

令和2年度 指定管理者事業報告概要及び評価

報告期間:令和2年4月1日～令和3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できるよう、中央林間図書館の特色をよく理解し、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。

「図書館城下町」を謳う大和市には、街のシンボルとして市民の皆様に喜ばれている「シリウス」があります。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、「北の山城」である中央林間図書館の運営にあたってまいりました。

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おります。

さらに、「シリウス」だけではなく、渋谷図書館、つきみ野学習センター図書室及び桜丘学習センター図書室とも同じやまとみらいの運営であるという強みを活かし、密な連携を図って相互のサービスを高め合うことができました。

今年度中は新型コロナウイルスの感染拡大による影響が色濃く残る結果となりました。このような前例のない事態に対してもやまとみらいという共同企業体が一体となって大和市と協力し、この状況下における最大限の利用者サービスを提供することができたと考えております。

今後も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」・「株式会社ポーネランド」・「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」の意思決定組織は、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、必要に応じて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がりました。

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」の意思疎通を図り、円滑な管理運営に努めました。

各企業間、各施設間、大和市との情報共有、連絡調整を密に行い、特に図書館運営に関しては、月1回の各図書館、図書室の館長と責任者による情報共有及び協議、その他必要に応じて会議や打ち合わせを行なうことで一体的な運営に努めてまいりました。

(3) 職員の育成

1) 基本方針

待遇、危機管理、個人情報保護、クレーム処理などのサービス提供に必要な研修のほか、専門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。

今年度は新型コロナウイルス対策により、リモートでの研修実施が多くなり、比較的研修を受けやすい状況になりました。例年に比べ研修機会が増えたこともあり、結果的にスタッフのスキル向上につながりました。

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	回数
----	----	----	----

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	全員	1回
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	全員	1回
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	全員	1回
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	全員	1回
救急救命講習	心肺蘇生(AED使用方法)の習得	全員	1回
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	全員	1回
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	全員	1回
責任者研修	TRCが主催する責任者向けのコース研修	責任者	1回
テーマ別研修各種	主にTRCが提供する研修 図書館の様々な専門テーマに沿った研修	全員	13回
専門研修各種	TRCが提供する研修のほか、国会図書館、県立図書館、図書館協会等が実施する専門研修	全員	13回

(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

令和2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対策により、休館や縮小開館が続いたため、実績数字は参考値となります。

<パフォーマンス指標> 令和2年4月1日～令和3年3月31日

項目	目標値	実績	総括
貸出資料数	380,000冊	261,713冊	休館、縮小開館の影響で、月ごとの実績にばらつきがあり、総括はできないが、年度末までの間に数字は徐々に回復傾向だった
貸出利用者数	156,000人	102,674人	同上
利用者登録数	3,000人	2,189人	休館期間明けに一時的に新規登録が増えた
リクエスト受付件数	15,600件	9,819件	コロナの影響で予約受付、予約処理件数は増加傾向が見られた
レファレンス受付件数	100件	101件	比較的件数が多いことから、相談窓口になっていることが周知されつつある結果と見て取れる
タブレット貸出数	4,800件	1,666件	休館、縮小開館の影響で実績は少ないが、着実に周知されてきている
研修回数	12回	34回	事業計画書記載研修の他、テーマ別および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11月10日～30日の期間で実施しました。

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実際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、シュレッタ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。このフロアマップは随時見直しを行い、より便利なものになるように努めました。

また、利用者の利便性向上を目的に、IC 機器の活用を積極的に案内しました。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、貸出手続きは例外を除き自動貸出機を案内し、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

令和 2 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。計画に基づいて事業を実施し、図書館の活用促進および利用者の教養と満足度向上につなげました。

※ 新型コロナウイルス対策のため、一部の事業は中止または回数減となっています。

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」「一日図書館喫茶」「地域のイベントとの連携事業」

「近隣地域講師による講演会」「タブレット端末活用講座」

事業計画の目標回数を下回った事業：

「おはなし会」（12回→5回）、「本の企画展示」（12回→9回）

ア) 本の企画展示

令和2年 4月～6月 中止

令和2年 7月 「ひらきタイ本」

令和2年 8月 「TAKE CARE OF LIFE」

令和2年 9月 「みがく」

令和2年 10月 「わたしの時間」

令和2年 11月 「Twinkle Star!!」

令和2年 12月 「しみじみする本」

令和3年 1月 「身近な歴史に目を向けて」

令和3年 2月 「考えねえ輩は、ただの輩だ」

令和3年 3月 「素敵なお夢をみたい」

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。

イ) 開館2周年記念行事

「開館2周年記念品配布」 令和2年4月1日～3日

“障害福祉サービス事業所あるむ”の協力で作成した、ちぎり絵付きレターセットを利用者に先着配布しました（500部）。

ウ) おはなし会

「おはなしのひろば 中央林間図書館」

毎月原則第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

令和2年 4月～9月 中止

令和2年 10月24日 大人10名 子供10名 合計20名

令和2年 11月28日 大人11名 子供9名 合計20名

令和2年 12月19日 大人10名 子供10名 合計20名

令和3年 1月 中止(会場工事のため)

