

評価項目		H28年度計画		実施状況		評価	
指定管理者提案(要旨)		達成指標	目標	実績	特記事項	自己評価	行政評価
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	●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		【成果】アンケート、SNS等で常設展の満足度が上がっていることが伺える。 【課題】更に専門的要素や外国人向けの多言語対応が必要	【評価できる点】 見せるだけでなく、人形への理解を深められるよう展示を工夫することで満足度につながっている。  【改善が必要と考えられる点】 今後は在住外国人や外国人観光客の集客を視野に多言語での対応にも期待します。
	●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	■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	トピックスコーナー、常設展示室内に留まることなくエントランス、プチギャラリーなど随時適切な場所にて展示追加更新を行った。	【成果】随時展示を更新、追加することで、リピーター獲得、満足度向上に繋がっている。 【課題】アンケート等で要望の多い収蔵品を積極的に展示する	【評価できる点】 多様な収蔵品をいかし、変化ある展示によりリピーターの獲得につながっている。  【改善が必要と考えられる点】 常設展を通らずに観覧・参加できるイベントを実施する際は、常設展への流入効果について分析等を行い、ターゲットを定めた戦略的な展示にすることを期待します。
	●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		【成果】照度、温度、湿度の日常管理 【課題】	【評価できる点】 適正な日常管理ができています。  【改善が必要と考えられる点】 日常管理の記録は必要があれば開示できるように備えておくことを望ましい。
	●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	複数グループでの来館時に、積極的に声掛けを行い、要望に応じて実施  9月より団体向けプログラム受入れ開始	【成果】要望に応じて適宜実施 【課題】積極的な告知までには至っていない。  【成果】 5団体/年の団体プログラムの実施。 体験プログラム目当ての団体を取り込むことが出来た。 【課題】 効率的な準備、対応に努めより多くの団体、回数を行えるよう改善が必要	【評価できる点】 学校団体向けに体験型のワークショップを実施するなど、要望に柔軟に対応している。  【改善が必要と考えられる点】 教育普及プログラムの制度構築と告知に努め利用率を上げることが望ましい。

