

## 令和元年度 指定管理者モニタリングレポート

<b>施設名</b>	四日市市茶室「泗翠庵」
<b>所在地</b>	四日市市鶴の森一丁目13番17号
<b>指定管理者</b>	<b>名称</b> 公益財団法人四日市市文化まちづくり財団 <b>代表者</b> 理事長 小林 長久 <b>住所</b> 四日市市本町9番8号
<b>モニタリングの実施方針・方法等</b>	<p>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、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。</p> <p>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。</p>
<b>担当部課(問合せ先)</b>	市民文化部 文化振興課 TEL : 059-354-8239 E-mail : bunkashinkou@city.yokkaichi.mie.jp

### ■ モニタリングの総合コメント

茶室「泗翠庵」の管理運営状況については、「市民が茶道等日本古来の伝統文化に親しむことができる場を提供し、伝統文化の振興を図り、市民の文化と教養の向上に資する」という施設の目的を概ね達成し、市民サービスの向上に努め、また、施設の維持管理も適切に行われていることから総合的に判断して良好と評価します。

令和元年度の来館者数は12,783人で前年度の実績(12,858人)を下回りましたが、施設の稼働率は広間及び次の間で45.2%となり前年度の実績値(41.7%)を上回りました。

この理由については、前年度に比べて広間及び次の間の利用者数が前年度の実績(4,582人)より4,869人と増加しましたが、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、立札席利用者は7,365人と前年度(7,772人)より減少したためです。

また、開館25周年を記念して、落語や箏などの演奏も行う開館記念呈茶を開催し、茶道をはじめとする日本の文化史に親しむ場を提供しながら、伝統文化の向上・振興を図っていました。文化会館友の会の会員特典として、自主事業の半券で呈茶の割引を実施し、茶室へ足を運んでもらうための工夫や、公園内に案内看板を設置するなどして施設のPRに努めていますが、より多くの市民に利用してもらえるよう一層の努力が求められます。

施設の機能面では、劣化による破損が見られた雨戸の修繕や玄関・小間の壁を補修するなど施設の魅力を損なうことないよう適切に維持管理が図られました。

管理経費については、効率的に執行しているものの予算を上回る執行がされている費目があり、収支の悪化につながっていることから注意が必要です。業務内容については、四日市市茶室条例・同施行規則を遵守し、協定書に定める業務を適正に実施していました。

自主事業については、四日市茶道教授連盟等と連携して、誰もが気軽にお茶を楽しめる事業を行い、日本の伝統文化である「茶道」の振興や普及、利用促進に努め、利用者数も前年度実績(594人)よりも613人に増加しました。市民が参加したいと思う事業ニーズの把握に努めるなど、さらなる参加者数の増加に向けた努力を求めます。

また、来館者数が前年度に比べて減少しましたが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止による自主事業の取りやめや貸館の停止がなければ、昨年以上の来館者数であったと推測できます。引き続き、高い水準で推移していることは、市民にとって茶室が馴染みのある施設であることがうかがえます。

### ■ 今後の業務改善に向けた考え方

令和元年度は、施設利用団体数153団体と前年度(108団体)より増加したこともあり、利用料金収入は予算より増収でした。また、開館25周年記念事業を始め、多くの事業を実施した結果、自主事業の参加者数は前年度実績より増加しました。引き続きこれからも伝統文化に親しむことができ、誰もが気軽にお茶を楽しめる場であることを知っていただけるようPR活動に重点をおくことで、貸館施設である広間及び次の間等の利用者の上昇にもつながっていくものと考えます。

茶道体験教室・伝統文化講座については、様々な分野とのコラボレーションが見られ、好評を得ていることから、今後も利用者目線に立った事業が展開されることを期待します。

また、築後25年となる木造建造物であるため、長期的な視点での施設の維持についても計画的に進め、機能が十分に発揮され市民が快適に利用できるよう、日常的な保守管理業務を適切に行っていくよう求めていきます。

