

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	大和市北部文化・スポーツ・子育てセンター（ポラリス）
指定管理者	やまとみらい
指定期間	平成30年8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
大和市の文化を創造し、市民が誇れる広場づくりを実現します

平成30年8月1日開館以来、大和市北部文化・スポーツ・子育てセンター 通称：大和市民交流拠点ポラリス（以下「ポラリス」という。）は多くの来館者をお迎えし、地域住民がくつろげる環境を整え、「健康都市」として楽しく健康的に行えるよう団体のみならず個人でも屋内スポーツを促進し、子育て世代のサポートとして様々な事業を行いました。また社会教育施設として中央林間地区で活動されている団体と様々な事業を展開し、地域に根ざした運営に努めました。

指定管理2年目となる令和元年度（平成31年度）においても、「指定管理者やまとみらい」の一体運営の強みを生かし、ポラリスならではの魅力ある事業、効率的な運営を行ってまいりました。市民に満足いただける運営に努め、市民のサードプレイス（学校や家庭でもない「第3の居場所」）としての居場所づくりを構築しました。

「やまとみらい」は、引き続き、魅力的な文化の溢れる大和市を実現するために、各企業が持つ高度な専門性、そして運営スキルを最大限活用し、大和市に暮らす全ての方が誇れる広場（誰もが気軽に立ち寄り、交流を深め、創造や感動を生み出し、発信する）づくりを実現いたします。

(2) 組織体制

ポラリスの指定管理業務は、「株式会社図書館流通センター」・「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」・「株式会社ボーネルンド」・「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。

各企業との横断的連携をさらに密にすることで、「融合」された運営管理を行い、大和市との緊密な調整を進め、市民目線に立った一層の魅力ある運営に努めました。

「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 回開催します。主宰は、代表企業である「株式会社図書館流通センター」が務めます。

現場サイドでは、運営に関する具体的な検討を行うため、日常的に利用者の声を直接聞き、ご意見箱でご意見を収集し、年に 1 回セルフモニタリングを行いました。頂いたご意見をもとに、運営に関することを職員で協議したうえで、運営業務を精査し、利用しやすい施設づくりに努めました。

広報は、各社との連携を取りつつ、広報誌やホームページの充実、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、市長、関係部課長も参加する「市長定例会議」を、関係課長と各企業の責任者、各館長、所長が出席する「文化創造拠点シリウス連絡調整会議」を、それぞれ月 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」、「ポラリス館長」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

「やまとみらい」では、ポラリスを運営する職員に必要な要素・能力を向上させるために研修を行いました。また、大和市文化創造拠点シリウスで実施するやまとみらい全体での研修にも積極的に参加しました。

2) 職員研修

項目	開催日	内容	出席数
やさしい日本語研修 (接遇研修及び専門知識習得)	4/24	来館された外国人に対して、伝えたいこと、伝えるべきことを分かりやすい日本語を使って話す訓練をおこなう。	2名
防災ワークショップ	6/19	避難所運営ゲーム「HUG」を通して、避難所運営や被災者心理を学ぶ。	9名
安全管理者全体研修 (安全管理に関する研修)	6/26 11/27 2/28	危険予知トレーニング(KYT) 公共の安全とは(講義とグループワーク) 避難所運営図上訓練	各回 1名
経理基礎研修 (専門知識習得)	5/10 6/7	売上、支払、報酬、清算等の各種伝票の切り方や現金仮払い請求方法など	各回 1名
本所防災館研修 (安全管理に関する研修)	8/13 8/22	地震、救急、消火、都市型水害の学習、疑似体験をしながら、万一の災害や救急対応について	4名

		知識や技術を学び、行動力を身につける。	
責任者研修 (専門知識習得)	6/20 10/23 12/2	労務管理研修 公共施設の安全とコンプライアンス研修 施設運営に関する職員のマネジメント研修	各1名
避難訓練 1回目	8/29	非常時の避難・誘導、急病人・負傷者の応急救護、 通報訓練、消火訓練	6名
救命救急研修	10/31	MFA(上級救命と同等)の習得	2名
避難訓練 2回目	1/28	非常時の避難・誘導、急病人・負傷者の応急救護、 防火戸、	12名
施設トラブル・クレーム 対処研修 (接客研修)	2/4	利用者とのトラブル・クレームなどの対応方法を考 えグループワークにより、「聞き方」、「伝え方」を学 ぶ	2名
防犯対策研修	2/25	不審者や反社会的組織のからの不当要求に対し て、座学とロールプレイングを通して学ぶ	8名

※避難訓練は、こどもーるの職員も参加(8/29 3名 2/26 2名)

※その他、やまとみらい全体で施設(シリウス)の概要を知るための研修(9月~2月)に参加

(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、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 管理体制

ポラリス内における個人情報管理体制は、管理責任者を館長としました。

③ 研修の実施

全職員を対象とした個人情報保護研修を令和2年1月18日に実施しました。

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掲示板や館内広報誌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、「株式会社小学館集英社プロダクション」が設定したセルフモニタリングを実施しました。

