

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）	<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）	<p>【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</p> <p>【構成団体】社会福祉法人千葉市社会福祉協議会</p> <p>【構成団体】公益財団法人千葉市文化振興財団</p>
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	<p>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ことに決定した。</p> <p>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。</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※	平成30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	89.6% ※「ハーモニープラザ」アンケート(Q1～3)から算出	112.0%
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）	H30年度：18,709人 (H29年度：17,533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	106.7%

※ 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	平成30年度実績
施設利用者数	159,731

※「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		平成30年度	【参考】 平成29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	196,043	195,748	実績－計画	0
	計画	196,043	195,748	計画－提案	△ 884
	提案	196,927	204,448		修繕費の減
合計	実績	196,043	195,748	実績－計画	0
	計画	196,043	195,748	計画－提案	△ 884
	提案	196,927	204,448		

イ 支出

(単位：千円)

費目		平成30年度	【参考】 平成29年度	計画実績差異・要因分析	
				差異	主な要因
人件費 ※	実績	12,794	13,116	実績－計画	△ 1,507
	計画	14,301	13,824	計画－提案	△ 267
	提案	14,568	18,358		人事異動による事務局経費按分額変更 諸手当の削減
事務費 ※	実績	11,405	10,424	実績－計画	△ 2,328
	計画	13,733	8,601	計画－提案	△ 607
	提案	14,340	8,135		事務局事務費（消費税）の減 修繕費の減
委託費 ※	実績	117,211	116,419	実績－計画	△ 1,737
	計画	118,948	118,937	計画－提案	0
	提案	118,948	116,268		入札に係る差益
事業費 ※	実績	49,640	48,485	実績－計画	1,320
	計画	48,320	53,601	計画－提案	0
	提案	48,320	59,857		酷暑による水道光熱費の増
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	2,162	1,556	実績－計画	1,421
	計画	741	785	計画－提案	△ 10
	提案	751	1,830		人事異動による事務局経費按分額変更
合計	実績	193,212	190,000	実績－計画	△ 2,831
	計画	196,043	195,748	計画－提案	△ 884
	提案	196,927	204,448		

※「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)

		平成30年度	【参考】平成29年度
必須業務	収入合計	196,043	195,748
	支出合計	193,212	190,000
	収 支	2,831	5,748
総収入		196,043	195,748
総支出		193,212	190,000
収 支		2,831	5,748
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（43.8%）」、「良い（45.8%）」と答えた割合：89.6% ※目標達成率112.0%
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）	B	平成30年度：18,709人（平成29年度：17,533人） ※目標達成率106.7%

【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30年度) 提案額：196,927千円 指定管理料：196,043千円 ※削減率4.5%

【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				各施設の職員から構成される「リスクマネジメント委員会」の定期開催や、近隣の町内自治会と組織している「避難所運営委員会」において、防災訓練や日常のリスク管理、緊急時の体制づくりに継続して努めている。
	市民の平等利用の確保	C	C	
	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	
	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	
	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	各施設等が協力し実施する大規模なイベントを年2回開催し、施設の周知に努めている。
	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	既存駐輪場を活用し、新たにシェアサイクルステーション（千葉市総合政策局の実証実験）を設置した。
	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	

【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、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。	平成30年度	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ことに決定した。これにより、貸室等をより安価で市民に提供することが可能となった。

