

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5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	85.7%	100.8%
	・実技を伴う研修： 平均受講率75%以上	71.7%	95.6%
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	4.65	103.3%

※ 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5年度実績
研修室利用率	64.2%

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		R5年度	【参考】 R4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	51,667	53,396	実績－計画	0	
	計画	51,667	53,396	計画－提案	△ 4,427	給料体系の変更等による減
	提案	56,094	55,498			
その他収入	実績	227	160	実績－計画	△ 98	研修に係るテキスト代等（受講者から徴収）の減
	計画	325	325	計画－提案	325	研修に係るテキスト代等（受講者から徴収）の増
	提案	0	0			
合計	実績	51,894	53,556	実績－計画	△ 98	
	計画	51,992	53,721	計画－提案	△ 4,102	
	提案	56,094	55,498			

イ 支出

(単位：千円)

費 目		R5年度	【参考】 R4年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費	実績	34,253	32,331	実績－計画	△ 2,611	時間外手当による減
	計画	36,864	38,114	計画－提案	△ 2,771	給料体系の変更等による減
	提案	39,635	39,203			
事務費	実績	4,810	4,234	実績－計画	△ 630	租税公課費の減
	計画	5,440	5,548	計画－提案	△ 138	租税公課費の減
	提案	5,578	5,521			
委託費	実績	38	58	実績－計画	0	
	計画	38	65	計画－提案	△ 24	諸委託費の減
	提案	62	61			
事業費	実績	7,914	7,455	実績－計画	△ 2,312	支払報酬費（講師謝礼）の減
	計画	10,226	8,198	計画－提案	1,594	支払報酬費（講師謝礼）の増
	提案	8,632	8,548			
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	1,747	1,796	実績－計画	0	
	計画	1,747	1,796	計画－提案	△ 440	事務局経費の減
	提案	2,187	2,165			
合計	実績	48,762	45,874	実績－計画	△ 5,553	
	計画	54,315	53,721	計画－提案	△ 1,779	
	提案	56,094	55,498			

※「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		R5年度	【参考】 R4年度
自主事業収入	実績	67	22
その他収入	実績	0	0
合計	実績	67	22

イ 支出

(単位：千円)

費 目		R5年度	【参考】 R4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	458	399
利用料金	実績	0	0
本社費・共通費	実績	0	0
合計	実績	458	399

※自主財源による補填：
(R5年度) 391千円
(R4年度) 377千円

(3) 収支状況

(単位：千円)

		R5年度	【参考】R4年度
必須業務	収入合計	51,894	53,556
	支出合計	48,762	45,874
	収 支	3,132	7,682
自主事業	収入合計	67	22
	支出合計	458	399
	収 支	△ 391	△ 377
総収入		51,961	53,578
総支出		49,220	46,273
収 支		2,741	7,305
利益の還元額		0	0
利益還元の内容			

※自主財源による補填：
(R5年度) 391千円
(R4年度) 377千円

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85.7% 目標達成率：100.8%
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71.7% 目標達成率：95.6%
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 4.65点 目標達成率：103.3%

【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5年度) 提案額：56,094千円、指定管理料：51,667千円 ※削減率7.9%（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。 ・感染症予防のため必要な措置ではあるものの、実技を伴う研修の一部について、市に事前の変更の連絡がなかった。
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。 ・月次事業報告書は定期的に提出されている。
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	・備品台帳を作成し、所在の確認や清掃、点検等を定期的に行っている。
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	・ハーモニープラザのイベント時の市民向け講座開催や、自主事業を平日夜間に実施するなど、幅広い施設利用の確保に努めている。
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	・研修後も受講者からの相談や質問に対応し、研修内容の定着に努めている。 ・聴覚に障害のある受講者には、手話通訳者を派遣するなど、障害の程度に応じた適切な対応を取っている。
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				
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	・物品購入時に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、雇用の安定化への配慮等について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
①今後の効果的な研修の在り方や、施設の在り方について引き続きご検討いただきたい。	令和5年度	アンケートを引き続き実施し、研修に対するニーズの詳細な把握に努めていく。また、実施に当たっては、今まで同センターが蓄積したノウハウや研修講師との信頼関係などを生かした研修ができるよう努めていく。
②受講率向上を目指すとともに、研修によっては参加費の徴収についてもご検討いただきたい。	令和5年度	受講率については、新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行に伴い改善しつつあるものの、引き続き開催時期の設定等により向上に努めていく。また、受講者の負担にならない範囲での実費負担について検討していく。

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 調査方法：アンケート記入方式
	回答者数	イ 回答件数：1, 916件 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）
	質問項目	(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4.65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：40件）・・・平均4.67点（3課程） ○専門職研修（回答：96件）・・・平均4.72点（7課程） ○専門課題研修（回答：442件）・・・平均4.68点（12課程） ○キャリア創生研修（回答：128件）・・・平均4.73点（5課程） 【行政職員向け研修】 ○行政職員研修（回答：208件）・・・平均4.66点（7課程） 【地域福祉向け研修】 ○主任児童委員研修（回答：65件）・・・平均4.71点（1課程） 【企画提案型】 ○企画提案型（回答：372件）・・・平均4.48点（3課程） 【市民向け講座】 ○社会福祉セミナー（回答：565件）・・・平均4.69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
暴風等、荒天時の研修の実施の有無について、わかるようにしてほしい。	千葉市社会福祉協議会のホームページで、社会福祉研修センターのサイトに、緊急情報として掲載するようにした。
研修受講時、座る場所によって、暑さ、寒さを感じてしまう。	寒い場合には、座席の位置を移動したり、暑い場合には、冷たいおしぼりや冷茶を提供して対応した。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	・法制度の改正や新基準に応じた研修を実施していく必要がある。 ・市民向けセミナーに関しては、運動・体操や認知症に関する開催を望む声が多く、受講者数も増加している。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」のほか、新たに「ペーパークラフト工作」を開催することで、受講者数の増加に繋がった。
----------	---	----	---

(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。 - ただし、感染予防のために実技を伴う研修の内容を変更した例について、市に事前の連絡がなかったため、以後注意されたい。 ・新たなテーマによる自主事業の実施など、受講者の増加に努めている点は評価できる。 ・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研修の実施を工夫し、受講率の向上等を図る必要がある。
----------	---	----	---

【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報酬改定などの際の研修の時期、内容について充実を図っていただきたい。 ②研修に対するニーズの把握に努めていただきたい。
--