設定したセルフモニタリングを実施し、接遇等の満足度について、ご来館者アンケートを2月7日～2月18日の12日間で実施しました。別添調査のとおり報告します。

項目		目標値	実績	総括
取り組み				
(1)年間来館者数		300,000人	422,459人	昨年度の1.5倍を超える来館者を迎えることができた。
(2)駐輪場	利用者数	66,000台	61,299台	3月の休館と混雑時は臨時駐輪場やスポーツ広場へ駐輪が流れてしまう傾向にあった。
(3)施設稼働率		50%	70%	
(4)団体利用数		8,560コマ	11,085コマ	
(5)個人利用	登録数	1,500人	1,707人	
	利用者数	8,400人	10,500人	昨年度の2倍以上の利用があった。

(6) 市民交流スペース利用者数		156,000 人	184,395 人	中高生を中心に試験前学習等の利用が多くあった。
(7) 生涯各期事業	実施回数	20 事業/130 日	15 事業/102 日	3 月の休館により、目標値を下回ってしまった。
	参加者数	1,500 人	1,851 人	
	満足度	80%	92%	
(8) 地域文化振興事業	実施回数	2 事業/2 日	2 事業/4 日	新型コロナウイルス感染拡大のためやまと芝居小屋を中止
	参加者数	300 人	435 人	
(9) センターまつり	実施回数	1 事業/2 日	1 事業/2 日	
	参加者数	2,000 人	2,612 人	
	満足度	75%	81%	
(10) 利用者懇談会等	実施回数	1 回	1 回	
	参加者数	30 人	24 人	初回ということもあり周知が行き届かず目標人数に達しなかった。
(11) 研修	実施回数	6 回	17 回	
(12) スタッフの接遇への満足度		75%	85%	昨年度より約3%程度上昇

<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

2. 利用者サービスに関すること

1) 基本方針

平成 31 年度から始まる、健康都市やまとMANABI計画(大和市生涯学習推進計画)の基本目標である「豊かな心と感動が広がるまち」の実現を目指し、市民への様々な活動の場を提供し、誰もが気軽に集える場所となるように施設を運営して参りました。

2 年目となる平成 31 年度(令和元年度)は、広報活動に力を入れ、施設の周知に努めました。また、一般の方が気軽に参加できるよう、無料参加型の事業を各期で展開し、幅広い層に学習の提供が出来るよう努めました。大和市学習センター一括管理のメリットを活かし、定期的な各担当者別の打ち合わせにより連携を行い、効率的な運営を実施してまいりました。

具体的には

- ・市民が気軽に集える場の提供を行いました。
- ・未使用の Room を学習室として積極的に開放しました。
- ・個人利用の周知に努め利用者を増やすことが出来ました。
- ・生涯各期や現代的課題など市民ニーズに合わせた講座を実施しました。
- ・他学習センターと連携した事業・講座を実施しました。

2) サービス提供に関する取り組み

公平・公正なサービスはもちろんのこと、以下の考えに則り、すべての利用者に学びの楽しさを提供できる施設を目指しました。

①誰もが知っている・わかりやすい施設を目指しました。

ポータルサイトの運用や情報誌の作成など、他学習センターとの情報の共有、効率化を図り、一体となった運営を行いました。

②利用者の視点で利用しやすい施設づくりを行いました。

安全面での施設管理を前提に、誰もが気持ち良く利用ができるよう適切な維持管理を行いました。また、より利用者に使いやすく、利用者目線にたった施設運営を努めました。

③ホスピタリティ溢れる利用者に優しい施設を目指しました。

利用する全ての方々に優しい施設となるよう、様々な年齢や障害者、外国籍の方々のことを理解するための研修を通して、分かりやすく親切な施設を目指しました。

3) 事業計画

①事業方針及び事業内容

ア) 貸館事業

大和市が管理する学習施設予約システムを利用し、経費削減と利用者の利便性を重視した予約体制をとりました。利用条件・利用方法・支払方法に関しては、従来からの大和市生涯学習センター条例及び同施行規則に則り運営しました。

また、利用者のニーズを収集してサービス、設備の利便性・快適性、制度(利用ルール)において見直しが必要な箇所は市と協議を行い進めました。

a) 施設の貸出手続業務

- ・施設の設置目的や条例、施行規則に従って公共性に配慮した受付を行いました。
- ・「受付マニュアル」、「会計マニュアル」に則りオペレーションの統一を図りました。
- ・全ての業務でダブルチェックまたはそれ以上の重複チェックを徹底しました。
- ・取得情報の適切な管理を徹底しました。

b) 貸出手続きの流れ

「利用の手引き」に則り、利用者が円滑に手続きできるようサポートしました。

抽選期間の場合



随時受付の場合



《利用者登録受付》

申請者に事前説明を行った上で、規定の利用者登録区分に沿って申請書を受け付け、迅速に書類を所管課

へ提出しました。登録が決定した場合は、利用者カードと団体パスワードを利用者登録決定通知とともに送付しました。利用者登録の取消しの検討が必要な際には、ただちに市へ報告し、協議の上対応を決定しました。