イ 企画展示室を活用した取組	●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	<p>大小さまざまな企画展を年間6本実施</p> <p>■特別展 話題性が高く集客力がある大型企画展</p> <p>■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</p> <p>■レギュラー展 来館者に定着しているテーマで開催</p>	<input type="checkbox"/> 特別展2回 <input type="checkbox"/> テーマ展2回 <input type="checkbox"/> レギュラー展2回	<input type="checkbox"/> 特別展2回/年 <input type="checkbox"/> テーマ展2回/年 <input type="checkbox"/> レギュラー展2回/年	企画展を柱とした事業展開を実施	<p>【成果】 多種多様な企画展を開催し、幅広い年齢層の集客の獲得。裾野を広げることが出来た。</p> <p>【課題】 開催時期、広報活動等日々のマーケティング調査が必要</p>	<p>【評価できる点】 年6回の企画展を行い、それぞれ特色を持たせて実施している。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】 今後はマーケティング調査に基づき、引き続き集客力のある企画展実施に期待します。</p>
	●展示を活かす教育普及プログラムを構築	<p>■関連プログラムの実施 企画展のテーマに関連して、ワークショップなど各種の関連プログラムを開催</p> <p>■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</p>	<input type="checkbox"/> 12回以上 <input type="checkbox"/> 有料6回以上 <input type="checkbox"/> 無料6回以上	<input type="checkbox"/> 19事業/年 <input type="checkbox"/> 有料10事業 <input type="checkbox"/> 無料9事業	企画展を柱としたイベントの実施	<p>【成果】各連動企画を実施することで動員数、満足度の向上につながった。</p> <p>【課題】企画展を柱とすることで、館全体が左右されるため安定した基盤の構築が必要。</p>	<p>【評価できる点】 目標を上回る19の関連プログラムを実施した。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】 引き続き充実した教育普及プログラムの実施に期待します。</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		<input type="checkbox"/> 8回/年	「ひな人形展」ガイドツアーでは、バックヤード見学も含めた試みも行った。	<p>【成果】満足度の向上につながっている。</p> <p>【課題】参加人数の増員のため、わかりやすい告知に努める。</p>	
	●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	<input type="checkbox"/> 6回以上	<input type="checkbox"/> 企画展アンケート6回/年 <input type="checkbox"/> 体験イベントアンケート3回/年	回答者へオリジナルポストカードのプレゼントを行っている。	<p>【成果】興味深い集計がとれており、次回企画展、イベントに役立てている。</p> <p>【課題】回答数を増やすべくオリジナルノベルティの見直しを行いたい。</p>	<p>【評価できる点】 アンケートの回収率を増やすための取組を行っている。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】 今後もPDCAのサイクルをしっかりと回した事業実施に期待します。</p>
ウ あかいくつ劇場を活用した取組	●定着している人形劇を継承し発展させる。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>■アマチュア公演 入館料のみで鑑賞可にする</p> <p>■公開練習 公開練習を行うことを目指す</p> <p>■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にするなど、質的な拡大をめざす</p>	<input type="checkbox"/> アマチュア公演6回 <input type="checkbox"/> 公開練習12回 <input type="checkbox"/> メルヘン人形劇フェスティバル1回	<input type="checkbox"/> アマチュア公演18団体公演 <input type="checkbox"/> 公開練習0回 <input type="checkbox"/> メルヘン人形劇フェスティバル1回	アマチュア公演、公開練習の実施回数を控え、プロ人形劇団の公演をより多く実施	<p>【成果】 プロ人形劇団の公演を増やすことで、質の高い人形劇かつ多様な公演を行うことで、人形劇の普及活動に努めた</p> <p>【課題】 費用対効果を見直し、アマチュアとプロ劇団のバランスのとれた実施に努める。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>【改善が必要と考えられる点】 アマチュア劇団に公演の場を提供し、人形劇の裾野を広げる取組に期待します。</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>■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</p> <p>■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</p> <p>■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>	<input type="checkbox"/> 子ども人形劇クラブ発表会1回	<input type="checkbox"/> プロ公演12回 <input type="checkbox"/> 子ども人形劇クラブ発表会0回	プロ人形劇団の公演の際に、参加者を交えた体験ワークショップやバックヤード体験を実施	<p>【成果】 子供から大人まで楽しめる公演を開催することで、これまでにない客層の獲得につながった</p> <p>【課題】 魅力的な告知と公演内容の見直しを行い。体験型教育プログラムの構築。</p>	<p>【評価できる点】 様々な客層の獲得が図れている。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】 引き続き人形劇場の特性を活かし、次世代育成に貢献する企画実施に期待します。</p>