## 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）

### 合目的性・公平性・効果性

市民が、茶道等日本古来の伝統文化に親しむことができる場を提供し、伝統文化の振興を図り市民の文化と教養の向上に資するという目的に沿って、文化活動のための施設の提供・文化活動に関する情報の提供・文化事業の企画及び実施など適切に管理運営が行われています。施設の稼働率は広間及び次の間で45.2%となり前年度の実績値（41.7%）を上回りましたが、総来館者数は12,783人で、目標の14,000人は下回りました。施設運営や利用者への対応についても、市民が公平・平等に利用できるよう規定に基づき運用されていました。事業収入が計画より多かったものの、委託料など当初の計画より高額な契約を行ったことなどからそれを上回る事業支出があり、全体に支出過多となりました。

### 業務内容

#### 機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

自主事業の茶道体験教室や伝統文化講座、文化の日茶会、無料呈茶会のほか、文化会館とも連携を図り、地元萬古作家の作品展示とその器で抹茶をいただく立礼席や洒翠案でのセミナーの開催など、伝統文化に触れ、誰もが気軽に品茶を楽しむ事業が実施していました。また、立礼席では来訪者にわかりやすく茶室や茶道について説明を行うことで伝統文化を気軽に親しむ機会になり、市内外の多くの方から大変好評を得ています。

#### 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、適切に運営されていました。施設の維持管理についても計画通り実施していました。

#### 明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

利用料金等の収入、管理費等の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）

事件・事故や災害等の各種対応マニュアルが作成され、訓練も実施されていました。個人情報保護についても、日々のミーティングなどで全職員に徹底し、犯罪防止・秘密保持に努めていました。損害賠償責任保険の加入もしており、リスク管理も行われていました。

#### 社会性（環境等への配慮）

節水に努めながら清掃を行い、その他、不要個所の照明の消灯や廃棄物の分別化について実施され、省エネルギー推進への配慮がなされました。また、猛暑の時などは打ち水などを行い、来館者に対する配慮がなされていました。

### 事業収支

#### 経済性

事業収支について事業収入が計画より多かったものの、それを上回る事業支出があったことから全体に支出過多となりました。

### 団体の経営状態

#### 経営の健全性

指定管理者から提出された「令和元年度事業報告書及び決算報告書」（貸借対照表、正味財産増減計算書）を分析した結果、経営状態について問題はないと判断しました。

### その他

#### 障害者雇用に対する取組み

障害者の雇用状況ですが、財団全体として現在1名を雇用しており、実雇用率は3.51%であることから、法定雇用率2.2%を満たしています。

# 施設概要調書

## 1. 施設の概要

令和元年度

施設名	四日市市茶室「洒翠庵」		所管課：	文化振興課
所在地	四日市市鶴の森一丁目13番17号		設置年月：	平成6年7月6日
設置目的	市民が茶道等日本古来の伝統文化に親しむことができる場を提供し、もってそれら伝統文化の振興を図り市民の文化と教養の向上に資する			
設置の根拠 (法令、条例等)	四日市市茶室条例			
施設の概要	設備の概要	敷地面積 (㎡)	1, 407㎡	
		延床面積 (㎡)	267.8㎡	
	小間棟 広間	四畳半下座床、点前座台目構え、台目切炉 主室9畳、次の間6畳		
	事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・茶道等の伝統文化に親しむことができる場の提供に関する事業</li> <li>・茶道等の伝統文化の普及及び啓発に関する事業</li> <li>・その他茶室の設置目的を達成するために必要な事業</li> </ul>		

## 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	310日	310日	計画通り
開館時間	9時～20時30分	9時～20時30分	計画通り
受付時間	9時～16時30分	9時～16時30分	計画通り
自主事業開催	21回	16回	△5回

## 3. 利用実績

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	
自主事業参加者数	—	613	—	
施設別利用件数	広間及び次の間	143	小間の利用件数は広間の内数	
	うち小間	28		
	計	143		
利用団体数	—	152	—	
施設別来館者数	広間及び次の間	4,869	小間の来館者数は広間の内数	
	うち小間	1,176		
	計	4,869		
	立礼席	7,365		
	見学者	549		
	合計	14,000		12,783
稼働率	広間及び次の間	—	45.2%	—
	うち小間	—	10.3%	—

