

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	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たいと思います。

(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

令和2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> 令和2年4月1日～令和3年3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		200,000人	131,118人	4～6 月度全日休館のため減少
(2)施設稼働率		50%	29.4%	4～6 月度全日休館のため減少
(3)団体利用数		12,000コマ	3,090コマ	4～6 月度全日休館のため減少
(4)職場体験等受入数		2回	1回	
(5)生涯各期事業	実施回数	25事業/731日	21(18)事業/438(568)日	
	参加者数	8,000人	2,865人	
	満足度	85%	93.8%	
(6)健康都市大学(旧:大和市民大学)	実施回数	1事業/5日	0(1)事業/0(5)日	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
	参加者数	100人	—	
	満足度	85%	—	
(7)生涯学習関連事業	実施回数	1事業/2日	1事業/7日	
	参加者数	50人	78人	
	満足度	85%	—	
(8)つきみ野学習センターまつり	実施回数	1事業/2日	1(1)事業/7(2)日	センターまつりは中止し、代替企画としてつきみ野博覧会を実施
	参加者数	2,000人	156人	
	満足度	85%	88%	
(9)地域文化振興事業	実施回数	1事業/1回	0(1)事業/0(1)回	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
	参加者数	100人	—	
(10)利用者懇談会等	実施回数	3回	3回	
	参加者数	60人	69人	

(11) 研修	実施回数	7回	14回	
(12) スタッフの接遇への満足度		80%	86.3%	

2. 大和市桜丘学習センター				
(1) 年間来場者数		120,000 人	88,517 人	4 月～6 月に渡り休館のため未達
(2) 施設稼働率		55%	45.3%	利用条件の厳格化に伴い未達
(3) 団体利用数		5,500 コマ	3,368 コマ	4 月～6 月に渡り休館のため未達
(4) 職場体験等受入数		2 回	0 回	新型コロナウイルス対策のため、引地台中、上和田中共に中止
(5) 生涯各期事業	実施回数	19 事業/790 日	10 事業/431 日	
	参加者数	4,000 人	555 人	
	満足度	85%	94.7%	
(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	130 人	
	満足度	85%	77%	
(7) 生涯学習関連事業	実施回数	1 事業/8 日	1 事業/30 日	掲示板事業
	参加者数	50 人	—	
	満足度	87%	—	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	2,500 人	122 人	展示 2 団体のみ参加
	満足度	87%	84%	
(9) 地域文化振興事業	実施回数	1 事業/1 回	1 事業/1 回	
	参加者数	200 人	30 人	感染防止のため人数を制限して実施
(10) 利用者懇談会等	実施回数	3 回	3 回	
	参加者数	60 人	29 人	
(11) 研修	実施回数	7 回	8 回	
(12) スタッフの接遇への満足度		82%	78%	

3. 大和市渋谷学習センター				
(1)年間来場者数		280,000人	155,310人	4月～6月に渡り休館のため未達
(2)施設稼働率		50%	22.9%	利用条件の厳格化に伴い未達
(3)団体利用数		8,700コマ	3,198コマ	4月～6月に渡り休館のため未達
(4)職場体験等受入数		2回	0回	新型コロナウイルス対策のため、中止
(5)生涯各期事業	実施回数	14事業/701日	4(7)事業/173(239)日	
	参加者数	3,000人	190人	
	満足度	85%	94.4%	
(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	89人	
	満足度	85%	95.0%	
(7)生涯学習関連事業	実施回数	1事業/2日	—	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
	参加者数	50人	—	
	満足度	85%	—	
(8)渋谷学習センターまつり	実施回数	1事業/1回	—	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
	参加者数	2,200人	—	
	満足度	95%	—	
(9)地域文化振興事業	実施回数	3事業/3回	3(3)事業/6(4)回	
	参加者数	300人	215人	
(10)利用者懇談会等	実施回数	3回	—	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
	参加者数	60人	—	
(11)研修	実施回数	7回	3回	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
(12)スタッフの接遇への満足度		85%	79.9%	

