

令和 6 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 ～ 1 1
※ 福岡市市民福祉プラザ指定管理決算書	P 1 2 ～ 1 6

I 令和6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ました。

（1）共同事業体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す。日頃から各種福祉団体と様々な連携を図るほか、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ます。

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」を十分に発揮しました。

市民福祉講演会の企画にあたっては、地域福祉活動の課題に基づき、現場で活躍する方を講師とする講演会を行いました。

また、隔月開催の「プラザ連絡会」において、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りました。

さらに、昨年度に続き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とともに、地域の唐人町商店街と連携することにより、高い相乗効果を得ることができました。

（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ました。福岡市のICT推進に沿って貸室予約システムに「福岡市公共施設案内・予約システム（通称：コミネット）」を導入し、市民の利便性を図りました。高齢者の利用が多い施設の特性を踏まえ、簡単な操作手順を学ぶ「ミニ講座」を実施するほか、窓口においては操作方法のフォロー対応をするなど、インターネットに不慣れな方も手続きができるよう支援しました。

また、新たに管理部門の職員を対象に「障がい者の特性を学ぶ講座」の実施や、定期的な利用者アンケートの実施、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よう努めました。

（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を実施しました。

また、来館者が安全・安心に過ごせるよう、消防訓練及び部分訓練、消防設備講習、護身術講習を実施しました。

さらに今年度は、福祉避難所の位置づけを確認し、備品等、設営のイメージをするために実際の開設を想定した講習を行いました。

（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いました。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ことや、館内共有部の照明LED照明に替えることにより消費電力を抑えるなど様々な工夫により省エネルギーに努めました。

〔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9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14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5年度事業報告（案） ・令和5年度指定管理者評価シート（案）	6
6月7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 ・冷温水機の複数台同時運転の条件	5
7月9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）	7
8月6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 ・受付業務内容 ・空調について	8
9月10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 ・受付職員の業務 ・福祉避難所への対応	6
10月8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 ・アンケート強化月間（速報）	5
11月12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	6
12月10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 ・受付職員社協補填分について	6
1月14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 ・施設管理に関する福祉局の聞き取り結果 ・アンケート調査月間報告 ・令和8年度大規模補修候補	6
2月12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7年度事業計画（案）	6
3月11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7年度事業計画、予算	5

〔安全・サービス向上委員会の開催状況〕（報告書：P7）

実施日	内容	出席者(事業所)
4月9日	・令和6年度事業計画・苦情、ご意見箱	15
7月9日	・人権研修・苦情、ご意見箱	15
10月8日	・アンケート強化月間速報 ・苦情、ご意見箱	9
1月14日	・アンケート強化月間報告 ・苦情、ご意見箱	10

2. プラザ事業への取組み

（1）「福祉関係団体との連絡調整」に関する取組み

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

加を支援しました。

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

ア 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9日	・貸室の優先利用 ・エントランホール利用	12
6月11日	・貸室の優先利用 ・エントランホール利用 ・令和5年度プラザ事業報告	10
8月6日	・貸室の優先利用 ・エントランスホールの利用	13
10月8日	・貸室の優先利用 ・令和7年度1・2・3月分の福岡市委託事業の優先利用	12
12月10日	・貸室の優先利用	11
2月12日	・貸室の優先利用 ・エントランスホールの利用	13

イ 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いました。

○参加回数 年9回

ウ 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ました。

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)
12月18日	ボランティア連絡協議会との懇談会	6/8

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)
2月12日	団体連絡室利用団体との意見交換	4/4

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ました。

(2) 「福祉に関する図書、資料等の収集及び福祉情報の提供」に関する取組み

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）を行い、福祉関連の情報を提供しました。

① 福祉情報機能の充実

〔福祉図書情報室蔵書数〕

図書(冊)	ビデオ・DVD(本)
30,877	837

〔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)		
26,164	9,739	451	267	617

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いました。

③ 読書支援

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ました。

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
37	5冊 / 号	13本 / 号

④ プラザ情報紙「ふくふくプラザだより」の発行

月刊 3,000部/回

- 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ました。
- 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りました。
○児童書蔵書数 1,730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いました。
- 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ました。
○相互返却件数 他館 16,646冊 自館 2,040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ました。
○配信件数 863件
- ⑩ フェイスブックによる情報発信
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りました。

(3) 「福祉に関する調査及び研究」に関する取組み

民間福祉活動の拠点として位置づけられているプラザには、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ことが求められています。

