

2021年度 横浜人形の家指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

※実績のチェック欄(数値目標のみ記載)について:目標に対し+10%超の実績→「A」、目標に対し±10%内の実績→「B」、目標に対し-10%を下回る実績→「C」

評価項目		2021年度計画		実施状況		評価		
事業についての計画	指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	実績	説明	昨年度の課題	自己評価	行政評価
ア	常設展示室を活用した取組み	<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て更新します。</p>	<p>解説パネル、パンフレットなど設置を実施</p>	B	<p>引き続き新型コロナウイルス感染拡大の状況が続くことが予想される中で、現在の社会状況下での運営のあり方、及びアフターコロナを見据えた集客の回復策について、ともに検討していきたい。</p>	<p>【成果】 今年度も新型コロナウイルスの影響で緊急事態宣言やまん延防止等措置が繰り返し発令され、年明け以降は神奈川県内の感染者数も5千人以上の日々が続き非常に厳しい1年間であった。引き続き新型コロナウイルスの影響で入館者数も厳しい状況のため本年度も費用の削減を行いながら計画通り、企画展を4本「灯かりの魔法 魅惑のドールハウス展」「現代創作人形×アンティークドール展」「ベコちゃん横浜展」「ひな人形展」を開催した。第二企画展を3本「ミニチュアの魅力/ソフィの魔力展」「人形作家・田中流の眼差し展」「片岡メリヤス10周年 メリヤスの人形の家族展」を開催した。いつまでも企画展が何かやっているようにするために、展示期間を工夫調整し開催した。</p> <p>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。特に6月からは当館に多く収蔵している市松人形の展示を3階常設展示にて開催。トビックスコーナーでは人形の家35周年記念展示やオリンピック・パラリンピック関連展示、人形劇団と連携した「しがらみ紋次郎～恋する荒野路編～展」「人形劇団ココン・山田俊彦展」その他多数のテーマの変更を行った。</p> <p>企画展関連プログラムに関しては新型コロナウイルス感染防止対策を実施しながら行うため安全確保をしながら実施した。特に今年度は大人向けの関連プログラムも多く企画、「清水真理人形製作ワークショップ」「田中流フォトワークショップ」人形コレクターのトークショーなども向けに偏らないよう工夫をした。また、SNSでの告知も積極的に実施した。</p> <p>人形劇に関しては新型コロナウイルスの影響で自主公演は1公演中止となり共済2公演、自主1公演と引き続き厳しい1年になったが、人形劇団と連携し人形の展示と連動したPR活動も実施。関係強化をしながら劇団の支援も積極的に行なった。</p> <p>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多目的室では第二企画展を3企画を実施、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企画展連動イベントのトークショーを2回、ベコちゃんキャラクターショー、パントマイムショー、ピアノコンサートやホワイエではワークショップを6回など多数の企画を実施し館内全域をくまなく使用した。また、新型コロナウイルスの影響でイベント実施には細心の注意を払いながら行い、短時間でできるものや平日実施の新プログラムなどの開発も行い実施した。</p> <p>広報活動については新型コロナウイルスの影響で本年度も経費の削減を行ないながら、DOLL NEWSは下期1回に修正し、SNSを中心とした活発な情報発信を行った。本年度よりPR Timeも自前ですべての企画展について発信。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、神奈川新聞では定期的に情報が掲載され、テレビではBS-TBS「最旬！トレンドサーチ」、テレビ神奈川やNHK「ひるまえほっと」など多くの番組で取り上げられた。また、昨年に続きボケカルバスターや横浜駅柱巻きに3回ポスターを掲出するなど、積極的な広報が展開できた。</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、テーマやトビックスを設定し展示更新を行うコーナーを設けます。 ※キャプションの随時チェックを行ないます。 □年6回程度(2ヵ月程度)で展示更新</p>	<p>トビックスコーナー 6回 ロボットケース 4回</p>	B			
