

2024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%以内の実績→「B」、目標に対し-10%を下回る実績→「C」

評価項目		2024年度計画		実施状況		
事業についての計画	目指す成果/アウトカム	取組内容	達成指標	実績	説明	
全体目標	利用者サービスの向上、利用者数の拡大		70,000人	62965(90%)	B 目標未達成	
文化芸術振興への寄与～「人形」を切り口としたユニークな文化芸術振興～	「行ってみたい/また来たい常設展」の実現 ・リピーターを呼び込む取組みで「また来たい」を増やす。 ・利用者の満足度・期待度を高める。	テーマトピックスを設定し展示更新を行うコーナーを設置	6回	14回	A トピックスコーナーは全て実施	
		実物展示だけでなく、体験展示、解説展示も随時更新	実施	実施	解説パネル、パンフレットなど設置を実施	
	「価値あるおもしろさを動かす」企画展の実現 人形文化の「広がり」を魅せる展示企画や人形文化の「深み」を魅せる展示企画を実施	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（特別展・テーマ展・レギュラー展）に区分し実施	4本	4本	B 企画展はすべて実施	
		多目的室において第二企画展を開催 ※貸室の状況等により変更の可能性があります。	2本 【多目的室】 利用率75% (貸館含む)	3本	A 第二企画展1本多い3本を実施	
		展示制作のポイントに即した企画展の実施 ①展示室を活かす空間コーディネート ②「触れる」「つくる」「遊ぶ」要素で幅広い世代にアプローチ ③「フォトスポット」「プレゼント」等利用者の思い出に残りしかけ ④横浜/横浜人形の家「オリジナル」の展示物・グッズ展開 ⑤各テーマのファンが喜ぶ「場」づくり ⑥展示パートナーとの戦略的な折衝・交渉	実施	実施	多彩な企画を実施	
		あかいくつ劇場で企画展や地域イベント等と連動したショーやイベントを実施	各企画展で1回以上	14回	A 多彩な企画を実施	
		企画展のテーマにより興味を持ってたり、理解が深まる等の効果を期待できるワークショップなど各種関連プログラムの開催	有料10回以上、無料6回以上	有料27回 無料7回	A 目標達成	
		会場でアンケートを行い、次回企画展などに活用	4回以上	4回	B すべて実施	
		企画展関連商品コーナーの設置	実施	実施	関連商品を展開	
		人気の人形関連グッズ、タイムリーな季節商品の拡充。	実施	実施	人気のアイテムを販売	
		企画展と連動したオリジナル商品や先行販売など話題性に富んだショップ情報を発信	実施	実施	オリジナル商品を販売	
		多様性と魅力あふれる人形劇文化を守り、次世代へその価値を継承 人形劇の可能性を広げ、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行う。	プロ劇団による共催公演	実施	実施	A プロの劇団と共催公演を実施
			アマチュア人形劇団による人形劇の実施	実施	実施	新春人形劇を実施
			メルヘン人形フェスティバルの実施	1回	1回	B メルヘン人形劇フェスティバルを実施
			ボランティアの募集・支援	実施	実施	実施
			人形劇団の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	実施	実施	随時内容を更新し鮮度ある情報を提供
館として運用するホームページやFacebookなどで、各人形劇団の紹介や各種告知を掲載するなど広報に協力	実施		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		
人形劇団や横浜市と連携した公演の実施	実施		実施	各種団体と連携協力を実施		
空きスペースを活用し人形劇団と連携した人形の展示	実施		実施	常設展示室に展示		

評価	
自己評価	行政評価
