

会 議 名	第二回足立区ギャラクシティ運営評価委員会		
開催年月日	平成 27 年 5 月 25 日 (月)		
開催場所	こども未来創造館 2階 わーくしょっぷスタジオ		
開催時間	13時00開会～15時30分閉会		
出欠状況	委員現在数	9名	
	出席委員数	7名	
出席者(敬称略) <input checked="" type="checkbox"/> 出席 <input type="checkbox"/> 欠席	委員長	■平澤 茂 (文教大学名誉教授)	
	委員	■吉井 讓 (東京大学教授)	
	委員	■山田 心 (認定 NPO 法人 日本グッド・トイ委員会法人運営部長・東京おもちゃ美術館員)	
	委員	■伊東 正示 (東京理科大学非常勤講師 株式会社シアターワークショップ代表取締役)	
	委員	□鈴木 春男 (足立区少年団体連合協議会副会長)	
	委員	■青木 信夫 (前足立区小学校PTA連合会会長)	
	委員	■稲塚 由美子 (ミステリー評論家・翻訳家・現在足立区民生児童委員)	
	委員	□染谷 江里 (一般公募)	
	委員	■坂田 卓也 (一般公募)	
事務局	子ども家庭部	部長	伊藤 良久
	子ども家庭部青少年課	課長	寺島 光大
	青少年課ギャラクシティ支援担当	係長	千ヶ崎 嘉彦
	青少年課ギャラクシティ支援担当		上野 兼司
	青少年課ギャラクシティ支援担当		照屋 良太
	青少年課青少年教育担当	係長	村上 長彦
	地域のちから推進部地域文化課	課長	浅見 信昭
	地域文化課文化団体支援係	係長	柿沼 節子
	地域文化課文化団体支援係		脇本 祥子
指定管理者	館長		黒川 和男
	副館長		俣田 浩昌
	副館長		上遠野 めぐみ
	広報チーフ		三原 憲治

<p>会 議 次 第</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 開会 2. 委員長挨拶 3. 指定管理者からの説明と質疑応答 4. 意見交換・採点作業・各項目の講評など 5. 今後の流れについて
<p>配布資料</p>	<p>資料1 平成26年度ギャラクシティ運営評価委員会評価に対する取り組み状況 資料2 平成26年度ギャラクシティ運営評価調書 資料3 平成26年度施設運営報告書 資料4 接遇診断報告書（ギャラクシティリサーチ報告書）</p>

寺島課長	<p>< 1. 開会 ></p> <p>これより、第二回ギャラクシティ運営評価委員会を始めさせていただきたい。本日は平成26年12月から平成27年3月までの実績を中心に事業報告をさせていただき、質疑応答を行っていただく。それでは、お手元の配布資料の確認をさせていただく。</p> <p>(各自資料確認)</p> <p>(傍聴人入場)</p>
平澤委員長	<p>< 2. 委員長挨拶 ></p> <p>3月に第1回目の評価委員会があり、本日が2回目となる。本日のヒアリングを最終とし、その後全体会を行い評価を行うこととなる。それでは、これより指定管理者へのヒアリングを行いたい。</p>
黒川館長	<p>< 3. 指定管理者へヒアリング ></p> <p>先ず管理運営体制について、26年度については運営体制の見直し、とりわけ組織改革、業務改革について全館で取り組み、一定程度の効果が出たと考えている。その他、スタッフの接遇研修についても取り組んできた。また、館の目標管理シートを作成し、2年目の目標値に対して利用者数は128.2%になっている。3年目を迎えるにあたり、さらにステップアップをしていきたいと考えている。今後の目標として、利用者の顧客満足を上げるため、高品質な事業運営を目指していく。特に、3年目、4年目は将来に向けての重要な分岐点であるため、全スタッフ一丸となって館の運営に取り組んでいく。また、目標管理制度を導入し、現場スタッフの業務目標を明確にし、それを完全に体得して、常日頃意識することを心がけている。朝礼や終礼等でスタッフ同士確認しながら実践していくことで、一定程度の効果が出ていると考えている。特に接遇サービスについては、エクセレントなサービスを実施していきたいと考えている。常日頃から心がけている5項目として、①全ての人に笑顔と元気で接する②ご利用者に一声声がけをする③全方位に目配りをする④ギャラクシティを大好きになる⑤プライベートをハッピーにする。以上のことを常日頃意識するようにして取り組んでいる。</p>
平澤委員長	<p>それでは、項目別に説明していただくことにし、ここまででご意見があればお願いしたい。</p>
稲塚委員	<p>接遇について、障がい者に対するサービスとして、車イスの方や障がいがある方を連れて受付まで行き、並んで整理券などもらうことは非常に困難な面がある。受付で本人確認しないといけないなどの事情があると思うが、家族が来た場合は代理で整理券を受け取れる等、マニュアルで決められたサービスだけではなく、一歩先行くサービスを考えていただきたい。</p>

