

# 令和元年度 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日から令和3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) 令和元年度の総括

今年度は上期に強力な企画展をラインナップし実施。「45周年記念展モンチッチ テン」「親子で楽しむ」トランスフォーマー35周年展」「Sanrio characters かわいいのヒミツ展」「シルバニアファミリーわくわくフェスタ2019展」を実施。第二企画展として「不思議なノイエル森へようこそ！～KENZOとWonder Frogの世界～」など新たな客層を開拓する展示を実施。今まで少なかったお父さんも多く来館され、上期は好調で終了。下期は昨年実施した「初音ミク展」のインパクトが大きく、12月・1月は昨年度を下回り苦戦したが、それ以上に新型コロナウイルスの影響で1月から観光客や団体バスが激減し、更に臨時休館にまで追い込まれ、大苦戦。最終的には入館者数目標を達成することはできなかった。

### 【館内全域を使用した取組】

課題であった常設展示入替えについても昨年より本数を増やし、常設展示の変更にも力を入れリピーター対策も実施。企画展関連プログラムは20プログラム増加させ、魅力ある企画展を提供。人形劇に関しては今年の成功内容を継続し、DOLL NEWSへ先の公演まで告知を掲載。またすべての人形劇公演をまとめたチラシも作成し、人形劇はほぼ満席の公演になった。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3企画・18事業を実施、イベントスペースでは昨年度課題にあげていた体験イベントなどの開発や事業数の増加にも力を入れ、回数や定員を増やし、土日以外にも平日開催も行い、42事業ものプログラムを実施、お客様の来館動機を増やし、平日しかこれないお客様などの利便性向上にもつなげた。あかいくつ劇場ではシルバニアキャラクターショー、音楽コンサートなど多数の企画を実施し館内全域をくまなく使用した。広報活動ではSNSを中心とした活発な情報発信を行い、テレビや新聞などの影響力のある媒体には館からも独自に情報を発信し、プレスリリースも昨年と同程度の発信件数を行い、ビューローと連携し中国語のSNS発信や中国語ホームページの運用も行なうなど積極的な広報活動を実施した。

### 【地域と連携した取組】

地域の取り組みや総会、横浜市の会合などには積極的に参加し、昨年度以上に取り組み、連携協力も増加し18事業実施。チラシの設置や告知協力、地域活動の連携など集客につなげることができた。また、DOLL NEWS以外にも学校との連携として中学生の職場体験1校、高校生インターン3名の生徒が作った作品も館内に展示し館での活動をアピール。また大学との連携も行なうことができ、課題とされていた教育機関との連携が毎年少しずつではあるが進んでいる。

### 【スキルアップ強化の成果】

個々のスキルアップを積極的に実施するために、社内研修や外部研修へ多く参加した。学芸員が参加した研修は展示や収蔵品の保存に直ぐ活かせる内容のものに参加し、研修後は直ぐに実行した。また接遇研修や消防研修などいざという時に実行できるよう、より実践的なものに参加。特に本年度は台風対応やコロナウイルス対応などの対策に役立つことができ、被害を最小限度に食い止めた。