<p><b>【成果】</b>                      政情不安・燃料費・資材・物価の高騰など今年度も非常に厳しい1年間であった。その中でも経費削減を行いながら、計画通り第一企画展を4本（「ひとはなぜひとがたをつくるのか展」「メルちゃんといっしょ！♡よこはまであそぼ♡展」「誕生50周年記念「Let's!go モンチッチ in YOKOHAMA」展」「姉様人形と紙雛であそびの人形たちひな人形展」）を開催した。第二企画展は3本（「いざなぎ流のかみ・かたち祈りを込めたヒトガタたちー展」「おいしいミニチュアー関口真優によるミニチュアフードの世界展」「立体が魅せる 絵本アートの世界ー「組み上げ絵」から「しかけ絵本」まで展」）を開催。いつ来館しても「あうたびに、おもしろい」企画展が開催されているよう展示期間を工夫しながら開催したが、目標来館者数を達成することはできなかった。</p> <p>常設展示についてもバラエティ豊かなテーマで積極的に入れ替えを実施。大きな展示変更としては、5月から「山本福松と平田郷陽 生人形・見世物からの系譜展」、11月からは「御所人形～宮中からのおくりもの」を3階常設展示にて開催。トピックスコーナーは予定通り6回変更し、五月人形やメーカーと連携した「ねこだんご」や「フラフリーズ」など幅広いテーマの展示を実施。また、他メーカーと連携した「ピクルスミニ展示」やぬいぐるみができるまでのパネル展示など、その他多数の展示を行った。</p> <p>企画展関連プログラムは多数のバラエティーにとんだ企画を34回実施。夏休みはメルちゃん関連イベントを積極的に実施し、多くのお客様に楽しんでいただいた。また、あかいくつ劇場も積極的に活用を行い企画展連動イベントではトークショー、講演会、キャラクターショー、ホワイエではワークショップなど多数の企画を実施し館内全域をくまなく使用した。</p> <p>また、モンチッチ展では横浜市観光協会にも協力をいただき、多くの連携先と協力をしながらスタンプラリーなどの施策を最大化させ観光振興にも寄与した。ショップ事業は企画展と連動した品揃えを中心にオリジナル商品の制作も積極的にを行い話題づくりやショップの売上に大きく貢献した。特にモンチッチ展では特別ショップも開催し、当館オリジナル商品の販売を行い、大きな売上げをあげた。</p>	<p><b>【評価できる点】</b>                      ・厳しい運営環境の中でも、年間を通じて多様な企画展・第二企画展を計画どおり実施し、常設展示の入替えやトピックス展示も積極的に展開している。                      ・館内全体を活用したイベント展開や、横浜市観光協会・近隣施設との連携による集客施策、オリジナル商品開発を含むショップ事業の強化など、利用者サービス向上と話題性の創出に努めている。</p> <p><b>【改善が必要と考えられる点】</b>                      ・来館者数の目標に届かなかった点については、市と指定管理者連携のもと、広報手法の見直しやターゲット層への効果的なアプローチの強化などの改善していきたい。</p>
<p><b>【課題】</b>                      来館者数の目標達成に向けた企画展・常設展示更新・企画展関連プログラムの効果最大化。</p>	

2024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		2024年度計画		実施状況		評価	
事業についての計画	目指す成果/アウトカム	取組内容	達成指標	実績	説明	自己評価	行政評価
観光振興への寄与～様々な人が訪れ たくなる施設づくり～	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。	エントランスホールに観光情報コーナ ーを設置	実施	実施	チラシなどの情報は随時更新を 行い、設置中心の告知を実施	【成果】 横浜の観光振興のため地域団体との連携施策にも積極的に取り組み、スタンプラリー やクーポンの発行など地域と連携した施策を実施。特にモンテッチ展では、横浜市観 光協会にも協力をいただき多くの連携先と協力をしながら施策を最大化させ観光振興 にも寄与した。その他にも、山手地域と連携したハロウィンスタンプラリー、ワール ドフェスタ歩行者天国でのアウトリーチ出展など多数の企画を実行した。  カフェでは、企画展連動企画としてメルちゃんオリジナルドリンクの販売などを行 い、連携を強化した。 駐車場については、サービス向上し策が功を奏しバスの利用台数も大幅に改善され、 コロナ前の売上を超えた。  人形コレクションの保存・管理に関しては、収蔵庫のエアコン故障やデータシステム 老朽化に伴う不具合など非常に苦労を要したが、現状維持に向けて日々努めている。  