4. 大和市立渋谷図書館				
(1)貸出資料数		180,000 冊	120,646 冊	臨時休館、開館時間の変更、利用制限の影響
(2)貸出利用者数		60,000 人	39,547 人	臨時休館、開館時間の変更、利用制限の影響
(3)利用者登録数		800 人	458 人	臨時休館、開館時間の変更、利用制限の影響
(4)リクエスト受付件数		5,500 件	5,305 件	臨時休館、開館時間の変更、利用制限の影響
(5)レファレンス受付件数		30 件	51 件	
(6)研修回数		12 回	13 回	
(7)イベント件数	おはなし会	26 件	15(11)件	4月～8月中止
	各種イベント	3 件	3 件	
(8)展示コーナー 実施件数		24 回	26(5)回	4月～5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。

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した。「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。

新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、4月より6月まで休館としました。7月より開館するも活動内容を制限し、8月までは定員を通常の1/3としました。9月以降は定員を1/2としました。また、1月9日より緊急事態宣言発出に伴い、20時閉館となり、19:30～21:30の貸室の利用は不可となりました。宣言解除に伴い、3月22日以降は21時閉館としましたが、引き続き19:30～21:30の貸室の利用は不可となりました。

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。

- ・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。

f) 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。

g) 職場体験等の対応業務

新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から市内校より今年度中止の連絡がありました。つきみ野学習センターのみ教員研修を受け入れました。

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、他学習センターと調整しました。

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	R2 年度 計画 実施事業数/実施日数	R2 年度 実績 実施事業数/実施日数
乳幼児期	8 事業/400 日	9(6)事業/197(285)日
青少年期	6 事業/29 日	2(4)事業/19(61)日
成人期	2 事業/2 日	1(3)事業/1(6)日
高齢期	2 事業/20 日	3(1)事業/10(16)日
現代的課題	7 事業/280 日	6(4)事業/211(200)日

・桜丘学習センター

区分	R2年度 計画 事業数／実施日数	R2年度 実績 事業数／実施日数
乳幼児期	6 事業／371 日	4(3)事業／180(198)日
青少年期	4 事業／10 日	1(2)事業／2(5)日
成人期	2 事業／7 日	1(1)事業／5(2)日
高齢期	1 事業／2 日	0(1)事業／0(2)日
現代的課題	6 事業／43 日	4(4)事業／243(159)日

・渋谷学習センター

区分	R2年度 計画 事業数／実施日数	R2年度 実績 事業数／実施日数
乳幼児期	4 事業／346 日	1(3)事業／169(230)日
青少年期	1 事業／6 日	1(1)事業／2(6)日
成人期	2 事業／2 日	1(2)事業／1(2)日
高齢期	1 事業／1 日	1(1)事業／1(1)日
現代的課題	6 事業／346 日	2(2)事業／199(148)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	R2年度 計画 実施事業数/実施日数	R2年度 実績 [※] 実施事業数/実施日数
専門的な講座	3事業/15日	2(1)/10(5)日

※つきみ野:0(1)事業/0(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	R2年度 計画 実施事業数/実施日数	R2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	2(1)/37(2)日

※つきみ野:1事業/7日、桜丘:1事業/30日、渋谷:0(1)事業/0(2)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。

但し、4月～8月と1月9日～3月21日の期間は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から中止となりました。

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

新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、つきみ野学習センターと渋谷学習センターは中止となり、桜丘学習センターのみ開催となりました。

尚、つきみ野学習センターは代替事業として、「令和2年度 つきみ野博覧会」を開催しました。

つきみ野学習センター

※代替事業「令和2年度 つきみ野博覧会」

- ・開催日：令和3年2月8日(月)～14日(日)
- ・ところ：つきみ野学習センター ギャラリー
- ・参加団体：写真の部 30 団体、動画の部 10 団体
- ・来場者数：156 名

桜丘学習センター

- ・開催日：令和2年11月28日(土)、29日(日)
- ・ところ：桜丘学習センター 105 ギャラリー、202 講習室
- ・参加団体：2 団体
- ・来場者数：122 名

渋谷学習センター

- ・開催日：令和2年10月10日(土)、11日(日)
- ・ところ：渋谷学習センター 全館
- ・参加団体：未調整
- ・来場者数：中止【新型コロナウイルス感染症拡大予防】

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。但し、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から中止となった事業もありました。

