

(22) 令和3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252-63		設置年月：平成30年 4月 1日																													
指定管理者	名称 三重茶農業協同組合 代表者 代表理事 豊田 栄之 住所 四日市市水沢町2441-3																															
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	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(m ²)	4,001.00	延床面積(m ²)	570.07																												
	設備の概要	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">研修茶工場</td> <td style="width: 20%; text-align: right;">213.89m²</td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td>研修棟</td> <td style="text-align: right;">356.18m²</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>研修室</td> <td style="text-align: right;">120.00m²</td> <td>展示、試飲コーナー</td> <td style="text-align: right;">15.00m²</td> </tr> <tr> <td>事務室</td> <td style="text-align: right;">28.90m²</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>調理、体験室</td> <td style="text-align: right;">40.00m²</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>分析室</td> <td style="text-align: right;">10.00m²</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ホール、その他</td> <td style="text-align: right;">142.28m²</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			研修茶工場	213.89m ²			研修棟	356.18m ²			研修室	120.00m ²	展示、試飲コーナー	15.00m ²	事務室	28.90m ²			調理、体験室	40.00m ²			分析室	10.00m ²			ホール、その他	142.28m ²		
	研修茶工場	213.89m ²																														
研修棟	356.18m ²																															
研修室	120.00m ²	展示、試飲コーナー	15.00m ²																													
事務室	28.90m ²																															
調理、体験室	40.00m ²																															
分析室	10.00m ²																															
ホール、その他	142.28m ²																															
事業概要	研修茶工場、研修室、調理体験室の貸館 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																															

■ モニタリングの総合コメント

新型コロナウイルス感染症の影響により、一般来館者、社会見学の児童は大幅に減少するとともに、本市特産のお茶の普及、茶業振興に関する各種体験会の開催についても中止せざるを得ない状況にありました。事業実施に際しては、市の方針に従って対応しており、今後も引き続き感染防止対策を講じながら、利用者が安心して参加できるような取り組みを行うことが必要であると考えます。

条例、規則を遵守し、協定書、仕様書等に基づき、適正に業務が行われていましたが、利用者や地域からは、「施設の案内や説明がわかりやすかった」等の声がある一方で、「茶業振興に対して意欲がみられない、利用者や地域の立場に立った施設運営が行われていない」等の意見もありました。施設の目的を理解して業務に取り組んではいないものの、指定管理者制度の主眼である市民サービスの向上についてさらに努めていく必要があると考えます。

管理運営については計画に沿って運営され、毎月の報告も適正になされており、不具合が発生した場合には、迅速に市に報告し対策を協議する体制が構築されていました。

今後はさらなる市民サービスの向上に努めていく必要があるものの、適切な管理運営が行われており、総合的に判断して概ね適正と評価します。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

現在、ペットボトルの普及や生活様式の変化により、家庭でお茶を淹れる機会が減少している状況にあります。このため、茶摘み体験や製茶体験等の体験会を通じてお茶に関心を持ってもらい、本市特産のお茶のPRや茶業振興につながるような企画を検討し、来館者や施設利用者の増加だけでなく、お茶の消費拡大につなげ、市民から親しみを感じていただける施設運営が必要となってきます。

そのためにも、施設利用者や地域の方からの厳しい意見を真摯に受け止め、市民サービスの向上にさらに努めていくようしっかりと指導するとともに、利用者が安心して施設を利用できるよう、引き続き感染防止対策を講じることを求めています。

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

社会見学等の施設利用については、先着順の予約制とし、担当職員がわかりやすくお茶の歴史や製茶機械の説明を行っていました。また、昔の茶道具を展示した展示スペースには、休憩スペースも設けられ、誰でも自由に見学、休憩できるようにされているなど、施設の管理は適正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り組み方）

新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、小学生の社会見学は、引き続き研修棟屋外での説明と見学になりました。また、お茶摘み体験や製茶体験等の企画を中止したこともあり、利用者数は計画から大きく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）

「説明がわかりやすい」など利用者から一定の評価は受けているものの、「茶業振興に対して意欲がみられない」、「利用者目線の運営が行われていない」等の意見もあることから、施設の活用や市民サービスのさらなる向上に努める必要があります。

一方で、施設運営については職員の勤務体制や開館時間を遵守して、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に実施されていました。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

