

(21) 令和2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：nougyoucenter@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: 30%;">研修茶工場</td> <td style="width: 20%; text-align: right;">213.89m²</td> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 20%;"></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拡大防止対策の影響から社会見学と一般参観者は大幅に減少しましたが、利用者からは「案内や説明がわかりやすく接遇も良かった。」との意見を聞き取っており、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。一方、茶業振興に資する各種体験会については、飲食を伴うため休止を余儀なくされたことは理解できますが、今後、感染症対策を十分に検討し、安心して参加できるような新たな取り組みが必要と考えます。

施設運営については、施設の目的を十分に理解して、利用者が快適に過ごせるようサービスの向上を意識して取り組んでおり、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策についても、市の方針に従い適切に行われていました。また、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行われており、不具合が発生した際は迅速に市へ報告し、対応を協議する体制が構築されていました。

業務内容については、条例・規則を遵守し、募集要項、仕様書等に定めるとおり適正に実施されていました。以上のことから、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

新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から難しいとは思いますが、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を実施し、来館者の増加に努めるよう望みます。また、お茶に関する資料や情報の提供を行うことにより、団体の視察や小中学生の自由研究等のための来館につながっていますが、コロナ禍により来館できない場合でもお茶の良さを伝えることができるよう、情報発信の工夫を期待します。

今後は、一般市民向けのお茶の消費拡大につながる企画だけでなく、産地育成につながるような農業者向けの企画を考案し、利用者が増えるような対策を講じるよう指導していきます。

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

社会見学等の施設案内については先着順での予約制とし、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、誰でも自由に見学できるよう配慮されている等、施設の管理が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、令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、従来の見学方法を変更して施設外での説明と見学のみになっています。一般来館者の利用を中止した期間もあったことから、来館者数が計画より減少しました。また、製茶体験やほうじ茶作り体験等も休止したことで、お茶の振興につながる企画も実施できない結果となりました。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

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。加入していた責任賠償保険に関しては、精査したところ保険適用にならないケースが多かったため、適正な保険の加入について検討しているところです。個人情報保護については指示どおり周知徹底され、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した。

事業収支

経済性

日頃から節電や節水を心掛けるなど経費削減に取り組み、全体の収支はプラスになっていることから、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

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かったため、経営は健全であると判断しました。

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、雇用に向けた働きかけを求めています。

令和2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	開館は計画通り行われましたが、新型コロナウイルス感染症拡大による緊急事態宣言が発令されたため、一般来館者の利用を中止した期間がありました。	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	197人	△ 803人	新型コロナウイルス感染症拡大による緊急事態宣言を受け、一般来館者の利用が激減したため、研修室や調理体験室の利用はほとんどなく、計画を大幅に下回りました。自主事業（各種体験会の開催、伊勢茶の販売）もその影響を受けて大きく落ち込んでいます。	適
	団体	3,500人	1,147人	△ 2,353人		
	計	4,500人	1,344人	△ 3,156人		
	委託・提案事業参加者数	—	—	—		
	自主事業参加者数	500人	14人	△ 486人		
	合計	5,000人	1,358人	△ 3,642人		
平均利用率（人/日）	16.3	4.4	△ 11.9			
平均稼働率（%）	—	—	—			

