

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	つきみ野学習センター、桜丘学習センター、渋谷学習センター、渋谷図書館
指定管理者	やまとみらい
指定期間	平成31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
地域に根差すことで、大和市の文化の一層の充実を目指します。**

「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事業体です。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」（以下シリウス）大和市民交流拠点「ポラリス」（以下ポラリス）「中央林間図書館」を運営してまいりました。

この3施設に加えて新たに「つきみ野学習センター」「桜丘学習センター」「渋谷学習センター」「渋谷図書館」の4施設が「やまとみらい」に加わり、これまでの体制をより強化・充実したものにし、市民の皆様の生きがいづくりをより身近なところからお手伝いできるよう社会教育及び文化活動推進の各地区の拠点を目指してまいりました。

その運営に当たっては大和市の文化の拠点として全国から注目されているシリウスを核として有機的な連携を図り、その活動の一端を担うとともに、地域に密着することで地元住民に寄り添う活動・運営を心掛けてまいりました。

更に、これからの「人生100年時代」の到来を見据え、「いつまでも元気でいられるまち」の実現に向け、大和市と連携し「やまとみらい」一丸となって「健康都市やまと」の実現を目指してまいります。

(2) 組織体制

「つきみ野学習センター」「桜丘学習センター」「渋谷学習センター」「渋谷図書館」の4施設の指定管理業務運営は、引き続き、「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社からなる共同事業体「やまとみらい」で運営を行いました。

シリウスの運営実績で培われた各企業との横断的連携をさらに密にすることで、「融合」された運営管理を目指してまいりました。また、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を進めてまいりました。

複数施設の連携の上で欠かせない情報共有の場としては各施設の所長、館長で構成する「館長会議」を図書館と、ポラリス及び各地区学習センター（以下地区館）とでそれぞれ月に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ました。

また、運営に関する具体的な検討を行うためやまとみらい全体で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」「融合委員会」「情報管理委員会」「広報委員会」を設置し、その結果を適切な管理運営とサービスの向上に結びました。

(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」の考え方を取り入れ、職員の育成環境を整えてより専門性の高い職員の育成につとめました。また、やまとみらい全体で実施する研修メニューを取り入れ積極的な交流を図りました。

2) 職員研修

以下の内容で、各社内、関係機関の協力を通して、研修・指導を実施しました。

項目	内容
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
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
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

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
救急救命講習	心肺蘇生 (AED 使用方法) の習得
認知症サポーター研修	認知症についての正しい知識とサポート技術を習得
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

(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、やまとみらいで作成しました「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

個人情報保護研修を学習センターでは入社時の研修の一環として実施し、渋谷図書館および学習センター図書室では職員を対象として年 1 回実施してまいりました。

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・協議し審議にかけていただき、既に情報公開対応済みの資料に関しては、本施設の判断で対応し、大和市へは報告のみとしました。請求者の「知る権利」と市民の「情報保護」の両観点に配慮してまいりました。

3) セルフモニタリング

平成31年度の目標値をパフォーマンス指標として設定し、目標値の達成に努めました。また、「セルフモニタリング委員会」が設定したセルフモニタリングを実施し、運営の改善を進めました。

<パフォーマンス指標> 平成31年4月1日～令和2年2月31日

※実績について ##() ##は実施回数、()は未開催(中止+延期)回数

項目		目標値	実績 [※]	総括
1. 大和市つきみ野学習センター				
(1) 年間来場者数		140,000	131,690	3 月度全日休館のため減少
(2) 施設稼働率		50%	46%	
(3) 団体利用数		7,000 コマ	6,280 コマ	3 月度全日休館のため減少
(4) 職場体験等受入数		2 回	2 回	つきみ野中学校 南林間中学校
(5) 生涯各期事業	実施回数	24 事業/690 日	26(1)事業/ 796(83)日	
	参加者数	3,500 人	9,610 人	
	満足度	85%	95%	
(6) 健康都市大学(旧:大和市民大学)	実施回数	1 事業/5 日	1 事業/5 日	
	参加者数	100 人	117 人	
	満足度	85%	95%	
(7) 生涯学習関連事業	実施回数	1 事業/2 日	1 事業/10 日	特集揭示事業(令和特集)
	参加者数	50 人	300 人	
	満足度	85%	—	調査未実施
(8) つきみ野学習センターまつり	実施回数	1 事業/2 日	1 事業/2 日	
	参加者数	1,000 人	4,229 人	
	満足度	85%	88%	
(9) 地域文化振興事業	実施回数	1 事業/2 回	1 事業/2 回	
	参加者数	200 人	270 人	
(10) 利用者懇談会等	実施回数	3 回	1(3)回	
	参加者数	60 人	1 人	
(11) 研修	実施回数	7 回	11 回	
(12) スタッフの接遇への満足度		80%	85.2%	

