

## 第1回 北海道の歴史文化施設活性化に関する懇談会 意見概要

## 百年記念施設全体に対して

- ・公園全体をどう見るか。ゾーンとしての視점에立つことが大事。その上で、記念施設地区にある3施設にどのような機能を持たせて残すべきかを議論すべき。
- ・博物館も村も単に歴史的なものを展示していいればいいというものではなく、ミクロの視点で人を惹きつけるものを考えるべき。
- ・記念施設へのアクセスの悪さを解消することが必要。
- ・昨年年度の特別展のようないイベントを連携して行うことが重要。

## 1 北海道博物館について

- ・人を惹きつけ人々の感覚を吸収することが必要。
- ・外国人の観光客をどれだけ多く呼び込めるかが鍵。
- ・博物館としての機能を大事にするのか稼げる施設にするのか、それによって組み立て方が違ってくる。
- ・必死になって人を呼びこむという意識が感じられない。
- ・この50年で歴史化したものなど新しい視点でのコンテンツの収集・展示という切り口もある。

## 2 北海道開拓の村について

- ・来村者が減っている原因は何かを調べる必要がある。
- ・時代にフィットしていないかなければならない。
- ・過去に開拓の村に愛称をつけるという動きがあっても良かったのではないかと思う。
- ・指定管理者制度に問題がある。指定管理を任せられる限られた期間では種々制約があり、やれることに限界がある。

## 3 北海道百年記念塔について

- ・シンボルトワーカーだが、人を呼び寄せるための経費をかけている印象はない。ランドマークでしかかない。札幌に帰ってきたことは、塔をモニエメメントではない。
- ・設置目的やその魂を、どう残すかが重要。
- ・設置経費の半分を道民から寄付金で賄っており、そうした人々に礼を尽くすことが必要。
- ・佐藤忠良さんのレリーフがあり、何らかの形で残すことが必要。
- ・様々なことを尽くしてか壊すことになる。
- ・百年記念塔に限っていうと、方向は3つ。壊すか、高い経費をかけて補修するか、メモリアルを何かつくる。

## ● 検討の進め方・手続き

- ・塔の建設費の半分が道民の寄付で賄われていることから、これらの人々に対する対応や関係者への説明を行い、必要で無いと判断されれば壊すことになる。
- ・多くの人の気持ちの総意でできたものは、十分な審議を経て判断する必要がある。

## ■ 意識変革

- ・必死になって人を呼びこむという意識が感じられない。
- ・常に、時代の人々の感覚を吸収していることが必要。
- ・愛称も含め、飛び込んでいこうとか売り込んでいこうとかの姿勢をあまり感じない。

## ▲ 新たな視点

- ・外国人の観光客をどれだけ多く呼び込めるかが鍵になる。
- ・稼げる施設という考え方が必要。
- ・形あるものはやがて使命が終わる時がくる。
- ・この50年で歴史化したものなど新しい視点でのコンテンツの収集・展示という切り口もある。
- ・北海道開拓の村の愛称について検討しても良かったのでは。

平成27年度「北海道立総合博物館」利用者満足度調査結果

○ 指定管理者が提供するサービスに対する利用者の皆様の満足度等を把握するとともに、今後のサービスの向上に向けた検討材料とするため「利用者満足度調査」を実施しました。

