知床博物館の入館者像
ーアンケート調査の結果からー

村田良介

〒099-41 北海道斜里郡斜里町本町49　　斜里町立知床博物館

I. はじめに

知床博物館は1978年に開館し、93年11月に姉妹町友好都市交流記念館が併設された。交流記念館は、沖縄県竹富町との姉妹町盟約締結20周年、青森県弘前市との友好都市盟約締結10周年を記念して建設されたもので(注1)、博物館本館(960㎡)と渡り廊下で連結されている。条例上は両者を一括して「斜里町博物館」であるが、実務的には両者とも「知床博物館」という呼称で一体の管理運営が行われている。入館料も両者共通である。内部は一般の入館者が見学できる交流展示室(260㎡)、特別展やコンサートなどを行うホール(187㎡)、ねぷた保管庫(525㎡)と、それ以外の事務・研究室(163㎡)、実習室(144㎡)、収蔵庫(391㎡)などで構成され、記念館全体の床面積は1,927㎡である。また、本館と合わせると2,887㎡となった。これにより、常設展示室面積は映像展示室、収蔵展示室合わせて949㎡となった。さらに、この建設に伴い新たに野外観察園として隣接する土地22,669㎡を取得した。

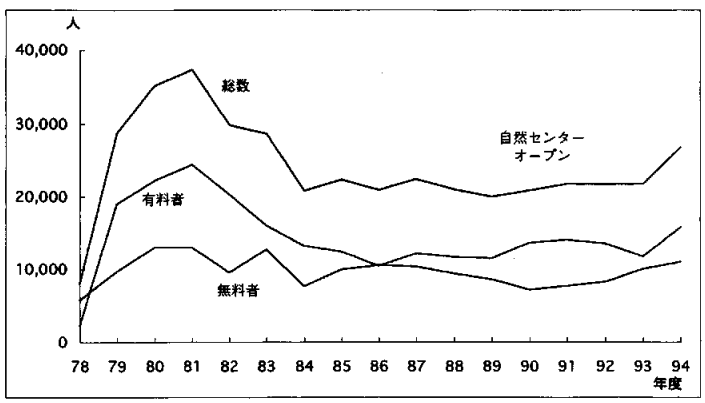
この大幅な施設機能の拡大に伴い、人員面では学芸員1名、窓口臨時職員1名、清掃・管理委託職員1名の増員があり、これにより95年3月現在の職員数は、館長1(課長職)、総務課長1、学芸係長1、庶務係長1、主事2の合計6名となり、この6名全てが学芸員の発令を受けている。その他に、窓口・事務臨時職員2名、清掃管理委託職員2名がいる。また、館長と主事のうち1名は、埋蔵文化財センター所長と調査係の兼務発令をそれぞれ受けている。

アンケート調査は、上記の大幅な施設面・体制面での変化後の入館者動向を把握するとともに、来館者からの博物館にたいする意識情報を収集するために、94年4月～95年3月まで全有料入館者を対象に行った。この背景には、交流記念館建設をめぐる論議の中で(注2)、博物館活動への行政・議会を含めた住民の期待の大きさが示されるとともに、博物館側としても運営や活動の新たな指針を探るための、基礎データ収集の必要性があったからである。本稿では、アンケート情報の分析をとおして当館の入館者像を探る。

II. 博物館の入館者数変化

開館以来の年度別入館者数とその内訳をグラフ1に示す。この間の変化を大きく区分すると、1978年12月の開館から81年度までの第Ⅰ期、その後の82～88年度の第Ⅱ期、さらに89～93年度の第Ⅲ期に分けられる。

第Ⅰ期は、入館者数が急激に増加する時期で、新設館として話題になるといった「売出し効果」的要素も反映していると思われる。また、知床への観光客の入り込み数をグラフ2(注3)に示す。

