

## 平成28年度 指定管理者年度評価シート

### 1 公の施設の基本情報

施設名称	千葉県男女共同参画センター
条例上の設置目的	社会福祉の増進及び男女共同参画社会の形成を図るため、市民の自主的な活動及び交流の場を提供するとともに、各種の事業を行うこと。
ビジョン (施設の目的・目指すべき方向性)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・千葉県男女共同参画ハーモニー条例に基づき、男女がお互いの人権を尊重し、責任を分かち合い、性別にかかわらず、その個性と能力を十分に発揮できる社会を目指すこと。</li> <li>・本市の男女共同参画施策を推進するための拠点施設として、市民及び事業者の男女共同参画社会の形成に関する取組みを支援すること。</li> </ul>
ミッション (施設の社会的使命や役割)	男女共同参画社会の実現に向け、調査・研究事業、情報収集提供事業、相談事業、研修・学習事業、交流啓発事業を実施すること。
制度導入により見込まれる効果	センターの施設の各機能を十分に生かした幅広い男女共同参画推進のための事業展開の実現
成果指標※	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 講座の受講者アンケートにおける満足度</li> <li>② 施設利用者数</li> </ul>
数値目標※	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 「満足」80%以上</li> <li>② 増加（前年度比1%以上）</li> </ul>
所管課	市民局生活文化スポーツ部男女共同参画課

※ 成果指標及び数値目標は、選定時に設定したものである。

### 2 指定管理者の基本情報

指定管理者名	千葉県ハーモニープラザ管理運営共同事業体
構成団体 (共同事業体の場合)	<ul style="list-style-type: none"> <li>【代表団体】社会福祉法人千葉県社会福祉事業団</li> <li>【構成団体】社会福祉法人千葉県社会福祉協議会</li> <li>【構成団体】公益財団法人千葉県文化振興財団 ※千葉県男女共同参画センター担当</li> </ul>
主たる事業所の所在地 (代表団体)	千葉県中央区千葉寺町1208番地2
指定期間	平成28年4月1日～平成30年3月31日（2年）
選定方法	非公募
非公募理由	千葉県ハーモニープラザは、平成28年度から平成29年度の2年間において、施設全体のあり方を検討・調整することとしており、次期指定管理者の選定にあたっては、指定期間が原則の5年間より短い2年間であっても安定した施設運営が可能な団体を暫定的に選定する必要があることから、千葉県公の施設に係る指定管理者の選定等に関する条例第2条第3号の規定に基づき、非公募で選定を行うこととした。
管理運営費の財源	指定管理料及び利用料金収入

### 3 管理運営の成果・実績

(1) 成果指標に係る数値目標の達成状況

成果指標	数値目標※	H28年度実績	達成率※
講座の受講者アンケートにおける満足度	「満足」80%以上 (70%以上)	92.50%	115.6% (132.1%)
施設利用者数	増加 (前年度比1%以上) (前年度比)	70,380人	99.2% (100.2%)

※ 数値目標は選定時に設定した数値であり、市設定の数値を上回る目標を指定管理者が設定している場合、市設定の数値は括弧書きで表している。

(2) その他利用状況を示す指標

指 標	H28年度実績

### 4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目	H28年度	【参考】 H27年度	計画実績差異・要因分析		
			差異	主な要因	
指定管理料	実績	134,524	124,261	実績－計画 0	—
	計画	134,524	128,041	計画－提案 △ 2,707	職員給与の見直し
	提案	137,231	147,774		
利用料金収入	実績	12,165	12,960	実績－計画 639	見込みより多くの施設利用があったため
	計画	11,526	11,146	計画－提案 0	—
	提案	11,526	10,894		
その他収入	実績			実績－計画 0	
	計画			計画－提案 0	
	提案				
合計	実績	146,689	137,221	実績－計画 639	
	計画	146,050	139,187	計画－提案 △ 2,707	
	提案	148,757	158,668		

## イ 支出

(単位：千円)

