

# 平成7年度及び8年度に実施した来館者動向基礎調査分析結果からの考察

奥野花代子 (学芸員)・佐渡友陽一 (東京大学大学院総合文化研究科)

はじめに

今日、生涯学習時代と言われている中で、博物館や図書館、公民館などの社会教育施設では多種多様な学習活動が盛んに行われ、生涯学習の拠点として大きな期待が寄せられています。

当館も開館当初から積極的に学習活動を展開し実施してきました。それを効果的に行うには、来館者の動向、学習ニーズ等を的確に把握し、PRも含めて広範な活動が要求されます。

今後、より良い活動を提供していくための検討資料としての基礎データを得るために、平成7年度(3,500件)から8年度(1,000件)にわたり、「来館者動向基礎調査」を実施しました。今回、集計・分析が済みしましたのでその考察を報告します。なお、紙面の都合で内容を大幅に割愛せざるを得ず、詳細なデータは7年度及び8年度(掲載予定)の『年報』を参照してください。

## 調査方法、分析にあたって

調査方法は、当館の「地球、生命、神奈川、共生」の常設展示を見学した後、次の「ジャンボブック」展示室へ向かう通路で、見学者へ直接呼びかけ、その場でアンケート用紙(図1)に記入していただきました。調査対象は、学校等の団体を除き、家族やグループの代表1名としました。その結果、2~3の点で、データに多少の偏りまたは曖昧さが生じてしまいました。

まず、調査にあたって偏りが生じたものは「年齢」です。つまり、家族連れの場合、子供よりも親が記入するケースが多ければ、得られるデータは、小学生よりも親の年代に偏ります。幸い、当館には種別の無料(園児~高校生、65歳以上、障害者及び介護者)と有料(未成年・学生)の券売機が設置されておりますのでそのデータを優先し、他は本調査結果を使用しました。

「年齢」以外に偏りがあったと考えられるのは「性別」ですが、傾向としては30代までは女性、それ以降は男性が多く来館されているようです。

もう一つは「調査日」で、これは、いつアンケートを実施したかということが問題で、学芸員が時間のとれた時に行うという方法に原因があります。これを解決するには、予め計画的に調査日を決め、対象者を通過する何人目を取るかなどの方法を確定しておくと同時に人的対応策

も考慮しておきます。

なお、文中で他館園のデータと比較考察しておりますが、設立趣旨や立地条件、規模等が違い、また十分な資料が揃っていないので、一概には論じられませんが参考のため引用しました。

## 年齢構成について

来館者の年齢を、当館のデータと他館の個別のデータに多少の操作を加え、比較分析を試みました(図2)。

まず、中学生から大学生にかけて、どこの館でも同様に低い値です。この傾向は従来から言われている理科離れや学習塾通いなどによる影響と思われるのですが、学習機関としての博物館の存在意義を考えるとその対策が必要で

高齢者の傾向は、博物館と動物園で大きく異なり、それと同じ位の差が高校生や大学生でも見られます。この差の原因は、若い人の要求にどの程度まで応えられるかによると思われます。

図2のグラフから、当館は他館園に比べて小学生から高齢者まで、平均的に需要を満たしていると言えます。

次に、各々の年代の人がどのように利用しているのか、明確に現れるのが『同伴者』の項目です(図3)。小、中・高生と30代、40代では「家族」とが圧倒的であるのに対し、大学生・20代では友人同士が多くなっています。

一方、65歳以上では「友人・知人」と同時に「自治会や老人会」「市民講座」で多く利用しています。この傾向は50代でも若干現れており、子育ての過ぎた人たちが趣味の合う仲間同士で来館するという図式が得られます。

『同伴者』の分析で明らかになった傾向は、『目的』によって裏付けられ、さらに具体的な像が浮かんできます。

年齢ごとの来館目的(図4)では、小学生は「自然や科学に関心がある=科学的

アンケート調査のお願い

ご来館ありがとうございます。当館では、みなさんの意見を参考にして、より親しまれる博物館づくりをめざしております。お手数ですが、次の質問項目一つ一つに○をつけてくださいますようお願いいたします。

