

令和 7 年度大和市文化創造拠点等 指定管理者評価（2 次評価）の実施にあたって

1 指定管理者評価について

指定管理者の評価は、指定管理者が提供するサービスが適正かつ安定的に実施されているかをチェックするとともに、市民ニーズを捉えた質の高いサービスを提供していくことを目的として実施するものです。

また、市が指定管理者を評価するにあたり、評価の透明性・公正性の向上を図るため、外部の視点を取り入れることが必要であることから、当審議会の委員の皆様からも意見をいただくものとなります。

2 評価の対象

指定管理協定に基づいて、令和 7 年度中の管理運営業務が適切に実施されたかどうかについて、評価を行います。

今回の評価対象となる業務は次のとおりです。

令和 7 年度大和市文化創造拠点等（大和市文化創造拠点シリウス、大和市立中央林間図書館、大和市立渋谷図書館、市民交流拠点ポラリスなどの各地区学習センター）に関する以下の業務

（1）運営組織に関すること

組織体制、職員の育成、個人情報保護及び情報公開に関すること等

（2）各対象施設に係る利用者サービスに関すること

ア ホール関連サービス

対象施設：やまと芸術文化ホール

イ 図書関連サービス

対象施設：大和市立図書館、中央林間図書館、渋谷図書館、各学習センター図書室

ウ 学習センター関連サービス

対象施設：生涯学習センター、市民交流拠点ポラリスなどの各地区学習センター

エ 屋内子ども広場関連サービス

対象施設：大和市屋内子ども広場

オ 共通事項

連携事業、情報発信、要望・苦情への対応等

（3）施設の維持管理に関すること

実施体制及び人員体制、安全管理及び緊急時の対応等

（4）経費に関すること

経費削減への取組

3 評価シートの見方

評価の対象となる各項目に、意見聴取のための「評価シート」（資料2）を作成しています。

この「評価シート」には、指定管理に関する協定にもとづき、指定管理者やまともらいから提出された「事業計画書」の内容をもとに、「評価項目」が設定されています。

それぞれの「評価項目」について、指定管理者が自ら実施状況について自己評価を行った結果が、「S」から「C」の4段階で、「指定管理者（1次評価）」欄に記載されています。（図参照）

※「S」～「C」の4段階の意味は、評価シートの右上部分に次の説明欄があります。

S	事業計画書を上回る水準である
A	事業計画書どおりの水準である
B	事業計画書を下回る水準である
C	仕様書等で定める業務の実施条件を満たしていない（協定書第37条に定める改善勧告を要する）

※1次評価において、評価理由の記載があるのは、基本的に「A」以外の評価（網掛け部分）についてであり、実施計画に対し上回った内容「S」または、下回った内容「B」について、指定管理者がその評価とした理由を説明しています。なお、「A」評価であっても指定管理者として、積極的に取り組んだ内容については記入されています。

指定管理者の自己評価

指定管理者(1次評価)		市(2次評価案)		審議会意見
評価	評価理由	評価	評価理由	
A	【S】ステップアップ研修にて、グランドの「お客様対応の指針」における”よりそう”を体現できるようになるための、想像力と傾聴スキルの知識習得と実践形式のトレーニング研修を実施。サービス品質を維持した。 また、やまともらい全施設共通で作成したチェックシートを用いた「接客セルフチェック」を新たに導入、自身の応対力を客観的にとらえ、現状を把握し改善する機会となるよう、全館で取り組んだ。セルフチェックは2回実施し、1回目の結果を受け各自が改善を意識した行動を心がけたことで、2回目のチェックでは全施設で平均値が向上、全施設平均では0.16ポイントアップした。集計結果を共有することで接客を意識する良い機会となり、持続的な取組にもつながった。	A	【S】職員の育成において、業務に必要な専門知識を取得するとともに、ステップアップ研修では、「想像力を鍛えるワーク」や「お客様の真意を探るワーク」など、実際の接客場面を想定したトレーニングを行うことで、実践力の強化につなげている点は、来館者からの声として好意的な意見が寄せられることにつながっていると捉えている。	該当する評価（色付箇所）と理由
A		A	さらに、令和7年度は新たに、接客セルフチェックシートを導入し、スタッフ各自が業務改善に向けたセルフチェックに容易に取り組める仕組みとしたことによって、組織全体の底上げにつながる効果を生み出している点や、施設間あるいは、本館と地区館間での競争意識を生み出し研鑽を積む仕掛けをしている点などを高く評価する。	
S		S		
A		A		
A		A		
A		A		

