

提案課題3 [事業に関する業務] 6 教育普及活動について
(1)教育普及活動の方針と体系

写真・映像を専門とする美術館にふさわしい教育ビジョンを示し、多様なプログラムを実施します。
人々の活動的な参加による主体的な「まなび」(アクティブ・ラーニング)の方法を重視し、写真・映像の体験をとおして、**イメージを読み解く力、感じとる力、伝える力を育むこと、人間の生きる力を活性化すること**をプログラムの大きな目的とします。文科省に推奨された育成ビジョンに対応して、一般(大人、子供)や学校団体、ボランティアをはじめとする美術館サポーターまでを対象とし、新しい時代に求められるトータルな資質・能力を育てることを目指します。
 また「まなび」のプログラムとともに、**あらゆる来館者が「アートに親しみ、アートを楽しむ」ことを目指して**、普及活動にも力を入れます。当館の豊富な作品・資料を活用して、国際社会、多文化社会にふさわしく、多様な文化、表現、価値観にふれる機会を来館者に提供します。

1. 実施方針

(1) 一般(大人)を対象とするワークショップの実施

入門者や上級者など参加者の知識や関心に応じて、ニーズに適したプログラムを提供します。実技系プログラムでは、デジタル機器の利便性によって今日失われつつあるアナログ方式での暗室現像を写真体験の重要な基礎として位置づけ、プリントワークショップを中心に実施します。展覧会連動プログラムとして、作家、キュレーター等によるギャラリートーク、レクチャーを実施します。

(2) 一般(子供、ティーンズ)を対象とするワークショップの実施

子供、10代の青少年が写真・映像についての基本的な知識にふれ、また写真・映像メディアをとおして培われる感性を豊かに育むことができるように、実技と鑑賞の両面から体験的な「まなび」の機会を提供します。「こどものための作品鑑賞ワークショップ」や「夏休みこどもワークショップ」等によって将来の来館者、サポーターの育成に努めます。

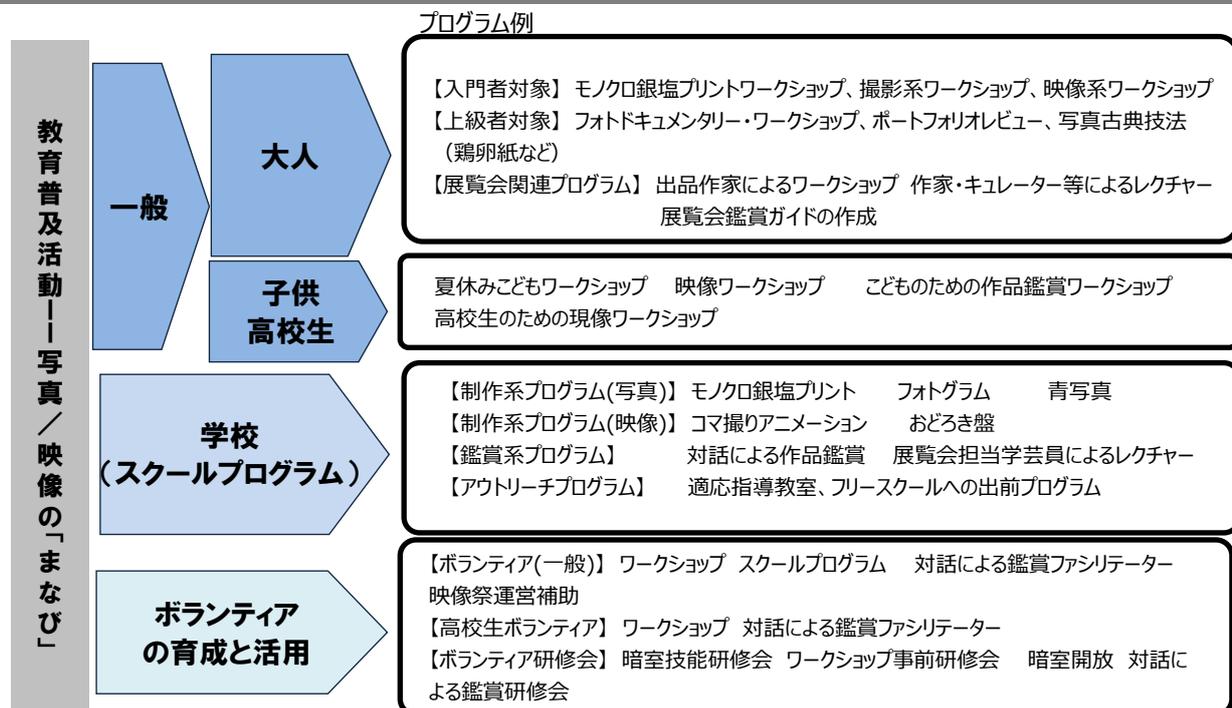
(3) 学校を対象とするスクールプログラムの実施

小・中・高等学校の授業、部活動等と連携し、来館する学校団体向けの体験プログラム、鑑賞プログラムを実施します。教員を対象として写真・映像を活用した授業の研修会を実施します。また来館することができない学校を対象にアウトリーチ活動を行います。

(4) ボランティアの育成と活用

ワークショップ、スクールプログラムをはじめ当館の事業実施をサポートするボランティア・スタッフを育成・活用します。一般ボランティアのほか、将来の写真・映像文化の担い手となる高校生をボランティアとして育成し、活動の場を提供します。

2. 事業体系



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] 6 教育普及活動について
(2)平成29年度の実施計画

教育普及活動 平成29年度実施計画

		タイトル	概要	対象人数
一般参加プログラム	大人			
	子供・ティーンズ			
スクールプログラム	制作			
	鑑賞			
ボランティアの育成と活用	その他			
	その他			

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] 7 その他の事業について

1階ホールでは、映像文化の振興を図るため、有望な新進気鋭の監督の映画作品や美術館ならではの芸術性が高く上質な作品を年間を通じてロードショー館として上映しています。さらに国際的な映画祭の会場としても利用し、広く映像文化創造・発信の一翼を担います。

この事業によって、来館者に映画の楽しみを提供し、多彩な展覧会と併せて「ミュージアム・コンプレックス」を実現しています。

1. 実施方針

(1) 美術館で見る映画シリーズとし、商業的興業と一線を画す、館ならではの展開

多目的ホールとして作られた1階ホールを、興業許可も取得してロードショー館として有効活用しています。商業的興業とは一線を画す**ドキュメンタリー映画**や**海外の映画祭等で受賞した上質な作品**、**写真やアートに関連する映画作品**等を上映しています。

映画を上映して13年の実績をもとに、写真美術館ならではの独自路線の確立を目指し、さらに美術館での上映という特性を明解に、有力国際映画祭の受賞作を中心にラインナップします。

具体的には、写真との関連(写真家の監督作品、写真がテーマの作品)、アート、社会性に満ちた作品(「アート&ヒューマン」)を軸に編成し、固定ファンを獲得します。他方、大使館等との協力により、映画祭を開催し、多様なラインナップを実現していきます。また、同じ恵比寿ガーデンプレイス内にあるガーデンシネマとは、ポスターやチラシの配架など協力関係を強化し、さらなるお客様サービスに努めます。

主な実績

■平成23年度

「ハープ&ドロシー アートの森の小さな巨人」、「ジョン・レノン ニューヨーク」、「マイブリッジの糸」(山村浩二監督作品)、「僕たちのバイク・ロード〜7大陸900日〜」、等、**15の上映企画**を上映

■平成24年度

「新しき土」(原節子主演作)、「スケッチ・オブ・ミヤーク」(第64回ロカルノ国際映画祭批評家週間部門「批評家週間賞・審査員スペシャルメンション2011」受賞)、「天のしずく 辰巳芳子 “いのちのスープ”」等、**17の上映企画**を上映

■平成25年度

「美輪明宏ドキュメンタリー〜黒蜥蜴を探して〜」、「黒蜥蜴」(深作欣二監督作)、「もったいない」(12の賞を各国で受賞)、「手仕事のアニメーション」(第17回文化庁メディア芸術祭アニメーション部門「優秀賞」等、4つの賞を受賞した「ゴールデンタイム」、第81回アカデミー賞短編アニメーション賞受賞作「つみきのいえ」等、**20の上映企画**を上映

■平成26年度

「山岳映画特集上映-黎明期のドイツ映画から日本映画の名作まで-」、「ドキュメンタリー映画世界一美しい本を作る男〜シュタイデルとの旅〜」、「華いのち中川幸夫」、「クラシック音楽映画名作選」等、**7つの上映企画**を上映

(2) 東京都との協力

東京都の文化施策に協力し、ショート・ショート・フィルム・フェスティバル&アジア等の上映会場として、映像文化の創造・発信に努めます。

(3) 展覧会企画との連携

展覧会の企画に関連した特別上映会を実施することにより、展覧会への理解を深めるとともに多様なお客様の要望に応えます。

実績

■平成24年度

操上和美ドキュメンタリー映画「THE MOMENT 写真家の欲望」(操上和美 時のポートレート展 開催に合わせて上映)

■平成26年度

「山岳特集上映 - 黎明期のドイツ映画から日本映画の名作まで -」(黒部と槍展 開催に関連して上映)

2. 具体的な取組

DCP(Digital Cinema Package)による映画上映方式の特性から、4K解像度の超高輝度なきれいな映像品質で送出し、1日に映画内容に応じ上映時間帯を組むなど複数本の上映プログラムを編成することが可能となりました。

そこで、館内に設置する作品選定委員会の検討・選定した写真美術館にふさわしい映画作品を上映し、集客を図ってまいります。

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 人材の育成について

1. 実施方針

作家、専門家から一般まで、幅広い人材育成

東京都写真美術館は、日本における唯一の写真・映像のセンターとしての館の役割を果たすため、写真・映像文化を支える人材の育成を図ってきました。

「写真・映像文化を支える人材の育成」ということを幅広く捉え、学芸員等の専門家だけではなく、一般の方々まで含め対象に応じた育成活動を展開してまいります。

具体的には、下記の事業を引き続き継続していくことを通じ、幅広く人材の育成に貢献してまいります。

2. 具体的な取組

作家

①新進作家の作品発表の舞台提供

平成13年度に任意団体「写真映像文化支援協議会」を設立しました。この協議会の目的のひとつである「写真及び映像に係わる文化や芸術等の振興を図るとともに、活動等を支援する」ことの達成を目指し、新進気鋭の作家を支援して、作品発表の舞台を提供して育成することを通じて、日本の写真文化の振興を図っています。

②作品レビュー

写真・映像の専門家を学芸員として多く抱える当館には、日本のみならず、海外からも、若手の新進作家を中心として多くの問い合わせがあります。学芸員は時間の許す限り作家に直接あって作品を拝見し、彼らの作品の質が向上し、発表の機会が広がるための、適切なアドバイスや情報を提供するよう努めています。

学生・研究者

①博物館実習の実施

大学での資格取得科目である「博物館実習」と連携し、大学の夏季休暇期間に基本12名の実習生の受入を実施します。学芸業務をはじめとする各部署の業務、多様な美術館活動を総括的に把握してもらうため、基本的なガイドダンスや講義とともに、学生が実務レベルで各業務に体験的に関わるカリキュラムを組みます。

②インターンシップの実施

将来学芸員や研究者などを目指す人材を対象にして、インターンシップを導入いたします。インターンにはそれぞれの専門性にあわせて、美術館で進行中の展覧会やワークショップ、保存科学研究室等アシスタントとして事業に携わっていただき、より具体的で実践的な知識を習得していただきます。日本の美術館の次代を担うより多くの学芸員・研究者が写真・映像美術館についての実務的知識を持っていただくことを目的とします。

③大学等教育機関との連携、人材派遣

写真・映像や美術に興味を持つ若い世代に、より専門的で高度な知識を習得していただき、写真・映像や美術館に親しみを持ち、将来の仕事や人生に役立てていただくために、写真美術館の学芸員が他大学等教育機関と連携し、非常勤講師として多くの大学で講義をいたします。現在、以下の大学・大学院で写真・映像・美術館に関する様々な講座を展開しております。

跡見学園女子大学、学習院女子大学、実践女子大学、女子美術大学、首都大学東京、東京総合写真専門学校、東京写真学校、筑波大学、法政大学、玉川大学、武蔵野美術大学、明治学院大学、早稲田大学

④学校教員対象の研修会の実施、授業の提案

スクールプログラムの一環として、図工・美術を中心とした小中高の学校教員を対象に、写真・映像を活用した体験プログラムをや鑑賞プログラムを授業や部活動に取り入れていただくための研修会を実施し、教育現場に新しい授業の内容、進め方、デジタル機器の活用等について具体的に提案します。

一般の方々

①ボランティアの育成と活動の場の提供

ボランティア・スタッフはワークショップ、スクールプログラムをはじめ当館の事業実施において、美術館と参加者の橋渡し役となり、参加者の理解が深まるようにサポートします。その育成活動として、写真美術館はボランティアに対して、研修会を年間に複数回実施し、技能や知識、接遇について学んでいただきます。こうした活動をとおして、ボランティア・スタッフにとって美術館は社会参加、社会貢献の場となり、美術館にとっては事業実施の頼もしいサポーターを得ることができます。

