

**第2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11月27日(月) 午前10時～午前11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 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・評価シートについて
 - (2) 指定管理者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
- 3 その他

議 事

【委員長】

それでは、本日の委員会の進行について事務局より説明をお願いいたします。

【事務局】

資料の確認

【委員長】

不足はないようですので、次第に沿って進めます。

「2 第三者モニタリング・評価について」、事務局、説明をよろしく願います。

【事務局】

それでは、まず(1)「指定管理者制度導入施設の第三者モニタリング・評価シート」からご説明申し上げます。

前回、皆様にはモニタリング評価の方法をご審議いただき、その後、施設の見学、市と指定管理者によるモニタリング・評価の結果の報告を受けて、各委員に評価いただきました。お忙しい中、短期間でご提出いただきありがとうございました。

お手元の「指定管理者制度導入施設の第三者モニタリング・評価シート」は、評価いただきました13項目についての結果を一覧にしたものです。

次に(2)「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」(案)でございますが、事務局の案としてお示しするものでございます。先ほどの評価シートの第三者コメントの欄に記入いただきました内容をこの対応策の表の「助言等の内容」として記載しており、重複している助言等は、まとめて記載させていただきました。

この助言等の内容に対して、本施設の指定管理者であります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に「対応策」についてのコメントをいただき、その欄に記載しています。

また、第1回会議録については、本日の議題には入れておりません。会議終了後に各自で発言の内容等のご確認をお願いいたします。会議録につきましては公表の対象となっておりません。最終的には委員の発言が特定できないように委員名は示さず公表したいと思っております。

以上でございます。

【委員長】

前回の委員会で協議しましたように、我々の評価結果に基づいて、「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るということで、これが後日、公表されるというものです。

では、まず各委員から、評価シート（A3）の中で、「優れた内容である」と評価されたものと「改善が必要である」とされたものなど、その内容や理由をご説明いただけますでしょうか。

まず、私から説明させていただきます。

私は全てA評価にしており、全ての項目で安定して運営をされていると感じました。様々な工夫をして、多様な青少年の居場所づくりが進められています。具体的な場面や利用者である若者の姿を見ながら、その子に合わせるような形で試しながら事業を実施しており、上手くいったら続けて、ダメなら他のものに変えていくという柔軟な対応をされています。色々な青少年が集まりやすい工夫をされていると感じました。また、利用者対応についても丁寧な接遇が心がけられていると感じました。

一方で、利用者サービスについて、よく来ている常連の方は心地よく過ごせているのかなと感じましたが、それ以外の利用者が利用しやすいのかが説明になかったので気になりました。

今後期待される点については、ターゲットを絞った企画があっても面白いかもしれないと記載しました。具体的に言うと、外国にルーツがあり日本語が苦手な若者や、不登校気味、発達障がいがあり、社会との関係で生きづらさを感じている若者に特化した企画があっても面白いと思います。現段階でも様々な若者に対応しようとしているというのは感じましたが、ターゲットを絞った方が参加しやすいこともあるので、検討していただきたいと思っております。

【委員】

私はほぼA評価で、苦情や要望等への対応の項目をS評価にしております。全般的に非常にきちんと運営されているなど感じ、特にどこかに問題があるという評価をする必然性がないと思っておりましたので、全てA評価以上としました。苦情対応について、私もこういった青少年施設で仕事をしてきましたが、苦情や要望に対応するのは結構エネルギーを使うし、しんどいことでもあるのですが、そこを丁寧にされていて、それが利用者とのコミュニケーションツールになっており、そういう活かし方があるんだという発見がありました。これはなか

なか他所ではできていないところもあるので、特に良いという評価を付けさせていただきました。

ただ、青少年施設の現代的な意味を考えたとき、来館する若者だけに対応していれば良いというわけでもなく、また、来館する若者も幅広い背景事情を抱えていることが当たり前です。そうしたものにどのように配慮しながら、必要なアプローチを考えていくかというのが、青少年施設の目的を活かす動きということになると思います。利用者満足度や利用者サービスという観点だけではなかなか記述されにくいので、青少年施設に求められることへの対応という観点で、もう少し表現を工夫していただければ良かったと思います。

管理運営内容についての項目に記載しましたが、事業を運営する中で、若者の地域参加や政治参加などの若者に関する様々な社会課題にアプローチする事業についても、発展的に取り組んでいただきたいです。利用者サービスという項目の中では表現しにくいと思いますが、どのように様々な若者の課題にアプローチするのかということ表現していただければと思います。

