

第2号様式（第12条関係）

令和5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5年8月28日（月）午後3時00分～5時00分

2 場所

大和市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

6名

（2）市

ア 事務局

4名（図書・学び交流課長、図書・学び交流課図書係長ほか2名）

イ 関係者

3名（図書・学び交流課学び交流係長、文化振興課文化振興係長、ほいく課保育指導係長）

4 傍聴人数

なし

5 議題

令和4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当たって

②評価案についての審議及び意見交換

6 議事要旨

（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) 議題

### ①指定管理者評価の実施に当たって

事務局から、令和4年度の指定管理者の評価に当たり、資料に基づき説明が行われた。また、欠席した副会長への意見照会について委員からの承認を得た。

### ②評価案についての審議及び意見交換

#### 【質疑応答及び意見交換】

会 長：今までの事務局からの説明で評価方法及び評価シートの見方について何かご質問があれば。

(質疑なし)

会 長：それではこれより、評価案についての意見交換及び審議に入る。評価案の内容について資料2に記載してある項目順に審議していく。後から気が付いたことについては、最後に確認の時間を設けたい。これから皆様で審議する内容が、資料2の評価シート「審議会意見」の欄に入ることになる。これについては事務局が集約するので、自由に意見を頂戴できればと思う。今までの審議会の経緯を見ると、十分実現できることであると安心しているところだ。資料2の「1. 運営組織に関すること」について、ご意見あれば。特に、指定管理者による1次評価と市による2次評価案で評価が異なるところのほか、それ以外のことでも積極的にどうぞ。

委 員：「基本的な考え方」について、地域のつながりのための色々なトライアルに取り組み始めたという姿勢に対する、激励の意味を含んだS評価ということで良いか。

事 務 局：実際の連携については、令和5年度に入ってから実施しているところで、今回の評価の対象ではないが、昨年からの動きが出ている。これに対する評価である。

委 員：「職員の育成」というところについて、評価そのものは妥当と考える。しかし、「来館者アンケート調査報告」によると、「職員の接遇評価」の中で「専門的な知識」について、「満足」と回答が得られたのが各施設平均すると48パー

セントと半分に満たない。専門的な知識についてどう捉えているのか疑問であり、市民からの質問に対し専門的な知識を踏まえて対応できるよう、今後の研修に期待したい。このアンケートには「専門的な知識」以外に「あいさつ」や「身だしなみ」という要素もあるのでBに下げるまでには至らないという結論に至ったが、個人としてはBでもよい。

会長：「組織運営」に関しては、「総合評価」で触れるべきなのか悩むところではある。というのは、ここからは私の意見であるが、前回の指定管理者からの事業報告の説明で示されたアンケートは、とても興味深く、これだけのものを見るのは委員になり初めてであり、評価したい点である。一方で、集計については単純集計でなされている。例えば、ある項目について、知った手段と来館者がどこから来ているか、それから年代ということをクロス集計できると、若い人がどのように情報を知り、どこから来ているのか、といったものをサンプルとしてでも出していければ、広報や施設面での課題、来館者の行動パターンなどが見えてくるのではないか。アンケートで蓄積してきたデータは宝物であるので、もう一歩進めればよりリアルな来館者像が見えてくるのではないか。今後に期待したい。評価自体は案に示されたもので妥当だと考える。

委員：以前から感じていることであるが、これだけの規模で開館からある程度時間を経ている施設であると、利用者動態が分かると、先ほど会長も触れられたように、現場の人間も何をやるべきか明確になるのではないだろうか。現在でも表面的な部分はある程度分かるが、これから先のことを考えると、例えば前回議論したような大和市以外の利用者などの対応について、利用者動態をもとに考えられると思う。

会長：審議会委員になってある程度経過する中で、年に何回かのペースでシリウスを訪れているが、施設オープン時と来館

者層が変わって来ていると感覚的に感じる。それを解明するデータがないのがもどかしい。全体としてどのように来館者が変わって来ているかというのは是非とも知りたいところだ。それが分かれば、現在まで実施してきている様々な企画、課題への対策等の妥当性が見えてくるし、市民にもぜひ伝えたい。今後の課題としての話である。

