神奈川県立歴史博物館
Kanagawa Prefectural Museum of Cultural History

論題	常設展示室における来館者動向について―ボランティアスタッフの視点から―
著者	田辺可奈
掲載誌	神奈川県立博物館研究報告―人文科学―　第 44 号
ISSN	0910-9730
刊行年月	2018 年（平成 30 年）1 月
判型	A4（210mm × 297mm）

【研究ノート】

常設展示室における来館者動向について
―ボランティアスタッフの視点から―

田辺可奈

【要旨】

当館の、特に常設展示室において、当館の来館者が、どのような人たちで、どのようなものに興味を持ち、展示室をどのように見て、どのように理解しているのかについて調査すべく、アンケート調査と一部聞き取り調査を実施した。本稿はその結果を分析したものである。今回の調査では、当館の展示解説ボランティアに当館の来館者についてのアンケートを行った。また、展示解説ボランティアへのアンケート結果を比較分析するため、来館者へのアンケートを実施し、補足的に分析した。

来館者傾向については、ボランティアスタッフの印象と来館者アンケート回答者のデータを比較検討し、年齢や性別、展示室内の動線などについて分析した。また、アンケートの記述から、常設展での当館来館者の学びの多様性を指摘した他、ボランティアとのコミュニケーションが学びを深めていることを指摘した。

【キーワード】

来館者調査　博物館体験　ボランティア　学び

はじめに

博物館には、年齢や性別、人生経験、知識量などが異なる様々な人が、様々な目的で来館する。来館者は、どのような傾向があり、展示室でどのような行動をし、どのような「博物館体験」をしているのか。[1] 欧米での成果が紹介されたことや、一九八〇年代から始まった生涯学習推進政策によって利用者の立場が重視されるようになったこと、また事業評価の視点から、日本でも九〇年代から業務として来館者研究が行われるようになったとされているが、[2] 当館では管見の限り継続的な来館者調査がまとめられていない。

筆者は当館企画普及課に所属し展示以外の教育普及事業に関わる職務にある。当館の展示、特に常設展示室での来館者の動向を知ることで、職務に資することができるのはないかと考える立場から、来館者調査を試みた。そのため、教育普及事業の基礎となる常設展示室における来館者の動向について知ることを目指した。

来館者調査の方法は多種多様なものがあるが、[3] 今回は、アンケート調査と、一部対面での聞き取り調査を実施した。また、アンケート対象者を当館の展示解説ボランティア（以下解説ボランティアとする）とした。[4] その理由は以下の通りである。

