

青少年交流プラザの管理運営状況

1 基本情報

<所管局：子ども青少年局>

指定管理者	名古屋ユースクエア共同事業体		
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3年4月～令和4年3月	指定期間	平成29年4月～令和5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。	○
	(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) 新型コロナウイルス感染症対策について	新型コロナウイルス感染症対策を適切に講じているか。	○
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。	○
	(2) 利用案内・窓口対応	利用者にわかりやすい施設案内ため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	適正に收受・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

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休館していたが、その期間に他都市の青少年育成施設を視察し、それを参考に利用者が過ごしやすいうちにオープンスペースの環境整備に努めるなど工夫した取組が見られた。また、オープンスペースで過ごす青少年に職員が積極的に声掛けをするなど、青少年と関わる姿が見られた。今後も引き続き、積極的に青少年と関わり、ニーズを把握し、事業計画等に反映していただきたい。前回の点検評価にて指摘した広報については、工夫した取組が見られなかったため、SNSの閲覧者が増えるような取組など努めていただきたい。

施設の現状

青少年交流プラザ

施設の現状	施設概要							
	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、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。また、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。							
	市の収支状況(千円) (3年度決算(見込)額)							利用料金
	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	
98,373	6,464	104,837	2,150	1,088	101,599	104,837		
特記事項								
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、施設を休館している。								
管理運営指標の状況	取組状況							
	指標	単位	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度		
	社会参加参画に関わる事業参加者数	人	4,035	4,851	2,527	3,516		
	プレイルーム等利用者数	人	86,785	82,272	36,620	13,109		
	オープンスペース利用者数	人	59,344	55,959	27,685	10,256		
特記事項								
令和2年3月から5月までの期間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、施設を休館している。								

※支出のうち「その他」欄は、経常修繕費等を記載

青少年交流プラザにおける指定管理者の管理運営状況の点検・評価

1 基本情報

<所管局：子ども青少年局>

指定管理者	名古屋ユースクエア共同事業体		
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	平成29年4月～令和5年3月	指定管理期間	平成29年4月～令和5年3月

2 管理運営状況（評価結果の推移）

評価項目	評価区分					特記事項
	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	
1 基本事項	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	
(1) 平等利用	○	○	○	○	○	
(2) 開館の実績	○	○	○	○	○	
(3) 情報管理	○	○	○	○	○	
(4) 職員体制	○	○	○	○	○	
(5) 法令等の遵守	○	○	○	○	○	
(6) 事故・災害等への対策・対応	○	○	○	○	○	
2 維持管理	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	
(1) 建物・設備の保守点検	○	○	○	○	○	
(2) 警備業務	○	○	○	○	○	
(3) 清掃業務	○	○	○	○	○	
(4) 備品の管理	○	○	○	○	○	
(5) 新型コロナウイルス感染症対策について				○	○	
3 サービス	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	
(1) 利用実績	○	○	○	○	○	【平成29年度～令和元年度】 利用者アンケートにおいて、9割を超える お客様に満足いただいている。
(2) 利用案内・窓口対応	○	○	○	○	○	
(3) 接客態度	○	○	○	○	○	
(4) 広報・PRの実施	○	○	○	○	○	
(5) 利用者満足度	◎	◎	◎	○	○	
(6) 苦情・要望の把握・対応	○	○	○	○	○	
4 事業	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	
(1) 事業計画	○	○	○	○	○	
(2) 事業参加実績	○	○	○	○	○	
(3) 人につながる支援事業	○	○	○	○	○	
(4) 地域・まちにつながる支援事業	○	○	○	○	○	
(5) 地域・まちに働きかける支援事業	○	○	○	○	○	
(6) 各種団体・施設等との連携	○	○	○	○	○	
5 経費等	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	
(1) 執行状況	○	○	○	○	○	
(2) 使用料	○	○	○	○	○	
(3) 再委託	○	○	○	○	○	

