

令和5年度 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	千葉県障害者福祉センター
条例上の設置目的	千葉県ハーモニープラザ設置管理条例（平成11年千葉県条例第33号）第1条において、「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、各種の事業を行う施設」と規定。
ビジョン （施設の目的・目指すべき方向性）	障害者に対する各種相談のほか、機能訓練や社会との交流促進、スポーツ・レクリエーションのための便宜を総合的に給与すること。
ミッション （施設の社会的使命や役割）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 障害者からの各種相談に応じ、専門的な助言や訓練を提供すること。 ・ 利用者のニーズに応じた文化・スポーツ講座や行事等を開催し、障害者の社会参加の促進を図ること。
制度導入により見込まれる効果	民間活力の導入による利用者サービスの向上
成果指標※	<ul style="list-style-type: none"> ① 講座等の主催事業の水準の向上 ② 利用者満足度の向上
数値目標※	<ul style="list-style-type: none"> ① 講座参加者数の増加（前年度比） ② 利用者アンケートにおける「満足」平均9割以上
所管課	保健福祉局高齢障害部障害福祉サービス課

※ 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	千葉県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】 社会福祉法人千葉県社会福祉協議会</p> <p>【構成団体】 公益財団法人千葉県文化振興財団</p>
主たる事業所の所在地 （代表団体）	千葉県中央区千葉寺町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	<p>①千葉県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</p> <p>②千葉県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</p> <p>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・団体等は千葉県ハーモニープラザ管理運営共同事業体のみであること</p> <p>以上の理由から、「千葉県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。</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※	R5年度実績	達成率※
講座等の主催事業の水準の向上	講座参加者数の増加（前年度比）	2,668人（R4:1,736人）	153.7%
利用者満足度の向上	利用者アンケートにおける「満足」平均90%以上	81.0%（R4:78.4%）	90.0%

※ 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	R5年度実績
施設利用者数	延べ19,833人 ※R4年度15,988人

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	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	73,888	74,520	実績－計画	0
	計画	73,888	74,536	計画－提案	△ 6,009
	提案	79,897	79,822		
利用料金収入	実績	0	0	実績－計画	0
	計画	0	0	計画－提案	0
	提案	0	0		
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	73,888	74,520	実績－計画	0
	計画	73,888	74,536	計画－提案	△ 6,009
	提案	79,897	79,822		

イ 支出

(単位：千円)

費目		R5年度	R4年度	計画実績差異・要因分析		
				差異	主な要因	
人件費 ※	実績	58,678	56,725	実績－計画	△ 2,258	見込みより嘱託医の勤務が少なかったため
	計画	60,936	61,129	計画－提案	△ 4,210	
	提案	65,146	64,797			
事務費 ※	実績	2,171	1,478	実績－計画	347	修繕費が想定を上回ったため
	計画	1,824	2,085	計画－提案	△ 680	市による査定減
	提案	2,504	2,516			
委託費	実績	3,063	2,726	実績－計画	486	人件費高騰に伴う委託料の増
	計画	2,577	2,743	計画－提案	△ 166	
	提案	2,743	2,743			
その他事業費	実績	6,955	6,562	実績－計画	△ 1,563	講座講師欠席等のため
	計画	8,518	8,579	計画－提案	△ 986	講座内容入れ替え等のため
	提案	9,504	9,466			
その他 ※	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	300			
本社費・共通費	実績	7,042	0	実績－計画	7,009	本部経費按分額変更
	計画	33	0	計画－提案	33	
	提案	0	16			
合計	実績	77,909	67,491	実績－計画	4,021	
	計画	73,888	74,536	計画－提案	△ 6,009	
	提案	79,897	79,838			

※「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、社会福祉協議会本部人件費、積立資産支出を含む。

※「事務費」には、社会福祉協議会本部事務費を含む。

※「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（拠点区分間繰入金支出）。

※「本社費・共通費」7,042千円のうち7,029千円については、前期末支払資金残高であり、本部への繰出金。

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

千葉県社会福祉協議会の各事業（指定管理事業、委託事業）予算額に応じて按分

(2) 収支状況

(単位：千円)

		R5年度	R4年度
必須業務	収入合計	73,888	74,520
	支出合計	77,909	67,491
	収 支	△ 4,021	7,029
自主事業	収入合計	0	0
	支出合計	0	0
	収支	0	0
総収入		73,888	74,520
総支出		77,909	67,491
収 支		△ 4,021	7,029
利益の還元額			
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
講座参加者数の増加 (前年度比)	A	実績：2,668人 達成率：153.7%
利用者アンケートにおける「満足」平均9割以上	C	実績：81.0% 達成率：90.0%

【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。

「講座参加者数の増加 (前年度比)」の評価方法

- 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

「利用者アンケートにおける「満足」平均9割以上」の評価方法

- A：成果指標が市設定の数値目標の108%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108%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) 市の施設管理経費削減への寄与

