

第2号様式（第12条関係）

令和6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6年8月22日（木）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

7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、ほいく課保育指導係長、文化振興課文化振興係担当者）

4 傍聴人数

なし

5 議題

令和5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5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。

#### 【質疑応答】

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)

### 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：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。内容が多岐にわたるため、後から気が付いたことについては、戻って発言していただいて構わない。資料2の「1. 運営組織に関すること」について、順番にどうぞ。

委員：1次評価でA評価となっている評価を2次評価案でS評価に引き上げていることについて、妥当だと考える。前回の事業報告の回にも話したが、職員の育成に関する研修についてはレベルを上げてきているのかなと思う。研修内容も良いものである。

委員：2次評価案については妥当だと考える。

委員：研修について色々と苦勞し、工夫しているところは評価できる。しかし、地震に対する訓練についてもっと充実させるべきだ。大和市は災害に対して十分に安全な地域柄ではなく、シリウスは子どもからお年寄りまで幅広い年齢の方が利用される。利用者が参加した実践的な訓練を実施していくことが大切と考えるためAのままで良い。

委員：セルフモニタリングの評価について、1次評価でのA評価から2次評価案でのS評価としている点については、総合的にはこれで良いと考える。しかし、評価理由にもあるように施設間の満足度に差があることについて、今後はどの施設も一定以上の満足度が得られるようにしてほしい。

- 委員：評価理由も含めて妥当だと考える。しかし、評価理由の表現について、「満足度の数値が回復する」など、数値にこだわっているように伝わるため、ここは「満足度が回復する」「満足度が下がっている」などの表現の方が良い。
- 会長：評価については妥当と考える。また、この評価シートのどこに書くことがふさわしいか分からないが、前回の指定管理者からの報告の中で、カスタマーハラスメントの問題があげられたと思う。カスタマーハラスメントの対処方法について、指示待ちにならず、指定管理者の方から前向きに問題意識をもって考えている姿勢というのは大変良いことだと思う。是非今後とも、自ら問題点を見つけて主体的に解決の努力を行う姿勢を継続することを希望する。
- 事務局：補足する。防災訓練については、令和5年度実績でいえば訓練対象とするフロアを絞り、職員が救助役や利用者役に分かれて訓練を行うなど指定管理者も色々と工夫をしてきている。また、カスタマーハラスメントについては、令和6年度の内容になってしまうが、市で行っている研修に指定管理者が出席し、対応について学ぶ機会もある。
- 会長：承知した。今後も市と問題意識を共有して対応してほしい。
- 委員：カスタマーハラスメントについては記載する項目を特定することは難しい。悩むところだ。
- 会長：同意する。これについては、審議が進んでから改めて振り返ることとする。それでは、次の「2. 利用者サービスに関すること」の「(1) ホール関連サービス」に進む。こちらはA評価に加えS評価もあるが、ご意見いかがか。
- 委員：令和5年度は、新型コロナウイルス状況下からの復興というのが命題の時期だと思う。この復興時期にふさわしい新たな取組もしており、妥当な評価だと考える。
- 委員：評価については妥当と考える。こちらは、1次評価で指定管理者自身で高く評価している箇所に対し、市も同じ評価をしている。評価理由により具体的に記載してあることで、市民へ公開される際に伝わりやすくなっていると考ええる。

委員：評価については妥当と考える。評価理由にある「幅広い年代、地域にファンがおり」とあるが、この「ファンがいる」という根拠はどいうところにあるのか。

文化振興係：このイベント自体がゲーム音楽を吹奏楽で聞く公演だった。吹奏楽やクラシックに興味のある方だけでなく、ゲーム好きな方達にも認知されたイベントであったという意味でこのような記載としている。

委員：気になる件としては「ファン」という言葉の定義である。どのような状態にあれば「ファン」なのかということを客観的に示せないと評価理由に記載するのは難しいのでは、と考える。今頂いた説明については共感するところであるので、表現の話である。

事務局：表現については評価シートを作成する中で考えていきたい。

会長：様々な利用者に向けて文化的な行動を促すような取組が多くなってきていることは評価に値することであり、また、継続してほしいことだ。

それでは、付け足す内容があればまた後ほど機会を設ける。次「(2) 図書館間関連サービス」についてご意見があればどうぞ。

委員：「サービス提供に関する取組」の1次評価2次評価案ともにA評価としている「様々な利用者（障がい者、高齢者）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、評価理由で読書席入替制が触れられているが、その他に配慮が必要な子どもたちのための「りんごの棚」や、健康情報サービスにおける「認知症キッズサポーター」に関するイベントなどを付け加えて、一つ上のS評価でも良いと思う。

