

オール・ウェルカム・デー 活動ガイド

TOP ボランティアによる鑑賞サポート



概要

- ・「オール・ウェルカム・デー」は、誰もが安心して楽しめる美術館を目指し、月に一度実施している取り組みで、2024 年度にスタートしました。
- ・障害の有無や属性を問わず、ちょっとしたサポートで安心できる方や小さなお子様連れ、初めて来館される方など、あらゆる方を対象としています。

目的

- ・当館では日頃からアクセシビリティ向上において「基礎的環境整備」に取り組んでいますが、それだけでは対応しきれない個別のニーズに応えるため、この取り組みを実施しています。
- ・私たちにとっては、来館される方のニーズを把握できる貴重な機会でもあります。

ボランティアスタッフの役割

- ・ボランティアの皆さんには、館内設備やツールを活用した対話を通じ、一人ひとりのニーズに応じた個別サポートをお願いしています。
- ・皆さんとアイデアを出し合いながら共に育んできた活動です。皆さんが美術館と来館者をつなぐ存在として、サポートやお声がけで来館される方々とよい体験をつくったり、様々な気づきや声を共有いただいで、よりよい活動へともにつなげていければ幸いです。このガイドもその一助としてご活用ください。

関連ページ

- ・オール・ウェルカム・デー https://topmuseum.jp/allwelcomeday_2026/
- ・チラシ PDF https://topmuseum.jp/wp-content/uploads/2026/07/AWD2026_flyer.pdf
- ・だれでも TOP（アクセシビリティ） <https://topmuseum.jp/accessibility/>

※チラシ：都庁、財団内外の美術館・博物館・劇場、図書館、公民館、特別支援学校、当事者団体、大学の障害学習支援相談室・ダイバーシティ推進室等に配布しています。

※開催スケジュール：[クリエイティブ・ウェルビーイングトーキョー](#)他、視覚障害・聴覚障害の方向けの団体や情報サイトに掲出しています。

※当館公式 SNS（X、Instagram）でも発信しています。

活動の基本ルール

- ・体制：ボランティア 2 人 1 組。60 分ごとに配置交代。当日配布の「進行表」でチーム分けや配置を確認。
- ・機器取り扱い：小さな精密機器から大きく重い什器まで、様々な物品を扱います。落ち着いて慎重に。
- ・連絡方法：トランシーバーを使用。（「●●さんへ、〇〇です。（用件）」→「●●、了解しました」）
- ・体調管理：水分補給やお手洗いは、休憩時間以外も交代で行って OK。休憩はスタッフルームを利用。

！【重要】以下は NG！

- ・介助（車椅子の操作など）
- ・買い物代行（ミュージアムショップでの案内は OK。金銭の取り扱いは NG）
- ・作品解説（公開情報*を紹介するのは OK。個人の解釈や勉強した知識の披露は NG）

* 展示室内の解説文、展覧会図録、公式ウェブサイト、美術館広報誌、公式 Youtube、公式 SNS、
関連イベント（ギャラリートークやトークイベント）、関連プログラム、図書室発行「図書リスト」等

来館者対応の基本姿勢

まずはニーズを聞く 見た目や思い込みで判断しない。その方のニーズを聞き、必要なサポートを提案する。

まずは感想を聴く 他の活動での対応と同じように、まずは来館者から出てくる言葉を拾う。

活動日の流れ

1_ブリーフィング

2_スタジオ設営

3_会場下見

4_サポート

受付

- ・「受付票」に添ってニーズを聞き取る。スタッフが記入
- ・対話しながらサポート方針を決定する
- ※受付時はウェブフォームからの事前予約者を優先
- ・展示台のツールを見ている人がいたら、声をかけて説明



アテンド ・ 2人1組で、1組の来館者にアテンド

※館内の共用部分、ホール、ミュージアムショップ含む

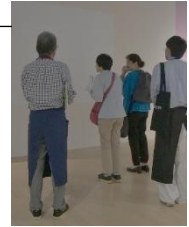
- ・カームダウンスペースを利用したい方がいたら、利用状況をスタジオ担当者に無線で確認

※声や動きが出てしまう方（乳幼児含む）と、静かにしたい方が同時の利用にならないよう注意

※調光（照明 ON・OFF、カーテン開閉）の希望聞く。センサリーキット紹介

- ・数分の情報提供～60分の作品鑑賞サポートまで内容はさまざま。その方に合わせて対応
- ・アンケートの記入依頼。展示室内のベンチ、ロビーのベンチ、アンケート机などを利用
- ※アンケート用紙をお渡しまたは、QRコード（ウェブフォーム）の案内だけでも可

※判断に迷う要望を受けた場合は、速やかに舟之川または小松へ相談。

巡回

- ・サポートやスタジオ当番が入っていない時間帯は「巡回」

- ・何かお困りの様子やお探しの方がいたら、声をかける

例)「何かお探しですか」「どこに行かれますか」

「1Fに落ち着いて休める部屋がありますが、いかがですか」

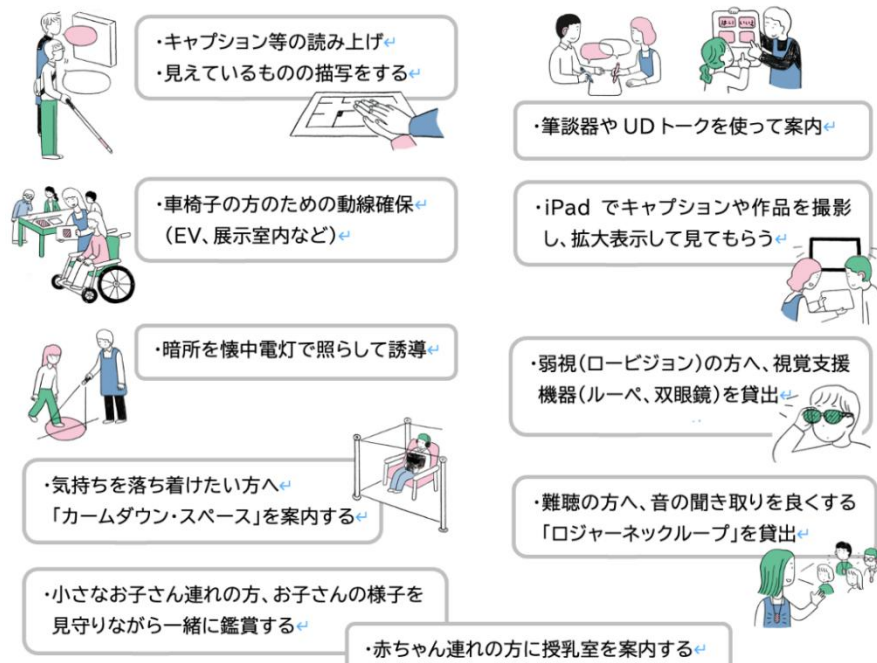
「見づらい箇所があれば、拡大してご覧いただくお手伝いもできますが、いかがですか」など



5_撤収

6_振り返り

サポートの一例



毎回少しずつアップデートしています。最新の内容は、オール・ウェルカム・デー当日に確認してください。