

令和5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	(北部) 岡崎市西蔵前町字季平 45 番地 1 (南部) 岡崎市上地二丁目 39 番地 1 (西部) 岡崎市矢作町尊所 45 番地 1 (東部) 岡崎市藤川町字田中 19 番地 (六ツ美) 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 ² 駐車場 98 台 (岩津支所含む) 建物 R C 造 3 階建て 2194.47 m ² のうち 1793.20 m ² (岩津支所含む) (南部) 敷地 4317.00 m ² 駐車場 86 台 建物 R C 造 2 階建て 1609.06 m ² (西部) 敷地 5087.47 m ² 駐車場 101 台 (矢作支所含む) 建物 R C 造 2 階建て 2531.94 m ² (矢作支所含む) (東部) 敷地 5412.32 m ² 駐車場 85 台 建物 R C 造 2 階建て 2166.18 m ² (六ツ美) 敷地 6857.61 m ² 駐車場 65 台 建物 R C 造平屋建て 1495.18 m ²
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・LITA

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、揭示、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（おかざき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
 - (5) 公益活動統合サイト「おかざき公益ナビ」
 - 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
 - 1 収支状況
 - 2 収支状況に関する自己評価
- 第7 総括（事業全体に対する自己評価）

付録

- 別紙1 市民活動団体の抱える課題や規模及び特性に合わせた研修報告
- 別紙2 市民活動団体等の連携の推進及び強化につながる交流事業報告
- 別紙3 地域と連携した市民活動の活性化に寄与する事業報告
- 別紙4 情報誌まちのワ！一式
- 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 印刷サービス利用状況
- 別紙7 保守点検等実施記録
- 別紙8 修繕実施報告
- 別紙9 人材育成研修実施状況
- 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 提案事業_市民協働推進計画該当項目

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、実施した。

各地域交流センターにおいて、市民活動に関する催しや助成金・補助金などの資料、市民活動団体の活動紹介チラシ、活動紹介の新聞記事を館内掲示した。また、地域交流センターを定期的に利用している団体の活動情報一覧表を作成して配架するなど市民活動の啓発を行った。

(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、施設情報に加えて市民活動の促進を目的としたイベントや講座の案内、ボランティア情報の発信を継続的に行っている。

同サイトは、施設案内や市民活動団体登録申請方法、市民活動団体紹介ページ、助成金・補助金情報、問い合わせフォームの追加など、より充実した内容の情報発信を行えるよう令和5年4月にリニューアルした。

(3) 市民活動団体紹介ホームページ（おかげ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後、ログインや操作に関する問い合わせが各センターに届いたが、サイト運営会社による研修へ全センターから参加し共通のマニュアルを作成して運用するなど、利用者へ適切なアドバイスができる環境を整えた。

(4) 事業者と連携した市民活動情報の発信

(株)東海愛知新聞社と岡崎まち育てセンター・りたが協働し、令和5年7月より毎月1回、東海愛知新聞紙面に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しており、今年度は108団体の情報を掲載した。

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。今年度は2団体をマッチングし、累計30団体の紹介動画を地域交流センター窓口に配備しているタブレット端末にて放映し活動のPRを行った。



(5) 公益活動統合サイト「おかげ公益ナビ」

指定管理者として提案した「公益活動統合サイト」は、市民や市民活動団体、事業者、教育機関などによる地域課題の解決に取り組む公益活動や協働事例の好事例をモデルケースとして紹介していくサイトである。従来の市民活動団体の枠組みにとどまらず活動主体

を限定することなく掲載することで、市民にとって地域課題解決に必要な協働意識を一層高める狙いがある。同サイトは、令和6年3月に「おかざき公益ナビ」と称し公開を開始。公開時には11事業を紹介しており、今後、紹介事業数を増やしていく計画である。

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から、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事に落とし込む工夫をすることで、研修参加者のアンケート結果からは満足度が高く、充実した内容を提供できていると考えられる。(別紙1「市民活動団体の抱える課題や規模及び特性に合わせた研修報告」参照)

