

# 平成29年度 横浜人形の家 事業報告書

## 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) 基本的な方針の総括

指定管理2年目となり新しい施設のイメージをさらに構築するため、細部にもこだわり運用を行いました。シルバニアファミリー、モンチッチ、ファイナルファンタジーなどキャラクターを起用した展示を行い、多くの来場者を魅きつけたほか、横浜マリンタワー等の近隣施設からも共通チケットの販売増に繋がる等の高評価を得ることができました。さらに清水真理展、後藤由香子展、常設展示内のミニ展示など、コアファンをターゲットとした展示を行い人形ファンからの高い評価を得ることができました。展示だけでは伝わらない作者の情熱や信念等を映像で紹介した事で、来場者からアンケートにてお褒めのお言葉を複数頂きました。

施設運営においては、常に新しい発見に出会える施設を目指して、継続的な体験型イベントや出張イベント、ドールメーカーと協力した新イベントを実施するなど、新しい試みにも挑戦しました。

ミュージアムショップでは、企画展やイベントと連動した商品展開やオリジナルドール、オリジナル商品を開発し、展示会場内での展示販売を行い、新しい挑戦に挑んだ結果、昨年を大きく上回る売上に繋がりました。

広報活動ではSNSを積極的に活用した告知強化を行い、チラシ・ポスター等わかりやすいデザインに拘った制作物の作成に努めました。

以上のように、各事業で新しい挑戦の多い年となり目標来場者数を達成率141%と大きく上回る結果となることができました。

## (2) 平成29年度の業務の方針及び達成目標の総括

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した。また、あかいくつ劇場や多目的室などを積極的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した。

### ・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意見の収集と分析に努め、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した。

### ・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した。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した。

### ・利用者数目標の達成

上記記載のように平成29年度は、利用者数目標の達成を最重要のKPIとし、新規入館者、継続入館者（リピーター）獲得の為の事業、広報展開に努め、ご来館頂いたお客様への丁寧な対応を重点的に取り組んできた結果、達成率140.7%の結果を得ることができました。

次年度以降の課題としては、平成29年度に得られた来館者属性データを元に、より客単価を上げる為の施策も追加で講じて参ります。

### 【主要なKPI】

KPI	単位	目標	実績	達成率
利用者数目標	人	70,000	98,518	140.7%

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

※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。

[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。</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="794 1361 1295 1771"> <thead> <tr> <th colspan="2">団体向けプログラム</th> <th>参加費</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">バックヤード・ギャラリーツアー</td> <td>無料</td> </tr> <tr> <td colspan="2">映像でみる人形色々</td> <td>無料</td> </tr> <tr> <td colspan="2">よく見てなっとく！「クイズラリー」</td> <td>無料</td> </tr> <tr> <td colspan="2">キャンドルづくり</td> <td>400円</td> </tr> <tr> <td colspan="2">ミニパフェづくり</td> <td>400円</td> </tr> <tr> <td colspan="2">ぶによぶによ人形</td> <td>100円</td> </tr> <tr> <td colspan="2">食品サンプルづくり</td> <td>1,000円</td> </tr> <tr> <td>世界の人形</td> <td>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</td> <td>ハンベルマン人形づくり</td> <td>900円</td> </tr> <tr> <td>世界の人形</td> <td>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	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	<p>【達成】 ・5/20～ドールハウス展示追加に合わせ開設パネルの追加。 ・8/1～青い目の人形、解説パネル追加。 ・8/1～開港人形について人形の背景を解説。 ・からくり人形コーナーに解説映像追加設置。</p> <p>【達成】 ・トピックスコーナー5回更新/年 ・プチギャラリー前 7回更新/年 ・ミニ企画展 4回開催/年</p> <p>【達成】 随時要望に合わせ実施 団体客を中心としたご要望により13回実施。 その他、巡回時のお声かけ時に不特定に実施。</p> <p>【達成】 ・12団体/10種類実施 ・「団体向けプログラムご案内」を作成し情報を公開。</p> <p>【達成】 随時要望に合わせ実施 ・お問合せ/20件以上・実施成立/12件 * 学校行事スケジュール変更等で未実施あり。</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																																	
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

