

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	千葉県ハーモニープラザ（施設維持管理等業務）
条例上の設置目的	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、各種の事業を行うこと。
ビジョン （施設の目的・目指すべき方向性）	本施設の設置目的「社会福祉の増進及び男女共同参画社会の形成の促進」が果たされるよう、総合施設として有機的に運営すること。
ミッション （施設の社会的使命や役割）	・利用者が安全かつ快適に施設を利用できるよう、施設内環境の維持管理や施設の経営管理を適切に行うこと。 ・施設、事業に関して積極的なプロモーション活動を行い、施設の利用促進を図ること。
制度導入により見込まれる効果	指定管理者制度導入により、施設利用者の満足度向上や効率的な施設運営を図り、施設の設置目的である「社会福祉の増進と男女共同参画社会の形成の促進」を実現させること。
成果指標※	① 施設に関するアンケートで「とても良い」、「良い」と答えた割合 ② 施設の利用促進に資する大規模なイベントの参加者数
数値目標※	① 8割以上（80%以上） ② 増加（前年度比）
所管課	保健福祉局健康福祉部地域福祉課

※ 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	千葉県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】社会福祉法人千葉県社会福祉協議会 【構成団体】公益財団法人千葉県文化振興財団
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	①千葉県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 ②千葉県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熟知し、適切かつ確実に実施可能である法人・団体等は千葉県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、「千葉県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	令和4年度実績	達成率
施設に関するアンケートで「とても良い」、「良い」と答えた割合	80%以上	91.7% ※ハーモニープラザアンケート(Q1～3)から算出	114.6%
施設の利用促進に資する大規模なイベントの参加者数	増加（前年度比）	R4年度 1,647人（サマーフェスティバル 295人、ハーモニープラザフェスタ 1,352人） R3年度 62人 ※代替イベント「千葉市ハーモニープラザコンサート」参加者	—

(2) その他利用状況を示す指標

指標	令和4年度実績
施設利用者数	21,777

※「施設利用者数」は、障害者福祉センター、社会福祉研修センター、男女共同参画センター、障害者相談センター、ボランティアセンター、心配ごと相談所、視察者の合計

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	令和4年度	【参考】 令和3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	191,547	197,123	実績－計画	△ 334	退職給付引当金の返納による減 執行精査による査定減
	計画	191,881	197,123	計画－提案	△ 8,448	
	提案	200,329	200,091			
合計	実績	191,547	197,123	実績－計画	△ 334	
	計画	191,881	197,123	計画－提案	△ 8,448	
	提案	200,329	200,091			

イ 支出

(単位：千円)

費目	令和4年度	【参考】 令和3年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
人件費 ※	実績	13,743	16,071	実績－計画	△ 440	人事異動による減 給与体系の変更等による増
	計画	14,183	16,293	計画－提案	265	
	提案	13,918	13,585			
事務費 ※	実績	10,017	11,215	実績－計画	△ 576	水道光熱費捻出のため、修繕費等の執行調整による減 執行精査による査定減
	計画	10,593	11,510	計画－提案	△ 2,490	
	提案	13,083	13,178			
委託費 ※	実績	122,031	122,393	実績－計画	△ 1,572	水道光熱費捻出のため、業務委託の執行調整による減 委託業務の労務費の増
	計画	123,603	121,958	計画－提案	2,587	
	提案	121,016	121,016			
事業費 ※	実績	67,100	46,749	実績－計画	23,598	水道光熱費の高騰による増 執行精査による査定減
	計画	43,502	47,362	計画－提案	△ 8,810	
	提案	52,312	52,312			
その他 ※	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
本社費・共通費	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	212,891	196,428	実績－計画	21,010	
	計画	191,881	197,123	計画－提案	△ 8,448	
	提案	200,329	200,091			

※「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（総務企画課施設経営班）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（総務企画課施設経営班）本部事務費を含む。

※「委託費」は、業務委託費、及び保守料。

※「事業費」には、ファイナンスリース債務の返済支出（電話機リース料金）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）。

※不足分21,344千円について、令和4年度千葉市指定管理者光熱費支援金給付要綱の規定により市から支援金を受給した。

間接費の配賦基準・算定根拠

千葉市社会福祉協議会（総務企画課施設経営班）の各事業（指定管理、業務委託、自主運営）の予算額に応じて按分している。

(2) 収支状況

(単位：千円)

