

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			
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26年4月1日～平成30年3月31日
募集方法	非公募 非公募の場合、その理由：若者支援施設は平成21年7月に成立した「子ども・若者育成支援推進法」に基づく施策など、国の動向を注視しながら新たな事業や施設のあり方の検討を続ける必要があるとともに、平成23年度以降の施設数についても不確定要素が多い状況であることから、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、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 平成28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」における若者支援施策における意義を再確認し、これまで取り組んできた経過を踏まえながら、若者の社会的自立に向け、それぞれが抱える課題について社会的自立の3つの視点により最善となる若者への支援を目指すため、以下の基本方針を策定した。</p> <p>◇次世代を担うすべての若者の社会参加と自立に向けて、当事者である若者と関係する機関や地域との連携を軸に、活動の拠点づくりを目指します。</p> <p>◇常に市民サービス向上の意識を高く持ち、利用しやすい施設づくりと共に、設置目的と基本構想を踏まえた効果的な事業展開と若者の活動に関する情報を発信します。</p> <p>◇環境行動計画に基づく省エネに努め、経費の抑制を行うと共に、公平で適正な受益者負担による事業の展開や空き室の稼働率向上を図ることで収入増を目指します。</p> <p>▼管理運営業務の事業目標 以下の項目に沿って事業目標を設定した。特に事業の3本柱においては15歳から18歳の若者への支援を重点項目として取り組んだ。</p> <p>①管理運営の三本柱の継承と課題への取組 (ア)社会的自立を創造する若者が活動する拠点づくり (イ)共生社会の創造に寄与する継続性のある取り組みへ (ウ)若者活動ネットワークの有効活用と人材育成</p> <p>②公の施設としての信頼される施設管理と運営 (ア)サービス水準の維持向上 (イ)経費の節減と収入増による事業運営 (ウ)管理運営の透明性の確保</p>	<p>指定管理期間の三年目として、計画に沿った運営を行っている。</p> <p>新規利用や稼働率など、施設利用に関する数値は前年度を上回っており、サービス水準の維持向上が順調に進んでいるものと自己評価しているところである。</p> <p>地域若者サポーターとのネットワーク構築も年々件数を増やしており、若者の社会参加と自立に向けて、地域とともに取り組んでいる。</p> <p>利用者アンケートでも、職員に対する項目では、満足度が高く、施設管理者として一定の評価をしていただけたと思われる。</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>基本方針に基づき各施設の運営管理が行われ、様々な事業を通じて若者の社会的自立、交流促進及び社会参加を総合的に支援していると認められる。今後も施設の設置目的に基づいた施設運営・管理を継続して行っていくこと。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 平等利用の確保に向けた考え方と取り組み

- ▼平等利用を確保するための方針および取り組みを、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

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進に向けた基本的な考え方

- ▼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)
- ▼環境保全行動計画に基づき、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を図ったほか、ごみの分別収集を徹底し、有料ごみの排出量を抑えた。(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。
- ▼各種事業への参加(全館)
 - ① クールビズ・ウォームシェアの励行
 - ② さっぽろキャンドルナイト

▽ 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
職員配置計画に提案した適正な職員を配置した。総合センターに統括責任者を、また、各施設には館長を置き、各館における事務分掌を定めたほか、共通する業務のうち事業及び管理などの責任者を業務分担するなど組織を整備し、効率的な業務の執行に努めた。また、福祉施策への取り組みから障がい者を雇用し、全5館に配置した。
総合センターにおいては、自立支援事業である地域若者サポートステーション事業の受託に伴うキャリアコンサルタント、精神保健福祉士、社会福祉士などの専門的有資格者を雇用し、配置した。
さらに、関連する受託業務に伴い、有資格者(キャリアカウンセラー)の配置と有期雇用の職員採用を行い、業務を適正に執行した。
※新規職員(指導員)の採用に当たっては、法人全体の職員採用計画に基づく新卒者採用選考試験及び既卒者等キャリア採用選考試験を併用して行っている。
- ▼人材育成・研修の実施
年間研修計画に基づき、施設全館の休館日(年7回)を活用して職員全体で研修を行い、業務の共通理解を図ると同時に、職員の専門性を高めることを目的とし、係長以上、主任、指導員に分かれて階層別研修を実施した。
各階層でテーマを設け、業務に必要な専門性と人材育成も視野に入れ、ユースワークのスキルアップを図った。
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い、出張報告での情報共有を行った。

全施設において、クールビズやウォームビズを心がけたり、「さっぽろキャンドルナイト」に参加するなど、国や道、札幌市が推進する施策や事業に積極的に参加協力した。
また、環境に配慮しながら、節電や冷暖房の温度設定、節水を意識的に取り組み、利用者にも啓発することで理解と協力を得ることになった。

障がい者の配置や自立支援事業受託によって、要求水準を上回る人員体制を実現した。
法人全体の人事異動等により職員の入替わりがあるが、あらゆる機会を通じて、業務の確認と共通理解を図った。

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。
また前年度から引き続き、全国の実践者や研究者との意見交流を通じて、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。

施設利用者や委託業者への理解と協力を得ながら、若者施設全体として環境への配慮とエネルギー使用量の抑制に向けた取組がなされている。

適切な組織運営がなされていると認められる。
人事異動等があっても円滑な施設運営が継続されるよう、引き続き連絡体制の整備と人材育成に取り組んでいきたい。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼ 情報共有の取組

各施設とも、毎日の業務引き継ぎや業務日誌の活用、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)行うミーティングで、職員間の情報共有と、課題の早期改善を図った。また、月に1回以上の役職者会議を実施し、管理面・事業面での進捗状況の確認や、職員育成に関する情報共有を図った。

シフト勤務により職員全員が揃いにくいいため、工夫した情報共有と課題に対する迅速な対応に心がけた。

適正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
(定期清掃 アカシア・豊平:年3回実施)
- ② 機械警備業務(全館)
- ③ 暖房給湯設備保守点検(豊平:2月)
- 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・豊平実施)
- ⑤ 受水槽清掃及び水質検査業務(アカシア・豊平:1月)
- ⑥ 除雪及び排雪業務(アカシア・豊平:12月～3月)
- ⑦ 体育室ウレタン塗装清掃業務(アカシア・豊平・宮の沢:12月)
- ⑧ 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(全館)

指定管理期間の4年間の複数年契約を締結している清掃業務と機械警備業務は、施設管理者(館長)と業務内容を随時確認することにより、業務の質が向上した。また、公共施設での実績が豊富な業者と業務契約を行うことにより、よりきめの細かな点検整備と、不具合のあった部分の改善が図られ、職員による日常点検にも生かすことができた。

各委託業務について、適正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 7月27日 (水)	(1)報告事項 平成28年度 調査・研究事業について (2)意見交換 若者の政治・地域参加意識の向上を図る取り組みについて
第2回 11月16日 (水)	(1)指定管理者体制変更について (2)札幌市若者支援施設管理運営状況報告 ①アカシア・豊平におけるアスベスト検出について ②アカシアリニューアルについて (3)平成28年度札幌市若者支援施設上半期報告 ①数値目標達成状況 ②各施設事業進捗状況 (4)意見交換 地域社会における若者のリーダー育成・養成について
第3回 3月17日 (金)	(1)札幌市若者支援施設管理運営状況報告 ・アカシア若者活動センター・豊平若者活動センターにおけるアスベスト対策について (2)平成28年度札幌市若者支援施設 下半期報告 (3)意見交換 ①平成29年度利用証申請書裏面アンケートについて ②若者支援における成果指標について
<p><協議会メンバー></p> <p>北海道大学大学院教育学研究院教授、札幌大谷大学社会学部教授、札幌市青年団体協議会団代表、北星学園大学ボランティア団体所属、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、任意団体こころわねと代表、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（15名）</p>	

▽ 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、実務担当者会議を6月、8月、1月、3月の4回実施した。（3月は代表者会議と同時開催）
会議では、構成機関の情報交換のほか、8月には北海道フリースクール等ネットワークの札幌自由が丘学園を会場として、現場の取り組みについて理解を深めた。1月には支援者向けセミナーと合わせて実施し、生活困窮世帯の子ども若者への支援ネットワーク構築について意見交換を行った。
- ▼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サイトを新設し、各構成機関の情報を一体的に提供している。

近年の社会課題である「若者の政治（地域）参加」「若者の貧困」について各委員の立場からご意見をいただいた。特に、貧困問題については、平成29年度の利用証申請書裏面アンケートの項目で調査・研究を図れるよう、項目についてのアイデアをいただいた。また、アカシア・豊平におけるアスベスト検出についての説明を協議会の場で行うなど、事業のみならず施設管理面の情報も公開しながら運営を行うことができた。

第1回～第3回を通して、各委員から積極的な発言がされていたと評価できる。施設運営のみならず社会課題についての意見交換も活発に行われていたのので、次年度以降の取組に活かしていただきたい。

協議会設置から7年目となり、協議会運営は安定している。設置当初はひきこもり問題が中心のテーマであったが、平成28年度は子どもの貧困といった新たな社会課題にも柔軟に対応し、札幌の最前線の現場をつなぐネットワークとして機能し続けている。

円滑な運営がなされているとともに、社会課題に合わせて新たなテーマを提案、し常に活発な意見交換がなされるよう工夫されていると認められる。

▽ 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、自主事業と区分経理を行うと共に、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ている。

