

こども未来創造館・西新井文化ホール・子育てサロン西新井 業務評価シート

こども未来創造館・西新井文化ホール・子育てサロン西新井（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5年度 【自己評価】令和6年9月17日 【評価委員会】令和6年10月15日、10月22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	10.0	8.0	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	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】お客様からの声や利用状況を把握し、安全面を検討した上で遊具の利用ルールの変更を行い、利用者を増やしている。また、障がいに対する理解と対応力を向上させるため研修を行い、避難訓練でのプラカード導入等、運営に取り入れている。研修後、実際にお客様のご案内に活かすことができた。			
			【改善すべき点・課題等】 カスタマーハラスメント等、接客に関する新たな課題があるので対応方法の研修を受け、知識を得て、共有していく。			
		区記入欄	【特記事項】 操作ミスによるチケット予約システム停止等システムに関連するミスが3件あり、改善が必要である。スペースあすれちっくの利用ルール見直しにより、多子世帯の方が利用しやすい環境を整備したことや障がい者対応研修等を実施し、そこで学んだ接客方法が、現場でも実践され対応力を向上させたことは評価できる。なお、A-2の加点提案については、令和2年度からの継続の体制であるが、新たな提案がなく、また、アウトリーチの加点提案と重複するため、加点には至らなかった。			
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】スペースあすれちっくの利用方法をお客様の要望に応え多子世帯の方が利用しやすいルールに変更した点、また、災害時の緊急避難に関するマニュアルを変更し、そのマニュアルに合わせた訓練も実施している点は評価できる。加えて、障がいのある方に対する理解、対応力向上に向けた研修を実施した点も高く評価できる。 【改善すべき点】システムに関連するミスが3件発生しており、原因究明および対策を講じていただきたい。 【その他注意点】前年度減点事項への対応がなされている。			
	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	5.0	4.0	17.0 (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	3.0	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	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	5.0	5.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 館外にも目を向け、駐車場出入口の地面表示を英語表示と進行方向マークで記す改善を行い、安全性を高めた。避難訓練で障がいのある方に参加していただき必要なことを学び、近隣住民を含めての訓練でも実践している。 【改善すべき点・課題等】 駐車場の表示以外にも、館外に設置されている表示類は劣化も進みやすいため、定期的に確認を行い、より現状に適した、分かりやすく安全性の高いものへ改善していく。			
		区記入欄	【特記事項】 避難訓練では、障がいのある方にも参加いただき、参加者から提案された内容を行動マニュアルに取り入れたことは評価できる。引き続き、定期的な訓練の実施により、災害等緊急時の強化に努めてほしい。なお、B-3の加点提案については、仕様書の水準を上回る内容には該当しないと考えられるため、加点には至らなかった。			
評価委員会記入欄	【評価すべき点】危機管理の面では緊急時の対応を訓練するなど積極的に取り組んでいる。遊具安全管理においては傷病者一覧を見る限り大きな事故の発生は抑制されたようである。 【改善すべき点】特になし 【その他注意点】本来ならば改修時期を迎えているので設備の老朽化による事故等が起きないように、引き続き日常の保守点検等を徹底していただきたい。					
	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	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	5.0	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】 ギャラクシティの総務、広報、こども体験事業等全5部署のチーフがコンプライアンス研修を受講し、ハラスメント等の意識を高め、働きやすい環境作りに努めている。また、子どもが持つ権利や守るための知識を理解して共有し、児童の安全が危惧される事案は関係各所と相談の上、連携を取りながら、速やかに必要な対応を行っている。			
		【改善すべき点・課題等】 個人情報保護に関する事故は発生していないが、継続して研修等を実施し、意識を高め続ける。			
	区 記入欄	【特記事項】 昨年度減点となった箇所については、改善策がとられ、同様のミスも起きていない。引き続き、個人情報保護、法令遵守に努めてほしい。なお、C-3の加点提案については、通常の業務体制と考えられるため、加点には至らなかった。			
	評 価 委 員 記入欄	【評価すべき点】個人情報の管理および各種法令等の遵守に関して適切に行われていること、また子どもの集まる施設として児童虐待防止の視点を従業員が常に持つ態度は評価できる。 【改善すべき点】区の指定管理者対象のコンプライアンス研修はチーフが受講しているが、関係法規や法令遵守については全てのスタッフに研修の機会を与えるべきである。 【その他注意点】どの法令に対して事故や不正が起こりやすいか、またそれに対する対応等に関する研修を実施すべきである。			
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5年度収支（418千円） ◆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	4.0	4.0 (満点=5点)
	指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】 予算執行状況について、毎月、部署ごとに検証及び共有をし、早い時期から人件費の増加に対する対策検討を行うことができたため、事業費の削減策を講じるなど、臨機応変に対応することができている。 【改善すべき点・課題等】 人件費増加について、対応策としての事業費の削減には限界があるため、指定管理料以外の収入を増加させることが課題である。			
	区 記入欄	【特記事項】 人件費が高騰する中でも補助金を活用しながら事業を行い、昨年度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】黒字化を継続しており、適正な財務状況及び経営処理を行っている。特に、事業収入やショップの売り上げが増加している点は評価できる。 【改善すべき点】支出を減らすばかりでなく、ギャラクシティの規模に見合った大きな企画を立て、区内外にアピールすることも大切である。 【その他注意点】今後生じうる人件費の増加および設備の老朽化に伴う突発的な出費に備えて、予算管理の徹底に努めてほしいが、その一方で事業関係費が予算に対して執行が大幅に低くなっていることも気にかかる。			

