

(4) 令和3年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市茶室「泗翠庵」			
所在地	四日市市鶴の森一丁目13番17号		設置年月：平成6年7月6日	
指定管理者	名称	公益財団法人四日市市文化まちづくり財団		
	代表者	理事長 小林 長久		
	住所	四日市市本町9番8号		
担当部課 (問合せ先)	シティプロモーション部 文化課 TEL：059-354-8239 E-mail：bunka@city.yokkaichi.mie.jp			
設置目的	市民が茶道等日本古来の伝統文化に親しむことができる場を提供し、もってそれら伝統文化の振興を図り市民の文化と教養の向上に資する。			
設置の根拠 (法令、条例等)	四日市市茶室条例			
施設の概要	敷地面積(m ²)	1,407	延床面積(m ²)	267.8
	設備の概要	小間棟 四畳半下座床、点前座台目構え、台目切炉 広間 主室9畳、次の間6畳		
	事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・茶道等の伝統文化に親しむことができる場の提供に関する事業 ・茶道等の伝統文化の普及及び啓発に関する事業 ・その他茶室の設置目的を達成するために必要な事業 		

■ モニタリングの総合コメント

茶室「泗翠庵」の管理運営状況については、「市民が茶道等日本古来の伝統文化に親しむことができる場を提供し、伝統文化の振興を図り、市民の文化と教養の向上に資する」という施設の目的を概ね達成し、市民サービスの向上に努め、また、施設の維持管理も適切に行われていることから、総合的に判断して良好と評価します。

令和3年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策として、事業の中止のほか、立礼席の休止、貸館の停止や制限、キャンセルがあったことから、広間及び次の間の稼働率が34.9%となり、前年の実績(35.3%)を下回りました。総来館者数は5,652人で前年実績(6,428人)を下回り、目標である14,000人に対して、40.4%の達成率となりました。

施設の機能面では、舞台照明、舞台音響等の設備修繕が中心に行われ、速やかな対応のもと、適切に維持管理が図られました。

管理経費については、感染症対策による事業の中止にともない、全体的に計画を下回っていますが、設備・備品の維持管理等の仕様で定められた業務については、適正に実施されています。

運営においては、効率的な予算執行に留意されていますが、収支が赤字となっていることから、広間及び次の間の利用促進を図るとともに、恵まれた立地を活かし、中心市街地への来訪者を誘導するための方策を継続して検討する必要があります。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

令和3年度の実績は、新型コロナウイルス感染症の影響により、計画、前年実績をともに下回る結果となりました。コロナの影響による事業の中止があり、収入に比べ、支出の方が減少額が大きかったため、収支では、計画を上回りましたが、計画の段階で赤字を計上していたことから、収支の調整が取れた計画へと改善される必要があります。

今後は、指定管理者の今までの経験を活かした創意工夫により、利用者の増加を図り、収入増につながるような充実した内容の事業を実施するなど収支改善に向けた取り組みを求めます。

また、築後27年を過ぎた木造建築物であるため、市と連携し、長期的な視点での施設の維持についても計画的に進め、機能が十分に発揮され、市民が快適に利用できるよう、日常的な保守管理業務を適切に行っていくよう求めていきます。

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

市民が、茶道等日本古来の伝統文化に親しむことができる場を提供し、伝統文化の振興を図り市民の文化と教養の向上に資するという目的に沿って、文化活動のための施設の提供・文化活動に関する情報の提供・文化事業の企画及び実施など適切に管理運営が行われています。

施設運営や利用者への対応についても、市民が公平・平等に利用できるよう規定に基づき運用されています。

令和3年度は、感染症対策により、稼働率や来館者数が計画、前年実績をともに下回りましたが、利用者の増加を図り、より多くの人に日本古来の伝統文化に親しむことができる場が提供されることで、施設の効用が十分発揮されるよう期待します。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取り組み方）

平常の立礼席や茶道体験教室、伝統文化講座を柱に事業を展開するほか、文化会館、三浜文化会館とも連携を図り、地元萬古作家の作品展とその器で抹茶をいただく企画など、伝統文化に触れ、誰もが気軽にお茶を楽しめる機会が提供されました。また、立礼席では来訪者にわかりやすく茶室や茶道について説明が行われ、伝統文化を気軽に親しむ機会になり、市内外の多くの方から大変好評を得ています。

