

足立区ギャラクシティ運営評価委員会議事録

| | | | |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 会 議 名 | 第1回足立区ギャラクシティ運営評価委員会 | | |
| 事 務 局 | 地域文化課広域施設係 係長 原田 裕介 係員 中村 友理 係員 竹本 賢貴 | | |
| 開催年月日 | 令和4年8月31日（水） | | |
| 開催時間 | 午後1時 ～ 午後3時30分 | | |
| 開催場所 | ギャラクシティ レクリエーションホール2 | | |
| 出席者 | 渡辺 千歳 委員 (東京未来大学 こども心理学部教授) | 山縣 朋彦 委員 (文教大学教育学部 学校教育課程 教授) | 伊志嶺 絵里子 委員 (東京藝術大学音楽学部 非常勤講師) |
| | 酒井 雅男 委員 (銀座ヒラソル法律事務 所 弁護士) | 高橋 佑介 委員 (足立区立小学校PTA 連合会元副会長) | 四宮 淳司 委員 (足立区少年団体連合協 議会副会長) |
| 欠席者 | なし | | |
| 会議次第 | 1 開 会 2 委員長、副委員長選出 3 資料確認・説明 4 指定管理者ヒアリング 5 意見交換 6 閉会 | | |
| 資 料 | 資料1 業務評価シート 資料2 業務評価チェックシート 資料3 加点提案書一覧 資料4 条例等一式 資料5 令和3年度協定書 資料6 令和3年度事業一覧表 資料7 令和3年度各種報告書 資料8 令和3年度広報誌一式 | | |
| そ の 他 | | | |

【開会】

<原田係長>

お揃いですので、始めさせていただきたいと思
います。本日はご足労いただきましてありがとうご
ざいます。地域文化課広域施設係長の原田と申
します。本日はどうぞよろしくお願いいたします。
それでは、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と思ひます。本委員会は、足
立区子ども未来創造館条例第24条及び第25条
に基づき、区長の付属機関として開催される会議
体でございます。本委員会は足立区ギャラクシテ
ィ運営評価委員会の公開規定に基づき公開会議
となりますので、傍聴人が入る場合もござひます。
ご了承いただければと思ひます。

【委員紹介】

【委員長、副委員長選出】

<原田係長>

続きまして、委員長の選出に移りたいと思ひま
す。子ども未来創造館の条例施行規則第18条に
基づき会議を開催するに当たり、委員長を選出い
たします。事務局といたしましては、昨年度から引
き続き、渡辺委員にお願いしたいと考えておりま
すが、皆様いかがでしょうか。ありがとうございます。
それでは、渡辺委員に委員長をお願いしたいと思
ひます。

<原田係長>

続きまして、ギャラクシティ評価委員会要綱第3
条に基づき、委員長より副委員長の指名がござひ
ます。事務局としては引き続き、山縣委員にお願
いしたいと思ひてますがいかがでしょうか。ありが
うござひます。

<原田係長>

それでは早速ではござひますが、渡辺委員長
に挨拶をしていただきたいと思ひます。よろしくお
願ひします。

<渡辺委員>

コロナ禍も3年目になってとても大変な状況が
続いているかと思ひますけれども、指定管理者の
方も頑張つて、ここまで運営していると思ひます。
しっかりと評価をさせていただきたいと思ひます。
どうぞよろしくお願ひいたします。

<原田係長>

ありがとうございます。それでは、ここからの議
事進行を委員長にお願いしたいと思ひますので、
よろしくお願ひいたします。

<渡辺委員>

はい、只今から足立区ギャラクシティの令和3年
度運営に係る第1回運営評価委員会を開催いた
します。開催に当たり、事務局から資料の確認お
よび事前説明をいたします。

【資料確認・説明】

<原田係長>

それでは、本日の進行および資料の確認をさ
せていただきます。資料は事前にお送りさせてい
ただきました資料の他に、本日新たに次第と、皆
様からいただきました所見シートをまとめたもの、
あと、参考資料といたしまして、令和3年度のギャ
ラクシティの開館状況を参考資料として1枚置か
せていただきますので、参考にご覧いただければ
と思ひます。それでは、昨年と変わらないですが、
改めまして評価の方法についてご説明させてい
たきます。こちらですが、事前に行つております指
定管理者の自己評価および区の評価を参考にいた
だき、最終的な得点を決定していただきます。

また、初見シートを集約していただく形で、最終的には評価シートの方にコメントをつけていただきたいと思います。こちらの点数の決定とコメント内容の決定については、明後日2日目に行っていただく予定でございます。内容については以上でございます。

<渡辺委員>

それでは、評価項目に係る管理状況の説明について、事務局より説明いたします。

<原田係長>

はい。昨年度に引き続きまして、管理状況のチェック項目の部分については、ギャラクシティ資料を用意しているといったところで委員さんの裁量の少ないところについては、区のモニタリング結果をご追認いただくかどうかというところで御判断をいただきたいと思います。本日は事務局から管理状況について、モニタリング結果をご報告させていただきたいと思います。その後、質疑の時間を取らせていただき、ご質問を承りたいと思います。まず、A4横のチェックシートに基づいて、ご説明をさせていただきたいと思います。特筆すべきところを重点的にご説明させていただきます。早速ですが、管理状況のA、適切な管理の履行というところから説明させていただきます。1の括弧4番、クレームがあったかどうかというところで、クレームが1件ございました。内容としては、遊具の整理券について、現在整理券制で遊具を実施しておりますが、その説明に誤りがあったというところでございます。具体的に言いますと、電話でお客様から遊具の整理券で1人何枚までもらえますかという相談がありました。1人2枚までお渡しできますというご案内をしています。当日に現場に行き、列に並んで、整理券を受け取る際に、1人2枚までのその「1人2枚」が、自分はやらなくて、例えば、お父さんが来て、お母さんと子供の分の整理券をくださいというお願いをしたところ、その案内する職