※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。

[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。</p> <table border="1" data-bbox="655 611 1310 1099"> <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>特別展</td> <td>2回/年</td> <td>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 ファッションドール プーリップ展</td> </tr> <tr> <td>テーマ展</td> <td>2回/年</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>磯貝吉紀 ドールハウス展 モンチッチ展</td> </tr> <tr> <td>レギュラー展</td> <td>2回/年</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 シルバニアファミリー ×ドールハウス展</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>■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。 □6回以上/年</p>	種類	実施回数	概要	企画展内容	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 ファッションドール プーリップ展	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。	雛人形展 シルバニアファミリー ×ドールハウス展	<p>【達成】 年間6事業の企画展を展開 ※計画内容を一部変更して実施。</p> <p>【達成】 29事業/年 各種の関連プログラムを実施。</p> <p>【達成】 有料20事業/年 無料9事業/年</p> <p>【達成】 随時対応</p> <p>【達成】 6回/年</p>
種類	実施回数	概要	企画展内容															
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 ファッションドール プーリップ展															
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。	雛人形展 シルバニアファミリー ×ドールハウス展															

#### 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

※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。

[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>●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。 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。 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>	<p>【達成】 ・4日間実施 「第31回メルヘン人形劇フェスティバル」</p> <p>【達成】 ・1/5「新春人形劇まつり2018」 1回/年</p> <p>【達成】 ・プロ人形劇団により公演5事業/年 ・プロ人形劇団による体験イベント 1事業/年</p> <p>【達成】 「気軽なピアノコンサート」 1公演/月 12公演/1年</p> <p>【達成】 「シルバニアファミリースペシャルショー」 3公演/年</p> <p>【達成】 要望に応じ適宜対応 3件/年要望あり。</p> <p>【達成】 50日間上映/年 「シルバニアファミリーアニメ」上映 「シルバニアファミリーCGアニメ」上映 「後藤由香子が遺した言魂」上映</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

※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。

[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>■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="582 638 912 907"> <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>	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	<p>【達成】第2企画展 3事業          ・6/24～7/17「FINAL FANTASY PLAY ARTSシリーズ特別展示」          ・7/19～8/31「YOU RODY PARK/7th ほっぺちゃん展」          ・12/1～1/14 清水真理展「Daydream～夢の世界へ～」</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							
<p>多目的室の活用</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>【達成】2事業/年          ・6/24～7/17「FINAL FANTASY PLAY ARTSシリーズ特別展示」特設物販コーナー          ・12/1～1/14 清水真理展「Daydream～夢の世界へ～」展示販売</p>					
<p>プチギャラリーの活用</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>【達成】          ・図書コーナー設置          ・プチギャラリーを活用した企画展開連イベント実施 3事業/年          ①7/19～8/31「YOU RODY PARK/7th ほっぺちゃん展」          ②12/1～1/14 「清水真理アトリエ果実園教室展」          ③2/17～2/18 体験イベント「おひなさまをつくろう！」</p>					
<p>エントランスの活用</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>【達成】          ・情報コーナー設置          ・イベント実施 2事業/年          ①6/24～7/17 崎陽軒ファイナルファンタジー30周年企画弁当販売          ②10/29 横浜山手西洋館連動 ハロウィンイベント開催</p>					
<p>イベントスペースの活用</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>	<p>【達成】          体験プログラム12事業/年          「つくってみようちいさなスイーツデコ」          「つくってみようジェルキャンドル」等</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  
 オ活発な情報発信と広報活動

※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。

[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。 □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隅に観光情報コーナーを設けます。</p> <p>■市や横浜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】 ・Instagram（8月1日新設）</p> <p>【達成】 ・中国語パンフレットの新設</p> <p>【達成】 ・11回/年発行</p> <p>【達成】 「DOLL NEWS」2回/年発行</p> <p>【未達成】 発行を試みたものの、費用対効果が見合わず実施せず。</p> <p>【達成】 パンフレットの設置を適宜実施 横浜ホームコレクション 「モンチッチ」展示 11日間 「モンチッチ着ぐるみ」出張 1回</p> <p>【達成】 出張イベント3日間</p> <p>【達成】 ・1回/年 「横浜博覧会 開館5周年記念 ドルティ出張」</p> <p>【達成】 パンフレットの設置を常設で実施。</p> <p>【達成】 ・適宜双方で情報共有を実施。 ・コンベンションビューロー中国語向けSNSライターによるレポート掲載。</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

