

# 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4年度 【自己評価】令和5年8月4日 【評価委員会】令和5年9月12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×2					
1 管理 状況	A 適切な管理の履行	<b>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</b>	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	6.0	24.0 (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	10.0	10.0				
		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】 館内サインを常に見直し、お客様の視線に立ち進化させている。また、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を推進した。					
		指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 接客サービスにお客様からのお声をいただいた点が課題である。接客サービスの向上のため日々の見直しと継続的な研修を進めていきたい。					
		区記入欄	【特記事項】 利用者からの指摘を受け、接客サービスについて見直し、改善が必要である。					
		評価記入欄	【評価すべき点】館内サイン改善は今後も絶えず試行し続けてほしい。レセプションの育成を継続し接遇を認められ外部委託を受けた点は評価できる。 【改善すべき点】西新井文化ホールのダブルブッキング防止については人的対策は必須だが、システムの起きないような仕組みは整えられないのか。 【その他注意点】ジョブローテーションの試みやレセプション育成は良いことであるが、一方で職員の負担増加にならないよう留意してほしい。					
		B 安全性の確保	B 安全性の確保	<b>施設の安全性は確保されているか</b>	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	5.0	4.0	18.0 (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	5.0	5.0		
				指定管理者記入欄	【アピールポイント】 実際に発生した急病人事例を受け、各所で想定訓練を行った。緊急時に連携し分担する重要性を学び、各員の意識向上に繋がった。			
				指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 経年劣化による不具合が各所に出てきている。快適に長く使い続けられる施設を目指し、各業者とより密に情報交換を行いながら、修繕提案を行ってきたい。			
区記入欄	【特記事項】 実際の緊急対応時に、継続した救命講習で習得したことを生かし、行動することができた。							
評価記入欄	【評価すべき点】駐車場からの地下通路の美化や西新井文化ホールの手すりの改善などは利用者の声に沿ったもので評価できる。救命救急講習の継続的受講も良い取り組みである。 【改善すべき点】西新井駅からのアクセスロードの掲示板は多くの目目に触れるものなので、定期的に点検・清掃するような仕組みを作るべきである。 【その他注意点】建物が古くなっている分、経年劣化への対応、時代にそぐわない箇所の総点検等を引き続き積極的に行って欲しい。							
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)			<b>個人情報保護、各種法令等は遵守されているか</b>	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	10.0 (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	2.0	2.0		
				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	5.0	5.0		
				指定管理者記入欄	【アピールポイント】 責任者を中心にコンプライアンス研修や施設管理の研修を重ねた。従業員の声に真摯に耳を傾け、社内研修の企画、働き方についての相談窓口役、働きやすい職場環境づくりを推進している。			
				指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 個人情報事故が発生した点が課題である。適正な管理及び、対策の徹底を意識づける研修等を継続的に行っていきたい。			
		区記入欄	【特記事項】 個人情報事故防止対策の徹底が必要である。					
		評価記入欄	【評価すべき点】副責任者が公共施設マネージャー能力検定を受けたり、区のコンプライアンス研修を受講したりして職場環境の改善につなげていることは評価できる。 【改善すべき点】メール送信での個人情報事故を起こしてしまったことは残念である。再研修を行い危機意識の向上を図ったことであるが再発防止を望む。 【その他注意点】全国公立文化施設協会が主催するアートマネジメント研修会等にも参加しホール運営に生かしてほしい。検定等はその知識を仕事に生かすことが重要である。					

	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
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和4年度収支 (6,703千円) ◆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	5.0	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】 部門別予算管理を行い、毎月のチーフ以上ミーティングにて各部の状況を共有している。			
	【改善すべき点・課題等】 期中での体制変更により予算と実績の差額が大きくなった人件費、部品の高騰が続く設備関連など、予測が難しい部分もあるが見直しは課題である。			
	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。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】 令和4年度は新型コロナウイルス感染症が拡大する時期もあったが収支が黒字であったことは評価できる。 【改善すべき点】 予算管理シートの作成を加点項目としている点には違和感を覚える。 【その他注意点】 物価高騰は来年度以降も想定されるので、収支集計は別扱いの方がわかりやすいのではないかと思う。			

