

## 東京国立博物館における「外国人によるひとり歩き点検隊」の実施

### 1—はじめに

本調査は、「博物館における外国人見学者の受入れ体制に関する現状把握調査」として、文化庁並びに東京国立博物館の全面的な協力のもと、観光庁により実施された調査を、当機構が受託したものである。

現在、我が国においては「観光立国」の実現を目指し、国を挙げて様々な取り組みが進められているところである。これら取り組みの一環として、外国人旅行者が観光地等を訪れる際にひとり歩きできる環境を整備することは、重要な観点の一つと考えられている。

これまで当機構では、公共交通機関における外国人利用者への対応に関して、情報提供の分野を中心に、外国人による点検調査、ガイドラインの作成、今後の対応に向けた提言など、各種の調査に携わってきた。

本調査は、交通関連施設に加え、外国人旅行者の訪問先となる文化施設においても同様の取り組みが必要であるとの考えから、我が国を代表する博物館である東京国立博物館にて「外国人によるひとり歩き点検隊」を実施したものである。

その調査結果について、以下にまとめる。

### 2—調査対象地

#### 2.1 東京国立博物館について

東京国立博物館は、日本を中心とした東洋の様々な地域の文化財を収集・保管し、一般に公開している。また、収蔵品に関する調査研究及び教育普及活動を行うことによって、貴重な文化財の保存及び活用を図る総合的な博物館である。

今回の調査では、館内に複数ある展示館のうち、常設展示を行っている本館、法隆寺宝物館、東洋館の3館を対象に現地調査を行った。

##### 2.1.1 本館の概要

本館は昭和13年に開館し、平成16年9月に「日本ギャラリー」としてリニューアルした。各展示館の中では、多言語への対応が最も進んでいる。

1階ロビーに総合案内所が設置されているほか、地下1階にミュージアムショップを設置しており、来場者はまず2階展示室で「日本美術の流れ」を時代順にたどり、その後1階のジャンル別展示室へと誘導される動線設計となっている。

##### 2.1.2 法隆寺宝物館の概要

法隆寺宝物館は、昭和37年竣工の旧館を建て替え、平成11年7月に完成した。

建築空間と展示品の調和を考慮し、誘導サイン、展示室解説パネル、展示品説明プレート等の書体統一を含めた建築デザインを採用しており、案内表示機器の設置位置等の変更には、デザイン上の制限がある(平成13年には、当該サイン計画が(社)日本サインデザイン協会の「サインデザイン優秀賞」を受賞)。

中2階の資料室には、英、韓、中(簡体字)、仏の4ヶ国語に対応した、展示品の写真やその解説を見ることができる情報検索用パソコンを設置している。

##### 2.1.3 東洋館の概要

東洋館は昭和43年竣工で、案内表示を含む館内デザインの基本設計については、現在常設展示を行っている各館の中では最も年月が経過している。平成21年度より開始される耐震補強工事の実施に合わせ、案内表示等の多言語化への対応を予定している。

館内は、段々畑のように1階から3階までの展示室を半階ずつ階段を上りながら回る構造となっている。

#### 2.2 東京国立博物館におけるこれまでの取り組みと現状

東京国立博物館は、日本を代表するナショナルミュージアムとして、外国人来館者の受入体制の整備に取り組んできている。東京国立博物館におけるこれまでの取り組みと現状は、以下のとおりである。

##### 2.2.1 これまでの取り組み

- ①館内案内用(全体)パンフレット:英、韓、中(簡体字)、独、仏、西の6ヶ国語版を用意
- ②正面入口及び各館案内所:英語対応が常時可能。但し、韓国語、中国語は常時対応可能とはなっていない。
- ③本館ロビー:英、韓、中(簡体字)の3ヶ国語で表記した館内インフォメーションボードを設置
- ④来館者向けアンケート用紙:英、韓、中(簡体字、繁体字)を用意
- ⑤法隆寺宝物館内の情報コーナー:英、韓、中(簡体字)、仏の4ヶ国語に対応した情報検索用パソコンを設置

## 2.2.2 外国人来館者向けの体制整備の現状

### 1) 展示品の説明文

- ・ 作品名, 作者, 時代などの基本情報は日・英の併記で対応。解説文は基本的に日本語であり, 一部には英語もあるが, 韓国語, 中国語はない。
- ・ 本館2階に置かれている「日本美術の流れ」の展示解説パンフレットは, 英, 韓, 中(簡体字)の3ヶ国語対応。内容は外国人来館者を考慮し, 日本の文化や歴史の基本事項についても盛り込んだもの。
- ・ 収蔵品が多数であること, 作品保護のため長期的な展示ができないものがあることなどから, 全館で年間延べ300回程度の展示替えを実施。このため, すべての展示品に外国語の説明文を整備することは困難。