費目		H28年度	【参考】 H27年度	計画実績差異・要因分析		
				差異	主な要因	
人件費	実績	109,550	102,268	実績－計画	△ 4,382	職員給与の見直し
	計画	113,932	106,301	計画－提案	0	—
	提案	113,932	94,845			
事務費	実績	15,079	14,837	実績－計画	3,769	消耗品・備品の購入
	計画	11,310	12,078	計画－提案	△ 150	事務費の見直し
	提案	11,460	8,467			
管理費	実績	4,164	3,912	実績－計画	61	施設修繕費用
	計画	4,103	1,857	計画－提案	350	施設修繕費用
	提案	3,753	41,486			
委託費	実績	13,200	11,571	実績－計画	1,296	施設維持に係る委託業務費用
	計画	11,904	16,295	計画－提案	△ 2,707	リース料の見直し
	提案	14,611	10,441			
その他事業費	実績	1,563	1,310	実績－計画	△ 907	講師謝礼の見直し
	計画	2,470	2,656	計画－提案	△ 200	講師謝礼の見直し
	提案	2,670	3,429			
本社費・共通費	実績	2,169	0	実績－計画	△ 162	事務局（本部）按分経費
	計画	2,331	0	計画－提案	0	—
	提案	2,331	0			
合計	実績	145,725	133,898	実績－計画	△ 325	
	計画	146,050	139,187	計画－提案	△ 2,707	
	提案	148,757	158,668			

※「計画」とは、事業年度ごとの事業計画書で定めた計画額を示す。

「提案」とは、選定時の提案書、事業計画書で指定管理者が提案した見積額を示す。

## 本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

## 【事務局（本部）経費の配賦基準・算定根拠】

文化振興財団法人事務局における経費について、平成26年度に千葉市外郭団体を対象に実施された、千葉市包括外部監査における監査人の提案に基づいて、事務局経費全体を当該財団の平成28年度経常収益積算額に占める指定管理委託料及び利用料金等の合計金額の割合で按分率を算出し、配賦している。

## (2) 自主事業収支状況

## ア 収入

(単位：千円)

費目		H28年度	【参考】 H27年度
自主事業収入	実績	340	411
その他収入	実績		
合計	実績	340	411

## イ 支出

(単位：千円)

費目		H28年度	【参考】 H27年度
人件費	実績	570	0
事務費	実績	37	117
管理費	実績	0	0
委託費	実績	118	118
使用料	実績	264	291
事業費	実績	257	415
利用料金	実績	0	0
その他事業費	実績	0	0
本社費・共通費	実績	0	0
合計	実績	1,246	941

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

—
---

## (3) 収支状況

(単位：千円)

		H28年度	【参考】H27年度
必須業務	収入合計	146,689	137,221
	支出合計	145,725	133,898
	収支	964	3,323
自主事業	収入合計	340	411
	支出合計	1,246	941
	収支	△ 906	△ 530
総収入		147,029	137,632
総支出		146,971	134,839
収支		58	2,793
利益の還元額		0	0
利益還元の内容		—	—

## 5 管理運営状況の評価

### (1) 管理運営による成果・実績（成果指標の目標達成状況）

評価項目	市の評価	特記事項
講座の受講者アンケートにおける満足度「満足」80%以上（市設定数値：70%以上）の達成	A	指定管理者設定の数値目標と市設定の数値目標を共に達成しており、成果を上げている。
施設利用者数増加（前年度比1%以上）（市設定数値：前年度比）の達成	C	指定管理者設定の数値目標には達しなかったものの、市設定の数値目標（増加（前年度比））は達成し、一定の成果を上げている。

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。  
 A：成果指標が市設定の数値目標の120%以上（ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はBとする。）  
 B：成果指標が市設定の数値目標の105%以上120%未満（ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はCとする。）  
 C：成果指標が市設定の数値目標の85%以上105%未満  
 D：成果指標が市設定の数値目標の60%以上85%未満  
 E：成果指標が市設定の数値目標の60%未満

### (2) 市の施設管理経費縮減への寄与

評価項目	市の評価	特記事項
市の指定管理料支出の削減	C	講師謝礼やリース料の見直しを行うなど支出削減に努めている。

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。  
 A：選定時の提案額から10%以上の削減  
 B：選定時の提案額から5%以上10%未満の削減  
 C：選定時の提案額と同額又は5%未満の削減  
 (D・E：選定時の提案額を超える支出を行うことはないため、該当なし)  
 -：対象外（市の指定管理料支出がない。）

