



みんなの美術館 デザインノート

みんなの美術館プロジェクト
Museum for All Project
Museum x Inclusive x Design Committee

みんなの美術館 デザインノート

企画： 美術館×インクルーシブ×デザイン実行委員会 みんなの美術館プロジェクト

制作： 美術館×インクルーシブ×デザイン実行委員会

横浜市民ギャラリーあざみ野（公益財団法人横浜市芸術文化振興財団）

NPO法人エイブル・アート・ジャパン

梅田亜由美

太田好泰

岡崎智美

武居智子

半田こづえ

平井康之

松浦昇

ライラ・カセム

編集： 武居智子

デザイン：ライラ・カセム

イラスト：襟草丁

撮影： 松浦昇

CG制作：青格楽

データベース作成： 藤智亮

協力： 2008～2011年のワークショップにご参加・ご協力いただいたみなさん

九州大学大学院芸術工学研究院

女子美術大学美術館

横浜美術館（公益財団法人横浜市芸術文化振興財団）

助成： 花王・コミュニティミュージアム・プログラム 2009、2010、2011

平成21、22、23年度九州大学社会連携事業

発行： 2012年

美術館×インクルーシブ×デザイン実行委員会 みんなの美術館プロジェクト

Museum x Inclusive x Design Committee Museum for All Project

<http://www.museumforall.org/>

無断転載厳禁

©Museum x Inclusive x Design Committee 2012

はじめに

「誰もが心地良く利用できるミュージアム」を目指して、2008年に発足した「みんなの美術館プロジェクト」では、横浜市民ギャラリーあざみ野を拠点に、さまざまな人たちとインクルーシブデザイン・ワークショップを行い、ミュージアムの課題や魅力を探ってきました。

多様な来館者の視点から、障がいや年齢、文化の違いによる「気づき」を集め、改善のアイデアを出し合いながら、来館者の「思い」を中心に、ミュージアムのあり方や可能性を考えてきました。

13回のワークショップで出された「気づき」は、1,300件を上回ります。その多岐にわたる指摘は、項目別に検索できるデータベースに整理して、WEBサイトで公開しています。

そして、より広く活動の成果を共有するために、この「みんなの美術館 デザインノート」を作成しました。

来館者の特性別の「思い」や、共通する「課題」、そこから生まれた「アイデア」をまとめたこのノートには、「みんなの美術館」に向けたヒントが隠れています。

私たちは、これまでの活動から、たくさんの「気づき」を得ることができました。多様なニーズを持つ人たちと共に考えることで、視野が広がったり、思わぬアイデアが生まれたり、問題の本質がみえてきたり。小さな「思い」が普遍的な問題を示唆していることも多く、何気ない「気づき」によって固定観念を崩されたり、自由な発想や純粋な願いから新たな可能性がみえてきたりしました。

そういった「気づき」が、このプロジェクトでは、大切だと考えています。

このノートに収めた内容は、私たちが得た「気づき」をもとに編集した提案であり、対処方法を示したマニュアルではありません。

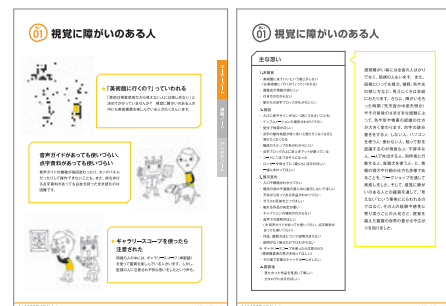
みなさんがこのノートをきっかけに、さまざまな人と協働して「みんなの美術館」に向けた取り組みを始めることで、ミュージアムがより開かれた真の公共空間になることを願っています。

2012年10月

美術館×インクルーシブ×デザイン実行委員会一同

「みんなの美術館 デザインノート」の構成

ユーザーノート



思い★01～07

障がいや年齢などのタイプ別に特徴的な「思い」を紹介します

課題ノート



課題■01～09

さまざまな「思い」から共通する課題を抽出しました

アイデアノート



アイデア◆01～07

課題発見から生まれたビジョンやデザインを提案します

3つのノートの活用方法

★ さまざまな来館者がどんな問題を抱えているか知りたい

→「ユーザーノート」01～07へ。裏面にも多様な来館者の特徴的な思いが掲載されています。

★ 美術館の課題を探りたい

→「課題ノート」01～09へ。現在、多くの利用者が美術館に求めている事がまとめられています。

★ よりさまざまな人が来館しやすいようにできることから始めたい

→「アイデアノート」01～07には改善のさまざまなヒントが隠れています。

★ シーン別の課題を知りたい

→ INDEXへ。各ノートの見出しが「来館前」「施設」「展示室内」「鑑賞後」に分類されています。

★ 利用者の声をもっと知りたい

→ 当プロジェクトが実施しているワークショップで得られた「気づき」はすべてホームページの「データベース検索」でご覧いただけます。

◎みんなの美術館プロジェクト <http://www.museumforall.org/>

★ その他、ご質問はメールにてお気軽にお問い合わせください

◎美術館×インクルーシブ×デザイン実行委員会 moushikomi@museumforall.org

用語解説

★ 「インクルーシブデザイン Inclusive Design」とは…

対象から除外されがちな多様な特性を持った人たちを中心に、ユニバーサルなデザインの創出をめざすユーザー参加型のデザインプロセス

★ 「リードユーザー」とは…

インクルーシブデザインにおけるグループワークショップにおいて、共に課題発見の観察を行う参加者を「気づき」へと導く中心的なユーザーのこと

★ 「気づき」とは…

ワークショップの課題発見で得られた気づき＝問題点、改善点、評価点、要望、希望など

★ 「思い」とは…

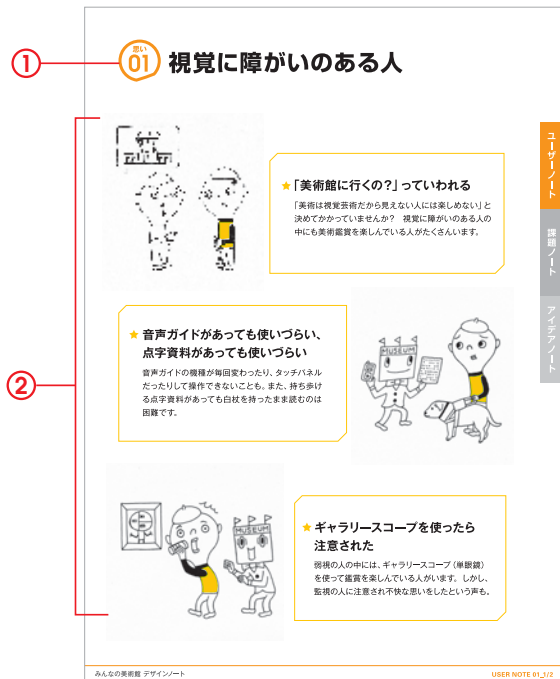
2008～2011年のインクルーシブデザイン・ワークショップ「こんな美術館あったらいいな!」(全13回)で集まった約1300の「気づき」から抽出したリードユーザーの特徴的な思い

Section	来館前 印象・情報	施設 機能・態勢	展示室内 情報・鑑賞環境	観賞後 体験の蓄積・醸成	Page
★ 視覚に障がいのある人	★ 「美術館に行くの？」っていわれる		★ 音声ガイドがあっても使いづらい、点字資料があっても使いづらい ★ ギャラリースコープを使ったら注意された		U-01
★ 歩行が困難な人	★ まずはネット上のマップで情報収集 ★ ロッカーの使いやすい高さが空いてない ★ 静かな展示室に電動車イスのモーター音が響きわたる気がする				U-02
★ 日本語以外を母語とする人	★ ガイドブックに載ってない、空港にも情報がない ★ 祈りの部屋がない ★ 線だけの結界など“見立て”の意味がわからない				U-03
★ 聴覚に障がいのある人	★ 展示室に入るまでがひと苦労 ★ 音も視覚化してほしい ★ もっと説明が読みたい、文字を読むのが苦手				U-04
★ 親子連れ (乳幼児)	★ そもそも子どもと来ていいの？ ★ 親も楽しみたい ★ 飽きてしまう				U-05
★ 知的・発達に障がいのある人	★ スタッフが赤ちゃん言葉で話しかける ★ エスケープできる場所がほしい ★ いつかは一人で来たい				U-06
★ 高齢の人	★ 「詳しくはWEBで」って… ★ ピクトグラムは冷たく感じる ★ 何かにつけて説明不足				U-07
課題 - 01	■ そもそも歓迎されていないのかも				K-01
課題 - 02	■ けっこう手強いぞ！美術館				K-02
課題 - 03	■ 使いたいのに使えない				K-03
課題 - 04	■ 作品が、みたい、みえない、味わえない				K-04
課題 - 05	■ 読みたいのに、知りたいのに				K-05
課題 - 06	■ 私の事情も知ってほしい				K-06
課題 - 07	■ いろんな見方で楽しみたい				K-07
課題 - 08	■ 美術館の掟・暗黙のルール				K-08
課題 - 09	■ 余韻も含めて美術鑑賞				K-09
アイデア-01	◆ “ウェルカム”をつくる、伝える、発信する idea-01-1 駅や空港で美術館情報を発信する idea-01-2 いろんな地図 idea-01-3 駅までお迎えサービス				I-01
アイデア-02	◆ それぞれの「困った」と向き合う idea-02-1 一人ひとりがコンシェルジュ idea-02-2 コミュニケーションボード idea-02-3 再入場サービス idea-02-4 避難誘導ツール				I-02
アイデア-03	◆ できること・できないことを“みえる化”する idea-03-1 スキル・サービス一覧 idea-03-2 なぜなにボード				I-03
アイデア-04	◆ いろんな「知りたい」にこたえる、そなえる idea-04-1 インフォメーションブック idea-04-2 さわる館内模型 idea-04-3 さまざまなキャプション idea-04-4 美術館IT革命				I-04
アイデア-05	◆ 「見る」から「味わう」へ idea-05-1 選べる鑑賞メニュー idea-05-2 展示室七つ道具 idea-05-3 いろんな鑑賞プログラム idea-05-4 ふりかえりスペース				I-05
アイデア-06	◆ 「困った」を「よかった」に変えるひと工夫 idea-06-1 優先ロッカー idea-06-2 手すりの活用				I-06
アイデア-07	◆ お互いをよく知る idea-07-1 “美術館の事情”プログラム idea-07-2 一緒に考えるスタッフ研修				I-07

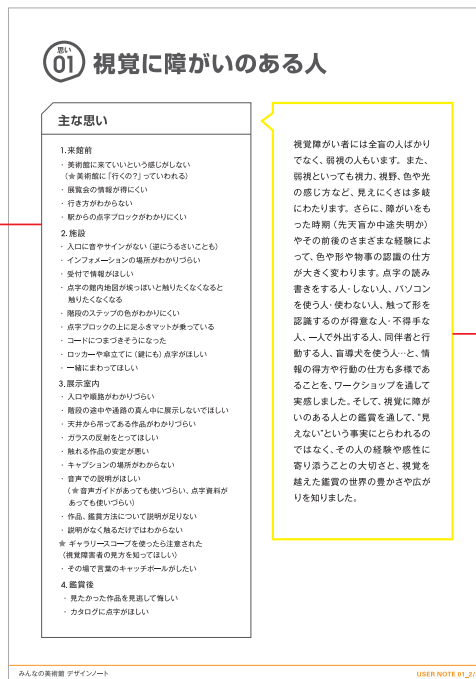
みんなの美術館デザインノート

ユーザーノート

構成



表面



裏面

① リードユーザー

② それぞれの「思い」

*②③は2008～2011年のインクルーシブデザイン

ワークショップ「こんな美術館があったらいいな！」

(全11回)で集まった約1300の「気づき」より

抽出したリードユーザーの特徴的な「思い」

③ 主な「思い」

④ ワークショップからの気づき

リードユーザーの特性など

もくじ

01 ★視覚に障がいのある人

02 ★歩行が困難な人

03 ★日本語以外を母語とする人

04 ★聴覚に障がいのある人

05 ★親子連れ(乳幼児)

