

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4.5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
研修の受講率	・実技を伴わない研修： 平均受講率85%以上	39.6%	46.6%
	・実技を伴う研修： 平均受講率75%以上	35.8%	47.7%
アンケート総合評価（5点満点）の平均点	全研修を通して4.5点以上	4.62点	102.7%

(2) その他利用状況を示す指標

指 標	令和2年度実績
研修室利用率	67.1%

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		R2年度	【参考】 R1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	52,958	49,572	実績－計画	△ 98	指定管理料追加収入（9月補正）
	計画	53,056	50,484	計画－提案	△ 1,984	一部研修中止による不用額返還
	提案	55,040	54,650			職員手当・支払報酬費の減
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	52,958	49,572	実績－計画	△ 98	
	計画	53,056	50,484	計画－提案	△ 1,984	
	提案	55,040	54,650			

イ 支出

(単位：千円)

費 目		R2年度	【参考】 R1年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費	実績	38,340	37,461	実績－計画	659	職員給料の増加
	計画	37,681	35,826	計画－提案	△ 1,172	職員異動による減
	提案	38,853	37,905			
事務費	実績	5,026	3,803	実績－計画	△ 258	賃借料等の減
	計画	5,284	4,888	計画－提案	△ 310	印刷製本費、租税公課等の見直し
	提案	5,594	5,628			
委託費	実績	111	40	実績－計画	16	
	計画	95	57	計画－提案	35	
	提案	60	105			
事業費	実績	6,883	6,503	実績－計画	△ 1,219	会議費、手数料、支払報酬費の減
	計画	8,102	7,611	計画－提案	△ 302	支払報酬費の減
	提案	8,404	8,619			
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	1,894	2,102	実績－計画	0	
	計画	1,894	2,102	計画－提案	△ 235	事務局経費按分額変更
	提案	2,129	2,393			
合計	実績	52,254	49,909	実績－計画	△ 802	
	計画	53,056	50,484	計画－提案	△ 1,984	
	提案	55,040	54,650			

※「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（地域福祉総務課）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		R2年度	【参考】 R1年度
自主事業収入	実績	20	63
その他収入	実績	0	0
合計	実績	20	63

イ 支出

(単位：千円)

費 目		R2年度	【参考】 R1年度
人件費	実績	0	0
事務費	実績	0	1
委託費	実績	0	0
使用料	実績	0	0
事業費	実績	98	480
利用料金	実績	0	0
本社費・共通費	実績	0	0
合計	実績	98	481

※自主財源による補填：

(R2年度) 78千円 (県補助実績なし)

(R1年度) 418千円 (内340千円は県補助)

(3) 収支状況

(単位：千円)

		R2年度	【参考】 R1年度
必須業務	収入合計	52,958	49,572
	支出合計	52,254	49,909
	収 支	704	△ 337
自主事業	収入合計	20	63
	支出合計	98	481
	収 支	△ 78	△ 418
総収入		52,978	49,635
総支出		52,352	50,390
収 支		626	△ 755
利益の還元額		0	0
利益還元の内容			

※自主財源による補填
(R2年度) 78千円

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	E	数値目標：平均受講率85%以上 実績数値：平均受講率39.6% 目標達成率：46.6% 【参考】 （定員削減後） 実績数値：65.2% 目標達成率：76.7%
実技を伴う研修	E	数値目標：平均受講率75%以上 実績数値：平均受講率35.8% 目標達成率：47.7% 【参考】 （定員削減後） 実績数値：66.0% 目標達成率：88.0%
②アンケート総合評価（5点満点）の平均点	C	数値目標：平均 4.5点以上 実績数値：平均 4.62点 目標達成率：102.7%

【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	（令和2年度）提案額：55,040千円 指定管理料：52,958千円 ※削減率3.78%（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	・設備・備品の日常点検、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	・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	・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。聴覚に障害のある受講者には、手話通訳者の派遣を実施した。
	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	・「ヨルゼミ」（自主事業）を平成29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
オンライン研修の導入について具体的に進めていただきたい。	令和元年度	令和2年度9月補正にて、オンライン環境整備に向けた指定管理料の予算措置を行い（PC確保、ZOOM有償ライセンス取得費用等）、一部研修にてオンライン化を実施した。

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：706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4.62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：12件）・・・平均4.62点（2課程） ○専門職研修（回答：99件）・・・平均4.65点（5課程） ○専門課題研修（回答：137件）・・・平均4.77点（8課程） ○キャリア創生研修（回答：66件）・・・平均4.65点（3課程） 【行政職員向け研修】 ○行政職員研修（回答：102件）・・・平均4.38点（5課程） 【市民向け講座】 ○社会福祉セミナー（回答：276件）・・・平均点4.65（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
コロナ禍における常時換気の観点から、窓を常に開けた状態で研修を実施するため、暗幕等を下ろすことが出来ず、プロジェクターが見づらいとのご指摘を受けた。	プロジェクターに関しては経年劣化による質の低下も見られたため、機種交換を行うことで対応を行った。
空調が「寒すぎる」とのご指摘を受けた。	研修案内において「吹き出し口近くの席となる場合に備え、一枚羽織るものをご用意ください」という文言を掲載することで、対応を行った。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	・令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、休館および一部研修の中止等の対応を実施した。一方で、切替可能な研修について、集合形式からオンライン形式へと変更することにより、感染対策を意識した運営を行った。今後の課題として、オンライン研修の質向上のための環境整備を図ると共に、職員の技術習得、新規講師獲得の情報収集等を進めていく必要がある。 ・市民セミナーに関しては、主な対象者が高齢者であるため、オンライン研修への切替は難しく、受講希望者からも対面での開催を望む声が多かった。市民の健康維持や見守りという観点からも、引き続き対面開催を主とした運営を行うと共に、受講者の要望を反映させた講座を取り入れていくこととしたい。 ・自主事業である「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。
----------	---	----	---

(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。 ・アンケートの総合評価としての満足度は高く、利用者のニーズにも適切に対応している。 ・本研修センターは福祉施設等従事者が多く利用することから、より綿密な感染症対策が求められるところ、受講者へのアルコール消毒の周知徹底、会場の消毒、常時換気を行う等、適切かつ安心安全な施設利用環境の整備に努めた。しかし同時に、受講環境の質が低下する弊害も生じたため、今後指定管理者と協議しながら改善に向けた検討を行う。 ・緊急事態宣言の発出やまん延防止等重点措置の適用に対し臨機応変な対応を心掛け、一部研修のオンライン化等を実施したことについて、評価している。今後、職員の技術向上や講師の新規獲得はもとより、受講者側がオンライン研修に参加しやすいよう、運営および周知方法に対策を講じる必要がある。
----------	---	----	--

【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、コロナ禍の状況であっても概ね良好な管理が行われていたと認められる。引き続き、アンケート等を活用し、市民の皆様の声を反映しながら運営に努めていただきたい。