《利用申込み(仮予約)の受付》

大和市が管理する学習施設予約システムを利用し、照会・予約を行いました。利用条件・利用方法・支払い方法に関しては、従来からの規則で運営しました。

《予約から利用料金のお支払いまで》

支払い方法は、窓口での支払いを原則としました。利用前までに料金を徴収し、申込みを完了させました。その際には、利用の変更・取消しに伴う利用料金の還付は原則として行わないことを事前に説明しました。減免利用の場合は適正な金額を徴収しました。

《当日の対応》

受付時に施設の利用方法を丁寧に説明を行ない、料金の支払いが済んでいない場合、利用前に料金を徴収しました。

c) 経理業務と金銭管理

弊社独自の会計システムで一括管理し、本部バックアップ体制のもと業務に当たりました。予算管理や用途の妥当性・明確化について本部と施設が一体となって管理し、「会計マニュアル」に則り適切な予算・契約・会計・決算事務を行いました。

- ・生涯学習センターとして経理の担当者を配置し、経理業務を一括管理しました。
- ・「会計マニュアル」に則り、適切かつ安全な経理処理を行いました。
- ・当施設専用のバーチャル口座を活用し、利用料金や講座収入等の出入金を明確にしました。

d) アリーナの運営業務

利用者が快適に利用できるようルールを定め、安全に利用ができるよう備品の管理を行いました。個人利用日を設け、一般の方に幅広くスポーツ場を提供しました。

e) 市民交流スペース、プレイルーム及び親子交流サロン・親子交流テラスの運営業務

利用者が快適に過ごせる環境の維持に努めました。定期的に職員が巡回し、安全管理やトラブルの防止に努めました。プレイルームでは定期的に無料の事業を展開し、子育て世代の支援を行いました。

f) 印刷スペースの運営業務

- ・登録団体や地域の社会教育に係る団体の活動支援として複写機、印刷機等の管理を行いました。
- ・定期的に職員が点検をおこない、清掃や消耗品の補充等の対応を行いました。

イ) 生涯学習事業

大和市が推進する健康都市やまとMANABI計画(大和市大和市生涯学習推進計画)「豊かな心と感動が広がるまちをめざして」に基づき、市民一人ひとりが学習を通じてつながり、学びあえる場を提供しました。乳幼児から高齢者まで、それぞれの世代に合わせた学習機会を提供し、一人ひとりが意欲的に楽しく学習できる講座を開催しました。

α) 生涯各期に合わせた講座、現代的課題に関する講座の開催

生涯各段階の特徴や地域の現代的課題を理解し、それぞれの学習ニーズに応じた学習機会を提供して参りました。また、講座を通して市民の学習への興味や意欲を高め、“受講側”としての学習だけに留まらず、その後の継続的な学習(団体・サークル活動化)のサポートを行うことで、利用者・市民が自主的に育ち、育ちあう学びの広がりを支援すると同時に、市民の居場所を提供しました。

講座は、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、3月が臨時休館となり、中止をした事業もありましたが、実施計画以上の開催となりました。

講師には地域で活動されている個人及び団体を多く活用し、地域の人材発掘にも努めました。業内容については、実施月の3ヶ月前までに決定しました。

《実施報告》

区分	H31(R元)年度 実施事業数/実施日数
乳幼児期	7事業/33日
青少年期	3事業/41日
成人期	3事業/3日
高齢期	2事業/25日
現代的課題	4事業/14日

【乳幼児期】

日付	会場	事業名	内容	参加者数
① 4/27 ② 5/25 ③ 6/22 ④ 7/27 ⑤ 8/24 ⑥ 9/28 ⑦ 10/26 ⑧ 11/23 ⑨ 12/21 ⑩ 1/25 ⑪ 2/22 ⑫ 3/28	プレイルーム	おはなしのひろば「中央林間図書館」	絵本の読み聞かせを通して、絵本と出会い、絵本の楽しさ、親子の交流を提供する場づくりを目的に行いました。	① 29人 ② 42人 ③ 55人 ④ 51人 ⑤ 33人 ⑥ 60人 ⑦ 33人 ⑧ 8人 ⑨ 33人 ⑩ 20人 ⑪ 44人 ⑫ 中止
① 4/10 ② 5/8 ③ 6/12 ④ 7/10 ⑤ 8/14 ⑥ 9/11 ⑦ 10/9 ⑧ 11/13 ⑨ 12/11 ⑩ 1/8 ⑪ 2/12 ⑫ 3/11	プレイルーム	おはなしのひろば「ポプラ」	絵本の読み聞かせを通して、絵本と出会い、絵本の楽しさ、親子の交流を提供する場づくりを目的に行いました。	① 12人 ② 20人 ③ 11人 ④ 17人 ⑤ 18人 ⑥ 25人 ⑦ 20人 ⑧ 11人 ⑨ 24人 ⑩ 16人 ⑪ 37人 ⑫ 中止
① 5/26 ② 7/21 ③ 9/15 ④ 12/1 ⑤ 2/9		おはなしのひろば「英語絵本とうたで遊ぼう」	英語での読み聞かせと歌を交えて行うことにより語学への興味を持ってもらうきっかけとする。	① 49人 ② 41人 ③ 48人 ④ 41人 ⑤ 31人
① 5/24	Room3	毎日のお弁当づくりの基本とちょこっとラクになるコツ	お弁当づくりを通して、子どもへの食育をおこなう場とする。	① 15人
① 9/1	Room7,8	パパだっこママおんぶ	「だっこをする」と「おんぶをする」ことの重要性、必要性を考え日常的な赤ちゃんとのスキンシップの方法を学ぶ。	① 28人
① 10/26	プレイルーム	中央林間職員が教える絵本の修理講座	絵本の修理を通して、扱い方によっては、絵本が破れたり、切れたりしてしま	① 8人

