

平成 28 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	横浜市中区山下町 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 m ² ・4,442.00 m ²
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 28 年度の位置づけ

指定管理期間初年度にあたる平成 28 年度は、長期計画達成に向けた始動と基盤整備を行いつつ各取り組みを実施します。開館 30 年の節目を迎え、新しい横浜人形の家スタートと位置づけ、改めて人形文化の裾野拡大を図ります。特に人形の歴史・文化・魅力を多彩な角度から迫る展示や事業を行い、それらを発信していく“攻め”の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。

【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り組み
- ・ 企画展示室を活用した取り組み
- ・ あかいくつ劇場を活用した取り組み
- ・ 多目的室・プチギャラリーなどを活用した貸室以外の取り組み
- ・ 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

- ・ 展示観覧者数の拡大
- ・ 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>●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、動態展示、解説展示を導入します。</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>●保存性を考慮した展示を行います。</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>□4 回以上/年 展示更新</p> <p>■照度、温度、湿度、展示期間の管理を行い資料に配慮した展示とし、貴重な資料を未来へ継承します。</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>■学校団体向け解説 希望がある学校には、学芸員により館内の解説ツアーを適宜、実施します。 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。 ワークショップなどのプログラムも要望に基づき、組み入れます。</p>

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>●定着している人形劇を継承し発展させます。さらに、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>既に定着している公演やフェスティバル等は引き続き実施します。</p> <p>●新しい試みを実施します。これにより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き、継承・発展、次世代育成に貢献します。</p>	<p>□継続する取組み</p> <table border="1" data-bbox="826 338 1437 875"> <thead> <tr> <th>内容</th> <th>実施回数</th> <th>概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>アマチュア公演</td> <td>6回/年</td> <td>入館料のみでご覧いただけるようにします。</td> </tr> <tr> <td>公開練習</td> <td>12回/年</td> <td>公開練習を行うことを目指します。</td> </tr> <tr> <td>メルヘン人形劇フェスティバル</td> <td>1回/年</td> <td>より多くの劇団に参加していただくようにするなど、質的な拡大をめざします。</td> </tr> </tbody> </table> <p>□新しい取組み</p> <table border="1" data-bbox="818 969 1430 1648"> <thead> <tr> <th>内容</th> <th>実施回数</th> <th>概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>わくわくシアター</td> <td>適宜</td> <td>新設するワークショップルームで、開館日は可能な限り人形劇を上演します。</td> </tr> <tr> <td>学校向け伝統的人形劇鑑賞会</td> <td>適宜</td> <td>学校の授業の一環として、伝統的な人形劇の鑑賞機会を、人形劇団と提携し、提供します。</td> </tr> <tr> <td>こども人形劇クラブ発表会</td> <td>1回/年</td> <td>子どもの人形劇クラブ。その発表会を年に1回行います。</td> </tr> </tbody> </table>	内容	実施回数	概要	アマチュア公演	6回/年	入館料のみでご覧いただけるようにします。	公開練習	12回/年	公開練習を行うことを目指します。	メルヘン人形劇フェスティバル	1回/年	より多くの劇団に参加していただくようにするなど、質的な拡大をめざします。	内容	実施回数	概要	わくわくシアター	適宜	新設するワークショップルームで、開館日は可能な限り人形劇を上演します。	学校向け伝統的人形劇鑑賞会	適宜	学校の授業の一環として、伝統的な人形劇の鑑賞機会を、人形劇団と提携し、提供します。	こども人形劇クラブ発表会	1回/年	子どもの人形劇クラブ。その発表会を年に1回行います。
内容	実施回数	概要																							
アマチュア公演	6回/年	入館料のみでご覧いただけるようにします。																							
公開練習	12回/年	公開練習を行うことを目指します。																							
メルヘン人形劇フェスティバル	1回/年	より多くの劇団に参加していただくようにするなど、質的な拡大をめざします。																							
内容	実施回数	概要																							
わくわくシアター	適宜	新設するワークショップルームで、開館日は可能な限り人形劇を上演します。																							
学校向け伝統的人形劇鑑賞会	適宜	学校の授業の一環として、伝統的な人形劇の鑑賞機会を、人形劇団と提携し、提供します。																							
こども人形劇クラブ発表会	1回/年	子どもの人形劇クラブ。その発表会を年に1回行います。																							

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> <ul style="list-style-type: none"> ■講習・講座・ワークショップ室 「東急セミナーBE」と連携して人形をテーマとしたワークショップやトークイベントなどの講座を開催します。 ■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。 ■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。 ■臨時休憩室 利用者の憩いの場として活用します。 <p>プチギャラリーを下記のように活用します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■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。 ■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。 ■トピックス展示コーナー 横浜人形の家からのお知らせやトピックスを紹介するコーナーとして運用します。 <p>現3階休憩室を下記のように活用します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ワークショップコーナー 誰もが参加し楽しめるプログラムを開催します。 ■人形劇体験コーナー 人形劇の人形を自由に触って動かしてみることができる体験コーナーを設置します。 ■絵本コーナー 人形や人形劇に関する絵本などを自由に閲覧できるコーナーを設置します。