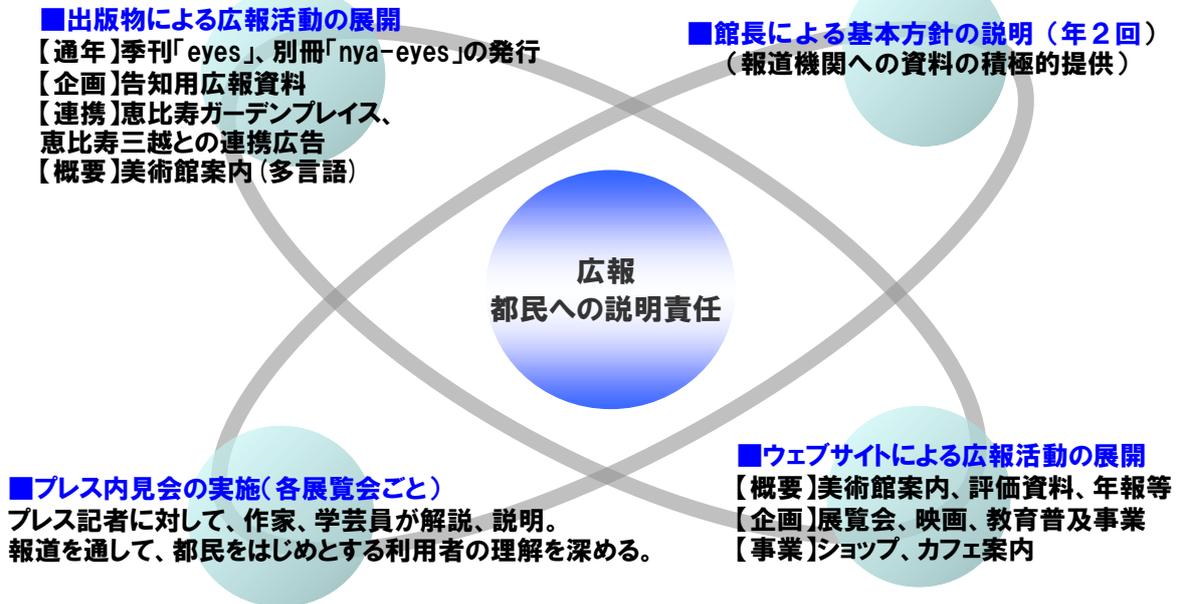
事業者名・団体名

公益財団法人東京都歴史文化財団

提案課題3 [事業に関する業務] 9 館の事業を支える仕組みについて (1) 広報

1. 実施方針

公共美術館である館の設置目的を達成していくためには、積極的な広報活動が不可欠です。東京都写真美術館は、以下の各点を重視した、広報活動を展開し、写真・映像文化の普及と、都民への説明責任を果たしてまいります。



2. 具体的な取組

(1) 館長によるプレス・ブリーフィングの実施

年1回、東京都の財源や、館独自により調達した財源を活用した新規コレクションの説明や、館の日常の運営方針等に関するトップとしての館長の考え方について、さまざまな報道機関の記者を招き、ブリーフィングと質疑応答を行い各媒体を通して館の運営について都民をはじめとする来館者、利用者への理解を求めてきました。現在、全国の美術館で、館長自らがブリーフィングを行っている美術館はわずかですが、当館においては、平成18年度から、年2回に回数を増やしました。今後もトップである館長自らが報道機関に対するブリーフィングを行う機会を設け、当美術館の活動への理解を深めていただくよう努力を重ねてまいります。

(2) 展覧会広報、プレス内見会の実施

館主催展覧会については、広報資料を2ヶ月前には配布し、早期の周知に努めます。年間約20本にわたる展覧会のうち、大多数の展覧会において、開催日前日等に報道機関の記者を対象としたプレス内見会を実施し、作家、学芸員による解説を行い、報道機関の取材に協力しています。これにより各報道機関での展覧会等の記事や放送は全体として増加傾向にあり、入館者の増加につながっています。今後とも、継続してプレス内見会を実施し、都民をはじめとする来館者、利用者に対して、展覧会の周知と内容の理解を深める努力を重ねてまいります。

(3) 季刊「eyes」ほか、出版物による広報活動の展開

展覧会の見どころや関連事業の告知、実験劇場における映画上映、ミュージアム・ショップやカフェの情報を掲載した季刊広報誌「eyes」を各回3万部ずつ発行し、マスコミや、美術館・博物館関係者、行政機関、写真美術館支援会員などに送付し、館の活動について広く普及に努めてまいります。また、猫マンガ「クレムリン」とコラボレーションした広報誌別冊「nya-eyes(ニアイズ)」では美術館の様々な活動をユニークな手法で紹介し、一般層への訴求力を高めていきます。

また、恵比寿地域と連携して、定期的にチラシを配布するとともに、恵比寿ガーデンプレイス内のインフォメーション窓口にて配架・掲出するなど、地元と連携した効果的、効率的な広報活動を展開しています。さらに、twitterなど時代に合ったメディアを見極めながら、今後とも、積極的に広報活動を行います。渋谷・恵比寿・原宿エリアの地域連携をはかり、情報交換、相互広報など協力を行い、来館者へのPRに努めてまいります。

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] 9 館の事業を支える仕組みについて

(1) 広報

(4) 美術館ウェブサイトによる広報活動の拡充

東京都写真美術館は施設の概要、展覧会、作家によるトークなどの企画についての告知や作品の紹介、教育普及プログラム、実験劇場における映画上映、ミュージアム・ショップやカフェのご案内など、使いやすく親しみやすいウェブを構築し、都民をはじめとする世界からの来館者、利用者の利便性を高めています。現在では月間約50万のアクセスがあり、効果的な広報活動の一翼を担っています。平成27・28年度に改訂の当館公式ホームページは、日々発展するさまざまな端末に対応する機能を備え、アクセスの増大を見込んでいます(URL:

<http://www.syabi.com>、平成28年より <http://www.topmuseum.jp>)。

今後は、さらに作品紹介や作家の紹介などに関する内容を強化するとともに、財団共通広報の展開に積極的に協力して、来館できない都民などが、写真・映像文化に触れる機会を増やしてまいります。

(5) 国際的メディアへの広報活動の拡充

写真美術館は、国内の写真・映像文化のセンター的役割を果たすばかりではなく、国際的な交流の拠点となることを館の基本的使命としています。これまで、第一次開館から通算して25年以上にわたる美術館事業を通して、国内の外国語メディアだけではなく、海外の雑誌や新聞で取り上げられる機会も増し、国際的な評価を確かなものにしていきます。それをさらに進めるために、以下のような、国際メディアの広報活動の拡充をはかります。

①英語版プレス・リリースの配布

館で開催される自主企画展、収蔵・映像展については、開催2ヶ月前までにプレス・リリースをメディアに配布しておりますが、英語版プレス・リリースを充実し、外国メディアが取り上げやすい環境を整えます。

②ホームページの英語情報の充実

ウェブを使った海外からのアクセスが増大しております。外国人一般来館者のためにホームページの英語情報を充実するだけでなく、日本の外国語メディア・海外メディアが豊富な情報を受け取りやすくするように工夫します。

③配布印刷物・展覧会解説等の英語併記の充実

取材に当たって参考となる美術館概要や年報、フロアガイド、リーフレット、展覧会図録等の印刷物および展覧会場で掲示するキャプションや解説等はすべて英語併記とします。よりクオリティの高い英語表記を目指します。

④英語が堪能なスタッフが取材に対応

電話やメールでの申し込みから実際の取材まで、英語が堪能な広報スタッフ、美術館スタッフおよび学芸員が対応し、円滑な意思の疎通を図ります。

⑤日本のトップミュージアムへ

平成28年度のリニューアル・オープンに合わせ、当館は新しいシンボルマークとロゴタイプを制作しました。愛称(TOP)は誰からも親しみやすくオープンな印象を与えるとともに、日本でトップの専門美術館として新しいイメージをアピールするものです。

(6) おもてなし精神のこもった広報活動、各種イベントの実践

東京都写真美術館は、年齢や使用する言語、障害の有無などによる情報格差の解消に努め、あらゆる人が写真・映像文化を享受できるための広報活動を実施します。

【実施の例】

- 外国語による美術記者対象としたプレスツアーの実施
- 地域の賑わいを創出するため、年始特別開館に様々なイベント実施し、美術館に来る楽しみを提供します
- 開館時間延長による、夜間開館集客の拡大に向けたイベントの開催
- 視認性の高い作品解説書を作成し、来館者の鑑賞の楽しみを伝えます

(7) 国際都市・東京における多言語化への取組

○案内表示の多言語化に努めると共に、視認性の高いピクトグラムを多用し、あらゆる国と地域、年代層の来館者が利用しやすい館内案内に努めます。

○館内案内、各種印刷物、カタログ等で外国語表記を行います。また、館の主要なお知らせ(施設案内、利用ガイド)については英語に限らず、多言語化を目ざし、ホームページにも掲載いたします。

○在京の外国語媒体(観光ガイド、新聞、雑誌)等に英文によるプレスリリースの発信、多言語による広告の投稿を行い、外国人観光客の誘致を図ります。

○外国人観光客が使用するホテルや主要な観光案内所等に外国語パンフレット、リリースを配布し、情報提供を行います。

○顧客満足度・外国人モニター調査結果を参照し海外メディアへの情報提供、効果的なPR方法を検討、実施します。

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] 9 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. 基本方針

より多くの方に写真と映像の鑑賞をとおして美術館に対する理解と親愛感を深めていただくことで写真・映像文化の裾野を拡大し、美術館運営を支援することを目的に、リニューアルオープン後はパスポートを導入します。ワークショップ等の有料事業には、購入者を対象とした割引を設定するなど、展覧会鑑賞だけではない、写真美術館ならではの複合的なサービスを提供していきます。

(1) パスポートの概要

価 格: 3,240円(消費税及び地方消費税を含む)

特 典: 収蔵展・映像展無料(同伴者1名まで可)
企画展を一定回数無料(回数以上に観覧される場合は2割引)
1階ホールで上映される映画の割引
ミュージアムショップ、カフェの割引

(2) 運営方針

パスポートの導入により、旧友の会よりも価格面から来館を促進する仕組みを強化します。旧友の会のアンケート結果から、入会目的の8割は「割引・無料」であるため、これまでの特典内容の整理と価格面での特典を強化することにより、さらなる鑑賞の機会を提供いたします。旧友の会でも実施していた収蔵展・映像展を無料とするほか、企画展を一定回数無料とすることで、パスポートによる館内各フロアの鑑賞の機会を増やし、来館者の裾野拡大に努めます。また、ワークショップ等の有料事業には、購入者を対象とした割引を設定するなど、展覧会鑑賞だけではない、写真美術館ならではの複合的なサービスを提供していきます。

(3) 今後の展開

来館者のニーズに合わせたサービスの拡充に努めながら、新たな来館者の裾野拡大をはかり、写真美術館ファン、写真美術館サポーターを育成してまいります。

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] 9 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

より開かれた美術館の実現にあたり、一般の人々と高校生との参加・活躍の場の提供、また、やりがいや居場所の創出などを目的とし、ボランティアの育成・活用を推進していきます。
 ボランティアを単に業務の補助的役割を担うための技能を有する人ととらえるのではなく、ボランティア各個人が主体的にかかわることができるよう各人の長所や得意な点を生かした活動ができるよう育成します。また、活動を通して、単なる奉仕ではなく、来館者とのかかわりによってのみ得られる、交流、達成感、やりがいと自己肯定感をもたらすようにしていきます。また、これらの活動が、来館者サービスの向上と強力な美術館サポーターを増やすことなどへとつながり上向きのスパイラルを作り出し、館への多大なメリットをもたらします。
 具体的には、下記のとおり、戦略的・段階的にボランティアの育成と活用にあたります。

2. ボランティアの仕組み

一般ボランティア

写真技能の有無にかかわらず、広く一般を対象に、それぞれの得意分野を生かした活動へ参加してもらい、美術館と来館者の橋渡し役を担いながら、達成感ややりがい等を獲得する。また、高校生ボランティアの研修や活動にも主体的に関わることで、伝統文化の継承、後進の育成の一端を担う。

具体的な活動例)

- ワークショップボランティア
- スクールプログラムボランティア
- アウトリーチボランティア
- 高校生ボランティアのチューターボランティア
- 対話による作品鑑賞ボランティア
- 恵比寿映像祭運営補助ボランティア

高校生ボランティア

高校の授業科目「奉仕」の単元と連動して、高校生を対象に、ボランティアを募集する。暗室技能の研修、対話による鑑賞のコーディネート力(ファシリテーション)研修などを行い、各自の得意なことを生かして技能を身につけ、実際の事業内で一般ボランティアとともに、来館者対応を行う。各自の主体性、協調性、責任感を高めるとともに、活動場所の創出、技能の習得、異年齢間の交流の場の創出、自己肯定感の向上をはかる。

具体的な活動例)