## 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
事業収入	利用料金	1,017,000	1,032,620	15,620
	茶室収入	2,701,000	3,216,850	515,850
	指定管理料	10,612,000	10,612,000	0
	雑収入	0	60,418	60,418
収入合計		14,330,000	14,921,888	591,888
人件費		6,136,000	6,149,348	13,348
管理費		9,430,000	9,928,282	498,282
交際費		0	5,000	5,000
通信運搬費		124,000	123,799	△ 201
消耗什器備品費		100,000	0	△ 100,000
消耗品費		2,010,000	2,080,967	70,967
修繕費		800,000	809,484	9,484
印刷製本費		220,000	121,330	△ 98,670
光熱水費		1,287,000	1,476,736	189,736
賃借料		1,267,000	1,411,272	144,272
保険料		29,000	28,290	△ 710
手数料		21,000	16,920	△ 4,080
諸謝金		0	23,341	23,341
委託料		3,413,000	3,573,666	160,666
広告宣伝費		80,000	145,300	65,300
その他		79,000	112,117	33,117
一般管理費		925,000	1,128,455	203,455
支出合計		16,491,000	17,206,085	715,085
収 支		△ 2,161,000	△ 2,284,197	△ 123,197

## 令和元年度 茶室 泗翠庵 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	310日	310日	計画通り	計画どおり適正に執行されました。	適
開館時間	9時～20時30分	9時～20時30分	計画通り		
受付時間	9時～16時30分	9時～16時30分	計画通り		
事業開催	21回	16回	△5回	新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策により事業を5回中止しました。	

### 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	
自主事業参加者数	-	613	-	広間及び次の間については、利用者は4,869人で前年度(4,582人)を上回り、稼働率も増加し45.2%となりました。 立礼席については、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策として2月から事業を中止したため、前年度(7,772人)を下回る7,365人になりました。 自主事業については、泗翠庵開館25周年記念事業として魅力的な事業を行ったことから、参加者数は昨年度(594人)を上回る613人になりましたが、総来館者数は12,783人になり、目標の14,000人を達成することはできませんでした。	適	
施設別利用件数	/	広間及び次の間	143			小間の利用件数は広間の内数
		うち小間	28			
		計	143			
利用団体数	-	152	-			
施設別来館者数	/	広間及び次の間	4,869			小間の来館者数は広間の内数
		うち小間	1,176			
		計	4,869			
		立礼席	7,365			
		見学者	549			
		合計	14,000	12,783	△1,217	
稼働率	広間及び次の間	-	45.2%	-		
	小間	-	10.3%	-		

### 3. 事業収支

(単位：円)

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否	
事業収入	利用料金収入	1,017,000	1,032,620	15,620	《勤務体制》 臨時職員 5名 収入については、施設の利用団体数は153団体で前年度実績を上回ったことにより、利用料金収入が1,032,620円と計画(1,017,000円)を上回りました。また、立礼席利用者は7,365人で、呈茶料収入は3,216,850円となり、計画(2,701,000円)を上回りました。このことから収入全体の計画対比で591,888円増収となりました。	適
	呈茶料収入	2,701,000	3,216,850	515,850		
	指定管理料	10,612,000	10,612,000	0		
	雑収入	0	60,418	60,418		
	収入合計	14,330,000	14,921,888	591,888		
人件費	6,136,000	6,149,348	13,348	支出については、人件費において、計画通り常勤臨時職員を2人、非常勤臨時職員3人の配置ができており、概ね計画通り執行されました。 また、立礼席の利用者が見込みより多かったことに伴い、抹茶、和菓子の費用が増加したこと等から消耗品費は70,967円増額になり、委託料についてサービスの向上を図り当初の計画より高額での契約となったことなどにより160,666円の増額となりました。さらに、猛暑により冷房を多用したことから、光熱水費が計画に比べ189,736円の増額になりました。印刷製本費については、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策として自主事業を中止して印刷物が少なく済んだ結果、98,670円支出を抑えられました。他の費用については、概ね計画通りの執行となりましたが、支出全体の計画対比で715,085円の支出超過となりました。	適	
管理費	9,430,000	9,928,282	498,282			
交際費	0	5,000	5,000			
通信運搬費	124,000	123,799	△201			
消耗什器備品費	100,000	0	△100,000			
消耗品費	2,010,000	2,080,967	70,967			
修繕費	800,000	809,484	9,484			
印刷製本費	220,000	121,330	△98,670			
光熱水費	1,287,000	1,476,736	189,736			
賃借料	1,267,000	1,411,272	144,272			
保険料	29,000	28,290	△710			
手数料	21,000	16,920	△4,080			
諸謝金	0	23,341	23,341			
委託料	3,413,000	3,573,666	160,666			
広告宣伝費	80,000	145,300	65,300			
その他	79,000	112,117	33,117			
一般管理費	925,000	1,128,455	203,455			
支出合計	16,491,000	17,206,085	715,085			
収支	△2,161,000	△2,284,197	△123,197			