2. 大和市桜丘学習センター				
(1)年間来場者数		110,000人	119,135人	3月度全日休館のため減少
(2)施設稼働率		50%	55.8%	3月度全日休館のため減少
(3)団体利用数		5,000コマ	5,477コマ	3月度全日休館のため減少
(4)職場体験等受入数		2回	2回	引地台中 上和田中
(5)生涯各期事業	実施回数	19事業/87日	17(4)事業/ 395(41)日	
	参加者数	3,000人	1,286人	
	満足度	85%	86.6%	
(6)健康都市大学(旧:大和市民大学)	実施回数	1事業/5日	1事業/3(2)日	休館のため2回分は中止
	参加者数	100人	109人	
	満足度	85%	-	最終回中止のため未実施
(7)生涯学習関連事業	実施回数	1事業/2日	1事業/10日	令和特集、特集揭示事業
	参加者数	50人	322人	
	満足度	85%	-	調査未実施
(8)桜丘学習センターまつり	実施回数	1事業/2日	1事業/2日	
	参加者数	1,000人	5,225人	
	満足度	85%	89%	
(9)地域文化振興事業	実施回数	1事業/1回	-	休館のため中止
	参加者数	100人	-	休館のため中止
(10)利用者懇談会等	実施回数	3回	-	休館のため中止
	参加者数	60人	-	休館のため中止
(11)研修	実施回数	7回	13回	
(12)スタッフの接客への満足度		80%	75%	
3. 大和市渋谷学習センター				
(1)年間来場者数		130,000人	276,125人	ホール利用者増
(2)施設稼働率		50%	40.0%	貸室の偏り
(3)団体利用数		19,000コマ	7,601コマ	貸室の偏り
(4)職場体験等受入数		2回	3回	下福田、上和田 渋谷中学校実施
(5)生涯各期事業	実施回数	13事業/701	8(5)事業/365	休館のため、延期

		日	日	3、中止 2 事業日 数減は保育減が 要因
	参加者数	3,000 人	2,587 人	休館のため減少
	満足度	85%	91.7%	
(6) 健康都市大学(旧:大和市民大学)	実施回数	1 事業/5 日	1 事業/5 日	
	参加者数	100 人	110 人	
	満足度	85%	90%	
(7) 生涯学習関連事業	実施回数	1 事業/2 日	1 事業/10 日	特集揭示事業(令和特集)
	参加者数	50 人	14 人	
	満足度	85%	-	
(8) 渋谷学習センターまつり	実施回数	1 事業/2 日	1 事業/1(1)日	台風のため 1 日中止
	参加者数	2,500 人	1,100 人	
	満足度	80%	90%	
(9) 地域文化振興事業	実施回数	3 事業/3 回	2 事業/2 回	
	参加者数	300 人	480 人	
(10) 利用者懇談会等	実施回数	3 回	-	休館のため中止
	参加者数	60 人	-	
(11) 研修	実施回数	7 回	7 回	
(12) スタッフの接遇への満足度		80%	75.2%	
4. 大和市長立渋谷図書館				
(1) 貸出資料数		180,000 冊	157,288 冊	3 月休館の影響
(2) 貸出利用者数		58,000 人	53,604 人	3 月休館の影響
(3) 利用者登録数		800 人	646 人	3 月休館の影響
(4) リクエスト受付件数		5,500 件	6,996 件	
(5) レファレンス受付件数		30 件	19 件	
(6) 研修回数		12 回	11 回	
(7) イベント件数	おはなし会	22 件	22(2)件	3 月中止
	各種イベント	2 件	2 件	
(8) 展示コーナー 実施件数		24 回	22(2)回	3 月中止

2. 利用者サービスに関すること

(1) 大和市つきみ野学習センター・桜丘学習センター・渋谷学習センター

1) 基本方針

大和市内学習センター一体運営のメリットを最大限に活かし、効率的かつ効果的な施設運営

に努めました。

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）に則り、施設の運営にあたります。「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心がけました。

今までのサービスはもちろんのこと、より市民の方に親しまれる施設を目指しました。

- ・市民のみなさまへ「きっかけ」の場を提供しました。
- ・市民のみなさまにとっての「サードプレイス」になる施設へ。
- ・生涯学習の視点から市民の「健康」をサポートに努めました。
- ・市民のさまざまな「交流」の促進に努めました。
- ・「地域」の生涯学習活動を支える運営を行いました。
- ・大和市全体の生涯学習の「育ち」の貢献に努めました。

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。利用の拡大のため、積極的な広報活動を行いました。

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。

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心がけました。また、他学習センター及び近隣の施設と連携し、柔軟な運営を心がけました。

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。

学習センターを利用する全ての方々に優しい施設を目指し、掲示等ではユニバーサルデザインを心がけました。様々な年齢や障害者、他国籍の方々のことを理解するための研修を行い、分かりやすく親切的な施設を目指しました。

2) 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内で照会・予約を行い、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、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。以て、公正、公平な手続きを実施しました。

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。

ギャラリーの利用については、指定管理者の定める要領に則り適正に運営し、疑義が生じた場合に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。
- ・「株式会社小学館集英社プロダクション」が定める「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、市の規則に則り、迅速に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内で照会・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、条例及び施行規則により運営しました。

《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。窓口での利用料金収受は17時までとしました。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しました。17時以降に使用の場合、当日16時時点で料金の支払いが済んでいなければ、利用者に架電にて確認を行いました。

c) 経理業務と金銭管理

「株式会社小学館集英社プロダクション」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。予算管理や使途の妥当性・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。

- ・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。

d) フリースペースの運営業務

- ・定期的に職員が見回り、安全管理やトラブルの防止に努めました。
- ・様々な世代の方、目的の方がいつでも快適に過ごせるように、利用者への声かけを通して、市民の居場所を提供しました。

e) 会議室開放事業

- ・空き会議室、ギャラリーを利用した学習室開放事業を行いました。個人学習のために学習室を積極的に開放し、誰もが気軽に利用できる学習の場を提供しました。

g) 印刷室の運営業務

- ・登録団体や地域の社会教育に係る団体の活動支援用複写機、印刷機の管理を行いました。
- ・定期的に職員が見回り、消耗品の補充等の対応を行いました。

h) 職場体験等の対応業務

- 市内の児童、生徒の職場体験の受入れに積極的に対応しました。

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(大和市生涯学習推進計画)の「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。

