

足立区ギャラクシティ運営評価委員会議事録

会 議 名	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 課長 江連 嘉人 係長 小栗 洋平 係員 鈴江 和俊 係員 村田 貴紀 係員 高橋 勇人	住区推進課 係長 熊谷 洋子	
開催年月日	令和7年12月24日（水）		
開催時間	午後1時 ～ 午後2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1		
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）	工藤隆朗委員 （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 議会会長）
欠席者	なし		
会議次第	1 開会 2 指定管理者ヒアリング 3 意見交換・評価点決定 4 委員意見欄記入 5 閉会		
資料	資料1 業務評価チェックシート 資料2 加点提案書一覧 資料3 条例等一式 資料4 令和6年度協定書 資料5 令和6年度各種報告書 資料6 令和6年度広報誌一式 資料7 令和6年度アンケート結果 資料8 業務評価シート		

令和6年度ギャラクシティ評価委員会議事録2日目

【2日目開始】

<小栗係長>

それでは、ギャラクシティ運営評価委員会の2日目を始めさせていただきます。本日もお忙しいところお集まりいただき、誠にありがとうございます。本日は、昨日のヒアリングの残り項目、および評価点の決定を中心に進めてまいります。それでは早速ですが、ここからの進行は委員長にお願いいたします。渡辺委員長、どうぞよろしくをお願いいたします。

<渡辺委員長>

はい。本日は、前回残した項目のヒアリングと、全体を通した追加の質疑、あるいは新たな疑問点などについてさらに確認できればと思います。ヒアリングの時間は13時30分までを予定しております。それでは、よろしくをお願いいたします。まずは「利用の状況」、「利用者の満足度」からお願いいたします。

<小栗係長>

はい。利用の状況および利用者の満足度につきましては、アンケート結果に基づいた数値となりますので、事務局よりご説明いたします。事前にお送りした資料に一部誤りがありましたので、昨日、追加で配布させていただきました「生涯学習関連施設業務評価利用者アンケート結果（ギャラクシティ）」というタイトルの資料をご確認ください。

こちらでは「運営満足度」、「施設満足度」、「事業満足度」、「利用効果」の4項目について、それぞれ点数化しております。資料を1枚めくっていただきますと、各設問の回答数が記載されています。令和6年度に実際に実施したアンケート用紙も3枚目に添付しておりますが、この回答結果に基づいて点数化したものが1枚目となります。

順に点数を申し上げます。まず「運営満足度」につきましては、問1、問2、問11が対象となります。それぞれの満足度が98%、97%、96%となっており、下部に記載の通り平均値は97.11%です。これを評価点基準に照らし合わせ、90%以上に該当するため5点としております。

続いて「施設満足度」です。問3と問4が該当し、それぞれ97%と95%、平均値は96.07%となります。評価点基準の95%以上を満たしているため、こちらも5点としております。

次に「事業満足度」です。問5、問6、問8が該当し、それぞれの設問で99%、平均値も99%となりました。評価点基準の90%以上を満たしているため、5点としております。

最後に「利用効果」につきましては、問9、問10が該当します。集計にあたっては、問9の「特に効果はない」、問10の「役に立たない」と回答した方を除いて点数化しております。その結果、合計値が197.32%となりました。評価点基準の180%以上を満

たしているため、5点としております。

以上の通り、すべての項目で満点となり、アンケート結果の合計は20点とさせていただきます。

アンケートの数値については以上の通りですが、事前に所見シートでもいくつかご質問をいただいております。このまま続けて事務局より回答させていただきます。

まず、昨年度の評価の際、アンケート調査の方法を子ども対象やマークシートに変更することが審議されましたが、その後どうなったかというご質問についてです。子ども対象という点では、配布資料3枚目の実物アンケートの通り、お子様も対象としており、お子様でも読みやすいよう、漢字にふりがなを振ったものを使用しております。ただ、親子連れの方にお渡しすると、親御さんが代筆してしまうケースが見受けられます。純粋な子どもの声をどう拾うかは今後の課題ですが、現時点では子どもも対象に含めた全世代向けのアンケートとして実施しております。

次にマークシートについてですが、はい、いいえで答えられるような単純な形式にして回答率を上げるべきというご意見と、一方でいいえと答えた場合に、その理由まで汲み取る必要があるというご意見があり、現在、設問のあり方を検討している段階です。正直なところ、まだ新しい形としては確立できておりません。

また、西新井文化ホールの利用者にも聞い

たほうがいいのかというご質問ですが、今年度は全体で865名の方から回答をいただいております、そのうち西新井文化ホールの利用者様からも302名のご回答をいただいております。

