

# 平成30年度 横浜人形の家 事業報告書

※文中の事業欄において、  
●：主催事業。○：共催事業を示します。  
※文中の達成指標において、  
□：定量的指標。■：定性的指標を示します。

## 1. 施設の概要

施設名	横浜人形の家
所在地	横浜中区山下町18番地
構造・規模	鉄骨鉄筋コンクリート造5階建
敷地・延床面積	3,161.51㎡・4,442.00㎡
開館日	1986年6月1日

## 2. 指定管理

法人名	丹青社・東急コミュニティー 共同事業体
代表者	(株)丹青社 代表取締役 高橋 貴志
所在地	東京都港区港南1丁目2番70号 品川シーズンテラス19階
設立年月日	昭和34年12月25日
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日

## 3. 指定管理に係る業務方針

### (1) 基本的な方針

横浜人形の家は「地域愛」「伝統・文化」「創造性」「多文化共生」「情報発信」の5つの基本方針で、観光振興や文化振興の拠点としての役割を果たします。

- ・人形を通じて横浜を学び、愛する心・思いを育むための拠点となり、市民による活発な情報発信を目指します。
- ・人形に関する文化を正しく知り広く発信し、他にはない貴重な人形コレクションを次代に適切に受け継いでいきます。
- ・「すべての横浜市民はアーティストである」という考え方のもとに、人形などを題材にしながら創造性・感性を育む活動を行います。
- ・人形をテーマに、世界のさまざまな文化を知り理解を深めることができる国際交流拠点を目指します。
- ・独自性が高く、魅力ある横浜の歴史・文化を積極的に発信していきます。

## (2) 平成30年度の総括

指定管理3年目に入り、新たな客層の開拓を行なうべく話題性があるキャラクターを起用した企画展を実施。5大DOLLをフォーカスした「Kawaii展」、横浜市のPRに活躍している「ひつじのショー展」男性客層に絶大な人気な「初音ミクフィギュア展」など強力なコンテンツを活用し魅力ある展示を行なった。企業コラボでは原宿で大人気なロールアイスファクトリーや地元有名企業の崎陽軒と連携し、SNSや雑誌へのPR告知など大きな話題となり集客につながった。また、企画展など新たな客層を開拓し、人形劇も昨年までは定員の半分程の利用者数であったが、価格や告知の改善を行い粗満席の状態に改善でき、人形文化・芸術の普及にもつなげた。更にショップ事業では約3,600万円の売上を達成し、オリジナル商品の開発・販売など積極的にチャレンジし過去最高の収入を確保した。

### 【顧客ニーズに合わせたイベントの実施】

企画展関連プログラムは昨年より9プログラム、体験イベントは昨年より11プログラム増加させ、課題に上げていたイベント回数・定員を増やす以外にも平日開催も行い、お客様などの利便性向上や利用者数増加につながる改善を実施した。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第二企画展も4企画・1事業を実施、プチギャラリーでは「ロールアイスファクトリー」「初音ミクショップ」など話題性がある企画や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初音ミクコンサートなど多数の企画を実施し館内全域をくまく使用しイベントを実施した。

### 【横浜市と連携した取り組み】

横浜市観光振興課様、丹青社本社などと年間を通して蜜に連携をとり、スタンプラリーなどの企業地域連携や行政監査、評価委員会の対応など難しい取り組みも協力しながら課題を克服し、より良い信頼関係の構築につながった。

### 【労働環境の改善】

2年目までは休日出勤や残業時間の増加など厳しい労働環境での業務であったが、労働環境の改善やお客様へのサービス向上を目的として社員を+1名、パートスタッフを+2名増員し、更にイベント時などは短期派遣スタッフの増員を行なうなど改善を実施。労働環境では残業時間の軽減・有給休暇の取得を行い、館内運営スタッフの増員ではクレームの減少、研修への参加などサービス・安全面の向上につながり、安定した館運営を行なった。

