

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	千葉県ハーモニープラザ（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）	<ul style="list-style-type: none"> ・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※	<ul style="list-style-type: none"> 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※	<ul style="list-style-type: none"> 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	千葉県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）	<p>【代表団体】社会福祉法人千葉県社会福祉協議会</p> <p>【構成団体】公益財団法人千葉県文化振興財団</p>
主たる事業所の所在地 （代表団体）	千葉県中央区千葉寺町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	<p>①千葉県ハーモニープラザの設置目的の実現のためには、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</p> <p>②千葉県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</p> <p>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・団体等は千葉県ハーモニープラザ管理運営共同事業体のみであること</p> <p>以上の理由から、「千葉県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。</p>
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5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	92.0% ※ハーモニープラザアンケート(Q1～3) から算出	115.0%
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)	R5年度 7,964人 (サマーフェスティバル 3,301人、 ハーモニープラザフェスタ 4,663人) R4年度 1,647人 (サマーフェスティバル 295人、 ハーモニープラザフェスタ 1,352人)	483.5%

(2) その他利用状況を示す指標

指 標	令和5年度実績
施設利用者数	53,350

※「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及びボランティアセンターの利用者並びに視察者の合計

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5年度	【参考】 令和4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	214,089	191,547	実績－計画	0
	計画	214,089	191,881	計画－提案	13,689
	提案	200,400	200,329		
合計	実績	214,089	191,547	実績－計画	0
	計画	214,089	191,881	計画－提案	13,689
	提案	200,400	200,329		

イ 支出

(単位：千円)

費目		令和5年度	【参考】 令和4年度	計画実績差異・要因分析	
				差異	主な要因
人件費 ※	実績	13,980	13,743	実績－計画	661
	計画	13,319	14,183	計画－提案	△ 775
	提案	14,094	13,918		
事務費 ※	実績	12,470	10,017	実績－計画	2,775
	計画	9,695	10,593	計画－提案	△ 3,283
	提案	12,978	13,083		
委託費 ※	実績	122,999	122,031	実績－計画	△ 585
	計画	123,584	123,603	計画－提案	2,568
	提案	121,016	121,016		
事業費 ※	実績	53,351	67,100	実績－計画	△ 14,045
	計画	67,396	43,502	計画－提案	15,084
	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	38	0	実績－計画	△ 57
	計画	95	0	計画－提案	95
	提案	0	0		
合計	実績	202,838	212,891	実績－計画	△ 11,251
	計画	214,089	191,881	計画－提案	13,689
	提案	200,400	200,329		

※「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（総務企画課施設経営班）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（総務企画課施設経営班）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（総務企画課施設経営班）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5年度	【参考】令和4年度
必須業務	収入合計	214,089	191,547
	支出合計	202,838	212,891
	収支	11,251	△ 21,344
総収入		214,089	191,547
総支出		202,838	212,891
収支		11,251	△ 21,344
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 (57.8%)」、「良い (34.2%)」と答えた割合：92.0% ※目標達成率115.0%
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)	A	R5年度 7,964人 (サマーフェスティバル 3,301人、ハーモニープラザフェスタ 4,663人) R4年度 1,647人 (サマーフェスティバル 295人、ハーモニープラザフェスタ 1,352人) 増加の要因は新型コロナウイルス感染症の収束が主な理由であると推測されるため、総括評価には含めない。

【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5年度) 提案額：200,400千円 指定管理料：214,089千円 ※削減率-6.8% (削減額/提案額) 令和4年度の電気・ガスの価格高騰を踏まえて令和5年度予算要望をしたため、提案額を超過した指定管理料となったものである。 ※指定管理料のうち電気・ガスの価格高騰見込みによる増額分：15,728千円 (A) (指定管理料)-(A)=198,361千円<(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	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。
	管理運営の執行体制			
	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	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。
	施設の保守管理 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	C	C	開館日時、休館日を遵守している。また、感染症対策を行いつつ、ハーモニープラザフェスタ等のイベントを実施した。
	開館時間・休館日 利用促進の方策			
	(2) 利用者サービスの充実	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。
	利用者への支援 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 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	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。

【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
Webアンケートの回収率について、根拠のある目標値の設定をご検討いただきたい。	令和5年度	ハーモニープラザフェスタ等のイベント開催時のアンケートにおけるWeb回答比率は30%を超えており、徐々にWebアンケートは定着しているものと認識している。Webアンケートを含め、利用者の利便性向上のため、引き続きアンケート回収率の向上を目指したい。

