

令和3年度 豊橋市民センター  
指定管理事業報告書

特定非営利活動法人ビリーブ



## ◆指定管理業務名・目的

1. 業務名  
豊橋市民センター・市民活動プラザの管理運営業務
2. 事業の目的  
豊橋市民センター条例に基づいた市民活動団体の公益的な活動支援、事業計画書の運営方針、基本方針に基づき指定管理者として①～④に努める。
  - 1 市民活動経験者の増加
  - 2 市民活動情報の受発信拠点としての役割を果たす
  - 3 「協働」の拠点としての位置づけを確立する
  - 4 市民の側に立って行政や企業に伝える「かけはし」としての役割を果たす
3. 実施期間  
令和3年4月1日～令和4年3月31日

## ◆豊橋市民センター・市民活動プラザ

### 管理運営業務実施内容

#### 豊橋市民センター

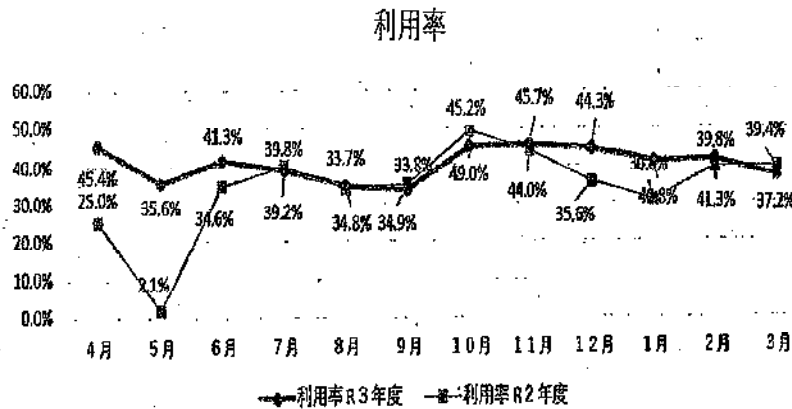
1. 会議室の予約、利用許可、清掃業務  
予約管理システムの運用、利用許可証の発行・集金、利用データの入力・管理・会議室利用後の清掃等
2. 施設の維持管理  
施設や備品に関する点検・保全・在庫管理・施設の施錠・非常時の対応

#### 市民活動プラザ

1. 情報の収集・提供業務
  - 1 「どすごいネット」の管理運営、登録団体の入力作業、サイト利用操作方法の説明など
  - 2 豊橋市民活動プラザのHPの作成・維持管理
  - 3 メールマガジン及び情報誌等の発行
2. 活動場所の提供業務
  - 1 談話室の予約受付、貸出し等利用申し込みの対応
  - 2 印刷機器等設備の利用に関する事務
3. 意識啓発・普及業務
  - 1 意識啓発活動の実施
  - 2 啓発チラシパンフレット等の作成・更新
4. 人材育成・交流業務
  - 1 人材育成のための研修会を企画・運営（スキルアップ講座など）
  - 2 市民ボランティア活動団体の交流機会を増加するネットワークを構築
5. 相談・連絡調整業務
  - 1 市民ボランティア活動に関する市民からの相談窓口としての機能
  - 2 NPO法人認証取得のための相談への対応

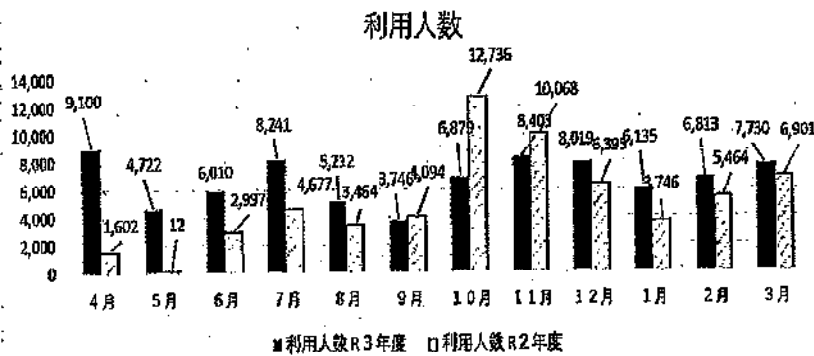
## ◆豊橋市民センター・市民活動プラザ

### 豊橋市民センター 利用率



令和2年度と利用率は大きな増減はなかった。  
 コロナ禍にあり、利用者も迷いながらの実施であったことがうかがえる。  
 また、利用率の数字には出てこないが、コロナの状況が変化するたびに、支払い前のキャンセルは、事前申し込みの総数の半数以上あった。