			うことや物の大切さを学ぶ講座とする。	
① 10/31 ② 11/8 ③ 11/16	Room1,2,3	乳幼児家庭教育学級 子育て玉手箱 ～子どもからの贈り物 ～	グループワークなどを用いて子育ての 悩みを共有、共感できる仲間づくりを行 い、ひとりで悩まない子育ての方法を 探る。	① 5人 ② 5人 ③ 8人
① 3/14	プレイルーム	ポラリス子育てサロン	参加者の交流を図りながら、自主的に イベントや講座を企画する力を身に着 ける	① 中止

【青少年期】

日付	会場	事業名	内容	参加者数
① 4/20 ② 5/11 ③ 6/15 ④ 9/21 ⑤ 10/19 ⑥ 11/16 ⑦ 12/21 ⑧ 2/15 ⑨ 3/14	Room7	あそび塾Ⅱ	工作やゲームをとおして、ものづくりの 楽しさを実感し、異学年交流をとおして 仲間づくりを目的に行いました。	① 9人 ② 7人 ③ 7人 ④ 4人 ⑤ 19人 ⑥ 14人 ⑦ 7人 ⑧ 7人 ⑨ 中止
① 4/10 ② 4/17 ③ 4/24 ④ 5/15 ⑤ 5/22 ⑥ 5/29 ⑦ 6/7 ⑧ 6/12 ⑨ 6/25 ⑩ 7/22 ⑪ 7/29 ⑫ 8/13 ⑬ 8/19 ⑭ 8/26 ⑮ 9/2 ⑯ 9/18 ⑰ 9/30 ⑱ 10/9 ⑲ 10/21	Room7	放課後ルーム	地域の人とコミュニケーションをとる環境 として、遊びの提供や友達作り、異学年 との交流を目的として実施しました。	① 2人 ② 4人 ③ 17人 ④ 2人 ⑤ 0人 ⑥ 14人 ⑦ 3人 ⑧ 3人 ⑨ 1人 ⑩ 15人 ⑪ 14人 ⑫ 8人 ⑬ 3人 ⑭ 27人 ⑮ 15人 ⑯ 14人 ⑰ 3人 ⑱ 21人 ⑲ 6人

㊶ 10/28				㊶ 21人
㊷ 11/11				㊷ 8人
㊸ 11/20				㊸ 12人
㊹ 11/25				㊹ 0人
㊺ 12/6				㊺ 0人
㊻ 12/16				㊻ 0人
㊼ 12/27				㊼ 2人
㊽ 1/6				㊽ 0人
㊾ 1/20				㊾ 4人
㊿ 1/29				㊿ 8人
㊸ 2/13				㊸ 7人
㊸ 2/21				㊸ 9人
㊸ 2/27				㊸ 7人
㊸ 3/10				㊸ 中止
㊸ 3/16				㊸ 中止
㊸ 3/25				㊸ 中止
① 12/26	アリーナ全面	チャレンジ!カッコイイ走り方をマスターしよう!	正しいランニングフォームを通して、運動する楽しさや大切さを学びました。	① 28人
① 3/26	Room7	マイカップ♪デザイン♡	自分オリジナルのカップ制作から色彩や画材の組み合わせをおこない、自己表現の楽しさを学ぶ	① 中止

【成人期】

日付	会場	事業名	内容	参加者数
① 6/5	Room2, アリーナ	正しく知ろう 「いまどきウォーキング」	正しい姿勢でのウォーキングを学び、日常の健康意識を高めてもらう講座とする。	① 21人
① 9/21 ② 3/14	Room7	お口の健口体操の輪 「口は命と笑顔の元」	口腔機能の維持・向上をめざした舌や顔の体操、歯のお話など、実技を交えた学びの場を提供しました。	① 10人 ② 中止
① 12/5	Room1	暮らしを繕う～ダーニングで始めるお直し～	繕いの手法を学び、日常生活に取り入れることにより、リサイクルへの関心を高める講座とする。	① 17人