- ワークショップボランティア
- 対話による作品鑑賞ボランティア
- 恵比寿映像祭運営補助ボランティア

**研修
連絡会
交流会**

各活動内容に応じて研修など丹念に行い、スキルアップと新しい技能の習得をはかる。そのほか、連絡会、交流会を行い情報交換を活発に行う。
 ●モノクロ銀塩プリント技能研修 ●古典技法研修 ●対話による作品鑑賞研修
 ●集団活動の場のコーディネート研修(ファシリテーション) ●接遇研修
 ●連絡会にて最新の活動スキルを共有
 ●他美術館ボランティアとの交流会を行い、情報を交換

活動

- 参加者に対する
技術的な補助とアドバイス
- 参加者との円滑なコミュニケーション
- 場の雰囲気づくり
- 高校生ボランティアへの研修
(一般ボランティア)

**ボランティアが獲得できる
能力とよこび**

- やりがい 活動場所創出
- 達成感 責任感
- 自己肯定感 自己実現
- 異年齢間交流
- 後進の育成
- 主体性 協調性

館にもたらされるメリット

- 開かれた美術館の実現
- 来館者サービスの向上
- 美術館サポーターの育成
- 写真・映像・美術の普及・発展
- 伝統文化の継承
など

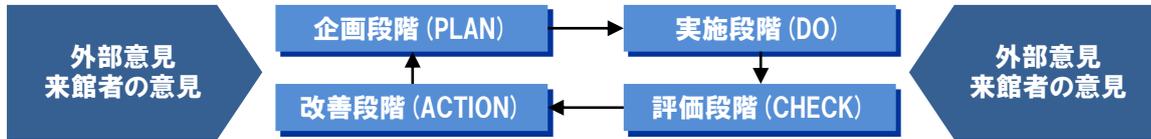
事業者名・団体名

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] 9 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、さらには公正な運営を図るために企画(PLAN)、実施(DO)、評価(CHECK)、改善(ACTION)の各段階において、**外部の専門家の意見**や、**来館者の意見を聞き、運営の参考としていくことを重視**しています。



2. 具体的な取組

具体的には、下記の取組を行っています。今後ともこの取組を継続するとともに、充実に努めてまいります。

(1) 企画(PLAN)段階における外部意見の取り入れ

「東京都写真美術館企画諮問会議」の設置と運営

館においては平成13年度に外部の美術、写真、映像の専門家等10名で構成される「東京都写真美術館企画諮問会議」を設置し、館長から、館の重要事項や、美術館の展覧会などの企画に関する原案を諮問し、審議に付しています。この会議は年2回から3回程度開催し、外部からみた東京都写真美術館の重要事業や企画の内容に関する討議が活発に行われ、管理運営の向上に役立てています。

・委員 10名(美術館長、写真史家、写真評論家、外部有識者など外部委員で構成) ・任期 2年

(2) 実施(DO)段階における外部意見の取り入れ

① 顧客調査の実施

館に対する総合アンケート(日々回覧)や展覧会ごとの個別アンケートを常時実施します。アンケートのうち、日々改善が可能なもの、改善すべき事項については、担当者が検討し、実施に移していきます。また、展覧会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 日報による来館者からの意見の取り入れ

総合受付や、展覧会会場看視員に対する来館者からの問い合わせや意見については、日報によって確認されます。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。

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] 9 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

(3) 評価(CHECK)段階における外部意見の取り入れ

公共美術館として、都民をはじめとする利用者に対する説明責任を果たし、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。館においては、平成16年度に、外部の有識者6名により構成される「東京都写真美術館外部評価委員会」を設置するなど、事業の客観的な評価を行い、改善を常に行っています。

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。評価に際しては、内部評価委員会(副館長を委員長とし、事業企画課長、各係長を委員とする)で審議し、報告書を作成します。報告書の内容は、年度終了後、目標項目ごとに事業実績を分析し、成果と課題について取りまとめしています。

② 外部評価

評価の客観性を確保するため、平成16年度から、外部専門家による広い視野での評価を実施しています。外部評価の実施方法は、外部評価委員会で決定していきます。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、報告として取りまとめます。委員会は評価終了後、報告書を館長に提出します。館長は、報道機関へのブリーフィングや、美術館のウェブサイトを通じて、報告書を公表します。なお、評価委員会においては、指摘を行った事項についての改善状況についてもあわせて報告を美術館から徴し、改善が図られたかどうか確認を行っています。

- ・委員 6名(博物館長、学識経験者、美術館経営研究者、外部有識者など外部委員で構成)
- ・任期 3年

(4) 改善(ACTION)段階における外部意見の取り入れ

内部評価及び外部評価委員会から出された意見については、即時対応可能、次年度以降、将来的課題などに整理し、順次、改善に取り組み、より質の高い美術館運営を達成してまいります。

(5) 地域連携を通じての外部意見の取り入れ

専門家のみならず、写真に関心のない人や来館しない人の意見を取り入れるため、渋谷・恵比寿・原宿エリアに拠点を置く「あ・ら・かるちゃー文化施設運営協議会」のイベント機会や、恵比寿映像祭など近隣商業施設と連携する機会を捉え、アンケート調査等を行い、潜在的なニーズを掘り起こし施策に反映します。

併せて、都内の小中学校への教育普及活動の機会を増やすことにより、写真美術館の存在を知ってもらい、さまざまな意見を聴いて、効果的に写真・映像への興味を引き出していきます。

事業者名・団体名

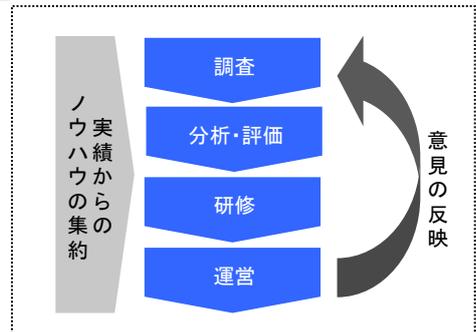
公益財団法人東京都歴史文化財団

**提案課題3 [事業に関する業務] 9 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

お客様の満足の追及

お客様のニーズは多種多様であり、様々な観点で高いレベルのサービスの提供が求められていると認識しています。
この期待に応えるために一人一人のニーズを丁寧にとら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。
これまで顧客満足度調査や各種アンケート等により、利用者の多様な声を把握し、お客様の満足度の向上に努めてまいりました。今後も、来館者、利用者の声をフィードバックし、施設運営に適切に反映し、お客様の満足度をより高めてまいります。



2. ニーズの把握と共有

定量、定性の両面からの利用者の声の把握

下表のとおり、お客様のニーズは、顧客満足度調査、事業の際に実施するアンケート調査等、複数の手法を組み合わせ、定量、定性の両側面からのニーズの把握を行います。
また、把握したニーズは、館内の全関係者で共有し、改善やさらなるサービスの向上に向け検討していきます。

利用者の声の把握の手法

対象	手法	調査事項	定量データ	定性データ
利用者・来館者	意見交換	サービス、施設、主催事業、他館比較	○	○
	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	—	○
	利用者アンケート	自主事業の満足度等	○	○
地域等	地域の会合等への参加	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

○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に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] 9 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. 実施方針

財団は、館の事業の運営にあたり、外部資金の導入を積極的に行い、大きな成果を挙げてきました。東京都の財政再建が大きな行政課題となり、効果的・効率的な美術館の管理運営が強く求められている時代となってからは、外部資金が美術館の運営の一翼を担ってきたといっても過言ではありません。

特に東京都写真美術館は、館独自の努力で、早くから支援協議会を設立し、作品収集や自主企画展運用など、美術館の財政運営の根幹を支えてきました。

写真・映像関係の企業や団体及び各業態の芸術文化に関心の深い個人からの賛助金をいただくことは、単に資金を援助していただくということにとどまらず、東京都写真美術館の使命を理解いただき、日本の写真・映像文化の振興に大きく貢献していただくことにつながります。今後とも、こうした外部との連携と協力を拡充してまいります。

2. 具体的な手法

(1) 写真映像文化振興支援協議会の設立と支援会員の加入促進

館は、平成13年度に任意団体「写真映像文化振興支援協議会」を設立しました。この協議会の目的は、写真及び映像に係わる文化や芸術等の振興を図るとともに、東京都写真美術館の活動等を支援することであり、現在、次の事業を行っています。

(a) 東京都写真美術館支援会員の加入促進事業

維持会員制度の実績(平成26年度末)
会員数: 260法人

(b) 東京都写真美術館の展覧会の支援事業

(c) 東京都写真美術館における作品・資料の収集、購入、保存、修復に係る支援事業

(d) 東京都写真美術館における社会教育及び学校教育支援事業

(e) 写真及び映像に係わる文化をテーマにした国際交流支援事業

(f) 新進作家を支援する事業

(g) その他、協議会の設立目的を達成するために必要な事業

(2) 個別展覧会における後援、協賛、協力の獲得

写真・映像の展覧会においては、写真・映像関連企業、文化に理解を持つ企業や団体の協力が不可欠です。写真・映像関連の技術の発展や、民意の反映としての文化に関して、こうした企業は深い見識を持ち、文化の振興の一翼を担っています。

財団では、こうした見地に立ち、個別の展覧会の実施にあたり、企業や団体からの後援、協賛、協力を募り、資金や実施に必要な資源の提供を受けるように努めています。こうして獲得した資金や資源は、展覧会を支えるための大きな力となっているとともに、企業や団体の活動を通して、写真・映像文化の普及のための推進力ともなっています。

今後とも、こうした取組を強化し、より効果的な展覧会の実施に努めてまいります。

平成24年度自主企画展「操上和美」展

◇協賛金 6社

株式会社ピラミッドフィルム、株式会社タグボート、LVMHウォッチ・ジュエリージャパン株式会社、株式会社ジョンロブジャパン、株式会社聖林公司、ライカカメラジャパン株式会社

平成26年度自主企画展「佐藤時啓」展

◇助成金・協賛金1団体・4社

芸術文化振興基金、株式会社ニコン、株式会社ニコンイメージングジャパン、株式会社安井建築設計事務所、エプソン販売株式会社

◇協力(作品制作等) 株式会社カシマ、有限会社ワーカーズ

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. 開館時間の考え方

(1) 開館時間

東京都写真美術館条例施行規則に従い、**午前10時開館から午後6時閉館を基本**とします。恵比寿ガーデンプレイスという一大商業複合施設内の立地条件を鑑み、恵比寿三越等商業施設の午前11時開館よりも1時間早い開館とすることで、より顧客ニーズにあった対応が可能になります。また、**毎週木曜日及び金曜日を夜間延長日**とし、**午後8時まで開館**します。週5日制の勤務体系が通念化しつつある状況を背景に、週末の仕事帰りに美術鑑賞をしたいというニーズに応えます。

(2) 開館時間の延長

1階ホールでは、映像文化の振興を図るため、新進気鋭の監督の映画作品や美術館ならではの芸術性が高く上質な作品を通年でロードショー上映します。

このため、1階ホールは休館日(月曜日)を除く全ての曜日に上映スケジュールにあわせ、**午後8時から午後9時までの延長開館**を行い、配給会社や映画ファンの要望に対応します。また、今後、開館時間の延長による夜間開館については、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、効果的に実施してまいります。

(3) 臨時開館・特別開館

年未年始は、東京都写真美術館条例施行規則並びに開館以来の経緯から、12月28日から1月4日まで休館としていましたが、**平成16年の年始(1月2～4日)から、正月特別開館**を実施しています。館が恵比寿ガーデンプレイス内に立地し、恵比寿三越などの商業施設の1月2日開店にならい、来館者ニーズに応え、特別開館しました。初詣や年始まわりなどの習慣が薄れ、休日の過ごし方も千差万別となっている社会状況の変化をいち早くとらえ、**正月を文化施設で楽しむという選択肢を提供**するものです。さらにお客様に楽しんでいただくため、ゴールデンウィーク中の休館日、年末12月28日を臨時開館します。

2. 休館日の考え方

原則として東京都写真美術館条例施行規則に則り、**月曜日**(月曜日が祝日にあたる場合は翌火曜日)及び**年未年始の一部を休館日**と設定します。展示替えや設備機器の定期的なメンテナンス上、**週1日程度の休館日は必要**であると考えます。

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. 実施方針

(1) 2階、3階展示室及び地下1階展示室

2階、3階展示室及び地下1階展示室は、本来的に美術館の収蔵展や企画展を行うスペースではありますが、写真・映像文化の振興に資する団体や、当美術館で実施するにふさわしい写真家などが、展覧会開催を希望する場合には、本来的な美術館としての活動に支障を来さない範囲内で、誘致展を対象として、貸出しを行っています。なお、この場合、地下1階映像展示室を中心として貸出しを行います。

(2) 1階ホール

1階ホールについては、現在「実験劇場」として、写真・映像や美術関連の新作を中心とした映画作品のロードショーの上映を行うスペースとして活用していますが、写真・映像文化の発展に貢献する公的な団体の企画などについては、「実験劇場」のロードショー企画に支障を来さない範囲内で、貸出しを行っています。

