

評価項目 指定管理者提案(要旨)	H28年度計画			実績												年間	
	達成指標	目標		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
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	●展示ストーリーの見直し 実物展示だけでなく、体験 展示、動態展示、解説展示 を導入。	■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		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	■随時、一言コメント の追加、映像、触れ る展示の追加更新	
	●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	■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置	□4回以上	★ 【4/9～展示追加】 ミッキー・マウス、ミ ニー・マウス展示 ★【4/26～5/21トピッ ク展示】武者人形展	★【5/8～展示変更】 からくり人形展示 ★【5/14～展示追加】 ドールメモリー展示 ★【5/14～展示追加】 ハンズ・オン展示 ★【5/24～展示変更】 平田郷陽展示 ★【5/21～展示変更】 創作人形 ★【5/28～6/5トピッ ク展示】	★【6/7～7/18トピッ ク展示】 人形劇の人形たち展 示	★【7/20～9/4トピッ ク展示】 人形の家動物園展 示 ★【7/20～9/19展示 変更】 バイア人形展示	★【8/9～展示追加】 創作人形作家・清水 真理展示「アリスの サーカス」 ★【8/26～展示追加】 ハンズ・オン展示ネ ズミとネコ	★【9/6～11/13トピッ ク展示】 レンチドール ★9/20～展示追加 大庭ひろこ作 ドリー ムハウス	★【10/21～10/30展 示】 ハロウィン展示	★【11/15～12/25ト ピック展示】 クリスマス展示	★【12/27～2/5トピッ ク展示】 新春を祝う～干支と 縁起物	★【1/2～2/5展示】 新春！七福神(入替)	★【2/7～3/30トピッ ク展示】 鄙(ひな)のおひな様 ★【2/7～3/30トピッ ク展示】 おひなさまの季節で す！！キャラクター ひな	★【3/31～トピック展 示】 五月人形展 ★【3/28～5/7展示】 シルバニアファミリー	■トピックスコー ナー、常設展示室、 エントランス、プチ ギャラリーの展示追 加更新 □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	
	●保存性を考慮した展示を 実施	■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する		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	■日常管理
	●展示を活かす教育普及 プログラムを実施	■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 ■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。 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る。 ワークショップなどのプログラムも要望に基づき、組み入れる。		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	■随時、混雑時や要 望に応じ実施 ■随時、要望に応じ 団体向けプログラム を実施 □5団体/年
イ 企画展示室 を活用した取組み	●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	大小さまざまな企画展を年間6本実施 ■特別展 話題性が高く集客力がある大型企画展 ■テーマ展 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 来館者に定着しているテーマで開催	□特別展2回 □テーマ展2回 □レギュラー展2回	★3/11～4/17くまの がっこうワールド展 (前年度継続) ★【4/29～7/10実 施】リカちゃんが見 るウェディング Licca's Sweet Wedding(特別展)			★【7/16～9/25実 施】鉄腕アトム ロ ボットと暮らす未来 展(特別展)			★【10/1～11/27実 施】Kawaiiにけし展 (レギュラー展)			★【12/3～1/22実 施】プライス15thアニ バーサリーエキジビ ション『スウィートセ レブレーション』(テ マ展)	★【1/28～3/3実 施】ひな人形展～時を超 えて (レギュラー展)	★【3/11～5/7実 施】シルバニアファミ リー展 わくわくミュー ジウム2017 in横浜人 形の家(テーマ展)	□特別展2回/年 □テーマ展2回/年 □レギュラー展2回/ 年	
	●展示を活かす教育普及 プログラムを構築	■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 ■無料のものだけでなく、参加費を徴収する有料プログラムも実施	□12回以上 □有料6回以上 □無料6回以上	★【4/29・30実施】 わたしのリカちゃん(有料) ★【5/1・2・3・4実施】 わたしのリカちゃん (有料) ★【5/3実施】 Happy Birthday Licca 5.3(無料) ★【5/1～7/10実施】 リカちゃん横浜フォト コンテスト(無料)	★【6/25・26実施】 わたしのリカちゃん (有料) ★【7/3・9・10実施】 わたしのリカちゃん (有料) ★【7/16～9/25実 施】 アトムのスタンプラ リー (無料) ★【7/23・24実施】 UVレジンでアトムの ストラップをつくらう (有料) ★【7/17・18実施】 色が変わるアトムハ ンダナづくり (有料)	★【8/21実施】 人を助けるロボットの 未来 火山対応ロ ボット実装 (無料) ★【9/18・19実施】 人と話すロボットの未 来 - PALRO(パル ロ)と友達になろう (無料)	★【10/15・23実施】 ミニこけしをつくらう (有料) ★【11/26・27実施】 鳴子こけしまつり (無料) ★【12/10実施】 プライスの缶バッジを つくらう！ (有料)	★【12/3～1/22実 施】 プライスクイズに挑 戦！ (無料) ★【12/10実施】 プライスの缶バッジを つくらう！ (有料)	★【1/8・9・22実施】 プライスの缶バッジを つくらう！ (有料) ★【1/22実施】 初心者でも安心。簡 単ヘアアレンジ(有 料)	★【2/4・5実施】 うさぎのおひなさまを つくらう (有料)	★【3/3実施】 後藤由香子トークイ ベント (無料) ★【3/12・19・20・26 実施】ショコラウサギ ちゃんのグリーティン グ (無料) ★【3/11～5/7】シル バニアクイズに挑戦 (無料) ★【3/18・19・19・20】 あなただけのシルバ ニアファミリー(有料) ★【3/28～5/7】はず れなし！シルバニアく じ (有料)	□19事業/年 □有料9事業 □無料10事業					
