

提案課題3 [事業に関する業務] 4 館の事業を支える仕組みについて
(1) 広報

1. 実施方針

広報は東京文化会館のブランドイメージをさらに向上させ、舞台芸術の総合拠点としてアピールしていく上で、極めて重要な業務と考えます。

東京文化会館の認知度をさらに高め、一人でも多くの方々に来館していただけるよう広報活動を強化していきます。

～伝統と革新～

館のイメージ向上と個別事業のPRを基軸に、東京都や他の都立文化施設と連携した広報活動を展開

(1) 東京文化会館の認知度を高める

- 舞台芸術の殿堂、総合拠点としてのブランド再構築を総合的、効率的に展開します。
- 東京文化会館をハードとソフトの両面から魅力を発信し、館自体の認知度を高めます。
(大・小ホール、音楽資料室、会議室、チケットサービス、ギフトショップ、レストラン) (主催事業、貸館事業)
- 若い世代への情報伝達を強化し、若年層の集客力を向上させます。
- 身体の障害を持つ人や外国人等、あらゆる人が当館の活動を認知できるよう展開します。
- 上野地域の他文化施設、教育機関、商店会、観光連盟等と連携し、「文化の杜」上野を国内外へアピールしていきます。

(2) 個別事業の広報・PR

- 事業ごとにターゲット、メディアをセグメントした情報発信を行います。
- 財団のネットワークを生かし、都内、国内、国外に向けての発信力を強化します。

(3) 東京都・財団他施設との連携

- 東京都や他の都立文化施設と連動した効率的でスケールメリットを活かした広報を展開します。

2. 具体的な取組

情報発信方法	主な手法
ホームページ	<ul style="list-style-type: none"> ・館のホームページを情報発信の基盤として充実・強化し、時代に即した訴求力のあるツールへと再構築。 →情報設計(ディレクトリー)・ナビゲーション設計の見直し、データベースの構築、画面デザインの見直し・スマートフォンやタブレット等様々なデバイスへの対応、多言語化対応(英語、中国語、韓国語)等、ユニバーサルデザイン化の徹底 →公演情報や主催事業情報の内容強化、青少年向けページなどコンテンツの充実化
SNS	<ul style="list-style-type: none"> ・ITメディアの特長を生かし、SNSを活用し情報を効果的に拡散し、事業内容の周知率アップを図る。 →Facebook や YouTubeチャンネル等、SNSの展開を広げる。
メールマガジン	<ul style="list-style-type: none"> ・メールマガジンの内容充実化、配信数増加等、タイムリーな情報を提供する。 ・チケットの販売情報、貸館を含む公演に関する緊急情報等の配信も実施する。
デジタルサイネージ	<ul style="list-style-type: none"> ・館内における公演ポスター等の情報掲出に、デジタルサイネージを導入。 ・館紹介、主催事業、貸館公演の情報掲出の他、スポンサー企業の広告等にも活用。 ・非常時アナウンス、上野公園内の情報掲出、交通機関の情報掲出等にも活用。 ・館内の他、館外にも設置し、美術館や博物館等へ上野公園へ来る観光客等への訴求力を高める。
チラシ ポスター パンフレット 広報誌	<ul style="list-style-type: none"> ・洗練されたデザインと内容を重視した、訴求力のある紙面構成を行う。 ・定期的に広報誌を発行、及びウェブ配信する。 ・館紹介のパンフレット(多言語)を発行し、観光案内所、宿泊施設等へ配布する。 ・音楽関連施設だけではなく、近隣の図書館や生涯学習センター、各種学校等への配布を強化する。

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3 [事業に関する業務] 4 館の事業を支える仕組みについて
(1) 広報

情報発信方法	主な手法
<p>チケットシステム</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利便性が高く、効率的に、チケットを国内外より購入出来るチケットシステムの導入を行う。 →利用者にとって、チケットを購入しやすいチケットシステム →海外からのチケット購入のオンライン化、海外クレジットカード対応 →館内に設置できる情報端末(タブレット等)を導入し、端末を利用したチケットの購入・発券等 →他の都立文化施設や上野公園近隣の美術館、博物館等の入場券も取り扱う。 ・東京文化会館近隣の施設等での、一部の主催公演のチケットも販売を検討
<p>メディア等対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・メディア各社への定期的なリリースの送付による取材促進、及び、メディア担当者との連携を強化する。 ・「東京ロケーションボックス」をはじめ、映画、テレビドラマ、雑誌の撮影依頼、取材要請に対しては、絶好の広報チャンスと捉え、事業やお客様へのサービスに支障のない範囲で積極的に対応する。
<p>東京都や他の都立文化施設との連携</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・東京都の広報活動との連動展開 →主な主催事業については東京都と連名でプレス発表を行うほか、随時、都庁記者クラブに情報提供 ・他の都立文化施設を一元化した広報・PR展開 →財団が発行・運営する広報誌やウェブサイトで公演情報等を広報・PRする。 →当館ウェブサイトや当財団が管理運営する他施設・機構等を紹介する他、様々な媒体で展開する財団共通広報にも協力し、多角的な広報活動を実施する。 →外国人観光客誘致のための取組として、英語・中国語・韓国語版パンフレットを作成し、近隣の主要駅、観光案内所や宿泊施設、都内のホテル、大使館などへ配布する。
<p>舞台芸術に関心の無い方へアプローチ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ファミリー向けのアプローチの一環として、子供や孫等への情操教育の手段として活用できるよう、当館の魅力的な公演やワークショップの情報を幅広く周知する。 →当館が開催するコンサート(未就学児向けや無料公演を含む)やワークショップについて、子育て・教育関係の雑誌・HP・TV番組等への広告出稿や取材対象として働きかける。 ・上野「文化の杜」新構想に関連し、今まで培ってきた「まちなかコンサート」等での美術館・博物館側との連携を軸に、上野の美術館・博物館等へ来館する人へのアプローチを強化する。 →上野公園内の各館との広報連携を行い、美術館・博物館の来館者へ当館の活動をPRする。各館にて当館の広報誌・チラシ等の設置、デジタルサイネージでの共同プロモーション等。 →アンバサダー、1日館長等、著名タレントを起用したイベント企画等を通じて、当館に対する注目度を高める。

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3 [事業に関する業務] 4 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

館の運営を支える上で、**リピーターの確保は、重要なポイント**です。会員数も多く当館から情報提供が行える**メールマガジン会員は、会館と継続的に接触をいただけるお客様**として、その拡大を図っていきます。また、**メールマガジン会員を入口に、より継続的・安定的に当館を最良にいただけるコアなファン層の育成・充実に努めていきます。**

また、会館の活性化に向けて、**新たな顧客の創造を図ります。上野地区の来街者をいかにして会館に引き込むか、音楽公演以外にも会館に立ち寄る目的を提示します。また、音楽を愛好しているものの、オペラ・バレエ・クラシックにはこれまで接触のなかった若者などの顧客候補層への働きかけを工夫します。**

1. 「友の会」の移行・メルマガ会員の拡大

現在の指定管理期間においては、友の会に、若年層をターゲットとし、メールマガジンを活用し、公演やチケット情報をリアルタイムで提供する「ベーシックプラン」を新設しました。時代のニーズと共に「友の会」は発展的な縮小を図り、自主事業を支える賛助会員制度(仮称)への移行を検討してまいります。

無料で現在の友の会会員と同じ情報量を得られる「**メルマガ会員**」は、**手軽であるため入会しやすく、会員数は友の会会員の約10倍に達しています。今後は、この拡大に力を入れていきます。さらに、入口としてのメルマガ会員からコアな賛助会員制度(仮称)への誘導を検討します。**

○ 友の会を移行

既存の会員へのサービスは、定期的なチラシの配布などのサービスに変更し、縮小を図ります。

クラシックプラン(毎月1回会報誌による情報をお届けするプラン)年会費2700円
⇒季刊誌とチラシを送付(送付料徴収)

ベーシックプラン(メールマガジンにより情報をお届けするプラン)年会費2160円
⇒メルマガ会員に移行

主な特典は「**賛助会員制度(仮称)**」に移行を検討

- ・ 館広報誌の送付(年4回)
- ・ 主催公演チケット先行・割引発売
- ・ 主催公演へ招待(会費によりランクを設定)

○ メルマガ会員

月に1度、メールマガジン情報を提供。今後は、広い意味で芸術文化に関心のある層として、財団内他館の顧客等への接触を試みるなどして、会員数を増やしていきます。

東京文化会館	諸会員数	15,300名	➔	目標諸会員数	当面、現在会員数の10%増
	友の会	1,300名			
	メルマガ	14,000名			

今後の観客・聴衆の高齢化が進む中、積極的に会館との関係を継続する諸会員の拡大を図り、当面、現在比+10%を目標とする

2. 上野公園のお客様を来館者に ～展示・体験、ショップの魅力

上野公園の玄関口であり、駅前という好立地(アクセスの良さ)を活かし、**公演のない時間帯においても、また、鑑賞目的でないお客様に対しても、来館の促進を図っていきます。**

例えば、エントランスやロビーに、音楽・舞台の展示・体験コーナーを開設し、気軽に音楽との初歩段階の接触を図りつつ快適に過ごしていただく工夫、魅力的なレストラン、カフェ、ショップを誘致し、それを目当てに来館するお客様の獲得、その方たちへの音楽との接触機会の提供等を図っていきます。

提案課題3 [事業に関する業務] 4 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

3. モダニズム建築の魅力をアピール

東京文化会館は、フランスの巨匠ル・コルビュジエの弟子である前川國男が、師の設計した西洋美術館との調和を意識して設計した建物であり、モダニズム建築の特徴を色濃く表す建物として、建築の世界でも高く評価されています。現在、西洋美術館の世界遺産登録への取組が進められていますが、**西洋美術館との連携も取りつつ、当館の建築の魅力をアピールし、新たな来館者の獲得を図ります。**

また、建築を入り口とした来館者に対しても、音楽との接触機会の提供等を図っていきます。

4. 若者へのアピール・さわりの体験を

現在のオペラ・バレエ・クラシックの顧客は高齢者が多く、将来を見越した業界の活性化を考えると、若者層を新たな顧客として獲得していく必要があります。**他のジャンルの音楽に関心を持つ者は相当数に上ると考えられ、食わず嫌いにならぬよう、まずは気軽に初期体験をしてもらうことが重要であり、以下のような観点から取組を検討し、実施していきます。**

(1) 上野「文化の杜」への来街層への働きかけ

上野駅正面に位置し「文化の杜」への多くの来街者を有する強みを活用します。

例えば、館の前を歩いていく人々に、自主公演映像のライブビューイングや軒下でのコンサート等を定期的・継続的に行うなど、関心を喚起していきます。

(2) ハイライト映像での視聴体験

レストランや館内ショップの若者への魅力アップを図る、あるいは当館ロビーの待ち合わせ場所としての活用を促しつつ、館内ビジョン等で自主制作あるいは貸館公演の予告映像など、公演のハイライト部分を短時間で視聴できるようにします。

館内レストラン等でBGM・BGV等としての活用を図ります。

(3) 音楽資料室での無料視聴のアピール

館内外に音楽資料室のPR告知を充実し、無料かつ自身のスケジュールに合わせて活用可能な利点を生かし、すき間時間の活用等から、音楽資料室でオペラ・バレエ・クラシックの映像・音に触れるように促します。