▼現金収入の取り扱いについては、複数職員がチェックする体制をとっているほか、翌日あるいは、銀行営業日に速やかに入金専用通帳に入金する。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日と末日の2回に出納簿を締め、当協会総務課の会計担当に報告すると共に一括管理を行っている。予算の執行状況においても、適宜、総務課よりデータが送られ、収入・支出について都度確認の取れる体制を取っている。

各館とも、現金の取り扱いについては最重要項目として引き継ぎや確認を行っている。また、経理担当者を変更し、同一人物が長期間に渡り担当しないよう考慮している。

当協会の「財務規定」に則り、適切に処理、管理を行っている。特に現金の取り扱いや飲料販売等の在庫管理については、複数職員によるチェックや、管理簿の作成・記帳を行い、管理の徹底化を図った。

なお、3月に行われた子ども未来局による「指定管理者に対する業務検査・財務検査」においても、全館で適正に事務処理が行われているとの調査結果をいただいている。

会計処理、現金管理等は適切に行われている。

▽ 要望・苦情対応

▼要望・苦情への公平・適切かつ迅速な対応
・「ご意見箱」の設置や、若者による施設モニタリングの実施により、利用者からの意見や要望を把握し、施設内外を改善・改修したり、備品の入れ替えを行うなど、施設環境の向上につなげた。
・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った。
・受理した要望のうち、可能なものは各施設において適宜対応したが、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。

▼アカシア・豊平のボイラーの煙突から、アスベストが検出されたため、10月末から12月までボイラーの使用を停止した。それにより、貸室予約をしていた団体が利用取消を希望したため、利用料金を全額還付した。
※アカシア:1団体(4件)、豊平:2団体(7件)
また、周知文を館内に掲示・配布したり、HPで情報発信すると共に、ポータブルの暖房機を設置するなど、利用者への不安を軽減し、負担を生じないよう迅速に対応した。

要望にあたっては、現場対応に止めず、会議や職員研修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。また、全館で「施設改善・改修パトロール事業」を実施し、利用者の目線でモニタリングした上で、施設の意見・要望を把握と改善に応えた。

若者支援施設への理解が深まっているため、苦情は年々減少している。引き続き日常的に利用者の意見や要望を把握し、業務改善に努めていく。

苦情対応、要望への対応ともに、本市へ相談、協議の上迅速な対応がなされていた。また、利用者からの要望把握により施設の改善や備品の購入を行う等、利用者の立場に立った対応がなされていたと認められる。

〔センター〕

ロビーの利用ニーズが増加していることに伴い、利用者が増加している。土日はスペースが確保できないなどの要望をいただくことがある。利用者の声からパーテーションを購入し、スペースの有効活用ができるように努めている。

〔アカシア〕

7月～10月の間、改修工事のため閉館したが、事前に近隣地域へ回覧板で周知したことや町内会役員会で連絡したことで、特に苦情はなかった。利用者よりWi-Fi環境整備の要望があり、リニューアルと同時に開始することができたことで、若者たちの間で有効活用していただいている。

〔ポプラ〕

平成27年度から続いているYouth+ポプラの活動室における騒音の苦情については、防音カーテンは設置したが床面の防振対策がされておらず、札幌市と協議の上、ダンスや演劇など活動音が出る利用に制限を設けて対応している。次年度は床の防振対策を行うなど、住民の方及び利用者の理解を得ながら進めていく。

〔豊平〕

施設に隣接する住民から、木の剪定についてご意見・ご要望をいただいたため、迅速に処理した。敷地内の遊休地に花や野菜の苗を植える事業については、隣人も高く評価してくださり、引き続き良好な関係を続けている。

ロビー利用の増加に伴い、スペースの確保を望む要望が上がったため、施設とつながりのある関係機関から机および椅子を譲り受け、環境改善に努めた。

〔宮の沢〕

例年、冬期間の一斉受付参加団が増えることにより受付時間が長くなることから、利用者からの改善の要望が出ていた。そのため、説明資料の配布や事務手続きを見直すことにより時間短縮に努めた。

▽ 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

これまで作成していた業務日誌は事務連絡が中心であったが、28年度より若者とのロビー等での関わりを記録に残すこととした。

▼モニタリング

平成29年1月16日(月)～2月16日(木)の32日間、施設利用向上を図るためアンケート調査を実施。期間内に利用した部屋利用団体につき1枚を配布し、利用終了後に回収した。質問内容は各団体に関する情報4項、各団体への質問8問13項目で実施した。

また、設問ごとに記述欄も設置し、設問の答えについて、具体的に意見を記入していただいた。

対象:659団体、有効回答回収:586団体(回収率:89%)

※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。

指定管理業務協定書および仕様書に基づき、適切に対応できた。

若者との関わりを記録するようになって、これまでよりさらに若者の変化・成果・ニーズを把握できるようになった。

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ほぼ100%を達成した。職員研修を通じた「接遇研修」「業務の理解」の成果がでたものと思われるが、今後も引き続き実施していきたい。

モニタリングについては、89%と高い回収率であったことに加え、接遇満足度、総合満足度いずれも90%を超えており、大いに評価できる。今後も施設利用者の増加が見込まれる中で高い満足度を維持できるよう、引き続き利用者に対するきめ細かい対応を心がけていただきたい。

▼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)

▼札幌市等の検査対応

①指定管理「業務検査・財務検査」

平成28年3月に全施設にて実施。「全施設において、適正に事務処理が行われている」との通知をいただいた。

②当協会内部監査

平成28年11月に実施。金銭の取り扱いや文書管理など、他セクションの管理職より第三者視点で監査を受けた。重大な指摘事項なし。

▼若者支援施設における日常的な要望の把握

[センター]

・日常のロビーワークや窓口受付の機会を活用して、利用者の要望を聞き取るよう努めており、施設のレイアウトなど運営に活かしている。また、「施設改修・改善パトロール事業」を実施し、若者からご意見をいただいた。ロビースペースのパーテーションなどの物品の購入や貸室内の壁の破損の修繕を実施した。
・職員の接遇についてアンケートでは高い評価をいただき、また自由記述での意見も取り入れ、都度対応している。今後も利用者視点で日々感じた要望等を気軽に伝えてもらえるよう、さらなる向上に勤めたい。
なお、「ご意見箱」への意見は0件であった。

[アカシア]

「施設改善・改修パトロール事業」でいただいた利用者からの要望を生かし、リニューアルと同時に「自習スペース」と「卓球台」の常設を行った。

[ポプラ]

「施設改善・改修パトロール事業」を実施し、施設内の環境改善の意見を反映して「階段室の電灯修繕」「ロビーの椅子、テーブルの増設」を行った。

[豊平]

「施設改善・改修パトロール事業」を通じて、利用者の要望を聞きながら、活動室の壁紙を張り替えたり、体育室の壁の修繕を行った。

利用者の目線で、施設の要修繕箇所や必要な物品などを提案してもらう「施設改修・改善パトロール事業」を新規に実施した。日ごろから若者の意見に耳を傾けるだけでなく、実際に事業として若者の声を聞き、施設管理に反映させたことで、参加した若者たちの施設運営に対する参画意識を育む機会にすることができた。

<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>▼当法人としてハラスメントに関する方針を新たに策定し、コンプライアンス遵守姿勢の強化を図った。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各館長から周知した。</p> <p>▼12月に法人のとして常勤職員全員を対象に「ストレスチェック」を実施。個人が特定されないよう外部に委託して診断した結果、法人内の各セクション別においても相対的にストレス度合いが低く、職務に意欲的な職員が多いことがわかった。</p> <p>▼法人として、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ており、再検査までの費用負担をしている。</p> <p>▼3月に法人の管理者研修として「よくわかる 事例で学ぶコンプライアンス(富士通FOM株式会社)」をEラーニングで実施。若者支援施設統括管理者も受講し、雇用環境維持向上について知見を深めた。</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、統括責任者、若者支援担当課長(若者支援総合センター館長)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。</p> <p>法人として障がい者雇用を推進し、若者支援施設全館に配置した。</p> <p>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> </table> <p>適切な組織運営がなされているものと認められる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総合的事項(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>▼利用者に支障が生じないよう、施設・設備・備品等の機能や状態を良好に維持するために、開館・閉館時に施設内外を見回って日常点検を行ったり、月1回の施設休館日にメンテナンスを行っている。</p> <p>▼施設利用者のみならず、近隣住民や歩行者、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、事故防止に努めている。</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参照</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>施設の瑕疵による事故等の発生は無く、施設賠償保険を使うことが無かった。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>日ごろから事故の未然防止に努めた成果であると評価できる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

