

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	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3年目となる令和2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
総務経理基礎研修 (専門知識習得)	6/11 3/5	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。社内経理システムにおける研修	各回 1 名
安全管理者研修	6/21	熱中症対策研修及び個人情報管理に伴う研修を実施。	1 名
避難訓練 1 回目	7/21	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	9 名
救急救命講習	10/14	AED の使用方法や人工呼吸方法等救命措置に関する講義の実施	5 名
避難訓練 2 回目	1/20	非常時の避難・誘導、急病人・負傷者の応急救護、通報訓練、防火戸開閉訓練。消火訓練。	10 名
ユニバーサルマナーマナー研修(車いす研修)	3/16	車いすの介助方法や足腰の不自由な方への寄り添い方について学ぶ	10 名

責任者研修 (専門知識習得)	3/4	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	1名
救命救急研修 (MFA 研修)	3/18	応急救護と市民レベルでの救急救命法の習得 及び AED 機器の操作方法の習得	1名

※避難訓練は、こども一るの職員も参加(7/21 2名 1/28 2名)

※スポーツ器具の設備研修及び接遇研修は、新型コロナウイルス感染症に伴う緊急事態宣言発出により中止としました。

(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10月2日(未受講スタッフ3名)及び令和3年2月1日～10日の間に個人情報保護に関するテスト実施しました。(職員・スタッフ全員)

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(令和元年度)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11月10日～11月30日の20日間で実施しました。別添調査のとおり報告します。

<パフォーマンス指標> 平成2年4月1日～令和3年3月31日

項目		目標値	実績	総括
取り組み				
(1)年間来館者数		330,000人	151,672人	休館及び時短、席数の半減による利用者減。
(2)駐輪場	利用者数	66,000台	42,570台	休館及び時短のため利用者減。
(3)施設稼働率		55%	59%	利用者の減少により微増
(4)団体利用数		10,330コマ	7,031コマ	新型コロナウイルスの感染拡大防止のため利用者減。
(5)個人利用	登録数	1,500人	1,174人	休館及び時短により利用者減少
	利用者数	9,600人	9,064人	3ヶ月休館も最小限に抑え微減。
(6)市民交流スペース利用者数		180,000人	67,788人	休館及び席数の半減、健康コーナーの停止により、大幅に減少
(7)生涯各期事業	実施回数	21事業/132日	13事業/27日	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、一部の講座が中止となり計画に届かなかった。
	参加者数	1,500人	366人	
	満足度	85%	96%	
(8)地域文化振興事業	実施回数	2事業/2日	1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	119人	
(9)センターまつり	実施回数	1事業/2日	1事業/1日	感染防止対策のため、展示のみ1日に短縮し実施。
	参加者数	2,000人	335人	
	満足度	80%	81%	
(10)利用者懇談会等	実施回数	1回	1回	コロナ禍に伴い、出席者が自主的欠席されていた。
	参加者数	30人	10人	
(11)研修	実施回数	6回	9回	
(12)スタッフの接遇への満足度		80%	89%	初年度より約7%上昇

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。

3年目となる令和2年度は、コロナ禍での利用者へのきめ細かな対応と広報活動に力を入れ、施設の周知に努めました。また、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、また、試験にオンラインを用いた講座にも挑戦し、幅広い層に学習の提供が出来るよう努めました。

大和市内の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。
- ・感染症対策をおこない安心して利用いただける環境づくりを実施しました。

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、分かりやすく親切的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について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。

- ・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。

なお、4月1日～6月21日までは、新型コロナウイルス感染症に伴う休館のため、個人利用を中止いたしました。

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、新型コロナウイルス感染症対策として室内の密集を防ぐ観点から、受付制・定員制として、また、個々に健康チェックをしてから入室していただくなど感染症対策を取りながら運営をおこなって参りました。また定期的な「読み聞かせ」などの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。

g) 市民開放事業

- ・終日 Room6を学習室として開放いたしました。また、日中を中心に、Room2の一般開放を行いました。グループでの活動や個人学習など市民による多彩な活動のために、気軽に集え、交流出来る場所を創出しました。
- ・近隣学校の試験時期に合わせて、空いている部屋を有効的に活用するため、学習室開放を柔軟におこない、Room1やRoom3など必要に応じて開放事業を実施して参りました。

イ) 生涯学習事業

大和市が推進する健康都市やまtoMANABI計画(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。

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、4～6月が臨時休館となり、また、緊急事態宣言下の講座については、やむを得ず中止とし、以後も開催出来た講座においても、少人数での開催となったため、実施計画を大きく下回る結果となってしまいました。