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	7.5%の削減 (人事異動による減のため)

【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	・千葉県ハーモニープラザ設置管理条例及び管理規則に基づき、適切に施設管理を行った。 ・障害者福祉センターでの防災訓練を年1回、ハーモニープラザ全体での防災訓練を年2回実施した。
	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	・職場内研修及び外部研修等の受講を推進した。
	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	・日常点検や定期点検を実施し、適正な維持管理を行った。
	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	・設置管理条例及び管理規則に基づき、開館時間及び休館日を遵守した。
	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	・満足度アンケートを実施した。 ・意見箱を常置した。
	利用者への支援 利用者意見聴取・自己モニタリング			
	(3) 施設における事業の実施	C	C	・自主事業として、車いす貸出し事業を継続して実施した。
	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	・積極的に市内業者を利用した。
	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。

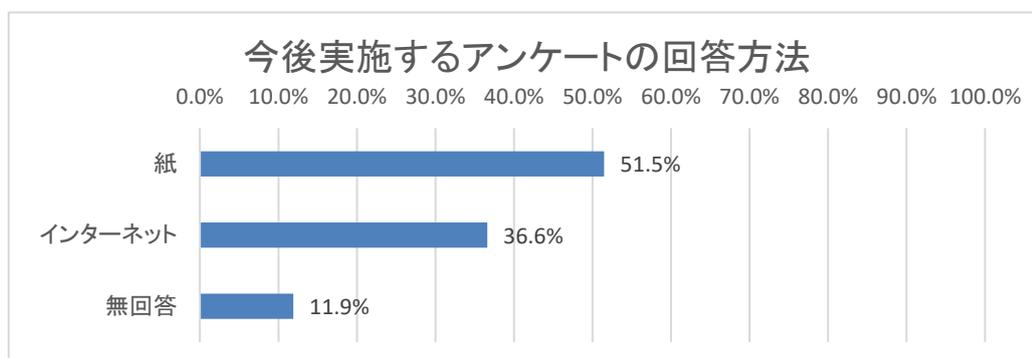
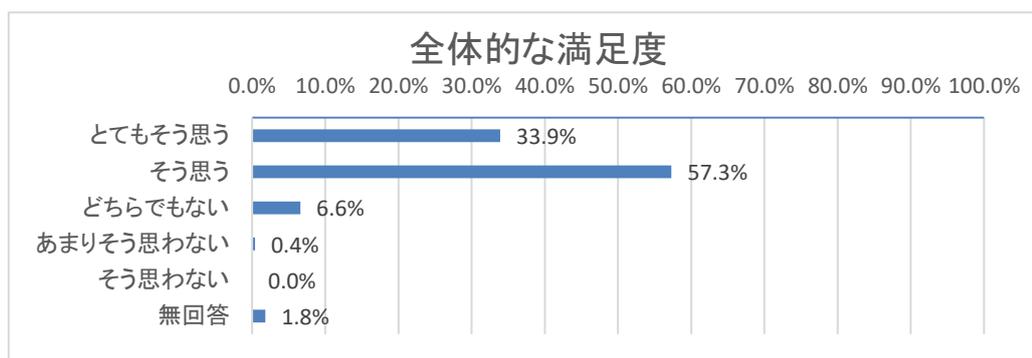
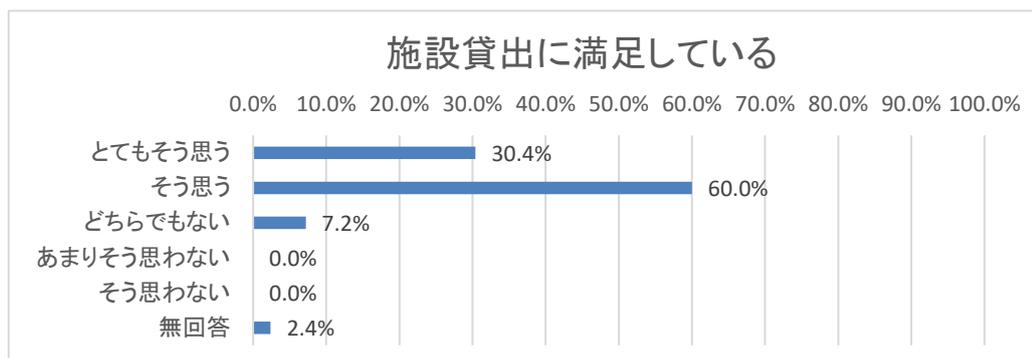
(4) 保健福祉局指定管理者選定評価委員会意見を踏まえた対応