※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。

[取組み内容]	[達成指標]	[実施内容と達成状況]
●アマチュア人形劇団の支援	<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>【達成】                      5事業/年                      ・5/4ゴールデンウィーク・パペットステージ                      ・8/19ヨコハマものがたり                      ・8/22つくって演じてみよう                      あおむしくん                      ・9/5アマチュア人形勉強会 公開練習                      ・2/6アマチュア人形勉強会 公開練習</p> <p>【達成】                      随時更新</p> <p>【達成】                      随時実施                      掲載内容はその都度、当館イベントと連動した内容となるよう人形劇団と話し合いを行い決めている。</p>
●人形文化の振興	<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】                      常設展示内にて随時展示更新。</p> <p>【達成】                      1事業/年                      ・8/27「劇団かかし座「プロに学ぶ動物影絵」</p> <p>【達成】                      団体、グループの要望に応じ随時対応                      ・「人形劇ダイジェスト」                      ・「あかいくつ劇場」                      上記2作品をあかいくつ劇場にて上映。→50日間/年</p>

4 事業についての報告

(3) 連携事業の充実

※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。

[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>○小中学校との連携</p> <p>○大学連携</p>	<p>■①山下公園地区②みなとみらい地区③JICA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制作</p>	<p>【達成】</p> <p>①共通チケット2事業                      ・朝日新聞社「横浜港の見える丘公園周遊3施設共通券」                      ・「横浜マリンタワー×横浜人形の家企画展共通券」</p> <p>②リアル横濱観光振興協議会「R石川町における観光キャンペーン」</p> <p>③JICA横浜との連携施策検討開始。</p> <p>連携協力 7事業                      ・横浜マリンタワーでのディスプレイ（7回/年更新）                      ・山下公園通り会横浜セントラルタウンフェスティバルY158清掃活動                      ・横浜山手西洋館 ハロウィンウォーク連携</p> <p>【達成】                      「DOLL NEWS」発行時に合わせ市内私立小学校へ電話にて挨拶を行い、公立小学校へ挨拶状とあわせ団体受入れのご案内文を同封。                      場の提供2件/年                      ・宮城大学付属中学校                      ・神奈川県立白山高等学校放送部</p> <p>実施なし</p> <p>団体向け施設利用案内配布                      「団体向けプログラム」案内を要望に応じ郵送。                      * 要望年19件/年</p> <p>要望なし</p> <p>要望なし</p> <p>要望なし</p> <p>要望なし</p> <p>実施なし</p> <p>実施なし</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

※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。

[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>□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>	<p>【達成】 98,518 (有料入館者80,481)</p> <p>【達成】 特別開館2回 無料開放2回</p> <p>実施なし</p> <p>【達成】 □あかいくつ劇場利用率 68.09%</p> <p>【未達成】 □多目的室利用率 63%</p> <p>【達成】 ・館内各所に設置</p> <p>【達成】 ・希望団体へ資料郵送(19件)</p> <p>【一部達成】 ・1台分の駐車場サービスの実施を行ったが、ショップ・入館料等の割引サービスの実施なし。</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・カフェ活用したサービスの充実

※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。

[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>	<p>【達成】 ・展覧会、イベントに合わせて年10回の商品構成を更新。 ・その他随時更新。</p> <p>【達成】 エントランスに特設売店設置4件/年 ・崎陽軒ファイナルファンタジー30周年企画弁当販売 ・モンチッチがちゃがちゃ販売 ・横浜モンチッチオリジナルドール販売 ・シルバニアお徳セット販売</p> <p>【達成】 ・随時新規開拓</p> <p>【達成】 ・6種類のオリジナル商品の開発。</p> <p>【達成】 イベント販売 2事業/年 ・福袋販売・シルバニアお徳セット 展覧会場にて展示販売実施。 2事業/年 ・清水真理展示販売 ・後藤由香子展示販売</p> <p>【達成】 ・12回/年 カフェと毎月連絡調整会議を実施。</p> <p>【達成】 日本のトップバリスタの運営するカフェを継続運営。</p> <p>【達成】 2事業/年 ・YOU RODY カフェオリジナルメニュー ・トリック・オア・トリート 連携メニュー</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

※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。

[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> <table border="1"> <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>	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>■常駐スタッフによる安全管理。</p>	<p>【達成】 30分毎にスタッフが館内巡回を実施。</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>	<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やす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"> <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9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>	駐車料金	最初の1時間まで	以降30分ごと	午後9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	<p>【達成】 ・「利用案内カード」を作成し駐車場利用バス会社、旅行会社へ配布。</p> <p>【達成】 ・駐車番号、光反射塗料へ変更。 ・劣化の目立つ案内表示を変更。</p>
駐車料金	最初の1時間まで	以降30分ごと	午後9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											
	<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>													