①当館の解説ボランティアは、展示解説のほか、展示室の「看視」が役割の一つであり、来館者の行動について一定の知見を持ち得るのではないか。

②ボランティアの目を通して来館者が当館展示をどのように受容しているのかを知ることができるのではないか。

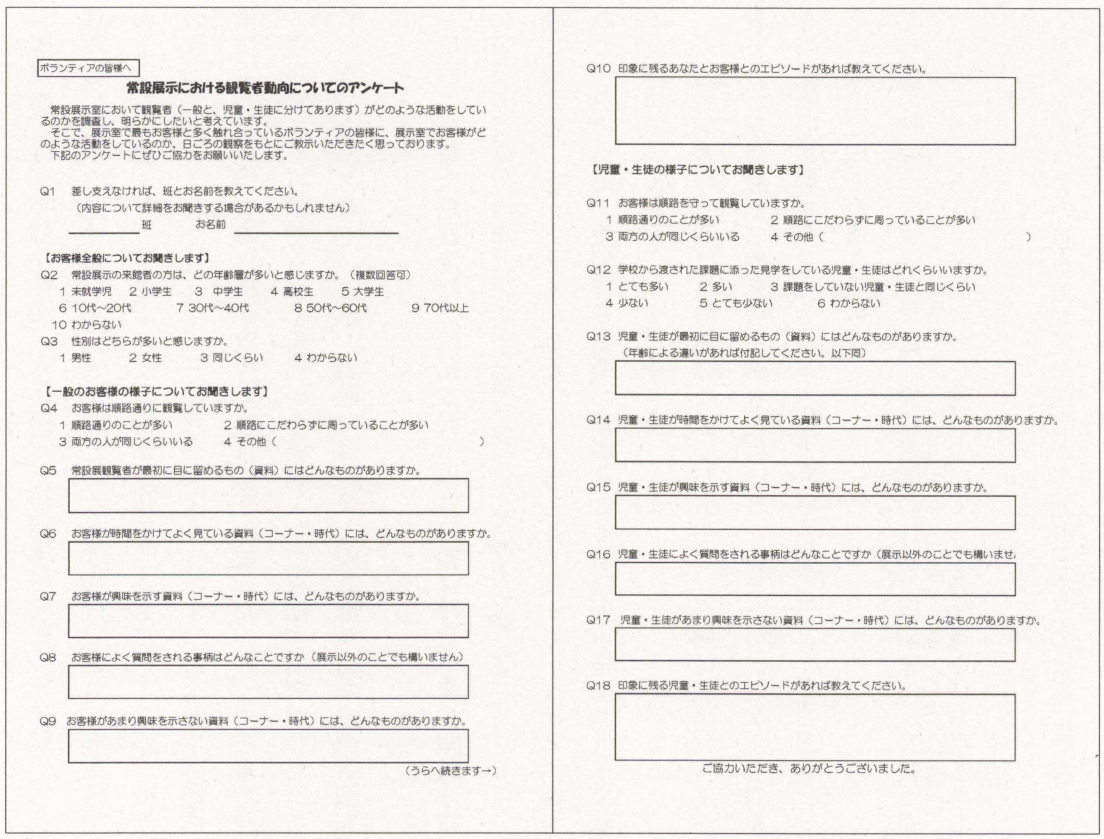
③またその受容の過程にボランティアとのコミュニケーションが関連し

ているのかを知ることができるのではないか。

以上の三点から、アンケート対象者を解説ボランティアとし、本アンケートが来館者の展示室内の姿を浮かび上がらせるひとつの視角となり得るのではないかとの仮説を立て、調査を行った。本稿で検討を加えるのは以下の四点である。①来館者属性の傾向、②来館者の動線の傾向、③来館者が常設展示をどのように受容し理解しているのか、④本調査方法は、以上三点を明らかにすることができる、もしくは推測を可能とする有効な調査であるかどうか、この四点について以下論じていきたい。

一　調査方法

当館の解説ボランティアを対象にアンケート調査（図1）を行った。アンケート実施時、当館のボランティアは七九名在籍しており、そのうちの七一名が解説ボランティアとして活動していた。今回の調査の回答数は六七件、実施時期は二〇一六年五月である。当館の解説ボランティアは、曜日ごとに班を作り、一班は一〇名から一三名で構成され、全六班が各曜日ごとに活動している。年間の活動日数は平均三八日（二〇一五年度）である。活動年限は五年であり、調査対象としたボランティアの活動歴は一年～四年である。一日の活動時間は、午前一〇時から午後四時まで（特別展期間中は午前九時半から午後五時まで）である。一日の活動状況は、各班で細部の違いはあるが、班をまた二組に分け、四～六名のグループを班内に二組作り、交互に活動と休憩を行う。つまり常設展示室内には、その日の出欠状況にもよるが、常時、班員の半数（四～六名ほど）の解説ボランティアがいる。ボランティアは各テーマの所定の場所にいすを置き、看視を行なう（図2）。いすが置いてある場所は、テーマ5を除く各テーマ一か所である（図2■印）。いすの場所を基点に、



ボランティアの皆様へ

常設展示における観覧者動向についてのアンケート

常設展示室において観覧者（一般と、児童・生徒に分けてあります）がどのような活動をしているのかを調査し、明らかにしたいと考えています。
そこで、展示室で最もお客様と多く触れ合っているボランティアの皆様に、展示室でお客様がどのような活動をしているのか、日ごろの観察をもとにご教示いただきたく思っております。
下記のアンケートにぜひご協力をお願いいたします。

Q1　差し支えなければ、班とお名前を教えてください。
（内容について詳細をお聞きする場合があるかもしれません）
＿＿＿＿班　　お名前＿＿＿＿＿＿＿＿

【お客様全般についてお聞きします】
Q2　常設展示の来館者の方は、どの年齢層が多いと感じますか。（複数回答可）
1 未就学児　2 小学生　3 中学生　4 高校生　5 大学生
6 10代～20代　7 30代～40代　8 50代～60代　9 70代以上
10 わからない
Q3　性別はどちらが多いと感じますか。
1 男性　2 女性　3 同じくらい　4 わからない

【一般のお客様の様子についてお聞きします】
Q4　お客様は順路通りに観覧していますか。
1 順路通りのことが多い　2 順路にこだわらずに周っていることが多い
3 両方の人が同じくらいいる　4 その他（　　）
Q5　常設展観覧者が最初に目に留めるもの（資料）にはどんなものがありますか。
Q6　お客様が時間をかけてよく見ている資料（コーナー・時代）には、どんなものがありますか。
Q7　お客様が興味を示す資料（コーナー・時代）には、どんなものがありますか。
Q8　お客様によく質問をされる事柄はどんなことですか（展示以外のことでも構いません）
Q9　お客様があまり興味を示さない資料（コーナー・時代）には、どんなものがありますか。
（うらへ続きます→）

Q10　印象に残るあなたとお客様とのエピソードがあれば教えてください。

【児童・生徒の様子についてお聞きします】
Q11　お客様は順路を守って観覧していますか。
1 順路通りのことが多い　2 順路にこだわらずに周っていることが多い
3 両方の人が同じくらいいる　4 その他（　　）
Q12　学校から渡された課題に添った見学をしている児童・生徒はどれくらいいますか。
1 とても多い　2 多い　3 課題をしていない児童・生徒と同じくらい
4 少ない　5 とても少ない　6 わからない
Q13　児童・生徒が最初に目に留めるもの（資料）にはどんなものがありますか。
（年齢による違いがあれば付記してください。以下同）
Q14　児童・生徒が時間をかけてよく見ている資料（コーナー・時代）には、どんなものがありますか。
Q15　児童・生徒が興味を示す資料（コーナー・時代）には、どんなものがありますか。
Q16　児童・生徒によく質問をされる事柄はどんなことですか（展示以外のことでも構いません）
Q17　児童・生徒があまり興味を示さない資料（コーナー・時代）には、どんなものがありますか。
Q18　印象に残る児童・生徒とのエピソードがあれば教えてください。

