

生涯学習関連施設 業務評価シート

文化芸術劇場（シアター1010）

施設名/足立区文化芸術劇場（シアター1010）

【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30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			24.0			
			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、予約受付、図書館業務 など	10.0	8.0		(満点=30点)		
		2	職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	8.0	8.0				
		3	人材育成の取り組み（意識、接遇の向上） ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	10.0	8.0				
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】施設運営面では、ホスピタリティの更なるアップのため、新たに正装用制服を作成。また東京オリンピックに向けた文化プログラム実施を区内他施設にも波及させた。業務体制においては、新たに館長補佐を置き、区民サービスに向けた人事体制を強化。また人材育成においては、職員の全国一流他館見学や運営のOJT研修を実施。また幹部メンバーによる、運営ノウハウの他館への伝授も行った。						
		区記入欄	【特記事項】公演日等に正装用制服を着用することで劇場の品位を保つ取り組みや、区民サービス向上にむけた取り組みを行っていた。施設運営について、区内外の施設へノウハウ提供を行えている点を加点としたい。人材育成の取り組みについては、新人育成の一環であるといえ加点するには至らないと考える。						
		評価記入欄	【評価すべき点】一流他館の見学や正装用制服の制定は、モラルアップにつながる取り組みである。人員増による区民還元事業への貢献、ホスピタリティアップ、独創的研修の導入等たいへん評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】区評価での二つの減点の理由は妥当である。						
		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	評価点			14.0	
					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		(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	4.0	4.0		
				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	4.0	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		
				指定管理者記入欄	【アピールポイント】時折ニュースが飛び交う爆破予告への対応のため「爆破予告情報時の写真付き館内巡回ルートマップ」を新たに作成。また災害時の避難ルートマップも拡大整備し、各部屋はもとよりホームページ上にもアップして活用し易くした。更に4か国語対応パンフレットも作成。2020年に向けたワールドワイド対応も進化させた。				
区記入欄	【特記事項】不測の事態に備えたルートマップを作成し、安全性の確保に注力していた。外国人利用者にも対応できるように4ヶ国語対応のパンフレットを作成しているが、継続的な取り組みであるため加点には至らないと考える。								
評価記入欄	【評価すべき点】危機管理対策として爆破予告へのルートマップ作成や精度アップ、巡回時の重視点検など、安全・安心な対応を評価したい。 【改善すべき点】 【その他注意点】区評価での減点の理由は妥当である。								

