

提案課題3 [事業に関する業務] 7 人材の育成について

1. 実施方針

東京都美術館では、平成29年度以降も東京文化ビジョンの「芸術文化の力を活用して、社会や都市の課題の解決に貢献していく」人材育成に取り組めます。アート・コミュニケーション事業の「とびらプロジェクト」やインターンシップ受け入れなどの取組を積極的に進めます。また、2020年のオリンピック・パラリンピック開催を控え、企画展事業、そして公募展活性化事業の中で、新進作家の紹介と育成に努めます。

2. 具体的な取組

(1) アート・コミュニケーター育成(アート・コミュニケーション事業)

とびらプロジェクト(アート・コミュニケーター育成)

「とびらプロジェクト」は、リニューアル後の平成24年に始まり平成28年には5年目を迎えます。東京都美術館と東京藝術大学が連携して行うこの取組は、大学の教員、美術館の学芸員、一般の市民(約120名)が対等に対話をする機会を持ち、美術館の場を拠点に様々な活動に取り組むプロジェクトです。一般公募により選ばれる、アート・コミュニケーター(愛称:とびラー)は、3年間の任期中に基礎講座、実践講座で学びつつ、美術館を拠点とした実践を繰り返し、3年の任期満了後はその経験値を持ってそれぞれのコミュニティにおいてアート・コミュニケーターとして活躍することが望まれ、社会の中でのコミュニティのつなぎ手となる人材となっていく予定です。

平成27年には第1期の任期満了した卒業生が集まり、任意団体「アート・コミュニケーター東京」が発足しました。また、とびラー経験者から美術館や博物館への就職の事例も出てきており、専門的な分野での人材育成にもつながっています。

今後も「とびらプロジェクト」を継続し、学びと実践を繰り返しながらアート・コミュニティの拡大を図るとともに、そのファシリテーターとなる人材を養成していきます。



(2) アーティスト(公募展活性化事業)

公募展活性化事業の中で、毎年「都美セレクション 公募団体ビエンナーレ 美術/書(仮称)」と「都美セレクション グループ展」を開催します。公募団体などに所属する有望な新進作家を学芸員が一定のテーマを設定する中で、団体の協力を得ながら選定し、公募展活性化企画展で紹介して作家の育成に寄与します。

「グループ展」では、東京都美術館が「グループ展企画」を公募して審査することで、作家のみならず企画者の「企画力」そのものを応援し、魅力ある新しいグループ展覧会の育成に寄与します。

(3) インターンシップ

平成24年のリニューアル開館以降、アート・コミュニケーション事業や事業係では財団のシステムに基づき、毎年1~2名のインターンシップを受け入れ、アート・コミュニケーション事業の様々な仕事を体験する機会を設けています。

対象は大学院生で、期間は概ね1年間。デスクワークのみならず、プログラムの現場に入り学芸員とともに仕事をします。勤務日は必ず振り返りの日誌を提出してもらい、仕事内容とその業務に従事して学んだことや発見を言語化し、インターン自身が建設的に振り返りながら経験値を高めていくことを求めています。

これまでにインターン修了者から博物館や美術館へ就職した例も2例あり、当館でのインターン経験が専門的な人材の育成にもつながっています。平成29年度以降もインターンの受け入れを継続して行います。

(4) エducーターの育成(アート・コミュニケーション事業)

平成24年のリニューアル開館以降、アート・コミュニケーション事業では文化庁が主催する学芸員を対象とした研修に協力し、ミュージアム・エディケーター研修を共催してきました。全国から約50名の学芸員が当館に集まり、3日間のプログラムを当館の自主企画展や建築空間を生かして研修が行われています。

当館のアート・コミュニケーションプログラムは、美術館の現代的な役割を担うコミュニケーション事業として認知されており、今後も専門的な知見を共有していく人材養成のプログラムに協力していきます。

事業者名・団体名	公益財団法人東京都歴史文化財団
----------	-----------------

提案課題3 [事業に関する業務] 8 館の事業を支える仕組みについて (1) 広報

1. 実施方針

館からのメッセージや事業の魅力、国内外に効果的かつ効率的に情報発信します。また、「アートへの入口」を実現するため、年齢や使用言語、障害の有無などによる情報格差を解消し、「すべての人に開かれた」広報を目指します。

「アートへの入口」にふさわしく、「すべての人に開かれた」広報を展開

(1) 情報発信方法の充実

- ・ウェブサイト、SNS、印刷物、交通広告、新聞・雑誌、テレビ番組等、発信内容や受け手の特性に応じ、様々な方法により多彩でかつ、わかりやすい情報を発信します。
- ・来館者の視点による新たな事業の魅力が発信されるよう、ブログやSNSによる情報発信がしやすい工夫や仕掛けを実施します。

(2) 情報発信の多言語化の実施

- ・英語を基本に、ハングル・中国語(繁体字・簡体字)などの多言語化を進め、国外や来日外国人に向けて積極的に情報発信します。
- ・来日外国人の宿泊施設や滞在場所などの最新情報に基づき、言語に応じた即時性の高い広報戦略を実施します。

(3) 上野地区における広域連携広報の実施

- ・上野「文化の杜」新構想プロジェクトの中核的役割を果たすべく、上野地区の他の文化施設や商業施設等との広報連携を強化し、共通パスポートの発行やポータルサイトの運用など、様々な取組を行い、上野地区全体の集客の増加を目指します。
- ・谷中、御徒町の観光客に向けて積極的な情報発信を行い、館の存在をアピールします。

(4) 効果測定に基づく広報の実施

- ・来館者のニーズや情報源、外国人の来館動向、モニター調査など、広報効果を定期的に測定し、より効果的な広報を実施します。

2. 具体的な取組

(1) ウェブサイト

- ・広報の基本媒体と位置づけます。
- ・多言語対応の拡充を図ります。
- ・アーカイブ機能の充実を図ります。
- ・ユニバーサルデザイン化を徹底します。



(2) SNS

- ・Twitterにより、混雑情報やイベント情報など即時的な内容を的確に発信します。
- ・Facebookにより、週末情報や季節情報、見どころなど、魅力的な情報を発信します。



事業者名・団体名

公益財団法人東京都歴史文化財団

提案課題3 [事業に関する業務] 8 館の事業を支える仕組みについて (1) 広報

(3) 新聞・雑誌、テレビ番組等

- ・プレスリリースを充実させ、多くの媒体への掲載や報道を実現します。
- ・レストランやショップなど館全体の魅力アピールに繋がる広報を積極的に実施します。

(4) 印刷物（ポスター・チラシ）

- ・事業の内容とマッチした、視認性の高いデザイン、英語併記などを実施します。
- ・最新の検証をもとにした配布基準により、効果的に配布します。

(5) 印刷物（リーフレット）

- ・館概要や展覧会カレンダーなど、館全体の魅力を発信するツールを作成します。
- ・外国語版を作成し、観光案内所や宿泊施設などに配布し、館の存在をアピールしていきます。

(6) 来館者による情報発信

- ・魅力的な撮影可能場所をもうけ、SNS発信がしやすい工夫を行います。
- ・ブロガーナイトなど、特別感を演出した情報発信イベントを開催します。

(7) 上野地区等における広域連携広報

- ・エキキュート上野、アトレ上野、上野松坂屋、上野観光連盟、上野のれん会など、近隣商業施設との連携による広報を実施します。(画像1)
- ・上野地区における展覧会共通パスポートを発行します。
- ・「上野ミュージアムウィーク」「上野の山文化ゾーンフェスティバル」「上野文化の杜新構想」等の事業へ積極的に参加します。(画像2)
- ・各文化施設の連携を強化し、チラシ相互配架、プレス向け事業(記者発表会や報道内覧会等)の日時調整を常時実施します。
- ・子供向け事業のチラシの相互広報など、都民に有益な情報のワンストップ提供を行います。
- ・上野情報サイト「ココシル上野」による、日本語・英語・中国語による情報発信を行います。

(8) 財団各施設との連携広報

- ・江戸東京博物館など他館展覧会との相互割引等、連携広報を行います。
- ・当館と同じ前川國男設計である東京文化会館との連携による「建築ツアー」を実施します。

(9) 効果測定に基づく広報

- ・ウェブサイト、SNS等の広報効果の分析を実施し、より効果的な情報発信を行います。
- ・顧客満足度調査や外国人調査などの結果を分析し、的確に反映させます。
- ・印刷物配布先へのアンケートを定期的に変更するなど、適正かつ効果的な広報を実施します。



画像1 タイアップチラシ

画像2 上野の山文化ゾーン

事業者名・団体名

公益財団法人東京都歴史文化財団

提案課題3 [事業に関する業務] 8 館の事業を支える仕組みについて (2) 来館を促進する取組

(1) ツイッターやフェイスブックのフォロワーを増やします

● ツイッターやフェイスブックなどSNSは、展覧会情報はもちろん、アート・コミュニケーション事業やイベント情報、ショップやレストランの情報も随時発信可能なため、印刷物以上の情報を適時適切にかつ頻繁に発信することができます。これらのフォロワー数を増やし続けていくことにより、多くの方に館に関心を持ち続けていただくことができ、リピーター獲得につながります。

(2) 上野共通パスポートの実施やフェイスブックのフォロワーを増やします

● 上野地区の文化施設において「共通パスポート」を発行し、スタンプラリーなどを工夫することにより、東京都美術館にこれまで関心がなく、来館したことがない方にも、館の存在をアピールすることができ、来館のきっかけを与えることができます。

(3) 美術館を利用しにくい方へ来館を促すプログラムの開催

● 「障害のある方のための特別鑑賞会」の開催

障害者手帳などを持ち、来館したいが混雑した会場には来られない、又は介助がないと不安な来館者の方々にとって来館を促進するプログラムを開催します。手話付きのギャラリートークや、会場でのアート・コミュニケータによるサポートも行います。

● 障害の特性に配慮したプログラムの開催

聴覚や視覚に障害を持つ方も一緒に楽しめるプログラムを随時開催します。

● 鑑賞ツール「とびらボード」の貸し出し

展覧会会場内で中学生以下の子供たちを対象に、鑑賞を深める「とびらボード」を貸し出します。リニューアル以来継続して行っているこの取組は年間に数千件の貸出しがありファミリー層に認知度が上がってきています。「とびらボード」があることで子供連れの来館者から展覧会に出かけやすくなったとの声がアンケートなどで見られ、今後も継続していきます。

● ジュニアガイドの教育機関への配布

子供たちが美術館や展覧会に関心を持ち学びにつながるジュニアガイドを作成し、学校教育機関に配布します。また館内でも中学生以下の子供たちに配布し、親子の鑑賞体験を促します。

● ベビーカートツアーの開催

普段は来館しにくい乳幼児を連れた保護者を対象とした「ベビーカートツアー」を随時開催します。



ジュニアガイドの配布



ベビーカートツアー

(4) 若年層およびファミリー層の再来館促進

● 「ミュージアム・スタート・パック」の配布

「Museum Start あいうえの」では18歳以下のミュージアム・デビューを応援し、再来館を促進するツールとして「ミュージアム・スタート・パック」を配布しています。小さなパックのなかに、ミュージアムでの体験が記録できるミュージアム専用のノートブックがセットされ、ファミリーで出かける時に参考になるミュージアムの情報が掲載されています。ポータル・ウェブサイト情報と連動し、出かけたと思った時の旬の情報を提供できるツールとなっています。また、パックそのものが特製バッジを集められるバッジ・ラリーになっており、子供が楽しく来館する動機付けにもなっています。今後もこのツールをさらに改良を重ね、再来館を促すツールとして配布していきます。

● ホームカミング日の開催

Museum Start あいうえののプログラムに一度でも参加したことのある方々が、再び美術館を楽しむ日を設定し再来館を促します。この日の参加を通して、人々の間にミュージアム・コミュニティが形成されることを目指します。



ミュージアム・スタート・パック

事業者名・団体名

公益財団法人東京都歴史文化財団

提案課題3 [事業に関する業務] 8 館の事業を支える仕組みについて (3)人々の自発的な活動との連携・協力

1. 実施方針

アート・コミュニケーション事業では、美術館での体験をより良いものとするプログラムの提供にとどまらず、文化財やアートを通じて人々のつながりが形成されることを目的としたプロジェクトを行っていきます。また、その目的を達成するために、関係各所と連携・協力し、館の事業を発展させていきます。

(1) アート・コミュニケーター東京との協働

アート・コミュニケーション事業では、アートを通じて人々のつながりを形成することを目的とし、東京藝術大学と連携して、アート・コミュニケーターの養成を行っています。美術館で主体的なプレイヤーとして活動するアート・コミュニケーター(とびラー)は当館で3年間の実践活動を経た後、それぞれの地域に戻り、社会のなかで人々を繋いでいくアート・コミュニケーターとなることが想定されています。平成26年度末に初の任期満了したアート・コミュニケーターが輩出され、平成27年度にはその任期満了した方々により結成された任意団体「アート・コミュニケーター東京」が活動を始めています。

当館は「障害者のための特別鑑賞会」や「建築ツアー」の実施において、この任意団体「アート・コミュニケーター東京」と連携を図ることで、より充実した活動を展開しています。

平成29年度以降も、アート・コミュニケーターを毎年募集し育成するとともに、任期満了後のアート・コミュニケーターとの協働を行い、彼らの自発的なアイデアと活動をできるだけ尊重しながら、お互いの使命と目標を共有し、館の事業との連携を図っていきます。



Art Communicator Tokyo
アート・コミュニケーター東京

アート・コミュニケーター東京による建築ツアー

(2) 学校教育・教員との連携

アート・コミュニケーション事業では、学校教育や教員との連携に力をいれ、教員が美術館を活用した授業や活動を、自ら計画できるよう、各種の研修や対話の場を作ってきました。

各特別展ごとのティーチャーズ・デイの開催や、美術館と教員が共に話し合いながら今後の課題を考えられるティーチャーズ・カフェの開催、また、国立科学博物館が中心となって開催している「教員のための博物館の日」にも参加し、学校とのコミュニケーションの機会を作り、情報提供を行ってきました。

