

# 令和4年度

## 岡崎市地域交流センター 業務報告書

施設名称	岡崎市北部地域交流センター（なごみん）、 岡崎市南部地域交流センター（よりなん）、 岡崎市西部地域交流センター（やはぎかん）、 岡崎市東部地域交流センター（むらさきかん）、 岡崎市地域交流センター六ツ美分館（悠紀の里）
施設の設置目的、役割	市民活動を活性化させることにより市民相互の交流を促進し、活力に満ちた地域社会の実現に寄与する施設。
施設の所在地	岡崎市西蔵前町字季平 45 番地 1 岡崎市上地二丁目 39 番地 1 岡崎市矢作町尊所 45 番地 1 岡崎市藤川町字田中 19 番地 岡崎市中島町字上丸ノ内 7 番地 4
施設規模	(北部) 敷地 4670.30 m <sup>2</sup> 駐車場 98 台 (岩津支所含む) 建物 R C 造 3 階建て 2194.47 m <sup>2</sup> のうち 1793.20 m <sup>2</sup> (岩津支所含む) (南部) 敷地 4317.00 m <sup>2</sup> 駐車場 86 台 建物 R C 造 2 階建て 1609.06 m <sup>2</sup> (西部) 敷地 5087.47 m <sup>2</sup> 駐車場 101 台 (矢作支所含む) 建物 R C 造 2 階建て 2531.94 m <sup>2</sup> (矢作支所含む) (東部) 敷地 5412.32 m <sup>2</sup> 駐車場 85 台 建物 R C 造 2 階建て 2166.18 m <sup>2</sup> (六ツ美) 敷地 6857.61 m <sup>2</sup> 駐車場 65 台 建物 R C 造平屋建て 1495.18 m <sup>2</sup>
指定管理者	名 称：特定非営利活動法人岡崎まち育てセンター・りた 所在地：岡崎市梅園町三丁目 6 - 6 代表者：理事長 築瀬 鈴憲
指定期間	令和 4 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで



特定非営利活動法人

岡崎まち育てセンター・りた

## 目次

### 第1 市民活動の活性化と市民交流の促進に関する業務

#### 1 市民活動に関する情報収集及び情報提供

- (1) 市民活動に関する資料の収集、整理、掲示、配架及び配布
- (2) 地域交流センターホームページにおける市民活動情報の発信
- (3) 市民活動団体紹介ホームページ（市民活動情報ひろば）の更新と管理
- (4) 事業者と連携した市民活動情報の発信

#### 2 市民活動に関する研修及び交流事業の企画立案

- (1) 市民活動の支援や推進に係る研修
- (2) 市民活動団体の連携の推進及び強化につながる交流事業

#### 3 市民活動に関する相談対応

#### 4 地域の市民活動の活性化に寄与する事業

- (1) 地域と連携した市民活動の活性化に寄与する事業
- (2) 周年記念事業
- (3) 情報誌の発行及び配布
- (4) 施設ボランティア・環境演出事業

### 第2 施設の運営に関する業務

#### 1 利用者対応業務

#### 2 施設等貸出し業務

#### 3 使用料等収受業務

#### 4 広報業務

#### 5 その他包括的運営に関すること

- (1) 非常時の対応
- (2) 飲料等の提供に関する業務
- (3) その他包括的運営に関すること

### 第3 施設及び設備等の維持管理に関する業務

#### 1 保守管理業務及び環境維持管理業務

#### 2 駐車場及び駐輪場管理業務

#### 3 中長期修繕計画作成業務

### 第4 その他の業務

#### 1 人材育成研修

#### 2 市民意見の聴取及びその検討

- (1) 運営懇談会

- (2) 私の意見箱
- (3) 利用者アンケート
- (4) アウトリーチ

## 第5 管理運営上の目標

- (1) 利用者数
- (2) 稼働率
- (3) 市民活動相談数
- (4) ボランティアマッチング数
- (5) 市民協働推進計画実現への貢献

## 第6 収支状況

## 第7 総括（事業全体に対する自己評価）

## 付録

- 別紙1 市民活動に関する研修報告
- 別紙2 市民活動団体の連携の推進及び強化につながる交流事業報告
- 別紙3 地域連携事業報告
- 別紙4 5年周期で行う周年事業報告
- 別紙5 その他事業報告（情報誌・施設ボランティア他）
- 別紙6 印刷サービス利用報告
- 別紙7 建物設備保守点検等実施記録
- 別紙8 修繕実施報告
- 別紙9 人材育成計画 実施報告
- 別紙10 運営懇談会 意見交換要旨
- 別紙11 利用者アンケート結果
- 別紙12 市民協働推進計画実現への貢献