・アマチュア・クラシックコンサート

※新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため2回とも中止。

ところ：つきみ野学習センター（1回）/渋谷学習センター（1回）

・さくらの音楽会 今宵あなたにアイルランドの音楽を！

ところ：桜丘学習センター

来場者数：30名

・渋谷素人演芸大会・・・3月度休館のため令和2年度に延期

第35回渋谷素人演芸大会

企画運営 渋谷素人演芸大会実行委員会

日時 令和3年3月6日（土）－未調整

内容 －未調整

出演者 －未調整

参加者 －中止【新型コロナウイルス感染症拡大予防】

ところ：渋谷学習センター

・湘南軽音楽フェスタ（1回実施）

第13回湘南軽音楽フェスタ

日時 令和2年9月20日（日）12:30～17:30

内容 多様なジャンルのコンサート

出演等 湘南軽音楽フェスタ実行委員会

参加者 75人

ところ：渋谷学習センター

c) 利用者懇談会等の開催

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開催いたしました。「まなびの輪」、「ねっとわあく」「どこでも講座」など、生涯学習の推進を目的とした様々な支援事業の説明会を実施しました。

ご利用の団体から希望の多いサークル倉庫に関し、利用者抽選調整会を実施しました。

・つきみ野学習センター

開催日：令和2年11月14日(土)

ところ：つきみ野学習センター 203 集会室

参加団体：18 団体

来場者数：23 名

・桜丘学習センター

開催日：令和2年11月8日(日)

ところ：桜丘学習センター 301 集会室

参加団体：27 団体

来場者数：29 名

・渋谷学習センター：利用者懇談会を11月14日(土)に開催予定していたが、中止

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：3(6)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：1 団体

・内容：ひょうたんランプの製作体験と作品の点灯展示会。

・来場者数：166 名

渋谷学習センター

・支援数：3(11)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)

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、4月12日まで利用できるサービスを縮小していましたが、4月13日より5月24日まで完全休館となり、電話問い合わせのみ対応しました。5月25日より10:00～16:00の開館時間で利用できるサービスを一部のみとして再開し、滞在時間は30分以内、閲覧席の利用不可としました。7月1日より滞在時間は2時間以内、閲覧席数は通常の1/2としました。10月からは滞在時間を4時間に変更しました。

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

ア) 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。

イ) 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 ※利用料の收受は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、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。

ウ) 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。

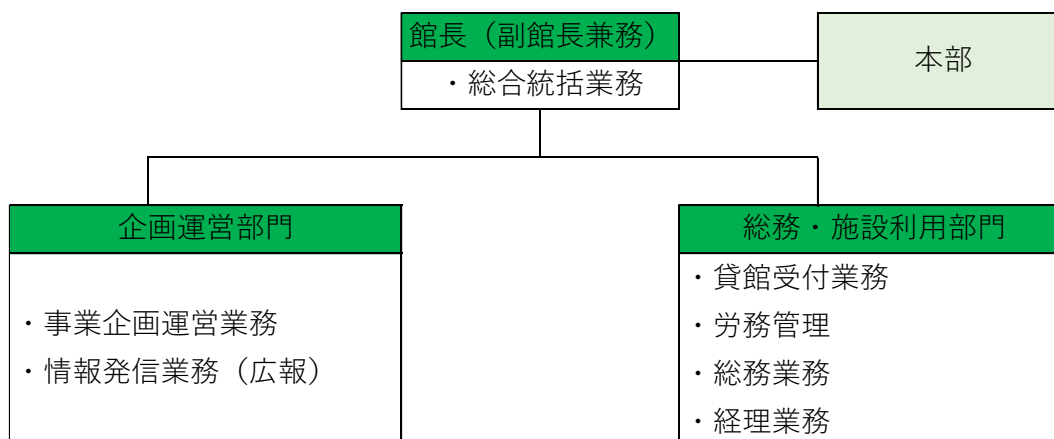
○その他各種事業受講料金設定

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>

コロナ禍においても、「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」をサービスの軸に、利用者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、利用者への挨拶やカ

カウンターでの丁寧な対応を心掛けることで気軽に相談できるような雰囲気作りを心掛けるとともに、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提供に努めました。

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で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用端末の運用
- ・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、日ごろから笑顔を決やさず声の掛けやすい雰囲気の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。

ま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堀し、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、研修の受講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。