	目標	実績	達成率
利用者数目標	70,000	79,277	113%

#### 4 事業についての報告

##### (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

[取組み内容]	[達成指標]	[実施内容と達成状況]																						
<p>●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。</p> <p>●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。</p> <p>●展示を活かす教育普及プログラムを実施します。</p>	<p>■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します。</p> <p>■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けます。 □6回/年 2カ月程度で展示更新</p> <p>■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、実施します。</p> <p>■学校団体向けプログラムの実施 □体験型プログラムを更新し以下の10種類を提供する。</p> <p>■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ます。</p>	<p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・解説パネルの設置 7回</li> <li>・解説用専門誌の設置 1回</li> <li>・作品リストの設置 1回</li> <li>・さわってみようコーナー変更 3回</li> <li>・遊んでみようコーナー設置 1回</li> </ul> <p>【達成】</p> <p>常設企画展 1回 ミニ企画展 2回 トピックスコーナー 6回 プチギャラリー前 10回</p> <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・随時要望に合わせ実施 8団体</li> <li>・個人に対しては複数実施</li> </ul> <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・団体数 12団体/10種類</li> <li>・DOLL NEWSなどへの団体告知掲載</li> </ul> <table border="1" data-bbox="892 1375 1378 1803"> <thead> <tr> <th>団体向けプログラム</th> <th>参加費</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>バックヤード・ギャラリーツアー</td> <td>無料</td> </tr> <tr> <td>映像でみる人形色々</td> <td>無料</td> </tr> <tr> <td>よく見てなっとく！「クイズラリー」</td> <td>無料</td> </tr> <tr> <td>キャンドルづくり</td> <td>400円</td> </tr> <tr> <td>ミニパフェづくり</td> <td>400円</td> </tr> <tr> <td>缶バッジづくり</td> <td>100円</td> </tr> <tr> <td>食品サンプルづくり</td> <td>500円</td> </tr> <tr> <td>小さな指人形</td> <td>300円</td> </tr> <tr> <td>世界の人形 ミニマトリョーシカづくり</td> <td>600円</td> </tr> <tr> <td>世界の人形 マルテニツァづくり</td> <td>100円</td> </tr> </tbody> </table> <p>【達成】</p> <p>学校と調整を行ない、要望を取り入れ12団体実施</p>	団体向けプログラム	参加費	バックヤード・ギャラリーツアー	無料	映像でみる人形色々	無料	よく見てなっとく！「クイズラリー」	無料	キャンドルづくり	400円	ミニパフェづくり	400円	缶バッジづくり	100円	食品サンプルづくり	500円	小さな指人形	300円	世界の人形 ミニマトリョーシカづくり	600円	世界の人形 マルテニツァづくり	100円
団体向けプログラム	参加費																							
バックヤード・ギャラリーツアー	無料																							
映像でみる人形色々	無料																							
よく見てなっとく！「クイズラリー」	無料																							
キャンドルづくり	400円																							
ミニパフェづくり	400円																							
缶バッジづくり	100円																							
食品サンプルづくり	500円																							
小さな指人形	300円																							
世界の人形 ミニマトリョーシカづくり	600円																							
世界の人形 マルテニツァづくり	100円																							

#### 4 事業についての報告

##### (1) 諸室を活用した各種事業の実施 イ 企画展示室を活用した取組み

[取組み内容]	[達成指標]	[実施内容と達成状況]																		
<p>●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。</p> <p>●展示を活かす教育普及プログラムを実施します。</p>	<p>□下記の通り、大小さまざまな企画展を年間6本実施します。 ※企画展内容は変更する可能性があります。</p> <table border="1" data-bbox="871 656 1374 1171"> <thead> <tr> <th>種類</th> <th>実施回数</th> <th>概要</th> <th>企画展内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">特別展</td> <td rowspan="3">3回</td> <td rowspan="3">話題性が高く集客力がある大型企画展。</td> <td>kawaii展</td> </tr> <tr> <td>ひつじのショー展</td> </tr> <tr> <td>プーリップ展</td> </tr> <tr> <td>テーマ展</td> <td>2回</td> <td>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。</td> <td>ミニチュア1/12展 モンチッチ展</td> </tr> <tr> <td>ラリーギ展</td> <td>1回</td> <td>来館者に定着しているテーマで開催する。</td> <td>雛人形展</td> </tr> </tbody> </table> <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、トークショーなど各種の関連プログラムを開催します。</p> <p>■無料のものだけではなく、参加費を徴収する有料プログラムも実施します。 □有料6回以上/年 □無料6回以上/年</p> <p>■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。 □6回以上/年</p>	種類	実施回数	概要	企画展内容	特別展	3回	話題性が高く集客力がある大型企画展。	kawaii展	ひつじのショー展	プーリップ展	テーマ展	2回	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。	ミニチュア1/12展 モンチッチ展	ラリーギ展	1回	来館者に定着しているテーマで開催する。	雛人形展	<p>【達成】 年間6事業の企画展を実施</p> <p>【達成】 38事業の関連プログラムを実施</p> <p>【達成】 有料 24回 無料 14回</p> <p>【達成】 6回</p>
種類	実施回数	概要	企画展内容																	
特別展	3回	話題性が高く集客力がある大型企画展。	kawaii展																	
			ひつじのショー展																	
			プーリップ展																	
テーマ展	2回	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。	ミニチュア1/12展 モンチッチ展																	
ラリーギ展	1回	来館者に定着しているテーマで開催する。	雛人形展																	

