

指定管理者評価シート

事業名	若者支援施設運営管理費	所管課(電話番号)	子ども未来局子ども育成部 子どもの権利推進課(211-2942)
-----	-------------	-----------	-------------------------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市若者支援総合センター	所在地	中央区南1条東2丁目6-8
開設時期	平成25年4月1日(移転オープン)	延床面積	835.6㎡(1F:570㎡、2F:265.6㎡)
目的	若者の社会的自立を総合的に支援すること		
事業概要	若者の自立に関する情報収集及び提供並びに相談、若者の自立を支援する関係機関との連携、若者の自立を支援するための講演会・講習会等の開催、若者の自立・若者の社会参加及び若者同士の交流に関する調査・研究及び企画立案、若者の社会参加及び若者同士の交流に関する情報収集及び提供・相談並びに講演会・講習会等の開催、施設の使用承認等		
主要施設	活動室(5室)、ロビー、事務室		
名称	札幌市アカシア若者活動センター	所在地	東区北22条東1丁目
開設時期	平成22年4月1日	延床面積	901.1㎡
目的	若者の社会的自立を総合的に支援すること		
事業概要	若者の自立を支援するための講演会・講習会等の開催、若者の社会参加及び若者同士の交流に関する情報収集及び提供・相談並びに講演会・講習会等の開催、施設の使用承認等		
主要施設	活動室(3室)、和室、音楽室、体育室、講習室、ロビー、事務室、駐車場		
名称	札幌市ポプラ若者活動センター	所在地	白石区東札幌2条6丁目
開設時期	平成24年10月1日(移転オープン)	延床面積	370.6㎡
目的	若者の社会的自立を総合的に支援すること		
事業概要	若者の自立を支援するための講演会・講習会等の開催、若者の社会参加及び若者同士の交流に関する情報収集及び提供・相談並びに講演会・講習会等の開催、施設の使用承認等		
主要施設	活動室(2室)、ロビー、事務室		
名称	札幌市豊平若者活動センター	所在地	豊平区豊平8条11丁目
開設時期	平成22年4月1日	延床面積	959.2㎡
目的	若者の社会的自立を総合的に支援すること		
事業概要	若者の自立を支援するための講演会・講習会等の開催、若者の社会参加及び若者同士の交流に関する情報収集及び提供・相談並びに講演会・講習会等の開催、施設の使用承認等		
主要施設	活動室(3室)、音楽室、体育室、ロビー、事務室、駐車場		
名称	札幌市宮の沢若者活動センター	所在地	西区宮の沢1条1丁目
開設時期	平成22年4月1日	延床面積	20,689.9㎡(複合施設全体) 2,875.6㎡(活動センター供用分)
目的	若者の社会的自立を総合的に支援すること		
事業概要	若者の自立を支援するための講演会・講習会等の開催、若者の社会参加及び若者同士の交流に関する情報収集及び提供・相談並びに講演会・講習会等の開催、施設の使用承認等		
主要施設	活動室(2室)、表現活動室、あそびの森、音楽スタジオ(2室)、体育室、ロビー、事務室		

2 指定管理者	
名称	公益財団法人さっぽろ青少年女性活動協会
指定期間	平成30年4月1日～平成35年3月31日
募集方法	<p>非公募</p> <p>非公募の場合、その理由：札幌市若者支援施設条例(平成21年条例第52号)第15条第2項の規定により、指定管理者の指定期間の満了後引き続き指定管理者の指定をしようとするときは、当該管理が良好に行われている場合に限り、非公募による申込みを求めることができるとされており、前指定管理期間における指定管理者について、若者の自立支援事業に関する人材を育成し、ノウハウの蓄積を行っていること、公的機関と連携しながら必要な支援が適切に行われるよう支援全般について主導的な役割を果たしていること及び施設の維持管理業務や貸館業務についても、適宜見直しを図りながら円滑に運営を行なっていることから、全般にわたり適切に業務に取り組んでいるものと認め、非公募としたもの。</p>
指定単位	<p>施設数：5施設</p> <p>複数施設を一括指定の場合、その理由：平成21年4月に策定した札幌市若者支援基本構想では、「明日の社会を担う若者の社会的自立の実現」を目標に掲げ、若者支援総合センター、若者活動センター等からなる「さっぽろ若者支援ネットワーク」を構築し、若者を支援することとしているため、一括指定としたもの。</p>
業務の範囲	施設・設備等の維持管理に関する業務、事業の計画及び実施に関する業務、施設の利用等に関する業務、その他業務に付随する業務
3 評価単位	<p>施設数：5施設</p> <p>複数施設を一括評価の場合、その理由：平成21年4月に策定した札幌市若者支援基本構想では、「明日の社会を担う若者の社会的自立の実現」を目標に掲げ、若者支援総合センター、若者活動センター等からなる「さっぽろ若者支援ネットワーク」を構築し、若者を支援することとしているため、一括指定としていることから、指定単位での一括評価としたもの。</p>

II 平成30年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価								
1 業務の要求水準達成度											
(1) 統括管理業務	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>▼管理運営業務の基本方針 札幌市若者支援基本構想に基づき、社会的自立に向けた3つの視点(①社会的セーフティネット、②若者同士の交流・仲間づくり、③社会参画)から若者への支援を実施することを基本方針とした。 加えて、札幌市子どもの貧困対策計画に基づき、近年深刻化している子ども(世帯)の貧困にまつわる課題に集中的に取り組む、有効な対策を検証することとした。 管理業務にあたっては、公の施設の管理運営者であるという自覚のもとに、公平・安全・快適な利用環境の確保だけでなく、常に利用者の声に耳を傾けながら透明な運営の確保と市民サービスの向上に努めることとした。</p> <p>▼管理運営業務の事業目標 以下の3項目を事業目標とし、利用対象のうち比較的若年層(概ね15歳から18歳)を重点対象として各主事業を実施した。 ◇誰もが平等に利用できる施設であるために、とりわけ貧困等の孤立リスクの高い若者たちにこそ届くような事業展開や情報発信に取り組む。 ◇すべての若者が社会の一員として育ち、社会形成の担い手となれるよう、若者(家庭を含む)と地域と関係機関を繋ぐ伴走型支援の拠点づくりに取り組む。 ◇「市民と共に運営する公共施設」として透明性を確保するとともに、最小の経費で最大の効果を挙げるべく、さらなる効率化と稼働率向上による収入増に取り組む。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>平等利用を確保するための方針および取り組みについてはコンプライアンスの徹底および市民の方のご意見・声を反映する運営を基本とし、さまざまな状況により情報の入手や来所が困難な若者等へのアプローチを強化することを方針として以下の項目に沿って実施した。 ①平等利用を確保するための基本的な方針 ②統括責任者の役割 ③職員の心構え ④差別的な取扱いの排除 ⑤若者以外の利用について ⑥受付初日における貸室利用の重複時の対応について</p>	<p>指定管理提案書に基づく年度事業計画を策定し円滑かつ確実な業務の履行を行った。</p> <p>提案書に掲げた各種事業の他に高校中退者支援に係る事業を札幌市から受託し実施することにより、困難を抱える若者を支援するための業務の拡充を図った。</p> <p>地域若者サポーターとの連携についても、これまでの関係性をさらに深め多様な分野および内容において支援をいただくことができた。</p> <p>有料貸室業務において市民の方に平等に利用していただけるよう受付方法の周知徹底を図っただけでなく、市内高等学校および児童会館へのアウトリーチ事業を積極的に行うことにより、さまざまな状況で若者支援施設を利用できない若者にサービスを届けることに注力した。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">基本方針に基づいた施設の運営管理が適切に行われている。施設の設置目的のみならず、基本方針や事業目標を踏まえた様々な事業が展開されており、若者の社会的自立を総合的に支援していると認められる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	基本方針に基づいた施設の運営管理が適切に行われている。施設の設置目的のみならず、基本方針や事業目標を踏まえた様々な事業が展開されており、若者の社会的自立を総合的に支援していると認められる。			
A	B	C	D								
基本方針に基づいた施設の運営管理が適切に行われている。施設の設置目的のみならず、基本方針や事業目標を踏まえた様々な事業が展開されており、若者の社会的自立を総合的に支援していると認められる。											

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼ 基本的な考え方

自らが地球規模で発生している環境問題の当事者であり、事業活動における環境負荷の低減は、果たすべき社会的責任であると捉え、札幌市環境マネジメントシステムに基づいて作成した職員環境行動マニュアルに沿い各種取り組みを実施した。

- ①エネルギー使用量の削減
- ②事業活動をととした市民への環境配慮行動の啓発
- ③職員への環境配慮行動の徹底
- ④各種設備の適正な維持管理および新設にあたっての配慮事項の徹底
- ⑤施設管理業務および事業活動に関する各種法令の遵守

▼ 具体的な取り組み

コピー用紙の再利用や資料のデータ配信によりペーパーレス化を図ったほか、ごみの分別の徹底およびペットボトルキャップ等の回収を行い、ごみの減量化を図った。(継続)

北海道胆振東部地震に係る節電要請への協力を行った。(新規)

▽ 管理運営組織の確立(責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成)

▼ 責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置

若者支援施設の管理運営にあたり、Youth+センターに統括責任者(館長兼務)を配置したほか、各施設に館の責任者を配置することにより円滑な運営とサービスの向上のための管理運営組織を構築した。

また、共通する事業および管理においてもプロパー職員を責任者として配置し業務分担を図り効率的な業務の執行に努めた。

▼ 人材育成および研修の実施

年間研修計画に基づき、施設全館の休館日を活用した職員全体で研修を実施(年6回)、業務の共通理解を図るとともに、事業運営に全職員の意見を反映させる機会としている。

年間の重点事業の円滑な推進に取り組むため、外部専門家を招き専門研修を実施した。(平成30年度実績:全7回実施)。

また外部の情報を取り入れ業務に生かすため、出張への派遣を積極的に行った。出張報告で全職員へ情報を共有している。

執務時の環境配慮の強化の他、冷暖房の温度設定および節水に係る周知を施設を利用する市民の方へ行いエネルギー削減に努めた。

北海道胆振東部地震に係る札幌市からの節電要請に積極的に協力し、施設内の電気使用量を抑制した。

エネルギー使用量削減について周知を行ったほか、震災発生後の切電要請に対し、利用者に対しても節電意識向上の取り組みを積極的に行っており、若者支援施設全体としてエネルギー使用量の抑制に向けた取組がなされていると認められる。