そのような先駆性、専門性を強化するために、令和7年度に実施する調査・研究事業の内容を検討しました。

(4) 「福祉に関する相談」に関する取組み

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ました。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いました。

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ました。

① プラザ内相談員研修会

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ました。

実施日	内容	参加者(人)
8月6日	「障がい者差別解消のための合理的配慮～相談を受けるにあたって」 講師：福岡県障がい者差別解消専用相談窓口 専門相談員 羽野 博晴 氏	31

② 本事業体及び入居団体が実施している相談事業 ※各団体の直接事業

実施団体	相談内容	件数(件)
介護実習普及センター	介護技術・福祉用具相談	2,243
	住宅改造相談	1,502
	自助具相談	19
	働く人の介護と仕事の両立に関する相談	102
福岡市社会福祉協議会 (終活サポートセンター)	終活相談	1,317
福岡市社会福祉協議会 (あんしん生活支援センター)	日常生活自立支援事業の相談	200
福岡市成年後見推進センター	成年後見制度についての相談	1,389
福岡市障がい者110番	障がい者の差別解消相談	267
福岡市手をつなぐ育成会	知的障がいに関する相談	48
福岡市聴覚障がい者情報センター	聴覚障がい者等の相談	248
	手話通訳者・要約筆記者派遣相談	

福岡市原爆被害者の会	原爆被害者相談	4,284
福岡市遺族会連合会	遺族者相談	111
認知症の人と家族の会	福岡市認知症介護相談	46

(5) 「福祉に関する研修及び啓発」に関する取組み

① 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ました。

○35団体 665人

(内訳) 国内 24団体／474人 海外 11団体／191人

② 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ました。

実施日	内容	参加事業所
12月1日～26日	絵画、写真など39作品	西・中央・博多・南・東・城南障がい者フレンドホーム、葦の家福祉会

③ 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・理解につなげました。

実施日	内容	参加者(人)
7月8日	「笑って元気 話さなければ話せなくなる」 ～笑うこと・話すこと・社会での居場所づくり～ 講師：佐伯市宇目鷹鳥屋神社宮司 矢野 大和 氏	235
12月11日	「笑い涙の母娘の日々（そして時々、父も）」 ～認知症介護のリアル～ 講師：ドキュメンタリー映画監督 信友 直子 氏	187

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映画鑑賞会を実施しました。 ※プラザまつり同時開催

実施日	内容	参加者(人)
9月28日	映画「お終活 熟春！人生、百年時代の過ごし方」	218

⑤ 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「め」の福祉機器展実行委員会等と共催し、地元の唐人町商店街と連携してイベントを開催し、市民の福祉啓発を図りました。

なお、昨年度につづき、より多くの市民の参加と啓発の相乗効果を目的に、介護実習普及センターと連携して「介護フェスタ」と同日に開催しました。

実施日	内容	参加者(人)
9月28日	バリアフリー機器紹介・体験、バザー 他	4,632

(6) 「福祉活動推進のためのプラザの施設の提供」に関する取組み

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ました。

また、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、利便性の向上を図りました。

① 会議室・研修室の提供（資料編：P2）

○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考慮し、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ました。

③ 研修等におけるインターネット利用環境の提供

オンラインでの会議に対応できるよう、有線・無線の環境の提供をしました。

④ 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、福岡市のＩＣＴ推進に沿って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）」を導入しました。

また、施設利用が円滑に進むよう、施設利用方法や貸室予約、簡単な通信機器の講習を登録団体向けに開催しました。

実施日	参加者(人)
5月10日(2回)	延べ5
6月10日	3
7月10日	1

(7) その他事業等の企画提案

① 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ました。

実施日	内容	参加者(人)
5月5日	当仁太鼓 和太鼓コンサート「和風慶雲」(2部)	1部：265 2部：50
3月26日	当仁中学校 BIG BAND部 スプリングジャズコンサート	230

② 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	TTフォトサポーター
6月1日～6月14日	日本風景写真協会 福岡第一支部
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15日	写心グループ、福岡読売写真クラブ

(8) 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ました。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、福祉啓発を行いました。

