

2020年度 横浜人形の家指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

※実績のチェック欄(数値目標のみ記載)について: 目標に対し+10%超の実績→「A」、目標に対し±10%内の実績→「B」、目標に対し-10%を下回る実績→「C」

評価項目		2020年度計画		実施状況		評価			
事業についての計画	指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	実績	説明	昨年度の課題	自己評価	行政評価	
(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	継続して展示ストーリーの見直しを図ります。実物展示だけでなく、体験展示、解説展示を随時更新します。	解説パネル等を合わせて設置	解説パネル、パンフレットなど設置を実施 更新回数12回	B	解説パネル、パンフレットなど設置を実施	<p>・あかいくつ劇場の貸付については、利用状況が目標を下回ったものの、運営努力により10ポイント近く利用率の改善がみられることは評価できる。新型コロナウイルス感染拡大の状況下ではあるが、引き続き有効利用に向け努力してもらいたい。</p> <p>【成果】 今年度は新型コロナウイルスの影響で4月/5月の2ヶ月が休館となり、緊急事態宣言解除直後の6/2より再開した。予定していた企画展はすべて日程調整を行ない、新型コロナウイルスの影響で入館者数も見込めないため費用の削減も考え、回数を5回から3回へ変更し開催。「大好き！プライス」展、「チェブラーシカとロシアのかわいい人形たち」展、「後藤由香子 思いが重なるひな人形」展の3本を開催した。第二企画展も日程調整を行ない「セルロイド人形ってなあに」展、「東京トガリ」展の2回を開催。いつ来館されても企画展を行なっているよう、展示期間を工夫調整し企画展を開催した。</p> <p>課題であった常設展示入替えについても昨年より回数を増やし、4月/5月の休館中も外から見えるエントランスに人形を展示。再開後はご年配の方には非常に人気の高い平田郷陽のすべての作品を展示した「平田郷陽の子どもたち」展もスタートさせ、SNSでの情報発信も行いリピーター対策も実施。また、オリジナル企画として著名な方の協力の基「世界に1つだけのマトリョーシカ」の展示を行なうなど、常設展示の変更を積極的に行った。</p> <p>企画展関連プログラムに関しては新型コロナウイルス感染防止対策を実施しながら行なうため、非常に難しかったが工夫をしながら実施。対面での実施は8月から行ない、他館ではイベントを実施していないところもあり、お客様からは体験できて良かったと好意が多かった。また、ミニマルシェやマトリョミンの演奏会など新規の関連プログラムを実施し、来館のきっかけを増やしSNSを活発に活用した。</p> <p>人形劇に関しては新型コロナウイルス感染防止対策としてあかいくつ劇場の収容人数を大幅に削減することになり、更に感染リスクを考えアマチュアで実施するメルヘンフェスティバルなども中止になり、公演自体が実施できない状況に追い込まれたが、秋頃から感染防止対策も少し緩和されたため、公演を実施したいとの要望のあったプロの劇団と連携した人形劇2公演実施した。</p> <p>多目的室・プチギャラリー・イベントスペース・あかいくつ劇場も積極的に活用を行い多目的室では第二企画展も企画・5事業を実施、プチギャラリーでは地域連携事業としてガンダムスタンプラリーを実施。イベントスペースでは23事業ものプログラムを実施、あかいくつ劇場ではチェブラーシカキャラクターショー、マトリョミンコンサート、ピアノコンサートやホワイエではワークショップを6回など多数の企画を実施し館内全域をくまなく使用した。また、新型コロナウイルスの影響でイベント実施には最新の注意を払いながら行い、短時間でできるものや平日実施の新プログラムなどの開発も行い実施した。</p> <p>広報活動については新型コロナウイルスの影響で経費の削減を行ないながら、DOLL NEWSは下期1回に修正し、SNSを中心とした活発な情報発信を行った。テレビや新聞などの影響力のある媒体には館からも独自に情報を発信し、神奈川新聞では年頭に大々的に取り上げていただき、プレスリリースは企画展・第二企画展・常設展を中心に発信を行い、新規の試みとして木下大サーカスやNHK横浜放送局との連携として宣伝用チラシへの告知掲載や横浜人形の家ポケベルバスツアーなど新たなチャレンジなども行い、市よりご協力いただいた横浜駅への告知も2回実施し一人でも多く来館していただけるよう積極的な広報活動を実施した。</p> <p>【課題】 新型コロナウイルスの影響が来年度も続くため新型コロナウイルスの感染防止をしっかりと行ないながら、企画展・イベントなどの実施を行い、企画展の本数見直しや地域・協力団体との連携を図りながら事業を継続していく。</p>	【評価できる点】 4～5月の休館をはじめとした、年間を通じた新型コロナウイルス感染拡大による客数減の影響は大きい中、企画展等でのイベント新規実施、積極的なショップ運営、駐車場の効率的な運営等により、最大限の経営努力を行い運営継続に努めた。	【今後に向けて検討してもらいたい点】 引き続き新型コロナウイルス感染拡大の状況が続くことが予想される中で、現在の社会状況下での運営のあり方、及びアフターコロナを見据えた集客の回復策について、ともに検討していきたい。