※区分と実施事業数、実施日数を、他学習センターとの調整しました。

a) 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の機会を整備しました。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、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。

講師には、やまと生涯学習ねっとわあくに登録している方も活用し、地域の人材発掘に努めました。事業内容については、実施月の3ヶ月前までに決定しました。

《実施計画と実績》

実績について ##() ##は実施回数、()は未開催(中止+延期)回数

・つきみ野学習センター

区分	H31 年度 計画 事業数/実施日数	31 年度 実績 [※] 事業数/実施日数
乳幼児期	8 事業/400 日	10 事業/425(39)日
青少年期	6 事業/19 日	5(1)事業/41(3)日
成人期	2 事業/2 日	2 事業/2 日
高齢期	1 事業/9 日	1 事業/11 日
現代的課題	7 事業/260 日	8 事業/317(41)日

・桜丘学習センター

区分	H31 年度 計画 事業数/実施日数	H31 年度 実績 [※] 事業数/実施日数
乳幼児期	8 事業/350 日	6(3)事業/346(38)日
青少年期	4 事業/10 日	4 事業/9 日
成人期	1 事業/2 日	2 事業/4 日

高齢期	1事業/1日	1事業/2日
現代的課題	5事業/39日	4(1)事業/34(3)日

・渋谷学習センター

区分	H31年度計画 実施事業数/実施日数	H31年度実績※ 事業数/実施日数
乳幼児期	4事業/346日	5事業/365日
青少年期	1事業/6日	1事業/6日
成人期	2事業/2日	1(1)事業/1(1)日
高齢期	1事業/1日	1事業/1日
現代的課題	5事業/346日	3(2)事業/359日

b) 健康都市大学の開催

大和市と協力して健康都市大学を開催しました。

《実施計画と実績》

・つきみ野学習センター/桜丘学習センター/渋谷学習センター 合算

区分	H31年度計画 実施事業数/実施日数	H31年度実績※ 実施事業数/実施日数
専門的な講座	3事業/15日	3事業/13日

※つきみ野:1事業/5日、桜丘:1事業/5日、渋谷:1事業/5日

c) 生涯学習関連事業の開催

大和市の基本計画で掲げている基本理念「心に響く・心が躍る・心をつなぐ」を踏まえた 4 つのキーワード「創造」「交流」「感動」「発信」を市民一人ひとりが実現できるようなきっかけづくりを意識した自主講座を展開しました。

・つきみ野学習センター/桜丘学習センター/渋谷学習センター 合算
《実施計画》

区分	H31 年度 計画 実施事業数／実施日数	H31 年度 実績※ 実施事業数／実施日数
生涯学習関連事業	3 事業／6 日	3 事業／27 日

※つきみ野：1 事業/10 日、桜丘：1 事業/10 日、渋谷：1 事業/7 日

d) 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、他学習センターと協力し、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・提供します。学習センターからの情報、登録団体の情報などを積極的に掲示し、利用者の活動支援に努めました。

e) 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す。また、制度自体の周知・広報に努めました。

f) 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。

g) 特別教室開放事業

大和市作成の「特別教室開放 事務処理について」に従い、特別教室開放事業に関する受付業務及び各学校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) 学習センターまつりの開催

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。登録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。実行委員会との協議のもと、平成31年度は下記日程・会場で実施しました。実施後、参加団体様より「例年にまして多くの皆様にご覧頂き、日ごろの活動の成果を十二分に発揮でき達成感のあるまつりでした」と所感を頂きました。

つきみ野学習センター

・開催日：2019年11月9日(土)、10日(日)

・ところ：つきみ野学習センター 全館

・参加団体：45団体

・来場者数：4,229名

桜丘学習センター

・開催日：2019年11月23日(土・祝)、24日(日)

・ところ：桜丘学習センター 全館

・参加団体：40団体

・来場者数：5,225名

渋谷学習センター

・開催日：2019年10月12日(土)・・・台風の為、中止 / 13日(日)のみ開催

・ところ：渋谷学習センター 全館

・参加団体：34団体

・来場者数：1,100名

b) 地域文化振興事業の実施

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。

・アマチュア・クラシックコンサート(3回実施)

ところ：つきみ野学習センター(2回)/渋谷学習センター(1回)

来場者数：つきみ野学習センター(270名)/渋谷学習センター(130名)

・さくらの音楽会・・・3月度休館のため中止

ところ：桜丘学習センター

・渋谷素人演芸大会・・・3月度休館のため令和2年度に延期

ところ：渋谷学習センター

・湘南軽音楽フェスタ(1回実施)

ところ：渋谷学習センター

来場者数：350名

c) 利用者懇談会等の開催

※3館とも休館のため中止

・施設のより良い管理運営を目指すための意見交換の場として利用者懇談会を年1回開催

予定(3月)でしたが、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。

- ・「まなびの輪支援事業」を中心に、生涯学習の推進を目的とした説明会を年1回開催予定(3月)でしたが、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。
- ・利用団体からの利用希望の多い貸出倉庫(サークル倉庫、団体用ロッカー)に関し、利用者調整会を年1回開催予定(3月)でしたが、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。

d) 生涯学習の推進に寄与する団体支援業務

市の規程に準じ、学習センターの利用団体の活動を支援し、団体活動の活性化を図りました。受付窓口が常時団体相談窓口として機能するよう積極的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。本事業では、市民の生涯学習を推進するために、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。生涯学習団体が、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。

