

第2号様式(第12条関係)

令和3年度 第1回大和市文化創造拠点等運営審議会(書面開催) 会議要旨

- 1 開催日 令和3年7月2日(金)～令和3年7月19日(月)
- 2 場 所 書面開催
- 3 出席者 委員7名
- 4 傍聴人数 なし
- 5 議題 (1)今後の文化創造拠点等運営審議会スケジュール等について
(2)令和2年度指定管理者の事業報告について

6 議題に対する意見等

(1)今後の文化創造拠点等運営審議会スケジュール等について

<委 員>

○前年度の3月に、全施設の現場視察を行ったが、全員が認識を明確にすることができ有効であった。今後も必要であると思う。

○8月は、書面開催によらず、全委員出席のもと意見交換を行いたい。

<委 員>

○指定管理者の自己評価が6月だと考えると、評価の流れから適切と考える。

(2)令和2年度指定管理者の事業報告について

<会 長>

○令和2年度の文化創造拠点等運営審議会において、感染症への対応を余儀なくされ

る状況下においては、事業評価においては数値的目標に限らない評価軸の設定が必要との意見があった。また指定管理者からは、電子図書館の充実等の対応を図る等の発言があった。

資料 2「新型コロナウイルス感染拡大に伴う施設運営状況について」においては、休館ないしサービスの縮減が示されている。また指定管理者による「令和 2 年度事業報告書」では、「令和 2 年度事業計画書」における(5)セルフモニタリングに記載されたパフォーマンス指標に対して、多くの項目で数値的な未達成が報告されている。

各「報告書」のうち大和市文化創造拠点の「報告書」においては、<新型コロナウイルス感染症に関する対応>が簡潔に記載されています。他方、大和市立中央林間図書館等の「報告書」においては、同様の立項がない。

○今般の全世界的な感染症流行は、世界各国の文化施設に深刻な影響をもたらし、その存在意義、感染症流行下での活動のあり方について多くの議論がありました。日本国内に限っても、おおきくわけて、

①文化施設等が感染拡大の場とまらないための(予防的な)対応

②文化施設等が感染症流行下であっても同等のサービスを維持する方策

③文化的危機の時代における文化施設等の役割機能の見直しと再発見

となると考える。指定管理者サイドにあつては、第一義的には①の適切な実施がもためられ、その実現はパフォーマンス指標における数値的な未達成を補完するものと考え

る。

①については、公益社団法人日本図書館協会、公益社団法人全国公立文化施設協会等が、令和2年度において迅速に対応しました。例えば、

・公益社団法人日本図書館協会：図書館における新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン

・公益社団法人全国公立文化施設協会：劇場、音楽堂等における新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン

は、令和 2 年 5 月にサイトに発表、加盟施設に通知され、その後順次改訂されている。

○指定管理者による<対応>が、例示したガイドラインに即したものであったか、あるいは大和市の環境に即応したより精密な対応、スピーディーな対応であったのか、あるいは遅れがあったか等の記載が、すくなくとも「事業報告書」の文面からは読み取れない。

○上記ガイドラインはいずれも全国共通であるため概括的一般的であり、指定管理者の

対応に（市との協働に加え）、大和市の環境に即して特記すべきものがあれば、評価の参考になると思う。＜対応＞の例には、職員の育成や研修も含まれる。例えばそこに、新型コロナウイルス対応についての研修が加われば、研修の回数だけではなく内容面での対応を記載されることが望まれる。

○②については、指定管理者による「事業報告書」の分限をこえる面もあろうかと思う。感染症流行下であっても同等のサービスを維持とは、セルフモニタリングに記載されたパフォーマンス指標は、経年的な変化を確認するために維持しつつ、同時に代替ないし追加となる指標も用意し、全体としてどのようなサービスを提供できたか、を報告することが求められるのではないか。