事業名	実施場所	実施日	内容・成果
市民活動サポート研修 「おかざき市民活動情報ひろば活用研修」	なごみん	6/6～ 6/25	参加者数:14 団体 23 人 市民活動団体の情報発信の活発化を目的に、「おかざき市民活動情報ひろば」の活用方法を学び実践する研修を開催。ログインができず困っている団体や動画投稿に挑戦したい団体など、マンツーマンで習熟度に合わせて講習したことで、受講者自身で更新できる状態にスキルを高められた。
市民活動サポート研修 「はじめましてボランティア①ボランティアの理解編」	よりなん	6/17	参加者数:12 人(4 団体+個人)/ボランティア:6 人 ボランティアを正しく理解し、安全に楽しく活動できるようになるための知識を学ぶ研修を開催。ボランティア経験者による体験談の共有などを通して今後のボランティア活動への意欲増進につながった。
市民活動サポート研修 「はじめましてボランティア②ボランティア受け入れ団体編」	よりなん	7/15	参加者数:7 団体 8 人(うち発表 3 団体 3 人)/ボランティア:2 人 ボランティアの受け入れに必要な心得を学び適切なボランティアマネジメントを習得するための研修を開催。ボランティア募集依頼書を書くワークでは、マッチングにつながりやすい書き方のコツを学んだ。受け入れや募集のコツを学んだことで、今後のボランティアの受け入れイメージを具体的なものにできた。
市民活動サポート研修 「資金調達力強化研修①基礎編」	やはざかん	7/8	参加者数:3 団体 6 人/講師:4 人 資金調達能力向上を目的に、実際の助成金や補助金を題材にした考え方や申請書の書き方を学ぶ研修会を開催。赤い羽根共同募金ハッピーリンクを取り上げ、助成元と助成経験者の話をそれぞれ具体的に聞き、理解を深めた。また、研修前に「資金に関する意識調査」を行い52団体から回答を得た。これにより団体の資金に関する意識や傾向を把握できた。

市民活動サポート 研修 「資金調達力強化 研修②プレゼンの コツ」	やはぎか ん	2/10	参加者数:13 団体 15 人/講師:1 人 資金調達力向上を目的に、実際の助成金や補助金を題材にした考え方や申請書の書き方を学ぶ研修会を開催。第 2 回目はプレゼンのコツをテーマに、伝えたいことの整理方法や伝え方のコツなどを実践形式で学び、プレゼン力の向上につながられた。
市民活動サポート 研修 「IT 利活用研修① 基礎編」	むらさきか ん	1/20	参加者数:12 団体 17 人/講師:2 団体 2 人 IT 活用で事務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、LINE や Google フォームを活用した団体の経験談から活用のコツを学び、IT 活用を自分事に捉え、効率的な IT 活用への意欲を高められた。
市民活動サポート 研修 「IT 利活用研修② 応用編」	むらさきか ん	2/15	参加者数:11 団体 16 人/講師:2 団体 4 人 IT 活用で事務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。応用編ではソフトバンクと協働して LINE 導入やオープンチャットの活用・設定に関する演習を行ったことにより、効率的な IT 活用へ意欲を高められた。
市民活動サポート 研修 「人を巻き込む仕 組みづくり研修① 共感を生む広報 編」	悠紀の里	12/9	参加者数:11 団体 13 人/講師:1 人 人を巻き込むことにより活動を活性化することを目的に、情報発信やコミュニケーションについて学ぶ研修を開催した。第 1 回目は効率的な PR 発信・運用をテーマに、効率的かつ負担の少ない運用方法で共感を生む方法を学び、参加者の広報力の強化につながった。
市民活動サポート 研修 「人を巻き込む仕 組みづくり研修②コ ミュニケーション 編」	悠紀の里	1/21	参加者数:9 団体 10 人/講師:1 人 人を巻き込むことにより活動を活性化することを目的に、情報発信やコミュニケーションについて学ぶ研修を開催した。第 2 回目はコミュニケーションをテーマに、団体内外での信頼関係の築き方を学び、関係づくり強化につながった。