それでは、次の「2. 利用者サービスに関すること」に進む。2次評価で一段高い評価へ変わっている箇所がある。その点も含めていかがか。

委員：「サービス提供に関する取組」の「様々な利用者にとって利用しやすい環境を提供するための方策がある」について、これは子ども、高齢者、障がい者などハンディキャップのある方への利用が進んでいるという意味か。

文化振興係長：そうである。バリアフリーコンサートなど子どもから高齢者、障がいのある方まで様々な背景の方が楽しんで頂くように、聴覚支援システムなど、環境構築を先んじて実施している点を評価している。

委員：そうすると、「(利用規則) 1)施設利用公平性」のところと関連して考えるのか。それとも、これは利用規則自体の良し悪しを聞いているのか。

文化振興係長：「サービス提供に関する取組」の方は持たれている背景によってサービスを享受しにくい人に対して、対応できているかという点についての評価で、「(利用規則) 1)施設利用公平性」については、どちらかというとな条例規則の話になる。

委員：双方の評価がSとAで異なってるが、これで良いのか。

文化振興係長：条例規則の方については、どうしても公平にして当たり前という部分であるため、サービス上乘せで評価を行う「サービス提供に関する取組」については、一段階高いS評価にしている。

会長：確かに、この2次評価の文言の書き方は難しい。

- 委員：同じような意見になるが、対象年齢を考えた取組など、今までと少し変わっている印象を受けた。特に、バリアフリーについては、市民の人権感覚を醸成するような取組につながられるのではと考えられる。
- 会長：先ほどこの文言が難しいと申したのは、バリアフリー云々というのは、ゴールではなく通過点であるからである。バリアフリーを行った結果、どういう社会にしたいのか、どういう大和市にしたいのかが必要だ。単にバリアフリーコンサートをやった、ではなく、その先を見据えた取組であってほしい。よりブラッシュアップし、様々な人を包摂する社会につながる機会になればという今後の期待だ。
- 委員：そういう意味では、障がいがある人とない人という考えではなく、どのような環境にある人でも同じように参加できるという考えであってほしい。まだまだ過渡期にあり、色々な壁があると思うが、取組を進めていってほしい。
- 会長：1次評価に他施設からの見学も多かったとあるが、今回踏み出したことは第一歩であってその方向に舵を切ったことは評価したい。
- では、「3. 施設の維持管理に関すること」について。ここは1次評価2次評価ともに全てAとなっており、特に市からの提言が様々あるが。
- 委員：こちらの市のコメントについて、要修繕箇所に対する必要な処置は当たり前であるが、それが予算枠の中でという視点は、行政の立場としては必要な指摘であり、計画的に対応することが必要な課題であると考え。予算に限りがある中で突発的なことにはもちろん対応する必要があるが、ある程度早め早めの対応を要望することは、行政として妥当性がある内容であると思う。
- 美会長：行政側の率直な意見だと思うのだが、これだけ重ねて要望していると何かあるのではないかと心配してしまう。
- 委員：各施設、経年数が異なる中で横断的に管理するのは難しい

のかもしれないが、必要な要望だと考える。

会長：「4. 経費削減に関すること」について何かあれば。

(質疑なし)

最後、「総合評価（評価の視点）」について見ていきたい。同時に「2. 利用者サービスに関すること」に関してかなり端折って見てきたこともあるのでこちらも併せて議論していきたい。「総合評価」については、前の「1. 組織運営に関すること」と「2. 利用者サービスに関すること」と重なるところもあり、仕分することが難しい部分ある。以前意見聴取したところも思い出しながら確認していきたい。

委員：全体にかかわることだと思うが、例えば、「2. 利用者サービスに関すること」の「(1) 図書館関連サービス」の2次評価のところで、民間業者との事業を非常に活発にやっていると思うが、これは図書館にかかわらず全体に言えることだと思うので、全体的に期待する、などのような表現にできないかという気持ちはある。また、「(5) 共通事項」の2次評価に市民ボランティア制度の検討が始められたということについて触れられている。市民ボランティアというのはあちこちにあり、他のボランティアとの一貫性が必要であると考え。また、ボランティアには地域性もある。東京と神奈川、大和と相模原ではボランティアの内容も大分変わってくる。そういうことを考えると、現在既に活動しているボランティア団体にノウハウを聞くなどして制度を確立してほしいという期待を込めた表現にできないかと考えている。