ご協力いただき、ありがとうございました。

図1　解説ボランティアアンケート用紙

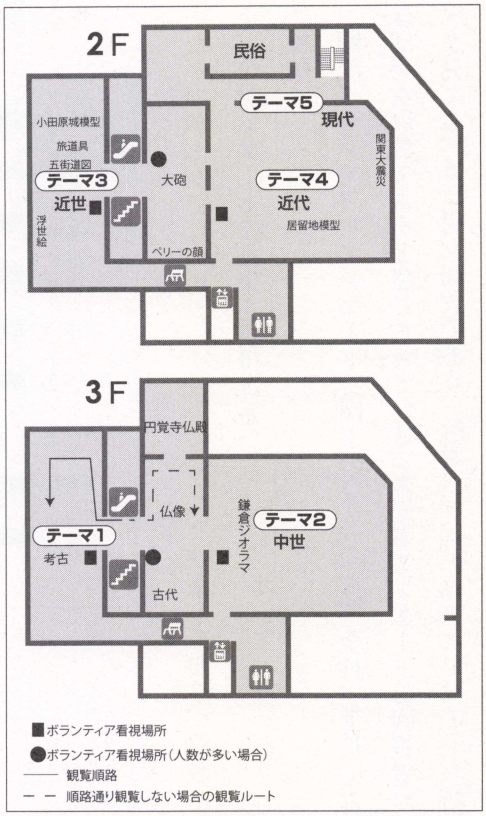


図２　常設展示室図

担当するテーマの展示室を巡回する。ただし、民俗展示室は、死角となっており、ボランティアが巡回する時だけ展示室に入ることになる。

アンケートは記述式で、各班ごとに配布し、ボランティア会会長に取りまとめてもらった。

また、ボランティアスタッフへの調査と比較検討するため、来館者へのアンケート調査を行った（以下来館者アンケート）。アンケートは、一般向け（回答数八八）と小中高校生向け（回答数一七六）に分けて行った。実施時期は二〇一六年五月一六日～二九日まで、当館が施設改修のため、二〇一六年五月三〇日から約二年間の休館に入る直前である。アンケート用紙を受付で来館者全員に配布し、展示室出口に置いたボックスで回収した。合わせて、博物館実習の課題の一つとして、実習生による対人による聞き取り調査も行った（実施日二〇一六年五月一八日一一時三〇分から一二時、回答数一七）。ただし、本稿では解説ボランティアアンケートと比較検討する事項の結果と記述式の部分のみを記した。

二　調査結果

（1）来館者属性

①年齢

解説ボランティアアンケートによる来館者の年齢（図1のQ2）を、全日（表1）、平日（表2）、土日（表3）に分けて分析した。表2と表3を比較すると五〇代～六〇代、七〇代が多いことは共通するが、平日は中学生、小学生が多く、土日になると減少する。平日は学校団体が多く来館し、その対応も解説ボランティアが担っているため、学校関係の来館が多い印象を持っていると考えられる。また、土日班の解説ボランティアは、土日は家族連れが多いと回答している。

来館者アンケートの回答者の年齢構成と比較する（表4）。これについては、平日と土日含めてのデータである。六〇代と七〇代が多く、またこの時期に中学生と高校生の学校団体が多かったため、中高生が目立つ。また、四〇代も多い。アンケート回答者のうち、四〇代の来館者が誰と