簡単ではございますが、所見シートの回答とさせていただきます。

<渡辺委員長>

それでは、これについて質疑をお願いします。

<山縣副委員長>

入場者数に対する回答率はどの程度でしょうか。

<小栗係長>

令和6年度の入場者数が約130万人であるのに対し、回答者が865人となります。配布枚数については、1,500枚程度を区からギャラクシティへ渡し、この程度の回収数となっている状況です。

<山縣副委員長>

入場者全員に配布しているのでしょうか

<小栗係長>

アンケートを実施する日にちが決まっております。

<手塚副館長>

入場者全員にお配りしているわけではなく、特定のワークショップ、イベントの参加者を中心にお配りしております。

<山縣副委員長>

若干、サンプリングに偏りがあるのではないかという懸念もありますね。もし全員を対象にするのであれば、もっと単純な○×しか付けない形式にして、意見がある人だけが詳細を書くような形にしないと、具体的な意見を調べるのは難しいかもしれませんが、大まかな満足度を掴むことはできるのではと思います。私自身もアンケートに答えることがありますので、アンケート取することは難しいことは理解していますが、対応してもらいたいです。

<工藤委員>

アンケートの配布について、1500枚をイベントやワークショップの参加者だけに限定している意図はどういったものでしょうか。

<小栗係長>

アンケートの配布についてはギャラクシティ側に任せております。区としては特に配布対象を限定するよう指示はしておりません。

<村田館長>

補足いたします。イベントやワークショップの際にも当然アンケートは実施しますが、貸室利用者など一般の来館者の方に対しても、区別なく満遍なくお取りするようにしております。また、こちらの区のアンケートとは別に、我々が独自に作成したアンケートも並行して実施しています。こちらは毎月3日間程度の期間を絞って、来館者の方々にアンケートをお願いしております。

どうしても、回答者の属性としては文化ホールの鑑賞者やワークショップ参加者が多くなりがちなのですが、普通に遊びに来ら

れた方や貸室利用者からも広く回答をいただけるよう努めております。

<工藤委員>

確認ですが、今おっしゃった独自アンケートの結果は、今回の集計には含まれていないのですね。

<村田館長>

はい。独自アンケートの結果は月2回の区との定例会で報告しておりますが、こちらに掲載されているのは、区のアンケートのみの結果となります。

<工藤委員>

回答方法については、紙のみという認識でよろしいでしょうか。

<村田館長>

区のアンケートはQRコードでスマートフォンでも回答できるようになっています。ただ、実際に受け取ってみると圧倒的に紙での回答が多く、紙とQRコードの両方で協力をお願いしております。

<工藤委員>

QRコード回答であれば配布対象を限定する必要もない気がしますが、なぜ対象を限定しているのでしょうか。

<小栗係長>

区のアンケートにQRコードを導入し始めたのは令和7年度からになります。こちらの評価対象となっている令和6年度時点では、まだQRコード回答を導入していませんでした。ですので、今後は配布対象を区別

しない回答も入ってくる予定です。

<工藤委員>

わかりました。ありがとうございます。

<渡辺委員長>

利用の状況のアンケート以外のこと、あるいは昨日の内容でお聞きしたいことなど、何かご質問はございますか。

<酒井委員>

はい、確認させてください。事前に所見シートで、収支報告における事業収入増の主な要因は何ですかという質問をさせていただきました。事業収入が大幅に増えている部分がありますが、具体的にどのような内容で増収となったのでしょうか。

<村田館長>

はい。主に西新井文化ホールの事業のチケット売り上げ収入によるものです。チケットの売り上げが収入の大きなウエイトを占めております。ほとんどが文化ホールのチケット販売実績による増収と考えていただいて間違いありません。

<酒井委員>

わかりました。それから事務費の光熱水費が大幅に減っているかと思いますが、どのような理由でしょうか。

<村田館長>

令和5年度は電気代等の高騰を見越して、あらかじめ予算を多めに確保していただいております。そのため、令和6年度は光熱水費が大幅に減っております。

<酒井委員>

それから、本部経費の繰入金という項目があります。説明には、人件費等とありますが、これは具体的にどのような内容でしょうか。

<村田館長>

弊社が全社的に取り組んでいる、文化ホール事業のレセプション業務に関する研修費用です。

<山縣副委員長>

はい。先ほどの話に戻ってしまうのですが、例えば目安箱のような、通常のアンケートとは別に、お気づきの点があればどうぞと気軽に投函できるものは設置していないのでしょうか。また、直接的な意見などは電話や窓口で直接入ってくる人が多いのでしょうか。

