平成26年度

指定管理者評価シート

1　基本情報

施設名	千葉市男女共同参画センター	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 （公益財団法人　千葉市文化振興財団）
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	所管課	市民局生活文化スポーツ部男女共同参画課

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
施設管理事業	通年	施設貸出
調査研究事業	通年	配偶者等における暴力に関する調査
情報収集提供事業	通年	情報資料センターによる情報収集及び提供
相談事業	通年	男性、女性のための相談窓口
研修・学習事業	5月～3月	『男女共同参画講座』など39講座75回実施
交流・啓発事業	通年	センターまつり、ちば男女・みらいフォーラム、は～もねっと団体への支援、ハーモニーシアター
自主事業	4月～3月	『ママとリトミック』など21講座53回実施

（2）利用状況

①利用者数（人）①＝②+③+④

H26年度 (A)	H25年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H26目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
68,857	87,907	78.3%	87,907	78.3%

内訳　②研修室等利用者数

H26年度 (a)	H25年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H26目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)
57,308	75,262	-17,954	75,262	-17,954

③相談者数

H26年度 (a)	H25年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H26目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)
1,527	1,225	302	1,225	302

④情報資料センター利用者数

H26年度 (a)	H25年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H26目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)
10,022	11,420	-1,398	11,420	-1,398

（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	151,692	151,692	100.0%	
利用料金収入	11,611	11,128	104.3%	
自主事業収入	1,546	1,872	82.6%	
合計	164,849	164,692	100.1%	

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	89,872	90,135	99.7%	
事務費・管理費	76,184	76,777	99.2%	
自主事業支出	1,866	2,595	71.9%	
合計	167,922	169,507	99.1%	

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)
▲ 3,073	▲ 4,815	1,742

(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	6161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	○	○	施設HP
計算書類	○	○	－
定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○	千葉市文化振興財団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

3　利用者ニーズ・満足度等の把握

(1)-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 施設貸出時にアンケート用紙を渡し終了時に回収。(11/1～12/28) イ　回答者数 有料施設　42件 ウ　質問項目 当館を選んだ理由・ご利用回数・どこで知ったか・ 施設の清潔感・使いやすさ・スタッフ・備品・インターネット予約・その他
②調査の結果	選んだ理由:立地36%、施設規模24%、利用料金が適当18%、希望日が空いていた17%、その他5% 利用回数:初めて7%、2回目2%、3回目0%、4回以上86%、回答なし5% どこで知ったか:知人38%、ハーモニープラザHP21%、千葉市HP8%、その他26%、回答なし7% 清潔感:非常に満足50%、満足48%、やや不満・不満0%、回答なし2% 使いやすさ:とても使いやすい48%、使いやすい45%、使いにくい2%、回答なし5% スタッフ:非常に満足45%、満足50%、やや不満・不満4%、回答なし1% 備品:非常に満足38%、満足52%、やや不満・不満8%、回答なし2% インターネット予約:とても使いやすい12%、使いやすい26%、使いにくい10%、回答なし52%
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	意見 ・フィットネスルームに鏡が有るので使いやすい。 ・インターネットで予約が出来るのがいい。 ・施設は清潔感がある。 苦情 ・イベントホールの楽屋が狭い。 ⇒　イベントホールについては、控室及び楽屋2部屋が付随しているが、それ以上の部屋が必要な場合は、研修室、和室等のご利用を案内している。 ・エアコンの設定が悪い。エアコン設定を自由に使いたい。 ⇒　冷房及び暖房については館内に運転時期を掲示し、周知(冷房:28℃、暖房:23℃)を図っており、また、季節の天候状況により柔軟に空調機の運用を対応している。 ・駐車場が少ない。子供連れのため駐車場を確保してほしい。 ⇒　駐車場については、限られたスペースでの運用のため、公共交通機関の利用をお願いしているが、福祉との複合施設のため障害・高齢者区画との共存が必要であるが、どちらも利用が多く日常的に満車状態が発生する。また、隣接の青葉の森公園の有料駐車場の利用をお願いしているが、そちらもイベント等の開催により満車になる日が多い。

