

# 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6年度 【自己評価】令和7年11月11日 【評価委員会】令和7年12月23日、12月24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	8.0	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			
		指定管理者者記入欄	【アピールポイント】お客様やスタッフの声を把握し、運営内容の見直しや簡略化を行い、より利用しやすい遊具になるようマニュアルを変更。また、「いつでも、だれでも、何度でも利用できる」をテーマに、公演に障がいのある方が鑑賞しやすい「鑑賞サポート」を取り入れ、スタッフにはインクルーシブ対応研修を行い、実践につなげる受け入れ体制を確立させた。				
		区記入欄	【特記事項】 総合窓口職員の接客に関する苦情が1件あり、改善が必要である。問い合わせを待つのではなく、職員から利用者へ積極的な声掛けを行い、施設利用の案内やイベント情報の提供など、サービス向上に努めてほしい。				
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】共生社会の実現に向けインクルーシブ研修を実施し、西新井文化ホールで鑑賞サポート付のイベントを実施した。 【改善すべき点】改善点は既に出尽くしたという状況に陥らず、日常業務の見直しと新しい改善点を追求する努力を続けてほしい。 【その他注意点】スタッフ確保が難しい時代であるが、人材の質も求めるには人件費の上昇が必要。				
		B 安全性の確保	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	4.0	4.0	16.0 (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	4.0			4.0			
指定管理者者記入欄	【アピールポイント】地域での共助を意識し、来館者・近隣住民参加型の防災イベントを実施。人気遊具に避難訓練付きの特別回を設け、遊具からの実践的な避難を実施。また、防災工作や防災食等、日々の運営の中でも防災力を向上するイベントを実施し、地域で災害に備える訓練を行った。						
区記入欄	【改善すべき点・課題等】消防用設備の不具合が起きないように、点検項目を見直し、強化していく。						
区記入欄	【特記事項】非常用発電設備の不備により休館する事案が発生した。点検後に電源端子を戻し忘れたケアレスミスである。再発防止策として、点検後の作業確認と責任者と立ち合いを徹底していく必要がある。また、消防点検で防火扉前の物品配置による閉鎖障害の指摘を受けていたが、職員間で情報共有不足により、再度指摘を受けた。職員間の情報共有を徹底し、危機管理意識の向上に努めてほしい。						
評価委員会記入欄	【評価すべき点】「地域で『共助』を育む取組」として、特に防災においては地域と密に連携し実施している。 【改善すべき点】設備の不具合は予測が難しいが、日常点検や定期点検の重要性を再認識してほしい。 【その他注意点】災害時の障がい者への対応について定期的な研修を実施し、確認が必要。						
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)			個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	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			
		指定管理者者記入欄	【アピールポイント】カスタマーハラスメントへの対応力向上として、区内外の研修に参加し、全従業員に実例を踏まえた検討会を実施。日々情報共有で使用している無線でのやりとり、カスタマーハラスメント等を知らせる特定の番号を定め、早急に共有、助けに入ることができるようマニュアルを変更。従業員を守る取り組みをしている。				
		区記入欄	【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】 個人情報保護に関する事故が発生していないことは評価できる。				
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】不審者来館事象発生時のアナウンス等、具体的な行動手順を定めた。 【改善すべき点】どの法令に対して事故や不正が起こりやすいか把握し、それに対する研修を実施して、対応を明らかにすべき。 【その他注意点】子どもの盗撮などを目的とした来館者への対応状況を報告すべき。				

	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 適切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】公契約条例でアルバイト・パートの賃金が増加した中で、黒字を死守し、さらに区民還元を行う運営を実施した(無料のイベント増加)。そのために、ファイナンスマネジメントを担う職員を配置し、見える化で残業代の減少や業務の適正化を進め、結果を出した。 【改善すべき点・課題等】 継続的な業務の見直しを行い、人件費や経費の無駄を引き続き見直ししていく。			
	区記入欄 【特記事項】 人件費が高騰する中でも、継続的な業務の見直しを行い、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】適切に財務・財産管理ができており、文化ホールの助成金活用事業により収入増となった。 【改善すべき点】人件費や資材費の高騰など事業運営における不確実性が高まっており、予算通りにいかないことが今後も予測されるため、これに備えるよう事前に準備すべき。 【その他注意点】物価高騰など難しいことが多いと思うが、更なる努力を期待する。			

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	5.0	39.0  (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	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	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	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	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	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	5.0	3.0	
		指定管理者記入欄 【アピールポイント】夏休みの宿題に役立つ「サイエンスウィーク」の実施や、インクルーシブなスポーツチャレンジパークスペシャルは、既存の事業を強化し、お客様の満足度を上げる内容となった。子育てサロンは男性の利用者数が過去最高、パパの利用もしやすい施設として定着。あだち鉄道ミュージアムスペシャル開催日の11/10(日)の入場者数は過去最高となり、毎年、プログラムを含め更新している。 【改善すべき点・課題等】 こらぼシティ等のイベントでつなげた地域の縁を継続し、ギャラクシティが大規模改修工事に入ってもつなげられるよう、働きかけていく。			
		区記入欄 【特記事項】 「あだち鉄道ミュージアムスペシャル」では、新規3団体が新たなワークショップを実施したこと、「サイエンスウィーク」では、13種類のワークショップ実施し、総勢2338名の参加を達成したことが評価できる。 館全体での取り組みは評価できる。イベントをきっかけに子育てサロンの利用につながる工夫を引き続きして欲しい。			
		評価委員記入欄 【評価すべき点】毎年開催しているロボット操縦体験だけでなく、環境についても学べる「サイエンスウィーク」、「ちびっこクリスマス」の開催、「VR体験やバイリンガル投影」、地域と連携した「おしごとらんど」の実施、「こらぼシティ」等、時代のニーズに即し工夫に富んだ事業を展開し来場者の満足度を高めている。 【改善すべき点】規模の大きいプラネタリウムは貴重な存在である。ドームのスクリーンを有効に使う企画を更に増やす必要がある。 【その他注意点】科学に関する事業が少ない。			

