平成27年度

指定管理者評価シート

1　基本情報

施設名	千葉市ハーモニープラザ （施設維持管理）	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	保健福祉局地域福祉課

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
施設維持管理	通年	施設の維持管理

（2）利用状況

①利用者数（人）※ハーモニープラザ全体の利用者数

H27年度 (A)	H26年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H26目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
169,850	167,660	101.3%	―	―

（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	196,976	196,976	100.0%	
その他	0	0	0.0%	
合計	196,976	196,976	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	10,526	13,285	79.2%	
事務費	177,843	174,597	101.9%	―
その他	1,109	9,094	12.2%	事業区分間繰入金支出（※千葉市社会福祉事業団の本部経費負担金）
合計	189,478	196,976	96.2%	―

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)
7,498	0	7,498

（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	－	－
使用不許可	－	－
使用の制限	－	－

（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　概　　要　常設のアンケートボックスのほか、各施設で実施する講座等で実施。 イ　調査方法　アンケート記入方式 ウ　回答件数　1,842件 エ　質問項目　Q1「ハーモニープラザは利用しやすいですか。」 Q2「館内の雰囲気や快適性はいかがですか。」 Q3「建物全体・トイレ等は、清潔に保たれていましたか。」 Q4「参加したイベントはいかがでしたか。」
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	【回答者の属性】 ア　住　　区　「中央区」681（33.6%）、「花見川区」178（8.8%）、「稲毛区」257（12.7%）、「若葉区」212（10.5%）、「緑区」199（9.8%）、「美浜区」249（12.3%）、「市外」249（12.3%） イ　年　　代　「10代以下」2（0.1%）、「20代」15（0.8%）、「30代」21（1.2%）、「40代」82（4.5%）、「50代」67（3.7%）、「60代」647（35.9%）、「70代」811（44.9%）、「80代以上」160（8.9%） ウ　性　　別　「男」631（38.7%）、「女」999（61.3%） 【質問項目】 Q1「ハーモニープラザは利用しやすいですか。」 →「とても良い」118（36.3%）、「良い」124（38.2%）、「普通」64（19.7%）、「悪い」19（5.8%） Q2「館内の雰囲気や快適性はいかがですか。」 →「とても良い」1,195（71.5%）「良い」206（12.3%）、「普通」238（14.2%）、「悪い」33（2.0%） Q3「建物全体・トイレ等は、清潔に保たれていましたか。」 →「とても良い」164（50.2%）「良い」142（43.4%）、「普通」21（6.4%）、「悪い」0（0%） Q4「参加したイベントはいかがでしたか。」 →「とても良い」93（29.6%）「良い」139（44.3%）、「普通」72（22.9%）、「悪い」10（3.2%）

（2）市に寄せられた意見、苦情

①意見、苦情の収集方法	市の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	3 件
③主な意見、苦情とそれへの対応	・ハーモニープラザの受付（総合案内）に対する意見【市長への手紙】 ※回答不要 ・駐車場の混雑に対する意見【電話】 →指定管理者に意見内容を伝え、駐車場の管理を行う再委託事業者への指導等を指示した。 ・ハーモニープラザにおける台車の作業音に対する意見【ハガキ】。 →市職員が意見内容について現地確認を行い、台車利用の際は配慮する旨を文書で回答した。

４　指定管理者による自己評価

・施設維持管理については、建築基準法に基づく点検をはじめとして、各種設備及び機器類の定期点検を計画どおり実施した。また、必要に応じ順次修繕を実施し、利用者が安全かつ快適に施設利用できる状態を維持した。

・館内各施設間はもとより、関係機関との連絡調整及び周知を行った。

・多様なニーズに対応するため、各種委員会を立ち上げサービスの向上を図った。 また、委員会の統合を図り効率的な委員会運営を実施した。（地域交流委員会、モニタリング委員会、リスクマネジメント委員会、研修委員会）※「広報委員会」を「地域交流委員会」内組織とし周辺地域への広報活動を充実させた。