黒川館長	スタッフ研修等で常時言っているのは、迷った時はお客様の利益を優先するということである。また、一方で指定管理者として足立区から委託を受け、条例等を遵守し運営を行っている。お客様に納得していただける説明や対応をすることで、館としての意向を伝えることが出来るので、今後よりよいサービスが提供出来るように努めていきたい。
平澤委員長	世の中不正があり、その不正を防止するために規制が厳しくなるというのが現代の流れだが、それを杓子定規にやられると困るということである。難しい問題だが、今後より一層の取り組みを期待したい。
坂田委員	接遇の5つの指針について、館長が決めた方針なのか、スタッフが話し合いの中で決めたことなのか。
黒川館長	第一義的には私が決めたが、中身についてはスタッフの中で決めた。本気で取り組むためには、簡単なものでないと取り組めないため、そのような内容になっている。
坂田委員	その5項目が書かれているポスターなどを館内に貼っているのか。
黒川館長	一般企業の中には、カードにしてスタッフに配っているところなどもあるが、そこまでにはまだ至っていない。
坂田委員	サービスマーケティングの中で、従業員の満足が重要だと言われており、そういった観点から見ても非常に素晴らしいと思う。
吉井委員	接遇に関する資料を拝見し、大変素晴らしい取り組みが出来ていると感心している。接遇診断報告書の中で、外部評価によると5段階中4の評価が最高となっているが、4というのが通常の観点から素晴らしいと思って良いのか。
黒川館長	外部評価のよると、3の評価であれば最高の評価であると言われてている。4、5の評価はまずないと言われてている。しかし、言葉遣いや身だしなみについては、改善の余地があると感じている。
坂田委員	先ほど館長の発言にあった、迷った時はお客様の利益にとというのが、すごく重要であると感じている。サービスは形のないものでマニュアルはどうしても必要になり、ある程度サービスの質は保たれるが、スタッフがお客様のことを考えて、マニュアルを超えたサービスが提供出来た時に、感動を与えられるのではないかと思います。
平澤委員長	それでは次に、こども体験事業についてご説明いただきたい。 (こども体験事業)
黒川館長	先ず事業の実施数について、26年度は4,177の事業を行った。前年度比117%であ

	<p>る。主な事業として、科学で遊ぼうをテーマに連続性のある講座として、科学実験ゼミナールを行っている。その中身は、物理、科学、生物、地学と多岐に渡っている。また特筆すべきこととして、子どもたちが白衣を着て実験を行っていることである。うごくブロックくらぶという連続講座ではレゴブロックを使い、ビギナークラスやテクニシャンクラスなどのクラス分けを行っている。ダブルダッチ教室については、日本発のプロチームによる、大縄跳びと音楽を合わせたパフォーマンスを子どもたちに教えている。また大学との連携事業では、東京電機大学との連携プログラムを実施している。その他にも今年度は、千住いえまちプロジェクトとのワークショップを行った。北千住の路地裏に入ると、古民家や歴史的な建物などがあり、その風景を子どもたちが写真に撮り、撮った写真を基に子どもたちがアルバムを作成した。</p>
平澤委員長	<p>それではこども体験事業についてご質問があればお願いしたい。</p>
稲塚委員	<p>千住いえまちプロジェクトの企画については、持ち込まれた企画なのか。</p>
黒川館長	<p>こちらから提案した企画である。千住いえまちプロジェクトのメンバーとスタッフが交流を図り、実施に至った。</p>
山田委員	<p>ボランティアの件についてお聞きしたい。ボランティアの人数が55名から150名を超える数になっているが、そのボランティアの方々が実際に年間どれくらいの頻度で来ているのか。また、どうしてこれだけ増えたのか。</p>
黒川館長	<p>先ず増加した原因については、ワークショップを拡充するにあたり、都内を含め募集範囲を広げたのが挙げられる。またボランティアに登録させている方以外にも、その時々で応援してくれている方もいる。</p>
俣田副館長	<p>ボランティアの活動延べ人数について、一年間に331人である。また、ボランティア人数について、150名ではなく115名の誤りである。訂正をお願いしたい。</p>
山田委員	<p>年間の平均で見ると、コアメンバーが月に一度程度来ていて、それ以外の方々が数十名いるイメージと考えて良いか。</p>
俣田副館長	<p>実際に55名から115名に増えたのは、徐々に増えてきた経緯がある。後半に入ってきた方は研修のみの方もいる。継続してやってきた方に新規の方を付ける形で、先ずはギャラクシティに慣れてもらっている。</p>
山田委員	<p>先ほど、接遇の質を向上するとの話があったが、それはボランティアの方にも求めているのか。</p>
黒川館長	<p>現状は、ボランティアの方までは求めている。</p>

