

## 令和3年度事業報告書

公の施設名称	岡崎市こども発達センター
施設の設置目的、 役割	発達に心配のある子に対して発達に関する相談、医療及び療育を総合的に提供する施設として設置
施設の所在地	岡崎市欠町字清水田6番地4
施設規模	敷地面積：8,560.82 m <sup>2</sup> 建物面積：4,719.77 m <sup>2</sup>
指定管理者	名 称：岡崎ウェルフェアサポート株式会社（OWS） 所在地：岡崎市日名中町6丁目1番地 代表者：澄川 弘人
指定期間	平成29年4月1日から令和16年3月31日まで

## 1 事業の実施状況

## (1) 実施状況

主な運営業務としては、こども発達相談センター・こども発達医療センターの運営支援業務、総合受付業務、託児室、体育館棟の有料施設の運営等を実施した。

維持管理業務としては、建築物・設備の保守管理業務、植栽・外構保守管理業務、警備業務、清掃業務、廃棄物処理業務等を実施した。

なお、運営スタッフ9名（うち託児担当4名）、維持管理スタッフ9名（清掃・警備業務等）の計18名が業務に携わった。

## (2) 事業実施に対する自己評価

新型コロナウイルス感染症の影響が大きく続くなか、有料貸出施設において感染者の報告を受けたが、感染拡大はなく最小限にとどめることができた。また、消毒の実施や検温の設備を導入するなどの工夫を行ったうえ、愛知県に緊急事態宣言が発令されたことに伴い対応が求められた際には、閉館時間を早めるなどの対応も行った。

月に1回開催される連絡調整会議に出席し、各センター間の調整に努めるとともに、維持管理運営会議を開催するなどにより情報の共有に努めた。

## 2 施設の利用状況

## (1) 利用状況

【開館日数(日)】

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
25	23	26	25	25	24	26
11月	12月	1月	2月	3月	合計	
24	24	24	22	26	294	

【託児室利用者数（人）】

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
120	79	120	141	147	146	181
11月	12月	1月	2月	3月	合計	
177	203	144	161	205	1,824	

【一般開放ゆうぎしつ利用人数（人）】

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
0	0	0	0	0	0	0
11月	12月	1月	2月	3月	合計	
0	0	0	0	0	0	

※新型コロナウイルス感染防止のため、令和2年3月13日から利用を中止しており、令和3年度は令和2年度に引き続いて利用実績なし。

【有料施設利用状況】

		調理体験室	研修室	第1多目的室	第2多目的室	体育館	合計
4月	延べ人数（人）	7	385	390	359	1,557	2,698
	稼働率（％）	1.1	17.8	18.9	17.8	65.0	30.9
5月	延べ人数（人）	12	190	470	446	1,332	2,450
	稼働率（％）	2.5	14.8	24.7	23.5	59.3	30.7
6月	延べ人数（人）	10	332	657	500	1,697	3,196
	稼働率（％）	2.2	16.7	28.9	22.2	62.8	32.6
7月	延べ人数（人）	7	145	665	617	1,425	2,859
	稼働率（％）	1.2	7.1	31.0	28.6	56.5	30.2
8月	延べ人数（人）	36	263	525	375	1,313	2,512
	稼働率（％）	3.3	15.6	22.2	14.4	53.3	27.0
9月	延べ人数（人）	5	278	651	539	1,563	3,036
	稼働率（％）	1.2	19.8	32.1	24.7	57.4	32.1
10月	延べ人数（人）	43	459	819	754	2,366	4,441
	稼働率（％）	7.5	25.8	33.3	29.0	74.2	40.7
11月	延べ人数（人）	94	656	616	594	2,404	4,364
	稼働率（％）	9.2	28.7	26.4	25.3	72.4	39.1
12月	延べ人数（人）	91	641	555	517	2,121	3,925
	稼働率（％）	16.7	29.8	23.8	21.4	75.6	40.5
1月	延べ人数（人）	15	389	554	530	1,728	3,216
	稼働率（％）	3.7	21.0	23.5	22.2	69.1	34.8
2月	延べ人数（人）	7	246	617	551	1,423	2,844
	稼働率（％）	2.6	19.2	29.5	25.6	61.5	33.3
3月	延べ人数（人）	23	362	524	536	2,391	3,836

	稼働率 (%)	5.7	20.7	20.7	21.8	82.2	38.9
合計	延べ人数 (人)	350	4,346	7,043	6,318	21,320	39,377
	稼働率 (%)	4.7	19.7	26.3	23.1	65.8	34.2