		■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				★【6/26実施】 リカちゃんをもっとよ く知る もっと好きに なる ガイドツアー(無 料)			★【10/1・9・22実施】 Kawaiiにけし展ギャ ラリートーク (無料)	★【11/5・13実施】 Kawaiiにけし展ギャ ラリートーク (無料)				★【2/11・26実施】 ひなの裏側(無料)		□8回/年	
	●利用者アンケートを行い 利用者ニーズの把握に努 める	■会場でアンケートを行い、次回の企画展などに活かす	□6回以上	★【4/29～7/10実 施】 「リカちゃんが見る ウェディング Licca's Sweet Wedding」アン ケート				★【7/16～9/25実 施】鉄腕アトム ロ ボットと暮らす未来 展」アンケート	★【8/6・7実施】「小 さなプリンパフェ」アン ケート ★【8/13・14実施】「ぶ によぶによ」アンケート ★【8/27・28実施】夏 のジェルキャンドル」		★【10/1～11/27実 施】Kawaiiにけし展 アンケート		★【12/3～1/22実 施】プライス15thアニ バーサリーエキジビ ション『スウィートセ レブレーション』アン ケート	★【1/28～3/3実 施】ひな人形展～時を超 えて アンケート	★【3/11～5/7実 施】シルバニアファミ リー展 わくわくミュー ジウム2017 in横浜人 形の家アンケート	□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	

評価項目	H28年度計画			実績											年間				
	指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月		3月			
ウ あかいくつ劇場を活用した取組み	<p>●定着している人形劇を継承・発展させる。さらに、より多様な人形劇を鑑賞できる機会と場を創出。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。</p> <p>●新しい試みを実施。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、次世代育成に貢献する。</p>	<p>■アマチュア公演 入館料のみで鑑賞可にする ■公開練習 公開練習を行うことを目指す ■メルヘン人形劇フェスティバル より多くの劇団に参加していただくようするなど、質的な拡大をめざす</p>	<p>□アマチュア公演6回 □公開練習12回 □メルヘン人形劇フェスティバル1回</p>			★【6/11・12実施】 第30回メルヘン人形劇フェスティバル										<p>□公開練習0回 □メルヘン人形劇フェスティバル1回 ※アマチュア公演18団体公演</p>			
				<p>■わくわくシアター(適宜) 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 ■学校向け伝統的人形劇鑑賞会(適宜) 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 ■子ども人形劇クラブ発表会(1回) 子どもの人形劇クラブ。その発表会を年に1回行う</p>	<p>□子ども人形劇クラブ発表会1回</p>	<p>★【4/28実施】 武政詠子 気軽にピアノこんさ〜と</p>	<p>★【5/21実施】 劇団かかし座 魔法つかいのおとぎばなし</p> <p>★【5/26実施】 武政詠子 気軽にピアノこんさ〜と</p>	<p>★【6/18実施】 ぱびぶべほ劇場 金のさかな</p> <p>★【6/23実施】 武政詠子 気軽にピアノこんさ〜と</p>	<p>★【7/30実施】 トモキチ実劇場</p> <p>★【7/28実施】 武政詠子 気軽にピアノこんさ〜と</p>	<p>★【8/11実施】 人形劇かわせみ座「わくわくほわわんシアター」</p> <p>★【8/25実施】 武政詠子 気軽にピアノこんさ〜と</p>	<p>★【9/31実施】 人形劇団ひとみ座「赤ずきんちゃん・DoDoおじさんのにんぎょうサーカス座」</p> <p>★【9/29実施】 武政詠子 気軽にピアノこんさ〜と</p>	<p>★【10/15実施】 糸あやつり人形劇団みのむし「太郎くんとまっすぐおばあさん」</p> <p>★【10/27実施】 武政詠子 気軽にピアノこんさ〜と</p> <p>! 子供用補助クッション貸出開始</p>	<p>★【11/6実施】 よろず劇場とんがらし「さんまいのおふだ」</p> <p>★【11/24実施】 武政詠子 気軽にピアノこんさ〜と</p>	<p>★【12/23実施】 人形劇団ひばり座「ハリネズミと雪の花」</p> <p>★【12/22実施】 武政詠子 気軽にピアノこんさ〜と</p>	<p>★【1/14実施】 江戸糸あやつり「人形新春公演」</p> <p>★【1/26実施】 武政詠子 気軽にピアノこんさ〜と</p>	<p>★【2/18実施】 人形劇団 夢知道座「雨ふらんでケロ」 「たべたいなア〜」</p> <p>★【2/23実施】 武政詠子 気軽にピアノこんさ〜と</p>	<p>★【3/18実施】 人形劇団 ひとみ座 幼児劇場「はなさかじいさん・カモと、ボク」</p> <p>★【3/23実施】 武政詠子 気軽にピアノこんさ〜と</p>	<p>! プロ公演12回</p> <p>□子ども人形劇クラブ発表会0回</p>	