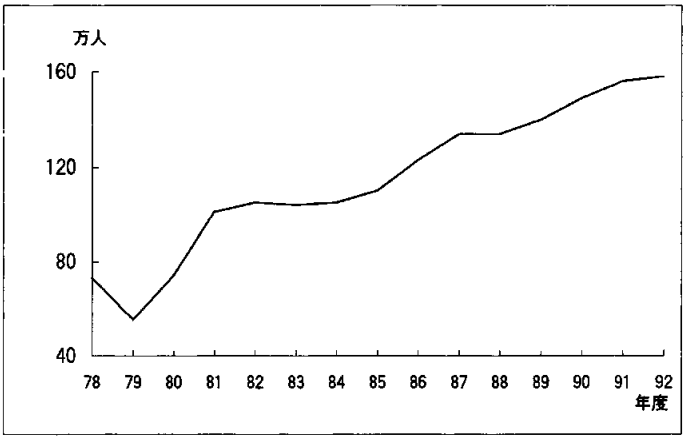


グラフ1　年度別入館者数

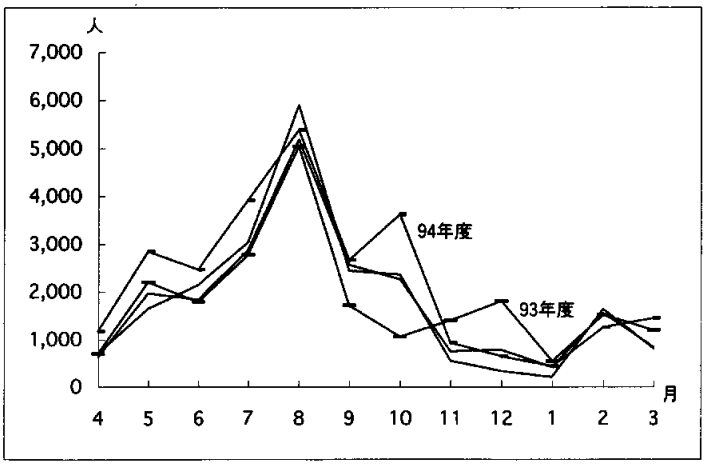
これによると、79年度が約55万人と少ないが、その後80～81年度にかけて毎年20万人以上の急激な増加がみられ、その後は数年間横ばい状態が続いている。80年は知床横断道路が開通した年である。この観光客の入り込み数の変化と、博物館への入館者数の増減に関連が認められる。さらに、この期間の増加の主な要因が有料入館者で占められている点を考えると、第Ⅰ期の入館者増は、新設館としての館独自の作用もさることながら、知床への観光客の入り込み数の増加が有料入館者数に強く反映した結果と考えて良さそうである。

第Ⅱ期は、前述の理由による有料入館者数が減少する時期で、無料入館者の増減により、入館者総数は減少傾向を示しながら、年度ごとの変動も見られる。86年度は、12月末に開館した初年度を除くと、わずかではあるが無料入館者数が有料入館者数を上まわった唯一の年である。

第Ⅲ期は無料入館者数の増加傾向をベースに入館者総数にも微増が認められる時期である。この微増については、①講座や行事など館の活動に、それ以前との変化はない。②バスによる来館が減少傾向にある。③少人数による来館が圧倒的に多い（来館形態の項参照）等の理由から、社会的な背景としての週休２日制度の定着化と博物館利用の関連も考えられる。



グラフ2　観光客入り込み数(知床)



グラフ3　月別入館者数(91～94年度)

また、88年9月に当館から約40km離れた町内ウトロに知床自然センターがオープンし、大型映像と主に国立公園へのビジターを対象に教育普及活動等行っている(注4)。よく、斜里町内の関係者からはこのことによって博物館の入館者が減少しているのではないかという指摘を受けることがある。しかし、グラフ１の結果からもセンターのオープンによる当館の入館者数への直接的な影響はほとんど認められない。

93年度は11月23日に交流記念館がオープンした。これに関連して10月5日～11月22日は改修工事のための臨時休館。さらに、11月23日～12月28日はオープン記念の無料開館を行ったため、例年とは異なった開館状況となった。しかし、結果的には休館中の有料入館者数の減少を、その後の無料開館期間中に挽回した形となり、年間総数では前年度に比べ大きな変化は表れていない。94年1～3月の入館者数は、ほぼ平年並みにもどっており、交流記念館増設による町内的な入館者の増加は無料期間中に終了したものと思われる。

過去4年間の月別入館者数をグラフ３に示す。このグラフからは入館時期が夏季に集中していることがわかる。グラフに見られる5月の増加は、ゴールデンウィークの入館者の増加が反映している。当館では祝日は休館日であるが、94年以降ゴールデンウィーク期間の一部を開館している。94年は臨時開館４日間で846人が入館した。また、92・93年度の2月、94年度の10月の増加は、

それぞれこの時期に特別展を開催し、10月の第一日曜は「産業祭り」が、2月の第二日曜は「子ども雪まつり」が博物館に隣接する町民公園で開催され、その開催日に無料開館日を設けているためである。

Ⅲ. アンケート結果

1. アンケート実施方法と項目

受付けで、有料入館者に渡すパンフレットにはさんでアンケート用紙（Ｂ５版）を配布し、出口ロビーに記載テーブルと回収箱を設置した。基本的に有料入館者全員を対象としたが、有料入館者であっても小中学生は、通常パンフレットを配布していないためほとんどが対象からはずれている。調査期間は94年４月13日～95年３月31日。期間中の有料入館者15,541人のうち13,571人にアンケート用紙を配布し、このうちの26％にあたる3,499人から回答を得た。集計内容を表１に示す。また、アンケート項目は図１の内容とした。94年度中（４月１日から翌３月31日）の博物館への総入館者数は26,719人であった。

2. 来館者の性別は？

アンケート記載者の

期館中の総入館数 4/13～3/31	26,231	左の内訳			
		一　般	高校生	小中学生	幼　児
		19,872	856	4,026	1,567
期館中の有料入館者数	15,541	12,618	742	2,181	－
アンケート配布者数	13,571				
アンケート回収数	3,499	（回収/配布=25.8%）			

表1　アンケート集計内容

アンケートにご協力を

■該当する項目に○をつけてください。

1、性　別　男　・　女

2、年　令　・10歳代以下　・20歳代　・30歳代　・40歳代　・50歳代　・60歳代
・70歳代　・80歳代以上

3、現 住 所　・斜里町内　・道東地方　・道内（道東除く）
・道外（都府県名　　）　・海外（　　）

4、来館目的　・観光　・視察　・調査　・帰省　・案内　・学習　・引率　・講座参加
・その他（　　）

5、来館形態　・１人　・家族、親戚　・友人等　・ツアー等　・その他（　　）

6、当館を何によって知りましたか
・ずっと前から知っていた　・ガイドブックで　・旅館、ホテル、民宿で
・ポスター案内板などで　・パンフレットで　・旅行代理店で
・人に教えられて　・当館の出版物で　・広報、まちかど通信等で
・知らなかったが連れられて（ツアー含む）
・その他（　　）

