

令和5年度

福岡市市民福祉プラザ事業報告

福岡市社会福祉協議会・旭商会共同事業体

目 次

I 福岡市市民福祉プラザ事業の実施状況 P 1～11

※ 福岡市市民福祉プラザ指定管理決算書 P 12～16

I 令和5年度福岡市市民福祉プラザ事業の実施状況

1. 市民福祉プラザの管理運営方針

福岡市社会福祉協議会・旭商会共同事業体（以下「当事業体」という。）は、運営委員会、現場責任者会議、安全・サービス向上委員会を設置して（資料編P1）、密接な連携による安全安心な管理運営を行うとともに、指定管理者として4つの機能、「民間の福祉活動の拠点機能」「情報提供及び相談機能」「研修機能」「交流機能」の充実を図るため、それぞれが持つ企画力や組織力、事業実績、専門性、関係団体や企業等とのネットワーク等を活用して、市民が相互に助け合い、支え合う豊かな福祉社会の実現を目指した。

新型コロナウイルス感染症拡大後に減少していた利用者は、令和5年5月に行動制限が解除されたことから、感染症発生前の令和元年度比では、利用件数は同等、利用人数は9割まで回復した。

(1) 社会福祉協議会の強みを生かした管理運営

代表構成団体の福岡市社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、地域福祉における活動を通じて福祉全般にわたる豊富な経験と知識、ノウハウやネットワークを有する社会福祉法人である。各種福祉団体と日ごろから様々な連携を行っているほか、本会内に設置されているボランティアセンターなどで、ボランティアの育成や、市民ボランティアとの連携なども行っている。

プラザの管理運営にあたっては、これまでの地域福祉活動で培ってきた経験や、幅広いネットワークなど、本会の強みを生かし「民間の福祉活動の拠点機能」を十分に発揮した。

市民福祉講演会の企画にあたっては、直接地域で活動している本会の各区社協事務所等から最新の課題に基づいた提案を受け、地域福祉活動の課題に基づき、時宜を得た講演会を現場で活躍する講演者を迎えて行った。

さらに、隔月開催の「プラザ連絡会」において、各種入居団体との間に築いてきた信頼関係に基づき、より緊密な連携を図った。

また、主催イベントを介護実習普及センターと連携し同日開催することにより、高い相乗効果を得ることができた。

(2) 市民目線での管理運営

管理運営の業務従事者で構成する「安全・サービス向上委員会」を設置し、施設の利用者や入居団体の訪問者などの情報を収集し、サービス向上策を検討した。福祉活動を支援する施設の特性を生かせるよう、介護実習室をはじめとした体験型研修室の設備を充実させるために介護実習用のベッドを揃えたり、キャッシュレス決済を導入したりするなど利便性の向上を図った。さらなる利便性向上のため、福岡市公共施設案内・予約システム（通称：コミネット）の令和6年度導入に向け準備を行った。

また、定期的な利用者アンケートの実施や意見箱を活用することで、市民目線でのサービス向上を図り、より多くの市民に貸室を利用していただけるよう努めた。

(3) 安全・安心と万全な危機管理

利用者の安全・安心を最優先に行う「救マーク認定証」交付施設として、プラザ関係職員はAEDや人工呼吸などの救急時の初動対応ができるよう、普通救命講習や施設消防設備講習を行った。来館者が安全・安心に過ごせるよう、本年度は護身術講習を実施した。

また、新型コロナウイルス感染症等の対策として、昨年度より引き続き館内3カ所への手指消毒液や体温測定器を常時設置し、ポスター、サイネージ等で啓発を行った。

(4) 効率的な管理運営

管理事務室と施設運営が連携し、体感温度に即した空調管理や、効率的な点灯管理などをきめ細かく行った。ブラインドを活用し、遮光・断熱効果を高めるとともに、貸室にサーキュレーターを配置して体感温度を下げるなど、様々な工夫により省エネルギーに努めた。

〔運営委員会・現場責任者会議の開催状況〕

実施日	内容	参加者(人)
4月11日	・市民福祉プラザ利用状況(3月分)・光熱水費実績(3月分) ・苦情、意見箱(3月分)・施設の管理業務	5
5月9日	・市民福祉プラザ利用状況(4月分)・光熱水費実績(4月分) ・苦情、意見箱(4月分)・施設の管理業務 ・令和4年度事業報告(案) ・令和4年度指定管理者評価シート(案)	6
6月13日	・市民福祉プラザ利用状況(5月分)・光熱水費実績(5月分) ・苦情、意見箱(5月分)・施設の管理業務・大規模修繕	6
7月11日	・市民福祉プラザ利用状況(6月分)・光熱水費実績(6月分) ・苦情、意見箱(6月分)・施設の管理業務 ・アンケート強化月間(案)・福祉避難所の開設対応	6
8月8日	・市民福祉プラザ利用状況(7月分)・光熱水費実績(7月分) ・苦情、意見箱(7月分)・施設の管理業務 ・次期指定管理の方針(案)	6
9月12日	・市民福祉プラザ利用状況(8月分)・光熱水費実績(8月分) ・苦情、意見箱(8月分)・施設の管理業務	5
10月10日	・市民福祉プラザ利用状況(9月分)・光熱水費実績(9月分) ・苦情、意見箱(9月分)・施設の管理業務	6
11月14日	・市民福祉プラザ利用状況(10月分) ・光熱水費実績(10月分)・苦情、意見箱(10月分) ・施設の管理業務・令和7年度実施修繕候補・指定管理料	6
12月12日	・市民福祉プラザ利用状況(11月分) ・光熱水費実績(11月分)・苦情、意見箱(11月分) ・施設の管理業務	6
1月9日	・市民福祉プラザ利用状況(12月分) ・光熱水費実績(12月分)・苦情、意見箱(12月分) ・施設の管理業務・指定管理業務評価結果 ・アンケート調査月間報告	6
2月13日	・市民福祉プラザ利用状況(1月分)・光熱水費実績(1月分) ・苦情、意見箱(1月分)・施設の管理業務 ・次期指定管理・令和6年度計画・予算	6
3月12日	・市民福祉プラザ利用状況(2月分)・光熱水費実績(2月分) ・苦情、意見箱(2月分)・施設の管理業務 ・令和6年度事業計画	6