(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を創出できた。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：5～15 団体）を達成できた。（別紙 2 「市民活動団体等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	実施日	内容・成果
地域協働交流会 ～くらしをまもる、 逃げ遅れゼロへ [風水害編]～	なごみん	2/10	参加者数:15 団体 34 人(うち発表 2 団体 3 人)/講師:1 人 防災をテーマに多様な組織が連携をとるきっかけとなる交流会を開催した。防災課による講演、岩津地区婦人自主防災クラブ、認定 NPO 法人葵風の活動発表を通して地域の防災活動を学んだ上で、参加者が抱える災害への不安を出し合い、連携のきっかけを探った。また、テーマ設定は、複数の地縁型市民活動団体にヒアリングを行い共通の悩みである防災に設定した。
地域とつながる協働交流会	よりなん	11/29	参加者数:24 団体 32 人/ボランティア 4 人 地域と市民活動団体・事業者等の協働を創出することを目的とした交流会を開催。地域組織と市民活動団体に加え、事業者、支援センター等多様な主体が集まり、互いの活動を発信したことで、30 件以上の協働のきっかけを作ることができた。
地域の子育て交流会	やはぎかん	12/16	参加者数:33 団体 42 人(うち発表 2 団体 2 人、出展 7 団体 7 人)/ボランティア 4 人 子育てに関連する地域の組織・団体を中心に、市民活動団体との連携を生むための情報交換や市民への PR を目的とした交流会を開催。地域での子育ての実態や課題を明確にするワークを通して、今後の活動に必要なことや協働の必要性を考える機会となった。
活躍人！交流会 ～SDGs 事例発表～	むらさきかん	8/26	参加者数:19 団体 22 人(うち発表 3 団体 3 人)/ボランティア 4 人 SDGs に取り組むまたは今後取り組みたい団体が集まり意見交換をする交流会を開催。発表では、協働により SDGs に関する活動が円滑に行えている事例を紹介し、その後のワークで、自団体の課題や他団体に提供できることを考え意見交換したことで、相互理解と横のつながりをつくるための機会となった。
ゆきファミリーパーク ～親子で楽しく体験・交流～	悠紀の里	10/15	参加者数:575 人/出展数:17 団体 65 人/ボランティア:42 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市民活動団体や事業者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相談を受けられる体制を整えている。また、「活動相談メニュー」を窓口に掲示したり、地域交流センターホームページにも掲載をしたりすることで、活用の啓発を行っている。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

町内会等の地縁組織や地域の活動団体、事業者等と協働して事業を企画運営することができた。市民活動団体に加えて、積極的に多様な組織を事業に巻き込むことで、これまでの市民活動団体間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。(別紙3「地域と連携した市民活動の活性化に寄与する事業報告」参照)

事業名	実施場所	実施日	内容・成果
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	7/21、 8/4	参加者数:4 団体 66 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。今回は岩津太極拳クラブと協働し太極拳を参加者全員で体験し交流を深めた。
なごみん横丁	なごみん	8/8、9、 10	参加者数:623 人/ボランティア:135 人 (うち協働企業・団体数:4 高校、2 大学、6 社、2 団体) 市民活動団体や企業等と協働して、子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高校 4 校と大学 2 校が協力。企業・団体連携では、新規 2 社を含む 8 社・団体が参加し子どもたちに“仕事”を提供したり物品を提供したりするなど、多様な主体と協働し、子どもと地域の接点を創出できた。
町内会サミット～まちのミライを語ろう会～	よりなん	1/27	参加者数:21 団体 27 人(うち発表 3 団体 3 人)/ボランティア 10 人 町内会活動の負担軽減・活性化を目的に、事例や工夫点を共有する交流会を開催。発表で上地学区総代会の組織運営、矢作 4 区の防災活動、市防災課の取り組みを学び、グループワークで多様な参加者の取り組みや考えを共有したことで、個々で抱え込まず役割を分担することが大切という意識を啓発できた。
花のとう支援事業	やはぎかん	5/14	参加者(来場者)数:175 人/出展:2 団体 37 人/ボランティア:7 人 ※やはぎかん担当ブースの数値 矢作地域の伝統行事「花のとう」復活を目指す新たな花のとう実行委員会と協働し、花のとう開催に向けた検討や広報活動をともに行い開催に至った。催事日前後には、花のとうの由来や伝統、地域とのつながりを市民に啓発する展示ブースを館内に設け、多世代に発信し、同行事を啓発した。