エ 多目的室・ブチギャラリーなどを活用した貸室以外の取組み	<p>●多目的室やブ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。</p>	<p>多目的室 ■講習・講座・ワークショップ室「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 ■第2企画展示室 3階の企画展示室とは別テーマの企画展を同時開催 ■特設物販コーナー 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 ■臨時休憩室 利用者の憩いの場として活用</p>	<p>★【4/16〜5/15展示】 武者人形〜人形師・永徳齋の技と美〜</p> <p>★【6/21実施】 東急BEプレゼンツミニチュアハウス作り</p>			★【6/28〜8/31展示】 ミニチュアドールハウス展					★【10/18〜10/30展示】 奥田エイメイ 浮遊体アート・人エクラゲと人形たちの対話		★【12/20〜2/12展示】 清水真理展「Dolls Fantagic Circus」			★【3/28〜5/7展示】 「シルバニアファミリー」展わくわくミュージアム2017 in横浜人形の家」大型プレイルーム	<p>□東急セミナーBE 1事業/年</p> <p>□第2企画展示 5事業/年</p>		
				<p>★【4/2〜展示】 世界の人形</p> <p>★【4/2〜設置】 図書閲覧コーナー</p>				! 【7/2〜7実施】 七夕イベント(エントランス)				! 【10/29・30実施】 ハロウィンイベント(各所)							<p>■情報公開、イベント、展示コーナーとして随時実施</p>
				<p>現3階休憩室 ■ワークショップコーナー 誰もが参加し楽しめるプログラムを開催 ■人形劇体験コーナー 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 ■絵本コーナー 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</p>			<p>★【5/5実施】 鯉のぼり作り</p> <p>★【5/7実施】 手作りカーネーションを贈ろう</p>			<p>★【7/30・31実施】 飛び出せ! 3Dぬりえでびっくり</p>	<p>★【8/6・7実施】 本物そっくり! ちいさなプリンパフェをつくらう</p> <p>★【8/13・14実施】 ふによぶによ人形</p> <p>★【8/27・28実施】 夏のジェルキャンドルづくり</p>	<p>★【9/3・4実施】 友の会 グランパ・グランマ</p> <p>★【9/10・11実施】 水草ポトルをつくらう</p> <p>★【9/24・25実施】 心も弾むぜ! 光るスーパースターボールづくり</p>	<p>! 【10/1〜31展示】 横浜人形の家×文豪ストレイドックス コラボレーション</p>	<p>! 【11/5〜30展示】 クリスマスプレイコーナー</p>	<p>★【12/3・4実施】 本物そっくり! ちいさなプリンパフェをつくらう</p> <p>★【12/17実施】 粘土キャラクターデザイナーおろっぴお姉さんの創作粘土体験教室</p> <p>★【12/23・24実施】 冬のジェルキャンドル</p>	<p>★【1/14・15実施】 もふもふフェルト人形をつくらう</p> <p>★【1/28実施】 フィギュア消しゴムをつくらう</p>	<p>★【2/11・12実施】 ホンモノそっくり! チョコレートせっけんをつくらう</p> <p>★【2/25・26実施】 スノードームをつくらう</p>	<p>□体験型プログラム 16事業/年間</p> <p>□特設展示 1事業/年</p> <p>□プレイコーナー 1事業/年</p>	

評価項目		H28年度計画		実績												年間				
指定管理者提案(要旨)		達成指標	目標	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月					
才 活 発 な 情 報 発 信 と 広 報 活 動	●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。	■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る		★ツイートインプレッション月間数 132,301	★ツイートインプレッション月間数 233,284	★ツイートインプレッション月間数 288,946	★ツイートインプレッション月間数 207,014	★ツイートインプレッション月間数 207,720	★ツイートインプレッション月間数 138,842	★ツイートインプレッション月間数 137,844	★ツイートインプレッション月間数 144,420	★ツイートインプレッション月間数 167,965	★ツイートインプレッション月間数 144,952	★ツイートインプレッション月間数 217,036	★ツイートインプレッション月間数 123,023	■積極的なSNS活用 ■パンフレットリ ニューアル ■ホームページリ ニューアル				
		■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する	□プレスリリースの定期的な発行 6回	★【プレスリリース発信】 リカちゃんが見るウェディング Licca's Sweet Wedding				★【プレスリリース発信】 「鉄腕アトム ロボットと暮らす未来展」				★【プレスリリース発信】 Kawaiiこけし展		★【プレスリリース発信】 プライス15thアニバーサリーエキジビション『スウィートセレブレーション』	★【プレスリリース発信】 ひな人形展～時を超えて		★【3/11～5/7実施】 シルバニアファミリー展 わくわくミュージアム2017 in横浜人形の家	□プレスリリースの定期的な発行 6回 ■人形劇・イベントのプレスリリース適宜発行		
		■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を整備			★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	■一覧リスト作成		
		■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回発行															★「DOLL NEWS_Vol.01」横浜市 内公立小学校 341	★「DOLL NEWS_Vol.02」横浜市 内公立小学校 341	□2回発行
		■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「暮らしの恋」に当館のチラシを封入																	★1/15「暮らしの恋」封入配布	□1回発行