多くの皆様にご協力を頂き、誠にありがとうございました。

利用者の皆様からお寄せ頂いたご意見、ご要望等を踏まえて、一層のサービス向上に努めて参ります。

○ 調査実施期間 平成27年10月10日～11月7日、平成28年2月13日～14日

○ 調査協力者数 ・北海道博物館 57名  
 ・北海道開拓の村 70名  
 ・野幌森林公園自然ふれあい交流館 25名  
 計 152名

No	設 問	回 答	博物館		開拓の村		ふれあい交流館		3施設合計	
			回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
1	性 別	男性	23	40.4	35	50.0	14	56.0	72	47.4
		女性	34	59.6	35	50.0	11	44.0	80	52.6
		無回答	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
		計	57	100.0	70	100.0	25	100.0	152	100.0
2	年 齢	10代	0	0.0	2	2.9	0	0.0	2	1.3
		20代	7	12.3	17	24.1	1	4.0	25	16.4
		30代	5	8.8	14	20.0	5	20.0	24	15.8
		40代	10	17.5	11	15.7	5	20.0	26	17.1
		50代	16	28.1	13	18.6	4	16.0	33	21.8
		60代	10	17.5	9	12.9	4	16.0	23	15.1
		70代～	9	15.8	2	2.9	6	24.0	17	11.2
		無回答	0	0.0	2	2.9	0	0.0	2	1.3
計	57	100.0	70	100.0	25	100.0	152	100.0		
3	サービスに対する満足度	満足	43	75.4	49	70.1	21	84.0	113	74.3
		やや満足	11	19.3	19	27.1	4	16.0	34	22.4
		どちらともいえない	3	5.3	1	1.4	0	0.0	4	2.6
		やや不満	0	0.0	1	1.4	0	0.0	1	0.7
		不満	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
		無回答	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
		計	57	100.0	70	100.0	25	100.0	152	100.0
4	良かった点 (複数回答可)	施設の清潔さ	53	45.7	37	25.2	22	25.3	112	32.0
		職員の接遇	16	13.8	37	25.2	23	26.5	76	21.6
		職員の知識	5	4.3	21	14.3	12	13.8	38	10.9
		対応の迅速さ	6	5.2	6	4.1	4	4.6	16	4.6
		情報提供	19	16.4	18	12.2	7	8.0	44	12.6
		安全な利用に対する配慮	5	4.3	6	4.1	4	4.6	15	4.3
		年中行事などの催し	8	6.9	14	9.5	8	9.2	30	8.6
		その他	4	3.4	8	5.4	7	8.0	19	5.4
計	116	100.0	147	100.0	87	100.0	350	100.0		
5	改善すべき点 (複数回答可)	施設の清潔さ	1	4.2	3	13.0	0	0.0	4	7.3
		職員の接遇	1	4.2	3	13.0	2	25.0	6	10.9
		職員の知識	2	8.3	0	0.0	0	0.0	2	3.6
		対応の迅速さ	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
		情報提供	5	20.8	2	8.7	0	0.0	7	12.7
		安全な利用に対する配慮	2	8.3	1	4.4	0	0.0	3	5.5
		年中行事などの催し	3	12.5	1	4.4	3	37.5	7	12.7
		その他	10	41.7	13	56.5	3	37.5	26	47.3
計	24	100.0	23	100.0	8	100.0	55	100.0		
6	道立総合博物館 全体の満足度	満足	29	50.9	40	57.2	13	52.0	82	53.9
		やや満足	17	29.8	11	15.7	9	36.0	37	24.3
		どちらともいえない	3	5.3	5	7.1	1	4.0	9	5.9
		やや不満	0	0.0	0	0.0	1	4.0	1	0.7
		不満	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
		他施設の利用がなく分からない	4	7.0	5	7.1	1	4.0	10	6.6
		無回答	4	7.0	9	12.9	0	0.0	13	8.6
計	57	100.0	70	100.0	25	100.0	152	100.0		

【改善すべき点(主なもの)】

《北海道博物館》

「子どもが参加できる行事を増やして欲しい。」、「休憩ラウンジの有効活用(ミュージアムショップ、カフェの拡充等)してはどうか。」、「観覧順路が分かりにくかった。」等

《北海道開拓の村》

「洋式トイレを増やして欲しい。」、「展示建造物の案内(説明)版が少ない。」、「入場できない場所(2階等)が多い。」、「バスの本数を増やして欲しい。」等

《自然ふれあい交流館》

「駐車場が直ぐに満車になる(特に夏場)。」、「年中行事などの催しなどについて、もっとPRしても良いのでは。」等

## 平成 27 年度来館者アンケートで寄せられた改善要望

### ■総合展示関係

#### 【順路】

- ・「順路がわかりづらい。」(「総合」/40代男性、札幌市)
- ・「順路が分からない、内に入っても右に行くのか左に行くのかわからない。」(「総合」/50代男性、江別市)

#### 【解説】

- ・「説明文字を大きくしてください。」(「総合」/70代男性、札幌市)
- ・「字が細かくよみづらい。」(「総合」/50代男性、江別市)
- ・「漢字のふりがなの間違いが多いのが気になりました。ひらがなにすべきところと漢字にすべきところはもう少し考えた方がいいのではないのでしょうか。」(「総合」/30代女性、札幌市)
- ・「英語の間違いが多い。とくにものの説明のところ。」(「総合」/30代男性、札幌市)
- ・「映像・音声などの展示にどのくらいかかるかの表示がほしい。」(「総合」/40代女性、札幌市)
- ・「父 70代が音声ガイドを借りましたが小さくて、操作が今イチわからないようでした。近美の様な大きく、毎回番号でボタンを押すタイプ(老人向け)も必要だと思います。」(「総合」/40代女性、札幌市)

