

【総合調整・共通事項】 指定管理者提案書類(事業計画書) 概要

1. 運営戦略

今期指定管理対象施設6館を含めて、これまで全12館の都立文化施設及び1機構を管理・運営してきた経験と実績を活かし、これからの10年間の指定管理期間を通して、東京の芸術文化の振興や歴史の継承と、さらに創造性に満ち、潤いのある地域社会づくりを推進していく。

■10年の指定期間を活かした各館の潜在力及び6館の総合力発揮のための運営戦略と取組

- 基本姿勢
 - ・各館の潜在力の発揮と相乗効果により東京の文化の魅力を創造・発信し、都政へ貢献(監理団体として)
 - ・不特定多数の利益に供する事業を展開。高い公益性と信頼性を維持・増進(公益財団法人として)

○今期指定管理期間の長期的な運営戦略

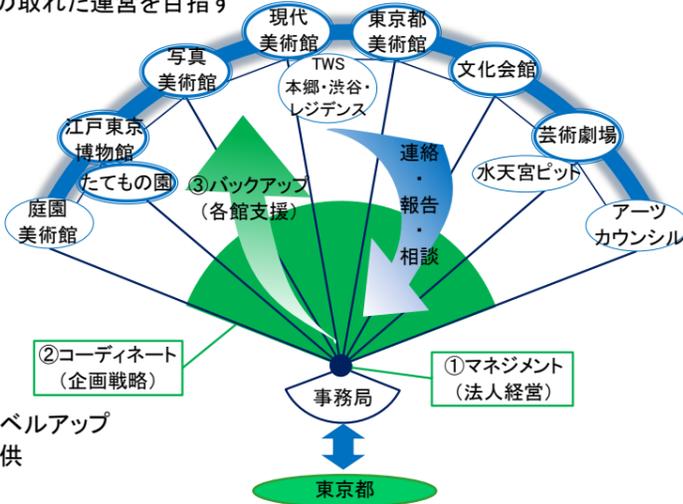
- 「東京文化ビジョン」の実現、特に東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた取組に尽力その成果をレガシーとしてその後へ引き継ぎ、文化の力で社会と人を未来につなぐ
 - ・質の高い事業と集客や収益の確保、質と量のバランスの取れた運営を目指す
 - ・国内外の関係機関との連携を強化
 - ・外部環境の変化を見越し、長期的な視点で事業を展開

○財団事務局の役割

- 各施設や機構をつなぐ法人の要として、財団全体を統括
 - ・マネジメント:効率性を高めるための一元的な統括
 - ・コーディネート:スケールメリット発揮のための戦略的な企画調整
 - ・バックアップ:運営基盤強化、事業・サービス向上支援

○規模的・時間的スケールメリットの活用

- ・規模:12の都立文化施設と1機構の連携協力
 - ⇒人材の流動やノウハウの共有により各施設運営をレベルアップ
 - 幅広く多彩な文化芸術の鑑賞・体験機会を都民へ提供
- ・時間:10年間の指定期間
 - ⇒長期的な展望のもと、文化的土壌の形成や人材の育成を実現



■東京文化ビジョンの実現に向けた運営戦略と取組

東京文化ビジョンの戦略に対応する取組を実施。特に「2020年に向けた東京都の取組—大会後のレガシーを見据えて—」に明示された下記の取組を重点課題と位置づける。

- 文化戦略1** 東京の独自性と多様性を追求
 - ・各館のミッションに即し、大規模フェスティバルを展開
- 文化戦略2** 文化拠点形成の中心として
 - ・各館の近隣地域を文化拠点化し地域の活性化につなげる
- 文化戦略3** あらゆる人々が芸術文化を享受
 - ・多言語対応・バリアフリー化の推進
 - ・バリアフリーを志向するアートへの取組
 - ・子供や青少年のための教育普及プログラムの充実
- 文化戦略4** 新進若手の発掘・育成
 - ・アーティストの発掘・育成、活躍の場の提供
 - ・文化事業の専門人材の育成
- 文化戦略5** 国際的な芸術文化交流
 - ・世界の優れた芸術文化の紹介、東京から世界への発信により、異文化間の相互理解を促進
- 文化戦略7** 先端技術と芸術文化との融合
 - ・多様な分野が融合した事業を展開

■東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に向けた運営戦略と取組

- 都立文化施設の共通の取組**
 - ・「日本のオリジナリティ」「国際交流」など、財団全体の統一的なテーマのもと、各館がミッションに則した事業を展開
- パラリンピックと連動した文化事業**
 - ・専門的な美術教育の経験や障害の有無に関わらず優れた作品に光を当てる
- 「おもてなし」への対応**
 - ・多言語対応・バリアフリー化の推進
 - ・写真撮影許可範囲の拡大
 - ・開館時間の延長(夜間)
 - ・決済手段の多様化(クレジットカード・電子マネー)
- 観光資源としての施設活用**
 - ・ユニークベニューとしての活用

2. 事業等の連携

■東京都との連携

- 東京都の文化振興施策と連携・協力
 - ・「東京文化ビジョン」の実現のための事業企画、実施
 - ・オリンピック文化プログラム企画への参画・協力
 - ・アーツカウンシル東京による事業と都立文化施設との柔軟な連動により、東京の文化発信・創造力を強化

○東京都諸施策との連携

「東京都長期ビジョン」への貢献(「東京ブランド」の確立等)

○都施工事への協力体制

施設特性や現況を熟知する指定管理者として情報提供や提案などを行う

■都立文化施設以外との連携

国内外の文化施設、団体等とのネットワークを強化、各種交流を促進し、東京の芸術文化の魅力を世界へ発信

海外	都市外交、シティ・セールスやブランディングに貢献 ・海外施設・機関との連携・交流など	都内(全域)	都域の文化振興に資する取組の実施 ・学校教育との連携、パートナーシップ事業など
国内	国内の文化発信拠点として連携や交流を推進 ・事業の共同制作・巡回、全国組織への加盟など	都域(地域)	多摩地域や島しょの文化振興に資する取組の実施 ・多摩地域の施設の回遊性向上、都域各地でのアウトリーチ活動など
一都三県	東京都が推進する首都圏文化施設のネットワーク強化の中核を担う ・広域的な広報、課題の共有と解決に向けた取組	近隣地域	各都立文化施設が立地する地域が文化拠点となるよう地域の魅力を高める取組を実施

■都立文化施設間の連携

事務局で企画・コーディネートし各館をバックアップ

- 《共通広報》
 - ・公共空間を活用した多様な広報
 - ・外国人向け、海外向けの広報
 - ・夏休み、若者向け、教育普及などテーマ別の広報
- 《サービス向上》
 - ・チケットの相互販売
 - ・バリアフリー情報の発信
- 《各館連携の促進》
 - ・東京都コレクションの有効活用
 - ・音楽事業を中心としたホールとの連携
 - ・分野横断型のプログラム開発

3. 6館の調整と共通事項

■業務の品質管理

- ・定量評価(利用者数、満足度、収支比率等)と定性評価(事業の意義や質を問う)を組み合わせ、バランスの取れた評価を実施
- ・外部評価委員会、各種アンケート、顧客満足度調査、非利用者調査等、多角的・多層的な調査と評価を行い、様々な声を反映させ改善と向上を図る
- ・各館が相互に強み・弱みを把握し各館のブランド力を強化
- ・指定管理期間の中間年に事業計画の見直しを実施