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、適切に運営されています。施設の維持管理についても、計画通り実施されています。また、適切かつ良質な対応を図るため、業務日報等による情報共有の強化や委託業者を交えた意見交換を行い運営体制やサービスの質の向上に向けた取り組みがなされています。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

利用料金等の収入、管理費等の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）

事件・事故や災害等の各種対応マニュアルが作成され、2回の消防訓練が実施されました。個人情報保護についても、日々のミーティングなどで全職員に徹底し、犯罪防止・秘密保持に努めています。損害賠償責任保険の加入もしており、リスク管理も行われています。

社会性（環境等への配慮）

節水に努めながら清掃を行い、その他、不要個所の照明の消灯や廃棄物の分別化について実施され、省エネルギー推進への配慮がなされました。また、暑い時期には打ち水を行い、来館者に対する配慮がなされていました。

事業収支

経済性

感染症対策により、収入、支出ともに計画を下回りました。収入に比べ支出の方が減少額が大きかったため、収支としては計画を上回りましたが、計画の段階で赤字であったため、今後は収支の調整が取れた計画となるよう検討が必要です。

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「令和3年度事業報告書及び決算報告書」（正味財産増減計算書）を分析した結果、全体として黒字となっています。また、指定管理者は一定の資産を有しており、継続的かつ安定的なサービスを提供すること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り組み

法人として1名を雇用しており、実雇用率は1.67%であることから法定雇用率を下回っています。これは、職員数の増加および対象雇用者が常勤から非常勤に変更したため、人数換算が減少したことによるもので実雇用者数は変わりません。

令和3年度 四日市市茶室「泗翠庵」 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	312日	278日	△ 34日	新型コロナウイルス感染拡大防止による休館等事業を中止・延期したことなどから計画を下回りました。	適
開館時間	9時～20時30分	9時～20時30分	計画どおり		適
委託・提案事業開催数	13回	7回	△ 6回		適
自主事業開催数	—	—	—		—

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	
委託・提案事業参加者数	234人	178人	—	新型コロナウイルス感染症拡大防止の対応により、広間及び次の間については、来館者数1,862人となり、前年度(1,377人)を上回りましたが、立礼席については、3,559人となり、前年度(4,808人)を下回りました。 立礼席を5月1日から6月30日まで、8月14日から同31日まで、令和4年1月21日から3月6日まで休止したことや施設の利用停止が8月27日から9月30日までであったことによると考えられます。 総来館者数は5,652人となり、目標の14,000人に対して、40.4%の達成率となりました。	適	
施設別 利用日数	広間及び次の間	114日	小間の利用日数は広間の内数			
	(うち小間)	(17日)				
利用団体数	—	延べ119団体	—			
施設別来館者数	広間及び次の間	1,862人	小間の来館者数は広間の内数			
	(うち小間)	(344人)				
	立礼席	3,559人				
	見学者	231人				
	計	14,000人	5,652人			△ 8,348人
稼働率	広間及び次の間	—	34.9%			—
	小間	—	6.1%	—		