(4) 財団パートナーシップ大学との連携、財団運営の他館の顧客層への働きかけ

財団がパートナーシップを結ぶ大学に働きかけ、体験プログラムを開発・実施に取り組みます。

財団運営の他館と共通テーマを設定した公演を実施し、レクチャーつきで音楽・舞台芸術を提供します。

(5) 若者の関心領域からのアプローチ

若者の関心領域からの情報発信、事業展開により、当館との関わりを作り上げ、クラシックへの接触につなげます。

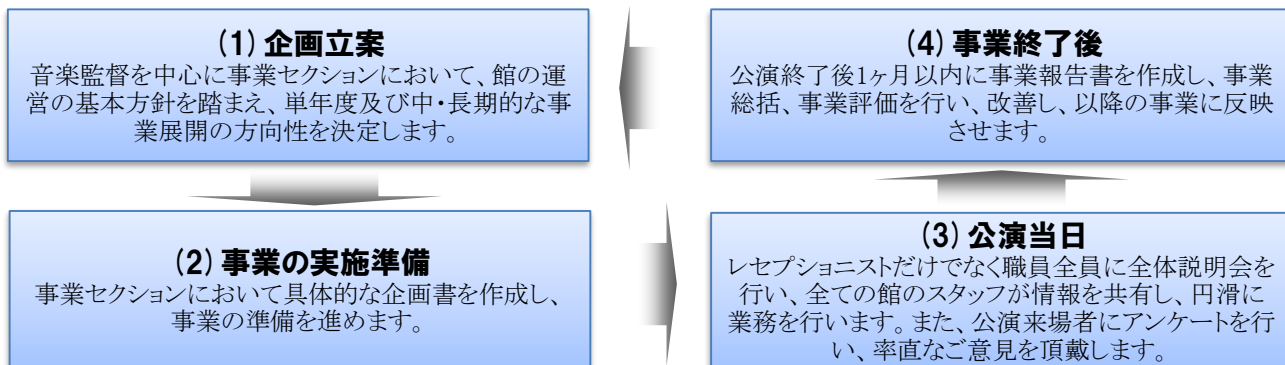
例えば、YouTubeを活用した公演ハイライト映像の配信、若者層のメディアツールへの情報発信、先端の映像技術と組み合わせた公演や最新技術機器の活用体験、「ロケーションBOX」(撮影協力)による、ドラマ・雑誌等への露出の促進などを行います。

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

事業企画に外部専門家の助言を取り入れるなど、より質の高い事業展開・サービス提供に取り組んでまいります。

1. 事業の企画立案ステップ

事業の企画立案においては、企画(Plan)、実施(Do)、評価(Check)、改善(Action)のサイクルを取り入れ、毎年事業の質を高めていきます。



2. 外部の専門家の意見を取り入れる仕組みについて

(1) 外部評価委員の意見の取り入れ

外部意見の取り入れについては、自主事業を中心に館の運営全般について、外部の専門家等で構成した外部評価委員会と館長の諮問機関である運営委員会が設けられ、委員の意見を集約し、運営に反映させています。

外部評価委員会については、事業計画の段階から事業の実施(途中経過)、最終報告に至るまで、年に4回、大所高所からの意見をいただき、年度末に事業の各項目ごとに評価を受けます。

この評価を次年度の事業運営の参考にします。

また、年1回の運営委員会についても、オペラ、バレエの専門家や演奏家、舞台技術の専門家等から東京文化会館の運営について、意見を聞き、事業運営に反映させます。

今後もこの専門家や評論家等の委員から貴重な意見をいただきながら、適宜、委員の選考を行い、常に客観的な評価に基づき、運営を見直しながら、高いレベルの事業運営を図っていきます。

(2) ホール選考部会による利用選考

大小ホールの利用選考にあたっては、現在、「運営委員会」内に外部専門家による「ホール選考分科会(「大ホール選考分科会」及び「小ホール選考分科会」)」を設置し、公正性を確保しながら、良質な公演を選定します。

今後も良質の舞台芸術公演を厳選して誘致し、クラシックの殿堂に相応しい公演を常に上演するホールとして、聴衆の期待に応えます。

《外部評価委員会の流れ》

(1) 事業計画

年度初めに外部評価委員に年間の事業内容を説明。また、自主事業の公演鑑賞等を依頼。

(2) 事業実施(途中経過)

年度途中で事業の実施状況を説明。意見を集約し、運営に反映。

(3) 各委員が評価を作成→提出

事業の実績に基づき各委員が運営状況の評価を作成。

(4) 全委員の評価を元に最終評価を作成

事務局で全ての委員の評価をまとめ、全委員からの意見のもと最終評価を作成。

東京文化会館運営委員会

館長諮問機関

ホール選考部会

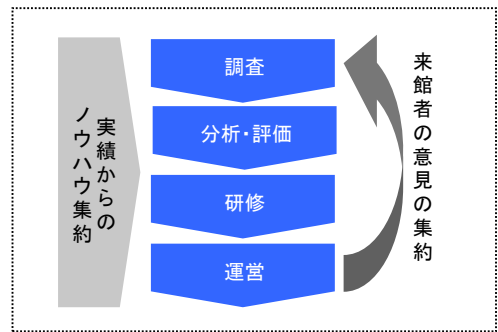
「大ホール選考分科会」及び「小ホール選考分科会」は、運営委員各3名で構成

**提案課題3 [事業に関する業務] 4 館の事業を支える仕組みについて
(4) ニーズの把握と対応**

1. 基本方針

お客様の満足の追求

財団は、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、一人一人のニーズを丁寧に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や各種アンケート等の実施により、お客様の満足度の把握と向上に努めてきました。
また、平成21年度から、共同事業体としてお客様サービス専門の民間企業と一緒に事業運営を行い、お客様サービスのノウハウも吸収してきました。こうした実績を活かし、今後も様々なニーズを把握します。そして、きめ細かなサービスの提供により満足度の向上を図ります。



2. ニーズの把握

定量、定性の両面からのニーズの把握

下表のとおり、お客様のニーズは、施設利用者懇談会、顧客満足度調査、自主公演時に実施するアンケート調査、地域の懇談会等、様々な手法により、貸館の利用者や来場者の満足度、自主公演の満足度等といった様々なニーズを把握します。このニーズは、定量及び定性の両面で分析し、館内で情報共有することでお客様の満足度を向上させていきます。併せて、来館をしていない方の志向性の把握分析・ニーズ掌握により、新たな顧客を創出を目指します。

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
利用者・来館者	施設利用者懇談会	貸館の利用満足度		○
	意見交換	サービス、施設、自主公演、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	-	○
	狭み込み任意アンケート	自主公演の満足度等	○	○
地域等	地域の会合等	地域への貢献		○
非来館者	提携大学のアンケート協力	音楽、舞台芸術への関心		○

非来館者の声の把握

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来館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

ニーズの共有と改善の実施、運営への活用

○調査結果の共有

ニーズを把握した結果は、館内全関係者で共有し、解決、改善すべき課題を抽出します。

○利用者・来館者の声を反映

各種調査を分析した結果は、集約し、課題の優先度と緊急性を査定し、優先度の高い事項から改善に着手し、次年度あるいは中期計画に反映させていきます。

○非来館者の声を分析

非利用者を含めた一般の人々の調査結果を参考に、より幅広い人たちの来館を促すよう、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] 4 館の事業を支える仕組みについて (5) 外部資金の導入等による事業の充実

1. 実施方針

効果的・効率的な管理運営が強く求められている今日、自治体が経営する文化施設においても財政的に外部資金を積極的に獲得していくことは欠かせません。劇場、音楽堂等の活性化に関する法律(通称劇場法)の指針(平成25年文部科学省告示第60号)においても、館は、経営の安定化を図るため、事業の質を維持することを前提に、多様な財源の確保に努めるよう求めています。

これまでも館は、補助金や協賛金による外部資金の導入を積極的に行ってまいりましたが、**更なる自主事業の充実による都民満足の向上を図るため、次の6つの取組を進め、安定した収支構造を実現します。**

2. 具体的な手法

(1)「東京音楽コンクール」を中心とした若手アーティスト発掘・育成支援事業への協賛

館の自主事業の最大の柱である「東京音楽コンクール」を中心として、「上野の森でクラシック」「オペラBOX」「まちなかコンサート」など、日本の将来の音楽界を担う若手アーティストの発掘・育成・支援を目的とした事業を展開していきます。その趣旨にご賛同いただける様々な企業から幅広く協賛金を募ります。

実績:あおいニッセイ同和損害保険、コンサートサービス、サントリーホールディングス、東京地下鉄、三井住友海上火災保険、森平舞台機構、中の坊(有馬グランドホテル)、上野中央通り商店会 ほか

(2)「国際連携企画」「アウトリーチコンサート・ワークショップ」を中心とした教育普及事業への協賛

館の教育普及事業である「国際連携企画」を中心として、都内の幼稚園、小学校、中学校への出張コンサートである「アウトリーチコンサート」、一緒に音楽の楽しさを体験する参加型の「アウトリーチワークショップ」など、子供の豊かな感性の育成と社会包摂への貢献を目的とした事業を展開していきます。その趣旨にご賛同いただける様々な企業から幅広く協賛金を募ります。

(3) 東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向け、障害者参加型事業への協賛

東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向け、オリンピック文化プログラムの一環として障害者を対象とした参加型事業を展開していきます。その趣旨にご賛同いただける様々な企業から幅広く協賛金を募ります。

(4) 補助金・助成金の獲得

創造性及び企画性が高く、特色ある国際的水準の実演芸術の公演事業、専門的人材や実演芸術に係る人材養成事業、実演芸術の普及啓発のための事業は、文化庁や公益財団法人地域創造などの公的補助金・助成金の対象となります。

質の高いこれらの自主事業の企画立案を早い段階から行い、**多くの公的外部資金の獲得に努めます。**

また、公益財団法人花王芸術・科学財団、五島記念文化財団、アサヒグループ芸術文化財団等、各種公益財団が実施している助成金制度に積極的に申請し、獲得に努めていきます。

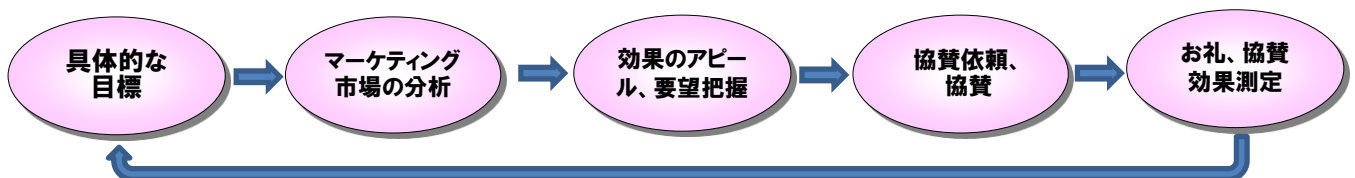
(5) 撮影協力及び広告による収入の獲得

前川國男の建築物としての魅力を活かし、ロケーションBOXの強化に努めるほか、ホールや共有スペースの空き時間を有効利用し、ファッション雑誌や建築雑誌の取材・撮影を積極的に誘致し、撮影手数料の増収を図ります。

また、**賞館事業、さらには来街者に向けた広告も募り、広告料収入の増収を目指します。**

(6) 協賛獲得の恒常的な組織の設置

協賛金の獲得にあたっては、財団事務局と連携し、ファンドレイジング担当の専門職員の設置など、効果的な体制を検討します。



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] 1 休館日及び開館時間について

休館日及び開館時間については、東京文化会館及び東京芸術劇場条例施行規則に基づき、可能な限り、利用者のニーズにあった対応をすることを基本とします。また、同時に、施設設備の適切な維持管理を行うために、利用者の利便性に配慮しつつ、定期的な保守日の確保にも努めてまいります。

1. 開館時間

(1) 開館時間

館の開館時間は、原則として9:00から22:00までとなっていますが、アンコール等で公演が長引く場合などは、柔軟に対応しています。利用者から高い評価をいただいております。今後も、現行の開館時間を原則としつつ、公演の状況等に応じて、弾力的に対応していきます。

また、音楽資料室については、火曜～土曜日は13:00～20:00、日曜・祝日は13:00～17:00で開室しています。試行により、曜日及び時間ごとの利用者数や利用目的などを調査し、現行の開室日及び時間 について必要な検討・見直しを行ってまいります。

開館時間延長実績(平成26年度)

日 程	閉館時間	備 考
12月31日	25:00	※「ベートーヴェンは凄い！全交響曲連続演奏会」公演対応

(2) 時間外利用

オペラ、バレエ等の公演に際し、公演終了後の撤去搬出作業や演目の入れ替えによる舞台仕込み替え作業等の時間外利用についても、これまで同様、柔軟に対応します。

また、レストランの営業時間は、原則として11:00から19:00までとなっていますが、終演後の余韻を楽しんでいただけるよう、終演1時間後(ラストオーダー30分)まで時間外営業や、主催団体から要望があった場合の公演終演後のパーティー会場としてのホワイエの提供について調整していきます。

2. 休館日及び臨時休館日

(1) 休館日

館の休館日は、現在、年末年始(1月1日から3日及び12月28日から31日)となっていますが、年末は、「ベートーヴェンは凄い！全交響曲連続演奏会」をはじめ、毎年利用者からの要望が多いことから、積極的に開館していきます。