### 豊橋市民センター 利用人数



利用人数についても、コロナ禍の影響は大きく、定員の半数の時期があったため、全体的に伸びていません。  
 イベントについても多項目において感染防止に配慮し、利用していただいた。

### 豊橋市民センター イベント

イベント名：カリオン文化祭（作品展＆音楽会＆文化体験）

◇新型コロナウイルスの感染拡大防止に配慮し実施

日時：令和4年3月8日（火）～13日（日）

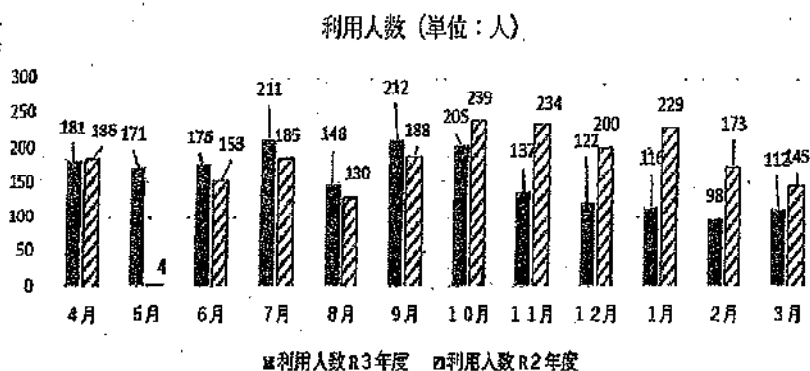
場所：豊橋市民センター・カリオンビル

作品展：大会議室    音楽体験 「ギターを弾こう会」の皆さんに依頼し、演奏会を開催

参加：入場者数：195人

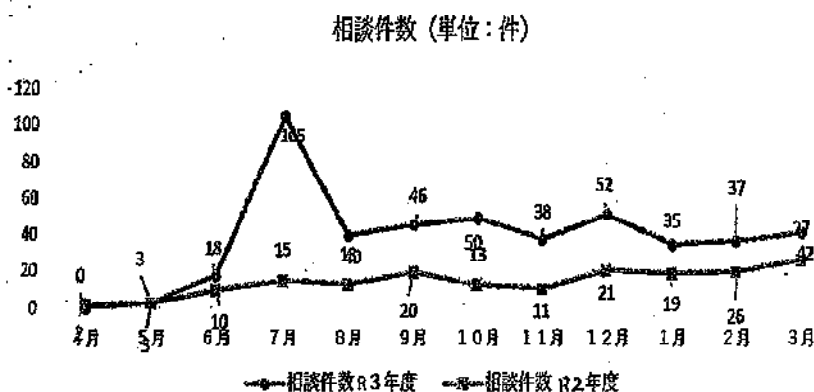
コロナ禍で活動が無かった団体もあり参加団体は減ったが、展示方法などを考慮し、見やすい空間となり、出展者の知りあいなどが多く訪れた。最終日のギターの会の演奏会では、一体感が生まれ、楽しい時間となったと感想をいただいた。皆で顔を合わせるの、やはりいいなどの意見もあった。こういう機会を無くさないでほしいとの感想もいただいた。

## 豊橋市民活動プラザ 利用人数



前半は昨年通りの利用があったが、後半は、センターで習われたZOOMを利用したりするため、PCからの声が漏れないよう4階以上の広い会議室の利用団体が増え、2階利用人数が減少した。

## 豊橋市民活動プラザ 相談件数



相談件数については、個人の依頼が多く、活動の場を求めているが、仲間と共にという意識よりも、自由になる時間を有効に過ごしたいとの思いで来られる方が多くみえた。また、コロナ禍で外出が制限された時期を過ごされたからか、誰かの役に立ちたいとボランティアを希望する方が増えた。