- 性別は ア. 男 イ. 女
- 年齢は ア. 小学生 イ. 中学生 ウ. 高校生 エ. 大学生・20歳未満  
オ. 30代(学生を除く) カ. 40代 キ. 50代 ク. 60代 コ. 65歳以上
- 住所は ア. 県内(市町村名) イ. 県外(都道府県名) ウ. 国外( )
- この博物館には誰と来られましたか  
ア. ひとりで イ. 家族と ウ. 友人・知人と  
エ. 先生や学校の仲間と オ. 子供会等の仲間と カ. 観光コースの仲間と  
キ. 市民講座・市民教室等の仲間と ク. PTAの仲間と コ. 自治会や老人会の仲間と  
ク. 職場の仲間と ケ. その他( )
- 今日はこの博物館へ何で来られましたか  
ア. 電車(\*) イ. 乗りバスで ウ. 自転車  
エ. 自宅から徒歩・自転車・バイクで オ. 路線バスで カ. 観光用車で  
キ. ホテルからの送迎車で ク. その他( ) コ. 観光タクシーで  
\* 電車の場合 小田原駅まで ア. 小田急線 イ. 東海道線 ウ. 新幹線 エ. 大蔵山線  
小田原駅・沼津駅本駅から イ. 路線バス ウ. タクシー
- この博物館を何で知りになりましたか  
ア. 親の誘い イ. 県内(市町村)広報誌 ウ. 新聞・雑誌  
エ. テレビ・ラジオ オ. 学校・職場 カ. 家族・知人から  
キ. 通りかきで ク. 旅行会社・観光案内所 ケ. その他( )
- この博物館に来られたきっかけは何ですか  
ア. 新しい博物館がみたいから イ. 入にすすられて ウ. 観光のついでにきた  
エ. 見学コースに入っていた オ. 当館の講座・研修等に参加 カ. 天候によって  
キ. 市町村主催の講座・研修等で ク. PTAの会合・研修等で ケ. 自治会・老人会等の研修で  
コ. その他( )
- この博物館の来館の目的は何ですか  
ア. 自然や科学に関心がある イ. 学習相談を受けたい ウ. 学習の場として活用したい  
エ. 博物館・美術館が好きだから オ. 趣味や教養を深めたい カ. 話題のひとつとして  
キ. 仕事・実務の参考として ク. その他( )
- この博物館に来られたのは何回目ですか  
ア. 初めて イ. 2回目 ウ. 3回目 エ. 4回以上
- この博物館を来学(来遊)した時間、または予定時間はどのくらいですか。  
ア. 30分以内 イ. 1時間以内 ウ. 1時間30分以内 エ. 2時間以内  
オ. 2時間30分位 カ. 3時間位 キ. 半日 ク. 1日
- この博物館を見学して、とくに印象に残ったことは何ですか。

図1. アンケート調査項目

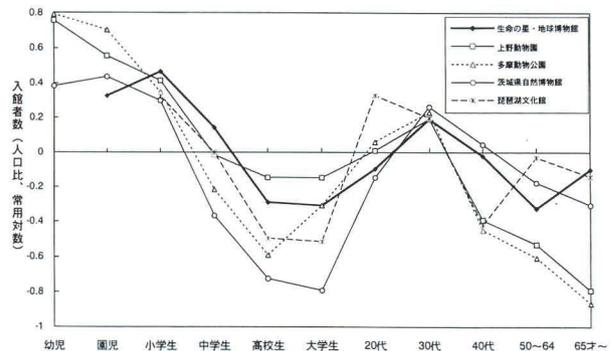


図2. 博物館・動物園の来館者の年齢構成

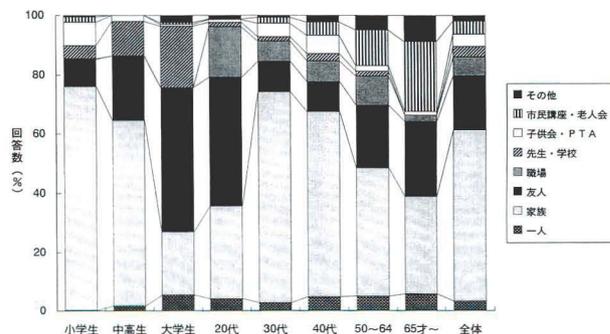


図3. 年齢ごとの同伴者

興味」と「学習の場として」が全体に比べて高く、中・高生になると「科学的興味」が減り「学習の場」が更に伸びます。このことは、小学生の頃は漠然とした興味と学習意欲から来館し、中・高生になるともっと明確な目的意識を持って来るという現れです。

大学生になると「博物館が好き」、20代では「博物館が好き」と「話題として」が多くなります。これらは博物館や動物園などをデート場所としても利用し、それが20代に強く現れてきます。

30～50代では全体と大差はありませんが、この年代では「学習の場」というより「子供の学習のため」というニュアンスが含まれているのでしょう。

65歳以上では「趣味や教養を深めたい」が多くなっている一方で、「学習の場」が低くなっています。高齢者が「学習」ではなく「趣味や教養」という言葉を用いて生涯学習を行っている姿が見えます。このことから高齢者には、趣味や教養を深めるための学習が効果的であると考えられます。

続いて、期日（平日、土曜、日曜、春・夏休み）によって年齢構成がどう変化するかですが、土日は幼稚園児と20～64歳が多く、小学生、中・高生は低調です。とくに中・高生は平日よりも土日が少なくなっています。部活や塾に追われ、博物館を日常的に利用する施設ではなく、家族旅行のついでや学校での見学、夏休み中の自由研究の課題をこなす施設として認識されている可能性があり、憂慮されます。

**滞留時間について**

滞留時間は博物館の規模や立地条件によって異なり、比較することは困難ですが、博物館がいかに来館者を長い時間楽しませたかというバロメーターにはなりません。また、それは館の性格、展示のしかた、休憩場所の確保といった様々な要素が組み合わされたものとして理解できます。このような視点に立って滞留時間を比較（図5）すると、他館がいずれも10ha以上の敷地を持っていることを考えあわせると、当館は来館者を留めている方だと思われれます。