		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。	6回/年2カ月程度で展示更新	ミニ企画展 1回 トピックスコーナー 6回 プチギャラリー 6回 ロボットケース 5回 エントランス 3回	A	ミニ企画展メルちゃんや季節と連動したトピックスコーナー展示、人形劇団や大学と連携した展示の実施、休館中にはエントランスにも展示を行い、複数の展示を行なった			
		展示を活かす教育普及プログラムを実施します。	■トピックコーナー以外も人形の入替えを行なう	常設展示入替 11回	A	平田郷陽、姉妹都市55周年、世界で一つのマトリョーシカなど毎月展示の入替えを実施した			
			ギャラリートーク/解説ツアー	新型コロナウイルス感染防止対策のため中止		新型コロナウイルス感染防止対策のため中止			
			学校団体向けプログラムの実施(10種類を提供)	団体数 0団体		新型コロナウイルス感染防止の観点から要望無し			
			学校側の要望の取り入れ	随時要望に合わせて実施		学校の先生と個別に打合せを丁寧に行い、個々の要望に応えられるよう調整や変更を行い、利用者の要望に合わせた対応を実施			
	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、実施します。	企画展年間5本	3本	2ヶ月の休館後、協力企業などの支援も頂きながら、日程調整を行ない3本実施				
		展示を活かす教育普及プログラムを実施します。	関連プログラムの実施	25事業		A		新型コロナウイルス感染防止対策を実施しながら、積極的に事業を実施	
			有料10回以上/年 無料6回以上/年	有料 17回 無料 8回		A		新型コロナウイルス感染防止対策を実施しながら、積極的に事業を実施	
			企画展会場アンケート5回以上/年	3回		C		アンケートの回収対策として、オリジナルポストカードプレゼントも実施し、一人でも多くのお客様の声を回収	
			より多様な人形劇を鑑賞できる機会と場を創出します。	□人形劇メルヘンフェスティバルを実施します 2日実施 □アマチュア劇団による新春人形劇を実施します	新型コロナウイルス感染防止対策のため人形劇メルヘンフェスティバルは中止 新春人形劇実施	B		6月実施予定のメルヘンフェスティバルは新型コロナウイルスの影響により中止。新春人形劇は参加劇団と調整しながら、有料公演から無料公演に変更し実施	
			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くため各団体と連携した取り組みを強化します	□団体の特色を活かしたイベントや公演を実施します 年6回以上	公演 2回	秋以降人形劇2団体と連携し、新型コロナウイルス感染防止対策を行ないながら動画配信と人形劇を開催			
ウ あかいくつ劇場を活用した取組み	人形劇に留まらず多種多様な公演の実施を行います。	□映像上映会などを実施します	音楽コンサート 10回 キャラクターショー 1回 コンサート 1回 ワークショップ 6回		A	音楽コンサート、キャラクターショー、コンサートなど企画展とも連動した多彩な事業を実施			
	貸室以外の時間を活発に活用します	□企画展と連動したショーを実施します	新型コロナウイルス感染防止対策のため中止			新型コロナウイルス感染防止対策のため中止			
		団体向け休憩場所として提供します	新型コロナウイルス感染防止対策のため中止			新型コロナウイルス感染防止対策のため中止			
		人形に関係する動画上映を行います	新型コロナウイルス感染防止対策のため中止			新型コロナウイルス感染防止対策のため中止			
		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に開催します	2企画展 5事業		B	日程を変更し人形文化の紹介展示や初展示を2本実施 部屋が空いているときは体験イベントも開催			
		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します	4事業			企画と連動した特別販売会を実施			
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	プチギャラリー情報コーナー 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		新型コロナウイルス感染防止対策のため図書設置中止 展示什器3台追加 連携事業 5事業		A	人形劇団・大学との連携展示を実施。新型コロナウイルス感染防止対策としてイスを撤去したが、展示什器を3台増やし展示スペースを拡大			
	エントランス 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		新型コロナウイルス感染防止対策 コーナー設置 チラシ設置 展示 3回		A	新型コロナウイルス感染防止対策の住所記載や検温などの設備を配置。また、休館中は工夫を行ないながら外から見えるよう人形の展示を3回実施			
	イベントスペース イベントコーナー 誰もが気軽に参加し楽しめるイベントを土日に限らず平日も開催します		体験プログラム 23事業		A	新型コロナウイルス感染防止対策を実施しながら、7月から早期に実施			