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	●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。	<p>多目的室</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■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</li> <li>■第2企画展示室</li> </ul> <p>3階の企画展示室とは別テーマの企画展を同時開催</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■特設物販コーナー</li> </ul> <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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■臨時休憩室</li> </ul> <p>利用者の憩いの場として活用</p>		<input type="checkbox"/> 第2企画展示 5事業/年  <input type="checkbox"/> 東急セミナーBE 1事業/年	貸室利用の無い時期に、展示やイベントの開催を行った	<p>【成果】第2企画展示の効果は高く、常に新しい視点の展示やイベントの展開ができた。</p> <p>【課題】入口導線や貸室利用時期とのバランスの改善が必要。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>従来の用途にとらわれず、多目的室での第2企画展示や、休憩室でのワークショップ実施など貸室以外の積極的に取り組んでいる。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>貸室としてのニーズの検証を行った上で、更なる稼働率向上に期待します。</p>	
		<p>プチギャラリー</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■情報コーナー</li> </ul> <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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■横浜市最新動向、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</li> <li>■トピックス展示コーナー</li> </ul> <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</p>		■情報公開、イベント、展示コーナーとして随時実施		<p>【成果】</p> <p>情報コーナー、図書コーナーとしてくつろげる空間として利用されており、来場者の満足度向上につながっている。</p> <p>【課題】展示等の充実を図り、魅力的なギャラリーづくりに努めると共に来館に繋げる工夫を行う。</p>		
		<p>現3階休憩室</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ワークショップコーナー</li> </ul> <p>誰もが参加し楽しめるプログラムを開催</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■人形劇体験コーナー</li> </ul> <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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■絵本コーナー</li> </ul> <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</p>		<input type="checkbox"/> 体験型プログラム16事業/年間 <input type="checkbox"/> 特設展示 1事業/年 <input type="checkbox"/> プレイコーナー 1事業/年		<p>【成果】</p> <p>小学生親子の新規開拓とピリターへの増員に繋がっただけでなく、施設全体の楽しいイメージを築くことが出来た</p> <p>【課題】人気イベントの受け入れ態勢や参加方法の見直しと構築</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。		■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		■積極的なSNS活用	パンフレット、ホームページのリニューアル face book、twitterを新設	<p>【成果】施設の分かりやすい情報提供と常に新しい施設のイメージ発信を行うことが出来た</p> <p>【課題】face bookで学術的要素の発信を行い人形文化の振興に努める</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>SNSやPR TIMES、学校への情報誌配布など様々な手法での情報発信、特にSNS等のアクセス情報を分析し広報活動につなげている。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>ターゲットにより、マスメディア、SNS、チラシ配布等を使い分けることで、効果の高い広報が期待されます。また、ウェブサイトの更なるアクセシビリティ向上に期待します。</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	□プレスリリースの定期的な発行 6回	<input type="checkbox"/> プレスリリースの定期的な発行 6回 <input checked="" type="checkbox"/> 人形劇・イベントのプレスリリース適宜発行	パンフレット、団体向けプログラム、貸室状況などダウンロードが可能		<p>【成果】PRtimeの拡散力が高く、多くの媒体で紹介頂くことが出来た</p> <p>【課題】プレスリリースの発信スケジュールを整理</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を整備			■一覧リスト作成	メディアリスト一覧を作成		<p>【成果】リスト一覧より、情報の一斉配信を行うことが出来た</p> <p>【課題】分類等を行い効率的な情報発信に努める</p>
		■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		□2回発行	Vol.01 341校 18万部 Vol.02 364校 19万2千部		<p>【成果】ターゲットを見据えたコンテンツづくりと配布時期を狙ったことによりターゲットを絞った情報発信が出来た</p> <p>【課題】配布エリアを拡大し、より多くの集客に繋る</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			□1回発行			<p>【成果】年1回の発行であったが施設の誘致活動に役立てた</p> <p>【課題】費用対効果を見直し、実施の再検討を行う</p>

<p>オ 活発な情報発信と広報活動</p>	<p>●出張展示／出張ワークショップを行い、PR活動を実施。</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活動を行う</p>		<p>■近隣・関係施設へチラシ・パンフレットの配布 □1回PR展示</p>		<p>【成果】近隣施設、関連施設でチラシの配布を行い認知度強化を行った。 【課題】ターゲットを縛った配布先の検証が必要</p>	<p>【評価できる点】 認知度強化の試みを行ったこと。 【改善が必要と考えられる点】 左記と同様。</p>
		<p>■広報イベントや出張ワークショップを実施</p>		<p>□柱広告2回 □SNSイベント2回</p>		<p>【成果】SNSを利用したイベントや他施設での展示など認知度向上に繋がった。 【課題】SNS拡散を狙ったイベントなど積極的に検討</p>	<p>【評価できる点】 横浜駅通路での柱広告ではインパクトのあるポスターを掲出し、集客に結び付けた。</p>
		<p>■キャラクター「ドルティ」を有効に活用し、施設のPRを図る</p>		<p>□2回出張イベント</p>	<p>エントランスでのグリーティングなど適宜実施</p>	<p>【成果】ドルティを使用したPR活動は、好感度が高くファミリー層へPRに繋がった 【課題】</p>	<p>【改善が必要と考えられる点】 出張ワークショップは、ターゲットを明確にし効果的な実施を期待します。また、キャラクターの認知度向上に向けた取組を期待します。</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</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置</p>		<p>■情報コーナー、図書コーナー設置</p>		<p>【成果】情報を求めて施設の立寄る来場者が増えている。 【課題】横浜市と連携したタイムリーな情報発信が必要</p>	<p>【評価できる点】 外国人観光客対応への取組。</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う</p>		<p>■イベント1回 出張展示1回</p>		<p>【成果】 【課題】常に新しい情報発信を提供できるシステムの構築が必要</p>	<p>【改善が必要と考えられる点】 横浜の観光情報を提供できるようスタッフの教育を行い、(公財)横浜観光コンベンション・ビューローと連携し、「横浜トラベルインフォスポット」への登録を検討して下さい。</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)を行う</p>				<p>【成果】マニュアル化することで、概ね挨拶レベルの会話は出来た 【課題】講師を招いた研修を検討</p>	

