

令和4年度事業報告書

公の施設名称	岡崎市社会福祉センター
施設の設置目的、役割	福祉関係団体の活動支援、ボランティアの支援、活動室の貸出等を行うことで社会福祉の充実を図る。
施設の所在地	岡崎市美合町五本松 68 番地 12
施設規模	敷地面積：3,709.40 m ² 建物面積：1,990.27 m ²
指定管理者	名称：社会福祉法人岡崎市社会福祉協議会 所在地：岡崎市美合町五本松 68 番地 12 代表者：会長 太田 俊昭
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日

1 事業の実施状況

(1) 実施状況

事業の内容としては、保守管理に関する業務（建築物・建築設備・備品等の保守管理）、環境維持管理業務（清掃・環境管理・植栽管理・保安警備・施設保全業務）、運営に関する業務（受付・福祉関係者の資質の向上に資する場の提供に関する業務）、行政財産目的外使用に係る業務及び自動販売機に関する業務等があるが令和4年度に特筆すべきは以下のとおりである。

ア 保守管理に関する業務は仕様書に基づき適切に実施し、機器の交換、修繕については適宜所管課と協議し対応した。令和4年度においては、建築物の老朽化によるセンター入口風除室および1階、3階ドアの雨漏り修繕工事、第1活動室のブラインド取替工事、自動火災報知機受信バッテリー交換を行うなど、館内備品・設備の更新を行った。

イ 新型コロナウイルス感染拡大防止策の1つとして検温器・手指消毒設備を更新した。また、令和3年度に引き続き活動室貸出し時にアルコール消毒、ペーパータオル一式の貸出しや、館内清掃業者に消毒業務を指示するなど衛生管理に注意を払い、感染拡大防止に努めた。このほか、活動室の利用者数制限（50%程度）を行い感染拡大防止に協力した。

ウ 災害時の浸水被害予想時車両待避所として当センター駐車場南面の一部が指定されており、令和4年度においては、計2回（3日間）を車両待機所として開放した。なお、災害時には早急に駐車場を地域にお住いの方への車両待機所として活用できるように、地元総代と常に情報交換を行い必要に応じて駐車場を開放している。

エ 施設の景観管理の一つとして、職員が「クリーン活動」と題し、自主的にチームとなって施設を利用する岡崎市シルバー人材センターの職員とともに定期的にごみ拾いや草取りなどの清掃業務を行っている。その他、シルバー人材センターに委託し、定期的に施設や駐車場の草刈りや樹木の剪定を行うことで、景観整備を行っている。

オ 当館は施設敷地内の駐車場と敷地外に臨時駐車場を有しており、駐車場が満車である場合には、満車看板の表示だけでなく、職員自らが臨時駐車場へ誘導案内することや臨時駐車場への案内看板を利用者に見やすい場所に判りやすく設置することで施設利用者の利便性を向上させている。また、近隣に市営住宅があり施設利用者以外の無断駐車を防ぐため、地元総代の協力により防犯カメラによる監視と外国籍の方にも対応した注意看板を設置することに加え、駐車場の定期的な施錠と監視を行っている。

以上より、公共施設を管理する者としての役目を十分に果たしたといえる。今後においても、安心・安全かつ快適で利用しやすい施設としてのご提供ができるように努めていきたい。

次に、施設の運営に関する業務（提案事業）は以下のとおりである。

ア 高齢者や障がい者など移動に困難を抱えている福祉ボランティア等の活動者に対する移動支援として、福祉会館（朝日町）から当センター（美合町）までのタクシー利用の支援を行った。令和4年度においては計105人の利用があった。

イ 館内にフリーWi-Fiを提供しているが、以前より接続範囲についての問題提起もあり、令和5年度に無料公衆無線LANサービス（岡崎 Free-Wifi）の提供を目指し調査・機器の更新等を行った。

このほか掲示板を新設し、センターの利用に関するお知らせなどをより早くお伝えすることによって、市民に親しまれ使い易い地域福祉の拠点施設を目指し適宜改善した。

（2）事業実施に対する自己評価

各種事業の実施にあたっては、基本協定書に基づく岡崎市社会福祉センターの運営に関する業務仕様書、岡崎市社会福祉センターの管理に関する業務仕様書及び施設管理運営業務に関する法令等に沿って、担当職員が事務処理対応しており、情報管理の取扱い等も適切であると考えます。引続き指定管理者として地域福祉の拠点としてふさわしく、行き届いたサービスを提供し、市民にやさしく親しまれる施設となるよう努力をしていきたい。

