

令和元年度 指定管理者事業報告概要及び評価

報告期間：平成31年4月1日～令和2年3月31日

施設名	中央林間図書館
指定管理者	やまとみらい
指定期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日

【第1部 事業報告概要】

1. 運営組織に関すること

(1) 基本的な考え方

心に響く・心が躍る・心をつなぐ
～ここにもつながる～
10万人のクロスポイント 新たな文化発展拠点

「やまとみらい」は、それぞれの分野のプロフェッショナルが集まって組成された共同企業体です。各社の豊かな経験と確かな実績をもとに培ったノウハウ、そしてネットワークを最大限に活用し、大和市文化創造拠点「シリウス」を運営しています。

今年度も地域の皆様の多様なニーズに対応し、中央林間図書館の特色を活かし、市民の皆様の教養向上と文化の発展に役立つ図書館運営に努めてまいりました。

「シリウス」は年間300万人を超える利用者が訪れる施設です。令和2年1月には累計来館者数が1,000万人を超え、文字通り、日本一の図書館、施設に成長することができました。

大和市の北側に位置する中央林間図書館においては、大和市民の活力活性化、そして魅力的な文化の溢れるまちづくりをさらに促進させるために、「シリウス」の運営ノウハウを活かし、北の拠点としての運営に力を入れました。

また、中央林間図書館は中央林間駅直結の好立地であり、且つ商業施設内の図書館です。このことは、これまであまり図書館を利用していなかった方が図書館へ足を運ぶ良いきっかけとなっています。このような在り方は、全国の図書館が課題として抱える、少子高齢化による図書館利用者減少の傾向に歯止めをかけることができる好事例であるといえます。昨年度に続き今年度も、新たな図書館ユーザーが中央林間図書館を通じ、さらなる情報を求めて「シリウス」へ足を運ぶという相乗効果を生むことができたと考えています。

「やまとみらい」は引き続き、「シリウス」と相互にサービスを高め合い、大和市民の活力活性化、そして魅力的な文化の溢れるまちづくりをさらに促進させるために、中央林間図書館の運営にあたります。

(2) 組織体制

中央林間図書館の指定管理業務運営は、「株式会社図書館流通センター」を代表企業とし「サントリーパブリシティサービス株式会社」・「株式会社小学館集英社プロダクション」・「株式会社明日香」・「株式会社ポーンランド」・「横浜ビルシステム株式会社」の6社からなる共同企業体「やまとみらい」で運営を行いました。

「やまとみらい」の意志決定組織は、各社の責任者が構成する「やまとみらいJV会議」とし、さまざまな運営課題に対する協議や情報共有を行うため、月1回開催しました。

現場サイドでは、統括責任者、各施設の所長、館長で構成する「館長会議」を1週間に1回開催し、利用者からの苦情、要望、管理上の問題などに対する協議や各施設間の連携、情報の共有、運営ルールの決定、各専門委員会での検討事項に対する協議などを行ない、融合を目標とした運営に努めました。

また、運営に関する具体的な検討を行うため、館長会議に5つの専門委員会（「安全向上委員会」「セルフモニタリング委員会」「事業企画検討委員会」「情報管理委員会」「広報委員会」）を設置し、定期的な開催を行い、必要な場合は、館長会議で意思決定を行い適切な管理運営とサービスの向上に繋げました。

中央林間図書館の広報は、株式会社図書館流通センターが中心に行い、ホームページや Facebook の充実、地域との連携など、積極的に展開してまいりました。

大和市との連絡調整機関としては、市の各所管課長と各企業の責任者、各館長、所長が出席する「文化創造拠点等連絡調整会議」を、月1回開催するとともに、日頃から「図書・学び交流課長」と「やまとみらい統括責任者」の間で、情報交換を行うことで、大和市と「やまとみらい」の意志疎通を図り、円滑な管理運営に努めました。

3) 職員の育成

1) 基本方針

「シリウス」で取り入れている「サービス・プロフィット・チェーン」の考え方を中央林間図書館でも取り入れ、スタッフの育成環境を整えてまいりました。代表企業である図書館流通センターの研修メニューも取り入れ、より専門性の高いスタッフの育成に努めました。