年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）

<p>29年度</p>	<p>職員の接遇研修を設ける等により、利用者満足度が9割を超える結果を得られている。 青少年の自立を促す小中学生向けの宿泊体験事業では、自然体験や防災知識を身につけるもの、季節に応じた企画等、青少年宿泊センターと一体となって運営し、参加者からも好評であった。一方、青年向けの事業については、ニーズや関心を踏まえ、参加意欲が高まるような企画や広報の工夫に取り組みたい。 事業に参加した青少年が、事業の企画や運営に携わる者へ成長していけるような事業展開を期待している。</p>
<p>30年度</p>	<p>施設の維持管理を適切に行い、利用者満足度9割を超えるなど接遇面で利用者の高評価を得ており、良好な施設管理を行っている。 情報共有や人材育成等をはじめとして、施設運営全般において、本館・分館の一体的な運営やコンソーシアムの垣根を超えた運営により一層取り組んでいただきたい。 事業面においては、個々の事業や担当者会議の実施などの取り組みが行われているが、表面的なものに留まっているものも見られた。青少年のニーズや社会的課題を的確に把握し、長期的な視点を持って、青少年の交流促進に向けて他団体との連携、事業同士の連携、今後の展開を意識しながら組織的な事業運営を行う必要がある。事業担当者同士が個別に成果と課題を共有したり、計画の見直しを行ったりする動きも見られることから、今後、このような取り組みが進むことを期待したい。</p>
<p>元年度</p>	<p>利用者満足度は9割を超える評価があり、安定的に施設を運営されていた。交換が必要と指摘があった設備について計画的に対応するなど、引き続き利用者満足度の維持向上を図っていただきたい。 事業面では、本館と分館の職員がペアを組んで担当するなど一体的な運営に進展が見られたとともに、事業に参加した青少年が、次は事業を企画・運営する側で参加するといった育成・支援の循環を意識した取り組みや、休館中のSNSでの発信など、青少年施設として積極的な取り組みが行われた。今後、利用者のニーズや、ボランティア募集情報などの有益な情報を施設自らが能動的に取得し、事業内容や情報発信に活かしていただきたい。 また、青少年交流プラザの目指す「5つの方向性」を踏まえ、青少年同士、青少年と企業との連携など、交流の拠点となる働きかけや、児童館等との連携による活動の広がり意識した取り組みを進めていただきたい。 総じて、意図的かつ能動的に青少年や関係団体に働きかけ、青少年交流プラザの提供する取り組み内容が充実していくことを期待したい。</p>
<p>2年度</p>	<p>令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響から施設の利用者数や事業の実施回数は減少したが、仕様書以上の職員配置を確保し、施設の消毒や、利用者の検温確認等徹底した新型コロナウイルス感染症対策に努め、休館中にはSNSを活用し自宅でできる様々な取組の紹介を動画で配信する等工夫して管理運営されていた。 また、ユースカンファレンスで類型化された青少年育成支援の方法を意識して事業の企画・運営をすることで、事業の質の向上を目指すこととした。引き続き、青少年のニーズを把握し分析を踏まえた事業展開をしていただきたい。広報については、SNSの閲覧者が増えるように工夫した取組など努めていただきたい。</p>
<p>3年度</p>	<p>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休館していたが、その期間に他都市の青少年育成施設を視察し、それを参考に利用者が過ごしやすいようにオープンスペースの環境整備に努めるなど工夫した取組が見られた。また、オープンスペースで過ごす青少年に職員が積極的に声掛けをするなど、青少年と関わる姿が見られた。今後も引き続き、積極的に青少年と関わり、ニーズを把握し、事業計画等に反映していただきたい。 前回の点検評価にて指摘した広報については、工夫した取組が見られなかったため、SNSの閲覧者が増えるような取組など努めていただきたい。</p>

3 利用状況等

具体的な取組や成果等

指定管理期間を通じ、大きな事故等なく管理運営がされている。新型コロナウイルス感染症の流行までは、事業参加者数や、利用者数も少しずつ増えてきていた。新型コロナウイルス感染症の流行後は、利用者の検温確認等徹底した新型コロナウイルス感染症対策に努め、休館（令和2年、4,5月）をした際には、SNSを活用し自宅のできる様々な取組の紹介を動画で配信する等工夫して管理運営された。

4 収支状況等

具体的な取組や成果等

適切に管理執行された。

5 利用者の意見や満足度等

利用者の意見や満足度等の内容・推移

利用者満足度調査において「満足」「ほぼ満足」と回答した割合は、期間を通じ9割を超える水準を維持している。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等

指定期間を通じ、適切な管理運営が行われている。事業については、新型コロナウイルス感染症の影響を受けたものの、感染防止対策の徹底や事業内容の工夫等を行ったうえ実施された。青少年のニーズをふまえた事業展開や積極的な広報については引き続き取り組んでいくことを期待したい。