職員が率先して専門性を高めるため、自己研鑽しながらスキルアップに臨んでいる。また、全国の実践者や研究者との意見交流を継続して実施しており、変化する社会の中で若者の置かれた現状や課題を把握し、新たに必要な知識や技能の習得に取り組んでいる。

平成30年度から全館休館日を増やしたことを研修の場として有効活用しており、年間研修計画に基づいた適切なスキルアップの取組が認められる。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼情報共有の取り組み

〔センター〕

・日々の業務引き継ぎや業務日誌の活用により、情報共有を行っている。個別支援にかかる情報共有を進めるため、支援記録の共有のほか、施設休館日などを利用して月に1回程度(自立支援事業においては週1日)行うミーティングにて確認をし、課題の早期改善を図っている。

〔アカシア〕

・毎日の昼ミーティングの他、毎月2回以上館内ミーティングを実施し、利用者および施設管理において情報共有と検討を行った。

・意図的にロビーワークおよびロビーワーク実践記録の強化を図り、支援対象者の早期発見へと繋げた。

・自立対象者においては、適宜総合センターへ情報共有を行い、必要に応じてスーパーバイズを行ってもらった。

〔ポプラ〕

・施設管理・利用者対応等の情報を共有するため、出勤スタッフ全員のミーティングを毎日設け、また共有ツールの整備をおこなった。

〔豊平〕

・施設内外の事業で意図を持って若者と関わった記録をユースワーク記録として残し、各職員が出勤時に確認をすることで若者と途切れない関係づくりの構築に努めている。

・配慮が必要な若者や児童会館等やアウトリーチ先で繋がった若者に関しては自立支援部門や子ども育成課・事業課とも協力しケース検討の実施と支援方針、状況把握の共有を行った。

〔宮の沢〕

・毎日昼ミーティングを行い、施設管理・利用者対応等の情報を共有した。

各館ともに施設管理面のみならず、利用者との関わりを業務日誌やミーティングを用いて共有することができている。

また、複数の施設を利用する若者に対しては、横断的に情報を共有し、チームとしての支援を行うことができている。

館ごとの人員体制等を踏まえて工夫しながら情報共有に取り組んでおり、適切に実施されていると認められる。

▽ 第三者に対する委託業務等の管理(業務の適正確保、受託者への適切監督、履行確認)

- ①清掃業務(アカシア・豊平)
- ②機械警備業務(宮の沢を除く全館)
- ③暖房給湯設備保守点検(アカシア・豊平)
- ④消防設備保守点検業務及び防火対象物定期点検業務(アカシア・豊平)
- ⑤受水槽清掃及び水質検査業務(アカシア・豊平)
- ⑥除雪及び排雪業務(アカシア・豊平)
- ⑦体育室ウレタン塗装清掃業務(アカシア・豊平・宮の沢)
- ⑧建築基準法第12条に係る点検業務(アカシア・豊平)
- ⑨その他修繕等役務を要し、専門業者への委託が必要となる業務

専門的技術を要する指定項目について、承認のとおり市内企業への第三者委託を行い実施した。
業務発注に際しては、十分な業務説明と担当者との連絡を密にすることにより、精度の高い業務履行がなされた。

各委託業務について、適切に実施されていると認められる。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回	(1)札幌市若者支援施設指定管理計画 (2)平成30年度事業計画および事業実施状況 (3)利用登録者アンケート集計結果(中間報告) (4)検討議題「若者施設で市民意識・民主意識を向上させるための方法や視点とは」
第2回	(1)平成30年度上半期総括 ①主要事業の運営状況 ②施設運営および数値目標達成状況 ③利用者証アンケート集計結果(中間報告) (2)平成31年度事業計画策定に係る検討
第3回	(1)平成30年度運営状況報告 ①施設利用者満足度調査 ②事業等施設運営状況総括(数値目標含む) (2)平成31年度事業計画の承認 ①事業計画概要および数値目標 ②研修計画 (3)平成31年度事業実施に係る具体的方策の検討
<p><協議会メンバー></p> <p>北海道大学大学院教育学研究院名誉教授、北海道大谷大学社会学部教授、札幌商工会議所付属専門学校税務会計学科学生、クラーク記念国際高校札幌校教諭、発寒北商店街組合副理事長、北海道大学大学院教育学院博士後期課程所属学生、子どもの権利推進課長、若者支援施設統括責任者、若者支援総合センター副館長、若者支援総合センター係長(自立支援統括者)、アカシア若者活動センター館長、ポプラ若者活動センター館長、豊平若者活動センター館長、宮の沢若者活動センター館長(14名) 若者利用者(ゲストスピーカー4人/第2回のみ)</p>	

検討議題においては若者の社会参加意識の醸成に必要な手立てや居場所としての施設・グループの在り方等について各委員からご意見をいただいた。
特に第2回においては、日頃各施設を利用している若者をゲストスピーカーとして招き、若者の視点からの意見や提案をいただくことができた。
また、平成31年度分事業計画についての検討や承認も行き、若者支援施設運営全般に係る協議の場とした。

ゲストスピーカーを交えた意見交換の場を新たに設けるなど、活発な討議がなされるよう積極的に取り組んでいただくと認められる。
今後も運営協議会が形骸化せず効果的に機能するよう取り組んでいただきたい。

▽ さっぽろ子ども・若者支援地域協議会の運営

▼当初計画のとおり、実務者会議を6月、9月、12月、3月の4回実施した。(3月は代表者会議と同時開催)
実務者会議では、モデルケース検討を行ったほか、6月には、市立札幌大通高等学校を会場として、「札幌の子ども・若者の貧困対策を『学校』『家庭』『地域』の3者連携の視点で考える」と題した公開セミナーを同時開催した。

指定支援機関として、複雑化する子どもを取り巻く課題に対応していくための体制づくりを進めた。また、構成機関のニーズに則したセミナー開催を通じて、連携強化ならびに活動周知につながった。

実務者会議・代表者会議ともに円滑な運営がなされている。
平成30年度構成機関が一体増となったことから、一層の連携強化を図っていただきたい。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼当協会「財務規程」等により指定管理業務、自主事業の区分経理を行い、現金出納簿、各種帳票を整理し、統括責任者が全施設分の決裁を毎月行った。

▼現金収入については、複数職員による確認を行い、翌銀行営業日に速やかに入金専用通帳に預け入れした。また、それらの収入は、翌月に当協会総合口座へ一括して振り替えられ、職員は窓口以外での現金の取り扱いはない。

▼指定管理費を含む収入などの資金管理については、毎月15日と末日に出納簿の検査を行い、当協会総務課において一括管理を行った。収益および費用等の予算の執行状況においては、イントラネットを介し都度確認の取れる体制を取った。

当法人の財務規定に則り、事務を執り行った。現金の取り扱いだけでなく飲料販売等の在庫管理等について、複数職員による確認の徹底を図った。
2月に実施された札幌市担当課による財務検査においてつり銭管理事務及び還付事務に係る指摘があり是正した。
再発防止のために当法人内での情報共有を行った。

財務検査において、各館におけるつり銭の管理及び施設利用料金の還付に伴う事務において一部不適切な取扱いがあったことが判明したが、当該指摘に対し速やかに是正及び情報共有を行った旨報告があり、適切な改善がなされたことが確認できた。

▽ 要望・苦情対応

▼要望・苦情への総括的対応状況

- ・利用者アンケートの実施およびご意見箱の設置等により日常的に市民の意見や要望を把握し、業務改善に努め施設運営等の改善を行った。
- ・特にロビーをはじめとした共有部分については利用者の声の集約や検討を行い部品の更新等改善を行った。
- ・要望・苦情等への対応処理方法を明確にし、公平・適切かつ迅速な処理回答を行い、現場だけの対応が困難な場合は、統括責任者および当協会事務局並びに札幌市に相談・報告し、協議の上対応できるよう体制を整えたことで、スムーズに対応ができた。
- ・ご意見箱への市民の方からの意見の投書はなかった。

要望にあたっては些細な事柄であっても現場対応に止めず、会議等を通じて施設間の共有を図ると共に、財団事務局および札幌市に相談・報告し、適切なアドバイスをいただき、迅速な環境整備、改善、向上へとつなげた。

要望・苦情の内容については、必要に応じ本市の判断を仰ぎながら適切に対応していたと認められる。
また、利用者の声を踏まえながら常に施設の利用環境向上に努めている点も評価できる。

▼各施設での取り組み状況

〔センター〕

・他団体の出す音が気になるというご意見があり、互いに配慮していただけるよう周知を実施している。
 ・活動室4、5において空調設備が連動していることによる温度調節の難しさについて、これまで、扇風機・小型ストーブの利用や職員による窓の開閉について周知を行っているが、要望を頂くことがある。

・各部屋に設置されている鏡の劣化についてご意見があり、新規に可動式の鏡を購入、貸出を実施した。

〔アカシア〕

移動式鏡・ホワイトボード等備品について、経年劣化から利用者からも多数更新の要望を受けたため、同等品に買い替えた。また、利用者より駐車場内の白線についても要望があったことから、次年度着手し、利用者が使いやすい環境を整えていく。

〔ポプラ〕

近隣住民より活動室からの騒音に関するご意見があり、貸室内掲示および貸室予約のオペレーションを強化した。この他、壁紙剥がれを修復した。

〔豊平〕

昨年度に引き続き施設敷地内の雑草の除草作業を休館日のみならず日常点検の中で実施。また、ロビー及び活動室に設置しているピアノの調律に関してご意見をいただいたことを踏まえ調律作業を実施した。