そうした取り組みによって、昨年度に比べてレファレンスサービスの利用件数は増加する結果となりました。

[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

新型コロナウイルスの影響で、4月から8月までのイベントはすべて中止となりましたが、9月以降は感染対策を講じつつ、以下の事業を実施しました。

サービス	事業内容
大人向けイベントの実施	11月25日(水)、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3名。また、2月24日(水)には、ものづくりイベントとして、「切り紙でフラワーバスケットを作ろう」を開催。参加者は7名。いずれのイベントも、コロナ禍でも安心に配慮しつつ楽しめる機会を提供できたことに対して、参加者からは好評をいただいた。
バリアフリー映画会の開催	9月17日(木)、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45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	イベントが再開となった9月以降、感染対策を講じながら月2回(第1土曜:乳幼児向け、第3土曜:小学生向け)の定期おはなし会を開催するとともに、スペシャルおはなし会を2回開催。年間通じて15回の開催で、のべ75人の参加がありました。

本の企画展示	館内にテーマ展示コーナーを設置。従来からの大人向けと子供向けに加えて、10月よりティーンズ向けのテーマも新たに加え、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やおはなし会などのイベントを開催するとともに、日常的な運営においても情報交換や相互協力を図りました。
情報発信の充実	コロナ禍における非来館者向けの情報発信として、12月よりFacebookを立ち上げ、イベント情報やおすすめ本情報などを発信しました。また11月にはホームページ内に「こどものページ」を開設し、こどもが使いやすいページを設け、おはなし会やおすすめ本の情報発信をしました。
地域連携の推進	イベントや研修を通じて地域包括支援センターとの連携を図りました。また、学校連携の一環として、下福田中学校で取り組んでいるカリキュラムの「探求の時間」1年生向けガイダンスに参加し、公共図書館の使い方について説明を行うことで、地域の教育施設との連携を図りました。

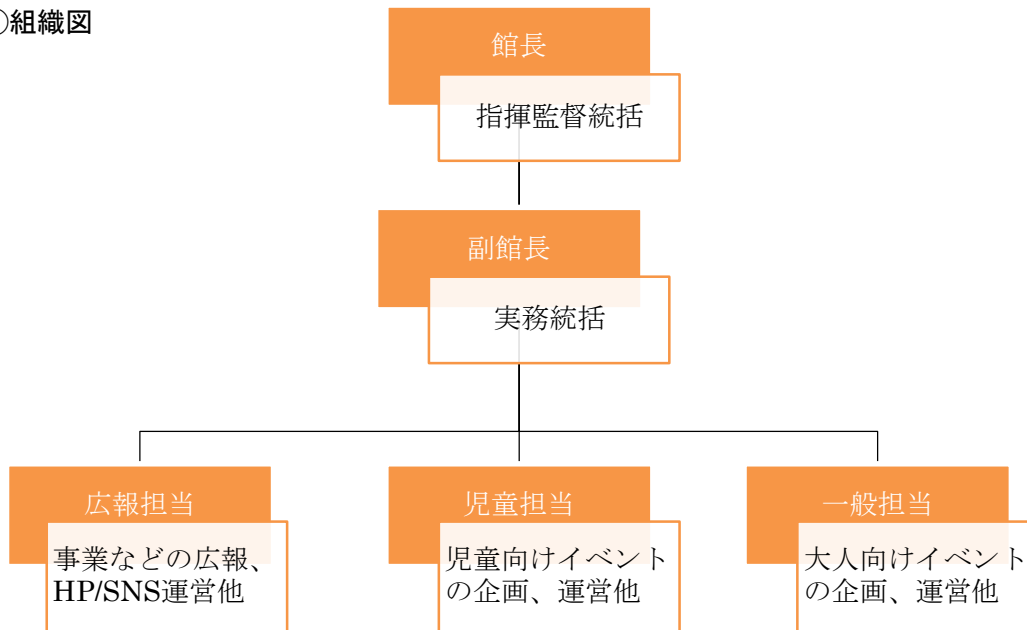
※別表(本の企画展示のテーマ一覧)

	一般向け展示	児童向け展示	ティーンズ向け展示
4月	中止	中止	—
5月	中止	中止	—
6月	仕事の効率アップ	中止	—
7月	青春	奇妙なお話集めました	—
8月	出かけよう海へ山へ	夏を楽しもう	—
9月	音楽に触れる	笑いのビタミン	—
10月	よみがえる文豪	寝る前の一冊	～心を満たす～ ま・ん・ぶ・く
11月	日本と世界の美しい建物	アートの世界をのぞいてみよう	はじめてのSDGs
12月	見上げてごらん冬の空を	贈り物いろいろ	私の推し おすすめさせてくださいっ!
1月	開運!!福が来た	コタツ読書 あたたかいお話集めました	初心者向け 新しいこと始めませんか?
2月	おうち時間を楽しく	生き方を学ぶ(こころを読み解く)	恋愛相談室
3月	防災を考える 自殺予防週間関連	春が来た!	新生活をおくるあなたへのエール