大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

2 事業 効果	A こども未来創造館・子育てサロン事業の取り組み	こども未来創造館・子育てサロン 仕様書や事業計画、2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	40.0
		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	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	5.0	3.0	
		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	5.0	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	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	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	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	5.0	4.0	
		(満点=45点)				
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ギャラクシティに来館せずともSNSで運営理念を広める「ワオ！顔」キャンペーンでフォロワーも増えている。こどもおしごとらんどは、東京商工会議所足立支部と連携し、足立区の企業が、足立区の子どものために実施し受付初日に満員。マジックと天文を融合した唯一無二の天体プログラム「ギャラクマン」はリピーターを増やし利用者増につなげている。			
【改善すべき点・課題等】 がんばるウォールのコースを一つ新規で作成したが、他のコースは複数年使用しているため、オリンピックの開催に合わせ、全コースを新しくし、新しいチャレンジができる場とする。						

	区記入欄	【特記事項】 「夏休みこどもおしごとらんどinあだち」では、足立区の企業30社にご協力いただき、過去最大規模の開催で多岐にわたる職業体験の機会をこどもたちに提供したことや、アウトリーチ事業を充実させギャラクシティをより多くの方にPRできたことは評価できる。また、子育てサロン西新井において、父親も参加しやすいイベントを増やし、男性利用者の増加につながった。なお、A-3の加点提案については、仕様書の水準を上回る内容には該当しないと考えられるため、また、大人体験事業の項目と一部重複するため、加点には至らなかった。			
	評価委員欄	【評価すべき点】大々的に地元企業の協力を引き出している点は評価できる。週末夜間等に大人向けの企画を充実することは、運営安定化の意味でも良い試みである。子育てサロンの父親向けイベントの増加も評価できる。 【改善すべき点】ふれあい事業においてアレルギー事例が起きたことを契機として今後の対応策を十分に立ててほしい。 【その他注意点】まるちたいけんドームにおけるプラネタリウム活動について、解説員による解説記事の提供や生解説はもっとプラスに評価しても良いのではないか。アウトリーチ事業に関しては増加したのは良いことであるが職員の負担増となっていないか気がかりである。			
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、2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	4.0	
	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	4.0	
	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	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 音楽支援団体および歓喜の演、プリランテの方とは良好な関係を築いてきており、30周年になる2024年の合同企画に向けて毎月1回以上の定例会をスタートし、横断的な連携も強化されている。区民の文化活動を推進するワークショップ+成果発表型のプログラムに、プロアーティストとの夢のコラボ企画を織り交ぜた「ザ グレイテストエンターテインメントショー」を開催した。「発表会」ではなく、有料公演の一部として出演することで付加価値をつけている。 【改善すべき点・課題等】 文化事業公演（主催共催）における総来館者数は前年度より120%増で推移している。しかし、コロナ以前の2019年度と比較すると90%というのが現状。まずは、コロナ以前の数値まで回復することが急務。2019年度125,212人、2022年度94,354人、2023年度113,701人			
区記入欄	【特記事項】 ジャパンフェスタでは、芸団協と連携し、本格的な伝統文化の体験の場を子ども達に提供し、集客につなげたことは評価できる。今後も、関係各署との連携の強化をさらに進めて、新たな企画を提案してほしい。なお、B-4の加点については、実績値であり、仕様書の水準を上回る内容には該当しないと考えられるため、加点には至らなかった。				
	評価委員欄	【評価すべき点】「ジャパンフェスタ」が定着してきており、芸団協との連携で子どもたちが本格的な伝統文化に触れる機会を提供したことは大いに評価できる。 【改善すべき点】西新井文化ホールに出演するアーティストを特別支援学校や高齢者福祉施設等へのアウトリーチ事業に起用するなどの新しい試みを期待したい。 【その他注意点】西新井文化ホールの認知度が低いので、こども未来創造館・子育てサロン西新井の利用者を対象に、西新井文化ホールのイベントにも興味を持ってもらえるような仕掛けができないか。			
C 利用の状況	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	
	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）	5.0	5.0	5.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 来館者数は前年度比118%。前年度より30万人増え、2カ年計画の目標を達成。大型イベントでは、動画媒体の利用によるPR強化及びすべての子どもたちが体験できるようワークショップ無料化を図り、参加者数が前年度比150%となった。 【改善すべき点・課題等】 大型イベントで来館者数を増やすとともに、平日のイベントや投影番組の内容も充実させ、徐々にコロナ前の来館者数を超えられるか検討していかなければならない。			
	区記入欄	【特記事項】 ワークショップの無料化を行い、誰でも体験できる機会を提供し、来館者の増加につながったことは評価できる。今後も、来館者の少ない時間帯等の対応策を検討してほしい。			
	評価委員欄	【評価すべき点】コロナ禍を脱し来場者数は順調に回復した。ギャラクシティを代表する二大イベントのワークショップ参加費を無料化し、多くの子どもに参加・体験機会を創出した点は評価できる。 【改善すべき点】施設別利用者数、年次集計利用率では、1年を通じて低調なのが、とんがりキッチンである。とくに平日の利用者数を増やせないか。 【その他注意点】足立区民の利用促進、中学生以上も参加したくなるイベントを考えてほしい。			