員が並んでる人と+1枚しか渡しできませんという案内をしてしまった。正しくは、並んでる人以外の2枚でも大丈夫というところで、必ずしもその本人は並ばなければいけないというルールではないというところで間違えた案内をしてしまった。なぜ間違えたかというところ、過去にはそのような対応をしていた時期もあったようです。長く勤めていただいている方故に、そういった過去と混同してしまって、間違えた案内をしてしまったというのが、今回の状況でございます。これがなぜ起きてしまったかというところで、マニュアルがありますが、そのマニュアルの書きっぷりが、そこがきちんと解釈できないような内容、どうとでもとれるような書き方になってしまっていたので、この遊具の整理券のマニュアル含めて、マニュアルを複数解釈ができないような書き方に修正というところで改善しております。このチェック項目については、クレームがあった時点で×というわけではなく、その後の改善の状況などを踏まえた上の評価になりますので、区としては改善しているということで○としております。続きまして、括弧4番で事故が1件ございました。こちらのキャンセルに伴う還付金ですが、一部還付、通常、半額還付と規定上なるところを全額還付ということで全額お返ししてしまいました。この方につきましてはすぐにご連絡して、ご了承いただいた上で、また半分お戻しいただいたということになります。こういうお金のミスはあってはいけないということで、区のモニタリング結果にも×としております。適切な管理運営については以上でございます。続いて、2番の職員の管理状況体制については、特に問題ないということでございます。3の人材育成の取り組みについても予定通り、実施されているところでございます。続きまして、Bの安全性の確保でございます。こちらのチェック項目ですが、3ページ目のところは特に問題なく日常点検はしていただいている状況でございます。4ページ目の経年劣化の対応等についても、設備管理して対応していただいております。快適な利用という

ころも、消毒というコロナ禍故のプラスアルファの業務もありますが、そこも含めて綺麗にやっていますし、利用者からも施設が綺麗という声は他にいただいているので、そこも評価いただいていると思っています。危機管理が適切に行われているかという5ページは、まず、令和3年度には震度5強の地震が1度ありました。この地震があったのが、夜間の時間帯であり、ギャラクシティは当然閉まっている時間帯ではありましたが、24時間警備が常駐しておりまして、私がすぐに直接連絡したところ、施設の安全点検を今やっているところなんで少しお待ちくださいと言っていたので、安心して任せられたということがありました。括弧4番の防火管理者の防災計画で、コロナで防災訓練が基本的には実施できていないというところについて、代わりにどういったことをやったのかということに関しては指定管理の方にご説明いただきたいと思っております。

<村田館長>

ギャラクシティの村田と申します。よろしくお願ひします。対面でいつも毎年2回、町内会と消防署を呼んで、自衛訓練をしていますが、今回はオンライン講習で職員は対応しました。これを皆さん受けていただいたということで消防訓練を終わりにしてしております。コロナが明ければ、また3月にいつも消防車やはしご車を呼んで避難訓練やっておりますので、そのように対応したいと思っております。

<原田係長>

また、この安全性の管理の部分について、所見シートにもいただいておりますが、傷病やけがの報告の中に都営住宅の段差の足をくじいた方がいたということが、安全性の確保に当てはまるかどうかというところで、ご意見をいただいております。まずこちらの事故、けがについてですが、隣にある都営住宅の入り口を出たすぐの階段のところ

高齢の女性の方がつまずかれて、けがされたというところがありました。なぜ気付いたかというギャラクシティの外周を巡回する職員がおりまして、その際に、都営住宅が隣接しているのも、その方が見えて、その中でギャラクシティの職員として対応したということです。ギャラクシティの傷病報告に当てはまるかどうかは微妙なところですが、ギャラクシティのスタッフが対応したというところで、報告一覧に入れさせていただいております。なので、これを以て安全性を×にはしていないという状況でございます。続きまして、法令等の遵守でございます。法令等の遵守、個人情報の事故等はありません。また、所見シートのご意見の中でサイバー攻撃の備えはどのようにされていますかというところがありますので、こちらについてもギャラクシティの所長から説明していただきたいと思っております。

<村田館長>

当然ですが、最低限のウイルスソフトは適用しております。その他は、アンフォルマティック合同会社という情報通信のコンサル会社と年間契約しておりますので、その保守セキュリティは万全に備えているというところでございます。

<原田係長>

ありがとうございます。併せて、区の部屋の予約システムがございまして、そちらは区の情報セキュリティの範疇で管理しているところでございます。続きまして、適切な財務財産管理でございます。こちらですが、チェック項目としては収支がプラスかどうかというところや口座の開設とかというところですので、収支がプラスだったというところで○にしております。ご意見の中で人件費に対して予算との実績の差額が多かったりですか、収入が予算額に対して、2000万、収入が少ないというところがあったりして、まだ、予定通りの収支を完璧にやれているかというところでもないという状況は変

わらずありますので、それを踏まえて今後はさらに、上手く財政面でも管理していただければと思います。また、本部経費の内訳についてというところのご意見もいただいております。本部経費というのがいわゆるギャラクシティの中でおさまらない経費となります。指定管理者の本社の社員の方が応援に来て手伝って、その人たちの人件費などというところで使われてます。具体的には文化ホールの公演を行う際に応援職員を呼んだ費用に当てているものが本部経費として使われております。財務については以上でございます。加点項目については改めてご審議いただく内容でございますので、そちらは改めての説明とさせていただきたいと思います。私からは以上でございます。

<渡辺委員>

こちらに関して質問がありましたら、伺いたいと思います。

<高橋委員>

お金の部分ですが、還付金の間違いで一旦全額を返してしまい、半分戻ってきたというお話をいただいたのですが、自己評価を○とされているのは一連の対応としては、結果問題がなかったので○にされてるという認識でよろしいですか。戻ってきたからいいで終わって○にされているのか、しかし、その事実を受けとめて、さらなる改善を見込む適正な対策を行ったから、○にされてるかで全然差が違うと思うので、そのあたりで自己評価が○になった理由を教えてください。

<村田館長>

還付金に関しましては、なぜ起こったのかという説明ですが、ダブルチェックを忘れてしまったところが原因になります。本来であれば、返す金額をその場にかきます。それを本来複数でやらないといけないところを1人でやってしまったので起きてしまったということになります。我々として

