

- ・中学生のための美術鑑賞教室の参加者の大半は、美術館レポートなどの宿題のためにこの事業に参加しています。宿題に役立つ情報を提供することが重要であると同時に、単なる宿題の「消化」に終わらせない、プログラムの工夫が必要です。また、学校の宿題と美術館のプログラムとが補完し合いながら中学生の鑑賞活動をサポートできるよう、美術館が用意できる夏休み中のプログラムについて、先生方にもあらかじめ詳しくお知らせするなど、学校現場への情報提供に努めます。
- ・例年、約10校の小学生美術鑑賞会の日程が、「児童生徒造形作品展」の会期に当たっています。同じ小学校が毎年この会期を希望してくる傾向があり、年間行事の中で定着していることがうかがえます。ただし、作品点数の多い同展の鑑賞は、どうしても慌ただしいものとなりやすく、また児童にとっても、学校のなかでの鑑賞活動の延長に留まってしまふことが懸念されます。小学生美術鑑賞会が、「我が国や諸外国の親しみのある美術作品を鑑賞して、良さや美しさを感じ取る」契機として機能するためには、先生方と美術館とが、鑑賞会の趣旨を改めて確認し合うことが望まれます。
- ・先生方が、美術館やその所蔵作品を授業で活用する際には、作品データの提供や学芸員の派遣など、先生の要望に応じたきめ細やかな協力を行っています。しかし、その点を学校に広く伝えることは難しく、また、個々の先生の授業計画をすべて把握することもできません。学校にとって一層活用しやすい美術館であるためには、先生との情報共有の機会を作り、先生方のニーズをより迅速に汲み上げていく必要があります。

#### 〔評価委員会による二次評価及びコメント〕

	一次評価	二次評価	評価委員会コメント
達成目標	A	A	この三カ年で幼児の観覧者数が微減している理由を分析する必要あり。

- ・この三カ年で幼児の観覧者数が微減している理由は何だろうか？ [柏木]
- ・年々減少する子供の人口はどうすることも出来ない。家族層の集客を更に強化すべきと思う。 [草川]

	一次評価	二次評価	評価委員会コメント
実施目標	A	S	児童生徒造形作品展を美術館で開催することにより、児童が美術館を訪れるきっかけとなった。

- ・学校との連携においては、当美術館の学芸員含めスタッフが親身になって美術を広める努力をしていると思う。 [菊池]

・アートカードの地道な活用が、学校現場における美術教育を後押ししていると思う。  
 [菊池]

・造形活動支援も鑑賞教育もメニューが豊富で、PDCAによる自己分析もしっかりできているように思う。[柏木]

・児童生徒造形作品展を美術館で開催していただくことにより、児童が美術館を訪れるきっかけとなり、「他の作品も見たい」「また来館したい」という思いにつながった声が聞かれた。[河原]

【イ・エロの芸術展覧会に関する委員会委員】

イ・エロ委員会委員	委員名二	委員名一	
自由な/ア/美術教育推進委員会の取組が手と三のこ うきまをよめておき	A	A	委員名取

【本誌】「イ・エロの芸術展覧会/ア/美術教育推進委員会の取組が手と三のこ  
うきまをよめておき」は、実際に開催することによって、出口入の場をよめておき  
【本誌】「イ・エロの芸術展覧会」

イ・エロ委員会委員	委員名二	委員名一	
よきまをよめておき美術教育推進委員会の取組が手と三のこ うきまをよめておき	B	A	委員名取

よきまをよめておき美術教育推進委員会の取組が手と三のこ  
うきまをよめておき  
【本誌】「イ・エロの芸術展覧会」

## ⑤ 所蔵作品を充実させ、適切に管理する

〔一次評価〕

達成目標	実施目標
A	C

【達成目標】環境調査の実施（年2回）

美術品評価委員会の開催（年1回）

〔目標設定の理由〕

美術館としての基本的な活動として、作品収集を行っていますが、購入費（基金）が充当されていないため、寄贈に頼っているのが実状です。したがって、数値目標として新規収蔵作品の数量等を設定することは不適切であると考えます。そうしたなかで、収集のための情報収集や調査を継続的に行うことの結果として、受け入れの可否を諮問するための美術品評価委員会を、年に1回開催することを数値目標とします。