2 施設の利用状況

（1）利用状況

別表「令和4年度岡崎市社会福祉センター利用件数累計表」参照

（2）利用状況に対する自己評価

令和4年度の利用者数は、32,020人、利用件数は、2,067件、全体の利用率は37.28%であった。令和3年度に比べ利用者数7,523人増（前年比130.71%）、利用件数416件増（前年比125.20%）、また利用率も7.46%増と前年を上回る利用実績で社会福祉センター目標チェックシートで定める定量目標は達成できた。

今後についても、ボランティア団体、障がい者団体を始め、企業や各種団体等にも当センターのPRに取り組みつつ、利用率並びに社会福祉センターの認知度の向上に努めたい。

3 収支状況

(1) 収支状況

	項目	内 訳	決算額 (円)
収 入	指定管理料収入	市町村受託金収入	29,212,200
	利用料金収入	会場利用料	1,334,350
	便宜施設に関する収入	自動販売機収入	88,925
	その他収入	受取利息配当金収入	158
		租税公課前年還付分	1,098,882
収入 計			31,734,515
支 出	直接管理運営費	人件費、水道光熱費、修繕費、 業務委託費、消耗器具備品費、 保険料等	28,261,636
	(うちボランティア事業)	講師謝礼金、通信運搬費等	212,914
	(うち修繕費)	※精算項目	(2,342,600)
	(うち水光熱費)	※精算項目	(5,465,600)
	その他	租税公課等	1,417,400
支出 計			29,679,036
当期剰余金			2,055,479
差 引			0

(2) 収支状況に対する自己評価

今年度の利用料収入は1,334,350円(達成率132.64%)であった。コロナ禍やボランティア団体などには利用料の減免措置などを行っている中で、企業の職員研修などに当センターを利用していただくなど、一定の利用料収入の確保ができた。その他施設に関する収入である自販機収入については88,925円(達成率26.47%)であり、令和3年度と比較しても減少しているが、センター利用者への利便性向上と指定管理者としての収入確保の両面で活用できたと思われる。

支出は総額29,679,036円となり、このうち光熱水費は電気料金の高騰により5,465,600円となった。また、センター修繕については、雨漏り修繕など大規模なものもあり、2,342,600円の執行となった。

どの団体にとっても経費の削減は存続経営していく上で重要課題であるものの、指定管理者として、利用者が安全かつ利用しやすい環境を提供し、利用者の満足度を高めつつ利用率の向上等に繋げたい。そのために経営努力と経費を惜しまず、他管理者にない行き届いたサービスの提供ができるよう、さらなる努力をしていきたい。

4 意見箱結果

(1) 実施概要

1. 入口にご意見箱を設置し、センター利用に関するアンケートとして活用した。

実施期間	回答者数	アンケート実施方法
令和4年4月1日～ 令和5年3月31日	4	センター入口にご意見箱を置く

2. 社会福祉センター利用者にアンケート用紙を配布し回収した。

実施期間	回答者数	アンケート実施方法
令和5年2月1日～ 令和5年3月20日	52	手渡し又は郵送により配布、回収箱・FAX・社協HPで回収

(2) アンケート結果概要

センター利用については Wi-Fi がつながりにくいので改善してほしい、活動室の開錠手続きを1階で行えるようにしてほしい、センターまでの公共交通機関がなく不便との意見があった。そのほか備品についてセンター用車いす、プレイマットやプロジェクター用HDMIケーブルの設置希望があった。

また職員の対応については肯定的な意見が多かった。

(3) アンケート結果に対する自己評価

指定管理者で対応できるものは適宜改善を図った。活動室の開錠方法については、現状対応が難しいため、エレベータの利用を推奨するなどしご理解いただけるよう努めていく。このほか、指定管理者に関する要望などへも適宜対応しつつ、利用者の声を反映した施設運営とサービスの提供を心がけ、利用者の満足度アップにつなげたい。

5 その他自己評価

(1) 利用者へのサービスに対する自己評価

活動室の利用（予約～支払い～当日利用）に関しては概ね利用者の期待に添ったサービス提供ができたと思われる。利用料の支払い方法や館内温度、照明の明るさ等については、ご意見を頂いており改善の余地があると考えている。

(2) 利用者のニーズ把握に対する自己評価

センターの予約から利用については、基本的な利用者側のニーズに応えたサービスを提供できたと考えている。ただし、音楽を流しての活動や楽器の演奏を希望されたり、営利目的でのご利用を希望されるなどしてお断りしたケースもあり、全てのニーズに応えることはできなかった。