#### 4 事業についての報告

##### (1) 諸室を活用した各種事業の実施 ウあかいくつ劇場を活用した取組み

[取組み内容]	[達成指標]	[実施内容と達成状況]
<p>●より多様な人形劇を鑑賞できる機会と場を創出します。</p>	<p><input type="checkbox"/>人形劇メルフェンフェスティバルを実施します。 6月2日・3日 2日間実施</p> <p><input type="checkbox"/>アマチュア劇団による新春人形劇を実施します。</p>	<p>【達成】 2日間実施</p> <p>【達成】 新春人形劇実施</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組みを強化します。</p>	<p><input type="checkbox"/>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</p>	<p>【達成】 公演7回実施</p>
<p>●人形劇に留まらず多種多様な公演の実施を行います。</p>	<p><input type="checkbox"/>映像上映会などを実施します。</p> <p><input type="checkbox"/>企画展示と連動したキャラクターショーを実施します。</p>	<p>【達成】 映像上映会 2回 音楽コンサート 12回</p> <p>【達成】 初音ミクキャラクターショー 1回</p>
<p>●貸室以外の時間を活発に活用します。</p>	<p>■団体向け休憩場所として提供します。</p> <p>■人形に関する動画上映を行います。</p>	<p>状況に応じて随時実施</p> <p>人形関連の映像上映 20回</p>

## 4 事業についての報告

### (1) 諸室を活用した各種事業の実施

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

[取組み内容]	[達成指標]	[実施内容と達成状況]					
<p>●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します。</p>	<p>多目的室を下記のように活用します。</p> <p>■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。 ※貸室の状況等により変更の可能性があります。</p> <table border="1" data-bbox="651 622 991 871"> <thead> <tr> <th>展示内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ビスクドール展</td> </tr> <tr> <td>清水真理展</td> </tr> <tr> <td>創作人形作家展</td> </tr> <tr> <td>人形愛好家による作品展</td> </tr> </tbody> </table> <p>■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。</p> <p>■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。</p> <p>■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。</p> <p>■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開催します。</p>	展示内容	ビスクドール展	清水真理展	創作人形作家展	人形愛好家による作品展	<p>【達成】 4企画展、1事業実施 ・和の人形たち展 ・プリキュア15th展示 ・友の会「わたしのすきなもの」 ・初音ミクフィギュア展 ・球体関節人形展</p> <p>【達成】 4事業 ・和の人形たち展 ・友の会「わたしのすきなもの」 ・初音ミクフィギュア展 ・球体関節人形展</p> <p>【達成】 図書コーナー設置 企画展関連イベント 9事業 プチプレゼント企画 5事業</p> <p>【達成】 チラシ設置 イベント実施 9件 プロモーション 2件</p> <p>【達成】 体験プログラム23事業</p>
展示内容							
ビスクドール展							
清水真理展							
創作人形作家展							
人形愛好家による作品展							

## 4 事業についての報告

### (1) 諸室を活用した各種事業の実施 オ活発な情報発信と広報活動

[取組み内容]	[達成指標]	[実施内容と達成状況]
<p>●積極的かつ地道できめ細かな広報活動で、来館者数を拡大します。</p> <p>●出張展示／出張ワークショップを行い、PR活動を行います。</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します。</p>	<p>■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ります。 □プレスリリースの定期的な発行 6回/年発行</p> <p>■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</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活動を行います。</p> <p>■広報イベントや出張ワークショップを実施します。</p> <p>■キャラクター「ドルティ」を有効に活用し、施設のPRを図ります。</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けます。</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います。</p>	<p>【達成】 プレスリリース 18回 中国語HPテスト運用 AI端末実証実験クーポン</p> <p>【達成】 DOLL NEWS 2回発行 横浜駅広告 1回 修学旅行協会告知 1回 テレビ番組放映 1回</p> <p>【達成】 近隣・関連施設へのパンフレット設置 マリンタワー展示 5回 市庁舎展示 3回 友の会チラシ作成 1回</p> <p>【達成】 出張 1日</p> <p>【達成】 4回</p> <p>【達成】 AI運行実験参加 情報コーナー、図書コーナーの常時設置</p> <p>【達成】 告知物の設置、観光情報案内の実施 中国語向けSNS</p>