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 研修室等	175,000	13,200	△ 161,800	研修室、研修茶工場、調理体験室の利用が激減したため、減収となっています。また、農業まつり等のイベントも中止となったため、イベント広場の利用もありませんでした。飲食を伴う施設でもあるため、新型コロナウイルス感染症拡大の影響が大きかったと考えます。	適
	指定管理料	6,090,000	6,090,000	0		
	委託・提案事業	—	—	—		
	自主事業からの繰入金	0	0	0		
	利息	0	45	45		
	計	6,265,000	6,103,245	△ 161,755		
支出	人件費	3,000,000	3,085,268	85,268	【勤務体制：臨時職員2人他】 人件費は、勤続年数の長かった職員の後継者が見つからず、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り、今後、体制を考えていく必要があります。 管理費は、利用者が減少したことに加え節電や節水に取り組み努力もあって、燃料費や光熱水費を大きく削減することができました。また、消耗品や修繕費といった管理運営上必要な部分には適切な経費が支出されています。	適
	管理費	2,905,000	1,850,140	△ 1,054,860		
	消耗品費	440,000	402,531	△ 37,469		
	燃料費	200,000	68,016	△ 131,984		
	印刷製本費	—	—	—		
	光熱水費	1,120,000	741,949	△ 378,051		
	修繕料	500,000	92,225	△ 407,775		
	通信運搬費	150,000	111,769	△ 38,231		
	広告料	—	—	—		
	使用料	50,000	39,600	△ 10,400		
	手数料	20,000	2,530	△ 17,470		
	保険料	5,000	0	△ 5,000		
	委託料	420,000	391,520	△ 28,480		
	賃借料	—	—	—		
	その他	—	—	—		
	委託・提案事業費	—	—	—		
一般管理費	360,000	360,000	0			
計	6,265,000	5,295,408	△ 969,592			
収 支	0	807,837	807,837			
自主事業	収入	429,000	10,460	△ 418,540	来館者の大幅な減により、茶業振興に資する各種体験料や茶製品売上げが大きく落ち込みました。	適
	支出	429,000	49,139	△ 379,861		
	収 支	0	△ 38,679	△ 38,679		

総合コメント

経費節減に取り組みながら、新型コロナウイルス感染症拡大防止に必要な消耗品や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。新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から難しいとは思いますが、利用者が安心して来館できるような取り組みを、今後模索していく必要があります。

令和2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の利用が減少し、また各種体験事業が休止となったことから、伊勢茶等の販売も大きく落ち込みました。このような中でも実施された小中学校の社会見学においては、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。</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来館者が激減したため、研修室や調理体験室の利用はほとんどなく、大幅な減収となりました。自主事業もその影響を受けて大きく落ち込んでいます。</p>	適
	支出	<p>来館者の減少に加え、経費削減への取り組みが効果を発揮して、管理費が減額となっています。その中でも、施設管理の運営上必要な部分には適切な経費が支出されており、全体として良好な施設運営が履行されています。</p>	適

令和2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	—	
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
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	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2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	製茶体験、茶摘み体験等を開催し、お茶の振興・PRを図るイベントを実施する	新型コロナウイルス感染症の影響により、製茶体験、茶摘み体験、ほうじ茶作り体験等は休止しました。	—	—
自主事業	2	伊勢茶の販売	伊勢茶及びその加工品の販売 毎開館日	伊勢茶及び加工品の販売 毎開館日 14人 10,460円	新型コロナウイルス感染症拡大を受け、一般来館者の減少により、販売額は計画値には大きく及びませんでした。	適

総合コメント
 新型コロナウイルス感染症の影響により各種体験の休止はやむを得ないものと考えますが、茶摘み体験、製茶体験等は、恒例のイベントであり、豊かな自然環境の中で茶業を市民にアピールできる絶好の機会となっていることから、今後、感染症対策を十分に取れるような事業の在り方を検討するとともに、体験事業が再開できることを期待します。

令和2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	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 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	書類、実地確認	適正に行われた	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2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	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	利用者に確認	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・対応業務	担当者の接客態度は良かったか	利用者に確認	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	利用者に確認	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	利用者に確認	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	トイレトペーパー、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

来館者の利便性に心がけた適切なサービスが行われていました。利用団体の代表者に聞き取り調査を行ったところ、運営業務については満足度が高く、適切な接遇を行っていることが確認できました。当センターでは、お茶に関する資料や情報の提供を行っており、団体の視察や小中学生の自由研究等のための来館につながっていますが、コロナ禍により来館できない場合でもお茶の良さを伝えることができるよう、情報発信の工夫を期待します。