

## 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㎡(活動センター共用分)
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(令和5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、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2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。 〈重点目標〉 ◇ 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>年度事業計画を策定し指定管理提案期間3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>	A B C D	<p>基本方針に基づき、適切な運営管理が行われている。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>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>平等利用を確保するための方針および取り組みについては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を方針として以下の項目に沿って実施した。</p> <p>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>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>▽ 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、各種取り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>▼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。 ・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他、グリーン購入の促進、ごみの分別徹底による、ごみの減量化を図った。 ・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。</p> <p>▽ 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)</p> <p>▼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を目的に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および臨時職員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。</p> <p>▼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8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、自立支援相談研修・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。</p> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼情報共有の取り組み 日常的な情報交換のほか、オンライン会議の導入を促進し定期かつ迅速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・対処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。</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>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。</p> <p>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。</p> <p>施設利用者に対しての接遇・安全管理確保等、公の施設を運営する上で必要な技能・知識を習得する研修を実施した。また、職員が講師を担当し月報や経理事務に係る知識向上や具体的留意点を学ぶ研修も実施し業務制度の向上に努めた。</p> <p>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・検討の場設定が重要であると考え。次年度においても、定期的実施とし、施設運営の向上へ活かしていく。</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> <p>新型コロナウイルス感染疑い等で職員が急きょ出勤できなくなる事例があったが、適宜応援勤務を行う等の対応が行われていた。また、感染拡大を踏まえオンラインでの職員研修を行うなど、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。</p> <p>オンライン等の手法も取り入れ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。</p>
--	---	--

▼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。

▽ 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(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・宮の沢)
  - ⑧体育室ウレタン塗装清掃業務(アカシア・豊平)
  - 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
- ※宮の沢は移転に伴い3月のみ実施

▽ 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2年度事業計画および事業実施状況 (2)新型コロナウイルス感染拡大防止の各館対応策について (3)利用登録者アンケート集計結果(中間報告) (4)意見交換「これからの若者支援施設の在り方について」
第2回	(1)施設運営および数値目標達成状況報告 (2)令和2年度事業実施状況報告 (2)令和3年度に向けた事業方針について説明および意見交換
第3回	(1)令和2年度 運営状況報告 (2)利用者証裏面アンケート結果について(2月) (3)令和3年度 事業計画について (4)令和3年度の施設運営および事業に関する意見交換
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <p>札幌大学地域共創学群教授、札幌大学女子短期大学部こども学科学科長教授、Youth+センター利用登録若者団体、星槎国際高等学校本部校センター長、NPO法人麻生キッチンリあん理事長、北海道大学大学院教育学院博士後期課程所属学生、NPO法人E-LINK代表理事、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係長(自立支援統括者)、若者支援総合センター副館長、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15名)</p>	

改善の必要な事柄が発生した場合については迅速に対応することができた。

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運営ができた。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。

それぞれの開催において、各委員から専門的かつ実践的なご意見をいただき事業に反映させた。前年度から継続して実施している居場所拡充事業、コロナ禍において若者が自己肯定感を育むことができる取り組みについてや、この時期だからこそこのオンライン事業や広報活動の充実に関する意見をいただき、事業への反映を進めた。

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いる。特に、オンライン事業やSNSを使った広報など、協議会での意見を取り入れ新たな手法に取り組んでいる点は評価できる。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7月、10月、2月(オンラインとのハイブリッド式)に実施し、3月の実務者・代表者会議は、書面にて実施した。2月には、子ども・若者支援セミナー「民間支援活動から10代女子の恋愛と性に潜むリスクを学ぶ」を同時開催し、24時間保育園、産科婦人科と駆け込み寺のそれぞれの立場から若年層への支援の実情を聞き、今後の連携のきっかけを提供した。

## ▽ 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。

▼新型コロナウイルス感染拡大に係る貸室業務休止の際は、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3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+アカシア2・宮の沢1)

・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〕

・楽器の演奏を行う団体の音が気になるというご意見があり、予約の際に部屋の構造をご説明したり、必要に応じて職員からの声掛けを行った。

・床の汚れが特に冬期間に気になるというご意見があり、職員によるモップ掛けや簡易清掃の呼びかけを行った。

## 〔アカシア〕

・体育室内カーテンレールが壊れている箇所があり、利用者から閉めにくいとの声があったため、ランナー部分の交換を行った。

・職員の電話および対面対応についてご指摘があったため、接遇対応における改善策を立て実行へと移した。

10代ならびに女性支援のニーズが高まっていることから、次年度の協議会体制づくりを見通して、母子保健分野とも通年で関わり、連携の土台づくりをすることができた。

当法人の財務規程に則り、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、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たと認められる。

他施設との違いや部屋の特徴など、施設についての説明を丁寧に行い、利用についての理解を促した。小修繕は速やかに対応し、安全な環境を整えた。気持ちよく施設利用してもらえよう、職員としての在り方を再度確認し、研修で学びを深め改善を図っていく。