また、収蔵庫の環境が作品の保管に適しているかどうか調べる環境調査を、年2回実施することを、あわせて目標とします。

〔一次評価の理由〕

収蔵施設の環境調査を、5月17日～6月16日、7月19日～8月19日の日程で2回実施し、概ね良好な結果を得ました。また、寄贈の申出のあった作品についての調査を行い、諮問のため美術品評価委員会を3月13日に開催しました。

【実施目標】

- ・収集方針に基づき、主体性を持って積極的な収集活動を行う。
- ・適正な保管環境を維持し、そのチェックのため必要な調査を実施する。
- ・計画的に所蔵作品の修復、額装を行う。
- ・所蔵作品が広く価値を認められ、他の美術館等で開催する企画展などに活用されている。

〔目標設定の理由〕

すぐれた美術作品をひろく収集し、次世代に伝えてゆくことは、美術館の果たすべき基本的な役割です。そのために、保管のための適切な環境整備と、作品そのものの修復および保護を行っています。他の機関での展示等の所蔵品の活用は、作品への影響を充分に考慮したうえ、可能な範囲で行っています。

### 【一次評価の理由】

平成28年度は寄贈32点を受入れました。

これまで毎年50点を越える寄贈を受入してきたことから見ると点数は減りましたが、過去に企画展で取り上げた作家の作品（芥川（間所）紗織、川端実、磯見輝夫）、所蔵品展特集展示で展示した作品（川田祐子、若林砂絵子）、収蔵作品と関連する作品（高間惣七、矢崎千代二、伊東深水）をバランスよく収蔵することができました。

収蔵庫・保管庫について、昆虫類、菌類、気相についての調査（環境調査）を年度内に2回実施し、概ね良好であることを確認しています。開館以来継続的に行っていることには、環境の長期的な変化を観察する意味があります。

修復、額装は、作業に時間がかかることから所蔵品展での展示や他館貸出予定がある作品を優先し、修復額装4点、額装（額改修を含む）12点、新規マット装9点を行ないました。平成29年度以降も引き続き、近年の寄贈作品を中心に必要な修復、額装を行ない、既存の作品でも画面への映り込みがはなはだしいものについては、アクリルやガラスを外して額縁改修を行うなど見直しを行ってまいります。

所蔵作品の活用について、所蔵作品のうち9件125点を他機関に貸出しました。練馬区立美術館の朝井閑右衛門展、浦添市美術館の谷内六郎展の貸出点数が100点を超えており、貸出にともなう業務（額装の見直し、作品検品、浦添市美術館への展示撤収時の立会いなど）に多くの時間を費やしました。

貸出件数から見ると、21年度16件、22年度12件、23年度18件、24年度14件、25年度14件から漸減し、平成26年度、27年度と同水準です。この数字は、美術館で全国集荷を行うような大規模企画展開催が減少していることに加え、当館への貸出依頼がある特定の作品に集中する傾向があり、そのため所蔵品展での展示計画や作品保護との兼ね合いで貸出を制限する場合があります。

以上により、例年並みの活動をしているといえますが、作品購入費の充当が途絶えている状況が解消されていないことから、一次評価を「C」としました。

### 【次年度への課題】

- ・ 作品購入の必要性を説明していくと共に、財源について引き続き検討を進め、たとえ少額でも作品購入費が予算配当されるよう努力します。
- ・ 収集作品を精選します。
- ・ 貸出作品の偏りを減らすため、所蔵作品の活用と周知に努めます。
- ・ 収蔵作品の増加に伴い、収蔵庫のスペースを有効活用し、作品を適切に保管します。

