

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	千葉市社会福祉研修センター
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)	- 福祉に携わる行政職員の資質向上を図ること。 - 多様化、高度化する福祉ニーズに対し、質・量ともに充実したサービスを提供するため、福祉を担う人材の養成と資質の向上を図ること。
ミッション (施設の社会的使命や役割)	- 福祉に携わる行政職員及び社会福祉事業の従事者を対象に、制度改正、求められる知識、技能、参加者のニーズを踏まえた幅広い研修を実施すること。 - 一般市民を対象に、福祉に関する幅広い知識に触れる研修を実施すること。
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効率的に福祉を担う人材の養成と資質向上を図ること。
成果指標※	① 研修の受講率 ② アンケート総合評価（5点満点）の平均点
数値目標※	① ・実技を伴わない研修：平均受講率85%以上 ・実技を伴う研修：平均受講率75%以上 ② 全研修を通して4点以上
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 【構成団体】社会福祉法人千葉市社会福祉協議会 ※社会福祉研修センター担当 【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※
研修の受講率	・実技を伴わない研修： 平均受講率85%以上	83.5%	98.2%
	・実技を伴う研修： 平均受講率75%以上	67.6%	90.1%
アンケート総合評価（5点満点） の平均点	全研修を通して4点以上	4.60	115.0%

※ 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
研修室利用率	83.0%

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		R1年度	【参考】 H30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	49,572	52,819	実績－計画	△ 912	新型コロナウイルスによる一部研修の中止
	計画	50,484	52,819	計画－提案	△ 4,166	職員手当・支払報償費の減
	提案	54,650	53,414			
その他収入	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	49,572	52,819	実績－計画	△ 912	
	計画	50,484	52,819	計画－提案	△ 4,166	
	提案	54,650	53,414			

イ 支出

(単位：千円)

費 目		R1年度	【参考】 H30年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費	実績	37,461	36,637	実績－計画	1,635	職員手当の増
	計画	35,826	36,846	計画－提案	△ 2,079	職員異動による減
	提案	37,905	37,194			
事務費	実績	3,803	4,688	実績－計画	△ 1,085	印刷製本費、賃借料の縮減
	計画	4,888	5,257	計画－提案	△ 740	研修研究費、賃借料の縮減
	提案	5,628	4,570			
委託費	実績	40	85	実績－計画	△ 17	端数処理による縮減
	計画	57	103	計画－提案	△ 48	諸委託費の縮減
	提案	105	104			
事業費	実績	6,503	7,619	実績－計画	△ 1,108	支払報償費、手数料等の縮減
	計画	7,611	8,490	計画－提案	△ 1,008	支払報償費の減
	提案	8,619	9,205			
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	2,102	2,123	実績－計画	0	
	計画	2,102	2,123	計画－提案	△ 291	事務局経費按分額変更
	提案	2,393	2,341			
合計	実績	49,909	51,152	実績－計画	△ 575	
	計画	50,484	52,819	計画－提案	△ 4,166	
	提案	54,650	53,414			

※「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、退職手当積立資産支出を含む。

※「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の各事業（指定管理、業務委託等）の予算額に応じて按分している。

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		R1年度	【参考】 H30年度
自主事業収入	実績	63	63
その他収入	実績	0	0
合計	実績	63	63

イ 支出

(単位：千円)

費 目		R1年度	【参考】 H30年度
人件費	実績	0	0
事務費	実績	1	23
委託費	実績	0	0
使用料	実績	0	0
事業費	実績	480	462
利用料金	実績	0	0
本社費・共通費	実績	0	0
合計	実績	481	485

※自主財源による補填：

(R1年度) 418千円 (内340千円は県補助)

(H30年度) 422千円 (内278千円は県補助)

(3) 収支状況

(単位：千円)

		R1年度	【参考】 H30年度
必須業務	収入合計	49,572	52,819
	支出合計	49,909	51,152
	収 支	△ 337	1,667
自主事業	収入合計	63	63
	支出合計	481	485
	収 支	△ 418	△ 422
総収入		49,635	52,882
総支出		50,390	51,637
収 支		△ 755	1,245
利益の還元額		0	0
利益還元の内容			

※自主財源による補填：(R1年度) 337千円

※自主財源による補填：(R1年度) 418千円 (内340千円は県補助)

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
①研修の受講率 実技を伴わない研修	C	数値目標：平均受講率85%以上 実績数値：平均受講率83.5% 目標達成率：98.2%
実技を伴う研修	C	数値目標：平均受講率75%以上 実績数値：平均受講率67.6% 目標達成率：90.1%
②アンケート総合評価（5点満点）の平均点	B	数値目標：平均 4.0点以上 実績数値：平均 4.6点 目標達成率：115.0%