## 4 事業についての報告

### (2) 人形文化の振興と人形劇団の支援

[取組み内容]	[達成指標]	[実施内容と達成状況]
<p>●アマチュア人形劇団の支援</p>	<p>■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。</p> <p>■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。</p> <p>■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。</p>	<p>【達成】 4事業 ・人形フェスティバル ・人形劇みんなに笑顔をとどけたい ・人形劇まつり ・人形劇勉強会</p> <p>【達成】 随時更新</p> <p>【達成】 随時実施</p>
<p>●人形文化の振興</p>	<p>■空きスペースを利用して、人形劇人形の展示を行います。</p> <p>■体験型人形劇プログラムの構築</p> <p>■多種多様な人形劇紹介映像の上映</p>	<p>【達成】 随時展示更新</p> <p>【達成】 2事業 ・人形劇光と影の手遊び ・作って演じようあおむしくんを</p> <p>【達成】 要望に応じ随時対応</p>



## 4 事業についての報告

### (3) 連携事業の充実

[取組み内容]	[達成指標]	[実施内容と達成状況]
<p>「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。 ○各種地域団体との連携</p>	<p>■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。 □平成30年度ダンスフェスティバル関連イベント実施 □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</p>	<p>【達成】 共通チケット 2事業 連携協力 15事業</p>
<p>○小中学校との連携</p>	<p>■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。</p> <p>■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を行います。</p> <p>■教員向けの当館の利用案内を配布します。</p>	<p>【達成】 3件 職場体験実施 1校</p> <p>実施なし</p> <p>【達成】 団体向け利用案内配布 2回</p>
<p>○大学連携</p>	<p>■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。</p> <p>■市内の大学・専門学校を中心に連携を進めます。</p> <p>■要望に応じて、学生の研究成果の発表の場を提供します。</p> <p>■要望に応じて大学からのインターンを受け入れます。 □大学と連携したワークショップ □大学と連携した展覧会紹介動画の制作</p>	<p>【達成】 1校</p> <p>【達成】 3校</p> <p>【達成】 1事業</p> <p>【達成】 1校</p>

## 5 施設の運営に関する報告

### (1) 集客拡大及び施設の活性化 ア利用者数の拡大

[取組み内容]	[達成指標]	[実施内容と達成状況]
<p>●利用者数目標</p> <p>●特別開館および開館時間の延長</p> <p>●あかいくつ劇場・多目的室の利用促進</p>	<p>□入館数目標7万人</p> <p>□繁忙期やイベント時は、随時延長営業いたします。</p> <p>□あかいくつ劇場の目標利用率を60%と設定します。（夜間コマを除く）</p> <p>□多目的室の目標利用率を70%と設定します。</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、周辺施設へご案内をします。</p> <p>■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。</p>	<p>【達成】 79,277人(有料入館者数65,471人)</p> <p>【達成】 特別開館1回 無料開放3回</p> <p>利用率43% 土日の貸出しは粗埋まっているが、平日の貸出し埋まらず未達成</p> <p>利用率68% 一般にも貸出しができるよう、空き日数を増やしたり、予約のキャンセルも発生したため未達成</p> <p>【達成】 随時作成設置</p> <p>【達成】 要望があり次第資料郵送 芸能プロダクションへ紹介</p> <p>【達成】 駐車場1台分サービス実施 備品の貸出しサービス実施</p>

## 5 施設の運営に関する報告

### (1) 集客拡大及び施設の活性化 イ ショップ・カフェを活用したサービスの充実

[取組み内容]	[達成指標]	[実施内容と達成状況]
<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>●特徴を活かしたカフェの提供</p>	<p>■展覧会関連商品コーナーの設置</p> <p>■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。</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る為に、取引先の新規開拓を行います。</p> <p>■オリジナルグッズの開発を行います。</p> <p>■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。</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>■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。</p> <p>■イベント・企画展と連動したサービスを提供します。</p>	<p>【達成】 10回入替え</p> <p>【達成】 4企画展時販売実施</p> <p>【達成】 随時新規開拓実施 リカちゃん、ミニチュア玩具、がちゃがちゃ etc</p> <p>【達成】 9種類</p> <p>【達成】 17の様々な商品について情報発信を実施</p> <p>【達成】 適宜実施</p> <p>【達成】 シアトルでの研修実施 適宜実施</p> <p>【達成】 3事業</p>