は、それ以降は、ダブルチェックの対策を徹底して、そのような案件がないので、○にさせていただいたというところでございます。

<高橋委員>

それに対して区のモニタリングには、事実、事故が起こったから×だというので×にしてらっしゃるんですか。

<原田係長>

はい。

<高橋委員>

わかりました。ありがとうございます。

<伊志嶺委員>

去年、コロナで事業が中止になったことで収支が黒字になったという話があったと思うのですが、コロナが収支にどのくらいで影響しているのかなということが気になりました。

<村田館長>

当然、コロナで事業が中止になるということは多々ありました。先程の年間の運営の状況をみていただくと、実は4月、5月に緊急事態宣言が発令されていまして、一部休止で、プラネタリウムを含めて休止で4月頃スタートしていました。そのような状況の中で、予定していた事業が中止になるということは、予定していた講師料、謝礼は発生しませんが、場合によっては、違約料やキャンセル料が別途かかってしまいます。公演とか文化ホールの事業だと金額がさらに大きくなる場合があります。事前に契約を交わしていた場合によりますが、コロナが不可抗力にならない場合もありますが、事業が無いからそのまま持ち出しがないというわけではないです。中止になってもキャンセル料、違約料がかかる場合も実際ありました。

<渡辺委員>

令和3年度に関しては、基本的には開館するというスタンスで始められたのでしょうか。

<村田館長>

そうですね。4月、5月、一部施設の休館で始まりまして、飲食制限とか、ホールに対しては定員の50%とか色々制限はありましたが、ウィズコロナでしたので、我々も感染症対策を継続しながら、来館していただけるにはどうしたらいいかということで考えました。それまでも、体験機会が失われてますので、やり方を工夫して、事業展開しております。例えば、今までは1日、2日の大型イベントで集約して、開催しておりましたが、それを分散させて、定員を絞りながら、来ていただくような工夫ですとか、例えば、イベントは土日集約型ですが、それを平日、もしくは放課後に持ってきて、事前受付というよりも、当日に申し込みできて、ふらっと気軽に来れるように平準化をして、結果的には平日の来館者数の1.4倍で、昨年の1日平均より増えたということで、色々感染症対策を講じた上で、分散ということを主に行いました。基本的には来館して、楽しんでいただけるような、仕組みは講じております。

<原田係長>

区の方で補足させていただくと、令和2年度は4月、5月全館閉館という正面入り口も閉める完全な閉鎖をしていたのですが、昨年度については一部休止が、1年を通して多かったです。例えば、子どもの感染者が広がっているという時に遊具を止めますが、文化ホールや地下の貸館は続けるとか、全部を止めずに、やれるところはやろうと取り組んでいたのが、去年、令和3年度の区のギャラクシティの運営のあり方です。

<酒井委員>

安全性の確保ですが、3番に利用者が快適に

利用できるよう施設の管理が適切に行われているかというチェック項目があります。その中で加点10の環境への配慮、常磐アートライン、アートアンブレラが、加点項目の報告としてチェックされていますが、このアートアンブレラが施設管理の安全性に関わる項目の加点理由になるのが、よくわからないというところになります。これはどういった理由で、加点提案書に該当するという理解でしょうか。

<村田館長>

はい。常磐アートライン、アートアンブレラは、環境への配慮ということで書かせていただきました。来ていただいているお客様にも環境を我々と一緒に考えていただきたいということで、忘れ物の傘にアートをしていただいて、こういう落し物が多くあるからということで、環境問題を来館者の方と我々が一緒に考えるという事業です。参加していただいた方は、初めてビニール傘が廃棄物として多いと気付いていただきましたし、SDGsの「作る責任、使う責任」を高めていただいたということで、通常の我々が施している環境への配慮のプラスアルファとして、無理があるかもしれませんが、書かせていただきました。

<渡辺委員>

それに関してお聞きしたいのですが、JR東日本など、他との関わりがある中での事業ということですけども、ギャラクシティそのもので傘の忘れ物はどうだったのですか。

<松尾副館長>

傘の忘れ物は梅雨時が多いです。3か月保管して、何も無いものは廃棄に回してしまうのが、実情としてございます。

<渡辺委員>

傘を忘れないようにしようというような仕組みを考えて啓発することはどうですか。

<松尾副館長>

各所にお客様自身で持ち歩いていただくような仕組みになっておりますので、梅雨時は特に傘のお忘れ物にご注意くださいという呼びかけを声掛けにはなりますが、啓発をしております。

<渡辺委員>

はい。ありがとうございます。質問がよろしければ、指定管理者のヒアリングを始めさせていただきます。まず、指定管理者より令和3年度の事業総括を3分程度行っていただいた後、評価項目ごとに事業説明と質疑応答を行いたいと思います。

【指定管理者ヒアリング】

<村田館長>

着座で失礼いたします。改めまして、本日はお忙しい中をお越しいたきまして誠にありがとうございます。ギャラクシティの村田と申します。令和3年度の開館状況の概要をお知らせいたします。4月、5月は、緊急事態宣言で、人気の常設遊具やプラネタリウムなどの一部施設休止の状態でスタートを切りまして、貸館の自粛、文化ホールの定員50%、飲食不可というも制限の中に入ってきました。その中でも、感染症対策を施しながら開館はしております。10月に緊急事態宣言が明けまして、やっと緩和されてきた状況になります。しかし、1月中旬に、足立区の子もたちで感染者が増大して、再び制限下に入ってしまったという状況はありますが、ギャラクシティは、ウィズコロナで感染症対策を継続し、体験機会を失われないように、運用を工夫して事業展開をしてまいりました。繰り返しになりますが、不特定多数が集まる1日、2日集約の大型イベントから、大型イベントを毎月もしくは毎週に分散開催して、人数を抑える、土日集約から平日放課後にワークショップを毎日行うということで、平日土日関係なくふらっと来ても楽しんでいただけるギャラクシティを目指して、環

