

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	千葉市ハーモニープラザ（施設維持管理等業務）
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の促進を図るため、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）	本施設の設置目的「社会福祉の増進及び男女共同参画社会の形成の促進」が果たされるよう、複合施設として有機的に運営すること。
ミッション （施設の社会的使命や役割）	・利用者が安全かつ快適に施設を利用できるよう、施設内環境の維持管理や施設の経営管理を適切に行うこと。 ・施設、事業に関して積極的なプロモーション活動を行い、施設の利用促進を図ること。
制度導入により見込まれる効果	指定管理者制度導入により、施設利用者の満足度向上や効率的な運営を図り、施設の設置目的である「社会福祉の増進と男女共同参画社会形成の促進」を実現させること。
成果指標※	① 施設に関するアンケートで「とても良い」、「良い」と答えた割合 ② 施設の利用促進に資するイベントの参加者数
数値目標※	① 80%以上 ② 増加（前年度比）
所管課	保健福祉局地域福祉課

※ 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	千葉市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）	【代表団体】社会福祉法人千葉市社会福祉事業団 ※施設維持管理等業務担当
	【構成団体】社会福祉法人千葉市社会福祉協議会
	【構成団体】公益財団法人千葉市文化振興財団
主たる事業所の所在地 （代表団体）	千葉市中央区千葉寺町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	千葉市ハーモニープラザは、平成28年度から平成29年度の2年間に於いて、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、千葉市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

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※
施設に関するアンケートで「とても良い」、「良い」と答えた割合	80%以上	85.3%	106.6%
施設の利用促進に資するイベントの参加者数	増加（前年度比）	H28年度：16,398人 (H27年度：16,073人) ※「サマーフェスティバル」、 「ハーモニープラザフェスタ」の合計	102.0%

※ 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
施設利用者数	157,132

※「施設利用者数」は、障害者福祉センター、ことぶき大学校、社会福祉研修センター、男女共同参画センター、障害者相談センター、ボランティアセンター、心配ごと相談所、視察者の合計

※平成28年10月から平成29年3月までの6か月間は、吊天井改修工事に伴い、障害者福祉センター内「多目的ホール」の使用を中止。

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	200,590	196,976	実績－計画	0	—
	計画	200,590	196,976	計画－提案	0	—
	提案	200,590	192,100			
合計	実績	200,590	196,976	実績－計画	0	
	計画	200,590	196,976	計画－提案	0	
	提案	200,590	192,100			

※平成26年度からの消費税率引き上げ（5%→8%）に伴う指定管理料の見直しにより、平成27年度の実績・計画は、提案時（平成22年度）より高くなっている。

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	14,333	15,214	実績－計画	△ 3,481	本部経費按分率の変更
	計画	17,814	13,285	計画－提案	0	—
	提案	17,814	10,502			
事務費 ※	実績	9,972	9,114	実績－計画	1,906	本部経費按分率の変更
	計画	8,066	6,528	計画－提案	0	—
	提案	8,066	5,279			
委託費 ※	実績	115,538	115,214	実績－計画	1,385	設備の劣化に伴う保守の追加実施
	計画	114,153	112,674	計画－提案	0	—
	提案	114,153	112,794			
事業費 ※	実績	44,102	48,428	実績－計画	△ 14,625	契約見直しによる光熱費の縮減
	計画	58,727	55,395	計画－提案	0	—
	提案	58,727	51,372			
その他 ※	実績	0	399	実績－計画	0	—
	計画	0	0	計画－提案	0	—
	提案	0	0			
本社費・共通費	実績	5,142	1,109	実績－計画	3,312	本部経費按分率の変更
	計画	1,830	9,094	計画－提案	0	—
	提案	1,830	12,153			
合計	実績	189,087	189,478	実績－計画	△ 11,503	
	計画	200,590	196,976	計画－提案	0	
	提案	200,590	192,100			