〔宮の沢〕

ホワイトボード、椅子などの備品に経年劣化が見られたため更新を望む声が多かったことから、同等品に買い替えた。

ポプラ若者活動センターの騒音に係る市民の方からのご意見については、札幌市担当課と協議し、受付および利用開始時に利用方法の周知について改善し解決にあてた。

早期に対応できる要望のみならず、施設全体の経年劣化や構造上の問題など長期的な検討が必要な要望についても、改善方法を検討する姿勢が認められる。

<p>▽ 記録・モニタリング・報告・評価(記録、セルフモニタリングの実施、事業報告、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施)</p> <p>▼記録 昨年度に引き続き全館において、個別支援対応を行った若者や活動支援等意図的なかかわりを持った若者の様子を記録した。</p> <p>▼モニタリング 平成30年度10月1日(月)～10月25日(木)の25日間、満足度を測定し施設利便性向上を図るためにアンケート調査を実施した。 期間内に利用した貸室利用団体につき1部配付し、利用後に回収した。質問内容は各団体に関する情報4項目、各団体への質問7問で実施した。 また、記述欄も設け具体的に意見を記入していただいた。対象:532団体、有効回答回収:495団体(回収率:93.0%) ※詳細については「3 利用者の満足度 利用者アンケートの結果」に記載。</p> <p>▼事業報告等 指定管理業務協定書に基づき、月次業務報告書を提出した。(翌月15日まで)</p> <p>▼札幌市等の検査対応</p> <p>①指定管理「業務検査・財務検査」 平成31年2月に全施設を対象に定期検査を受検し、つり銭管理事務及び還付事務について指摘があった。いずれも是正済み。 平成31年3月に若者支援総合センターを対象とした随時検査を受検し「適正」との結果通知を受けた。</p> <p>②監査事務局監査(実査) 当法人全体を対象とした監査事務局監査受検に伴い、若者支援施設に係る実査があった。 重大な指摘事項はなく「概ね良好」の結果を受けている。</p> <p>③当協会内部監査 平成30年9月に実施。金銭の取り扱いや備品管理等、他セクションの管理者より第三者視点で監査を受けた。重大な指摘事項なし。</p> <p>▼若者支援施設における日常的な要望の把握 ・日常的に実施しているロビーワークおよび窓口対応において若者を中心とした市民の方のニーズを聞き取り把握できるよう努め、WIFI環境やロビーレイアウトなどの改善を行った。</p>	<p>指定管理業務協定書および仕様書に基づき、適切に対応することができた。若者との関わりを記録することが各施設定着し、若者の支援方針やその後の経過も可視化することができた。利用者の満足度を測る「利用者アンケート」の集計の結果では職員に対する評価が96%を超えた。職員研修やOJTを通して個々人の接遇の意識や業務への理解が深まってきていることが伺える。引き続き高い水準を維持できるように努めたい。</p>	<p>アンケートの回収率は93%と前年度の96%をやや下回ったものの高い水準を維持しており、利用者の意見を効果的に把握できたと認められる。利用者満足度も高い評価を維持しており、今後も引き続き業務及び接遇の維持向上に努めていきたい。</p>
---	---	---

<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <p>▼当法人全体の取り組みとしてハラスメントに関する方針に基づき、コンプライアンス遵守姿勢の強化、徹底を図った。万が一該当事案が生じた場合の相談方法を明確化し、若者支援施設の全ての職員に周知を図った。</p> <p>▼法人全体の取り組みとして常勤職員全員を対象としたストレスチェックを実施した。また産業医契約を締結し、メンタルヘルス不調者に対する面談体制を整えた。</p> <p>▼法人全体の取り組みとして、常勤職員のほか1年以上の有期雇用職員に対して1年に1回の定期健康診断を実施し、再検査までの費用負担をした。</p> <p>▼法人全体の取り組みとして、勤怠管理システムを改修し、労働時間の適正な把握に努めた。</p>	<p>法人全体として関係法令に従い所定の手続きや職種ごとの労働条件及び待遇の見直しや改善を行っている。若者支援施設では、若者支援担当課長(統括管理者)のほか係長職3名を配置し、各現場職員との面談を適宜行うことで、職員のメンタルヘルスに努めている。法人として障がい者雇用を推進し各若者支援施設に配置した。ストレスチェックは、法令上は一カ所当たり50人未満の事業所には義務付けられていないが、法人として自発的に取り組んだ。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適切な運営管理がなされているものと認められる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切な運営管理がなされているものと認められる。			
	A	B	C	D							
適切な運営管理がなされているものと認められる。											
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総括的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)</p> <p>▼施設・設備・備品等の機能や状態を良好に維持するために、施設内外の見回り等、日常的な点検を随時実施した。また、月1回の施設休館日にメンテナンスを行った。さらに、利用者の活動前後の声がけにより、危険行為等への指導を行った。</p> <p>▼施設利用者のみならず、近隣住民や歩行者、施設職員、その他業務に関連する者の安全確保のために、施設の破損・劣化箇所については、都度、札幌市に状況報告し、事故防止に努めた。</p> <p>▼災害・救急については、緊急連絡網及び自衛消防組織を作成(設置)し、緊急時対応に備えている。 ※訓練状況については防災項目のとおり</p> <p>▼損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。</p> <p>▼アカシア若者活動センターにおいて施設瑕疵による物損事故が発生したが、保険適用などにより和解している。</p>	<p>日常的な施設点検および整備業務により、重大な事故の発生はなかった。軽微な事故は発生したものの、誠意をもって対応することにより和解している。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">日頃から施設の点検及び整備を実施しており、物損事故についても速やかに札幌市へ報告の上、早急に対応を行っているものと認められる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	日頃から施設の点検及び整備を実施しており、物損事故についても速やかに札幌市へ報告の上、早急に対応を行っているものと認められる。			
A	B	C	D								
日頃から施設の点検及び整備を実施しており、物損事故についても速やかに札幌市へ報告の上、早急に対応を行っているものと認められる。											

▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、外構緑地管理等)

▼仕様書に記載されている業務のうち、清掃業務、警備業務、施設及び設備の保守点検業務(暖房給湯設備保守点検、消防設備保守点検業務及び防火対象物定期点検業務、受水槽清掃及び水質検査業務、重油タンク漏洩検査業務、体育室ウレタン塗装業務)、除排雪業務、については、専門業者に業務委託により実施した。

※総合センターおよびポプラの清掃業務は、病院や福祉施設等の清掃業務を行っている企業の協力を得て、自立支援事業のジョブトレーニングの場として実施している。

▼札幌市からの通知により、新たに建築基準法第12条に係る点検業務について専門業者へ委託し実施した。(アカシア、豊平)

▼施設等の機能を維持して利用者の安全と利便性を確保するため、軽微な修繕および環境整備については、日常点検時や毎月設定している臨時休館日に職員が実施した。

▼北海道胆振東部地震発生時には、チェックリストを用いた職員による点検および専門業者による体育室天井等の点検を行い破損状況の把握を行った。

▼北海道胆振東部地震に係る施設破損状況については、以下のとおりであり、札幌市による修繕対応等により現在は復旧している。

- ①アカシア若者活動センター体育室天井および壁面の一部破損
- ②アカシア若者活動センター体育室バスケットボール用ゴール設備破損
- ③豊平若者活動センター体育室照明設備破損

▼各施設での業務実施状況

[センター]

・仕様書に記載されている業務のうち、清掃業務、警備業務、施設及び設備の保守点検業務については、専門業者に業務委託により実施した。清掃業務は、病院や福祉施設等の清掃業務を行っている企業の協力を得て、自立支援事業のジョブトレーニングの場として実施した。稼働率の高い貸室において壁紙の剥がれなど劣化が生じているため、日常的に職員による補修を行った。

[アカシア]

・閉館時にチェックリストを基に日常点検を図り、施設内外における補修箇所の確認強化を図り、必要に応じて修繕を実施した。(鼠通路処理工事等)また、休館日の定期点検により、機械警備や備品等に故障や不具合がないか確認を行い、必要に応じて修繕・補修を実施した。(ロビーロールカーテン修繕等)

[ポプラ]

・開閉館時の日常点検の他、休館日の定期点検により、備品の故障・不具合の早期発見に努めた。

[豊平]

・日常点検に合わせて月末に施設点検チェックリストを基に点検を実施。不具合や補修が必要な箇所に関しては職員が対応し、状況に応じて業者による補修を実施した。
・年2回駐車場や緑地の雑草除去を実施。蜂の巣の早期発見、除去を行った。

[宮の沢]

・閉館時の日常点検や休館日の定期点検により、備品の故障・不具合の早期発見に努めた。

専門的な技術を要する業務については承認に基づき市内企業と再委託契約し実施した。いずれの業務についても休館日を行う実施日にするなどして施設利用に影響することなく実施することができた。

小規模修繕等軽微な業務については職員が実施することにより常に安全な施設環境を提供することができた。

利用している若者の意見・要望を集約して備品の入れ替えを行ったため、利用者から大変好評だった。今後も、利用者からの要望を聞き、若者の施設運営に対する参画意識を育みながら施設環境の向上を図っていく。

維持管理業務については、仕様書に定められた項目に基づき適切に実施していたと認められる。9月に発生した胆振東部地震に関する対応についても、速やかに施設点検を実施するとともに、点検の結果判明した支障物について即時撤去を行なう等、迅速な対応がなされていたことにより事故の未然防止に繋がったものと評価している。今後も適切に施設の維持管理を行い、利用者の安全を徹底していただきたい。

備品の入れ替えについては、利用者を交えた検討を行なうことにより、若者が自ら施設を作っていくという参画意識の向上に寄与しており、意義のある取組であると評価している。今後も設備老朽化と利用者要望とのバランスを考えた施設環境向上に努めていただきたい。