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。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。

《実施報告》

区分	R2年度 実施事業数／実施日数
乳幼児期	5事業／13日(中止1事業17日)
青少年期	3事業／7日(中止3事業7日)
成人期	1事業／1日(中止2事業4日)
高齢期	1事業／6日(中止1事業21日)
現代的課題	3事業／7日(中止18日)

【乳幼児期】

日付	会場	事業名	内容	参加者数
① 4/25	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 中止
② 5/23				② 中止
③ 6/27				③ 中止
④ 7/25				④ 中止
⑤ 8/22				⑤ 中止
⑥ 9/26				⑥ 中止
⑦ 10/24				⑦ 15人
⑧ 11/28				⑧ 20人
⑨ 12/19				⑨ 21人
⑩ 1/23				⑩ 中止
⑪ 2/27				⑪ 19人
⑫ 3/27				⑫ 13人

① 4/8 ② 5/13 ③ 6/14 ④ 7/8 ⑤ 8/12 ⑥ 9/6 ⑦ 10/18 ⑧ 3/11	プレイルーム	おはなしのひろば 「ポプラのわくわくお はなし会」	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 中止 ② 中止 ③ 中止 ④ 中止 ⑤ 中止 ⑥ 中止 ⑦ 15人 ⑧ 17人
① 7/7 ② 9/13 ③ 12/13 ④ 3/28	プレイルーム	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 中止 ② 中止 ③ 中止 ④ 中止
① 9/26 ② 10/3	Room7,8	パパとママに知って欲 しい「赤ちゃんの生まれ てから歩くまでの旅 ～発達のおはなし	子どもの心と発達に合わせた、親の関 わり方を学ぶ。	① 15人 ② 16人
① 10/31 ② 11/14 ③ 11/28	Room1,2	お片づけで育てる子ど もの自主性「勇気づけ のお片づけのススメ」	子どもの自主性・自立心のあり方や育 て方を学ぶ。	① 4人 ② 4人 ③ 4人
① 3/14	プレイルーム	親子で聴く いのちの大 切さのおはなし	幼児期に「命の大切さ」を学び、生きる 喜びや命のつながりの大切さの芽を 育てる。	① 17人

【青少年期】

日付	会場	事業名	内容	参加者数
① 4/18 ② 5/16 ③ 6/20 ④ 9/19 ⑤ 10/17 ⑥ 11/21 ⑦ 12/19 ⑧ 2/20 ⑨ 3/20	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た 仲間づくりを目的に行いました。	① 中止 ② 中止 ③ 中止 ④ 23人 ⑤ 4人 ⑥ 19人 ⑦ 18人 ⑧ 中止 ⑨ 19人
① 7/30	Room1,2 屋外	神秘的発見!セミの羽化 を探そう	昆虫観察を通じて自然を理解し、生き物 の正しい知識を学ぶ	① 中止

① 12/18	Room1	ごはんて応援! 部活をガンバル子ども たちのカラダづくり	中高生アスリートの保護者サポートとして食育を学ぶ	① 4人
(ア)12/19	Room7	バルーンアートをつくら う!	バルーンアートを通じて子どもの楽しい時間をつくり、子ども達の想像力と豊かな心を育てる	① 中止
① 12/23	Room1,2,3	中高生のトレーニング 法	自重トレーニングを通じて自らの体を知り、主体性を持って継続していくことを学ぶ	① 中止
(ア)2/27	Room1,2	農業ってどんなお仕事? ~いちごのおいしい食べ方	農作物を通じて農業を学び、将来の商業選択を考える	① 17人

【成人期】

日付	会場	事業名	内容	参加者数
① 5/16 ② 8/8 ③ 2/13	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 中止 ② 中止 ③ 中止
① 12/5	Room1	映画音楽の世界	映画で使用される音楽の裏側や作品の関係性を学ぶ	① 29人
① 1/20	アリーナ Room1,2	禅 こころの在り方	座禅を通して、ストレスの軽減や現代社会における心の在り方を学ぶ	① 中止

【高齢期】

日付	会場	事業名	内容	参加者数
① 4/8 ② 4/20 ③ 5/6 ④ 5/18 ⑤ 6/6 ⑥ 6/15 ⑦ 7/8 ⑧ 7/20 ⑨ 8/5 ⑩ 8/17 ⑪ 9/9	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 中止 ② 中止 ③ 中止 ④ 中止 ⑤ 中止 ⑥ 中止 ⑦ 中止 ⑧ 中止 ⑨ 中止 ⑩ 中止 ⑪ 中止

