

鳥根県立三瓶自然館の来館者層

龍 善 暢*

Character of visitor on Sanbe Nature Museum

Yoshinobu Tatu

はじめに

鳥根県立三瓶自然館は平成3年10月に開館した。平成14年4月には新館がオープンし、新たな魅力が加わっている。当館では来館者にアンケートを実施して来館目的や来館者層の把握に努めている。ここでは、毎年来館者数データやこれまでに実施したアンケート結果などをもとに、当館の来館者層をいくつかの観点から分析することにする。

また、平成14年度に来館した学校団体に実施したアンケートをもとに、当館に対する満足度を分析する。

方 法

当館で実施するアンケートは2種類に分けられる。一般来館者に来館目的などを問うアンケート（特別企画展開催中に実施したものを含む、以下一般アンケートと呼ぶ）と、イベント参加者にそのイベントについて答えていただくアンケートである。ここでは、前者の集計結果を基に内容を分析することとする。

一般アンケートは、ロビーにアンケート機を設置して、自由意志で書いていただく方法をとっている。企画展などに付随してとる場合も、出口などに同様の形態で設置している。学校団体に来館した場合など、同じような記載が増える場合もあるが、全体の回収数を増やすことによって、偏りを無くすように努めている。設問は、実施した時期や企画展などの内容によって多少異なっている。それらの中で来館者の居住地については常に問うているので、その部分についての検討をする。

アンケートの一例として平成14年度実施した「サヒメルオープンアンケート」を載せる（Table 1）。

このアンケートでは、新館のオープンに伴った広報効果や新しい展示の効果について調査したものである。平成14年4月から始め、9月で終了するという当館としては長期にわたって実施したアンケートでもある。しかし、回収率はあまり良くなかった。これは館内が広くなったため予定した観覧時間では足りなくなり、アンケートに答える余裕がなくなったためと考えられる。

Table 1 サヒメルオープンアンケート用紙

「サヒメル」アンケート調査のお願い

鳥根県立三瓶自然館サヒメルにご来館いただきありがとうございます。
今後の運営の参考として活用させていただきますので、アンケートにご協力ください。

1、どちらからお越しになりましたか？

1、大田市 2、出雲市 3、松江市 4、県内（ 市・町）
5、広島県 6、県外（ 県）

2、サヒメルのオープンを何でお知りになりましたか？

1、ポスター 2、チラシ 3、新聞 4、テレビ・ラジオ
5、館に来て 6、その他（ ）

3、サヒメルで良かったところと、良くなかったところを下から3つずつ選んで、記号を書いてください。

良かったところ		
良くなかったところ		

<本館>

①鳥根の自然 ②伊達コレクション ③同書・ビデオコーナー
④ビジュアルドーム ⑤ミュージアムショップ ⑥プルッツァティコーナー
⑦三瓶の自然 ⑧野生生物観察コーナー
⑨レッドデータブックの生き物たち

<別館>

⑩特別企画展「スギと日本文化」

<新館>

⑪三瓶理設林 ⑫復日本海の自然 ⑬フィールドガイド
⑭天文コーナー

4、お気づきのことがありましたらお書き下さい。

ご協力ありがとうございました。

* 鳥根県立三瓶自然館, 〒694-0003 鳥根県大田市三瓶町多根 1121-8

Sanbe Shizenkan Nature Museum, 1121-8, Tane, Sanbe-cho, Ohda-shi, Shimane Prefecture

結 果

1. 三瓶自然館の入館者数

三瓶自然館の入館者数は開館した平成4年度の約14万人を最高に年々減少してきた。ただ、減少率は小さくなってきており、ここ数年の年間入館者数は6万人程度で安定する傾向を見せていた (Fig.1)。

なお、平成13年度は拡充工事のために11月末から閉館した。このため、入館者数は5万5千人にとどまっている。また、平成14年度は4月18日に新館がオープンした効果により、平成15年2月末現在の入館者数は21万7千人を超えている。