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。

①組織図



②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	広報活動全般 ホームページ・SNSの運営
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 児童・YA向けのテーマ展示 職場体験・実習生の受入、学校連携
一般担当	大人向けイベントや講座等の企画運営 一般向けテーマ展示 レファレンス 資料業務全般、

③研修

コロナ禍の中で多くの集合研修は中止となりましたが、「株式会社図書館流通センター」が構築したWEB研修を活用し、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を職員の経験に応じて受講しました。また各人の興味や担当に応じたテーマ研修などを受講することでスキルアップに努めました。

また9/28には、休館日を利用して全員参加の集合研修を行い、危機管理研修に加え、人生100年推進課や地域包括センターの協力のもと、「認知症サポーター養成講座」を受講しました。

④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。

⑤評価・面談

スタッフに対しては定期的な面談と年度評価を行うことで、「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能力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ていきました。

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～12日

一部サービスを除き、休館

令和2年4月13日～5月24日

緊急事態宣言の発出に伴い、完全休館

令和2年5月26日～12日(5月25日は休館日)

一部サービスを除き、休館(一部サービスの提供時間は10:00～16:00)

②開館時間の変更

令和2年6月1日～30日

新型コロナウイルス感染症対策のため、開館時間短縮 10:00～16:00

令和3年1月9日～3月21日

新型コロナウイルス感染症対策のため、開館時間短縮 9:00～20:00

令和3年3月22日～31日

新型コロナウイルス感染症対策のため、開館時間短縮 9:00～21:00

③利用制限

令和 2 年 6 月 1 日～30 日

閲覧席、新聞・雑誌最新号の閲覧、インターネット端末の利用不可

滞在時間 30 分目安

令和 2 年 7 月 1 日～9 月 30 日

閲覧席は半分に制限

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

閲覧席は半分に制限

滞在時間 4 時間以内

(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。

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。いただいた意見は、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。

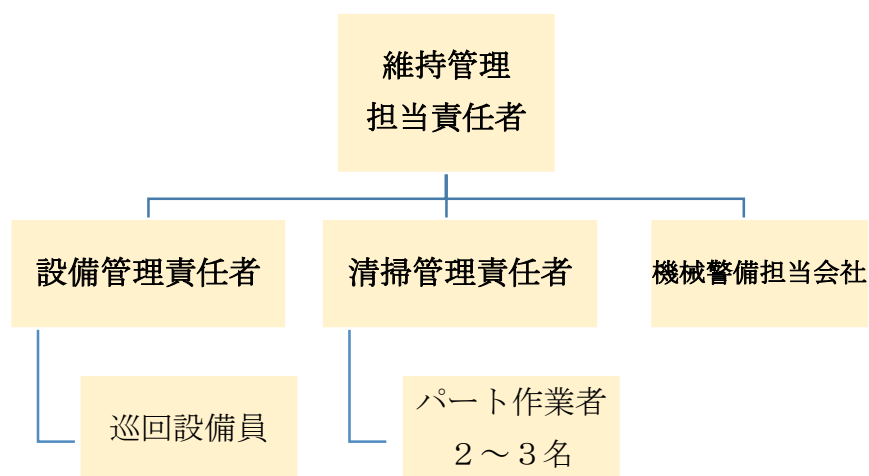
【基本方針】

- 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）

1) つきみ野学習センター、桜丘学習センター

- 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。
- 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。
- 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。



