

## 令和元年度 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	千葉市障害者福祉センター
条例上の設置目的	千葉市ハーモニープラザ設置管理条例（平成11年千葉市条例第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」と規定しています。
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）	・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※	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※	① 講座の定員充足率が平均9割以上 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 ※障害者福祉センター担当、合併により、令和2年度は千葉市社会福祉協議会 【構成団体】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	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※	R1年度実績	達成率※
講座等の主催事業の水準の向上	講座の定員充足率が平均95%以上(平均90%)	平均76.2%	80.2%(84.7%)
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	80.0%	88.9%

※ 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	R1年度実績
施設利用者数	延べ39,283人

### 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	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	79,066	75,941	実績－計画	0
	計画	79,066	75,941	計画－提案	1,826
	提案	77,240	76,739		人事異動による増
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	79,066	75,941	実績－計画	0
	計画	79,066	75,941	計画－提案	1,826
	提案	77,240	76,739		

イ 支出

(単位：千円)

費目		R1年度	H30年度	計画実績差異・要因分析		
				差異	主な要因	
人件費 ※	実績	64,636	61,159	実績－計画	362	人事異動による増
	計画	64,274	61,147	計画－提案	2,635	人事異動による増
	提案	61,639	61,030			
事務費 ※	実績	1,878	2,059	実績－計画	△ 330	コロナにより事業の中止があったため
	計画	2,208	2,551	計画－提案	△ 369	研修全国大会会場変更等
	提案	2,577	2,707			
委託費	実績	2,454	2,361	実績－計画	△ 267	入札差金
	計画	2,721	2,692	計画－提案	132	
	提案	2,589	2,692			
その他事業費 ※	実績	9,060	9,079	実績－計画	△ 205	コロナにより事業の中止があったため
	計画	9,265	9,258	計画－提案	△ 521	再リース等
	提案	9,786	10,015			
その他 ※	実績	286	0	実績－計画	△ 14	
	計画	300	0	計画－提案	△ 54	
	提案	354	0			
本社費・共通費	実績	341	0	実績－計画	43	事務局経費按分額変更
	計画	298	293	計画－提案	3	
	提案	295	295			
合計	実績	78,655	74,658	実績－計画	△ 411	
	計画	79,066	75,941	計画－提案	1,826	
	提案	77,240	76,739			

※「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、社会福祉事業団本部人件費、積立資産支出を含む。

※「事務費」には、社会福祉事業団本部事務費を含む。

※「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（事業区分間繰入金支出）。

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

千葉県社会福祉事業団の各事業（指定管理事業、委託事業）予算額に応じて按分

## (3) 収支状況

(単位：千円)

		R1年度	H30年度
必須業務	収入合計	79,066	75,941
	支出合計	78,655	74,658
	収 支	411	1,283
自主事業	収入合計	0	0
	支出合計	0	0
	収支	0	0
総収入		79,066	75,941
総支出		78,655	74,658
収 支		411	1,283
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
講座の定員充足率が平均9割以上	D	実績:平均76.2% 達成率:84.7%
利用者アンケートにおける「満足」平均9割以上	C	実績:80.0% 達成率:88.9%

【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	<p>2.4%の増であり、下記点線内の評価基準では想定されない結果となっているが、次の事情を考慮し、C評価とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指導員について、提案時は再雇用で充てることを予定していたが家庭の事情により退職したことにより、現役職員を充てざるを得なかった等の事情があった。</li> <li>・ハーモニープラザ全体での指定・債務負担行為設定であり、障害者福祉センター単体で実績額が提案額を超えてしまったとしても法令上・財務上の問題はない。</li> <li>・上記2点を踏まえ、市としても事業計画を承認している。</li> </ul>

【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
<b>1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理</b>			
市民の平等利用の確保	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・千葉市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。</li> <li>・障害者福祉センターでの訓練を年1回、ハーモニープラザ全体での訓練を年2回実施した。</li> </ul>
関係法令等の遵守			
リスク管理・緊急時対応			
<b>2 施設管理能力</b>			
<b>(1) 人的組織体制の充実</b>	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職場内研修及び外部研修等の受講を推進した。</li> </ul>
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			
<b>(2) 施設の維持管理業務</b>	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常点検や定期点検を実施し、適正な維持管理を行った。</li> </ul>
施設の保守管理			
設備・備品の管理・清掃・警備等			
<b>3 施設の効用の発揮</b>			
<b>(1) 幅広い施設利用の確保</b>	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
開館時間・休館日			
利用料金設定・減免			
利用促進の方策			
<b>(2) 利用者サービスの充実</b>	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・満足度アンケートを実施した。</li> <li>・意見箱を常置した。</li> </ul>
利用者への支援			
利用者意見聴取・自己モニタリング			
<b>(3) 施設における事業の実施</b>	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業として、車いす貸出し事業を継続して実施した。</li> </ul>
施設の事業の効果的な実施			
自主事業の効果的な実施			
<b>4 その他</b>			
市内業者の育成	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・積極的に市内業者を利用した。</li> </ul>
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
特になし		

