

# 国立歴史民俗博物館第3展示室リニューアルに伴う試行展示とその評価に関する考察

---

Research Notes

井上由佳・久留島 浩

## 1 はじめに

近年、日本の博物館<sup>(1)</sup>において、来館者研究（Visitor Studies）あるいは展示評価（Exhibition Evaluation）といった欧米で始まった試みを導入する館が少しずつ増えてきている。牛島・川嶋ベルトラン（2002）によれば、日本の博物館では、1960代から既に来館者研究や展示評価は実施されてきたが、90年代後半になってようやく館内の重要な業務の一つとして認識されたという。その背景には大きく分けて二つの要因が考えられる。第一に、博物館が行政評価の対象とされ、博物館運営あるいは博物館そのもののあり方について、改めて検討することが求められてきたことである〔佐々木、2002；川嶋ベルトラン、2002〕。第二に、博物館の展示をはじめとする博物館活動を検討する際に、博物館側の視点から企画する方法から、利用者側の視点から企画する方法に変わってきたことが挙げられる〔守井、1997；長畑、1999；三木、1999〕。こうした動きに伴い、一部の研究者や学芸員により、主に米国で実施されてきた来館者研究の手法や内容が日本に紹介されるようになってきた。来館者研究の知見を日本に広く普及させた主な動きとして、2000年に滋賀県立琵琶湖博物館で開催された「ワークショップ&シンポジウム：博物館を評価する視点<sup>(2)</sup>」、2001年に東京都江戸東京博物館で開催の「博物館における評価と改善スキルアップ講座<sup>(3)</sup>」、そして村井良子編著『入門 ミュージアムの評価と改善—行政評価や来館者調査を戦略的に活かす—』（2002年）の出版などが挙げられる。

国立歴史民俗博物館（以下、歴博と略す）における来館者研究および展示評価は2000年度から始められた。しかしながら、歴博における展示のあり方や、観客がどのように展示を受けとめているのかといった問題については、館内の研究者からも自己批判はそれ以前からなされてきた〔久留島、2001；篠原、1988〕。さらに、国立歴史民俗博物館第三者評価報告書（1998）の中でも、常設展示（総合展示）の内容や展示方法についての批判的な見解とともに、「入館者研究」という文言で、来館者研究の必要性が述べられている。とりわけ、この報告書の「2 現在の展示の性格」の項目では、現在の展示を次のように評価し、来館者研究を含めた今後の展示のあり方について言及している（p.5, p.7：下線部は筆者による）。

### (3) 学術性の高さ—学説展開型展示—

歴博の展示は通説の紹介ではなく、展示資料を用いて学説を展開することを目指している。この意図は展示考証の精確さと相まって、学界の高い評価を受けた

ところである。

しかし、学術性の高い展示は、一方で研究者の自己満足に陥りやすい危険がある。この危険を避けるためには、観客に展示意図が正しく伝わっているか、展示課題の選定が市民のニーズに合致しているかを絶えず点検し、点検の結果を展示に反映させる作業が不可欠である。

歴博がこれまでそのことに気づいていなかったわけではなく、観客アンケート等を実施してはいるが、その点検作業が十分であったとは言えない。

後段で触れる入館者研究の手法などを活用して、まず、客観的なデータの集積から始める必要がある。また、モニター制度なども考慮されてよい。

(略)

#### (6) 説明型・一方向型の展示

現在の歴博の展示は伝統的な説明型・一方向型の展示である。これに対し、世界の博物館界では、体験型・参加型・双方向型展示への動きが大きな潮流になりつつある。歴博もその存立を保つ上でこうした潮流を無視することはできないであろう。新しい展示技法の開発に努めることが求められる。

上記のように「(略) 観客に展示意図が正しく伝わっているか、展示課題の選定が市民のニーズに合致しているかを絶えず点検し、点検の結果を展示に反映させる作業が不可欠である」(p.5) という指摘を受けている。

歴博における観客調査(来館者調査と同義)が実施されるに至った経緯として、まず1998年5月に「歴博の博物館活動と学校教育との関係を考え、試行するワーキンググループ」が広報普及委員会の下に発足し、その活動を科学研究費補助金プロジェクト「生涯学習時代における博物館教育・教育員養成および歴史展示に関する総合的研究(2000年4月～2004年3月)」の中に取り込んだ。その後、管理部展示課教育事業係が引き継いだという流れがある。観客調査の目的は「当館の展示、施設、サービスなど博物館活動にかかわるハード、ソフト両面において、観客の視点から現状の問題点を抽出し、改善策を探るため」である[れきはくにいこうよ、2002、p.30]。実際にどのような観客調査が実施されてきたのかについては、『れきはくにいこうよ』各巻(1998～2006年)を参照されたい。この観客調査は現在まで、手法と内容を少しずつ変えながら、博物館事業課サービス普及系の業務として実施されている。

本稿は次のように構成されている。第2章「博物館における展示評価とは何か」では、博物館における展示評価に関する先行研究に言及し、第3章「第3展示室リニューアルに伴う試行展示の実践」では2006年12月に2週間にわたって実施された展示制作途中評価(Formative Evaluation)の対象となった第3展示室リニューアル試行展示の内容と展示評価の手法について述べ、その主要な結果を紹介する。第4章「試行展示への考察」では、展示制作者側である日本史研究者の立場と、試行展示の展示評価を企画・運営した評価者側の立場からそれぞれに考察を行う。そして最後の、第5章「おわりに」では、歴博でこれまでにほとんど実施されてこなかった試行展示の試みを振り返りつつ、今後の展示評価への提言をまとめていきたい。

## 2 博物館における展示評価とは何か

来館者調査とは、来館者の視点に立って博物館を運営していくための改善策を検討する際に、参考となる具体的なデータを収集して提供することを目的とする調査である〔宮田、竹内、安達、2003〕。本章では、来館者調査の先進国の一つである米国の理論を中心に取り上げるが、日本においても江戸東京博物館や松戸市立博物館などは、しばしば指摘される予算や人材不足といった問題を乗り越え、展示評価を実施してきている（詳しくは〔井島、2000〕を参照されたい）。

来館者調査には大きく分けて3つないしは4つの区分がある〔マックリー、2003, pp.100-106〕。一つ目の区分として、博物館の利用者の数や人口統計学的なデータ、利用者の意見などを把握するマーケティング調査に相当する「利用者調査」、二つ目の区分として新しい展示を企画する際にそのトピックに対する一般的な人々の理解度や疑問点を調べるための「企画段階評価」、三つ目の区分として展示の計画が始まる前かその初期に実施される「制作途中評価」、そして四つ目に完成した展示を改めて分析する「総括的評価」の4つが挙げられる。これを3つの区分で捉える場合は、一つ目の利用者調査を含めない。こうした各調査の特徴と調査対象については、ボーラン（2000）がまとめた表1>に詳しいので参照されたい。本稿で取り上げる調査は三つ目の「制作途中評価」に該当する。

博物館が展示制作の際に来館者の視点を取り入れたりするようになったのは、欧米の博物館においても比較的最近のことである〔ディーン、2004；Hooper-Greenhill, 1999；Hein, 1998〕。それまでは多くの博物館や美術館において、専門職員である学芸員がほぼ独占的に展示内容を決定した上で、展示を制作してきた。ディーン（2004）によれば、「展示の段取りをする者の中には、展示の内容、デザイン、計画そしてプレゼンテーションは、美術館の専門職（著者注：原語は museum professionals）の独占的領域であり、外部の介入あるいは過度な調査によって弱められたり、損なわれたりすべきものではないという態度がある。過去においてそうした姿勢が、美術館（著者注：原語は museum）における公共展示に対する一種の良性の独裁権を育成してきた。」（p.117）と指摘している。学芸員や研究者といった、展示を企画し制作する側の人々が、展示に関する判断を独占し、「何が大衆に向いており適切であるかについて、美術館の専門職（著者注：原語は museum professionals）やキュレーター、デザイナーそして管理者はどのようなわけかよく知っている」〔ディーン、2004, pp.117-118〕という根拠のない思い込みのもと、長年、博物館・美術館の展示制作が続けられてきたという。

マックリー（2003）はこうした展示制作のプロセスに近年大きな変化が起きていることを認めながらも、展示制作に関わる多くのメンバー（日本の場合、学芸員や展示業者）がコミュニケーションについて真剣に検討することなく、エドゥケーター（博物館教育の担当者）やエバリュエーター（展示評価者）にその責任を負わせてきたことを挙げている。これは展示制作者側のコミュニケーションに対する意識の低さを露呈している。マックリー（2003）が指摘するように、展示の計画や設計が既に終わっている段階で、その展示に手を加えて「わかりやすくする」ことにはかなり限界があるからである。例えば、非常に難解な専門用語が多用された解説パネルが設計された場合、それを書き直さないと一般の人々には理解してもらえないとエドゥケーターやエバリュエーターが

判断したとしても、加筆や修正が多すぎて、当初に設計したパネルに載せ切れないという問題が生じてしまう。すると、解説パネルの全面改訂は、時間的にも予算的にも厳しいと判断され、見送られるといったケースが珍しくない。この問題を回避するためにはフーパー・グリーンヒル（1999）が指摘している通り、展示制作の最初からエドゥケーターやエバリュエーターをメンバーに加え、彼らをキュレーターと同等の専門家として認め、その発言を組織が尊重することが求められるだろう<sup>(4)</sup>。

このような新しいアプローチで展示制作をする際に、根拠となるデータを提供するのが来館者調査であり、展示評価である。ポーラン（2000）は展示評価の種類と使われる段階を下記の表に整理している。

<表1> 評価の種類と使われる段階

開発の段階	評価のタイプ	研究されるトピック
企画段階 (Planning stage)	企画段階評価 (Front-end evaluation)	展示を見る人の知識と関心 展示のテーマ、展示の内容
準備段階 (Preparation stage)	制作途中評価 (Formative evaluation)	引きつける力、保持する力、手順の力 コミュニケーションの力、感情的な力、 順序の決定、サイン
設置後段階 (Post-installation stage)	批判的評価 (Critical appraisal)	専門家による展示のレビュー
	修正的評価 (Remedial evaluation)	設置後の問題を解決する
	総括的評価 (Summative evaluation)	人の流れ、利用者による使い方、関心、 学習、対象とする態度

(ポーラン, 2000, p.17より引用)

今回、歴博で実施した「試行展示」の展示評価は<表1>の中でいえば、「制作途中評価」に該当する。これは展示を準備している段階で行うものであり、評価の目的は、その展示が来館者にどのように受け止められ、実際に展示がどのように利用されているかを予め把握し、修正できる箇所を明確にすることである〔ポーラン, 2000〕。

