第２号様式（第１２条関係）

令和５年度　第３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６年１月３１日（水）午後３時００分～午後５時００分

２　場所

大和市市民交流拠点ポラリス１階　ＲＯＯＭ２

３　出席者

（１）審議会委員

７名

（２）事務局

４名（図書・学び交流課長ほか３名）

（３）指定管理者

９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、防災センター所長、ポラリス館長及び統括補佐２名）

４　傍聴人数

なし

５　議題

（１）令和６年度事業概要について

６　議事要旨

（１）令和６年度事業概要について

指定管理者から、令和６年度の主な事業について資料１に基づき説明を行った。

［質疑応答］

委　　員：「市民ボランティア制度　やまとみらいパートナー」について質問させていただく。大変重要な取り組みだと感じるが、具体的にどのような仕組みで目指すべき方向に近づけるのか教えていただきたい。

指定管理者：市民ボランティア制度を立ち上げた経緯は、文化創造拠点等の施設が市民とともに存在していくため、市民の手で支えていく取り組みを始めようという思いからだ。このようなボランティア活動に興味を持っている市民は多い。しかし、どのように参加していったらいいか分からないという声が多くある。そのような中で、少しでも市民が主体的に活動していくためのきっかけとなれればと思い開始した制度だ。参加者が楽しめて、長く携わりたいと思うような制度にすれば、大和市としての文化創造の輪が広がるのではないかと考える。

委　　員：目指しているところは理解している。目指すところに向かうため、どのような仕組みを用意しているのかをお聞かせいただきたい。

指定管理者：懇親会を開き、ボランティア登録者から様々なアイデアを出していただいており、今後につながる楽しい活動ができるよう取り組んでいるところである。

委　　員：承知した。ボランティアに関しては高齢者の生きがいづくりにもつながる。生きがいづくりに結び付けていくためには、「主体的に活躍できる」というのがキーワードになると思いコメントさせていただいた。例えば、ボランティアの主体的な活動を推進してる他自治体と交流することで、参加者同士が触発されて良い効果につながるのではないかと考える。

指定管理者：是非参考にさせていただく。我々も既に様々なところに視察に行き、良いところは取り入れていこうと考えている。「市民ボランティア制度　やまとみらいパートナー」は、立ち上げたばかりであるが、参加する市民が主体となって、より良い内容にしていければと考えている。

指定管理者：地域を限定していうと、令和５年度は中央林間を中心に活動し

ていたが、令和６年度は市内２０か所にあるコミュニティーセンターで図書のボランティアを行うような融合的な事業も生み出せていけたらと考える。

委　　員：承知した。

指定管理者：先ほど出た他自治体との交流について、図書館では近傍の自治体の住民からも読書会などに良く参加いただいており、個人単位では交流が進んでいると感じるところがある。他の自治体や団体のボランティアから得られた知見も今後に生かしていきたい。

委　　員：市民ボランティア制度に関して。ボランティアを集めるためには研修などを行う方法もあるし、例えば「コンサートの手伝いをしたい」というようなピンポイントで協力を得られる場合もあるかと思う。ボランティア参加者によっては予定の合う合わないが出てくると思うので、一律の対応ではなく、流動的に対応できるようにすると参加者も集めやすいと考える。以前、学習センターで問題行動を起こすような生徒がいたが、学校と情報交換しながら、イベントの手伝いをしないかと声をかけたところ、関心をもって参加してくれるようになった。このように青少年の居場所としての役割もあるので、一つのパターンだけではなく、是非、色々な機会を活かしてボランティア活動の幅を広げてほしいと考える。

指定管理者：まだ始まったばかりの制度で、方向性や仕組みについても市民とともに形にしていこうとしているところである。今出た意見については是非参考にさせていただきたい。

委　　員：市民ボランティア制度について、この先のことを考えると非常に面白く、有意義なものであると思う。ただ、先ほども少し出ていたと思うが、各施設だけで完結してしまうのではなく、地域に出て地域の何かと結びついていくことが必要になるのではと考える。そうすることで、ボランティアを受ける側も活動が見えてくるので良いと思う。南林間で行っている高齢者支援ボランティアについても単に生活支援だけでなく、本の読み聞か