(3) 苦情対応等に対する自己評価

苦情等については、迅速に対応するよう努めた。館内に設置した自動販売機の釣銭切れや隣の活動室のマイク音量が大きいなどの苦情を頂くことがあった。いただいた苦情については真摯に受け止め、具体的な対応策を職員と検討・実施し再発防止に努めた。

令和4年度岡崎市社会福祉センター利用件数累計表

$$\left(\begin{array}{l} \text{利用率} \\ \text{(全体)} \end{array} = \frac{\text{団体総数}}{\text{日数} \times 3 \text{枠}} \times 100 \right)$$

月	区分	午前			午後			夜間			全体			
		利用者(人)	団体数	利用率(%)	利用者(人)	団体数	利用率(%)	利用者(人)	団体数	利用率(%)	利用者(人)	団体総数	稼働日数(日)	利用率(%)
4	多目的室A	206	10	38	179	10	38	40	2	8	425	22	26	28
	多目的室B	152	8	31	129	7	27	0	0	0	281	15	26	19
	第1活動室	248	14	54	234	11	42	200	8	31	682	33	26	42
	第2活動室A	102	12	46	126	14	54	20	2	8	248	28	26	36
	第2活動室B	58	6	23	93	10	38	3	3	12	154	19	26	24
	第3活動室	187	9	35	167	9	35	20	1	4	374	19	26	24
	合計	953	59	37.82	928	61	39.10	283	16	10.26	2,164	136	26	29.06
5	多目的室A	130	6	23	348	12	46	48	3	12	526	21	26	27
	多目的室B	130	6	23	335	11	42	0	0	0	465	17	26	22
	第1活動室	187	11	42	218	11	42	94	8	31	499	30	26	38
	第2活動室A	98	13	50	176	19	73	40	4	15	314	36	26	46
	第2活動室B	60	8	31	112	11	42	5	1	4	177	20	26	26
	第3活動室	168	8	31	136	10	38	15	1	4	319	19	26	24
	合計	773	52	33.33	1,325	74	47.44	202	17	10.90	2,300	143	26	30.56
6	多目的室A	133	6	23	220	10	38	0	0	0	353	16	26	21
	多目的室B	187	9	35	212	9	35	0	0	0	399	18	26	23
	第1活動室	245	13	50	318	15	58	132	9	35	695	37	26	47
	第2活動室A	92	13	50	117	13	50	35	4	15	244	30	26	38
	第2活動室B	113	10	38	142	12	46	45	3	12	300	25	26	32
	第3活動室	278	13	50	196	12	46	0	0	0	474	25	26	32
	合計	1,048	64	41.03	1,205	71	45.51	212	16	10.26	2,465	151	27	31.07
7	多目的室A	196	9	33	238	11	41	0	0	0	434	20	27	25
	多目的室B	172	9	33	238	11	41	0	0	0	410	20	27	25
	第1活動室	285	17	63	277	18	67	239	11	41	801	46	27	57
	第2活動室A	128	16	59	116	15	56	36	3	11	280	34	27	42
	第2活動室B	60	6	22	105	8	30	42	4	15	207	18	27	22
	第3活動室	191	11	41	95	6	22	0	0	0	286	17	27	21
	合計	1,032	68	41.98	1,069	69	42.59	317	18	11.11	2,418	155	27	31.89
8	多目的室A	107	7	27	155	16	62	21	3	12	283	26	26	33
	多目的室B	84	7	27	133	13	50	26	4	15	243	24	26	31
	第1活動室	246	14	54	223	15	58	167	8	31	636	37	26	47
	第2活動室A	60	9	35	106	14	54	30	5	19	196	28	26	36
	第2活動室B	46	9	35	62	13	50	13	5	19	121	27	26	35
	第3活動室	191	12	46	159	12	46	15	2	8	365	26	26	33
	合計	734	58	37.18	838	83	53.21	272	27	17.31	1,844	168	26	35.90
9	多目的室A	279	15	58	254	15	58	81	4	15	614	34	26	44
	多目的室B	231	11	42	187	8	31	56	3	12	474	22	26	28
	第1活動室	315	17	65	424	19	73	127	7	27	866	43	26	55
	第2活動室A	148	16	62	131	16	62	35	4	15	314	36	26	46
	第2活動室B	75	10	38	116	13	50	77	11	42	268	34	26	44
	第3活動室	283	13	50	166	12	46	65	5	19	514	30	26	38
	合計	1,331	82	52.56	1,278	83	53.21	441	34	21.79	3,050	199	26	42.52

