

## (22) 令和5年度 指定管理者モニタリングレポート

<b>施設名</b>	四日市市ふれあい牧場		
<b>所在地</b>	四日市市水沢町1538番地		設置年月：平成9年4月1日
<b>指定管理者</b>	<b>グループ名</b>	四日市酪農グループ	
	<b>代表団体</b>	有限会社 四日市酪農	
	<b>構成団体</b>	四日市酪農業協同組合	
	<b>住所</b>	四日市市黒田町395番地	
<b>担当部課 (問合せ先)</b>	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		
<b>設置目的</b>	優良乳牛の増殖育成施設と周辺の豊かな自然環境にふれあい、憩いの場を市民に提供して健康増進を図るとともに、酪農振興に対する理解を深めることを目的として設置。		
<b>設置の根拠 (法令、条例等)</b>	四日市市ふれあい牧場条例		
<b>施設の概要</b>	<b>敷地面積(㎡)</b>	54,310.00	<b>延床面積(㎡)</b> 1,433.09
	<b>設備の概要</b>	展望広場 1,400㎡ (展望台1基・あずまや1基等) 芝生広場 1,600㎡ (屋外トイレ・スプリング遊具2基・あずまや1基) ふれあい広場 900㎡ (小動物畜舎) 管理棟 206.84㎡ (研修室45.40㎡ 50人収容・販売所13.15㎡・事務所・トイレ) 駐車場、遊歩道、立ち木等	
	<b>事業概要</b>	研修室の貸館 施設及び付属設備の維持管理 施設見学者への案内、説明	

### ■ 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、条例、規則を遵守し、協定書、仕様書等に基づき行われていました。管理運営について計画通り実施され、毎月の報告も仕様書どおり行われていました。自然環境にふれあい親しむことのできる憩いの場を市民に提供できていると考えられます。

サービスの質については、職員の人員不足により、利用者が期待している各種体験事業が実施できず、サービスの質の低下を招きましたが、来場者が快適にかつ満足に過ごせるよう、売店前の展望コーナーの設備の清掃や景観の確保のための除草を確実に実施するなどして、その影響が最小限になるよう努めていました。

サービス提供の継続性・安定性については、事業収支について収入が支出を上回る結果となっていますが、これは人員不足による支出減が大きな要因であり、その結果、利用者へのサービス提供の質の低下や委託料の増加を招いていることから、職員の採用と創意工夫による施設の維持管理を行うことによって、適切な支出の執行を求めます。なお、代表団体の財務状況は厳しい環境にありますが、親会社の支援が見込まれることから、直ちに経営環境が脅かされる状況ではないと判断します。

以上のことから、施設の管理については概ね適正と評価しますが、運営については改善を求めていきます。

### ■ 今後の業務改善に向けた考え方

ふれあい牧場は、周囲の豊かな自然の中で小動物とふれあい、家族とともにゆったり過ごせる空間として、また、市内で唯一搾乳体験やバター作り体験が可能で酪農への理解を深める施設として市民に好評を博していましたが、職員の退職が続く、人員不足によって各種体験事業を休止していることから、サービスの質が低下しています。そのため、利用者の増加とサービスの質を向上させるため、早急に必要な職員を採用し、現在休止中の搾乳体験やバター作り体験等の体験イベントを再開することを求めていきます。

## 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

市民に、豊かな自然環境にふれあい親しむことのできる憩いの場を提供するとともに、本市の酪農への理解を深めるという施設の設置目的に沿って、関連する条例・協定書・仕様書に基づき、平等、公平に誰もが安心して利用できる管理運営が行われていました。

施設の利用については、ホームページで広く利用案内を行うとともに、場内の適所に案内板を設置するなど、緑豊かな自然に触れ合いながら自由に場内を散策できるよう工夫されていました。

## 業務内容

### 責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

現場職員と本社の事務職員が密に連絡を取り合いながら、仕様書に基づく施設の運営と維持管理を実施されておりましたが、現場職員について退職が相次ぎ人員不足の状態となっています。

