

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】平成30年度 【自己評価】平成31年4月30日 【評価委員会】令和元年8月1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

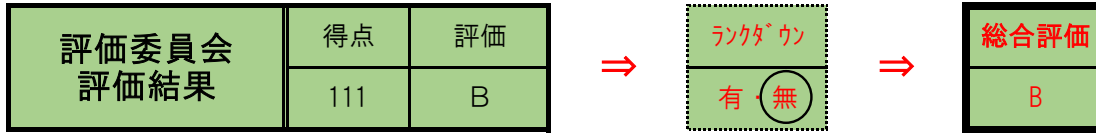
大項目	中項目	確認項目	評価点×2				
1 管理 状況	A 適切な管理の履行	協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか	指定管理者	担当課	評価委員会		
		1	施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、図書受渡、予約受付 など	6.0	2.0	12.0 (満点=30点)	
		2	職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正なスキルと経験を有した人員配置 など	6.0	2.0		
		3	人材育成の取り組み(意識、接客の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、ボランティア育成、研修の実施 など	6.0	6.0		
			指定管理者記入欄	【アピールポイント】4月から運営開始したが、遊具施設には運用経験者を配置し、足立区予約システムに熟知している人材を投入したので、軌道に乗るまで時間を要しなかった。大きな混乱なく運営管理できた。			
				【改善すべき点・課題等】			
			区記入欄	【特記事項】接遇に関する区民の声が多いなど、研修等の実施や改善に向けた仕組み作りに努められたい。来館者目線での施設運営と人材育成方針を旨に次年度は運営されることを期待する。			
			評価記入委員欄	【評価すべき点】 【改善すべき点】全体的にマンパワーをはじめとしたリソースが不足している印象。人材の融通等、臨機応変に対応できる人材を育成してほしい。また、ボランティアの活動人数が減少しているとのことなので、よりボランティアのモチベーションアップに取り組んで欲しい。 【その他注意点】			
		B 安全性の確保		施設の安全性は確保されているか	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
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			3.0	3.0		
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	2.0		
	指定管理者記入欄			【アピールポイント】体験型防災アトラクション、防災ウォーキング、警察に協力していただいたの防災啓発イベントを実施。24時間体制の中央監視員や男性職員の定時巡回で安全を強化。土日や繁忙期に、フロアスタッフを配置して、安全・混雑対策に努めた。			
				【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄			【特記事項】概ね適切に管理されているが、前指定管理者からの継続雇用者が多いためか改めて緊急時の対応について確認をしているように見受けられなかった。マニュアルや連絡体制など再確認されたい。			
	評価記入委員欄			【評価すべき点】 【改善すべき点】事故に対する認識を積極的に持ってほしい。ヒヤリハットを含めた事案整理、マニュアル化及び積極的な研修が望まれる。 【その他注意点】			

	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
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	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	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】相当の事業数、子ども中心の施設がら、個人情報保護に一層注力した。講座受付時、カナ名と電話番号の最低限の情報収集にとどめ、終了後速やかに破棄。SNS等広域の広報ツールを使用するため、写真撮影や掲載の許諾は毎回行う。 【改善すべき点・課題等】		
	区記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。		
評価記入委員欄	【評価すべき点】特に問題なく対応できている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	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 ◆30年度収支 (▲81,768千円) ◆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	2.0	2.0	2.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 【改善すべき点・課題等】OA機器、消耗品、制服代などの初期費用の他、大型イベント、夏休みイベント、文化ホール興行などの事業費やそれに係る人件費などがかさんだ。コスト削減や事業費の見直しで、収支バランスを整えていく。		
	区記入欄	【特記事項】収支がマイナスであったため減点とした。指定管理初年度ということもあり、計画が立てづらい面もあったと思うが、次年度以降は適切な財務運営を期待する。		
	評価記入委員欄	【評価すべき点】 【改善すべき点】健全な財務運営に向けて、早急な対応が望まれる。 【その他注意点】		

