

平成28年度 横浜人形の家 事業報告書

※文中の事業欄において、
●：主催事業。○：共催事業を示します。
※文中の達成指標において、
□：定量的指標。■：定性的指標を示します。

1. 施設の概要

施設名	横浜人形の家
所在地	横浜中区山下町18番地
構造・規模	鉄骨鉄筋コンクリート造5階建
敷地・延床面積	3,161.51㎡・4,442.00㎡
開館日	1986年6月1日

2. 指定管理

法人名	丹青社・東急コミュニティー 共同事業体
代表者	(株)丹青社 代表取締役 高橋貴志
所在地	東京都港区港南1丁目2番70号 品川シーズンテラス19階
設立年月日	昭和34年12月25日
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日

3. 指定管理に係る業務方針

(1) 基本的な方針の総括

今年度は新しい施設のイメージを発信するため、リカちゃん、鉄腕アトム、ブライス、シルバニアファミリーなどキャラクターを起用した展示を行い、多くの来場者を魅きつけ、近隣施設からも高評価を得ることができた。さらに、清水真理展など、コアファンをターゲットとした展示を行い人形ファンからの高い評価を得ることができた。また、後藤由香子氏の雛人形は多くのメディアに取り上げられ、幅広い年齢層の来場に繋がった。今年度は30周年の節目の年でもあり、横浜市の小学校と連携した「青い目の人形」展示やギュリック夫妻の来日にあわせ歓迎イベントを実施することが出来た。施設運営においては、また来たくなる施設を目指して、継続的な体験型イベントの実施や年間パスポート販売を開始するなど、新しい試みにも挑戦した。

そして、常に新しい施設イメージを目指して、告知強化を行い、わかりやすいデザインに拘った制作物の作成に努めた。更なる賑わいを求めて、新たな組織体制の強化および各事業の準備を行っている。

以上のように、各事業で着実に進展した年となり、目標来場者数を大きく上回る結果となることが出来た。

(2) 平成28年度の業務の方針及び達成目標の総括

指定管理期間初年度にあたる平成28年度は、長期計画達成に向けた始動と基盤整備を行いつつ各取組みを実施。開館30年の節目を迎え、新しい横浜人形の家スタートと位置づけ、改めて人形文化の裾野拡大を図るためにより多くの事業企画を行った。特に人形の歴史・文化・魅力を多彩な角度から迫る展示や事業を行い、それらを発信していく“攻め”の広報活動として活動的SNSの展開や「DOLL NEWS」の発行を開始した。あかいくつ劇場や多目的室など空きスペースを活用した活発な事業を展開すると共に、質にこだわった人形文化と人形劇の振興に努めた。

上記により、横浜人形の家、全体の集客拡大及び施設活性化につながり、目標来場者数7万人を超える数を達成した。

【事業】

(1) 諸室を活用した各種事業の実施

- ・常設展示室を活用した取組み
- ・企画展示室を活用した取組み
- ・あかいくつ劇場を活用した取組み
- ・多目的室・プチギャラリーなどを活用した貸室以外の取組み
- ・活発な情報発信と広報活動

(2) 人形文化の振興と人形劇団の支援

(3) 連携事業の充実

【運営】

(1) 集客拡大及び施設の活性化

- ・利用者数の拡大
- ・ショップ・カフェを活用したサービスの充実
- ・駐車場の安全管理と利用者の拡大

(2) 安全かつ快適で効率的な運営

- ・専門性を有する人材配置と共同事業体のノウハウを生かした施設運営
- ・収蔵資料の保存、管理
- ・苦情の未然防止と発生時の対応
- ・安心、安全、安定、快適な施設の維持管理
- ・危機管理対策の充実

4 事業についての計画

(1) 諸室を活用した各種事業の実施 ア 常設展示室を活用した取組み

[取組み内容]	[達成指標]	[実施内容と達成状況]
<p>●展示ストーリーの見直しを図ります。</p> <p>実物展示だけでなく、体験展示、動態展示、解説展示を導入します。</p> <p>●変わり続ける常設展示を目指し、常設展示の中でもミニ企画展を開催します。</p> <p>●保存性を考慮した展示を行います。</p> <p>●展示を活かす教育普及プログラムを実施します。</p>	<p>■人形の実物展示に加え、人形の背景をわかりやすく伝える解説パネル、関連するもの、映像などを合わせて展示します。</p> <p>■いつも新鮮な出会い・発見がある、来るたびに新しいと感じられるように、テーマやトピックスを設定し展示更新を行うコーナーを設けます。</p> <p>□4回以上/年 展示更新</p> <p>■照度、温度、湿度、展示期間の管理を行い資料に配慮した展示とし、貴重な資料を未来へ継承します。</p> <p>■ギャラリートーク／解説ツアー 学芸員による展示の解説ツアーを状況に応じて適宜、実施します。</p> <p>■学校団体向け解説 希望がある学校には、学芸員により館内の解説ツアーを適宜、実施します。</p> <p>学校との事前打合せに基づき、可能な限り、学校側の要望を取り入れます。</p> <p>ワークショップなどのプログラムも要望に基づき、組み入れます。</p>	<p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・5/8～「からくり人形」と合わせた映像展示 ・5/14～「ハンズ・オン展示」体験型展示 ・8/9～「清水真理展示」と合わせた映像展示 ・随時「一言コメント」解説を追加 <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トピックスコーナー 9回更新/年 ・常設展示追加・更新 12回/年 <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・状況に応じ適宜、実施 <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・団体向け解説を要望に応じ適宜、実施 ・団体向けプログラム実施 5回/年