<表1>にある展示評価に基づくデータを発表すると、その調査手法に対していくつかの批判を受けることがある。それは統計的に有意なデータになっていない、被験者が偏っている上に調査対象者の数が少ないといった批判である（今回の歴博試行展示調査の被験者データもこれに該当する）。こうした批判に対してルーミス（2000）は、「学術研究（Research）」と「評価（Evaluation）」とは共通点もあるが、そもそもの目的が異なる故、同じものとして捉えるべきではないとしている。例えば、学術研究の場合は、概括的なテーマの解明を目的とすることが多いのに対して（例：博物館体験によって人々の認知行動にどのような変化が起こるか）、評価の場合は具体的な問題を対象としている場合が多い。（例：パネルの文字の大きさと文章量を変更したら、より多くの人が読むだろうか）。これはデータの有効性を検討する際にも同様の違いが見られ、「学術研究」では有意差を95%以上とするのに対し、「評価」では合理的なものであれば良いという考えから、51%以上を基準とする。さらにサンプルのサイズにしても、「学術研究」のための調査には大規模な代表的な



サンプルが必要とされるのに対して、展示等の「評価」の場合は小規模なサンプルでも構わない。「学術研究」では、調査内容が学術的に応用できる、あるいは他の条件でも適用できるものとして発表されるのに対し、多くの「評価」の場合、特定の博物館や美術館における展示を対象とし、展示制作者に役立つように結果がまとめられ、現場で活かされることが重要視される。故に、展示評価は統計学的に有意でないから無意味であるといった批判は、展示評価の目的を理解すれば覆されるものであろう。

最後に、展示の改善につながる展示評価を行うための条件として、三木（2004）が掲げるポイントを下記に紹介したい。

- ① 把握したい、または原因を突き止めたい課題がある。
- ② 展示プランナーと検証をする専門家が、共同でその疑問の追求方法を討議したうえ、調査方法を選択し、実施する。
- ③ 集積されたデータと来館者への聞き取りから、来館者の視点を通して展示に対する問題点、改善を要すると思われる点を指摘して、当初にあげられた課題について提言する。
- ④ そこから実際に修正可能なものを、展示プランナーは予算と時間を考えて実行に移す。

[三木, 2004, p.188]

ここで挙げられたポイントは、展示評価を行う上で重要なものである。例えば、①は調査の目的を明らかにすること、課題を常に頭に思い浮かべながら調査を計画する必要性があることを述べている。調査を実施する理由が、ただ単に観客の反応を知りたい程度では本来の展示評価は成り立たない。あくまでも観客がこの展示を見て、〇〇についてどの程度まで理解されているかといった理解度を調べる。もしくは、展示物の色合い、パネルの位置など、展示デザインで最良のものを選ぶなど展示評価の目的をはっきりさせることが大切である。三木が挙げた4つのポイントと、今回歴博で実施した試行展示の評価とその後の対応がどの程度、実現されたのかについては、次の第3章、第4章で検討していきたい。

### 3 第3展示室リニューアルに伴う試行展示の実践

#### 3.1 試行展示に至るまでの観客調査の経緯

リニューアル前の歴博旧第3展示室は、2000年からいくつかの観客調査の対象となってきた。これらの調査で明らかになったポイントを整理した上で、今回の試行展示の位置づけについて検討してみたい。

最初の調査は、2000年6月から8月にかけて印旛郡社会科研究部研修会等に参加した現職の小中学校教員による「教育的視点から見た第3展示室の展示評価」が実施された。この調査結果から考えられる対応策として、①「わかりやすい説明の補足と解説の改善」、および②「インパクトのある大きな展示から掘り下げていく」ことが提言されている[れきはくにいこうよ1998-2000, 2002, p.33]。①は旧第3展示室の解説が、小中学生にとって説明が足りない、使われている用語が難しすぎる、読んでも意味がわからないという意見が多かったことを受けての提言である。歴博の展示

解説は、設立当初より高等学校で日本史を学んだ人を対象に書かれているため、小中学生が理解するのは難しいのは当然ではあるが、子どもたちを含めた一般市民により開かれた博物館となるためには、このような意見を反映させるのは必要なことであろう。②については、大型の模型や原寸復元展示は子供の興味を引きやすいことから、そこを出発点に他の展示物へも関心を引き込み、歴史学習を深めていくような工夫が必要であるという提言がなされている。

また、同じ2000年度に第3展示室の「見学動線、展示の注目率、滞留時間についての行動観察」が8月に実施された。この調査結果については竹内有理「展示室における観客の観覧行動と記憶および理解に関する研究—近世展示の展示評価結果から」〔国立歴史民俗博物館研究報告第109集、2004年〕を参照されたい。

2001年度は、広報普及委員会の下に観客調査プロジェクトが発足し、「当館の現状の施設や展示、サービスに対する評価や教育事業の評価など、館全体を観客志向に導いていくための調査業務を担う」〔れきはくにいこうよ2001, 2003, p.43〕ことになった。2001年度から観客調査を全体調査、展示評価調査、個別事業の評価という三つの枠組みで取り組むようになる。この二つ目の展示評価調査の中で、第3展示室の調査が行われ、見学動線調査と小中学校教師による評価が実施された。

この他に、第3展示室を含めた歴博の展示室を評価対象とした研究は、安達文夫、竹内有理、小島道裕他「展示の理解の評価に関する検討」(2006)、宮田公佳、竹内有理、安達文夫「展示改善にむけた観客調査の設計と実施：見学順路と滞在時間から見た観覧行動の解析」(2003)が見られる。詳細については、これらの文献を参照されたい。

### 3.2 展示評価の調査目的および調査参加者の概要

今回の試行展示とその展示評価は、上記に挙げた調査結果を参考にしながら制作されてきた新しい第3展示室「近世」の大きな枠組みとコンテンツが決まってきた段階で、計画されている展示の一部を再現し、それを一般の観客と予め調査協力を依頼したモニターに評価してもらった。調査目的は、①展示制作者側の意図やメッセージがどの程度、観客に伝わっているのか、②見やすく、読みやすいパネルデザインの選定、③タッチパネルの使い勝手について、現段階で検討しているものがうまく機能するのかどうかを検証することであった。第2章でポーラン(2000)やディーン(2004)が指摘するように、かつては展示が学芸員・研究者の独断で制作されてきたが、より多くの一般の人々に理解してもらうための展示を作るためには、展示評価を導入することが推奨されている。今回の調査では、来館者の視点から試行展示を評価し、本番の展示計画の改善に結びつくデータを収集し分析することを念頭に調査方法を選び、実施した。

試行展示の会場は、歴博本館地下1階にある「れきはくプロムナード」であった(現在は新しい展示室準備のため、閉鎖されている)。試行展示の公開期間は2006年12月12日～25日までの2週間であった。試行展示には大きく分けて3つのコーナー：「江戸図屏風コーナー」(写真1)、「寛文長崎図屏風コーナー」(写真2)と「浅草寺コーナー」が設けられた。各コーナーでの調査方法は、次項「3.3 展示評価の調査方法」内にて詳細に記述することにする。

試行展示の展示評価調査の協力者は、調査期間中にプロムナードに足を運んだ一般の観客の他に、予め調査のモニターとなることに同意して参加した館内職員、歴博友の会会員、大学生の団体、歴

博実践協力校の学校教員で構成されていた。合計 241 名の協力を受けた。このうち、一般の観客は 68 名であった。本調査の協力者には、中学生以下の子どもを対象にしなかった。なぜなら、今回の質問には高校レベル以上の日本史の知識を必要とする項目が多かったからである。なお、今回の試行展示に対する子どもたちの声は本調査とは別の調査が歴博教員により実施され、異なる手法を用いてデータを収集し分析してある故、ここでは取り上げない。

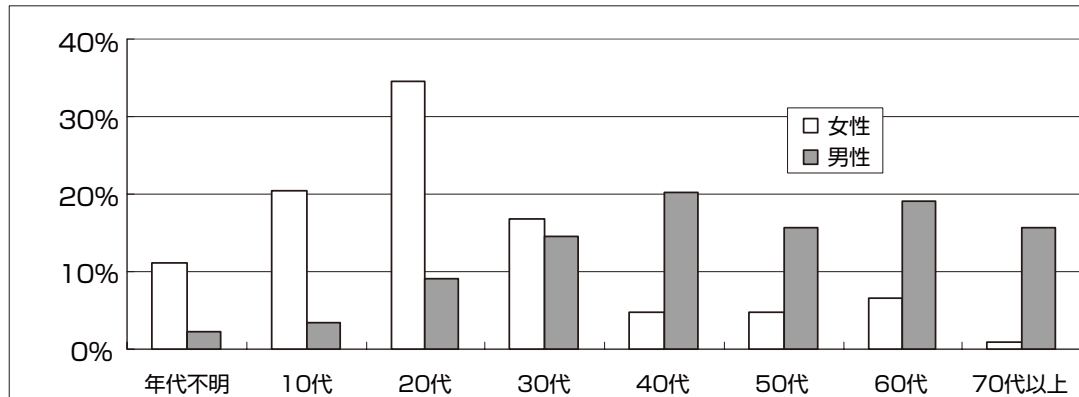
今回の調査協力者の属性についていえば、サンプルの年代別均衡化を図ることが、データ集積としては理想的であるが、れきはくの実情として観客層の年代に偏りがあるため、それを厳密に行うとなると、短期間で調査協力者の人数を揃えることが困難になるという課題があった。そこで均衡化を図る解決策として、モニターの協力を得て調査を実施することとした。モニター選定の段階で当館の観客層を反映する世代・性別の人々に対して協力を依頼したが、当館の立地条件および年末の 2 週間という限られた調査期間といった条件が相俟って、依然年代別に偏りがみられる。その結果、通常の観客層とは差異が生じている（参照：表 2 の単純集計と参考値）。しかし、モニターの採用によって、当館の実情と比較すると年代の均衡化を図れている。完全な均衡化を図ろうとすると、サンプリング数が調査の有効数に満たない可能性があるため、更なる調整は実施しなかった。集まった調査協力者の年代および性別については、以下の〈表 2〉とおりでである。

