

# こども未来創造館・西新井文化ホール 業務評価シート

こども未来創造館・西新井文化ホール（ギャラクシティ）

施設名/ ギャラクシティ

【評価対象年度】令和3年度 【自己評価】令和4年8月1日 【評価委員会】令和4年9月2日  
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり（水準クリア）：3点  
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目	評価点				
1 管理状況	A 適切な管理の履行	協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか	評価点×2				
			指定管理者	担当課	評価委員会		
		1	施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、図書受渡、予約受付 など	6.0	4.0	18.0  (満点=30点)	
		2	職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正なスキルと経験を有した人員配置 など	6.0	6.0		
		3	人材育成の取り組み（意識、接客の向上） ◆定期的な業務実施手順見直し、ボランティア育成、研修の実施 など	10.0	10.0		
			指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ホールでの来館者受付サービスとして、レセプションサービスプロジェクトを実施。外注業者に委託せず、内部職員にて研修を重ね人材育成を図った。制服も新調。結果、来館者満足度を高めることができている。  【改善すべき点・課題等】 新型コロナウイルス感染による欠員等を想定し、顧客サービスを維持するための人材育成と柔軟な人員配置の備えが課題である。			
			区記入欄	【特記事項】 入出金事務等、ミス防止対策の徹底が必要である。			
			評価入委欄	【評価すべき点】レセプションサービススタイル・スタイルプロジェクト導入により、スタッフの意識改革や人件費削減に繋がることが期待できる。また、利用者の満足度も高いことから評価できる。 【改善すべき点】還付金額の誤りが1件あったため今後は入出金処理前のダブルチェック等を徹底して欲しい。 【その他注意点】金銭事故は例え少額でも厳しく取り扱うべきで、「このくらい問題ないだろう」という意識が重大事故を招くので、徹底して取り組んで頂きたい。			
		B 安全性の確保		施設の安全性は確保されているか	評価点		
					指定管理者	担当課	評価委員会
1	施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など			3.0	3.0	14.0  (満点=20点)	
2	施設・設備の経年劣化に対応している ◆設備状況の把握、改修・修繕提案 など			5.0	5.0		
3	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 ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など			5.0	5.0		
4	危機管理（防災・防犯・事故対応）が適切に行われている ◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理 マニュアルの策定と周知 など			3.0	3.0		
	指定管理者記入欄			【アピールポイント】 環境問題について利用者とともに取り組むイベント・展示を実施し、館全体で環境への配慮を考えるきっかけを作った。  【改善すべき点・課題等】 築年数とともに経年劣化の症状は各箇所に出てきている。雨漏り箇所も増えている。日常点検や定期点検で不具合箇所を把握し、優先順位をつけ、修繕を重ねて長寿命化していく。			
	区記入欄			【特記事項】 コロナ対策として手すりから文房具まで丁寧に消毒していることは評価できる。			
	評価入委欄			【評価すべき点】概ね良好と考える。 【改善すべき点】なし 【その他注意点】職員による日常点検が重要			
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)				個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員		
		1	個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0  (満点=15点)	
		2	個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0		
		3	各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0		
			指定管理	【アピールポイント】 従事者全員が参加する個人情報保護テストを実施している。新規従事者に対しては、都度個人情報やコンプライアンス遵守規定を説明している。			

D 適切な財務・財産管理	者記入欄	【改善すべき点・課題等】 昨今のデジタル化に合わせ、個人情報管理・対策についても常にアップデートしていきたい。		
	区記入欄	【特記事項】 個人情報の事故はなかったが、引き続き適正な管理を徹底する必要がある。		
	評価記入委員欄	【評価すべき点】概ね良好と考える。 【改善すべき点】デジタル化対策 【その他注意点】情報管理において新たな脅威（サイバー攻撃）に対する備え		
	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
1	適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和3年度収支 (+5,273千円) ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	3.0	3.0	3.0 (満点=5点)
指定管理者者記入欄	【アピールポイント】 部門別予算管理を徹底して、毎月進捗報告で各部門共有している。			
区記入欄	【改善すべき点・課題等】 予算と実績の差額が大きく生じている人件費・事業費については、コロナ禍の影響や予測が難しい項目であるが、見直しが必要である。			
区記入欄	【特記事項】 昨年に引き続き黒字となったことは評価できる。			
評価記入委員欄	【評価すべき点】長引くコロナ禍の中、収支が黒字である点は評価できる。 【改善すべき点】コロナ禍の難しい運営ではあるが、人件費に関しては予算と実績の差額が大きい。原因を究明して欲しい。 【その他注意点】コロナ禍のためではあるが事業規模が縮小している。コロナ後、ウィズコロナに向けてどのように元に戻していくかを検討してほしい。			

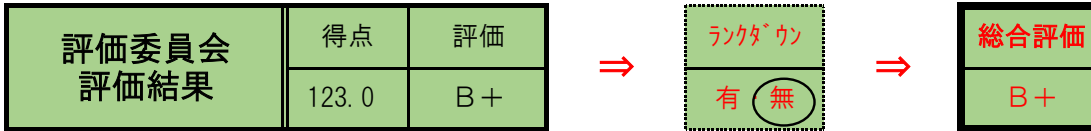
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