2020年度 横浜人形の家指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

※実績のチェック欄(数値目標のみ記載)について: 目標に対し+10%超の実績→「A」、目標に対し±10%内の実績→「B」、目標に対し-10%を下回る実績→「C」

オ	PR活動を実施いたします	積極的かつ地道できめ細やかな広報活動で、来館者数を拡大します	横浜市や民間と連携し施設案内の充実を図ります	□プレスリリースの定期的な発行 6回/年発行	プレスリリース 9回 横浜駅広告 2回 ポケカルバスツアー 1回	A	積極的にプレスリリースを発信しながら、横浜駅広告2回、ポケカルバスツアーなど新しい試みにもチャレンジしながら積極的な対応を実施		
			各イベントのターゲットに適した媒体の情報収集とアプローチを行います	□施設案内やイベント情報の提供としてDOLL NEWSを発行し、横浜市小学校、近隣施設へ配布 2回/年発行	DOLL NEWS 1回発行 横浜駅広告 2回 テレビ 5回 ラジオ 5回 新聞 13回 雑誌 6回	A	新型コロナウイルスのおかげでDOLL NEWSは1回の発行になったがテレビ、新聞など告知力の高い媒体に多く露出ができた		
			関連施設等で、パンフレットの設置などPR活動を行います		近隣・関連施設へのパンフレット、チラシ設置 協力団体設置 4回	B	近隣・関連施設・公共施設・協力団体にパンフレット、チラシの設置。		
			広報イベントや出張ワークショップを実施します 街頭チラシ配布を実施します		出張 1回	B	協力団体と調整し新型コロナウイルスの影響を受けないよう人形の展示を実施		
観光に関する情報提供スタッフ“おもてなしの心”を大切に観光案内スタッフとして機能します		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			新型コロナウイルス感染防止対策のため中止 新型コロナウイルス感染防止対策のため中止		新型コロナウイルス感染防止対策のため中止		
		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けます			情報コーナー設置		チラシなどの情報は随時更新を行い、チラシラックにて複数のチラシを設置		
		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います			告知物の設置、観光情報案内の実施 連携 4回	B	木下大サーカス、NHK横浜放送局など新たな連携先と協力し、告知の相互協力を実施		
		■発表の場の提供 空きスペースを利用し、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 ■プロの劇団との共演公演を実施します		4事業	A	プロやアマチュア人形劇団に発表の場を提供するほか、PRの場として場所の提供を実施			
(2)人形文化の振興と人形劇団の支援	アマチュア人形劇団の支援		■プロの劇団との共演公演を実施します		1事業	B	子ども向けの人形劇を共催で実施		
			■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します		随時更新		随時内容を更新し鮮度ある情報を提供		
			■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		随時実施		各団体と個別に話し合いを行い、イベントチラシやSNSなどで告知を掲載し、人形劇団の紹介も実施		
			■劇団と打合せを早めに行い、チラシの作成やスムーズな支援を行ないます		5団体支援		打合せを密に行い、PRや発表の場を提供し、円滑な支援を行なえた		
人形文化の振興		■空きスペースを利用して、人形劇人形の展示を行ないます			随時展示更新		展示物を随時更新		
		■体験型人形劇プログラムの構築		1事業	B	新型コロナウイルス感染防止対策を行い、ふれあいの場として人形劇の体験型プログラムを実施			
		■音楽など他の文化と融合した人形劇の実施		1事業		音楽や影絵などを使い人形劇イベントを実施			
		■多種多様な人形劇紹介映像の上映 ■職場体験などでの来館した学生の作品展示		新型コロナウイルス感染防止対策のため中止 1事業実施		新型コロナウイルス感染防止対策のため中止 近隣の小学校先生の実習を兼ねて作品を展示			
(3)連携事業の充実	「地域連携」「小中学校連携」「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。	■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	□横浜市関連イベントとの連携 □ワールドフェスタ横浜 □ワールドフェスタ横浜関連イベント実施 □横浜山手西洋館ハロウィンウォーク 関連イベント実施	共通チケット 2事業 連携協力 4事業 ワールドフェスタ横浜、横浜山手西洋館ハロウィンウォークは新型コロナウイルス感染防止対策のため中止	B	新型コロナウイルス感染防止対策のため山下公園のイベントや他の団体が主催するイベントは粗全て中止。告知連携やチケット連携など新型コロナウイルスの影響を受けないよう工夫して実施			
		■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		1件	B	新型コロナウイルス感染防止対策のため、チラシでの活動を実施			
		■貸し出しキットの運用を行います		新型コロナウイルス感染防止対策のため中止		新型コロナウイルス感染防止対策のため中止			
		■教員向けの当館の利用案内を配布します		新型コロナウイルス感染防止対策のため中止		新型コロナウイルス感染防止対策のため中止			
	■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	□大学と連携したワークショップ	1校	B	近隣の小学校先生の体験研修の受け入れ				
	■市内の大学・専門学校を中心に連携を進めます		新型コロナウイルス感染防止対策のため中止		新型コロナウイルス感染防止対策のため中止				
	■要望に応じて、学生の研究成果の発表の場を提供します		1事業	B	大学と連携し、学生作品の成果発表を実施				
	■要望に応じて大学からのインターンを受け入れます		新型コロナウイルス感染防止対策のため中止		新型コロナウイルス感染防止対策のため中止				