【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	B	（令和元年度）提案額：54,650千円、指定管理料：49,572千円 ※削減率9.3%（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	・研修の申込基準を明確に定め、担当者による差異の発生を防ぐなど、平等利用の確保が適正に行われている。
	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	・職員は、職場内研修・外部研修等に積極的に参加し、知識の習得に努めている。
	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	・法定点検や日常点検、劣化への迅速な対応等が適切に行われている。
	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	・大規模イベントを開催することで市民向け講座への新規参加者の増加を目指している。 ・日曜日や夜間に自主事業を実施する事で施設利用の促進に努めている。 ・千葉市地域ポイント制度実証実験制度を活用し、市民対象研修において千葉市地域ポイントの付与を実施した。
	利用料金設定・減免			
	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	・令和元年度については実績が無かったが、障害のある受講者がいる場合は、手話通訳者の派遣など、障害の程度に応じた適切な対応がとれる体制が整っている。
	利用者意見聴取・自己モニタリング			
	(3) 施設における事業の実施			
	施設の事業の効果的な実施	C	C	・「かいごの学校」（自主事業）を平成27年度から継続開催。毎年同時期に開催することで、社会福祉従事者からの認知度も高まっており、参加に結び付きやすくなっている。
	自主事業の効果的な実施			
4 その他				
	市内業者の育成	C	C	・専門業者でなければ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。 ・雇用への配慮、障害者雇用の確保、雇用の安定化への配慮に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
人材不足が深刻なことから、介護に係る人材を幅広く養成していくとともに、研修に出やすい体制づくりに努めていただきたい。	平成30年度	開催曜日、時間帯等について、バリエーションを増やしていく予定。「ヨルゼミ」等で夜間帯の研修の可能性を模索している。
より多くの方が研修を受講できるように、開催日時等、環境の整備に努めていただきたい。	平成30年度	集合研修に限定せず、オンライン研修の導入に向け、他市の状況も参考にしながら、検討を重ねていく。

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 調査方法：アンケート記入方式
	回答者数	イ 回答件数：1,954件
	質問項目	ウ 質問項目：各研修の一般的な質問項目を記載。（社会福祉施設職員対象研修、行政職員対象研修の専門的な質問項目は割愛） (1)館内の快適さ (2)館内の清潔さ (3)配布資料への満足度 (4)講義時間への満足度 (5)講義・解説のわかりやすさ (6)期待した知識・技術が学べたか (7)研修の総合評価 (8)研修の印象や受講したいテーマ (9)参加者の年代・性別・居住区 (10)案内表示のわかりやすさ 等
結果	◎アンケート総合評価結果 全体平均4.60点（5点満点） 【社会福祉施設職員等向け研修】 ○管理運営部門研修（回答：24件）・・・平均4.59点（2課程） ○専門職研修（回答：292件）・・・平均4.68点（8課程） ○専門課題研修（回答：356件）・・・平均4.70点（9課程） ○キャリア創生研修（回答：62件）・・・平均4.75点（3課程） 【行政職員向け研修】 ○行政職員研修（回答：192件）・・・平均4.23点（6課程） 【地域福祉従事者向け研修】 ○主任児童委員研修（回答：125件）・・・平均4.44点（1課程） 【市民向け講座】 ○社会福祉セミナー（回答891件）・・・平均点4.49（1課程）	

(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
市政だよりの情報けいじばんの教室・講座の欄が後ろの方で、つい見逃しがちになってしまう。	市政だよりの掲載位置については、紙面構成上やむをえないことから、より多くの市民の目に留まるよう、近隣のスーパー、病院、公園事務所等を訪問し、募集チラシの案内板などへの掲示を依頼しています。引き続き、様々な機会をとらえ、周知に努めます。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	・市民向けセミナーの千葉市政だよりへの掲出は継続して実施しているが、月1回発行による紙面数の増加の影響で、募集記事を読みそこなうとのご意見を伺っている。そこで、近隣のスーパー・病院・公園事務所等へ出向き募集チラシの掲示を依頼しているが、大幅な参加者増には、結び付いていないのが現状である。 ・自主事業である「かいごの学校」「ヨルゼミ」は、回を重ねるごとに、社会福祉従事者に認知されてきており、繰り返し受講する者も増加傾向にある。 ・新型コロナウイルス感染症による活動自粛を受け、令和2年2月下旬以降の研修開催を見送らざるをえなかったことから、新しい生活様式に対応するためのオンライン研修について、情報を収集し、環境整備を行っていく必要がある。
----------	---	----	---

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	・管理運営基準や事業計画等に基づき、適正な運用がなされている。 ・新型コロナウイルス感染症の影響もあり、研修の受講率は前年度比で下回る結果となった。今後、指定管理者と連携を図り、新しい生活様式を踏まえた安全・安心な研修を提供できる方策について、検討を進める必要がある。 ・アンケートの総合評価は高い水準であり、利用者のニーズに的確に対応している。 ・市民対象研修においては、アンケートによる結果をもとにニーズに即した研修を実施し、高評価を得ている。ただし、さらなる受講率の向上、有効な周知方法については今後検討していく必要がある。 ・介護・福祉人材の定着、キャリアパスを支援する事業として、「ヨルゼミ」及び「かいごの学校」（自主事業）を継続開催しており、福祉従事者からの認知度も徐々に上がってきており、評価している。
----------	---	----	--

【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が、次の事項に留意されたい。 ①オンライン研修の実施に向けて、具体的な検討を進めていただきたい。 ②オンライン研修の実施にあたっては、適切な評価方法の指標も併せて検討いただきたい。 ③コロナ禍における施設の利用制限を踏まえ、制度所管部局とも協議し、次年度以降、適切な評価方法についての検討をしていただきたい。
--