

令和 7 年 6 月 2 3 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 6 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 1 1 条に基づき、
別紙のとおり報告いたします。

令和6年度 事業報告書

令和7年5月29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（15年間）

（1）業務実施状況報告（令和6年度）

【管理運営に関する基本方針と結果について】
本年度は、宇治川太閤堤をはじめとする宇治の歴史的資源や、全国に誇る宇治茶の文化など、本市ならではの魅力を分かりやすく発信することを基本方針とし、市内の関係団体と連携しながら地域の活性化に取り組んだ。観光拠点としての機能をさらに高めるべく、周遊観光の促進を意識した情報発信を多角的に実施し、来訪者へのサービス向上に努めた。 特に、夏季の「京の七夕 in Uji」や、宇治市観光協会が主催する伝統的観光行事「放ち鵜飼」、さらにはNHK大河ドラマに関連した「大河ドラマ展」などの大型イベントへの協力を通じて、宇治の魅力をより広域に訴求。これらの取り組みは、地域内外からの注目を集め、来園者の増加に大きく寄与した。 以上のように、令和6年度は観光振興・地域連携・安全管理の各側面において多角的な取り組みを進め、施設の公共性と地域への貢献度を一層高めることができた。 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。
【施設の平等利用の考え方と実施した対策について】
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。
【利用拡大の取組結果について】
体験プログラムを毎日開催することによって集客力向上に努めた。OTA（オンライントラベルエージェント）とその利便性向上に取り組んできた結果として、体験プログラムの参加者数は大幅に増加した。それに伴い「体験プログラムとのセット券」及び「大河ドラマ展セット券におけるプレゼント企画」によりミュージアム入場者数も増加した。

また、商談会を通じた旅行代理店への営業、東京ビッグサイト開催の「ツーリズム EXPO」への参加も積極的に行い、観光目的に加え教育旅行としての活用促進にも取り組み、さらなる来館者増加へとつながった。

屋外イベントの「茶づな de マルシェ」を年10回開催し、地元出展者を中心に地域活性化に寄与した。公園利用については、「響け！ユーフォニアム」イベントや大河ドラマ展の開催効果もあり、来園者数が昨年度を上回る結果となった。

【利用料金収入の結果について】（単位：千円）

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
ミュージアム	2, 810	4, 912	8, 789	23, 068
駐車場	2, 622	5, 663	5, 855	11, 879
会議室	1, 118	2, 208	4, 827	18, 373
体験室	83	466	514	342
広場	100	1, 326	374	537

【自主事業に関する取組結果について】

お茶の体験プログラムは年間を通じて毎日実施し、世界的な抹茶ブームやOTA 経由での予約の利便性向上により、特に欧米からのインバウンド利用者が増加。参加者は前年度比で2倍を超える結果となった。また、お茶の体験だけでなく、「オリジナル茶筒づくり体験」、「茶の木人形づくり体験」、「岩絵具を使った日本画体験」など多様なプログラムを実施した。予約サイトはOTA と連携可能なシステムへ改修し、事前決済制を導入することで利便性と運営効率を高めた。さらに、期間限定体験を試行的に実施し、ニーズに応じたプログラム提供を行った。

講座事業では、茶商による宇治茶の魅力を伝える講演を継続的に実施し、観光客や学生、海外からの来訪者など幅広い層に好評を得た。市内小学校でのオンライン講座や、市外小学校への出張講座、他県からの招請による出張講演など、アウトリーチ活動も積極的に展開した。

【情報発信の取組結果について】

1. デジタルメディアを活用した情報発信

（1） ホームページ

公式ホームページは、施設の基本情報・イベント告知・体験情報などを網羅的に掲載する基盤メディアとして活用。

（2） SNS（ソーシャルメディア）運用

Instagram は体験を受けられたお客様にフォローしていただけるよう、体験後にインストラクターからのご案内を9月以降強化。9月には2, 723フォロワーだったが、最終的に目標の3, 000フォロワーを超えて3, 658人に達し、ストーリーズ等で体験の魅力を発信。X も毎月継続投稿し、1, 726フォロワーまで増加した。

(3) Instagram 広告の実施

ターゲットを「海外旅行者・20～40代の女性」と定めた有料広告を、お茶摘み体験やイベント参加を促す策として展開。キャンペーン期間中に多数のリアクションとウェブサイトへの遷移が確認された。

2. 雑誌・WEB・メディア媒体への掲載

広報媒体への露出については、紙媒体・WEB・メディアともに数多くの媒体で取り上げられ、認知度向上に寄与した。

(1) 雑誌・紙媒体

『ことりっぷマガジン特別編集 宇治さんぽ』、成美堂出版『歩く地図 京都散歩 2025』、MOOK『大人の日帰り旅 関西』等に掲載。『大河ドラマ「光る君へ」公式ガイド本』にも施設情報が継続掲載。『K PRESS』『まみたん』『旅の情報誌 ゆこゆこ』などの地域情報誌への掲載も定期的を実施。また令和7年度以降の営業として月刊「教育旅行」の関西特集に有料広告を掲載し、小中学校及び高校、旅行代理店の修学旅行担当にPRした。

(2) WEB 掲載

『ANOTHER KYOTO』『京阪電車おけいはん.ねっと』『そうだ京都、行こう。』等、観光関連 WEB サイトで情報発信を実施。JAL ふるさとアンバサダー公式ページなど、旅行関連の多国語対応メディアにも多数掲載。京都観光コンシェルジュ（有料広告紙面含む）、京都府観光連盟のWEB特集でもPRを実施。PRTIMES や JR 東海ツアーズ等と連携した広報も展開し、認知度が向上。全体的に安定した発信ができた。