⑫ 9/21				⑫ 中止
⑬ 10/12				⑬ 8人
⑭ 10/26				⑭ 10人
⑮ 11/9				⑮ 8人
⑯ 11/16				⑯ 8人
⑰ 12/4				⑰ 9人
⑱ 12/21				⑱ 10人
⑲ 1/13				⑲ 中止
⑳ 1/18				⑳ 中止
㉑ 2/3				㉑ 中止
㉒ 2/15				㉒ 中止
㉓ 3/3				㉓ 中止
㉔ 3/15				㉔ 中止
① 8/20	Room1,2,3	ポラリス清和 新編	大和の歴史を学び、改めて、近隣地域	① 中止
② 8/24		大和の歴史	や市内全域に関心を持ってもらう。	② 中止
③ 8/27				③ 中止

【現代的課題】

日付	会場	事業名	内容	参加者数
① 4/8	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	① 中止
② 4/20			として、遊びの提供や友達作り、異学年	② 中止
③ 5/6			との交流を目的として実施しました。	③ 中止
④ 5/18				④ 中止
⑤ 6/6				⑤ 中止
⑥ 6/15				⑥ 中止
⑦ 7/8				⑦ 中止
⑧ 7/20				⑧ 中止
⑨ 8/5				⑨ 中止
⑩ 8/17				⑩ 中止
⑪ 9/9				⑪ 中止
⑫ 9/21				⑫ 中止
⑬ 10/21				⑬ 0人
⑭ 11/4				⑭ 3人
⑮ 11/16				⑮ 5人
⑯ 12/2				⑯ 7人
⑰ 12/21				⑰ 4人
⑱ 1/13				⑱ 中止
⑲ 1/18				⑲ 中止
⑳ 2/3				⑳ 中止

㊦ 2/15 ㊧ 3/3 ㊨ 3/15				㊦ 中止 ㊧ 中止 ㊨ 中止
① 9/12	Room2 オンライン講座	本当に自宅で出来る簡 単エクササイズ	外出自粛による運動不足解消とオンラ インの体感会	① 3人
① 9/27	Room1,2	自然を感じるアウトドア	環境に配慮したアウトドアを学び、体感 する。	① 6人

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開催していた団体との継続事業や地域団体や個人講師との講座を予定していましたが、新型コロナウイルス感染症の影響により、以下のとおり実施となりました。

事業日数	区分	事業名	内容	参加者数
① 4/8 ② 5/13 ③ 6/14 ④ 7/8 ⑤ 8/12 ⑥ 9/6 ⑦ 10/9 ⑧ 11/13 ⑨ 12/11 ⑩ 1/8 ⑪ 2/12 ⑫ 3/11	乳幼児期	おはなしのひ ろば「ポップ 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 中止 ② 中止 ③ 中止 ④ 中止 ⑤ 中止 ⑥ 中止 ⑦ 20人 ⑧ 11人 ⑨ 24人 ⑩ 16人 ⑪ 37人 ⑫ 中止
① 7/7 ② 9/13 ③ 12/13 ④ 3/28	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 中止 ② 中止 ③ 中止 ④ 中止
① 4/18 ② 5/16 ③ 6/20 ④ 9/19 ⑤ 10/17 ⑥ 11/21 ⑦ 12/19 ⑧ 2/20	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た仲間づく りを目的に行いました。	① 中止 ② 中止 ③ 中止 ④ 23人 ⑤ 4人 ⑥ 19人 ⑦ 18人 ⑧ 中止

⑨ 3/20				⑨ 中止
① 5/16 ② 8/8 ③ 2/13	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 中止 ② 中止 ③ 中止
④ 8/20 ⑤ 8/24 ⑥ 8/27	高齢期	ポラリス清和大和の歴史	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 中止 ② 中止 ③ 中止
① 8/2	地域文化振興事業	ポラリスサマーイベント「げんき DO」のわくわくコンサート	旧林間学習センター「ちびっこパラダイス」を引継ぎのポラリス周年行事の一環として開催。親子で歌って踊れる時間を創出します。	① 中止
① 12/5 ② 12/6 ③ 12/12 ④ 12/13	地域文化振興事業	あわてんぼうのクリスマス会	地域の子どもや保護者に市内で活動する団体を通して楽しい時間や想像力豊かな心を育てる	① 18人 ② 20人 ③ 37人 ④ 44人

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併せて学習相談に対応しました。

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、また、近隣自治会等には、資料作成の過程において施設内の事務機器（印刷機、紙折り機等）の利用などを通して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

