

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 28 年 5 月 20 日 (金)		
開催場所	こども未来創造館 多目的室 1		
開催時間	13 時 00 分開会 ~ 16 時 00 分閉会		
出欠状況	委員現在数	10 名	
	出席委員数	9 名	
出席者(敬称略)	出席	委員長	宮田 隆志 (東京大学大学院理学系研究科准教授)
		委員	池田 幸也 (常盤大学コミュニティ振興学部学部長)
	欠席	委員	井徳 正吾 (文教大学情報学部情報社会学科教授)
		委員	小森 伸一 (東京学芸大学教育学部健康スポーツ科学講座准教授)
		委員	伊志嶺 絵里子 (東京藝術大学音楽学部非常勤講師)
		委員	林 克彦 (石洞美術館学芸員兼事務局長)
		委員	田中 則聡 (足立区立小学校 P T A 連合会副会長)
		委員	大林 英夫 (足立区少年団体連合協議会副会長)
		委員	勝倉 秀一 (一般公募)
		委員	山崎 千枝 (一般公募)
事務局	子ども家庭部	部長	鳥山 高章
	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	中島 宣幸
	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	金子 良一
	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

<p>会議次第</p>	<p>1. 開会 2. 子ども家庭部長挨拶 3. 委員長選出、委員長挨拶 4. 指定管理者からの説明と質疑応答 5. 意見交換 6. 今後の流れについて</p>
<p>配布資料</p>	<p>資料1 「平成27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」 資料2 「平成27年度ギャラクシティ運営評価調書」 資料3 「平成27年度施設運営報告書」 資料4 「平成27年度運営評価委員会 採点票(参考)」 その他 「次第」, 「第二期委員名簿」, 「座席表」, 「本日のスケジュールについて」, 「第1回議事録(3/22、3/31)」, 「ギャラクシティニュース」, 「ギャラクシティイベントチラシ」, 「文化ホール事業チラシ」</p>

寺島課長	<p>< 1 . 開会 ></p> <p>本日はお忙しい中お集まりいただき、ありがとうございます。これより、第2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ます。まず始めに、足立区教育委員会子ども家庭部長より、ご挨拶をさせていただきます。</p>
鳥山部長	<p>< 2 . 子ども家庭部長挨拶 ></p> <p>本日はお忙しい中ご出席いただき、ありがとうございます。ギャラクシティは平成28年度にリニューアル4年目を迎え、平成27年度はギャラクシティ全体で約170万人の方にご利用いただき、多くの方にお越しいただいている。一方で、休日の利用者の割合を見ると、約7割の方が足立区外の利用者となっている。そのような中で、今後は足立区民の方にも多くご利用いただき、より良い施設運営となるように、委員の皆様から貴重なご意見をいただきたい。</p>
寺島課長	<p>< 3 . 委員長選出 ></p> <p>会議を開催するにあたり、委員長を選出いたします。委員長の選出は、足立区こども未来創造館条例施行規則第20条3項により、委員長は委員の互選となっております。それでは、どなたか立候補される方はいらっしゃいますか。いらっしゃらないようですので、事務局より、東京大学の宮田隆志委員にお願いしたいと考えますが、皆様いかがでしょうか。(委員賛同)それでは、宮田委員長からご挨拶を賜りたいと思います。</p>
宮田委員長	<p>< 委員長挨拶 ></p> <p>ただいまご紹介いただきました、東京大学の宮田と申します。ギャラクシティでは、これまで講演等をさせていただき、ご協力をさせていただいてきました。しかし、今回は運営評価委員会ということで、重い責任を持って関わらせていただくことになった。色々わからないこともありますので、皆様にご協力をいただきながら、より良い委員会となるように進めていきたいと思っております。</p>
寺島課長	<p>それでは、ここからの進行は委員長に行っていただきたいと思っておりますので、よろしくお願いたします。</p>
宮田委員長	<p>ただいまから、足立区ギャラクシティの平成27年度運営にかかる、第2回運営評価委員会を始めさせていただきます。開催にあたり、事務局から資料の確認をお願いしたい。</p> <p>(資料確認)</p> <p>< 4 . 指定管理者からの説明と質疑応答 ></p>