06 ★知的・発達に障がいのある人

07 ★高齢の人

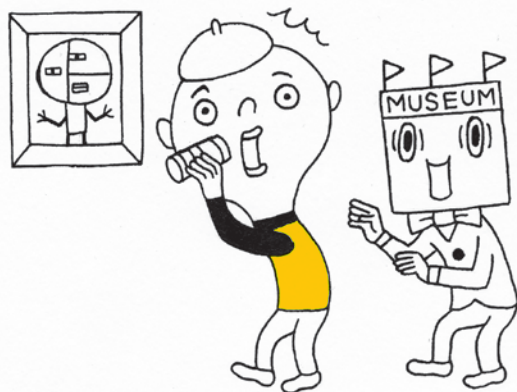
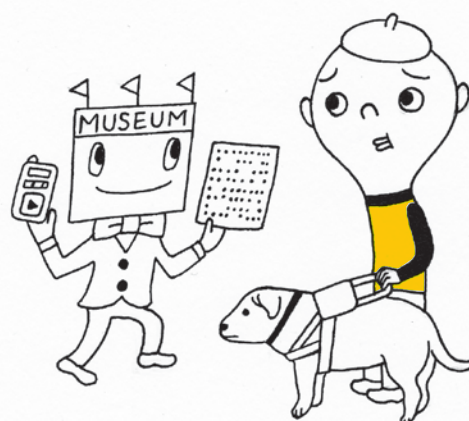


★「美術館に行くの？」っていわれる

「美術は視覚芸術だから見えない人には楽しめない」と決めてかかっていませんか？ 視覚に障がいのある人の中にも美術鑑賞を楽しんでいる人がたくさんいます。

★ 音声ガイドがあっても使いづらい、点字資料があっても使いづらい

音声ガイドの機種が毎回変わったり、タッチパネルだったりして操作できないことも。また、持ち歩く点字資料があっても白杖を持ったまま読むのは困難です。



★ ギャラリースコープを使ったら注意された

弱視の人の中には、ギャラリースコープ（単眼鏡）を使って鑑賞を楽しんでいる人がいます。しかし、監視の人に注意され不快な思いをしたという声も。

主な思い

1. 来館前

- ・ 美術館に来ていいという感じがしない
(★美術館に「行くの？」っていわれる)
- ・ 展覧会の情報が得にくい
- ・ 行き方がわからない
- ・ 駅からの点字ブロックがわかりにくい

2. 施設

- ・ 入口に音やサインがない(逆にうるさいことも)
- ・ インフォメーションの場所がわかりづらい
- ・ 受付で情報がほしい
- ・ 点字の館内地図が埃っぽいと触りたくなる
- ・ 階段のステップの色がわかりにくい
- ・ 点字ブロックの上に足ふきマットが乗っている
- ・ コードにつまづきそうになった
- ・ ロッカーや傘立てに(鍵にも)点字がほしい
- ・ 一緒にまわってほしい

3. 展示室内

- ・ 入口や順路がわかりづらい
- ・ 階段の途中や通路の真ん中に展示しないでほしい
- ・ 天井から吊ってある作品がわかりづらい
- ・ ガラスの反射をとってほしい
- ・ 触れる作品の安定が悪い
- ・ キャプションの場所がわからない
- ・ 音声での説明がほしい
(★音声ガイドがあっても使いづらい、点字資料があっても使いづらい)

- ・ 作品、鑑賞方法について説明が足りない
- ・ 説明がなく触るだけではわからない

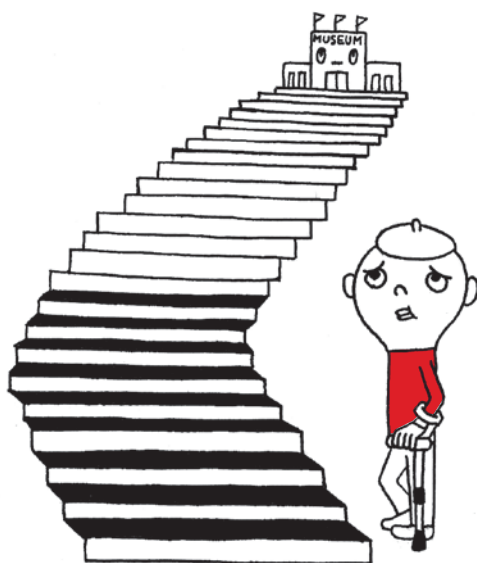
★ ギャラリースコープを使ったら注意された (視覚障害者の見方を知ってほしい)

- ・ その場で言葉のキャッチボールがしたい

4. 鑑賞後

- ・ 見たかった作品を見逃して悔しい
- ・ カタログに点字がほしい

視覚障がい者には全盲の人ばかりでなく、弱視の人もあります。また、弱視といっても視力、視野、色や光の感じ方など、見えにくさは多岐にわたります。さらに、障がいをもった時期(先天盲か中途失明か)やその前後のさまざまな経験によって、色や形や物事の認識の仕方が大きく変わります。点字の読み書きをする人・しない人、パソコンを使う人・使わない人、触って形を認識するのが得意な人・不得手な人、一人で外出する人、同伴者と行動する人、盲導犬を使う人…と、情報の得方や行動の仕方も多様であることを、ワークショップを通して実感しました。そして、視覚に障がいのある人との鑑賞を通して、“見えない”という事実にとらわれるのではなく、その人の経験や感性に寄り添うことの大切さと、視覚をこえた鑑賞の世界の豊かさや広がりを知りました。

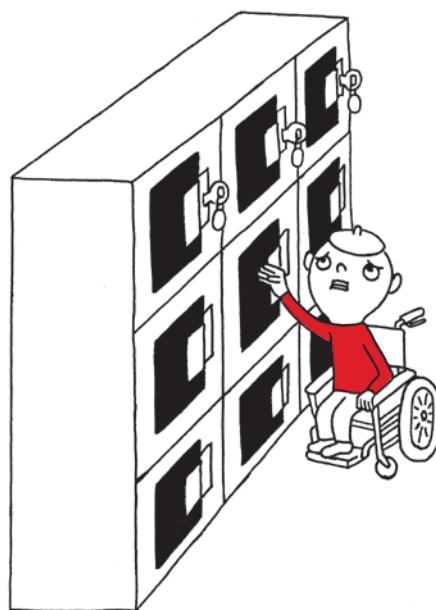


★ まずはネット上のマップで情報収集

外出する時は、まずアクセスが心配。交通機関や目的地までの道のりにどんなバリアがあるのか、事前のチェックは欠かせません。グーグルマップ（地図情報のWEBサービス）のストリートビュー画像で実際に歩く道路の風景をチェックする人も。

★ ロッカーの使いやすい高さが空いてない

車イスを使っていると、高い位置や低い位置のロッカーは使いにくいもの。ロッカーの人気スポットは真ん中の高さなので、使いたい時に空いてないこともしばしば。



★ 静かな展示室に電動車イスのモーター音が響きわたる気がする

日常生活では気にならない電動車イスのモーター音。でも、静かな展示室の中では、「他の鑑賞者に迷惑をかけているのでは…」と気にしている人もいます。

02 歩行が困難な人

主な思い

1. 来館前

- ・ 車イスで行けるかどうか不安
(ルート・坂道・高低差・段差が不安)
(★まずはネットのマップで情報収集)
- ・ 移動に時間がかかる、駅で待たされる
- ・ 混んでる場所へは行きづらい、遠慮してしまう
- ・ 勝手に車イスに触られることがある

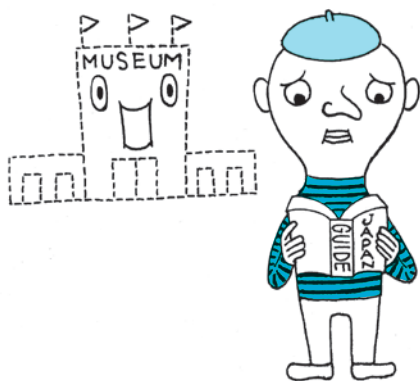
2. 施設

- ★ ロッカーの使いやすい高さが空いてない
(バンツと閉まる・ロッカー室が狭い)
- ・ チラシがとれない
- ・ カウンター、洗面台、鏡、水飲み機、自販機のボタンが高い
- ・ 足ふきマットや絨毯につまづく
- ・ 杖を使っていると雨の日はすべりやすい
- ・ 杖を持ったまま入ろうとしたら怒られた
- ・ 頼んではいないのにガードマンつき
(ガードマンがいないと動けないところがある)
- ・ 案内がわかりにくい
- ・ 車イス貸し出しの案内がほしい
- ・ 車イスを停める場所がほしい
(邪魔にならないようにしたい)
- ・ 常に座れる場所を探している
(寄りかかったり、腰かける場所がほしい)

3. 展示室内

- ★ こまめに座りたい (長い時間立ってられない)
- ・ 静かな展示室に電動車イスのモーター音が響きわたる気がする
- ・ 展示位置が高い
- ・ 階段の途中にある展示が見られない
- ・ 作品が平置きだと展示ケースをのぞき込めない
- ・ 照明が目に入る、反射して見えない

ワークショップには、車イスを利用する人、長時間の歩行が難しい人が参加。ハード面に関する気づきが多く、例えば車イスの場合、展示台は高さの問題だけではなく、「下に足が入らないと作品に近づけない」といった、設備などのデザインに踏み込んだ指摘も多く得られました。また、「事前に美術館や最寄り駅の設備などを確認しないと安心できない」といった意見が多くあがっていましたが、バリアフリー化が全てではなく、ホームページに設備情報を載せたり、スタッフが一声かけたりすることで、補えることが多いこともわかりました。



★ ガイドブックに載ってない、空港にも情報がない

日本の美術館情報は、どこで探せばいいのでしょうか？
ガイドブックにも空港にも見当たらず、まず美術館の
情報にたどり着くまでが一苦労。

★ 祈りの部屋がない

文化や宗教の違いにより、さまざまな習慣が
あります。「お祈りもできる多目的な部屋が
あったらいいのに」という声もありました。



★ 線だけの結界など“見立て”の意味がわからない

「日本の美術館の結界は床にグレーのテープが
貼ってあるだけでわかりづらい」。“見立て”やサ
インなど、国や文化の違いによって実は伝わら
ないことが結構あります。

主な思い

1. 来館前

- ・ 美術館情報が得づらい、どこでどうやって知った
らいいの？（★ガイドブックに載ってない、空港
にも情報がない）
- ・ チラシが日本語だけ
- ・ 看板が読めない（日本語しかない）
- ・ 駅からの道順がわかりにくい
- ・ 建物が入りにくい印象
- ・ ミュージアムっぽくない
- ・ 劇的感がほしい