	●出張展示／出張ワークショップを行い、PR活動を実施。	■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活動を行う			★パンフレット・チラシ配布	★パンフレット・チラシ配布	★パンフレット・チラシ配布	★パンフレット・チラシ配布	★パンフレット・チラシ配布	★パンフレット・チラシ配布	★パンフレット・チラシ配布	★パンフレット・チラシ配布	★パンフレット・チラシ配布	★パンフレット・チラシ配布	★パンフレット・チラシ配布	★パンフレット・チラシ配布	★パンフレット・チラシ配布	■近隣・関係施設へ チラシ・パンフレットの 配布 □1回PR展示		
		■広報イベントや出張ワークショップを実施					!【6/1実施】 30周年イベント 平田郷陽ポストカードプレゼント	!【7/19～8/1実施】 横浜駅 きた通路・みなみ通路 柱広告										!【3/10～23実施】 横浜駅 きた通路・みなみ通路 柱広告 !【3/18.19実施】「シルバニアファミリーSNSキャンペーン」	□柱広告2回 □SNSイベント2回 □出張ワークショップ0回	
		■キャラクター「ドルティ」を有効に活用し、施設のPRを図る			★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	□2回出張イベント		
	●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	■観光情報コーナーの設置 エントランスホールの一隅に観光情報コーナーを設置			★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	■情報コーナー、図書コーナー設置		
		■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う																!【2/13～3/3展示】 横浜信用金庫本店 「ひな人形展示」	■展示、イベント2回 実施	
■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)を行う				★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★				
(2) 人形文化の振興と人形劇団の支援																				
●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	■アマチュア劇団を支援するため、支援担当者を配置。「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する	□支援担当者1名 ※支援担当者は兼任	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	□支援担当者1名 配置			
	■発表の場の提供 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																★【6/11・12実施】 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	■3事業/年		
	■メールボックス・掲示板の設置 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 場ホワイエに設置			★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	■掲示板の設置		
	■館の広報ツールでの紹介 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			★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	■随時実施		

評価項目 指定管理者提案(要旨)	H28年度計画			実績												年間									
	達成指標	目標		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月										
(3)連携事業の充実																									
「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る。																★【11/14実施】 横浜市指定管理者による事例発表会									
●各種地域団体との連携	■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					★【6/11・12実施】 第30回メルヘン人形劇フェスティバル										★【12/11実施】 人形劇上映会	★【1/5・6実施】 新春人形劇						□3事業/年 ■HP.SNSで紹介		
	■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う			★【4/16～5/11実施】 映画公開記念「劇場版『遊☆戯☆王』ARスタンプラリーin横浜」	★【5/2～6/5実施】 『文豪ストレイドッグス スタンプラリーin YOKOHAMA』	★【7/16～実施】 横浜マリンタワー共通チケット再開				★【9/1展示】 横浜マリンタワーディスプレイ「鉄腕アトム ロボットと暮らす未来展」	★【10/8・9実施】 ワールドフェスティバル	★【10/23実施】 横浜音祭り2016・デフ・バベツシアター・ひとみ「一寸法師とお楽しみ交流会」	★【10/30実施】 横浜山手西洋館 ハロウィンウォーク2016	★【10/1展示】 横浜マリンタワーディスプレイ「Kawaiiこけし展」	★【12/3展示】 横浜マリンタワーディスプレイ「フリス15thアニバーサリーエキジビション」	★【12/3展示】 横浜マリンタワーディスプレイ「ひな人形展～時を超えて」					★【3/3～5/7展示】 横浜マリンタワーディスプレイ「シルバニアファミリー展」			■連携イベント6事業/年	
●学校との連携	■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				★【5/28～6/5展示】 30周年イベント 横浜市内の「青い目の人形」たち集合！	★【6/1実施】「歓迎！ギューリック3世ご夫妻」										★【12/8～】 団体プログラム構築・HP公開開始								□連携事業2事業/年	