	<p>[ポプラ] 3月中旬に計10日間臨時休館をし、ロビーに冷房機の設置、12条点検指摘事項のタイル修繕を行った。期間中の貸室予約は事前に中止した。</p> <p>[豊平] ・ソーシャルディスタンスを確保しつつ自習スペースを確保するにあたり、テーブルの増設希望の声をいただいた。利用者の安全と利便性の向上を目的に増設した。 ・ピアノの椅子の劣化が激しく、座面の高さ調整機能も不全であったため、新たな椅子と交換した。</p> <p>[宮の沢] ・ご意見箱に貸室利用時のマスクの着用の有無についてのルール改善についてのご意見をいただき、利用団体と再度利用についてのお願事項への確認を図った。 ・故障によって窓が開閉できない箇所について利用者からご指摘をいただき、早急に修繕を行った。</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2年10月26日～11月19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:472団体、有効回答回収:447団体(回収率:94.7%) ※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(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3年1月に実施。重大な指摘事項なし。 ②指定管理「業務検査」(随時) 令和3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2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、安全利用のための衛生用品の設置や経年劣化の激しい備品の更新を行う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>大規模修繕については事前周知し進めることができた。また、市民の方の要望に柔軟に対応した。</p> <p>利用者のニーズを備品更新に反映し、施設利用環境を向上させることができた。</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、円滑かつ迅速に対応することができた。</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関することや貸室利用の申し込み方法に関す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。</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。 引き続き高い満足度を維持できるよう、業務及び接遇の向上に努めていただきたい。</p>								
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<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</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適切な労務管理がなされていると認められる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切な労務管理がなされていると認められる。			
A	B	C	D								
適切な労務管理がなされていると認められる。											



	<p>▼法人全体の取り組みとして常勤職員全員を対象としたストレスチェックを実施した。また産業医契約を締結し、メンタルヘルス不調者に対する面談体制を整えた。</p> <p>▼法人全体の取り組みとして、常勤職員のほか1年以上の有期雇用職員に対して1年に1回の定期健康診断を実施し、再検査までの費用負担をした。</p> <p>▼法人全体の取り組みとして、勤怠管理システムを改修し、労働時間の適正な把握に努めた。</p> <p>▼法人全体の取り組みとして、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>善を行っている。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い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各若者支援施設に配置した。</p> <p>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>									
(3) 施設・設備等の維持管理業務	<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、公用車等運転時の事前アルコールチェックを導入し安全運転の意識向上に努めた。</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。</p> <p>※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>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。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。</p> <p>備品については、若者の意見・要望を集約し、台規模なものは札幌市担当課による更新・入替を行った。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"> <thead> <tr> <th data-bbox="1313 858 1362 952">A</th> <th data-bbox="1362 858 1412 952">B</th> <th data-bbox="1412 858 1462 952">C</th> <th data-bbox="1462 858 1524 952">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1313 952 1362 2060"></td> <td data-bbox="1362 952 1412 2060"> <p>法定点検のほか、日常的に職員による点検が行われている。また、業務検査での本市助言を受けて運転時のアルコールチェックを導入する等、利用者及び職員の安全確保や法令順守に取り組んでいると認められる。</p> </td> <td data-bbox="1412 952 1462 2060"></td> <td data-bbox="1462 952 1524 2060"></td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D		<p>法定点検のほか、日常的に職員による点検が行われている。また、業務検査での本市助言を受けて運転時のアルコールチェックを導入する等、利用者及び職員の安全確保や法令順守に取り組んでいると認められる。</p>		
A	B	C	D								
	<p>法定点検のほか、日常的に職員による点検が行われている。また、業務検査での本市助言を受けて運転時のアルコールチェックを導入する等、利用者及び職員の安全確保や法令順守に取り組んでいると認められる。</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、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>▽ 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(入居ビル合同訓練中止のため施設職員のみでの実施)</p> <p>〔アカシア〕 5月(総合訓練・消防設備等保守点検) 10月(総合訓練・消防設備等保守点検)</p> <p>〔ポプラ〕 5・10月(自衛消防訓練) 9・3月(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) 10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) 2月(消防設備等保守点検)</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。引き続き防火管理に努めていきたい。</p>								
(4)事業の計画・実施業務	<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:297名(前年度比85%)</li> <li>・総合相談:858件(前年度比100%)</li> <li>・継続相談:6,789件(前年度比123%)</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>協議会を部会制にしたことで、より具体的な議論に踏み込むことが可能となり、実践のうえで新たな機関・団体との関係構築ができた。札幌市における新たな役割の創出に向けて中・長期的な視点をもち支援体制の構築がなされている。</p> <p>相談形態として、来所による対面相談に限らず、オンラインやSNS、電話相談を活用した来所できない相談者への対応が十分にできていた。また、若者支援施設全職員を対象とした研修の機会を設け、相談機能の資質向上を図ることができた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>コロナ禍に伴う休館や事業の中断等により複数の事業において当初の成果目標を下回る数字となったものの、年度当初の実施計画を適宜見直しオンラインプログラムを積極的に取り入れる等、制約のある中でも施設の役割を果たすための工夫を行ってきた。特に相談対応については、来所相談が制限された中でも前年度比120%と増加しており、電話やオンライン等によりきめ細やかな対応を行い、相談者のニーズに応えてきたと評価できる。今後も、情勢を踏まえて様々な手法を取り入れながら、相談支援機能</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>コロナ禍に伴う休館や事業の中断等により複数の事業において当初の成果目標を下回る数字となったものの、年度当初の実施計画を適宜見直しオンラインプログラムを積極的に取り入れる等、制約のある中でも施設の役割を果たすための工夫を行ってきた。特に相談対応については、来所相談が制限された中でも前年度比120%と増加しており、電話やオンライン等によりきめ細やかな対応を行い、相談者のニーズに応えてきたと評価できる。今後も、情勢を踏まえて様々な手法を取り入れながら、相談支援機能</p>			
A	B	C	D								
<p>コロナ禍に伴う休館や事業の中断等により複数の事業において当初の成果目標を下回る数字となったものの、年度当初の実施計画を適宜見直しオンラインプログラムを積極的に取り入れる等、制約のある中でも施設の役割を果たすための工夫を行ってきた。特に相談対応については、来所相談が制限された中でも前年度比120%と増加しており、電話やオンライン等によりきめ細やかな対応を行い、相談者のニーズに応えてきたと評価できる。今後も、情勢を踏まえて様々な手法を取り入れながら、相談支援機能</p>											