令和3年 2月27日 大人9名 子供11名 合計20名

令和3年 3月27日 大人7名 子供6名 合計13名

市民交流拠点ポラリスと連携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。コロナによる中止期間があり、再開後は感染対策を取ったうえで、定員も20名と限定しての開催となりました。

エ) 中央林間東急スクエア店舗との連携事業

3階店舗「星乃珈琲店」との連携

開館当時から密な連携を重ね、図書館とカフェの相互利用促進に取り組みました。定期的に発行している「ブックレビュー」は記事を図書館で書き、デザイン、レイアウト、印刷は星乃珈琲店側で行なうという体制で続けてきました。店舗両側の「作家の机」も年4回展示替えをして図書館および星乃珈琲店の利用者に楽しんでいただきました。

2階店舗「VERY VERY」との連携

平成31年4月から館内に観葉植物を設置し、段階的に植物を増やして館内を彩りました。「VERY VERY」店長へのインタビューをFacebookに掲載するなど単に植物を設置するだけに留まらない協力体制を築きました。

オ)健康関連講座

「おひとりさまでも安心!社会福祉活用講座」

令和2年9月18日 大人6名

大和市健康福祉総務課おひとりさま支援係に協力いただき、市職員による講座を行いました。終活支援を中心に社会福祉政策を最大限に活用するノウハウをお話いただきました。併せて図書館では独自に作成した終活関連の手引きや関連資料一覧を書架に常置しました。

カ)つる舞の里歴史資料館との連携事業

「身近な歴史に目を向けて」

令和3年1月2日～1月31日

郷土に関連する古地図や専門資料の中から今回は「大山街道」に焦点を絞って抜粋し、貴重な資料や写真をつる舞の里歴史資料館を中心に関係各所から提供いただいてパネル展示および関連資料の展示を行いました。メインエントランスの月間企画展示と連動して行い、多くの利用者が立ち止まって見入っていました。

キ)その他の事業

「『子ども読書の日』記念 ももんちゃんとバルボンさんの読み聞かせ動画」配信

令和2年4月15日～5月26日

4月23日の「子ども読書の日」にちなんで予定していた絵本作家とよたかずひこさんによるおはなし会が新型コロナウイルス対策のため中止になり、代替策としてとよたさん本人と出版社から許可をいただき、スタッフによる読み聞かせ動画をFacebookで配信しました。緊急事態宣言の期間中に自宅で鑑賞してもらうことを想定し、配信期間は緊急事態宣言が終了する5月26日までとしました。

「手作り図書館バッグ」の配布

令和2年6月1日～10日

新型コロナウイルス対策による休館期間中にスタッフ全員が作成し、図書館の再開時に利用者に無料配布しました(400枚)。

展覧会「地元を知る 白鳥永夏&もとやまさこの世界展」

令和3年1月2日～4月18日 フリースペース、星乃珈琲店「作家の机」

これまで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」で毎回両氏の作品を紹介していましたが、今年度は予定していた2回とも新型コロナウイルス対策により中止となりました。代替策として両氏快諾のもと、作品紹介と原画展示を開催しました。フリースペースで著書と原画展示、星乃珈琲店「作家の机」では両氏がこれまでに影響を受けた10冊を選んでもらい、本人からのコメントとともに図書を展示しました。ホームページ、Facebookで告知したところ大変反響があり、多くの方々に鑑賞いただきました。

ク) 学校連携

職場体験の受け入れ予定がありましたが、今年度は中止となりました。

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、レファレンス担当、児童担当等を配置し、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、具体的な内容を深く学ぶテーマ別研修、より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、スタッフが向上心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

令和元年12月から運用を開始し、着実に登録者数を増やしました。ホームページと連動し、幅広い内容の情報発信を頻繁に行っていくことで利用者の利便性向上を図りました。特に今年度は新型コロナウイルス対策による図書館の利用制限があったため、Facebook を最大限に活用しました。自宅で楽しんでもらうために「読み聞かせ動画」「ぬり絵」「的当てゲーム」「ブックレビュー」等、積極的に配信して利用者へ提供しました。