		令和4年度	【参考】令和3年度
必須業務	収入合計	191,547	197,123
	支出合計	212,891	196,428
	収 支	△ 21,344	695
総収入		191,547	197,123
総支出		212,891	196,428
収 支		△ 21,344	695
利益の還元額		0	0
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
施設に関するアンケートで「とても良い」「良い」と答えた割合：80%以上の達成	B	「とても良い（57.3%）」、「良い（34.4%）」と答えた割合：91.7% ※目標達成率114.6%
施設の利用促進に資するイベントの参加者数：増加（前年度比）	C	R4年度 1,647人（サマーフェスティバル 295人、ハーモニープラザフェスタ 1,352人） R3年度 62人 ※代替イベント「千葉市ハーモニープラザコンサート」参加者 令和3年度とイベントが異なるため、総括評価には含まない。

【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) 市の施設管理経費削減への寄与

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	(令和4年度) 提案額：200,329千円 指定管理料：191,547千円 ※削減率4.4%（削減額/提案額）

【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	C	C	個人情報保護、情報公開等に係る関係法令等を遵守し適正に実施している。また、リスクマネジメント委員会の開催や防災訓練の実施等により、日常のリスク管理、緊急時の体制づくりに継続して努めている。
	関係法令等の遵守			
	リスク管理・緊急時対応			
2 施設管理能力				
	(1) 人的組織体制の充実	C	C	施設責任者や有資格者を適切に配置している。また、研修委員会において研修計画を作成し、計画どおりに実施している。
	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			
	(2) 施設の維持管理業務	C	C	法定点検・日常点検を適切に行っているほか、計画的な保守、補修、修繕管理に努めている。
	施設の保守管理			
	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	C	C	開館日時、休館日を遵守している。また、新型コロナウイルスの感染対策を行いつつ、ハーモニープラザフェスタ等のイベントを再開した。
	開館時間・休館日 利用促進の方策			
	(2) 利用者サービスの充実	C	C	Webアンケートの実施や常設のアンケートボックスの設置など、施設利用者の意見収集の増加に努めている。また、苦情受付担当者を配置するなど、管理運営の改善に取り組んでいる。
	利用者への支援 利用者意見聴取・自己モニタリング			
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 施設職員の雇用の安定化への配慮	C	C	再委託契約等における市内業者の優先利用、市内雇用への配慮、障害者雇用の確保、雇用の安定化について、適切に対応している。

【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
アンケートの収集数について目標値を設定し、Webアンケートを継続・改善しながら利用者の意見を集約できるよう検討いただきたい。	令和4年度	令和4年度よりハーモニープラザフェスタ等のイベント開催時にもWebアンケートを実施している。Webアンケート回答者は、現状では参加者の1.4%と少ないため、当面は、参加者の10%を目標値と設定し、Webによる回答を奨励するなど増加を目指したい。

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	アンケート記入方式 ※①通常アンケート ②千葉市ハーモニープラザフェスタ等開催時Webアンケート ③その他Webアンケート (「通常アンケート」は、各施設で実施するアンケートに、建物に関する項目を追加して実施。)
	回答者数	1,882件 (内訳：①1,824 ②23件 ③35件)
	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したか」 Q3「建物全体・トイレ等は、清潔に保たれていましたか」

※下記の表は①～③のアンケート結果を集計したもの。

(単位:人)								
回答	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」		合計	
とても良い	936	53.9%	1,025	57.9%	1,042	60.0%	3,003	57.3%
良い	587	33.8%	628	35.5%	586	33.8%	1,801	34.4%
普通	181	10.4%	102	5.8%	98	5.6%	381	7.2%
悪い	34	1.9%	14	0.8%	10	0.6%	58	1.1%
未回答	144	-	113	-	146	-	403	-
小計	1,882	100%	1,882	100%	1,882	100%	5,646	100.0%

} 計 91.7%

結果

<アンケート回答者の属性>

(年代別割合)		
年代	人数	割合
10代以下	8	0.6%
20代	51	4.1%
30代	68	5.5%
40代	140	11.3%
50代	207	16.7%
60代	188	15.1%
70代	501	40.3%
80代以上	79	6.4%
未回答	640	-
計	1,882	100%