## ▽ 自立支援プログラム等の実施

▼定期的な外出の機会や集団に慣れていく段階の初期支援から企業研究、自己分析を行う具体的な就労支援まで17種類のプログラムを展開した。また、実施にあたってはオンライン参加型と来所参加型とのハイブリッド式を採用した。なお、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国家資格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担当職員に必要なスキルアップを並行して行った。

## ▽ 若者の社会体験機会創出事業

▼応援企業を新規に35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1,077回(前年度比79%)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77件(前年度比60%)、進路決定者数35件(前年度比88%)支援件数1561件(前年比126%)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60.4%(前年度比98%)

▼ホームページでは、トピックス・ニュースは最新情報を通年更新し、レポートページについては週1回以上行った。なお、年度末にホームページをリニューアルし、日常の様子の配信はTwitterを活用することとした。子ども・若者支援地域協議会ページについては、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ている。

## 【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19.1%(前年度比102%)

▼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、オンラインを活用した説明会を実施した。他機関へ出向いての相談会を予定していたがコロナ禍で中止となり、パンフレット等配布を行った。

## 【実績】

延べ参加者数61名(前年度比65%)

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100%)

▼各関係機関からの視察受入や講師派遣を積極的に行い、若者の社会的自立に係る啓蒙・周知活動を行った。オンラインでの依頼にも対応した。

## 【実績】

・視察受入・講師派遣:延べ1,609人(昨年度比57%)

早期にオンラインプログラムを導入し、相談者が参加継続しやすい工夫ができた。しかし、オンラインによるその場の関りだけでは参加者のステップアップを促していくための働きかけは十分とは言えない。参加者アンケートの結果をプログラム内容に反映し、修正を重ねていく必要がある。

コロナ禍に大きく影響を受けた事業であった。今後、企業側の状況を鑑みながら、アプローチをかける必要がある。教職員や札幌市子どものくらし支援コーディネイト事業担当者等と連携することにより、若年層に対して長期的な視点をもった支援を行うことができている。

ホームページのリニューアルやTwitterの活用により、今後新たな利用者層の獲得が期待できる。説明会に関して、オンライン説明会開始当初は、一定数参加者が集まっていたものの、来所相談が解禁になってからは来所相談を希望する方が多く、オンラインのニーズは減少した。

今年度の実践により職員のオンライン活用スキルが向上したことから、次年度はオンライン説明会時に来所による参加希望者も受け入れ、どちらかを選ぶことのできるハイブリッド式で実施する等、より多くの方に参加いただく工夫が必要とされる。

の維持向上に努めていただきたい。

コロナ禍により企業や学校への訪問活動が制限された中での実施となったが、いずれもニーズの高い事業であることから、引き続き各機関・団体へのアプローチを行い連携強化を図っていただきたい。

## ▽ 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。コロナ禍による施設休館期間以降においてはオンラインを活用した学習を提供することができた。また新たな試みとして高認試験前直前講座として、強化が必要な科目を授業形式で行い合格に結び付けることができた。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、学習塾及び放課後等ディサービスの運営を行っている団体を加え、支援体制を整備した。

【実績】学習相談実施件数283件、新規相談者数29人。学習支援実施回数251回、参加延べ人数589人、実参加者数49人

(自立支援事業の相談件数)

(単位:件)

	R1実績	R2計画	R2実績
相談件数	6,399		7,647
本人	4,477		5,566
親	1,201		1,154
その他	721		927
総合相談件数	860		858
本人	316		342
親	297		251
その他	247		265
来所	222		155
本人	108		79
親	72		37
その他	42		39
電話	542		545
本人	164		166
親	183		175
その他	195		204
メール	96		158
本人	44		97
親	42		39
その他	10		22

さっぽろ学びなおしネットワークに障がい特性を持つ若者の支援に対するノウハウを持つ団体を加えた。多様な課題を抱えた若者の参加が増加傾向にあるため、より複合的に若者の課題を支える体制を構築している。

複合的な課題を抱える若者を支援する体制づくりに取り組んでおり、事業開始3年目として取組の成果が十分現れていると評価できる。

総合相談(新規相談)件数は前年度とほぼ同数だが、トータル相談件数としては平成18年度からの統計以来最高値であった。特に10代の相談件数の増加が顕著であり、若者活動センターを中心とした訪問型ユーザー事業等の成果が現れている。各こども・若者支援機関の支援対象年齢による途切れ・隙間で孤立が生じないよう、他機関との連携・協働をしながら、相談者個々の状態に応じたサポートにつないでい

相談件数が過去最高となり、コロナ禍の中で困難を抱える多くの若者の受け皿としての役割を果たしていると認められる。コロナ禍の収束が見通せず、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。

継続相談件数	5,539	6,789
本人	4,161	5,224
親	904	903
その他	474	662
来所	3,208	3,022
本人	2,730	2,628
親	333	245
その他	145	149
電話	1,935	3,085
本人	1,196	2,091
親	447	544
その他	292	450
メール	396	682
本人	235	505
親	124	114
その他	37	63

(自立支援事業の登録者数と進路決定状況) (単位:人)

	R1実績	R2計画	R2実績
自立支援登録者数	351	400	297
うち進路決定者	276	※345	287
就職	181		130
職業訓練	9		3
進学	19		24
その他	67		130