4 事業についての計画

(1) 諸室を活用した各種事業の実施 イ 企画展示室を活用した取組み

[取組み内容]	[達成指標]	[実施内容と達成状況]																							
<p>●繁忙期の満足度アップ、閑散期の集客などを考え、企画展を3つの種類に区分し、実施します。</p> <table border="1" data-bbox="141 629 743 1085"> <thead> <tr> <th>種類</th> <th>実施回数</th> <th>概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>特別展</td> <td>2回/年</td> <td>話題性が高く集客力がある大型企画展。</td> </tr> <tr> <td>テーマ展</td> <td>2回/年</td> <td>テーマを絞り興味深く伝えることで文化振興につなげる企画展。</td> </tr> <tr> <td>レギュラー展</td> <td>2回/年</td> <td>来館者に定着しているテーマで開催する。</td> </tr> </tbody> </table>	種類	実施回数	概要	特別展	2回/年	話題性が高く集客力がある大型企画展。	テーマ展	2回/年	テーマを絞り興味深く伝えることで文化振興につなげる企画展。	レギュラー展	2回/年	来館者に定着しているテーマで開催する。	<p>□下記の通り、大小さまざまな企画展を年間6本実施します。</p>	<p>【達成】</p> <table border="1" data-bbox="862 588 1336 1131"> <thead> <tr> <th>種類</th> <th>実施内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">特別展</td> <td>リカちゃんが夢見るウエディング Licca's Sweet Wedding</td> </tr> <tr> <td>鉄腕アトム ロボットと暮らす未来展</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">テーマ展</td> <td>ブライス15thアニバーサリーエキシビジョン「スウィートセレブレーション」</td> </tr> <tr> <td>シルバニアファミリー展 わくわくミュージアム2017in横浜人形の家</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">レギュラー展</td> <td>Kawaiiこけし展</td> </tr> <tr> <td>ひな人形展～時を越えて～</td> </tr> </tbody> </table>	種類	実施内容	特別展	リカちゃんが夢見るウエディング Licca's Sweet Wedding	鉄腕アトム ロボットと暮らす未来展	テーマ展	ブライス15thアニバーサリーエキシビジョン「スウィートセレブレーション」	シルバニアファミリー展 わくわくミュージアム2017in横浜人形の家	レギュラー展	Kawaiiこけし展	ひな人形展～時を越えて～
種類	実施回数	概要																							
特別展	2回/年	話題性が高く集客力がある大型企画展。																							
テーマ展	2回/年	テーマを絞り興味深く伝えることで文化振興につなげる企画展。																							
レギュラー展	2回/年	来館者に定着しているテーマで開催する。																							
種類	実施内容																								
特別展	リカちゃんが夢見るウエディング Licca's Sweet Wedding																								
	鉄腕アトム ロボットと暮らす未来展																								
テーマ展	ブライス15thアニバーサリーエキシビジョン「スウィートセレブレーション」																								
	シルバニアファミリー展 わくわくミュージアム2017in横浜人形の家																								
レギュラー展	Kawaiiこけし展																								
	ひな人形展～時を越えて～																								
<p>●展示を活かす教育普及プログラムを構築します。</p> <p>●利用者アンケートを行い利用者ニーズの把握に努めます。</p>	<p>■関連プログラムの実施 企画展のテーマに関連して、ワークショップ、トークショーなど各種の関連プログラムを開催します。</p> <p>□12回以上/年</p> <p>■無料のものだけではなく、参加費を徴収する有料プログラムも実施します。</p> <p>□有料6回以上/年</p> <p>□無料6回以上/年</p> <p>■ギャラリートーク 企画展に応じたギャラリートークを実施します。</p> <p>■会場でアンケートを行い、次回の企画展などに活かします。</p> <p>□6回以上/年</p>	<p>【達成】 各種の関連プログラムを実施</p> <p>【達成】 19事業/年</p> <p>【達成】 有料9事業/年</p> <p>【達成】 無料10事業/年</p> <p>【達成】 8回/年</p> <p>【達成】 企画展アンケート6回/年 体験イベントアンケート3回/年</p>																							

4 事業についての計画

(1) 諸室を活用した各種事業の実施 ウあかいくつ劇場を活用した取組み

[取組み内容]	[達成指標]	[実施内容と達成状況]
<p>●定着している人形劇を継承し発展させます。さらに、より多様な人形劇を鑑賞できる機会と場を創出します。</p> <p>既に定着している公演やフェスティバル等は引き続き実施します。</p> <p>●新しい試みを実施します。これにより人形劇の可能性を広げるとともに、より多くの方に人形劇に親しんでいただき、継承・発展、次世代育成に貢献します。</p>	<p>□継続する取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アマチュア公演 6回/年 <p>入館料のみでご覧いただけるようにします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公開練習 12回/年 <p>公開練習を行うことを目指します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・メルヘン人形劇フェスティバル 1回/年 <p>より多くの劇団に参加していただくようにするなど、質的な拡大をめざします。</p> <p>□新しい取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・わくわくシアター 適宜 <p>新設するワークショップルームで、開館日は可能な限り人形劇を上演します</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学校向け伝統的人形劇鑑賞会 適宜 <p>学校の授業の一環として、伝統的な人形劇の鑑賞機会を、人形劇団と提携し、提供します</p> <ul style="list-style-type: none"> ・こども人形劇 クラブ発表会 <p>子どもの人形劇クラブ。その発表会を年に1回行います。</p>	<p>【一部達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アマチュア公演 18団体/年実施したが、公開練習は、貸室利用のスケジュール調整がとれなかったため <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・6/11・12 「第30回メルヘン人形劇フェスティバル」 1回/年 <p>【追加】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新春人形劇フェスティバル 1回/年 <p>【変更】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・適宜ふさわしい名称にて開催。 ・適宜適切な空スペースで開催。 <p>6/11・12 「第30回メルヘン人形劇フェスティバル ふれあいコーナー」</p> <p>【追加】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プロ人形劇団公演 11/年 <p>【追加】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜音祭り2016 1/年 <p>10/23 「デフ・パペットシアター・ひとみ」</p> <p>【追加】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜音祭り2016 1/年 <p>10/23 「デフ・パペットシアター・ひとみ」</p> <p>【追加】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・12/11 「人形劇上映会」 <p>【内容変更】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・映像による伝統的人形劇鑑賞会 学校団体向けプログラム構築 <p>【未達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・達成には至らなかったが、プログラム構築し、2017年ワークショップ開催予定