ナー、舞台発表、ワークショップ等を例年は実施していましたが、本年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、作品展示及び映像や展示によるサークル団体の紹介など、“ふれあい”を少なくするまつり運営をおこないました。

また、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2年10月25日(土) のべ335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。「あわてんぼうのクリスマス会」は、感染症対策の一環として、予定した複数の催しを数日に分けて行いました。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防止の観点から出演団体より中止の申し出があ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2年12月5日(土)、6日(日)、12日(土)、13日(日)

のべ119人の参加

・やまと芝居小屋 2021年 in 高座渋谷 開催日：令和3年3月14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計画をしていましたが、緊急事態宣言明け間もない時期となったため、準備が出来ず中止となりました。

ポラリス開館2周年サマーイベント 開催日：令和2年8月1,2日(土,日) 中止

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2年12月6日(日)に実施いたしました。

参加者 5団体 10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ながら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、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、5団体からの申し込みを受けましたが、新型コロナウイルス感染症の影響により、3団体が中止となりました。

2団体に関しては、事業を行ない広く市民を対象とした公益的な社会教育事業に対する支援を行いました。各サークルには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」を構築が出来るような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。

⑤ 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、地域との連携を実施しました。

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。

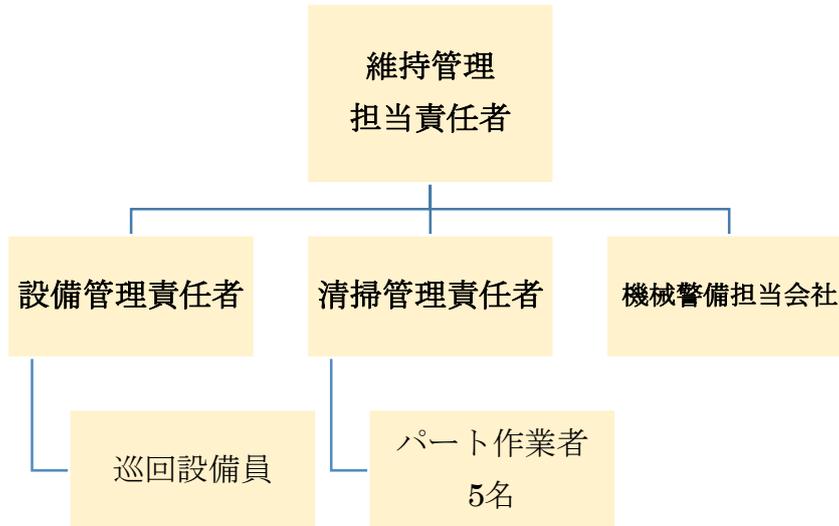
【基本方針】

- 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）

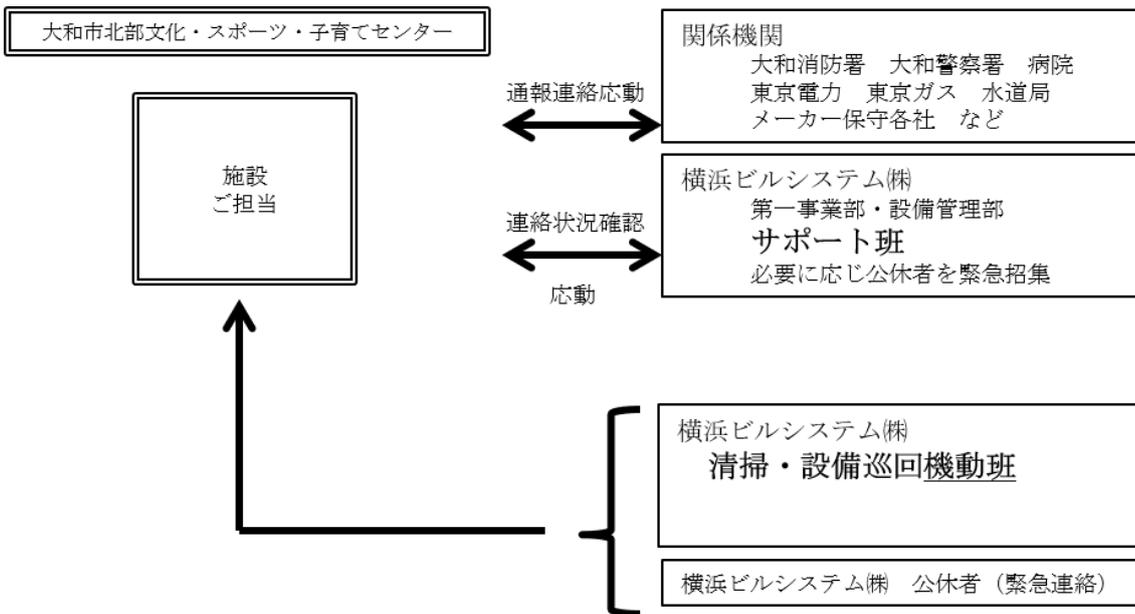
- ①設備員は、週 1 回の巡回点検を通じ、建物及び設備機器の異音・異臭・不具合等の定性的情報と機器データ等の定量的情報を把握し、設備の安定稼働の維持に努めます。また、空調機やロスナイ換気の設定調整により来館者の快適さと省エネの両立を目指しました。
- ②清掃員は、開館の午前 9 時前に貸し部屋エリアの日常清掃を終わらせ、その後に共用エリアの清掃を実施します。また午後に巡回点検清掃を実施し、常に快適に過ごしていただけるように努めました。定期的にシリウスの清掃責任者が巡回点検をすることにより、シリウスと同レベルの品質の確保に努めています。
- ③警備は利用者が不在となる夜間は機械警備に切替え、不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