中央林間図書館は、年末年始以外の休館日がないため、全員を集めての研修は難しいことから、研修日を複数に分けて全員が受講できるように配慮し、専門スキルの向上を図りました。

2) 職員研修

以下の内容で研修を実施しました。

項目	内容	対象
接遇マナー研修	身だしなみ・話し方・言葉遣い・立ち居ふるまい・電話対応など	全スタッフ
緊急時の対応研修	非常時の避難・誘導、急病人・負傷者の応急救護、通報訓練	全スタッフ

コンプライアンス研修	公共施設職員としての心得、個人情報保護など	全スタッフ
プライオリティ ゲスト研修	お年寄り・車椅子の方など、お手伝いを必要とする方への対応を学ぶ	全スタッフ
救急救命講習	心肺蘇生(AED使用方法)の習得	全スタッフ
苦情対応研修	相手の気持ちを和らげ解決に導く対応方法	全スタッフ
個人情報保護研修	個人情報保護法及び市条例等の理解、プライバシーマーク研修とテスト	全スタッフ
テーマ別研修	図書館における専門的なテーマに沿った研修	全スタッフ

(4) 個人情報の保護及び情報公開

1) 個人情報の保護

①基本方針

個人情報保護法 第 20 条に基づき、日常業務に取り組み、自治体から運営を受託する指定管理者制度では、法律として民間企業に義務付けられた「個人情報保護法」、大和市が定める「大和市個人情報保護条例」の 2 つを遵守し、「やまとみらい」で平成 29 年度に作成した「個人情報保護マニュアル」に基づき、適切に管理してまいりました。

②研修の実施

全スタッフが個人情報保護研修を受講し、終了後には理解度テストを実施しました。

2) 情報公開について

①基本方針

「大和市情報公開条例」に基づき、公正で開かれた施設の実現を図り、本施設に対する市民の理解を深めることで、市民と本施設との信頼関係を一層増進することを目指し、公平性、透明性、迅速性を持って対応しました。個人情報や第三者情報については、情報公開の趣旨を理解した上、情報の公開と保護を適正に行うとともに、情報公開請求に対応するだけでなく、自発的に施設の情報を発信するためにデジタル掲示板やホームページ、Facebook、館内案内等の更なる充実を図りました。

②市との協力体制

開示請求があった場合は、まずは大和市と相談・協議し審議にかけることとし、慎重に対応していくこととしていますが、具体的な開示請求はありませんでした。

(5) セルフモニタリング

平成31年度事業計画書で設定したパフォーマンス指標について、達成値の総括を行いました。また、セルフモニタリング委員会で設定したセルフモニタリングを実施し、運営の改善を進めてまいりました。

※ 新型コロナウイルス感染拡大防止のため3月1日から一部サービスを除き休館となったため、実績数字は参考値となります。

<パフォーマンス指標> 平成31年4月1日～令和2年3月31日

項目	目標値	実績	総括
貸出資料数	400,000 冊	360,033 冊	休館期間と関係なく目標値を下回る見込みだったが、月ごとの貸出は30,000 冊を超えており貸出数は多い。目標値の再検討をしたい。
貸出利用者数	160,000 人	148,323 人	こちらも目標値を下回る見込みだったが、1 利用者あたりの 1 回の貸出数は約 2.4 冊でほぼ目標通りだった。目標値の再検討が必要。
利用者登録数	4,000 人	3,839 人	休館の3月を除く11ヵ月の月平均は349 人であり、目標値は達成できる見込みだった。
リクエスト受付件数	18,000 件	15,209 件	目標値を下回る見込みだったが、件数はシリウスを上回る数字だった。目標値の再検討が必要。
レファレンス受付件数	100 件	135 件	完成度の高いレファレンスを心がけ、目標以上の実績を上げることができた。
タブレット貸出数	4,800 件	5,085 件	電子新聞・データベースの利用促進を常に念頭に置いた結果、目標を上回る実績を上げることができた。
研修回数	12 回	20 回	事業計画書記載研修の他、テーマ別の専門研修を全員が受講した。

