

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

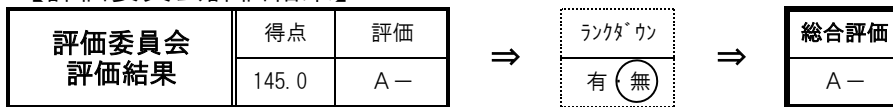
【評価対象年度】令和元年度 【自己評価】令和2年5月22日 【評価委員会】令和2年9月1日
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目中項目		確認項目				
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	6.0	20.0 (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	8.0	8.0	
			指定管理者記入欄	【アピールポイント】 全職員向けのマナー・接客研修を定期的実施。足立区の3分野方針、ギャラクシティ基本方針、会社の方針を共有して目指す方向を改めて統一した。遊具施設(スペースあすれちっく)の運営見直しを図り、効率化した。 【改善すべき点・課題等】 接客に対しての要望・意見は良くも悪くもなくなることがない。今後も研修等の継続を実施していく。		
			区記入欄	【特記事項】施設運営について、通常の業務の他に新型コロナウイルス感染症拡大防止のためのイレギュラーな業務もあったが、昨年度と比べ適切な対応による施設運営を行っている点は評価したい。		
			評価委員会	【評価すべき点】昨年度よりクレーム件数が減少している。アンケート調査結果でも、ほぼ全員の来場者はスタッフの接客態度に対して好印象をもっており、職員向けの研修等の成果がみられる。また、中高生の新規ボランティア数が増加している点も評価したい。 【改善すべき点】 【その他注意点】クレームを受けた(聞いた)職員が共有化することが前提であり、この点は日々の管理意識の徹底にも心がけて欲しい。		
			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	15.0 (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	3.0	3.0	
		4	危機管理(防災対応)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	4.0	4.0	
			指定管理者記入欄	【アピールポイント】 不具合箇所は速やかに修繕した。町会と合同の年2回の総合防災訓練の他、全職員向けに全館避難研修を実施した(まるち体験ドーム、文化ホール)。他施設(プラネタリウム、ホール)の避難訓練コンサートも積極的に参加した。 【改善すべき点・課題等】 築年数も経て、各所に不具合箇所が散見される。優先事項を見極め、修繕していく。		
	区記入欄	【特記事項】経年劣化が進んでいる施設の安全性の向上のため、予算を投入し改善を行っている点を評価したい。また、施設を日常的に確認し、必要に応じて費用算出や計画的修繕している点についても評価したい。				
	評価委員会	【評価すべき点】定期点検、不具合発生への対応等適切に行われている。防災アトラクションの実施は独自の取り組みとして評価できる。 【改善すべき点】 【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			
1	個人情報保護への取り組み ◆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】 事業受付で扱っている個人情報は溜めずに、速やかに破棄している。年に数回は個人情報チェックテストを実施している。 【改善すべき点・課題等】 現在、SNSを利用した配信が増加している。事前許諾や配信時間など、ルール化の徹底と遂行が必要である。				
	区記入欄	【特記事項】基本的な事項について、仕様書に基づいた適切な運営が行われている。				
	評価委員会	【評価すべき点】適切に法令等が遵守されている。個人情報事故が発生しなかったことは評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】Instagramを活用する等、今後SNSの利用が増加することが予測されることから、著作権等を含め事前の許諾については徹底して欲しい。				
1 管理 状況						