電子図書館機能、公演の動画配信ポータルサイト、オンライン・サービスなど多様な試みがこの一年余りの間に開発され実践されてきた。こうした取り組みに比する実践が、指定管理者において行われていれば、それを特記し、あるいは追加指標としてたてる等「事業報告書」における工夫が求められる。

○全体として、例年に倣った「事業報告書」となっているが、以上指摘してきた事項について踏み込んだ記載がある方が、数値的なパフォーマンス指標におけるいくつかの未達成を、コロナ禍なので仕方ないといった弁明的トーンで記すのを回避できると考える。

○③については、議題2の範囲を、また運営審議会の範囲をこえるものである。しかし、この1年半余りにわたり文化施設の利用休止や制限に直面し、改めてそこに人が集うことの重要性を認識した面がある。アフター・コロナにおける市民と文化創造拠点等との関係を、新たに、どのように構築するのか、理念と事業と指標を準備する時期が来るともいえるのではないか。

<委員>

○【基本方針】

全館についての意見となる。アンケートの中に「性別の割合」についてのアンケート項目がある。特段の目的があり調査の必要があるなら別であるが、そうでなければ廃止してほしい。どうしても必要なら「男、女、その他」とあるが調査の表記にも配慮してほしい。

<委員>

○ウイズコロナにおいてどのようにサービスを展開するのか、基本的な方針がみえない。ウイズコロナにおいては、オンラインサービスなど非接触型サービスを新たに展開するチャンスでもあるので、守りの姿勢にとどまるのではなく、積極的な取り組みを求めたい。

○新型コロナウイルス感染症対応として、閉館あるいは縮小開館するにあたり、どのような方針で実施されたのかを報告書からよみとることができなかった。具体的には、下記の説明が求められる。

- ① ウィズコロナでの図書館運営ポリシー
- ② ①のポリシーはどのように利用者あるいは運営サイドで共有されたのか
- ③ どのような基準で閉館あるいは縮小開館したのか
- ④ ③の基準は、何を参考として定めたのか
- ⑤ ③はどこで協議され、どこが決定したのか
- ⑥ ③の基準に沿って運営することができたのか

1. 文化創造拠点シリウス

<委員>

○コロナ禍の影響を受け諸機能が目標通りの結果を出せなかったことは仕方ない。一方、図書館運営において「webを主体とした予約件数の増加」はコロナ以降においても新しいユーザートレンドになる可能性が見込まれ対応策が必要になると感じている。

<委員>

○来館者アンケートでは、全体的に好感をもっていることがわかる。

○地元中学生の英文で大和の有名な場所を紹介する取組では、題材としてシリウスが飛び抜けて多く取り上げられていた。どのように紹介されたかいくつか例を紹介したい。「多くのおもしろい本を読むためにそこを訪れています。お気に入りの本を見つけることができます。図書館には多くの学生がいます。本を借り、勉強することができます。6階では食べたりおしゃべりもできます。そこは多くの市民に愛されています。どうぞシリウスに行ってみてください。」

<委員>

○コロナ禍、様々な配慮の下で、事業を進めるだけでもご苦勞であったと思うが、アンケートなどから利用者の声に耳を傾け、善処されていることが伝わってきた。声を聴き、どこまで進めることができるかの判断は難しいことかと思うが、今後の更なる改善に期待する。

<委員>

○【スタッフの接遇・利用規則について】

どの館も大変良く、高い評価を受けているのは努力と研修の賜と思う。しかし、アンケート等を読むと、館内での閲覧や利用態度の良くない人に対するの注意をスタッフが控えているように書かれているものがある。注意しづらい点もあると思うが、大和市民を育てる意味でも館内マナーの向上を目指すうえでもご指導をお願いしたい。

館内の学習机やイス等が、多くの学生に利用されている状況があるのは歓迎すべきであるが、反面 交流ラウンジ等もいっばいで、来館した中学生等が仕方なく帰ることもしばしばだという話を聞く。実態はどうなのか、そうであれば利用の仕方について工夫を望む。