7、来館は何回目ですか
・はじめて　・２回目　・３回目　・４回目　・５回目以上

8、特に印象に残った展示・資料はどこですか（いくつでも○を）。
・地質　・先史（考古）　・アイヌ民族　・産業（農林漁）　・暮らし
・野鳥　・自然ジオラマ　・オジロワシ、オオワシ　・収蔵展示
・弘前関係展示　・西表の自然　・赤瓦の民家　・ねぶた保管庫
・その他（　　）

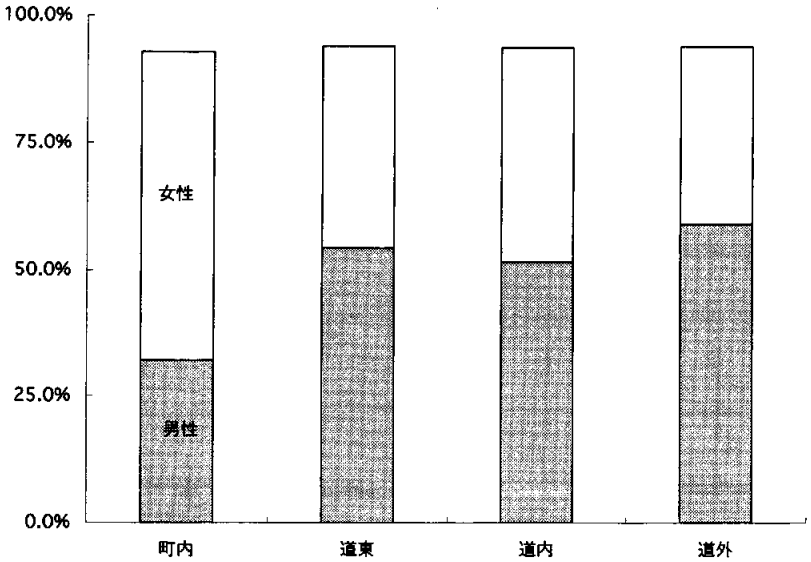
9、当館の改善点、当館への意見は

・・・・ありがとうございました。

■ 記載テーブル、回収ボックスは出口側ホールにあります。

図1　アンケート用紙

性別区分をグラフ４に示す。全体平均では男性55％、女性39％と男性入館者の優位が目立つ。さらに、地域別の性別入館者をみても［道東］［道内］［道外］ともに男性が過半数をしめる傾向は変わらない。しかし、斜里町内者は逆に男性の比率が32％と低く、女性優位の傾向が認められる。



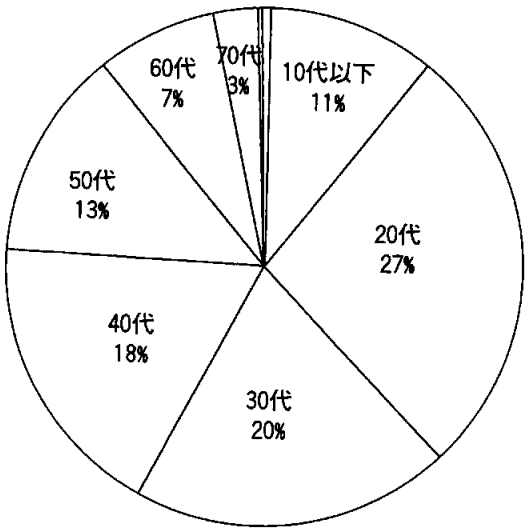
グラフ4　性別区分

3. 来館者の年齢構成は?

グラフ５に年齢別の区分を示す。20代をピークとした分布が見られ、10～30代という「若者層」で全体の58％を占める。小中学生はアンケート対象からはずれているため、10代の回答者は高校生以上ということになる。今後の、世代的なターゲットを絞っての展示手法やロビーのムード作りには興味深い結果といえる。

4. 来館者はどこから？

グラフ６からは、道外者が46％と半数近くを占め、斜里町内を除く道内が47％となっている。また、斜里町内者は5.6％と極めて少ない。この傾向からは、当館の有料入館者の多数が道外者でしめていることがわかる。しかし、94度中の博物館入館者26,719人のうち、有料入館者は59％の15,777人、無料入館者は41％の10,942人であった。正確なデータはないが、無料入館者の大多数は保育園、学校、講座参加者、及び無料開館日の入館者、資料寄贈者や資料調査者といった、免除規定の対象となる町内在住者でほとんどがしめられている。アンケート調査は有料入館者だけを対象としており、前述の背景を考慮すると博物館への入館者全体のうちで町内者の占める割合は、アンケートの比率よりかなり高くなることはまちがいない。仮に、無料入館者の80％が町内者だとすると、入館者全体のうちの町内者の数は9,638人となる(注5)。これは、総入館者の36％にあたる数字である。人口15,000人弱の、しかも観光客の入込みが多い町で、延べ数ではあるが総入館者の36％、全町民の約2/3にあたる１万人弱の町民が博物館を訪れたことになる。