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	4.0	27.0
		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	3.0	
		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、クライミングパーク、クライミングレベルアップ事業 など	2.0	2.0	
		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	2.0	2.0	
		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	3.0	
		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	2.0	2.0	
		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	4.0	
		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】社会体験事業「こどもおしごとらんど」では、20種の業種を紹介し、お金に関する教育や仕事の心構えなどを楽しく学べるイベントとして実施。対価として仮想通貨を渡し、館内で使用したり、預けられる「ギャラク銀行」を設置。将来の社会人としての基盤作り。			
		指定管理者者記入欄	【改善すべき点・課題等】平日クライミングウォールが立ち遅れた。11月21日からインストラクター付きのクライミング講座を子ども・大人向けに実施。来期は平日クライミングウォールを実施し、目玉事業としていく。			
		区記入欄	【特記事項】			
		評価記入欄	【評価すべき点】「こどもおしごとらんど」は、子どもが仕事やお金の役割を学ぶ機会の創出だけでなく、地域への愛着の醸成や提供する側へのメリットもあり、今後継続する中で地域内における良い循環が生まれることを期待する。 【改善すべき点】子育てサロンの満足度が比較的低いところが気になる。大人体験事業について拡充するなど、平日利用者を増やす取り組みにも注力して欲しい。また、新しいデジタルコンテンツや体験キットの開発に力を注ぐなど、5カ年計画通り進められるよう拡充が望まれる。 【その他注意点】前事業者からの引き継ぎにあたり、HPの更新が大幅に遅れたことは残念である。			
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	4.0	4.0	13.0	
	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	1.0	1.0		
	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	5.0	5.0		
	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	3.0	3.0		(満点=20点)
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】オリパラ気運を高める提案事業として、日本の伝統文化の魅力を体験できるイベント「ジャパンフェスタインアダチ」を開催。40種の体験プログラムと9つのホールイベントで全館一体となり、延べ人数10,213名を記録。足立区の恒例行事として定着を目指す。				
	指定管理者者記入欄	【改善すべき点・課題等】				
	区記入欄	【特記事項】区民応援型事業について計画通りに実施できなかった事業が複数見受けられたため、減点とした。				
	評価記入欄	【評価すべき点】「大ひょうげん」はコンテンツの見せ方がわかりやすい。 【改善すべき点】文化ホールのミッション及びビジョンを明確にするべき。また、広報期間を含め、広報戦略の更なる工夫が望まれる。クラシックの入門事業など、前指定管理者から引き続き集客に苦戦しているものについては、継続の是非や、継続するのであれば戦略立案が必要である。 【その他注意点】すべての事業で目標集客数880名を目指すのではなく、事業別にそれまでの実績等を分析した上で、目標集客数を定め、それに向けた広報戦略を考える方が現実的なのではないか。「大ひょうげん」を観覧した子供たちが次は発表者になりたいと思うような効果的なサイクルを工夫してほしい。				

	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)	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 利用の状況	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65% 利用者数 (1,518,626人)	3.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 ジャパンフェスティンアダチをはじめ、イリュージョンマジックショーのプロモーションイベント、防災イベントや四季折々のイベントなど大規模の交流事業の実施によって、151万人を達成できた。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】			
	評価委員記入欄 【特記事項】			
D 利用者の満足度 (アンケート調査等による)	【評価すべき点】 【改善すべき点】 有料のホール公演の集客率を上げるためのマーケティング戦略が必要である。また、区民の利用率を上げるための努力も引き続き行ってほしい。 【その他注意点】 年間総体験者数の算出方法を、いま一度検討した方が良いのではないかと。また足立区在住の子どもたちの利用率を高める工夫を示してほしい。			
	利用者の満足を得られているか(評価点×2)	評価点×2		
	指定管理者記入欄			
	1 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ		10.0	32.0 (満点=40点)
	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		8.0	
	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		8.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄 【特記事項】			
評価委員記入欄 【評価すべき点】 利用者アンケートでは、概ね高評価を得ている。 【改善すべき点】 事業内容の充実に関して、より高評価が得られるよう、利用者の声なき声にも耳を傾ける努力をしていただきたい。 【その他注意点】 満足度を問うアンケートの項目について、今一度検討した方が良いのではないかと。また、アンケート結果だけを目安にするのではなく、日ごろから利用者の生の声に耳を傾ける努力も必要と考える。足立区のギャラクシティとして区民が親しみ誇れる施設にしてほしい。				
合計点		88.0 (満点=150点)	110.0 (満点=180点)	111.0 (満点=180点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	<p>・当館の広範かつ膨大な事業を引き継ぐだけで手一杯であったことは推察できるが、指定管理者の交代時期であったことを差し引いても、運営全体に余裕がなく、未達成の部分、手が付けられない面等も目立つ内容になってしまった。全体として、質・量ともに改善すべき点があった。次年度は健全な財務立て直しを図ることが最優先事項になる。利用者数・利用率と、管理状況の収益事業の対策は関連しており、個別の事業・企画ごとに両面からの検討をされたい。</p> <p>・安全関係について、次年度以降は1年目の経験を踏まえた改善や対策がなされるものと期待する。ヒヤリハットや事故の発生は、それ自体は必ずしも運営上の問題に起因するものではないから、発生した事象に積極的に対応して区と情報共有をしていただきたい。</p> <p>・新たなコンテンツの導入について、高評価を得ている部分はあるものの、既存のコンテンツを充実及び発展させることにも注力してほしい。子ども未来創造館は幼児連れの家族ばかりでなく、小中学生にとって魅力的な場所であるべきで、そのためにも新しいコンテンツ開発が不可欠である。</p> <p>・西新井文化ホールについて、ミッションとビジョンを明確にした上で、区民の顕在的・潜在的なニーズを組み取り、独自性や発展性のあるプログラミングとそれに伴う広報戦略も再度見直しを欲しい。特に、西新井文化ホールの知名度をもう少し上げるためにも、既存のホール事業の固定概念を覆すような(区外からも先進事例として注目されるような)斬新な事業の一つ持っておけると良いのではないかと。</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%以下	67%以上	66%~60%	59%以下	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。