また、セルフモニタリング委員会では、今後の運営に活かすため、中央林間図書館に対する満足度について、利用者アンケートを2月20日～29日の期間で実施しました。別添のとおり報告します。

2. 利用者サービスに関すること

1) 基本方針

中央林間図書館が目指す以下の4つのコンセプトを基本に運営しました。

施設コンセプト

心に響く、心が躍る、心をつなぐ。

～ここにもつながる～

10万人のクロスポイント 新たな文化発展拠点

- ① 大人のための図書館
- ② 通勤・通学者などが使いやすい駅至近図書館
- ③ タブレットの活用による電子新聞や有料データベースの閲覧
- ④ 大和市文化創造拠点シリウスとも連携した効果的な運営

2) サービス提供に関する取り組み

<サービス基本方針>

サービスにおいては、「①カウンター業務」「②フロアワーク」「③レファレンスサービス/レフェラルサービス」との連携を軸に、市民とのホスピタリティ溢れるコミュニケーションを重視しました。すばやく、正しく、また効率よく応えながら、状況・情勢に応じたサービスを提供しました。

① カウンター業務

利用登録・貸出・返却・予約等のサービスを確実に行うことはもちろん、利用者との日常的なコミュニケーションを通し、図書館サービスの向上につながるよう、カウンタースタッフが市民や地域社会のニーズを的確にキャッチするよう努めました。

また、「正確かつ、スムーズに」業務を行うことをモットーとしながらも、予約帳票処理、シュレッダー処理など窓口の個人情報の取り扱いには細心の注意を払い、すべての利用者へ、より気持ちよくより末長くご利用いただけるよう、責任を持って利用者の要求を完結することに努めました。

[主な業務内容]

- ・利用者登録の受付・管理
- ・図書等の貸出返却業務
- ・予約・リクエスト受付
- ・資料紛失及び汚破損対応、弁償対応
- ・配架及び書架整理・適正管理
- ・寄贈資料の受付
- ・閲覧席の運用管理
- ・各種設備、備品等を含む図書館利用案内
- ・各種問い合わせ、苦情・要望対応

② フロアワーク

「市民のみなさまが快適に、わかりやすく図書館を利用していただく」ことを第一

とし、配架や巡回をしながら案内も兼ねるフロアワークを適宜実施しました。また、図書館のどこに何があるのか分かるよう、探しやすい配架に努めるとともに、フロアマップを用意して配布した他、館内各所にフロアマップの拡大版を掲示してわかりやすい案内に役立てました。

導入されている IC 機器を最大限に活用していただくことで利用者の利便性が向上します。そのためにスタッフは IC 機器への理解を深め、利用者への案内を十分に行うことができるように努めました。IC タグでの運用効率を最大限に活かすため、貸出手続きは積極的に自動貸出機を案内し、例外を除きほとんどすべての貸出を自動貸出にすることで、カウンターでの案内・相談業務に注力できるようにしました。

③ レファレンスサービス／レフェラルサービス

情報要求をもつ利用者に対し、回答を提供する質問回答サービス（直接的サービスと、レファレンスコレクションの維持・管理、各種情報源の作成（間接的サービス）等を基盤に、利用者のあらゆる相談に的確に対応しました。

また、レファレンスサービスを利用した市民が、いずれはスタッフを介さず、自身で情報要求を満たすことができるようになるよう、資料検索、情報探索、図書館利用の援助を重視し、利用者の自立を促す仕組みの整備に努めました。

紙媒体のみならず、関係機関の紹介等も含めたレフェラルサービスも重要視し、問題解決の場として機能する図書館を目指しました。

[主な業務内容]

- ・利用者へのレファレンスサービスの提供
- ・文書・電話・電子メール等によるレファレンスへの対応
- ・レファレンス資料の収集、整理、保存
- ・レファレンス事例の蓄積
- ・オンラインデータベースの提供
- ・関係機関の紹介

3) 事業計画

① 事業方針及び事業内容

平成 31 年度事業計画書において、中央林間図書館の特性を反映させ、読書活動の推進、学ぶ機会の提供、ビジネス支援、ライフスタイルの提案をテーマに事業計画を定めました。計画に基づき、イベントや企画展示のほか、中央林間図書館の大きな特色でもあるタブレット端末の利用講座も実施し、その活用促進につなげました。結果的に当初の計画にない事業も実施し、図書館利用の促進と利用者の教養向上に努めました。