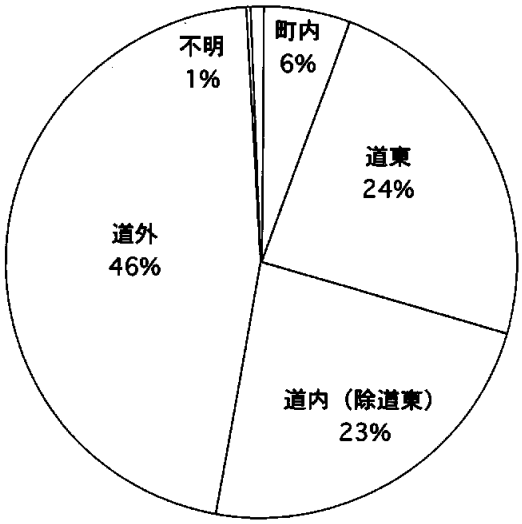


グラフ5　年齢構成

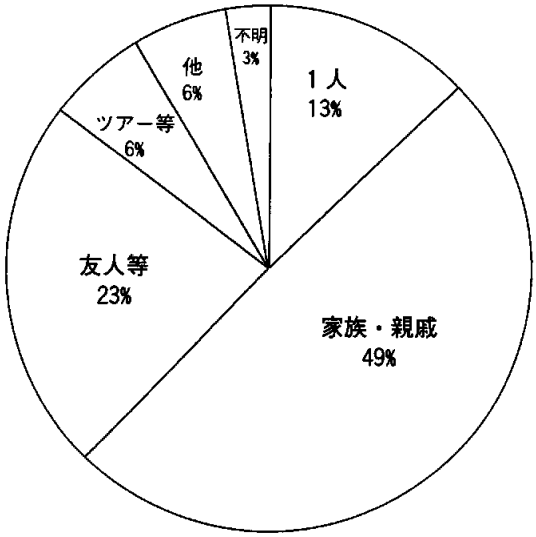
5. 来館目的は？

グラフ７では、観光目的による来館が78％をしめている。ただし、この「観光」の解釈は「観光客としてついでに寄った！」という状態ではな

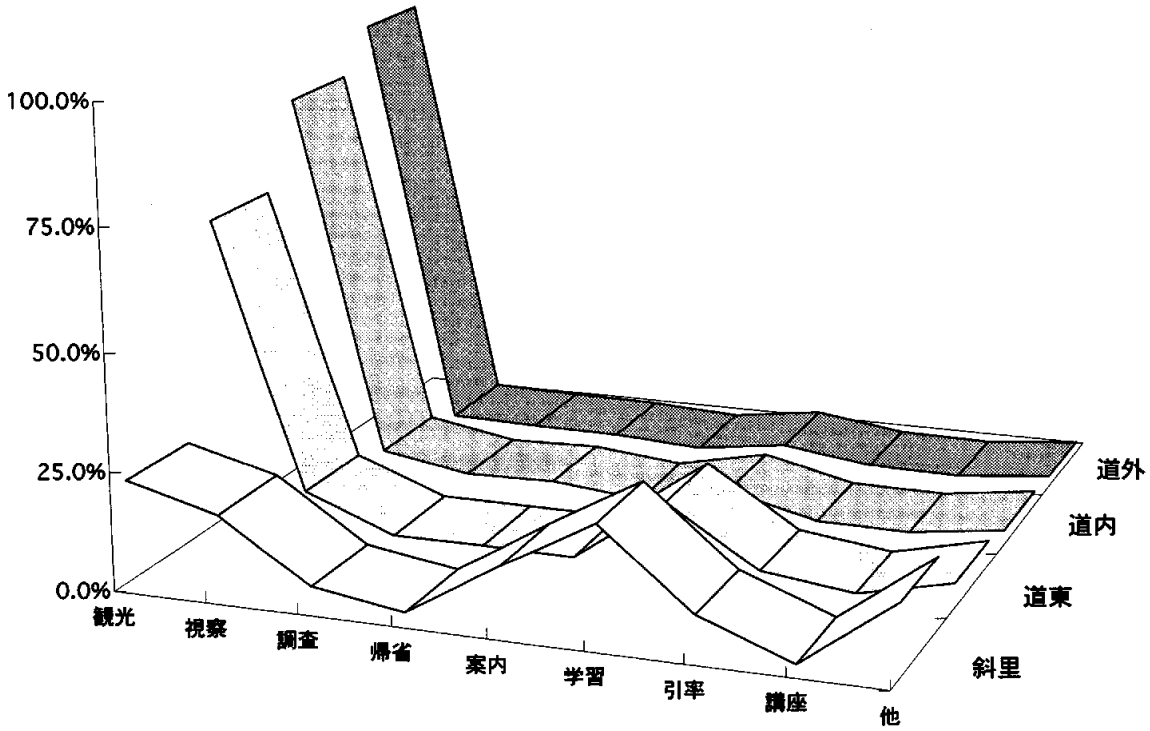
く、観光という旅行の形態の中に「好奇心→知る→学習→博物館」という意識も含まれていると思われる。また、この設問と結果からは、博物館への「来館目的」を把握するという当初のねらいに反して、町外者の場合は「旅行の形態」を表している可能性が高い。しかし、地区別では、町内の入館者の中での［学習］の来館比率が24％と高い。また、距離的に近い地域ほど［学習］のポイントが高く、［観光］の比率が低くなっている。また、町内者は［案内］［引率］といった、自分以外の人を連れてくるために来館する比率も高い。



グラフ6　来館地域



グラフ8　来館形態



グラフ7　来館目的

6. 来館形態は？

グラフ8からは、［家族］［親戚］といった単位による来館が49％を占めていることがわかる。それに［友人］［一人］をプラスした、いわゆる少人数によると思われる来館形態が85％をしめている。逆に団体の象徴ともいえる［ツアー］は6％である。

