

北海道博物館の総合展示における来場者調査から得られた観覧動向と諸課題

成田敦史・山際秀紀・会田理人・鈴木明世

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)、KJ法 (KJ Method)、総合展示 (Main exhibition)

1 はじめに

官民を問わず、多くの施設において自己評価・自己点検が求められており、より良い展示、運営・サービス、施設計画の客観的評価とそれに基づく改善が求められている(例えば、岸本 2018)。北海道博物館(以下、当館)では、2019~2024年度にかけての5ヵ年計画である「第2期中期目標・計画」における、「9 評価制度の活用と利用者ニーズの把握」の中で「オーディエンス・リサーチ(利用者調査)を実施し、その結果を分析し、公表するとともに、改善すべき点については、速やかに対処する」と記載しており、来場者の声を聞き、より良い博物館運営に向けて改善点を探る調査等を行っている。本報告における総合展示の来場者調査も、そのひとつに位置づけられるものである。

当館の総合展示(常設)は、延床面積約3,000㎡で、約2,000件の資料を展示している(図1)。その展示は、大きくプロローグと5つのテーマから構成される。それぞれの大テーマは、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」、第2テーマ「アイヌ文化の世界」、第3テーマ「北海道らしさの秘密」、第4テーマ「わたしたちの時代へ」、第5テーマ「生き物たちの北海道」となっている(図1)。また、総合展示内には、「クローズアップ展示」と呼称する、数か月おきに資料の入れ替えを行う展示コーナーが各テーマ1、2箇所、計7箇所(2023年8月時点)設けられており、そのほか、第1テーマの「肋骨化石」などの「さわれる展示」も設置されている。総合展示についての詳細は、『北海道博物館要覧』・当館ウェブサイトを参照いただきたい。

総合展示の利用者ニーズ調査は企画展アンケート調査等と併せて実施しており、「順路がわかりづらい」「○○の展示が少ない・もっと見たい」、「解説キャ

プションの文字が小さい」、「休憩スペースがもっとあると良い」など、よくある要望等の定量的な課題は見えてくるが、その背後にある具体的な課題やその要因、それらを用いた分析を行うことはできていない。そうした背景の中、来場者調査を2016年度(栗原・田村 2017)と2017年度(栗原ほか 2018)にそれぞれ博物館実習の一環として実施し、その結果、継続調査の必要性が指摘された。栗原・田村(2017)は、この博物館実習中に実施した来場者調査の結果を報告し、総合展示について、1)満足度は高いが、一方で「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る、2)展示の観覧はおおむね1時間程度であり、テーマの数字順に観覧している人が多い、ただし、徐々にテーマごとの滞在時間が短くなっており、これは展示観覧に疲れてきている、もしくは飽きはじめている可能性が考えられる、などが見出されたことを明らかにした。

一方、栗原ほか(2018)の調査では、新たに「はっけん広場」における来場者調査が行われるとともに、総合展示における来場者調査については、上記の栗原・田村(2017)で指摘されたことも再度確認された上で、来場者が展示室の構造上の問題から展示を全て見終わる前に、異なるテーマの展示へ途中で移動していること、内容を理解しやすい順番とは逆の方向で観覧している場合があること、さらにそれらを受け、案内サインの改善やプロローグ内に、各テーマ内容について知ることができ、来場者の興味によって直接2階の展示室に行く選択があることを促すようなナビゲーションの役割をもつ解説パネル、もしくはICT装置を設置するなどの対策を講じる必要があることが報告された。

これらの報告(栗原・田村 2017; 栗原ほか 2018)ではいずれも、今後も継続して同様の調査を行い、展示更新後の課題・問題点を洗い出し、今後の改善に向けた

1F



2F



(特別展示室)

図1 北海道博物館の総合展示室の平面図と展示構成

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

基礎資料として利用することの必要性を指摘している。しかしながら、その後、新型コロナウイルス感染症の拡大により、さまざまな行動制限等が生じた状況（以下、コロナ禍）で来場者調査の実施が困難となり、継続調査を行うことができないままであった。今回、新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い、来場者調査が再開できる見通しが立った。また2017年度以降に総合展示が一部更新されたり、コロナ禍明けの「さわれる展示」が再開されたりする動きもあり、これらを踏まえた博物館実習における来場者調査を再開することができた。

本報告は、既往調査の継続として、当館の総合展示の問題点・課題点を洗い出し、今後の改善に向けた基礎資料となることを目的に実施した来場者調査について、その成果を報告するものである。限られた調査データではあるが、得られた全ての動向調査結果を図示するなど2023年度に博物館実習内に行われた来場者調査を報告する。また、新たにブレインストーミング法の一つであるKJ法（川喜田 1967）⁽¹⁾を用いた実習生どうしの討論を行ったことで見えてきた実習生目線での総合展示の改善点や、来場者調査の方法そのものについての検討課題も述べる。

2 調査方法

(1) 調査日時

2023年度の博物館実習は8月15日（月）から25日（金）までの休館日を除いた10日間行われ、20名の実習生が参加した。今年度の来場者調査は実習4日目の8月18日（金）の午後に行われた。調査日は第9回特別展「ユネスコ世界遺産登録記念 北の縄文世界と国宝」の開催期間中に相当する。調査当日は13:00から13:30にかけて直前講習を行い、実習生に来場者調査を行う際の注意点等も含め、説明した。13:30から16:10までの時間帯に来場者調査を行い、続く16:10から16:40の時間帯でKJ法を用いた振り返りディスカッションを行った。なお、実習期間中は実習生を5名ずつA～D班の4班体制に分けて実習を行ったが、来場者調査当日は1名が体調不良のため欠席であったため19名を9グループ（2人一組の8グループと3人一組の1グループ）に編成して調査を行った。

2016年度、2017年度の調査時と今回の調査とで異なる状況として、特別展が開催されている特別展示室への動線が挙げられる。すなわち、2016、2017年度の調査

時には特別展示室への入場が総合展示室を經由せずに可能であったのに対し、今回の調査では総合展示室を必ず通ってから特別展示室へ進む一方向の動線になっていたことである。したがって、特別展の観覧を目的とした来場者も、必ず総合展示室に入場することになるため、総合展示室内の展示に関する本調査にも滞在時間や観覧ルート等の調査データに影響が生じる場合があり得る。そのような懸念が生じる場合については、各報告の際に都度述べていく。なお、当日の来場者数は、534名であった。

(2) 来場者調査

1) 調査票の作成

来場者調査は2016年度および2017年度の調査に準じて、口頭のインタビューによる出口調査（栗原ほか（2017）におけるインタビュー調査）と、観覧の妨げにならないよう来場者を追跡して観覧時間や動線を調べる動向調査をそれぞれ行った。これらの調査においては、栗原・田村（2017）および栗原ほか（2018）の調査との比較が可能となるように、やはりそれらの調査の際に使用されたものと同様の調査票（図2、3）を使用して調査を行った。ただし、2017年度以降に更新された展示を観覧したかどうか、また、新型コロナウイルス感染症の5類移行を受けて来場者が「さわれる展示」（図2、3では「触れる展示」と記載）をどれくらい利用するかについて調査できるような項目を新規に設けるとともに、性の多様性を考慮し、来場者の性別については調査の対象としなかった。加えて、2016・2017年度で含まれていた来館の「手段」と当館来館までの「情報源」については、「来館の動機」に含める形で質問数を減らし、限られた調査時間における調査数の確保を優先する形とした。

2) 出口調査（インタビュー調査）

栗原・田村（2017）に準じて、実習生（2人一組、1グループのみ3人一組、合計4組）が総合展示室2階出口付近に待機し、調査票に基づいて口頭で聞き取りを行いながら、来場者の属性と総合展示の満足度等に関して調査票に記入して結果をまとめた。

3) 動向調査

こちらも栗原・田村（2017）に準じて、実習生（2人一組、合計5組）が総合展示プロローグ付近で待機し、来場者が展示を観覧し始め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に配慮しながら対象の来場者を追跡し、中テーマごとの観覧時間や動線を調査票に記入して結果をまとめた。今回の動向調査では上記の「さわれる展示」の利用の有無に加え、アイヌ語の映像展示（「見て、聞いて、アイヌ文化の世界」）などの

更新済み展示についても調査した。「さわれる展示」では、それぞれテーマと形式の異なる4つの展示（第1テーマの「肋骨化石」、第2テーマの「アイヌ語ブロック」、第3テーマのめくり式展示、第5テーマの「どんぐりコロコロ」）の利用の有無を、更新済みの展示では直近に整備された展示（2021年度に更新した「北海道鳥観図屏風」、2022年度に整備した壁画「開拓」の映像展示、新型コロナウイルス感染症対策から新たに整備された「見て、聞いて、アイヌ文化の世界」の映像・音声展示）の利用の有無を調査することとした。

(3) 実習生による調査結果の分析

出口調査および動向調査を終えた後に、実習生は調査時のペアあるいは3人一組の体制からA～D班の4班体制に戻り調査結果の分析を行った。調査結果の分析に際しては、KJ法を用いた。KJ法の実施方法に基づき、A～D班の班ごとに、概ね次の4つのステップでブレインストーミングを行った。①気づいたことや感じたこと1つにつき、1枚の付箋に要約して記述する。このとき、1枚の付箋には1つの事項のみ書き込むこととし、複数の事項を1枚の付箋にまとめて書き込まないこと、限られた時間内に次々と気づいたことや思いついたことを書き出すことが重要となる。②1枚に1つの事項を書き込んだ付箋が数多くできるので、その内容をグループ内の他の班員に簡単に説明しながら共有する。このとき、グループで1枚の大きな紙の上に付箋を貼り付けていく。③数多くの付箋の中から似通った内容のものをいくつかのグループにまとめ、それぞれのグループに見出しをつける。④そのまとまりと見出しから明らかになったことをまとめる。