4 事業についての計画

(1) 諸室を活用した各種事業の実施

エ多目的室・プチギャラリーなどを活用した貸室以外の取組み

[取組み内容]	[達成指標]	[実施内容と達成状況]
<p>●多目的室やプチギャラリー等の稼働率を高めるため、貸室以外の時間を各種の講座・講習のための部屋、第2の企画展示室、交流サロンなどとして活発に活用します。</p>	<p>多目的室を下記のように活用します。</p> <p>■講習・講座・ワークショップ室</p> <p>「東急セミナーBE」と連携して人形をテーマとしたワークショップやトークイベントなどの講座を開催します。</p> <p>■第2企画展示室</p> <p>3階の企画展示室とは別テーマの企画展を同時に開催します。</p> <p>■特設物販コーナー</p> <p>人気の高いと想定される企画展の際には、関連グッズを販売する特設物販コーナーとして運用します。</p> <p>■臨時休憩室</p> <p>利用者の憩いの場として活用します。プチギャラリーを下記のように活用します。</p> <p>■情報コーナー</p> <p>人形に関わる図書、雑誌を閲覧できるミニ図書コーナーとして運用します。</p> <p>■横浜市の最新動向、トピックス、まちのさまざまな話題を紹介するミニコーナーとして運用します。</p> <p>■トピックス展示コーナー</p> <p>横浜人形の家からのお知らせやトピックスを紹介するコーナーとして運用します。</p> <p>現3階休憩室を下記のように活用します。</p> <p>■ワークショップコーナー</p> <p>誰もが参加し楽しめるプログラムを開催します。</p> <p>■人形劇体験コーナー</p> <p>人形劇の人形を自由に触って動かしてみることができる体験コーナーを設置します。</p> <p>■絵本コーナー</p> <p>人形や人形劇に関する絵本などを自由に閲覧できるコーナーを設置します。</p>	<p>【達成】</p> <p>6/21「東急BEプレゼンツ ミニチュアハウス作り」</p> <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・5事業/年 <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・11/26「鳴子こけしまつり」物販販売 <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ソファー設置 <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書コーナー設置 <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報コーナー設置 <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報コーナー設置 <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・体験型プログラム16事業/年間 ・特設展示 1事業/年 ・プレイコーナー 1事業/年 <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・常設展示 「触れてみよう」展示設置 「ドールハウス」展示設置 <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プチギャラリー 図書コーナー設置

4 事業についての計画

(1) 諸室を活用した各種事業の実施 オ活発な情報発信と広報活動

[取組み内容]	[達成指標]	[実施内容と達成状況]
<p>●積極的かつ地道できめ細かな広報活動で、来館者数を拡大します。</p> <p>●出張展示／出張ワークショップを行い、PR活動を行います。</p> <p>●観光に関する情報提供 スタッフは“おもてなしの心”を大切にした観光案内スタッフとして機能します。</p>	<p>■パンフレット、ホームページ、SNSを活用した施設案内の充実を図ります。</p> <p>■施設案内ツールの充実 プレスリリースやフロアガイド等は、ホームページからダウンロードできるようにします。 □プレスリリースの定期的な発行</p> <p>6回/年発行</p> <p>■メディアリストの整備 プレスリリースを有効に機能させるためメディアの連絡先リストの整備を行います。 □施設案内やイベント情報の提供として、情報誌を発行し、近隣小学校、近隣施設へ配布 2回/年発行</p> <p>■東急グループの組織力を活かしたPR 東急コミュニティーが管理する当館周辺物件に発行している冊子「暮らしの窓」に当館のチラシを封入します。</p> <p>■関連施設等で、パンフレットの設置や、人形の展示やワークショップを行い、PR活動を行います。</p> <p>■広報イベントや出張ワークショップを実施します。</p> <p>■キャラクター「ドルティ」を有効に活用し、施設のPRを図ります。</p> <p>■観光情報コーナーの設置 エントランスホールの一角に観光情報コーナーを設けます。</p> <p>■市や観光コンベンションビューローと連携して、ポスターやパンフレットを支給いただくだけでなく、観光施策に関わる最新情報を提供いただき、スタッフに周知し、観光情報の案内を行います。</p> <p>■外国語研修 受付スタッフをはじめ全スタッフに外国語研修（挨拶程度のレベル）を行います。</p>	<p>【達成】</p> <p>【達成】 ・プロアガイド、プレスリリース適宜公開。</p> <p>【達成】 6回/年発行</p> <p>【達成】</p> <p>【達成】 「DOLL NEWS」2回/年発行</p> <p>【達成】 1/15「暮らしの窓」封入配布</p> <p>【一部達成】 ・随時パンフレット・チラシ設置 ・2/13~3/3横浜信用金庫本店「ひな人形展示」を実施したが、ワークショップの実施には至っていない。</p> <p>【一部達成】 ・6/1 30周年イベント 平田郷陽ポストカードプレゼント ・3/18.19「シルバニアファミリーSNSキャンペーン」SNSを活用したPR企画実施 ・出張ワークショップの実施なし</p> <p>【達成】 ・8/9「みなと横浜ゆかた祭り」ドルティ出演 ・9/24・25「アピタ金沢文庫リニューアルオープンイベント」ドルティ出演</p> <p>【達成】</p> <p>【一部達成】 連携したイベント、展示の実施を行ったが、最新の観光案内の実施は達成ならず。</p> <p>【一部達成】 ・資料によるマニュアル化、講師を招いての研修は達成ならず</p>