山田委員	ハードルを上げてしまうと参加しづらい面があるので、バランスが難しいのではないかと思います。
黒川館長	ご指摘の通り、利用者から見ればボランティアも館のスタッフであるため、今後サービスの質の向上を図っていきたい。
平澤委員長	それでは次に、まるちたいけんドーム活用事業について説明をお願いしたい。 (まるちたいけんドーム活用事業)
黒川館長	それでは、まるちたいけんドーム活用事業についてご説明させていただく。まるちたいけんドームの年間投影数について、26年度は1,900回を超え、前年度比121%である。利用者数については11万7千人で、前年度比119%である。また、投影内容について、「はやぶさ2」の打ち上げライブを昨年実施した。小惑星探査機「はやぶさ2」搭載のH-IIAロケットの打ち上げをカウントダウンしたり、「はやぶさ2」の計画概要やミッションをわかりやすく解説した。他にも、「遙かなる銀河へTAO計画が迫る最新宇宙」という番組を上映したり、東京大学キャストサイエンスショーを実施した。東京大学キャストというのはサークル名で、サイエンス遊びをするサークルである。学生が子どもたちに光のイリュージョンなどのサイエンス遊びを行い、子どもたちに光を使った実験を見せることが出来た。27年3月7日、8日、11日の3日間限定で、震災の夜の星空にまつわる想いを元に仙台市天文台で制作されたプラネタリウム番組「星空とともに」を特別上映した。
平澤委員長	それでは、まるちたいけんドーム活用事業についてご質問があればお願いしたい。
吉井委員	はやぶさ2の打ち上げライブをやった時は、料金を取っているのか。
黒川館長	無料で実施した。まるちたいけんドームの中と、ドーム外のスペースでもパブリックビューイングを行い、実況中継を行った。
吉井委員	「遙かなる銀河へTAO計画が迫る最新宇宙」や、仙台市天文台で制作された「星空とともに」など、他の団体が制作した番組を上映するネットワークが出来ているのか。
黒川館長	出来ている。様々な関係機関と情報交換を行っている。
吉井委員	逆のパターンで、ギャラクシティで制作したものを、他で投影することもあるのか。
黒川館長	要望があったり、ギャラクシティ側から働きかけたりして、提供出来る形になっている。
稲塚委員	マタニティーコンサートや、赤ちゃんとパパママと一緒に楽しめるイベントなど、対象を広げていて、まるちたいけんドームで心温まるイベントが実施されているのをすごく感じている。また、外部で活躍しているアーティストや講師を招いて事業を行っていて、まるちたい

