

第1回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	地域のちから推進部地域文化課 地域文化課文化施設経理係 地域文化課文化施設選定・評価係	課長 濱田 良光 係長 吉野 義浩 係員 上田 耕平 係員 枝川 彩子 係員 池田 重満 係員 吉澤 和史	
開催年月日	令和元年7月31日（水）		
開催時間	午前9時30分 ～ 正午		
開催場所	ギャラクシティ レクリエーションホール1		
出席者	宮田 隆志 委員 （東京大学大学院 理学系研究科教授）	渡辺 千歳 委員 （東京未来大学 こども心理学部教授）	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）	北村 雅文 （足立区立小学校PTA 連合会副会長）	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 地域文化課長あいさつ 3 委員長互選 4 資料確認・説明 5 施設見学 6 指定管理者ヒアリング 7 事務連絡 8 閉会		
資料	資料1 次第 資料2 ギャラクシティ運営評価委員会の活動目的 資料3 平成30年度こども未来創造館・西新井文化ホール業務評価シート（事前配付済） 資料4 平成30年度こども未来創造館・西新井文化ホールチェックシー		

	ト（事前配付済） 資料5 基本協定書、年度協定書（事前配付済） 資料6 年間事業計画（事前配付済） 資料7 利用者アンケート結果（事前配付済） 資料8 タイムスケジュール 資料9 点数記入シート
そ の 他	

様式第2号（第3条関係）

（審議経過）

【開会直前説明】

〈吉野係長〉それでは、定刻より5分程遅れましたが、ギャラクシティ評価委員会を始めさせていただきます。本日はお忙しい中、またお暑い中お集まりいただきまして大変ありがとうございます。私は、文化施設経理係長の吉野と申します。どうぞよろしく願いいたします。

本日の評価委員会につきましては、「足立区こども未来創造館条例」第24条及び第25条に基づき、区長の附属機関として開催させていただくものです。なお本委員会は「足立区ギャラクシティ運営評価委員会公開規定」に基づき公開の会議となり、傍聴人が入場することもございますので、その点はご了承いただきたいと思っております。よろしく願いいたします。最初に地域文化課長の濱田より、ご挨拶申し上げます。

【開会あいさつ】

〈濱田課長〉皆様おはようございます。昨年に引き続きまして、今年は2年目ということになります。事業者が平成29年度と平成30年度では代わっております。このため、見る目というのは変わってくると思います。この施設を使って、子どもたち、親子が普段学校や家庭では体験できない生きる力を育む、そういったことを作っていく場所としてどこまで役立っているか、足立区に限らず、広域にわたって役立てればと、足立区が発信している施設です。今年度は昨年度の評価を活かしていくために皆様のご審議をいただきながら、発展を遂げていきたいと思っています。今日は皆様の忌憚のないご意見をよろしくどうぞお願いいたします。

〈吉野係長〉それでは、開会に先立ちまして委員の皆様をご紹介いたします。

【委員紹介】

【委員長互選・副委員長指名】

〈濱田課長〉会議を開催するにあたりまして、「足立区こども未来創造館条例施行規則」第20条の規定に基づき、委員長を選出いたします。委員長は委員の互選により選出することとなっております。どなたか立候補される方はいらっしゃいますでしょうか。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委員長を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。よろしければ拍手をお願いいたします。

（全委員の拍手あり）

ありがとうございます。

続きまして「足立区ギャラクシティ運営評価委員会運営要綱」第3条の規定に基づき委員長より副委員長をご指名いただきます。

〈宮田委員〉昨年に引き続き渡辺委員をお願いしたいのですが、いかがでしょうか。

（全委員の賛意あり）。

〈濱田課長〉それでは、渡辺委員お願いいたします。開会に先立ちまして委員長からご挨拶を賜りたいと思います。

【委員長あいさつ】

〈宮田委員〉昨年に引き続き委員長に就任いたしました宮田です。よろしく願いいたします。先ほどお話があったとおり、事業者、評価の方法とも変更になりました。どちらかというと数字をベースとした定量的な評価のほうに重きが置かれている形かなと思われま。逆にこのような場所で議論して、その他の部分をちゃんと見ていくというのが非常に重要になってくると思いますので、是非とも宜しく願いいたします。

