

令和 6 年 6 月 28 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5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5年度 事業報告書

令和6年5月15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
指定管理期間	令和3年8月21日から令和18年11月30日

(1) 業務実施状況報告（令和5年度）

【管理運営に関する基本方針と結果について】
<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5年度は観光拠点としてさらなる宇治の活性化に尽力し、特に京の七夕 in Uji、宇治市観光協会主催の放ち鶴飼、大河ドラマ展などへの協力のほか、自主事業の実施により地域振興に寄与した。</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について】
<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>
【利用拡大の取組結果について】
<p>大型イベントの開催がなかった事もあり来園者数自体は昨年より減少したが、ミュージアム入館者数と講座・体験プログラムの参加者数は増加。ホームページや SNS での広報活動強化に加え、OTA（オンライントラベルエージェント）との契約によって旅行者が予約できる選択肢を増やすなど、集客につながる新たな取り組みを行った。</p> <p>また、商談会などを通じて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 を引き続き行った。結果、団体やインバウンドのお客様などの来館がさらに増加した。</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> <p>利用実績 <令和5年度></p> <ul style="list-style-type: none">□ 来園者数 103,477名□ 入館者数 76,988名□ ミュージアム 入館者数 19,018名□ 講座・体験プログラム 延べ 2,573回 9,745名□ 施設貸出 303件

イベント実施回数 13回

<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

【利用料金収入の結果について】※（単位：千円）

<令和5年度>

ミュージアム 8,789

駐車場 5,855

会議室 4,827

体験室 514

広場 374

<令和4年度>

ミュージアム 4,912

駐車場 5,663

会議室 2,208

体験室 466

広場 1,326

<令和3年度>

ミュージアム 2,810

駐車場 2,622

会議室 1,118

体験室 83

広場 100

<p>【自主事業に関する取組結果について】</p> <p>体験プログラムについて お茶の体験は毎日実施。抹茶体験が一番人気となっている。またインバウンドのお客様がかなり増加した。また2/25には新たに特別体験プログラムの聞き茶体験を実施し好評を得た。</p> <p>講座について ミュージアムに登場する3名の茶商の方々に宇治茶の魅力などをお一人ずつ計3回ご講演いただいた。宇治茶の文化・歴史講座として、宇治茶に関心の高い人から、観光客、学生、海外の方など幅広い方にお越しいただけた。</p> <p>参加者数65名/3回。</p> <p>その他イベントなど ・屋外で茶づな de マルシェを年10回実施。地元の方を中心に開催いただき地域振興に貢献した。 ・3年連続で実施しているナイトミュージアムや、ロックバンドとのコラボなどを実施することで参加者により広く、お茶への興味を持っていただくいい機会を創出した。</p>
<p>【情報発信の取組結果について】</p> <p>〈SNS 投稿による情報発信〉 各 SNS (X、Instagram、Facebook、TikTok、YouTube) を軸に情報発信を行った。 令和5年度に関しては、X、Facebook はイベント情報の発信をメインとし、Instagram、TikTok に関しては、海外に向けて茶づなやお茶に興味を持ってもらえるような内容の発信を行った。YouTube では体験や講師の方々をより理解していただける内容を発信した。また Instagram では有料のイベント告知を実施した。</p> <p>〈雑誌・メディア〉 旅行雑誌、地域紙などに掲載。テレビではNHKが2日間の宇治特集を行い、中継場所として茶づなを利用された。</p> <p>〈ポスター掲示〉 JR西日本と連携し、2種類の施設PRポスターを奈良線主要駅に掲示した。 また、茶摘みや自主イベントで作成したポスターは、宇治市、お茶の京都DMO、宇治市観光協会、京都府茶業会議所、京都府東京事務所に掲示をしていただいた。</p> <p>〈WEB〉 京都市観光協会と連携し、茶づなで開催するイベントや講座を京都市のサイトに掲載。 また宇治市や宇治市観光協会とも連携し各HPに掲載し情報発信を行った。</p> <p>〈その他の広報活動〉 京都市内の旅行代理店を訪問し、茶づなのPR動画等を用いて施設説明や団体での受入状況を説明。また関東や大阪での商談会に参加し、新たな旅行代理店へのPRを行った。</p>
<p>【管理運営体制等について】</p> <p>〈運營業務〉 以下の職員を日々の繁閑に応じて柔軟に増減させ対応した。 正社員5名 臨時職員20名 計25名</p>
<p>【地域との連携、市民参画の結果について】</p> <p>市や宇治市観光協会、お茶の京都DMO、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、協働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</p>