防災交流会～実践を視野に入れた検討&交流会～	やはぎかん	7/29	参加者数:10 団体 66 人/出展:6 団体 12 人/ボランティア:6 人/講師:1 人 災害発生後に自分たちにできることを考え共有する交流会を開催。また、様々な視点で防災活動を行う団体による展示会を同時に開催した。災害時に、誰かに何かをしてもらうことを期待するのではなく、自分たちに何ができるかを考えたことで、防災を自分事に捉え、また他団体との協働イメージを高められた。
防災交流会延長企画「防災×ボドゲ」イベント	やはぎかん	10/28	参加者数:24 人/ボランティア 8 人 7/29 に開催した防災交流会の参加者有志(岡崎ボードゲーム会)と協働し「防災×ボドゲ」イベントを企画。小学生や親子が集まり楽しみながら防災を学ぶ機会となり、交流会では集まらなかった層に対しての防災啓発ができた。また、市民活動団体と協働して開催したことで協働の場づくり、協働促進にもつながった。
むらさき麦まつり連携事業「市民活動博覧会」	むらさきかん	5/13	参加者(来場者)数:1,029 人/出展:17 団体 47 人/ボランティア:50 人 市民活動団体の出展ブースや取り組みの紹介展示による活動啓発に加え、東部のまちづくり協議会(5 団体)による地域おこしの取り組みを発信するイベントを開催した。藤川まちづくり協議会主催の「むらさき麦まつり」と同時開催し連携をとったことで双方向の人の回遊が生じ、多様な層に市民活動や地域活動を啓発できた。
むつみ地域交流会	悠紀の里	9/10	参加者数:21 団体 28 人(うち発表 2 団体 2 人)/ボランティア 4 人 昨年度の開催で「六ツ美 4 学区のつながりが希薄」という課題意識が表面化したため、地域包括支援センターと協働して、各学区の地域情報を出し合う交流会を開催。多くの情報により、まずはそれぞれの学区のことを知り関心を持つ機会となった。今後、来年度以降のつながりづくりにつなげていく。交流会の様子は情報誌を発行して六ツ美 4 学区 45 町に回覧。

(2) 周年記念事業

今年度は該当事業なし

(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「まちのワ！」を2か月に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 や市民活動支援センターへ配布、さら

に交流センターホームページ上での公開など幅広く情報を発信した。(別紙4「情報誌まちなりのワ！一式」、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：故きを温ねて新しきを知る 岩津城跡を町のシンボルに
- ・7月号 特集：笑顔と“きれい”の輪が広がるクリーンサンデー
- ・9月号 特集：食物アレルギーから子どもの笑顔を守りたい
- ・11月号 特集：来て！観て！聴いて！歴史と文化のまち岡崎
- ・1月号 特集：SNSを駆使して 子ども食堂運営中
- ・3月号 特集：不登校や引きこもり ひとりで悩まずSOS！

(4) 施設ボランティア・環境演出事業

各センターで、花壇の整備や館内装飾などセンターの特色に合わせて創意工夫しながら、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」を実施した。今年度は、市民(ボランティア)参加型の館内装飾に力を入れたセンターが多く、全センターでの年間目標2,000人に対して3,810人と目標数値を大きく越えることができた。また、活動団体と来館者の交流の場ならびに自己表現の場である交流スペースでのサロンも再開し、積極的に活用されている。ボランティア数の状況は、後述の「第5 管理運営上の目標」にて記載する。(別紙5「その他事業報告(情報誌、施設ボランティア等)」参照)

第2 施設の運営に関する業務

1 利用者対応業務

管理運営計画書に記載の通り、実施した。特徴的なものは、下記の通り。

- ・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を設置し運用している。掲示等で利用促進を行った効果もあり利用者が増加している。
- ・利用者に分かりやすい対応を提供するために、情報提供用のタブレット端末を各センターの窓口に配備している。利用者が施設予約システムの市民画面(ネット予約)やおかざき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られることに加え、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、市民活動の啓発を行っている。
- ・施設内の案内表示や利用ルール(簡易版)などの外国語表記を、市民活動団体や施設利用者に協力してもらって作成したり、岡崎市障がい者福祉団体連合会と協働してバリアフリー情報を発信、男性用トイレにもサニタリーボックスを設置するなど、多様性を尊重した取り組みを実施した。
- ・氷や経口補水液を常備し熱中症対策を講じ、また、消毒や検温器を設置し感染症対策も講じ、安心して利用できる施設運営を行った。

2 施設等貸出し業務

管理運営計画書に記載の通り、実施した。

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」に記載する。（別紙6「印刷サービス利用状況」参照）

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、第1章1-（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で記述したように、今年度、情報量を大幅に増やすリニューアルを行った。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ことに加え、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、スマートフォン対応に改修したため、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「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

