令和3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3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、機器の耐用年数経過や建築物の老朽化などによる修繕については、適宜所管課と協議し対応した。令和3年度においては、自家用電気工作物のスイッチが耐用年数を過ぎたことによる取替工事、水道水漏水が発生したための排水管工事、水道メーターの耐用年数が満期を迎えたため取替工事を実施するなど、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つとして手指消毒設備を館内に設置した。また、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、まん延防止対策が実施された期間においては、時短営業などにより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3年度においては、計2回（7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 市道路維持課と協議し、施設に隣接する市道法面の樹木の伐採と防草シートを張ることにより、これまで法面にポイ捨てされたごみを排除することができた。また、

水害時に危険性のある施設に隣接する市道路維持課の階段に非常時の注意喚起看板を設置し、地域の景観の整備と地域住民の安全性を確保することができた。

オ 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、定期的にシルバー人材センターに清掃業務を委託し、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。

カ 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3年度においては計68人の利用があった。

イ 館内にフリーWi-Fiの提供を行った。ただし利用意見の中に接続範囲についての問題提起もあり、今後Wi-Fi提供手段について改善を行うべく準備を進めている。

このほか、館内案内や臨時駐車場への案内を見やすくかつ、分かりやすいものにするため館内のディスプレイや案内看板の新設などを行い、より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。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3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

社会福祉センターとして開館し1年目のため、比較となる前年実績を示すことはできないが、令和3年度の利用者数は、24,497人であった。利用件数は、1,651件、全体の

利用率は 29.82%であった。新型コロナウイルス感染対策のため、短時間開館などを実施していたが、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値は達成できた。

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	25,677,111
	利用料金収入	会場利用料	1,333,090
	便宜施設に関する収入	自動販売機収入	148,379
	その他収入	受取利息配当金収入	87
収入 計			27,158,667
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	23,318,509
	(うち修繕費)	※精算項目	(985,388)
	(うち水光熱費)	※精算項目	(4,038,723)
	その他	租税公課等	2,336,521
支出 計			25,655,030
差 引			1,503,637

(2) 収支状況に対する自己評価

令和3年度より社会福祉センターとしてオープンしたため、年度による比較をすることはできないが、利用料収入は 1,333,090 円（達成率 59.4%）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 148,379 円（達成率 35.3%）となり、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 25,655,030 円となり、このうち光熱水費は 4,038,723 円となったが、年度途中にセンター供給水道管において漏水が発生しており、この漏水補填分も含めての結果となっている。また、センター修繕については、急な電気設備等の交換作業などもあり、985,388 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

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3年12月1日～ 令和4年3月31日	8	センター入口にご意見箱を置く

(2) アンケート結果概要

ご意見箱の様式などの準備に時間がかかり、令和3年12月からの実施となった。センター利用に関する意見として、近くの公共交通機関の発着頻度を多くしてほしい、館内の空調温度が低い（冬期）、トイレの便座を除菌するものを置いてほしいなどが挙げられた。このほか、ボランティアセンターに併設するボランティア活動室に関する意見（1件）、岡崎市社会福祉協議会の執務室内に関する意見（2件）、意見箱の設置に関する意見（1件）などがあった。

(3) アンケート結果に対する自己評価

センター利用に関する意見のうち、指定管理者で対応できるものは適宜改善を図った。ただし公共交通機関の増発など指定管理者では対応が困難な課題については、当面様子を見ることとなる。また、執務室内の空調温度については、空調稼働を行う基準の温度が示されているが、利用者が不快にならないようにフレキシブルな対応に努めたい。

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。活動室の周辺環境（館内温度やトイレサニタリーなど）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ます。

(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ます。ただし、旧勤労文化センターと同様の利用を希望するかた（団体）で会館貸出基準に該当せず利用できなかったかた（団体）も一定数いたため、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、出ないよう・出さないように努めた。しかし、センター正面駐車場が満車の際の臨時駐車場開放が遅い、館内に設置した自動販売機の欠品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3年度岡崎市社会福祉センター利用件数累計表

