

令和3年度事業報告書

公の施設名称	友愛の家
施設の設置目的、役割	障がい者及び障がい児の福祉を総合的に増進する施設
施設の所在地	岡崎市欠町字清水田6番地3
施設規模	敷地面積：28,740.27 m ² 建物面積：2,575.18 m ²
指定管理者	名 称：岡崎ウェルフェアサポート株式会社 所在地：岡崎市日名中町6番地1 代表者：代表取締役 澄川 弘人
指定期間	平成30年4月1日か令和16年3月31日まで

1 事業の実施状況

(1) 実施状況

●講座

①定期講座

【文化講座】

講座名	実施回数	利用人数（延べ）
こころ落ち着く書道①	12	82
こころ落ち着く書道②	12	102
こころ落ち着く書道③	12	95
こころ落ち着く書道④	12	116
季節を感じるいけばな①	12	62
季節を感じるいけばな②	12	117
実用筆ペン①	11	44
実用筆ペン②	12	77
子どもペン習字①	10	17
子どもペン習字②	12	57
めざせ美文字ペン習字①	12	99
めざせ美文字ペン習字②	12	74
めざせ美文字ペン習字③	12	96
はじめてのパッチワーク	21	165
フラワーアレンジメント	12	110
季節の絵手紙	12	79

俳句入門	1 2	5 1
色鉛筆アート①	1 2	6 7
色鉛筆アート②	1 2	7 5
楽しい絵手紙	1 2	7 6
はじめての絵手紙	1 2	9 3
たのしい将棋	1 2	6 5
紙バンドで編むエコクラフト①	1 2	1 0 7
紙バンドで編むエコクラフト②	1 2	8 1
やさしいあみもの①	1 2	8 8
やさしいあみもの②	1 2	8 5
水彩画	1 2	8 1
楽しい切り絵①	1 2	9 2
楽しい切り絵②	1 2	9 1
わくわく楽しいデジカメ	1 2	7 0
やさしいおりがみ	1 1	2 6
伝統のおりがみ	1 2	9 0
パステルNAGOMIアート	1 2	7 6
こころを伝える筆文字①	1 1	8 2
こころを伝える筆文字②	1 1	7 4
和紙で彩るちぎり絵	1 1	8 7
友愛短歌	1 2	6 6
ちぎるこねるくっつける陶芸	1 2	8 2
大人のぬりえ	1 2	7 4
一から学ぶ英会話	2 3	9 7
チャレンジ英会話	2 3	1 3 7
パソコンを楽しもう	2 4	1 8 1
e スポーツを楽しもう①	8	1 4
e スポーツを楽しもう②	1 2	2 4
演歌の花道カラオケ①	3	1 7
演歌の花道カラオケ②	3	1 1
演歌の花道カラオケ③	3	1 1
基礎から学ぶカラオケ①	3	1 2
基礎カラ学ぶカラオケ②	3	1 2
こころはすむ合唱	3	1 7
リコーダーをもう一度	3	1 0
うたごえサロン	3	1 1
ヤンヤン歌うカラオケ①	3	1 8
ヤンヤン歌うカラオケ②	3	1 8
創作締め太鼓①	1 1	9 0
創作締め太鼓②	1 1	1 0 5