■人材育成の取組

- 職責の公共性を認識し、各職層における役割に応じた総合性と専門性を発揮する職員を育成
 - ・ジョブローテーション:各種業務へ柔軟に対応できる人材を育成
 - ・総合性:職層に応じた資質向上のための研修を実施
 - ・専門性:各館OJTの実施、外部団体主催の研修を活用し、知識付与と実践スキルの向上を支援

■館の管理に係る調整等

- 施設等の管理業務
 - これまでの管理経験に基づくノウハウを注ぎ、安定した、確実かつ適切な管理を実現
- 危機管理
 - 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、後世に継承させていくべき文化資源を守る
 - ・お客様の安全:危機管理マニュアルに基づく適切な対応、各種訓練の実施、テロ等の人的災害への対策
 - ・展示品・収蔵品:安全・適切な展示・収蔵、盗難対策
 - ・大規模災害発生時:都立施設として一時滞在施設等の役割を適切に果たす

■個人情報の保護に関する取組

- ・個人情報保護・情報セキュリティマネジメントサイクルの不断の見直し
- ・職員の意識向上、事故防止に向けた職員研修の充実

4. 収支計画

■収支の基本的な考え方

- 公益性を担保した健全な財政運営
- 収益事業の実施や外部資金の獲得など創意工夫と経営努力により、必要な事業財源を確保
- ・当初計画を上回る利益が生じた場合:翌年以降の展覧会、公演、その他来館者サービスのために充当
- ・収支に赤字を生じた場合:財団の責任において赤字補填

1. 管理運営の基本方針

■基本方針

・資料・展示・教育・運営・研究・交流の6つの事業を柱として、祝祭空間の創出を目指す



■館の機能の総合的な発揮

・博物館としての総合力を十二分に発揮
 <人> マネージメント能力のある管理職、専門性を具現化できる学芸員等を適材適所に配置
 <もの> 59万点の江戸博コレクションと30棟の復元建造物を活用、海外の博物館に向けた「出開帳」の実施
 <場> 展示室での資料公開の他、ホール、図書室、会議室等、様々な施設設備を効果的に活用した事業展開

■東京文化ビジョンの実現に向けた取組

文化戦略1 江戸東京400年の歴史と文化、歴史的建造物の魅力を幅広く発信	文化戦略3 楽しく学べるツールを開発し、子供、高齢者、外国人、障害者等の鑑賞をサポート
文化戦略2 外国人向けの体験・鑑賞プログラム実施 本館は両国・深川地域、分館は多摩地域の拠点としてネットワーク形成と連携	文化戦略5 北京、瀋陽、ソウルの都市博物館との交流、東京都の友好都市との文化交流事業の実施

■東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に向けた運営戦略と取組

・「祝祭空間」の創出 ・高品質のサービス提供
 ・「カルチュラル・オリンピアド」に基づき、粋で洒落ていどり豊かな事業を展開

《取組例》

〈本館・分館共通〉おもてなしプロジェクト
 ・多言語化、ユニバーサルデザインの徹底
 ・江戸東京の歴史と文化を伝えるボランティア養成

多言語解説パネル



昔暮らし体験 石臼挽き

〈本館〉
 ・東京から世界へ向けた文化の祭典を開催、オリンピック機運の醸成
 ・多くの外国人が東京を訪れる機会に「江戸文化」に焦点を当てた展覧会
 ・海外の姉妹友好都市との交流展の実施など

〈分館〉
 ・子供向けに実施している「昔暮らし体験」を外国人向けにアレンジ
 ・外国語対応ボランティアの募集と育成

■国内外の施設等との連携の取組(ネットワーク化の推進)

海外	北京、瀋陽、ソウルの博物館との国際シンポジウム、学芸員の相互派遣、欧米美術館・博物館との交流展覧会、国際博物館会議(ICOM)等への参加	地域	両国・深川: 近隣施設とネットワーク形成、「両国協力会」として街づくりに貢献 多摩: 多摩地域の活性化、回遊性を高める取組を推進
国内	全国歴史民俗系博物館協議会の事務局館として、全国の博物館の相互連携を推進	財団内	コレクション活用、公演事業実施の場を提供、分野を横断する企画発信
都内	東京都博物館協議会に参画		

2. 事業に関する業務

■資料の収集

・厳選した収集によりコレクションのさらなる充実を図る
 ・都民の財産として大切に保管し、積極的に活用

■資料の分類整理、記録及び保管等

〈本館〉資料を適切に保管、分類整理・記録し、都民共有の文化遺産として後世に継承
 〈分館〉野外収蔵建造物を保存しつつ多くの来園者に体感してもらうため、適切に記録、管理、補修等を実施

■資料等に関する情報提供

・インターネットで資料公開: 江戸東京文化の価値を広く発信
 ・図書室: 江戸東京の専門図書館であり、総合窓口にもなる
 ・映像ライブラリー・ホール: 映像により都民の学習を支援

■調査研究

・都市歴史研究室: 国内外の文化施設、大学、企業等と連携しながら調査研究・教育普及・研修を実施
 ・成果の還元: 常設展、特別展、教育普及事業、出版物等

■展覧会 ・江戸東京の歴史と文化を都民や世界へ発信

- 常設展: 所蔵資料を複製・模型や体験ツールと交えて展示、ICTを活用した多言語解説を整備
- 特別展: 「3T戦略」時宜にかなない(Timeliness)、対象を明確にした(Target)、目玉資料のある(Top of sales point)展示
- 〈分館〉野外建造物、情景再現、体験型の展示や催事

■教育普及活動

・誰もが楽しく学べるよう、家族、学校、外国人、障害者、高齢者など対象を細かく設定

■その他の事業

・講演会、伝統芸能実演、季節感の演出、地域や国内外の博物館との交流、施設活用(写真・映像撮影)等

■人材の育成

・学芸員実習、インターン、中学生の職場体験、ボランティア育成、都職員の研修、国内外の博物館との人事交流等

■館の事業を支える仕組み

○広報: 〈本館〉マスコミと連携し特別展を大規模に広報
 〈分館〉野外博物館の魅力の発信、地域密着の広報

○友の会: 会員を本館・分館のファンの中核と位置づけ、会員と相互に協力しながら来館者層の確保・拡大を図る

○ボランティア: 市民参画による博物館運営を目指す
 ・解説活動や体験・催事の支援を実施

○外部意見等: 専門家や一般来館者の意見を取り入れ反映

○ニーズの把握: 顧客満足度調査・非利用者調査の実施

○外部資金の導入: 協賛金の獲得、企業との連携、旅行代理店と連携し団体客誘致、撮影等への施設活用の推進

3. 館の運営に関する業務

■休館日及び開館時間

・混雑時等は柔軟に対応
 ・イベント等に合わせた臨時開館・夜間開館を実施

■施設及び付帯設備貸出し

〈本館〉ホール、会議室、学習室の積極的な貸出し
 〈分館〉「東京ロケーションボックス」に協力し撮影場所として提供

■館内サービス

・学校団体や年配者等の利用者目線に立ったサービス
 ・館内のほか、近隣の観光・交通案内も実施
 ・来館者の満足度アップのため、多言語対応、電子マネー対応、福祉車両のアクセス確保、救護室の充実等へ取り組む
 ・思い出づくりに貢献するショップ・レストラン・カフェの運営
 ・お客様からの意見・苦情への迅速な対応