ピアノコンサートは、固定ファンが毎月観覧し、予定通り11回実施。多目的室は、第 二企画展で積極的に活用し年間3本企画展を実施、貸館としても2団体に使用してい ただき93%という高い使用率となった。  イベントスペースは、企画展連動イベントや体験イベント、メーカーとのコラボイ ベントなど多彩なイベント開催場所として活用。  学校団体は、春・秋に活用いただき、多くの団体プログラムを実施。子どもアドベン チャーの実施や作品の展示、インターンシップとして訪問した高校生が作成した作品 を館内に展示するなど、横浜市との連携にも積極的に取り組んだ。また、横浜国立大 学学園祭への物品協力、各種学校のワークショップの実施など展示や告知の協力、 SDGsなど多数の連携を実施した。  広報活動については、物価の高騰などの影響でコストが増加しているため、経費の削 減を行ないながら効果的に実施。今年はメルちゃん・モンテッチの告知を優先して DOLL NEWSを7月に発行。SNSは、短期間での有料広告を打ちながら積極的な情報 発信を行った。PR Timesも全ての企画展7本を発信。テレビや新聞など影響力のある 媒体には積極的に情報を提供し、読売新聞や神奈川新聞に定期的に情報が掲載され、 地元ケーブルテレビなどに多くの番組で取り上げられた。また、横浜市公共施設など へのチラシ配布など、積極的な広報が展開できた。  【課題】 物価高騰の中で広報コストが増加しているため、SNS広告やPR Times、DOLL News の活用効果を検証し、より効率的な媒体選定や情報発信の最適化が必要。 人形コレクションの保存・管理については早急な対策が必要。	
		市や横浜市観光協会と連携し、観光情報 の案内を実施	実施	実施	市や観光協会と連携しながらポ スターやパンフレット、イン ターネットでの告知協力を実施		
		学校、地域団体、周辺施設へのご案内	実施	実施	チラシなどの配布・設置		
	横浜市関連イベントとの連動 横浜市が観光振興のために実施する 様々な企画とのコラボレーション機会 を最大限活かします。	コラボ展示やスタンプラリー等の協力	実施	実施	企画展など連動したス タンプラリーの実施		
	カフェのサービス向上	シアトルで研鑽を積んだ日本有効のバリ スタによるラテアートの提供	実施	実施	実施		
		季節行事や企画展との連動サービスの実 施	実施	実施	企画展連動メニューや季節メ ニューを実施		
		情報を共有し、横浜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す るための定例ミーティングの実施	実施	実施	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 ど打合せを随時実施		
	駐車場のサービス向上	ドライバーから分かり易いよう案内表示 板のメンテナンス	実施	実施	実施		サインの増強を実施
		支払い方法の機能等サービスの向上	実施	実施	実施		クレジット払いや平日最大料金の実施
		近隣施設の動向等、駐車場料金を調査 （利用者ニーズや周辺状況に応じて適宜 見直し）	実施	実施	実施		適時調査を実施
市民文化の継承～コレクションの適 切な保存・管理と発信～	人形コレクション・資料等の保存・管 理を適切に行うことを通じ、「市民文 化の継承」の役割を果たす。	日常の管理の徹底(清掃・見回り・書虫 検査を定期的に実施)	実施	実施	巡回時に清掃などを実施		
		文化財の虫菌害防除作業主任者の配置	実施	実施	配置		
		未整理資料の保存、管理の実施	実施	実施	整理整頓、書虫チェック実施		
		他館との情報交換を密に行い、より良い 保存・管理手法を深耕。専門知識の確 認・更新に尽力？注力？	実施	実施	実施	情報交換の実施	
		収蔵品データベースシステムでの管理	実施	実施	実施	実施	
		定期的に棚卸し点検を実施し、台帳と照 合	実施	実施	実施	展覧会使用時に照合を実施	
		収蔵庫の管理	実施	実施	実施	整理整頓を実施	
		温度・湿度管理の徹底	22±5℃、55±5%	実施	実施	館内温度湿度調整機材を設置。 毎日チェックを実施	
		機器の留意点を理解した空調管理の実施	実施	実施	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の実施	実施	実施	実施	事務所、施設管理し定期巡回を 実施	