### (3) 管理運営の履行状況

評価項目	自己評価	市の評価	特記事項
<b>1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理</b>			
市民の平等利用の確保	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関連法令等を遵守し、適正に業務を行っている。</li> <li>・リスク管理・緊急時対応について、千葉市ハーモニープラザ内各施設との連絡調整や情報共有を図るなど、管理協力体制を構築している。</li> </ul>
関係法令等の遵守			
リスク管理・緊急時対応			
<b>2 施設管理能力</b>			
<b>(1) 人的組織体制の充実</b>	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・シフト制により適正な人員で業務を行っている。</li> <li>・各種研修等に積極的に出席し、能力の向上に努めている。</li> </ul>
管理運営の執行体制			
必要な専門職員の配置 従業員の能力向上			
<b>(2) 施設の維持管理業務</b>	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の状態を常時把握し、設備異常などの早期発見に努めている。</li> </ul>
施設の保守管理 設備・備品の管理・清掃・警備等			
<b>3 施設の効用の発揮</b>			
<b>(1) 幅広い施設利用の確保</b>	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・提案どおり適正に履行している。</li> <li>・チラシについて、近隣施設へ配架・講座テーマに関係する団体等への配付をし、また出張講座を積極的に行い、利用促進に努めている。</li> </ul>
開館時間・休館日			
利用料金設定・減免 利用促進の方策			
<b>(2) 利用者サービスの充実</b>	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者への支援について、提案どおりの内容を確実に履行している。</li> <li>・利用者アンケートの集計結果において課題があれば、ミーティングの場で改善策を検討するなど、利用者サービスの充実に努めている。</li> </ul>
利用者への支援 利用者意見聴取・自己モニタリング			

(3) 施設における事業の実施		B	C	・出張講座を積極的に行うなど、男女共同参画センター事業の周知・内容の充実に努めている。また、研修・学習事業以外の事業についても提案・計画どおり適正に実施している。
	施設の事業の効果的な実施			
	自主事業の効果的な実施			
4 その他				
市内業者の育成	C	C	・市内業者の育成や障害者雇用の確保などについて、配慮した管理運営が行われている。	
市内雇用への配慮				
障害者雇用の確保				
施設職員の雇用の安定化への配慮				

【評価の内容】

- A：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回る、特に優れた管理運営が行われていた。  
 B：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回るなど、優れた管理運営が行われていた。  
 C：概ね管理運営の基準・事業計画書等に定める水準どおりに管理運営が行われていた。  
 D：一部、管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、改善の余地がある管理運営が行われていた。  
 E：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(4) 保健福祉局指定管理者選定評価委員会意見を踏まえた対応

意見の内容	意見対象年度	対応・改善の内容
・管理運営については、概ね適切に管理が行われていると認められる。なお、今後への期待として、就業支援や出張講座のさらなる充実に向けた方策の検討をお願いしたい。	平成27年度	・平成27年度と比べ、就業勤労支援講座については3講座5回、出張講座については4講座4回多く実施し、学習の機会の提供に努めた。今後も更なる充実に向けた対応を検討していく。

6 利用者ニーズ・満足度等の把握

(1) 指定管理者が行ったアンケート調査

実施内容	調査方法	施設貸出時にアンケート用紙を渡し、終了時に回収
	回答者数	有料施設 88件
	質問項目	当館を選んだ理由・ご利用回数・どこで知ったか・施設の清潔感・使いやすさ・スタッフ・備品・インターネット予約
結果	選んだ理由(複数回答可)：立地58件、施設規模39件、利用料金が適当24件、希望日が空いていた25件、その他4件 利用回数：初めて5件、2回目2件、3回目1件、4回以上78件、未回答2件 どこで知ったか：知人27件、ハーモニープラザHP10件、千葉県HP13件、その他30件、未回答8件 清潔感：非常に満足48件、満足39件、やや不満1件、不満足0件、未回答0件 使いやすさ：とても使いやすい46件、使いやすい39件、使いにくい2件、未回答1件 スタッフ：非常に満足45件、満足42件、やや不満0件、不満足0件、未回答1件 備品：非常に満足32件、満足47件、やや不満4件、不満足0件、未回答5件 インターネット予約：とても使いやすい6件、使いやすい34件、使いにくい7件、未回答41件	

実施内容	調査方法	講座受付時にアンケート用紙を配布し、終了時に回収
	回答者数	回答者数 870人
	質問項目	性別・年代・居住区・参加したことがあるもの・これまでの利用回数・この講座をどのように知ったか・この講座に参加した理由・職員の対応・満足度
結果	<p>性別：女性474人、男性105人、答えたくない1人、未回答290人</p> <p>年代：20歳未満21人、20代27人、30代118人、40代192人、50代114人、60代196人、70代96人、80代以上2人、答えたくない8人、未回答96人</p> <p>居住区：中央区245人、花見川区83人、稲毛区73人、若葉区76人、緑区73人、美浜区87人、市外97人、答えたくない4人、未回答132人</p> <p>参加したことがあるもの(複数回答可)：講座435人、情報資料センター225人、相談38人、交流コーナー74人、施設利用142人、まつり149人、シアター93人、フィットネス37人、託児室63人、その他47人</p> <p>これまでの利用回数：はじめて241人、過去1回101人、何回も432人、未回答96人</p> <p>この講座をどのように知ったか：ハーモニープラザに来館190人、講座News127人、市政だより184人、家族知人82人、ホームページ42人、新聞9人、その他76人、未回答160人</p> <p>この講座に参加した理由(複数回答可)：テーマに興味596人、男女共同参画に関心48人、知識を身につけたい295人、視野を広げたい176人、講師に惹かれた90人、自分の気持ちや生き方を考えたい130人、家族知人に誘われた69人、仲間を作りたい13人、その他66人</p> <p>職員の対応：とても良い502人、良い221人、普通69人、悪い4人、未回答74人</p> <p>満足度：満足585人、ほぼ満足220人、どちらともいえない27人、やや不満8人、未回答30人</p>	