〈表 2〉 調査協力者の情報

年代	na	女性		男性		総計	単純集計	参考値
10代	2	30	26%	4	4%	36	15%	2%
20代	1	44	38%	9	10%	54	22%	13%
30代	4	16	14%	12	13%	32	13%	3%
40代	2	9	8%	16	18%	27	11%	12%
50代	5	5	4%	13	15%	23	10%	17%
60代	10	7	6%	22	25%	39	16%	37%
70代以上	2	1	1%	12	13%	15	6%	17%*
無記入	11	3	3%	1	1%	15	6%	0%
総計	37	115	100%	89	100%	241	100%	100%
	15%	48%		37%			100%	

\*参考値として2007年「新取資料の公開」の面接観客調査参加者における年代分布を紹介した。面接観客調査では80代以上の項目があるが、ここでは他と統一させるために70代と80代以上を合計した数値を用いた。

＜表3＞ 調査協力者の年代別男女比



＜表2＞を見ると、20代が一番多く、続いて60代、10代と続く。これは当館の通常の観客層である60代、50代、70代以上が過半数を占める数値とは異なる。このことを明らかにするために、通常の観客層の数値を示すデータとして、試行展示の直後に公開された2007年「新収資料の公開・日本の建築」展の際に実施した面接調査の年代分布データを参考値として挙げた。その数値と比較すると、モニターの中には大学生（18歳～22歳）が多いことから10代後半と20代の数値が高く、館内職員の参加によって30代の数値も比較的高かったことが上げられる。逆に60代以上の声は通常の観客層よりも低く出ている。

＜表3＞の年代別男女比を見ると、女性の割合が10代から30代に集中しており、逆に男性は40代以上が大半を占めている。このことから、男女別に集計することによって、女性が若い世代の声を、男性が中高年世代の声を代弁するものとみなすことができる。

ただし、前述のとおり調査開始前からの課題で挙げたように、短期間での調査においては調査協力者の人数の均衡化を図るのが困難であることから、やはりポーラン（2000）が指摘するように本データに統計的な有意性を求めることは難しいといえよう。

しかしながら、今回の試行展示の展示評価の主たる目的として、幅広い世代の観客から声を聞くということと、特にタッチパネル（液晶画面に触れながら操作するデータベース）などの機材の操作性の確認が挙がっていた。機器の操作性については、通常の観客層とは多少ずれても汎用性を確認できるという意味では、全ての世代からバランスよく声を取れたほうが良いと考えることもできるかもしれない。調査協力者の集め方や観客層の決定の仕方は、調査の目的と館の体制を考慮しながら、今後も工夫を重ねていく必要がある。

### 3.3 展示評価の調査方法

本調査では、3つのコーナー全てに、質問紙（別名：調査票－本稿添付資料1・2参照）を用いた。また、3つのコーナーとも調査対象に応じて、次の方法でそれぞれ調査を実施した。

試行展示会場となったれきはくプロムナードに来た一般の来館者については、クリップボードに3種類の質問紙をはさんで筆記用具とともに渡し、調査員が調査の趣旨説明を行った。一般来館者自身にて質問紙に各自回答してもらい、最後に、記入済み質問紙を回収するという方法を取った。



そして、あらかじめ調査協力を仰いだモニターに関しては、一般来館者向け質問紙と合わせて別途用意した展示パネル等の色使いとデザインについての質問紙を使用し、調査員が質問を読み上げて一斉に回答してもらうという方法を採用した。本調査開始当初、各自に回答してもらう方法を取っていたが、展示パネルに関する質問については、その対象となるパネルが離れた位置に複数あったことから、質問紙にある指示だけでは回答が難しいことが判明したため、その解決策として一斉に回答する方式へと変更した。

「江戸図屏風コーナー」と「浅草寺コーナー」は、展示資料とタッチパネル（液晶画面を使ったデータベース）の相互作用と操作性を中心に調査した。故に、質問紙調査票（資料1）の設問を統一させ、全部で6問に回答してもらった。

「寛文長崎図屏風コーナー」については、タッチパネルの操作性以外にも、展示内容への理解度を調査するために本コーナー見学前と見学後に同じ設問に回答してもらった。そのため、質問紙が両面にわたり、設問の数も他の2つのコーナーのものよりも多く、全部で11問に回答してもらった（資料2）。

当初の調査計画では、質問紙以外に観察法とトラッキング法の導入も検討されていた。特にタッチパネルの利用の様子や「寛文長崎図屏風コーナー」でどの資料が注目されるのかというデータを検証したかったからである。しかし、実際にこれらの手法を試してみると次の理由から上手くいかないことが判明した。まず、観察法については、観察者が観客にかなり接近して手元のモニターを覗き込まないと手元の操作が見えなかったこと。また、どの資料を実際に見ているのかを、眼の動きを横から見ただけでは把握できないといった問題が判明したのである。よく観察しようと観察者が接近すると観客に無用な圧迫感を与えてしまい、人によっては緊張してしまう。あるいは展示の見方がぎこちなくなってしまうことが危惧されたため、観察法の導入は見送られた。

次に、観客の動線を調べるトラッキング法が検討され、見送られた経緯について述べたい。確かに広い展示室全体を調査対象とする場合は、宮田、竹内、安達（2003）の調査でも採用されているこの手法を用いて、観客がどこで何秒立ち止まったか、何秒間その展示資料を見ていたかというデータを集めることは可能である。しかし、今回のように比較的狭い展示室において多人数の観客行動を観察する場合には、観察者と観客の距離が近くなりすぎてしまうため不適切であると考えられる。従って、画面の操作を観察したい場合は、コンピュータのシステム上にトラッキング機能を搭載させ、ユーザーごとのデータを蓄積していくシステムの開発が求められよう。

このような経緯から明らかになったことは、第2章でポーラン（2000）等が一般的に提唱している展示評価の方法が、全ての調査に適用できるとは限らないことである。実際には、会場の博物館の広さ、観客層、調査事項などの個別的な状況に合わせ、展示評価方法を巧みに組み合わせて調査を実施する必要があるといえよう。

### 3.4 主な調査結果

紙幅の都合上、全てのデータに言及することはできないため、ここでは「江戸図屏風コーナー」と「寛文長崎図屏風コーナー」の主な調査結果の一部と考察を抜粋して紹介したい。

「江戸図屏風コーナー」



写真1 試行展示における「江戸図屏風コーナー」の様子

このコーナーには、歴博の主な資料の一つである江戸図屏風のレプリカを露出展示し、屏風に描かれている図絵の細部を見てもらい、江戸の城、町、村の構想、人々の様子について理解を深め、第3展示室全体のテーマである「近世」への導入となることを狙いとしている。

<タッチパネルに関する設問>

〔タッチパネルについてうかがいます。〕

Q1：次の項目を5段階で評価してください。該当する数字に○をつけてください。

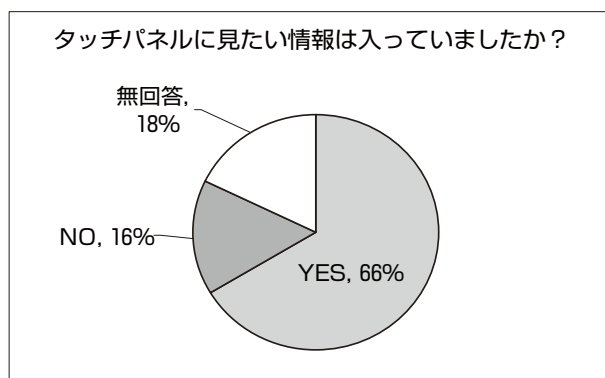
タッチパネルの機能について	非常に悪い	悪い	どちらでもない	良い	非常に良い	無回答	総計
画面の向き・角度	0%	9%	22%	49%	18%	1%	241
画面の変わるスピード	0%	5%	15%	56%	22%	2%	241
ボタンの大きさ	0%	8%	25%	51%	12%	3%	241
ボタンの位置	0%	6%	26%	53%	12%	3%	241
操作のわかりやすさ	2%	13%	28%	41%	13%	3%	241
解説の字の大きさ	2%	27%	26%	33%	8%	4%	241

この設問では、タッチパネルの操作性、使いやすさについて聞いている。評価が比較的高かったのは、画面の変わるスピードであった。しかし、詳細に分析すると年代の高い人ほど、動きが早すぎると感じている人が増えている。全ての世代のニーズに合わせるためには、このような声も見逃ごせない。また、評価が低かったのは、操作のわかりやすさ（非常に良い・良い：54%、どちらと

もいえない：28%、悪い・非常に悪い：15%）と解説の字の大きさ（非常に良い・良い：41%、どちらともいえない：26%、悪い・非常に悪い：29%）であった。とりわけ文字の大きさに関しては、読みにくい、見づらいという声が自由回答の記述でも数多く見受けられ、早急な見直しの必要性が判明した。操作の分かりやすさについても、現状のままでは半数近くの人が「わかりにくい」と感じている。

〔タッチパネルの内容についてうかがいます。〕

Q2：タッチパネルには見たい情報は入っていましたか。



YES	160	66%
NO	38	16%
無回答	43	18%
総計	241	100%

この設問へは66%の人が「はい」と答え、16%の人が「いいえ」と回答している。しかし、無回答の人が比較的多いことから、設問の意味が良く伝わらなかった可能性がある。

＜考察＞この設問への無回答が多かったことに関しては、タッチパネルに入れて欲しい情報やコンテンツを一般の人々に尋ねても、よほど多くのタッチパネルを見てきた人でもない限り、他に希望する情報を思い出すことは難しかったことを反映したと考えられる。今後の質問の仕方を検討する必要がある。

Q2にいいえと回答した場合→どのような情報が欲しかったですか。

- ・非常に興味のある絵を拡大して見られるのは良いが、拡大した時、説明がない。(60代男性)
- ・主な地点についての現在との対比。ほぼ現在ではこの辺りと示してほしい。(70代男性)
- ・説明に地名や物の名前だけでなく、そこが当時どんな様子だったのか、どんな人々が多くどのように利用していたのか簡単に説明してほしい。(40代女性)
- ・屏風中の文字（御本丸）などに解説がリンクしているとよい。(20代女性)

＜考察＞この回答から江戸図屏風が観客の視点から「都市の地図」として認識されていることがわかる。故に、地名あるいは地点が現在のどこにあたるのかを知りたいといった要望が多い。タッチパネルには場面によって解説が出てくるものもあるが、解説のない場面もあった。解説に気づかなかったために、解説の必要性を指摘した声が目立った。

Q3：タッチパネルに関して、他に気づいたことがあれば、お書きください。

- ・屏風の拡大、縮小ができて、絵をよく見れるのがよいと思った。(20代女性)