〔安全・サービス向上委員会の開催状況〕(報告書:P8~9)

2. 福祉関係団体との連絡調整

本会を構成している地域団体や民間・行政の福祉関係団体・機関、ボランティア団体等との連絡調整を行い、市民福祉プラザの基本理念である市民の主体的な福祉活動への参加を支援した。

(1) プラザ入居団体、利用団体、地域団体等との連携及び情報交換

① プラザ入居団体による「プラザ連絡会」の実施

実施日	内容	参加者(団体)
4月11日	・貸室の優先利用・令和5年度プラザ事業計画	10
6月13日	・貸室の優先利用・エレベータートラブル報告 ・令和4年度プラザ事業報告	11
8月8日	・貸室の優先利用・エントランスホールの利用	12
10月11日	・貸室の優先利用 ・令和6年度1・2・3月分の福岡市委託事業の優先利用	12
12月12日	・貸室の優先利用・エントランスホールの利用	11
2月13日	・貸室の優先利用・プラザ貸室予約システムの変更	11

② 当仁校区自治協議会連絡会議への参加

当仁校区自治協議会連絡会（毎月1回開催）に「市民福祉プラザ」として参加し、プラザで実施される事業の広報や、地域の活動状況を入居団体に知らせるなど地域との交流のきっかけづくりを行った。

○参加回数 年9回

③ 利用団体掲示板の設置

掲示板等によりプラザ来館者にプラザ利用団体の情報を提供した。

(2) ボランティアグループとの懇談会

実施日	内容	参加者(団体/人数)
12月20日	ボランティア連絡協議会との懇談会	9/10

(3) 団体連絡室を利用する団体との懇談会

実施日	内容	参加者(団体/人数)
2月14日	団体連絡室利用団体との意見交換	6/6

(4) 部会・委員会の意見反映

本会と密接な関係のある団体・施設による部会（民生委員児童委員部会、地域福祉部会、施設部会）及び、各種委員会などの活動を通じて把握した地域の福祉課題や市民意識を、プラザが行う福祉啓発事業に反映させた。

3. 福祉に関する図書、資料等の収集及び福祉情報の提供

(1) 福祉図書・情報室の運営（福祉関連図書・雑誌等の資料の収集、閲覧・貸出業務、レファレンスサービス、インターネット検索等）

[福祉図書情報室蔵書数]

図書(冊)	ビデオ・DVD(本)
30,973	807

[利用者数等]