【高齢期】

日付	会場	事業名	内容	参加者数
① 4/8	Room7	楽しく!かんたん!動いて健康!	椅子に座っての運動やコグニサイズを日常に取り入れて、日々の暮らしの中で健康を意識することを学びました。	① 16人
② 4/23				② 19人
③ 5/8				③ 12人
④ 5/20				④ 22人
⑤ 6/7				⑤ 12人
⑥ 6/25				⑥ 22人
⑦ 7/10				⑦ 26人
⑧ 7/16				⑧ 26人
⑨ 8/13				⑨ 24人
⑩ 8/28				⑩ 21人
⑪ 9/2				⑪ 29人
⑫ 9/25				⑫ 30人
⑬ 10/21				⑬ 32人
⑭ 10/30				⑭ 38人
⑮ 11/7				⑮ 27人
⑯ 11/28				⑯ 20人
⑰ 12/10				⑰ 18人
⑱ 12/18				⑱ 16人
⑲ 1/22				⑲ 35人
⑳ 1/28				⑳ 22人
㉑ 2/10				㉑ 27人
㉒ 2/27				㉒ 22人
㉓ 3/4				㉓ 中止
㉔ 3/30				㉔ 中止
① 11/22	Room1,2,3	シニアセミナー～秋の夜長にレコード音楽を味わう～	レコードの音色やレコードならではのジャケットについての魅力を語っていただき、「昭和」の名曲を聴きつつアナログ音源の魅力を知ってもらう。	① 21人
② 3/28	Room1,2	シニアセミナーシニア世代を巡るちょっと気になる身近な税金 消費税、所得税、相続税 贈与税のポイント～	ファイナンシャルプランナーより、税の仕組み、や支払い方法などをくわしく学ぶ	① 中止

【現代的課題】

日付	会場	事業名	内容	参加者数
① 4/27 ② 10/26	親子交流サロン	バルーンアートをたの しもう(幼児向き)	バルーンアートを通して子ども達の想 像力と豊かな心を育てていく。	① 54人 ② 289人 (ポラリスまつり内での開催)
① 5/3 ② 5/4 ③ 6/11 ④ 7/20 ⑤ 9/29 ⑥ 11/23 ⑦ 12/21 ⑧ 2/2 ⑨ 3/8	Room1	バルーンアートつくろう (児童向き)	バルーンアートを通して子ども達の想 像力と豊かな心を育てていく。	① 16人 ② 8人 ③ 11人 ④ 16人 ⑤ 15人 ⑥ 12人 ⑦ 9人 ⑧ 11人 ⑨ 中止
① 5/30 ② 6/13 ③ 6/27	Room1,2	ポラリス清和 新編 大和の歴史	大和の歴史を学び、改めて、近隣地域 や市内全域に関心を持ってもらう。	① 47人 ② 41人 ③ 44人
① 1/25	Room1,2	コーヒーを知る	コーヒーの淹れ方などワークショップ を取り入れながら、フェアトレードなど の社会的な背景を合わせて学ぶ	① 14人
② 3/15	Room2	飼い主と防災力～家族 とペットと地域を守るた めに一人一人が出来る こと	災害時のペットとの同行避難や飼い主 が平常時、災害への備えについて学ぶ	① 中止

b) 地域や利用者と密接に連携した講座等の開催

旧林間学習センターで実施していた団体と実施事業及び地域団体と個人講師と定期的を実施する事業として事業を以下のとおり実施しました。

事業日数	区分	事業名	内容	参加者数
① 4/10 ② 5/8 ③ 6/12 ④ 7/10 ⑤ 8/14 ⑥ 9/11 ⑦ 10/9 ⑧ 11/13 ⑨ 12/11	乳幼児期	おはなしのひ ろば「ポプ ラ」	絵本の読み聞かせを通して、絵本と 出会い、絵本の楽しさ、親子の交流を 提供する場づくりを目的に行いまし た。	① 12人 ② 20人 ③ 11人 ④ 17人 ⑤ 18人 ⑥ 25人 ⑦ 20人 ⑧ 11人 ⑨ 24人

⑩ 1/8 ⑪ 2/12 ⑫ 3/11				⑩ 16人 ⑪ 37人 ⑫ 中止
① 5/26 ② 7/21 ③ 9/15 ④ 12/1 ⑤ 2/9	乳幼児期	おはなしのひろば「英語絵本とうたで遊ぼう」	英語での読み聞かせと歌を交えて行うことにより語学への興味を持ってもらうきっかけとする。	① 49人 ② 41人 ③ 48人 ④ 41人 ⑤ 31人
① 4/20 ② 5/11 ③ 6/15 ④ 9/21 ⑤ 10/19 ⑥ 11/16 ⑦ 12/21 ⑧ 2/15 ⑨ 3/14	青少年期	あそび塾Ⅱ	工作やゲームをとおして、ものづくりの楽しさを実感し、異学年交流をとおして仲間づくりを目的に行いました。	① 9人 ② 7人 ③ 7人 ④ 4人 ⑤ 19人 ⑥ 14人 ⑦ 7人 ⑧ 7人 ⑨ 中止
① 9/21 ② 3/14	成人期	お口の健口体操の輪「口は命と笑顔の元」	口腔機能の維持・向上をめざした舌や顔の体操、歯のお話など、実技を交えた学びの場を提供しました。	① 10人 ② 中止
① 5/30 ② 6/13 ③ 6/27	Room1,2	ポラリス 清和 新編 大和の歴史	大和の歴史を学び、改めて、近隣地域や市内全域に関心を持ってもらう。	① 47人 ② 41人 ③ 44人
① 4/27 ② 10/26	親子交流サロン	バルーンアートをたのしもう(幼児向き)	バルーンアートを通して子ども達の想像力と豊かな心を育てていく。	① 54人 ② 289人
① 5/3 ② 5/4 ③ 6/11 ④ 7/20 ⑤ 9/29 ⑥ 11/23 ⑦ 12/21 ⑧ 2/2 ⑨ 3/8	Room1	バルーンアートをつくろう(児童向き)	バルーンアートを通して子ども達の想像力と豊かな心を育てていく。	① 16人 ② 8人 ③ 11人 ④ 16人 ⑤ 15人 ⑥ 12人 ⑦ 9人 ⑧ 11人 ⑨ 中止