※「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。

※「人件費」には、社会福祉事業団本部人件費、積立資産支出を含む。

※「事務費」には、社会福祉事業団本部事務費を含む。

※「委託費」は、業務委託費、及び保守料。

※「事業費」には、ファイナンスリース債務の返済支出（電話機リース料金）を含む。

※「その他」は、固定資産取得支出。

※「本社費・共通費」は、本部人件費、本部事務費を除く本部経費（事業区分間繰入金支出）。

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

千葉県社会福祉事業団の各事業（指定管理事業、委託事業）予算額に応じて按分。

(2) 収支状況

(単位：千円)

		H28年度	【参考】H27年度
必須業務	収入合計	200,590	196,976
	支出合計	189,087	189,478
	収 支	11,503	7,498
総収入		200,590	196,976
総支出		189,087	189,478
収 支		11,503	7,498
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
施設に関するアンケートで「とても良い」「良い」と答えた割合：80%以上の達成	B	「とても良い（32.8%）」、「良い（52.5%）」と答えた割合：85.3% ※目標達成率106.6%
施設の利用促進に資するイベントの参加者数：増加（前年度比）	C	平成28年度：16,398人（平成27年度：16,073人） ※目標達成率102.0%

【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) 市の施設管理経費削減への寄与

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	（平成28年度）提案額：200,590千円、指定管理料：200,590千円 ※削減率0%

【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）

ー：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
1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理		B	B	近隣の町内自治会と組織している「避難所運営委員会」では、施設管理者として地域住民と連携した緊急時の体制づくりに努めている。 ※会議開催回数：5回
	関係法令等の遵守			
	リスク管理・緊急時対応			
2 施設管理能力				
(1) 人的組織体制の充実		C	C	・各施設に責任者を配置し、責任の所在を明確にしている。 ・各分野の計画に基づき、施設管理に必要な専門職を配置している。 ・研修委員会において研修計画を作成・実施し、従業員の能力向上に努めている。
	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			
(2) 施設の維持管理業務		C	C	予防保全を基本として、法令や分野ごとの計画に基づき施設の保守管理を行っている。
	施設の保守管理			
	設備・備品の管理・清掃・警備等			
3 施設の効用の発揮				
(1) 幅広い施設利用の確保		C	C	利用促進の方策として、市の求める水準どおりに広報活動（広報誌の発行、イベントの開催）を行っている。
	開館時間・休館日			
	利用促進の方策			
(2) 利用者サービスの充実		C	C	アンケートボックスを常設しているほか、機会をとらえてアンケートを実施し、利用者意見の把握に努めている。 〔アンケート回収件数〕 平成27年度：1,842件 平成28年度：2,790件(対前年度比 151.5%)
	利用者への支援			
	利用者意見聴取・自己モニタリング			
4 その他				
	市内業者の育成	C	C	・再委託や物品購入時における市内業者の優先利用、市内雇用への配慮、雇用の安定化について、適切に対応している。 ・障害者雇用への配慮について、指定管理者である法人として適切に対応している。
	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
駐車場が不足している問題に関しては、今後も何らかの改善に向けた方策をお考えいただきたい。	平成27年度	現在、施設全体の見直しを図っているところであり、駐車場の確保も含め、検討する。
防災・リスクマネジメントに関しては、防災訓練の参加者が増加するなど、防災意識が向上した部分が見られるので、継続して対応をお願いしたい。	平成27年度	引続き、避難所運営委員会の一員として、定期的な会議や訓練を重ね、地域と連携した防災対策を図る。 【平成28年度】 ・会議開催回数 5回 ・避難所開設訓練 1回 ※地域と連携して実施する防災対策のほか、ハーモニープラザ消防計画に基づき、防災訓練を2回実施。

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	アンケート記入方式 ※①通常アンケート ②サマーフェスティバル開催時 ③ハーモニープラザフェスタ開催時 (「①通常アンケート」は、各施設で実施するアンケートに、建物に関する項目を追加して実施。)			
	回答件数	2,790件 (内訳：①2,344件 ②296件 ③150件)			
	質問項目	Q1「ハーモニープラザは利用しやすいですか」 Q2「館内の雰囲気や快適性はいかがでしたか」 Q3「建物全体・トイレ等は、清潔に保たれていましたか」 ※①～③共通			
結果	※各設問は無回答の場合もあり、アンケートの回答件数 (2,790件) と必ずしも一致しない。				

