

(21) 令和5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	アクティオ株式会社		
	代表者	代表取締役社長 淡野 文孝		
	住所	東京都目黒区東山一丁目5番4号KDX中目黒ビル6階		
担当部課 (問合せ先)	商工農水部 農水振興課 TEL：059-354-8180 E-mail：nousuishinkou@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、茶業の発展を図るとともに、農業従事者等の研修及び集会の場を提供す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	研修茶工場 213.89m ² 研修棟 356.18m ² 研修室 120.00m 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	展示、試飲コーナー	15.00m 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 茶振興、消費拡大に関するイベントの開催		

■ モニタリングの総合コメント

業務の履行状況については、茶業振興に資する施設として、団体見学及び一般利用者の対応のほか、お茶にまつわる様々なイベントの企画運営、施設管理について、指定管理業務にかかる協定書、仕様書等に基づき実施されてきました。指定管理者による委託・提案事業のうち、お茶に関する各種講座などのイベント、講座事業について、計画を上回る回数で開催となるなど、積極的な運営が行われました。その結果、新型コロナウイルス感染症の5類感染症への移行による人流の活発化も後押しし、延べ利用者数は計画の5,596人を上回る10,842人となりました。その一方で、茶業関係者向け講座事業など、一部事業については未実施となりました。

サービスの質については、各種事業において、参加者の年齢や構成に応じて、説明時間や説明方法を柔軟に変更するなど、丁寧に誠意ある運営が行われており、参加者を対象としたアンケートでは高い評価が得られました。

サービス提供の継続性・安定性については、新指定管理者による運営初年度であり、想定していなかった施設運営に必要な経費が生じたほか、多くのイベント事業を実施するにあたり、人件費をはじめ多くの経費を要したことで、事業収支は大幅な赤字となっており、次年度以降はより一層の工夫が求められます。事業の継続性の観点から、今後については、支出内容や事業内容の見直し等により、収入と支出のバランスが整うよう取り組む必要があると考えます。

上記のとおり、質の高い施設運営がなされており、収支状況の改善が急務ではあるものの、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

新指定管理者による新しい視点でのお茶の振興、PR及び消費拡大に資する多様なイベントが開催されたことで、来館者や施設利用者の増加につながり、利用者からも高く評価されました。

その一方で、茶業関係者向け講座事業など未実施となった事業は、設置目的にもある重要な事業のため、次年度以降は計画どおり開催されるよう、指定管理者に要請していきます。

また、事業収支としては大幅な赤字となっており、今後は事業収支の改善への取組が求められます。新指定管理者による運営初年度であったために生じた経費については、次年度以降は縮減が見込まれますが、経常的な経費についてもより効率的な執行を促していきます。来訪者がリピーターとなり、施設の賑わいが新たな利用の呼び水となることで、より多くの市民がお茶に興味・関心を持ってもらえるよう、今後も利用者満足度の高い施設運営を行うとともに、収支バランスを十分に念頭に置いた、持続可能な施設運営がなされるよう求めています。

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・仕様書に基づき運営が行われています。施設利用については、施設ホームページで利用手続きについて広く案内を行い、条例及び条例施行規則に基づき公平に使用許可を行っています。また、様々な切り口で茶に関するイベント事業を実施するとともに、研修茶工場を常に稼働できるように管理し、茶業関係者の利用に対応しており、施設の目的に沿った事業展開が図られています。

業務内容

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

施設の開館時間や開館日等について、条例・規則を遵守し、年間を通じて管理運営されていました。スタッフの配置状況についても、イベント開催時など多くの来館が見込まれる際には必要に応じて応援人員を配置するとともに、スタッフに対する接遇研修も実施されていました。また、スタッフ間で問い合わせ等に対する対応方法を共有し、迅速に対応できる体制が確保されていました。

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

マルシェやお茶に関する講座など、通年のイベントや季節に応じたイベントを様々な開催し、施設の存在感を示すとともにお茶のPRに精力的に取り組みました。
施設ホームページの整備と併せて、Instagramも活用し情報発信に努め、参加者の増加につながるよう努めています。
イベント参加者に応じて、説明方法を工夫するなど臨機応変な対応を心がけており、利用者から高く評価されています。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