5 施設の運営に関する報告

(1) 集客拡大及び施設の活性化  
ウ 駐車場の安全管理と利用者の拡大

[取組み内容]	[達成指標]	[実施内容と達成状況]																														
<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>■常駐スタッフによる安全管理</p> <table border="1" data-bbox="542 674 975 969"> <thead> <tr> <th>業務種別</th> <th>内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>情報収集活動</td> <td>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</td> </tr> <tr> <td>安全感知活動</td> <td>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</td> </tr> <tr> <td>施開錠確認業務</td> <td>管理室周辺の管理、使用室以外の施錠及びその確認など</td> </tr> <tr> <td>点検業務</td> <td>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</td> </tr> </tbody> </table> <p>■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。</p> <p>■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。</p> <p>駐車場利用料金</p>	業務種別	内容	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	施開錠確認業務	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	<p>【達成】 適宜対応</p> <p>【達成】 適宜対応 静鉄バス</p> <p>【達成】 誘導看板の2箇所設置</p>																				
業務種別	内容																															
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																															
施開錠確認業務	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																															
<p>●利用者拡大に努めます。</p>	<table border="1" data-bbox="209 1473 1339 1715"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>単位</th> <th>利用料金</th> <th>午前9:00～午後7:00</th> <th colspan="2">午後7:00～午前9:00</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">大型車</td> <td rowspan="2">1台1時間につき</td> <td rowspan="2">2,000円</td> <td>30分ごと</td> <td>最初の1時間</td> <td>以降30分ごと</td> </tr> <tr> <td>1,000円</td> <td>500円</td> <td>250円</td> </tr> <tr> <td>区分</td> <td>単位</td> <td>利用料金</td> <td colspan="3">終日</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">その他</td> <td rowspan="2">1台1時間につき</td> <td rowspan="2">500円</td> <td>最初の1時間</td> <td colspan="2">以降30分ごと</td> </tr> <tr> <td>500円</td> <td colspan="2">250円</td> </tr> </tbody> </table> <p>※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>	区分	単位	利用料金	午前9:00～午後7:00	午後7:00～午前9:00		大型車	1台1時間につき	2,000円	30分ごと	最初の1時間	以降30分ごと	1,000円	500円	250円	区分	単位	利用料金	終日			その他	1台1時間につき	500円	最初の1時間	以降30分ごと		500円	250円		
区分	単位	利用料金	午前9:00～午後7:00	午後7:00～午前9:00																												
大型車	1台1時間につき	2,000円	30分ごと	最初の1時間	以降30分ごと																											
			1,000円	500円	250円																											
区分	単位	利用料金	終日																													
その他	1台1時間につき	500円	最初の1時間	以降30分ごと																												
			500円	250円																												

## 5 施設の運営に関する報告

### (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施設運営

[取組み内容]	[達成指標]	[実施内容と達成状況]
<p>●必要な分野の専門性を有する人材を適切に配置します。</p> <p>●共同事業体のノウハウを生かしたスタッフ育成</p> <p>●必要な分野の専門性を有する人材を育成</p>	<p>人材の配置について</p> <p><input type="checkbox"/>事業グループと総務グループを配置し、計画どおり常勤6名を配置します。</p> <p>■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。</p> <p>■学芸員は学芸業務経験者を配置します。</p> <p>■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。</p> <p>■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ります。</p> <p>■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。</p> <p>■日常的なOJTを実施します。</p> <p><input type="checkbox"/>企画展事前レクチャー 1回/企画展</p> <p><input type="checkbox"/>接遇研修 1回/年</p>	<p>【達成】 常勤6名配置</p> <p>【達成】 館長、副館長配置</p> <p>【達成】 学芸員配置</p> <p>【達成】 社内監査 1回 行政監査 1回 部門長会議 3回</p> <p>【達成】 外部研修 9回 社内研修 7回</p> <p>【達成】 企画展レクチャー 6回 個人面談 1回 目標考課実施 2回 接遇研修 1回</p>

## 5 施設の運営に関する報告

### (2) 安全かつ快適で効率的な運営 イ 収蔵資料の保存、管理

[取組み内容]	[達成指標]	[実施内容と達成状況]
<p>●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します。</p> <p>●未整理資料の保存、管理を行います。</p> <p>●温度・湿度管理を徹底します。</p>	<p>■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)</p> <p>■現状の問題点、改善点を把握し、中長期計画を作成します。</p> <p>■ポジフィルムのデータ化</p> <p>■未整理資料の内容把握、管理計画案を作成</p> <p>■温度・湿度管理 22°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60±5%を基準とします。</p>	<p>【達成】 適宜実施</p> <p>【達成】 作成済み変更なし</p> <p>【達成】 写真保存方法の改善 適宜対応 研修会 2回</p> <p>【達成】 常時実施</p>

