

**第1回吹田市立子育て青少年拠点夢つながり未来館青少年活動サポートプラザ
指定管理者候補者選定委員会 議事録**

日 時 令和5年10月18日(水) 午前10時～午後0時
場 所 吹田市立子育て青少年拠点夢つながり未来館
出席者 若槻委員、谷村委員、水野委員、三浦委員、永田委員
会議公開 非公開
次 第

- 1 開会
- 2 出席者紹介
 - (1) 選定委員会委員の自己紹介
 - (2) 事務局職員の紹介
- 3 委員長及び副委員長の選任について
委員長、副委員長を選任
- 4 第三者モニタリング・評価について
 - (1) 第三者モニタリング・評価の方法(案)について
 - (2) 施設の概要及び施設見学
 - (3) 市及び指定管理者によるモニタリング・評価の報告
 - ①担当課(市)としてのモニタリング・評価の報告
 - ②指定管理者によるモニタリング・評価
 - ③指定管理者候補者選定委員会による第三者モニタリング・評価
 - (4) その他

議 事

【委員長】

それでは、審議に入りたいと思いますが、委員の皆様には、忌憚のないご意見を申し上げますとともに、議事の進行のご協力をお願い申し上げます。

それでは、審議案件(1)第三者モニタリング・評価の方法について、事務局の方から説明をお願いします。

【事務局】

「第三者モニタリング・評価シート」、「第三者モニタリング・評価により把握された内容及び対応策」について説明

【委員長】

説明が終わりましたが、第三者モニタリング・評価の方法について、ご質問、ご意見を受けることとします。

【委員】

「第三者モニタリング・評価シート」に記載したコメントが、「第三者モニタリング・評価により把握された内容及び対応策」の助言等の内容にそのまま反映されて、指定管理者から対応策の回答が返ってくるという理解でよろしいでしょうか。

【事務局】

重複している助言等は、まとめて記載いたしますが、第三者コメントの欄に記入いただきました内容を「助言等の内容」として記載いたします。

【委員】

委員全員のコメントが一枚にまとめられるということですか。

【事務局】

おっしゃるとおりです。

【委員】

対応ができなさそうなことを書いた場合はどうなるのでしょうか。

【事務局】

対応できるかどうかも含めて次回までに指定管理者が対応策として回答しますので、一旦はコメントとしてご記入ください。助言等の内容として残すかどうかについては、次回委員の皆様で話し合ってください。

【委員】

第三者評価というのはいつするのでしょうか。

【事務局】

本日の指定管理者からの説明を受けた上で11月6日（月）までに評価いただき、ご提出ください。

【委員】

最終的に公表されるのはどれになりますか。

【事務局】

「第三者モニタリング・評価により把握された内容及び対応策」をホームページに公表いたします。「第三者モニタリング・評価シート」については公表いたしません。

【委員】

今回は、「第三者モニタリング・評価により把握された内容及び対応策」の修正も含めて話し合うということですね。

【事務局】

おっしゃるとおりです。

【委員】

評価基準の表現は変えることができるのでしょうか。

経験上、施設運営をしておりますので、ロビーでの交流機能というのが非常に重要で、青少年施設のアイデンティティだと思っております。それを評価する項目がないと思うのですが。

