第２号様式（第１２条関係）

令和４年度　第２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８月２２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　６０１講習室

３　出席者

（１）審議会委員

７名

（２）事務局

６名（図書・学び交流課長、文化振興課文化振興係長、図書・学び交流課学び交流係長、図書係長ほか２名）

４　傍聴人数

なし(非公開)

５　議題

① 指定管理者評価の実施にあたって

② 評価案についての審議及び意見交換

６　議事要旨

令和３年度指定管理者の評価について①指定管理者評価の実施にあたって、事務局から、説明を行った。

［質疑応答］

③ 評価案についての審議及び意見交換

委　　員：事務局が行った２次評価（案）に関して、更に付け加え、あるいは修正などあったらご意見願う。

委　　員：『評価シート』の組織体制について。『大和市文化創造拠点等令和３年度事業計画書』の中には、やまとみらいの基本方針として、「人・地域・文化を育む」ということで、「すべての人の居場所としての施設づくり」、「地域とのつながりの強化」、「『市民が主役』をサポートする」、「安心・安全・安定的な施設運営」と書いてあるが、「安心・安全」というのは、本当によく気を付けていただいていると思う。一市民として、やはりここが心の居場所となり、また、人と地域と文化を育むような拠点になれば、という願いはある。基本方針に対する評価を反映するとしたらこの組織体制に反映されて評価がされているということか。また、住民の居場所として根付くため、育成体制についての組織的な心構えなどに関する評価はどこに反映されているのか。

事　務　局：どこに評価が反映されるのかというところの部分に関しましては、「１．運営組織に関すること」の「基本的な考え方」で見ていく。この考え方があっての「組織の体制」であり、「育成」である。この大原則の「基本的な考え方」が、市が考えるイメージするものとずれていないか、仕様を満たしているか、そういったところを見ていくのが妥当であると考える。

委　　員：「審議会意見」というのがあるが、さきほどの説明では、前回の審議会の意見を記載してあるとのことだが、これは公開されるのか。

事　務　局：議事録の中には当然表れてくる。この『評価シート』自体は、指定管理者にフィードバックされる。よって、指定管理者は、この審議会でどのような意見が出たか分かるようになる。

委　　員：そうすると、「この表現はどうか」と思う箇所がある。『評価シート』１ページ目の「図書館関連サービス」のところ、「図書館のリサイクル本を児童館やコミュニティーセンターで活用する取り組みはありがたく…」と書いてある。また、

「学習センター関連サービス」のところ、「コロナ禍においても、催し物を館を上げてやってくれている点がありがたい。」とある。「ありがたい」という表現は、評価シートとしてはそぐわないと感じる。例えば「大変効率的なシステムで、今後も継続してほしい」や、「活用する取り組みは評価できる」などという表現にした方が良い。検討を願う。

事　　務　局：そこの「ありがたい」という表現は、「今後も継続を希望する」などのような表現に統一的に変更する。

委　　員：前回、定量的な評価よりも定性的に評価する方向で大体意見がまとまっていた。この２次評価はその趣旨が反映されたものであると考える。この評価で異論はない。

委　　員：只今の発言のとおり、本審議会における我々委員の役割は、管理者側、行政側が定量的に評価する傾向があるのに対し、そこから漏れてくる部分を拾い上げ、審議会の中で整理していくことでもあると思う。

委　　員：今回コメントするのは、『評価シート』の「総合評価」以外のところでよいか。

事　　務　局：『評価シート』中の市が行った２次評価案の「評価」（アルファベット４段階）及び「評価理由」、さらに「総合評価」においても気になる点、追記、修正した方が良いことなど、ご意見があれば伺いたい。

委　　員：承知した。まず、個別のところで、「２.利用者サービスに関すること」の「（２）図書館関連サービス」の２つ目の「サービス提供に関する取り組み」で、市の２次評価をＳからＡに変更した理由について、「図書館システムの更新に伴う休館をしなかったことについては、利用者の満足度向上の取組みとはいえない。また、専門性を活かしたレファレンス対応における利用者ニーズを的確に捉えるスキルの向上余地があると考えることからＡ評価とした。」とあるが、「大和市文化創造拠点等令和３年度事業計画書」では、「レファレンス力の向上を目指します。」と表記されているため、「スキルの向上余

地があると考える」と書いてしまうと、事業計画書を下回る水準であると見えてしまう。Ａ評価にするのであれば、表現を変えた方が良い。

事　　務　　局：表現を検討したい。

委　　員：システム更新に伴って閉館をしなかったことについて、確かに満足度向上の取組とはいえないものの、システム更新に伴ってしばしば休館せざるを得ない状況に追い込まれる図書館が多いことを考えれば、個人的な考えとしては、休館せずに更新したのは評価に値すると考える。もう１点、「総合評価」のところ、タイプミスが散見されるが、今指摘した方がよいか。