## 第1 市民活動の活性化と市民交流の促進に関する業務

### 1 市民活動に関する情報収集及び情報提供

#### (1) 市民活動に関する資料の収集、整理、掲示、配架及び配布

管理運営計画書に記載の通り、市民活動を支援及び促進する資料やチラシ、ポスターなどを収集、整理し、館内に掲示や配架を実施した。

#### (2) 地域交流センターホームページにおける市民活動情報の発信

地域交流センターホームページでは、市民活動団体向けのイベントや講座の案内、市民活動に関連するボランティア情報の発信を継続的に行っている。

同ホームページは、市民活動やボランティア活動に関する有益な情報を一層発信できるよう、令和4年夏頃より改修の検討に着手し、ホームページ内のページ構成や情報量を大きく見直して令和5年4月4日にリニューアルオープンした。特に、市民活動団体を紹介した記事や動画を掲載できるページと、市民活動団体に有益な補助金・助成金情報を掲載できるページを新規作成した。今後、ホームページを運用していく中で順次情報を発信し、内容を充実させていきたい。また、リニューアルの際には、昨今利用者が増えているスマートフォンによる閲覧にも対応できるように改修しており、これまで以上に利用者にとって利便性の高いホームページとした。

#### (3) 市民活動団体紹介ホームページ（市民活動情報ひろば）の更新と管理

市民活動センターと連携し、市民活動団体紹介ホームページの更新や管理、それに市民活動団体で更新方法が分からない団体へのサポートを行った。令和5年1月の同サイトリニューアルにおいては、施設利用者への一時更新停止の告知やリニューアル後の問い合わせ、ユーザー登録対応などを担い、大きなトラブルなく切替・運用することができた。

#### (4) 事業者と連携した市民活動情報の発信

株式会社東海愛知新聞社と岡崎まち育てセンター・りたが連携し、令和5年7月下旬より毎月1回、東海愛知新聞紙面に6~9団体ずつ市民活動団体を掲載している。地域交流センターは市民活動センターとともに市民活動団体の選定や記事内容の調整を図り、紙面への情報提供に協力をしている。

また、市民協働推進課と岡崎商業高校の連携事業である「商ビジネス市民活動連携事業」において、参加希望団体を募り、電話での案内と学校との打ち合わせ日程の調整に協力した。年間で34団体をマッチングし、実際に28団体の紹介動画ができたことにより、今後地域交流センター窓口近辺に配備する予定のタブレット端末にて、完成した動画の館内放映を行っていく。

## 2 市民活動に関する研修及び交流事業の企画立案

### (1) 市民活動の支援や推進に係る研修

これまでの地域交流センターならびに市民活動センターの運営で得られた経験を活かし、「市民活動サポート研修」と題した市民活動団体に有用な研修内容を各センターで企画して開催した。一方向の講習ではなく、ワークを含めて研修内容を自分ごとに落とし込む工夫をしたことで、研修参加者のアンケートからは高い満足度を得られ、充実した内容を提供できた。(別紙1「市民活動に関する研修報告」参照)

事業名	実施場所	実施時期	実績・内容
情報発信力強化研修 ①チラシ作りのコツ ②インスタグラムを活用しよう ※計画時の「動画作成の基礎」から変更	なごみん	5/21 11/12	①参加者数：5団体5人／講師：1人 ②参加者数：6団体7人／講師：1人 効果的な広報活動を行うスキルの向上を目的とした情報発信に関する研修会の応用編を開催した。基礎編では発信したい内容の絞り方を学び、応用編では、インスタグラムを活用した発信のコツについて、「共育サロン・学びんパーク」の方が実践しながら教授した。
組織マネジメント強化研修～市民活動いちから講座～	よりなん	5/14、 6/11	①参加者数：4団体4人／講師1人 ②参加者数：6団体6人／講師1人 市民活動や市民協働の基本的な考えを学び、団体運営能力向上を目的とした組織マネジメントに関する研修会を基礎編と応用編に分けて2回開催した。7月には、研修に出ていない人に向けた内容共有の展示会を開催した。
資金調達力強化研修	やはぎかん	7/30 8/20	①参加者数：6団体16人／講師：1人 ②参加者数：6団体9人／講師3人 資金調達能力向上を目的に、おカネの問題に関する研修会を開催。基礎編では、助成金申請の心得やテクニックを学び、応用編では、共感を得るためのプレゼンのコツ、ならびに社会福祉協議会に助成金情報を解説してもらうことで、理解を深めた。
SDGs 研修	むらさきかん	7/2、 7/30	①参加者数：8団体13人／ボランティア5人、講師1人 ②参加者数：7団体10人／ボランティア10人、講師1人 愛知県政策企画局や光ヶ丘女子高校と協働し、SDGsについて学び、「知っているからやっている」に発展させることを目的とした研修会を基礎編と応用編に分けて2回開催した。さらに、言葉を文字に同時変換するUDトークを活用して聴覚障害者