	けんドームをうまく活用しているのを感じている。
黒川館長	赤ちゃん向けのコンサートなど、通常プラネタリウムで赤ちゃん向けの事業をやることはないが、ギャラクシティでは積極的に展開している。
稲塚委員	まるちたいけんドームで子ども向けのイベントをやることは面白くて、口コミで徐々に広がってきているのではないかと思う。
平澤委員長	ここまでの事業報告で補足説明があればお願いしたい。
黒川館長	ギャラクシティは既に東京のギャラクシティとして定着しており、日本のギャラクシティになってきている。今後は、アジアのギャラクシティを目指している。去年は、韓国からのテレビ取材を受けるようになってきている。集客施設は一般的に、3年目、4年目が大事である。いつも館内が混んでいたり、事業の中身が変わらなかつたり、機器のメンテナンスなどを行っていかなければ、もうワンステップ上がれない。現状のままでは、右肩下がりになってしまう。また、追い込み過ぎてしまつては負のスパイラルを起こすため、様々な形でテコ入れし、スタッフ一丸となって取り組んでいく。しかしながら、クオリティを上げていくためには、一定程度の予算がかかつてしまつて、残念ながらギャラクシティは利用料金制が導入されていない。さらにはインセンティブ等も発生していない。第1回目の評価委員会の中で、インセンティブについては平成27年度から実施する話が出ている。予算については、当初の目標利用者数の37万人から50万人で算定された指定管理料の中で運営を行っているのが現状である。
吉井委員	今の話の中にあつた、右肩下がりになってしまうという現状について、それを止められている施設はあるのか。
黒川館長	ほとんどの施設において、右肩下がりの現状が止められていない。
吉井委員	そのような現状の中で、効率化だけでは運営を行っていくのは難しいと考えるが、これからどういった仕掛けを行っていくつもりか。
黒川館長	ご指摘の通り、現段階では有効な手段は持っていない。指定管理者制度が二つの目的を持って運営がなされており、一つは行政サービスの向上と、もう一つが経費の効率的なコスト圧縮である。とりわけ、二つ目の方が注目を浴びており、指定管理者がどんなに民間の知恵を絞つても、財源が無ければ運営を行っていくのが難しいと考えている。
平澤委員長	それでは、次の項目の文化事業について、ご説明をお願いしたい。 (文化事業)
上遠野副館長	それでは、文化事業についてご説明させていただく。文化事業については、26年度は26

本の事業と、それ以外にロビーコンサートのようなミニコンサートを実施した。実施にあたり、アンケートの集約を公演ごとに行ってお客様の声を集約し、その結果を様々な事業に繋げていきたいと考えている。アンケートの中には、お客様のマナーについて、公演中に携帯電話が鳴っていたなどの指摘があり、そういった場合には、ホール内に貼り紙をするなどして対応を行っている。館の特性から、親子で一緒に楽しめる公演、例えば「0才からの親子コンサート」や、「アルプスの少女ハイジ」などが人気の高い公演であり、今後も積極的に行っていきたいと考えている。また、こども未来創造館のこども体験事業との連携を図り、いくつかのコンサートなどを実施している。夏休みにはタッチ・ザ・アートプログラムといい、プロの先生を招いて舞台の上でワークショップを行い、子どもたちからは舞台に立てて嬉しかったなどの声を多くもらい、今後もこのような公演を行っていきたい。しかし、中には集客に苦しむものもあり、アンケートの集計結果などを参考にしながら、今後もテコ入れを行い事業を展開していきたい。それから、ギャラクシティで行う春フェスや夏フェス、ハワイフェスなどのお祭りには、こども未来創造館と一緒に、ロビーコンサートやミニコンサートなどを実施した。これについては、区民団体や区内のアーティストに声かけをして、協力をいただける形になりつつある。その他にも、海外からのアーティストの公演や落語の公演など、区外からもお越しいただけるような公演も実施することが出来た。多くの方に、様々な文化体験をしていただけたのではないかと思います。今後も積極的に事業展開をしていく中で、区民の方が一緒に参加出来るような公演を今後も検討していきたいと考えている。

平澤委員長

それでは文化事業について、ご質問があればお願いしたい。

伊東委員

公共ホールの難しさは、民間ホールだと先頭に立つ人の思いが先ずあって、その方向で事業を打っていくことが出来るが、公共の場合はそうはいかない。しかしながら、ホールとしてのカラーが必要であるところで、親子というのが先ず一つテーマにあると思う。足立区の場合、シアター1010もあるので、機能分担を図りながら、文化ホールの特性をより明確に打ち出していく必要がある。また、アンケートについては、より広く区民の声を聞いていくためには、区の力を借りながら、文化ホールに来たことがない人が何を望んでいるのかを拾っていかないと、方向がきちんと拾い切れないのではないかと思います。もう一点は、こども体験事業では大学と連携を行っているが、文化ホールについても、いかに頑張ってくれる人と組めるかが大切である。学生の中には、大学でアートマネジメントを学んでいて、文化に興味を持った方々もたくさんいると思うので、そういった方々をうまく巻き込みながら、やっていくといいのかなと思う。