・本年度も引き続き、「ハーモニープラザニュース」を発行し（年２回）市民（特に地域住民）及び関係機関への周知の強化を図った。（地域交流委員会） また、施設の特性上、様々な方が利用されるため、他団体の職員も様々なニーズに応えられるよう職員研修の充実を図り、利用者満足度の向上を図った。課題として、研修内容の見直しを実施し参加人数の増加及び内容の充実をはかります。（研修委員会）

・市民に広くハーモニープラザを知って頂く機会として「第10回ハーモニープラザフェスタ」を開催した。（平成27年11月27日（金）～29（日） 延参加者数：13,973人 対前年比約25%増） また、地域交流委員会の主催行事として「サマーフェスティバル」を実施し（平成27年7月12日（日）延参加者数約2,100人）地域広報活動を強化しました。

・夏季における節電を、引き続き可能な限り実施した。また、電気料金値上げに伴い契約の変更等を実施し経費削減に努めた。

・アンケート項目等の内容を充実させ、利用者ニーズの傾向が見え問題点の洗い出しができた。モニタリング（利用者の声）から改善を図ることができた。課題として、ハーモニープラザフェスタ時の回収方法を変更して実施したが、予定回収数にいたらなかった。２８年度の委員会にて検討を実施します。

・千葉市主催の「避難所開設・運営訓練」時に地域住民と連携し避難訓練を同時に実施しました（地域住民約３００名参加）。これにより千葉市・地域住民・ハーモニープラザとの連携及び防災に関する地域への周知が図られた。さらに、地域自治会（２自治会）と設立した「ハーモニープラザ避難所運営委員会」を月に1回のペースで共同会議を開催し地域と連携した防災対策を実施することができた。

５　市による評価

評価 ※1	A	所見	・番号法の施行に合わせ、マイナンバー取扱い事務の範囲、管理体制、セキュリティ等を整備するなど個人情報の保護に努めている。 ・利用者が安全かつ快適に施設を利用できるよう、分野ごとの計画に基づき、修繕、点検、清掃、警備、防災訓練等を実施している。 ・ハーモニープラザの周知を目的に「サマーフェスティバル」「ハーモニープラザフェスタ」などのイベントを開催し、多くの参加者を集めている。 ・避難所運営委員会の一員として年8回の避難所運営会議に参加し、マニュアル作りに尽力したことは評価できる。また、「九都県市合同防災訓練」では、作成したマニュアルに基づき訓練を実施し、これまで以上に多くの住民が参加している（平成27年度：約300 人、平成26年度：約50人）。 ・省エネルギーの取組みだけでなく、電力会社との積極的な協議により、経費縮減につなげたことは評価できる。

確　認　事　項		履行状況 ※2	備　　考
（1）市民の平等な利用の確保、施設の適切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	千葉市情報公開条例及び千葉市指定管理者情報公開規程に沿って実施している。
	個人情報保護	2	個人情報保護法、千葉市個人情報保護条例の趣旨に沿って「個人情報に関する基本方針」を制定しているほか、番号法の施行に伴う各種規程についても整備している。
モニタリング等の実施	アンケートの実施	2	アンケートボックスを常設しているほか、各施設で実施する個別アンケートにもプラザに関する項目を盛り込み、意見収集に努めている。 イベント時に実施するアンケートについては、H27年度に回収方法を変更したことにより回収数が減少しているので、改善が必要。
	自己評価の実施	2	毎月の月次報告において自己評価を実施し、市へ報告している。
	苦情解決体制	2	指定管理者で構成するリスクマネジメント委員会を定期的に開催し、関係者間で苦情に対する情報共有を図るとともに、未然防止・再発防止に努めている。
リスク管理	保険加入	2	市が加入する保険とは別途に賠償責任保険に加入している。 (H27年度、指定管理者の加入している保険適用の事案なし。)
市内業者の育成	市内業者の登用	2	業務の一部を第三者に委託する場合は、原則として市内業者を対象とし、必要に応じて準市内業者、市外業者へと対象を拡大している。
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	市内在住者を雇用している。
	継続雇用	2	業務従事者を引き続き雇用している。
	障害者雇用	2	施設維持管理担当職員（1名）としての障害者雇用はないが、指定管理者である法人（（社福）千葉市社会福祉事業団）としては法定雇用率を達成している。
	男女の均等な機会と待遇の確保	2	施設維持管理担当職員（1名）は男性であるが、指定管理者である法人としては、男女の均等な機会と待遇の確保に努めている。
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の管理協力体制の構築	2	ハーモニープラザ内全関係者で組織する「管理運営共同事業体協議会」のほか、管理運営会議、各種委員会を定期的に開催し、施設間の協力体制を築いている。