			の支援をしている団体と協働し、耳が聞こえない人向けに講座内容を同時通訳した。
IT 利活用研修	悠紀の里	1/14、 2/18	①参加者数：9 団体 17 人／講師：1 人 ②参加者数：10 団体 15 人／講師：1 人 事務の負担を軽減し活動そのものを充実させることを目的に、IT 利活用に関する研修会を開催。基礎編では、Google 無料ツールの活用方法を学び、応用編では実際に使ってみる演習により、理解を深め、活動への導入への機運を高められた。

(2) 市民活動団体の連携の推進及び強化につながる交流事業

多様な団体が集まり意見交換をしたことで、新たなつながりの創出や既存の連携体制の強化につながる機会となった。また、いずれの事業も管理運営計画書に示した目標数値（参加団体数：10 団体）を達成できた。（別紙 2 「市民活動団体の連携の推進及び強化につながる交流事業報告」参照）

事業名	実施場所	実施時期	実績・内容
地域活動サミット ～歴史探求者の集い～	なごみん	2/25	参加者数：12 団体 47 人／出演者：5 団体 5 人 地域の魅力向上や活力ある地域づくりに取り組む団体による事例発表会を開催。消えゆくガラ紡の歴史や岩津松平の歴史を後世に残すための活動をしている団体が活動を発表した。開催後、現地案内や協働を希望する人が複数現れ、発表団体とのマッチングが成立した。
高齢者支援ネットワーク交流会	よりなん	11/9	参加者数：15 団体 17 人、冊子掲載 29 団体／ボランティア 5 人 高齢者支援の活動に取り組む団体が集まり、普段の活動共有やテーマトークを通して支援ネットワークの構築を目的とした交流会を開催。また、高齢者支援につながる活動をしている 29 団体の活動情報をまとめた冊子を発行し、交流会参加者以外の市民にも情報発信を行った（冊子は交流センター・りぶらに配架）。

防災交流会 ～助け合い・支え合いを考えよう～	やはぎかん	6/12	参加者数：16 団体 90 人／ボランティア 11 人／ 出展：6 団体 6 人／講師 2 人 防災課、社会福祉協議会、岡崎城西高校と協働し、災害時に自分達ができることを考える交流会を開催した。グループトークでは、防災系団体に限らず、子育て支援や太極拳、絵手紙、ボーイ・ガールスカウト、大学生など、多様な主体がともに意見を交わした。
活躍人！交流会 ～豊かな自然を未来へ～	むらさきかん	6/18	参加者数：17 団体 18 人／講師：2 人 任意団体 ONE RIVER と協働し、環境分野で活躍する団体の連携の輪を広げる交流会を開催した。グループトークでは、17 団体が車座になり、活動内容や悩みを共有した。
ゆきファミリーパーク ～親子で楽しく体験・交流～	悠紀の里	10/16	参加者数：804 人／出展数：16 団体 83 人／ボランティア 62 人 子育て支援の団体と協働して、子育て世代向けのイベントを開催。企画・運営を通じて子育て支援に係わる団体の相互理解の向上とネットワーク強化につながったと同時に、当日の体験等を通して参加者に対して子育て支援に関する有益な情報を発信できた。

### 3 市民活動に関する相談対応

窓口で対応するすべての職員を市民協働コーディネーターとすることで、開館時すべての時間帯で市民活動に関する相談を受けられるよう人材育成を進めている。その取り組みを有効なものとするためにも、地域交流センターの窓口「活動相談メニュー」を掲示し、地域交流センターホームページにも掲載をしている。「活動相談メニュー」には、地域交流センターが市民活動のマッチングや団体運営の相談、町内会活動の相談をはじめ、より高度な相談にも応じられることを掲載している。窓口で対応した市民活動の相談件数は、後述の「第 5 管理運営上の目標」にて記載する。

### 4 地域の市民活動の活性化に寄与する事業

#### (1) 地域と連携した市民活動の活性化に寄与する事業

町内会や地域の事業者等と協働して事業を企画運営することができた。積極的に市民活動団体以外の組織を事業に巻き込んだことで、これまでの市民活動団体間でのつながりよりもさらに協働の幅が広がり、将来の協働のきっかけの機会となった。また、管理運営計画書に示した連携団体数の目標数値を上回る参加が得られた。(別紙 3「地域連携事業報告」参照)

