

[横浜人形の家]

令和5年度業務結果及び収支結果

[丹青社・東急コミュニケーションズ共同事業体]

※文中の事業欄において、

●：主催事業 ○：共催事業
を示します。

※文中の達成指標欄において、

■：定性的指標 □：定量的指標
を示します。

1 施設の概要

施設名	横浜人形の家
所在地	横浜市中区山下町18
構造・規模	SRC造、地上5階
敷地・延床面積	3,161.51m ² ・4,442.00m ²
開館日	1986年6月1日

2 指定管理者

法人名	丹青社・東急コミュニケーションズ共同事業体
所在地	東京都港区港南1丁目2番70号 品川シーザンテラス19階
設立年月日	昭和34年12月25日
指定期間	令和4年4月1日から令和9年3月31日

3 基本方針

(1) 基本的な方針

横浜人形の家は「あうたびに、おもしろい」＝「横浜人形の家らしさ」と捉え、「ひと」「とき」「人形」を結ぶ、横浜の文化芸術・観光振興の拠点として深化・発展していきます。

【ミッション】

- ①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～
文化芸術の創造力や価値を活かした「創造都市（＝クリエイティブシティ）」づくりに取り組んできた横浜市。当施設では、市と積極的な連携を行いながら、「人形」を切り口とした独自性ある取り組みを推進し「人形の家らしい」形で文化芸術振興に寄与します。
- ②観光振興への寄与～様々な人が訪れたくなる施設づくり～
当施設は、人形を扱う国内随一の専門博物館です。その特徴を活かしつつ、話題性や集客性の高い展示・イベント等を実施することで施設の魅力・価値を高め、様々な人に横浜へ訪れて頂くきっかけを提供することを通じて観光振興へ寄与します。
- ③市民文化の継承～コレクションの適切な保存・管理と発信～
当施設の、市民寄贈による貴重な人形コレクションを適切に保存・管理するとともに、それらを活用した展示・イベント等を通じて広く発信し、市民文化を継承していきます。
- ④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～
展示と連動するワークショップや講座等のイベント、人形劇の開催や劇団への各種支援の取り組みを積極的に実施し、次世代育成や当該分野の普及啓発に寄与します。第1期に引き続き、子ども向けの事業にも注力していきます。
- ⑤情報発信～積極的な広報・プロモーション～
各種事業を実施するだけでなく、それらを外部に広く届ける広報・情報発信活動を積極的に行います。ターゲットに、伝えたいメッセージを効果的に発信して新たなお客様を創り出し、利用者を増やすことをねらいます。
- ⑥地域連携～エリア協働で賑わい創出～
近隣施設や各種地域団体の活動が活発なエリアに位置する当施設。地域の横のつながり・連携を積極的に活かし賑わい創出につなげるとともに、将来的なエリア発展（山下ふ頭の再開発等）も視野に入れた活動を推進します。

【施設運営管理にあたっての基本方針】

- ①安全・安心かつ利用者目線の運営
誰もが安全に安心して利用できる安全管理・危機管理体制を構築するとともに、利用者のニーズをよくふまえた運営を推進します。感染症予防対策を踏まえた運営に努め、場合によって実施方法や計画の見直し、変更など柔軟に対応し、安全・安心かつ利用者目線の運営を徹底します。
- ②法令遵守、公平・平等・公正な運営
行政の代行者となる公の指定管理者として、また広く市民・社会から信頼される社会公器として、法令を遵守し様々な利用者にとって公平・平等な利用を確保し、公正かつ透明性の高い運営を推進します。
- ③施設の安定的な維持管理
開館から35年以上が経過した当施設を将来にわたり安定的かつ健全に保つため、横浜市と連携しながら中長期的な視点にたった維持管理に取り組みます。

(2)令和5年度の業務の方針

＜総括コメント＞

2023年度も新型コロナウィルスの余波や地域紛争、光熱費の高騰など引き続き施設運営全般へネガティブな影響を与えることが予想されますが。人形の歴史・文化を多彩な角度から迫る展示や魅力を伝える事業を継続的に行い、ワークショップの企画、支援、劇場公演を通じ人形文化・芸術の普及やこどもアドベンチャーやインターチップなど次世代へ向けた育成活動、スタッフの能力やスキルのさらなる向上を図ることを積極的に行って参ります。

子どもたちはもちろん、その親御さんや祖父母世代に至るまで、子ども時代に戻って人形たちと楽しい時間を過ごして頂くよう、見て、感じて、学び、遊ぶことができる企画展を開催していきます。そして、ひと・とき・人形をむすぶ「あうたびに、おもしろい」ヨコハマドールミュージアムとして活発な活動を行なって参ります。更に、駐車場の利便性向上にも努めて参ります。