利用者(人)	貸出		新規利用登録者(人)	レファレンス(件)
	図書(冊)	ビデオ・DVD(本)		
24,468	10,237	558	261	712

(2) 試読本サービス

プラザ入居団体等が開催する研修・イベント等で試読本を会場に設置し、福祉資料の情報提供を行った。

(3) 視覚障がい者の方へのサービス

対面朗読サービス、「プラザだより」点訳版、音訳版CDを製作するとともに、大活字本、拡大読書器及び音声訳機を設置した。

対面朗読サービス(件)	「プラザだより」点訳版	「プラザだより」音訳版
46	5冊 / 号	13本 / 号

(4) 市民福祉プラザ情報紙「ふくふくプラザだより」の発行及びホームページによる広報

○「ふくふくプラザだより」：月刊 3,000部/回

○ホームページアクセス数： 件

(5) 当事者及び利用団体のPR

「ふくふくプラザだより」などの広報媒体等を活用し、プラザ入居団体や利用団体の活動を幅広く広報した。

(6) 子ども向け福祉図書の充実

子どもの本コーナーを設置し、福祉に興味を持つきっかけとなる絵本・児童書等を配架し充実を図った。

○児童書蔵書数 1,758冊

(7) 福岡県図書館情報ネットワークへの参加

福岡県図書館横断検索を行うことで、図書館間の連携を深め、福祉資料の所蔵に関する情報提供を行った。

(8) 図書館との相互貸借、相互返却

他都市および市内図書館との連携を深め福祉資料の提供を行うとともに、市内の他図書館等と図書の相互返却を行うことで、利用者の利便性を高めた。

○相互返却件数 他館 17,049冊 自館 2,062冊

(9) 新着図書情報のメール配信

図書室に新しく入った図書情報を、テーマ別に希望者にメール配信した。

○配信件数 703件

(10) フェイスブックによるイベント等の情報発信

フェイスブックを活用して、利用団体のイベントやプラザのお知らせなどを発信し、幅広い世代への利用促進を図った。

4. 福祉に関する調査及び研究

プラザは民間福祉活動の拠点として位置づけられていることから、福岡市における民間福祉の先駆性や専門性の発信地として機能するために、調査事業を実施した。

事業名等	目的・内容	対象
福祉施設における福祉教育に関するアンケート調査	地域共生社会の実現に向け、市民の福祉意識や思いやりの心を醸成する「福祉教育」に焦点を当て、福祉教育等の正しい理解を進め、将来の福祉人材・ボランティア等の担い手確保につなげていくことを目的に、社会福祉施設における、地域住民に対する啓発事業等の取組みの実施状況を明らかにした。	高齢者施設・障がい者施設：418 サンプル数：185
人とペットの共生に係る課題解決に向けた実態調査	動物に関わる相談事例が多く寄せられている現状を踏まえ、動物愛護団体の抱える課題や支援の事態、福祉分野に求める具体的な連携内容等を明らかにした。	動物愛護団体：50 サンプル数：31

5. 福祉に関する相談

高齢者や障がい者等の様々な生活課題に対応するため、入居団体が実施する各種相談サービスが互いに連携を深め充実・強化が図られるよう、合同研修会を開催した。なお、「ふくふくプラザだより」やホームページなどの広報媒体等で周知支援を行った。

加えて、総務課管理係及び総合受付も、情報収集や職員研修等に努め、一次相談窓口としての機能を果たした。

(1) 相談員研修会・交流会

プラザにおいて相談サービスに従事している相談員などを対象に、資質向上と窓口間の連携を図るため研修会を実施した。

実施日	内容	参加者(人)
8月22日	「多様な性の形を考えるLGBTQとSOGIEの基礎知識」 講師：(特非)LGBTの家族と友人をつなぐ会 副理事長 藤田 哲章 氏	22

(2) 本会及び入居団体、団体連絡室利用団体の相談事業 ※各団体の直接事業

実施団体	相談内容	件数(件)
福岡市社会福祉協議会	終活相談	1,109
ふくおか福祉サービス協会 (介護実習普及センター)	介護技術・福祉用具相談	2,071
	住宅改造相談	1,627
	自助具相談	11
福岡市身体障害者福祉協会	障がい者110番	1,504
	障がい者差別解消相談	149
福岡市手をつなぐ育成会	知的障がいに関する相談	49
認知症の人と家族の会	福岡市認知症介護相談	25
福岡市聴覚障がい者情報センター	聴覚障がい者の相談	280
福岡市原爆被害者の会	原爆被害者相談	1,152
福岡市遺族会連合会	遺族者相談	106
福岡市精神保健福祉協議会	精神障がい者の家族相談	5
福岡市ろうあ協会	ろうあ者相談	70

6. 福祉に関する研修及び啓発

(1) 市民福祉講演会

今日の福祉課題に対応したテーマを設定し、市民の関心・理解につなげた。

実施日	内容	参加者(人)
3月6日	「難病がくれた宝物」 ～誰もが生きやすい社会を作るために私たちができること～ 講師：(株)PLS代表 落水 洋介 氏	98

(2) 施設見学者案内

障がい者や高齢者への理解を深めるとともに、ボランティア活動や他の福祉活動への関心を広げる機会を提供するため、プラザの見学案内を受け入れた。

○35団体 618人

(内訳) 国内 26団体/450人 海外 9団体/168人

(3) 障がい者作品展

12月の障がい者週間にあわせて、福祉団体・施設から寄せられた障がい者の絵画や写真などを喫茶室内及びロビーで展示し、障がい者福祉の啓発に努めた。

実施日	内容	参加事業所
12月1日～26日	絵画、写真など43作品	博多・西・中央障がい者フレンドホーム、葦の家福祉会、福岡療友会

(4) バリアフリー映画上映会

市民の福祉意識やボランティア意識の高揚を図ることを目的に、障がい者も一緒に鑑賞できる副音声や字幕入りの福祉映画鑑賞会を計画した。

実施日	内容	参加者(人)
7月23日	映画「すみっこぐらし 青い月夜のまほうのコ」	200

7. 福祉活動推進のためのプラザの施設の提供

民間の福祉活動の拠点・交流・研修機能として、福祉活動に参加する市民に会議室や研修室、実習室、ホール等、研修・交流の場を提供し、市民の福祉活動を支援した。(資料編：P2)

貸出にあたっては、事前の説明・案内等及び利用の際の助言等を行い、利便性の向上を図った。

(1) 会議室・研修室の提供

○団体事務室(14団体) ○会議室(3室) ○研修室(7室)

