

(22) 令和4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番地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番地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%;">213.89m²</td> <td style="width: 40%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td>研修棟</td> <td>356.18m²</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>研修室</td> <td>120.00m²</td> <td>展示、試飲コーナー</td> <td>15.00m²</td> </tr> <tr> <td>事務室</td> <td>28.90m²</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>調理、体験室</td> <td>40.00m²</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>分析室</td> <td>10.00m²</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ホール、その他</td> <td>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 施設及び附属設備の維持管理 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

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。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。

昨年度の利用者数については令和3年度より大幅に増加したものの、新型コロナウイルス感染症の影響が続き、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ったため計画を下回る結果となりました。

一方、茶生産者から依頼を受けて行っている茶成分分析については、お茶の流通量の増加に伴って実施回数が1,131件となり、令和3年度の約1.5倍(739件)に増加しています。

事業実施に際しては、市の方針に従って対応していました。今後はアフターコロナにあつて、利用者が安心して参加できるような取り組みを行い、利用者数の増加につなげる必要があると考えます。

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は、利用者寄り添った接客への取り組みを進めるなど、前年度よりも改善が進みましたが、より一層利用者の満足度を高めるための運営を行っていく必要があると考えます。

事業収支については、支出が収入を若干上回る結果となりましたが、適正に運営されています。

今後は茶生産者からの信頼確保と市民サービスの向上に一層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

令和5年度から指定管理者が変更となります。新指定管理者には新しい視点でお茶の振興、PR及び消費拡大に資するイベントを開催し、来館者や施設利用者の増加だけでなく、市民から親しみを感じていただける施設運営を期待します。

また、施設利用者や地域の声に真摯に耳を傾けてサービスの向上に努めていただき、ひいては本市の茶業の発展に貢献していただくことも期待します。

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

本市の茶業を振興する施設として、関連する条例・協定書・仕様書に基づき適正に運営が行われています。社会見学等の施設利用については、先着順の予約制とすることで利用の公平性が保たれています。また、茶工場の利用補助や、2番茶の時期に集中する茶成分の分析を適正に実施するなど、施設の目的に沿った管理運営が行われていました。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、社会見学等の団体利用は、人数に応じて屋外と屋内にて説明を実施するなど工夫していました。見学者に対しては、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おり好評でした。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が設けられ、誰でも自由に見学、休憩できるようにしていました。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

施設運営について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、職員を三重茶農業協同組合のコンプライアンス研修に参加させるなどして、職員研修も適切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。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。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。

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を実施しており、施設環境の良好な保持に努めていました。

事業収支

経済性

事業収支は若干のマイナスとなっておりますが、管理費の経費削減に努めており、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、事業継続のリスクになるような大きな課題や問題は特に見られませんでした。なお、昨年度明るみになったコンプライアンス違反については、新たにコンプライアンス委員会を設置し再発防止対策に努めていました。

その他

障害者雇用に対する取組み

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、指定管理期間が終了した後も、地域の事業者として、障害者の雇用に向けての努力を期待します。

令和4年度 四日市市茶業振興センター 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	施設の開館は計画通りに行われましたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、自主事業のうち各種体験会が実施できず、1回減となりました。	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	366人	△ 634人	新型コロナウイルス感染症の影響により、引き続き一般来館者及び団体見学者の利用が計画を下回りました。 自主事業(各種体験会、伊勢茶販売)についても、計画を下回りました。	適
	団体	3,500人	2,159人	△ 1,341人		
	計	4,500人	2,525人	△ 1,975人		
	委託・提案事業参加者数	—	—	—		
	自主事業参加者数	500人	96人	△ 404人		
合計	5,000人	2,621人	△ 2,379人			
延べ利用件数	42件	48件	6件			
平均利用人数(人/日)	16人	9人	△ 7人			
平均稼働率(%)	0.046%	0.052%	0.007			

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	65,160	△ 109,840	新型コロナウイルス感染症の影響により、研修室、調理体験室及び研修茶工場の利用が減少し、計画を下回りました。	適
	指定管理料	6,090,000	6,090,000	0		
	委託・提案事業	—	—	—		
	利息	0	54	54		
	計	6,265,000	6,155,214	△ 109,786		
支出	人件費	3,050,000	3,923,509	873,509	〔勤務体制:臨時職員2人、補助員〕 人件費は、退職した臨時職員の後任を募集するも該当者がなく、計画より時間単価の高い補助要員での対応となったため、計画を上回りました。 消耗品費は、経費節減の効果により計画を下回っています。 燃料費、光熱水費については、利用者数が計画を下回ったことに加え、職員の経費節減意識の向上により、計画を下回っています。 修繕料は、建物が平成30年新築であることから修繕箇所が少ないため、計画を下回っています。	適
	管理費	2,798,000	1,882,513	△ 915,487		
	消耗品費	330,000	186,868	△ 143,132		
	燃料費	230,000	109,690	△ 120,310		
	印刷製本費	20,000	0	△ 20,000		
	光熱水費	1,350,000	1,006,541	△ 343,459		
	修繕料	250,000	32,208	△ 217,792		
	通信運搬費	150,000	107,766	△ 42,234		
	手数料	13,000	3,960	△ 9,040		
	保険料	5,000	41,210	36,210		
	委託料	410,000	333,220	△ 76,780		
	使用料	40,000	61,050	21,050		
	その他	—	—	—		
	委託・提案事業費	—	—	—		
一般管理費	360,000	360,000	0			
計	6,208,000	6,166,022	△ 41,978			
収支	57,000	△ 10,808	△ 67,808			
自主事業	収入	358,000	78,650	△ 279,350	新型コロナウイルス感染症の影響による来館者の減少により各種体験会等が実施できず、伊勢茶等の販売上も大きく減少しています。	適
	支出	415,000	111,910	△ 303,090		
	収支	△ 57,000	△ 33,260	23,740		

