

平成29年度 横浜人形の家 事業計画書

※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 青田嘉光
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 29年度の位置づけ

平成29年度は、指定管理期間2年目の事業年度として、初年度に引き続き、人形の歴史・文化・魅力を多彩な角度から迫る展示や事業を行い、積極的な広報活動に努めます。また、あかいくつ劇場や多目的室などを活発に活用した各種イベント事業などを行いながら、横浜人形の家全体の集客拡大及び施設活性化を図ります。

・顧客ニーズにあったイベント展開・広報展開の実施

男女問わず様々な年代のお客様にご利用いただけるよう、日頃の業務の中でお客様との会話による生のご意見の収集に努め、お客様ニーズにあったイベント開催・広報展開を実施することで顧客満足度を向上させ、さらなるリピーターの確保、新規入館者の増加に努めます。

・利用者サービス向上の実施

だれもが公平・平等に利用できる「お客様にやさしい」ユニバーサルサービスの施設を目指します。また、外国人旅行者の増加が見込まれることから外国語案内など、より一層の利便性の向上に努めると共に、お越しいただいたお客様にご満足いただき、リピーターになっていただけるよう「おもてなしの心」を持った丁寧な接客対応を常に心がけ、さらなる利用者サービスの向上に努めます。

【事業】

(1) 諸室を活用した各種事業の実施

- ・常設展示室を活用した取組み
- ・企画展示室を活用した取組み
- ・あかいくつ劇場を活用した取組み
- ・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
- ・活発な情報発信と広報活動

(2) 人形文化の振興と人形劇団の支援

(3) 連携事業の充実

【運営】

(1) 集客拡大及び施設の活性化

- ・利用者数の拡大
- ・ショップ・カフェを活用したサービスの充実
- ・駐車場の安全管理と利用者の拡大

(2) 安全かつ快適で効率的な運営

- ・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
- ・収蔵資料の保存、管理
- ・苦情の未然防止と発生時の対応
- ・安心、安全、安定、快適な施設の維持管理
- ・危機管理対策の充実

4 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み

[取組み内容]	[達成指標]																						
<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。</p> <p>□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 □体験型プログラム以下の10種類を提供する。</p> <table border="1" data-bbox="739 1224 1293 1665"> <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・ギャラリートัวร์</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>ぶによぶによ人形</td> <td>100円</td> </tr> <tr> <td>食品サンプルづくり</td> <td>1,000円</td> </tr> <tr> <td>世界の人形 ミニマトリョーシカづくり</td> <td>500円</td> </tr> <tr> <td>世界の人形 ハンベルマン人形づくり</td> <td>900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>■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>	団体向けプログラム	参加費	バックヤード・ギャラリートัวร์	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	ぶによぶによ人形	100円	食品サンプルづくり	1,000円	世界の人形 ミニマトリョーシカづくり	500円	世界の人形 ハンベルマン人形づくり	900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・ギャラリートัวร์	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																						
ぶによぶによ人形	100円																						
食品サンプルづくり	1,000円																						
世界の人形 ミニマトリョーシカづくり	500円																						
世界の人形 ハンベルマン人形づくり	900円																						
世界の人形 マルテニツァづくり	100円																						