<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、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)、除排雪業務については、専門業者に業務委託により実施。 ※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>▼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、消耗部品の交換や軽微な補修は、日常点検時や毎月設定している臨時休館日に職員が行った。</p> <p>▼アカシアの大規模修繕について 7月～10月の間で改修工事に伴い閉館。 工事の概要は、ボイラーおよび暖房設備の改修(重油から都市ガスへの変更)、外壁の塗り替え、屋根の改修、屋内設備(移動式調理台等)の改修、照明設備をLEDに交換、コンセント、スイッチ、電話、防災設備、報知器の改修を行った。</p> <p>▼アカシア・豊平のボイラーの煙突から、アスベストが検出されたため、10月末から12月までボイラーの使用を停止した。利用者の安全を最大限確保し、かつ不便が生じないように、ポータブルの暖房機を設置し対応した。</p> <p>▼備品については、施設や設備と同様に、日常点検や施設休館日の保守点検を行い、劣化や故障を未然に防止した。また、施設内の事務机が経年劣化していたことから、ポプラ以外の4館の机の入れ替えを行った。 ▼若者支援施設の利用対象者である若者の視点から、改善点や改修箇所、利便性向上に必要な備品等をモニタリングし、利用者自身が施設環境の向上に努めた。</p>	<p>日常点検や毎月の臨時休館日に、施設や設備、備品の保守点検や整理整頓、消耗部品の交換、補修を行い、小規模修繕や不具合が生じた備品の廃棄処分などの対応を行った。 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。</p>	<p>維持管理については、利用者の要望を踏まえながら適正に実施されていると認められる。</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。ただし、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。 〔センター〕 5月・9月(入居ビル全体で実施) 〔アカシア〕 11月(消防点検・防火訓練) 3月(防火訓練・地震訓練・避難誘導) 〔ポプラ〕 11月(防火訓練) 2月(地震訓練・避難誘導) 〔豊平〕 6月(防火訓練・避難誘導) 11月(防火訓練・避難誘導・地震訓練) 〔宮の沢〕 6月・2月・3月 (生涯学習総合センター内合同)</p>	<p>避難訓練や消火訓練など、有事の際の職員の対応を実践的に行うため、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た。 消防設備点検による不備な部分については即時対応し、消火器などの器具の入れ替えを行った。 前年度、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>施設利用者の安全管理に向けた取組が、適正かつ積極的に実施されている。</p>

(4) 事業の計画・実施業務

ア 若者の自立支援事業(若者支援総合センター)

▽ 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、札幌市における自立支援ネットワークの中核的役割を担っている。

▼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新設し、各構成機関の情報を一体的に提供している。

▼さっぽろ子ども・若者支援地域協議会構成機関を中心とした支援者向けの「さっぽろ子ども・若者支援セミナー」を実務者会議にあわせて実施した(8月、11月)。また、支援者を対象に子ども・若者の貧困対策に焦点を当てたセミナーを実施した(1月)

▽ 困難を有する若者の自立に関する相談

▼厚生労働省「地域若者サポートステーション事業」を実施。事業費からキャリアコンサルタントや社会福祉士を配置し、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た結果、一ヵ月平均449件の相談に対応した。

▽ 自立支援プログラム等の実施

▼下表のとおり、個別相談と組み合わせて、引きこもりに近い段階の初期支援から就労に近い具体的な就職支援まで、一人ひとりの課題に応じたプログラムを実施した。なお、進路決定後の就労継続およびステップアップに関わるセミナーや仕事上の悩みを相談できる座談会を取り入れるなど、早期離職を予防するための策を強化した。

ネットワーク機関それぞれの取り組みや関心ごとを当センターを介して他のネットワーク機関に伝えるといったコーディネーターがホームページ上でも可能となった。集めるだけのネットワークではなく、活かしたネットワークを維持し続けるために、中核機関である当団体が担っている役割の見える化を図っている。未だ他機関の情報量は少ないが、当団体の担う役割の認識は広がっている。

平成18年度からの統計開始以来、初回のインテーク相談にあたる総合相談、および継続相談件数が最高値を記録した。総合相談増は周知活動と若者自立支援ネットワーク構築の成果であり、継続相談増は利用者の相談ニーズに対応できた成果と判断できる。(延べ相談件数は前年度比107%)

プログラムでの様子をフィードバックすることにより、職業的自立に向けた次の行動が明らかとなるため、支援が有効的に機能している。就労に向けスモールステップを踏むためのプログラム、就労継続のためのグループワークは他機関からの評価や期待も高く、自立支援機関全体に必要な役割として確立つつある。

A B C D

各事業のうち成果目標に届かない項目があったことから評価は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。

▽ 自立支援事業の広報

▼リーフレットを6,000部印刷、関係機関を中心に配布した。また教員向けパンフレットを1,000部印刷し教育関係機関に配布した。

▼相談部門専用のホームページに、定期的な案内はもちろんのこと、新たにプログラム説明の動画配信を開始した。動画作成には可能な範囲内で現在利用する若者にも協力を仰ぎ、若者目線で相談利用を呼びかけた。

▼市内全区を会場にした出張相談・説明会を実施した。(合計82名参加)。毎月の広報さっぽろ全市版に掲載する手法を取っているため、相談会への参加に関わらず、広報を見て直接若者支援総合センターに相談に来るといった間接的な効果も狙った。

▼1月に子ども・若者の貧困対策に焦点を当てたセミナーを実施した。さっぽろ子ども・若者支援地域協議会からの共通ピックを吸い上げ、同協議会の構成機関との協同で実施した。支援者向けのセミナーとして、ホームページ等で一般からの参加も募った。

▽ その他の若者の自立支援に向けて必要な事業

▼学齢期からの切れ目のない支援体制の構築を目的に、ユースワーカーが進路アドバイザーとして市立札幌大通高校や有朋高校など4校への定期訪問を実施したほか、2校において出張グループワーク授業を実施した。市内の若者支援施設が学校と家庭以外の安心できる居場所として機能すべく、きっかけとして自習や交流事業の利用を促し、その後自立支援相談やボランティア参加につなげるなど、若者の社会性と自立心、市民性を養っていくためのストーリーを描き、連携に努めた。相談利用ではない、施設誘導を強化した。

▼社会体験機会創出事業として、応援企業を新規に33社獲得。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1,906回の体験を実施した。

▼中学校卒業者等進路支援事業として、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。今年度は、学校訪問を行い、養護教諭や教頭より直接情報をいただくなど、顔の見える関係をつくるに至った。支援対象者34名のうち12名が進路決定に至った。校長会や教頭会での事業周知活動にも注力している。

▼学習支援プログラムについては、あくまでも学校や学習支援をメインに進めているNPOやフリースクールに繋げる、もしくは就労に向けた自信を回復するための一時的なサポートの場として機能させる。

前述した総合相談件数の増加に加え、新規相談登録数も369人と昨年度に比べ微増した。出張相談・説明会の副次的効果である広報さっぽろを通して相談に繋がったケースが102件(前年度比140%)となり統計開始以来最高値を更新した。自立支援事業において、単発での広報活動の成果に即効性が無いことを改めて理解したところであり、引き続き市民に向けた継続的な広報、支援者への理解を浸透させるためのセミナー企画を柱に展開していく。

出張相談及びそれに伴う広報が確実に相談へ結びついたものと認められる。今後も継続的かつ効果的な広報による事業拡大に期待したい。

札幌市や運営協議会、子ども・若者支援地域協議会と協議をしながら、現在の若者を捉え必要な支援を広げている。特に、孤立予防や早期対応を重視し10代への居場所支援、子どもの貧困に対しての支援を試験的に多く試みた。次年度に生きるデータが蓄積しつつある。

(自立支援事業の相談件数)

(単位:件)

	H27実績	H28計画	H28実績
相談件数	5,083		5,387
本人	3,469		3,546
親	1,007		1,041
その他	607		800
総合相談件数	869		907
本人	348		327
親	325		342
その他	196		238
来所	243		265
本人	117		122
親	93		88
その他	33		55
電話	563		575
本人	185		167
親	227		236
その他	151		172
メール	63		67
本人	46		38
親	5		18
その他	12		11
継続相談件数	4,214		4,480
本人	3,121		3,219
親	682		699
その他	411		562
来所	2,417		2,660
本人	2,078		2,183
親	271		312
その他	68		165
電話	1,592		1,654
本人	883		929
親	393		350
その他	316		375
メール	205		166
本人	160		107
親	18		37
その他	27		22

施設機能、スタッフの専門性、この2点において他機関内での理解が浸透し、少しずつ市民全体への理解に広がりつつある。数字の伸びがその結果として表れている。

(自立支援事業の登録者数と進路決定状況) (単位:人)

	H27実績	H28計画	H28実績
自立支援登録者数	365	400	369
うち進路決定者	237	320※	220
就職	225		209
職業訓練	2		5
進学	10		6
その他	0		0

(自立支援事業のプログラム利用者数) (単位:件、人)

支援プログラム利用者数	5,132		5,177
初期支援プログラム	1,448		1,834
対人トレーニング	564		715
学びなおし	884		934
その他	0		185
就職支援プログラム	3,684		3,343
グループ活動	679		791
セミナー	860		651
仕事体験	2,145		1,901
その他	0		0
ステップアッププログラム	339		246
ロビー利用	286		272
家族会	136		194
進路アドバイザー派遣	1,264		1,372
その他	2,491		3,446

目標数達成に至らず課題は残るが、進路決定ではボランティアサポーターの持っている社会資源を活用し、一定の成果を継続している。※進路決定者の目標数値は、「最適な支援機関につながった困難を有する若者数」を含んだ数値であり、平成28年度は319名でほぼ目標を達成している。

「ひきこもり状態、ニート状態からの自立に向けた一歩」として周知を進めた結果、初期支援プログラム、家族会参加者の増加として現れた。市民から必要とされている役割、ヘルプサインが出ている主訴はまさに困難を打開し一歩を踏み出すための初期支援であり、この層をグリップすることでその先の、進路決定者、利用登録者数の伸びにつながる。他機関では対応できない若者像を的確に捉え、包括した支援展開が求められている。