(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		【成果】担当者をつけることでスムーズな連絡体制を整えることができた。 【課題】兼務で対応しているが、複数名で対応できる体制を検討	【評価できる点】 アマチュア劇団の支援担当者を配置し、イベントスペース以外にも活用した発表や交流の場を提供。  【改善が必要と考えられる点】 市民や大学サークルの人形劇の拠点的な役割を担えるような取組に期待します。
	■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		■3事業/年	3階休憩室(現イベントスペース)に限らず、適切な場所で実施を行った	【成果】人形劇に触れる機会を提供でき、劇団員との交流も人気があった。 【課題】発表にあたっての、基準を設ける必要があるのではないかと検討中	
	■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ホワイエに設置		■掲示板の設置	公演当日は各劇団情報や劇場場を配布	【成果】各劇団、劇場関係者と連携した告知活動を行うことが出来た。 【課題】情報の整理を含め検討中	
	■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	SNS随時実施 メールマガジン未実施	【成果】多くの情報提供を行うことが出来た。 【課題】告知に留まらず連携企画へと発展できないか検討	

(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。						
●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		■HP,SNSで紹介 □3事業/年		【成果】各団体と交流を深め、双方が意見・相談しやすい環境を整えることができた。 【課題】観覧料が大きく異なるためアマチュア団体とプロ団体との差別化をわかりやすく伝えることが必要	【評価できる点】 人形関係団体や近隣施設との連携を図っている。
	■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		■連携イベント6事業/年	・横浜マリンタワーとの共通チケットや各近隣施設との割引サービスを実施	【成果】各近隣施設との交流会等に参加することで、よい関係を築くことが出来た。 【課題】企画展との連動イベントなどを検討	【改善が必要と考えられる点】 具体的な事業成果につながるよう一層の連携に期待します。
●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		□連携事業2事業/年	・青い目の人形関連展示、企画実施	【成果】横浜の歴史を知る貴重な資料を展示することで、学校との連携した展示を行うことが出来た。 【課題】2017年度は青い目の人形が90周年を迎えるため、展示企画を予定	【評価できる点】
	■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		□出張事業1回 ■出張プログラム構築	・青い目の人形に関する出前事業実施	【成果】展示と連動し、出前授業を行うことで人形の歴史を紹介することができた。 【課題】体験型プログラムと合わせたプログラムを計画中	【改善が必要と考えられる点】 積極的な誘致活動やアウトリーチ活動に期待します。
	■教員向けの当館の利用案内を作成		■団体向け施設利用案内作成		【成果】 【課題】	
●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		【成果】 【課題】	【評価できる点】
	■市内の大学を中心に連携を進める		要望なし		【成果】 【課題】	
	■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		【成果】 【課題】	【改善が必要と考えられる点】 連携の実現に向けて、積極的な働きかけや調整に期待します。
	■要望に応じて大学からのインターンの受入		要望なし		【成果】 【課題】	