事　　務　　局：教えていただけるとありがたい。

委　　員：「総合評価」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。」の３行目真ん中「魅力的な事業が展開されており」で良いか。「展開あれており」となっている。また、①下から２行目の真ん中「高齢者等のデジタル媒体による情報に触れる機械」は、漢字が違う。最後、②「施設の効果が最大限に発揮された事業運営が行われたか。」の下から２行目後ろの方「新しい取組を始めるる」の「る」が１つ多い。

事　　務　　局：失礼した。修正する。

委　　員：内容に関することで、①の１つ目の記述「館内利用者アンケートが全施設で実施されており」という箇所だが、「サービス向上や平等な利用機会の確保に活かされていた。」というのが、どこから導き出されてきたのか分かりづらい。ここの根拠はどこにあるのか。もう一つは、このアンケート自体をＷＥＢ上で公開されている点は、評価していいのではないかと考える。

事　　務　　局：「総合評価」①の評価の根拠は、「１.運営組織」の「セルフモニタリング」の指定管理者による１次評価がＡであったことを受け、この「セルフモニタリング」の中に、「館内利用

者アンケート」というのは要素として含まれているため、このような表現とした。

委　　員：『大和市文化創造拠点等令和３年度事業報告書』の「接遇品質向上研修」及び「施設概要研修」には、アンケートの結果を研修で活用している記述が見て取れるが、「サービス向上に活用」されているところまではいっていない印象がある。アンケートを実施し、研修へ利用し、現状はここまでの段階であり少し評価し過ぎていると感じた。

事　務　局：現状では研修に活用されている状況で、今後、その研修の成果として「サービスの向上に活用」されていくところだと考える。表現について検討させていただく。

委　　員：関連して。少し範囲が超えてしまうことかもしれないが、アンケートを活用するためには、アンケートの設計から考えていかなければならない。同じアンケートを続けることにより、経年的な変化というのが見える部分がある。しかし、施設の目指すところがシフトしていくのであれば、アンケートの質問項目を変えていく必要がある。アンケートを実施し、活用し、評価する側にそういう問題意識があるか、気になるところではある。これは、今回のこの評価の問題ではなく、今後、この審議会を通じ、この評価をどのように有効なものにしていくか、そのあたりも含めて考えないといけない。

委　　員：２次評価はこれで妥当だと考える。会長が言及した件に関連して。私も一市民として市のアンケートに答えることがある。行政が市民の声を聴くための施策としていいことだと考える。しかし、しばしばＴＶコマーシャルで見られる「満足度９０何％」という宣伝文句がある。この満足度というのは、世の中の人の９０何％の人が好意を持っているわけではなく、「利用した人」の満足度である。この例で示したいことは、文化創造拠点等の運営に活用されているアンケートというのは、あくまでも指定管理者が実施したアンケートに回答できた範囲内の利用者の声が反映されたものであるという

ことである。シリウスをはじめとして、この様な施設が、大和市全体の文化創造拠点等として、今後どう機能すべきか更に検討するためには、来館してアンケートに回答できない市民の声にも耳を傾ける必要があると考える。そうでないと、文化創造拠点等の施設の意義が広がる転機を迎えないで終わってしまわないかと危惧する。次のステップとしては、文化創造拠点等の施設を利用していない市民がこれらの施設に対して抱いている期待や不満を把握してほしいと考える。文化創造拠点等をはじめとする市の施設から、中途半端に距離のある「空白地帯」に居住する住民もいる。市の支援サービスを受けたくても、開催場所がシリウスやポラリスである場合も少なくなく、体力のない高齢者にとって、開催場所への移動距離は、非常に大きなバリアになる。この先、このようなバリアをブレイクスルーできるような、文化創造拠点等の機能が広がると良いと考える。本評価とは関係ないことかもしれないが、今後お考えいただきたい。

事　　務　　局：シリウスの運営自体は、接遇のサービスだけではなく、この施設を通じて市民がどういう文化や芸術に触れる機会ができたか、そのような経験を通じて人として成長することに寄与することも、非常に大事な文化創造拠点等の施設の役割だと考える。実際、施設自体のアンケートではなかなかそこまで拾うことは難しいと考えるが、例えば、市の総合計画を作成する上で、市民に文化や芸術に対して触れる機会をどのくらい作ったか、というような内容の意識調査を定期的に行っている。シリウスができてからその数値が飛躍的に伸びたという事例がある。そういった意味で、市民の意識の変化という部分も踏まえて、文化創造拠点等の施設の今後のあるべき姿を考えていければと思う。