目標入館者数：56,000人

【ミッション】

①文化芸術振興への寄与

「人形」を切り口とした「人形の家らしい」形で文化芸術振興に寄与します。

②観光振興への寄与

「価値あるおもしろさで心を動かす」企画展の実現

③市民文化の継承

利用者の満足度・期待度・すそのを広め、利用者を呼び込む取組みを行います。

④次世代育成と普及啓発

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するための取り組みを施設全体で推進します。

⑤情報発信

多様な事業それぞれの「おもしろさ」「魅力」を多くの人に伝え、利用者のすそ野を広げる積極的な広報活動を推進します。

⑥地域連携

ネットワークを活かした「横浜人形の家ならでは」の連携プログラムや様々な利用促進を行い、更なる利用者サービス向上につなげます。

⑦施設運営管理

安全・安心かつ利用者目線の運営を行います。

【施設運営管理にあたっての基本方針】

施設の老朽化に伴い、施設の改善要望を横浜市へ提案いたします。

(3) 令和5年度業務結果

＜総括コメント＞

新型コロナウィルス感染症の各種対策が5/8で終了し運営方法も通常に戻したが、政情不安・燃料費・物価の高騰など今年度も非常に厳しい1年間であった。その中で費用の削減も行いながら計画通り、企画展は4本「かえるのピクルスふりかえる展」「シルバニアファミリーin横浜人形の家わくわくフェスタ2023展」「ALICE×DOLL不思議の国のアリスと人形展」「ひな人形展ひな人形比べてみれば展」を開催した。第二企画展は3本「ぬいぐるみのげんざいち展」「ヒロタサトミ記録と記憶展」「ハルモニアブルーム華と横浜のあのこ展」を開催。

特に上期は好調で5月は月間で9,000人を超える利用者数を獲得、年間でも目標を達成し昨年より約15,000人増加し、目標入館者数56,000人を大きく上回る、約65,000人を達成することができた。イベントは積極的に行うことにより利用者数を伸ばすきっかけにもなり、5月のワークショップはDOLL NEWSの発行とも重なり利用者数の獲得に大きく貢献した。また、地域連携として他の施設との連携も強化でき観光振興にも寄与した。

常設展示入替えについても積極的にテーマもバラエティ豊かな展示を実施。大きな展示変更としては6月からは当館に多く収蔵している「市松人形のいろいろ展」を11月からは「日本の人形芝居・人形浄瑠璃と武田人形の世界」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「もちもちパンダ」、作家など幅広いテーマの展示を実施。また、他団体と連携した「現代人形劇の100年展」、「愛でつなぐウクライナの人形展」など、その他多数の展示を行った。

団体プログラムや企画展関連プログラムに関しては安全確保をしながら実施した。特に企画展関連プログラムは多数の企画を実施し、今年度はゴールデンウィークや夏休みなどは特に混雑し多くのお客様に楽しんでいただいた。また、大人向けに「ミニファッショショ&マーケット」や「アリス達のティーパーティー」「ひな人形のギャラリートーク」など子ども向けに偏らないよう工夫をした。また、「かえるのピクルス展」では横浜市観光協会にも協力をいただき横浜マリンタワー、ホテル、崎陽軒、飲食店など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。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、シルバニアキャラクタショー、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。ピアノこんさーとも固定ファンが毎月観覧され予定通り12回実施。

人形劇や連携した公演も多数実施。古い歴史をもつ「メルヘン人形劇フェスティバル」「新春人形劇まつり」「日本玩具学会シンポジウム」、人形劇団ポポロ「だふくもち」、劇団かかし座「Hand Shadows ANDERSEN」などアマ・プロとはず多くの関係団体と取り組みながら人形文化の継承と劇場の活用を積極的に行なった。また、展示では日本玩具学会との協力で現代人形劇の100年展関連の展示を実施。横浜市と連携した子どもアドベンチャーの実施や作品の展示、高校生によるインターラクションが作成した作品を館内に展示。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DOLL NEWSを上期に1回、下期にミニ版を1回、計2回発行。SNSも短期間での有料広告を打ちながら活発な情報発信を行った。企画展全7本をPR Timeに発信。テレビや新聞などの影響力のある媒体には積極的に情報を発信し、読売新聞や毎日新聞など全国紙や神奈川新聞では定期的に情報が掲載され、テレビでは地元ケーブルテレビなどで多数取り上げられた。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。横浜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、アウトドアなど地域と連携した施策を14回実施した。その他にも夏休みにはシルバニアキッチンカーを横浜マリンタワーに設置。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アウトドア出展など多数の企画を実施した。プチギャラリーでは貸しスペース以外でも企画展と連動したイベントなども実施。イベントスペースでは34事業のプログラムを実施。4Fホワイエでは団体の昼食場としての提供など多数の企画を実施し館内全域をくまなく使用した。

