

平成21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268-3 |
| 指定管理者 | 名称 水沢茶農業協同組合 代表者 代表理事 堤 利道 住所 四日市市水沢町2441-3 |
| 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、指定管理者へのヒヤ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） | 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

当施設の管理運営状況については、施設の目的を十分達成し、指定管理者導入の目的である利用者の利便性の向上と経費の削減も果たしています。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。

管理運営については、計画どおり運営され、利用者数も当初計画を上回りました。

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。

自主事業については、9月に手摘み、手揉み体験イベントを実施しましたが、参加者から好評であったので、次年度も継続して実施するとのことであります。

経費については、清掃業務を職員が行うなど、施設管理費の節約しその経費でPRに必要な備品の購入を行い、設備の充実を図ることができました。

今後の業務改善に向けた考え方

開館時間の延長や土日曜日の参加者の対応など、広く利用者に利便が図られたが、一般市民の利用は、小中学生の社会見学が中心であり、まだ少ないと考えられます。

伊勢茶PR看板や茶業振興センターへの誘導板を設置することにより市民に親しんでもらえたが、今後もイベントを充実し、四日市市の特産物である茶を市民に一層アピールし来場者の増加に努めるよう指導しました。

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た。また説明の不要な場合はだれでも自由に見学できるよう配慮されていた。今年度は、茶工場の研修加工も増え、加工研修施設としての効果も増加していると考えられる。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取り組み方）

小中学生の社会見学は、利用者数は年々増加しており、担当者の対応は適切であり、説明もわかりやすく、好評である。また、小中学生のみならず、一般参観者に希望があれば「おいしいお茶のいれかた」の実習も行っており、一般市民の人気も高まっている。

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、職員の勤務体制を整え、不在の時間帯を作らないなど、適切に運営されていた。施設の維持管理についても、清掃、機械の点検補修など、仕様書どおり実施されていた。

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た。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

指定管理者が独自の防災マニュアルを持っており、ことに予期できない伝染病などの発生時には市と協議を密にするなど、利用者の安全を十分考慮して計画をたてていました。

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等の省力化、ゴミ等廃棄物の分別化について、それぞれ創意工夫をして実施されていました。

事業収支

経済性

事業収支について当初計画の範囲内において適正に執行されていた。

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た。

施設概要調書

1. 施設の概要

平成21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268番地3 | | 設置年月: 平成 3 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 | 敷地面積 (㎡) | 3,353.66 | |
| | | 延床面積 (㎡) | 596.5 |
| | 設備の概要 | | 研修茶工場 246.68㎡ 研修棟 349.82㎡ 研修室 79.10㎡ 事務室 28.20㎡ 実験室 41.40㎡ ホールその他 201.12㎡ |
| 事業概要 | 研修茶工場、研修室の貸館 茶成分分析の実施 病虫害情報の提供 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 | 304日 | 305日 | 1日 |
| 開館時間 | 9:00 ~ 22:00 | 9:00 ~ 22:00 | - |

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 | 3,000人 | 3,255人 | 255人 |
| 平均利用率 | 平均 9.9 | 10.7 | 0.8 |

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 |
|------------------------|-----------|-----------------|---------|
| | | | |
| 研修室使用料金 | 100,000 | 130,400 | 30,400 |
| 指定管理料 | 4,876,000 | 4,876,000 | 0 |
| 自主事業収入 物品販売 イベント | 80,000 | 54,072 | 25,928 |
| 利息 | 1,000 | 1,241 | 241 |
| 収入計 | 5,057,000 | 5,061,713 | 4,713 |
| 人件費 | 2,800,000 | 2,484,350 | 315,650 |
| 管理費 | 1,943,000 | 2,192,134 | 249,134 |
| 消耗品費 | 100,000 | 48,907 | 51,093 |
| 燃料費 | 160,000 | 110,600 | 49,400 |
| 光熱水費 | 720,000 | 970,570 | 250,570 |
| 修繕料 | 200,000 | 230,555 | 30,555 |
| 通信運搬費 | 55,000 | 32,982 | 22,018 |
| 手数料 | 5,000 | 36,770 | 31,770 |
| 保険料 | 120,000 | 120,250 | 250 |
| 委託料 | 350,000 | 297,150 | 52,850 |
| 備品購入費 | 100,000 | 344,350 | 244,350 |
| その他 | 133,000 | 0 | 133,000 |
| 事業費(ソフト事業等) | 20,000 | 10,000 | 10,000 |
| 一般管理費 | 294,000 | 0 | 294,000 |
| | | | |
| 支出計 | 5,057,000 | 4,686,484 | 370,516 |
| 収 支 | 0 | 375,229 | 375,229 |

