

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 29 年 10 月 27 日 (金)		
開 催 場 所	足立区役所 南館 12 階 会議室 1205		
開 催 時 間	14 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教授)
		委員	■池田 幸也 (常磐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 (東京学芸大学学長補佐)
		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 連合会顧問)
		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	地域のちから推進部地域文化課	課長	浅見 信昭
	地域文化課ギャラクシティ支援担当	係長	中島 宣幸
	地域文化課学習事業係	係長	野坂 直子
	地域文化課ギャラクシティ支援担当		新井 祐介
	地域文化課学習事業係		須藤 由美
指定管理者	館長		黒川 和男
	副館長		俣田 浩昌
	副館長		京極 守
	文化事業チーフ		諏訪 綾子
	こども体験事業チーフ		長谷川 武史
	まるち体験事業チーフ		宇野 知樹

<p>会議次第</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 開会</li> <li>2. 地域文化課長挨拶</li> <li>3. 委員長挨拶</li> <li>4. 指定管理者からの説明と質疑応答</li> <li>5. 意見交換</li> <li>6. 今後の流れについて</li> </ol>
<p>配布資料</p>	<p>資料1 「平成28年度ギャラクシティ運営評価委員会資料」  資料2 「平成28年度施設運営報告書」  資料3 「平成28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（3/26、3/28）」、「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>

中島係長	<p>&lt; 1. 開会 &gt;</p> <p>それでは、指定管理者 6 名、傍聴の方 3 名で、公開で評価委員会を開催します。それでは、地域文化課長からご挨拶をさせていただきます。</p>
浅見課長	<p>&lt; 2. 地域文化課長挨拶 &gt;</p> <p>皆さん、こんにちは。この 4 月からギャラクシティにつきましては、地域文化課が担当することになりました。従前には文化ホールを地域文化課が担当しておりましたので、引き続き、文化ホールとギャラクを 4 月から担当することになりました。今日は、長時間に及ぶと思われませんが、評価のほうよろしくお願いいたします。</p>
中島係長	<p>それでは、開会に先立ちまして、宮田委員長からご挨拶をたまわりたいと思います。宮田委員長よろしくお願いいたします。</p>
宮田委員長	<p>&lt; 3. 委員長挨拶 &gt;</p> <p>皆さんこんにちは。東京大学の宮田委員長です。今期の委員長を務めさせていただきます。第一回から時間が経ってしまいましたが時間も限られていますが密度の濃い議論をしていただければと思います。</p>
中島係長	<p>それでは、事務局で人事異動がありましたので、自己紹介をさせていただきます。</p> <p><b>【自己紹介】</b></p> <p>それでは、これからの進行は宮田委員長に行っていただきたいと思いますがよろしいでしょうか？ 宮田委員長よろしくお願いいたします。</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 28 年度運営にかかる第二回運営評価委員会を開催します。開会にあたり、事務局のほうから資料の確認および事前説明をお願いします。</p>
中島係長	<p><b>【資料の確認】</b></p> <p>前回議事録について：11 月 2 日までに意見がなければ確定します。</p> <p>チラシ以外の資料については、第 4 回の際に資料 1 と資料 2 については、回収させていただきます。28 年度リサーチも回収します。</p> <p><b>【事前説明】</b></p> <p>27 年度子ども未来創造館については、157 万人。文化ホールは 10 万 9000 人。ギャラク全体で 169 万人。約 170 万人。過去最高の数字となっています。もちろん、カウンター方式になりますので、有料制ではないので、若干誤差があることはご了承ください。28 年度は、前年比 93.3%、全体で 7%ほど減って全体で 157 万人です。12 万人程度減少しています。本日は 28 年度の管理運営体制、こども体験事業、まるち体験ドーム活用事業、文化事業、広報事業について報告し、質疑をしていただきたいと思います。第 1 回の際に委員の方からいただいた意見について簡単に説明します。3/26 に行った第 1 回の委員会ですが、当日は日曜日で、こどもたちの一年の成果を発表する春フェスを行っていました。その</p>

あたりの意見についてですが、「はじめて見て、足立区の文化事業も上がったな」という声をいただきました。「学校ではなかなか体験できない事業を展開している。」「中学生のサポーターが自分で考えてお客様に説明する姿を見て、よい制度だと思った。」「子供ミーティングの参加に対する記録はつけているのか?」という質問がありました。記録はつけていませんが、「記録をつけてこどもたちの表彰制度を行えば、子供のやる気につながるのではないか?」というご意見もありました。3/28、春休みの平日だったのですが、こちらは、当日、お孫さんを連れた高齢者がお見えになっている姿がちらほら見られました。高齢者でも見やすい案内表示をこころがけるべきではないのかというご意見がありました。全体的に平日の午前中だったのですが、適正な人数で事業をしているのではないか。という意見もありました。平日の午前中だったので、利用者数の実態をみていただき、実態に合った事業を展開していったほうが良いのではないかとご意見いただいています。詳しくは議事録に記入しています。それでは、宮田委員長先生お願いします。

山崎委員

質問をよろしいでしょうか。ギャラクシティの所管が変わったことに意図や戦略的な意味があるのでしょうか。

浅見課長

それについては、区長からお聞きしておりません。4月から所管が変わるということで正式に話がありました。

山崎委員

区長からの通達のようなものはないということですか。

浅見課長

はい。

山崎委員

わかりました。ありがとうございました。

#### < 4. 指定管理者からの説明と質疑応答 >

宮田委員長

では、指定管理者からのヒアリングをすすめます。ヒアリングについては、1事業15分で進めます。最初の5分、プレゼンテーションをしていただき、その後、項目ごとに10分ずつ議論をします。事業数が5事業あるので、あわせて75分間を目安にしていきたいと思います。

#### (管理運営体制)

黒川館長

本日はよろしく申し上げます。委員の先生に現場の声を伝えたいと思い、現場のチーフが同席しております。概要説明については、館長・副館長が報告しますが、先生方からのご質疑については、なるべく現場スタッフ、直接お客様と接している者がお答え申し上げます。