【事務局】

交流ロビーの評価につきましては、評価項目の中の2「利用者満足度」(2)利用者サービスで評価いただければと思います。

【委員】

あまり評価項目に当てはまらない意見については、「第三者モニタリング・評価シート」の「今後期待される点やその他特記事項」に記載して良いですか。

【事務局】

そちらに書いていただければと思います。

【委員】

「第三者モニタリング・評価シート」は公表されないとのことですが、それぞれがどういう評価をしたのかというのは委員会の中でも共有されないのでしょうか。

【事務局】

「第三者モニタリング・評価シート」につきましては、皆様に記入いただいたものを事務局でまとめて次回の委員会で共有いたします。

【委員長】

いろいろご意見がございましたが、第三者モニタリング・評価の方法について、お諮りしたいと思います。

事務局の提案どおりでよろしいでしょうか。

～（「異議なし」との声あり）～

【委員長】

「異議なし」として、承認いたします。

次に、(2) 施設の概要及び施設見学となりますが、ここからは指定管理者に入室していただきます。よろしくお願いいたします。

【事務局】

指定管理者の「一般財団法人 大阪市青少年活動協会・東京海上日動ファシリティーズ株式会社共同事業体」の方です。自己紹介をよろしくお願いいたします。

～指定管理者 自己紹介～

【委員長】

ありがとうございました。

それでは、施設の概要について、事務局から説明をお願いします。

【事務局】

「施設の概要」について説明

【委員長】

ありがとうございました。

続いて、施設見学です。指定管理者さん、案内をお願いします。

～施設見学～

【委員長】

施設見学が終わりました。引き続き、(3) 市及び指定管理者によるモニタリング評価の報告となりますが、まず、事務局の方から説明をお願いします。

【事務局】

～ 吹田市のモニタリング制度の概要説明 ～
～ 市の担当者によるモニタリング・評価の結果説明 ～

【委員長】

続いて、指定管理者によるモニタリング・評価の結果について、指定管理者から説明をお願いします。

【指定管理者】

～ 指定管理者によるモニタリング評価の結果説明 ～

【委員長】

指定管理者からの説明が終わりましたので、ご質問、ご意見を受けることとします。

【委員】

吹田市立子育て青少年拠点夢つながり未来館条例に青少年活動サポートプラザの設置目的を達成するための事業として、「青少年に係る相談及び情報提供に関すること」と書かれていますが、青少年の相談の対応はどのようにされているのか教えていただけますでしょうか。

【指定管理者】

3階のカウンターには学習室利用の青少年が多く来ます。その中で、学習室の利用だけではなく、「学校でこんなことがあった。」「受験が不安です。」「就職が心配です。」といった色々な相談があります。それが、いわゆる雑談の範囲なのか、深く悩んでいるのかというのは、話をする中で判断するのですが、内容によっては、2階の相談員に繋げさせていただきます。「相談は2階に行ってね。」と言うわけではなく、窓口スタッフの方でもしっかり相談を受け止めて、情報を相談員にお伝えしますし、包括的に関りが必要であれば、相談員や市の職員と連携して継続的な対応をしております。

最近ですと、「学校での企業プレゼンが上手くいかない。」という相談をしに来た学生がいました。本人としてはすごく頑張っているけど、結果が出ない。これについては、こうすればいいという風にはいかないの、話をする中で、一緒に悩んで一緒に考えるというようなスタンスで対応しています。そうした相談の情報については、市の職員に共有し、どちらでも対応できるようにしております。今は大丈夫でも、精神的に不安定になることもありますので、まずは窓口としてしっかり受け止めるという対応をしております。

【事務局】

委員のご質問の夢つながり未来館条例第6条第4号の記載事項は市の直営部分のことですので、指定管理の範囲ではないのですが、課題のある青少年がいれば、2階の相談機関に繋いでいただいています。

【委員】

2階が担当ということですか。

【事務局】

はい。相談業務については直営で、2階の相談機関が担当しています。

【委員】

実際には窓口で対応する中で、相談や悩みが出てくるわけですね。特定の部分であれば、専門の相談に行くものですが、その意味では、相談は2階でやっているの、3階では受け付けないというのは、非常に不十分だなと思います。条例でそうなっているのかもしれませんが

が、これは指定管理者の問題というよりは、設置側の問題ですかね。

【事務局】

相談は指定管理者も受けてはいるのですが、重たい課題の場合は、2階にいる青少年相談員に3階へ来てもらって、交流しながら相談に繋ぐということをしていただいています。

【委員】

では、入り口的な相談対応については、業務に含まれているということでしょうか。

【事務局】

おっしゃるとおりです。

【指定管理者】

2階のご案内をするというと、「相談は2階へ行ってください。」となってしまうと思いますので、現状は相談内容の共有をするとともに、相談員さんに3階へ来ていただいています。2階の相談フロアに行くのはハードルが高いので、どう受け止められるのかということもありますし、自然体の話を聞くために3階で相談員さんに対応していただいています。作りの部分とは違うこともあるかもしれませんが、受け皿を広くというところで、相談対応ができるスタッフも配置しながら、市の職員と一緒に対応しております。

【委員】

相談や話を聞いたりという研修はしていますか。

【指定管理者】

私共は青少年育成団体ということもあり、内部の研修も含めまして、心理士の研修等を受ける機会がありますので、青少年との向き合い方といった研修内容をスタッフにも共有しております。また、個別の対応が非常に多いので、ケースの共有や実際の対応については、市の相談員に相談しながら行っています。

【委員】

色々と手を変え品を変え、取組をされており、本当にすごいなと思いました。施設を見せていただいて、手作りのものが多く、心遣いが感じられ、子供のことをすごく考えているんだなという仕掛けが色々あって、すごくほっとするな、いいなと思いました。