平成21年茶業振興センター 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 | 304 | 305 | 1 | 仕様書どおり適性に運用されていた | 適 |
| 開館時間 | 9:00～22:00 | 9:00～22:00 | 計画どおり | 仕様書どおり適性に運用されていた | 適 |
| 事業開催 | 2事業 | 2事業 | 計画どおり | 仕様書どおり適性に運用されていた | 適 |

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 | 3,000 | 3,255 | 255 | 当初計画を上回る利用状況、稼働率であるが、さらに工夫することで、リピーターを増やすことができると考える。 | 適 |
| 稼働率 平均 | 9.9人/日 | 10.7人/日 | 0.8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 |
|------------------------|-----------|-----------|---------|---|----|
| 研修室使用料金 | 100,000 | 130,400 | 30,400 | 茶工場の研修茶利用が多かったが、イベント参加者が少なく、自主事業収入がやや落ち込んだ。 | 適 |
| 指定管理料 | 4,876,000 | 4,876,000 | 0 | | 適 |
| 自主事業収入 物品販売 イベント | 80,000 | 54,072 | 25,928 | | 適 |
| 利息 | 1,000 | 1,241 | 241 | | |
| 収入計 | 5,057,000 | 5,061,713 | 4,713 | | |
| 人件費 | 2,800,000 | 2,484,350 | 315,650 | 〔勤務体制：臨時3人〕 勤務人数は常勤1、補助2であるが、補助員の出勤を必要最小限に留め人件費を、計画より低く抑えた。また、消耗品、燃料費などの無駄な支出を極力抑え、備品を計画的に購入し、市民サービスの向上に努めていた。 | 適 |
| 管理費 | 1,943,000 | 2,192,134 | 249,134 | | |
| 消耗品費 | 100,000 | 48,907 | 51,093 | | |
| 燃料費 | 160,000 | 110,600 | 49,400 | | |
| 光熱水費 | 720,000 | 970,570 | 250,570 | | |
| 修繕料 | 200,000 | 230,555 | 30,555 | | |
| 通信運搬費 | 55,000 | 32,982 | 22,018 | | |
| 手数料 | 5,000 | 36,770 | 31,770 | | |
| 保険料 | 120,000 | 120,250 | 250 | | |
| 委託料 | 350,000 | 297,150 | 52,850 | | |
| 備品購入費 | 100,000 | 344,350 | 244,350 | | |
| その他 | 133,000 | 0 | 133,000 | | |
| 事業費（ソフト事業等） | 20,000 | 10,000 | 10,000 | | |
| 一般管理費 | 294,000 | 0 | 294,000 | | |
| 支出計 | 5,057,000 | 4,686,484 | 370,516 | | |
| 収支 | 0 | 375,229 | 375,229 | | |

総合コメント

指定管理者の努力により、参観者は計画より多かったが、施設内容を充実させていくことでリピーターの増加に向けた取り組みができると考える。大型プリンターの導入や、インターネット環境を整備するなど今後のPR展開に向けて意欲が感じられた。