窓口業務に携わる全ての職員に対し、市民協働コーディネーターならびに施設管理者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。新人研修では、これまでの施設概要や市民活動・ボランティアに関することに加え、ハラスメントやコンプライアンス、救命救急講習など、より実践的な内容を増やして行った。さらに、中堅・幹部研修としてeラーニングを取り入れ、1人10コマ以上の研修を受講するなどして、コーディネータ力ならびに管理能力の資質向上を図った。(別紙9「人材育成研修実施状況」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。(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	7/13	12団体13人	所管課・指定管理者関係者人数は除く
よりなん	7/21	8団体8人	同上
やはぎかん	7/12	11団体12人	同上
むらさきかん	7/28	10団体10人	同上
悠紀の里	7/7	9団体10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している。また、地域交流センターホームページにも意見や問合せができるページを用意し、気軽に質問や相談ができる環境を整え対応した。1年間で意見箱に10件、ホームページ経由で11件の投稿があった。内訳は、要望10件、問い合わせ9件、苦情1件、その他(お礼)1件であった。以下、抜粋を記載。

センター名	分類	投書内容	回答揭示
よりなん	要望	建物南東側の樹木が伸びていて景観上よくないので対応してほしい。	造園業者に樹木管理をお願いしている。然るべきタイミングで対応するよう業者に伝達した。

やはぎかん	要望	ベルマークの仕分け場所を作ってほしい。	交流センターの役割を説明し、社会福祉協議会を紹介した。
	要望	勉強スペースを増席してほしい。(3件)	安全性を考慮した配席にしているが、臨時で増席は可能。都度、窓口に相談してほしい。
むらさきかん	要望	スポーツができる場所を作ってほしい。(2件)	交流センターの役割を説明し、他の施設を紹介。
悠紀の里	要望	和室の畳を変えてほしい。	業者に見てもらい、まだ交換が必要な劣化ではないという結果だった。使用後の清掃徹底を呼び掛けた。
ホームページ	問合せ	六ツ美南部でこども食堂を計画中。悠紀の里の利用について知りたい。	電話にて、施設の案内、利用時間、料金等を説明した。
	苦情	プレイルーム保育士の発言に対する苦情	謝罪し、保育士に対して今後の対応の仕方について見直しを求めた。
	その他(お礼)	やはぎかん防災交流会に参加。大変勉強になり参加してよかった。	参加のお礼を返信した。
	問合せ	岡崎探検隊！が制作したさくらピンバッジをなごみんで買えるか。	岩津支所で購入できる旨と支所の電話番号を回答した。

(3) 利用者アンケート

各地域交流センターにて、12月10日から約1か月かけて実施した。貸館利用者に限らず、印刷室やプレイルーム、交流スペース等を利用している人に回答いただき、全体で664件の回答を得られた。(別紙11「利用者アンケート結果」参照)

「施設や付属設備の利便性」、「施設の清掃状況」、「職員の明るい対応」については、75～80%程度の人が満足・やや満足と回答し概ね適切な施設運営ができていると考えられる。一方で、普通・やや不満と回答した理由は、エアコンの効きや施設・設備の老朽化を指摘するものが多かった。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、施設を清潔な状態に保つなど、案内表示などで対応できることは改善していく。

「市民活動相談ができることを知っているか」の問いに知っていると回答した人は24%だった。この結果は、これまでに比べると増えてきているものの、啓発によってより増加を期待できるため、市民活動相談窓口のPRの強化に取り組んでいく。

(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	3	3	3	2	1	4	1	3	2	2	0	5	29	22
よりなん	0	10	4	0	0	3	4	0	1	1	2	2	27	22
やはぎかん	4	12	3	3	1	1	2	6	4	3	2	0	41	22
むらさきかん	6	5	3	1	0	0	4	4	5	0	2	5	35	22
悠紀の里	1	5	3	2	1	0	0	2	1	0	3	0	18	22
合計	14	35	16	8	3	8	11	15	13	6	9	12	150	110

達成率： 136%

年間を通して、市民活動団体にとどまらず地縁組織や企業、学校、支援センターなど多様な相手にアウトリーチを行い、情報収集ならびに交流センターの活用促進PRを行った。これにより、情報収集・センターPRができた：87件、センター事業への参画につながった：55件、他団体とのマッチングにつながった：6件という成果が得られた。

アウトリーチを地域や事業者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、ボランティアマッチングなどに活かしていく。