10	多目的室A	398	15	58	490	17	65	61	4	15	949	36	26	46
	多目的室B	302	10	38	340	10	38	34	3	12	676	23	26	29
	第1活動室	329	18	69	311	19	73	187	9	35	827	46	26	59
	第2活動室A	157	17	65	151	18	69	16	2	8	324	37	26	47
	第2活動室B	95	14	54	114	15	58	20	6	23	229	35	26	45
	第3活動室	318	16	62	268	16	62	10	1	4	596	33	26	42
	合計	1,599	90	57.69	1,674	95	60.90	328	25	16.03	3,601	210	26	44.87
11	多目的室A	355	16	62	332	15	58	103	5	19	790	36	26	46
	多目的室B	310	14	54	364	17	65	87	5	19	761	36	26	46
	第1活動室	370	18	69	341	17	65	247	11	42	958	46	26	59
	第2活動室A	163	18	69	162	16	62	82	9	35	407	43	26	55
	第2活動室B	91	11	42	121	13	50	59	8	31	271	32	26	41
	第3活動室	329	18	69	307	18	69	10	1	4	646	37	26	47
	合計	1,618	95	60.90	1,627	96	61.54	588	39	25.00	3,833	230	26	49.15
12	多目的室A	178	10	42	210	12	50	20	2	8	408	24	24	33
	多目的室B	219	13	54	219	13	54	20	2	8	458	28	24	39
	第1活動室	224	13	54	213	14	58	150	6	25	587	33	24	46
	第2活動室A	123	14	58	75	10	42	45	4	17	243	28	24	39
	第2活動室B	160	15	63	160	14	58	127	11	46	447	40	24	56
	第3活動室	215	12	50	115	6	25	0	0	0	330	18	24	25
	合計	1,119	77	53.47	992	69	47.92	362	25	17.36	2,473	171	24	39.58
1	多目的室A	176	8	33	243	10	42	10	2	1	429	20	24	28
	多目的室B	179	9	38	262	10	42	10	2	8	451	21	24	29
	第1活動室	347	18	75	177	11	46	160	7	29	684	36	24	50
	第2活動室A	75	10	42	95	11	46	20	2	8	190	23	24	32
	第2活動室B	99	8	33	116	9	38	30	2	8	245	19	24	26
	第3活動室	151	10	42	126	11	46	0	0	0	277	21	24	29
	合計	1,027	63	43.75	1,019	62	43.06	230	15	9.19	2,276	140	24	32.41
2	多目的室A	143	8	33	137	7	29	25	1	4	305	16	24	22
	多目的室B	197	10	42	182	10	42	0	0	0	379	20	24	28
	第1活動室	287	16	67	266	16	67	185	8	33	738	40	24	56
	第2活動室A	106	13	54	110	15	63	30	3	13	246	31	24	43
	第2活動室B	98	12	50	109	12	50	0	0	0	207	24	24	33
	第3活動室	174	10	42	100	7	29	10	1	4	284	18	24	25
	合計	1,005	69	47.92	904	67	46.53	250	13	9.03	2,159	149	24	34.49
3	多目的室A	278	15	56	322	17	63	98	5	19	698	37	27	46
	多目的室B	272	15	56	282	14	52	72	4	15	626	33	27	41
	第1活動室	349	17	63	327	19	70	275	11	41	951	47	27	58
	第2活動室A	118	14	52	158	18	67	60	5	19	336	37	27	46
	第2活動室B	130	11	41	179	16	59	80	5	19	389	32	27	40
	第3活動室	100	10	37	277	17	63	60	2	7	437	29	27	36
	合計	1,247	82	50.62	1,545	101	62.35	645	32	19.75	3,437	215	27	44.24
年間合計	区分	利用者合計	団体数合計	利用率	利用者合計	団体数合計	利用率	利用者合計	団体数合計	利用率	利用者(人)	団体	日数	利用率
	多目的室A	2,579	125	41	3,128	152	49	507	31	9	6,214	308	308	33
	多目的室B	2,435	121	39	2,883	133	43	305	23	7	5,623	277	308	30
	第1活動室	3,432	186	60	3,329	185	60	2,163	103	33	8,924	474	308	51
	第2活動室A	1,370	165	54	1,523	179	58	449	47	15	3,342	391	308	42
	第2活動室B	1,085	120	39	1,429	146	47	501	59	19	3,015	325	308	35
	第3活動室	2,585	142	46	2,112	136	44	205	14	4	4,902	292	308	32
	合計	13,486	859	46.48	14,404	931	50.28	4,130	277	14.83	32,020	2,067	308	37.28