音色を楽しむハーモニカ	2	7
-------------	---	---

【スポーツ講座】

講座名	実施回数	利用人数（延べ）
健康１！２！３！①	12	90
みんなで上達ダーツ	12	129
3Bスマイル体操①	12	93
3Bスマイル体操②	12	44
リラックス太極拳①	12	86
リラックス太極拳②	12	94
リフレッシュピンポン①	8	52
リフレッシュピンポン②	8	41
はじめて踊るフラダンス	11	94
楽しく踊ろうダンス	7	71
レッツダンス①	15	177
レッツダンス②	15	113
やさこいダンス	4	55
スポーツ吹矢①	4	23
スポーツ吹矢②	4	15
やさしい健康体操①	8	84
やさしい健康体操②	9	98
リンパを開いてストレッチヨガ①ーA	12	100
リンパを開いてストレッチヨガ①ーB	12	55
リンパを開いてストレッチヨガ②ーA	12	78
リンパを開いてストレッチヨガ②ーB	12	69
イスに座ってできるやさしいヨガ	12	88
サウンドテーブルテニス	12	41
わくわくレクリエーション	9	58
健康フラダンス	12	61
フライングディスク	5	58
小学生スイミング②	4	11
小学生スイミング③	2	6
キッズダンス①	14	113
キッズダンス②	14	95
スイミング②	4	35
スイミング③	2	22
ゆうあい体操	4	56
3Bふれあい体操①	0	0
3Bふれあい体操②	5	15
元気ハツラツ体操	12	136

ゴーゴーボウリング	5	20
脳トレ&笑いヨガ①	9	72
脳トレ&笑いヨガ②	9	62
バスケットボール	4	48
サッカー	3	34
大人のバドミントン	5	15
バドミントン	5	50
レクリエーションボッチャ	8	85

【支援者スキルアップ講座】

講座名	実施回数	利用人数（延べ）
親のしゃべり場	11	43
楽しい手話（前期）	12	88
楽しい手話（後期）	11	94
仕事と生活に活かすパソコン	23	184
話し方講座	12	72
バランスボール	12	120

②短期・単発講座

【文化講座】

講座名	実施回数	利用人数（延べ）
季節の寄せ植え講座	4	67
つまみ細工講座	3	27
糸掛け曼荼羅講座	2	7
道化文字講座	1	7
整膚講座	2	15
経験者のパッチワーク	6	23
掃除のやり方	1	3

【自立支援講座】

講座名	実施回数	利用人数（延べ）
視覚障がい者生活講座	12	37
教えて！理学療法士さん 講座	4	18
メイク	5	22
精神障がいのあるかたのしゃべり場	11	14
高次脳機能障がい講座	2	17
聴覚障がい者生活講座	4	14
名前をきれいに書けるようになろう講座	1	6
クッキング	6	21

【教養講座】

講座名	実施回数	利用人数（延べ）
防災講座	1	11
写経	2	19

【支援者スキルアップ講座】

講座名	実施回数	利用人数（延べ）
学びはじめの算数	1	11

【ボランティア養成講座】

講座名	実施回数	利用人数（延べ）
ボランティア講座	1	3

○障がい別講座利用者数（延べ）

身体障がい	知的障がい	精神障がい	難病等	障がい児	支援者
3,863	1,461	336	83	391	1,160

●イベント

開催日	イベント名	実施回数	利用人数（延べ）
4/29	パラスポーツ体験会	1	10
5/2	eスポーツ体験会	1	35
5/2	スポーツ鬼ごっこ	1	35
6/30、9/29	学びはじめの算数	2	22
7/31	友愛謎解きゲーム	1	148
4/14、5/12、 6/9、7/14、 8/11、10/13、 11/10、11/10、 12/8、1/12、 2/9、3/9	懐かしの映画観賞会	11	47
7/24、10/23、 11/27、12/2 5、1/22、2/26、 3/26	レクボッチャしませんか	7	60
9/11	講演会「自分とコミュニケーションをしてみよう」	1	11
10/30	秋のeスポーツ大会	1	9
10/30	腰痛予防ヨガ	1	10
10/31	レクボッチャ大会秋の陣	1	29
11/7	さつまいも収穫体験	1	18

11/17	ゆうあい月見会	1	33
11/23、12/26	16mm映画観賞会	2	34
1/26、2/23、 3/23	友愛みんなの食堂	3	145
1/29～2/14	友愛まつり（作品展示）	1	—
3/12	親子で映画観賞会	1	59
3/29	カラオケ	1	1
3/30	ダーツ	1	1
3/31	カラオケマラソン	1	17