イ) 中央林間図書館利用案内パンフレット等の作成

開館時に作成した利用案内とリーフレットの内容を見直して刷新し、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、英語版利用案内、データベース利用案内、パスワード登録方法など利用者の利便性を重視した各種配布物を作成し、情報発信のツールとして活用しました。

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) ホームページによる情報発信

Facebook とも連動して積極的に情報発信を行ない、内容の充実に努めました。また、やまとみらい間でも連携し、各施設のホームページに「やまとみらい」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) 広域広報

ラジオ番組・新聞の媒体を利用して広報活動を行い、中央林間図書館を PR しました。

<内容>

令和2年4月24日

タウンニュース「自宅で図書館気分 読み聞かせ動画を配信」掲載

令和2年5月7日

ラジオ局 FM やまと「街ナカ☆ハッピーレポート!」スタッフ出演

令和 2 年 11 月 5 日

ラジオ局 FM やまと「街ナカ☆ハッピーレポート!」副館長出演

令和 2 年 11 月 27 日

タウンニュース「受付カウンターに遊び心 ビニールに本の世界散りばめ」掲載

令和 3 年 2 月 16 日

ラジオ局 FM やまと「街ナカ☆ハッピーレポート!」館長出演

キ) 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。毎年夏に開催される「神奈川大和阿波おどり」、年 2 回開催される「中央林間手づくりマルシェ」は、今年度どちらも中止となってしまいましたが、関係各所との連絡は絶やさないようにしました。今後の再開に向けて引き続き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ていきたいと考えています。

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。

5. 新型コロナウイルス感染症に関する対応

① 臨時休館

令和2年4月1日～3日

一部サービスを除き、休館(一部サービスの提供時間は11時～20時)

令和2年4月4日～5日

中央林間東急スクエア2階3階全面休業に伴い完全休館

令和2年4月6日～7日

一部サービスを除き、休館（一部サービスの提供時間は11時～20時）

令和2年4月8日～5月31日

中央林間東急スクエア2階3階全面休業に伴い完全休館

令和2年6月1日～30日

一部サービスを除き、休館（一部サービスの提供時間は11時～16時）

② 開館時間の変更

令和3年1月8日～令和3年3月31日時点継続中

中央林間東急スクエア2階3階の営業時間変更に伴い開館時間短縮10時～20時

③ 利用制限

令和2年7月1日～8月31日

閲覧席、雑誌最新号の閲覧、タブレットの利用不可

滞在時間30分目安

令和2年9月1日～9月30日

閲覧席一部利用制限あり

滞在時間2時間以内

令和2年10月1日～令和3年3月31日時点継続中

閲覧席一部利用制限あり

滞在時間4時間以内

【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)	59,057,900
事業収入 (コピー料収入)	14,380
運営支援金	134,004
/	/
収入計(①)	59,206,284

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)	46,839,418
事業費	4,029,558
事務費	5,785,449
維持管理費	3,061,878
支出計(②)	59,716,303

収支決算(①-②)	-510,019
-----------	----------

【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3年8月23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2年度は、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、2度の緊急事態宣言が発出される等、施設の管理運営にあたっては今まで誰も経験したことのない、数多くの困難があったと思われます。

その様な中、指定管理者として、中央林間図書館の大和市における位置づけを理解し、北のまちの拠点として絶えず情報発信を継続しつつ、市民サービスの維持を図り、来館者はもちろんのこと勤務するスタッフの安全確保、感染予防を図るための様々な工夫を行いながら、年間を通し、施設の管理運営が適切に行われたことは高く評価します。

また、令和2年度は指定管理期間の最終年度であり、商業施設内に立地する比較的小規模な図書館という運営上困難な点もある中、安定した運営体制を確立できたことを高く評価します。

【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。

・コロナ禍において、施設として休館を余儀なくされる中、予約の受け取りサービスを継続し、市民の学びの機会を確保し、予約件数の増加につなげた点は高く評価します。

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。

・休館期間中でも、インターネットを活用し、絶えず情報発信を行い、読み聞かせ動画の配信といった、新しい生活様式に対応した取組を柔軟に取り入れた点を高く評価します。
・予約という形を取ることで安心して貸し出しを行う体制をとる努力は、利用者にとって、利用の有無より、人とつながる時間を得たのではないかと思うと大変評価します。
・動画の配信等については、今後も求められる取組みであり、内容を工夫して、今後も続けてほしい。

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において、新型コロナウイルス感染拡大への対応を行いながら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。

・新型コロナウイルス感染拡大の影響により、当初想定された集合形式に加え、リモートでの研修により、計画を上回る研修体制を整えたことは高く評価できます。

