

## 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	非公募 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。
指定単位	施設数：5施設 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、5館一体となって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。
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	施設数：5施設 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、5館一体となって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。

## II 令和元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 指定管理業務仕様書に定める設置目的と位置づけ、目指す成果のとおり「社会的セーフティネット」「若者同士の交流・仲間づくり」「社会参画」の3つの視点で若者への支援を行うことを基本方針とし運営した。 加えて、札幌市子どもの貧困対策計画に基づく子どものくらし支援コーディネーター事業と連携し、困難を抱えていると考えられる世帯、子ども・若者への支援を行った。 管理業務にあたっては、常に利用者の声に耳を傾け、透明性の確保と市民サービスの向上を念頭に、公平・平等、安全・快適な利用環境の確保および提供を行った。</p> <p>▼ 管理運営業務の事業目標 利用対象のうち比較的若年層(概ね15歳から25歳)を重点対象として各主事業を実施した。 &lt;重点目標&gt; ◇ 市民や他団体との協働によって若者を育てていく。Youth+が接点となって若者がさまざまな情報や活動にアクセスできるようなプラットフォーム機能を強化する。 ◇ 家庭や学校・職場以外の育ちの場として、体験活動を通じたグループを形成する。グループでは多様な価値観に触れながら、互いの役割が流動的に変化するような「育ち合える環境」を創出する。 ◇ 職員一人ひとりが公共・公益的活動の実践者であることを自覚し、市民との対話を重視した施設運営および事業推進を行う。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 平等利用を確保するための方針および取組みについては若者に限らず広く市民の声を聞き、法令遵守にとどまらないコンプライアンス意識をもった運営を基本とし、全ての人にとって利用しやすい施設および情報提供の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>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ 基本的な考え方 職員一人ひとりが環境問題の当事者である意識をもち、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、各種取組みを行うことにより環境負荷の低減を図った。 &lt;指針&gt; 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</p>	<p>年度事業計画を策定し指定管理提案期間2年目として確実な業務の履行を行った。</p> <p>子どものくらし支援コーディネーター事業との連携では「切れ目のない支援」の実現を目指し、札幌市児童会館を中心に訪問したケースの共有等を行った。</p> <p>有料貸室業務においては臨時休館日およびそれに伴う受付開始日の変更の周知徹底を行うことにより平等利用の確保ができた。また、新型コロナウイルス感染拡大に伴う有料貸室の休止の際には、即時連絡を徹底し混乱なく処理をすることができた。</p> <p>冷暖房の温度設定および節水に係る周知を職員および利用者の方々へ行い、市民の方と共にエネルギー削減に努め、環境負荷を低減できた。</p>	<p>A B C D</p> <p>基本方針に基づき、適切な管理運営が行われている。事業目標を踏まえた様々な事業が展開されており、関連事業も効果的に活用しながら若者の社会的自立を総合的に支援する体制づくりに取り組んでいると認められる。</p> <p>エネルギー削減目標を達成しており、使用量の抑制に資する取組が適切に行われたと認められる。</p>

## ▼具体的な取り組み

・電気・ガス、水道の使用については、利用者がいない時間帯の消灯や電球の間引きなどの工夫を行い、エネルギー消費の抑制に努めた。(継続)  
 ・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)  
 ・札幌市環境マネジメントシステム(EMS)に則り、各種調査等に協力し帳票を提出した。

さっぽろエコメンバー登録の更新を行い、取り組みの「見える化」を図ることができた。

## ▽ 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

若者支援施設の円滑な運営のために、統括責任者をYouth+センターに配置した。各施設に責任者を配置し、運営方針に基づく適切かつ迅速な対応および市民サービス向上に努めている。また、職員の出産および育児に係る休暇取得が発生した際には館長職務代行者を配置し適切な運営体制を継続した。また、有事に備え各施設の近隣居住者を緊急時対応者として定めた。

急な体調不良など不足の事態に備えて、全ての職員がどの施設でも臨時応援勤務ができるように備えることができた。

産休等による管理職の長期休暇取得時には、速やかに館長代理を定め適切な引継ぎを行っていた。また、平成30年度から全館休館日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。

## ▼人材育成および研修の実施

年間計画に基づき、施設管理からユースワークまで幅広く若者支援施設の運営に必要な研修を網羅した。職員全体研修では(年6回)、庶務・管理・環境・個人情報保護・AEDの学習ならびに、若者の現状と課題についての理解を深め事業計画に反映するための内容を実施した。また、その他の研修として、新任・異動職員研修、相談スキルアップ研修・ユースワーク専門研究等を実施し、当団体の内外問わず、若者支援に必要な情報を積極的に取り入れ全職員で共有をしている。

利用者への接遇・安全管理確保等、公の施設を運営する上で必要な技能・知識をベースとしながら、職員一人ひとりの専門性を上乗せしていくための研修ならびに人材育成体制が敷かれている。公共施設としての責任を果たしながら、ユースワークの質をさらに高めていく必要がある。

## ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

## ▼情報共有の取り組み

日常的な情報交換のほか、定期的な職員全体ミーティングを実施し、円滑な業務運営および改善・対応すべき課題の早期抽出と意思決定を行い市民サービスの向上に努めた。

円滑な運営を行うためには、職員間の関係構築および情報共有・検討の場を設定していくことが重要であると考えられる。次年度においても、定期的な実施し、施設運営の向上へと活かしていく。

館ごとの人員体制等を踏まえて工夫しながら情報共有・検討の場を確保しており、適切に実施されていると認められる。

## ▼業務見直しの方法

統括責任者の招集による責任者会議の月次開催により業務マニュアル等の見直しを行い、管理水準の維持向上を図った。有事の際には臨時責任者会議のほか、統括責任者の指揮により必要と考えられる職員を招集し解決および業務改善にあたった。

改善の必要な事柄が発生した場合には迅速に対応することができた。

▽ 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オイルタンク漏洩検査業務(豊平)
- ⑥受水槽清掃及び水質検査業務(アカシア・豊平)
- ⑦除雪及び排雪業務(アカシア・豊平)
- ⑧体育室ウレタン塗装清掃業務(アカシア・豊平・宮の沢)
- ⑨建築基準法第12条に係る点検業務(アカシア・豊平・ポプラ)
- ⑩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

年度当初の承認のとおり専門的技術を要する指定項目については、市内企業への第三者委託を行い適正ない運営ができた。  
 Youth+ポプラについては札幌市担当課の指示により建築基準法第12条に係る点検を追加実施し安全の確認を行うことができた。  
 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要求水準を満たすことができた。