			<p>■トビックスコーナー以外も人形の入替えを行ないます。</p>	<p>常設展示入替 4回</p>	B			
			<p>■学校団体向けプログラムの実施(体験型プログラムを10種類提供)</p>	<p>団体数 3団体</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10種類提供)</p>	<p>随時要望に合わせ実施</p>				
イ	企画展示室を活用した取組み	<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>□大小さまざまな企画展を年間4本実施します。</p>	<p>4本</p>	B	<p>【課題】 新型コロナウイルスの影響が来年度も続くため新型コロナウイルスの感染防止をしっかりと行ないながら、企画展・イベントなどを行い、作家や先生、地域、協力団体との連携を図りながら事業を継続していく。</p>		
			<p>■関連プログラムの実施 企画展のテーマに関連して、ワークショップなど各種の関連プログラムを開催します。</p>	<p>26事業</p>	A			
			<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10回以上/年 □無料6回以上/年</p>	<p>有料 19回 無料 7回</p>	A			
ウ	あかいくつ劇場を活用した取組み	<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>●貸室以外の時間を活用します。</p>	<p>■人形劇団の情報を提出</p>	<p>公演 3回</p>				
			<p>■団体向け休憩場所として提供します。</p>	<p>音楽コンサート 12回 トークイベント 2回 キャラクターショー 1回 ダンス公演 1回 ワークショップ 5回 サイン会 1回 団体昼食利用2回</p>	A			
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	<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。 ■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>	<p>3企画展 5事業</p>	B			
			<p>■プチギャラリーを下記のように活用します ■情報コーナー 各種施設のチラシを設置します。</p>	<p>企画展関連イベント 25事業 体験プログラム18事業 協力展示2事業 ※多目的室実施プログラム含む</p>	A			
			<p>■横浜市の最新動向、トビックス、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>チラシ設置</p>	B			
オ	活発な情報発信と広報活動	<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>■横浜市や民間と連携し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 4回/年発行</p>	<p>DOLL NEWS 1回発行 横浜駅広告 3回 web 77回 テレビ 4回 ラジオ 3回 新聞 19回 雑誌 6回 その他9回</p>	A			
			<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。1回/年発行</p>	<p>DOLL NEWS 1回発行</p>	B			
			<p>■PR活動を実施いたします。 新型コロナウイルスの影響を受けない活動を実施</p>	<p>近隣・関連施設へのパンフレット設置配布 15回 区役所 4回 ハマフェス 1回 キャンペーン協賛 2回</p>	B			
			<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>情報コーナー、図書コーナー設置</p> <p>告知物の設置、観光情報案内の実施</p>	B			