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 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】 80,917名 (内有料入館66,277名) ■7/1年間パスポート販売開始		【成果】 【課題】	【評価できる点】 総観覧者数が前年度比で大幅増となった点。  【改善が必要と考えられる点】 有料入館者数について目標達成に向けて方策を検討・実施すること。	
	●繁忙期などの特別開館日の設定		□5月2日(月)を特別開館	□特別開館1回/年 □無料開放2回/年	8月1日～31日 土曜日及び日曜日(9日間)午後5時～午後6時延長営業	【成果】5/2特別開館を行った 【課題】GW中の平日については、効果が見られなかったため見直し。延長営業については、イベントと合わせた延長営業を検討中	【評価できる点】  【改善が必要と考えられる点】 特別開館の効果検証と適正な実施日時等の検討、及び事前告知の徹底による効果的な実施を検討すること。	
	●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	□あかいくつ劇場の利用率47%(夜間コマを除く) □多目的室の利用率71%	□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%	□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%		【成果】第二企画展として利用した多目的室では多くの集客に繋がる利用ができた。 【課題】劇場は、平日の稼働率を上げるイベント企画が必要	【評価できる点】 貸室利用にこだわらず、第2企画展の会場として多目的室を利用したり、駐車サービスを実施し満足度向上につなげた。  【改善が必要と考えられる点】 貸館利用者の増が展示観覧者増につながる仕組みの構築に期待します。また、貸館利用が可能なことの周知、平日の利用促進に取り組むこと。
		■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					【成果】検索結果で「あかいくつ劇場」が上位になっている。 【課題】	
		■貸館に関するパンフレットなどの印刷物を制作					【成果】館内配布物は、常に増刷を行い対応 【課題】	
■学校、地域団体、周辺施設へのご案内		【成果】劇場は週末は概ね貸室利用で埋まっている状態であった。 【課題】平日の貸室利用はほとんどないため、貸室以外の有効活用に努める						
■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				利用者へ駐車場サービス等実施	【成果】駐車場サービスは満足度に繋がっている。 【課題】			

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		■各展覧会関連商品コー ナーの設置		【成果】いつも新しい展開のショップと なっている。 【課題】混雑時の対応を見直す必要あ る。また、クレジットカード導入に向け 対応中	【評価できる点】 企画展に合わせた品揃えやクレ ジットカード払い導入など販売促 進に取り組んでいる。  【改善が必要と考えられる点】 2階出入口からミュージアムショッ プへの観覧者誘導など、ミュージ アムショップの存在を周知する工 夫が必要です。
	●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。	■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	企画展とショップをつなぐラリーイベン ト開催	【成果】クイズラリー、スタンプラリーの 開催によりショップへの来場が増えた 【課題】ショップ場所が、展示導線から 外れているため引き続きイベント等で 誘導が必要	【評価できる点】 企画展と連動した商品を販売したり、 実演販売等のPRを行い企画展 への関心を高めている。また、企 画展とショップのラリーイベントに より、来館者が実際にショップへ足 を運ぶよう工夫をしている。  【改善が必要と考えられる点】 ショップについては、消費者のトレ ンドを把握した「売れる」品揃えを 意識するとともに、引き続き来館者 の誘導に加え路面店であるメリッ トを引き出すことを期待します。
		■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		■随時、新規開拓		【成果】お客様の声を取り入れるなど 売上に繋げることができた 【課題】	
		■オリジナルグッズの開発		□1商品/年	オリジナルこけし柄手ぬぐい作成	【成果】企画展と連動したオリジナル グッズの販売はお客様の購買意欲に つながった。 【課題】商品数を増やし、安定した売上 につなげたい	
		■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		□2事業/年	粘土作家による実演販売や 新春福袋販売	【成果】実演販売の効果は高く、賑や かなPR活動にもつながる結果となっ た。 【課題】福袋は来年以降見合わせ、新 たなイベント企画を検討	
		■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確保します。				【成果】定例ミーティングを行い、サー ビスの改善に努めた。 【課題】	
	●特徴を活かしたカフェの提供	■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				【成果】ラテアートは各雑誌でも取り上 げられ人気が高い 【課題】日本有数のバリスタであること の告知強化が必要	【評価できる点】 独自のメニューを活かしメディア掲 載つなげている。  【改善が必要と考えられる点】 より一層の広報活動に期待しま す。
		■イベント・企画展と連動したサービスを提供		□12回/年	イベントと連動したPR企画 ハロウィンイベント連動企画	【成果】連動した告知効果が高く、満足 度の高いサービスとなった 【課題】連動したオリジナルメニューな どの開発に努める。	【評価できる点】 連動企画を実施している。  【改善が必要と考えられる点】 路面店であることを活かした集客 と、カフェ利用者が観覧者増につ ながる取組に期待します。