上遠野副館長

大学生に協力をいただきたいとは常々思っているので、今後は取り組んでいきたいと考えている。

平澤委員長

区民の文化活動の支援で、文化ホールを使った新しい試みはあるのか。

上遠野副館長

区民の方に参加いただく公演は数多く実施していないので、今後は多くの方が一緒に参加出来る企画を増やしていきたいと考えている。

平澤委員長	ホールによっては、劇団や音楽団体を育てながら発展していくことがあると思うが、そういったことは難しいのか。
上遠野副館長	そういった需要はあると思うので、シアター1010や財団などと協力しながら、進めていくことは可能であると考えている。
伊東委員	自治体によっては学校単位の部活ではなく、館が劇団を作るような仕組みもある。それが学校教育において、評価に繋がるように公的な機関として認められた存在にしてあげることもある。例えば自分で劇団をやっている場合、何が苦労かと言えば稽古場の確保である。そのため、文化ホールをある期間使用してもらう代わりに、劇団の面倒を見てもらうような、金銭のやり取りではないところで協力してもらうようなやり方が出来ると良いと思った。ただ、区の条例などで縛られているのであるとすれば、区と協議していく必要があるのではないかと思う。
平澤委員長	<p>それでは最後に、広報事業についてご説明をお願いしたい。</p> <p>(広報事業)</p>
三原チーフ	<p>26年度主な事業としては、企業連携、メディア連携を中心に展開を行ってきた。12月以降のイベントとして、「親子で楽しむ英語あそび」という事業を子育て雑誌との共催で実施した。786名もの申し込みがあり、まるちたいけんドームの定員の都合から596名の方にお断りをさせていただくことになった。参加者の方にアンケートをとったところ、約40%が英語に対する興味があり、ほぼ同じ割合でプラネタリウムにも興味があるとの回答だった。小さなお子さんを抱えている方で、プラネタリウムに興味はあったが、なかなか連れて行くことが出来なかった方のデビューに、役立ったのではないかと考えている。つい先日も文化ホールで同じイベントを有料で行い、500人以上もの来場があった。ギャラクシティがメディアに取り上げられることも嬉しいが、企業がメディアと一緒にイベントに相乗りするような形で、広告で露出を図ることも含めて2通りのアプローチで広報活動を進めている。その他、SNSの活用を図り、フェイスブックでは昨年度と比較して約192%アップしている。また、ツイッターのフォロワーも約168%アップしている。イベントごとにSNSの「いいね」を押すボタンを付けて、拡散を図っている。そのような取り組みの中で、リリースを年間60本、月平均にして5本出すことで、昨年度と比較してメディアに取り上げられた件数が1,200件、前年比351%と増加している。12月以降は、NHKのおはよう日本や、フジテレビのスーパーニュースなど、全国への露出が増えている。新聞においても露出が増え、首都圏版のみならず、静岡県版にまでイベントを紹介されるようになり、徐々に広がりを見せている。こうした取り組みから、足立区外の利用者も増えており、前年比約13.7%の増加となっている。</p>
平澤委員長	それでは広報事業についてご質問があればお願いしたい。
山田委員	昨年度と比べて攻めの広報を展開されていると感じた。露出量がたくさん上がっているのは

	わかるが、具体的に施設の中の売りの部分がきちんと伝わっていると考えているのか。
三原チーフ	先ず、全体の施設案内というところが主である。取材に関しては、先方の意向を踏まえて、施設全般の紹介にするのか、個別のワークショップを取り上げるのか、2つを大きな柱として、言うべきポイントを押さえて必ず伝えるようにしている。スペースの関係で施設全部を紹介するのは難しいので、メディアに取り上げてもらいたいポイントを紹介してもらっている。
山田委員	メディア対応の中で課題となっている足立区外の広報という部分で、13.7%増加というのは素晴らしいが、この数字はどうやって調べているのか。
三原チーフ	月に何回かに分けて全館でアンケートをとっており、その中で住まいという部分があり、それを一年間集計した実数である。
山田委員	区外からの方や地方の方が増えてくると、キャリーバッグを持って来る人が多くなり、荷物の置き場をどうするのかなど、運営上細かな問題が出てくると思うので、その辺りを来年度に向けて取り組んでもらいたい。
平澤委員長	それでは、全体のどの部分でもいいので、ご質問があればお願いしたい。
坂田委員	入場者数について、施設の様々なエリアを複数回体験したら、ダブルカウントになるということか。
黒川館長	そうである。入館者数ではなく、施設の利用者数ということである。
坂田委員	そうすると、プログラム数が増えると、自動的に利用者数も増えるということか。
黒川館長	そうである。
坂田委員	当初の来館目標者数についても、そのような数え方で想定していたのか。
黒川館長	ほとんどの公共施設では、基本的に施設の利用者数を延べでカウントしているので、利用者数で集計されているのが一般的である。
坂田委員	相対比較は正しくなるが、絶対的な他館との人数の比較は難しいか。
黒川館長	他館においてもよくあるのは、施設利用者数を累計とする方法である。
山田委員	資料3の中にある収支報告について、固定費である人件費が昨年度よりも4,000万円近く低く、また事業費が5,000万円高くなっているが、その点について補足説明をいただきたい。