2. 施設

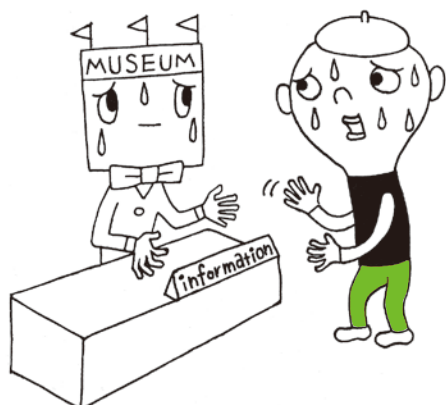
- ・ 誰がスタッフかわからない
- ・ 英語が話せるスタッフがいるかどうかわからない
- ・ チケット売場・受付・インフォメーションの区別
がつかない
- ・ トイレの利用方法がわからない（水洗位置がわか
らない、ウォシュレットにびびる）

★ 祈りの部屋がない

3. 展示室内

- ・ 「静かにする」が暗黙の了解になっている
- ★ 線だけの結界など“見立て”の意味がわからない
- ・ キャプションの言葉、専門用語がわからない
- ・ 英語がない、あっても小さい
- ・ 注意・禁止の表示が日本語しかない

ワークショップには、イラン、韓国、エジプトの留学生、英語を第一言語とする日本人が参加。言語の違い以上に育った国の文化や習慣によって美術館に対するイメージや要望が大きく異なり、目立たない線だけの結界など、国内の美術館では一般的なが通じない場合も多いことに気づかされました。トイレのサインひとつとっても、国によって違います。外国の人にも参加してもらってピクトグラムを作成するなど、異なる視点を取り入れることで、より汎用性のあるグローバルな改善案を生み出すことができるのかもしれません。

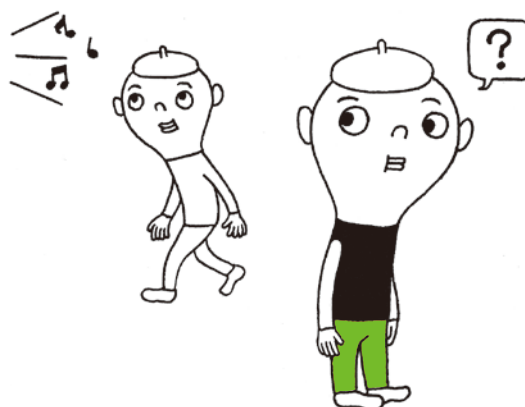


★ 展示室に入るまでがひと苦労

チケットを買う時に手話が通じなかったり、筆談でもスムーズに対応してもらえなかったり…。そもそも聴覚に障がいがあると気づかれないことも。

★ 音を視覚化してほしい

映像作品など音のある作品は、音が出ていることを知りたい。展覧会の音声ガイドも、文字や手話で楽しめたらいいのに…。



★ もっと説明が読みたい、文字を読むのが苦手

文字情報を頼りにしている人がいる一方、手話を第一言語としている人の中には、日本語の文章を読むのが苦手な人もいます。

主な思い

1. 来館前

- ・ 受け入れているというスタンスを示してほしい

2. 施設

- ・ 受付の人に障がい者だと気づかれない
- ・ 受付で対応してもらえなかった（受付の人がひるむ、手話が使えない、筆談できない）
（★ 展示室に入るまでがひと苦労）
- ・ 筆談は面倒
- ・ 必要情報（障害者手帳の提示など）をサイン化してほしい
- ・ 緊急時の情報が伝わらない
- ・ パンフレットを持つと手がいっぱい得手話ができない

3. 展示室内

- ★ 音を視覚化してほしい（音のある作品は表示してほしい）

- ・ スタッフの案内が声なので伝わらない
- ・ 映像作品に字幕と手話がほしい
- ・ 手話による解説があったらな
- ・ 手話による作品解説のビデオがほしい
- ・ あいさつ文を読むのが大変
（文字量が多い日本が苦手な人もいる）
- ・ カタカナ、外来語がわかりづらい
- ・ 漢字にルビがほしい
- ・ 日本語が苦手な人もいる
- ・ すべてのろう者が文字情報を必要としているわけではない
（★ もっと説明が読みたい、文字を読むのが苦手）
- ・ 暗いと手話が見えにくい
- ・ 目から情報を得ているので暗いと不便

聴覚の障がいは外見からではわかりにくく、美術鑑賞にも不便がないと思われがち。しかし、実際にはさまざまな不便や困難があり、中でも言語にまつわる課題が多いことがわかりました。コミュニケーションの手段には、手話、口話、筆談とあり、手話にも種類があります。また、手話を第一言語としている人の中には、日本語が苦手な人もいます。人によって漢字にルビをつけてほしい、長い文章を読むのが苦手、美術用語の手話が少ないなど、ニーズもさまざまです。ギャラリートークに手話通訳をつける際には、「手話と作品を同時に見られないため、それぞれの時間を設けることが重要」という指摘もありました。

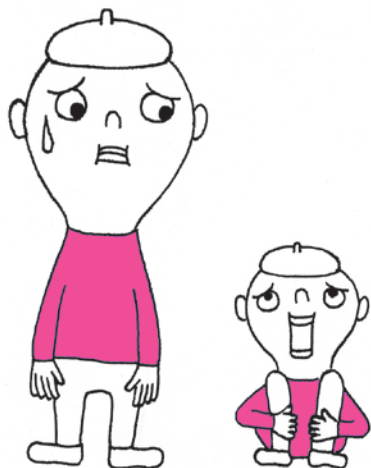
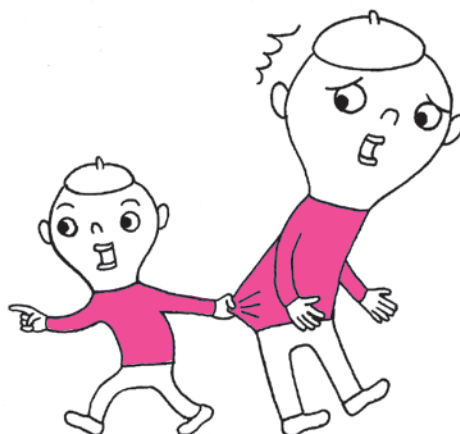


★ そもそも子どもと来ていいの？

子どもが突然泣き出さないか、はしゃいで周りに迷惑をかけないか…。周囲の人に対する遠慮や心配で、子どもが小さいうちは美術館への足が遠のきがち。

★ 親も楽しみたい

子どもと一緒に出かけると、いつも子どものペース。たまには親も、ゆっくり鑑賞したい。託児所、ベビーカーの貸し出し、おむつ替えスペース、授乳室などがあり、事前に情報が得られると安心です。



★ 飽きてしまう

子どもが飽きたりぐずったりした時、ちょっと休憩できるスペースがあると助かります。

05 親子連れ（乳幼児）

主な思い

1. 来館前

- ・ 受け入れてるという姿勢を示してほしい

★ そもそも子どもと来ていいの？

- ・ お母さん向けの下見会を開いてほしい
- ・ 設備やサービスの情報を確認したい
（事前にホームページで）

2. 施設

- ・ 設備やサービスの情報を確認したい（入口で）
- ・ 託児所がほしい
- ・ ベビーカーを貸し出してほしい
- ・ 迷子が心配

3. 展示室内

- ・ 触っちゃうかも、壊しちゃうかも
- ・ 夢中になりすぎて他の人に迷惑をかける
- ・ どう注意されるか不安

★ 親も楽しみたい

- ・ キャプションや説明が親子や子どもにとって
足りない、読めない
- ・ 年齢による作品理解の差がある
- ・ どこを見ていいかわかりづらい

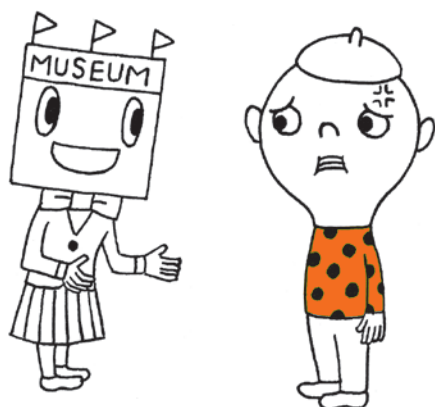
★ 飽きてしまう

- ・ 視線を低く設定してほしい
- ・ 大きな音やモノ、変化の激しいもの、暗いところ
は子どもが怖がる
- ・ 休める場所がほしい、エスケープできる場がほしい

4. 鑑賞後

- ・ 親子で体験を持ち帰りたい
（共有したい、振り返りたい）

「小さい子どもいるから美術館へは行けない」という声をよく聞きます。美術館では「静かに」「作品には触らない」など、子どもたちには守ることが難しいルールが多いからでしょう。ルールを変えられなくても、保護者に気をつけてほしいことやその理由をわかりやすく伝える、子どもが展覧会に関心をもてるようなきっかけを用意する、スタッフがあたたかい目で見守り周囲の理解が得られるような配慮をする…など、乳幼児連れの来館を歓迎する姿勢を伝えることが、大切だと気づかされました。

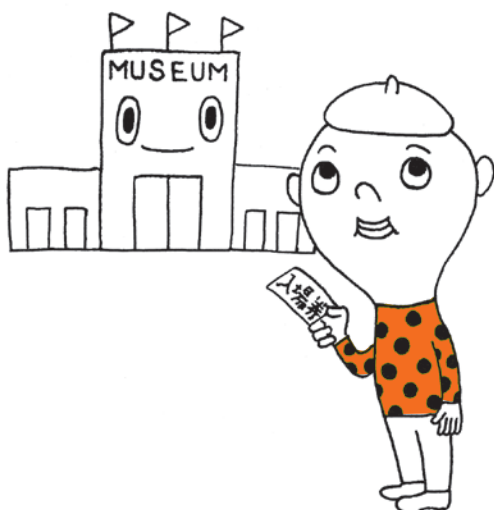


★ スタッフが赤ちゃん言葉で話しかける

優しく話しかけるつもりで赤ちゃん言葉を使ったり、本人ではなく付き添いの人に話しかけたり…。一人の大人として接してほしい。

★ エスケープできる場所がほしい

暗闇や大きな音、初めての人や場所、緊張した雰囲気や人混みなどが苦手な人がいます。事前に展示室の様子がわかったり、とっさに駆け込めるスペースがあったりすると、もっと安心できるかも。



★ いつかは一人で来たい

美術館はハードルの高い場所のひとつ。でも、経験を重ね、付き添いの人と一緒になくても、好きな時にふらっと行ける場所になったらいいのに。

主な思い

1. 来館前

- ・ いろいろと心配（環境に対する不安）

2. 施設

- ・ 緊張した雰囲気が苦手、逃げ出してしまう
- ・ 暗闇、大きな音、人混み、初めての人が怖い
- ・ 入口で見た作品を選びたい
- ★ スタッフ（監視の人）が赤ちゃん言葉で話しかける
- ・ 本人じゃなく付き添いの人に話しかける