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

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	195	9	35	197	9	35	10	2	8	402	20	26	26
	多目的室B	191	8	31	190	8	31	30	3	12	411	19	26	24
	第1活動室	184	9	35	110	6	23	187	8	31	481	23	26	29
	第2活動室A	58	8	31	51	7	27	25	1	4	134	16	26	21
	第2活動室B	14	3	12	32	5	19	25	1	4	71	9	26	12
	第3活動室	35	2	8	95	5	19	40	2	8	170	9	26	12
	合計	677	39	-	675	40	-	317	17	-	1,669	96	-	-
5	多目的室A	175	5	19	260	6	23	0	0	0	435	11	26	14
	多目的室B	175	5	19	265	7	27	0	0	0	440	12	26	15
	第1活動室	149	7	27	165	7	27	187	8	31	501	22	26	28
	第2活動室A	23	3	12	30	4	15	37	4	15	90	11	26	14
	第2活動室B	7	1	4	29	3	12	20	2	8	56	6	26	8
	第3活動室	55	3	12	41	3	12	0	0	0	96	6	26	8
	合計	584	24	-	790	30	-	244	14	-	1,618	68	-	-
6	多目的室A	80	2	8	223	7	27	60	2	8	363	11	26	14
	多目的室B	110	4	15	223	7	27	60	2	8	393	13	26	17
	第1活動室	257	13	50	112	6	23	212	9	35	581	28	26	36
	第2活動室A	50	6	23	83	8	31	17	2	8	150	16	26	21
	第2活動室B	10	2	8	73	7	27	0	0	0	83	9	26	12
	第3活動室	80	5	19	70	5	19	0	0	0	150	10	26	13
	合計	587	32	-	784	40	-	349	15	-	1,720	87	-	-
7	多目的室A	260	9	33	200	7	26	0	0	0	460	16	27	20
	多目的室B	275	10	37	200	7	26	0	0	0	475	17	27	21
	第1活動室	216	12	44	220	11	41	225	9	33	661	32	27	40
	第2活動室A	53	7	26	38	7	26	78	6	22	169	20	27	25
	第2活動室B	32	3	11	40	5	19	25	1	4	97	9	27	11
	第3活動室	146	8	30	155	8	30	25	1	4	326	17	27	21
	合計	982	49	-	853	45	-	353	17	-	2,188	111	-	-
8	多目的室A	185	6	23	177	6	23	25	1	4	387	13	26	17
	多目的室B	185	6	23	183	7	27	0	0	0	368	13	26	17
	第1活動室	162	10	38	133	7	27	137	6	23	432	23	26	29
	第2活動室A	61	17	65	41	14	54	45	14	54	147	45	26	58
	第2活動室B	33	7	27	34	9	35	10	9	35	77	25	26	32
	第3活動室	93	8	31	89	9	35	65	11	42	247	28	26	36
	合計	719	54	-	657	52	-	282	41	-	1,658	147	-	-
9	多目的室A	150	4	15	161	8	31	0	0	0	311	12	26	15
	多目的室B	150	4	15	159	6	23	0	0	0	309	10	26	13
	第1活動室	159	9	35	108	6	23	0	0	0	267	15	26	19
	第2活動室A	59	23	88	28	22	85	15	19	73	102	64	26	82
	第2活動室B	7	13	50	50	15	58	10	11	42	67	39	26	50
	第3活動室	50	6	23	94	11	42	1	2	8	145	19	26	24
	合計	575	59	-	600	68	-	26	32	-	1,201	159	-	-