境を整えてまいりました。長引くコロナ禍ですが、来館者の来館意欲を下げないように、令和3年度では、SNSの専門チームを立ち上げて、発信するだけでなく、効果的な投稿はどのようなものかという研究をしながら、各SNSもフォロワーの数を伸ばしていきました。コロナ禍でも新しい試みも何個かありまして、例えば、通路のモールというところにストリートピアノを設置いたしました。これは、毎日1時間でスタートしたのですが、プレイヤー同士だけではなく、聞く人とプレイヤーの方の多世代にわたる交流も非常に盛んになりましたし、特にギャラクシティのストリートピアノの特徴は、未就学児がピアノを弾くという他ではあまりないような特徴も見られます。未就学児だったり、親子だったり、そういう方が楽しんでいたということで、これまでギャラクシティにお越しいただけなかったような方にも来館していただけるようになりました。文化ホールに関しては、中止、延期で新しい企画ができない時に、地域の方向けに舞台・ステージを開放いたしました。自由に使っていただきまして、文化ホールには区の共有財産の世界3大ピアノと言われるスタインウェイがありますので、それを自由に使っていただく企画なども人気で、ホールの知名度にも貢献をできたと思っております。土日中心のイベントを日常化と言いますか、分散化することによって、例えば、土日だと事前申し込みが結構多かったのが、当日来てもできるということで平日の来館者数も増えております。そのような分散により、効果が出てきたのが、2階の子育てサロンです。このイベントも土日を中心にやっていましたが、それを平準化しまして、日頃から毎日できるようにしたところ、それを目当てに来たお母様たちで交流が盛んになって、悩み相談件数も増えるという効果もありました。来館者数に関しましては令和3年度は56万6100人。令和2年度は26万2367人ということで、対しまして211%増にはなっています。ただし、コロナ前の2019年度は134万9191名いましたので、比較しますと約4割という結果になってま

す。今年は6割まで回復しております。区民、区外の割合も、令和2年度は区民が7、区外が3と、区民の方が多かったですが、令和3年度に関しましては、区民が6、区外4で区外の方が戻ってきています。令和2年度は、未就学児とそのお母さんたちが来ていたのですが、令和3年度に関しましては子どもたちも小学生ということで、小学生が戻ってきたという印象があります。総括に関しては、以上となります。続きまして、管理状況の加点の説明をさせていただきたいと思っております。まず、人材育成というところですが、レセプションサービススタイルプロジェクトという取り組みをいたしました。レセプションは、文化ホールで、お客様を最初にお出迎えする重要な業務ですが、これにつきましては、社内人材を登用して、研修を繰り返しました。12月13日から実際に研修が始まったのですが、2月23日の公演の時に、デビューという形で、レセプションとして、初めて業務遂行いたしました。挨拶、立ち振る舞い、基本応対の反復練習など、東京都の公立文化施設協議会に加入しておりますので、そのついで有名なサントリーパブリシティさんに勉強させていただきました。併せて、制服も統一した方がいいということで、男女制服を新調して統一感、清潔感を強調しております。成果として、実際に業務に就いた人間に確認しましたが、1人1人のサービス意識の向上の積み重ねがありましたし、実際にアンケートでお客様よりお声をいただくことで、自信、強みに変化していったということもあります。アンケートの結果で、「接客が良い親切だった」、「好感が持てる」など諸々ありますが、1番にはお客様が気持ちよく公演を楽しんでいただくということなので、それを果たせたというように思います。併せて、外注するところを内部で賄えたので、人件費のコスト削減にも繋がったという効果も出ております。説明は以上となります。

<渡辺委員>

はい、それではここまでで質問がある方はいらっしゃいますか。

<四宮委員>

レセプションを内部の人間でされたということですが、普段は何をされている方ですか。

<村田館長>

本業はそれぞれの各ポジション、各センターの通常業務に就いております。土日イベントがある時、もしくはその直前に研修を重ねて土日の公演に就いていただくということを繰り返しております。

<四宮委員>

通常はギャラクシティと関係のないお仕事をされているということですかね。

<村田館長>

違う人間もいます。もちろんギャラクシティの職員も含めて同じように研修しております。

<高橋委員>

チケットのもぎりの担当や場内案内係というようなところを御社の方で独自にレセプションとして育成をしているということですね。外注だとイベント時に専門の派遣会社を依頼して、人を手配してもらって、外注費用を払うということになるけれど、その辺の費用の削減ということと自社のサービスの質の向上を図ったということですね。

<村田館長>

通常業務では自分のセクションに戻りますので、そこでもサービス向上の効果を出していただくということも期待しております。通常のレセプト業務に増えているのが、消毒検温業務などがありますので、やはりスムーズさが大事な業務になっておりまして、それ次第では開場が公演に間に合わないということもありますので、オンタイムで公演を始める

研修も力を入れて行っております。

<高橋委員>

コスト削減ということですが、お金で考えると、確かに外注する方が高く感じますが、内省化するとなると、お金には見えない手間がかかるのではないかと感じます。その点において、質の向上が図られたとしても、その手間がどのくらい増えたのかということも大事かと思えます。手間の部分は図りづらいとしても、内省化することでどれくらいの差が出ましたか。

<村田館長>

手間はもちろんかかりますが、慣れてくれば、あとは回数経験なので、そこは解消されると思います。それ以上に、外部のコストがかかるのが、実情です。

<高橋委員>

6、7割ぐらいの削減には繋がりそうですかね。

<村田館長>

そうです。実は、2月にデビューして、今年8月まで続いています。来年2月に実は外注をうちがすることになりました。うちを買ってくれた、頼んでいただいたという、初めてのケースです。

<高橋委員>

それでは、このメンバーが他のホールに行くということですか。

<村田館長>

実はここなのですが、貸館で来る業者がありまして、うちがこういうことやってますという営業をかけると、ぜひお願いしますということになりました。外注までいただければさらに、磨かないとご迷惑をかけてしまうので、高い目標を持って続けていきたいです。

<酒井委員>

今の質問に関連することで、各種報告書の収支報告書を見ていますが、本社全体から集めてきた他の業務をやっている方ということですが、この支出の人件費項目の中にその方たちはどのように支出金として反映されるのかが見えません。また、講師を呼んで、指導を受けたりしてるかと思いますが、その講師の費用は人件費とか支出費のどこに当たりますか。

<村田館長>

講師を招いて研修しますので、本部経費の中の内訳の1つとしては計上しております。

<酒井委員>

提出されている中には項目として挙がってないですね。

<松尾副館長>

そうですね。例えば研修費ですとかそういったところには組んでいないです。元々本部経費の中としてレセプションニストに関係することで発生する業務に関してはそちらで計上しています。