それでは、1P。この中で私が説明するのは、管理運営体制でございます。主にご指摘していただいたのは、接客・人材教育・組織体制について焦点を絞って報告いたします。5Pを開きください。お手元の資料5Pの中で、評価委員の先生方のご指摘として、もう一步踏み込んだ接客をというご意見をいただきました。接客については、ギャラクはエクセレントサービスを目標に掲げています。それは笑顔だったり、声掛けだったりします。それを称してエクセレントサービスと名づけ、全館スタッフでそれをめざしてがんばっています。人材教育は、5Pにあります。本社統括部長による研修を実施していま

す。もちろんテーマを与えて座学だけではなく事例研究と発表形式で実施しています。

次に6Pを見てください。6Pの中では、「接遇のみならず人材教育全般を」とご指摘いただいています。当該年度においてはエクセレントサービスの研修にあわせて、セルフマネジメントの研修を実施しています。覆面調査員の調査結果の採点表がお手元にございます。外部機関に頼みましてセルフマネジメント研修を実施しています。あわせてバリアフリーの研修を館内スタッフで実施。サイエンスプログラムの実施研修。またパートスタッフの研修はお客様の案内業務や貸館業務などを実施しています。特に貸館業務については、難しい業務ですが、これについて私どもは十分に研修を実施してきたつもりでございます。

次に7Pです。「人材育成にあわせてコンプライアンスの徹底を」というご指摘がありました。当館は衛生法の範囲内の施設でございますが、月1度の衛生委員会を開催しています。衛生委員会は本社の安全衛生方針にのって実施しています。具体的にはセルフマネジメントとかストレスチェックとか産業医との連携を実施しています。あわせてテロ対処の合同訓練、足立区の警察署と合同で不審者の対応研修なども実施しています。そのときの写真が下の4枚です。

次に8Pです。「全体組織を構築することが大切」というご指摘がありました。それにむけて、離職率や超過時間を削減しました。特に超過時間については10時間程度削減に成功しました。あわせて、就業規則、あらたな法改正、育児介護。最低賃金法なども当館ではすべて対応しています。

次に9Pです。28年度の課題でクリアしたものなかで特に館内データの再整理について説明します。これについて応急救護の過去の記録を洗い出し、怪我をした方の属性やどういう場所でどういう時間に、どんな原因で怪我が発生したのか分析、検証し、対策もだしています。次に29年度の方針ですが、「より高みをめざして」です。円滑な業務引継ぎの準備などにも取り組んでいく。

最後に10Pです。指定管理4年間のなかで、今回は4年目になります。熟成の期間です。完成形をめざしてきちんとやるということで現在に至っております。

宮田委員長

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ます。

池田委員

さまざまな取り組みをされていて、努力が伝わります。6Pの接遇関係で、シートでは研修をされている。人権学習ということで、いじめや発達障がいとありますが、具体的にいつ、何人くらいの方が参加できるような形で研修を実施されたのか？その成果や課題について教えてください。

黒川館長

詳細には書いていませんが、2ヶ月に1度、研修を実施しています。それ以外にも随時、研修とは銘打っていませんが、反省会や打ち合わせなどを実施しています。

人数は50～70人程度。内容は、サービス介助士がいたりしますので、いろいろな研修をしています。詳細な研修報告が必要ならば後日、提出いたします。

池田委員

二ヶ月に1度そういう研修を実施しているのはわかりました。スタッフの方を集めての何か講師をお招きする形ではなく、内部で日々の業務をつうじての検討会をおこなっているという理解でよろしいか？

黒川館長

セルフマネジメント研修は、外部講師を呼んでの研修です。

池田委員

それを2ヶ月に1度なさるといふことなのでしょうか。

俣田副館長	外部講師をお招きする研修は、だいたい半年に1回、たとえば、今回リサーチをお願いしている会社などをお願いして、接遇研修や本社によるコンプライアンス研修、それ以外に自衛消防という形での消防訓練、AEDをつかった救助訓練など自発的な研修、内部研修です。こういった形でいろいろな人を巻き込みながら研修を実施しています。手話などもスタッフで資格をもっている者がおりますので、スタッフがスタッフに向けて研修するしくみも構築しています。こういう形で二ヶ月に1回、ワンサイクルで実施しています。
池田委員	6Pの人権学習、いじめ、発達障がいという項目のテーマについては、外部講師を呼んで行ったのか。もし行っているのであれば、参加の人数、成果と課題を教えてください。
黒川館長	人権学習については、外部講師を招いたわけではなく、ビデオ学習です。参加人数的には60名程度です。内容としては足立区と相談して、人権センターからビデオを借りて、ビデオ視聴後にスタッフ間で話し合いをしました。話し合いの内容については、仮にそういったお客様がご来店したとき、われわれは誠意をもった対応をするにはどうしたらいいのかなどです。
池田委員	さまざまなお子さんが利用されるので、こういった視点でやる研修を設けたのはとてもよいと思います。
宮田委員長	個々のスタッフのスキルアップという点でいろいろ取り組まれているということは分かりました。一方システムの顧客満足、エクセレントサービスをめざすための改善の取り組みはやられていますか？
黒川館長	システムと呼べるか疑問ですが、新たに考えているのが「相互評価をしましょう」ということです。それを書面に残して三ヶ月後、半年後に振り返りをするところまではまだ達成しておりません。
俣田副館長	小さな話かもしれないが、お客様からのご意見を即座にフィードバックして、朝礼や終礼でみんなでチェックする。それをシステム的にこなっています。
林委員	研修に関連しますが、研修の話をするによくPDCAサイクルの話になります。その中でもC、チェックの部分が重要ですが、チェックの部分はされていますか？研修をうけて、どう改善したかなどお伺いしたい。
黒川館長	組織的にチェック体制はまだ確立していません。さきほど相互チェックといいましたが、相互チェックふくめて、パートスタッフに対して、資料P8にも記載していますが職能金制度を実施しています。ダイレクトに賃金には直結させていませんが、コアスタッフのみならず、パートスタッフも含めて全体的に優れているところは伸ばし、できないところはできるようにするために実施している。これをふまえると制度としてチェック制度が少し始まったと考えている。
林委員	賃金に影響されるということですが、上の方がチェックするということでしょうか？
黒川館長	当館のパートスタッフの賃金については、職務場所や責任の有無などで若干の差をつけていて、その部分にチェック制度を少し入れています。書面等ではなく面談等で実施しています。