(3) 創作室

1階にあるスタジオ(創作室)については、通常ワークショップなどの教育普及事業や、展覧会に関連したトークなどの企画のスペースとして使用していますが、その他、各種団体が主催して行う写真・映像関連の企画に貸出し、写真・映像文化の総合的な発展に役立てています。今後とも、同様の活用を着実に進めてまいります。

(4) その他附帯設備

1階ホールで企画を実施する場合に必要な附帯設備については、必要に応じて貸出しを行います。

2. 利用料金の具体的な提案

貸出施設の利用料金は、東京都写真美術館条例に基づき、東京都写真美術館利用料金要綱で定めております。写真・映像文化のセンター的役割を果たしていくために条例金額よりも割安な現行料金を提案致します。

具体的な料額は下記のとおりです。

展示室関係	全日 56,000(79,690)円	
1階ホール	午前 13,000(17,520)円	午後 16,000(23,370)円
	夜間 16,000(23,370)円	全日 40,000(58,430)円
創作室	午前 4,500(6,030)円	午後 5,500(8,040)円
	夜間 5,500(8,040)円	全日 14,000(20,120)円
附帯設備	ホール用自動通訳設備	1式1回 2,500(2,500)円
	ホール用プロジェクター	1式1回 5,000(5,000)円
	電源設備	1kw1回 120(120)円

(注) ()内は、東京都写真美術館条例による料額である。

東京都写真美術館利用料金要綱(施設使用料減免関連抜粋)

- ① 官公署が施設等を使用するとき。 **25%減額**
- ② 都内の小学校、中学校及び高等学校並びにこれらに準ずるものが、児童又は生徒のための事業を実施するために施設等を使用するとき。 **50%減額**
- ③ 若手芸術家の創造活動又は伝統文化活動を支援する事業で知事が指定する事業を実施するために施設等を使用するとき。 **免除**
- ④ 公益財団法人東京都歴史文化財団東京都写真美術館が主催する事業に使用する場合で、館の振興のために特に必要があると認められる場合。 **50%減額**
- ⑤ 写真等に関する普及活動を実施し、公益の実現を図ることを目的とする団体が、一般都民を対象とした事業を実施するとき。 **50%減額**
- ⑥ 上記のほか、館長が特に館の事業にとって必要と認めるとき。 **減額又は免除**

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

来館者への基本的なサービス

(1) 実施方針

美術館は作品を鑑賞する場を提供するとともに、人々が集い、それぞれの知的関心を高め、人生を豊かにする創造の場でもあると考えます。近年、美術館の果たす役割はますます多様となっていますが、できるだけ多くのお客様を館へお迎えし、満足度の高い空間を提供してまいります。

① プロフェッショナルな対応とホスピタリティをもって来館者サービスにあたります。

お客様が気持ちよく充実した時間を過ごし、人生をよりよく生きるきっかけや活力を見いだすことができる美術館とするため、常にプロフェッショナルな対応とホスピタリティをもってお客様をお迎えします。受付案内・警備・清掃については、専門的な訓練を受けたスタッフを擁する事業者に委託し、それぞれ研修を繰り返すことにより、接遇その他のレベルを常に高く保ってまいります。また、日常的には、きめ細やかなそして緊急時には迅速・確実な対応が可能となるよう日頃から訓練し徹底してまいります。

② 地域との連携により、館に「賑わい」を創出します。

館は、恵比寿ガーデンプレイスという複合商業施設内に立地しており、食事やショッピングを楽しむなど人々の消費や余暇活動の流れに乗り、芸術・文化普及の相乗効果をあげています。今後、近隣地域との連携をさらに密にし、地域の賑わいを共有するような館の運営に努めます。

③ 顧客ニーズや社会状況に沿うよう、サービスや事業の改善を図ります。

アンケート調査を常時実施し、リアルタイムでニーズの把握を行い、事業改善に反映させます。また、外部評価委員会を設置しさまざまな立場にある外部評価委員の意見を運営に採り入れ、多様なニーズと来館者サービスに積極的に応えます。少子高齢化社会に向け、小さな子供から高齢者までが利用しやすく、過ごしやすい環境を整えるため、居心地のよい共用スペースの提供、視認性の高い館内外のサインの構築、読みやすい施設案内やWi-Fi環境の整備など、改善を図ります。

(2) サービス充実に向けた取組

① 受付案内業務

美術館の管理運営を円滑なものとするのはもとより、お客様がよりご利用しやすい環境を整えるため、ホスピタリティあふれる受付案内業務を行います。

- 1階に総合受付カウンターを設置、3名のポストを配置し、観覧券の販売や展示案内等を行います。
- 展示受付については、収蔵・映像展及び自主企画展・誘致展実施時に展示室入口に検札業務として1～2名のポストを配置することにより、入場者数の把握及び展示案内等を行います。
- ゴールデンウィークや夏休みなどの繁忙期には、1階フロアで、混雑時の緩和と誘導を目的に案内係が1名、カウンター内の対応と連携して、ご案内をいたします。
- 外国人のお客様がほぼ1割程度、来館されます。このため、受付では主に英語での対応もいたします。

② アクセス誘導サインの整備

館へのアクセスを容易にし、より来館しやすい条件を整えていくことは、公共美術館としての東京都写真美術館にとって重要なことです。この認識に立ち、次の方策を実施します。恵比寿駅から恵比寿ガーデンプレイス(YGP)へのアクセスはその高い認知度もあり、非常にわかりやすくなっていますがYGPは複合商業施設であるため、写真美術館へのアクセスをより判りやすくしていくことは重要です。このため、YGPインフォメーション窓口に案内図を置くなど、努めています。また、YGPをはじめとする関係者との連携、協力を求め、ガーデンプレイス内に館へのアクセス誘導サインを整備するなど、来館者の利便性の向上に努めてまいります。

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

③ お客様にとって安心して来館できる施設づくりに取り組んでいます。

① 急病人対応

怪我、急病人等に対応するため、「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。

② 高齢者対応

館内に2台の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。

③授乳室の設置

乳幼児連れの女性の方などにも来館しやすいよう、1階に授乳室を設置しています。

④ バリアフリーの配慮

「点字ガイド用マップ」、「筆談用ボード」を1階総合受付カウンターを備え案内を行い、また、警備スタッフによる車椅子利用者へのサポート、1階ホール内には難聴者用磁気誘導無線装置を備えるなど、障害者の方への対応に取り組んでおります。

⑤ 外国人に対するサービスの向上

基本的な考え方

東京都写真美術館が世界に向け、写真・映像文化の発信基地としてセンター的役割を果たすため、諸外国からの来館者対応、外国語での情報発信の強化を図って参ります。

具体的な手法

■案内表示の多言語化に努めると共に、視認性の高いピクトグラムを多用し、あらゆる国と地域、年代層の来館者が利用しやすい館内案内に努めます。

■海外からのお客さまにも対応、接客できるスタッフを配置し、対応します。

■館内案内、各種印刷物、カタログ等で外国語表記を行います。また、館の主要なお知らせ(施設案内、利用ガイド)については英語に限らず、多言語化を旨とし、ホームページにも掲載いたします。

■在京の外国語媒体(観光ガイド、新聞、雑誌)等に英文によるプレスリリースの発信、多言語による広告の投稿を行い、外国人観光客の誘致を図ります。

■外国人観光客が使用するホテルや主要な観光案内所等に館の外国語パンフレット、リリースを配布し、情報提供を行います。

■財団が実施する顧客満足度調査で行う「外国人モニター調査」の結果を参考に、海外メディアへの情報提供、効果的なPR方法等を検討、実施します。

⑥ 賑わいの創出に努めます。

館の事業と、ミュージアム・ショップやカフェの集客策との効果的な連携を図り、双方向の賑わいの創出に努めます。

⑦ 固定ファン層の拡大を図ります。

年間に複数回、展覧会を観覧できるパスポート制度を採用し、リピーターによる固定ファン層の拡大を図ります。

⑧ チケットの販売及び販路拡大

展覧会チケットは、1階の総合受付にて販売いたします。

来館者サービスの一環として、地域近隣施設と連携した割引サービスや、財団が管理運営する施設での割引サービスなど、館外施設と連携した販路拡大に努めます。

また、ショップ、カフェのレジ窓口、展覧会チケットの総合受付での電子マネーの利用については、検討し可能なところから進めてまいります。

⑧ 恵比寿ガーデンプレイス等との連携

恵比寿ガーデンプレイス内の立地条件を活かし、展覧会のテーマにあわせ、個々のテナントとイベントの協同企画も展開します。展覧会ポスターの掲出はもとより、アド・カードやポストカードを店頭で配架して、お客さまが気楽に館にお立ち寄りになれる演出を心がけます。

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] 3 館内サービスについて (2)ミュージアムショップ及びカフェ等の運営

ミュージアムショップ及びカフェ等の運営

(1) 運営方針

美術館は、飲食施設やミュージアム・ショップも、館に潤いを創出するために重要な役割を負っています。東京都写真美術館では、展覧会観覧前後に、美味しい料理とドリンク、おもてなしの心とサービスでくつろぐ「カフェ」を1階に、多彩なグッズや専門書籍を用意し販売するため「ミュージアム・ショップ」を2階に設置し、お客様をお迎えします。

(2) 具体的な取組

カフェ

店舗運営の方向性

- ① 明確なコンセプト、メッセージ性、独自性
- ② ニーズの反映、新しいニーズの創出
- ③ 展覧会事業との連携、協力
- ④ 環境への配慮
- ⑤ ホスピタリティの維持向上



イメージ図

取組内容

1階エントランスホールに面し、よりアクセスしやすくなったカフェは、従来より店舗面積も広くなり、また約14㎡のオープンデッキもあり、心地良い雰囲気の中でくつろぎの場を提供します。そして、スープ、パン、サンドイッチなど美味しく話題性のあるメニューを提供し、美術館館内のカフェの枠を超えたオンリーワンなグルメスペースを目標に、美術館来館者だけでなくオフィスワーカーや恵比寿界限にお住まいのお客様を引き付け、多くのお客様が行き交う魅力ある店舗づくりを目指します。

営業時間／午前10時から午後6時まで(木・金曜日は、午後8時まで)。なお、今後、カフェ運営事業者と協議のうえ、変更が生じることがあります。

ミュージアムショップ

店舗運営の方向性

- ① 明確なコンセプト、メッセージ性、独自性
- ② ニーズの反映、新しいニーズの創出
- ③ 東京都写真美術館事業との連携、協力
- ④ オリジナルグッズの開発、販売
- ⑤ 環境への配慮
- ⑥ ホスピタリティの維持向上



イメージ図

取組内容

単なる物品販売施設とするのではなく、オリジナリティーにあふれ、しかもハイセンスな品揃えでお客様に楽しんでいただけるよう従来のショップ像にとどまらない創意工夫と、新たなニーズに対応したミュージアムショップを目指します。

写真・映像展の図録や写真・映像関係の専門書籍、時代を先取りする豊富な品揃えのミュージアム・グッズなどを取りそろえるとともに、当館での展覧会や映画にあわせた図録や書籍・グッズの特設コーナーも設けます。

営業時間／午前10時から午後6時まで(木・金曜日は、午後8時まで)。なお、今後、ミュージアムショップ運営事業者と協議のうえ、変更が生じることがあります。

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

館内ホスピタリティ等の充実

(1) スタッフの顔の見えるサービス

■東京都写真美術館は、スタッフとして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ていきます。

■1階総合受付にスタッフが常駐し、来館者からの問い合わせ、相談、苦情を直接受け迅速な対応を図っていきます。

■警備スタッフが館内を巡回し、来館者からの問い合わせ、相談、苦情を直接受け迅速な対応を図っていきます。

(2) 苦情の迅速な対応について

お客様からの苦情は貴重なご意見として捉え真摯に対応し、今後の運営に活かしていきます。次のような多様な方法で広くそのご意見(苦情)を身近に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、来たい。」という声につながるよう迅速な対応を図っていきます。

ホスピタリティをもった接遇の基本姿勢

相手を知る 心情を察する	今、相手がして欲しいことは何か、どのような心境でいるのか。どのようなタイプの人なのか。ほんの、ちよつとしたしぐさや表情、返答を気に留める程度でいいです。相手を少しでも知っておくと、その後の対応の仕方が変わってきます。
相手を 待たせたくない	誰だって何の意味もなく待たされるのはイヤなはず。ほとんどの人が時間に余裕はありません。応対においても(余裕のある場合は除いて)スピーディーに対応してほしい、と思っています。実際に手際良く、しかもキビキビした動きが必要です。
動きを丁寧に	雑な動きは“雑に扱われている”という印象に映ってしまいます。1つ1つの動きに無駄のない丁寧さが表現できると良いでしょう。立ち振舞いが大切なのはこのためです。
誠意ある心がけ	一言、やさしい言葉がけをしていますか?挨拶は心をこめてしていますか?何も言わずに相手を待たせていませんか?黙っていたのでは誠意は伝わりません。こちらから一言、一声かけましょう。相手はホッとすることは必ずあります。
表情の効果	一番先に目につき印象として残るのが、表情です。誰もが明るい、温かい表情が好きです。笑顔は相手を気持ちよくする効果を持っています。ただし、時に落ち込んだり、困ったり、悲しんでいる人にとっては、笑顔よりは、相手の心情に合った表情がホスピタリティを感じさせます。