開館以来のバスの来館台数をグラフ9に示す。これはアンケートによる数字ではなく、団体入館者の来館時に、バスの駐車場利用を受付で確認したものである。この数字からも、この間の入館者の旅行スタイルの変化を知ることができる。特に、この変化は、グラフ1の有料入館者数の変化に比例している。

また、1人での来館の内訳は男性19％に比べ、女性は4％と少なく、女性1人での来館が少ないことを示している。

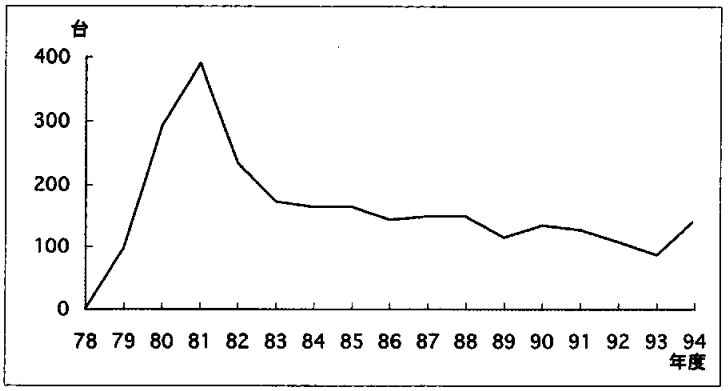
7. 何で博物館を知った？

グラフ10は、博物館をどのようにして知ったかという、認知方法に関する回答結果である。ガイドブックによる方法が31％と圧倒的に多いことがわかる。2位の［ポスター・案内板］では、当館のポスターはここ数年作成していないため、この回答の内容は案内板を指していると思われる。

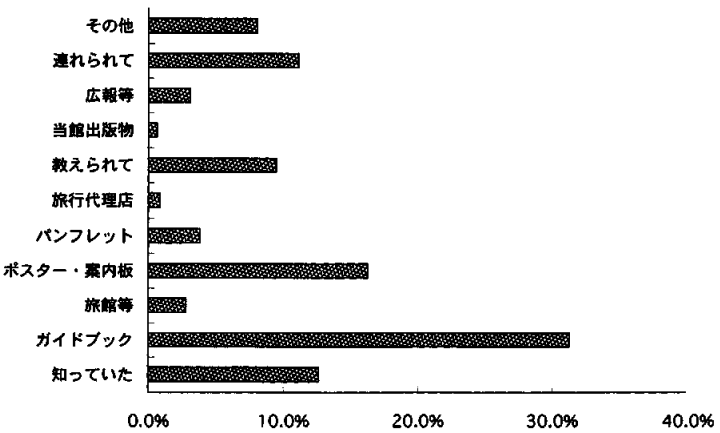
また、アンケート自由記入欄の記載の中では、国道などの案内板に関する意見がかなり見られた。それは、国道上の案内板の不足、市街地内での道路の複雑さと案内板の不足、駅からの徒歩道順のわかりにくさなどを指摘する内容であった。

8. 来館回数は？

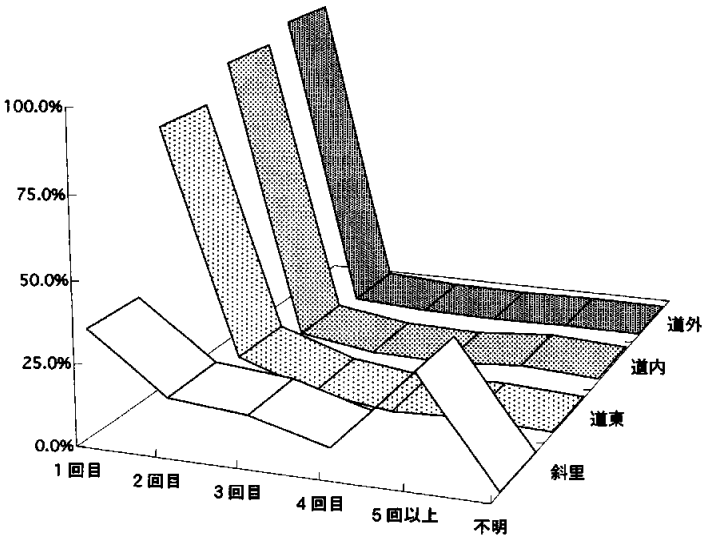
グラフ11の結果からは、圧倒的に初めての来館者が多いことがわかる。斜里町内在住者だけの抽出では、［初