俣田副館長	<p>補足しますと、内部と外部のチェックがあります。外部は外部の先生を交えて研修会を実施しています。外部チェックについては、共有している課題を第三者の目線でチェックしていただいて、年一回、報告をいただいています。内部チェックについては、館長、副館長が館内巡回し、館内の状況、スタッフの状況を確認しています。それ以外に、スタッフの中でチームを作っています。その中にリーダーがいますので、そのリーダーが事業の状況をチェックし課題を見つけていきます。それについて、研修の一部になりますが、スタッフミーティングの中で話し合います。</p>
山崎委員	<p>本日は現場のスタッフがいらっしゃるので聞きたいですが、もしも現場で子どもたち同士の会話の中で障がいを持っている子に対して、人権を侵害する発言があった場合、スタッフはどう対応しますか？</p>
長谷川チーフ	<p>わたしは5年間いますが、そういう場面に出くわしたことはありません。いまの子どもたちは大人がいる前でそういった発言はしないと思っています。</p>
山崎委員	<p>館内を走ったりしていたら、学校の先生のように「走るな！」というような注意をしますか。</p>
長谷川チーフ	<p>そういった注意のしかたはしていません。私はどうして走ってはいけないのかを説明する注意の仕方を心がけています。</p>
山崎委員	<p>ありがとうございました。</p>
宮田委員長	<p>では、子ども体験事業をお願いします。</p> <p>(子ども体験事業)</p>
俣田副館長	<p>資料 11P です。子ども体験事業は、休館日以外、多種多様な事業を実施しています。計画数値は 28 年度も達成しています。前回、一過性の事業が多いのではないかと。継続性のある内容の充実した事業を実施してほしいという意見がありましたので、28 年度はそこに注意して事業を実施しました。私たちは一過性といわれるかもしれませんが、単発でやっているものもありますし。連続講座もあります。28 年度、特に力をいれていたのは、初年度から継続している事業がいくつかあります。科学、ものづくり、表現プログラムです。この 3 つの中でうごくブロックくらぶ。うっちーのアートフルガレージ、こどもえんげき部、こういった事業の内容の充実を講師と相談しながら、4 年間すすめてきました。うごくブロックくらぶに関しては、ビギナー、テクニシャン、エキスパートと 3 コースで、この 4 年間実績をあげてきました。当然卒業生も出てきていて、今年度はマスターコースも開設しました。それ以外のうっちーのアートフルガレージ、こどもえんげき部も卒業生がふえ、その卒業生が子どもたちに教えていく場をつくり、取り組んでいます。次に科学に特化して説明しますが、今まで、「科学であそぼう」科学を中心とした授業を小学生向けにやっていました。それを、初級、中級、上級という形でやっていたんですが、未就学児にも広げようと今回は「チャレンジどきどき実験教室。かがくであそぼうスペシャル」を開催し、4 段階にして各年齢層をあげていくような取り組みをはじめました。裾野を広げつつ、小学生の高学年になっても継続して学んでいける場の提供を積極的に行いました。</p> <p>資料 12P です。ボランティアは、皆さんから多々ご指摘をうけているところなので、もう一度、区と相談した実施計画の内容がこちらです。今回の課題として多様な人材組織を巻き込んだボランティア組織</p>

の活性化、区民参画の促進ということで事業を展開しています。一つの目玉としては、デジタルメディア事業のサポートボランティアです。32年度から導入されるデジタルメディア系の学習指導要領にのっとり、ギャラクでも積極的にやっという、その中核になる部分をボランティアさんにやっていただくという仕組みの構築です。ボランティアさんを集め、専任の講師をよんで、講習会をひらき、スタッフとともに一般のお子様に事業を展開するという流れで行って来ました。区民に積極的に利用していただきたいので、平日の水曜日、土曜日に実施し平日の利用促進という側面をいれながらボランティアの活性化という柱を持っています。2つ目はボランティアの活動をこれ以外にもおこなっていて、過去3年間積み上げてきた成果もありますので、どこかで発表できないかと探していました。世田谷美術館で、ボランティア活性化の発表会がありましたので、国立科学博物館と協力しながら外に向けて発信して来ました。また、終わったあとにも、共同でボランティア事業を一緒にやりながら区外にむけて、区外の方ともいっしょにボランティア事業に参加するというのをやりはじめました。

資料 13Pです。区民利用の促進について区民向けの事業を増やしていくべき、区民が利用しやすい環境を作っていくべきということで、まず区民の利用促進ということで、区民先行予約、限定予約、区民向け講座をいくつか開設するようにしました。具体的には足立の花火のプロデュース、足立の花火が夏にあるんですが、このプロデュース事業がギャラクシティにくるとということで、これはぜひ、区民にやっていただくということで、区民限定にしました。また食育事業でもチャレンジしはじめています。区民の方の集まりも思った以上によく、区外の方からのご意見も特にいただいているので、こういうところはすみわけしながら、少しずつ増やすという状況になっています。2つ目は平日のプログラムの促進です。平日は事業の回数が少ないので、あえて人気のプログラムを導入することによって土日混んでいて、来れないという意見に対応しています。3つ目は、一人親支援プログラムです。貧困と呼ばれているような現状の中で、ギャラクとしてはこういった一人親向けのプログラムを実施しはじめました。4つ目はニーズの高い親子向けの事業を、平日、土日にも開催して、人気のある体を動かす事業などを平日の午前中に事業を展開しています。

資料 14Pです。さきほど、ボランティア事業でも触れましたが、学習指導要領の改訂が32年度おこなわれます。その中のプログラミング教育にむけて今から試行錯誤し勉強していかなければ時代に乗り遅れてしまうので、デジタル系のプログラムを多数やり始めています。当然、成功・失敗あります。協力企業もいくつかついでいただいているので、今その事業をやりながら来年度どうしていこうかと算段している状態です。