コロナ禍による雇用情勢の悪化により、就職件数が一気に落ち込んだ。就職への困難さが増す一方で、プログラムに継続参加し、じっくりと就活スキルや意欲を醸成した後、就労につながるケースが多く見られた。今後も市内における雇用情勢を考慮したサポートが必要である。

(自立支援事業のプログラム利用者数)		(単位:件、人)	
	R1実績	R2計画	R2実績
支援プログラム利用者数	3,739		3,002
初期支援プログラム	1,219		892
対人トレーニング	952		275
学びなおし	256		244
その他	11		373
就職支援プログラム	2,520		2,110
グループ活動	550		520
セミナー	706		508
仕事体験	1,264		1,077
その他	0		5
ステップアッププログラム	54		47
ロビー利用	165		120
家族会	56		64
若者以外対象(その他)	475		160
学校ユースワーク	2,736		1,277
その他(スタッフ派遣等)	2,842		1,609

感染対策を十分行ったうえでグループワークや進路講話等、相談者のニーズを反映したプログラムを実施することができた。コロナ禍により人との接点を失う若者も多く、人前で発言をする機会は、対人関係への苦手意識についての思考や価値観を共有し不安を除去するきっかけにもなっている。このような対話型のプログラムは、他機関からのニーズも高く、若者がひきこもり状態に陥らないための予防的役割も担っている。

(社会体験創出事業)		(単位:件)	
	R2計画	R2実績	
職場体験受入企業獲得数	50		35
職場等体験参加人数(実人数)			184
職場等体験参加人数(延べ人数)	1,200		1,077
就労体験等サポートボランティア			
サポーター登録人数			137
研修			
実施回数			7
参加人数			11
直接支援情報提供			
サポーター実数			23
延べサポート回数			33
情報提供			
サポーターから			223
サポーター以外から			236

コロナ禍により、今年度同様企業側の受け入れ困難な状況が継続することが予想される。しかし、このような状況下においても人手不足が続いている業種もあることから、職場体験に限らず、職場見学やセミナー講師の依頼をメインとした応援企業の開拓・連携継続を行うことで、若者と企業とのマッチングの機会を創出していく。

(中学校卒業者等進路支援事業)		(単位:人)	
	R2計画	R2実績	
学校から情報提供のあった生徒数	40	77	
高等学校		33	
中学校		44	
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		66	
高等学校		27	
中学校		39	

## (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15,800人に対し10,103人と目標数値に届かなかった。

[施設別] (単位:人)

	R1年度実績	R2年度実績
センター	3,303	2,202
アカシア	3,341	2,260
ポプラ	844	558
豊平	3,676	3,060
宮の沢	3,473	2,023
合計	14,637	10,103

[区分別]

	R1年度実績		R2年度実績	
中学生以下	4,078	27.9%	2,466	24.4%
高校・大学	6,320	43.2%	4,336	42.9%
その他	4,239	29.0%	3,301	32.7%
計	14,637		10,103	

※区分別では、中学生以下が3.5%減、高校生・大学生が0.3%減、その他が3.7%増となっている。感染症拡大防止として各学校での課外活動の縮小の影響が反映されていると考えられる。

学校の管理職のみならず担任からも連絡をいただくケースが増加しており、本事業が学校内で認知されてきつつある。学校との連携において機動力を落とさずに対応し、卒業後の状況を含めて学校への報告・共有を継続していくことが重要である。

利用証の発行数は昨年度と比較し減少となり、目標達成には至らなかった。コロナ禍におけるロビー利用休止・自粛期間や全館休館をしていたこともあるが、広報強化を図り利用者拡大に努めていく。

目標達成には至らなかったが、コロナ禍による施設の休館、利用自粛や宮の沢の大規模改修等やむを得ない理由によるものであったと認められる。次年度も同様の状況であり、利用者減が見込まれるが、引き続き感染防止対策を行いながらユーザーニーズに答える取組を行っていただく。



## 〔年齢別〕

	R1年度実績		R2年度実績	
	人数	比率	人数	比率
～14歳以下	3,969	27.1%	2,417	23.9%
15～19歳	5,025	34.3%	3,330	33.0%
20～24歳	3,047	20.8%	2,353	23.3%
25～29歳	1,582	10.8%	1,234	12.2%
30～34歳	980	6.7%	729	7.2%
35歳～	34	0.2%	40	0.4%
計	14,637		10,103	

※年齢別では、昨年度に引き続き主なターゲットとしている15～19歳と20～24歳の比率が全体の半数以上を占める結果となっている。25歳以上の比率はいずれも微増しているものの、全体として利用層は若年化している傾向にある。

## ▽ 若者同士の交流に関する相談

▼新型コロナウイルス感染拡大防止策として各館ロビーのレイアウト変更を実施したり、札幌市からの通知によりロビー利用が制限されたことが影響し、ロビー利用者数は大幅に減少した。

そのような状況下においても来館した若者一人ひとりに対し、中期的な見立てを持ちながら関係構築を図る中で、若者が語るニーズや不安感などに耳を傾けた。

結果、若者の問題や課題を早期に発見し、ユースワーク記録を活用しながら継続的な支援に努めたほか、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。

4月と5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、利用者は両月ともに0人であった。

若者のロビー利用人数(5館計): 19,161人  
(令和2年度: 42,190人)