会長：電子図書館について、今急速に普及しているが、インターネットを通じて膨大な資料にアクセスできる状況である。国立国会図書館でもあの膨大な資料を個人が閲覧できる。このような世の中の情勢にあって、大和市が実現しようとしている電子図書館の普及がどのように関係するのかが見えてこない。大和市独自の電子コンテンツがあるのか。世の中全体の図書資料の電子化と大和市の電子図書館との関連が今一つというのが少し残念だ。

図書係長：補足する。市の電子図書館については令和4年度に大幅に拡充した。それ以前は指定管理者の自主事業として、1,200～1,300タイトルに留まっていたが、拡充以降、蔵書タイトル数としては10倍以上の約20,000タイトルとなった。ただ、利用はそこまで伸びがなかったため、令和6年度の取組となるが、7月1日から市立小中学校の全生徒に電子図書館IDを付与した。学校の朝読書などに利用しやすいよう読み放題パックのコンテンツもある。通常、図書館の蔵書を授業で利用する際は、先生が事前に予約し配送してもらう必要があるが、電子化することでより利用しやすい環境となり、紙と電子それぞれの良さを活用できる状況となっている。7月の貸出実績を見ると、それまでの約600件から約4,000件まで増加しており、図書館利用について学校との連携も深めている。

会長：承知した。今のお話と私の伝えたいこととは、少し位相が異なる。この話になると議論が少し協道にそれてしまうのだが、電子図書館利用に関するリテラシーや、情報活用の可能性についての普及方法について知りたいところだった。常に色々な文献を検索・活用する立場にある人間は、これに関するリテラシーを持つことは割と簡単なことであるが、一般の人にも活用方法が普及するように、例えば「このようにすれば戦前の漫画が閲覧できる」など、もっと活用の可能性があるのではないかと考えている。評価についてはこれで妥当だ。

委員：先ほどの補足から、学校と深くつながることは良いことだと考える。このようなことも評価理由に加えていただきたい。また、多くの利用者に学校との連携も行っていることを知ってほしいと思う。

会長：図書館については色々と思いがあがるが、先に進める。では、「(3)学習センター関連サービス」についてご意見あればどうぞ。

委員：市内にある各学習センターを利用するにあたり、機材を利用する方法がそれぞれ異なるが、利用者が自分で倉庫に取りに行く場合、倉庫の中が雑然としていて、電気をつけるのも苦勞する場合があ

る。今の評価案だとS評価とA評価が並んでおり、全く問題がないように感じてしまう。評価理由の中で、それぞれの学習センター間で利用者の利用しやすさに差が出ないような文言を付け足してほしい。利用サービスの満足度においては、万事オーケーということではないと思っている。

会長：そうすると、「サービス提供に関する取組」について、S評価じゃなくても良い、と。

委員：それは「民間のノウハウを生かした利用者の満足度を高めるための具体的な取組があること」であるので、どこに当てはまるかというところではある。

会長：その下の「様々な利用者（障がい者、高齢者）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」にも当てはまる様に思う。

委員：同意する。

会長：他に。

委員：学習センターはそれぞれの地域の方の利用が多く、直営時にはそれぞれ独立しているイメージがあった。近場の学習センターだけでなく市内であればどこの学習センターでも利用する方がいられることを前提に環境を整える、ということ課題のような形で審議会の意見として加筆するのはどうか。地域を超えて必ずしも統一的な内容にする必要はないが、どの地域の利用者も使いやすいように整備していくという内容である。

委員：そういう形で扱うのも一つ方法であると思う。

会長：より良い運営のため、指定管理者と市と、そして我々も少しお手伝いをするという意味でこの会がある。このような建設的な意見は残していきたい。

では、続いて「(4) 屋内こども広場関連サービス」についてご意見をどうぞ。

委員：評価については妥当と考える。評価理由について、「広報活動により、潜在ニーズを汲み取る仕組み」というのは、どのような意図なのか。

保育指導係長：保育相談について、保育所とつながりのない小さなお子様を

持った保護者に対する相談機会の提供が子育て支援施設への潜在的なニーズとしてあると考えているため、そのようなニーズを汲み取って、利用しやすい施設とするという意味で、このように記載している。

委員：「潜在ニーズを汲み取る」というと何か調査をして「新しいニーズを掘り起こす」というように受け取れるところもあるため、潜在ニーズに「訴求する」や「アプローチする」という表現の方がわかりやすいのではと思う。一つの意見だ。