<総括コメント>

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行い話題づくりやショップの売上に大きく貢献し、売上が昨年の倍になった。特にかかるのピクルス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。駐車場はバスの回復が見込めない中、上期は乗用車の利用促進を中心に進め、昨年度から実施した駐車場サービス向上施策が徐々にあたり売上が改善され、下期はバスの需要も高まりコロナ前の売上水準に戻った。

今年度も人形コレクションの保存・管理を徹底し、収蔵庫の清掃整理、虫菌害防除作業主任者の資格取得スタッフの配置を実施。個々のスキルアップも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。また接遇研修や消防研修などいざという時に即実行できるよう積極的に実施した。

保守・修繕に関しては経年劣化が激しく、日々の点検確認や業者による点検を強化。修繕箇所がかなり増加しているが、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、横浜市と連携しながら修繕を実施。

利用者数目標 56,000人

実績 65,281人

達成率 117%

(4) ミッション達成状況について

※ ●：主催事業 ○：共催事業 ■：定性的指標 □：定量的指標

1①文化芸術振興への寄与

[目指す成果／アウトカム]

「人形」を切り口とした「人形の家らしい」形で文化芸術振興に寄与します。

[取組内容]

●以下、②～⑥の取組内容に準じる

[達成指標]

■以下、②～⑥の達成指標に準じる

[結果]

■実施

②観光振興への寄与

[目指す成果／アウトカム]

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す

[取組内容]

●横浜市関連イベントとの連動

[達成指標]

■コラボ展示やスタンプラリー等の協力

[結果]

■実施(5回)

[目指す成果／アウトカム]

「価値あるおもしろさで心を動かす」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

[取組内容]

1)

●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、実施します。

2)

●多目的室を貸室以外の時間に第2企画展示室として活用します。

[達成指標]

1)

□大小さまざまな企画展を年間4本実施します。

2)

■3階の企画展示室とは別テーマの第二企画展を開催します。
※貸室の状況等により変更の可能性があります。

[結果]

1)

□4本

2)

■実施(3本)

③市民文化の継承

<p>[目指す成果／アウトカム]</p> <p>「行ってみたい/また来たい常設展」の実現 「また来たい」を増やす。利用者の満足度・期待度を高め、リピーターを呼び込む取り組み。</p>		
<p>[取組内容]</p> <p>1) ●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>2) ●学校団体向けプログラムを実施します。</p> <p>3) ●実物展示だけでなく、解説展示も随時更新します。</p>	<p>[達成指標]</p> <p>1) □年6回程度(2カ月程度)で展示更新 ■トピックスコーナー以外も人形の入替えを行ないます。</p> <p>2) □体験型プログラムは以下の7種類を提供する。 ・バックヤード・ギャラリーツアー ・映像で見る人形色々 ・よく見てなっとく！「クイズラリー」 ・ジェルキャンドルづくり ・ガラスカボションアクセサリーづくり ・フェイクミニパフェづくり ・キラキラ万華鏡づくり (ワークショップの内容は変更になる場合があります)</p> <p>3) ■解説パネル、関連するもの、映像、資料、色など展示に合わせ更新します。</p>	<p>[結果]</p> <p>1) □6回 ■実施(9回)</p> <p>2) □7回</p> <p>3) ■実施(13回)</p>

<p>[目指す成果／アウトカム]</p> <p>展示がより惹き立つワークショップや参加型講座、各種イベントを企画・実施することを通じ市民文化振興に貢献します。</p>		
<p>[取組内容]</p> <p>●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します。</p>	<p>[達成指標]</p> <p>□有料10回以上/年 □無料6回以上/年 ■企画展のテーマにより興味を持ったり、理解が深まる等の効果を期待できるワークショップを実施します。 □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(4回/年)</p>	<p>[結果]</p> <p>□有料29回 □無料10回 ■実施(39回) □4回</p>