昨年度、図書ボランティアの育成について、審議会でもお願いした。図書ボランティア打ち合わせではコロナ禍もあり8人という低調さのようだが、ボランティアへの指導等にはスタッフの方は関わらないのか。

○【事業計画について】

学校への本の貸し出し、保育園の出張お話し会は、今後も続けて取り組みたい活動だと思う。併せて、学校での読み聞かせ、大型紙芝居等のサービス等を検討してほしいと思うが、お考えをお聞きしたい。

コロナ禍での利用者等の縮小は仕方ないと思うが、その中で、参加者が多い講座やイベントがある。参加理由について考察をするなどして、イベント・講座の内容等の精選を望む。例えば、大和未来カレッジ、シニア生き生きセミナー等は一定数の参加者を確保している。「ピアノ体験会」のような、市民や青少年が主体になって参加できる事業が、好評だったと伺った。今後もこのような体験を通じた事業の検討を望む。

<委員>

○コロナ禍で多くの事業の中止・延期を余儀なくされるなかでホームページ、メールマガジンによる発信、動画制作やウェビーを介した職員研修の実行など工夫して管理・運営の質の向上に努めており評価に値すると考える。他の施設についてもその実情に合わせて同様の取り組みがされており評価したい。

○セルフモニタリング(P.5~12)の総括欄で「目標値に届かなかった」と「目標未達成となった」二種類の文言があるが、何か意識して使い分けしているのか。

○収支決算書・収入の部において「新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う休館期間等の指定管理施設運営資金」とはどのような性格のものか。いわゆる休業補償金か。また、資料4-2「コロナに伴う損害損失支援金」、資料5-2「指定管理施設の収支決算

における市支援金」、資料 6-2「新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う休館期間等の指定管理施設運営支援金」も同じ内容のものか。

<委員>

○新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、集合研修が中止となったのはやむを得ない。接遇マナー研修でのオンデマンドツールの制作は評価できるが、オンライン（同時双方向型）での研修ができなかったのはなぜか。特に重要なコンプライアンス研修が中止されたのはたいへん残念である。今後に向け、オンライン（同時双方向型）の研修実施を検討してほしい。

2. 中央林間図書館

<委員>

○コロナ禍の下、(1)所在地の高利便性、(2)手頃なスペース感、(3)スタッフの努力によって新しい図書需要を開拓したことは「新規登録者増」が示しているといえる。

<委員>

○蔵書を増やしてほしいという要望に対し、蔵書の数量、内容、品ぞろえに対する満足度はいかがなものか。

<委員>

○休館や多くの制約の中で、大変であったことと思うが、今は、たくさんの方が利用され、気持ちよい対応をされている様子を拝見している。さまざまな限界、限度をほかのサービスでカバーするという意気込みが多くの方に伝わることを願う。

<委員>

○【事業計画及び事業内容】

立地の特異性を考えると、働き盛りの方々の利用を想定することができる。そうなると配架される図書の種類等の検討がこれまで以上に必要になると思われる。例えば現代社会の課題を反映したもの、経済等々社会の中で話題になっている本等の整備。(図書館の特色を持たせる) 図書選定にあたっては、現在どのようにして決められているのか。

○【利用者の誘致・拡大に関する取組】

現在主たる情報の入手は施設内の掲示・配架物、ホームページであるが、2つの駅構内等の掲示等工夫が必要と考える。

<委 員>

○東急スクエア店舗との連携事業については商業施設内にあるという好条件を活かし今後とも推進を図っていただきたい。店舗側が地域貢献に対するしっかりした意識(金銭的なメリットのみではない)を持っていないと続かないと考えるのでその点のサポートもしていく必要があると考える。また、つる舞の里歴史資料館との連携事業は、つる舞の里歴史資料館への誘導に効果があると思うので継続して企画して欲しい。

3. 北部文化・スポーツ・子育てセンター(ポラリス)