宮田委員長	<p>それでは、これより指定管理者にヒアリングを行いたい。まずは、管理運営体制について、ご説明をいただきたい。</p> <p>(管理運営体制)</p>
黒川館長	<p>それでは資料1を基に、まずは「管理運営体制」についてご説明させていただく。足立区から委託を受け指定管理業務を行い、平成27年度は3年目を迎えた。その中で、指定管理期間の5年間で、中長期目標を立てている。利用数につきましては、1、2年目平均して約160万人の方にご利用いただいている。また3年目にして、年間利用者数の新記録を更新し、平成28年6月には500万人の達成を迎える予定である。開業以来の月別利用者数の推移についても、ゆるやかに右肩上がりの傾向が見て取れる。ギャラクシティが普段目指していることは、事業やイベントを通じて、子どもたちに驚きや楽しみ、興味を感じてもらいたいと考えている。ギャラクシティに来たら、感動や喜びで新しい発見を感じて、子どもたちの未来の礎を築いてほしいと思っている。言葉で表すと、エデュティメントという気持ちを大切にしている。エデュケーションとエンターティメントを合わせた言葉で、学びながら遊び、遊びながら学んでいけるような子どもに育ててもらえるように、スタッフ一丸となって取り組んでいる。また、リニューアル直後の1、2年目は、管理運営体制の確立が大変な時期でもあった。しかし、3年目を迎えて、業務改革を行い、管理運営体制については、組織的なものをしっかりと立ち上げることができた。また、サービスの向上を目指して、「エクセレントサービス」と名付け、公共施設らしいサービスの追及を目指している。サービス力の向上に係わる様々な研修も実施している。その他、子どもたちへの安全と安心へ配慮し、館内の安全対策についても足立区と連携して、子どもたちにとって安全な施設となるよう運営を心がけている。</p> <p>(資料4「平成27年度ギャラクシティ運営評価委員会 採点票」を基に説明)</p> <p>快適に過ごせる環境づくりとして、館内の表示サインについては、絶えずわかりやすい標記を心がけている。子どもたちがデザインしたものを取り入れ、館内に表示している。コンプライアンスや個人情報の取り扱いなど、公共施設を運営する上でしっかりと遵守している。組織運営体制については、3社による合同企業体(JV)を組む中で、情報共有や目標を設定し、円滑な運営を行っている。大切なことは組織力を発揮するために、各企業の連携を図り、組織力を高めることを全スタッフが意識している。また、利用者の声の反映については、事業ごとにほとんどの事業でアンケートを行っている。2年目から3年目にかけて、お客様から感謝の言葉をいただくことが多くなった。子どもたちに寄り添って事業を行っている結果の表れだと考えている。今後については、足立区の公共施設として、足立区内の方々にご利用いただけるように、運営を行っていきたいと考えている。</p>
宮田委員長	<p>それでは、管理運営体制についてご質問があればお願いしたい。</p>
山崎委員	<p>団体利用者数はどれくらいか。また、区外の方も団体利用するのか。</p>
黒川館長	<p>平成27年度については、488団体にご利用いただき、区外の団体の方にもご利用いただいている。</p>

山崎委員	防災に関して、備蓄などは行っているのか。
黒川館長	ギャラクシティは避難施設ではないので、備蓄は行っていない。帰宅困難者の受け入れについては行っている。
山崎委員	危機管理マニュアルについては、現場で実際に起こったトラブルを対処するためのものか。
黒川館長	そうである。過去には、足立区に爆破予告があった時に、マニュアルに基づいて対処し、スムーズに避難することができた。
池田委員	防犯対策について、館内は複雑な構造となっている中で、子どもたちの安全を考えた時に、注意すべき場所を把握し、その対応として巡回等をされていると思うが、さらに今後必要と思われる防犯上の対策等をお聞きしたい。また、子どもが迷子になった場合の対応についてお聞きしたい。
黒川館長	まず1点目の防犯対策について、巡回だけでは足りない点については、館内至る所に防犯カメラを設置し、録画を行い、万が一の時には西新井警察署と連携できる体制を取っている。平成28年3月には、西新井警察署の生活安全課と一緒に館内外を見て周り、8~9ヶ所監視カメラを増設することを検討している。2点目の迷子の対応については、館内のマニュアルに明記されている。子どもが迷子になった場合、連れ去り防止のため館内放送をせず、特徴を聞き取り、全スタッフで手分けをして探している。館内で万が一見当たらない場合は、西新井駅辺りまで探しに行っている。また、30分以上探しても見当たらない場合は保護者に相談し、西新井警察署に捜索願いを出すか相談している。過去に1件だけそのような事例があった。しかし、そのような場合でも、対応方法についてトラブルが発生することはなく、現在に至っている。
勝倉委員	快適に過ごせる環境づくりの項目の中で、外部機関の複数覆面診断員によるスタッフ接遇訓練を実施しとあるが、その結果をどのような形でフィードバックしているのか。
黒川館長	資料として、覆面診断員の方からスタッフがどのような対応をしたのか、個人名でレポートが上がってくることになっている。また、緊急時には館内放送ができないため、来館者を誘導するために、全スタッフに笛を付けさせている。全スタッフに笛を付けさせているのは、おそらくギャラクシティだけの特徴である。
勝倉委員	館長にレポートが上がってきたものについて、ある研修の回の具体的な事例として、スタッフの方に共有できているという認識で良いか。
黒川館長	そうである。館として足りない点などについて、全スタッフが分科会に分かれて研修の場を設けて、フィードバックを行っている。
山崎委員	利用者の声については、どのように捉えているのか。