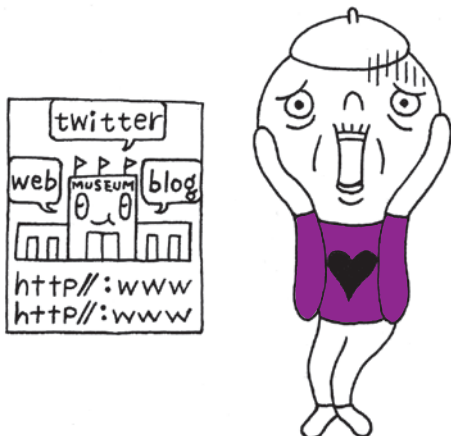
3. 展示室内

- ・ 触っていいかどうかわかりづらい
- ・ 漢字にルビがほしい
- ・ キャプションは読めないけど内容は知りたい
- ・ 急な体験でパニックになる
- ・ 症状が出た時など休めるスペースがほしい
- ★ エスケープできる場所がほしい

4. 鑑賞後

- ★ いつかは一人で来たい

自閉症、ダウン症、LD（学習障がい）、ADHD…と、知的障がいや発達障がいの範囲は広く多様で、ひと括りにできるものではありません。読み書きや計算が苦手な人、コミュニケーションが苦手な人など、障がいによって抱えている課題もさまざまです。暗さや音に敏感な人、突然声をかけられパニックを起こす人、障がいの特性による行動を理解していない周囲の視線によって強い緊張を起こす人もいます。ワークショップでは、「障がいをカバーするのではなく、障がいを忘れるほどアートに夢中になれるような演出がほしい」といった意見もありました。一人ひとりの障がいや特性を理解して、来館者と美術館の双方が安心できる環境をつくることの大切さを痛感しました。

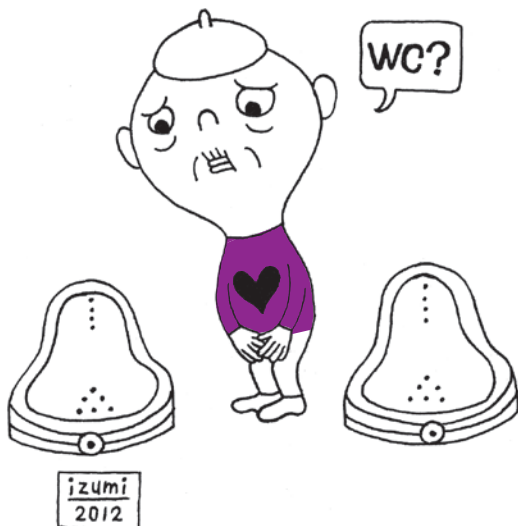
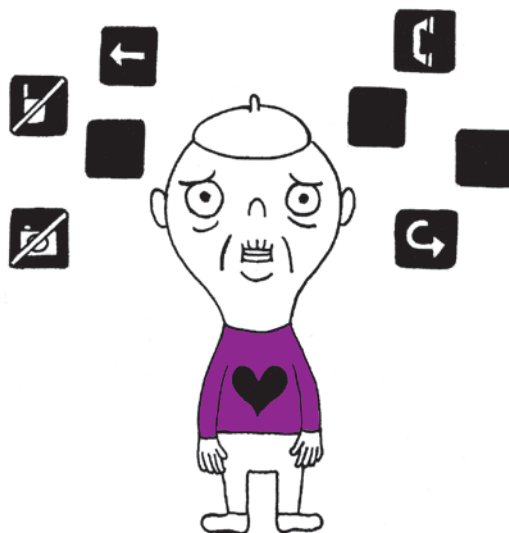


★「詳しくはWEBで」って…

最近、情報はホームページに集まりがち。でも、そもそも「WEBって?」という人も、たくさんいます。

★ピクトグラムは冷たく感じる

「触ってはいけない」「撮ってはいけない」といった絵文字のサインが小さく表示されているだけでは、よくわからないし、なんだか冷たい感じ。



★何かにつけて説明不足

照明が暗い、展示室が寒いなどの理由がわからない。作品なのかさえわからないことも…。もう少し丁寧に説明してほしい。

主な思い

1. 来館前

- ・ 興味を持ちづらい
- ・ 情報が入ってこない
(★「詳しくはWEBで」って…)
- ・ 地図上の所要時間よりも実際はずっと時間がかかる

2. 施設

- ・ 受付がわかりづらい
- ・ すぐに声をかけてほしい
- ★ ピクトグラムは冷たく感じる
- ・ 電気コードが床と同系色でつまづきそうになった

3. 展示室内

- ・ 解説ボードの文字が小さい
- ・ 専門用語が多く読んでもわからない

文字しかないから読みたくない

- ・ 注意書きが目立たずわかりづらい
(「Don't Touch」はわかりづらい)
- ・ 展示室の照明が暗い(暗い理由がわからない)

★ 何かにつけて説明不足

- ・ ガラスや説明文に光が反射して見づらい
- ・ 展示位置が高い
- ・ 映像の音声聞きづらい
- ・ 現代の作家の話についていけない

4. 鑑賞後

- ・ 鑑賞の余韻を共有したい

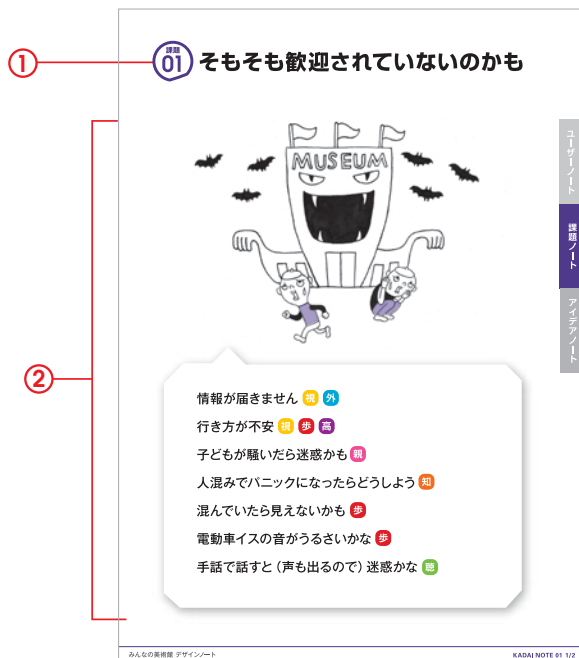
若い人に比べて身体機能が衰え、疲れやすくなっている高齢の人にとって、暗くイスも少ない展示室などは、あまり居心地がよくない環境のようです。一方、コミュニケーションを求めている人も少なくありません。おしゃべりしながら鑑賞する、世代を越えて交流するなどのプログラムを通して、高齢の人の意欲や経験を、いかしていける可能性を感じました。

みんなの美術館デザインノート

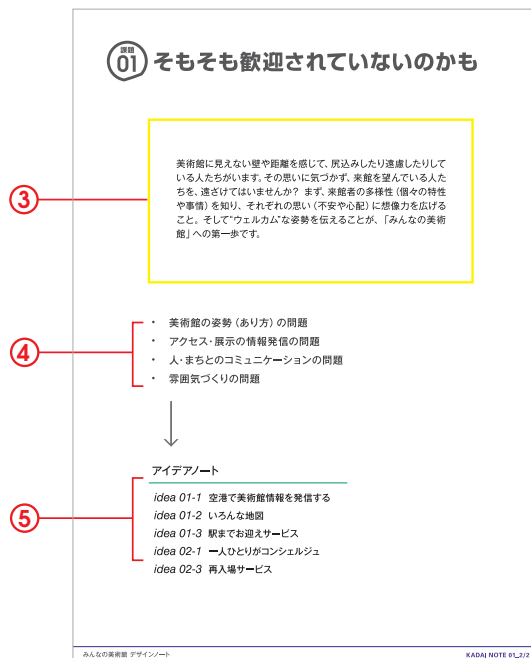
課題ノート

さまざまな「思い」から共通する課題を抽出しました

構成



表面



裏面

① ユーザーに共通する「思い」・課題

② リードユーザー個別の「思い」

*ユーザーの特性：

- 視 = 視覚障がい
- 歩 = 歩行困難
- 外 = 日本語以外
- 聴 = 聴覚障がい
- 親 = 親子(乳幼児)
- 知 = 知的・発達障がい
- 高 = 高齢

③ 改善にむけて

④ 問題点

⑤ 関連するアイデア(アイデアノートにリンク)

もくじ

- 01 ■ そもそも歓迎されていないのかも
- 02 ■ けっこう手強いぞ!美術館
- 03 ■ 使いたいのに使えない
- 04 ■ 作品がみたい、みえない、味わえない
- 06 ■ 読みたいのに、知りたいのに
- 07 ■ 私の事情も知ってほしい
- 08 ■ いろんな見方で楽しみたい
- 09 ■ 余韻も含めて美術鑑賞

そもそも歓迎されていないのかも



情報が届きません 視 外 高

行き方が不安 視 歩 高

子どもが騒いだら迷惑かも 親

人混みでパニックになったらどうしよう 知

混んでいたら見えないかも 歩

電動車イスの音がうるさいかな 歩

手話で話すと（声も出るので）迷惑かな 聴

そもそも歓迎されていないのかも

美術館に見えない壁や距離を感じて、尻込みしたり遠慮したりしている人たちがいます。その思いに気づかず、来館を望んでいる人たちを、遠ざけてはいませんか？ まず、来館者の多様性（個々の特性や事情）を知り、それぞれの思い（不安や心配）に想像力を広げること。そして“ウェルカム”の姿勢を伝えることが、「みんなの美術館」への第一歩です。

- 美術館の姿勢（あり方）の問題
- アクセス・展示などの情報発信の問題
- 人・まちとのコミュニケーションの問題
- 雰囲気づくりの問題



関連するアイデア

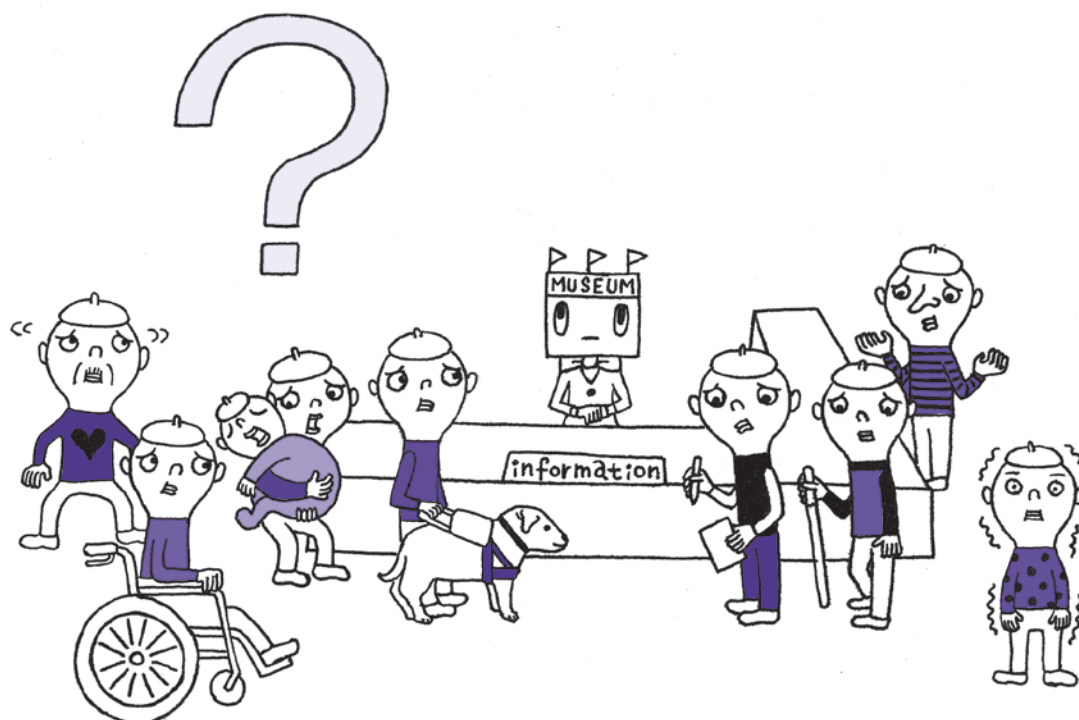
idea 01-1 空港で美術館情報を発信する

idea 01-2 いろんな地図

idea 01-3 駅までお迎えサービス

idea 02-1 一人ひとりがコンシェルジュ

idea 02-3 再入場サービス



受付がわかりません 視 外 高

日本語しかありません 視 外

筆談や手話で対応してもらえるかな 聴

杖は使っているの？ 歩 高

ベビーカーは借りられる？ 親

緊張した雰囲気が苦手 知 親

さまざまな期待を胸に訪れた美術館。しかし、作品を見る前から、設備やサービスの不備などによって壁を感じてしまうと、せっかくの期待も不安に変わってしまいます。スタッフにとっては日常的な職場でも、来館者には人生初の場所かも知れません。すべてが新鮮、すべてが不安。そんな気持ちに寄り添って、初めての目で美術館を見直してみませんか。