イ 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

▼利用証の発行

数値目標 13,920人に対し、13,980人と目標数値をクリアした。詳細は以下のとおり。

〔施設別及び男女別〕

	H27年度		H28年度	
	男	女	男	女
センター	1,755	2,184	1,638	2,232
アカシア	1,894	1,562	1,432	1,164
ポプラ	548	732	592	792
豊平	1,873	1,331	1,750	1,290
宮の沢	1,517	1,203	1,615	1,475
合計	7,587	7,012	7,027	6,953
合計	14,599		13,980	

※ 比率は男性50%(H27年度:52%)、女性50%(H27年度:48%)と、およそ2ポイント男性が増え、2ポイント女性が減ったがこれまでの数値からは大きな変動は見られない。

〔区分別〕

	H27年度		H28年度	
中学生以下	2,805	19.2%	2,983	21.3%
高校・大学	6,666	45.7%	6,272	44.9%
その他	5,128	35.1%	4,725	33.8%
計	14,599		13,980	

※区分別では、中学生以下が2.1ポイント増加した。少年団など、中学生以下を対象とした利用団体が増えたことから比率が高くなったと判断できる。

〔年齢別〕

	H27年度		H28年度	
～14歳以下	2,704	18.5%	2,872	20.5%
15～19歳	4,711	32.3%	4,513	32.3%
20～24歳	3,743	25.6%	3,503	25.1%
25～29歳	2,135	14.6%	1,908	13.6%
30～34歳	1,269	8.7%	1,136	8.1%
35歳～	37	0.3%	48	0.3%
計	14,599		13,980	

※ 年齢別では、おもなターゲットとしている15歳～19歳の比率が32.3%と約3分の1となり、ついで20歳～24歳の25.1%と、この区分が全体の半分以上を占めている。中学生以下となる14歳以下の登録者数が2.1ポイント増加している。

利用証の発行については、目標には達したが、前年度の発行数を下回った。アカシアの4ヶ月間の改修工事による影響が大きかったと考えられる。Youth+アカシア1ヶ月の利用証の発行者数の平均は250人となり、4ヶ月で1,000人が見込まれる。通常管理運営を行って行けば、昨年度の実績を上回る結果になったと考えられる。引き続き利用者の獲得を目指し、SNS等も活用しながら施設のPRを実施していく。

交流促進事業については、SNSを利用したPRに積極的に取り組んでおり、若者目線の周知を行っていることと認められる。今後もより一層の利用者増や周知の充実を期待する。

▼若者団体ネットワーク「ENGINE-LINK」への登録団体数は460団体(平成27年度:317団体/前年度比:145.1%)と前年度に比べ143団体増加した。これは、昨年度から登録方法が容易になったことと、館外での若者団体とコンタクトを取るなど、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。

▼ENGINE-LINK登録団体および個人利用の若者に向けてブログやFacebook・TwitterなどのSNSを用いて施設からのお知らせと併せて団体の情報を掲載し、団体情報のPRを図った。特にFacebook、Twitterは頻繁に更新し、新鮮な情報提供を心がけている。3月現在、Twitterのフォロワー数が415名に上っている。

▽ 若者同士の交流に関する相談

▼「若者との継続した関わりづくり」を重点目標として掲げ、ロビーワークを積極的に実施し、職員と若者との関係づくりを行った。ロビーワークの過程を通じて見えてきた若者のニーズや声を拾いながら、ミニワークショップなどの事業の実施に繋げ、職員と若者の関係から、若者同士の関係へと広がった。利用人数は、アカシアの休館期間があったにも関わらず、ほぼ横ばいとなった。

若者のロビー利用人数(5館計):49,061人
(平成27年度:49,293人/前年度比:99.5%)

▽ 交流促進講座の開催

▼一過性の交流で終わってしまう単発のイベント・講座事業よりも、若者との日々の関わりを深めながら仲間づくりやコミュニケーションを図ることを目的とする「ミニワークショップ」や、若者が企画立案し、アイデアを具現化する事業が年間通じて多く開催された。職員は若者の主体性・自主性の支援を重視した。交流促進事業の参加者数で見ると前年度を下回ったが、事業に限らない若者との関わりと、それに係る取り組みの多くが「ロビーワーク」を通じて行われているため、ロビー利用人数と合わせた人数で見ると、前年度とほぼ変わらない。今後も、ロビーで関係性を育んだ若者から掘り起こしたニーズを、交流促進事業として具現化し、実施することで参加者の増加が期待できる。

登録方法の簡便化と、施設内外問わず、若者団体と積極的に関わったことにより、ENGINE-LINKへの登録が促進された。今後は登録団体の構成や活動内容などを整理し、ネットワークの視覚化に取り組む。

前年度に比べ登録団体数が大きく増加しており、登録に関する取組が適切であったと認められる。

若者との継続した関わりづくりを意識したことで、一過性のロビーワークに終わることなく、関係性が構築できた。今後も、若者との関係づくりを行いながら、成長に寄り添っていくとともに、若者のニーズを実践記録として蓄積し、情報共有を図っていく。

各館ともロビーワークを重視し、若者の日々の関わりから知り得たニーズに応える事業を数多く開催した。また、講座を通じた交流だけではなく、若者の主体性・自主性を育むために、若者の意見や要望を取り入れた内容で行った。さらには、地域若者サポーターや関係機関と協働で事業を実施したり、若者実行委員会が主体的に事業を実施するなど、関係者や20代後半～30代の若者が職員と一緒にあって、10代から20代前半の若者の取り組みを支援するようなネット

▼おもな講座

[センター]

- ・新規利用者獲得講座(クラウドファンディング講座他、4回実施)
- ・新規対象者獲得講座(クッキング、1回実施)
- ・ミニワークショップ(ドイツゲーム・クッキング他、68回実施)
- ・施設デザイン検討プロジェクト(YED+他、8回実施)

[アカシア]

- ・通年ワークショップ(演劇他、22回実施)
- ・交流促進講座(スポーツ事業ABC他、7回実施)

[ポプラ]

- ・ガクショク(ロビー交流事業 11回実施)
- ・Pステーション(音楽講座・工作他、57回実施)
- ・文化芸術講座(陶芸、フラワーアレンジメント 2回実施)

[豊平]

- ・ミニワークショップ(体育館FREE DAY、豊平BOOK LIBRARY他、38回実施)
- ・若者舞台芸術祭Sapporo Mixart2017(3回公演含め36回実施)
- ・協働企画事業(豊平お弁当の日プロジェクト他、全18回実施)

[宮の沢]

- ・交流促進講座(音×つくる事業、2回実施)
- ・交流促進講座(スポーツ事業 運動会他、6回実施)

[全館共通]

- ・合同スポーツ交流会YOUTH CUP(バスケットボール他、8回実施)

▼若者登録者の交流促進事業

- ・総参加者数 5,460人
(平成27年度 7,042人/前年度比77.5%)
- ・ロビー利用人数を加えた場合
54,521人
(平成27年度 56,353人/前年度比96.7%)

ウ 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

▼各施設とも、これまでつながりのあった町内会やまちづくりセンター等の関係機関のほか、周辺にある商店等新たなネットワーク先を開拓することで、社会参加活動を希望する若者と地域をマッチングすることができた。

[ポプラ]

- ・白石MAPプロジェクト(10回実施)

[豊平]

- ・つきさむクエスト(4回実施)

ワークが生まれてきている。

ネットワークの構築により、社会参加に関するさまざまな情報と機会を提供することができた。
今後は、SNS等も活用しながら積極的に情報と機会を発信し、若者と地域との橋渡しをしていく。

社会参加促進事業については、一過性のボランティアに留まらず、地域と若者が一体となってまちづくりの企画・運営に組み始めており、今後も引き続き若者の人材育成を進めていきたい。

▽ 若者の社会参加に関する相談及び啓発

▼ボランティア活動を始めたい若者や、活動発表の場を広げ体験会等を通じて普及啓発を行いたい団体から相談を受けた。また、相談を受けて、地域と連携を図り、各種啓発事業を展開した。自習を目的に来館した若者が、職員との関わりを通じて、住んでいる地域のイベントにスタッフとして参加するなど、ロビーワークによる社会参加の啓発が実を結ぶ例が各館で見られた。

[アカシア]

・北光・幌北・麻生地区事業への参加(34回実施)

[宮の沢]

・農試秋まつりへの屋台出店(1回実施)

▽ 社会参加促進講座の開催

▼社会参加促進講座

若者がボランティア活動やまちづくり活動等に参加するきっかけを提供したり、若者団体と協働で事業を展開した。

「地域若者サポーターと共に企画した事業に参加した若者の延べ人数」は5,766人だった。アカシアの休館期間や、「宮の沢若者活動センター祭」など、屋外での事業が悪天候により規模が縮小されたことを考慮すると、概ね目標数(5,800人)は達成したと考えられる。

▼おもな講座

[センター]

・もちつき交流会への参加(1回実施)

[アカシア]

・紅白歌合戦(2回実施)

・子ども盆踊り(本祭含め3回実施)

[ポプラ]

・白石区ふるさとまつり(本祭含め6回実施)

・ハッピーハロウィン(3回実施)