休館期間中はオンラインでの事業開催、状況確認連絡などを行った。若者との関係性を途切れさせないよう、オンライン実施や定員設定や会場の環境整備を徹底し実施した。

休館期間中の取組として、目的を持って利用していた若者のみならず、目的を持たずに居場所として利用していた若者に対しても、繋がりが途切れないよう、積極的に連絡やオンラインイベントの周知を行ったことが、施設再開後のスムーズな来館に繋がったと評価できる。また、休館期間があった中でも仕様

## ▽ 交流促進プログラムの開催

▼新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、昨年度まで多くの館で実施していた食提供や調理を行うプログラムが中止となった。その代わりにオンラインや屋外をフィールドとした交流促進事業を実施した。

おもな交流促進プログラム

## 〔センター〕

- ・居場所型(カタロウONLINE他 194回実施)
- ・グループ育成型(ボイトレ部MEOUS他 55回実施)
- ・イベント型(森のかくれがを作ろうキャンプ2020他 2回実施)
- ・他団体協働型(Youth+にじーず他 9回実施)

## 〔アカシア〕

- ・居場所型(アカシアタイム他 132回実施)
- ・グループ育成型(10代みんなの着物部他 11回実施)
- ・イベント型
- ・他団体協働型

## 〔ポプラ〕

- ・居場所型(ポプラ写真部 他73回実施)
- ・グループ育成型(10代みんなのあそ部 他13回実施)
- ・イベント型
- ・他団体協働型(からんこえ(ひらら会場)10回実施)

## 〔豊平〕

- ・居場所型(ユープラ×ふりーたいむ他 163回実施)
- ・グループ育成型(ゆるサル他 31回実施)
- ・イベント型(畑部×ミニライブ 1回実施)
- ・他団体協働型

## 〔宮の沢〕

- ・居場所型(ゆる会 他66回実施)
- ・グループ育成型(eスポーツ部 他11回実施)
- ・イベント型(オンライン交流サロン 他3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)

▼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、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、ユースワーカー養成講座を実施。学習支援や体験活動でこどもに関わる若者に向け、外部講師を招いた講習を実施した。

引き続きオンラインを用いた事業を計画し、立地等の要因でこれまで来館できずにいた若者を取り込み、新規利用者の獲得に努める。

地域活動が相次いで休止になったが、地域連携団体とのネットワークを途切れさせず、若者自身が成長できる場を確保していく機会とした。

オンラインを活用しながら若者が社会に目を向けるきっかけを提供することができた。

のつたすては、本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、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。今後も相談・プログラムともに、これまでの取組を踏まえ柔軟な対応を行っていただきたい。

コロナ禍により地域との協働の場であるお祭りや町内会活動などが大幅に縮小され、当初予定していた事業を行うことが困難であったが、社会課題の変化に目を向けた育成プログラムを充実させる等、事業目的を達成するため柔軟な対応を行っていたと認められる。

## ▽ 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
- [アカシア]
- ・10代みんなの着物部 11回実施
- [ポプラ]
- ・ハッピーハロウィン 1回実施
- [豊平]
- ・Youth+豊平×七夕他 1回実施
- [宮の沢]
- ・ピンクリボンinSAPPORO 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(アナログゲーム制作実行委員会他 11回実施)
- ・社会意識ボトムアップ型(バズるトーク!他 20回実施)
- ・プロジェクト型(ユースワーカー養成講座他 37回実施)
- [アカシア]
- ・提案型(オープンミーティング 2回実施)
- ・社会貢献ワークショップ(21回実施)
- [ポプラ]
- ・初期体験型(ポプラ会議 12回実施)
- ・社会意識ボトムアップ型(〇〇で社会が見えてくる 15回実施)
- ・地域活動ネットワーク構築(まちづくりイベント広場事業 18回実施)
- [豊平]
- ・初期体験型(映画観賞会他 5回実施)
- ・社会意識ボトムアップ型(とよcafe他 28回実施)
- [宮の沢]
- ・社会意識ボトムアップ型(数字で見える社会 10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、名古屋など政令指定都市の団体と連携し、オンラインを用いた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、オンラインを用いた研究会に参加及び協議を行った。

各館ともに予定していた事業が新型コロナウイルス感染拡大に伴い休止となり、活動機会が減少したが、感染対策を行ったうえで、活動機会の創出を図った。

新型コロナウイルス感染拡大による社会の変化を題材に若者たちが社会に目を向けることを目的とした事業展開を実施することができた。社会の変化や従来の「当たり前」を若者たち自身が見直し意見を発信していく機会を創出した。

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。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。

## (5) 若者支援ネットワークの構築事業

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。

▼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2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25社であった。

▼Youth+NET(旧:ENGINE-LINK)への登録若者団体数は、1,111団体(令和2年度年度:1,163団体/前年度比:95.5%)と前年度に比べ52団体減少した。

▼地域活動ネットワークへの新規登録者は58人を獲得。昨年度と概ね同水準を維持できた。

## (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

## ▼SNSの活用

各センターが利用状況や日常場面をTwitterを活用して情報発信を行った。施設PR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。

情報発信ネットワークYouth+NETを新設し、twitterやFacebook、note等を活用して若者団体及び地域若者サポーター等の情報発信強化を行った。

## ▼施設の有効活用

コロナ禍のもと、若者のニーズに合わせて、ロビー空間および自習スペースの整備を行った。

## ▼財団内横断的な連携

居場所拡充事業やキッチンカー事業において、児童会館職員および子どものくらし支援コーディネーターと連携を行い、学齢・児童福祉法のはざまを埋める見守り活動を強化した。