※ 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、令和 2 年 3 月の事業は中止となっています。

事業計画に定め、予定していたが実施できなかった事業：「大人のためのおはなし会」

事業計画の目標回数を下回った事業：

「おはなし会」（12 回→11 回）、「本の企画展示」（12 回→11 回）

ア)開館1周年記念行事

「開館1周年記念品配布」

平成31年4月1日～4月3日

“障害福祉サービス事業所あるむ”の協力で作成した、ちぎり絵付き手漉き和紙はがきセットを利用者に先着配布しました(300部)。

イ)おはなし会

「おはなしのひろば 中央林間図書館」

毎月第4土曜日 11:00～11:30 市民交流拠点ポラリス プレイルームにて

平成31年4月27日 大人13名 子供16名 合計29名

令和元年5月25日 大人19名 子供23名 合計42名

令和元年6月22日 大人26名 子供29名 合計55名

令和元年7月27日 大人23名 子供28名 合計51名

令和元年8月24日 大人16名 子供17名 合計33名

令和元年9月28日 大人24名 子供36名 合計60名

令和元年10月26日 大人25名 子供20名 合計45名

令和元年11月23日 大人3名 子供5名 合計8名

令和元年12月21日 大人14名 子供19名 合計33名

令和2年1月25日 大人12名 子供8名 合計20名

令和2年2月22日 大人21名 子供23名 合計44名

令和2年3月 新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止

市民交流拠点ポラリスと連携し、昨年度から定例化したおはなし会を月1回開催しました。おはなし会を通して特に小さな子供たちの読書への関心を高め、図書館を利用するきっかけを作ることに努めました。出張おはなし会の形をとることで中央林間図書館の周知拡大ができました。また、11月の開催は豪雨だったにもかかわらず、おはなし会のためにわざわざ来てくださる方がいるなど、おはなし会自体の周知もされてきていると感じました。“大人向け図書館”にとらわれず、幅広い年齢層に親しんでいただける図書館として利用拡大につながりました。

ウ)大人のためのおはなし会

「珈琲と朗読を味わう会」

令和2年3月15日に開催予定で準備を進めていましたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止となりました。星乃珈琲店中央林間店と連携し、コーヒーを飲みながら図書館スタッフによる朗読を楽しんでもらうというもの。

エ)近隣地域講師による講演会

「創刊40周年、特撮雑誌宇宙船の編集長と語ろう!」

令和2年1月18日 11:00～12:30 学習室にて 大人14名 子供1名 合計15名

町田市在住の雑誌『宇宙船』(ホビージャパン発行)の編集長をお招きして、雑誌編集や特撮についての裏話などをお話いただきました。

オ) 東急スクエア店舗との連携事業

「観葉植物の設置」

平成31年4月～

2階店舗「VERY VERY」の協力により館内に観葉植物を設置しました。4月から開始し、段階的にグリーンを増やして館内を彩りました。

「図書館珈琲店 1日店長 中央林間図書館×星乃珈琲店」

令和2年1月27日 大人80名

星乃珈琲店中央林間店と連携し、双方からスタッフを出し合って開催しました。図書館長が星乃ブレンドの珈琲をハンドドリップで淹れ、貸出利用者に無料で提供しました。

カ) 地域のイベントとの連携事業

「中央林間手づくりマルシェ 中央林間図書館の読み聞かせ」(年2回開催)

令和元年5月26日 10:30～16:00 柿の木公園 野外ステージにて

6回開催合計 大人150名 子供93名 合計243名

令和元年12月1日 10:30～16:00 柿の木公園 野外ステージにて

6回開催合計 大人83名 子供74名 合計157名

ステージ出演者の準備時間を利用して1日6回の野外読み聞かせを行いました。読み聞かせを楽しんでもらうとともに、外に出ることで図書館利用者の新規開拓を目指しました。12月の開催は台風による1週間延期だったため、全体的に人数は少なめでしたが、いずれの開催も地域の一大イベントとして大いに盛り上がりました。