黒川館長	館内で実施する事業について、アンケートボックスを設けて、利用者の声を聞いている。その他にも、土日などには、総務スタッフがアンケート用紙を持って館内を回り、利用者の声を聞いている。
池田委員	子どもたちが利用の中心だと考えた時に、子どもたちのニーズを把握するための手立ては取っているのか。
黒川館長	アンケートの中心はほとんどが保護者になっている。子どもたちがどう感じているかは、スタッフが事業を行った際に、子どもたちの顔色や様子を見て、どう感じているか把握するに留まっている。毎日朝礼と終礼を行う中で、スタッフが感じたことについて意見交換を行っている。しかし、データとして蓄積できていないところはある。
池田委員	事業プログラムの内容についての評価の部分と、利用者の様々なニーズについては、アンケートでは拾いきれていない声の方にとっても大きな意味があると思うので、そういった声の発掘をぜひ今後考えていただきたい。
宮田委員長	<p>他にご質問があればお願いしたい。無いようでしたら、次に子ども体験事業についてご説明をお願いしたい。</p> <p>(子ども体験事業)</p>
俣田副館長	<p>それでは、子ども体験事業についてご説明させていただく(一部事業については、映像を交えて説明)。まず、スタッフの人数については、コアスタッフ6名で運営している。平成27年度については、約4,500回程事業を行った。多種多様なプログラムを行いながら、深い連続講座を交えて、できるだけ多くの方に学びの機会を与えている。連続講座を含めて、深みのある講座を最近では力を入れている。例えば、「うちのアートフル・ガレージ」の連続講座では人気の高い講座となっており、応募抽選となっている。また、講座で作成した成果物についても、展示スペースに飾り、足立区民の方や施設利用者の方にご覧いただけるように工夫を行っている。その他にも、「うごくブロックくらぶ」の講座については、年々参加者が増えているので、スキルアップを図れるように、初・中・上級編と設定し、裾野を広げられるような仕組みを行っている。先ほどのご意見にもあった子どもたちのニーズについても、実際に子どもとできるだけ会話をするようにして、今興味を持っているものについて聞き出すようにしている。その中で、アニメーションスタジオをやりたいという声があり、成功するかわからないところはあったが、まずは実施してみることにした。初級編ということで、専門家の講師を呼び実施したところ、比較的出来栄が良く、今後も継続して事業を行っていくことになった。その他にも、スポーツ系の事業として、2本のロープを使って跳ぶなわとび、ダブルダッチという新しいスポーツを取り入れて、世界的にも有名な講師を呼んで、連続講座として開催し、楽しさとともに技術の習得を目指している。他にも新しい講座として、未就学児や子育て中のママなどに参加していただける講座を実施している。また区内施設の生物園などとも連携し、一緒に事業を開催することで、相互にいいものを取り入れていけるようにしている。足立区内の大学や企業との連携も積極的に行い、東京電機大学</p>

	<p>とは科学分野で協力してもらい、サイエンス教室などの事業を実施している。企業では、特に人気のある講座として、土屋鞆製造所と連携し、手作りのランドセル講座を実施している。開館前には、200人以上の方が並ばれるような盛況な講座となっている。他にも、金融機関のSMB Cコンシューマーファイナンスや、ラーメン屋の一風堂など、有名企業と連携する機会が増えている。ギャラクシティと連携してみたいと、企業の方に感じていただけるレベルにまで、到達してきているのではないかと感じている。次に子育て支援事業について、開館3年目を迎え、子育て事業についても力を入れているところである。平成27年度については、ピアノにあわせて歌ったり、リズムをとったり、ゲームをしったりしながら、子ども達の感性や創造性を伸ばしていくことを目的とした講座「リトミック」や、歯磨きトレーニングなど、未就学児をターゲットにしたプログラムを展開した。平日の午前中、比較的空いている時間に事業を実施することで、利用者数の増加に繋げていく取り組みを実施することができた。</p>
宮田委員長	<p>それでは、子ども体験事業についてご質問があればお願いしたい。</p>
山崎委員	<p>講座の応募抽選について、足立区民優先は行っているのか。</p>
俣田副館長	<p>現在は実施していない。足立区内外を問わず、ハガキによる抽選を行っている。</p>
小森委員	<p>ギャラクシティのパンフレットに、「知」、「感」、「体」、「心」の4領域があるので、子ども体験事業についても、この4領域に基づき実施していると思われるが、4領域の区分ごとに整理した事業のデータや表はあるのか。</p>
俣田副館長	<p>データという形では整理できていない。しかし、年度計画を作る時に、どの領域に何を当てはめるかについては考えて計画している。また、前年の実績を見ながら、足りなかったところを補完できるようにプログラムを組んでいる。</p>
小森委員	<p>4領域の区分があるので、過去のやってきたこと、これからやっていこうとすることを整理する意味で、データがあると良い。加えて、それを見ることによって、どの部分が足りないのか、どこが多いのかがわかることによって、今後活かしていけるのではないかと感じた。また、簡単に計れるような効果測定などのようなことは実施しているのか。</p>
俣田副館長	<p>事業を一つずつ測定するようなことは実施していない。実際、事業に参加した子どもや保護者から評価を聞かせていただいたり、発表会など外の目に触れたりした時に、どういう風を感じ取っていただいているのかを見て、できるだけ把握するように努めている。</p>
小森委員	<p>コミュニケーション力について、事業の体験を通してコミュニケーション力を向上させていくのは大切だが、仲間とコミュニケーションを図れるようなやり方や工夫はしているのか。</p>
黒川館長	<p>ワークショップなどでは班に分けることや、公募によって集まった足立区内の子どもたちに、施設の運営や企画自体に積極的に関わってもらうことを目的とした、「こども・みーていんぐ」</p>