教員自らが楽しんで美術館に親しむ機会を今後も実施していく予定です。



美術館と教員のコミュニティをはぐくむティーチャーズ・カフェ



国立科学博物館主催の教員のためのプログラムに連携参加

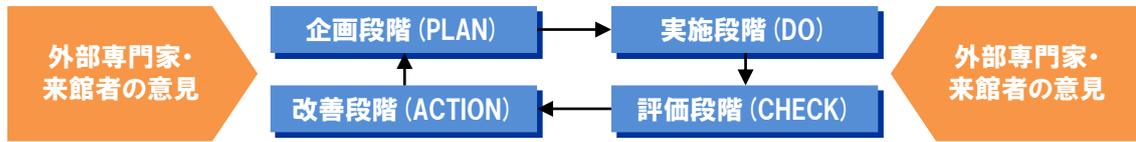
事業者名・団体名

公益財団法人東京都歴史文化財団

**提案課題3 [事業に関する業務] 8 館の事業を支える仕組みについて
(4)外部意見等の取り入れ**

1. 実施方針

館の運営にあたり、公共美術館として求められる質の高さと内容の充実、さらには適切な運営を図るため、企画(PLAN)、実施(DO)、評価(CHECK)、改善(ACTION)の各段階において、外部の専門家の指摘や来館者の意見を率直に伺い当館の運営に反映させます。



2. 具体的な取組

(1) 企画(PLAN)段階における外部意見の取り入れ

①「東京都美術館運営委員会」の設置と運営

当館を適切かつ円滑に運営するため、外部の有識者による「運営委員会」を設置し、事業及び運営について、広い視野から助言を得ています。館の重要事項や、展覧会事業の計画段階に諮問し、審議に付しています。審議の結果は事業の実施や今後の計画立案に反映させ、よりよい事業展開に役立てます。

・委員 7名(学識経験者、教育関係者、美術史家等) ・任期 2年

(2) 実施(DO)段階における外部意見の取り入れ

① 来館者調査の実施

当館に対する総合アンケート(日々回覧)や展覧会ごとに個別アンケートを実施します。アンケートのうち、直ちに改善が可能なもの、改善すべき事項については、担当者が検討し、実施をします。また、企画展・特別展ごとの個別アンケートの結果については、展覧会終了後に集約し、展覧会事業報告の中で取りまとめ、内部評価、外部評価の重要な資料として、審議の参考として付されます。

② 日報による来館者意見の取り入れ

総合案内や、展覧会場案内員に対する来館者からの問い合わせや意見については、日報によって確認します。必要に応じて、実施中の展覧会等の企画についても改善を加えていきます。

(3) 評価(CHECK)段階における外部意見の取り入れ

公立美術館として説明責任を果たし、より質の高い美術館運営を達成していくためには、事業について客観的に評価を行い、改善事項を検討し、実施に移していくことが不可欠です。「東京都美術館外部評価委員会」を設置し、事業の客観的な評価を行い、改善を常に行っていきます。

① 内部評価

設定目標が効果的に実行されているか、館内部において自己評価し、事業改善に結びつけます。

② 外部評価

評価の客観性を確保するため、外部委員による広い視野での評価を実施します。外部評価委員会では、内部評価による事業実績報告を受けた後、ヒアリングと審議を行い、各委員が自らの判断により、各事項に関する評価を行い、報告を取りまとめます。

・委員 5名程度(学識経験者、地域の関係者、美術館関係者等) ・任期 3年

(4) 改善(ACTION)段階における外部意見の取り入れ

館の運営及び事業に関する重要な改善計画については、外部評価委員会に諮り審議します。

事業者名・団体名 公益財団法人東京都歴史文化財団

提案課題3 [事業に関する業務] 8 館の事業を支える仕組みについて (5)ニーズの把握と対応

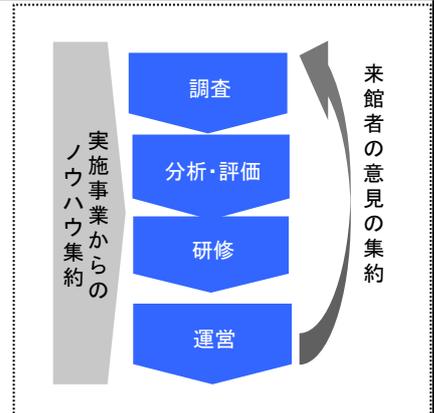
1. 基本方針

お客様の満足の追求

東京都美術館は、お客様のニーズは多種多様であることを認識し、ニーズを捉えた管理運営となるよう、お客様とのコミュニケーションを通じて満足度を向上させます。

財団は、これまでも顧客満足度調査(出口調査)や各種アンケート等により、お客様の満足度の把握と向上に努めてきました。これまで培った両者のノウハウを融合させ、今後も**利用者の多様なニーズを把握**します。

そして、来館者、利用者の声をフィードバックすることで運営を改善していきます。



2. ニーズの把握

定量・定性の両面からのニーズの把握

来館者、利用者の満足度とニーズは、運営サービスや施設設備、企画展・特別展の企画内容を中心に把握します。企画展・特別展のお客様はもちろん、公募展の主催者である公募団体に対し、次のような複数の手法を組み合わせ、**定量、定性の両面から緻密な分析を重ね**ます。

また、アンケート等にあわせて来館者から簡単なヒアリングを行い、文章で伝わりきれない「生の声」に耳を傾けます。その結果をお客様の満足度がより高まるよう運営に活かします。

ニーズの把握の手法

対象	手法	調査事項	定量データ	定性データ
来館者・利用者	課題解決調査・意見交換	サービス、施設、特別展・企画展	○	○
	顧客満足度調査	サービス、施設、利用実態	○	-
	ご指摘対応	サービス、施設	-	○
	据え置き任意アンケート	企画展・特別展の満足度等	○	○
地域等	上野地区諸会議	地域への貢献		○

非利用者の声の把握

10年間の指定管理期間を生かし、数年に一度、グループインタビューやwebによるアンケート調査等により非利用者を含めた一般の声を把握します。来館しない理由を把握し、施設に対する、一般の方のイメージや期待と実態とのズレを確認します。

3. 運営への反映

利用者・非利用者の声の集約・分析と改善の実施、運営への活用

- 利用者の声の整理・分析・共有
各種手法により得られた利用者の声を整理・分析し、解決、改善すべき課題を抽出し、関係者で共有します。
- 利用者・来館者の声を反映
利用者の声を分析した結果は、集約し、課題の優先度と緊急性を検討し、優先度の高い事項から改善に着手します。また、解決のために時間・経費を要する課題などは、年度計画や中長期計画に反映させていきます。
- 非利用者の声を分析
非利用者を含めた一般の人びとの調査結果を参考に、より幅広い人たちの来訪を促すよう、対応策を検討し、事業計画の見直しを行います。また、類似施設との競合関係を把握して、都内における施設の位置づけ(ポジショニング)を確認し、今後の事業計画や戦略づくりへの参考にしていきます。

事業者名・団体名	公益財団法人東京都歴史文化財団
----------	-----------------

**提案課題3 [事業に関する業務] 8 館の事業を支える仕組みについて
(6) 外部資金の導入等による事業の充実**

1. 外部資金導入等による事業の充実

(1) 実施方針

当館は、「特別展」による協力金を収入源として、自主事業の収支均衡を図ります。このうち、収入源のある企画展については入場料の自主財源を確保するほか、収支均衡となるよう助成金や協賛金など外部資金の獲得、さらに他機関との提携による支出の削減(現物支給)や人的支援を積極的に展開します。

(2) 具体的な取組

①特別展の協力金による自主事業の充実

特別展は、新聞社やテレビ局等との共催により実施します。展覧会の収益のうち入場料収入、図録売上、商品売上の一部は協力金として財団の収入になります。一方、自主事業のうち「アート・コミュニケーション事業」「公募展活性化企画」などは、収入がさほど多くは見込めず、採算が取りにくい事業です。そこで、当館の自主事業は、特別展の協力金収入を有力な財源として、収支均衡となるような予算を組立ています。

なお、「特別展」の実施については、今後、共催する新聞社やテレビ局との役割分担を明確に取り決めます。すなわち、「特別展」に必要な経費は共催者が負担します。これには協賛金や助成金も含まれますので、当館も新聞社やテレビ局と共同でその活動にあたります。さらに新聞社やテレビ局は特別展に関する広報宣伝を主たる役割とします。

また、当館の役割としては、学芸員による企画立案・作品選定・借用交渉・借用実務・作品返却・作品保全、展示施工、図録執筆など、主として美術館、あるいは学芸的な業務を担います。

特別展によっては、様々なパターンや仕組みが生じますが、当館と新聞社やテレビ局は、これまで以上に緊密な連携をとる必要があります。両者は、真の意味での共催関係を深め、強力なパートナーシップを結び相互に協力します。

②外部資金等の導入と支出抑制による企画展の充実

自主事業のうち、企画展は「アーツ&ライフ展」「現代作家展」「アーツ&ケア展」という3つのテーマを実施します。これらの企画展は、当館の基本方針を具体化した取組であり、時代の変化に的確に対応すべく社会的意義のある事業です。東京都美術館の中核を担う使命の一つでもあり、広く世の中にメッセージを発信するものと捉えています。

しかしながら、その収益性は必ずしも高いとはいえません。そこで、企画展の実施にあたっては、次のような取組によって収支均衡に努め、事業を充実させます。

a 外部資金による収入確保

- 共催者との共同出资方式、分担金による実施
- 公的な補助金・助成金、及び民間の助成金・協賛金等の獲得

b 連携による支出の抑制

- 連携先による資・機材等の現物支給
- ボランティア等の人的資源の提供

事業者名・団体名	公益財団法人東京都歴史文化財団
-----------------	-----------------

提案課題4 [館の運営に関する業務] 1 休館日及び開館時間について

1. 開館時間

(1) 開館時間

現在、東京都美術館の開館時間は、原則として午前9時30分から午後5時30分までとなっています。来館者アンケートの結果でも要望が多く、また、「上野の山文化ゾーン」の一員として、**上野公園の文化施設全体の相乗効果**を発揮する開館時間としています。また、特別展開催中の**毎週金曜日を夜間延長日**とし、**午後8時まで開館(*)**します。週末の仕事帰りに美術鑑賞できる機会を提供します。

* 公募展、学校教育展を除く。

上野公園内施設の開館時間

東京国立博物館9:30～17:00 (4～12月特別展開催中の毎週金曜日～20:00)
(4～9月特別展開催中の土日祝休日～18:00)
国立科学博物館9:00～17:00 (毎週金曜日～20:00)
国立西洋美術館9:30～17:30 (毎週金曜日～20:00)
上野の森美術館10:00～17:00

(2) 開館時間延長

開館時間の延長は、各展覧会の来館状況や季節的要因等、お客様ニーズの分析と採算性等を考慮して、柔軟に実施します。また、展覧会開催関係者の入退館時間や作業時間に関しても弾力的に対応します。

今後、開館時間の延長による夜間開館について、お客様ニーズに合わせて付加価値を高め、採算性も考慮しながら、効果的に実施していきます。

(3) 臨時開館

各展覧会の来館状況や季節的要因等、よりお客様に楽しんでいただくためにニーズの分析と採算性等を考慮して、柔軟に実施します。

開館時間延長、臨時開館の事例

古代エジプト展(H26.7.19～26.9.23) H26.8.12～26.8.17 毎日～21:00
ウフィツィ美術館展(H26.10.11～26.12.14) H26.10.31～26.11.2 毎日～20:00
モネ展(H27.9.19～12.13) H27.9.19～27.10.18までの毎週金曜日・土曜日～21:00、11.2(月)臨時開室

2. 休館日及び臨時休館日

(1) 休館日

東京都美術館の休館日は、毎月第1・第3月曜日(祝日にあたる場合は翌日)及び年末年始(原則として1月1日から3日及び12月29日から31日)とします。

また、特別展の展示作品のメンテナンスのため、特別展開催中の企画展示室を**毎週月曜日休室**します。美術情報室については、図書整理等のため**毎月第1・第3月曜日に休室日**を設けます。

(2) 臨時休館

工事休館

施設・設備のメンテナンスのため、7月中旬及び1月中旬に工事休館日を設けます。

事業者名・団体名

公益財団法人東京都歴史文化財団

提案課題4 [館の運営に関する業務] 2 施設及び附帯設備の貸出しについて

1. 講堂・スタジオ

講堂は当館が主催する事業の他、学校教育展・公募団体展に伴う授賞式や、講演会・シンポジウムなどに活用します。また、映画会や演奏会、セミナーなど芸術文化に関する事業の会場として提供します。

スタジオは、ワークショップ・研究会などの美術創作活動、会議などを行うスペースとして活用します。

なお、スタジオ1(アートスタディールーム)及びスタジオ3(プロジェクトルーム)は、引き続きアート・コミュニケーション事業の拠点として使用していきます。

「東京都美術館利用料金要綱」(課題3-4-(3)利用料金 27ページ参照)を活用し、学校教育や若手芸術家の支援に利用を促進していきます。

- ・教育機関、公募団体、一般利用団体のターゲットごとに便利なネット予約ができる点など、広報の強化に努めます。
- ・特別展、企画展、公募展の展示と連動した効果的な利用を促進します。

例: 講堂(ミュージアムコンサート・「ナイトミュージアム 謎解きイベント」)
スタジオ(院展ワークショップ「初めての日本画」など)



登録申込み

使用希望団体に登録用書類の提出手続きを行っていただきます。

資格要件

【講堂】

- ①公募展示室等を使用する団体が、講演会・研修会・会議・授賞式等に使用する場合
- ②①以外の団体等が、芸術文化に関する講演会や、研修会等を行うために使用する場合
- ③東京都民が芸術に関する事業を開催するために使用する場合
- ④その他、館が特別に認める場合

【スタジオ】

・営利性を伴わず、芸術文化に関する目的で使用する団体であること。

承認通知及び登録

承認された団体には、利用団体登録通知書及び施設予約登録カードを発行します。

使用申込み受付(抽選)

