

令和元年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市ふれあい牧場
所在地	四日市市水沢町1538
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 四日市酪農業協同組合 代表団体の所在地 四日市市黒田町395番
モニタリングの実施方針・方法等	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、次第の通り、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

動物とのふれあいや、バターづくり、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。来場者数は計画を上回り、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、バターづくり体験者が減少しています。アンケート結果によると、社会見学により初めて牧場を知った、初めて来たという生徒が半数以上になり、多くの生徒が自然の中で動物とふれあい乳しぼり等の体験することを楽しんでいることがわかります。早くから動物達とふれあうことで、酪農への興味も深まることから体験事業が重要となりますが、職員の退職が続き経験の少ない従業員が多くなっているため、見学の受入に対し職員が十分対応できるよう業務を早急に習得するとともに、体験内容についても工夫して取り組んでいくことを希望します。

施設運営については、利用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いました。

管理運営については、計画どおり運営され毎月の報告も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。

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

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、市民の間に広まってきています。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、利用者から好評を得ておりますが、体験者数が減少傾向です。社会見学を通じての体験者も多いため、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、利用者が安心して来場できるように、新型コロナ感染症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

施設は混乱が起こらないように先着順で予約制とし、担当者が場内の説明を行っていました。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。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

搾乳体験やバター作り体験を実施し、施設の機能を生かした取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、利用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。

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、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。また、接遇研修を行い、他牧場で技術を習得できるよう実地研修を行いました。

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。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、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）

不要個所の照明の消灯や清掃時の節水、廃棄物の分別等について、環境負荷の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。

事業収支

経済性

収入については、搾乳体験、バター作り体験は計画を下回ったものの、乳製品販売の売り上げは多く全体としては計画を上回りました。支出については、人件費や広告料に経費をかけたが、消耗品費や修繕料を抑えることができ、全体としてはプラスの収支となり、適切な運営を行っている判断しました。

団体の経営状態

経営の健全性

設備が老朽化してきている中で需要が増加したため、設備投資を行い諸経費等が増加したことにより、財務状況は厳しい状況になりました。新型コロナウイルス感染症の影響の見通しが立たない中ですが、経営が健全化していくよう努力を求めます。

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	四日市市ふれあい牧場		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1538		設置年月: 平成 9年 4月 1日
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することにより、市民の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	設備の概要	敷地面積 (㎡)	54,310.00
		延床面積 (㎡)	1,433.09
	展望広場 1,400㎡ (展望台1基・あずまや1基等) 芝生広場 1,600㎡ (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 900㎡ (小動物畜舎) 管理棟 206.84㎡ (研修室45.40㎡ 50人収容・販売所13.15㎡・事務所・トイレ その他) 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		

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	358日	357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	65,000人	65,118人	118
平均利用率	平均	181.6人/日	182.4人/日 0.8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	
研修室利用料	0	0	0	
指定管理料	6,500,000	6,500,000	0	
自主事業	搾乳体験	1,850,000	633,100	△ 1,216,900
	バター作り体験	480,000	53,000	△ 427,000
	乳製品販売	5,870,000	7,925,277	2,055,277
利息	0	18	18	
収入計	14,700,000	15,111,395	411,395	
人件費	4,035,000	4,490,600	455,600	
管理費	2,215,000	1,624,502	△ 590,498	
消耗品費	500,000	272,169	△ 227,831	
燃料費	82,000	43,282	△ 38,718	
飼料代	350,000	318,821	△ 31,179	
光熱水費	160,000	98,781	△ 61,219	
修繕料	256,000	54,138	△ 201,862	
通信運搬費	86,000	115,573	29,573	
広告料	100,000	268,392	168,392	
手数料	16,000	25,354	9,354	
保険料	35,000	41,480	6,480	
委託料	500,000	346,912	△ 153,088	
使用料	130,000	39,600	△ 90,400	
賃借料	0	0	0	
備品購入費	0	0	0	
その他	0	0	0	
事業費 (ソフト事業等)	8,200,000	8,571,444	371,444	
一般管理費	250,000	240,000	△ 10,000	
支出計	14,700,000	14,926,546	226,546	
収 支	0	184,849	184,849	