2 事業効果	A こども未来創造館事業の取り組み	こども未来創造館 仕様書や事業計画、5カ年計画に沿った事業が提供されているか	評価点			
			指定管理者	担当課	評価委員	
		1	利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、区広報誌、外部媒体の活用 など	4.0	4.0	28.0  (満点=45点)
		2	遊び・創作・科学体験事業 ◆フリースペース事業、必須事業、提案型必須事業 など	3.0	4.0	
		3	運動系体験事業 ◆フリースペース事業、スペースあすれちつく、がんばるウォール、クライミングぱーく、クライミングレベルアップ事業 など	3.0	4.0	
		4	幼児・親子向け事業、子育てサロン事業及び一時預かり事業 ◆親子フリースペース、親子ふれあい、子育て講座・交流事業 など	3.0	3.0	
		5	まるちたいけんドーム活用事業 ◆プラネや多彩な映像投影・番組制作、天体観測会、天体関連講演会 など	3.0	5.0	
		6	アウトリーチプログラム事業 ◆移動天体プログラム、ワークショップキャラバン、体験キット貸出 など	3.0	3.0	
		7	開発事業 ◆遊び体験プログラム開発、デジタルコンテンツ開発、体験キット開発、ボランティア団体育成、コラボらぼの整備 など	5.0	5.0	
		8	ふれあい交流事業 ◆販売協力団体の開発、憩い、交流の場の開発、中高生の居場所事業 など	4.0	5.0	
9	大人体験事業 ◆平日クライミングウォール、プラネ規定曜日投影 など	3.0	3.0			
指定管理者者記入欄	【アピールポイント】 7月よりストリートピアノを毎日開催。演奏する方も聴く方もこの距離感から生まれる親近感が双方のコミュニケーションに貢献。当施設での特徴として、大人のみならず、幼児から小学生、そして親子での利用者が多い。ピアノへのファーストタッチの機会にもなった。人気youtuberの参加で今までギャラクシティを利用したことがない層への施設PRの一助にもなっている。					
指定管理者者記入欄	【改善すべき点・課題等】 コロナ禍により運営状況が常に変化する現在において、いかに安心して利用していただけるような施設にできるかが課題である。					
区記入欄	【特記事項】 ストリートピアノの設置によって、区民が気軽に音楽に触れられる機会を作ったことが評価できる。					

	<p>【評価すべき点】「こどもおしごとらんど」は魅力的な事業でありキッズデザイン賞受賞も高く評価できる。「ストリートピアノ」は参加者が目標を上回り関連する企画も成功したので評価できる。</p> <p>【改善すべき点】コロナ禍が続くことが予想される中で、5カ年計画の見直し（及び評価手法の見直し）も必要だったのではないだろうか。</p> <p>【その他注意点】利用したことがない層へのさらなるPR</p>				
B 西新井文化ホール事業及び利用者支援の取り組み	<p><b>西新井文化ホール 仕様書や事業計画、5カ年計画に沿った事業が提供されているか</b></p>	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
	1	文化交流の場となる環境づくり ◆文化団体と連携した協創事業の実施、文化芸術に関する情報収集等、文化交流の場となる環境づくり など	5.0	5.0	16.0  (満点=20点)
	2	区民応援型事業の実現 ◆音楽四団体の支援、「歓喜の演」及び「プリランテ」、「足立区音楽祭」の支援	5.0	5.0	
	3	エンターテイメント型ホールとして興行事業の実施 ◆文化・芸術・エンターテイメント鑑賞事業年間21本以上 など	2.0	3.0	
4	エンターテイメント型ホールとして興行事業の成果 ◆動員率75%以上、顧客満足率85%以上、リピート希望率85%以上 など	4.0	5.0		
	<p>【アピールポイント】子どもたちの体験機会を失っていく中、文化庁採択事業「子どもたちの伝統文化体験機会回復事業」を開催して、伝統文化を通して子どもたちの自己表現力・発信力を高めるプログラムを提供できた。コロナ禍で文化ホールの空きができたことを好機と捉え、世界三大ピアノであるスタインウェイを区民に開放する事業を展開した。</p> <p>【改善すべき点・課題等】コロナ対策として座席間隔を開けるため、満席での販売ができない公演もあり、企画段階で50%の座席数でも集客力があり、収支面でも問題ない出演者を呼び続けることは課題である。また、高齢者を中心に集客が戻らないことが課題であり、安心安全に観覧を楽しめる状況を引き続きアピールしていく。</p> <p>【特記事項】歌舞伎を始めとした伝統文化を子どもたちが体験する機会を作っていることは評価できる。</p> <p>【評価すべき点】Music Bridge、区民応援型プログラム、「ギャラクシティ歌舞伎」の実施については、それぞれ意義の高いプログラムとして評価できる。特に、コロナ禍で公演の中止が相次ぐ中、公立文化施設が有する資源を区民に解放したり、YouTubeを活用する等でこれまでホールに関心がなかった層にもアピールすることができたのではないだろうか。また、主催共催事業数が増加している点も評価できる。</p> <p>【改善すべき点】集客率が低い公演については、例えばグループ割引や公演日前日から〇割引にする等マーケティングの工夫も必要ではないだろうか。</p> <p>【その他注意点】西新井文化ホールにおける経験価値を高めるような独創的な企画を期待したい。例えば、毎週（毎月）定期的に行うイベント（公演）等も考えられるだろう。</p>				
C 利用の状況	<p><b>適切な利用状況となっているか（環境の変化など外部要因を考慮）</b></p>	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
	1	利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値超又は利用者数の過去3年平均比増 利用率基準値/ホール63% 利用者数（556,100人）	3.0	5.0	3.0  (満点=5点)
	<p>【アピールポイント】利用者数は昨年度対比211%。消毒、換気対策を強化しながら、人気遊具施設の定員を見直し、増員を試みていった。ホールは50%制限が続く中、計画の21回を超える28回的主催共催公演を実施した。また、平日の来館者数の増加を目指し、平日プログラムの強化やそれに沿う広報を行い、来館者数の1日平均は前年比1.4倍となった。</p> <p>【改善すべき点・課題等】コロナ禍で講座開催や施設等に制限がかかる中で、いかに区民のニーズに応えられる事業を展開し、ギャラクシティに訪れてもらえるかが課題である。</p> <p>【特記事項】感染症拡大防止のため施設が一部休止となる期間が長かったが、開館時には様々な事業を展開し集客に努めていた。</p> <p>【評価すべき点】コロナ禍二年目での制約の中での関係者の御苦労には敬意を表したい。</p> <p>【改善すべき点】今後も休館対応がいつ起こるか分からないことを念頭に置き、そのような中でも増加する工夫が必要。</p> <p>【その他注意点】ウィズコロナ時代に向けて、来館しなくてもギャラクシティのイベントや体験・学習に参加できてそれを利用者数として記録できるようなプログラムも充実させてほしい。</p>				