現場職員に対しては、救急救命研修や接遇研修が実施されています。また、アニマルウェルフェアに沿った飼育が可能となるよう、他牧場での実地研修に参加するなどして、適切な動物の取り扱いに心掛けていました。

### 機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

整備された遊歩道による自然散策と自然の中での休憩スペースの提供、小動物とふれあう環境の提供によって、施設の機能を生かした取組を行っていますが、人員不足により各種体験事業が実施できませんでした。職員数を確保することで、体験イベント事業が再開できるよう求めました。

### 明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

各種支出について会計ソフトを導入し複数の職員チェックのもと会計処理が行われており、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）

施設の保守点検を定期的実施して必要に応じて修繕工事を実施するとともに、損害賠償保険に加入することで、リスク管理が行われていました。また、個人情報保護について仕様書の内容を遵守して、漏洩事故の発生を防止し秘密保持に努めていました。加えて、緊急事態発生時の緊急連絡網等のマニュアルを配備するとともに、緊急地震速報発令時対応の防災訓練を行っていました。

### 社会性（環境、障害者等への配慮）

不要箇所の照明の消灯、清掃時の節水や廃棄物の分別等の環境負荷低減への配慮が行われていました。また、建物付近へ身体障害者用の駐車場を確保し、必要に応じて職員が誘導していました。また、高齢者や幼児など誰もが楽しめるよう、積極的に来場者へ声を掛けて、施設の案内が行われていました。

## 事業収支

### 経済性

収入は計画通りであり、支出については委託料の影響によって管理費は計画を上回りました。職員の採用ができなかったことによる人件費の大幅な支出減の結果、事業収支は黒字となりました。しかし、人員不足によるサービスの質の低下や委託料の増を招いており、早急に人員不足を解消するとともにサービスの質の向上を図り、創意工夫による施設の維持管理と、適切な支出の執行を求めます。

## 団体の経営状態

### 経営の健全性

代表団体である（有）四日市酪農の財務状況について、過去の設備投資の影響等により厳しい経営環境にあります。親会社のファーマーズホールディングス（株）の支援が見込まれることから、直ちに経営環境が脅かされる状況ではないと判断します。

## 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はないため障害者の雇用はありませんでした。動物相手の屋内外での作業や樹木等の管理から金銭を扱う接客までの幅広い業務を少人数で対応している職場であるため、障害者雇用に対するハードルは高いものと推察します。

令和5年度 四日市市ふれあい牧場 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	357日	356日	△ 1日	大雪のために臨時休館が1日ありました。 自主事業のうち、ふれあい牧場まつりは中止、体験事業は休止し、乳製品の販売のみの実施となりました。	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	4回	1回	△ 3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	40,000人	34,083人	△ 5,917人	個人利用者数は、前年度並みの数字を見込みましたが、新型コロナウイルス感染症の5類移行により、行楽客が分散したこともあり、計画を下回りました。  団体利用者数は、コロナ禍で減少した社会見学の利用が戻らず、計画を大幅に下回りました。  自主事業は、乳製品の販売のみの実施となり、その参加者数は計画を下回りました。	適(条)
	団体	5,000人	307人	△ 4,693人		
	計	45,000人	34,390人	△ 10,610人		
	委託・提案事業参加者数	—	—	—		
	自主事業参加者数	15,000人	8,761人	△ 6,239人		
	合計	60,000人	43,151人	△ 16,849人		
延べ利用件数	0件	0件	0件			
平均利用人数(人/日)	168人	121人	△ 47人			
平均稼働率(%)	—	—	—			

