

2016年度博物館実習において実施した来場者調査について

栗原憲一・田村雅史

Key Words 来場者調査 (Visitor survey)、博物館実習 (Museum's training seminar)、北海道博物館 (Hokkaido Museum)

1 はじめに

北海道博物館は、旧北海道開拓記念館と旧北海道立アイヌ民族文化研究センターが統合し、2015年4月にオープンした北海道初となる道立の総合博物館である（施設は旧北海道開拓記念館を使用）。2010年に北海道が策定した「北海道博物館基本計画」では、1) 基本的機能の充実した博物館（充実した機能と質の高い活動、わかりやすく・おもしろく・ためになる博物館、文化創造と地域活性化の拠点、道民と連携・協働する博物館）、2) 北海道の総合的な博物館（自然・環境を含む未来に向けた人間史の博物館、アイヌ文化を保存・継承し未来に活かす博物館）、3) 道内博物館の中核施設（地域の博物館との連携・協働、人・モノ・情報のネットワーク充実強化）を目指すという3つの基本方針が示された。そして、老朽化した施設および展示の改修工事が2013年11月より実施された。特に、常設展示は総合展示と呼称を変え、通史展示からテーマ展示へ大幅に刷新された（堀2014）。観覧動線についても、増田ほか（1992）による類型区分にしたがうと、展示資料を配置順に観覧する「単線型」から、観覧動線が複数あり、展示資料を選択して観覧できる「複線型」に改修された。今後は、来場者調査などを実施しながら、総合展示の総括的評価を行い、問題点・課題点を洗い出し改訂していくことが重要である。しかし、北海道博物館（旧北海道開拓記念館時代を含む）では、アンケート票による任意の記入式調査や来場者の満足度調査は内部評価用資料としてこれまで実施されているが、論文という形での公表と分析は、水島・堀（2013）による特別展「どんぐりコロコロ」におけるアンケート調査のみである。また、来場者を追跡する動向調査も行われていない。

一方、博物館実習は、学芸員養成教育において、博物館法施行規則第1条に基づき、大学において習得すべき博物館に関する科目の1つとされ、登録博物館または博物館相当施設（大学においてこれに準ずると認められた施設を含む）における実習により習得するものとされている

（文部科学省 2009）。

北海道博物館では、現在、年1回博物館実習の受け入れを行っており、様々な分野の資料を実際に取り扱ったり、来場者とふれあう機会をとおして、実践的な経験や訓練をつませている。

そこで本報告では、1) 博物館実習の中で、来場者の動向やニーズなどを把握し、社会の変化に対応する博物館作りの現場を経験させることにより、将来の博物館を担う人材を育成する、2) 来場者調査から、総合展示室をはじめとした館内の改善を図る基礎データを入手することを目的として、2016年8月に博物館実習プログラムの一環で実施した、来場者調査について報告する。

なお、今回の調査は実習を担当する博物館研究グループと博物館協議会の運営、評価の実施などを担当する企画グループの合同実習として行った。博物館研究グループでは栗原憲一と堀繁久が、企画グループでは田村雅史と小林孝二がそれぞれ担当し、その他に社会貢献グループの大谷洋一が調査補助者として加わった。そのため、本報告の執筆者は、上記グループの主担当であった博物館研究グループの栗原と企画グループの田村となっている。

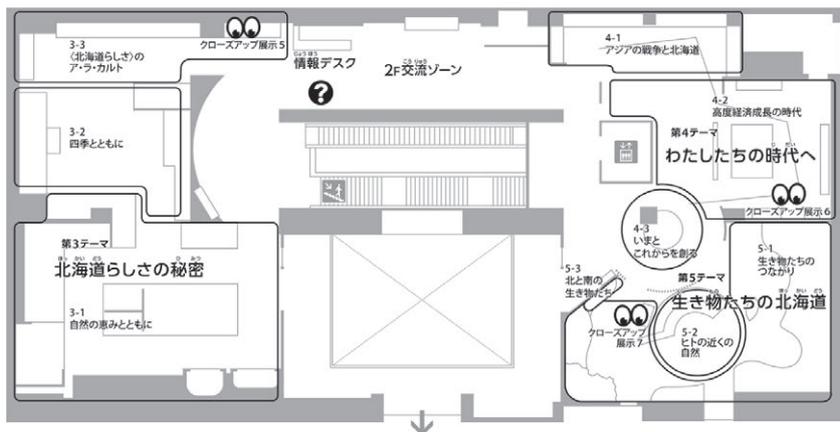
2 博物館実習における来場者調査

(1) 調査場所

北海道博物館では、展示を常設的に行っている「総合展示室」と期間限定の展覧会などを開催する「特別展示室」に分かれ、今回の調査は「総合展示室」のみを対象とした。総合展示の展示資料数は約3,000件、延べ床総面積は約3,000m²である。プロローグ、第1～2テーマの展示が1階、第3～5テーマの展示が2階に設置されている（図1）。

同展示は、メインコンセプトを「北東アジアの中の北海道」、サブコンセプトを「自然と人との関わり」とし、北東アジアの中の北海道という観点から、人の営みと自然との多様な関わりについて意識した展示を展開してい

2F



1F



展示構成

プロローグ 北と南の出会い

第1テーマ 北海道120万年物語

- 1-1 人類の時代へ
- 1-2 北海道独自の文化へ
- 1-3 蝦夷地のころ
- 1-4 蝦夷地から北海道へ

第2テーマ アイヌ文化の世界

- 2-1 現在を知る
- 2-2 伝統を学ぶ
- 2-3 ことばを聴く
- 2-4 歩みをたどる

第3テーマ 北海道らしさの秘密

- 3-1 自然の恵みとともに
- 3-2 四季とともに
- 3-3 <北海道らしさ>のア・ラ・カルト

第4テーマ わたしたちの時代へ

- 4-1 アジアの戦争と北海道
- 4-2 高度経済成長の時代
- 4-3 いまとこれからを創る

第5テーマ 生き物たちの北海道

- 5-1 生き物たちのつながり
- 5-2 ヒトの近くの自然
- 5-3 北と南の動物たち

図1 北海道博物館総合展示室の平面図と展示構成

る(堀 2014)。各テーマ(大テーマ)の展示概要は下記のとおりである。

プロローグ「北と南の出会い」：床面にひろがる北東アジア地域の衛星写真と映像で北海道を紹介し、北海道は北の端という見方を転換している。南から来たナウマンゾウと北から来たマンモスゾウの復元骨格標本が向かい合うことで、「北東アジアの交差点」としての北海道を表現している。