資料 15Pです。今後の課題について1つ目は29年度に向けて、28年度からはじめたメディア系の事業の発展をこれから続けていきたいと思っています。2つ目は区民優先、子育て支援も昨年度からやり始めていますがさらに充実して、区民や子育て支援という形で分野を広げていきたい。3つ目は連続講座やステップアップしていくしくみづくりをさらに深めていきながら、講師や地域そしてボランティアの方々と一緒に取り組んで、それをギャラクシティの目玉にしていくというのが29年度の課題です。

宮田委員長

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ます。

小森委員

多様な体験活動がありますが、体験の区分があったと思いますが、ここに出ている3種類だけでしょうか。

俣田副館長

もっとたくさんあります。代表的なものを載せています。

小森委員	具体的にはいくつありますか。
俣田副館長	ものづくり、科学、運動系、食育、ボランティア事業、幼児ですね。それ以外にもさらに細かくあります。
小森委員	それだけ多様化しているので、区分が整理されている表はありますか？資料にのっているのでしょうか。
黒川館長	年報の中に事業実施状況があります。大きく、カテゴリーで遊び、創作、科学体験、運動系、アウトリーチ、開発事業、などあります。
小森委員	今報告していただいた支援プログラムが新しい取り組みということですか。
俣田副館長	28年度から取り組んでいます。
小森委員	その新しいプログラムもカテゴリーにすでに入っていますか。
俣田副館長	これは幼児親子というカテゴリーの中に入っています。
小森委員	区分をしっかりとされているということで、活動をして振り返り、フィードバックするためのアンケートはとっていますか。
俣田副館長	すべてではないですが、とっています。講師を交えて積み上げていかなければならないものがありますので、そういったものはアンケートをとって、集計し、講師とご意見について話をして次回どうしようかと話をしています。
小森委員	それは数値化してデータとして残していますか。
俣田副館長	一覧表として提出できるレベルのものは残していません。ただ紙ベースではファイリングしているものと担当者が持っているものがあります。
小森委員	これだけ多様な体験活動をされていて素晴らしいと思います。館としてこの体験はこういった理論をベースに行っているとか、フィードバックの仕方も理論化してやっているということはあるでしょうか。また体験の指導者が、理論をもとに作成したマニュアルやガイドブックはありますか。
俣田副館長	カテゴリーや事業によってという形になります。全体としてはないです。たとえば、デジタルメディア事業に特化して講師の先生を交えてやる場合は、カリキュラムや教える内容を整理して講義しています。
小森委員	それはノウハウだと思います。全体的なもっと基盤にあるようなものなどはまだないということですか。

黒川館長	体験の考え方は、エデュケーションとエンターテイメントとを合わせたエデュテイメントがあります。その狙いは、子どもたちに興味、驚きを体験してもらうということです。驚き興味、素直な感激、そういうのがないと、学習効果の推進力にならない。ギャラクでびっくりしてもらう、あらたな関心をもってもらう、新たな感激、感動をもってもらうといったことが大切だとわれわれスタッフは考えています。
小森委員	今の文言は紙ベースとかになっていますか。
俣田副館長	あります。ここの館を運営するにあたって、仕様書に、理念やコンセプト、カテゴリーはこういう考え方でやる、こういう事業はこれを求めてやるというのは冊子としてあります。
小森委員	そういった考え方は、ボランティアにまで共有されていますか。
俣田副館長	ボランティアでもキャリアがあり、長い間いる方にはかなり浸透しています。逆に、今年度はじめて登録された方には私たちのつくったガイドラインをつかって研修をして、そのときに触れています。しかし一過性のボランティアもいますし、根付くのは難しい。やりながら深くして、年度の中で掘り下げていっています。
小森委員	ありがとうございました。
宮田委員長	今の話にも関連しますが、先ほど 12P でデジタルメディア事業のボランティアの例をお話していただいたが、ボランティアの方はたくさんある事業の中でいろいろな事業で活躍されているのですか。
俣田副館長	通常の事業にも参加していただいている方もいますし、専門的なものに参加していただいている方もいます。
宮田委員長	どのくらいの分野で活躍されているのか。その実態はどうなのかというあたりもデジタルメディア事業だけでなく、教えていただきたい。
俣田副館長	28 年度は、ボランティアは 93 名いらっしゃいます。年代はばらついています。大学生からシルバー世代まで。比較的 50 代以上の女性が多いです。やはりゆとりを持って活動できる方というと、子育ての終わった方、最近増えているのは 60 代以上の男性。デジタルメディアは 60 代以上の男性が多い。たとえば電機メーカーで技術者として働いていた方が自分のノウハウを伝えようと真剣に参加してくださり、今ではリーダーになっていて、こういうことをやりましょう、などと提案したり、ソフトを作ってきたりしてくれている。
宮田委員長	12P の外部施設での発表というのはデジタルメディアのボランティアが発表されたということですか。
俣田副館長	これは常勤スタッフが行って、ボランティア事業の発表をしました。デジタルメディアに特化していません。
宮田委員長	93 名のさまざまなカテゴリーで活躍のボラの方がどんな分野でどのくらいの方がかわりをもって

るのか教えていただきたい。そういう資料を次回いただけるとありがたいです。

俣田副館長

次回までに準備してお持ちいたします。

宮田委員長

では、まるちたいけんドーム活用事業をお願いします。

(まるちたいけんドーム活用事業)

俣田副館長

資料 16P です。まるち体験についてのご意見は「多彩なプログラムをおこなうことで、星空観察が希薄になっている」でした。今年度は内容の質を高めるという課題をあげ取り組んでいます。

学習投影は、アカタマの星空画像を取り入れたプログラムを多く盛り込んだ投影を強く打ち出しました。それ以外に学習投影の時間を質を高めるためにを少しだけ長くし、時間の工夫をしながら内容の質を高めました。それ以外にもシステムのさまざまなことができるのがデジタルプラネタリウムなので、機材の力そのものを活用し、多彩な表現ができるような形で取り組んできました。