4. 組織及び人材

・学問的専門性や運営に必要な知識と多くの実務経験を有する職員を適材適所に配置
 ・館の使命を自覚し、江戸東京の歴史と文化を発信できる職員を育成。各種研修により事務処理能力、専門能力、経営上のバランス感覚の向上を図る

5. 館の管理その他に関する業務

■館の管理

○施設等の管理業務: 幅広い年齢層の施設利用者に快適性・安全性・利便性を確保する維持管理

○危機管理: 災害対応力を備え、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

- お客様の安全確保: 危機管理マニュアルに基づく対応、テロ等の人的災害への対策
 - 展示品・収蔵品: 安全な展示・収蔵、盗難対策
 - 大規模災害発生時: 帰宅困難者の一時滞在施設、全国歴史民俗系博物館協議会の事務局としての災害時連携
- 〈分館〉収蔵建造物を自然災害等から守るため、台風・豪雨・積雪・虫害対策の実施

■地域等との連携の取組

〈本館〉両国協力会の一員として地域の活性化や文化的魅力の発信、観光に貢献
 ・地域産業振興に資する広報PR、「両国にぎわい祭」参加、区や近隣施設と連携し観光導線の確立に貢献
 〈分館〉地域や大学と協働し、多摩の魅力向上、若い世代の博物館参加機会の創出、地域文化の伝承、産業振興等に貢献

【東京都写真美術館】 指定管理者提案書類(事業計画書) 概要

1. 管理運営の基本方針

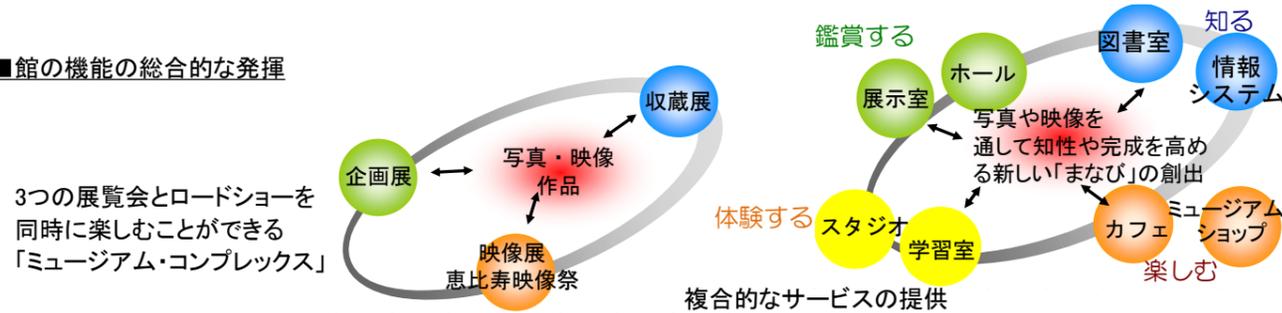
■基本方針

《ミッション》
わが国唯一の写真・映像の総合美術館として、センター的役割を担う存在感のある美術館を目指す

《ビジョン》
写真・映像分野の世界のトップ美術館を目指す
写真・映像を通して世界と行き交う、世代が行き交う、互いの違いを受け入れあう、未来型美術館を目指す

1. 世界有数の写真・映像コレクションの構築と、世界への発信
2. 写真・映像の可能性に挑戦する新進作家の支援
3. 来館者につねに感動を与える美術館
4. 来館者の立場に立った開かれた美術館
5. 過去と現在、先端技術と芸術文化が融合する領域横断的なフェスティバルの実施
6. 未来に向けた文化の継承：貴重な作品を次世代へ継承

■館の機能の総合的な発揮



■東京文化ビジョンの実現に向けた取組

- 文化戦略1** 世界各都市との連携により恵比寿映像祭を国際映像祭へ
- 文化戦略2** 芸術家や都市開発事業者、NPOなどと協力し、芸術文化拠点の一層の魅力強化策を推進。日本の観光情報発信地として外国人観光客の利用を促進
- 文化戦略3** 創造性豊かな人材の育成、優れた作品の鑑賞やワークショップにより子供たちの感性や才能を育成。ウェブによる収藏品画像の配信
- 文化戦略4** 将来性のある作家の発掘、創造活動の場を提供。「日本の新進作家」展として国内外でアピール
- 文化戦略5** 国際共同企画、海外美術館との交換展、巡回展、ワークショップやシンポジウムの実施、相互交流の活発化

■東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に向けた運営戦略と取組

- ・一過性ではなく持続可能であり、日本の文化政策に貢献する事業の実施
- ・全ての展示会事業において教育プログラム、ワークショップ、ギャラリートーク等を開催

日本の代表的作家の個展 ・最も旬なアーティストを世界へ発信	映像部門強化 ・映像作品収集の充実、分類・整理・保管等に関する調査・研究、展示会の企画立案、鑑賞教育・ワークショッププログラムの開発、専門人材の育成等
日本の新進作家のグループ展 ・新進気鋭のアーティストを世界にアピール ・日本での開催だけでなく、海外でも紹介	フェスティバル(恵比寿国際映像祭(案)) ・海外都市との芸術文化交流、国際的な競争力の向上 ・様々な人が映像に親しめる展示 ・地域連携・街づくりへの貢献 ・若手芸術家の発掘、交流・国内外への情報発信
国際ネットワーク事業 ・今もっともホットな表現、世界が直面しているテーマに関する国際展	おもてなし ・開館時間の延長、多言語案内、Wi-Fi整備、映像作品の鑑賞教育や楽しみ方の提案

■国内外の施設等との連携の取組(ネットワーク化の推進)

海外	国際会議・美術展参加、研究者等の受入、アジアにおける写真のハブ美術館としてのコンサルティング	地域	恵比寿映像祭での地域連携、あ・ら・かるちゃー渋谷・恵比寿・原宿文化施設運営協議会
国内	日本で唯一の写真・映像の専門美術館として他館への協力、委員会や普及事業等参加・協力	財団内	収藏品の活用、ノウハウ共有、情報交換、オリンピック・パラリンピックに向けた連携事業、教育普及連携など
都内	スクールプログラム、高校生ボランティア		

2. 事業に関する業務

- 作品・資料の収集**
・25年以上積み上げてきたコレクションの調査研究に基づき、国内外ネットワークを活用し良質な作品をより効率的に収集
- 作品・資料の分類整理、記録及び保管等**
・効果的な分類整理、保存科学研究に基づく作品保全
・展示会や貸出等で公開し、次世代へ引き継ぐ
- 資料等に関する情報提供**
・情報システムにより館内コンピュータ及びホームページで情報提供、プリントスタディールームでの作品閲覧、図書室での資料公開・普及
- 調査研究**
・対象：コレクション、作家、写真史・映像論、保存科学等
・手段：学会等への参加、ネットワーク構築、館外研修等
・成果の還元：展示会・教育普及事業、図録、報告書、学会発表、大学での講義、賞の審査等
- 展示会**
・感動を与える ・いつ誰が来ても楽しめる事業ラインナップ
・全て企画展 ・経験豊富な専門学芸スタッフ
①収蔵展：コレクションを活用し、独自の視点による企画
②自主企画展：自主財源や企業等の協賛金を活用し多くの都民に親しまれる多様な切り口を提示
③誘致展：新聞社等と協力し話題性のあるテーマを設定、旬の作家紹介、写真・映像愛好家参加型コンテスト展等を実施

