

第2号様式（第12条関係）

令和6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6年6月26日（水）午後3時00分～5時00分

2 場所

桜丘学習センター1階 103講習室

3 出席者

（1）審議会委員

6名

（2）大和市

6名

文化スポーツ部長

事務局（図書・学び交流課長、図書係長ほか3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、学習センター統括館長、屋内こども広場館長、防災センター所長、桜丘学習センター館長、株式会社明日香営業部次長ほか2名）

4 傍聴人数

なし

5 議題

（1）令和5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5年度 指定管理者評価の実施について

事務局から、令和5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：事務局からの説明で質問等はあるか。

(質疑なし)

会 長：では、今回説明を受けた方法で今後の評価作業へ着手していただきたい。

(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5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みらいから報告をいただいた。只今説明されたパワーポイントのほか、お手元にある「大和市文化創造拠点等令和5年度事業報告書」(以下「事業報告書」という。)、来館者アンケート調査結果も含めてご質問あればどうぞ。

委 員：図書館について、来館数がかなり増えたのにもかかわらず、本の貸出しが一定の数に留まったという話だが、どう分析しているか。

指定管理者：一因として、まず、この来館者数は大和市文化創造拠点シリウス(以下「シリウス」という。)施設全体のものであって、図書館利用者だけの数字ではない。また、テスト期間などは貸出行動にはつながらない学生の利用が多数あることがシリウスの特徴でもあると分析している。シリウス内の図書館については、来館者数(純粋な図書館利用者数は不明)と貸出数が比例しないという特徴が顕著な施設であると考えている。

委 員：それに関連して、アンケートでも学生の利用が非常に多いという記載がある。(「来館者アンケート調査報告」の「改善してほしいと思う点」に「自習や閲覧用の席を増やしていただきたい。学生が長時間占有し利用がしにくい。(以下略)」との記載がある。)私も時折シリウスを利用するが、本当に閲覧席が空

いていない。この件については、このままでいくのか、改善を図るのか。

指定管理者：これについては、従前からの課題だと認識している。座席数を増やそうと思えば必ずしも無理な状況ではないが、居心地の良さを考慮した市の方針もあり、今のところ座席数を増やす考えはない。指定管理者としては、現在の座席数でどう工夫するかというところである。対策としては、試験的に読書室において、土日祝日限定で座席入替制を導入している。3つの時間帯に区切り時間制で交代する。席を確保するだけの利用に一定のブレーキを掛けられており、読書室に多少余裕が見られてきた。ただ、試験期間中になると全席埋まっており、入替制がどれだけの効果があるか見極めている。場合によっては、市民優先席や勉強には使えない読書専用席といったゾーニングも検討が必要になってくるかもしれない。今までの使いやすさを阻害しないように、どのような施策をどう周知普及させていくのが適切か、色々と検討しているところだ。

委員：細かい点で申し訳ないが、事業報告書3ページ、クレドについて「より具体的な考動内容」というところがあって、「考える」「動く」となっているが、これは意図して表記していることなのか。そうであれば素晴らしい。

指定管理者：こちらは誤字ではなく、意図している。ステップアップ研修において、クレドの「よりそう」という行動指針を身に着けるため、お客様がなぜそういう発言をしたのかを考えるグループワークを3パターンほど行っている。利用者の属性などから質問の背景を考えることにより、より良い接遇につなげたいと考えている。

委員：秀逸だ。もう一件、事業報告書14ページ「舞台に関する事故件数」に緞帳の不具合が1件発生したと記載してあるが、収益面での損失はあったのか。

指定管理者：諸経費や利用料金の返却、当日利用不可になったことによる補償対応など、損失はあった。こちらは、ホール加入の貸館興行

中止保険により一部対応した。また、根本的には舞台機構の不具合であったため、再委託している舞台設備会社が補償した。

委員：承知した。事業報告書61ページ「認知症に関するイベントの実施」の認知症カフェ「話笑和の輪（わわわのわ）」について、ネーミングに洒落が効いており、参加者が楽しくなる。日頃からよく考えて事業に取り組んでいると思うが、このようなセンスをもっと磨いても良いのではと思う。