表１　解説ボランティアアンケート
来館者年齢（全日）

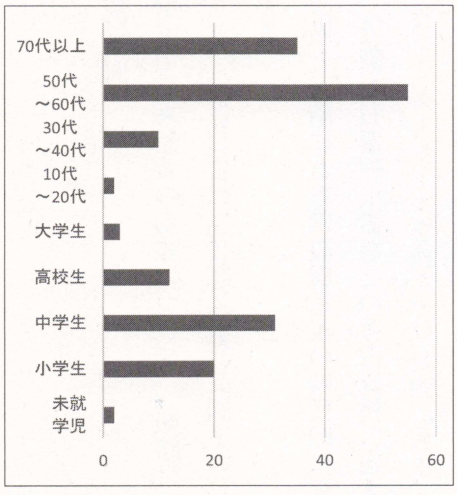


表２　解説ボランティアアンケート
来館者年齢（平日）

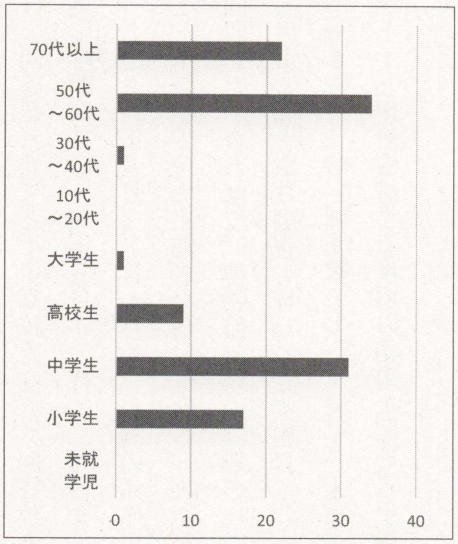


表３　解説ボランティアアンケート
来館者年齢（土日）

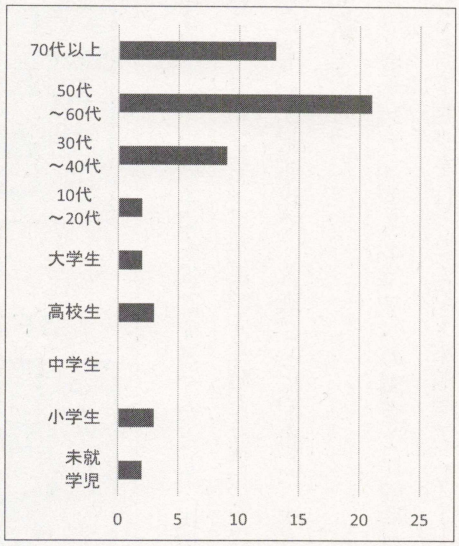
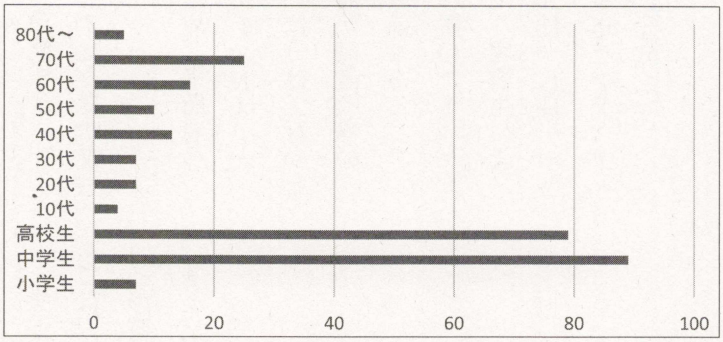


表４　来館者アンケート
来館者年齢（全日）



来たかのデータでは、約六〇％が家族連れと回答しており[5]、解説ボランティアアンケートの結果を裏付ける。

②性別

解説ボランティアアンケート（図1のQ3）では、全日、平日、土日と、ほぼ男女同数であると感じられている。来館者アンケートの回答者のデータを見ても、ほぼ男女同数であり[6]、解説ボランティアアンケートの結果を裏付ける。

（2）動線の傾向

常設展示室での来館者の動線について、「順路について」（図1のQ4）と、「最初に目に留める資料」（図1のQ5）の設問から考察する。

当館の二階と三階にある常設展示室の時代順に従って見ていく順路は、三階の石器や土器などの考古資料に始まり（テーマ一）、エスカレーターホールを挟んで反対側にある、古代、中世の展示室（テーマ二）へと続き、二階に階段で降りて、左手の近世の展示室（テーマ三）の後、エスカレーターホールを挟んで反対側の近現代（テーマ四）、民俗展示室（テーマ五）へというものである（図2参照）。

①一般来館者の場合

解説ボランティアアンケートでの「順路について」の回答は、順路を守る（五九％）、守らない（九％）、順路通りの人と順路を守らない人が同じくらいいる（二三％）、その他（九％）である。来館者アンケートでの「最初に見た資料」をまとめたものが表5である。順路通りの考古資料は全体の四一％である。考古資料と回答した理由として順路通りだからとしたのは五八％である。解説ボランティアアンケートの来館者が最初に目に留める資料（表6）では、三階の仏像、鎌倉ジオラマ、二階の大砲が多い。順路通り観覧する人が一定数いる反面、三階のエレベーターホールを挟んで時代順に観覧する本来の導線とは逆方向の仏像や中世の展示室からや、二階の近現代から見る人も多いことが推定される。来館者アンケートで、順路通りに