第1テーマ「北海道120万年物語」：北海道島が形成された120万年前からスタートし、ゾウが渡ってきて人類が住み始めた時代から、縄文・擦文・オホーツクなどの先史文化、アイヌ民族による交易活動、本州以南からの移住など19世紀終わりころまでの北海道の歴史を紹介している。中テーマは、「1-1人類の時代へ」、「1-2北海道独自の文化へ」、「1-3蝦夷地のころ」、「1-4蝦夷地から北海道へ」の4つに分かれている。

第2テーマ「アイヌ文化の世界」：アイヌ民族の現在

の姿を示し、衣食住・信仰・物語・歌など伝承されてきた文化の紹介と同時に、アイヌ文化を歴史的にとらえる視点を提示している。また、「アイヌ語ブロック」による言語展示への試みや(田村・出利葉 2016)、歌や踊りの映像、伝統楽器トンコリにふれるなどの参加型展示も用意されている。中テーマは、「2-1現在を知る」、「2-2伝統を学ぶ」、「2-3ことばを聴く」、「2-4歩みをたどる」の4つに分かれている。

第3テーマ「北海道らしさの秘密」：北海道独特の景観、海や大地の資源を活かした各種の産業、多雪寒冷な気候への適応を模索した生活スタイルなど、現在の「北海道らしさ」につながるさまざまな要素を、「産業」と「くらし」の視点から、よりよい未来のくらしや未来の北海道を世代間で対話しながら考えることができる展示を試みている(池田ほか 2016)。中テーマは、「3-1自然の恵みとともに」、「3-2四季とともに」、「3-3<北海道らしさ>のア・ラ・カルト」の3つに分かれている。

第4テーマ「わたしたちの時代へ」：20世紀のはじまりから戦争、高度経済成長を経て現代まで、激動の時代を社会の動きと人びとの意識、時代との関わりから振り返っている。第3テーマと同様、過去に学びながら、多様な価値観や発言・取り組みに目を向け、北海道の将来について、世代間で考えることができる展示を試みている（池田ほか 2016）。中テーマは、「4-1アジアの戦争と北海道」、「4-2高度経済成長の時代」、「4-3いまとこれからを創る」の3つに分かれている。

第5テーマ「生き物たちの北海道」：北海道の生物多様性やそれを支える生き物の「つながり」を、生き物の視点で紹介している。ヒトによる影響や現在のヒトとの軋轢などを知ることで、自分たちと自然とのこれらについて考える展示となっている（堀 2015）。中テーマは、「5-1生き物たちのつながり」、「5-2ヒトの近くの自然」、「5-3北と南の動物たち」の3つに分かれている。

(2) 調査日

2016年度の博物館実習は、8月16日（火）～26日（金）までの休館日を除いた10日間行われ、16名が参加した。そして、来場者調査は、実習5日目となる8月20日（土）の10:00～15:30（実習は9:00～17:00）まで実施した（図2）。実習生は2班に分かれ、後述するインタビュー調査と動向調査をそれぞれ行い、後半に調査種目を交代して両方の調査を経験することができるようにした。

なお、調査日は、特別展示室において特別展「ジオパークへ行こう！ー恐竜、アンモナイト、火山、地球の不思議を探す旅ー」（9:30～17:00）の開催期間中であり、また、その関連行事として講演会「大地とともに生きる～ワインにかける想い」（13:30～15:30）が開催された。

(3) インタビュー調査

実習生（2人1組 合計4組）が、総合展示室出口（2階）から出てきた来場者に調査協力の依頼を行い、1人がインタビュー、もう1人が調査表にその内容を記入した。インタビューは、来場者の属性（年齢、居住地、同伴者、性別）、過去の来館回数、来館動機、職員の対応、料金の妥当性、総合展示の満足度などを調査した。

(4) 動向調査

実習生（2人1組 合計4組）が、総合展示室入口（1階）で来場者が展示室に入る前に調査協力の依頼を行い、観覧の妨げにならないよう配慮しながら追跡し、中テーマサインごとに到達した時間を調査表に記入して滞在時間を記録した。また、クローズアップ展示、休憩スパー

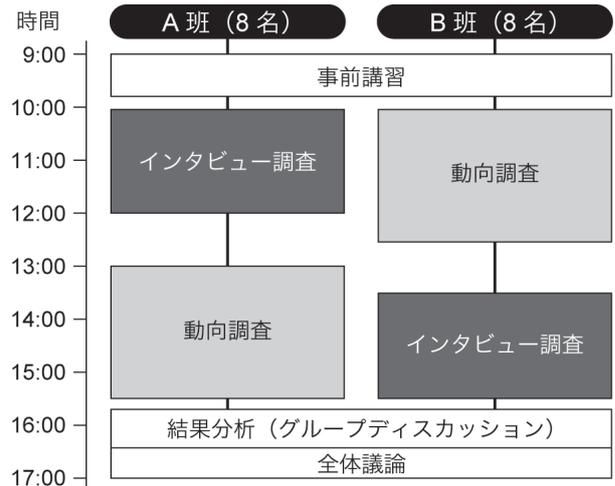


図2 来場者調査を実施した博物館実習プログラム

ス、情報デスクの滞在の有無も記録した。

なお、来場者はテーマ（中テーマ）間を行き来することも想定される。本来ならば、その動向をすべて調べる必要があるが、今回は調査者が実習生であることから、複雑な集計は困難であると予測された。そのため、今回の調査では、例えば、第1テーマと第2テーマを往復している場合、最初に第1テーマを退出した時間のみを記録し、その後第2テーマから第1テーマへ再び戻ってきた場合には、第2テーマの時間として記録した（第2テーマの観覧の延長という解釈をする）。

(5) 実習生による結果分析と全体議論

来場者調査後は、実習生は調査時と同様に2班に分かれて結果をまとめ、その分析をグループディスカッションという形で行った。最後に、互いの班でまとめた分析結果を発表しあい、実習担当職員を含め全体的な議論を行った。

3 結果と考察

2016年8月20日における総合展示室の来場者数は893人（有料457人、無料436人）であった。インタビュー調査には60組（延べ177人）、動向調査には13組（延べ86人）から協力を得た。

なお、インタビュー調査と動向調査の協力者は重複しないように配慮されている。延べ人数は、インタビュー中に把握できた人数であるため、例えば家族または友人同士が別々に行動している場合には、正確な人数を把握できなかったわけではないので、参考程度の数字となる。以下に、インタビュー調査、動向調査それぞれの結果について考察を交え記載する。

