平成25年度

指定管理者評価シート

1　基本情報

施設名	千葉市障害者福祉センター	指定管理者	千葉市ハーモニープラザ管理運営共同事業体 （社会福祉法人　千葉市社会福祉事業団）
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	所管課	保健福祉局高齢障害部障害企画課

2　管理運営の実績

（1）主な実施事業

①指定管理事業

事業名	実施時期	事業の概要
更生相談事業	通年	障害者及びその家族等からの各種相談（生活・健康・医療など）に対し、助言・指導を行う
機能訓練事業	通年	身体障害者に対し、来所又は訪問による機能回復訓練（理学療法・作業療法・言語聴覚療法）の実施
社会適応訓練事業	通年	身体障害者に対し、施設外見学会・パソコン教室・音楽療法等の開催
スポーツ・レクリエーション事業	通年	身体障害者に対し、バドミントン・水中運動・卓球等の各種スポーツ・レクリエーション講座の開催
創作的活動事業	通年	身体障害者に対し、水墨画・書道等の各種講座の実施
施設貸出事業	通年	障害者団体等への多目的ホール・会議室等の貸出
障害者等住宅改造相談事業	通年	住宅改造に関する相談に対し、助言・情報提供等を行う
福祉機器関連事業	通年	障害者等に対して、福祉機器に関する情報提供を行う
ハーモニープラザフェスタ	12/14～12/15	ハーモニープラザ内の各施設・団体が連携し、イベントを実施（障害者福祉センターは、体験・ゲーム・相談・展示・販売会等を実施）

②自主事業（受託外事業）

事業名	実施時期	事業の概要
訪問医療相談事業	通年	身体障害者宅へ訪問による医療相談の実施
車いす貸出事業	通年	2週間を限度に車いすを貸出

（2）利用状況

①利用者数（人）

H25年度 (A)	H24年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H25目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
52,132	50,356	103.5%	51,867	100.5%

②稼働率

（3）収支状況

①収入実績（千円）

	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考
指定管理委託料	82,105	82,105	100.0%	
その他	0	0	－	
合計	82,105	82,105	100.0%	

②支出実績（千円）

	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考
人件費	57,788	63,402	91.1%	その他は拠点区分間繰入金支出
事務費	4,148	4,086	101.5%	
事業費	8,130	8,441	96.3%	
固定資産取得	192	192	－	
その他	10,819	5,984	180.8%	
合計	81,077	82,105	98.7%	

③収支実績（千円）

決算額(ｱ) (A)-(a)	計画額(ｲ) (B)-(b)	対計画額増減 (ｱ)-(ｲ)
1,028	0	1,028

（4）指定管理者が行った処分の件数	＜処分の状況＞

処分の種別	処分根拠	件数
使用許可	千葉市ハーモニープラザ設置管理条例第6条	986件
使用不許可	千葉市ハーモニープラザ設置管理条例第7条	0件
使用の制限	千葉市ハーモニープラザ設置管理条例第8条	0件

（5）市への不服申立て	＜件数＞　0件 ＜概要＞
（6）情報公開の状況	＜関連文書の公開状況＞

文書名	公開方法（場所）		
	当該施設	市政情報室	左記以外の方法
基本協定書	○	○	－
年次協定書	○	○	－
事業計画書	○	○	－
事業報告書	○	○	－
計算書類	○	○	－
定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○	千葉市社会福祉事業団HP

＜文書開示申出の状況＞

申出先	開示	不開示	合計
指定管理者	0　件	0　件	0　件
市政情報室（経由）	0　件	0　件	0　件

※開示決定がなされた事案の概要

※不開示決定がなされた事案の概要

３　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の結果

①アンケート調査の実施内容	ア　調査方法：平成25年11月8日～12月6日　全事業の利用者に「利用者満足度アンケート」を配布 イ　回答者数：261人　※1人1回答（複数の事業を利用し各々に対する考えが異なる場合は複数回答可） ウ　質問項目　（1）回答者の居住区・年齢・性別・障害者手帳の有無（2）利用いただいている事業（3）各項目の満足度（4）自由回答
②調査の結果	ア　回答者の属性：　（1）居住区別　中央区 38%、若葉区 16%、緑区 14%、稲毛区11%など　（2）年齢別　70代 39%　60代 30%　40代 各11%など　（3）性別　女性48%　男性 47%　など　（4）手帳別　身体障害者 61%　手帳なし 24%　など イ　実施事業：　「利用したいと思う事業が行われている」　平均3.83点（1～5点の5段階評価） 「利用している事業により成果を得ている」　平均4.19点（1～5点の5段階評価） ウ　スタッフの対応：　「職員の印象がよい」　平均4.47点（1～5点の5段階評価） エ　清掃状況：　「清掃が行き届いている」　平均4.36点（1～5点の5段階評価） オ　総合的な満足度：「全体的な満足度」　平均4.30点（1～5点の5段階評価）
③アンケートにより得られた主な意見、苦情とそれへの対応	●障害者福祉講座の種類や受講機会を増やしてほしい。 ⇒アンケートで得られた講座に関するご要望は、短期講座において反映してまいります。 ●多目的ホールのバスケットコートのラインを現行のルールに合わせて引き直してほしい。 ⇒内容を確認し、市所管課と協議のうえ検討してまいります。