利用者の満足を得られているか(評価点×2)		評価点×2			
		指定管理者	担当課	評価委員	
1	運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理的的確さ	/	10.0	32.0	
	2		施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		6.0
	3		事業満足度 ◆事業内容の充実 など		6.0
	4		利用効果 ◆利用効果、意欲の向上 など		10.0
		(満点=40点)			
D 利用者の満足度(アンケート調査等による)	指定管理者記入欄	<b>【アピールポイント】</b> コロナ禍、消毒・換気・検温・入館票管理を徹底した上で、来館者に安全安心に楽しんでいただいた。全館クラスターも発生しなかった。  <b>【改善すべき点・課題等】</b> 人気遊具の使用について、先着制ではなく、事前配布制に変えたが、午前中で午後の予約も終了してしまう日もあり、お声をいただくこともあった。配布終了時刻等の現状の詳細を把握し、事前予約システムの導入も検討していきたい。			
	区記入欄	<b>【特記事項】</b> 情報誌の認知度を上げるためにSNSで周知するなど、改善は見られるが認知度向上には至っていない。			
	評価委員記入欄	<b>【評価すべき点】</b> 概ね施設運営に対して高い満足度が得られている点は評価できる。また、ギャラクシティの体験活動を通じて、「他の人と仲良くなったり、友達ができた」と回答している割合が1割弱あることは、当施設が地域住民の交流の場としても機能していることが推察できることから評価に値する。 <b>【改善すべき点】</b> アンケートに”科学を学ぶ要素がなくなっている”との要望。同アンケートで「女兒に対して接触してくる男性職員」が指摘されているが、すべてのスタッフが保護者から誤解されないような態度をとらなければならない。 <b>【その他注意点】</b> アンケートの回収率(サンプル数)をあげる方法はないだろうか。一度、利用者アンケートに協力してくださった方に何らかのサービスを提供する等して、何を見て(聞いて)来館したのか?、今後どのような事業を希望するのか等の調査を試みたらどうか。毎年度、情報誌の認知度が低いことから、紙媒体の広報誌がどの程度機能しているのか再検討する必要性を感じる。			
合計点		100.0 (満点=150点)	139.0 (満点=180点)	123.0 (満点=180点)	
特記事項(評価委員会による総合評価を記入)					

### 【評価委員会評価結果】



※評価結果は評価委員会が行う。  
 ※小数点以下は切り捨て、整数とする。

#### <評価委員会評価基準>

評点		評価基準						
満点	標準点	75%以上			74%~55%			54%以下
		A+	A	A-	B+	B	B-	C
180点	108点	162点以上	150点以上 161点以下	135点以上 149点以下	121点以上 134点以下	107点以上 120点以下	98点以上 106点以下	97点以下
得点率		90%以上	89%~84%	83%~75%	74%~67%	66%~60%	59%~55%	54%以下

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。  
 ※「A」は満点の0.75倍以上（小数点以下切捨）、「C」は満点の0.54倍以下（小数点以下切捨）とする。