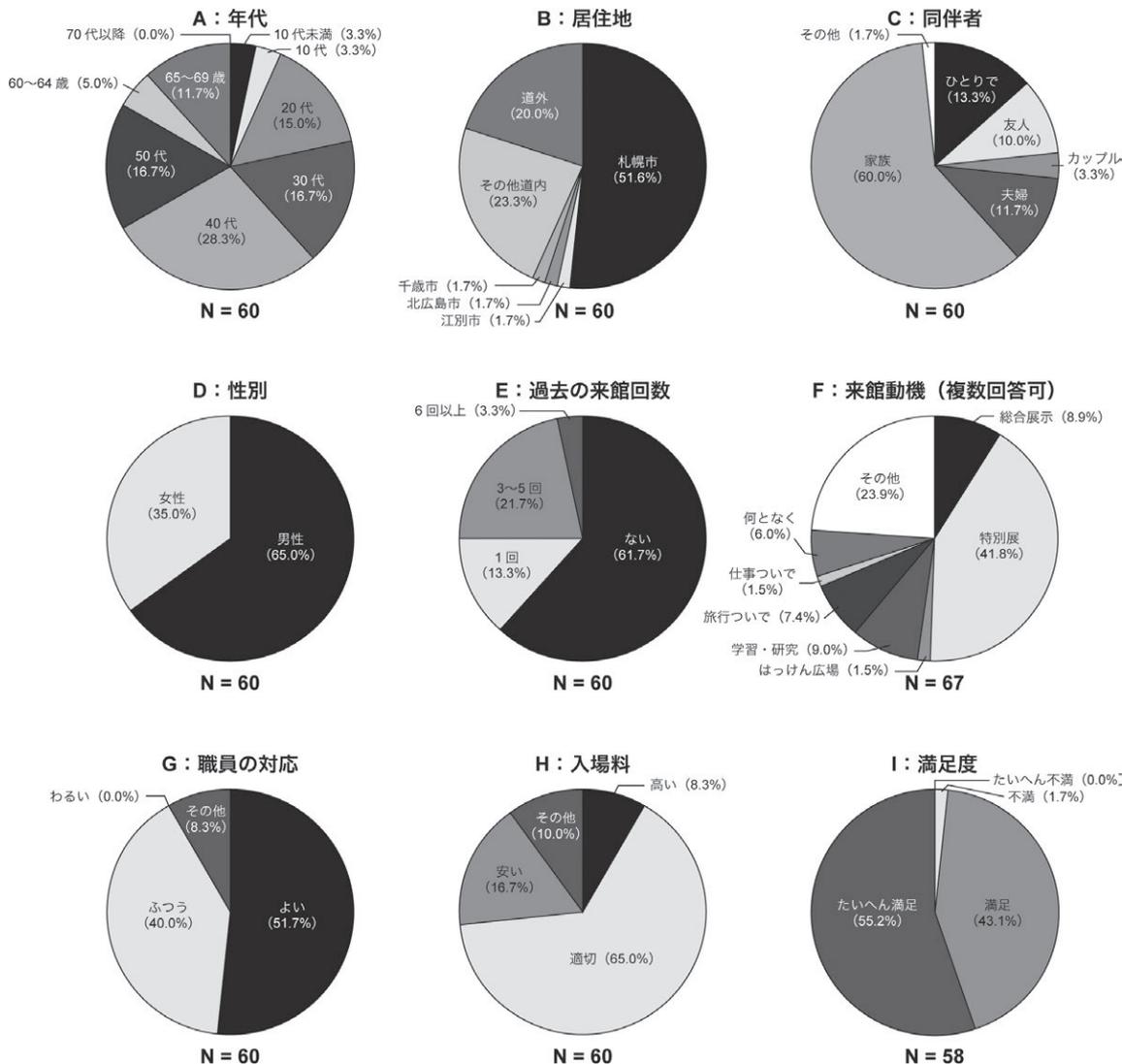


図3 インタビュー調査から得られた来場者の属性と回答結果

(1) インタビュー調査

回答者の年代 (図3A) : 「10代未満」および「10代」がそれぞれ2組 (3.3%)、「20代」が9組 (15.0%)、「30代」が10組 (16.7%)、「40代」が17組 (28.3%)、「50代」が10組 (16.7%)、「60~64歳」が3組 (5.0%)、「65~69歳」が7組 (11.7%)、「70代以降」が0組であった。この内訳を「小・中学生 (10代以下)」、「有料 (20代~64歳)」、「65歳以上」に分けると、それぞれ6.6%、81.7%、11.7%となる。したがって、今回の調査は有料入館者、特に30~50代を中心とした青年期~壮年期の入場者の意見が最も強く反映されていると考えられる。

居住地 (図3B) : 「札幌市」が31組 (51.6%) と最も多く、近隣の「北広島市」、「江別市」、「千歳市」はそれぞれ1組 (1.7%) と少なかった。「北海道内」は14組 (23.3%) あり、空知、胆振、オホーツク管内など様々な場所から来場していた。また、「道外」からも12組 (20.0%) おり、東京都など関東地区を中心に、九州地

区からも来場していた。

同伴者 (図3C) : 「ひとりで」での来館は8組 (13.3%)、「友人」とは6組 (10.0%)、「カップル」では2組 (3.3%)、「夫婦」では7組 (11.7%)、「家族」では36組 (60.0%)、「その他」が1組 (1.7%) となり、家族での来場者が多数を占めていた。特に、後述するように、来館動機が特別展観覧の来場者が多く、調査日に開催していた特別展は小学生とその保護者をターゲットにした展示を展開していたことから、核家族での来館が多かったと考えられる。

性別 (図3D) : 「男性」が39組 (65.0%)、「女性」が21組 (35.0%) であった。インタビュー調査は、各団体が代表者が1人で答えていた場合が多かったため、家族連れの際には父親が答えることが多かったと考えられる。

過去の来館回数 (図3E) : 過去の来館経験が「ない」と答えた回答者が37組 (61.7%) と最も多かった。こ

れも、上述のように開催していた特別展が、新たな博物館利用者層を開拓するため、小学生とその保護者をターゲットにした展示を展開していたことから、はじめての来館者が多かったことが推察される。ただし、旧北海道開拓記念館時代を含めて複数回の来館経験者も約40%あり、「1回」が8組 (13.3%)、「2～5回」が13組 (21.7%)、「6回以上」が2組 (3.3%) であった。

