

## 令和元年度 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	四日市市水沢町字西野 2 5 2 - 6 3
指定管理者	<p>名称 三重茶農業協同組合</p> <p>代表者 代表理事 豊田 栄之</p> <p>住所 四日市市水沢町2441-3</p>
モニタリングの実施方針・方法等	<p>本施設の管理運營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>
担当部課 (問合せ先)	<p>商工農水部 農水振興課 農業センター</p> <p>TEL : 0 5 9 - 3 2 6 - 0 1 3 2</p> <p>E-mail : nougyoucenter@city.yokkaichi.mie.jp</p>

### ■ モニタリングの総合コメント

管理運営については、計画どおり運営され、毎月の報告は適正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、仕様書等に定める業務を適正に実施していました。

施設運営については、可能な部分は節減を行い、必要な部分に経費を使用して適正に運営されており評価できます。

事業については、社会見学は昨年度と同程度の見学があり、アンケート調査により案内や説明がわかりやすく接遇も良いとの評価を得ています。また、農業まつりのイベントを初めて茶業振興センターで開催することになり多くの方が来場する良いきっかけとなりました。一方、製茶体験等の体験事業については、例年参加者から好評ですが、本年は製茶体験できる品質の茶葉の入手がうまくできず、体験者数が減少する結果となりました。昨年度と比較してお茶の振興につながる企画も減少しているため、今後利用者の満足度が高まるような取り組みを期待します。

当施設の管理運営状況については、施設の目的を十分理解し、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を果たしています。今後、更なるサービスの向上やより良い施設管理が見込まれることから、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

小中学生の社会見学を中心とした見学者への対応は好評で適切なものでした。アンケートにおいても高い評価を得ているため、今後、さらに工夫して取り組むよう望みます。一般の来場者については増加してきていますが、さらに利用促進を図っていく必要があると考えられます。今年度初めて農業まつりが開催されましたが、一般の人が茶業振興センターを知る良いきっかけとなりました。茶摘み体験、製茶体験といった恒例のイベントは継続しつつ、普段の生活でもっとお茶を取り入れていくきっかけとなるような企画を行い、本市の特産物であるお茶のPRにつながるようなイベントの実施、受入れを検討し、来場者の増加に努めるよう望みます。また、安心して来場者が利用できるよう、新型コロナウイルス感染症の対策を行い運営するよう指導します。

## 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

施設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した。また、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。施設の管理は適切に行われていました。

## 業務内容

### 機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

小中学生の社会見学を中心とした利用が多く、製茶機械を実際に動かして説明したり、お茶の葉の手ざわりや香りなど体験してもらう等、担当者の対応は適切でわかりやすく、好評でした。また、一般人には、製茶体験やほうじ茶作り体験を行っています。昨年度と比較して、体験等参加者は減少し、お茶の振興につながる企画も減少する結果となりました。

### 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、茶栽培研修への参加など、職員研修も実施されていました。

### 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）

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。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。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）

不要個所の照明を消灯したり、製茶機械の清掃時に可能な限り節水するなど、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、施設の景観は良好に保たれています。

## 事業収支

### 経済性

全体の収支はプラスになっており、新電力に切り替えを行うなど節減に取り組んでいます。更なるサービスの向上やより良い施設管理が見込まれます。

## 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。

## その他

### 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

令和元年度

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	四日市市水沢町字西野 2 5 2 - 6 3		設置年月: 平成30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	設備の概要	敷地面積 (㎡)	4,001.0
		延床面積 (㎡)	570.07
	研修茶工場 213.89㎡ 研修棟 356.18㎡ 研修室 120.00㎡      展示、試飲コーナー 15.00㎡ 事務室 28.90㎡ 調理、体験室 40.00㎡ 分析室 10.00㎡ ホール、その他 142.28㎡		
事業概要	研修茶工場、研修室、調理体験室の貸館 施設及び附属設備の維持管理 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	306日	305日	△ 1
開館時間	9:00~22:00	9:00~22:00	計画通り

## 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	5,000人	5,330人	330人
平均利用率	平均 16.3人/日	17.5人/日	1.1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
指定管理料	6,030,000	6,030,000	0
研修室等利用料等	162,000	124,180	△ 37,820
自主事業費	429,000	287,378	△ 141,622
利息	0	38	38
収入計	6,621,000	6,441,596	△ 179,404
人件費	3,259,000	3,361,675	102,675
管理費	2,583,000	2,125,708	△ 457,292
消耗品費	205,000	332,752	127,752
燃料費	230,000	122,163	△ 107,837
印刷製本費	20,000	0	△ 20,000
光熱水費	1,350,000	882,451	△ 467,549
修繕料	250,000	415,324	165,324
通信運搬費	130,000	125,222	△ 4,778
手数料	13,000	5,780	△ 7,220
使用料	40,000	39,600	△ 400
保険料	5,000	5,000	0
委託料	340,000	197,416	△ 142,584
備品購入費	0	0	0
事業費 (ソフト事業等)	419,000	479,526	60,526
一般管理費	360,000	360,000	0
支出計	6,621,000	6,326,909	△ 294,091
収 支	0	114,687	114,687

## 令和元年度 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	306	305	△ 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	計画通り		
事業開催	2事業	2事業	計画通り		