事業名	実施場所	実施時期	実績・内容
なごみん横丁	なごみん	8/9、10	参加者数：399人／ボランティア：69人（うち協働企業・団体数：3高校、5社、2団体） 市民活動団体や企業と協働して、こどもたちが自ら考え行動するまちづくりイベントを開催。ボランティア募集には光ヶ丘女子高校、岡崎商業高校、岩津高校が協力。企業・団体連携では、マルサアイ・小幡建設・東海愛知新聞社・ナブ・花王プロフェッショナルサービス・岩津地区婦人自主防災クラブ・さくらくらぶが参加し子どもたちに“仕事”を提供するなど、多様な主体と協働して3年ぶりに開催し、こどもと地域の接点を創出できた。
聾学校×地域協働創出事業 「なごみんつながるプロジェクト」	なごみん	8/17、26	参加者数：4団体9人／ボランティア2団体38人 岡崎聾学校と地域との連携を生み、地域活動の活性化を目的とした手話交流会を開催。今回は岩津地区婦人自主防災クラブと協働し、防災をテーマに、災害時に不安なことや意思疎通の方法等について意見交換した。
町内会サミット	よりなん	1/22	参加者数：25人／出演者：6団体6人／ボランティア4人 町内会活動の誇れる点を発表し、他町の創意工夫を学び、活動の負担軽減を考える意見交換会を開催。岡崎学区、羽根学区、小豆坂学区の総代会長が自町の取り組みを発表し、意見交換では役員の選出方法やゴミ出しの工夫など細かい意見交換もなされ、他町からの参加者からも参考になったという評価が得られた。
矢作地域活動支援事業	やはぎかん	通年	支援対象：7団体／出展者：17名／ボランティア：17名／来場者：36名／講師：4名 地域活動を行っている「子ども食堂」「花のとう実行委員会」「山車保存会」「矢田農園」等を支援対象とし、年間を通じた伴走支援で組織運営や活動に関する課題を洗い出し、それに対する改善方法をともに検討した。いずれの団体も資金調達や活動が広がらないという課題があったため、資金



			調達に関する勉強会や市民への情報の露出を増やす機会の創出等を行った。
SB/CB 交流会 ～コミュニティ ビジネスのス スメ～	むらさき かん	2/4	参加者数：29 団体 32 人／出演者：3 団体 3 人 コミュニティビジネス（CB）に関心ある方同士の交流や活性化を目的に、CB の基礎と実践 3 例を学んだ。参加者は複数名で 1 チームとなって話し合い、講師とも質疑応答の時間を設けることで、互いの交流と連携が図られ、CB への関心や起業の機運が高まった。
藤川まちづくり 協議会協働展 示会「むらさき 麦まつりのトリ セツ展」	むらさき かん	5/10～ 5/15	参加者数：9 団体 105 人（作品数）／ボランティア 34 人／来場者数 147 人 藤川まちづくり協議会と協働し、同協議会の活動 PR および地域資源であるむらさき麦の PR、むらさき麦を活用した協働事例等を紹介する展示会を実施した。実施後に、むらさき麦の細工展示団体と見学者のマッチングが成立した。
六ツ美地域自慢 交流会	悠紀の里	9/4	参加者数：11 団体 50 人（うち発表 4 団体 5 人） ／ボランティア 5 人 多様な主体の協力体制を創出・強化することで六ツ美地域全体の地域活動活性化を目指し、地域で活躍する 4 団体による活動発表と参加者も含めた関係構築のための意見交換会を開催。また、発表や意見交換の内容をまとめた報告冊子を六ツ美地域に回覧し、本会に参加しなかった市民（六ツ美 4 学区 45 町）にも情報共有を行った。

## (2) 周年記念事業

周年イベントはここ数年、コロナ禍により開催中止や展示のみの形式で行ってきたが、今年度からは感染症対策を徹底した上で、体験や販売など対面での交流ができる形式で開催。出展希望団体も当日来場者も多く、このような交流事業のニーズを確認できた。

（別紙 4 「5 年周期で行う周年記念事業報告」参照）

事業名	実施場所	実施時期	実績・内容
やはぎかん 15 周年記念イベン ト 「市民活動フェ ス」	やはぎか ん	3/4	参加者数：223 人／出展者：23 団体 61 人／ボラ ンティア 6 人 市民活動団体等の出展ブースや展示による活動啓 発に地域団体や地域商店によるマルシェを加えた イベントを開催。活動団体と市民が直接対話し活 動を啓発できる機会を提供した。手作り展示パネ ルの素材(紙管)は近隣事業者からの寄付、スタン

			プラリーの景品は参加団体からの寄付で賄うなど多様な関わり方でともにイベントを作り上げた。
開館 10 周年記念事業 「むらさきかんまつり」	むらさきかん	9/11	参加者数：1,008 人／出展数：23 団体 112 人／ボランティア 60 人（事前含む） 市民活動の啓発・促進を目的に、市民活動団体の出展ブースやパネル展示による活動啓発に加え、これまで蓄積した東部エリアの地域活動・市民活動情報を発信するイベントを開催。体験等を通して市民活動団体や地域団体と市民が交流し、市民活動にふれられる機会となった。

### (3) 情報誌の発行及び配布

市民活動の促進につながる有益な情報や市民活動団体の活動 PR 等の情報をまとめた情報誌を 2 ヶ月に 1 回、奇数月に発行。市内全町への回覧に加え、市内の各支所や市民センター、小中学校、その他市内外の NPO や市民センターへ配布するなど、広く発信することで市民活動の活性化に寄与した。

(別紙 5「その他（情報誌・施設ボランティア他）事業報告」参照)

