

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 子どものくらし・若者支援担当課 (211-2947)
-----	-------------	-----------	---

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	令和5年4月1日～令和10年3月31日		
募集方法	非公募 非公募の場合、その理由：若者支援施設における支援の対象者は、ニートや引きこもり等の困難を抱える若者であり、支援が長期間にわたる場合も多いことから、支援を行う職員と支援を要する利用者との信頼関係や、長期的な視野に立った継続的な事業運営が不可欠である。したがって、指定管理者には、資格や知識のほか、支援現場における豊かな経験を有し、充実した支援を実施することができる職員を継続的に育成していくことや支援や人材育成に関するノウハウを蓄積していくことが求められる。公益財団法人さっぽろ青少年女性活動協会(以下「財団」という。)による若者支援施設の指定期間中の管理状況については、まず、若者支援総合センター(以下「総合センター」という。)においては、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うほか、「子ども・若者支援地域協議会」の調整機関として、協議会を構成する関係機関等が連携して行う若者に対する支援全般についての主導的な役割を果たしている。また、4館ある若者活動センターにおいては、若者が地域と継続的に関わることができる体制を構築するための取組を進めるとともに、総合センターを中核とした若者支援ネットワークを構築し、若者の社会的自立が効果的に実現されるよう、ネットワーク全体での若者支援施策を展開している。さらに、施設の維持管理業務及び貸館業務についても、適宜利用者の意見を取り入れながら見直しが図られているなど、円滑に運営されており、指定管理業務全般にわたり適切に業務に取り組んでいる。以上のとおり、財団による若者支援施設の管理が良好に行われていると認められることから、非公募としたものである。		
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、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、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6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	▽ 管理運営に係る基本方針の策定		A B C D
	▼管理運営業務の基本方針 札幌市若者支援基本構想の目標に基づき、これまでの実践で得た知見を基に、若者の社会参画的自立促進に向けて、「社会的セーフティーネット」「若者同士の交流、仲間づくり」「社会参画」3つの視点から若者への伴走型支援に取り組んだ。	3つの視点を基に、施設運営、各種事業を推進する中で、新たな若者の獲得が推進し、利用者の増加、施設の賑わいにつながった。	基本方針に基づき適切な管理運営が行われている。
	▼管理運営業務の行動計画 (1) 若者一人ひとりに必要な居場所機能を明らかにし、多様な過ごし方を提案し実践した。 また、施設外でのアウトリーチ事業を強化し、定時制・通信制高校を中心に学校内・訪問型居場所の多様な出張ユース・ワークやYouth+みんなのカフェ部など施設外においての活動を展開した。	ロビーを活用し、日常的なユースワークの実践により、若者とかかわりを深め居心地のよいロビー空間づくりに努めた。	積極的に関連業務との連携を図り、若者の居場所づくりに取り組んでいる。また、アウトリーチ型の手法により支援を必要とする若者を捕捉しており、効果的な若者支援に取り組んでいると認められる。
	(2) 若者のニーズ調査を行い、ニーズに沿った事業を検討した。 若者のニーズアンケート、全国アウトリーチ実践者との座談会、ユースワーク協議会における他都市との情報交流会をとおした調査を実施した。	施設外でYouth+の認知度の向上を図り、施設に足を運ぶ若者が増加し、ロビー利用の定着化につながった。	
	(3) 若者を取り巻く環境及びニーズを調査や、現時点でつながりのある地域・社会資源へ向けて課題意識の共有を図り、プレ事業を実施した。 運営協議会より孤立や予期不安に陥る傾向がある大学生の現状を知り、大学構内におけるユースワークをとおした体験や学ぶ機会を提供した。	食支援へのニーズの高さを実感し、新たな事業展開の検討につながった。 ユースワークへの興味関心が向上した。その結果、地域若者サポーターへの登録、有期職員への雇用に結びつくなど、ユースワークの必要性を伝えることができ、認知の向上へつながった。	

(4) 社会の動向や国の施策等の情報について具体的な事業プログラムを展開した。

10代の複雑化する困難に対して、Youth+の機能を柱に置き、定時制・通信制の高校を対象に、サポートステーション、ヤングケアラー相談サポート事業、リビングカー（移動型居場所）を複合したアプローチ事業を行った。

ユースワーカーと交流を図る中で、Youth+の利用の推進やヤングケアラー当事者となつる機会が得られるなど、困難な状況を抱える若者の支援に貢献した。

▽ 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基本的な方針に基づき、統括責任者の下、全職員の心構えを明確にし取り組んだ。若者に限らず広く市民の声に耳を傾け、法令遵守に留まらないコンプライアンス意識を持った運営を基本とし、誰もが利用しやすい施設づくり及び情報提供について以下の項目に沿って実施した。

基本的な方針に基づき、全職員に心構えを徹底し、貸室業務及び各種事業展開に努めた。

関係法令や平等利用にかかる方針に則り、平等利用が適正に確保されている。

- ① 日常の窓口業務やモニタリングアンケートをとおして、広く市民の声に耳を傾けるとともに、コンプライアンスを徹底し、誰もが利用しやすい施設づくりに取り組んだ。
- ② 差別的な取組みの排除。
- ③ 若者以外の貸室等の利用において、平等利用の徹底による利用促進を図った。
- ④ 様々な理由により情報収集に乏しく、また経済的困難等から施設来所に至らない若者への平等利用を意識し、アウトリーチ事業を推進した。
- ⑤ オンライン予約システムの利用の周知徹底、貸室利用料金の変更に伴う周知も丁寧な説明や掲示を行い、すべての利用者の平等利用の確保に努めた。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼ 基本的な考え方

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マニュアルに沿って、職員一人ひとりが意識を高め取り組んだ。また、持続可能な開発目標(SDGs)の視点を踏まえた環境に配慮を意識し取り組んだ。

環境問題への職員の意識の醸成に努めた。また、利用者へ環境配慮行動への啓発を心がけ、エネルギー削減、環境負荷の低減に努めた。

様々なエネルギー使用量の抑制対策を行い、環境配慮の推進に資する取り組みが適切に行われている。

< 指針 >

- ① エネルギー使用量の削減
- ② 事業活動をとおした市民への環境配慮行動に関する啓発・教育活動の実施
- 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及び新設にあたっての配慮事項の徹底
- ⑤ 施設管理業務及び事業活動に関する各種法令の遵守

▼具体的な取り組み

(1) 環境関連法令等の遵守と排出エネルギーの抑制
①札幌市環境マネジメントシステム(EMS)に則り、各種調査等への協力を行った。

②利用者がいない時間帯の消灯、暖房の温度設定、外気温にあわせた温度調整などの工夫を行った。

③利用者へ節電や節水に対する啓発掲示を行い、施設の運営に支障のない範囲での工夫や、エネルギー消費の抑制に取り組んだ。

④備品購入時は、省エネタイプの製品を積極的に選定した。

⑤必要資料をデータ配信とし、コピー用紙の節減のほか、グリーン購入促進、ごみの分別徹底によるごみの減量化を図った。

(2) 環境に関わる施策への協力

①さっぽろエコメンバーレベル3の事業所として環境配慮の取組みを維持した。

②さっぽろエコスタイルに取組み、温度管理の徹底と冷暖房に頼り過ぎないクールビズ、ウォームビズの励行と推進に取り組んだ。

(3) 環境に関わる職員研修の実施

①「札幌SDGs企業登録制度」登録企業として、「省エネ・節電」に対する職員へ研修を行った。

エネルギー使用の削減を意識し、冷暖房の温度設定及び節水に係る取組みを強化した。また、職員の環境配慮行動の理解を深め、事務用品や施設備品など環境配慮に適した製品を厳選した。

▽ 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業務遂行を行う管理運営組織を構築するため、統括責任者及び職務代理人、各施設に責任者を配置した。

有事の際にも施設運営を維持できる職員の他施設への応援体制、緊急連絡体制を整備した。

ホームページでの採用募集、ハローワークや民間求人サイトを活用し、広く人材を募集して雇用につなげ職員体制を確保した。

各施設に適切な職員配置を行うとともに、緊急時の連絡体制、指揮命令系統を明確にし、円滑な施設運営業務の遂行と事業の充実を図った。

円滑な施設運営ができるよう適切な職員配置を行うとともに、非常時にも十分対応できるような職員体制と備えていると認められる。

▼人材育成及び研修の実施

人材育成・研修年間計画に基づき、施設管理及び若者との関係構築に必要なスキル等、若者支援施設の運営に必要な項目について研修を実施した。

①休館日を活用した職員全体研修

若者支援施設の運営に伴う様々な技術・知識の習得を目的とし、庶務、管理、個人情報保護、コンプライアンス、救急法(AED使用法を含む)、Instagramの活用等を学ぶ機会を設けた。

②ゼミナール形式による自ら学ぶ研修

今年度プロアクティブな職員の育成を目指し、全研修の軸として取り組んだ。ユースワーカーとして、若者を取り巻く社会環境、施設管理における他団体の連携など課題ごとに4つのグループを設定し、各グループがそれらの課題における仮説を立て、調査・研究活動を行う中で、学びを深めた。

③その他

新任・当法人他課からの異動職員を対象とした研修、自立支援研修、外部大学講師によるユースワークスキルアップ研修等を実施した。

若者支援施設として、必要知識・技術の習得に留まらず、自ら課題を明確にし、その解決に向け職員の考動を生み出した。その取り組みから、新たな団体や通信制高等学校とのつながりが生まれ、今後、更なる連携が期待できる結果につながった。また、若者支援施設職員として、社会の課題を意識しそれらに応える新たな取り組みを生み出すための基礎的スキルを習得した。

人材育成・研修年間計画に基づき、職員の段階に応じた研修を実施し、専門性の向上に向けた取組を実施している。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼責任者会議の設置

統括責任者の召集の下、定期的に責任者会議を開催し、若者支援施設の管理水準の維持向上につなげた。

月1回の定期的な開催の他、必要に応じて臨時責任者会議を開催し、管理水準の維持向上に努めた。

情報共有や業務改善について、組織として対応する体制を構築している。

▼情報共有の手段等

日常的な情報共有に注力した。情報をクラウド上での管理徹底の中で、職員全員が高い安全性のもと迅速に情報の共有を図った。

改善・対処すべき課題については、速やかな意思決定を行い、市民サービスの向上に取り組んだ。

▼業務見直しの方法

統括責任者の招集による定期的な責任者会議を活用し、業務の見直し改善策を協議することで、管理水準の維持向上を図った。

有事の際には、統括責任者の指揮の下、対応にあたる職員を招集し、解決及び業務改善を図った。

職員間の情報の共有、把握に努めた。また、業務改善が必要な場合は、迅速に協議、改善する体制を整えた。

▽ 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)