各種支出は適正に処理されており、領収書、経理関係書類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整備されていました。個人情報の保護については周知徹底がなされており、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なされていました。

社会性（環境等への配慮）

不要照明の消灯や、製茶機械の清掃時の節水に努めるなど環境負荷の低減に取り組んでいました。また、仕様書に基づく清掃等が実施されており、施設環境は良好に保持されていました。

事業収支

経済性

施設管理に係る経費の節減に取り組んだ結果、全体の収支はプラスとなっており、適切な運営を行っていると考えます。

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からは特に大きな課題や問題は見られず、健全な経営が行われていると考えます。

その他

障害者雇用に対する取り組み

障害者雇用促進法の適用事業所でないため、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。

令和3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日	306日	0日	施設の開館は計画どおりに行われましたが、新型コロナウイルス感染症拡大により自主事業(各種体験会)は予定通り行うことができませんでした。	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	2回	1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	個人	1,000人	273人	△ 727人	新型コロナウイルス感染症拡大によるまん延防止等重点措置、緊急事態宣言により、引き続き一般来館者、団体見学者の利用が激減しており、研修室、調理体験室の利用は大きく計画を下回りました。また、自主事業(各種体験会、伊勢茶販売)についても、その影響を受け大きく計画を下回ることとなりました。	適
	団体	3,500人	650人	△ 2,850人		
	計	4,500人	923人	△ 3,577人		
	委託・提案事業参加者数	—	—	—		
	自主事業参加者数	500人	48人	△ 452人		
	合計	5,000人	971人	△ 4,029人		
延べ利用件数	42件	35件	△ 7件			
平均利用人数(人/日)	16人	3人	△ 13人			
平均稼働率(%)	0.034%	0.029%	△ 0.006			

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	175,000	73,700	△ 101,300	研修室、調理体験室、研修茶工場の利用が新型コロナウイルス感染症拡大の影響により激減しており、減収となっています。また、イベント等を実施することができず、イベント広場も利用がありませんでした。	適
	指定管理料	6,090,000	6,090,000	0		
	委託・提案事業	—	—	—		
	利息	0	51	51		
	計	6,265,000	6,163,751	△ 101,249		
支出	人件費	3,400,000	3,664,479	264,479	〔勤務体制:臨時職員2人、補助員〕 ・人件費は、退職した職員の後任を募集するも該当者がなく、既存職員の補助要員を必要としたため、計画を上回る支出となっています。 ・管理費は汚水の詰まりによる修繕、茶成分分析機器用PCの備品購入等により修繕料及び備品購入費については計画を上回っています。 一方で、新型コロナウイルス感染症の影響により、研修室、調理体験室、研修茶工場の利用者が減少したことにより、多くの項目で計画を下回っています。	適
	管理費	2,505,000	2,031,391	△ 473,609		
	消耗品費	290,000	207,361	△ 82,639		
	燃料費	200,000	94,860	△ 105,140		
	印刷製本費	20,000	0	△ 20,000		
	光熱水費	1,020,000	856,763	△ 163,237		
	修繕料	50,000	104,500	54,500		
	通信運搬費	150,000	110,297	△ 39,703		
	その他修繕費	200,000	0	△ 200,000		
	手数料	20,000	1,540	△ 18,460		
	保険料	5,000	0	△ 5,000		
	委託料	410,000	390,970	△ 19,030		
	備品購入費	100,000	220,000	120,000		
	使用料	40,000	45,100	5,100		
委託・提案事業費	—	—	—			
一般管理費	360,000	360,000	0			
計	6,265,000	6,055,870	△ 209,130			
収 支	0	107,881	107,881			
自主事業	収入	358,000	32,850	△ 325,150	新型コロナウイルス感染症拡大による来館者の減少により各種体験会等が実施できず、伊勢茶の販売売上も大きく減少しています。	適
	支出	358,000	112,899	△ 245,101		
	収 支	0	△ 80,049	△ 80,049		

総合コメント

新型コロナウイルス感染症拡大による影響により施設利用者は減少しているが、経費の節減に努め、利用者の利便性の確保のための設備の充実に努めており、評価できます。今後も、利用者の安全、安心面を考慮した事業の実施により、茶業振興センターの目的に沿った取り組みを期待します。

