

平成29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	<p>名称 四日市酪農グループ</p> <p>代表者 有限会社 四日市酪農 代表取締役 太田 誠治</p> <p>住所 四日市市黒田町395番地</p>
モニタリングの実施方針・方法等	<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)	<p>商工農水部 農水振興課 農業センター</p> <p>TEL：059-326-0132</p> <p>E-mail： nougyoucenter@city.yokkaichi.mie.jp</p>

■ モニタリングの総合コメント

動物とのふれあいや、バターづくり体験などのイベントにより、酪農への理解を深めるという当施設の主要な目的を十分達成し、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した。来場者数は計画を上回っており、また、乳製品等の売上も好調であったため、幅広い世代に対して憩いの場を提供できたと考えられます。経理関係についても税理士による指導を受けながら会計ソフトで整理されており、施設の維持管理・運営も適切に行われていることから総合的に判断してして良好と評価します。

小動物ふれあい広場の拡充や売店、遊歩道の整備において、当初の計画以上に経費がかかり、全体の収支は若干のマイナスとなりましたが、来場者が快適に楽しめるよう、不良箇所等の早期発見に努め、適時修繕をおこなったものであり、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ます。

管理運営については、計画どおり運営されていました。

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されました。

自主事業については、各体験イベントが利用者から好評を得ていました。

■ 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1日ゆったり過ごせる空間として、市民の間に広まってきております。また、春と秋に開催されるふれあい牧場まつりは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なっています。

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にあるため、今後このような体験イベントをさらに充実させ、来場者の増加に努めるよう指導します。

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、説明が不要な場合は、誰でも自由に場内の見学ができるよう、案内板の設置等配慮されていました。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取り組み方）

来場者数は昨年度と比べ増加しましたが、搾乳体験や、バター作り体験は、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充実させ、利用者数増加のため努力するよう指示しました。

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。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。

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、障害者利用についての対応、廃棄物の分別等について、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

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増に努力されていました。

小動物ふれあい広場の拡充や売店、遊歩道の整備において、当初の計画以上に経費がかかり、全体の収支は若干のマイナスとなりましたが、それにより更なるサービスの向上や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

昨年に比べ、財務指標の改善がみられましたが、依然として財務状況が厳しいため、一層の努力を求めます。

その他

障害者雇用に対する取り組み

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

平成29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
施設の概要	事業概要	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	
		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	357日	356日	-1日
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	65,187人	187人
平均利用率	平均	182.1人/日	183.1人/日	1.0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		6,465,000	6,465,000	0
自主事業	搾乳体験	1,500,000	838,000	△ 662,000
	バター作り体験	380,000	188,000	△ 192,000
	乳製品販売	6,320,000	7,856,719	1,536,719
利息		0	30	30
収入計		14,665,000	15,347,749	682,749
人件費		4,490,000	4,425,100	△ 64,900
管理費		1,735,000	2,302,853	567,853
消耗品費		500,000	820,799	320,799
燃料費		68,000	57,448	△ 10,552
飼料代		240,000	231,364	△ 8,636
光熱水費		170,000	146,451	△ 23,549
修繕料		200,000	444,025	244,025
通信運搬費		78,000	80,180	2,180
広告料		120,000	127,548	7,548
手数料		16,000	16,200	200
保険料		45,000	45,510	510
委託料		250,000	286,848	36,848
使用料		40,000	38,880	△ 1,120
賃借料		0	0	0
備品購入費		0	0	0
その他		8,000	7,600	△ 400
事業費 (ソフト事業等)		8,200,000	8,465,918	265,918
一般管理費		240,000	240,000	0
支出計		14,665,000	15,433,871	768,871
収 支		0	△ 86,122	△ 86,122