表６　解説ボランティアアンケート
来館者が最初に目に留める資料（一般）

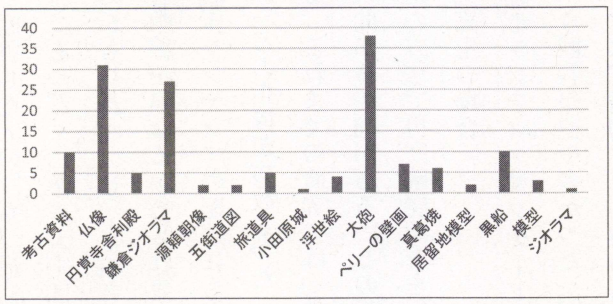


表５　来館者アンケート
最初に見た資料（一般）

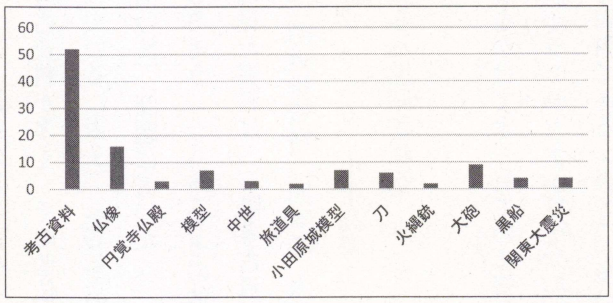


表７　来館者アンケート　最初に見た資料（小中高生）

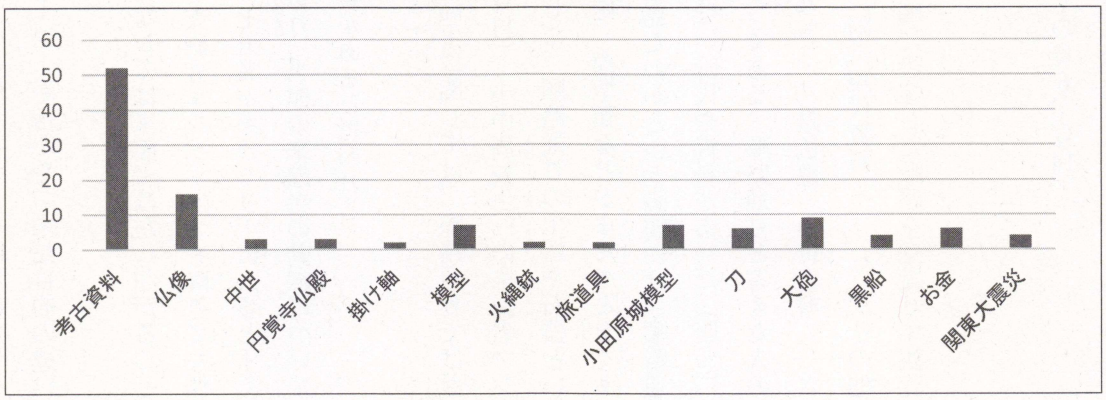


表８　解説ボランティアアンケート　時間をかけてよく見ている資料（一般）

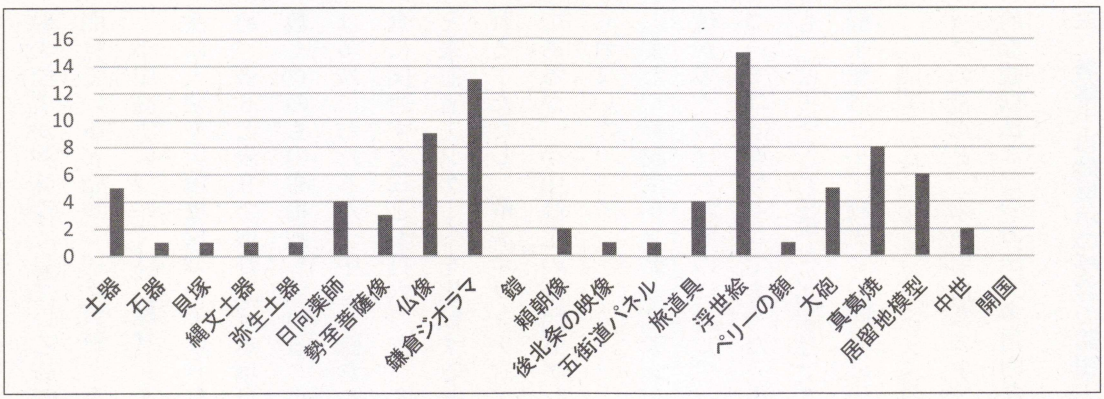
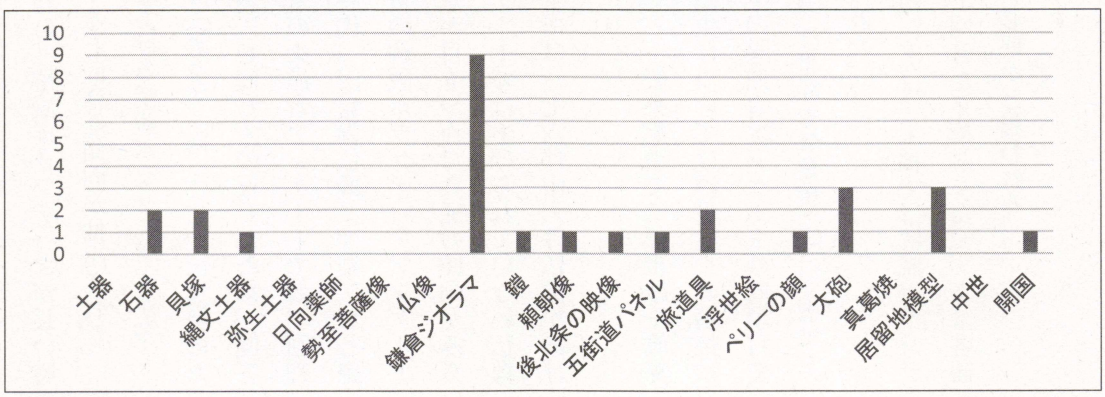


表９　解説ボランティアアンケート　時間をかけてよく見ている資料（小中高生）



見たと回答した人のうち、最初に見た資料として考古資料と答えた人は四七％であった。仏像や大砲は比較的大きな展示物のため印象に残りやすいのかもしれないし[7]、来館者がリピーターか否かや、来館目的の違い等でも動線が異なるかもしれない[8]。

解説ボランティアの記述にも、「案内なしでは来館者は左に曲がることが多い」との指摘が複数あった。仏像も大砲もエレベーターを降りて左側である。これまでの研究では「来館者の七五％がギャラリーに入るとすぐに右に曲がる傾向がある」との指摘があり[9]、当館の来館者の動線については、別の方法で再度確認調査を行う必要があると思われる。

