

第2号様式（第12条関係）

令和5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5年6月29日（木）午後3時00分～5時00分

2 場所

つきみ野学習センター3階 304講習室

3 出席者

（1）審議会委員

7名

（2）事務局

4名（図書・学び交流課長、図書係長ほか2名）

（3）指定管理者

10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、防災センター長、つきみ野学習センター館長、つきみ野学習センター図書室チーフほか2名）

4 傍聴人数

なし

5 議題

（1）令和4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）開会

事務局から、大和市文化創造拠点等に係る指定管理者の指定等に関する条

例施行規則第8条第2項に基づき、本審議会を開会することが宣言された。

(2) 令和4年度 指定管理者評価の実施について

事務局から、令和4年度の指定管理者の評価方法について説明が行われた。

【質疑応答】

会 長：評価方法について、以前からの委員の方はご存じかもしれないが、初めて委員になられた方には分かりにくい箇所もあるかと思う。事務局からの説明で質問等はあるか。

(質疑なし)

会 長：途中で疑問等が生じれば、後ほど施設見学の前にも時間を設けてあるのでその時にでも質問をお願いしたい。では、今後皆様から寄せられた意見を踏まえて評価作業に着手していくようお願い申し上げます。

(3) 文化創造拠点等指定管理事務の事業報告について

指定管理者から令和4年度の事業報告が行われた。

【質疑応答及び意見交換】

会 長：指定管理者やまともらいから報告をいただいた。委員の皆様、とりわけ市民でもある委員の皆様、生活感覚に照らして質問があればどうぞ。また、今回言及はなかったが、お手元の資料にあるアンケート調査結果（資料2-2「来館者アンケート調査報告」をいう。以下同じ。）について、以前からアンケートの実施目的や設計自体が大事になってくると申し上げていたところだが、アンケートについても何かあればお願いしたい。

委 員：この正誤表は今日配られたものか。いくつかの資料にまたがって正誤表がついており、少し多いのではないか。特に事業報告書（資料2-1「大和市文化創造拠点等令和4年度事業報告書」をいう。以下同じ。）のところがかなり多い。

事 務 局：事業報告書については、対象となる施設が多く分量も多いことから、指定管理者から市に提出され次第、できるだけ早く委員の皆様にお渡しすることを念頭に対応させていただいた。同時に市でも内容を確認し、訂正箇所を指摘し

ており、その指摘内容が本日お配りした正誤表である。本来、正確性を持たせなければならないものであるが、今回、委員の皆様が事前に資料を確認できる日数を確保するため、訂正前の送付をさせていただき、訂正箇所は正誤表で示させていただく形とした。

指 定 管 理 者：作成者間複数で確認し、やまとみらい事務局でも複数で確認していきたい。肝に銘じる。

委 員：正誤表の分量が多く、資料の正確性について疑念を抱いたため、お尋ねした。事業報告書の大和市立図書館の「レファレンス（提供情報蓄積数）」とその他の図書館の「レファレンス受付件数」はどのように違うのか。

指 定 管 理 者：今すぐに回答できないため持ち帰らせていただき、より分かりやすい表記に努める。

委 員：数え方が同じかどうかについても今は分からないということか。

指 定 管 理 者：カウントの仕方が各図書館で違う可能性があり、一度持ち帰り回答させていただきたい。

委 員：承知した。あと、前回も質問させていただいたことだが、レファレンスの数え方についてもクイックレファレンスは数えていないとのことであるが、一方で１７ページの大和市立渋谷図書館の「（５）レファレンス受付件数」の備考のところを見ると、「より正確な案内をするよう努めた。」とあるが、どのようなことを示しているのか。

指 定 管 理 者：回答を含めた、広い意味でのご案内という意味合いで捉えている。

委 員：正確であることはマストであるので、「より正確な」とはどういう意味なのか、ということと、この「案内」が違う意味で使っておられるのかと思い質問させていただいた。

指 定 管 理 者：その辺りは各館の「レファレンス」のすり合わせを再度するとともに、表記についても揃えたいと考える。

委 員：同じく、渋谷図書館について、「貸出資料数」は減っていて、

一方で、「レファレンス受付件数」は増えている。前にも申し上げたが、レファレンス件数は増えればよいというものではなく、案内が良くなければ増えたり、使い勝手が良くなければ増えたりする。この辺りはどのように分析しているのか。