- ・ 受付機能の問題
- ・ インフォメーション機能・内容の問題
- ・ スタッフのスキルの問題
- ・ サインやハードの問題



関連するアイデア

idea 02-1 一人ひとりがコンシェルジュ

idea 02-2 コミュニケーションボード

idea 02-4 避難誘導ツール

idea 03-1 スキル・サービス一覧

idea 04-1 インフォメーションブック

課題
03

使いたいのに使えない



使えるロッカーが空いてない 歩 視 親

自動販売機、水飲み機が使えない 歩 親

点字ブロックを足ふきマットがブロック 視

音声ガイドがあっても使いづらい 視 外

点字資料があっても使いづらい 視

作品にたどり着くまでにさまざまなハードルが待ち構えていたら、展覧会も魅力半減。せっかくの設備が使いづらかったり、使えなかったりすることも多いようです。障がいなどの特性から、個別の配慮が必要な場合もあります。使いたい人にとって本当に使いやすい環境になっているか。常に多様な利用者の視点から、施設や設備を見直すことが大切です。

- ・ 物理的バリアの問題
- ・ 建築計画やデザインの問題



関連するアイデア

idea 06-1 優先ロッカー



ギャラリースコープを使ったら注意された **視**

作品の位置が高くてみえません **視** **歩** **親**

階段展示は近づけない、危ない **視** **歩**

展示ケースに近づけない、のぞき込めない **歩** **親**

薄暗くてみえない **視** **聴** **高**

来館者の展示室における不満や要望は、多種多様です。一方、美術館側にも、作品の保護や展示の構成、混雑への対応など展示環境に関するさまざまな事情があります。しかし、その美術館の都合が、鑑賞の妨げや来館者のストレスになっていることも。事情を丁寧に説明するなど、わかり合う努力や工夫をすることで、溝は埋まるのではないのでしょうか。

- ・ スタッフ間の情報共有の問題
- ・ 展示空間に関する情報提供の問題
- ・ 物理的バリアの問題
- ・ 展示計画の問題（アクセスの保障）

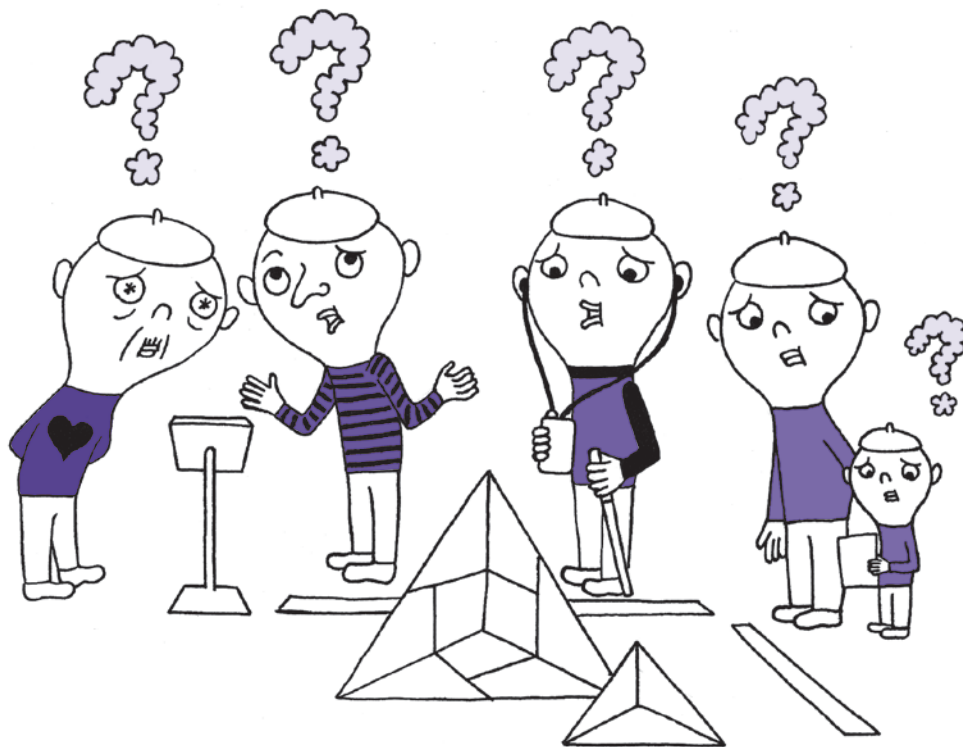


関連するアイデア

idea 05-1 選べる鑑賞メニュー

idea 05-2 展示室七つ道具

idea 07-2 一緒に考えるスタッフ研修



日本語が読めない 外 聴 親 知

キャプションが見えない 視 高

意味がわからない 外 聴 親 高 知

何かにつけて説明不足 高

解説ビデオに字幕や手話がほしい 聴

音声ガイドが使えない、使いづらい 視 外 聴

文字が見えない人、苦手な人など、既存の展示情報を共有できない人がいます。情報の音声化、文字の拡大、資料の配布など、伝達方法を多様化することも大切ですが、例えば、解説の文章を少し易しくしてふりがなを付けるだけでも、子どもや美術用語に不慣れな人、聴覚や知的に障がいのある人など、多様な来館者に伝わる可能性が広がります。もっと多くの人に情報を届けるために、できることがあるはずです。

- ・ 文字情報の伝達・表示の問題
- ・ 説明等の内容・方法の問題
- ・ 使用言語・用語の問題
- ・ 解説の方法やスキルの問題



関連するアイデア

idea 04-2 さわる館内模型

idea 04-3 さまざまなキャプション

idea 04-4 美術館IT革命

私の事情も知ってほしい



暗いと怖い 親 知

音が怖い 親 知

こまめに休みたい 歩 高 親 知

子ども扱いしないで 歩 知

介助者に話かけないで私と話して 歩 知

祈りの部屋がほしい 外

暗さ、狭さ、人混み、突然の音などに敏感な人たちがいます。楽しいはずの展覧会が一転、恐怖や不快な思い出になることも。事前に展示室内の状況がわかったり、ちょっと休めたりすることは、多くの人の安心感につながります。美術館にも、ホスピタリティときめ細かな配慮が必要です。障がいのある人を子ども扱いするような初歩的なミスをしないよう、スタッフ全員で接客のプロをめざしませんか。

- 空間計画の問題
- スタッフ教育の問題
- 展示空間に関する情報提供の問題
- 障がい特性や異文化理解の問題



関連するアイデア

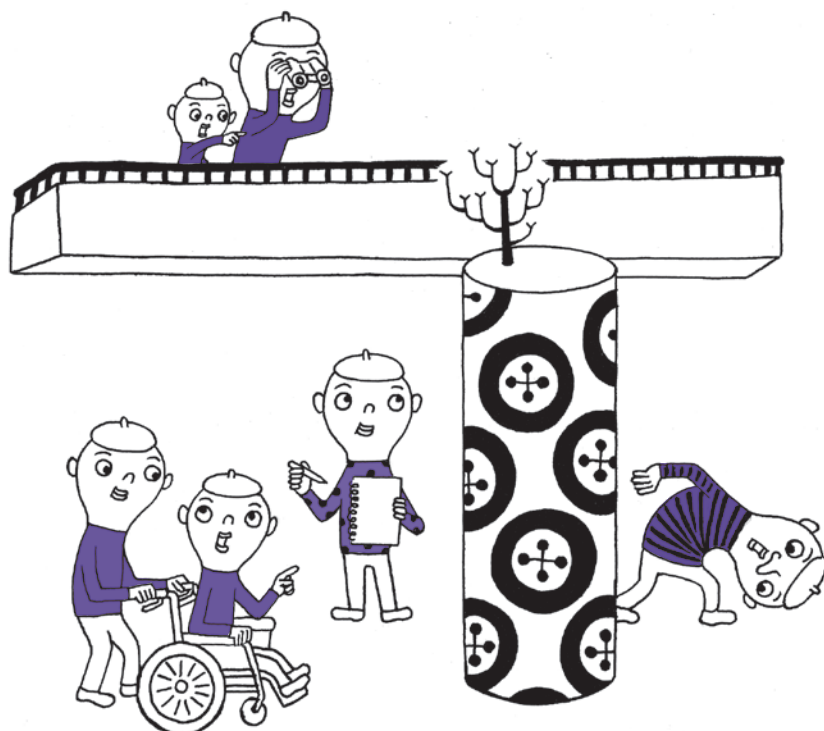
idea 02-1 一人ひとりがコンシェルジュ

idea 02-3 再入場サービス

idea 06-2 手すりの活用

idea 07-2 一緒に考えるスタッフ研修

いろんな見方で楽しみたい



おしゃべりしながら鑑賞したい 視 聴 親 高

作品にさわってみたい 視 親

作品のイメージをさわって感じたい 視 親

いろんな角度からみたい 歩 視

みたかった作品を見逃して悔しい 視

効率よくまわりたい 視 歩 親 高

ギャラリートークに手話がほしい 聴

一見わがままにも思える来館者の声にアイデアの種が！ 例えば、作品に直接さわれなくても、視覚に頼らず鑑賞できる代替手段があるはずです。いろいろな「みたい!」に応えるために、美術館の想像力を発揮してみませんか。作品へのアプローチが多様になると、来館者と作品の距離もグッと近づくことでしょう。