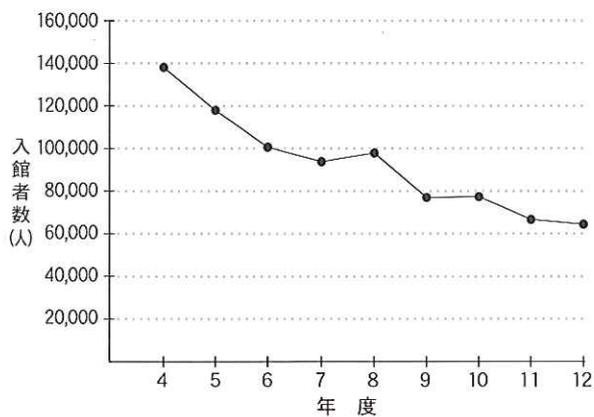


Fig.1 年度別入館者数 (入館者推移グラフ)

2. 来館者の居住地からみた来館者層

当館は東西に長い島根県 (約180km) のほぼ中央に位置している。公共交通機関はあまり充実していないため、ほとんどが自家用車か貸し切りバスによる来館者である。来館時間は県の東部に位置する松江市や西部に位置する益田市からは車で2時間あるいはそれ以上かかるのに対し、隣県の広島市からも2時間半程度で来館することができる。

(1) 県内と県外

Table 2 はアンケート結果から見た来館者の県内客と県外客の割合である。実施時期により変動があるが、おおよそ6:4となっている。当館が県立の博物館類似施設 (平成15年3月に博物館相当施設へ移行) であることを考えると、県外客の比率は意外と大きい。理由はいくつか考えられるが、主なものは、当館が博物館的な施設であるとともに三瓶山を後背に控えた観光施設的な側面も持っているということ、また、自然志向が県内住民よりも広島市などの都市部住民のほうが強いということであろう。

詳しく見ていくと、平成5年以降の夏休み期間は県外客の比率が50%を越えている (Table 2)。これは、広島方面からの日帰り客や夏休みを利用した旅行が増えるとともに、お盆の帰省客による利用が多いためと考えられる。

お盆期間以外のデータを見ると、年々県外客の割合

Table 2 県内および県外来館者の割合 *1

アンケート名	実施日	割合 (%)			回答総数
		県内	県外	内広島県	
一般来館者	H3.11	77	23	14	200
一般来館者	H4.3	73	27	18	154
企画展「ニホンアシカ展」	H4.7	59	41	22	203
企画展「むしの世界展」	H4.8	74	26	12	121
企画展「三瓶山と火山展」	H4.11	85	15	8	207
企画展「美保関隕石から探る太陽系」	H5.7-8	38	62	29	1,008
企画展「絶滅動物展」	H6.3	75	25	12	341
写真展「野鳥写真展」	H6.5	69	31	15	200
一般来館者	H6.8	47	53	39	100
企画展「淡水の生き物たち」	H6.7-8	39	61	37	570
企画展「貝」	H8.3-4	67	33	7	251
写真展「斐伊川河口のサギコロニー」	H9.11-12	65	35	18	115
企画展「雪と氷の世界」	H11.7-8	42	58	35	262
パネル展「埋没林速報展」	H11.6.	61	39	19	248
サヒメルオープン(1)	H14.4-6	64	36	27	382
サヒメルオープン(2)	H14.7-8	44	56	28	379
平均 *2		61	39	21	

*1 網かけ部は夏休み期間に実施したアンケート。

*2 この平均は傾向を示しているだけで入館者全体についてのものではない。

Table 3 県内8市からの来館者状況

県内8市	実数	人口	来館者数比率	市役所までの時間(時間)
大田市	97	33,609	28.9	0.5
出雲市	87	87,330	10.0	1.0
江津市	26	25,773	10.1	1.0
松江市	104	152,616	6.8	1.7
浜田市	24	47,187	5.1	1.5
平田市	12	29,006	4.1	1.5
益田市	13	50,128	2.6	2.5
安来市	8	30,520	2.6	2.5
合計	350	375,521	9.3	