	■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る			★	★【5/2実施】 横浜市立元街小学校/出前事業実施	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	□出張事業1回 ■出張プログラム構築	
	■教員向けの当館の利用案内を作成													★【12/8実施】 団体向け施設利用案内作成											■団体向け施設利用案内作成
●大学連携	■要望に応じて、生徒の職場体験、教員の異業種体験研修の受入																								要望なし
	■市内の大学を中心に連携を進める																								要望なし
	■要望に応じて、学生の研究成果の発表の場を提供																								要望なし
	■要望に応じて大学からのインターンの受入																								要望なし

評価項目	H28年度計画			実績												年間		
	指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月			
施設の運営に関																		
(1)集客拡大及び施設の活性化																		
ア 展示観覧者数の拡大	●展示観覧者数の拡大		□7万人(有料)	★【展示室入館者数】4,381名	★【展示室入館者数】6,861名	★【展示室入館者数】6,979名	★【展示室入館者数】9,912名 ★7/1年間パスポート販売開始	★【展示室入館者数】7,587名	★【展示室入館者数】4,655名	★【展示室入館者数】7,414名	★【展示室入館者数】4,077名	★【展示室入館者数】6,382名	★【展示室入館者数】6,686名	★【展示室入館者数】5,190名	★【展示室入館者数】10,793名	□【展示室入館者数】80,917名(内有料入館66,277名) ■7/1年間パスポート販売開始		
	●繁忙期などの特別開館日の設定		□5月2日(月)を特別開館		★【5/2】特別開館	★【6/2】横浜開港記念日 無料開放										□特別開館1回/年 □無料開放2回/年		
	●あかいくつ劇場・多目的室の利用促進	■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	□あかいくつ劇場の目標利用率60%(夜間コマを除く) □多目的室の目標利用率70%	★公式ホームページリニューアル	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	□あかいくつ劇場の利用率47%(夜間コマを除く) □多目的室の利用率71%	
		■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する		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★			
■貸館に関するパンフレットなどの印刷物を制作		★		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★				
■学校、地域団体、周辺施設へのご案内		★		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★				
■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																		
イ ショップ・カフェ活用したサービスの充実	●魅力あるミュージアムショップの運営	■展覧会関連商品コーナーの設置		★【～4/17】「くまのがっこうワールド展」関連グッズコーナーを設置 ★【4/19～7/10】「リカちゃんが見るウエディング」関連グッズコーナーを設置				★【7/12～9/25実施】「鉄腕アトム ロボットと暮らす未来展」関連グッズコーナーを設置		★【9/27～実施】「kawaiiこけし展」関連グッズコーナーを設置	★【10/1～実施】「文豪ストレイドッグス」関連グッズコーナーを設置		★【10/1～実施】「プライス15thアニバーサリーエキジビション」関連グッズコーナーを設置	★【12/1～実施】クリスマス限定商品入荷 ★【12/20～実施】「清水真理展」関連グッズコーナーを設置	★【1/22～実施】「ひな人形展～時を超えて」関連グッズコーナーを設置	★【3/3～実施】「シルバニアファミリー展」関連グッズコーナーを設置 ★【3/24実施】「シルバニアファミリー展」新商品先行販売	■各展覧会関連商品コーナーの設置	
	●企画展の内容により特設売店を設置。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、販売促進を行う			★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	■各展覧会関連展示、イベント実施	
	●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する。	■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う			★ブライズドールなど新商品	★【5/2～】新商品「赤い靴の女の子」販売開始。	★【6/25～7/20】「粘土作家おちやびミニ作品展」関連グッズコーナーを設置				★【9/15～実施】おもしろ消しゴム・ぬいぐるみ・モンチッチなどの新商品入荷						■随時、新規開拓	
	■オリジナルグッズの開発										★【10/1～実施】人形の家オリジナル「こけし手ぬぐい」を作成・販売開始						□1商品/年	
	■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						★【6/25・26】「おりっぴお姉さんの創作粘土・体験教室」ワークショップ開催								★【1/2～5実施】福袋販売			□2事業/年
	■定例ミーティングを行い、情報を共有し、人形の家に相応しい飲食施設としての質とサービスを提供します。			★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★		
	■シアトルで修業を積んだ日本有数のバリスタによるラテアートを提供			★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★		