▼業務を確実かつ効果的な執行と適正を確保した。
▼利用者の安全を確保し、安心安全な施設環境を維持した。
また、専門的技術を要する業務については、以下の項目を遵守し業務を履行した。

- ①委託業務に従事する労働者環境の適正確保
- ②利用者の十分な安全の確保
- ③責任者を明確とし、必要な指導、検査、確認等の徹底
- ④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

▼第三者委託業務

- ①清掃業務(アカシア・豊平)
- ②機械警備業務(総合・アカシア・ポプラ・豊平)
- ③暖房給湯設備保守点検(アカシア・豊平)
- ④消防設備等保守点検業務(アカシア・豊平)
- ⑤オイルタンク漏洩点検業務(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条第2項及び第4項)定期点検業務(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

市内企業へ第三者委託し、適正な施設管理に努めた。
定期的な点検、メンテナンスを行い、修繕個所の早期発見を意識し、精度の高い業務の履行に努め要求水準を満たした。

各委託業務について、受託者に対する指揮監督及び委託業務の履行確認等が適切に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)

▼管理業務等の仕様書に基づき、札幌市及び外部有識者等により構成する運営協議会を年間3回開催した。

▼施設運営及び事業実施報告、利用者アンケート等の報告を行い、専門的な視点から、改善策や若者支援施設に期待されることなどのご意見をいただいた。

開催回	協議・報告内容
第1回 7月30日 (火)	(1)施設・事業実施状況報告 (令和6年4月～6月) (2)数値目標達成状況について (令和6年4月～6月) (3)意見交換 テーマ: 今後に向けた運営協議会委員のみなさまとの協働の取組みについて
第2回 11月27日 (火)	(1)施設・事業実施状況報告 (令和6年4月～10月) (2)数値目標達成状況について (令和6年4月～10月) (3)意見交換 テーマ: 令和7年度事業連携に向けて学校(大学・通信制高校等)から求められることを踏まえた今後のYouth+の取組みについて
第3回 3月24日 (月)	(1)施設・事業実施状況報告・数値目標(令和6年12月～令和7年2月) (2)アンケート報告 ①利用者満足度アンケート結果 ②利用者登録時アンケート結果及び令和7年度アンケートについて (3)令和7年度事業計画・事業戦略について (4)意見交換 テーマ: 令和7年度事業計画から重点項目の取組みに向けて

<協議会委員>

- ・札幌大学地域共創学群教授
- ・北海道大学名誉教授
- ・藤女子大学人間生活学部人間生活学科講師
- ・Youth+センター利用登録若者団体
- ・星槎国際高等学校北センター長
- ・NPO法人麻生キッチンリあん理事長
- ・NPO法人E-LINK代表理事
- ・札幌市子ども未来局子ども育成部子ども未来局子どもくらし・若者支援担当課長
- ・若者支援事業部長、課長、係長(自立支援統括者含む)、若者支援施設館長(主任職)

施設や事業実施状況等を適切に報告した。
また、各回、その時々に必要なテーマを設けた意見交換の内容を施設管理及び事業運営の活性化につなげた。

協議会が効果的に機能するよう、毎回意見交換のテーマを設定し、各委員からの意見を引き出して活発な議論が行われていると認められる。引き続き協議会が効果的に機能するよう取り組んでいきたい。

	▽さっぽろ子ども・若者支援地域協議会の運営 子ども若者支援の切れ目のないネットワークを構築することを目的に、地域協議会の調整機関として構成機関及び地域の民間支援団体のコーディネートを行った。 ・実務者会議の開催：年4回(6月、9月、12月、3月) ・代表者会議への参加：年1回(3月) ・子ども若者支援セミナーの開催：年2回(9月、12月) ①9月のセミナー 「親元を巣立つのが難しい日本の若者達～北欧の“離家”政策から考える～」をテーマに実施し、76名の参加があった。 ②12月のセミナー 不登校支援をテーマに実施し、教職員を中心に23名の参加があった。なお、セミナー実施については構成機関からのニーズや助言、広報協力を得て実施している。 ▽ 財務(資金管理、現金の適正管理) 当法人の「庶務規定及び財務規程」に則り、適正な資金管理を行った。 指定管理業務、自主事業の経理を明確に区分し、収支等経理に関する記録(現金出納簿、帳票等)を整備した。さらに、責任者による毎月の収支確認や費用の適切な管理のため、内部監査を実施した。 ▼現金の適正な取扱 ・施設利用料金等、現金の取り扱いは、安全、確実、かつ効率的に行うことを目的に収入事務ルールを設定し万全に実施した。 ・各施設における収入管理業務は、複数の職員での確認を行い、翌銀行営業日に速やかに預け入れを行い、当該月の収入は、翌月に当法人総合口座へ一括振替とし、取り扱いルールを徹底した。 ▼指定管理費を含む収入などの資金管理について ・毎月15日と末日に出納簿の点検を行い、当法人総務課において一括管理を行った。 ・収益及び施設運営費用の予算の執行状況においては、内部ネットワークを介し都度確認が可能な体制を保った。 ・コンプライアンスの徹底と職員のモラル醸成を図り、事故等を未然に防ぐ対策を整えた。	日常的な連携、協力体制を基盤とし、国の動向を踏まえた札幌市独自の協議会として機能した。 適正な事務を執行した。現金の取り扱いは複数人での確認を徹底し事故発生の予防に努めた。 当法人内部監査及び札幌市財務検査においての結果は適正であった。	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。また、二度のセミナーを開催し、年齢による切れ目のない支援体制の構築に取り組んでいると認められる。 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。
--	--	---	--

▽ 要望・苦情対応

▼要望・苦情への公平・適切かつ迅速な対応

・日常的に市民の意見や要望を把握するために、ご意見箱を設置した。
 ・利用者満足度アンケートや利用者とのコミュニケーションにより日常的な要望やご意見の把握を行った。

▼ご意見箱による対応事例

ご意見箱には7件いただき、適切に対応した。

〔センター〕

要望: 若者の声を書き込む掲示板について、個人が特定できない手法を検討してほしい。

対応: 改善し対応した。

他2件

〔宮の沢〕

要望: 貸室団体の活動日時の問い合わせに答えてもらえない。

対応: 貸室団体主催者に確認し、了承を得て回答ができるように対応した。

他3件

〔アカシア・ポプラ・豊平〕

ご意見箱投函なし

▼ご意見箱以外による主な対応事例

〔センター〕

要望: ロビーの若者の声が大きくうるさい。

対応: 利用者への声掛けを行うとともに、施設の主旨をご説明しご理解いただいた。

〔アカシア〕

要望: 自習機の配置について

対応: レイアウトの変更を行い、資料、PCの置きやすいスペースを確保した。

〔ポプラ〕

要望: 自習機のコンセントを設置

対応: 延長コードを活用しコンセントの使用が可能となるよう改善した。

〔豊平〕〔宮の沢〕

要望: ピアノの調律

対応: 業者へ調律業務を依頼し対応した。

ご意見箱等に寄せられたご意見については、迅速に対応し改善した。要望・苦情については、真摯に受け止め、公平・平等、適切かつ迅速な処理回答を行った。

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、備品に関する要望についても限られた予算の中、ニーズの高いものから対応する、利用者の安全確保に資するものを優先する等適切に対応していると認められる。

	▽ 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) ▼記録 若者支援施設の安定的かつ効率的な管理運営の確保を目的に、業務日誌、文書管理簿、事業計画、事業報告書、収支予算決算に関する書類等指定管理業務の実施に関する記録を常時整備した。その他、自立支援事業登録者に加え、ロビーワーク等で対応した若者の状況やその対応を実践記録として保管した。 なお、記録については、個人情報の適正な取扱いに関する基本方針に基づき、個人情報の管理区域の設定及び安全管理措置の実施に伴い、安全な場所で保管した。また、日々の記録をもとに定期的にケース検討会を行い個別支援につなげた。 ▼セルフモニタリング 市民ニーズを捉えた運営が行われているかなど、利用者や市民の声についての測定を実施し、定期的な業務の見直し改善策を講じた。 ①利用者満足度アンケート(職員接遇含む) ②業務・財務検査項目による事故チェック ③当法人内部監査 ③その他事業等における利用者のニーズ把握 ④若者支援施設における日常的な要望の把握 ▼事業等の報告 指定管理業務協定書に基づき ・年度終了時に提出する報告は適切に提出した。 ・月次業務報告書を(翌月15日まで)提出した。 ▼札幌市等の検査・確認・要請に対する対応 施設の管理運営に関する札幌市の検査、確認、要請に対応した。 ①指定管理業務「業務・財務検査」 令和7年2月に全施設を対象とした検査に対応した。 ②指定管理業務「業務検査」(随時) 令和7年2月に全施設で実施した事業等の実施状況検査に対応した。 ③当法人内部監査 令和6年10月に他セクションの管理者より第三者視点での監査を実施。 貸室承認申請についてや金銭の取り扱い、備品管理、文書の收受処理状況についての確認を受けた。	施設運営において必要な記録の項目において、整備を行い効果的な管理運営を確保した。 若者や貸室利用を中心とした市民のニーズを把握し、施設運営や事業に反映した。 事業報告書等の提出については、適正に対応した。 ①②ともに、誠実に対応した。また、結果は、「適正に実施している」との通知を受けた。 ③については、適正に対応し、重大な指摘事項はなかった。	適切に実施していると認められる。
--	--	---	-------------------------