長時間滞留する方が多ければ、その館の魅力の奥深さを表すと言うことができますが、当館は2時間から2.5時間の部分で極端に減ってしまいます。これは休憩場所が少ないせいとも考えられます。あるいは最初から展示室の広さや展示物、利用できる機能・設備等を考慮しないで来館したことによるものと思われれます。2時間も見学して休む場所がなければ、疲れて帰ってしまっても不思議ではありません。

ません。今後の課題でその対策が必要とされます。

次に、来館回数ごとの滞留時間では1回、長い時間見学し、満足してしまうよりも、何回も足繁く通ってもらった方が良いという考え方もあります。

当館の来館回数による滞留時間は、2回目では1.5時間までが減り、2.5時間から半日が増え、3回目では半日の伸びが著しく、4回以上になると、1日が大きく伸びることが分かりました。当館については、回数が多いほど滞留時間が長くなる傾向です。続いて「熱心に」という点で、回数ごとに目的を集計した結果、際だって多いのが「話題として」の回答者数で、それが1回目から回を重ねるごとに減り、逆に「学習の場」は徐々に伸びています。この結果からしても来館回数の多い人は熱心な人であり、滞留時間が長くなる傾向がみられ、好ましい結果と言えます。

天候との関係では雨の場合のみ滞留時間が伸びますが、伸びても2.5時間止まりで、これ以上留まることが難しい状況を示唆しています。その原因の1つが休憩スペースの不足と考えられ、雨の日はテラスが休憩場所として使えず、この問題はますます深刻です。

県内と県外の人利用について  
最後に県内と県外の人で明らかに傾向が異なるものとして『情報源』が挙げられます。それは県外の利用者の情報源が「旅行会社・観光案内所」と「新聞・雑誌」に高い値を示しています。

また、開館2年を過ぎ、県外からの来館者が相対的に増えています。その理由の一つとして、開館当初多かった県市町村の広報誌に掲載される機会が減り、県内の来館者が減って、かわりに特別展や博物館の活動が新聞・雑誌等に取り上げられたり、旅館やホテル、観光案内所等で紹介されたりすることが多くなった結果によるものと思われれます。『情報源』の中で一番多い「家族・知人」、いわゆる口コミも増えています。口コミは新しい人々に来

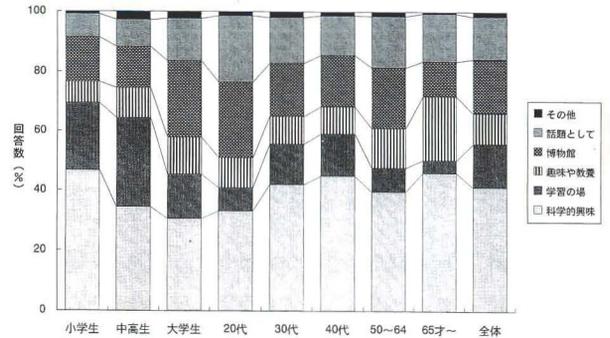


図4. 年齢ごとの来館目的

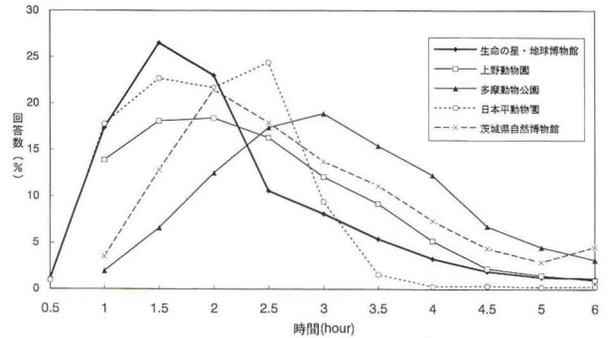


図5. 滞留時間の比較

てもらおうための大きな要因になります。それには魅力ある博物館活動が必須です。

まとめ  
当館は、小学生、20～30代の父母、祖父母という家族連れの利用が多く、展示の基本構想「親しみやすく、幅広い年齢層の方々にも楽しめ・・・」ということが受け入れられているようです。

観光地である箱根の入口に位置し、家族でレジャーを楽しみながら学習するのに適当な場所にあると言えます。

今後、学校からの利用を図るとともにリピーターとしての利用をすすめ、旅行会社や観光案内所、新聞・雑誌等へのPRが必要と思われれます。

また、ミュージアムショップやレストランといった博物館付帯設備の充実、休憩場所の確保等、高齢者や長時間の利用者への配慮、さらには魅力ある友の会活動等も望まれます。

かつて、博物館は「古臭い」「カビくさい」「役に立たなくなったものをしまっておく所」などと薄暗いイメージがもたれ、要らなくなったもののことを「博物館いき」と言われたことがありました。それがリピーターとしての「博物館行き」となるよう私たち博物館側も積極的な働きかけが必要です。

なお、この調査には情報資料課鈴木智明氏、博物館学ボランティアの永野文子さんに協力していただきました。厚くお礼申し上げます。