#### 【展示内容】

- ・「第1室床面 500kmの同心円は良いが説明ほしい。」(「総合」/60~64代男性、札幌市)
- ・「120万年前の歴史が切り捨てられているのが残念です。「北海道博物館」を名乗るならば、恐竜アンモナイトなどもっと昔の情報も紹介すべき。」(「総合」/30代男性、札幌市)
- ・「展示方法としては普通の博物館、以前あった北海道開拓の樹木と開拓の音声による臨場感がなく不満、開拓者の努力・困難が伝わるようにしてほしい。」(「総合」/80代以上、男性、江別市)
- ・「リニューアルされてから初めて伺い、しっかりと楽しませて頂きました。アイヌ民族もくわしく説明されて良いのですが、開拓に関する展示が少ないような気がします。今後の色々な展示を期待しています。」(「神様」/40代女性、札幌市)
- ・「せっかく隣にある開拓の村との連携を充分に取りましょう。たとえば、2Fにニシンに関する展示がありますが、開拓の村の旧青山番屋に行くと関連する道具類がたくさん展示されており、それがわかるように利用者にお知らせするパネルがあると、より親切だと思います。逆もしかりで、入館者数の増加にもなります。これは特に観光客に必要でしょう。」(「総合」/60~64歳男性、札幌市)

- ・「展示物が系統だっていなくて全く魅力を感じられない。特に 2F。説明書きも古い道具とかは、現代で言うとは、とかも小さく、子どもは関心をもてない、展示の仕方工夫しないと又来たいとは全く思えない。」（「総合」／50 代女性、小樽市）
- ・「戦争関係について、北海道ならではの歴史としてソビエト侵攻をかくべき。」（「総合」／50 代男性、札幌市）
- ・「北方領土や樺太の資料も展示して欲しい。」（「総合」／40 代男性、当別町）
- ・「展示品が少なくなったと思う。子供向けの感じがし、見ていて物足りない気がした。」（「総合」／50 代女性、江別市）
- ・「こじんまりとまとめられてしまっている感じがしました。」（「総合」／50 代女性、江別市）
- ・「展示物には相変わらず「さわれない」物が多く、そのあたりは期待していただけに残念に感じました。」（「総合」／50 代女性、札幌市）
- ・「月で変わる展示をしないと人が来なくなると思う。」（「総合」／10 代男性、江別市）

#### 【設備】

##### \* 展示場内の音

- ・「複数のスピーカーが干渉し聞きづらい。」（「総合」／60～64 歳、札幌市）
- ・「客車の乗客の音は両側から（サラウンド）の方が良いと思う。」（「総合」／40 代男性、恵庭市）

##### \* 第 5 テーマ「どんぐりコロコロ」

- ・「第 5 テーマのブース、子供の管理が出来ていない方が多く、展示物がすぐ壊れてしまいそうです。うるさいのも気になり、じっくりみることができません。」（「総合」／30 代女性、札幌市）
- ・「ドングリコロコロのスピード速すぎて、小さな子が目で追いついていませんでした、改良されてはいかがか？」（「総合」／40 代男性、札幌市）

##### \* 総合展示 2 階の吹き抜け部分のガラス

- ・「最後出口 2 階の所で下を見ることができませんが、スリガラスなので子供が見づらい。透明なガラスに何枚か変えたほうが良いと思います。」（「夷酋」／40 代男性、札幌市）

#### ■ 企画テーマ展関係

※ 特別展「夷酋列像」で多数寄せられた「字が小さい」「キャプションの位置が低い」「照明が暗い」「鉛筆が使えない」といった意見は、今後の展示づくりで最大限意識化が必要。

#### 【解説】

##### \* 企画展示における解説の多言語化

- ・「英語の解説も、個々の展示につけるべきです。」（「夷酋」／65～69 歳男性、江別市）

\*企画展示における音声解説の導入

- ・「イヤホンガイドなどあれば良かった。」(「夷酋」/40代男性、北見市)