(2)労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上	▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上		A B C D
	当法人の取り組みとして ▼労働関係法令の遵守 労働関係法令を遵守し、就業規則を整備し必要な届出を確実に行った。勤怠管理システムを活用し、労働時間、休暇、時間外労働等の適切な労務管理を行った。 ▼雇用環境の維持向上 ①職員一人ひとりのライフスタイルに合わせた働き方が継続できるよう雇用環境の向上に努めた。 ②職員の体調管理維持として、年次有給休暇及び健康増進や元気回復の目的であるリフレッシュ休暇の取得促進を図った。 ③メンタルヘルス・ハラスメント・育児休業・出産時育児休業・法令違反行為に関する(公益通報)等の各種相談窓口を設置し、雇用環境の維持向上に努めた。 ④常勤職員全員を対象に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。 ▼カスタマーハラスメント対策基本方針の制定 基本方針を制定し、職場環境の維持、適正な市民サービスの提供に努めた。 ▼障がい者雇用 当法人として、社会福祉施策及び障がい者法定雇用率維持に基づいて雇用、施設に配置した。業務内容としては、受付窓口や簡易な経理事務、相談等を担った。 ▼コンプライアンス コンプライアンスに対する基本的理解の促進と遵守の強化、徹底を目的に研修を実施した。	就業規則に従い、労務管理を適正に行い、休暇の取得、労働時間の適正化を徹底した。 各種相談窓口等を設置し、雇用環境の維持に努めた。 該当職員は、計画的に年5日以上の子年次有給休暇を取得した。 カスタマーハラスメントの方針及びマニュアルの整備、研修を実施し職場環境の維持に努めた。 適正に配置した。 研修をとおして、共通理解を図った。	適切な労務管理がなされていると認められる。

(3) 施設・設備等の維持管理業務	▽ 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)	関係法令に基づき、施設、設備、備品等の機能を良好な状態の維持管理を徹底した。	A B C D 法定点検のほか日常的に職員による点検を行い、良好な施設・設備・備品等の維持管理が行われている。 また、インターネット予約の導入により利用者の利便性向上に努めていると認められる。
	▼施設、設備等の維持に関する管理 市民の利用に支障が生じないように、施設、設備、備品等の機能を良好に維持管理し、日常点検やメンテナンスを実施した。 ▼利用者の安全管理 施設利用者のみならず、近隣住民や歩行者、その他職員を含めた施設運営にかかわる全ての者の安全確保に努めた。また、施設の瑕疵による事故やケガが発生しないよう、施設内外の破損・劣化箇所を定期的に確認し適正な修繕等を実施した。 ▼災害・救急時の対応・連絡体制の確保 緊急連絡網及び自衛消防組織を作成(設置)し有事に備えた。また、連絡体制の確保だけでなく、火災等の災害時を想定した訓練を行った。 ▼損害賠償保険 指定管理仕様書に適合した保険に加入した。また、事業参加者に適用する施設賠償保険、レクリエーション保険に加入し、不測の事態に備え安全性を確保した。 ▼市民サービスの向上 貸室予約は、従来からの窓口と電話での申し込み方法に加え、インターネット予約を継続した。	適正な対応と連絡体制の確保を徹底した。 適正に加入した。 利用者が、リアルタイムで貸室状況を確認し、予約を可能とするシステム環境を維持した。	
	▽ 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) ▼第三者への業務委託 関係法令に基づき、施設、設備等全般の機能を良好に維持するため、専門的な技術を要する業務は、第三者委託を行った。 ①清掃業務(日常清掃、定期清掃) ②機械警備業務 ③受水槽清掃及び水質検査業務 ④除排雪業務 ⑤暖房給湯設備保守点検 ⑥施設・設備等の保守点検(消防設備等保守点検業務、オイルタンク漏洩点検業務、消防設備点検、体育室ウレタン塗装清掃業務、建築基準法第12条点検) ※Youth+センター及びYouth+ポプラにおける清掃業務は、病院や福祉施設等の清掃業務を請け負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。	利用者に支障をきたすことがないよう、実施日程や時間を調整し、適正に履行した。	適切に実施していると認められる。

	▼施設及び設備の保守点検 ①日常点検 利用者の安全と利便性の確保を目的に、施設内外の日常点検を行い、事故等の未然防止と備品等の破損や劣化の早期発見に努めた。 ②定期点検 災害時用放送設備器具や暖房給湯設備点検等は、専門の業者への第三者委託を実施した。 ③設備等の機能を維持 利用者の安全と利便性を確保し、破損や故障が発生した場合は、速やかに対応した。 ▼修繕等 設備等の機能を維持し、利用者の安全と利便性を確保し、破損や故障が発生した場合は速やかに対応した。また、指定管理仕様書に定められたリスク分担に従い、札幌市と調整し設備修繕を行い、利用者に対して安全・安心な施設環境を維持し、市民へサービスを提供した。 ▼廃棄物収集処理 経年劣化等により不要備品となった廃棄物の保管・管理は衛生面に配慮し、適正に処理した。 ▽ 防災 各Youth+において、有事に備えた総合(火災・地震)避難訓練を年2回、防災コンサルタント会社指導のもと実施した。 また、Youth+宮の沢は、生涯学習センターとの合同による訓練を実施した。 [センター][アカシア][ポプラ][豊平] ・6月・12月(総合避難訓練) ・6月・12月(消防設備点検) [センター] ・2月(消火器点検) [宮の沢] ・8・12・3月(生涯学習総合センターとの合同訓練)	軽微な修繕及び環境整備は、日常点検時や休館日での定期点検時に職員が実施し設備等の機能を維持した。 また、常に安全・安心かつ清潔な施設環境を維持した。 専門的な技術を要する業務点検は、利用に支障をきたさない休館日に実施し、安全な施設運営に努めた。 札幌市の条例及び施行規則、その他の関係法令を遵守した。	避難訓練を含め適正に防火管理を行い、有事に備えた。 適切に実施していると認められる。
--	---	---	--

(4) 事業の計画・実施業務	(1) 若者の自立支援事業		A B C D
	▽ 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 ▼ 自立支援機関の開拓と連携について、オンラインを併用し、相談登録者一人ひとりの状況に応じて新たな支援機関を含めて連携、協同を進めた。 ▼ 自立支援に関する情報提供について、若者支援施設のホームページ上に置くさっぽろ子ども・若者支援地域協議会のページにおいて、構成機関等の情報を一体的に管理し、情報を配信した。また、SNSを活用して、自立支援プログラムの内容や様子、利用者の声を広く発信した。 ▽ 困難を有する若者の自立に関する相談 総合相談窓口を設け、困難を有する若者とその家族及び関係者からの相談に応じた。また、Youth+センターに複数の有資格者を配置し、適切なアセスメントを行い、進路や就労に向けたキャリア支援のほか、心理、生活面も含めた総合的な相談支援の環境を整えた。活動センターにおいても、Youth+センターと密な連携を図り、チームで相談支援を行った。 ▼ 相談対応時間について Youth+センターでは、日曜日・祝日・休日及び休館日を除き、電話・来所・SNSでの相談窓口を10時～18時まで開設した。また、活動センターでは、10時～22時の開館時間の中で柔軟に相談対応を実施した。 ▼ 相談環境について 原則個室にて相談を行った。また、相談者の希望に応じて、ビデオ通話やLINE等による相談を実施した。 ▼ 相談者の登録及び相談内容の記録、利用計画書の作成について 初回対面相談時に、相談利用規約を紙面にて渡し、説明を行った上で本人の承諾・署名によって、個別カルテを作成し、計画的に支援を行った。 【相談実績】 ・総合相談1,063件(前年度比100%) ・新規登録者: 310人(前年度比88%) ・継続相談: 6,450件(前年度比88%)	相談者一人ひとりの状況やニーズに合った情報や機会が提供できるように、支援者間のつながりを基に必要とするネットワークの構築ができた。 相談者の約半数は10代もしくはその保護者が占めており、早期支援に向けたアプローチが功を奏した。しかし、若年層への支援は年々多様化、複雑化していることから、利用登録に至らない場合や継続相談が難しい環境である場合もあり、新たな課題への対応が必要である。	子ども・若者支援地域協議会に基づくネットワークを駆使し、様々な専門機関と連携した支援体制を構築していると認められる。 SNS等を活用しながら、相談者の相談内容に応じた個別支援を実施していると認められる。

▽ 自立支援プログラム等の実施 グループワークのスキルを有するユースワーカーを中心に、継続的な個別相談と組み合わせ、自立支援プログラムを実施した。 ▼継続相談の実施について、相談者とともに立てた利用計画に基づき行った。 ▼プログラムの実施については、コミュニケーション能力の向上や就労準備プログラムの他、家族の会を実施した。また、新たに少人数制のプログラムを実施し、初回参加者への不安解消に努めた。 ▼相談者の情報共有については、個人情報の保護に十分配慮し、利用規約の同意を得た上で相談支援を行った。 【実績】 ・自立支援プログラム利用者延べ数:8,461人(前年比121%)	相談者の増加に伴う支援ニーズの多様化やプログラム参加への不安が高まっている相談者の状況に応じて、柔軟に内容や定員、回数などの見直しを行い、企画・運営することができた。	多様化・複雑化する支援ニーズに応じて、工夫を凝らした自立支援プログラムを展開していると認められる。
▽ 若者の社会体験機会創出事業 ▼企業等開拓員を配置し、応援企業へは職場体験先の提供だけでなく職業講話への協力を依頼し、企業に困難を有する若者の理解を深めていただき、若者を支える地域の基盤づくりを推進した。 【実績】 ・受入企業獲得数:48社(前年比114%) ・職場等体験参加延べ人数:858人(前年比102%)	相談者の希望を反映できるだけの幅広い業種、職種の体験先企業を確保した。また、必要に応じ新規開拓するための職員のノウハウも確立できた。	多様化・複雑化する支援ニーズに応じて、工夫を凝らした自立支援プログラムを展開していると認められる。
▽ 中学校卒業者等に対する進路支援事業 ▼進路支援担当者を配置し、市内全中学校や高等学校等を訪問し、事業の主旨や実績等を説明した。学校側の要望を受け、児童、生徒やその保護者への相談対応はもとより、授業や教職員の会議・研修等にも対応した。 【実績】 ・情報提供生徒数:201人(前年比112%) ・支援件数:1,400件(前年比67%)	昨年度に引き続き学校から個別の生徒情報が多く提供され、支援につながった。情報には主対象である卒業年次以外の1、2年生も多く含まれることから、次年度以降に支援を継続できるための関係構築に努めた。	市内中学校・高等学校への全校訪問により連携強化に取り組んでいることは大いに評価できる。
▽ 自立支援事業の広報 ▼相談部門専用のホームページサイトを開設するほか、SNSにてプログラムの様子を定期的に更新し、最新情報が閲覧・収集できる環境を整備した。 【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30.5%(前年度比112%)であり、多くを占めている。	ホームページやSNS、各種セミナー等の事業をとおりて日常的な広報活動を行った結果、特に学校をはじめとする支援機関からの認知が広がった。	ホームページやSNSを定期的に更新し、常に情報発信に努めていると認められる。