## 5 施設の運営に関する報告

### (2) 安全かつ快適で効率的な運営 ウ 苦情の未然防止と発生時の対応

[取組み内容]	[達成指標]	[実施内容と達成状況]
<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> <p>●苦情等トラブルの未然防止の徹底</p> <p>●発生時の的確な対応</p> <p>●再発防止や業務改善の徹底</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、マニュアルを作成します。</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>■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>■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>【達成】 毎月集計実施</p> <p>【達成】 実施</p> <p>【達成】 実施（マニュアルの内容更新）</p> <p>【達成】 実施 （1回（また朝礼にて不定期に実施））</p> <p>【達成】 適宜対応</p> <p>【達成】 適宜対応</p> <p>【達成】 適宜対応 救急対応の追記 警察署の連絡先記載 etc</p>

## 5 施設の運営に関する報告

### (2) 安全かつ快適で効率的な運営

#### エ 安心、安全、安定、快適な施設の維持管理

[取組み内容]	[達成指標]	[実施内容と達成状況]
●人形の適切な保管のための施設管理	<p>■機器の留意点を理解した空調管理をします。</p> <p>■破損、盗難を未然に防ぐ日常巡回を実施します。</p>	<p>【達成】実施</p> <p>【達成】常時実施</p>
●貸館・貸室の適切な貸出	<p>■点検記録簿を活用し、貸出備品の適切な管理を行います。</p> <p>■貸館、貸室入替え時の清掃の実施</p>	<p>【達成】実施</p> <p>【達成】適宜実施</p>
●建物を長きに亘り利用できるような施設保全	<p>■予防保全の考え方にに基づき、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</p> <p>■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</p>	<p>【達成】館内巡回などでの日々点検の実施を行い、年1回の総点検を実施</p> <p>【達成】実施</p>
●各種設備の管理保守点検の実施	<p>■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。</p>	<p>【達成】随時実施</p>
●快適な環境維持	<p>■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。</p>	<p>【達成】随時実施</p>



## 5 施設の運営に関する報告

### (2) 安全かつ快適で効率的な運営 オ 危機管理対策の充実

[取組み内容]	[達成指標]	[実施内容と達成状況]
<p>●消防訓練を実施し、職員の防災意識向上を図ります。</p>	<p>□消防訓練を年2回実施します。</p>	<p>【達成】 防災研修2回 消防訓練3回</p>
<p>●消防計画を作成し運用します。</p>	<p>■消防法を遵守した施設管理を行います。</p>	<p>【達成】 実施</p>
<p>●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。</p>	<p>■危機管理マニュアルは常に最新のものを整備します。</p>	<p>【達成】 実施</p>
<p>●日々の現金管理を確実にを行います。</p>	<p>■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。</p>	<p>【達成】 実施</p>
	<p>■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。</p>	<p>【達成】 随時実施</p>

## 6 収支報告

[取組み内容]	[達成指標]	[実施内容と達成状況]
<p>[取組内容]</p> <p>①収支計画 ・収支バランスの確保</p> <p>②収入 ・事業努力による各種収入の確保</p> <p>③支出 ・効率的な運用、コスト削減</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>【達成】 昨年の結果も参考にしながら、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確保した</p> <p>【達成】 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</p> <p>【達成】 事業費を中心とした支出をメインに行い、消耗品・施設管理費は削減に努め、コスト管理を実施した</p>