※「バルーンアートをつくろう」は、7~2月までの講座は、1日2回の開催としました。

c) 生涯学習情報等の提供

生涯学習情報等の提供に関しては、市内をはじめ、近隣のさまざまな生涯学習情報を収集し、管理・提供しました。学習センターからの情報、登録団体の情報などを新規の掲示板を活用して積極的に掲示して、利用者の活動支援に努めました。

d) やまと生涯学習ねっとわあく制度の運用

利用申請の受付をし、登録講師と制度利用者の連絡調整を行いました。また、制度自体の周知に努めました。

e) どこでも講座の調整業務

どこでも講座メニューに掲載されている市の担当課と、利用を希望するグループとの連絡調整を行いました。

f) 特別教室開放事業

大和市配布のマニュアルに従い、特別教室開放事業に関する受付業務及び各学校担当者及び当日の管理者との連絡調整を行いました。

ウ) 地域活性化事業

当施設の事業を中心に、市民にコミュニティ活動の機会や場所を提供し、地域コミュニティ活動の活性化につながる“きっかけづくり”を積極的に進めました。

a) センターまつりの開催

センターまつりの企画・運営を行いました。当学習センターの利用団体の成果発表の場として、展示、体験コーナー、舞台発表等を実施しました。利用団体の自主的な活動を促すため、市民参加型（実行委員会、役員会等での運営）での開催としました。

・開催日：令和元年10月26日（土）、27日（日）のべ2612人の来館がありました。

b) 地域文化振興事業の実施

地域で文化振興や生涯学習に関わる事業で活躍される団体及び個人と協力し、クリスマス会を実施しました。また、予定していました、芝居小屋に関しては、新型コロナウイルス感染拡大の影響により中止いたしました。

・あわてんぼうのクリスマス会 開催日：令和元年12月7日（土） 93人

・やまと芝居小屋 2020in 高座渋谷 開催日：令和2年3月1日（日） 中止

※ちびっ子パラダイスに代わる開館記念日と合わせた、サマーイベントを下記の日時で実施いたしました。

・ポラリス開館 1周年サマーイベント 開催日：令和元年8月1,3,7日（木,土,水）のべ 342人の参加がありました。

c) 利用者懇談及び利用者説明会の開催

・施設利用に関する利用者懇談会を令和元年8月4日（日）に実施いたしました。

参加者 24 人

- ・貸出し倉庫に関する利用者調整会については、3 月を予定していましたが、新型コロナウイルス感染拡大のため、調整会は中止として、新規希望者及び次年度より場所が変わる団体に対して、3 月中に電話にて、説明・質問を受付対応いたしました。

d) 生涯学習の推進に寄与する団体支援業務

利用団体の活動を支援し、団体活動の活性化を図ります。受付窓口が常時団体への相談窓口として機能するよう受付スタッフにも支援内容を習得し、に団体の支援に努めました。

生涯学習に寄与する団体を支援する取組みとして、「まなびの輪支援事業」を活用しました。本事業において、市民の生涯学習を推進するために、8 団体が広く市民を対象として実施する公益的な社会教育事業に対する支援を行いました。自らの学習成果を地域に還元し、市民の交流を生み出す「まなびの輪」を構築する支援を目指しました。

エ) 館長会議、市内学習センターとの連絡調整会議への参加

館長会議には、原則として毎回館長が出席しました。また連絡調整会議には、議題に応じて該当部門の担当者が参加しました。

また、企画事業など 5 館での日程の調整の他にも、相互に情報を共有し、講座や事業の内容の向上を図りました。

オ) 施設内の市民向けインターネット利用環境の整備

- ・大和市公衆無線 LAN と同等の環境を整備し、利用者に提供しました。また、利用方法のご案内を積極的に行い、利用者の利便性向上に努めました。
- ・学習施設予約システム向けの市民端末を設置し、貸室予約の利便性を図りました。

③ 実施体制

館長以下、副館長、企画運営部門、総務施設利用部門で連携して実施しました。また、現場のみならず、本部に施設担当者を設けて万全のバックアップ体制を整えることで、クオリティの維持・向上、新企画の立案・実施、効率的な運営等、民間らしい管理運営体制を構築しました。

