

より良い博物館活動をめざして ～アンケート調査より～

仲間 留美 (沖縄県立博物館)
喜久川 智子 (沖縄県立博物館)

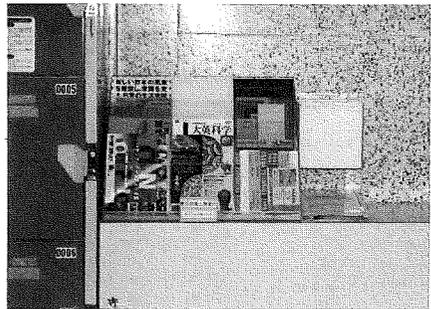
The report on analyzing an audience research.

Rumi NAKAMA and Tomoko KIKUGAWA

(Okinawa Prefectural Museum)

はじめに

来館者へのより良いサービスを提供していく為には、どうしたらよいか。今後の博物館活動に活かしていく為には、当博物館に訪れてどう感じたのか「来館者の声」を知ることが大切である。どのような方法で行なうか検討した結果、用紙に記入する形式のアンケート調査を実施することにした。また、調査を行って行く際、こちらから無理に要望するのではなく、気兼ねなく自由に回答してもらう為に、アンケート用紙と用紙回収箱を出口付近に設置した(図版1)。



図版1 回収箱設置場所

アンケート用紙は第1表に示したもので、草案は仲間が作成し、教育普及課で協議後学芸員会議で承認されたものである。調査は1997年8月1日より開始し、今後も若

月 (開館日数)	8月 (25)	9月 (23)	10月 (26)	11月 (25)	12月 (22)	合計 (121)	
一般	個人	3,503	2,068	2,203	3,020	1,890	12,684
	団体	100	252	679	448	318	1,797
高校・ 大学生	個人	705	487	374	429	251	2,246
	団体	55	620	2,566	2,078	1,866	7,185
小学・ 中学生	個人	1,230	114	114	234	85	1,777
	団体	219	568	3,020	2,718	814	7,339
幼稚園児	団体	167				16	183
小計	個人	5,438	2,669	2,691	3,683	2,226	16,707
	団体	541	1,440	6,265	5,244	3,014	16,504
合計		5,979	4,109	8,956	8,927	5,240	33,211

第2表 入館者数(平成9年8月~12月)

1997年 月 日 ()

入館したのは(午前・午後)

沖縄県立博物館来観者アンケート

今後の博物館活動の参考にしていきたいと思しますので、みなさんの“声”を聴かせて下さい。

※当てはまる事柄の番号に○をつけて下さい

在住	性別	年齢			職業
1. 県外	1. 男性	1. 9才以下	2. 10代	3. 20代	1. 会社員 2. 自営業 3. 主婦
2. 県内	2. 女性	4. 30代	5. 40代	6. 50代	4. 公務員 5. 学生(小・中・高・大・専)
3. 国外		7. 60代	8. 70代以上		6. その他()

I. 博物館のご利用回数は？

1. 初めて 2. 1年に 回 3. その他()

II. 展示について

ーア. 内容はどうでしたか？

1. 満足した 2. やや満足 3. 普通 4. つまらなかった
気付いた点があればご記入ください

ーイ. 興味を持たれた展示は何ですか？(複数回答でも可)

1. 考古 2. 歴史 3. 自然 4. 美術工芸 5. 民俗 6. その他()
展示されている資料で特に興味を持たれたものがあれば、あげてください

III. 見学以外に博物館を利用したことがありますか？(複数回答でも可)

1. 電話での問い合わせ 2. 移動博物館 3. 文化講座 4. 博物館シアター
5. 子ども体験教室 6. 夏休み「歩く・見る・作る」教室 7. ボランティア養成講座
8. 博物館友の会

IV. 職員 への対応は？

1. 良い 2. 普通 3. 悪い
気付いた点があればお書きください

V. 博物館に対するご感想・ご要望

●差し支えなければ、お名前、ご住所をご記入下さい。

お名前

ご住所

ご協力ありがとうございました

第1表 沖縄県立博物館来観者アンケート

展示内容と言えるのではないだろうか。しかし、「つまらなかった」に10%の人が回答したということは、展示にもまだまだ改善していく必要があるだろう。

ーイ. 興味を持った展示について (複数回答でも可)

1. 考古・・・8% 2. 歴史・・・25% 3. 自然・・・30% 4. 美術工芸・・・15%
5. 民俗・・・20% 6. その他・・・2%

この項目については、複数回答のため全回答数603に対する比率である。第3表は、その内訳を年代別に表したものである。

「自然」については、沖縄ならではの動植物のジオラマ展示になっている事もあり、「9才以下」及び「10代」の関心が特に高い。また、「特に興味を持ったもの」として、「自然」に関する事柄を挙げる例が多かった。