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 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	3,157件 (内訳：①2,732件 ②281件 ③144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)																																																																																					
		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	943	30.4%	1,437	47.2%	1,651	54.1%	4,031	43.8%																																																																													
	良い	1,692	54.5%	1,316	43.2%	1,205	39.5%	4,213	45.8%																																																																													
	普通	437	14.1%	279	9.2%	190	6.2%	906	9.8%																																																																													
	悪い	31	1.0%	14	0.5%	7	0.2%	52	0.6%																																																																													
	未回答	54	-	111	-	104	-	269	-																																																																													
	小計	3,157	100%	3,157	100%	3,157	100%	9,471	100.0%																																																																													
	} 計 89.6%																																																																																					
	<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>189</td><td>6.1%</td></tr> <tr><td>20代</td><td>53</td><td>1.7%</td></tr> <tr><td>30代</td><td>301</td><td>9.7%</td></tr> <tr><td>40代</td><td>301</td><td>9.7%</td></tr> <tr><td>50代</td><td>280</td><td>9.0%</td></tr> <tr><td>60代</td><td>957</td><td>30.8%</td></tr> <tr><td>70代</td><td>876</td><td>28.2%</td></tr> <tr><td>80代以上</td><td>148</td><td>4.8%</td></tr> <tr><td>未回答</td><td>52</td><td>-</td></tr> <tr><td>計</td><td>3,157</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>1,229</td><td>40.6%</td></tr> <tr><td>花見川区</td><td>251</td><td>8.3%</td></tr> <tr><td>稲毛区</td><td>356</td><td>11.8%</td></tr> <tr><td>若葉区</td><td>400</td><td>13.2%</td></tr> <tr><td>緑区</td><td>309</td><td>10.2%</td></tr> <tr><td>美浜区</td><td>314</td><td>10.4%</td></tr> <tr><td>千葉市外</td><td>165</td><td>5.5%</td></tr> <tr><td>未回答</td><td>133</td><td>-</td></tr> <tr><td>計</td><td>3,157</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>1,265</td><td>41.5%</td></tr> <tr><td>女性</td><td>1,786</td><td>58.5%</td></tr> <tr><td>未回答</td><td>106</td><td>-</td></tr> <tr><td>計</td><td>3,157</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table>									年代	人数	割合	10代以下	189	6.1%	20代	53	1.7%	30代	301	9.7%	40代	301	9.7%	50代	280	9.0%	60代	957	30.8%	70代	876	28.2%	80代以上	148	4.8%	未回答	52	-	計	3,157	100%	住所	人数	割合	中央区	1,229	40.6%	花見川区	251	8.3%	稲毛区	356	11.8%	若葉区	400	13.2%	緑区	309	10.2%	美浜区	314	10.4%	千葉市外	165	5.5%	未回答	133	-	計	3,157	100%	性別	人数	割合	男性	1,265	41.5%	女性	1,786	58.5%	未回答	106	-	計	3,157
年代	人数	割合																																																																																				
10代以下	189	6.1%																																																																																				
20代	53	1.7%																																																																																				
30代	301	9.7%																																																																																				
40代	301	9.7%																																																																																				
50代	280	9.0%																																																																																				
60代	957	30.8%																																																																																				
70代	876	28.2%																																																																																				
80代以上	148	4.8%																																																																																				
未回答	52	-																																																																																				
計	3,157	100%																																																																																				
住所	人数	割合																																																																																				
中央区	1,229	40.6%																																																																																				
花見川区	251	8.3%																																																																																				
稲毛区	356	11.8%																																																																																				
若葉区	400	13.2%																																																																																				
緑区	309	10.2%																																																																																				
美浜区	314	10.4%																																																																																				
千葉市外	165	5.5%																																																																																				
未回答	133	-																																																																																				
計	3,157	100%																																																																																				
性別	人数	割合																																																																																				
男性	1,265	41.5%																																																																																				
女性	1,786	58.5%																																																																																				
未回答	106	-																																																																																				
計	3,157	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】 駐車場側エントランス部の敷石（老朽化による欠損や溝が深くなった部位）に杖や車いすがひっかかることがある。対策をお願いしたい。	欠損部を撤去し、凹凸のない緩やかなスロープ形式のアスファルト舗装を敷設することで、車いすご利用者の通行時の安全対策を実施した。
【指定管理者】 雨天時に中庭の屋外通路に滑りやすいところがあるので、対応してほしい。	現地確認をしたところ、該当箇所に小さな傾斜があったことがわかった。杖等の歩行補助具を利用している場合、小さな傾斜でも転倒の恐れがあることから、該当箇所に滑り止めテープを貼付した。
【市】 エントランスロビーの受付で目的の施設の場所を口頭で教えてもらったが、口頭だけだと覚えられない。高齢者にもわかりやすい案内をしてほしい。	指定管理者と協議し、口頭だけでなく、目で見てわかる案内ができるよう、各施設ごとに矢印でいける案内マップを作成し、受付に設置した。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

<p style="text-align: center;">総括 評価</p>	<p style="text-align: center;">C</p>	<p style="text-align: center;">所見</p> <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。</p> <p>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「第13回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った。</p> <p>③コスト削減 近年の猛暑により水道光熱費の上昇が避けられないため、電気需給契約期間満了時（平成31年3月）に、より経費削減が見込まれる小売電気事業者との電気需給契約を締結した。</p> <p>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・保育園に配布した。 【研修委員会】 様々な方が利用される施設の特性に鑑み、「ホスピタリティマインド向上研修」、「クレーム対応研修」、「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った。 【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（雨天時に滑りやすい屋外通路等）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った。</p> <p>⑤千葉県施策への協力 ・「千葉県シェアサイクル実証実験」への取組み推進のため、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た。 ・「千葉県ベンチ設置計画」の社会実験協力のため、ハーモニープラザ交差点付近の敷地内に障害者等の利用を想定したベンチを設置した。</p>
--	--------------------------------------	---

(2) 市による評価

<p style="text-align: center;">総括 評価</p>	<p style="text-align: center;">C</p>	<p style="text-align: center;">所見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理運営の基準や事業計画等に基づき、適正に管理運営している。 ・市及び指定管理者に寄せられた意見や苦情等に対しても、すみやかに市に連絡し、対策を検討、実施するなど、施設の雰囲気作りや環境整備に努めている。 ・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」）を受けている。 ・指定管理者だけでなく、ハーモニープラザ内の関係団体職員も参加する「千葉県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（地域交流委員会・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、連携・協力体制の構築に努めている。 ・「シェアサイクル実証実験」や「ベンチ設置計画の社会実験」など、千葉県施策に積極的に協力し、利用者のサービスの充実を図った。
--	--------------------------------------	--

【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、機能の見直しを行うことは評価できるが、見直しに伴う今後の運営については、市民サービスに支障が出ないように関係機関の連携を密にする等、円滑な運営に努めていただきたい。