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。	<p>■常駐スタッフによる安全管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報収集活動</li> <li>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</li> <li>・安全感知活動</li> <li>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</li> <li>・施開錠確認業務</li> <li>管理室周辺の管理、使用室以外の施錠及びその確認 など</li> <li>・点検業務</li> <li>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</li> </ul>			安全管理を重視した運営を行った。	<p>【成果】</p> <p>事故なく運営することが出来た。</p> <p>【課題】</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>着実な業務実施により無事故で運営できている。</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>事故発生時のマニュアル作成や関係者ミーティングでの情報共有を徹底すること。</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</p>		実施なし	実施なし	<p>【成果】実施なし</p> <p>【課題】各種サービスは必要と考える。</p>	
	●利用者拡大	<p>■提携先の検証と拡大を図る</p> <p>■サイン計画</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る</p> <p>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</p> <p>普通車 最初の1時間まで500円 以降30分ごと250円 午後7時～午前9時(1時間)500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</p>				大型バス会社へFAX営業実施	<p>【成果】バス会社からの問合せが増えた</p> <p>【課題】告知強化を行う</p> <p>【成果】現状実現可能なサイン掲示を行っている。</p> <p>【課題】</p>

(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	□常勤6名	1～3月1名欠員	1月～3月3ヶ月間1名欠員	【成果】3ヶ月間の欠員となったが、マルチジョブを体制を整えているため、業務が滞ることなく遂行できた 【課題】引続きフォローアップできる体制を維持	【評価できる点】各分野の人材が専門性を活かし、着実に業務を遂行している。また、急な欠員にも大きな支障のない体制を整え安定的な運営ができています。	
		■館長と副責任者はマネージメント業務経験者、同種施設の運営経験者を配置		■館長、副館長配置		【成果】経験に基づいた、予測対応を行うことが出来た。 【課題】	【改善が必要と考えられる点】欠員が出ないよう人事管理を徹底すること。	
		■学芸員は学芸業務経験者を配置		■学芸員配置		【成果】経験に基づき、安定した業務を行うことが出来た。 【課題】体制を改善し更に安定した業務を目指す。		
	●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する					【成果】常に情報共有を行い、運営に臨んだ 【課題】	【評価できる点】共同事業体の各々の研修、教育ルール・システム等を活用することにより、効率的なスタッフ育成ができています。
		■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			■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		【成果】スタッフの意識改善につながった。 【課題】	【改善が必要と考えられる点】スタッフの意見を積極的に取り入れるなど、職員同士の風通しのよい体制に期待します。
		■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。			■目標考課実施2回/年		【成果】目標を明確にすることで、日々のやる気に繋がった 【課題】	

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		■ゾーン設定を行い日常管理		【成果】ゾーンを設定し日常管理を行った 【課題】	【評価できる点】 収蔵資料の保存、整理を適切に行われている。  【改善が必要と考えられる点】 28年度調査をふまえて、優先順位をつけて適宜対処すること。また、人形及び人形に関する資料については、「調査研究」という視点を加えた運営を検討すること。
		■虫・カビを寄せ付けないよう効果的に清掃を行う		■3回/年		【成果】収蔵庫清掃を実施 【課題】	
		■害虫やネズミなどが侵入するルートを遮断		■定期点検による現状把握	害虫調査実施	【成果】調査による現状把握を行った 【課題】	
		■早期発見に努め、トラップなどを活用				【成果】調査による現状把握に留まった 【課題】トラップ対策を検討	
		■収蔵品に安全な対処方法を採用				【成果】収蔵品以外のものを整理し、安全上積み上げ高さを改善。 【課題】更に収蔵品の整理が必要	
		■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			勉強会の開催なし	【成果】 【課題】2017年度勉強会を開催予定	
	●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		■データベース整理		【成果】データベース整理済 【課題】	
		■総合的病害虫管理 ゾーニング、日常管理の徹底を行う				【成果】日常の管理を行った 【課題】	
	●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				【成果】自動記録誌による記録、管理を行った 【課題】	