次世代育成と普及啓発～市民が参加 できる各種イベントの積極的な実施 ～	市民が参加できる各種イベントの積極 的な実施や貸館の利用促進	あかいくつ劇場の特徴を活かした様々な 利用の促進	利用率55% (貸館含む)	45%	C	あかいくつ劇場はお客様の利用 ニーズが高いため貸室優先運用	
		ピアノこんさ～との実施	実施	実施	実施	実施	
		多目的室の特徴を活かした様々な利用の 促進	利用率75% (貸館含む)	93%	A	多目的室は自主事業を中心とし た運用	
		イベントスペースにおける誰もが気軽に 参加し楽しめるイベントの開催	実施	実施	実施	多種多様な企画展連動イベント や体験イベントを多数実施した	

2024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）については：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		2024年度計画		実施状況		評価	
事業についての計画	目指す成果/アウトカム	取組内容	達成指標	実績	説明	自己評価	行政評価
次世代育成と普及啓発～市民が参加できる各種イベントの積極的な実施～	市民が参加できる各種イベントの積極的な実施や貸館の利用促進	貸館に関するパンフレットなどの印刷物の制作	実施	実施	パンフレットを作成し配布を実施	【成果】 横浜の観光振興のため地域団体との連携施策にも積極的に取り組み、スタンプラリーやクーポンの発行など地域と連携した施策を実施。特にモンテッチ展では、横浜市観光協会にも協力をいただき多くの連携先と協力をしながら施策を最大化させ観光振興にも寄与した。その他にも、山手地域と連携したハロウィンスタンプラリー、ワールドフェスタ歩行者天国でのアウトリーチ出展など多数の企画を実行した。  カフェでは、企画展運動企画としてメルちゃんオリジナルドリンクの販売などを行い、連携を強化した。 駐車場については、サービス向上し策が功を奏しバスの利用台数も大幅に改善され、コロナ前の売上を超えた。  人形コレクションの保存・管理に関しては、収蔵庫のエアコン故障やデータシステム老朽化に伴う不具合など非常に苦労を要したが、現状維持に向けて日々努めている。  ピアノコンサートは、固定ファンが毎月観覧し、予定通り11回実施。多目的室は、第二企画展で積極的に活用し年間3本企画展を実施、貸館としても2団体に使用していただき93%という高い使用率となった。  イベントスペースは、企画展運動イベントや体験イベント、メーカーとのコラボイベントなど多彩なイベント開催場所として活用。  学校団体は、春・秋に活用いただき、多くの団体プログラムを実施。子どもアドベンチャーの実施や作品の展示、インターンシップとして訪問した高校生が作成した作品を館内に展示するなど、横浜市との連携にも積極的に取り組んだ。また、横浜国立大学学園祭への物品協力、各種学校のワークショップの実施など展示や告知の協力、SDGsなど多数の連携を実施した。  広報活動については、物価の高騰などの影響でコストが増加しているため、経費の削減を行ないながら効果的に実施。今年はメルちゃん・モンテッチの告知を優先してDOLL NEWSを7月に発行。SNSは、短期間での有料広告を打ちながら積極的な情報発信を行った。PR Timesも全ての企画展7本を発信。テレビや新聞など影響力のある媒体には積極的に情報を提供し、読売新聞や神奈川新聞に定期的に情報が掲載され、地元ケーブルテレビなどに多くの番組で取り上げられた。また、横浜市公共施設などへのチラシ配布など、積極的な広報が展開できた。  【課題】 物価高騰の中で広報コストが増加しているため、SNS広告やPR Times、DOLL Newsの活用効果を検証し、より効率的な媒体選定や情報発信の最適化が必要。 人形コレクションの保存・管理については早急な対策が必要。	
		貸館利用者に対する駐車場割引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の提供	実施	実施	貸館利用者には車両1台分のサービスを実施		
	各機関と連携し、次世代育成に貢献する	市内の小中学校を中心とした教育の場の提供	実施	実施	団体ワークショップを実施		
		生徒のインターンシップや職場体験の受け入れ	実施	実施	高校生インターンや職場体験を実施		