<村田館長>

ご意見がある方は、基本的には窓口で直接お申し出いただく形になっております。現状でも、目安箱に近いものは設置しておりません。

<山縣副委員長>

意見を収集するなら目安箱のような形式が良い気がします。一般的なアンケートだと、良い評価が集まりやすいですが、あえて目立たない場所に目安箱を置いておくことで、現場でふと気づいた細かな不満や改善点を拾いやすくなるのではないのでしょうか。直接口頭で不満を伝えるのは相当なことから、その一段階手前のちょっとした不満

を拾い上げる仕組みです。各所に目安箱を置いておけば、その場所ならではの気づきそのまま入ってくるかなと思ったのですが、そのような検討はいかがでしょうか。

<村田館長>

弊社で行っている独自アンケートでも、お客様の細かな声は拾えております。例えば「駐車場が少ない」、「椅子が足りない」といった具体的なご意見については、日常的に把握しております。物理的に対応可能なものは所管課と相談して改善に努めておりますが、委員がおっしゃる通り、より幅広く声を拾うためには、各所に目安箱を設置することも有効かと思っておりますので、前向きに検討させていただきます。

<小栗係長>

補足しますと、区の制度として「区民の声」という、足立区に直接要望や意見、感謝の声を届ける仕組みがございます。ギャラクシティに関しても、そちらを通じて区に意見が届くことがあります。それとは別というお話ですよ。

<山縣副委員長>

そうです。区に直接言うとなると、なんだか警察に通報するような大げさな感じがして、ハードルが高くなってしまいます。もう少し気楽に、その場ですぐに投函できるようなものがあるといいなと思った次第です。あくまで私の思いつきですので、検討しなくても結構です。

<四宮委員>

すみません、少し教えていただけますか。

適切な管理の履行という項目で、受付対応の意見が1件報告されていますよね。これについては、どういうルートで指摘が入り、どのような流れで対応されたのかを教えてください。ちなみに、これは先ほどお話にあった区民の声でしょうか。

<小栗係長>

はい、そうです。区民の声が地域文化課に届きまして、それに対してまず事務局から指定管理者へ事実確認を行います。指定管理者側で当時の状況を確認し、今後の改善策や対応について事務局と協議を行った上で、区に対して回答をします。最終的には、その内容に基づき区から、区民の声を投稿された方へ回答するという流れになります。

<四宮委員>

そうしますと、令和6年度の区民の声は、その1件だけだったということですか。他にどのような内容の意見が、どのくらい届いていたのでしょうか。

<小栗係長>

いわゆる苦言にあたるご意見はその1件のみです。他には、施設予約の際の抽選会についての要望などをいただくことはありますが、苦言にあたる意見としては1件でした。

<四宮委員>

昨日も少し区へお話をさせていただきましたが、村田さんのような責任者の方は、普段はこちらに常駐されているのですか、それとも本社にいらっしゃるのでしょうか。

<村田館長>

私は、ギャラクシティに常駐しております。

<四宮委員>

そうであればなおさら、上層部の考えていることが、現場で接客するスタッフにどれだけ届いているかが重要だと思っています。昨日も区へ申し上げたことは、私たちが団体に利用した際にもいくつかの対応不足を感じるがありました。幹部の皆様が非常に前向きに取り組んでいらっしゃるの昨日のお話でよく分かったのですが、その考えが現場のスタッフまで同じ考え方で降りてきているのか、そこが利用者の立場からは見えにくいと感じています。

<村田館長>

スタッフの人数が多いという理由があります。対策として、具体的には、毎朝 8 時半から朝礼を行い、情報の共有に努めています。その日に休みで参加できないスタッフに対しては、連絡ノートを活用して共有漏れを防いでいます。また、月 1 回、各セクションの責任者が集まるチーフ会を実施し、情報共有を行っています。さらに、パートスタッフも含めた全体の情報共有会を数ヶ月に一度開き、本社やギャラクシティの考え、情報共有を徹底しているつもりです。情報共有が漏れてしまうこともありますので、今後も継続的に情報共有の場を持ち、意識の共有を図ってまいります。

<四宮委員>

差し支えなければ確認したいのですが、この区民の声で指摘されたスタッフの方は、

パートスタッフの方だったのですか。

<村田館長>

はい、受付のパートスタッフです。聞き取り調査をした際は、業務上の話をしていたとのことでしたが、お客様から見れば、私語をしているように見えてしまったと思います。

<四宮委員>

ありがとうございました。

<酒井委員>

今の件に関連してですが、まず受付対応の苦言が区民の声まで行ってしまったという点についてです。本来、わざわざ区にまで連絡がいかないよう、施設の中で苦情を把握し、その場で対応できるのが望ましいはずです。苦情の数に関わらず、施設内で完結して処理できる体制が必要ではないか、というのが一点です。