・引き続き、人形劇をさらに活発にすることはできないか検証してもらいたい。

【成果】
新型コロナウイルスの影響で自主公演はすべて中止となり厳しい1年になったが、秋以降から人形劇団と連携し人形の展示と連動したPR活動をスタートさせた。共催公演として人形劇団かかし座の「Hand Shadow Show X'mas クリスマスハンドシャドウショー」とワークショップを開催。モダンスイマーズとは「人形劇ムービー しがらみ紋次郎～恋する荒野路編～」製作発表会をあかいくつ劇場からネット生配信を実施しSNSでも大きな反響があった。更に劇中で使用したあやつり人形を3月から常設展示室にてPR展示し、関係強化をしながら劇団の支援を積極的に行なった。

【課題】
新型コロナウイルスの感染防止対策をしっかりと行ないながら、本年度成果があった関係人形劇団のPR活動支援を中心に、映像での紹介も取組んで行く

【評価できる点】
・アマチュア人形劇団との繋がりが活発になったことで、コロナ禍においても可能な連携策を検討・実施していることは評価できる。

【引き続き検討してもらいたい点】
・コロナウイルス感染拡大の影響下においても可能な支援策について、引き続き検討を行ってほしい。

・出張ワークショップについて、キットを活用した実施方法を検討してもらいたい。
・小中学校との連携については、引き続き検討してもらいたい。

【成果】新型コロナウイルスの影響で地域イベント、会合などは殆どが中止。学校連携でも社会科見学や職場体験、学園祭も軒並み中止になり、殆ど活動は出来なかったが、その中でも、各地域と連携他協賛、夏場に近隣の小学校の先生による体験研修や研修中に作成した先生の作品を館内に展示。京都精華大学による作品発表会。日本大学学生への論文協力など新型コロナウイルス感染防止対策を行ないながらできる限りの連携協力を実施した。また、冬以降は会合も実施し始めたため、参加をし情報交換を行なった。