\*古文書資料の活字化

- ・「古文書は活字と現代語訳つけてもらおうと、何が書いてあるかわかっていいのでは。」(「夷酋」/50代男性、札幌市)
- ・「展示されているもの〔絵画〕の中の古文の読み下しをつけてほしい。画家の解説より、本文を理解したい。」(「夷酋」/60~64歳女性、江別市)

**【展示方法】**

\*照明方法の工夫

- ・「写真は大変ステキでしたのに、その下にある説明やタイトルが書いてあるプレートに写真ノパネルの影がかかって、文字が読みづらく残念でなりません。現場をしっかりと見てください。」(「石川」/50代女性、恵庭市)

\*移動ウォールケースの演示の工夫(要造作)

- ・「展示場の入ってすぐ右の展示〔函館本の夷酋列像〕に物申す。掛軸が遠すぎてみにくい。絵が小さいので、もっと前に配置できなかつたのか?」(「夷酋」/30代男性、道内)

**【内容】**

\*展示企画への季節感の導入

- ・「冬になったら冬物の展示も希望します。」(「鶴」/70代女性、江別市)

**【休憩場所・バリアフリー】**

\*特別展示室内での休憩場所の確保

- ・「途中に座るところがほしかったです。歩いてばかりだとつかれちゃったので。高齢者の方が「座るところがほしい」と言ってました。」(「夷酋」/20代女性、札幌市)

\*通路の確保

- ・「僕は障害者なので通路をもう少し広くしてほしいです。」(「夷酋」/20代男性、札幌市)

**■施設・設備**

**【屋上スカイビュー】**

- ・「屋上スカイビューは、毎日でなくとも節目節目で開放してもらいたいと思います。」(「総合」/65~69歳男性、札幌市)
- ・「屋上スカイビューの開放感がとてもよかった。今後も適宜公開してほしい。が、あまりにも何もなさ過ぎて物足りない。今後一般公開していくのなら「遠景の説明」やイスなどがほしい。」(「総合」/50代女性、札幌市)
- ・「屋上に出るのに時間が限られているのにおそい小さなEV1台、しかも下りるのに階段がないのは混雑時、非常時どうかと思う。」(「総合」/50代女性、小樽市)

### 【コピーサービス】

- ・「図書室を利用したのですが、気になる文献があった際にコピー出来ると便利だと思いました。コピー機を設置する予定はないのでしょうか？」（「総合」／20代女性、札幌市）

### 【トイレ】

- ・「トイレのかばんかけが低いところにかけることができると良いと思いました。」（「総合」／50代女性、旭川市）
- ・「トイレの荷物フックが高くて高齢者には届きません。」（「夷酋」／80代以上女性、札幌市）

### 【バリアフリー】

- ・「施設の階段が多く、バリアフリーになっていない。」（「夷酋」／40代女性、札幌市）

### 【屋外】

- ・「大人も子供も充分楽しめる。屋外の公園部分をもっと綺麗にしてピクニックの出来たりアスレチックがあったり、一日中居られるようにしたら、子供連れでもゆっくり楽しめるかも。」（「総合」／30代女性、石狩市）

## ■その他

- ・「[資料の細部を見るために] オペラグラスの貸出でもあれば。」（「夷酋」／40代女性、札幌市）
- ・「クローズアップ展示が入れ替わった時に気軽に見られるような割引制度を作ってほしい。前回入場券持参など。」（「総合」／40代男性、石狩市）
- ・「受付の方、その他スタッフの方もそうですが、質問に答える時は「～だと思えます」という曖昧な答え方は絶対にやめましょう。はっきりどうなのかその場で調べるか、「わかりません」とはっきりさせるべきです。学術的なことだけでなく、イベントスケジュールその他どんなことでも白黒はっきりとした受け答えをお願いします。」（「総合」／60～64歳男性、札幌市）
- ・「書籍の売店が縮小され、品揃えが貧弱になってしまったのは極めて残念です。むしろ、関係書を集積して文献のメッカにする責任が博物館の仕事として、なすべき事と存じます。」（「総合」／60～64歳男性、江別市）
- ・「長い傘を持っている人が気になりました。作品に害を与えることがあります。…ぬれていると床がぬれて危険です。」（「夷酋」／50代女性、札幌市）
- ・「展示室をキャリーバックをガラガラ引きながら見ている人がいましたが、いかがなものでしょうか。」（「夷酋」／65～69歳女性、札幌市）