また、年始においても、東京文化会館の新年の幕開けを飾る、恒例のニューイヤーコンサートを自主事業で開催していきます。

音楽資料室については、図書整理等のため毎週月曜日、特別整理期間及び年末年始に休室日を設けます。

(2) 臨時休館

① 舞台機構等の保守

月2日は、舞台機構を中心とした保守点検のため臨時休館します。

舞台機構の操作は大きな危険を伴い、また、公演中不具合が生じた場合は、公演そのものを台無しにしてしまい、館の信用を深く傷つけることにもなります。そのため、利用者の理解を得ながら、十分なメンテナンスを行ってまいります。

② 工事休館

昭和36年の開館から55年を経過し、施設の劣化が進んでいることから、これまでどおり夏期に2週間程度の工事休館日を設けます。

また、日々の施設・設備の予防保全の観点から、施設の予防調査及び今後耐用年数や保証期限が切れる設備等を計画的に改修できるよう、しかるべき時期に改修工事を提案いたします。

提案課題4 [館の運営に関する業務] 2 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

館は、音楽芸術を継承し、創造し、及び発信する場を提供するとともに、来館者の方々が文化的環境を満喫することができる豊かな場所となるよう、来館者の立場に立ったサービスを提供してまいります。

(1) 地域の文化拠点として、心豊かな生活の実現を目指します

潤いと誇りを感じることのできる心豊かな生活を実現するための場として、また、社会参加の機会を開く社会包摂の機能を有する文化拠点として、満足度の高い時間をお客様へ提供できる運営を目指します。

(2) あらゆる事態に対応できるプロフェッショナルなスタッフを揃えます

日常的にはきめ細やかな、そして緊急時には迅速・確実な対応を徹底します。受付・警備・清掃・場内案内について、専門的な訓練を受けたスタッフを擁する事業者へ委託し、それぞれ研修を繰り返すことにより、接遇のレベルを常に高く保ってまいります。

2. サービス充実に向けた取組

(1) 受付案内業務

来館者や主催者を最初にお迎えするのは受付・案内スタッフです。この受付・案内スタッフの気持ちの良い対応が、館のファンをつくる大きな要因の一つになると考えます。

総合案内、施設の予約や利用料金の支払い窓口、音楽資料室、チケットセンター、ギフトショップなど、お客様と接する全ての場所を、館の顔と位置付け、接客レベルの高い業者を活用し、質の高いサービスを安定的に提供いたします。

(2) バリアフリーへの配慮

① 当会館は建築年代が古く、現代仕様の施設に比べ設備面では劣る部分がありますが、こうしたハード(老朽施設)の限界をソフト(心くばりと工夫)でカバーすべく、車椅子の方や高齢者の方々が心地よく過ごしていただけるよう、きめの細かい接遇によって最善を尽くします。

② 課題であった大ホールにおいては、屋上の屋外通路を整備し、楽屋口エレベーターを活用した客席4階へのバリアフリー動線を1系統設けました。また、多目的トイレ、点字ブロック、車椅子用階段昇降機(リハーサル棟用)、オストメイトを整備しています。

③ 高齢者や子供、障害者、外国人が安全にストレスなく芸術文化に触れていただけるよう、館をあげて取組を進めます。

《例》

- ・大き目の文字表示、多言語表記
- ・外国語を話せるスタッフの配置
- ・筆談、車椅子、盲導犬、ベビーカー対応

(3) 決済手段の多様化

館内ショップ等でのクレジットカード決済やSuicaやPASMO等のICカードによる決済の現況は以下のとおりです。今後は、未だ実施されていない主催公演の当日券のクレジット決済が可能となるよう、チケットサービスの出張窓口を検討します。

	現金	クレジットカード	電子マネー
① チケットサービス	可	VISA、MasterCard、DC、UFJ、NICOS	
② ギフトショップ	可	VISA、MasterCard、DC、UFJ、NICOS	
③ 和小物ショップ	可	VISA、MasterCard、JCB、AMERICAN EXPRESS、Diners Club、DISCOVER、楽天CARD	
④ レストラン	可	VISA、MasterCard、UC、AMERICAN EXPRESS	
⑤ 清涼飲料水の自動販売機	可		iD、楽天Edy、VISA TOUCH、WAON、nanako、QuicPay、PASMO、Suica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4 [館の運営に関する業務] 2 館内サービスについて
(1) 来館者への基本的なサービス

(4) 海外からの来館者等へのサービス充実

アジアから来日する外国人の増加や東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会を控え、今後、海外から日本を訪れる外国人は増えていきます。

来日した外国人に当館をご利用していただけるよう、次のような取組を進めていきます。

①外国語案内の実施

＜例＞ホール内で外国語(英語、中国語など)によるアナウンスを実施、総合案内での外国語対応の拡充(英語以外)

②ホール施設内のサインの見直し、広報物、チラシ等の多言語化

③チケット購入時、英語表記の伝票を使用、クレジットカード決済の対応

④海外からのチケット購入のオンライン化

(5) 救急対応

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。

(6) その他基本的サービス

①レセプション業務 専門的な訓練を受けたスタッフを擁する事業者へ委託します。

②無料コインロッカー 小ホールホワイエ、音楽資料室に設置します。

③車椅子の貸出し 2台ご用意します。

④給水機の設置 資料室前、大ホール客席4階、大ホール売店カウンター隣、小ホール売店カウンター隣に設置します。

⑤託児室の提供 ご希望により貸出します。

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4 [館の運営に関する業務] 2 館内サービスについて (2) レストラン及びショップ等の運営

1. ショップ

(1) 運営方針

公演の来場者やチケット購入目的の来館者だけでなく、上野の森への来場者も積極的に迎え入れ、上野公園を訪れる全ての来場者に向けたサービスを提供し、賑わいを創出していきます。

公演に訪れるお客様に満ち足りた時間を過ごしていただくためには、ショップやチケットセンターにおいても、館としてホスピタリティ溢れるトータルなサービスを提供することが重要だと考えます。そのため、世界最高水準の公演を提供するホールに相応しく、収益性の高い運営事業者を「企画コンペ方式」にて決定の上、委託します。

(2) 計画概要

①ギフトショップ及びショップ(2カ所)

館におけるギフトショップの役割は、観劇やコンサートの感動を思い出としてお持ち帰りいただけるような商品を提供すること、世界中から東京を訪れる観光客のために質の高いお土産として相応しい商品を提供することです。

お客様にとって見やすく買いたくなるような空間作りと、館のイメージアップにつながるような売場作りを目指します。

《ギフトショップの商品ラインナップ例》

- ・東京文化会館のオリジナルグッズ
 - ・館での上演ジャンルにあわせたオペラ・バレエ・クラシックの関連商品
 - ・文化の発信地東京上野の森のお土産に相応しい商品
 - ・海外からのお客様にも喜んでいただけるような日本の伝統文化が感じられる商品
- *食品等は衛生管理にも十分考慮しつつ、上記に相応しいアイテムに限り販売いたします。

②チケットサービス

公演を楽しまれるお客様との接点は、チケットをご購入いただくときからすでに始まっています。公演を心待ちにされているお客様の気持ちに寄り添い、施設の特徴を十分理解したスタッフが親切丁寧なチケット手配のお手伝いをいたします。

2. レストラン・カフェ

(1) 運営方針

公演前に談笑して胸躍らせ、公演後は舞台の余韻を楽しむといったように公演前後も含めた贅沢な時間をお過ごしいただくため、レストラン及びカフェを通じ、飲食サービスを提供します。

質の高いレストラン及びカフェを円滑に運営するためには、外部のスペシャリストによる優れたアイデアとノウハウが必要です。

レストラン及びカフェにおいては、館の基本方針や館内サービスの考え方に沿う、運営事業者を「企画コンペ方式」により決定の上、委託します。

(2) 計画概要

①レストラン及びカフェ(2カ所)

館におけるレストラン及びカフェの役割は、館及び上野の森にお越しのお客様に良質な飲食と憩いの場を提供し、満ち足りた至福のひとつときをゆったりと過ごしていただくことです。

駅から直近のロケーションを活かし、公演と連動したレストランサービスの提供、工夫を凝らしたメニュー展開、快適な雰囲気づくりを目指し、座席予約やメニュー予約など、お客様本位のサービスの充実を図っていきます。

②楽屋食堂

出演者、館内利用者、館内スタッフ等は、最高の公演を成功させるために準備等に余念がなく、自由となる時間が限られています。外出せずにスピーディーに随時利用できる飲食サービス及びケータリングを提供していきます。

3. ユニバーサルデザインへの配慮

高齢者や子供、障害者、外国人が安全にストレスなく芸術文化に触れる環境を整えるため、レストラン、カフェ、ショップ等も含め、館をあげてユニバーサルデザインに取り組みます。

《例》

- ・大きめな文字表示、ふりがな、多言語表記
- ・外国語を話せるスタッフを配置
- ・筆談、車椅子、盲導犬、ベビーカー対応
- ・子供向けメニュー

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 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についての基本的な考え方

文化会館の大ホールや小ホールなどを利用する主催者、また、そこで催される公演を見に訪れる来館者など、さまざまな目的で来館されるすべてのお客様の「安全・安心の確保」と、「相手に寄り添う心をこめたおもてなし」を実践します。

東京文化会館が目指す“おもてなし”

- 1 主催者と観客、二つのお客さまにとって最高の公演を実現し、提供していきます。**
安全を確保しつつ、創意工夫し主催者の要望に最大限にお応えする、「NOと言わない舞台管理」を実践します。世界最高水準のオペラ・バレエ・クラシック等、お客様にご満足いただける良質な公演ラインナップを提供いたします。
- 2 さまざまなニーズを受けとめ、どなたにも心地よいおもてなしを追求していきます。**
ご来場のお客様に寄り添う、親切で心をこめたおもてなしを実践します。年齢、国籍、障害等、様々な個性を有するお客様一人ひとりに向き合い、ニーズを踏まえ満足いただけるサービス提供に努めます。
- 3 施設(ハード)の限界を、心くばりと工夫(ソフト)でカバーしていきます。**
50余年前の建物であるがゆえ、施設の構造上の不利もありますが、スタッフ一人ひとりの知恵と工夫でカバーしていきます。例えば、ご予約時に車いす利用の申し出をいただいたお客様には、当日、駐車場や駅出口向いでご来場をお待ちし、お席までご案内します。車椅子のお客様が1階一般席でのご鑑賞を希望される場合、車いすをスタッフが担いで客席内の階段移動を解消します。屋上に屋外通路を整備し、楽屋口エレベーターを活用し、大ホール4階客席へのバリアフリー動線を1系統確保します。

2. 館内ホスピタリティ向上に向けた具体的な取組

(1) コミュニケーション機能の充実及び施設サービスの維持・向上

お客様は一人として同じではなく、ご提供するサービスも一通りではありません。コミュニケーション力を十分に発揮し、密接なコミュニケーションの中からお客様の思いを導き出し、画一的ではない一人ひとりの気持ちに寄り添ったサービスを提供いたします。お客様から発せられる言葉のみならず、表情や態度など声なき声にも応えていきます。

総合案内は、当館だけでなく地域や近隣施設の情報も幅広くご案内し、上野公園を訪れる方に「コンシェルジュ」としての機能を果たしていきます。

また、幅広い年齢層の方に、快適に、安全に、利便的にご利用いただける館であるために、清潔で快適な環境を維持し、誰もが安心して利用できる施設サービスの維持・向上を図ります。

さらに、施設のバリアフリー化、多言語対応やアーカイブ化を含めた鑑賞環境の充実・強化などにより、子供や高齢者、障害者、外国人など、様々な人々が安全にストレスなく芸術文化に触れることができる環境を目指します。

(2) お客様の「声」を管理運営にフィードバックします

私たちは、コミュニケーションを通じて得られたお客様の「声」を、無駄にいたしません。アンケートやあらたまった調査のみならず、日々のコミュニケーションの中でのお客様の何気ない一言もマーケティングの貴重なデータとして集積します。集積したデータは紙面にまとめ、施設運営に携わるすべての職員が目を通し、問題意識を共有します。