④次世代育成と普及啓発

<p>[目指す成果／アウトカム]</p> <p>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するための取り組みを施設全体で推進します。</p>		
<p>[取組内容]</p> <p>1)</p> <p>●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行います。</p> <p>2)</p> <p>●人形劇に留まらず多種多様な公演の実施を行ないます</p> <p>3)</p> <p>○プロ劇団による共催公演</p> <p>4)</p> <p>●アマチュア人形劇団の支援</p> <p>5)</p> <p>●人形文化の振興</p>	<p>[達成指標]</p> <p>1)</p> <p>■人形劇団の情報を掲出します。</p> <p>2)</p> <p>■企画展と連動したショーやイベントなどを実施します。 ■ピアノコンサートを実施いたします。 ■人形劇団や横浜市と連携した公演を実施します。</p> <p>3)</p> <p>■プロの劇団との共催公演を実施します。</p> <p>4)</p> <p>■アマチュア劇団による人形劇を実施します。 ■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。 ■館として運用するホームページやFacebook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。</p> <p>5)</p> <p>■空きスペースを利用して、人形劇団と連携した人形の展示を行います。 ■インターフェースや職場体験などで来館した学生の作品を展示します。</p>	<p>[結果]</p> <p>1)</p> <p>■実施</p> <p>2)</p> <p>■実施 (7回) ■実施 (12回) ■実施 (4回)</p> <p>3)</p> <p>■実施 (3回)</p> <p>4)</p> <p>■実施 (2回) ■実施 ■実施</p> <p>5)</p> <p>■実施 (3回) ■実施 (3回)</p>

<p>[目指す成果／アウトカム]</p> <p>様々な市民が参加できるワークショップや講座、次世代育成に寄与する各種プログラム等を積極的に実施し、市民文化振興へ貢献します。</p>		
<p>[取組内容]</p> <p>●小学校・中学校・高校・大学との連携</p>	<p>[達成指標]</p> <p>■市内の小中学校を中心に教育の場を提供します。 ■要望に応じて、生徒のインターフェースや職場体験を受け入れます。 ■市内大学・専門学校との連携を進めます。</p>	<p>[結果]</p> <p>■実施 (7回) ■実施 (2回) ■実施 (1回)</p>

⑤情報発信

[目指す成果／アウトカム]		
<p>多様な事業それぞれの「おもしろさ」「魅力」を多くの人に伝え、利用者のすそ野を広げる積極的な広報活動を推進します。</p>		
[取組内容]	[達成指標]	[結果]
1) ●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。	1) □プレスリリースの定期的な発行 (4回/年発行)	1) □7回
2) ●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。	2) □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、近隣施設へ年1回発行	2) □2回
3) ●SNS(Twitter, Instagram, Facebook)によるタイムリーな情報発信を行ないます。	3) ■SNS(Twitter, Instagram, Facebook)の年間投稿回数を以下の目標に向けて取り組みます。 □Twitter:400回、Instagram:30回、Facebook:70回	3) ■実施 □X 415回、Instagram 77回、Facebook 59回
4) ●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。	4) ■横浜市と連携し横浜駅に告知掲出。	4) ■実施 その他広報実績 (DOLL News 2回、Web219回、テレビ7回、ラジオ4回、新聞27回、その他18回)
5) ●新型コロナウィルスの影響を受けない活動を実施	5) ■関連施設等で、パンフレット、チラシの設置などPR活動を行います。	5) ■実施
6) ●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。	6) ■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。 ■市や観光コンベンションビューローと連携して、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。	6) ■実施 ■実施

⑥地域連携

<p>[目指す成果／アウトカム]</p> <p>ネットワークを活かした</p> <p>「横浜人形の家ならでは」の連携プログラムを企画・実施します。</p>		
[取組内容] ●各種地域団体との連携	[達成指標] ■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います。	[結果] ■実施（14回）

<p>[目指す成果／アウトカム]</p> <p>あかいくつ劇場、多目的室の特徴を活かした様々な利用促進を行い、更なる利用者サービス向上につなげます。</p>		
[取組内容] 1) ●貸室以外の時間を活用します。 2) ●プチギャラリーを貸室以外に活用します。 3) ●イベントスペースを各種イベント・講座等に活用します。	[達成指標] 1) ■団体向け休憩場所として提供します。 2) ■プチギャラリーを情報コーナーとして各種施設のチラシ設置やスタンプラリーなどの地域連携、PRスペースとして活用。 3) ■イベントスペースは誰もが気軽に参加し楽しめるイベントを開催します。	[結果] 1) ■実施（2回、昼食1回） 2) ■実施 3) ■実施（34回）

⑦施設運営管理

<p>[目指す成果／アウトカム]</p> <p>あかいくつ劇場、多目的室の特徴を活かした様々な利用促進を行い、 更なる利用者サービス向上につなげます。</p>		
<p>[取組内容]</p> <p>●館内に担当スタッフを配置します。利用希望や問合せ等の窓口対応から、利用時の相談・アドバイス等に至るまで丁寧に対応します。</p>	<p>[達成指標]</p> <p><input type="checkbox"/>あかいくつ劇場の目標利用率を35%と設定します。 (貸館含む)</p> <p><input type="checkbox"/>多目的室の目標利用率を75%と設定します。 (貸館含む)</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、周辺施設へご案内します。</p> <p>■貸室利用者へは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を提供します。</p>	<p>[達成指標]</p> <p><input type="checkbox"/>40%</p> <p><input type="checkbox"/>90%</p> <p>■実施</p> <p>■実施</p> <p>■実施</p>