また、こども・若者部門合同での研修を行い、当財団の他セクションと横断的取り組みを継続して進めた。

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。

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。

## (5)施設利用に関する業務

## ▽ 利用件数等

		R1実績	R2計画	R2実績
センター	自立支援事業	12,269		9,895
	交流促進事業	7191		4,803
	社会参加促進事業	876		1,217
	ロビー利用	13,314		6,330
	貸室利用	22,752		12,961
	計	56,402		<b>35,206</b>
アカシア	自立支援事業	0		0
	交流促進事業	2,895		2,824
	社会参加促進事業	1,389		1,182
	ロビー利用	4,362		2,164
	貸室利用	33,762		22,571
	計	42,408		<b>28,741</b>
ポプラ	自立支援事業	0		0
	交流促進事業	2,789		1,701
	社会参加促進事業	1,671		924
	ロビー利用	6,550		2,845
	貸室利用	6,413		4,044
	計	17,423		<b>9,514</b>
豊平	自立支援事業	0		0
	交流促進事業	3,354		2,341
	社会参加促進事業	881		1,252
	ロビー利用	6,990		3,107
	貸室利用	26,772		22,528
	計	37,997		<b>29,228</b>
宮の沢	自立支援事業	0		0
	交流促進事業	3,408		1,661
	社会参加促進事業	5,620		845
	ロビー利用	10,974		4,715
	貸室利用	32,876		20,240
	計	52,878		<b>27,461</b>
合計	自立支援事業	12,269		<b>9,895</b>
	交流促進事業	19,637		<b>13,330</b>
	社会参加促進事業	10,437		<b>5,420</b>
	ロビー利用	42,190		<b>19,161</b>
	貸室利用	122,575		<b>82,344</b>
	計	207,108		<b>130,150</b>

(前年度比 62.8%)

施設全体の若者利用者数は前年度比62.8%であった。新型コロナウイルス感染拡大に伴う利用制限や休館により、利用数の低下が大きな原因と考えられる。事業については、交流促進事業のうちの交流促進プログラムは、居場所拡充型事業を各館展開し、これまで施設を利用していなかった若者への施設PRに努めた。

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  
利用件数については前年比の6割程度にとどまり成果目標も下回ったが、新型コロナウイルス感染拡大に伴う休館等が要因であると考えられることから、前年同様の水準を維持しているものと判断する。

## 〔項目別前年度比〕

・自立支援事業	80.7%
・交流促進事業	67.9%
・社会参加促進事業	51.9%
・ロビー利用	45.4%
・貸室利用	67.2%

▽ 有料施設利用状況等  
(センター)

		R1実績	R2計画	R2実績
活動室1	供用時間	4,128.00		4,164
	利用時間	2,933		2,545
	稼働率(%)	71.1%		61.1%
活動室2	供用時間	4,128		4,164
	利用時間	3,068		2,479
	稼働率(%)	74.3%		59.5%
活動室3	供用時間	4,128		4,164
	利用時間	3,073		2,479
	稼働率(%)	74.4%		60.6%
活動室4	供用時間	4,128		4,164
	利用時間	2,855		2,451
	稼働率(%)	69.2%		58.9%
活動室5	供用時間	4,128		4,164
	利用時間	3,244		69
	稼働率(%)	78.6%		1.7%
合計	供用時間	20,640	20,820	
	利用時間	15,173	10,069	
	稼働率(%)	73.5%	48.4%	

全体として稼働率は下がっており、これはコロナ禍において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。

稼働率の低下についてはコロナ禍に伴う利用自粛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。休館等に伴う予約の変更及び還付についても、利用者へ連絡を取り適切に対応していたと認められる。

## ▽ 不承認0件、取消546件(うち還付537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)

		R1実績	R2計画	R2実績
活動室1	供用時間	4,128		4,164
	利用時間	2,360		1,809
	稼働率(%)	57.2%		43.4%
活動室2	供用時間	4,128		4,164
	利用時間	2,372		2,056
	稼働率(%)	57.5%		49.4%
活動室3	供用時間	4,128		4,164
	利用時間	2,517		1,881
	稼働率(%)	61.0%		45.2%
和室	供用時間	4,128		4,164
	利用時間	1,674		1,537
	稼働率(%)	40.6%		36.9%
音楽室	供用時間	4,128		4,164
	利用時間	2,193		1,537
	稼働率(%)	53.1%		36.9%
体育室	供用時間	4,128	4,164	
	利用時間	3,413	3,118	
	稼働率(%)	82.7%	74.9%	
合計	供用時間	24,768	24,984	
	利用時間	14,529	11,966	
	稼働率(%)	58.7%	47.9%	

全体の稼働率が10.8%減少となり、全部屋を見ても稼働率が減少した。時間帯で見ると、特に午前、午後1の区分において稼働率が低いことから、この時間帯を利用する新たな団体獲得を目指していく。若者団体のみならず、一般団体の獲得に向け、常連団体の口コミや紹介、電話問い合わせ時の積極的な空き室状況のアナウンスなど、SNS等も活用した情報発信の強化を行った。

▽ 不承認 0件、取消 493件(うち還付 483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聞き出し、改善可能なものは迅速に対応した。今年度改善できなかったものについては、次年度札幌市と協議した上で適宜進めていきたい。

(ポプラ)

		R1実績	R2計画	R2実績
活動室1	供用時間	4,128		4,164
	利用時間	1,930		588
	稼働率(%)	46.8%		14.1%
活動室2	供用時間	4,128		4,164
	利用時間	2,565		1,841
	稼働率(%)	62.1%		44.2%
合計	供用時間	8,256		8,328
	利用時間	5,130		2,429
	稼働率(%)	62.14%		29.20%