## 豊橋市民活動プラザ (どすごいネット) 登録団体数

令和3年度登録団体数 463団体

### ◆市民活動促進のための実施内容

#### ハローボランティア事業

##### ○夏のカリオン七夕まつり

日時: 令和3年7月

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、館の入口付近・館内に飾りつけのみ実施した。

##### ○秋のカリオン収穫祭・まちなかハロウィン共催

日時: 令和3年10月31日(日) 10:00~15:00

場所: 豊橋市民センター金館

内容: 市民センター職員手作りのスタンプラリーの実施

こども未来館のスタンプラリーも同時に実施

お化けを見つけてお菓子をもらう

オレンジフェスタとの同時開催

親子で団体ブースを回ることにより、様々なボランティア団体と話す機会となった。

参加者: 850名

##### ○カリオン託児・読み聞かせ体験会

日時: 令和4年1月

場所: 豊橋市民センター1階つどいプラザ

新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止とした。

## スキルアップ講座

### 「ボランティア養成講座」

日 時：令和3年8月5日（木） 令和3年9月9日（木）  
令和3年10月14日（木） 令和3年10月28日（木）  
全4回 13:30~15:30・18:00~19:30

場 所：豊橋市民センター 2階 市民活動プラザ

内 容：「ボランティア養成講座」

活動支援職員が講師となり、補助金獲得のため、パワーポイントなどの作成について個別教室を開催した。

わかりやすいと満足度は高く、再開催の依頼があった。

参加者：8名

### 「パソコン・タブレット講座」

日 時：令和3年4月3日・5月1日・6月5日・7月3日・8月7日・9月4日・  
11月6日・12月4日・令和4年1月8日・2月5日・3月5日（全て土曜日）

場 所：豊橋市民センター 市民活動プラザ

内 容：オフィスサポート会長村松史子氏を講師に迎え、個々のレベル・ペースにあった指導を行った。

参加者：43名

## 団体交流会

日 時：令和4年3月29日（火） 15:30~16:30

場 所：豊橋市民センター 4階中会議室

内 容：各団体より有志が集まり、SDGsヒーローズ会員をファシリテーターに迎え、意見交換をした。関心の高さと共に、正しく理解したいという参加者の意欲が感じられた。個々の活動がつながることで出来ることも増えるのではと期待が高まった。

参加者：38名

## オレンジフェスタ

日 時：令和3年10月31日（日） 10:00~15:00

場 所：豊橋市民センター全館

内 容：市民センター2~4階はそれぞれの市民活動団体によるブースエリアとしてそれぞれの団体が、日頃の活動の様子をパネルや資料などで紹介した。また団体によっては体験コーナーや相談コーナーも展開した。ハロウィンとの共催であったので、スタンプラリーを楽しむ親子も多く来館し、団体コーナーで長時間楽しむ姿も見られた。多くの方に多様な市民活動を知っていただく機会を担えた。

6階では、職員が撮りためた団体活動を映像で映し出し、新しい試みをした。

興味のある方が見に来られたり、それぞれの団体も交代で見に来てくださり、会場で映像を見ながら歓談する姿が見られた。

参加者：850名

## オレンジフェスタプレミアム

日 時：令和3年10月30日（土） 13:30~15:00

場 所：豊橋市民センター 6階 多目的ホール

内 容：コロナ禍での活動のあり方について学んだ。

講師に唐木理恵子氏を迎え、自分達の活動を見直すきっかけをいただいたとの感想を参加者からもらった。

参加者：15名

### ZOOM講座①

日時：令和3年6月9日(水)・23日(水)、7月14日(水) 13:30~15:00

令和3年7月28日(水)、8月11日(水) 13:30~15:00

場所：豊橋市民センター 4階中会議室

内容：団体での活用を考え参加された方が多かった。

取りかかりの初心者の悩みを丁寧に説明した講座としたので、よくわかったと好評だった。更に、他の会員に説明できるようになりたいとの思いも強く、2回目を切望する声が多かった。

