

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	令和2年4月1日～令和7年3月31日（5年）
選定方法	非公募
非公募理由	①千葉市ハーモニープラザの設置目的実現のためには、各構成施設が「公正性」はもとより、短期的な経済効率性を求めるのではなく、「市と一体となり、長期的・継続的に安定した管理運営」が不可欠であること ②千葉市ハーモニープラザは障害者等の個別の配慮を要する方が多く利用する施設であるが、施設のあり方の見直しにより、蘇我コミュニティセンターハーモニープラザ分館が新たに加わることで、より複合的な施設となるため、さらにきめ細やかな配慮が必要となることが見込まれること ③各構成施設の概要及び事業を適切かつ確実に実施可能である法人・団体等は千葉市ハーモニープラザ管理運営共同事業体のみであること 以上の理由から、「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2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	92.7% ※「ハーモニープラザ」アンケート(Q1～3)から算出	115.8%
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）	R2年度 中止 (R1年度：19,876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	—

(2) その他利用状況を示す指標

指 標	令和2年度実績
施設利用者数	18,447

※「施設利用者数」は、障害者福祉センター、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2年度	【参考】 令和元年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
指定管理料	実績	199,122	195,639	実績－計画	0	
	計画	199,122	195,639	計画－提案	△ 3,851	修繕費の減
	提案	202,973	198,696			
合計	実績	199,122	195,639	実績－計画	0	
	計画	199,122	195,639	計画－提案	△ 3,851	
	提案	202,973	198,696			

イ 支出

(単位：千円)

費 目		令和2年度	【参考】 令和元年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費 ※	実績	16,285	13,131	実績－計画	△ 514	諸手当の削減
	計画	16,799	13,316	計画－提案	139	地域手当率変更
	提案	16,660	14,755			
事務費 ※	実績	14,947	12,075	実績－計画	4,426	租税公課(消費税)の増
	計画	10,521	11,349	計画－提案	△ 1,808	修繕費の減
	提案	12,329	14,354			
委託費 ※	実績	122,382	119,439	実績－計画	1,815	最低賃金上昇による委託費の増
	計画	120,567	119,861	計画－提案	△ 450	各種委託費の見直し
	提案	121,017	120,038			
事業費 ※	実績	40,884	44,779	実績－計画	△ 9,696	コロナ関連休館による水道光熱費の減
	計画	50,580	50,348	計画－提案	△ 1,732	過年度実績による消耗品費の見直し
	提案	52,312	48,764			
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	71	945	実績－計画	△ 584	事務局経費按分額変更
	計画	655	765	計画－提案	0	
	提案	655	785			
合計	実績	194,569	190,369	実績－計画	△ 4,553	
	計画	199,122	195,639	計画－提案	△ 3,851	
	提案	202,973	198,696			

※「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、社会福祉協議会（施設福祉総務課）本部人件費、積立資産支出を含む。

※「事務費」には、社会福祉協議会（施設福祉総務課）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

千葉市社会福祉協議会（施設福祉総務課）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2年度	【参考】令和元年度
必須業務	収入合計	199,122	195,639
	支出合計	194,569	190,369
	収 支	4,553	5,270
総収入		199,122	195,639
総支出		194,569	190,369
収 支		4,553	5,270
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（50.8%）」、「良い（41.9%）」と答えた割合：92.7% ※目標達成率115.8%
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）	E	令和2年度：中止（令和元年度：19,876人） ※新型コロナウイルス感染症の影響により、市と指定管理者協議の上で開催中止とした

【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2年度) 提案額：202,973千円 指定管理料：199,122千円 ※削減率1.9%（削減額/提案額）

【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				
	市民の平等利用の確保	C	C	個人情報保護、情報公開等に係る関係法令等を遵守し適正に実施している。 また、リスクマネジメント委員会の開催や防災訓練の実施等により、日常のリスク管理、緊急時の体制づくりに継続して努めている。
	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	施設責任者や有資格者を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、各計画に基づいて予防保全に努めている。
	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。また、蘇我コミュニティセンターハーモニープラザ分館の紹介を兼ねた広報誌を作成し、周知を図った。
	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	既存駐輪場を活用したシェアサイクル設置を継続実施、定期的な移動交番の開設等、利用者の利便性向上に努めている。
	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	再委託契約等における市内業者の優先利用、市内雇用への配慮、障害者雇用の確保、雇用の安定化について、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
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。	令和元年度	蘇我コミュニティセンターハーモニープラザ分館を含めた各団体との連携を今後さらに緊密なものにしていく。 また、合併による両組織の強みを活かし、今後もより良い市民サービスの提供を行うよう努める。

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 ※R2サマーフェスティバル、ハーモニープラザフェスタはともに中止となったため、通常アンケートの結果のみ （「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	617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」							

