

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

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（令和5年度）

1 概要

施設名	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	所管部室課名	地域教育部 青少年室
実施日時	令和5年11月27日(月曜日) 10:00~	実施場所	吹田市立子育て青少年拠点夢つながり未来館2階会議室

2 助言等の内容及び対応策

No.	助言等の内容	対応策	評価項目
1	<p>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。</p>	<p>年間を通して青少年に向けた多様な事業を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、より広いターゲットに向けた発信を意識して事業を実施していきます。</p> <p>これまでも青少年の交流という青少年活動サポートプラザの設置目的を果たすために、青少年の声に丁寧に耳を傾け、青少年がやりたいことを事業として実現したり、社会課題へ意識を向けてもらうような取組を進めています。</p> <p>例えば、国立循環器病研究センターが取り組む食生活改善を目的とした減塩の新しい考え方である「かるしおプロジェクト」に基づいた料理教室の開催や減塩メニューに関する掲示を行ったり、吹田市下水道部と連携して「下水道」について体験的に学ぶ事業を実施してきました。</p> <p>また、SDGsへの理解を深めることを目的に、一人ひとりができることを情報として館内に掲示したり、各事業の中でSDGsに関連した内容を取り入れることで、体験的に学べる機会となるように意識して取り組んでいます。</p>	1 管理運営内容 (1)事業運営
2	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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ります。</p>	1 管理運営内容 (1)事業運営
3	<p>外国にルーツがあり日本語が苦手な若者や、社会との関係で生きづらさを感じている若者など、ターゲットを絞ったイベントの企画についても検討していただきたい。</p>	<p>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。</p>	1 管理運営内容 (1)事業運営

No.	助言等の内容	対応策	評価項目
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。	持続可能な社会の実現に向けて青少年活動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。	1 管理運営内容 (3)環境配慮
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。	直接対話やアンケート用紙、HP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。	2 利用者満足度 (1)利用者対応
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どうかが分からなかった。	初めて来館される方に対しては、スタッフから積極的に声をかけて利用目的をお伺いし、適切なサポートができるように努めています。交流ロビーや学習エリアの利用方法については、受付カウンターでわかりやすく説明するように努めており、館内を定期的に巡回する中で、ロビーの利用状況や安全確認などを行い、安心して利用できる環境作りに取り組んでいます。 貸室利用については、青少年～シニア世代まで幅広い年齢層の方々の利用がありますが、予約システムを使って貸室予約を行う必要があるため、パソコンやスマホの操作が苦手な方々に対しては、受付窓口に利用者専用端末を設置して、スタッフがサポートしながら対応できる体制をとり、施設を利用しにくいということがないように努めています。	2 利用者満足度 (2)利用者サービス
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、様々な背景や事情を抱えた青少年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のかなど、青少年施設の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。	指定管理者管理運営基準では青少年相談事業との連携を求められているため、「青少年の交流」「成長・発展に応じた支援」としては、3階ロビーや窓口での日常的な青少年とのやりとりを通じて、専門的支援が必要な場合は2階相談部門と連携して対応にあたり、青少年活動サポートプラザが家庭や学校とは異なる居心地の良い居場所となるように心がけています。 例えば、高校生以上を対象とした「ロビーDEカフェ」は、年齢や学校、国籍を問わず、様々な利用者が交流する良いきっかけとなっており、定期開催することで青少年同士の交流が深まりつつあります。また、学習室利用の手続きの際には、スタッフから一言、声かけを行ったり、イベント参加を促したりといった関わりを励行しています。 受付カウンターでのこうした関わりの積み重ねにより、様々な事情を抱えた青少年が心の内を打ち明けたり、安らぎを感じたりする場となるため、スタッフは一人ひとりに寄り添った傾聴を心がけています。今後も引き続き、このような施設の設置目的に沿った取組に努めます。	2 利用者満足度 (2)利用者サービス

No.	助言等の内容	対応策	評価項目
8	<p>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。</p>	<p>他の青少年施設や子供の居場所となるような施設、不登校の子供を受け入れているNPO団体との連携を通じて職員研修を積極的に行っています。今後も子供若者支援に関する優良事例を学び、青少年活動サポートプラザでの取組に反映させるように努めます。</p>	<p>2 利用者満足度 (2)利用者サービス</p>
9	<p>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。 特に、若者世代の情報源は多様化しているので、青少年委員会を巻き込んだ広報など、時代に合わせた工夫が必要。</p>	<p>多様な広報手段(市報、HP、チラシ、SNS)を活用してPRに努めるとともに、施設の認知度向上を目的に地域イベントにも積極的に出展を行っています。今後はさらにこれらの取組を発展させることで、青少年の居場所としての認知度を高めるように努めます。また、現在、SNSの中でも即時性の高いX(旧Twitter)を導入して学習室利用状況等について情報発信していますが、今後は青少年委員をはじめとした若者達を巻き込んだ情報発信について検討します。</p>	<p>2 利用者満足度 (2)利用者サービス</p>
10	<p>経費縮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考えます。</p>	<p>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、青少年活動サポートプラザの運営に努めていきます。</p>	<p>1 管理運営内容 (2)経費縮減 3 サービス提供の継続性及び安定性 (1)施設の管理運営に係る経営状況 (2)指定管理者の財務状況</p>