各委託業務について、適切に実施及び報告がな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) 令和元年度事業計画および事業実施状況 (2) 利用登録者アンケート集計結果(中間報告) (3) 検討議題「Youth+をもっと知ってもらうには(広報)」
第2回	(1) 令和元年度Youth+運営状況報告 (2) 検討議題「子ども・若者の権利を尊重するためにYouth+へ期待すること」
第3回	新型コロナウイルス感染拡大のため中止
<p>&lt;協議会メンバー&gt;            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(以上14人)</p>	

各委員から専門的かつ実践的なご意見をいただくことができた。  
 第1回目の検討議題にて委員の方からいただいた意見を事業に反映し令和2年1月に「動画講座」を実施した。  
 第2回目の検討議題では子どもの権利に関する検討をいただき、ご意見および助言内容については、令和2年度以降の事業計画に反映していくこととした。  
 第3回目については新型コロナウイルス感染拡大のため中止としたが、書面により令和2年度事業計画について各委員へ報告した。

協議会が効果的に機能するよう、毎回検討議題を設け、活発な意見交換が行われている。また、第1回協議会での意見を当年度の事業に取り入れるなど、検討結果がスピード感を持って活用されていることについても大いに評価できる。今後も運営協議会が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

実務者会議を6月、11月、12月に実施した。  
 (3月実施予定の実務者・代表者会議は新型コロナウイルス感染拡大のため中止)  
 11月実施の際には子ども・若者支援セミナー「家族を孤立させない子ども・若者支援を考える」を同時開催しそれぞれの立場から家族支援について考える機会を提供した。

## ▽ 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。

▼Youth+ポプラのマンション管理費の改定および新型コロナウイルス感染拡大に係る貸室業務休止の際には、札幌市所管課と協議し改定協定書および確認書の取り交わしを行った。

## ▽ 要望・苦情対応

## ▼要望・苦情への公平・適切かつ迅速な対応

・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。

・ご意見箱にいただいたご意見については1件であった。内容については速やかに札幌市担当課へ報告し、協議のうえ改善を図った。(Youth+宮の沢)

・その他、要望・苦情については真摯に受け止め、対応については公平・平等、適切かつ迅速な処理回答を行い、経緯等については漏れなく札幌市担当課へ報告した。

## ▼対応事例

## 〔センター〕

・他団体の活動音が気になるというご意見があり、団体ごとに配慮いただくよう掲示物などで呼びかけるほか、必要に応じて職員からの声掛けを行った。

・入退出時間にルーズな団体がいるとのご意見があり、掲示物の作成のほか、退館時の声掛けを強化した。

## 〔アカシア〕

・経年劣化に伴いフットサルゴール、卓球台を新しいものに替えてほしいという声が前年度より複数の団体よりあったため、今年度入れ替えを行った。

・ロビー利用者より事務所内での職員の言動や声量の大きさについてご指摘があり、改善策を立て実行へと移した。

## 〔ポプラ〕

施設が入居している建物の大規模修繕が行われた2ヶ月間、貸室利用時に騒音やにおいで活動に支障をきたす場合に限り貸室料金還付に応じた。

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。法人内部監査および札幌市財務検査においても適正と判断された。

財務検査において適切な取り扱いがなされていると認められた。

窓口およびご意見箱に寄せられたご意見について迅速に対応し、重要な案件については札幌市と協議し解決を図ることができた。

要望・苦情については、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。

施設そのものへのご意見よりは、他団体との折衝についてのご意見が多かった。明確なルールを作り対応していく。

安全性の担保と利用促進へ向けた取り組みとして、備品の入れ替えを行った。また、利用者に施設を気持ちよく利用してもらえるよう、施設職員としての在り方を再度確認大規模修繕については事前周知進めていたものであったため、トラブルになることはなかったが、市民の方の要望に柔軟に対応した。

	<p>[豊平] ・経年劣化に伴いフットサルゴールを新しいものに変えてほしいという声をいただいた。利用者の安全と利便性の向上を目的に今年度入れ替えを実施した。 ・利用者に対する施設職員の対応について指導的であるとのこと意見をいただいた。職員の接遇に関する知識技術を高めることを目的とした研修及び職員相互の定期的な確認を実施するとともに、利用者との信頼関係を再構築していくこととした。</p> <p>[宮の沢] ご意見箱に市民方からロビー環境の改善に係るご意見をいただき札幌市担当課と協議のうえロールカーテンの設置を行った。 有料貸室について、椅子の増加を望む意見が利用者からあり、増設した。</p> <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 自立支援事業の一環として個別支援対応を行った若者や、活動支援等意図的な係りをもった若者の様子の記録を全館で実施した。</p> <p>▼モニタリング 令和元年10月1日～25日の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1団体につき1部配布し、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、自由記述欄も設け具体的に意見を記入していただいた。 対象:576団体、有効回答回収:552団体(回収率:95.8%) ※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(翌月15日まで)提出した。</p> <p>▼札幌市等の検査対応 ①指定管理「業務検査・財務検査」 令和2年1月に実施。重大な指摘事項なし。防災等に係る助言があった。 ②指定管理「業務検査」(随時) 令和2年2月に実施。重大な指摘事項なし。 ③当協会内部監査 令和元年10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、アンケート等によっ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、ロビーレイアウトの変更などすべての若者が過ごしやすい環境づくりに努めた。</p>	<p>利用者のニーズを備品更新に反映し、利便性を高めることができた。職員の接遇に関しては相互チェック機能を活用し向上に努めていく。</p> <p>ご意見箱にいただいたご意見については札幌市と協議し、円滑に改善を行うことができた。</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。意図的な関わりを持った若者の情報についてはその若者の利用する全施設で共有し、協力して対応にあたった。 利用者の満足度を測る利用者アンケートについては職員に対する満足度が98.2%と高い評価を得た一方、市民からの職員の接遇に係るご意見をいただくこともあった。若者にとってより利用しやすい施設づくりに努めたい。</p>	<p>アンケート回収率は高い水準を維持していることから、利用者の意見を効果的に把握できていると認められる。引き続き利用者ニーズを把握しながら業務及び接遇の向上に努めていただきたい。</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防止に関する要領に基づき、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、若者支援事業課長(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</p>	<p>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>