（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	利用案内	2	受付に職員を配置し利用案内を行っているほか、ホームページや広報誌でも施設の利用方法などを周知している。
	窓口業務	2	受付に職員を配置して、利用案内を行っている。
利用促進の方策	広報活動	2	イベントの開催時期に合わせ、年2回「ハーモニープラザニュース」を発行（合計21,000部）し、関係各所に配架している。
	施設ホームページの作成	2	ハーモニープラザのホームページを作成し、施設の周知を図っている。
	イベントの開催	2	「サマーフェスティバル」、「ハーモニープラザフェスタ」を開催し、施設の周知に努めている。 ・「サマーフェスティバル」 延べ参加者 2,100人（H26年度：2,500人） ・「ハーモニープラザフェスタ」 延べ参加者 13,900人（H26年度：11,160人）
職員の配置・能力向上	職員の配置	2	計画どおりの職員配置を行っている。
	職員研修の実施	2	利用者満足度の高い施設サービスを提供するため、常勤職員だけでなく、非常勤職員、委託事業者にも研修を実施している。
管理業務の実施	責任の所在	2	各施設に責任者を配置し、責任の所在が明らかになるようにしている。
	保守管理業務の実施	2	予防保全の考えに基づき、修繕計画を作成して保守管理を行っている。修繕計画は、随時更新されている。
	設備・備品・駐車場管理業務の実施	2	【設備】設備管理計画に基づき、法定点検・定期点検・劣化等の対応を行っている。 【備品】管理台帳を作成し、備品を管理している。 【駐車場】駐車場の混雑防止のため、施設利用者には積極的に公共交通機関の利用を呼びかけている。また、混雑時にもスムーズな運用が図れるよう、常駐する警備員に指導を行っている。
	清掃業務の実施	2	清掃業務計画に基づき、日常清掃、随時清掃（1週間ごと）、定期清掃（1か月ごと）、特別清掃（6か月ごと）などを行っている。
	警備の実施	2	警備計画に基づき、敷地内の巡回、監視、出入管理、駐車場の誘導などを行っている。 事故が発生した際には、要注意箇所について重点的に巡回するなど再発防止に努めている。
	マニュアルの整備	2	管理業務ごとにマニュアルを作成し実施している。
緊急時の対応	避難訓練の実施	2	防災訓練計画に基づき、2回防災訓練を実施している。 また、市の主催する「九都県市合同防災訓練」の際には、避難所運営委員会の一員（施設管理者）として避難所開設訓練を実施している。
	マニュアルの整備	2	緊急対応マニュアル、事故対応マニュアル、災害対応マニュアルを整備している。
	緊急時の体制	2	マニュアルに基づき、緊急時の体制を整備している。緊急連絡網は随時更新している。
地域との連携	地域住民との交流	2	サマーフェスティバルやハーモニープラザフェスタを開催し、地域住民との交流に努めている。 また、避難所運営委員会の一員として、随時開催される避難所運営運営会議に参加している。 ・H27年度避難所運営会議　8回
	ボランティア・研修生の受入れ	2	福祉団体、学校からの視察者を受け入れている。

（3）管理経費の縮減			
支出見積の妥当性	計画的な予算執行がなされているか。	2	概ね計画どおり予算執行されている。
管理運営経費の低廉化	コスト削減の取組みは適正か。	2	省エネルギーに努め、光熱水費の抑制に努めている。 また、電力会社との協議により、従来より料金の安い内容で電気契約を締結している。

合計	64
平均	2.00

※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が、次の事項に留意されたい。
① 駐車場が不足している問題に関しては、今後も何らかの改善に向けた方策をお考えいただきたい。
② 防災・リスクマネジメントに関しては、防災訓練の参加者が増加するなど、防災意識が向上した部分が見られるので、継続して対応をお願いしたい。