またCS(来館者満足)に向けて、それらのフィードバックが確実に実行できるよう日々の業務の中に反映させます。

3. お客様からのご指摘への対応

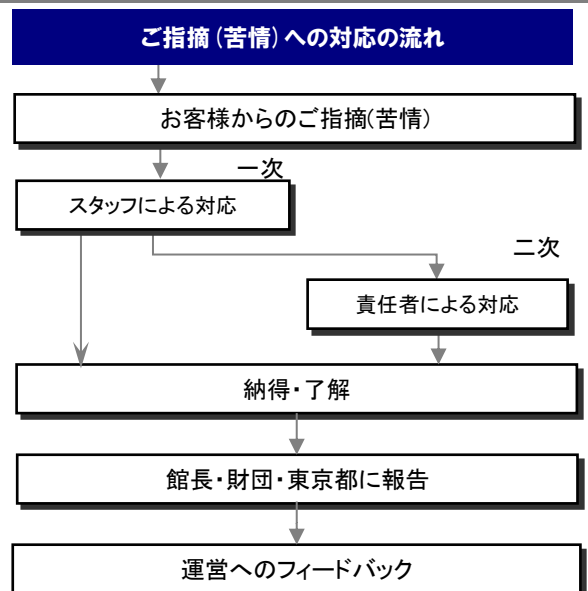
多くの方が訪れる文化施設では、ほんのささいなことでも来館者の方からのご指摘につながるものが少なからずあります。そうしたご指摘(苦情)に真摯に取り組み、来館者の方に納得いただけるまでお話を伺う姿勢をもって接します。

事態が発生した場合は真摯に受け止め、関係機関への報告はもちろん、事例を情報として共有し、整理し、再発防止に努めます。

お客様からのご指摘は、スタッフの対応如何で未然に防ぐことができます。各部門での研修やケーススタディを通して、万が一の場合にも落ち着いて対応できるように努めていきます。

マニュアルを整備しつつそれに頼らず、お客様ひとりひとりに対するマインドを持つことをスタッフに意識させます。利用者・来館者の方に対する聴く姿勢を持ち、「ひとこと」いただけるような場づくりを心がけ、清掃や警備などの委託会社も含め館に携わる一人一人が「ご相談窓口」として対応します。

また、アンケート・メールなどには迅速に誠実に対応し、来館者の方に「また来たい」と思っていたいただけるような信頼関係の確立を目指します。



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

(1) トップマネジメント機能の強化

東京文化会館は、優れた音響とともに高度な舞台管理・貸館運営を行うことで、首都圏のお客様に、世界を代表するオペラやバレエ等、最高水準の公演ラインナップを提供し、音楽・舞台芸術の殿堂として、高い評価をいただけてきました。

近年は、劇場法の施行を踏まえ、公立文化施設として文化芸術の振興を図る事業の充実を図っています。劇場等に期待される役割は、貸館運営だけでなく、新たな舞台芸術の「創造・発信」、幅広い人々に芸術鑑賞・参加の機会を提供する「教育普及」、「専門人材の育成」、芸術を活用した「社会的課題の解決」等に向けた主体的な取組へと変化してきています。

こうした時代の潮流に加え、聴衆の高齢化によるクラシック音楽を巡る経営環境の変化を控え、当館は、基幹となる指定管理業務に加えて創造発信型事業などの先進的な業務についても、より積極的に取り組んでまいります。

当館は、全国公立文化施設協議会の会長館として、全国的な劇場、芸術文化の活性化に向け、先導的な役割が求められており、全国の劇場とのネットワークを構築し、共同制作・巡回公演、知見や技術の提供等、音楽ホールを経営環境が変化する中、より積極的に役割を果たしていきます。

次期指定管理期間において、こうした使命を中長期的により一層効果的かつ着実に果たしていくため、音楽・舞台の企画制作とマネジメントの両面に経験・素養があり、発信力・誘客の強化、外部資金の獲得等を担える専門人材の副館長への起用を検討するなど、トップマネジメント機能の強化に努めてまいります。

(2) コンソーシアム体制の解消への対応と営業機能の強化

コンソーシアム体制の解消に伴い、財団と外部事業者との役割分担を精査し、ノウハウの継承、人材育成の観点から、日常的な舞台管理業務を内製化します。ホール運営部門は外部委託となるため、現在、コンソーシアム事業者が担っている部門管理業務・事業者監督調整業務は、財団の所管となります。音楽資料室の窓口業務は、財団職員と連携した運営が必要であり、内製化し人材派遣職員を活用します。資料室については、積極的な外部発信の推進、人材・ノウハウの継承の観点から、常勤職員を拡充し、事業企画課の所管とします。

また、営業機能を拡充し、当館の特徴である高水準の公演を活かした主催者・会館双方にメリットのある連携・協働、幅広い公演開拓のための営業、事業を支える外部資金の獲得や、若年層等の新たな顧客開拓のためのコミュニケーション、資料室・建築・付帯施設の魅力発信による来館動機の拡大などを進めます。情報発信については、各課に配置されていた広報担当を集約し一元化します。

これら営業に関する事務については、貸館事業と主催事業との連携や事業運営の一元化を図るため事業企画課の所管とし、担当組織として、営業推進担当課長及び営業推進係を設置します。

(3) 自主事業の充実、オリンピック・パラリンピックに向けた体制強化

劇場法及び東京文化ビジョンを踏まえ、当館の自主事業の柱の一つに位置付ける教育プログラムを、高齢者・障害者等へ対象を拡大し社会的課題の解決を図っていくとともに、地方の劇場へのプログラムの提供等、連携・波及を図っていくこと、オリンピック文化プログラムを彩るフェスティバルの核となるオペラ等の舞台芸術の展開を行うこと等から、事業企画課の体制を強化します。

(4) 外部専門事業者の活用

舞台運営業務、レセプション業務、ホール案内業務、チケットサービス、ギフトショップの運営等については、専門事業者へ委託し、経験とノウハウを活用し、質の高いサービス提供を図ります。

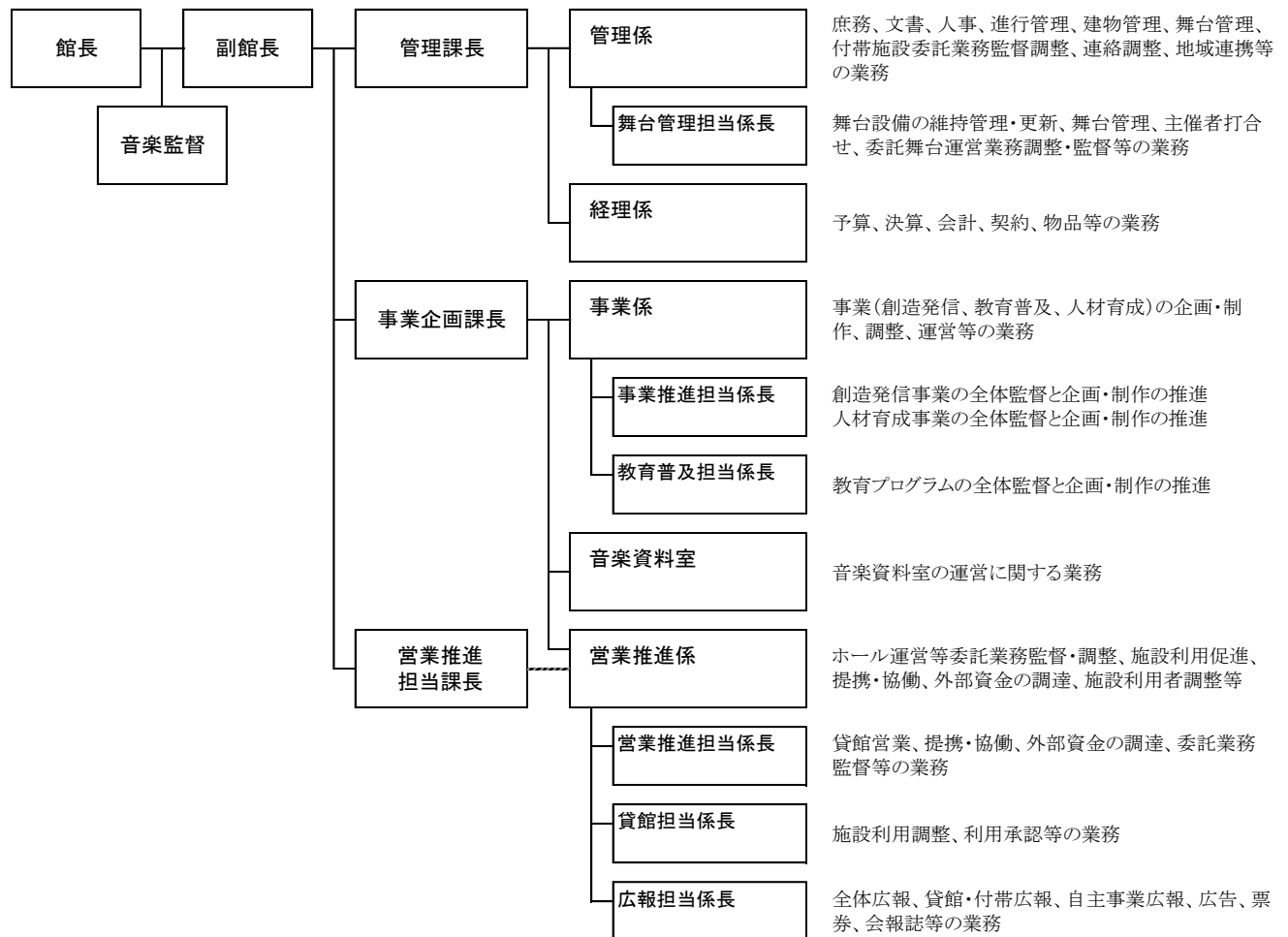
事業者名・団体名

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] 1 効果的かつ効率的な執行体制の確保について

2. 運営体制

(1)組織と各部署の業務内容



* 平成29年度職員数は、平成28年4月の現員をもとに、平成29年度調整人員の要求をする予定の人員を加えている。
 * 常勤・非常勤の区分は、平成28年度現員をもとにしているため、平成28年度調整人員とは一致しない場合がある。

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

平成29年度は、コンソーシアム解消に伴う大幅な組織の再編を行い、今期指定管理期間の基本方針に則った運営に臨みます。歴史ある施設としての価値を高めることはもとより、平成24年度に施行された「劇場・音楽堂等の活性化に関する法律」に則り、時代のニーズに即したより柔軟で活発な「舞台芸術の殿堂」であるために、運営に不可欠な利用促進・資金調達等の渉外業務や事業に携わる専門人材、それを効果的に発信する広報、安定した舞台管理を行う専門人材、そして、一流のオペラやバレエ公演の誘致を専門的に行う人材等を内製化・増員し運営してまいります。

	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											
財団全体											
コンソ(事務所内配置人員)											
管理課											
館長											
音楽監督											
副館長											
管理課長											
管理係											
経理係											
運営業務課(財団)											
運営業務課(コンソ)											
運営業務課長											
利用サービス係											
音楽資料室											
事業企画課											
事業企画課長											
事業係											
音楽資料室											
営業推進担当課長											
営業推進係											

【現員と比較した増減数】

- ① 管理係 H29～ 共通提案課題4-3(1)
提案課題5-1
広報一元化のため
- ② 経理係(新設) H29～ 担当業務を明確化、自主事業拡大に伴う業務量増 提案課題5-1
- ③ 運営業務課長 H29～ コンソ解消に伴う組織再編
- ④ 利用サービス係 H29～ コンソ解消に伴う組織再編
- ⑤ 利用サービス係 H29～ コンソ解消に伴う組織再編
- ⑥ 利用サービス係 H29～ コンソ解消に伴う組織再編
- ⑦ 音楽資料室 H29～ コンソ解消に伴う組織再編
- ⑧ 音楽資料室 H29～ コンソ解消に伴う組織再編
- ⑨ 音楽資料室 H29～ コンソ解消に伴う組織再編 提案課題3-3(1)
- ⑩ 事業係 H29～ 自主事業の拡大 提案課題3-1
広報一元化のため
- ⑪ 音楽資料室 H29～ コンソ解消による組織の再編 提案課題3-3(1)、5-1
- ⑫ 音楽資料室 H29～ コンソ解消による組織の再編 提案課題3-3(1)、5-1
- ⑬ 営業推進担当課長 H29～ コンソ解消による組織の再編 貸館運営と自主事業との連携や事業運営の一元化。館の運営を支える資金調達
営業、渉外の充実 提案課題2-1(1)、3-4(2)(5)、4-2
- ⑭ 営業推進係 H29～ コンソ解消による組織の再編 提案課題5-1
貸館営業、提携・協働、外部資金の調達、委託業務監督
施設利用調整、利用承認
- ⑮ 管理課長 H30～ 広報業務(全体広報、貸館・付帯広報、自主事業広報、広告、票券、会報誌等)
- ⑯ 管理係 H30～(未定) 劇場法や文化ビジョンに則った運営の充実 提案課題2-1(1)
- ⑰ 事業係 H30～(未定) 主催事業の拡大 提案課題2-1(1)、5-1
社会包摂拡充/オリンピック・パラリンピック事業の開始 → 提案課題 2-1(1)、3-1(1)
五大陸オペラ(仮称)や国際連携事業、教育普及事業(社会包摂)の増加 → 提案課題3-1(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運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

