

- ・平成27年度の小学生美術鑑賞会では、アートカードによる事前授業の実施状況等を各校に調査しました。事前授業によって、あらかじめ作品のイメージが伝わっていくと、作品に対する児童の反応もよくなることが分かりました。
- ・市外や私立の小・中学校に対しても、要望に応じて、美術館でのマナー解説やワークシートの提供を行いました。
- ・夏休みの時期に合わせ、中学生のための美術鑑賞教室を実施しました。鑑賞ガイドの内容が、参加する中学生のニーズに合うようつとめました。
- ・子どもを対象とした教育普及事業に積極的に取り組んでいます。ワークショップなどの造形活動のほか、野外映画会や、親子向けのツアーなど、さまざまなかたちで美術を楽しむ機会を設けています。
- ・鑑賞支援活動については、対象となる年齢層の幅を広げています。親子向けツアーのほか、平成24年度から市の保育運営課と連携し、市立保育園全10園に対し、出前授業と来館時の鑑賞プログラムを実施しています
- ・美術館が主体となって行なう事業だけでなく、先生が中心となり学校で行なうことのできる鑑賞教育について、研究と実践を重ねています。そのための教材として、平成25年度に、「横須賀美術館アートカード」を制作し、平成26年度は、教員向けのアートカード活用研修と、鑑賞教育に関するフォーラムを開催しました。平成27年度は、Webサイト版アートカードの活用をテーマとした教員向け研修会を開催したほか、Webサイトの改良を行いました（いずれも、文化庁補助事業）。また、学校の授業と来館プログラムとを組み合わせた中学生向けの指導案や、制作と連動したアートカードの活用にも、教員とともに積極的に取り組みました。
- ・キャリア教育の面で、市立中学校の職業体験に協力しています。

[次年度への課題]

- ・平成25年度より継続して行なってきた「地域とはぐくむ子どもための鑑賞教育基盤整備事業」は、当初予定通り、27年度末をもって、文化庁からの助成が終了しました。助成により制作したアートカードは、現在、小学生美術鑑賞会の事前授業において、9割近くの学校に活用されています。今後も、学校現場での活用状況を把握し、必要に応じてさらなる活用促進を呼びかけていきます。また、学校で行なわれる鑑賞教育と連動した、的確な来館プログラムについて、研究を進めます。
- ・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ともに、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。
- ・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ます。
- ・これまで、企画展ごとに開催していた親子向けツアーですが、近年、展覧会の内容や開催時期による申し込み数のばらつきが拡大しています。すべての企画展で一律に実施するよりも、長期休暇シーズンや、家族連れをターゲットとした展覧会に特化して実施するほうが、事業効果は高まると予想されます。

〔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	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、子どもたちも数多く訪れ美術館を身近に感じることできている。
実施目標	A	S	実施目標を十分に達成し、美術館と学校との連携が良い意味で相互作用している。

- ・一つのあり方として、小学生や中学生の教育の一環として、他の市町村とは違う美術館の位置づけとして求めているところがある。[小林]
- ・達成目標は前年度に比べると少し数字が落ちているが、25年度と比べても多い数字で、達成実績としては26年度と遜色はない。[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、子どもたちも数多く訪れ美術館を身近に感じることができ感謝している。[河原]

	一次評価	二次評価	評価委員会コメント
達成目標	A	A	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、子どもたちも数多く訪れ美術館を身近に感じることできている。
実施目標	A	S	実施目標を十分に達成し、美術館と学校との連携が良い意味で相互作用している。

- ・一次評価の理由等の内容を見ると、実施目標を十分に達成し、美術館と学校との連携が良い意味で相互作用している。[小林]
- ・アートカードをきちんと活用する中で、生徒、先生、美術館のスタッフ、美術館の関係性がより強固なかたちになっている。[菊池]
- ・造形活動支援も鑑賞教育もメニューが豊富で、P D C Aによる自己分析がしっかりとできている。[柏木]
- ・アートカードの活用と6年児童の鑑賞会をつなぎ、子どもたちは本物の美術作品をみることに興味を持ち、とても楽しみにしている。[河原]
- ・美術館と学校、幼稚園、保育園の連携がとれている。[樺澤]
- ・小学生は学校単位の美術観賞会で、中学生は夏休みの課題として、美術館に来る事になる。それらは美術館を知る良いきっかけとなり大変望ましいが、自主的に行つてみたいと来館する小中学生の数が果たして多いのか多少疑問が残る。[木下]