来館動機 (図3F)：「総合展示」の観覧が6組 (8.9%)、「特別展」の観覧が28組 (41.8%)、「はっけん広場」が1組 (1.5%)、「学習・研究」が6組 (9.0%)、「旅行ついで」が5組 (7.5%)、「仕事ついで」が1組 (1.5%)、「なんとなく」が4組 (6.0%)、「その他」が16組 (23.9%) となり、特別展目的で来館し総合展示室も一緒に観覧する来場者が多かったことが読み取れる。

また、「来館動機」と「居住地」のクロス集計をとると、道外からの来場者12組中5組は「旅行のついで」と答えており、道外からの来館者は、観光旅行で来道した際に、ついでに博物館へも訪れていることが推察される。

職員の対応 (図3G)：「よい」と答えた回答者は31組 (51.7%)、「ふつう」が24組 (40.0%)、「わるい」が0組、「その他」が5組 (8.3%) となり、おおむね職員の対応に関する印象は良好であった。ただし、その他の回答のほとんどは、「職員と接していない」と答えており、そもそも職員が来場者とあまりふれ合っていない現状も読み取れる。

入場料 (図3H)：総合展示室の入場料は、中学生以下または65歳以上が無料、高・大学生が300円、一般が600円である。入場料が「高い」と答えた回答者は5組 (8.3%)、「適切」であると答えた回答者は39組 (65.0%)、「安い」と答えた回答者は10組 (16.7%)、「その他」は6組 (10.0%) であった。インタビュー調査の回答者は、有料入場者である20代～64歳が81.7%を占めていたことから (図3A)、現在の入場料はおおむね適切な料金であると認識されていると考えられる。

展示室の満足度 (図3I)：総合展示室全体の印象を0～10点で評価してもらい、0～2点を「たいへん不満」、3～5点を「不満」、6～8点を「満足」、9～10点を「たいへん満足」に区分した。その結果、「たいへん不満」と答えた回答者は0組、「不満」が1組 (1.7%)、「満足」が25組 (43.1%)、「たいへん満足」が32組 (55.2%) となった。したがって、総合展示室に対する満足度はかなり高いことが推察される。

自由回答：印象に残った展示や全体で気になった点をインタビューしたところ、「展示室は全体的にきれいでわかりやすい」という意見がある一方で、「展示資料数が少ない」、「子どもには少し難しい」という意見が複数あった。また、「順路がわかりにくい」という意見も

あった。順路については、冒頭で述べたように観覧動線を「複線型」へ改修したことによる結果ではあるが、その意図を来場者にあまり理解されていない状況が読み取れる。

(2) 動向調査

属性：調査協力者13組のうち、「10代」が1組、「20代」が1組、「30代」が5組、「40代」が2組、「50代」が2組、「65～69歳」が2組であった。また、「家族連れ」が8組と最も多かったことから、サンプル数は少ないが、インタビュー調査の回答者と同様、動向調査も特別展観覧目的の家族連れの有料入場者 (20代～64歳) が多かったことが推察される。

プロローグ (図4A)：最小値が1分 (観覧していないものを除く)、最大値が9分で平均滞在時間は2.4分であった。展示物もマンモスゾウとナウマンゾウのみであることから、あまり滞在時間が長くなかったと考えられる。また、映像展示はほとんど見られていない。

第1テーマ (図4B)：最小値が11分、最大値が73分で平均滞在時間は35.7分となり、5つあるテーマの中で最も長い時間を記録した。展示面積が最も広いこともあるが、60分以上滞在している来場者も4組みられた。特に「1-3蝦夷地のころ」の滞在時間が長い。

第2テーマ (図4C)：最小値が8分 (観覧していないものを除く)、最大値が41分で平均滞在時間は14.3分であった。中テーマ別の滞在時間はばらつき多く傾向が読み取れないため、来館者の属性や興味によって惹きつける場所が大きく異なっている可能性がある。展示を観覧しない来場者は2組みられた。

第3テーマ (図4D)：最小値が5分 (観覧していないものを除く)、最大値が20分で平均滞在時間は10.8分であった。「3-1自然の恵みとともに」または「3-3<北海道らしさ>のア・ラ・カルト」の滞在時間が長い傾向がみられる。展示を観覧しない来場者は2組みられた。

第4テーマ (図4E)：最小値が1分 (観覧していないものを除く)、最大値が13分で平均滞在時間は4.6分であった。「4-2高度経済成長の時代」の滞在時間が長い傾向がみられる。展示を観覧しない来場者は3組みられた。

第5テーマ (図4F)：最小値が1分 (観覧していないものを除く)、最大値が16分で平均滞在時間は3.3分であった。なお、第5テーマは展示面積が小さく中テーマごとの集計が困難であったため、大テーマでの滞在時間のみ集計している。展示を観覧しない来館者は3組みられた。

全体の傾向：展示室全体では、最小値が31分、最大値が139分で平均滞在時間は68.5分であった。かなりバラツキはあるが、総合展示室の展示観覧はおおむね1時間程度であることが予測される。