もう一点は、ギャラクシティにおける施設管理の全体像についてです。朝何時からどのような予定があり、夜何時まで利用があるのか。その日の動きを把握している責任者が、現場にいるのでしょうか。日々のスケジュールの流れを正確に把握している方が現場に常駐しているのか、その点はいかがですか。

<村田館長>

はい。先ほど申し上げた毎朝の朝礼において、お客様向けのイベント情報とは別に、スタッフ間で共有する朝礼シートを活用しています。そこには、その日にいくつかの団体来館があるか、大型バスの入庫予定はあ

るかといった情報を記載し、毎朝共有を行っております。

<酒井委員>

早朝に利用がある場合、皆さんが集まってから共有したのでは対応が間に合わないケースも出るかと思えます。前日の段階での対応はどうなっているのでしょうか。

<村田館長>

前日には対応はしておりません。基本的には、総務セクションが情報を一括把握しております。総務内では前日以前から共有がなされていますが、スタッフ全体への周知は当日の朝礼になってしまう、というのが現在の流れです。

<酒井委員>

重ねて申し上げますが、私語だったのか仕事上の会話だったのかは、関係のないことです。窓口にいる方が常にお客様の方を向いていれば、どなたかがいらっしゃったことには必ず気づくはずです。パートであろうが正社員であろうが、窓口に立つ人間がお客様に顔を向けていない、姿勢を向けていないという意識そのものが問題です。内容がどうこうではなく、意識全体の問題として、重く受け止めていただきたいと思えます。

<伊志嶺委員>

話の視点が変わりますが、西新井文化ホールの利用状況について伺います。利用率の表を拝見すると、総じて非常に高く素晴らしい実績だと思います。ただ、4月だけが65.5%と他と比べて際立って低いのですが、

これには何か理由があるのでしょうか。また、西新井文化ホールでも子どものイベントが増えており、ギャラクシティ主催の子ども向け公演も充実してきています。貸館利用においても、子ども中心のイベントが増えているといった傾向はありますか。

<村田館長>

4月の利用率が低い理由ですが、幼稚園や保育園が、卒園式やお別れ会のために12月から3月にかけて利用されるため、年度が切り替わった直後の4月は、どうしても団体利用が減るのが通例となっております。主催事業も、4月は準備期間に充てるものが多く、本格的に稼働するのはゴールデンウィーク以降となります。

また、貸館における子どものイベントについてですが、最近はギャラクシティでイベントを行う団体から、チラシを置かせてほしいという問い合わせが増えています。その内容を拝見すると、やはり子ども向けの企画が多いと感じます。ギャラクシティの趣旨に沿うものであれば、スペースの空き状況に応じてチラシ配置を協力させていただいております。

<伊志嶺委員>

利用者からすれば、ギャラクシティ事業か貸館かはあまり関係なく、どちらも有益なことです。貸館も含めた施設全体のイメージが子どものための場所としてどう見えるか、戦略的に考える必要があると感じます。西新井文化ホールは今年度、収益面でも大きく貢献しているとのことですが、KPIの達成もさることながら、かつて実施してい

たような、子ども向けの本格的なワークショップなどが少なくなっているのではないかと懸念しています。他団体が手を出せないような、教育的価値の高い事業を継続していただきたいです。

<村田館長>

子どもの表現力や自己肯定感を高めるためのだいひょうげんなどの事業は、私どもにとっても最も重要な事業だと考えております。単なる発表会で終わらせるのではなく、昨日お話ししたように、実際にプロの有料公演に出演してもらうなど、バージョンアップさせながら継続しています。こうしたイベントは文化ホールだけでなく、プラネタリウムやものづくりガレージ、ホワイトあとりえも活用し、子どもたちが表現できる場を意識して実施してまいります。

<渡辺委員長>

だいひょうげんに関連して、今年は歌舞伎のワークショップはあったのでしょうか。

<村田館長>

歌舞伎については、これまで成田屋側と協力して進めてまいりました。しかし、市川海老蔵さんの團十郎襲名後の興行が数年続くということで、スケジュールの都合により現在は実施できておりません。團十郎さんの襲名披露興行も落ち着いてこられましたので、改めてお声がけをし、また復活させたいと考えております。

<渡辺委員長>

地元で一流の方に出会えることは、子どもたちのモチベーションに大きく関わると思

います。継続できるのであれば、ぜひお願いしたいです。

<渡辺委員長>

お時間になりましたので、ヒアリングはここまでとさせていただきます。

<小栗係長>

はい。本日のヒアリングは以上となりますので、指定管理者の方はご退席をお願いいたします。

<村田館長>

ありがとうございました。

【指定管理者退出】

<渡辺委員長>

ありがとうございます。以上をもちまして、今年度の評価を終了いたします。どうもありがとうございました。

【意見交換】

【閉会】