意見の内容	意見対象年度	対応・改善の内容
<p>・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。</p> <p>①Webアンケートの導入について、将来的にニーズが高まる可能性を踏まえ、引き続き準備・検討を進めていただきたい。</p>	令和5年度	令和5年度より、紙とWebの両方でアンケートを行い改善を行った。Webでの回答率は3.9%となっており今後、実施するアンケートについてwebで回答するという意見が58.5%となっているため、引き続き紙とWebの両方でのアンケートを継続していきたい。

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	令和6年1月12日から令和6年1月31日までに、利用事業ごとにアンケート用紙を手渡しで配布し、227人から回答を得た。質問項目は、回答者の居住区、年齢、性別、障害者手帳の状況、利用されている事業、満足度（広報、実施時間、手続き、事業内容、満足、職員、設備・備品、交通の便、安全、清掃、今後のアンケート実施方法、アンケート全般）を選択式とし、別途自由回答欄を設けた。																												
	回答者数																													
	質問項目																													
	令和5年度実施アンケートより一部抜粋（詳細については、事業報告書P18～22 参照）																													
	<p>利用者アンケートにおける満足度（成果指標）</p> <p>配布数283、回収数227 回収率80.2% 事業報告書P18～22</p> <div style="text-align:center"> <h3>利用者アンケートにおける満足度</h3> <table border="1"> <caption>利用者アンケートにおける満足度</caption> <thead> <tr> <th>満足度</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>とてもそう思う</td> <td>29.3%</td> </tr> <tr> <td>そう思う</td> <td>51.7%</td> </tr> <tr> <td>どちらでもない</td> <td>13.9%</td> </tr> <tr> <td>あまりそう思わない</td> <td>1.3%</td> </tr> <tr> <td>そう思わない</td> <td>0.4%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>3.4%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>全設問回答数である合計2,497の内、 「とてもそう思う」（29.3%）「そう思う」（51.7%）の割合の合計を成果指標（81.0%）とした。</p> <p style="text-align:right">事業報告書P21</p> <div style="text-align:center"> <h3>障害者福祉講座に満足している</h3> <table border="1"> <caption>障害者福祉講座に満足している</caption> <thead> <tr> <th>満足度</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>とてもそう思う</td> <td>41.3%</td> </tr> <tr> <td>そう思う</td> <td>52.0%</td> </tr> <tr> <td>どちらでもない</td> <td>4.0%</td> </tr> <tr> <td>あまりそう思わない</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>そう思わない</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>0.1%</td> </tr> </tbody> </table> </div>		満足度	割合	とてもそう思う	29.3%	そう思う	51.7%	どちらでもない	13.9%	あまりそう思わない	1.3%	そう思わない	0.4%	無回答	3.4%	満足度	割合	とてもそう思う	41.3%	そう思う	52.0%	どちらでもない	4.0%	あまりそう思わない	0.0%	そう思わない	0.0%	無回答	0.1%
満足度	割合																													
とてもそう思う	29.3%																													
そう思う	51.7%																													
どちらでもない	13.9%																													
あまりそう思わない	1.3%																													
そう思わない	0.4%																													
無回答	3.4%																													
満足度	割合																													
とてもそう思う	41.3%																													
そう思う	52.0%																													
どちらでもない	4.0%																													
あまりそう思わない	0.0%																													
そう思わない	0.0%																													
無回答	0.1%																													



(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
講座の入れ替えを行って欲しい	講座の入れ替えを実施し、新たに細方眼編み、インナーバランス体操、リラククスストレッチを開講しました。
水浴訓練室の個人利用で介助者の人数を1人要件でも2名まで認めて欲しい	介助の人数の変更に対し、柔軟に対応することとした。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートにおいて、全体集計や利用事業別にみても全体的な満足度で5点満点中4点を超過しており、高い満足が得られております。また満足度が高かった項目として、「職員の印象が良い」「安全管理が行き届いている」があり、雰囲気良く、安全な環境を提供できていることを実感して頂いている。 ・利用実績においては、新型コロナウイルス5類移行に伴い、大規模な貸出イベントが復活してきたこともあり、利用者数は増加した。
------	---	----	--

(2) 市による評価

総括評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度は新たに3講座を開講した他、短期講座においては実施回数を拡大し内容を充実させるなど、新規利用者の獲得に努めた。 ・コロナウィルス感染症が第5類に移行し、令和2年度以降中止となっていたバス旅行については、参加者の状況やニーズを鑑み秋の散策会「青葉の森へ行こう」に代えて開催するなど楽しみながら自立に繋がる機会を提供した。 ・利用者満足度アンケートでは、昨年度に引き続き高評価を得ており、満足度は81.0%と(R4は78.4%)なった。「情報発信」の項目で満足度の向上が見られた。
------	---	----	--

【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

<ul style="list-style-type: none"> ・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講座参加者数、施設利用者数増加を目指して取り組んでいただきたい。
