

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、総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施設運営を図り、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の形成の促進」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大規模な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	保健福祉局健康福祉部地域福祉課

※ 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30年4月1日～令和2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、29年度において、施設全体のあり方を検討した結果、ことぶき大学校及び男女共同参画センターの一部を蘇我コミュニティセンターの分館に転用する方向性を定めた。 また、平成30年度から令和元年度までの2年間ににおいては、利用者等への周知や施設の効果的かつ効率的な管理体制等の調整をすることとしており、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、実績のある現指定管理者の千葉市ハーモニープラザ管理運営共同事業体を非公募で指定することとした。
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※	令和元年度実績	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	91.5% ※「ハーモニープラザ」アンケート(Q1～3)から算出	114.3%
施設の利用促進に資する大規模なイベントの参加者数	増加（前年度比）	R1年度：19,876人 (H30年度：18,709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	106.2%

※ 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	令和元年度実績
施設利用者数	141,718

※「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		令和元年度	【参考】 平成30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	195,639	196,043	実績－計画	0
	計画	195,639	196,043	計画－提案	△ 3,057
	提案	198,696	196,927		修繕費の減
合計	実績	195,639	196,043	実績－計画	0
	計画	195,639	196,043	計画－提案	△ 3,057
	提案	198,696	196,927		

イ 支出

(単位：千円)

費 目		令和元年度	【参考】 平成30年度	計画実績差異・要因分析	
				差異	主な要因
人件費 ※	実績	13,131	12,794	実績－計画	△ 185
	計画	13,316	14,301	計画－提案	△ 1,439
	提案	14,755	14,568		諸手当の削減 人事異動による事務局経費按分額変更
事務費 ※	実績	12,075	11,405	実績－計画	726
	計画	11,349	13,733	計画－提案	△ 3,005
	提案	14,354	14,340		事務局事務費（消費税分）の増 修繕費の減
委託費 ※	実績	119,439	117,211	実績－計画	△ 422
	計画	119,861	118,948	計画－提案	△ 177
	提案	120,038	118,948		見積徴収による差益 植栽管理費の削減
事業費 ※	実績	44,779	49,640	実績－計画	△ 5,569
	計画	50,348	48,320	計画－提案	1,584
	提案	48,764	48,320		新電力への切替による電気料金削減 前年度実績に応じた水道光熱費の増
その他 ※	実績	0	0	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	945	2,162	実績－計画	180
	計画	765	741	計画－提案	△ 20
	提案	785	751		事務局経費按分額変更 事務局経費按分額変更
合計	実績	190,369	193,212	実績－計画	△ 5,270
	計画	195,639	196,043	計画－提案	△ 3,057
	提案	198,696	196,927		

※「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）。

間接費の配賦基準・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)

		令和元年度	【参考】平成30年度
必須業務	収入合計	195,639	196,043
	支出合計	190,369	193,212
	収 支	5,270	2,831
総収入		195,639	196,043
総支出		190,369	193,212
収 支		5,270	2,831
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（57.1%）」、「良い（34.4%）」と答えた割合：91.5% ※目標達成率114.3%
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	令和元年度：19,876人（平成30年度：18,709人） ※目標達成率106.2%

【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	(令和元年度) 提案額：198,696千円 指定管理料：195,639千円 ※削減率1.54%

【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、情報公開等の関係法令を遵守し、適切な運営を行っている。また、リスクマネジメント委員会の定期開催（7月・2月）や、事故発生時にはメール等を活用し関係者間で連絡を取り合う等、情報共有にも努めている。
	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	責任者や有資格者を各施設に適切に配置している。また、研修委員会において研修計画を作成し、計画通りに実施している。
	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	法定点検・日常点検を適切に行っている他、各計画に基づいて業務を実施している。
	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	開館日時、休館日を遵守している。広報誌を活用して、施設・イベントの周知を行っている。
	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	利用者の利便性向上のため、シェアサイクルの設置や受動喫煙防止策を講じている。
	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	専門業者でなければ対応できない業務を除き、市内業者（必要に応じて準市内業者）を積極的に登用している。指定管理者として、障害者雇用の確保に適切に努めている。
	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
施設のあり方について、見直しに伴う今後の運営については、関係機関の連携を密にする等、市民サービスに支障が出ないように円滑な運営に努めていただきたい。	平成30年度	各団体及び地域との連携強化の一方策として、避難所運営委員会・地域交流委員会メンバーに蘇我コミュニティセンターハーモニープラザ分館を加えることで、交流の深化を模索していく。また、平時より、各事案に対する対応機関の明確化を図り、周知徹底に努める。