4 事業についての計画

(2) 人形文化の振興と人形劇団の支援

[取組み内容]	[達成指標]	[実施内容と達成状況]
<p>●市民や大学生のサークル活動などの公開練習や発表の場を提供し、市民文化振興と次世代の育成に貢献します。</p>	<p>■アマチュア劇団を支援するため、支援担当者を配置します。「支援担当者」を明確にすることで、市民の劇団からの相談を受けやすくします。</p> <p>□支援担当者1名 ※支援担当者は兼任</p> <p>■発表の場の提供</p> <p>現3階休憩室にて、市民や大学サークルの劇団の方に人形劇などの発表の場を提供します。</p> <p>■メールボックス・掲示板の設置</p> <p>公演の案内や団員募集などができる掲示板をエントランスホール及び劇場ホワイエに設置します。</p> <p>■館の広報ツールでの紹介</p> <p>館として運用するフェイスブックなどのSNSやメールマガジンなどで、各人形劇団を紹介したり、各種の告知を掲載するなど広報に協力します。</p>	<p>【達成】</p> <p>【達成】</p> <p>【達成】</p> <p>・4階劇場にて実施</p> <p>【達成】</p> <p>・4階ホワイエに掲示板設置 ・2階情報コーナーに設置</p> <p>【一部達成】</p> <p>・チラシの作成、HP、SNSにて紹介したがメールマガジンの配信は行っていない</p>

4 事業についての計画

(3) 連携事業の充実

[取組み内容]	[達成指標]	[実施内容と達成状況]
<p>「地域連携」「学校連携」「大学連携」の3つの連携で、横浜人形の家を観光振興拠点・文化振興拠点としてさらに活性化させます。</p> <p>○各種地域団体との連携</p> <p>○学校との連携</p> <p>○大学連携</p>	<p>■人形劇サークル、近隣自治会、NPOなどとの連携を推進。諸団体に劇場等を利用してもらい、その活動や成果などを紹介します。</p> <p>■山下公園地区・みなとみらい地区・JICA横浜海外移住資料館等の観光文化施設や商業施設との連携活動を行います。</p> <p>■市内の小中学校を中心に誘致活動を行い、教育の場を提供します。</p> <p>■アウトリーチ活動（出前教室）で活用する貸し出しキットの運用について計画を立てます。</p> <p>■教員向けの当館の利用案内を作成します。</p> <p>■要望に応じて、生徒の職場体験、教員の異業種体験研修を受け入れます。</p> <p>■市内の大学を中心に連携を進めます。</p> <p>■要望に応じて、学生の研究成果の発表の場を提供します。</p> <p>■要望に応じて大学からのインターンを受け入れます。</p>	<p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・メルヘン人形フェスタ ・新春人形劇 ・人形上映会 <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・連携イベント6事業/年 ・JICA横浜海外移住資料館と2017年実施に向け計画中 ・7/16横浜マリンタワー共通チケット販売開始 <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・6/1「歓迎！ギュリック3世ご夫妻」小学校4校招待 <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・5/2横浜市立元街小学校/出前事業実施 ・体験プログラムキット構築 <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学校団体向け利用案内作成 <p>【未達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受入れ募集したが要望無 <p>【未達成】2017年に向け、都内大学との連携事業を計画中</p> <p>【未達成】要望無</p> <p>【未達成】要望無</p>

5 施設の運営に関する計画

(1) 集客拡大及び施設の活性化 ア利用者数の拡大

[取組み内容]	[達成指標]	[実施内容と達成状況]
<p>●繁忙期などの特別開館日の設定</p> <p>●あかいくつ劇場・多目的室の利用促進</p>	<p><input type="checkbox"/> 展示観覧者数 目標 7 万人（有料）</p> <p><input type="checkbox"/> 5月2日（月）を特別開館いたします。</p> <p><input type="checkbox"/> あかいくつ劇場の目標利用率を60%と設定します。（夜間コマを除く）</p> <p><input type="checkbox"/> 多目的室の目標利用率を70%と設定します。</p> <p>■ウェブページのトップ画面で「貸館のご案内」を目立たせるようリニューアルします。</p> <p>■検索エンジン最適化（SEO）を行い、ワードの検索結果で上位になるようにします。</p> <p>■貸館に関するパンフレットなどの印刷物を制作します。</p> <p>■学校、地域団体、周辺施設へご案内をします。</p> <p>■貸室利用者へのショップ・入館料の割引サービスなど、必要に応じて利用者サービスの向上となる臨機応変な各種サービスを提供します。</p>	<p>【達成】</p> <p><input type="checkbox"/> 展示室入館者数 80,917名（内有料入館66,277名）</p> <p>■7/1年間パスポート販売開始</p> <p>【達成】</p> <p>【未達成】</p> <p><input type="checkbox"/> あかいくつ劇場の目標利用率47%（夜間コマを除く）</p> <p>【達成】</p> <p><input type="checkbox"/> 多目的室の目標利用率71%</p> <p>【達成】</p> <p>・ウェブページリニューアル</p> <p>【達成】</p> <p>【達成】</p> <p>・希望団体へ資料郵送</p> <p>【一部達成】</p> <p>・1台分の駐車場サービスの実施を行ったが、ショップ・入館料等の割引サービスの実施なし</p>