黒川館長	<p>先ず人件費については、26年度に館長と副館長が交代したことが挙げられる。館長の雇用形態について、前館長が代表企業の正社員であったのに対して、現館長は有期契約であり、その分の違いがある。それと合わせて、パートスタッフのシフト管理を細かくして、ある程度人数を絞っている。また事業費については、開発連携事業が増えており、プログラムの連続性、奥行きを深めるために、講師のレベルを上げている。さらに、コンテンツの提供のクオリティを上げるため、開発を含めて金額が膨らんでいる。</p>
山田委員	<p>年度当初の予算と比べてはどうか。</p>
黒川館長	<p>実績からある程度推計しているが、当初の想定より利用者数が増加しており、予算は実際に運営がスタートした時に見直しを行っている。</p>
山田委員	<p>予算よりも前年度比較で見た方がわかりやすいということか。</p>
黒川館長	<p>そうである。初年度赤字であった点については、これを改善していくためには、事業系には手を入れられないので、圧縮するとすれば人件費を削っていくことになる。</p>
平澤委員長	<p>それでは、これにて指定管理者からのヒアリングを終了し、この後は委員による意見交換を行うことにする。</p>
	<p><4. 意見交換>.</p>
平澤委員長	<p>2回に渡りヒアリングを行ってきた。ヒアリングを通じて感じてきたことを、お一人ずつご意見を頂戴したいと思う。</p>
坂田委員	<p>前回の評価委員会では、まるちたいけんドームに対してもう少し改善が必要だとの意見になったが、話しを聞かせていただいたり、資料を拝見させていただき、その部分に対して非常に伸びている印象であり、評価されるべきであると思う。どういった観点で改善されていて、かつ館長が強い思いを持ってやっているのがわかり、改善の意欲が伝わってきた。一つ挙げるとすれば、前回の評価結果を受けて、ここは改善されたとの対比表などがあれば、よりわかりやすいのではないかと感じた。</p>
山田委員	<p>前年度挙げさせていただいた問題点に対して、すごく熱心に取り組んでいる印象を受けた。資料を拝見し、ヒアリングを行う中で、延べ人数と合計人数を上手に使い分けている印象を受けた。その辺りをどう捉えるかは、評価する側としては難しいと感じた。どの基準で点数を付けるかは、姿勢として迷うところだと感じている。</p>
青木委員	<p>本日ヒアリングを行う中で、昨年度非常に努力をしているのを感じた。常に感じるのは、健常者と障がいのある方が、一緒に楽しめる施設であるべきだと感じている。耳の不自由な方や目の不自由な方も、快適に利用出来る施設になるとより良いと感じている。また、館長が言われたギャラクシティを大好きになろうということについては、館を運営していく上では、</p>

精神的なものであると感じた。今後4年目、5年目を迎えるにあたり、大好きになるためには、ある程度の条件が個々に必要になっていくのではないかと感じた。

稲塚委員

館を運営していく上で、事業をやって終わりというところがまだあるように思う。例えばロビーコンサートなど、がんばるウォール前で日曜日にやっていて、全然聞こえないということがある。終わった後の細かいチェックがまだ出来ていないため、課題があると感じている。また、人の動線について、サロンコンサートは文化ホール前のモールでやると音が良くて、文化ホールにも人を呼び込むことにも繋がっていたと思う。なぜ出来なくなったかと言えば、通路であり並ばせることが出来ないとのことだが、工夫の余地はあるように感じている。もう一つには、マンネリ化を避けるために、核となる事業を年度設計で決めて、やるべきであると感じている。万遍なく事業をやっているということで終わってしまっている印象を受けるので、今後改善されていくことを期待したい。