【評価できる点】
・学校関係を中心に、地域との連携が徐々に増えてきており、地域との関係が築けている点。

【引き続き改善してもらいたい点】
・現在の新型コロナウイルス感染拡大の影響下においては学校連携は困難であるが、アフターコロナにおける、小中学校との連携及び出張ワークショップについて、引き続き検討してもらいたい。

【課題】
学校関係とは情報交換を行い、職場体験、学園祭など実施要望があれば新型コロナウイルス感染防止対策をしっかりと行ないながら実施していく。

2020年度 横浜人形の家指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

※実績のチェック欄(数値目標のみ記載)について: 目標に対し+10%超の実績→「A」、目標に対し±10%内の実績→「B」、目標に対し-10%を下回る実績→「C」

評価項目		2020年度計画		実施状況		評価		
事業についての計画	指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	実績	説明	昨年度の課題	自己評価	行政評価
(1)集客拡大及び施設の活性化 利用者数の拡大	ア 利用者数の拡大	利用者数目標	□7万人	29,498人	入館者数29,498人		<p>・新型コロナウイルス感染拡大の影響を踏まえつつも、GWや夏休みには親子をターゲットにするなど適時適確な企画を行い、引き続き広報に一層注力してもらいたい。</p> <p>【成果】今年度は新型コロナウイルスの影響で4月/5月の2ヶ月が休館。11月から感染者数が増加傾向になり、1月～3月には2度目の緊急事態宣言が発令。1年を通じ苦しい状況が続いた。最初の緊急事態宣言解除直後の6/2より再開し、予定していた展示はすべて日程調整を行ない、回数を5回から3回へ変更。「大好き！プライス」展、「チェブラーシカとロシアのかわいい人形たち」展、「後藤由香子 想いが重なるひな人形」展の3本を開催した。第二企画展も日程調整を行ない「セルロイド人形ってなあに」展、「東京トガリ」展の2本を開催。いつ来館されても企画展を行なっているよう、展示期間を工夫調整し企画展を開催した。再開後は徐々に入館者数は増加していったが、2回目の緊急事態宣言からは入館者数は減少し、年間を通して全スタッフで努力をしたが入館者数目標を達成することはできなかった。</p> <p>イベントについては再開後、他館よりも早い7月から再開し、企画展を盛り上げ来館していただくきっかけ作りを行い、企画展と連動したカフェとの連携企画やオリジナル商品も積極的に制作し話題づくりやショップの売上に貢献した。また、新規チャレンジとして横浜人形の家ポケカルバスツアーも年末に実施。2回目の緊急事態宣言が発令される間際で、一部日程が中止にはなったが、参加したお客様の満足度も高く収益面以外にも大きなPR効果があった。</p> <p>その他、お客様への利便性向上や館の質を向上させるために、特別開館や他館は殆ど参加しなかったが敬老の日無料開放の実施、元町中華街駅からの誘導看板を3箇所を継続設置、PRIに努めた。</p> <p>あかいくつ劇場や多目的室の貸館については緊急事態宣言・蔓延防止措置の期間はお客様への貸館自粛の要請や時短の協力など、お客様と個別調整を行ないながら運営をしたが、キャンセルも多く目標を達成することはできなかった。</p> <p>【課題】 新型コロナウイルスの感染防止対策をしっかりと行ない、目標を達成させる。</p>	