	目標	実績	達成率
利用者数目標	70,000	62,858	90%

#### 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、資料、色など展示に合わせ更新します。</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>※31年度に関してはラクビーワールドカップが開催されることを踏まえた展示を行います。 ※キャプションの随時チェックを行います。</p> <p>□年6回程度(2カ月程度)で展示更新</p> <p>■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>■ギャラリートーク／解説ツアー</p> <p>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</p>	<p>【達成】 解説パネル、パンフレットなど設置を実施 更新回数14回</p> <p>【達成】 ・ミニ企画展 1回 ・トピックスコーナー 6回 ・プチギャラリー 9回</p> <p>※9月～11月ラクビー関連展示実施</p> <p>【達成】 常設展示入替 7回</p> <p>【達成】 8団体</p> <p>【達成】 16団体</p> <table border="1" data-bbox="743 1330 1353 1693"> <thead> <tr> <th>団体向けプログラム</th> <th>参加費</th> <th>回数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>バックヤードツアー</td> <td>無料</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>映像でみる人形色々</td> <td>無料</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>よく見てなっとく!「クイズラリー」</td> <td>無料</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>キャンドルづくり</td> <td>400円</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>ミニパフェづくり</td> <td>400円</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>缶バッジづくり</td> <td>100円</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>食品サンプルづくり</td> <td>500円</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>小さな指人形</td> <td>300円</td> <td>0</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> <td>1</td> </tr> <tr> <td>世界の人形 マルテニツァづくり</td> <td>100円</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>□体験型プログラムは以下の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>■子どもアドベンチャーへの参加</p> <p>【達成】 要望に合わせ実施</p> <p>【達成】 8月実施</p>	団体向けプログラム	参加費	回数	バックヤードツアー	無料	2	映像でみる人形色々	無料	1	よく見てなっとく!「クイズラリー」	無料	7	キャンドルづくり	400円	3	ミニパフェづくり	400円	2	缶バッジづくり	100円	0	食品サンプルづくり	500円	0	小さな指人形	300円	0	世界の人形 ミニマトリョーシカづくり	600円	1	世界の人形 マルテニツァづくり	100円	0
団体向けプログラム	参加費	回数																																	
バックヤードツアー	無料	2																																	
映像でみる人形色々	無料	1																																	
よく見てなっとく!「クイズラリー」	無料	7																																	
キャンドルづくり	400円	3																																	
ミニパフェづくり	400円	2																																	
缶バッジづくり	100円	0																																	
食品サンプルづくり	500円	0																																	
小さな指人形	300円	0																																	
世界の人形 ミニマトリョーシカづくり	600円	1																																	
世界の人形 マルテニツァづくり	100円	0																																	

#### 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>□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="608 701 1053 1030"> <thead> <tr> <th>種類</th> <th>実施回数</th> <th>概要</th> <th>企画展内容（候補）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>特別展</td> <td>3回/年</td> <td>話題性が高く集客力がある大型企画展。</td> <td>モンテッテ展 アンリコアーカイブ展 シルバニアファミリー展</td> </tr> <tr> <td>テーマ展</td> <td>2回/年</td> <td>テーマを取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>トランスフォーマー展 コレクション展</td> </tr> <tr> <td>フレンド展</td> <td>1回/年</td> <td>来館者に定着しているテーマで開催する。</td> <td>超人形展</td> </tr> </tbody> </table> <p>※企画展内容は変更する可能性があります。</p>	種類	実施回数	概要	企画展内容（候補）	特別展	3回/年	話題性が高く集客力がある大型企画展。	モンテッテ展 アンリコアーカイブ展 シルバニアファミリー展	テーマ展	2回/年	テーマを取り興味深く伝えることで文化振興につなげる企画展	トランスフォーマー展 コレクション展	フレンド展	1回/年	来館者に定着しているテーマで開催する。	超人形展	<p>【達成】 年間6事業企画展を実施</p>
種類	実施回数	概要	企画展内容（候補）															
特別展	3回/年	話題性が高く集客力がある大型企画展。	モンテッテ展 アンリコアーカイブ展 シルバニアファミリー展															
テーマ展	2回/年	テーマを取り興味深く伝えることで文化振興につなげる企画展	トランスフォーマー展 コレクション展															
フレンド展	1回/年	来館者に定着しているテーマで開催する。	超人形展															
<p>●展示を活かす教育普及プログラムを実施します。</p>	<p>■関連プログラムの実施</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>■無料のものだけでなく、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10回以上/年</p> <p>□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。</p> <p>□6回以上/年</p>	<p>【達成】 58事業のプログラムを実施</p> <p>【達成】 有料47回 無料11回</p> <p>【達成】 6回実施</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 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>●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</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1日・2日 2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>□世代を超えて楽しめるイベント公演を実施します。</p> <p>年6回以上</p> <p>□映像上映会などを実施します。</p> <p>□企画展と連動した映像を上映します。</p> <p>※サンリオアーカイブ展を予定</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】 人形劇メルフェンフェスティバル2日間実施</p> <p>【達成】 新春人形劇実施</p> <p>【達成】 公演8回実施</p> <p>【達成】 音楽コンサート 12回 映像上映会 1回 キャラクターショー 1回 コンサート 1回 ワークショップ 2回</p> <p>【達成】 状況に応じて随時実施</p> <p>【達成】 8回上映</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り組み