#### 総合コメント

利用団体数が153団体と前年度(108団体)から増加し、広間及び次の間の稼働率についても45.2%で、前年度(41.7%)に比べ増加しました。また、来館者数は12,783人で、目標14,000人を下回りました。

収支については、計画を上回る立礼席利用者があったことにより呈茶料収入が多かったことや印刷物の一部をインターネット印刷を利用するなど支出を抑えましたが、猛暑であったため、冷房を多用したことから、光熱水費が計画に比べ189,736円の増額となるなど支出全体では715,085円の支出超過となりました。

また、会計経理は、適切に行われており、経理関係調書や領収書等の証拠書類についても適正に整理されています。

実施計画の段階の収支がマイナスになっていることから、収支の調整が取れたもので計画されることを望みます。

なお、新型コロナウイルス感染症の影響による指定管理料の精算については、次年度に行います。

令和元年度 茶室 泗翠庵 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>広間及び次の間については、利用者は4,869人で前年度（4,582人）を上回り、稼働率も増加し45.2%となりました。</p> <p>立礼席については、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策として2月26日から事業停止したため、前年度（7,772人）を下回る7,365人となりました。</p> <p>自主事業については、泗翠庵開館25周年記念事業として魅力的な事業を行ったことから、参加者数は前年度（594人）を上回る613人となりましたが、総来館者数は12,783人となり、目標の14,000人を達成することはできませんでした。</p>	適	
事業 収支	収入	<p>収入については、施設の利用団体数は153団体で前年度実績を上回ったことにより、利用料金収入が1,032,620円と計画（1,017,000円）を上回りました。また、立礼席利用者は7,365人で、呈茶料収入は3,216,850円となり、計画（2,701,000円）を上回りました。このことから収入全体の計画対比で591,888円増収となりました。</p>	適
	支出	<p>支出については、人件費において、計画通常勤臨時職員を2人、非常勤臨時職員3人の配置ができており、概ね計画通り執行されました。</p> <p>また、立礼席の利用者が見込みより多かったことに伴い、抹茶、和菓子の費用が増加したこと等から消耗品費は70,967円増額になり、委託料について当初の計画より高額で契約したことなどにより160,666円の増額になりました。さらに、猛暑により冷房を多用したことから、光熱水費が計画に比べ189,736円の増額になりました。印刷製本費については、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策として自主事業を中止して印刷物が少なく済んだ結果、98,670円支出を抑えられました。他の費目については、概ね計画通りの執行となりましたが、支出全体の計画対比で715,085円の支出超過となりました。</p>	適