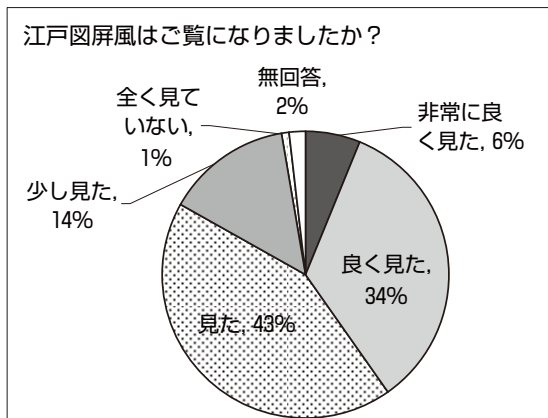
- ・視力が悪い人には字が小さすぎると思います。ボタンももう少し大きい方が好みます。(30代男性)
- ・これだけ大きな絵図なので、パネルも大きいものを採用できないか？(70代男性)
- ・タッチパネルの操作法について説明が欲しい。(60代女性)

この設問への回答から、観客がタッチパネルを操作して抱いた感想や問題点が浮かび上がってくる。複数回答で目立ったものは、もっと大きいサイズのパネルを使って欲しいというもの、複数台の設置が望ましいとする声である。ならびに、文字が小さくて読みづらい、操作がわからないという声も多かった。

〈考察〉タッチパネルなど日常的に使い慣れていないメディアを展示室に設置する際には、その使い方を短時間でわかりやすく観客にマスターしてもらう必要がある。使い方を理解し、どのような情報を引き出すことができるかをわかった上で実際に触れてもらうのが理想であろう。そのためには画面のデザインや呼びかけも大切であるが、タッチパネルの台に操作法を掲示しておく、音声で案内するなどの工夫が必要であることがわかった。画面の大きさについては、調査前の段階で既に機材をそろえてしまったため、大きいものに変更することはできなかった。しかし、画面のレイアウトを工夫することにより、画面を広く感じてもらうという方針で展示計画を進めることとなった。

(江戸図屏風コーナー(屏風とタッチパネル全体)についてうかがいます。)

Q4：江戸図屏風そのものはご覧になりましたか。該当する番号に○をつけてください。



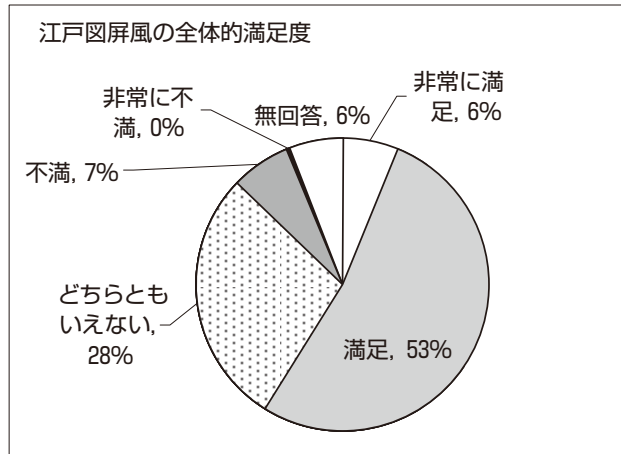
非常に良く見た	15	6%
良く見た	82	34%
見た	103	43%
少し見た	34	14%
全く見ていない	2	1%
無回答	5	2%
総計	241	100%

回答結果を見ると、83%の人が屏風を見たと回答している。非常によく見た、良く見たと回答した人が40%いた。

〈考察〉江戸図屏風コーナーの狙いは、江戸図屏風という歴博を代表する資料の一つに描かれている内容を理解してもらうとともに、第3展示室で扱われる各テーマへの導入的な展示を制作することであった。故に、より多くの観客に屏風をじっくりと見てもらいたいという願いのもと、レブリカながら屏風を露出展示し、タッチパネルを開発して、屏風に描かれた場面の詳細を理解してもらえるように工夫した。屏風を「ちらっと見た」のではなく、「じっくり見て」もらえたかどうかを主観的に評価してもらうために主観性を前面に出した選択肢から回答を選んでもらった。40%の

人が「よく」見たと回答したことから、ある程度この展示の狙いは達成されたといえよう。

Q5：江戸図屏風コーナーの全体的な満足度はどのくらいですか。



非常に満足	15	6%
満足	127	53%
どちらともいえない	68	28%
不満	16	7%
非常に不満	1	0%
無回答	14	6%
総計	241	100%

江戸図屏風コーナーへの満足度を見ると、非常に満足・満足と回答した人が59%、どちらともいえない(28%)、不満(7%)を感じた人が35%となっている。

<考察>この満足度の低さの要因として挙げられるのは、観客が展示室のごく一部だけを見て展示を評価しなければならなかったことと、見たい情報にアクセスできなかった、文字が小さくて見えなかったなどの不満が数値に反映したように考えられる。

Q6：江戸図屏風コーナーの感想をお聞かせください。

- ・ 美しい。精巧。北が上の地図を見慣れているので参考までに現在の東京の位置関係も添えて欲しかった。(60代女性)
- ・ 実物よりタッチパネルを見てしまう。長崎のように音声で説明されると、その場所を探そうと、注意深く見る。映像などはきれいで見やすかった。(20代女性)
- ・ 複製であっても、ガラスを通さないで展示することで見え方に大きな違いが出ており、面白く見ることができました。(30代男性)
- ・ 現在の地形(建物も含む)との比較が、一部でもわかるようになっていると、より興味深くなると思います。(50代男性)

<考察>この問いへの回答には、江戸図屏風コーナーをより魅力的にするためのヒントがいくつも見受けられる。江戸図屏風と現代の地図と比較しながら見たいという声はかなり目立った。また、タッチパネルを見ることと、実物を見ることのバランスの難しさも指摘されている。



「寛文長崎図屏風コーナー」



写真2 試行展示における「寛文長崎図屏風コーナー」の様子

〔鎖国についてうかがいます。〕

Q1：展示に対するイメージをお書きください。

展示を見る前の鎖国のイメージ	展示を見た後の鎖国のイメージ	属性
暗いイメージ。とどされた世界のような気がした。	オランダ人以外にも外国人が日本に出島をとおして貿易していたことを屏風でみることで勉強になった。	40代女性
オランダと中国とは貿易を行っていたことは知っていたが、表面的な事実だけであまり詳しくは知らなかった。	解説やパネル、音声解説を見ながら展示を見たことで、実際そこで生活しているオランダ人や中国人のイメージがわいた。	20代女性
限られたところで外国と交易していた。	特に変化なし。	60代男性
他国との交流が全くなく、日本独自の文化色が強い。	(オランダ) 中国との貿易には驚きました。屏風絵により、ベトナムなどと交易があったとは知りませんでした。	50代女性
規制の多い交易だった。	港の行政も、商人も、それぞれ機能的に外国船を迎え入れている感じがした。不自由さをさほど感じず、新しい物を迎え入れる様子があると感じた。	20代男性

〈考察〉展示を見る前の鎖国のイメージの回答を見ていくと、「鎖国」の文字通り、鎖で国を囲い込み、唯一長崎でオランダ・中国と貿易する以外は、他国との交流が一切禁止されていたというイメージが強い。こうした知識から、暗く閉ざされ、他国と交流がなかった時代というイメージが持たれていることがわかる。それに対して、長崎寛文図屏風コーナーを見た後になると、当時の長

---

崎の様子を絵画、実物、文字資料とタッチパネルの画像から読み取り解釈することで、鎖国へのイメージが変わったとする人が多かった。特に、「外国船を迎い入れる姿勢が見て取れた」、「長崎の活気ある様子が印象的だった」という回答も見られ、一面的な鎖国への理解が深まったと見受けられる回答があった。なお、なかには鎖国への当初のイメージに変化はないと回答する人も見られた。

〔寛文長崎図屏風と関連資料についてうかがいます。〕

Q2：寛文長崎図屏風コーナーの感想をお聞かせください。

- ・ 解説が詳しくて、見ごたえがありました。特に音声つきのタッチパネルが分かり易く、展示内容に対する興味がわきました。(20代女性)
- ・ 鎖国のイメージが大きく変わった。特に活発な交易の様子が見えた。(20代男性)
- ・ ガラス越しで、奥の方に展示してあるので、見難い観がする。手前のいろんな物品と、屏風の展示が混ざっていて、雑然とした感じ：物品と屏風の展示は分けたほうが良い。(70代男性)
- ・ 分からない言葉がいくつかあったのですが、他のところを見てもどこにも説明が載っていないことが気になりました。(20代女性)

<考察>コーナー全体に対しての感想としては、一方で展示制作者側の意図していた通りに、内容を理解してもらえ、資料が豊富でよかったとする声があった。他方で、上記の後半二つの回答に見られるように、展示品が多すぎる、屏風までの距離が遠い、わからない歴史用語が目立ったといったものもあった。そのどちらもが来館者の率直な感想であることから、特に後半の不満の原因となった箇所は修正していく必要があるだろう。

Q3：寛文長崎図屏風コーナーで新しく知ったことをお聞かせください。

- ・ 唐人屋敷やそこで生活している唐人のことはあまり詳しく知らなかったが、今回の展示でじっくりみることができました。(20代女性)
- ・ 平和で自由なものがあったことを知る。また、市民と外人人との交流性なども。「唐館のなかをのぞいてみよう」など、興味がもたれた。(70代男性)
- ・ 単なる貿易の為だけでなく、そこには当然当時の人々の生業があり、生活があった。(60代男性)
- ・ 中国貿易。解説文が難しくて読んではいないが、知ったといえるまでの自信はありません。字が小さすぎるものがある。(40代女性)

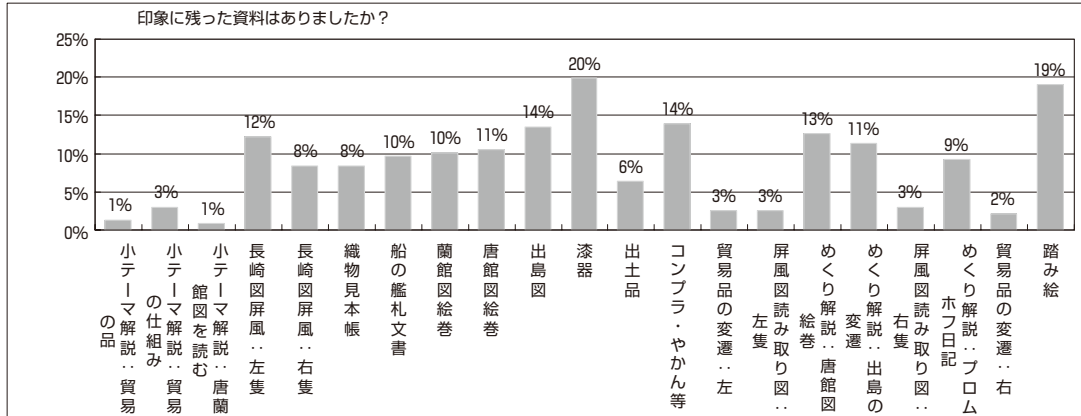
この設問の回答からは、観客が「新しく知った」と感じた内容を見ることができる。回答の内容を見ていくと、色々な声が反映されている。なかには「知ったとまでいえるかどうかは自信がない」という声もあったが、大多数の人は、展示を見て分かったことや知ったことを記している。