	<p>の活動では、先輩が後輩を教えるような意識付けは行っている。また、効果測定については、年間数回の事業に対して効果測定するよりも、子どもたちと実際に触れ合いながら、想いを共有できれば良いと考えているので、今すぐデータ化しようとは考えていない。</p>
小森委員	<p>「こども・みーていんぐ」以外の活動で、いかにコミュニケーションを図りながら、仲間と関わりを持って何かを成し遂げていけるようなことを、事業の中で意図して考えて実施しているか。</p>
俣田副館長	<p>わかりやすいところだと、人数の制約を行いながら実施している。より深く、よりコミュニケーションを重視していくものについては、プログラムに合わせてやり方を変え、サポートしながら実施している。</p>
小森委員	<p>子育て支援活動について、演習的に実際やりながらの講座が多いのか、または座学的な講座もあるのか。</p>
俣田副館長	<p>数は多くないが、座学的な講座も実施している。お母さん方の悩みを聞くような講座や、交流の場を設けている。</p>
小森委員	<p>講座を設定する時は、アンケートなどを実施し、ニーズを把握しているのか。</p>
俣田副館長	<p>ニーズの把握による実施や、足立区からアドバイスを受けて実施することもある。</p>
勝倉委員	<p>講座を数多く実施しているが、どのようにして周知しているのか。</p>
黒川館長	<p>年4回発行するギャラクシティニュースや、学校配布チラシ、ホームページで周知している。また、当日実施するプログラムのチラシを用意し、館内に掲示している。</p>
勝倉委員	<p>例えば、地域学習センターでは、館内至る所にチラシが貼ってあり、いつ何がやっているのかがすぐわかる。しかし、ギャラクシティに関しては、来館しても何が実施しているのかわかりづらいところがある。ギャラクシティが追求している、エクセレントサービスとの関係もあるかもしれないが、どのようにすれば上手くお客様を誘導していけるかの問題と、館内の景観を保っていくための両立を考えていけると良い。</p>
山崎委員	<p>企業との連携はよくわかったが、区内の幼稚園や保育園、小・中学校との連携はあるのか。</p>
俣田副館長	<p>放課後アウトリーチ事業として、小学校に限られるが、放課後ワークショップという形で計画し、学校に出張する事業を実施している。</p>
山崎委員	<p>ギャラクシティ内で連携している事業はあるのか。</p>
俣田副館長	<p>小学校が終わった放課後の時間に、ギャラクシティボランティアの方が小学生に関わったり、</p>

	NPOに協力していただいて、ワークショップを持ち込んでもらう形で事業を実施している。
池田委員	ボランティアの活動について、ボランティアの方が中心となって企画している事業が増えているのか、それともスタッフと一緒に作り上げていくスタイルなのか。それから、ボランティアの位置付けについて、事業ごとに募集されているのか。
黒川館長	ボランティアの方と一緒に事業を運営している。館としてボランティアの方と一緒にどう事業を実施していくのか、詳細に打ち合わせをしている。合わせて、ボランティアの方のニーズについても、ボランティア体験会や交流会などを通じて把握するように努めている。
池田委員	ボランティアの方が日常的に活動しているチームやグループはいくつかあるのか。また、人数や規模はどの程度か。
黒川館長	登録で約117人である。ボランティアの方ごとに得意分野があるので、チームで分けているのではなく、取り組みやすい分野で自発的に提案してもらい、館の事業として実施している。
伊志嶺委員	最近利用させていただく中で、未就学児が多いように感じているが、客層の分析はしているのか。また、これからどの層をターゲットにしていこうと考えているのか。
俣田副館長	一つには、アンケートを主体にしながら分析をしている。ギャラクシティのコンセプトは、小学生を中心とした事業運営なので、小学生を主体に考えている。また、未就学児については、これまで事業数が足りなかったため、未就学児の利用を増やしていく取り組みを実施した結果、多くの方にお越しいただけるようになった。
伊志嶺委員	どの層の利用が一番多いか。
俣田副館長	やはり、小学生の利用が一番多くなっている。
宮田委員長	事業参加者に対する統計情報はあるのか。
俣田副館長	細かく統計としてまとめているものはない。ただ、利用者にアンケートは実施し、集計している。
宮田委員長	他にご質問があればお願いしたい。無いようでしたら、次にまるちたいけんドーム活用事業についてご説明をお願いしたい。
	(まるちたいけんドーム活用事業)
俣田副館長	まるちたいけんドームの活用については、プラネタリウムそのものの事業に加えて、+アル

