第２号様式（第１２条関係）

令和４年度　第１回大和市文化創造拠点等運営審議会　会議要旨

１　日時

令和４年６月２７日（月）午後３時００分～５時００分

２　場所

文化創造拠点シリウス６階　６１０大会議室

３　出席者

（１）審議会委員

５名

（２）事務局

５名（文化スポーツ部長、図書・学び交流課長ほか３名）

（３） 指定管理者

８名（やまとみらい統括責任者、芸術文化ホール館長、大和市立図書館長、生涯学習センター館長、屋内こども広場館長、防災センター担当者ほか２名）

４　傍聴人数

なし

５　議題

（１）令和３年度　指定管理者評価の実施について

（２）文化創造拠点等指定管理業務の事業報告について

６　議事要旨

（１） 令和３年度　指定管理者評価の実施について（公開）

事務局から、令和３年度の指定管理者の評価について説明を行った。

【質疑応答】

委　　員：評価が関連サービスごとに一括の形になったが、例えば、施設によって基準を満たしたり、満たしていなかったりとで違いがあると思う。このような場合はまとめて平均化した評価するのか。

事　務　局：基本的には、指定管理者の業務が、仕様書と事業計画に記載してある内容が求められる水準を満たしているかどうかで評価するので、部分的に満たされていないなら事業計画に満たなかったという評価になる。評価の審議では、これからある指定管理者からの報告をふまえて事情を考慮し、指定管理者及び市が行った評価が相応しいのものか、ご審議いただきたい。

委　　員：あと１ヶ月半位で①（指定管理者による実績報告）、②（指定管理者による自己評価）、③（市による評価案作成）の３つの作業をやることになるか。

事　務　局：今回このようなスケジュールになっている。

委　　員：今日の報告を聞いて、なるべく内容で判断したいと考えている。

委　　員：この後指定管理者から報告があるわけだが、どうしても定量的に判断するところもあると思うが、定性的な見方が相応しいものもあるだろう。とりわけ、文化資産・文化装置というのは、外側からはその地域へのリスペクト、内側では市民のプライドにつながる。そう言った意味で、定性的な見方というのは重要であるので、そういう部分を補充しつつ、評価自体も洗練されたものになるようにできればと考える。それでは、今のご指摘を踏まえて今度の評価の作業に着手してほしい。

（２）文化創造拠点等指定管理業務の事業報告について（公開）

指定管理者から令和３年度の事業報告が行われた。

【質疑応答】

委　　員：最近参加したある中学校の文化祭で中学生が非常にシリウスに魅力を感じているようであり、行ってみたい場所とし

て多くの生徒がシリウスを挙げていた。非常に認知されていて大変素晴らしいことである。
ホール関連サービスに関しては、今後とも魅力のある公演をお願いしたい。
図書館関連サービスについては､古本リサイクルを児童館、コミュニテイーセンターに回してもらうのは大変ありがたく、継続してほしい。一方で、古くなり閲覧に供することに相応しくなくなった本の入れ替えをどうするのかは今後の課題であると思う。また、中央林間は百科事典はなく、電子データベースで調べるようになっているが、他との統一性をどうしていくのか。
学習センター関連サービスについては、催し物を館を挙げてやってくれている。コロナの状況下でも２、３年続けて実施しているのは大変ありがたい。民活の一つの良い結果である。一方で、貸館業務については、利用者の意識転換を館全体で考える時期にあるのではないか。借り手は様々な要望を挙げてくるが、サービスには限度がある。
屋内子ども広場関連については、全ての子どもを満足させるのと同時に、何か他に特徴を出した方がよい。一例として、ボルダリングを挙げる。
全般として､大変面白く､いい企画･イベントが多いので、市民が「行ってみよう」となるようにＰＲをうまくする必要がある。

指 定 管 理 者：認知度の話だが、他県からの検討委員会のメンバーに大学の先生がいて、その人曰く、セミナーで学生がいると､「自分の市のどういうものが誇れるのか」という話を必ずするそうだ。そのセミナーにたまたま大和の学生がいて､「シリウスが誇れる」という話をしたらしい。それを聞いて、「認知度があがってきたのかな」と感じた。１０年先２０年先に「シリウスがあってよかった」と言ってもらえるとうれしい。今後もがんばってきたい。

屋内子ども広場関連について、ボルダリング等の話があったが、利用者の意見を真摯に受け止めながら、魅力ある遊具への見直しは随時やっている。楽しんでもらえる遊具を目指している。

委　　員：来館者に利用者の意識転換について求めることが、どの程度可能なのかは、考える必要があると思う。利用者と管理者側双方がシリウスをより良くしていこうとすることが大事だと思う。

委　　員：双方がよくしていこうとする姿勢について、例えば図書館の閲覧席で居眠りや席取りだけして長時間不在にするなど、好ましくない利用方法が散見される。このような利用者には、声掛けをしてほしい。学生が多いと思うが、大和市として､学校として､そういう働きかけをやっていかないと、利用者の意識の向上は図れないと思う。利用者、管理者、学校、行政など関係者の努力が必要である。

指定管理者：注意はかなりしている。３月の連休に入る前には、１３の高等学校及び９つの中学校の校長宛に文書を出した｡「生徒指導の協力をお願いします」という内容の文書を２度も送っている。実際に先生にも来て見てもらうようなことはあったが、時間が経過すると元に戻る。