	<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>▼法人全体の取り組みとして、働く方の心身のリフレッシュを図ることを目的として年次有給休暇の取得促進を図り、年10日以上有給休暇が付与される労働者(管理監督者を含む)については年5日以上有給休暇を取得させた。</p>	<p>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。 年次有給休暇については取得義務の発生する職員については法定どおり5日間以上取得させることができた。</p>									
<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>▼月1回の施設休館日の施設点検およびメンテナンスのほか、日常的な施設内外の見回りおよび点検により、施設・設備・備品を良好な状態の維持に努めた。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。また、各行事については包括型傷害保険に加入することにより若者の発案に柔軟かつ即時に対応できる体制を整えた。</p> <p>▼札幌市業務・財務検査における助言により、書架等の転倒防止工事を行い地震等有事に備えた。</p> <p>▽ 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)</p> <p>▼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、建築基準法第12条に係る点検については、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。</p> <p>▼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の委託し実施した。(ポプラ)</p> <p>▼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。</p> <p>▼Youth+アカシアに保管していたポリ塩化ビフェニル廃棄物(高濃度)については、専門業者により適正に処理を完了した。</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。</p> <p>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第三者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。</p> <p>施設、設備等の小修繕についても即時に対応し施設運営および利用に支障をきたさないよう努めた。 備品については、利用している若者の意見・要望を集約し、規模の大きなものについては札幌市担当課による更新による入替えを行った。 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。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1264 519 1311 609">A</td> <td data-bbox="1311 519 1359 609">B</td> <td data-bbox="1359 519 1407 609">C</td> <td data-bbox="1407 519 1455 609">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1264 609 1455 1818"> <p>法定点検のほか、日常的に職員による施設点検及び整備が行われている。また、設備の故障があった際には速やかに本市へ報告し、必要な修繕を行っていたことから、適切に維持管理を行っていたと認められる。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>法定点検のほか、日常的に職員による施設点検及び整備が行われている。また、設備の故障があった際には速やかに本市へ報告し、必要な修繕を行っていたことから、適切に維持管理を行っていたと認められる。</p>			
A	B	C	D								
<p>法定点検のほか、日常的に職員による施設点検及び整備が行われている。また、設備の故障があった際には速やかに本市へ報告し、必要な修繕を行っていたことから、適切に維持管理を行っていたと認められる。</p>											



	<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。Youth+センター、Youth+宮の沢については複合施設であり、防火管理者を配置していないため、入居施設合同による訓練に参加した。</p> <p>[センター] 5月、10月(入居ビルにて合同実施)</p> <p>[アカシア] 5月(総合訓練・消防設備等保守点検) 11月(総合訓練・消防設備等保守点検)</p> <p>[ポプラ] 9月(入居ビル全体消防設備等点検) 12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)</p> <p>[豊平] 5月(総合訓練・消防設備等保守点検) 11月(総合訓練・消防設備等保守点検)</p> <p>[宮の沢] 7月・11月・2月(生涯学習総合センター内合同)</p>	<p>避難訓練を含め適正に防火管理を行うことができた。</p>	<p>適切に実施していると認められる。引き続き適切な防火管理に努めていただきたい。</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</p> <p>▼「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>▼自立支援ネットワークを活用し、子ども・若者を取り巻く直近の課題解決に向け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、公認心理師等による継続支援を行っている。また、総合センターに限らず、各若者活動センターにおいても相談に応じている。</p> <p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新規登録者:351名(前年度比114%)</li> <li>・総合相談:860件(前年度比112%)</li> <li>・継続相談:5,539件(前年度比116%)</li> </ul> <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>▽ 自立支援プログラム等の実施</p> <p>▼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19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ソーシャルワークやユースワークに関する研修会やキャリアコンサルタント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。</p>	<p>セミナーおよび出張説明・相談会で、今年度初めて開催協力を得られた構成機関があった。さっぽろ子ども・若者支援地域協会の中核機関として、ネットワークの拡大・強化に貢献している。</p> <p>相談内容に対し、適切な専門資格を持った職員が対応している。また、相談場所についても対象者の希望に応じた対応をすることで、相談支援機能が向上している。</p> <p>プログラムは、社会的自立に向けて個々の利用計画に応じた緩や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。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>一部事業について成果目標に届かなかった項目があったものの、総合相談件数は前年度比116%と大幅に増加しており、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たと認められる。特に、中学校卒業者等に対する進路支援事業においては、これまでの取組によって教育機関と良好な関係を築けたことに加え、子どものくらしコーディネーター事業との連携事例が増えており、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関連事業及び自主事業である地域若者サポートステーション事業を活用しながら、相談支援機能の向上に努めていただきたい。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

## ▽ 若者の社会体験機会創出事業

▼応援企業を新規に38社獲得。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1,367回(前年度比91%)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することに加え、市内全中学校への訪問等により直接事業を説明することで、多くの情報を入手した。支援が必要な生徒・家庭に対し、就労や学習、生活支援等を継続的に実施した。学校からの情報提供件数129件(前年度比243%)、進路決定者数40件(前年度比200%)支援件数1,236(前年比70%)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。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61.7%(前年度比112%)

▼ホームページでは、トピックス・ニュースは最新情報を毎年更新し、レポートページについては週1回以上行った。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、構成機関への促しを主としながら、構成機関側から掲載依頼を受ける件数も増加した(閲覧回数前年度比107%)。

## 【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18.7%(前年度比104%)

▼市内各区を会場にした出張相談・説明会を実施した。関係機関との合同開催や、教育センターと児童養護施設での出張相談・説明会を行い、延べ参加者数は増加した(前年度比330%)。

## 【実績】

総合相談のうち広報誌が情報元であったケースは0.7%(前年度比23%)

▼各関係機関からの視察受入や講師派遣を積極的にを行い、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2,842人(昨年度比132%)

## ▽ その他の若者の自立支援に向けて必要な事業

## ▼「若者の社会的自立促進事業に係る業務」

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。食事を取る余裕がない若者には食の提供(無償)をすることで落ち着いて学習に取り組める環境を提供した。また妊娠・出産により高校を中退した若者には、SNSを中心とした関りや、子どもを連れて参加できる環境を整えた。昨年度、この事業を機に作成した「さっぽろ学びなおしネットワーク」には、市立高校等の退職教員で構成される団体を加え、支援体制を整備した。

【実績】学習相談実施件数231件、新規相談者数35人。学習支援実施回数194回、参加延べ人数494人、実参加者数47人

若者が希望する職種に応じた体験先を、地域サポーターの協力を得て開拓、提供するための体制が整っており、札幌市子どものくらし支援コーディネート事業等の各種関連事業ならびに教育機関との連携強化によって、事業の認知が進み、情報提供件数が飛躍的に増加している。

関係機関からの紹介で利用に至る件数が年々増加しており、施設における好事例を含めた取り組みが認知され、信頼につながったと考える。

ターゲットを明確に絞った広報活動が有効であり、とりわけ関係機関との合同セミナーは多くの関心を集めた。

さっぽろ学びなおしネットワーク構成員を新たに加え、支援体制を強化することができた。また、この連携強化は支援対象者の複合的に抱える課題解決にとって重要な役割を担っている。

(自立支援事業の相談件数)		(単位:件)	
	H30実績	R1計画	R1実績
相談件数	5,526		6,399
本人	3,864		4,477
親	998		1,201
その他	664		721
総合相談件数	771		860
本人	297		316
親	259		297
その他	215		247
来所	221		222
本人	121		108
親	60		72
その他	40		42
電話	500		542
本人	142		164
親	188		183
その他	170		195
メール	50		96
本人	34		44
親	11		42
その他	5		10
継続相談件数	4,755		5,539
本人	3,567		4,161
親	739		904
その他	449		474
来所	2,838		3,208
本人	2,421		2,730
親	283		333
その他	134		145
電話	1,655		1,935
本人	969		1,196
親	399		447
その他	287		292
メール	262		396
本人	177		235
親	57		124
その他	28		37