### 【評価委員会による二次評価及びコメント】

	一次評価	二次評価	評価委員会コメント
達成目標	A	A	所蔵作品管理、作品収集に関する美術館としての取組みは過不足なく行われている。

- ・所蔵作品管理、作品収集に関する美術館としての取組みは過不足ないと思われる。  
[柏木]

	一次評価	二次評価	評価委員会コメント
実施目標	C	C	美術品の購入が途絶えると優れた美術品の情報が集まらなくなり、将来的な美術館活動に影響する懸念が強くある。

- ・実施目標でC評価をつけざるを得ない理由は作品購入が出来ない点にある。しかし、美術品の充実と管理問題が、達成目標と実施目標の設定項目で有機的連関をみているかどうかは、再検討の余地がある。達成目標では所蔵作品の充実という視点が欠落しているように読み取れる。[小林]
- ・作品購入費の財源確保については、まずは、美術館の設置者で所蔵品の所有者である横須賀市の政策判断になると思うので、2次評価はFとすべき側面もあると考える。美術品の購入が途絶えると、優れた美術品の情報が集まらなくなり、将来的な美術館活動に影響する懸念が強くある。受贈にあたっては作品を厳選する必要がある。これらを総合的に評価してCとした。[柏木]
- ・「C」の評価基準の内、「目標にはほど遠い」という結果への客観評価であれば「C」であるが、作品購入が不可の現状を補完する努力がなされており、「より一層の努力を要する」という評価基準は該当しないと考える。[樺澤]
- ・魅力的な美術館となるためには、どのような作品が収蔵されているかも重要なカギになると考え、引き続き作品購入の予算が配当されるよう願う。[河原]
- ・作品購入費の予算配当は、美術館の努力では結びつかない部分もあると思う。更なる予算配当の要望努力を期待する。[草川]

【田原の配分式一】

### III 訪れるすべての人にやすらぎの場を提供する

#### ⑥ 利用者にとって心地よい空間、サービスを提供する

〔一次評価〕

達成目標	実施目標
A	A

#### 【達成目標】

- ・館内アメニティ満足度 90%以上
- ・スタッフ対応の満足度 80%以上

#### 〔目標設定の理由〕

- ・これまで目標値が一定ではなく変動していましたが、一つの適正基準を設け、それに対する達成度による評価をしていただくよう、目標値を固定しました。
- ・達成目標の適正基準として、それぞれ90%以上、80%以上を設定しました。  
この目標値は、過去の実績を参考に、目標を高く持ちつつも達成が決して不可能ではないと思われる数値であり、言い換えれば、目標値の達成イコールかなりの高水準を維持できていると思われる数値としました。
- ・満足度は、来館者アンケートの質問8項目（アクセス、館内印象、静かさ、スタッフ、休憩所、トイレ・授乳室、清潔感、総合）の内、外部要因や展覧会等の企画内容による影響を受けにくい2項目（スタッフ、総合）を指標として使用しています。
- ・館内アメニティ満足度については、来館者アンケートの質問事項「全体的にみて、館内では気持ちよく過ごせた。」に対する満足度（総合満足度）、スタッフ対応の満足度については、来館者アンケートの質問事項「スタッフの対応・案内は適切だった。」に対する満足度を指標としています。  
なお、原因を究明し改善に役立てるため、24年度から5段階評価に加え、「特によかったところ、よくなかったところ」を具体的に記述していただく欄を設けています。

#### 〔一次評価の理由〕

館内アメニティ満足度、スタッフ対応の満足度はともに高水準で推移しています。館内アメニティ満足度については、平成27年度に続き目標を達成しており、スタッフ対応の満足度についても高水準で目標を達成しています。

	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
館内アメニティ満足度	88.8%	89.9%	92.6%	92.3%
スタッフ対応の満足度	78.5%	81.9%	87.5%	86.0%

館内アメニティ満足度に関しては、「美術館入口やトイレの場所がわかりにくい」など、案内サインに係るご意見をお客様から頂戴していますので、改善に向けて今後も工夫を重ねていきます。