		学校団体向け体験プログラムの実施	実施	実施	団体プログラムを実施		
		インターンシップや職場体験などで来館した学生の作品の展示	実施	実施	高校生のインターン受入れ作品を展示		
		こどもアドベンチャーへの参加	実施	実施	実施		
		市内大学・専門学校との連携強化	実施	実施	実施		
情報発信～積極的な広報・プロモーション～	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が行われている	プレスリリースの定期的な発行	4回	6回	A 積極的にプレスリリースの発信をすべての企画展の情報を発信した。		
		「DOLL NEWS」発行及び市内小学校や近隣施設への配布	1回	1回	B 実施		
		SNS(X,Instagram,Facebook)を活用したタイムリーな情報発信	X：400回 Instagram：30回 Facebook：70回	Instagram：55回 Facebook：57回	A タイムリーにSNSを発信し、来館の動機につなげた		
		公式WEBサイトによる情報発信	実施	実施	随時HPの更新を実施		
		関連施設等へのパンフレット、チラシ設置によるPR活動の実施	実施	実施	訪問営業・大学・関連施設・市庁舎など幅広いPR活動を展開		
		事業パートナーや地域と連携した情報発信	実施	実施	SNSを積極活用		
		横浜市と連携した広報活動の実施	実施	実施	市や観光協会と連携しながらポスターやパンフレット、インターネットでの告知協力を実施 多くの連携先と協力事業を実施。		
地域連携～エリア協働で賑わい創出～	山下公園地区・みなとみらい地区の観光文化施設や商業施設との連携活動を行う	ネットワークを生かした連携プログラムの企画・実施	実施	実施	WEBでの連携やスタンプラリーなど多彩なイベントを実施した		
		イベントや情報提供として出展づけ、他施設のチラシ設置や、スタンプラリーなどの地域連携、PRスペースの活用	実施	実施	企業連携など多種多様な企画を積極的に行ない、多目的に活用し、認知度向上にもつなげた		
		山下公園通り会等への参加	実施	実施	随時参加		

2024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		2024年度計画		実施状況	
事業についての計画	目指す成果/アウトカム	取組内容	達成指標	実績	説明
安全・安心かつ利用者目線の運営	専門性を有する人材配置と共同事業者のノウハウを生かした施設運営	事業グループと総務グループを配置し、計画どおり常勤7名を配置	実施	実施	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	実施	実施	配置
		学芸員は学芸業務経験者を配置	実施	実施	配置
		虫歯予防除作業主任者の資格者を配置	実施	実施	配置
		目標管理（業績評価）と業務実力評価の実施。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の喚起。	実施	実施	実施
		日常的なOJTの実施。	実施	実施	実施
		接遇研修の実施	1回	2回	A 実施
		研修は、来館者満足向上の観点や社外研修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た質の高い研修の実施	実施	実施	実施
		共同事業者の社員教育ツール・システム等の活用	実施	実施	実施
		企画展事前レクチャーの実施	4回	7回	A 展示の知識向上を実施
	調査研究成果を企画展及び常設展示に反映し、その内容を周知	実施	実施	展覧会で成果を発表	
	危機管理対策の充実	危機管理マニュアルを適宜改定し、職員への周知及び事務室内へのマニュアルの常設化	実施	実施	適時実施
		消防訓練等の実施及び職員の防災意識向上に向けた取組の実施	2回	4回	A 実施
		消防計画の作成及び運用	実施	実施	実施
		消防法を遵守した施設管理の実施	実施	実施	実施
		金庫内の現金を営業日に確認し、現金有高表を作成	実施	実施	実施
		営業日の売上げを複数名で確認し確実な集計を実施	実施	実施	実施
	【駐車場】利用者の安全を第一に考えた仕組みづくりを展開	常駐スタッフを配置し安全管理を実施	実施	実施	実施
24時間365日コールセンター機能の導入		実施	実施	実施	