参加者：31名

### ZOOM講座②

日時：令和4年1月19日(水)、2月4日(水) 13:30~15:00

令和4年2月16日(水)、3月2日(水) 13:30~15:00

場所：豊橋市民センター 2階市民活動プラザ

内容：参加者の要望を受け、実施

1回目参加者が同じ会の会員を誘い参加された。

今回も、詳しく丁寧に伝えしたので、参加者は、次年度も引き続き開催してほしいとの要望が多かった。

参加者：11名

### 6色の思考術講座

日時：4月10日(土)・24日(土)、5月15日(土)・29日(土)

13:30~16:00

場所：豊橋市民センター 4階中会議室

内容：6色に色分けした意味を学び、具体例から疑似体験として6色思考で組み立てを学んだ。WS形式で3グループに分かれ、活発に意見を言い合い、新しいものにどんどん気づいていく感じだった。最後の発表では、より具体的なイメージをもって3年後、5年後、10年後の自身のありたい姿となるための道を話され、誰もが輝いて見えた。この講座終了後も6色思考を振り返りながら有効に活用して、活動されると思う。気づきの多かった講座であったと、参加した価値があった等との感想が多くあった。

参加数：48名

### カリオンライブラリー

昨年度から設置しているライブラリー

場所：豊橋市民センター 2階市民活動プラザ

内容：地域活性のプロが仲間とともに選書して下さった100冊を若者から高齢の方までの皆さんが気軽に立ち寄り、願うまちをつくり合うために活用していただけるライブラリーを目指す。選書は木下齊氏。100冊の地域課題解決へのヒントとなりえる本を展示し、市民の学びと交流の場になり得るようなライブラリーということが少しずつ周知され、新規の来館者が増えた。

### 「カリオンライブラリー」輪読会

日時：令和3年11月10日(水)・令和4年1月12日・3月9日

18:30~21:00

場所：豊橋市民センター 6階多目的ホール

内容：カリオンライブラリーにある本を使い輪読会を実施した。

参加者：30名

## ◆情報の収集と提供

### 1. 情報誌「カリオンレポート」の発行

隔月発行：令和3年5月・7月・9月・11月・令和4年1月・3月、計6回

毎回登録470団体ほどに送付

館の開閉館情報と共に、講座、団体情報、イベント・助成金情報等について詳しく発信した。

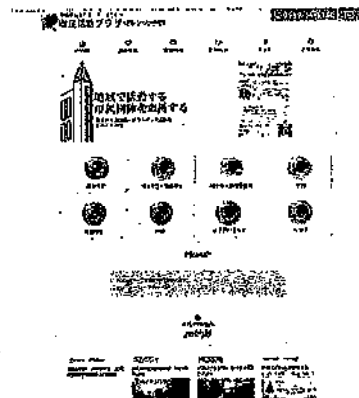
特に東日新聞のWAVE欄が見たい、新聞を取ってないのでコピーがほしいなどの依頼が多かったため、寄稿いただいた団体の新聞ページを今年度も継続して掲載した。

### 2. 市民活動プラザホームページ管理

施設の紹介・助成金情報・イベント紹介など様々な情報を発信している。「問い合わせ」欄を使ってメールでの問い合わせ、相談は、着実に増加。

特に助成金情報は、常に最新の情報を掲示し、市民活動団体の方々に役立つ情報を発信。

昨年度設けた「ニュースリリース」というコーナーの反応が今年度も続けて良く、数多くの問い合わせをいただいた。



### 3. facebook・ライン@・メール・インスタグラム配信の運用

担当者変更によりさまざまなネットツールを使い、市民活動団体などにホットな情報を配信。

時代に合わせたツールを使うことで、若者の市民活動団体などにも興味を持ってもらえるように取り組み、スピード感をもって配信した。

LINE・Facebookについては、情報の配信タイミングを逃さないように気をつけた。

メルマガには、センターが人を大切に思い運営していることを伝えるため絵本カフェを投稿している。

今年度から新しくインスタグラムを開始し、こまめに配信することで登録者が増えた。

### 4. 東日新聞「WAVE」掲載・FMとよはし生出演

東日新聞と提携して、毎週土曜日の新聞に「WAVE」のコーナーで市民活動団体の紹介や、イベントの紹介を行った。以前より「東日新聞のWAVE」コーナーでの紹介だけでなく、生の声で発信を願い、FMとよはしへ依頼し、ボランティア情報の発信コーナーを作っていた。火曜日にFMとよはし出演、その週の土曜日に東日新聞のWAVEに掲載とつながる配信を継続して行ったところ、今年度も掲載したい、出演して話したいという団体から問い合わせや希望が多くあり、更に認知度が上がり有効な広報と認識された。