<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。

②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. 新型コロナウイルス感染症に関する対応

①臨時休館

- ・4月～6月21日は新型コロナウイルス感染拡大防止のため休館となった。
- ・6月22日からアリーナ利用を開始
 - ・7月1日から会議室の利用を再開。定員 1/3。
ガイドラインの作成（一部の活動を制限）。
- ・8月から会議室・アリーナの定員を 1/2。
- ・9月から市民交流スペース、学習室開放（Room6,Room2）、親子交流スペースの
時間制限を設けて利用再開。
オンライン講座を実施
活動制限の一部緩和。
- ・9月から講座の再開。

②開館時間の変更

- ・1月7日から緊急事態宣言の発令に伴い 20:00 閉館（3月21日まで）。
会議室の利用は 19:30 まで（19:30～21:30のコマは利用停止）。
- ・3月21日から県の要請により 21:00 閉館。

③利用制限

「大和市内学習センター利用に関するガイドライン」「大和市内学習センター管楽器等の演奏に関するガイドライン」「大和市内文化・スポーツ・子育てセンターアリーナガイドライン」により、会議室やアリーナ等の利用者への感染防止対策の実施しました。主な内容は次の通りです。

- ・咳エチケット、マスクの着用、手洗い・手指消毒の実施。
- ・健康状態のチェック、利用前のチェックリストの提出。
- ・座席数制限。
- ・活動制限
- ・ソーシャルディスタンスの確保。
- ・食事の禁止。
- ・利用後の消毒作業の実施。

5. 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

- 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)	58,912,000
事業収入	6,170,389
その他収入 (駐車場利用料)	197,300
運営支援金	2,131,154
収入計(①)	67,410,843

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)	33,953,212
事業費	672,233
事務費	3,628,182
維持管理費	23,000,000
修繕費	267,980
消費税	6,152,161
支出計(②)	67,673,768

収支決算(①-②)	-262,925
-----------	----------

【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休館や時間短縮、定員や施設用途の制限の実施といった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、大和市北部文化スポーツ・子育てセンターの大和市における位置づけを理解するとともに、公民館として期待される以上の役割を果たしています。北のまちの拠点としてコロナ禍においても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を高く評価します。

また、令和2年度は指定管理期間の最終年度でもあり、大規模な運動施設やプレイルームを持つ特徴的な公民館として、運営には特有の困難もある中、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。

・状況に応じて学習室を開放したり、時間を延長したりして、臨機応変に対応し市民のニーズに応え、かつ安全に施設運営が行われたことは高く評価します。

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。

・各 Room を団体・サークルが利用する際には、隣室からの音漏れや感染対策に関する消毒の案内等について利用者へ細かな声掛けを行うとともに、Room2や Room6などの学習室利用者に対しては、テスト前や受験シーズンにコロナ禍においても安心して利用できるよう、学習者の利用環境に配慮しながら学習室開放事業を行っていました。

・スポーツセンターと連携したイベントの検討を期待します。

評価の視点3：施設の適切な維持及び管理が行われたか。

・徹底した清掃により施設の清掃状況は高い満足度を得ています。また、消毒液の配付会場としての協力も評価します。

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。

・職員の育成について、新型コロナウイルスの感染拡大に伴う緊急事態宣言が発出されたことで、中止となった研修があったことはやむを得ない事情であったと考えるが、代替となる研修方法等の検討を望みます。