〈濱田課長〉それでは、ここからの議事進行は委員長にお願いしたいと思いますので、よろしくお願いたします。

〈宮田委員〉それではここからは、私、宮田のほうで、進めていきたいと思います。ただ今から、足立区ギャラクシティの平成30年度運営にかかる第1回運営評価委員会を開会いたします。開催にあたり、事務局から資料の確認及び事前説明をいたします。

【資料確認・説明】

〈事務局〉それでは、本日の進行及び資料等の説明をさせていただきます。本日はお配りしているスケジュールのとおり、指定管理者による施設見学及び平成30年度の事業説明を主に行います。本日は事前にお渡ししている資料をもとに進行させていただきます。

なお、机上の資料としまして、委員会次第、ギャラクシティ運営評価委員会の活動目的、タイムスケジュールを配付させていただきました。このほかに点数記入シートを配布しております。メモ等としてお使いください。お手元がない場合がございましたら、挙手にてお知らせいただければと思います。

また、事前配付させていただきました資料として、青いファイルの平成30年度こども未来創造館・西新井文化ホール業務評価シート及び平成30年度こども未来創造館・西新井文化ホールチェックシート、その他、基本協定書、年度協定書、年間事業計画、利用者アンケート結果があります。

続きまして、採点方法についての確認です。今年から資料や評価シートが大きく変更となっています。採点のポイントは次のとおりです。チェックシートに沿って確認していきたいと思います。本日は施設見学後、指定管理者のヒアリングを聞いていただきます。

明日点数を決めていきますが、点数については指定管理者と区の意見が分かれているところを中心に審議を行っていただければと思います。委員の皆様の専門的な意見を十分に反映したいと考えていますので、多くの意見をいただければと思います。

評価点については、委員会2日目の審議にて得点を決めていきたいと思います。評価シートの所見については、委員会後に回収し、事務局にて集約し、皆様の確認をとった後に決定させていただきたいと考えています。

チェックシートには、指定管理者の自己評価と区の評価が記入されていますが、区の評価はあくまで参考になりますので、委員の皆様には柔軟なご意見をいただければと思います。所見につきましては、時間がないため、審議の中で決めきれることが難しいと思われるので、後日、評価シートの所見を記入いただき、事務局にて後日回収し、集約したのち、皆様に確認をいただいた上で決定させていただきます。以上、簡単ではございますが事務局からの説明を終わります。

〈宮田委員〉ありがとうございます。それでは、施設見学を行います。施設見学の案内は指定管理者が行います。

【施設見学】

【休憩】

【指定管理者ヒアリング】

〈宮田委員〉それでは指定管理者のヒアリングを始めさせていただきます。指定管理者からチェックシートに沿って事業説明を20分程度行います。その後、質疑応答の時間を設けております。それでは最初にプレゼンテーションをお願いいたします。

【指定管理者による事業説明】

〈宮田委員〉ありがとうございました。それでは、この後は質疑応答という形で進めさせていただければと思います。色々とお話をいただいたのですが、まず評価シートの中で大きく分けると管理状況と事業効果があると思います。管理状況について何かコメントありますでしょうか。今日お話ししていただいた内容でも、他に気になることのついでの内容でも結構です。

〈酒井委員〉新しくギャラクシティを担当されて、制度面や労働者の管理から始まりましたが、マニュアルなどの管理を徹底するために、工夫されていることは何かありますでしょうか。理由としては、初めの時点では足りない部分があり、労働環境、経営運営面における指導徹底というものが重要だと思います。いただいている情報によるとまだまだ徹底度が不足しているのではと感じたからです。

〈村田館長〉まず先ほどお話ししました通り、運営前に前指定管理者のアルバイトの方を中心としてアルバイトを雇用しております。私たち未来創造堂と一緒に、どう進めていくかという方針を運営前に、何回か説明を行いました。実際に4月に運営をスタートさせたわけですか、まだまだ慣れていない場面もあり、区民の方からお声をいただく場面もありました。足りないところは本社主導で接遇研修を行い、再度方針を共有し進めていきました。しかし、1回研修をすれば、それですべて解決するわけではなく、朝礼でクレームや起こった事象などの情報を共有し、研修を常に重ねている次第です。じっくり腰を据えてやっていきたいと思えます。時