<考察>この設問は、展示を通して観客が何をどのように理解したのかについて調べるには、分かりやすい問いかけとなっていたようである。「知る」「分かる」などいくつかある学びを表す言葉の中で、どの表現が適切なのかは検討を要する。

Q4：印象に残った資料はありましたか？その位置に○をつけてください。(複数選択可) (Q5とまとめて解説)

---

Q5：一番印象に残った資料に二重丸◎をつけてください。なぜ印象に残りましたか。



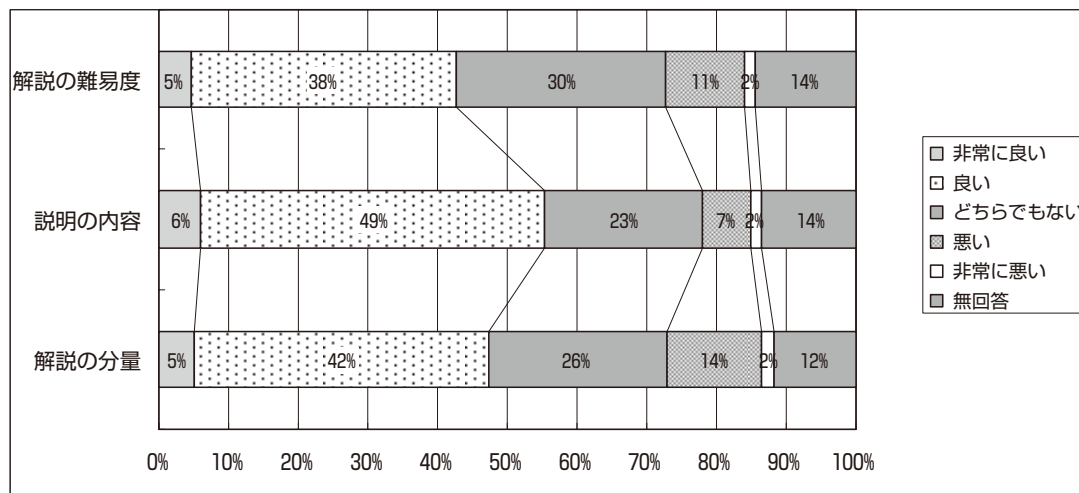
理由：

- ・ 音声を聞きながらじっくり見ていくとおもしろく興味を持たため。(20代女性)
- ・ 絵も良くて、臨場感があった。また、めぐり式は見やすかった。(60代女性)
- ・ 漆器の大皿で、しかも紋様があるのでとても目立った。黒と金の対比。(20代男性)
- ・ (タッチパネル) 屏風そのものを見てイメージが湧きにくいですが、細部にわたっての解説で当時の様子がいきいきと伝わってくる。(50代男性)

この問いには、文字情報だけでは回答しづらいと思われたため、展示ケース内の展示物と手すり部分のめぐり解説をイラストにしたものに直接書き込んで回答してもらった(資料2参照)。印象に残ったものでは、多い順に「漆器(20%)」、「踏み絵(19%)」、「コンプラ・やかん等(14%)」であった。他は絵巻やめぐり解説などが10%代の回答を得ている。

<考察>やはり物理的サイズが大きいもの、色彩豊かな資料が選ばれている傾向がある。つまり目に付きやすい、印象に残りやすいものが選ばれたと言えるだろう。この結果は竹内(2004)の調査結果と一致している。ならびに、自由記述にあるように、興味をもって見た資料が印象に残る場合もあった。

Q6：寛文長崎図屏風コーナーの解説についてうかがいます。該当する番号に○をつけてください。

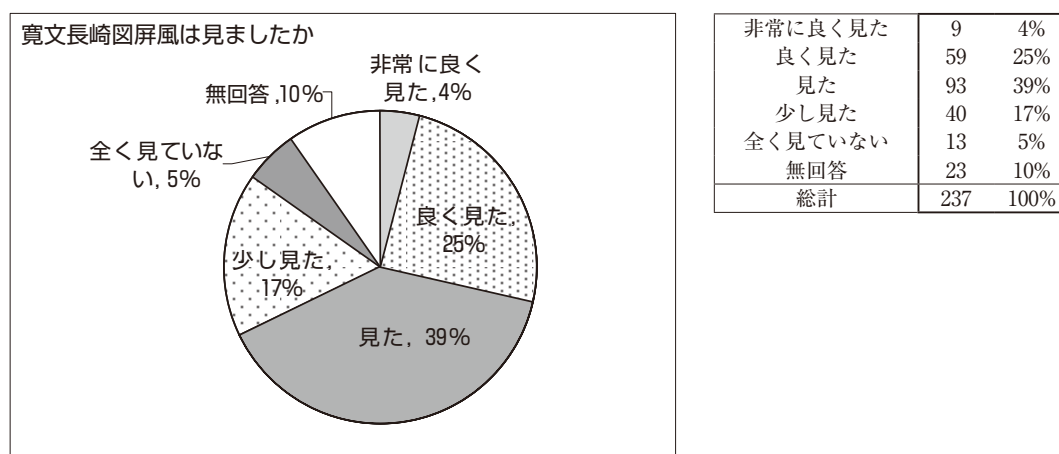


本コーナーの解説について	非常に良い	良い	どちらでもない	悪い	非常に悪い	無回答	総計
解説の分量	5%	42%	26%	14%	2%	12%	237
説明の内容	6%	49%	23%	7%	2%	14%	237
解説の難易度	5%	38%	30%	11%	2%	14%	237

このデータは本コーナーの解説についての感想を知るための設問である。解説パネルに書かれている分量、内容と難易度の3項目について質問した。その結果、解説に対して何かしらの問題を感じている人が、32%～43%いた。中でも不満が高かったのが解説の難易度(43%)と分量(42%)であった。

<考察>観客にとっては、やや情報過多と受け取られた傾向が見られる。解説の書き方の検討が必要である。

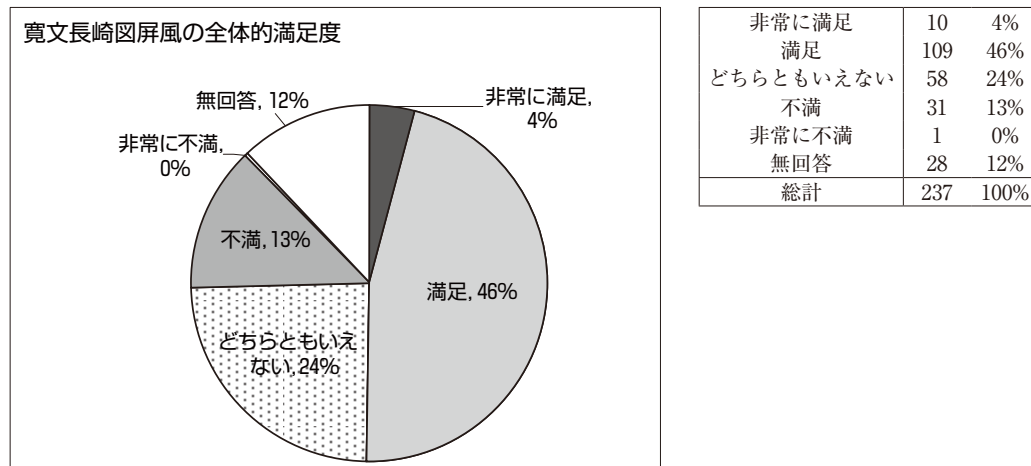
Q7：寛文長崎図屏風そのものはご覧になりましたか？○をつけてください。



<考察>寛文長崎図屏風は、江戸図屏風とは違って、様々な展示資料の置かれた展示ケースの一番奥に展示されていた。来館者の見る位置から距離があり、ガラス越しであったこともあり、「非

常によく見た」と回答した人は4%と比較的少なかった。しかしながら、全く見なかった人は5%と少なく、見たと記憶していた人が68%いたことから、資料の重要性がある程度、来館者に伝わっていたと考えられる。

Q8：寛文長崎図屏風コーナーの全体的な満足度はどのくらいですか。

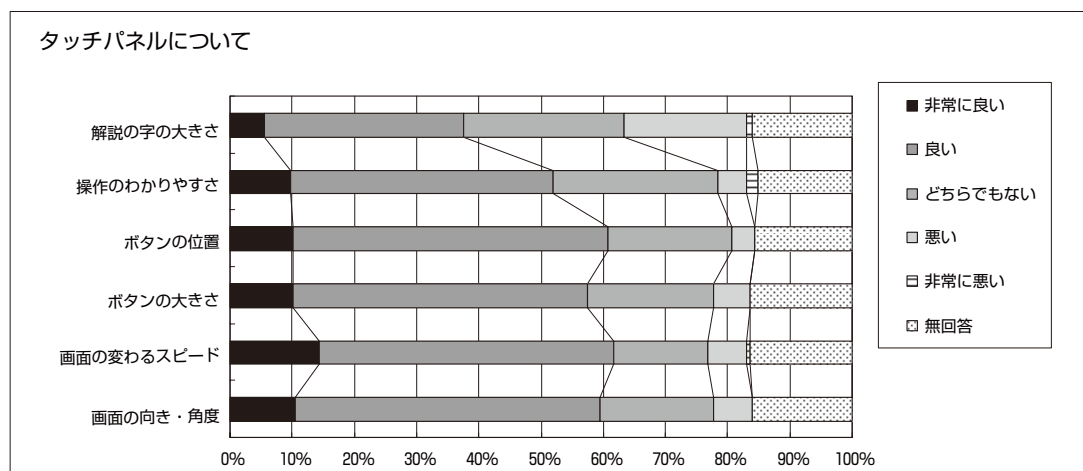


上記のグラフにあるように、50%の人が満足した一方で、「どちらともいえない」、「不満」とした人が37%いたことが特徴的である。

<考察>このコーナーに満足していた人が半数に留まり、残り半数は展示の何かしらに不満を感じていたとするならば、やはり本番の展示を制作する前に不満を解消する方策の検討が必要である。