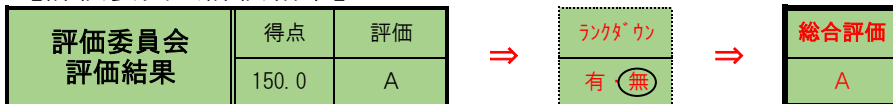
大項目 中項目 確認項目

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	5.0	5.0	41.0 (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	5.0	5.0	
		3 運動系体験事業 ◆フリースペース事業、スペースあすれちっく、がんばるウォール、クライミングばーく、クライミングレベルアップ事業 など	5.0	5.0	
		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	5.0	5.0	
		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	4.0	4.0	
		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	4.0	4.0	
		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	5.0	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	4.0	4.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】 宇宙・科学系のイベントを昨年度より4倍の回数を実施、また、一年を通し科学系の展示をし、「科学」のイメージをつけた。さらにショート動画甲子園やギャラぼんのぬりえコンテスト等、ギャラクシティに来館せずとも参加できるイベントも実施した。足立区制90周年記念事業として「あだち鉄道ミュージアムスペシャル」を実施し、過去最高の来場者数12,528人を達成した。			
		【改善すべき点・課題等】 大人が利用できることがあまり周知できていないため、事業等を実施し、大人の方にも楽しみながら活動できる施設ということをさらに周知していく。			
	区記入欄	【特記事項】 科学分野の事業を充実させ、子どもたちの学びや発見の機会をより多く提供できたことは評価できる。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 ショート動画甲子園や科学分野の充実、クライミングウォール夜間利用など多くの工夫がなされ、足立区制90周年記念事業も多くの来場者を集めたことは評価できる。 【改善すべき点】 まるちたいけんドームのさらなる利用者増などを考えてほしい。構造上難しいとは思いますがとんがりキッチンの活用方法も考えてほしい。 【その他注意点】 そもそも子ども向け施設であるという前提条件を踏まえて、広報活動を実施すべきではないか。			

B 西新井文化ホール事業及び利用者支援の取り組み	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	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	4.0	4.0		
	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、リピーター希望率85%以上 など	4.0	2.0		
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】 足立区制90周年記念事業として「大ひょうげん×ABSAI」を開催。各種伝統芸能を習ってきた子どもたちの成果発表と、歌舞伎界の第一人者市川海老蔵氏(現團十郎)が主宰する伝統芸能祭ABSAIとのコラボレーション企画が実現。お祭り感を前面に出すことで楽しく伝統芸能に触れて頂く機会となった。「大ひょうげん」の認知度向上につながった。			
		【改善すべき点・課題等】 総来館者数がコロナ以前と比較し8割で推移している。文化ホールでも同現象となっており今後の集客が課題である。時流に則した集客力のある話題性のある公演・イベントを企画開催していく。			
	区記入欄	【特記事項】 足立区制90周年記念事業として「大ひょうげん×ABSAI」や「音楽の日」など文化ホールだけでなく、こども未来創造館も含めた全館イベントで、ギャラクシティを来館者に楽しんでもらう機会を作ったことは評価できる。			