【委員】

管理運営内容に関しては、全てA評価とさせていただきます。主催事業としての活動がとても積極的で、施設運営の効果を上げていると感じました。事業の内容について、どういったものを狙いとして、より積極的に打ち出していくのかという主体的なモチベーションがより強く発信されるような主催事業を展開していくと、事業自体が成長していくのかなと思います。

利用者満足度の項目で私だけB評価を付けていますが、広報については全体の課題として認識すべきことだろうというものです。情報発信源が多様化しているので、ここで情報を出せば大丈夫ということがなくて、特に若者世代の情報アクセスに疎い大人世代がやっていると、若者がどこで情報をゲットしているのかが全然見えていないです。まったく予想もしないところでやり取りをしていたり、Instagram のコメントで様々なことを知っていたりということもあるので、今までどおりの広報でゲットできる層は限られると思います。そのような点で、もう少し様々な知恵を借りながら働きかけていくとか、青少年委員を巻き込んで広報するとか、見えるようにするのがより良い施設の方向性かなと思いました。

職員の研修については、子供若者支援という世界はなかなか課題が解消されないで、様々な方に負担がかかり続けていると思いますが、ここだけではなく、様々なネットワークを駆使して学び合い、知恵を出し合いながら、社会全体で取り組んでいこうという積極性があると良いかなと思います。

サービス提供の継続性及び安定性についてはA評価としております。

最後に、今後期待される点やその他特記事項ということで、事務局への意見にはなりますが、子供若者支援という特殊性、専門性を加味して評価できるよう、評価項目を工夫して欲しいと思います。よろしくをお願いします。

【委員】

私は昔からこの施設を使っていますが、どんどん良くなっていると思います。今のところ悪いところがないです。ただ、有料で使える貸室は良いのですが、のびのび子育てプラザは孫が小学生になったら下の子と一緒に遊びに行けなくなりました。不満はそれくらいです。良い施設ができたと思って喜んでます。

近所の施設では、子供はほとんど外の広場で遊んでいます。施設の中は高齢者ばかりで、子供は入ってこないです。未来館は1階で中高生が勉強していたりするので、とても良い施設だなと思います。評価は全てA評価以上を付けています。

【委員】

私もほとんどA評価で、1つだけS評価を付けています。S評価を付けたのは経費削減の項目です。前回の施設見学の際に、様々なところで創意工夫されているのだなと感じました。その創意工夫については、しっかり利用者のことを考えたものとなっていました。また、収支等の数字も見ましたが、きちんと管理し、努力されているのだなと感じましたので、S評価とさせていただきます。

財務については、決算書を拝見しました。健全ですので、継続性・安定性に関して問題はないと考えます。

【委員長】

ありがとうございました。その評価の際のコメントが、「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」の表の「助言等の内容」として示されていますので、次に指定管理者から我々選定委員が気づいた助言等に対する「対応策」についてのコメントを改めてご説明いただけますか。

【指定管理者】

助言等の内容及び対応策について、番号順にご説明いたします。

No. 1 「主催事業としての活動を積極的に展開し、施設運営の効果を上げている。多様な青少年の『集まれる居場所作り』が進められている点が評価できる。内容についての精査や、より広いターゲットへ向けた発信を期待したい。」という助言については、青少年に向けた多様な事業を年間を通して計画的に実施するとともに、今後も青少年の「今」に合わせ、内容の精査を常に行い、事業を実施していきたいと思えます。

No. 2 「事業運営について、限られた施設条件を生かしたハードルの低い事業を実施していることは良い。青少年の交流を通じた成長を妨げるもの（様々な社会課題）にアプローチする姿勢を期待したい。若者の政治参加や地域参加の促し、多様な背景の若者が来館できるためのアプローチなど、発展的な取組にチャレンジして欲しい。」という助言については、青少年の地域活動や政治参加の促進、青少年の成長や交流を妨げる社会課題への理解を深めるための情報提供等を行います。また、多様な背景のある方々の来館促進に向けて、行政機関や地域団体との連携を図っていきます。

No. 3 「ターゲットを絞ったイベント企画について検討していただきたい。」という助言については、利用者ニーズや社会課題に応じて対象を絞った事業を企画し提供していきます。

No. 4 「環境への配慮について、交流ロビーでブース展開をするなど、やろうとしていることが見えやすい工夫をしている。」という助言については、持続可能な社会の実現に向けてサポートプラザでの取組を見える化し、利用者と共に引き続き、取組を進めていきます。

No. 5 「丁寧な接遇が心がけられている。苦情、要望等に対しても、丁寧な対応がされている。利用者とのコミュニケーションの一つの回路となっていることは良い。」という助言については、直接対話やアンケート用紙、ホームページ内での問い合わせフォームなど様々な方法での情報収集とそれらに対する丁寧な対応を引き続き実施していきます。