▼自立支援に関するセミナーを行ったほか、国や他の自治体、関係機関等からの講師の派遣依頼にも応じ、自立支援事業含めた札幌市における若者支援の取り組みを広く発信した。なお、内容が多岐に渡るテーマでの依頼が増加した。

【実績】

- ・セミナー等参加者のべ数:317人(前年度比102%)
- ・自立支援事業を中心とした講師派遣参加者延べ数:2,524人(前年度比108%)

▽ 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

中途退学者等を対象とした高等学校卒業程度認定試験や高等学校再入学等に向けた学習支援を行った。また、通信制高校への入学者が増加していることに注目し、中退予防を目的にレポートを作成、提出管理支援を中学校や家庭児童相談室等に周知し、新たな利用者層の獲得に努めた。

【実績】

- ・学習支援総合相談件数:299件(前年度比145%)
- ・新規相談者数:30人(前年度比93%)
- ・学習支援実施回数:207回(前年度比94%)
- ・参加延べ人数:467人(前年度比114%)

(自立支援事業の相談件数) (単位:件)

	R5実績	R6計画	R6実績
相談件数	8,389		7,513
本人	6,197		5,372
親	1,198		1,207
その他	994		934
総合相談件数	1,067		1,063
本人	457		433
親	345		349
その他	265		281
来所	276		280
本人	148		144
親	90		89
その他	38		47
電話	636		625
本人	213		183
親	219		236
その他	204		206
メール	155		158

通信制、定時制高校卒業に向けた単位取得を目的とした問い合わせの増加により、総合相談件数が伸びた。また、資格取得のみならず、通信制、定時制高校生にとっての放課後の機能や卒業に向けた学習や単位を補う機会としても機能した。

総合相談件数は、過去最多の状況が2年連続であり、若者支援の一義的な相談窓口として機能した。また、10代の相談が増加していることから、進路未決定のまま学校を卒業する生徒や中退する生徒の次の居場所としての認知が拡がり、切れ目の無い支援体制の構築に貢献した。

希望者が参加しやすい環境づくりに努めているとともに、参加者の状況に応じた支援を実施しており、効果的な支援体制を整備していると認められる。

若者の総合相談窓口として、複合的な課題を抱える若者を支援する体制を構築しており、引き続き高い水準の総合相談件数という結果につながったと認められる。今後は、年齢による切れ目のない支援が求められることから、引き続き若者一人ひとりに寄り添った伴走型支援に取り組んでいただきたい。

		本人	96	106
		親	36	24
		その他	23	28
	継続相談件数		7,322	6,450
		本人	5,740	4,939
		親	853	858
		その他	729	653
	来所		3,539	3,237
		本人	3,046	2,798
		親	329	330
		その他	164	109
	電話		2,508	2,269
		本人	1,579	1,353
		親	414	420
		その他	515	496
	メール		1,275	944
		本人	1,115	788
		親	110	108
		その他	50	48

(自立支援事業の登録者数と進路決定状況※単位:人)

	R5実績	R6計画	R6実績
自立支援登録者数	353	400	310
うち進路決定者	267	345	291
就職	140		162
職業訓練	3		5
進学	29		32
その他	95		92

※進路決定者のほか、最適な機関につながった人数を含む

登録者数のうち10代の割合が48%で過去最多である状況を踏まえ、就職に限らず中・長期的な視点で個々の状況や目標に合った出口開拓(支援機関等へのリファーを含む)を進めることができた。

(自立支援事業のプログラム利用者数)(単位:件、人)

	R5実績	R6計画	R6実績
支援プログラム利用者数	2,584		2,650
初期支援プログラム	903		886
対人トレーニング	343		344
その他	560		542
就職支援プログラム	1,032		1,013
グループ活動	577		591
就労支援セミナー	455		422
その他	0		0
10代向けプログラム	504		619
リアアップ応援プログ	61		60
家族会	84		72
ロビー利用	61		63
職場体験	839		864
その他(広報セミナー等)	312		317
学校ユースワーク	3,190		4,567
スタッフ派遣等	2,333		2,524

外出や集団活動に苦手意識を持つ相談者が多い中、参加者の不安に作用するプログラムを内容、人数、回数等柔軟に提供し、一定の参加者を確保することができた。また、一部のプログラムはオンラインでの参加機会を提供し、相談者の選択肢を拡げた。

参加者の段階に合わせたプログラムを効果的に組み合わせて提供していると認められる。

(社会体験創出事業)(単位:件)

	R6計画	R6実績
新規に獲得した応援企業数	60	48
職場等体験参加人数(実人数)		136
職場等体験参加人数(延べ人数)	1,200	858
就労体験等サポートボランティア		
サポーター登録人数	50	40
研修		
実施回数		12
参加人数		20
直接支援		
サポーター実数		91
延べサポート回数		105
情報提供		
サポーターから		243
サポーター以外から		283

体験に結び付くまでに至っていない状況にあるが、相談者のニーズに対応できるだけの応援企業は一定数確保できた。

若者のニーズに合わせた職業体験の機会を提供していると認められる。

(中学校卒業生等進路支援事業) (単位:人)

	R6計画	R6実績
学校から情報提供のあった生徒数	50	201
高等学校		24
中学校		177
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		91
高等学校		40
中学校		51

これまでの学校連携実績が他機関に評価され、学校の担任や管理職、その他支援者による生徒の同行来所が増加した。

学校との顔の見える関係づくりに尽力した結果、支援実績の増加につながっていると認められる。

(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

▼貸室利用団体をはじめ、若者が中心となる団体及び個人での活動を含め、その活動の情報収集を行い、団体等の要望に合わせて、Youth+での情報提供を支援した。

▼若者のロビー利用人数(5館計):44,512人

(令和5年度:37,903人/前年度比:117.4%)と前年度と比較すると、6,609人増加した。

▼利用者証の発行

若者の利用証発行は、14,776人

(令和5年度:13,470人/前年度比:109.7%)と前年度と比較すると1,306人増加した。

▼Youth+NET

登録若者団体「Youth+NET」数は、1,972団体

(令和5年度:1,790団体/前年度比:101.5%)と前年度と比較すると27団体増加した。

他団体との連携による食の提供やロビー利用者の意見を取り入れた環境整備などに取り組んだ。その中で、若者とのかかわりを深め、居心地の良いロビー空間づくりに努め、若者の利用証発行数の増加及びロビー利用者が増加した。

居心地の良い環境づくりを行い、若者が安心して過ごせる居場所を提供できていると認められる。

〔施設別〕 (単位:人)

	R5年度 実績	内若者 実績	R6年度 実績	内若者 実績
センター	3,537	3,307	3,668	3,443
アカシア	3,550	3,330	3,818	3,585
ポプラ	942	872	1,031	958
豊平	3,672	3,328	4,129	3,675
宮の沢	2,822	2,633	3,336	3,115
合計	14,523	13,470	15,982	14,776

〔区分別〕

	R5年度実績		R6年度実績	
中学生以下	3,399	23.4%	3,575	22.4%
高校・大学	5,781	39.8%	6,969	43.6%
その他	5,343	36.8%	5,438	34.0%
計	14,523		15,982	

※高校生・大学生の区分が増加し、全体の40%を占めた。学校や家庭以外の居場所の一つとして定着した。

〔年齢別〕

	R5年度実績		R6年度実績	
～14歳以下	3,252	22.4%	3,346	20.9%
15～19歳	4,518	31.1%	5,612	35.1%
20～24歳	3,037	20.9%	2,976	18.6%
25～29歳	1,699	11.7%	1,870	11.7%
30～34歳	964	6.6%	972	6.1%
35歳～	1,053	7.3%	1,206	7.6%
計	14,523		15,982	

※主な対象としている15～19歳が、全体の35%を超え、利用の定着がみられた。20～24歳が20%を下回り、25歳以上は昨年度ほぼ同数であった。また、35歳以上は微増であり、自立支援登録者の増加が見られた。

▽ 若者同士の交流に関する相談

▼若者の活動に関する相談や交流活動の拠点となるロビーの活性化に向けて取り組んだ。

▼Youth+への来所が難しい若者に対して、学校や地域等へのアウトリーチをとおして関係構築を図り、その中で築いた信頼関係を基に潜在的な課題やニーズを早期に発見し対応した。

《具体的な対応》

▼若者の「やってみたい」の声を形にする中で新たな事業が生まれた。

▼継続的に相談対応を行なうとともに、若者の声を取り入れたイベントを数多く企画・実施する中で若者が交流する機会を創出した。

▼ロビー利用から若者の相談に発展し、必要に応じて適切な場所の提案や同行支援を行った。

▼若者がユースワーカーと日常的な関わりやイベントをとおして、悩み打ち明ける場面から、個別に聞き取り状況の整理を行った。

※若者のロビー利用人数(5館計): 44,512人
(前年度比: 117.4%)

若者とのロビーワークにおいて信頼関係を構築し、気軽に様々な相談が可能な環境を整えた。その結果、若者のニーズを聞き取り「若者のやってみたい」の声を形にできた。また、ロビーを継続的に利用する若者が増加し、活性化につながった。その他、課題を抱える若者については、個人の必要な支援へとつなげるほか、必要に応じて自立支援部門と連携し対応した。

ロビー利用者が増加する中、気軽に相談できる関係づくりを行い、顕在化していない課題を掘り起こすことができていと認められる。

▽ 交流促進プログラムの開催

▼若者が豊かな社会性を身に付けるために若者からの意見を取り入れ様々な体験の場となるプログラムを実施した。交流事業の分類として、「居場所型」「イベント型」「グループ育成型」と目的別に事業を設定し、若者一人ひとりのニーズに合わせたプログラムを提供した。また、すべての若者が気軽に参加できるようにSNSで情報を発信した。

主な交流促進プログラム

〔センター〕

- ・居場所型(みんなのイラスト部他 163回実施)
- ・居場所拡充型(わかもの寺 32回実施)
- ・グループ育成型(リーブル他 22回実施)
- ・イベント型(センター祭他 7回実施)

〔アカシア〕

- ・居場所型(体育室FREEDAY他 82回実施)
- ・居場所拡充型(北光いとこんち他 23回実施)
- ・グループ育成型(着物部他 87回実施)
- ・イベント型(哲学カフェ他 12回実施)