「民俗」に関しては、小学校の授業で取り上げることもあり、興味を示す小学生が多かった。

「歴史」は、幅広い世代の人が興味を持っていることが分かる。

「美術工芸」では、若い年齢層よりも年齢が高くなるにつれ関心が高くなる。

全体的にみて、沖縄は各分野とも他府県とは異なる様相を示しており、多くの分野に興味を持っていることが分かる。特に、複数の回答をしている人は、「歴史」と「他の分野」を選択する場合が多かった。やはり、沖縄独自の歴史的背景と、そこから生まれた文化とを併せて関心を示しているようである。各分野に関する「特に興味を持ったもの、意見・要望」を拾い上げ、以下に記した。

ー特に興味を持ったもの、感想・要望

1. 考古

- ・展示している土器の形式がわかりにくい (野国B地点) (20代男性)
- ・土器、石斧 (20代女性)
- ・歴史、グスク時代 (40代)
- ・石器、化石 (20代男性)
- ・石器時代の砥石、陸地の変化 (50代男性)
- ・首里城から発掘された遺物 (20代男性)
- ・石器、建造物 (30代女性)
- ・私は大学で博物館学と考古学を学んでいます。とても参考になりました。(20代女性)
- ・見学しやすく、遺物などの配置がよくみやすかった。また来ようと思います。(20代男性)

2. 歴史

- ・ さつましんこう (10代男性)
- ・ 金石文 (20代男性)
- ・ 正殿 1/10の模型 (30代男性)
- ・ 戦前、戦後の写真パネル (40代男性)
- ・ 歴史、グスク時代 (40代)
- ・ 歴史、自然 (60代女性)
- ・ B円とか米国時代のモノ。墓とか衣類とか家具など民衆の生活 (20代男性)
- ・ 琉球王朝時代 (10代女性)
- ・ 入口の近くにあったふね。(10代女性)
- ・ 古文書など時を経ると読める人達が減るので、解説(読みと)をつけて頂けると良いと思います。(50代女性)
- ・ かね (10代女性、男性)
- ・ しゅり (10代男性)
- ・ 尚氏について (10代男性)
- ・ やはり戦争に関する展示は考えさせられます。もっともっとあるとより良いと思います(戦争に関する写真など) (20代、10代女性、20代男性)
- ・ VTRなどで、歴史、生活を説明すればもっとわかりやすくなるのでは。(20代女性)
- ・ 第二次世界大戦や戦後の資料がもっと多いほうが良いと思う。(20代男性)
- ・ 歴史が今の沖縄をつくっていることを(当たり前のことですが)こちらを見学させていただいて痛感しました。沖縄は自立しているすばらしい県だと思います。(20代女性)
- ・ ほとんどの国宝、重文が焼失していて、かなしい。(20代男性)
- ・ 歴史関係をもう少し掘り下げてほしい (20代男性)
- ・ 琉球王国歴史十分有趣、應加強過往文化方面的陳列、如書畫、詩詞等、中国人對琉球歷史感受深、應加多点中文描述 (40代男性)
- ・ もっと広く本土の人が訪れるとよいと思う。沖縄の歴史は日本国民全体の知っておくべき大切なことである。(40代男性)
- ・ なかなか沖縄の歴史などがわかった (10代男性)
- ・ 歴史は年代別にもっと分けて下さるともっと見るのが楽になります。沖縄県でも地域による特殊性があると思いますが、より対比させると面白いと思います。(20代男性)
- ・ 現在の沖縄について(米軍基地の問題など)とり上げてもいいのでは?面白かったです。(20代男性)

- ・せんそうのことなど、B円がよくわかった。(10代女性)