私たちは高い専門性をもった文化施設運営のプロフェッショナル集団として、事故なく円滑に業務を遂行することを使命と考えております。そのためにも、明確な責任体制を構築し、専門的且つ幅広い視野を持ってそれぞれの組織を統括し、より良い館の運営に努めます。

文化会館の最高責任者を館長として、館運営は、音楽監督(自主事業の企画責任者)、副館長(経営部門の責任者)、管理課長(管理部門の責任者)、事業企画課長(自主事業の制作・執行責任者)、サービス推進担当課長(渉外部門の責任者)のもとに、各部門が連絡調整を図りながら事業を運営いたします。

館長	館の代表として事業を統括します。
音楽監督	舞台芸術の創造・発信、教育普及、人材育成等の自主事業の企画立案を行います。
副館長	館長の意向を受け、日々の館運営全般を統括します。
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。
事業企画課長	音楽監督の意を受けて自主事業の企画・制作、広報戦略等の事業運営を統括します。
営業推進担当課長	館の窓口として、渉外、広報や誘客等を統括し、VIPの来館や視察に対応します。

2. 人材配置の考え方

職名	人材配置の考え方
館長	館の最高責任者でもある館長については、音楽・舞台芸術に造詣が深く、経営的な視点においても卓越した見識を持つ人物を選任します。
音楽監督	音楽や舞台芸術に精通し、劇場法と「東京文化ビジョン」を踏まえた自主事業を企画立案できる人材を選任します。
副館長	管理職として、劇場・音楽堂における制作・運営等の業務経験が豊富で、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起用します。
管理課長	総務、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起用します。
事業企画課長	音楽や舞台芸術に精通し、豊富な経験、人脈、マネジメント力を有する人材を起用します。
営業推進担当課長	劇場・音楽堂運営業務の豊富な経験と業界やマスコミ等の人脈とマネジメント力を有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

「舞台芸術の殿堂」である館を安定して運営するためには様々な専門性が必要です。自主事業を支える音楽や舞台芸術の専門性、貸館を支える営業力や調整力、舞台技術の知識、施設を総合的に管理運営する能力等、欠かすことの出来ない知識を持った人材を適材適所に配置し、個々の持つ専門性を十分に発揮できる環境を整え施設を支えてまいります。

2. 人材配置の考え方

(1) 運営を担う専門人材

お客様サービスの向上、来館と施設利用の促進、外部事業者との提携・協働・資金調達、安全・安心・質の高い演出を支える舞台管理、顧客開拓につながる広報など、館の運営基盤と主催事業の展開を支える人材を配置します。

副館長		①館統括 ②館長補佐 実質的な運営統括者として、館運営を総指揮
舞台管理担当係長		①舞台管理 ②ホール利用者調整 ③舞台委託業者の指示・監督・調整
管理係 舞台担当		都内に数少ない、本格的なオペラ・バレエが可能な当館の舞台設備を活かし、安全かつ最良の舞台づくりで質の高い公演をサポートするとともに、利用者と最適な使用期間調整も行う、高度な技術と豊富な経験、実績を有する舞台技術者

営業推進担当課長		①渉外統括 ②委託業者監督・調整 ③営業推進係統括 ホールサービスの向上、施設利用の促進、資金調達・提携・協働、広報等の渉外業務担当し、運営の牽引役を担う
営業推進係長		①係の監督 ②ホール運営 ③利用促進 ④資金調達等渉外 ⑤広報 ⑥会員管理 係の監督職として、担当課長を補佐し、ホール運営、渉外調整等の実務を総括
営業推進係		営業推進係長を補佐し、ホール運営、資金調達、会員管理等に携わる
営業推進担当係長		①資金調達等渉外 ②利用促進 ③顧客サービス ④提携・協働 主催者との提携・協働、幅広い音楽ジャンル主催者への働きかけ、自主事業の充実を支える外部資金の獲得等の営業を活動を指揮するほか、お客様サービスの向上を担当。音楽業界に明るく、公演マネジメント・ファンドレイジングの経験を有し、渉外営業能力を有する人材
貸館担当係長		①貸館調整 ②施設利用者管理
営業推進係 貸館担当		公共施設として公正な運営を行うとともに、質の高い公演を誘致するため、当館大小ホール等に類する施設貸出業務の経験が豊富で、利用者、実演家団体等から高い信頼を得られる人材
広報担当係長		①全体広報 ②取材対応 ③地域連携 ④自主事業公演広報業務(票券業務、チラシ・プログラム等制作、広告出稿、SNS)
営業推進係 広報担当		マスコミ等業界に詳しく、新たな企画の発想力と情報の発信力を兼ね備える効果的な広報媒体の作成・配布による観客動員を推進する

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

(2) 芸術文化振興を担う専門人材

音楽や舞台芸術の専門的な知識を有し、公演の企画制作、人材育成、教育普及、ネットワークの形成、芸術文化を支える人材育成など、芸術文化の振興業務を支える人材を配置します。

音楽監督		自主事業の企画立案 音楽・舞台芸術を熟知し、創造性溢れる事業展開の企画立案を担う
事業企画課長		事業企画課業務統括 音楽・舞台芸術に精通し、人脈を活用して事業を企画・制作・推進する
事業係長		①係の監督・執行管理 ②助成金・補助金獲得 ③音楽資料室事業推進・監督 音楽・舞台芸術の豊富な知識や実務経験を活かし、チームリーダーとして全体を牽引する
事業係		事業係長を補佐し、係の庶務、助成金等獲得業務に携わる
事業推進担当係長		創造発信事業の企画・制作・推進 音楽・舞台芸術の豊富な知識や語学力、実務経験を活かして国内外の創造発信事業の連携や企画・制作を推進する
事業係 創造発信担当		音楽や舞台芸術の知識と運営経験を有し、国際連携に必要な経験や語学力を活用して企画・制作・運営を担う
事業推進担当係長		人材育成事業の企画・制作・推進 音楽・舞台芸術の豊富な知識や語学力、実務経験を活かして国内外の連携を図りながら幅広い人材育成事業の企画・制作を推進する
事業係 人材育成担当		・音楽や舞台芸術の知識と運営経験を有し、コンクールの運営をはじめとした人材育成事業を運営する
教育プログラム担当係長		教育普及事業企画・制作・推進
事業係 教育プログラム担当		音楽・舞台芸術と教育プログラムの幅広い知識を有し国際的なネットワークを活用して教育プログラムを牽引する

(3) 音楽資料室運営を担う専門人材

音楽資料室では、主に楽譜等の音楽に関連する資料を扱い、レファレンスサービスや複写サービスを行っていることから、図書館業務や著作権に加え、音楽の専門知識を持つ職員を配置します。

司書		①音楽資料室の運営 ②資料を通じたレファレンス活動 ③資料室の教育活動 ④音楽資料室の情報発信
-----------	--	--

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

私たちは高い専門性をもった文化施設運営のプロフェッショナル集団として、業務全体の質の維持向上を図るために、継続的な職員のレベルアップのための取組を進めてまいります。

これまで職員が培ってきた知識・ノウハウを継承するとともに、館全体を総合的にレベルアップしていくため、OJTを含めた人材活用・育成制度を通じて、人材の能力水準の維持、向上に計画的に取り組んでまいります。また、従来の指定管理業務に留まらず、東京都の新たな文化政策に対応できる人材を育成してまいります。

研修以外では、東京芸術劇場などの他館との連携を通して、館内では学ぶことの出来ないノウハウを共有する機会を創出し、スキルアップを図ります。

(1) 職員等の総合的レベルアップ

- 1 「舞台芸術の殿堂」としての使命を自覚し、優れた音楽舞台芸術を発信できる職員の育成を目指します。
- 2 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。
- 4 館内に従事する全てのスタッフが館の顔となり、利用者に快適な場所を提供する人材となるよう育成します。

(2) 専門性の向上

- 1 舞台芸術、新進若手専門人材の育成、音楽教育プログラムの運営に必要な専門性の高い職員を育成します。
- 2 優れた舞台芸術の誘致や資金を調達し、調整・管理・運営できる文化施設の安定した運営を支える人材を育成します。
- 3 舞台機構の知識や技術を磨き、安心安全な舞台管理・運営を支える人材を育成します。
- 4 音楽・舞台芸術情報の一大集積地として、価値ある情報を的確に収集・整理・提供する専門性の高い職員を育成します。

2. 具体的な取組

(1) 研修等の充実

- ① 全職員・従業員を対象に、緊急時対応、個人情報保護、基本的な接遇の心構えと身だしなみや顧客対応等の接遇全般、ノーマライゼーションに対する理解などについて研修を行い、誰もが基礎的な顧客対応を身に着けます。
- ② 全職員を対象に、財団全体で取り組む研修や、(社)全国公立文化施設協会、国際交流基金等の他団体主催の研修や講演会等、日常業務研修の範囲に留まらない様々な機会への参加を促し、新しい視点を持って業務に取り組む機会を創出します。
また、各セクションの業務を学ぶ機会を館内研修として実施することで、施設の持つ専門性を共有する機会を設け、自らの業務を見直し改善できる人材を育成します。
- ③ 経営層の育成のために、係長及び課長を対象とした管理監督職研修等に派遣します。
経営層においても事業の専門性を充分に理解するためのOJTを活用することで、バランス感覚や問題解決能力の向上を図ります。

(2) 業務遂行上の取組

- ① 各ジャンルの事業や東京芸術劇場との連携を通して学びの機会を創出し、制作者、舞台技術者等のプロフェッショナルとしてのスキルアップを図ります。また、公立文化施設協会等が実施するアートマネジメント、舞台技術者研修等にも積極的に派遣します。
- ② より効果的な音楽文化施設の運営のため、マーケティング、広報戦略、アートマネジメントについて業務担当者を中心に外部から専門家を招いて勉強会を実施し、実践的なノウハウを学びます。
これらの勉強会には担当外セクションからの参加も可能とし、幅広い知識を持つ人材が育つことで、より安定した運営を実現します。
- ③ 音楽資料室の蔵書を活用した講座の企画や、施設内で上演される作品紹介などを積極的に職員が担当し、資料作成などの経験を積んで自己研鑽していきます。また、音楽図書館協議会主催の司書研修や文化庁主催の著作権研修等にも積極的に派遣します。
館内業務での研鑽に加え、東京芸術劇場との連携や他の専門的な研修により視野を広げ、専門性のスキルアップに繋がります。

事業者名・団体名

公益財団法人東京都歴史文化財団

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。

●これまでの経験や実績を基に、安全・安心かつ清潔を基本としそれを支える適切な維持管理に努めます

最高のコンサートホールの快適な環境を維持し、安心・安全を基本として、利用者や来館者が豊かさとうるおいを実感できる時間を共有していただくために、万全を期します。引続き、さらに快適なホール環境の実現と効率的な保守管理に努め、日本の音楽ホールの新たな管理運営モデルとなるべく全力で取り組みます。