〔ポプラ〕

- ・居場所型(百人一首他 67回実施)
- ・居場所拡充事業(Youth+ライブラリ 5回実施)
- ・グループ育成型
(北星学園大学フィールドワーク他 23回実施)
- ・イベント型(おでかけ!さんぽぷら他 7回実施)

〔豊平〕

- ・居場所型(ゆるスポ他 66回実施)
- ・グループ育成型(ハンドメイドクラブ他 49回実施)
- ・イベント型(クリスマスイベント他 2回実施)

〔宮の沢〕

- ・居場所型(アクティ部 他49回実施)
- ・グループ育成型
(宮の沢Instagram運用委員会1回実施)
- ・他団体協働型(カフェふうしゃ11回実施)

事業の定期的な実施により、若者の継続的な利用を促すことができた。また、ロビーワークをとおして、事業への新規参加者の獲得や、若者のニーズに応えた内容を展開し、気軽に参加できる環境を整えた。

また、事業の参加をきっかけに若者同士の交流が活発に行われ、ロビー利用の活発化にもつながった。その他、事業の周知に向けて、定期的なSNS発信に努めた。

施設を利用する若者同士が交流し、仲間づくりのきっかけとなるプログラムを多く開催しており、若者が参加しやすい雰囲気づくりを行っている」と認められる。

(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

▼地域等との連携により、若者の社会参加に関する情報を収集し、若者へ提供した。

▼地域との連携事業等への参加を促し、若者と地域をつなげ、世代を超えた協働の機会を提供した。

▼地域若者サポーターへの新規登録者

登録者数:107人

(令和5年度:52人/前年度比:205%)

▼主な実践事例

〔センター〕

地域との協働事業へ積極的に参加し、世代を超えた交流を促進する中で、地域の大人に若者の力を実感していただく機会となった。

〔アカシア〕

北光地区民生委員主任児童委員会議、麻生こどもネットワーク会議、北光第5分区町内会定例役員会への参加をとおして、地域とのつながりを創出した。また、地域の子ども食堂とのつながりから、事業実施時には、食の提供をいただいた。

〔ポプラ〕

若者ボランティアとともに子ども食堂の活動の補助を行う中で、子ども食堂を運営する地域若者サポーターと地域の若者についての情報交換を行った。

〔豊平〕

月寒地区の子ども若者に関する関係団体の会議に参加し、居場所拡充事業の活動場所・若者の活動場所の相談を行い様々なアドバイスを受ける機会があった。

また、豊平地区の会議では、若者の活動機会の創出を目的にYouth+の周知を行った。

〔宮の沢〕

障がい者相談支援事業相談室や複合施設入居者の企業と新たに連携し、若者の悩みを共有する会や若者の職業体験活動の場を創出した。

地域にとって有益な若者の社会参加に関する情報を提供するとともに、若者の活動を地域にPRするなど連携強化を図った。また、若者の活動を地域につなげる機会を創出し、世代間のつながりを生み出し、若者の力を地域で発揮することができたことは、若者が地域に対して、興味関心を持ち、社会参加への意識を高める機会となった。

地域若者サポーターの登録を積極的に働きかけた結果、その認知度も徐々に向上し、新たなサポーターの獲得にもつながった。また、登録人数が倍増し協働事業へもつながった。

これまで構築してきた地域等との関係性を活かしながら、若者の社会参加の機会を提供し、若者が気軽に意見表明できる環境づくりに取り組んでいる。

▽ 若者の社会参加に関する相談及び啓発

▼若者に向けた啓発活動や参加の促しに取り組み、社会参加のきっかけづくりを提供した。

▼大学生世代の若者から、「大学祭の周知」や「活動の発信」についての相談を受け、広報物の掲示や Youth+が事業として取組んでいる「三角山放送局のラジオ」を活用し、地域に発信した。

▼ロビーワークや貸室利用者へのアプローチをとおして、「地域の中で自分たちの活動を広めたい」「地域の方々と交流する場を作りたい」という相談から、地域夏祭り、クリスマスイベントでのボランティア活動等につなげた。

▼ユースワーク、ユースワーカーに興味関心のある大学生を対象に、ユースワークの基本的理解の学びやグループワークを行い、ユースワークの啓発に取り組んだ。

▼地域の会議や子ども若者に関する会議等と連携する機会や地域団体との協働事業をとおして、若者の職業体験活動の場を創出した。

若者自身の活動の発信やボランティア活動等社会とのつながりに興味関心の高い若者へ活動の場等を提供し、若者の社会参加への意識の醸成につなげた。
また、地域団体との協働事業をとおして、Youth+だけでは提供できない活動や体験を創出し、若者の興味関心の幅を広げることにつなげた。

▽ 地域社会活動への参加促進

▼地域社会活動に参加する機会を積極的に提供した。

〔センター〕

・北海道神宮例祭他 12回実施

〔ポプラ〕

・東札幌こども食堂他 12回実施

〔豊平〕

・とよひらふれあいまつり他 3回実施

〔アカシア〕

・北光七夕まつり他 10回実施

〔宮の沢〕

・YOSAKOIソーラン祭り司会進行 他 5回実施

地域事業等へ参加した若者は、積極的に地域の方々とかかわり持ち自身が楽しむとともに、若者の力を発揮する機会を得られた。また、地域の方から感謝の言葉がけにより、若者の社会参加への意欲が増した。また、地域への貢献意識や社会とつながることへの関心が高まった。

▽ 育成プログラムの開催

▼若者自身の周囲に限らず、地域や社会に目向け興味関心を引き出し、若者の社会参加・参画への興味関心を高め、若者自ら参加・参画意欲を持つ機会を提供した。

▼目的別による初期体験型、社会意識ボトムアップ型、地域への参加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(ロビー向上委員会他 34回実施)
- ・社会意識ボトムアップ型(新聞掲示他 14回実施)

〔アカシア〕

- ・初期体験型(若者チャレンジ応援隊 14回実施)
- ・社会意識ボトムアップ型(新聞掲示他 13回実施)

〔ポプラ〕

- ・初期体験型(利用者モニタリング 4回実施)
- ・社会意識ボトムアップ型
(〇〇で社会がみえてくる他 12回実施)

〔豊平〕

- ・社会意識ボトムアップ型
(「豊平プレストミーティング」1回実施)
- ・社会意識ボトムアップ型(「ぶち教室」:2回実施)

〔宮の沢〕

- ・初期体験型(ラジオ部 24回)
- ・社会意識ボトムアップ型
(ちえりあフェスティバル他 3回実施)

▽ その他の社会参加に関する事業等

▼ ボランティアコーディネート事業

当法人他部門が実行委員会事務局を担っている「ミニさっぽろ」、受託事業である「さっぽろ雪まつりつどーむ会場運営」にまちづくり活動におけるボランティアコーディネーターとして参加し、若者のボランティア活動を充実させた。

▼ 福祉に理解のある企業との連携

自立支援事業の一環として、若者の自立支援に理解のある企業による清掃業務のジョブ・トレーニングのサポート(作業指導)をいただいた。当法人の取り組みとして障がい者雇用を推進した。

▼ 若年無業状態の若者の仕事体験

自立支援事業の一環として、「若者の社会体験機会創出事業」で記載したほか、当法人が受託したイベント(さっぽろ水道フェスタ・札幌市下水道科学館フェスタ等における会場案内業務)やYouth+センターやYouth+ポプラにおける清掃業務を若者の職業訓練事業を実施した。

社会課題を自分事として考え、社会とのつながりのきっかけを提供し、社会参加・参画の意識の醸成に努めた。

若者が社会貢献をとおして、社会との接点を持ち、社会参加・参画意欲を醸成した。また、若者が参加したことで、事業の活性化に貢献した。

就労先への協力を仰ぎ、連携をさらに深め確保した。

就労に向けて挑戦しやすい場を拓き、次のステップにつなげ若者の就労への意欲を促した。

(4) 若者の社会的自立に関する調査・研究事業

▼アンケート(利用者登録時アンケート)

利用証発行時に、「若者の今(意識)」を知る機会として意識調査を実施した。

＜実施内容＞

- ①若者自身の今について
(自分らしさ、自身の変化等)
 - ②若者自身の意欲について
(自身の意欲)
 - ③若者自身の周囲の環境
(周囲の協力、心理的安全性等)
 - ④結婚観について
- 上記について調査を行った。

一部の設問は、過去同様の項目を用いてアンケートを実施、当時の若者の現状と現在の若者の現状を比較し、若者の傾向について運営協議会で分析報告を行った。

調査アンケートをとおして、若者の生活や心理的な側面に関する理解や若者のニーズ、支援の必要性についての考え方等が深まった。今後、若者とのかかわりや施設運営に生かしていく。

アンケート調査を実施し、より良い施設運営に向けた取組を行っていると認められる。

(5) さっぽろ若者支援ネットワークの構築事業

▼居場所拡充事業(ミニYouth+)

地域の中にYouth+以外の居場所機能を設け、継続的に運営した。地域における協力者とともに、様々な課題を抱える若者や居場所を必要としている若者に、安心、安全な居場所を提供し、新たな出会いやつながりの場を創出した。

▼学校教育機関との連携(学校内ユースワーク)

困難な状況に陥る前の未然防止や早期発見を目的に在学中から切れ目の無い支援体制を構築した。その他、定時制や単位制、通信制などの高校を中心に訪問し、進路指導や保健支援部の教職員と協働し、生徒への個別支援を実施した。また、Youth+職員の専門性を生かし、生徒同士の交流や校内ユースワークを展開しコーディネートを行った。

独自の居場所づくり評価尺度による目標設定を定め、地域との協働型ユースワークの拡大に努めた。

連携校との積極的ななかかわりにより、生徒との関係構築が進み、Youth+への来館につながった件数は目標を上回った。また、Youth+の機能を柱に置き、定時制、通信制の高校を対象に、サポートステーション・ヤングケアラー相談サポート事業・リビングカー(移動型居場所カフェ部)が連携しアプローチをかけた結果、その後のYouth+の利用やヤングケアラー当事者となつがるなど、困難な状況を抱える若者の支援に貢献した。

教職員との情報共有等も順調であり、また、新たな学校からの授業の依頼も増加していることからユースワークやYouth+に対する認知度が向上してきている結果と捉えている。