委　　員：そういうことをやっていかないと、大和市全体として良くなっていかないと思う。

次に、イベント情報の周知について、私も、周知しきれていない部分があると感じる。これでは、高齢者や多忙な人は、更に情報をキャッチできず、完全に無関係になってしまう。イベント情報は､「ここに掲載しているからいい」では不十分だ。情報を取りにくい人がその情報に触れられるような努力、一歩踏み込んだ努力が大切だ。せっかく面白い企画をしても、情報不足によって利用者が参加できなくなってしまうことは、掛ける費用と時間、主催者側のやりがいも無駄なるのではないかと強く思う。

さらに、投書について。利用者からなされた投書のその後の対応状況について、市民の方にしっかりお知らせすることが、自分の市に対する愛着や市民の意識を育てているということに繋がっていく大事な部分であると思う。

委　　員：評価については、定量的な評価ではなく、定性的な部分で評価させてもらいたいと思う。定量的では目標値を下回る部分が多いが、それは社会情勢的に仕方ない。

先ほどの、「利用者への声掛け」について、施設を利用する中で、私は声掛けしている職員を２回ほど見ている。学習センターと図書館で見た。管理者側も利用者が気持ちよく過ごせるよう一生懸命に運営していることを考慮する必要がある。利用者の責任もある。利用者がもっと大人にならないといけない。利用者からの要望をただ一方的に受け入れているだけでは、次のステップに続かないと思う。そこは、お互いに大人にならないといけない。

次に、イベント情報の周知については、対象となる年齢層が広いので非常に難しい。ＩＴリテラシーに通じている年代は良いが、年齢の高い人に対して、どうやって情報を提供していくのかというのは、運営側だけでなく、我々も考えていかないといけない。

また、検証の定期化について、アンケートは実施時期の社会情勢によって結果が違ってくるのではないか。データを比較するなら同じ時期に実施できるようにアンケートの実施時期も考慮して行う必要がある。

指定管理者：「利用者への声掛け」については、声掛けをした利用者から、私どもへ少しきつい言葉を返されることがある。スタッフもメンタル的に相当だいぶやられている。こちらも声掛けのタイミングや方法を再度検証し、接遇研修の中で掘り下げて教育している。

委　　員：「利用者への声掛け」については、ポラリスのことが非常に大きいのではと思う。この施設は、かなり多くの若い学生

がいろんな意味で利用されている。学習面はもちろん、人間関係が希薄になっているこの時代の中で、文化的施設を利用しつつ人間関係を作ろうとする若い人もいることには好感と共感を覚える。一方で、利用者側に「その行為はどうなのか」と思うこともある。結局のところ、「人としてその人とどうかかわるか」という気持ちが大事になる。研修では、「何をもう一つプラスαしたら良い方向に進むのか」という、最前線で苦労しているスタッフの思いを盛り込んでいってほしい。若い利用者へは利用にあたっての注意喚起や協力してもらいたいことを、目に入りやすいところに置く等して、気長に待たなければいけないと思う。

「イベント情報の周知」については、管理運営下にある７施設の利用者層に合わせた対応をしていく必要がある。若い人にとってはネットが早いが、高齢者はどうだろうか。どんな世代でも情報が欲しいと思っている。世代や施設の特性に合わせた情報発信は今までもやっていたと思うが、さらに充実させてもらいたい。

委　　員：コロナの時期にあたり、誰もが体験したことの無い中で、このような施設をどのように運営するかについて、大変苦労していると感じる。というのは、過去３年間の報告書を並べて内容を比較してみると、苦労して良い答えを見つけようとしていることが大変よく分かる。そういう意味で、今回の事業報告はアンケートも含めて大変興味深いと感じた。アンケートについては、得られた回答からその全てをより良い運営へと反映させることはなかなか難しい。しかし、今回のアンケートでも分かることは多いと考える。

一方で、このコロナの状況下において「文化施設とは一体何なのか」と問い直されてきている。様々な制限があった中で、コンサートに行ったが、文化的活動や、その一端に触れることを求め、文化施設に来訪する観客を見ると、「今日いるお客様は何て素晴らしいんだ」と思うことがある。

その中に自分もいるという幸福感も感じる。大和の文化施設も「その中にいるだけで素晴らしい」という気持ちになれるように、お互いが作り上げていく場所になればいいと考える。

逆に、指定管理者は来館者が目の前におり、未来のことは考えにくいとは思うが、更に上の次元、「これから大和の文化施設が何を実現していけばいいのか」というフィロソフィーの様なものが明示できると良い。「文化によるご縁づくり」により形成された「地域社会のコミュニティー」は、時に、地域の助け合いのセーフティネットに繋がることもある。自分たちが日々携わっている業務の先には「どんな素晴らしい社会を作っていくのか」という意識で、次年度以降も連携事業等を進めていってほしい。

委　　員：先ほどの「利用者の声掛け」について、目に余り、学校に伝えても変化がないなら、校長先生に来てもらい、先生にも学んでもらった方が良いのではないか。

指 定 管 理 者：ある学校と電話で話す機会があった際に伝えたことがある。なかなかお互い通じ合えないところはある。努力する。

7　その他

事務局より、今後の審議会予定が説明された。

8　会議資料

・資料１－１　指定管理者の評価について
・資料１－２　令和３年度大和市文化創造拠点等評価シート
・資料２－１　大和市文化創造拠点等　令和３年度事業報告書
・資料２－２　来館者アンケート調査報告（やまとみらい）
・資料２－３　令和３年度　やまと芸術文化ホール　来館者調査報告書
・参考資料①　大和市文化創造拠点等　令和３年度事業計画書