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いました。

3. プラザの利用増やサービス向上につながる方策

(1) 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：P4）

○ ホームページアクセス数：216,415件

(2) 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等スペースとして提供しました。

実施日	内容	実施団体
5月1日～15日	みんなのえがお展 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15日	ふくふくプラザ写真展	プラザ登録団体
7月15日～7月31日	福祉図書・情報室の紹介	管理事務室
8月4日～11日	79年目の原爆展	福岡市原爆被爆者の会
8月16日～30日	平和首長会議 原爆ポスター展	福岡市総務企画局
9月14日～22日	世界アルツハイマーデー啓発活動	認知症の人と家族の会福岡県支部
9月23日～30日	「手話言語にブルーライトを当てよう」	福岡市ろうあ協会
10月31日～11月1日	献血推進協力事業	当仁校区自治協議会衛生連合会
12月1日～26日	障がい者作品展	市内障がい者施設

12月3日～10日	人権尊重週間における啓発活動事業 (人権ポスター、標語の掲示)	当仁校区自治協議会
12月6日	障がい者週間記念の集い	福岡市身体障害者福祉協会
1月9日～30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18日～19日	第27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16日～30日	世界ダウン症の日 in 福岡 2025 活動紹介・作品展	ダウン症協会福岡支部

(3) ICTの活用による施設予約等の支援

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）」に移行しました。施設の特性を鑑み、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は並行して受付を行いました。

また、インターネットを活用した会議等が開催できる環境を提供しました。

(4) 利用サービス向上のための取組み

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ました。

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ました。

○アンケート回答者 1,527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」で報告しました。

○意見数 19件

③ 入居団体、利用団体及び地域団体等との意見交換（再掲 報告書：P2～3）

④ 「安全・サービス向上委員会」での報告及び意見交換

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、意見交換等を行いました。

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ました。（再掲 報告書：P2）

⑤ 意見・要望等への迅速な対応と窓口の案内

⑥ 指定管理関係職員等を対象とした人権等研修の実施（再掲 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

⑧ 研修室等の通信環境利用促進に向けた働きかけ

⑨ プラザ施設利用時の託児室の提供（資料編：P3～4）

利用者が安心して施設の利用ができるよう、託児希望者には無料で保育実習室の貸出を行いました。また、希望があれば託児グループを紹介しました。

貸出(回)	託児(人)	保育士(人)
42	152	138

4. 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、資質向上に努めました。

(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)
4月11日	プラザ施設研修	10
4月9日	消防設備講習	24
4月23日	普通救命講習	31
6月18日	護身術講習	13
7月9日	人権研修	13
9月17日	接遇研修	18
10月9日	障がい者の特性を学ぶ研修	11
3月25日	福祉避難所模擬訓練	7

② 外部研修

開催日	内容	参加者(人)
10月4日、9日、 10月22日、2月7日	施設職員向け人権研修会	延べ4
10月24日	事業所防災力UP研修（初級）	3
11月21日、22日	事業所防災力UP研修（上級）	延べ2
11月28日	天神地下街・避難訓練視察会	1

5. 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、円滑な管理を行いました。

（２）災害に対する対応

災害発生に備えて消防計画を策定し、訓練を実施しました。

① 火災に関すること

ア 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りました。

実施日	内容	参加者(人)
3月14日	第1・2回消防訓練報告、 消防計画の変更(案)、令和7年度消防訓練（案）	16

イ 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ました。

ウ 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回実施しました。

実施日	内容	参加者(人)
6月18日	入居団体職員による消火・通報及び避難誘導訓練 (平日の火災を想定)	100
12月17日		100

エ 研修への参加（再掲 報告書：P8）

③ 地震に関すること

- ア 地震災害の予防措置
- イ 地震発生時の活動
- ウ 地震発生時の避難誘導
- エ 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ました。

③ 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ました。

④ 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、福祉避難所開設講習会を開催しマニュアルの検証を行うなど、運営体制の改善・充実を図りました。

(3) 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ました。

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ました。

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ました。

(4) 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いました。

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ました。

6. 苦情処理に関する取り組み・体制

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・向上に取り組みました。

- (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ました。
- (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ました。また、現場責任者、運営委員会へ速やかに報告しました。
- (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、福岡市へ報告しました。
- (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ました。
- (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ました。

7. 個人情報保護に関する取組み・体制

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」「㈱旭商会個人情報保護規定」を遵守しました。

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いました。

（１）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、「福岡市公共施設案内・予約システム」で管理し、アクセスもパスワードで管理しました。