関係機関と連携しながら、施設外においても若者の居場所づくりに取り組んでおり、交通事情等により施設につながりにくい若者に向けたアウトリーチを展開している点は大いに評価できる。

▼地域へのアウトリーチ

(リビングカー: 移動型居場所)

ユースワークをとおして課題を抱える若者に早期に出会い、必要な支援につなげていくことを目的にリビングカー(移動型居場所)を活用し、中島・もみじ台・真駒内に定期的な居場所機能を設けた。また、清田区の児童会館を中心に巡回し、若者のニーズ調査や気にかかる若者の情報収集を行った。

その他、当法人で受託している「札幌まなびのサポート事業」実施会場や学校内ユースワーク事業・自立支援部門等と連携によるリビングカーの活用を行い、若者との関係構築を図り、Youth+の認知度を広げた。

▼こども若者の居場所いとこんち

生活困窮や社会的孤立状態にあり、家庭機能の補完が必要なこども・若者、その家族を支える場づくりや家庭からの自立を必要とする若者の自立を目的にいとこんちでの継続的な支援を行った。また、生活体験及び多種多様な体験活動の機会やリビングカーを活用し物資等の提供を行った。

▼ヤングケアラー等の複雑化する困難の対応

当法人のこども・若者部門他セクションにて受託したヤングケアラー相談サポート事業に連携して取り組んだ。

家事や介護を担う18歳以下のヤングケアラー当事者への支援に取り組んだ。電話やLINEによる相談及び定期型サロン、出張型サロンを開催した。また、本人との関係構築を図り、必要に応じた支援を継続的に行った。

若者支援施設の連携先である学校等からの生徒情報を得る中で、必要な生徒への支援等につなげた。また、交流サロン開催時には、交通事情から参加に至らないケースもあることから、必要に応じて自宅から会場までの送迎支援を行った。

【実績】

- ・出張型サロン(Youth+会場): 5回・参加者: 48人
- ・若者支援施設内対面相談: 120回

若者の居場所の創出や支援を必要としている若者を早期に介入し、必要な事業や他団体につなげることができた。

一般社団法人ソーシャルペダゴジーネットとの協働により、若者と継続的につながり、必要とするサポートやケア等をおして関係構築を深めた。

自身の思いを伝えることができる若者が増えた。また、自分の時間を有効に過ごし、息抜きの場となっていることが実感できた。

その他、交流サロンへの同行支援を行う中で、本人が現在おかれている状況の把握やニーズ、困りごとを知る場でもあり、必要なタイミングで支援につなげることができた。

他事業との連携により、施設の効果を最大限発揮するための取組を積極的に行っている。

▼市民との協働

自立支援事業、交流促進事業、社会参加促進事業等いずれの事業においても、常に市民との協働、連携を図ることを意識し取り組んだ。

▼さっぽろ青少年女性活動協会事業の活用

アウトリーチ推進事業(カフェ部事業及びフードパントリー事業)においては、子どものくらし支援コーディネーターや児童会館、こども事業課等他課職員と連携を行い、学齢・児童福祉法のはざまを埋める見守り活動をさらに強化した。その他、児童会館中・高校生夜間利用ふりーたいむや当法人で受託している札幌まなびのサポート事業会場の訪問をとおして、今後の居場所の一つとしてYouth+の認知度を高める機会を提供した。

当法人のこども・若者部門以外の企画事業課、野外活動課など他セクションと協働し、定時制高校と連携し事業を展開した。また、令和5年度の施行実施を経て、札幌市児童相談所から一時保護所特別活動支援事業を受託し、子どもたちへ様々な室内プログラムを提供した。

その他、若者支援施設と利用対象者が重なる市民参画課、人事企画課などと連携を図り、若者にとって有益な事業を展開した。

基本姿勢を職員に定着させた。

当法人の各部門が連携することにより得られる効果を最大限に発揮し、横断的な事業連携をとおして、若者が抱える課題や社会課題解決の一助になった。

また、当法人の単一のセクションでは成し得ない業務を連携し取り組むことで、社会のニーズに応えることができた。

(5) 施設利用に関する業務

▽受付業務

▼施設利用についての案内、利用証の発行、貸室利用、備品の申込受付、苦情や問い合わせ等の業務を適切に行った。

▼利用実績

		R5実績	R6計画	R6実績
センター	自立支援事業	9,574		13,808
	交流促進事業	9,841		12,624
	社会参加促進事業	1,261		1,282
	ロビー利用	12,035		13,623
	貸室利用	21,467		28,192
	計	54,178		69,529
アカシア	自立支援事業	0		0
	交流促進事業	3,518		4,029
	社会参加促進事業	1,332		1,553
	ロビー利用	4,534		5,979
	貸室利用	34,659		45,979
	計	44,043		57,540
ポプラ	自立支援事業	0		0
	交流促進事業	2,369		3,380
	社会参加促進事業	1,221		3,114
	ロビー利用	3,760		5,292
	貸室利用	5,305		9,159
	計	12,655		20,945
豊平	自立支援事業	0		0
	交流促進事業	3,430		4,289
	社会参加促進事業	830		1,064
	ロビー利用	6,714		8,880
	貸室利用	28,000		41,161
	計	38,974		55,394
宮の沢	自立支援事業	0		0
	交流促進事業	3,363		2,919
	社会参加促進事業	841		824
	ロビー利用	10,860		12,386
	貸室利用	26,790		52,631
	計	41,854		68,760

(センター) 交流促進事業・ロビー利用が増加した。貸室利用者を含め、日常的なかかわりを持つことで継続利用とつながった。

(アカシア) ロビーでの積極的なユースワークにより若者の要望をキャッチした事業展開へとつなげたことにより、全体の参加人数が前年度を上回った。

(ポプラ) 全体の参加人数が昨年度を上回ったが、特に社会参加促進事業では、イベント広場での主催事業を複数回開催したことが増加につながった。

(豊平) 若者たちの要望を踏まえた事業展開により、大幅に昨年度を上回った。貸室利用団体へは、イベント出演依頼など新たな若者とのつながりを創出した。

(宮の沢) 若者の声から事業実施したが、回数や内容を厳選した結果、参加者数の減少となった。貸室利用は、ロビー利用から活動の幅の広がりに増加した。

A B C D
積極的な広報活動や居心地の良い環境づくりに努めたことで、前年度を超える多くの若者の利用を促すことができています。

合計	自立支援事業	9,574		13,808
	交流促進事業	22,521		27,241
	社会参加促進事業	5,485		7,837
	ロビー利用	37,903		46,160
	貸室利用	116,221		177,122
	計	191,704		272,168

(前年度比 142.0%)

〔項目別前年度比〕

・自立支援事業	144.2%
・交流促進事業	121.0%
・社会参加促進事業	142.9%
・ロビー利用	121.8%
・貸室利用	152.4%

▽ 有料施設利用状況等

(センター)

		R5実績	R6計画	R6実績
活動室1	供用時間	4,176		4,164
	利用時間	3,146		3,334
	稼働率(%)	75.3%		80.1%
活動室2	供用時間	4,176		4,164
	利用時間	3,335		3,385
	稼働率(%)	79.9%		81.3%
活動室3	供用時間	4,176		4,164
	利用時間	3,296		3,283
	稼働率(%)	78.9%		78.8%
活動室4	供用時間	4,176		4,164
	利用時間	3,201		3,250
	稼働率(%)	76.7%		78.0%
活動室5	供用時間	4,176		4,164
	利用時間	3,336		3,417
	稼働率(%)	79.9%		82.1%
合計	供用時間	20,880		20,820
	利用時間	16,332		16,669
	稼働率(%)	78.2%		80.1%

貸室利用者との接点を意識的に持ち、利用者にとって利用し易い環境を整えた。また、貸室利用以外にも事業参加等への促しを行い、継続的な利用につながるように働きかけ関係構築を図り、貸室全体的に稼働率が上昇した。

利用者とのコミュニケーションやアンケートの実施により、若者の活動が活発になった結果、全館で稼働率が上昇したと認められる。

▽ 不承認 0件、取消 6件
(うち還付 6件)、減免 0件

▽ 利用促進の取組

▼若者の貸室利用者へ事業の案内や参加促し関係構築を図り、継続した利用につなげた。

(アカシア)

		R5実績	R5計画	R6実績
活動室1	供用時間	4,176		4,164
	利用時間	2,490		2,778
	稼働率(%)	59.6%		66.7%
活動室2	供用時間	4,176		4,164
	利用時間	2,696		2,878
	稼働率(%)	64.6%		69.1%
活動室3	供用時間	4,176		4,164
	利用時間	2,706		2,991
	稼働率(%)	64.8%		71.8%
和室	供用時間	4,176		4,164
	利用時間	1,931		2,174
	稼働率(%)	46.2%		52.2%
音楽室	供用時間	4,176		4,164
	利用時間	2,321		2,471
	稼働率(%)	55.6%		59.3%
体育室	供用時間	4,176		4,164
	利用時間	3,767		3,962
	稼働率(%)	90.2%		95.1%
合計	供用時間	25,056		24,984
	利用時間	15,911		17,264
	稼働率(%)	63.5%		69.1%

全貸室において昨年度の稼働率を上回った。近隣の高校や大学のサークル活動による利用が多く見られた。貸室利用者の要望を聞き取り、可能な範囲での備品等の導入を行い、貸室の利用促進につなげた。また、貸室の利用前後のミーティングや個人の活動でのロビー利用の案内を行い、貸室利用者との関係構築を図った。

▽ 不承認 0件、取消 0件
(うち還付 0件)、減免 0件

▽ 利用促進の取組

▼Youth+Instagramを活用した貸室利用団体の紹介等とおして、利用者の信頼の醸成へとつなげた。

(ポプラ)

		R5実績	R6計画	R6実績
活動室1	供用時間	4,176		4,164
	利用時間	1,142		1,085
	稼働率(%)	27.3%		26.1%
活動室2	供用時間	4,176		4,164
	利用時間	2,408		2,651
	稼働率(%)	57.7%		63.7%
合計	供用時間	8,352		8,328
	利用時間	3,550		3,736
	稼働率(%)	42.5%		44.9%

▽不承認 0件、取消 2件
(うち還付 2件)、減免 0件

▽ 利用促進の取組

▼若者の貸室利用者と食提供などでコミュニケーションを図り、リピーターへとつながる関係性作りを行った。

▼アウトリーチ先でパンフレットを配布し、貸室利用促進を図った。

(豊平)