2) 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。

○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。

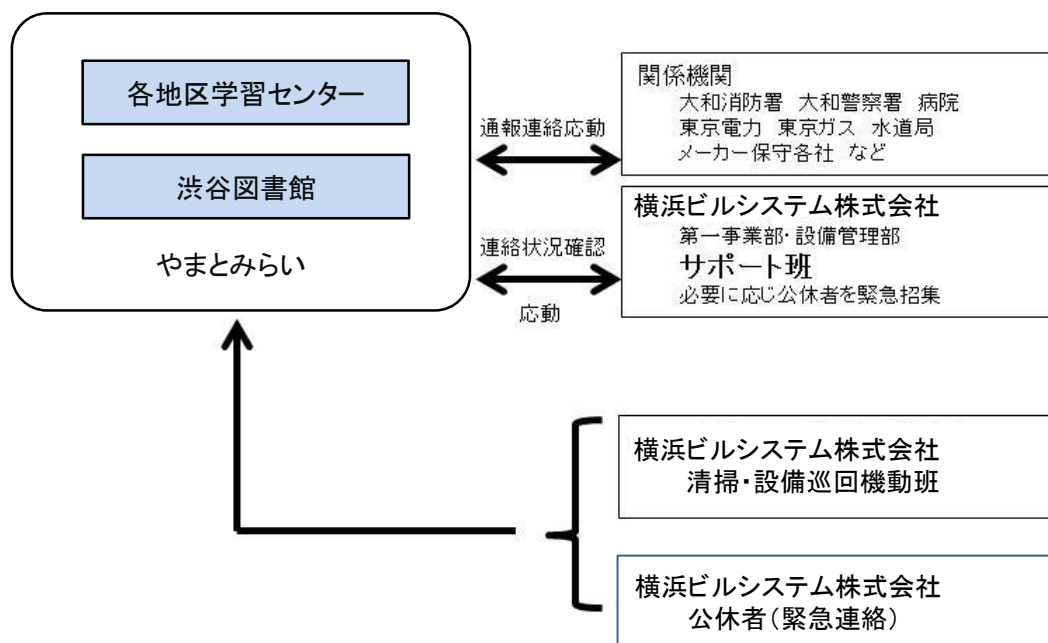
○清掃は開館前の定期清掃のほか、開館中に異常があった際は管理センターが対応しました。

○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

○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。

○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)	211,600,000	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)	173,286,382
事業収入	6,176,784	事業費	9,095,872
運営支援金	1,742,518	事務費 (広告費含む)	14,123,349
		維持管理費 (光熱水費含む)	26,456,290
		修繕費	331,320
収入計(①)	219,519,302	支出計(②)	223,293,213

収支決算(①-②)	-3,773,911
-----------	------------

【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、各地域における学びの拠点としての役割を十分認識したうえで、オンラインでの講座を実施し、各地区館で同時受講を可能にする等、コロナ後も見据えた新しい学びの形を検討するなど、積極的に取組を進める姿勢が高く評価できます。また、渋谷図書館においても、直接学校へ出向き、情報発信を行うといった地域に密着した取組が見られ、施設の設置目的が十分に理解された管理運営がなされたものと評価します。

【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。

- ・新型コロナウイルス感染症感染拡大防止に努め、来館者が安心して利用できるよう、各施設において利用者の安全面を優先した取組みが行われていました。(各学習センター)
- ・事業が中止されたり、開かれたりしているが、実施方法は多少違って歩調を合わせて取り組むことを望みます。(各学習センター)
- ・コロナ禍において、施設として休館が余儀される中、予約受け取りサービスを継続し、市民の学びの場を確保しました。また、5月に緊急事態宣言が解除された際には、他館に先駆けて再開館し、コロナ禍における運営課題の検討を行ったことを高く評価します。(渋谷図書館及び学習センター図書室)

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。

- ・各施設個別での情報発信に加えて、指定管理者が作成したポータルサイトの運営により、全文化施設で横断的な情報発信に取り組んでいる点を高く評価します。また、施設外へ出ていっての情報提供は地域密着の取組として有効であり、評価できると考えます。
- ・図書の選定、特に入替えについてさらなる努力を期待します。

- ・予約という形を取ることで安心して貸出しを受けられる体制をとる努力は、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いますと大変評価します。(渋谷図書館及び学習センター図書室)
- ・予約受取りサービス等の取組については地域性を考えても適切な取組です。今後は、登録者数の増加を期待します。(渋谷図書館)

評価の視点3:施設の適切な維持及び管理が行われたか。

- ・それぞれの施設は比較的設備が古いため、適宜の補修により、予防保全が適切に図られました。

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。

- ・やまとみらい全体で実施する研修への参加等により、職員育成の機会を確保した点は評価できます。今後は各施設間での研修実施状況に差が出ないような配慮を求めます。
- ・スタッフ全員が研修内容について共有しているのか、もし一部のスタッフだけであれば共有が必要です。(各学習センター)