指定管理者：精進していく。

委員：先ほど説明のあった土日祝日の読書室入替制について、改めて具体的に良い点、悪い点を教えてほしい。

指定管理者：まず、本制度運用に際して専用の予算を確保しているわけではなく、利用に際する番号管理を全て人力で行っている現状がある。メリットとしては、本来静かに利用することを原則とする読書室について、管理者指定の席で利用をお願いすることで、グループ利用者による私語を軽減できている点が挙げられる。（指定された席をいつの間にか移動し、私語をする利用者もたまにいます。）デメリットとしては、利用者によっては、どうしても座りたい席があるようで、何とかしてその席に座ろうとするかたがいて、その対応に苦慮することがある。いずれにしても、以前のように満席でどこの席もご案内できない、という利用者対応上の職員の心理的負担はかなり軽減され、現在では読書室で空きがあればご案内できるメリットは大きい。

委員：もう一つ、図書館でレファレンス件数が減っている。これは、インターネットなどで調べて自分で解決する人が増加しているのかと思う。また、その裏返しとして、スタッフに聞いても思うような答えが返ってこないと考えてる、という表裏両面があるのではないかと思うがいかがか。

指定管理者：インターネットやAIによって人々の情報行動というのは変化しているというのは周知の事実だ。図書館利用者も例外ではない。利用者から現場の職員に対して「思うような答えが返ってこない」と直接言われたことがないため、何とも言い難いところ

ろはあるが、期待どおりのレファレンスができていないことが全くないことはないだろう。そのようなことがないように努めている。レファレンスは、実際に利用した際に、満足いく答えがあり、「また使ってみよう」「また聞いてみよう」と思ってもらうことが最大の宣伝となる。すぐに効果が出るわけではないが、利用してもらうための工夫や、満足のいくご案内を提供して、信用を積み重ねていく必要がある。

委員：最後に、世の中ではカスタマーハラスメントが話題になっているが、指定管理者はどう考えているか。状況はどうか。

指定管理者：利用者対応としては学生が結構厳しい。先週、公共施設の使い方について生徒指導の先生に巡回して現状を見てもらうよう、統括責任者名で中学校・高校に対して依頼文書を出した。強くご意見等を言われるかたについては、ある程度固定しており、施設スタッフ間で共有している。

指定管理者：全部言い出すときりが無いが、どこまでがハラスメントでどこまでが正当な要求なのか判断が難しい。注意するとスマホで撮影したり、延々と同じ話をループするようなこともある。どこまで毅然とした対応が必要なのかは見極める必要がある。携帯のカメラで撮影され、インターネットで個人情報が拡散される恐れがあり、身の危険を感じた事例も他館（大和市の公共施設ではない。）ではあった。大和市の図書館については、以前は名札で名前を表記していたが、今は名前を表記していない。全く名乗らないわけではないが、これは社会的な問題として考えないといけない。

指定管理者：館長会議や月一回の連絡調整会議でも共有している。

委員：市役所職員はカタカナ表記になっているのか。

事務局：苗字のみの漢字表記になっている。

委員：苗字をカタカナ表記にするのも一つの対策かなと思う。人によってハラスメントに当たるのかどうか判断が難しいところもあると思う。個別に対応していくしかないのだろう。承知した。

委員：全体的に昨年度の報告から工夫されているなど感じた。一つの

例としては、活動状況や成功体験を共有しているところである。競争させるより、共有することでお互い切磋琢磨し、より良い運営につながるだろう。ところで、受入研修に関して、「開催13回受講者数158人」とのことだが、それだけ人が辞めたり、入れ替えがあったということなのか。

指定管理者：既存のスタッフも含め、初心を思い出すということで全員受講した。その人数である。

委員：結構人の出入りもあるのかと思いついた。それから居場所作りの一つとして、行動指針にもあるが、団体のサークル化に力を入れていると見受けられる。例えば、講座を開いたときに何か働きかけをするなど、団体のサークル化に当たってどのようなアプローチをしているのか伺いたい。