## 平成27年度 北海道開拓の村 利用者満足度調査 結果報告書

### 1. 調査期間

平成27年4月1日～平成28年3月31日

### 2. 調査方法

留置調査法

### 3. 調査場所

管理棟第1ホール、ビジターセンター2階、体験学習棟 計3ヶ所

### 4. アンケート回答者（サンプル数）

208名

#### 【回答者の属性】

- ・性別：男性 38%、女性 52%、不明 10%
- ・年齢：10歳未満 12%、10代 20%、20代 6%、30代 7%、40代 12%、50代 10%、  
60～64歳 9%、65歳以上 18%、不明 6%
- ・住所：札幌市内 42%、その他道内 15%、道外 24%、不明 19%
- ・職業：小学生 23%、中学生 5%、高校生 2%、大学生 3%、専門学校生 0%、  
会社員 18%、自営業 5%、主婦 12%、無職 13%、その他 6%、不明 13%

### 5. 利用者満足度数値

管理の目標に定められている満足度目標値 70.0%

指定管理者による利用者満足度調査(全体の満足度) 結果96.5%

※利用者満足度数値・・・回答のうち「大変満足」「満足」の項目を併せた数値

### 6. その他満足度調査結果

	項目	満足度占有率
全体	全体の満足度	96.5%
	入場料の設定	85.4%
展示	展示建造物	97.5%
	建造物内の展示資料	96.2%
	建造物・資料の解説パネル	91.7%
施設	施設的环境	92.9%
	場所の分かりやすさ	89.2%
	休憩スペース(四阿・ベンチなど)	85.3%
	開拓の村食堂など	77.8%
運営	PRやリーフレットの内容	87.8%
	馬車鉄道・馬そり	86.2%
	体験学習棟・子供の広場	88.8%
	スタッフの対応	93.3%
	ボランティアの対応	97.7%