総合相談件数、継続相談件数ともに前年度を上回った。特に、家族相談(特に親)件数が上昇したことから、本人を取り巻く環境にも自立支援事業の理解が浸透したことが伺える。このような状況から家族支援のニーズについても充実した対応が必要である。

総合相談件数、継続相談件数とも過去最高となり、多くの関係機関にも本事業が浸透してきたことがうかがえる。新型コロナウイルス感染拡大に伴う雇用情勢の急速な悪化が懸念される中、今後も相談ニーズは増加するものと考えられることから、引き続き困難を抱える本人及び家族に寄り添った支援に取り組んでいきたい。

(自立支援事業の登録者数と進路決定状況) (単位:人)

	H30実績	R1計画	R1実績
自立支援登録者数	308	400	351
うち進路決定者	234	※345	276
就職	150		181
職業訓練	2		9
進学	6		19
その他	76		67

進路決定に向けた個別アセスメントと支援計画を効率的に進めることができている。しかし、就労支援機関へつなぐ以前に不安や生活環境の課題を抱える若者も多く、目標を下回った。職場見学など、より就労をイメージしやすく、且つ参加し易いプログラムを充実させる必要がある。

(自立支援事業のプログラム利用者数) (単位:件、人)

	H30実績	R1計画	R1実績
支援プログラム利用者数	4,133		3,739
初期支援プログラム	1,387		1,219
対人トレーニング	1,024		952
学びなおし	363		256
その他	0		11
就職支援プログラム	2,746		2,520
グループ活動	617		550
セミナー	629		706
仕事体験	1,500		1,264
その他	0		0
ステップアッププログラム	92		54
ロビー利用	204		165
家族会	132		56
若者以外対象(その他)	373		475
学校ユースワーク	2,578		2,736
その他(スタッフ派遣等)	2,148		2,842

参加者数はほぼ前年度同様の数字であり、高止まり傾向にある(2月末から新型コロナウイルス感染拡大のためプログラムを休止)。プログラムは、複数の専門職による個別アセスメントと支援計画のもとに運営している。なお、関係機関からのスタッフ派遣ニーズも高く、当センターの職員が持つ専門性に関して、多方面から必要とされている状況である。

## (社会体験創出事業)

(単位:件)

	R1計画	R1実績
職場体験受入企業獲得数	50	38
職場等体験参加人数(実人数)		377
職場等体験参加人数(延べ人数)	1,200	1,367
就労体験等サポートボランティア		
サポーター登録人数		103
研修		
実施回数		11
参加人数		23
直接支援		
サポーター実数		35
延べサポート回数		59
情報提供		
サポーターから		162
サポーター以外から		146

## (中学校卒業者等進路支援事業)

(単位:人)

	R1計画	R1実績
学校から情報提供のあった生徒数	40	129
高等学校		41
中学校		88
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		116
高等学校		36
中学校		80

## (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14,673人と目標数値に届かなかった。

〔施設別〕

(単位:人)

	H30年度実績	R1年度実績
センター	3,151	3,303
アカシア	3,590	3,341
ポプラ	963	844
豊平	3,626	3,676
宮の沢	3,196	3,473
合計	14,526	14,637

受入企業獲得件数は、目標値を下回った。これまで行ってきた広報活動のみならず、利用登録者の就労決定先に対してもアプローチできる仕組みづくり等の工夫が必要である。また、企業での職場体験よりも前段階にある見学や短期体験にニーズが集中しているため、そのニーズに応じることができるように多くの企業との連携が必要とされている。

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た結果、教育機関との信頼関係が構築され、情報提供件数が増加したと考える。生活困窮や発達障害等の相談も多く、複数の機関連携が必須であり、その中核を担っている。

利用者証の発行数は昨年度と比較し微増したが、目標達成には至らなかった。新型コロナウイルス感染拡大のためロビー休止をしていたこともあるが、引き続き広報強化を図り着実に利用者を増やしていく。

新型コロナウイルス感染拡大により2月から一部利用停止等を行っていたものの、前年実績を上回っており、事業展開はおおむね妥当であったと考えられる。広報については、前年度と同等の取組であったことから、改善について積極的に情報収集を行っていたきたい。

## 〔区分別〕

	H30年度		R1年度	
中学生以下	3,743	25.8%	4,078	27.9%
高校・大学	6,497	44.7%	6,320	43.2%
その他	4,286	29.5%	4,239	29.0%
計	14,526		14,637	

※区分別では、中学生以下が2.1%増し高校生・大学生が1.5%減、その他が0.5%減となっている。少年団等の中学生以下を対象とした利用団体が増え比率が高くなったと判断できる。

## 〔年齢別〕

	H30年度		R1年度	
～14歳以下	3,697	25.5%	3,969	27.1%
15～19歳	4,935	34.0%	5,025	34.3%
20～24歳	3,233	22.3%	3,047	20.8%
25～29歳	1,598	11.0%	1,582	10.8%
30～34歳	1,032	7.1%	980	6.7%
35歳～	31	0.2%	34	0.2%
計	14,526		14,637	

※年齢別では、主にターゲットとしている15～19歳の比率が34.3%、20～24歳の比率が20.8%となっており、全体の半数以上を占めた。20～24歳の比率が1.5%減となっており、全体として利用層が若年化している。

## ▽ 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、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、若者に寄り添いながらニーズや声に耳を傾けた。その中から、若者の問題や課題を早期に発見し、ユースワーク記録を行うことにより継続的な係りをもったほか、困難を抱える若者については自立支援部門との連携により相談につなげた。  
3月は新型コロナウイルス感染拡大のためロビー利用が休止となったため、利用者は0人であった。

若者のロビー利用人数(5館計):42,190人  
(平成30年度:43,807人)

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うえで、適切な支援へとつなげることができた。

ロビー利用については前年と比較し減少しているが、2月下旬から利用停止となっていたことから、概ね前年と同等に活用されていたと考えられる。



## ▽ 交流促進プログラムの開催

▼若者が気軽に来所し小グループで活動するきっかけとなる機会を提供することを目的として実施した。目的別に集う小グループが居場所へと移行できる取り組みとして、各館交流促進プログラムを実施した。

また、ロビーワークから得た若者のニーズや声をもとに企画事業することにより、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 107回実施)
- ・グループ育成型(ボイトレ部MEOUS他 53回実施)
- ・イベント型(センター祭他 9回実施)
- ・他団体協働型(Youth+にじーず他 97回実施)