各種収入、支出は適正に会計処理されており、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。
施設長が経理研修を受講し、収受した現金は口座入金までの間金庫で保管し、また帳簿については指定管理者の管理部門職員がチェックを行う体制が取られていました。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

危機管理マニュアル及び事故や災害時等緊急時の連絡体制、通報体制が整備されていました。
また、緊急時の対応について、随時見直しと改善を行う仕組みが構築されていました。
個人情報の保護については、マニュアルにより具体的な取扱いを定めるとともに、個人情報保護研修を実施し適切な秘密保持がなされるよう取り組んでいました。

社会性（環境、障害者等への配慮）

不要照明の消灯徹底や適切な空調利用の推進など、環境に配慮した施設運営が行われていました。また、職員に対し接遇に関する各種研修を実施し、利用者の年齢や国籍、障害の有無に関わらず施設を利用できるよう配慮ある接遇を心がけており、館内掲示についても大きな文字で、平易な内容となるよう努めていました。

事業収支

経済性

収支としては大幅な赤字となりましたが、計画を上回る数の委託・提案事業を実施するなど、新指定管理者による初年度において積極的な運営がなされたことによるものと判断します。

団体の経営状態

経営の健全性

財務諸表を確認したところ、指定管理者の財務状況について、利益率や資産活用率等に改善の余地はあるものの大きな問題は見られず、財務指標についても安全とされる水準が保たれていることから、経営の健全性は担保されているものと判断しました。

その他

障害者雇用に対する取組み

指定管理者の障害者雇用率については2.80%であり、法定雇用率2.30%（令和5年度）を達成しています。限られた人員での運営のため、指定管理施設にて雇用されている障害者は関東地方に限られているものの、事業者全体として障害者の個別のニーズに合わせたサポートや障害者雇用に対する職員の意識向上のための勉強会の開催等、職場のアクセシビリティ向上に努めていることから、障害者雇用の必要性を認識しているものと判断します。

令和5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	307日	305日	△ 2日	四日市サイクルスポーツフェスティバル開催日及び令和6年1月の大雪警報発令日の計2日間を臨時休館としました。 委託・提案事業については、計画を4回上回りました。	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	12回	16回	4回		
自主事業開催数	1回	1回	0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	620人	929人	309人	新しい指定管理者により多くの委託・提案事業が計画・実施され、また、新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行したことも相まって、個人の利用については計画を上回る結果となりました。 また、その結果、自主事業の売り上げ向上にもつながりました。 一方で、団体利用については、新規の利用団体の獲得に向けて施設のPRに取り組みましたが、新型コロナウイルス感染症の影響が残り、計画を下回る結果となりました。	適
	団体	3,680人	2,664人	△ 1,016人		
	計	4,300人	3,593人	△ 707人		
	委託・提案事業参加者数	1,200人	4,703人	3,503人		
	自主事業参加者数	96人	2,546人	2,450人		
	合計	5,596人	10,842人	5,246人		
延べ利用件数	48件	171件	123件			
平均利用人数(人/日)	23人	50人	28人			
平均稼働率(%)	1.1%	4.0%	2.9%			

