

## 平成26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 三重茶農業協同組合 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	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。 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。
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、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を果たしています。また施設の目的も十分達成しています。施設の維持管理についても周辺の草刈り、消耗品の交換なども適切に行われており、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。

事業については、5月に茶畑散策、9月に手摘み・手揉み体験イベントを行い、参加者から好評でした。

経費については、消耗品費等の管理運営費の縮減に努めていました。

### ■ 今後の業務改善に向けた考え方

小中学生の社会見学を中心とした見学者の対応は極めて好評で適切なものでした。参観者につきましても昨年度より若干ではありますが増加しました。さらなる参観者の増加のため、茶畑散策やお茶の手摘み手揉み体験といった施設のPRとお茶の消費宣伝だけではなく、より多くの方が参加できるイベントを実施するなど、今後も四日市市の特産物である茶を市民に一層アピールに努めるよう指導します。

### 合目的性・公平性・効果性

昔の茶道具の展示スペースや休憩スペースが設けられており、誰でも自由に見学できるよう配慮されていました。茶工場の研修加工は計画を下回りましたが、施設の管理は適切に行われていました。なお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ます。

### 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を中心とした利用者数は計画を上回っており、実際に製茶機械を動かして説明したり、お茶の葉の手ざわりや香りなど体験してもらう等、担当者の対応はわかりやすいと好評でありました。

### 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、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、消防・防災講習会への参加など、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。責任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す。

### 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ました。

### 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ます。

### 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るので、対応を求めています。

# 施設概要調書

## 1. 施設の概要

平成26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 (㎡)
	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 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	

## 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	305日	303日	-2日
開館時間		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	3,500人	4,466人	966人
平均利用率	平均	11.5人/日	14.7人/日 3.2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
研修室等利用料		160,000	135,000	△ 25,000
指定管理料		4,590,000	4,590,000	0
自主事業収入	物品販売	300,000	135,599	△ 164,401
事業費		25,000	25,100	100
利息		0	693	693
収入計		5,075,000	4,886,392	△ 188,608
人件費		2,600,000	2,495,442	△ 104,558
管理費		1,886,880	1,755,261	△ 131,619
消耗品費		150,000	38,278	△ 111,722
燃料費		190,000	175,232	△ 14,768
印刷製本費		10,000	0	△ 10,000
光熱水費		900,000	969,244	69,244
修繕料		100,000	141,666	41,666
通信運搬費		130,000	115,321	△ 14,679
手数料		13,000	2,052	△ 10,948
使用料		38,880	38,880	0
保険料		5,000	5,000	0
委託料		350,000	269,588	△ 80,412
その他		0	0	0
備品購入費		0	0	0
事業費 (ソフト事業等)		240,000	89,059	△ 150,941
事業費		20,000	44,498	24,498
一般管理費		328,120	360,000	31,880
支出計		5,075,000	4,744,260	△ 330,740
収 支		0	142,132	142,132

## 平成26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	305	303	-2	サイクルスポーツフェスタの交通規制及び台風接近（8月10日）による休館を除き、仕様書どおり履行されました。	適
開館時間	9:00～22:00	9:00～22:00	計画どおり		
事業開催	2事業	2事業	計画どおり		

### 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	参観者数	4,466	966	昨年度より一般参観者は増加し、当初計画を上回る利用がありました。	適
	研修室利用者				
	計				
稼働率	平均	11.5人/日	14.7人/日	3.2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	
研修室等利用料	160,000	135,000	△ 25,000	自主事業の物販及び研修茶工場の利用は当初計画を下回りました。	適	
指定管理料	4,590,000	4,590,000	0		適	
自主事業収入	物品販売	300,000	135,599		△ 164,401	適
事業費	25,000	25,100	100			
利息	0	693	693			
収入計	5,075,000	4,886,392	△ 188,608			
人件費	2,600,000	2,495,442	△ 104,558	〔勤務体制： 臨時2人〕 マンホールの交換の費用が発生したこと、施設及び設備の老朽化に伴う部品交換などがあったため、修繕料等が計画を上回りました。 光熱水費は、電気料金の値上げにより増加しました。 茶畑散策や茶摘み製茶体験イベントの事業は、計画通り行われました。 消耗品等では、可能な限り節減を行っていました。	適	
管理費	1,886,880	1,755,261	△ 131,619			
消耗品費	150,000	38,278	△ 111,722			
燃料費	190,000	175,232	△ 14,768			
印刷製本費	10,000	0	△ 10,000			
光熱水費	900,000	969,244	69,244			
修繕料	100,000	141,666	41,666			
通信運搬費	130,000	115,321	△ 14,679			
手数料	13,000	2,052	△ 10,948			
使用料	38,880	38,880	0			
保険料	5,000	5,000	0			
委託料	350,000	269,588	△ 80,412			
その他	0	0	0			
備品購入費	0	0	0			
事業費（ソフト事業等）	240,000	89,059	△ 150,941			
事業費（自主事業）	20,000	44,498	24,498			
一般管理費	328,120	360,000	31,880			
支出計	5,075,000	4,744,260	△ 330,740			
収 支	0	142,132	142,132			

#### 総合コメント

サービス向上の一環として施設及び設備の修繕を必要に応じ行う等、適切な管理が行われていました。参観者はまだまだ少ないと考えられますので、さらなる参観者の増加を目指すため、市民にアピールを努めるよう求めます。

平成26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>参観者は計画を上回りました。その大半は小中学生の社会見学が占めており、担当者の丁寧な説明で、高い評価を得ています。</p>	適
事業 収支	収入	<p>自主事業の物販及び研修茶工場の利用は当初計画を下回りました。</p>	適
	支出	<p>マンホールの交換の費用が発生したこと、施設及び設備の老朽化に伴う部品交換などがあったため、修繕料等が計画を上回りました。                      光熱水費は、電気料金の値上げにより増加しました。                      茶畑散策や茶摘み製茶体験イベントの事業は、計画通り行われました。                      消耗品等では、可能な限り節減を行っていました。</p>	適

平成26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	—	
	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	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			
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	計画書どおり履行された	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	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	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

仕様書、計画書に基づき、適正に管理されていました。

平成26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
伊勢茶の販売	伊勢茶及びその加工品の販売	伊勢茶及び加工品の販売。	全体の来場者数は計画を超えたものの購買者数は増えず、販売額は計画を下回りました。市民に四日市市の特産物である茶を一層アピールし、更なる来場者の増加に努めるよう、対応を求めます。	適(条)

総合コメント  
 特産品のお茶と、お茶を使った加工品でお茶の良さを市民にアピールしています。今後も市民に四日市市の特産物である茶をアピールし、更なる来場者の増加を求めます。



平成26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	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	書類、実地確認	適正に行われた	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
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			
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			

総合コメント

月一度、担当者が現地にて聞き取り、確認していますが、大きな不具合はありませんでした。

平成26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	適正に行われた	適
		許可証は速やかに発行されたか	アンケート確認	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	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	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	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（駐車場を含む）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

アンケートでも、サービスへの不満は出ておらず、現地調査の結果も常に良好でした。