○各実習室(7室) ○ふくふくホール ○交流ひろば

(2) 研修などに必要な備品等の整備

障がい者や高齢者の利用が多いというプラザの特徴を鑑み、マイク、プロジェクター、スクリーンを常設する研修室を増やし、視聴覚物品等の移動に伴う負担を軽減した。

(3) 研修等におけるインターネット利用環境の整備

オンラインでの会議に対応できるよう、既設のWi-Fi環境に加え、有線的环境整備を実施するとともに、パソコンなどの接続に必要な備品を常設した。

(4) 介護実習室の利用促進

福祉活動を支援する施設の特性を生かせるよう、介護実習室をはじめとした体験型研修室の設備を充実させるために介護実習用のベッド等を揃えた。

(5) 貸室利用手続きの利便性の向上

貸室予約手続きについては、利用者アンケートなどを踏まえ、利用料のキャッシュレス決済を4月に導入するとともに、インターネットで全ての手続きが完了できる「福岡市公共施設案内・予約システム(通称：コミネット)」の令和6年4月導入に向けて準備を行った。

8. その他の事業等の企画・実施

(1) 「みんなでふくし&ふくふくプラザまつり」

福岡市ボランティア連絡協議会、エフコープ生活協同組合、暮らしをかえるための福祉機器展実行委員会等と共催し、地元の当仁中学校協力のもとにイベントを開催し、市民の福

祉啓発を図った。なお本年は、より多くの市民の参加と啓発の相乗効果目的に、介護実習普及センターと連携して「介護フェスタ」と同日に開催した。

実施日	内容	参加者(人)
9月30日	みんなでふくし&ふくふくプラザまつり	700

※主催事業 当仁中学校BIGBAND部 JAZZ コンサート 200人含む

※介護実習普及センター主催「介護フェスタ」と同日開催

(2) 「とうにん・ふくふくコンサート」

ふくふくホールの「音響の良さ」を十分に活用し、「どなたでも良質な音楽を楽しめる」音楽会を、当仁校区自治協議会、当仁公民館と共催して開催した。

実施日	内容	参加者(人)
4月30日	当仁太鼓 和太鼓コンサート (2部)	1部: 200 2部: 180
10月7日	音楽と言葉でつなぐ新たな世界 (2部)	1部: 70 2部: 35
1月21日	当仁中学校 BIGBAND部 ニューイヤーJAZZコンサート (2部)	1部: 190 2部: 140

(3) 「デジカメ写真入門講座」

高齢者を中心に、趣味として写真を始めたい人を掘り起こし、写真の知識や楽しさを学んでいただくことで高齢者の社会参加を図ることを目的に、デジカメ写真入門講座を開催した。

実施日	内容	参加者(延人)
7月19日、21日 <連続講座>	「身近な人を素敵に撮ってみよう」 講師：ナチュラルライトスタジオ 代表 五條 堀一巳 氏	19

(4) 「ふくふくプラザ写真展」

実施日	参加団体
5月17日～5月30日	日本風景写真協会
6月1日～6月14日	デジパソサークル福岡
6月16日～6月29日	キヤノンフォトクラブ福岡
7月1日～7月14日	写心グループ、福岡読売写真クラブ
7月16日～7月29日	SEIEN写真倶楽部

(5) 「バリアフリー映画上映会」 (再掲P5)

9. 喫茶室、売店の運営

利用者の利便を図ることを目的に、障がい者の就労に配慮した喫茶室を運営した。また、喫茶室の運営にあたっては、プラザの設置目的に合致する運営を行い、飲食の提供と喫茶室のスペースを利用して障がい者の作品を展示して、福祉啓発を行った。

市内の授産製品を紹介する売店を運営し、販売を行うことで、障がい者就労支援施設を支援し、市民に製品を通して福祉啓発を行った。

10. プラザの利用サービス向上策

(1) プラザホームページ、フェイスブックによるPRの強化 (再掲報告書: P3～4)

(2) プラザエントランスホールの活用

入居団体や関係機関にプラザエントランスホールを写真、イラスト、パネル、ポスター掲示による福祉啓発スペース等として提供した。

実施日	内容	実施団体
5月2日～14日	こどものえがお展フォトコンテスト入賞作品展	福岡市保育協会
5月17日～7月29日	ふくふくプラザ写真展	プラザ登録高齢者団体
8月4日～11日	78年目の原爆展	福岡市原爆被爆者の会
9月14日～22日	世界アルツハイマーデー啓発活動展示	認知症のひとと家族の会
9月23日～30日	手話言語の国際デー イベント展示	福岡市ろうあ協会

10月4日～12月28日	赤い羽根共同募金運動展示	福岡県共同募金会福岡市支会
10月12日～13日	献血推進協力事業	当仁校区衛生連合会 福浜校区保健衛生連合会
11月1日～30日	福岡市介護実習普及センター展示	福岡市介護実習普及センター
12月1日～26日	障がい者作品展	各障がい者施設
12月4日～11日	人権尊重週間における啓発活動展示（人権ポスター、標語の掲示）	当仁校区自治協議会
1月11日～27日	ボランティア活動紹介の展示、カレンダー配布	福岡市ボランティアセンター
1月20日	第26回ふくふくフェスティバル展示	福岡市障がい者スポーツ協会
3月17日～24日	世界ダウン症の日写真展 in 福岡	ダウン症協会福岡支部

(3) 多様な媒体による予約の推進

利用登録団体の利便性とサービス向上のため、インターネットをはじめ、一部障がい者団体を対象とした電話による貸室予約、一部高齢者団体を対象としたファクスによる貸室予約を受け付けた。

また、さらなる利便性向上のため、独自の貸室予約システムからいつでもどこでも手続きができる「福岡市公共施設案内・予約システム（通称：コミネット）」の移行に向け、準備を行った。

