

東京都写真美術館平成16年度事業実績に関する外部評価

＜平成16年度事業全体に関する総括意見＞

東京都写真美術館において評価の取組みを始めてから、さほど時間が経過していないが、多くの問題点を自発的に改善し、少ない予算と限られた人員の中ででき得る限りの対応をしてきたことを高く評価する。

平成16年度は、「明るく迎える美術館」という定性目標を掲げ、各部門が顧客満足度を高めるべく、質の高い展覧会企画と普及事業を実施し、サービスの提供に努め、効果的な広報にも取り組むことができた。

定量目標についても前年実績を大きく上回る入館者を獲得したことは、各職員、スタッフによるそれぞれの目標への取り組みや改善努力の積み重ねと、東京都からの予算が縮小する厳しい状況下において、館として自主的に経営努力を重ねた成果であり、利用者の支持の表れである。

東京都としても、これだけ広く市民に活用され、文化的、教育的、学術的に貢献している施設に対して、より理解を示し、さらなる発展のための館の自助努力を後押しする支援が必要である。購入予算の復活、また、全体予算の増額が不可欠であることは明白で、ぜひとも東京都は、運営に必要な経費を拠出することを強く望む。また、利用者には当美術館の価値を正しく理解し、正に評価してもらいたいので、館側としては、展覧会の広報だけではなく、館が日々の運営のためにどれほどの努力をし、利用者貢献しているのかを、より積極的にアピールして欲しい。

また、広く、多くの市民に親しまれ、活用されるよう引き続き努める一方で、個々の事業の質や満足度をさらに高め、専門的な情報提供や写真・映像文化研究の中心としても、より国内外で存在感を高めることが期待される。文化施設、美術館としての一般的な目標はほぼ達成し、各事業において改善が重ねられてきた。今後は、次のステップとして、写真美術館ならではの社会的役割、文化研究機関としての機能を追究し、レベルを上げた独自の目標を掲げ、その実現に向けて更なる発展が期待されると思われる。

また、顧客満足度を上げるためには、第一に館で働く職員・スタッフ、さらにはボランティアの満足度も高くする必要がある。個々の資質や経験を発揮でき、やりがいと誇りを持って働くことができるような、より働きやすい職場にすることも重要であり、それが館のサービスや各事業の質の向上にもつながるだろう。

最後に、目標に関していえば、平成15年度からの継続的なものが大部分であるが、その多くについて目標を達成し、十分成果を上げている。しかしこれらの目標は単年度で終了するものではないので、今後は長期、中期、短期のように期間別目標も視野に入れるべきであろう。

＜事業区分毎の総括意見＞

(1) 収集保存

日本における写真・映像文化の保護、振興に寄与するために、収蔵作品を適切に管理し保存しているが、同時にコレクションに加えるべき作品の収集も続け、発展させていく必要がある。これには都の収集予算が不可欠である。写真美術館としては、館独自の振興会計の活用を工夫すると同時に、都に対し引き続き作品購入予算の復活を求めるべきである。

また、今後も作家や遺族、所蔵者から貴重な作品の寄贈を受けられるよう、写真・映像の専門美術館としての信頼と評価を守り、一層高めることが必要であるとともに、収集すべき重要な作品を購入したり、寄贈を得るために、より積極的な情報収集も期待される。さらに、作品の適正な保存と管理、および収蔵作品データ管理については、継続して維持向上に努めることが重要である。

(2) 展覧会等企画

定量目標の35万人を8万人超え、過去最高の入館者数を記録し、かつバランスよく組み合わせた多様な展覧会により、新たな利用者も増やし、幅広い層の人々に利用された。都からの委託経費が減少傾向にある中で、展覧会の質や多様性を保ちつつ、数値的にも目標値・前年比ともに上回る結果を出したのは、高く評価されるべきである。

一方で、個々の利用者体験や鑑賞の質、安全性、満足度を高く保つため、内部的な検証を行いつつ、適正な入館者数を超えた場合の対策は課題である。また、集客だけではなく、引き続き展覧会の質、館の社会的役割を考慮しつつ、展覧会等企画を組み立て、実施していくことが期待される。