②小中高生の場合

解説ボランティアアンケートで小中高生に関しては、順路通りではないという回答がやや多かった[10]（図1のQ11）。小中高校生への来館者アンケートでは、最初に目に留める資料として、順路通りの土器や石器といった考古資料が多く、その他仏像や大砲、模型類などがまんべんなくあげられている（表7）。なぜその資料を見たのかという設問には、順路通り（七〇％）、課題にあった（一％）、見たい時代や資料があった（四％）、おもしろそう（一八％）、その他（五％）である。順路通りと答えた人の最初に見た資料は、三階考古資料（三九％）、三階仏像・中世資料（一六％）、二階近世資料（四％）、大砲など二階近現代資料（一一％）、その他（三二％）である。小中高校生は、時代順に設定した順路を意識せず観覧していると推測される。

③時間をかけてよく見ている資料（図1のQ6、Q14）

解説ボランティアが見て、一般来館者が時間をかけてよく見ていると感じる資料である（表8）。多いのは、仏像類、中世鎌倉のジオラマ、浮世絵、眞葛焼、居留地模型などである。来館者アンケートでは、興味深い資料として中世や開港期の資料や、浮世絵が多くあげられている[11]。一般来館者が興味深く見ている資料の回答と、解説ボランティアが長い時間見ていると感じている資料とを比較すると同様な傾向が抽出された。

小中高生については、鎌倉ジオラマをあげる解説ボランティアが多く、次に大砲や居留地模型があげられている（表9）。尚、ここでは比較のため、表8と表9で取り上げる項目（資料）を同じものとしたため、回答数ゼロのものも掲載している。小中高生の来館者アンケートでは、回答は多岐にわたるが、中でも鎌倉や鎌倉時代、円覚寺仏殿（模型）など鎌倉に関連することが目立った。この項目の解説ボランティアアンケートと来館者アンケートを比較すると、鎌倉が目立つ点で共通の傾向がみられる。ただし、解説ボランティアアンケートではあげられていない仏像であるが、小中高生の来館者アンケートでは一七六件中六件仏像があげられていた。

また、解説ボランティアアンケートで、一般来館者では浮世絵や眞葛焼が多くあげられるのに対して、小中高生については浮世絵や眞葛焼については回答数ゼロであった。小中高生の来館者アンケートの同項目でも、浮世絵や眞葛焼との回答はなかった。浮世絵や眞葛焼については、一般来館者と小中高生との間で違いが見られた。

「時間をかけてよく見ている資料」については、本稿では解説ボランティアの視点と、来館者自らのアンケート回答から検討したが、より客観的な観察法などの方法で多角的な調査が必要かと思われる。

三　考察―当館展示の受容の諸相―

解説ボランティアアンケートに、「来館者の方との印象に残るエピソー

ドを教えてください」との項目を設定した（図1のQ10、Q18）。ここから、来館者が当館でどのような「博物館体験」をしているかを考えてみたい。

「博物館体験」とは、ジョン・H・フォーク、リン・D・ディアーキングが定義したものである[12]。「人々がいかに博物館を利用するか検証し、来館者の立場から博物館を理解しようと試みる」立場から、様々な来館者調査を分析し、来館者の博物館体験を個人的、物理的、社会的コンテクストが重複した「ふれあい（相互作用）体験モデル」と定義した。この研究は、「博物館体験」が複数の要素によって形成される複雑なものであることを指摘したことが重要だと考える。

本項では、様々な要素が絡み合う複雑な「博物館体験」について、当館の展示をどのように受容しているのか、どのようにして理解して、どのようなことを学んでいるのかという視点から考えてみたい[13]。

（1）来館者自身の経験や知識を重ね合わせて、展示を自身の文脈に取り入れて理解する。

例えば、次のようなエピソードである（・のエピソードは一般来館者、○のエピソードは小中学生および高校生のもの。最後に（　）がないものはボランティアスタッフによる記述である）。

・古代の土器などが実物で、ほとんど県内で出土したものであると説明すると、とても驚かれる。自分の住んでいる地域のものなど見つかると喜んでくださった。

・オーストラリアから観光に来た女性に話しかけ、伝わったかどうかは分からないが、東京オリンピックの頃のことも話し、お互いに往時を思い出せたこと。

・解説の際には、「時代とともに遺物が出た場所を見てください！」と伝えたほうが、その時「アッ、ウチの近くだ！」と大変喜ばれた。

○鵠沼高校生が校庭で発見された土偶を見つけ、縄文時代に親近感を持った様子で眺めていた。

○教科書でよく見るものがあり、とても興味を持てた（中三／三重県、他）

○人面土器、先生に似ていた（中学生／女性、聞き取り）

○相模図、地元がのっているので時間をかけて見た（中二／男性、聞き取り）

○自分の住んでいる町（山形県）にも自由民権運動がある。

自分の住んでいる地域、自分の知識や身近な事柄など、自分と資料とを関連付けるものがあった時に、来館者の展示への興味関心は増大し、理解を促すことが、以上のエピソードからは垣間見える。来館者が自分と関連する部分を入り口に、展示を自分の文脈に取り入れ、理解している（しようとしている）と考えられる。

ジョージ・E・ハインは、博物館における学びについて、「来館者にとって博物館体験を前向きな経験とするためには、博物館の中身と接する際に、彼らが見る物、やること、感じることが、来館者がすでに知っていること、理解していること、認識していることと結びつくようになっている必要がある。新しい知見を古い知見に取り込めるようにする必要があるのである。」と指摘する。これまでの研究では、「注入」と「構成」の二つの学習者観・知識観があり、「からっぽの頭の中に知識を注ぎ込むという考え方」で「学習者は受動的存在」とするものがあり、一方で「学習者が『自ら構成していく』という構成主義という考え方」があり、学習者は能動的存在と位置づけられるという[14]。ジョージ・E・ハインの考えは後者の構成主義の考えであり、本アンケートの当館展示室でのエピソードも来館者が構成主義的な展示の学びの事例と解釈できるように思