- ・ 多様な鑑賞方法への理解・認識、創造性の問題



関連するアイデア

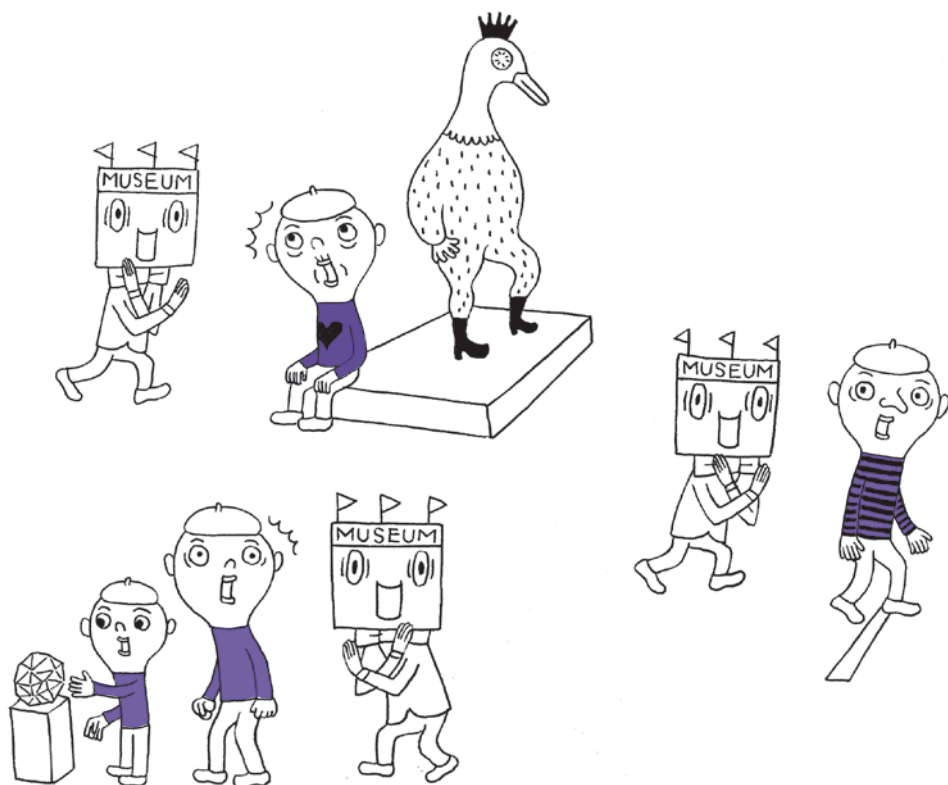
idea 05-1 選べる鑑賞メニュー

idea 05-2 展示室七つ道具

idea 05-3 いろんな鑑賞プログラム

課題
08

美術館の掟・暗黙のルール



「さわっていい」って言ったのに…怒られた **親**

線だけの結界など“見立て”の意味がわからない **外**

台座に登って怒られた **親** **高**

展示ケースに手をついて休んだら怒られた **歩**

ほかの来館者に「静かに!」と注意された **視**

床に線だけの結界もあれば、一つの展示室に複数の結界があることも。禁止の表示や意味がわかりにくいために見過ごしたとしても、当然のように注意されてしまうと鑑賞を楽しめなくなってしまう。美術館としての常識でも、見方を変えれば非常識なことも。みんなで守るべきことは何か。美術館への理解を深めるためにも、来館者と共に考えを共有する機会が、もっと必要ではないでしょうか。

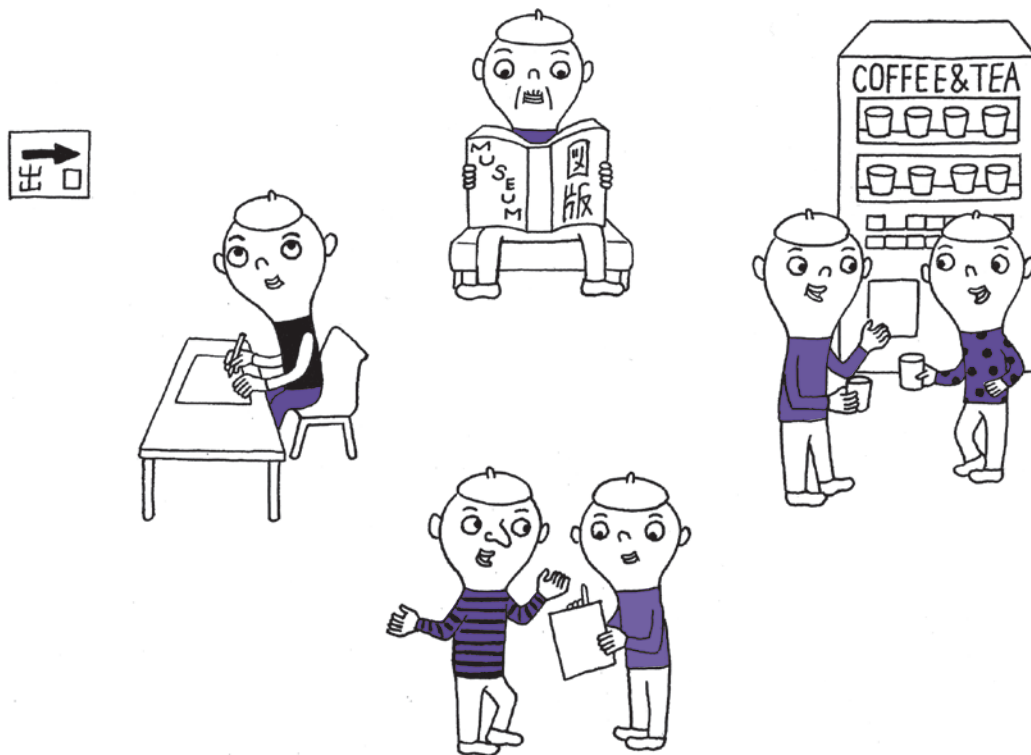
- ・ 鑑賞ルールとその共有方法の問題
- ・ 展示室内の情報共有の問題



関連するアイデア

idea 03-2 なぜなにボード

idea 07-1 “美術館の事情”プログラム



鑑賞をふりかえりたい 視 親 高

鑑賞を記憶にとどめたい 視 親 高

鑑賞の余韻を共有したい 高

作品の感想を話したい 視 外 聴 親 高

親子で体験を持ち帰りたい 親

カタログが楽しめないのが残念 視 外 聴

展示室を出ても続く鑑賞体験。多くの人から「もっと余韻を楽しみたい」「感想を共有したい」という要望が聞かれました。鑑賞を展示室で完結させずに、展示室を出た後でも家でも続けられたら……。そんな願いに応えるちょっとした仕掛けが、鑑賞を深めることや美術館のファンを増やすことにつながるのではないのでしょうか。

- ・ 鑑賞者へのフォローの問題（体験の蓄積・共有）



関連するアイデア

idea 05-4 ふりかえりスペース

みんなの美術館デザインノート

アイデアノート

構成



表面



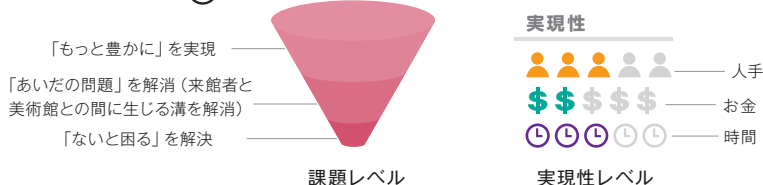
裏面

① ビジョン

② 関連するアイデア

③ アイデア (デザイン提案・試作)

④



もくじ

01 ◆“ウェルカム”をつくる、伝える、発信する

idea01-1 駅や空港で美術館情報を発信する

idea01-2 いろんな地図

idea01-3 駅まで迎えサービス

02 ◆それぞれの「困った」と向き合う

idea02-1 一人ひとりがコンシェルジュ

idea02-2 コミュニケーションボード

idea02-3 再入場サービス

idea02-4 避難誘導ツール

03 ◆できること・できない理由を“みえる化”する

idea03-1 スキル・サービス一覧

idea03-2 なぜなにボード

04 ◆いろんな「知りたい」にこたえる、そなえる

idea04-1 インフォメーションブック

idea04-2 さわる館内模型

idea04-3 さまざまなキャプション

idea04-4 美術館IT革命

05 ◆「見る」から「味わう」へ

idea05-1 選べる鑑賞メニュー

idea05-2 展示室七つ道具

idea05-3 いろんな鑑賞プログラム

idea05-4 ふりかえりスペース

06 ◆「困った」を「よかった」に変えるひと工夫

idea06-1 優先ロッカー

idea06-2 手すりの活用

07 ◆お互いをよく知る

idea07-1 “美術館の事情”プログラム

idea07-2 一緒に考えるスタッフ研修

“ウェルカム!”をつくる、伝える、発信する



障がいなどそれぞれが抱えている事情から、美術館に行きたくても遠慮している人たちがいます。誰もがもっと気軽に足を運べるように、まず、行きづらさを感じている人たちへ、「歓迎します!」というメッセージを届けてはどうでしょう。マップにアクセスが困難な人の視点を取り入れたり、チラシに「困ったらご連絡を」と一言添えたりするだけでも、遠く感じられていた美術館との距離が縮まるはずです。多様な人々を歓迎する姿勢を、サービスや設備やプログラムなどのカタチに変えて、広く情報発信することは、インクルーシブな地域文化を育むことにも、きっとつながることでしょう。

アイデア

idea01-1 駅や空港で美術館情報を発信する

idea01-2 いろんな地図

idea01-3 駅までお迎えサービス

アイデア 01

“ウェルカム！”をつくる、伝える、発信する

idea01-1. 駅や空港で美術館情報を発信する



試作イメージ2012



実現性



駅や空港、商店街などと連携して、街に美術館情報を発信する拠点を設置。地域と共に美術館の情報や魅力を発信することは、地域の活性化にもつながります。また、点字、手話、外国語などで情報を発信すれば、「歓迎します!」というメッセージにもなり、美術館がより多くの人に親しみやすい存在になることでしょう。

関連する「思い」「課題」:

U-03ガイドブックに載ってない・空港にも情報がない、U-04受け入れているというスタンスを示してほしい、K-01そもそも歓迎されていないのかも など

idea01-2. いろんな地図



横浜市民ギャラリーあざみ野 / 2011試作「高低差がわかる地図」



実現性



地図が見えない・読めない人や、事前に詳しいアクセス情報を必要としている人の声をもとに地図を作成。言葉で道のりを案内する「言葉の地図（音声化）」、坂道や階段などの「高低差がわかる地図（目印になる地点の画像も掲載）」、歩く目線で撮影した画像を自動再生できる「写真で見る地図」を多くの人が事前に得られるよう、WEBのアクセページにアップします。

実施例: 横浜市民ギャラリーあざみ野 <http://www.museumforall.org/06map.html>

関連する「思い」「課題」:

U-02まずはネット上のマップで情報収集、U-02車イスで行けるかどうか不安、K-01そもそも歓迎されていないのかも など

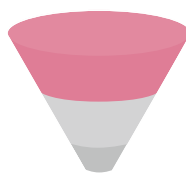
アイデア
01

“ウェルカム！”をつくる、伝える、発信する

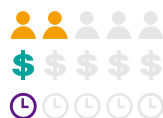
idea 01-3. 駅までお迎えサービス



こんな美術館つくってみました！」 2011にて試行



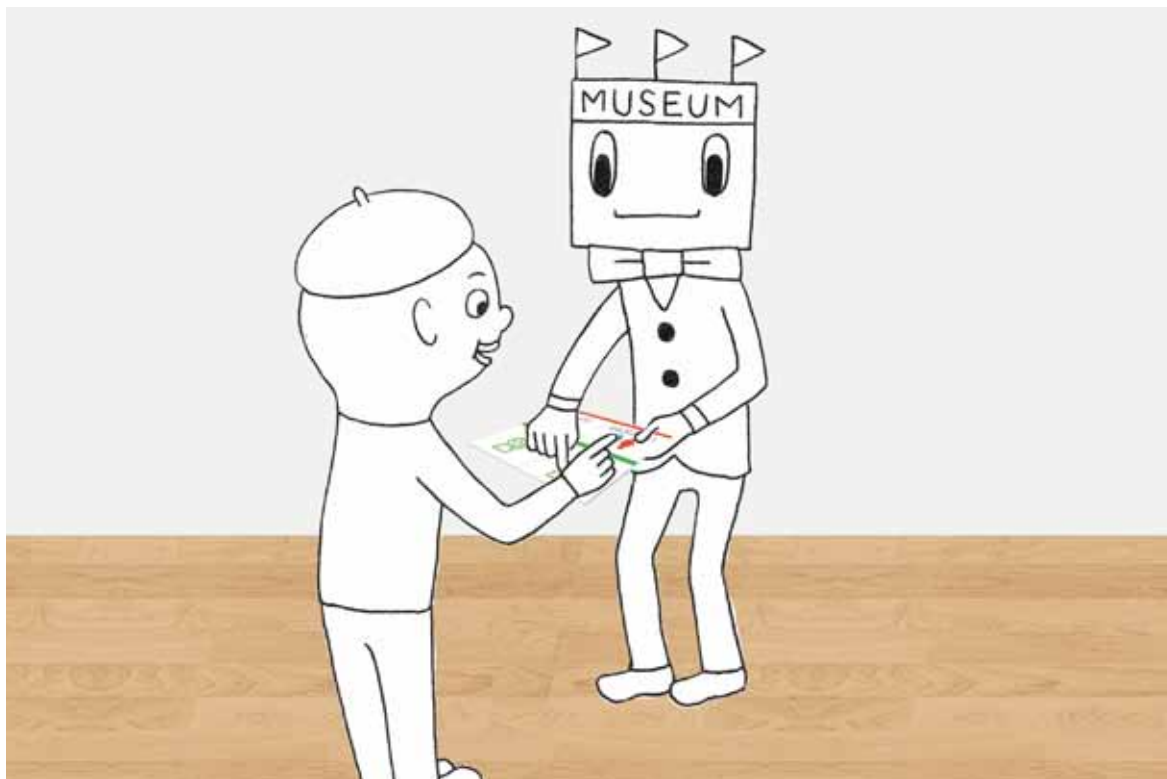
実現性



最寄駅までスタッフが迎えに行き、美術館までの道のりに不安がある人の来館をサポート。日常的な提供が難しい場合は、イベント時にスペシャルサービスとして実施してはどうでしょう。また、例えばパンフレットやチラシに「アクセスに不安のある方はご相談ください」と記載するだけでも、問い合わせしやすくなり、不安を和らげることに繋がります。

関連する「思い」「課題」:

U-01 駅からの点字ブロックがわかりにくい、U-02 移動に時間がかかる、K-01 そもそも歓迎されていないのかも など



作品を楽しみに美術館へ来たのに、展示室へ入る前に迷ったりトラブルになったり、展示室に入っても環境に対する不安が残り作品に集中できなかったり…。サービスや設備の不備・不足から、さまざまな「困った」の聲が聞かれます。その声を「よかった」という安心感に変えるには、まず、ひとつひとつの「困った」を知ることが必要です。問題に対処するマニュアルを作るのではなく、スタッフ一人ひとりが「困った」を受けとめ、その事情を理解することが、よりよい改善策を導く第一歩ではないでしょうか。そのためのコミュニケーションを補うツールなどを準備して、前向きに「困った」と向き合ってみませんか。

アイデア

idea02-1 一人ひとりがコンシェルジュ

idea02-2 コミュニケーションボード

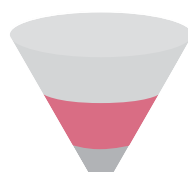
idea02-3 再入場サービス

idea02-4 避難誘導ツール

idea 02-1. 一人ひとりがコンシェルジュ



試作イメージ2012

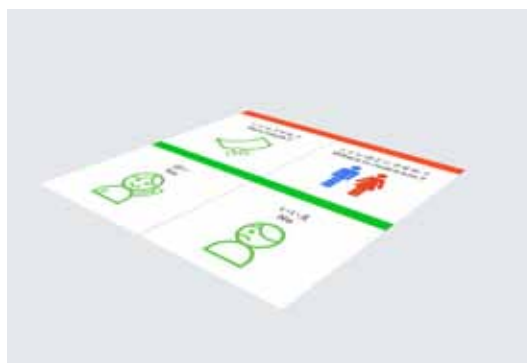


お客様のさまざまな要望に応える専門スタッフ、コンシェルジュ。展示情報や施設サービスをはじめアクセスやアクティビティに関する相談など、来館者のあらゆる質問にこたえられるコンシェルジュがいたら…。例えば「インフォメーションブック／04-1」や「コンシェルジュパッチ」などのツールを作り、スタッフ一人ひとりがコンシェルジュの心構えやスキルを身につける取り組みから始めてはどうでしょう。誰もが「ようこそ!」と来館者を迎え、困っている姿を見かけたら進んでサポートできる態勢づくりを提案します。

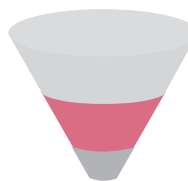
関連する「思い」「課題」:

U-03誰がスタッフかわからない、U-07すぐに声をかけてほしい、K-01そもそも歓迎されていないのかも、K-02けっこう手強いぞ!美術館、K-06私の事情も知ってほしい など

idea 02-2. コミュニケーションボード



試作イメージ2012



聴覚や知的に障がいのある人や日本語が苦手な人との会話など、言葉によるコミュニケーションが難しい場合に備え、基本的な問答をボードに集約。絵やフレーズを指差し意思疎通を図ることで、会話がスムーズになります。一部の公共機関でも導入されていますが、「入場料は?」など美術館のシーンに合わせたオリジナル版を提案します。

関連する「思い」「課題」:

U-04展示室に入るまでがひと苦勞、受付で対応してもらえなかった(受付の人がひるむ、手話が使えない、筆談できない)、K-02 けっこう手強いぞ!美術館

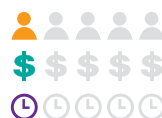
idea 02-3. 再入場サービス



試作イメージ2012



実現性



美術館の最寄駅までスタッフが迎えに行き、駅から美術館までの道のりに不安がある人の来館をサポートします。日常的なサービス化がむずかしい場合には、ギャラリートークやワークショップなど、イベント時のスペシャル・サービスとして実施するという方法も考えられます。あるいは、スタッフの出迎えができないとしても、たとえばパンフレットやちらしなどに「美術館までのアクセスに不安のある方はご相談ください」と記載するだけでも、お客様が問い合わせやすくなり、来館の不安を和らげることに繋がります。

関連する「思い」「課題」:

U-05 飽きてしまう、U-06 エスケープできる場所がほしい、K-01 そもそも歓迎されていないのかも、K-06 私の事情も知ってほしい など

idea 02-4. 避難誘導ツール



試作イメージ2012



実現性



見えない人、聞こえない人、日本語が分からない人などにも緊急事態が瞬時に伝わるよう、避難誘導の道具を準備しておく必要があります。拡声器やサインで指示を伝えるボードなどのほか、展示室の照明を点滅させる仕掛けなど、施設の状況や非難ルートに合わせた備えを提案します。

関連する「思い」「課題」:

U-04 音を視覚化してほしい、U-04 緊急時の情報が伝わらない、K-02 けっこう手強いぞ!美術館

できること・できない理由を “みえる化” する



来館者とのトラブルで多いのが、禁止事項やサービスをめぐるもの。しかし、「なぜ禁止なのか」という理由や「どんなサービスがあるのか」といった詳細がはっきり伝わっていれば避けられたものもあったはず。美術館としての作品保護の取り組みや公共的な施設としての態勢を、来館者にわかりやすく伝える工夫が、もっと必要なのかもしれません。その努力が、美術館の仕事や役割への理解に、つながることでしょう。

アイデア

idea 03-1 スキルサービス一覧

idea 03-2 なぜなにボード

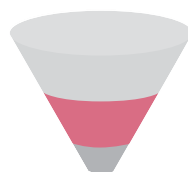
アイデア 03

できること・できない理由を “みえる化” する

idea 03-1. スキルサービス一覧



「こんな美術館つくってみました!」 2011試作



実現性



どんなサービスがあり、どんな専門スタッフがいるのかなど、美術館にできることを、誰が見てもすぐわかるように、受付に一覧表示。施設のサービスやスキルを最大限にいかすことは、来館者の満足度を高めます。

関連する「思い」「課題」:

U-02車イス貸し出しの案内がほしい、U-03英語が話せるかどうかわからない、K-02けっこう手強いぞ!美術館 など

idea 03-2. なぜなにボード



試作イメージ2012



実現性



知らないがゆえに募る不快や不満をなくすために、展示室の温度や明るさの説明、禁止事項の理由などを記したボードを展示室入口に設置。美術館の事情を丁寧に伝えることが、美術館の仕事や作品保護への理解を深めます。

関連する「思い」「課題」:

U-07 何かにつけて説明不足、U-07 展示室の照明が暗い(理由がわからない)、K-08 美術館の掟・暗黙のルール など

いろんな「知りたい」にこたえる、 そなえる



「空間を事前に把握したい」といった展示に関する情報のほか、施設の周辺情報など、来館者が求めている「知りたい」は多岐にわたります。その内容を整理して、できるだけ多くの人が共有できるような情報の伝え方を考えてみませんか。新たな情報提供のツールは、コミュニケーションを育み、美術館の魅力となる可能性を秘めています。

アイデア

idea04-1 インフォメーションブック

idea04-2 さわる館内模型

idea04-3 ささまざまなキャプション

idea04-4 美術館IT革命

アイデア 04

いろんな「知りたい」にこたえる、 そなえる

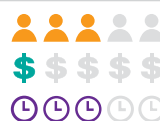
idea 04-1. インフォメーションブック



試作イメージ2012



実現性



サービスや施設情報などが記載されたホテルなどにある冊子の美術館バージョン。美術館の情報はもちろん地域情報なども網羅することで、鑑賞前後の時間をより豊かなものにします。

関連する「思い」「課題」:

U-01 受付で情報がほしい、U-05 設備情報を確認したい、K-02 けっこう手強いぞ!美術館

idea 04-2. さわる館内模型



「こんな美術館つくってみました!」2011試作



実現性



展示室の位置関係や階段などをさわって理解できるように、施設内の模型を作成。多くの来館者が入口で会場のマップを確認するように、事前に空間や環境を把握できると、人は安心するものです。視覚に障がいのある人は特に、自身で施設の全体像を把握できると、より安心して展示室をまわることができます。

関連する「思い」「課題」:

U-01 インフォメーションの場所がわかりづらい、K-02 けっこう手強いぞ!美術館、K-05 読みたいのに、知りたいのに など

アイデア 04

いろんな「知りたい」にこたえる、 そなえる

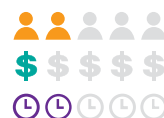
idea 04-3. さまざまなキャプション



「こんな美術館つくってみました！」2011試作



実現性



ひと口に弱視といっても視力や色覚はさまざまで、キャプションは作品や空間とのバランスも重要になるため、単に文字を拡大すればいいというものではありません。また、手持ち資料は杖利用者などの移動の邪魔になることもあり、万人が満足するツールを決めることも困難です。個々の見え方に合わせ選べるよう、大きめのゴシック系文字を白黒反転（黒地に白文字）させたキャプションや、英語や点字や拡大文字で書いた手持ち資料など、展示に合わせ複数のキャプションを用意することを提案します。