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ました。

（２）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ました。

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ました。

8. 施設の維持管理・修繕に関する取組み・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ました。

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ました。

（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ました。

（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ました。

（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、法令を遵守しました。

（５）第三者委託の予定

再委託にあつたては、福岡市と事前協議を行い、承認を受けたうえで委託しました。

なお、委託内容や価格については、当事業体で検討・精査し、コスト削減を図りました。

9. 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いました。

種別	件数(件)
事務室等	18
会議室等	10,523
合 計	10,541

10. 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、制限することはありませんでした。

11. 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いました。

種別	件数(件)	金額(円)
事務室等	10	3,139,980
会議室等	935	3,674,010
駐車場	18,930	8,007,200
合 計	19,875	14,821,190

12. 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いました。

種別	件数(件)
事務室等	8
会議室等	9,977
駐車場	9,976
合 計	19,961

13. 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いました。

(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	△195,074	8,054,926	7,987,540	67,386
備品購入費	1,650,000	195,074	1,845,074	1,845,074	0
合 計	9,900,000	0	9,900,000	9,832,614	67,386

14. その他市長が必要と認める業務

特にありませんでした。

指定管理団体別決算書

〈収 入〉

(単位:円)

費 目	予算額	増減額	予算現額	決算額	差 異
共同事業体委託費収入	228,110,000	0	228,110,000	228,042,614	67,386
雑収入(経理区分間繰入金収入含む)	360,000	0	360,000	456,443	△ 96,443
合 計	228,470,000	0	228,470,000	228,499,057	△ 29,057

〈支 出〉

(単位:円)

費 目	予算額	増減額	予算現額	決算額	差 異
福岡市社会福祉協議会事業費	177,334,000	0	177,334,000	168,009,252	9,324,748
旭商会事業費	51,136,000	0	51,136,000	48,744,532	2,391,468
合 計	228,470,000	0	228,470,000	216,753,784	11,716,216

〈収 入〉

〈支 出〉

〈残 額〉

228,499,057 - 216,753,784 = 11,745,273

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

令和6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	228,110,000	0	228,110,000	228,042,614	67,386	(市返還 67,386除く)
	参加費収入	0	0	0	0	0	
	利息収入	0	0	0	5,376	△ 5,376	
	雑収入	0	0	0	91,067	△ 91,067	
	事業区分間繰入金収入	360,000	0	360,000	360,000	0	
	合 計	228,470,000	0	228,470,000	228,499,057	△ 29,057	

支出	人件費等	67,565,000	△ 704,989	66,860,011	63,721,654	3,138,357	
	諸謝金支出	658,000	△ 138,200	519,800	368,103	151,697	
	旅費交通費支出	233,000	0	233,000	51,959	181,041	
	研修費支出	50,000	0	50,000	0	50,000	
	消耗器具備品費支出	9,434,000	△ 1,086,428	8,347,572	7,631,572	716,000	
	印刷製本費支出	50,000	0	50,000	0	50,000	
	光熱水費支出	43,000,000	2,207,659	45,207,659	45,207,659	0	
	修繕費支出	8,250,000	△ 195,074	8,054,926	7,987,540	67,386	
	通信運搬費支出	928,000	△ 6,729	921,271	806,355	114,916	
	会議費支出	18,000	0	18,000	3,502	14,498	
	広報費支出	892,000	0	892,000	594,000	298,000	
	業務委託費支出	84,298,000	△ 119,081	84,178,919	84,178,919	0	
	手数料支出	917,000	△ 102,087	814,913	751,350	63,563	
	損害保険料支出	238,000	0	238,000	204,570	33,430	
	賃借料支出	3,494,000	97,406	3,591,406	3,086,654	504,752	
	諸会費支出	12,000	0	12,000	0	12,000	
	保守料支出	1,025,000	103,567	1,128,567	1,103,962	24,605	
	雑支出	38,000	△ 880	37,120	14,821	22,299	
	支払利息支出	14,000	123,098	137,098	137,098	0	
	ファイナンスリース債務返済支出	1,077,000	△ 123,098	953,902	843,266	110,636	
	租税公課支出	6,279,000	△ 55,164	6,223,836	60,800	6,163,036	
	合 計	228,470,000	0	228,470,000	216,753,784	11,716,216	

(収入)

228,499,057

(支出)

216,753,784

(残額)

= 11,745,273

資 金 収 支 計 算 書

(自) 令和 6年 4月 1日 (至) 令和 7年 3月31日

(単位: 円)