## 6 収支報告 (単位:円)

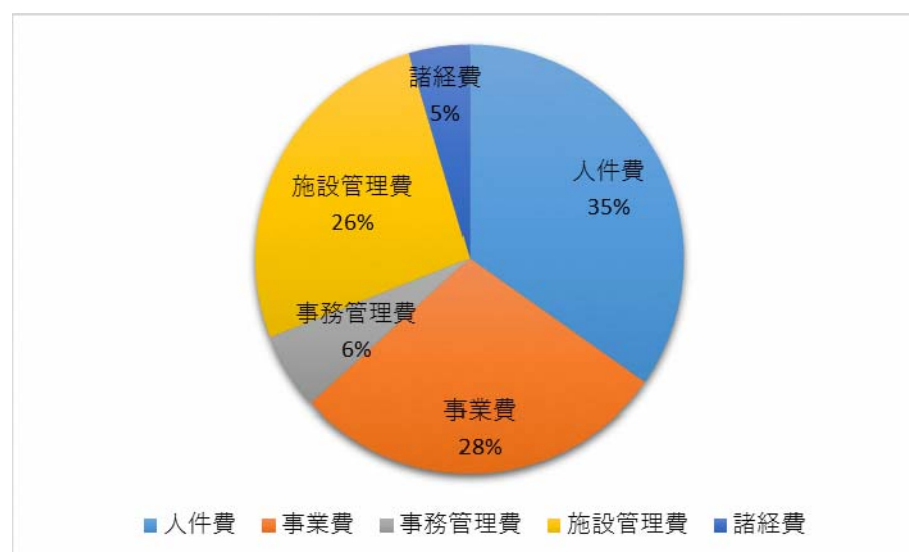
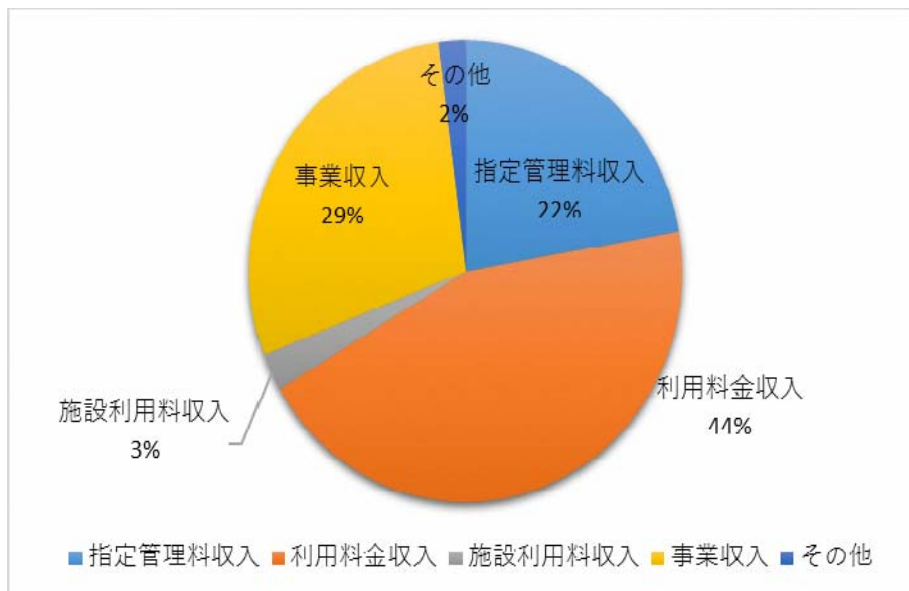
### ■収入

項目	年間予算額	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	29,784,000	2,482,000	2,482,000	2,482,000	2,482,000	2,482,000	2,482,000	2,482,000	2,482,000	2,482,000	2,482,000	2,482,000	2,482,000	29,784,000
利用料金収入	65,548,000	4,446,900	5,536,150	4,957,450	4,309,850	4,548,150	5,083,700	6,527,500	5,375,300	5,366,650	5,890,000	3,107,600	4,098,250	59,247,500
施設利用料収入	3,950,000	226,900	171,750	200,800	330,850	116,700	458,250	225,450	454,200	297,750	319,600	296,900	418,000	3,517,150
事業収入	30,324,612	1,932,425	1,675,969	2,080,302	1,713,958	1,907,187	2,665,588	2,763,567	3,460,096	7,887,121	7,144,405	2,599,687	2,786,881	38,617,186
その他	300,000	0	2,926	0	310,000	423,600	136	447,300	750	580,991	813,338	0	166,085	2,745,126
収入計	129,906,612	9,088,225	9,868,795	9,720,552	9,146,658	9,477,637	10,689,674	12,445,817	11,772,346	16,614,512	16,649,343	8,486,187	9,951,216	133,910,962

### ■支出

項目	年間予算額	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	37,272,000	4,922,022	3,850,348	3,554,716	3,648,449	3,643,069	4,471,905	3,783,551	3,813,373	3,875,274	3,814,976	3,745,446	4,180,610	47,303,739
事業費	40,742,424	1,920,962	1,552,109	2,237,544	1,855,995	2,870,019	3,106,913	2,132,212	3,748,470	5,864,863	8,402,004	2,360,105	2,576,378	38,627,574
事務管理費	9,010,960	641,778	626,464	689,429	673,355	614,544	628,165	634,474	680,332	720,574	633,850	673,868	638,472	7,855,305
施設管理費	36,695,228	2,922,048	2,644,399	2,809,758	2,803,574	3,194,958	3,177,638	3,025,941	2,926,092	3,344,061	2,850,293	3,249,604	2,994,056	35,942,422
諸経費	6,186,000	515,500	515,500	515,500	515,500	515,500	515,500	515,500	515,500	515,500	515,500	515,500	515,500	6,186,000
支出計	129,906,612	10,922,310	9,188,820	9,806,947	9,496,873	10,838,090	11,900,121	10,091,678	11,683,767	14,320,272	16,216,623	10,544,523	10,905,016	135,915,040