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。)							
	回答者数	2,653件 (内訳：①2,284件 ②239件 ③130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」 ※調査方法の①～③のアンケート内で同じ質問を実施							

結果	※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すか」		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	1,021	53.4%	1,409	56.5%	1,508	60.6%	3,938	57.1%
	良い	648	33.9%	901	36.2%	822	33.0%	2,371	34.4%
	普通	207	10.8%	174	7.0%	148	5.9%	529	7.7%
	悪い	35	1.8%	8	0.3%	11	0.4%	54	0.8%
	未回答	742	－	161	－	164	－	1,067	－
	小計	2,653	100%	2,653	100%	2,653	100%	7,959	100.0%
	} 計 91.5%								

＜アンケート回答者の属性		
(年代別割合)		
年代	人数	割合
10代以下	182	9.4%
20代	32	1.7%
30代	160	8.3%
40代	232	12.0%
50代	167	8.6%
60代	472	24.3%
70代	564	29.1%
80代以上	130	6.7%
未回答	714	－
計	2,653	100%

(住所別割合)		
住所	人数	割合
中央区	986	52.6%
花見川区	116	6.2%
稲毛区	190	10.1%
若葉区	164	8.8%
緑区	108	5.8%
美浜区	167	8.9%
千葉市外	143	7.6%
未回答	779	－
計	2,653	100%

(男女割合)		
性別	人数	割合
男性	1,011	45.2%
女性	1,225	54.8%
未回答	417	－
計	2,653	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】台風15号による近隣地区の停電により、エアコンが使用できず、日中の高齢者の健康状態に不安がある。ハーモニープラザの空き教室等を提供してほしい。(青葉の森町内会)	千葉市の避難所開設前のご要望であったが、避難所運営委員会の一員として、平時より訓練等に参加し、関係強化を図っていることから、所管課に確認の上、ことぶき大学校等の空き教室を開放することで、自主的な避難につなげた。
【指定管理者】障害者相談センター前スロープタイルの一部に浮き石が見られ、視覚障害者、杖等の歩行補助具利用者の通行の妨げになる。	浮き上がりの原因だった下地部分を調整し、セメントで補強、凹凸のないスロープ状に現状回復した。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	①施設維持管理 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ました。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ました。 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」及び「ハーモニープラザフェスタ」を実施し、ハーモニープラザの事業紹介と情報発信を行いました。 ③コスト削減 小売電気事業者との電気需給契約締結により、電気料金は前年度比較で約18%、520万円の削減を行うことができました。 ④委員会活動 【地域交流委員会】 地域住民にハーモニープラザを知ってもらうため、年2回「ハーモニープラザニュース」を発行し、フェスティバルの実施に合わせて近隣小学校・保育園への周知を行いました。 【研修委員会】 様々な方が利用される施設の特性に鑑み、「マインドフルネス研修」、「AED心肺蘇生法研修」等の職員研修を行い、利用者サービスの向上を図りました。 【モニタリング委員会】 積極的にアンケートを取るために、各施設の各種講座・研修等のアンケートにハーモニープラザ全体への項目を追加し意見収集の増加に引き続き努めました。 【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危険箇所（スロープタイル上の浮き石等）についての情報共有や改善報告、他の潜在的なリスクポイントの洗い出しを行いました。 ⑤千葉市施策・公的研究等への協力 (ア)「千葉市シェアサイクル実証実験」への取り組み推進のため、今年度も引き続き、ハーモニープラザ駐輪場の一部にシェアサイクルステーションを設置しました。 (イ)久留米工業大学インテリジェント・モビリティ研究所が進める、障害や高齢で移動が困難な方が介助者なしで移動を楽しめる「対話可能なパートナーモビリティ（自動運転の車いす）」開発のプロモーション用動画撮影に協力しました。
----------	---	----	---

(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な管理運営を実施している。 ・利用者アンケートでは、前年度比でより高い評価（「とても良い」の割合が13.3%増）を受けており、イベントの参加者数も増加している。 ・小売電気事業者との電気受給契約締結を行うことにより、前年度比で大幅なコスト削減（約520万円減）に寄与した。 ・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。また、災害時や施設内の事故発生時には関係者間で情報共有を図り、迅速に対応した。 ・シェアサイクルステーションの継続活用や、受動喫煙防止対策を講じることで、利用者支援・利便性向上に努めている。なお、令和2年4月1日より、敷地内全面禁煙（電子タバコ含む）としている。
----------	---	----	--

【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。また、施設のあり方について、機能の見直しを行ったこと、(福)千葉市社会福祉協議会と(福)千葉市社会福祉事業団の合併による組織の見直しにより、市民の信頼に応える運営が期待できる点については、評価に値する。