には内部だけでなく外部の方を招いて研修を行っています。

〈宮田委員〉ありがとうございました。他に意見のある方はいらっしゃいますでしょうか。

〈四宮委員〉私はこの地域に住んでいて、よく利用させていただいています。以前の指定管理者と比べて、接客は良くなっていると感じます。ネットなどの遊具で怪我をしたなどの事故はどのくらい発生していますか。

〈村田館長〉大きな事故はなく、捻挫など小さい事故はあります。遊具での遊びを始める前に注意をしていますが、ボタンなどがネットに引っ掛かるという事故はあります。網は富山の業者に頼んでおり、漁業で使うような丈夫な網を使っているため、余程のことがない限り、抜け落ちるということはありません。年2回の補修点検もしているため、安全性は担保できていると思えます。

〈四宮委員〉土日もお子さんがかなりいて、走り回っている様子も見ているので、そのあたりの安全も気にはなります。

〈村田館長〉その点は注意しております。

〈渡辺委員〉以前の指定管理者のときにはボランティアの方が多くかかわっていたと思いますが、今回は社員の方が多く関わっているのですか。

〈村田館長〉ボランティアに関しても、運営前に事前ボランティア説明会を開催し、前指定管理者のときにボランティアをしていただいた方に登録いただいています。30名

ほどが登録していただいておりますが、実際に活動しているのは5～10名くらいです。イベントやプラネタリウムのお手伝いを引き続きお願いしております。昨年よりは数が減っているとは思いますが、ボランティア事業を減らしているわけではありません。今後も説明会を開きながら、参加していただきたいと思っています。先ほど事業のところでご説明した通り、子どもたちにもギャラクシティの運営に関わっていただきたいと思っています。子どもミーティングという活動を5年ほどやっていて引き継いでいますが、そこにも注力しております。子供にもっと前面に出てほしくて、一緒に我々と運営して、ただのボランティアやお手伝いではなく、研究員のような位置づけでいきたいと思っています。土・日曜日を中心に文化ホールのレセプト業務というものがあり、今後も募集していきたいと考えています。

〈宮田委員〉区のモニタリングにてクレームがあったということに対して今後の対応も含めてどうされていますか。

〈村田館長〉お声をいただく中で、我々の落ち度によるクレームも中にはありましたが、指定管理者の変更によるご要望も多い状況です。

例えば、プラネタリウムの生解説に毎回来ていただいた親子から、以前の指定管理者は毎週金曜日4時に実施していたが、現在は毎週金曜日3時30分に実施しているため、今放課後に参加できないので、4時から実施してくれませんか。という要望がありました。

足立区の小学生は水曜日、早く帰宅できるので、そちらに誘導したのですが、年間パスポートをご利用しており、毎週金曜日に来館したいとの声がありました。プラネタリウム

の責任者と相談をしまして、昨年の秋からは、できる限り要望にお応えするため、金曜日4時からの設定にして、放課後に子どもたちに来てもらえるよう、柔軟に対応しています。

他にも、昨年の夏に行った放課後事業のスタンプラリーにおいても、「景品がなくなったのですか」というお声もいただいて、改善しました。一人の声から全てのことができるわけではありませんが、やるべきことに関しては、我々も相談してできる限り対応したいと思っています。

〈宮田委員〉ありがとうございます。次に事業効果について、何かご質問がある方はいらっしゃいますか。

〈酒井委員〉目標については、無難にということでは理解できるが、平成29年度は、以前の指定管理者のものとして年間総体験者数が161万人と出ています。平成30年度の提案目標が148万人とあります。提案目標があまりにも低すぎるのではないかという気がします。このままでは一気に増えることはないのですが、161万人には達しないと思うのですが、161万人に達成させる策はありますか。

〈村田館長〉今年度の目標に関しては、区の担当者と協議していきたいと思っています。161万人という数字を我々は意識していかなければいけないと思います。追いつけるような事業、イベントを打っていこうと思っています。