資料 17P です。アカタマの映像、大型望遠鏡を活用してはどうかというご意見がありましたので、映像素材、内容の充実をはかりました。今回、アカタマの貴重な映像を東京大学からいただき、星空の生解説など星空投影を重視してきました。それ以外にも大型の望遠鏡、小型望遠鏡を使い外で観望会をやっています。今までも観望会やっていましたが、28年度はふらっと星空観望会を実施しました。今まで事前申し込みをして、座学をきいてから観望会に参加するというステップをふんでいました。しかし裾野を広げていくためにはふらっときて、気軽に見られるような講座にしたいということで、事前申し込みもなく、募集だけかけ、天候がよければ外で望遠鏡を出して観望できるという観望会を実施しました。かなり反響がありまして、ギャラクの近くに住んでいる方が夕涼みがてらお子さんとお父さんに来ていただいたりしました。またこのふらっと星空観望会は通常の観望会のPR活動にもつなげることができました。

資料 18P です。継続的なプログラムの実施、異なる年代や興味の対象に応じた事業展開をということですが、館内には子ども体験事業が、区内には大学があります。それらと連携しながら事業の構成をすすめました。

それ以外にも星空くらぶジュニア、子どもたちの活動の場をきめて、専門的な講座の場を作っていく。そのステップアップ講座を28年度新設しました。さらに制作したものをどうやって外に向けていこうかということで、プラネタリウムチームが国際科学映像祭をギャラクシティに誘致することができました。国際的にも由緒ある大会にギャラクシティで作った映像を投影し、大学生を含めた専門的な要素を持った方たちにも参加していただき、映像をこういった場で発信する。区内の大学生を巻き込んで制作、発表の場までつくっていく。それ以外にも大学生と一緒に観望会なども実施しています。

資料 19P です。29年度に向けた対応ということで、28年度新たにあげたもの、それ以外にも発表の場ということで、国際映像祭というようなものをギャラクシティで定期的に行うことができそうな状況にあります。そういったしくみを29年度も継続しながら、子どもたちや専門学校生、大学生、そういった方にも参加してもらった番組の制作に取り組んでいきます。また東大、国立天文台などに訪問する場を設けていますので、訪問のカリキュラムと講座を連動させた年間を通して構築できるような天文コースの開設。それ以外にもアウトリーチ、ギャラクだけではなく、地域を巻き込んだアウトリーチを積極的におこなう。星空解説内容を広める。そこには未来大含めた大学生のボランティアにも参加してもら

	<p>って、より天体を子どもたちと一緒に接しながらやっていく関係、そういうものも 29 年度、広めながら今までやれていないものやれているものをさらに深めていくという取り組みを考えています。</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ます。</p>
勝倉委員	<p>団体ではなくて一般の方が行った場合、まるち体験ドームの中で星空映像を見られる機会は、どのくらいありますか。</p>
宇野チーフ	<p>団体投影は平日におこなっています。平日の場合、団体投影がない場合、一般のお客様向けの投影になります。一日、4～6 回くらい投影しています。</p>
勝倉委員	<p>それは星空映像なのですか。制作された映像が多いようにみえるのですが。</p>
宇野チーフ	<p>金曜日の 4 時におこなっています。そのほかにも宇宙旅行に行ってみようなどとデジタルプラネタリウムの機能を生かして、地球から星空を見るのではなく、宇宙に出て行って惑星めぐりをする投影も行っています。</p>
勝倉委員	<p>星空メインにした回は週何回くらいですか？</p>
宇野チーフ	<p>団体投影が入ると変わりますが、平日については、10 時の回は毎日おこなっています。特に金曜日は、デジタル映像のほかに 16 時に星空解説をおこなっています。土日については、星空解説は 12 時の回と 13 時の回と 16 時の回で行っています。</p>
俣田副館長	<p>団体投影でも一般の方は入れますので、見ることができます。一般の方がふらっときたとき、団体利用のため貸し切りですといこともありますが、それは少ないです。長期休暇には毎日、星空解説含め、投影回数を多くしています。毎日アタカマの映像も見られるようになっています。閑散期の平日、団体投影のところにを入れるチャンスはあります。</p>
黒川館長	<p>当館はまるちという名前にあるようにいろいろな映像番組をお客様に楽しんでいただきたい。したがって全体投影回数の中では星空解説は少ないとご指摘を受けるかもしれませんが、決して星空解説は全国的にみれば少なくありません。</p>
宮田委員長	<p>星空解説ついてですが、今、天文学が進んでいて情報がアップデートされていますが、解説される方の知識のアップデートというようなことで何か取り組まれていることはありますか。</p>
宇野チーフ	<p>プラネタリウム協議会という組織あるので、そこで開かれる勉強会などに参加しています。勉強会では最新のプラネタリウムのシステムや子どもたちにどうやって星や宇宙のことを伝えていくかについて勉強しています。ギャラクシティも協議会に入っていますので、そういったものを活用しながら勉強しています。</p>

宮田委員長

ありがとうございました。では、文化事業をお願いします。

(文化事業)

京極副館長

28年度については、前回「大人から子どもまで利用者のニーズに合わせた多様なプログラムを展開してはどうか」と「体験プログラムについては、子どもの興味をひきつける手段として有効なのではないか」とご指摘いただきました。こちらで課題として考えたのは、より多くの区民に文化芸術にかかわる機会を創出する。また、体験する中身についても充実させようと取り組んできました。

毎年7～8月にかけてタッチザアートプログラムをやっています。いわゆるワークショップです。こちらの内容を充実させようと、28年度はミュージカル、トランペット、アテレコ、郷土芸能、狂言、舞台スタッフの6つのワークショップを実施しました。それから子どもから大人まで一緒に参加できるプログラムの実施ということで、ゴスペルのワークショップやヤングアメリカンズ、これは国際交流文化芸術創造体験ということでかなり歴史があり、すぐに売り切れになるワークショップです。