	<p>【評価すべき点】区内芸術家の発表の場の提供、区内音楽団体の支援等の企画、こども未来創造館と連携した企画など、新たな層にアピールできたことは評価できる。</p> <p>【改善すべき点】ワークショップなどプロセスを重視するタイプの事業を実施する際、子どもたちにどのような影響をもたらしたのか、貢献要因等を分析できると良い。</p> <p>【その他注意点】例えばプラネタリウムで流す音楽作品のコンクールといった、ギャラクシティの特色を出せるコンクールの開催など他館との差別化をはかることはできないか。</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>	指定管理者	担当課	評価委員
	<p>1 利用状況が基準を達成している</p> <p>◆利用率の基準値超又は利用者数の過去3年平均比増</p> <p>利用率基準値/ホール68%</p> <p>利用者数(1,098,630人)</p>	4.0	4.0	4.0 (満点=5点)
	<p>【アピールポイント】</p> <p>来館者数は昨年度比197%で、コロナ禍で目指していた100万人を達成した。常時、遊具の定員やタイムスケジュール等を見直し、多くの方が参加できるよう運用を変更した。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>来館者数150万人を目指すため、さらに注目を集めるイベントの開催や、遊具等の運用を見直し、来館した方が1日楽しめる場所となるよう運営していく。</p>			
	<p>【特記事項】</p> <p>コロナ禍で制限がある中でも、前年度比197%の来場者数は評価できる。</p>			
	<p>【評価すべき点】コロナ禍の影響があったものの、前年度比200%の来場者数は評価すべきである。</p> <p>【改善すべき点】区内・区外、親子、子どものみ、大人のみなどそれぞれのターゲットがどの程度増やせる見込みがあるか、増やしやすいターゲットはどこか分析しているのかどうか。</p> <p>【その他注意点】ギャラクシティは実際に来て楽しむ場所ではあるが、感染症対策や障害等で外出がままならない人たちにに向けたオンラインのコンテンツも考えてほしい。</p>			
D 利用者の満足度(アンケート調査等による)	<p><b>利用者の満足を得られているか(評価点×2)</b></p>	指定管理者	担当課	評価委員
	<p>1 運営満足度</p> <p>◆職員の接客態度、説明や事務処理的確さ</p>		10.0	34.0 (満点=40点)
	<p>2 施設・設備満足度</p> <p>◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など</p>		10.0	
	<p>3 事業満足度</p> <p>◆事業内容の充実 など</p>		4.0	
	<p>4 利用効果</p> <p>◆利用効果、意欲の向上 など</p>		10.0	
<p>【アピールポイント】</p> <p>接客や施設の使いやすさは概ね満足していただいている。レポート希望の方が多く、大人も子どもも楽しんでいただいている。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>情報誌の認知度が低いことが課題。HPやSNSを活用する世代の来館が多いことも理由の一つである。既に情報誌を区内小学校に全校配布していたりするが、さらにSNSなどで告知強化していく。</p>				
<p>【特記事項】</p> <p>案内サインの改善等、来館者の声を反映した対応が行われ、全体的に利用者の満足度が高いことは評価できる。</p>				
<p>【評価すべき点】利用者アンケートの評価は全体としてとても高く、また利用したいという回答が多いことも評価できる。</p> <p>【改善すべき点】来館者数109万人超に対してアンケート回答者数が460とは少なすぎる。アンケートの実施方法、項目等を改善し、より多くの意見が集められるようにすべきである。</p> <p>【その他注意点】苦情や要望がほとんどないことが気になる。利用者の本当の声を吸い上げるアンケートが望まれる。</p>				
合計点		125.0 (満点=150点)	154.0 (満点=180点)	150.0 (満点=180点)
特記事項(評価委員会による総合評価を記入)	<p>令和4年度はコロナ禍の流行の波があつて人数制限や消毒等対策を取りながらの運営であつたが多くの来館者を集め黒字収支となつたことは大いに評価したい。ワークショップで体験し学んで作品を作り上げ、ホールで発表会を行うという一連のプログラムはこども未来創造館と西新井文化ホールが一体化したギャラクシティの特徴を生かしたもので、参加した子どもたちには学校ではできないことを学び成長する場となっている。そこに当初から日本の伝統芸能を取り入れてきたこともしっかりと根付いたと思われる。また、かねてから充実が求められていた科学分野の事業が数多く実施されたことも評価したい。足立区制90周年事業も様々な実施され、足立区に乗り入れる鉄道各社と共同で行つたイベントは、今までギャラクシティに関心を持たなかつた新たな層にもアピールできたと思われる。区民アーティストの起用は子どもたちが夢を目指そうとするよい刺激となる。運動系では世間のクライミングへの関心の高まりと相まって、幼児から大人まで利用者を増やし、さらにギャラクシティマスターの取り組みが参加意欲を高めて行くものと思われる。乳幼児が声を出してもOKというまるちたいけんドームの事業はプラネタリウムの可能性を試しているようで好感が持てる。一方でビッグネームの出演者に頼るだけでなく個々の事業が子どもたちの成長にどのように貢献しているのか、丁寧に検証して行ってほしい。ギャラクシティのリピーターとなる要素はいつもと変わらない常設の施設利用と、いつもとは違う折々のイベントの開催にあるとあってよいだろう。この二つを常に充実させていってほしい。</p>			

【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（小数点以下切上）、「C」は満点の0.54倍以下（小数点以下切捨）とする。