

資料 1 - 2

令和 7 年度 大和市文化創造拠点等評価シート（指定管理者：1 次評価、市：2 次評価）

※評価項目は、指定管理者選定時の企画提案書作成要領に基づいており、事業計画書、事業報告書及び本評価シートはそれぞれ対応した記載となっています。

※総合評価(評価の視点)は、「大和市公の施設の管理運営に関する基本方針」に定められた項目です。

※評価視点は、評価項目を総合評価に落とし込む上でのおおむねの基準を示しており、評価視点に示している番号の評価は総合評価①～④の各評価へ対応していることを表しています。

S	事業計画書を上回る水準である
A	事業計画書どおりの水準である
B	事業計画書を下回る水準である
C	仕様書等で定める業務の実施条件を満たしていない(協定書第37条に定める改善勧告を要する)

評価項目		評価基準	区分	評価視点	指定管理者(1次評価) 評価理由	市(2次評価案) 評価理由	審議会意見
1. 運営組織に関すること	・組織体制	仕様書や事業計画の実現に適した運営体制が構築されていること。	運営	④	A	【S】ステップアップ研修にて、クレドの「お客様対応の指針」における”よりそう”を体現できるようになるための、想像力と傾聴スキルの知識習得と実践形式のトレーニング研修を実施。サービス品質を維持した。 また、やまとみらい全施設共通で作成したチェックシートを用いた「接遇セルフチェック」を新たに導入、自身の応対力を客観的にとらえ、現状を把握し改善する機会となるよう、全館で取り組んだ。セルフチェックは2回実施し、1回目の結果を受け各自が改善を意識した行動を心がけたことで、2回目のチェックでは全施設で平均値が向上、全施設平均では0.16ポイントアップした。集計結果を共有することで接遇を意識する良い機会となり、持続的な取組にもつながった。	
	・基本的な考え方	文化創造拠点等の構成施設を一体的に管理運営することの目的を十分に把握した運営がなされていること。	運営	②	A		
	・職員の育成	職員の能力向上や安全管理のための研修・訓練が実施されていること。	運営	④	S		
		各業務の特性を踏まえた研修メニューが充実していること。	運営	④	A		
	・個人情報の保護及び情報公開	個人情報の保護及び情報公開の考え方と取組が適切であること。	運営	④	A		
	・セルフモニタリング	セルフモニタリングの仕組みが適切であること。	運営	①	A		
2. 利用者サービスに関すること	(1)ホール関連サービス (対象施設:やまと芸術文化ホール)						
	・基本方針	やまと芸術文化ホールの設置目的を十分に把握した方針であること。	ホール	②	A	【A】施設の空き状況を可視化してホームページへ掲載。下見会の実施、令和7年度附帯設備利用料の値上げの告知を早期に行うなど、随時変わる最新情報をタイムリーに届けることで利便性に配慮。90%を超える高稼働率を維持した。 【S】全ての人が文化芸術に触れる機会を創出する手話フェスを開催。出演者に障害を持つアーティストを起用し、客席・舞台一体となって楽しめる企画とした。難聴者支援システム、ユニボイスを準備し、手話通訳者、サービス助手を配置。安心して過ごせる空間とした。 【A】幅広い世代へ多様なジャンルの自主事業を企画・実施し、有料公演の約半数でチケット完売した。またアウトリーチにおいては高齢者福祉施設や近隣の小学校に出向き、ホールに来られない人たちへ音楽体験や、古典芸能等に触れていただく機会の創出に努めた。	
	・サービス提供に関する取組	民間のノウハウを生かした利用者の満足度を高める具体的な取組があること。	ホール	①	A		
		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こと。	ホール	①	S		
	・事業計画 1) 事業方針及び事業内容	仕様書に沿った魅力的かつ目的が明確な事業が具体的に計画され、実施されていること。	ホール	②	A		
	2) 実施体制	指定管理者の特性や実績、経験、能力、ネットワークなどを生かした体制がとられていること。	ホール	②	A		
	・(利用規則) 1) 施設利用の公平性	利用者の公平性に配慮していること。	ホール	①	A		
	2) 利用規則、3) 利用料金	採算性と利用者に配慮した利用規則と利用料金の設定がなされていること。	ホール	①	A		
	・(人員体制)	仕様書や事業計画の実現に適した現実的な運営体制であること。	ホール	④	A		
		責任者等の配置や、指揮命令系統の構築、業務従事者の質の確保が適切であること。	ホール	④	A		
	・舞台設備管理	委託先を含めて、適切な実施体制がとられていること。	ホール	③	A		