	<p>ファで事業展開をしている。都内でも有数の大型ドームを持ち、恐竜番組の「ダイナソードX」や、動物番組の「アニマルライフ」などの大型映像番組は、一番大きな集客となっている。まるちたいけんという名前の通り、演奏会や講演会、トークショーなど、多彩な事業を展開し、イベントを実施している。例えば、大人の方も楽しめるコンサートや、夏には恐竜をテーマにしたトークショー、少し変わったところでは星空ヨガなど、大人の方にもターゲットを広げて事業を展開している。他にも、五感を刺激して楽しんでもらう企画として、生物園から鈴虫を借りてきて、まるちたいけんドームで実際に秋の映像を映しながら、音色を体感してもらうような事業も実施している。連携事業では、JAXAとの取り組みを積極的に行っていて、ロケットの発射時にはライブビューイングを実施している。また、企業連携では、天体望遠鏡で有名なビクセンに協力していただき、写真講座を実施しながら、夜は特別観望などを行っている。こども体験事業とも連携し、妖怪をテーマにした「怪談プラネタリウム」や、サイエンスをテーマにして「サイエンスショー」などを実施している。大人向けの新たな企画としては、まるちたいけんドーム内をアロマで満たして、居心地のいい空間を演出するような企画を実施した。他にもバレンタイン企画として、プラネタリウムの解説を有名な声優さんにしていただき、特に若い女性のファンが多く、遠くは鹿児島や北海道からお越しいただいた。また、東京大学や国立天文台との連携を深め、宮田先生にもご協力いただき、講演会や木曾観測所へのツアーなどを実施している。他にも、映像ワークショップを実施し、有名な講師の方を呼んで、子ども達と一緒にプラネタリウムの映像そのものを作るような事業も実施することができた。ご紹介したように様々な事業展開を行った結果、プラネタリウムには年間約13万人の方にご利用していただき、プラネタリウムとしてはかなりの集客ができています。通常プラネタリウムとは発想を切り替えて、様々なことにチャレンジした結果であり、利用者数の増加に繋がったと考えています。</p>
宮田委員長	<p>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。</p>
小森委員	<p>東京大学や国立天文台と連携しているが、スタッフ個人単位で手配しているのか、または産学連携のような形で契約を結んでいるのか。</p>
俣田副館長	<p>契約という形でいうと、足立区と東京大学が連携している。また、事業の実施に関しては、宮田先生に橋渡しをしていただき、講座やツアーなどの相談をさせていただきながら、実施している。</p>
勝倉委員	<p>まるちたいけんドームの事業について、様々な事業を展開されているが、プラネタリウムだけではなかなか集客できないものなのか。</p>
俣田副館長	<p>プラネタリウムだけだと、学習というイメージが非常に強くなってしまい、来ていただける層に限られてしまう。興味を持っていただき、多彩なニーズに対応するためには、できるだけプラネタリウムを活用しながらも新しいものを取り入れて、事業を作り上げていく必要がある。</p>
宮田委員長	<p>学習投影について、どのくらいの学校数に対して実施しているのか。また、デジタル投影の</p>

	<p>ため、一般的なプラネタリウムよりも一歩進んだ内容を見せられると思うが、そのようなことで工夫していることがあればお聞きしたい。</p>
俣田副館長	<p>学習投影は3つに分かれていて、幼稚園・保育園向け、小学校向け、一般向けに分かれている。その中でも、幼稚園・保育園向けと小学校向けが多く、ターゲットに合わせて内容を変えている。新たな試みとしては、スタート時間をずらしたり、スタッフによる生解説を行ったりして、工夫を行っている。</p>
宮田委員長	<p>デジタルならではの活用はしているのか。</p>
俣田副館長	<p>基本は映像番組を流し、その中に星空解説を混ぜている。</p>
宮田委員長	<p>他にご質問があればお願いしたい。無いようですので、次は文化事業についてご説明をお願いしたい。</p> <p>(文化事業)</p>
上遠野副館長	<p>それでは、文化事業についてご報告させていただく。西新井文化ホールは、902席の客席を有し、高い稼働率を誇っている。平成27年度については、平成28年1月から3月まで休館のため、平成27年12月までの統計となるが、約79%の稼働率となっている。多くの区民の方に、発表会や公演会、鑑賞などにご利用いただき、親しみのあるホールとなっている。ギャラクシティは認知度が年々上がり、多くのお客様にお越しいただいているので、最近ではファミリーで楽しめる公演に力を入れている。例えば、ミュージカルであったり、コンサートであったり、様々なジャンルを提供し、0歳から参加できる作品も用意している。西新井文化ホールにお越しただけではなく、帰りにまるちたいけんドームを見てもらったり、こども未来創造館でワークショップを体験した後に、西新井文化ホールでコンサートを見てもらったりできるように、時間配分に考慮しながら事業を展開している。多くのお客様に楽しんでいただく中で、ファミリー向けのコンサートでは、子どもがじっと座ってコンサートを見ることができると思わなかったというような、保護者の方が改めて子どもの成長を感じられるご意見をいただくこともあった。ホールで初めてコンサートを見る方もいるので、そういった方々にもわかりやすく、ホールでのマナーや過ごし方をお知らせさせていただく機会も設けることができた。未就学児だけではなく、特に春休みや夏休みなど、長期休暇中には多くの子どもが来館されるので、小学生をターゲットにした体験型のワークショップを夏休みに実施している。また文化事業では、平成27年度から東京藝術大学に協力をいただき、ワークショップを開催させていただいた。学生が講師ということで、正直不安な面もあったが、子どもたちと学生の年齢が近いこともあり、親しみを持って過ごすことができた。楽しく楽器に触れる機会を提供することができ、今後も継続していきたい。文化ホールについては、通常、中・高年の方が利用されることが多く、その年代の方々にも楽しんでいただける公演も提供することができている。それぞれの公演で毎回アンケートを実施していて、その中で見てみたいアーティストなどのニーズを聞き、アーティストの選定を行っている。中でもニーズが高いのは、落語や演歌、著名なアーティストのコンサートである。平</p>