<酒井委員>

ギャラクシティの収支外での新たなサービスということですか。

<松尾副館長>

本部経費に関してもギャラクシティの収入には含まれておりますので、そちらの中で賄っている経費です。

<酒井委員>

提出の別紙には載っていないということですね。先程どれだけ費用の節減ができたのかという点を問われた時に結局よく分からなかった。そのあたりがどうなのかなと思えました。それから、評

働かれて他のところから仕事の依頼が来たという話ですが、結局これはギャラクシティの収入になりますか？

<村田館長>

そうですね。

<酒井委員>

収入にはなるということですね。わかりました。

<四宮委員>

この収支を見ると支出が700万となっているようですが、この予算は立っていないですね。

<松尾副館長>

令和2年度までは、財政状況が大変厳しかったということもありまして、前年度を踏襲しての予算立てをしております。令和3年度はこちらの予算を立てておりません。

<田中部長>

財政面での改善が大きくみられそうだったので、サービスの向上を図ろうということで、レセプションの部隊を立ち上げました。今期は、前年までは無かったのですが、本部経費に含めて、社内全員体制でサービス向上を図ったということになります。

<高橋委員>

儲けが出るから、その分サービス向上のためのお金を使おうという感じですかね。その700万円という計上が無ければ、おそらく収支のところも700万円改善されます。700万円が予算外ではあるものの、サービス向上、売り上げの向上に繋がるという点において、3年度は700万円をお使いになられて、それを計上されたということですよ。

<四宮委員>

人材育成に投資したということですかね。ただ、

黒字だから良かったではなく、できるだけ靴が大きいことがベストと思います。そうなったときに、例えば、今回、この収支で大きく差があるのが、事業収入で1900万、半分ぐらいの収入だったということで、これが民間であれば、この1900万の補填をどうすると考えるかだと思います。あと、事業関係費で1億1500万円に対して8200万で3300万が浮いたということになります。こういったプラスマイナスが出てきそうなので、そこに人材育成で700万を投資したのであれば、これが生きるような700万にしていく。それでレセプションを育成したのであれば、これが接客する人に全員に行き渡れば、すごい費用対効果が出てくると思います。

<村田館長>

そうですね。8月の次に第2期生ということで、基本的には全社員を対象に、この研修を受けさせるという社の方針があります。後方の人間が、この接客スタイルを確立できれば相当な財産になると思います。

<四宮委員>

私もここをよく出入りするのですが、本当に接客が良くなってきたと感じています。こういうことがあって、1人1人のレベルアップに繋がっていると思います。

<渡辺委員>

ここまでにに関してのご質問は他にはいかがでしょうか？無ければ、こども未来創造館事業1から4についてご説明をお願いします。

<村田館長>

続きまして、加点提案書を中心にご説明させていただきます。まず、広報PRの項目です。SNS制作配信体制の充実と質の向上によるフォロワー強化ということで、今年からSNSチームを新たに創設しております。効果的な発信について日頃か

ら研究しながら、投稿しております。成果として、Facebook以外は、フォロワー数の大幅強化という結果となっております。具体的な取り組みですが、例えば、Instagram のグリット投稿とリール投稿の使い分けを行いました。また、YouTube では人気ピアノチューバーみやけんさんという方の動画を撮らせていただいて、プレミア公開をさせていただきました。かなり効果がありまして、SNSというのは、インフルエンサーと一緒に協力していただく効果が爆発的に上がるということも学ぶことができました。こういったことを勉強しながら、フォロワー数を増やしていきました。続きまして、遊び創作科学体験事業で、こどもおしごとランドがキッズデザイン賞を受賞という部分になります。これは我々が手がけている重点事業の中でも、子どもたちの生きる力を育む事業ということで、重要視させていただいております。これまでは、1日に200人ぐらい集めて、2日間で、例えば20職の方に来ていただいて、体験していただいていたイベントを分散させました。毎月1回、毎週1回と分散させて、定員を絞りながら、充実したプログラムとして実施してきました。これに関しては、仕事を体験するだけではなく、対価としてギャラクシティオリジナル通貨というものをしていますので、そこで金の使い方方を身近に感じていただいたり、お金を貯める楽しさといったお金教育も勉強していただくことができたと感じております。また、9月にキッズデザイン賞を受賞することができまして、せっかく受賞することができ、社会的にも認知されて評価されたと思っております。花形の職種だけではなく、裏を支えている業務を紹介していくことこそ社会貢献だと思っておりますので、早い時期からおしごとランドを体験して頂きたいと思っております。続きまして、運動系体験事業のギャラクシティスポーツチャレンジパークを7月から9月で開催させていただきました。実際のパラリンピック種目のゴールボール、ボッチャといった障害者スポーツを子どもたちに体験していただいたり、子どもたちが自ら考えた新

しいスポーツなども3つほど考案されました。非接触型のクイズラリーなども行っております。あとは、実際にシドニーパラリンピックの金メダリストの方に来ていただいて、シドニーで使ったタンデムの自転車と金メダルセットを置かせていただきました。また、子どもたちにピクトグラムを作らせていただいて展示したりもしました。一番人気があったのが、「君のジャンプはどれぐらい」という企画です。実際に、棒高跳びの跳躍の高さを測って、パネルを設置するといった体感型の展示を行いました。本来は運動をしてはいけない場所ではあるのですが、ここで皆様が実際にオリンピック選手の凄さを体感するイベントになりました。この時期にコロナが流行り、子どもたちが、オリンピックに行くイベントも軒並み潰れる中、こうしてできたのはすごくありがたかったというお声を、お客様からいただき、我々もやりがいがありました。実は、ゴールボール、ボッチャを続けたいというお声が子どもたちからあるので、今でも定期的に続けるということで、一過性のイベントではなく、毎月継続するイベントとして今でもやっております。参加者数は総勢1万6275名ということでございます。続きまして、子育てサロンでは多様な相談への対応を行ってきました。以前からちびっこガーデンで0歳から6歳までの発達段階が異なる子供たちが、狭いスペースで同居して遊ぶのは危ないという声がありましたので、子育てサロンの横のワークショップスタジオで、実際に分けて、走り回れるようにし、3歳から5歳児をそちらの方で遊ばせる仕掛けをしました。また、イベントとして行っておりました「測ってみよう身長体重・サロンでフォト」を日常的に常設して設置しました。その影響で、それを目掛けてくるお客様同士の交流の場が広がったということもあります。あとは、手作り玩具にこだわり、それを置いてみたところ、手作りおもちゃはどう作っているのかという問い合わせが多くありました。こちらから、その作り方のレクチャーなどを行い、係員と来館者の交流も深まりましたし、来館者同士の交流も深まったと