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	1,026,000	692,640	△ 333,360	≪勤務体制≫ 臨時職員 4名 利用料金収入、呈茶料収入については、新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策として、立礼席の休止のほか、貸館の休止や制限、キャンセルがあったことなどから、ともに計画を下回りました。	適
	指定管理料	10,793,000	10,793,000	0		
	呈茶料収入	3,060,000	1,770,200	△ 1,289,800		
	自主事業からの繰入金	—	—	—		
	雑収入	—	650	650		
	計	14,879,000	13,256,490	△ 1,622,510		
支出	人件費	7,741,000	7,093,598	△ 647,402	支出については、新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策として、事業を中止したことにより、消耗品費や委託料をはじめ大半の項目で計画を下回り、支出全体として計画を下回りました。 一般管理費については、指定管理者である公益財団法人四日市市文化まちづくり財団の全ての事業で支払うべき租税公課及び一般管理費を各事業収入状況で按分したものを計上しています。 ※ 委託提案事業費は、四日市市文化会館の経費に合算されています。	適
	管理費	10,115,000	7,712,471	△ 2,402,529		
	消耗品費	1,982,000	1,136,350	△ 845,650		
	消耗什器備品費	80,000	0	△ 80,000		
	燃料費	—	—	—		
	印刷製本費	180,000	100,430	△ 79,570		
	光熱水費	1,384,000	1,156,495	△ 227,505		
	修繕料	850,000	317,790	△ 532,210		
	通信運搬費	125,000	120,275	△ 4,725		
	広告料	100,000	66,000	△ 34,000		
	手数料	17,000	5,700	△ 11,300		
	保険料	77,000	79,140	2,140		
	委託料	3,532,000	2,669,868	△ 862,132		
	賃借料	1,393,000	1,474,332	81,332		
	交際費	—	—	—		
	公租公課	376,000	485,499	109,499		
	その他	19,000	100,592	81,592		
委託・提案事業費	※	※	※			
一般管理費	778,000	497,024	△ 280,976			
計	18,634,000	15,303,093	△ 3,330,907			
収 支	△ 3,755,000	△ 2,046,603	1,708,397			
自主事業	収入	—	—	—	自主事業なし	—
	支出	—	—	—		
	収 支	—	—	—		

総合コメント

新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策により、利用団体数が延べ119団体と前年(113団体)を上回りましたが、広間及び次の間の稼働率については34.9%と前年(35.3%)に比べ減少しました。また、来館者数についても5,652人と前年(6,428人)に比べ減少しました。

収入、支出ともに計画を下回りましたが、支出の方が減少額が大きかったため、収支では計画を上回りました。しかしながら、計画の段階で収支に赤字を計上していることから、収支の調整が取れた計画とすることを求めます。なお、会計経理は適切に行われており、経理関係調書や領収書等の証拠書類についても適正に整理されています。

令和3年度 四日市市茶室「泗翠庵」 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拡大防止の対応により、広間及び次の間については、来館者数1,862人となり、前年度(1,377人)を上回りました。立礼席については、3,559人となり、前年度(4,808人)を下回りました。 総来館者数は5,652人となり、目標の14,000人に対して、40.4%の達成率となりました。</p>	適
事業 収支	収入	<p>利用料金収入、呈茶料収入については、新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策として、立礼席の休止のほか、貸館の停止や制限、キャンセルがあったことなどから、ともに計画を下回りました。</p>	適
	支出	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策として、事業を中止したことにより、消耗品費や委託料をはじめ大半の項目で計画を下回り、支出全体として計画を下回りました。</p>	適

令和3年度 四日市市茶室「泗翠庵」 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	書面確認	仕様書通りに行われている	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	書面確認	建築基準法に定められた通り行われている	適
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	書面確認	仕様書通りに行われている	適
		収支予算書・決算書は提出されたか	書面確認	仕様書通りに行われている	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	毎月の連絡調整会議及び随時	十分に情報共有が行われている	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	書面確認	仕様書通りに行われている	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	書面確認	仕様書通りに行われている	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）	書面確認	仕様書通りに行われている	適
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	書面確認	仕様書通りに行われている	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	書面確認	仕様書通りに行われている	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	実地・書面確認	直ちに報告がなされた	適
		事故等の報告書が提出されたか	書面確認	仕様書通りに行われている	適
	施設使用許可	施設の使用許可が適切に行われているか	書面確認	条例通り行われている	適
	利用料金の徴収	利用料金が適切に徴収されているか	書面確認	条例通り行われている	適
備品の管理	備品等の管理が適切に行われているか	書面確認	仕様書通りに行われている	適	
市有建築物定期点検	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	書面確認	建築基準法に定められた通りに行われている	適
茶室警備保安業務	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	書面確認	仕様書通りに行われている	適
茶室庭園管理業務	庭園管理	業務が計画書に基づいて実施されているか	実地確認	仕様書通りに行われている	適
立礼席運営委託	運営	業務が計画書に基づいて実施されているか	書面確認	仕様書通りに行われている	適
茶室空調保守点検業務	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	書面確認	仕様書通りに行われている	適