指 定 管 理 者：大きなスタッフの入れ替わりもなく、書架を大きく変えたわけでもないため、以前より分かりずらくなった、というマイナス要因の結果ではないものと考えている。

委 員：スタッフも変わっていないのか。

指 定 管 理 者：多少の入れ替わりはあるが、レファレンスの数値に影響するような大幅な変更はない。

委 員：承知した。アンケート調査結果で、「専門的な知識」の「満足」のポイントが下がっているので、専門的な知識を持ったスタッフが異動になったのかと推測していたのだが、そういうものではないということによいか。

指 定 管 理 者：そのとおりである。ある程度の入れ替わりはあるが、例えば館長、副館長などメインの入れ替わりはない。

委 員：承知した。

指 定 管 理 者：文化創造拠点シリウスの方も4階健康図書館と5階のレファレンスの件数の比率はかなり変わっていて、レファレンスもまだまだ伸ばしていかなければいけない、あるいは健康図書館の方も数字は減っている所以、課題として捉えているところである。正直、この辺りはどこが功を奏してこの数字になったのかは、申し訳ないが精査しきれていない。

委 員：アンケート調査結果について、他の項目に比べて「専門的な知識」の満足度のポイントが低い。これは、図書館にとっては致命的であるように思う。先ほど、接遇に力を入れていきたいということだったが、今後、専門的な知識を上げるための研修が必要ではないか。

指 定 管 理 者：接遇については、図書館に限らず全施設の共通のものとして受け入れ研修を行うと同時に、各施設の専門性を高めて

いく研修についてはそれぞれの施設で行っている。シリウスのみの話になるが、レファレンスに関して資料班及び専門のレファレンスチームが全スタッフに対して研修を実施している。また、本社の専門講座ではレファレンスインタビューの受け答え、利用者とのコミュニケーションの仕方、レファレンスを行う際の環境づくりなどを研修しているが、この研修を今年度中には全スタッフに受講させることを考えている。

委員：あくまで数値的なものを見てではあるが、渋谷図書館の数値が全体的に下がっている印象があるので、質問させていただいた。

指定管理者：シリウス以外での図書館でも専門性を高めるとともに、各館の利用者層に合わせた展開を考えていきたい。

委員：まず、事業報告書の作成にあたり、色々修正などあるようだが、無事に作成終了したこと、敬意を表したい。アンケート調査結果について、桜丘学習センター及び渋谷学習センターの満足度が大幅にアップしている。何か特別な施策を行ったのか、それともスタッフが異動したなどがあるのか。それから、先ほどの説明の中であった連携事業としての市民ボランティア活動を拡充していきたいということについて。今、学習ボランティアや市民活動センターで行われているボランティアなど、色々なボランティアがあるが、その辺との融合などはあるのかなど、方法や今後の計画について伺いたい。

指定管理者：両学習センターのアンケート調査結果について、上がったとはいえまだまだ低い数値であると認識している。昨年度、その前の年がかなり低い数値となっていたため、それぞれの館長が、接遇に力を入れて研修を行ったと伺っている。

指定管理者：続いて、市民ボランティア制度について。シリウスの各施設内でボランティアに力を入れている状況だが、将来的には複合的にまとめていく予定だ。シリウスは、「市民が主役」

「市民とともに支えていく」というコンセプトを掲げて進めている。市民の中にも文化活動、ボランティア活動に興味があり参画したいのだが、どのようにしていいかわからない方もいる。そのような方達にシリウスが手を差し伸べ、一緒に盛り上げていくための最初のスタートとして、まずは誰もが参加のしやすい活動、もう一つは、楽しく継続できるということが重要であるとする。将来的には、活動を通じて集まった市民の皆様が自ら色々なことを考え発案し、それを形にすることを実現できるような体制を築いていくことを目指している。

委員：そうすると、今やっている色々なボランティア制度を吸収していくような流れにしていきたい、ということでしょうか。

指定管理者：今プロジェクトチームで準備していて、これからそういうことも含めて色々なことを色々な角度から検証しながら進めて行こうと考えている。

委員：ボランティアは色々あるが、ある程度一貫性がないと、目標に届かず、複合した形で一貫性を持った活動の仕方が必要となるので、是非その辺りをまとめていただきたい。

委員：アンケート調査結果について、色々な受け取り方で様々違ってくるとは思うが、職員個人の対応でどう満足するかということではなく、だからどこの館が良いとかではなく、全体的な底上げをより目指してほしいなと思ったのが一つ。それと、今回の報告書の中で報告されているコラボ事業など、新しいことをかなり努力していると感じた。また、先ほど他の委員が言及されていたが、正誤表を見たときに少し不安を感じたのは、大和市の指定管理者として事業を展開していただいているが、その基本的な用語などに誤りが見られるので、根本的なところをしっかりといただくよう、危機感をもってよろしくお願いしたい。