お客様からの直接のご意見(苦情)対応

直接お客様からいただいたご意見(苦情)に対しては、真摯に聞き、どの点が問題なのか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現場で確認し、対応できるものは直ちに処理します。処理できない場合は、納得していただくようきちんと説明していきます。また、時間を要しても対応できるものについてはその旨説明します。

アンケートでのご意見(苦情)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館の事業・施設・案内・警備、ショップ、カフェ職員などへのご意見(苦情)に対しては迅速に集約し、所管部署へ報告し迅速な改善を指示します。

メールで寄せられたご意見(苦情)対応

メールでいただいたご意見(苦情)に対しても、関係部署に連絡し確認したうえで早急に返事を出すようにしています。メールは相手方の個人アドレスがあるため、必ず、関係部署に渡す時は、個人情報保護の観点からその部分を黒塗りしてメールを提示して早急な処理を行っています。

案内や警備などスタッフが対応したご意見

館内で案内や警備のスタッフに直接ご意見(苦情)を言われた場合は、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は行っております。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」を心がけております。

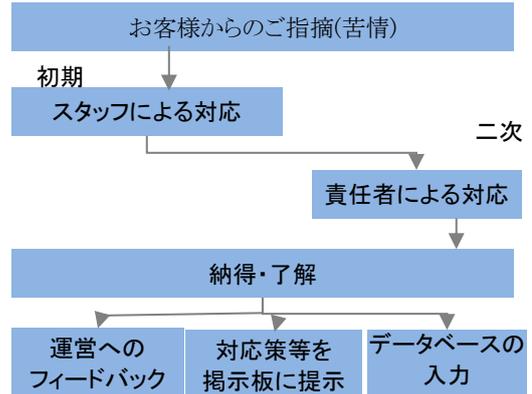
電話でのご意見(苦情)対応

電話でいただいたご意見(苦情)は、その場で必ずメモをとり、関係部署に連絡し、迅速に回答します。但し、回答できないご意見(苦情)の場合は、連絡先を聞いてから後ほど回答するようにします。

手紙でのご意見(苦情)対応

手紙でいただいたご意見(苦情)は、関係部署に回付しお名前と住所が記載されている場合は迅速に返事を出します。

ご指摘(苦情)への対応の流れ



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

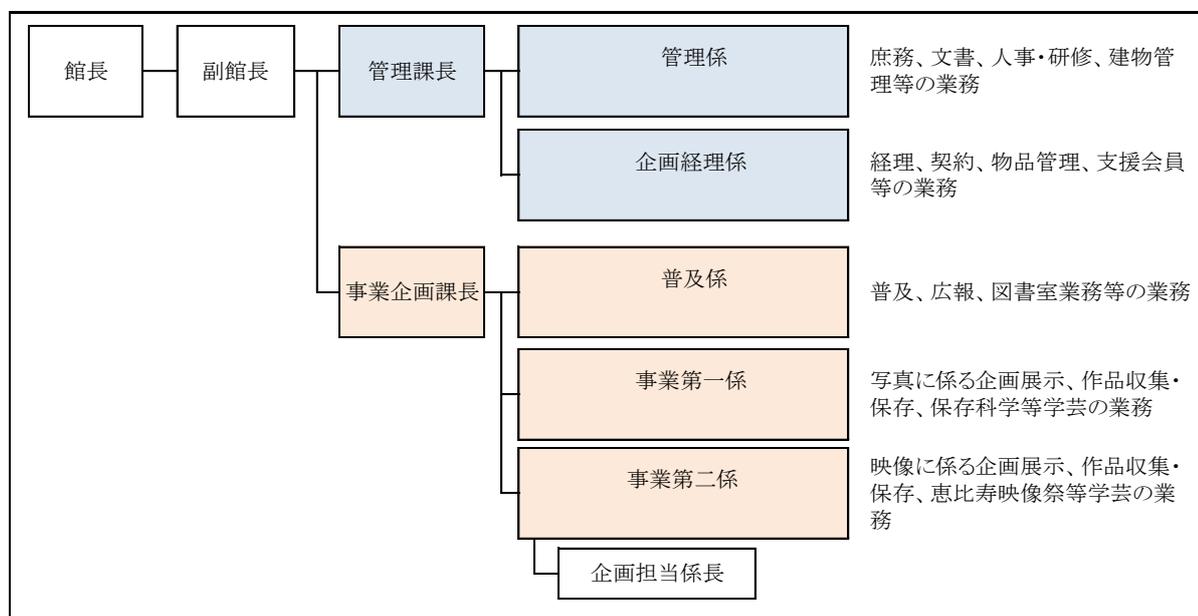
経験と実績に裏付けされた総合的な組織力を生かし、豊富なノウハウをもつ学芸員により展覧会業務等の運営を効果的に行います。また、美術館運営に精通した管理部門の職員が館全体の良好な環境整備や付帯施設の運営管理を行います。さらに職員・スタッフ間の連携を密にするとともに接遇や社会状況を踏まえた研修を行い、運営業務の質を保持します。

2. (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ための管理部門として管理課を設置し、写真と映像の専門美術館としての各種事業を行うための事業部門として事業企画課を設置します。

管理課については、管理・庶務業務を行う管理係と経理・契約などの業務を行う企画経理係を置き、着実に業務を遂行する体制とします。

また、事業企画課については、映像部門の事業を強化を図るため、従前の写真と映像の両分野を所管してきた「企画係」を、平成28年度から写真を主に専管する「事業第一係」と、映像を専管する「事業第二係」とに分離しています。事業企画課を2係から3係に組織改編し、映像分野を組織的・継続的に取り組む体制とすることにより、平成29年度以降に必要な組織・人員の体制整備を、現指定管理期間において先行して実施し、本提案における映像部門の強化など事業の実施に万全を期した体制としています。



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.(2)各組織と人員配置

管理課では、管理係で、企画経理係でを各増員し、美術館事業の拡大に伴い、管理業務増及び契約事務増に対応していきます。

事業企画課では、基本方針と達成目標を着実に進めていくために必要な人員を、必要な部署に適切に配置し効率的な事業運営を実施してまいります。

	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											
管理課長											
管理係											
企画経理係											
事業企画課											
事業企画課長											
普及係											
事業第一係											
事業第二係											

【現員と比較した増減数】

	係名	対象年度	項目	理由	提案課題
①	管理係	平成29年度		建物管理の充実	総合調整・共通提案課題4-3(1)
②	企画経理係	平成29年度		美術館事業の拡大による契約・経理事務など事務量の増加に対応	
③	普及係	平成29年度		図書サービスの拡充	提案課題3-3-(3)
④	普及係	平成29年度		広報事業拡大	提案課題3-9-(1)
⑤	普及係	平成29年度		「地域連携」、「海外広報」事業規模拡大	提案課題2-1-(4) 提案課題3-9-(1)
⑥	普及係	平成29年度		新規事業「国際ネットワーク」「WEB展開等」 「外国人おもてなしプロジェクト」	提案課題3-9-(1)
⑦	事業第一係	平成29年度		新規事業「コレクション国際展開プロジェクト」	提案課題2-1-(3), (4) 提案課題2-2
⑧	事業第二係	平成29年度		恵比寿映像祭事業拡大	提案課題2-1-(4)
⑨	管理係	平成30年度		美術館事業の拡大による館内調整及び文書事務など管理事務量の増加に対応	
⑩	企画経理係	平成30年度		美術館事業の拡大による契約・経理事務など事務量の増加に対応	
⑪	事業第二係	平成30年度		新規事業「恵比寿映像祭・国際コンペティション、Ebizo Award」	提案課題2-1-(3)

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、適切に東京都へ要求し、措置されるように努めます。海外との協働体制では、国際的な連携協力を推進し、国際展や恵比寿映像祭の規模拡大に対応していくため、学芸員のさまざまな海外研修や招聘を通じて人的ネットワークの輪を広げ、国際レベルでの専門的人材の長期的育成と計画的な世代交代を進めてまいります。

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すが、日常的には副館長(館運営全般の責任者)、事業企画課長(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事業企画課長などの幹部職員で構成される幹部会で審議し、決定します。決定後、事業実施上の権限は、各部門に委ねられ、進捗状況は、係長会等で報告し進行管理等を行います。

1 館長

館の代表として、事業を統括します。

2 副館長

館長の意向を受け館の日々の事業を統括します。管理運営、事業展開全般のマネジメントを行います。

3 管理課長

副館長を補佐して館の人事、財務、施設の維持管理等を統括します。

4 事業企画課長

学芸部門の責任者として、展覧会の開催、収蔵作品の収集管理、教育普及事業、保存科学、図書室の運営、広報事業、調査研究事業等を統括します。

2. 人材配置の考え方

(1) 館長

財団は、館の最高責任者である館長については、芸術、文化に関する素養を備えているだけではなく、経営的な視点をもってたゆまぬ改革を実行できる見識ある人材を選任します。

(2) 副館長

美術館の管理職としての業務経験が豊富で、かつ財務、人事等を含めた管理運営面のマネジメント力を有する人材を配置します。

(3) 管理課長

美術館の管理職としての業務経験があり、かつ財務、人事等を含めた管理運営面のマネジメント力を有する人材を配置します。

(4) 事業企画課長

館の核となる学芸関連の事業を担う事業企画課長については、写真・映像に関する豊かな知識と専門性を持ち、国際的な舞台上で活動する人材を起用します。

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

館は日本で随一の写真・映像研究センターです。国内だけではなく、国際的にも注目を集める写真美術館の運営には、各業務についての高い専門性と経験を要します。特に、都民の貴重な財産である3万3千点のコレクションを管理し未来へと繋げ、それを展覧会などの事業に生かすためには、収蔵作品についての精通した深い知識が求められます。

また、寄贈者や他館との作品の借受・貸受を伴う業務をはじめ、作家や他美術館・大使館等との間で長年培ってきた信頼関係なしには、美術館の業務を遂行することは不可能です。

財団は幅広い分野の高度な専門性と経験を有する職員を配置し、継続性が問われる公立美術館の役割を全ういたします。

2. 人材配置の考え方

事業企画課長

展覧会企画・構成、展覧会事業運営一般統括、作品収集企画・実施、教育普及事業統括、調査研究事業統括他、学芸事業にかかわる全ての事業の統括

普及係長

課庶務・サービス・予算、教育普及事業、図書室運営、広報事業、ボランティア、情報システム、地域連携他

事業第一係長

展覧会事業、作品収集事業、作品管理・貸出、保存科学研究室、調査研究事業、著作権・住所録管理、他統括

事業第二係長

展覧会事業、作品収集事業、作品管理・貸出、調査研究事業、著作権・住所録管理、国際ネットワーク事業、他統括

企画担当係長

恵比寿映像祭統括、大使館等外部機関・アーツカウンシル東京連携、誘致展事業、展示室貸出管理ほか統括

学芸員・教育普及事業担当

各種ワークショップ、スクール・プログラム、ボランティア育成、博物館実習受入、団体見学他、教育普及事業担当

学芸員・作品管理担当

作品管理、情報システム、作品貸出、収蔵庫管理、画像WEB公開他、作品管理事業担当

学芸員・作品収集担当

作品調査、マーケット調査、所在調査、購入作品選定、収蔵委員会開催、寄贈受入、購入契約他、作品収集事業担当

学芸員・展覧会事業担当

自主企画展・収蔵展・恵比寿映像祭、誘致展企画・実施、協賛・助成申請、関連企画実施、額・照明等展示室備品管理、紀要制作他、展覧会事業担当、国際ネットワーク事業

研究員・保存科学担当

作品保存科学研究、作品管理・貸出、作品保存修復他、保存科学研究室の運営担当

広報担当

企画展広報、プレス内覧会、記者懇談会開催、ホームページ制作・管理、館ニュース『eyes』制作・発行、「あ・ら・かるちゃー」他地域連携事業、館事業広報事業担当

図書館司書

図書購入、閲覧、整理、レファレンス・サービス、複写サービス、貸出他、図書室運営担当

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. 人材の育成方針

(1) 職員の総合的レベルアップ

- ① 東京の文化発信センターとしての各施設の使命を自覚し、文化の創造・発信をリードしていく気概を持った職員の育成、組織風土の醸成を目指します。
- ② 従来の発想にこだわらず、新たな課題に適切に対処できる広い視野を養い、文化施設運営に必要な専門能力と事務処理能力のさらなる向上をはかります。
- ③ 収益・コストを踏まえた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 美術館の社会的・歴史的な使命を自覚し、自らの職務の位置づけを客観的に行い、能力を発揮できる人材を育成します。
- ② 東京都の文化振興政策に沿って、都民等の来館者のニーズを把握しつつ、文化の発展に資する人材を育成します。
- ③ 館のミッションの達成のために、日常的な改善を積み重ねていくことのできる人材を育成します。