キ) 健康関連講座

「忙しい人のための食講座」

令和元年10月5日 11:00～12:00 学習室にて 大人12名

大和市健康づくり推進課に協力いただき、管理栄養士の市職員による講座を行いました。「健康都市やまと」にふさわしい講座となりました。

ク) 本の企画展示

平成31年4月1日～4月30日 「First step!」

令和元年 5月1日～5月31日 「山に出会おう」

令和元年 6月1日～6月30日 「雨の日はお家で」

令和元年 7月1日～7月31日 「涼」

令和元年 8月1日～8月31日 「大人のための夏休み」

令和元年 9月1日～9月30日 「私の推し本」

令和元年 10月1日～10月31日 「実りの秋」

令和元年 11月1日～11月30日 「おとなのたしなみ 美しいふるまい」

令和元年 12月1日～12月30日 「食欲の冬」

令和2年 1月2日～1月31日「90年前にタイムスリップ!？」

令和2年 2月1日～2月29日「今日は何の日？」

令和2年 3月 新型コロナウイルス感染拡大防止による休館のため中止

月ごとにテーマを決め、メインエントランスの書架を使って大規模な展示を行いました。「図書館の顔」として来館者の目を引くような展示を心がけました。

ケ) つる舞の里歴史資料館との連携事業

「90年前にタイムスリップ!？」

令和2年1月2日～1月31日

小田急江ノ島線開業90年に合わせ、90年前と現在を比較するパネル展示を開催。

メインエントランスの企画展示と連動し、平台書架も利用して中央林間の歴史を振り返りました。パネルや写真は、大和市つる舞の里歴史資料館から借用し、展示品は小田急電鉄と東急電鉄からも協力をいただきました。

なお、資料館のパネルは市内3館(大和市立図書館、渋谷図書館)での巡回展示として2月は渋谷図書館で展示をしました(大和市立図書館は休館のため順延)。

コ) タブレット端末活用講座

「ポプラディアとポプラディアネットを使って調べもののコツを学ぼう」

令和元年8月3日 11:00～12:00 学習室にて 大人6名 子供9名 合計15名

児童向け総合百科事典「ポプラディア」とデータベース版の「ポプラディアネット」

の利用講座をポプラ社から講師を招いて開催しました。その後、図書、データ

ベースともに利用が伸び、調べる楽しさと共にデータベースの利用促進にも繋がりました。

サ) その他の事業

「真夏のこわ～いおはなし会」

令和元年8月7日 11:00～11:30 学習室にて 大人17名 子供28名 合計45名

学習室を使用してはじめておはなし会を開催しました。時間前から人が並び、当

初の定員だった20人を大幅に超える参加者が集まり、大盛況でした。

「豊かな人生を設計するためのマネーセミナー(初級編)」

令和元年9月8日 11:00～12:30 学習室にて 大人9名

東急スクエアに隣接する商業施設、エトモ中央林間内「東急ほけんのコンシェルジュ」から講師をお招きし、中央林間の地域性を活かした方々をターゲットにした講座を開催しました。東急スクエアだけでなく、近隣の店舗とも連携していく良いきっかけとなりました。

「絵本の修理講座」

令和元年10月26日 10:00～11:00 市民交流拠点ポラリスにて 大人8名

やまとみらいまつりの一環として定例おはなし会の前に開催しました。破損してしまった絵本を持ってきて

いただき、図書館スタッフが修理の方法を教えるというもの。本を大切にしてほしいというメッセージも含まれており、好評で良い企画となりました。

- ・「かるたであそぼう」

令和2年1月4日 11:00~12:00 学習室にて 大人20名 子供14名 合計34名

- ・「1月はカルタで遊ぼう!」という大和市立図書館と渋谷図書館との連携事業として開催しました。地域か
らたの『中央林間博覧強記加留多』を中心に、大人も子供も楽しめる内容で大変盛り上がりしました。