（1）-2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 講座終了後、その場で配布・回収を行う。 イ　回答者数 442人 ウ　質問項目 性別・年齢・居住区・参加したことあるもの・何講座参加したか・この講座をどのように知ったか・この講座に参加した理由
②調査の結果	・性別：女性351人、男性88人、答えたくない1人、未回答2人 ・年齢：20歳未満5、 20代21、 30代94、 40代110、 50代76、 60代80、70代49、 80歳以上3、答えたくない2、未回答2 ・居住区：中央区134、花見川区27、稲毛区71、若葉区49、緑区42、美浜区33、市外56、答えたくない2、未回答28 ・参加したことのあるもの：情報資料センター154、相談27、交流コーナー58、施設利用106、まつり103、シアター48、フィットネス21、託児室32、その他19 ・何講座参加したか：はじめて214、2～10講座186、多数35、未回答7 ・この講座をどのように知ったか：ハーモニープラザに来館117、こうざNews63、市政だより96、家族知人52、ホームページ25、新聞6、その他69、未回答14 ・この講座に参加した理由：テーマに興味352、男女共同参画に関心54、知識を身につけたい194、視野を広げたい117、講師に惹かれた81、自分の気持ちや生き方を考えたい88、家族知人に誘われた30、仲間を作りたい17、その他33
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	・個別の講座の感想や講師への質問 ⇒すべての講師に伝え、次の回の講義内容に反映したり、次の講義の中で回答していただく等の対応を行った。 ・特定の講座の要望 ⇒要望が多く、申し込みも多かったテーマは引き続き平成26年度の主催講座に組み込んだ。 　ファシリテーター養成講座・男性（親子）料理　等 ⇒企画時の参考とした 　実践を伴う講座を実施した。 イクメン・女性の自己防衛・女性のための健康講座　等 ・講座の受講環境に対する要望 ⇒出張講座の要望に応えるため、市立高校等で全12講座を実施しました。 　企業1・大学1・高校2・中学2・小学1・保育園1・公共施設4 ⇒子育て世代に対応し、平成26年度も主催講座には引き続き原則託児付きで実施した。
（1）-3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 面接による相談のため来館した方が、待合室で自由記入 イ　回答者数 2人 ウ　質問項目 ・相談室を知ったきっかけ・相談時間について　・相談員の対応について ・相談が役に立ったか　・今後の利用について意見　・年代
②調査の結果	・相談室を知ったきっかけ：親から紹介された、知人から紹介された ・相談時間：短かった1件、ちょうどよかった1件 ・対応について：よかった1件、まあまあ良かった1件 ・役に立ったか：役に立った1件、どちらともいえない1件 ・今後：利用したいと思う1件、どちらともいえない1件 ・年代：40代2件
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	1回の相談時間が50分は、少し短い。 ⇒　相談については、予約優先で受付けているため、あらかじめ時間を区切る必要がある。時間内に終わらない場合は、終了時に次回の予約を優先で受付けて対応している。
（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	4件
③主な意見、苦情とそれへの対応	・男女共同参画に関する川柳等を募集してはどうか ⇒男女共同参画に関する川柳などの募集を検討する旨を回答した。 ・男女共同参画に関する新しい書籍を購入してほしい ⇒限られた予算の中で優先順位をもって購入すべき分野の書籍を購入にしている旨回答した。 ・男女共同参画センター職員に女性学を学んでもらうために、研修へ参加させたり、書籍を読ませるなどの指導をしてもらいたい ⇒職員は毎年、内閣府や女性教育会館が実施する研修等に参加し、男女共同参画を推進する職員として必要な専門的な知識の習得に努めている旨回答した。

４　指定管理者による自己評価

・施設管理事業、調査研究事業、情報収集提供事業、相談事業、研修・学習事業、交流・啓発事業ですべての評価項目において一定のレベルに達した。特に、研修・学習事業での出前講座で実施した「若者のためのDV予防講座」は中学・高校・大学すべてで開催できた。
・相談事業については、ハーモニー相談（女性相談）の拡充（相談時間の拡大）を図り、悩みや問題を抱えた女性への問題解決の支援を行った。
・施設利用については、当初収入予算を上回り目標額を達成出来た。
・情報資料センター・図書管理システムの更新により、平成26年度指定管理業務収支は赤字となったが、指定管理期間（H23～H27)全体をとおしての収支バランスの均衡を考慮した。