総合コメント

施設利用者は、令和3年度より大幅に増加したものの新型コロナウイルス感染症の影響は残っており計画を下回っていますが、経費の削減に努め、仕様書等に基づいた適正な施設管理ができていることから、総合的には評価できる運営状況となっています。

令和4年度 四日市市茶業振興センター 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		新型コロナウイルス感染症の影響が残る中、お茶のいれ方教室等の各種体験会等の事業が実施できず、施設利用者数は落ち込んでいます。	適
事業 収支	収入	新型コロナウイルス感染症の影響により、研修室等の利用はほとんどなく、収入は計画を下回っています。	適
	支出	新型コロナウイルス感染症の影響により、施設利用者数は低い水準が続いているため、施設の運営にかかる多くの支出項目で計画より減額となっています。その中でも、施設管理上必要な部分や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。	適

令和4年度 四日市市茶業振興センター 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	3/28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	随時書類確認	仕様書通りに提出された	適
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	3/28計画書確認 3/31報告書確認	仕様書通りに提出された	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	3/28計画書確認 3/31報告書確認	仕様書通りに提出された	適
		収支予算書・決算書は提出されたか	3/28計画書確認 3/31報告書確認	仕様書通りに提出された	適
	意思疎通	市と指定管理者との責任者との間で十分に連絡がなされているか	毎月現地確認	月に1度、現地にて打合せ	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	随時書類確認	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	随時書類確認	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）	随時書類確認	整備、保管を確認した	適
	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）	9月書類確認	加入を確認した	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		4/8書類確認	仕様書通り整備、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		毎月担当者確認	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	毎月書類確認	仕様書通り履行された	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	4/8現地確認	整備、保管を確認した	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	毎月書類確認	仕様書通り履行された	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	4/8現地確認	整備、保管を確認した	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	随時書類確認	消防設備点検、浄化槽清掃・点検	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	随時現地確認	仕様書通り履行された	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に実行されているか	随時現地確認	仕様書通り履行された	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	4/8書類確認	計画書通り履行された	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	4/8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	随時現地確認	適切であった	適
	防災	マニュアルは作成されているか	随時現地確認	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	随時現地確認	仕様書通り履行された	適
	花壇管理	四季の植栽は適切か	随時現地確認	仕様書通り履行された	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	随時現地確認	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	随時ホームページ確認	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

仕様書、計画書等に基づき適正に管理されていました。

令和4年度 四日市市茶業振興センター 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の影響を受けて中止	-	-
	2	伊勢茶等の販売	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 78,650円	利用者数、販売額とも、昨年度に比べ増加しましたが、計画額には及びませんでした。	適

総合コメント
 茶摘み体験や製茶体験等の各種体験会は、本市特産品のお茶のPRを行うことのできる絶好の機会であることから、十分な感染症防止対策の下で事業実施が望まれましたが、食品を取り扱う団体として各種事業の実施については慎重に判断せざるを得なかったものと理解します。

令和4年度 四日市市茶業振興センター 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	毎月実地確認	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	随時書類確認	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	随時現地確認	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	随時書類確認	対応を要する不具合はなかった	—
		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	随時書類確認	対応を要する不具合はなかった	—
	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	随時現地確認	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	随時書類確認	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	随時書類確認	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	随時現地確認	適切に実施されていた	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	随時現地確認	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	随時書類確認	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	随時書類確認	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	—	—	—
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	随時現地確認	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	随時書類確認	対応を要する不具合はなかった	—
		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	随時書類確認	対応を要する不具合はなかった	—
	修理	修繕工事は適切であったか	—	—	—

総合コメント

各種点検保守、修理などについて、その都度実施し適切に対応していました。

令和4年度 四日市市茶業振興センター 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	随時利用者に確認	スムーズに対応していた	適
		許可証は速やかに発行されたか	随時現地確認	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	随時現地確認	適切に案内している	適
		ホームページは見易いか	随時ホームページ確認	見易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	随時、アンケート及び利用者に確認	アンケート結果から問題はなかった	適
		利用者に対する指導は適切であったか	随時利用者に確認	適切に対応している	適
		業務従業者は名札を着用しているか	随時現地確認	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	随時、アンケート及び利用者に確認	アンケート結果から問題はなかった	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	随時現地確認	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	随時現地確認	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	随時現地確認	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	随時現地確認	清潔に保たれている	適
	安全管理業務	避難経路には障害物がないか	随時現地確認	障害物はなく適切である	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	随時現地確認	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	随時現地確認	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	随時現地確認	適切に管理されている	適
		草刈りや除草はされているか	随時現地確認	適切に管理されている	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	随時現地確認	適切な環境となっている	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	随時現地確認	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	随時現地確認	適切に管理されている	適	

総合コメント

利用者アンケートにおいて説明が分かりやすいとの評価を多く得ており、来場者の満足度向上に心掛けた適切なサービスが行われていました。