令和3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>新型コロナウイルス感染症の影響により、一般来館者、見学者が大きく減少していることに加え、各種体験等の事業も実施できず、施設利用は落ち込んでいます。しかしながら、感染症の拡大防止に留意しながら実施した小学生の施設見学では、子どもたちからわかりやすい説明であったと評価を受けています。</p>	適
事業 収支	収入	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、施設利用者が大きく減少した結果、研修室、調理体験室の利用はほとんどなく、計画を下回っています。また、自主事業の実施も大きく影響を受けて、減収となっています。</p>	適
	支出	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、施設利用者が大きく減少しているため、それに伴う支出も多くの項目で減額となっています。その中でも、施設管理上必要な部分、利用者の利便性確保のために必要な部分には、適切な経費が支出されており、経費削減に努めながら、施設運営に取り組んでいます。</p>	適

令和3月年度 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	整備、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	整備、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	整備、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）	担当者確認	加入検討中	適(条)
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、保管されていた	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・保守は確実に行われているか	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	—	建築物法定点検非該当	—	
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	整備、保管を確認した	適	
	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	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	整備、保管を確認した	適	
	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	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・保守は確実に行われているか	現地確認	仕様書どおり履行された	適	
清掃業務	清掃	清掃は確実に行われているか	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	作成されていた	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	作成されていた	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

適正な保険加入は第三者等への賠償の点から必要であることを認識してもらい、令和4年度では加入することを確認しました。それ以外については、協定書、仕様書、事業計画書等に基づき、適切に管理運営されていました。

令和3年度 茶業振興センター 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	各種体験会の開催	お茶の淹れ方体験、製茶体験、お茶ひき体験等を開催しお茶の振興、PRを図るイベント等を実施	新型コロナウイルス感染症拡大による影響で各種体験会は中止となりました。	—	—
	2	伊勢茶の販売	本市特産の伊勢茶及び加工品の販売 施設開館日	本市特産の伊勢茶及び加工品の販売 施設開館日 32,850円	新型コロナウイルス感染症の影響により、施設利用者が大きく減少し、販売額は前年度を上回ったものの、計画額には及びませんでした。	適

総合コメント
 新型コロナウイルス感染症拡大による影響で、各種体験会の開催中止はやむを得ないものと考えますが、茶摘み体験や製茶体験は恒例のイベントであり、お茶の生産地での体験は市民に本市特産のお茶のPRを行うことのできる絶好の機会であることから、感染症防止対策を十分に行いながら、事業について改めて検討するとともに、実施に向けた工夫が望まれます。

令和3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	月に1度、現地にて打合せ	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	整備・保管されている	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	速やかに実施されている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認	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	書類確認	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	資料確認	適切に実施されている	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	適切に行われている 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	適切に実施されている	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	速やかに実施されている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認	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	書類確認	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	書類確認	適切に実施されている	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	速やかに実施されている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認	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	書類確認	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	書類、実地確認	適切に実施されている	適

総合コメント

月に一度、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3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	利用者に確認	スムーズに対応されている	適
		許可証は速やかに発行されたか	現地確認	速やかに発行されている	適
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	利用者に確認	適切な時期に案内されている	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る	適
	受付・対応業務	担当者の接客態度は良かったか	アンケート及び利用者から聞き取り	利用者等からの厳しい意見を真摯に受け止め、改善に向けて対応していた。	適(条)
		利用者に対する指導は適切であったか	利用者に確認	適切な指導がされている	適
		業務従業者は名札を着用しているか	現地確認	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	利用者に確認	好評である	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	適切に管理されている	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	適切に管理されている	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	適切に補給されている	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	適切に管理されている	適
	警備業務	避難経路には障害物がないか	現地確認	障害物もなく適切に管理されている	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	良好な状態に保たれている	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	適切に管理されている	適
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか	現地確認	適切に管理されている	適
		草刈りや除草はされているか	現地確認	適切に実施されている	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	適切に管理されている	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	適切に分別されている	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	適切に管理されている	適

総合コメント

利用者へのサービス向上に心がけており、利用者団体へのアンケートからも運営業務については満足度が高かったものの、一部の利用者から職員への対応について改善要望がありました。利用者や地域の声を反映し、より利用しやすく親しまれる施設運営ができるよう求めていきます。