グラフ9　来館したバス台数



グラフ10　認知方法



グラフ11　来館回数

めて］が33％、［５回以上］が32％と、２極化の傾向が見られる。

9. どの展示に興味が？

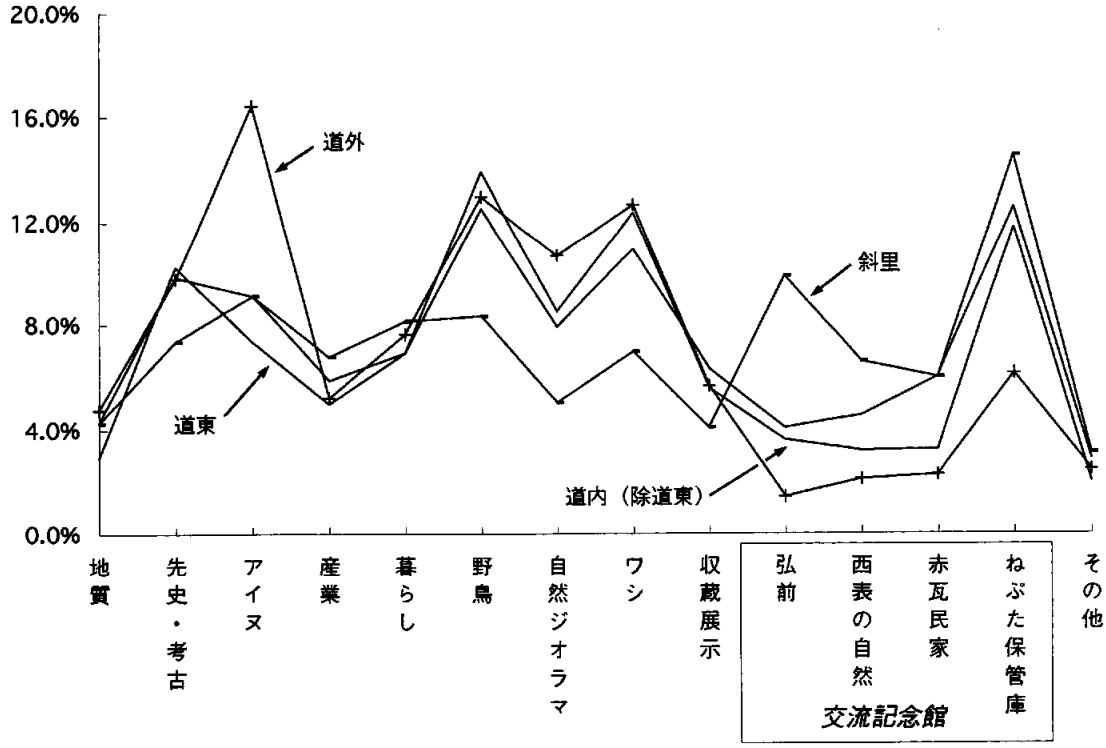
グラフ12は、どの展示に興味があるかという問の回答である。結果は［アイヌ］［野鳥］［ワシ］［ねぷた保管庫］の各コーナーが上位を占めた。また、交流展示室内の展示は全体にポイントが低い。保管庫に関してはねぷたそのものへの興味と、「保管庫展示」という方法や台数（20台）、大きさなどに影響されている可能性も高い。

また、地区別の比較では道外者が［アイヌ］にポイントが高く［弘前］［西表］［赤瓦民家］［ねぷた保管庫］に低い。逆に町内者は［野鳥］［自然ジオラマ］［ワシ］に低く［弘前］に高い。

斜里町内者（197人517件）だけの回答結果は、１位［保管庫］、２位［弘前］、３位［アイヌ］となり、町外者を含めた全体の興味度とは違いを見せている。これは、当然のことであるが、北海道観光という目的の中での「知床らしさ」や「北海道らしさ」に興味を持つ道外者や道内者と、ここに住む人が日常の生活で興味を感じたり自分たちが作製したねぷた(注6)や交流のある弘前等にたいする興味との間に、端的にちがいが生じている結果であろう。地方の博物館の常設展示内容への評価として興味ある傾向といえる。

10. 館への意見は？

この設問は、項目選択ではなく自由記入により行った。集計段階で、意見内容を［映像］［展示］［環境］等、便宜的に14項目に分類した。一人で複数件の記載もあり、全体で1,481件の意見となった。さらに、この意見内容を①現状を「評価」する内容、②改善を要する「苦情」的な内容、③こうしたらもっといいといった、自分の「意見」記載の３つに区分した。その結果を項目ごとの件数で表したものがグラフ13であ



グラフ12　展示コーナーへの興味

る。全体では評価する内容39％、苦情的な内容21％、意見40％であり、「評価」と「意見」を含めた好意的な内容が多数を占めた。

項目別では［漠然］と感想を記載する内容、たとえば「いい！」とか「すばらしい！」が多く(注7)、［展示資料］や［展示方法］に関する内容がこれに続いた。この２項目を合わせると、展示に関する記載が一番多かったことになる。また、［施設］に関しても、新しさや綺麗さを評価する一方、見学順路のわかりにくさ、ライト切れ、休憩スペースの不足等の改善を要望する「苦情」や「意見」も多かった(注8)。［環境］に区分した内容のほとんどは、94年夏の猛暑を反映して、夏季の高温に対する冷房設備を希望するものであった。特に映像展示室は40度を超える室温になる日が続いた。さらに、件数はわずかではあるが職員や窓口の対応に関する「苦情」もあった（注9)。しかし、展示関連、施設、その他の意見も含めて「小さい町にしては意外に充実した博物館」といった内容の好意的な「意見」が多くみられた。