	<p>成27年度については、落語の公演で足立区内の高齢者の方を招待することができた。他にも、足立区民との協働による企画として、「ピアノマラソンコンサート」を実施している。平成27年度は3回目を迎え、区民の方が活躍できる場として定着しつつあり、好評をいただいている。</p>
宮田委員長	<p>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。</p>
伊志嶺委員	<p>鑑賞事業の提案が26本あり、そのうち10本が子ども向けになっているが、子ども向けの鑑賞事業の集客率と、大人向けの鑑賞事業の集客率はどれくらいか。</p>
上遠野副館長	<p>集客率について、ファミリー向けのものに関しては、高い集客率を誇っていて、約8割は集客ができています。一般向けの集客に関しては、日時やアーティストによって、集客に苦労するものもある。同じ広報戦略を打ち出しても集客に違いが出てくるので、今後検討や努力が必要だと考えている。</p>
山崎委員	<p>幼稚園・保育園、小学校や中学校の合唱コンクールなどにも利用していただいているのか。</p>
上遠野副館長	<p>学校の音楽発表会や合唱コンクールで、西新井文化ホールをご利用いただいている。区内の多くの学校にご利用いただいている。また、ご利用いただく際には、サポートをさせていただいている。</p>
勝倉委員	<p>区内の学校利用もあると思うが、どれくらいの頻度で利用していただいているのか。</p>
上遠野副館長	<p>毎年ご利用いただいている学校もある。ただし、ホールの稼働率が高いこともあり、学校行事が重なる時期は、調整の上ご利用いただいている。</p>
小森委員	<p>区民割引のような制度はあるのか。</p>
上遠野副館長	<p>平成27年度までは実施していなかったが、平成28年度からは実施している。</p>
小森委員	<p>「Touch the Art Program2015」のチラシを拝見すると、様々な体験活動をされていて、おもしろいと感じた。年間でどれくらいのワークショップを実施しているのか。</p>
上遠野副館長	<p>ワークショップという体験事業だけでいうと、チラシに掲載されている通り6本である。その他には、コンサートを実施した前後に、楽器を触ってみたり、楽器の仕組みを理解してもらったりするような活動も行っている。</p>
小森委員	<p>コンサートやイベントも含めて、全体に占めるワークショップの割合はどれくらいか。</p>
上遠野副館長	<p>コンサートを実施する場合には、何らかの形でちょっとした体験コーナーを設けるようにしている。全体では、半分ぐらい実施している。コンサートになるので、全ての方にご利用い</p>

