

第2号様式（第12条関係）

令和7年度 第4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8年2月27日（金）午後3時30分～午後4時30分

2 場所

大和市文化創造拠点シリウス2階 2-2会議室

3 出席者

（1）審議会委員

6名

（2）市

ア 事務局

3名（図書・学び交流課長、図書係長ほか1名）

イ 関係者

1名（学び交流係長）

（3）指定管理者

8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、生涯学習センター統括館長、屋内こども広場館長、防災センター所長及び統括補佐2名）

4 傍聴人数

1名

5 議題

令和8年度事業概要について

6 議事要旨

（1）開会

指定管理者から、令和8年度の主な事業について資料1に基づき説明を行った。

## (2) 議題

### 【意見交換】

会長：委員の皆様からご意見ご質問などいただきたいがいかか。

委員：研修制度について伺いたい。令和6年度事業の評価や市民の皆さんの声から、施設ごとで評価に差がある部分もあり、施設横断型の受け入れ研修という形で、研修面を強化するのかなというふうに思ったが、具体的にその施設横断型っていうのは、どのような形で行うのか。例えば一定期間人を入れ替えてみるなど行っているのか。また、全体で集まると他施設の情報交換ができると思うが、そのあたり具体的なところを教えてほしい。

芸術文化ホール館長：業務交流のレベルまで踏み込むのは難しいが、基本的なサービススキルの育成を重視する。まずマインド面の育成が重要と考える。新入社員の研修は、必ずしも全員を同時期に対象とするわけではないが、ある程度一括で実施する計画だ。併せて、2年目3年目以降も新人とは別の区分を設け、必要な対象者を選定して、その時々課題に合わせたサービス品質の研修を継続して実施していく。

統括責任者：補足する。この品質制度を新たに作ったのは、接遇の満足度に関するアンケートで、80パーセント以上は確保しているものの、令和2、3年度でポイントが低くなってきていた。令和5年度から対策としてワークショップ形式で研修制度について全部洗い出しを行った。その後ポイントが回復し、令和7年は84.9%ぐらいまで上がっている。研修の効果が出てきていると考える。

委員：承知した。以前も報告の中で受入研修といっても新人だけではないということは伺っていた。どうしても地域性もあるが、ローカルルールみたいなものができていくと、市民が、例えば引越しをすると新しいところでは以前と違うと感ずることもある。ローカルルールはその地域性も大事なので必要とは思いますが、気

づきの場として、何か情報交換のようなことがあると、お互い刺激があるかなと考える。また検討していただければと思う。

統括責任者：クレドを作ってやっているが、月に2回館長会議を、年に2回各館の館長を呼び拡大館長会議を行い、その中でクレドの浸透活動の各館報告もしている。良い取組を館長間で共有することで相乗効果があるのではないかと考える。

大和市立図書館長：図書館から補足する。新たなセルフサービスの時間帯を設けるにあたり、ミーティングの場、情報共有の場がないとそれぞれ意識がばらけていってしまうため、スタッフの平準化、意識の統一を図ろうと考える。ゆくゆくは各図書館間でのこのような連携協議というものも行いたい。現状でも責任者間では行っているが、対象を広げる形で情報共有の場を設けたいと考えている。

委員：図書館関連で、セルフサービスを取り入れようという考えのようだが、例えばこの時間帯や監視人という大変だけれども、誰も見ていないということで、マナーの悪さなどは当然出てくると思う。実施頻度や時間帯、1人ぐらひは監視人がいるのかなど、その辺、現時点で具体的に考えていることがあればご紹介いただきたい。

大和市立図書館長：セルフサービスの具体的運用は検討中だが、運用しながら変更していく余地はある。一般的な図書館が月1回程度の館内整備を行っていることから、利用者に馴染みやすいと考え、現段階では月1回程度の実施を想定している。ただし回数が少なすぎると、来館頻度が低い利用者にとって突然人がいなくなっていると映る可能性があるため、定期的に第何曜日といった形で月1回程度を設定し定着させたい。現状、一般利用は自動返却機や自動貸出機により利用者自身で対応できており、セルフサービス時間帯でも困らず使えるようにしていく。朝一の雑誌・新聞の配架などが終われば、基本的なスタッフ対応は終了しており、残る業務は利用登録、レファレンス資料の相談、返却資料の出納といった作業に限られる。現状の大和市立図書館

の利用状況では、丸一日スタッフを全く配置せず運用するのは難しいと考える。まずは2、3時間のミニマムスタートで開始し、定着を図りながらより効果的なサービスへと繋げていく。短時間の運用でも集合研修の時間を確保できれば、シリアスのスタッフにとってはかなりのリソースだ。将来的には運用時間を延長する可能性を検討するが、現時点の結論は以上である。