以上の流れにしたがってA～Dの班ごとに総合展示や調査そのものについて改善すべきことや提案できることをまとめてもらった。その際、上記の流れの①のステップは個人で行い、②～④については①で各人が書き出した付箋を基にして班ごとに話し合う形で行われた。なお、A・B班は動向調査を、C・D班は出口調査をそれぞれ分析した。

3 結果と考察

(1) 出口調査

出口調査は全部で34組の来場者からの協力を得た（表1；図4）。調査に際しては、栗原・田村（2017）に倣い、出口調査と動向調査の協力者については重複しないように配慮した。

1) 年代：来場者の年齢については、10代未満が1組（3.0%）、20代が3組（9.1%）、30代が8組（24.2

出口調査表

調査者氏名 _____

■来館者属性

(1) 20代 ①10代未満 ②10代 ③20代 ④30代 ⑤40代 ⑥50代 ⑦60~64歳 ⑧65歳~69歳 ⑨70代 ⑩80代以上

(2) お住まいはどちらでしょうか？

①札幌市 () 区 ②江別市 ③北広島市 ④恵庭市 ⑤千歳市 ⑥石狩市 ⑦その他道内 () ⑧道外

(3) 今日ほどなたとご来館ですか？

①一人で ②友人・仲間 () 人 ③カップル ④夫婦 ⑤家族・親子 () 人 ⑥その他 () 人

■見学の有無

(4) これまでに北海道博物館の総合展示をご利用になったことがありますか？

①ない ②1回 ③2~5回 ④6回以上

■来館の動機

(5) 来館の動機を教えてください。(複数回答可)

①総合展示観覧 ②特別展観覧 ③はっけん広場利用 ④学習・研究 ⑤余暇のくつろぎ(リフレッシュ)

⑥旅行のついで ⑦仕事のついで ⑧なんとなく ⑨ その他 ()

■職員対応

(6) 職員の対応はどうでしたでしょうか？

①よい ②ふつう ③わるい

④そのほか ()

■料金

(7) 料金はもうどうでしたでしょうか？

①高い ②適切 ③安い

④そのほか ()

■展示

(8) 展示をみて、印象に残った展示がありましたら、教えてください。

① ない

② ある

【特記事項記入欄】

■触れる展示について

(9) 触れる展示を利用しましたか？

① した

② していません

【特記事項記入欄】

■全体の感想

(10) 展示場や展示をみて気になったことがありましたら、教えてください。

【特記事項記入欄】

■展示の点数

(11) 北海道博物館の総合展示を採点すると、1.0点満点で何点になりますか？ ()

※参考：10~9=たいへん満足 8~6=満足 5~3=不満 2~0=たいへん不満

図2 出口調査表

動向調査表

調査者氏名 _____

■来館者属性

(1) 20代 ①10代未満 ②10代 ③20代 ④30代 ⑤40代 ⑥50代 ⑦60~64歳 ⑧65歳~69歳 ⑨70代 ⑩80代~

(2) お住まいはどちらでしょうか？

①札幌市 () 区 ②江別市 ③北広島市 ④恵庭市 ⑤千歳市 ⑥石狩市 ⑦その他道内 () ⑧道外

(3) 今日ほどなたとご来館ですか？

①一人で ②友人・仲間 () 人 ③カップル ④夫婦 ⑤家族・親子 () 人 ⑥その他 () 人

1階

1-1 _____

1-2 _____

1-3 _____

1-4 _____

入口

2階

3-1 _____

3-2 _____

3-3 _____

出口

※ 図中の格子(0)は「43 いま」と「これからは」を制定したコーナー期間の格子を示す

■触れる展示(★)・更新済み展示(☆)の利用

★1 助産化石 [利用した・しなかった] ★2 アイヌ語ブロック [利用した・しなかった]

★3 テーマめぐり [利用した・しなかった] ★4 どんぐりころころ [利用した・しなかった]

☆1 アイヌ語映像 [見た・見なかった] ☆2 鳥獣園 [見た・見なかった]

☆3 開拓壁画・映像 [見た・見なかった]

図3 動向調査表

%)、40代が8組 (24.2%)、50代が6組 (18.2%)、60~64歳が3組 (9.1%)、65~69歳が2組 (6.1%)、70代が1組 (3.0%)、80代以上が1組 (3.0%)であった。また、10代からの回答は得られず、未回答も1組あった。今回の調査も栗原・田村 (2017)、栗原ほか (2018) と同様、30代~50代を中心とした青年期~壮年期の来場者の意見が強く反映されていると考えられる。

2) **居住地**：札幌市内の来場者が19組 (55.9%) と半数以上を占めた。近隣の自治体のうち、江別市からの来場者が2組 (5.9%) であった。北広島市や恵庭市などの来場者は確認されず、その他道内が3組 (8.8%) であった。道外からの来場者については10組 (29.4%) と、過去の調査 (栗原・田村 2017; 栗原ほか 2018) よりもその割合が大きかった。

3) **同伴者**：一人での来館、および家族での来館がそれぞれ12組 (35.3%) と多く認められた。夫婦での来館が8組 (23.5%) とそれに続く。友人同士での来館は2組 (5.9%) に留まり、他の同伴者は認められなかった。調査実施時は夏休み期間中に相当したため、平日でも家族や夫婦での来館が多い実情がうかがえる。

4) **過去の見学の有無**：これまでの来館がなく、調査日に初めて当館を訪れた来場者が21組 (61.8%) を占め、これまで2~5回の来館のあった回答者が7組 (20.6%)、これまで1回のみ来館のあった回答者が5組 (14.7%) とそれに続く。6回以上来館した回答者が1組 (2.9%) のみ認められた。約4割がリピーターであることが分かるが、これは栗原・田村 (2017)、栗原ほか (2018) と同様の傾向である。

5) **来館の動機**：「その他」の回答を除くと、「特別展観覧」が13組 (33.3%) と多く認められた。旅行ついでに来館が6組 (15.4%)、「余暇のくつろぎ (リフレッシュ)」、「なんとなく」がそれぞれ2組 (5.1%)、「学習・研究」が1組 (2.6%) と、それに続く。「総合展示観覧」や「はっけん広場利用」、「仕事のついで」という回答はなかった。「その他」の内訳のうち、学校関係者の授業のための下見など、仕事に関わる回答および「解体中の百年記念塔を見に来た」という回答がそれぞれ2件あり、「北海道開拓の村」の職員からの勧めや他の施設からの案内によって来館したという回答も確認された。今回の調査は過去の調査と同様、夏の特別展期間中での実施となったことに加え、特別展への入場ルートとして必ず総合展示室を通らなければならなかったため、出口調査の性質上「特別展観覧」との回答者が多い比率となった可能性も考慮する必要がある。百年記念塔解体に合わせて来館があったことは本年の調査における特別な理由となろう。また、「北海道開拓の村」や他の施設での案内が来館のきっかけとなっていることも示

され、広報活動の重要性が考えられる。なお、この質問については複数回答を可としている。

6) **職員対応の良さ**：「よい」とする回答が23組 (67.6%)、「ふつう」が10組 (29.4%) となり、「わるい」との回答は認められず、職員対応には好意的な回答が大多数を占めた。ただし「少し怖い人がいた」という回答もあった点については留意すべきであると考えられる。

7) **入場料の適切さ**：「適切」という回答が22組 (64.7%) と6割以上を占め、「安い」が6組 (17.6%)、「高い」が4組 (11.8%)、その他が2組 (5.9%) であり、入場料については概ね適切と考えられているものと判断される。また、「障がい者割がありがたかった」という好意的な回答もあった。なお、「高い」と答えた4組とも、過去の来館経験があり、かつ特別展を目的とした来館であったため、総合展示室入場と特別展示室入場がセットになった今回の入場料に対する満足度としては、「高い」となった可能性が考えられる⁽²⁾。

8) **印象に残った展示の有無**：印象に残った展示については「ある」という回答が30組 (88.2%)、「ない」が4組 (11.8%) であった。大多数の来場者にとって何かしら印象に残る展示があったことが示された。印象に残った展示として回答の多かったのはアイヌ文化関連が13組、どんぐりコロコロが4組、ゾウ化石関連および縄文時代の資料関連がそれぞれ3組ずつであった。アイヌ文化関連とゾウ化石関連の回答が多くなった点については栗原ほか (2018) と同様の傾向となった。なお、回答の中には、「縄文の資料が想像よりも少なかった」や「想定していたよりも分かりやすい」と展示に関する感想を述べた回答者もいた。なお、前者については、縄文文化をテーマとした特別展観覧を目的に来館していたため、このような感想になった可能性も考えられる。

9) **「さわれる展示」の利用**：「さわれる展示」を「利用した」とする回答は13組 (38.2%) で、「利用していない」とする回答 (21組; 61.8%) よりも少なかった。しかし、後述の動向調査における回答に比べると「さわれる展示」を「利用した」とする回答が明らかに多いと判断できる。この点については後に詳述する。利用した「さわれる展示」の内訳で、具体的な展示について回答のあったものとしては、「どんぐりコロコロ」と「肋骨化石」が6組ずつであった。なお、中にはカイギュウとクジラの肋骨化石を牙の化石と誤解していると思われる回答も含まれている。今回の結果はコロナ禍を経て、直接手で物に触れることを敬遠している来場者が含まれている可能性も考慮しておく必要がある。

10) **展示全体で気になったことの有無**：気になったことの「なし」とした回答者は全体の半数にあたる17組 (50.0%) であるが、その中でも「見ごたえがあっ

