

令和 4 年 6 月 21 日
産業・人権環境常任委員会資料
産業観光部観光振興課

令和 3 年度お茶と宇治のまち歴史公園の指定管理者事業報告について

宇治市指定管理者の指定の手續等に関する条例施行規則第 11 条に基づき、
別紙のとおり報告いたします。

令和3年度 事業報告書

令和4年5月27日

施設名	お茶と宇治のまち歴史公園
団体名	株式会社宇治まちづくり創生ネットワーク
代表者名	代表取締役 林隆志

(1) 業務実施状況報告(令和3年度)

【管理運営の方針と結果】
<p>令和3年8月21日に指定管理者としての業務を開始した。</p> <p>宇治川太閤堤を含む宇治の歴史や、宇治茶を中心に宇治の文化を分かりやすく伝え、市内関係団体と協力し、周遊観光につながる情報発信を行った。伝統的な文化や歴史の体験事業、「茶づな de マルシェ」などイベントを実施し、観光よる交流の場を創出した。</p> <p>また、環境衛生や周辺住民に配慮した維持管理を行った。特に営業時間外に行う作業は、作業時間帯の調整や作業手法を考慮し、快適な利用環境の実現を心掛けた。</p>
【施設の平等利用の考え方と実施した対策】
<p>新設の施設であることから施設貸出規則や館内ルールを作成・公開し誰にも等しい対応ができるよう、組織として制度や環境を整えらるとともに、研修や教育を通して、職員の意識づけを行い、条例・規則に則り平等・公平な施設利用に努めた。</p> <p>また、多様な利用者への対応するため、「京都Wi-Fi」の配備、タブレットによる外国人等への対応、貸出用車いすの配備などを行った。</p>
【施設管理状況】 1. 利用拡大の取組結果
<p>新型コロナウイルスの影響により、観光全体への影響が大きい年度となったことから市内、近隣の方をターゲットにした事業を展開し、SNSなどを活用しながら施設の認知度を高めることで施設の利用拡大に努めた。</p> <p>また、施設の初年度ということもあり、内覧会の開催や市内、近隣学校関係者や地域団体などへの積極的な施設案内、体験事業の毎日開催に取り組んだ。</p> <ul style="list-style-type: none">● 利用実績<ul style="list-style-type: none">□ 来園者数 74,133名□ 入館者数 45,142名□ ミュージアム 入館者数 8,083名□ 講座・体験プログラム 延べ 1,220回 2,642名□ 施設貸出 81件□ イベント実施回数 6回

<p>【施設管理状況】 2. 広報実施結果</p> <p>供用開始に合わせ、ホームページの内容を更新、また施設リーフレットを新たに作成し市内各所へ配架した。日常の体験事業やイベント情報など、ホームページおよび SNS などを活用して広報した。</p> <p>その他、市広報紙をはじめ、旅行紙や地域紙など雑誌等への掲載や公共交通機関との連携、テレビやラジオ、新聞などさまざまな取材を受けるなど広報に努めた。またホテルや企業、旅行業事業者、団体などに対し施設の紹介、広報も含め、実際に足を運ぶなど営業活動を継続して行った。</p>
<p>【施設管理状況】 3. 職員配置状況</p> <p><運營業務></p> <p>以下の職員を配置し、イベント開催日など施設の繁閑に応じて柔軟に対応した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 正社員 4 名 臨時職員 12 名 計 16 名配置した。
<p>【施設管理状況】 4. 地域、関係機関、団体、登録団体等との連携結果</p> <p>地域の団体と連携、協働し、宇治のまちの賑わいを創出するため、市や宇治市観光協会、お茶の京都 DMO、宇治商工会議所などに参画いただく運営協議会を定期的で開催した。</p> <p>また、イベントを通し様々な機関と連携や、館内に「宇治まちさんぽなびか一ど」を設置し、商店会の各店舗を紹介することで観光客の周遊を促したほか、市内事業の活性化に繋げるため、積極的に市内事業者への業務発注を行った。</p> <p>修景茶園管理業務については、宇治市茶生産組合とアドバイザー契約を締結し、宇治の茶園としての維持管理に努めた。</p>
<p>【施設管理状況】 5. トラブル対応、防犯、防災対策状況</p> <p>日常から定期・不定期の巡回などの取り組みを行い、大きなトラブル、クレームなどは発生しなかった。公園部分について、夜間についてスケートボードの乗り入れが原因と思われる椅子の傷などがあり、警察への巡回強化などの協力をいただいた。管理運営時間外の時間帯は、警備会社と契約し機械警備による防犯対策を行った。</p> <p>また、防災訓練等を実施したほか、施設の利用状況に合わせた安全対策のため改修等を行った。</p>
<p>【施設管理状況】 6. 利用者要望の把握状況及び実施策</p> <p>意見箱の設置、ホームページの問い合わせフォーム作成により、利用者等からの申し出、苦情、提案の把握を行い、改善方法を検討し、簡易的なものは迅速に対応した。毎日のミーティングの実施や引継ぎノートの作成、繁忙期には無線機を配備するなど、直ちに運營業務責任者にご意見が届く体制と、全職員が状況を共有できるよう努めた。</p>
<p>【サービス向上取組内容】</p> <p>外部関係者を交えた職員研修を実施し、利用者目線に立ったサービスを提供できるよう取り組むとともに、構成企業と共に現地での打合せや WEB 会議を実施し、運営の改善や新規事業の検討など、利用者満足度の向上に取り組んだ。</p> <p>また、新規施設であり供用開始前には、外部関係者を招き、体験事業のデモを実施し、質の高い内容となるよう改善を重ねたほか、宇治市観光協会から講師を招くなど、「おもてなし研修」を実施し、宇治のまちや歴史、宇治茶など、利用者ニーズに沿ったご案内ができるよう取り組んだ。</p> <p>供用開始直後にご意見をいただくことが多かった喫茶・レストランについて、利用者アンケートを実施し、業務改善を行うことでサービスの向上に努めた。</p>