シ) 学校連携

職場体験受け入れ

令和元年8月1日~2日 つきみ野中学校 2学年2名

令和2年1月16日~17日 南林間中学校 2学年3名

②実施体制

中央林間図書館では全スタッフが何らかの事業の担当となるように配置をしました。代表企業である図書館流通センターでは、全国の図書館事業の取り組み事例が共有できるネットワーク(グループウェア)があります。これを活用するとともにやまとみらいの持つ専門性ネットワークと協同して事業を展開していくことに努めました。

4) 人員体制

館長、副館長、現場責任者の責任者体制のもと、スタッフは図書館の姿勢や理念、目指すべき図書館像を正しく理解して、業務に主体的、意欲的に取り組みました。図書館サービスの実践に携わるスタッフは窓口担当、選書担当、レファレンス担当等を配置し、各担当が連携して業務にあたりました。

ア) 研修

図書館の基本を学ぶ入社時研修、専門的な知識を得るステップアップ研修、責任者向け研修など本社が構築する研修体制を活用し、本社と一体になってスキルアップに努めました。また、外部研修にも積極的に参加し、最新の知識や情報を得るとともに他館の事例などを知る機会を作りました。従来の司書像にとらわれることなく、常に自己研鑽してスキルアップすることを目指しました。

イ) 情報共有

業務を円滑に進めるためにコミュニケーションと情報共有を重要視しました。毎日、勤務開始前にミーティングを行い、日々の状況を確認しました。また、担当者間や責任者間でのミーティングも頻繁に実施し、情報と意識を共有しながら、チーム力をもって業務を遂行しました。

ウ) 評価・面談

スタッフに対しては評価を行うことで、「できていること」と「できていないこと」を確認し、自身の現状を把握してもらい、その向上に繋げました。また、面談ではスタッフの意見を聞き、考えを知ることで個々人の特性を理解す

る機会とし、スタッフがモチベーションを持って業務にあたることのできるよう働きかけを行いました。

エ) シリウスおよび地区館との連絡体制

大和市全体で統一されたサービスを実施し、市民の要望を幅広くキャッチするために市内各館との密な連絡体制をとることに努めました。日頃から実務についてスタッフ同士で連絡しあうことはもちろん、月に1回、各館長と図書室責任者が集まって会議を行い、話し合いをして情報共有を行いました。

5) 情報発信に関する取り組み

ア) Facebook を活用した図書館の情報発信

シリウスですでに運用している Facebook を中央林間図書館でも令和元年12月から運用開始しました。ホームページと連動し、幅広く情報発信を行っていくことで、利用者の利便性向上を図りました。

イ) 中央林間図書館利用案内パンフレットの作成

昨年度作成した利用案内パンフレットを今年度も最大限に活用しました。館内の他、各施設への設置や配布、全国から視察に来られる方々へも資料としてお渡ししました。また、シリウスの施設ガイドとともに、代表企業図書館流通センターが受託する全国の図書館に中央林間図書館をPRしました。

ウ) デジタルサイネージによる情報発信

中央図書館の利用案内やイベント情報等を積極的にデジタルサイネージで発信しました。自館だけでなく、シリウスのイベントや周辺施設の情報も発信し、地域の情報拠点としての役割を果たすことに努めました。

エ) 中央林間図書館独自ホームページの開設

図書館独自のホームページを開設し、Facebookとも連動して積極的に情報の充実に努めました。また「やまとみらい」のバナーを貼ることで、簡単に市内各施設のホームページにアクセスできるようにしました。

オ) 情報アクセスカードの作成

名刺サイズのカードに「蔵書検索システム」「ホームページ」「Facebook」に簡単にアクセスできるQRコードを載せ、広く配布しました。情報にスムーズにたどり着けるアイテムとして館の運営に役立てています。

カ) 視察対応

商業施設内図書館のモデルとして、広範囲の自治体や企業等の視察に対応しました。

6) 利用者の誘致・拡大に関する取り組み

地域の方々に中央林間図書館を知っていただくことで、今後の利用拡大に繋げていくことに努めました。

①シリウスとの相互連携による利用者誘致及び拡大

年間300万人を超える利用者が訪れるシリウスとの相互連携は欠かせないものと考え、イベント情報の相互発信や、広報誌「YAMATOMIRAI」へ中央林間図書館の情報を掲載しました。また、並行して潜在利用者にも目を向け、新しいサービス、イベント、展示などでニーズの掘り起こしを行いました。