表1 出口調査における結果一覧

No.	来場者属性			(4)過去の見学の有無	(5)来館の動機	(6)職員対応の良さ		(7)入場料の適切さ	(8)印象に残った展示の有無		(9)「さわられる展示」の利用		(10)展示全体で気づいたことの有無			(11)展示の満足度	
	回答	住所	人数			回答	回答		回答	回答	回答	回答	回答	回答	回答	記述	点数
1	50代	札幌市 道区	家族 9人	1回	その他	ふつう	適切	ある	シンク/ロココ	した	シンク/ロココ	ない	動物園でしか見かけない、ゾウの飼育員の意識があまりないのではなかろうか、ゾウの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	10			
2	50代	札幌市 中央区	夫婦	ない	その他	ふつう	安い	ある	脚板について	した		ある	ゾウの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	9			
3	未回答	江別市	夫婦	6回以上	特別展観覧	よい	適切	ある	アイヌ (キヤブロン多くてよい)	した		ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	9			
4	50代	道外	ひとり	ない	特別展観覧	よい	適切	ある	アイヌ (キヤブロン多くてよい)	していない		ない	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	9			
5	60~64歳	札幌市 東区	家族 3人	ない	特別展観覧	よい	適切	ある	アイヌ (キヤブロン多くてよい)	した	化石のキバ	ない	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	9			
6	40代	札幌市 白石区	家族	ない	特別展観覧	よい	適切	ある	アイヌ (キヤブロン多くてよい)	していない		ない	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	9			
7	20代	札幌市 白石区	夫婦	ない	その他	よい	その他	その他	アイヌ (キヤブロン多くてよい)	した		ない	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	10			
8	30代	道外	ひとり	ない	特別展観覧	よい	適切	ない	アイヌ (キヤブロン多くてよい)	していない		ない	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	10			
9	80代以上	その他道内	日高	ない	特別展観覧	よい	適切	ある	アイヌの展示	した		ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	7			
10	40代	道外	家族	2~5回	その他	よい	適切	ある	生物のつながりナデ	した	どんぶりころころ	ない	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	8			
11	40代	札幌市	家族 3人	2~5回	特別展観覧	ふつう	高い	ある	生物のつながりナデ	した	どんぶりころころ	ない	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	10			
12	70代	札幌市 白石区	家族 4人	1回	その他	よい	安い	ある	縄文時代の石器など	した	物骨化石	ない	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	未回答	よかつた		
13	20代	江別市	友人	2~5回	その他	よい	適切	ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	していない		ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	9			
14	50代	道外	ひとり	ない	その他	よい	適切	ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	した	どんぶりころころ	ない	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	8			
15	30代	札幌市	ひとり	2~5回	特別展観覧	よい	適切	ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	した		ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	8			
16	50代	道外	家族	ない	その他	その他	適切	ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	した		ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	8			
17	50代	札幌市	ひとり	ない	特別展観覧	その他	適切	ない	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	していない		ない	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	10			
18	65~69歳	札幌市	ひとり	2~5回	その他	ふつう	適切	ない	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	していない		ない	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	10			
19	40代	札幌市	ひとり	ない	その他	ふつう	適切	ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	した	物骨化石	ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	7			
20	60~64歳	道外	ひとり	ない	特別展観覧	よい	適切	ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	していない		ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	8			
21	30代	道外	兵庫	ない	特別展観覧	よい	適切	ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	していない		ない	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	8			
22	30代	道外	家族 7人	ない	特別展観覧	ふつう	適切	ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	した		ない	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	9			
23	30代	道外	夫婦	ない	特別展観覧	よい	適切	ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	した		ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	8			
24	10代未満	札幌市	夫婦	ない	特別展観覧	ふつう	適切	ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	した		ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	8			
25	30代	札幌市 道区	家族 親子	ない	特別展観覧	よい	適切	ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	した		ない	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	8			
26	30代	札幌市 中央区	友人 3人	ない	その他	よい	適切	ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	した		ない	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	9			
27	40代	札幌市	家族 1人	ない	その他	よい	適切	ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	した	どんぶりころころ	ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	10			
28	40代	札幌市 道区	ひとり	2~5回	特別展観覧	ふつう	高い	ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	していない		ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	10			
29	40代	札幌市	ひとり	2~5回	特別展観覧	よい	適切	ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	していない		ない	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	10			
30	20代	道外	ひとり	ない	特別展観覧	ふつう	適切	ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	した		ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	8			
31	40代	その他道内	家族 3人	ない	特別展観覧	よい	適切	ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	した		ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	10			
32	60~64歳	札幌市 道区	夫婦	1回	特別展観覧	ふつう	高い	ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	していない		ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	8			
33	65~69歳	その他道内	夫婦	1回	特別展観覧	よい	適切	ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	していない		ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	8			
34	30代	札幌市	家族 1人	1回	特別展観覧	よい	適切	ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	した		ある	アイヌの展示がもう少し上手に出来るといいと思う	10			

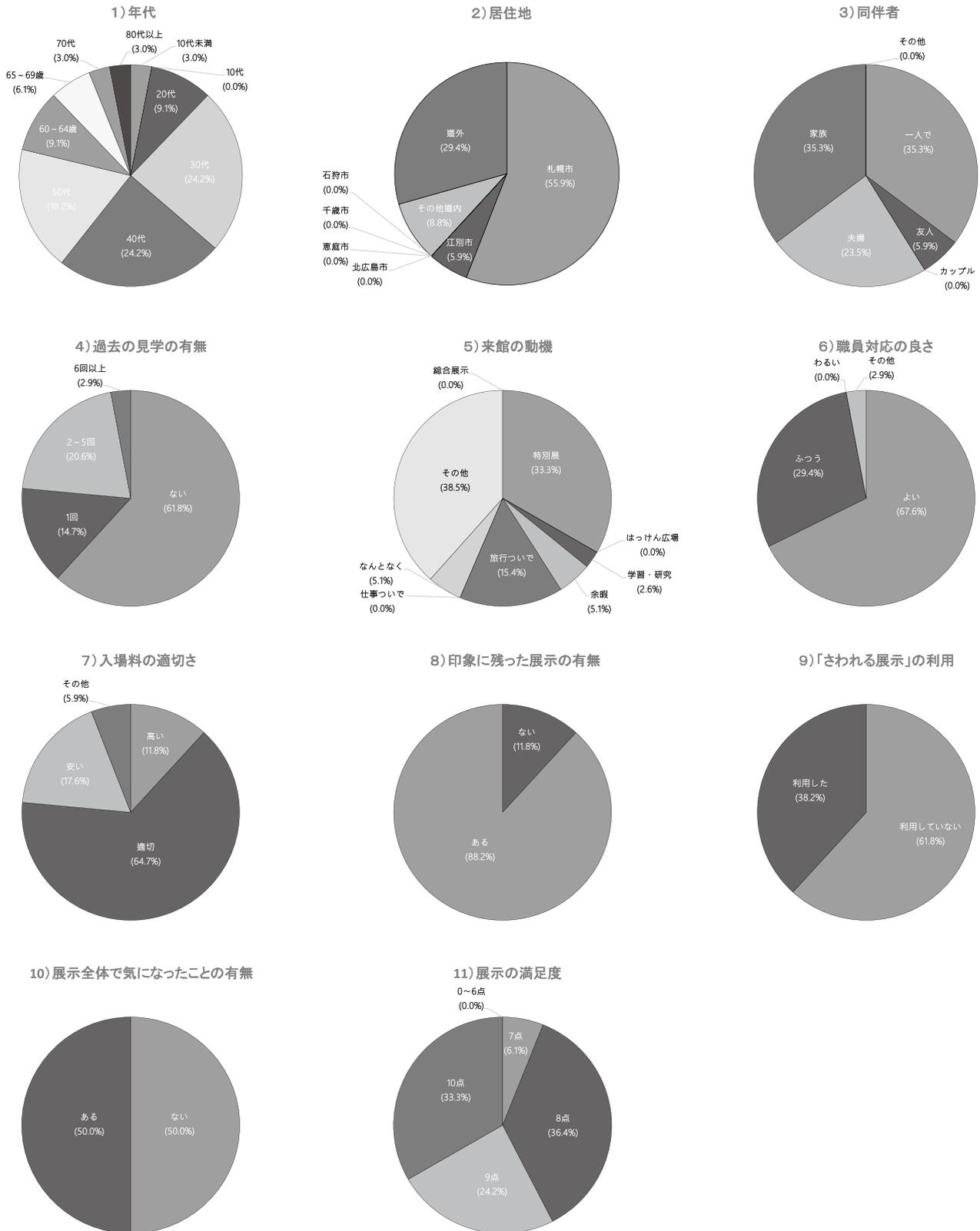


図4 出口調査における回答の集計結果（調査数34）※「5）来館の動機」のみ複数回答可としたため、調査数は39。

た」などの好意的な回答も見られた。また、栗原・田村（2017）、栗原ほか（2018）と同様に、順路や動線がわかりにくいという回答も散見されたが、それ以外にもアイヌ文化の展示に関する意見やポケット学芸員、休憩スペースの必要性に対する意見も見られた。

11) 展示の満足度：10段階評価での展示室の満足度を評価してもらったところ、満点の10点が11組（33.3%）、9点が8組（24.2%）、8点が12組（36.4%）、7点が2組（6.1%）で、平均点は8.85点となった。ただし、これは満足度がある程度高い来場者だからこそ、今回の出口調査に協力してくれているというバイアスが含まれる可能性もあり、それを念頭に置く必要がある。

(2) 動向調査

動向調査では全部で12組の来場者からの協力を得た（表2；図5）。ただし、今回はわずかに2時間40分間の調査であり、観覧時間が長く入場から退場まで全てを追跡し終えることができなかった来場者もいたため、最後まで追跡できたのは9組である。なお、先に述べたとおり、今回の調査では特別展示室への入場は総合展示室を必ず通る動線であったため、特別展の観覧を目的とした来館の場合、総合展示を手早く観覧したり、先に特別展を見てから総合展示室へ再入場したりする来場者も多くなる時期であった。そうした影響を念頭に置いて、調査の結果と考察を次のとおり示す。