[豊平]

・もちつき大会(1回実施)

・雪が降ってもちびっこ祭り(1回実施)

[宮の沢]

・宮の沢若者活動センター祭2016(本祭含め7回実施)

▼人材育成講座

全市的なまちづくりイベントの準備や運営に実践的に関わることを通じて、まちづくり活動に積極的に関わる人材を育成した。

[豊平]

・まちづくり人材育成講座(37回実施)

[ポプラ]

・雪まつり人材育成講座(18回実施)

▼若者登録者の社会参加促進事業

・総参加者数 11,468人

(平成27年度参加者数 13,730人:前年度比83.5%)

単に社会参加に関する情報を提供するだけでなく、スタッフが地域と関わる際に継続的にサポートしアドバイスや支援を行うことで、若者たちの意欲的な活動につなげることができた。今後も地域と若者が継続的に関わりを持つことができるよう、サポートしていく。

「地域若者サポーターとの協働から協働へ」を28年度の重点目標に掲げたことで、地域若者サポーターと共に企画・運営を進めただけでなく、中長期的視点で若者を共に育てるパートナーとして、深い関係性を構築するまでに至った。また、地域若者サポーターだけでなく、地域関係機関やNPO、公益性の高い若者団体が、若者支援施設の取り組みや事業の趣旨に理解を示し、協働で事業を実施したことにより、主体的・自発的に企画立案や運営を行う若者を育成・支援することができた。

事業を通じて若者が地域や企業に触れることによって、主体性を持ち企画・運営する等の成長が見られた。また地域若者サポーターとの協働により、意見を尊重されながらイベントの企画・運営に携わることで、社会参加の意識が育まれた。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。

エ 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「若者支援政策の評価枠組み構築に向けた日欧比較研究(代表:法政大学・平塚教授)」や「子ども・若者支援専門職養成研究所(代表:奈良教育大学・生田教授)」より協働の要請を受け、学識経験者とともに若者の社会的自立に関して調査・研究する機会を得ている。

研究会では、「若者の課題は何か」「支援の有効性をどう評価するか」「支援者の専門性をどう向上させるか」といった命題について、国内外の事例をもとに調査・研究を行っている。

▼新規利用登録申請用紙の裏面を活用してアンケートを実施。一万を超える若者を対象に、「10代のうちに経験しておくべきこと」に関する意識調査を行った。設問は運営協議会の委員の意見を踏まえて設定し、集計結果についても同協議会にて報告した。

オ さっぽろ若者支援ネットワークの構築事業

▼地域若者サポーターは104人(前年度:57人)が登録し、前年度比で182%増と大きく上回った。Youth+に対する理解が深まり、また協力体制の取れるネットワークが構築されてきたものと思われる。

▼職員が積極的に広く地域に出向き、協働で事業を行ったり、情報収集・発信を行った結果、まちづくり若者の参画を必要としている行政、まちづくりセンター、学校、NPO等の各種団体とのネットワーク(地域活動ネットワーク)が構築されつつある。

カ 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

▼西区地域振興課と連携して「スノー&アイスキャンドル大作戦」や、児童会館と連携し「とよひらっぴー」を実施したり、滝野自然学園と協力し「ワーカーズファーム」を実施するなど、当財団内における横断的な連携により、より広い視点でさまざまな角度から若者を支援することができた。

▼地球温暖化防止対策および環境配慮の推進に向けた取り組みとして、プルタブやペットボトルキャップを収集している児童会館や学校に提供したり、国や道、札幌市が推進している環境に関わる施策(クールビズやウォームシェア等)に引き続き取り組んだ。

▼全館で「さっぽろキャンドルナイト」に参加し、キャンドルやホルダーを作ったり、キャンドルの灯りの中でアコースティックライブを行うなど、環境に関わる取り組みに積極的に参加・協力した。

大学教授らとの調査研究と合わせて、利用者アンケート(10代のうちに経験しておくべきこと)の結果も踏まえながら、常に「根拠のある取り組み」を模索している。指定管理者の自己判断のみではなく、社会課題の把握や客観性を追求する姿勢が重要と考えている。

「地域若者サポーターとの協同から協働へ」を重点目標に掲げ、各館でネットワークの構築を進めてきた。登録人数はもとより、事業展開においても協働体制を整え、ネットワークの強化を図っていく。

支援ネットワークの広がりがサポーターの獲得に繋がったものと評価できる。今後もサポーターの人的資源を活用した協働体制の強化を期待したい。

当法人内の横断的連携や、関係機関との協力、関連事業への参加により、さまざまな形で若者の支援を進めることができた。引き続き関係機関のみならず、学校、地域と中長期的かつ広い視点で協働化を進めていきたい。

施設の有効利用については、若者との継続的な関わりの中からニーズを引き出し、運営や事業へと結び付けていく。

▼施設を有効利用するために、学校の長期休業期間や実施予定の一定期間前の時点で予約の入っていない貸室を学習スペースとして開放するなど、若者のニーズに応じた会場提供や事業を行った。また、自習スペースを活用した相談カフェを設置し、自習生との関係構築を行った。

▼利用状況に応じて、空室情報の案内をTwitterやFacebookで周知し、利用促進を図った。

▼ロビーにボードゲーム、ドイツゲーム等の設置を行い、利用者の日常的な交流促進のツールとして活用した。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

▼若者登録者の延べ利用者数

(単位:人)

		H27実績	H28計画	H28実績
センター	自立支援事業	10,696	/	10,627
	交流促進事業	713		1,102
	社会参加促進事業	120		642
	ロビー利用	17,012		19,032
	貸室利用	26,942		28,651
	計	55,483		60,054
アカシア	自立支援事業	0	/	0
	交流促進事業	2,032		1,396
	社会参加促進事業	2,356		960
	ロビー利用	5,603		3,326
	貸室利用	37,912		26,313
	計	47,903		31,995
ポプラ	自立支援事業	0	/	0
	交流促進事業	856		720
	社会参加促進事業	1,709		2,401
	ロビー利用	5,132		6,146
	貸室利用	10,512		7,919
	計	18,209		17,186
豊平	自立支援事業	0	/	36
	交流促進事業	2,326		1,222
	社会参加促進事業	2,848		3,321
	ロビー利用	8,008		7,569
	貸室利用	26,887		28,284
	計	40,069		40,432
宮の沢	自立支援事業	0	/	0
	交流促進事業	1,115		1,020
	社会参加促進事業	6,697		4,144
	ロビー利用	13,538		12,988
	貸室利用	32,501		37,038
	計	53,851		55,190
合計	自立支援事業	10,696	/	10,663
	交流促進事業	7,042		5,460
	社会参加促進事業	13,730		11,468
	ロビー利用	49,293		49,061
	貸室利用	134,754		128,205
	計	215,515		204,857

(前年度比 95.0%)

[項目別前年度比]

- ・自立支援事業 99.7%
- ・交流促進事業 77.5%
- ・社会参加促進事業 83.5%
- ・ロビー利用 99.5%
- ・貸室利用 95.1%

若者登録者の事業への参加数および貸室利用の延べ人数の合計では、前年度の215,515人を若干下回る204,857人となった(前年度比95%)
 また交流促進事業人数が5,460人(昨年度7,042人)、社会参加促進事業人数が11,468人(昨年度実績13,730人)、ロビー利用人数が49,061人(昨年度実績49,293人)と、全体の人数が昨年度より下回った。
 これは、アカシアが改修工事のため、平成28年7月1日から10月31日の3ヶ月間、休館していた事が大きな原因となっている。アカシア1ヶ月の若者利用者数の昨年度実績から平均を出すと約4,000人となり、3ヶ月で12,000人を見込まれる。通常の管理運営を行っていれば、昨年度の実績を上回った結果となったと考えられる。

A B C D
 大規模改修による休館のため、施設全体として前年度を下回る数値であったものの、単年度で見ると目標値を達成していることは評価できる。来年度以降更なる利用者増に期待したい。

▽ 有料施設利用状況等

ア 若者支援総合センター(Youth+センター)

(単位:時)

		H27実績	H28計画	H28実績
活動室1	供用時間	4,188	4,176	4,164
	利用時間	3,011	2,714	3,242
	稼働率(%)	71.9%	65.0%	77.9%
活動室2	供用時間	4,188	4,176	4,164
	利用時間	3,237	2,714	3,261
	稼働率(%)	77.3%	65.0%	78.3%
活動室3	供用時間	4,188	4,176	4,164
	利用時間	3,054	2,714	3,215
	稼働率(%)	72.9%	65.0%	77.2%
活動室4	供用時間	4,188	4,176	4,164
	利用時間	2,906	2,714	3,112
	稼働率(%)	69.4%	65.0%	74.7%
活動室5	供用時間	4,188	4,176	4,164
	利用時間	3,471	2,714	3,429
	稼働率(%)	82.9%	65.0%	82.3%
合計	供用時間	20,940	20,880	20,820
	利用時間	15,679	13,570	16,259
	稼働率(%)	74.9%	65.0%	78.1%

▽ 不承認 0件、減免0件、取消0件(内還付0件)、変更3件(内還付0件)

▽ 利用促進の取組

▼年度の切り替えに際して、改めて貸室の利用方法に関する周知を行った。利用団体にも理解していただいた上での貸室の提供が可能となり、取消は0件、変更は4件と激減した(前年度は取消4件、変更42件であった)。