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	5,698	5,604	4,968	6,488	7,792	5,536	5,311	5,826	5,437	4,718	5,576	6,481	69,435	54,000
よりなん	8,226	7,233	7,917	8,151	7,358	8,314	8,733	8,012	8,224	6,759	7,979	9,010	95,916	79,000
やはぎかん	9,029	7,601	6,903	7,328	5,484	5,251	5,734	6,098	5,422	4,659	5,301	6,867	75,677	76,000
むらさきかん	7,167	7,355	7,949	9,522	6,596	6,886	8,464	7,143	6,297	6,529	7,798	8,176	89,882	76,000
悠紀の里	5,042	5,077	6,974	6,417	6,095	5,973	6,428	6,744	5,241	4,798	4,929	5,834	69,552	54,000
合計	35,162	32,870	34,711	37,906	33,325	31,960	34,670	33,823	30,621	27,463	31,583	36,368	400,462	339,000

達成率： 118%

令和5年5月に新型コロナウイルス感染症が感染症法上の第5類に移行されたことに伴い、交流スペースの利用制限緩和やプレイルームの休日開放開始（土曜開放5月から、日曜・祝日開放10月から）を行ったことで、利用者数は増加し目標数値を達成できた。

やはぎかんについては、目標設定後にホールの天井耐震工事が決まったため、ホールも含めた目標数値になっている。したがって、ホール閉鎖の影響で目標数値に届かなかったものの、工事開始前にホール利用者に対し他の活動室の利用を積極的に促したことで、利用団体の多くが他施設へ活動場所を変更することを防げたため、利用者数の極端な減少は生じなかった。（ホール閉鎖期間：8月～2月の7か月間）

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	年間	年目標
なごみん	59	55	52	53	57	52	52	51	51	44	51	50	52	51
よりなん	59	55	63	59	50	59	58	60	58	57	59	58	58	60
やはぎかん	59	57	58	55	59	59	59	59	66	60	62	46	58	55
むらさきかん	48	57	50	52	44	51	57	50	47	44	51	50	50	55
悠紀の里	50	48	59	53	47	49	55	54	47	48	42	51	50	54
平均	55	54	56	54	51	54	56	55	54	51	53	51	54	55

※ 防災活動室は除いた値

どのセンターも50%を超える高い稼働率となった。やはぎかんは、ホールの天井耐震工事の影響で施設全体の稼働率が下がると予想されたが、こちらからの働きかけにより他の活動室へ移動して活動を継続する利用者が多かったことに加え、3月末までの予定だったホー

ル閉鎖期間を短縮し、3月1日から貸し出しを再開したことで、稼働率には極端な影響は見られなかった。

一方、むらさきかんと悠紀の里は月によって変動があるものの、年間を通じてはやや低調な稼働率となった。そのため、比較的空いている時間帯や曜日を館内掲示やSNS等で発信し、利用促進を図った。今後も効果が出るように継続的に発信していく。

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	2	2	1	4	1	3	3	1	4	3	3	4	31	28
よりなん	3	3	4	5	4	2	0	3	0	3	3	1	31	28
やはぎかん	3	4	7	5	3	3	5	1	6	1	3	4	45	28
むらさきかん	1	1	4	4	3	4	1	1	1	3	4	3	30	28
悠紀の里	9	1	5	3	3	3	3	4	1	5	3	2	42	28
合計	18	11	21	21	14	15	12	10	12	15	16	14	179	140

達成率： 128%

相談機能のPRや窓口スタッフ（市民協働コーディネーター）のスキルアップなどにより相談者が増え、目標件数を達成できた。今後も、市民活動相談を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、窓口スタッフも市民活動団体に限らず何らかの活動をしている利用者に対し、事業や補助金の案内をしたり、困りごとのヒアリングをしたりなど、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	36	46	30	65	194	43	34	56	31	38	39	39	651	600
よりなん	187	140	182	302	134	219	200	146	36	86	100	62	1,794	520
やはぎかん	58	186	76	175	125	89	55	84	147	36	36	56	1,123	900
むらさきかん	24	70	49	156	52	37	103	17	59	15	75	36	693	500
悠紀の里	227	21	219	51	23	30	63	33	10	14	5	37	733	230
合計	532	463	556	749	528	418	455	336	283	189	255	230	4,994	2,750

達成率： 182%

まちびとバンクでボランティア募集をした施設ボランティア（ふれあいひろば事業）において、市民参加型の館内装飾プログラムでプレイルームに来る親子や交流スペースに滞在している学生などがボランティアとして関わってくれたことで、マッチング数の増加につながった。これは、特によりなんと悠紀の里において、今年度新たなプログラムを考え館内装飾の企画数やガーデン整備の活動回数を増やして取り組んだ結果ともいえる。また、外部からのボランティア募集依頼で子ども食堂や地域の環境美化活動等へのマッチング件数も増えてきており、全センターでの年間目標2,750人に対して4,994人と目標数値を大幅に上回り達成することができた。