### 7. アンケート実施者

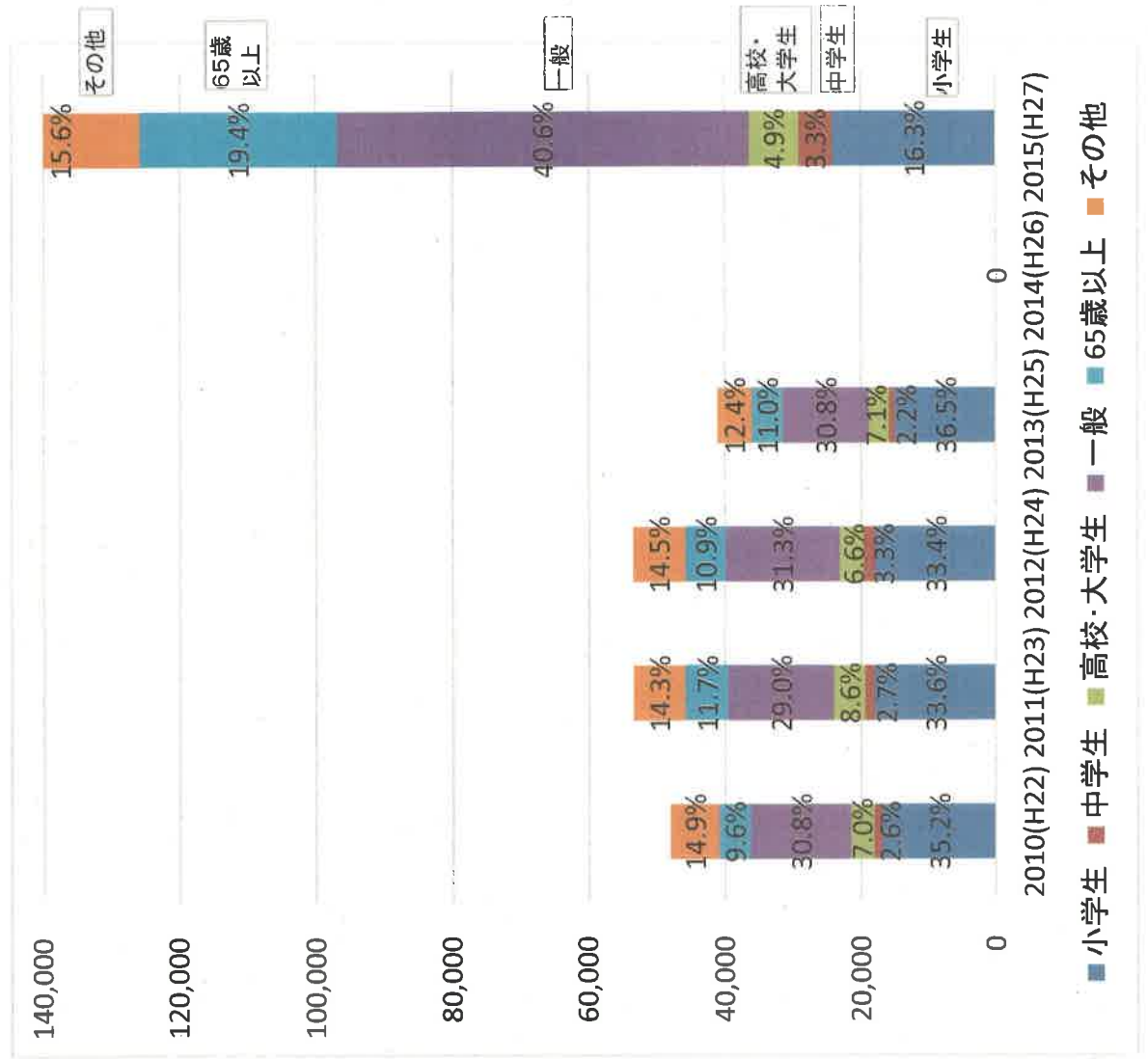
指定管理者：一般財団法人北海道歴史文化財団

# 北海道博物館 年代別の入場者数推移【2010(H22)年度～2015(H27)年度】

●北海道博物館 年代別入場者数推移 (上段:入場者数 人/下段:割合 %)

	小学生	中学生	高校・大学生	一般	65歳以上	その他	全入場者数
2010(H22)	16,887	1,236	3,345	14,789	4,602	7,130	47,989
	35.2	2.6	7.0	30.8	9.6	14.9	
2011(H23)	17,961	1,457	4,603	15,508	6,241	7,627	53,397
	33.6	2.7	8.6	29.0	11.7	14.3	
2012(H24)	17,875	1,770	3,529	16,728	5,832	7,754	53,488
	33.4	3.3	6.6	31.3	10.9	14.5	
2013(H25)	14,997	909	2,919	12,681	4,535	5,085	41,126
※11月～休館	36.5	2.2	7.1	30.8	11.0	12.4	
2014(H26)	—	—	—	—	—	—	—
※休館	—	—	—	—	—	—	—
2015(H27)	24,234	4,909	7,248	60,500	28,928	23,227	149,046
※4月～開館	16.3	3.3	4.9	40.6	19.4	15.6	

