

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	令和6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	93.4% ※ハーモニーブラザーアンケート(Q1～4)から算出	116.8%
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）	R6年度 9,500人 (サマーフェスティバル 3,947人、ハーモニーブラザーフェスタ 5,553人) R5年度 7,964人 (サマーフェスティバル 3,301人、ハーモニーブラザーフェスタ 4,663人)	119.3%

(2) その他利用状況を示す指標

指 標	令和6年度実績
施設利用者数	56,957人

※「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及びボランティアセンターの利用者並びに観察者の合計

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6年度	【参考】 令和5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	203,185	214,089	実績-計画	0
	計画	203,185	214,089	計画-提案	2,537
	提案	200,648	200,400		電気・ガスの価格高騰等による増
合計	実績	203,185	214,089	実績-計画	0
	計画	203,185	214,089	計画-提案	2,537
	提案	200,648	200,400		

イ 支出

(単位：千円)

費 目		令和6年度	【参考】 令和5年度	計画実績差異・要因分析	
				差異	主な要因
人件費 ※	実績	14,486	13,980	実績-計画	238
	計画	14,248	13,319	計画-提案	△ 89
	提案	14,337	14,094		給与体系の変更等による増
事務費 ※	実績	8,719	12,470	実績-計画	△ 484
	計画	9,203	9,695	計画-提案	△ 3,780
	提案	12,983	12,978		通信運搬費等の削減による減
委託費 ※	実績	129,365	122,999	実績-計画	△ 1,125
	計画	130,490	123,584	計画-提案	9,474
	提案	121,016	121,016		委託業務の労務費の増
事業費 ※	実績	61,725	53,351	実績-計画	12,520
	計画	49,205	67,396	計画-提案	△ 3,107
	提案	52,312	52,312		電気・ガスの高騰による増
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	76	38	実績-計画	37
	計画	39	95	計画-提案	39
	提案	0	0		
合計	実績	214,371	202,838	実績-計画	11,186
	計画	203,185	214,089	計画-提案	2,537
	提案	200,648	200,400		

※「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）。

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6年度	【参考】令和5年度
必須業務	収入合計	203,185	214,089
	支出合計	214,371	202,838
	収支	△ 11,186	11,251
総収入		203,185	214,089
総支出		214,371	202,838
収支		△ 11,186	11,251
利益の還元額		0	0
利益還元の内容			

※不足分11,186千円について、令和6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。

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（63.9%）」、「良い（29.5%）」と答えた割合：93.4% ※目標達成率116.8%
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）	B	R6年度 9,500人 (サマーフェスティバル 3,947人、ハーモニーブラザーフェスティバル 5,553人) R5年度 7,964人 (サマーフェスティバル 3,301人、ハーモニーブラザーフェスティバル 4,663人)

【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	(令和6年度) 提案額：200,648千円 指定管理料：203,185千円 ※削減率-1.3%（削減額/提案額） 令和6年度の電気・ガスの価格高騰により、提案額を超過した指定管理料となったものである。 ※指定管理料のうち電気・ガスの価格高騰見込みによる増額分：10,212千円（A） (指定管理料)-(A)=192,973千円<(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	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。
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。
(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。
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、感染症対策を行いつつ、ハーモニープラザフェスタ等のイベントを実施した。
(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。
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
アンケートの回収数について適切な目標値の設定をご検討いただきたい。	令和6年度	施設利用者のアンケート調査において標本調査とは、施設全体の利用者から一部を抽出してアンケートを行い、その結果から全体の利用者の状況を推測する方法です。母集団（施設利用者数）が1万～10万人の場合、標本サイズ（回答数）の目安は、標本誤差が5%、信頼度が95%（※）とすると約400人になります。従って、現在のアンケート結果は十分な信頼性があると考えられます。