〔タッチパネルについてうかがいます。〕

Q9：次の項目を5段階で評価してください。該当する数字に○をつけてください。





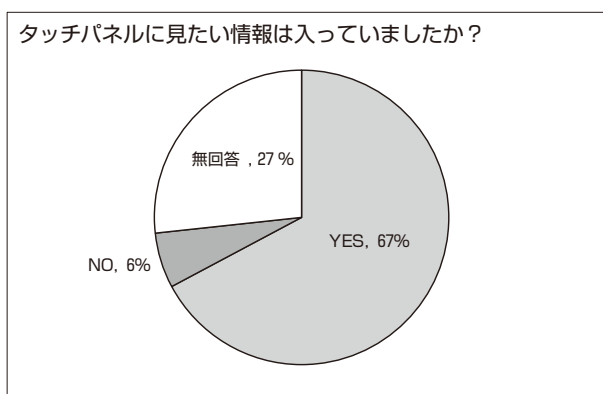
タッチパネルの機能について	非常に良い	良い	どちらでもない	悪い	非常に悪い	無回答	総計
画面の向き・角度	11%	49%	18%	6%	0%	16%	237
画面の変わるスピード	14%	47%	15%	6%	0%	16%	237
ボタンの大きさ	10%	47%	20%	6%	0%	16%	237
ボタンの位置	10%	51%	20%	4%	0%	16%	237
操作のわかりやすさ	10%	42%	27%	5%	2%	15%	237
解説の字の大きさ	5%	32%	26%	20%	1%	16%	237

＜考察＞タッチパネルの機能について、上記左欄にある6項目について調査した。質問紙にどの項目を含めるかの判断については、タッチパネルを開発した情報学の専門家からのアドバイスを仰いだ上で決定した。その結果、各機能について満足している人は37%～61%と項目によって幅があることがわかった。特に満足度が低かったのが、「解説の字の大きさ」であり、「悪い」と回答した人が21%いた。次に評価が低かったのが「操作のわかりやすさ」であり、これは回答者の年齢が高くなるほど、評価が低くなるという相関関係が見られた。

この結果は、タッチパネルのデザイン及び見せ方の再検討を示唆している。展示制作者側は、タッチパネルを何度も見ている上、システムの構造を理解しているために操作で戸惑うことはほとんどないだろう。しかし、初めて触れる来館者にそのタッチパネルを使って評価してもらうと、上記のようにはっきりとその問題点が浮かび上がってくる。これらの問題点は自由記述の内容にも表れている指摘であり、数値データとの矛盾は見られない。このように、機材やデザインといった設備面に関する評価は数値化しやすく、問題点も明確に把握することができるが、今回の調査で確認されたといえよう。この結果を受けて、タッチパネルのデザイン及びフォントの見直しが図られた。

[タッチパネルの内容についてうかがいます。]

Q10：タッチパネルには見たい情報は入っていましたか。



YES	159	67%
NO	15	6%
無回答	63	27%
総計	237	100%

＜考察＞この回答は、江戸図屏風のタッチパネルへの評価とほぼ同じ結果となっている。無回答者が多く、はいと回答した人は67%という数値は、江戸図屏風コーナーの回答とほとんど変わらない。やはり質問の趣旨が分かりづらいこと、タッチパネルにどのような情報を求めるかを来館者に丸ごと投げかけてしまうことには、少々無理があったと考えられる。

Q11：タッチパネルに関して、他に気づいたことがあれば、お書きください。

- ・タッチパネルで音楽を聴けるのは面白いと思いました。(10代女性)
- ・江戸図のように自由拡大できると良い。(40代男性)
- ・当時の様子がわかる情報をもっと欲しかった。(30代女性)
- ・そもそもとりたてて見たいという情報が初めからあるわけではない。(30代男性)

＜考察＞自由回答についても、試行展示の他コーナーのタッチパネルと比較した上での回答や、上記の30代男性の声のように「そもそもとりたてて見たいという情報が始めからあるわけではない」という回答は、来館者の本音を代弁しているように考えられる。

展示制作者側はコンテンツについて色々と考え、来館者に「何を知りたい?」「何が見たい?」と聞いてしまいたくなるが、実は来館者側にそれを求めても的を射た回答を得ることは現実的には少ない。なぜならば、ほとんどの来館者には展示を制作した経験もなければ、その必要性に迫られたこともなかったからである。これは企画展示の面接調査のやりとりでも観察されることで、例えば「解説がよくない」と訴える来館者に「それでは、どのような解説を望まれますか」と問いかけたところで、なかなか博物館側にヒントとなるような答えは返ってこないものである。不満を感じているけれども、代案を思いつくまでには至らない。しかしながら、こうした声を無下にすることなく、「不満」あるいは「わだかまり」が来館者の間にあることは認識する必要があるだろう。

## 4 試行展示への考察

### 4.1 展示制作者・研究者側の視点から

まず、試行展示を考案した研究者の視点から、調査の結果を分析したい。試行展示の意図は、すでに3.2で示し、調査結果についての評価と改善の方向性については、4.2でまとめる。ここでは、「寛文長崎図屏風」を中心とした「長崎」のコーナーに限定し、そこでもっとも伝えなかった展示意図が、どの程度、どのように伝わったのかという点に限って検討することにした。

このコーナーは、複製の「踏み絵」を導入として、大きく二つのテーマ（「オランダとの関係」と「中国との関係」）から構成した。まず、どうしても伝えたいと考えたことは、以下の諸点である。①17世紀の長崎では、出島のオランダ商館だけでなく、中国商人との間でもさかんに交易が行われていたこと、②取引額の上では後者の比重が高く、多くの唐船(中国船)が東南アジアの各地(にあるチャイナタウン)から来航していたこと、③彼らによって唐寺も建立されているほか、実際に市中のいたるところで中国商人の姿を見ることができたこと、である。なぜ、このような点を重視したのかというと、これまでのいくつかの調査で、「江戸時代の対外関係=鎖国=出島=オランダ」(これにキリスト教の禁止が加わる)というイメージをもっている来観者が多いということがわかってきたためである。したがって、とりあえずこの点に絞って、当初のイメージが展示を観ることでどの程度変わるのか、調べることにした。この試行展示全体の展示意図は、実はさらに重層的で複雑なものとなっており、そのため展示物が過多となり、わかりにくくなったこともたしかである。調査の結果、わかりにくいという評価が少なくなかったことも当然だと考える。その点では、こうしたさらに細かい展示意図までがどの程度伝わるかという点まで調査しなければ、ほんとうの評価にはならないのであって、これについては、評価方法も含めて今後の大きな課題の一つである。

もっとも、このような評価は、展示考案者が評価者と、展示を考案し実現する過程を共有しなければ実施できないものであり、史料の選択や借用・複製制作作業など展示の準備自体に追われることが常であるような状況では容易ではないこともたしかである。

さて、二つのテーマに共通する基本的な展示物としては、17世紀の長崎についての情報量が多いため「寛文長崎図屏風」の複製を出した。その読み取り図は、ケースの前の手すりに「寛文長崎図屏風を読む」という解説パネルで示し、タッチパネルでは、この屏風から制作した二つの動画番組をみることができるようにした。調査に応じた方のうち67%が「寛文長崎図屏風」をみたと自覚しており（「少し観た」という消極的な反応はのぞく）、この屏風をみせることには成功していると考えている。タッチパネルで動画をみた観客のうち、どの程度が自ら再度屏風を確かめたのかどうかは不明だが、筆者自身が直接に数名から聞きとったかぎりでは、この読み取り図や番組をみて、屏風を自ら見直したことが確認できる観客の多くは、屏風自体の「散策」を楽しんだものと思われる。

実際に、展示を観る前と観たあとでの「鎖国のイメージ」をそれぞれ書き込んでもらったところ、どちらかについて回答を寄せたのは165人であった。このうち、「閉ざされた」「限られた」場所での交易、したがって「暗い」という「鎖国」イメージから、「開放的」「開かれていた」「活発」な貿易で「自由」「生き生きとした」というイメージへと変化したことを確かめることができるのは、111人で、全体の67.3%を占めている。しかも、このうち、29人は、表現は異なるものの、中国との交易に気づいたとしている。この67%という数値が、寛文長崎図屏風を観たと自覚していた人の割合とほぼ一致することは偶然ではないと考えている。少なくとも、解説パネルやタッチパネル、あるいはめぐりなどにうながされつつ、屏風をある程度じっくりみた人は、展示の意図をおおむね理解したものとする。さらに、これまでに受けた教育や自ら得た知識などで、近世の対外関係は「鎖国」という閉じたものではないと知っていたために、展示をみてもあまりイメージが変わらなかったとする者が18人で10.9%を占める。この人たちの回答のなかには、自分の持っていた知識やイメージを確かめることができたことと積極的に評価するもの、あるいはもう少し工夫すれば意図がさらに伝わったのではないかと提言も含まれるので、ここでも展示意図が伝わったものと思われる。この点では、「鎖国」のイメージを変えたいという、展示考案者の意図は、ほぼ達成できたと考える。もっとも、展示からは「鎖国」のイメージが変わらなかったという者が19人で11.5%であり、どちらとも評価できない回答が17人分、10.3%であり、少なくともこの点での展示意図は20%強の人には伝わっていないということになる。この数値の持つ意味については、今後の課題としたい。

ただし、このリニューアル全体に責任を持つ研究者としては、同時に次のような課題がつけつけられたことも自覚している。今回の試行展示の比重は、近世の対外関係の展示では4分の1であり、他のコーナーでの展示を合わせて「鎖国」イメージについて考えていただく必要がある。また、リニューアルする部分でいうと2、3%にすぎない。全体を見てもらって、どのように伝えることができるのか、どのように伝わったと判断できるのか、は依然として大きな課題として残り続けている。リニューアルという行為そのものについても、「一度変えたらおしまい」ではない。さまざまなかたちで観客調査を行いつつ、その結果をふまえて必要な箇所を修正し続けると同時に、展示を

考案する側にとって必要だと考える新しい情報や新しいコミュニケーションの在り方を考えていくことが不可欠である。その意味では、このささやかな、しかし歴博でははじめての「制作途中評価」を実施した意味は大きい、宿題も多いのである。

