

## 三瓶自然館における展示案内の方

竹 内 幹 藏 \*

Ways of guided tours in the Shimane Nature Museum of Mt. Sanbe

Mikimasa Takeuchi

### はじめに

来館者に展示物を見てもらい、その解説文を読んでもらうこと以外に、人による展示物の解説があれば、来館者の興味・関心の程度に合わせることができ、展示やそれに関する事柄に対する理解が深まりやすい。そこで、人による展示案内や解説のサービス（以下、展示案内という）の三瓶自然館における望ましいあり方について考察した。

### 三瓶自然館における展示案内の現状

現在、三瓶自然館において人が来館者に対して解説を行っているサービスをTable 1にまとめた。

ここで挙げたほかに、年間で計画されているイベントもあるが、定常的なサービスではないのでここでは省いている。表を見ると、サービスが個人向けと団体向けに分かれていることがわかる。団体向けのサービスは電話予約で受け付け、随時行うこととしている。対応する職員の都合等により、必ずしも団体が希望する日に行えるとは限らないが、相談して日程を決めるなど、なるべく利用団体の要望に応えられるよう努めている。一方、個人向けのサービスは種類が多いが、実施日は限られている。表からは読みとりにくいが、実は個人向けのサービスのほとんどは団体向けにも用意されている。例えば、個人向けの「天文ミニガイド」と同じことは、天文分野の「テーマ解説」として団体向けに行なうことが可能で、実際に団体からの申し込みは多い。プラネタリウムの解説は、団体が希望する時刻に、通常の番組を変更して実施することができる。個人向けの「北の原お散歩ツアー」と同じことは、団体向けの「自然観察会」として行なうことができるといえるが、これはむしろ、「北の原お散歩ツアー」が、

従来の「自然観察会」というサービスを定期的かつ個人向けに提供しようと、平成16年4月より始められたものなのである。同様に、「学芸員といっしょ」は「テーマ解説」の個人向けサービスといえ、こちらは平成15年4月より始められた。

なお、天体観察会については、個人向けの定期天体観察会と団体向けの予約天体観察会があるが、定期天体観察会に団体が一般参加者に混じって参加することは可能であるし、予約天体観察会は少人数のグループでも受け入れているので、実際には個人・団体双方に對して比較的柔軟に実施日を設定できる体制となっている。

まとめると、個人向けにあって団体向けにないサービスは「自然なんでもコーナー」、団体向けにあって個人向けにないものは「館内案内」である。団体向けの「自然観察」と「テーマ解説」については、個人来館者は限定された日に、「北の原お散歩ツアー」・「学芸員といっしょ」においてサービスが受けられることとなっている。

来館者に提供するサービスを増やそうと考えるならば、現在は機会の少ない、個人向けの「館内案内」、「テーマ解説」、「自然観察」を多く設けるべきといえよう。そうであれば、これら展示案内（当館では、周辺の自然をも「展示」と考えているので、「自然観察」もここでいう展示案内にあたる）の当館に適した方法について検討に値する。

### 他施設における展示案内

三瓶自然館以外の博物館等生涯学習施設において、どのような展示案内が行われているか、調査を行った。平成16年1月にアンケートを行い、海外の1施設を含む12施設から回答があった。アンケートの内容と結果をTable 2に示す。

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

The Shimane Nature Museum of Mt. Sanbe (Sahimel), 1121-8, Tane, Sanbe-cho, Ohda-shi, Shimane Prefecture

質問の2以下は、展示案内のメニューごとに回答を求める形にしており、複数のメニューを持つ施設もあったので、14通の回答を得た。質問に対し複数回答もあったので、それぞれ数の合計が必ずしも14になっていない。

母集団が少ないとことから、この結果が生涯学習施設全体の傾向とはいえないが、展示案内にも様々な事例があることがわかる。

質問の構成から、定期的に展示案内を実施している施設と、予約等により不定期に実施している施設の傾向を分けて見ることができる。定期的に展示案内を行っている施設は、ほとんどが全開館日に実施している。中には1日6回も行っている施設がある。一方、不定期に展示案内を行っている施設でのその頻度はまちまちである。