- 教育普及活動**
・人々の「主体的なまなび(アクティブ・ラーニング)」を重視
- その他の事業**
・映画上映(1階ホール)：美術館で見る映画シリーズとしてドキュメンタリー映画、写真・アート関連作品等を上映
- 人材の育成**
・新進作家：作品発表の舞台提供、レビューの実施
・学生・研究者：博物館実習、インターンシップ、大学等教育機関への人材派遣、教員対象の研修会の実施
- 館の事業を支える仕組み**
○広報：季刊誌「eyes」、別冊「nya-eyes」、プレス内見会等により写真・映像文化の普及と都民への説明責任を果たす
○パスポート導入：旧友の会より価格面での特典を強化
○ボランティア(一般、高校生)：活躍の場、やりがい、居場所の創出、協調性、責任感、異年齢間の交流を創出
○外部意見等：専門家や一般来館者の意見を取り入れ反映
○ニーズの把握：顧客満足度調査・非利用者調査の実施
○外部資金の導入：支援会員の加入促進、展示会の後援・協賛・協力の獲得

3. 館の運営に関する業務

- 休館日及び開館時間**
・夜間開館、正月特別開館、ゴールデンウィーク等の臨時開館実施
- 館内サービス**
・安心：急病人対応、エレベーター設置、授乳室設置
・バリアフリー：点字ガイド、筆談用ボード、車椅子サポート
・外国人へのサービス向上：英語表記、スタッフの英語対応
・パスポート制度 ・ミュージアムショップ、カフェの運営
・ホスピタリティをもった、スタッフの顔の見えるサービス
・お客様からの意見・苦情への迅速な対応



カフェ・ショップ (イメージ図)

- 施設及び付帯設備貸出し**
・展示室、ホール、創作室：美術館としての活動に支障を来さない範囲で貸出し、写真・映像文化の総合的な発展に貢献

4. 組織及び人材

- ・幅広い分野の高度な専門性を有する職員を配置
- ・芸術・文化の創造・発信をリードして行く気概を持った職員の育成、組織風土の醸成
- ・各種研修により事務処理能力、専門能力、経営上のバランス感覚の向上を支援

5. 館の管理その他に関する業務

- 館の管理**
○施設等の管理業務：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、計画的な保守点検を実施
- 危機管理：災害対応力を備え、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
・お客様の安全確保：危機管理マニュアルに基づく対応、テロ等の人的災害への対策
・展示品・収藏品：安全な展示・収蔵、盗難対策
・大規模災害発生時：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す

■地域等との連携の取組

- あ・ら・かるちゃー文化施設運営協議会：渋谷、恵比寿、原宿地区の文化施設とのネットワーク強化
- 恵比寿地区との地域連携：恵比寿ガーデンプレイス内の商業施設、NPO法人、企業等との連携

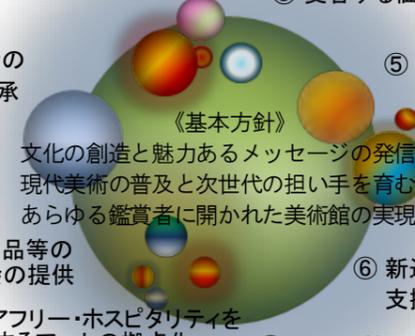
【東京都現代美術館】指定管理者提案書類(事業計画書) 概要

1. 管理運営の基本方針

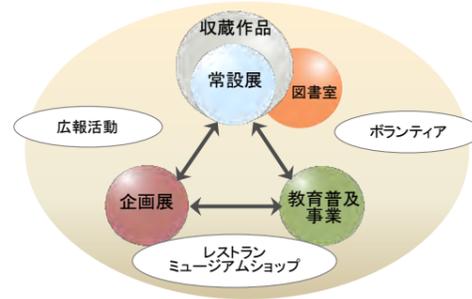
■基本方針

・多様性／多義性にあふれ、時代／地域を越えて卓越した魅力を持つ現代美術領域の拠点を目指す

- ① 現代美術の国内外への発信
- ② 現代美術の保存と継承
 - 1 文化の創造と魅力あるメッセージの発信
 - 2 現代美術の普及と次世代の担い手を育む
 - 3 あらゆる鑑賞者に開かれた美術館の実現
- ③ 変容する価値観への対応
- ④ 優れた作品等の鑑賞機会の提供
- ⑤ 現代美術の普及と子供たちの育成
- ⑥ 新進・若手芸術家への支援と創造拠点化
- ⑦ バリアフリー・ホスピタリティを指向するアートの拠点化
- ⑧ 地域の核としての存在



■館の機能の総合的な発揮



館の各事業及び資源の連携を強化した、Integrity(総合性・全体性)のある事業運営

■工事休館中の主な事業(平成29、30年度)

- ・企画展: MOTサテライト展
- ・収蔵作品の保存管理
- ・収蔵作品の有効活用: 他施設への貸与
- ・美術図書室: 資料データの整理、仮事務所での閲覧サービス
- ・教育普及: 地元商店街でのアウトリーチ、西東京エリアでの出張事業
- ・広報: 休館中の活動についての情報提供

■東京文化ビジョンの実現に向けた取組

文化戦略2	美術館事業の魅力を経済的に高め、東京都の主要な文化拠点の一つとして情報発信	文化戦略5	海外の施設・機関等と連携した展覧会、海外での巡回展、シンポジウム等の開催
文化戦略3	多言語化推進、バリアフリーの推進、年齢や障害の有無に関わらず芸術に触れられる教育普及プログラムの充実	文化戦略7	ファッション、音楽、建築、メディア芸術、パフォーマンス等、多様な分野と先端技術が融合する展覧会やイベントの実施
文化戦略4	清澄白河エリアでのMOTサテライト展、若手作家のグループ展の開催	文化戦略8	多様なジャンルや場所を含んだフェスティバル形式のプロジェクトなど、国際的発信力のあるプログラムを開催

■東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に向けた運営戦略と取組

・東京を代表する現代美術の拠点として、国内外に現代美術の魅力強く発信

<p>〈開催前〉</p> <p>来館者層の拡大</p> <ul style="list-style-type: none"> ・海外向け広報、多言語化 ・バリアフリーの推進 ・夜間開館 ・無料特別観覧日 	<p>〈開催時〉</p> <p>日本文化発信のための拠点としての事業実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本で活躍するアーティストの国際的なアピール ・ジャンル横断など新たな視点で日本文化を紹介 ・国内外の多様な施設との連携等、美術館内にとどまらない事業の実施
<p>情報発信の環境整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駅からの案内の多言語化 ・情報リソースの整備 ・インターネット環境の充実 	<p>人材育成・交流</p> <ul style="list-style-type: none"> ・海外施設との人的交流の活性化 ・国内外文化機関との共同事業の実施 ・国際的発信力・競争力の強化 ・ネットワークの拡充
<p>〈事業内容の充実を支える取組〉</p> <p>調査・共同研究／共同開発</p> <ul style="list-style-type: none"> ・作家、キュレーター等の若い人材の育成、支援 ・ボランティアスタッフ育成 ・教育・研究機関等からの人材・技術等の提供を受け、文化施設特有のノウハウを提供 	