また、すべての事業において主担当・副担当を配置し、相互に業務を補完しあえる体制を構築しました。

(5) その他事項

1) 情報発信に関する取り組み

① 情報発信の展開

ア) ホームページ

ホームページでは、最新の情報や施設の魅力を知ることができるように情報を網羅したページ作りを行いました。フェイスブックのバナーなど、情報を充実させるとともに、誰にでも見やすく、分かりやすいホームページを目指しました。

イ)地域との連携

地域情報誌の広報における相互協力や、地域の学校、幼稚園の施設見学や中学生の職場体験の受け入れ等により、地域と連携を実施してきました。

ウ)中央館及び地区館、大和市立中央林間図書館との連携

広報紙やチラシの相互配架や、デジタルサイネージの相互情報発信、事業連携を検討し、利用者の利便性や拡大を図りました。

エ)施設に関するパンフレットや事業のチラシ、利用情報をまとめた機関紙の発行

施設利用に関するパンフレットは随時更新を行い、最新の情報を提供いたしました。また実施事業に関するチラシの配架、掲示、デジタルサイネージを活用し、多くの方にご参加いただけるよう努めました。また、学習施設で季刊ごとに発行をしている「まなびの風」を用いて、事業の案内や報告について周知を図りました。

2)要望・苦情への対応

1階の受付近辺にご意見箱を設置し、来館者の皆さまから要望、苦情などを頂いています。また、窓口や電話での要望・苦情などについても、しっかりと傾聴、記録を残すことにより、丁寧な対応を行なうよう努めてまいりました。

頂いた意見は、その都度、大和市の担当課と協議の上、誠実に対応を進めてまいりました。

3. 施設の維持管理に関すること

(1) 基本的な考え方

ポラリスは学びや交流、健康など様々な世代の来館者を支援する施設です。

施設を維持管理するのにあたり、施設の特徴を踏まえて、以下の3項目を基本方針として業務を行い安全に円滑に運営されるように努めました。

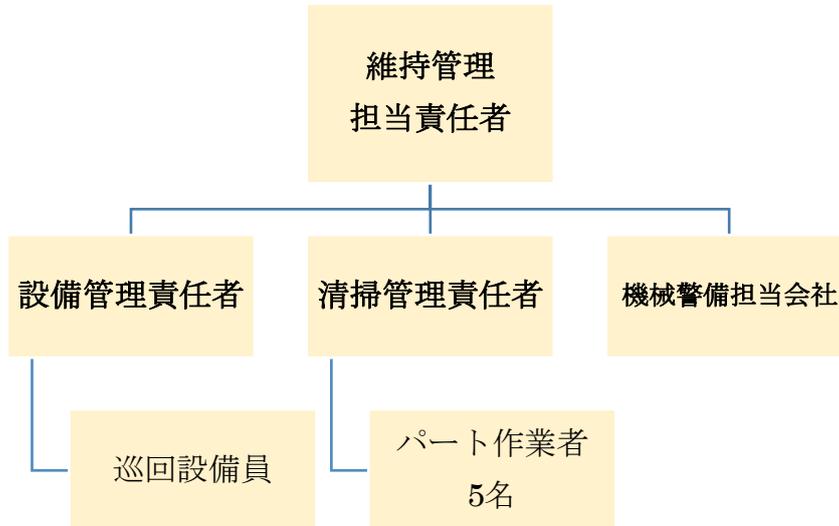
【基本方針】

- I 安全・安心の提供
- II 快適の提供
- III コスト削減と施設・設備の長寿命化の両立

(2) 実施体制及び人員体制（下方の施設維持管理体制図をご参照ください）

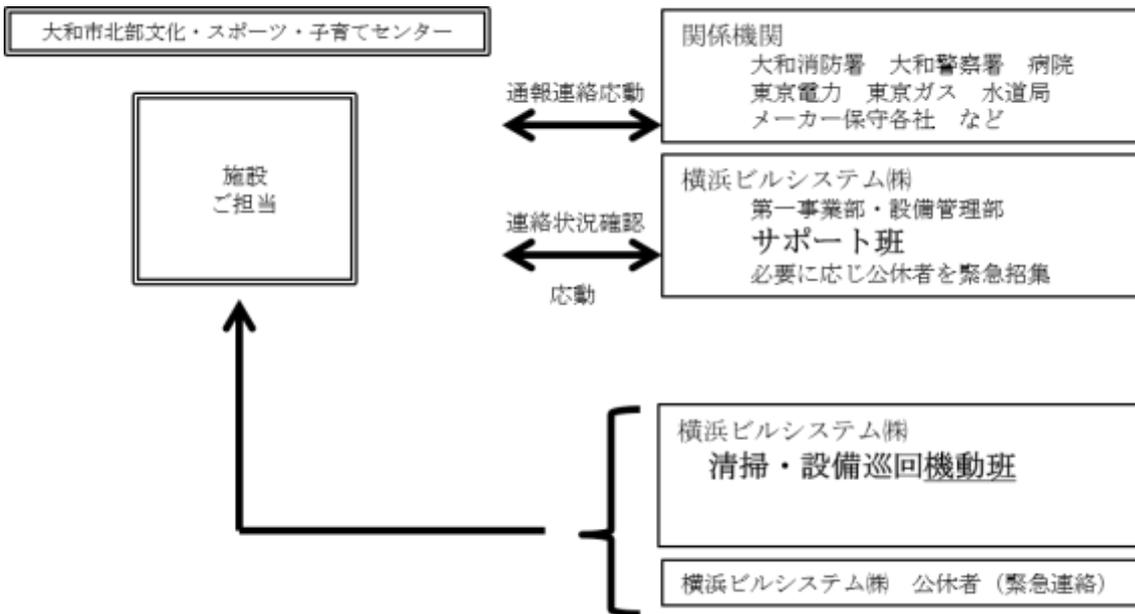
- ①設備員は、週 1 回の巡回点検を通じ、建物及び設備機器の異音・異臭・不具合等の定性的情報と機器データ等の定量的情報を把握し、設備の安定稼働の維持に努めます。また、空調機やロスナイ換気の設定調整により来館者の快適さと省エネの両立を目指します。
- ②清掃員は、開館の午前 9 時前に貸し部屋エリアの日常清掃を終わらせ、その後に共用エリアの清掃を実施します。また午後に巡回点検清掃を実施し、常に快適に過ごしていただけるように努めます。定期的にシリウスの清掃責任者が巡回点検をすることにより、シリウスと同レベルの品質の確保に努めています。
- ③警備は利用者が不在となる夜間は機械警備に切替え、不正侵入の防止などの防犯体制を維持します。