#### 4.2 展示評価者・来館者側の視点から

歴博規模の大きな博物館が2008年に新しい展示室をオープンするとなれば、否応なしに世間の注目を浴びることが予想される。国内外の歴史研究者は、過去20年間にわたり積み重ねられてきた歴史学の研究成果が反映されているかどうかを確認したいだろう。そして、一般の来館者および博物館関係者は、テーマの見せ方、会場のデザイン、スタッフの配置、来館者のニーズに即した教育プログラムの用意などを求めるだろう。展示手法についていえば、最新のテクノロジーやネットワークの活用が注目されるとともに、展示そのものの見せ方についても、厳しい目が向けられよう。本稿の第1章、第2章で述べたように、現在は国内外の先進的な博物館・美術館展示やプログラムなどを体験している人々が着実に増えている。そのことから、来館者の目は肥え、歴博の新しい展示室への期待度は高まっているといえよう。このように、新しい展示室のオープンに期待されているポイントについて様々な角度で議論することもできるが、ここでは、試行展示の報告という本稿の趣旨に沿って、展示に関する問題に着目して考察を深めたい。

新しい展示に期待されることは次に集約される。

- ①展示室が暗い、文字と資料が見づらいという歴史展示につきものの問題への対応
- ②資料の意味を説明するのに解説が必要であるが、解説文が長すぎて読みきれない問題への対応
- ③歴史学等で用いられる専門用語が分かりにくい、読めない漢字が多い、現代語への書き下し文のニーズ
- ④外国人来館者向けの解説の設置および既存のオーディオガイドの見直し

上記の問題点は、これまでの観客調査から明らかとなった来館者の指摘を集約したものである。今回の調査結果と重なる部分も多い。こうした声をどこまで実際の展示に反映させることができるのかが問われる。

試行展示における展示評価の計画は、実質的に2006年10月から始まった。展示制作側の研究者および展示業者と何度も打ち合わせを重ね、試行展示評価を通して、何を把握したいのか、展示のどの部分を改善したいのかについて話し合った。話し合いを重ねるうちに、展示制作側の中でも試行展示とその評価に求めている内容が多岐にわたることが判明した。具体的には、研究者側は来館者が展示を見てどのように反応するかについて関心を持っている一方で、展示業者側は来館者に見やすい文字の大きさ、色使い、デザイン、そして扱いやすい備品などに関心を持っていた。展示制作者側とひと括りにしても、そこは様々な役割と技術を持った人々の集まりであり、試行展示評価に求めるものもそれぞれに異なることが話し合いの中で明らかとなった。

このような話し合いを重ねると平行して、質問項目の検討を始めた。その際は、回答内容と数値データが展示制作にとり有益なものとなり、展示の改善へとつながることを最優先に検討した。

来館者調査の中には、展示を見学して来館者が何をイメージしたのかを調査するもの[Moussouri, 1997:Studart, 2000:Inoue, 2005]、来館者が博物館で学ぶことや再訪への意欲の変化を見るもの[井上, 2006]などがある。これらの調査は、来館者が展示を通して何を感じ、何を学んだのか、その



結果としてどのような考えや姿勢を持つようになったのかについて質的データを集め、来館者の頭の中で起きた変化について明らかにすることを試みている。同様の考察は、英国でも盛んに行われ [RCMG, 2005 など]、博物館における学び ‘Learning’ を分析する指標として、Generic Learning Outcomes (GLO) を策定し、全英規模の調査に活用している [RCMG, 2003, 2005]。今後、日本においてもこのような「質的調査の評価基準」となる指標を策定し、個別の博物館の事例に留まらない評価体制の確立が必要となるかもしれない。

今回の試行展示では、寛文長崎図屏風コーナーの調査で、来館者の「鎖国」へのイメージに変化が起きたのか、展示の何に着目し、その結果どのような考えを持つようになったのかを評価しようと試みた。本稿では、その一部を抜粋して報告している。このような展示を通した「学び」の内容やイメージの変化を分析することは重要ではあるが、その結果をどのように展示に結びつけるかについては現在のところ定石がない。今回の事例を元に、今後、より体系的に調査方法を整理し、統計的に有意な結果が出るのかどうかを検証していくとともに、その結果を博物館側はどのように受け止め、改善につなげていくべきかを広い視点から検討することが必要となるだろう。

試行展示評価の一つの指標は、実際の展示にどの程度まで来館者の声を取り入れたか、にある。もちろん、来館者の声は絶対ではない。なかには「なるべく低予算にするため、めくり解説は一番安い装置で作るべき」といった、消費者としては正しいかもしれないが、耐久性や安全性を考えると必ずしも正しくない、博物館としては採用できない声があるのも事実である。しかしながら、今回の調査から明らかになった問題点へは、積極的な対策がとられたことを紹介したい。具体的な改善点としては、江戸図屏風コーナーの Q3 および寛文長崎図屏風コーナーの Q9～Q11 への回答の中に、タッチパネルの操作性へ問題や画面の大きさが小さいといった指摘を受けたため、操作性を分かりやすくするための配色と画面デザインの変更でこの問題に対応した。江戸コーナー Q6 の自由感想欄で指摘された現代の地図と地名等を比較したいという要望には、現代の地図をパネルで展示することが検討された。長崎コーナーの Q2 で指摘された「資料が多すぎる」「屏風までの距離が遠い」といった点は展示制作者側が展示資料の数を整理して再検討することになった。このように、展示評価で挙がった声はできる限り本番の展示に活かされるように努めた。

2008 年春にリニューアルオープンする新生第 3 展示室がどのような形態となるのか。また、どのように来館者から評価されるのか、その成果に期待したい。

## 5 おわりに

本稿では、歴博における初めての試行展示とその展示評価という試みを、観客調査データの一部を引用しながら振り返った。展示評価は、実際の展示に来館者の声を活かされてこそ意味をなすものであるが、大規模な国立博物館で、なおかつ歴史系の展示を対象とした調査として、今回のような試行型－モックアップ展示－の設置とその評価を実施したことには大いに意義があったと思われる。しかし、まだその調査手法と分析方法、また展示制作という長期に渡る複雑なプロセスの中における展示評価の位置づけといった問題は未解決である。こうした問題に正面から取り組み、日本の博物館における展示の質を高めていくことが今後も引き続き求められていくであろう。



---

註

- (1)——本論でいう博物館とは、1954年制定の博物館法における定義に従っている。よって、博物館、科学館、美術館、動物園、水族館といった施設を含む。
- (2)——琵琶湖博物館・滋賀県博物館ネットワーク協議会主催
- (3)——東京都江戸東京博物館「博物館における評価と改善スキルアップ講座」実行委員会〔実行委員会構成団体：東京都江戸東京博物館・有限会社プランニング・ラボ〕主催
- (4)——日本においては、まだこうした専門家が少なく展示評価を導入している館に限られているといった状況から、エバリュエーター等は江戸東京博物館等の事例のようにアウトソーシングするという方法が現実的であろう。

---

参考文献

- 安達文夫、竹内有理、小島道裕他(2006)「展示の理解の評価に関する検討」国立歴史民俗博物館研究報告、第130集、pp.1-20.
- 井島真知(2000)「博物館の評価環境を考える—展示開発と展示評価—」『文環研レポート』14号([http://www.bunkanken.com/archive/today\\_hyoukakankyou/hyoukakankyou1.html](http://www.bunkanken.com/archive/today_hyoukakankyou/hyoukakankyou1.html)) 2008年11月アクセス
- 井上由佳(2006)「歴史系博物館における子どもの学びの評価：事前・事後調査を中心に」, 博物館学雑誌, 第32巻, 第1号, pp.75-99.
- 牛島薫・川嶋ベルトラン敦子(2002)「日本における博物館経営の経緯と現状～戦後から今日まで」展示学, 34号, pp.52-63.
- 川嶋ベルトラン敦子(1999)「来館者研究の歴史的諸相」, 展示学, 27号, pp.16-22.
- 久留島 浩(2001)「これからの歴史系博物館について」地方史研究協議会編『21世紀の文化行政—地域史料の保存と活用—』名著出版, pp.33-63.
- 国立歴史民俗博物館編(2002)『れきはくにいこうよ 1998-2000: 国立歴史民俗博物館教育プロジェクト活動報告—3年間のあゆみ—』国立歴史民俗博物館
- 国立歴史民俗博物館編(2003)『れきはくにいこうよ 2001 教育プロジェクト活動報告』国立歴史民俗博物館
- 国立歴史民俗博物館第三者評価委員会編(1998)『第三者評価報告書—展示を中心として—』国立歴史民俗博物館
- 佐々木秀彦(2002)「博物館評価をめぐる状況」『入門ミュージアムの評価と改善—行政評価や来館者調査を戦略的に活かす—』ミュゼ, pp.8-34.
- 篠原 徹(1988)「不思議な場としての博物館」『民俗展示の構造化に関する総合的研究』国立歴史民俗博物館, pp.25-33
- 竹内有理(2004)「展示室における観客の観覧行動と記憶および理解に関する研究」国立歴史民俗博物館研究報告, 第109集, pp.339-357.
- ディーン, D.(2004)『美術館・博物館の展示—理論から実践まで』丸善
- 長畑 実(1999)「来館者志向の博物館マネジメントに関する考察—学芸員および来館者調査の分析から」日本ミュージアム・マネジメント学会研究紀要, (通号3), pp.81-90.
- ポーラン, M.(2000)「2. 論義: 「制作途中評価」について, 1) 展示評価の種類, 第2章 ワークショップ「琵琶湖博物館を評価する」の記録」『琵琶湖博物館研究調査報告: ワークショップ&シンポジウム, 博物館を評価する視点』17号, pp.16-28.
- マックリー, K.(2003)『博物館をみせる—人々のための展示プランニング』玉川大学出版部
- 三木美裕(1999)「博物館・美術館の来館者研究 アメリカの事例から」, 国立民族学博物館研究報告書, 24巻3号, pp.633-701.
- 三木美裕(2004)『キュレーターからの手紙—アメリカ・ミュージアム事情—』アム・プロモーション
- 宮田公佳, 竹内有理, 安達文夫(2003)「展示改善にむけた観客調査の設計と実施: 見学順路と滞在時間から見た観覧行動の解析」国立歴史民俗博物館研究報告, 第108集, pp.321-352.
- 村井良子編著, 上山真一, 三木美裕, 佐々木秀彦, 平田穰, 川嶋・ベルトラン敦子著(2002)『入門ミュージアムの評価と改善—行政評価や来館者調査を戦略的に活かす—』ミュゼ
- 守井典子(1997)「博物館における評価に関する研究」日本ミュージアム・マネジメント学会研究紀要, (通号1),