(住所別割合)		
住所	人数	割合
中央区	597	46.4%
花見川区	128	10.0%
稲毛区	110	8.6%
若葉区	128	9.9%
緑区	127	9.9%
美浜区	107	8.3%
千葉市外	89	6.9%
未回答	596	-
計	1,882	100%

(男女割合)		
性別	人数	割合
男性	336	26.1%
女性	949	73.9%
未回答	597	-
計	1,882	100%

(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
駐車場の前向き駐車を後ろ向きにしてほしい。	植栽保護や屋外スポーツ広場ご利用者への配慮をご説明の上、前向き駐車についてご理解いただきました。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

<p style="text-align: center;">総括 評価</p>	<p style="text-align: center;">C</p>	<p>①施設維持管理 管理運営の基準に従い、関係法令等を遵守し、各種設備機器の定期点検を実施しました。また、施設の性能及び機能維持を目的として、必要に応じた修繕を実施し、利用者が安全かつ快適に施設利用できる環境整備に努めました。</p> <p>②広報活動 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に努めながら、小規模ではあるが「サマーフェスティバル」及び「ハーモニープラザフェスタ」を開催しました。飲食できない、密にならないなどの制限のある中で、ハーモニープラザについて地域の方に知っていただき、利用促進につなげられるようイベントを企画し、事業紹介と情報発信を行いました。</p> <p>③委員会活動 【地域交流委員会】 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に努めながら、以前のような積極的な交流を図るべく、年2回「ハーモニープラザニュース」を発行し、フェスティバルの実施に合わせて近隣の小学校・幼稚園への周知を行うなど、頻繁に委員会を開催しました。 【研修委員会】 様々な方が利用される施設の特性に鑑み、「社会人としての基礎知識等」、「普通救命講習」、「キャリア支援セミナー」、「個人情報の取り扱いについて」等の職員研修を行い、利用者サービスの向上を図りました。 【モニタリング委員会】 新型コロナウイルス感染拡大防止のための利用制限及び実施行事・講座等の縮小が続き、アンケートの収集数を以前のように戻すことが困難でした。 今後の課題として、収集数を戻すこと、また、以前より課題としているWebアンケートによる「非接触型調査」の収集数の増加を目指します。 【リスクマネジメント委員会】 判明した危険箇所（自動ドア、スライドドアの不具合など）についての情報共有や改善報告、他の潜在的なリスクポイントの洗い出しを行いました。</p> <p>④千葉市施策等への協力 (ア)「千葉市シェアサイクル実証実験」への取組み推進のため、今年度も引き続き、シェアサイクルステーションの継続活用を行いました。 (イ) 新型コロナウイルス感染拡大により全国的に献血協力が減少したことから、日本赤十字社千葉県赤十字血液センターが運行する献血バスの運行先として協力し、ご利用者・職員の一部が献血を行いました。 (ウ) 千葉中央警察署に巡回カードを提出し、適時警察官による巡回を依頼しています。また、千葉中央警察署協力のもと、「移動交番」を定期的に開設しました。</p>
--	--------------------------------------	--

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none">・管理運営の基準等に基づき、概ね適正な管理運営を実施している。・施設入口への手指消毒用アルコールの設置や館内清掃時の消毒等、新型コロナウイルス感染症対策を適切に行った。・広報紙を作成し、施設の周知を行うとともに、利用促進に努めている。・利用者アンケートでは、全体として継続して高評価を受けている。・指定管理者だけでなく、蘇我コミュニティセンターハーモニープラザ分館等、施設内の関係団体も含めて「千葉市ハーモニープラザ管理運営共同事業体協議会」や「各種委員会（管理運営会議・地域交流員会・リスクマネジメント委員会・モニタリング委員会・研修委員会）」を組織・開催し、有機的連携を図っている。・シェアサイクルステーションの継続活用、献血バスの運行協力、移動交番の定期的な開設等により、利用者支援・利便性向上に努めている。
----------	---	----	--

【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、次の事項に留意されたい。
 - ①Webアンケートの回収率について、根拠のある目標値の設定をご検討いただきたい。
 - ②次期指定管理期間は、施設の特性に応じた成果指標の設定をご検討いただきたい。