10	多目的室A	343	15	56	348	15	56	2	1	4	693	31	27	38
	多目的室B	367	16	59	422	19	70	1	1	4	790	36	27	44
	第1活動室	247	14	52	295	14	52	234	11	41	776	39	27	48
	第2活動室A	74	17	63	32	11	41	27	10	37	133	38	27	47
	第2活動室B	34	16	59	47	17	63	0	13	48	81	46	27	57
	第3活動室	178	10	37	252	13	48	96	6	22	526	29	27	36
	合計	1,243	88	-	1,396	89	-	360	42	-	2,999	219	-	-
11	多目的室A	233	16	64	210	13	52	14	4	16	457	33	25	44
	多目的室B	229	13	52	242	13	52	13	3	12	484	29	25	39
	第1活動室	306	15	60	202	11	44	175	7	28	683	33	25	44
	第2活動室A	91	11	44	99	11	44	45	5	20	235	27	25	36
	第2活動室B	68	13	52	120	18	72	0	4	16	188	35	25	47
	第3活動室	182	15	60	240	17	68	10	6	24	432	38	25	51
	合計	1,109	83	-	1,113	83	-	257	29	-	2,479	195	-	-
12	多目的室A	330	12	50	320	13	54	3	2	8	653	27	24	38
	多目的室B	360	13	54	375	14	58	3	2	8	738	29	24	40
	第1活動室	270	15	63	291	14	58	162	7	29	723	36	24	50
	第2活動室A	119	13	54	111	13	54	72	5	21	302	31	24	43
	第2活動室B	101	9	38	129	11	46	76	5	21	306	25	24	35
	第3活動室	181	13	54	108	8	33	0	0	0	289	21	24	29
	合計	1,361	75	-	1,334	73	-	316	21	-	3,011	169	-	-
1	多目的室A	119	8	33	130	6	25	10	1	1	259	15	24	21
	多目的室B	86	7	29	115	6	25	10	1	4	211	14	24	19
	第1活動室	197	11	46	230	11	46	112	5	21	539	27	24	38
	第2活動室A	76	10	42	77	10	42	20	2	8	173	22	24	31
	第2活動室B	23	6	25	51	10	42	0	5	21	74	21	24	29
	第3活動室	111	8	33	123	11	46	0	2	8	234	21	24	29
	合計	612	50	-	726	54	-	152	16	-	1,490	120	-	-
2	多目的室A	169	7	29	257	11	46	30	2	8	456	20	24	28
	多目的室B	163	7	29	262	11	46	30	2	8	455	20	24	28
	第1活動室	222	12	50	167	10	42	45	2	8	434	24	24	33
	第2活動室A	128	10	42	134	9	38	10	1	4	272	20	24	28
	第2活動室B	123	9	38	113	7	29	0	0	0	236	16	24	22
	第3活動室	168	9	38	170	10	42	0	0	0	338	19	24	26
	合計	973	54	-	1,103	58	-	115	7	-	2,191	119	-	-
3	多目的室A	141	8	30	182	11	41	38	4	15	361	23	27	28
	多目的室B	123	7	26	120	8	30	37	4	15	280	19	27	23
	第1活動室	299	17	63	200	11	41	220	9	33	719	37	27	46
	第2活動室A	115	12	44	111	12	44	32	3	11	258	27	27	33
	第2活動室B	128	13	48	130	14	52	4	4	15	262	31	27	38
	第3活動室	203	12	44	120	8	30	70	4	15	393	24	27	30
	合計	1,009	69	-	863	64	-	401	28	-	2,273	161	-	-
年間合計	区分	利用者合計	団体数合計	年平均	利用者合計	団体数合計	年平均	利用者合計	団体数合計	年平均	利用者(人)	団体総数	日数(平均)	利用率平均(%)
	多目的室A	2,380	101	33	2,665	112	36	192	19	6	5,237	232	26	25
	多目的室B	2,414	100	33	2,756	113	37	184	18	6	5,354	231	26	25
	第1活動室	2,668	144	47	2,233	114	37	1,896	81	26	6,797	339	26	37
	第2活動室A	907	137	45	835	128	42	423	72	23	2,165	337	26	36
	第2活動室B	580	95	31	848	121	39	170	55	18	1,598	271	26	29
	第3活動室	1,482	99	32	1,557	108	35	307	34	11	3,346	241	26	26
合計	10,431	676	-	10,894	696	-	3,172	279	-	24,497	1,651	-	29.82	