▼稼働率は、昨年度よりもさらに上昇し、当初の目標を大幅に上回る結果となった。年間平均78.1%(昨年度より+3.2ポイント)となった。

▼活動室2・3に設置されていたブラインドが共用であったため、利用者から不便であるという声が出ていたため、各室単独のブラインドに交換し、利用者サービスの向上に努めた。

▼活動室4・5の冷暖房設備が共用のため、利用者からは不満の声も頂く。活動室4・5で利用できる小型扇風機を導入し、快適な貸室の提供に努めた。

稼働率は年々高まっており、特に夜間は全ての部屋がほぼ予約で埋まっている。一方で、若者団体が希望日に貸室を利用できない状況が生まれている。若者団体に向けた貸室申込みの周知を強化していく必要がある。隣り合う部屋が完全には仕切られておらず、空調設備も共有のため、音量や室温の面で時折不満の声が寄せられている。施設の構造上、完全に解決することはできないが、施設利用者間の交流を促進することによって、互いに配慮できるような関係性を築いていきたい。

各施設においてホームページ・SNSを利用した空室情報の提供や利用者の声を取り入れた備品更新等稼働率及び利用満足度向上に向けての工夫がなされていると評価できる。利用者を交流促進事業に呼び込む等、貸室利用をきっかけに他事業へ繋がるような取組を行っていただきたい。

イ アカシア若者活動センター(Youth+アカシア)

(単位:時)

		H27実績	H28計画	H28実績
活動室1	供用時間	4,188	4,176	4,164
	利用時間	2,475	2,714	1,569
	稼働率(%)	59.10%	65.0%	37.7%
活動室2	供用時間	4,188	4,176	4,164
	利用時間	2,347	2,714	1,545
	稼働率(%)	56.00%	65.0%	37.1%
活動室3	供用時間	4,188	4,176	4,164
	利用時間	2,572	2,714	1,699
	稼働率(%)	61.40%	65.0%	40.8%
和室	供用時間	4,188	4,176	4,164
	利用時間	2,048	2,714	1,291
	稼働率(%)	48.90%	65.0%	31.0%
音楽室	供用時間	4,188	4,176	4,164
	利用時間	2,364	2,714	1,406
	稼働率(%)	56.40%	65.0%	33.8%
体育室	供用時間	4,188	4,176	4,164
	利用時間	3,939	2,714	2,485
	稼働率(%)	94.10%	65.0%	59.7%
合計	供用時間	25,128	25,056	24,984
	利用時間	15,745	16,284	9,995
	稼働率(%)	62.7%	65.0%	40.0%

▽ 不承認0件、減免0件、取消20件(内、還付17件)、変更15件(内、還付1件)

▽ 利用促進の取組

▼長期休業の日中の利用促進を図るため、近隣の高校や大学、地下鉄駅掲示板などで、ロビーの利用(自習利用)の推進チラシなどを配布し促進した。

7月～10月の改修工事により閉館していたことと、11月～12月にアスベスト検出によりボイラー停止のため体育室の利用団体の取消があったため、全体としての稼働率が62.7%から40.0%となり、前年度比-22.7%となった。閉館期間があったにもかかわらず、体育室の利用率については高いと言えるため、それ以外の部屋の利用率を上げていくためにも、今後も若者の情報ツールであるTwitter等のSNSを活用するなど、継続的なPR活動を工夫して行っていく。

ウ ポプラ若者活動センター（Youth+ポプラ）

（単位：時）

		H27実績	H28計画	H28実績
活動室1	供用時間	4,188	4,176	4,164
	利用時間	2,614	2,714	2,500
	稼働率(%)	62.40%	65.0%	60.0%
活動室2	供用時間	4,188	4,176	4,164
	利用時間	2,344	2,714	2,574
	稼働率(%)	56.00%	65.0%	61.8%
合計	供用時間	8,376	8,352	8,328
	利用時間	4,958	5,428	5,074
	稼働率(%)	59.2%	65.0%	60.9%

▽ 不承認0件、減免0件、取消15件（内還付14件）、変更9件（内、還付2件）

▽ 利用促進の取組

▼ロビーの機能でもある「自習スペース」の広報活動を強化したところ、フリーの利用が増加した。また定期的にも中高生を対象とした「ガクシヨク」事業を実施し、利用者の定着につながった。

▼ポプラとつながりのある地域のコアメンバーおよび若者活動に協力的な利用者を招聘し、「地域若者サポーター座談会」を実施した。地域若者サポーターの獲得をはじめ、コアメンバーから地域の隅々までポプラの活動理解を深める効果があり、知名度が増加した。地域事業や日常活動において、スムーズな進行に繋がっている。

▼活動室1の騒音と振動に関する苦情について、所管局担当課とも相談し、演劇やダンス活動においては使用制限を設け対応している。

利用者への信頼関係を損ねないよう注意しながら対応しているが、今後環境改善を札幌市と引続き協議をしていくと同時に、ターミナルハイツ白石管理組合および住人と共存していくために、環境整備や信頼関係づくりに一層努力し、利用の促進へとつなげていく。

全体として稼働率が前年度より1.7%上昇し、60.9%を記録した。小スペースの活動室1については、前年度比-2.4%であった。具体的には、活動室1の騒音問題における利用制限が原因と考えられる。活動室2については、前年比より5.8%上昇し、61.8%を記録した。これは知名度の増加およびTwitter等のSNSでの空き室情報をコンスタントに共有した結果と考えられる。移転後4年が経過し、知名度が浸透し、またさまざまな広報活動によって年々稼働率が上昇傾向になっているが、今後更なるサービスの向上および使用しやすい環境整備を行い、できるだけ多くの市民に利用される施設を目指す。また活動室1の使用制限については、札幌市と引続き協議をしながら問題解決に努め、稼働率の上昇につなげていきたい。

エ 豊平若者活動センター（Youth+豊平）

（単位：時）

		H27実績	H28計画	H28実績
活動室1	供用時間	4,188	4,176	4,164
	利用時間	2,991	2,714	3,119
	稼働率(%)	71.40%	65.0%	74.9%
活動室2	供用時間	4,188	4,176	4,164
	利用時間	2,621	2,714	2,693
	稼働率(%)	62.60%	65.0%	64.7%
活動室3	供用時間	4,188	4,176	4,164
	利用時間	1,616	2,714	1,616
	稼働率(%)	38.60%	65.0%	38.8%
音楽室	供用時間	4,188	4,176	4,164
	利用時間	2,490	2,714	2,471
	稼働率(%)	59.50%	65.0%	59.3%
体育室	供用時間	4,188	4,176	4,164
	利用時間	3,883	2,714	3,947
	稼働率(%)	92.70%	65.0%	94.8%
合計	供用時間	20,940	20,880	20,820
	利用時間	13,601	13,570	13,846
	稼働率(%)	65.0%	65.0%	66.5%

全体として稼働率が前年度より1.5%上昇し、66.5%を記録した。具体的には、活動室1は前年度比+3.5%、活動室2は同比+2.1%、体育室は同比+2.1%であった。机および椅子をリニューアルしたことで、若者団体による会議や打ち合わせでの利用が増加したことが要因として考えられる。体育室は、ミニワークショップの1つとして体育室の自由開放の回数を増やし周知を図ったことが要因として考えられる。引き続き若者のニーズに合わせて貸室の環境整備を進め、利用率の向上を目指す。

▽ 不承認0件、減免0件、取消12件（内、還付12件）、変更22件（内、還付2件）

▽ 利用促進の取組

▼活動室内の机および椅子をリニューアルし、館内の環境整備を進め、利用への周知を行った。学生の長期休業期間に合わせて、近隣の中学校や高校、児童会館へ自習スペース利用のチラシを配布し利用を促した。

オ 宮の沢若者活動センター（Youth+宮の沢）

（単位：時）

		H27実績	H28計画	H28実績
音楽スタジオA	供用時間	3,839	3,817	3,817
	利用時間	3,186	2,481	2,970
	稼働率(%)	83.00%	65.0%	77.8%
音楽スタジオB	供用時間	3,839	3,817	3,817
	利用時間	2,692	2,481	2,449
	稼働率(%)	70.10%	65.0%	64.2%
あそびの森	供用時間	3,839	3,817	3,817
	利用時間	3,060	2,481	3,063
	稼働率(%)	79.70%	65.0%	80.2%
活動室A	供用時間	3,839	3,817	3,817
	利用時間	2,662	2,481	2,888
	稼働率(%)	69.30%	65.0%	75.7%
表現活動室	供用時間	3,839	3,817	3,817
	利用時間	3,541	2,481	3,600
	稼働率(%)	92.20%	65.0%	94.3%
活動室B	供用時間	3,839	3,817	3,817
	利用時間	2,084	2,481	2,253
	稼働率(%)	54.30%	65.0%	59.0%
体育室	供用時間	3,839	3,817	3,817
	利用時間	3,457	2,481	3,554
	稼働率(%)	90.00%	65.0%	93.1%
合計	供用時間	26,873	26,719	26,719
	利用時間	20,682	17,367	20,777
	稼働率(%)	77.0%	65.0%	77.8%