※統計的に誤差は5%の範囲内であれば許容できるとみなされ、信頼度は95%以上の場合、十分な信頼性があるとみなされる。

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サマーフェスティバル開催時アンケート ③ハーモニープラザフェスタ開催時アンケート（「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	※ () 内はWeb回答 2,965件 (276件) (内訳: ①2138件 (33件) ②272件 (90件) ③555件 (153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」																																																																																	
結果	<table border="1"> <caption>(単位:人)</caption> <thead> <tr> <th>回答</th> <th>Q1「ハーモニープラザは利用しやすいですか」</th> <th>Q2「館内の雰囲気や快適性はいかがですか」</th> <th>Q3「建物全体・トイレ等は清潔に保たれていましたか」</th> <th>Q4「参加したイベントはいかがでしたか」</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>とても良い</td> <td>1,665</td> <td>57.9%</td> <td>1,831</td> <td>63.2%</td> <td>1,915</td> <td>66.4%</td> <td>1,532</td> <td>69.7%</td> <td>6,943</td> <td>63.9%</td> </tr> <tr> <td>良い</td> <td>927</td> <td>32.2%</td> <td>907</td> <td>31.3%</td> <td>822</td> <td>28.5%</td> <td>550</td> <td>25.0%</td> <td>3,206</td> <td>29.5%</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>232</td> <td>8.1%</td> <td>135</td> <td>4.6%</td> <td>119</td> <td>4.2%</td> <td>114</td> <td>5.2%</td> <td>600</td> <td>5.6%</td> </tr> <tr> <td>悪い</td> <td>53</td> <td>1.8%</td> <td>26</td> <td>0.9%</td> <td>27</td> <td>0.9%</td> <td>3</td> <td>0.1%</td> <td>109</td> <td>1.0%</td> </tr> <tr> <td>無回答・その他</td> <td>88</td> <td>-</td> <td>66</td> <td>-</td> <td>82</td> <td>-</td> <td>766</td> <td>-</td> <td>1,002</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>2,965</td> <td>100%</td> <td>2,965</td> <td>100%</td> <td>2,965</td> <td>100%</td> <td>2,965</td> <td>100%</td> <td>11,860</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>											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」	Q4「参加したイベントはいかがでしたか」	合計	とても良い	1,665	57.9%	1,831	63.2%	1,915	66.4%	1,532	69.7%	6,943	63.9%	良い	927	32.2%	907	31.3%	822	28.5%	550	25.0%	3,206	29.5%	普通	232	8.1%	135	4.6%	119	4.2%	114	5.2%	600	5.6%	悪い	53	1.8%	26	0.9%	27	0.9%	3	0.1%	109	1.0%	無回答・その他	88	-	66	-	82	-	766	-	1,002	-	小計	2,965	100%	2,965	100%	2,965	100%	2,965	100%	11,860	100%
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」	Q4「参加したイベントはいかがでしたか」	合計																																																																														
とても良い	1,665	57.9%	1,831	63.2%	1,915	66.4%	1,532	69.7%	6,943	63.9%																																																																									
良い	927	32.2%	907	31.3%	822	28.5%	550	25.0%	3,206	29.5%																																																																									
普通	232	8.1%	135	4.6%	119	4.2%	114	5.2%	600	5.6%																																																																									
悪い	53	1.8%	26	0.9%	27	0.9%	3	0.1%	109	1.0%																																																																									
無回答・その他	88	-	66	-	82	-	766	-	1,002	-																																																																									
小計	2,965	100%	2,965	100%	2,965	100%	2,965	100%	11,860	100%																																																																									
<p>＜アンケート回答者の属性＞</p> <p>(年代別割合)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年代</th> <th>人数</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10代以下</td> <td>156</td> <td>7.6%</td> </tr> <tr> <td>20代</td> <td>62</td> <td>3.0%</td> </tr> <tr> <td>30代</td> <td>216</td> <td>10.5%</td> </tr> <tr> <td>40代</td> <td>282</td> <td>13.7%</td> </tr> <tr> <td>50代</td> <td>283</td> <td>13.7%</td> </tr> <tr> <td>60代</td> <td>208</td> <td>10.0%</td> </tr> <tr> <td>70代</td> <td>625</td> <td>30.3%</td> </tr> <tr> <td>80代以上</td> <td>230</td> <td>11.2%</td> </tr> <tr> <td>未回答</td> <td>903</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>2,965</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>											年代	人数	割合	10代以下	156	7.6%	20代	62	3.0%	30代	216	10.5%	40代	282	13.7%	50代	283	13.7%	60代	208	10.0%	70代	625	30.3%	80代以上	230	11.2%	未回答	903	-	計	2,965	100%																																								
年代	人数	割合																																																																																	
10代以下	156	7.6%																																																																																	
20代	62	3.0%																																																																																	
30代	216	10.5%																																																																																	
40代	282	13.7%																																																																																	
50代	283	13.7%																																																																																	
60代	208	10.0%																																																																																	