	<p>▽ 防災</p> <p>▼各施設において防災計画を策定し、訓練を実施した。複合施設であるYouth+センター、Youth+宮の沢は防火管理者を置いていないため、入居建物の合同による訓練に参加した。 〔総合センター〕 5月・10月(入居ビルにて合同実施) 〔アカシア〕 10月(総合訓練・消防設備等保守点検) 2月(総合訓練・消防設備等保守点検) 〔ポプラ〕 7月(入居ビル全体消防設備等点検) 8月(自衛消防訓練) 3月(自衛消防訓練・入居ビル全体消防設備等点検) 〔豊平〕 10月(総合訓練・消防設備等保守点検) 2月(総合訓練・消防設備等保守点検) 〔宮の沢〕 7月・11月・2月(生涯学習総合センター内合同)</p> <p>▼北海道胆振東部地震発生時には災害対策マニュアルにもとづき緊急連絡体制による対応を行った。一部施設を休館し安全確保のための各種業務を行うことにより2次災害も含め人的な被害が発生することはなかった。</p>	<p>避難訓練等については、貸室利用者やロビー利用者にも協力をいただきながら実施し有事に備えた。 広域避難所と指定されている豊平・アカシアは、所轄の消防署に特例認定の承認がなされたため、引き続き適正な消防訓練を実施していく。</p>	<p>職員だけの取組ではなく、利用者も交えた訓練を実施しており、防災意識の向上に効果的に取り組んでいると認められる。 特に豊平・アカシアは指定避難所であることから、引き続き適切な消防設備の点検・更新に努めていきたい。</p>								
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>(1)若者の自立支援事業</p> <p>▽ 若者の自立支援に関する情報の収集及び提供並びに自立支援ネットワークの構築 ▼「さっぽろ子ども・若者支援地域協議会」の調整機関として実務者会議を運営した。</p> <p>▼若者支援施設のホームページ上にさっぽろ子ども・若者支援地域協議会のページを設置し、構成機関等の情報を一体的に管理し、情報配信している。</p> <p>▼さっぽろ子ども・若者支援地域協議会を活用したセミナーを実施した。</p> <p>▽ 困難を有する若者の自立に関する相談</p> <p>▼社会的自立に向けて困難を抱える若者やその家族のための第一次相談を実施している。相談内容に応じて情報提供・紹介を行い、他機関で担えないケースについては、キャリアコンサルタントや社会福祉士、臨床心理士等による継続支援を行っている。 【実績】 ・新規登録者:308名(前年度比87%) ・総合相談:771件(前年度比85%) ・継続相談:4,755件(前年度比101%)</p> <p>▼厚生労働省「地域若者サポートステーション事業」を受託し、キャリアコンサルタントや社会福祉士を加配することで相談体制を強化している。</p>	<p>中核的機関として、さっぽろ子ども・若者支援地域協議会の積極的な活用から、引き続き「生きた自立支援ネットワーク」を維持することができている。</p> <p>日々問題が変化し、多様化する若者の相談に対応するため、専門資格を持った職員を配置し、相談支援機能を強化することができた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>各事業のうち成果目標に届かなかった項目があることから評価はCとしたが、各事業とも年度当初の実施計画に沿って適正に実施されていると認められる。 特に中学校卒業者等に対する進路支援事業においては、市内の全中学校へ訪問し事業説明を行ったことにより、教員と顔の見える関係作りができ、支援実績の増加に繋がるなど、効果的な事業展開がなされていると評価できる。今後も、自立支援事業の補完として子どものくらし支援コーディネーター事業や若者の社会的自立促進事業等も活用しながら、一人ひとりに寄り添った伴走型支援に取り組んでいきたい。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>各事業のうち成果目標に届かなかった項目があることから評価はCとしたが、各事業とも年度当初の実施計画に沿って適正に実施されていると認められる。 特に中学校卒業者等に対する進路支援事業においては、市内の全中学校へ訪問し事業説明を行ったことにより、教員と顔の見える関係作りができ、支援実績の増加に繋がるなど、効果的な事業展開がなされていると評価できる。今後も、自立支援事業の補完として子どものくらし支援コーディネーター事業や若者の社会的自立促進事業等も活用しながら、一人ひとりに寄り添った伴走型支援に取り組んでいきたい。</p>			
A	B	C	D								
<p>各事業のうち成果目標に届かなかった項目があることから評価はCとしたが、各事業とも年度当初の実施計画に沿って適正に実施されていると認められる。 特に中学校卒業者等に対する進路支援事業においては、市内の全中学校へ訪問し事業説明を行ったことにより、教員と顔の見える関係作りができ、支援実績の増加に繋がるなど、効果的な事業展開がなされていると評価できる。今後も、自立支援事業の補完として子どものくらし支援コーディネーター事業や若者の社会的自立促進事業等も活用しながら、一人ひとりに寄り添った伴走型支援に取り組んでいきたい。</p>											

▽ 自立支援プログラム等の実施

▼定期的な外出の機会や集団に慣れていく段階の初期支援から企業研究、自己分析を行う具体的な就労支援まで17種類のプログラムを展開した。さらに、プログラム担当職員の研修会や資格取得の機会を設けるなど、若者のニーズに応じた企画と併せて職員のスキルアップを並行して行った。

▽ 若者の社会体験機会創出事業

▼応援企業を新規に54社(前年度比150%)獲得。地域サポーターの協力のもと企業と若者をマッチングし、延べ1,500回の体験を実施した。

▽ 中学校卒業者等に対する進路支援事業

▼中学校卒業者等進路支援事業として、主に中学校卒業段階で進路未定の生徒の情報を学校から子ども未来局を経由して入手し、就労および学習支援等を実施した。
学校からの情報提供件数53件(前年度比115%)、進路決定者数20件(前年度比100%)支援件数1,765件(前年比131%)であった。

▽ 自立支援事業の広報

▼リーフレットを5,000部作成し、関係機関等に配布した。なお、家族や教員、関係機関など、周知対象によって表現を変えたチラシを作成し効果的な周知を図った。
【実績】
総合相談のうち関係機関が情報元であったケースは55.3%(前年度比101%)

▼ホームページでは、トピックス・ニュースは最新情報を通年更新し、レポートページについては下半期から週1回以上と更新頻度を上げ周知した。なお、子ども・若者支援地域協議会ページの活用については、構成機関への促しによって情報を収集して更新したことで(前年比107.8%)と上昇した。
【実績】
総合相談のうちホームページが情報元であったケースは17.9%(前年度比101%)

プログラムは、社会的自立に向けて個々の状況に応じた細かなステップが踏めるよう用意されている。職員はケースワークやグループワーク等の手法を効果的に組み合わせ、プログラムの効果を最大限に引き出すよう努めている。

地域サポーターが持つネットワークを有効に活用できた結果である。若者の希望する企業において、就労体験が可能な体制が整っている。

札幌市子どものくらし支援コーディネート事業や児童会館との効果的な連動によって、中学校からの紹介ケースが増加している。

広報さっぽろの広報効果が消失したため、参加者が急減した。この状況の下、他機関との合同説明会は参加者を集めるための有効な手段であることが明らかになったことから、今後の運営に活かしていく。

▼市内各区を会場にした出張相談・説明会を実施した。(合計44人参加)。通年で札幌市のイベント情報誌や広報さっぽろWEB版への掲載を実施した。参加者を集める工夫として他の若者支援機関との合同説明会を実施した。なお、参加者数は単独説明会に比べ、合同説明会は4倍と高い成果を上げた。

【実績】

総合相談のうち広報誌が情報元であったケースは3% (前年度比48%)

▼各関係機関からの視察受入や講師派遣を積極的に行い、若者の社会的自立に係る啓蒙・周知活動を行った。

【実績】

・視察受入・講師派遣: 延べ2,148人(昨年度比79%)

▽ その他の若者の自立支援に向けて必要な事業

▼高等学校中途退学者や中学校進路未定卒業者の20代前半までを対象に、高等学校卒業程度認定試験への合格や高等学校入学に向けた学習相談や学習支援を行った。またこの事業を機に札幌市内を中心に子ども・若者の支援活動実績のある団体で構成される「さっぽろ学びなおしネットワーク」を作り、支援体制を整備した。

【実績】学習相談実施件数83件、新規相談者数28人。学習支援実施回数80回、参加延べ人数151人、実参加者数21人

さっぽろ学びなおしネットワーク構成員の強みを活かし、支援対象者個々の状況に合わせた支援につなげることができた。

(自立支援事業の相談件数)		(単位:件)	
	H29実績	H30計画	H30実績
相談件数	5,616		5,526
本人	3,758		3,864
親	1,189		998
その他	669		664
総合相談件数	910		771
本人	341		297
親	335		259
その他	234		215
来所	255		221
本人	131		121
親	79		60
その他	45		40
電話	570		500
本人	160		142
親	239		188
その他	171		170
メール	85		50
本人	50		34
親	17		11
その他	18		5
継続相談件数	4,706		4,755
本人	3,417		3,567
親	854		739
その他	435		449
来所	2,707		2,838
本人	2,256		2,421
親	336		283
その他	115		134
電話	1,815		1,655
本人	1,064		969
親	462		399
その他	289		287
メール	184		262
本人	97		177
親	56		57
その他	31		28

新規登録者ならびに総合相談件数は前年度比で下回ったが、継続相談件数については前年度比を上回り過去最高値であった。近年増加傾向にある、生活困窮や発達障害など複数の自立阻害リスクが重なったケースに対して、必要な時間をかけサポートすることができた。

市内の有効求人倍率は上昇しており、雇用情勢が改善している傾向にあるにも関わらず継続相談件数が過去最高となったことについては、就労支援の前段階で支援を必要とする相談ニーズが一定数あるものと考えられる。引き続き、支援者のニーズを踏まえた柔軟な支援体制を整備していただきたい。

(自立支援事業の登録者数と進路決定状況) (単位:人)

	H29実績	H30計画	H30実績
自立支援登録者数	354	400	308
うち進路決定者	292	※345	234
就職	184		150
職業訓練	5		2
進学	5		6
その他	98		76

※進路決定者の目標数値は「最適な支援機関につながった人数」を含む

(自立支援事業のプログラム利用者数) (単位:件、人)

	H29実績	H30計画	H30実績
支援プログラム利用者数	5,038		4,133
初期支援プログラム	1,975		1,387
対人トレーニング	795		1,024
学びなおし	749		363
その他	431		0
就職支援プログラム	3,063		2,746
グループ活動	1,061		617
セミナー	466		629
仕事体験	1,536		1,500
その他	0		0
ステップアッププログラム	173		92
ロビー利用	270		204
家族会	182		132
若者以外対象(その他)	244		373
学校ユースワーク	1,503		2,578
その他(スタッフ派遣等)	2,725		2,148

(社会体験機会創出事業) (単位:件)

	H30計画	H30実績
職場体験受入企業獲得数	36	54
職場等体験参加人数(実人数)		403
職場等体験参加人数(延べ人数)	1,200	1,500
就労体験等サポートボランティア		
サポーター登録人数		70
研修		
実施回数		12
参加人数		25
直接支援		
サポーター実数		55
延べサポート回数		107
情報提供		
サポーターから		164
サポーター以外から		157

有効求人倍率は年々上昇しているが、社会の動向とは関係なく、自身の課題や不安を問題として就労に踏み出せない若者が多い。就労決定までの連動したサポートを提供できるよう、支援メニューを検証する。