[取り組み内容]	[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> <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土日に限らず平日も開催します。</p>	<p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・3企画展実施</li> <li>・18事業実施</li> </ul> <table border="1" data-bbox="970 674 1326 857"> <thead> <tr> <th data-bbox="970 674 1326 719">展示内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="970 719 1326 763">KENZOとWonder Frog</td> </tr> <tr> <td data-bbox="970 763 1326 808">わたしのすきなもの</td> </tr> <tr> <td data-bbox="970 808 1326 853">清水真理展</td> </tr> </tbody> </table> <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>4事業実施</li> </ul> <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書コーナー設置</li> <li>・企画展関連イベント 8事業</li> <li>・その他連動企画イベント 3事業</li> <li>・プチプレゼント企画 7事業</li> </ul> <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・チラシ設置</li> <li>・イベント実施 1件</li> <li>・プロモーション 2件</li> </ul> <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>体験プログラム42事業実施</li> <li>※多目的室実施プログラム含む</li> </ul>	展示内容	KENZOとWonder Frog	わたしのすきなもの	清水真理展
展示内容						
KENZOとWonder Frog						
わたしのすきなもの						
清水真理展						

#### 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”を大切にされた観光案内スタッフとして機能します。</p>	<p>■横浜市や民間と連携し施設案内の充実を図ります。</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>■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】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中国語HPテスト運用 1回</li> <li>・プレスリリース 17回</li> <li>・AI端末実証実験クーポン実施</li> </ul> <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・DOLL NEWS 2回発行</li> <li>・横浜駅広告 1回</li> <li>・テレビ 7回</li> <li>・ラジオ 1回</li> <li>・新聞 40回</li> <li>・雑誌 6回</li> </ul> <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣、関連施設へのパンフレット設置</li> <li>・市庁舎展示 5回</li> <li>・友の会チラシ作成 1回</li> <li>・老人ホームPR 2回</li> <li>・横浜国立大学学園祭設置</li> </ul> <p>【達成】</p> <p>出張2回</p> <p>【達成】</p> <p>4回</p> <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・AI運行実験参加</li> <li>・情報コーナー、図書コーナー設置</li> </ul> <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・告知物の設置、観光情報案内の実施</li> <li>・クルーズ旅客船促進プログラム参加</li> <li>・中国語向けSNS</li> </ul>

#### 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>●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>■プロの劇団との共催公演を実施します。</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>■劇団と打合せを早めに行い、チラシの作成やスムーズな支援を行ないます。</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>■音楽など他の文化と融合した人形劇の実施</p> <p>■多種多様な人形劇紹介映像の上映</p> <p>■職場体験などで来館した学生の作品を展示</p>	<p>【達成】 4事業</p> <p>【達成】 1事業</p> <p>【達成】 随時更新</p> <p>【達成】 随時実施</p> <p>【達成】 8団体支援</p> <p>【達成】 随時展示更新</p> <p>【達成】 4事業実施</p> <p>【達成】 1事業実施</p> <p>【達成】 要望に応じて随時対応</p> <p>【達成】 2事業実施</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。</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>□平成31年度音まつり関連イベント実施</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・専門学校を中心に大学祭などでの連携を進めます。</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>	<p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・共通チケット 2事業</li> <li>・連携協力 18事業</li> </ul> <p>※音祭り、ワールドフェスタ、ハロウィンウォーク実施</p> <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2件</li> <li>・職場体験 1校</li> </ul> <p>【達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1件</li> <li>・キット完成</li> </ul> <p>【達成】</p> <p>団体向け利用案内配布 2回</p> <p>【達成】</p> <p>4校</p> <p>【達成】</p> <p>2校</p> <p>【達成】</p> <p>1事業</p> <p>【達成】</p> <p>高校生インターン3名</p> <p>※ワークショップ、紹介動画作成なし</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