21Pの資料についてですが、ここでは「若い世代への働きかけなど、多くの区民を巻き込んだ協働の幅の拡大を目指していく。」というご指摘いただきました。それをうけてこちらで課題としてとらえたのは、若者向けコンテンツの充実です。若者とは主に中高～20代前半ととらえていますが、定期的な実施をしていこう、それからより多くの区民が参加する事業の実施と考えました。若者向けについてですが、ゲーム音楽のコンサートを実施しました。それからより多くの区民が参加する事業としては、ピアノマラソンコンサートの参加者枠を101人まで増やすとともに、プロによるコンサートを実施し、鑑賞者数の増を図りました。また待ち時間やコミュニケーションのツールとしてペッパーを導入しました。資料右側の写真ですが、足立区にお住まいの演奏者を多く参加していただき、28年は非難訓練付コンサートを実施しました。

資料22Pについてですが、ここでは「大人から子どもまで利用者のニーズにあった多様なプログラムを展開すること、また多くの区民を巻き込んだ協働の幅の拡大を目指す。」というご指摘をいただきました。この課題については、プログラムの精査、内容ですね。規模の拡大、西新井文化ホールらしい事業の実施ということでとらえました。資料左下の写真をご覧ください。子どもも大人も参加できるということで「絵本でクラシック」を実施しました。このコンサートは、平日に実施し0歳から参加できます。小学生をターゲットに「ケロポンズファミリーコンサート」や「音楽の絵本」といったコンサートも実施しました。

次に資料右下の写真をご覧ください。区民が活躍する事業の実施ということで、ロビーコンサートに区民のアーティストの方をお招きしました。8月は「ローラとあそぼう」コンサート、12月はSissyという足立区在住のバンドの方をおよびして、アコースティックライブを実施しました。Sissyは29年度の事業でも、足立バンドフェスティバルを開催しておりまして、先日終了しましたが、そちらも音楽家の養成の可能性として実績もあるということになります。また、資料には入っていませんが、参加した方にアンケートを実施しています。このアンケートは「とてもよかった。よかった。普通。よくなかった。とてもよくなかった」とっていますが、これは28年度は97%という数字が出ています。今、29年度入っていますが、29年度は98.8です。27年度は96.5%です。顧客満足度の数値も上がっております。また、入場者数も休館等もありましたが、同時期比較で、ホールは4.5%増えています。29年度は、出演者、参加者、講師、あらゆる角度から区民参加の可能性を検討するということで、区民参加の比重を高めて、これまで実施してまいりました。足立区民として誇りをもつ、区民愛の醸成ということで、できるだけ足立区の方の参加をうながしています。サマーナイトコンサートやあだちの落語ということ

	<p>で、子どもたちが落語をつくり、大成功を収めています。これからの予定ですが、フラのワークショップと出演者の募集。こういったものを3月に予定しています。それから28年度は課題としてなかなか難しかったが、29年度は若者向けコンテンツの実施ということで、MayJ.や天月といった、10代、20代、30代の方に人気あるコンテンツを実施することができました。それから300人弱と少なかったですが、Sissyがプロデュースした足立バンドフェスティバルということで中高生を中心としたご家族連れの方にも入場していただいています。本年度もまだ半年ありますので、計画しているものを粛々とおこない、お客様の期待にこたえられるよう足立区のためにがんばっていきたくと思っています。</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ます。</p>
伊志嶺委員	<p>稼働率について資料の表で確認しました。普通の公立文化施設の稼働率よりも高く、とてもよくやっているという印象をもちました。ホールの入場者数もあがっているということです。昨年度のように、各コンサートの集客数などがわかる資料はありますか。また、ワークショップが多くなったという印象がありますので、ワークショップの参加率等がわかる資料も確認させてください。最後に、昨年度お話しした「足立区らしい、西新井文化ホールらしい事業を」ということについて、その答えとして、なかなかホールに来ない10代、20代の方が来られる事業をおこなうという方向性でお考えになられたのでしょうか。西新井文化ホールらしいというのはどういうイメージをされているのでしょうか。</p>
黒川館長	<p>あとから文化事業担当者から補足させますが、先ほど申し上げました天月については、来場者がペンライトを振ったりと、有名アーティストのコンサートのような感じだった。また「あだちの落語」については、ワークショップを上手に組み込んで、落語の形にしています。</p>
諏訪チーフ	<p>入場者数については年報に一覧表があり、そちらに数字が入っています。ワークショップの参加者数も入っています。また足立の落語については昨年度の事業ではなく今年度の事業になります。舞台スタッフのワークショップ、表周りレセプションとされている方のワークショップ。子どもたちが落語をつくるワークショップ、太神楽を体験するワークショップ、4つのワークショップの成果発表ということで、足立の落語という落語会を開催しました。事前に林家太平さんにお話をさせていただいて、回の趣旨をご理解いただき、開催することができました。新聞社、ジェイコムさんにも取材していただき、参加していただいた方も満足したという公演でした。</p>
中島係長	<p>年報については資料への添付が漏れていたため、後日送付いたします。</p>
小森委員	<p>これだけの公演数をやっているのはすごいと感じました。ご苦労もあると思いますが、去年出た課題を改善されてすばらしいと思います。さきほどのアンケートの数字なども記録として残しておくことにつながっていくのではないかと思います。ワークショップについても新規ではじめたものもたくさんあるようなので、「何が新規でこれまでやってきたのは何か」というようなものを表にまとめていただくと我々委員にも区民の方にも見えてわかりやすい実績になっていくと思いました。</p>
諏訪チーフ	<p>報告書についてはすべての事業ですでに作っています。入場者数や課題も含めた記録、自分たちの反省点、当日の様子、アンケートの結果などがわかるものを作りまして、地域文化課と共有しています。こ</p>

れを区民の方に向けて公開するかについては今後検討していかなければなりません、記録としてはすでに残しています。

宮田委員長

ありがとうございました。では、最後に広報事業をお願いします。

(広報事業)

京極副館長

資料 24P です。委員の方からいただいた意見としては、「区内における認知度を高める。」ということでした。この課題に対しては、どうやったら区民の手元に届くのか、それから区民を意識した広報活動をやろうと取り組んできました。大きな取り組みとしては、足立区内の駅などに置く広域広告と WEB 広告を連動させることで認知度を向上させようとして取り組んできました。特に WEB 広告については、予算をとってこなかったため、紙から WEB にシフトしたという形になっています。資料 24P 下に写真がありますが、1 枚目から 3 枚目が交通広告です。4 枚目は WEB の FB のバナー広告です。これらを同じ時期に連動させたところ効果が非常に高かったです。足立区内の住んでいる方の利用者比率が 25.1% から 33.4% に上昇しました。さきほど子ども体験やまち体験でもありましたが、区民優先や区民のための体験講座などそういった商品をならべてさらに広報でおしあげるのが成功の 1 つだと思います。