■国内外の施設等との連携の取組(ネットワーク化の推進)

海外	個展やグループ展、コレクション交換・巡回展の開催、調査協力、作品の相互借用等	地域	清澄白河でのMOTサテライト事業、近隣エリア(お台場)、東東京エリア(上野、墨田)との共同事業
国内	展覧会巡回、共同調査・企画、作品の相互借用	財団内	収蔵品の活用、パフォーマンス場所の提供、ノウハウ共有、オリンピック・パラリンピックに向けた連携事業など
都内	美大との事業連携、若手作家の育成・発掘・支援、インターン受入、調査協力、作品の相互借用等		

2. 事業に関する業務

■作品・資料の収集

・国内外で評価の確立した作家の他、次代を担う新進作家の、新たなメディアを応用した作品や多様な視覚芸術作品を収集

■作品・資料の分類整理、記録及び保管等

・都民の財産である作品を良好な状態で次代へ引き継ぐ

■現代美術に関する情報提供

・国内最大級の美術図書室を都民へ開放し、来館者が美術への理解を深めるための資料と場を提供

・図録・パンフレット、情報誌等の発行、デジタルアーカイブ等

■調査研究

・対象: 作品、作家、マーケット、美術史、教育普及、美術館マネジメント等

・手段: 学会等への参加、共同研究、館外研修等

・成果の還元: 展覧会・教育普及事業、図録、報告書、大学等での講義、美術賞の審査等

■展覧会

・幅広いテーマやジャンル ・知見を広げるきっかけ

・ネットワーク構築 ・多様な表現や新たな見方を提示

①常設展: 現代美術の変遷の体系的な展示と多角的なテーマによる多様性の提示。解説パネルやボランティアによる解説を実施

②企画展: 新しい問いかけや価値観創出のきっかけづくり



子供向け展覧会

■教育普及活動

・「観客の主体的な関わりの尊重」「楽しさと感動の創出」を重視し、現代美術の普及と鑑賞者の裾野を広げる

■その他の事業

・エントランスホールの貸出し: 洗練された空間をファッションショー、パフォーマンス、ファッション誌の撮影等に活用

■人材の育成

・新進作家: 作品発表の場の提供、作品レビューの実施

・専門家: 博物館実習、インターンシップの受入れ

■館の事業を支える仕組み

- 広報: 館のブランドイメージの向上、多彩なメディアによる情報発信、海外への積極的な広報を実施
- 友の会: 観覧料無料・割引、会報誌発行、イベント開催など
- ボランティア(ガイドスタッフ、ワークショップ・アシスタント): 主体的な活動機会の提供、サポーター・愛好者の獲得、来館者との直接の交流を通してニーズを把握し事業へ反映
- 外部意見等: 専門家や一般来館者の意見を取り入れ反映
- ニーズの把握: 顧客満足度調査・非利用者調査の実施
- 外部資金の導入: 共催展による事業規模の拡充、協賛・協力、公的助成金、維持会員による支援の獲得

3. 館の運営に関する業務

■休館日及び開館時間

・混雑時期等は開館時間を延長するなど弾力的に対応

・ゴールデンウィークやお正月等に臨時開館

■館内サービス

・バリアフリー: エレベーター増設、多目的トイレ、点字案内

・外国人対応: 多言語表記、音声ガイド、決済手段の多様化

・親しみやすい展示や発信方法による新規顧客開拓

・ミュージアムショップ・カフェ・レストランの運営

・ホスピタリティをもった、スタッフの顔の見えるサービス

・お客様からの意見・苦情への迅速な対応

■施設及び付帯設備貸出し

・講堂、研修室、エントランスホールの積極的な貸出し、及び撮影利用への施設提供により、収益を確保

4. 組織及び人材

・現代美術に関する専門的かつ広範な知識、多くの実務経験を有する職員を配置

・文化の創造・発信をリードして行く気概を持った職員の育成、組織風土の醸成

・各種研修により専門能力、事務処理能力、経営上のバランス感覚の向上を支援

5. 館の管理その他に関する業務

■館の管理

○施設等の管理業務: これまでの経験を生かし、効果的、効率的な維持管理、計画的な保守点検を実施

○危機管理: 災害対応力を備え、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

- ・お客様の安全確保: 危機管理マニュアルに基づく対応、テロ等の人的災害への対策、水害対策
- ・展示品・収蔵品: 安全な展示・収蔵、盗難対策
- ・大規模災害発生時: 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す

■地域等との連携の取組

MOTサテライト展: 美術館としての活動を館内に限定することなく街全体に展開するアートプロジェクト

・第1～3回を、工事休館中に実施。美大との連携や若手作家支援のイベント開催により、地域の振興・拠点形成に寄与



商店街の街灯にバナー設置

【東京都美術館】指定管理者提案書類(事業計画書) 概要

1. 管理運営の基本方針

■基本方針

平成21～28年度
リニューアルを経た新生・都美術館の第一歩
平成29～37年度
文化ビジョンの実現に向けさらなる発展を遂げるステップ
平成38年度【開館100周年】
100年の歴史と伝統に培われたレガシーを次世代に継承

《ミッション》
・全ての人に開かれた「アートへの入口」
・「創造と共生の場＝アート・コミュニティ」を築き
「生きる糧としてのアート」と出会う場
・人々の「心のゆたかさの拠り所」

《4つの役割》
1. 世界と日本の名品に出会える
2. 伝統を重視し、新たな息吹との融合を促す
3. 人々の交流の場となり、新しい価値観を生み出す
4. 芸術活動を活性化させ、鑑賞の体験を深める
これらを右の4つの柱により具現化する

■館の機能の総合的な発揮



■東京文化ビジョンの実現に向けた取組

文化戦略2 「文化の杜」上野における中核的な役割：「とびらプロジェクト」により人々がつながり合う場をデザイン

文化戦略6 アートの力を活用して文化・教育格差など社会の課題解決に貢献

文化戦略3

・「アートへの入口」として「創造と共生の場」を形成：子供から大人まで楽しめる事業、対話によるコミュニケーション
・世界と日本の名品の鑑賞機会を提供し、広く都民へアートに対する関心を喚起
・新たな価値や可能性を見出す展覧会等を実現：「アーツ&ライフ」「現代作家」「アーツ&ケア」
・公募展や学校教育展の会場として作品発表の場の提供と新たな創造性を共有
・アートを紹介した人々のつながりの形成：障害のある方のための特別鑑賞会の実施など



障害のある方のための特別鑑賞会

■東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に向けた運営戦略と取組

・海外の主要なミュージアムとのネットワークを活かし様々な展覧会やイベントを企画

世界と日本の名品紹介
・「世界の中の日本美術」「東洋と西洋の美術」の展覧会を開催
・日本の伝統的な美意識を世界に紹介

「アートへの入口」の形成
・来館者が気軽に日本の伝統文化に触れる機会を創出
・日本独特の市民文化を外国人来館者へ紹介

創造と共生の場
・高齢者や障害を持つ人による表現の深みに焦点
・「アートの力」の再認識、さらなる可能性や新たな価値観の提示

新進作家の紹介
・公募展の活性化と新進作家の育成

■国内外の施設等との連携の取組(ネットワーク化の推進)