われる。

同様に、構成主義的な学びとして、次のような事例もあげたい。

○人面土器で、土器でもおもしろみのある土器があるということを知って、土器に関して少し興味を持てた。（中二／男性、聞き取り）

○意外に細かいところが書かれてる。（中二／男性、聞き取り）

○仏像類、リアリティと迫力がすごい（中二／男性、聞き取り）

・大砲や古民具などの実物は大きさが分かり面白い（三〇代／男性、聞き取り）

実物資料を見ることで、自分の元々の知識や固定観念とは異なることが提示された時、そのモノに対する興味関心が喚起され、展示室での学びへとつながる様子がうかがわれる。

次に、一人のボランティアスタッフの印象に残るエピソードを紹介する。

・天文台にお勤めだった方とドゥーリ（原文ママ）の世界図の使い方（緯度の測り方など）正確性などについての会話。

・孫に縄文文化を教えたいのでと来られた方との会話。

・一般の方と仏像についての会話。

・静岡県には博物館がないと言われる高校教師さんとの元寇の会話。

・仏教史を専攻しているという大学院生との会話。

五人の来館者について記述しているが、個々の個人的な背景やこれまでの経験や知識により、まったく異なる視点から展示を見ていることがよく分かる。個々の経験や知識に博物館の学びが裏付けられるということは、来館者ごとに異なる学びが存在することになる。

当館ではボランティアスタッフが展示室に常駐し、個々に異なる経験や知識を持つ来館者の「学び」にそれぞれに柔軟に対応できることにもつながると考えられる。

（2）コミュニケーションの諸相

博物館は展示を通して、来館者同士、来館者とボランティアスタッフ、博物館職員などとコミュニケーションが生まれる場である。特に来館者と日常的にコミュニケーションをとるボランティアスタッフのアンケートには、来館者とのコミュニケーションの記述が多い。本項では、当館展示室で見られるコミュニケーションの諸相を取り上げたい。

①展示を媒介にしたコミュニケーション

・特に、古墳時代の人面土器のかわいさ、須恵器・土師器の比較などが話題に。

・大砲のところでこれで相手をやっつけられるのか。

・僧侶の方に仏像の前で仏教の教えについてかたっていただきました。

・戦時中の暮らしや、家にある古いもののお話を伺うことはよくあります。

・女子高生が鎌倉の港について質問をしました。古地図を前にして日本と宋との交易、渡来僧、円覚寺仏殿などの話をしたら、とても感激した様子にうれしくなりました。

・他愛のない声掛けから興味の芽を引き出すと、会話がはずんだり、喜んでいただけること。

○小学3年生の団体に解説の時に「皆さんは何年生まれ？」と聞くと、ほとんど西暦で答えが返ってきました。大正・昭和のくらしの展示で、昭和と平成の違いが話題になっていた後だったので、少しびっくりしました。「和室」も通じませんでした。そのジェネレーションギャップを感じることも結構面白く楽しいです。

・ご夫婦で来館、この前鎌倉に行ってきたので、中世鎌倉のジオラマでその場所を確認していたとのこと。夫婦で話しながら見ていた。鎌倉五山の場所について、聞き取り中も話題になった。（四〇代／夫婦、聞き取り）

以上の事例から、展示を媒介にして、来館者とボランティアスタッフ、来館者同士のコミュニケーションが生まれ、学びにつながる様子がうかがえる。最後の事例では、聞き取り中もこの話題となり、来館者同士（夫婦）で語り合う様子がみられた。

②コミュニケーションと学び

・軽い質問から会話が始まった後、詳しく説明をしてくださるお客様が男性に多い。この後は○○へ行く…や、明日は○○へ行く等細かくお話ししてくださる。博物館めぐりをしているお客様からは、いい仕事（ボランティア）をしていますネ、と言われます。

・お客様自身が語りたいという人が割と多くて聞き役をしていると喜ばれます。

・はじめ質問されましたがご自分の知っていることをたくさん話していただき、ボランティアは、お客様の話を聞くという役割もあり、喜んで帰っていただいたと思いました。

○小学生の兄弟。二人とも親の影響か歴史が大好きで博物館に来ると時に戦国武将の旗指物のミニチュアをたくさん用意して鞄に入れてきた。中世のフロアーでそれを出して一つずつ説明してくれた。

展示での対話について、「発話とそのレスポンスの役割は、互いの声を聞き合うのみならず、自分自身の声を自分で聞くという側面を含み、相互理解と自分自身の気づきを深めていけることといえるだろう」との指摘がある[15]。来館者はボランティアスタッフに話しながら、自分自身の気づきも深めていると言えるのではないだろうか。

（3）社会が与える影響

・宝生寺の大日如来像の前で、東日本大震災で亡くなった母親をしのび、彼岸供養として長時間佇まれた方がいました。この像の前で亡くなった方のお話をうかがいました。

○今の高校生は阪神淡路大震災後に誕生され繰り返し繰り返しニュースなどで目にし「3・11」や近々の熊本の震災までとても身近に「こわさ」があります。2階の関東大震災のコーナーや特別展の導入部分のビデオなど、見たくないとナーバスになるケースも見かけました。何かの工夫が必要なのかもしれません。