②中央林間駅及び周辺施設との連携による利用者誘致及び拡大

駅至近の図書館の立地特性を活かす上で、シリウスとの相互連携と同様に欠かせないのが、1日の乗降者数が10万人（東急）を超える中央林間駅と、その周辺施設との連携だと考えます。東急各企業との連携、隣接するカフェとの連携事業等を行い、利用者の誘致、拡大に努めました。

③市内のイベントでのプロモーション活動

大和市内で開催される祭りなどのイベントも、図書館の存在を周知する有効な機会のひとつと考えます。今年度は「やまとみらい」として「第43回神奈川大和阿波おどり」への参加、「中央林間手づくりマルシェ」への参加を実現し、スタッフ自らが広報ツールとなって、図書館の魅力を伝えました。

7) 要望・苦情への対応

館内にご意見箱を設置し、利用者からの要望、苦情など幅広いご意見を頂きました。ご意見はその都度、大和市の担当者ややまとみらいの関係各所で共有を行ない、改善できるものは改善を行なうなど、着実に対応を進めました。

窓口での苦情、電話での苦情などについても、もれなく記録を取り、傾聴する意識を持って丁寧な対応を行なうよう努めました。

また、全スタッフが苦情対応研修を受講し、どのようなケースでも、落ち着いた対応ができることを目指しました。

3. 施設の維持管理に関すること

(1) 基本的な考え方

中央林間図書館は「重要な公共的施設」「地域の情報発信施設」であることを念頭に置き、安全・安心・快適を基本認識として、清掃業務の実施にあたり、以下の3項目を基本方針として業務を行い、施設が安全で円滑に運営されるように努めました。

【基本方針】

1) 提供する清掃の業務品質は、作業の結果である作業品質とその結果を維持・向上さ

せるための組織品質で成り立つと考えます。コンプライアンス遵守、安全管理、マナーや清掃作業の教育、適切な資機材と人的資源の配置など組織の活動全てを計画→実行→検証→改善のプロセスで行い、改善を常に追求してまいります。

2) 公的な施設であり、受託者として支払いを受ける契約金は税金など公的な資金であることを強く認識し、業務執行に係るあらゆる事項について情報開示をいたします。

3) 契約を遵守して美観と清潔性を維持向上していくことに加え、契約外でも業務中に気づいた課題を積極的に提案し、費用対効果が向上したと判断していただけるよう努めます。

(2) 実施体制及び人員体制

1. 清掃人員の配置パターン

	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
人員配置																
作業員(パート)	7時～9時															
後方支援部門	清掃管理サポート班及び清掃機動班が現場責任者の要請により応援															

2. 後方支援部門

後方支援部門は、資格者によるインスペクション、作業品質・組織品質の運営と検証・改善指導、日常清掃、定期清掃、特別清掃の応援などに従事していますが、後方支援部門の者も常駐者の自覚を持って現場に入りました。なお、後方支援部門の者は、現場業務員と同等以上の能力・資質を持つ者で構成しました。

(3) 安全管理と緊急時の対応

「やまとみらい」では「安全マニュアル」を整備しており、地震・火災・風水害・雪害・停電等の状況に応じた緊急対応の方法を定めています。また中央林間図書館においては代表企業である図書館流通センター作成の「危機管理マニュアル」を配備しており、関係各所と連絡を密にとり、迅速・適切に対応ができる体制を整えて有事に備えました。

(4) 環境への配慮と経費低減への取り組み

洗剤の見直し、清掃方法の見直しなど、絶えず、より環境に配慮した清掃方法を追及しました。

- 1) 自治体が表明しているグリーン購入基本方針と洗剤対策推進方針に沿って、清掃業務で必要となる洗剤やワックス、ワックス剥離剤などについて環境負荷低減型製品の選定に努めました。また、最新の資機材情報を早期に正確に入手し、より環境負荷の低い洗剤類を提案し、使用することを目指しました。
- 2) 使用する洗剤類について「洗剤等製品安全データシート」や取扱説明書類を現場に保管することで、いつでも情報開示できる体制をとりました。
- 3) 洗剤の選定に関しては、清掃時に使用した汚水の排水が環境へ与える影響を必要最小限とするために、排水時に中和剤が不要な洗剤を選定しています。また、汚水が発生しない剥離剤を選定しています。その上で環境負荷低減と経費低減の実現を目指して取り組みました。