	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。					【成果】 【課題】	
ウ 苦情の未然防止と発生時の対応		■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		【成果】ご意見は出来る限り改善、片影するよう努めた 【課題】	【評価できる点】 苦情にならない意見についても積極的にアンケートの収集やヒアリングで意見の把握に努めている。また、苦情等トラブル発生時の対応についても迅速に行い、スタッフの研修や情報共有ができています。  【改善が必要と考えられる点】 市への報告は苦情・要望処理報告書による報告を行うこと。また、重要な事項については速やかに報告すること。
	●苦情等トラブルの未然防止の徹底	■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			危機管理マニュアル	【成果】研修や日々のミーティングで情報交換を行い、未然防止に努めた 【課題】	
		■苦情防止・対応等を含めたスタッフ研修を行う				【成果】研修や日々のミーティングで情報交換を行い、未然防止に努めた 【課題】	
	●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				【成果】当日責任者が随時対応 【課題】	
	●再発防止や業務改善の徹底	■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				【成果】随時、報告 【課題】	
	■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。				【成果】研修や日々のミーティングで情報交換を行い、未然防止に努めた 【課題】		

エ 安心、安全、安定	●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	適切な温度管理		換気の為、随時窓・扉の開放を行った	【成果】温度管理が出来た 【課題】監視端末の保守部品無し	【評価できる点】 日々、来場者の安全を第一に施設点検や防犯のため巡回を実施している。  【改善が必要と考えられる点】 市との情報共有による計画的な修繕の実施や、施設周辺環境の変化があった際の対応についても速やかな相談・報告を行うこと。	
		■破損、盗難を未然に防ぐ日常巡回を実施	盗難が無い事			【成果】盗難等の事故が無い 【課題】		
	●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						【成果】管理を行い実施 【課題】
		■貸館、貸室入替え時の清掃の実施						【成果】床面清掃等実施 【課題】
	●建物を長きに亘り利用できるような施設保全	■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る	点検表の有効活用					【成果】問題となる前に対処 【課題】オーバーホールや更新の検討
		■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	洗い出しを実施			消防設備の改修を優先		【成果】設備の状態を把握 【課題】老朽機器の整備・更新
	●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。	点検の漏れが無い事					【成果】休館日に有効に実施 【課題】
	●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	美観の維持			給排水口の清掃を5月、照明器具の清掃を3月に実施		【成果】美観の維持に取り組めた 【課題】カーペット洗浄月見直し

才 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	予防修繕の実施		絶縁不良が有り、ブレーカーがOFFとなる前に改修を検討中	【成果】可能な整備の実施 【課題】老朽化に対応する事	【評価できる点】  【改善が必要と考えられる点】 修繕が必要な箇所については速やかに市と情報共有を図り、保全計画の確認や修繕の実施につなげること。	
	●快適な環境維持	■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う	整備が必要な項目の洗い出し			【成果】見積書を提出できた 【課題】予算の獲得		
		■施設修繕・改善を行った際には報告書にして記録・保管	記録・保管に漏れが無い事			【成果】漏れ無し 【課題】		
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	□消防訓練2回		【成果】機器管理、誘導非難についてスタッフ間で共有することができた。 【課題】	【評価できる点】  【改善が必要と考えられる点】 危機管理マニュアルは適宜更新とし、少なくとも年一回の見直しを行うこと。また消防訓練については、地震や火災などの起こりうる様々なケースを想定して実施すること。	
	●消防計画の作成・運用	■消防法を遵守した施設管理を行う		■改善箇所の抽出 横浜市と協議中		【成果】専門業者による点検を行うことで、改善箇所や注意箇所を把握することが出来た。 【課題】		
	●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						【成果】2016年改訂 【課題】引続き、常に改定を行う
	●日々の現金管理を確実にを行う	■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						【成果】日々、管理を行っている。 【課題】
■営業日の売上げ集計は複数名で確認して、確実にを行う						【成果】日々、管理を行っている。 【課題】		
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					【成果】日々、管理を行っている。 【課題】	【評価できる点】 利用料収入、事業収入共に昨年を上回る結果となった。	
●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					【成果】利用料収入、事業収入共に昨年を上回る結果であった。 【課題】引続き、費用対効果を考えて事業計画を随時更新	【改善が必要と考えられる点】 運営初年度ということもあり、支出と収入に差が生じているため収支バランスの均衡に向けて努力すること。	
●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。					【成果】日々、調整を行っている 【課題】		