ただ、スペースが狭いなとか、それはしょうがないんですけど、キャパシティ的に交流ロビーでできることは限られると思います。せっかく色んな良い仕掛けがあるので、もうちょっと広い場所でできれば良いなと思います。誰かが遊んでいると、詰まってしまって、他の人が入れないくらいのスペースになっているのがすごく残念だなと思って見ていました。ボールを投げる遊びが置いてありましたが、あの場でボールを投げたら、ちょっと大変なこ

とになるかなとか、実際のところは大変なことがないのでしょうか。

また、施設の利用の仕方について、色々制限はあると思うのですが本当はもっとこういう風にできたら良いと思うことはありますか。

【指定管理者】

思いっきり体を動かしたい場合は、指定管理の業務に貸室の管理もありますので、6階の多目的ホールを押さえて遊べる場を提供しています。交流ロビーはいろんな要素を盛りだくさんにしているので、どうしても手狭なところがありますが、それは不自由ではなくて、手狭だからこそ色んな人たちがわちゃわちゃと集まる空間を作っています。

例えば、卓球台を置いていますが、転がっていったピンボールを拾ってもらった人に「ありがとう」という交流が生まれます。ただ、安全を損なってしまったり、食事をしている人のところに行ってしまうたりするといけないので、細心の注意を払って見守りをしております。ボール投げのボールについても、柔らかくて距離が飛ばないものを置いています。

手狭な中でも、そういった工夫をしながら遊びを提供しています。また、時間帯によっては、机やイスを全部どけて広いスペースでできるアクティビティをすることもあります。その時々で利用状況に応じた展開をさせていただいております。勉強も食事も遊びも何でもできる空間なので、姿かたちを変えながら日々変化をしています。場所については、貸室を利用しながら事業をしておりますので、今のところ特に不自由していることはありません。

【委員】

小学校に行って事業をされているという話もありましたので、未来館の外でも活動されているのだと知りました。大変だとは思いますが、積極的に青少年の活動をされて、関わっているのはすごく良いなと思いました。何か青少年活動に関するスキルをお持ちですか。

【指定管理者】

我々はキャンプの専門団体ですので、雨の日や晴れの日、バスの中などで100人の子供たちと2時間～3時間、何も道具が無くても遊ぶことができるスキルはあります。未来館では色々なツールを使いながらアナログの良さやコミュニケーションの大切さを実感しながら遊んでいただいています。私たちスタッフも楽しみながらさせていただいているので道具やゲームだけあれば良いということではなく、あくまで手段の一つとして多様な遊びを提供できればと思っています。

【委員】

利用申請して、利用して帰るといような、そういう場ではなくて、ここに来る意味があるというのが青少年活動サポートプラザとしての本来のあり方かなと思いますので、お金を払えば使える場所というよりは、ここにいることにいろんな意味があると良いなと思っています。

スタッフさんができることが色々あるようですので、スタッフさんの特技を紹介するコ

ーナーがあれば繋がりが生まれるかなと思いました。

【指定管理者】

以前、全スタッフの紹介を兼ねて特技を掲示したことがありました。スタッフには子供が呼びやすいあだ名を付けておられますので、スタッフが来るたびに名前を呼んでくれている小学生もいます。スタッフにも得意不得意が色々ありますので、特技や興味を生かしたブースをそれぞれで作っております。

【委員】

地域に知り合いの方がいるというのは良いことだと思うので、ぜひ顔の見える関係を作ってください。

【委員】

指定管理者と事務局どちらに聞くべきか分かりませんが、青少年育成に関することは指定管理の業務に入っているのでしょうか。もし入っているのであれば、「第三者モニタリング・評価シート」には項目がないのですが、実際のところどうですか。

【事務局】

交流活動支援業務をとおして、青少年を育成するというのが指定管理の業務に入っております。

【委員】

「第三者モニタリング・評価シート」でいうと、どの項目にあたるのでしょうか。利用者満足となっているので、先ほどの相談もそうですが、青少年育成を評価する項目がないと思うのですが。説明も利用者サービスのことが中心でしたが、実際には青少年育成も含んでの指定管理業務ですよ。

【事務局】

評価シートには青少年育成の項目はありませんので、「今後期待される点やその他特記事項」の欄にご意見をいただければと思います。施設ごとに評価項目を設定できますので、次回以降のモニタリングの際に項目を修正したいと思います。

【委員】

青少年の相談や育成に関することは利用者サービスの苦情、要望等の評価項目に入れるのも違うかなと思います。資料でいただいた利用者の要望は、小さい意見にも答えましたというようなものが多いので、それよりも相談や青少年育成のことの方が大事なのでアピールしていただけたらと思います。