海外	海外美術館展の開催、国際博物館会議への加盟	地域	上野公園:Museum Start あいうえの 台東区:教育委員会と連携した学校連携事業
国内	国内の美術館等のネットワークに参加、情報交換・交流	財団内	他館と連携したコレクション展の開催、音楽会参加者の割引、まちなかコンサート、TURNフェス(アーツカウンシル東京)
都内	都内施設との連携し、来館者の利便性・館の認知度向上を図る		

2. 事業に関する業務

■美術作品等の分類整理、記録及び保管等
・都民の財産である作品を良好な状態で次代へ引き継ぐ

■調査研究
・対象:作家、作品所在、都美術館と公募団体の歴史等
・手段:学会等への参加、共同研究、館外研修等
・成果の還元:展覧会、学会発表、他美術館の委員等

■展覧会
①特別展(新聞社、テレビ局等と共催)
・世界の美術館と連携し、質の高い芸術作品に親しむ機会を提供、多様な視点で時代や地域を紹介
②企画展(学芸員の立案により独自に実施)
・「生きる糧としてのアート」と出会う場の提供、社会に対するメッセージの発信、障害者など多くの人々に開かれた展覧会を開催
③コレクション展:都美術館や都立各館の収蔵品を活用・公開

■公募展
・公募団体展・学校教育展:人々の交流と様々な価値を見出す創造活動を促進、支援

○公募展活性化企画展
・公募団体ビエンナーレ 美術/書(仮称):
館が主体となり、公募団体に活躍する作家を紹介
・グループ展:内容と企画性を重視し展覧会企画を公募、公募展の活性化を図る

3. 館の運営に関する業務

■休館日及び開館時間
・上野公園内文化施設との相乗効果を図る開館時間
・夜間開館の実施 7月・1月にメンテナンス休館

■館内サービス
・コンシェルジュの配置:館内案内、観光案内、外国語対応
・外国人対応:サイン整備、日英表記、決済手段の多様化
・混雑時:開門時間変更、テント設置、待ち時間情報発信等
・救護室、授乳室の設置、バリアフリー化、託児サービス
・ショップ、レストラン・カフェの運営
・ホスピタリティをもった、スタッフの顔の見えるサービス
・お客様からの意見・苦情への迅速な対応

■教育普及活動
・多様な人々との対等な対話から生まれる美術館活動の新しいあり方を重視(とびらプロジェクト、Museum Start あいうえの等)

■その他の事業
・美術情報室:アートへの入口、アーカイブ機能を担う
・アートラウンジ:無料休憩所やコンサート等に活用

■人材の育成
・アート・コミュニケータ、エデュケーターの育成、アーティスト育成(公募展活性化事業)、インターンシップ受入れ

■館の事業を支える仕組み
○広報:年齢・使用言語・障害の有無等による情報格差を解消「全ての人に開かれた」広報を目指す

○来館促進:障害者のための特別鑑賞会、「とびらボード」貸出、ベビーカートツアー、ホームカミングデイ等の開催

○人々の自発的な活動との連携:「アート・コミュニケータ東京」との協働、学校・教員との連携(ティーチャーズ・デイ等)

○外部意見等:専門家や一般来館者の意見を取り入れ反映

○ニーズの把握:顧客満足度調査・非利用者調査の実施

○外部資金の導入:協力金・助成金の獲得、共催者との共同出資方式や分担金による実施、資・機材等の現物支給等

4. 組織及び人材

■施設及び付帯設備貸出し
・講堂:文化芸術関連の授賞式、講演会、セミナー等に活用
・スタジオ:ワークショップ等の創作活動、会議等に活用

・専門性と経験実績がある職員を適材適所に配置
・美術館の使命を自覚し「心のゆたかさの拠り所」となることを目指す職員を育成
・各種研修により専門能力、事務処理能力、経営上のバランス感覚の向上を支援

5. 館の管理その他に関する業務

■館の管理
○施設等の管理業務: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

○危機管理:災害対応力を備え、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
・お客様の安全確保:危機管理マニュアルに基づく対応、テロ等の人的災害への対策、各種訓練の実施
・展示品・収蔵品:安全な展示・収蔵、盗難対策
・大規模災害発生時:一時滞在施設等の役割を適切に果たす、アクションカード(役割別の行動指標)の運用

■地域等との連携の取組
上野「文化の杜」新構想会議:上野公園及び周辺地域のネットワークを強化し、文化交流のハブとして整備
Museum Start あいうえの:上野公園内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

テロ対処合同訓練



【東京文化会館】指定管理者提案書類(事業計画書) 概要

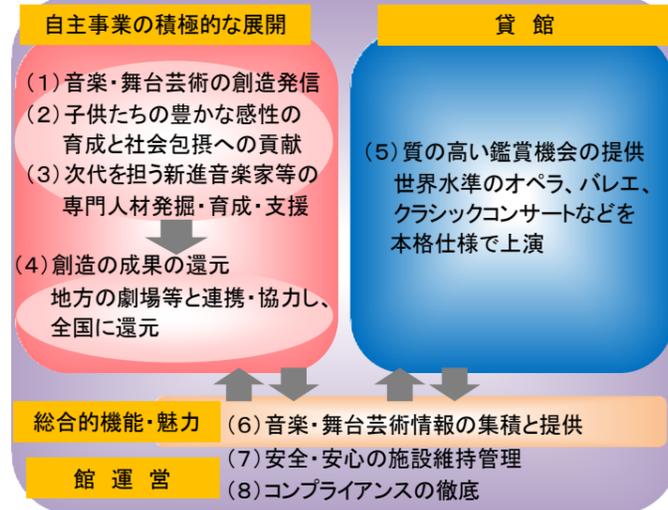
1. 管理運営の基本方針

■基本方針

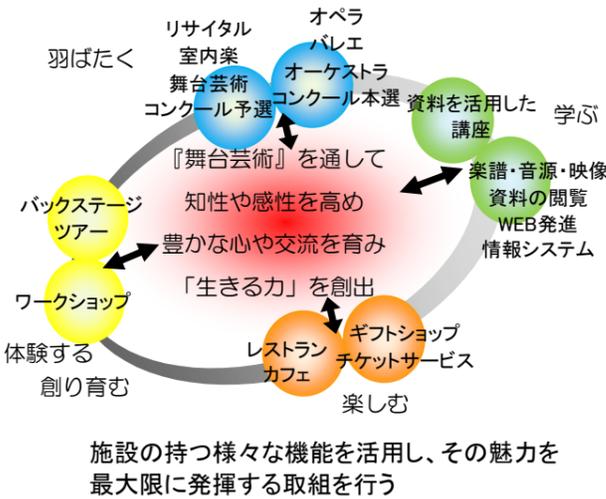
《目指すべき姿》

- ①舞台芸術の創造・発信、専門人材の育成、教育普及等 ⇒ 芸術文化の継承・発展に貢献、社会包摂・社会的課題を解決
- ②良質公演の鑑賞機会の提供、質の高いホールサービス ⇒ “音楽・舞台芸術の殿堂”としての価値をさらに向上
- ③多様な魅力と機能の活用により、より多くの人々に集い親しまれる劇場を目指す