5 施設の運営に関する計画

(1) 集客拡大及び施設の活性化

イ ショップ・カフェ活用したサービスの充実

[取組み内容]	[達成指標]	[実施内容と達成状況]
<p>●魅力あるミュージアムショップの運営</p> <p>●お客様目線で、ニーズに応じた商品を取り扱い、企画展へお客様を誘導する工夫をします。</p> <p>●特徴を活かしたカフェの提供</p>	<p>■展覧会関連商品コーナーの設置</p> <p>■企画展の内容により特設売店を設置します。常設ショップと相互に売上向上につながるよう商品構成、販売促進を行います。</p> <p>■人気の人形関連グッズ、タイムリーな季節商品の拡充を図る為に、取引先の新規開拓を行います。</p> <p>■オリジナルグッズの開発を行います。</p> <p>■イベントによる割引特典、福袋・実演販売など話題性に富んだショップ情報を発信します。</p> <p>■定例ミーティングを行い、情報を共有し、人形の家に対応しい飲食施設としての質とサービスを確保します。</p> <p>■シアトルで修業を積んだ日本有数のパリストタによるラテアートを提供します。</p> <p>■イベント・企画展と連動したサービスを提供します。</p>	<p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・10更新/年 <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イベント企画と連動した商品展開 <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・随時開拓 <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オリジナル手ぬぐい販売 <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・6/25・26「おちゃっぴ粘土」実演販売 ・1/2～5福袋販売 <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・12回/年 <p>【達成】</p> <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あかいくつ劇場公演と連動したプレゼント企画 8回/年

5 施設の運営に関する計画

(1) 集客拡大及び施設の活性化

ウ 駐車場の安全管理と利用者の拡大

[取組み内容]	[達成指標]	[実施内容と達成状況]												
<p>●利用者の安全を第一に考えた仕組みづくりを展開します。</p>	<p>■常駐スタッフによる安全管理</p>	<p>【達成】</p>												
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="115 565 379 609">業務種別</th> <th data-bbox="379 565 898 609">内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="115 609 379 675">情報収集活動</td> <td data-bbox="379 609 898 675">施設利用者及び地域における情報の収集・分析・危険発生事例の検証など</td> </tr> <tr> <td data-bbox="115 675 379 741">安全感知活動</td> <td data-bbox="379 675 898 741">駐車場内の不審者・不審物・危険箇所・火気・可燃物等のチェックなど</td> </tr> <tr> <td data-bbox="115 741 379 818">施開錠確認業務</td> <td data-bbox="379 741 898 818">管理室周辺の管理、使用室以外の施錠及びその確認 など</td> </tr> <tr> <td data-bbox="115 818 379 907">点検業務</td> <td data-bbox="379 818 898 907">建物・設備・屋外施設等の不具合箇所の発見、警報・盤類の点検、避難路の障害物チェックなど</td> </tr> </tbody> </table>	業務種別	内容	情報収集活動	施設利用者及び地域における情報の収集・分析・危険発生事例の検証など	安全感知活動	駐車場内の不審者・不審物・危険箇所・火気・可燃物等のチェックなど	施開錠確認業務	管理室周辺の管理、使用室以外の施錠及びその確認 など	点検業務	建物・設備・屋外施設等の不具合箇所の発見、警報・盤類の点検、避難路の障害物チェックなど				
業務種別	内容													
情報収集活動	施設利用者及び地域における情報の収集・分析・危険発生事例の検証など													
安全感知活動	駐車場内の不審者・不審物・危険箇所・火気・可燃物等のチェックなど													
施開錠確認業務	管理室周辺の管理、使用室以外の施錠及びその確認 など													
点検業務	建物・設備・屋外施設等の不具合箇所の発見、警報・盤類の点検、避難路の障害物チェックなど													
<p>●利用者拡大に努めます。</p>	<p>■ショップ・カフェで一定金額以上の購入をした方へ、駐車場料金の割引サービスを提供するなど、利用者サービスの向上となる臨機応変な各種サービスを適宜、提供します。</p>	<p>【未達成】</p>												
	<p>■提携先の検証と拡大を図ります。</p> <p>サイン計画</p>	<p>【達成】</p> <p>・FAX営業等実施</p>												
	<p>■市と協議の上、車両運転者から目につきやすく、「誰もが利用できる駐車場」ということがわかるサイン計画を立てます。</p> <p>駐車場利用料金</p>	<p>【未達成】</p>												
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="282 1622 422 1763">駐車料金</th> <th data-bbox="422 1622 558 1763">最初の1時間まで</th> <th data-bbox="558 1622 675 1763">以降30分ごと</th> <th data-bbox="675 1622 841 1763">午後7時～午前9時(1時間)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="282 1763 422 1825">大型バス</td> <td data-bbox="422 1763 558 1825">2,000円</td> <td data-bbox="558 1763 675 1825">1,000円</td> <td data-bbox="675 1763 841 1825">500円</td> </tr> <tr> <td data-bbox="282 1825 422 1866">普通車</td> <td data-bbox="422 1825 558 1866">500円</td> <td data-bbox="558 1825 675 1866">250円</td> <td data-bbox="675 1825 841 1866">500円</td> </tr> </tbody> </table>	駐車料金	最初の1時間まで	以降30分ごと	午後7時～午前9時(1時間)	大型バス	2,000円	1,000円	500円	普通車	500円	250円	500円		<p>【達成】</p>
駐車料金	最初の1時間まで	以降30分ごと	午後7時～午前9時(1時間)											
大型バス	2,000円	1,000円	500円											
普通車	500円	250円	500円											