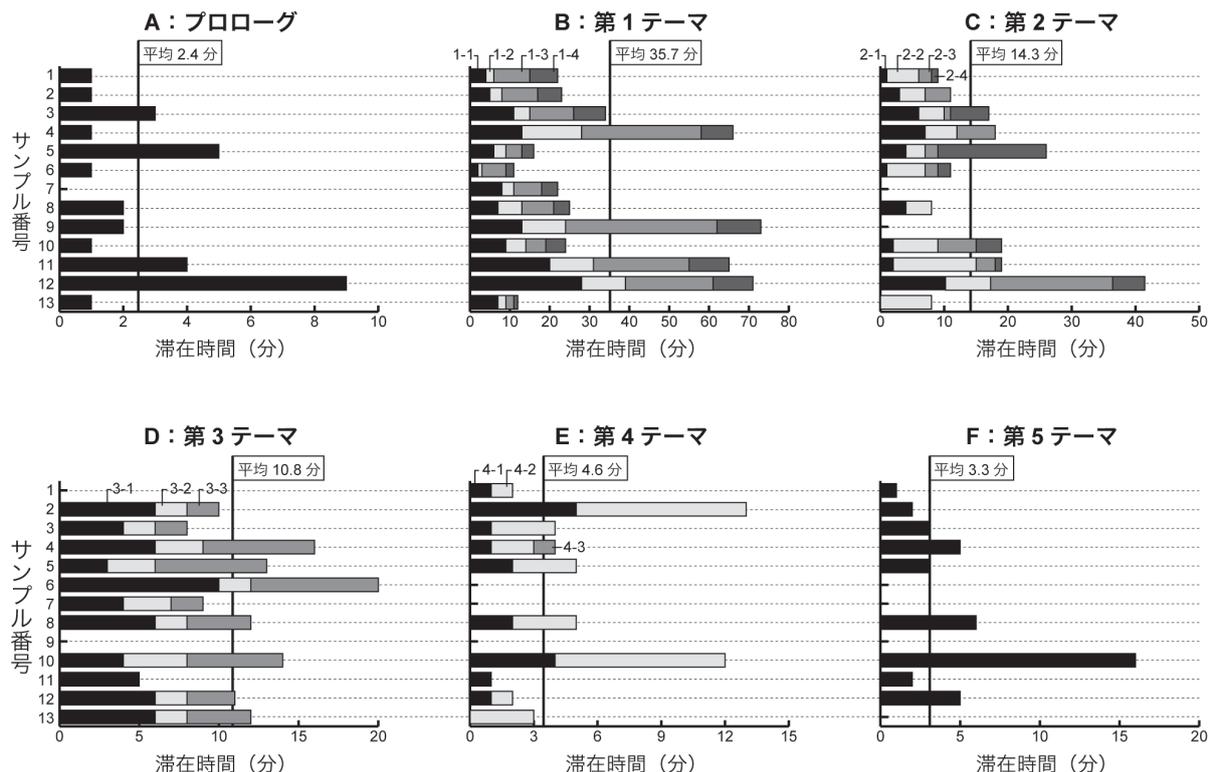


図4 動向調査から得られた総合展示室における各テーマの滞在時間

展示室の動線上、プロローグの後は、第1テーマまたは第2テーマどちらへも行くことができる(図1)。しかし、13組中10組がプロローグの次に第1テーマを選んでき、来場者はおおむねテーマの数字順に観覧していることがわかった。

ただし、No.12の来場者(付表2)のように、滞在時間の長い来場者(139分)の中には、特定のテーマ(今回なら第1と第2テーマ)を往復しながら展示を観覧する人もいた。

各テーマの平均滞在時間は、第1テーマが最も長く、第5テーマが最も短い。特に、1階の展示と2階の展示での滞在時間が大きく異なっている。クローズアップ展示も、1階部分は比較的にみられているが、2階部分はあまりみられていない傾向が認められた。これらは来場者の巡る順序とほぼ一致していることから、来場者が徐々に展示観覧に疲れてきている、もしくは飽きてきている可能性が考えられる。

展示室内に設置された小休憩用のイスはあまり利用されていなかった。ただし、来場者が調査者によって追跡されていることを意識して利用しなかった可能性もあり、これについては別な調査が必要であると考えられる。

(3) 実習生による分析と全体議論

実習生によるグループディスカッションの結果、彼らもおおむね上述した内容と同様の分析内容を発表してい

た。さらに、全体議論では、下記のような意見が出された。

- a. 展示場内のサービスについて
 - ・音声ガイドの存在をもう少しアピールする。
 - ・学芸員によるおもてなしを行う(例:学芸員と直接ふれ合えるイベント開催、学芸員紹介コーナーの活用)。
- b. リピーターの開拓について
 - ・札幌市近郊の人たちにもっと来てもらえるように工夫する。
 - ・展示の目玉を打ち出す。
 - ・近郊でのワークショップなどのアウトリーチ活動を行う。
 - ・無料送迎バスなど交通の利便性を改善する。
 - ・割引などの特典を充実させる。
- c. 滞在時間や展示構成について
 - ・第2テーマにも写真ポイントをつくる。
 - ・ハンズオンや体験展示など子どもを引きとめる工夫を行う。
 - ・2階の展示を見てもらえるように1階と2階の展示の間に休憩スペースなどを配置する。

(4) 実習生の感想

今回の調査により、博物館実習生は来場者の声を直接聞く機会を得た結果、下記のような感想が寄せられた。

- ・来場者の生の声を聞くことができ、とても貴重な体験をすることができた。
- ・インタビュー調査表で複数の選択肢があるところは聞きにくかった。特に年齢や動機について。動機を探るために「特別展ですか？」などと誘導していた部分もある。
- ・来場者の立場からの視点で博物館をみることの重要性を知った。
- ・来場者と接するのは最初不安であったが、実際にやってみるととても楽しく、調査内容以外の会話もできた。
- ・来場者調査とその後の分析・議論の大切さを知った。
- ・来場者はさまざまな動機と視点で展示をみていることがわかった。
- ・施設のさまざまな課題点・改善点を導き出すことができた。

実習生は、来場者から直接意見を聴取することで、さまざまな情報を引き出し、それを分析・議論することで展示室の課題点・改善点を導き出す今回の実習を「貴重な経験」ととらえるものが多かった。ただし、「インタビュー調査表で複数の選択肢があるところは聞きにくかった」とする意見もあり、これについては今後改善する必要があると考えられる。

4 まとめと今後の課題

今回、博物館実習の一環として実施した、インタビュー調査（60組）および動向調査（13組）により、以下のことが傾向として読み取れた。

- (1) 今回の調査では、有料入館者、特に30～50代を中心とした青年期～壮年期の家族連れの入場者の意見が最も強く反映されていると考えられる。
- (2) 札幌市からの来場者が約半数を占める。
- (3) 博物館へ初めて訪れた来場者は約60%であり、旧北海道開拓記念館時代を含めた複数回の来館経験者は約40%であった。
- (4) 現在の入場料はおおむね適切な料金であるとみなされている。
- (5) 総合展示室に対する満足度は高いが、「展示資料数が少ない」、「子どもには少し難しい」、「順路がわかりにくい」という意見が認められた。
- (6) 総合展示室の展示観覧はおおむね1時間程度であることが推定される。
- (7) 来場者は、プロローグの後は第1テーマを選んで

観覧し、テーマの数字順に観覧している人が多い。

- (8) 1階の展示と2階の展示での滞在時間が大きく異なり、テーマごとの滞在時間が短くなっている。これは、徐々に展示観覧に疲れてきている、もしくは飽きてきている可能性が考えられる