評価項目	評価基準	区分	評価視点	指定管理者(1次評価)		市(2次評価案)		審議会意見
				評価	評価理由	評価	評価理由	
(2)図書館関連サービス	(対象施設:大和市立図書館、中央林間図書館、渋谷図書館、各学習センター図書室)							
・基本方針	各図書館(図書室を含む)の設置目的や目指す図書館像、公共図書館としての理念及び果たす役割を十分に理解した方針であること。	図書	②	A	【A】以前より大和シルフィードとの連携によりイベントや展示を開催していたが、令和7年度には新たに横浜・F・マリノスとの連携を開始。選手のPR写真を掲出したラッピング書架や、マリノスケの一日図書館長や読書手帳配布、選手のおすすめ本を紹介する展示などさまざまな連携事業を企画、実施した。遠方にお住まいのマリノスサポーターも来館・シリウスに足を運んでいただくきっかけとなったことで、新たな利用者層の開拓につながった。また、社会福祉協議会との連携も継続して実施。健康テラスを利用した様々なイベントを実施することで、シニア世代を中心とした社会参加の機会を創出するとともに、夏休みに実施した工作系ワークショップには親子連れも多く参加するなど、世代を超えた交流の場にもなった。さらに初の試みとして外部講師を招いた「マンガプロ体験」をティーンズ向けに実施。「プロの先生に教えていただき、とても楽しかった」、「道具の使い方なども実際に作業しながら教えてもらえるのはとても貴重な体験だった」といった声をいただき、中高生世代の図書館利用促進の機会となった。外部との柔軟な連携により、幅広い世代に向けてのアプローチができた。			
・サービス提供に関する取組	民間のノウハウを生かした利用者の満足度を高める具体的な取組があること。	図書	①	A				
	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こと。	図書	①	S				
・事業計画 1)事業方針及び事業内容	仕様書に沿った魅力的かつ目的が明確な事業が具体的に計画され、実施されていること。	図書	②	A				
2)実施体制	指定管理者の特性や実績、経験、能力、ネットワークなどを生かした体制がとられていること。	図書	②	A	【S】令和4年に施行された「大和市こもりびと支援条例」への取組のひとつとして、大和市福祉総務課との連携により図書館業務に従事する環境を提供。当初は他者との関わりや交流を避ける傾向にあった方々が、図書館で作業にあたりながら自然に交流を深め、お互いを気遣いあう様子や、やりがいを見出し前向きにいきいきと業務に向き合う様子が見られるようになり、条例の基本理念にある「こもりびと一人一人の生き方及び価値観が尊重され、自らの意思で社会とつながるために多様な選択肢が示されること」を体現できる場となりつつある。図書館利用にとどまらない「居場所」を提供することができた。			
・(人員体制)	仕様書や事業計画の実現に適した現実的な運営体制であること。	図書	④	A				
	責任者等の配置や、指揮命令系統の構築、業務従事者の質の確保が適切であること。	図書	④	A				

評価項目		評価基準	区分	評価視点	指定管理者(1次評価)		市(2次評価案)		審議会意見
					評価	評価理由	評価	評価理由	
	(3) 学習センター関連サービス		(対象施設:生涯学習センター、ポラリス、各地区学習センター)						
	・基本方針	各学習センターの設置目的を十分に把握した方針であること。	学習	②	A	【S】ポラリスのアリーナ個人利用において、抽選のための来館や抽選方法等についてご意見があったが、予約システムの導入により抽選のための来館がなくなるなど利便性が向上したことで、利用者からも運営方法への理解が得られた。また、準備・片付けの効率化によって団体の活動可能時間が増え、喜んでいただいた。 【A】「シリウスみんなのごはん」「シリウスボードゲーム」など地域の団体や人材を活用した事業を行った。運営に携わってくれた団体や参加者からも好評で、高齢者等の居場所や世代間交流の場として機能した。引き続き地域と密接に連携した講座を実施していく。また、「岡田先生と行く！やまと魅力再発見」では、座学とフィールドワークを合わせた講座を行い、参加者からも「座学では分からない発見が多くあった」と、とても好評だった。			
	・サービス提供に関する取組	民間のノウハウを生かした利用者の満足度を高める具体的な取組があること。	学習	①	S				
		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こと。	学習	①	A				
	・事業計画 1) 事業方針及び事業内容	仕様書に沿った魅力的かつ目的が明確な事業が具体的に計画され、実施されていること。	学習	②	A				
	2) 実施体制	指定管理者の特性や実績、経験、能力、ネットワークなどを生かした体制がとられていること。	学習	②	A				
	・(利用規則) 1) 施設利用の公平性	利用者の公平性に配慮していること。	学習	①	A				
	2) 利用規則、3) 利用料金	採算性と利用者に配慮した利用規則と利用料金の設定がなされていること。	学習	①	A				
	・(人員体制)	仕様書や事業計画の実現に適した現実的な運営体制であること。	学習	④	A				
		責任者等の配置や、指揮命令系統の構築、業務従事者の質の確保が適切であること。	学習	④	A				
	(4) 屋内こども広場関連サービス		(対象施設:大和市屋内こども広場)						
	・基本方針	大和市屋内こども広場の設置目的を十分に把握した方針であること。	こども	②	A	【S】SNSを用いた情報発信では、チケットの完売状況や広場の混雑状況など利用者が利便性の高い情報を取得できる環境を構築した。この取組により、週末の電話による問い合わせが減少し、スタッフの業務負担軽減に大きく寄与した。また、利用者が事前にイベントや状況を把握できるようになったことで、げんきっこ広場のイベント(げんきっこ広場であそぼう・げんきっこ広場へおさんぽ)の満足度が98%(昨年度91%)と大幅な向上につながった。 Instagram登録者数1,571名(令和8年3月現在)			
	・サービス提供に関する取組	民間のノウハウを生かした利用者の満足度を高める具体的な取組があること。	こども	①	S				
		様々な利用者(障がい者等)にとって利用しやすい環境を提供するための取組があること。	こども	①	A				
	・事業計画 1) 屋内公園事業	仕様書に沿った魅力的かつ目的が明確な事業が具体的に計画され、実施されていること。	こども	②	A				
	2) 保育施設事業	仕様書に沿った魅力的かつ目的が明確な事業が具体的に計画され、実施されていること。	こども	②	A				
3) 実施体制	指定管理者の特性や実績、経験、能力、ネットワークなどを活かした体制がとられていること。	こども	②	A					
・(利用規則) 1) 施設利用の公平性	利用者の公平性に配慮していること。	こども	①	A					
2) 利用規則、3) 利用料金	採算性と利用者に配慮した利用規則と利用料金の設定がなされていること。	こども	①	A					
・(人員体制)	仕様書や事業計画の実現に適した現実的な運営体制であること。	こども	④	A					
	責任者等の配置や、指揮命令系統の構築、業務従事者の質の確保が適切であること。	こども	④	A					