3. 自然

- ・動物の所は、気づきにくい場所にあった。(10代女性)
- ・自然史の部門にもう少し工夫があればよいと思います。(20代女性)
- ・自然史のジオラマはおもしろかったが、大きすぎてもようがえができないのでは。(20代男性)
- ・はくせいかほんものかわからなかった。(10代女性)
- ・イリオモテヤマネコ (10代女性、男性)
- ・「自然」の所で作り物の生き物で粗悪なものが目立った。(10代男性)
- ・アンモナイト化石 (30代、20代男性)
- ・石器時代の砥石、陸地の変化 (50代男性)
- ・ジュゴン (10代男性)
- ・ヤンバルクイナ (10代女性)
- ・ハブです。(10代女性、男性)
- ・動物 (10代男性)
- ・ナミエガエル (10代女性、男性)
- ・とりがいっぱいいてたのしかった。(9才以下女性)
- ・しぜんのものをみてべんきょうになった (10代女性)
- ・沖縄の昆虫 (特にカブト虫やクワガタ虫などの甲虫類) に関する展示を常時おいて欲しい。(10代男性)
- ・展示内容が不足しているので、もっと充実してほしい。特に「自然」。鉱物などがもっとあってもよい。渡名喜のざくろ石や、久米島で昔採れた金や、西表の石炭等、沢山あるはず。(40代男性)
- ・珍しい生き物が沢山いて興味深かった。(20代女性)
- ・はぶの模型をボタンをおしたら、うごくようにして。(10代女性)
- ・すごく自然や歴史にふれることができた。(10代女性)
- ・「自然」のスペースをもっと広くして、ゆったり見られるようにしてほしい。つけ加えの用だった。(10代男性、9才以下女性)
- ・自然のところで沖縄には、たくさんのどうぶつがいるとわかりました。(10代女性)

4. 美術工芸

- ・ ガラスとうるしは、説明がなかったのはなぜですか？ガラスは沖縄文化の中では新しすぎるのでしょうか？（20代女性）
- ・ 戦争で余り残っていないのか、美術工芸品に期待して来たので少々がっかりした。（40代女性）
- ・ この皿（緑釉花卉型盛皿）が印象的でありました。（10代女性）
- ・ 美術工芸の漆器（中でも螺鈿の方が、一番好き）（10代女性）
- ・ 着物（10代女性）
- ・ 芭蕉布（20代）
- ・ 紅型（40代男性、20代女性）
- ・ 焼物、工芸品（60代男性）
- ・ サリー（10代女性）
- ・ 焼物（10代女性）
- ・ 沖縄県にあった民芸（染色、織物）の紹介を求めてきたが。（40代男性）
- ・ 私は、博物館に入れる程の物は持っていないが、内地には古い沖縄の焼物、工芸品等数多くまだ保存されている。説明文が小さくよく見えない。専門的な解しゃくの他に、普通の人分かり易い説明がある。最近では、ビデオ、テレビを設置している。（60代男性）

5. 民俗

- ・ 「沖縄の服飾」のパネルで「うみんちゅー」あたりな絵がほしい。（30代男性）
- ・ 昔のことがべんきょうできてやくだてそう。（10代女性）
- ・ あまりにも一般的すぎる。しかし、民俗展示室はよかった。（10代男性）
- ・ 民俗展示の階の照明をもう少し明るくしてもよいのでは。（30代男性）
- ・ わたしにとってはむづかしい。（9才以下女性）
- ・ 本島、宮古、八重山の地域の差がもっとあらわれていたらおもしろいと思った。（20代男性）
- ・ シーサー（10代、30代男性）
- ・ 生活様式の再現を個々のままするのではなく総括してやってほしい。（10代男性）
- ・ 祖先崇拜について（20代男性）
- ・ 墓とか衣類とか家具など民衆の生活（20代男性）
- ・ 小さいものでは、クバの葉のおうぎ、大きいものではサバニ、どちらも造形的に美しい。（20代女性）
- ・ 無形の民俗の展示、があれば。祭祀等、難しいですか。（20代男性）

- ・ 農業の（漁業）運ぶかご（10代女性）
- ・ 農機具、民具（20代男性）
- ・ 昔話的な物も交えてくればおもしろい（20代男性）
- ・ もう少し”食”のコーナーが充実していると良いと思います。（ex.郷土料理についての詳細など）（20代女性）
- ・ 沖縄に住んでいる人たちの生活がわかっておもしろかった。（20代男性）
- ・ 方言がよくわからない（ボードを読んでも理解できなかった）（20代女性）
- ・ 民俗の展示の中で、それが沖縄独特のものなのかがよくわからないものがあつたので一言説明を添えてほしい。（20代女性）
- ・ 民俗の展示は、民具をならべるだけでおわりがちです。県民の人々にとっては、使っていたものであり、わざわざここまで見学にこないでしょう。これもむずかしい問題だと思います。（20代男性）
- ・ もっと体験するコーナーをふやしてほしい！（10代女性）
- ・ むかしの人のついていたものがおもしろかった。（10代女性）