施設内プログラムの利用者数は減少しているが、施設外プログラムである学校ユースワークの利用者数は伸びている(前年比171%)。引き続き、職員が潜在化する若者のニーズを掘り起こすための取組みを強化する必要がある。また、対人トレーニングといった初期段階の支援を必要としている若者の増加から、より困難を抱える若者との出会いが実現できている傾向にあるため、今後の更なる受け皿強化が求められる。

市内企業において、労働力人口の減少に伴い、企業ニーズが高まっていることもあり、計画を上回る企業獲得、体験活動を実施した。就労体験等サポートボランティアに向けて、体験先に関する情報提供等をよびかけるメールを月1~2件配信し、協力体制の構築を行っている。

(中学校卒業生等進路支援事業)

(単位:人)

	H30計画	H30実績
学校から情報提供のあった生徒数	40	53
高等学校		29
中学校		24
支援不能 (不能理由)		0
不通・誤通		0
明確な拒否		0
支援につながった生徒数		53
高等学校		29
中学校		24

学校からの情報提供数が増加しており、事業の認知度が上昇していることが伺える。引き続き、情報提供があったケースについては、支援結果を定期的に報告するなど、学校との双方のコミュニケーションを重視しながら事業の効果を引き上げる。

(2) 若者同士の交流促進事業

▽ 若者同士の交流に関する情報の収集及び提供並びに若者団体ネットワークの構築

▼利用者証の発行

数値目標 16,000人に対し、14,525人と目標数値に届かず。

詳細は以下のとおり。

〔施設別〕

(単位:人)

	H29年度実績	H30年度実績
センター	3491	3151
アカシア	3268	3590
ポプラ	1,327	963
豊平	3,355	3,626
宮の沢	2,672	3,196
合計	14,113	14,526

※今年度より、性別について男女での登録分けはなし。

〔区分別〕

	H29年度		H30年度	
	人数	比率	人数	比率
中学生以下	3,371	23.9%	3,743	25.8%
高校・大学	6,081	43.1%	6,497	44.7%
その他	4,661	33.0%	4,286	29.5%
計	14,113		14,526	

※区分別では、中学生以下が1.9%増、高校生・大学生が1.6%増その他が3.5%減となり、少年団等の中学生以下を対象とした利用団体および高校生・大学生を中心とした若者利用団体が増え比率が高くなったと判断できる。

利用者証の発行について、前年度の数値は上回ったものの、目標達成とは至らなかった。まだまだ施設自体を知らない若者が多いことから、施設利用者の口コミとSNSを活用した広報強化を図り、若者へ届く情報を発信していく。

数値目標には届かなかったものの、主な支援対象である中高生の利用が増加しており、目的としたターゲットに合った事業展開がなされているものと評価できる。引き続きSNSを活用した広報など、若者に届きやすい周知活動に取り組んでいきたい。

〔年齢別〕

	H29年度		H30年度	
	人数	比率	人数	比率
～14歳以下	3,273	23.2%	3,697	25.5%
15～19歳	4,408	31.2%	4,935	34.0%
20～24歳	3,369	23.9%	3,233	22.3%
25～29歳	1,916	13.6%	1,598	11.0%
30～34歳	1,104	7.8%	1,032	7.1%
35歳～	43	0.3%	31	0.2%
計	14,113		14,526	

※年齢別では、おもにターゲットとしている15歳～19歳の比率が34.0%、20歳～24歳の比率が22.3%となっており、全体の半分以上を占めている。中学生以下についても1.9%増となり、ここ数年増加傾向にある。

▽ 若者同士の交流に関する相談

▼施設内外で出会う若者一人ひとりに対して、中期的な見立てを持って関わり、適切な支援を行った。また、ロビーワークを強化し、職員と若者との関係構築を図り、若者のニーズや声を拾い上げるよう取り組んだ。そこから、若者の問題や課題を早期に発見し、必要に応じて支援へと発展させることができた。

若者のロビー利用人数(5館計): 43,807人
(平成29年度: 60,412人)

今年度、アカシア体育室にて2度にわたる改修工事により、利用者的大幅減がひとつの要因として考えられる。

▽ 交流促進プログラムの開催

▼若者が気軽に来所できるきっかけを提供することを目的とし、そこからひとつの居場所へと移行できる取り組みとして、各館ミニイベント等交流促進プログラムを実施した。また、ロビーワークから若者のニーズや声を拾い上げ事業へと盛り込み、利用者層に合わせた活動へと発展させることができた。

おもな交流促進プログラム

〔センター〕

- ・居場所型(You食他、176回実施)
- ・グループ育成型(ポイント部他、71回実施)
- ・イベント型(クリスマスパーティー他、19回実施)
- ・他団体協働型(Youth+にじーず他、3回実施)

〔アカシア〕

- ・居場所型(アカシア食堂他、74回実施)
- ・グループ育成型(演劇指南塾他、30回実施)
- ・イベント型(YouthLiveParty他、25回実施)
- ・他団体連携型(本気めしプロジェクト 2回実施)

〔ポプラ〕

- ・居場所型(Youth+キッチン 27回実施)
- ・イベント型(ワークショップ他、53回実施)

〔豊平〕

- ・居場所型(とよひランチ他、94回実施)
- ・グループ育成型(ルソソリユー他、21回実施)
- ・イベント型(YOUTH CUP他、9回実施)

〔宮の沢〕

- ・居場所型(お楽しみ会他、53回実施)
- ・グループ育成型(withM事業他、26回実施)
- ・イベント型(宮の沢祭り他、31回実施)

各施設を利用する若者の中で、とりわけ自立支援を必要とする若者については、各館情報共有を図り、連携しながら関わり続けることができた。また、必要に応じてケース検討をした上で、適切な支援へと繋げることができた。

各館、利用者層を見極めながら意図的に事業展開することができた。また、若者が来所しやすいよう、各館が工夫し参加しやすいイベントを充実させたことで、若者同士が交流できる場を数多く展開することができ、継続的な利用から居場所へと繋げることができた。

ロビー利用については前年と比較し減少しているが、胆振東部地震に伴う臨時休館や、その後の修繕に関する施設の一部利用停止等があったことから、概ね前年と同等に活用されていたと考えられる。

各館におけるプログラムについては、前年度から大幅な充実を図っており、より若者のニーズに決め細やかに対応できていたものと評価できる。ロビーワークとプログラムを両輪として、若者が安心できる居場所としての定着に引き続き取り組んでいきたい。

(3) 若者の社会参加促進事業

▽ 若者の社会参加に関する情報の収集及び提供並びに地域活動ネットワークの構築

▼地域のイベントやボランティア情報をロビーで掲示し、情報提供を行った(全館)。

▼施設で行うミニイベントを地域サポーターとの協働で開催し、若者が地域の方と交流する機会を創出した(ポプラ)。
・町内会の青年部に役員として職員が関わり、地域のイベントの協働を行う等、ネットワーク構築を図った(豊平)。

▽ 若者の社会参加に関する相談及び啓発

▼「数字で社会が見えてくる」と題して、ロビーで社会的関心事にかかわる数字を掲示して、意識啓発を図った(全館)。延べ参加者数345人

▼若者団体からの相談を受けて、ボランティア活動を行う若者団体の新入生を対象としたまちづくり座談会を協働で実施した(宮の沢)。1回、参加者10人

▽ 地域の社会活動への参加促進

▼地域若者サポーターと協働のもと、若者の地域および社会活動の場を企画・運営した。

・主な事業

[全館]雪まつり人材育成事業の実施

[センター]北海道神宮頓宮夏祭りの出店ボランティア、もちつき交流会ボランティア

[アカシア]あさぶ夏祭り、北光第5分区町内会クリスマス会、[ポプラ]ふるさとまつりへの出店、やまびこ夏まつりボランティア

[豊平]町内会球技大会の実施、とよひらふれあいまつりの協働開催

[宮の沢]・リサイクルプラザフリーマーケットボランティア、宮の沢1条町内会夏まつりボランティア

▽ 育成プログラムの開催

・施設を介して知り合った若者同士が実行委員を組み、イベントに参画することで、自治意識の向上を図った(センター)。

・使い終わった参考書のリユースを実施し、リユース・リサイクル意識と併せて経済的配慮を考える機会を作った(ポプラ)。

地域活動のボランティアにとどまらず、地域と連携しながら若者の活動の場を提供することができた。

日ごろロビーを利用する若者に対して社会への意識を高めるためのボトムアップ事業に力を入れた。次年度もイベント実施・参加と平行して、日常の中で社会を意識する機会を設けていく。

各館ともに町内会を中心とした地域団体が行う行事に、若者とともに職員も参加することで若者の参加意欲を促した。また、全市的な取り組みとして例年同様雪まつりへの参画を通して若者が社会に対して働きかけをする場を創出することができた。

事業を通じて若者が企画・運営等を通じた主体意識の成長が見られ、自治的な社会参加意識が育まれた。今後も若者が主体性を持ち、自らが住む地域で力を発揮できるよう促していく。

社会問題に対する意識啓発については、あえてプログラムとせずロビーの中に若者が気軽に意見を言い合えるような場を設けたことで、多くの若者の興味や関心を引きやすい取組であったと評価できる。これまで構築してきた地域との関係性を活かしながら若者の社会参画の場を提供するとともに、新たな活動の場の開拓にも取り組み、若者が多角的に社会参加できる環境づくりに取り組んでいきたい。