収支計	0	-1,834,085	679,975	-86,395	-350,215	-1,360,453	-1,210,447	2,354,139	88,579	2,294,240	432,720	-2,058,336	-953,800	-2,004,078
-----	---	------------	---------	---------	----------	------------	------------	-----------	--------	-----------	---------	------------	----------	------------



平成30年度 「横浜人形の家」 収支予算書及び報告書

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	29,784,000		29,784,000	29,784,000	0	
利用料金収入	65,548,000		65,548,000	59,247,500	6300500	
施設利用料収入	3,950,000		3,950,000	3,517,150	432850	劇場・多目的室・ギャラリー
事業収入	30,324,612		30,324,612	38,617,186	-8292574	
イベント事業	6,150,000		6,150,000	1,737,825	4412175	
販売事業(ショップ)	19,800,000		19,800,000	33,460,132	-13660132	
カフェ使用料	2,994,612		2,994,612	2,634,612	360000	目的外使用料のみ計上。
自販機手数料	1,380,000		1,380,000	784,617	595383	
その他	300,000		300,000	2,745,126	-2445126	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)	129,906,612	0	129,906,612	133,910,962	-4004350	
支出の部						
科目						
人件費	37,272,000	0	37,272,000	47,303,739	-10031739	
給与・法定福利、通勤費	33,324,000	0	33,324,000	43,355,739	-10031739	
本社推進管理費	3,948,000	0	3,948,000	3,948,000	0	
事業費	40,742,424	0	40,742,424	38,627,574	2114850	
展示制作、更新費	14,176,000	0	14,176,000	5,181,317	8994683	企画展制作、常設展更新
人形劇事業費	720,000	0	720,000	1,626,770	-906770	アマチュア人形劇事業実施費
広報宣伝費	2,000,000	0	2,000,000	2,340,581	-340581	
イベント事業費	4,920,000	0	4,920,000	3,371,814	1548186	
ショップ運営費	14,850,000	0	14,850,000	21,765,732	-6915732	商品仕入れ・開発費、備品・消耗品等
その他事業費	4,076,424	0	4,076,424	4,341,360	-264936	
カフェ目的外使用料	2,634,612		2,634,612	2,630,832	3780	横浜市へ支払い
ショップ目的外使用料	1,163,412		1,163,412	1,161,756	1656	横浜市へ支払い
自販機目的外使用料	128,400		128,400	134,352	-5952	横浜市へ支払い
上記以外の事業	150,000		150,000	414,420	-264420	
事務管理費	9,010,960	0	9,010,960	7,855,305	1155655	
旅費・交通費	180,000	0	180,000	68,424	111576	
通信・運搬費	660,000	0	660,000	974,458	-314458	
事務消耗品費	300,000	0	300,000	493,564	-193564	
保険料	978,760	0	978,760	941,760	37000	
リース・レンタル費	1,380,000	0	1,380,000	1,839,768	-459768	PC、複合機、トランシーバー等
印刷費	1,320,000	0	1,320,000	475,896	844104	
ボランティア管理	360,000	0	360,000	22,000	338000	
研修費	250,000	0	250,000	0	250000	
その他	720,000	0	720,000	788,899	-68899	新聞・雑誌等購入、各種会費、銀行・旅行代理店等への手数料、事務諸雑費等
事業所税他	2,862,200	0	2,862,200	2,250,536	611664	事業所税、法人県民税、法人市町村民税
施設管理費	36,695,228	0	36,695,228	35,942,422	752806	
設備維持管理、清掃費	20,425,228	0	20,425,228	20,769,600	-344372	
駐車場機器リース代	1,320,000	0	1,320,000	1,234,056	85944	
施設消耗品・備品	1,250,000	0	1,250,000	2,155,715	-905715	
水光熱費	11,500,000	0	11,500,000	10,471,629	1028371	
小破修繕・緊急対応等	2,200,000	0	2,200,000	1,311,422	888578	
諸経費	6,186,000	0	6,186,000	6,186,000	0	
諸経費	6,186,000	0	6,186,000	6,186,000	0	一般管理費
支出合計(イ)	129,906,612	0	129,906,612	135,915,040	-6008428	
収支差額(ウ)=(ア)-(イ)	0	0	0	-2,004,078	2004078	