指定管理者：まず、講座を企画する段階で、これはサークル化につなげられそうだというものを選んでいく。3回から5回程度講座を行った後に、サークル化希望のアンケートを取っている。希望する団体には、会則や名簿など必要書類の雛型を準備し、なるべくスムーズにサークル化できるよう手順化している。立ち上げ作業と、必要であれば1、2回目の開催までスタッフが参加しアドバイスするなど、サークル化のサポートを行っている。

委員：一番は、お客様気分でいるのではなく、参加者が自主的に運営できるようになることだ。一方で、矛盾点でもあるが、サークル活動が盛り上がると、サークルの活動場所を提供する貸館事業において、場所の取り合いが発生し、活動しづらくなる状況がある。もう一つ、サークルの高齢化についてだ。高齢化により中心となって運営する人がいなくなってしまうので、その辺りも工夫やアドバイスが必要だと思う。最後に、以前学習センターの地区館で学生がたまる場所となり、備品を破損するなどの困らせ事案があったが、そのような問題はあるか。

指定管理者：今のところ備品破損は聞かない。ただ、フリースペースなどでのルールの逸脱行為は多々見られる。学習センターは教育施設でもあるので、できるだけ話をするつもりではあるが、春先は

使い方が悪い学生が多く苦勞はしている。

委員：先ほども言及があったが、中学高校など、地域と連携しながらが肝要であると考えてるので、引き続き行ってもらいたい。

委員：報告を聞いて、とりわけ市民との協働に関して、新しい取り組みとして行われている企画が素晴らしいと思う。例えば、「やまとみらいパートナー」や「シリウス図書委員」だが、こういったボランティアというのは、長く参加している方の中で派閥が形成され、それに耐えられず新しい人が辞めてしまうという、メンバーの固定化がどこでも起きている。立ち上げ段階でそのようなことを予防する仕組み作りを何か考えているか。

指定管理者：基本的には市民主導で行っているが、大きな舵取りはやまとみらいで行っている。派閥というより、ここを目指してやっぴこうという大きな道筋は示している。まだ発足したばかりなので、これから調整をしたい。

指定管理者：活動終了後、必ず懇親会を開催し、活動の振り返りを行っている。一人の人間が仕切ってしまうようなことがないようにしていきたい。

委員：先ほど、ボランティアだけに任せるのではない、という説明があったが、メンバーの固定化や派閥化を防ぐために初期段階から戦略的に介入することも重要だ。よく聞くのは、ボランティアをしている中で不満があるが、言えずに辞めてしまうことがある。心理的安全性を下げ、困りごとに対し早期に相談できる仕組み作りが有効だと思う。また、統計の中で図書貸出冊数やレファレンス数が伸びていないとの言及があった。図書の貸出については電子図書館の利用と合わせて見るのが重要だ。一概に少ないから駄目ということではないと思う。レファレンス件数実績が目標値に届いていないことについても、さまざまな質問に答えをくれる媒体が増えると、レファレンス件数が多いことが必ずしも良いこととはならない場合がある。もしかしたら、質問せずとも利用しやすい図書館となっているという可能性もある。目標値に届かないことが悪いこととはならな

い。最後に、アンケートについて、渋谷図書館の数字が軒並み良くなっていて安心した。調査の概要に対象数と有効回答数というのがあるが、紙配布なのか、対象の選定方法、母数の集団の設定方法など、具体的なアンケートの方法を伺いたい。

指定管理者：対象者の抽出の仕方については、それぞれの施設にお任せしている状況だ。例えば、学習センターは、会議室利用者、フリースペース利用者、有料スペース利用者と、大きく3つあるが、その割合に合っているかは整合性がとれない部分がある。今年はフリースペースを重点的にやろうというような変化はないようにしている。