【委員】

共同事業体というのは東京海上日動ファシリティーズ株式会社と一緒に指定管理をされているということですよ。それはどういう理由なのでしょう。

【指定管理者】

今回の第三者モニタリングの範囲には含まれておりませんが、管理業務の中で、警備、清掃、空調等の保守も業務に含まれております。大阪市青少年活動協会はソフト面、東京海上日動ファシリティーズ株式会社はハード面を一括契約で管理しております。

【委員】

管理業務を東京海上日動ファシリティーズ株式会社にさせていただいているということですか。

【指定管理者】

全てではないですが、大半の部分を管理させていただいています。

【委員】

スタッフは定着していますか。

【指定管理者】

交流活動支援業務は令和3年度まで委託業務でしたが、令和4年度から指定管理の業務範囲となりました。現在は貸室関係業務と交流活動支援業務のチーム制でスタッフを配置していますが、基本的にはメンバーは変わりなく定着しています。

ただ、業務範囲が施設管理、交流支援、イベントの開催、関係機関との連携など多岐にわたりますので、スタッフ間で分担しながらさせていただいています。

【委員】

忙しくて大変で残業が多いということはないですか。

【指定管理者】

スタッフの数はいますので、労働時間は法令を遵守しながら業務にあたっております。

【委員】

最近の青少年の課題に関する研修や問題、関心をスタッフで共有されているのでしょうか。

【指定管理者】

青少年室や青少年相談が館内にありますので、行政が実施している青少年向けの事業や課題を日々共有いただいています。具体的な課題、例えば LGBTQ やジェンダー、ヤングケアラ

一の課題を抱える青少年が実際に来られた場合の対応についてスタッフ間や市の職員と協議しております。見えている部分と見えていない部分がありますので、どう引き出していくのか発見していくのかということも含めて、国の事業等の情報も仕入れながら、具体的に何ができるのか考えていきます。

【委員】

現場を一番近くで見ているらっしゃると思うのですが、青少年室にフィードバックができているのでしょうか。

【指定管理者】

交流活動支援業務に関しては、日々の利用者対応の記録を市に提出しております。紙の報告だけで終わりということではなく、事務局が同じですので、当日か翌日には課題の共有しております。

【委員】

学習室は午前10時から開いていますが、不登校の子が来ることもあるのですか。

【指定管理者】

あります。

【委員】

そういう時に、スタッフとしてさりげなく気にされたり、お声がけしたりすることもあるのですか。

【事務局】

実際に、スタッフが不登校の子にお声がけをして、2階の相談に繋がったケースもございます。

【指定管理者】

コロナ禍の影響で不登校の子が最近多いなと感じます。親子で来られて、「学校は行けないけど、ここが利用できると聞いたんです。」というケースが多いです。朝から来ていたので、学校には行けてないのかなと感じ、お声がけしました。色々と話している中で、不登校ということが分かりましたので、私たちスタッフも寄り添いながら、2階の相談に繋げて連携しております。

また、学校に行きにくい高校生が久しぶりに来館し、話を聞いたところ、「居場所がない。何かをしたい。」という想いを伝えてくれたので、青少年委員会を紹介しました。「何もしていないのに未来館に来てもいいのかな。」と言っていました。最近は毎日来てくれるようになりました。コロナの影響もあるのか、年齢を問わず、集団になじめない子が多くなってき

たと感じます。スタッフは常にアンテナを張って、お声がけができるようにしています。

【委員】

家庭に居場所がある方はいいですが、居場所がない方もいるので、見守りがある中で時間を過ごせているというのは、本人もそうでしょうし、周りも気持ち的には色んな意味で大事なことかなと思います。

【指定管理者】

誰か相談できる人が必要というのは、本当にそうだなと思います。学校の先生でも親でもない私たち大人が未来館にいるというのは、青少年にとって今までにないしがらみのない関係性ができたということだと思います。話を聞く中で父子家庭だと分かる子も多く、相談できる関係を築けるようにしています。

【委員】

高校だと卒業すると先生との関係が切れてしまい、誰も見ていない状況ができてしまいますからね。

【委員】

利用者のアンケートの中に、食器を増やしてほしいという意見が結構ありますが、食器についてのご意見は聞けていますか。

【指定管理者】

電子レンジに対応するような大きさの食器が欲しいとのご意見を受けて導入するなど、対応しております。これまでは調理室には子どもが使いやすい食器などが多かったのですが、コロナ禍で利用が増えた少人数での食事や、茶話会等に使っていただけるような見栄えの良い食器を少しずつ増やしています。それに伴って、最近 SNS などに自分で作られた料理を写真で残したいという方もいらっしゃいますので、撮影が出来るようなブースや撮影に使用できる雑貨も増やして、大変ご好評をいただいております。