(1) 諸室を活用した各種事業の実施

2021年度 横浜人形の家指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

※実績のチェック欄(数値目標のみ記載)について:目標に対し+10%超の実績→「A」、目標に対し±10%内の実績→「B」、目標に対し-10%を下回る実績→「C」

評価項目		2021年度計画		実施状況		評価		
事業についての計画	指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	実績	説明	昨年度の課題	自己評価	行政評価
(2)人形文化の振興と人形劇団の支援		●アマチュア人形劇団の支援	<p>■掲示板的設置 公演の案内や団員募集などができる掲示版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>随時更新</p> <p>随時実施</p>	<p>随時内容を更新し鮮度ある情報を提供</p> <p>各団体と個別に話し合いを行い、イベントチラシやSNSなどで告知を掲載し、人形劇団の紹介も実施</p>	<p>コロナウイルス感染拡大の影響下においても可能な支援策について、引き続き検討を行ってほしい。</p>	<p>【成果】 人形劇に関しては新型コロナウイルス感染防止対策としてあかいつ劇場の収容人数を削減しながら公演を実施。その中で感染リスクを考えアマチュアで実施するメルヘンフェスティバルなどは各劇団の意向により中止、「新春人形劇」は開催。その他、自主公演や共催、助成金事業などさまざまな公演を開催した。人形劇団の支援として劇中で使用したあやつり人形を常設展示室にてPR展示し、関係強化を図りながら劇団との継続的な事業を積極的に行なった。また、インターシップにて作成した作品を館内に展示。京都精華大学による作品発表会も実施した。</p> <p>【課題】 新型コロナウイルスの感染防止対策をしっかりと行ないながら、本年度成果があった関係人形劇団のPR活動支援を中心に取組んで行く</p>	<p>【評価できる点】 新型コロナウイルス感染拡大の影響により人形劇自体の実施が困難となっているが、代替としてデジタルツールによる広報を積極的に実施するなど、状況に応じた支援策を展開した。</p> <p>【今後要望したい点】 今後、新型コロナウイルス感染症の状況によっては、人形劇の実施増等も予想されるので、感染防止策を徹底しながら、引き続き支援を行ってほしい。</p>
	人形文化の振興	●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ないます。</p> <p>■職場体験などでの来館した学生の作品展示。</p>	<p>随時展示更新</p> <p>インターシップ1校 作品展示 1校</p>	<p>展示物を随時更新</p> <p>高校生インターンや大学生の作品を展示</p>			
(3)連携事業の充実	<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>	○各種地域団体との連携	<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>□横浜市関連イベントとの連動</p>	<p>集会・会議 9回 連携協力 16事業 駅広告 3回</p>	A	<p>現在の新型コロナウイルス感染拡大の影響下においては学校連携は困難であるが、アフターコロナにおける、小中学校との連携及び出張ワークショップについて、引き続き検討してほしい。</p>	<p>【成果】新型コロナウイルスの影響で地域イベント、会合などは今年度も殆どが中止。学校連携でも学校側の感染対策が強化されているため団体見学も軒並み減少し、本年度も殆ど活動は出来なかった。その中でも、高校生によるインターシップにて作成した作品を館内に展示。京都精華大学による作品発表会や東放学園への協力など新型コロナウイルス感染防止対策を行ないながらできる限りの連携協力を実施した。また、総会、研修、報告会なども参加をし情報交換を行なった。</p> <p>【課題】 団体需要も増えてくることを想定し、プログラムの見直しやインターシップ、職場体験、学園祭など実施要望があれば新型コロナウイルス感染防止対策をしっかりと行ないながら行っていく。</p>	<p>【評価できる点】 学校の教育プログラム再開の動きを確実にとらえ、ワークショップ、インターン受入などを実施した。</p> <p>【今後要望したい点】 新型コロナウイルス感染症の動向によっては、更なる需要増も予想されるので、感染防止策を徹底しながら、学習機会の提供を行ってほしい。</p>
		○小中学校との連携	<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>■教員向けの当館の利用案内を配布します。</p>	<p>団体プログラム2校</p> <p>10月配布実施</p>	B			
		○高校・大学連携	<p>■要望に応じて、生徒の職場体験を受け入れます。</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>1校</p> <p>インターシップ1校 作品展示 1校</p>	B			