つきみ野学習センター

- ・支援数:27 団体
- ・内容:スポーツ系、芸術系などの社教団の体験会や展示会、演奏会、講習会など。

桜丘学習センター

- ・支援数:10 団体
- ・内容:ダンスや歌唱法、手芸などの体験会や絵画、俳句、着付けの体験会など。

渋谷学習センター

- ・支援数:14 団体
- ・内容:音楽サークルによるトレーニングや発表、英会話などの体験学習など。

e) 館長会議、大和市との連絡調整会議への参加

館長会議には、原則として毎回各館の館長が出席しました。大和市との連絡調整会議には、本部担当職員と館長が参加しました。

エ) 図書室に関する業務(つきみ野学習センター、桜丘学習センター)

利用者登録の受付、資料の貸出・返却処理および利用案内(レファレンス対応含む)に対応しました。尚、3月1日より新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、予約本の貸出など一部サービスのみを行った。

②実施体制

館長以下、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よる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、中央館である生涯学習センターが情報を集約し各館へ配信しました。

③利用規則

1) 施設利用の公平性

条例、規則及び大和市の定める規程を遵守し、平等・公平な受付・承認を行いました。また、館内掲示、市民への広報、ホームページ等、情報量と広報の方法に偏りがないよう広く平等な広報を心がけました。

2) 利用規則

「大和市生涯学習センター条例／施行規則」、「大和市生涯学習センター利用規則関係規程」に従って、利用者に案内を行いました。「受付マニュアル」及び「会計マニュアル」を作成し、申込受付時及び利用受付時の説明を徹底しました。さらに、申込みや施設利用にあたっての注意事項をホームページや「利用の手引き」を活用し、一般に広く周知しました。

<休館日> 12月29日～1月3日

上記のほか、渋谷学習センターはIKOZAの休館日を、つきみ野・桜丘学習センターは施設点検日を設定し休館日としました。

<開館時間> 9:00～21:30 ※利用料の収受は8:30～17:00

<利用時間> 会議室等の利用時間区分は下記のとおりとしました。

①9:00～11:00 ②11:00～13:00 ③13:30～15:30

④15:30～17:30 ⑤17:30～19:30 ⑥19:30～21:30

※13:00～13:30は原状回復確認及び清掃時間。

<利用者登録>

施設の利用を希望する団体等の、利用者資格に関する登録を行いました。利用者登録の区分は現状の区分を踏襲しました。

<利用者登録の取消>

登録を受けた団体等が①条例、規則に違反した、②虚偽の申請により登録を受けた、③管理上、支障があると判断された場合は、市と協議のうえ利用者登録を取消しました。

<利用申し込み期間>

申込期間は施行規則に則り運営しました。

3) 利用料金

貸館の利用料金については、下記の通り設定し、減免対象・減免額については「利用の手引き」を作成して利用者への案内・周知に努めました。

○貸館における利用料金設定

・つきみ野学習センター

貸出室	金額(2時間につき)
講習室	800 円
会議室	600 円
和室	600 円
集会室	1,200 円

・桜丘学習センター

貸出室	金額(2時間につき)
講習室	800 円
会議室	600 円
和室	600 円
集会室	1,200 円

・渋谷学習センター

貸出室	金額(2時間につき)
多目的ホール	4,500 円 (土日祝 6,000 円)
302 スタジオ	900 円
303 スタジオ	1,200 円
会議室	900 円
和室	900 円
講習室	1,200 円

○備品利用料金

備品については原則として無料としました。

○その他各種事業受講料金設定

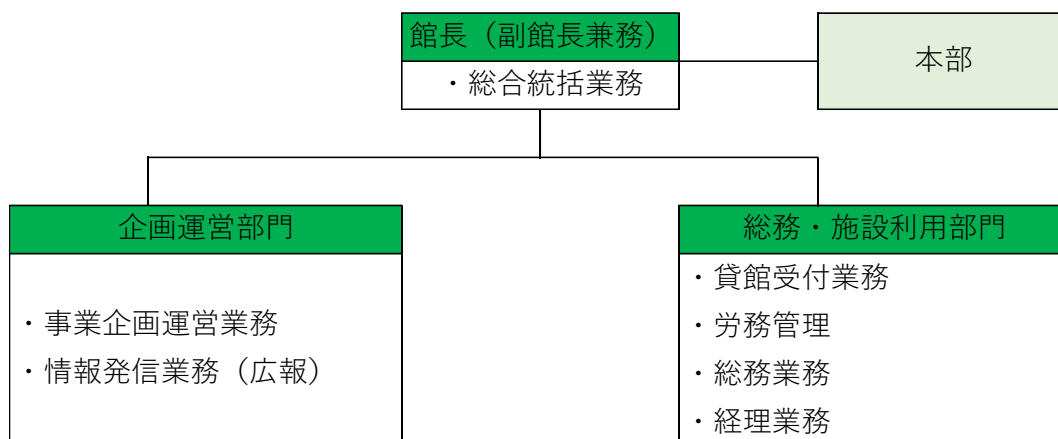
各種事業における参加料金は、だれもが参加しやすい事業を目指し、これまでの各学

習センターの実績や現在の設定料金、他の公の施設における同種の教室等の料金を参考に料金設定を行いました。

④人員体制

社会教育施設にふさわしいスキルを持った職員を採用、配置しました。また必要なスキル水準を保つための研修等を実施し、継続的な人材育成を図りました。

1) 組織図



2) 人員配置

職名	担当業務
館長（副館長兼務）	統括および折衝 危機管理、安全管理
事業企画制作責任者	講座、企画広報業務推進管理責任者
事業企画制作担当者	利用者サービス、登録団体育成、 各種講座・主催事業の企画・運営、地域コミュニティ活動支援、 宣伝広報活動、 登録団体への情報発信等
総務・施設利用責任者	受付、利用者サービス全般、 使用料徴収等、 受付業務の実務責任者
総務・施設利用担当	総務全般、予算管理、経費管理等
受付部門	受付、利用者サービス全般、 使用料徴収等