総合コメント

法令等の遵守及び指定管理者協定書等に基づく業務計画等の実施について、適正に履行されています。各種計画書、報告書等も期限までに提出されており、職員の配置、設備機器等の保守・管理、保険の加入等について、適正に履行されています。また、備品の管理について、備品台帳との照合、備品ラベルの整備、廃棄備品の整理などが行われました。

令和3年度 四日市市茶室「泗翠庵」 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
委託・提案事業	1	茶室「泗翠庵」事業	茶道体験教室 文化の日茶会	泗翠庵 11月3日 参加者90人	計画の90%の参加があり、文化の日にふさわしい日となりました。	適
	2		茶道体験教室 浴衣でお茶を楽しもう・盆点	泗翠庵 6月予定 中止	—	—
	3		茶道体験教室 茶懐石を楽しむ	泗翠庵 2月予定 中止	—	—
	4		茶道体験教室 自作の茶道具でお茶を楽しもう	泗翠庵 3月予定 中止	—	—
	5		茶道体験教室 野点を楽しむ	泗翠庵 3月予定 中止	—	—
	6		伝統文化講座 漆芸体験	三浜文化会館 6月13日 参加者14人	桑名市無形文化財保持者2名を招いて漆塗りの体験を行いました。JAPANという固有名詞にもなっている日本の誇るべき文化に触れる貴重な時間を提供できました。	適
	7		伝統文化講座 茶杓作り体験	三浜文化会館 7月4日 参加者17人	茶筌と並び茶会に不可欠な竹製品である茶杓を竹工芸作家を講師に招き、歴史的芸術的にも貴重な茶杓作りを通して日本の伝統文化への関心を高めました。	適
	8		伝統文化講座 こども茶室体験	泗翠庵 8月18日 25人	日頃立ち入ることのない茶室を親子で探検して、家庭のコミュニケーションを高め、茶の世界を身近に感じさせる工夫をしました。	適
	9		伝統文化講座 抹茶碗づくり体験	三浜文化会館 11月7日 8人	窯を経営する作家を招いて手動のろくろ挽きによる茶碗づくりに挑戦してもらい、茶の世界への関心を高めました。	適
	10		伝統文化講座 一閑張り体験	三浜文化会館 12月12日 6人	漆芸家を招いて竹ひごで編んだ器に和紙を貼る体験をしてもらい、自然素材の和風文化の妙を味わってもらいました。	適
	11		伝統文化講座 しめ縄づくり体験	三浜文化会館 12月19日 18人	日本の伝統文化である正月飾りのひとつしめ縄づくりを体験を通じて正月の意義を感じてもらいました。	適
	12		伝統文化講座 煎茶道体験	泗翠庵 2月予定 中止	—	—
	13		伝統文化講座 着付け講座	泗翠庵 3月予定 中止	—	—

総合コメント

茶道体験教室では、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、4事業が中止となりましたが、唯一実施した文化の日茶会の参加者数が、計画の90%と高い参加率であったことから、前年度の約1.4倍となりました。コロナ禍において、茶会の実施を期待していた方々の多いことが分かりました。

伝統文化講座は、煎茶道体験、着付け講座の2事業が中止となったため、茶碗づくりなどバラエティーに富んだ工芸品制作を中心とした体験型事業の内容となりました。実施した6事業の内5事業に計画の50%以上を超える参加者があったほか、残る1事業も50%近くの参加者であったことから、茶道具をはじめとする伝統工芸への関心は高いものと思われれます。

茶は日本人の生活に深く浸透しており、抹茶についても飲料や菓子に使われるほど馴染みがあるものの、茶道に対しては、深く浸透しているとは言いがたいと思われれます。今後の普及活動を充実させ、飲食品としてのみならず、伝統文化としての茶を身近に感じさせる努力が求められます。