4 今回ご意見をいただきたい内容

今回の会議では、指定管理者が行った1次評価（自己評価）の内容に対する、市の2次評価（案）の内容が妥当であるかどうかについて、委員の皆様のご意見をいただきたいと考えております。

「市（2次評価案）」欄は事務局で記載しております。原則として、1次評価と同様、「A」以外の項目（S又はB）について、市の考え方・評価案を記載しています。なお、「A」であっても、市として特に必要と考える項目については、意見を記入しています。

それに加え、1次評価と2次評価で評価が異なる場合についても、その理由（案）を記載していますので、それらの内容について、妥当かどうかのご意見をいただきますよう、お願いいたします。

指定管理者(1次評価)		市(2次評価案)		審議会意見
評価	評価理由	評価	評価理由	
A	【A】施設の空き状況を可視化してホームページに掲載。下見会の実施、令和7年度附帯設備利用料の値上げの告知を早期に行うなど、随時変わる最新情報をタイムリに届けることで利便性に配慮。90%を超える高稼働率を維持した。	A	【A→S】様々な利用者に情報が届くよう、ホームページの構成を見直すとともに、チラシ・ポスターに加え、チラシラック横にモニターを設置し出演者インタビュー動画を放映するなど、積極的な広報活動に取り組んでいた点を高く評価する。	「A」から「S」に変更した理由
A		S		
S		S	【S】幼児からシニア、障がいのある方など、誰もが安心して文化芸術に触れられる機会の創出に向け、包括的な企画運営及び環境整備が行われている点を高く評価する。	
A	【S】全ての人が文化芸術に触れる機会を創出する手話フェスを開催。出演者に障害を持つアーティストを起用し、客席・舞台一体となって楽しめる企画とした。難聴者支援システム、ユニボイスを準備し、手話通訳者、サービス助手士を配置。安心して過ごせる空間とした。	S		
A		A	【A→S】指定管理者の記述の他にも、公演中の災害発生を想定した来場者参加型の「避難訓練コンサート」を実施し、防災意識の向上と災害時における施設スタッフのスキル向上を図った。コンサート形式により市民が参加しやすい事業とした点に創意工夫が認められ、利用者の安全・安心および施設の信頼性向上に寄与した点を高く評価する。	
A		A		
A	【A】幅広い世代へ多様なジャンルの自主事業を企画・実施し、有料公演の約半数でチケット完売した。またアウトリーチにおいては高齢者福祉施設や近隣の小学校に出向き、ホールに来られない人たちへ音楽体験や、古典芸能等に触れていただく機会の創出に努めた。	A		
A		A		
A		A		

なお、評価シートの5ページの「総合評価」欄の表記については、1～4ページの市の2次評価案をもとに、該当する評価視点ごとにまとめたものになっていますので、併せてご意見をいただければと思います。

5 いただいたご意見について

いただいたご意見については、内容を事務局でまとめ、「審議会意見」欄に記載します。
また、ご意見の内容によっては、「市（2次評価案）」の4段階評価や「評価理由」を変更いたします。

市（2次評価案）		審議会意見	いただいたご意見をまとめます。
評価	評価理由		
A	A→S：「共通研修」について、計画どおり「受入研修」「ステップアップ研修」等を実施し、体系的な研修制度のもとサービス品質の向上を図ったことに加え、大規模地震を想定した図上訓練、不当行為等対応研修を新たに実施したほか、不審者対応訓練研修など、研修内容を工夫し、課題に即したものを積極的に展開したことは高く評価できる。	・災害対応訓練など、毎年定期的に行うものであるが、訓練や研修内容について、自ら課題を見つけ、立ち止まらずに年々向上させレベルアップが図られていると考える。 ・評価基準によると「研修・訓練が実施されている」かどうか問われており、その結果能力が向上したことまでは問うていない。能力の向上をどう評価するかは難しいところだが、評価基準について見直してもいいのではないか。	
A			
S			
A			
A			
A			
(例) A→S S→A			ご意見をふまえて必要に応じて評価を変更します。

いただいたご意見をまとめます。

ご意見をふまえて必要に応じて評価を変更します。

※上記モデルは、令和6年度評価シートの一部です。「審議会意見」については、昨年度審議会時のご意見をもとに事務局で作成したものです。

6 会議後の指定管理評価の流れ

今回の会議後、事務局で「評価シート」は必要な修正を加え、委員の皆様にご確認いただいた後、指定管理者に審議会の意見、要望としてフィードバックさせていただきます。

また、修正後の「評価シート」をもとに、最終的な報告及び評価書である、「令和7年度指定管理者事業報告概要及び評価」を作成し、市のホームページにて公開する予定です。