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	150,000	24,830	△ 125,170	委託・提案事業収入については、多くのイベントを実施したことで計画を上回りましたが、施設利用料収入は計画を下回り、収入の総計は計画をわずかに下回りました。	適
	施設利用料					
	指定管理料	11,940,000	11,940,000	0		
	委託・提案事業	150,000	200,033	50,033		
	自主事業からの繰入金	-	-	-		
計	12,240,000	12,164,863	△ 75,137			
支出	人件費	6,108,648	7,292,472	1,183,824	【勤務体制:正職員1人, 臨時職員3人】 【人件費】 団体見学やイベント事業の運営に想定以上の人手を要したことで計画を上回りました。	適(条)
	管理費	3,643,970	4,615,877	971,907	【消耗品費、その他】 指定管理者が切り替わった初年度であり、運営上必要な物品が見込みより多かったために計画を上回りました。	
	消耗品費	132,000	519,105	387,105		
	燃料費	231,000	70,021	△ 160,979	【燃料費】 研修茶工場の利用が少なかったため計画を下回りました。	
	印刷製本費	7,000	286,925	279,925		
	光熱水費	1,130,000	1,109,691	△ 20,309	【印刷製本費】 委託・提案事業の周知にかかるチラシを迅速かつ大量に印刷するために、印刷機をリース利用したことで計画を上回りました。	
	修繕料	251,000	104,149	△ 146,851		
	通信運搬費	126,000	172,794	46,794	【広告料】 施設ホームページを自製で整備する想定でしたが、イベント対応等に要する時間が想定よりも多く、外注でのホームページ整備となったことで、計画を上回りました。	
	広告料	30,000	324,625	294,625		
	手数料	60,000	8,631	△ 51,369		
	保険料	80,000	38,567	△ 41,433		
	委託料	1,560,970	1,674,900	113,930		
	その他	36,000	306,469	270,469		
	委託・提案事業費	1,370,000	747,652	△ 622,348		
一般管理費	1,117,382	1,645,280	527,898			
計	12,240,000	14,301,281	2,061,281			
収 支	0	△ 2,136,418	△ 2,136,418			
自主事業	収入	120,000	451,642	331,642	来館者数と連動して自主事業参加者数も増加し、その結果、収入、支出ともに計画を上回っています。	適
	支出	115,000	447,025	332,025		
	収 支	5,000	4,617	△ 383		

総合コメント

委託・提案事業を計画以上に実施するなど、積極的な運営により、延べ利用者数は計画の約2倍となっており、施設利用は非常に好調となりました。その一方で、初年度の運営であり、消耗品費をはじめとした運営に必要な経費が見込みを上回ったほか、多くの委託・提案事業を実施するにあたり、人件費も想定を大きく上回ったことで、収支は大幅な赤字となりました。

令和5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

項目		事業分析	適否判断
利用実績		<p>指定管理者が切り替わった初年度の運営であり、主たる利用者である地域住民や茶業関係者に受け入れてもらえるよう、丁寧できめ細やかな対応に努めており、施設利用者から高い評価を得ていました。こうした評価を積み重ねることで、質の高いサービスを提供する施設としての認知が広がり、施設利用の更なる活性化につながるよう、取組の継続を求めています。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行し、人流が活発化した時期を捉えて、計画を上回る多くの委託・提案事業を実施したことで、施設利用者数は計画を大幅に上回りました。</p>	適
事業収支	収入	<p>委託・提案事業の収入は計画を上回ったものの、施設利用者の多くは貸館施設を利用しない見学での利用であり、また茶業関係者による茶工場の利用も少なかったことから、施設利用料は計画値を下回りました。</p> <p>指定管理料を除く当施設の収入は、施設利用料及び委託・提案事業の参加料であることから、魅力的な事業を企画するとともに、施設及び事業のPRに積極的に取り組み、施設利用や事業参加者数を増やすことで収入の増加につなげられるよう、指定管理者と協議していきます。</p>	適
	支出	<p>新指定管理者として円滑な施設運営に要する物品の調達にかかる経費が想定を上回ったほか、多くの事業を実施するために、人件費をはじめとした経費の支出が増額となりました。</p> <p>初年度として、第一義的に施設運営を円滑に行うために必要な資金投入であったと判断しますが、今後は支出の引き締めに向けて効率的な運営や経費削減につながる取組を求めています。</p>	適 (条)

令和5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	書類確認	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
		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	加入を確認した	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	現地確認 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	—	
	事故等の報告書が提出されたか	毎月書類確認	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	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	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
		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	随時書類確認	消防設備点検、浄化槽清掃・点検	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	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	仕様書通り履行された	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	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	随時現地確認 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	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	管理者を定め保管されていた	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	随時更新されていた	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	—	—	—
		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、計画書等に基づき業務が履行されていることを確認しました。