予約システムにて、抽選の申込みを受け付けます。当館ウェブサイトから行えます。抽選結果の確認も同様に行えます。

使用申込み受付(随時)

- 教育機関・公募団体
公募展示室・ギャラリーの使用に伴う使用団体に対しては、使用月の6ヶ月前から使用を受け付けます。
- その他の利用団体
使用月の3ヶ月前から申し込みを受け付け、使用を承認します。

使用料の支払い

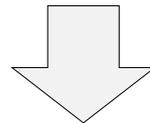
美術館窓口または銀行振込みにより使用料をお支払いいただきます。

講堂利用希望団体

スタジオ利用希望団体



資格審査



使用申請団体に承認通知

予約システム利用団体登録

【公募展示室・ギャラリーの使用に伴う使用団体】
講堂: 使用月の7ヶ月前の20日から月末まで抽選申込期間
スタジオ: 使用月の4ヶ月前の20日から月末まで抽選申込期間

【その他の利用団体】
講堂: 使用月の6ヶ月前の6日より先着順で予約受付
スタジオ: 使用する3ヶ月前の6日から先着順で予約受付

抽選発表日または予約日から10日以内に支払い

事業者名・団体名

公益財団法人東京都歴史文化財団

展示室等

区分		単位	金額
展示室	公募展示室	全展示室	全室1日 684,000円
		地階第一展示室	各室1室1日 57,000円
		地階第二展示室	
		地階第三展示室	
		地階第四展示室	
		一階第一展示室	
		一階第二展示室	
		一階第三展示室	
		一階第四展示室	
		二階第一展示室	
		二階第二展示室	
		二階第三展示室	
		二階第四展示室	
		企画展示室	
	ギャラリー	全ギャラリー	
ギャラリーA		各室1室1日	22,300円
ギャラリーB			16,300円
ギャラリーC			25,400円
搬入出作業室	全室1日 90,700円		
搬入出作業室	第一作業室A	各室1室1日	10,000円
	第一作業室B		8,300円
	第二作業室A		14,300円
	第二作業室B		8,300円
	第三作業室A		12,300円
	第三作業室B		8,300円
	第四作業室A		12,300円
	第四作業室B		16,900円
作品審査室	全審査室	全室1日 49,700円	
	第一審査室	各室1室1日 7,100円	
	第二審査室A		
	第二審査室B		
	第三審査室A		
	第三審査室B		
	第四審査室A		
	第四審査室B		
搬入出倉庫	全倉庫		全室1日 7,300円
	第一倉庫	各室1室1日	2,900円
	第二倉庫		1,500円
	第三倉庫		2,900円
作品収納室	全室1日 30,600円		
作品収納室	地階収納室A	各室1室1日 3,400円	
	地階収納室C		
	一階収納室A		
	一階収納室C		
	二階収納室A		
	二階収納室C		
	地階収納室B1		各室1室1日 1,700円
	地階収納室B2		
	一階収納室B1		
	一階収納室B2		
二階収納室B1			
二階収納室B2			

展示室等

区分		単位	金額
展覧会事務室	全事務室	全室1日 28,800円	
	第一事務室	各室1室1日 2,400円	
	第二事務室		
	第三事務室		
	第四事務室		
	第五事務室		
	第六事務室		
	第七事務室		
	第八事務室		
	第九事務室		
	第十事務室		
	第十一事務室		
第十二事務室			
ギャラリー	全事務室	全室1日 6,200円	
	ギャラリーA	各室1室1日	2,000円
	ギャラリーB		2,600円
	ギャラリーC		1,600円

講堂・スタジオ等

区分		単位	(新)金額
講堂	1室	全日	24,300円
		午前	12,200円
		午後	12,200円
スタジオ	スタジオ1	各室1室 全日	7,200円
		午前	3,600円
		午後	3,600円
	スタジオ2	各室1室 全日	6,900円
		午前	3,500円
		午後	3,500円
スタジオ3	各室1室	全日	2,500円
		午前	1,300円
		午後	1,300円
ロビー・エントランス	1㎡		75円

付帯設備

区分		単位	金額
展示設備	陳列ケース	各設備1台1日	800円
	審査台		
	フォークリフト		
映写機	プロジェクター	1台 全日	1,600円
		午前	800円
		午後	800円
音響設備	マイクセット	1組 全日	1,600円
		午前	800円
		午後	800円
持ち込み機材 使用電気料		1KW/h	40円

なお、消費税率の変更(8%→10%)に伴う料金への反映について、今後東京都と協議してまいります。

提案課題4 [館の運営に関する業務] 3 館内サービスについて (1) 来館者への基本的なサービス

1. 実施方針

東京都美術館は、年齢や言語、身体などの違いに配慮し、誰でもためらいなく来館できる「アートへの入口」となることを目指します。また、来館されるお客様の様々なニーズに応えることのできる満足度の高い空間を提供していきます。

(1) 美術館運営のプロとしての対応とホスピタリティあふれる来館者サービスに努めます。

お客様にとって、「生きる糧としてのアート」に出会い、「心のゆたかさの拠り所」となる美術館とするため、美術館運営のプロとしてのスキルアップに努め、お客様をお迎えします。

(2) 地域との連携により、人々のにぎわいを創出します。

東京都美術館は、日本屈指の文化・教育施設が集結している上野「文化の杜」にあります。周辺の文化施設や関係機関と連携し、さらに人々のにぎわいを創出していきます。

(3) お客様のニーズや社会情勢の変化をとらえ、サービスの改善を図ります。

顧客満足度調査や、ご意見箱にいただいた意見など様々なニーズを、事業の改善に反映させます。東京都美術館は全ての人に開かれた「アートへの入口」を実現するため、わかりやすい案内表示、多言語化対応など改善に努めます。

2. 具体的な取組

(1) わかりやすい案内表示の確保

- ① 東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会を見据え、財団と連携しながら館内の案内表示の多言語化に努めます。
- ② これまでの運営経験を活かし、お客様にとって、更にわかりやすい案内表示を目指し、必要な修正を加えていきます。

(2) 案内サービスの充実

- ① エントランスロビー中央に、総合案内カウンターを配し、ホスピタリティあふれる館内案内等業務を実施します。
- ② 総合案内には館内案内だけでなく観光案内まで対応し、外国語を話せる「コンシェルジュ」を配置して、国内外のお客様サービスに努めます。
- ③ 新たにロビーフロアにも「コンシェルジュ」を配置し、きめの細かいサービスを充実させていきます。

(3) 外国人のお客様への対応

- ① 外国人のためのわかりやすい案内サインの整備に努めます。
- ② 館内は、日本語と英語表記を基本とし、ピクトグラムを効果的に活用していきます。
- ③ 英語等の外国語を話せるスタッフを受付等に配置し、スムーズな案内を心がけていきます。
- ④ ミュージアムショップ、レストランではクレジットカードを使用することが可能です。

(4) 混雑時の対応

- ① 行列してお待ちいただいているお客様への配慮として、必要に応じて開門時間を早めるなど、柔軟な対応をしていきます。また、季節によっては日陰を作るためのテントやウォーターサーバーの設置などを実施します。
- ② お体の不自由な方や赤ちゃんを抱えている方などは、列に並ぶことなく優先入場をしていただきます。
- ③ ツイッター及び展覧会サイトにリアルタイムで待ち時間を掲載し、周知します。

事業者名・団体名

公益財団法人東京都歴史文化財団

提案課題4 [館の運営に関する業務] 3 館内サービスについて
(1) 来館者への基本的なサービス

(5) 決済手段の多様化

- ① ミュージアムショップ・各レストランにおいてクレジットカード等の電子マネーの使用が可能です。
- ② 展覧会のチケットについては、東京都と協議しながら電子マネーの導入を検討していきます。

(6) お客様にとって安心・安全である施設の維持

① 救急対応

- a 怪我、急病人等に対応するため、ロビーの一角に救急備品を備えた**救護室**を設置します。
- b 来館者の多い当館では長年にわたる救急対応経験を活かし、館内スタッフの連携により、迅速に万全な安全体制で取り組みます。
- c 当館職員が熟知している「危機管理マニュアル」に基づき、救急車要請を直ちに行い、救急隊員との連携により、急病人を迅速に医療機関へ搬送します。
- d 展覧会の混雑状況により、医療職を配置し、急病人等に対応します。

② 高齢者対応

- a 館内各所にエスカレーターとエレベーターを設置し、高齢者の方にも使いやすい施設としています。
- b 介護・ヘルパー資格を持っている総合案内や警備員を配置し、緊急の場合に迅速に対応します。

③ 身障者対応

- a 身障者の方にも快適・安全にご利用いただけるよう、調査を行いバリアフリー化を進めていきます。
- b 作品等の搬入搬出スペースの一部に身障者の方専用の駐車スペースを確保し、安全に展覧会場まで行けるようにスタッフが誘導します。
- c 車椅子を設置し、必要なお客様に応じていつでもご利用いただけます。

④ 迷子、迷い人対応

職員をはじめ、案内受付、警備員等スタッフの速やかな連絡・連携により、館内外の搜索、公園内交番への連絡等迅速に対応します。

⑤ 授乳室の設置

乳幼児連れの方など多く来館するため、ロビー内救護室の隣に**授乳室**を設置しています。

⑥ 託児サービスの実施

東京都美術館だけでなく上野公園内の文化施設にお越しの方も利用できる**託児サービス、パパママデー**を実施していきます。
 専門のスタッフがお子様をお預かりし、ゆっくりと美術鑑賞や博物館めぐりを楽しんでいただくことができます。

事業者名・団体名

公益財団法人東京都歴史文化財団

提案課題4 [館の運営に関する業務] 3 館内サービスについて (2)ミュージアムショップ、レストラン及びカフェ等の運営

1. 運営方針

美術館におけるミュージアムショップとレストランは、いまや展覧会をしのぐほどの人気を博しています。東京都美術館ではミュージアムショップやレストランを**アメニティ事業**として位置づけます。

単なるサービス施設とするのではなく、**展覧会事業やアート・コミュニケーション事業と一体**となって、「創造と共生の場＝アート・コミュニティ」を築き、美術館全体を人々の「心のゆたかさの拠り所」とする重要な要素と位置づけます。観覧者だけでなく、上野公園を訪れるお客様も積極的に迎え入れるサービスを心がけます。

2. 具体的な取組

(1) ミュージアムショップ

従来のショップを超えた明確なコンセプトに基づく**セレクトショップ**としてメッセージを発信します。独自性のある品揃えでお客様に楽しんでいただき、東京や上野公園を訪れるときに、ぜひ立寄りたいと思わせるような魅力あるミュージアムショップとします。

- 店舗運営は、従来のショップ像にとどまらない創意工夫とともに、新たなニーズに対応し、また、**館事業との連携・協力を**考慮した事業展開を行います。

営業時間／午前9時30分～午後5時30分
特別展開催中の金曜日は**午後8時まで**

- 特別展・企画展において、ショップと協力し展覧会観覧の記念になる商品をはじめ、展示作品にちなんだ**グッズ**を、お客様のニーズを的確に捉えた品揃えを行います。
《商品ラインナップ》
図録、ポストカード、複製画、特別展・企画展関連商品など

(2) レストラン・カフェ

訪れたお客様に、アートが溢れる空間で緑の木立ちの景観を楽しみながら、心地よい雰囲気の中で、おいしい食事とゆったりした時間を過ごすことができる「快適な空間」を提供するなど、美術館の飲食サービス施設として**メッセージを発信し、新たな価値を創造**し、美術館だけでなく上野公園を訪れるお客様を引きつける魅力ある2つのレストランとカフェをより充実します。

① ハイグレード・レストラン(交流棟1階)

都美90年の歴史や上野の地の伝統を感じさせ、クロック付きであるハイ・グレード感や館の歴史を考慮したインテリア・デザイン、上野という地域性を考慮したメニュー等を工夫した本格的な洋風レストランを展開します。

② カジュアル・レストラン(中央棟2階)

幅広い年齢層のニーズに対応できるようメニューの展開を工夫し、来館者及び上野公園を訪れるお客様に親しまれる気軽なレストランとします。

③ カフェ(中央棟1階)

リーズナブルな価格で、飲み物と軽食を提供し、「くつろぎの時間」、「憩いの空間」とします。

営業時間／午前11時00分～午後5時30分 特別展開催中の金曜日は**午後8時まで**
(カフェ)午前10時00～午後5時30分まで

3. 実施体制

アメニティ事業として、展覧会事業やアート・コミュニケーション事業と一体となって展開できるよう、**各店舗との連携を強化**します。定期的に企画会議を開き、情報を共有し、それぞれの事業を有機的に連環させて、美術館全体でメッセージを発信していきます。

事業者名・団体名

公益財団法人東京都歴史文化財団

提案課題4 [館の運営に関する業務] 3 館内サービスについて (3)館内ホスピタリティ等の充実

1. 館内ホスピタリティの充実について

スタッフの顔の見えるサービス

- 私たちはホスピタリティをもったサービスを提供するために一丸となり、お客様に「顔が見えるサービス」を展開します。
- 当館では、総合案内カウンター(エントランスロビー)に館内サービス案内から観光案内までできる「コンシェルジュ」を配置し、来館者からの問い合わせ、相談、意見等を直接受け付け迅速な対応を図っていきます。
- 案内員だけでなく警備員も館内を巡回し、来館者からの問い合わせ、相談、意見等を直接受け付け、迅速な対応を図ります。

2. 意見・要望等の迅速な対応について

お客様からの意見・要望等は当館にとっての貴重な財産と考えています。当館では、多様な方法で広くそのご意見を収集することにより、それに対応するシステムを構築し、利用者の満足度を高めて、「よかった、ありがとう。また、来ます」という声につながるよう、迅速な対応を図ります。

(1) お客様からの直接のご意見等の対応

直接お客様からいただいたご意見等に対しては、真摯に受け止め、どの点が問題か、正確に把握したうえで回答します。また、お客様が指摘する内容については現場で確認し、対応できるものは直ちに改善します。処理できない場合は、納得していただくよう丁寧に説明します。また、時間を要しても対応できるものについてはその旨を説明します。