4 事業についての計画

(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]																			
<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。</p> <table border="1" data-bbox="735 513 1303 1129"> <thead> <tr> <th>種類</th> <th>実施回数</th> <th>概要</th> <th>企画展内容（仮称）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">特別展</td> <td rowspan="2">2回/年</td> <td rowspan="2">話題性が高く集客力がある大型企画展。</td> <td>シュタイフ アニマルワールド展</td> </tr> <tr> <td>パービーコレクション展</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">テーマ展</td> <td rowspan="2">2回/年</td> <td rowspan="2">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>磯貝吉紀 ドールハウス展</td> </tr> <tr> <td>モンチッチ展</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">レギュラー展</td> <td rowspan="2">2回/年</td> <td rowspan="2">来館者に定着しているテーマで開催する。</td> <td>雑人形展</td> </tr> <tr> <td>名品展</td> </tr> </tbody> </table> <p>※企画展内容は変更する可能性があります。</p> <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。</p> <p>□有料6回以上/年 □無料6回以上/年</p> <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します。</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。</p> <p>□6回以上/年</p>	種類	実施回数	概要	企画展内容（仮称）	特別展	2回/年	話題性が高く集客力がある大型企画展。	シュタイフ アニマルワールド展	パービーコレクション展	テーマ展	2回/年	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。	磯貝吉紀 ドールハウス展	モンチッチ展	レギュラー展	2回/年	来館者に定着しているテーマで開催する。	雑人形展	名品展
種類	実施回数	概要	企画展内容（仮称）																	
特別展	2回/年	話題性が高く集客力がある大型企画展。	シュタイフ アニマルワールド展																	
			パービーコレクション展																	
テーマ展	2回/年	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。	磯貝吉紀 ドールハウス展																	
			モンチッチ展																	
レギュラー展	2回/年	来館者に定着しているテーマで開催する。	雑人形展																	
			名品展																	

4 事業についての計画

(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]
<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>●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>●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>●貸室以外の時間を活発に活用します。</p>	<p>□人形劇メルフェンフェスティバルを実施します。</p> <p>6月3日・4日・10日・11日 4日間実施</p> <p>□アマチュア劇団による新春人形劇を実施します。</p> <p>□団体の特色を活かしたイベントや公演を実施します。</p> <p>年6回以上</p> <p>□音楽コンサートなどを実施します。</p> <p>□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>■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>

4 事業についての計画

(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]					
<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。</p> <table border="1" data-bbox="792 774 1278 1058"> <thead> <tr> <th>展示内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ロディランド展</td> </tr> <tr> <td>市松人形展</td> </tr> <tr> <td>ビスクドール展</td> </tr> <tr> <td>創作人形作家展</td> </tr> </tbody> </table> <p>※貸室の状況等により変更の可能性があります。</p> <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>プチギャラリーを下記のように活用します。</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	ロディランド展	市松人形展	ビスクドール展	創作人形作家展
展示内容						
ロディランド展						
市松人形展						
ビスクドール展						
創作人形作家展						

4 事業についての計画

(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]
<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。</p> <p>□中国語対応パンフレットを作成</p> <p>□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。</p> <p>□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>■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します。</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>

4 事業についての計画

(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]
<p>●アマチュア人形劇団の支援</p> <p>●人形文化の振興</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>■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>■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>

4 事業についての計画

(3) 連携事業の充実

[取組み内容]	[達成指標]
<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。</p> <p>○各種地域団体との連携</p> <p>○小中学校との連携</p> <p>○大学連携</p>	<p>■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。</p> <p>□横浜トリエンナーレ 関連イベント実施</p> <p>□ワールドフェスタ横浜 関連イベント実施</p> <p>□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>■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>■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。</p> <p>□大学と連携したワークショップ</p> <p>□大学と連携した展覧会紹介動画の制作</p>

5 施設の運営に関する計画

(1) 集客拡大及び施設の活性化 ア利用者数の拡大

[取組み内容]	[達成指標]
<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>□目標7万人</p> <p>●集客の見込める展覧会期間中の特別開館日 □2回/年 8月14日(月)を特別開館いたします。</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>

5 施設の運営に関する計画

(1) 集客拡大及び施設の活性化

イ ショップ・カフェ活用したサービスの充実

[取組み内容]	[達成指標]
<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、人形の家に対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バリスタ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>

5 施設の運営に関する計画

(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]																						
<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>●利用者拡大に努めます。</p>	<p>■常駐スタッフによる安全管理</p> <table border="1" data-bbox="732 493 1292 973"> <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> <table border="1" data-bbox="732 1481 1292 1725"> <thead> <tr> <th>駐車料金</th> <th>最初の1時間まで</th> <th>以降30分ごと</th> <th>午後7時～午前9時(1時間)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大型バス</td> <td>2,000円</td> <td>1,000円</td> <td>500円</td> </tr> <tr> <td>普通車</td> <td>500円</td> <td>250円</td> <td>500円</td> </tr> </tbody> </table> <p>※料金設定については、利用者ニーズ、周辺状況に応じて、適宜、見直しを図ります。</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	駐車料金	最初の1時間まで	以降30分ごと	午後7時～午前9時(1時間)	大型バス	2,000円	1,000円	500円	普通車	500円	250円	500円
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																						
駐車料金	最初の1時間まで	以降30分ごと	午後7時～午前9時(1時間)																				
大型バス	2,000円	1,000円	500円																				
普通車	500円	250円	500円																				