1回の展示案内に参加する平均人数も、形態の違いからか、少人数から最大100人と開きがある。

表2からは、施設ごとにどのような展示案内が行われているのか読みとれないので、いくつかの施設の展示案内の形態について挙げておく。

施設A…当日までの予約、もしくは当日の申し込みがあった団体を対象に、職員が館内の展示を解説して歩く。

○当館の団体向け展示案内に比較的似た形態である。

施設B…「ガイドツアー」と称し、決まった時刻に、ボランティアが館内の展示を解説して歩く。全開館日、個人を対象に1日3回行う。

○参加しやすく、典型的と思われるガイドツアー。

施設C…「館内案内」と称し、決まった時刻に、職員が館内を案内して歩く。全開館日、1時間おきに30分間、1日6回行う。

○これに手を取られて他の仕事ができなくなるとのことだが、このサービスを重んじていることが伺える。

施設D…施設がある建物が歴史的建造物であるため、「Building Tour」と称し、建物についてボランティアが歩きながら解説する。全開館日に1日平日2回、週末3回、個人を対象に実施。ボランティアは、博物館の知識だけでなく、コミュニケーションスキルのトレーニングも受け、年に1回職員に評価される。○ボランティア育成に相当のスキルを持つ施設だと思われる。

筆者が過去に訪ねたのであるが、展示案内が優れていると感じた施設だったので、2例挙げる。

### 江戸東京博物館

展示室に入るとボランティアが座っている一角があり、ガイドの申し込みを随時受け付けている。一人で申し込んだが、広い館内を一緒に歩いてもらい、1時間も丁寧な展示解説を受けた。ボランティアの登録数は多く、さまざまな外国語でのガイドも行っている。

### 日本科学未来館

人とのコミュニケーションに重点が置かれている科学館。普段の展示案内は、スタッフが入館者を連れて歩く形態ではなく、展示場ごとに配置されたインタープリターやボランティアが、展示物の解説や質問の受け答えを行っている。そのためいつでも展示に関する詳しい話が聞け、理解を深めやすい。また、同スタッフが、決まった時刻に実演等も行っている。人型ロボット「アシモ」の実演は有名だが、ほかにも各展示場で様々な解説・実演が行われている。開始時刻と担当者名の書かれた小さなホワイトボードが館内各所に立てられ、集合場所となっている。毎日ではないが、フロアごとの展示ガイドツアーや研究棟ツアーも行われている。

## 考 察

三瓶自然館において個人向け展示案内のサービスを増やすとしても、充実した内容にするためには、体制を整えるのに何年か必要であろう。将来どのような形態の展示案内が実施できるか、二つの方法を考察した。

野外の「展示」については難しいとしても、日本科学未来館のように、各展示室ごとに人を配置し、展示解説を行う「フロアガイド」とでもいうべき方法は、比較的早く実現できる可能性がある。三瓶自然館は生物系・地学系の幅広い分野の展示を有しているので、スタッフがそれぞれ得意としている分野の展示を担当すればよい。これを常に実施するためには、ボランティアの協力が不可欠で、ボランティアの育成が重要となる。

この形態でなければ、いわゆる「ガイドツアー」と呼ばれる正統的な方法も考えられる。このサービスも来館者に常時提供しようとすれば、「フロアガイド」と同様少なからずボランティア活動の場となり、その育成が欠かせないが、「フロアガイド」に比べ展示について幅広い知識が必要になるので、ある程度トレーニングに時間を要するであろう。野外も含め、いろいろなコースが設定可能と考えられる。

調査にあつたってご協力いただいた各施設の方々に感謝します。

	内 容	担 当 者	実 施 日	対象者
テーマ解説	団体の要望にあわせた自然に関するレクチャー、館内の設備、展示を利用して行う	学芸員	予約により随時	団体
館内案内	館内の全般的な案内、展示解説	学芸員、コンパニオン	予約により随時	団体
自然観察会	北の原付近での自然観察	学芸員（学校団体） インタープリター*（一般団体）	予約により随時	団体
定期天体観察会	三瓶自然館天体観察施設を利用した天体観察会。土曜の夜、約45分の会を2回行う	学芸員、天文解説員	土曜	個人
予約天体観察会	三瓶自然館天体観察施設を利用した天体観察会。土曜以外の夜、団体向けに行う	学芸員、天文解説員	予約により随時	団体
プラネタリウム (生解説)	プラネタリウムでの星座案内、水・金・日曜、祝日は11:30からと15:00から、約20分。土曜15:00からは約45分の投影	学芸員、天文解説員、コンパニオン	水・金・土・日曜、祝日	個人
天文ミニガイド	天文展示と望遠鏡の解説。晴れていれば太陽の観察も行う。14:00より、約30分	学芸員、天文解説員	土曜、日曜、祝日	個人
自然なんでもコーナー	専用のカウンターで、三瓶の自然に関する質問受け付けや工作を行う	インターパリター	冬期を除く土曜、日曜、祝日	個人
学芸員といっしょ	学芸員が館内外の案内、質問の受け付け、実演等を行う	学芸員	第3日曜	個人
北の原お散歩ツアー	北の原付近での自然観察。14:30から約30分	インターパリター、学芸員、学芸員補	日曜、祝日	個人