昨年の反省点としては、夏休みの事業に関して、定員を絞って開催してしまったことです。本来、内容の充実はもちろんですが、量も求められます。遊具を目指して多くの方が

いらっしゃいますので、その方々向けに事業を行っていかねばならないところ、定員が20名しか入らない事業をやってしまいました。しかし、それは夏休みにふさわしくなく、スペースあすれちっくでは1回に80名、プラネタリウムは満席になると170名入ります。そこに入った人が終わった後に受け入れをしなければならないのに、20名や30名の事業を打っているのは、受け入れはできません。そうではなく70~80名の人をすぐに受け入れられるような、回転の良い事業を夏休みや土・日曜日中心にやるべきではないかと考え、再スタートしております。

事前募集の事業に関しては、平日の夕方、放課後、繁忙期ではない土・日曜日に実施するようにシフトしています。今年は、事業の実施に関して、質だけではなく量も意識しています。来館者数や体験者数を意識した事業を展開しておりますし、スペースあすれちっくに関しては、30分ずつ80名入ることができます。GWまでは小学生のみ、ファミリーのみなど、対象をいくつか区切っていました。実際、小学生のみの時間帯では80名集まるようなことはなく、親子でお待ちいただいても、入れるのはお子様だけで、時間をもたないという声もいただきました。7月の3連休からテストを行い、夏休みからは、すべての方を受け入れられる時間帯を設け、回転率の良い、並ばずに入れるよう改善しました。このような細かいところを意識しながら161万人に近づけていきたいと思っております。

〈酒井委員〉ありがとうございます。

〈伊志嶺委員〉西新井文化ホールについてですが、先ほどご説明していただいたものに関しては、すべて無料で行われていますか。

〈村田館長〉ジャパンフェスタについては無料です。大ひょうげんに関しては有料です。

〈伊志嶺委員〉事前に打ち合わせした際に、事業の集客数を確認させていただきました。入場自由制のものだと入場者数も多いのですが、必ずしも入場者数だけで見るのは良くないと思います。「青島さんのおしゃべりコンサート」ですとか、「はじめてのオーケストラ」が150名くらいしか入りませんでした。広報が足りなかったなど、理由、原因などは分析されていますか。前回はここまで低かったことはなかったような気がします。またコンサートのアンケートはどのような形でとっていますか。

また提案ですが、ミッションとビジョンが漠然としているので、明確にしたほうが良いと思います。もう少し具体的に、このホールならではの何かアピールしたいものなどが見えると良いのではないかとこの気になります。

〈村田館長〉私たちが運営して1回目の自主事業で5月3日にアダムジョージさんというハンガリーのピアニストのコンサート、その後「青島さんのおしゃべりコンサート」がありました。文化ホールのチケットの制度は足立区予約システムというものを利用してチケットを発券しています。我々が3月31日の午後11時に入り準備して、運営を開始しました。それまでは事前にチケット予約システムは、使えない状況にありまして、4月1日にまず行ったことが足立区チケットシステムへの運営登録、つまり主催のコンサートチケットを売るため登録を始めました。それまでに販売はどのようにしていたかといいますと、ヤオキン商事は地域の学習センターを運営させていただいていますので、センターの

みで告知をしておりました。

手作業で、運営を始めて1か月しかなく、広報の立ち遅れがすべてでした。事前に広報のチラシは完成していたのですが、広く行き届かせることができなかつたことが原因でした。運営を始めてすぐ、アダムジョージを何とかしなければいけないとなり、何とか580名の集客がありましたが、ご招待のお客様が中心でした。「青島さんのおしゃべりコンサート」も1か月ないという中で何とかしなければと頑張りましたが、こちらも広報展開の立ち遅れとなってしまいました。それが、募集ができなかつた原因となっていますので、広報事業の強化し、2年目の現在は何とか数字は持ち直している状況です。

アンケートに関しましても、最初は独自のアンケートを行っていましたが、途中から満足度、リピート率が必須であると感じ、実際に6月中旬から、満足度、リピート率を調査することにしました。しかし、アンケート自体は行っていましたが、決まったフォームでとれていませんでした。

〈伊志嶺委員〉どこの媒体を見て、このホールに来たのかなどの調査はしていますか。

〈村田館長〉アンケートの自由記入の欄にてそのようなことは書いてありましたので、そこからは確認しています。確認できるフォーマットにしたのは7月くらいからです。そこからは確認できています。