1 回あたり約 15,000 部発行。年 6 回発行により、年間で約 90,000 部発行。

- ・ 5 月号 特集：地域交流センター・市民活動センターの機能、各センター特徴紹介
- ・ 7 月号 特集：桜城橋ふき（中央地域）
- ・ 9 月号 特集：矢作神社 山車の曳航（西部地域）
- ・ 11 月号 特集：第三土曜は三土市へ行こう！（中央地域）
- ・ 1 月号 特集：悩める子育て、頼ろう！市民活動団体（六ツ美地域）
- ・ 3 月号 特集：地域の未来と次世代を育む「絆の森」（東部地域）

### (4) 施設ボランティア・環境演出事業

各センターで、市民がボランティアとして施設運営に参画し活躍できる場として「ふれあいひろば」を行い、花壇の整備や館内装飾などセンターの特色に合わせて受け皿を創出した。新型コロナウイルス感染拡大の影響で夏場まで中止していた交流スペースでのサロンも秋頃から再開し、活動団体と来館者の交流の場ならびに自己表現の場を設けた。

環境演出の他にも、交流イベント等の提案事業へのボランティアの受け入れも行った結果、全センターでの年間目標 1,540 名に対して 2,449 名となり目標を達成できた。（「第 5 管理運営上の目標」参照）

## 第2 施設の運営に関する業務

### 1 利用者対応業務

管理運営計画書に沿って、下記の通り実施した。

- ・利用者の利便性向上のために、各センターの交流スペースにフリーWi-Fiを設置した。ただし、利用時のルールや設定が整い切らず、まだ運用には至っていない。令和5年度の早い時期には運用開始できるよう準備を進めている。
- ・利用者が窓口や交流スペースで、施設予約システムの市民画面（ネット予約）や市民活動情報ひろばを閲覧したり、センターの活動室や設備の写真を見たりできるよう、情報提供用のタブレット端末を各センター1台購入した。フリーWi-Fiの運用開始後には、岡崎商業高校の生徒が作成した市民活動団体紹介ムービーの放映も行い、市民活動を啓発する予定である。
- ・多様な利用者に配慮した環境整備として、子ども連れでも使用しやすい施設にするため各センターに子ども用便座を設置した。さらに、外国語が話せる利用者やボランティアの協力のもと、パーティ利用時における施設の利用案内の翻訳について英語とポルトガル語で翻訳してもらい、日本語が話せない利用者にも運用ルールが伝わるよう配慮した。
- ・氷や経口補水液は常備し、熱中症対策を講じた。
- ・各センターで市配備品の他に熱検知器を1台と各活動室分の消毒セットを用意し、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じ、安心して利用できる環境を整えた。

### 2 施設等貸出し業務

管理運営計画書に記載の通り、実施している。

利用者数や稼働率について、年間の目標値に対しての達成度合は、後述の「第5 管理運営上の目標」の章に記載する。また、印刷サービスの利用状況については、別紙6「印刷サービス利用報告」に記載する。

### 3 使用料等収受業務

管理運営計画書に記載の通り、実施した。

### 4 広報業務

管理運営計画書に記載の通り、実施した。

地域交流センターホームページは、令和4年度に改修の仕様を検討し、令和5年4月4日にリニューアルオープンした。これにより、センター内の活動室や印刷室などの施設情報や各種イベント情報について、数多くの写真を交えて掲載できるようになった。センターの利用ルールや予約の手順なども掲載し、ホームページを見ていただければひと通りの利用の流れが把握できるようになった。また同時に、ホームページをスマートフォンにも対応させたため、利用者にとってはホームページにアクセスしやすくなり、利便性を一層高めることができた。

## 5 その他包括的運営に関すること

### (1) 非常時の対応

管理運営計画書に記載の通り、実施した。

### (2) 飲料等の提供に関する業務

管理運営計画書に記載の通り、各センターに自動販売機を1台ずつ設置している。

また、各地域交流センターで菓子の設置スペースを設け、公益活動団体（福祉事業所・就労支援施設など）が製造・販売している菓子を提供した。

### (3) その他包括的運営に関すること

管理運営計画書に記載の通り、実施した。

## 第3 施設及び設備等の維持管理に関する業務

### 1 保守管理及び環境維持管理業務

保守管理及び環境維持管理については、別紙7「建物設備保守点検等実施記録」に示すように実施した。点検において重大な問題点などを発見もしくは点検業者から指摘された場合には、速やかに報告と見積取得を行い、修繕対応している。

指定管理者から業者へ発注した修繕案件は、別紙8「修繕実施報告」の通りである。

### 2 駐車場及び駐輪場管理業務

管理運営計画書に記載の通り、実施した。

### 3 中長期修繕計画作成業務

管理運営計画書に記載の通り、実施した。

## 第4 その他の業務

### 1 人材育成研修

管理運営計画書に記載した通り、窓口業務に携わるすべての職員に対し、市民協働コーディネーターとしての資質を備えられるよう、人材育成研修を実施した。当初計画からの追加や変更が一部生じたが、全体的な質は変えることなく遂行できた。（別紙9「人材育成計画実施報告」参照）