2. 具体的な取組

(1) 研修等の充実

【財団全体で行う研修】

- ① 「重要課題研修」として、財団の全職員・従業員を対象に行う接遇、緊急時対応、個人情報保護の研修を受講させます。
- ② より効果的な文化施設の運営ができるよう公益法人会計実務、広報戦略、マーケティングの「専門実務研修」について業務担当者と希望者を対象に受講させます。
- ③ 経営層の育成のために、係長及び課長を対象にした「管理監督職研修」を受講させます。

【写真美術館の取組】

- ① 民間や公的団体の主催する研修会、セミナーに参加します。例：財団法人地域創造、東京都博物館協議会、美術館連絡協議会「学芸員研修会」「海外派遣研修」、全国公益法人協会、文部科学省「海外研修」等
- ② 審査や大学での講義など、国内・海外からの招聘等をとりえ、職務に支障のない限り、職員を積極的に派遣し見識を養います。

(2) 業務遂行上の取組

【on the job training】

- ① 展覧会企画等の実施に際し、来館者からの意見を自らアンケート等で聴く機会を設け、職務に反映させます。
- ② 内部評価、外部評価のプロセスを通し、来館者等のニーズや、自らの職務に対する客観的な評価を自覚し、改善等の収支計画、来館者数計画を含む詳細な展覧会企画等を自ら作成し、費用対効果の必要性を自覚し、事業に反映させていきます。
- ③ これまでの指定期間で培ったスキル・経験等を若手職員を引き継ぎ、中断の無い館運営及び事業の品質の維持・向上に努めます。

【組織運営面における取組み】

- ① 月例の全体会(全職員参加)による情報の共有化
- ② 月例の学芸員ミーティングによる展覧会企画、調査等の研修

事業者名・団体名

公益財団法人東京都歴史文化財団

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。

●これまでの経験を生かし、リニューアル後の安定した維持管理に努めます

大規模改修では、設備等劣化部の更新とともに、来館者の倍増や諸室の使い方の変化に対応するといった改修内容となっております。この改修内容をリニューアル後の事業運営と併せて、より魅力あるものとするために、引続き、恵比寿ガーデンプレイス(サッポロ不動産開発株式会社)の関連企業者と綿密に連携し、安定した維持管理に努めます。

【日々の施設設備のメンテナンス方針】

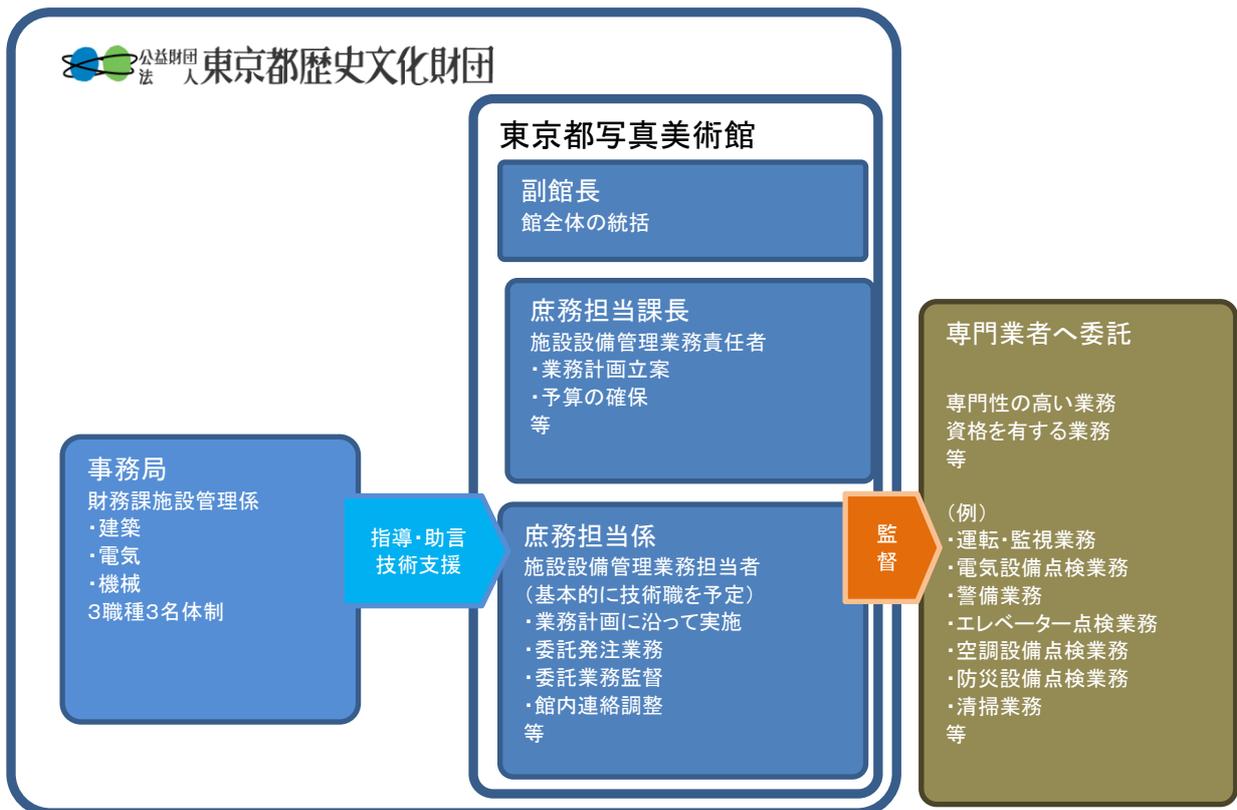
関係法令や維持保全業務標準仕様書(東京都)、設備機器製作所基準等に基づき、設備機器の運転・監視、保守、点検や清掃等の保全業務を計画的に実施します。また、破損や故障等の修繕には迅速に対応し、施設の機能維持に努めます。各施設設備のメンテナンスの主な内容は別表のとおり。

2. 実施体制

施設設備の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。

館全体の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、館全体の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

**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

**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。

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
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	舞台吊物点検保守業務 音響機器等点検保守業務 1階ホール連結椅子保守点検業務

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

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

東京都写真美術館 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
(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端子及び刃の過熱、変色の有無 ③接地線の状態	①②1/週 ③1/月 ※1/年
遮断器	①開閉表示確認 ②異音、異臭、振動の有無 ③汚損、損傷、亀裂の有無 ④操作部の損傷、ボルト類の緩み ⑤接地線の状態 ⑥精密点検(必要に応じ実施)	①②1/日 ③④1/週 ⑤1/月 ⑥適宜 ※1/年
開閉器	①開閉表示確認 ②機構部の変形、損傷の有無 ③接地線の状態	①②1/週 ③1/月 ※1/年
変圧器	①温度の記録 ②異音、異臭、振動の有無 ③汚損、損傷、腐食の有無 ④端子部の損傷、変色の有無 ⑤接地線の状態	①②1/日 ③④⑤1/週 ※1/年
電力コンデンサー	①異音、異臭、振動の有無 ②汚損、損傷、腐食の有無 ③端子部の損傷、変色の有無 ④接地線の状態	①～③1/週 ④1/月 ※1/年

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

東京都写真美術館 メンテナンス表		別表
項目	業務内容	規模・回数等 (※: 定期点検)
直列リアクトル	①異音、異臭、振動の有無 ②汚損、損傷、腐食の有無 ③端子部の損傷、変色の有無 ④接地線の状態	①～③1/週 ④1/月 ※1/年
避雷器	①汚損、損傷の有無点検 ②接地線の点検	1/週 ※1/年
計器用変成器	①汚損、損傷の有無 ②端子の状態	1/週 ※1/年
母線、ケーブル	①外観の異常の有無	1/月 ※1/年
電力ヒューズ	①汚損、損傷、腐食の有無 ②端子、過熱、変色の有無	1/週 ※1/年
受電盤、高・低圧配電盤	①各計器指値、温度の確認・記録 ②信号灯・表示灯の点灯確認 ③施錠の確認 ④盤の汚損、損傷の有無 ⑤異音、異臭、振動の有無 ⑥操作開閉器等の状態	①～③1/日 ④～⑥1/週 ※1/年
保護継電器	①動作表示の確認 ②カバー汚損の有無	①1/日 ②1/週 ※1/年
試験・測定	①シーケンス試験(インターロック試験、保護連動試験) ②絶縁抵抗測定 ③接地抵抗測定	※1/年
電気室	①扉開閉、施錠確認 ②室内の汚損、漏水、浸水等の有無	①1/日 ②1/週 ※1/年
非常発電設備		
自家発電装置	①発電機の汚損、損傷、取付状態 ②エンジン外観の汚損、損傷の有無 ③燃料油、潤滑油の漏れ、油量 ④試運転の実施、運転状態、表示計器類の確認	①②1/週 ③1/日 ④1/月 ※2/年
発電機盤	①スイッチ、表示、計器の確認 ②操作開閉器等の状態確認 ③端子部の状態点検	①1/日 ②③1/週 ※2/年
付属装置	①燃料タンクの残油量の確認 ②燃料タンク、防油堤、油面計の漏れ等点検 ③配管・バルブ・ダクトの損傷、取付状態点検 ④始動装置の整流器スイッチ、表示、計器の確認 ⑤始動用蓄電池電圧確認、漏液の有無点検	①～③⑤1/週 ④1/日 ※2/年
点検報告等	①消防法及び関係法令に基づく点検基準により、機器点検、総合点検を実施し、報告等必要な措置の実施	※2/年
直流電源設備		
直流電源装置	①整流器盤内外部の汚損、損傷の有無 ②異音、異臭、腐食の有無 ③スイッチ、表示、メーターの確認 ④端子部の状態、緩みの点検	①②④1/週 ③1/日 ※2/年
蓄電池	①液量確認、電槽の損傷、漏液の有無 ②配線状態、端子部の緩み	1/週 ※2/年
点検報告等	①消防法及び関係法令に基づく点検基準により、機器点検、総合点検を実施し、報告等必要な措置の実施	※2/年

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

東京都写真美術館 メンテナンス表		別表
項目	業務内容	規模・回数等 (※: 定期点検)
負荷設備		
分電盤 動力盤 制御盤	①外観の汚損・損傷の有無 ②盤内機器の異常の有無 ③端子部の緩み、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 (外灯含)	①器具の汚損、変色、錆、変形、脱落の有無 ②異音、異臭、発熱の有無 ③安定器、管球・グローランプの交換	①②1/月 ③都度 ※1/年
照明調光設備	①調光装置、スイッチ類の外観点検 ②調光装置、異音、発熱の有無 ③各種スイッチの正常位置の確認 ④動作、機能の確認	1/月 ※1/年
避雷設備	①避雷針の状態点検 ②接地線の点検	1/月 ※1/年
計量メーター類	①テナント及び自動販売機等の使用量の記録	1/月 ※1/年
弱電設備		
拡声設備	①放送機器の外観点検 ②スイッチ、表示、電源確認 ③放送動作、機能の確認	1/月 ※1/年
電気時計設備	①親機、子機の外観 ②スイッチ、表示、電源電圧確認 ③動作確認、時刻補正	1/月 ※1/年
構内電話交換 設備	①電子交換機の外観点検、表示確認 ②電話機の設置状態	1/月 ※2/年
監視カメラ(ITV) 設備	①ヘッドエンド、モニター、カメラの外観 ②モニター映像状態確認	1/月 ※2/年
テレビ共聴設備	①アンテナ・支柱等 ②ブースター分配器等 ③映像状態確認	1/月
防犯機器	①制御盤のスイッチ、表示確認 ②作動状態確認	1/月
表示、インターホ ン設備	①表示器、通話機器設置状態 ②表示、通話動作確認	1/月 ※1/年
入出退計数設備	①コントローラ、センサ、PC設置状態点検 ②センサ動作確認	1/月 ※1/年
(3) 空気調和設備		
空気調和設備		
空冷モジュール チラーユニット	①自動制御装置の機能確認 ②保安装置の機能確認 ③各種計器の指示値の記録 ④冷媒漏れの有無 ⑤付属機器	①1/月 ②④2/年 ③⑤毎時 ※1~2/年
熱交換器及び 貯湯槽	①損傷、発錆、水漏れの有無 ②水温、水頭圧、蒸気圧の指示値記録	1/月 ※1/年

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

東京都写真美術館 メンテナンス表		別表
項目	業務内容	規模・回数等 (※: 定期点検)
空気調和機 加湿器 全熱交換器	①エアフィルターの汚れ、付着物、破損の有無 ②温湿度感知器の設定値の調整 ③ボリュームダンパーの調整 ④ケーシング部、保温材の損傷の有無 ⑤自動制御機器の機能の良否 ⑥油量の適否及び注油 ⑦空調機内部の汚れの有無 ⑧各種自動弁の作動の良否 ⑨ドレンパンの汚れ、排水管の詰まりの有無 ⑩コイル表面の汚れの有無 ⑪全熱交換機、ロータの汚れ、目詰まりの有無 ⑫加湿器蒸気漏れ、漏水の有無 ⑬加湿器機能の良否	①④～⑨⑫1/月 ②③⑩⑪2/年 ※1～2/年、1/月、都度
パッケージ型 空気調和機	①エアフィルター清掃 ②室外機フィン清掃 ③冷媒ガス漏れ検査 ④季末・季初の点検整備 ⑤冷媒補給	①1/月 ②③1/年 ④2/年 ⑤都度 ※同上
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
除湿機	①エアフィルターの汚れの有無 ②送風機異常の有無 ③ローターの汚れ、目詰まりの点検	①②1/月 ③2/年 ※2/年、1/月
全熱交換 ユニット	①送風機異常の有無 ②エアフィルターの汚れの有無 ③ローターの汚れ ④加湿器機能の良否 ⑤配管損傷・水漏れの有無	①③～⑤2/年 ②1/月 ※1/年、1/月
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	1/月 ※2/年、1/年、都度
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	①④～⑧1/月 ②③1/日 ※1～2/年、都度