<p>[目指す成果／アウトカム]</p> <p>利用者サービスの向上を行い、利用者数の拡大を目指します。</p>		
<p>[取組内容]</p> <p>●特別開館の実施</p>	<p>[達成指標]</p> <p><input type="checkbox"/>繁忙期やイベント時は、特別開館を実施いたします。 (8/15予定)</p>	<p>[結果]</p> <p><input type="checkbox"/>1回</p>

<p>[目指す成果／アウトカム]</p> <p>ショップを活用したサービスの充実</p>		
<p>[取組内容]</p> <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>[達成指標]</p> <p>■企画展関連商品コーナーの設置</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ります。</p> <p>■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します。</p> <p>■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の保管場所を設け、在庫管理を行ないます。</p>	<p>[結果]</p> <p>■実施</p> <p>■実施 (10種類)</p> <p>■実施 (9回)</p> <p>■実施</p>

<p>[目指す成果／アウトカム]</p> <p>カフェを活用したサービスの充実</p>		
<p>[取組内容]</p> <p>●特徴を活かしたカフェの提供</p>	<p>[達成指標]</p> <p>■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、人形の家に相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>■季節行事や企画展と連動サービスを実施します。</p>	<p>[結果]</p> <p>■実施</p> <p>■実施</p> <p>■実施（2回）</p>

<p>[目指す成果／アウトカム]</p> <p>駐車場運営の高いノウハウを導入して改革を実行。</p> <p>利用者サービスの改善を通じて、利用率と収益性の向上を目指します。</p>		
<p>[取組内容]</p> <p>1)</p> <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>2)</p> <p>●利用者拡大に努めます。</p>	<p>[達成指標]</p> <p>1)</p> <p>■常駐スタッフを配置し安全管理を実施します。</p> <p>■24時間365日コールセンター機能の導入します。</p> <p>■補修などの施設環境の改善</p> <p>2)</p> <p>■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をいたします。</p> <p>■支払方法の機能などサービスの向上を行ないます</p> <p>■近隣施設の動向など駐車場金の調査を行ないます。※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。</p>	<p>[結果]</p> <p>1)</p> <p>■実施</p> <p>■実施</p> <p>■実施</p> <p>2)</p> <p>■実施（5回）</p> <p>■実施（1回）</p> <p>■実施（1回）</p>

[目指す成果／アウトカム]

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

[取組内容]	[達成指標]	[結果]
1) ●必用な分野の専門性を有する人材を適切に配置します。	1) □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名を配置します。 ■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します。 ■学芸員は学芸業務経験者を配置します。	1) ■実施 ■実施 ■実施
2) ●共同事業体のノウハウを生かしたスタッフ育成	2) □接遇研修 1回/年 ■丹青社・東急コミュニケーションズのノウハウ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て質の高い運営を実現します。 ■共同事業体の社員教育ツール・システム等を活用	2) □2回 ■実施 (16回) ■実施 (3回)
3) ●必要な分野の専門性を有する人材を育成	3) ■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。	3) ■実施 (3回)
4) ●調査及び研究の実施	4) □企画展事前レクチャー 年4回/企画展 ■日常的なOJTを実施します。 ■調査研究成果を企画展や常設展示に反映させ、その内容を伝えて行く。	4) □6回 ■実施 ■実施 (8回)

<p>[目指す成果／アウトカム]</p> <p>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」の役割を果たします。</p>		
<p>[取組内容]</p> <p>1) ●文化財IPM(総合的有害生物管理)の考え方を基本として収蔵品を管理します。</p> <p>2) ●収蔵庫の管理を行います。</p> <p>3) ●温度・湿度管理を徹底します。</p>	<p>[達成指標]</p> <p>1) ■日常の管理を徹底して行います。(清掃・見回り・害虫検査を定期的に実施します) ■文化財の虫菌害防除作業主任者を配置いたします。</p> <p>2) ■日常の管理を徹底して行います。(清掃・見回り・害虫検査を定期的に実施します) ■収蔵品の安全確保を実施し、収蔵品の整理を進める。</p> <p>3) ■温度・湿度管理を実施。 ■$22^{\circ}\text{C} \pm 5^{\circ}\text{C}$(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$55 \pm 5\%$を基準とします。</p>	<p>[結果]</p> <p>1) ■実施</p> <p>2) ■実施</p> <p>3) ■実施 ■実施</p>