2021年度 横浜人形の家指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

※実績のチェック欄(数値目標のみ記載)について:目標に対し+10%超の実績→「A」、目標に対し±10%内の実績→「B」、目標に対し-10%を下回る実績→「C」

評価項目		2021年度計画		実施状況		評価		
事業についての計画	指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	実績	説明	昨年度の課題	自己評価	行政評価
(1)集客拡大及び施設の活性化 ア 利用者数の拡大	利用者数の拡大	●利用者数目標	□入館数目標3万人	40,516人	A 入館者数40,516人	引き続き新型コロナウイルス感染拡大の状況が続くことが予想される中で、現在の社会状況下での適切な運営及び来るべきアフターコロナにおける集客の回復に向け、適時適確な企画を行い、引き続き広報に一層注力してもらいたい	【成果】今年度も新型コロナウイルスの影響で緊急事態宣言やまん延防止等措置が繰り返され、年明け以降は神奈川県内の感染者数も5千人以上の日々が続き非常に厳しい状況であった。引き続き新型コロナウイルスの影響で入館者数も厳しい状況のため本年度も費用の削減を行いながら計画通り、企画展を4本「灯かりの魔法 魅惑のドールハウス展」「現代創作人形×アンティークドール展」「ペコちゃんと横浜展」「ひな人形展」を開催した。第二企画展を3本「ミニチュアの魅力/ソフィの魔力展」「人形作家・田中流れの眼差し展」「片岡メリヤス10周年 メリヤスの人形の家展」を開催した。特に下期は好調で12月3月は月間で4,000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11,000人増加した。特にイベントは積極的にを行うことにより利用者数を伸ばすきっかけにもなり、7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。その他にも企画展と連動したカフェとの連携企画、オリジナル商品も積極的に制作し話題づくりやショップの売上に貢献した。また、横浜人形の家ボケカルバスタアも本年度も年末に実施。感染者数が増加する中で一部日程が中止にはなったが、参加したお客様の満足度も高く収益面以外にも大きなPR効果があった。その他、お客様への利便性向上や館の質を向上させるために、特別開館や他館は殆ど参加しなかったが敬老の日無料開放の実施、元町中華街駅からの誘導看板2箇所を継続設置、PRに努めた。あかいくつ劇場や多目的室の貸館については緊急事態宣言・まん延防止等措置の期間はお客様への貸館自粛の要請や時短の協力など、お客様と個別調整を行ないながら運営をしたが、館で使用できるよう努力を行った結果、あかいくつ劇場・多目的室とも目標を達成させることができた。	【評価できる点】 企画展の積極的な展開により、新型コロナウイルス感染症の感染者数鈍化に起因する観光需要増を確実にとらえ、入館者数は昨年度より年間1万人以上増加した。 【今後要望したい点】 新型コロナウイルス感染症の動向によっては、更なる来館者の増も予想されるので、感染防止策を徹底しながら、引き続き集客に資する企画の実施など、積極的な運営を行ってほしい。
		■貸館に関するパンフレットなどの印刷物を制作します。	□あかいくつ劇場の目標利用率20%と設定します。(貸館含む) □多目的室の目標利用率を50%と設定します。(貸館含む) ※施設主導のイベントを実施します。	あかいくつ劇場利用率 33% 多目的室利用率 93%	A 貸館対応として駐車場の1割割引サービスも実施			
		■学校、地域団体、周辺施設へご案内をします。 ■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。	□あかいくつ劇場の目標利用率20%と設定します。(貸館含む) □多目的室の目標利用率を50%と設定します。(貸館含む) ※施設主導のイベントを実施します。	あかいくつ劇場利用率 33% 多目的室利用率 93%	A 貸館対応として駐車場の1割割引サービスも実施			
イ ショップ・カフェ活用したサービスの充実	ショップ・カフェ活用したサービスの充実	■企画展関連商品コーナーの設置		7回入替	B すべての企画展、第二企画展関連の商品コーナーを展開	【課題】 新型コロナウイルスの感染防止対策をしっかりと行ない、目標を達成させる。		
		■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。		4企画展示販売実施 企画展ポストカードプレゼント実施	B 適時メーカー情報交換を行い、人気商品の仕入れ・販売を実施			
		■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。		7種類	B 企画展と連動したオリジナル商品の開発・販売を実施、館の魅力や収益アップに繋げている			
		■企画展スタート時など在庫が増加した際には、お客様の邪魔にならないよう臨時の保管場所を設け、在庫管理を行う。		適宜実施	B 毎月棚卸しを行い、適正在庫を維持するよう調整を実施			
ウ 駐車場の安全管理と利用者の拡大	駐車場の安全管理と利用者の拡大	■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。		適宜実施	B 企画展情報や地域情報の交換、問題点などの共有、取り組みなど打合せを随時実施	横浜市や警察、近隣地域などからの情報を基に管理運営を実施。施設の老朽化も進んでいるため日々の目視確認などの強化も実施		
		■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。		適宜実施 企画展連動メニュー実施 外部との連動キャンペーン実施	B 企画展連動メニューや外部キャンペーンの参加をおこなう			
		■常駐スタッフによる安全管理 ・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 ・施設開錠確認業務 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 ■ドライバーから分かり易い案内表示を実施いたします。 ■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。 ※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。		適宜対応	B 歩行者やドライバーから分かりやすくなるよう、館外に誘導看板を2箇所を設置			