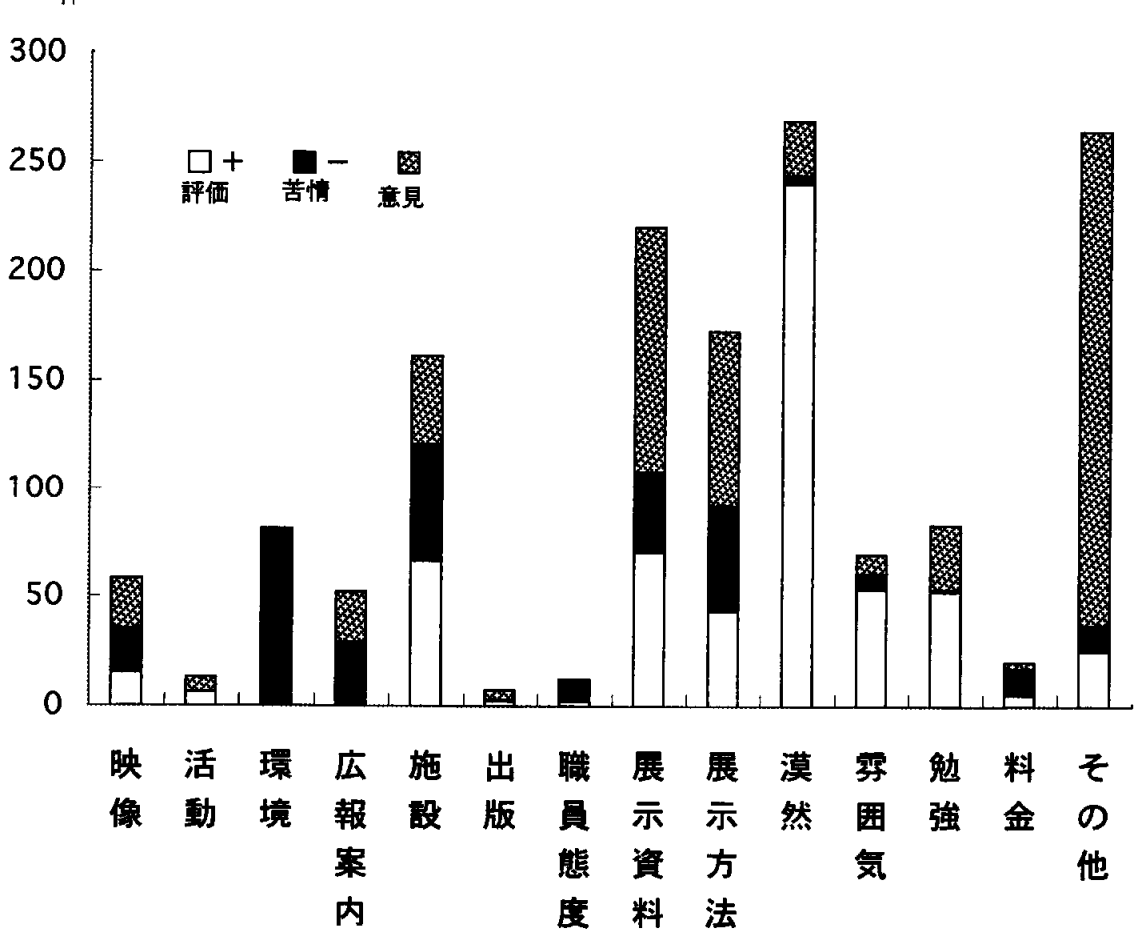
本設問の記載内容に関しては、別に整理し報告する機会を持ちたい。

Ⅳ. まとめ

1. 考察

1）入館者数について

開館以来の入館者の増減は、その変化から開館当初のⅠ期（1978-83年度）、その後のⅡ期（84-88年度）、及びⅢ期（89-93年度）に分けられる。また、この変化は、知床への観光客の入り込み数と関連する。さらに、それを反映して７月から９月の３カ月間に、年間総入館者の45％が入館する。しかし、開館以来の無料入館者数の



グラフ13　意見区分

変化は、有料入館者に比べ大きな変化は少なく、比較的安定しており、90年以降は微増の傾向にある。

アンケート結果には表れていないが、交流記念館オープン後は、町民による講演会や発表会等のホール利用や会議室利用(注10)といった事業関連入館者の増加が顕著である。これは交流記念館によって博物館機能が拡大したことによるもので、入館者数の変化では上記Ⅲ期とは異なる展開が94年度以降予想される。

また、知床自然センターオープンに関連する入館者の減少は認められない。むしろ、増減の区分からは微増傾向の時期と一致し、今後も施設的な役割分担による相乗効果の期待が大きい。

2) 入館者像について

無料入館者を含めると、町内在住者の入館は年間１万人弱。これは全入館者の36％、全町民の2/3にあたる。他館におけるこれらのデータと比較していないが、地域・住民との密着度を示す一つの数値として興味ある値である。

入館者のスタイルは「少人数による非娯楽的旅行」による来館が多数をしめている。この背景には、週休二日制の定着化と余暇利用の変化が考えられる。Ⅲ期の微増傾向の要因がこの週休２日制度にあるとすると、その余暇利用の対象として博物館施設が選ばれ始めている可能性が高い。また、10～30歳代の若者層が多いことも特徴で、これらの来館者の形態や目的にかなう施設や展示、活動作りも今後検討されるべきであろう。

また、入館者の展示にたいする興味は、コーナーごとに大きく異なる。さらに斜里町内と、道東・道内・道外者の興味にも違いが見られた。自然やアイヌ民族など、北海道らしさに興味を示す道外者と、実生活の中で交流が定着しつつある弘前や竹富への関心の高い町内者との間で、この違いが生じているものと思われる。

知床博物館の来館者は、夏場の家族・友人といった単位による観光客を主体とした有料入館者が多数をしめる。一方、地元町内者を中心にした無料者も、特別展や無料開館日、展示室見学やそれ以外の講座や行事参加、資料寄贈や問合わせといった利用をとおして、わずかではあるが増加の傾向にある。また、観光客の入館は、知床への観光客の入込み数によって増減巾が大きいが、町内者は安定している。観光客と地元住民という性格を異にする層のバランスによって、当館の基本的なイメージが構成されているといえる。