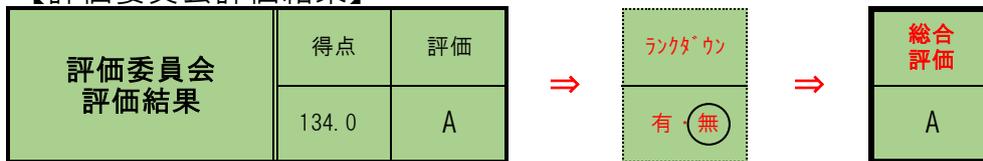
		評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか				
	1	個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点=15点)
	2	個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3	各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】個人情報保護に関わる研修はもとより、障がい者対応研修、高齢者対応研修等、法令遵守の一步先を意識した研修も実施。また点検も、法定点検仕様書以上の絶縁測定等も実施。安全のみならず、安心への配慮も意識している。			
区記入欄	【改善すべき点・課題等】お客様の個人情報管理には、特に注意を払いたいと思う。				
評価委員記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。				
	評価委員	【評価すべき点】適切に遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
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				
	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 (14,890千円) ◆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	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】30年度の収支は、2期10年を通して最高のプラス収支となった。また収入の一部を施設広報や区民還元事業、施設保全に活用し、令和元年度のシアター1010・15周年PRも意識した活動を行った。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】収入の効率的な活用を、より強化したいと思う。			
	評価委員記入欄	【特記事項】貸部屋のプロモーションを積極的に行い、利用率を向上させ収入を増加させた点を加点とした。			
	評価委員	【評価すべき点】適切な財務運営である。部屋貸しを促進して収支も高い水準でプラスとなっている。区民還元にも配慮していることを評価したい。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
大項目	中項目	確認項目			
2 事業効果	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか				
	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	30.0 (満点=30点)
	2	区のイメージアップ及び地域活性化に向けた事業の企画・実施・成果 ◆区のイメージアップ及び地域活性化に向けた事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
	3	鑑賞事業の企画・実施・成果 ◆鑑賞事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
	4	区民還元事業の企画・実施・成果 ◆区民還元事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
	5	区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
	6	区共催事業の企画・実施・成果 ◆区共催事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
	A 事業の取り組み	指定管理者記入欄	【アピールポイント】前年度と同じような表現になるが、広報、事業の内容、集客数、満足度、また区民還元事業の数、内容を含め、全国の公立文化施設の中でも、稀有な実績を上げていると思う。特に公立施設でありながらエンタティメント系公演に強いというイメージが、内外に根付きつつあると思っている。		
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】現在の幅広い事業を今後も継続的に実施し、“エンターテイメントに強い個性的な公立文化施設”のブランドイメージを確立していきたいと思う。		
		区記入欄	【特記事項】広報活動に積極的な取り組みを行っている。「文化のちから体験会」の実施で、アウトリーチ事業を展開することで施設外へ向けた発信も行い成果をあげている点を加点とした。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】区内外からの集客があり、6項目全てにおいて加点指標共に達成しており、運営企業の持ち味が発揮されていることは評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	適切な文化芸術活動支援を行っているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
B 活動支援の取り組み	1	区民への文化芸術活動の参加機会の提供及び活動支援 ◆体験型事業、活動支援 など	5.0	5.0	14.0 (満点=15点)
	2	文化芸術活動に関する交流促進に向けた取り組み ◆懇話会の運営、交流実績 など	5.0	5.0	
	3	文化芸術活動に関する情報収集・発信、相談の実施・成果 ◆相談受付、見学対応、情報発信 など	5.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】子育て団体の文化活動支援、えんチャレメンバーの外部活動支援、区内福祉団体向けのワークショップ活動、公演による商店街活性化支援等、30年度の文化活動支援は多岐に渡った。勿論大人気の成井豊ドラマリーディングワークショップも継続実施。他に、UMAイベント等を軸にした区内他施設との連携も深めている。 【改善すべき点・課題等】他施設との連携や交流を、より強化したいと思う。			
	区記入欄	【特記事項】人気の高いドラマリーディングでは満足度100%と区民からも高評価を得た。友の会会員数のメール会員は増加したものの、正会員は過去3年平均より3%増加に至らなかったため加点には至らないと考える。			
評価記入委員	【評価すべき点】適切な文化芸術支援活動を行っている。地域の文化団体連合会や商店会、区内外の文化芸術関連施設とも交流を図り事業に発展させている。様々なイメージアップ等の戦略により、利用者獲得に努めている点は大いに評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
	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% 30年度利用者数(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】劇場稼働率は相変わらず上向きで、遂に90%を超え、前年度にも記したが、ここまでくると稼働率アップが嬉しい悲鳴ではなく、異常に高い数値であると思う。15年目を迎えた施設でもあり、危機管理問題も踏まえ、対応体制を再度検討したい。*30年度利用者数が下がったのは選挙が無かった為であり、本来の利用者数が下がった影響ではない。 【改善すべき点・課題等】稼働率に対する対応の再検討と合わせ、2020年以降のエンタティメント業界状況を見通していきたいと思う。			
	区記入欄	【特記事項】 利用者数、利用率ともに高水準であり加点としたい。			
	評価記入委員	【評価すべき点】特に劇場の稼働率が高く、ギャラリーや稽古場の稼働率もアップしていることを評価したい。 【改善すべき点】選挙の稼働率への対応の再検討はぜひ進めてほしい。 【その他注意点】			

	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	/	6.0	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	/	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	/	8.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】前年度いくつかあった課題解決に取り組んだことで、前回以上の満足度を得られたことは、非常に嬉しい限りである。特に劇場高稼働率の中でのこの結果は、職員全体の努力の賜物と思う。次年度もさらに満足度を上げられる様、研鑽していきたい。		
区記入欄	【特記事項】			
評価委員記入欄	【評価すべき点】ホスピタリティの高さが満足度に反映されており、アンケートの自由意見からも、利用者からは非常に高い評価を得ていることが読み取れる。 【改善すべき点】運営満足度がアップするよう工夫をお願いしたい。 【その他注意点】			
合計点		106.0 (満点120点)	134.0 (満点160点)	134.0 (満点160点)

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	非常に高い運営実績である。施設開設15周年を経過し、区内外に足立ブランドとして確立されてきた功績は大きい。年度を経る毎に課題を克服し、事業展開における工夫が随所に感じられる。その成果が利用者満足度の高さにつながっていると思われる。今や千住の顔となった感がある。
---------------------------	--

【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			～			54%以下
		A+	A	A-	B+	B	B-	C
160点	96点	144点以上	133点以上 143点以下	120点以上 132点以下	108点以上 119点以下	95点以上 107点以下	87点以上 94点以下	86点以下
得点率		90%以上	～	83%以下	67%以上	～	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。