が増えていることがわかる。これは県外における当館の認知度の変化を示していると思われる。平成3年の開館前後は県内のメディアに多く取り上げられ、また、広報活動も当初は県内中心であった。新しい施設ということで県内の学校の遠足、子供会、老人会などの団体に積極的に利用されていた。その後、県内の団体利用が落ち着くとともに広島を中心とした県外への認知度が高まり、徐々に県外からの来館者数が増えてきたとみることができる。

なお、全体的な来館者の傾向は平成14年の新館オープン以後変わっていない。

(2) 広島県からの来館者

Table 2には当館への県外客のうち、広島県からの来館者の割合も記載した。年や季節によってかなりばらつきがあるが、およそ、県外客の半数を占めていることがわかる。広島からの来館時間は、松江からとあまり変わらない。広島からの来館者の利用形態は、休日に日帰りで三瓶に来たり、隣接のキャンプ場を利用した際に来館するといった形が多い。

(3) 県内8市の来館者状況

Table 3はサヒメルオープンアンケートに解答した県内来館者のうち、8市からの来館者分を取り出したものである。地元大田市及び松江市、出雲市からの来館者が多い。しかし、人口に対する来館者数比率を出してみると大田市、出雲市、江津市という具合に大田市近隣の割合が高いことがわかる。

$$\text{来館者数の比率} = (\text{来館者数} / \text{人口}) \times 10,000$$

三瓶自然館から各市役所までのおよその所要時間とこの比率の関係をグラフにすると(Fig.2)、おおざっぱに見て反比例していると見ることができる。参考までに所要時間の逆数をとったグラフも示す(Fig.3)。

これらのことから、来館者は人口の多い地域から多

くまた、時間距離が遠くなるほど少なくなっており、ある特定の地域への偏りは少ないことがわかった。

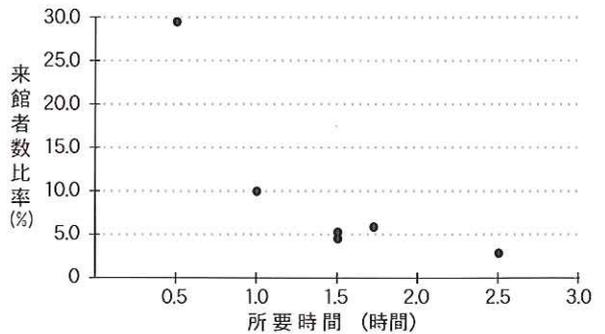


Fig.2 三瓶自然館からの所要時間と来館者数比率

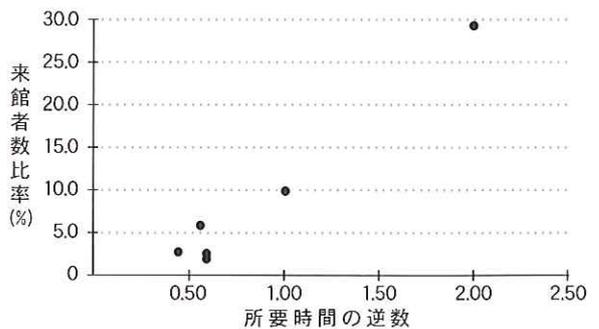


Fig.3 所要時間の逆数と来館者数比率

3. 個人来館者と団体来館者

(1) 全体的な割合

三瓶自然館の総入館者数にしめる団体客の割合はFig.4のとおりである。平成4年度以降数年間は30%台で推移してきたが、平成10年度頃から40%を少し上回っている。

(2) 学校団体の利用

団体客に占める小中学生の割合は平成 11 年度までは 50%を超えていたが、12 年度以降多少落ち込んでいる (Fig.5).