補修などの施設環境の改善		実施	実施	適時実施	

評価	
自己評価	行政評価
<p><b>【成果】</b></p> <p>今年度は常勤スタッフの退職は無く、安定した業務が遂行できた。個々のスキルを向上させるために、社内研修や外部研修に積極的に参加。また、いざという時に即実行できるよう、接遇研修や消防研修なども積極的に実施。</p> <p>保守・修繕に関しては、設備・備品含め、館全体の老朽化が激しく、夏には全館のエアコンが故障しお客様にご迷惑がかかり、受付レジシステムが故障、館内の展示照明の電球の在庫も無くなり点灯ができない仕器が発生するなど、博物館としては非常に厳しい事態となっている。そのため、日々の点検確認や業者による点検を強化。修繕箇所が年々増加しており、現在の状況を一覧表にまとめ、進行状況などの管理ができるよう工夫を行い、横浜市と連携しながら修繕を実施。また、早期の改修工事を実施していただくよう、横浜市に働きかけた。</p>	<p><b>【評価できる点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・常勤スタッフの定着により業務が安定しており、研修参加や接遇・消防などの実務研修も積極的に実施。</li> <li>・設備トラブルが多発する中でも、日々の点検や業者点検の強化、修繕箇所の一覧による状況管理など丁寧な対応を実施。</li> </ul> <p><b>【改善が必要と考えられる点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の保守・修繕については、引き続き市と連携を密に、安全・安心な維持管理を期待する。</li> </ul>
<p><b>【課題】</b></p> <p>施設の老朽化が進み館運営が厳しい状態に追い込まれている。</p>	

2024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		2024年度計画		実施状況		評価	
事業についての計画	目指す成果/アウトカム	取組内容	達成指標	実績	説明	自己評価	行政評価
法令遵守、公平・平等・公正な運営	苦情等トラブルの未然防止の徹底	利用者との会話やアンケート調査等を通じた、利用者の意見・要望等の把握	実施	実施	アンケート、スタッフ聞き取り、Webご意見を毎月集計	【成果】 今年度は常勤スタッフの退職は無く、安定した業務が遂行できた。個々のスキルを向上させるために、社内研修や外部研修に積極的に参加。また、いざという時に即実行できるよう、接遇研修や消防研修なども積極的に実施。 保守・修繕に関しては、設備・備品含め、館全体の老朽化が激しく、夏には全館のエアコンが故障しお客様にご迷惑がかかり、受付レジシステムが故障、館内の展示照明の電球の在庫も無くなり点灯ができない仕器が発生するなど、博物館としては非常に厳しい事態となっている。そのため、日々の点検確認や業者による点検を強化。修繕箇所が年々増加しており、現在の状況を一覧表にまとめ、進行状況などの管理ができるよう工夫を行い、横浜市と連携しながら修繕を実施。また、早期の改修工事を実施していただくよう、横浜市に働きかけた。	【評価できる点】 ・常勤スタッフの定着により業務が安定しており、研修参加や接遇・消防などの実務研修も積極的に実施。 ・設備トラブルが多発する中でも、日々の点検や業者点検の強化、修繕箇所の一覧化による状況管理など丁寧な対応を実施。
		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た未然防止策や発生時の対応策の検討及びマニュアルを随時更新	実施	実施	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		
		苦情防止・対応等を含めたスタッフ研修を行います。	実施	実施	接遇研修を実施		
	発生時の的確な対応、再発防止や業務改善の徹底	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）を実施	実施	実施	十分な調査を基に対応を実施		
		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実施	実施	実施	横浜市へ随時報告・相談を実施		