5 施設の運営に関する計画

(2) 安全かつ快適で効率的な運営

ア 専門性を有する人材配置と共同事業体のノウハウを生かしたスタッフ育成

[取組み内容]	[達成指標]	[実施内容と達成状況]
<p>●必要な分野の専門性を有する人材を適切に配置します。</p> <p>●共同事業体のノウハウを生かしたスタッフ育成</p>	<p>人材の配置について</p> <p>□事業グループと総務グループを配置し、計画どおり常勤6名を配置します。</p> <p>■館長と副責任者はマネジメント業務経験者、同種施設の運営経験者を配置します。</p> <p>■学芸員は学芸業務経験者を配置します。</p> <p>■丹青社・東急コミュニティーのノウハウを活用して十分な研修を実施。本社・現場がチーム一体となって質の高い運営を実現します。</p> <p>■指定管理業務開始後も、共同事業体の社員教育ツール・システム等を活用しつつ、継続的なフォローアップ研修を実施し、業務に対するスタッフの高い意識・姿勢を維持・持続させるとともに、各人の能力・スキルのさらなる向上を図ります。</p> <p>■目標管理（業績評価）と業務実力評価を実施します。スタッフの業務・能力を適切に評価し、スタッフの成長とやる気を喚起します。</p>	<p>【達成】</p> <p>【達成】</p> <p>【達成】</p> <p>【達成】</p> <p>【達成】</p> <p>■新スタッフ適宜実施 ■部門長研修3回 ■eラーニング研修2回</p> <p>【達成】 ・2回/年</p>

5 施設の運営に関する計画

(2) 安全かつ快適で効率的な運営

イ 収蔵資料の保存、管理

[取組み内容]	[達成指標]	[実施内容と達成状況]
<p>●文化財IPM(総合的有害生物管理)の考えを基本として収蔵品を管理します。</p> <p>●収蔵品のデータベース管理を行います。</p> <p>●温度・湿度管理を徹底します。</p>	<p>■施設の建つ屋外(危険地帯)、入り口・受付など(緩衝地帯)、展示室など活用区域・収蔵区域(管理区域)などゾーニングを元に、日常の管理を行います。</p> <p>■虫・カビを寄せ付けないよう効果的に清掃を行います。</p> <p>■害虫やネズミなどが侵入するルートの遮断を行います。</p> <p>■早期発見に努め、トラップなどを活用します。</p> <p>■収蔵品に安全な対処方法を採用します。</p> <p>■スタッフ全員がIPMの考え方を理解できるよう勉強会を行います。</p> <p>■データベースシステムの整備に着手します。</p> <p>■総合的病害虫管理</p> <p>ゾーニング、日常管理の徹底を行います。</p> <p>■温度・湿度管理 22°C(季節によって緩やかな温度の変動はあるものとする)、相対湿度は60±5%を基準とします。</p>	<p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ゾーン設定 <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・3回/年 <p>【一部達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期点検による現状把握 <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・収蔵品以外のものを整理し、安全上、積み上げ高さを改善。 <p>【未達成】</p> <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・データベース整理完了 <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常の管理 <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常の管理

5 施設の運営に関する計画

(2) 安全かつ快適で効率的な運営

ウ 苦情の未然防止と発生時の対応

[取組み内容]	[達成指標]	[実施内容と達成状況]
<p>来館者の思いやニーズを先取りし、苦情を未然に防止します。</p> <p>万が一、発生した際は、真摯に対応し業務改善に活かし、再発防止に努めます。</p> <p>●苦情等トラブルの未然防止の徹底</p> <p>●発生時の的確な対応</p> <p>●再発防止や業務改善の徹底</p>	<p>■利用者との会話やアンケート調査等を通じて、利用者の意見・要望等を把握します。</p> <p>■丹青社や東急コミュニティーが運営する施設での苦情事例等を踏まえつつ、未然防止策や発生時の対応策を検討し、マニュアルを作成します。</p> <p>■苦情防止・対応等を含めたスタッフ研修を行います。</p> <p>■事実に基づく対応（現場・現実・現物主義）を基本とし、十分な事実確認を行った上で適切な措置（お詫び・謝罪、賠償等）を行います。</p> <p>■苦情内容などを速やかにスタッフに報告するとともに、市への報告も迅速に行います。</p> <p>■苦情等の内容や処置、原因・防止策等の情報を蓄積し、苦情防止・対応マニュアル等を継続的に改訂します。</p>	<p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート、スタッフ聞き取り、Webご意見を毎月集計 <p>【達成】</p> <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・随時対応、対策を共有 <p>【達成】</p> <p>【達成】</p> <p>【達成】</p>