委員：承知した。

会長：他にいかがか。

委員：この来年度の事業計画概要について、指定管理業務の提案書と比較して見ている。指定管理業務の提案書の方が遥かにバラ色に様々な事項が書かれている。これは概要なので全ては書かれていないのか、指定管理は単年度ではないので令和8年度については提案中の一部分を限定的にやるのか、というところがよく見えない。各施設について普通は割と大きな理念があり、それを受けて事業を行うが、その理念のところがないので、記載のある事業を行うことで何が実現できるのか判断できかねる。その辺りはいかがか。

統括責任者：提案書の中では1期5年でやる事業もある。ほとんどは継続的な事業だ。今回は計画概要ということで、事業計画書の中からピックアップして掲載している。提案書と比べて少ないような見え方にはなっている。

委員：例えば研修事業についての提案書では、基礎研修という位置づけで「やまとみらい新人研修」という項目がある。それ以外に専門研修や安全管理研修というものもある。新人研修については3ヶ月に1回という頻度も提案の中には書かれてる。これはこのとおり実行されるとの受けとめてよいか。

芸術文化ホール館長：基本的には提案書で提案させていただいたとおりである。

統括責任者：他に提案書の中では各企業が行う研修についても掲載されていると思う。

委員：承知した。

会 長：他に。

委 員：非常にいろいろ工夫されており、令和8年度も魅力的な企画がたくさんあると感じる。図書館関係の座席管理システムの導入について、市内利用者を優先するということがあった。具体的にどんな場面について市内利用者が優先で利用できるのか。

大和市立図書館長：細かい要件に関しては業者と検討中だ。過去の審議会の中でも何度か話題に上がったと思うが、市内優先というのは、市外の連携範囲が増えたことで従前からの市内利用者からは席が足りないという声を多数頂戴している。図書・学び交流課の方からも検討依頼をいただいている。現在、システム業者、図書・学び交流課、図書館の三者で協議をしながらカスタマイズ費を工面できるのかということも含めて検討中だ。実際、市内市外の区別については、図書カードの番号から、一定の条件を持って人しか予約できない席を設けるといった形だ。市内利用者は対象席全て使えるが市外利用者は市民優先席は使えないといった方法が現実的と考えている。そのカスタマイズ費用と実際の効果としてどこまで市民にとってメリットがあるのかといった、費用対効果も考慮の上で最終決定したい。

委 員：具体的な運用方法は。一例として、市外利用者は当日の朝から予約可能、市内利用者はもっと前から予約可能など。また、具体的にシステムが令和8年度のいつ頃導入となるのか。この2点について伺いたい。

大和市立図書館長：運用イメージとしてはインターネットのシステムを介して自宅から1週間先の予約等も行えるようになる。ただ、1週間独占できるような形ではなく、1人1回までという制限を設けることで、特定の人が無意味に占有している状況を避け、順番に公平に使えるような形の運用を予定している。この辺もシステムの要件によるので、現実的にどこまで落とし込むかはこれからだ。基本的には1人1回予約可能で、例えば、予約したままいつまでも空いてる場合は一定の時間経過するとキャンセルされ、空座席として予約できるようになるといったものだ。

制度の導入時期に関しては、次年度、図書館システムの更新を秋ごろに予定しており、この座席管理システムと連携の有無によっても多少変わってくるところがある。業者の方からは4月から他の案件が立て込んでおりすぐに対応は難しいということで回答いただいているため、早くても夏休み以降から、図書館システム更新のタイミングに合わせるのか、それとも更新後落ち着いてからとするのかということは調整中である。少なくとも令和8年度中には、導入する方向で打ち合わせを進めている。

委員：承知した。

会長：私からも意見がある。今回は令和8年度の事業計画概要ということかと思うが、先ほど別の委員からのご指摘があったように、全体と部分の関係が見えないという構造的なところと、それぞれの項目について記述の粒度がバラバラに見えるというところが少し気になった。例えば、やまとみらいパートナーの市民ボランティア制度のところでは「～することを目指します。」と方向性が書かれている一方で、芸術文化ホールについては「～します。」という形で具体的なイベントの列記がされている。全体的な事業計画概要として見たときに、少し伝わりづらいところがあるのかなと思った。これは意見だ。

統括責任者：おっしゃる通りだ。

会長：もう1点、図書館の蔵書点検の内製化について、これまでなぜ外注されていたのか、また、どういう体制を組むことによって内製化が可能になったのかを教えてほしい。

大和市立図書館長：大和市立図書館は旧図書館時代から基本的に休館せず開館しながら蔵書点検を行ってきた経緯がある。通常は他館が1週間程度の休館を設けて点検・棚卸を実施するのに対し、大和は開館を続けつつ若干のズレを生じさせながら点検を進めてきた。シリウス開館以降は市の要望で休館しての点検を行わず、日中に開館して点検することは難しいとの判断の下、取引のある専門業者へ委託して夜間に点検を実施する形を採ってきた。点検自体は委託業者が主導するが、データのやり取りや整合を