Ⅲ. 見学以外の博物館利用について

1. 電話での問合わせ・・・8%
 2. 移動博物館・・・8%
 3. 文化講座・・・8%
 4. 博物館シアター・・・9%
 5. 子ども体験教室・・・7%
 6. 夏休み「歩く・見る・作る」教室・・・5%
 7. ボランティア養成講座・・・3%
 8. 博物館友の会・・・7%
- ※「無し」と回答又は無記入・・・45%

この項目についても、複数回答のため全回答数240に対する比率である。アンケート回答者数に対する見学以外での博物館の利用については3割弱であった。また、回答欄には項目を設けていなかった「無し」を、回答者自身が設定して回答する例が多かったため、全回答数に加えた。

当館では上記に挙げた様々な事業を行っているが、その利用度は低いものとなっている。回答者の8割が「初めて」の来館であったことから「利用度が低い」結果につながったと思われる。その他に、広報活動を行っているものの、各事業の知名度がまだまだ低いという点も挙げられる。

Ⅳ. 職員の対応について

1. 良い・・・33%
 2. 普通・・・55%
 3. 悪い・・・11%
- ※無記入・・・1%

「良い」に回答したのが僅か33%であったことは、早急な改善が必要である。「悪い」

と回答した意見の中に、その要因を見ることができる。以下にそれらを含めた職員の対応についての意見、感想をいくつか挙げている。主に、来館者に接するのは受付、案内コーナー、友の会売店、そして各展示室の監視員である。特に監視員は、来館者の「目」に触れる機会が多いため、常にその事を心がける必要がある。各々が反省し、改善していくべきである。

- ・ぶあいそう (10代女性)
- ・お客さんを案内したり、「いらっしゃいませ」とかいった方がいい。(10代女性)
- ・もうちょっときをつかってほしい (10代女性)
- ・しんせつ (10代男性)
- ・うるさい人は注意して下さい。(20代女性、9才以下女性)
- ・何もしてなかったのではわからない。(20代、10代男性)
- ・てんじしつで本、新聞を見ていた人がいた、いねむりをしている人がいた。
(40代、20代、10代女性)
- ・したしみやすい (10代女性)
- ・入館時の改札の人の態度が悪い。(10代男性)
- ・なにもしゃべらなかつた。(10代男性)
- ・無視された。(10代男性)
- ・こわい、ぶきみ (10代女性、男性)
- ・ナチュラルだった。(10代男性)
- ・良くも悪くもない。職としての普通の対応であった。(10代男性)
- ・いい人だった (10代男性)
- ・とにかくうるさい。(10代男性)
- ・道具の説明とかをしてほしい

V. 博物館に対する意見・要望について

様々な意見・要望を「展示全体に関すること」「施設について」「友の会売店」「その他」に分けて列挙した。

A. 展示全体に関すること

- ・同じ！前と同じだった。(10代女性)
- ・もう少し図を見やすくしたり子供にも分かりやすい様、工夫した方が良い。(10代女性)

- ・もっと展示物をふやしてほしい。(20代男性)
- ・資料、用語の説明をもっと明解にしてほしい。(20代、40代男性)
- ・キャプションの字が小さくて読みにくい。(20代女性)
- ・もっと興味のわくものをしてほしい(10代女性)
- ・あきた(60代男性)
- ・良くまとまっています。(50代女性)
- ・文字が小さくて、遠くにパネルがおいてあるので、よめない。修学旅行生がうるさい。展示資料が並んでいるだけ、という印象。テーマが伝わってこない。(20代女性)
- ・つまらん(10代女性)
- ・博物館だけにいろいろなことがわかって勉強になったし、すごいおもしろかったです。(10代女性)
- ・もっとくわしくせつめいしてほしい(かんにふりがなをうってほしい)(10代女性)
- ・できれば写真はフラッシュをたきたい(10代男性、10代女性)
- ・外もなかなか良かったです。中もちろん。(10代女性)
- ・かわいかったりおもしろかった(10代女性)
- ・たくさんの種類がそろえてあり、充実している。(10代女性)
- ・出典数は多くて良いが、もう少し見やすくレイアウトしてもらいたい。(特に企画展) 今後も素晴らしい企画を期待しています。(20代男性)
- ・みやすい展示でわかりやすくなっていました。これからもみやすい、わかりやすい、気持ちよい館にしていって下さい。(20代女性)
- ・最近ディスプレイ等に努力のあとがみえます。期待していますので頑張ってください。(20代男性)
- ・県外在住の者にとっては、目新しくおもしろかったが、県内在住の人たちはくりかえしくるのだろうか。(20代男性)
- ・「見せる」展示についてももう少し工夫がほしい。(30代男性)
- ・博物館ワークシートはとてもおもしろいアイデアだと思いました。でも内容が少々難しかった。(展示を見れば答えが、全部埋まるのかと思ったらそうではなかったの)(30代女性)
- ・説明文章が80%近く日本語だけになっているため、海外の人達は、沖縄のことに興味をもっているのにもかかわらず、理解のできないまま、博物館を去ることになってしまう。(40代女性)
- ・子供達は興味がある展示は、見ても説明を読むことがあまりないので、音声のでる