[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>■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>□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>※施設主導のイベントを実施します。</p>	<p>【未達成】</p> <p>62,858人 有料入館者数51,690人</p> <p>【達成】</p> <p>特別開館1回</p> <p>無料開放2回</p> <p>【未達成】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・パンフレットなど随時設置</li> <li>・あかいくつ劇場利用率53%</li> <li>・多目的室利用率83%</li> </ul>

## 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 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>●運営の効率化</p> <p>●特徴を活かしたカフェの提供</p>	<p>■企画展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>■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的保管場所を設け、在庫管理を行なう</p> <p>■営業時間の変更 お客様の利用が少ない時間の営業時間の見直し10:00-17:00へ変更</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</p> <p>【達成】 4企画展示販売実施</p> <p>【達成】 随時、新規開拓</p> <p>【達成】 6種類</p> <p>【達成】 26種類</p> <p>【達成】 2回在庫調整実施</p> <p>【達成】 実施</p> <p>【達成】 適時実施</p> <p>【達成】 適時実施 シアトルでの研修実施</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>●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="587 685 1291 920"> <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>■バスは予約駐車で台数管理を行い、乗用車とのバランスを計る 駐車場利用料金</p> <table border="1" data-bbox="587 1476 1177 1576"> <thead> <tr> <th rowspan="2">区分</th> <th rowspan="2">単位</th> <th rowspan="2">利用料金</th> <th colspan="2">午前9:00～午後7:00</th> <th colspan="2">午後7:00～午前9:00</th> </tr> <tr> <th>30分ごと</th> <th>最初の1時間</th> <th>以降30分ごと</th> <th>以降30分ごと</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大型車</td> <td>1台1時間につき</td> <td>2,000円</td> <td>1,000円</td> <td>500円</td> <td>500円</td> <td>250円</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="587 1588 1075 1688"> <thead> <tr> <th rowspan="2">区分</th> <th rowspan="2">単位</th> <th rowspan="2">利用料金</th> <th colspan="2">終日</th> </tr> <tr> <th>最初の1時間</th> <th>以降30分ごと</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>その他</td> <td>1台1時間につき</td> <td>500円</td> <td>500円</td> <td>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>	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	区分	単位	利用料金	午前9:00～午後7:00		午後7:00～午前9:00		30分ごと	最初の1時間	以降30分ごと	以降30分ごと	大型車	1台1時間につき	2,000円	1,000円	500円	500円	250円	区分	単位	利用料金	終日		最初の1時間	以降30分ごと	その他	1台1時間につき	500円	500円	250円	<p>【達成】 適時対応</p> <p>【達成】 適時対応</p> <p>【達成】 誘導看板の3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																																									
区分	単位	利用料金	午前9:00～午後7:00		午後7:00～午前9:00																																					
			30分ごと	最初の1時間	以降30分ごと	以降30分ごと																																				
大型車	1台1時間につき	2,000円	1,000円	500円	500円	250円																																				
区分	単位	利用料金	終日																																							
			最初の1時間	以降30分ごと																																						
その他	1台1時間につき	500円	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>●調査及び研究の実施</p>	<p>人材の配置について</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>■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>■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。</p>	<p>【達成】 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】 部門長会議2回</p> <p>【達成】 外部研修 11回 社内研修 7回</p> <p>【達成】 個人面談 1回 目標考課実施 2回</p> <p>【達成】 企画展レクチャー 7回 接遇研修 1回</p> <p>【達成】 7回実施</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 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]
●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。	■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)	【達成】 適宜実施
●収蔵品に対する地震対策を行いません	■現状の問題点、改善点を把握し、中長期計画を作成します。	【達成】 適宜対応
●収蔵品に対する地震対策を行いません	■収蔵品について Sランク収蔵品同様、Aランク収蔵品の一部を落下防止用バンドを追加し、収蔵庫内の安全性をより高めます	【達成】 落下防止バンドS/A実施
●未整理資料の保存、管理を行います。	■ポジフィルムのデータ化	【達成】 写真保存方法の改善
●未整理資料の保存、管理を行います。	■未整理資料の内容把握、管理計画案を作成	【達成】 研修会1回 Sランク棚卸し実施
●温度・湿度管理を徹底します。	■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。	【達成】 実施