### 2 市民意見の聴取及びその検討

#### (1) 運営懇談会

市民活動団体や地縁組織、地域活動団体等に対し、地域交流センターの取り組みや機能を発信し、相談機能活用や今後の連携強化に向けた意見交換を行った。各センターにおける、日程や参加者数は下記の通りである。（詳細は、別紙10「運営懇談会 意見交換要旨」参照）

開催場所	日程	参加者数	備考
なごみん	7/14	11 団体 11 人	所管課・指定管理者関係者人数は除く
よりなん	7/21	9 団体 10 人	同上
やはぎかん	7/12	8 団体 8 人	同上
むらさきかん	7/29	7 団体 7 人	同上
悠紀の里	7/7	8 団体 9 人	同上

(2) 私の意見箱

各センターにて、利用者が投書できる意見箱を設置。1年間で6件の投書があり、下記のように対応した。

センター名	分類	投書内容	回答揭示
なごみん	問合せ	活動室の予約方法	予約方法について回答した。
やはぎかん	意見	市政（税の使い方）	矢作支所とも相談し、意見としては承ったことを回答した。
	問合せ	ベルマークの整理ボランティア活動先	社会福祉協議会に確認を取り、活動先の紹介を行った。
	意見	生理用品とフードバンクについて	生理用品については寄贈品で設置していた経緯と今後の見通しを記載し、フードバンクについては主催団体の紹介を行った。
むらさきかん	意見	大規模イベントにおける駐車場利用	該当イベントの駐車場の状況について調査・確認し、駐車場利用方法について回答した。
	要望	ウォシュレット付便座	暖房便座は用意しているが、ウォシュレット付にする予定はないことを回答した。

(3) 利用者アンケート

・実施概要

実施期間：令和5年2月

回答数：707件

（なごみん 137件、よりなん 120件、やはぎかん 190件、むらさきかん 125件、悠紀の里 135件）

実施方法：施設利用者に対し、無作為に実施。アンケート用紙は、窓口での配布に加えて、自由に書けるよう交流スペースやプレイルームに設置。

・アンケート結果

別紙 11「利用者アンケート結果」参照

・アンケート結果に関する自己評価

アンケートの設問1(2)、利用者がセンターを利用する理由として、およそどのセンターも「部屋の広さ」や「公共施設の安心感」「立地条件」「十分な駐車スペース」といった物理的な機能を示す4項目の回答が多かった一方で、「スタッフの印象」や「様々な情報が手に入る」といった項目はセンター間でやや回答数の差がみられた。利用者に対して、より多様なアプローチを提示して来館しやすい環境を整えられるよう、センター間で工夫をしていきたい。

設問2の施設の利便性や衛生状態については、「満足」「やや満足」「普通」の回答が大半を占めた。その中で挙がった「不満」「やや不満」の理由としては設備の老朽化や施設の構造上の問題が多かった。対応が困難な指摘については、その旨をセンターからの回答として館内に掲示を行い、一方で、施設を清潔で綺麗な状態に保ち、案内表示などで利便性を高めるといったスタッフでできる努力や工夫は、今後も継続していきたい。

設問3のスタッフの対応については、回答のごく一部ではあるが、「不愛想さ」や「対応の一貫性のなさ」についての指摘があった。毎年度、スタッフの接遇研修は実施しているものの、行き届いていない点や意識が低い点も見受けられるので、あらためて研修内容を見直したい。また、スタッフ間でも互いにフォローし、都度、接遇内容を振り返って話し合う時間を設けていきたい。

設問4の市民活動に関する窓口相談においては、どのセンターも7~8割の利用者が「窓口で市民活動相談ができることを知らない」という結果となった。窓口には市民活動の相談メニューを掲示しているにも関わらず、認知度は低い状況となっている。相談した利用者はすべて「満足」もしくは「無記入」の回答であり「不満」はないため、相談には適切に応じられている。認知度は簡単に高められるものではないが、アウトリーチなどを通じてセンターが担っている役割を、様々な利用者や関係者にしっかり伝えていきたい。

設問5については、いただいた提案について真摯に受け止め、取り入れられる項目については前向きに取り入れていきたい。

(4) アウトリーチ

アウトリーチ	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	年目標
なごみん	2	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	8	22
よりなん	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	10	14	22
やはぎかん	6	1	6	3	4	5	1	1	0	4	2	0	33	22
むらさきかん	0	0	2	4	0	3	0	0	1	1	0	0	11	22
悠紀の里	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	12	13	22
合計	2	7	13	10	5	10	1	2	1	5	1	22	80	110

達成率： 73%

令和4年度から開始したアウトリーチ。6月頃になってから徐々にセンターの体制が整い、地縁組織や教育機関、事業者などにヒアリングを行えるようになった。ただ、事業者へのアウトリーチ数が不足し、目標には未達となった。そうした中でも、特にやは