このように、1日間の限定された調査ではあったが、様々なことを読み取ることができた。ただし、全体の傾向を調べるためには、年間を通したさらなる定期的・継続的な調査が必要であろう。そして、十分なデータを蓄積した上で、今後の展示室内における課題の改訂に着手することが重要である。佐々木（1999）が述べているように、各施設で実施しているこうした調査はこれまで内部資料として取り扱っていた部分が多かったため、調査の考え方やノウハウといった情報が広く公表されていない。今後は、論文などの形で他の博物館に対して公開し情報を蓄積することで、より精度の高い手法や活用方法を模索することが重要である。

今回の来場者調査は、博物館実習のプログラムとしてみると、自身が体験した調査実習をとおして、北海道博物館をひとつの題材にして博物館の改善点や課題などを議論するプログラムである。受け入れ側としては調査表の工夫や事前演習など今後の課題は残されているが、実習生の感想からおおむねプログラムの目的を達成できており、博物館実習プログラムとしても来場者調査は有用であるといえる。

2006年の教育基本法の改正にともない、博物館に係る社会教育法および博物館法の一部改正が2008年に運動して行われたことにより、博物館は人々がどのような学習ニーズを有しているかを把握し、そのための学習機会の提供や奨励に努める「地域の人々の生涯学習活動を日常的に支える博物館」にしていかなければならない（緒方 2012）。そのためには、北海道博物館においても、今回のような展示に対する来場者調査などを継続的に実施しつつ、博物館利用者や地域住民から意見や要望をくみ取り、運営上の課題とその原因を探るための継続的なシステムとそれをフィードバックする体制である「利用者調査システム」（佐々木 1999）を構築することが必要であると考えられる。

謝辞

今回の調査は、博物館実習生16名の多大なる協力によって成立したものである。

なお、本研究は北海道博物館の道民・地域との協働・連携による地域情報集積プロジェクト「北海道ののぞましい博物館のあり方に関する市民意識調査」の一環としても実施した。

引用文献

- 堀 繁久 2014. 北海道博物館、2015年春オープン! 博物館研究 49(9): 25-28.
- 堀 繁久 2015. 北海道博物館の新しい自然展示「生き物たちの北海道」. 博物館研究 50(10): 18-21.
- 池田貴夫・会田理人・青柳かつら・山際秀紀・舟山直治・村上孝一・出利葉浩司・小林孝二 2016. 世代間対話の場としての博物館づくり ―総合研究プロジェクト「モノをめぐる価値観の変遷とその多様性に関する近現代史」研究報告―. 北海道博物館研究紀要 (1): 103-110.
- 増田亜樹・碓田智子・谷 直樹 2012. 公立歴史博物館における通史展示の展示シナリオと展示設計. 日本建築学会計画系論文集 77(671): 235-242.
- 水島未記・堀 繁久 2013. 特別展「どんぐりコロコロ」の企画と観覧者の反応. 北海道開拓記念館研究紀要 (41): 239-246.
- 文部科学省 2009. 博物館実習ガイドライン. 文部科学省.
- 緒方 泉 2012. 博物館の法と制度. 新時代の博物館学. pp. 64-66. 芙蓉書房出版.
- 佐々木亨 1999. 公立博物館における事業評価の現状 ―協議会・内部評価・利用者調査―. 文化経済学 1(3): 29-37.
- 田村雅史・出利葉浩司 2016. 北海道博物館における言語展示への試み(報告)―総合展示第2テーマに設置した「アイヌ語ブロック」を中心に―. 北海道博物館研究紀要 (1): 127-148.