5 施設の運営に関する計画

(2) 安全かつ快適で効率的な運営

エ 安心、安全、安定、快適な施設の維持管理について

[取組み内容]	[達成指標]	[実施内容と達成状況]
<p>●人形の適切な保管のための施設管理</p> <p>●貸館・貸室の適切な貸出</p> <p>●建物を長きに亘り利用できるような施設保全</p> <p>●各種設備の管理保守点検の実施</p> <p>●快適な環境維持</p>	<p>■機器の留意点を理解した空調管理をします。</p> <p>■破損、盗難を未然に防ぐ日常巡回を実施します。</p> <p>■点検記録簿を活用し、貸出備品の適切な管理を行います。</p> <p>■貸館、貸室入替え時の清掃の実施</p> <p>■予防保全の考え方に基づき、日々の点検で不具合箇所の早期発見に努めます。</p> <p>□年1回、館内全スタッフにて「館内一斉総点検」の実施</p> <p>■多重チェックにより、施設補修箇所の洗出しと修繕重要度のレベル分けを行います。</p> <p>■業務の基準に基づき、定期的な設備の点検を行います。また、常駐設備員による目視点検を実施します。</p> <p>■業務の基準に基づき、日常・定期清掃を実施し、美観の維持に取り組みます。</p>	<p>【達成】 GHPコントローラーと監視端末で温度管理</p> <p>【達成】 盗難事故は0件</p> <p>【達成】 点検表に基づき異常の有無を確認</p> <p>【達成】点検・清掃を実施し、ダンボールで視認障害となっている箇所の修正</p> <p>【達成】補修箇所の洗出しを実施、設備の状態を把握</p> <p>【達成】 点検の漏れ無し</p> <p>【達成】日常清掃と年4回定期清掃を実施</p>

キ 施設保全について

[取組み内容]	[達成指標]	[実施内容と達成状況]
<p>●小破修繕の実施</p> <p>●快適な環境維持</p>	<p>■状況にあわせ、施設の使命に寄与できる来館者目線の修繕を企画・執行します。</p> <p>■修繕の必要な箇所の中で優先順位をつけ、指定管理者期間内で計画的に修繕を行います。</p> <p>■施設修繕・改善を行った際には報告書にして記録・保管します。</p>	<p>【達成】 ・随時対応 ・防火戸の改修実施、又、絶縁不良が有りなど、問題点の洗い出し</p> <p>【達成】 ・随時横浜市と協議し、計画中</p> <p>【達成】 未到着の報告書を督促し漏れ無し</p>

5 施設の運営に関する計画

(2) 安全かつ快適で効率的な運営 オ 危機管理対策の充実

[取組み内容]	[達成指標]	[実施内容と達成状況]
<p>●消防訓練を実施し、職員の防災意識向上を図ります。</p> <p>●消防計画を作成し運用します。</p> <p>●危機管理マニュアルを必要に応じて改定し、最新のものを職員に周知するとともに、事務室内に常備します。</p> <p>●日々の現金管理を確実にを行います。</p>	<p>□消防訓練を年2回実施します。</p> <p>■消防法を遵守した施設管理を行います。</p> <p>■危機管理マニュアルは常に最新のものを整備します。</p> <p>■安全な現金管理を行うため、金庫内の現金を営業日に確認し、現金有高表を作成します。</p> <p>■営業日の売上げ集計は複数名で確認して、確実にを行います。</p>	<p>【達成】</p> <p>・2回/年</p> <p>・点検を行い改善箇所の抽出 横浜市と協議中</p> <p>【達成】</p> <p>【達成】</p> <p>【達成】</p>

6 収支予算

[取組内容]	[達成指標]	[実施内容と達成状況]
<p>収支計画</p> <p>・収支バランスの確保</p>	<p>・収支予算計画に基づき、月ごとの実績値の管理及び分析・検証を行い、必要に応じて見直しを図りながら収支バランスの均衡を確保する。</p>	<p>月ごとの実績管理を行い、経費削減などで支出の見直しや予算を下回る事業の改善を試みた。</p>
<p>収入</p> <p>・事業努力による各種収入の確保</p>	<p>・企画展をはじめとした活発な各種事業の実施及び広報活動により施設の利用者数を増やし、収入の確保を図る。</p>	<p>企画展と関連イベントを実施し目標利用者数を大幅に超えることはできたが、その他事業収入で予算より下回った。</p>
<p>支出</p> <p>・効率的な運用、コスト削減</p>	<p>・事業費の効率的・効果的な執行。事務経費、光熱水費をはじめ日常的な経費削減に努める。</p>	<p>光熱水費など経費削減に努めたが、初年度であったため、設備投資や修繕費などの初期費用の支出が大きかった。</p>