5 施設の運営に関する計画

(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

[取組み内容]	[達成指標]
<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>

5 施設の運営に関する計画

(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]
<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>●収蔵品に対する地震対策を行います。</p> <p>●スタッフ全員で資料の保存、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 to 実施します)</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>■Sランク収蔵品について 棚からの飛び出し防止のため、落下防止用のバンドなどを追加し、収蔵庫内の安全性をより高めま す。</p> <p>■スタッフ勉強会を定期的 to 実施します。</p> <p>□IPMについて 1回/年</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>

5 施設の運営に関する計画

(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]
<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>

5 施設の運営に関する計画

(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について

[取組み内容]	[達成指標]
<p>●人形の適切な保管のための施設管理</p> <p>●貸館・貸室の適切な貸出</p> <p>●建物を長きに亘り利用できるような施設保全</p> <p>●各種設備の管理保守点検の実施</p> <p>●快適な環境維持</p>	<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>■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>■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。</p> <p>□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>■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>■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>

5 施設の運営に関する計画

(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]
<ul style="list-style-type: none">● 消防訓練を実施し、職員の防災意識向上を図ります。 ● 消防計画を作成し運用します。 ● 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。 ● 日々の現金管理を確実にを行います。	<ul style="list-style-type: none">□ 消防訓練を年 2 回実施します。 ■ 消防法を遵守した施設管理を行います。 ■ 危機管理マニュアルは常に最新のものを整備します。 ■ 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。

6 収支予算

<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>[達成指標]</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>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

□収入

(単位：円)

項目	予算額	備考
指定管理料収入	29,784,000	
利用料金収入	65,548,000	入館料、駐車場
施設利用料収入	3,950,000	
事業収入	30,324,612	各種イベント事業、ショップ、カフェ、自販機
その他	300,000	
合計	129,906,612	

□支出

(単位：円)

項目	予算額	備考
人件費	37,272,000	
事業費	40,742,424	
事務管理費	9,010,960	
施設管理費	36,695,228	
一般管理費	6,186,000	
合計	129,906,612	

(単位：円)

収支計	0	
-----	---	--

参考 実施事業一覧 ※検討中

指定管理事業

No	実施時期	分類	事業タイトル（仮称）	会場	事業内容
1	前年度～4月	テーマ展	シルバニアファミリー展	企画展示室	シルバニアファミリーのキャラクター展示
2	5月～6月	テーマ展	磯貝吉紀 ドールハウス展	企画展示室	磯貝吉紀コレクション展示
3	7月～9月	特別展	シュタイフ アニマルドール展	企画展示室	世界で初めてぬいぐるみを作ったシュタイフ社のアニマル展示
4	9月～11月	テーマ展	モンチッチ展	企画展示室	モンチッチのコレクション展示
5	11月～1月	特別展	世界のバービー人形展	企画展示室	ファッションをテーマにバービーコレクション展示
6	2月～3月	レギュラー展	雛人形展	企画展示室	雛祭りの展示
7	3月	レギュラー展	名品展	企画展示室	収蔵品の中より名品を紹介

自主事業

No	実施時期	分類	事業タイトル（仮称）	会場	事業内容
8	4月	展示	市松人形展	多目的室	市松人形展示
9	6月	展示	ロディランド展	多目的室	ロディ展示と遊びのコーナー
10	9月	展示	ビスクドール展	多目的室	ビスクドール展示
11	11月	展示	創作人形作家展	多目的室	現代作家の展示

※会場の状況やその他都合により内容、会期を変更する可能性があります。