- 説明があればいいなと思います。(車イスの子供には高さがあって読めない) (40代女性)
- ・もっと手がるな、資料がほしい。(10代女性)
 - ・分野別に部屋(展示室)があるのがいいですね。これからもあまり洗練されすぎず、来る人をホッとさせるような博物館でいて欲しい。(20代女性)
 - ・沖縄の文化はすごいと思いました。(10代女性)
 - ・具体的(かつ臨場感ある仕方で)に当時の様子が理解できると良かったように思います。(30代女性)
 - ・2度目だけどあたらしいはっけんができた。(10代女性)
 - ・また来てみたい!(10代女性)
 - ・たいへん良かった。さわりたかった。(10代男性)
 - ・順路や企画展がどこからなのか、どこまでなのかがあいまいで、説明が不十分だと思われる。(20代男性、10代女性)

イ. 施設について

- ・建てかえたいですね。(40代男性)
- ・博物館を整備し拡大してもらいたいし、建物を建て直しする時期も考えて欲しい。(40代、60代男性)
- ・ホコリをふいてあげて下さい。(10代女性)
- ・もうちょっと明るくした方がいい。(10代男性)
- ・としょかんをつくってほしい(10代男性)
- ・ちょっとした音楽をながしてほしい(10代男性、60代女性)
- ・大きいとはいえない博物館だが、随所に、館員の目がゆきとどいているところがみられた。とても安心して見学できた。(20代男性)
- ・寒かった。(20代男性)
- ・沖縄の県立としては大変おそまつな施設であるもっと整備が望まれる。(40代)
- ・貴重な作品ハ沖縄ノ「ホコリ」施設ガ幾分破損シテルヨウダガ充分ナ改修ノ上、保存シテホシイト思イマス(60代男性)
- ・出口と入口をいっしょにしないで、1かいにおりなくてもかえられるようにしてほしい。(10代)
- ・旅行者なので、休けい室、喫茶室、荷物を(博物館)見学以外でも預けられるロッカーがあると便利。博物館を含めこの辺一帯を散策しようとして、ロッカーを借りたかったが断られて不便だった。(40代女性)
- ・トイレがくさい。売店の前でもおってくる(20代男性)

- ・全体的に照明が暗いと思います。年ばいの方には見づらいと思います。(20代女性)

ウ. 友の会売店

- ・売っている物が前きたときと同じだった。(10代男性)
- ・お土産の数が少なかったような気がした。安いキーホルダーなどやおきものなどをおいてほしかった。(10代男性)

その他

- ・古い感じを受けたが、大都市特有のカチカチして妙にすました様な建物でなく、リラックスして鑑賞できたと思う。(20代女性)
- ・来たかったので、良かったです。(20代)
- ・もう少し、質問などしやすい感じにしてほしいです。(20代女性)
- ・若い方を受付などに置いたほうがよい(40代女性、10代男性)
- ・入館料なくせ(9才以下男性)
- ・小学生の社会科見学と一緒に、学芸員の方の対応が印象的でした。私も歴史を学ぶ者として学びたいですね。(40代女性)

まとめ

博物館活動に来館者の“声”を反映させるために始めたアンケート調査であったが、回答率が低い結果となった。より多くの回答を得るためには、まずアンケート用紙及び回収箱の設置場所や表示の仕方などを工夫しなければならないだろう。

アンケートの設問内容については、改善すべき点がある。例えば「利用回数の問いかけ」では「当博物館について」と明記していなかったため、他の博物館も含めた回答であると思われるものがあった。「職業」の問いかけは、特に必要性は感じられなかった。それに変えて新たに「来館の目的」を問う項目を加えても良いのではないか。Ⅲの設問に対する回答の選択肢に「無し」を入れる必要もある。アンケートは現在、常設展のみ行っているが、特別展及び企画展でも行っていきたい。これらを含めたアンケート用紙の内容を改善し、来年度以降も継続していく予定である。

今回は集計をまとめるのみに留まったが、今後、博物館活動をよりよくするために、アンケート調査の結果を反映することができるよう、博物館全体で努力していきたい。