## 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。</p> <p>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>■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】 3回実施</p> <p>【達成】 適宣対応</p> <p>【達成】 適宣対応</p> <p>【達成】 適宣対応</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	<ul style="list-style-type: none"> <li>■機器の留意点を理解した空調管理をします。</li> <li>■破損、盗難を未然に防ぐ日常巡回を実施します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【達成】 実施</li> <li>【達成】 実施</li> </ul>
●貸館・貸室の適切な貸出	<ul style="list-style-type: none"> <li>■点検記録簿を活用し、貸出備品の適切な管理を行います。</li> <li>■貸館、貸室入替え時の清掃の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【達成】 実施</li> <li>【達成】 実施</li> </ul>
●建物を長きに亘り利用できるような施設保全	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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</li> <li>■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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【達成】 1回</li> <li>【達成】 実施</li> </ul>
●各種設備の管理保守点検の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【達成】 実施</li> </ul>
●快適な環境維持	<ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【達成】 実施</li> </ul>



## 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】 防災研修3回 消防訓練3回</p> <p>【達成】 実施</p> <p>【達成】 実施</p> <p>【達成】 実施</p> <p>【達成】 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>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>	<p><b>【未達成】</b></p> <p>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意識し対応したが、コロナの影響が響き収支は赤字で終了</p> <p><b>【未達成】</b></p> <p>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が、コロナの影響が響き利用者数の増加や収入の増加には繋がらなかった</p> <p><b>【達成】</b></p> <p>消耗品・施設管理費は削減に努め、事業費も交渉などでコストを削減した</p>

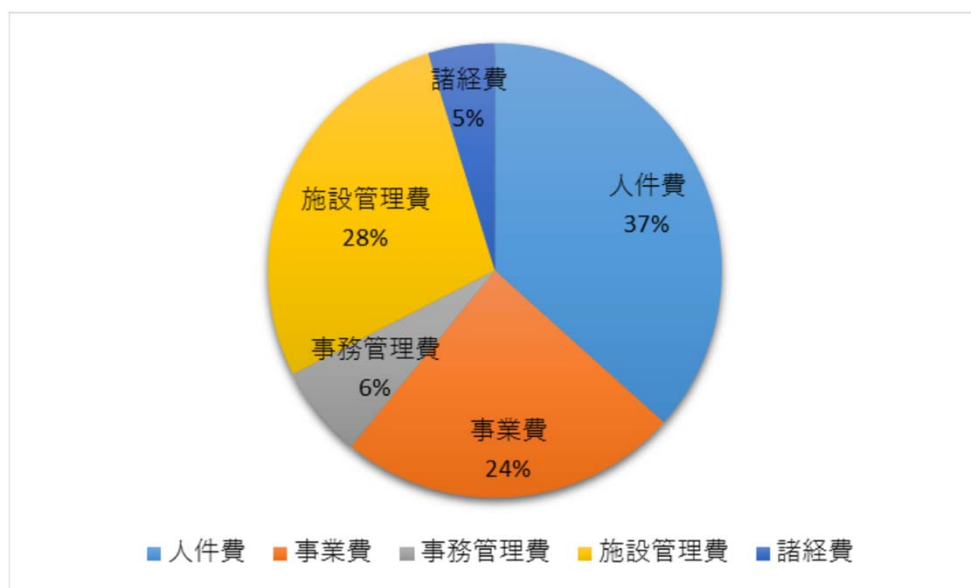
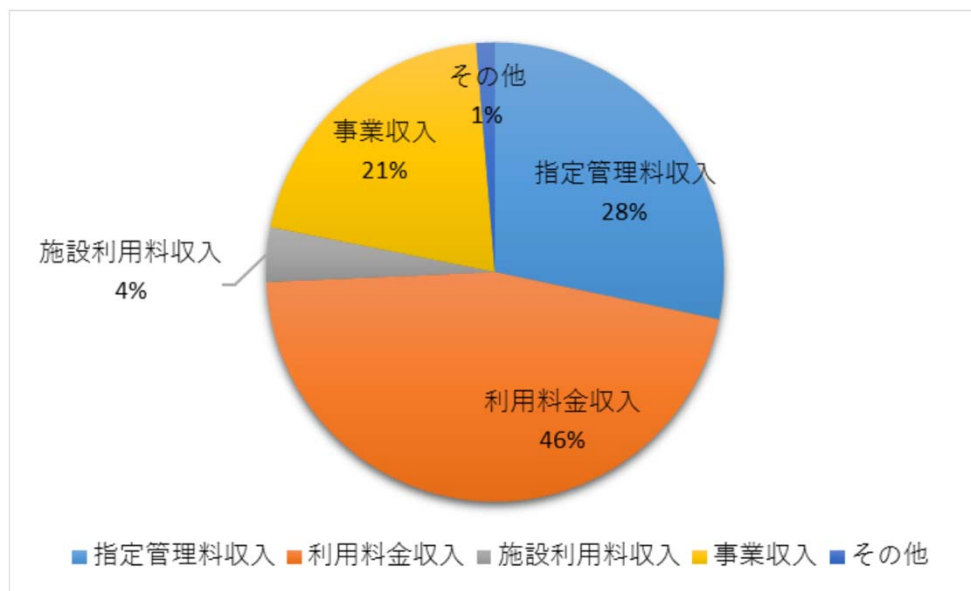
## 6 収支報告 (単位:円)