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>■施設案内ツールの充実 プレスリリースやフロアガイド等は、ホームページからダウンロードできるようにします。 □プレスリリースの定期的な発行 6 回/年発行</p> <p>■メディアリストの整備 プレスリリースを有効に機能させるためメディアの連絡先リストの整備を行います。 □施設案内やイベント情報の提供として、情報誌を発行し、近隣小学校、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> <p>■外国語研修 受付スタッフをはじめ全スタッフに外国語研修（挨拶程度のレベル）を行います。</p>

(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>●市民や大学生のサークル活動などの公開練習や発表の場を提供し、市民文化振興と次世代の育成に貢献します。</p>	<p>■アマチュア劇団を支援するため、支援担当者を配置します。「支援担当者」を明確にすることで、市民の劇団からの相談を受けやすくします。 □支援担当者1名 ※支援担当者は兼任</p> <p>■発表の場の提供 現3階休憩室にて、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やメールマガジンなどで、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>

(3) 連携事業の充実

[取組み内容]	[達成指標]
<p>「地域連携」「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>○学校との連携</p> <p>○大学連携</p>	<p>■人形劇サークル、近隣自治会、NPO などとの連携を推進。諸団体に劇場等を利用してもらい、その活動や成果などを紹介します。</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>■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について計画を立てます。</p> <p>■教員向けの当館の利用案内を作成します。</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>

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 展示観覧者数の拡大

[取組み内容]	[達成指標]
<p>●繁忙期などの特別開館日の設定</p> <p>●あかいくつ劇場・多目的室の利用促進</p>	<p>□展示観覧者数 目標7万人(有料)</p> <p>□5月2日(月)を特別開館いたします。</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>■ウェブページのトップ画面で「貸館のご案内」を目立たせるようリニューアルします。</p> <p>■検索エンジン最適化(SEO)を行い、ワードの検索結果で上位になるようにします。</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>

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>

(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>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>

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>●収蔵品のデータベース管理を行います。</p> <p>●温度・湿度管理を徹底します。</p>	<p>■施設の建つ屋外(危険地帯)、入り口・受付など(緩衝地帯)、展示室など活用区域・収蔵区域(管理区域)などゾーニングを元に、日常の管理を行います。</p> <p>■虫・カビを寄せ付けないよう効果的に清掃を行います。</p> <p>■害虫やネズミなどが侵入するルートの遮断を行います。</p> <p>■早期発見に努め、トラップなどを活用します。</p> <p>■収蔵品に安全な対処方法を探ります。</p> <p>■スタッフ全員が IPM の考え方を理解できるよう勉強会を行います。</p> <p>■データベースシステムの整備に着手します。</p> <p>■総合的病害虫管理 ゾーニング、日常管理の徹底を行います。</p> <p>■温度・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。</p>

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。</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>

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>

キ 施設保全について

[取組み内容]	[達成指標]
<p>●小破修繕の実施</p> <p>●快適な環境維持</p>	<p>■状況にあわせ、施設の使命に寄与できる来館者目線の修繕を企画・執行します。</p> <p>■修繕の必要な箇所の中で優先順位をつけ、指定管理者期間内で計画的に修繕を行います。</p> <p>■施設修繕・改善を行った際には報告書にして記録・保管します。</p>

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

[取組内容]	[達成指標]
<p>①収支計画</p> <ul style="list-style-type: none"> ・収支バランスの確保 	<p>①収支</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>②収入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業努力による各種収入の確保 	<p>②収入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>③支出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・効率的な運用、コスト削減 	<p>③支出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。

□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

No	実施時期	分類	事業タイトル(仮称)	会場	事業内容
1	4月～5月	特別展	Licca's Sweet Wedding リカちゃんが見るウエディング	企画展示室	リカちゃん人形とウエディングドレスの展示
2	5月	企画展	武者人形 Samurai Dolls ～人形師・永徳齋の技と美～	多目的室	山川永徳齋の作品展示
3	5月	イベント	30周年記念	全館	ギュリック 3世ご夫妻来演
4	6月	イベント	メルヘン人形劇フェスティバル	あかいくつ劇場	人形劇やパネルシアターなどを上演
5	7月～9月	特別展	鉄腕アトムとロボット展	企画展示室	鉄腕アトムの歴史とロボットを展示
6	7月	企画展	生きたミニチュア恐竜展	多目的室	ジオラマと爬虫類の展示
7	9月～11月	レギュラー展	こけし展	企画展示室	各地のこけし展示
8	9月	企画展	人造クラゲ 浮遊体アート	多目的室	人造クラゲの水槽展示
9	11月	企画展	清水真理 球体関節人形展	多目的室	人形作家 清水真理による球体関節人形の展示
10	12月	テーマ展	カガネル人形展	企画展示室	バルセロナ文化とカガネル人形展示
11	1月～2月	レギュラー展	雛人形展	企画展示室	雛祭りの展示
12	2月～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
13	2月	企画展	スノードームの世界展	多目的室	各種スノードームの展示

※多目的室の企画展については、貸室利用を優先するため変更する可能性があります。