(5) アンケートでのご意見等の対応

来館者に対して行っている館内アンケートに記載されている当館の事業・施設・案内・警備、ショップ、レストランスタッフなどへのご意見等に対しては遺漏なく集約し、所管の部署へ、館内各業務スタッフ代表による会議、館内連絡通信文書等を通じて報告し、迅速な改善を指示します。

(2) 案内や警備などスタッフが対応したご意見等の対応

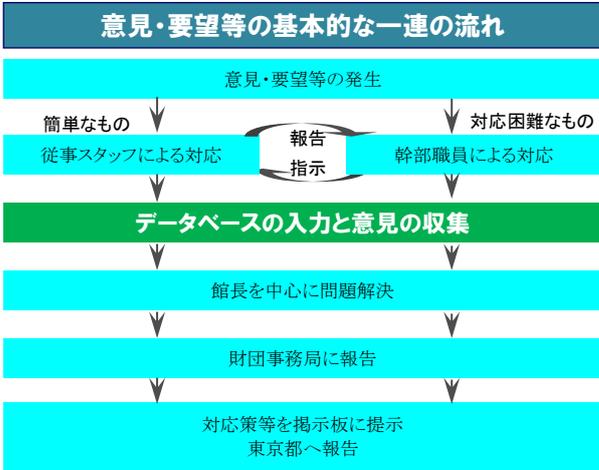
館内で案内や警備のスタッフに直接ご意見等が寄せられた場合は、直接そのスタッフがお客様に対応します。そのためのスタッフ研修を行います。その回答にご納得いただけない場合は、職員が対応します。しかし、基本的には「ワンストップサービス」を心がけます。

(3) 電話でのご意見等の対応

電話でいただいたご意見等は、その場で必ずメモをとり、関係部署に速やかに連絡し、迅速に回答します。ただし、回答できないご意見等の場合は、連絡先を聞いてから後ほど必ず回答します。

(4) 手紙・メールでのご意見等の対応

手紙・メールでいただいたご意見等は、関係部署に回付し、お名前と住所、メールアドレスが記載されている場合は迅速に必ずお返事を出します。



事業者名・団体名	公益財団法人東京都歴史文化財団
----------	-----------------

提案課題5 [組織及び人材] 1 効果的かつ効率的な執行体制の確保について

1. 基本的な考え方

長年にわたり当館が培ってきた美術館運営の経験を活かし、お客様の安全、作品の保全をはじめ、すべての事業の実施、さらに様々な危機管理に対応できる体制を整えるため、職員・スタッフ間の連携を密にするともに、適切な役割分担の下で各人材に能力を十分発揮させる、総合力の高い組織とします。

また、業務全体の質の維持向上を図るため、スキルアップに資する研修を行います。

なお、東京文化ビジョンを実現し、特別展事業、公募展事業、アート・コミュニケーション事業などの事業を実施するため、それらの事業に即応できる人材を育成します。

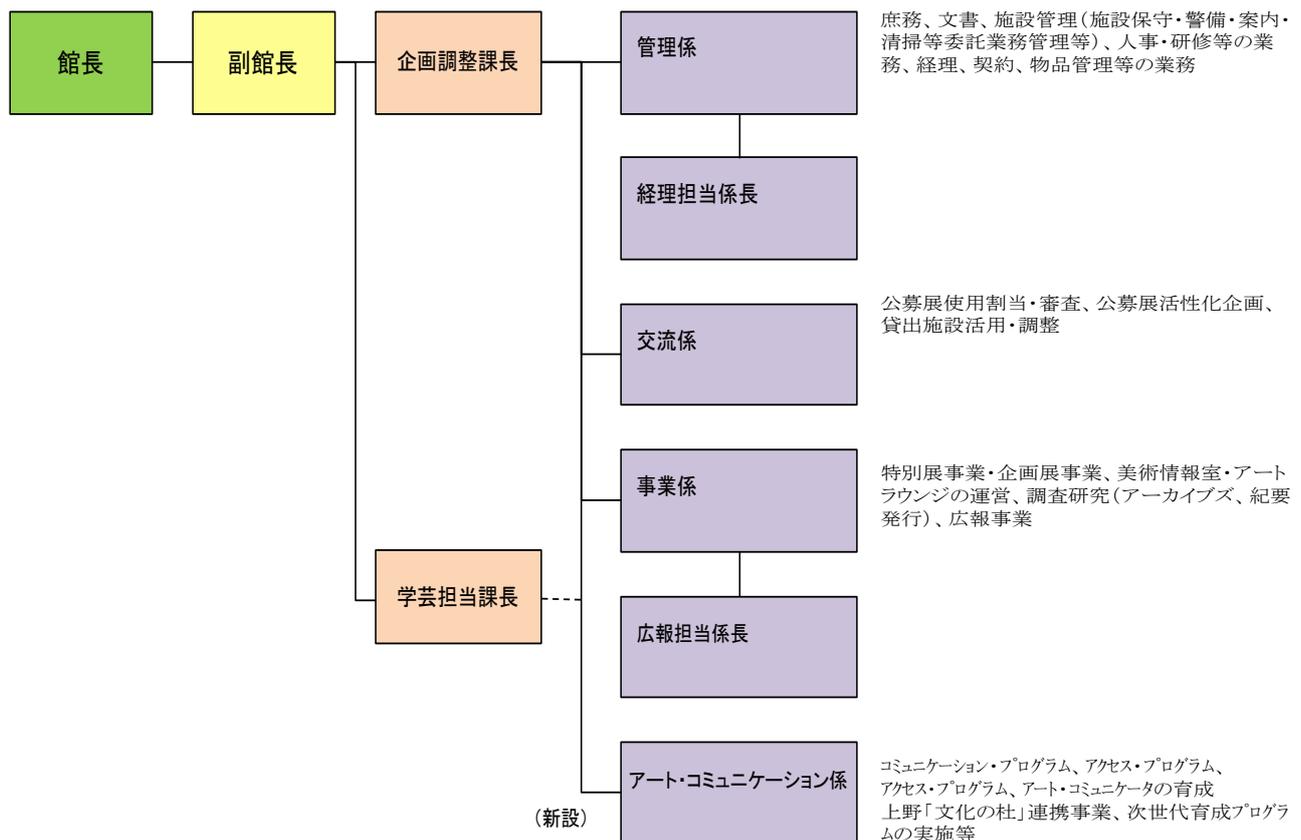
2. 運営体制

(1) 組織と各部署の業務内容

課の設置については、施設を適切に管理運営し、美術館事業の円滑な実施を支えるとともに、公募展事業、特別展事業、アートコミュニケーション事業等の各種事業を実施するために企画調整課を設置します。

係については、管理・庶務、経理・契約などの業務を行う管理係、特別展事業・広報事業等を実施する事業係を置くとともに、公募展事業とアート・コミュニケーション事業を所管してきた「交流係」を、平成29年度から公募展事業を主に担当する「交流係」とアート・コミュニケーション事業を専管する「アート・コミュニケーション係」とに分離します。

当館の4つの役割を具現化する4つの柱の一つであるアート・コミュニケーション事業を充実させ、ミッションの実現に向けて、さらに事業を効果的に展開していきます。



事業者名・団体名

公益財団法人東京都歴史文化財団

提案課題5 [組織及び人材] 1 効果的かつ効率的な執行体制の確保について

(2) 各組織の人員配置

東京都美術館のミッション達成と効果的な事業運営のため、適切な人員を配置します。
 交流係は、公募展事業の管理運営、コレクション展の拡大等に対応するため適切な人員を配置します。
 事業係は、文化ビジョン踏まえた展覧会の開催、上野「文化の杜」連携広報強化等のため増員します。
 平成29年度に設置するアート・コミュニケーション係は、事業の充実・拡大等のため増員します。

	平成28年度	増減	平成29年度	増減	平成30年度	増減	平成31年度	増減	平成32年度	増減	平成33年度
館全体											
管理課											
館長											
副館長											
企画調整課長											
学芸担当課長											
管理係											
交流係											
事業係											
アート・コミュニケーション係											

【現員と比較した増減数】

- ① 交流係 H29～
 公募展事業の管理運営等、公募展活性化企画展の開始、コレクション展の拡大等→3-3-(1)、3-4-(1)(2)(3)(4)、3-5-(1)
 アート・コミュニケーション係新設のため
- ② 交流係 H31～
 公募展使用割当・審査業務→提案課題3-4-(1)(2)(3)
- ③ 事業係 H29～
 展覧会事業、収蔵品管理業務拡大、アーカイブズ資料に関する業務の拡大等→提案課題 3-1、3-2、3-3-(1)
 上野「文化の杜」連携広報強化→提案課題 3-8-(1)
- ④ アート・コミュニケーション係 H29～
 (組織改正)
 当館の事業の柱の一つ、ミッション実現のために重要な機能であり、対外的なアピールのためにも係とする。
 障害者への対応をはじめとした多様な人々へのプログラムの推進、上野「文化の杜」における連携の取組強化→提案課題 3-5-(1)提案課題7

※平成30年度以降の人員配置については、現在想定する事業等の動向や、今後東京都から実施を求められる事業に連動して必要となる人員の確保に向けて、適切に東京都へ要請し、措置されるように努めます。

事業者名・団体名

公益財団法人東京都歴史文化財団

提案課題5 [組織及び人材] 2 明確な責任体制の構築について

1. 基本的な考え方

美術館の最高責任者は館長であり、実務的には副館長(館運営全般の責任者)、学芸担当課長(学芸部門の責任者)の指示のもとに各部門が連絡調整しながら事業を運営します。

事業の決定は館長をトップとし、統括責任者である副館長や学芸担当課長、各係長で構成される経営会議で審議し、決定します。

決定後、事業実施は、各部門が責任を持って行い、進捗状況を経営会議で報告し、進行管理を行います。

館長	館の代表として、館運営及び事業を統括します。
副館長	館長の意向を受け、館運営の実務を統括します。管理運営、事業展開全般のマネジメントを行います。
企画調整課長	副館長を補佐して館の人事、財務、施設の維持管理・貸出、広報等を統括します。
学芸担当課長	学芸部門の責任者として、展覧会の開催、収蔵品の管理、アート・コミュニケーション事業、美術情報室の運営、調査研究事業等を統括します。

2. 人材配置の考え方

○館長

美術に関する豊富な知識、研究業績を有するとともに、公立美術館等での管理職の経験があり、館運営にリーダーシップを発揮する人材を選任します。

○企画調整課長

財務・人事等を含めた管理運営の知識と経験が豊富でマネジメント能力がある人材を配置します。

○副館長

館長補佐として、美術館業務の経験が豊富で、かつ国立民間の文化施設や関係機関との連携調整に総合力を発揮する人材を配置します。

○学芸担当課長

学芸関連の事業を担う学芸担当課長については、美術に関する豊かな知識と専門性を持ち、国際的な舞台でも活動する人材を配置します。

事業者名・団体名

公益財団法人東京都歴史文化財団

提案課題5 [組織及び人材] 3 専門性を支える人材の配置について

1. 基本的な考え方

すべての人に開かれた「アートへの入口」としての美術館を運営していくためには、私たちがこれまで培ってきた専門性と経験実績がある学芸員や事務職員を活用し、適材適所に配置することで、その能力を十分発揮することができます。

海外からの名品を集めた大型の展覧会や、アートを介して人々のつながりを形成する事業などを展開する当館にふさわしい学問的専門性と幅広い知識を持つ学芸員を配置することで、各種事業の充実を図っていきます。

2. 人材配置の考え方

各組織等における以下の業務を実施するために必要な専門性を有する学芸員を、適材適所に配置し、各人の能力を最大限に発揮させます。

学芸担当課長

展覧会事業運営統括、アート・コミュニケーション事業統括、調査研究事業統括、収蔵品管理、その他学芸事業に係わる事業の統括

事業係長

特別展進行管理・調整、企画展示業務、企画展進行管理・調整等、係総括

事業係(特別展・企画展等担当)

特別展業務、企画展示業務、企画展進行管理・調整、特別展・企画展関連調査及び資料収集、アーカイブズ資料管理等

交流係長

公募団体・学校教育展連絡調整、施設貸出連絡調整、公募展活性化企画・進行管理・調整、係総括

交流係(公募展活性化企画展等担当)

公募展活性化企画展・コレクション展展示業務及び進行管理・調整、展示関連調査及び資料収集、公募団体展・学校教育展連絡調整等

アート・コミュニケーション係長

アート・コミュニケーション事業計画・実施・進行管理等、担当事業総括

アート・コミュニケーション係(事業担当)

アート・コミュニケーション事業計画・実施・進行管理等

事業者名・団体名

公益財団法人東京都歴史文化財団

提案課題5 [組織及び人材] 4 人材育成の取組について

1. 人材育成方針

文化施設に従事するプロフェッショナル集団として、業務全体の質の向上を図るため、職員のスキルアップを推進します。東京都美術館にふさわしい人材を育成し、職員個々の専門性を高めるため、以下のように取り組みます。

(1) 職員等の総合的レベルアップ

- ① 全ての人に開かれた「アートへの入口」となる美術館としての使命を自覚し、人々の「心のゆたかさの拠り所」となることを目指すことのできる職員を育成していきます。
- ② 新たな課題に対処できる広い視野を養い、文化施設の運営に必要な専門能力のさらなる向上を図ります。
- ③ 経営上のバランス感覚、的確な状況判断及び問題解決能力に優れた人材を育てます。

(2) 専門性の向上

- ① 美術に関して幅広い専門知識を有する学芸員の能力を、展覧会の企画や図録・論文の執筆、ワークショップ・シンポジウム・講演等の実施に活用し、美術館に必要な人材に育成します。
- ② 収蔵資料及びアーカイブズの保存・管理・活用に関わる学芸員の能力を向上させます。
- ③ 海外、国内の美術館ネットワークを構築することができる学芸員を育成します。