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	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、説明や事務処理的確さ		10.0	40.0 (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		10.0	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実 など		10.0	
	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】 運営、施設、事業ともに概ね満足の評価をいただいている。初めて利用される方が一定の割合を占めながらも、リピート利用される方の割合も高い。 【改善すべき点・課題等】 情報紙の認知度が課題だが「ウォ！」の現物をご覧いただくと知っているとお答えいただく場面もあった。ギャラクシティの情報紙といえば「ウォ！」という認識を広めていきたい。待ち時間に座ることができるスペースを求める声がある。特に配慮が必要な方へは柔軟な対応を心掛けたい。		
	区分記入欄	【特記事項】 全体的に満足度が高く、良い意見が多いことは評価できる。一部事業等への要望もあるため、反映の検討を行い、利用者満足度のさらなる向上につなげてほしい。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】昨年度よりアンケートの回答数が増加し、利用者の満足度はおおむね高いことは評価できる。 【改善すべき点】定期的に発行している情報誌を「知らない」「読んだことがない」方が依然として多いのは課題である。宣伝方法を根本的に見直す必要があるのではないか。 【その他注意点】こども未来創造館利用者なのに西新井文化ホールの公演を知らない方が一定数いることから、連携した企画などを更に増やしていくなど検討してほしい。苦情や困った点などネガティブな意見に今後への改善ポイントがあるはずなので、そのような意見を掘り起こせる質問項目を加えても良いのではないだろうか。また、紙のアンケートではなく時代に合った方法を取り入れることも考えてほしい。		
合計点		134.0 (満点=150点)	154.0 (満点=180点)	155.0 (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5年度は5月に新型コロナウイルス感染症が5類へと移行され、ようやくギャラクシティも活気を取り戻したと思われる。一度遠のいた来館者を再び取り戻すのは容易ではなかったかもしれないが、来場者数130万人を突破したことは評価したい。継続事業である「こどもおしごとらんど」や「ジャパンフェスタ」などはギャラクシティの定番として認知され、これに「あだち鉄道ミュージアム」も加わるような勢いが感じられる。「こどもおしごとらんど」は足立区内の多くの企業と連携したり、「がんばるウォール」では大人や中高生の新規利用者を増やし多世代交流の場になったり、子育てサロン西新井において父親や男性利用者に向けたイベントを開催したり、「スペースあすれちっく」の利用方法を見直し多子世帯が利用可能となったことなどは、ギャラクシティが「地域で子どもを育てる」環境作りに大きく貢献していると評価できる。また「舎人公園千本桜まつり」など足立区の大規模イベントが再開したのを機に、そこへのアウトリーチが可能となり、ジョブローテーションの工夫もあってアウトリーチ件数が増加したことは、ギャラクシティをより広域にアピールする機会を創出できたと考えられ、大いに評価できる。 一方で、令和5年度は対面参加のイベントの制限が無くなったため、来館者数がコロナ禍前の水準に戻ったのは喜ばしいことであるが、ギャラクシティは来館して楽しむ場のみならず、多様な年齢、障がいの有無、来館しにくい地域などを超えて誰もが体験し楽しむ学べる共生社会を実現する場としてオンラインの事業にも取り組んでほしい。「ウォ！顔」キャンペーンの成果は次年度になるのであるが、SNSの活用もさらに進めてもらいたい。また、近年、芸術文化事業における社会包摂機能が着目されていることから、障がいのある方を対象にしたプログラム、あるいは障がいのある方と健常者が共に楽しむプログラム、さらに高齢者と子どもが交流できるプログラム等新たな企画をアウトリーチ事業を含めて検討したらどうだろうか。聴覚障がい者への対応や視覚障がい者の鑑賞サポート等の研修を行い、多様な利用者に向けての接客技術を身に着ける姿勢は評価したい。全般的に定常状態で安定的な運営であることが伺えるので、現在の良いところを大事にしつつ、攻めの姿勢で新規事業の企画にも取り組んでほしい。			

【評価委員会評価結果】

評価委員会 評価結果	得点	評価	⇒	ラング・ワン 有 (無)	⇒	総合評価 A
	155.0	A				

※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＞

評価点		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。