委　　員：４年に１度くらいだと思うが、市全体で市民アンケート調査が行われている。その中にシリウスに関する質問もあったような気がする。同じ質問事項でないと経年変化が辿れない

ということもあり、なかなか新しい項目を加えるということが難しいことに加え、アンケートの回収率も低いという話を聞いている。先ほどの発言にも関連することであるが、アンケートを実施し活用する側も次のステップを見据えて試行錯誤しながら、工夫をしながら進めていくことが、空白地帯を含めた現在ある課題を改善することに結びつくのではと考える。このことは、行政の方にも考えていただきたい。

委　　員：今回ここでの評価は、シリウスだけではなく、文化創造拠点等全体の話である。そこを踏まえた上で「シリウス」という言葉を使えれば、「シリウス効果」といったものがどのようなものであるのか、市民アンケートなどで得られた結果をこちらの運営にフィードバックするなどのやり取りがあって然るべきだとも考える。これは、今回の評価シートに書くこととしては別だが。

委　　員：空白地帯に関連して、前回の審議会時も情報の周知について意見が上がったと記憶している。大和市でも高齢者の人口に占める割合が増加しているが、年齢による情報やサービスへのアクセスに関し、空白地帯があると考える。大和市民だという意識を持ってもらうためにも、例えばズームなどを活用して空白地帯にある市民にも情報やサービスを届けられる施設を目指せればいいと思う。

委　　員：２次評価はこれで妥当だと考える。「（４）屋内子ども広場関連サービス」についてコメントしたい。「（４）屋内子ども広場関連サービス」「・事業計画」の「２)保育施設事業」について、ポラリスやシリウスで子どもが受け入れられる施設や運営方式があることで、保護者が非常に助かっているという声を聴く。現在、子どもを取り巻く環境が様々に変化していることで、苦しい立場に置かれている保護者が増えていると感じている。直接的に声を聴く以外にも、潜在的に子育ての支援を必要としている保護者は思った以上にいる。その中で、シリウスやポラリスを利用した数時間でも、そこで「息

継ぎをできた」という保護者が少なくない。もちろん文化的なことに触れていくことによって豊かな生活ができることも非常に大切なことであるが、そこで行われるさまざまな支援をとおして、子育てで今悩んでいる保護者が息継ぎをする場所を得られているということは、非常に意義深いことだと考える。大和市の文化の最先端にして、かつ、いろんな人が足を運ぶことができる場所で、このような支援が受けられることは、とても大きな評価に値すると考える。この施設を利用する子どもたちと保護者が、この市で生活していくのであり、吸収力のある施設として発展していければいいと思う。子育てに関する支援で利用したことが来館のきっかけで、その他の館内のサービスも利用できることもあり、その点を高く評価すると同時にさらに強化していってほしいと考える。

委　　員：以前、ある大和市内の中学校で、市の中心となるような場所について、感想文を書かせた。泉の森、スポーツセンター、図書館などの中で、シリウスが子どもたちにとってふるさとの中心的な位置になってきていると感じた。大和へ人を呼んだ際に、シリウスに連れてきたいと思えることが、大和市に住んでいることの誇りにつながっている。この様なことについて「施設の位置づけ」など、この『評価シート』の「総合評価」の中にあってもいいのではと思う。

事　務　局：現在の『評価シート』の「総合評価」は、各評価項目とそれに対する評価基準と、指定管理者が行った１次評価、更に指定管理者からの報告書を受けて作成した市の２次評価（案）を根拠として作成している。今言及されたような、大きな視点について、それをどこの「評価の視点」に、どのような表現で落とし込めるか、事務局の方で少し検討させていただき、文章の表現等でも可能であれば反映させていきたい。

委　　員：今発言のあった「どこで育ったの？シリウスで。」という感じで子供たちが答えられるのは大変素晴らしいことと感じる。以下は感想のようなものになるが、事務局の説明の中

で、評価をＳからＡに変更した項目がいくつかあった。これに対しては、私個人、一委員としては全く同感である。しかし、常時こちらの施設にいるわけではないので運営の実態を全て理解しているわけではない。そのため、評価基準について、内容が適切なのか、使用する言葉や表現が適切なのか、常に考える。というのも、コロナウイルスの状況に対応した新しい生活様式の浸透や行動自粛の時期を経て、ホールや図書館の意義を捉え直す時期に来ているのではないか。これは私よりも専門家の方がいらっしゃるのであまり専門的なことは言えないが、今ある文言がいつまで評価基準として有効なのか、継続すべきなのか、加除修正すべきなのか、そういった検討は、やはり、この審議会の場あるいは事務局で考えていくべきであり、逆にこのような課題が投げかけられているのだと感じている。社会情勢の変化に合わせ、図書館をはじめとした施設の意義は変化している。それらを反映できればと思う。