<p>[目指す成果／アウトカム]</p> <p>横浜市との協議や各種ガイドラインに準拠した、 安全・安心な施設運営を行って参ります。</p>		
<p>[取組内容]</p> <p>●新型コロナウィルスの感染防止対応</p>	<p>[達成指標]</p> <p>■国、神奈川県、横浜市のガイドラインに合わせた感染防止対策を実施</p>	<p>[結果]</p> <p>■実施</p>

<p>[目指す成果／アウトカム]</p> <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。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>		
[取組内容]	[達成指標]	[達成指標]
<p>1)</p> <p>●苦情等トラブルの未然防止の徹底</p>	<p>1)</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、マニュアルを随時更新します。</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>1)</p> <p>■実施</p> <p>■実施（2回） (マニュアル改訂なし)</p> <p>■実施（3回）</p>
<p>2)</p> <p>●発生時の的確な対応</p>	<p>2)</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>2)</p> <p>■実施</p>
<p>3)</p> <p>●再発防止や業務改善の徹底</p>	<p>3)</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>3)</p> <p>■実施 (マニュアル改訂なし)</p>

[目指す成果／アウトカム]

利用者の安全性を追求した品質維持向上に努めるとともに、

施設長寿命化を推進します。

[取組内容]	[達成指標]	[結果]
1) ●人形の適切な保管のための施設管理	1) ■機器の留意点を理解した空調管理をします。 ■冬季などは加湿器を設置し湿度管理を実施します。 ■破損、盜難を未然に防ぐ日常巡回を実施します。	1) ■実施 ■実施 ■実施
2) ●建物を長きに亘り利用できるような施設保全	2) ■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。 ■多重チェックにより、施設修繕箇所の洗出しと修繕重要度のレベル分けを行います。 ■不具合一覧表にて現状の不具合箇所を管理し、横浜市と調整しながら修繕を実施します。	2) ■実施 ■実施 ■実施
3) ●各種設備の管理保守点検の実施	3) □業者による点検実施 年1回 □ピアノの調律を実施 年1回 ■あかいくつ劇場の点検を実施します。 ■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。 ■不具合一覧表にて現状の不具合箇所を管理し、横浜市と調整しながら修繕を実施します。	3) □1回以上 □4回 ■実施 ■実施 ■実施
4) ●快適な環境維持	4) ■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。	4) ■実施
5) ●貸館・貸室の適切な貸出	5) ■点検記録簿を活用し、貸出備品の適切な管理を行います。 ■貸館、貸室入替え時の清掃の実施 ■国、神奈川県、横浜市のガイドラインに合わせた新型コロナウィルス感染防止対策を実施します。	5) ■実施 ■実施

[目指す成果／アウトカム]

利用者の安心・安全を第一に日頃から危機管理体制を構築します。

[取組内容]	[達成指標]	[達成指標]
1) ●消防訓練を実施し、職員の防災意識向上を図ります。	1) □消防訓練を年2回実施します。	1) □5回
2) ●消防計画を作成し運用します。	2) ■消防法を遵守した施設管理を行います。	2) ■実施
3) ●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。	3) ■危機管理マニュアルは常に最新のものを整備します。	3) ■実施
4) ●日々の現金管理を確実に行います。	4) ■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。 ■営業日の売上げ集計は複数名で確認して、確実に行います。	4) ■実施 ■実施