来場者属性：調査協力者13組のうち、「10代」が1名、「20代」が2名、「30代」が2名、「60～64歳」が3名、「65～69歳」が1名、「70代」が1名で、未回答が3組あった。居住地については「札幌市」が7組、「道外」が2組、未回答が3組であった。同伴者については「一人で」来館したのが5名で、「家族連れ」が4組とそれに次ぐ結果となった。

プロローグ：滞在時間は、最小値が1分未満（表2では0分標記）、最大値は15分、平均滞在時間は4分26秒、中央値は2分であった。今回の調査のみならず、比較対象の栗原・田村（2017）、栗原ほか（2018）もサンプル数が十分とは言えないため単純比較は難しいが、実習生からの動向調査の協力依頼への対応のため、プロローグの展示を十分に観覧せずに第1テーマまたは第2テーマへと移動してしまった可能性が考えられる。

第1テーマ：滞在時間は、最小値が5分、最大値は61分56秒、平均滞在時間が28分46秒、中央値は25分30秒であった。栗原・田村（2017）、栗原ほか（2018）の結果と同じ傾向が見られ、5つのテーマの中で滞在時間の中央値および平均滞在時間がいずれも最も長い時間を示した。

第2テーマ：滞在時間は、最小値が1分、最大値が57

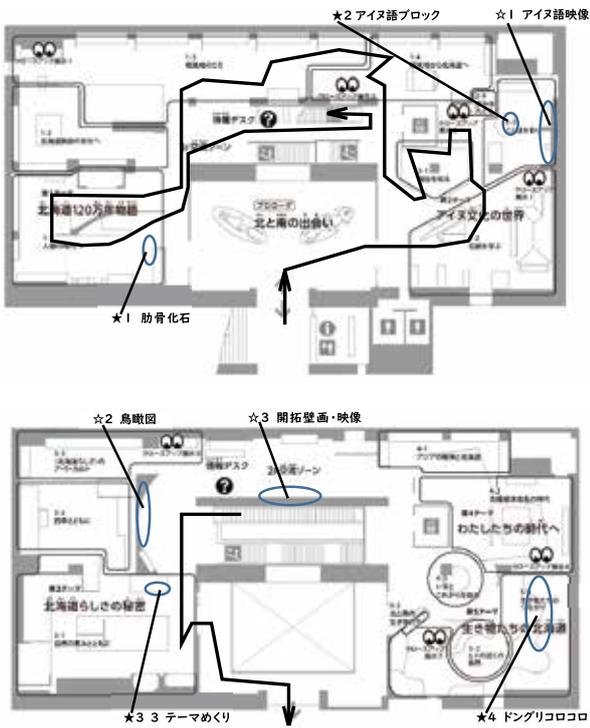
分21秒、平均滞在時間が13分48秒、中央値は10分55秒であった。今回の調査では第2テーマの観覧をせずに2階の展示室へ移動した来場者が2組いた。このうち1組（No.9）は、2階の展示も観覧していないため、特別展の観覧を目的に来館したと考えられるが、もう1組は（No.4）は2階の展示も時間をかけて観覧しているため、第2テーマの展示には気づかずに2階に上がってしまった可能性、あるいはアイヌ文化に関心を示さなかった可能性が考えられる。また、部分的にしか観覧しなかった来場者は3組いた。これは、後述の実習生の指摘にもあるように、2階へのエスカレーターや階段に注意を取られてしまったり、4つの中テーマの全ての展示を認識せずに2階の展示室へ移動してしまったりした可能性がある。

第3テーマ：滞在時間は、最小値が1分未満（表2では8秒標記）、最大値が47分34秒、平均滞在時間が15分29秒、中央値は11分30秒であった。今回の調査期間は特別展開催期間中のため、2階の展示室に移動した後、特別展示室への誘導看板に従って総合展示を観覧せずに特別展示室に急ぐ来場者も多数見受けられたが、そのような来場者でも「3-1 自然の恵みとともに」の展示でわずかに足を止めている。これは特別展示室への移動途中にある展示であればわずかでも足を止めて展示を見ている来場者が存在していることを示し、総合展示における展示物や展示コーナーの配置の重要性を意味していると考えられる。

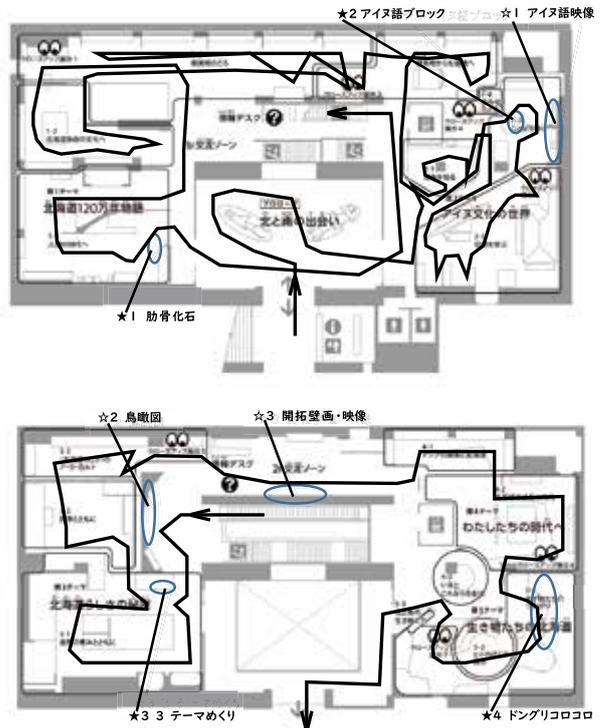
第4テーマ：滞在時間は、最小値が2分、最大値が32分4秒、平均滞在時間が11分16秒、中央値は4分であった。「4-3 いまとこれからを創る」の展示を観覧せずに第5テーマに移動している来場者も散見され、「4-3」を来場者にどのようにアピールしていくかが今後の大きな課題となるであろう。先に示した第3テーマにおける来場者の動向では、特別展に向かう移動中でも資料を前に足を止めている様子もあったことを考慮すると、現在の道民参加型のポスター展示だけではなく、それに関連した実物資料などを伴う展示を行い、少しでも来場者の目に止まるような工夫などが必要となるかもしれない。

第5テーマ：滞在時間は、最小値が2分、最大値が16分、平均滞在時間が4分40秒、中央値は2分30秒であった。2階の展示における動向調査のデータは十分とは言えないものの、第3、4、5テーマと進むにつれて徐々に平均滞在時間が短くなっている。これは先行研究（栗原・田村 2017）でも指摘されているように、来場者が徐々に展示の観覧に疲れてきている可能性も考えられる。2階の交流ゾーンにおける休憩スペースの設置・拡充など、来場者の疲れへの配慮を行うことで2階の展示をよりじっくり観覧していただける可能性も考えられる。

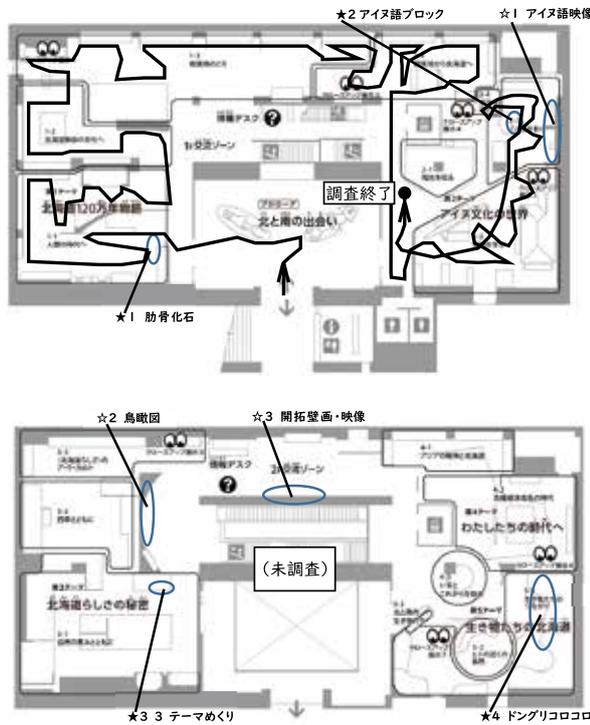
No.1 (60歳代前半; 一人で)



No.2 (60歳代前半; 夫婦で)



No.3 (30歳代・10歳代; 家族で)



No.4 (年代未回答; 家族で)