〔アカシア〕

- ・居場所型(アカシアタイム他 101回実施)
- ・グループ育成型(パルクール体験会他 4回実施)
- ・イベント型(SAN☆LIVE他 19回実施)
- ・他団体協働型(10代みんなの着物部 10回実施)

〔ポプラ〕

- ・居場所型(Tシャツをつくろう他33回実施)
- ・グループ育成型(シェアキッチン他51回実施)
- ・イベント型(季節行事体験事業他8回)
- ・他団体協働型

〔豊平〕

- ・居場所型(とよひランチ他 118回実施)
- ・グループ育成型(畑部他 50回実施)
- ・イベント型(自分を好きになるワークショップ他 18回実施)
- ・他団体協働型

〔宮の沢〕

- ・居場所型(10代みんなのアクティ部他17回実施)
- ・グループ育成型(宮の沢大学他25回実施)
- ・イベント型(ミニイベント他29回実施)
- ・他団体協働型

## (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などをロビーで掲示し、情報提供を行った。(全館)

▼地域若者サポーターに協力をいただき、自立支援を必要とする若者がジョブトレーニングの一環として地域事業へ参加した。(センター・アカシア)

▼町内会の役員として職員が関わり、地域イベントの協働、ネットワークの構築を図り、地域とのつながりを強化した。(アカシア・豊平)

## ▽ 若者の社会参加に関する相談及び啓発

▼若者が社会に対して興味関心をもつきっかけとして、パブリックコメントワークショップ等、各館で社会意識ボトムアップ型の事業を展開し啓発を図った。

▼育成プログラムプロジェクト型として、学生団体が運営する活動において伴走支援を行いサポートおよびスーパーバイズを行った。

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。継続的な居場所づくりとしては達成できていたが、新規利用者の獲得を目指した事業づくりについては今後取り組んでいきたい。

仕様書に定める回数を大幅に上回るプログラムを実施しており、ロビーワークとプログラムを両輪として、若者のニーズを拾い上げプログラムに発展させていく仕組みが効果的に機能していると評価できる。次年度は新型コロナウイルス対策を行いながらのプログラム実施となることから、これまでの取組を踏まえ柔軟な企画立案を行っていただきたい。

地域連携団体の協力のもと、地域活動ボランティアにとどまらず、若者自身が成長できる場を提供することができた。

地域の自治活動の担い手不足や高齢化が問題となっている現状を踏まえると、地域社会の発展やまちづくりを担う若者人材の育成は非常に重要であり、育成プログラムの充実の効果的な手法であると評価できる。

ロビーを利用する若者や団体活動を行う若者を中心に事業展開を図った。次年度においても社会意識を高めていくことに注力していく。

次年度は新型コロナウイルスの影響で地域活動が停滞・縮小しているが見込まれているが、これまで培った地域や各団体との関係性を

## ▽ 地域の社会活動への参加促進

▼地域若者サポーターの協働のもと、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
- [センター]
- ・さっぽろまつり他 9回実施
- [アカシア]
- ・あさぶ夏祭り他 8回実施
- [ポプラ]
- ・ハッピーハロウィン他 9回実施
- [豊平]
- ・Youth+豊平×町内会夏祭り他 6回実施
- [宮の沢]
- ・ちえりあ祭 1回実施

## ▽ 育成プログラムの開催

▼シチズンシップ教育などを主とする若者の市民意識・民主意識の課題解決へ向け、各センターにて初期体験型、社会意識ボトムアップ型、提案型、プロジェクト型の育成プログラムを実施した。

- ・主な社会参加促進事業育成プログラム
- [センター]
- ・初期体験型(センター祭実行委員会他 23回実施)
- ・社会意識ボトムアップ型(pick up news他 5回実施)
- ・提案型(Youth+社会科会議 2回実施)
- ・プロジェクト型(森の隠れ家を作ろうキャンププロジェクト他 18回実施)
- [アカシア]
- ・初期体験型(施設デザインプロジェクト 3回実施)
- ・社会意識ボトムアップ型(みんなの社会科 4回実施)
- ・プロジェクト型(サタデースクール 28回実施)
- [ポプラ]
- ・提案型(社会保障研究事業 1回実施)
- [豊平]
- ・初期体験型(秋の遠足 1回実施)
- ・社会意識ボトムアップ型(数字で社会が見えてくる他18回実施)
- ・プロジェクト型(防災ワークショップ 3回)
- ・フィールド型(とびだせYouth+14回)
- [宮の沢]
- ・社会意識ボトムアップ型(数字で見える社会 11回実施)
- ・提案型(区民ミーティング他 3回実施)
- ・プロジェクト型(親子スポーツフェスタ他 4回実施)

## (4) 若者の社会的自立に関する調査・研究事業

▼昨年度に引き続き、横浜・京都・神戸、今年度より新たに名古屋を加えた政令指定都市の団体と連携し、ユースワーカー協議会を実施した。

▼昨年度に引き続き、法政大学平塚科研へ実践者側として参加し、ユースワークにおける「場」の価値について、全国の研究者、実践者と協議を行った。また、イギリスからユースワーカーを招聘し、札幌、東京、京都にて国際交流セミナーを開催した。

▼昨年度に引き続き、自己研鑽の場として自己研修(スタディツアー)を実施した。各ユースワーカーの興味関心や問題意識に合わせて全国の施設見学および研修会へ参加した。

各館ともに地域団体との連携を活かした事業を実施した。また、若者とともに職員も参加することで、地域の方々との交流をスムーズに行うことができた。次年度においても、地域の中で若者が社会へ参画するきっかけと場を創出していく。

今年度、若者の社会に対する意識の底上げを目指し、各館にて初期体験型、社会意識ボトムアップ型事業を実施した。それにより、若者自身が社会に対して考えるきっかけを提供することができた。次年度は、若者の気づきから一つステップアップした取り組みへとつなげていく。

国内外の実践者らと連携し若者支援の専門性やレベルアップにつながる取り組みを模索している。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、施設運営につなげている。