だきながら実施することができた。

館内に設置している「宇治まちさんぽなびかーど」をデジタル化して、商店街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。

【トラブル対応、防犯、防災対策について】

お客様からの大きなクレームやトラブルはなかった。

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。

スケートボード利用者の乗り入れによる、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。

【利用者要望の把握状況及び実施策について】

独自の意見箱と市の投書箱を設置。問い合わせやご意見への対応教育や引継ぎ情報共有を実施し、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。

インバウンドのお客様からミュージアムの翻訳システムについて改善要望があり、弊社で作成した新たなツールを追加し、サービス向上に努めた。

ショップにおいては、お客様からの問い合わせや要望があった商品を取り入れ、魅力あるお店作りを推進。茶筌や茶杓などを抹茶とセットで販売しお客様から好評を得ている。

【サービス向上取組内容について】

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。

またインバウンドのお客様の増加に対し、外国語表記を強化するなどの対策に加え、ショップ商品のラインナップもインバウンドのお客様にも喜んでいただけるよう考慮した。

【経費縮減・収支改善に関する具体的な方策と結果について】

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。

引き続き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。

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。

収支改善については、利用者を増加させるためホームページや SNS の情報発信強化を行うとともに、OTA との新たな契約により、予約の選択肢を増やすなどの取り組みを実施。また、旅行代理店への営業活動を強化し、インバウンドのお客様に加えて教育旅行への PR を行った結果、団体での利用が増加した。さらに毎日開催している体験プログラムに加えて新たなプログラムを増やすことで集客力が向上し参加者が増加。物販においてはインバウンドのお客様を意識した商品の選定を行いショップ販売が増加した。

【個人情報保護措置と実施状況について】

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。

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。

【情報公開対応と実施状況について】

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5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。

【その他】

5月に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などにより、ミュージアム入館者数が約8,000名増加した。割合は、日本人6割、外国人4割となっている。

(2) 施設利用状況報告（令和5年度）

【施設利用状況】 1. 入館（場）者数

(1) 令和 5年度

施設名	利用数
(参考内訳) 入館者数※1	76,988名
(参考内訳) 屋外※2	26,489名
(参考数) 来園者総数	103,477名

※1 (参考内訳) 入館者数・・・正面入口における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（参考値）

施設名	利用数
ミュージアム入館者数※3	19,018名
講座・体験事業参加者数	9,745名
ミュージアムショップ利用者数	6,488名
喫茶・レストラン利用者数	11,995名
駐車場利用数	12,168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 3～4年度

施設名	令和3年度 利用数	令和4年度 利用数
(参考内訳) 入館者数※1	45,142名	85,357名
(参考内訳) 屋外※2	28,991名	49,810名
(参考数) 来園者総数	74,133名	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（参考値）

施設名	令和3年度 利用数	令和4年度 利用数
ミュージアム入館者数※3	8,083名	11,687名
講座・体験事業参加者数	2,642名	7,409名
ミュージアムショップ利用者数	1,402名	4,122名
喫茶・レストラン利用者数	7,079名	12,220名
駐車場利用数	6,253名	12,041台

※3 ミュージアム入館者数には無料観覧者を含む

【施設利用状況】 2. 貸館状況

施設名	令和3年度	令和4年度	令和5年度
施設貸出利用者数	9,248名	43,336名	13,606名

(3) 管理経費収支報告 (令和5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	市からの委託料	39,946	39,946		
	利用料金収入	45,559	8,789	ミュージアム	
		18,477	5,855	駐車場	
		2,128	4,827	会議室	
		0	514	体験室	
		0	374	広場	
	その他	32,360	32,054		
収入合計 (A)		138,470	92,359		
支出	人件費	71,897	52,985		
	事務費	36,712	20,242		
	管理費	21,276	36,677		
	事業費	0	0		
	その他	8,585	8,585		
支出合計 (B)		138,470	118,489		
収支 (A) - (B)		0	△26,130	構成企業負担	

(4) - 1 事業実施状況報告 (令和5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