(4) キャッシュレス決済の推進

利便性向上と感染症防止の観点から非接触型決済を可能にするため、キャッシュ決済を導入した。

(5) アンケート調査及び入居団体との意見交換の実施

利用者の満足度を高め、より多くの市民に利用してもらうために、利用者へのアンケート調査やボランティア連絡協議会・障がい者団体等との意見交換、利用者への聞き取りなどを通じて意見・要望等を把握し、管理・運営の改善とサービス向上に反映させた。

① 利用者対象のアンケート調査（年1回・9月）の実施と結果の公表

施設利用時にアンケート用紙を配布し、職員の対応・施設の使い勝手等についての意見・要望を受け、対応を検討するとともに「安全・サービス向上委員会」等で報告し、館内掲示板及びホームページで公開した。

○アンケート回答者 1,472件

② ご意見箱の常設

館内3カ所に「ご意見箱」を設置し、寄せられた意見へ対応するとともに、対応を掲示し、「安全・サービス向上委員会」で報告した。

○意見数 16件

③ 入居団体、利用団体との意見交換（再掲報告書：P2～3）

④ 「安全・サービス向上委員会」の開催

プラザで直接管理運営に従事する職員が、相互に連携して円滑な業務遂行を図るとともに、プラザ利用者の安全性と利便性及びサービスの向上を図ることを目的に開催し、意見交換等を行った。

なお、プラザ利用者の安全に関して緊急に対応が必要な場合は、個別に対応を協議した。

実施日	内容	出席者(事業所)
4月12日	・令和5年度事業計画・苦情、ご意見箱	11
7月11日	・アンケート強化月間（案）・苦情、ご意見箱意見	11
10月10日	・アンケート強化月間速報・苦情・ご意見箱意見	10
1月9日	・アンケート強化月間報告・苦情・ご意見箱意見	11

⑤ 意見・要望等への迅速な対応と窓口の案内

⑥ 指定管理関係職員と入居団体職員等を対象とした人権等研修の実施

(報告書：P8)

⑦ 市民福祉プラザ周辺駐車場案内地図の設置 など

(6) プラザ施設利用時の託児の紹介（資料編：P3）

利用者が安心して施設の利用ができるよう、希望があれば託児グループを紹介した。ま

た、託児希望者には無料で保育実習室の貸出を行った。

貸出(回数)	託児(人)	保育士(人)
31	124	82

11. 職員研修の実施

プラザに従事する職員として、人権感覚と福祉や施設管理等の専門性が求められているため、次のような基本的視点を持って職員研修を行い、資質向上に努めた。

(1) 基本的視点

- ① 人権の尊重（人権感覚、守秘義務、個人情報保護）
- ② 地域住民、各種団体や行政との共働の推進（パートナーシップ）
- ③ 自らの業務についての説明責任（アカウンタビリティ、情報公開）
- ④ 地域の実情や社会資源の把握と施策の理解（地域に根ざした活動の展開）
- ⑤ 地域住民と支援を必要とする人とのつながりをつくる視点（ネットワーク）
- ⑥ 地域住民の主体性を引き出す視点
- ⑦ 事業の効率性や評価に対する意識（コスト意識）

(2) 研修実施計画

① 指定管理独自の研修

開催日	内容	参加者人(延べ人数)
4月12日	消防設備講習	21
4月25日	普通救命講習	19
5月17日	館内案内	16
6月20日	護身術講習	20
7月11日	人権研修	12

② 外部研修

開催日	内容	参加者人(延べ人数)
9月14日	防災力UP研修（初級）	3
10月16日、27日	人権研修会	2
11月16日、17日	防災力UP研修（上級）	4
11月28日	天神地下街・避難訓練視察会	1

12. 危機管理に関する取組み・体制

(1) 日常の対応

利用者に安心してプラザを利用していただくために、警備保安担当者と共働して安全、円滑な管理を行った。

(2) 感染症に対する対応

通常の対策として、3カ所の出入口（1階正面入口、通用口、地下駐車場入口）に、手指消毒剤や体温計を常時設置して来館者に消毒や体温測定を呼びかけるとともに、共有部のアルコール消毒液による清拭消毒、窓がない貸室へのサーキュレーターと空気清浄機の設置、ポスター啓発、新型コロナウイルス感染症等に係る緊急対策の情報提供等を行った。

また、国、県、福岡市の情報を把握し、新型コロナウイルス感染症、インフルエンザやノロウイルス等の緊急対策情報等を利用者や入居団体に適宜提供するとともに、安全・サービス向上委員会で予防対策を実行した。

(3) 災害に対する対応

災害発生に備えて消防計画を策定し、訓練を実施した。

《火災に関すること》

① 防火管理委員会の設置

入居団体により構成する防火管理委員会を設置し、定例会を開催して防火管理業務の適正な運営を図った。

実施日	内容
3月11日	第1・2回消防訓練報告、 消防計画の変更(案)、令和6年度消防訓練(案)