		R5実績	R6計画	R6実績
活動室1	供用時間	4,176		4,164
	利用時間	3,443		3,497
	稼働率(%)	82.4%		84.0%
活動室2	供用時間	4,176		4,164
	利用時間	3,068		3,076
	稼働率(%)	73.5%		73.9%
活動室3	供用時間	4,176		4,164
	利用時間	2,492		2,653
	稼働率(%)	59.7%		63.7%
音楽室	供用時間	4,176		4,164
	利用時間	2,654		3,260
	稼働率(%)	63.6%		78.3%
体育室	供用時間	4,176		4,164
	利用時間	3,799		3,960
	稼働率(%)	91.0%		95.1%
合計	供用時間	20,866		20,820
	利用時間	15,456		16,446
	稼働率(%)	74.1%		79.0%

若者団体のよさこいやダンスの練習の利用が多く、また、継続利用に加え新規団体の利用が増えたことで昨年度より利用率が増加した。また、活動の前後にロビーを利用する若者が多く、飲料等食提供をきっかけにコミュニケーションの機会を増やすとともに、ヒアリングによる環境改善を行い、継続利用につながるよう関係構築を図った。

各活動室ともに稼働率が昨年度よりも上回った。特に、個人練習を目的とした時間貸し利用が若者、一般利用を問わず増加したことがその要因として挙げられる。また、モニタリング事業や利用者満足度アンケートの結果を基に貸室環境の整備に努めた。

▽不承認 0件、取消 1件
(うち還付 1件)、減免0件

▽ 利用促進の取組



貸室利用希望の問い合わせに丁寧に対応することでリピーター層の獲得に努めた。また、個人練習など少人数・短時間の利用も可能なことを窓口で提案した。

(宮の沢)

		R5実績	R6計画	R6実績
音楽スタジオA	供用時間	3,828		3,795
	利用時間	2,670		2,272
	稼働率(%)	69.7%		59.9%
音楽スタジオB	供用時間	3,828		3,795
	利用時間	2,036		1,755
	稼働率(%)	53.2%		46.2%
あそびの森	供用時間	3,828		3,795
	利用時間	3,320		2,519
	稼働率(%)	86.7%		66.4%
活動室A	供用時間	3,828		3,798
	利用時間	2,409		2,705
	稼働率(%)	62.9%		71.2%
表現活動室	供用時間	3,828		3,798
	利用時間	2,118		3,366
	稼働率(%)	55.3%		88.6%
活動室B	供用時間	3,828		3,806
	利用時間	1,589		2,309
	稼働率(%)	41.5%		60.7%
体育室	供用時間	3,828		3,806
	利用時間	3,580		3,716
	稼働率(%)	93.5%		97.6%
合計	供用時間	26,796		26,593
	利用時間	17,722		18,645
	稼働率(%)	66.1%		70.1%

▽ 不承認 0件、取消 6件
(うち還付 6件)、減免 18件

▽ 利用促進の取組

▼ロビーの利用者との聞き取りやかかわりから、貸室利用の案内も行い活動の選択肢が広がるように提案した。

ロビー利用の若者に活動場所として貸室を勧めるなどコミュニケーションを図ることで、ロビー利用から貸室利用へと幅を広げるきっかけを提供したことで、活動室A・Bの利用の増加につながった。

一方で、これまで利用していた音楽活動の団体規模が大きくなったことで、活動場所を他へ移した影響から音楽スタジオの利用が減少した。

(6) 管理業務に付随する業務	▽ 広報業務 施設のPR及び情報提供		A B C D
	▼施設のPR及び情報提供 ①X・Instagram・Facebookの活用 若者の使用しているSNS調査や利用者アンケートの結果から、新たにInstagramを立ち上げ、情報発信を行った。主に、若者施設の活用方法やイベントの情報等を発信し、利用を促した。 また、Youth+NET団体の貸室利用方法を発信し、貸室事業の利用拡大を図った。 ②コミュニティFM活用 ・西区のコミュニティFM「三角山放送局」 隔週水曜日に各Youth+の若者と共に出演し、大学での学校祭での催し物の宣伝やサークル活動の紹介の他、若者がコーナーを企画し、進行する等、広報活動や若者の社会参加に取り組んだ。 ・豊平区コミュニティFM「FMアップル」 毎月第4金曜日に若者と共に施設紹介や事業の周知を行った。 ③事業広報 地下鉄ポスター掲示・各Youth+イベントカレンダー・ホームページ・SNSを活用し、事業広報を行った。その他、ユースワーカーがロビーワークの中で、若者の興味関心を引き出し、個々に合わせた事業の案内等を行った。 また、リーフレットは、若者の興味関心に応じた施設利用等について、より分かりやすい内容にリニューアルし、デザイン等を一新した。 ▼ホームページのウェブアクセシビリティ ホームページはJIS X 8341-3:2016のウェブアクセシビリティ適合レベルAA及び一部AAAに準拠している。 ウェブアクセシビリティの研修を受講し、誰もが見やすいホームページ管理に向けて、理解を深めた。 ▼ 引継業務なし。	Instagramを取り入れ、さまざまな情報発信を行ったことにより、主にInstagramを利用する若者に向けて、より情報を届けることができ、Youth+やイベント等に興味を持ち、施設利用へとつながった。 コミュニティFM2局において、若者団体や個人の若者と共に出演することで、若者の活動及びYouth+や事業の周知につながった。 広報物の閲覧をきっかけに、新規の施設利用登録につながった。また、若者世代に情報が届きやすいInstagramを積極的に活用することで、Youth+への興味関心を高めることにつながった。 適正に管理した。	SNSの活用により、若者に効果的に事業をPRしていると認められる。 また、コミュニティFMとの協働により、広報活動に加えて若者の社会参加の機会提供を行っているとして認められる。
	▽ その他管理業務に付随する一切の業務		
	▽ 利用促進に向けての施設の有効活用		
	▼利用者との関係構築を図るとともに、貸室等の問い合わせ等には丁寧に対応し継続利用につながるよう努めた。また、利用者登録時には、施設に完備しているインターネット環境への接続を案内し利用者の利便性に配慮した。そのほか、若者からの意見を聞く機会を設けた。	利用者が要望を伝えやすくなる関係性を構築した。また、利用者の要望に応え貸出物品の見直しや貸し出し方法の工夫を図り利便性を高めた。	適切に実施していると認められる。

▽ 札幌市内の企業等の活用について ▼修繕業務、役務業務及び物品購入等において市内の事業者へ積極的な依頼や物品購入を進め、市内企業の活用に努めた。また、業務発注の際には、特定の業者への偏りがないように配慮した。 ▽ 個人情報の安全な管理体制 ▼当法人における個人情報保護に関する要領及び規定に基づき、適切な取り扱いのもと、事業の適切かつ円滑な運営を図り、個人の権利利益の保護に務めた。また、Youth+センター職員(2名)が個人情報保護士の資格を保有していることから、Youth+特有の個人情報の取扱いに関する研修を追加で実施した。有資格者増員に向けた取り組みを進めている。	市内企業を積極的に活用し各業務を適正に履行した。 日常的に個人情報の取り扱いが発生していることを常に意識し、職員の意識向上・管理体制を維持した。																																										
2 自主事業その他																																											
▽ 自主事業 ▼若者支援施設の設置目的を踏まえ、承認要件を満たした計画を実施した。 ▼飲料販売事業 ○売上合計 446千円 〔内訳〕 <table><tr><th></th><th>千円</th><th>人</th></tr><tr><th>施設名</th><th>売上額</th><th>利用者数(延べ)</th></tr><tr><td>Youth+センター</td><td>187</td><td>1,229</td></tr><tr><td>Youth+アカシア</td><td>186</td><td>1,319</td></tr><tr><td>Youth+ポプラ</td><td>73</td><td>518</td></tr><tr><td>合 計</td><td>446</td><td>3,066</td></tr></table> ▼自動販売機の設置(Youth+豊平) ○ 売上高 302千円 〔内訳〕 <table><tr><th>項目</th><th>金額</th></tr><tr><td>売上手数料</td><td>240</td></tr><tr><td>電気設置料</td><td>62</td></tr><tr><td>合 計</td><td>302</td></tr></table> ▼自動販売機の設置(Youth+宮の沢) ○ 売上高 244千円 〔内訳〕 <table><tr><th>項目</th><th>金額</th></tr><tr><td>売上手数料</td><td>184</td></tr><tr><td>電気設置料</td><td>60</td></tr><tr><td>合 計</td><td>244</td></tr></table>		千円	人	施設名	売上額	利用者数(延べ)	Youth+センター	187	1,229	Youth+アカシア	186	1,319	Youth+ポプラ	73	518	合 計	446	3,066	項目	金額	売上手数料	240	電気設置料	62	合 計	302	項目	金額	売上手数料	184	電気設置料	60	合 計	244	各施設、飲料販売の売り上げは、前年度よりも収入は下がる結果となった。 豊平で導入した軽食付き自動販売機は、利用者から大変好評であり売り上げは順調に伸び、販売手数料は増加した。 その結果を踏まえ、また、利用者ニーズを取り入れ、令和7年度は豊平を含めた4館(センター、アカシア、ポプラ、豊平)で軽食付き自動販売機を導入する。 <table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">利用者の利便性向上に資する取り組みであることから、引き続きニーズの把握と増収に向けて取り組んでいきたい。</td></tr></table>	A	B	C	D	利用者の利便性向上に資する取り組みであることから、引き続きニーズの把握と増収に向けて取り組んでいきたい。			
	千円	人																																									
施設名	売上額	利用者数(延べ)																																									
Youth+センター	187	1,229																																									
Youth+アカシア	186	1,319																																									
Youth+ポプラ	73	518																																									
合 計	446	3,066																																									
項目	金額																																										
売上手数料	240																																										
電気設置料	62																																										
合 計	302																																										
項目	金額																																										
売上手数料	184																																										
電気設置料	60																																										
合 計	244																																										
A	B	C	D																																								
利用者の利便性向上に資する取り組みであることから、引き続きニーズの把握と増収に向けて取り組んでいきたい。																																											

▼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 52,241千円)

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、公認心理師などの専門家を非常勤として配置し、Youth+センターの指定管理事業との協働によって相談体制を強化して実施した。

【対象地域】

石狩振興局管内、空知振興局管内、小樽市

【実績】* サポステ事業該当数値のみを記載

・新規登録件数: 216人(前年度比79%)