<p>(4) 若者の社会的自立に関する調査・研究事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨年度に引き続き、横浜・京都・神戸といった政令市で若者支援施設を運営している団体とワークブックの作成に関する検討会の実施した。 ・職員の希望者を募った自主研修(スタディツアー)を実施。各自の問題意識や興味関心に合わせて施設見学及び研修会に参加し業務に関する気づきと学びを得ることができた。 	<p>他都市の実践者らと若者支援の専門性やレベルアップにつながる取組を模索している。また、スタディツアーでは各施設の指導員が参加し、若者支援施設の在り方や若者支援そのものに関する理解を深め、施設運営に繋げている。</p>	<p>実践的な調査・研究事業が行われており、指導員の支援スキル向上にも効果的であると認められる。</p>
<p>(5) 若者支援ネットワークの構築事業</p> <p>運営協議会及びさっぽろ若者支援地域協議会ならびに、自立支援ネットワーク、若者活動ネットワークおよび地域活動ネットワークを構築し、事業を実施している。</p> <p>▼さっぽろ子ども・若者支援地域協議会を中心とした、自立支援ネットワークの構築を行っている(平成30年度構成機数:20団体)。団体に関する情報はホームページで公開している。また、自立支援プログラム実施に伴う応援企業の連携数は283社(平成30年度:54社)となっている。</p> <p>▼若者団体ネットワーク「ENGINE-LINK」への登録団体数は1,104団体(平成29年度:956団体/前年度比:115.4%)と前年度に比べ148団体増加した。 市内若者団体の施設認知が徐々に高まり、ENGINE-LINKへの登録を促進した全館での取り組みの結果、増加に繋がったと判断できる。</p> <p>▼地域活動ネットワークへの新規登録者数は59人を獲得。昨年度の獲得数101人と比較し低下した。これは、社会参加促進事業の方法を見直し、社会意識の啓発に向けた人材育成にシフトしたことにより、数的な低下が生じたものと考えられる。</p>	<p>施設運営、事業実施において外部団体および人材の活用を行っており、施設の必要性の理解を頂いている。自立支援ネットワークおよび若者団体ネットワークの増加が顕著である。地域活動における外部団体との連携が必要であることから、継続した外部サポーターの獲得に努めている。</p>	<p>登録団体数は3年続けて増加しており、取組みの効果が現れていると認められる。地域活動サポーターは前年度から減少したが、内容の見直しに伴うものであり一定の水準を維持していると評価する。</p>
<p>(6) その他若者支援施設の設置目的を達成するために必要な業務</p> <p>▼SNSの活用 利用状況や日常場面をTwitterやFacebookなどのSNSツールを使って配信し、施設の周知を図るとともに、施設利用が遠のいている若者の再来館のきっかけになっている。</p> <p>▼施設の有効活用 学校の試験期間前などを中心に、自習スペースの整備およびカフェ型事業を行うなどし、若者のニーズに合わせた施設の活用を行っている。</p> <p>▼財団内横断的な連携 野外活動施設での自立支援事業の実施における財団資源の活用のほか、こども・若者部門の連携で研修を行うなど、学齢・児童福祉法のはざまを埋める見守りを、当財団の横断的取り組みとして実施している。</p>	<p>当法人内の横断的連携や若者ニーズ・社会ニーズを考慮した若者の支援を進めることができた。引き続き、様々な資源と若者がつながりあう場として、協働を進めていく。</p>	<p>児童会館等、財団内で子ども・若者の居場所となる機関と積極的に連携することで更なるニーズの掘り起こしに繋がっている。今後も施設横断的な取組みを継続していただきたい。</p>

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H29実績	H30計画	H30実績
センター	自立支援事業	10,804		10,999
	交流促進事業	1,377		6,286
	社会参加促進事業	697		897
	ロビー利用	19,015		12,881
	貸室利用	29,907		25,950
	計	61,800		57,013
アカシア	自立支援事業	0		0
	交流促進事業	2,760		2,774
	社会参加促進事業	1,890		867
	ロビー利用	7,753		4,495
	貸室利用	38,165		33,886
	計	50,568		42,022
ポプラ	自立支援事業	0		0
	交流促進事業	988		1,737
	社会参加促進事業	2,374		1,957
	ロビー利用	8,389		6,399
	貸室利用	6,952		6,577
	計	18,703		16,670
豊平	自立支援事業	73		0
	交流促進事業	1,371		2,400
	社会参加促進事業	2,990		863
	ロビー利用	5,460		6,190
	貸室利用	26,509		28,952
	計	36,403		38,405
宮の沢	自立支援事業	0		0
	交流促進事業	856		6,254
	社会参加促進事業	6,270		781
	ロビー利用	14,857		13,842
	貸室利用	38,378		38,540
	計	60,361		59,417
合計	自立支援事業	10,877		10,999
	交流促進事業	7,352		19,451
	社会参加促進事業	14,221		5,365
	ロビー利用	55,474		43,807
	貸室利用	139,911		133,905
	計	227,835		213,527

(前年度比93.7%)

施設全体の利用者数は昨年度比93.7%と昨年度実績を下回る結果となった。各センターで卒業や就職に伴う、利用者の入れ替えに伴う利用者数の減少と胆振東部地震の影響もあり、アカシアなど一部施設での利用制限も影響していると考えられる。

各種事業に関して、交流促進プログラムの実施に注力した結果、昨年度の7,351人を大幅に上回る19,451人となった。自立支援事業においては、微減したものの依然として個別相談、自立支援プログラムの需要は高止まり傾向にある。社会参加促進事業は、昨年度から参加者数は低下しているが、本指定管理期間において運営協議会・札幌市と協議のうえ集計項目の見直しを行ったことが要因である。

A B C D
利用件数等については全体的にやや減少しており、成果目標の220,000人を下回ったが、胆振東部地震に伴う臨時休館や、その後の施設修繕に伴う利用停止期間等が要因であると考えられることから、前年同様の水準を維持しているものと判断する。交流促進プログラムと社会参加促進プログラムは、集計項目の見直しにより前年度実績と大きな差が出ていることから一概に増減を判断できないものの、両プログラムの合計数が前年度実績を上回っており、交流促進プログラムに注力した一定の効果が出ているものと評価できる。

〔項目別前年度比〕

・自立支援事業	101.1%
・交流促進事業	264.6%
・社会参加促進事業	37.7%
・ロビー利用	79.0%
・貸室利用	95.7%

▽ 有料施設利用状況等
(センター)

		H29実績	H30計画	H30実績
活動室1	供用時間	4,164		4,164
	利用時間	3,287		3,183
	稼働率(%)	78.9%		76.4%
活動室2	供用時間	4,164		4,164
	利用時間	3,372		3,374
	稼働率(%)	81.0%		81.0%
活動室3	供用時間	4,164		4,164
	利用時間	3,233		3,293
	稼働率(%)	77.6%		79.1%
活動室4	供用時間	4,164		4,164
	利用時間	3,172		3,055
	稼働率(%)	76.2%		73.4%
活動室5	供用時間	4,164		4,164
	利用時間	3,427		3,378
	稼働率(%)	82.3%		81.1%
合計	供用時間	20,820	20,820	
	利用時間	16,491	16,283	
	稼働率(%)	79.2%	78.2%	

(センター)

震災の影響もありわずかに稼働率が下がっているが、午前中など空き時間の多い時間帯もあるため、引き続き空き状況のWeb上で
の周知や、Twitterを利用した広報などによる利用拡大を図っていく。また、空調への要望や団体間での騒音対策の要望など、利用者の声に応えた環境整備を実施していく。

各館の稼働率は豊平を除き前年度を若干下回ったものの、胆振東部地震に伴う臨時休館やキャンセルを踏まえるとおおむね前年度と同程度の水準を維持していると判断できる。平日の稼働率向上については以前から課題となっておりSNS等で空き状況について情報発信を行っているところであり、引き続き稼働率向上に向けた取組みを検討していただきたい。

▽ 不承認0件、取消し18件(内、還付18件)、減免0件、変更19件(内、還付2件)』

▽ 利用促進の取組

▼Twitterを活用し、日々の様子や事業の様子・案内を定期的に発信した。

▼利用者からの意見を取り入れ、団体間での騒音問題や空調問題に対応を実施した。

(アカシア)

		H29実績	H30計画	H30実績
活動室1	供用時間	4,164		4,164
	利用時間	2,549		2,549
	稼働率(%)	61.2%		61.2%
活動室2	供用時間	4,164		4,044
	利用時間	2,470		2,323
	稼働率(%)	59.3%		57.4%
活動室3	供用時間	4,164		4,164
	利用時間	2,651		2,759
	稼働率(%)	63.7%		66.3%
和室	供用時間	4,164		4,164
	利用時間	1,872		1,981
	稼働率(%)	45.0%		47.6%
音楽室	供用時間	4,164		4,044
	利用時間	2,417		2,281
	稼働率(%)	58.0%		56.4%
体育室	供用時間	4,164		3,756
	利用時間	3,726		3,343
	稼働率(%)	89.5%		89.0%
合計	供用時間	24,984		24,336
	利用時間	15,685		15,236
	稼働率(%)	62.8%		62.6%

12月に体育室バスケットゴール取替工事、2月-3月には、体育室天井及び壁の改修工事に伴い、体育室を利用停止とし、併せて資材搬入・搬出に伴い、活動室2、音楽室も一時的に利用停止とした。そのため、各3部屋の貸室供用時間においては、減少となった。全体の稼働率としては、0.2%減少であり、各部屋においても稼働率は上がっておらず、特に午前中と午後1の区分で空き状況が目立つ。次年度、稼働率アップを目指し、一般団体へは常連団体からの口コミや紹介、若者団体へは、SNSを活用し、情報発信の強化を図っていく。

▽ 不承認0件、取消し34件(内、還付34件)、減免0件、変更23件(内、還付0件)

▽ 利用促進の取組

▼Twitterを活用し、日々の様子や事業の様子・案内を定期的に発信した。

▼施設利用者からの要望を引き出し、必要な備品購入を行った。(移動式鏡、ホワイトボード等)

(ポプラ)

		H29実績	H30計画	H30実績
活動室1	供用時間	4,164		4,164
	利用時間	2,175		1,659
	稼働率(%)	52.2%		39.8%
活動室2	供用時間	4,164		4,164
	利用時間	2,714		2,627
	稼働率(%)	65.2%		63.1%
合計	供用時間	8,328		8,328
	利用時間	4,889		4,286
	稼働率(%)	58.7%		51.5%

▽ 不承認0件、取消し16件(内、還付16件)、減免0件、変更7件(内、還付0件)

▽ 利用促進の取組

▼ Twitterを活用し、日々の様子や事業の様子・案内を定期的に発信した。

▼ 利用者からの意見を取り入れ、活動室に空調設置を札幌市に依頼。その他、意見のあった箇所の修繕など環境改善に努めた。

(ポプラ)

6月に近隣住民から騒音についての意見申し入れがあり、活動室1の活動内容を制限。それに伴い、活動室1の稼働率が大幅に減少した。伴って全体稼働率は、7.2%引きさがる。活動室1の活動はミーティングを主とした静的活動のみとしているため、団体利用率を伸ばすのは容易ではないが、地域の自習室不足などの意見を若者から受けており、学習・ミーティングなど適した活動への声掛けを進めていく。

(豊平)