② 自衛消防隊の設置

万一の火災等の災害発生に備え、自衛消防隊を設置した。自衛消防隊は1階防災センターに本部隊を設置し、地下2階～地上6階にそれぞれ地区隊を編成した。

③ 消防訓練の実施

火災発生時の避難誘導及び初期消火を目的に消防訓練を年2回実施した。

実施日	内容	参加者(人)
6月20日	平日に館内で火災が発生したことを想定し、入居団体職員による消火・通報及び避難誘導の訓練を行った。	95
12月19日	平日に館内で火災が発生したことを想定し、入居団体職員による消火・通報及び避難誘導の訓練を行った。	90

④ 研修への参加（再掲報告書：P8）

《地震に関すること》

- ① 地震災害の予防措置
- ② 地震発生時の活動
- ③ 地震発生時の避難誘導
- ④ 地震発生後の安全措置

上記の項目について、それぞれのマニュアルに沿った取り組みを行えるよう努めた。

《災害ボランティアセンターに関すること》

大規模災害発生時は、プラザを災害ボランティアの拠点として、NPOや各種団体、市民ボランティア等と連携・共働して災害支援活動を展開し、「福岡市災害ボランティアセンター運営マニュアル」をもとに災害ボランティアセンター運営の訓練を行い実際の発生時に備えた。

《福祉避難所に関すること》

災害時に福祉避難所が円滑に開設できるよう、自家発電機、寝具、食料を備蓄するとともに、マニュアルの検証を行うなど、運営体制の改善・充実を図った。

(4) 爆破予告に対する対応

プラザへの「爆破予告の電話」等への対応及び利用者・入居団体職員の避難への対応を次のように定め、それに沿って取り組めるよう努めた。

① 予告電話への対応

予告電話を受けた場合には「危機管理マニュアル」により対応するよう努めた。

② 施設利用者及び入居団体職員の避難手順

施設利用者の避難誘導及び入居団体への通報手順について周知した。

13. 苦情処理に関する取組み・対応（再掲報告書：P7）

プラザ利用者等から寄せられる苦情等は、指定管理者として、利用者目線でのサービス向上のための積極的な意見・提案として受け止め、日常的に行う利用者アンケートなどと同様に苦情の声をお客様のニーズとして汲み上げ、サービス改善・向上に取り組んだ。

- (1) 苦情内容や利用者の要望は、担当者から速やかに各副現場責任者（社会福祉協議会・旭商会）に連絡し、各副現場責任者が対応したのち、所定様式に整理し現場責任者に報告した。
- (2) 解決可能な内容・課題については各副現場責任者の所管内で協議・検討し、速やかに改善し、相手方に対して回答した。また、現場責任者、運営委員会へ速やかに報告した。
- (3) 各副現場責任者で解決できない意見・要望、改善すべき問題については、現場責任者に報告するとともに、運営委員会において改善策を協議し、福岡市へ報告した。
- (4) すべての苦情等は運営委員会に報告した。また、苦情処理が終了するまでは、構成団体は共同責任とした。
- (5) 重要な苦情・要望等は、すみやかに市に報告するとともに、すべての苦情等についても、事業報告とともに報告した。

14. 個人情報保護に関する取組み

プラザ指定管理における個人情報保護の取り扱いについては、「福岡市個人情報保護条例」並び

に「福岡市社会福祉協議会個人情報保護規程」「(株)旭商会個人情報保護規定」を遵守した。

個人情報保護対策を徹底するために、本会の個人情報保護管理者（事務局長）の指導監督のもと、運営委員会委員長が個人情報保護責任者となり、運営委員会で定期的な評価を行うとともに指定管理関係職員対象の研修会を実施し、個人情報保護法の趣旨及びそれぞれの規程の周知徹底を図り、個人情報の適正管理対策を組織的に行った。

《利用登録・予約受付に関すること》

利用登録、施設予約・貸出しについては、「予約管理システム」として独自サーバーで管理し、アクセスもパスワードで管理するなど、部外者がアクセスできないよう管理した。利用登録に伴う個人情報についても、必要最小限の情報を収集するとともに、関係者以外の目に触れないよう管理した。

また、市民から提供依頼がある登録団体情報や活動情報についても、「福岡市個人情報保護条例」並びに「福岡市社会福祉協議会個人情報保護規程」「旭商会個人情報保護規定」に基づき対応し、情報資料の保管についても鍵付き書庫で管理保管した。

《福祉図書・情報室に関すること》

福祉図書・情報室では、図書の貸出しに関する個人情報は、独自のサーバーの「図書管理システム」にパスワードを設け、部外者がアクセスしても閲覧できないよう管理した。

他に文書での個人情報は、関係者以外の目にふれないよう書庫等で管理保管した。

15. 施設の維持管理に関する取組み・体制

(1) 現場責任者及び副現場責任者の配置による安心できる管理体制

ビルメンテナンス等に精通している旭商会は、当施設の副現場責任者として、設備・舞台管理・予約受付・警備・環境衛生管理業務等の連絡調整を担当するとともに、施設管理に伴う各種業務の立ち会いを実施した。