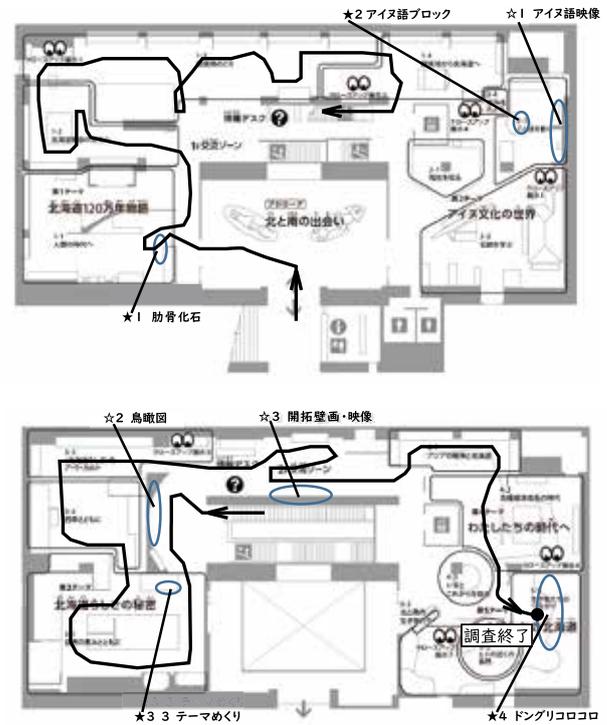
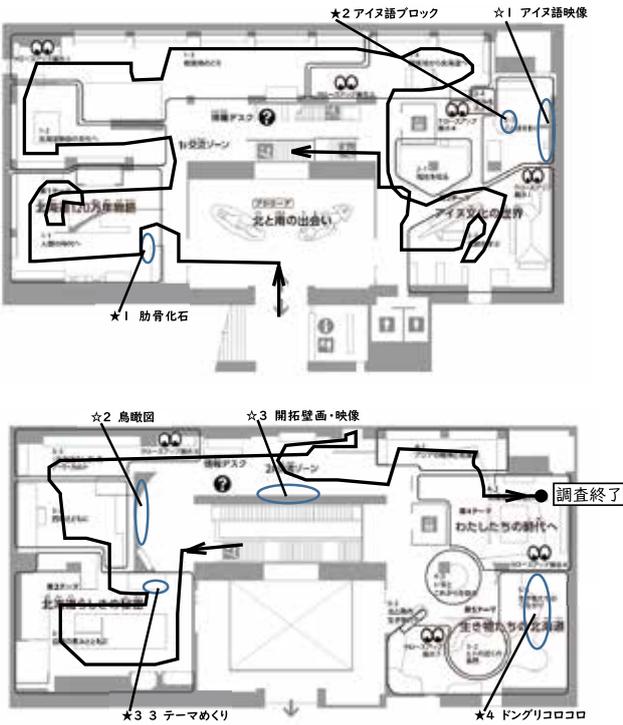
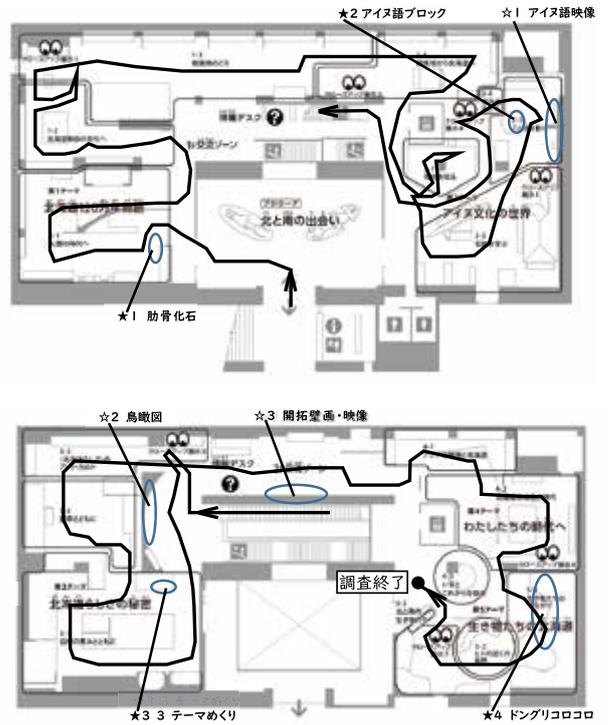


図5 (No.1~4) 動向調査における来場者の動線 (各動線の協力者No.は表2における協力者No.に一致している)

No.5 (70 歳代；姉妹で)



No.6 (30 歳代；一人で)



No.7 (20 歳代；一人で)



No.8 (年代未回答；夫婦で)

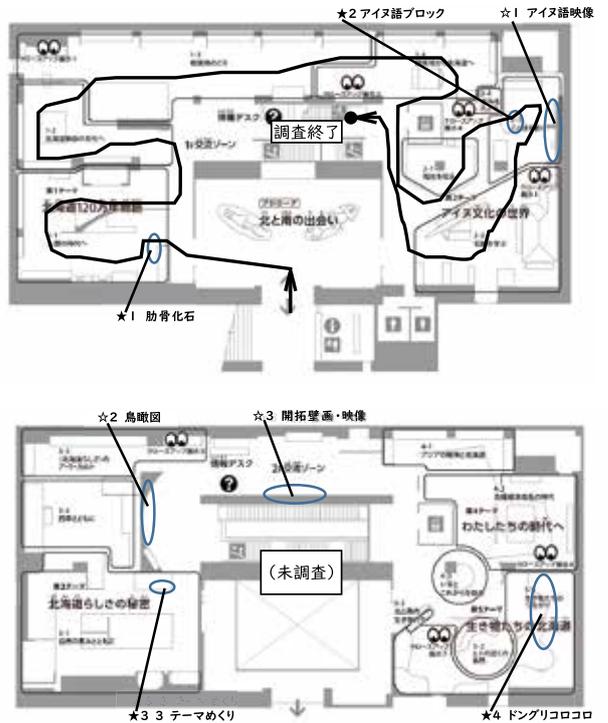
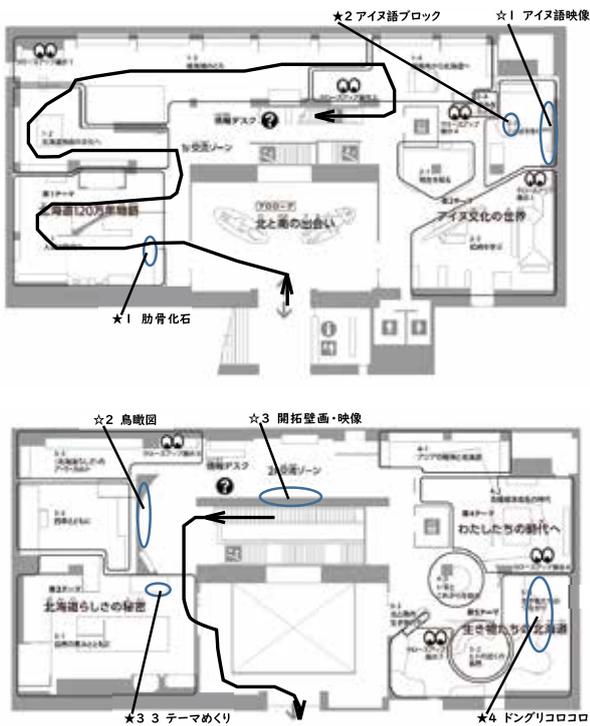
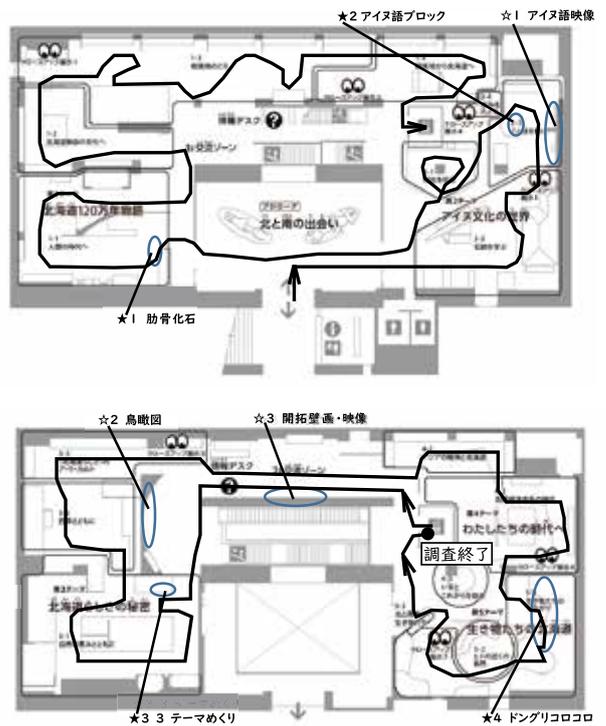


図5 (No.5~8) 動向調査における来場者の動線
(各動線の協力者No.は表2における協力者No.に一致している)

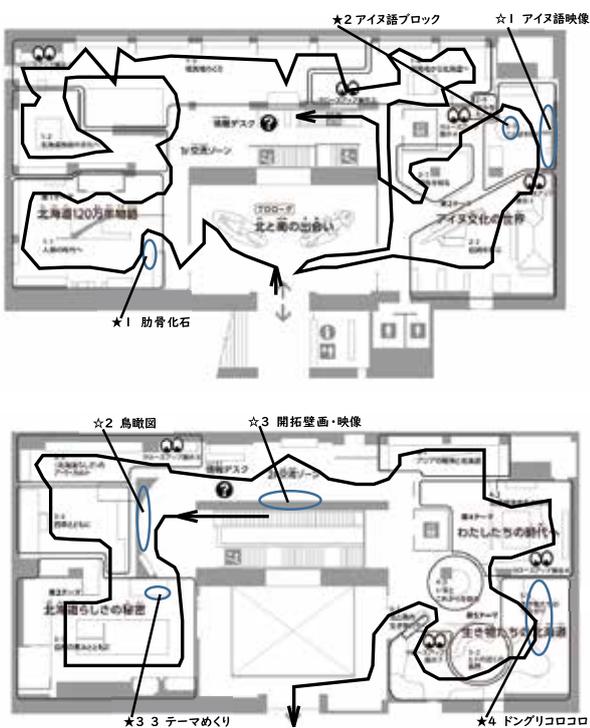
No.9 (年代未回答; 家族で)



No.10 (40歳代・20歳代; その他)



No.11 (60歳代前半; 一人で)



No.12 (60歳代広範; 一人で)