2. 具体的な取組

(1) 研修等の充実

- ① 重要課題研修として、全職員・従業員を対象に、接遇、緊急対応、情報セキュリティ研修等に参加させます。
- ② 国や公的団体等が実施する研修、講演会等に積極的に参加します。(文化庁:ミュージアム・エデュケーター研修、公益財団法人文化財虫菌害研究所:文化財防虫防菌処理実務講習会等)
- ③ 内外のキュレーター研修に学芸員を積極的に参加させ、プロフェッショナルな能力の向上につとめます。
- ④ より効果的な美術館運営ができるよう、専門実務研修として、公益法人会計セミナー、広報戦略等の研修に実務担当者と希望者を参加させます。
- ⑤ 財団職員として共通して必要な知識等の習得のための職能研修等に参加します。
- ⑥ 国内外の美術館等への実地調査により、最新の知見の習得と課題の分析等を行います。

(2) 職務遂行上の取組

- ① これまでの指定管理期間で培ったスキル等を館内の若手職員へ確実に継承しつつ、今後10年間の指定管理業務に取り組みます。
- ② OJTを徹底し、作品の取扱いや技術など、ベテランから中堅、新人へのプロのノウハウの伝承につとめます。
- ③ 学芸員が全員出席する学芸会議を開催(月2回)し、各学芸員が展覧会やアート・コミュニティ等テーマに沿って、研究・発表します。
- ④ 展覧会に関連する講演会等を開催し、質の高い講演会等にするため、資料作成から講義に至るまで経験を積んで自己研鑽していきます。
- ⑤ 内部評価、外部評価、来館者からの様々な意見を参考に、それぞれの職務に活かしていきます。
- ⑥ スタッフ連絡会(月1回)を開催し、委託スタッフ等(警備、設備、清掃、総合案内、ショップ等)と情報共有を図り館のより良い運営に活かしていきます。
- ⑦ 展覧会毎に、展覧会の概要を把握するためのスタッフ鑑賞会を実施し、職員と委託スタッフ等で共有します。

事業者名・団体名

公益財団法人東京都歴史文化財団

提案課題6〔館の管理その他に関する業務〕1 館の管理について

(1)施設等の管理業務

1. 実施方針

館の各事業運営と連携をとると同時に、都立文化施設として、「関係法令等に従い」「計画的に」「経済的かつ効率的に」「適切な措置を行う」ことにより、『安定した確実な管理』を実施します。また、物品については『適切な管理』を実施します。

館の特性等を考慮し、以下のポイントは、特に重要と考えます。

●これまでの歴史と伝統を重視し、事業・運営を支える適切な維持管理に努めます

大規模改修の方針でもあった、東京の「顔」となる文化発信拠点、芸術文化と関わる喜びや楽しさをもたらす空間づくりを意識し、大勢の来館者を迎えると同時に多数の公募団体の利用に相応しい維持管理を目指します。また、東京都の貴重な財産でもあります、世界的にも有名な前川國男の建築が、常に良好な状態を保つよう、維持管理に万全を期して運営します。

【日々の施設設備のメンテナンス方針】

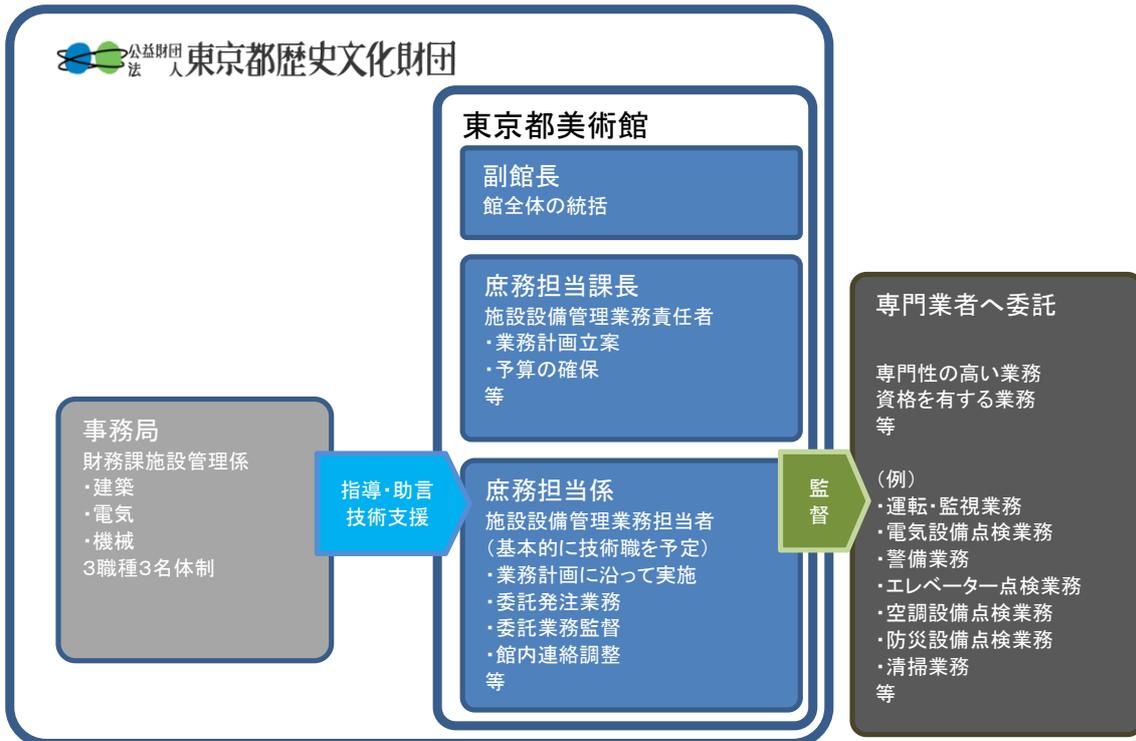
関係法令や維持保全業務標準仕様書(東京都)、設備機器製作所基準等に基づき、設備機器の運転・監視、保守、点検や清掃等の保全業務を計画的に実施します。また、破損や故障等の修繕には迅速に対応し、施設の機能維持に努めます。各施設設備のメンテナンスの主な内容は別表のとおり。

2. 実施体制

施設設備管理業務を効率的に行うために次のように実施体制を整えます。

館全体を統括する副館長の下、庶務担当課長を施設設備管理業務の責任者とし、庶務担当係の係員(基本的に技術職を予定)を実務担当者として、業務計画の立案やその実施においては、館の特性や運営を考慮し、事務局財務課施設管理係の技術支援を受けながら、組織的に対応します。また、物品は、館全体を統括する副館長の下、庶務担当課長を物品管理業務の責任者とし、経理担当係の係員を実務担当者として、東京都への報告等は、事務局財務課契約係を通じて、組織的に対応します。

【施設設備管理業務実施体制】



事業者名・団体名

公益財団法人東京都歴史文化財団

**提案課題6〔館の管理その他に関する業務〕1 館の管理について
(1)施設等の管理業務**

【指定管理者による修繕工事等の考え方】

指定管理者による修繕工事等は、施設管理の観点から、以下のような考え方で取り組みます。

○日常的な補修・修繕工事…破損や故障等に迅速に対応して建物の現状機能を保持する工事

- ・安全確保を最優先し、かつ、来館者、展覧会及び公演等への影響を考慮した応急措置、補修・修繕を実施します。
- ・事業・運営等に根本的影響が無く、その不具合等が拡大する恐れのないものについては、滞りなく適切に補修・修繕を実施します。
- ・予定価格が高額の場合は、都との協議のうえ実施します。
- ・工事記録は適切に保管するとともに、都に報告します。

○建物の安全管理のための修繕工事…建物の運営における安全管理等のための設備機器のオーバーホールや消耗品の交換等の工事

- ・定期点検等による機能や劣化状態の把握により、故障等の不具合が生じる可能性が高いと予測された場合、予防的な措置として実施します。
- ・事業・運営に欠かせない重要な設備機器や事故に繋がる恐れのあるエレベーター等は、適切な予防保全を行い安全管理に努めます。
- ・予定価格が高額の場合は都との協議のうえ実施します。
- ・工事記録は適切に保管するとともに、都に報告します。

○施設の維持向上に必要不可欠な改修工事(1)…法令改正等により、社会的・政策的に施設整備が求められるもの、防災対策、バリアフリー、インフラ整備及び省エネ対策等に関する工事

- ・都との協議のうえ実施します。
- ・工事記録は適切に保管するとともに、都に報告します。

○施設の維持向上に必要不可欠な改修工事(2)…上記のいずれにも該当せずかつ著しい原状変更を伴う改修工事等(利用者サービス向上(ショップ・レストランの改装等)、施設管理の利便性の向上(事務室のレイアウト変更等)のための工事等)で、指定管理者の発意によるもの

- ・指定管理者の自主財源で実施します。
- ・都との協議のうえ実施します。
- ・工事記録は適切に保管するとともに、都に報告します。
- ・原則として、原状回復します。

事業者名・団体名

公益財団法人東京都歴史文化財団

**提案課題6〔館の管理その他に関する業務〕 1 館の管理について
(1)施設等の管理業務**

3. 業務委託の考え方

施設設備管理業務の適切な実施のためには、財団職員の業務だけでなく、重要な設備機器や複雑・高度な機構を持つ装置・システム等に関する業務は、その業務に精通した専門業者に適切に委託し、特に有資格者による点検や専門性の高い業種等についても委託が必須であると考えます。業務を委託した場合には、受託者に記録等の報告を求め、状況や内容の確認を適切に行います。

【委託業務一覧】

項目	主な業務内容
建物設備管理	日常運転・監視業務 建築物全般点検保守業務(建築基準法定期点検含む) 電気設備点検保守業務 空調設備点検保守業務 給排水衛生設備点検保守業務 消防設備点検保守業務 環境衛生管理業務 昇降設備点検保守業務
清掃	清掃業務
警備等	中央監視業務 受付管理業務 巡回等業務 駐車場管理業務
展示室・収蔵庫等管理	害虫生息調査及び駆除業務
舞台設備等管理保守	講堂舞台装置保守業務
植栽管理	植栽管理業務

事業者名・団体名 公益財団法人東京都歴史文化財団

東京都美術館 メンテナンス表		別表
項目	業務内容	規模・回数等 (※:定期点検)
1 施設設備		
(1)建築全般		
建物外部		
屋根	①排水・防止性能状態の点検 ②笠木及びパラペットの点検 ③手摺の取付部の変形・破損の点検 ④ルーフ・ドレン・樋の点検	1/年
外壁	①ひび割れ・破損状態の点検 ②タイル等の浮き・剥離状態の点検 ③防水性能・状態の点検	1/年
建具	①開閉・作動状態の点検 ②建具回りの漏水・シーリングの点検 ③ガラス固定状況の点検	①2/年 ②③1/年
建物内部		
壁	①劣化及び損傷状況の点検	1/年
天井	①仕上材等の固定、劣化及び損傷状況の点検	1/年
床	①劣化及び損傷状況の点検	1/年
階段	①亀裂その他の損傷、変形又は腐食の有無を点検	1/年
自動扉	①傷、さび、腐食及び汚れの有無を点検 ②作動時の異常音の有無の点検 ③動力部・作動部の点検 ④制御装置・センサー部・電気回路の点検	※1/年

東京都美術館 メンテナンス表		別表
項目	業務内容	規模・回数等 (※:定期点検)
(2)電気設備		
受変電設備		
断路器	①がいし汚損、損傷の有無 ②端子・刃の接触部の変色の有無	1/週 ※1/年
遮断器	①ブッシング汚損・破損・亀裂の有無 ②異音・異臭の有無	1/週 ※1/年
開閉器	①カバーの変形・破損の点検 ②異音・異臭の有無	1/週 ※1/年
計器用変圧器	①外部破損の点検 ②異音・異臭の有無 ③端子部の過熱点検	1/週 ※1/年
変圧器	①温度の記録 ②異音・異臭の有無 ③外観の汚損サビの有無 ④ブッシング汚損・損傷の有無 ⑤端子部の加熱点検	①1/日 ②③④⑤1/週 ※1/年
電力用コンデンサー	①外箱の汚損、腐食、油漏れ、変形の有無 ②異音・異臭の有無 ③ブッシング汚損、損傷の有無	1/週 ※1/年
放電コイルリアクトル	①異音・異臭の有無 ②汚損、損傷、腐食の有無	1/週 ※1/年
保護継電器	①カバー汚損の有無	1/月 ※1/年
受電盤、配電盤	①各計器指値の確認・記録 ②信号灯・表示灯の点灯確認 ③施錠の確認・外観の点検 ④冷却ファンの点検 ⑤振動、音響、温度、臭気等の点検 ⑥外観の損傷、汚損の有無 ⑦操作切替用開閉器の点検	①～④1/日 ⑤～⑦1/週 ※1/年
配電線	①外観の点検	都度 ※1/年
接地盤	①外部損傷の点検 ②接地線の確認	1/月 ※1/年
一般事項	①外部点検により汚れ等が検出された場合の可能な範囲の清掃 ②室内への水の浸透有無の点検	1/月 ※1/年
一般電気設備		
分電盤	①外観の汚損・損傷の有無 ②各機器の点検 ③端子部の弛み、過熱の点検 ④計器指示値の確認 ⑤表示灯の確認	1/月 ※1/年
照明コンセント	①照明器具の汚損・変色・錆・変形・異音・異臭・脱落の点検 ②管球・安定器・グローランプの交換 ③器具の異音・異臭・発熱の点検 ④照度測定の実施	①③1/月 ②④都度 ※1/年
拡声設備(非常放送は除く)	①表示灯・電源電圧の点検 ②異音・異臭の点検 ③音響・音量の点検	1/月 ※1/年
電気時計設備	①時計・時刻の補正 ②外観・電源電圧の点検	①都度 ②1/月 ※2/年
監視カメラ設備	①表示灯の点灯確認 ②外観・動作の点検	1/月 ※1/年
テレビ共聴設備	①アンテナ・支柱等の点検 ②ブースタ分配器等の点検	①1/月 ②1/3カ月
構内電話交換機	①構内電話交換設備と付属機器の点検、調整、補修等	①1/月
その他弱電設備	①異常の有無を確認	1/月