委　　員：今の発言に同意する。コロナウイルスの感染拡大により日本の社会生活、社会機能、あるいは社会の構造物の果たすべき役割が大きく変化せざるを得なくなってきている。そのような時代の中で、シリウスのホールや図書館の機能が、本来的機能の枠内だけでよいか見直さなければならない時期になってきている、というのが、今の発言の内容であると私なりに理解している。このような時代になり、「いかに集客し、来館者に対して何を与えられるのか」というのが本来のホールや図書館の機能だろうと思う。それはそれで非常に重要なものではある。しかし、特にこういう時代、今後高齢化が進む時代では、このシリウスのホールや図書館が、「どういうサービスを発信できるのか」を考えていかないといけない時期だろうと考える。築地で店を構える歴史ある老舗の割烹料理店が、テイクアウトや出前をしなければ生き残れなくなった時代だ。コロナウイルスと共存していかなければなら

ない非常に厳しい運営状態の中で文化創造拠点等をはじめとする大和市の施設は、非常によくやっていると思う。色んな制約の中で生じる課題をブレイクスルーしている。先ほど挙がったＳからＡ評価への変更については、私はＳでもいいと思う。あまり甘い点数ばかりつけても意味はないが、こういう事態のなかである程度の成果を上げており、Ｓでもよいと考える。

事　　務　　局：シリウスの運営に限らず、文化行政全体に対して言えることだが、コロナウイルスの影響は、非常に大きいところがあり、コロナ前とコロナ後の事業展開は基本的に変化して来ているといえる。例えば、図書館に関して言えば、非接触型のサービスを充実、いわゆる電子図書館を推し進めている。また、学習センターも、従来の対面型からオンラインでの講座や、分散開催によるサテライト形式への試みなどがあげられる。この様な方法は、コロナウイルスの影響による新しい生活様式が浸透しつつある頃から考えられた方法で、事業展開についても変わってきたといえる。今後は、コロナウイルスの感染が収束するか不確定であるので、コロナウイルスとの共存を前提とした事業展開ということを考えると、確かに、従前のままではなく、新しい要素に対しての評価も必要であると思う。とは言うものの、実際評価シートにどこまでそれが反映可能かというと、この先はさらに細部の話になるが、記載方法、記載表現は考える必要がある。新たな項目を立てることは難しくとも、新しい事業展開について、そこを補足するような作り方にしていく必要はあるかと考える。

委　　員：今の発言を受けて、この会議体がどこまで求められてるか、ということに関連するが、この評価結果を出したときに、変化する社会情勢に対応した施設の意義や新しい事業展開について、「審議会の中で議論しなかったのか」となるのも残念な気がする。とりわけ、図書館の正面機能でもある、資料の収集整理保存と一般公衆への利用に供することに係る

環境の変化はめまぐるしい。今年５、６月頃だと記憶するが、国立国会図書館が「個人向けデジタル化資料送信サービス」を開始した。これまでは、連携してる図書館でしか閲覧することのできなかった資料が個人でも見れるようになり、登録すれば膨大な資料に一個人がアクセスできるようになった。そうすると、今まで連携していた図書館の意義が一段階狭くなる。このように、環境の変化に対して工夫した対応が必要となる時代だ。また、先ほど２次評価をＳからＡに変更した件で、概ね「同感」と発言したが、一点だけ、既に指摘のあったとおり、システム更新についてはあまり厳しく言わなくてもよいと思う。やはり、システムの更新はそれなりにワークロードがかかるものである。その中で休館することなく来館者にストレスがかかることなく終了できたというのは評価していいと考える。

事　　務　　局：システム更新の大変さについては、他の委員からも意見があったとおりである。指定管理者の方も「休館せずにやった」ということで、Ｓとしている。再度文言を変えるのか評価を変えるのか、検討させていただきたい。

委　　員：今までの審議内容を集約して審議会の意見として『評価シート』に反映してほしいと思う。取りまとめは事務局にお願いする。

事　　務　　局：審議の内容を再度こちらで精査し、委員の皆様に確認を願う。

委　　員：承知した。本審議会で発言された意見は、精査し、指定管理者に事務局から伝えていただくよう願う。

事　　務　　局：確定した二次評価をもとに市の「指定管理者事業報告概要及び評価」にまとめ、市のＨＰで公開をする。その際にも委員の皆様にご連絡をさせていただく。ご承知願いたい。

［その他］

事務局より、事務連絡が行われた。

［閉会］

会長より、審議会の閉会が宣言された。

会議資料

・資料１

「令和３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」

・資料２

「令和３年度大和市文化創造拠点等評価シート」