	ただくのは難しいが、希望される方には体験していただくようにしている。
池田委員	避難訓練付コンサートについて、このコンサートの狙いと実施した結果の効果があればお聞きしたい。
上遠野副館長	コンサート中に災害が発生したことを想定し、いざという時に備えて防災意識を高めるために実施している。ギャラクシティはファミリーの方が多いため、内容を子どもから大人まで参加できるものになっている。避難場所の確認や、災害発生時に注意すべき点などを学び、合わせてコンサートを実施することができた。
宮田委員長	他にご質問があればお願いしたい。無いようですので、次は広報事業についてご説明をお願いしたい。 (広報事業)
上遠野副館長	多くのお客様にお越しいただくために、チラシの作成や様々な媒体を利用して、ギャラクシティの魅力を発信している。一例としては、NHKあさイチの番組内で、足立区の紹介があり、特筆すべき施設として紹介していただいた。多くのお客様にお越しいただけるようになったのは、新聞や雑誌など様々なメディアに取り上げていただき、着実な広報活動が実を結んだ結果だと考えている。また、リリースに関しては、遊具施設の紹介や、ワークショップを取り上げたりリリースを行ってきた。リリースされると、多くのお客様から問い合わせがあり、ホームページへのアクセスがアップしている。しかし、広報活動の範囲を広げれば広げる程、区外から多くのお客様がお越しいただくことになっている。足立区の公共施設として、足立区内のお客様にもお越しいただけるように、情報発信も行っている。年4回発行しているギャラクシティニュースや、イベント情報チラシを作成し、イベント情報チラシについては、足立区内の全小学校に配布している。また、ギャラクシティニュースについては、駅のスタンドや足立区内の公共施設に配布している。チラシ等で紹介しきれない情報については、ホームページをこまめに更新している。最近では、利用者が増加してきている、ツイッターやフェイスブックなどのSNSを使い、トピック的に情報発信を行っている。さらに、ホームページ上ではイベントレポートを掲載して、体験活動の様子がわかるような工夫を行い、広報活動に力を入れている。
宮田委員長	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。
勝倉委員	足立区外からの利用者が約7割だが、足立区内のエリア別の利用者の統計は取っているのか。
上遠野副館長	足立区内のエリアで利用者が多いのは、西新井周辺である。足立区内のどこのエリアが弱いかについては、リサーチできていないため、今後の課題であると感じている。利用者の多くは、東武沿線と、子どもについては、自転車で来館する方が多い。また、西新井駅の反対側(西口)からでは利用しづらいとの声があるため、足を運んでいただけるように考えていきたい。

勝倉委員	来場者の情報は、どのように収集しているのか。
上遠野副館長	西新井文化ホールであれば、公演やワークショップごとにアンケートを取っている。また、月に1～2度来館者にアンケートを実施し、集計している。
井徳委員	媒体露出の拡大とあるが、プレスリリースは、どれくらいの頻度でリリースしているのか。
上遠野副館長	事業数が多くなる時期などにもよるが、最低でも月に1～2本はリリースしている。
井徳委員	どのようにしてプレスリリースをかけているのか。
上遠野副館長	足立区青少年課を通して、足立区報道広報課からリリースしている。
井徳委員	媒体先は、どれくらいに配られているのか。
上遠野副館長	1度に出すのは、20媒体ぐらいである。中には、インターネットサイトなども含まれる。
井徳委員	ギャラクシティニュースは、駅のスタンドにどれくらい部数を置いているのか。
上遠野副館長	ギャラクシティニュースは3ヶ月に一度発行されていて、毎号発行から1ヶ月間は途切れないように置いている。その他にも、足立区内の公共施設に、100部ぐらい置いている。
宮田委員長	他にご質問があればお願いしたい。無いようですので一旦休憩し、その後再開する。再開後は、委員による意見交換を行いたい。
	< 5 . 意見交換 >
浅見課長	先ほどの文化事業の説明の中で、誤解を生じる箇所があるので、補足説明をさせていただきたい。まず、子どもたちとのワークショップの取り組みについて、平成27年度は実際に子どもたちが体験した活動は、38公演目中14演目であり、約37%である。また、避難訓練付きコンサートについて、平成26年度までは実施しているが、平成27年度については西新井文化ホールの改修工事で平成28年1～6月まで休館となり、ホールが使用できなくなってしまうとの理由から、実施できないとの話があった。せっかくいい事業を実施しているので、続けてほしいと要望しているところである。最後に、学校の利用について、足立区立の小・中学校で音楽会やブラスバンド部の演奏で実施はあるが、ホールを使って一つの学校が発表会などをやっているのは、把握していない。
宮田委員長	それでは、本日の指定管理者によるヒアリングを受けて、委員の皆様お一人ずつからご意見をいただきたい。
池田委員	限られたスタッフでこれだけの事業をこなしているのは大変だと感じた。資料1を拝見し、