これは、学校週 5 日制の完全実施に伴い、遠足や校外学習の機会が減らされているためと考えられる。今後の利用を増やすには、総合学習などに積極的に利用してもらえようような体制を整えることなどが必要であろう。

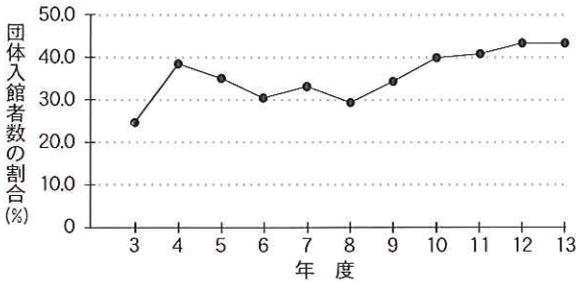


Fig.4 総入館者数に占める団体入館者数の割合の推移

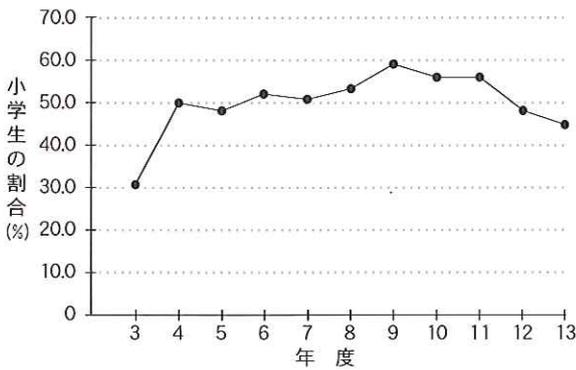


Fig.5 団体に占める小中学生の割合

4. アンケートから見た学校団体の満足度

平成 14 年度に当館を利用した学校団体に対して下記の様式でアンケート調査を実施した。ここでは、それぞれの設問についての集計結果を報告する (Table 4)。

アンケートは 2 月に各校へ用紙を郵送する形式で実施し、74 校から回答があった。それぞれの設問について 100 点満点としたときの評価を図に記入してもらおうとともに、コメントも記入できるようにした。

学校団体が当館を利用する場合は、一般の団体と異なり様々なメニューを選ぶことができる。展示見学に、プラネタリウムでの小学校向けの番組の観覧や、自然に関する職員のレクチャー、自然観察会などを組み合わせることができるからである。このため、電話予約の段階で情報をしっかりと伝えあうことが満足のいく利用を実現する第 1 歩である。

Table 4 学校団体向けアンケート用紙

三瓶自然館サヒメルご利用アンケート (学校団体)
 実際に引率にご参加いただいた先生にご記入をお願いします。
 ご利用いただかなかった場所や内容については記入の必要はありません。

1. 予約の際に電話対応した職員の話し方、説明のしかたはいかがでしたか?	良い <input type="checkbox"/> 不快
予約に際してご不便なことはありませんでしたか? (電話をたらい回しにされたなど)	
2. ご来館の手段は何でしたか?	() 貸し切りバス () 市町村のバス () 公共交通機関 () 自然館の送迎 その他 ()
ご来館の手段についてご意見ご希望はありませんか?	
3. ご来館の際、受付等のミュージアムコンパニオンの対応はいかがでしたか?	良い <input type="checkbox"/> 不快
担当した職員がおりましたら、その対応はいかがでしたか?	良い <input type="checkbox"/> 不快
当日の対応についてご意見ご希望はありませんか?	
4. ご利用された内容について ①ビジュアルドームでは何をご覧になりましたか?	() プラネタリウム一般向け番組 () プラネタリウム学習番組 () 全天周映画
内容はいかがでしたか?	ために <input type="checkbox"/> 期待はずれだった
ご意見ご希望をお書き下さい	
②職員のレクチャーはなにを希望されましたか?	() 埋没林 () 生物関係 その他 ()
内容はいかがでしたか?	ために <input type="checkbox"/> 期待はずれだった
ご意見ご希望をお書き下さい	
③館内の展示見学はいかがでしたか?	ために <input type="checkbox"/> 期待はずれだった
ご意見ご希望をお書き下さい	
④自然観察はどんなコースを体験されましたか?	() 自然館周辺 () 北の草原原 () 北の原自然林 () 登山 その他 ()
内容はいかがでしたか?	ために <input type="checkbox"/> 期待はずれだった
ご意見ご希望をお書き下さい	
⑤天体観察はいかがでしたか?	() 星を見ることができた () 天候が悪くプラネタリウムを見た
内容はいかがでしたか?	ために <input type="checkbox"/> 期待はずれだった
ご意見ご希望をお書き下さい	
5. 補助教材としてあれば利用したいものは何ですか? () ワークシート () 展示解説書 () 館内スタンプラリー () 自然観察の手引き () 天体観察の手引き その他 ()	
充実してほしいプログラムがあればご記入下さい	
6. その他サヒメルに対してのご意見ご希望など、自由に記入してください	