ホールではもっと活発な上映活動を期待したい。

(3) 普及事業

入門から専門レベルまで幅広い対象や、スクール・プログラムの普及事業が充実し、館の活動や写真作品への興味と理解を深めることに寄与している。写真、映像の実技を体験できるワークショップや、展覧会と連動したセミナーなど、写真美術館ならではの生涯学習の場を提供している。また、より専門情報の提供のために図書室の資料を拡充し、展覧会との連携を考慮した展示や文献リスト配布を行い、図書室の利用者に自主的な学習、研究の場も提供している。

本格実施に入ったスクールプログラムは、実施校も倍増し、対象も小中高に加え専門学校や短大などに広がり、内容面でもより充実したものとなって発展

しつつある点で特に評価に値する。今後は、学校からの要望が加重になって美術館への負担が大きくなり過ぎないように配慮が必要だろう。

教育・普及活動への期待は高まり、その役割と利用者は広がる中で、スタッフの増強は必要と思われる。さらに、ボランティアの活用のために、継続した研修の実施や、組織化、他美術館との交流等は課題であるとともに、広く、外部の協力や連携をより強化し、機能させていくかも課題であるだろう。また、普及事業を実施した結果、写真美術館をより積極的に活用し、協力する人々を育てることも期待される。

(4) 広報・宣伝

この分野は以前と比較し、格段に改善していると思われ、大きな成果を上げている。新聞、雑誌等の媒体だけでなく、近隣文化施設との連携や、館のホームページや広報資料での情報発信などを組み合わせ、戦略的に広報宣伝活動が展開された。館の知名度、イメージや存在感を高め、活動内容への理解と利用者の拡大につながる効果的な広報活動ができた。

今後も努力を継続して他の美術館の範となって欲しい。

(5) 調査研究

学芸員は、数多くの展示企画を抱え、広報や協賛業務なども遂行しつつ、膨大な日常業務をこなす中で、意欲的に調査研究に取り組み続けたことを重視し、評価したい。調査研究の積み重ねが作品の収集保存と展覧会などを支え、写真美術館の活動に資するとともに、その成果を紀要や図録などの形で発表することにより、写真・映像分野や保存科学の分野で貢献している。

今後、専門分野の調査研究成果が必要とする人に分かりやすく伝えられるような手段を積極的に取り入れるべきである。また、日本における写真・映像文化研究の拠点として、調査研究活動とその成果の公表には、今後も特に力を入れる必要があるだろう。10年後の成果を考えるならば、これからもっと力を注いでいくべき分野であり、職員の志気向上のうえからも重要である。

(6) サービス戦略

来館者が館内で豊かな時間を享受し、快適に利用できるよう、接遇や、カフェ、サイン計画、館の全般的運営やサービスの改善が常に図られ、真剣に取り組んでいる姿勢が印象的である。きめ細やかなサービスへの努力が感じられる美術館になってきている。

利用者の満足度を上げるよう、アンケート調査などでニーズや意見を把握し、各部門が情報を共有化し、利用者の意見や批判には極力早急な対処をし、改善に努めている。引き続き来館者との対話をベースにその都度改善すべき点を改善してほしい。

また、平成15年度より実施した正月開館は評価すべきと考える。今後、東京都写真美術館ならではの独自のサービスが更に工夫されることを期待したい。

(7) 経営改善

都からの予算削減の厳しい状況下で、来館者数、維持会員数、友の会員数を全て増やし、館独自の収入を得る努力をし、実績を上げている点は高く評価されるべきである。また、展覧会毎に企業・団体へ協賛・協力を積極的に働きかけ、各部門が協力して展覧会を効果的に運営している。こうしたことが館の理解者を増やすことにもつながるため、組織的な対応、計画がさらに望まれる。あらゆる面での経営改善が効果をあげ始めているので、このまま努力を継続してもらいたい。

企業・団体から調達する資金拡充に伴い、維持会員や協賛企業に対する情報提供、特典を充実させ、アカウントビリティーの向上に努めることが、より一層必要だろう。一方、業務の効率性を追求するだけでなく、危機管理対策や労働環境の改善にも、今後さらに力を入れる必要があるのではないだろうか。