3) 職員の育成に関する取り組み

○人材育成及び職員研修に関する考え方

各種研修・訓練・実践を繰り返し、地域に貢献できる人材の育成を目指しました。

○具体的な教育・研修内容

入社時研修、安全のための基本研修・訓練、専門知識を習得するための選択研修、ステップアップのための本部研修及び他施設との情報共有に分け、職員が重要度・必要性に応じてスキルアップしていけるよう、本部と施設が一体となって人材を育成する体制をとりました。毎年研修の内容等を見直し、各研修の充実を図りました。

○目標支援

各業務に当たる職員が専門性の高い知識・スキルを得るため、自治体や外部の講習・研修等への参加や資格取得を支援・奨励する制度を設けました。実施に当たっては「受講申請書」ならびに「実施報告書」の提出を義務付け、館長の指導のもと、適切な研修の受講を推進しました。

○評価

職員が、「自分に期待されている役割は何か」を自覚し、自己評価と職務の改善・向上につながるよう、目標申告書を記入し、継続的な目標管理を行いました。

○個人面談の実施

目標申告書をもとに、館長や本部担当者との個人面談を行い、振り返りと目標設定を確認します。面談を通して現状を把握し、一人ひとりの考えや意見を引き出すことで相互の理解を深め、業務への取り組み姿勢や満足度を向上させました。また、本部担当者は職員の相談窓口としても対応し、風通しの良い環境づくりに努めました。

(2) 渋谷図書館

1) 基本方針

渋谷図書館が目指す以下の5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
～ちいさくても キラリとひかる図書館に～
地域に愛される図書館を目指します。

- ① 市南部地域に根差した、多世代に向けた読書活動拠点
- ② シニア世代の交流や児童(子育て世代)へのアプローチを目指す地域の図書館
- ③ 渋谷学習センターとの連携による共同企画への取り組み
- ④ シリウスや中央林間図書館との連携による効果的な企画運営
- ⑤ 自動貸出機導入による図書利用の利便性向上への取り組み

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、市民との心の通うコミュニケーションを大切に運営しました。

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、カウンターを挟んで利用者との何気ない会話が交わせる雰囲気を作れるよう心掛け、研修などを通じて接客スキルの向上を図ることで居心地の良い図書館サービスの向上に努めました。

また、「正確かつ、スムーズに」業務を行うことを心掛けながらも、帳票類の取扱いや処理など窓口の個人情報の取扱いには、細心の注意を払いつつ業務遂行しました。

[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
- ・予約、リクエストに関する図書館、各学習センター図書室との連絡調整
- ・返却遅延者への督促
- ・資料紛失及び汚破損対応、弁償対応

- ・図書資料の受入
- ・寄贈資料の受付
- ・コピーサービスの提供
- ・インターネット検索性の向上
- ・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、居心地よく利用いただける図書館」になることを第一とし、日ごろから笑顔を絶やさず声の掛けやすい雰囲気醸成を心掛けました。また、館内の書架もわかりやすいよう常に見直し、どこに何があるのか分かるよう探しやすい配架の工夫に努めました。

4月より導入した自動貸出機の利用に関しては、積極的に利用者への声掛けを行い、利用促進に努めることでコミュニケーション活動の一助とし、利用者サービスの向上に努めました。

[主な業務内容]

- ・館内書架整理、適正管理
- ・書架配置の工夫
- ・自動貸出機の利用案内
- ・OPACの利用案内
- ・雑誌の受入、新旧入替え、配架（書架への入替えも含む。）
- ・蔵書点検作業、および点検後の探索捜査
- ・図書資料の除籍予備選定作業

③ レファレンスサービス

分からないことを図書館スタッフに気軽に聞ける雰囲気づくりを心掛け、そこからレファレンスインタビューで利用者の情報欲求を深掘し、利用者に満足していただけるサービスを目指しました。また利用者の情報欲求に対して的確な質問で核心に辿り着けるよう日頃から経験を積み、研修への参加やレファレンス記録の共有などを通じてレファレンス技術の研鑽に努めました。

レファレンスサービスの利用件数や認知度はまだまだ低いため、館内でのサービス案内の強化を図るとともに、スタッフ教育によるスキル向上を図っていきます。

[主な業務内容]

- ・レファレンス（他館資料を含む参考資料の紹介・情報提供）
- ・レファレンス記録の作成

・レファレンスに役立つ情報の収集、管理

3) 事業実績

① 事業方針及び事業内容

渋谷図書館の特性を反映させ、読書活動の推進を行い利用者の満足度の高い企画を実施しました。尚、3月に計画していたおはなし会・企画展示はコロナウイルス感染防止のため中止としました。