## (2) 利用状況に対する自己評価

新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、活動場所を探す方が増えており 32 件の新規登録があった。2020 年度の新規登録は 61 件と 2021 年度の倍であったが、新型コロナウイルスにより、他の体育施設での利用が出来なかった方たちの登録が顕著であったが、2021 年度になり、他の体育施設が通常営業に戻ったためと考えられる。利用者数では、令和 2 年度のように閉館することがなかったこともあるが、すべての対象施設で増加がみられ、全体で 14,854 人の増加があった。稼働率は大きな変動がなかったことから、R2 年から引き続いて大人数で利用することも発達支援センターや友愛の家が事業で使用することが増えたことなど、1 団体当たりの利用人数の増加が主な要因であるととらえている。

託児室については R2 年度に比べ若干減少した。支援センターの兄弟児の利用の減少と幸田町在住の利用者の減少が主な要因と考えられる。その背景には新型コロナウイルス感染予防の観点から、実家に預けこども発達センターを利用するケースが要因と考えられる。再度託児室の周知を行い利用者増に努める。

## 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		96,934,436
	利用料金収入	託児利用料、有料施設利用料等	997,080
収入 計			97,931,516
支 出	直接管理運営費	直接人件費、光熱水費、消耗印刷費、修繕費、清掃等委託料、保険料等	66,011,254
	(うち修繕費)		1,763,861
	事業費	事業に係る経費	225,674
	その他	本部経費、租税公課、当期剰余金等	31,694,588
支出 計			97,931,516
差 引			0

### (2) 収支状況に対する自己評価

収入については、こども発達センターや友愛の家など利用料を徴収しない事業で使用す

る回数も増えているため、大きな収入にはつながっていないが増収している。支出については、新型コロナウイルス感染予防のためにアルコール消毒を設置し、来館者へ消毒の協力を依頼しているため、消毒購入費としての支出はあるが、全体としての変化は見られない。託児室では安全確保の為にまた、災害発生時の避難のための避難用カー트를購入した。

#### 4 利用者アンケート結果

##### (1) 実施概要

回答者数	アンケート実施方法
19人	8月託児利用者にアンケート用紙を配付し、回収した。
19人	1～2月体育館棟利用者にアンケート用紙を配付し、回収した

##### (2) アンケート結果概要

総合受付では託児、体育館棟の予約受付、管理業務を行っており託児利用者、体育館棟の利用者にアンケートを配付して回収した。38人の方にアンケートを実施した結果は下記のとおり。

また、託児室や体育館棟の利用者に対しては常時意見箱を設置することで利用者の声を聞き、反映させる形をとっている。

##### 託児用

###### 【施設の利用について】

#### 1. どちらの施設を利用されましたか（複数回答有り）

支援センター：8人 相談センター：3人 医療センター：11人

#### 2. 1回あたりの託児の利用時間はどのくらいですか

1時間未満：2人 1時間以上：9人 4時間以上：8人

#### 3. 月に何回ほど利用されますか

1回以上：11人 5回以上：8人

#### 4. 利用料金の設定はいかがですか

良い：12人 まあまあ良い：3人 普通：4人  
あまり良くない：0人 良くない：0人

###### 【職員の対応について】

#### 1. 総合受付職員の対応はいかがですか

良い：19人 まあまあ良い：0人 普通：0人

あまり良くない：0人 良くない：0人

- いつも笑顔で、待つのが苦手な子供にも優しく接してくれる。
- いつも余裕のない母に代わって、子供たちにニコニコ接してくれていて助かる。
- 急なキャンセルや託児申し込みにも丁寧に対応して下さりありがとうございます。
- いつも優しい雰囲気です。子供の名前を憶えてくれている。
- 明るく迎えてくれて、子供も安心できる場所とってくれる。
- 丁寧で優しく、子供にも温かく接してくれる。
- 子供にもニコニコと接して下さいます。
- 子供の名前を呼んで語りかけて下さり子供が喜んでいる。
- 初めてでしたが、丁寧に分かりやすく対応してくれた。
- いつも笑顔で話してくれて、明るい気持ちになる。

## 2. 託児職員の対応はいかがですか

良い：16人 まあまあ良い：1人 普通：2人

あまり良くない：0人 良くない：0人

- とても優しく、説明も分かりやすい。子供が待てないので短めに対応してくれる。
- すぐに子供たちの名前と顔を覚えていて、朝、顔を合わせた時から挨拶してくれる。
- 食事のお迎えの際はランチルームのドアを開けて下さるなど、お気遣いありがとうございます。
- 安心感があります。
- 託児後に必ずどんな事をしたかなど様子を伝えてくれる。
- 子供の好きなキャラクターを覚えて対応して下さる方がいて有難かった。
- もう少し託児中の話を聞きたい。
- 子供が楽しかったと言っていた。
- 分かりやすく説明してくれ、子供の様子もきちんと教えてくれてとても良いです。

### 【施設の維持管理について】

良い：16人 まあまあ良い：1人 普通：2人

あまり良くない：0人 良くない：0人

- 中をみないです。
- 空気洗浄機もあるし、綺麗だと思います。
- とても綺麗だった。
- あまりよく見えないが、入口は綺麗。
- ゴミ一つなく、子供が座り込んでしまってもあまり神経質ならない。