活動室2について、若者のダンス練習利用が定着し利用促進につながった。また、ロビー利用者が仲間を集めて、趣味の活動で貸室利用するなど、活動の幅が広がり新規団体として利用につながった。

▽ 不承認 0件、取消217件(うち還付 217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。

▼ロビー利用者から、仲間で趣味を楽しむ場を持つための貸室利用があった。

(豊平)

		R1実績	R2計画	R2実績
活動室1	供用時間	4,128		4,164
	利用時間	3,003		2,507
	稼働率(%)	72.7%		60.2%
活動室2	供用時間	4,128		4,164
	利用時間	2,807		2,202
	稼働率(%)	68.0%		52.9%
活動室3	供用時間	4,128		4,164
	利用時間	2,043		1,547
	稼働率(%)	49.5%		37.2%
音楽室	供用時間	4,128	4,164	
	利用時間	2,389	1,860	
	稼働率(%)	57.9%	44.7%	
体育室	供用時間	4,128	4,164	
	利用時間	3,331	3,201	
	稼働率(%)	80.7%	76.9%	
合計	供用時間	20,640	20,820	
	利用時間	13,573	11,317	
	稼働率(%)	65.8%	54.4%	

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。コロナ禍の影響は否めないが、空き室状況の問い合わせ時に第1希望の部屋が埋まっていた場合の代替案など情報提供を徹底した。利用者の選択肢の可能性を広げる機会とすることができた。

▽ 不承認0件、取消452件(うち還付452件)、減免2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)

		R1実績	R2計画	R2実績
音楽スタジオA	供用時間	3,784		3,487
	利用時間	2,297		991
	稼働率(%)	60.7%		28.4%
音楽スタジオB	供用時間	3,784		3,487
	利用時間	1,937		851
	稼働率(%)	51.2%		24.4%
あそびの森	供用時間	3,784		3,487
	利用時間	2,640		1,405
	稼働率(%)	69.8%		40.3%
活動室A	供用時間	3,784		3,487
	利用時間	2,767		1,842
	稼働率(%)	73.1%		52.8%
表現活動室	供用時間	3,784		3,487
	利用時間	3,272		2,388
	稼働率(%)	86.5%		68.5%
活動室B	供用時間	3,784		3,487
	利用時間	2,343		1,407
	稼働率(%)	61.9%		40.3%
体育室	供用時間	3,784		3,487
	利用時間	3,198		2,452
	稼働率(%)	84.5%		70.3%
合計	供用時間	26,488		24,409
	利用時間	18,454		11,336
	稼働率(%)	69.7%		46.4%

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、取消950件(うち還付950件)、減免33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、毎月第4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。

▼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。

▽ 引継ぎ業務

▼ 引継業務なし。

コミュニティFM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行くことで若者の挑戦のきっかけとすることができた。また出演することにより、職業として選択肢の一つとしてイメージする機会につながった。自身の活動を広く伝えるために自主的な工夫が自然なかたちで発生し若者の行動変化につながった。

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。コミュニティFMの活用については以前から行っていたが、若者に声を掛け共に出演する取組をより積極的に行うことで、ハードルの低い社会参加の場として機能させることができ、非常に効果的であったと認められる。

## 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 862千円

〔内訳〕

Youth＋センター 246千円

Youth＋アカシア 132千円

Youth＋ポプラ 150千円

Youth＋豊平 334千円

○利用者数(延べ)

〔内訳〕

Youth＋センター 1,691人

Youth＋アカシア 1,025人

Youth＋ポプラ 1,004人

Youth＋豊平 2,552人

## ▼自動販売機の設置(Youth＋宮の沢)

○売上高 247千円(前年度402千円)

・売上手数料 197千円

・電気設置料 50千円

## ▼コピー・印刷事業

○売上 19千円

〔内訳〕

センター 9千円

アカシア 3千円

ポプラ 3千円

豊平 2千円

宮の沢 2千円

○利用者数(延べ)

〔内訳〕

センター 117人

アカシア 29人

ポプラ 29人

豊平 19人

宮の沢 60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 39,039千円)

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。

〔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 249人(前年度比115%)

・就職等件数 131人(前年度比107%)

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。また、「サポステ事業」を入口に若者支援施設の認知度も向上している。

A B C D

前年実績を下回ったものの、コロナ禍に伴う休館等が要因であると考えられることから、前年同様の水準を維持していたと判断する。今後も利用者ニーズを取り入れながら事業の充実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44件(105.6千円)

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、北海道臨床心理士会研修講師、北海道家庭生活総合カウンセリングセンター・カウンセラー養成講座、要保護児童対策調整機関担当者講習会、ジョブカフェ北海道職員研修、北海道家庭生活総合カウンセリングセンター・カウンセラー養成講座、豊中市若者支援意見交換会、北海道青少年育成大会、ロータリークラブ、あけばの地区民生委員児童委員協議会、市教育センター保護者交流会、札幌市学校教護開研修等

②委員就任：就職氷河期世代専門窓口チーム支援会議、市立札幌大通高等学校版コミュニティ・スクールに関する学校運営協議会、ハローワーク札幌3所担当会議、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、内閣府・子ども・若者総合相談センター機能向上のための会合、道教育委員会夜間中学等に関する協議会、公立夜間中学に係る校名検討委員会等