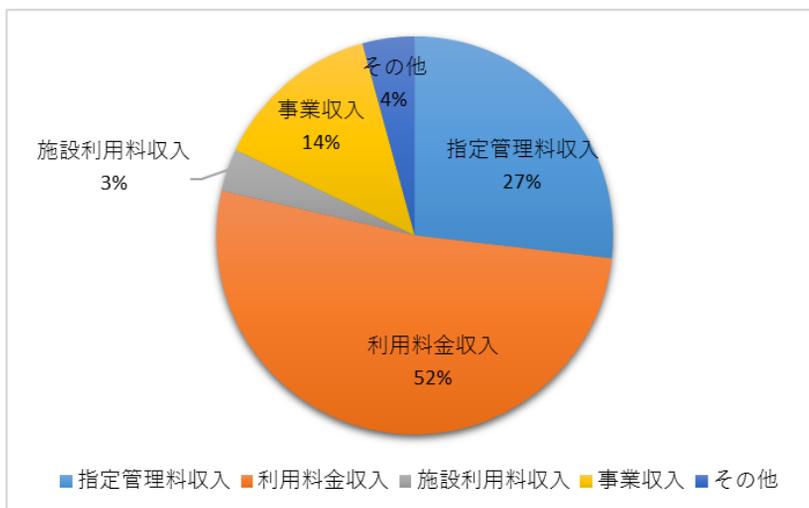
6 収支報告（単位：円）

■収入

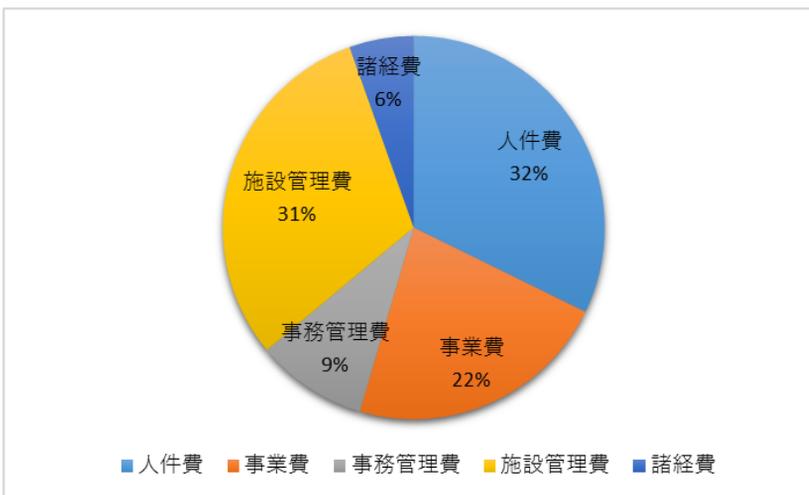
項目	年間予算額	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	28年度まで
指定管理料収入	29,784,000	2,482,000	2,482,000	2,482,000	2,482,000	2,482,000	2,482,000	2,482,000	2,482,000	2,482,000	2,482,000	2,482,000	2,482,000	29,784,000
利用料金収入	65,548,000	4,264,767	5,712,173	5,055,221	5,179,614	4,253,300	3,206,200	5,639,050	4,362,090	4,623,960	4,565,337	3,837,950	6,736,799	57,436,461
施設利用料収入	3,950,000	0	6,550	214,100	309,100	216,550	443,800	259,000	513,400	429,800	252,800	708,950	462,150	3,816,200
事業収入	30,324,612	852,698	1,103,917	1,157,582	1,926,779	732,877	649,770	904,387	582,284	2,466,081	2,124,422	1,203,350	1,480,546	15,184,693
その他	300,000	0	279,428	103,980	545,416	657,864	911,016	483,064	124,296	442,324	569,032	400,921	202,822	4,720,163
収入計	129,906,612	7,599,465	9,584,068	9,012,883	10,442,909	8,342,591	7,692,786	9,767,501	8,064,070	10,444,165	9,993,591	8,633,171	11,364,317	110,941,517

■支出

項目	年間予算額	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	28年度第3 四半期まで
人件費	37,272,000	3,854,475	2,982,152	2,942,212	3,016,996	2,905,419	3,499,531	2,990,054	3,030,550	2,939,853	2,840,909	2,687,629	2,847,278	36,537,058
事業費	40,742,424	2,021,062	1,942,306	1,354,137	4,273,317	1,483,788	2,827,058	1,813,139	1,052,933	1,795,365	2,296,691	2,148,537	2,282,221	25,290,554
事務管理費	9,010,960	1,463,616	698,710	851,048	780,989	583,165	839,611	561,356	1,202,616	733,988	665,574	769,138	1,502,432	10,652,243
施設管理費	36,695,228	2,418,274	2,430,394	2,742,254	2,832,066	2,954,123	3,403,941	2,978,526	2,796,812	3,359,378	2,823,173	3,010,228	2,894,027	34,643,196
諸経費	6,186,000	515,500	515,500	515,500	515,500	515,500	515,500	515,500	515,500	515,500	515,500	515,500	515,500	6,186,000
支出計	129,906,612	10,272,927	8,569,062	8,405,151	11,418,868	8,441,994	11,085,641	8,858,575	8,598,411	9,344,084	9,141,847	9,131,032	10,041,458	113,309,051
収支計		-2,673,462	1,015,006	607,732	-975,959	-99,403	-3,392,855	908,926	-534,341	1,100,081	851,744	-497,861	1,322,859	-2,367,533



28年度の収入における構成比



28年度の支出における構成比

■収支決算書

□収入

(単位：円)

項目	予算額	決算額	差額	備考
指定管理料収入	29,784,000	29,784,000	0	
利用料金収入	65,548,000	57,436,461	△ 8,111,539	入館料、駐車場
施設利用料収入	3,950,000	3,816,200	△ 133,800	
事業収入	30,324,612	15,184,693	△ 15,139,919	各種イベント事業、ショップ、カフェ、自販機
その他	300,000	4,720,163	4,420,163	
合計	129,906,612	110,941,517	△ 18,965,095	

□支出

(単位：円)

項目	予算額	決算額	差額	備考
人件費	37,272,000	36,537,058	△ 734,942	
事業費	40,742,424	25,290,554	△ 15,451,870	
事務管理費	9,010,960	10,652,243	1,641,283	
施設管理費	36,695,228	34,643,196	△ 2,052,032	
一般管理費	6,186,000	6,186,000	0	
合計	129,906,612	113,309,051	△ 16,597,561	

(単位：円)

収支計	0	△ 2,367,534	△ 2,367,534	
-----	---	-------------	-------------	--