指定管理者：今回の正誤表については、本当に反省している。次は、よ

り一生懸命やらさせていただく。それと、全体的な底上げの件、現在行っている受け入れ研修だけでなく、入って数年のスタッフを対象としたステップアップ研修を行い、レベルアップしていきたいと考える。

会 長：私の方から一点。先ほどの報告にあった大和市以外からの利用者、参加者について、今まで感覚的には知っていたが、具体的な数が出てきて、今回は大変参考になった。そこで一つ気になったことは、横浜市からの参加が芸術文化ホールをはじめ大体どの項目も20%程度あるということだが、横浜市というのは広大な市域があるので、そのどこから来ているのかで大分性格が違ってくると思う。個別のアンケートに答えた方は区など書いている方もいるのかもしれないが、大体どの辺からの利用が多いのか現場の感覚から分かるか。

指 定 管 理 者：感覚になってしまうが、アンケートのコメント内容から推察するに、やはり相鉄線沿線かつ大和駅に近いエリアだと感じる。

会 長：そういうことが分かっているとPRのターゲットエリアとしてよりはっきりしてくるのではないか。

指 定 管 理 者：検討する。高校生だと瀬谷区、旭区などの高校生がやはり多い。

委 員：今の発言に関連して、高校生もやはりそうなのか。市内在学利用者だと、アンケートの表記は自分が住んでいる地域を記載しているのか。

指 定 管 理 者：以前にお話ししたことがあるが、注意に応じていただけない学生利用者に対する生徒指導のお願いとして、学校宛に文書を送付している。送付先としては、横浜市でも近接の学校を対象にしている。

指 定 管 理 者：では、図書館からも。先ほど、感覚的には従来からもっと多いと思っていたのだが、意外に（横浜市在住の方は）登録者数としては少なかったという情報をお示しした。登録

情報を精査すれば、おそらく横浜の中でもどこのあたりの登録が多いかは、ある程度比率としては出せると思われる。一方で、登録はせず学習利用で来館されている利用者について、おそらく相当数おられると考えると、必ずしも正確に数値化できるものではないだろう。制服を見ればある程度どのあたりかは分かるが、その辺りはどうしても追いきれないところで、最終的な精査は難しいと考える。声掛けをした際、学校を訪ねても嘘を教えられることはよくあることだ。

委員：それに伴って、例えば市内の高校生たちが不利益を被るなどということがないようにしないと、大和市の施設、というのをあまり強調するのは良くないのかもしれないが、大和市民が不利益を被らないようにしないと意味がないと思う。その辺りは考えどころだと思う。どうすればよいかアイデアはないのだが、最低限、市民が使いたいと思ったときに使えない状況だけは何とか排除しないといけないのではないか、という気はする。それは、小中高、大人の利用者全部含めてのことだ。あまり他市が多いということになると、少し気になる。

指定管理者：それは、おっしゃる通りなのだが、なかなか色分けができない。本当に市内の高校なのか、市外の高校なのか、なかなか色分けできないところがある。何かあるたびに、まず文書で学校へ巡回、生徒指導をお願いしている。

委員：アンケート調査結果について伺いたい。アンケートのニーズというか、大体どのくらいの方がアンケートを答えているのか。割合はどれくらいか。

指定管理者：各館、各施設によってアンケートを取っている対象が違っている。例えば、生涯学習センターだと、会議室で部屋を利用した際に直接お渡ししてお願いしてる。他館でもイベント参加者を対象としており、回収率は8割くらいと高い。

委員：やまとみらいの基本的な考え方として「人・地域・文化を

育む」「すべての人の居場所としての施設づくり」と書いてある。居場所として居心地がいいと感ずることへ通じることだと思ふのだが、「居場所」ということに対して、やはり「やや不満」「不満」などそれぞれの施設で感ずている方がいるようだ。この不満はどのような内容なのか。