	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	
B 西新井文化ホール事業及び利用者支援の取り組み	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	18.0  (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	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	5.0	3.0	
		指定管理者記入欄 【アピールポイント】 文化芸術活動の拠点化（プラットフォーム）を目指し、鑑賞機会の提供以外に区民アーティストの活動・発表の場を増やした。ふれあいや交流の場としての機能も高めていった。特に支援団体においては各団体との直接的な関わり、各団体どうしの横のつながりを深めるために合同コンサートを企画実現した。ジャンルの違う複数団体が一体となれるよう、定期的なミーティングを実施し、コミュニケーションを図った。本イベントは成功して、団体を越えたコンビネーションも生まれ、アウトリーチとして地域に出て行った。  【改善すべき点・課題等】 子ども向け公演（キャラクターショーや着ぐるみ公演など）も増やしていく。			
	区記入欄 【特記事項】 「交響組曲宇宙戦艦ヤマト」のフルオーケストラ演奏を実現するために、関係各署と協力して譜面復元することで公演を実現したことが評価できる。今後も、関係各署との連携の強化を進め、新たな企画を提案してほしい。				
	評価委員記入欄 【評価すべき点】シアター1010との協働企画により、施設および事業の認知度向上が図られた点。地域アーティストとのコラボレーション事業を通じて、地域における文化芸術活動の活性化に寄与している点。オリジナル企画として実施した「交響組曲 宇宙戦艦ヤマト」公演において、区外からの集客を実現したことは、事業の発信力および企画力を示す成果として特筆すべき点。今後は共催事業にとどまらず、文化ホールのオリジナル企画による公演のさらなる展開を期待する。 【改善すべき点】チケット完売しなかったコンテンツへの検討が必要。 【その他注意点】大規模改修に備え、アウトリーチの取組を充実させてほしい。				
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(1,305,298人)	4.0	4.0	4.0  (満点=5点)
		指定管理者記入欄 【アピールポイント】 とんがりキッチン利用率の低さが課題であった。毎年、様々な取り組みをし、2024年度はギャラクシティの絆づくりの部屋として使用。結果、徐々に利用率が増え、2024年度は20%を超えた。  【改善すべき点・課題等】 2カ年計画で目標にしていた135万人を達成することができなかった。来館を促進する新たな事業を行い、新しい層の来館者を増やす。また、とんがりキッチンの利用率もさらなる向上を目指す。			
		区記入欄 【特記事項】 SNSやインターネット媒体を活用した広報等に力を入れることで来館者150万人達成やアンケート結果に科学を目的に来館する利用者を増やすような事業展開をしていくよう努めてほしい。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】長年課題とされてきた「とんがりキッチン」の利用率向上に向けた取組を実施している。 【改善すべき点】来館者数130万人で満足せずもっと上を目指して欲しい。 【その他注意点】想定する子どもの人口数などは達成目標に加味されているか確認すべき。				
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)	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	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。ギャラクシティでも独自にアンケートを実施し、お客様の声を実現し、利用しやすさ、高評価をいただいている。  【改善すべき点・課題等】情報誌について、今までは「知っている」「知らない」の項目のみであったが、2024年度のアンケートより「読んだことがない」の項目が追加され、「知らない」が0であった。認知はされているが、読む機会を増やしてもらうために、SNSやインターネット媒体を活用した情報誌の制作を進めていく。				
	区記入欄 【特記事項】 全体的に満足度が高く、良い意見が多いことが評価できる。				
	評価委員記入欄 【評価すべき点】アンケートにおいて、高評価を得ている。 【改善すべき点】情報誌の存在を知りつつ、「読んだことがない」方が非常に多いため、紙媒体の情報誌の必要性を含めて、改善を図るべき。アンケート利用者来館目的で「科学」が少ない。 【その他注意点】利用者アンケートの数を増やすための内容の簡略化を検討すべき。				

合計点		128.0	154.0	154.0
		(満点 =150点)	(満点 =180点)	(満点 =180点)
特記事項 (評価委員会による 総合評価を記入)	安定的、定常的な運営が伺えるが、少々マンネリ化し始めているようにも思われる。現在の良いところは大事にしつつ、攻めの姿勢で運営改善や新規企画に挑戦してほしい。その意味で「こらぼシティ」や「宇宙戦艦ヤマト」などの成功は今後のギャラクシティが目指すべき方向性を示したと言えるのではないだろうか。またプラネタリウムは期待の大きい施設なので、宇宙や科学に対して子どもたちが驚きや憧れを喚起されるような企画など、一層の充実を図ってほしい。そしてギャラクシティが少子高齢化社会に対応し、SDGsの理念の発信場所として存在感を示す施設であり続けることを望む。			

### 【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。