付表1 インタビュー調査から得られたデータリスト

| No. | 年代 | 居住地 | 同伴者 | 性別 | 来館経験 | 来館動機 (複数回答可) | | | 職員対応 | 入場料金 | 総合展示印象 |
|-----|--------|------|------|----|------|--------------|---------|-----|------|------|--------|
| 1 | 40代 | 札幌市 | 家族 | 男性 | ない | 特別展 | — | — | ふつう | 適切 | 満足 |
| 2 | 50代 | 道外 | ひとり | 男性 | ない | 旅行のついで | その他 | — | その他 | 適切 | たいへん満足 |
| 3 | 50代 | 道外 | ひとり | 男性 | 1回 | 旅行のついで | — | — | よい | 適切 | たいへん満足 |
| 4 | 50代 | 江別市 | 友人 | 男性 | ない | その他 | — | — | ふつう | 適切 | 満足 |
| 5 | 60~64歳 | 札幌市 | 家族 | 男性 | 1回 | 特別展 | — | — | よい | 高い | — |
| 6 | 10代 | 札幌市 | 家族 | 男性 | ない | 特別展 | — | — | その他 | 適切 | たいへん満足 |
| 7 | 65~69歳 | 他道内 | カップル | 男性 | 2~5回 | 特別展 | — | — | ふつう | 安い | 満足 |
| 8 | 40代 | 札幌市 | 家族 | 女性 | ない | 特別展 | — | — | ふつう | 適切 | 満足 |
| 9 | 40代 | 他道内 | 友人 | 女性 | 2~5回 | 特別展 | — | — | よい | 適切 | たいへん満足 |
| 10 | 20代 | 札幌市 | ひとり | 男性 | 1回 | 学習・研究 | — | — | よい | 安い | たいへん満足 |
| 11 | 60~64歳 | 札幌市 | ひとり | 男性 | ない | なんとなく | その他 | — | ふつう | 適切 | 満足 |
| 12 | 30代 | 道外 | 友人 | 男性 | ない | 学習・研究 | — | — | ふつう | 高い | 不満 |
| 13 | 30代 | 道外 | 友人 | 男性 | ない | その他 | — | — | よい | 適切 | 満足 |
| 14 | 20代 | 道外 | 家族 | 女性 | ない | 旅行のついで | — | — | よい | 安い | たいへん満足 |
| 15 | 30代 | 札幌市 | ひとり | 男性 | ない | 特別展 | — | — | ふつう | 適切 | たいへん満足 |
| 16 | 20代 | 札幌市 | 家族 | 女性 | ない | 学習・研究 | — | — | ふつう | 安い | 満足 |
| 17 | 40代 | 札幌市 | 家族 | 男性 | ない | 特別展 | — | — | ふつう | 適切 | 満足 |
| 18 | 40代 | 札幌市 | 夫婦 | 女性 | ない | その他 | — | — | よい | 高い | たいへん満足 |
| 19 | 20代 | 道外 | 友人 | 男性 | ない | その他 | — | — | ふつう | 安い | 満足 |
| 20 | 60~64歳 | 他道内 | 夫婦 | 女性 | ない | 特別展 | — | — | よい | 安い | 満足 |
| 21 | 20代 | 道外 | 友人 | 女性 | ない | その他 | — | — | よい | 安い | たいへん満足 |
| 22 | 50代 | 他道内 | 夫婦 | 男性 | ない | その他 | — | — | よい | 適切 | たいへん満足 |
| 23 | 30代 | 道外 | 家族 | 男性 | 1回 | 旅行のついで | — | — | ふつう | 適切 | 満足 |
| 24 | 20代 | 札幌市 | 家族 | 男性 | ない | 特別展 | — | — | よい | 適切 | たいへん満足 |
| 25 | 40代 | 札幌市 | 家族 | 男性 | ない | 学習・研究 | — | — | よい | 適切 | たいへん満足 |
| 26 | 30代 | 他道内 | 家族 | 男性 | ない | 特別展 | — | — | よい | 適切 | 満足 |
| 27 | 65~69歳 | 千歳市 | 家族 | 男性 | 1回 | 総合展示 | 特別展 | その他 | よい | 安い | たいへん満足 |
| 28 | 40代 | 札幌市 | その他 | 女性 | 1回 | 特別展 | — | — | よい | 適切 | たいへん満足 |
| 29 | 10代 | 他道内 | 家族 | 女性 | ない | なんとなく | — | — | ふつう | 適切 | たいへん満足 |
| 30 | 40代 | 札幌市 | 家族 | 男性 | ない | 特別展 | — | — | ふつう | 適切 | 満足 |
| 31 | 10代未満 | 他道内 | 家族 | 女性 | ない | その他 | — | — | その他 | 適切 | たいへん満足 |
| 32 | 40代 | 札幌市 | 家族 | 女性 | 2~5回 | 特別展 | — | — | よい | 適切 | たいへん満足 |
| 33 | 50代 | 札幌市 | 家族 | 女性 | 2~5回 | なんとなく | — | — | ふつう | その他 | たいへん満足 |
| 34 | 30代 | 道外 | 家族 | 男性 | ない | その他 | — | — | ふつう | 安い | たいへん満足 |
| 35 | 40代 | 札幌市 | 家族 | 男性 | 2~5回 | 総合展示 | 特別展 | — | ふつう | 適切 | 満足 |
| 36 | 65~69歳 | 札幌市 | 家族 | 男性 | 2~5回 | はっけん広場 | その他 | — | よい | 高い | 満足 |
| 37 | 50代 | 札幌市 | ひとり | 男性 | ない | 学習・研究 | 余暇のくつろぎ | — | その他 | 適切 | 満足 |
| 38 | 50代 | 札幌市 | 家族 | 男性 | 2~5回 | その他 | — | — | よい | 適切 | たいへん満足 |
| 39 | 30代 | 札幌市 | カップル | 女性 | 2~5回 | 特別展 | — | — | ふつう | その他 | 満足 |
| 40 | 65~69歳 | 札幌市 | 家族 | 男性 | 6回以上 | 特別展 | — | — | よい | その他 | たいへん満足 |
| 41 | 40代 | 札幌市 | 家族 | 男性 | 1回 | 特別展 | — | — | よい | 適切 | たいへん満足 |
| 42 | 65~69歳 | 他道内 | 夫婦 | 男性 | 2~5回 | その他 | — | — | よい | 適切 | — |
| 43 | 40代 | 他道内 | 家族 | 男性 | ない | なんとなく | — | — | ふつう | 適切 | 満足 |
| 44 | 20代 | 他道内 | ひとり | 男性 | ない | 特別展 | — | — | よい | 適切 | たいへん満足 |
| 45 | 10代未満 | 札幌市 | 家族 | 男性 | ない | 特別展 | — | — | よい | その他 | たいへん満足 |
| 46 | 40代 | 道外 | 家族 | 女性 | ない | 特別展 | — | — | よい | 適切 | たいへん満足 |
| 47 | 40代 | 札幌市 | 家族 | 男性 | 1回 | 特別展 | — | — | ふつう | 適切 | 満足 |
| 48 | 20代 | 他道内 | 夫婦 | 女性 | ない | 総合展示 | — | — | よい | 適切 | たいへん満足 |
| 49 | 30代 | 道外 | 家族 | 女性 | ない | その他 | — | — | よい | 安い | たいへん満足 |
| 50 | 30代 | 他道内 | 家族 | 女性 | ない | 仕事のついで | — | — | よい | 高い | 満足 |
| 51 | 20代 | 道外 | ひとり | 男性 | ない | 旅行のついで | — | — | ふつう | 適切 | 満足 |
| 52 | 50代 | 他道内 | 家族 | 男性 | ない | 特別展 | — | — | よい | 適切 | 満足 |
| 53 | 65~69歳 | 札幌市 | 家族 | 女性 | ない | 特別展 | — | — | ふつう | 適切 | 満足 |
| 54 | 65~69歳 | 札幌市 | 家族 | 男性 | 2~5回 | 特別展 | — | — | ふつう | 適切 | たいへん満足 |
| 55 | 40代 | 札幌市 | 家族 | 女性 | ない | 総合展示 | — | — | よい | 適切 | たいへん満足 |
| 56 | 40代 | 札幌市 | 家族 | 男性 | ない | 特別展 | — | — | よい | 適切 | たいへん満足 |
| 57 | 50代 | 札幌市 | 夫婦 | 女性 | 6回以上 | 総合展示 | その他 | — | その他 | その他 | 満足 |
| 58 | 30代 | 他道内 | 夫婦 | 男性 | 2~5回 | 学習・研究 | — | — | ふつう | 適切 | 満足 |
| 59 | 40代 | 札幌市 | 家族 | 女性 | 2~5回 | 特別展 | — | — | ふつう | その他 | たいへん満足 |
| 60 | 50代 | 北広島市 | 家族 | 男性 | 2~5回 | 総合展示 | — | — | よい | 適切 | たいへん満足 |