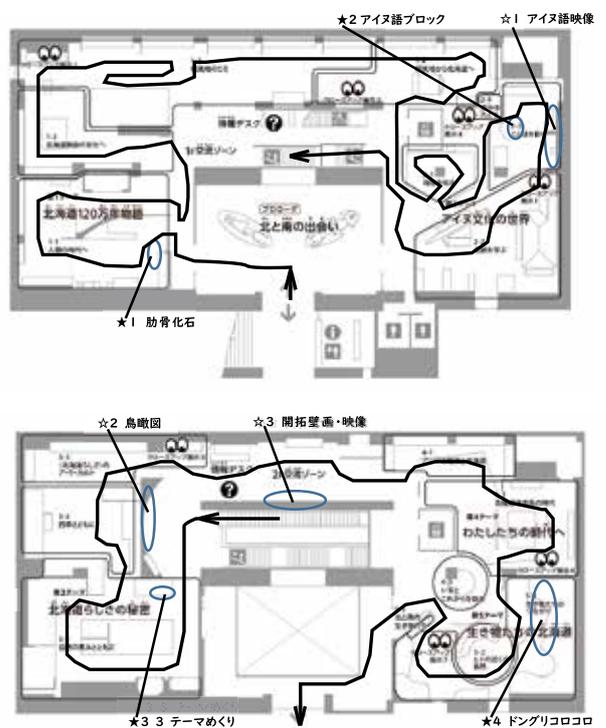


図5 (No.9~12) 動向調査における来場者の動線
(各動線の協力者No.は表2における協力者No.に一致している)

るNo.6の協力者の動線とは明確な差異が見られる。また、「動線がわかりにくい」との回答は必ずしも年代間の偏りを反映しているわけではないことが分かる（表1、2）。なお、今回の調査では、動向調査対象の来場者のこれまでの当館への来館回数を確認していないため、今後この点も調査することでより適切な分析が行えるものと考えられる。

一方、動線から調査対象の来場者の興味関心が反映されたと推定できるケースも見受けられる。例えばNo.4の協力者は、動線を見る限り地学の展示（第1テーマの最もプロローグに近い位置）に関心を示している様子はない。また、第2テーマの展示については、先述のように単純に第2テーマの展示の存在に気が付いていないか、あるいはアイヌ文化の展示に関心を示していない可能性も考えられる。この協力者の総観覧時間は74分間と、ある程度十分な時間があり、決して先を急いでいたわけではないことから、これらのような興味関心を反映した動線である可能性も考えられる。このような事例に対して、今後の動向調査では、観覧しなかった理由等その動向の意図について問う機会を設けるなど、調査手法の検討が必要である。

なお、各テーマの滞在時間について、その最大値及び最小値、中央値を図示すると図6となる。また、栗原ほか（2018）に倣い、展示面積等の影響を考慮して、各

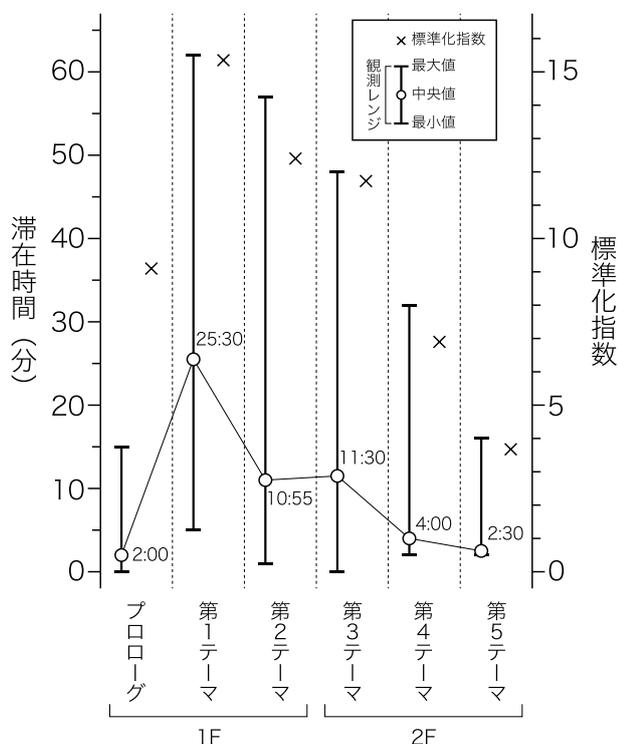


図6 総合展示室における動向調査から得られた各テーマの滞在時間
(標準化指数=各テーマにおける滞在時間の中央値/展示観覧に要する歩数×100)

テーマの滞在時間を標準化して比較する指標（標準化指数=各テーマにおける滞在時間の中央値/展示観覧に要する歩数×100）を求めた。各テーマの展示観覧に要する歩数は、栗原ほか（2018）と同じ数値を用いた。その結果、標準化指数は、プロローグは9.1（歩数=22歩）、第1テーマは15.4（歩数=166歩）、第2テーマは12.4（歩数=88歩）、第3テーマは11.7（歩数=98歩）、第4テーマは6.9（歩数=58歩）、第5テーマは3.7（歩数=68歩）となった（図6）。特に第4、5テーマにおいて、大幅に数値が小さくなっており、栗原・田村（2017）と栗原ほか（2018）において指摘されている2階の見学時間が短くなる傾向にあることに加え、特別展観覧に意識が向かっていったことなどが要因として考えられる。

今後このような来場者の動線や滞在時間等の傾向を踏まえ、栗原ほか（2018）で示されているように、どのテーマからでも観覧できることをより明確に示すサイン等の配置検証やさらなる設置、今後の総合展示更新時に、例えば来場者にとっての手前側に接続性や媒介中心性の高い展示を配置し、奥に接続性の低い展示を配置するなどの工夫（岸本 2018）をすることについても検討する必要があると考えられる。

4 実習生討論から見てきた総合展示と来場者調査方法の課題

来場者調査の結果を分析する際にKJ法を用いた。KJ法によって実習生たちが来場者調査を図解して課題を整理した（図7、8、9）。出口調査はC班とD班が、動向調査はA班とB班がそれぞれ担当した。KJ法によって実習生たちの分析がまとめられる中で次のような課題が見えてきた。

(1) 来場者の見学時間

栗原・田村（2017）と栗原ほか（2018）においても



図7 KJ法実施中の実習生の様子

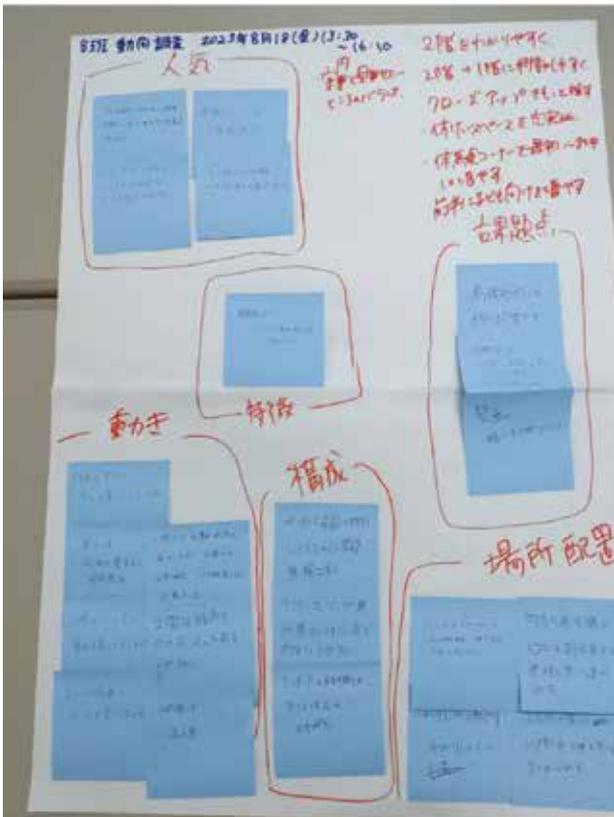
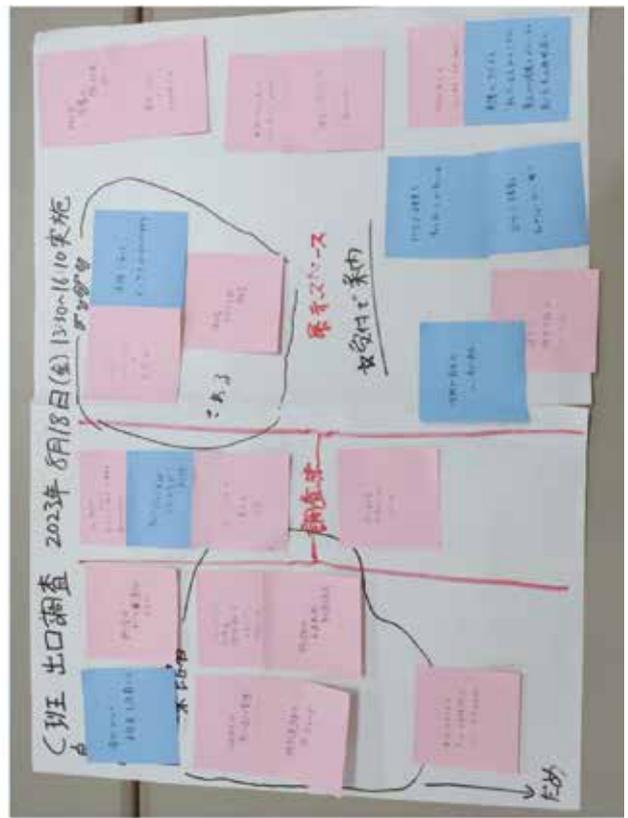
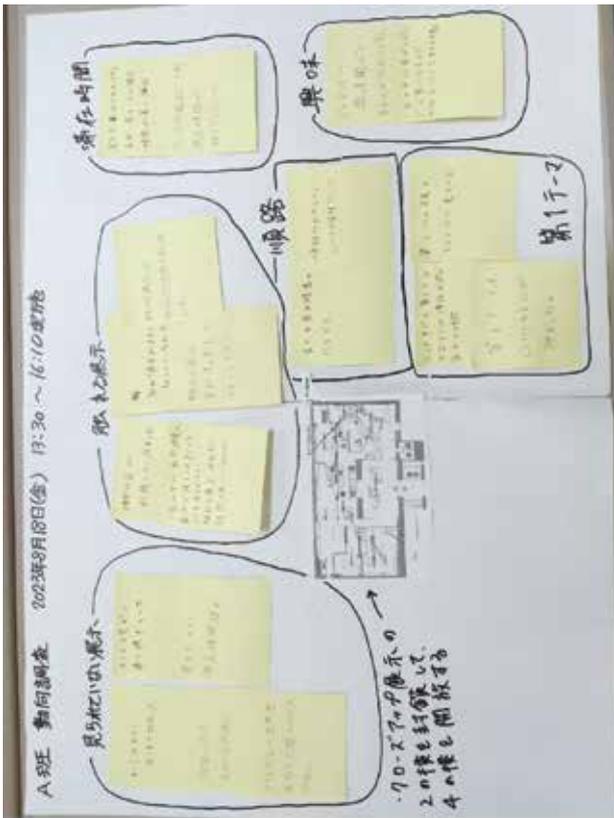