		■特別開館の実施	□繁忙期やイベント時は、随時延長営業いたします	特別開館1回 無料開放1回	A	お客様の利便性や市の方針に合わせ、参加館は少なかつたが、新型コロナウイルス感染防止対策を行い、積極的に無料開放も実施した		
		■貸館に関するパンフレットなどの印刷物を制作します		随時設置	B	適時マイナーチェンジをしながら運用		
		■学校、地域団体、周辺施設へご案内をします	□あかいくつ劇場利用率50% (夜間コマを除く) □多目的室利用率70%	あかいくつ劇場利用率 35% 多目的室利用率 69%	C	あかいくつ劇場や多目的室は新型コロナウイルスの影響でキャンセルが多かつたが、お客様と新型コロナウイルス感染防止対策を取組みながら運用を実施した		
		■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				駐車場の1台割引サービスも実施		
	イ ショップ・カフェ活用したサービスの充実	■企画展関連商品コーナーの設置		6回入替	B	すべての企画展、第二企画展関連の商品コーナーを展開		
		■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		2企画展示販売実施	B	商品特別販売会を行い、通常のショップ以外の販売促進活動を実施		
		■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		随時、新規開拓	B	適時メーカーと情報交換を行い、人気商品の仕入れ・販売を実施		
		■オリジナルグッズの開発を行います		3種類	B	企画展と連動したオリジナル商品の開発・販売を実施、館の魅力をアップさせた		
		■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		7商品	B	市場で希少性の高い話題の人形を販売		
		■企画展スタート時など在庫が増加した際にはお客様に邪魔にならないよう臨時的保管場所を設け、在庫管理を行ないます		毎月棚卸しを実施		適正在庫を維持するよう棚卸しを行い、毎月調整を実施		
		■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		適宜実施	B	企画展情報や地域情報の交換、問題点などの共有、取り組みなどの打合せを随時実施		
ウ 駐車場の安全管理と利用者の拡大	■シアトルで修業を積んだ日本有数のパリストによるラテアートを提供します		テイクアウトも実施		新型コロナウイルス感染防止対策のためテイクアウトも実施しながら営業を行なう			
	■イベント・企画展と連動したサービスを提供します。		1事業	B	展示と連動したメニューの提供			
	■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		適宜対応		横浜市や警察、近隣地域などからの情報を基に管理運営を実施			
	■バス会社、旅行会社へ積極的なアプローチを行い利用拡大に努めます		バスツアー4回実施	A	ポケカルとオリジナル商品を開発し、バスツアーを開催。8日間74人が参加した。			
	■ドライバーから分かり易い案内表示を見直し改善します ■バスは予約駐車で台数管理を行い、乗用車とのバランスを計る ※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、見直しを図ります		誘導看板の3箇所設置 乗用車増に伴いバス駐車場の利用を実施	B	歩行者やドライバーから分かりやすくなるよう、館外に誘導看板を3箇所設置し、乗用車の利用増に伴いバス駐車場の利用を実施			