		苦情等の内容や帰属、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	実施	実施	適時実施		
施設の安定的な維持管理	建物を長きに亘り利用できるような施設保全	予防保全に基づく日常点検による不具合の早期発見	実施	実施	施設管理・スタッフにて日々チェックを実施	【課題】 施設の老朽化が進み館運営が厳しい状態に追い込まれている。	
		多重チェックによる補修箇所の流出しと修繕重要度の区分	実施	実施	施設管理にて随時実施		
		不具合一覧表による現状不具合箇所の管理と、横浜市との調整に基づく修繕の実施	実施	実施	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		
		業者による点検の実施	1回	28回	A 実施		
		ピアノの調律の実施	1回	2回	A 実施		
	あかいくつ劇場の点検の実施	実施	実施	実施			
	快適な環境維持	業務の基準に基づく定期的な設備の点検の実施。常駐設備員による目視点検の実施	実施	実施	実施		
貸館・貸室の適切な貸出	点検記録簿の活用及び貸出備品の適切な管理	実施	実施	実施			
	貸館、貸室入替え時の清掃の実施	実施	実施	実施			

2024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		2024年度計画		実施状況		評価	
事業についての計画	目指す成果/アウトカム	取組内容	達成指標	実績	説明	自己評価	行政評価
取支予算		①取支計画 ・取支バランスの確保	①収支 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。	実施	毎月支出と収入の金額を把握し、金額を適時調整、収支バランスの均衡を意識し対応したが、燃料費や物価の高騰、施設の修繕費などが影響し収支は赤字で終了	<p>【成果】</p> <p>政情不安・燃料費・資材・物価の高騰など今年度も非常に厳しい1年間であった。その中でも経費削減を行いながら、計画通り、第一企画展は4本、第二企画展は3本を開催。いつ来館しても「あうたびに、おもしろい」企画展が開催されているよう、展示期間を工夫調整し開催し、多くの利用者に利用していただいたが、収支はマイナスで終了した。今年は夏・秋にキャラクターものの展示を計画し実行したが、第一四半期と第四四半期のマイナスを分をカバーすることが出来ず。厳しい1年となった。</p> <p>貸館事業は好調で過去最高の売上を記録し、ショップ事業もモンチッチのオリジナル商品販売などで売上を稼いだ。駐車場もバスの需要が高まり一般利用・提携先利用のバスの収益が改善され、近隣工事の対策も成功し収入も大きく改善される結果となった。</p> <p>また反面、支出に関しては燃料費の高騰や物価の高騰などの影響により費用が上がり、広報費、展示費、イベント費、管理費などすべての項目に対して全スタッフにて削減対策を実施。しかし、施設の老朽化による修繕費の増加、燃料費の高騰による光熱費の増加、その他費用の増加はなかなか圧縮ができず、収支は均衡を確保することが出来なかった。</p> <p>【課題】</p> <p>収入の増加、支出の抑制に努め、物価高や修繕費増など厳しい外部環境の中でも収支の均衡を確保すること。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>・物価高騰の中、全スタッフで経費削減に取り組みつつ、企画展を計画どおり実施し、貸館・ショップ・駐車場等各事業で収入確保に尽力</p> <p>【改善が必要と考えられる点】</p> <p>・物価高騰等により難しい面もあるが、引き続き収支バランスの均衡に向けた取組を推進してほしい。</p>
		②収入 ・事業努力による各種収入の確保	②収入 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。	実施	企画展入館料の価格改定や広報や関連イベントを強化し利用者数を確保。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		
		③支出 ・効率的な運用、コスト削減	③支出 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。	実施	人件費・消耗品・施設管理費・光熱費は削減に努め、事業費も交渉などでコストを削減した		