平成 21 年度 茶業振興センター 運営状況 チェックシート - 2

| 項目 | 事業分析 | 適否判断 | |
|----------|--|---|---|
| 利用実績 | <p>参観者は前年度並みで、計画より0.8人/年 増であった。その内小中学生の社会見学が大半を占めており、担当者がわかりやすく丁寧に説明するため、好評を得ている。一般参観者には、案内者がお茶のおいしい入れ方を体験させるサービスを実施しており、お茶を飲む楽しさを覚えて、消費拡大にも繋がると考える。</p> | 適 | |
| 事業 収支 | 収入 | <p>自主事業イベント参加者が少なかったため、イベント料は少なかったが、研修茶加工利用が多かったため、計画を上回った。</p> | 適 |
| | 支出 | <p>常勤1、補助員2の交代制で勤務をしているが、業務に支障のない範囲で補助員の出勤を必要最小限度にして人件費を低くおさえる努力をしていた。また、消耗品等も低く抑えた。そのなかで、PRに必要な案内版設置に必要な大判プリンターなどの備品を購入し、またインターネットの環境を整備するなど、PRに向けた設備の充実を図ることができた。</p> | 適 |

平成21年 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 | 現地確認 | 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 | 該当なし | |
| | 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 | 契約書を確認した | 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 | | 書類確認 | 該当なし | | |
| 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 | 書類確認 | 仕様書どおり履行された | 適 |
| 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 | 仕様書どおり履行された |
| 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 | 現地確認 | 該当なし | |
| | 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 | 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 |
| 管理システム受付業務 | 機器管理 | 研修を実施しているか | | 該当なし | |
| | システム管理 | 更新・変更は常になされているか | | 該当なし | |
| | | トラブルに対応したか | | 該当なし | |

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た。

平成21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 |
|--------------|----------------------------|---|---|----|
| お茶の手摘み・手揉み体験 | 自分で茶摘みをし、お茶の葉を揉んで製茶を体験します。 | 平成21年9月22日～24日の3日間にわたり近くの茶園でお茶をていねいに手摘みして、電子レンジを使って手でじっくり揉んで手摘み・手揉み茶体験を実施した。 87名の参加があった。 | 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った。 | 適 |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

総合コメント

本来茶摘のイメージは八十八夜の新茶摘みであるが、この時期は生産農家も多忙であり、またイベントで多くの方が収穫期の茶畑に入ることにより茶畑を踏み固める弊害が予測されるため、気候としてもイベントに適した9月末に実施されている。

平成21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 | 現地確認 | 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 | 該当なし | 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 | 書類確認 | 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 | 書類確認 | 該当なし | 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 | 書類確認 | 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 | 現地確認 | 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 | 書類確認 | 該当なし | 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 | 書類確認 | 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 | 現地確認 | 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 | 書類確認 | 該当なし | 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 | 書類確認 | 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 | 現地確認 | 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 | 書類確認 | 該当なし | 適 |

総合コメント 現場での調整や情報収集も兼ねて 月一度、担当者が現地にて聞き取り、確認しているが不具合は今年度もなかった。

平成21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 | 仕様書に基づき、適正に執行されていた | 適 |
| | | 許可証は速やかに発行されたか | アンケート確認 | 仕様書に基づき、適正に執行されていた | 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 | 計画書に基づき、適正に執行されていた | 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 | 仕様書に基づき、適正に執行されていた | 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 | 仕様書に基づき、適正に執行されていた | 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 | 計画書に基づき、適正に執行されていた | 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 | 仕様書に基づき、適正に執行されていた | 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 | 仕様書に基づき、適正に執行されていた | 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 | 仕様書に基づき、適正に執行されていた | 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 | 仕様書に基づき、適正に執行されていた | 適 |
| | 警備業務 | 避難経路には障害物がないか | 現地確認 | 仕様書に基づき、適正に執行されていた | 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 | 仕様書に基づき、適正に執行されていた | 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 | 仕様書に基づき、適正に執行されていた | 適 |
| | | 樹木・花壇は見栄え良く管理されているか | 現地確認 | 仕様書に基づき、適正に執行されていた | 適 |
| | | 草刈りや除草はされているか | 現地確認 | 仕様書に基づき、適正に執行されていた | 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 | 仕様書に基づき、適正に執行されていた | 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 | 仕様書に基づき、適正に執行されていた | 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 | 仕様書に基づき、適正に執行されていた | 適 | |

総合コメント 製茶業務やお茶の入れ方に熟練した職員を配備し、参観者に十分配慮のゆきとどいた接客を行っており、アンケート等でもサービスへの不満はでておらず、現地調査の結果も良好であった。