会長：「2. 利用者サービスに関すること」と全体にかかわる共通した内容でもある。また、連携についても同じことが言える。実際の事業についてはこれからといったところがあるが。

委員：先ほど、委員の言われた「市民ボランティア」というのは「図書館関連サービスにおけるボランティアのことか、それ

とも令和5年度から活動を始めるボランティアのことか。

委員：図書館関連サービスにおけるボランティアのことである。他のボランティアと一貫性を持ち、他団体にヒアリング等して、良いボランティアになってほしいという意味のことを申し上げたかった。

事務局：共通事項に記載する「市民ボランティア」というのは、図書館だけではなく、やまとみらい全体で制度検討されているボランティアを指している。令和4年度の実績報告時点ではまだ検討段階であったので「(仮称)」となっている。

委員：それであれば、賛成だ。

委員：ボランティアの件で、具体的には令和5年度から始まるということだが、やまとみらいが独自で行っているものと、行政は行政でボランティア主管課があると思うが、やまとみらいの情報は出しているのか。

事務局：現在、やまとみらいの方でボランティア募集や説明会を行っていることは聞き及んでいるが、それを市でどこまで共有しているかは不明だ。市のボランティア情報にやまとみらいにもボランティア団体があることは伝えられる。

事務局：図書・学び交流課としては、図書館と学習センターに関するボランティアがある。図書館では（ブックスタート事業の）読み聞かせボランティア養成講座を受講して参加していただくおはなし会のボランティアがある。また、学習センターではボランティア講師の登録制度も行っており、既に事業の中で活動は行っている。ここにある「市民ボランティア制度（仮称）」というものは、やまとみらいが指定管理する公共施設の運営を地域に開いていくという意味合いのもので、公共施設の運営に参画してもらえばより地域のための施設になるのではないかという趣旨のものだ。まず、手始めに毎年11月3日に行われる開館周年行事運営のボランティアスタッフとして参画し、イベントを盛り上げてもらおうという機会がある。市にはボランティアセンター

があり、様々なボランティア団体のとりまとめも行っているが、それは社会福祉の分野であり、現段階の「市民ボランティア制度（仮称）」についてはシリアスに特化しており少し違うかなと考えている。他の施設においても波及していければという考えで始めていると伺っており、図書・学び交流課としてはそのような動きも見ていこうと思う。

委員：ボランティア活動というのは図書・学び交流課管轄の施設についてであると思うが、市のボランティア総合案内所もあるので、活用できるのではないかと考え情報提供として受け取ってほしい。

事務局：最初の連携の話だが、小田急電鉄と読書の波及効果を狙っていこうとして行っているもので、図書館関連に表記している。今後また全体に広がっていくものと考えている。

会長：民間事業者との連携のしやすさは、指定管理者のメリットとであり、良いことだと思う。少し逸脱するが、ボランティアについて、災害や福祉などがあるが、その場合はある意味同床異夢なところがあり、それぞれ個々のボランティアによって考えていることが異なる場合がある。他方、文化ボランティアは、他のボランティアと少し性質が異なる。文化ボランティアはある意味形を変えた消費行動だと言える。ボランティアになると一般有料観覧者では体験できないものを体験できるある種特権的な面もあるため、どのくらいの期間携われれば終わりになるか、ボランティアを募集管理している側から見通しが立てづらいという性質があることを理解して、上手く発展させていってほしい。

委員：総合評価だが、もう少し要約した形で分かりやすくできないか。

事務局：総合評価については、最終的にホームページで公開する部分であるので、それを踏まえてもう少し分かりやすい表記にする。

委員：評価しているのかしていないのか、良いのか悪いのか分か

りにくいのでもう少し端的な表現にし、読ませるのではなく見せるようにする表現が良い。

委員：「2. 利用者サービスに関すること」「(5) 共通事項」の「情報発信に関する取組」がA評価となっていることについて、最近の広報はそれぞれの媒体で充実していて分かりやすくなっているので評価については妥当だ。しかし、情報を市の隅々まで発信するという点に関しては、まだ十分ではないと思う。例えば特別養護老人ホームに入居している方などについてもユーチューブやDVDなどではなく、ズームなどの同時発信できるもので、催しやイベントの一端を届けることができれば、市民としての一体感を感じることができるのではないだろうか。