(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	364	60.9%	171	28.0%	385	63.8%	920	50.8%	} 計 92.7%
良い	174	29.1%	402	65.9%	182	30.2%	758	41.9%	
普通	54	9.0%	34	5.6%	36	6.0%	124	6.8%	
悪い	6	1.0%	3	0.5%	0	0.0%	9	0.5%	
未回答	19	-	7	-	14	-	40	-	
小計	617	100%	617	100%	617	100%	1,851	100.0%	

結果

<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	3	0.6%
20代	6	1.3%
30代	12	2.6%
40代	30	6.5%
50代	72	15.6%
60代	90	19.5%
70代	185	40.0%
80代以上	64	13.9%
未回答	155	-
計	617	100%

(住所別割合)

住所	人数	割合
中央区	185	40.4%
花見川区	49	10.7%
稲毛区	69	15.1%
若葉区	57	12.4%
緑区	38	8.3%
美浜区	40	8.7%
千葉市外	20	4.4%
未回答	159	-
計	617	100%

(男女割合)

性別	人数	割合
男性	122	27.0%
女性	330	73.0%
未回答	165	-
計	617	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
ハーモニープラザ2階屋上庭園の雑草が伸びている。	草刈作業を委託している福祉作業所職員の体調や雨天順延により作業工程に遅延があったが、体調・天候に配慮しつつ、ご意見をいただいた翌週に作業を完了した。
身障者トイレの便座に体重をかけられる背もたれを設置してほしい。	館内5か所の身障者トイレに使用時に体勢を崩さないための腰当てを設置した。
屋外スポーツ広場への駐車場側通路付近に段差ができてしまい、車いすでの通行・荷物運搬時に妨げとなっている。	(原因) 駐車場地下砂の流失に伴う沈下。 段差部分をアスファルト補修し、なだらかなスロープ状に舗装する修繕を実施した。

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 新型コロナウイルス感染拡大防止及び外出自粛要請等に応える観点から、千葉市所管課と協議の上、「サマーフェスティバル」及び「ハーモニープラザフェスタ」実施を見送り、蘇我コミュニティセンターハーモニープラザ分館の管理施設の紹介も兼ねて、ハーモニープラザニュースを作成し、館内受付及び近隣施設に配架し、情報提供を行いました。 ③委員会活動 【地域交流委員会】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、例年のような積極的な交流を図ることはできなかったが、災害時対応等を想定した「災害ボランティアセンター運営講座」を受講し、緊急対応の備えを行いました。 【研修委員会】 様々な方が利用される施設の特性に鑑み、「AED心肺蘇生法研修」、「レジリエンス研修」、「アンガーマネジメント研修」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】 令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のための休館、利用制限及び実施行事・講座の中止があり、アンケートの実施自体が非常に困難でした。 今後の課題として、「接触型調査」主体の会場調査から、WEBアンケートによる「非接触型調査」への移行を検討していきます。 【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（屋外スポーツ広場への通路に生じた段差）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。 ④千葉市施策等への協力 (ア)「千葉市シェアサイクル実証実験」への取組み推進のため、今年度も引き続き、シェアサイクルステーションの継続活用を行いました。 (イ) 新型コロナウイルス感染拡大により全国的に献血協力者が減少したことから、日本赤十字社千葉県赤十字血液センターが運行する献血バスの運行先として協力し、ご利用者・職員の一部が献血を行いました。 (ウ) 千葉中央警察署に巡回カードを提出し、適時警察官による巡回を依頼しています。また、千葉中央警察署協力のもと、「移動交番」を定期的に開設しました。
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	・管理運営の基準等に基づき、概ね適正な管理運営を実施している。 ・施設入口への手指消毒用アルコールの設置や館内清掃時の消毒等、新型コロナウイルス感染症対策を適切に行った。 ・新型コロナウイルス感染症の影響によりイベントの開催は中止となったが、令和2年4月より新しく開館した蘇我コミュニティセンターハーモニープラザ分館の紹介を兼ねた広報誌を作成し、施設の周知に努めた。 ・利用者アンケートでは、新型コロナウイルス感染症の影響により大幅に回答数が減少したものの、継続して高評価を受けている。ただし、アンケートの回収方法について、ウィズコロナを踏まえた改善案を検討する必要がある。 ・指定管理者だけでなく、蘇我コミュニティセンターハーモニープラザ分館等、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（地域交流員会・研修委員会・モニタリング委員会・リスクマネジメント委員会）」を組織・開催し、情報共有に努めている。 ・シェアサイクルステーションの継続活用や、移動交番の定期的な開設等により、利用者支援・利便性向上に努めている。
----------	---	----	--

【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、今実施を検討しているWebアンケートの取組については評価できるため、Webアンケートの導入に向けて検討を進めていただきたい。