4) 清掃業務で処理するごみの分別は4分別とし、特にリサイクルに関する缶、瓶、ペットボトルは内容物が残らないように水洗い等をしっかり行いました。

4. 管理に係る経費に関すること

(1) 経費削減への取り組み

1) 基本的な考え方

効率的な運営を行うことが民力活用の命題と考え、利用者に喜んでいただけるサービスの提供を実現しながら、効率的な管理運営に取り組みました。事例として以下のような取り組みを行いました。

- ① 照明:こまめな消灯、開館時間外の不必要部分の消灯、照明器具の清掃
- ② 空調:適正な温度調整
- ③ 事務機器類:パソコンモニターの未使用時消灯、コピー機の省エネモード活用
- ④ 紙資源:Webを用いた情報共有による紙資源の削減、Webシステムによる勤怠管理

2) 効率的な人材の育成

図書館運営業務については、図書館流通センター全国510館での実践を積み重ね、各地のスタッフが日々サービスに対して問題意識を持って業務改善に取り組んでいます。他の受託館の事例を参考にしつつ、独自の業務改善も念頭に入れながら常にサービスの向上を図りました。

さらに中央林間図書館では、市内各館のスタッフと密に連携して、より効率的に業務を遂行することに努めました。それにより運営ノウハウを熟知したスタッフを多く育成し、業務の安定化、効率化に取り組みました。

【第2部 収支決算概要】

収入	
指定管理料 (市が指定管理者に払った金額)	58,336,810
事業収入 (コピー料収入)	35,020
収入計(①)	58,371,830

支出	
人件費 (指定管理者が雇用した職員の給料、諸手当、福利厚生等の金額)	44,310,608
事業費	3,686,287
事務費	5,036,550
維持管理費	3,020,378
支出計(②)	56,053,823

収支決算(①-②)	2,318,007
-----------	-----------

【第3部 管理運営に関する評価等】

指定管理者の管理運営に関する評価は、次のとおりです。

評価にあたっては、指定管理者選定の審査項目をもとに行い、令和2年8月24日に文化創造拠点等運営審議会からの意見聴取を行いました。

【総合評価】

開館から2年目を迎え、安定した運営が行われており、特段の問題は発生していません。また、市北部における読書活動の拠点として、駅至近の商業施設内に立地する特色も十分に運営に生かされています。シリアスの図書館との一体的な運営を維持しつつ、小規模ながら特徴ある運営が展開されたことを高く評価します。

令和2年度は新型コロナウイルスの感染拡大の影響から、様々な困難が予測され、新しい形での講座やイベント等の取組みが必要となります。今後も、地域の市民ニーズに配慮しながら、駅至近に立地する施設特性を強みとした図書館運営に期待します。

【個別評価】

指定管理者選定の審査項目に対する評価は、概ね事業計画書どおりの水準でした。評価の視点1～4に基づく評価結果は、以下のとおりです。

評価の視点1:施設を利用する人に対し、平等な利用の確保及びサービスの向上が図られたか。

・パフォーマンス指標のうち利用者登録数以外の指標は新型コロナウイルス感染拡大の影響をふまえても目標値を下回りました。計画時の適切な目標値の設定も必要です。

評価の視点2:施設の効用が最大限に発揮された事業運営が行われたか。

・積極的に他の組織や商業施設、鉄道事業者等と連携し、特色ある事業が展開されたことを高く評価します。

評価の視点3:施設の適切な維持及び管理が行われたか。

・施設の維持及び管理が適切に行われました。

評価の視点4:施設に管理を安定して行う人員、資産その他の経営の規模及び能力を有しているか。

・運営組織については、大和市立図書館と「館長会議」等を通じて連携を深めつつ、単独館として施設の特性をよく理解した特徴ある運営体制が敷かれていました。