さらに、それを統括する現場責任者を配置し、随時、指導、助言等を行い、利用者が安全かつ安心して利用できる施設管理体制を整えた。

(2) 小規模修繕の対応

当施設の電気空調設備担当者の専門性が活用できるものについては、速やかに対応し修繕経費節減に努めた。

(3) 維持管理経費及び修繕費の適正執行

品質の安定継続を基本にし、適正価格について副現場責任者と経理事務担当者が十分に協議し、各関係規程に基づき執行した。

(4) 施設管理に関する各種法令遵守

施設管理（特に環境衛生管理業務）に関する法令については、法律改正に対応するため、随時確認を行い、法令を遵守した。

16. 利用の許可に関する業務

条例第4条に規定する利用の許可を行った。

種別	件数(件)
事務室等	18
会議室等	10,378
合計	10,396

17. 利用の制限に関する業務

条例第6条に規定に基づき、プラザの管理上の指示又は指導に従わない者及び支障があると認められる者は利用の制限を行うこととなっているが、制限することはなかった。

18. 使用料の徴収に関する業務

条例第7条に規定する使用料の徴収を行った。

種別	件数(件)	金額(円)
事務室等	10	3,139,980
会議室等	807	4,208,310
駐車場	19,615	8,315,000
合計	20,432	15,663,290

19. 使用料の減免に関する業務

条例第9条に規定する使用料の減免を行った。

種別	件数(件)
事務室等	8
会議室等	9,571
駐車場	10,184
合計	19,763

20. プラザの施設、付属設備、図書、資料等の維持及び修繕に関する業務

実施協定書第7条の規定により必要に応じ修繕、備品購入を行い精算及び報告を行った。

(単位：円)

費目	当初予算額	補正予算額	最終予算額	執行額	精算額
修繕費	8,250,000	649,440	8,899,440	8,899,440	0
備品購入費	1,650,000	△649,440	1,000,560	915,695	84,865
合計	9,900,000	0	9,900,000	9,815,135	84,865

21. その他市長が必要と認める業務

特になし

令和5年度 福岡市市民福祉プラザ指定管理決算書

(単位:円)

区分		当初予算	増減額	予算現額	決算額	差額	備考
収入	福祉プラザ施設管理経営収入	226,008,000	0	226,008,000	219,815,135	6,192,865	(市返還84,865除く)
	参加費収入	60,000	0	60,000	5,500	54,500	
	利息収入	0	0	0	80	△ 80	
	雑収入	0	0	0	31,758	△ 31,758	
	事業区分間繰入金収入	360,000	0	360,000	360,000	0	
	合計	226,428,000	0	226,428,000	220,212,473	6,215,527	

支出	人件費等	67,768,000	0	67,768,000	61,216,013	6,551,987	
	諸謝金支出	644,000	113,200	757,200	265,540	491,660	
	旅費交通費支出	228,000	0	228,000	45,270	182,730	
	研修費支出	50,000	0	50,000	0	50,000	
	消耗器具備品費支出	8,929,000	△ 623,889	8,305,111	7,542,511	762,600	
	印刷製本費支出	430,000	0	430,000	70,950	359,050	
	光熱水費支出	43,938,000	△ 2,276,547	41,661,453	37,164,796	4,496,657	
	修繕費支出	8,250,000	649,440	8,899,440	8,899,440	0	
	通信運搬費支出	989,000	△ 4,305	984,695	816,498	168,197	
	会議費支出	0	0	0	0	0	
	広報費支出	898,000	△ 4,000	894,000	661,320	232,680	
	業務委託費支出	80,600,000	1,987,046	82,587,046	82,587,046	0	
	手数料支出	788,000	0	788,000	649,187	138,813	
	損害保険料支出	241,000	0	241,000	201,770	39,230	
	賃借料支出	4,184,000	△ 274,664	3,909,336	3,512,576	396,760	
	諸会費支出	12,000	0	12,000	6,000	6,000	
	保守料支出	1,522,000	△ 401,291	1,120,709	1,120,072	637	
	雑支出	38,000	835,010	873,010	869,010	4,000	
	支払利息支出	8,000	0	8,000	7,703	297	
	ファイナンスリース債務返済支出	632,000	0	632,000	631,883	117	
租税公課支出	6,279,000	0	6,279,000	5,090,000	1,189,000		
合計	226,428,000	0	226,428,000	211,357,585	15,070,415		

(収入)

220,212,473

(支出)

211,357,585

(残額)

8,854,888

指定管理団体別決算書

〈収 入〉

単位：円

費 目	予算額	補正予算額	予算現額	決算額	差 異
共同事業体委託費収入	226,008,000	0	226,008,000	219,815,135	6,192,865
雑収入(経理区分間繰入金収入含む)	420,000	0	420,000	397,338	22,662
合 計	226,428,000	0	226,428,000	220,212,473	6,215,527

〈支 出〉

単位：円

費 目	予算額	補正予算額	予算現額	決算額	差 異
福岡市社会福祉協議会事業費	179,792,020	0	179,792,020	166,973,763	12,818,257
旭商会事業費	46,635,980	0	46,635,980	44,383,822	2,252,158
合 計	226,428,000	0	226,428,000	211,357,585	15,070,415

〈収 入〉

〈支 出〉

〈残 額〉

220,212,473 円 - 211,357,585 円 = 8,854,888 円

個別決算書

福岡市社会福祉協議会資金収支計算書 P14~15

株式会社旭商会損益計算書 P16

資金収支計算書

(自) 令和 5年 4月 1日 (至) 令和 6年 3月31日

(単位: 円)