2021年度 横浜人形の家指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

※実績のチェック欄(数値目標のみ記載)について:目標に対し+10%超の実績→「A」、目標に対し±10%内の実績→「B」、目標に対し-10%を下回る実績→「C」

評価項目		2021年度計画		実施状況		評価			
事業についての計画	指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	実績	説明	昨年度の課題	自己評価	行政評価	
(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	人材の配置について	□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。	常勤6名配置	B	提案書とおり配置	中長期保全計画等の内容をふまえ、判明した不具合について精査し、常に優先順位を検討し共有してほしい。	【成果】 今年度も人形の棚卸しや収蔵庫清掃整理、常設展示の清掃を実施。収蔵品の保存管理を徹底させるために「虫菌害防除作業主任者」の資格も取得しスタッフの配置も行った。また、個々のスキルアップを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。本年度は新型コロナウイルス感染症防止対策に関連した研修にも参加し、直ぐ活かせる内容のものについては研修後直ぐに実行した。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積極的に実施した。 保守・修繕に関しては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、12条点検や消防からの指摘箇所の修繕を実施し、すばやい対応と安心、安全を心がけも洩れがないよう実行した。また、あかいくつ劇場の修繕が進んでいないため、優先順位などの提案も行った。	【評価できる点】 ・展示や収蔵、接遇、消防等、運営に関わる様々な研修に積極的に参加し、大きなトラブルもなく質の高い運営ができています。 ・施設の補修箇所の把握に務め、情報を市と共有していた。 【今後要望したい点】 築年数の経過に伴い、今後、長寿命化のための比較的大規模な工事が複数実施される見込みである。安全に運営を行いながら工事を円滑に進めるため、施工業者や市と十分連携しながら運営を行ってほしい。
		■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。		館長、副館長配置	B	配置済み			
		■学芸員は学芸業務経験者を配置します		学芸員配置	B	配置済み			
		■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。		部門長会議 1回 その他研修 4回	B	丹青社社内の会議を実施。他館の情報などを共有し対策を実行			
		■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・継続させるとともに、各人の能力・スキルのさらなる向上を図ります。		外部研修 2回 社内研修 2回	B	外部研修への積極的な参加。講師を招いての研修など、質や回数など強化しスタッフ個々のスキルアップを実施			
		■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 ■日常的な OJTを実施します。	□企画展事前レクチャー1回/企画展 □接遇研修1回/年	企画展レクチャー 7回 個人面談 1回	B	個々のモチベーションアップを目的とした本社を含めた指導を実施			
	イ 収蔵資料の保存、管理	■調査研究成果を企画展や常設展示に反映させ、その内容を伝えていく。		7回実施		実施			
		■日常の管理を徹底して行います。(清掃・見回りを定期的に実施します)		適宜実施		巡回時に清掃などを実施			
		■現状の問題点、改善点を把握し、収蔵品の管理を実施します。		適宜対応		学芸員を中心とし、現状の問題点を共有しながら改善し収蔵品の管理を実施			
		■収蔵品について 昨年度までに、特に重要な収蔵品の安全確保を実施したため、今年度は、それ以外の収蔵品の整理を進める。		落下防止用ロープをBランクの一部に実施	B	Bランクの棚にも落下防止用ロープを設置			
		■未整理資料の内容把握し整理を実施。		防除認定試験合格 Sランク棚卸し実施	B	Sランクの棚卸しを実施、防除認定試験も合格した			
		■湿度・湿度管理 22℃(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。		適時実施		収蔵庫の温度湿度設備の修繕実施。館内湿度調整機材を設置。			
ウ 苦情の未然防止と発生時の対応	■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。		随時実施		実施				
	■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。		実施	B	アンケート、スタッフ聞き取り、Webご意見を毎月集計				
	■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。		実施	B	他施設のクレーム内容・対策を館内共有しクレーム防止に努める				
	■苦情防止・対応等を含めたスタッフ研修を行います。		実施	B	接遇研修を実施				
	■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。		適宜対応		十分な調査を基に対応を実施				
	■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。		適宜対応		横浜市へ随時報告・相談を実施				
■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。		適宜対応		適時実施					