▽ 不承認0件、減免11件、取消6件（内、還付6件）、変更33件（内、還付2件）

▽ 利用促進の取組

▼前年度末に導入した活動室Aの鏡利用を周知し、活動室の利用率向上に努めた。また、上半期に音楽スタジオ利用が減ったことから、ダンス練習目的での利用団体を音楽スタジオへ促した。

近隣高校の軽音楽部の部員が減少している影響か、音楽スタジオの高校生利用が減り、利用率が低下していた。そのため、日ごろより利用の多いダンス団体を音楽スタジオへ促したところ、予約時に音楽スタジオを希望するダンス団体が現れている。体育室は、稼働率はほぼ横ばいではあるが、若者団体（フットサルやバスケット）の利用の割合が増加した。

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼漫画情報誌「まんがでまるわかりさっぽろの若者支援」若者支援施設発行の刊行物として、漫画型の情報誌を作成(3月13日発行、1,000部)。施設紹介・相談部門の紹介・ユースワーカーという仕事を紹介する内容を盛り込んだ。作成した刊行物はホームページ・スマートフォン等から電子書籍で閲覧できるようにし、施設周知のきっかけとして活用している。また、昨年度、有志の利用者による実行委員会が作成した施設ロゴ・愛称(Youth+)の周知の機会となっている。</p> <p>▼ホームページ・SNSの活用 昨年度、施設のロゴ・愛称の決定に伴い大規模改修を行ったホームページに関して、今年度もコンテンツの整理や内容の変更などを実施。FacebookやTwitterと連動性を高めたことから、Facebookにおける年間の情報リーチ数は延べ292,762件にも登った。また、札幌市市民活動推進担当課のまちづくり活動情報サポートサイトにYouth+の情報を提供するなど、積極的に外部サイトとの連携を行った。</p> <p>▼「しろっぴ」発行(「白石MAPプロジェクト」の愛称) 平成25年度から実施して4年目となった「白石MAPプロジェクト(しろっぴ)」の第5号を発行した。(3月1,500部発行) 若者による実行委員会を公募し、6名の若者が参加した。昨年度より少ない人数ではあったが、対象企業にインタビューを実施し、構想やデザインについての話し合いは密に行われ、デザイン性の高い仕上がりとなった。 発行した「しろっぴ」は、取材を行った各店舗、白石区役所ロビー、区民センターのほか各若者支援施設や関連施設等に配布し、施設や活動のPRを図った。若者実行委員会からは、企業に触れた効果もあり、スポンサー構想などの意見が上がっていた。</p> <p>▼コミュニティFM 豊平では、コミュニティFMの「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を行ったり、若者団体と共に出演し、活動紹介やイベントの告知を行った。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>▼ 引継業務なし。</p>	<p>施設の愛称とロゴが平成27年12月に決定し、昨年度から継続した改修を行ってきた。ホームページとSNSの連動性を高め、モバイル端末(携帯電話・スマートフォン)でアクセスできるようにし工夫した。その結果、ホームページ本体の閲覧数は前年度よりも10%ほど低下したが、SNSの情報リーチ数は大幅に上昇した。29年度は若者に興味や関心を持ってもらえるような記事やブログのFacebookやTwitterなどで発信していくことで、連動してHP本体のアクセス数が増加することが十分に期待できる。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1265 112 1321 1818">A</th> <th data-bbox="1321 112 1377 1818">B</th> <th data-bbox="1377 112 1433 1818">C</th> <th data-bbox="1433 112 1477 1818">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1265 181 1477 748" rowspan="2"> <p>情報誌・パンフレットを電子書籍で閲覧できることは、幅広い周知に繋がるだけでなく印刷費等のコスト削減ができる点でも評価できる。また、昨年度から施設愛称・ロゴを積極的に活用しており、Youth+という愛称が徐々に認知されつつある。今後もSNSなどを積極的に利用し若者への周知活動に取り組んでいきたい。</p> </td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>情報誌・パンフレットを電子書籍で閲覧できることは、幅広い周知に繋がるだけでなく印刷費等のコスト削減ができる点でも評価できる。また、昨年度から施設愛称・ロゴを積極的に活用しており、Youth+という愛称が徐々に認知されつつある。今後もSNSなどを積極的に利用し若者への周知活動に取り組んでいきたい。</p>			
			A	B	C	D					
<p>情報誌・パンフレットを電子書籍で閲覧できることは、幅広い周知に繋がるだけでなく印刷費等のコスト削減ができる点でも評価できる。また、昨年度から施設愛称・ロゴを積極的に活用しており、Youth+という愛称が徐々に認知されつつある。今後もSNSなどを積極的に利用し若者への周知活動に取り組んでいきたい。</p>											

▼その他の外部事業の受託

○〔自立支援事業〕

①札幌市・札幌市教育委員会からの委託業務(通年事業)
全3件(6,599千円)

②その他講師派遣等34件(929千円)

「子ども・若者支援地域協議会」の設置・運営に係るスーパーバイザーとして、青森県、茨城県、広島県などへ職員を派遣した。

そのほか、札幌市内での各種講演活動はもちろんのこと「内閣府子供・若者支援ネットワーク強化推進事業合同研修会」や「子ども・若者支援フォーラムin北九州市」、「関東・甲信越地区青少年補導センター連絡協議会研修大会」などにも積極的に派遣しており、札幌市の先駆的成果事例を全国に向けて発信し、また各地における好事例(訪問支援やネットワーク会議のあり方など)を吸収し、札幌市若者支援施設の取り組みに反映させている。

○〔社会参加促進事業〕

①札幌市(市民自治推進課)

「若者のまちづくり活動参加促進事業」(2,231千円)

参加者 延べ3,428人

若者のまちづくり活動の情報提供や、参加するきっかけの提供、活動する仲間づくりを目的に、高校生を対象にしたボランティア体験活動や、大学生・若者を対象にした「場の提供」事業、若者が企画立案したイベントなどを実施した。

②札幌市(白石区地域振興課)

「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」(1,699千円)

市民の地域参画やまちづくり団体等の拠点として設置され、コーディネーターを配置した。

③地域実行委員会への参画

「鉄西夏まつり」他(242千円)

参加者 延べ303人

地域事業に参画している学生団体や地域との連携を深める場となっている。

▽ 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・機械警備業務、さらには、冬期の除雪・排雪業務においても施設近隣の事業者等に委託している。また、物品購入等においても市内企業数社を均等になるよう工夫して発注している。

▼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4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を通じて市内企業等と連携している。平成28年度は新たに33社との連携ネットワークを構築した。「こ・ねっと」(コネクションズネットワークの略称)への登録は、平成28年度末で161名である。平成28年度は新規登録68名となり、企業連携登録・個別サポーターともに増加した。

サポステ事業に加えて、中学校卒業者等進路支援事業によって学校とのネットワークを強化、社会体験機会等創出事業によって地域とのネットワークをそれぞれ強化している。

このような総合的な支援体制の構築方法を学びたいという依頼が引き続き全国から寄せられている。

これまでの事業実績が評価され、新たに白石区複合庁舎まちづくりイベント広場におけるまちづくり活動の支援事業を受託した。いずれの事業においても、広く市内で活動するまちづくり団体が若者と関わり、活動のヒントやアドバイスをすることによって、後に、若者が主体的かつ自発的に考え、行動するきっかけとなった。

自立支援事業参加者の中には、生活保護世帯の若者や学習障害や広汎性発達障害などの他者とのコミュニケーションが苦手な利用者も多いことから、単に就労先や相談先として紹介するだけでなく、事前事後も含めた連携体制の構築が不可欠である。

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	平成29年1月16日(月)～2月16日(木)までの32日間で実施 調査期間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659団体に配布、回収は586団体で回収率89%)
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:部屋が少し冷えていたので暖房などの設備が欲しい。 対応:暖房機能は有しているため、使用方法の周知を強化する。</p> <p>意見:各室に清掃用モップが置かれているが、モップ自体がすでに汚れているので点検をして欲しい。 対応:定期的なモップの交換・洗浄を行った。</p>
	<p>[アカシア] 意見:体育室のコンディションが悪い時が多い。(複数) 対応:利用者に、使用後はモップをかけてもらうよう、声かけを行った。また土足で利用する団体もいたため、利用に関する注意喚起を実施した。</p>
	<p>[ポプラ] 要望:活動室1の利用制限を解除して欲しい。 対応:活動室1の苦情問題について、防音カーテン設置済み。現在床の防振対策を札幌市と協議中。</p>
	<p>[豊平] 要望:体育室の床や用具の清掃を希望。(複数) 対応:職員による用具点検の強化及び利用団体に使用後の簡易清掃の促しを実施した。</p> <p>要望:施設予約HPの情報が違うときがある。 対応:主催事業の入力漏れによる誤差が生じている場合が多いため、整合性が取れるよう職員内で注意喚起した</p>
	<p>[宮の沢] 要望:部屋を借りるシステムについて、複数の申し込みが複雑に感じる。 対応:初日受付について、利用団体に受付方法の手順書を作成して配布し、周知を行った。</p>

集計の結果、職員に対する評価は目標の80%以上を獲得した。また総合的な満足度も90%以上と前年度を上回った。これは日常や職員研修において、接遇を常に意識し、利用者の立場に立った対応を心がけたことが、結果につながったものと思われる。また、前年度の結果を踏まえて、利用者からの目線で施設の環境、備品についてダイレクトに意見をいただく「施設改修・改善パトロール事業」を実施し、環境の整備および備品の整理を実施した。結果、前年度に多かった備品の不備や改善要望は、ほとんど見られなかった。しかしながら、施設の予約方法や、貸室の環境については指摘事項として認められるので、今後もサービスの向上に向けて改善を重ねていく。