\*インターパリター：三瓶自然館のボランティアスタッフ

Table 1 三瓶自然館において来館者に対し人が解説を行っているサービス

質 門	回 答
1. あなたの施設では、職員等（アルバイト・ボランティア等を含む。以下、「スタッフ」と表現）による、展示の案内や実演等（以下、「館内案内」と表現）を行っていますか	はい…12 いいえ…0
「はい」と答えられた方で、複数の館内案内のメニューがある場合は、以下のアンケート欄をコピーして、各メニューごとにお答え下さい	展示解説 ガイドツアー 星間の星の観望会 天文メニュー、工作等 Building Tour 館内案内
2. 館内案内の名称があればお書き下さい	
3. 館内案内の形態はどのようなものですか	スタッフが来館者を連れて館内をまわり、展示等を解説する…11 スタッフが（あまり移動せず）館内的一部分の展示等を解説する…4 スタッフが実験等の実演を行う…3 その他形態（ 工作…2 ）
4. 館内案内を行うのはどのようなスタッフですか	職員（臨時職員等を含む）…10 アルバイト…2 ボランティア…2 その他…0
5. 館内案内の申し込みと実施はどうようにしていますか	申し込みの必要はなく、随時実施…2 申し込みの必要はなく、決まった時間に実施…4 当日申し込み、即（または希望時間に）実施…2 当日申し込み、決まった時間に実施…0 当日までの予約が必要…6 その他…2 (できるだけ予約 要望に応える形 )

6. 館内案内を定期的に行っている場合にお答え下さい 実施の頻度はどれくらいですか	開館日すべて…5 ( 1 日 2 回 1 日 2 ~ 3 回 1 日 3 回 平日 2 回週末 3 回 1 日 6 回 ) 週 2 回以上…0 週 1 回…0 月 2 回以上…0 月 1 回…0 その他 ( 学校の長期休みに 1 日 2 回 )
7. 館内案内を不定期に行っている場合にお答え下さい どのようなときに実施しますか	来館者が希望したとき…4 予約があったとき…7 スタッフの都合のよいとき…1 その他 ( 予約がなくても対応 )
8. 館内案内を不定期に行っている場合にお答え下さい 実施の頻度はおよそどのくらいですか	開館日ほぼすべて…1 週 2 回以上…0 週 1 回…1 月 2 回以上…3 月 1 回…0 その他…3 ( めったに希望はなく、あまりしていない 希望があったときのみ 多い日はほぼ毎日、1 日 10 回を超える日もある。冬はない週もある )
9. 館内案内 1 回あたりの平均の参加者数はおよそどのぐ らいですか	1 ~ 10 人 5 人…2 15 人…3 平日 10 人休日 20 人 20 人 30 人 100 人 不明 ( 最大 40 人のグループに分ける ) まちまち 団体もあれば 1 人のときもある
10. 館内案内の対象者はどのような利用者ですか	利用者すべて…13 個人の利用者…2 学校団体…4 一般の団体…3 その他…0
11. 館内案内に料金は必要ですか	入館料とは別に必要…1 料金 ( 50 円…工作セット ) 無料または入館料に含まれる…13 その他…0
12. 館内案内を外部に広報していますか	している…4 媒体・手法等 ( 管下の学校に直接 FAX 等 ホームページ…2 宿泊者への案内 ) していない…9
13. 館内案内について工夫していること、問題点、ご意見 等なんなりとお書き下さい	( 主な回答 : 要約 ) ・接しすぎると嫌がるお客様がいるので、学校団体を中心にしている。 ・学芸員は積極的に利用者に接するべきで、解説会はその最終たるもの。 ・解説グッズを用意し、こそぞというときポケットから取りだし意外性を演出している。 ・広報をして希望者が増えると、人手不足になる。 ・担当ボランティアのトレーニングを行い、年に一度職員がボランティアを評価する。 ・案内に手を取られて他の仕事ができなくなる。職員の個性を出すが、ばらつきも出る。

Table 2 展示案内に関するアンケート