※「その他」は、視察者、心身障がい者等。



■小学生 ■中学生 ■高校・大学生 ■一般 ■65歳以上 ■その他

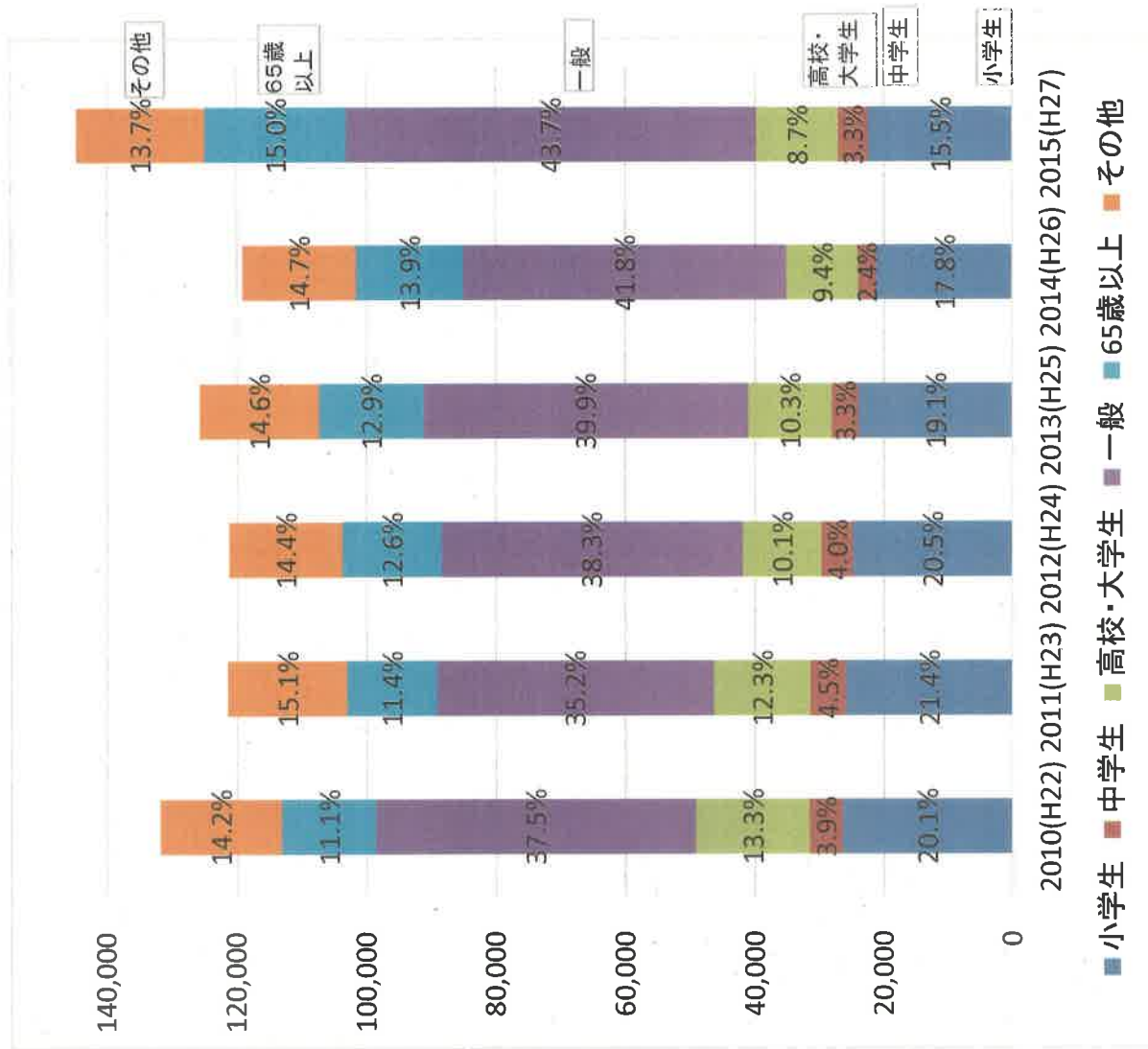


# 北海道開拓の村 年代別の入場者数推移【2010(H22)年度～2015(H27)年度】

●開拓の村 年代別入場者数推移 (上段:入場者数 人/下段:割合 %)

	小学生	中学生	高校生	高校・大学生	一般	65歳以上	その他	全入場者数
2010(H22)	26,519	5,123	17,552	49,393	14,596	18,696	131,879	
	20.1	3.9	13.3	37.5	11.1	14.2		
2011(H23)	26,004	5,509	14,927	42,767	13,876	18,387	121,470	
	21.4	4.5	12.3	35.2	11.4	15.1		
2012(H24)	24,889	4,870	12,245	46,483	15,272	17,497	121,256	
	20.5	4.0	10.1	38.3	12.6	14.4		
2013(H25)	23,995	4,206	12,888	50,117	16,168	18,341	125,715	
	19.1	3.3	10.3	39.9	12.9	14.6		
2014(H26)	21,236	2,827	11,171	49,830	16,541	17,570	119,175	
	17.8	2.4	9.4	41.8	13.9	14.7		
2015(H27)	22,456	4,731	12,658	63,322	21,732	19,882	144,781	
	15.5	3.3	8.7	43.7	15.0	13.7		

※「その他」は、視察者、心身障がい者等。



2010(H22) 2011(H23) 2012(H24) 2013(H25) 2014(H26) 2015(H27)