せなどの文化的支援や、例えば、中央林間図書館や大和市立図書館まで行けない市民に代わって本の貸出返却を行うようなボランティアを行おうとするときも、このような市民ボランティア制度と結びついてくるのではないかとも思う。市民ボランティア制度を通じて、例えば、文化的側面からの高齢者支援などについて何かテーマをいただけないだろうかと思う。その方が、受ける方もアクションをしやすいと思うがいかがか。

指定管理者：先ほどもお伝えしたように、まだ制度が始まったばかりであり、現在は参加者の方が楽しくボランティアを行っていただくことに重点を置いており、コミュニティーセンターなどでの活動をしていく中で、また活動内容に関するご意見も出てくると思うが、初めから事務局の方で指定してしまうのもどうかと考えている。ある程度、活動を通じて出てくる参加者の自発的な意見から、制度の方向性を見出だしていく方が持続的な活動に結びつくのではないかと考えている。

会　　長：先ほどの指定管理者の説明の中で、文化創造拠点シリウスが、あと数年で１０年を迎えるという話が出ていたが、１０年から先というのは成功のイメージもアップグレードしないといけないのではないかと思う。先ほどから皆さんの発言の中に「絆」「繋がり」「ボランティア」などの大事な言葉が出てきている。公共や民間の施設は、コミュニティが希薄になりがちなのだが、地域の文化施設というのはコミュニティの繋がりが生命線ともいえる。それを総体として意識するようになっていると感じている。１月１日の能登半島地震を受け、能登地方の文化施設も甚大な被害を受けた。劇団無名塾で有名な石川県七尾市の能登演劇堂も大きく壊れてしまった。その他にも、あの地域でまだ２万人近くの住民が避難生活をしている中、図書館を開けたところがあり、そこを利用しに来る人がいるという。施設を開けた人、そこにやってきた人の話は心に刺さるものがある。地域の文化施設というのは、こういうものなのだと考えさせられる。普段はあまり意識しないが、平時ではないときにこういうこと

が実現できていたんだと、形として、地域の人々の行動として表れている。何かがあればこうしたことが実現できるようにビジョンを持っていただければ素晴らしいことになると思う。兎角、文化施設や図書館というと社会教育法や図書館法などで規定されており、籠に入れてしまうようなところがあるが、地域の中での在り方やコミュニティとのつながりを考えると、決してそれだけで成り立つものではない。今回ご説明を聞いて、開館から１０年を迎えつつある中でそういったものに向けた芽生えを感じて嬉しく思う。コミュニティに根差した文化施設として、大事にしていければと思うし、来年度の計画を見てもそういった方向へ向かっていくことができる気がしている。

委　　員：研修制度について。ステップアップ研修の中の「想像力を鍛えるワーク」「お客様の真意を探るワーク」とは具体的にはどのようなことを行っているのか。例えば、交通関係だと危険予知訓練というものがあるが、そのようなものか。

指定管理者：「想像力を鍛えるワーク」は、一例をあげると、研修参加者が利用者役とスタッフ役になり、利用者役が質問をする。スタッフ役の人間は、投げかけられた質問の答えそのものではなく、利用者役の人間がなぜその質問をしたのかを考えるというものだ。利用者の性別、年齢、声色、急いでいるのかなど、会話の中で分かる材料から想像力を働かせて質問の背景を推察するというものだ。もう一つの「お客様の真意を探るワーク」は、我々のクレドの中にある利用者により添い、安心させ、ニーズを把握し、提案を行うためのテクニックを学び実践する内容だ。利用者に共感したフレーズや質問を繰り返すことで真意を探っていくというものだ。身に着けたものを現場で実践できるようになるまで行っていく。

委　　員：研修内容として取り上げる内容は、現場スタッフが日々体験している内容に沿ったものであると受け取っていいのか。

指定管理者：実施を予定している研修は、副館長を講師としており、もうプログラムが出来上がっている。研修で取り上げる題材は、現場

でよくある事例や聞かれるフレーズを集めて、更にその中で選りすぐったものをトレーニングメニューとしている。

委　　員：研修は通り一遍になってしまうと元も子もない。実際の事例の中から取り入れているのであれば良いと思う。

指定管理者：外部の講師を招いて行っても、なかなか我々の現場に合った実践的な内容とはなりにくい。今回、副館長達が自ら講師となることに挑戦するのだが、事前に講師としての研修も受けており、まず自分からできるようになり、皆で成長していこうという姿勢で取り組んでいる。