2021年度 横浜人形の家指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

※実績のチェック欄(数値目標のみ記載)について:目標に対し+10%超の実績→「A」、目標に対し±10%内の実績→「B」、目標に対し-10%を下回る実績→「C」

評価項目		2021年度計画		実施状況		
事業についての計画	指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	実績	説明	
(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	■機器の留意点を理解した空調管理をします。		実施	施設管理にて随時実施	
		■破損、盗難を未然に防ぐ日常巡回を実施します。		実施	事務所、施設管理し定期巡回を実施	
		■点検記録簿を活用し、貸出備品の適切な管理を行います。		実施	事務所にて随時実施	
		■貸館、貸室入替え時の清掃の実施		実施	事務所、清掃要員にて随時実施	
		■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イルスの感染防止対策を実施。		実施	実施	
		■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。	□年1回、館内全スタッフにて「館内一斉総点検」の実施	1回	B	施設管理・スタッフにて日々チェックを行い、一斉点検も実施
		■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		実施		修繕終了箇所及び修繕優先順位をまとめ、横浜市と共有し修繕を実施
		■業務の基準に基づき、定期的な設備の点検を行います。また常駐設備による目視点検を実施します。		実施		随時実施
	■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。		実施		随時実施	
	オ 危機管理対策の充実			□消防訓練を年2回実施します。	消防訓練2回	B 消防訓練以外にも外部防災研修にも参加し、防災技術・意識の向上に努める
		■消防法を遵守した施設管理を行います。		実施		施設管理にて日々館内巡回を行い法令を遵守した管理を徹底
		■危機管理マニュアルは常に最新のものを整備します。		実施	B	新たに案件が発生した際にはリバイスを実施
		■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。		実施		現金管理は日々実施
		■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。		実施		スタッフ・経理にて複数チェックを行いミスの無いよう実施

2021年度 横浜人形の家指定管理者業務評価表(自己評価・行政評価)

※実績のチェック欄(数値目標のみ記載)について:目標に対し+10%超の実績→「A」、目標に対し±10%内の実績→「B」、目標に対し-10%を下回る実績→「C」

評価項目		2021年度計画		実績		説明		評価	
収支予算	指定管理者提案(要旨)	達成指標	目標	実績		説明		自己評価	行政評価
収支予算	収支計画 収支バランスの確保	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。		適宜対応		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、収支は赤字で終了		【成果】 今年度も新型コロナウイルスの影響で緊急事態宣言やまん延防止等措置が繰り返し発令され、年明け以降は神奈川県内の感染者数も5千人以上の日々が続き非常に厳しい1年間であった。引き続き新型コロナウイルスの影響で入館者数も厳しい状況のため本年度も費用の削減を行いながら計画通り、企画展を4本、第二企画展を3本を開催した。特に下期は好調で12月3月は月間で4,000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11,000人増加した。 また、支出を抑えるために広報費、展示費、イベント費、光熱費、人件費などすべての項目に対して削減を実施。駐車場に関しては観光バスやはとバス、しずてつバス、提携ホテル利用バスの収入が無くなり、バスの駐車スペースを乗用車に振り替え、収入を確保する努力を行なったが厳しい結果となった。最終的には全スタッフにて収入の確保や支出の抑制をできる限りの対策を実施したが、新型コロナウイルスの影響で収支は均衡を確保することが出来なかった。	【評価できる点】 新型コロナウイルス感染拡大の影響による事業収入低迷に対し、最大限の支出削減を図った。また収入については企画展等の複数同時開催、積極的なショップ運営、駐車場の効率的な運営等により収入を増やした。 【今後要望したい点】 新型コロナウイルス感染症の動向によっては、更なる来館者の増も予想されるので、感染防止策を徹底しながら、引き続き積極的な運営を行ってほしい。
	収入 事業努力による各種収入の確保	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。		適宜対応		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、利用者数の増加や収入の増加には繋がらなかった			
	支出 効率的な運用、コスト削減	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。		適宜対応		人件費・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			