

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	<p>名称 三重茶農業協同組合</p> <p>代表者 代表理事 堤 利道</p> <p>住所 四日市市水沢町2441-3</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

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、同時に指定管理者導入の目的である利用者の利便性の向上を果たしています。

来年度の新茶業振興センター開館に向けての備品購入費や消耗品費の増加により全体の収支はマイナスとなりましたが、それにより新施設での更なるサービスの向上やより良い施設管理が見込まれ、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、利用者数は、当初計画を下回りましたが、昨年度と比べ増加となりました。

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、茶摘み体験や製茶体験に加え、新たなイベントとして紅茶づくり体験を実施し、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予定です。

■ 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好評で適切なものでした。見学者からのアンケートにおいても高い評価を得ています。利用者は昨年度より増加しましたが、計画を下回っていますので、より一層の利用促進を図っていく必要があると考えられます。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、来年度は新施設において、本市の特産物である茶のPRにつながる新しい企画やイベントを実施し、更なる参観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。施設の管理は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、製茶機械を実際に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、担当者の対応は適切でわかりやすく、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、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。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。

事業収支

経済性

来年度の新茶業振興センター開館に向けての備品購入費や消耗品費の増加により全体の収支はマイナスとなりましたが、それにより新施設での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。

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ます。

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 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	309日	308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		5,000人	4,885人	-115人
平均利用率	平均	16.2人/日	15.9人/日	-0.3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	119,880	△ 40,120
指定管理料	5,022,000	5,022,000	0
自主事業収入 物品販売	300,000	130,368	△ 169,632
事業費	25,000	48,000	23,000
利息	0	47	47
収入計	5,507,000	5,320,295	△ 186,705
人件費	2,829,000	2,988,383	159,383
管理費	1,988,000	2,106,344	118,344
消耗品費	80,000	103,111	23,111
燃料費	170,000	124,530	△ 45,470
印刷製本費	10,000	0	△ 10,000
光熱水費	950,000	957,980	7,980
修繕料	200,000	139,309	△ 60,691
通信運搬費	130,000	142,193	12,193
手数料	13,000	5,508	△ 7,492
使用料	40,000	38,880	△ 1,120
保険料	5,000	5,000	0
委託料	290,000	280,280	△ 9,720
その他	0	0	0
備品購入費	100,000	309,553	209,553
事業費 (ソフト事業等)	270,000	137,953	△ 132,047
事業費	60,000	15,000	△ 45,000
一般管理費	360,000	360,000	0
支出計	5,507,000	5,607,680	100,680
収 支	0	△ 287,385	△ 287,385

平成29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	309	308	-1	サイクルスポーツフェスティバルの交通規制による休館を除き、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	計画通り		
事業開催	2事業	2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	5,000	4,885	-115	当初計画を下回りましたが、一般来場者や小中学校の社会見学の増加があり、全体の利用者数は昨年度と比べ増加となりました。	適	
						参観者数
						研修室利用者計
稼働率	平均	16.2人/日	15.9人/日	-0.3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	119,880	△ 40,120	研修茶工場の利用料はやや減少しましたが、自主事業収入は計画を下回りましたが、事業費については、新しいイベントを開催するなど、昨年度に比べイベントの回数を増やしたため、計画を上回りました。	適	
指定管理料	5,022,000	5,022,000	0		適	
自主事業収入	物品販売	300,000	130,368		△ 169,632	適
	事業費	25,000	48,000		23,000	
	利息	0	47	47		
収入計	5,507,000	5,320,295	△ 186,705			
人件費	2,829,000	2,988,383	159,383	〔勤務体制：臨時2人〕 来年度の新茶業振興センター開館に向けて、消耗品や備品の購入が増えたことにより、管理費自体は計画を上回りました。 茶摘み体験、製茶体験イベント等の事業は、計画通り行われました。	適	
管理費	1,988,000	2,106,344	118,344			
消耗品費	80,000	103,111	23,111			
燃料費	170,000	124,530	△ 45,470			
印刷製本費	10,000	0	△ 10,000			
光熱水費	950,000	957,980	7,980			
修繕料	200,000	139,309	△ 60,691			
通信運搬費	130,000	142,193	12,193			
手数料	13,000	5,508	△ 7,492			
使用料	40,000	38,880	△ 1,120			
保険料	5,000	5,000	0			
委託料	290,000	280,280	△ 9,720			
備品購入費	100,000	309,553	209,553			
事業費（ソフト事業）	270,000	137,953	△ 132,047			
事業費	60,000	15,000	△ 45,000			
一般管理費	360,000	360,000	0			
支出計	5,507,000	5,607,680	100,680			
収支	0	△ 287,385	△ 287,385			

総合コメント

来年度の新茶業振興センター開館に向けての備品購入費や消耗品費の増加により全体の収支はマイナスとなりましたが、それにより新施設での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。
参観者は計画を下回りましたが、来年度は新施設において、本市の特産物である茶のさらなるPRにつながる企画やイベントが予定されており、参観者の増加が期待できます。

平成29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>当初計画を下回りましたが、一般来場者や小中学校の社会見学の増加があり、全体の利用者数は昨年度と比べ増加となりました。 生徒たちのために工夫された説明は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>研修茶工場の利用料はやや減少しました。自主事業収入は計画を下回りましたが、事業費については、新しいイベントを開催するなど、昨年度に比べイベントの回数を増やしたため、計画を上回りました。</p>	適
	支出	<p>来年度の新茶業振興センター開館に向けて、消耗品や備品の購入が増えたことにより、管理費自体は計画を上回りました。 茶摘み体験、製茶体験イベント等の事業は、計画通り行われました。</p>	適

平成29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 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。	利用者数は、昨年度と比べ増加したものの、販売額は計画を下回りました。本市の特産物である茶を市民に一層アピールし、更なる来場者の増加に努めるよう、対応を求めます。	適(条)
各種体験会の開催	お茶の振興・PRを図るイベントを実施する	5月～11月にかけて茶摘み体験、製茶体験が実施され、211名の参加がありました。 また、6月には新しいイベントとして紅茶づくり体験が実施され、27名の参加がありました。 10月には茶畑散策を予定していましたが悪天候のため中止となりました。	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りました。	適

総合コメント

茶摘み体験、製茶体験などの恒例のイベントに加え、新たなイベントとして紅茶づくり体験を実施するなど、豊かな自然環境の中で農業としての茶業を市民にアピールしています。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し、さらなる来場者の増加を求めます。

平成29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、特に問題はありませんでした。

平成29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	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	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・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	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

アンケートでも、サービスへの不満はほとんどなく、現地調査の結果も常に良好でありました。