5 施設の運営に関する報告

※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。

(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>□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>□企画展事前レクチャー 1 回/企画展</p> <p>□接遇研修 1 回/年</p>	<p>【達成】 常勤6名配置</p> <p>【達成】 館長：前豊橋市こども未来館副総括責任者 副館長：前静岡市クリエイティブタウン副館長</p> <p>【達成】 学芸員配置</p> <p>【達成】 外部研修 3 回</p> <p>【達成】 ・新スタッフ入社時研修実施 ・部門長研修3回 （本社で実施する施設スタッフを集めた会議） ・eラーニング研修1回 （コンプライアンス） ・広報研修1回 ・ビスクドール研修1回</p> <p>【達成】 勉強会3回 目標考課実施2回</p> <p>【達成】 年6回の企画展毎</p> <p>接遇研修1回</p>

5 施設の運営に関する報告

※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。

(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>●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>■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に行います。</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>	<p>【達成】 適宜実施</p> <p>【達成】 計画作成済</p> <p>【達成】 落下防止バンドの追加設置済。</p> <p>【達成】 IPM勉強会1回実施済。</p> <p>【達成】 毎日温度・湿度チェックを実施。</p>

5 施設の運営に関する報告

※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。

(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

[取り組み内容]	[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】                      ・アンケート、スタッフ聞き取り、Webご意見を毎月集計。</p> <p>【達成】                      接客接遇マニュアル作成済。</p> <p>【達成】                      ・新入スタッフ向け研修の実施。                      ・既存スタッフ向け研修年1回実施。</p> <p>【達成】                      ・随時対応</p> <p>【達成】                      ・随時対応</p> <p>【達成】                      ・随時対応</p>

5 施設の運営に関する報告

※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。

(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]
<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>	<p>【達成】 GHPコントローラーと監視端末及び加湿器による温度・湿度の適正管理実施。</p> <p>【達成】 開館前、開館中、閉館後の日常巡回により盗難事故発生0件。</p> <p>【達成】 点検表に基づき異常の有無をその都度確認し、随時管理を実施。</p> <p>【達成】 入替時に毎回実施。</p> <p>【達成】 日常点検・清掃を実施し、漏水、劣化等が発見された場合は、適宜報告・対応済。</p> <p>年1回実施</p> <p>【達成】 補修必要箇所の項目整理、優先順位をつけての適宜補修実施。</p> <p>【達成】 年間スケジュールどおりの定期保守点検及び常駐技術員による設備ごとの目視点検実施。</p> <p>【達成】 日常清掃及び年4回の定期清掃を実施。</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

※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。

[取り組み内容]	[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>●消防計画を作成し運用します。</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>●日々の現金管理を確実にを行います。</p>	<p>□消防訓練を年2回実施します。</p> <p>■消防法を遵守した施設管理を行います。</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>■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>■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】 ・2回/年</p> <p>・1回/年査察</p> <p>【達成】 危機管理マニュアルを1回/年更新。</p> <p>【達成】 毎日現金有高確認表でチェック。</p> <p>【達成】 毎日複数名で集計確認。</p>

## 6 収支報告

[取組内容]	[達成指標]	[実施内容と達成状況]
<p>①収支計画</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・収支バランスの確保</li> </ul> <p>②収入</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業努力による各種収入の確保</li> </ul> <p>③支出</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・効率的な運用、コスト削減</li> </ul>	<p>①収支</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> <p>②収入</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> <p>③支出</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・月ごとの実績管理を行い、経費削減などで支出の見直しや、利用者数の増により収支のバランスをとることができた。</li> <li>・事業収入が当初予算より下回ったものの、企画展と関連イベント実施により目標利用者数増加を図り、利用料金収入は上回らせることができた。</li> <li>・事業費の支出を効率的におさえ、施設管理費の削減に努めたため、経費削減を実現できた。</li> </ul>