会長：審議会意見だけでなく、今後は2次評価案の評価理由も変更する可能性はあるのか。

事務局：ある。評価自体を変更することもある。

会長：承知した。また何かあればその時に。では、次の「(5) 共通事項」についてご意見どうぞ。小田急電鉄と提携している記述があるが。

委員：広報誌「YAMATOMIRAI」について各駅に配架してあることは認識しているが、短い時間であるので、それを手にしている人がいるかどうかは確認していない。ただ、民間企業と連携することはなかなか大変なことであるはずだ。小田急もメリットがなければやらないだろう。他の冊子の方が効果があると思えば受け入れてもらえない。そのようなことを考えると、ここはS評価でも良いのではとも思ってしまう。しかし、配架しただけで終わりではないので、期待を込めてS評価と。A評価でも妥当かもしれないが。

事務局：こちらでも悩んだところだ。実際の事業レベルでは職場体験、スタンプラリー、やまとみらいまつりへの参加など色々と連携している。ただ、ここはあくまで情報発信の項目なので微妙なところではあるが、A評価とした。

委員：世の中の情勢的には「ライン登録者何万人」というような流れがあるので、具体的な数字として見えてきたらS評価というところではないか。例えば、座間市ではライン登録者を出しているの、色々なツールがある中でそのような流れが妥当なのかと思う。

会長：少し脇道にそれるが、私の地元の広報紙について、駅に配架して

あるが取る人はまずいない。手に取りたいと思うようなデザインであるかということも関係する。利用者の拡大については、指定管理者の説明からも色々と努力しているようだが、いかがか。劇場のバックステージツアーなどもかなり人気があるようだ。

委員：「利用者の誘致・拡大に関する取組」に関してはA評価が妥当だとは思いますが、先ほどの小田急電鉄との取組について、利用者の拡大のきっかけづくりになっているのではと思うところもある。1次評価でもこれに関する記載があるため、こちらの「利用者の誘致・拡大に関する取組」に当たるのではと思う。ただ、ここに記載するのであれば、実施した内容についてもう一言二言付け加えて記載する必要があると思う。色々な取組をしている中で、具体的な記載がないのは勿体無いと感じる。

会長：では、「総合評価」について。今までの記載とかぶるところがあるがいかがか。

事務局：基本的には総合評価は、評価視点を設けて2次評価案の評価理由を当てはまる総合評価項目（指定管理者評価に関して市で定める様式）に振り分けたものを記載している。

委員：カスタマーハラスメントについては「要望・苦情への対応」ということになるが、これは総合評価ではどの項目になるのか。「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」なのか。入れ込むところが難しい。

委員：カスタマーハラスメントについては、運営側の教育の観点だと「1. 運営組織に関すること」の「職員の育成」に入れ込めないこともない。利用者サービスではなく、カスタマーハラスメントに対する対応方法や知識の習得に関してはこちらになるのだろうか。

事務局：先ほど説明した市の研修への参加については令和6年度の実施事項になるため直接的には記載できないが、審議会の意見として市と連携して研修に当たってほしい旨の記載をすることは可能だ。

会長：承知した。そのような対応で良い。

委員：カスタマーハラスメントについては色々と苦勞して対応していると感じるので、是非意見として入れたい。

事務局：「審議会意見」は、市民に公表される評価に直接的に記載されるわけではないが、審議会が出た意見はしっかり指定管理者に共有させていただいている。

委員：一つだけ。先ほどの備品管理について。企業では安全衛生ということで管理している。備品管理について、整理整頓や安全確保について記載してほしい。限られたスペースの中でどう対応するか知恵を絞るのが企業の仕事だ。

事務局：今の意見は「(3) 学習センター関連サービス」の項目への記載で良いか。

委員：良い。

美山会長：総合評価を含め全体を含め何かあるか。

事務局：「(5) 共通事項」の「情報発信に関する取組」と「利用者の誘致・拡大に関する取組」のところの評価について確認したい。「情報発信に関する取組」については、広報誌の配架について、小田急電鉄の協力を得られていることは良い取り組みであるが、実際に効果が分からないというところと、「利用者の誘致・拡大に関する取組」については、現在記載してある内容では弱いですが、もう少し具体的な活動を記載することでS評価にするか、など方向性について確認したい。

委員：「情報発信に関する取組」についてはA評価で良い。先ほどの発言は期待を込めてのS評価という意味で、令和5年度としてはA評価が妥当だ。

会長：相撲でいうところの殊勲賞ではなく敢闘賞というところで。情報発信については市民に届きやすいよう今後も工夫してほしい。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。さらに微調整があれば、最終的には私と事務局の方でまとめさせていただくことで良いか。

(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。

(意見なし)

審議終了後、任期満了委員挨拶及び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5年度大和市文化創造拠点等評価シート