

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熟知し、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3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	90.9% ※ハーモニープラザアンケート(Q1～3)から算出	113.6%
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）	R3年度 62人 ※代替イベント「千葉市ハーモニープラザコンサート」参加者 (R2年度 中止) (R1年度：19,876人)	—

(2) その他利用状況を示す指標

指 標	令和3年度実績
施設利用者数	20,899

※「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3年度	【参考】 令和2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	197,123	199,122	実績－計画	0
	計画	197,123	199,122	計画－提案	△ 2,968 執行精査による査定減
	提案	200,091	202,973		
合計	実績	197,123	199,122	実績－計画	0
	計画	197,123	199,122	計画－提案	△ 2,968
	提案	200,091	202,973		

イ 支出

(単位：千円)

費 目		令和3年度	【参考】 令和2年度	計画実績差異・要因分析	
				差異	主な要因
人件費 ※	実績	16,071	16,285	実績－計画	△ 222 職員賞与等の減
	計画	16,293	16,799	計画－提案	2,708 給与体系の変更等
	提案	13,585	16,660		
事務費 ※	実績	11,215	14,947	実績－計画	△ 295 水道光熱費捻出のため、修繕費の執行調整による減
	計画	11,510	10,521	計画－提案	△ 1,668 執行精査による査定減
	提案	13,178	12,329		
委託費 ※	実績	122,393	122,382	実績－計画	435 委託業務の労務費の増
	計画	121,958	120,567	計画－提案	942 委託業務の労務費の増
	提案	121,016	121,017		
事業費 ※	実績	46,749	40,884	実績－計画	△ 613 消耗器具備品費の減
	計画	47,362	50,580	計画－提案	△ 4,950 執行精査による査定減
	提案	52,312	52,312		
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	0	71	実績－計画	0
	計画	0	655	計画－提案	0
	提案	0	655		
合計	実績	196,428	194,569	実績－計画	△ 695
	計画	197,123	199,122	計画－提案	△ 2,968
	提案	200,091	202,973		

※「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3年度	【参考】令和2年度
必須業務	収入合計	197,123	199,122
	支出合計	196,428	194,569
	収 支	695	4,553
総収入		197,123	199,122
総支出		196,428	194,569
収 支		695	4,553
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：90.9% ※目標達成率113.6%
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	※新型コロナウイルス感染症予防対策を実施した上で代替イベント「千葉市ハーモニアザコンサート」を実施した。 令和2年度：中止（令和元年度：19,876人）

【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3年度) 提案額：200,091千円 指定管理料：197,123千円 ※削減率1.5%（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)

－：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、計画どおりに実施している。
	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ほか、計画的な保守、補修、修繕管理に努めている。
	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、新型コロナウイルスの感染対策を行いつつ、ハーモニープラザフェスタの代替イベントを開催した。
	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	Webアンケートの実施や常設のアンケートボックスの設置など、施設利用者の意見収集の増加に努めている。また、苦情受付担当者を配置するなど、管理運営の改善に取り組んでいる。
	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
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、導入に向けて検討を進めていただきたい。	令和2年度	令和3年11月からWebアンケートを実施し、より幅広く利用者から意見を募ることができるようにしている。QRコードを読み取るだけで、アンケートに回答できるようにしている。

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 ②千葉市ハーモニープラザコンサート開催時 ③Webアンケート （「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	1,053件（内訳：①1,013件 ②16件 ③24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」									

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	546	55.1%	589	56.3%	647	61.6%	1,782	57.7%	} 計 90.9%
	良い	312	31.5%	372	35.5%	342	32.5%	1,026	33.2%	
	普通	118	11.9%	78	7.4%	54	5.1%	250	8.1%	
	悪い	15	1.5%	8	0.8%	8	0.8%	31	1.0%	
	未回答	38	－	6	－	2	－	46	－	
	小計	1,029	100%	1,053	100%	1,053	100%	3,135	100.0%	

<アンケート回答者の属性>								
（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	6	0.7%	中央区	361	46.0%	男性	291	37.0%
20代	29	3.6%	花見川区	86	11.0%	女性	495	63.0%
30代	34	4.2%	稲毛区	79	10.1%	未回答	267	－
40代	66	8.2%	若葉区	74	9.4%	計	1,053	100%
50代	63	7.8%	緑区	79	10.1%			
60代	129	16.0%	美浜区	67	8.5%			
70代	359	44.5%	千葉市外	38	4.8%			
80代以上	120	14.9%	未回答	269	－			
未回答	247	－	計	1,053	100%			
計	1,053	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
研修等の休憩時間に喫煙できるスペースを確保してほしい。	市施設の敷地内全面禁煙等の千葉市の受動喫煙対策及びハーモニープラザの幅広い利用者層(要配慮者)をご説明の上、敷地内禁煙についてご理解いただいた。

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症緊急事態宣言等が発出されたことから、不特定多数の方が集まる「サマーフェスティバル」及び「ハーモニープラザフェスタ」は中止しました。代替イベントとして、事前予約制による「千葉市ハーモニープラザコンサート」を開催しました。 また、昨年度に引き続き、ハーモニープラザ内の各施設の紹介のため、ハーモニープラザニュースを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、積極的な交流を図ることはできませんでしたが、代替イベントの開催を行いました。 【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」、「社会人としての基礎研修」、「災害ボランティアセンター運営講座」、「ハーモニープラザ事業理解」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3年度も、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、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。 しかし、課題としていた、WEBアンケートによる「非接触型調査」を開始することができました。 【リスクマネジメント委員会】 判明した危険箇所（中庭ピロティ庇ガラス）の緊急補修工事についての情報共有や改善報告、B棟エレベータの故障の情報共有や改善報告、他、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、感染対策を実施した上で代替イベントを開催するなど、利用促進に努めた。また、昨年度に引き続き広報誌を作成し、施設の周知に努めた。 ・利用者アンケートでは、全体として継続して高評価を受けている。また、令和3年11月からWebアンケートを実施し、まだ回答数は少ないものの、より幅広く利用者から意見を募ることができるよう努めている。 ・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（管理運営会議・地域交流委員会・リスクマネジメント委員会・モニタリング委員会・研修委員会）」を組織・開催し、有機的連携を図っている。 ・シェアサイクルステーションの継続活用、献血バスの運行協力、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。
 - ・コロナ禍の状況の中で、感染症防止対策については、敬意を表したい。
 - ・管理運営については、概ね適切な管理が行われていると認められる。また、QRコード等を利用したWebアンケートの実施については評価するが、次の事項に留意されたい。
- ① アンケートの収集数について目標値を設定し、Webアンケートを継続・改善しながら利用者の意見を集約できるよう検討いただきたい