### ■収入

項目	年間予算	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	30,060,000	2,482,000	2,482,000	2,482,000	2,482,000	2,482,000	2,482,000	2,528,000	2,528,000	2,528,000	2,528,000	2,528,000	2,528,000	30,060,000
利用料金収入	66,154,925	5,060,500	6,078,011	4,840,500	3,750,700	4,741,400	4,184,280	4,992,430	6,574,055	3,250,508	2,659,900	1,494,050	1,194,050	48,820,384
施設利用料収入	3,986,574	250,350	208,700	435,400	211,100	198,700	566,000	269,800	624,050	429,750	377,350	248,150	240,200	4,059,550
事業収入	30,869,011	3,689,491	2,572,400	1,975,917	1,293,016	1,608,916	1,315,239	2,903,345	2,326,809	1,247,600	1,622,231	970,536	297,306	21,822,806
その他	393,857	1,248	1,570	1,000	346,800	3,102	298,129	144,936	10,400	306,600	0	222,450	57,164	1,393,399
収入計	131,464,367	11,483,589	11,342,681	9,734,817	8,083,616	9,034,118	8,845,648	10,838,511	12,063,314	7,762,458	7,187,481	5,463,186	4,316,720	106,156,139

### ■支出

項目	年間予算	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	37,617,110	4,573,153	4,284,122	4,038,614	3,537,440	3,828,719	3,679,350	4,425,790	4,048,951	3,902,495	3,960,597	3,871,973	3,939,562	48,090,766
事業費	41,474,600	3,088,925	3,398,916	2,606,657	3,061,214	2,770,565	2,688,057	3,416,816	1,964,243	1,495,701	5,006,021	1,100,331	1,249,307	31,846,753
事務管理費	9,094,389	766,334	872,767	886,969	724,941	570,930	765,340	707,401	635,130	673,134	626,247	688,744	674,299	8,592,236
施設管理費	37,034,991	2,299,449	3,686,953	3,018,231	3,047,918	3,034,797	3,401,834	3,225,727	2,999,016	2,918,510	2,851,596	3,037,956	2,927,443	36,449,530
諸経費	6,243,277	520,273	520,273	520,273	520,273	520,273	520,273	520,273	520,273	520,273	520,273	520,273	520,274	6,243,277
支出計	131,464,367	11,248,134	12,763,031	11,070,744	10,891,786	10,725,284	11,054,954	12,296,007	10,167,613	9,510,113	12,964,734	9,219,277	9,310,885	131,222,562
収支計	0	235,455	-1,420,350	-1,335,927	-2,808,170	-1,691,166	-2,209,306	-1,457,496	-1,895,701	-1,747,655	-5,777,253	-3,756,091	-4,994,165	-25,066,423