関連する「思い」「課題」:

U-01 キャプションの場所がわからない、U-05 キャプションが読めない、K-05 読みたいのに、知りたいのに など

idea 04-4. 美術館IT革命



試作イメージ2012



実現性



文字だけでなく音や画像などの膨大な携帯できる情報端末は、縮小や拡大、明るさなどの画面表示も自由に変えられるため、多様な来館者に情報を提供するのには、適したツールといえます。作品説明などの情報を、音声、手話、字幕、外国語などで提供するほか、来館者同士が感想を共有するなど、コミュニケーションツールとしての機能をいかせば、より多様な美術館の楽しみ方を提供できることでしょう。

関連する「思い」「課題」:

U-04 音声ガイドがあっても使えない、U-04 解説ビデオに字幕や手話がほしい、K-05 読みたいのに、知りたいのに など



同じ人でもその日の気分によって、また、同じ障がいでも鑑賞の経験などによって、作品の見方は異なります。視覚に障がいのある人の場合、実物や素材やモチーフにさわる、対話を通してイメージを描くなど、視覚に代わる見方のバリエーションが、作品の味わいを広げ、鑑賞を深めてくれます。幅広い作品へのアプローチが、自ら作品を味わう力を育むのではないでしょう。来館者一人ひとりに作品による感動や鑑賞による喜びを提供する美術館をめざしませんか。

アイデア

idea 05-1 選べる鑑賞メニュー

idea 05-2 展示室七つ道具

idea 05-3 いろんな鑑賞プログラム

idea 05-4 ふりかえりスペース

idea 05-1. 選べる鑑賞メニュー



試作イメージ2012



実現性



「見やすい作品を選んでみたい」といった視覚に障がいのある人の声からヒントを得て、「コントラストのはっきりした作品」など見え方、見方などで作品をセレクトした多彩な鑑賞メニューを提案。来館者がそれぞれの好みや事情、時間に合わせ鑑賞を楽しめるようにします。

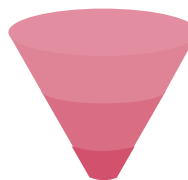
関連する「思い」「課題」:

U-01 見たかった作品を見逃して悔しい、K-04 作品がみたい、みえない、味わえない、K-07 いろんな見方で楽しみたい など

idea 05-2. 展示室七つ道具



試作イメージ2012



実現性



鑑賞による「見る」を「味わう」に深めるための、多彩なツールを展示室に準備。作品をさわって楽しむための「レプリカ」や「素材サンプル」、作品を見るための「鏡」など。

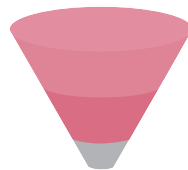
関連する「思い」「課題」:

U-02 展示位置が高い、U-02 説明がなく触るだけではわからない、K-04 作品がみたい、みえない、味わえない、K-07 いろんな見方で楽しみたい など

idea 05-3. いろんな鑑賞プログラム



「美術と手話」鑑賞会 2012（東京都現代美術館）



実現性



見えない人と言葉でみる、作品の素材にさわってみる、聞こえない人と一緒に言葉に頼らずに作品をみる、など、来館者の特性をいかし、作品と人、人と人との新たな関係性を育むさまざまな鑑賞プログラムを提案。

実例：横浜美術館「視覚に障がいのある人とつくる新しい鑑賞プログラム」

（2011試作「ヨココレ楽しむ鑑賞ガイド」）、世田谷美術館「美術と手話」プログラム2012

関連する「思い」「課題」：

U-01 その場で言葉のキャッチボールがしたい、U-05 親も楽しみたい、K-07 いろんな見方で楽しみたい

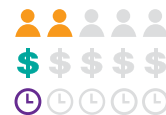
idea 05-4. ふりかえりスペース



試作イメージ2012



実現性



展示室の外にくつろげるスペースを作り、展覧会や作家に関連する資料や感想を掲示できるボードなどを設置。鑑賞を振り返ったり、他の来館者と感動を共有したりすることで、鑑賞の体験がより深まります。また、美術館スタッフやボランティアとの交流の場にもなることでしょう。

関連する「思い」「課題」：

U-05 親子で体験を持ち帰りたい（共有したい、振り返りたい）、U-07 鑑賞の余韻を共有したい、K-09 余韻も含めて美術鑑賞

「困った」を「よかった」に変える ひと工夫



来館者の「気づき」は、アイデアの宝庫です。中でも不便や不満の声には、改善や新たなデザインを生むヒントがたくさん隠れています。企業が、顧客からのクレームや厳しい意見を、新たな商品開発やマーケティングに活かすように、「困った」の要因を探り、その立場に立って利用者の視点から考えてみると、マイナスをプラスに転換する発想がきっと生まれることでしょう！

アイデア

idea 06-1 優先ロッカー

idea 06-2 手すりの活用

アイデア 06

「困った」を「よかった」に変える ひと工夫

idea 06-1. 優先ロッカー



「こんな美術館つくってみました!」 2011試作



実現性

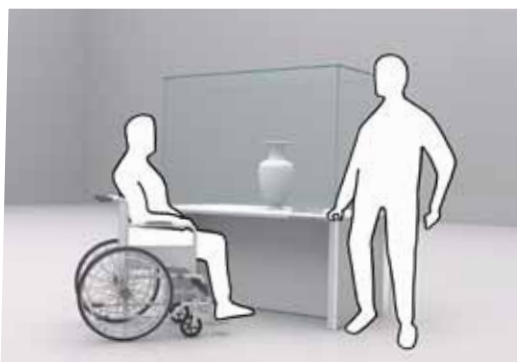


ロッカーの中段の高さを「優先ロッカー」としてサイン表示。車イスや杖を使用する人など、高い位置には手が届かず、低い位置にしゃがみこむことも困難な人が優先的に使用できるようにします。

関連する「思い」「課題」:

U-02 ロッカーの使いやすい高さが空いてない (パンツと閉まる・ロッカー室が狭い) K-03 使いたいのに使えない など

idea 06-2. 手すりの活用



試作イメージ2012



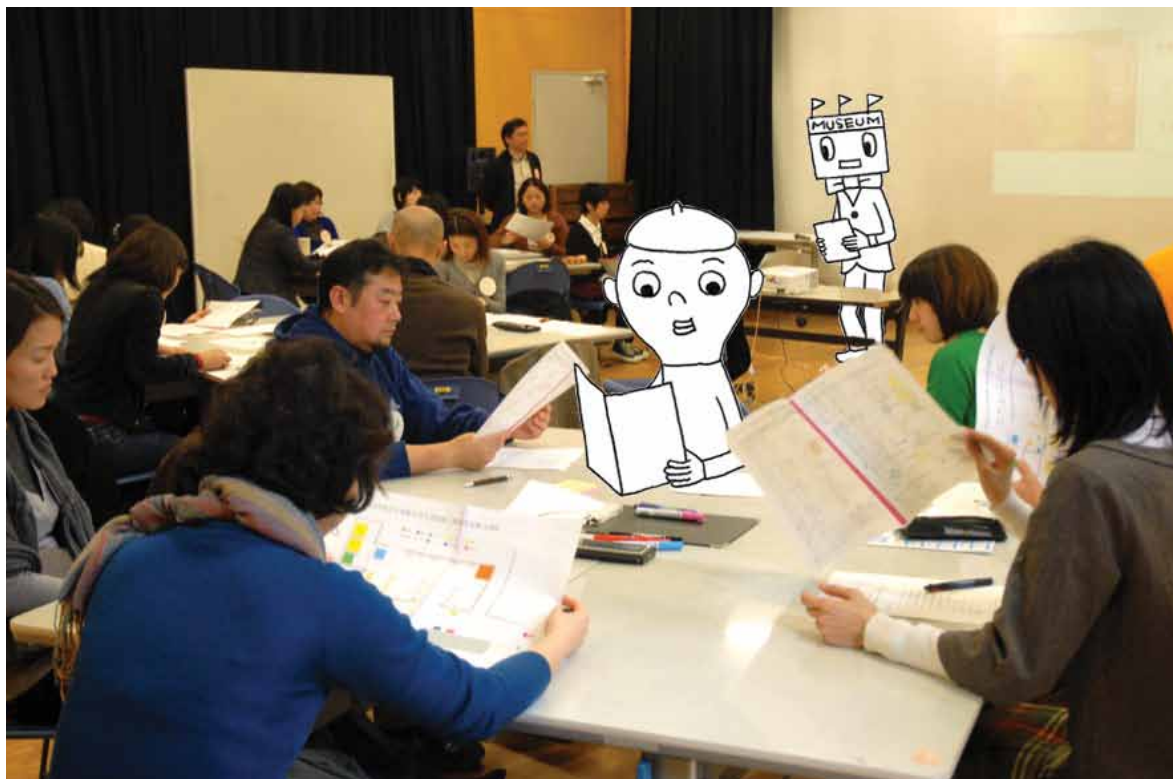
実現性



ガラスケースに手をついたり、壁に寄りかかったりすると安全性の問題から注意されてしまうことがあります。展示の前に手すりがあれば、安心して鑑賞でき、鑑賞中にちょっともたれかかることもできます。また、点字などをつけて情報を伝えるなど、他の機能も兼ねることが可能です。

関連する「思い」「課題」:

U-02 こまめに座りたい (長い時間立ってられない) 、K-06 私の事情も知ってほしい など



来館者が感じる美術館への不満も、来館者と美術館とのトラブルも、そのほとんどが、互いの理解不足が原因です。来館者の多様な思いや障がいの特性、美術館側のルールや常識など、双方が抱えている事情を深く知る機会をつくってみませんか。そこから生まれる新たな関係性が、美術館独自の魅力にもなることでしょう。

アイデア

idea 07-1 “美術館の事情”プログラム

idea 07-2 一緒に考えるスタッフ研修

idea 07-1. “美術館の事情”を伝えるプログラム



試作イメージ 2012



実現性



展示の魅力を伝えるプログラムがあるように、美術館の事情を伝えるプログラムがあってもいいのではないのでしょうか。なぜ寒いのか、なぜ暗いのかなど、展示環境の理由や事情を伝えるバックステージツアーのようなギャラリートークや、学芸員や監視、警備など、美術館のさまざまな仕事を知る体験プログラムを提案します。

関連する「思い」「課題」:

U-03 線だけの結界など“見立て”の意味がわからない、U-07 展示室の照明が暗い（暗い理由がわからない）、

K-08 美術館の掟・暗黙のルール

idea 07-2. 一緒に考えるスタッフ研修



「こんな美術館つくってみました!」2011試作



実現性



美術館には、さまざまな人が来館します。障がいや年齢、言語の違いなどによって、コミュニケーションの仕方も求めているサービスもさまざまです。スタッフ同士で対応の経験を共有したり、対応を想定して話し合ったり、当事者を含めて一緒に考えてみたり…。マニュアル化だけで済ませない、新しいスタッフ研修のあり方を提案します。

関連する「思い」「課題」:

U-01 ギャラリースコープを使ったら注意された、U-06 スタッフ（監視の人）が赤ちゃん言葉で話しかける、

K-04 作品がみたい、みえない、味わえない、K-06 私の事情も知ってほしい