この二つの事例からは、天災など社会的に大きな事件・事故が展示を見ることにも影響を与えていることがうかがえる。博物館の展示の受容にも社会の動きは関連していることが分かる事例と思われる[16]。

おわりに―今後の課題―

本稿では、当館の来館者の姿を来館者調査、特に解説ボランティアへの調査によって浮かび上がらせ、今後の事業に役立たせていきたいと考え、前半はデータ分析による来館者傾向、後半は記述回答による展示室での学びの様子を考察してきた。

「はじめに」で述べた本稿の目的④については、目的①と②について解説ボランティアアンケートと並行して実施した来館者アンケートの調査結果と比較分析することにより、一定の妥当性を見いだせることが確認できた。また、目的③については来館者の展示受容におけるボランティアスタッフとのコミュニケーションが与える影響を確認できた。

最後に今後の課題を述べたい。一つには、来館者調査についてである。先行研究においては、種々の調査対象者や方法を組み合わせ、調査結果

を数量化することで来館者研究を行っている。[17] 本調査については期間が短く紙ベースのアンケートのみであったため、観察法など別の調査方法や多様な調査対象者を設定し、多角的に調査していきたい。

また、アンケート記述による展示室の学びについての考察についてであるが、学びについての研究は特に欧米で多くの研究の蓄積があり、それらを網羅した上で論じなければならないものである。特にコミュニケーションの理論については、多くの先行研究があるにも関わらず、それを消化して本文に反映できなかった。今後の課題としたい。

註

(1)「博物館体験」という言葉は、ジョン・H・フォーク、リン・D・ディアーキング『博物館体験―学芸員のための視点』(雄山閣、一九九六年)に詳しい。概要は後述する。

(2) 寺島洋子「教育活動の評価」(『博物館教育論』第一三章、放送大学振興会、二〇一二年、二二六頁)

(3) 来館者調査方法としては、観察法、言語に基づく方法としてアンケートによる調査、視覚情報を用いた調査、インタビュー、活動の痕跡を探る方法として、来館者の会話を調査する方法、以上の方法をいくつか複合的に組み合わせた方法などがある(ジョージ・E・ハイン『博物館で学ぶ』、同成社、二〇一〇年)

(4) ボランティアを調査対象とするものとして、佐々木秀彦「江戸東京博物館の常設展示における展示評価と改善」(『博物館研究』三六巻、No.八、二〇〇一年)がある。

(5) 四〇代来館者が誰と来たかの内訳は、家族と六二%、一人で三一%、一人で七%。

(6) ボランティア平日(男性九%、女性二一%、同じ七〇%)、土日(男性四%、女性五%、同じ九一%)、来館者アンケート回答者(男性五五%、女性三七%、未回答八%)

(7) 前掲(1)では「たいていの来館者は視覚的に強力な展示か、もともと自分が興味を持っている展示に引き寄せられる。」(八五頁)と指摘する。

(8) 来館者アンケートで、二回以上来館しているリピーターが最初に見た資料で考古資料と回答したのは一三%である。また、リピーターも六三%が順路通りに見たと回答している。

(9) 前掲(1)七〇頁

(10) 順路を守る(三六%)、守らない(四八%)、同じ(七%)、その他(九%)

(11)「浮世絵は展示替えがあるとそれを目当てに来館される方もいました。小林清親を見に来たとか。」(解説ボランティアアンケートから)。眞葛焼も定期的に展示替えがあるため、これを見るために来館するリピーターがいるようである。

(12) 前掲(1)

(13) 本稿では、当館の展示意図が正しく伝わっているか否か、といった視点ではなく、来館者にとって当館展示がどのように受容されているかに焦点を当てて論じる。

(14) 並木美砂子「第三章博物館での学習論」(『博物館教育論』、ぎょうせい、二〇一二)、五三頁

(15) 並木美砂子「第三章博物館での学習論」(前掲註14)、六〇頁

(16) 他に仏像については、「展示してある大日如来、薬師如来、阿弥陀如来それぞれに合掌、瞑想していたご婦人。博物館も来館者にとっては聖地なのでしょう。」(解説ボランティアアンケートから)との記述があり、展示資料としてだけでなく来館者によっては信仰の対象となる事例もあった。

(17) 国立歴史民俗博物館の諸研究(安達文夫・竹内有理・小島道裕・久留島浩「展示の理解の評価に関する検討」『国立歴史民俗博物館研究報告』一三〇巻、二〇〇六年、竹内有理「「研究ノート」展示室における観客の観覧行動と記憶および理解に関する研究:近世展示の展示評価結果から」『国立歴史民俗博物館研究報告』一〇九巻、二〇〇四年、宮田公佳・竹内有理・安達文夫「展示改善にむけた観客調査の設計と実施:見学順路と滞在時間から見た観覧行動の解析」『国立歴史民俗博物館研究報告』一〇八巻、二〇〇三年など)や、広谷浩子「来館者の行動観察をもとにした博物館の利用状況の分析」(『神奈川県立博物館研究報告自然科学』三四号、二〇〇五年)など。