（2）市に寄せられた意見、苦情	
①意見、苦情の収集方法	市ホームページに所管課の連絡先（電話番号、Eメールアドレス）を明示。 市への意見や苦情は、電話、Eメール、市長への手紙等で行われる。
②意見、苦情の数	0件
③主な意見、苦情とそれへの対応	

4　指定管理者による自己評価

●事業計画に沿って概ね予定どおり運営できた。

●利用者がボランティアとして講師を務める講座も開講し、受講するだけでなく教えたいというニーズにも応えることができた。

●水中運動講座交流会を新規に開催し、受講者やOB、その家族等が多数出席し、親睦を図った。

●あんしんケアセンター管理者会議や民生委員の会議に出席し、障害者福祉センターの事業説明をおこなうことで、交流を深めるとともに広報活動を実施することができた。

5　市による評価

評価※1	A	所見	・事業計画に基づき適切に管理運営を行っている。 ・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、実施回数や内容の見直しを図り、柔軟に対応している。 ・身体障害者に限らず、知的障害者向けの講座も実施し障害区分にとらわれない支援を実施している。 ・アンケート集計結果においても、障害者福祉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。 ・今後も利用者の安全に配慮した施設管理を実施すると同時に利用者に対するサービスの向上に努めることが望まれる。

履行状況の確認

確認事項		履行状況※2	備考
（1）市民の平等な利用の確保、施設の適正な管理			
関係法令等の遵守	情報公開	2	千葉市社会福祉事業団で規定する情報公開規程に基づいて適正に実施している。
	個人情報保護	2	千葉市社会福祉事業団で規定する個人情報保護規程に基づいて適正に実施している。
	行政手続の明確化	2	
	使用の承認・制限	2	条例・規則に基づき適正に実施した。
	個別法への対応	2	身体障害者福祉法
モニタリング等の実施	アンケートの実施	2	意見箱の常置、満足度アンケートの実施等
	自己評価の実施	2	毎月及び年度終了後に実施
	苦情解決体制	2	苦情受付担当者・苦情解決責任者及び第三者委員の選任
市内業者の育成	市内業者の登用	2	
市内雇用・継続雇用への配慮、障害者雇用の確保、男女共同参画の推進	市内雇用	2	
	継続雇用	2	
	障害者雇用	2	
	男女の均等な機会と待遇の確保	2	

複合施設の管理協力体制の構築	ハーモニープラザ内の他施設との管理協力体制の構築	2	ハーモニープラザを構成する各施設で管理運営共同事業体協議会や管理運営会議、各種委員会を開催し、協力体制を図っている。
（2）施設の効用の発揮、施設管理能力			
利用者サービスの向上	講座の見直し	2	アンケート結果や利用者数を考慮し、見直し
	予約の利便性の向上	2	施設の貸出状況の掲示
利用促進の方策	パンフレットの作成	2	関係機関に配布
	施設ホームページの作成	2	適宜、最新情報に更新
職員の配置・能力向上	職員配置	2	適正な職員配置、人員確保
	人材育成・研修	2	障がい者の地域生活支援研修
	専門職員の確保	2	
管理業務の実施	保守管理	2	多目的ホール、ADL設備
	設備・備品管理	2	備品台帳作成、定期的なチェック
事業の実施	更生相談事業	2	
	機能訓練事業	2	
	社会適応訓練事業	2	
	スポーツ・レクリエーション事業	2	
	創作的活動事業	2	書道講座、編み物講座等の実施
	施設貸出事業	2	
	障害者等住宅改造相談事業	2	1級建築士や理学療法士が訪問
	福祉機器関連事業	2	福祉機器展示コーナーの管理運営等
	ハーモニープラザフェスタの実施	2	12月14日～15日
自主事業（受託外事業）の実施	訪問医療相談事業	3	21年度より継続して実施
	車いす貸出事業	3	22年度より継続して実施
緊急時の対応	避難訓練の実施	2	ハーモニープラザ全体で年に2回防災訓練を実施している。
	マニュアルの整備	2	災害、事故、感染症等緊急時に備え、緊急対応マニュアルを整備している。
	緊急時の体制	2	緊急対応マニュアルに基づいて緊急時の体制を整備している。
地域社会との連携	地域住民との交流	2	中学校の職場体験を受け入れ
	ボランティア・研修生の受け入れ	2	ボランティア・実習の受け入れ
（3）管理経費の縮減、支出見積の妥当性			
支出見積の妥当性	計画的な予算の執行	2	適正な予算の執行・経費の縮減

合計	82
平均	2.05

※1　評価の基準について

S…仕様、事業計画を超える実績・成果が認められるなど、管理運営が特に良好に行われていた。
A…概ね仕様、事業計画通りの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われていた。
B…仕様、事業計画通りの実績・成果が認められず、管理運営に関して改善を要する事項があった。

※2　履行状況について

3点・・・仕様、提案を上回る実績・成果があった
2点・・・仕様、提案どおりの実績・成果があった
1点・・・仕様、提案どおりの管理運営が行われなかった

6　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、本委員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。特にアンケートの回収率及び満足度の向上について評価できる。