取るスタッフを1名配置するなど、一定の内部関与と安全管理、外注費用の負担が生じていた。蔵書点検終了後の点検を開館中に行う必要がある状況を踏まえ、業務の軽減と夜間に1人だけで対応する安全性の観点から内製化を決定した。内製化となれば点検期間中は図書館を休館とし、我々のスタッフが点検を担当する。実施時期は図書館システム更新の影響を受けるため検討中で、更新前にデータを整理するのか、更新後に点検を兼ねて行うのかを次期ベンダーと協力して進めていく方針だ。セルフサービスの改善と同様、これまでの課題を改善する観点からの提案だ。

会 長：承知した。

委 員：人件費と経費の抑制という箇所について、確かに経費削減や収益を上げるために人数を減らしていくとあるが、現場で携わるスタッフが業務過多になることが民間ではよく言われる。効率化するのはいいが、1人の人間に負担が多くのかかる懸念があり、外からのチェックが必要だ。メンタルを害してしまったらどうしようもない。やはり人への対応、対処というのは常々見ながらやっていただきたい。

大和市立図書館長：サービスの低減は避けたい方針だが、財政的な制約の中で現状の人員内で対応していく必要があるため、主体的な人員削減を必ずしも望んでいないものの、財政難の現状を優先する。サービスのスリム化としては、1階総合案内の無人化と健康コーナーの無人化を検討し、レファレンス機能を統合して運用する方向で進める。メンタルヘルスやスタッフの負担増は一定程度発生すると見込み、長くシリウスに勤務するスタッフの経験値とスキルの向上でこれを補填していく計画である。そのため、意思統一の場を確保するミーティングや全体研修を実施し、スタッフ力を育てる方針だ。メンタルヘルスに関しては、全体のスタッフ数が50人を超える現状を踏まえ、月例の衛生委員会を通じて産業医に現状を報告し、産業医の意見を聞きながら環境改善を進めている。社内ではメンタルヘルスチェック

を毎年実施し、相談対応も行っている。ただし大幅な環境改善や人員削減は慎重に対応すべき課題であり、責任者として今後も十分留意して取り組んでいく。

委員：もう1点、光熱費について。ボイラーの調整によって大幅に経費削減できたとある。少し気になるのが子供さんと育児中の親御さんと、高齢者の方々がお湯を使うことが必要な場合だ。その場合に、ボイラーのオン・オフについては夏でも影響はないのか。

防災センター長：ボイラーのオン・オフは給湯器とは別物で空調に関係する。屋上の冷温水発生機に内蔵されたボイラーが水を温め館内へ循環させ、同時に冷温水発生器で冷水と温水を生成、完全循環させて空調温度を調整する仕組みである。暑い時には冷房を効かせて冷却し、寒い時には温水を優先して温める。夏場は冷房が強くなりすぎる場合の温度設定を日々調整する必要性が生じるが、元来の冷房設定である程度調整可能と考え、猛暑時には温水の供給を一時的に停止し様子を見る実証も行ってきた。湿度の影響も考慮しつつ、日々のデータを用いて評価を重ね、温水供給のオン・オフを繰り返すことで支障を生じさせない範囲を確認してきた。結果として、ガス代の削減を実現できた。周囲の環境や状況を十分に睨みつつ調整を行うことで費用軽減に寄与できる可能性を探っている。

委員：承知した。

会長：この辺りでこの議題を閉じようと思うがいかがか。

委員：1点だけ。

会長：手短にどうぞ。

委員：増収への取組について、物品販売をやるという提案が出てる。シリウスの場合は施設の扱いが公民館だと思う。そうするとそういう場所で物品販売を行うということは何か規制されるものがあるのではないかという気がする。法律的な制約はないのか。

学び交流係長：シリウスについては複合施設であり、全体ではなく一部の該当する部分が社会教育法上の公民館にあたる。6階にある学

習センター、2階の市民交流ラウンジなどが生涯学習センターとして公民館という扱いになり、社会教育法上の社会教育施設になる。

統括責任者：今説明があったところが学習センターだが、館内でも屋内こども広場とかはまた違うため、その辺を加味して、こういう形で掲載させていただいている。

委員：問題ないという前提で提案されているという理解でよろしいか。

統括責任者：そのとおりだ。

委員：承知した。

会長：では、この議題を終了する。

### (3) その他

事務局より、次回の審議会予定の案内等を行ったほか、次の通り意見交換があった。

#### 【意見交換】

会長：それでは、次第の「3.その他」に進む。全般を通じて何かあればどうぞ。

委員：昨今、関税や物価高があるが、令和8年の4月というところを見て、指定管理業者から様々な面で、例えば経費で扱うような部材、資材の高騰だとか、その辺り悲鳴というのはあるのか。これからの価格改定した商品がどんどん入ってくる。

図書・学び交流課長：今回指定管理料について公募の時点で、参考見積を取らせていただいている。その中でもある程度、物価高騰分はは見ているの。ただ今後5年間どうなるかということについては未定だが、初年度からすぐに当初見込みと異なり指定管理の運営に支障を及ぼすという話は今のところ出ていない。

委員：承知した。

### (4) 閉会

会長より、審議会の閉会が宣言された。