【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

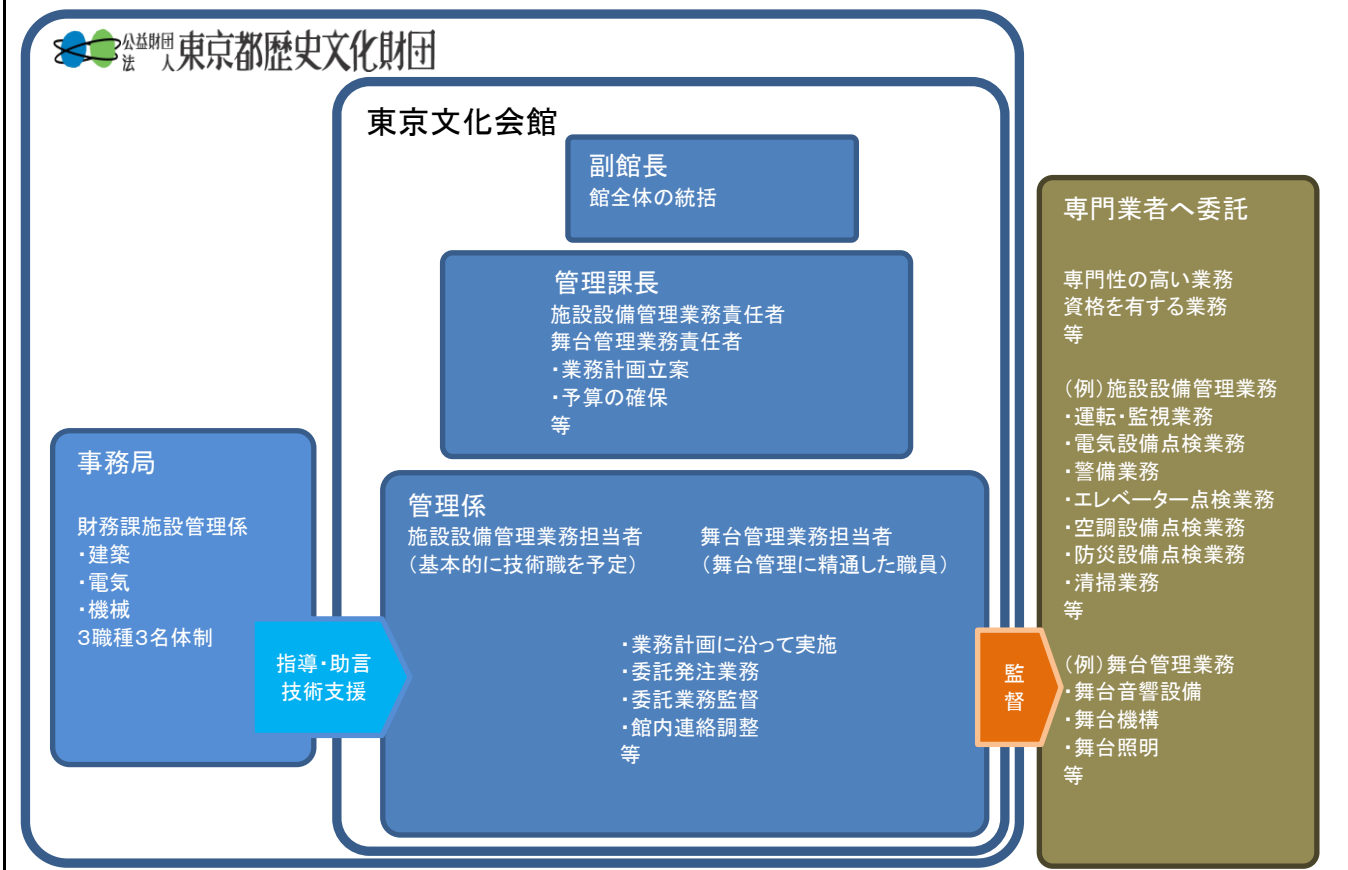
施設設備管理業務を効率的に行うために次のように実施体制を整えます。

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、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。

なお、舞台に関しては、庶務担当係に舞台管理専門の係員を配置します。

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、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
-----------------	-----------------

**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。

【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
舞台設備等管理	舞台機構点検保守業務 舞台照明設備点検保守業務 舞台音響設備点検保守業務
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
----------	-----------------

東京文化会館 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

東京文化会館 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		
特高受変電設備		
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接地線の状態点検	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	①②1/日 ③④1/週 ⑤1/月 ※1/年
変圧器 (モールド)	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
避雷器	①汚損、損傷の有無 ②接地線の状態点検	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
配電設備		
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接地線の状態点検	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	①②1/日 ③④1/週 ⑤1/月 ※1/年
開閉器	①開閉表示 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 (モールド)	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	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
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
計器用変成器	①汚損、損傷の有無 ②端子の状態	1/週 ※1/年
配電線 バスダクト	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

東京文化会館 メンテナンス表		別表
項目	業務内容	規模・回数等 (※:定期点検)
特高受電盤 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
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
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
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燃料系ポンプ・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	①～③⑤1/週 ④1/日 ※2/年
点検報告等	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	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

東京文化会館 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	①②1/日 ③～⑤1/月 ※1/年
トランス盤	①計器指示値の確認 ②表示灯の確認 ③外観の汚損・損傷の有無 ④盤内機器の異常の有無 ⑤異音・異臭・発熱の有無	1/月 ※1/年
照明コンセント(外 灯舎)	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 ※2/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 ※3/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
電気錠等設備	①制御盤の外観点検 ②作動状態点検	1/月 ※2/年
案内表示設備	①案内表示板、制御装置外観、設置状態点検 ②案内表示板パネル表示確認	1/月 ※1/年

東京文化会館 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)空気調和設備等		
空気調和設備		
空冷モジュール チラーユニット	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フィンの汚れ・破損の確認	①②1/時間 ③④1/日 ⑤1/月 ※2/年
吸収式 冷温水発生機	①各計器の指示値の記録 ②冷水・温水・冷却水の記録 ③各制御機器の点検・調整 ④各保護装置の点検・調整 ⑤燃焼装置及び燃焼状態の確認 ⑥燃料系統の洩れの点検	①②1/2時間 ③～⑥1/日 ※1/年
ボイラー及び 付属機器	①使用圧力、温度の確認記録 ②燃料系統(ガス)漏れの点検 ③水質管理(缶水分析) ④給水装置の点検(インジェクター装置含む) ⑤水面計の確認 ⑥薬品注入装置の点検 ⑦燃焼室内・燃焼装置の点検及び燃焼状態の確認 ⑧煤煙濃度計の指示値の確認 ⑨付属機器(連続プロー計・軟化装置)の損傷・腐食の点検 ⑩自動制御機器の動作確認 ⑪ボイラー外部の汚れの清掃	①1/2時間 ②～⑩1/日 ※1/年
煙導及び煙突	①煤煙濃度計の光源部の清掃 ②損傷の有無の点検 ③劣化の有無点検 ④すす、水たまりの有無点検	①1/月 ②2/年 ③～④1/年
冷却塔	①給水・排水装置の機能点検及び調整 ②水槽内の汚れ・腐食の点検 ③送風機の機能点検 ④付属機器の機能点検 ⑤冷却水ポンプの機能点検 ⑥充填剤の破損・老化の点検	①②1/日 ③④1/週 ⑤⑥2/年 ※1/年
熱交換器	①水温・水頭圧・蒸気圧の点検記録 ②水・蒸気の漏れの点検 ③基礎、配管、弁の状態点検	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
パッケージ型エア コン	①送風機外観点検 ②圧縮機の異音・振動の有無 ③排水口のつまり・冷媒漏れの点検 ④フィルターの汚れ点検清掃 ⑤ベルトの点検調整	1/月 ※1/年、都度

東京文化会館 メンテナンス表		別表
項目	業務内容	規模・回数等 (※:定期点検)
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制御盤の動作点検	1/月 ※4/年
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
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
還水槽	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
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

東京文化会館 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	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 ⑤防虫網の取付状態の良否 ⑥マンホールの密閉状態の良否	1/月 ※3/年
加圧ポンプユニット	①圧力・電流値・作動確認記録 ②外観・機能点検及び清掃 ③異音・振動の点検 ④注油及びカップリングの点検	1/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圧力・電流値・作動確認記録 ②ケーブル類の劣化の有無 ③回転状態確認	1/月 ※3/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	①②1/月 ③2/年 ※1/年
ガス湯沸器	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	1/月 ※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

東京文化会館 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
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
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

東京文化会館 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
無停電電源装置 (UPS)	①信号、表示灯の点灯確認 ②作動状態の確認 ③異音、異臭の有無 ④外観の汚損、損傷の有無	①、②1/日 ③、④1/月 ※1/年
受変電設備 監視制御装置	総合点検	※2/年
空調設備 自動制御装置	総合点検	※1/年、4/年、1/月
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	残留塩素の測定	1/日
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	1/月
水質検査	①給水 ②給湯	①※2/年 ②※1/年
ばい煙測定	①冷温水発生器 ②加湿ボイラー、煙道	①※2/年 ②※1/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	※3/年

東京文化会館 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 建築設備等		
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
自動扉設備	①劣化、状態点検、清掃 ②作動、安全装置機能確認、動作調整	※4/年
電動式シャッター、排煙口	①劣化、状態点検、清掃 ②作動、安全装置機能確認、動作調整	※3/年
高所作業台装置	状態、作動確認	※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

東京文化会館 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、ホワイエ等	①床面の清掃 ②ドア及び扉の清掃 ③窓枠、壁、備品等の清掃 ④マット等の清潔確保	各所日常・定期及び都度管理
便所、給湯室、シャワールーム等水周り	①床面の清掃及び乾燥 ②鏡や棚の清潔確保 ③衛生陶器の清掃 ④衛生消耗品の補充 ⑤ドア、間仕切りの清掃	各所日常・定期及び都度管理 ④2回/日 ⑤1回/日
通路、廊下など階段	床面及び壁・天井の清掃	各所日常・定期及び都度管理
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	
エレベーター内		
利用施設		
ホール	床面、壁、椅子、備品等の清掃	各所日常・定期及び都度管理
音楽資料室	床面、壁、書庫、雑誌架、備品等の清掃	各所日常・定期及び都度管理
3 警備業務		
本館開館中の業務		
	常駐箇所(2ヶ所)での来館者のチェック及び簡易なインフォメーション	随時
	常駐箇所のほか、ホール、楽屋、会議室、食堂等の盗難火災予防のための巡回	2回/時
	ホームレス及び不審者の退去措置	3回/日
	搬入搬出路、駐車場の管理	随時
	消防用器材器具の確認(消防用設備設置数及び配置図、誘導灯設備)	2回/時
	ホール入場者(行列)の整理、ダフ屋等の取締り	公演数/日
	皇族、国賓等の来館に伴う特別警備	随時
	身体障害者の来館に伴う案内、移動の介助等	随時
	大、小ホール開閉場時及び開場中の警戒立会巡視	2回/時
	主催者及び出演者への呼出、連絡	随時
リハーサル棟開館中の業務		
	来館者のチェック	2回/時
	楽器搬入口における立会	随時
	各室の鍵の管理、随時巡回による利用状況の把握	2回/時
	防火管理者の指示に基づく非常放送設備の操作	2回以上/月
終演後開館までの業務		
	閉館後の大小ホール、舞台及び楽屋廻り並びに会議室等の巡回チェック確認、拾得物の整理	2回/日
	既定計画に基づく大ホール舞台袖からの楽器・機材等の搬入出の立会等	随時
	(楽器・機材等運搬車、出演者送迎用バス等)の退出確認	随時
	深夜、早朝における館内外巡回取締	2回/日
	緊急電話の受理、連絡	随時
	忘れ物等の拾得物の管理	1~2回/日
その他		
	22時00分以降の電話の受理、連絡	随時
	火災及び各種事故の早期発見と応急措置等非常時の対応(火災報知機の監守を含む)	2回/年

東京文化会館 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 舞台設備(舞台機構・舞台音響・舞台照明)の保守管理業務		
舞台機構		
吊物機構	①巡視外観点検 ②機能点検 ③整備点検 ④総合運転調整	※2回/年
床機構 (大ホールオーケストラ迫、制御盤及び操作盤並びに小ホール舞台迫、ピアノ迫、制御盤及び操作盤)	①巡視外観点検 ②機能点検 ③整備点検 ④総合運転調整	※10回/年
床機構(上記を除く)	①巡視外観点検 ②機能点検 ③整備点検 ④総合運転調整	※2回/年
操作制御盤	①巡視外観機能点検 ②インバーターユニット点検	※1回/年
位置管理システム	システムの点検及び調整	※1回/年
舞台用リフト	①標準仕様書及び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 ③労働安全衛生法による性能検査(該当する場合)	※①10回/年 ②③1回/年
舞台音響設備		
音響調整卓	①外観機能点検 ②精密点検	※①1回/年 ※②3回/年
パワーアンプ、スピーカーコントロール及びエフェクタ	①外観機能点検 ②精密点検	※①1回/年 ※②3回/年
録音卓	①外観機能点検 ②精密点検	※①1回/年 ※②3回/年
マイク、スピーカー及びスピーカー回線	①外観機能点検 ②精密点検	※①1回/年 ※②3回/年
上記以外の音響設備	①外観機能点検 ②精密点検	※①1回/年 ※②3回/年
舞台照明設備		
主幹盤、分岐盤、トランス盤及び作業灯タイマー盤	①外観点検及び清掃 ②運転点検、状態点検 ③正常動作確認 ④回路絶縁測定	※2回/年
電源接続盤及び直流電源盤	①外観点検及び清掃 ②電圧確認、電源出力確認 ③運転点検、状態点検 ④正常動作確認	※2回/年
直調切替マグネット盤、天板切替盤	①外観点検及び清掃 ②状態点検、動作点検、運転点検 ③正常動作確認	※2回/年
調光器盤及び調光制御盤	①外観点検及び清掃 ②状態点検、動作点検、運転点検 ③電圧測定、調整等	※4回/年
照明操作卓、シューティング操作卓及びCPU盤	①外観点検及び清掃 ②動作点検、電圧点検、状態点検 ③シューティング卓点検	※①②9回/年 ※③6回/年