令和5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
委託・提案事業	1	すいざわマルシェin茶業振興センター	開催頻度：年4回 お茶関連商品、地元農産物、加工品などを販売	実施回数：2回 参加者数：818人 茶業振興センターイベント広場において、かぶせ茶やかぶせ茶を使ったお菓子などのほか、地元農家等の出展を募りマルシェイベントが開催されました。	茶の消費拡大やPRにつながる前例のない見本市をマルシェの代替として開催したことで、実施回数は計画を下回りましたが、多くの参加者を得られ、地元の農業者とのつながりや信頼が構築される契機となりました。	適
	2	その他イベント、講座	開催頻度：年5回程度 ウォークラリーや料理教室、お茶のいれ方教室、自然のものを使ったモノづくり教室などを開催	実施回数：14回 参加者数：3,740人 子どもを対象としたお茶に関する教室や、様々な生産者のお茶の飲み比べが可能な見本市形式のイベントなど、多様な事業が開催されました。	計画を大幅に上回る、多様なイベントが実施され、いずれのイベントも好評を博しました。前例のない新規の事業も多く、茶農家と丁寧な折衝を重ねながら組み立てた見本市形式のイベントでは、参加者のみでなく出品した茶農家からも高い評価が得られていました。	適
	3	ワクワクふれあいまつり	開催頻度：年2回（春、秋） 四日市スポーツランド、四日市市ふれあい牧場、四日市市少年自然の家、三重県環境学習情報センターが合同で行う、家族連れを含む市内外からの誘客を見込むイベントに加盟し、茶業についてのPRを実施	ワクワクふれあいまつりの実施が見送られたため未実施	—	—
	4	製茶体験事業	年間を通じて、来館者の希望に応じて製茶体験を実施	製茶体験の参加者数：145人	施設の機能、役割に即した事業であり、お茶のことを深く知りたいというニーズに応える有意義な取組であったと評価します。	適
	5	茶業関係者向け講座	開催頻度：年2回程度 補助金や法令改正、行政・企業による説明会などをオンラインも活用しながら開催。また、茶業関係者、地元向けの環境講座などを開催する。	初年度の運営であり、茶業関係者向けの知識や情報及び茶業関係者のニーズを十分に蓄積できず、講座、研修会は未実施	—	—
自主事業	6	自主物販事業	年間を通じて、お茶関連商品の販売を実施	茶製品等の販売利用者数：2,546人	来館者数の伸びを受けて、物販事業も好調でした。	適

総合コメント

新指定管理者による創意工夫を凝らした様々な事業が展開され、いずれも参加者から高い評価を得ていました。新体制での四日市市茶業振興センターを印象付ける効果的な取り組みであったと評価します。一方で、未実施となった事業もあり、特に茶業関係者向け講座について、施設の設置目的から見て重要な事業であることから、次年度は創意工夫をもって、茶業関係者のニーズを的確に捉えて魅力ある事業を実施されるよう求めます。

令和5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	随時書類確認	異常はなかった	—
		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	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	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
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

各種点検によって不具合等を発見した場合には速やかに報告がなされており、館内インターネット接続不良等について、迅速に修理が行われていました。

令和5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	随時現地確認	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	余裕をもって案内している	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おり随時更新されている	適
	受付・応対業務	担当者の接客態度は良かったか	随時現地確認	良好である	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	丁寧に対応している	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	アンケート確認	高い評価を得ていた	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	利用に支障をきたす状況はなかった	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	随時現地確認	利用に支障をきたす状況はなかった	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	随時現地確認	補給されている	適
		全体的（駐車場を含）に、見た目が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	障害物はなく避難経路が確保されている	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	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	利用に支障をきたす状況はなかった	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	随時管理されており見栄えの良い状態が保たれていた	適
		草刈りや除草はされているか	随時現地確認	随時対応されており雑草が繁茂している状況はなかった	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	随時現地確認	良好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	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	利用に支障をきたす状況はなかった	適	

総合コメント

イベント参加者対象のアンケートにおいて、参加者の年齢層が低い場合には説明時間を短くし、体験を軸にした内容に切り替えるなどの参加者に応じた臨機応変な対応や、説明の分かりやすさを評価する声が多く寄せられ、回答者の88%から今後も施設を利用したいとの回答がありました。また、茶成分分析機の利用にかかる待ち時間について利用者から意見が寄せられた際には、公平性が損なわれない範囲で柔軟な対応が取られていました。一方、維持管理業務について、施設内は清潔な状態が保たれ、整理整頓もなされており、良好な利用環境が提供されていました。