●特徴を活かしたカフェの提供	■イベント・企画展と連動したサービスを提供						★【7/16・17】「横浜スパークリングトワイライト2016」に伴い延長営業	★【8/2】「神奈川新聞花火大会」に伴い延長営業	★【9/3】「人形劇ひとみ座」公演観客者に特典付き案内チラシを配布	★【10/15】「糸あやつり人形劇団のむし」公演観客者に特典付き案内チラシを配布 ★【10/23】「横浜音楽祭2016・デフ・パペットシアター・ひとみ」公演観客者に特典付き案内チラシを配布 ★【10/29・30】ハロウィン運動イベント	★【11/6】「よろず劇場とんがらし」公演観客者に特典付き案内チラシを配布 ★【11/1～】「DOLL NEWS」発行に伴い、新キッズメニューを追加	★【12/23】人形劇団ひばりあむ公演観客者に特典付き案内チラシを配布	★【1/14】江戸系あやつり人形新春公演に特典付き案内チラシを配布	★【1/14】人形劇団夢知遊座「雨ふらんでケロ」/「たべたいなア～」公演に特典付き案内チラシを配布	★【3/18】ひとみ座幼児劇団「花さかじいさん」に特典付き案内チラシを配布	□12回/年		

評価項目		H28年度計画			実績										年間		
指定管理者提案(要旨)		達成指標	目標	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月		3月	
ウ 駐車場の安全管理と利用者の拡大	●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。	■常駐スタッフによる安全管理 ・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		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★		
	●利用者拡大	■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提供 ■提携先の検証と拡大を図る ■サイン計画 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る 大型バス 最初の1時間まで2,000円 以降30分ごと1,000円 午後9時～午前9時(1時間)他の時間帯と同 普通車 最初の1時間まで500円 以降30分ごと250円 午後9時～午前9時(1時間)100円 ※料金設定については、利用者ニーズ、周辺の状況に応じて、適宜見直しを図る		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	※実施は1→計画時より 実際は運用が複雑であり、初年度は通常運営整備に留め
(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	●必要な分野の専門性を有する人材を適切に配置	■事業グループと総務グループを配置 ■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 ■学芸員は学芸業務経験者を配置	□常勤6名	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	1～3月1名欠員 ※平成29年4月より計画通り配置 ■館長、副館長配置 ■学芸員配置
	●共同事業体のノウハウを生かしたスタッフ育成	■丹青社・東急コミュニティ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する ■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る ■目標管理(業績評価)と業務実力評価を実施。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。		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	■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 ■目標課実施2回/年
イ 収蔵資料の保存、管理	●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	■施設の建つ屋外(危険地帯)、入口・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、日常の管理を行う ■虫・カビを寄せ付けないよう効果的に清掃を行う ■害虫やネズミなどが侵入するルートを遮断 ■早期発見に努め、トラップなどを活用 ■収蔵品に安全な対処方法を採用 ■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う		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	■ゾーン設定を行い日常管理 ■3回/年 ■定期点検による現状把握
	●収蔵品のデータベース管理を実施	■データベースシステムの整備に着手 ■総合的有害生物管理ゾーニング、日常管理の徹底を行う		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	■データベース整理 ・手書き台帳と合わせ漏れなくデータベースシステムへの入力整理。 ・Sランク資料写真をデータ化
●温度・湿度管理を徹底	■温度・湿度管理 22℃(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%を基準とする		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	

評価項目	H28年度計画		実績												年間			
	指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月		3月		
ウ 苦情の未然防止と発生時の対応	●苦情等トラブルの未然防止の徹底	来館者の思いやニーズを先取りし、苦情を未然に防止。万が一、発生した際は、真摯に対応し業務改善に活かし、再発防止に努める。																
		■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		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	■毎月集計し、横浜市へ報告	