東京文化会館 メンテナンス表		別表
項目	業務内容	規模・回数等 (※:定期点検)
制御信号パッチ盤	①外観点検及び清掃 ②状態点検、動作点検、運転点検	※9回/年
ネットワークパッチ盤・中継盤、DMXノード	①外観点検及び清掃 ②状態、動作点検	※2回/年
負荷モニター盤	①外観点検及び清掃 ②状態、動作点検	※2回/年
ワイヤレス装置	①外観点検及び清掃 ②状態、動作点検	※9回/年
舞台袖操作盤、コネクタボックス及び作業灯パネル	①外観点検及び清掃 ②状態、動作点検 ③バッテリー確認	※2回/年
フライダクト、舞台面コンセントボックス及びフロアーコンセント	①取付・配線状態点検、締付点検 ②回路状態確認 ③絶縁試験	※9回/年
ジョイントボックス	①取付・配線状態点検、締付点検 ②回路状態確認 ③ボックス内清掃	※2回/年
リモコンスポットライト	①状態確認、破損の有無の確認 ②動作点検	※6回/年
クセノンピンスポットライト	①状態確認、破損の有無の確認 ②動作点検	※1回/年
カラースクローラ	①状態点検、動作点検及び調整 ②投光試験	※4回/年
ボーダーケーブル及びケーブルリール	①状態点検、破損の有無の確認	※4回/年
客席調光卓	①外観点検及び清掃 ②動作点検、電圧点検、状態点検	※4回/年
バリライト	①状態確認、破損の有無の確認 ②動作点検	※1回/年
全ての舞台照明機器	総合操作試験	※9回/年
5 植栽管理業務		
裸地管理		
草刈	小ホール南側庭園	3/年
植込地管理		
除草	①小ホール南側庭園 ②リハーサル棟屋上部 ③3階屋上部	①③3/年 ②リハーサル棟屋上部のみ2/年
刈込	刈込	1/年
施肥	施肥	2/年
植木管理		
剪定	剪定	1/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、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、日頃より職員が館内に常駐・巡回を行い、常に施設・設備等の点検を行いながら、予想される危機の分析や、危機管理マニュアルの策定や訓練・危機管理研修の実施などを通じて、予兆の情報収集及び各職員の情報共有を密にし、不断のチェックを確実に行うことで、かなりの部分で危機を回避することができます。

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いたします。

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、東京都や台東区等の関係機関と危機情報を共有するとともに、上野警察署や上野消防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"> 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。 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、不審物を発見したら関係部署と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作りません。 セキュリティ・ゲートを活用するとともに、警備員の巡回・監視により不審者の侵入を防ぎます。 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・消防署や最寄りの医療機関等との連絡体制を構築します。 	<ul style="list-style-type: none"> 救護室の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。
災害時の 一時滞在 対応	<ul style="list-style-type: none"> 水、食糧、毛布等の物資を3日分備蓄し、管理いたします。 施設の安全確保に努めます。 災害時要援護者や女性への配慮をするため、ケア・コミッションナーを設置いたします。 事業継続計画(BCP)に「帰宅困難者受け入れ」についての項目を設置し館内周知をいたします。 	<ul style="list-style-type: none"> 館内のお客様に対して、一斉帰宅を抑制し、安否確認手段の周知をいたします。 備蓄品を提供し、公共交通機関の運行情報及び搬送手段等に関する帰宅支援情報を提供いたします。 女性専用スペースの設置等、女性や要援護者に配慮した区画を設定し、帰宅困難者のストレス軽減を図ります。 災害時に一時滞在施設の十分な運営要員を確保することは困難であると想定し、積極的に帰宅困難者の協力を得るよういたします。 東京都美術館等の近隣の一時滞在施設、JR等の公共交通機関と連携し、帰宅困難者の受け入れを行います。

事業者名・団体名 公益財団法人東京都歴史文化財団

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) 消防設備及び感知器の設置、訓練等

消防設備

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

感知器

自動火災報知器、煙感知器、熱感知器、排煙機、ガス漏れ警報装置

訓練

消防計画に基づき、上野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。その他、上野消防署と合同で実施する大規模な消防訓練や、災害時の帰宅困難者を受け入れる一時滞在施設訓練も行っております。

その他

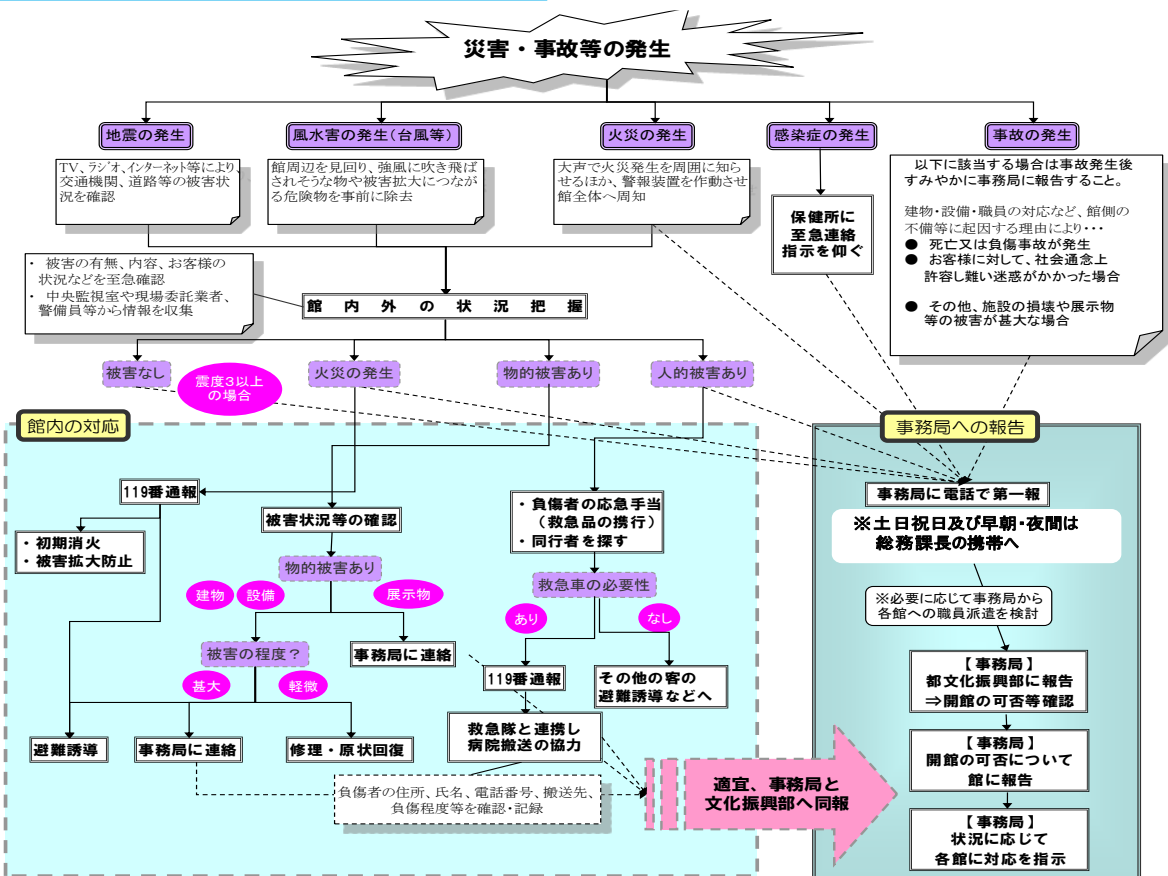
館内の適切な位置にAEDを設置し、即時対応が取れる体制を整えております。また、防犯カメラについては、管理責任者を配置して要綱に基づき適正な運用を図っていきます。また、災害時に利用できる防災用Wi-Fiを適切に運用します。さらに、避難誘導の際に、海外からの来館者に適切な情報が伝わるよう、多言語による対応にも努めます。

3. 危機発生時の連絡体制の確保

危機発生時は、災害等の情報収集を迅速に行い、状況について財団事務局に第一報を伝えます。その後、逐次状況を把握し、設置者である東京都と財団事務局に対して随時報告いたします。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、班長不在時には次席の班員が班長を務めるなど、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きます。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。

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

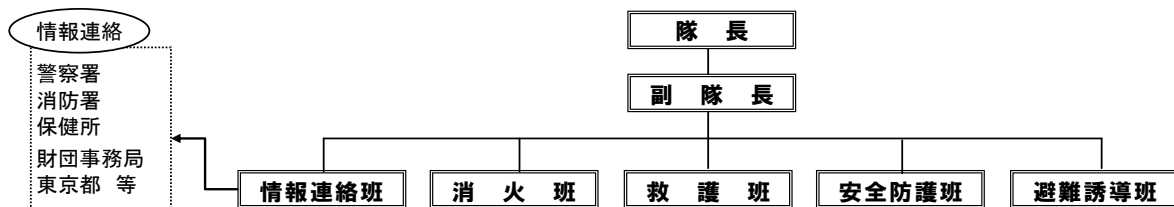
公益財団法人東京都歴史文化財団

**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

災害・事故等発生時においては、職員があらかじめ定めた以下の図の役割に基づいて、組織をあげて、迅速かつ的確に対応します。

各班に複数人を割り振っていることから、平常時においては出勤した職員がそれぞれの役割に基づいて対応します。なお、夜間等閉館時における災害・事故等に対しては、館内に常駐する監視警備員等が異常発見時の初期対応を行います。その上で、監視警備員等から副館長等管理職に連絡し、管理職の指示に従い職員が参集します。参集した職員は、管理職の指示に基づき各班に割り振られ、災害・事故等の対応に当たります。また、副館長等は速やかに財団事務局へ報告します。



(3) 公演主催者との調整

公演主催者とは、ホール利用承認時に、館内の防災施設や災害発生時の対応について十分打合せをしておくとともに、発災時においては、緊密な連携をとり、館内の被害状況や交通手段の状況を踏まえ、公演中止等を視野に入れた対応を行い、お客様の安全確保と混乱の防止を行います。

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、都立文化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、防災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、帰宅困難者を受け入れる一時滞在施設の開設などを東京都と協議の上、適切に実施します。帰宅困難者の受け入れにあたっては、東京都美術館等の近隣の一時滞在施設、JR等の公共交通機関と連携し、対応してまいります。

- 受入場所：大ホール1階、大ホールホワイエ、小ホール、小ホールホワイエ
- 受入人数：上野駅前に立地する大規模施設であることから、可能な限り受入を行います。
(約2,000人程度は受入可能)

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. 基本的考え方

上野地域は、我が国を代表する文化施設や芸術系大学が集積し、国内屈指の文化芸術拠点を形成しており、来街者は年間1500万人を超えるとされています。地元台東区や地域の商店会や観光連盟等も、地域の活性化を図るべく、文化観光のまちづくりに積極的に取り組んでいます。

「東京文化ビジョン」では、文化戦略の一つとして、多彩な特徴を持つ文化拠点が際立つことにより、芸術文化都市東京全体の魅力を向上させることがうたわれ、上野はその第一番目の地域とされています。

こうした中、平成27年9月には、当館ほか地域の各文化施設、東京藝術大学、文化庁、東京都、台東区、地域団体、鉄道事業者等が一体となり、上野「文化の杜」新構想を策定し、構想の具体化に向けた取組を開始しました。

それぞれ力のある各施設が連携を深めることで、上野公園地域全体の魅力を高め、それがまた各館に還元されるような正のスパイラルを描くべく、「文化の杜」構想実行委員会を通じて、「文化の杜」全体としての連携イベント、情報発信の取組に積極的に参画してまいります。また、普及教育活動や気軽な鑑賞機会の提供、建築の魅力のアピール等、東京文化会館の事業の効果を高めるため、それぞれの分野での各施設・地域団体との連携の充実も進めてまいります。

