

令和２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※	R2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）	-79.9%	20.1%
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	74.0%	82.2%

※ 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	R2年度実績
施設利用者数	延べ8,585人

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	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	74,408	79,066	実績－計画	△ 3,816	コロナ関連指定管理料不用額の返還。
	計画	78,224	79,066	計画－提案	△ 791	財政課査定のため。
	提案	79,015	77,240			
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	74,408	79,066	実績－計画	△ 3,816	
	計画	78,224	79,066	計画－提案	△ 791	
	提案	79,015	77,240			

イ 支出

(単位：千円)

費 目		R2年度	R1年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費 ※	実績	60,304	64,636	実績－計画	△ 3,887	コロナによる事業中止の影響。
	計画	64,191	64,274	計画－提案	△ 25	人事異動による差異。
	提案	64,216	61,639			
事務費 ※	実績	1,889	1,878	実績－計画	△ 190	コロナによる事業中止の影響。
	計画	2,079	2,208	計画－提案	△ 215	研修全国大会会場変更等。
	提案	2,294	2,577			
委託費	実績	2,098	2,454	実績－計画	△ 645	コロナによる事業中止の影響。
	計画	2,743	2,721	計画－提案	0	
	提案	2,743	2,589			
その他事業費 ※	実績	4,603	9,060	実績－計画	△ 4,312	コロナによる事業中止の影響。
	計画	8,915	9,265	計画－提案	△ 551	講師謝礼単価見直し等。
	提案	9,466	9,786			
その他 ※	実績	0	286	実績－計画	0	
	計画	0	300	計画－提案	0	
	提案	0	354			
本社費・共通費	実績	29	341	実績－計画	△ 267	事務局経費按分額変更。
	計画	296	298	計画－提案	0	
	提案	296	295			
合計	実績	68,923	78,655	実績－計画	△ 9,301	
	計画	78,224	79,066	計画－提案	△ 791	
	提案	79,015	77,240			

※「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（指定管理事業、委託事業）予算額に応じて按分

(3) 収支状況

(単位：千円)

		R2年度	R1年度
必須業務	収入合計	74,408	79,066
	支出合計	68,923	78,655
	収 支	5,485	411
自主事業	収入合計	0	0
	支出合計	0	0
	収支	0	0
総収入		74,408	79,066
総支出		68,923	78,655
収 支		5,485	411
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）	E	実績:-79.9% 達成率:20.1% 新型コロナウイルスの影響で、令和元年度と比較し講座の定員数、開催数などの状況が異なるため、総括評価には含めない。 (参考) 令和元年度3,677人、令和2年度740人
利用者アンケートにおける「満足」平均9割以上	D	実績:74.0% 達成率:82.2%

【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	1.0%の削減 5.8%の削減であったが、新型コロナウイルスの影響によって中止された講座に関連する費用で削減された4.8%分を除き評価。

【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			
関係法令等の遵守			
リスク管理・緊急時対応	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。 ・第一回緊急事態宣言時である、令和2年4月8日～令和2年5月26日までは休館していた。以降は、三密を避けるため、利用人数を制限し運営した。加えて、第二回緊急事態宣言が発令された令和3年1月8日以降は、運動講座をすべて中止し、利用者の感染防止に努めた。
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			
必要な専門職員の配置	C	C	・職場内研修及び外部研修等の受講を推進した。
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	・日常点検や定期点検を実施し、適正な維持管理を行った。
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			
利用料金設定・減免	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。
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	・満足度アンケートを実施した。 ・意見箱を常置した。
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	・車いす貸出し事業を継続して実施した。
自主事業の効果的な実施			
4 その他			
市内業者の育成			
市内雇用への配慮			
障害者雇用の確保	C	C	・積極的に市内業者を利用した。
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