		H29実績	H30計画	H30実績
活動室1	供用時間	4,164		4,164
	利用時間	3,198		3,322
	稼働率(%)	76.8%		79.8%
活動室2	供用時間	4,164		4,164
	利用時間	2,844		2,937
	稼働率(%)	68.3%		70.5%
活動室3	供用時間	4,164		4,164
	利用時間	1,922		2,246
	稼働率(%)	46.2%		53.9%
音楽室	供用時間	4,164		4,164
	利用時間	2,323		2,478
	稼働率(%)	55.8%		59.5%
体育室	供用時間	4,164		4,164
	利用時間	3,954		3,678
	稼働率(%)	95.0%		88.3%
合計	供用時間	20,820	20,820	
	利用時間	13,846	14,661	
	稼働率(%)	66.5%	70.4%	

▽ 不承認0件、取消し14件(内、還付14件)、減免0件、変更40件(内、還付0件)

全体の稼働率は、前年度に引き続き3.9%上昇した。特に活動室3と音楽室の利用が前年度と比較し増加している。活動室3は演劇団体やダンス団体の個人練習、音楽室は個人練習での利用が増えたことが要因と考えられる。一方で、前年度に引き続き日中の活動室の利用率が伸び悩んでいる。SNS等での貸室利用の配信や貸室内の環境整備を進め、利用率の向上に努めていく。

▽ 利用促進の取組

▼Twitterを活用し、日々の様子や事業の様子・案内を定期的に発信した。

▼貸室団体からの意見を基に、シャワー室の修繕や活動室2の換気扇修繕等、環境改善に努めた。

(宮の沢)

		H29実績	H30計画	H30実績
活動室A	供用時間	3,817		3,817
	利用時間	3,047		3,071
	稼働率(%)	79.8%		80.5%
活動室B	供用時間	3,817		3,817
	利用時間	2,335		2,497
	稼働率(%)	61.2%		65.4%
表現活動室	供用時間	3,817		3,817
	利用時間	3,578		3,507
	稼働率(%)	93.7%		91.9%
あそびの森	供用時間	3,817		3,817
	利用時間	2,883		2,754
	稼働率(%)	75.5%		72.2%
音楽スタジオA	供用時間	3,817		3,817
	利用時間	3,051		2,640
	稼働率(%)	79.9%		69.2%
音楽スタジオB	供用時間	3,817		3,817
	利用時間	2,414		2,169
	稼働率(%)	63.2%		56.8%
体育室	供用時間	3,817	3,817	
	利用時間	3,585	3,406	
	稼働率(%)	93.9%	89.2%	
合計	供用時間	26,719	26,719	
	利用時間	20,893	20,044	
	稼働率(%)	78.2%	75.0%	

活動室に設置した鏡の告知に力を入れたところ、ダンスで活動室を利用する団体がわずかながらも増えてきている。その一方で音楽スタジオおよび体育室は前年度まで定期的に利用していた団体の活動が終了した後に新規利用団体を獲得できずにいる。経年劣化が見られる機材を適宜更新して、設備面と併せて利用促進のPRを図っていく。特に、音楽スタジオについては若者・一般団体の両方の利用を獲得すべく、事業実施と連動した利用促進を行う。

▽ 不承認0件、取消し15件(内、還付15件)、減免11件、変更39件(内、還付0件)

▽ 利用促進の取組

▼Twitterを活用し、日々の様子や事業の様子・案内を定期的に発信した。

▼近隣の公立高校等に貸室利用に係るチラシ配布等と実施した。

▽ 不承認0件、取消し15件(内、還付15件)、減免11件、変更39件(内、還付0件)

(6)付随業務	▽ 広報業務		A B C D
	<p>▼ホームページウェブアクセシビリティの確保に向けた取組 札幌市若者支援施設ホームページおよびさっぽろ子ども・若者支援地域協議会ホームページについて改修を行い、ウェブアクセシビリティの確保に努めた。</p> <p>▼施設案内リーフレットの刷新 若者の興味を引くデザインへリーフレットを刷新し、関係施設や若者への施設周知に努めた。</p> <p>▼地下鉄掲示板へのポスター掲出 年間3回札幌市営地下鉄掲示板へ施設紹介ポスターを掲出した。</p> <p>▼SNSによる情報発信の強化 SNSによる館の日常や事業広報および実施報告などを発信した。twitterの閲覧数は前年比5000件増、Facebookのいいねの数も前年比50%増となった。</p> <p>▼コミュニティFM 豊平では、豊平区内にあるコミュニティFM「FMアップル」の協力をいただき、毎週金曜日に施設紹介や事業の周知や若者団体・個人と共に出演し、活動紹介やイベントの告知を行った。</p> <p>▼白石リサーチプロジェクト 平成25年度から実施して6年目となった「白石リサーチプロジェクト」(旧しろっぴ)を発行した。若者による実行委員会を公募し、6名の若者が主体となって、ポプラや地域のお店、施設を紹介する広報物を作成した。冊子型にとられず、年間で目に留められるようカレンダー型にする工夫がされた。(3月1,400部発行)</p> <p>▼広報研修への参加 横浜の若者支援団体主催「SNSを活用した広報・PR講座」に職員2名が参加した。コミュニティづくりに特化した広報を主としている専門家による講座で、SNS分析について学んだ。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>▼ 引継業務なし</p>	<p>ホームページについてウェブアクセシビリティの確保のために、コントラスト・画像の代替テキストなどを改修しJISX8341-3:2016の適合レベルAA準拠させることができた。</p> <p>リーフレット・SNSなど施設周知ツールを整えたことにより若者からの反応が得られた。またSNSの発信を強化し、来館中ではないときにもつながれる安心感やリアルタイムの状況を伝えることで来館につながる広報ができた。</p> <p>SNSにより若者の関心を分析できるような研修を受け、今年度蓄積した情報を次年度へ生かすことができる。</p>	<p>ウェブアクセシビリティの確保については、基準に準拠し適正に行われたことを確認した。リーフレットについては若者の意見を取り入れながら、様々な層の利用者・支援者の目を引くよう複数のデザインを作成しており、効果的な広報活動に取り組んでいると認められる。また、施設のメインターゲットである若者が目にしやすいSNSを活用した周知を強化している点も評価できる。</p> <p>次年度以降も効果的な広報計画の策定に取り組んでいただきたい。</p>

2 自主事業その他		A	B	C	D
▽ 自主事業					
▼ロビーカフェ事業（宮の沢を除く） ○売上 [内訳] センター 565千円 アカシア 303千円 ポプラ 242千円 豊平 725千円 ○利用者数(延べ)13,802人 センター 3,847人 アカシア 2,221人 ポプラ 1,748人 豊平 5,986人 ▼自動販売機の設置(宮の沢) ○売上高 443千円(前年度578千円) [内訳] ・売上手数料 343千円 ・電気使用料 46千円 ・機器設置料 54千円(行政財産使用料) ▼コピー・印刷事業 ○売上高 89千円(前年度比86.4%) [内訳] センター 14千円 アカシア 5千円 ポプラ 4千円 豊平 55千円 宮の沢 11千円 ○利用者(延べ) 670件(前年度比128.8%) ▼地域若者サポートステーション事業 ○〔厚生労働省委託事業〕 「さっぽろ若者サポートステーション」(委託事業費 31,539千円) キャリアコンサルタントや社会福祉士の常勤スタッフのほか、臨床心理士などの専門家を非常勤として配置し、若者支援総合センターの指定管理者との協働によって相談体制を強化して実施した。 [実績]* サポステ事業該当数値のみを記載 ・新規登録者数 223人(前年度比117%) ・進路決定者数 57人(前年度比72%) ・相談件数 2,842人(前年度比103%)		ロビーカフェ事業・自動販売機の設置とも昨年度と比較して、売上額が低下している。ロビーカフェ事業に関しては、対面販売方式が関係構築に有効であることから、利用者ニーズの調査などを行い、提供商品の見直しを行っていく。 前年度と比較し、売上高は低下したものの、利用者数は大きく伸びている。今後活動団体に周知しながらサービスを充実させていく。	ロビーカフェ事業が若者との会話のきっかけづくりに活用されていると認められる。 相談体制の強化に非常に効果的であり、次年度以降も引き続き事業受託に取り組んでいただきたい。		

▼その他の外部事業の受託

○〔自立支援事業〕

その他講師派遣等76件(902千円)

札幌市内のみならず全国各地において各種講習会等において講師を務めた。

〔実績〕

①講師派遣: 中学校教員研修、高校教員研修、大学教員研修、大学授業、市子育て支援総合センター主催研修、青少年育成関係者合同会議、市発達障がい支援研究会夏季研修会、各都道府県市町村子ども・若者支援地域協議会、NPO等民間団体研修等

②委員就任: 市発達障害児者地域生活支援モデル事業企画推進委員会、市不登校対策連絡協議会、札幌・ポートランド姉妹都市提携60周年事業連携連絡会議、子どものための相談窓口連絡会議、道教育委員会夜間中学等に関する協議会、道若年者雇用問題検討会議、ハローワーク札幌3所担当者会議、石狩市子ども若者支援地域協議会会議、

③視察・見学: 札幌市議、内閣府、厚生労働省、文部科学省各都道府県市町村、大学、高校、NPO等民間団体、企業

○〔社会参加促進事業〕

▼活動協会他部門が受託した「次世代のまちづくり人材育成事業」を活動の場に、まちづくり活動を行う大学生の活動発表およびPRイベントの実行委員会の支援を行った。

▼活動協会他部門が受託した「ミニさっぽろ」事業において、子どもの活動支援に興味のある若者たちこどもの職業体験に関わる運営に携わった。

▼さっぽろ雪まつりにおいてつどーむ会場の運営やイベント企画に携わる若者および若者団体を公募し、プロジェクトチーム「雪スタZ」として11団体延べ830人が参加した。

若者の居場所機能や子どもの貧困対策事業、ならびに職員のユースワークスキルを含めた総合的な自立支援体制の構築方法について、視察や講師依頼が引き続き全国各地から寄せられている。

活動協会の内外と連携し、若者と社会との接点を増やしている。法人の活動のメリットを生かし、次年度も継続して他部門との連携を行っていく。

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

▼市内企業等の活用

清掃業務等第三者委託業務だけでなく修繕業務、役務および物品購入等においても市内の事業者が発注し市内企業の活用を努めた。また、業務発注の際には特定の業者への偏りが発生しないよう配慮した。