実施内容	調査方法	面接による相談のため来館した方が、待合室でアンケートに記入
	回答者数	回答者数 5人
	質問項目	相談室を知ったきっかけ・相談時間・相談員の対応・相談が役に立ったか・今後も利用したいか・年代
結果	<p>相談室を知ったきっかけ：市政だより1人、男女共同参画センターHP2人、その他2人</p> <p>相談時間：ちょうどよかった4人、短かった1人</p> <p>相談員の対応：良かった4人、まあまあ良かった1人</p> <p>相談が役に立ったか：とても役に立った3人、役に立った2人</p> <p>今後も利用したいか：利用したいと思う5人</p> <p>年代：20代2人、30代1人、60代2人</p>	

(2) 市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応

主な意見・苦情	指定管理者の対応
職員の対応に対する不満	全職員に対し意見・苦情の内容を伝え、接客時の対応や言葉遣いなどを再確認させた。
講座における受講者同士のトラブルへの対応及び内容に対する不満	お詫びをした後、誰にとっても気持ち良く受講できる環境づくりに努めていく旨を説明した。また、全職員に対し意見・苦情の内容を伝え、講座を行う際の受講者への配慮について再確認させた。

料理講座における進行方法に対する不満	料理講座では、「講師が手を出しすぎる」という受講者の意見があった。内容としては多くの受講者に満足いただいている講座なので、講師と事前の打ち合わせを十分行い、安全管理を徹底すると共に、気持ち良く受講できる環境づくりに努めていくこととした。
--------------------	--

## 7 総括

### (1) 指定管理者による自己評価

総括評価	C	<p>所見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設管理事業、調査・研究事業、情報収集提供事業、相談事業、研修・学習事業、交流・啓発事業において、すべての評価項目で一定のレベルに達した。特に研修・学習事業については、前年度に比べて講座数が11増となり、受講者数も全体で402人増加した。また、情報資料センターの入館者数が前年度に比べて2,528人増加、インターネット端末、閲覧席の利用者も前年度に比べて増加するなどの成果を上げることができた。</li> <li>・創作室、フィットネスルーム、イベントホールの利用率は前年度に比べて上がり、その他の有料施設の利用率は下がったが、全体として当初収入予算を上回り目標額を達成出来た。</li> </ul>
------	---	--

### (2) 市による評価

総括評価	C	<p>所見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画に基づき、適正に管理運営されている。</li> <li>・調査・研究事業において、市防災対策課と協力して「男女共同参画の視点で避難所運営を実践するための情報・ヒント集」を作成するなど、幅広い分野への男女共同参画施策の推進を図っている。</li> <li>・出張講座を積極的に行うなど、男女共同参画センター事業の周知・内容の充実に努めている。</li> <li>・自主事業についても、管理運営業務に支障をきたすことなく実施しており、賑わいの創出に寄与している。</li> </ul>
------	---	--

#### 【評価の内容】

- A：市が指定管理者に求める水準等を大きく上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B：市が指定管理者に求める水準等を上回る、優れた管理運営が行われていた。
- C：概ね市が指定管理者に求める水準等に則した、良好な管理運営が行われていた。
- D：管理運営の一部において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、改善の余地のある管理運営が行われていた。
- E：管理運営全般において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

### (3) 保健福祉局指定管理者選定評価委員会の意見

<ul style="list-style-type: none"> <li>・財務状況については、本部会に提出された財務諸表等の資料を確認した範囲では、倒産や撤退等のリスクは認められず、特段の問題はないと認められる。</li> <li>・管理運営については、利用率が低い諸室について、利用しやすい環境づくりにより一層取り組んでいただき、改善に努めていただきたい。</li> </ul>
---