令和元年度 茶室 泗翠庵 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	書面確認	仕様書通りに行われている	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	書面確認	建築基準法に定められた通り行われている	適
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	書面確認	仕様書通りに行われている	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	書面確認	仕様書通りに行われている	適
		収支予算書・決算書は提出されたか	書面確認	仕様書通りに行われている	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	指定管理者面談	定期的に連絡調整会議を開催し、情報共有が図られている。	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	書面確認	仕様書通りに行われている	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	書面確認	仕様書通りに行われている	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）	書面確認	仕様書通りに行われている	適
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	書面確認	仕様書通りに行われている	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	書面確認	仕様書通りに行われている	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	—	該当なし	—
		事故等の報告書が提出されたか	—	該当なし	—
施設使用許可	施設の使用許可が適切に行われているか	書面確認	仕様書通りに行われている	適	
使用料金の徴収	使用料金が適切に徴収されているか	書面確認	条例どおり行われている	適	
備品の管理	備品等の管理が適切に行われているか	書面確認	仕様書通りに行われている	適	
市有建築物定期点検	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	書面確認	建築基準法に定められた通りに行われている	適
茶室警備保安業務	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	書面確認	仕様書通りに行われている	適
茶室庭園管理業務	庭園管理	業務が計画書に基づいて実施されているか	実地確認	仕様書通りに行われている	適
立礼席運営委託	運営	業務が計画書に基づいて実施されているか	書面確認	仕様書通りに行われている	適
茶室空調保守点検業務	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	書面確認	仕様書通りに行われている	適

総合コメント

法令等の遵守及び指定管理者募集要項等に基づく業務計画等の実施について適正に履行されていました。各種計画書、報告書等も期限までに提出されており、職員の配置、各種マニュアルの作成、設備機器等の保守・管理、保険の加入等についても適正に履行されていました。

令和元年度 茶室 泗翠庵 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
開館25周年記念事業	3回開催予定 【開催月】 7月(2回) 11月	①開館25周年記念呈茶～桂二条の落語と共に～ 【参加者数 34名】 ②開館25周年記念呈茶～箏・三弦の調べと共に～ 【参加者数 40名】 ③開館25周年記念茶会(三席) 【参加者数 260名】	延べ参加者数334名 泗翠庵の開館25周年を記念して3つの事業を実施し、日本の伝統文化である「茶道」とあわせて落語や箏を多くの人が楽しんでいただきました。	適
茶道体験教室	6回開催予定 【開催月】 5月・6月・7月 2月・3月(2回)	◆茶道体験教室(3回) ①「茶花を活けてみよう」(5月26日) 【参加者数 20名】 ②「盆点を楽しむ集い」(6月22日) 【参加者数 14名】 ③「初心者向け茶道体験教室」(7月27日) 【参加者数 11名】 ④「マナー講座～茶懐石を楽しむ～(表千家)」(2月29日) 【中止】 ⑤「マナー講座～茶懐石を楽しむ～(裏千家)」(3月8日) 【中止】 ⑥「立礼席を楽しむ～春の無料呈茶～」(3月28日) 【中止】	延べ参加者数45名 2月と3月に予定していた「マナー講座」や多くの利用者が見込まれた「立礼席を楽しむ(無料呈茶)」が新型コロナウイルス感染症拡大の防止対策として事業を中止したことにより、前年度(357名)を下回りました。	適
伝統文化講座	10回開催予定 【開催月】 4月・5月・7月 11月(3回) 12月・1月・3月(2回)	◆伝統文化講座(8回) ①「輪の手仕事～ふくさづくり～」(4月14日) 【参加者数 13名】 ②「つまみ細工体験」(5月12日) 【参加者数 16名】 ③「初心者向け生け花体験」(7月28日) 【参加者数 16名】 ④「一閑張り体験」(11月9日) 【参加者数 22名】 ⑤「抹茶茶碗づくり体験」(11月10日) 【参加者数 42名】 ⑥「煎茶道体験～ほうじ茶をおいしくいただく～」(11月30日) 【参加者数 15名】 ⑦「モダンしめ縄づくり体験」(12月14日) 【参加者数 31名】 ⑧「香道体験～開香と茶で新年を祝う～」(1月18日) 【参加者数 34名】 ⑨「お香の手づくり講座(1回目)」(3月7日) 【中止】 ⑩「お香の手づくり講座(2回目)」(3月20日) 【中止】	延べ参加者数 189名 新型コロナウイルス感染症拡大の防止対策として2つの事業を中止したものの、前年度と同数の8つの事業を実施した結果、延べ参加者数は前年度(187名)を上回り、茶室、茶道をはじめ伝統文化の普及に努めました。	適
特別事業	2回開催予定 【開催月】 6月・1月	◆特別事業(全2回) 「春の調理技能展」(6月13日) 【参加者数 25名】 「冬の調理技能展」(1月28日) 【参加者数 20名】	包丁儀式を行う調理技能展は、前年度と同様に春と冬の2回実施して、定員を上回る応募があり、魅力のある事業として定着しています。	適