ぎかんが積極的に実施し、西部地域の地縁組織や教育機関、福祉事業者などに、市民活動や社会貢献活動に関する実践状況や関心事などをヒアリングすることができたので、今後は他センターともノウハウを共有し、いっそう地域ニーズを収集していいけるようにしたい。また、地域との新たな繋がりをつくるきっかけとし、社会貢献活動に関心のある事業者はリスト化して情報の蓄積に努め、今後のボランティアマッチングなどに活かしていきたい。

## 第5 管理運営上の目標

### (1) 利用者数

利用者数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	年目標
なごみん	4,609	4,964	5,064	6,821	5,691	4,441	5,025	5,040	4,062	3,161	5,591	5,362	59,831	45,000
よりなん	7,754	7,529	8,172	7,502	6,125	7,578	8,235	7,861	7,857	7,002	7,981	9,126	92,722	66,600
やはぎかん	6,686	5,669	8,390	10,038	5,654	5,928	6,931	6,949	6,995	6,288	6,851	7,337	83,716	55,800
むらさきかん	7,363	7,178	7,935	8,561	6,635	8,054	8,810	7,082	6,409	6,574	6,894	7,720	89,215	63,000
悠紀の里	3,651	4,685	5,890	5,110	4,411	4,840	5,655	5,664	5,317	3,572	3,977	6,241	59,013	45,000
合計	30,063	30,025	35,451	38,032	28,516	30,841	34,656	32,596	30,640	26,597	31,294	35,786	384,497	275,400

達成率： 140%

利用者数は、上表に示すとおりである。新型コロナウイルス感染症の行動制限が徐々に緩和されたことなどにより、昨年度に比べて利用者数は大きく増え、年間の目標値を達成することができた。新型コロナウイルス感染症が広がる前の2019年度に比べればまだ利用者数は少ない状況ではあるので、利用促進に引き続き務めていきたい。

### (2) 稼働率

稼働率	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	年目標
なごみん	47	43	49	51	49	48	48	49	50	47	55	49	48.8	52.0
よりなん	58	55	62	57	53	61	63	62	63	59	61	61	59.6	54.0
やはぎかん	56	50	59	53	46	54	54	55	58	57	55	55	54.3	52.0
むらさきかん	52	51	54	55	48	57	57	52	51	49	53	50	52.4	50.0
悠紀の里	43	48	56	48	49	54	61	53	55	52	54	54	52.3	52.0
平均	51.2	49.4	56.0	52.8	49.0	54.8	56.6	54.2	55.4	52.8	55.6	53.8	53.5	52.0

※ 防災活動室は除いた値となります。

稼働率は、上表に示すとおりである。どのセンターも50%前後の値で推移した。なごみんはやや年目標の達成には及ばなかったが、5センター平均で見れば目標値を上回る状況となった。新型コロナウイルス感染症の拡大状況に影響されやすい数値であるが、少なくとも現在の稼働率を維持しつつ、今後もサービス向上を図っていきたい。

### (3) 市民活動相談数

市民活動相談	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	年目標
なごみん	4	3	1	1	1	2	0	0	2	1	6	3	24	25
よりなん	0	0	2	1	8	2	3	0	1	2	2	3	24	25
やはぎかん	4	2	3	1	1	5	5	2	5	6	6	0	40	25
むらさきかん	1	2	0	1	1	2	1	1	0	5	2	4	20	25
悠紀の里	1	1	1	0	2	4	1	0	2	3	1	4	20	25
合計	10	8	7	4	13	15	10	3	10	17	17	14	128	125

達成率： 102%

市民活動相談件数は、上表のとおりである。目標値に対して、やや少ない状況が続いていたが、市民活動の節目である年度末の時期になって相談件数が増え、目標数値を達成できた。今後も、市民活動相談を窓口で受け付けていることを館内掲示するとともに、情報誌や地域交流センターホームページに掲載していく。また、窓口スタッフにも再度意識付けし、市民活動団体へ何か困りごとはないか声掛けするなど、積極的にコミュニケーションを図っていく。

### (4) ボランティアマッチング数

ボランティア	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	年目標
なごみん	44	43	40	42	137	38	39	55	40	38	40	41	597	700
よりなん	10	35	31	33	4	22	34	38	37	38	68	89	439	140
やはぎかん	48	94	118	124	88	49	36	87	40	24	29	46	783	110
むらさきかん	23	18	22	46	69	74	40	30	3	12	11	87	435	320
悠紀の里	1	1	13	33	14	18	9	13	3	3	2	85	195	270
合計	126	191	224	278	312	201	158	223	123	115	150	348	2,449	1,540

達成率： 159%

ボランティアマッチング数は、上表のとおりである。新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、ここ1~2年でイベントにおけるボランティアから、日常的なボランティア活動の促進へと力点を切り替えてきた結果、令和4年度は新型コロナウイルス感染症の影響が残る中ではあったがボランティア数を伸ばすことができた。また今後も、比較的安定的にマッチングしていけるのではないかと考えている。