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されている。 ・ハーモニー相談の相談時間の拡大や研修・学習事業の内容充実等、事業の充実が図られており、男女共同参画センターの周知・啓発の図られている。 ・自主事業についても管理運営業務に支障をきたすことなく実施しており、賑わいの創出に寄与している。 ・男女共同参画センターの更なる周知・事業内容の充実に努め、利用者数の向上に努めてもらいたい。

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、その他市長が定める基準			
関係法令等の遵守	情報公開	2	千葉市文化振興財団が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	千葉市文化振興財団が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。
	職員に対する研修会の実施	2	千葉市、外郭団体連絡協議会、財団主催による研修へ積極的に参加して、知識の習得に努めている。
	不利益処分（使用の不許可、制限）に関する基準の明示は	2	パンフレットによる明示、受付マニュアルの整備をしている。
モニタリング等の実施	利用者意見箱の実施、報告書の作成	2	毎月市に報告し、意見等については、会議で改善検討をしている。
	苦情解決体制	2	受け付けた苦情については市に報告をしている。必要に応じ、市と連携し対応を行っている。
	全ての講座、催し物等におけるアンケートの実施	2	受講者、イベント参加者に依頼。回収後、内部会議で改善検討をしている。
	自己評価の実施	2	PDCAシステムを採用した自己評価を実施している。
リスク管理	賠償対応、保険加入	2	個人情報漏洩保険等加入している。
市内業者の育成	市内業者の育成	2	市内業者の育成に努めている。
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	市内雇用への配慮をしている。
	継続雇用	2	継続雇用への配慮をしている。
	障害者雇用	2	障害者1人を非常勤職員として雇用している。
	男女の均等な機会と待遇の確保	2	男女の均等な機会と待遇が確保できている。
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	予約の利便性の向上	2	インターネットによる施設予約・照会が可能。
	各種事業の案内	2	ホームページによる案内をしている。
	催し物の広報	2	講座案内やチラシ、文化情報誌「あでるは」等へ掲載し、市内各区役所、公民館等公共施設に配布している。
	「利用者懇談会」の開催	2	利用者による意見の収集に努めている。
利用促進の方策	パンフレットの作成	2	施設内他近隣公共施設に常置している。
	施設ホームページの作成	2	ホームページを作成し、随時更新を行っている。
職員の配置・能力向上	必要な人員の確保	2	シフト制により適切な人員で業務を行っている。
	業務に精通した職員の育成	2	内閣府主催の研修会等に参加している。
管理業務の実施	設備・備品	2	市の備品台帳に基づき適切に管理されている。
事業の実施	各事業における男女共同参画推進の視点	2	拠点施設として、すべての事業に男女共同参画の視点を取り入れている。
	調査研究における現状・課題の分析及び調査手法の工夫	2	講座受講者へのフォローアップ調査を実施する等工夫している。
	情報収集提供	2	情報資料センターで、各種資料の収集や提供、インターネットを通じた情報提供を行っている。
	研修・学習の企画及び実施	2	計画に基づき、着実に事業を実施している。
	交流・啓発の企画及び実施	2	は～もねっと登録団体への支援や、センターまつりの開催、フォーラムの開催を行っている。
	相談事業の実施	2	男性、女性それぞれの専用相談を設け、様々な問題に対応している。
	ハーモニープラザフェスタ	2	ハーモニープラザ内の各施設・団体と連携し、適切に実施している。
自主事業の実施	設置目的との整合	2	男女共同参画推進を目的とした講座を開催している。
	計画と進捗	2	計画どおりに事業を進めている。
	実施体制	2	適切な体制で実施されている。
	実施状況	2	計画に基づき、着実に事業を実施している。
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。
地域との連携	地域住民との交流	2	ハーモニープラザフェスタ等で地域住民との連携を図っている。
利用料金の設定及び減免の考え方	利用料金が適正に設定されているか	2	市が承認した設定になっている。 減免に関しては障害者団体等、原則市に報告されている団体に対し実施している。

（3）管理経費の縮減			
支出見積の妥当性	コスト削減への取り組み	2	人件費のコスト削減、物品購入時の見積合わせ等により、削減に努めている。
	非常勤職員等の適正な配置	2	勤務シフトの管理をし、重複勤務など非常勤職員の人件費（賃金）の適正化を図っている。
収入見積の妥当性	収入は計画どおりか	2	計画通りであった。

合計	86
平均	2.0

※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

・適切に運営されているが、今後は幅広い年代を対象にした講座の開設等を検討いただきたい。