東京都美術館 メンテナンス表		別表
項目	業務内容	規模・回数等 (※:定期点検)
自家発電装置	発電機 ①軸受・油量の適否点検及び注油 ②取り付け台・カップリングの点検 原動機(エンジン) ③燃料油の洩れの点検 ④冷却水の洩れの点検 ⑤潤滑油の点検 盤類 ⑥各機器の点検 ⑦計器の点検 ⑧端子部の点検 燃料槽・冷却水槽 ⑨油・水量の点検・確認 ⑩防油堤内の点検 ⑪給油口・油面計の点検清掃 燃料・冷却系統 ⑫油洩れ・水洩れの点検 給排気設備 ⑬正常運転の確認 始動用圧縮空気設備 ⑭空気槽の圧力点検確認 ⑮潤滑油の確認 共通事項 ⑯異音・異臭・振動の点検 ⑰表示灯の点検 ⑱試運転(無負荷・実負荷)・警報試験	①～⑫⑭⑮1/週 ⑬⑯～⑰1/月 ※2/年
蓄電池設備	蓄電池 ①電槽の損傷の点検及び清掃 ②液量の適否の点検 ③電極板の変形・損傷・脱落の有無の点検 ④端子部のゆるみの点検及び締め付け 充電装置 ⑤端子部のゆるみの点検及び締め付け ⑥架台の損傷・腐食の有無の点検 ⑦表示灯・各機器の点検及び清掃, 充電電圧・電流の適否の点検 ⑧警報装置の点検	①～⑦1/週 8 ※2/年
サイン設備	①設備と付属機器の点検、調整等	※1/年
調光設備	①設備と付属機器の点検、調整等	※1/年
電気給湯設備	①設備と付属機器の点検、調整等	※1/年
その他電気設備		
太陽光発電設備	①設備と付属機器の点検、調整等	※2/年

東京都美術館 メンテナンス表		別表
項目	業務内容	規模・回数等 (※:定期点検)
(3)空気調和設備		
空気調和設備		
空冷モジュール チラー	①各計器の指示値の確認記録 ②冷水・温水の確認記録 ③各制御機器の点検・調整 ④各保護装置の点検・調整 ⑤フィン汚れ・破損の確認	①②1/時間 ③④1/日 ⑤1/月 ※2/年
蓄熱槽	①水温・水位の点検記録 ②循環ポンプの点検 ③自動制御装置の点検	1/日
氷蓄熱ユニット	①基礎・固定部の亀裂、沈下等の有無の点検 ②固定金具の劣化及び固定ボルトの緩みの点検 ③防振材、ストッパー等の緩みの有無点検 ④タンクの水漏れ及び外面の錆、腐食、損傷などの有無の点検 ⑤氷生成装置の熱交換部分の劣化の点検	2/年
熱交換器	①水温・水頭圧の点検記録 ②水の漏れの点検 ③自動制御装置の点検	①1/日 ②③1/週
空気調和機 加湿器	①自動制御装置の機能点検 ②機器内外部の点検 ③フィルターの汚れと取付け状態の点検 ④各種配管の洩れ・腐食・損傷の点検 ⑤正常運転・規定電流の確認記録 ⑥異音・振動の有無の点検 ⑦ベルトの点検調整 ⑧軸受温度・注油状態の点検 ⑨プレフィルターを加湿期間終了後洗浄 ⑩加湿装置点検調整 ⑪ダクト内外部及びダンパー機能の点検 ⑫空気調和機、全熱交換器、外気処理空気調和気及びファンコイルの清掃	⑤⑥1/日 ①～④⑦～⑩1/月 ⑫1/年
パッケージ型空気 調和機	①送風機外部の一般検査 ②圧縮機の異音・振動の有無の点検 ③排水口のつまり・冷媒洩れの点検 ④フィルターの汚れ点検清掃 ⑤ベルトの点検調整	1/月
フィルター	①汚れ・破損の点検及び差圧メーターの確認記録 ②巻き取りシャフトの点検及び軸受注油 ③制御盤の機能点検 ④汚れ、取付け状態の点検	①～④1/月
ファンコイルユ ニット	①送風機の異音、振動の有無 ②コイルの汚れの有無 ③ドレンパンの損傷、汚れ、詰まりの有無 ④エアフィルターの汚れの有無 ⑤自動制御等付属装置の作動確認	1/月 ※1/年、2/年、都度
送風機及び排風 機	①電流値の確認 ②羽根車・ケーシングの汚れの有無 ③振動・異音・ボルトの緩み等の有無 ④錆、腐食の有無 ⑤Vベルトの伸張度の適否 ⑥軸受温度の適否	①1/日 ②～⑥1/月 ※1/年、都度

東京都美術館 メンテナンス表		別表
項目	業務内容	規模・回数等 (※:定期点検)
ポンプ・配管	①膨張タンク内外の腐食の有無 ②ポンプ電流値の確認 ③圧力計の指示値の確認 ④回転部、摺動部・可動部の異常の有無(異音、異臭、過熱) ⑤油量の適否及び注油 ⑥グランド部よりの滴下水量の適否 ⑦配管系の損傷・錆・漏水の有無 ⑧バルブの機能確認 ⑨蓄熱槽の汚れの有無	①④～⑨1/月 ②③1/日 ※1～2/年、都度
風道及び付属品	①風道の漏気の有無 ②ダンパーの機能確認 ③吹出口還気口の汚れの有無	1/月
自動制御装置	①計装機器及び補機の作動・制御 ②計装機器の補正 ③取付状態 ④作動確認点検 ⑤機器の性能点検・整備 ※詳細はメーカー標準仕様	※1/年

東京都美術館 メンテナンス表		別表
項目	業務内容	規模・回数等 (※:定期点検)
(4)給排水衛生設備		
給排水衛生設備		
受水タンク(上水) 高置タンク	①槽内の堆積物及び汚れの有無 ②警報装置及び制御装置の作動確認 ③錆及び損傷の有無 ④ボールタップ及びFMバルブの作動状態 ⑤マンホール施設の有無 ⑥防虫網の取付状態及び損傷の良否	1/月 ※1~2/年
汚水槽 雑排水槽 湧水槽 雨水槽	①制御、警報装置の点検 ②曝気攪拌装置の点検 ③昆虫等の発生状態・浮遊物・堆積物・汚れの点検 ④水槽内の希釈洗浄	①~③1/月 ④2/年 ※4/年
加圧給水ポンプ ユニット	①圧力・電流値・作動確認記録 ②異音・振動の点検 ③自動制御装置の機能点検 ④注油及びカップリングの点検 ⑤フード弁の機能点検 ⑥グランドパッキンの手入れ	①~⑤1/月 ⑥都度 ※1/年
陸上ポンプ	①圧力、電流値による作動確認 ②異音、振動の有無 ③フード弁及びチェック弁の機能確認 ④グランド部よりの滴下水量の適否 ⑤油量の適否 ⑥ドレン排水状態の良否	①1/日 ②~⑥1/月 ※1/年、都度
排水ポンプ	①自動制御装置の機能点検 ②圧力・電流値・作動確認記録	1/月 ※1/年
電気温水器	①外観点検及び清掃 ②温度及び点検調整 ③水槽内の点検 ④汚れの状況により清掃を行う	①②1/月 ③1/年 ※1/年
洗面器 大小便器	①亀裂、破損の有無 ②水栓及び接合部等よりの水漏れの有無 ③排水状態の良否	1/月
フラッシュバルブ	①詰まりの有無 ②水量調整 ③水漏れの有無	1/月
各種配管	①排水状態の良否 ②水漏れの有無 ③つまり・漏水・溢れの修理	1/月 ③都度
排水ます	①昆虫発生状況の有無 ②悪臭の有無 ③沈殿物及び堆積物の有無	2/年
ウォータークー ラー	①外観上の錆及び損傷の有無 ②水漏れの有無 ③給水状態及び色、濁り、臭気の確認	①②1/月 ③1/日
ガス設備	①ガス使用機器、配管よりの漏れの有無 ②ガス感知器の作動確認	1/月

東京都美術館 メンテナンス表		別表
項目	業務内容	規模・回数等 (※:定期点検)
(5)消防用設備		
消防用設備		
消火器	①設置状態確認	1/月 ※2/年
屋内消火栓 設備	①制御盤、ポンプ状態確認 ②総合盤設置状態確認	1/月 ※2/年
スプリンクラー 設備	①制御盤、ポンプ状態確認 ②アラーム弁類状態確認	1/月 ※2/年
ドレンチャー ポンプ設備	①制御盤表示確認 ②盤設置状態	1/月 ※2/年
泡消火設備	①制御盤表示確認 ②盤設置状態	1/月 ※2/年
ハロゲン化物消 火設備	①制御盤表示確認 ②盤設置状態	1/月 ※2/年
屋外消火栓 設備	①制御盤、ポンプ状態確認 ②総合盤設置状態確認	1/月 ※2/年
自動火災報知 設備	①火災報知器スイッチ、表示状態確認 ②盤類、感知器設置状態	1/月 ※2/年
ガス漏れ警報 装置	①警報盤スイッチ、表示状態確認 ②検知器類状態	1/月 ※2/年
避難器具	①装置設置状態確認	1/月 ※2/年
誘導灯及び誘導 標識	①器具設置状態確認 ②ランプ点灯確認、交換	①1/月 ②都度 ※2/年
消防用水	①水槽外観	1/月 ※2/年
排煙設備	①装置設置状態確認	1/月 ※2/年
連結送水管	①機器設置状態確認	1/月 ※2/年
非常コンセント 設備	①器具設置状態	1/月 ※2/年
無線通信補助 設備	①アンテナ装置状態	1/月 ※2/年
非常用照明	①外観点検 ②機能点検	※2/年
防火戸 防火シャッター等	①外観点検 ②機能点検	1/月 ※2/年
機械排煙設備	①外観点検 ②機能点検 ③総合点検	①②1/月 ①②※2/年 ③※1/年

東京都美術館 メンテナンス表		別表
項目	業務内容	規模・回数等 (※:定期点検)
(6)その他		
中央監視・制御装置		
監視制御装置	①外観の汚損、損傷の有無 ②信号灯・表示灯の点灯確認 ③監視盤・中継盤・各種検出部の点検 ④各種計器の指示値の確認 ⑤各種スイッチの正常位置の確認 ⑥端子部の点検 ⑦警報試験	1/日 ※1/年
自動制御設備	①熱源運転制御 ②空調機等制御 ③ファン発停制御 ④フィルター監視 ⑤消火ガス排気制御、その他	※1/年
環境衛生管理		
空気環境	①温度及び湿度の適否確認 ②浮遊粉塵測定 ③一酸化炭素測定 ④炭酸ガス測定 ⑤相対湿度測定 ⑥気流測定	①1/日 ②～⑥6/年
給水設備	①残留塩素の測定 ②槽内浮遊物及び沈殿物の有無 ③槽内壁面等の損傷、亀裂の有無 ④槽内水の濁りの有無 ⑤マンホールの施錠の良否 ⑥マンホールの損傷、腐食の有無 ⑦マンホールの防水の良否 ⑧防虫網の損傷の有無 ⑨警報装置作動の良否 ⑩ボールタップ作動の良否 ⑪ポンプ及びバルブ類の作動の良否 ⑫受水槽、副受水槽及び高置水槽洗浄 ⑬水質検査(ビル管法の規定に基づく) ⑭簡易専用水道の検査 ⑮雑用水の水質検査(大腸菌群数・臭気・外観)	①1/日 ②～⑪、⑮1/月 ⑫、⑭1/年 ⑬2/年
循環式給湯設備	水質検査	1/年
排水設備	①槽内浮遊物及び沈殿物の有無 ②槽内壁面等の損傷、亀裂の有無 ③マンホールの密閉の良否 ④害虫発生の有無 ⑤悪臭の有無 ⑥防虫網の損傷の有無 ⑦警報装置作動の良否 ⑧自動制御装置の作動の良否 ⑨ポンプ及びバルブ類の作動の良否 ⑩排水管及び通気管の損傷、腐食、詰まり、漏れの有無 ⑪ガソリントラップの沈殿物及び詰まりの良否 ⑫トラップの封水深の良否 ⑬トラップの沈殿物及びスケールの有無 ⑭汚水槽、雑排水槽、湧水槽洗浄及び希釈水洗 ⑮ガソリントラップの清掃 ⑯ビルピット清掃及び汚泥収集・運搬・処理	①～⑬1/月 ⑭、⑮4/年 ⑯2/年
塵芥処理装置	①外観の汚損、損傷の有無 ②作動状態の確認 ③機器の性能点検・整備 ④電流・電圧・絶縁抵抗測定記録	①、②適宜 ③4/年 ④1年
害虫駆除	ビル管法の規定に基づくねずみ・衛生害虫の防除	2/年

東京都美術館 メンテナンス表		別表
項目	業務内容	規模・回数等 (※:定期点検)
その他 設備等		
エレベーター	走行状態の確認	都度
	①標準仕様書及び製作メーカー基準に準拠した定期点検整備 ②建築基準法による定期検査	①1/月 ②1/年
エスカレーター	走行状態の確認	都度
	①標準仕様書及び製作メーカー基準に準拠した定期点検整備 ②建築基準法による定期検査	①1/月 ②1/年
自動扉	作動状態の確認	都度
	①定期検査 ②故障時の対応	①4/年 ②都度
シャッター	作動状態の確認	都度
	①定期検査 ②故障時の対応	①2/年 ②都度
可動パネル	作動状態の確認	都度
	①定期検査 ②故障時の対応	①1/年 ②都度
電動ロールスクリーン	作動状態の確認	都度
	①定期検査 ②故障時の対応	①1/年 ②都度
講堂舞台装置	作動状態の確認	都度
	①暗幕の外観・開閉作動状態の点検 ②バトンの吊り状態及び上下作動状態の点検 ③舞台照明、音響の点検	※①②1/年 ③2/年
	作動状態の確認	都度
高所作業車	作動状態の確認	都度
	①外観・機能状態の点検 ②上下作動状態の点検	※1/年
フォークリフト	①フォークリフトと付属機器の点検 ②充電状況の点検	①※1/年 ②都度
	油圧リフト	外観・機能状態の確認
簡易搬送車	外観・機能状態の確認	都度
都市ガス	①メーター指示値の確認 ②ガス洩れの有無の点検	都度
	テナントの検針	テナントの検針(電気、水道、ガス)
その他 法定点検		
建築基準法第12条による点検	建築物の敷地及び構造	1/3年
	建築設備等 昇降機と昇降機以外の建築設備	1/年