〈伊志嶺委員〉事業の種類によっては、ホールの定員すべてを埋めるのは厳しいと思うので、それぞれの事業で、目標を決めたらよいのではないかと思います。いかがでしょうか。以前の指定管理者も途中から目標を決めていったと思います。過去の実績や他のホー

ルの実績を見ながら、決めていました。その目標に向けて、戦略を立てていくと良いと思います。

〈村田館長〉実際900名という数字を埋めるのは、身をもって厳しいのは感じました。今後はすべて880名を目標としています。どう考えても厳しいというものに関しては、足立区の担当の方と協議しながら目標を決めたいと思います。

内容としましては、エンターテインメント事業が2割、残りは地域の方の文化活動を支援しています。エンターテインメント事業としては、こども、未就学児向け、大人も楽しめるもの、なかには無料のもの、「大ひょうげん」のように成果発表できるもの、有名な集客力のあるものなどあらゆるエンターテインメント事業を提供していきたいと思ひます。

また来年のご報告にはなると思ひますが、今年4～6月運営してみて、おかげさまで900名埋まった事業が6事業ありました。極力そのような事業を進めていければ良いと思ひます。

〈伊志嶺委員〉ありがとうございます。

〈渡辺委員〉広報についてです。昨年ホームページがなかなか新しくならなかつた気がするのですが、今の指定管理者に代わり、今やっている事業向けに変わったのはいつ頃でしょうか。

〈村田館長〉スマートフォンでホームページの自動化を提案としてあげ、段取りを進めてきました。やっと昨年変えることができました。ホームページも同時に変更しました。スマートフォンに最適化できるようにホームペ

ージも変更しようとしたのですが、パソコン用の画面にも映るよう、ホームページも一緒に変えたほうがコスト的にも運用的にも最適であることから同時に変更しました。

しかし、今まで何年間か、前指定管理者が作ったホームページの画面でしたので、見やすくなった、不都合になったなどのいろいろなご意見をいただきながら、現在も改変を繰り返しながら、ホームページをブラッシュアップしています。

〈田中総務部長〉実際に変更し、運用し始めたのは今年4月からです。こちらをお任せいただいて、サーバー、システム関係の実態を把握するのに時間がかかりました。また運営を継続した状況で、リニューアルする準備を施すのに2手3手以上必要だった時期がありました。もともとあったものを動かしながら、裏で作りこむということが大変でした。ギャラクシティの特性上のもので、スマートフォン対応のものを外付けで、新しくつけようとしたところ出来なくて、現在のものになり4月から運用しています。

〈宮田委員〉時間的にも押しておりますが、他に何かありますでしょうか。

ありがとうございました。それでは指定管理者ヒアリング、質疑応答は終わります。

【指定管理者退室】

【意見交換】

〈宮田委員〉それでは、最後に少しだけ、意見交換させていただいて、明日につなげたいと思います。明日も30分ヒアリングの時間を取っていますので、こういう観点を明らかにしたい、こういうものを用意してほ

しいなどの意見や本日のヒアリングで感じたことについて、ご意見を頂戴したいと思えます。

〈酒井委員〉戸惑われている感じがします。施設の大きさ、それを動かすにあたって、何をすべきであるかが頭ではイメージできているが、なかなか実行に移せていない感じがします。また弱気になっている感じもして、不安になってしまいました。委員の方からも細かく指摘があったことに対して、追い詰められた感じもありました。各イベントに900名を埋めるというものは無理があるのに、それが把握できていなくて、900名が頭にあるようなので、導入するイベントでどうなっていくのかということがイメージできていないのではないか、というところが不安に感じました。

〈伊志嶺委員〉そうですね。ホールについても、もう少し具体的に考えないと、ただ漠然としています。

〈酒井委員〉とりあえず、運営することに必死な感じがします。ホームページやSNSなど様々なものを駆使してやらなければこのご時世、お客様は集まらないと思います。今日、それをやらなければならないという意識が見られませんでした。