令和5年度 収支報告

■収入

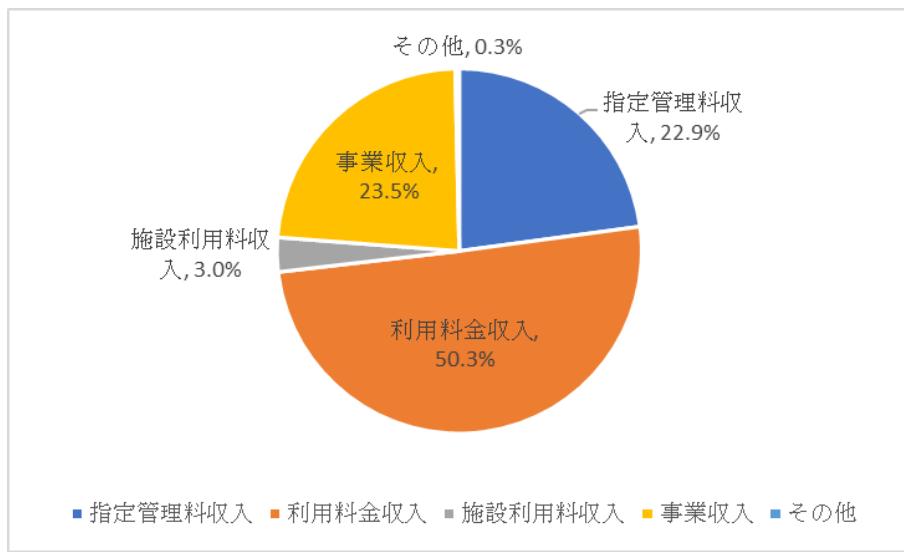
項目	予算額	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
指定管理料収入	45,589,000	3,799,082	3,799,082	3,799,082	3,799,082	3,799,082	3,799,082	3,799,082	3,799,082	3,799,082	3,799,082	3,799,082	3,799,098	45,589,000
利用料金収入	53,882,800	3,832,950	5,999,850	4,478,700	4,474,050	5,029,350	4,689,450	5,762,900	4,942,400	4,148,200	3,684,700	3,846,950	4,573,450	55,462,950
施設利用料収入	3,366,000	253,050	360,600	319,900	319,700	387,500	307,050	303,050	315,500	606,600	253,500	261,050	477,850	4,165,350
事業収入	22,373,000	3,703,236	4,555,994	3,576,912	2,520,185	2,457,119	1,974,628	2,158,541	1,281,481	1,487,152	1,699,994	2,803,604	1,473,266	29,692,112
その他	800,000	600	73,610	132,925	331	221	811	1,801	131,460	56,557	310	200	17,971	416,797
収入計	126,010,800	11,588,918	14,789,136	12,307,519	11,113,348	11,673,272	10,771,021	12,025,374	10,469,923	10,097,591	9,437,586	10,710,886	10,341,635	135,326,209

■支出

項目	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	合計
人件費	52,690,900	4,777,347	4,262,454	4,180,020	4,234,089	4,306,705	5,076,342	4,245,225	4,223,633	4,186,197	4,177,373	4,236,669	4,662,921	52,568,975
事業費	22,794,804	3,951,190	3,190,550	2,292,035	2,176,414	1,415,519	1,683,635	2,284,339	1,989,834	1,176,568	1,468,456	956,826	1,381,056	23,966,422
事務管理費	9,588,000	920,420	930,632	891,165	1,045,321	860,281	977,569	997,853	851,861	844,298	935,109	971,848	1,162,248	11,388,605
施設管理費	41,726,700	3,686,585	3,620,873	3,364,446	3,326,041	3,475,239	3,052,652	4,623,195	4,407,607	3,643,473	2,875,542	3,661,148	4,150,292	43,887,093
諸経費	6,340,000	528,800	528,800	528,800	528,800	528,800	528,800	528,800	528,800	528,800	528,800	528,800	528,800	6,345,600
支出計	133,140,404	13,864,342	12,533,309	11,256,466	11,310,665	10,586,544	11,318,998	12,679,412	12,001,735	10,379,336	9,985,280	10,355,291	11,885,317	138,156,695

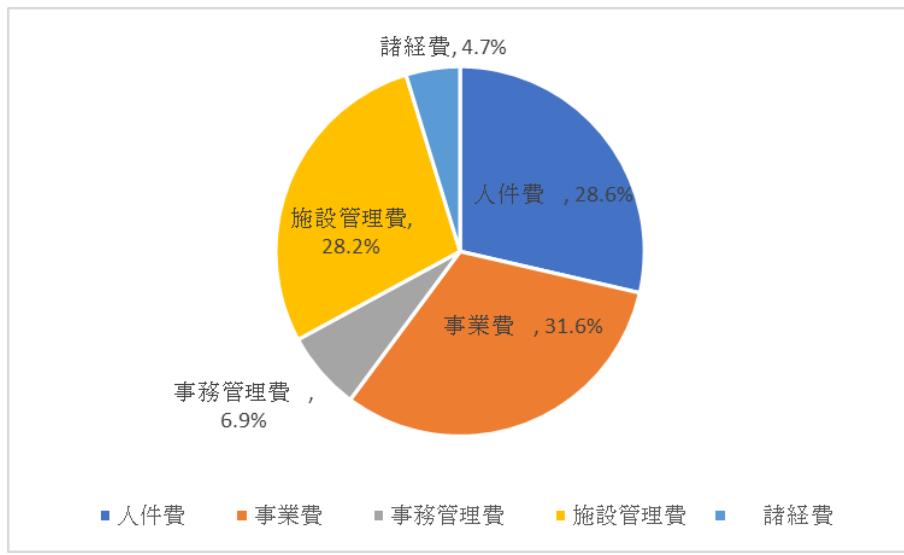
収支計	-7,129,604	-2,275,424	2,255,827	1,051,053	-197,317	1,086,728	-547,977	-654,038	-1,531,812	-281,745	-547,694	355,595	-1,543,682	-2,830,486
-----	------------	------------	-----------	-----------	----------	-----------	----------	----------	------------	----------	----------	---------	------------	------------