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

東京都写真美術館 メンテナンス表		別表
項目	業務内容	規模・回数等 (※:定期点検)
風道及び 付属装置	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
還水タンク	①制御装置の調整 ②槽内清掃 ③返送ポンプの整備	※①②1/年 ※③都度
空気清浄装置	①集塵補集状況の確認 ②プレフィルタの汚れの有無 ③電源部の機能確認	1/月 ※4/年、1/年、都度
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

(4)給排水衛生設備

給排水衛生設備

受水タンク(上水・ 中水)	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マンホール施錠の有無 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害虫発生状況の有無 ②悪臭の有無 ③警報装置及び制御装置の作動確認 ④浮遊物及び沈殿物の有無	1/月 ※3/年
加圧給水 ポンプユニット	①外観上の錆及び損傷の有無 ②圧力スイッチの作動状態確認 ③水漏れの有無 ④圧力、電流値による作動確認 ⑤異音、振動の有無 ⑥フード弁及びキャッチ弁の機能確認 ⑦メカニカルシールよりの滴下水量の適否 ⑧ドレン排水状態の良否	①~⑤⑦1/日 ⑥⑧1/月 ※1/年、都度
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グラウンド部よりの滴下水量の適否	①1/日 ②~⑥1/月 ※1/年、都度
排水ポンプ	①圧力、電流値による作動確認 ②異音、振動の有無 ③チャッキ弁の作動確認	1/月 ※2/年
貯湯槽	①湯温、水頭圧等の状況確認 ②水漏れ、損傷の有無 ③循環ポンプの圧力、電流値による作動状態の確認	1/日 ※1/年
電気温水器	①水漏れの有無 ②湯温、燃焼、排気状況の確認 ③貯湯量の確認	1/月 ※1/年

**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**

東京都写真美術館 メンテナンス表		別表
項目	業務内容	規模・回数等 (※: 定期点検)
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	2/年
阻集器	①害虫発生状況の有無 ②浮遊物の有無 ③悪臭の有無	1/月
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

(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
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
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
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

**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**

東京都写真美術館 メンテナンス表		別表
項目	業務内容	規模・回数等 (※: 定期点検)
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
(6)その他		
中央監視・制御装置		
保護継電器盤 監視盤 変換器盤 中継端子盤 故障表示盤 等	①外観の汚損、損傷の有無点検 ②監視盤、中継盤機器設置状況点検 ③表示部の状態、機能確認 ④各種指示値の確認記録 ⑤警報装置の作動確認 ⑥プリンタ等出力装置機能確認 ⑦電源装置の表示、状態確認	1/日 ※1/年
無停電電源装置 (UPS)	①外観の汚損、損傷の有無 ②作動状態の確認 ③信号、表示灯の点灯確認 ④異音、異臭の有無	①、②1/月 ③、④1/日 ※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温度測定 ⑥相対湿度測定 ⑦気流測定	①1/日 ②～⑦6/年
給水設備	①残留塩素の測定 ②受水槽洗浄 ③水質検査(ビル管法の規定に基づく)	①1/日 ②1/年 ③2/年

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

東京都写真美術館 メンテナンス表		別表
項目	業務内容	規模・回数等 (※: 定期点検)
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阻集器の沈殿物量及び詰まりの良否 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、雑排水槽洗浄及び希釈水洗 ⑮湧水槽、雨水槽洗浄 ⑯阻集器清掃	①～⑬1/月 ⑭、⑮2/年 ⑯1/年 ⑰4/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
その他 建築設備等		
エスカレーター	走行状態の確認	適宜
	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
エレベーター	走行状態の確認	適宜
	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 身障者便所用自動扉	作動状態の確認	適宜
	①定期検査	※4/年
シャッター	作動状態の確認	適宜
	①定期検査	※1/年
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

**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**

東京都写真美術館 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		
エントランスホール(1F、2F)、ク ローク、ロビー等	床面の清掃 ドア及び扉の清掃 窓枠、壁、備品等の清掃 マット等の清潔確保	休館日を除く毎日
便所、湯沸室、 シャワールーム等 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	
通路、廊下など	床面及び壁・天井の清掃	休館日を除く毎日
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ーの清掃	休館日を除く毎日
エレベーター内		
利用施設		
展示室、映像工 夫館、プリントスタ ディールーム	床面、壁、備品等の清掃	休館日を除く毎日
ホール	床面、壁、備品等の清掃	
図書閲覧室	床面、壁、書庫、雑誌架、備品等の清掃	
休憩室、乳児室	床面、壁、備品等の清掃	
3 警備業務		
中央監視業務		
	各種警報表示盤監視 可動カメラによる監視 異常時の出入管理 施錠後の出入管理 不審者発見時の対処、連絡 巡回警備の補助 有人監視の補助 防災支障上の事項に対する指示、連絡 業務日誌の作成	毎日
機械警備業務		
	異常時の現場確認、警報機設置会社への連絡	毎日
受付管理業務		
	各出入口の開閉 ク 各出入口の鍵の保管管理 搬出入に伴う搬入口シャッターの開閉、搬出入物品・資材の確 認チェック 身障者の入退館の補助 夜間の出入り管理 警備上の受付業務及び記録 応 来館者の案内対応 不審者の発見と侵入者の阻止 夜間電話の受付及び夜間郵便物の受付、保管及び記録 拾得物の取扱、保管及び記録 日誌の作成(トラブル等、特記事項の報告)	毎日

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		
東京都写真美術館 メンテナンス表		別表
項目	業務内容	規模・回数等 (※: 定期点検)
巡回業務		
定期巡回	便所などの点検 侵入者、不審者の監視 不退去者の発見、対応 泥酔者の対応 火気の点検及び消火栓、消火器の確認 防犯重要箇所の点検 混雑状況の把握 館内禁止事項違反者への注意 障害物・放棄物の処理 施設の破損箇所の発見と処置 漏水・浸水・騒音・臭気等発生時の処置 緊急時及び災害時対応 拾得物の取扱	毎日
定期巡回	来館者の案内対応 身障者の補助 館内施設の保全監視 閉館後、滞留している人への指示・誘導 警報装置の外観確認 秩序の維持 貼り紙、ビラ等の発見と処理 立ち入り禁止場所の点検・確認 各階、不要場所の消灯 退館後の各室の施錠確認 非常扉の開場・施錠巡回 各階、必要場所の点灯 車椅子対応エスカレーターへの始動と停止 巡回結果の警備日誌への記録	休館日を除く毎日
展示室内巡回業務	展示室内の混雑状況の把握 来館者の案内対応 展示物の保全 展示室内滞留防止 展示室内での飲食禁止の来館者への徹底 身体障害者の補助 不審者の発見、中央監視室への連絡	休館日を除く毎日
建物内外の美化に関する業務		
	汚損箇所の発見と清掃担当者への連絡処置	休館日を除く毎日
4 ホールの保守点検業務		
舞台吊物装置		
昇降バトン1 引割緞帳 制御盤	①点検 ②動作確認	2/年
ホール調光設備		
調光装置 調光操作卓 天井、移動スポット フロアウォールコ ンセント	①表示点検、動作確認 ②外観取付状態点検 ③コンセント設置状態点検	2/年

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		
東京都写真美術館 メンテナンス表		別表
項目	業務内容	規模・回数等 (※:定期点検)
ホールAV設備		
映像装置 映像システム収容架 音響システム収容架 操作制御卓 映像音響機器 同時通訳装置	①スイッチ、表示、各部状態点検、動作機能確認 ②出力、動作総合試験	2/年
ロビーほかAV機器		
ロビーほかAV機器	①表示点検、動作確認 ②外観取付状態点検 ③コンセント設置状態点検	2/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考え方

施設の管理運営に伴う危機とは、火災、地震、風水害、感染症、不審者、テロ、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。これまで財団が培ってきた安全管理ノウハウに基づき、危機管理対策の向上に努めてきましたが、さらに危機に際し柔軟な対応ができるよう、危機管理マニュアルの見直し、社会状況に合わせた対策の策定や訓練を行うなど、これまで以上に危機管理対策の推進を図ります。財団は、東京都が目指す「安全・安心な都市」の実現に向け災害対応力を備えるとともに、後世に継承させていくべき文化資源を守ることを目的に、以下の危機管理対策を実施します。

2. 危機管理における対応・対策

(1) お客様の安全確保等の取組

来館されたお客様に対する安全確保は、施設管理運営の根幹となります。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、テロ等の緊急対処事態に備えて、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、各館と所轄警察署との緊密な連絡体制を維持していきます。特に、オリンピック・パラリンピック開催に向け、テロ等の人的災害に対する具体的な方針や対応等について検討を進めます。

	対 策	発災時の対応
地震 火災 風水害	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・日頃より、周辺機関と連携を密に取り、あらゆる事態を想定した訓練を実施します。 	<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"> ・挙動不審の者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。 ・所管警察署等が行う訓練への参加等、日頃から緊密な連絡体制を構築します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様の安全確保を最優先とし、警察への通報、関係部署への連絡を速やかに行い、迅速に必要な対応を行います。 ・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、ゴミ箱など館内を再点検し、不審物の有無を確認します。
感染症	<ul style="list-style-type: none"> ・保健所や最寄り医療機関等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を構築します。 	<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、迅速に対応します。

(2) 展示品、収蔵品に対する取組

お客様に対する安全確保とともに、収蔵している貴重な作品、資料、図書を災害・盗難等から守り、確実に後世に継承させていくことも財団としての重要な役割です。

展示物等の対策としては、ケース、移動式展示ケース等については、アンカーボルトやレベルアジャスターにより固定しています。また、作品転落防止策として、台座に乗せる作品にはミュージアムワックスを使用するとともに台座を床に固定し、壁にかける作品については、地震対策用フックを使用し、落下防止の処置をとっています。収蔵庫においては、ラック外の作品については、壁にロープで固定しており、ラック内の作品については、地震対策用フックを導入しています。なお、災害時における美術品の保管場所の確保について、検討を進めます。

また、盗難等の対策としては、防災センターにおいて、警備監視員が24時間常駐し、地震・火災のみならず爆発物・盗難・不審人物のチェック等万が一に備えております。

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、訓練等

①消防設備

ハロゲン・ガス、スプリンクラー、携帯消火器、消火栓、防火シャッター、非常用自家発電機

②感知器

自動火災報知器、煙感知器、熱感知器、排煙機

③訓練

消防計画に基づき、近隣消防署の協力を得て、消火器の実放射訓練、屋外消火栓の放水訓練、通報訓練、避難誘導訓練などを行う自衛消防訓練を行っています

④その他

館内にAEDを適切な位置に設置し、即時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。

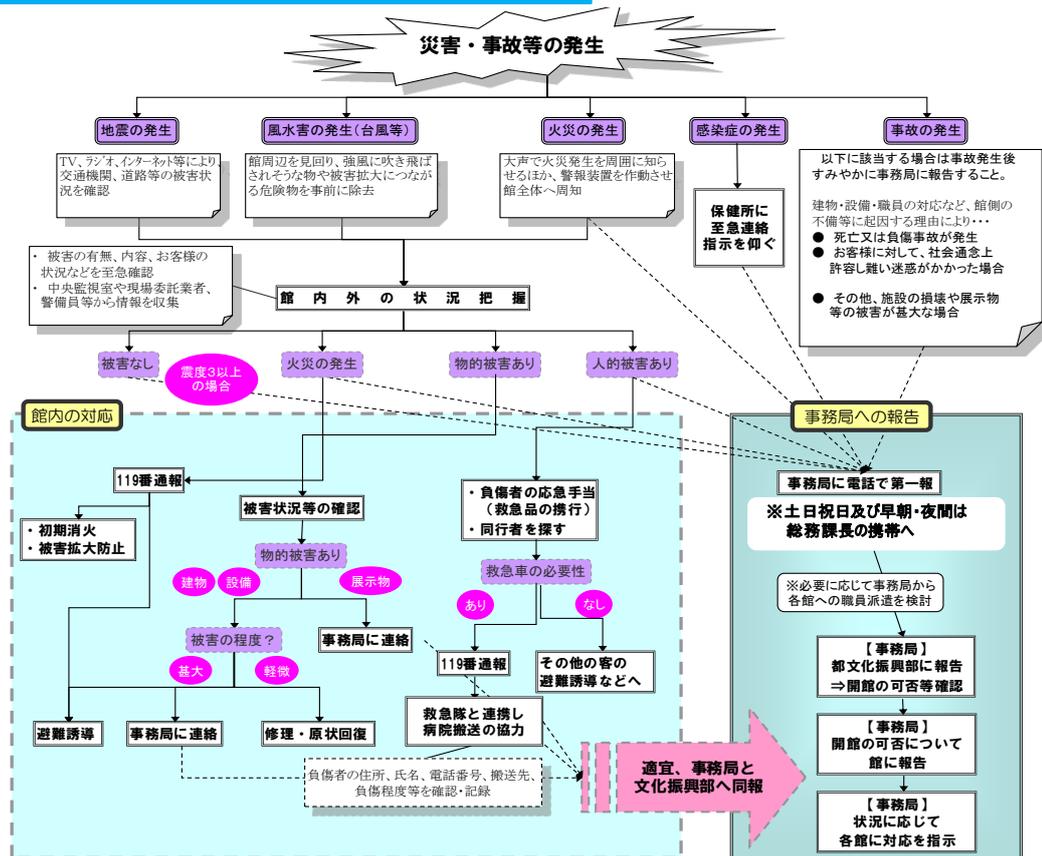
さらに、避難誘導の際に、海外からの来館者に適切な情報が伝わるよう、多言語による対応にも努めます。