(3) テレビ・ラジオ・動画媒体

NHK 大阪「関西ラジオワイド」、FM うじ「宇治市探検」などに出演しPRを行った。YouTube「@visitjapan1216」チャンネルでのショート動画掲載、地元テレビ局 KCN や大阪ラジオ「平田進也の耳からトラベル」でも施設紹介を放送。

3. ポスター・チラシ等による告知活動

JR 西日本奈良線の主要駅（東福寺・六地蔵・伏見稲荷・宇治・城陽）に常設ポスター掲示を継続。宇治市掲示板、宇治市教育委員会経由の小中学校配布なども併用し、地域密着型の広報活動を実施。

4. 営業活動・団体連携による広報

令和6年度は、国内外からの団体誘致を目的とし、旅行代理店やお茶の京都 DMO との営業活動を強化。京都府観光連盟、京都市観光協会、日本旅行、JTB、JR 東海など主要代理店と定期的に情報交換と連携を実施。タリフシートを作成し、旅行代理店などに商談の際に配布することで団体ツアーへの対応を強化。万博ブース出展に向けた認証取得および準備を進め、観光連携体制の構築を推進。

5. 自主イベントに伴う広報・プロモーション

お茶摘み体験をはじめとした季節イベントについて、取材やプレスリリースの配信、メディア露出を活用した情報発信を実施。特に春から初夏にかけては、京都新聞・洛タイ新報などに茶摘み体験が取り上げられた。地域住民参加型イベントについては、宇治市政だより、公式 LINE を活用して告知。

【管理運営体制等について】
<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
【地域との連携、市民参画の結果について】
茶摘み体験において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。防災面においては消防署の協力のもと消防訓練を実施した。
【利用者要望の把握状況及び実施策について】
アンケートの実施は接客時に直接伺うことや OTA、WEB サイト上の口コミを参考に改善を図ってきた。 当初より使用していた翻訳アプリについては、利用者から使いにくいとの声があり、自社で作成した Web 版の翻訳システムを立ち上げて運用。加えて翻訳が不足していた箇所を強化することでお客様からの満足を得ている。
【サービス向上取組内容について】
おもてなし研修や接遇研修に加え、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。またミュージアムの翻訳ガイドを分かりやすく手軽にご利用いただくため、独自にブラッシュアップを図った。
【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、創意工夫をもって、運営を実施した。継続して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、事前決済制の仕組みを導入する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。さらに毎日開催している体験プログラムに加えて、イベントなどに合わせたプログラムを実施する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、ショップ販売が大幅に増加した。

【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、社内の個人情報保護規程に基づき運用した。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 6 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】

抹茶づくり体験により、インバウンド利用者が急増し、口コミなどでも広がりを見せ、本施設を目的地として、宇治市に足を運んでいただける要因となっている。ショップ販売においても同様にインバウンドの影響が大きく、地元生産品も手に取っていただけている。インバウンドのお客様の割合は、抹茶づくり体験で約 9 割。またミュージアム入館者では約 6 割。

以下のとおり OTA における口コミ投稿は好意的意見が多数となった。

(OTA 口コミ翻訳)

素敵な設えですね。自分で抹茶を挽いて飲むなんて、素晴らしい体験ですね。宇治もいいですね！

(OTA 口コミ翻訳)

お茶は本当に素晴らしいアクティビティでした。全てが予定通りでした。講師の方々はとても親切で親身になってくれました。抹茶についてもっと学びたい方には、ぜひこのアクティビティをおすすめします。

(2) 施設利用状況報告（令和6年度）

【施設利用状況】 1. 入館（場）者数 （単位：人／台）

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
来園者数	74,133	135,167	103,477	194,118
入館者数	45,142	85,357	76,988	161,749
ミュージアム入館者数	8,083	11,687	19,018	43,271
講座・体験プログラム参加者数	2,642	7,409	9,745	20,515
ミュージアムショップ利用者数	1,402	4,122	6,488	17,011
喫茶・レストラン利用者数	7,079	12,220	11,995	35,333
駐車場利用台数	6,253	12,041	12,168	24,333

【施設利用状況】 2. 貸館状況 （単位：件／人）

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
施設貸出	81	288	303	413
貸出利用者数	9,248	43,336	13,606	120,788

(3) 管理経費収支報告(令和6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	66,164	54,199	ミュージアム 23,068 駐車場 11,879 会議室 18,373 体験室・広場 879	
	その他	32,360	79,347	ミュージアムショップ 体験プログラム 等	
収入合計(A)		138,470	173,492		
支出	人件費	71,897	55,982		
	事務費	36,712	24,265	使用料・賃貸料 4,099 光熱水費 9,325 その他 10,841	
	管理費	21,276	65,691	維持管理費 22,226 体験・イベント委託費 43,465	
	事業費	0	0		
	その他	8,585	8,585	SPC管理費 8,585	
支出合計(B)		138,470	154,523		
収支(A)-(B)		0	18,969		

(4) - 1 事業実施状況報告 (令和6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) - 2 事業収支状況報告 (令和6年度)

団体名

お茶と宇治のまち歴史公園

(単位: 千円)

事業名	事業実施予算・決算等						
	参加人数と 一人あたり 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 謝礼	材料費 等	その他
計	予定額						
	実績						

※ 各欄上段=予定額、下段=実績で記入する事