

平成29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 8割以上（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※	H29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	90.0% ※「ハーモニープラザ」アンケート(Q1～3) から算出	112.5%
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）	H29年度：17,533人 (H28年度：16,398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	106.9%

※ 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	H29年度実績
施設利用者数	176,837

※「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

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		H29年度	【参考】 H28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	195,748	200,590	実績－計画	0	—
	計画	195,748	200,590	計画－提案	△ 8,700	水道光熱費等の減
	提案	204,448	200,590			
合計	実績	195,748	200,590	実績－計画	0	
	計画	195,748	200,590	計画－提案	△ 8,700	
	提案	204,448	200,590			

イ 支出

(単位：千円)

費 目		H29年度	【参考】 H28年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費 ※	実績	13,116	13,796	実績－計画	△ 708	事務局経費按分額変更
	計画	13,824	17,814	計画－提案	△ 4,534	退職給付引当金の減
	提案	18,358	17,814			
事務費 ※	実績	10,424	9,971	実績－計画	1,823	事務局事務費（消費税分）の増
	計画	8,601	8,066	計画－提案	466	修繕費の増
	提案	8,135	8,066			
委託費 ※	実績	116,419	115,538	実績－計画	△ 2,518	入札に係る差益
	計画	118,937	114,153	計画－提案	2,669	最低賃金改正等に係る委託費の増
	提案	116,268	114,153			
事業費 ※	実績	48,485	44,102	実績－計画	△ 5,116	水道光熱費の減
	計画	53,601	58,727	計画－提案	△ 6,256	水道光熱費の減
	提案	59,857	58,727			
その他 ※	実績	0	537	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	1,556	5,142	実績－計画	771	事務局経費按分額変更
	計画	785	1,830	計画－提案	△ 1,045	事務局経費按分額変更
	提案	1,830	1,830			
合計	実績	190,000	189,086	実績－計画	△ 5,748	
	計画	195,748	200,590	計画－提案	△ 8,700	
	提案	204,448	200,590			

※「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

千葉市社会福祉事業団の各事業（指定管理、業務委託、自主運営）の予算額に応じて按分している。

(2) 収支状況

(単位：千円)

		H29年度	【参考】H28年度
必須業務	収入合計	195,748	200,590
	支出合計	190,000	189,087
	収 支	5,748	11,503
総収入		195,748	200,590
総支出		190,000	189,087
収 支		5,748	11,503
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（42.1%）」、「良い（47.1%）」と答えた割合：90.0% ※目標達成率112.5%
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）	B	平成29年度：17,533人（平成28年度：16,398人） ※目標達成率106.9%

【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	(平成29年度) 提案額：204,448千円 指定管理料：195,748千円 ※削減率4.3%

【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	個人情報保護、情報公開、職員の労働条件等に係る関係法令等を遵守し適正に実施している。 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（この他に市の防災訓練（9都県市合同防災訓練にも参加））
	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	施設責任者や有資格者を適切に配置している。 研修委員会において研修計画を作成し、実施している。
	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	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。
	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	開館時間・休館日を遵守している。 イベントの開催、広報誌の発行により、施設の周知に努めている。
	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	社会福祉に関する情報提供、利用者意見の聴取、自己モニタリング等を実施し、運営管理に反映している。
	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
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。	平成28年度	避難所運営委員会の参加者のうち、約4割が女性であり、子育て世帯も参加している。様々な年齢層の方が参加できるよう、今後も継続して呼びかけていく。また、地域住民との連携フロー図については、平成29年度第2回指定管理選定評価委員会で提出済み。
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。	平成28年度	施設利用者に対し、駐車場を含む施設全体の利用状況調査（アンケート）を実施するなど、実態を把握した上で、できるだけ利用者が利用しやすい状況となるよう検討を進めている。
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。	平成28年度	駐車場車止め（側面）に反射板を貼り、車止めを目立たせることで、利用者への注意喚起及び転倒予防を図った。