## 2019年度 「横浜人形の家」 収支予算書及び報告書

(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
収入の部						
指定管理料収入	30,060,000	0	30,060,000	30,060,000	0	
利用料金収入	66,154,925	0	66,154,925	48,820,384	17,334,541	
施設利用料収入	3,986,574	0	3,986,574	4,059,550	▲ 72,976	劇場・多目的室・ギャラリー
事業収入	30,869,011	0	30,869,011	21,822,806	8,682,872	
イベント事業	6,206,944	0	6,206,944	2,591,590	3,615,354	
販売事業（ショップ）	19,983,333	0	19,983,333	15,313,835	4,669,498	
カフェ目的外使用料	2,922,624	0	2,922,624	3,252,528	▲ 329,904	目的外使用料のみ計上。
カフェ手数料	363,333	0	363,333	0		
自販機手数料	1,392,777	0	1,392,777	664,853	727,924	
その他	393,857	0	393,857	1,393,399	▲ 999,542	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)	131,464,367	0	131,464,367	106,156,139	24,944,895	
支出の部						
人件費	37,617,110	0	37,617,110	48,090,766	▲ 10,473,656	
給与・法定福利、通勤費	33,632,555	0	33,632,555	44,106,208	▲ 10,473,653	
本社推進管理費	3,984,555	0	3,984,555	3,984,558	▲ 3	
事業費	41,474,600	0	41,474,600	31,846,753	9,627,847	
展示制作、更新費	14,307,259	0	14,307,259	9,321,731	4,985,528	企画展制作、常設展更新
人形劇事業費	726,666	0	726,666	1,418,200	▲ 691,534	アマチュア人形劇事業実施費
広報宣伝費	2,018,518	0	2,018,518	2,044,195	▲ 25,677	
イベント事業費	4,965,555	0	4,965,555	2,029,343	2,936,212	
ショップ運営費	14,987,500	0	14,987,500	12,517,258	2,470,242	商品仕入れ・開発費、備品・消耗品等
その他事業費	4,469,102	0	4,469,102	4,516,026	▲ 46,924	
カフェ目的外使用料	2,922,624		2,922,624	2,922,624	0	横浜市へ支払い
ショップ目的外使用料	1,259,994		1,259,994	1,259,994	0	横浜市へ支払い
自販機目的外使用料	135,096		135,096	135,096	0	横浜市へ支払い
上記以外の事業	151,388		151,388	198,312	▲ 46,924	
事務管理費	9,094,389	0	9,094,389	8,592,236	502,153	
旅費・交通費	181,666	0	181,666	137,588	44,078	
通信・運搬費	666,111	0	666,111	912,505	▲ 246,394	
事務消耗品費	302,777	0	302,777	416,554	▲ 113,777	
保険料	987,822	0	987,822	928,380	59,442	
リース・レンタル費	1,392,777	0	1,392,777	2,216,410	▲ 823,633	PC、複合機、トランシーバー等
印刷費	1,332,222	0	1,332,222	845,159	487,063	
ボランティア管理	363,333	0	363,333	3,000	360,333	
研修費	252,314	0	252,314	23,500	228,814	
その他	726,666	0	726,666	858,600	▲ 131,934	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
事業所税他	2,888,701	0	2,888,701	2,250,540	638,161	事業所税、法人県民税、法人市町村民税
施設管理費	37,034,991	0	37,034,991	36,449,530	585,461	
設備維持管理、清掃費	20,614,641	0	20,614,641	21,010,800	▲ 396,159	
駐車場機器リース代	1,332,000	0	1,332,000	1,253,730	78,270	
施設消耗品・備品	1,261,500	0	1,261,500	1,080,901	180,599	
水光熱費	11,606,480	0	11,606,480	10,840,618	765,862	
小破修繕・緊急対応等	2,220,370	0	2,220,370	2,263,481	▲ 43,111	
諸経費	6,243,277	0	6,243,277	6,243,277	0	
諸経費	6,243,277	0	6,243,277	6,243,277	0	一般管理費
支出合計(イ)	131,464,367	0	131,464,367	131,222,562	241,805	
収支差額(ウ)=(ア)-(イ)	0	0	0	▲ 25,066,423	24,703,090	