### 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	5,000	5,330	330	利用者数は計画を上回りました。農業まつりの開催もあり、一般の来場者数が増えています。
	研修室利用者				
	計				
稼働率	平均	16.3人/日	17.5人/日	1.1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		
指定管理料	6,030,000	6,030,000	0	研修茶工場の利用は減少しましたが、研修室や調理体験室の利用は昨年度と同程度ありました。また、農業まつりの会場として初めてイベント広場が使用され、全体としては計画を下回っていますが、新たな利用がありました。自主事業収入は、品質の良いお茶の量が少なく、茶業振興につながる企画も減少したため、収入も減少しました。	適		
研修室等利用料	162,000	124,180	△ 37,820		適		
自主事業収入	物品販売	300,000	275,078	△ 24,922	自主事業収入は、品質の良いお茶の量が少なく、茶業振興につながる企画も減少したため、収入も減少しました。	適	
	事業費	129,000	12,300	△ 116,700			
利息	0	38	38				
収入計	6,621,000	6,441,596	△ 179,404				
人件費	3,259,000	3,361,675	102,675	〔勤務体制：臨時2人他〕 人件費は、勤続年数の長い職員の退職があり、作業を補う補助要員を必要としたため、計画を上回る支出になりました。今後体制を考えていく必要があります。 管理費は、修繕料については、製茶機械が老朽化しており、水漏れ修繕等を行ったため計画を上回りましたが、重油の使用が少なかったことと、平成31年4月に新電力に切り替えたことで工場の電気代が減少し、大きな経費節減になりました。 事業費については、今年度農業まつりへの出展のため経費が掛かりました。全体として、節減に取り組みながら、管理運営に必要な部分に支出を行います。	適		
管理費	2,583,000	2,125,708	△ 457,292				
消耗品費	205,000	332,752	127,752				
燃料費	230,000	122,163	△ 107,837				
印刷製本費	20,000	0	△ 20,000				
光熱水費	1,350,000	882,451	△ 467,549				
修繕料	250,000	415,324	165,324				
通信運搬費	130,000	125,222	△ 4,778				
手数料	13,000	5,780	△ 7,220				
使用料	40,000	39,600	△ 400				
保険料	5,000	5,000	0				
委託料	340,000	197,416	△ 142,584				
備品購入費	0	0	0				
事業費（ソフト事業）	419,000	479,526	60,526				
一般管理費	360,000	360,000	0				
支出計	6,621,000	6,326,909	△ 294,091				
収支	0	114,687	114,687				

#### 総合コメント

経費節減に取り組みながら、必要な修繕等には経費を使用して、適正な管理運営を行っており評価できます。今年度は、製茶体験用の品質の茶葉をうまく入手できなかったため、体験の機会が減少し、またお茶の振興につながる企画も減少しました。お茶に触れる機会が増えることで、消費の増加にもつながっていくため、今後工夫して茶業の振興に取り組んでいってもらうよう指導します。

令和元年度 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		当初計画を上まわりました。小中学校の社会見学は、子ども向けに工夫された説明が楽しくわかりやすいと高い評価を得ています。また、今年度初めて農業まつりの会場としての使用があり、多くの人々が来場する良いきっかけとなりました。一般の来場者も目標を上回り昨年比に増加してきています。	適
事業 収支	収入	研修茶工場の利用は減少しましたが、研修室や調理体験室の利用は昨年度と同程度ありました。また、今年度は農業まつりの会場になり、初めてイベント広場が使用されました。全体としては計画より下回っていますが、新たな利用があり、今後さらに活用されることを期待します。自主事業収入は、品質の良いお茶が少なかったためうまく製茶体験用の茶葉が入手できず、体験の利用者が少なく茶業振興につながる企画も減少したため、収入も減少しました。	適
	支出	製茶機械の修繕や分析器の修繕を行ったため、修繕料に計画以上の経費が掛かりました。一方、その他の部分では新電力に切り替える等経費節減を図り、全体としては計画を下回っています。自主事業については、農業まつりの出展のため経費が必要でした。	適

令和元年度 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	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。

令和元年度 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。	販売額は計画値には達しませんでしたでしたが、利用者数、販売額ともに昨年度の実績を上まわっています。	適
各種体験会の開催	お茶の振興・PRを図るイベントを実施する	製茶体験、茶摘み体験、ほうじ茶づくり体験等が開催されました。製茶体験できる品質の茶葉をうまく入手できなかったため、体験は例年に比べ減小し、企画内容も減少する結果となりました。秋に農業まつりが茶業振興センターで開催され、お茶の振興・PRにつながりました。	製茶体験等の体験事業の実施が少なくなりましたが、農業まつりの開催は、周辺の環境及び施設の趣旨にもマッチした取り組みであり、施設のPRとお茶の消費宣伝につながりました。	適

総合コメント

茶摘み体験、製茶体験等は、恒例のイベントになっており、豊かな自然環境の中で茶業を市民にアピールできる機会となっています。製茶体験できる品質の茶葉の入手がうまくできず、参加者数が減少し、また、茶業振興につながる企画も減少しました。今後の取り組みに期待します。今年度農業まつりの会場として使用がありましたが、お茶を含めた四日市の農業に親んでもらう良い機会であったと思われます。四日市市の特産物であるお茶を市民に一層アピールし、来場者の増加につながるような自主事業の開催を求めます。



令和元年度 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 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	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	書類確認	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			

総合コメント

月一度、担当者が現地にて聞き取り、確認していますが、特に問題はありませんでした。

令和元年度 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・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
運營業務	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

現地の確認については良好であり適正に行われていた。また、利用者の意見として社会見学の利用者にはアンケートを実施しているが、運營業務については満足度が高く、適切な接遇対応を行っていることが確認できた。