### 【その他】

- オムツが替えられていない時があったので、もう少し気にかけて頂けると嬉しい。
- システム上難しいのだとは思いますが、めばえの月毎の申し込みの時に同時に託児申し込みができる予定が調整しやすくありがとうございます。
- お手洗いも綺麗で明るい雰囲気です。
- めばえのトイレ掃除してほしい。ほこりがつもっていたり、床が汚いです。

エントランスのトイレくらい清潔だと嬉しいです。

- ・単発で託児をしてくれる場所が市内にはほとんどないので、このコロナ禍の中でとてもありがたかったです。

#### 体育館棟用

##### 【施設の利用について】

#### 1. 主にどの時間帯を利用されますか（複数回答あり）

午前：7人 午後：5人 夜間：11人

#### 2. 主にどこを利用されますか（複数回答あり）

体育館：18人 第1多目的室：0人 第2多目的室：0人  
研修室：1人 調理体験室：0人

#### 3. 利用目的は何ですか（複数回答あり）

バスケットボール：7人 バレーボール：2人 卓球：3人 児童の運動：1人  
パドルテニス：1人 部活(補習)：1人 運動：1人 遊び・ふれあい：1人  
利用者の体カづくり・レクリエーション：1人 会議：1人

#### 4. 利用頻度はどのくらいですか

週に1回程度：3人 2週に1回程度：1人 毎月1回程度：14人  
2～3ヶ月に1回程度：1人 半年に1回程度：0人

#### 5. 利用料金の設定はいかがでしたか

とても安い：5人 安い：9人 普通：5人 高い：0人 とても高い：0人

#### 6. 施設の使いやすさはいかがでしたか

とても良い：15人 良い：3人 普通：1人 悪い：0人 とても悪い：0人

#### 7. 貸出備品の使い勝手はいかがでしたか

とても使いやすい：10人 使いやすい：8人 普通：0人 使いにくい：0人  
とても使いにくい：0 使用しない：1人

#### 8. 予約はどの方法で取られましたか

インターネット：16人 窓口：3人

#### 9. 8でインターネットとご記入された方にお聞きします。使い勝手はいかがでしたか

とてもわかりやすい：3人 わかりやすい：4人 普通：6人 わかりにくい：2人  
とてもわかりにくい 1人

##### 【職員の対応について】

#### 1. 職員の対応はいかがですか

とても良い：12人 良い：4人 普通：1人 あまり良くない：0人  
良くない：0人 無回答：2人

#### 【施設の維持管理について】

##### 1. 利用施設内の清掃は行き届いていますか

とても綺麗：10人 綺麗：6人 普通：1人 あまり綺麗ではない：0人  
汚い：0人 無回答：2人

#### 【その他】

- ・職員の対応もよく使いやすい
- ・土日に施設の利用がないなら午前・午後も利用したい
- ・予約の受付等がもっと利用しやすいようにしてほしい
- ・とても綺麗で使いやすい

### (3) アンケート結果に対する自己評価

託児及び体育館棟の利用者ともに評価は高く、満足してご利用していただける方が多いと認識している。

託児では安心して利用して頂けている方が多く、また、サービス内容なども満足いただけていると認識している。ただし、おむつが替えられてない時があった、めばえの利用時の同時申込など仕組みとして検討できる点もあるため、よりご利用いただく方に満足いただけるよう改善していきたい。

体育館の利用についても早急に解決を要するご意見はないが、5年を迎え改善の必要な点については検討し改善していきたい。

土日に施設の利用がないなら利用したい、予約の受付等もっと利用しやすいようにしてほしいとの意見があったが、愛知予約システムを使用しているため、インターネット若しくは窓口で予約してもらうしかない、また土日については施設で使用していない場合は予約が可能である。

## 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

総合受付業務に関しては、利用者に気持ち良く来所してもらえよう、リモートなどによる研修への参加などにより質の向上を図った。また、利用者の疑問点や質問に対しては笑顔を心掛け、丁寧な説明を行うことでサービスの質を落とす事の無いよう努めた。

新型コロナウイルスの予防対策を令和2年に引き続いて求められたが、消毒の徹底や手指消毒の設置、利用定員の制限を設けるなどの対応を行い感染予防に努めた。

### (2) 利用者のニーズ把握に対する自己評価

託児及び体育館棟のアンケートを実施し、利用者のニーズを把握することができた。アンケート以外でご意見がある方に対してはご意見箱で常時受付も行っているが、R3年度は実績がなかったため、設置場所様式の変更や設置場所の変更など多くの方の声をいただけるよう改善をしている。

### (3) 苦情対応等に対する自己評価

誠意を持って対応し、苦情の内容について、原因の究明や再発防止策などについて職員全員で検討し、周知・徹底を行った。また、予約の取り方などはその場限りの対応となることがないよう、慎重に検討し対策を行った。