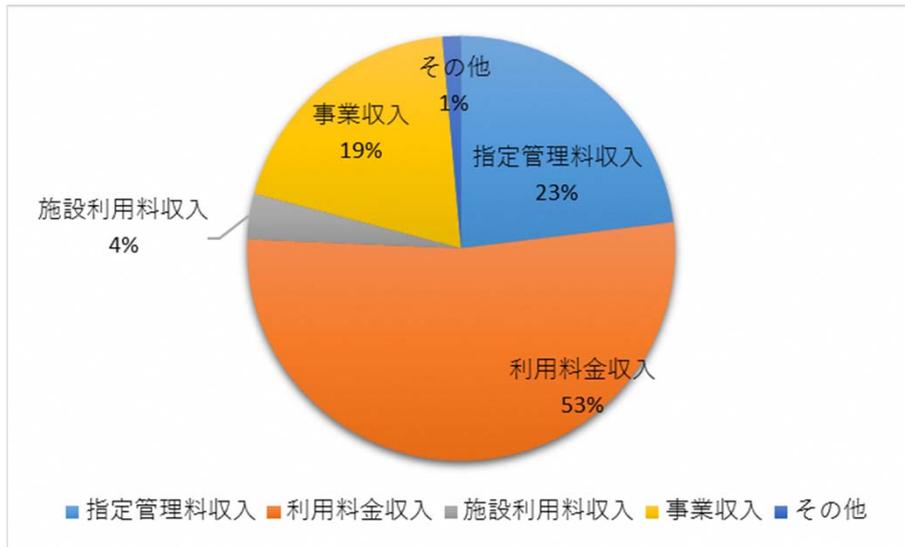
## 6 収支報告 (単位：円)

### ■収入

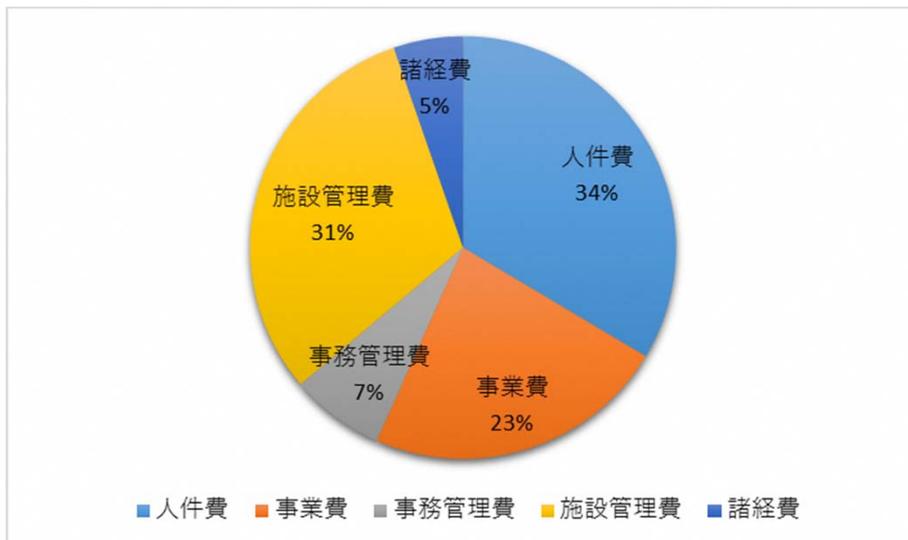
項目	年間予算額	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	決算
指定管理料収入	29,784,000	2,482,000	2,482,000	2,482,000	2,482,000	2,482,000	2,482,000	2,482,000	2,482,000	2,482,000	2,482,000	2,482,000	2,482,000	29,784,000
利用料金収入	65,548,000	8,451,736	8,899,505	5,161,750	4,673,700	5,085,400	4,125,650	5,545,200	6,768,035	4,370,189	5,556,752	3,868,162	5,554,400	68,060,478
施設利用料収入	3,950,000	213,400	188,500	95,700	336,300	325,000	571,900	253,600	646,800	477,250	305,500	568,300	503,650	4,485,900
事業収入	30,324,612	1,951,042	1,757,482	1,278,125	1,627,556	1,291,182	2,011,033	3,343,479	1,417,597	2,499,600	1,906,977	2,141,212	3,899,496	25,124,781
その他	300,000	1,191	156,944	189,272	680,222	332,096	2,104	163,136	1,512	160,540	133,080	2,462	1,024	1,823,583
収入計	129,906,612	13,099,369	13,484,431	9,206,847	9,799,778	9,515,678	9,192,687	11,787,415	11,315,944	9,989,579	10,384,308	9,062,136	12,440,570	129,278,743