さらに、まちびとステージと称し、特技を活かす場所や機会を募集しマッチングする取り組みでは、子ども会や高齢者施設等を中心に全センターで46件のマッチングに至った。今後も、安定的にボランティアマッチングをしていけると考えている。

5 市民協働推進計画実現への貢献

各センターで開催した市民活動に関する研修や交流事業、地域連携事業等は、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148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「提案事業_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5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	170,413,000
	利用料金収入		0
	事業収入	印刷室サービス料金収入	1,452,730
	その他収入	自動販売機、カフェ等の収入	937,147
収入 計			172,802,877
支 出	直接管理運営費	直接人件費、修繕費、清掃等委託料等	135,833,972
	(うち修繕費)	※精算項目	3,968,033
	事業費	直接事業に係る経費	13,664,214
	その他	本部経費、租税公課、当期剰余金等	23,304,691
支出 計			172,802,877
差 引			0

2 収支状況に関する自己評価

来館者数が増え、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。印刷作業室のサービスについては、令和4年度開始当初に価格設定を見直したことも功を奏した。

一方、直接管理運営費は、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る。また、修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できているものの、施設の老朽化に伴い、軽微な修繕や補修にかかる費用は増加傾向にある。

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名以上削減をしたが、各センターのコーディネーター機能の充実のためには、臨機応変な人員の補充が必要ということが分かり、若干名の加配人員を確保した。今後も人件費や物価の高騰は続くことが予想されるが、業務の効率化や情報収集を通じて、効率的な運営を続けていく。

第7 総括（事業全体に対する自己評価）

第3期指定管理期間から大きく運営体制や提案事業を見直した初年度である令和4年度は、まずは体制を整えアウトリーチ等で多様な主体との連携を模索することを優先したため、窓口運営も事業運営も試験的実施の側面があった。令和5年度は、令和4年度の結果を踏まえた改善・改良を施したことで、目標数値の達成や提案事業における連携強化、マッチング数の増加など成果が見られる結果となった。

施設運営においては、当初計画の通り令和3年度、令和4年度と運営に臨んできたが、人員不足の面に対応に苦慮する面もあり、相談機能や提案事業の質的充実に向ける時間が持ちづらくなった傾向が見受けられた。令和5年度は、繁忙時間帯に臨機応変に人員を加配するよう対策を講じたことで、研修や地域課題の把握に向けたアウトリーチの時間も増し、相談機能や提案事業の質的充実につながられた。また今後、集合研修やより実践的な研修を充実させ、市民協働コーディネーターの資質向上を目指していく。

施設の保守管理及び環境維持管理では、業者に工事発注する前に修繕担当職員が現場確認を行い、対処できるものはできるだけ内部で修繕している。具体的には防犯カメラの設置やドアパッキン・コーキングの付替え、水道の漏れやつまり除去、機器・設備のメンテナンスなど多岐にわたり、修繕費の削減につながっている。また、修繕案件は、優先順位をつけて計画的に管理しているため、突発的なエアコン故障や電気系統のトラブルなどにも影響を最小限に抑え適切に対応することができた。

提案事業では、企業や学校、町内会など多様な主体の参加ならびに協働が実現できた。さらに、事業を通してつながった団体と当該事業以外のところで新たな連携が生まれたり、事業に参加した団体同士が個別につながり協働関係に発展したりなど、交流センター事業をきっかけに市民活動や市民協働の促進につながられた。これはアウトリーチによって、相手からの相談を待つ受け身ではなく、こちらから外部へ事業紹介や協働先の模索などの働きかけをしたことが結果につながったと言える。アウトリーチでは、前述の通り、施設の取り組みを知ってもらえたり、実際に団体と事業者の協働につながられたりなどの成果が出ているため、引き続き、アウトリーチで町内会や事業者等の関心やニーズを収集し、事業の企画につなげていく。

その他、令和5年度は地域交流センターホームページのリニューアルや公益活動統合サイト「おかざき公益ナビ」のオープンなど、情報発信の基盤整備が整ったので、施設情報や公益活動情報をより積極的に発信して、市民の市民活動マインドの醸成を行っていく。