東京都美術館 メンテナンス表		別表
項目	業務内容	規模・回数等 (※:定期点検)
2 清掃業務		
共用部分		
エントランス、ロビー等の石材床	床面の清掃、艶出し ドア及び扉の清掃 家具や備品の清掃 マットの清潔確保	各所日常・定期及び都度管理
便所、給湯室等水周り	床面の清掃及び乾燥 鏡や棚の清潔確保 衛生陶器の清掃 衛生消耗品の補充 ドア、間仕切りの清掃	
ゴミ置場	床面の清潔 ゴミの仕分け、適切な保管 生ゴミの容器の清潔確保	
通路、廊下など	床面及び壁・天井の清掃	
階段		
エレベーターホール	床、エレベーター内部の清掃 エレベーター階表示インジケータの清掃	
エスカレーター内		
TELコーナー	電話機の清掃、電話番号帳の整理整頓	
利用施設		
展示室	床面及び壁・天井の清掃 備品等の清掃	各所日常・定期及び都度管理
貸出施設	床面及び壁・天井の清掃	
3 警備業務		
開館中(開館前)の業務		
警備員室における業務	警備員室に常駐	随時
	館内監視装置の監視及び異常時の対応	
	火災報知設備の監視及び異常時の対応	
	セキュリティ装置の監視及び異常時の対応	
	入館者、退館者に対するチェック	
	電話の対応	
	新聞・郵便等館への送付物の受付	
巡回業務(開館中)	館内、館外(館の管理する敷地)を巡回し、不審者の発見、盗難予防、来館者の混乱・事故防止等に努める。	開館中3回(毎回館外を含む) 閉館中5回(うち2回館外を含む)
巡回業務(閉館中)	館内、館外(館の管理する敷地)を巡回し、次の点検・確認する。 ①館内の火気設備、ガス設備等の異常の有無の点検及び是正措置 ②各室出入口及び窓等の確認及び是正措置 ③ロビー、廊下その他の出入口の施錠の確認及び是正措置 ④各室及び廊下等の消灯の確認及び是正措置 ⑤その他館内外の異常の有無の点検及び異常時の対応	
駐車場管理	駐車場の監視	随時
	駐車場利用者の整理	
	荷受広場の利用団体等の整理及び安全管理	
	身体障害者の車を指定の場所へ誘導 公用車及び関係業者の車を指示誘導	
その他	シャッター、防火扉の開閉	随時
	コインロッカーの点検	
	傘置き場の点検	
	傘袋立ての配置	

東京都美術館 メンテナンス表		別表
項目	業務内容	規模・回数等 (※:定期点検)
4 展示室及び収蔵庫関係設備の保守管理業務		
展示室		
展示室	<ul style="list-style-type: none"> ・温湿度管理の徹底 ・良好な鑑賞環境の確保 ・かびの発生や壁天井の仕上げ材の剥離等の異常の確認 ・機器の不調等の点検 	日常・定期及び都度管理
収蔵庫		
収蔵庫	<ul style="list-style-type: none"> ・温湿度管理の徹底 ・かびの発生や壁天井の仕上げ材の剥離等の異常の確認 ・機器の不調等の点検 	日常・定期及び都度管理
5 植栽管理業務		
芝生管理		
芝生管理	機械刈り、手刈り	2/年
灌・樹木の整姿		
灌木類	整姿	2/年
樹木	整姿、剪定	1/年
高木樹木	整姿、剪定	1/年
病虫害駆除・消毒		
灌木類、樹木	①灌木 ②樹木	①2/年 ②1/年

**提案課題6 「館の管理その他に関する業務」 1 館の管理について
(2)危機管理**

1. 危機管理対策の基本的な考え方

施設の管理運営に伴う危機とは、火災、地震、風水害、不審者の来訪、テロ、感染症食中毒、建物・設備等に起因する事故など様々なものが想定されます。そのため、館内の安全は24時間365日求められています。そこで、日頃より職員が展示室内を含む全館を巡回し、常に施設・設備等の点検を行います。また、これまでの施設管理を通じて培ってきた安全管理ノウハウに基づく危機管理マニュアルの更新や訓練・危機管理研修の実施などを通じて、各職員の危機管理意識の向上に努め、不断のチェックを確実にを行います。私たちは、来館者・職員の生命及び後世に継承させていくべき文化資源を守ることを目的とし、以下の危機管理対策を実施します。

2. 危機・災害における対応・対策

(1) お客様の安全確認等の取組

来館されたお客様に対する安全確保は、施設管理運営にあたって根幹となります。私たちは、危機管理マニュアルを作成し、日頃から対策を進めるとともに、非常時の連絡体制を明確にし、万全の対応をとっていきます。主な危機に対する対応は以下のとおりです。
なお、テロ等の緊急処理事態に備えて、日頃から、東京都等の関係機関と危機情報を共有するとともに、所轄警察署との緊密な連絡体制を維持していきます。

	対 策	発災時の対応
地震 火災 風水害	<ul style="list-style-type: none"> 避難通路には障害物となるものを置きません。 火気器具周辺には燃えやすいものを置きません。 展示品等の落下防止、転倒防止などの対策をします。 消火器等防災設備位置と避難誘導導線について日頃より把握するとともに定期点検を実施します。 館周辺を見回り、強風にとばされやすいものや被害拡大につながる危険物を事前撤去します。 看板等の取り付けを確認します。 	<ul style="list-style-type: none"> お客様の安全確保を最優先とし、各自が自衛消防計画に基づき初期消火、消防・警察への通報、避難誘導を行います。 地震の場合には、地震の大きさや震源地情報、館周辺の被害状況等を情報収集し、お客様に適宜適切に情報提供を行います。 SNSを利用して施設周辺の状況や交通情報等お客様に必要な情報を提供いたします。 負傷者が発生した場合は、負傷者の応急手当や、同行者の捜索を行うとともに、直ちに医療機関に連絡を行い、搬送の協力を行います。
不審物 不審者 テロ対策	<ul style="list-style-type: none"> 挙動不審のものがいたら声をかけるとともに、関係部署への連絡連携を密にするよう心がけます。 職員は必ず職員証を携帯します。 放置機材や荷物等による死角となる場所をつくりません。 	<ul style="list-style-type: none"> 爆破予告等があった場合、直ちに警察へ通報するとともに、お客様を館外の安全な場所へ避難誘導いたします。避難誘導後、トイレ、ゴミ箱等など館内を再点検し、不審物の有無を確認いたします。
感染症	<ul style="list-style-type: none"> 保健所や最寄医療機関との連絡体制を構築します。 平常時からの対策として消毒液等を設置し注意喚起します。 	<ul style="list-style-type: none"> 感染の疑いが発覚した際は直ちに保健所へ連絡をし、指示に従い行動します。
事故・急病人	<ul style="list-style-type: none"> 所轄警察消防署や最寄り医療機関等との連絡体制の構築 	<ul style="list-style-type: none"> 救護室提供や応急手当の実施、救急車の出動要請(必要に応じて同行)等

(2) 展示品、収蔵品に対する取組

来館されたお客様に対する安全確保とともに、収蔵及び借用、展示している貴重な作品、資料、図書を災害から守り、確実に後世に継承させていくことも、美術館としての重要な役割です。
展示物等の対策は展覧会や作品によって様々ですが、作品に危険が無いよう対策をしております。特別展等の仮設ケースについては、アンカーボルトやウエイト等により固定しております。同じく特別展等の壁にかける作品については、脱落防止対策のとられたフックを使用し、落下防止の対策をしております。収蔵庫においては、ラック外に一時置きする作品については、梱包された状態のまま壁にロープで固定する等の対応をしています。ラック内の収蔵作品については、ラック内部で固定をし、地震対策をしています。

事業者名・団体名 公益財団法人東京都歴史文化財団

提案課題6 [館の管理その他に関する業務] 1 館の管理について (2)危機管理

(3) 消防・設備及び感知器の設置、防犯体制・訓練等

消防設備

不活性ガス、スプリンクラー、消火器、消火栓、連結送水管、防火シャッター、防火戸、排煙機、非常用自家発電機

感知器

自動火災報知器、煙感知器、熱感知器、ガス漏れ感知器

防犯体制・訓練

防災センターにおいて監視警備員が24時間常駐し、地震・火災・爆発物・盗難・不審人物のチェック等万が一に備えております。また、消防計画に基づき、上野消防署へ届出の上、消火器の実放射訓練や消火栓の放水訓練等を含む総合訓練を、自衛消防訓練として実施しています。平成26年度末には「優良防火対象物」としての認定を受けており、より一層の防火対策に努めています。地域防災の取組として、台東区が設置している「上野駅周辺滞留者対策推進協議会」に委員として所属し、災害時の地域連携にも引き続き努めていきます。



屋内消火栓放水訓練の実施例

その他

館内にAEDを4箇所設置し、一部職員が上級救命講習を受講するほか、「日本版救急蘇生ガイドライン」の改訂に伴う小児用パットの導入も行うなど適切な対応が取れる体制を整えております。また、防犯カメラについては、管理責任者を配置して要綱に基づき適正な運用を図っていきます。また、災害時に利用できる防災用Wi-Fiを適切に運用します。避難誘導の際に、海外からの来館者に適切な情報が伝わるよう、多言語による対応にも努めます。



事業者名・団体名

公益財団法人東京都歴史文化財団

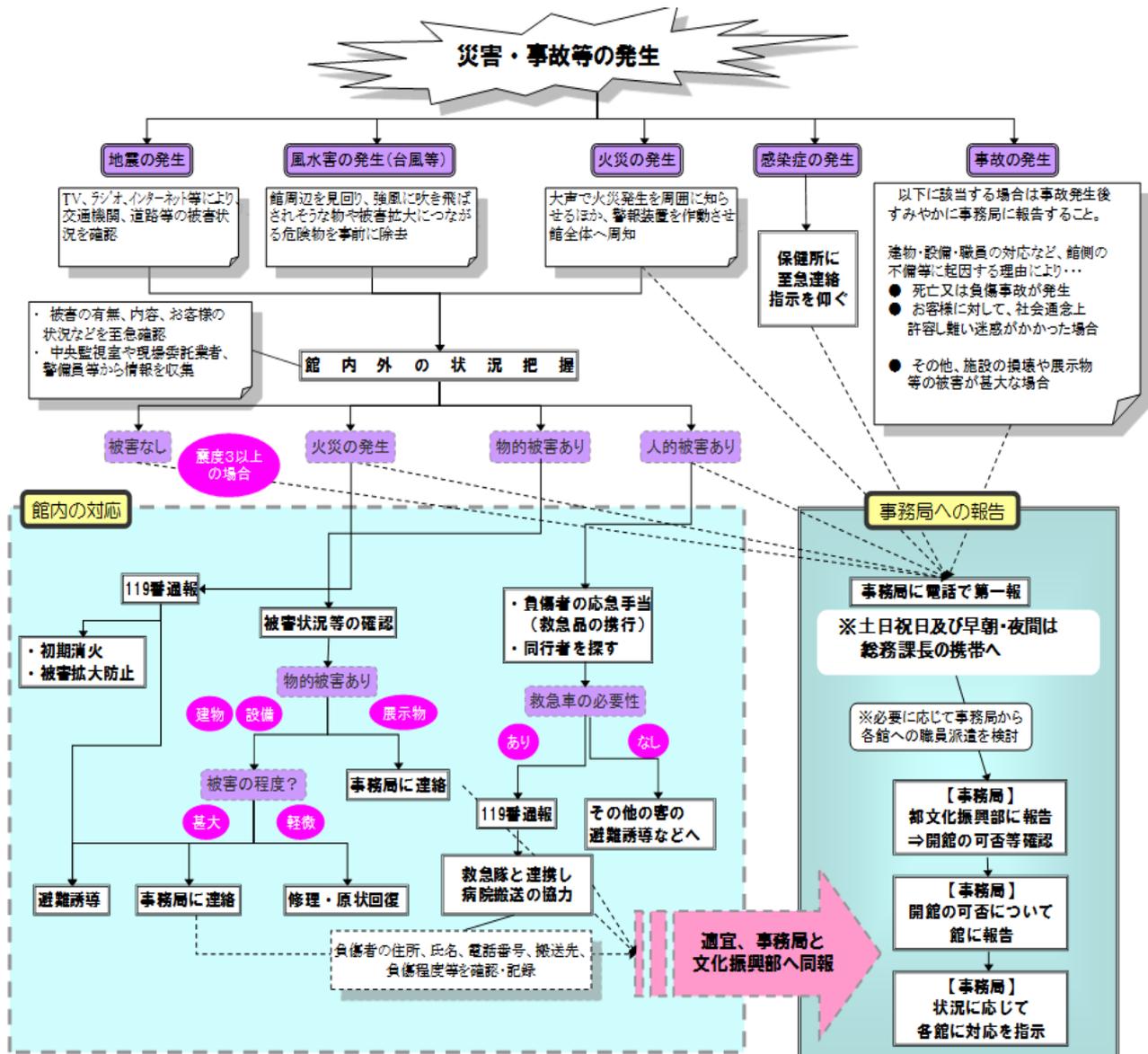
**提案課題6 [館の管理その他に関する業務] 1 館の管理について
(2)危機管理**

3. 危機発生時の連絡体制の確保

危機発生時においては、災害等の情報収集を迅速に行い、状況の第一報を財団事務局に伝え、その後逐次状況把握後、東京都と財団事務局に対して随時報告します。連絡体制を確保するため、現場対応を担う職員と連絡調整を行う職員を区分し、館内の情報を共有した上で、緊密な連絡体制を確保いたします。そのため、緊急時に至急の連絡伝達を行う担当者「連絡責任者」をローテーション表等に明示いたします。

閉館時においては、館内に常駐する監視警備員等から、副館長等に被害状況等を報告することとし、状況に応じて財団事務局に連絡するとともに、緊急連絡網により参集した職員が対応します。

