

令和4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㎡ 建物面積：5,489.65㎡
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。

(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感染予防対策は継続実施した。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	26	24	25
11月	12月	1月	2月	3月	合計	
24	20	23	22	26	289	

【託児室利用者数(人)】

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
55	64	107	125	123	151	189
11月	12月	1月	2月	3月	合計	
167	164	163	163	217	1,688	

【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	3	1	1	2	7	

※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きたが、令和4年度12月から支援センターの利用者を対象に利用を再開した。

【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）	147	524	415	415	1,721	3,222
	稼働率（％）	7.8	23.3	14.4	14.4	69.4	33.1
5月	延べ人数（人）	23	530	683	683	1,991	3,910
	稼働率（％）	6.2	28.4	28.4	28.4	74.7	40.1
6月	延べ人数（人）	38	770	859	836	2,769	5,272
	稼働率（％）	7.8	28.9	34.4	33.3	89.4	47.2
7月	延べ人数（人）	15	608	838	838	1,729	4,028
	稼働率（％）	5.6	30.0	36.7	36.7	81.1	45.2
8月	延べ人数（人）	57	611	784	760	1,935	4,147
	稼働率（％）	8.9	27.8	33.3	32.2	79.4	43.5
9月	延べ人数（人）	98	781	705	705	1,936	4,225
	稼働率（％）	13.1	33.3	27.4	27.4	82.1	44.2
10月	延べ人数（人）	46	526	965	961	2,217	4,715
	稼働率（％）	11.1	24.4	32.2	32.2	73.3	41.1
11月	延べ人数（人）	76	520	726	722	2,148	4,192
	稼働率（％）	12.6	23.0	31.0	31.0	73.6	40.8
12月	延べ人数（人）	74	467	650	592	2,378	4,161
	稼働率（％）	15.5	25.0	26.2	23.8	71.4	38.9
1月	延べ人数（人）	28	481	655	540	1,936	3,640
	稼働率（％）	4.9	25.9	25.9	19.8	76.5	38.3
2月	延べ人数（人）	84	671	562	590	1,784	3,691
	稼働率（％）	9.9	28.4	28.4	28.4	69.1	38.9
3月	延べ人数（人）	97	508	754	751	2,712	4,822
	稼働率（％）	11.8	19.4	21.5	20.4	81.7	39.4
合計	延べ人数（人）	783	6,997	8,596	8,393	25,256	50,025
	稼働率（％）	9.6	26.5	28.3	27.3	76.8	40.9

(2) 利用状況に対する自己評価

延べ利用人数は、託児を除く有料貸出施設で令和3年度と比べて増加しており全体で10,648人の増であった。

体育館の利用が他有料貸出施設と比べて突出している。新型コロナウイルスの影響は、令和3年度に引き続き令和4年度も貸出中止措置がとられなかったため、利用に大きな影響は無かった。また、参加者の多い友愛の家の運動講座が体育館で開催されるなど、1回あたりの利用人数の多い利用が増えたことが主な増加の要因と思われる。

託児の利用については、令和3年度と比べて136人の減。新型コロナウイルス感染症の影響で、いつもは託児を利用していた親子通所利用者が子どもを家族に預けて託児を利用しないというケースがあり、利用者数の減は感染状況による影響もあったと考えられる。

調理体験室の稼働が令和3年度と比べて433人増えている。これまで低調だった稼働率であるが、チラシによる福祉事業所への周知の効果が大きい。今後も多くの方に利用して頂ける施設を目指し、先ずは知っていただくことを意識して取り組んでいく。

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		98,161,587
	利用料金収入	託児利用料、有料施設利用料等	1,025,900
収入 計			99,187,487
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	71,623,711
	(うち修繕費)		1,452,154
	事業費	事業に係る経費	300,670
	その他	本部経費、租税公課、当期剰余金等	27,263,106
支出 計			99,187,487
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おり、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の支出はアルコール消毒購入費等があったものの、大きな影響はない。直接管理運営費は業務に専従するために、こども発達センター運営管理者として1名を増員したことによる人件費等の増加に伴い、500万円増となった。

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
32人	8月託児利用者にアンケート用紙を配付し、回収した。
18人	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。50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：11人 相談センター：2人 医療センター：20人
友愛の家：1人

2. 利用料金の設定はいかがですか

とても安い：10人 安い：14人 普通：8人 高い：0人 とても高い：0人

【職員の対応について】

1. 総合受付職員はわかりやすくご説明できていますか

とても良い：20人 良い：6人 普通：1人 あまり良くない：1人
良くない：0人、無回答：4人

- ・とても丁寧に教えてくれる。
- ・いつも笑顔で対応して下さる。
- ・笑顔での出迎えが好印象。説明が丁寧。
- ・初めてでわからない時、優しく話しかけてくれたり、説明してもらえた。
- ・荷物を車に忘れた時や、話を聞きたいときに子どもがぐずっていたら受付職員の方がみてくれて助かりました。