・就職等件数: 128人(前年度比96%)

▼白石区複合庁舎まちづくりイベント広場等管理運営業務

〔札幌市白石区役所委託事業〕

(委託事業費 3,535千円)

就労支援作業所のハンドメイド作品の販売や展覧会、ギターの弾き語りやミニライブなど、市民の自主的な活動の場を提供した。

主催事業では、地域の商店街とともに、Youth+の利用者の作品の販売コーナーやアクセサリ-作りの体験コーナーなど出展する他、若者ボランティアとハロウィンイベントを開催し、若者と地域がつながる機会を提供した。

▼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: 131件(1,210千円)

札幌市内のみならず全国各地の研修会等において、オンライン開催含めて講師を務めた。

【実績】

①講師派遣

札幌市(児童相談所、市・区要保護児童対策地域協議会担当者研修、市教育委員会保護者交流会、消費者センター相談員研修)、他都市(恵庭市、苫小牧市、仙台市、吹田市、萩市、宇部市、北海道、栃木県、茨城県、広島県、長崎県等)、高校(教員研修、PTA研修)、大学(授業)、ウイメンズクラブ等

②会議・委員就任

札幌市(子どものための相談窓口連絡会議、中島中学校学校関係者評価会議、市立札幌大通高校学校評議員会、星友館中学校評議員会)、他都市(道就職氷河期世代チーム支援会議、道就職氷河期世代活躍支援プラットフォーム会議、全国青少年相談研究集会企画運営委員会、虐待防止学会北海道委員会)、子ども家庭庁等

③視察・見学

中学校・高校・専門学校・大学教職員、区家庭児童相談室、区保健センター、市教育委員会、他都市(旭川市、苫小牧市、宇都宮市、八王子市、浜松市、磐田市、西条市、大田区、宮城県等)、厚生労働省等

これまでの実績と事業規模から北海道労働局より「各サポートステーションの中心となり、先導的な役割」を求められており、実際に学校連携やプログラム企画のノウハウを道内外のサポステに提供し、高い評価を受けた。

イベント広場を利用した団体がリーダーとして定着した。また、新規団体の利用が増加したことにより、賑わいの創出につながった。

子ども・若者を取り巻く課題や若者の居場所づくりに関する内容の依頼が多くあった。他都市の政策や新たな取り組みに関わる助言を求められることも多く、実績が認められた結果である。

指定管理業務における相談体制の強化に非常に効果的であり、次年度以降も事業受託に取り組んでいただきたい。

若者の社会参加や地域のにぎわい創出に資することから、次年度以降も事業受託に取り組んでいただきたい。

適切に実施していると認められる。

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6年11月28日～令和6年12月22日25日間 施設を利用する団体へのアンケート 期間利用団体数:591団体 有効回答数:518団体 回収率:88%	令和5年度まで4 段階評価で満足 度を計っていた が、令和6年度は5 段階評価で満足 度を計った。 計測方法を変更し たことから、令和5 年度より、総合満 足度の数値は下 がる形となった が、アンケートに あるコメントや日 常のコミュニケーション からの声では、昨 年度と変化するこ とない評価をいた だいた。	アンケート回収 率及び総合満足 はいずれも高水 準であり大いに 評価できる。シ ステム満足度が やや低いと、原 因を分析して今 後の改善に努め ていただきたい い。			
結果概要	別紙全館集計表のとおり システム満足度:満足 78.8% 部屋維持満足度:満足 84.1% 職員接遇満足度:満足 90.6% 総合満足度:満足 92.0%					
利用者からの意見・要望とその対応	〔共通〕 要望:支払期限を延ばしてほしい。 対応:施設条例、施行規則を伝え、予約から4日以内での支払いを改めてお願いした。 〔共通〕 要望:支払後のキャンセル対応を行ってほしい。 対応:施設条例、施行規則を伝え、予約から4日以内での支払いを改めてお願いした。 〔センター〕 要望:各部屋にモップなどの清掃用具などを常備して欲しい 対応:必要な時は、スタッフまで声を掛けていただくようお願いした。 〔アカシア〕 要望:空調設備を整えて欲しい 対応:暑さ対策として、冷風機や扇風機を用いた対策をしている。今後も暑さ対策を検討していくこと、また、施設設備についてご理解いただけるようお願いした。 〔ポプラ〕 要望:床に綿埃が落ちていることがあった 対応:気になる箇所は、スタッフに声を掛けていただき、早急に対応させていただくことをお伝えした。 〔豊平〕 要望:駐車スペースを増やして欲しい。 対応:駐車スペースに限りがあることから、公共交通機関の利用や、満車の場合は、近隣パーキングを利用していただくように、施設周辺コインパーキングマップをお渡しし理解いただいた。 〔宮の沢〕 要望:各部屋でwi-fiが使えるようにして欲しい 対応:ロビーにfree wi-fiを設置している。必要に応じてロビーでインターネット接続していただくようお願いした。また、各部屋における機材の導入や施設改修については、札幌市への相談も必要なことから早急な対					

		応は難しいことをお伝えしご理解いただいた。			
--	--	-----------------------	--	--	--

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R6年度計画	R6年度決算	差(決算-計画)
収入	256,678	260,064	3,386
指定管理業務収入	208,866	209,172	306
指定管理費	178,094	180,323	2,229
利用料金	30,300	27,007	▲ 3,293
その他	472	1,842	1,370
自主事業収入	47,812	50,892	3,080
支出	259,961	249,948	▲ 10,013
指定管理業務支出	220,205	207,706	▲ 12,499
自主事業支出	39,756	42,242	2,486
収入-支出	▲ 3,283	10,116	13,399
利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	▲ 3,283	10,116	13,399

▽ 説明

【利用料金収入】

貸室の利用件数ならびに稼働率は増加し、前年度よりも利用料金収入は上がったが、計画予算までは到達しなかった。

【その他収益】

外部からの講師依頼をコンスタントに受けたことで、1,370千円の収入増となった。

【指定管理業務支出】

効率的な業務執行や環境に配慮した取り組みを意識したことで、燃料費や光熱水費などの経費を抑えた。

利用料金収入は、各貸室の稼働率が上がったため、前年度よりも増となった。

効率的な予算執行、環境配慮を意識したことで、委託費や燃料費、光熱水費を押さえることが出来た。

A B C D
貸室の稼働率が伸びた結果、収入を大きく上げることができている。支出を抑える取り組みを継続し、持続可能な施設運営に努めていきたい。

<確認項目> ※評価項目ではありません。			
▽ 安定経営能力の維持		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

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
こども家庭庁の『こどもの居場所づくりに関する指針』をもとに若者の居場所づくりに注力した。施設外でのアウトリーチ事業を強化し、定時制・通信制高校を中心に学校内・訪問型居場所の多様な出張ユースワーク、みんなのカフェ部事業を展開した。施設においてもロビーを活用し、食の提供や利用者の意見を取り入れた環境整備に取り組んだ。 また、交流促進、社会促進事業をととして若者とのかわりを深め、居心地の良い居場所づくりに努めた。その結果、前年度比142%まで利用実績(利用者総数、事業プログラム参加者総数等)を伸ばすことができた。貸室の稼働率についても管理するすべての施設で前年度を上回った。 学校訪問及び相談業務をととして連携関係のある定時制・通信制高校と、10代の複雑化する困難に対しYouthの機能を柱に置き、サポートステーション、ヤングケアラー相談サポート、リビングカー事業(移動型居場所)を複合した新たなアプローチ事業を展開でき、困難な状況を抱える若者への支援、Youth+の認知度向上を図ることができた。 若者支援施設運営協議会ははじめ各種関係団体との関係構築に注力し、施設の運営、事業展開の在り方の模索、社会課題への現状把握のなか、大学生に向けたユースワークをととした体験・学びの機会を提供できた。 その他、当法人の子ども・若者部門で今年度新たに受託した札幌市児童相談所一時保護所の児童に向けたプログラム実施に、ユースワーカーがかかわり、関係機関との連携強化、職員や児童へ居場所となりえるYouth+の認知を広げる機会となった。	基本方針「若者とともに育つYouth+（ユースセンター）」とし、つながった若者たちといまこそやりたいことを形としていく居場所の充実を進めていく。若者の複雑化する困難に対応し、若者の力を引き出していくユースワーカーの育成を進め、若者とともに居場所の充実を目指し、ユースワークとしての価値を高めていく1年とする。 【重点取組項目】 ①交流促進事業／若者の交流相談／ロビーワークの実施 若者の成長とユースワーカーのスキルアップを図る。若者一人ひとりにユースワーカーが意図を持って介入し、関係構築を図る。また、若者の情報共有を図り、必要に応じてケース検討を実施する。 ②社会参加促進事業／育成プログラム／ユースワーカー養成講座 大学生世代の若者を対象に、ユースワークに必要な専門的知識を身につけ、若者を取り巻く社会課題の解決に寄与する人材を育成する。ユースワークを知る機会の提供、ユースワークに理解、関心を高めた若者ユースワーカーの育成を図る。 ③自立支援事業／中学生卒業者等進路支援事業 学校卒業時または中途退学時に進路未定もしくは教職員が心配な若者に対して、切れ目なく必要な支援につながる体制を構築する。Youth+センターを相談窓口とし、相談者の状況に応じて訪問相談に応じるほかオンラインやLINE等も活用する。また、進路支援担当者が学校への訪問活動を行うほか学校と連携を図り、必要に応じて自立支援プログラムや活動センターの事業等を活用する。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
自立支援事業は、10代の若者の割合が増加する中で、進路決定まで長期にわたる伴走支援を行い、相談者のニーズに合わせた支援を年々強化できている点は大いに評価できる。学齢期からの切れ目のない支援に注力していると認められ、今後もこの取り組みを続けていただきたい。 また、少子高齢化社会において、子どもや若者の数が相対的に減少している状況下でも、子どもや若者がリアルな場で同年代と交流し、安心して過ごせる場として機能していることは、大いに評価できる。ユースワーカーをはじめとするスタッフの努力やアウトリーチの取り組みにより利用者が大きく増加したと認められる。若者支援施設やユースワーカーの存在をより多くの若者に知ってもらうための広報活動を展開するとともに、ユースワーカーの人材育成に努め、今後も若者支援施設が本市における若者支援の拠点として機能するよう取り組みを継続していただきたい。	なし