### (5) 市民協働推進計画実現への貢献

市民活動に関する研修や交流事業、地域連携事業等の各センターで開催した事業は、第3期市民協働推進計画の実現を目指して企画立案した。全センターで27項目、該当数は140となり、できるだけ網羅できるように取り組んだ。引き続き市民協働推進計画を実現できるよう推進するとともに、計画に記載されている目標値を実現できるよう、進めていきたい。(別紙12「市民協働推進計画該当項目」参照)



## 第6 収支状況

### (1) 収支状況

令和4年度の収支状況は以下の通り。

	項目	内 訳	決算額 (円)
収 入	委託料収入	指定管理料	169,791,000
	利用料金収入		0
	事業収入	印刷室サービス料金収入	1,343,450
	その他収入	自動販売機、カフェ等の収入	1,215,279
収入 計			172,349,729
支 出	直接管理運営費	直接人件費、修繕費、清掃等委託料等	143,070,793
	(うち修繕費)	※精算項目	3,977,840
	事業費	直接事業に係る経費	5,947,884
	その他	本部経費、租税公課、当期剰余金等	23,331,052
支出 計			172,349,729
差 引			0

### (2) 収支状況に関する自己評価

令和4年度は、令和3年度に比べ新型コロナウイルス感染症との共生が進み、市民活動も再開し始めた一年であった。そのため、来館者数全体が増え、印刷作業室の利用やカフェ、自販機等の収入増加につながった。

一方、直接管理運営費は、令和4年度から新たな指定管理期間となり、体制や委託契約先等を見直しているため、令和3年度と単純に比較することはできない。ただ、ここ数年続いている最低賃金の上昇などの雇用環境の変化により、職員の人件費だけでなく外部委託料も増加傾向にあり、新型コロナウイルス感染症対策として消耗品費等も増大する中で、サービス水準を下げないよう工夫を重ねた。具体的には、センター運営に関わる職員を、令和3年度に比べて各センター1名以上削減をしているが、研修を充実させることで対応することができた。また、営繕スタッフを配置することで日々の点検及び補修を行い、大規模な修繕を未然に防ぎ、経費の削減に尽力することもできた。今後も人件費や物価の高騰は続くことが予想されるが、業務の標準化や情報の効率的共有を通じて、効率的な運営を続けていきたい。

## 第7 総括（事業全体に対する自己評価）

令和4年度は、新たな指定管理期間の初年度であり、事業計画書に記載した提案事業の着実な遂行と第3期市民協働推進計画に掲げられる目標を実現していくために、施設運営の体制を整え、市民協働コーディネーターの育成や多様な主体との連携の礎を築いていく一年間であった。

施設運営においては、前指定管理期間から体制を大きく切り替え、より効率的・効果的に人員を配置し直すとともに、施設保全に長けた職員を採用し、ハード・ソフト両面で人的充実を図り、大きなトラブルなく運営することができた。特に、窓口に関わる全職員を市民協働コーディネーターとして育成するという提案に対し、毎月センター長を中心に研修を実施し、コーディネート力の向上に時間を割いてきた。令和4年度は座学的な研修が中心となったため、今後は実践力を高めていけるよう研修内容を検討していきたい。

こうした転換を図りながらも、令和4年度は着実に提案事業を実施することができた。市民活動サポート研修では、市民活動の質を高めるために、組織マネジメント・情報発信・資金調達・IT利活用といった様々な側面から講座を開催した。また、交流事業においては、高齢者や子育て、防災、森林保全など様々な切り口で団体間の連携を図ることができた。このように、多様なテーマの事業展開ができたことは、各地域交流センターにおいて市民活動に関する専門的な知見を蓄積できてきた証左であると考えている。

一方で、地域連携事業では新たに、町内会サミットや六ツ美地域自慢交流会といった地域活動の活性化や支援に重きを置いた事業を展開した。また、SB/CB交流会では社会貢献や地域課題の解決に意欲的な事業者との交流や支援を行い、市民活動団体との連携を図るきっかけをつくることができた。これらの事業は、アンケート結果などから地域や事業者、市民の関心やニーズが高いことが伺えた。引き続き、次年度以降も啓発や支援を継続し、幅広く市民活動の活性化に貢献していきたい。

その他、令和4年度は市民活動情報を掲載した情報誌を隔月、市内全域に回覧し始めた。また、地域交流センターのホームページを改修し、施設情報や市民活動情報をより発信しやすい環境を整えることができた。こうしたことから次年度以降に向けて、アウトリーチこそや目標に至らなかったが、市民協働推進計画の目標を実現していくための基盤を整えることができた。今後、令和7年度の目標達成に向けて、地域にとって本当に意義ある事業展開を進め、市民活動に関するイベント来館者数の増加などに注力していきたい。