	適切な財務・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 ◆令和元年度収支(▲64,359千円) ◆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】 運営の中心をなす子ども体験事業でのコストが原因の大半である。事業の見直しを行い、事業数と人員配置の大幅削減を実施する。							
	区分記入欄 【特記事項】 昨年の▲81,000千円からやや改善されているが、変わらず赤字経営であり早急に改善すべきである。							
	評価委員記入欄 【評価すべき点】 【改善すべき点】 ▲6,400万円という赤字経営の改善が早急に求められる。コロナ感染症対策も考慮した大幅な事業見直し求められる。 【その他注意点】 「子ども体験事業を見直し、事業数と人員削減の大幅見直しを行う」とあるが、今年度の収支をプラスにするために具体的にどのような取り組みをしたのか。							
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		
	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	38.0	(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	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、クライミングぱーく、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	3.0	4.0				
	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	2.0	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	5.0	5.0				
	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	4.0	4.0				
	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	2.0	2.0				
		指定管理者記入欄 【アピールポイント】 全館一体で臨んだジャパンフェスタ2020は前回の来館者を上回り、新しい展開(モール店舗やキッチンカー、まるち体験ドームでの一人芝居等)も加わり内容充実を図れた。区の恒例行事として拡大中。性別、国籍、年齢関係なく参加できるユニバーサルスポーツイベントを実施。延べ2,000名の参加。ユニバーサルデザインを意識した事業を継続していく。 【改善すべき点・課題等】 子ども、ファミリー向けの施設として根付いているので、大人向けの事業展開には一層のコンテンツ充実と広報活動が必要となっていく。						
		区分記入欄 【特記事項】 大人体験事業のクライミングウォール、ものづくり体験事業の実績値が目標値を大きく下回っている。原因を徹底的に分析し、今後の事業改善を強く望む。						
		評価委員記入欄 【評価すべき点】 ジャパンフェスタは区の恒例行事として拡大している点については評価したい。また、食育・クッキング、プログラミング分野等でも高い人気を獲得できている他、広報活動におけるアウトリーチ事業も充実してきている。 【改善すべき点】 大人体験事業の実績値が下回っている点は改善が必要と思われる。また、表現力向上事業(大人対象)も申込率が低いことから、コンテンツの改善も含めた検討が必要である。昨年度に引き続き新たなデジタルコンテンツの開発にも力を入れていただきたい。 【その他注意点】						
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					
	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働事業の実施、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	19.0			
	2	区民応援型事業の実現 ◆音楽四団体の支援、「歓喜の演」、「プリランテ」、「足立区音楽祭」の支援	5.0	5.0				
2 事業効果	B 西新井文化ホール事業及び利用者支援の取り組み		エンターテインメント型ホールとして興行事業の実施			エンターテインメント型ホールとして興行事業の成果		
	3	エンターテインメント型ホールとして興行事業の実施 ◆文化・芸術・エンターテインメント鑑賞事業年間21本以上 など	5.0	5.0	20.0 (満点=20点)			
	4	エンターテイン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	5.0	5.0				
		指定管理者記入欄 【アピールポイント】 新型コロナウイルス関連の原因で3月分の実績無し。主催事業の年間参加者数が前年対比140%超えを記録。自主公演数28本中7本において全席完売した(2019年度は無し)。著名で実力のある出演者を招聘できるようつながりが確立されてきた。 【改善すべき点・課題等】 土日祝日のホール利用率が高いので、平日興行の企画を開催できる準備をしていく。						
	区分記入欄 【特記事項】 新型コロナウイルス感染症の影響により区民応援型事業1回が実現できなかったが、昨年度と比較して、計画的な事業運営が出来ている。							
	評価委員記入欄 【評価すべき点】 高い利用率を維持すると共に主催事業の集客率は昨年度よりかなり改善している。また、音楽コンクールを実施する等、区内の実演家との連携が強化されている点は評価したい。 【改善すべき点】 集客率を意識したせいか、著名なアーティストやエンターテインメント性の高い公演が多くなったようだが、区外にもアピールできるような独自性のある企画も(一つで良いので)打ち出して欲しい。 【その他注意点】 集客率を意識しすぎると、他の公共ホールと演目が類似してくることに留意して欲しい。コロナ感染症拡大の影響を考慮して、今後学校と連携したオンライン配信によるワークショップ授業の開発にも力を入れて欲しい。							

	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 (1,349,191人)	2.0	4.0	4.0 (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】 2月後半から3月にかけて臨時休館。2018年度1,518,626名、2019年度1,349,191名の実績となっている。			
	区記入欄 【特記事項】利用者の3%増加は達成できなかったが、ジャパンフェスタをはじめ、大・中規模事業の実施によって適切な利用状況となっている。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】 【改善すべき点】新型コロナウイルス感染症の影響で、目標値に満たなかったことはやむを得ない。今は利用率を上げるよりも、まずは適切な事業数や体制を見直し、赤字改善を目指すべきである。 【その他注意点】			
D 利用者の満足度 (アンケート調査等による)	利用者の満足を得られているか(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、説明や事務処理の的確さ		10.0	38.0 (満点=40点)
	2 施設維持満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		10.0	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実 など		8.0	
	4 利用効果 ◆利用効果、意欲の向上 など		10.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 指定管理者による独自アンケートや講座アンケートの結果を分析して、事業内容について、良好の傾向である。継続している参加者がとても多い。 【改善すべき点・課題等】 アンケート結果を分析して、不足部分は速やかに対処していきたい。子ども向けのアンケートや生の声を収集していく。			
区記入欄 【特記事項】全体的に利用者の満足度は高まっているが、広報物発行の認知度が低い。今後、広報物の認知度を高める努力に期待したい。				
評価委員記入欄 【評価すべき点】アンケート調査結果を見ると、利用者の満足度は高い。また、新規利用者獲得に向けた取り組みについても評価したい。 【改善すべき点】館内表示について、アンケートで18名が「わかりにくい」と答えており、早急な改善が必要である。 【その他注意点】大人向け事業のコンテンツを考える上で、積極的に利用者の意見を取り入れるような仕組みを構築したらどうか。また、アンケート調査結果によると、西新井文化ホールの認知度がやや低いことから、今後より一層広報活動の充実が求められる。昨年度に引き続き、情報誌の認知度が低いようだが、今後SNSの活用をより拡大していくことも重要になる。				
合計点		101.0 (満点=140点)	145.0 (満点=180点)	145.0 (満点=180点)
特記事項 (評価委員会による総合評価記入)	総合的に見ると昨年度と比較して事業運営の改善努力が随所に見られるが、赤字経営の解消は急務であり、大人体験事業やデジタルコンテンツの開発等不十分な点も残った。西新井文化ホールに関しては集客率の上昇、区内の実演家との連携強化などにおいて概ね評価できるが、教育現場と連携した事業や音響の良さを区外へアピールする企画などで認知度を高める工夫などが期待される。2月以降新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けたが、今後は感染防止対策を徹底する一方で、子ども未来創造館・西新井文化ホール共にインターネットを活用したプログラム強化への取り組みが求められる。			

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