2. 連携の取組

(1) 地域全体での取組

- 情報発信機能の強化……上野「文化の杜」ポータルサイトの構築、多言語化、Wi-Fi化、案内サイン
- 連携事業の実施……「文化の杜」共通イベントの実施

(2) 文化会館と文化施設、地域団体との連携

< 教育普及活動 >

● Museum Start あいうえの

上野地区の多彩な芸術文化が融合した取組である「Museum Start あいうえの」。

各文化施設ではその特徴を生かした教育プログラムを其々実施していますが、複数の施設が連携することで、幅広いプログラムが実現します。美術を専門とする東京都美術館が中心となって美術に関心を持つ児童を音楽や絵本に結びつけた、平成27年度の「あいうえの冒険隊」は大成功を収め、今後も一層の連携が望まれます。

< 多ジャンルの文化施設が連携する気軽な音楽鑑賞機会の提供 >

● まちなかコンサート

美術館、博物館のロビー等を活用し、各施設の企画と連動したコンサート等を企画し提供。当該館のお客様にコンサートを気軽に体験していただき、新たな音楽のファンを創出しながら、新進演奏家の活躍の機会も創出する取組です。

< 地域商店会等との連携 >

● 夏休み子供音楽会

夏休みに開催する子供も楽しめるコンサートのパンフレットを持参すると、「上野のれん会」店舗の協力による優待サービスを設定。上野公園からまちへの回遊のきっかけを提示しています。また、近隣文化施設の無料入場等、文化施設間の連携も同時に実施します。

● オペラBOX

東京音楽コンクール入賞者を支援するコンサートから始まったオペラBOXを当初より上野中央通り商店会が応援。入場券を購入し、中央通り商店会の景品として活用することで、観客の動員と来店客の増加の相乗効果を得ています。

● オペラをつくろう！

文京アカデミーと連携し、都内近郊に在住する児童を対象としたワークショップを実施。地域のファミリーが文化施設に足を運ぶ機会を創出するとともに、会場の提供や職員の育成等それぞれが持つメリットを活かした協力関係を構築します。

● ワークショップ

近年、教育プログラムの要となっているワークショップの先駆的な取組を行っている当館が、文京区や港区、立川市等とも連携して各地で開催。

各地のニーズに応えると共に、ワークショップリーダーの活躍の機会の創出にも繋がります。

< 上野公園近隣施設の回遊性 >

● 夏休み子供音楽会(再掲)

夏休みに開催するファミリー向けコンサートの当日に、コンサート入場者に「上野1DAYパス」を配布。上野公園近隣施設の連携協力により10施設を無料・割引で回ることができます。

< 建築物の魅力の発信 >

● 西洋美術館と連携した魅力の発信

東京文化会館は、戦後のモダニズム建築の代表的建築物であり、前川國男が師ル・コルビジェの設計した西洋美術館への敬意を込めて調和的に設計した建築物です。西洋美術館の世界遺産登録の動向も踏まえつつ、連動した館内ツアーや館内展示等を実施していきます。

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7 [自由提案]

1. 社会的課題解決に取り組む拠点として

(1) 基本的な考え方

「舞台芸術の殿堂」として55年の歴史を刻む東京文化会館は、時代の流れやニーズの変化と共に、そのあり方も見直す時期であると考えます。
一流のオペラやバレエの上演は、貸館運営の大きな柱として継承しながら、「創造発信の拠点」であると同時に、新しい顔として、「人材育成・教育普及と社会包摂の拠点」として幅広く認知される取組を継続して実施していきたいと考えています。
その実現に向けては、以下のような方針で実施していくことを提案いたします。

(2) 円滑な運営に向けて

東京文化会館が取り組む教育普及事業は、アーティストやワークショップリーダー、アートマネジャーの若手を発掘し、研修や実践の場を提供して成長を促しながら事業を展開・拡大していく、プラットフォームの位置づけを持つ、先駆的な拠点として注目されています。
本格的な取組から3年目を迎え、今後は、音楽芸術をツールとした社会的課題の解決に向けた取組に力を入れ、区市町村、学校教育・福祉等との積極的な協働による活発な活動と、人材と作品や企画を全国に還元する拠点として機能していきます。
そのために、専門的な人材の確保はもとより、円滑な活動の基盤を整備してまいります。

活動の基盤の整備

事業の実施には、ノウハウを学び、日々研鑽し、創造し、実践していく場が必要です。
外部への出張実践はもとより、それに向けた施設内での様々な機会の創出に向け、以下のような施設の利用用途拡大を行い、施設の機能を十二分に活用しながら、円滑な活動の基盤を整備します。

【音楽鑑賞室】

日常的な創造や研鑽の場となる「アトリエ」として位置づけ活用してまいります。

【リハーサル室】

日常的な創造や研鑽の場として、また、実際に事業を行う場として有意義に活用してまいります。

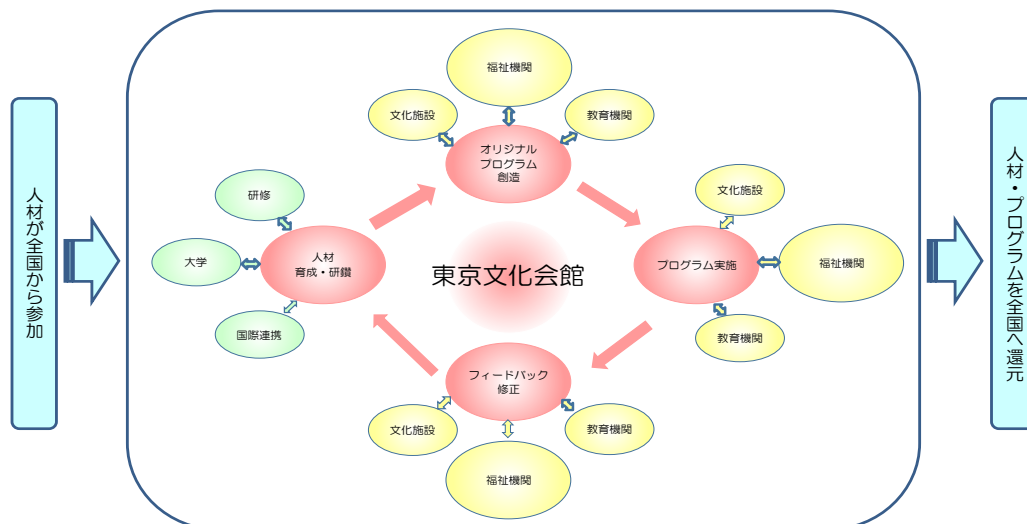
【会議室】

現状の会議室の稼働率は、概ね55%程度であることから、施設の稼働率を向上させ有効活用を促進するため、老朽化の進む会議室に防音工事を施し、リハーサル室の機能を付加することで、様々な教育プログラムの実施、身近な演奏練習や発表、研修等、利用用途の拡大を図ります。従来の大小ホールの公演に伴う打合せや芸術・文化・学術に関する会議の場として利用するほか、子供の感性を育てるための音楽ワークショップや様々な教育普及プログラムに活用してまいります。

人材の確保

福祉等の分野との協働には様々な専門的な人材が必要です。
そのために、運営面では音楽芸術の分野における教育普及の専門的な人材の確保はもとより、ソーシャルワーカーやNPO団体等と連携しながら慎重に且つ積極的に展開します。
また、事業を牽引する若手アーティストやワークショップリーダーについては、大学との連携によるノウハウの共有に加え、研修と実践の場を国際的な視点も取り入れながら提供する等、長期的な取組に必要な優秀な人材の確保に努めます。

プラットフォームのイメージ



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7 [自由提案]

2. セキュリティの改善

(1) 基本的な考え方

※これらに伴う調整・工事につきましては、都と協議しながら検討・推進してまいります。

開館から50年以上を経過した当館では、早急なセキュリティの改善と強化が求められています。大・小ホールと会議室等の利用者が共通の動線を使用しているため、構造上、会議室等の利用者が誤ってホールへ入場してしまうこと等が生じやすい現状を抱えています。

利用者と一般のお客様の利便性を高め、主催者やアーティストにより安心して快適に施設を利用していただくために、また、来る東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けたテロ対策を含めたセキュリティー強化のためにも以下のような対策を提案いたします。

(2) セキュリティの改善

セキュリティチェックの徹底やセキュリティーゲートの増設により、関係者ゾーンと一般利用者ゾーンを明確に分離します。

セキュリティチェックの徹底

バックステージパス(仮称)の導入や入館者名簿の提出等、使用期間に応じた来館者の確実なチェックを行うシステムを導入します。

会議室への動線変更

コンソーシアム解消に伴い会議室貸出業務を委託するにあたり、利用者の利便性とセキュリティのため正面玄関からの動線を確保します。

効果

- ①一般利用者と関係者の動線を明確に分離します。
- ②スムーズなアクセスの実現します。
 - ・初めての利用者でも、入口を誤り遠回りすることを回避
 - ・会議室の利用前後にホールや音楽資料室を利用したい利用者が遠回りすることなく施設を利用
 - ・会議室利用者の給湯室使用がスムーズに

セキュリティゲートの増設

1

4階のエレベーターや階段への扉を施錠式(限定使用式)に変更し、大・小ホールへのアクセスを関係者に限定します。

2

舞台から客席に通じる扉を施錠式(限定使用式)に変更し、大・小ホールへのアクセスを関係者に限定します。

リハーサル室について

大・小ホールの楽屋・舞台エリアに直結する施設であることから、公演に伴うリハーサル等の利用に貸出を限定しホール使用者のみの利用とすることでセキュリティの改善を図ります。

ホール使用者の利用が無い場合については、自主事業の教育プログラム公演会場やリハーサル会場として活用してまいります。

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7 [自由提案]

3. 施設の利用用途の拡大

時代のニーズに合わせ、稼働率の向上やセキュリティの確保、劇場法に則った教育プログラムや創造事業への活用に向けた取組を実施すると共に、コンソシアム解消に伴う組織改変と体制の強化に必要な執務室の確保を提案します。

会議室の利用用途拡大

会議室は、大小ホール公演に伴う打合せや芸術・文化・学術に関する会議の場として利用するほか、子供の感性を育てるための音楽ワークショップや様々な教育普及プログラムにも活用してまいります。

劇場法、東京文化ビジョンを踏まえ、東京文化会館は、今後、社会的課題の解決のためのワークショップの拡充を進めていきます。他方、現状の会議室の稼働率は、概ね55%程度です。

施設の稼働率を向上させ有効活用を促進するため、老朽化の進む会議室に防音工事を施し、リハーサル室の機能を付加することで、様々な教育プログラムの実施、身近な演奏練習や発表、研修等、利用用途の拡大を図ることを、都と協議しながら検討・推進していきます。

執務室について

現在、管理課・運營業務課と事業企画課は1階と4階に執務室を構え、非効率な運営を余儀なくされています。コンソシアム解消に伴い、組織の改編及び体制の強化を実現するにあたっては、同一執務室における業務の遂行により、効率の良い、効果的な運営とシステムの構築を目指します。

4. 周年事業の実施

60周年事業(案)の実施

開館60周年を迎える平成33年度には、館を挙げて華やかに多彩な**記念事業**を実施することを提案します。

東京オリンピックの翌年かつ指定管理前期の最終年に60周年を迎えるにあたっては、オリンピックのレガシーとなり、指定管理の成果を十分に発揮できる事業を積極的に展開し、次の後期5年の運営の新たな出発点と考えます。

東京文化会館が「より多くの人々に集い親しまれる劇場」であるために、以下のような事業を設置者である東京都と共に開催することを考えています。

事業方針	概要
共同制作によるオペラ上演	「五大陸オペラ(仮称)」のノウハウを活用した、国際的な共同制作による60周年記念オペラを制作し、東京文化会館から新たな舞台芸術を創造・発信し、全国の劇場と連携します
にぎわいを彩る公演	国内外のトップアーティストによるガラコンサート 「文化の杜」の周辺施設と連携した地域が一体となった野外コンサートなどでにぎわいを
若手にフォーカス	東京音楽コンクール入賞者等による特別なコンサート 若手アートマネージャーによる企画の実現 若手が活躍する場を創出
社会的課題の解決へ	様々な立場の人々が集う場所として、参加・体験・創造する機会を創出し成果発表へ
文化の杜と地域の活性化	それまでに培った連携を活かした上野文化の杜や地域商店会等と協力して実施する講演会や展示、マーケット等の展開
きっかけ～思い出～再来館へ	記念事業をフェスティバルと位置づけ、華やかな広報を展開 来館を促進し、記念ロゴやキャッチコピーを作成し、記念館内装飾や記念グッズで思い出を持ち帰り、そして再びの来館へつなげる

事業者名・団体名

公益財団法人東京都歴史文化財団