次に資料 25P です。認知度を高めるための広報活動の充実についてです。これについては、さきほど交通広告と WEB の話をしましたが、紙媒体についても配布エリアを拡大し、部数も増やしました。ギャラクニュースの印刷枚数を 13 万枚から 18 万枚に増やしました。以前は新聞広告の折込をやっていましたが、新聞を取る人も少なくなっているため、フリーペーパーの中に織り込む形に切り替えました。また配布エリアについても、今まで足立区 9 万枚と草加市 8 千部配布していましたが、足立区全戸にし、15 万部配布しています。また紙面の工夫についてですが、カラーと白黒だったものを全部カラーで、両観音という形で印刷する号もありました。さらに紙面づくりの強化ということで、標記の統一と振り仮名対応、写真と画像を多用する。ページを 2 ページから 4 ページに増やすということをしています。

次に資料 26P です。「区民の来場者が増加して区民が誇りを持てる親しみのもてる施設に」ということで、メディア・企業と連携したイベントが少ないのではないかと課題がありました。企業を通した PR を増やそうということで、アリオ西新井店の連携、北千住マルイとの連携、キンビバレッジとの連携、アウトソーシングテクノロジーとの連携をおこないました。その結果、広報主導連携イベントが平成 27 年度の 5 件から平成 28 年度は 9 件に増加しました。そのうち 8 件については連携先の媒体紙でギャラクの紹介がされました。

次に資料 27P です。利用者目線の情報発信ということで好感度を形成し、区民が誇れ親しみをもてる施設しようということで、ロコミ掲示板を SNS で発信していきました。それから区民ライター、ギャラクみんライターと呼んでいます。区民目線で記事を書いていただくよう取り組みました。こういった取り組みをかさねた結果、Facebook のリーチ数の推移についてですが、2015 年のリーチ数にくらべ、約 3 倍に増加しました。2016 年 12 月 1 日と 2017 年 6 月 30 日の比較になりますが、SNS 発信件数は 478 から 514 に増加しました。また閲覧数についても発信一件につき 1K リーチが常態化しています。2016 年については、1K を若干下回っていますが、今年にはいり、1.5K が常態化している状態です。最後に資料 28P です。ギャラクの入場者のほとんどがロコミや HP や SNS をご覧になって来場されています。これを大事にしていこうと考え、資料の図のように 29 年度は心がけています。数字もすでに

	今年度は大幅に増えていて、順調に認知度は上がっています。これからは企業・地域との連携をもう少し厚くしながら口コミとSNSも利用しつつ地域の方と間近に接することができるように広報展開を心がけていきたいと思います。
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ます。
林委員	24.25Pの足立区民の利用者率が28年度上昇したとあるのですが、どうして足立区内の人だと分かるのですか。
京極副館長	アンケートをとっています。その中にどこに住んでいますかというアンケートの項目で足立区の比率が上がっているということです。
林委員	そのアンケートは足立区民が優先される事業は入っていないのですか。
京極副館長	足立区民が優先される事業でのアンケートの人数も入っています。
林委員	完全に広報だけで足立区民の利用者比率があがったわけではないのですか。
京極副館長	子ども体験やまち体験事業が足立区民向けに優先枠、先行枠などの施策をしています。その施策と広報事業の施策が合致したという結果です。広報だけの効果で区民利用率が上がったわけではありません。
俣田副館長	補足しますと総務のほうで全館アンケートをとっています。事業系でも個別にとっています。今回のアンケートは総務が統括している全館アンケートです。年報にも掲載しています。これは平日と土日にわけて、100件ずつとっています。100件ずつの集計データがこの形になっています。アンケートは毎月同じ日にはとらず、ランダムな日にちでとっていますので、比較的平均化した数字として読み取れるのではないかと思います。
池田委員	ギャラクミんライター養成講座の件ですが、昨年11月に実施された養成講座に参加された人数と養成講座に参加した結果、活躍されている方の人数をお聞かせください。
京極副館長	参加されたのは11名で、活躍されている方は2人です。
池田委員	お2人は区民の方ですか。
京極副館長	そうです。
池田委員	年代的にはどのくらいの方ですか。
京極副館長	若い女性の方が1人と40代の方1人です。

池田委員	説明いただいたような利用者目線でという課題に対応した活動をされているのですか
京極副館長	そうです。
池田委員	本年度もこの養成講座は行ったのですか。
京極副館長	実は昨年度、養成講座の参加者は集まったんですが、ライターの講座としての魅力があって応募した方が多く、ギャラクミンライターとしてボランティアで活動していく意思をお持ちの方は少なかった。こちらのねらいがはずれてしまったため、今年度は養成講座をやめて、ボランティアを募集しました。
池田委員	すでに何人か応募はありましたか？
京極副館長	採用したのは、1人です。
池田委員	その1人とライター2人の合計3人の方が活動されているのですか。
京極副館長	ライター2人の方はやめています。子ども体験事業のボランティアは90人以上いるのに広報事業はなかなか集まらない。ただ現在活動していただいている1人の方は優秀なので非常に助かっています。
池田委員	わかりました。ありがとうございます。
井徳委員	広報活動についてかなりがんばっている印象をもちました。広報はお金をかけないでできると思っ ている方が多くいるが、実際は広報にはお金がかかります。これはどのくらい予算を前年度より増やして いるのですか。また、人手も前年度よりどのくらい増やしているのですか。
京極副館長	人数はかわらないです。広報予算は区から年間所定の金額をいただいています。これについては増減が ないので、本年度もその予算でやっています。
井徳委員	では、予算は増えてはいないということですか。
京極副館長	そうです。あとは28年度から29年度にかけて広報媒体を紙からネットに移しています。また、SNS を最大限につかって動画をとりいれたり、マスコミに取材要請をしたりしています。その効果が高いと 思われます。
井徳委員	では予算もかわらないし、投入した人手もかわらないけれど、ネット等を活用したおかげで、効果があ がったのではないかということですか。
京極副館長	課題にも上がっていますが足立区民に密着した広報活動を行うため、広報スタッフが地道にチラシをま いたりしています。特に今年は、ウチワをつくりまして、そのウチワを全部広報スタッフが駅などで配 っていました。これは配布にはお金をかけずに、自分たちの手があいたときに電車やバスに乗って配り にいきました。そこで、桜花亭はお年寄りが多いなど地元の地域性がわかります。そうするとさらに効