図8 実習生がKJ法で作成したまとめの様子

<A 班 (動向調査)>	<C 班 (出口調査)>
<ul style="list-style-type: none"> ●見られていない展示 <ul style="list-style-type: none"> ・4-3はあまり見られていなかった(見ないで通りすぎてしまった) ・第4テーマの滞在時間は短め ・アイヌ文化の世界を見ないで2階へ行く人が多い ●触れる展示 <ul style="list-style-type: none"> ・1名の方は動向調査の最中で後ろから見られているからか、触れる展示はあまり利用されていなかった ・触れる展示があまり触れられていなかった ・肋骨化石は利用していなかった ・触れる展示、更新済み展示はスルーされがち ●滞在時間 <ul style="list-style-type: none"> ・展示を見始めたときの方が、各テーマの滞在時間が長い傾向にある ・テーマが進むにつれ滞在時間が短くなっていく ●順路 <ul style="list-style-type: none"> ・展示を見る順番はバラバラ ・順路がわかりづらいというお客様がいた ●興味 <ul style="list-style-type: none"> ・どのテーマに興味関心があるのか分かりやすい ・1名の方は自分のペースでご覧になるので、かなりじっくり回られていた ・第1テーマの年表をじっくり見ている ●第1テーマ <ul style="list-style-type: none"> ・入ってすぐの第1テーマのエリアは滞在時間が長めの傾向 ・第1テーマはじっくり見る方が多かった。 ●A班のからの提案 <ul style="list-style-type: none"> ・クローズアップ展示の2の横を封鎖して、4の横を開放する。 	<ul style="list-style-type: none"> ●来館者 <ul style="list-style-type: none"> ・海外からの来館者も多数いる ・料金はわりと適切らしい ・ソロの方はだいたい男性 ・特別展目当てがほとんど ・リニューアルした北海道博物館にくるのが初めての人が多い ・意外と時間がないと言われた ・道外から来た方は、やはり交通機関が厳しい方が多かった。 ・4つの調査グループが同じ場所で調査のために立っていると来館者は通りにくそう ・子どもが選べる缶バッジを選ぶごとく自体を楽しんでくれた。 ・先にバッジあるよと言った方がよさげ ・缶バッジは意外と人気 ・出口調査に4つの調査グループがあると、調査対象の来館者を奪い合いになってしまう。 ●ドングリ <ul style="list-style-type: none"> ・化石とドングリコロコロはみんな見ている ・子どもづれはドングリコロコロが好き ・みんなドングリが好き ●展示スペースなど <ul style="list-style-type: none"> ・アイヌが印象に残っていたらしい ・歴史・アイヌはある程度人気 ・平日だけ子ども連れが多く見られた。 ・動物以外の展示をもっとみたいと言われた。 ・順路が自由な弊害がある ・途中で飲食可能なスペースほしい ・ポケット学芸員を知らない人が多い ・ポケット学芸員とキャプションが一緒? ・アイヌの展示をもっと見たい方が多かった。 ・実際のアイヌを知っている人からすると、展示が誇張されていると感じた点は興味深い
<B 班 (動向調査)>	<D 班 (出口調査)>
<ul style="list-style-type: none"> ●人気 <ul style="list-style-type: none"> ・アイヌ文化のトピックへ興味を抱いている人が多い印象を受けた ・入り口のナウマンゾウとマンモスの化石をじっくり見ている人が多い ・体験コーナーは人気があった。 ・「5-2 生き物たちの北海道」エリアは子どもたちが多かった。 ●特徴 <ul style="list-style-type: none"> ・来館者はシニア層が多かった(65歳以上) ●課題点 <ul style="list-style-type: none"> ・鳥瞰図もっと押し出すべき ・鳥瞰図は2階に上がってすぐなので目立ってじっくり見ている ・壁面暗くてわかりにくい ●動き <ul style="list-style-type: none"> ・2階は割とサラッと見ていく人が多い ・いろんな順番でテーマを見ている人もいる ・第1(テーマ)ははじめにみるので時間長め ・1階はじっくりと展示を見ている人が多い ・1階フロアは滞在時間が長かったが、2階フロアは流し見、1階ほど長くない印象だった ・2階は時間かけず、さっと見る人が多い ・映像は流し見 ●構成 <ul style="list-style-type: none"> ・せっかく常設+特別展としているのに、無視される ・クローズアップ展を見ていない、気づかない人が多い ・入った方と反対側のテーマはスルーされがち ●場所・配置 <ul style="list-style-type: none"> ・下りのエスカレーターがないため、再度1階を見たい人が行きにくい ・トイレの場所、わかりにくい ・特別展会場の「⇒」を総合展示の順路と思って進みがち ・エレベーターに隠れて第2テーマ忘れられる 	<ul style="list-style-type: none"> ●展示への関心 <ul style="list-style-type: none"> ・道外から北海道のことを知るために来館されている方が多い ・アイヌの展示に関心を持つ人が多かった ・ドングリコロコロは主に子どもに人気が高かった ・肋骨化石は年齢にかかわらず使用されていた ・アイヌに注目している人が多い ・ドングリコロコロが人気 ・アイヌの歴史を見に来た人が多かった ・触れる展示は子どもたちが楽しんでくれた様子だった ●来場者の傾向 <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートを受けたくなさそうな人は歩くスピードが早め ・料金設定の高いor適切などちらか (「料金が高いと答えた人は展示内容から見ると妥当」と話した) ・2~5回来た人の評価は「10」であった ・40歳が1/2 ・特別展に直接いく人が多い ・夫婦2人だと割と男性が答えてくれる。 ・アンケートを取る前に「記念品贈呈」「5分以内で終わる」と伝えようとスルーされない ・団体はスルーされがち。お一人様は受けてくれがち。 ・外国人の方が多かった。 ・触れる展示の利用なしは約半数 ●調査の感想 <ul style="list-style-type: none"> ・出口に4組の調査班の待機は多いと感じられた ●来場者の感想 <ul style="list-style-type: none"> ・アイヌのルーツをもっと詳細に展示してほしい ・ポケット学芸員の案内が少ない ・ポケット学芸員の内容が薄い ・ところどころ解説の人がいると良い ・札幌(都心部)から来るのが大変なのでチャトルバスがほしい ・英語表記がもう少し多いと良い。 ●改善・提案 <ul style="list-style-type: none"> ・道外・外国から来る人のために⇒アクセスを便利に! →音声・文章の情報量アップ(英語表記、ポケット学芸員)

図9 図8を整理した実習生がKJ法で作成したまとめ一覧

指摘されていたが、2階の展示は1階の展示に比べると見学時間が短く、特に第4テーマの見学時間が短いことが指摘された(表2; 図8、9)。これは来場者の多くが入り口に近い1階の展示をじっくり見始めるものの、徐々に疲れてきて2階の展示を流し見してしまう可能性を示唆する。今回の記録には明記されていないが、来場者が疲れて飲水を希望している声も聞かれたことから、2階の交流ゾーン横などで飲水可能な休憩スペースを設けるなどの対策についても実習生から指摘された。また、2階展示の見学時間が短いことは、多くの来場者が特別展会場へと急いでいたことの表れであると捉えることも可能であろう。

(2) 総合展示と順路

この点も上記と同様に、栗原・田村(2017)と栗原ほか(2018)において指摘されていたが、順路がわかりづらいという声や総合展示がテーマ別展示であるため、どのテーマの展示から見ても良いという“順路の自由さの弊害”が挙げられた。順路のないタイプの博物館では奥の展示室の存在をアピールすること、そのための視認性を高める必要があることが指摘されており(岸本2018)、今後当館でもそれを意識した案内表示の工夫等が求められる。一方で、当館の総合展示がテーマ別展示であるが故に、来場者の興味関心がどこにあるのかが明確になっているという議論もあった。

また、エレベーターの存在のために、第1テーマから見学した来場者は、第2テーマを見ないで2階の展示に進んでしまうことや、「4-3 いまとこれからを創る」がほとんど見られていないことについても話し合われた。動向調査を行ったA班からはクローズアップ展示2の横を封鎖して、クローズアップ展示4の横を通路に変更することでアイヌ文化の展示をより多くの来場者に見てもらえるのではないかという具体的な提案もあった。