6 利用者ニーズ・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アンケート ③ハーモニープラザフェスタ開催時アンケート（「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	※（ ）内はWeb回答 2,297件（223件）（内訳：①1,827件（28件） ②199件（73件） ③271件（122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	（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	1,213	54.0%	1,312	58.2%	1,367	61.2%	3,892	57.8%																																																																														
	良い	791	35.2%	784	34.8%	729	32.6%	2,304	34.2%																																																																														
	普通	203	9.0%	136	6.0%	118	5.3%	457	6.8%																																																																														
	悪い	40	1.8%	21	1.0%	21	0.9%	82	1.2%																																																																														
	無回答・その他	50	-	44	-	62	-	156	-																																																																														
	小計	2,297	100%	2,297	100%	2,297	100%	6,891	100%																																																																														
	} 計 92.0%																																																																																						
	<p>＜アンケート回答者の属性＞</p> <table border="1" style="display: inline-table; margin-right: 20px;"> <caption>（年代別割合）</caption> <thead> <tr><th>年代</th><th>人数</th><th>割合</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>10代以下</td><td>73</td><td>4.4%</td></tr> <tr><td>20代</td><td>56</td><td>3.4%</td></tr> <tr><td>30代</td><td>159</td><td>9.7%</td></tr> <tr><td>40代</td><td>203</td><td>12.4%</td></tr> <tr><td>50代</td><td>190</td><td>11.6%</td></tr> <tr><td>60代</td><td>188</td><td>11.5%</td></tr> <tr><td>70代</td><td>521</td><td>31.7%</td></tr> <tr><td>80代以上</td><td>251</td><td>15.3%</td></tr> <tr><td>未回答</td><td>656</td><td>-</td></tr> <tr><td>計</td><td>2,297</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1" style="display: inline-table; margin-right: 20px;"> <caption>（住所別割合）</caption> <thead> <tr><th>住所</th><th>人数</th><th>割合</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>中央区</td><td>911</td><td>55.7%</td></tr> <tr><td>花見川区</td><td>125</td><td>7.7%</td></tr> <tr><td>稲毛区</td><td>82</td><td>5.0%</td></tr> <tr><td>若葉区</td><td>169</td><td>10.3%</td></tr> <tr><td>緑区</td><td>112</td><td>6.8%</td></tr> <tr><td>美浜区</td><td>135</td><td>8.2%</td></tr> <tr><td>千葉市外</td><td>103</td><td>6.3%</td></tr> <tr><td>未回答</td><td>660</td><td>-</td></tr> <tr><td>計</td><td>2,297</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1" style="display: inline-table;"> <caption>（男女割合）</caption> <thead> <tr><th>性別</th><th>人数</th><th>割合</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>男性</td><td>509</td><td>36.0%</td></tr> <tr><td>女性</td><td>903</td><td>64.0%</td></tr> <tr><td>未回答</td><td>885</td><td>-</td></tr> <tr><td>計</td><td>2,297</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table>										年代	人数	割合	10代以下	73	4.4%	20代	56	3.4%	30代	159	9.7%	40代	203	12.4%	50代	190	11.6%	60代	188	11.5%	70代	521	31.7%	80代以上	251	15.3%	未回答	656	-	計	2,297	100%	住所	人数	割合	中央区	911	55.7%	花見川区	125	7.7%	稲毛区	82	5.0%	若葉区	169	10.3%	緑区	112	6.8%	美浜区	135	8.2%	千葉市外	103	6.3%	未回答	660	-	計	2,297	100%	性別	人数	割合	男性	509	36.0%	女性	903	64.0%	未回答	885	-	計	2,297
年代	人数	割合																																																																																					
10代以下	73	4.4%																																																																																					
20代	56	3.4%																																																																																					
30代	159	9.7%																																																																																					
40代	203	12.4%																																																																																					
50代	190	11.6%																																																																																					
60代	188	11.5%																																																																																					
70代	521	31.7%																																																																																					
80代以上	251	15.3%																																																																																					
未回答	656	-																																																																																					
計	2,297	100%																																																																																					
住所	人数	割合																																																																																					
中央区	911	55.7%																																																																																					
花見川区	125	7.7%																																																																																					
稲毛区	82	5.0%																																																																																					
若葉区	169	10.3%																																																																																					
緑区	112	6.8%																																																																																					
美浜区	135	8.2%																																																																																					
千葉市外	103	6.3%																																																																																					
未回答	660	-																																																																																					
計	2,297	100%																																																																																					
性別	人数	割合																																																																																					
男性	509	36.0%																																																																																					
女性	903	64.0%																																																																																					
未回答	885	-																																																																																					
計	2,297	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
旧食堂スペースに設置されていたコピー機がなくなり不便である。	蘇我コミュニティセンターハーモニープラザ分館に設置のコピー機を利用することをご理解いただいた。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

<p>総括 評価</p>	<p>C</p>	<p>所見</p>
------------------	----------	-----------

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
感染症の感染拡大防止に努めながら、「サマーフェスティバル」及び「ハーモニープラザフェスタ」を開催しました。どちらのイベントにおいても、ハーモニープラザについて地域の方に広く知っていただき、利用促進につなげられるよう企画をし、事業紹介と情報発信を行いました。

③委員会活動
【地域交流委員会】
 感染症の感染拡大防止に努めながら、以前のような積極的な交流を図るべく、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の小学校・自治会等への周知を行うなど、頻繁に委員会を開催しました。
【研修委員会】
 様々な方が利用される施設の特性に鑑み、「社会人としての基礎知識等」、「普通救命講習」、「はじめてのリーダーシップ入門講座」、「事業内容相互理解の勉強会」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】
 感染症の感染拡大防止のための利用制限及び実施行事・講座等の縮小がなくなり、アンケートの収集数も以前のように戻ってきました。今後は、イベント時だけでなく、一般利用者向けのWebアンケートの収集数をいかに増やすかが課題となっております。
【リスクマネジメント委員会】
 判明した危険箇所（自動ドア、トイレの不具合など）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事業」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) 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	<ul style="list-style-type: none">・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、感染症対策を適切に行った。・広報紙を作成し、施設の周知を行うとともに、利用促進に努めている。・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、イベントの参加者数はコロナ禍以前ほどではないものの回復傾向にある。・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（管理運営会議・地域交流員会・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分析シート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、次の事項に留意されたい。
 - ①アンケートの回収数について適切な目標値の設定をご検討いただきたい。