2020年度 横浜人形の家指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

※実績のチェック欄(数値目標のみ記載)について: 目標に対し+10%超の実績→「A」、目標に対し±10%内の実績→「B」、目標に対し-10%を下回る実績→「C」

(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	<ul style="list-style-type: none"> ■事業グループと総務グループを配置します 	□常勤6名配置	常勤6名配置	B	提案書通りに配置	<p>・館の老朽化を踏まえ、今後の館の維持、修繕をどのように進めていくのかを、市の計画も踏まえ、連携して検討を進めていきたい。</p> <p>・施設の補修箇所の洗い出し、修繕の重要度のレベル分けを常時行い、今後ハード面において市とともに館のあり方の検討を進めたい。</p> <p>・収蔵品データが膨大にあるため、引き続き整理を進めてもらいたい。</p>	<p>【成果】</p> <p>4月/5月の臨時休館中も人形の棚卸しや収蔵庫清掃整理、ポジフィルムの整理、常設展示の清掃、人形の学習などを実施。緊急事態宣言解除後は個々のスキルアップを積極的に実施するために、オンラインセミナーでの社内研修や外部研修へ多く参加した。本年度は新型コロナウイルス感染症防止対策に関連した研修に参加し、直ぐ活かせる内容のものについては研修後直ぐに実行した。また接遇研修や消防研修などいざという時に実行できるよう積極的に参加した。</p> <p>収蔵品の管理に関しては落下防止ベルトのS・A・Bランクの一部まで終了。少しずつではあるが毎年必ず環境改善を進めている。ポジフィルムのデータ化も貸し出し要望の多いもの11点を実施。貸し出しやPR用に活用できるようになった。保守・修繕に関しては実施箇所や今後の修繕予定など一覧表にまとめ、進行状況などの管理ができるよう工夫を行い、12条点検や消防からの指摘箇所の修繕を実施し、すばやい対応を心がけも洩れがないよう実行した。</p> <p>【課題】</p> <p>収蔵品管理に関しては継続的整理が必要なため、収蔵品の棚卸、保存状態のチェックなど地道に実行していく。施設修繕に関しては館の老朽化が進んでいるため、開館以来修繕を行っていない箇所の提案を行い所管と常に情報交換を行いながら修繕に取り組んでいく。</p>
			<ul style="list-style-type: none"> ■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します 		館長、副館長配置	B	配置済み		
			<ul style="list-style-type: none"> ■学芸員は学芸業務経験者を配置します 		学芸員配置	B	配置済み		
			<ul style="list-style-type: none"> ■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 		部門長会議 3回	B	丹青社社内の会議を実施。他館の情報などを共有し対策を実行		
			<ul style="list-style-type: none"> ■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 		外部研修 7回 社内研修 8回	A	外部研修への積極的な参加、講師を招いての研修、オンラインでの研修など、積極的に参加し、スタッフ個々のスキルアップを実施		
			<ul style="list-style-type: none"> ■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 ■日常的なOJTを実施します 	□企画展事前レクチャー1回 □接遇研修1回	企画展レクチャー 6回 個人面談 1回 目標考課実施 1回 接遇研修 2回	A	個々のモチベーションアップを目的とした本社を含めた指導を実施		
	<ul style="list-style-type: none"> ■調査研究成果を企画展や常設展示に反映させ、その内容を伝えていきます 		6回実施		実施				
	イ	収蔵資料の保存、管理	<ul style="list-style-type: none"> ■日常の管理を徹底して行います。(清掃・見回りを定期的に行います) 		適宜実施 IPM研修 1回		清掃以外にも新型コロナウイルス感染防止対策用の館内全域消毒を毎日巡回時に実施		
			<ul style="list-style-type: none"> ■現状の問題点、改善点を把握し、収蔵品の管理を実施します 		適宜対応		学芸員を中心とし、現状の問題点を共有しながら改善し収蔵品の管理を実施		
			<ul style="list-style-type: none"> ■収蔵品についてSランク収蔵品同様、Aランク収蔵品の一部を落下防止用バンドを追加し、収蔵庫内の安全をより高めます 		落下防止バンドS/A/B一部実施	B	落下防止措置はS/A/Bで粗実施。収蔵庫内の整理を随時しながら安全を確保している		
			<ul style="list-style-type: none"> ■ポジフィルムのデータ化 ■未整理資料の内容把握し整理を実施 		ポジデータ化実施 S/A棚卸実施 収蔵庫配置整理	B	ポジフィルムのデータ化促進、S/Aランクの棚卸しを実施し、収蔵品の管理を実施		
			<ul style="list-style-type: none"> ■湿度・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%を基準とします 		実施		館内の温度湿度管理を毎日実施。加湿の調整をこまめに実施		
<ul style="list-style-type: none"> ■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 				毎月集計実施	B	アンケート、スタッフ聞き取り、Webご意見を毎月集計			
苦情の未然防止と発生時の対応	苦情の未然防止と発生時の対応	<ul style="list-style-type: none"> ■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、マニュアルを随時更新します 		適宜対応	B	他施設のクレーム内容・対策を館内共有しクレーム防止に努める			
		<ul style="list-style-type: none"> ■苦情防止・対応等を含めたスタッフ研修を行います 		3回実施	B	新型コロナウイルス感染防止対策を行い接遇研修を実施			
		<ul style="list-style-type: none"> ■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 		適宜対応		横浜市への報告など敏速に対応し。十分な調査を基にお客様対応を行ない、無事終了			
		<ul style="list-style-type: none"> ■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 		適宜対応		横浜市へ随時報告・相談を実施			
	<ul style="list-style-type: none"> ■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 		適宜対応		適時対応				