指 定 管 理 者：土日の今の混雑状況だと、（シリウスでは）約1,000席近い閲覧席があるのだが、（土日の利用は10,000人を超える日が多いため）やはりそれでも1割前後（の利用者しか席を確保できない状況）である。朝、施設の風除室が8時に開き、開館は9時からであるが、それでも席が確保できないということが不満の一つではないかと考える。閲覧席には、もたもたしていると座れないことがある。

委 員：学生等のことか。

指 定 管 理 者：それも含め、一般の利用者もだ。なかなか学生がそのような形で（朝から学習利用のために荷物を置いて席を確保して）利用していると、市民の方が座れない。そのため帰られてしまう方もいるようだ。

委 員：こういうことは考えられないか。渋谷地区、中央林間地区などそれぞれの地区で利用する方に違いはあると思うのだが、そういった方々のニーズとやまとみらいで行っているルール、というか、やり方に対して、地域の方とのミスマッチがある、ということはないか。

指 定 管 理 者：アンケートのコメント欄をチェックすると、ある一定数施設のハード面についての不満の記載はある。それ以外の部分については、先ほど言及のあった混雑についての記載が大部分である。その他の地区館の利用の仕方についての不満はコメント欄を見る限りではあまりないと認識している。「ご意見箱」に書かれたことについては、日々改善させていただいている。

委 員：承知した。

指 定 管 理 者：座席のことで図書館から一点だけ報告させていただく。な

かなか座席が使えない状況があるとは思いますが、このところ少し緩和されていると感じられる。その一因として2月にオープンしたやまと公園が挙げられると思う。やまと公園も座って利用できるスペースがあり、そこで勉強されている姿も見受けられる。図書館以外の施設もできて、割と分散されているのではないかと現場スタッフからの報告を受けている。シリウスの中で座席を増やせば、それはそれでよいのかもしれないが、「居場所」として今の心地よい環境で、ある程度の距離感を保つために、やみくもに座席を増やせるものでもないと考えている。補足として説明申し上げた。

委

員：大変つまらない質問だが、シリウスにしても他の施設にしても、図書館で本を借りる、ということに関しては個人を認識していると思う。そうではなくて、ここで勉強したい、あるいは、少し暑いからここで一休みしたい、ということで利用される方は、今のところフリーにやっておられると思う。今はこれでいいとは思いますが、少なくともこのような施設において、利用者の管理ということになると、本当に今のようなフリーの状態を保っていていいのかどうか。今の技術ではいちいち入ってくる人間をどうチェックするのか困難だと思われるかもしれないが、これから先、変な話だが、例えばマイナンバーカードなど、そういった個人を認識するものが出てくる。そうなってくると、個人認識がやりやすくなってくる。これだけの施設をもって、これだけの人がフリーに利用していて、今まで大きな事故が起きなかったというのは、ある意味では非常にラッキーなことで、ある意味非常に良かったと思う。何か起きてもおかしくないというのが今の状況だ。今後は、利用者がある意味コントロールすることを考慮してもいいのではないか。また、先ほど話に出ていた市内と市外の利用者の兼ね合いについて、これからさらに利用者が増えていった場合、当然

キャパシティを超えてくるだろう。そういったときに、今のようにノーコントロールでやっていたら、せっかくの大和市の施設でありながら、大和市民が使いなくなる可能性が高くなってくる。そのような場合には、大和市民は優先的に使っていただきましょう、という仕組みを作っていかなければならないと思う。今年や来年の問題ではないが、やはり、利用者を個別にコントロールしていく、そういう将来性を考えて、あらゆる意味でDX化が進めば可能だと思うが、そういう考えはあるか。

指 定 管 理 者：非常に難しい問題だ。そういう利用者を識別するような考えは持っていない。持っていないが、指定管理者として、今まで犯罪や事故が起きてはいないが、何かが起こることをいつも想定しておかなければならないとは思っている。そのやり方について、市内の方、市外の方を分けるのか、という話になってくる。一方で「居場所」ということをいうなら、市外の方はだめだ、市外の方は3分の1までオッケーだなど線引きをどこまでできるのか、非常に悩ましい問題だ。

委 員：しかしそういう問題は、早晩来る。市民からそうしたクレームが出たらどうするのか。いつ行ってもシリウスは一杯で使えないと。色々な方の話を聞いていると、市民でない方の利用も結構増えていると。利用が増えることは非常にいいことかもしれないが、一方で市民が使えなくなると、これはおかしいではないか。税金を払っている市民を優先できるような仕組みをなぜ作っていないのか。このようなクレームが早晩来ると思うが、どう対応されるのか。