令和3年度 四日市市茶室 事業の実施状況 チェックシート③-1

事業区分	通し番号	項目	参加者数			収入		
			計画	実績	計画対比	計画	実績	計画対比
委託・提案事業	1	茶室「泗翠庵」事業 茶道体験教室 文化の日茶会	100人	90人	△ 10人	64,000	80,000	16,000
	2	茶室「泗翠庵」事業 茶道体験教室 浴衣でお茶を楽しもう・盆点	—	—	—	24,000	—	—
	3	茶室「泗翠庵」事業 茶道体験教室 茶懐石を楽しむ	—	—	—	30,000	—	—
	4	茶室「泗翠庵」事業 茶道体験教室 自作の茶道具でお茶を楽しもう	—	—	—	24,000	—	—
	5	茶室「泗翠庵」事業 茶道体験教室 野点を楽しむ	—	—	—	24,000	—	—
	6	茶室「泗翠庵」事業 伝統文化講座 漆芸体験	18人	14人	△ 4人	40,000	77,000	37,000
	7	茶室「泗翠庵」事業 伝統文化講座 茶杓作り体験	30人	17人	△ 13人	40,000	50,000	10,000
	8	茶室「泗翠庵」事業 伝統文化講座 子ども茶室体験	30人	25人	△ 5人	12,000	19,000	7,000
	9	茶室「泗翠庵」事業 伝統文化講座 抹茶碗づくり体験	18人	8人	△ 10人	40,000	28,000	△ 12,000
	10	茶室「泗翠庵」事業 伝統文化講座 一閑張り体験	8人	6人	△ 2人	50,000	16,800	△ 33,200
	11	茶室「泗翠庵」事業 伝統文化講座 しめ縄づくり体験	30人	18人	△ 12人	60,000	63,000	3,000
	12	茶室「泗翠庵」事業 伝統文化講座 煎茶道体験	—	—	—	24,000	—	—
	13	茶室「泗翠庵」事業 伝統文化講座 着付け講座	—	—	—	—	—	—

令和3年度年度 四日市市茶室「泗翠庵」 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	毎月の連絡調整会議及び随時	十分に情報共有が行われている	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	書面確認	点検票・受付票等が整備・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	実地確認	速やかに行っている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書面確認	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	書面確認	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	実地確認	適切に行われている	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	速やかに行っている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書面確認	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	書面確認	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	実地確認	適切に行われている	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	速やかに行っている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書面確認	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	書面確認	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	実地確認	適切に行われている	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	速やかに行っている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書面確認	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	書面確認	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	実地確認	適切に行っている	適

総合コメント

設備・備品の維持管理については、仕様書のとおり実施されています。点検や検査の実施状況については、異常が発見され次第、報告・協議が行われ、協定書の経費区分に基づき必要な修繕等が実施されているため、適正であると判断します。

令和3年度 四日市市茶室「泗翠庵」 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	アンケート結果 及び 実地調査（随時）	スムーズに予約できた	適
		許可証は速やかに発行されたか		速やかに発行された	適
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	HP確認	適切である	適
		ホームページは見易いか		見易い	適
	受付・対応業務	担当者の接客態度は良かったか		良好である	適
		利用者に対する指導は適切であったか		適切に実施された	適
		業務従業者は名札を着用しているか		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		適切に実施された	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	アンケート結果 及び 実地調査（随時）	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		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		適切に管理されている	適
		全体的（駐車場を含）に、見た目清潔に保たれているか		適切に管理されている	適
	警備業務	避難経路には障害物がないか		適切に管理されている	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		適切に管理されている	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		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		適切に管理されている	適
		草刈りや除草はされているか		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		適切に管理されている	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		適切に管理されている	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		適切に管理されている	適

総合コメント

例年利用者アンケートの回答は少数であることに加え、コロナウイルス感染拡大防止策として立礼席の休止や休室を実施したことから、さらに利用者が減少したことにより、今年度はアンケートの回答がなかったため、満足度を数値で量ることができませんでした。アンケートに協力してもらうための工夫が必要です。

記録された利用者の声には、行事が中止であることを知らずに来館した市民より、中止決定は当日なされたのか尋ねられたこと、また呈茶当番者の対応が不快であるなどがありましたので、市民への丁寧な対応を心がけるよう指導しました。

施設維持管理業務については、適切に実施されています。