会長：先ほどの委員の発言に関連した評価シートについて、それまで該当する項目ごとにSからCまでの評価を示す形があり、再度総合評価で記載しているところもある。総合評価とは何なのかを考え、大変かもしれないが再構築や整理をしてみたいかがか。

委員：一般の方の目に触れるのは総合評価だけなのか。

事務局：市からの評価としては総合評価のみとなる。その他公開するものはやまとみらいからの事業報告書及び収支決算報告の概要である。

文化振興係長：こちらは市が指定管理を評価する際の定型になっているものだ。前半、項目ごとに分けて評価するところは、内容を指定管理選定時の評価項目等と合わせており、それを年度ごとに指定管理を評価する評価項目として作成しているという、市の中ではわりと新しい取組ではある。それを、市で定めるフォーマットへ落とし込んでくために、評価項目ごとに「評価視点」を設けている。先ほど同じことが記載してあるとのご発言があったが、全くそのとおりであり、落とし込んだ評価をどう分かりやすく端的に表現し、記載するかは市としての共通の課題であると考えている。

委員：総合評価も「評価」であるので、「この点は評価する」「この点は評価しない」など、評価としてよりふさわしい記載の方法とするべきだ。

会長：事務局も悩ましいところはある。総合とは何か、評価とは何か、大和市の各計画の中での位置づけなど、事務局の中で精査し、ご苦労されることと思う。

委員：これは答申書として市長に出るのか。

事務局：庁内で決裁はとるが、諮問・答申という手続ではない。あくまで市の2次評価及び総合評価に関する意見をいただいて、指定管理者にフィードバックすることが一つの目的だ。それに加えて、先ほどの総合評価に関しては市民に向け指定管理者の年度評価を公表するという目的がある。総合評価については議員も見ることができる。

会長：総合評価には評価表に「審議会意見」欄がないので、ご意見等をいただいた場合は、事務局の方で内容により該当する項目の「審議会意見欄」へ記載するか、総合評価を修正等する形でまとめる。ほかに無いようなので、皆様からいただいたご意見を集約し、事務局でとりまとめたものを一度皆様でご確認いただくことにする。その間に呑海委員のご意見があれば反映する。最終的な文言については事務局と私の間で調整させていただくということによろしいか。  
(異論なし)

会長：ここでの意見については、事務局から指定管理者へ伝えていただくようお願いする。

事務局：承知した。確定した2次評価をもとに、「指定管理者事業報告概要及び評価」としてまとめ、市のホームページで公開する。その際は、委員の皆様にもご連絡させていただく。

#### (4) その他

会長：この会全般を通じて何かあるか。

委員：アンケートクロス分析について、指定管理者が行っているアンケート集計は統計の専門家が行っているのか。多少お

金をかけて、毎年ではなくとも専門家へ分析依頼した方が  
良いと考える。時代も進んできているので、そこまでやら  
ないときちんとした答えが出ないのではないか。前回議論  
になった大和市以外在住の利用者についてもある程度はっ  
きりするのでは。「シリウス文化圏」というのが徐々に出来  
上がってきていると思う。そういうものが出来つつあると  
きに大和市民以外に恩恵があっているのか、なくてもいい  
のか、その辺りも考えなくてはいけないと思う。これから  
の課題に対応するため、予算をかけても統計の専門家に分  
析依頼し、何らかの傾向が分かればと思う。今後の話だが。

会 長：選挙の開票速報は、サンプル数は意外に少ないが極めて正  
確な数値が出る。今のやまとみらいのアンケート調査は数  
は充実していると思うが、有意な結果を得るためにはさほ  
ど多く調査しなくても良いはずなので、市の中に専門家が  
いればご指導してもらえればと思う。

審議終了後、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。

### 7 会議資料

- ・資料1 指定管理者の評価について
- ・資料2 令和4年度大和市文化創造拠点等評価シート