吉井委員

去年の段階では、まるちたいけんドームなど、区側からかなり厳しい評価を受けていた。他の項目についても苦言を呈していたところが散見されたが、今年はほとんどそのようなことが無く、随分改善されたような印象を受けた。個々の件については、いくつかの課題はあると思うが、全体的には区の要求に沿った形で指定管理者が努力をして、結果を出しているのが非常に見えるようになってきている。しかし一方で、先ず集客ありき、事業数を多くやるということで、闇雲にやっている感じが非常にして、年間目標のようなものがほとんど見えてこない。どういう目標があって事業をやっているのかが語れないと、問題なのではないかと感じている。一定程度以上の集客は確保し、事業も多く実施しているが、毎年それを維持していくには限界が来ると思う。下がるのはしょうがないと思うが、現在の状態を維持していく必要がどうしてもあるのだとすれば、指定管理者だけではなく、区の方にも協力してもらう必要がある。集客が年次的に減っていくのを止めるために、どういった仕掛けをしていったら良いのかを指定管理者が考え、区にそのアイデアを理解してもらうような場が必要なのではないかと思う。また、広報事業について、ギャラクシティが一体どういう所なのかを紹介するための広報ではなく、ギャラクシティを使って指定管理者の立場からどう運営していくのか、今どういったことが問題になっているのか、経験を元にしたことを全国に発信するようなことをぜひやってもらいたい。足立区のギャラクシティは、ただ単に施設を運営しているのではなく、全国の子ども体験施設が運営する上での問題点に対して、ギャラクシティを使って得たアイデアを外部に向かって発信することが出来ると、足立区の価値を高めることにも繋がっていくのではないかと思う。

伊東委員

2回のヒアリングを行い、非常に理解が深まった。館長の話を書くのと同時に、スタッフの声も聞いてみたいと感じるようになった。事業数を増やすこと、質を高くすることに、あまりにも頑張り過ぎているのが少し心配な感じがする。そうなると、指定管理者制度とは何かという話しに戻ってくることになる。本来は区の決めた目標値があって、それを達成してもらい、専門的な人たちにやってもらうことによって、より良いサービスに繋がることである。しかし、ここまで達成するためには無理があり、それは、配布された資料に表れていると感じている。ビッグを目指しということや、アジアのギャラクシティへというタイトルに、本当にそれを目標とすべきなのかと思う。無理をせずに、もう少し地固めをしていくのもいい

	<p>いのではないかと思います。それが自然と広域からもお客さんを集めるようになっていけばいいので、きちんと一つずつ手堅くやっていく方がいいのではないかと感じている。また、指定管理者の声を一方的に聞くだけでなく、区の事務局も入って会話があり、それをまた聞かせてもらうことによって、より全体が見えてくるのかなと思う。区の側からも声が発せられて、質問があってもいいと思う。そうすることで、より良い会議になるのではないかと思います。</p>
平澤委員長	<p>昨年から比べると、確かに色々と改善されているところがあるが、一方でご指摘のように、上手く数字を見せているという側面がある。その辺りをどう見分けていくかが、今年の一つのポイントになるのではないかと感じている。伊東委員から話があったように、事務局として指定管理者の26年度の運営について、参考までにご意見をお聞かせいただきたい。</p>
寺島課長	<p>どうしても人数を集めなければならないということで、館側も必死になってやっているところがある。本来の目的はやはり違うところにあり、そこをしっかりと見ていかないといけないが、どうしても求められるのが数字というのが一つにあるので、館側としてはそこに力を注がざるを得ないところがある。ただ、26年度になってから館側の体制も落ち着いてきたところがあり、様々な事業を上手く組み合わせていくことが出来るようになってきている。それが、まるちたいけんドームの集客に繋がっている。全体としては、昨年度と比べて評価しているところではあるが、将来に向けてのミッションをしっかりと果たしていかなければならない点においては、まだ課題があると認識している。</p>
平澤委員長	<p>本日のヒアリングを踏まえて、この後は個々に採点票の記入をお願いすることになる。採点だけではなく、自由記述欄が重要だと思うので、そちらにも記入をお願いしたい。それでは、これにて本日の議題を終了とさせていただきます。</p>