		■丹靨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		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	
	■苦情防止・対応等を含めたスタッフ研修を行う		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★		
●発生時の的確な対応	■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)を行う		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★		
	■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う		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★		
●再発防止や業務改善の徹底	■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。		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★		
	■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。		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★		
エ 安心、安全、安定、快適な施設の維持管理について	●人形の適切な保管のための施設管理	■機器の留意点を理解した空調管理を実施		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★		
		■破損、盗難を未然に防ぐ日常巡回を実施		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★		
	●貸館・貸室の適切な貸出	■点検記録簿を活用し、貸出備品の適切な管理を実施		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★		
		■貸館、貸室入替時の清掃の実施		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★		
	●建物 longevity に直り利用できるように施設保全	■予防保全の考えに基づき、日々の点検で不具合箇所の早期発見に努める	□点検表でチェック □館内全スタッフにて「館内一斉点検」11回		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	
		■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う		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	
●各種設備の管理保守点検の実施	■業務の基準に基づき、定期的な設備の点検を実施。また、常駐設備員による目視点検を実施。		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★		
●快適な環境維持	■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む		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★		
オ 施設保全について	●小破修繕の実施	■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		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★		
	●快適な環境維持	■修繕が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う																
■施設修繕・改善を行った際には報告書にて記録・保管			★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★ GHP41でモーター交換	
カ 危機管理対策の充実	●消防訓練を実施し、職員 の防災意識向上を図る	□消防訓練2回								★【9/13】 合同防災訓練実施						★【1/23】 AED研修 合同防災訓練実施	□消防訓練2回	
	●消防計画の作成・運用	■消防法を遵守した施設管理を行う		★	★	★	★	★	★	★【9/12】 消防設備・点検立入り 検査	★	★【11/2】 消防立入り検査	★	★	★	★【3/21】 消防設備・点検立入り 検査	■改善箇所の抽出 横浜市と協議中	
	●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。	■危機管理マニュアルは常に最新のものを整備		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★		
	●日々の現金管理を確実に 行う	■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		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	
■営業日の売上げ集計は複数名で確認して、確実に 行う			★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★		
6 収支予算																		
●収支計画 収支バランスの確保	■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		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★		
●収入 事業努力による各種収入の確保	■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		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★		
●支出 効率的な運用、コスト削減	■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。		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★		