サービス	事業内容
シニア世代向けイベントの実施	11/18、認知症予防にも効果のある回想法を用いたイベント「よみうり回想サロン」を開催。参加者は11名。地域包括支援センターからの参加者もあり地域連携が図られました。
バリアフリー映画会の開催	12/5、学習センター多目的ホールでバリアフリー映画会開催。参加者は70名。大和市障がい福祉課や地域包括支援センターとの連携により多くの方が来場され、障がいのある方やシニアの方が一緒に楽しめる映画会となりました。
定期おはなし会の拡大とスペシャルおはなし会の開催	前年度まで月1回の開催であったおはなし会を、月2回(第1土曜:乳幼児向け、第3土曜:小学生向け)を増やして開催するとともに、スペシャルおはなし会を年3回開催。年間通じて22回の開催で、のべ264人の参加がありました。中でも10/13開催の「ぬいぐるみといっしょのおはなし会&おとまり会」は大きな反響があり、神奈川新聞へも掲載されました。
本の企画展示	館内にテーマ展示コーナーを設置。毎月、大人向けと子供向けのテーマを設定し、市民の読書への興味を喚起する展示を毎月実施しました。 ※各月のテーマは別表参照
渋谷学習センターとの連携事業	渋谷学習センターの会場を活用した映画会/おはなし会の開催や、合同でのスタンプラリーを実施しました。
情報発信の充実	6月に渋谷図書館の魅力や特徴を理解してもらえるオリジナルパンフレットを企画/作成し、館内や市内施設で配布しました。 ホームページにおいては、イベント情報やおすすめ本情報を発信し、年間約9000件のアクセス数となりました。
スタンプラリーなど各種イベント実施	4/末から5/末にかけて市内の図書館・学習センターの認知向上と利用促進を共同で図るため「やまとみらいビンゴでGO」を開催しました。
地域連携の推進	イベントを通じて地域包括支援センターとの連携を図り、バリアフリー映画会や回想サロンへの参加に繋がりました。

	また、地域の小学校職員の社会体験研修(村岡小学校)や中学生の職場体験学習(下福田中学校・渋谷中学校・上和田中学校)の受け入れを通じて地域の教育施設との連携を図りました。
--	--------------------------------------------------------------------------------------

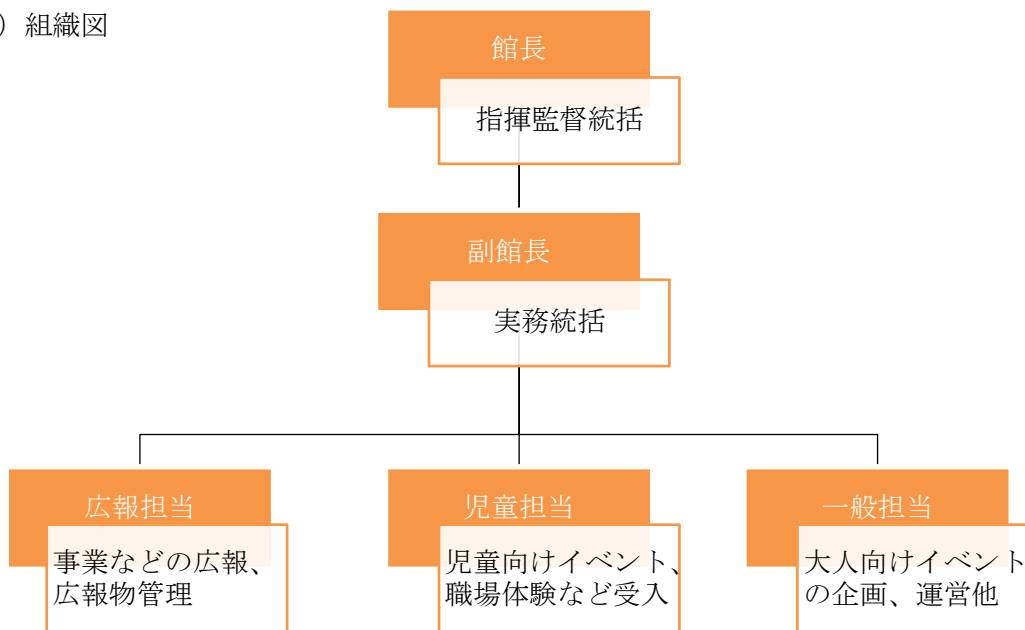
※別表(本の企画展示のテーマ一覧)

	一般展示	児童展示
4月	「新生活・はじまります!」	「こどもマナーブック」
5月	「体の不調・心の不調」	「旅にでよう♪」
6月	「将来を考える」	「生き物を育てる」
7月	「映像・舞台化した作品」	「涼しくなる本」
8月	「戦争・平和の本」	「夏休みの宿題どうする?」
9月	「身を守る」	「お月見」
10月	「お金について」	「スタッフおすすめの本」
11月	「昭和の本」	「働かってなんだろう?」
12月	「言葉～想いを伝える～」	「からだの不思議」
1月	「ほっとひといき」	「2021年 丑年」
2月	「寒さに負けない体を作る」	「甘くて苦い恋の味」
3月	休館のため企画展示は中止	

4) 人員体制

スタッフは渋谷図書館の姿勢やコンセプト、目指すべき図書館像を正しく理解して、業務に主体的、意欲的に取り組んでいます。そのため利用者とのコミュニケーションを大切にすることを意識して一般担当、児童担当、広報担当等を配置し、各担当が連携して業務にあたっています。

a) 組織図



b) 人員配置

職名	担当業務
館長	図書館の運営、管理統括 危機管理、安全管理、総務全般、予算管理、経費管理等
副館長（児童担当と兼任）	実務統括および管理運営、 館長業務補佐
広報担当	一般、児童向けイベント、事業の広報 館内掲示物の管理、館内サイン等の制作
児童担当	おはなし会等の企画運営 児童、YA 向けイベントの企画運営 展示コーナーの装飾 職場体験、実習生の受入、学校連携
一般担当	一般、児童向け展示 大人向けイベントや講座等の企画運営 レファレンス 資料の閉架依頼、除籍、書架移動