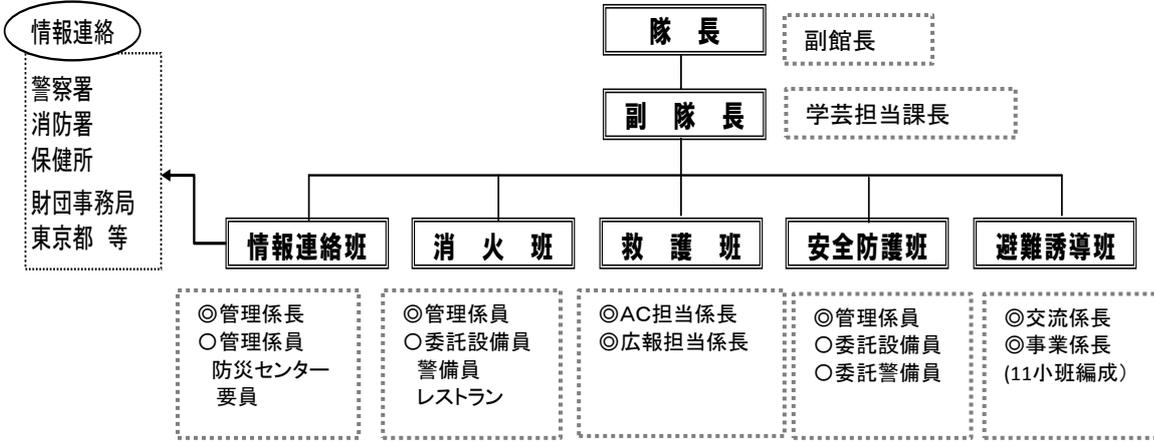
(1) 災害・事故等発生時におけるフロー（イメージ）



事業者名・団体名	公益財団法人東京都歴史文化財団
----------	-----------------

提案課題6 [館の管理その他に関する業務] 1 館の管理について
(2)危機管理

(2) 館内の災害・事故等発生時における体制例



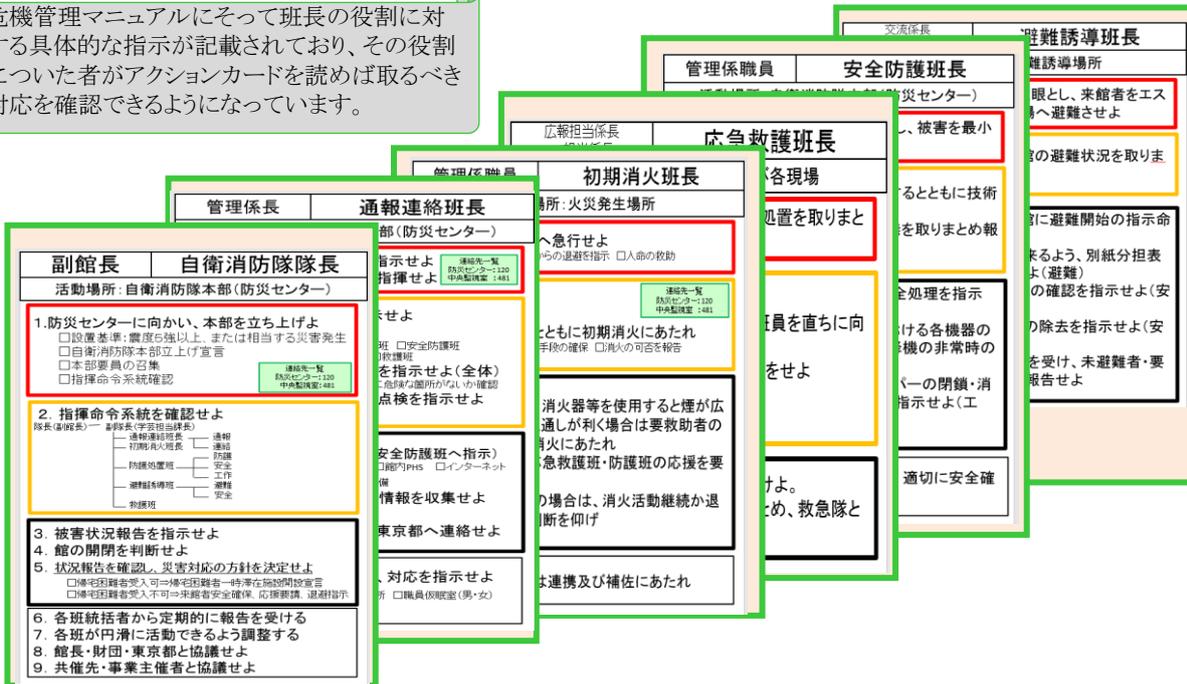
◎ 班長、○班長補佐
土・日・祝日、夜間開館時における責任者(管理監督者以上)を明確にします。

(3) アクションカードの運用

アクションカードとは、災害発生時に集合したスタッフのための『行動指標カード』であり、主に医療現場で活用されています。当館ではローテーション勤務において、できるだけ効率的に緊急対応を行うためアクションカードを作成して執務室に常備し、地震や火災の発生に備えます。

○ 発災時にアクションカードを使用して適切に対応できることが大切です。想定の内容を参加者に事前に伝え、自衛消防訓練等を実施するなどして日頃からシュミレーションを行い、適宜内容を見直していきます。

危機管理マニュアルにそって班長の役割に対する具体的な指示が記載されており、その役割についての者がアクションカードを読めば取るべき対応を確認できるようになっています。



事業者名・団体名 公益財団法人東京都歴史文化財団

提案課題6 [館の管理その他に関する業務] 1 館の管理について (2)危機管理

4. 災害発生時における都立文化施設の役割の遂行

大規模災害発生時等には、都立文化施設として求められる現地対策本部等の役割を適切に果たし、備蓄している物資の提供や、負傷者の救護医療スペースの確保などを東京都との協議の上、適切に実施します。

なお、東京都美術館は災害時一時滞在施設として東京都から指定を受けています。帰宅困難者の一時滞在場所として求められる役割を遂行いたします。

また、防災ボランティア等の活動拠点として、施設の被災状況等の点検調査や使用スペースの提供など、関係機関の担当職員等の活動に協力します。

さらに、東京都国民保護計画における大規模集客施設として、テロ等の発生に備え、危機管理の強化を日頃から行うとともに、テロ等の危機に関する対処訓練に参画し、関係団体や地域団体との連携を進め、危機情報の共有等を図り都立文化施設としての役割を果たします。

なお、これらの事項の実施に必要な財源及び人員の措置については、今後、東京都にもご負担いただく分も含め、協議してまいります。

平成28年2月1日 「多数集客施設におけるテロ対処合同訓練」を東京都美術館にて実施

【訓練実施機関】

東京都美術館
上野警察署
警備第二課(警備犬)
上野消防署
機動隊(銃器対策班)
警備第一課危機管理室

東京都美術館に銃器と刃物を持った男が侵入、館内に立てこもる事案が発生、警備犬、機動隊銃器対策班の出動を要請し制圧検挙するとの想定で、関係機関、地域住民約250人が参加した。



平成26年11月17日 「一時滞在施設運営訓練」を東京都美術館にて実施

台東区で震度5強を観測する大地震が発生し、主要交通機関が運休となった想定により、上野駅周辺滞留者対策推進協議会(事務局である台東区を含む57の関係機関、事業所などで構成)による「上野地域帰宅困難者対応訓練」が行われた。

東京都美術館は台東区、岩倉高校と合同で一時滞在施設の開設・運営訓練を行った。

- ・区災害対策本部との情報伝達訓練
- ・帰宅困難者への情報提供、備蓄品の配布
- ・災害時特設公衆電話の実演展示



事業者名・団体名

公益財団法人東京都歴史文化財団

提案課題6 [館の管理その他に関する業務] 2 地域等との連携の取組について

1. 上野地区における連携

東京都美術館は、芸術文化の一大集積地である上野において、地域の中核的役割を果たす施設として、周辺の文化施設や関係機関と連携していきます。

上野「文化の杜」新構想会議

上野「文化の杜」新構想会議は、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会を文化の力で支えるため、上野公園に立地する日本屈指の11文化・教育施設が実行委員会を立ち上げ、上野公園からさらに周辺地域（谷中、根津、千駄木）、日暮里、台東区を含め周辺区まで広げたネットワークを強化し、文化交流の国際ハブ（拠点）として整備していくことを目指しています。東京都美術館は、様々な文化財を活用して人と人をつなぐアート・コミュニケーション事業等を通じて、実行委員会の中核として貢献していきます。

また、谷根千、根岸から上野、本郷神田、神保町、湯島に至る地区を「東京文化資源区」として文化資源・知識資源を活用して世界に発信していくプロジェクトも動き始めています。この場にも交流し、東京都美術館×東京藝術大学「とびらプロジェクト」、「Museum Start あいうえの」等の取組を発信していきます。

東京都美術館と文化施設、地域団体等

○Museum Start あいうえの

上野公園に集まる9つの文化施設が連携し、子供たちのミュージアム・デビューを応援するプロジェクト。かつ子供と大人がフラットに学びあえる環境を創造する「ラーニング・デザイン・プロジェクト」です。日本を代表する文化施設が歩いて回れる範囲に集まっているという上野公園の魅力を活かし、バラエティ豊かな文化施設が連携することで、学びのスケールを何倍にも上げています。

（連携共催館）東京藝術大学、上野の森美術館、恩賜上野動物園、国立科学博物館、国際子ども図書館、国立西洋美術館、東京文化会館

その他加盟・参加組織

組織名称	概要
上野公園地区文化施設等機関長連絡会議	月1回開催し、各機関長が意見交換を行っている。
上野のれん会	タウン誌「うえの」に当館展示の見どころ等を執筆している。
上野ミュージアム・ウィーク実行組織連盟	「国際博物館の日」前後に上野公園周辺の文化施設とまち（商店街）で開催する「上野ミュージアム・ウィーク」において、館オリジナルロゴグッズをプレゼントするなど参加協力している。
上野の山文化ゾーン連絡協議会	上野の山にある文化施設などが相互に交流・連携を深めることによって芸術・文化の拠点として発展させることを目的としている。上野の山文化ゾーンフェスティバルに参加している。
上野恩賜公園「竹の台広場」利活用推進協議会	竹の台広場の利活用について、上野地区の文化施設が参加し、調整・誘致を検討している。上野公園の夜の照明等についても、検討を行っている。
東京・春・音楽祭・実行委員会	上野公園周辺において、音楽祭を開催。当館においてもアートラウンジでミュージアム・コンサートを開催している。
上野地区美術館・博物館等教育普及担当者会	教育普及活動の向上及び地域への貢献のため、当館アート・コミュニケーション事業担当が主催して開催している。
上野駅周辺滞留者対策推進協議会	台東区主催の協議会で、大規模災害時の上野周辺の滞留者対策計画づくり、滞留者対策訓練に参加している。

事業者名・団体名

公益財団法人東京都歴史文化財団

提案課題7 [自由提案]

1. インクルーシブ・ソサエティ(社会包摂)に向けて

(1) 基本的考え方

東京都美術館は、「アートへの入口」をミッションとする美術館として、これまでもアート・コミュニケーション事業の「アクセス・プログラム」の中で「障害者のための特別鑑賞会」などを実施してきました。今後取り組むべき課題として、インクルーシブ・ソサエティ(社会包摂)に対応できる開かれた美術館に向けての展開を提案します。高齢者、障害者、外国人などへの配慮と施設整備、そしてサービスを一層推し進め、ミッションの実現に向けてさらなる発展を目指していきます。

(2) シルバーデーの展開

シルバーデーは、毎月第3水曜日に65歳以上の高齢者が特別展を無料で鑑賞できる制度です。この日は大変な人気で、毎回相当数の高齢者が当館を訪れています。

そこで、さらに高齢者がゆっくり、安全かつ快適に美術を鑑賞していただくために、シルバーデーを特別展の休室日に充てて、サービスの向上を図ることを提案します。無料入館者の招待日を有料入館者とは別に設定することで、鑑賞がよりスムーズとなり、人口の高齢化が急速に進行していくこれからの10年の社会環境の変化に対応できます。

(3) 障害者鑑賞会の充実

現在、特別展期間中に障害のある方がゆっくり鑑賞できるように、休室日に特別鑑賞会を実施しています。この日は「とびらプロジェクト」と連動して、担当学芸員による展覧会解説(手話通訳付き)など、障害のある方にきめ細かく対応できるサービスを行っています。このサービスをさらに拡充して、外部福祉団体の協力も得ながら、障害の特性に配慮し、とびラーをはじめとする一般鑑賞者と一緒に鑑賞してお互いに感想を語り合う鑑賞プログラムなど、インクルーシブ・ソサエティに向けて一層の取組を進めていきます。



障害のある方のための特別鑑賞会で活動するとびラー

(4) インクルーシブ・ソサエティに向けて

○「Museum Start あいうえの」では、2016年度より、経済的な貧困や、海外にルーツを持ち生活にカルチャーギャップを抱える子供たちを対象とした、鑑賞・観察プログラム「ミュージアム・トリップ」を実施していきます。児童養護施設の職員や、ひとり親家庭などを支援するNPOと協働し、子供の参加者一人ひとりにアート・コミュニケータが寄り添い、丁寧なコミュニケーションを通じたプログラムで、自己肯定感を育むと共に子供たちの社会参加を促していきます。

○社会的包摂という課題に美術館や文化施設がどのように取り組む実態や可能性についてのフォーラムの開催などを検討します。

○各種美術講演会の開催に際して、聴覚障害者、外国人などが聴講できるように、同時通訳してスクリーンの一部に文字情報、英語情報などがリアルタイムに映し出せるインタープリターシステムの開発と導入を提案します。

○トイレ表示等、館内案内の音声ガイド設置を提案します。
○各特別展で、必ずしも採算が取れない外国語音声ガイドが可能となるようなシステムづくりを検討します。



美術館を拠点とした社会包摂をテーマにしたフォーラムの開催

事業者名・団体名

公益財団法人東京都歴史文化財団