付表2 動向調査から得られたデータリスト

| NO. | 年代 | 居住地 | 同伴者 | プロローグ | | 第1テーマ | | | | | 第2テーマ | | | | |
|-----|--------|-----|------|---------|-------|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | | | | 滞在時間(分) | 入室時間 | 滞在時間(分) | 入室時間(1-1) | 入室時間(1-2) | 入室時間(1-3) | 入室時間(1-4) | 滞在時間(分) | 入室時間(2-1) | 入室時間(2-2) | 入室時間(2-3) | 入室時間(2-4) |
| 1 | 65~69歳 | 道外 | その他 | 1 | 13:31 | 22 | 13:32 | 13:36 | 13:38 | 13:47 | 9 | 13:54 | 13:58 | 13:56 | 13:55 |
| 2 | 40代 | 札幌市 | 家族 | 1 | 13:12 | 23 | 13:13 | 13:18 | 13:21 | 13:30 | 11 | 13:36 | 13:43 | 13:39 | — |
| 3 | 30代 | 他道内 | 家族 | 3 | 13:41 | 34 | 13:44 | 13:55 | 13:59 | 14:10 | 17 | 14:18 | 14:24 | 14:28 | 14:29 |
| 4 | 20代 | 江別市 | カップル | 1 | 13:14 | 66 | 13:15 | 13:28 | 13:43 | 14:13 | 18 | 14:21 | 14:28 | 14:33 | — |
| 5 | 10代 | 道外 | 家族 | 5 | 14:31 | 16 | 14:53 | 14:50 | 14:46 | 14:43 | 10 | 14:36 | 14:33 | 14:40 | 14:42 |
| 6 | 50代 | 札幌市 | 家族 | 1 | 14:30 | 11 | 14:31 | 14:33 | 14:34 | 14:40 | 11 | 14:42 | 14:47 | 14:45 | 14:43 |
| 7 | 30代 | 他道内 | 家族 | 0 | 10:03 | 22 | 10:03 | 10:11 | 10:14 | 10:21 | 0 | — | — | — | — |
| 8 | 30代 | 札幌市 | 家族 | 2 | 10:09 | 25 | 10:11 | 10:18 | 10:24 | 10:32 | 8 | 10:36 | 10:40 | — | — |
| 9 | 50代 | — | 友人 | 2 | 10:03 | 73 | 10:05 | 10:18 | 10:29 | 11:07 | 0 | — | — | — | — |
| 10 | 40代 | 札幌市 | 家族 | 1 | 10:10 | 24 | 10:45 | 10:40 | 10:35 | 10:30 | 19 | 10:28 | 10:11 | 10:18 | 10:24 |
| 11 | 30代 | 道外 | ひとり | 4 | 11:36 | 65 | 11:40 | 12:00 | 12:11 | 12:35 | 19 | 12:45 | 12:51 | 12:48 | 12:47 |
| 12 | 30代 | 札幌市 | ひとり | 9 | 11:09 | 71 | 11:50 | 12:18 | 12:29 | 12:51 | 41 | 11:16 | 11:09 | 11:26 | 11:45 |
| 13 | 65~69歳 | 他道内 | 家族 | 1 | 11:44 | 12 | 11:45 | 11:52 | 11:54 | 11:56 | 8 | — | 11:57 | — | — |

| NO. | 第3テーマ | | | | 第4テーマ | | | | 第5テーマ | | | 合計 滞在時間 (分) |
|-----|-----------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------|----------|----------|-------------------|
| | 滞在 時間 (分) | 入室 時間 (3-1) | 入室 時間 (3-2) | 入室 時間 (3-3) | 滞在 時間 (分) | 入室 時間 (4-1) | 入室 時間 (4-2) | 入室 時間 (4-3) | 滞在 時間 (分) | 入室 時間 | 退出 時間 | |
| 1 | 0 | — | — | — | 2 | 14:03 | 14:04 | — | 1 | 14:05 | 14:06 | 35 |
| 2 | 10 | 13:47 | 13:53 | 13:55 | 13 | 13:57 | 14:02 | 14:10 | 2 | 14:10 | 14:12 | 60 |
| 3 | 8 | 14:35 | 14:39 | 14:41 | 4 | 14:43 | 14:44 | — | 3 | 14:47 | 14:50 | 69 |
| 4 | 16 | 14:39 | 14:45 | 14:48 | 4 | 14:55 | 14:56 | 14:58 | 5 | 14:59 | 15:04 | 110 |
| 5 | 13 | 14:59 | 15:02 | 15:05 | 5 | 15:12 | 15:14 | — | 3 | 15:17 | 15:20 | 52 |
| 6 | 20 | 14:53 | 15:03 | 15:05 | 0 | — | — | — | 0 | — | — | 43 |
| 7 | 9 | 10:30 | 10:27 | 10:25 | 0 | — | — | — | 0 | — | — | 31 |
| 8 | 12 | 10:44 | 10:50 | 10:52 | 5 | 10:56 | 10:58 | — | 6 | 11:01 | 11:07 | 58 |
| 9 | 0 | — | — | — | 0 | — | — | — | 0 | — | — | 75 |
| 10 | 14 | 10:54 | 10:58 | 11:02 | 12 | 11:08 | 11:12 | 11:36 | 16 | 11:20 | 11:36 | 86 |
| 11 | 5 | 13:04 | — | — | 1 | 13:09 | — | 13:09 | 2 | 13:10 | 13:12 | 96 |
| 12 | 11 | 13:01 | 13:07 | 13:09 | 2 | 13:12 | 13:13 | — | 5 | 13:14 | 13:19 | 139 |
| 13 | 12 | 12:05 | 12:11 | 12:13 | 3 | — | 12:17 | — | 0 | 12:20 | — | 36 |

Visitor Survey Conducted during the Museum's Training Seminar for Fiscal 2016

Ken'ichi KURIHARA and Masashi TAMURA

This article presents a report on the visitor survey conducted on August 20, 2016 as part of the museum training seminar program. This survey, consisting of an interview survey (60 groups) and trend survey (13 groups), most strongly reflects the opinions of visitors who paid admission to the museum, and in particular younger age groups to mature age groups mainly from their 30s to 50s who visited with their families. Approximately half of all visitors live in Sapporo and for over 60% this marked their first visit to the museum. Additionally, the current admission fee is generally viewed as appropriate and the level of satisfaction in the comprehensive exhibit hall is high. In contrast, participants in the survey also felt "The number of exhibited pieces seemed to be lacking," "The content was a little difficult for

children to understand," and "The museum's viewing route was unclear." Visitors generally spent around one hour viewing the exhibits and many visitors viewed them in order of theme number. Nevertheless, the time spent with each theme has gradually lessened, which could suggest that visitors feel exhausted or tired of viewing exhibits. However, in order to investigate overall tendencies, surveys need to be conducted somewhat more regularly and continuously throughout the year. Also, training seminar attendees viewed this survey as an "important opportunity to consider the raw feedback of visitors." For this reason, the visitor survey can be considered an effective tool as part of the museum hands-on seminar program.