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	—	—	—	収入は指定管理料と預金利息のみでした。	適
	指定管理料	7,865,000	7,865,000	0		
	委託・提案事業	—	—	—		
	自主事業からの繰入金	—	—	—		
	預金利息	0	14	14		
	計	7,865,000	7,865,014	14		
支出	人件費	5,200,000	4,069,600	△ 1,130,400	〔勤務体制:正職員1人, 臨時職員2人〕  人件費は、正職員の応募がない中で、さらに臨時職員が退職し、その補充もできず減員となったことで計画を下回りました。  利用者数の減少に伴い、多くの支出項目が計画を下回りました。特に、消耗品費、燃料費の減少幅が大きくなっています。  修繕料については、施設の老朽化もあり前年度同様の計画額を見込んでいましたが、指定管理者の責任範囲の修繕は前年より増加したものの、計画を下回りました。  委託料については、職員の採用ができず、今期も除草作業を外部委託としたことから、計画を大きく上回りました。  飼育費は、年度途中で小動物が死亡したことから計画を下回りました。	適(条)
	管理費	2,305,000	2,477,090	172,090		
	消耗品費	220,000	43,770	△ 176,230		
	燃料費	200,000	61,239	△ 138,761		
	印刷製本費	10,000	0	△ 10,000		
	光熱水費	160,000	154,287	△ 5,713		
	修繕料	400,000	330,361	△ 69,639		
	通信運搬費	130,000	60,104	△ 69,896		
	広告料	200,000	204,347	4,347		
	手数料	50,000	21,340	△ 28,660		
	保険料	50,000	39,890	△ 10,110		
	委託料	480,000	1,344,640	864,640		
	賃借料	55,000	39,600	△ 15,400		
	飼育費	300,000	169,312	△ 130,688		
	その他	50,000	8,200	△ 41,800		
委託・提案事業費	—	—	—			
一般管理費	360,000	360,000	0			
計	7,865,000	6,906,690	△ 958,310			
収支	0	958,324	958,324			
自主事業	収入	7,000,000	6,234,147	△ 765,853	体験事業の休止によって、収入・支出ともに計画を下回りました。物価高騰の影響が大きく、収支は赤字となりました。	適(条)
	支出	7,000,000	6,784,691	△ 215,309		
	収支	0	△ 550,544	△ 550,544		

総合コメント

コロナ禍で減少した団体利用者はコロナ前の水準に戻らず、また各種体験事業が休止になったことなどから、延べ利用者数は計画の約72%にとどまりました。

必要な人員を確保できなかったことから人件費は計画を大きく下回った一方で、場内の除草作業を外部へ委託したことによって委託料が計画を大きく上回る結果となったものの、収支としては赤字となりました。

令和5年度 四日市市ふれあい牧場 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>新型コロナウイルス感染症の影響で減少した社会見学の利用が戻らず、団体利用者数は計画を大幅に下回りました。</p> <p>また、個人利用者数については、ふれあい牧場まつりは中止、バター作り体験、搾乳体験は休止となり、新型コロナウイルス感染症の5類移行により行楽客が分散したことも相まって計画を下回りました。</p> <p>今後は、職員不足を解消することで各種体験事業を早期に再開し、社会見学等の施設見学の受入拡大による団体利用者数の増加を求めます。</p>	適(条)
事業収支	収入	指定管理料と預金利息のみ。	適
	支出	<p>可能な部分の節減に努めていることは評価できますが、職員の採用ができなかったことによる人件費の減少や委託料が増加したことについては、様々な事情があったことと推察しますが、積極的に施設を運営しているとは判断し難い状況にあります。早期に必要な職員を採用し、安定した施設運営に資する適切な支出の執行と、創意工夫によるサービスの向上を図るよう求めます。</p>	適(条)