《基本方針》



■館の機能の総合的な発揮



施設の持つ様々な機能を活用し、その魅力を最大限に発揮する取組を行う

■東京文化ビジョンの実現に向けた取組

- 文化戦略1 「舞台芸術の殿堂」として優れたオペラ・バレエ上演を継続しつつ、創造的な自主事業を展開、国際発信力の向上
- 文化戦略2 上野「文化の杜」で地域活性化に貢献
- 文化戦略3 教育機関との連携、外国人も視野に入れた教育普及プログラムの実施。多言語化、Wi-Fi整備、音楽資料のデータベース化などの充実
- 文化戦略4 新進アーティスト、ワークショップリーダー、アートマネジメント人材等の発掘、育成
- 文化戦略5 世界の優れた文化芸術を都民に紹介、文化会館からも世界へ発信
- 文化戦略6 子供の豊かな感性の育成、高齢者や障害者の社会的包摂、外国人との異文化理解の促進を図る
- 文化戦略7 既存の分野にとどまらず映像やゲーム、ITなど幅広い分野を含む舞台芸術の可能性を追求
- 文化戦略8 館のミッションに則り、「文化の杜」の舞台芸術の発信拠点として他に類を見ない事業を展開

■東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に向けた運営戦略と取組

・世界最高峰の舞台芸術を提供する「舞台芸術の殿堂」としてブランド力を活用しながら、2020年以降もそのレガシーとして継承する事業を展開

- 次代に繋ぐ舞台芸術
 - ・「国際連携」「舞台芸術の革新」をキーワードにした舞台芸術：五大陸オペラ(仮称)
 - ・トップ&フレッシュアーティストによるコンサート
- オリンピックの盛り上げ
 - ・無料または低料金の幅広いコンサートによる「前夜祭」
- 教育普及
 - ・異文化とのふれあい
 - ・障害者等の舞台芸術への参加

■国内外の施設等との連携の取組(ネットワーク化の推進)

海外	舞台芸術の共同制作、新進音楽家の国際交流、先駆的な教育プログラムの実施	地域	上野「文化の杜」のイベント等への参画、近隣大学・文化施設と連携した教育プログラム
国内	共同制作・企画協力、教育プログラムを地方へ還元	財団内	芸術劇場：共通テーマの公演、ノウハウの共有 都美術館：「あいうえの」 他館：コンクール入賞者を起用した「まちなかコンサート」
都内	都内教育機関、特別支援学校、高齢者施設等でのアウトリーチコンサート・ワークショップ		

2. 事業に関する業務

■芸術文化の振興に関する事業

劇場が、あらゆる人々にとっての居場所となるよう、参加交流や社会的課題に対応したプログラムの充実を促進

- 鑑賞～創造発信：芸術文化の振興、継続的な共同制作
 - ・新たな舞台芸術を創造し、幅広い観客を創出
 - ・様々なジャンルの鑑賞機会を提供し、多様な文化を共有
- 教育普及：あらゆる人々の鑑賞、参加、交流機会の創出
- 人材育成：若手の活躍機会の創出
 - ・優れた新進音楽家の発掘、出演機会の提供
 - ・舞台芸術を支える人材の育成



■施設の利用

- 実施方針と貸館の運営戦略
 - ・「音楽・舞台芸術の殿堂」として良質公演の鑑賞機会を提供
 - ・安全・安心の確保、高い舞台技術・提案力によるサポート
 - ・新たなジャンルを開拓し、顧客開拓と高水準の稼働維持
- 舞台運営業務：「NOと言わない舞台管理」
 - ・舞台芸術の創造的なサポートと、安全性の確保の両立

■調査研究の取組

- 音楽資料室
 - ・半世紀以上にわたり収集した貴重な資料を次世代へ継承
 - ・音楽資料に精通した職員を配置し研究や学習をサポート
 - ・資料のデジタル化を図り、広く公開・活用

■館の事業を支える仕組み

- 広報
 - ・若い世代への情報伝達を強化し若年層の集客を向上
 - ・事業毎にターゲットやメディアを分けた情報発信
 - ・財団他施設等と連携しスケールメリットを活かした広報
- 来館を促進する取組
 - ・リピーターの確保：メルマガ会員の拡大、賛助会員制度(仮称)への誘導を検討
 - ・上野「文化の杜」への来街層への働きかけ
 - ・若者へのアピール：パートナーシップ大学との連携、若者の関心領域からのアプローチ
 - ・建築の魅力のアピール(世界遺産 西洋美術館との連携)
- 外部意見等の取り入れ：PDCAの各段階において外部専門家や一般来館者の意見を取り入れ反映

○ニーズの把握：顧客満足度調査や各種アンケート等によるニーズ把握、非利用者調査による施設に対する一般のイメージと実態のズレを確認

- 外部資金の導入
 - ・協賛、補助金、助成金、撮影協力・広告による収入の獲得

4. 組織及び人材

- ・コンソーシアム解消に伴い舞台管理業務等を内製化
- ・営業機能を強化
- ・各専門知識を持った人材を適材適所に配置、個々の専門性を十分に発揮できる環境を整備
- ・各種研修により専門能力、経営上のバランス感覚、問題解決能力の向上を支援

3. 館の運営に関する業務

■休館日及び開館時間

- ・現行の開館時間を基準とし、公演状況に応じ柔軟に対応
- ・年末年始の公演に合わせた開館
- ・劣化対応のため夏期に2週間程度の工事休館

■館内サービス

- ・バリアフリー：動線の確保、ハード面の限界をソフト面(心配りや工夫)でカバー
- ・外国人へのサービス向上：外国語案内、決済手段の多様化(クレジットカード、電子マネー)
- ・迅速な救急対応 ・ショップ・レストラン等の運営
- ・相手に寄り添う心をこめたおもてなしの実践
- ・コミュニケーションの充実、お客様の声をフィードバック
- ・お客様からの意見・苦情への迅速な対応

5. 館の管理その他に関する業務

■館の管理

- 施設等の管理業務：これまでの経験や実績を基に、安全・安心かつ清潔を基本とした適切な維持管理
- 危機管理：災害対応力を備え、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
 - ・お客様の安全確保：危機管理マニュアルに基づく対応、テロ等の人的災害への対策
 - ・大規模災害発生時：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す(安否確認手段の周知、備蓄品の提供、帰宅支援情報の提供、女性専用スペースの設置など)

■地域等との連携の取組

- 上野「文化の杜」の連携イベント、情報発信の取組に積極的に参画
- ・教育普及活動：あいうえの ・気軽な音楽鑑賞機会の提供：まちなかコンサート
- ・地域商店街等と連携：夏休み子供音楽会 ・国立西洋美術館と連携：建築の魅力発信



江戸東京たてもの園 子宝湯にてまちなかコンサート

【東京芸術劇場】 指定管理者提案書類(事業計画書) 概要

1. 管理運営の基本方針

■基本方針

《ミッション》

- ・芸術文化の創造・発信の拠点: 作品創造と国内外への発信
- ・人材育成の拠点: 舞台芸術の現場を支える人材の育成
- ・教育普及の拠点: 子供たちへ本物の舞台芸術を伝達
- ・賑わいの拠点: 誰にとっても楽しく賑わいのある空間の創出

《基本方針》

1. 「東京文化ビジョン」等に基づく着実な事業推進
2. 劇場法の理念に基づく劇場運営
3. 安全・安心の確保
4. 顧客満足度の高いサービスの提供
5. 地域に根差した劇場運営
6. 効果的で効率的な管理運営
7. コンプライアンスの徹底