指 定 管 理 者：税金云々という話になると、今度は大和市民が他の施設を使えない状況になる。どんどん保守的な話になって、大和市民だけだよ、というような行政が増えてきたら、大和市民が他に行って使えないのか、という話になってくるので、そこは非常に難しい。

会 長：この問題は、指定管理者の範囲を超える問題で、大和市自

体が文化施設をどのように戦略的に位置づけていくかという話だろう。確かに、大和市の文化施設の期待値が上がるということは、利用者も増えるかもしれないが、不満足な人も出てくるということだ。しかし、この上がった期待値に応えていこうという循環が生まれれば、都市間競争の中で大和市のステータスがより上がっていくだろう。大和市の未来戦略がどうかということだ。

事務局：今委員が言われたことは、二つあると思う。一つは防犯防災の話。もう一つは市民、市外の利用者の話。前半の話は4年前になるだろうか、京都アニメーションの放火事件があり、最近では京王線や小田急線の事件などがあり、そのような防犯防災の話はやまとみらいでは防災センターの業務となるが、あの事件が報道された当時も荷物を全てチェックしようか、という話もあった。しかし、現実的ではない部分もあり、難しいという話になり、やらなかった。また、後半の市民市外の利用者については、一部ではあるが、例えば屋内こども広場では、市内利用者料金と市外利用者料金で差をつけている。それから、学習センターの利用に関しては、市内の団体と市外の団体で予約の優先度を変えている。そのようなところで市民を優先した制度を一部ではあるが取り入れている。今後はこのようなものを他にも適用させるのかは、検討する必要があるが、なかなか難しいところではある。裏を返せばそれほどシリウスが魅力ある施設だということであると捉えている。

委員：今言及があったように、「市民でない人を排除する」という視点ではなく、「市民を優先する」という視点で、同じ現象ではあるが、どちら側から考えるかは大きな違いだと思う。大和市民以外はだめだという考えではなく、大和市民を優先させるにはどうしたらいいのか、という視点で考えていただきたい。大和市の施設であれば至極当然だ。これだけ情報が遠距離に瞬時に錯綜する時代であるので、いい

ニュースはすぐに広がる。私も南林間でボランティア活動をしているが、南林間ですら、大和市以外、例えば横浜だと瀬谷区、旭区、都筑区からの利用依頼者がいる。良い施策、良い施設、良いイベントであれば情報が流れて利用希望者も増えてくる。それは良いことなのだが、悪い面のことも考えていかなければいけない時代ではないか。これはこの会で扱う範囲ではないかもしれないが。

指 定 管 理 者：図書館から、市内市外の話と利用者管理の話について追加情報として。もともとこちらの施設（シリウス）は細かなルールを作らず、できるだけ自由に使っていただくということを主眼に置いて、だからこそ心地よい環境が得られるというコンセプトがあるという大前提であったので、あまり管理するという方向に行くことで使い勝手の悪さに結びついてしまうと、本来やろうとしていたことと違う方向に進んでしまう懸念はあると思う。技術的な話だと、例えば大学図書館の利用の際に貸出カードを持つことでゲートが開くという施設がよくある。また、最近では顔認証の技術が非常に進んでいるので、入館時に顔を撮ることで、例えばマスクをしていても年代や性別がある程度分かるというようなシステムがあり、それを貸し出しシステムに使っているところも出てきている。もちろん最初の登録とお金はかかるが、ある程度管理を行う施設にしていくのであれば、そういうやり方もある。

委 員：施設が立派になればなるほど制限があることはよくある。どういうコンセプトを持っているかということにもよる。保育事業についてもそうだ。子どもたちが健やかに育つため、それぞれの家族が求める生活ができるように整えていくことが大切と感じる。なるべく親子と一緒に施設に行って利用できる体制を整備していくことが必要だ。

（４）その他

事務局より、今後の審議会予定が説明された。

(5) 閉会

会長より、審議会の閉会が宣言された。

<会議資料>

- ・資料1－1 指定管理者の評価について
- ・資料1－2 令和4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4年度事業報告書
- ・資料2－2 来館者アンケート調査報告
- ・資料2－3 令和4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4年度事業計画書