70代	625	30.3%																																																																																	
80代以上	230	11.2%																																																																																	
未回答	903	-																																																																																	
計	2,965	100%																																																																																	
<p>(住所別割合)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>住所</th> <th>人数</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中央区</td> <td>1,241</td> <td>55.9%</td> </tr> <tr> <td>花見川区</td> <td>171</td> <td>7.8%</td> </tr> <tr> <td>稻毛区</td> <td>121</td> <td>5.5%</td> </tr> <tr> <td>若葉区</td> <td>206</td> <td>9.3%</td> </tr> <tr> <td>緑区</td> <td>152</td> <td>6.8%</td> </tr> <tr> <td>美浜区</td> <td>194</td> <td>8.7%</td> </tr> <tr> <td>千葉市外</td> <td>134</td> <td>6.0%</td> </tr> <tr> <td>未回答</td> <td>746</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>2,965</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>											住所	人数	割合	中央区	1,241	55.9%	花見川区	171	7.8%	稻毛区	121	5.5%	若葉区	206	9.3%	緑区	152	6.8%	美浜区	194	8.7%	千葉市外	134	6.0%	未回答	746	-	計	2,965	100%																																											
住所	人数	割合																																																																																	
中央区	1,241	55.9%																																																																																	
花見川区	171	7.8%																																																																																	
稻毛区	121	5.5%																																																																																	
若葉区	206	9.3%																																																																																	
緑区	152	6.8%																																																																																	
美浜区	194	8.7%																																																																																	
千葉市外	134	6.0%																																																																																	
未回答	746	-																																																																																	
計	2,965	100%																																																																																	
<p>(男女割合)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>性別</th> <th>人数</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>男性</td> <td>737</td> <td>35.7%</td> </tr> <tr> <td>女性</td> <td>1,329</td> <td>64.3%</td> </tr> <tr> <td>未回答</td> <td>899</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>2,965</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>											性別	人数	割合	男性	737	35.7%	女性	1,329	64.3%	未回答	899	-	計	2,965	100%																																																										
性別	人数	割合																																																																																	
男性	737	35.7%																																																																																	
女性	1,329	64.3%																																																																																	
未回答	899	-																																																																																	
計	2,965	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
トイレのジェットタオルが、コロナ禍より使用不可となっており、現在も引き続き使用できないが、使用できるようにしてほしい。	コロナ禍で使用不可とし、節電も兼ねて継続していましたが、早急に使用できるよう対応いたしました。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	C	所見
		<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 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・保育園・自治会等への周知を行うなどの広報活動を行いました。また、「サマーフェスティバル」及び「ハーモニープラザフェスタ」において、ハーモニープラザや各団体の事業紹介や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】 多くの地域の方に参加いただくため、「サマーフェスティバル」及び「ハーモニープラザフェスタ」、どちらのイベントにおいても、大人から子どもまで参加できる企画、ハーモニープラザの利用促進に繋がる企画を考え、頻繁に委員会を開催し、施設間の連携を図りました。また、イベントにおいては、昨年度以上に来館者を増やすことができました。</p> <p>【研修委員会】 様々な方が利用される施設の特性に鑑み、毎年度実施している「社会人としての基礎知識等」、「普通救命講習」を実施、また、施設間の連系を図るため「事業内容相互理解の勉強会」等の職員研修、その他「ハードクレーム対応研修」などを行い、利用者サービスの向上を図りました。</p> <p>【モニタリング委員会】 多くの要望を聞き取り、改善に繋げるため、各施設で実施されている各種講座・研修等のアンケートにプラザ全体の項目も含めるようにしています。また、Webアンケートの収集数を増やすため、イベント時にイベントの一環にWebアンケートを組み込むなど、引き続き、利用の促進を図りました。一般利用者向けのWebアンケートについては、強化月間を設定するなどの対策を行いましたが、以前として収集数が少数に留まっており、いかに増やすかが引き続き課題となっております。</p> <p>【リスクマネジメント委員会】 判明した危険箇所（正面玄関段差の解消など）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事業」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) 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、感染症対策を適切に行つた。・広報紙を発行するタイミングをイベント開催時に合わせ、施設の周知を行うとともに、イベントへの集客や施設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。また、イベントの参加者数はコロナ禍以前ほどではないものの昨年度から引き続き回復傾向にある。・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・地域交流委員会・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