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	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	3,267件 (内訳：①2,750件 ②349件 ③168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	※無回答の場合もあるため、アンケートの回答件数（3,267件）と、各項目の回答数は必ずしも一致しない。 ※下記の表は①～③のアンケート結果を集計したもの。								
	(単位:人)								
	回答	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」		合計	
	とても良い	919	31.0%	1,530	49.5%	1,762	56.9%	4,211	46.0%
	良い	1,622	54.7%	1,265	40.9%	1,139	36.8%	4,026	44.0%
	普通	392	13.2%	289	9.3%	194	6.3%	875	9.6%
	悪い	30	1.0%	8	0.3%	0	0.0%	38	0.4%
	未回答	304	－	175	－	172	－	651	－
	小計	3,267	100%	3,267	100%	3,267	100%	9,801	100.0%
	計 90.0%								
＜その他参考＞									
(年代別割合)			(住所別割合)			(男女割合)			
年代	人数	割合	住所	人数	割合	性別	人数	割合	
10代以下	161	5.1%	中央区	1,324	43.0%	男性	1,169	37.5%	
20代	96	3.0%	花見川区	214	7.0%	女性	1,952	62.5%	
30代	315	9.9%	稲毛区	368	12.0%	未回答	146	－	
40代	415	13.1%	若葉区	358	11.6%	計	3,267	100%	
50代	298	9.4%	緑区	278	9.0%				
60代	894	28.2%	美浜区	304	9.9%				
70代	823	25.9%	千葉市外	232	7.5%				
80代以上	173	5.4%	未回答	189	－				
未回答	92	－	計	3,267	100%				
計	3,267	100%							

(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】 駐車場出入口から歩道へ出てきた車が、左右の確認をせずに飛び出してきたため、ぶつかりそうになった。安全対策を実施してほしい。	駐車場から歩道に出る前に、一時停止の実施を徹底してもらうため、出入口に減速用段差を設置し、車両が歩道に出る際の安全対策及び運転者への注意喚起を行った。
【指定管理者】 「千葉寺夏祭り」開催日にハーモニープラザに多数の自転車が止められ、歩道にはみ出していた。対応をお願いしたい。	当該夏祭りを主催する町内自治会に対し、計画段階より連絡・相談をしていただけるよう申し入れ、開催日程等の情報共有を図り、周辺住民に迷惑がかからないよう町内自治会と調整を図ることにした。
【市】 ハーモニープラザの警備員が、障害のある利用者をじろじろ見ているようで不快だった。	ハーモニープラザの警備員は、障害の有無に関わらず利用者全員が安全に快適に施設を利用できるよう、必要に応じて支援をすることも業務の一つであるが、相手に不快な思いをさせることのないよう、指定管理者を通じ改めて周知を行った。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	①施設維持管理 千葉市ハーモニープラザ指定管理者管理運営の基準に従い、関係法令等を遵守し、各種設備機器の定期点検を実施した。また、施設の性能及び機能維持を目的として、必要に応じた修繕を実施し、利用者が安全かつ快適に施設利用できる環境整備に努めた。 ②広報活動 地域住民に広くハーモニープラザを知ってもらう機会として「サマーフェスティバル」【平成29年7月23日（日）来客者数3,397人（前年2,314人）】及び「第12回ハーモニープラザフェスタ」【平成29年11月25日（土）～26日（日）来客者数14,136人（前年14,084人）】を実施し、ハーモニープラザの事業紹介と情報発信を行った。 ③コスト削減 夏季の節電等、省エネルギー対策を引き続き実施した。水道光熱費の削減等の低コスト実現に努めた。 ④委員会活動 【地域交流委員会】 年2回「ハーモニープラザニュース」を発行し、地域住民及び関係機関への周知強化を図った。 【研修委員会】 様々な方が利用される施設の特性に鑑み、「接遇研修（障害に関する理解）」、「男女共同参画への理解」、「個人情報保護」等の職員研修を行い、利用者満足度の向上を図った。 【モニタリング委員会】 イベント時のアンケート回収を無人方式（回収BOXの設置）から半対人方式に改善し、回収率の向上を図った。また講座・講演会実施時に参加者アンケートを行い、利用者ニーズの把握に努めた。 【リスクマネジメント委員会】 利用者からの聞き取りにより判明した、駐車場から歩道への車両の出入りに関する安全対策（減速用段差の設置）の実施や、千葉市主催の「避難所開設・運営訓練」時に地域住民と共同で避難訓練を実施した。これにより千葉市・地域住民・ハーモニープラザの防災に係る連携が図られ、地域の2町内自治会と共に設立した「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した。
----------	---	----	---

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	・管理運営の基準、計画等に基づき適正に実施している。 ・利用者アンケートでは、継続して高い評価（「とても良い」・「良い」）を受けており、イベントの参加者数も増加している。 ・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」や各種委員会を組織・開催し、情報共有に努めている。特にリスクマネジメント委員会においては、利用者の意見を反映し、事故防止のため安全措置を行った。また施設内で発生した事故に対しても迅速に対応した。 ・近隣の町内自治会と組織している「避難所運営委員会」を継続しており、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）（この他に市の防災訓練（9都県市合同防災訓練にも参加））
----------	---	----	--

【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、施設のあり方については、２年間の見直しの中で検討していただき、市民サービスに支障が出ないように進めていただきたい。