2. 託児職員の対応はいかがですか

とても良い：25人 良い：5人 普通：1人
あまり良くない：0人 良くない：0人 無回答：1人

- ・笑顔で明るくホッとします。
- ・温かく声をかけてくださり、よく観察してくれる。
- ・子どもだけでなく、親子とも気にかけてくださり本当にありがたいです。

【施設の維持管理について】

1. 託児室の清掃は行き届いていますか

とても綺麗：16人 綺麗：11人 普通：4人

あまり綺麗でない：0人 綺麗ではない：0人 無回答：1人

- 中に入らないのでわからない。
- 入口から入ってすぐの所で、とても綺麗なので毎日清掃してくださっていることがわかります。

【利用のしやすさについて】

1. 託児室の使いやすさはいかがでしたか

とても良い：16人 良い：11人 普通：4人

あまり良くない：0人 良くない：0人 無回答：1人

- おんぶ療育は辛いので、予約がとれると嬉しいです。
- 預けるのは問題ないが、10分前に預け終わってすぐ来ても1時間と5分くらいの利用で、微妙な差で2時間利用になるのが何とも言えない。
- 入口からすぐなので、行き帰りがスムーズ。
- 同じ建物内なので、すぐに送迎できて良い。

2. 託児室の予約手続きについて簡単でしたか

とても簡単：18人 簡単：7人 普通：5人

あまり簡単ではない：1人 簡単ではない：0人 無回答：1人

- 各センターと託児の予約が分かれているのが少々面倒。
- 紙の提出だけなので簡単です。
- 毎度次回分をとって帰れるので楽。
- 事前登録はちょっと大変。
- 電話の窓口が分かれているところが少し面倒。

【その他】

- 託児室がもっと広いと良いと思います。
- いつも子どもたちを可愛がってくださりありがとうございます。すぐに泣かずになれたのも先生方や受付職員の皆様が、丁寧に相手をしてくださったおかげだと思っています。何より、未満時の預かり保育なのに本当に安いです。
- いつも受付職員の方、託児の先生方には親切に対応して頂いてありがたいです。

体育館棟用

【施設の利用について】

1. 主にどの曜日に利用されますか

平日13 土日5

2. 主にどの時間帯を利用されますか（複数回答あり）

午前：6人 午後：5人 夜間：8人

3. 主にどこを利用されますか（複数回答あり）

体育館：17人 研修室：3人 第1多目的室：0人 第2多目的室：0人
調理体験室：1人

4. 利用目的は何ですか（複数回答あり）

バスケットボール：3人 バレーボール：2人 卓球：4人 バドミントン1人
ブラインドテニス1人 運動：3人 リハビリ：1人 レクリエーション：1人
会議・研修会：1人 サークル：2人

5. 利用料金の設定はいかがでしたか

安い：6人 普通：7人 高い：0人 とても高い：0人 料金は発生しない：4人
無回答：1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：2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

とても良い：11人 良い：3人 普通：2人 使いにくい：1人
とても使いにくい：0 使用しない：1人

8. 授乳室・おむつ替えスペースがあることをご存じですか。また、利用したことがありますか

知っている利用したことがある：1人 知っている利用したことがない：11人
知らない：5人 無回答：1人

9. 体育館以外の、研修室、多目的室、調理体験室が有料貸出施設として利用できることを知っていますか。また、利用したいと思いませんか

知っている利用したい：8人 知っている必要ない：4人
知らない利用したい：3人 知らない必要ない：1人 無回答：2人

10. 施設の掲示物にあると良い内容があったら教えてください

- ・利用団体掲示板
- ・施設の空き情報

【予約システムについて】

1. 予約はどの方法で取られましたか

インターネット：12人 窓口：5人 予約はない：0人 無回答：1人

2. 1. でインターネットと回答されたかたにお聞きします。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4人 わかりにくい1人
とてもわかりにくい0人

【職員の対応について】

1. 受付職員の対応はいかがですか

とても良い：10人 良い：6人 普通：1人 あまり良くない：0人
良くない：0人 無回答：1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：14人 綺麗：4人 普通：0人 不快に思うことがある：0人
不快：0人

【その他】

- ・バトミントンの基点を書いてもらいたい。
- ・職員の対応がすばらしい。
- ・体育館が開いている日は月に一回だけでなく貸してほしい。
- ・卓球台を1台50円はとっても良いので空いていたら貸してほしい。

(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、満足してご利用いただいてい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。今後も託児を利用することで、安心してこども発達センターを利用して頂けるように取り組んでいく。

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、アンケート以外の意見箱などからも利用されている方の意見を聴くことで、改善が必要な点については検討し改善していきたい。

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

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るよう、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で心掛け、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。

新たにタブレットを導入し、聴覚障がいのある方にアプリケーションを用いて、コミュニケーションツールとして使用することで、利便性を向上させた。また、初めて体育館棟の有料貸出施設や託児室の利用する方に対して、説明する際に使用して業務の効率化を図った。

新型コロナウイルスの予防対策を令和3年に引き続いて求められたが、消毒の徹底や換気、手指消毒の設置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利用者に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。意見箱の設置や窓口での要望などを真摯に受け止め、こども発達センターがより

利用しやすい場所になるように取り組んでいく。

(3) 苦情対応等に対する自己評価

ご意見には誠意を持って対応し、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。