A	B	C	D
<p>昨年度と比較し回収数が約60団体増加し、かつ総合満足度が90%を上回ったことは大いに評価できる。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きたい。</p>			

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	H28計画	H28決算	差
収入	229,030	227,629	▲ 1,401
指定管理業務収入	183,062	180,421	▲ 2,641
指定管理費	154,732	154,732	0
利用料金	27,224	24,774	▲ 2,450
その他	1,106	915	▲ 191
自主事業収入	45,968	47,208	1,240
支出	220,272	221,819	▲ 1,547
指定管理業務支出	182,824	182,103	721
自主事業支出	37,448	39,716	▲ 2,268
収入-支出	8,758	5,810	146
利益還元	8,758	5,810	
法人税等	7,874	6,550	
純利益	884	▲ 740	

▽ 説明

▼利用料金収入(施設利用料金、物品利用料金)
 全体の貸室稼働率は、64.8%であり、目標値の65%にほぼ達成した。しかし、収入額では24,774千円と前年度(26,557千円)より1,783千円減だった。
 [内訳]
 センター 3,668千円(稼働率:78.1%)
 アカシア 3,222千円(稼働率:40.0%)
 ポプラ 1,659千円(稼働率:60.9%)
 豊平 5,197千円(稼働率:66.5%)
 宮の沢 11,028千円(稼働率:77.8%)

▼その他の収入(参加料・受講料、受取利息)
 合計 916千円
 前年度(920千円)とほぼ変わらないが、目標額には届かなかった。Youth+のおもな利用者層が若年層(10代後半～20代前半)へと移行し、それに伴い、参加費を無料または比較的安価な料金設定にしている事業が増えているためである。その分、経費を掛けずに実施するなど工夫を行っている。

▼自主事業収入
 前述のとおり

▼指定管理業務支出
 アカシアの休館(7～10月)や、アカシア・豊平のアスベスト対応により、燃料費、光熱水費、委託費等管理費支出が、前年度より1,505千円減額した。

▼自主事業支出
 新たな事業を受託したり、これまで受託してきた事業についても業務内容等が質量共に増強したため、相談員や従事者を新たに雇用し、それに伴う人件費を支出した。

▼利益還元
 指定管理業務の収支は▲1,682千円だったが、自主事業を増強し、指定管理料のみに頼らない事業運営を行ったことにより、備品の入れ替えや修繕等、利用者のサービス向上に係る経費を中心に5,810千円充当することができた。

▼収支
 上記理由により、最終的に▲740千円の差額が生じた。

利用料金収入についてはアカシアの4ヶ月間の休館に加えて、アカシア・豊平のアスベスト検出による暖房停止が影響し、想定していた以上に減収した。稼働率の低い午前・午後的一般利用が伸び悩んだため、今後は、料金や機能等、施設利用についての周知を強化し、活動室の利用率を向上させ、増収を図る。参加料・受講料については、10代後半～20代前半の若年層の利用が増加する一方、彼らが参加しやすい料金設定により、受益者負担を伴う事業が減少した。自主事業はこれまで受託していた事業に加えて、新規受託事業が増えたことにより、前年度より3,891千円の増収となった。今後も、外部との関係の強化、また、ロビーカフェ事業においては利用者との関係構築により、安定した収益を得ていきたい。

支出に関して、指定管理業務管理費を中心に圧縮に努める一方、自主事業の収益分を財源にして、利用者から直接意見をいただきながら、修繕や備品の入れ替えを行った。次年度以降もエネルギー削減等、より一層の経費圧縮を図りながら、施設環境の向上と、利用者の施設運営への参画意識の醸成に係る経費に有効的に活用していきたい。

A	B	C	D

純利益はマイナスとなっているものの、大規模改修に伴う閉館による利用料金減収が主な理由であり、施設全体を通してはおおむね健全な財政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		適	不適
<p>▼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(事業運営)を図るとともに、各種システムの導入により、より効率化を目指すための知識や技術の習得を積極的に取り組んでいる。</p>	/		
<p>▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例及び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</p> <p>▼個人情報の取扱については、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、職員研修において、当法人の個人情報保護規程に基づき、個人情報保護士の資格者である総合センター職員による講習を年度当初の全体職員研修の際に実施し、理解を図った。</p> <p>▼情報公開に関する要望は無かった。</p> <p>▼札幌市行政手続条例及びオンブズマン条例に基づく事案は無かった。</p> <p>▼施設を暴力団の活動に利用させず、また協定に関連する契約(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団員や暴力団関係事業者を相手に契約を行わなかった。</p>		/	

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>▽事業</p> <p>① 自立支援事業 新規利用者数、進路決定者数について目標達成には至らなかったが、広報誌(出張説明・相談会)や講演活動を主とした広報活動、ターゲットを絞った広報戦略により家族や支援者からの相談が増加し、次年度以降本人登録につなげるための布石を打つことができた。また、継続相談の件数が過去最高値であったことから、若者一人ひとりに必要な相談機会を提供することができたと言える。、2年後、3年後の成果を見据え引き続き入口、出口の検証は必要であるが、改めて支援内容の検証、地域サポーターの活用について強化を図る必要がある。</p> <p>② 交流促進事業 登録若者団体数は、年度ごとに増えており、28年度も目標数を上回った。引き続き、関わる団体数の増加を目指すと共に、登録団体同士の交流を促進していきたい。「若者との継続した関わりづくり」を重点目標として掲げ、ロビーワークを通じた職員と若者との関わりを深めたことによって、若者の要望を生かした事業や若者自身が企画立案した事業を実施することができた。</p> <p>③ 社会参加促進事業 地域若者サポーターと共に企画した事業に参加した若者の延べ人数は、概ね目標数は達成した。地域若者サポーターの登録数と共に数値の増加を目指すことはもちろん、地域若者サポーターとのパートナーシップを強化・深化し、地域と若者をつなぐ地域活動ネットワークを構築していく。また、市内各地のボランティア活動やまちづくり活動に、若者と共に関わることによって、地域への愛着を育むきっかけとなり、若者の主体性や自治力の醸成へとつながった。</p> <p>▽管理</p> <p>① 貸室稼働率 アカシアが改修により一時休館したり、アカシアや豊平がアスベスト対応のため冬期間ボイラーが停止するなど、利用に大きな影響があったにもかかわらず、貸室稼働率(64.9%)はほぼ目標値(65%)に達した。しかし、利用料金収入は前年度を下回ったことから、若者の利用が少なく、稼働率の低い時間帯(午前)を一般団体に利用していただくなど、利用促進(収入増)を図る必要がある。</p> <p>② 経費の縮減と適正な施設管理 清掃業務や機械警備業務など、指定管理期間中の長期契約を締結・更新したり、節電やペーパーレスなど環境にも配慮しながらコストカットを図った。また、経年劣化した備品等を更新したり、利用者モニタリングにより、若者の要望や意見を取り入れて施設内外の修繕や備品購入を行うなど、利用者のサービス向上に努めた。</p>	<p>▽事業方針 「新たな社会的役割を獲得する」 事業を通じて若者支援施設の新たな役割を見出していく。 ・「これまでうまくいっていた事業」ではなく「今後も若者や地域に必要な事業」に取り組む。 ・目の前の若者だけでなく、施設に来ていない(来られない)若者のニーズに耳を傾ける。 ・必要とされる施設であり続けるために、社会全体の動向を掴み、変化に対応する。</p> <p>▽重点目標</p> <p>①若者の成長に寄り添う 一人ひとりの若者(あるいは若者グループ)に必要な関わり方を長期的な視点から見立て、適切な成長環境を提供する。</p> <p>②地域若者サポーターとの協働 事業のあらゆる局面で多様な人(地域住民、活動団体、専門機関)と協働できるよう、若者支援施設の取り組みを開いていく。</p> <p>▽管理</p> <p>①施設の有効活用 午前の活動室利用率の向上など、施設や設備をより多くの市民に利用してもらう。</p> <p>②施設管理システム 利用予約等に係る施設管理システムの精度を高めることにより、業務のさらなる効率化と短縮を図り、利用者へのサービス向上とロビーワークに費やす時間を増やす。</p> <p>③人材育成 全職員が内部研鑽し、資質向上を図るため、全館休館日(年6回)に研修を行い、継続的な学びの機会を創出する。 「若者の社会情勢を鑑みながら、ユースワーカーとして新たな使命を模索する」ことを年間テーマにし、学びの中から、若者支援施設の新たな役割や使命を見出していく。</p>

【所管局の評価】

総合評価	改善指導・指示事項
<p>大規模改修に伴う休館により全体的に前年度の実績を下回ったものの、自立支援・交流促進・社会参加促進それぞれの事業において、各施設が若者のニーズを的確に把握しながら積極的に取り組んでいたものと評価できる。</p> <p>貸館業務についても、利用率や満足度向上のための取組がなされており、全般的に適切に業務を執行していると認められる。</p> <p>引き続き、若者を取り巻く環境の変化に対応した事業の見直しや改善を行いつつ、適切な施設運営に取り組んでいただきたい。</p>	