① 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「株式会社図書館流通センター」が構築する研修体制を活用し、スキルアップに努めました。また県立図書館主催の外部研修にも積極的に参加し、他館事例やレファレンス技術の習得に努めました。また、他館のイベントにも参画し、その手法を取り入れることで「回想サロン」など自館での開催にもつなげました。

② 情報共有

業務を円滑に進めるためにはコミュニケーションと情報共有が重要です。毎日、勤務開始前に朝礼を行い、日々の状況を確認しました。また、日々の情報共有は引継ぎノートを活用しスタッフ間で伝達漏れがないよう情報の正確さを期しました。またこれとは別に担当者間や責任者間でミーティングを実施し、業務サービスのクオリティ向上を図りました。

③ 評価・面談

スタッフに対しては面談・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、自身の現状を把握することで向上につなげました。また、面談ではスタッフの意見を聞き、考えをす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ていきました。

(3) 共通事項

1) 連携事業の計画

年間 300 万人以上が訪れる大和市文化創造拠点シリウスを運営する強みを活かし、大和市内各館一体となる連携事業を実施しました。

大和市内の文化施設の周知のために全館をめぐるスタンプラリーを実施しました。

また、図書館(図書室)と学習センターの連携事業を推進してまいりました。特に同一施設内に位置する渋谷図書館・渋谷学習センターはそれぞれの強みを活かした連携事業を実施しました。

2) 情報発信に関する取り組み

各館それぞれの発信はもちろんのこと、一体運営のメリットを活かし施設の特徴や催事内容の情報発信を共同で行いました。

①情報発信の展開

ア)「やまとみらい」ポータルサイトを活用した新規利用者誘致

ポータルサイトに各館のイベント・講座を掲載することで、今まで近隣の館しか利用したことが無かった方、または近隣にあっても来館したことが無かった方などに情報を届け、新規利用者の拡大を図りました。

イ) 学習センター情報誌の発行

やまとみらいが隔月で発行している「広報 YAMATOMIRAI」で情報をお届けするほか、学習センターでは5館の情報を集約した情報誌「まなびの風」を発行しました。各施設で実施されるイベント情報だけでなく、イベントや施設に関連したコラムを掲載することで、まだ訪れたことのない館に行ってみたくなるような紙面づくりを心がけました。情報誌は、ホームページ上での公開も行い、市内外の方に広く施設をアピールしました。

また渋谷図書館では独自に利用案内パンフレットを作成し、その特色や魅力を伝えるようにしました。

ウ) FM やまととの連携

毎朝9時の時報や、定例番組でのイベントの紹介等、コミュニティラジオのFM やまとと連携した広報活動を行いました。同じ拠点内にある利点を最大限に活かし、イベントをタイムリーに中継するなど、市民にとって身近なラジオの特性を活かした活動を展開しました

エ) 地域との連携

公益社団法人大和市スポーツ・よか・みどり財団との広報における相互協力を継続実施する一方、地元商業施設との連携の可能性を探り、アウトリーチを掛けることで未利用者への効果的なアプローチに取り組みました。

オ) 取材対応

新聞テレビなどマス・メディアからの取材に対しては情報発信のチャンスとして積極的に取り組みました。

3) 要望・苦情への対応

各施設にご意見箱を設置し、来館者の皆さまから要望・苦情などを集めました。頂いた意見は、その都度、大和市の担当者と各施設の館長、所長で共有を行い、改善できるものは、改善を行うなど、着実に対応を進めてまいりました。

また、窓口での苦情、電話での苦情などについても、しっかりと傾聴する意識を持って丁寧な対応を行なうよう努め、苦情対応研修を通してどのようなケースでも落ち着いて対応できるよう教育してまいりました。

3. 施設の維持管理に関すること

(1) 基本的な考え方

「つきみ野学習センター」「桜丘学習センター」「渋谷学習センター」「渋谷図書館」の4施設では「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、維持管理の実施にあたり、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。

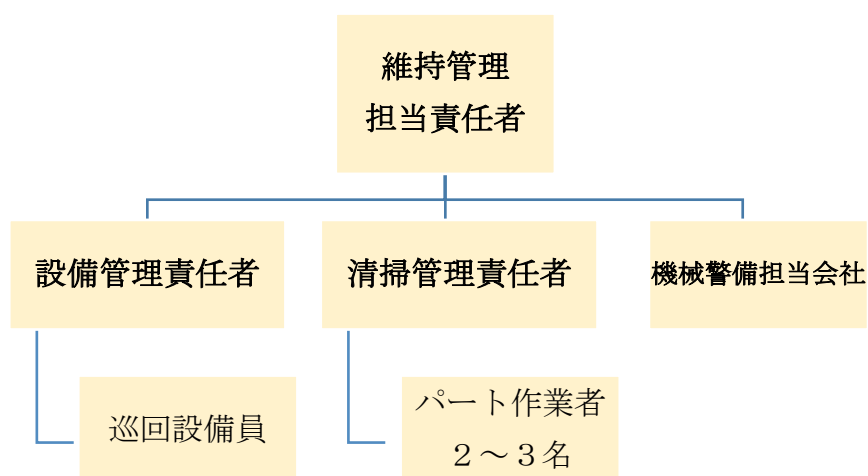
【基本方針】

- 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）

・つきみ野学習センター、桜丘学習センター

- ① 設備員は、月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した。また、空調機等の設備機器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した。
- 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した。
- 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した。