■館の機能の総合的な発揮

- ・複合施設としての特性を活かした事業展開
各ホールを単独で利用するだけでなく、複数のホール等を同時に利用する公演等を展開
- ・文化拠点の中核施設として
東京の芸術文化を代表する顔として、また池袋のランドマークとして、豊島区や近隣教育機関と連携した取組を展開

■東京文化ビジョンの実現に向けた取組

文化戦略1 東京を代表する音楽・舞台芸術の拠点として、創造的な作品を制作、国内外の良質な作品を提供	文化戦略5 海外の劇場との連携による共同制作、作品の招聘、東京芸術劇場の作品の海外公演
文化戦略2 豊島区との連携、池袋に新しい観客を集める取組を推進	文化戦略6 ワークショップ等による体験やふれあいを通じた社会包摂
文化戦略4 新進アーティストの発掘・育成、劇場を支える人材の育成	文化戦略8 舞台芸術の上演活動や教育普及活動を都内及び地方へも還元できるネットワークの構築

■東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に向けた運営戦略と取組

- ・2020年以降もレガシーとして次代に継承されるような、多彩で魅力的な事業を展開

《戦略》

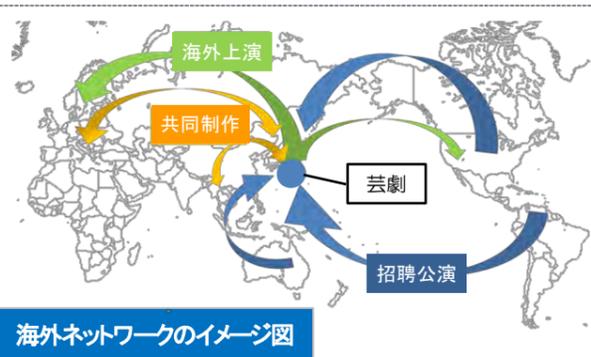
- ・広く都民が質の高い芸術文化に触れる機会を創出
- ・複合文化施設としての機能を最大限に活用:
舞台芸術、音楽、伝統芸能など複合的な芸術の祭典
- ・豊島区との連携: 観光、産業分野を巻き込んだフェスティバル

《取組》

- ・東京芸術祭の拠点会場: 海外劇場との共同制作、世界の一流芸術家との交流、若手芸術家の育成など
- ・池袋を文化拠点の一つとして確立: 地域との連携プログラムを展開

■国内外の施設等との連携の取組(ネットワーク化の推進)

海外	海外作品の招聘、芸劇作品の海外公演、共同制作	地域	豊島区や近隣教育機関等との連携による賑わいづくり
国内	共同制作・企画協力、他劇場発の作品の紹介	財団内	ホール: 技術・ノウハウの共有、予約システムの共有、共同制作 美術館等: 関連テーマのコンサートの開催、共通広報
都内	公共文化施設との関係強化(協同した事業展開、他劇場への助言、相談など)		
音楽	国内劇場とのシアターオペラ共同制作、海外の劇場等との連携		
舞台芸術	国内外の劇場との共同制作、作品招聘、東京芸術劇場の作品公演		
人材育成	国内の音楽大学フェスティバル、世界の音楽大学との交流へ発展		



2. 事業に関する業務

■芸術文化の振興に関する事業

- 創造発信
創造的な自主事業と戦略的な貸館運営
- ・音楽: 共同制作を通じた全国の公共劇場とのネットワーク構築、若い才能による創造活動を支援、ホールのブランド力向上
- ・舞台芸術: 東京の現代演劇の面白さを世界へアピール、コンテンポラリーダンスの創造発信、若手演劇人の創造活動を支援

○教育普及

- ・芸術文化に触れる機会の創出: ユニークなパイプオルガンの活用、ターゲット別のチケット割引
- ・子供の豊かな感性を育む事業: 子供の想像力や創造力を刺激する公演事業の継続的展開
- ・参加、体験型の教育普及活動: 公演事業に関連したワークショップ等の開催



○人材育成

- ・人材育成事業: 次代を担う実演家、制作・舞台技術・マネジメント等の専門人材の育成
- ・教育的公演事業: 将来を期待される才能の継続的育成、作品創造等の機会の提供



○賑わいの創出

- ・アトリウム等の活用、地域との連携、地元イベント支援

©Hikaru ☆

3. 館の運営に関する業務

■休館日及び開館時間

- ・現行の開館時間を基準とし、公演状況に応じ柔軟に対応
- ・月1~2日の定期点検と、年に1週間程度の法定点検休館

■館内サービス

- ・レセプション、ロッカー、救護室等の設置、運用
- ・バリアフリー: エレベーター、多目的トイレ等の設置
- ・外国人へのサービス向上:
チラシ等の多言語対応、海外からのチケット購入の促進
- ・ショップ・レストランの運営 ・託児施設、駐車場
- ・お客様の立場に立った柔軟で適切なサービスの提供
- ・お客様の意見・苦情への迅速な対応

■施設の利用

- 実施方針
 - ・ホールの利用促進と公演の質の向上
 - ・利用者に親しまれる劇場運営: 利用者が意図した成果を得られるよう、ともに考えサポート

○舞台運営業務

- ・安全・確実なサービスの提供 ・利用しやすい環境維持
- ・舞台技術水準の維持・向上 ・舞台技術スタッフの育成

■調査研究の取組

- ・公共劇場の運営、公演アーカイブ構築の調査研究

■館の事業を支える仕組み

- 広報: ブランディング確立と来館促進を図る
 - ・広報ツールの多角化と各ツールの活性化
 - ・地域やネットワークを通じたきめ細かな広報活動

○来館を促進する取組

- ・マーケティング戦略構築: ニーズと満足度のモニタリング
- ・地域との連携により近隣住民への訴求力向上
- ・チケット販売サービス・メルマガ会員システムの拡充

- 外部意見等の取り入れ: 運営委員会、利用選考委員会、企画会議・企画分科会、外部評価委員会等を設置

- ニーズの把握と対応: 顧客満足度調査や各種アンケート等によるニーズ把握、非利用者調査による施設に対する一般のイメージと実態のズレの確認と対応策の検討

○外部資金の導入

- ・協賛金、寄付金、助成金の獲得
- ・撮影協力・広告等による収入源の多様化

4. 組織及び人材

- ・高度な専門性と豊富な実務経験を有する人材を適材適所に配置
- ・文化施設運営のプロフェッショナル集団として業務の質の維持向上
- ・各種の業務別研修、他館との情報交換、同種の専門職員による事例研究等の実施

5. 館の管理その他に関する業務

■館の管理

- 施設等の管理業務: これまでの経験や実績を生かし、安全性を確保した施設・舞台を提供するための適切な維持管理

- 危機管理: 災害対応力を備え、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

- ・お客様の安全確保: 危機管理マニュアルに基づく対応、テロ等の人的災害への対策
- ・大規模災害発生時: 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す

■地域等との連携の取組

- ・「東京芸術祭」の拠点となり、祭典としてのブランド化を推進
- ・豊島区や近隣教育機関等と連携した地域の活性化、賑わいの創出等を通して、周辺地域への芸術文化の浸透を図る