

令和 5 年 6 月 23 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4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4年度 事業報告書

令和5年5月23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4年度)

【管理運営の方針と結果】
<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。</p> <p>令和4年度は観光拠点としてさらなる宇治の活性化に尽力し、特に「第76回全国お茶まつり」や「太閤宇治川大茶会」などのお茶に関するイベントや、京の七夕 in Uji、宇治市観光協会主催の放ち鶴飼、宇治商工会議所主催のイベントなどへ協力し、地域振興にも寄与した。</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。作業時間帯の調整や作業手法を考慮し、快適な利用環境実現を心掛けた。</p>
【施設の平等利用の考え方と実施した対策】
<p>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>
【施設管理状況】 1. 利用拡大の取組結果
<p>令和4年度も新型コロナウイルスの影響は続いたが、全国旅行支援もあり徐々に観光客が増えてきた。ホームページやSNSの広報活動に加え、アーティストとのコラボレーションによる告知や、テレビ番組に取り上げていただくなど、認知度の上昇につながる取り組みを行った。</p> <p>また、旅行代理店への営業活動を強化し、観光客のほか教育旅行での活用の促進にむけたPRを行った。結果、団体やインバウンドなどの来館が増加してきた。</p> <p>体験事業についても毎日開催することによって集客力向上に努めた。</p>

利用実績

<令和4年度>

- 来園者数 135,167名
- 入館者数 85,357名
- ミュージアム入館者数 11,687名
- 講座・体験プログラム 延べ 2,485回 7,409名
- 施設貸出 288件
- イベント実施回数 11回

<令和3年度>

- 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

【施設管理状況】2. 広報実施結果

〔SNS 投稿による広報〕

各 SNS (Twitter、Instagram、Facebook、YouTube)などを軸に広報活動を行った。特に令和4年度はイベントや体験事業開催によって施設の認知度向上を図ることも目的とした。茶摘みの PR においては、宇治商工会議所のゆるキャラ「チャチャ王国のおうじちゃま」とコラボでお茶摘みのPR動画を作成、お客様から SNS を見ての問合せも増加した。12月中旬からは海外をメインターゲットに TikTok も運用を開始し、より多くの方が茶づなを見て知っていただけるよう活動を行った。

〔雑誌・メディア掲載〕

旅行雑誌や地域紙の掲載、民放でのテレビ・ラジオの取材に対応した。

〔ポスター掲載〕

JR 西日本と連携し、施設 PR を目的としたポスターを奈良線の主要駅に掲示した。また宇治市・お茶の京都 DMO・宇治市観光協会・京都府東京事務所に掲載を依頼した。またイベント実施時には、京阪ホールディングスと連携し、京阪沿線主要駅でのポスター掲示を行った。

〔WEB〕

京都のおすすめ新スポットとして施設の PR サイトを作った。そのほかに以下の活動を行い、少しずつ閲覧者が増えているため認知いただける成果はあった。

宇治市観光協会の「宇治イラスト MAP」とホームページにバナー掲載、その他メディア系 WEB 掲載、イベント・体験各種開催のお知らせを市報、ALCO などに掲載依頼、ホームページ等の SEO 対策など。

〔その他の広報活動〕

宇治市・京都市近郊のホテル、旅行代理店、小中学校などの団体にリーフレットと体験教室の案内を配布し認知度向上に努めた。滋賀県や大阪府の小中学校にも訪問営業を行った。全国の中学・高等学校に順次、教育旅行誘致のための DM を送付した。

<p>【施設管理状況】 3. 職員配置状況</p>
<p><運營業務> 以下の職員を配置し、繁閑に応じて柔軟に対応した。 正社員 4名 臨時職員 12名 計 16名配置した。</p>
<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>市や宇治市観光協会、お茶の京都 DM0、宇治商工会議所など地域団体と協議会を実施し、意見交換並びに情報共有を行い連携、協同による宇治のまちにぎわい創出を推進した。 茶摘み体験においても茶農家や京都府茶業会議所、京都府茶業研究所にもご意見、ご協力いただきながら準備を行うことができた。 館内に設置している「宇治まちさんぽなびカード」により、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。 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>大きなトラブルやクレームはなかった。 防犯対策に関しては、不定期に巡回を実施することや事務所に設置している防犯カメラなどで監視を行った。開館時間外の時間帯については、警備会社の機械警備による防犯対策を実施した。 スケートボード利用者の乗り入れが発生し、ベンチの傷やカラーコーンの破損など被害も出ているため、警察にも相談をして対応強化を図っている。</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>独自の意見箱と市の投書箱を設置し、より利用者の意見を把握できるよう努めた。また、体験教室後のアンケートも実施した。 従業員には受付での問い合わせやご意見があった場合には、すぐに対応できるように教育し、引き継ぎも徹底できるように引き継ぎのノートを作成し、また、ミーティングも毎朝実施し、お客様がストレスなくご来館いただける環境づくりに努めた。</p>
<p>【サービス向上取組内容】</p> <p>おもてなし研修や接客研修に加え、市内の観光案内を行うための研修を実施するなど、来館者のニーズに応えられるよう取り組みを行った。 また、イベント実施時等に使用する無線機を導入し、スタッフ間の情報共有により、来館者をスムーズにご案内できるような仕組みとした。</p>

<p>【管理経費縮減の具体策と結果】</p> <p>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、運営を実施した。</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>定期的に従業員向けにおもてなし研修や、観光案内研修、接客接客研修などを実施した。特に専門分野に関しては外部関係者を講師に招へいする等行った。日本茶インストラクターによる研修では、お茶の理解度を深め、また、市の職員による歴史、観光についての研修も行った。</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4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対策として、以下の対応を実施した。</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、感染拡大防止に努めた。</p>

(2) 施設利用状況報告（令和4年度）

【施設利用状況】 1. 入館（場）者数

(1) 令和 4年度

施設名	利用数
(参考内訳) 入館者数※1	85,357名
(参考内訳) 屋外※2	49,810名
(参考数) 来園者総数	135,167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	11,687名
講座・体験事業参加者数	7,409名
施設貸出利用者数	43,336名
ミュージアムショップ利用者数	4,122名
喫茶・レストラン利用者数	12,220名
駐車場利用数	12,041台

※3 ミュージアム入館者数には無料観覧者を含む

(2) 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名

※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4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	39,946	39,946		
	利用料金収入	45,559	4,912	ミュージアム	
		18,477	5,663	駐車場	
		2,128	2,208	会議室	
		0	466	体験室	
		0	1,326	広場	
上記施設利用料金以外収入		32,360	23,359		
収入合計 (A)		138,470	77,880		
支出	人件費	71,897	52,717		
	事務費	36,712	22,519		
	委託費	21,276	36,211		
	その他	8,585	8,585		
支出合計 (B)		138,470	120,032		
収支 (A) - (B)		0	△42,152	構成企業負担	

(4) - 1 事業実施状況報告(令和4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

(4) - 1 事業収支状況報告 (令和4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
計							

※ 各欄上段=予定額、下段=実績で記入すること