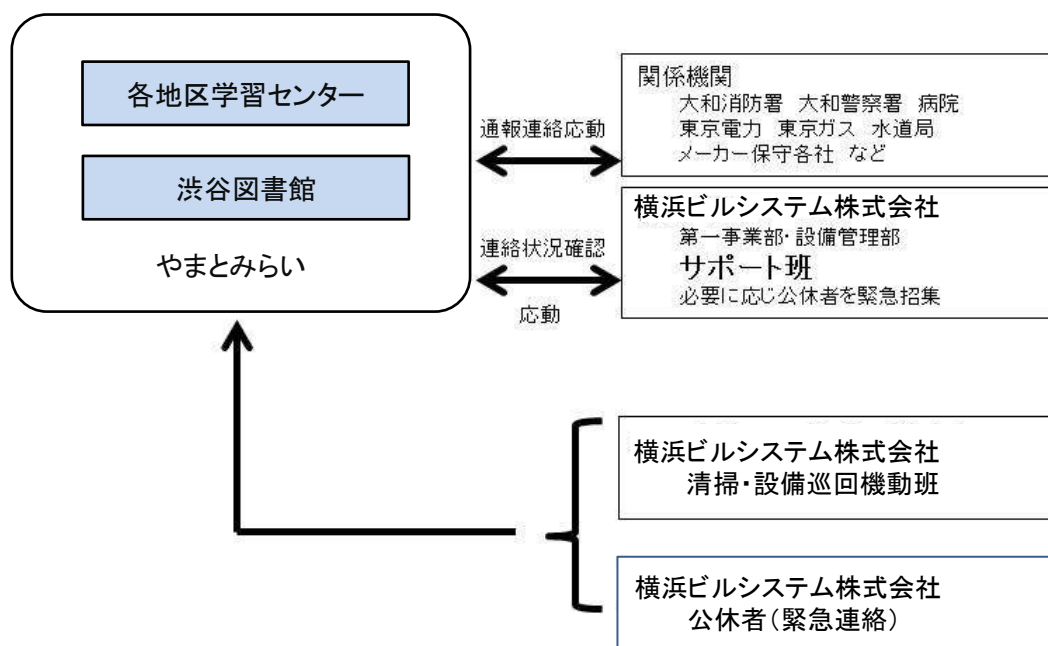
・渋谷学習センター、渋谷図書館

両施設の入るIKOZAの管理業務はビル管理会社の統括する管理センターで行っており、管理センターが設備管理、清掃、警備業務を実施しました。

- ① 管理センターと連携して設備維持に努め、不具合等が発生した際には速やかに連絡するなどして、設備の安定稼働に努めました。
- ② 清掃は開館前の定期清掃のほか、開館中に異常があった際は管理センターが対応しました。
- ③ 警備は閉館後は機械警備に切替え、不正侵入の防止などの防犯体制を整えました。

(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、迅速適切に対応いたしました。



(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した。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りました。各設備の点検履歴、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、コストの削減を目指しました。

②環境配慮と経費節減に小さな努力を積み重ねました。

例えば

- ・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を図る
- ・可能な限り必要な設備機器だけを動かす

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

- 省エネ環境診断による改善措置の実施によりエネルギー使用量の削減を実現し、光熱水費の削減努力を行いました。
- デマンド計による最大需要電力の把握にもとづき機器類の最大需要電力内での運転に努めるとともに、電力契約の見直しの可能性を模索しました。
- 設備機器の点検をこまめに実施し、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、毎月開催している館長会議を中心に、メールも含め、市や各施設間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		支出	
指定管理料 (市が指定管理者 に払った金額)	209,800,000	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)	169,488,823
事業収入	13,494,749	事業費	8,507,464
		事務費 (広告費含む)	18,830,668
		維持管理費 (光熱水費含む)	28,902,660
		修繕費	656,905
収入計(①)	223,294,749	支出計(②)	226,386,520

収支決算(①-②)	-3,091,771
-----------	------------

【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】

令和元年度から各地区学習センター（つきみ野学習センター、桜丘学習センター、渋谷学習センター）及び渋谷図書館に指定管理者制度が導入されたことで、文化創造拠点シリウスを中心とする市内の全図書館、学習センターの一体的な管理運営体制が整いました。

各学習センターについては、5館連携で防災講座を行ったりするなど、先行して指定管理者制度が導入されていた各施設との連携が適切に行われ、各館とも全体的に安定した管理運営がなされたことを高く評価しています。

渋谷図書館については、多様な生活背景を持つ市民が居住する市南部地域の特性を理解した魅力ある事業が展開されていました。

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、各施設の特性を活かし、地域に根差した施設運営が行われ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。

・新型コロナウイルス感染拡大以前の状況においても、目標に到達していない水準であるので、今後レファレンスサービスの周知について取り組みが進むことを期待します。（渋谷図書館）

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。

・仕様書で示した、様々な世代や生活様式を持つ市民が居住する市南部の拠点という特性をよく理解した事業展開が行われた点を高く評価しています。（渋谷図書館）

・市内の学習センター施設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。

- ・運営組織については、市内各図書館及び各学習センター館長による「館長会議」等を通じて課題を共有し、各館の運営によく反映されており、全体的に安定した運営体制が敷かれていました。
- ・館長不在期間が発生したことは、運営管理上問題であったと思われます。(渋谷学習センター)