### 5. 情報閲覧コーナーの活用促進

市民センター2階にある情報閲覧コーナーを昨年度一新。情報を整理し、ファイルも新しく作り直し、市民の方々やボランティア団体の方々が閲覧しやすいようにしたことで、2階利用時に自分の団体の情報をもっと加えたいという申し出があったり、また他団体の情報を見て、つながりたいと言われる団体が出たり、ボランティア希望者がゆっくりと閲覧し、希望団体を決めたりするなど活用が増えた。

それぞれの団体の活動を取り上げた記事や団体から送られたチラシなども掲示した。階段横の壁には、WAVE記事を見やすく掲示している。

### 6. 東三河市民活動情報サイトの活用

どすごいネットを利用し、助成金などの情報を発信した。



## ◆施設管理に関する事項

### 1. 設備点検・修繕の記録

○点検実施、◎年次点検、▲修理

項目	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
1. 清掃業務	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
2. 警備業務	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
3. 冷暖房設備保守			○			○			○			○
4. テレビ共調設備保守										◎		
5. 洋鐘保守					○						○	
6. 消防設備保守				○						○		
7. 電気工作物保安管理	○	○	○	○	○	◎	○	○	○	○	○	○
8. エレベーター保守	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
9. 受水槽清掃業務						○						
10. 廃棄物処理業務	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
11. 公共建築物定期点検業務												◎

### 2. 防災・火災訓練

項目	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
1. 日常点検		○		○		○		○		○		○
2. 火災・地震訓練				○						○		

火災・地震訓練・・・各訓練ともスタッフ全員が参加。管財、点検業者と共に訓練実施しました。

## ◆令和3年度のまとめ

### 事業運営についての評価と反省点

#### 【豊橋市民センター】

今年度も新型コロナウイルス感染症の影響が続く1年となり、会議室利用は大きく減少した。7月に行われた七夕まつりは、館の入口付近・館内に飾りつけのみで実施した。10月については、コロナ対策を心掛けスタンプラリー実施、そして数多くの団体に参加していただき、来場者・団体ともに大いに楽しんでいただけた。コロナの状況によりカリオン託児・読み聞かせ体験会が中止になったことは残念だった。コロナ禍で事業運営が考えていた通りには進まなかったが、スキルアップとして講座・輪読会は、何とか継続することができた。スキルアップ講座については参加者からの評判も良く、終わらせないでという意見も多々いただいた。

カフェの種類増加・利用したいと思うような外観など、変化を付け加えた事で、利用率が上がった。カフェは、職員と来館者とのあたたかな言葉を交わす機会になり、様々な想いを聞き出すことに繋がったと会議室利用者にも好評である。そして何より、常連客も出来、1杯のコーヒーがもたらすやさしさが館内に広がっている。

利用ルールの統一については、全ての利用者がきちんとご理解いただいた上でルールを守り、利用していただいている。今年度は特に新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、感染状況ごとに利用制限が変更されることがあったが、利用制限に対する市のルールなどを明文化し、予約、支払い時に用紙を渡し、現状をご理解いただき、誤解や勘違いによるクレームなどに繋がらない努力をした。また、窓など危険なところも多いため、各部屋ごとにあいている窓の前に机を置き、啓発チラシを貼り対応した。更には、確認書を利用当日に来館時記入していただき、ご理解を得ていた。クレームは無いわけではなかったが、職員の丁寧な接客努力により解決できないものはなく、出来る限りの対応をし納得して利用していただけた。

会議室は、企業・学校・NPO法人・グループ・行政等々、様々な方たちに利用され、特に企業は、遠方の会社からの利用も増えている。振り込みでの料金支払いへの対応も職員のスピード感ある対応で、遅れることなくやり取りを行うことが出来た。これも事業所として、トリプルチェックを行い、確認を日々怠らず実施しているからと言える。