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3年2月18日から令和3年3月10日までの23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、63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		1 回答者の属性 (1) 居住区 ①中央区 34.9% ②若葉区 9.5% ③花見川区 9.5% ④美浜区 9.5% など (2) 年 齢 ①70代 22.6% ②60代 12.9% ③50代 12.9% ④20代 11.3% など (3) 性 別 ①男性 57.1% ②女性 31.7% ③無回答 11.1% (4) 手 帳 ①身体障害者手帳 44.6% ②療育手帳 26.1% ③手帳無し 16.9% など (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 (6) 利用事業数 ①1事業 74.6% ②2事業 9.5% ③3事業 4.8% など 2 満足度（1点～5点の5段階、数値が大きいほど高評価）の4点と5点の割合 (1) 事業別利用者評価 ①機能訓練 88.2% (5点：48.2%、4点：40.0%、3点：10.0%、2点：0.9%、1点：0%、無回答：0.9%) ②講 座 95.0% (5点：42.9%、4点：52.1%、3点：2.1%、2点：0%、1点：0.7%、無回答：2.1%) ③施設貸出 64.6% (5点：32.6%、4点：32.1%、3点：30.3%、2点：2.3%、1点：0.8%、無回答：2.0%) ④水浴訓練室 94.1% (5点：55.9%、4点：38.2%、3点：0%、2点：0%、1点：0%、無回答：5.88%) ⑤医療相談 対象者無し ⑥行事 50.0% (5点：18.9%、4点：31.1%、3点：17.8%、2点：3.3%、1点：1.1%、無回答：27.8%) (2) 全体集計における項目別評価 ①広報 73.0% (5点：27.0%、4点：46.0%、3点：19.0%、2点：0%、1点：1.6%、無回答：6.3%) ②利用時間 69.8% (5点：31.7%、4点：38.1%、3点：14.3%、2点：6.3%、1点：3.2%、無回答：6.3%) ③利用手続き 61.9% (5点：27.0%、4点：34.9%、3点：31.7%、2点：1.6%、1点：1.6%、無回答：3.2%) ④事業内容 60.3% (5点：27.0%、4点：33.3%、3点：34.9%、2点：0%、1点：1.6%、無回答：3.2%) ⑤成果 79.3% (5点：34.9%、4点：44.4%、3点：17.5%、2点：0%、1点：0%、無回答：3.2%) ⑥職員の印象 76.2% (5点：42.9%、4点：33.3%、3点：19.0%、2点：0%、1点：0%、無回答：4.8%) ⑦設備 76.2% (5点：39.7%、4点：36.5%、3点：17.5%、2点：3.2%、1点：0%、無回答：0%) ⑧交通の便 79.4% (5点：36.5%、4点：42.9%、3点：11.1%、2点：3.2%、1点：3.2%、無回答：3.2%) ⑨安全 80.9% (5点：34.9%、4点：46.0%、3点：17.5%、2点：0%、1点：0%、無回答：1.6%) ⑩清掃 74.6% (5点：41.3%、4点：33.3%、3点：20.6%、2点：3.2%、1点：0%、無回答：1.6%) 全般的な満足度 82.5% (5点：38.1%、4点：44.4%、3点：12.7%、2点：1.6%、1点：0%、無回答：3.2%)

(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
テニスコートの壁面の網がボロボロで1年経っても改善されない	年度内に交換工事を実施しました。
駐車場にアイドリング禁止の表示をして欲しい	警備員にアイドリングをしている車に声掛けするよう伝えました。
冬場の水浴訓練室の室温・水温が低いので高くして欲しい	設備担当と連携し、随時室温・気温を変更しています。

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、全体的な満足度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、新型コロナウイルス感染症の影響により利用者数が大幅に減少したが、新規イベントとして楽々健康ダンスデーを開催し、コロナ禍における運動不足解消、心身のリフレッシュを図った。
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	・ 講座の回数や利用定員の変更、備品のこまめな消毒等、感染症対策によるリスク管理のもと、事業計画に基づく管理運営を行っていた。 ・ アンケート集計結果において、利用制限等の影響で施設の貸出に関する項目は前年度より低下したが、障害者講座の満足度は高く、利用者のニーズに適切に対応している。 ・ 成果指標である「講座参加者数の増加（前年度比）」については、新型コロナの影響により、令和元年度と比較し講座の定員数、開催数などの状況が異なるため、総括評価から除いている。
----------	---	----	---

【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、概ね適切に管理が行われていると認められるが、将来的にはWebアンケートの導入等、引き続き、利用者の意見が反映できるような方法を模索しながら、利用者の声を運営に反映できるような方法を取っていただきたい