活かした事業づくりに取り組んでいきたい。

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>(5) 若者支援ネットワークの構築事業</p> <p>運営協議会およ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。(令和元年度構成団体数:22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、今年度の自立支援プログラム実施に伴う応援企業の連携数は62社であった。</p> <p>▼若者団体ネットワーク「ENGINE-LINK」への登録団体数は、1,163団体(平成30年度:1,104団体/前年度比:105.3%)と前年度に比べ59団体増加した。</p> <p>▼地域活動ネットワークへの新規登録者は56人を獲得。昨年度の獲得数は59人でおおむね同水準を維持している。</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を行い、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 キッチンカーを利用した各区の児童会館へのアウトリーチ事業および子どものくらし支援コーディネーター事業により当財団の運営する他施設との連携を深め学齢・児童福祉法のはざまを埋める見守りを行った。 また、こども・若者部門合同での研修を行い当財団のセクション横断的取り組みを進めた。</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は必要不可欠である。各連携団体においては、施設での取り組みに理解をいただきながら、今後も連携強化を図っていく。また、地域活動においても連携先は増えてはいるものの、地域若者サポーター獲得数は伸びていない状況である。新たなサポーター獲得を目指し、連携団体との関係構築に注力していく。</p> <p>学校との連携や当法人内の横断的連携、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>登録団体数は4年続けて増加しており、取り組みの効果が現れていると認められる。地域若者サポーターは各事業において外部団体との連携を担っていることから、引き続き獲得に向けた取組を行っていただきたい。</p> <p>子ども・若者の居場所となる関係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が見込まれる。今後も施設横断的な取組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

		H30実績	R1計画	R1実績
センター	自立支援事業	10,999		12,269
	交流促進事業	6286		7,191
	社会参加促進事業	897		876
	ロビー利用	12,881		13,314
	貸室利用	25,950		22,752
	計	57,013		<b>56,402</b>
アカシア	自立支援事業	0		0
	交流促進事業	2,774		2,895
	社会参加促進事業	867		1,389
	ロビー利用	4,495		4,362
	貸室利用	33,886		33,762
	計	42,022		<b>42,408</b>
ポプラ	自立支援事業	0		0
	交流促進事業	1,737		2,789
	社会参加促進事業	1,957		1,671
	ロビー利用	6,399		6,550
	貸室利用	6,577		6,413
	計	16,670		<b>17,423</b>
豊平	自立支援事業	0		0
	交流促進事業	2,400		3,354
	社会参加促進事業	863		881
	ロビー利用	6,190		6,990
	貸室利用	28,952		26,772
	計	38,405		<b>37,997</b>
宮の沢	自立支援事業	0		0
	交流促進事業	6,254		3,408
	社会参加促進事業	781		5,620
	ロビー利用	13,842		10,974
	貸室利用	38,540		32,876
	計	59,417		<b>52,878</b>
合計	自立支援事業	10,999		<b>12,269</b>
	交流促進事業	19,451		<b>19,637</b>
	社会参加促進事業	5,365		<b>10,437</b>
	ロビー利用	43,807		<b>42,190</b>
	貸室利用	133,905		<b>122,575</b>
	計	213,527		<b>207,108</b>

(前年度比 97.0%)

## 〔項目別前年度比〕

・自立支援事業	111.5%
・交流促進事業	101.0%
・社会参加促進事業	194.5%
・ロビー利用	96.3%
・貸室利用	91.5%

施設全体の若者利用者は年度比97.0%であった。  
新型コロナウイルス感染拡大に係る利用自粛要請などによる若者団体の貸室利用減が最も大きな原因と考えられる。  
交流促進事業のうち特に交流促進プログラムについては、グループ活動支援およびグループ化支援による居場所型事業に注力し展開したところ、昨年比134.3%増の6,713人であった。

交流促進事業および社会参加促進事業は増加し、ロビー利用と貸室利用については減少した。居場所機能としては潜在的なニーズを掘り起こし、強化していく余地がある。社会参加促進については継続的な活動機会を増やし、若者自身の意思決定に関わる部分を深めていく。

日常の中で小規模なイベントを定期的実施したことで、交流促進事業参加者増とつながった。また、若者の社会意識を高めるきっかけとしてボトムアップ型事業を複数回実施したことで、社会参加促進事業参加者増へとつながった。

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、新型コロナウイルス感染拡大に伴う一部利用停止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。

▽ 有料施設利用状況等  
(センター)

		H30実績	R1計画	R1実績
活動室1	供用時間	4164		4128
	利用時間	3183		2933
	稼働率(%)	76.4%		71.1%
活動室2	供用時間	4164		4128
	利用時間	3374		3068
	稼働率(%)	81.0%		74.3%
活動室3	供用時間	4164		4128
	利用時間	3293		3073
	稼働率(%)	79.1%		74.4%
活動室4	供用時間	4164		4128
	利用時間	3055		2855
	稼働率(%)	73.4%		69.2%
活動室5	供用時間	4164		4128
	利用時間	3378		3244
	稼働率(%)	81.1%		78.6%
合計	供用時間	20820		20640
	利用時間	16283		15173
	稼働率(%)	78.2%		73.5%

全体として稼働率は下がっており、これは新型コロナウイルス感染拡大のため貸室利用の自粛を呼びかけたことによる部分が多い。施設内の衛生管理に努め、安心して市民の方に利用していただける施設を目指す。

全体で見ると稼働率が減少したものの、2月下旬から3月末にかけて新型コロナウイルス感染拡大に伴う利用自粛があったこと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。以前から課題となっている平日昼間の稼働率向上については、引き続き施設の周知等に取り組んでいきたい。

▽ 不承認0件、取消252件(うち還付246件)、減免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、団体間での利用音や入れ替えの際にトラブルが生じないよう対応を実施した。

## (アカシア)

		H30実績	R1計画	R1実績
活動室1	供用時間	4,164		4,128
	利用時間	2,549		2,360
	稼働率(%)	61.2%		57.2%
活動室2	供用時間	4,044		4,128
	利用時間	2,323		2,372
	稼働率(%)	57.4%		57.5%
活動室3	供用時間	4,164		4,128
	利用時間	2,759		2,517
	稼働率(%)	66.3%		61.0%
和室	供用時間	4,164		4,128
	利用時間	1,981		1,674
	稼働率(%)	47.6%		40.6%
音楽室	供用時間	4,044		4,128
	利用時間	2,281		2,193
	稼働率(%)	56.4%		53.1%
体育室	供用時間	3,756		4,128
	利用時間	3,343		3,413
	稼働率(%)	89.0%		82.7%
合計	供用時間	24,984		24,768
	利用時間	15,236		14,529
	稼働率(%)	62.6%		58.7%

▽ 不承認0件、取消195件(うち還付194件)、減免0件

▽ 利用促進の取組

▼TwitterやLINEなどのSNS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。

▼利用者からの要望をいただき、フットサルゴール、卓球台の入れ替えを行った。

## (ポプラ)

		H30実績	R1計画	R1実績
活動室1	供用時間	4,164		4,128
	利用時間	1,659		1,930
	稼働率(%)	39.8%		46.8%
活動室2	供用時間	4,164		4,128
	利用時間	2,627		2,565
	稼働率(%)	63.1%		62.1%
合計	供用時間	8,328		8,256
	利用時間	4,286		5,130
	稼働率(%)	51.46%		62.14%

▽ 不承認 0件、取消 55件(うち還付 55件)、減免 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。

