

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	千葉市障害者福祉センター
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)	障害者に対する各種相談や事業を通じて、障害者が豊かで充実した生活を送れるよう支援すること。
ミッション (施設の社会的使命や役割)	・障害者からの各種相談に応じ、専門的な助言や訓練を提供すること。 ・利用者のニーズに応じた文化・スポーツ講座や行事等を開催し、障害者の社会参加の促進を図ること。
制度導入により見込まれる効果	民間活力の導入による利用者サービスの向上
成果指標※	① 講座等の主催事業の水準の向上 ② 利用者満足度の向上
数値目標※	① 講座の定員充足率が平均9割5分以上 ② 利用者アンケートにおける「満足」平均9割以上
所管課	保健福祉局高齢障害部障害福祉サービス課

※ 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 ※千葉市障害者福祉センター担当 【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※
講座等の主催事業の水準の向上	講座の定員充足率が平均95%以上(平均90%)	平均110.4%	116.2%(122.7%)
利用者満足度の向上	利用者アンケートにおける「満足」平均90%以上	満足度83.3%	92.6%

※ 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	延べ41,336人

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	84,258	85,098	実績－計画	583	多目的ホールの舞台機構プログラム更新による指定管理料の増
	計画	83,675	85,098	計画－提案	△ 662	会議用椅子等購入費の減
	提案	84,337	84,715			
その他収入	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	84,258	85,098	実績－計画	583	
	計画	83,675	85,098	計画－提案	△ 662	
	提案	84,337	84,715			

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	61,429	64,701	実績－計画	△ 7,013	退職による欠員
	計画	68,442	66,081	計画－提案	△ 60	給料減額
	提案	68,502	66,702			
事務費 ※	実績	2,284	1,747	実績－計画	△ 302	事務局経費の減少
	計画	2,586	2,404	計画－提案	△ 26	消耗品費の減少
	提案	2,612	2,105			
委託費	実績	2,643	2,521	実績－計画	△ 95	入札差金
	計画	2,738	2,630	計画－提案	0	
	提案	2,738	2,261			
その他事業費 ※	実績	8,223	7,904	実績－計画	△ 1,411	多目的ホール工事による講座等の中止
	計画	9,634	8,389	計画－提案	△ 576	会議用椅子等購入費の削減
	提案	10,210	8,161			
その他 ※	実績	0	240	実績－計画	0	
	計画	0	263	計画－提案	0	
	提案	0	255			
本社費・共通貨	実績	2,569	11,547	実績－計画	2,294	拠点区分間繰入金支出（事務局経費）の増加
	計画	275	5,331	計画－提案	0	
	提案	275	5,231			
合計	実績	77,148	88,660	実績－計画	△ 6,527	
	計画	83,675	85,098	計画－提案	△ 662	
	提案	84,337	84,715			

※「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。

※「その他」は、固定資産取得支出。

※「本社費・共通貨」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・共通貨の配賦基準・算定根拠

千葉市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	84,258	85,098
	支出合計	77,148	88,660
	収 支	7,110	△ 3,562
総収入		84,258	85,098
総支出		77,148	88,660
収 支		7,110	△ 3,562
利益の還元額			
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
講座の定員充足率が平均9割以上	A	
利用者アンケートにおける「満足」平均9割以上	C	

【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	

【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
1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理				
	市民の平等利用の確保	C	C	- 千葉市ハーモニープラザ設置管理条例及び管理規則に基づき、適切に施設管理を行った。 - 事故対応マニュアルに基づき、緊急時の体制を整備した。
	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			
	管理運営の執行体制	C	C	職場内研修及び外部研修等の受講を推進した。
	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			
	施設の保守管理	C	C	日常点検や定期点検を実施し、適正な維持管理を行った。
	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			
	開館時間・休館日	C	C	設置管理条例及び管理規則に基づき、開館時間及び休館日を遵守した。
	利用促進の方策			
	(2) 利用者サービスの充実			
	利用者への支援	C	C	- 満足度アンケートを実施した。 - 意見箱を常置した。
	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			
	施設の事業の効果的な実施	C	C	自主事業として、訪問医療相談事業及び車いす貸出事業を継続して実施した。
	自主事業の効果的な実施			
4 その他				
	市内業者の育成	C	C	- 積極的に市内業者を利用した。 - 障害者雇用の確保に努めた。
	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
特になし		