#### 【実施目標】

- ・ 建築のイメージを損なわないよう、十分なメンテナンス、館内清掃を行う。
- ・ 受託事業者と協力して、ホスピタリティのある来館者サービスを実践する。
- ・ 運営事業者と協力して、付帯施設（レストランおよびミュージアムショップ）を来館者ニーズに応じて運営する。

#### 【目標設定の理由】

- ・ 横須賀美術館が来館者に好ましい印象を持たれている大きな要因の一つは、周囲の豊かな自然と、その風景と調和したユニークな建物です。しかし、海のそばに立地しているため、強い風雨にさらされることも多く、また塩害などによる老朽化が進んでいることも事実です。建築の魅力をいつまでも来館者に伝えていくためには、適切なメンテナンス、清掃を継続していくことが重要です。
- ・ また、スタッフの対応によって、美術館に対する印象は大きく左右されますので、受付・展示監視スタッフ等の受託事業者との緊密な連携を図り、来館者の立場に立ったより良い接客を目指します。
- ・ 美術館を訪れた際の買い物や食事も、来館者の大きな楽しみです。レストランおよびミュージアムショップと連携し、来館者のニーズに即応したサービスの提供がなされるよう、知恵を出し合い、工夫を重ねていきます。

#### 【一次評価の理由】

##### （メンテナンス）

- ・ 谷内館の外壁や本館正面出入り口の建具に大きな劣化が見られていたので、劣化の進行防止及び美観の改善のために塗装工事を行いました。
- ・ 空調熱源設備機器の経年劣化が進行していたため部品交換等修理を行いました。
- ・ 塩害による劣化が激しい空調フィルタユニットについて交換等修理を行いました。

##### （清掃）

- ・ 日常の清掃について、人員が必ずしも充分ではない（開館前4名・日中1名）ので、利用状況に応じて重点を移す効率的な清掃を心掛けています。

#### (休憩所)

- ・繁忙期（GW・夏季）の休憩所を確保するため、26年度からワークショップ室前に簡易休憩所（屋外用テーブル・椅子）を設営しています。利用率も高く、ご好評を頂いていますので、今後も継続していきます。

#### (受付・展示監視)

- ・受付や展示監視に従事するスタッフは、来館者と直に接するためクレームの対象となりやすく、特に展示監視は来館者への注意などを行うため、どうしてもクレームとは切り離せない業務となっています。  
以前は年に数件のクレームがありましたが、受託事業者の自助努力（研修、スタッフの入替など）や、館内における情報の共有化の促進によって日々改善の努力を続けており、満足度の数値も一定以上の水準に達しています。
- ・情報の共有や、来館者への対応方法の指示などをきめ細かく行う目的で、来館者からのクレーム内容や対応の記録を日報として毎日提出するよう、平成21年度より展示監視スタッフに義務付けています。  
また平成26年10月の受託事業者変更時から受付スタッフにも日報の提出を義務付けているため、課題が生じた場合に迅速に対応する事ができるようになりました。
- ・現在の受託事業者においては、社内講師による研修や外部講師による接遇マナー研修を実施するとともに、事業者独自の覆面調査員による接遇チェックも行なわれており、その結果はスタッフ対応の満足度向上となって現れていると考えられます。

#### (ミュージアムショップ)

- ・平成29年1月に事業者が交代しましたが、従来水準以上となるように事業者と協力しています。

#### (レストラン)

- ・メニューの見直しなど運営事業者の自助努力により満足度はかなり向上しています。満足される理由としては、「質の高い食事」「おいしい」のほか、「景色がよい」ことも挙げられています。また、低価格帯メニューが豊富になったことで、ランチタイムの客数は目に見えて増加しています。
- ・企画展ごとに、展示のイメージや内容に合わせた「コラボレーションメニュー」を考案して提供しており、好評を博しています。
- ・混雑時の顧客のストレスを軽減するため、土日祝日については事前予約をとらず、先着順に対応しています。

