

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2年度 【自己評価】令和3年8月2日 【評価委員会】令和3年9月7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	6.0	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	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	6.0	6.0			
			指定管理者記入欄	【アピールポイント】 全職員向けの研修と共有会を定期的実施。新型コロナウイルスに関する情報や方針、対応方法を共有し、安心安全な施設運営に向け意思統一をした。テレワークの仕組みを構築し、緊急事態宣言中の人流抑制に努めた。 【改善すべき点・課題等】 刻々と変化する新型コロナウイルス感染状況を受けて、お客様からも様々な要望が出てきている。お客様の安心安全を最優先に柔軟な運営・対応を提案し、お客様の声にお応えしていく。				
			区記入欄	【特記事項】 テレワーク規則の作成など独自の取り組みを行ったことは評価できる。				
			評価委員記入欄	【評価すべき点】職員の体制は施設運営の根幹となる部分であり、適切な履行がなされている。 【改善すべき点】コロナによるコンテンツの変化により、専門スキルを持つ人材の獲得や育成が必要となると感じるため、更なる強化を図るべきである。 【その他注意点】テレワーク推進は国からの要請の一つではあるが、コロナ対策は環境変化に対応したもので、業務運営の工夫そのものであるため、出勤率を下げるのが加点となるものではない。				
		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】 休館期間を利用し、館内の特別清掃や修繕を行った。開館後も館内消毒を強化し、利用者に安心して来館いただけるよう努めた。自治会と合同の避難訓練はコロナ禍に合わせ、人数をしぼった図上訓練を行った。 【改善すべき点・課題等】 築年数を経て各所に不具合が認められる。優先順位をつけ、計画的に修繕を行っていく。		
	区記入欄			【特記事項】 特別清掃や館内消毒をホームページに掲載し、施設を安心して利用してもらうための取り組みを行ったことは評価できる。				
	評価委員記入欄			【評価すべき点】概ね良好と考える。 【改善すべき点】建物の経年劣化は避けられない課題ではあるが、日常点検等の足もとの取り組みを強化し、安全対策に努めていただきたい。 【その他注意点】一般論として、施設設備の経年劣化等の安全性については、規定に沿うだけに留まらずに、大胆に対応していただきたい。				
				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	8.0 (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	3.0	3.0	

C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 全社員対象の個人情報チェックテストを実施している。テレワークの就業規則を定め、個人情報を含む情報管理を徹底した。				
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 お客様のお問合せにスマートフォンを使いお答えしたことがあったので、カウンター内へのスマートフォン持ち込み防止のために、業務用タブレット端末を配備し、お客様のお問合せに対応出来るようにした。				
	区記入欄	【特記事項】 個人情報の事故はなかったが、適正管理のための対策を徹底する必要がある。				
	評価記入欄	【評価すべき点】個人情報の漏洩等の事故は発生しておらず、個人情報保護等に関する取り組みは概ね適切に行われている。 【改善すべき点】受付職員のスマートフォン使用に関する区民の声が1件あった点について、既に改善措置は行われているものの、職員向けの研修等で改めて徹底していただきたい。 【その他注意点】個人情報の部分においては、対策していても事故が発生するリスクが高い分野のため、日頃の職員教育に力を入れていただきたい。				
D 適切な財務・財産管理	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2年度収支 (9,962千円) ◆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)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】不採算事業の見直しと人員配置の見直しを行い、部門別予算管理を行った結果収支改善となった。				
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 新型コロナウイルスの影響により先行き不透明な状況が続くので、引き続き予算管理をしっかりと行っていく。				
区記入欄	【特記事項】 昨年までの赤字経営が改善され、収支が黒字化したことは評価できる。					
評価記入欄	【評価すべき点】適切に実施されている。 【改善すべき点】先行き不透明な状況であるが、さらに予算管理に努めていただきたい。 【その他注意点】ICTを駆使したコンテンツを積極的かつ柔軟に取り入れ、コロナ禍にあっても収入を確保出来るものをぜひ取り入れていただきたい。					

大項目	中項目	確認項目	評価点		
-----	-----	------	-----	--	--

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		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	5.0	27.0	(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、クライミングばーく、クライミングレベルアップ事業 など	3.0	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	1.0	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	1.0	2.0		
		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	3.0	3.0		
		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	1.0	3.0		