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11日～6月12日、8月18日～9月18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25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27年度は寄贈64点を受入れました。

平成20年度以降、毎年50点を超える作品を受け入れています。平成25年度は37点と例年を下回りましたが、昨年度、今年度は60点を超える寄贈を受けました。これまでと同様のペースで短期間に多くの作品を寄贈によって受け入れることには、長期的にみたときに、コレクションのバランスを崩してしまうおそれもあります。今後も作品を厳選し、より慎重な作品収集を行うべきと考えます。

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4点、額装（額改修を含む）17点、新規マット装11点を行ないました。平成28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8件36点を他機関に貸出しました。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、昨年度8件と同水準です。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るためと考えます。

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う。
[柏木]
- ・美術品収集という活動を継続的に行っていくことは、美術館にとって非常に大事なことである。[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。

- ・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。[柏木]
- ・寄贈品の受け入れに際しては、どのようなものでも受贈するのではなく、美術館の個性に合った選択が必要である。[樺澤]
- ・作品収集にあたって、予算面の厳しさとご苦労を感じる。[河原]
- ・作品購入費が厳しい中での活動は難しいと思うが、その中の最善の活動や少しでも予算が取れるようお願いしたい。[草川]

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 対しての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おり、特に 館内アメニティ満足度について 90%を超える数値は平成 23 年度以来で、過去最高の数値 で目標を達成しました。

スタッフ対応の満足度についても過去最高の数値となり、昨年に続き目標を達成しま した。

	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
館内アメニティ満足度	87.6%	88.8%	89.9%	92.5%
スタッフ対応の満足度	79.1%	78.5%	81.9%	85.2%

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、じゅうぶんなメンテナンス、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。
- ・受託事業者と協力して、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)

- ・来館者の目に多く触れる場所ではありませんが、事務棟、図書室、レストラン中庭の外壁塗装工事を行い、劣化の防止及び美観が改善しました。
- ・不慮の災害に備え、非常用自家発電機の部品交換を含んだ保守点検を行いました。
- ・塩害による劣化が激しい屋外ベンチの塗装及び修復不能なもの撤去を行いました。

(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。

なお、平成26年10月の受託事業者変更を機に、受付スタッフに対しても日報の提出を義務付けました。

- ・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)

- ・横須賀美術館オリジナル商品（エコバッグ、ボールペンなど各種）の作製販売、企画展や季節に合わせた商品展開、新商品の販売試行など、満足度向上のための自助努力を継続しています。

(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。
平成27年度2回目の訓練は、受付展示監視スタッフも参加し、避難経路の確認および誘導に重点を置き、かつ、消防士によるAED操作講習や救護訓練を行うなど、実践に即した内容としましたので、訓練参加者の関心も高く、充実した訓練となり

ました。

(その他)

- ・社会情勢を鑑み、来館者に影響を与えない範囲での節電を継続しています。
- ・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	館内アメニティー満足度が初の目標達成、スタッフ対応は大幅な目標達成をしており、年々評価が上がっていることは、観覧者にとっては一番良いことである。

- ・いずれも数値的に高水準にあると評価する。[柏木]
- ・館内アメニティー満足度が初の目標達成、スタッフ対応は大幅な目標達成をしており、年々評価が上がっていることは、観覧者にとっては一番良いことである。
[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	複数年にわたって実施目標の取り組みが過不足なく着実に行われている実績が、満足度の上昇につながっている。

- ・複数年にわたって実施目標の取り組みが過不足なく着実に行われている実績が、満足度の上昇につながっている。[柏木]
- ・ミュージアムショップに置かれている品も企画展と連動し、作品鑑賞後に多くの来館者が足を止めていた。[河原]

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27年度の事業内容を考慮し、400人以上を平成27年度の目標値としました。

[一次評価の理由]

- ・ 27年度の福祉関連事業への参加者数は延べ318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 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
講演会	29	29	31	28
障害者向けワークショップ	19	26	50	45
パフォーマンス	55	125	151	
みんなのアトリエ	169	214	191	189
託児	23	27	34	25
未就学児ワークショップ	38	98*	39	31
計	333	519	496	318

* 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、福祉パフォーマンスを福祉ワークショップに転用し、福祉ワークショップを2回、未就学児向けワークショップを1回の計3回行いました。福祉パフォーマンスをワークショップに転用したことが、参加者数の減少につながっていますが、ワークショップにしたことでの事業のねらいを明確にし、従来に比べて福祉的な活動として定義づけられたと考えています。