<p>【管理経費縮減の具体策と結果】</p>
<p>供用開始となった今年度は、教育やミーティングにより職員一人ひとりの意識を高め、運営の中で創意工夫をし、次年度以降の指針となるよう運営をした。</p> <p>また、職員のマルチジョブ化を進め、全職員が担当する業務以外にも目を配り協力することで業務効率を上げ、経費の縮減に繋がった。また業務全体の理解を深めることで、利用者へ質の高いご案内をすることに繋がった。</p> <p>リモート環境の整備や電気の消し忘れや室温状況などを確認して、施設の効率的運営を行い、また事務室まわりのバックヤードでは、裏紙の使用などを奨励した。</p>
<p>【管理能力】職員研修計画と実施状況</p>
<p>供用開始前の事前研修を実施し、万全な体制でお客様を迎えるよう取り組んだ。供用開始後も定期的な教育を実施し、お客様へのご案内内容の向上や、職員が将来的に資格を取得ができるよう、日本茶インストラクターによる日々の研修や知識の共有を行うなど業務品質の向上に努めた。</p>
<p>【個人情報保護措置と実施状況】</p>
<p>関係法令等を遵守し、個人情報保護規定に基づき運用した。職員においては入社時に教育の実施と個人情報保護の遵守に関する誓約書の提出をさせた。</p> <p>日々の業務においても、個人情報の管理を徹底し、年1回の教育と毎月の運用確認を実施し、職員の意識を高めることに努めた。</p>
<p>【情報公開対応と実施状況】</p>
<p>関係法令等を遵守し、適切に対応するよう備えている。令和3年度中の申出はなかった。施設の利用規則や利用料金、営業時間など、施設を利用する上で、利用者が知りたいと思うであろう情報についてホームページを中心に広く広報した。</p>
<p>【その他】</p>
<p>新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、市の指示のもと令和3年8月21日から9月30日までの交流館を休館した。令和4年1月27日から3月21日までは、まん延防止等重点処置期間中の飲食を伴う体験の中止とレストラン以外での館内の飲食を禁止したほか、ミュージアムや貸館等の定員数削減など、以下の対応を継続実施した。</p> <p>〔新型コロナウイルス対応〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ サーモカメラによるお茶と宇治のまち交流館入館者、レストラン利用者の体温測定 ・ 交流館入口、ミュージアム、体験室・レストラン入口などの手指消毒剤設置 ・ 受付、体験室、レストラン、ミュージアムショップなどのアクリル板など設置 ・ 職員の毎日の体調管理 ・ 館内の適宜巡回消毒 ・ 各所席・ソファの案内掲示による利用席数の削減 ・ 体験プログラム、ミュージアムの定員を減らした上での運営 ・ 体験プログラム、講座会議室利用後、職員による室内のアルコール消毒 <p>職員は感染予防に努め「ウイルスを持ち込まない・広げない」ことを徹底し、体調不良時はしっかりと休み代理者にて対応するなど感染拡大防止に努めた。</p>

(2) 施設利用状況報告（令和3年度）

【施設利用状況】 1. 入館（場）者数

(1) 令和 3年度

施設名	利用数
(参考内訳) 入館者数※1	45,142名
(参考内訳) 屋外※2	28,991名
(参考数) 来園者総数	74,133名

※1 (参考内訳) 入館者数・・・正面入口における受付スタッフによるカウント

※2 (参考内訳) 屋外・・・10:00~17:00の間に1時間に1回カウント(1日7回)

施設名	利用数
ミュージアム入館者数※3	8,083名
講座・体験事業参加者数	2,642名
施設貸出利用者数	9,248名
ミュージアムショップ利用者数	1,402名
喫茶・レストラン利用者数	7,079名
駐車場利用数	6,253台

※3 ミュージアム入館者数には無料観覧者を含む

(3) 管理経費収支状況報告 (令和3年度)

(単位:千円)

施設名		お茶と宇治のまち歴史公園			
		予定金額	実績	内容	備考
収入	市からの指定管理料	33,288	24,405		
	利用料金収入	37,966	2,810	ミュージアム	
		15,397	2,622	駐車場	
		1,774	1,118	会議室	
		0	83	体験室	
		0	100	広場	
上記施設利用料金以外収入		26,966	9,796		
収入合計 (A)		115,391	40,934		
支出	人件費	59,914	34,073		
	事務費	30,592	25,462		
	委託費	17,730	25,802		
	その他	7,155	5,245		
支出合計 (B)		115,391	90,582		
収支 (A) - (B)		0	△49,648	構成企業負担	

※ 条例施行に伴う指定管理開始日 8月21日から年度末までの収支。

(4) - 1 事業実施状況報告(令和3年度)

※事業＝公の施設において市が主催し指定管理者が実施する各種講座・講演会等

事業名	目的・内容	実施時期・回数
該当事項なし		

(4) - 1 事業収支状況報告 (令和3年度)

団体名 株式会社宇治まちづくり創生ネットワーク

(単位:千円)

事業名	事業実施予算・決算等						
	参加人数と 1人あたり 参加費	収 支 (A) - (B)	収入		支出 (B)		
			市からの 委託料	参加費 (A)	講師 謝金	材料費 等	その他
該当事項なし							
計							

※ 各欄上段=予定額、下段=実績で記入すること