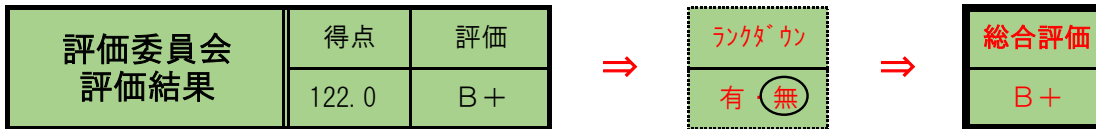
指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】 コロナ禍において、事業告知を控え、来館を積極的に促せない中、動画配信事業やオンラインコンテンツ制作・配信を試みた。来館できないお客様に対してもギャラクシティ事業の体験をしていただく機会となり、今後の来館につなげるような仕組みとして取り組めた。</p>
区記入欄	<p>【改善すべき点・課題等】 コロナ禍において、事業開催が制限される中で、未就学児と保護者や小学生向けの事業を優先させた結果、大人向けの事業が手薄になってしまったのが実情。計画中のコンテンツ（令和元年度コロナで中止）の再開や見直しを図っていく。</p>
評価記入欄	<p>【特記事項】 施設休館や事業の中止が続くなか、動画配信などのオンライン事業に取り組んだことは評価できる。</p>
評価記入欄	<p>【評価すべき点】 オンライン化等新たな取り組みを評価したい。 【改善すべき点】 デジタルコンテンツの制作、配信で満足せずPR活動をもっと行っていただきたい。 【その他注意点】 動画配信コンテンツの再生回数が概ね数百回と少ない。宣伝次第ではもっと増えるはずである。</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>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</p>		<p>評価点</p>		
			指定管理者	担当課	評価委員
	1	<p>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</p>	5.0	5.0	15.0
	2	<p>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</p>	2.0	3.0	
	3	<p>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10本以上 など</p>	3.0	5.0	
	4	<p>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69%以上、顧客満足率98%以上、リピート希望率94%以上 など</p>	2.0	3.0	
				(満点=20点)	
指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】 主催事業は9月より開始して10本実施。定員は50%以内で開催。ギャラクシティエンターテインメントと題して、公演の様子を撮影した動画のダイジェスト版を無料配信した。来館出来なかった方にも動画で楽しんでいただいた。</p>				
区記入欄	<p>【改善すべき点・課題等】 主催事業については、定員の50%制限が解除されない限り、収益が見込めない公演が増えて収支を圧迫してしまう。</p>				
区記入欄	<p>【特記事項】 中止となった事業においても、座席配置や消毒方法など感染症対策を検討し安全に開催する準備を進めていた。</p>				
評価記入欄	<p>【評価すべき点】 公文協への加入によって、コロナ禍の運営に関する情報が迅速に共有できるようになった点は評価できる。また、その情報を活用し、恒例イベントでもあるジャパンフェスタをオンラインも取り入れながら開催出来たことは意義深いと考える。 【改善すべき点】 区民応援型ホールとして、コロナ禍で何ができるのかを検討していただきたい。 【その他注意点】 区民応援型事業として、そろそろ支援対象となる新規の団体も発掘する必要があるのではないか。</p>				

C 利用の状況	<p>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)</p>		<p>評価点</p>		
			指定管理者	担当課	評価委員
	1	<p>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69.6% 利用者数(262,367人)</p>	1.0	3.0	3.0
					(満点=5点)
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】 文化ホールに関しては、4月5月の休館以外、年間を通して運営しており、足立区ガイドラインによる感染予防対策上、定員の50%以内および終了時刻の制限のある中で、主催貸館含めて7割の利用率を持って運営できた。</p>			
区記入欄	<p>【改善すべき点・課題等】 コロナ禍において、利用者数が対前年比20%に留まった。いかに安全・安心を担保して、今後回復していくかが重要課題。</p>				
区記入欄	<p>【特記事項】 新型コロナウイルスの影響により、スペースあすれちっくやがんばるウォールなどの遊具は10月、11月を除いて利用を休止していた。また、各施設の定員50%制限も実施していたため、利用者数は大きく減少した。</p>				
評価記入欄	<p>【評価すべき点】 【改善すべき点】 【その他注意点】 休館や人数制限は想定外の事態のため、令和2年度の利用者減少は評価対象にはできない。しかしこの先ウィズコロナを見据えて対策を講じる必要がある。</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
D 利用者の満足度 (アンケート調査等による)	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	34.0 (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		10.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 消毒作業、換気、人数制限など、感染症予防対策を講じながら、クラスターを発生せずに安心安全に運営できた。		
区記入欄	【改善すべき点・課題等】 コロナ禍において、積極的にイベント・事業PRを施せなかったため（特に紙媒体はあまり配布できず）、ネットを利用したPRやSNSをさらに強化していきたい。			
評価委員記入欄	【特記事項】 館内表示について、利用者が迷わないように改善が必要である。			
		【評価すべき点】 スタッフの接客態度など、利用者の満足度が高い点は評価したい。 【改善すべき点】 館内表示がわかりにくいという声が今年度も届いている。また、情報誌の認知度が低い（または読んだことがない方が多い）点についても今後の工夫に期待したい。 【その他注意点】		
合計点		86.0 (満点=150点)	138.0 (満点=180点)	122.0 (満点=180点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	令和2年度は閉館を余儀なくされ多くの事業が中止あるいは延期せざるを得ない難しい運営であったと推察されるが、感染対策を講じた上オンラインを併用して西新井文化ホール「ジャパンフェスタ」を開催したこと、大掛かりな清掃を行ったこと、新しく動画配信コンテンツを製作したこと、「まるち体験ドームだより」の発行など意義深い取り組みも見られた。しかしながらアウトリーチやふれあい交流活動の減少、デジタルコンテンツのフォロワー数が少ないこと等もう少し工夫の余地があったと考えられる。他社・他団体が行っている取り組みを積極的かつ柔軟に取り入れるなどして、コロナ禍においてもギャラクシティの魅力を発信できるよう改善を期待する。			

【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%～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。