③視察・見学：市児童相談所、市教育委員会・市教育委員会相談支援リーダー、少年サポートセンター、社会福祉法人、NPO法人(札幌、神戸)、北海道新聞、中学相談支援パートナー、小学校教員、高校教員(市、道)、市スクールソーシャルワーカー、区保健センター、札幌乳児院児童家庭支援センター、公益財団法人(横浜、京都)、一般社団法人、埼玉サポステ、札幌学院大学心理実践研究院学生、株式会社役員、北海道大学教員、児童養護施設職員、児童家庭支援センター、病院相談員、相談支援事業所、民生委員、札幌大学教授・学生、社会福祉法人、市議会議員等

## ○〔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。

コロナ禍でセミナー・視察等の開催・依頼が減少したが、オンライン開催を含めすべての派遣業務に対し円滑に対応することができた。今後も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等に対し、視察や講師依頼が全国各地から寄せられること、更には、オンライン主体の講師派遣が続くことを想定し、職員の継続的なスキルアップを図っていく。

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4人の職員を配置し、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。

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35社との連携ネットワークを構築し、延べ1,077人が仕事体験に参加した。自立支援事業進路決定者のうち34.4%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、就労体験等サポートボランティアの募集も行い、登録は137人と年々増加している。

応援企業や就労体験等サポートボランティアとの連携はもとより、今後は若者活動センターにおける地域ネットワークやボランティア体験も積極的に取り入れ、ボランティアの育成・支援を行うことが必要とされている。

## 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2年10月26日～11月19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472団体に配布、回収は447団体で回収率は94.7%だった。	<p>集計の結果、職員に対する評価は98.0%であった。設備に対するご意見について、日常的な点検での対応および修繕業務を行った。また、新型コロナウイルス感染防止対策を取りながら運営していることに対して、感謝のお言葉をいただいた。</p> <p>併せて各施設で「利用者モニタリング事業」を実施し、ロビーの机にアクリル板を設置したり、施設のレイアウト変更や備品整備をしたり、集約した意見を反映させた。</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きたい。</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：鏡の拭き残しの曇りをなくしてほしい。 対応：気になる場合は職員までお声がけいただくよう、案内をした。</p> <p>[アカシア] 意見：体育室のカーテンレールを直してほしい。 対応：ランナー部分を交換した。</p> <p>[ポプラ] 意見：体育室や調理室、音楽室がないことで若者が不自由に感じるのではないかと。 対応：体育室・音楽室がある他の若者支援施設をご案内した。</p> <p>[豊平] 意見：ピアノの設置場所が活動室から音楽室に移動したが、活動室の方が広々と演奏できた。 対応：活動室は防音設備が十分でなく、近隣住民への配慮のため防音設備が整った音楽室に移動させた経緯を説明した。</p> <p>[宮の沢] 意見：夏、エアコンが効いてない。窓を開けるとなお効きが悪い。 対応：各部屋にサーキュレーターを貸し出しを行っていることをご案内した。</p>				



## 4 収支状況

## ▽ 収支

(千円)

項目	R2年度計画	R2年度決算	差(決算-計画)
収入	244,775	238,999	▲ 5,776
指定管理業務収入	199,344	197,699	▲ 1,645
指定管理費	175,264	175,264	0
利用料金	18,334	17,965	▲ 369
その他	5,746	4,470	▲ 1,276
自主事業収入	45,431	41,300	▲ 4,131
支出	244,495	231,061	▲ 13,434
指定管理業務支出	207,277	194,323	▲ 12,954
自主事業支出	37,218	36,738	▲ 480
収入-支出	280	7,938	7,658
利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	280	7,938	7,658

## ▽ 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47.4%にとどまった。

利用料金収入としては17,965千円となり、宮の沢の改修に伴う休館とあいまって前年度から7,164千円の減となったが、札幌市からの補償(4,876千円)によりおおむね計画通りの水準を保つことができた。

## ▼自主事業収入

前述のとおり

## ▼指定管理業務支出

役務及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。

コロナ禍において、貸室利用のキャンセル等が発生し当初の計画と大きく異なる部分があった。事業開催の方法の変更により、収入支出とも変動があった。自立支援事業において、ジョブトレーニング受け入れ企業は大きく減少した。

A	B	C	D

指定管理業務、自主事業ともに収支がプラスとなり、健全な施設運営がなされていると認められる。

## &lt;確認項目&gt; ※評価項目ではありません。

## ▽ 安定経営能力の維持

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

適 不適

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

▼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3年目にあたり、社会情勢の変化に伴い、事業面においてはオンライン事業の導入や事業開催方法の選択制などを取り入れ実施した。新型コロナウイルス感染拡大の影響により数値目標については未達成となったものもあった。</p> <p>施設運営協議会や関係団体との意見交換・連携に注力し、新たな事業展開のあり方を模索した。物理的な距離を超えたオンライン事業の可能性を見出した。</p>	<p>若者や関係機関に対するYouth+の認知を大切にしながら、生活そのものへの安心感やコミュニケーション機会を取り戻し、若者の自己実現にむけて計画的、段階的に取り組みを推進する。社会情勢により「失われた居場所と機会」の創出に注力していく。</p> <p>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拡大における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3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。</p> <p>特に、前年から続くコロナ禍の中で、オンラインを活用した相談、プログラム、研修等に積極的に取り組んだことにより、新たな支援の形を広げることができた。</p> <p>こういった取組を一時的なものとして、次期指定管理期間に向け、来館・アウトリーチ・オンラインを組み合わせた効果的な支援体制の構築に期待する。</p>	<p>令和3年度も引き続きコロナ禍により事業実施にあたっては感染防止対策を講じながらの実施となることから、オンライン等も積極的に活用し、若者の居場所としての役割を果たせるような事業展開に取り組んでいただきたい。</p>