<委 員>

○施設の本質上コロナ禍の影響が大きい中、努力されたと感じる。

<委 員>

○近隣住民が70%の利用。また年齢層としても、シルバー以外の20歳~50歳の利用が多いのは、特別。

○市内体育振興会に当施設利用推進に関するアンケートがあったが、地元、近隣住民が利用の主体となることはやむを得ない。夜間利用、駐車場の関係で南部、中部からの利用は少ない。市内全域からの利用拡大には、特別なイベントの企画が必要かと思う。

<委 員>

○コロナ禍にあっては、特に気をつかう施設のように思う。利用者に対する啓発活動と共に、ここに集う一人一人が協力し、自分たちも運営の一員として関わられるような工夫をさらに進められることを期待する。学生の居場所になっていることはとても重要でよかったと思う。

<委 員>

○【新型コロナウイルス感染症に関する対応について】

オンライン講座を実施とあるが、今後はこのような形の講座も考える必要があると思う。それに伴い、高齢者、機器の設備のない方等へのケアを考える必要があります。例えば、zoomのURLを入れ込んでタブレットと共に貸し出すなどの方法も考えられるが、この点について、どのような方法で行おうと考えているのかお聞きしたい。

○【サービス提供に関する取組】

遊園地等が少ない中、遊具、見守り共に充実したこの施設は、安心して交流のできる場所です。コロナ禍にあっても、注意喚起をし、ルールを守り市民の交流が図れるようにエ

夫・指導を期待する。

<委員>

○生涯各期事業の満足度アップ並びにスタッフの接遇への満足度アップの理由について何故かの検証を十分に行い他への展開を実施されたい。

4. 各地区学習センター及び渋谷図書館

<委員>

○コロナ禍が市民の読書生活にも変化を生んでおりこれが今後の図書事業にも新しいビジネスタイプを要求してくると考える。令和2年度の事業実績及びアンケート結果からそのシナリオを製作しなければと感じた。

<委員>

○本、雑誌の数が少ない、というアンケート結果に今後の対応を期待する。

○通常所有の蔵書の入れ替えは、十分行われているだろうか。懸念がある。

<委員>

○どこにも共通すると思うが、閉館を余儀なくされたときに人とのつながりが絶たれる方が沢山でてくる。集まることでの人とのつながりが、集まれない中で、センターが果たす役割はどのようなものか。

<委員>

○【サービス提供に関する取組】

利用者アンケート・市民の意見から、徒歩や自転車で行くことのできる気軽に利用できる施設、図書館としての利用が期待できる。「以前はシリウスに行っていたけど、すぐ近くだから、こっちの方が利用しやすい。」そのような声を聞いた。アンケート結果（居住地の割合）からもそのことが読み取れる。

そのような中で、アンケートに不満が書かれていることがあるが、それらについての対応は、どのようにされているのか伺いたい。

<委員>

○つきみ野学習センター

生涯各期事業の満足度アップ、スタッフの接遇への満足度アップの理由について何故かの検証を十分に行い他への展開を実施されたい。

○桜丘学習センター

健康都市大学の満足度ダウン、スタッフ待遇への満足度ダウンの理由について何故かの検証を十分に行い対応を検討されたい。

○渋谷学習センター

生涯各期事業の満足度アップ、健康都市大学の満足度アップ理由について何故かの検証を十分に行い他への展開を実施されたい。

スタッフの待遇への満足度ダウン理由について何故かの検証を十分に行い対応を検討されたい。

○学習センター3館比較

健康都市大学の満足度について、つきみ野・渋谷学習センターはアップしているが桜丘学習センターがダウンした理由は何か。

スタッフへの待遇への満足度について、つきみ野学習センターはアップしているが桜丘・渋谷学習センターがダウンした理由は何か。

ダウンした理由には開館期間、時間が度々変更になったことも挙げられるとは思いますがそれだけではないのではないか。解析が必要と感じる。