- 
- pp.31-40.
- ルーミス, R(2000)「3)研究と評価の違い, 4)様々な調査方法, 第2章 ワークショップ「琵琶湖博物館を評価する」の記録」, 『琵琶湖博物館研究調査報告: ワークショップ&シンポジウム, 博物館を評価する視点』, 17号, pp.18-22.
- Hein, G. (1998) *Learning in the Museum*, Routledge.
- Hooper-Greenhill, E. (1999) 'Education, communication and interpretation: towards a critical pedagogy in museums', Hooper-Greenhill, E. (ed), *The Educational Role of Museum*, London, Routledge, 2<sup>nd</sup> edition, pp. 3-27.
- Inoue, Y. (2002) 'Evaluation of Cultural Understanding through a Museum Exhibition: How do Children "Discover" Japan?', *Journal of Education in Museums*, Vol. 23, pp.12-16.
- Inoue, Y. (2005) Museum education and international understanding: Representation of Japan at the British Museum, Unpublished PhD Thesis, Institute of Education, University of London.
- Moussouri, T. (1997) 'The use of children's drawings as an evaluation tool in the museum', *Museological Review*, 4, pp.40-50.
- Research Centre for Museums and Galleries (RCMG) (2003) 'What did you learn at the museum today?: Evaluating the impact of the Renaissance Education Programme in the three Phase 1 Hubs (August, September, October 2003)', MLA.
- Research Centre for Museums and Galleries (RCMG) (2005) 'What did you learn at the museum today?: Second Study, Evaluation of the outcome and impact of learning through implementation of Education Programme Delivery Plans across nine Regional Hubs (2005)', MLA.
- Stuart, D. C. (2000) The Perceptions and Behaviour of Children and Their Families in Child-Oriented Museum Exhibitions, Unpublished PhD Thesis, University College London.

井上由佳(国立歴史民俗博物館研究支援推進員)  
久留島 浩(国立歴史民俗博物館研究部歴史研究系)  
(2007年11月30日受理, 2009年1月23日審査終了)

江戸図屏風コーナーについてうかがいます

タッチパネルについてうかがいます。

Q1: 次の項目を5段階で評価してください。該当する数字に○をつけてください。

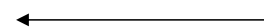
	1. 非常に悪い	2. 悪い	3..どちらともいえない	4. 良い	5.非常に良い
画面の向き・角度	1	2	3	4	5
画面の変わるスピード	1	2	3	4	5
ボタンの大きさ	1	2	3	4	5
ボタンの位置	1	2	3	4	5
操作のわかりやすさ	1	2	3	4	5
解説の字の大きさ	1	2	3	4	5

タッチパネルの内容についてうかがいます。

Q2: タッチパネルには見たい情報は入っていましたか。

はい いいえ

いいえの場合→どのような情報が欲しかったですか。



Q3: タッチパネルに関して、他に気づいたことがあれば、お書きください。

江戸図屏風コーナー(屏風とタッチパネル)全体についてうかがいます。

Q4: 江戸図屏風そのものはご覧になりましたか? 該当する番号に○をつけてください。

1. 全く見ていない	2. 少し見た	3. 見た	4. よく見た	5. 非常に良く見た
------------	---------	-------	---------	------------

Q5: 江戸図屏風コーナーの全体的な満足度はどのくらいですか。

1. 非常に不満	2. 不満	3. どちらともいえない	4. 満足	5. 非常に満足
----------	-------	--------------	-------	----------

Q6: 江戸図屏風コーナーの感想をお聞かせください。

[ご自身についてお尋ねします] 性別: 男性 女性

年代: 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代 80代以上 歴博訪問回数: ( )回目

記入日: 06年12月 日

\*ご記入後は、テーブルの回収トレイにご提出ください。

ご協力ありがとうございました

## 調査員記入欄

2006年12月 日

利用人数: 1人 2人 3人 ( )人

利用時間: 時 分 ~ 時 分

使用ボタン:使ったものに○をつける。



- 観察:
- 1 解説を (読んでいる/ 読んでいない)
  - 2 使いながら屏風を見た / 見ない
  - 3 最初から何をすればいいのかわからない
  - 4 ボタンの意味がわからない
  - 5 途中で操作に迷う
  - 6 質問を受けた (最初・途中・終わってから) (使い方・内容)
  - 7 すぐに辞めてしまった
  - 8 発話 ( )
  - 9 その他:

整理番号:

寛文長崎図屏風コーナーについてうかがいます

鎖国についてうかがいます。

Q1: 鎖国に対するイメージをお書きください。

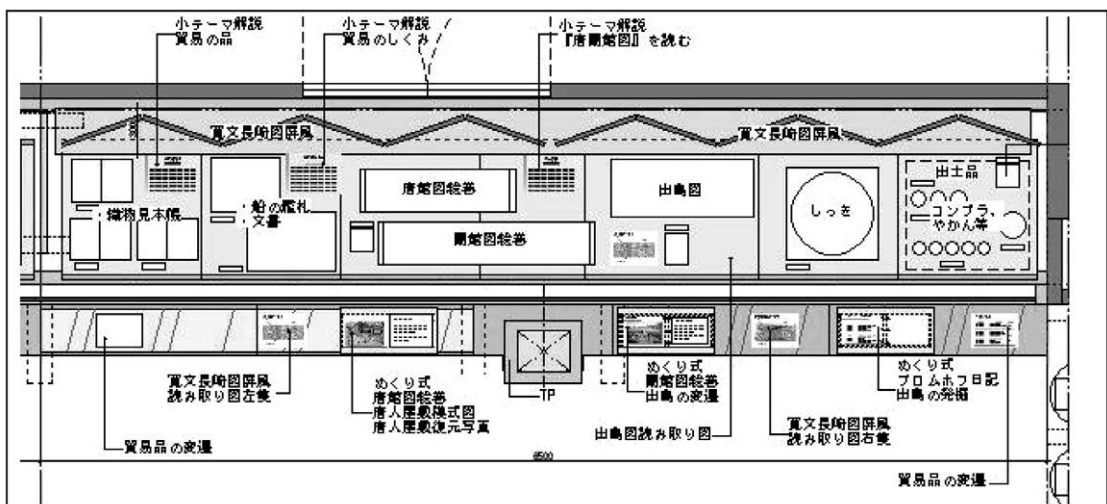
展示を見る前の鎖国のイメージ	展示を見た後の鎖国のイメージ

寛文長崎図屏風と関連資料についてうかがいます。

Q2: 寛文長崎図屏風コーナーの感想をお聞かせ下さい。

Q3: 寛文長崎図屏風コーナーで新しく知ったことをお聞かせください。

Q4: 印象に残った資料はありましたか？ その位置に○をつけてください。(複数選択可)



Q5: 一番印象に残った資料に、二重丸◎をつけてください。

なぜ印象に残りましたか。

踏み絵

裏面へ





**Q6: 寛文長崎図屏風コーナーの解説についていかがいます。該当する番号に○をつけて下さい。**

	1. 非常に悪い	2. 悪い	3. どちらともいえない	4. 良い	5. 非常に良い
解説の分量	1	2	3	4	5
解説の内容	1	2	3	4	5
解説の難易度	1	2	3	4	5

**Q7: 寛文長崎図屏風そのものはご覧になりましたか？○をつけてください。**

1. 全く見ていない	2. 少し見た	3. 見た	4. よく見た	5. 非常によく見た
------------	---------	-------	---------	------------

**Q8: 寛文長崎図屏風コーナーの全体的な満足度はどのくらいですか。**

1. 非常に不満	2. 不満	3. どちらともいえない	4. 満足	5. 非常に満足
----------	-------	--------------	-------	----------

**タッチパネル**についていかがいます。

**Q9: 次の項目を5段階で評価してください。該当する数字に○をつけてください。**

	1. 非常に悪い	2. 悪い	3. どちらともいえない	4. 良い	5. 非常に良い
画面の向き・角度	1	2	3	4	5
画面の変わるスピード	1	2	3	4	5
ボタンの大きさ	1	2	3	4	5
ボタンの位置	1	2	3	4	5
操作のわかりやすさ	1	2	3	4	5
解説の字の大きさ	1	2	3	4	5
画面の向き・角度	1	2	3	4	5

**タッチパネルの内容**についていかがいます。

**Q3: タッチパネルには見たい情報は入っていましたか。**

いいえの場合→どのような情報が欲しかったですか。

はい

いいえ



**Q4: タッチパネルに関して、他に気づいたことがあれば、お書きください。**

[ご自身についてお尋ねします] 性別: 男性 女性

年代: 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代 80代以上 歴博訪問回数: ( )回目

記入日: 06年12月 日

**\*ご記入後は、テーブルの回収トレイにご提出ください。**

**ご協力ありがとうございました**

整理番号:

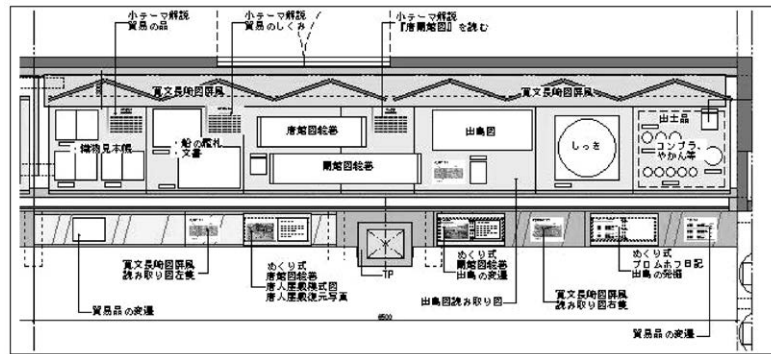
## 調査員記入欄

2006年12月 日

利用人数: 1人 2人 3人 ( )人

利用時間: 時 分 ~ 時 分

観察: 見たもの・触ったものに○をつける。



屏風

踏み絵

視線: 左コーナー 中央コーナー 右コーナー

めぐり: めくったページ数

①( )ページ ②( )ページ ③( )ページ

<タッチパネル>

使用機能: 番組を選ぶ 元の場面に戻る

観察: 1 最初から何をすればいいのかわからない

2 ボタンの意味がわからない

3 途中で操作に迷う

4 質問を受けた (最初・途中・終わってから) (使い方・内容)

5 すぐに辞めてしまった

6 使いながら屏風(資料)を見た

7 発話

8 その他: