

平成30年度 第3回大和市文化創造拠点等運営審議会 会議要旨

1. 日 時 平成30年11月5日（月） 午前9時30分～午後0時25分
2. 場 所 文化創造拠点シリウス6階 601講習室
3. 出席状況 委 員 6名
事 務 局 4名（図書・学び交流課長ほか3名）
4. 傍 聴 人 なし
5. 次 第
 - 1 開会
 - 2 議題 指定管理者面接審査
 - （1）面接審査の流れについて
 - （2）企画提案内容の説明
 - （3）審査会
 - （4）指定管理者候補者の決定
 - 3 その他
 - 4 閉会

6. 公開・非公開の状況

☐公開 ☐非公開 ☒一部非公開（※）

※情報公開条例第7条第3号（会議を公開することにより率直な意見交換若しくは意思決定の公平性が不当に損なわれるおそれのあるもの）及び第4号（当該事務の公正又は円滑な実施に支障を及ぼすおそれのあるもの）に該当

<会議要旨>

1 開会

事務局より委員の出席状況と会議の成立について報告を行った。

2 議題 指定管理者面接審査（公開）

（1）面接審査の流れについて

事務局より面接審査の流れ等について説明を行った。

委員からの質疑は特になかった。

（2）企画提案内容の説明

応募者である「やまとみらい」によるプレゼンテーションが行われた。

【質疑応答】

委 員 : 指定管理者には、対象施設の運営が「官」から「民」に移行する特性を発揮していただくことで、レベルアップが図られ市民の満足度につながる、ということが基

本だと思うので、その点をお願いしたい。

広報活動については、知らなければ意味がない。チラシや FM やまとなどで周知が図られているが、各地区学習センターは地域とのつながりも強いので、そういった地域特性に配慮した、例えば自治会の回覧板を活用するなどの広報手段も検討いただきたい。

学習センターを利用しない人への働きかけや年間 50 万人が使用している 20 館のコミセンの活用などについても考えてほしい。

接遇サービスのアンケート結果からは、窓口対応に不満を持つ利用者がいることが窺える。スタッフから何か言われたことが小さな不満になるものであるから、全体としてのレベルアップを期待したい。

地域の特性を捉えた取り組みで一層の利用者増加を実現していただきたい。

説明者 : アンケートについては、ご指摘のとおり初年度のアンケート結果において窓口対応に満足されなかった利用者がおられた。2 年目のアンケートでは改善された様子も見られるが、一層の全体的なレベルアップを目指していきたい。

委員 : 本市は外国人の居住も多い。国際化協会や泉の森など他の施設や機関などと連携した取り組みの考えはあるか。

提案書は非常に良かった。実施の結果について、経費の面を含めセルフモニタリングなどの評価をどのように考えているのか。

施設利用における省資源・省エネに関する取り組みについて利用者にも啓発活動を行うという提案はとても良い。重要である。特にトイレなどは利用者にもきちんと利用されなければ維持されない。啓発は積極的に取り組まれない。

説明者 : シリウスで行ってきたアウトリーチ活動において培った関係性などを活かし、国際化協会や泉の森とも連携を図っていく。

評価については、指定管理者として託していただく期待に応えたい。数値目標を達成するだけでなく、各地区の利用者の満足度を上げることによって相対的に説明者の評価を高めていただけるよう努める。企画提案書は取り組みのごく一端であり、もっとできることはあると思っている。説明者として 6 社の連携力をさらに発揮し各地区の利用者にご理解いただきたい。

利用者への施設利用に関する啓発活動については、環境負荷の面だけでなく、公共施設でのマナーなどについても特に子どもへの働きかけに取り組んでいきたい。

委員 : どの業界も人手不足が問題になっている。休館日が少なく、開館時間も長いことは市民にとってありがたいが、一方でスタッフへの負荷が懸念される。有給休暇や育児休暇、あるいはインフルエンザなどにおいて休暇を確保できるのか。

説明者 : 複数の施設を運営している強みを生かし、市内だけでなく都内などからも人材交流を行いながら休暇や疲労解消への対応を図っていく。スタッフにとっての働きやすさとは、休みやすさと考えている。休暇のとりやすい環境づくりに努めていく。

委員 : 企画提案書はとてもよく整っていると感じたが、それらを実行するスタッフに対する企業としての姿勢が見えてこなかった。人が人に向き合う難しさをどうフォローするのか、研修もいろいろ整えられているが、現場を動かすために一番力に

なるのは職場の融和感がとても大きいはず。うまくいかなかったときに呟ける場所があるとか、そういう風通しの良い環境があるからこそ、この企画書に載っている事業が進むのだと思えてならない。

説明者 : スタッフがつらいと感じている時、まずは現場で館長を中心として話を聞いたりフォローをしたりするが、館長とは別に、エリアマネージャーというポジションの人間が各館をまわっているので、館長の判断や本人の希望によってエリアマネージャーが話をきく。さらにエリアマネージャーでも話が通じないとなるとコンプライアンスデスクなど個人のプライバシーに配慮したうえで本人の気持ちを会社伝えることが可能な体制を整えている。そういったことを企画提案書に表現できなかったことは申し訳ない。

委員 : スタッフの働きやすい環境づくりにも目を向けているということが一言入れば、企画提案書は素晴らしいが実際はどうなのか、という疑問が払しょくできたと思う。企画提案書には実現に疑問符がつくところがいくつか見受けられるが、そういう困難なこともチームワークを組んで乗り越えていく、という発信にもなるのではないかと思う。

説明者 : ご助言感謝する。当業務の難しさは、まさにその一点に尽きる。ご指摘のとおり、この仕事は、スタッフが心から楽しく生き生きと働く環境を作ることが一番大切で難しい。その部分を本社側のバックアップという一言で片づけてしまったが、実際には、現場に任せきりにするのではなく、本社のほうからも足しげく通い、スタッフ一人一人との会話面談をとおして声を聴くことに努めている。この姿勢は利用者に対しても同じだと思う。その人の思いや希望をしっかり受け止めて、現場や施設の運営に生かしていきたい。それができていないと、利用者への対応に影響が表れてしまう。委員の危惧はよく理解できる。いずれにしても皆が働きやすい、生き生きと働ける環境づくりに努めてまいりたい。今回、企画提案書に抜けていたが、今後はしっかりと記載したい。

委員 : ポータルサイトの開設について、過去、いろいろな失敗例がある。こういった手立てを考えているか。

アウトリーチサービスについて改めて確認したい。

図書館における高齢者サービスが旧来型であるとの感想を持った。例えば高齢者の知識を活かすサービスや、高齢者サービス専門の人員配置などの考えはあるか。将来を見据え、電子書籍に関するニーズへの対応も必要と思うがどうか。

説明者 : ポータルサイトについては、入り口はもちろん、その裏側がしっかりつながっていることが大事だと認識しており、説明者 6社の結束が試されると考えている。イベントや人材、さまざまな取り組みの中の交流がポータルサイトの成功にもつながっていくと思っているので、実際の施設連携がしっかりととられていて、とまどいなく利用者が利用しやすい形をつくることが必要と考えている。

学習センターが考えるアウトリーチ活動は、自然の中での体験を含んだ企画をアウトリーチ事業として考えている。さらに今後他の施設と協力して外部展開をしていきたい。図書館部分のアウトリーチ活動については、中央林間図書館が行っている市民交流拠点ポラリスでの読み聞かせなどを模範として、渋谷やシリウス

を含め読み聞かせチームを編成するなどして取り組んでいきたい。

高齢者サービスについては、詳細な記載はできなかったが、例えば回想サロンなどで意見交流を活発にして、積極的に取り組んでいただけるような高齢者の方には講師をお願いしてイベントを企画するなど、発展的に考えているところである。人員配置については助言をいただいたので地域の特性、利用者層等を踏まえて検討していく。

電子書籍については、すでにサービスは始めている。告知不足は否めない。

委員 : アウトリーチとは、すなわち施設に出向くことができない人への取り組みであると認識している。

電子書籍に関し、デバイスの提供についてはどのように考えているのか。

説明者 : 電子書籍を読んでもいただくために図書館でタブレットを貸し出す、などの取り組みについては、今後の検討課題としたい。

委員 : 都市間競争にあっていかに大和市の存在感を高めていくか、という中でシリウスができた。そして今回は、シリウスという「点」を地区の学習センターを取り込んで「面」に変える、という非常に画期的な発想で飛び出していこうとしている。そういった現状に対して、従来型の事業の延長のような企画提案が大半を占めている。大和市がここでステップアップしていこうという中で、これまでの来館者数や貸出冊数といった定量的なことだけでなく、何を評価軸にしていくべきなのか、考えがあればきかせていただきたい。

また、説明者 6社としての一体感や融合といった取り組みが企画提案書からは見えてこなかった。ホールを担当している事業者は、各学習センターや渋谷図書館とどのような関係性を持つのか。

説明者 : シリウス開館から2年間は、施設の居心地の良さに注力してきた。今後の方向性としては、施設の外、地域の方とのつながりがポイントだと考えている。具体的には、商工会議所や学校、障がい者の団体などとのつながりを持ち、大和市の社会施設、教育施設を面でつなげていく。そのことをどのように評価いただくかはここですぐに答えられないが、3年目からは外に出ていくというところをポイントに活動していきたいと考えている。

説明者 6社の連携としては、ホール担当は、全体広報も担っているので、ポータルサイトの運営を担当することになる。また、ホールとの連携事業でいえば、たとえば市民大学などでは、学術的な講義と本格的なコンサートの鑑賞を組み合わせたプログラムなどを考えている。

委員 : 本市が、人・まち・社会の健康を推進している中、社会的弱者への包摂についても取り組みが必要と考えるがどうか。

説明者 : 中央林間図書館では、開館記念品として障害者施設において特製のしおりを製作いただいた。中央林間図書館の開館というイベントをとおして障害者の活動を紹介させていただいた。こうした取り組みはもっと広げられると考えている。今後、障害者が作成した物産を管理施設で販売し、その利益を施設に還元するといったことで、障害者の社会参加の一つのきっかけになるのではないかと考えている。

委員 : 社会的包摂を考え、それを実現するうえで、図書館、特に芸術施設などは「言葉」

を超えることができる、その包摂に実現のためには、非常にポテンシャルの高い施設である、それをプログラムに取り込むことを期待する。

【仮採点】

質疑応答の結果を踏まえ、各委員に現時点での仮採点を記入いただき、事務局が集計を行った。

(3) 審査会（非公開）

- ・事務局が集計した仮採点の結果をもとに、委員によって評価が分かれた項目を中心に意見交換を行った。
- ・意見交換の結果を踏まえ、各委員に最終的な採点を記入いただき、事務局が集計を行った。
- ・最終的な採点の集計の結果、合計評価点は、最低基準点の 360 点に評価者数（6 人）を乗じた 2,160 点を超えており、かつ最低基準点以上を付けた評価者の数が過半数を超えていた。

(4) 指定管理者候補者の決定（公開）

委員：引き続き、候補者の決定を行う。合計評価点が、最低基準点の 360 点に評価者数（6 人）を乗じた 2,160 点を超えており、かつ最低基準点以上を付けた評価者の数が過半数を超えている。そこで当審議会としては、「やまとみらい」が仕様書等で示す要求水準を満たすと認め、候補者として決定したい。いかがか。

全員：異議なし。

3 その他（公開）

審議会の選定結果を受け、今回の結果の公表及び指定管理者の指定に向けた市側の今後の手続きについて、事務局から説明を行った。

4 閉会（公開）

以上