さらに、クローズアップ展示を見ていない、気づいていないとする指摘もあった。今回の調査では各クローズアップ展示を来場者が観覧したかどうかのデータをとっていないため、明確なことが判断できないが、実習生からのこのような指摘は無視できない重要な点と考えられる。今後、クローズアップ展示の観覧については改めて来場者調査を行い、この点の検証と対策を考えていく必要がある。

(3) 「さわれる展示」と来場者調査の影響

出口調査を行ったD班からは「さわれる展示」の利用は調査対象の来場者の約半数に留まり、動向調査からも「さわれる展示」はあまり利用されていない点が議論された。ただし、子ども連れの来場者を中心に第5テ

マにある「どんぐりコロコロ」と第1テーマの「肋骨化石」が比較的良好に利用されていたようである(表2)。

実習生たちの議論の中では、動向調査の際には、調査員(実習生)が来場者を常に後ろから見ていることを意識しているために、「さわれる展示」の利用を敬遠しているのではないかという鋭い指摘もあった。

(4) ポケット学芸員や展示キャプションの課題

主に出口調査の班員からポケット学芸員に対する指摘があった。ポケット学芸員とキャプションの内容が一緒ではないかとの来場者からの声があったことや、そもそもポケット学芸員の存在を多くの来場者が知らないのではないかという議論もあった。今回来館した方の中には多くの外国の方も含まれていた。それを受け、展示キャプションの英語表記を増やしたり、ポケット学芸員の説明(日本語・英語ともに)を増やしたりすべきではないかという提案もあった。

本来、当館におけるポケット学芸員については、外国人来場者に対する外国語による展示解説を行う際に、展示キャプションの文字数を増やしすぎないようにしたり、来場者の手元で外国語による展示解説を確認できるようにしたりすることを意図して整備されている。したがって、今後は外国人来場者がポケット学芸員を使用して展示の情報を適切に受け取っているかどうかについての調査も別途求められるであろう。

(5) 来場者調査の方法の改善点

実習生たちの議論からは、調査方法そのものの課題や改善点の議論もあった。今回の来場者調査では、調査へのご協力の特典として当館オリジナルの缶バッジを配布したが、これがかなりの好評であったことについて議論がなされた。調査のお願いに際しては、先に缶バッジの特典があることを告げると協力的になった来場者もいたこともあり、今後の調査では先にご協力をいただくと缶バッジを差し上げることを伝えた方が良いことが明らかとなった。

一方、出口調査では、今年度は4つの調査グループが、来場者の通行を妨げないように注意を払いながら2階の回廊付近で待機する形で行った。そのため、来場者の通るタイミング次第であったが、第5テーマから離れた位置で待機していた調査グループは出口調査のための協力の声かけを行いつらいという問題が指摘された。また、単純に出口調査を行うグループが4つというのは多いかもしれないということも議論が上がった。これらの実習生から指摘のあった課題についても十分に検討し、今後の来場者調査方法の改善につなげていくべきであろう。

なお、これまで述べてきた今後の課題や実習生からの

指摘を踏まえ、出口調査、動向調査いずれの調査票（図2、3）の質問項目等も改善することが望まれる。

5 まとめ

栗原・田村（2017）と栗原ほか（2018）で行われた調査を踏まえ、出口調査と動向調査の経年変化、および来場者動線とKJ法を用いた実習生目線の分析から見えてきたことを報告した。本報告で新たに見えてきた問題点や注目すべき主な点は以下である。

(1) 展示スペースや展示物

来場者からの総合展示に対する満足度は高く、料金の適切さも確認された。しかし、展示スペースの配置等の関係で、第2テーマや第4テーマ「4-3 いまとこれからを創る」が一部の来場者に見られていない傾向が見えてきた。実習生の指摘のように、第1テーマから第2テーマへの動線の確保など、対策を今後考えていく必要がある。また、栗原ほか（2018）の指摘と同様に、来場者は1階の展示を第1テーマから2、3、4、5テーマへと、数字通りに観覧する傾向が強く、1階の展示を観覧した後で2階の展示を観覧して、2階の展示の観覧では来場者が既に疲れている可能性が高いことが考えられる。実習生からは、2階に飲水が可能な休憩スペースを設けるなどの対策を講じることなどの意見も上がっていたが、休憩スペースをより分かりやすく、利用してもらいやすくする工夫によって2階の展示をよりじっくりと観覧してもらえる可能性がある。

(2) 来場者動線

動向調査への協力の得られたすべての来場者の動線を図示した。栗原ほか（2018）で指摘されていたような「動線が分かりにくい」とする来場者が今回の調査でも見受けられた。今回の調査ではそのような声はわずかに減っていたが、案内表示のさらなる設置などの対策を考える必要がある。

(3) 「さわれる展示」と「更新済み展示」

「さわれる展示」については、出口調査では4割の来場者が利用したのに対し、動向調査ではあまり利用されていない実態が浮き彫りとなった。コロナ禍明けで、物に触れることを敬遠している可能性がある一方で、「どんぐりコロコロ」は人気があるなど、「さわれる展示」の内容によって差があることも明らかである。また、実習生の議論での、動向調査では調査員（実習生）に見られているということを意識して「さわれる展示」を敬遠する傾向にあることは、重要な指摘である。「更新済

み展示」については2階の「北海道鳥観図屏風」がエレベーター、あるいは階段を登ってすぐに来場者の目に入る位置にあったため、多くの来場者が観覧していた。一方で、「見て、聞いて、アイヌ文化の世界」や壁画「開拓」については残念ながらあまり見られていない実態が明らかとなった。これらの映像展示をどのようにしたらより多くの来場者に見てもらえるようになるか、今後の検討が必要である。

(4) ポケット学芸員

今回の調査では先行研究であまり指摘のなかったポケット学芸員に対する問題点が指摘された。当館におけるポケット学芸員については、外国人来場者への対応という意味合いが強いため、今後は外国人来場者がポケット学芸員を使用して展示の情報を適切に受け取っているかどうかについての調査も別途求められるであろう。

(5) 今後の来場者調査

来年度以降、継続した来場者調査を行うことで経年変化データを取得する必要がある。今年度の実習生から指摘された「クローズアップ展示が見られていない、気づかれない」とする指摘は重要で、次回以降の調査でこの点の検証は必要不可欠である。また、出口調査人員を削減し、動向調査に人員を投入すること、来場者への調査時の声掛けの仕方や記念品の贈呈のアナウンス方法、缶バッジの記念品が喜ばれていること、動向調査対象者のこれまでの当館への来館回数の質問項目追加等の調査票の改善など、調査方法そのもののさらなる改善が望まれる。

謝辞

本調査は20名の実習生の協力なくしては成立しなかった。20名の博物館実習生（畔地菜丘氏、阿部柚香氏、荒木藍氏、飯島璃乃氏、池田圭吾氏、伊藤 嵩氏、大野凜氏、桑原 烈氏、齊藤圭悟氏、佐藤愛莉氏、丹保香澄氏、塚本萌梨氏、長尾優花氏、西郡秀朗氏、西島 祈氏、福田梨奈子氏、本間詩織氏、三浦明日香氏、村中果氏、森山知実氏；あいうえお順、順不同）に厚くお礼申し上げる。

注

- (1) KJ法とは、文化人類学者の川喜田二郎氏（東京工業大学名誉教授）がデータをまとめるために考案した思考整理の方法（ブレンストーミング法）で、川喜田二郎氏のイニシャルがその名の由来である（川喜田1967）。
- (2) 特別展と総合展示のチケットが独立していた2019年度以前および2021年度（2020年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響で中止）は、1000円あるいは1000円以下の

値段であった。今年度の特別展のチケットは、総合展示の観覧料を含めたセット料金で1600円である。

引用・参考文献一覧

川喜田二郎 1967. 発想法 - 創造性開発のために, 中公新書.
岸本達也 2018. ミュージアム来館者の移動経路と分布の調査による空間構成の分析と評価, 日本建築学会計画系論文集

83: 859-867.

栗原憲一・田村雅史 2017. 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, 北海道博物館紀要 2: 121-132.

栗原憲一・池田貴夫・堀繁久 2018. 来館者調査からみる北海道博物館の総合展示室およびはっけん広場の現状と課題, 北海道博物館紀要 3: 201-218.

Visitor Surveys and Analysis of Visitor Trends, Current Landscape, and Challenges at the Hokkaido Museum Main Exhibition

NARITA Atsufumi, YAMAGIWA Hideki, AIDA Masato and SUZUKI Akiyo

A visitor survey was carried out for the first time in the past six years, at the museum internship conducted in August 2023 to systematically assess the longitudinal changes, trends, and challenges related to visitor satisfaction with the Main Exhibition of Hokkaido Museum. The survey reported on the longitudinal shifts in visitor satisfaction and considered the influence of post-pandemic conditions and partial exhibition renewal. Additionally, this study introduced a novel visualization of visitor pathways to analyze and enhance the clarity of visitor movements. During the museum internship, discussions among intern

students were facilitated using the KJ method, uncovering related to the Main Exhibition and visitor survey methods.

The results confirmed that, consistent with prior research, a high level of satisfaction with the Main Exhibition and an appropriate assessment of admission fees. However, ongoing issues such as unclear pathways and deficiencies in relaxation spaces were highlighted. Furthermore, challenges emerged, revealing that "interactive exhibits", "updated displays", and "Close-up Exhibitions" were not receiving the expected attention from visitors, in contrast to initial assumptions.

NARITA Atsufumi : Natural History Group, Research Division, Hokkaido Museum

YAMAGIWA Hideki : Folk Life and Industrial History Group, Research Division, Hokkaido Museum

AIDA Masato : Folk Life and Industrial History Group, Research Division, Hokkaido Museum

SUZUKI Akiyo : Museum Study Group, Research Division, Hokkaido Museum