（２）事業実施に対する自己評価

令和３年度も例年同様に１日４講座以上、延べ１００種類を超える講座を計画したが、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から感染対策が十分でないと判断した講座については、休講の対応を取った。すべての講座の再開の判断ができたのが１月であったが、再開を待ってくださった方も多く、再開に合わせ多くの方にご利用いただくことができた。

前年度の顧客満足度アンケート結果や講座の検討委員会、日々の声などから精査をし、人気講座の拡張、不人気講座の廃止、講座名称変更等の講座の見直しを実施した。

短期単発講座やイベントに関しては、新型コロナウイルス感染症予防のため縮小や中止する物もあったが、工夫をしながら開催をした。夜の利用拡大を狙ったヨガ講座や、利用者自身が社会貢献に参加するボランティア講座なども企画し、反省点を活かし令和４年度からは、複数回の開催に結びついた。引き続きニーズにこたえ、多くの方が足を運びたい施設を目指す。

２ 施設の利用状況

（１）利用状況

①来館者数

４月	５月	６月	７月	８月	９月	合 計
5,797	5,263	6,015	5,750	5,282	4,999	
10月	11月	12月	1月	2月	3月	65,463
5,146	5,882	5,454	5,088	4,611	6,176	

②各部屋利用状況（件数）

	講座	イベント	障がい者 団体	障がい者	一般利用者	管理事業者	合計
活動室１	242	6	17	21	16	57	359
活動室２	376	3	1	9	0	7	396
活動室３	21	2	22	53	10	5	113
多目的室	279	20	60	17	0	58	434
合計	918	31	100	100	26	127	1,302

・障がい者団体…連合会関係

・障がい者…その他障がい者団体

・管理事業者…行政関係事業等

（２）利用状況に対する自己評価

来館者数は令和２年度から新型コロナウイルスの影響が大きく、閉館等により利用者が減少した。その影響が継続していたが、講座の再開に合わせ徐々に利用者も増えていき、最終的には令和２年度に比べ、０００人ほど増えた。

各部屋の利用状況は本来の目的である講座やイベント中心に各部屋を使用し、岡崎市や施設内事業、障がい者連合関係にも有効に活用いただけている。当事者や支援者への貸出しは、徐々に回復してきたが、一般利用者の利用は全盛期と比べると１割程度であるため、感染症予防を行いながら多くの方にご利用いただけるよう呼び掛けていきたい。

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		80,835,538
	利用料金収入	貸館利用料、印刷室利用料等	127,160
	事業収入	講座材料費等	92,500
収入 計			81,055,198
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	42,311,034
	（うち修繕費）	※精算項目	209,000
	事業費	事業に係る経費	8,823,250
	その他	本部経費、租税公課、当期剰余金等	29,920,914
支出 計			81,055,198
差 引			0

（２）収支状況に対する自己評価

新型コロナウイルスの感染症予防のため、年度途中まで開催できない講座があり、講師料の支払いについて余剰金が発生したため指定管理用の調整を行った。

また、大きなイベントを開催することを控えたが、少人数で行うイベントや時間で区切って行うなどの工夫をして開催をした。

環境的にも常時換気をすることや使用した後の「消毒の実施を行うなど感染症予防にも努めた。年度途中までは来館時に受付で手動による検温を実施していたが、顔認識の検温計を導入することで業務の効率化と、利用者への利便性の向上にも配慮した。