差し支えなければ校名、ご担当者名をご記入下さい。
 校名 _____ ご担当者名 _____
 ご協力ありがとうございます。

(1) 予約の電話対応について

平均91
(不快)

〈良い〉

点	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0
回答数	45	1	24	0	3	0	1	0	0	0	0

(2) 来館の手段

貸し切りバス	市町村のバス	公共交通機関	自然館の送迎	その他
43	12	2	4	15

その他:三瓶青年の家から徒歩, 自家用車, タクシーなど

(3) 当日の対応

「ミュージアムコンパニオンの対応」

平均93
(不快)

〈良い〉

点	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0
回答数	51	1	17	0	3	0	0	0	0	0	0

「職員の対応」

平均94
(不快)

〈良い〉

点	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0
回答数	39	1	11	0	2	0	0	0	0	0	0

(4) 利用内容について

「プラネタリウム一般番組」

平均71
(期待はずれだった)

〈ためになった〉

点	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0
回答数	6	0	2	0	5	0	3	0	1	0	0

「プラネタリウム学習番組」

平均84
(期待はずれだった)

〈ためになった〉

点	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0
回答数	12	0	17	0	4	0	1	0	0	0	0

「全天周映画」

平均75
(期待はずれだった)

〈ためになった〉

点	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0
回答数	7	0	6	0	3	0	3	0	1	0	0

「職員のレクチャー」

平均90
(期待はずれだった)

〈ためになった〉

点	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0
回答数	15	0	4	0	4	0	0	0	0	0	0

「館内展示見学」

平均88
(期待はずれだった)

〈ためになった〉

点	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0
回答数	36	1	26	2	7	0	0	0	0	0	0

「自然観察会」

平均83
(期待はずれだった)

〈ためになった〉

点	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0
回答数	8	0	8	0	3	0	1	0	0	0	0

「天体観察会」

平均93
(期待はずれだった)

〈ためになった〉

点	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0
回答数	6	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0

(1) 予約の電話対応について

平均91点と大変良好な結果をいただいた。コメントも良い評価が多かったが、1件ほど休館日の連絡等で迷惑をかけた団体があることがわかった。当館での電話対応はミュージアムコンパニオンの他にも多くの職員が携わっている。予約を受け、内部で調整し、確認の電話をかけるという一連の作業を一つ一つ丁寧にやっていく必要がある。

(2) 来館の手段

貸し切りバスの利用が最も多いが、最近は市町村のバスを利用する団体も増えてきた。今年度は試行的に当館のバスも運行し、大変好評であった。コメントでも自然館の送迎バスを求める声が多かった。