利用者の方からは、「今から撮影するので見て下さい。」とスタッフへ声かけをいただいたり、「こんな料理を作って撮影したい。」などの声をいただいたりしており、次の利用に繋がっています。

今後も少しずつですが、利用者の方のご意見を反映できればと思っております。

【委員】

吹田市のくるくるプラザという施設で「あげます、もらいます」というコーナーがあり、そこに大量の食器がありました。自由に持って帰って良いというコーナーだったので、吹田市の施設同士で横のつながりということで、すぐ近くの施設なので、そういうものを利用されてもいいのかなと思いました。

【指定管理者】

ありがとうございます。色々と情報を仕入れながらやっていきたいと思います。

【委員】

食器は委託のお金から買われているのですか？

【指定管理者】

年間の予算の中で消耗品や備品を購入していますが、スタジオに使うのか、会議室に使うのか、調理室に使うのか、その時にベストなタイミングで選択しております。最近、調理室のニーズが高まってきているなどという事がありましたので、今年度に関しては調理室で使用しているというところです。

【委員】

食器はそんなに高価ではないのですか。

【指定管理者】

低額のものから高額のものまで色々あります。アンケートや直接のヒアリングで、今まで置いていた分で差支えはないが、満足はいただけていなかったということに気が付くことができました。どういう食器がいいか、数を増やした方がいいかなど、利用者の方とやり取りしながら検討しています。食器等はそこまで高額のものではないのですが導入できるものもあります。他にも、圧力鍋がほしいというご意見をいただきましたが、種類によって値段に差がありますので、利用者のご意見を聞きながら、予算の範囲内で1台だけ導入させていただきました。

【委員】

食器でくるくるプラザと連携する件ですが、もし連携するのであれば、きちんとアピールすれば良いと思います。SDGsの中にカウントするくらいの設定で打ち出されると、この事業の目的が一つ近づくのかなという気がします。

食育というのはすごく大事です。アレルギーなどで給食が食べられなくて子供が悩んでしまったり、海外から来られた方でハラール（食事制限）があって学校で物を口に出来ないことで悩んでしまって不登校になってしまうとか。日本人は食べ物を残すと好き嫌いはよくないと思ってしまうますが、他の地域の方からすると食べることが罪悪感なので食べられないというような、食に関しての色々な考え方を、利用者としてサービスを受けるだけでなく、学習できるような、子供たち自身がそれについて話したり知ったり出来る場があればいいと思います。大学の留学生の方とのつながりもできたということなので、色々活かしていただきたいです。

【委員】

長く利用させていただいていますが、すごく変わってきているので、色々と工夫してくださっているなと思いました。

【委員長】

他にご質問、ご意見はございませんか。

いろいろご意見がございましたが、他にないようですので、質疑応答を終わります。

これまで、施設見学や説明、そして質疑応答で確認いただいた内容をもとに各委員が「第三者モニタリング・評価シート」を記入いただくとともに、「指定管理者制度導入施設の第三者モニタリング・評価により把握された内容及び対応策」を次回でまとめることとなりますので、準備をお願いします。

それでは事務局の方から（４）その他（第２回選定委員会）について、説明をお願いします。

【事務局】

委員長の説明にもありましたが、次回で「第三者モニタリング・評価シート」と、「指定管理者制度導入施設の第三者モニタリング・評価により把握された内容及び対応策」を委員会としてまとめていただくこととなります。

委員の皆様の「第三者モニタリング・評価シート」と「指定管理者制度導入施設の第三者モニタリング・評価により把握された内容及び対応策」について、次回までに一覧を作成し、指定管理者に「対応策」の欄を記入いただきたいと思いますので、11月6日（月）までに事務局に提出いただきますようお願いいたします。

メールでご提出いただける方には後ほどデータを送付し、郵送でご提出いただける方には返信用封筒をお渡しいたします。

今回は11月27日（月）で、最終回となります。よろしくお願いいたします。

【委員長】

それでは他に連絡事項等はございますでしょうか。

【委員長】

以上をもちまして、本日の選定委員会は終了といたします。

委員各位におかれましては、長時間にわたり議事進行にご協力をいただきまして、ありがとうございました。次回もよろしくお願いいたします。