全体の稼働率が3.9%減少となり、部屋別で見ても活動室3を除いた部屋で稼働率が減少している。時間帯別で見ると、特に午前、午後1の区分において空き状況が目立っているため、次年度、稼働率を上げていくためにも、この時間帯を利用する新たな団体の獲得が必要であることから、一般団体へは常連団体の口コミや紹介、若者団体へは空き状況の定期的なお知らせなど、SNSを活用した情報発信の強化を行っていく。

活動室1の利用が増加している。会議利用がメインになるなど特殊性を有する貸室であるが、今後もニーズに即した提供ができていると考えられるため、引き続き同様な方法で利用促進を図る。



(豊平)

		H30実績	R1計画	R1実績
活動室1	供用時間	4,164		4,128
	利用時間	3,322		3,003
	稼働率(%)	79.8%		72.7%
活動室2	供用時間	4,164		4,128
	利用時間	2,937		2,807
	稼働率(%)	70.5%		68.0%
活動室3	供用時間	4,164		4,128
	利用時間	2,246		2,043
	稼働率(%)	53.9%		49.5%
音楽室	供用時間	4,164		4,128
	利用時間	2,478		2,389
	稼働率(%)	59.5%		57.9%
体育室	供用時間	4,164		4,128
	利用時間	3,678		3,331
	稼働率(%)	88.3%		80.7%
合計	供用時間	20,820		20,640
	利用時間	14,661		13,573
	稼働率(%)	70.4%		65.8%

昨年度と比較すると、全ての部屋において、貸出の稼働率は微減している。これは、令和2年2月下旬から3月にかけて、新型コロナウイルス感染拡大のための利用団体に自粛協力依頼をしたことによるものである。今後に向けて各部屋の環境整備を進め利用者にとって、快適な使用環境を維持することで、稼働率の向上に努めていく。

▽ 不承認0件、取消201件(うち還付200件)、減免0件

▽ 利用促進の取組

▼小さな不具合箇所にも積極的に修繕を行い、快適に利用していただける環境づくりをした。

## (宮の沢)

		H30実績	R1計画	R1実績
音楽スタジオA	供用時間	3,817		3,784
	利用時間	2,640		2,297
	稼働率(%)	69.2%		60.7%
音楽スタジオB	供用時間	3,817		3,784
	利用時間	2,169		1,937
	稼働率(%)	56.8%		51.2%
あそびの森	供用時間	3,817		3,784
	利用時間	2,754		2,640
	稼働率(%)	72.2%		69.8%
活動室A	供用時間	3,817		3,784
	利用時間	3,071		2,767
	稼働率(%)	80.5%		73.1%
表現活動室	供用時間	3,817		3,784
	利用時間	3,507		3,272
	稼働率(%)	91.9%		86.5%
活動室B	供用時間	3,817		3,784
	利用時間	2,497		2,343
	稼働率(%)	65.4%		61.9%
体育室	供用時間	3,817		3,784
	利用時間	3,406		3,198
	稼働率(%)	89.2%		84.5%
合計	供用時間	26,719		26,488
	利用時間	20,044		18,454
	稼働率(%)	75.0%		69.7%

有料貸室の利用減については大きな原因としては新型コロナウイルス感染拡大の影響は否めないが、例月の状況を見てみると全体的に減少傾向にある。他の施設と比較すると現在は一般団体の利用率が高いが若者団体の潜在的ニーズもあると考えられるため、SNS等を活用し新規利用団体の獲得を目指す

▽ 不承認 0件、取263件(うち還付263件)、減免17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。

## (6)付随業務

▽ 利用促進の取組

▼ホームページの運営

札幌市若者支援施設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はJIS X 8341-3:2016のウェブアクセシビリティ適合レベルAAおよび一部AAAに準拠している。

▼コミュニティFM

各施設では、西区にあるコミュニティFM「三角山放送局」の協力をいただき、毎週水曜日に若者と一緒に出演をし、施設での活動や取り組みの紹介を行った。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。

▼動画講座

運営協議会の意見を反映し、外部講師を招いて動画制作に係る連続講座を開講し、受講者は施設PRの動画を制作した。当該動画については施設ホームページなどで活用する。

▼事業広報

札幌市内および札幌近郊の大学・専門学校・高校などへ事業の広報を行った。

今年度から出演開始した三角山放送局のラジオ番組では、若者団体・個人と共にロビーで若者と一緒に関心することや若者の挑戦のきっかけとすることができた。動画講座においては若者に人気のYouTuberの話の聞くことができたほか、施設PR動画作成によって若者視点からの若者支援施設の強みを知ることができた。

A	B	C	D
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ている。			
利用促進のための広報活動をひとつの事業として位置づけ、若者参加型でのコンテンツ作りを行う現在の手法は一定の成果を挙げていると評価できることから、引き続き効果的な広報活動に取り組んでいきたい。			

	▽ 引継ぎ業務 ▼ 引継業務なし。													
2 自主事業その他														
▽ 自主事業 ▼ 飲料販売事業 (宮の沢を除く) ○売上 1,604千円 [内訳] Youth+センター 539千円 Youth+アカシア 304千円 Youth+ポプラ 271千円 Youth+豊平 490千円 ○利用者数(延べ) [内訳] Youth+センター 3,683人 Youth+アカシア 2,314人 Youth+ポプラ 1,863人 Youth+豊平 3754人  ▼ 自動販売機の設置 (Youth+宮の沢) ○ 売上高 402千円(前年度443千円) ・売上手数料 317千円 ・電気設置料 85千円 ▼ コピー・印刷事業 ○売上 68千円 [内訳] センター 19千円 アカシア 4千円 ポプラ 5千円 豊平 30千円 宮の沢 10千円  ○利用者数(延べ) [内訳] センター 353人 アカシア 53人 ポプラ 67人 豊平 112人 宮の沢 161人  ▼ 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 26,838千円) 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 217人(前年度比97%) ・進路決定者数 122人(前年度比214%) ・相談件数 3,258人(前年度比115%)	飲料販売およびコピーサービスいずれも昨年度利用を下回る実績であった。 しかし、いずれも交流促進および活動支援という観点での重要度もあるため、今後も継続していくこととするが利用者ニーズを調査し内容の拡充を図りながら収入増を目指す。  指定管理事業(施設運営)を母体としながら、サポステ事業によって若者の職業的自立という視点からの支援を強化している。	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1267 286 1315 320">A</th> <th data-bbox="1315 286 1362 320">B</th> <th data-bbox="1362 286 1410 320">C</th> <th data-bbox="1410 286 1461 320">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1267 320 1461 1456">           利用者ニーズを的確に把握し、利用度の向上を図っていただきたい。         </td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1267 1456 1461 1778">           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。         </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	利用者ニーズを的確に把握し、利用度の向上を図っていただきたい。				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。			
A	B	C	D											
利用者ニーズを的確に把握し、利用度の向上を図っていただきたい。														
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51件(507千円)