No. 6 「利用者に寄り添い、サービス向上のための工夫や取組をされていると感じた。ゲームや棚など手作りで工夫していて素晴らしい。今後も引き続き利用者の声に耳を傾け、施設の設置目的に沿った運営を期待する。一方、『常連さん』以外の利用者が利用しやすいかが分からなかった。」という助言については、初めて来館される方でも安心して利用できるよう引き続き利用者の声に耳を傾けながら丁寧な対応を行います。

実際に、初めて来館される方は多く、例えば貸室は年度更新となっていますが、継続利用の方と合わせて新規の利用登録も非常に多いです。予約システムや貸室の種類、団体や個人の利用ニーズに合わせた利用方法など、時間の許す限り窓口で丁寧に説明しております。予約システムの使い方については、紙媒体での説明だけでは分かりにくいので、窓口に置いている専用端末で使い方をご説明しています。デジタルに不慣れな方、得意な方、様々な利用者に合わせて対応しています。

交流ロビーや学習室など無料で使えるエリアについても、自由度が高く、ふらっと来てもらえる場所ということで、初めて来館された方がいれば、見てもらうだけではなく、実際にスタッフが利用方法を説明し、来てもらいやすい施設になるようにしています。

No. 7 「施設の目的に『青少年の交流』『成長・発展に応じた支援』とある。取組を通してどのように『青少年の交流』が実現したのか、成長・発展に応じた支援がされたのかが問われる。指定管理者によるモニタリング資料からはその点への言及が不足している。ヒアリングにおいて、窓口での日常的なやりとりからの『相談』と、必要なケースにおける2F相談センターとの連携は確認できたので、適切に対応できていることは確かめられたが、目的に合った活動についてのより明確な表現・発信が求められる。」という助言については、モニタリング・評価シートの項目の中で、十分に表現ができておりませんでした。今後は施設の設置目的と関連させた表現・発信に努めます。

No. 8 「職員の研修も積極的に行っているように思われるが、現代的な課題が山積している子供若者支援の領域において、先行する優良事例（施設単体のイベントのみならず地域との連携事例など）からも積極的に学んでいただきながら変化し続けることを期待したい。」という助言については、子供若者支援に関する優良事例を学び、取組に反映させるように努めます。

No. 9 「利用者の定着という点で一定の成果を上げているように思われる。より幅広いニーズに応えられるような、市民にとって身近な場所と認識してもらえる情報発信等を更に期待

したい。」という助言については、多様な広報手段（市報、ホームページ、チラシ、SNS）を活用してPRに努めると共に、地域イベントへの出展も行っています。今後はさらにこれらの取組を発展させます。若者の情報収集という点について、私たちはホームページやSNSの中でもX（旧Twitter）を中心に考えておりましたが、若者はさらに手軽な動画からの情報収集や特定の収集ツールだけでなく、様々な媒体を使って情報を得ていると聞いています。現在、若者と一緒に取り組み始めているところではあるのですが、行政施設ですので、どこまで自由度が高くできるのかということも含めて、若者に届きやすい広報媒体を模索しております。

No. 10「経費削減のための創意工夫がなされている。財務は健全であり、施設運営及びサービス提供の継続性・安定性に関して全く問題ないとする。」という助言については、引き続き収支計画に基づき、社会情勢の変化に対しても経費の最適化を図り、サポートプラザの運営に努めていきます。

【委員長】

ありがとうございます。今の説明をお聞きになられて、ご意見・ご質問等があれば、発言願います。

【委員】

No. 8の職員の研修について、優良事例から学ぶということですが、他の地域に行って研修することは可能なのか、実際されているか教えてください。

また、No. 9で行政施設のため制約があるとおっしゃっていましたが、実際具体的にそういうことがあるのでしょうか。私が関わったところでは、非常に行政側の縛りが強くて、「相談でSNSは使わない」、「広報する際には表現を全て行政がチェックし、行政的な言葉に変える」ということがあり、有効性がどうなのかなと思いました。こちらでは現状どうでしょうか。

【指定管理者】

まず、他施設への研修については可能です。同じような青少年をサポートする施設や他府県も含めた指定管理者制度導入施設、子供の居場所となるような施設、また、不登校の子供を受け入れているNPOの施設と関係を築いておりますので、子供の様子や支援体制を実際に見せていただいたり、お話を聞かせていただいたりして、研修をしています。職員全員で一気に行くことは難しいので、業務内容に応じて担当を割り振って研修をし、スタッフ間で共有し、機会の拡充を図っているところです。