決算額（収入）における構成比



■ 指定管理料収入 ■ 利用料金収入 ■ 施設利用料収入 ■ 事業収入 ■ その他

決算額（支出）における構成比



■ 人件費 ■ 事業費 ■ 事務管理費 ■ 施設管理費 ■ 諸経費

令和5年度 「横浜人形の家」 収支予算書及び報告書

(税込、単位：円)

収入の部

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算減額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
指定管理料収入	45,589,000	0	45,589,000	45,589,000	0	
利用料金収入	53,882,880	0	53,882,880	55,462,950	-1,580,070	
施設利用料収入	3,366,000	0	3,366,000	4,165,350	-799,350	劇場・多目的室・ギャラリー
事業収入	22,373,000	0	22,373,000	29,692,112	-7,319,112	
イベント事業	2,400,000	0	2,400,000	2,634,851	-234,851	
販売事業（ショップ）	16,000,000	0	16,000,000	22,614,162	-6,614,162	
カフェ目的外使用料	3,253,000	0	3,253,000	3,402,528	-149,528	目的外使用料のみ計上。
カフェ手数料	0	0	0	0	0	
自販機手数料	720,000	0	720,000	1,040,571	-320,571	
その他	800,000	0	800,000	416,797	383,203	上記以外の事業収入（人形劇等の公演観覧収入他）
収入合計(ア)	126,010,880	0	126,010,880	135,326,209	-9,315,329	

支出の部

科目						
人件費	52,688,572	0	52,688,572	52,568,975	119,597	
給与・法定福利、通勤費	48,680,572	0	48,680,572	48,560,975	119,597	
本社推進管理費	4,008,000	0	4,008,000	4,008,000	0	
事業費	22,511,804	0	22,511,804	23,966,422	-1,454,618	
展示制作、更新費	4,960,000	0	4,960,000	3,262,196	1,697,804	企画展制作、常設展更新
人形劇事業費	360,000	0	360,000	0	360,000	アマチュア人形劇事業実施費
広報宣伝費	1,708,500	0	1,708,500	1,950,194	-241,694	
イベント事業費	1,600,000	0	1,600,000	1,574,444	25,556	
ショップ運営費	9,100,000	0	9,100,000	12,565,510	-3,465,510	商品仕入れ・開発費、備品・消耗品等
その他事業費	4,783,304	0	4,783,304	4,614,078	169,226	
カフェ目的外使用料	3,121,404	0	3,121,404	3,121,404	0	横浜市へ支払い
ショップ目的外使用料	1,341,060	0	1,341,060	1,341,060	0	横浜市へ支払い
自販機目的外使用料	135,840	0	135,840	135,840	0	横浜市へ支払い
上記以外の事業	185,000	0	185,000	15,774	169,226	
事務管理費	9,588,000	0	9,588,000	11,388,605	-1,800,605	
旅費・交通費	60,000	0	60,000	121,943	-61,943	
通信・運搬費	720,000	0	720,000	1,112,345	-392,345	
事務消耗品費	300,000	0	300,000	431,365	-131,365	
保険料	1,000,000	0	1,000,000	981,930	18,070	
リース・レンタル費	1,200,000	0	1,200,000	1,656,229	-456,229	PC、複合機、トランシーバー等
印刷費	576,000	0	576,000	398,577	177,423	
ボランティア管理	0	0	0	0	0	
研修費	100,000	0	100,000	0	100,000	
その他	2,582,000	0	2,582,000	3,563,320	-981,320	新聞・雑誌等購入、各種会費、銀行・旅行代理店等への手数料、事務諸経費等
事業所税他	3,050,000	0	3,050,000	3,122,896	-72,896	事業所税、法人県民税、法人市町村民税
施設管理費	42,123,000	0	42,123,000	43,887,093	-1,764,093	
設備維持管理、清掃費	18,161,000	0	18,161,000	19,391,253	-1,230,253	
駐車場維持管理費	7,380,000	0	7,380,000	6,507,290	872,710	
駐車場機器リース代	132,000	0	132,000	125,688	6,312	
施設消耗品・備品	1,250,000	0	1,250,000	1,516,725	-266,725	
水光熱費	13,000,000	0	13,000,000	13,245,337	-245,337	
小破修繕・緊急対応等	2,200,000	0	2,200,000	3,100,800	-900,800	
諸経費	6,345,600	0	6,345,600	6,345,600	0	
諸経費	6,345,600	0	6,345,600	6,345,600	0	一般管理費
支出合計(イ)	133,256,976	0	133,256,976	138,156,695	-4,899,719	
収支差額(ウ)=(ア)-(イ)	-7,246,096	0	-7,246,096	-2,830,486	-4,415,610	