委員：具体的に言えば、中央林間図書館の「対象数250名」というのは、250名にアンケート用紙を渡しているということか。

指定管理者：用紙の配布数と回答があった二次元バーコードからのアンケート数（WEB回答数）だ。

委員：そうすると、紙による回答者数とWEB回答数について重複しないようなコントロールはどのようにしているのか。

指定管理者：WEB回答数がまださほど多くないことから、精査は行っていない。

委員：おっしゃるとおり、WEB回答数がさほど多くはないが、今後はそういったことも考えて調査されると良いと考える。

指定管理者：承知した。

会長：今回のアンケートは経年変化も掲載してあり分かりやすい。しかし、経年変化というのは、そんなに有意な差が出てこない安定的なものでもある。一方で将来的なアンケートを考えると、指定管理の日常業務からは外に出ないといけなくなるだろう。例えば、ビジネススクールのマーケティング手法だと、地域をメッシュ（網目）にし、ポスティングしてアンケートを取っていた。そうするとその回答からは、文化施設に関する全く違った風景が出てくる。以前携わった東京のある下町では「文化施設にどういう格好をしていったら良いか分からない」というような意見が出てくる。慣習として、文化施設に行っている人と

というのはそれなりの傾向があり、その中のアンケートだということ意識しないといけない。また、今回の集計について、毎年同じ項目で出てきているが、毎年同じようなものでやらないと変化が分からないのでこれはこれで良いだろう。しかし、それでは取りこぼしてしまう内容があるのではないか。これは、指定管理者ではなく、市で行うことがふさわしい。それが今後どうなるのか、この審議会のステージで良いのかは、市で考えてもらうとして、この報告はやはり現場を担当している指定管理者の立場からの報告なわけで、毎年これを拝聴していて、年々工夫して細かい対応をしていることは感銘しているところである。しかし、様々なニーズにきめ細かく対応している一方で、文化施設や社会に対するデマンド（需要、要求）は時代や地域によって変わってくるはずだ。そういうものをはっきりさせて次のデマンドを考えていくステージがそろそろ必要じゃないかというのがあって、どういうステージで考えるのかは市の方で考えてもらいたい。

100数十年前に、ヨーロッパを訪れた一行が、市民がすごいといった。なぜ日本の市民と違うのかというと、「それは図書館があるからだ」と考えた。図書館には、市民にそれだけのパワーをつける力がある。イベントを開催する中で、文化圏やサークルを作ることは、市民の中にその様な力が備わっている証拠である。それを言葉として評価できるステージがそろそろ欲しいという気がする。審議会の枠を超えているが、この評価とは別のステージと一緒に考えていくステージもあるといいと考える。質問では無く、希望のようなことを申し上げた。

委員：収支決算書の維持管理費について、渋谷図書館だけがゼロになっているのはなぜか。

指定管理者：IKOZAの維持管理は、やまとみらいではなく別会社が行っているためである。

会長：委員何かあるか。

委員：（挨拶）

委員：資料の「令和5年度やまと芸術ホール来館者調査報告書」は市民が見るチャンスはあるのか。とてもいいものだと思うが、市としてはどうか。

事務局：公表はしていない。

指定管理者：内部資料のため、公表は厳しい。かなりコストをかけて作っているため、一般公開されると競合他社に知られたくないノウハウもある。来館者の特性などは興行をやったからこそ分かるので、無償で競合他社に知られてしまうのはこちらの不利益になる。

会長：我々も資料の管理には気を付ける。

#### (4) その他

##### 【意見交換】

会長：全体を通じて何かあるか。

委員：収支決算書について、収支がマイナスになっているが、これは補填などがされるのか。

事務局：基本的には、指定管理の期間は5年間であり、その期間内でのやり繰りになると考える。収支がプラスになった場合に市への返金はないのと同様に、収支がマイナスになった場合でも原則として市からの補填はない。

事務局：事務管理費や本部経費という名称での費用もあり、単純に収支決算書の赤字額が指定管理者の持出しになっているとは考えていない。

委員：承知した。

##### 【事務連絡】

事務局から、今後の審議会予定及び次期公募委員募集について案内した。

#### (5) 閉会

会長から、審議会の閉会が宣言された。