評価項目		評価基準	区分	評価視点	指定管理者(1次評価)		市(2次評価案)		審議会意見
					評価	評価理由	評価	評価理由	
	(5) 共通事項								
	・連携事業の計画	各施設を一体的に管理運営する特性を生かした魅力的な事業内容であること。	共通	②	S	【S】やまとみらいまつりのオープニングセレモニーを大和市文化芸術顕彰と融合した形で実施したほか、シリウス内各所をはじめ各地区館においても絵本をテーマにした様々なイベントを実施、全施設合計で2,532名の参加があった。 大和市民まつりでは「ねえ！やまとみらいマップでボン！」を市民ボランティア(やまとみらいパートナー)の皆さんと協力して実施。令和6年度の出展内容から一新し、大和市の地図上に描いたやまとみらいが管理運営する施設を的にした的あてを実施した。スタッフやパートナーの声かけと合わせ、やまとみらいについて多くの皆様に知っていただく機会となった。(参加者数867名) また、地域連携として渋谷学習センター及び渋谷図書館では地元のお祭り「渋谷」に出展、中央林間図書館では地元の手作りマルシェに参加したほか、北部文化・スポーツ・子育てセンターとともに連合自治会の秋祭りに参加するなど、地域との協力関係を構築することができた。事業実施当日はやまとみらい他施設から応援人員を配置し、通常業務が滞りなく行えるよう配慮した。			
	・情報発信に関する取組	施設の最新の情報や大和の文化を広く発信するための方策が講じられていること。	共通	①	A				
	・利用者の誘致・拡大に関する取組	利用者の誘致・拡大の方策が講じられていること。	共通	①	A				
	・要望・苦情への対応	利用者からの要望・苦情処理の体制が明確で、適切に対応できていること。	共通	①	A				
3. 施設の維持管理に関すること	・基本方針	維持管理業務実施に当たっての考え方が適切であること。	維持	③	A	【S】やまとみらい新人スタッフに対し、受入れ時の共通研修にて防災の基礎的な知識や考え方を学ぶ機会を設け、大規模災害への意識づけをした。合わせて、夜間災害時を想定した図上訓練を定期的に実施。いざという時への備えを強化してきた。 また、震度5以上の地震発生時の対応として、大和市危機管理課をはじめ行政の関係各課と7回にわたり協議を重ね、新たに震度5の地震発生時における建物使用可否を応急的に判断するための「危険度簡易判定シート」を作成した。今後は簡易判定シートに基づき、研修・講座を実施していく。			
	・実施体制及び人員体制	委託先を含めて、適切な実施体制及び人員体制がとられていること。	維持	③	A				
	・安全管理及び緊急時の対応	安全管理や緊急時の対応が適切であること。	維持	③	S				
	・環境への配慮と経費低減への取組	環境への負担軽減のための取組が適切であること。	維持	③	A				
4. 経費に関すること	・経費縮減への取組	経費の縮減及び増収に向けた工夫があること。	経費	④	S	【S】エネルギー価格高騰の折、ボイラーや空調等の適切な運用やチェックを実施し、大和市が負担しているシリウスの水道光熱費について、令和6年度より約マイナス495万円と大幅な縮減を実現した。			
	・収支決算書	必要な項目が計上されたうえで、収支の安定が図られていること。	経費	④	A				