令和元年度 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	357	△ 1	サイクルスポーツフェスタの交通規制による休館を除き、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		
事業開催	4事業	4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	65,000	65,118	118	社会見学が減少していますが、牧場まつりや一般の来場で訪れる人は増えており、来場者数は計画を上まわりました。	適	
事業参加者実績	牧場まつり	7,000	9,000			2,000
	搾乳体験	5,000	2,289			△ 2,711
	バター作り体験	760	106			△ 654
	乳製品販売	7,500	5,000			△ 2,500
稼働率	平均	181.6人/日	182.4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	
研修室利用料	0	0	0	団体の施設見学が減少したことにより、搾乳体験及びバター作り体験は計画を下回りましたが、乳製品販売の売上は計画を上回り、結果として全体の収入は計画を上まわりました。	適	
指定管理料	6,500,000	6,500,000	0			
自主事業	搾乳体験	1,850,000	633,100			△ 1,216,900
	バター作り体験	480,000	53,000			△ 427,000
	乳製品販売	5,870,000	7,925,277	2,055,277		
利息	0	18	18			
収入計	14,700,000	15,111,395	411,395			
人件費	4,035,000	4,490,600	455,600	〔勤務体制：正職1人、臨時3人〕 人件費が計画を上回っていますが、職員の退職が続き、勤続年数の短い職員が多いため、施設を維持管理していくために人員が必要であったことが要因です。また、広告料が計画を上回っていますが、今回新たにサービスエリアでの電子広告を行いました。 昨年度で施設全般の整備が完了したため消耗品費や修繕料の経費は計画を下回り、また、光熱水費、燃料費については可能な限りの節減を行っています。	適	
管理費	2,215,000	1,624,502	△ 590,498			
消耗品費	500,000	272,169	△ 227,831			
燃料費	82,000	43,282	△ 38,718			
飼料代	350,000	318,821	△ 31,179			
光熱水費	160,000	98,781	△ 61,219			
修繕料	256,000	54,138	△ 201,862			
通信運搬費	86,000	115,573	29,573			
広告料	100,000	268,392	168,392			
手数料	16,000	25,354	9,354			
保険料	35,000	41,480	6,480			
委託料	500,000	346,912	△ 153,088			
使用料	130,000	39,600	△ 90,400			
賃借料	0	0	0			
備品購入費	0	0	0			
その他	0	0	0			
事業費（ソフト事業等）	8,200,000	8,571,444	371,444			
一般管理費	250,000	240,000	△ 10,000			
支出計	14,700,000	14,926,546	226,546			
収 支	0	184,849	184,849			

総合コメント

収入については、自主事業で行っている乳製品の販売が好調で計画を上回る収入になっています。支出については、施設の維持管理を行うために必要な部分に経費は適正に使用され、節減への取り組みも実施されています。今回広告料を使用して宣伝を強化していますが、今後費用対効果については検証が必要です。また、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にも早急に人材を育成して、サービスの向上につなげていく必要があります。

令和元年度 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>団体の施設見学が減少したことにより、搾乳体験・バター作り体験の体験者数は計画を下回ったものの、一般来場者の増加により全体の利用者数としては計画を上回りました。牧場まつりは市民には恒例のイベントとして浸透しており、多くの人が来場しています。</p>	適
事業 収支	収入	<p>団体の施設見学が減少したことにより、搾乳体験及びバター作り体験は計画を下回りましたが、乳製品販売の売上は計画を上回り、結果として全体の収入は増加しました。</p>	適
	支出	<p>職員の退職が続き、勤続年数の短い職員が多くなり、施設を維持管理していくために人員が必要で人件費が上がり、また、サービスエリアでの電子広告で新たに宣伝を行ったため広告料については計画を上回る支出となりました。</p> <p>一方で、光熱水費、燃料費については可能な限りの節減を行い、施設全般の整備を昨年度行ったため消耗品費、修繕料等の費用の支出については計画を下回りました。</p> <p>全体としては支出は計画を上回っていますが、収支はプラスとなりました。</p>	適

令和元年度 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
			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
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	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きました。

令和元年度 ふれあい牧場 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
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 開催期間 平成31年4月・令和元年9月	来場者数 9,000名 開催期間 4月・9月 開催内容 搾乳体験 モーモーレース等	周辺施設との合同イベントとして定着しており、人気の高いイベントとして評価できます。多くの来場があり、酪農に親しめる良い機会となっています。	適
搾乳体験、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 5,760名 開催期間 随時	体験者数 2,395名 開催期間 随時	酪農への理解を深め、生産振興につながる人気の事業です。社会見学を含め、体験をする人が減少していますので、より手軽な体験を行うなど多くの人が楽しめるよう工夫を求めます。	適(条)
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 販売額 7,925千円	販売額は計画を上回りました。多くの人が、牧場の豊かな自然や動物とふれあいながら、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

ふれあい牧場まつりは、市民に浸透した人気の高いイベントで、酪農に親しむことのできる良い機会となっています。また、搾乳体験や、バター作り体験は、体験者が減少していますが、酪農に触れ合うことのできる他にはない機会ですので、多くの人が単に乳製品の飲食だけではなく酪農に触れ合う場を持てるように工夫していくことが必要です。

令和元年度 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	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 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			
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	該当なし	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	該当なし	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	該当なし	適
	修理	修繕工事は適切であったか			

総合コメント

設備・備品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。

令和元年度 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。