2020年度 横浜人形の家指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

※実績のチェック欄(数値目標のみ記載)について: 目標に対し+10%超の実績→「A」、目標に対し±10%内の実績→「B」、目標に対し-10%を下回る実績→「C」

エ	安心、安全、安定、快適な施設の維持管理について	■機器の留意点を理解した空調管理をします		実施	施設管理にて随時実施		
		■破損、盗難を未然に防ぐ日常巡回を実施します		実施	スタッフ、施設管理にて定期巡回を実施		
		■点検記録簿を活用し、貸出備品の適切な管理を行います		実施	事務所にて随時実施		
		■貸館、貸室入替え時の清掃の実施		実施	事務所、清掃要員にて新型コロナウイルス感染防止対策の消毒を含め随時実施		
		■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	□年1回、館内全スタッフにて「館内一斉総点検」の実施	1回	B	施設管理・スタッフにて日々チェックを行い、一斉点検も実施	
		■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		実施	施設管理にて修繕終了箇所及び修繕優先順位をまとめ、横浜市と共有し修繕を実施		
	■業務の基準に基づき、定期的な設備の点検を行ないます。また常駐設備による目視点検を実施します		実施	計画的に実施			
	■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		実施	新型コロナウイルス感染防止対策も含め3名のスタッフにて計画的に実施			
	オ	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ります	□消防訓練を年2回実施します	消防査察 1回 消防訓練 3回	A	法令に基づく消防訓練以外にも外部防災訓練にも参加し、防災技術・意識の向上に努める
			■消防法を遵守した施設管理を行います		実施	施設管理にて日々館内巡回を行い法令を遵守した維持・管理を徹底	
■危機管理マニュアルは常に最新のものを整備します				実施	A	新たに案件が発生した際にリバイスを実施	
■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				実施	現金管理は日々実施		
		■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		実施	スタッフ・経理にて複数チェックを行いミスの無いよう実施		

評価項目		2020年度計画		実績		説明	
収支予算	指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	実績			
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する		適宜対応	スタッフ	毎月支出と収入の金額を把握し、収入増につながる対策や支出を抑える工夫など適時調整しながら収支バランスの均衡を意識し対応したが、新型コロナウイルスの影響で収支は赤字で終了	
	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		適宜対応		企画展を中心に広報や関連イベントを実施し利用者数を確保。また、オリジナル商品の製作などショップ販売にも力を入れ収入を確保したが、コロナの影響が響き利用者数の増加や収入の増加には繋がらなかった	
	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		適宜対応		事業費・広報費・消耗品費・施設管理費など削減できるものは積極的に削減し、事業費なども協力先と交渉しながらコストを削減。一部フローアの閉鎖や、備品のリサイクルなどすべてにおいてコスト削減を実施した	

評価		
昨年度の要望事項	自己評価	行政評価
新型コロナウイルス感染拡大の状況が続いていることを踏まえ、現在の社会状況下での館のありかたについて、ともに検討していきたい。	<p>【成果】 今年度は新型コロナウイルスの影響で4月/5月の2ヶ月が休館。11月から感染者数が増加傾向になり、1月～3月には2度目の緊急事態宣言が発令。1年を通じ苦しい状況が続いた。最初の緊急事態宣言解除直後の6/2より再開し、予定していた展示はすべて日程調整を行ない、回数を5回から3回へ変更し開催。第二企画展も日程調整を行ない2回を開催。いつ来館されても企画展を行なっているよう展示期間を調整し開催した。再開後は徐々に入館者数は増加していったが、2回目の緊急事態宣言からは入館者数は減少し、年間を通して厳しい状況が続いた。また、支出を抑えるために広報費、展示費、イベント費、光熱費、人件費などすべての項目に対して削減を実施。駐車場に関しては観光バスやはとバス、しずてつバス、提携ホテル利用バスなど利用が無くバスの収入が無くなり、バスの駐車スペースを乗用車に振り替え、収入を確保する努力を行なったが厳しい結果となった。最終的には全スタッフにて収入の確保や支出の抑制をできる限りの対策を実施したが、新型コロナウイルスの影響で収支は均衡を確保することが出来なかった。</p> <p>【課題】 新型コロナウイルス感染防止対策をしっかりと行ないながら、収支の均衡を確保する</p>	<p>【評価できる点】 事業収入が低迷する中、最大限の支出削減を図った。また収入については企画展等でのイベント、積極的なショップ運営、駐車場の効率的な運営等により収入を増やした。しかしながら、4～5月の休館をはじめとした、年間を通じた新型コロナウイルス感染拡大による客数減の影響は大きく、収支バランスを保つことができなかった。</p> <p>【今後に向けて検討してもらいたい点】 引き続き新型コロナウイルス感染拡大の状況が続くことが予想される中で、現在の社会状況下での館のありかた、及びアフターコロナを見据えた集客の回復策について、ともに検討していきたい。</p>