■小学生 ■中学生 ■高校・大学生 ■一般 ■65歳以上 ■その他

# 北海道博物館 海外観光客の入場者数推移【2010(H22)年度～2015(H27)年度】

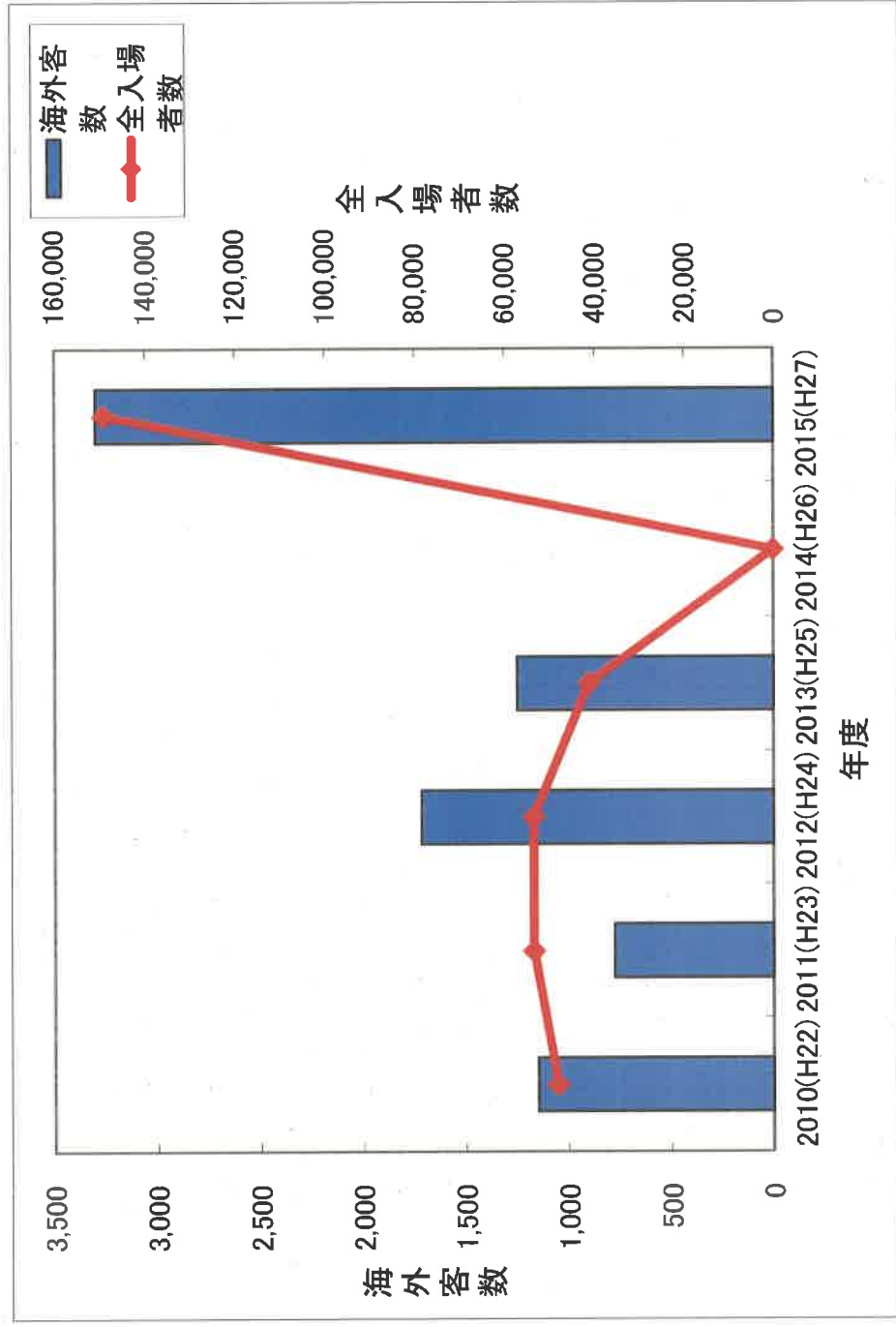
●北海道博物館 海外観光客数推移

	海外客数	全入場者数
2010(H22)	1,149	47,989
2011(H23)	776	53,397
2012(H24)	1,715	53,488
2013(H25)	1,249	41,126
2014(H26)	0	0
2015(H27)	3,301	149,046

11月～休館

休館

4月～開館



# 北海道開拓の村 海外観光客の入場者数推移【2010(H22)年度～2015(H27)年度】

## ●開拓の村 海外観光客数推移

	海外客数	全入場者数
2010(H22)	8,308	131,879
2011(H23)	6,290	121,470
2012(H24)	7,779	121,256
2013(H25)	9,629	125,715
2014(H26)	10,645	119,175
2015(H27)	11,017	144,781