	<p>館内危険箇所への対応について、安心・安全な面からすると、施設面では課題があると感じた。ボランティアの活動について、今回の資料だけではどのような活動をされているのか読み取れなかったので、お聞きしたいところである。また、ボランティアの方を館の運営の中で、どのように位置付けているのか、今後どのように位置付けていきたいのか、知りたいところである。特に、区民の皆さんが館の事業にもっと参加するという視点でみると、ボランティアの方を活用し、足立区民の方の参加をどう育てていくかがとても大事だと思う。</p>
山崎委員	<p>足立区外の方の利用が約7割で、足立区民の参加を促していくことが課題だと指定管理者が認識しているにも係わらず、その課題をクリアするような取り組みをあまりしていないように感じた。もっとやれることがあると思うし、区内の幼稚園や保育園、小学校、中学校と連携して、足立区内の子どもたちだけのプログラムを考えてもいいのではないかと感じた。</p>
田中委員	<p>土曜日や日曜日に、足立区外から多く利用されるのは仕方がないところもあると思う。しかし、平日の比較的空いている時間に、足立区内でギャラクシティから遠く来館しづらいエリアにいる人たちのために、ネット遊具など人気アトラクションの枠を確保してもらえるような提案をしていただけるとありがたい。そうすれば、足立区の端と端の方にもお越しいただけるのではないかとと思うので、要望していきたい。</p>
伊志嶺委員	<p>客層の分析をもう少ししていけると、良いのではないかとと思う。ギャラクシティの利用対象が低年齢化しているような気がする。小学校の高学年ぐらいになると、行きづらくなっているように思う。ただ、これ程多くの事業を実施しているのは知らなかったので、広報にもう少し力を入れていくことも必要ではないかと思う。また、文化事業については、こども向けの事業と大人向けの事業の配分がどういう根拠を持って実施しているのか知りたい。こども未来創造館と上手く連携して、特色のあることを実施していけば、西新井文化ホールだけしかできない独自性のある企画を打ち出すことができ、相乗効果があるのではないかとと思う。また、小学生をメインターゲットにしているということだが、中学生や高校生に西新井文化ホールが持っている資源を提供できると良い。バックステージのツアーを組むなどすると、もう少し客層の幅が広がるのではないかと感じた。</p>
小森委員	<p>公共施設として、広く足立区外の方に利用してもらうのも良いが、もう少し足立区民の方にメリットがあっても良いのではないかと感じた。ギャラクシティは知名度が上ってきて、稼働率も高いので、そろそろ区民の方を視野に入れた取り組みに力を入れても良いのではないかと感じた。また、事業実施に際して、データとして記録しておくところが甘いと感じた。様々な良い事業を実施していて、区分もしっかりしているのに、実施したものをカテゴリーごとに分析できていない。分析結果を押さえた上でニーズを把握していくのが、大事なのではないかとと思う。限られたスタッフで分析まで実施していくのは困難な面もあるため、産学連携の研究と絡めたり、専門的な業者を入れたり、しっかりデータを取って理論ベースを固めていくといいのではないかと感じた。</p>
井徳委員	<p>エリアごとにどこから来ているのかのデータがないと、エリア戦略を立てられないと思うので、一度しっかりとマーケティングリサーチをした方が有益だと感じた。広報事業を見ると、</p>

	<p>量的には多いと感じた。新聞にも掲載されているが、メジャー誌が少ない。メジャー誌にも掲載されているが、よく見るとチケットのプレゼントになっている。メジャー誌に掲載してもらうには、スタッフが雑誌社に直接行って編集長と対話できるようになると、もっといい結果になる。もう少し積極的な活動を期待したいと思う。</p>
林委員	<p>限られたスタッフで、これだけの事業をこなすのが適切なのか気になった。子ども体験事業のコアスタッフ6人で、年間4,500もの事業を行っているのは、尋常ではないと感じた。限られた人数でさらに広報活動を積極的に行い、来館者が多くなり事業を増やすことが、果たして本当に良いことなのか気になったところである。スタッフの方が心身共に健康であって、初めて子どもたちに対するアプローチがしっかりできると思うので、スタッフのメンタルヘルスや離職率が気になるところである。採点票の指定管理者の自己評価を見ると、人数や事業回数に着目して書いてあるので、それぞれに適正数があると思うので、館に伝えいくべきではないかと思った。</p>
勝倉委員	<p>ギャラクシティは入場無料となっていて、現在は出入自由状態となっていて、出入が自由だと来館者のデータを正確に取りようがないところがある。来館者の動向が正確にわかるような仕組みを導入して、マーケティングを行えると良い。足立区内でも、ギャラクシティに来館しづらいエリアの人もいるため、どんな人を掘り起こさないといけないか、分析していけるような仕組みを今後考えていけると良いと感じた。</p>
宮田委員長	<p>上手くいっていることの評価として、指定管理者から上がってきているのが、来館者数やイベント数で計られている。本当はそれに、どれくらい利用者が満足しているのかという、効果の部分で計られるべきところが、あまり評価されていない。人数を増やしたり、事業数を増やしたりするところに、注目が行き過ぎている。事業の効果をフィードバックするようなシステムがないと、どこに向かっていけばいいのかわからなくなる。足立区の公共施設としてやっている意義が薄れてしまうのではないかと心配である。</p>
小森委員	<p>現在のスタッフ数でこのまま事業数を増やした時に、スタッフの方が楽しく充実した仕事をしていくことができるのか、さすがに大事で、そこが資料だけからは見えてこない、お聞きしたいところである。収支に余裕があるのであれば、スタッフ数を増やすことや、余裕が無いのであれば、スタッフ数に見合った環境整備が大事ではないかと感じた。</p>
宮田委員長	<p>他にご意見があればお願いしたい。無いようですので、これにて意見交換を終了とさせていただきます。本日は議事の進行にご協力いただき、ありがとうございました。</p> <p>< 6 . 今後の流れと次回の日程確認 ></p>