勘 定 科 目		予算 (A)	決算 (B)	差異 (A) - (B)
事業活動による収入支	収入			
	事業収入	176,974,000	176,906,614	67,386
	福祉プラザ施設管理経営収入	176,974,000	176,906,614	67,386
	その他の収入	0	91,067	△91,067
	雑収入	0	91,067	△91,067
	雑収入	0	91,067	△91,067
	事業活動収入計 (1)	176,974,000	176,997,681	△23,681
	支出			
	人件費支出	35,442,400	35,387,134	55,266
	職員給料支出	22,368,595	22,368,595	0
	正職員	8,095,865	8,095,865	0
	嘱託職員	14,272,730	14,272,730	0
	職員賞与支出	6,059,940	6,059,940	0
	正職員	2,668,606	2,668,606	0
	嘱託職員	3,351,334	3,351,334	0
	短時間勤務の職員	40,000	40,000	0
	非常勤職員給与支出	2,392,948	2,392,948	0
	短時間勤務の職員	2,106,048	2,106,048	0
	諸手当	286,900	286,900	0
	法定福利費支出	4,620,917	4,565,651	55,266
	正職員	1,702,587	1,702,587	0
	嘱託職員	2,888,342	2,833,076	55,266
	短時間勤務の職員	29,988	29,988	0
	事業費支出	140,669,000	131,540,154	9,128,846
	諸謝金支出	519,800	368,103	151,697
	旅費交通費支出	233,000	51,959	181,041
	研修費支出	50,000	0	50,000
	消耗器具備品費支出	8,017,572	7,246,572	771,000
	印刷製本費支出	50,000	0	50,000
	水道光熱費支出	45,207,659	45,207,659	0
	修繕費支出	8,054,926	7,987,540	67,386
	通信運搬費支出	921,271	806,355	114,916
	会議費支出	18,000	3,502	14,498
	広報費支出	892,000	594,000	298,000
	業務委託費支出	64,718,930	64,097,297	621,633
	手数料支出	754,913	706,360	48,553
	保険料支出	238,000	204,570	33,430
	賃借料支出	3,591,406	3,086,654	504,752
	租税公課支出	6,223,836	60,800	6,163,036
	保守料支出	1,128,567	1,103,962	24,605
	諸会費支出	12,000	0	12,000
	雑支出	37,120	14,821	22,299
	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	137,098	137,098	0
	その他の支払利息支出	137,098	137,098	0
	事業活動支出計 (2)	176,350,098	167,165,986	9,184,112
	事業活動資金収支差額 (3) = (1) - (2)	623,902	9,831,695	△9,207,793
施設整備等による収入支	収入			
	施設整備等収入計 (4)	0	0	0
	支出			
	ファイナンス・リース債務の返済支出	953,902	843,266	110,636
	ファイナンス・リース債務の返済支出	953,902	843,266	110,636
	施設整備等支出計 (5)	953,902	843,266	110,636
	施設整備等資金収支差額 (6) = (4) - (5)	△953,902	△843,266	△110,636
その他	積立資産取崩収入	6,197,000	6,196,806	194

資 金 収 支 計 算 書

(自) 令和 6年 4月 1日 (至) 令和 7年 3月31日

(単位 : 円)

勘 定 科 目		予算 (A)	決算 (B)	差異 (A) - (B)
の 他 の 活 動 に よ る 収 支	収			
	入			
	修繕積立資産取崩収入	6,197,000	6,196,806	194
	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)	6,557,000	6,556,806	194
	支			
	出			
	事業区分間繰入金支出	11,197,000	11,196,806	194
	事業区分間繰入金支出	11,197,000	11,196,806	194
	その他の活動支出計 (8)	11,197,000	11,196,806	194
	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		
当期資金収支差額合計 (11) = (3) + (6) + (9) - (10)		△4,970,000	4,348,429	△9,318,429
前期末支払資金残高 (12)		4,970,000	53,039,652	△48,069,652
当期末支払資金残高 (11) + (12)		0	57,388,081	△57,388,081

損益計算書

自 令和6年4月 1 日

至 令和7年3月31日

令和6年度

株式会社 旭商会

(単位:円)

売上高		51,136,000
外注費	14,031,622	
人件費	23,392,920	
営業管理費	6,050,000	
総務管理費	4,840,000	
備品消耗品費	385,000	
支払手数料	44,990	48,744,532
営業利益		2,391,468
預金利息		5,376
経常利益		2,396,844
当期利益		2,396,844