日々の消毒、入館時の手指消毒、検温計など委託当初は想定になかった支出が発生しているが、工夫により対応できている。

4 利用者アンケート結果

(1) 実施概要

実施期間	回答者数	アンケート実施方法
2021年8月(1回目)、2022年1月に実施(2回目)	125人	講座利用者に対して実施。

(2) アンケート結果概要

1. 本人(利用者様)の性別・年齢

男性：52 女性：57 記入無：16

10歳以下：7 10代：10 20代：23 30代：8 40代：16 50代：11
60代：15 70代：31 記入無：14

2. 講座の種類は満足して頂けていますか

良い：78 まあまあ良い：25 普通：11

あんまりよくない：1 良くない：1 記入無：9

3. 新しく開催を希望する講座はありますか

ある：43 ない：60 記入無：22

4. 講座について見直しを希望する点はありますか

ある：20 ない：84 記入無：21

5. 講座の講師の教え方はいかがですか

良い：85 まあまあ良い：17 普通：7 あんまりよくない：2

良くない：1 記入無：13

6. 職員のあいさつや言葉遣い、対応などは丁寧でわかりやすかったですか

良い：110 あまり良くない：4 記入無：14

7. 清掃や整理整頓が行き届き、気持ちよく利用できましたか

良い：109 あまり良くない：1 記入無：7

8. ポスターやチラシなどの掲示物は読みやすかったですか

良い：95 あまり良くない：8 記入無：14

9. 建物や備品で直してほしい箇所はありますか

ある：9 ない：93 記入無：15

10. 貸館について、今後施設の貸館を利用する予定はありますか

はい：25 いいえ：34 わからない：48 記入無：10

(3) アンケート結果に対する自己評価

概ねお喜びの声を多くいただいている。しかし、講師の言葉遣いがきついという声を頂いたため講師と直接お話しし改善に努めた。また希望要望として、現在行っている講座について開催を希望する声が複数上がった。これは、施設からの情報提供や周知が足りないものと理解し、開催中の講座や募集する講座がより伝わりやすくなるように工夫を進めている。

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

総合受付には、常時1名以上の職員を配置し、磁気ループ、拡大鏡、コミュニケーションボード、筆談ボード等を設置し、様々な障がいの方に対応できるよう配慮している。

また、各講座に1名以上の職員がサポートに入り、活動の補助を行っている。その際、利用者の方がスムーズに活動できるよう心掛け、笑顔で明るい雰囲気に参加できるように努めている。また、イベントの情報を玄関入り口の掲示板や各活動室に掲示、またチラシを総合窓口や講座受付時に配布することにより、常に最新の情報をご利用者に提供できるようにしている。

交流スペースに設置してあった一般開放用パソコン、図書コーナーの図書について新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から交流スペースから一時撤去し、要望があったときに利用登録者を対象に貸出しができるようにした。約40種類の体験キット（ゲームやパズル等）についても利用登録者または連絡先がわかるかたへのみ貸出しを行い、不特定多数のかたが触れないような措置を取った。また、発熱時の対応などルールを作成し周知徹底するとともに、入館時には手指の消毒の徹底と、受付での検温を徹底した。掲示などでも感染予防の促しを行い、講座や貸出しの後に接触部分の消毒を徹底することで、新型コロナウイルスの接触感染への対策も実施した。

講座の休講など開催について急遽変更となることもあり、講座受講者すべてに口頭や電話連絡などの手段を用いて講座開講状況を伝え、情報の行き違いがないように周知した。

(2) 利用者のニーズ把握に対する自己評価

年2回（8月、1月）のアンケート調査を実施し、ニーズの把握に努めた。また、次年度の定期講座実施について、障がい者団体や関係機関と企画運営会議（8月、10月）を開催し、様々な立場からの意見をいただき、反映させた。

また、ご意見箱を常設し、5件のご意見が寄せられた。これらに対して誠実に返答を行い、受講中の参加者の会話について寄せられた声などに対処するなどを行った。

(3) 苦情対応等に対する自己評価

法人の苦情解決規程に基づき、苦情解決責任者及び苦情受付担当者を任命し、第三者委

員会を設置している。

苦情があった場合は、苦情受付初期対応マニュアルに沿って迅速かつ丁寧に対応した。
また、ご意見箱を設置し、苦情に繋がる意見に対しては、一定期間その回答を掲示板に掲示し、周知するとともに、サービスの質の向上に努めた。