(3) 当日の対応

ミュージアムコンパニオン(受付,案内等),職員(レクチャー,自然観察会等)共に、高い評価をいただいている。コメントにも感謝の言葉が多かった。

(4) 利用内容について

評価の高い他の設問に比べると、実際に利用した内容については少し厳しい評価であった。コメントを見ると、プラネタリウムなどは期待していた内容と見学した内容に差があったようだ。また、展示見学では予想外に時間がかかり、十分に見学できなかったこともあったようである。この部分の評価をあげることが団体利用の充実につながる最も重要な点である。現状では学校の期待と当館が提供するプログラムとの間に多

少ずれがある。これは、新館ができて初めて来館された先生も多く、中身を十分に理解していただく前に利用されたことも理由の一つとしてあげることができる。何回か利用していただく間に、時間配分などの問題は解決されていくことと思われる。

しかし、より充実した利用を実現していくにはもう少し事前の打ち合わせを大切にすることがある。できれば担当の先生に来館していただき、当館職員と話し合いを持つとともに、現地の下見なども行うことが望ましい。プラネタリウムにあっても希望の投影内容を申し出ていただければ、かなりの範囲で対応は可能と思われる。

また、当館における利用プログラムも学校団体の要望に沿ったものを開発していく必要がある。

今年度は当館が準備したプログラムを中心に利用内容を決めてもらっていたが、利用状況を見て改良を加えていく余地はまだあると思われる。また、学校との連携をさらに深め、お互いの意見交換ができる場を作ることも今後の課題として残っている。

(5) 充実が望まれる補助教材

例示した補助教材に関する要望は次のとおりである。内容については様々な要望があると思われるが、何らかの補助教材があればさらに充実した活動ができると期待されている。充実してほしいプログラムにもいくつかの意見が寄せられた。今後の参考にさせていただきたい。

Table 5 充実が望まれる補助教材

補助教材の種類	回答数
天体観察の手引き	23
自然観察の手引き	22
ワークシート	21
展示解説書	20
館内スタンプラリー	11
クイズラリー	1

(6) その他の意見

たくさんの方の好意的な意見をいただいた。一部を紹介する。

- ・送迎バスや講師の解説があり大変助かった。今後も継続して利用したい。
- ・職員が親切丁寧で、専門知識もあり、気持ちよく充実した研修ができた。
- ・小豆原埋没林公園ができると聞いている。来年はその見学もコースに組み込みたい。

- ・五感をフルに活用しての植物の名前や特徴の説明があり、児童にもわかりやすかった。
- ・理科の学習として利用できるものが多いので、一教員としてもとても気に入っている施設。天体、地層、生き物等の分野でもっと学校が活用し、子どもが楽しめる家族での利用も増えると思う。そのような意味で学芸員の指導やバスの送迎があると利用しやすくなると思う。
- ・総合学習の調べ学習で資料を集めていたところ、さっそく資料を送ってもらい、児童も教員も大変感激した。早い対応が子どもにとってとてもうれしかった様で、意欲的に学習に取り組んでいる。
- ・野外と館内を連携して、自然認識を深めるプログラムを作成し、利用の拡大に努めてもらいたい。

考 察

アンケートは往々にしてとって集計してはい終わりとなる。結果を見て自己満足に陥ることもままある。しかし、時間を割いて記入していただいているのだから、結果を生かす手だてを考える必要がある。

居住地からみた来館者層では、広島方面へのPRをもっと積極的に行う必要性を感じた。実際に県外からの来館者から、こんな良い施設をどうしてもっとPRしないのか、との声も何度か聞いている。限られた予算ではあるが、効果的なPRを考えていきたい。

学校団体へ実施したアンケートでは、当館がとても期待されている施設であることがよくわかった。今後はその期待に応えるべく、ハード面だけでなくソフト面を充実させていく必要性を感じている。とくに総合学習の時間などでの利用は増えていくことが考えられ、お互いに協力しあってプログラムを開発していくことも求められていくであろう。

今後とも利用者の動向やニーズを調査しながら、より利用されやすい館を目指してゆきたい。