6 ユーザーニーズ・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	平成28年11月1日から30日まで、アンケート用紙を配布
	回答者数	206人
	質問項目	回答者の居住区、年齢、性別、障害者手帳の状況、利用されている事業、満足度（広報、実施時間、手続き、事業内容、成果、職員、設備・備品、交通の便、安全、清掃及び全般）
結果	1 回答者の属性	(1) 居住区 ①中央区 40.8% ②若葉区 21.4% ③緑区 12.1% ④美浜区 8.7% など (2) 年齢 ①70代 36.9% ②60代 31.1% ③40代 10.2% ④80代以上 8.7% など (3) 性別 ①女性 53.9% ②男性 42.7% (4) 手帳 ①身体障害者手帳 78.4% ②手帳なし 11.7% ③療育手帳 2.8% など (5) 利用事業 ①講座 28.9% ②水浴訓練室 19.4% ③行事 17.7% ④機能訓練 14.9% など (6) 利用事業数 ①1事業 51.9% ②2事業 22.8% ③3事業 12.1% ④4事業 5.8% など
	2 満足度(1点～5点の5段階、数値が大きいほど高評価)	(1) 事業別利用者評価 ①機能訓練 全般 4.43 (最高 職員4.51 最低 手続き3.92) ②講座 全般 4.36 (最高 職員4.52 最低 交通の便3.93) ③施設貸出 全般 4.15 (最高 職員4.59 最低 手続き3.86) ④水浴訓練室 全般 4.35 (最高 職員4.51 最低 交通の便3.89) ⑤医療相談 全般 4.40 (最高 成果4.50 最低 実施時間・手続き・交通の便 各4.00) ⑥行事 全般 4.39 (最高 職員4.60 最低 交通の便3.93) (2) 全体集計における項目別評価 ①職員 4.54 ②清掃 4.46 ③成果 4.32 ④安全 4.30 ⑤設備・備品 4.26 ⑥広報 4.10 ⑦手続き 4.09 ⑧実施時間 4.08 ⑨事業内容 4.03 ⑩交通の便 3.95 全般的な満足度 4.34
	3 自由回答(5件以上の意見等)	(1) 希望どおりの講座（種類・時間など）を開いてほしい。 16件 (2) レストランを開設（再開）してほしい。 11件 (3) 交通が不便。来るのが大変。送迎車等があるとよい。 9件 (4) 駐車場で前向駐車のを斜めに駐車できるようにしてほしい。 5件 (5) 満車で駐車できないことがある。駐車場を増やしてほしい。 5件 (職員、施設・備品、講座等に関する肯定的な意見・感想や謝意など 86件)

(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
特になし	

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	C	所見 ①多目的ホールの天井改修工事、②指導員が6月に退職し欠員になったこと、の2点が事業の実施において影響があった。 ①については、6ヶ月余多目的ホールが使用できず、当初の事業計画どおりに実施できない直接の要因となった。機能訓練室や作業訓練室などを講座の実施に活用した。 ②については、求人したが欠員が続いた。講座等の事業の企画・実施においては他の職員で分担し、相談業務においては他施設職員の協力を得た。
------	---	--

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見 ・事業計画に基づき適切に管理運営を行っている。 ・多目的ホール吊天井の工事により、平成28年9月から平成29年3月まで多目的ホールの利用を中止したが、作業療法室等を利用し講座を開催するなど、柔軟に対応した。 ・年度途中に欠員が生じたが、他の職員で分担する等して事業を実施した。 ・社会適応訓練事業及びスポーツ・レクリエーション事業において、アンケート結果や応募状況に応じて、実施内容等の見直しを行い、柔軟に対応している。（廃止：10講座 新規：11講座） ・身体障害者に限らず、知的障害者向けの講座も実施し障害区分にとらわれない支援を実施している。 - 平成28年度は料理講座と水泳教室を実施 ・アンケート集計結果においても、障害者福祉講座の全体的な満足度は高く、利用者のニーズに適切に対応している。
----------	---	--

【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。