総合コメント

四日市茶道教授連盟と連携して、誰もが気軽にお茶を楽しめる事業を行い、日本の伝統文化である茶道の振興や普及と、茶室の利用促進に努めていました。  
 伝統文化講座において煎茶道体験など新たな事業を実施して新規の来館者を取り込む機会を設けたことや特別講座として人気の高い調理技能展を開催したことほか、開館25周年を記念した事業を行う等、多くの事業数が実施されました。  
 しかし、茶道体験教室は、定員に余裕のある回があることから、市民が参加したいと思う事業ニーズを分析してより魅力的な事業を展開していくことを求めます。また、例年多くの参加者がある「立礼席を楽しむ～春の無料呈茶～」が新型コロナウイルス感染症拡大の防止対策として中止になりましたが、来館者の安全を確保しつつ、引き続き多くの方が茶室「泗翠庵」に足を運んでもらうきっかけづくりを継続して取り組む必要があります。

令和元年度 茶室 泗翠庵 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	毎月の連絡調整会議及び随時	十分に情報共有が行われている	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	書面確認	点検票・受付票等	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	速やかに行っている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書面確認	適切に報告されている	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	書面確認	速やかに報告されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	実地確認	適切に行われている	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	速やかに行っている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書面確認	適切に報告されている	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	書面確認	速やかに報告されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	実地確認	適切に行われている	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	速やかに行っている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書面確認	適切に報告されている	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	書面確認	速やかに報告されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	—	修繕の実績なし	—
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	速やかに行っている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書面確認	適切に報告されている	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	書面確認	速やかに報告されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	実地確認	適切に行われている	適

総合コメント

施設・設備等の点検・保守については、仕様書のとおりを実施されています。点検や検査の実施状況について、異常を発見次第、報告・協議を受け、協定書の経費区分に基づき必要な修繕等が実施されていました。上記業務の実施については適正であると判断します。

令和元年度 茶室 泗翠庵 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	月次報告によるアンケート結果 及び 実地調査(随時)	適正に執行された	適
		許可証は速やかに発行されたか		適正に執行された	適
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か		適正に執行された	適
		ホームページは見易いか		見易い(ホームページ確認)	適
	受付・対応業務	担当者の接客態度は良かったか		良いアンケート結果が多い	適
		利用者に対する指導は適切であったか		良いアンケート結果が多い	適
		業務従業者は名札を着用しているか		着用している	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	良いアンケート結果が多い	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	現地確認実施	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	現地確認実施	適	
	清掃業務	トイレットペーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	現地確認実施	適	
		全体的(駐車場を含)に、見た目清潔に保たれているか	現地確認実施	適	
	警備業務	避難経路には障害物がないか	現地確認実施	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	現地確認実施	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	現地確認実施	適	
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか	現地確認実施	適	
		草刈りや除草はされているか	現地確認実施	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	良いアンケート結果が多い	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	現地確認実施	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	現地確認実施	適		

総合コメント

月次報告のアンケート結果では、各種講座に対し好意的な意見が多く利用者は満足されています。また、市外の来訪者からは茶室があったことは知らず、作法を丁寧に教えていただき、四日市に対して良い印象を持ったなどの感想があり、シティープロモーションとしての役割も果たしています。

また、四日市港客船誘致協議会と連携して、大型外国客船が来航した際には通訳者などを配置して、海外の方に対して日本の伝統文化である茶道を楽しんでもらえるよう対応されことは評価します。

施設維持管理業務については、適切に実施されています。