### ■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	3,809,151	3,303,729	3,227,731	3,226,635	3,086,209	3,337,841	2,933,514	3,000,313	3,084,361	3,243,320	3,184,421	3,943,161	39,380,386
事業費	40,742,424	1,977,544	1,616,354	996,247	3,017,511	1,270,981	3,564,228	2,746,717	2,196,776	2,143,978	1,627,352	1,834,545	4,029,790	27,022,023
事務管理費	9,010,960	739,195	682,751	829,630	715,540	568,271	691,101	622,607	606,459	598,456	1,005,732	727,358	599,593	8,386,703
施設管理費	36,695,228	3,030,548	2,774,333	3,050,398	2,708,096	2,905,533	2,955,530	2,997,014	2,898,050	2,988,945	3,246,229	3,572,935	3,096,955	36,224,566
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	10,071,939	8,892,667	8,619,506	10,183,282	8,346,494	11,064,201	9,815,352	9,217,099	9,331,241	9,638,133	9,834,755	12,185,005	117,199,678
収支計	0	3,027,430	4,591,764	587,341	-383,504	1,169,184	-1,871,514	1,972,063	2,098,845	658,338	746,176	-772,623	255,565	12,079,065



29年度の収入における構成比



29年度の支出における構成比

平成29年度 「横浜人形の家」 収支予算書及び報告書

収入の部

(税込、単位:円)

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	68,060,479	-2,512,479	
施設利用料収入	3,950,000		3,950,000	4,485,900	-535,900	劇場・多目的室・ギャラリー
事業収入	30,324,612		30,324,612	25,124,781	5,199,831	
イベント事業	6,150,000		6,150,000	3,160,831	2,989,169	
販売事業(ショップ)	19,800,000		19,800,000	18,426,606	1,373,394	
カフェ使用料	2,994,612		2,994,612	2,634,612	360,000	目的外使用料のみ計上。
自販機手数料	1,380,000		1,380,000	902,732	477,268	
その他	300,000		300,000	1,823,583	-1,523,583	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	129,278,743	627,869	

支出の部

科目						
人件費	37,272,000	0	37,272,000	39,380,386	-2,108,386	
給与・法定福利、通勤費	33,324,000	0	33,324,000	35,432,386	-2,108,386	
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	27,022,023	13,720,401	
展示制作、更新費	14,176,000	0	14,176,000	6,320,200	7,855,800	企画展制作、常設展更新
人形劇事業費	720,000	0	720,000	2,305,233	-1,585,233	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	2,186,961	-186,961	
イベント事業費	4,920,000	0	4,920,000	2,420,943	2,499,057	
ショップ運営費	14,850,000	0	14,850,000	9,611,534	5,238,466	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	4,177,152	-100,728	
カフェ目的外使用料	2,634,612		2,634,612	2,627,844	6,768	横浜市へ支払い
ショップ目的外使用料	1,163,412		1,163,412	1,160,424	2,988	横浜市へ支払い
自販機目的外使用料	128,400		128,400	134,352	-5,952	横浜市へ支払い
上記以外の事業	150,000		150,000	254,532	-104,532	
事務管理費	9,010,960	0	9,010,960	8,386,703	624,257	
旅費・交通費	180,000	0	180,000	43,957	136,043	
通信・運搬費	660,000	0	660,000	1,081,079	-421,079	
事務消耗品費	300,000	0	300,000	554,073	-254,073	
保険料	978,760	0	978,760	976,800	1,960	
リース・レンタル費	1,380,000	0	1,380,000	1,745,248	-365,248	PC、複合機、トランシーバー等
印刷費	1,320,000	0	1,320,000	1,167,100	152,900	
ボランティア管理	360,000	0	360,000	2,000	358,000	
研修費	250,000	0	250,000	780	249,220	
その他	720,000	0	720,000	561,130	158,870	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	2,254,536	607,664	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	36,224,566	470,662	
設備維持管理、清掃費	20,425,228	0	20,425,228	20,728,020	-302,792	
駐車場機器リース代	1,320,000	0	1,320,000	1,234,056	85,944	
施設消耗品・備品	1,250,000	0	1,250,000	2,618,650	-1,368,650	
水光熱費	11,500,000	0	11,500,000	9,635,589	1,864,411	
小破修繕・緊急対応等	2,200,000	0	2,200,000	2,008,251	191,749	
諸経費	6,186,000	0	6,186,000	6,186,000	0	
諸経費	6,186,000		6,186,000	6,186,000	0	一般管理費
支出合計(イ)	129,906,612	0	129,906,612	117,199,678	12,706,934	
収支差額(ウ)=(ア)-(イ)	0	0	0	12,079,065	-12,079,065	