いう結果になっております。その結果、コロナ禍で制限はありましたが、相談件数が、一昨年より増えたということが、結果として出ております。以上、相談しやすい雰囲気作りにこだわった結果、2021年度で成果として相談件数が176件ということで、前年度が131件だったのですが、件数が増えています。

<渡辺委員>

ここまでで、ご質問はいかがでしょうか？

<四宮委員>

おしごとらんどで、先週の金曜日から建設業のお仕事ということで、協賛させていただきました。15人ずつ3回に分けて45人の方に体験していただきました。私も会社でホームページを見て、どのように申し込みできてるのかと思ったら、9時半の時点で満席になっていたのですが、何日前から募集かけていますか？

<浅賀副館長>

1ヶ月前ぐらいから募集を開始しています。

<四宮委員>

9時半で満席になるということは、回数を増やすことで、しっかり展開できると思います。また、申し込みの方法ですが、ネットだとこの時間帯は申し込みできるが、この時間帯は駄目という情報がはっきり出てきます。ああいうことが出来ていけば、時間的に集中しないなど色々なことができるのではと思いました。他の子どもが集まるイベントや施設も多くがそうになっていますよね。協賛してくれる企業さんをもっと増やして、月1回に限らず、週1回でもできるようになっていき、事前予約のようなシステムもできていけばいいと思います。この間やってみてそういうことを感じました。

<渡辺委員>

他にいかがでしょうか。子育てサロン事業の加算提案書を拝見したのですが、相談しやすい雰囲気作りというのは、具体的にはどこを改善されましたか？

<村田館長>

繰り返しになりますが、ワークショップを平日に毎日開催することにより、それを目掛けて来た親御さんがそこで交流しやすくなるというのが1つです。あとは、手作り玩具を今回、職員が作って、提供するというところで、それに興味示した方への作り方をお伝えすることにより、そこで係員と来館者の交流が生まれたりなどもありまして、柔らかい雰囲気の中で相談を受けやすくなりました。そういった環境作りを心掛けているということです。

<渡辺委員>

何か相談してもいい場所であるということを前面に出すとということではなく、普段の接し方の延長で相談が増えたという理解でいいのでしょうか。

<村田館長>

そうですね。

<渡辺委員>

わかりました。どういう内容のご意見、相談が多かったかとかまとめはなさってるんですか？

<浅賀副館長>

はい。日報がありまして、その日報でどういった悩みを相談されたのかというのは職員間で共有しています。昨年度は、コロナ禍での暮らしで感じる悩みですとか、同年代の友だち作りといった悩みが多かったと思います。

<伊志嶺委員>

こどもおしごとらんどですが、舞台スタッフ体験

など、こどもに小さい時から裏方の仕事を見せるといって、凄く良い事業だと思いました。対象は3年生から6年生ですが、基本的にどのくらいの年齢を対象にされていますか？

<村田館長>

本当に1年生から対象にしたいのですが、1年生、2年生は飽きてしまいます。おしごとランドでは、体験重視で最初のイントロダクション以外は極力、体を使って、実際の体験をするようにしていますが、1、2年は聞いてもらえないという現実が見られたので、基本的には3年から6年を対象にしています。

<浅賀副館長>

補足ですが、小学生を対象としているおしごとランド「ものづくりクリエイター」などもございまして、こちらは1、2年生の来館者も参加できるようになっています。また、子どもたちが実際にお給料を貰ってそれを使う場として「ギャラクシティ銀行」や「ギャラクシティストア」というお店もあるのですが、そちらでの計算に関しては、小学1、2年生の方も楽しみいただけるようになっています。

<渡辺委員>

他には何かないでしょうか。それでは、一旦休憩にしたいと思います。

【休憩】

<渡辺委員>

それでは、指定管理者ヒアリングを続けたいと思います。こども未来創造館事業の5から9をご覧ください。

<村田館長>

次はまるちたいけんドームのプラネタリウムの項目になります。ボランティア主導の天文イベント開

催ということで、地域の方やボランティアさんと一緒に事業を行うというスタイルを強化しているところです。この天文ボランティアさんが熱量のある方たちで、2021年の12月にはやぶさ2地球帰還2周年記念イベントを開催しましたが、このイベントのほぼ運営の主体となるぐらいの熱量をいただきまして、色々企画に携わっていただきました。講演会における誘導ですとか、パンフレットの作成、子どもたち向けのペーパークラフトのイベントのお手伝い、ARを使った撮影など諸々率先してお手伝いして頂きました。今後も区民ボランティアさんに主体になっていただき、活躍の場と共に、子どもたちの成長をサポートするパートナーとして協力していきたいと思っております。続きまして、アウトリーチプログラムです。アウトリーチの種類はありますが、今まで行っていた移動式のドームを各地域に持って行く移動式天体プログラムは、密になってしまうので、できませんでした。アウトリーチでこういうことができるという営業も掛けてみましたが、受入れが無いのが実情でした。そのような中、こどもおしごとランドの出張型ということで、今年の1月28日に中学生向けにこどもおしごとランド出張バージョンを開催しました。中学校に出向いて、おしごとランドの体験をしていただくということで、15種類、8職種、アナウンサー、カメラマン、スポーツトレーナー諸々ありますが、講師陣の方にご協力いただきまして、中学校2年生の職場体験としてコーディネートさせていただきました。一過性で終わるのはもったいないということで、今年も10月に中学校で開催させていただきます。実際に講師の方の感想を聞くと、小学生は夢があっているのですが、中学生は理解度がありますので、色々な子どもたちが参加していて面白いという感想をいただいております。今後、できれば全中学校に向けてコーディネートしていきたいと思っております。続きまして、開発事業です。プログラミングを気軽に体験し、継続できる環境づくりということになります。プログラミング教育が必修化されている中で、継続

できるプログラミング事業として展開させていただきました。続きまして、ふれあいホールの項目です。これは、ギャラクシティストリートピアノということで、モールの一角にアップライトのピアノを置かせていただきました。1日1時間、1人5分ということで、12時半から1時半まで設置していました。目標1800名としたところ、2000名を超えるお客さまに参加していただきましたが、通常のストリートピアノと違いますのは、子どもを背負って親子で弾く方、学生の方、大人の方やYouTuberの方もいらっしゃる点です。そういった多世代にご利用いただく交流の場としてご利用いただいている光景が目に入ってきます。自撮りして動画をアップするという新しい自己表現の方法が増加しているということで、利用者が自ら撮ってYouTubeにそれをアップすることもされています。それを生かして、今年2月に、ユーチューバーのストリートピアノフェスティバルを企画した時に、そのピアノを自分達で弾いている姿の動画をまずアップしていただいて、ある期間を決めて動画のビュー数が上位5組に入れば、その方たちがこの YouTuber のピアノコンサートに出場して、一緒にコラボできるという企画を行い、それが好評でして22組の方に参加して頂きました。5組に結果的に参加して頂きまして、2月23日に前座として、それぞれ5分の持ち時間で演奏していただきました。そこでも YouTuber と参加者との交流ができたかと思えます。現状は、朝から16時半まで営業を伸ばしております。参加者が2050名となり、途中コロナで休止期間もありましたが、多くの方に参加していただいております。ストリートピアノ事業も新しく拡大していきたいと思っております。続きまして、大人体験ということで、「ひかりのせかい」です。4月、5月は一部施設休館で始まり、まるちたいけんドームが休館になっておりましたので、まるちたいけんドームのスタッフが何かプロジェクターを使って投影できないかということで考え出した事業になります。スペースあすれちっく下のスペースを利用しまして、制作した映像

を投影したというイベントでございます。プロジェクター3台使いまして、万華鏡のようにきれいな星空をイメージさせる映像に音楽を乗せて繰り返し流し、映像を楽しんでいただきました。なぜ大人体験にしたのかですが、この時期はアトラクションが全部休止になっており、貸館は開いておりましたので、その方たちに楽しんでいただきたいといった意味でメインターゲットを大人にして、こういった体験の企画を用意させていただいた事業でございます。以上です。

<渡辺委員>

ありがとうございます。それではご質問をお願いしたいと思います。

<高橋委員>

はい。アウトリーチですが、具体的にどちらの中学校に行かれたのですか？

<村田館長>

新田中学校です。

<高橋委員>

それは、校長先生や教職員の先生に対してアプローチされたということですか？

<田中部長>

営業ではなく、学校連携について私達の会社で研究をしていた時に新田学園の校長先生がご協力くださいませ、学校の運営、組織体制、年間にどういう事を行っているか、最後に学校側としての課題、もし地域社会で協力いただけるなら何かありますかということに対して、キャリア教育と防災かなという声がありました。キャリア教育をテーマにどのような形であれば、ご協力できるかという研究を進めてきました。コロナが蔓延しまして、生徒を外に出すという事ができない状況で、校長先生と色々相談しまして、学校で仮想空間を作って、

ギャラクシティがベースに持っているコンテンツを活かせるのではないかとということで、始めたのがこの新田学園のプログラムです。

<高橋委員>

新田に限らず、残り34校に展開していきたいという思いはおありということですかね。

<田中部長>

はい。34校の内、新田学園ぐらい大きなところは1か所で出来ますが、1、2クラスしかないところは、3校とか合同で行うなど工夫をして、計画をしていきたいと考えております。

<高橋委員>

中学生のPTAは高校受験の面接対策や進路相談会をやっておられるのですが、その他のイベントをやりたいという発想はお持ちですが、コロナの影響で中止が続いているのが現実です。このお話は子供たちにも実益にもなりますし、そういうところも絡められれば、早く展開できると思っています。いい事業なので、地道に取り組んでいただけたらいいと思うのですが、中学3年間は早いので、例えば、コンテンツを絞ってもいいので、子どもたちに体験の場を設けてあげてほしいと思っています。子どもたちの将来を考えたら、ぜひ展開していただきたいと思います。

<四宮委員>

ギャラクシティを担当しているのが地域のちから推進部で、PTAなどを担当しているのが子ども家庭部です。部が違うので、本当はこれがコラボしてやったら、色々なことができます。私も子ども会のことをやっていますが、子ども会でも区内に30団体ぐらいありまして、そこに子供が200人とかいるわけです。そういうところで何か研修やる時にギャラクさんとタイアップして、色々なことが展開できる気がしています。

<渡辺委員>

ありがとうございます。他に質問が無ければ、西新井文化ホールのヒアリングです。

<村田館長>

加算提案書のミュージックブリッジという事業です。これは共催事業として参加させていただきました。ミュージックブリッジですが、若い音楽家がギャラクシティの来館者と出会い、対話を通じて、音楽や芸術活動に関するヒアリングを行って、実際にお客様の要望をその場で聞き出すという事業です。若い音楽家は、術性や映像技術はもちろんありますが、これにコミュニケーション能力が加わったら地域の課題を解決できる糸口があるのではないかとということで、主催者の東京藝大、桐朋学園大学と連携して、その機会を提供するという事業で参加させていただきました。12月22日に若い音楽家の受講者向けのワークショップがありまして、12月23日にモールという通路で、一般来館者向けのイベントを行いました。実際に、若い音楽家の方が対話をして、色々要望を聞き出し、そのお礼として演奏していくというスタイルで進めていきました。成果として、「コンサートに行けないのでこういう機会があるとすごく嬉しい」、「食事をしながら演奏を聴ける」など、諸々ご意見いただくことができました。実は予定はしていなかったのですが、2階の子育てサロンという未就学児が集まる場所で、弦楽奏者の方に弾いていただきました。コロナ禍の育児で閉じこもりがちなお母さんたちを癒すことのできる事業でもあるし、今後のアウトリーチの参考になりました。そのような事業をさせていただきました。東京藝大さんと桐朋学園にご協力を仰ぎながら、一緒に続けていきたいイベントです。続きまして、区民応援型プログラムです。文化ホールの仕様書に、区民応援型とエンターテイメント型があるのですが、まず区民応援型についてです。コロナ禍で当初、4月、5月に文化ホールの公演が中止、延期が相次ぐ中、区の共有財産のスタ

インウェイを皆さんに使っていただくという発想で始めた企画でございます。もう1つは、普通に公演をやるのですが、その公演に子どもたちと一緒にコラボさせたらどうかという発想がありまして、事前にワークショップをして、ステージに立っていただくという貴重な体験を提供したいということで、昨年度に取り組みました。「スタインウェイを弾いてみよう」は6月から7月にかけて実施したところ、ほとんどが満席で楽しんでいただくことができました。自由に写真を撮っていただいたので皆様喜ばれました。客席は、家族の方、知り合いという限られたお客様なので密になることはありません。また、ストリートピアノで、プロのオーケストラをバックにアンサンブルで弾いていただくというイベントを11月に行いまして、好評をいただきました。主に未就学児の参加が多かったのですが、盛況の内に終了することができました。ステージでの舞台発表というような企画は今でも継続させていただいております。もう1つがエンターテイメント型プログラムで、こちらは体験機会を失われた子供たちのために、文化庁に事業申請しまして、「子供たちのための伝統文化の体験機会回復事業」ということで採択されました。その1つのギャラクシティ歌舞伎ということで、これは歌舞伎の名門成田屋一門の方を講師としてお迎えして、子どもたちのために歌舞伎のワークショップを8月から1月にかけて実施しました。今年2月に、その成果発表としてジャパンフェスタというイベントで発表する予定でしたが、オミクロンの流行により開催中止になりましたので、特別ゲストに予定しておりました市川右團次さんと右近親子にホールで撮影させていただいて、子どもたちのワークショップの様子も織り交ぜながら動画で配信させていただきました。普段、学校では体験することが難しい伝統文化に触れて頂く機会を作れたのはとても有意義だったと思っております。今後も子どもたちによるギャラクシティ歌舞伎を公演として成立させるまで続けていきたいと思っております。最後に、平日の来館者増

加プログラムです。利用状況ですが、イベントを平日に平準化させて、密を避けるというテーマで5月から行ってきました。また、「ふらっとギャラク」という新しい広報誌を発行しまして、子どもたちがふらっと来て楽しい、気軽に楽しめるという意味でふらっとギャラクという新しい広報誌を発行して、PRに努めてまいりました。結果、2021年度は子供たち含めて1日平均が1031名ということで、前年対比1.4倍を記録することができました。以上でございます。

<渡辺委員>

ありがとうございました。ご質問のある方はどうぞ。

<伊志嶺委員>

質問ではないですが、ミュージックブリッジの事業をさせていただいた時に、スタッフの皆さんの対応が本当に素晴らしかったです。2階の子育てサロンでも演奏してくださいという形などで融通も利かせていただいて、初めて中に入ってギャラクさんと接してみて、素晴らしいというのを感じました。

<渡辺委員>

他にはいかがでしょうか。それでは、時間も過ぎておりますので、ここまでにしたいと思います。

【指定管理者退室】

【意見交換】

<渡辺委員>

それでは本日のヒアリングで感じたことについて、お一人ずつご意見を頂戴したいと思います。

<山縣委員>

この施設は、体験型の事業が主になっていると思いますが、去年はプラネタリウムの解説記事が大々的に去年はアピールしてありまして、あれ

は体験型というか勉強型というような感じでアプローチがありまして、素晴らしいと思っていたのですが、今年はアピールが無かったので、ホームページを見たら、しっかりまだ継続はしておられるんですよね。そこをこういった勉強もやっていますというアピールがあった方がいいと思います。

<酒井委員>

コロナの影響の中で、一生懸命頑張っておられるという総合的な評価です。サイエンスが少ないなという話があったと思いますが、この施設は対応できるものを持っていると思いますので、それはコロナ禍でも展開できると感じています。一般的に工夫されているという点は、評価したいと思います。

<高橋委員>

加点提案書を中心に聞いていましたが、色々試行錯誤しながら取り組まれていると感じました。去年のこの場の時よりは前向きな気持ちで聞けたと思います。継続的な取り組みをしていただきつつも、先ほどお話あった事務的なミスは完全に阻止できるものであると、こういう前向きな事業はしつつ、足元も固めてもらいたいと思いました。

<四宮委員>

手探りでやっていた状態が続いてきて、形にはなってきたという気はしています。5年で終わってしまうということを考えると、これからも継続的にやれることがあると思いますが、期間が決まっているということを意識していただいて、到達点が見えてないといけないと感じています。

<伊志嶺委員>

色々な創意工夫を凝らしながら、長期的な事業が多くなって、ギャラクのカラーも見えてきていますし、西新井文化ホールも色々な工夫をされていて、敷居を低く、誰でも気軽に入れるという仕組みもいいと思っています。一方、チラシなどの紙媒体

が、利用者さんがギャラクを知る上でどのくらい活用されているのかということが気になりました。広報誌の認知度が低く、あまり見てる人がいないなら、それを減らし、その辺の経費も削減できるのではないかと感じました。「ふらっとギャラク」なども色々作られていますが、本当にそれを見て来たのかが分からないというところになります。

<渡辺委員>

ありがとうございます。去年は、加点提案が1件か2件だったかと思いますが、今年は立派な冊子になって、意欲を感じました。対象は親子、小学生というのがギャラクのイメージですが、中学校向けのアウトリーチが1回できたということもあるので、もう少しこの年齢の幅を広げて利用していただけるような施設になっていくといいと思っています。大きな施設なので、以前のように外に発信できるといいですね。皆さん、ご意見が出たようですので、以上で終わりにしたいと思います。

【事務連絡】

【副委員長挨拶】

<山縣委員>

お疲れ様でした。コロナも3年目になりまして、最初は非日常で検討していたものが、日常になってきてしまっていて、評価もどうしたらいいか難しいかと思います。今回は明後日となりますが、よろしく願いいたします。以上で、閉会とさせていただきます。以上で、閉会とさせていただきます。

【閉会】