勘定科目		予算(A)	決算(B)	差異(A)-(B)
収 入	事業収入	179,433,000	173,184,655	6,248,345
	参加費収入	60,000	5,500	54,500
	福祉プラザ施設管理経営収入	179,373,000	173,179,155	6,193,845
	その他の収入	0	31,758	△31,758
	雑収入	0	31,758	△31,758
	雑収入	0	31,758	△31,758
	事業活動収入計(1)	179,433,000	173,216,413	6,216,587
事 業 活 動 に よ る 支 出	人件費支出	36,821,400	34,581,935	了 2,239,465
	職員給料支出	23,593,400	22,240,029	1,353,371
	正職員	8,629,000	8,364,382	264,618
	嘱託職員	14,964,400	13,875,647	1,088,753
	職員賞与支出	5,990,000	5,596,368	393,632
	正職員	2,520,000	2,276,604	243,396
	嘱託職員	3,430,000	3,279,764	150,236
	短時間勤務の職員	40,000	40,000	0
	非常勤職員給与支出	2,363,000	2,359,070	3,930
	短時間勤務の職員	2,088,000	2,088,000	0
	諸手当	275,000	271,070	3,930
	法定福利費支出	4,875,000	4,386,468	488,532
	正職員	1,847,000	1,674,685	172,315
	嘱託職員	3,001,000	2,684,783	316,217
	短時間勤務の職員	27,000	27,000	0
	事業費支出	142,230,000	131,650,642	10,579,358
	諸謝金支出	757,200	265,540	491,660
	旅費交通費支出	228,000	45,270	182,730
	費用弁償	0	28,800	△28,800
	ICカードチャージ代	0	15,000	△15,000
	その他の旅費	0	1,470	△1,470
	研修費支出	50,000	0	50,000
	消耗器具備品費支出	7,975,111	7,157,511	817,600
	印刷製本費支出	430,000	70,950	359,050
	水道光熱費支出	43,636,395	37,164,796	6,471,599
	修繕費支出	8,899,440	8,899,440	0
	通信運搬費支出	984,695	816,498	168,197
	切手代	0	3,360	△3,360
	固定電話代	0	388,006	△388,006
	携帯電話代	0	2,673	△2,673
	インターネット代	0	199,800	△199,800
	プロバイダ代	0	15,840	△15,840
	その他の通信費	0	206,819	△206,819
	広報費支出	894,000	661,320	232,680
	業務委託費支出	65,212,104	65,164,372	47,732
	手数料支出	728,000	605,517	122,483
	保険料支出	241,000	201,770	39,230
	賃借料支出	3,909,336	3,512,576	396,760
	コピー機リース料	0	200,640	△200,640
	パソコンリース料	0	432,132	△432,132
	システム関係リース料	0	94,000	△94,000
その他のリース料	0	2,785,804	△2,785,804	
租税公課支出	6,279,000	5,090,000	1,189,000	
保守料支出	1,120,709	1,120,072	637	
諸会費支出	12,000	6,000	6,000	
雑支出	873,010	869,010	4,000	
事務費支出	101,600	101,600	0	
福利厚生費支出	101,600	101,600	0	
支払利息支出	8,000	7,703	297	

資金収支計算書

(自) 令和 5年 4月 1日 (至) 令和 6年 3月31日

(単位: 円)

勘定科目		予算(A)	決算(B)	差異(A)-(B)
	その他の支払利息支出	8,000	7,703	297
	事業活動支出計(2)	179,161,000	166,341,880	12,819,120
	事業活動資金収支差額(3)=(1)-(2)	272,000	6,874,533	△6,602,533
施設整備等による収支	収入			
	施設整備等収入計(4)	0	0	0
	支			
	ファイナンス・リース債務の返済支出	632,000	631,883	117
	ファイナンス・リース債務の返済支出	632,000	631,883	117
出				
	施設整備等支出計(5)	632,000	631,883	117
	施設整備等資金収支差額(6)=(4)-(5)	△632,000	△631,883	△117
その他の活動による収支	収入			
	事業区分間繰入金収入	360,000	360,000	0
	事業区分間繰入金収入	360,000	360,000	0
	その他の活動収入計(7)	360,000	360,000	0
	支			
	事業区分間繰入金支出	5,000,000	5,000,000	0
	事業区分間繰入金支出	5,000,000	5,000,000	0
出				
	その他の活動支出計(8)	5,000,000	5,000,000	0
	その他の活動資金収支差額(9)=(7)-(8)	△4,640,000	△4,640,000	0
	予備費支出(10)	0	—	0
		0		
	当期資金収支差額合計(11)=(3)+(6)+(9)-(10)	△5,000,000	1,602,650	△6,602,650
	前期末支払資金残高(12)	5,000,000	51,437,002	△46,437,002
	当期末支払資金残高(11)+(12)	0	53,039,652	△53,039,652

損益計算書

自 令和5年4月1日
至 令和6年3月31日

令和5年度

株式会社 旭商会

(単位：円)

売上高		46,635,980
外注費	11,757,674	
人件費	22,022,478	
営業管理費	5,665,000	
総務管理費	4,510,000	
備品消耗品費	385,000	
支払手数料	43,670	44,383,822
営業利益		2,252,158
預金利息		80
経常利益		2,252,238
当期利益		2,252,238