3. 危機発生時の連絡体制の確保

危機発生時は、財団事務局及び各館で災害等の情報収集を迅速に行います。各館の状況は、随時、財団事務局と東京都に対して報告します。各館では、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するなど、館内の情報を共有した上で、緊密な連絡体制を確保します。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します。隊長不在時には副隊長がその代理を務める。班長不在時には次席の班員が班長を務める等し、勤務状況等に応じた実践的な体制を構築します。さらに、効率的な緊急対応を行うために各館で実施している方法等については、他館でも実施できるよう情報共有を図っていく等します。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し緊急連絡網により参集した職員が対応します。また、緊急用携帯電話を配布し、休日夜間でも速やかな対応が可能となる体制を構築します。

災害・事故等発生時には、正確かつ迅速な情報発信のためマスコミへの確に情報を提供します。そのため、館内の危機発生時ににおける体制を徹底し、指示・命令系統の徹底を図ることで、情報発信の一元化を図ります。

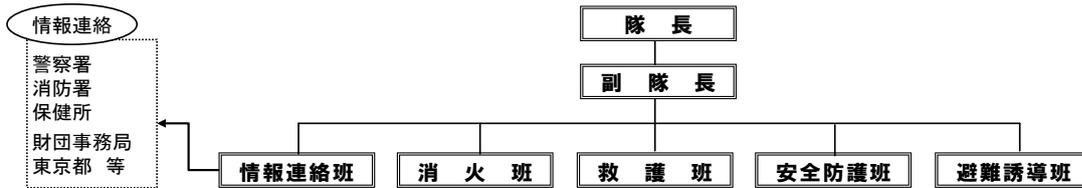
(1) 災害・事故等発生時におけるフロー(イメージ)



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



消防計画職員配置一覧

隊長	副隊長	係 別	構 成 員	任 務
副館長	事業企画課長	指揮・通報係	係長1 係員1 中央監視室員	1 消防機関に対する通報またはその確認 2 隊長、副隊長の補佐 3 東京都写真美術館地区隊本部の設置 4 各係への命令の伝達及び情報収集 5 消防隊への情報提供、災害発生現場への誘導 6 館内の非常通報 7 その他災害指揮統制上必要な事項
		消火・防護安全係	係長1 係員2	1 出火場所へ直行し、消火作業の実施及び防火戸及び防火シャッター等の閉鎖 2 消防隊との連携及び補佐
		避難誘導係	係長1 係員5	1 出火場所へ直行し、避難誘導の開始 2 非常口の開放及び避難障害物の排除 3 逃げ遅れ者の確認と誘導
		救出救護係	係長2 係員2	1 応急救急所の設置 2 負傷者の応急処置 3 消防救急隊との連携、協力
		非常持出係	係長1 係員3	1 非常持出物品及び館品の搬出、管理

(3) 緊急時の臨機応変な対応

- ・隊長(副館長)が当日の出勤者を把握し係編成と構成を臨機応変に指示します。
- ・副館長が不在の時は、電話連絡等により、副館長が現場で指揮命令を代行する者を指名し、出勤者の報告を受けて臨時の係編成と構成を指示します。
- ・副館長が不在で且つ連絡がとれない時は、当日出勤の管理・監督者で職制上最上位の者が指揮命令を代行し、臨時の係編成と構成を決めて対応します。
- ・消防署、保健所、警察への通報とともに、お客様・職員の安全、作品の安全、館内状況を確認した上で必要な措置を施し財団事務局へ報告します。
- ・緊急時の臨機応変な対応について「東京都写真美術館危機管理マニュアル」に明記し全員に周知徹底するとともに、館独自で行う自衛消防訓練では臨時の体制を想定した訓練を取り入れ万一の場合に備えます。
- ・美術館が恵比寿ガーデンプレイスという複合施設内に立地することから、施設全体を所管する災害担当部署の専門家にも自衛消防訓練に参加して頂き講評を得るほか日頃から緊密な連携を取りながら万一の場合に備えます。
- ・万一の場合には、最寄のJR恵比寿駅、東京メトロ恵比寿駅、目黒保健所、目黒警察署、目黒消防署、厚生中央病院とも連絡を取り合いながら適切に対応します。

4. 災害発生時における都立文化施設としての役割の遂行

大規模災害発生時等には、都立施設に求められる一時滞在施設等の役割を適切に果たし、消防計画上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協議の上、適切に実施します。

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事業者連絡会に参画し、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。

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. あ・ら・かるちゃー文化施設運営協議会の活動

美術館、博物館、劇場などの文化施設、ショッピングエリア及び大学等教育機関など、「渋谷」「恵比寿」「原宿」地区には、多彩な文化的特徴をもつ施設が数多く集積しています。

東京都写真美術館は平成16年、「文化で町を元気にしよう」と、NHKスタジオパーク、Bunkamuraの三者で、「あ・ら・かるちゃー渋谷・恵比寿・原宿」協議会(現、「あ・ら・かるちゃー文化施設運営協議会」)を設立し、以来、当館の普及係が幹事となり同地区の文化施設の魅力向上に寄与しています。東京の文化シーンの中で多彩な事業を展開する約20の文化施設と協働し、今後は本活動をさらに発展させ、文化資源を活用した事業を展開することにより、オリンピック・パラリンピックのレガシーを創出し、次世代に継承していきます。

(1) 渋谷・恵比寿・原宿地区の文化施設とのネットワーク強化

各施設と連携した広報事業を強化し、オリンピック文化プログラムをテーマにした講演会やイベントを実施、共同企画を実施するなど、渋谷、恵比寿、原宿地区における来場者の回遊性を高めます。

【実施の例】

- ・デジタルサイネージやインターネットを活用し、各施設内における加盟館情報の公開促進、加盟施設相互割引
- ・体験型ワークショップの共同実施、共同テーマによる連続講演会の開催

(2) 地域と連携した外国人観光客への対応

渋谷・恵比寿・原宿地区は在日大使館が多く、来日する外国人の多くが日本の観光情報発信地として利用しています。多言語による施設情報の発信、駐日大使交流会、施設見学会を開催するなど在日大使館との連携を深め、各国文化会館等との事業を実施し、外国人観光客の利用促進を拡大します。

(3) 地域各機関とのネットワーク強化

渋谷・恵比寿・原宿地区の各区(目黒区、渋谷区、新宿区、港区、品川区)の教育委員会や広報部、駅前商店街、開発機構等との関係構築による情報発信を展開するとともに、国内外に広く発信します。参加館連携による教育機関への出前ワークショップ、各自治体のイベント(区民祭り、防災イベント等)へも積極的に参加します。

2. 恵比寿地区を中心にした地域連携

(1) 地域各機関とのネットワーク強化

「美術館での映像美術作品の展示は屋内に限られている」という一般的な認識を覆し、恵比寿映像祭では、恵比寿ガーデンプレイスの全面的な協力を得て、敷地内の公共空間で大規模な屋外映像作品を展示し、例年高い評価を得ています。今後は、既発表作品ではなく、新進作家に新規制作を委嘱し、滞在制作を行うことにより話題性を高め、制作ボランティアとの協働や交流を深めながら、発信力の高い作品を来館者に提供します。

【実施の例】

- ・ガーデンプレイス内の商業施設と連携し、各所にモニタを設置し、映像祭のアピールを行う
- ・制作経過のドキュメンタリーを動画で配信
- ・ボランティア活動の促進、研修会の実施、啓発のためのシンポジウム開催

(2) 恵比寿映像祭における地元との協働

恵比寿地区の文化関連施設、芸術家、芸術に関するNPO法人、企業と連携し、恵比寿映像祭の期間中、関連イベントや展示、講演会等を共催で行い、あらゆる人々の参画を促し、相互に恵比寿地域での回遊性を高める。「恵比寿地区」イコール「写真と映像文化の発信地」のイメージを発信し、その地区を恵比寿からさらに広尾、代官山、渋谷まで拡大させます。

【実施の例】

- ・恵比寿、渋谷、広尾、代官山各商業地域との連携イベント、広報の展開
- ・交通機関(都営、JR、民間鉄道会社、民間バス会社)との広報連携
- ・地域住民参加型ワークショップの開催
- ・参加機関と共催による展覧会、講演会、トークショーの実施
- ・各事業をサポートするボランティア活動の促進
- ・ソーシャルメディアを含むインターネットを活用した参加イベントの公開、促進

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] コレクション運用の展開

1. コレクションプロジェクト

これまで実施してきたコレクションの貸出、コレクション展の巡回を組織的により積極的に展開すると共に、コレクションの活用で蓄積した写真・映像に特化した美術館ならではの専門知識を体系化し、国内外の美術館および関係機関へ提供することにより、各機関との連携をより強化し、世界のトップ美術館としての存在感を示します。

写真作品は、他の美術作品に比べ、最も保存が困難なメディアです。これまでの美術館運営で蓄積したノウハウを提供することにより、写真作品保存のセンター的役割を果たすことができます。

映像作品は、日進月歩するメディア開発により、映像作品の再生環境を継続することが国際的な課題になっています。東京都写真美術館がアジアのセンター的役割を担い、過去・未来の機器メディアの情報を集約します。

1 作品貸出、コレクション展巡回

国内外の美術館へ作品貸出、巡回展を働きかけ、実現への助言、開催時の協力を行います。バイリンガルの作家・作品情報、解説・基礎研究を提供し、写真・映像表現への理解を深めます。

⇒ 収集活動率の向上、企画料など収入増額、コレクション活用後の情報充実

(例)

「東京・Tokyo」展 巡回。東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会関連事業として、国内外の美術館で開催「日本の新進作家」展巡回、「重点収集作家」展巡回、国内外の主要美術館で開催する写真・映像展への貸出
※いずれも開催館の状況によって実現するため、上記は展開例である

2 作品展示に関する専門知識の提供

写真・映像作品鑑賞のための環境、額装、照明、機材などに関する専門知識を国内外の美術館へ提供します。また、関係機関・会社との連携により、機材などの最新情報、古い機種に対する補完方法などを、50年、100年先も作品を鑑賞にできるよう体系的に構築します。

(例)

展示照明:国内外の照明器具でテストを重ね、各時代の技法、媒体(印画紙、ガラス)、サイズ、額装の種別、インスタレーションなどに対して適正な照明を選別した専門知識を、他館の展示、改修計画の際に提供し、情報を更新。

3 作品保存および環境に関する専門知識の提供

美術館の収蔵作品(パーマネントコレクション)および写真・映像作品の保存方法および、保存環境の保全に関する助言をしていきます。

(例) 作品貸出・巡回展時の作品保存の助言、収蔵庫改修に関する助言、有事の際の作品保存環境に関する情報の集約。前指定管理期間に実施した「陸前高田プロジェクト」等、東日本大震災時に蓄積したノウハウを管理・活用。

総合開館から22年余(第一次開館から27年余)、積み上げた専門知識やノウハウを提供することで写真・映像の専門美術館として、国際的な信頼感をよりいっそう高める
国内外の関係機関とのネットワークを強化し、20年、30年先の美術館活動の礎をつくる

東京を全国へ、日本を世界へ

コレクション・プロジェクトを全国および世界の美術館と連携し、信頼を深め、
芸術文化都市・東京を代表する創造発信の重要拠点としての役割をより一層果たします。

全国を東京へ、世界を日本へ 一方通行ではなく、双方向へ

本プロジェクトで築いた国内外の関係機関との信頼関係は、これまで以上に強固なネットワークとなり、かけがえない貴重な作品や情報が日本全国、そして世界から東京都写真美術館へ集結・結実され、
世界のトップ・ミュージアムとして写真・映像表現のセンター的役割を果たします。

芸術文化の創造発信拠点としての東京、無形のレガシーへ

かけがえない貴重な作品や情報を真の意味で活用し、全国規模、世界規模の事業展開で芸術文化を発信します。

国内外の最先端の写真・映像表現、研究、情報を東京へ結実し、
世界一の文化都市東京の実現につながる具体的な活動を行います。

事業者名・団体名

公益財団法人東京都歴史文化財団