## 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	令和元年12月11日から令和2年1月10日までの31日間において、利用事業ごとにアンケート用紙を手渡しで配布し、203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、成果、職員、設備・備品、交通の便、安全、清掃及び全般）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	
結果	<p>1 回答者の属性</p> <p>(1) 居住区 ①中央区 39.4% ②若葉区 11.8% ③花見川区 10.3% ④緑区 9.4%など</p> <p>(2) 年齢 ①70代 34.2% ②60代 18.3% ③80代 13.4% ④40代 10.9% など</p> <p>(3) 性別 ①男性 47.0% ②女性 46.5%</p> <p>(4) 手帳 ①身体障害者手帳 65.3% ②手帳なし 16.9% ③療育手帳 5.5% など</p> <p>(5) 利用事業 ①施設貸出 29.2% ②講座 27.5% ③水浴訓練室 15.5% ④行事 13.8% など</p> <p>(6) 利用事業数 ①1事業 58.1% ②2事業 19.7% ③3事業 8.9% ④4事業 3.4% など</p> <p>2 満足度（1点～5点の5段階、数値が大きいほど高評価）</p> <p>(1) 事業別利用者評価</p> <p>①機能訓練 全般 4.45（最高 職員4.67 最低 事業内容4.24）</p> <p>②講座 全般 4.50（最高 職員4.59 最低 交通の便4.00）</p> <p>③施設貸出 全般 4.27（最高 広報4.40 最低 事業内容3.76）</p> <p>④水浴訓練室 全般 4.51（最高 職員4.62 最低 実施内容3.97）</p> <p>⑤医療相談 全般 4.80（最高 職員5.00 最低 実施内容4.00）</p> <p>⑥行事 全般 4.50（最高 職員4.63 最低 実施時間4.00）</p> <p>(2) 全体集計における項目別評価</p> <p>①職員 4.44 ②清掃 4.33 ③安全 4.28 ④広報 4.28 ⑤成果 4.21 ⑥設備・備品 4.16</p> <p>⑦実施時間 4.05 ⑧交通の便 4.05 ⑨利用手続き 3.99 ⑩事業内容 3.91</p> <p>全般的な満足度 4.34</p>	

(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
知的障害者向けの講座を増やしてほしい。	ご利用者の声を反映し、設定します。
駐車場が空いていない時があるので、台数を増やしてほしい	所管課を通じ利用者からの声を担当部署に伝え、令和2年度よりハーモニープラザの駐車台数を増やしました。
プールの水温が低い時があるので、上げて欲しい	他の利用者の意見も伺いつつ、調整を行います。

## 7 総括

### (1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	利用者アンケートにおいて、多くの事業で職員対応が最高の評価を得ており、職員の努力が利用者からの評価につながった。 また利用実績においては、コロナウイルスや水浴訓練室工事に伴う休業もあり、訓練等が減少した。
----------	---	----	---

### (2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画に基づき適切に管理運営を行っている。</li> <li>・社会適応訓練事業及びスポーツ・レクリエーション事業において、アンケート結果や応募状況に応じて、実施内容の見直しを行い、柔軟に対応している（廃止：7講座、新規：3講座）。</li> <li>・アンケート集計結果においても、障害者講座の全体的な満足度は高く、利用者のニーズに適切に対応している。</li> <li>・令和元年度は、風水害、新型コロナウイルス感染症による臨時休館もあり、利用者数が大幅に減少した（平成30年度48,420人→令和元年度39,283人）。</li> </ul>
----------	---	----	---

#### 【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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>①「施設管理経費縮減への寄与」について、事前に設定された評価指標に当てはまらない場合は、評価方法や記載の仕方など、評価のしやすい工夫をしていただきたい。</p> <p>②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。</p>
--