	<p>率がよくなってきたのではないかと思います。</p>
<p>黒川館長</p>	<p>一方予算も人数も変わらないため、キー局、NHKや三大紙などといったところにむけての積極的な広報活動は減ってきています。</p>
<p>井徳委員</p>	<p>PRには人手もお金もかかりますから仕方ないことではありますね。ありがとうございました。</p>
<p>宮田委員長</p>	<p>これでヒアリングを終わります。意見交換にうつります。このまま意見交換をさせていただきます。今5つの事業について説明いただきましたが、ご意見ありましたらお願いします。</p> <p>&lt;5. 意見交換など&gt;</p>
<p>井徳委員</p>	<p>8Pに離職率の推移が出ていますが、27年度と28年度を比べると離職率が伸びています。いろいろな研修しているにもかかわらず離職率が伸びている原因はどこにあるのでしょうか。</p>
<p>黒川館長</p>	<p>コアスタッフについては、ヘッドハンティングにあう者もいます。日本全国の中でギャラクは非常に高いネームバリューになっていますので、ギャラクシティで働いていた学芸員やワークショップをやっていた者は引く手あまたです。したがって、当然どこかの科学館や児童館などが開こうとしたらギャラクのスタッフは声をかけられます。もう一つは自分たちのキャリアを絶えず磨きながら自分の行動範囲を広げていこうとする職員も通常の企業の職員と違って多いです。最後に、年代的にも若いスタッフが多いので、結婚を機に退社というケースもある。</p>
<p>井徳委員</p>	<p>ということは25年度から比べると職員の質が変わったということですか。25年度と比較すると26年度でいったん離職率が下がって、また27年度に上がっています。これは25年度と26年度の間にスタッフの変化があって、離職率がいったん下がったということでしょうか。</p>
<p>俣田副館長</p>	<p>コアスタッフ人数は分母そのものが大きくないです。事業系だと6人しかいません。その中で2名が退社しています。1名は結婚退社です。もう1名は20代後半で、夢を持ってギャラクで勉強した方が、自分の中で次のステップアップを求めて転職しました。あと、総務系でも1名、年配の方で体の具合がという方がいました。それは4名のうち、1名なので、どうしても離職率は高くなってしまいます。</p>
<p>井徳委員</p>	<p>では、母数の問題ですね。了解しました。</p>
<p>小森委員</p>	<p>私も気になっていたのですが、この離職率はデメリットになってしまうので、数字の理由を書いておいたほうが良いのではないかと思います。この数字だけをみると誤解が生じてします。母数が少ないと、1人2人やめると一気に数字が上がってしまい表面だけみると悪く見えてしまいます。さきほど説明されていた理由を記載するなどにはされたほうが良いと思います。</p>
<p>勝倉委員</p>	<p>管理運営体制の中で、最近外国人のお客さんも多いかと思いますが。そういった日本語があまり喋れない方への対応はどのような体制をとっていますか？</p>

俣田副館長	今ネット遊具には紙ベースですが、何カ国語かに対応できるような紙をスタッフに持たせます。簡単な質問事項として想定されるものを標記して、それを使っています。簡易的なものですが。特に現場スタッフとして英語を話せる人間はいません。ただ、電話対応できるメンバーは1名おります。そういった方がいる場合は直接、話をしてもらったりしています。
勝倉委員	話がうまく伝わらなかった場合は、そういう方に連絡をとって対応するということですね。
俣田副館長	あとは身振り手振りなどを使い、ある程度しゃべれる人間もいるので、対応できるところは対応しています。
勝倉委員	ネット遊具などはルールが多いですから説明は難しいと思います。区の標準的な外国語対応のレベルとあわせてギャラクシティもやっていくのがいいのではないかと思います。
俣田副館長	これから東京オリンピックもありますし、ある程度多国的な要素を盛り込んでいかなければならない。そこは館としての課題だと思っています。
黒川館長	ギャラクシティは英語、中国語、韓国語だけではなく、タガログ語を話す方も多くいらっしゃる。そういう意味では対応は必要と思います。
宮田委員長	ご意見はつきないところですが、お時間になりましたので、ヒアリングと意見交換を終わります。本日はありがとうございました。では区に司会をお返しします。
	<p data-bbox="268 1173 619 1207">&lt; 6. 今後の流れについて &gt;</p>
中島係長	<p data-bbox="236 1267 1002 1301">では、指定管理者、傍聴人にはいったん退出していただきます。</p> <p data-bbox="236 1317 1471 1447">事務連絡です。次回の開催は、11/10 金曜日です。会場が今回とは変わり、ギャラクシティのレクホール3になりますので、お間違いないようお願いいたします。なお12月4日には第4回目の評価委員会が開催されますが、その際はまた足立区役所が会場です。</p> <p data-bbox="236 1462 1471 1543">次回の内容については、評価をふまえ、事業に対する質疑応答をもう一度行います。今日聞けなかったことを次回聞く時間があります。第4回目は最終的な評価結果をまとめさせていただきます。</p> <p data-bbox="236 1559 547 1592">何かご質問はありますか。</p>
林委員	文化事業のところ、平成29年度のことが多く出ていましたが、これは評価の対象にしなくていいということですか。
中島係長	あくまで28年度の評価になりますので、28年度中の事業について評価をお願いします。また、会議の中でご提出する資料もあります。メール等でおくらせていただきます。ご確認ください。閉会の宣言をお願いします。
宮田委員長	本日はありがとうございました。