委　　員：お客様はわがままなところがある。つい自分を中心に見た言動をしてしまう。これは仕方のないことなのだが、寄り添うといっても、勝手な言い分にまで寄り添う必要はなく、そこは必ず一線を引くべきだ。言い方は考える必要はあるが、お客様は決して神様ではない。

指定管理者：昨年は受け入れ研修を含めて全部で１３回接遇に関する研修を実施したが、アンケート調査において、前々年度から前年度の接遇評価のポイントが大きく上がっている。これは研修の成果が出ているものと考える。

委　　員：研修について、大変興味深く聞かせていただいた。実践的とは、ロールプレイングのようなものも行っているのか。

指定管理者：ロールプレイング形式が中心だ。

委　　員：素晴らしい思う。職員の方は認知症サポーターになられているのか。

指定管理者：全員ではないが、サポーターになっている職員もいる。

委　　員：承知した。

委　　員：「絵本がつなぐ　地域のきずな」について、子どもだけでなく大人も心に来るものが絵本であると思う。子どもたちが絵本に出会っていくためには、身近な大人の存在がとても大切になる。身近な大人がどういう絵本体験をしてきたのか、今どういう体験ができるか、というのが大切で、単に絵本セットを設置するだけではなく、大人が絵本体験をできる機会が増えていけばい

いと思う。絵本は大人にとっても自分の生き方を見つめ直す一つのきっかけになり得るものだと考える。

指定管理者：大事なご指摘感謝する。「絵本がつなぐ　地域のきずな」ということで、主に児童にテーマがある様に受け取られたかと思うが、読み聞かせボランティア養成講座などでは、読み聞かせる大人を主眼に置いおり、地域に出ていくという観点で、直接的に子どもを対象としているのではなく、大人の方が図書館の存在を知ることにつなげるような取り組みとして行っている。４か月児健診で絵本をお渡しするブックスタートでは、会場で親御さんに絵本を選んでいただき、読み聞かせボランティアによる読み聞かせを体験をしていただいている。また、協力団体への絵本セットの設置についてもその場所を利用する親子向けであり、現在企画を進めている「大人に向けての朗読会」についても、読書ボランティアの方々の協力を得ながら準備をしている状況だ。こちらとしても、大人の方が絵本を含む読書体験を積んでいただくことの大切さは十分考えながら進めていこうと考える。

委　　員：大和は色々な方がおり、子どもの読書環境には差があると思う。図書館や学習センターで、子どもが本に触れる機会を増やしていってほしいと考える。以上は感想だ。

防災センターの危機管理に関して、能登半島地震もあり、震災時を想定した訓練は、館内に利用者がいる状況を考えて行っているのか伺いたい。

指定管理者：危機管理については、近年の頻発する地震災害を受けて、地震に関する内容を中心に、来館者の避難を第一に考え安全向上委員会でも検討をしている。計算上ではあるが、文化創造拠点シリウスについては震度７クラスの地震でも耐えられる構造となっている。館内での一時的な避難場所を定めて、体の不自由な方を含めた誘導方法について想定した訓練を行っている。

委　　員：実際に館内にいる利用者も含めて訓練を行っているのか。

指定管理者：現在のところ、利用者がいる時間帯に訓練をすることはできて

いない。

委　　員：何故できないのか。

指定管理者：令和６年度から行おうとしてる訓練は、一つのフロアに職員４０名ほどを集めて、利用者役と職員役に分けて避難誘導訓練を計画しており、一つのステップとして段階的に進めていこうと考えている。

委　　員：実際の利用者が訓練に参加することで、管理者の想定外のことが浮き彫りになってくるだろうし、参加者の意識も高まる。実際の利用者の訓練への参加は必要なことだと考える。

指定管理者：それについては必要なことだと考えているが、ステップを踏んで計画していく。また、大和市が主催で「ぐらり３分一斉行動」という地震対応の訓練がある。その際は、利用者も参加している。

会　　長：それでは、次の予定もあるので、議題を進めさせていただく。

（３）その他

全般を通して、他に質問がないことを確認後、事務局より事務連絡が行われた。

（４）閉会

会長より、審議会の閉会が宣言された。

審議会終了後、大和市市民交流拠点ポラリス及び大和市立中央林間図書館の視察を行った。

会議資料

・資料１　「令和６年度事業計画概要」