#### (災害への備え)

- ・例年通り年2回の防災訓練を実施しました。2回目の訓練は、避難経路の確認および誘導に重点を置いた実践に即した内容とし、受付展示監視をはじめ事業者のスタッフも参加しましたので、充実した訓練となりました。

(その他)

- ・平成21年度より、毎月1回、レストラン、ショップ、受付展示監視、警備、広報、総務、学芸の参加による運営事業者連絡会議を開催し、館内で起こっている諸問題について情報共有、改善の提案、検討を行なっています。  
平成26年度からは設備日常監視業務の受託事業者にも参加して頂いています。
- ・混雑が予想される連休等にあわせて、ケータリングカーを誘致し、より多くの来館者に軽食等を提供できるようにしています。(平成20年度以降継続)

### 〔評価委員会による二次評価及びコメント〕

	一次評価	二次評価	評価委員会コメント
達成目標	A	S	「心地よい空間の提供」は誘客に対する基本であり、日常の配慮と工夫が能動的、継続的になされている。

- ・いずれも数値的に高水準にあると評価する。[柏木]
- ・建築物および付帯設備は放置すれば経年劣化が進行する。従って、その維持管理への配慮と負荷は増大する。”心地よい空間の提供”は誘客に対する基本であり、日常の配慮と工夫が能動的、継続的になされていると考える。[樺澤]
- ・スタッフ対応が前年より低下したという問題は大きいと思う。年々向上していかなければならないことであり、何が問題だったのか？[草川]

	一次評価	二次評価	評価委員会コメント
実施目標	A	A	ミュージアムショップの水準向上や、経年劣化した施設の修理が望まれる。

- ・災害への備えとして防災訓練をされたことは有効だと思う。平時であっても動線に迷うことがあるので、万が一の際、職員の方の誘導は重要になる。[河原]
- ・ミュージアムショップの水準（が低迷したまま）。[木下]
- ・経年劣化のためかワークショップ室の扉の開閉が困難な場所があり、長い間修理されていない。[木下]
- ・ワークショップ室裏・本館壁面（ガラス面）の劣化・汚れ（10周年イベントで使用した際に初めて気付いた）。[木下]
- ・運営事業者であるレストランのメニュー内容・スタッフの対応・メニュー説明など素晴らしいものである。ホテルとして見習うことが多い。[草川]

## ⑦ すべての人にとって利用しやすい環境を整える

### 〔一次評価〕

達成目標	実施目標
B	A

【達成目標】 福祉関連事業への参加者数延べ 400 人以上

### 〔目標設定の理由〕

- ・福祉関連の事業は、対象を限定すればするほど参加者数が減る傾向にあります。しかし一方で、対象を限定した事業展開こそ必要な分野でもあります。
- ・上記のような事情により、福祉関連事業は、その年の事業の性格次第で参加者数の増減が大きくなりがちです。そこで、過去の事業内容と参加者数、平成28年度の事業内容を考慮し、400人以上を平成28年度の目標値としました。

### 〔一次評価の理由〕

- ・28年度の福祉関連事業への参加者数は延べ359人となり、目標を下回りました。

### 福祉関連事業への参加者数

(単位：人)

	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
講演会	29	31	28	27
障害者向けワークショップもし くはパフォーマンス 2 回	26	50	45	84
	125	151		
未就学児ワークショップ	98*	39	31	39
みんなのアトリエ	214	191	189	190
託児	27	34	25	19
計	519	496	318	359

※ 未就学児ワークショップは実施年度により、子どものみの参加の場合と親子参加の場合があります。25年度は親子の合計人数。

- ・講演会の参加人数は、ほぼ例年並みです。
- ・今年度は、視覚障害者も参加することのできる福祉ワークショップを1回、聴覚障害者も参加することのできる福祉パフォーマンスを1回、未就学児向けワークショップを2回（同内容）行いました。対象や人数を限定し、より細やかなケアをできるように設定したワークショップ、当日参加可とし、より多くの方に参加していただけるパフォーマンスといったように、事業ごとに内容とねらいを明確にし、実施することができたと考えています。