

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※
研修の受講率	・実技を伴わない研修： 平均受講率85%以上	76.6%	90.1%
	・実技を伴う研修： 平均受講率75%以上	68.0%	90.7%
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	4.68	104.0%

※ 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3年度実績
研修室利用率	69.4%

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		R3年度	【参考】 R2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	54,157	52,959	実績－計画	0	
	計画	54,157	53,056	計画－提案	△ 846	給料改定による減
	提案	55,003	55,040			
その他収入	実績	155	0	実績－計画	155	研修に係るテキスト代等（受講者から徴収）
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	54,312	52,959	実績－計画	155	
	計画	54,157	53,056	計画－提案	△ 846	
	提案	55,003	55,040			

イ 支出

(単位：千円)

費 目		R3年度	【参考】 R2年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費	実績	37,693	38,340	実績－計画	△ 390	職員給料の減
	計画	38,083	39,437	計画－提案	△ 770	給料改定による減
	提案	38,853	38,853			
事務費	実績	4,944	5,026	実績－計画	△ 611	租税公課費の減
	計画	5,555	5,284	計画－提案	82	保険料の増
	提案	5,473	5,594			
委託費	実績	46	112	実績－計画	△ 15	諸委託費の減
	計画	61	95	計画－提案	1	端数処理
	提案	60	60			
事業費	実績	7,078	6,883	実績－計画	△ 1,869	支払報酬費の減
	計画	8,947	8,102	計画－提案	476	消耗器具備品費の増
	提案	8,471	8,404			
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	1,815	1,894	実績－計画	0	
	計画	1,815	138	計画－提案	△ 331	事務局経費按分額変更
	提案	2,146	2,129			
合計	実績	51,576	52,255	実績－計画	△ 2,885	
	計画	54,461	53,056	計画－提案	△ 542	
	提案	55,003	55,040			

※「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		R3年度	【参考】 R2年度
自主事業収入	実績	14	20
その他収入	実績	0	0
合計	実績	14	20

イ 支出

(単位：千円)

費 目		R3年度	【参考】 R2年度
人件費	実績	0	0
事務費	実績	0	0
委託費	実績	0	0
使用料	実績	0	0
事業費	実績	209	98
利用料金	実績	0	0
本社費・共通費	実績	0	0
合計	実績	209	98

※自主財源による補填：

(R3年度) 195千円

(R2年度) 79千円

(3) 収支状況

(単位：千円)

		R3年度	【参考】R2年度
必須業務	収入合計	54,312	52,958
	支出合計	51,576	52,254
	収 支	2,736	704
自主事業	収入合計	14	20
	支出合計	209	98
	収 支	△ 195	△ 78
総収入		54,326	52,978
総支出		51,785	52,352
収 支		2,541	626
利益の還元額		0	0
利益還元の内容			

※自主財源による補填：(R3年度) 195千円

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	C	数値目標：平均受講率85%以上 実績数値：平均受講率76.6% 目標達成率：90.1%
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68.0% 目標達成率：90.7%
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 4.68点 目標達成率：104.0%

【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	C	（令和3年度）提案額：55,003千円、指定管理料：54,157千円 ※削減率1.54%（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		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。
市民の平等利用の確保				
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	・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。
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。
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	・新型コロナウイルス感染防止のため、オンラインに切替可能な研修は切り替えて実施した。 ・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。
開館時間・休館日				
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		C	C	・聴覚に障害のある受講者には、手話通訳者の派遣するなど、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。
利用者への支援				
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		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。
施設の事業の効果的な実施				
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、一部研修をオンライン化しました。 また、令和3年度からオンライン化した研修についてもZOOMに様式を添付して受講者アンケートを実施しています。

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, 184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4.68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：30件）・・・平均4.84点（3課程） ○専門職研修（回答：146件）・・・平均4.60点（7課程） ○専門課題研修（回答：373件）・・・平均4.71点（12課程） ○キャリア創生研修（回答：91件）・・・平均4.79点（4課程） 【行政職員向け研修】 ○行政職員研修（回答：177件）・・・平均4.56点（7課程） 【地域福祉向け研修】 ○主任児童委員研修（回答：43件）・・・平均4.61点（1課程） 【企画提案型】 ○企画提案型（回答：48件）・・・平均4.78点（2課程） 【市民向け講座】 ○社会福祉セミナー（回答：276件）・・・平均4.65点（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
コロナ禍で、冬場でも窓を開けて受講するため、寒さを感じてしまう。	室内機の温度調整を図るとともに、受講者には羽織るものを用意していただき、体温調整をしていただくように対応を行った。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	・新型コロナウイルスの感染拡大を防ぐため、集合での研修だけでなく、オンラインでも行えるように運営を行った。今後の課題として、より感染対策を意識した研修を行うためにも、研修センターの環境整備を図っていく必要がある。 ・市民向けセミナーに関しては、コロナ禍の影響により、外出が自粛されている時などは、簡単に身体を動かせる運動などの開催を望む声が増えている。引き続き受講者の要望を反映させたセミナーを開催し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。 ・緊急事態宣言の発出等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。 ・今後も、職員の資質向上や講師の新規獲得に努めるほか、感染症対策と受講者のニーズを両立させた開催を工夫していく必要がある。
----------	---	----	---

【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、概ね適切な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 コロナ禍において、今後の効果的な研修の在り方や、施設の在り方について再検討いただきたい。
 - ② アンケートの中で、受講者のニーズのきめ細かな分析をご検討いただきたい。