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:市立札幌大通高等学校PTA学習会講師、北海道教育庁高等学校進路指導対策会議、全国私立大学教職員課程協会研究大会講師、中学校教員研修、高校教員研修、新規高等学校卒業予定者職業紹介業務連絡会議、不登校・高校中退者のための合同学校説明会、市立高等学校保護者会、大学教員研修、大学授業、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、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:大臣、名古屋市子ども・若者総合相談センター、県・市議会、紫明女子学院、放課後等ディサービスクラ・ゼミ、札幌乳児院児童家庭支援センター、札幌市議、厚生労働省、文部科学省各都道府県市町村、高校、専門学校、NPO等民間団体、杉並区児童館等

## ○〔社会参加促進事業〕

## ▼次世代のまちづくり人材育成事業

当法人他部門が受託した当該事業を活動の場に、まちづくり活動を行う大学生の活動発表およびPRイベント実行委員会の支援を行った。

## ▼ミニさっぽろ事業への参画

こどもの活動に興味のある若者たちがこどもたちの職業体験に関わる運営に携わった。

## ▼さっぽろ雪まつり事業への参画

つどい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8団体76人が参加した。また、当日の運営ボランティアとして延べ649人の若者が参加した。

## ▽ 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 Youth+センター、アカシア、ポプラ、豊平の4館に身体障がい者(1級~4級)、精神障がい者(4級)の6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、視察や講師依頼が全国各地から寄せられている。また、関係機関からは若者の生活支援の必要性について、議題や研修のテーマに挙がることも多く、若者支援施設としての役割について検討し、今後明らかにしていく必要がある。

当法人内外と連携し、若者と社会との接点を増やしている。法人の活動メリットを生かし、次年度も継続して他部門との連携強化を図り、若者が社会参加できる機会を創出していく。

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。

## ▼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。新たに38社との連携ネットワークを構築し、延べ1,367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37%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、業種によっては人材不足が顕著にみられ、企業側のニーズも高い。

有効求人倍率の上昇に伴い、職場体験参加を検討していた若者が求人応募や見学に切り替えるケースが目立った。今後は新型コロナウイルス感染拡大の影響を考慮し、若者と企業の橋渡しに努める。

## 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	令和元年10月1日～25日 25日間 若者支援施設を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付し、使用後に回収した。対象となった576団体に配布、回収は552団体で回収率は95.8%だった。	<p>集計の結果、職員に対する評価は98.2%となった。設備に対するご意見についても日常的な点検によってすぐに対応することができた。</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および反映を行った。</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:他の活動団体の音が気になる 対応:利用者からの申し出があった際は音の大きい団体へ声掛けを行った。また、音が大きくなりそうな活動を行う団体には利用前に周囲の利用者へ配慮していただくよう声掛けを行った。</p> <p>[アカシア] 意見:サッカーゴール等備品をを直してほしい 対応:修繕を行い、修繕不能なものは購入した。</p> <p>[ポプラ] 意見:マットが使えるとありがたい。 対応:マットを貸し出していることをご案内した。</p> <p>[豊平] 意見:フットサルゴールを直してほしい。 対応:修繕を行い、修繕不能なものは購入した。</p> <p>[宮の沢] 意見:貸室の中が見えにくいようにしてほしい。 対応:シールを貼り対応した。</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、職員研修等を活用し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	R1年度計画	R1年度決算	差(決算-計画)
収入	242,990	238,589	▲ 4,401
指定管理業務収入	202,677	202,663	▲ 14
指定管理費	175,375	175,375	0
利用料金	27,151	25,129	▲ 2,022
その他	151	2,159	2,008
自主事業収入	40,313	35,926	▲ 4,387
支出	235,410	229,328	▲ 6,082
指定管理業務支出	198,639	196,504	▲ 2,135
自主事業支出	36,771	32,824	▲ 3,947
収入-支出	7,580	9,261	1,681
利益還元	0	0	0
法人税等	6,806	6,626	▲ 180
純利益	774	2,635	1,861

## ▽ 説明

## ▼利用料金収入

新型コロナウイルス感染拡大の影響により貸室稼働率が低下し、全体稼働率としては65.7%にとどまった。

収入額としては25,129千円となり、前年度から2,063千円の減となったが札幌市からの補償(1,894千円)により前年度並みの水準を保つことができた。

## &lt;内訳&gt;

センター 3,605千円

アカシア 4,929千円

ポプラ 1,362千円

豊平 5,001千円

宮の沢 10,232千円

## ▼自主事業収入

前述のとおり

## ▼指定管理業務支出

役務および小修繕等について見直しを行い適正な支出を行ったほか、節電等のエネルギー使用抑制による費用の圧縮を図った。

収入の部については新型コロナウイルス感染拡大の影響により利用料金および自主事業の減収、札幌市からの補償もあり、予算額からの変動があった。

収入減に合わせ、支出の部についての見直しを行い適正な収支バランスでの執行を行ったが今後については、より一層の経費のスリム化を進める。

また、新型コロナウイルス感染拡大により低下した施設稼働率については、広報事業の強化による新規利用団体の確保等、利用促進を図り収益の安定的な確保を行う。

A B C D  
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。

## ▽ 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

▼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応している。

適 不適



### 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>指定管理2年目にあたり、管理面・事業面ともに計画どおりに履行した(一部、新型コロナウイルス感染拡大の影響で未達成のものもあり)。 とりわけ事業の実施にあたっては、施設運営協議会や関係団体との意見交換・連携に注力したことで、地域社会に開かれた施設運営がさらに促進できた。</p>	<p>若者や関係機関に対するYouth+の周知はこの2年で進んだことから、指定管理3年目は広く市民に向けた周知に取り組む。市民フォーラムやオープンミーティングなどを企画し、これまで若者支援領域に関心のなかった市民層にも「子ども・若者の権利」の視点から普及啓発を目指す。管理面においては、所管局と一体となって、新型コロナウイルス感染症を踏まえた安全かつ効率的な施設運営を目指す。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>指定管理期間の2年度目として、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。 特に、設置後10年を迎えたさっぽろ子ども・若者支援地域協議会において、関係機関との連携が年々強化されているとともに、各支援機関からも本市若者支援の中核を担う支援拠点としての機能について広く周知されていると評価できる。 また、SNS等の若者が身近に感じられるツールを活用した周知活動にも取り組んでいるが、本市の若者人口を踏まえると若者に対する周知は十分とは言えないことから、引き続き利用者獲得に向けた取組に期待する。</p>	<p>令和2年度は新型コロナウイルス感染症による雇用情勢の悪化や地域活動の停滞が予想されることから、自立支援、交流促進、社会参加の3本柱を中心に「新北海道スタイル」を取り入れながら新たな形の事業展開に取り組んでいただきたい。</p>