熱水費については、可能な限りの 節減が行われています。また、修繕料については、修繕を必要とする 箇所が少なかったことから、計画を大きく下回りました。なお、人件 費・管理費は、施設を維持管理していくために最低限必要な経費が適 切に支出されています。</p>	適

令和2年度 ふれあい牧場 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	書類確認	計画書どおり履行されていた	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	書類確認	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
	非常時・緊急時の対応	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	加入者証を確認した	適
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	—	
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	書類確認	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	書類確認	し尿浄化槽点検整備 し尿浄化槽清掃 消防設備保守	適
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
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ていた	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ていた	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	適切であった	適
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か	書類確認	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	随時更新されていた	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。

令和2年度 ふれあい牧場 事業の実施状況 チェックシート

事業区分	通し番号	項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
自主事業	1	ふれあい牧場まつり	市民に対し、酪農の振興やPRにつながるサービスを提供する。 来場者数 7,000名 開催回数 2回 開催日 令和2年4月・9月	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止	—	—
自主事業	2	搾乳体験	市民に対し、酪農の振興やPRにつながるサービスを提供する。 体験者数 5,000名 開催日 随時	体験者数 19人 体験料 5,700円 開催期間 4月9日まで	酪農への理解を深める人気の事業ですが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、4月10日以降休止となりました。	適
自主事業	3	バター作り体験	市民に対し、酪農の振興やPRにつながるサービスを提供する。 体験者数 760名 開催日 随時	体験者数 0人 開催期間 4月9日まで	酪農への理解を深める人気の事業ですが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、4月10日以降休止となりました。	適
自主事業	4	乳製品等の販売	販売額 5,870千円	アイスクリーム、ソフトクリーム、牛乳、ヨーグルト等の販売 利用者数 8,855人 販売額 6,199,086円	来場者数は大幅に減少しているものの、販売額は昨年度の8割弱を確保することができ、計画を上回りました。牧場の豊かな自然や動物と触れ合いながら、乳製品を楽しんでいることによるものと思われます。	適

総合コメント

新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言を受け、感染拡大防止の観点から38日間の休館を余儀なくされ、搾乳体験・バター作り体験は休止せざるを得ませんでした。また、市民に浸透した人気の高いイベントであるふれあい牧場まつりも、春・秋2回ともに中止になりました。酪農に親しみ触れ合うことができる良い機会であり、今まで多くの人に参加していただいていた事業であるため、コロナウイルス感染症の状況を注視しながら、事業の在り方を模索していく必要があると考えます。

令和2年度 ふれあい牧場 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	月に1度、現地にて打合せを行っている	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	実地確認	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	—	—	—
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 し尿浄化槽点検整備 し尿浄化槽清掃 消防設備保守	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
		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
	修理	修繕工事は適切であったか	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	実地確認	適正に行われた	適
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	実地確認	適正に行われた	適

総合コメント

建築物・設備・備品・外構施設の点検保守については、その都度実施し、適切に対応していました。

令和2年度 ふれあい牧場 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	—	—	—
	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	随時更新されていた	適
	受付・応対業務	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

来場者の利便性を心掛けた適切なサービスが行われていました。今後も、来場者が快適に利用してもらえるよう、適正な運営、維持管理を求めます。