3) 広報宣伝について

ガイドブックによって知ったという比率が高い。博物館への誘導のための道路標識の不備と、市街地の道路の複雑さを指摘する意見が多かった。博物館に来館者を誘導する意味で、これらの重要性が改めて明確になったといえる。

また、町内的な広報活動として、町内全戸を対象に「博物館のひろば」（年３回、Ａ４版４Ｐ）、「わがまち再発見」（毎月、町広報裏表紙、Ａ４版１Ｐ）、「近ごろの博物館」（毎月町広報折込、Ａ４版２Ｐ）を定期的に発行している。また、博物館協力会員（230名）及び報道・関係機関にたいし「タンネウシ」（Ａ４版２Ｐ）、「オホーツクムゼイ」（Ａ４版２Ｐ）を毎月送付している。これらをとおして送られる、博物館の日常業務や調査活動、講座や行事の案内などは、斜里町民が博物館を理解（利用）するための重要な要素となっているはずである。また、講座や講演会等(注11)の案内も、それら自体が持つ学習的要素に加え、別の視点では博物館の活動や機能を伝達する広報的要素も多分に含んでいる。

これら、町内的な教育普及活動や広報宣伝活動にたいし、有料入館者の大多数をしめる観光客を中心にした町外者層への働きかけや配慮が手薄であることも確かである。単に「観光地だから」とか「観光客だから」という受身の条件に甘んじるのではなく、「学ぶ」という意識を持った観光客への積極的な働きかけは、知床というフィールドを背景にした当館の活動として決しておろそかにできない事項であろう。

2. おわりに

すでに触れたとおり、今回のアンケート調査は展示室への有料入館者を対象に行ったものである。博物館の機能の中で「展示室」は、博物館の顔であり、一般の有料入館者にとっては博物館そのものである。しかし、日常の学芸員の業務の中では調査研究や資料収集、教育普及事

の中でも講座や教室の開催といった業務に重点が置かれ、展示室や入館者への意識は低くなりがちである。ほとんどの館で、窓口で直接入館者と接するのは受付担当の女子職員であり、学芸員がそれを行うのは稀であろう。また、展示室に学芸員が入るのは視察や来客案内など、特殊な入館者から要請があった場合などに限られていないだろうか。その結果、一般の入館者が展示室で何に興味を持ち、どんな反応をし、どんな点に不満を持っているか、などの様子はなかなかとらえられていないのが現状であろう。さらに、どこから、どんな入館者が、何を求めて来館し、そして何を得て帰っていったのかという点も経験的には把握していても、館の運営を決定するための資料として調査し分析している例はあまり聞かない。

博物館が社会教育を行う教育機関として機能する以上、博物館からの一方的な情報の提示だけでなく、入館者の側からの博物館にたいする評価にたいしても常に耳を傾けることは、博物館が地域とともに発展するために基本的な姿勢として必要であろう。学芸員にとっても、これら一般の「展示室しか入らない」入館者の動向に関する詳細な調査と分析、さらにそれらを博物館の運営や各自の調査研究活動に反映させていくことは、その専門性からも忘れてはならない重要な職務である。さらに、これらの基本的な視点が欠如してしまうと、博物館や学芸員の存在がその地域や住民の中で孤立してしまうことは明らかである。

本稿が、これらの課題解決に向けて十分な内容とはいえないまでも、今後多くの館でこれらの基礎資料が蓄積され、分析されることを期待したい。文末になったが、本稿をまとめるにあたり知床博物館久光美紀氏、片平明美氏、河口範子氏には、長期間にわたってアンケート用紙の配布、入力、集計作業を担当していただいた。記して謝意を表したい。

(注 1)この間の、交流と建設の経過などについては「津軽藩士の殉難と斜里」1992：津軽藩士殉難慰霊碑を守る会、「斜里町博物館要覧」1993：斜里町立知床博物館、に詳しい。

(注 2)91年６月から翌８月までの間に、７回の議会議員協議会で交流記念館建設に関し審議。92年２月の議会本会議で設計委託費、８月の本会議で建設費を可決した。この間の論議の中で、博物館の教育機関としての性格や機能、交流活動との係わりなどについても、議会の場で論議が深められたことは、その後の博物館の運営に大きな影響を与えている。

(注 3)「年次別観光客入込み数」1995：斜里町役場観光課、発行の資料による。

(注 4)知床自然センターダイナビジョン（映像）入館者数は、88年度15,635人、89年度86,493人、90年度105,968人、91年度120,705人、92年度125,326人、93年度119,062人、94年度116,33人である。

(注 5)（15,777人×5.6％）＋（10,942人×80％）＝9,638人

(注 6)保管庫には、現在弘前から寄贈を受けたねぷた１台の他、斜里町民が作製した大小のねぷた17台、その他直径約３ｍの大太鼓など２台、合計20台がねぷた祭り終了後保管されている。

(注 7)古い建物である博物館本館側から入館し、出口側の新しい交流記念館ホールでアンケートを記載するという、場所も関連している可能性がある。時間帯によっては、ホールでピアノの自動演奏を行っている。

(注 8)本館の大規模な展示替えを、開館20周年にあたる98年度に計画している。

(注 9)95年11月に「博物館勤務マニュアル Ver1.0」を作成し、応急的な対応を整理した。

(注10)94年度は博物館主催事業以外に23回、755人が利用した。

(注11)94年度は、博物館主催の観察会・講座・公演会・コンサート等を48回開催、のべ1,512人が参加。