〈伊志嶺委員〉ホールの事業に慣れていない感じもしました。アンケートに満足度を入れなければと、後で気づくのは初歩的な問題であると思います。

〈酒井委員〉最後に利用者アンケートがありましたが、この施設を利用するのは小さいお子さんが中心だと思います。アンケートの利

ユーザー情報は、20代から60代までの方が占めております。子どもを連れてきている人がほぼアンケートに答えていると思いますが、子どものアンケートとしては統計的に価値のないものだと思います。子どもにももっとアンケートの内容を寄せていただいて、子どもの鋭い意見を聞いていくのが良いのではないのでしょうか。イベントごとに取り組むことも大事だと思います。

〈吉野係長〉紙ベースではなく生の声を聴くことが大切だと思います。館長にもお話しています。

〈渡辺委員〉このアンケートは誰が答えるものなのかわからないです。アンケートとしてあまり意味のないものになっていると思います。

〈事務局〉このアンケートは、区が評価用に作ったものです。ホールなど事業用のものとは別のものになっています。

〈酒井委員〉不安に思ったことは、事故は起こっていないという話が出たときに、以前の事業者から事故がないという認識は根本的に危険な状態です。小さいものもだという意識しかなく、小さいものもいつ大きいものになってしまうかというリスク管理ができていないと思います。

〈宮田委員〉ヒヤリハットみたいな事例が示されると良いですね。

〈濱田課長〉スペースあすれちっくの話で終わっていましたが、実は昨年クライミングば一くで骨折をした事故があります。その件についてのコメントはありませんでした。

〈渡辺委員〉すごく減収になっていると思いますが、そこに関しては何か説明はありますか。1年目だからなどの理由もありますか。

〈酒井委員〉基本は赤字にならない運営ができるのが、指定管理です。

〈四宮委員〉指定管理者が代わる、引継ぎの時期はどうなっていますか。

〈濱田課長〉3～4か月前から動いていたということは聞いています。ホールの運営に関しては、運営上のノウハウ、個人情報の管理の問題もあるので、すぐには引き継げないです。予約者のリストなど、指定管理を受ける前にはもらえないので、そういう活動はできないが、PR等の活動はできます。

〈宮田委員〉プレゼンテーションの中で、参加者の実態が見えません。実態がつかめていけるかわからないです。評価の中で、アンケートの満足度が大きな割合を占めていて、満足度と目的が達成度されているかが結びついていないかが分らないです。指定管理者のお話を聞いても見えなかったです。アンケートの内容をオープンにしてもらえるとよりわかると思います。

〈濱田課長〉先ほどお話があった通り、生の声を聴いたりしながら、実態をつかむことが重要だと思います。また来場者数は延べ数で出しているのですが、出し方についても今後の課題と思っています。提案自体は良いが、実態としてどうしていくかが大切だと思います。

〈伊志嶺委員〉ホールの区民応援型事業の項目が1点と低いのですが、なぜでしょうか。

計画した本数が達成できなかったことが原因
だと思えますが。

【閉会】

〈事務局〉明日までに確認いたします。

〈宮田委員〉プラネタリウムの参加者が1回
平均7名、とあり、苦勞されているという印
象です。でも4点となっていて、これが評価
の難しさだと思います。

〈濱田課長〉以前からやっている区民の事業
に関しては、どれだけ自分たちが関わって
いて応援できるかということについて苦手な部
分があるようです。以前からあるものに関し
てどう生かすかということについては活かし
きれていないところがあります。プレゼンで
出てきたものに関しては得意なものです。

〈宮田委員〉よろしいでしょうか。今出てき
たお話も明日ヒアリングのところでお話でき
ればと思います。いろいろご意見ありがとう
ございました。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。それでは
司会を事務局にお返しします。

【次回開催について】

〈事務局〉次回については明日8月1日午後2
時から同室にて開催をいたします。明日は再度
指定管理者からのヒアリングを行い、評価点を
決定していく予定です。

資料については同資料を明日も使用いたし
ます。事務局にてお預かりすることも可能です。
それでは委員長から閉会のご挨拶をお願いし
ます。

〈宮田委員〉以上をもちまして、足立区ギャ
ラクシティの平成30年度運営にかかる、第
1回運営評価委員会を閉会いたします。