平成29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	357	356	-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きました。	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	65,187	187	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りましたが、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。	適	
事業参加者実績	牧場まつり	7,000	5,700			△ 1,300
	搾乳体験	5,000	3,704			△ 1,296
	バター作り体験	760	376			△ 384
	乳製品販売	7,500	5,800			△ 1,700
稼働率	平均	182.1人/日	183.1人/日	1.0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、一般来場者や牧場まつりの来場者の増加もあり、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。	適	
指定管理料	6,465,000	6,465,000	0			
自主事業	搾乳体験	1,500,000	838,000			△ 662,000
	バター作り体験	380,000	188,000			△ 192,000
	乳製品販売	6,320,000	7,856,719	1,536,719		
利息	0	30	30			
収入計	14,665,000	15,347,749	682,749			
人件費	4,490,000	4,425,100	△ 64,900	〔勤務体制：正職3人、臨時1人〕 売店や遊歩道の整備、小動物ふれあい広場の拡充など施設全般の整備をおこなったため、修繕料、消耗品費が増加し、管理費は計画を上回りました。 光熱水費、燃料費では可能な限り節減を行っていました。	適	
管理費	1,735,000	2,302,853	567,853			
消耗品費	500,000	820,799	320,799			
燃料費	68,000	57,448	△ 10,552			
飼料代	240,000	231,364	△ 8,636			
光熱水費	170,000	146,451	△ 23,549			
修繕料	200,000	444,025	244,025			
通信運搬費	78,000	80,180	2,180			
広告料	120,000	127,548	7,548			
手数料	16,000	16,200	200			
保険料	45,000	45,510	510			
委託料	250,000	286,848	36,848			
使用料	40,000	38,880	△ 1,120			
賃借料	0	0	0			
備品購入費	0	0	0			
その他	8,000	7,600	△ 400			
事業費（ソフト事業等）	8,200,000	8,465,918	265,918			
一般管理費	240,000	240,000	0			
支出計	14,665,000	15,433,871	768,871			
収支	0	△ 86,122	△ 86,122			

総合コメント

小動物ふれあい広場の拡充や売店、遊歩道の整備において、当初の計画以上に経費がかかり、全体の収支は若干のマイナスとなりましたが、来場者が快適に楽しめるよう、不良箇所等の早期発見に努め、適時修繕をおこなったものであり、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ます。

また、地場産品である乳製品については、来年度、新商品の導入を予定しており、来場者の増加が期待できます。

平成29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		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。牧場まつり等は市民には恒例のイベントとして浸透しており、昨年度に比べ来場は増加となりました。	適
事業 収支	収入	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、一般来場者や牧場まつりの来場者の増加もあり、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。	適
	支出	売店や遊歩道の整備、小動物ふれあい広場の拡充など施設全般の整備をおこなったため、修繕料、消耗品費が増加し、管理費は計画を上回りました。 光熱水費、燃料費では可能な限り節減を行っていました。	適

平成29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	市と指定管理者の責任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			
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			
		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。

平成29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29年4月・9月	春、秋の2回開催 来場者数 5,700名 開催期間 4月22日・23日 9月30日、10月1日 開催内容 牛乳早飲み 搾乳体験 モーモーレース	来場者は計画を下回りましたが、昨年度と比べ増加となりました。 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。	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 4,080名 開催期間 随時	一般来場者数は増加したものの、団体の施設見学の減少により、バター作り・搾乳体験者数は計画を下回りました。	適
乳製品等の販売	販売額 6,320千円	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 7,856千円	全体の来場者数の増加もあり、販売額は計画を上回りました。	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す。また、他では体験できない搾乳体験や、バター作り体験は、酪農への理解を深めることに繋がっており、体験者数が減少傾向にある中で、今後このような体験イベントを充実させ、更なる来場者の増加を求めます。

平成29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	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
設備保守管理	点検保守	修繕工事は適切であったか			
		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	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
備品・什器等保守管理	点検保守	修繕工事は適切であったか			
		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	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
外構施設保守管理	点検保守	修繕工事は適切であったか	実地確認	適正に行われた	適
		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	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、対応は適切でありました。

平成29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・対応 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

大きな苦情は無く、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。