行政施設の制限について、若者に向けての発信ですが、最近の動画のツールとしてTikTokがありますが、多くの人に見てもらうためには、若者にヒットする魅せ方、崩し方が必要です。「崩す」というところが、どこまでできるのか。行政施設ですので、ふざけること、崩すこと、魅せること、その辺りの表現の線引きも必要になってくると思います。柔らかい施設ということを表現したいと思いますが、内容については、導入当初は市に確認しながら進めたいと思っています。本来は、青少年に好きなように動画を作っていいよと言いたいところですが、誤った表現の仕方が広まると良くないので、SNSの使い方も含めた研修を行いな

がら進めていきたいと思ひます。ただ、どうしても硬い表現ではなかなか広まらないので、柔らかさと堅実さを合わせ持って進めていきたいと思ひます。

【委員】

現状は SNS での発信はやっていないのですか。

【指定管理者】

今のところは X (旧 Twitter) での発信をしております。他施設の事例を見ていると、誤った表現で炎上してしまった施設もありますので、正しい情報、青少年に届けたい情報を中心に提供しています。動画についても今後導入したいと考えておりますが、正しい使い方が必要になると思ひますので、今後の課題としております。

【委員】

若者ということは、利用者が SNS に上げるのですか。

【指定管理者】

利用者ではなくスタッフが発信します。スタッフも若者だけではないので、どの世代でも SNS での情報提供ができるような仕組みやしっかりした研修が必要になってくると思ひています。

【委員】

どこまで柔らかくするかが課題だと思ひていて、今までの正しさだけでは、大人目線では整っていても、若者にはヒットしていません。どこかで崩す勇気があるのかなと思ひます。これは違うんじゃないかなというのを、新しい文化としてどこまで認めていけるのか、子供たちのルールを新しく作るとか、そういう方向で柔軟性が求められると思ひます。

質問ですが、対応策は字数制限があるのですか。

【事務局】

特に字数制限はございません。

【委員】

制限がないのであれば、口頭で補足説明していただいたことも、記載した方が良いかと思ひます。1 行で終わっているのはどうかと思うので、具体的な話もあった方が見る人にとっても分かりやすいです。先ほどの不登校支援の団体と連携を取っている話も一言あると、方向性がより見えると思ひました。

【委員】

委員からの助言が長くて、対応策が短いとバランスが悪いので、もう少し記載していただくとうと良いと思います。

【委員】

No. 7の青少年の交流という施設の目的について、どんなことができそうかとか書いていただければ嬉しいです。

【委員】

現状についても書いても良いですよ。現状どのようなことをしているか、知らない人もるので、記載していただければと思います。

【委員】

No. 1の青少年の「今」に合わせるというのを具体的に知りたいです。今お考えのことや、どういう対策をしているのかなど書いていただけると良いと思います。かる塩や下水道のこと、SDGsについて学べる工夫をしていることなど具体的に記載していただきたいです。

【委員長】

ほかに意見はございますか。

ないようですので、これを選定委員会の結論として、まとめることとします。

いろいろとご意見がありましたが、最終的には10個の項目で助言等の内容をまとめたいと思いますが、いかかですか。

【各委員】

～（「異議なし」との声あり）～

【委員長】

では、10個の項目としてまとめさせていただきます。

今後のスケジュールはどうなるでしょうか。

【事務局】

今後のスケジュールについてですが、本日の選定委員会におきまして、委員会としてまとめていただきました「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、文言の整理などをした上で、吹田市のホームページで公表となります。

公表する内容は、選定委員の氏名と議事録を含む評価についての経過概要、及び「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」となります。

また、公表の前に、委員の皆様には、議事録や公表予定の内容をお送りしますので、何かお気づきの点がございましたら、事務局まで連絡をお願いします。

また、その際、軽微な修正や変更などがあれば、事務局と委員長で調整させていただくことで、ご了解いただきたいと思います。

なお、本選定委員会委員の任期につきましては、本日の答申をもって終了となります。

ありがとうございました。

以上でございます。

【委員長】

事務局から説明がありました。市のホームページで公表される前に、各委員が議事録などの確認をするということですね。

その際に、軽微な変更や修正があれば、私と事務局で相談してまとめるということですね。

この2点について、ご異議ございませんか。

～（「異議なし」との声あり）～

それでは、本日の審議の内容も含めた内容をホームページの方へアップしていく予定にしておりますので、よろしくをお願いします。この審査会は、これで終了といたしますが、事務局の方から何かございませんか。

【事務局】

～（お礼のあいさつ）～

【委員長】

それでは、第2回選定委員会を終了します。長時間、ありがとうございました。