

青少年交流プラザ（本館・分館）の管理運営状況

1 基本情報

<所管局：子ども青少年局>

指定管理者	トヨタエンタプライズ・ShoPro共同事業体		
主な業務内容	名古屋市青少年交流プラザの管理運営業務を適正かつ円滑に実施すること。		
評価対象期間	令和5年4月～令和6年3月	指定期間	令和5年4月～令和10年3月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基本事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	トラブル発生時に社内で迅速に共有できるような仕組みが整えられている。
	(2) 開館の実績	供用日・供用時間が遵守されているか。	○	
	(3) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(4) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	
	(5) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	○	
	(6) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	◎	
2 維持管理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	○	
	(2) 警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか。	○	
	(3) 清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	○	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
	(5) 衛生管理（分館のみ）	施設を衛生的に管理しているか。	○	
3 サービス	(1) 利用実績	利用者数の向上のために積極的に取り組んでいるか。	◎	視覚からも分かりやすい施設内の案内表示に変更したり、利用者の意見に対しすぐに対応したりするなど、利用者の視点を大切にしており、利用率も向上している。
	(2) 利用案内・窓口対応	利用者にわかりやすい施設案内の工夫がされているか。	◎	
	(3) 接客態度	接客態度、服装等は適切か。	○	
	(4) 広報・PRの実施	広報・PRは適切に行われているか。	○	
	(5) 利用者満足度	満足度調査を実施し、サービス向上に努めているか。	○	
	(6) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見や苦情について迅速に対応できているか。	◎	
4 事業	(1) 事業計画	目的や長期的な視点をもった事業計画を立てているか。	○	
	(2) 事業参加実績	事業参加者数増に向けて積極的に取り組んでいるか。	○	
	(3) 人につながる支援事業	青少年が他者との関わりの中で受け止められ、安心して過ごすことができ、自立できるよう支援する事業が適切に実施されているか。	○	
	(4) 地域・まちにつながる支援事業	青少年が地域やまちに接点を持ち、地域やまちの取り組みに参加できるよう支援する事業が適切に実施されているか。	○	
	(5) 地域・まちに働きかける支援事業	青少年が主体的に参画したり、地域やまちに対する意見を表明したりできるよう支援する事業が適切に実施されているか。	○	
	(6) 各種団体・施設等との連携	児童館を始め各種施設や各種団体等と連携した事業展開が適切に図られているか。	○	
5 経費等	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	
	(2) 使用料	適正に収受・管理されているか。	○	
	(3) 再委託	再委託の方法は適正か。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等

安定した施設運営が行われており、利用者満足度調査においても9割を超える利用者から高評価を得ている。また利用者からの意見や苦情に対し迅速に対応し、改善を進めることで利用率もコロナ流行期から着実に回復してきている。今後も利用率向上のためさらなる利用者の開拓を行っていただきたい。

事業面については、三層支援に基づく段階に応じた「総合支援プログラム」を意識するとともに、青少年の発達段階に応じた事業を展開することができた。特に二層目の2「プラザ事業への参加・参画型イベント等」は多様な事業を実施するとともに、青少年の成長を促す効果があったと考える。今後は市内各施設等とのつながりを深め、プラザ事業のアウトリーチを積極的に展開するなど、市内全域で青少年が成長することができる事業の実施を行っていただきたい。

施設の現状

青少年交流プラザ(本館・分館)

施設 の 現 状	施設概要							
	【共通】社会性および主体性に富み、人間性豊かで活力あふれる青少年の育成を目的とする施設であり、青少年の社会との関わり方の度合いに応じて育成する総合的な支援プログラムに基づき、青少年の自立支援や社会参加・参画活動を促進する取組みを実施するほか、青少年が気軽に立ち寄れるオープンスペースもあります。また、青少年交流プラザを本館、青少年宿泊センターを分館として位置づけ、両施設の特徴を活かしながら、青少年の自立に向けた支援や、社会参加・参画活動の促進を一体的に行っています。							
	【本館】活動の拠点となるプレイルームや音楽スタジオ(2室)、活動室(6室)、ミーティングルーム(2室)の提供などを行っています。							
	【分館】主に青少年団体を対象に宿泊室(15室)、体育室、活動室その他の研修室を提供しています。							
	市の収支状況(千円) (5年度決算(見込)額)							
	支出			収入				
	指定管理料	その他	計	使用料	その他特定財源	一般財源	計	利用料金
	188,793	11,713	200,506	20,335	2,916	177,255	200,506	
	特記事項							
管理 運 営 指 標 の 状 況	取組状況							
	指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	
	社会参加参画に関わる事業参加者数		人	2,527	3,516	6,037	5,253	
	プレイルーム・研修室等利用者数		人	64,068	45,189	105,853	127,619	
	宿泊利用者数		人	1,160	1,630	3,454	7,322	
	オープンスペース利用者数		人	27,685	10,256	48,767	70,520	
	特記事項							
	令和2年4月、5月は新型コロナウイルス感染症の影響で事業や施設の使用を休止している。 令和3年4月から12月までの期間は天井脱落対策工事のため、本館において休館している。							

※支出のうち「その他」欄は、経常修繕費等を記載