令和5年度 四日市市ふれあい牧場 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	3/24計画書確認	計画書通り履行された	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	3/24計画書確認 3/31報告書確認	仕様書通り提出された	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	3/24計画書確認 3/31報告書確認	仕様書通り提出された	適
		収支予算書・決算書は提出されたか	3/24計画書確認 3/31報告書確認	仕様書通り提出された	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2回、打合せを行っている	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	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）	4/7書類確認	加入者証を確認した	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	4/7書類確認	整備、保管を確認した	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・保守は確実に行われているか	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	2/8書類確認	建築物点検	適
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	4/7現地確認	整備、保管を確認した	適
	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	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	4/7現地確認	整備、保管を確認した	適
	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	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・保守は確実に行われているか	随時現地確認	仕様書通り履行された	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に行われているか	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	4/7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	4/7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	—	—	—
	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	—	—	—
	システム管理	トラブルに対応したか	—	—	—

総合コメント

仕様書、計画書の内容に加えて、毎日施設敷地内を巡回することで速やかな保守管理につなげるなど、日常から工夫して業務を履行していました。

令和5年度 四日市市ふれあい牧場 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	ふれあい牧場まつり	市民に対し、酪農の振興やPRにつながるサービスを提供する。 来場者数 4,000人 開催回数 2回 開催予定日 令和5年6月・10月	他施設との共同開催を実行委員会で見合わせる決定となりました。単独開催についても人員配置等が困難なため、中止となりました。	—	—
自主事業	2	搾乳体験	市民に対し、酪農の振興やPRにつながるサービスを提供する。 体験者数 1,000人 開催 随時	搾乳担当の人員配置が困難なことから、事前に搾乳できる乳牛を確保できず休止となりました。	—	—
自主事業	3	バター作り体験	市民に対し、酪農の振興やPRにつながるサービスを提供する。 体験者数 200人 開催 随時	搾乳担当の人員配置が困難なことから、事前に搾乳できる乳牛を確保できず休止となりました。	—	—
自主事業	4	乳製品等の販売	販売額 6,600,000円	ソフトクリーム、牛乳、ヨーグルト等の販売 利用者数 8,761人 販売額 6,234,147円	販売額は計画に達せず、前年度と比較しても微減となりましたが、コロナ禍初期のような落ち込みはなく、牧場の自然や動物との触れ合いを楽しみながら、乳製品の良さを味わっていると思われます。	適

総合コメント

新型コロナウイルス感染症が5類へ移行となりましたが、他施設との調整の結果ふれあい牧場まつりは中止となり、また人員不足によってバター作り体験と搾乳体験は休止となったことから、利用者数は計画より大きく下回りました。

魅力的な自主事業の実施についてはマンパワー不足が障害となっていることから、早期に職員を採用して職員数の確保に努め、各種体験イベントを確実に実施するよう求めました。

令和5年度 四日市市ふれあい牧場 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2回、打合せを行っている	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	随時現地確認	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	行っている	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	随時書類確認	適切に行われた	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	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	行っている	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	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	行っている	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	適切に行われた	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	行っている	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	適切に行われた	適

総合コメント

消防設備の保守点検、砂利駐車場の整地、排水管修繕、ドア補修、草刈り機修理などについて、その都度確実に実施されていました。

令和5年度 四日市市ふれあい牧場 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	—	—	—
		許可証は速やかに発行されたか	—	—	—
	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	入り口看板、場内掲示板、広報よっかいち等で案内していた	適
		ホームページは見易いか	随時ホームページ確認	必要最低限の情報しか掲載されていないため、さらなる充実が必要である	適(条)
	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	随時現地確認	指導は良好であった	適
		業務従業者は名札を着用しているか	随時現地確認	名札を着用している	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	—	—	—	
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ことはなかった	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ことはなかった	適
	清掃業務	トイレトペーパー、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	常に補給されている	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	障害物はなかった	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	随時現地確認	良好に管理されている	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	随時現地確認	利用に支障をきたすようなことなかった	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	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	利便性を考え除草されていた	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	快適に利用できている	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ことはなかった	適

総合コメント

施設内は清潔な状態が保たれ、来場者に良好な利用環境が提供されていました。  
 一方、来場者の情報収集ツールとなるホームページについて、施設の魅力を発信できるよう見せ方の工夫を行い、来場者の増加やサービスの向上につなげることを求めます。