(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
【指定管理者あて】 近隣の町内自治会で組織している「ハーモニープラザ避難所運営委員会」から、避難所開設用備品の収納場所の確保をお願いしたいとの要望があった。	市(地域福祉課)と協議し、空きスペースを利用して収納場所の確保を実施した。
【指定管理者あて】 駐車場に設置されている「車止め」が地面と同色であるため目立たず、危険であるため対応してほしいとの要望があった。	「車止め」上部に反射板を取り付け、駐車場内の「車止め(段差)」が目立つようにした。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	・施設維持管理については、建築基準法に基づく点検をはじめとして、各種設備及び機器類の定期点検を計画どおり実施した。また、必要に応じ順次修繕を実施し、利用者が安全かつ快適に施設利用できる状態を維持した。 ・館内各施設間とはもとより、関係機関との連絡調整及び周知を行った。 ・多様なニーズに対応するため、各種委員会を立ち上げサービスの向上を図った。また、委員会の統合を図り効率的な委員会運営を実施した。 ・本年度も引き続き、「ハーモニープラザニュース」を発行し（年2回）市民（特に地域住民）及び関係機関への周知の強化を図った。（地域交流委員会）また、施設の特性上、様々な方が利用されるため、他団体の職員も様々なニーズに応えられるよう職員研修の充実を図り、利用者満足度の向上を図った。課題として、ハーモニープラザに異動等により新たに着任した職員等に対し、ハーモニープラザ全事業の理解を深めるための研修を実施し、サービスの向上を図っていきたい。（研修委員会） ・市民に広くハーモニープラザを知ってもらう機会として「第11回ハーモニープラザフェスタ」を開催した。（平成28年11月25日（金）～27日（日） 延参加者数：14,084人（前年13,973人）また、地域交流委員会の主催行事として「サマーフェスティバル」を実施し（平成28年7月10日（日）延参加者数2,314人（前年2,100人））、地域広報活動を強化した。 ・夏季における節電を、引き続き可能な限り節電に実施した。また、電気料金値上げに伴い契約の変更等を実施し経費削減に努めた。 ・アンケート項目等の内容を充実させ、利用者ニーズの傾向が見え問題点の洗い出しができた。モニタリング（利用者の声）から改善を図ることができた。前年度の課題としてあげた、イベント時のアンケート回収の改善を図り、92件から446件へ改善が図られた。 ・本市主催の「避難所開設・運営訓練」時に地域住民と連携し、避難訓練を同時に実施した。これにより千葉市・地域住民・ハーモニープラザとの連携及び防災に関する地域への周知が図られた。さらに、地域自治会（2町内自治会）と設立した「ハーモニープラザ避難所運営委員会」を開催し地域と連携した防災対策を実施することができた。
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	・指定管理者だけでなく、施設内の関係団体も含めて「千葉市ハーモニープラザ管理運営共同事業体協議会」を組織し、連携して事業運営や人材育成、モニタリング、危機管理体制の整備を行っている。 ・利用者が安全かつ快適に施設を利用できるよう、分野ごとの計画に基づき、修繕、点検、清掃、警備、防災訓練等を実施している。 ・近隣の町内自治会と組織している「避難所運営委員会」では、施設管理者として地域住民と連携した緊急時の体制づくりに努めている。（※会議開催回数：5回） ・施設の周知を目的に、広報誌（「ハーモニープラザニュース（No. 9、No. 10）」）の発行やイベント（「サマーフェスティバル（参加者：2,314人）」「ハーモニープラザフェスタ（参加者：14,084人）」）を開催している。
----------	---	----	--

【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

- ・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。
 - ・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が、次の事項に留意されたい。
- ①避難所運営委員会の取り組みについて、様々な年齢層の方が参加できるように市の施策として取り組んでいただきたい。また、地域住民との連携フロー図を次回までに作成していただきたい。
 - ②駐車場については、施設全体の見直しの中で、できるだけ利用者が利用しやすい状況を増やす方向で検討していただきたい。
 - ③駐車場においては、車止めを目立たせるなど、利用者の安全な通行に努める工夫をお願いしたい。