<施設維持管理体制図>



(3) 安全管理と緊急時の対応

下記のバックアップ体制図に基づき、状況に応じた緊急対応の方法を定めています。
関係各所と連絡を密に取り、迅速適切に対応しました。



(4) 環境への配慮と経費低減への取り組み

- ①施設と設備機器を予防保全の観点で管理し、中長期的な経費低減を目指します。そのため清掃時や設備巡回時に気付いた軽微な不具合は都度補修し、施設と設備機器の長寿命化を図るために、各設備の検履歴、故障履歴、補修履歴等の内容を把握することにより適切な対応を行いました。これにより過剰な点検と補修を予防しつつ長寿命化を実現し、コストの削減を図りました。

③ 環境配慮と経費節減に際して努力を積み重ねて参りました。

- ・消耗品類の大和市グリーン購入推進指針に則る購入、エコマテリアルの購入
- ・廃棄物の適切な分別によるリサイクル率の向上
- ・空調、電源など小まめにチェックを行い必要な設備機器だけを動かす努力をいたしました。

4. 管理に係る経費に関する事

(1) 経費削減への取り組み

1) 基本的な考え方

- 各部門が連携して業務の共有化を図ることで、必要最少人数で運営を行いました。一人で複数の業務を兼任できる体制を構築し、無理のない業務統合を図りました。
- 省資源・省エネについては職員の節約意識の徹底と利用者への啓発活動を通して、利用者と共に経費削減に努めました。
- 文化創造拠点シリウスとの連携により、可能な限り経費を抑えた備品の調達、物的資源、人的資源の確保に努めました。
- 設備機器の点検をこまめに実施し、軽微な補修は巡回する設備員が行うことにより、機器類の寿命を延ばし中長期のコスト削減に努めました。

2) 情報の共有

施設の運営に関し、最もコストがかかるのは人件費です。適正な人員で最大のパフォーマンスを発揮するために、市や各施設間、本部との情報共有を徹底し、利用者目線に立ち、サービス向上に繋げてまいりました。

【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)	58,308,000
事業収入	8,967,668
その他収入 (駐車場利用料)	429,000
収入計(①)	67,704,668

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)	37,190,143
事業費	727,013
事務費	3,685,973
維持管理費	25,069,680
修繕費	154,341
支出計(②)	66,827,150

収支決算(①-②)	877,518
-----------	---------

【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】

北部文化・スポーツ・子育てセンターは、令和元年度に開館2年目を迎えました。開館当初若干の混乱も見られましたが、その後、安定した運営体制に移行していることが窺えます。

アリーナは、スポーツを愛好する多くの市民に利用されているほか、プレイルームや子育て支援サロンは、星の子広場と隣接していることから、子育て中の市民の居場所ともなっています。また特定の会議室を常時学習室に開放するなど、市民の学習意欲に応じた場所としても機能しています。

このように、本市北部の文化・スポーツ・子育ての拠点として市民からも認知されつつあり、指定管理者が能力を十分に発揮し、適切に運営がされた結果と考えられます。

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り組みが必要になります。今後も多様な市民ニーズを取り込み、本市北部の文化・スポーツ・子育ての拠点としてさらなる発展を図るべく、様々な取り組みを進めてもらえることを期待します。

【個別評価】

指定管理者選定の審査項目に対する評価は、概ね事業計画書とおりの水準でした。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。

・事業数、参加者数とも目標値に達しなかったのは、新型コロナ感染対策に伴う休館によるものでやむを得ないことであり、その事情を加味すれば仕様書の内容は達成されたと評価できます。

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。

・市内の学習センター施設全館共通のテーマで講座等を実施することを希望します。

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：施設の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。

・施設の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については、必要な水準を満たしているものと考えられます。