▼福祉施策への配慮等

①障がい者雇用

全館に身体障がい者(1級～4級)、精神障がい者(4級)の5名の職員を配置し、受付窓口や軽易な経理事務などの業務を担っている。

②福祉に理解のある企業との連携

若者の自立支援に理解のある企業に清掃業務のジョブ・トレーニングのサポート(作業指導)をいただいている。

▼若年無業状態の若者の仕事体験

無業状態の若者の仕事体験を通じて市内企業等と連携している。平成30年度は、新たに53社との連携ネットワークを構築し、延べ1500名が仕事体験に参加した。自立支援事業進路決定者のうち約4割の若者が仕事体験を経験するなど、就労意識を高めるための効果は大きい。また、労働人口低下の影響があり、企業側の人材不足が顕著にみられ、企業側のニーズが高まっている。

市内企業を活用し各種業務を実施することができた。

福祉施策への配慮については法人全体の取り組みとしての障がい者雇用のほかに、自立支援事業としての就労支援および就労先とも相談対応などを行い企業等との連携をさらに深めた。

雇用情勢は好転しているものの、就労の定着やミスマッチを防ぐためにも、事前の体験は有効である。企業情報の提供方法を検討し、参加の敷居を下げていくことが不可欠である。

3 利用者の満足度					
▽ 利用者アンケートの結果					
		A	B	C	D
実施方法	平成30年10月1日(月)～平成30年10月25日(木)25日間調査機関に利用している団体に使用時に窓口でアンケート用紙を配布し、使用後に回収した。対象となった532団体に配布、回収は495団体で回収率93.0%だった。	<p>集計の結果、職員に対する評価は96%以上獲得した。また総合的な満足度も98%以上であり、2年連続で前年度を上回る結果となった。</p> <p>これは職員が日常的に接遇を意識するとともに、施設点検を実施したことが、結果に反映されていると考えられる。</p> <p>併せて各施設で「利用者モニタリング事業」を実施し、施設のレイアウトや備品整備に関する意見の集約を行った。</p>			
結果概要	別紙全館集計表のとおり				
利用者からの意見・要望とその対応	<p>[センター] 意見:活動室の温度調整ができない(複数) 対応:ビル管理のため、個別対応できるよう扇風機等の貸し出し、職員の手動操作による窓の開閉を行うことを周知した。</p> <p>意見:鏡がボロボロ、もっと貸し出してほしい 対応:共有で利用できる鏡を購入し対応を行った。</p> <p>[アカシア] 意見:活動室のコンセントが少ない。 対応:必要に応じて延長コードの貸し出しを行い、対応した。</p> <p>[ポプラ] 意見:窓を閉め切ってカーテンを閉めるのが大変。 対応:防音カーテンの説明を行い、理解を求めた。</p> <p>[豊平] 意見:活動室の換気扇が付かない。 対応:現状を確認し、業者による修繕を実施した。</p> <p>意見:音楽室のコンセントプラグが壊れている。 対応:現状を確認し、業者による修繕を実施した。</p> <p>[宮の沢] 意見:ドラムセットのタムを張り替えてほしい 対応:現状を確認し、張り替えを行い対応した。</p>				
		<p>職員の接遇に対する評価及び総合的な満足度のいずれも目標値を大きく上回っており大いに評価できる。今後もこの満足度を維持できるよう、施設管理及び接遇の向上に努めていただきたい。</p>			

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	H30年度計画	H30年度決算	差(決算-計画)
収入	242,900	241,711	▲ 1,189
指定管理業務収入	200,922	200,208	▲ 714
指定管理費	172,550	172,550	0
利用料金	28,058	27,192	▲ 866
その他	314	466	152
自主事業収入	41,978	41,503	▲ 475
支出	235,003	230,062	▲ 4,941
指定管理業務支出	189,849	194,004	4,155
自主事業支出	45,154	36,058	▲ 9,096
収入-支出	7,897	11,649	3,752
利益還元	0	0	0
法人税等	7,162	7,096	▲ 66
純利益	735	4,553	3,818

▽ 説明

▼利用料金収入(施設利用料金、物品利用料金)

震災の影響もあり稼働率の低下がみられ、収入額では27,192千円と前年度(27,690千円)より498千円減となった。

[内訳]

センター 4,058千円
アカシア 4,913千円
ポプラ 1,468千円
豊平 5,438千円
宮の沢 11,315千円

▼その他の収入(参加料・受講料、受取利息等)

合計 466千円

計画した収入の確保ができた。実施事業数については増加しているが、食の提供等、受益者負担を求められない事業が増えたことにより参加料・受講料収入については減少している。

▼自主事業収入

前述のとおり

▼指定管理業務支出

燃料費、光熱水費については抑制を図り、小修繕や備品の入れ替え等に注力し施設の安定した運営に資する経費支出を行った。

▼自主事業支出

新規事業の受託等により業務内容の増加および事業対象の拡大等を図ったため、相談員の増加や外部組織との連携を行い、それに費用を支出した。

利用料金収入については目標値を達成することができなかった。震災の影響はあったが、依然として稼働率の低い時間帯もあることから、引き続き若者団体等、市民の方への周知を強化し、利用増を目指す。参加料・受講料については、負担を求めることが困難な若者を対象とした事業の強化実施をしているが、交流促進事業等、受益者が負担すべきものもあることから対象を明確にし適正な受益者負担を求める。自主事業については引き続き、外部組織との関係の強化し実績を積み上げることにより安定した収益の確保を行う。

A	B	C	D

純利益がプラスとなっているほか、自主事業の受託による利益を指定管理事業に還元しており、健全な施設運営がなされていると認められる。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

公益財団法人として、財務会計の透明性の確保とコンプライアンスを徹底した法人運営を図るとともに、各種ITシステムを導入する中で職員の知識や技術の習得に取り組み業務の効率化を目指すことで経営の安定化に努めている。

適	不適

▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例、オンブズマン条例及び暴力団の排除の推進に関する条例への対応

適	不適

▼業務の中で取得した個人情報については、札幌市個人情報保護条例に基づき適正に処理を行っている。また当法人が定める個人情報取扱規定に基づき個人情報保護士の資格を持つ総合センター職員が毎年研修を実施し、職員の個人情報に対する理解を深めている。

▼情報公開請求やオンブズマンの問い合わせなどの案件は特になかったが、事案の発生に当たっては誠実に対応する。

▼暴力団及び暴力団関係団体等からの接触は一切なかったが、施設利用の承認や契約の相手方など常に注意を払い対処している。

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	来年度以降の重点取組事項
<p>施設管理・事業運営の両面において、職員全員が年間を通じて「札幌市の公有財産としての若者支援施設の価値を高める」という意識を持って取り組むことができた。備品の入れ替えや事業の企画にあたっては、日頃より市民ニーズに耳を傾け、札幌市若者支援施設運営協議会で協議しながら進めたことが、利用者満足度アンケートの好結果にも繋がっている。</p> <p>一方で、施設利用や相談の新規獲得などの「量的評価」が課題となった。SNS等を通じて「知ってもらう」ための広報は前年度より強化したものの、そこから来所に至るまでの仕掛けが不足したものと捉え、改善していく。</p>	<p>子ども・若者を取り巻く社会状況はますます複雑・多様化しているため、専門機関やNPO団体等との連携をさらに発展させる。とりわけ2019年度は「地域のプラットフォーム」を目指して、人や情報が「地域から集まる拠点」機能を継続しながら、ノウハウを持った職員や若者たちが「地域に向く拠点」としての機能を強化する。</p> <p>こういった拠点機能は、これまで困難を抱えた若者に関する相談ネットワークが中心であったが、2019年度は、次代を担う若者の育成(交流・社会参加促進)分野にも拡充していく。若者支援施設での活動をきっかけに、若者たちが施設を出てまちづくりに参加するための育成プログラムに取り組む。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>新たな指定管理期間の初年度として、若者支援施設の基本方針及び業務計画に基づき、若者を取り巻く環境や市民ニーズを踏まえた施設運営が行われていると評価できる。また、胆振東部地震に伴う緊急対応についても、札幌市の指示を仰ぎながら適切に対応し、貸室利用者に対しては利用取消に応じたり、生活の不安を訴える来館者のフォローを行うなど、利用者が安心して過ごせる居場所としての施設運営に注力していた。</p> <p>しかしながら、本市の若者人口を踏まえると、利用ニーズは未だ多く潜在しているものと考えられるため、施設利用者の新規獲得に向けた取り組みを強化し、引き続き適切な施設運営に取り組んでいただきたい。</p>	なし

平成 30 年度 Youth+ 施設利用者満足度測定アンケート調査 (Youth+全館窓口アンケート) 概要

1) 調査目的

施設・職員への満足度調査(セルフモニタリング)項目、自由記述項目により、特に管理面で改善を要する箇所についての情報の収集を行う。

一般団体・若者団体と支援対象を分けた集計をすることで、Youth+の支援内容について、各主体の満足度・理解度を調査するため、アンケートを実施する。

2) 調査要項

1 調査期間	平成 30 年 10 月 1 日(月)～平成 30 年 10 月 25 日(木) 25 日間
2 調査方法	利用時の窓口配布、終了時回収の留置調査法 全数調査
3 質問項目数と内容	各団体に関する情報 4 項 各団体への質問 7 問
4 調査対象	各 Youth+の有料貸室を利用する一般および若者団体
5 主な回答者	団体の代表者
6 調査予定団体件数	532 件 (平成 29 年度実績 627 件)
7 有効回答数	495 件回収 (平成 29 年度実績 600 件)
8 各館の回収率	93.0%
9 回答団体への フィードバック内容	窓口および館内掲示等で周知



平成30年度 Youth+全館窓口アンケート集計グラフ

- ・期間中の利用団体数 : 532団体
- ・うちアンケート回収数 : 495団体
- ・回収率 : 93.0 %

○システム満足度：満足 90.7%（若者：92.9% 一般：86.7%）

○部屋維持満足度：満足 93.9%（若者：97.5% 一般：87.3%）

○職員接遇満足度：満足 96.8%（若者：97.5% 一般：95.4%）

○総合満足度：満足 98.4%（若者：99.1% 一般：97.1%）

※いづれも、満足：「満足」「やや満足」の合計、不満：「不満」「やや不満」の合計