施設管理の状況としては、便座の破損、水の流れの悪さ、トイレの手洗い水漏れなど、使用

率の高いところから順次壊れている。今年度も全ての階について洋式トイレへの変更要望があったが、洋式トイレの階を都度説明したところ利用者の満足度は高かった。

環境整備では、今年度も、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、協働課からの指導により長時間滞在を避けるため、事務局前スペース1階フロアスペースから椅子を取り払い、短時間滞在でも広くご利用していただけるようにした。毎月変わる緑の植木を2か所に配置も継続。明るくなった、キレイになった、緑や、トイレにお花を置いてくれて嬉しいなどと利用者からは喜ばれたお言葉をたくさんいただいている。また、外の景観も美しくするため、花壇の手入れをした。これによりタバコのポイ捨てとゴミのポイ捨てが非常に少なくなった。ご近所の住民の皆さんが、きれいにしてくれて嬉しいと今年度も何度も声をかけていかれ、職員のやる気に繋がった。環境整備した成果として、1階フロアが気持ちよく過ごしやすいと多くの方に言われたことである。

ただ、今年度も夜間に駐輪場のカラーコーンの破壊やポールを折るなどの行為があり、防犯カメラの早期設置を強く希望する。

### 【豊橋市民活動プラザ】

#### ハローボランティア

市民とボランティアをつなぐ新規事業。季節のことを織り込みながら体験・参加型のボランティア活動に触れてもらいボランティアへの参加を促すことが目的で行う事業であるが、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から以前の形での開催は今年度も中止とした。

ただ、問い合わせや相談者に対して個別にマッチングをしたり、話す場の提供をして、市民とボランティアを繋げ、コロナ禍で行える変形型ハローボランティア事業を行った。

#### スキルアップ講座

パソコン講座を定期的に関催し、且つ参加者の望むスキルを学べる講座として認識され、リピーターが増えてきたことで、活動の大きな一助となっていると考えられる。今年度も継続して、多くの活動者に利用された。

ボランティア養成講座は、コロナ禍において多くの団体が助成金を得るためのスキルの一助となるパワーポイント講座を実施した。

参加者の満足度は高く、好評で、人としてのつながりも出来た。

#### カリオンライブラリー

利用者も増え認知度も少しずつ上がり、輪読会も開催でき、発展に期待がもてる。

#### \* 広報に関する取り組み

具体的手法	評価
ホームページ	A
Facebook	A
LINE	A
カリオンレポート	A
チラシ・ポスター配布	A
Instagram	A

#### \* 施設利用の促進に対する取り組み

具体的手法	評価
電話問い合わせに対して丁寧な説明	A
次回の利用を促すよう、空き部屋情報を各団体来館時に紹介する	A
清掃をきちんとし、清潔感を感じられるようにした	A
コロナ禍における利用制限を明文化し、確認書を作り理解を得る	A
コロナ理由によるキャンセル、還付を利用者目線で対応	A

**\* 市民活動団体の育成・支援に対する取り組み**

具体的手法	評価
相談事項に対して細やかな対応、連絡、紹介	A
市民団体の情報の整理と掲示	A
ハローボランティアへの講師依頼	B
NPO 法人、市民団体設立の相談事業	A
市民団体の広報に対する支援 (FM とよはし) (新規事業)	A

収支計算書	収入の部		支出の部	
	指定管理料	30,138 千円	指定管理事業費	39,216 千円
利用料金収入	5,533 千円			
自主事業収入	134 千円			
その他収入	1,479 千円			
		収支差額	-1,931 千円	

**1年間を振り返り**

環境整備に取り組み、新しい事業も始め、更なる発展と動き始めていたが、新型コロナウイルス感染症により大きく社会が変容することとなり、会議室利用も激減した。何より残念であったのは、多くのボランティア活動が今年も止まってしまったことである。高齢者の会員が多い団体では、そのまま解散となることもあった。しかしながら市と協議し、様々な活動支援事業を形を変えて実施できたことは、私どもにとっても大変貴重な体験となった。豊橋市の現状を鑑み、担当課には今後もよき理解者として指定管理者と向き合っていたいただきたいと切に願う。豊橋には、長く重要な市民活動を続ける方々が多くみえるので、活動者の力強い支援を行える中心施設として、今後も発展する施設でありたいと思う。