### 2) 音声ガイド

- ・ 現在日本語のみであり, 外国人からの整備要望は多い。
- ・ 1)と同様の理由により, 外国語の音声ガイドを整備することは困難。

## 3—調査の視点

現地調査のポイントは, 以下の3点である。

### ①案内標識による情報提供の適切性

主要課題	調査の視点
配置	・ 行動実態, ニーズに即した配置がなされているか。
形状・デザイン	・ 認識しやすい形状, デザインであるか。
内容	・ 行動実態, ニーズに即した内容が提供されているか。 ・ 情報過多, 錯綜, 遮蔽等, わかりにくい内容となっていないか。

### ②案内所やパンフレット等による情報提供の適切性

主要課題	調査の視点
配置	・ 適切な場所に配置されているか。 ・ 適切に誘導されるよう動線, 視線を考慮して配置されているか。
形状・デザイン	・ 案内所は認識しやすいデザインになっているか。 ・ パンフレット等は使いやすい形状になっているか。
内容	・ 分かりやすいものとなっているか。 ・ 総合的な情報と個別の情報が適切に分けて提供されているか。

### ③展示説明における情報提供の適切性

主要課題	調査の視点
形状・デザイン	・ 配置, 形状等によって見にくくなっていないか。
内容	・ 理解しやすい展示説明となっているか。 ・ ニーズに合った展示説明が提供されているか。(年代, 時代背景など)

## 4—東京国立博物館における現地調査の実施

### 4.1 現地調査の内容

東京国立博物館における現地調査の内容は以下の3点である。

### ①事前把握

外国人モニターによる点検調査のルート設定や現状把握を行うため, 調査対象施設の規模, 施設概要などの把握を行った。

### ②点検調査

外国人モニターによる「ひとり歩き点検」を行った。この際, 点検内容の記録を行うため, 外国人モニターには記録係及び撮影係が同行した。

### ③グループディスカッション

外国人モニターが点検調査で気付いた点などについて, 施設の見取図や写真などを見ながら検証を行い, 感想, 意見をまとめた。

## 4.2 点検調査の視点

点検調査において外国人モニターがチェックすべき項目について表—1のとおり整理し, 事前に周知した。

■表—1 点検調査におけるチェック項目

区域	点検を行う際の視点	主な点検対象
敷地入口 ゲート	・ チケット購入方法 ・ 割引チケットに関する情報 ・ 外国語でのチケット購入 ・ パンフレットの備え付け状況	・ サイン表示器具 ・ 自動券売機 ・ 人的対応(案内所等) ・ パンフレット類
敷地内 の通路	・ 誘導標識の設置状況 ・ 誘導標識の分かりやすさ	・ サイン表示器具 ・ パンフレット類
展示館	・ 各種サイン(誘導, 位置, 案内)の設置状況, 分かりやすさ ・ 音声案内ガイドの設置状況, 分かりやすさ ・ 展示品等の説明の設置状況, 分かりやすさ ・ 案内所等の設置状況, 分かりやすさ ・ ミュージアムショップなどのアメニティ施設の利用方法の分かりやすさ	・ サイン表示器具 ・ 音声ガイド機器 ・ パンフレット類 ・ 展示品の説明 ・ 人的対応(案内所等) ・ 販売品の価格や説明

## 4.3 体制

現地調査の体制は, 次のメンバーで構成した。

- ・ 外国人モニター(内訳は表—2のとおり)
- ・ 東京国立博物館
- ・ 観光庁
- ・ 事務局(記録, 撮影係)

## 4.4 点検調査の実施箇所

点検調査は, 展示館等のエリアごとに調査箇所を分割して実施した(表—3)。また, 点検調査の結果は, 各調査箇所別のカルテとしてまとめた。

## 4.5 現地調査における意見の概要

### 4.5.1 博物館全体にわたる意見

外国人モニターによる点検調査を実施した結果, 良かった

■表一 外国人モニターの内訳

属性	出身国	性別
観光協会職員	韓国	男
フリージャーナリスト	米国	女
会社経営	中国	女
観光協会職員	台湾	女
観光庁研修留学生	韓国	女
//	米国	男
//	英国	男
//	中国	女

■表二 点検調査の実施箇所

展示館等	調査箇所
博物館入口周辺	・メインゲート～本館
本館	・インフォメーション、ロビー等 ・展示室 ・ミュージアムショップ
法隆寺宝物館	・エントランス、展示室入口等 ・展示室等
東洋館	・展示室等

点や気がついた点が数多く挙げられた。

このうち、博物館全体にわたる意見としては以下のようなものがあつた。

1)良かった点

- ・ 全体的に、他の観光施設よりもピクトグラム(案内用図記号)が充実していると思う。
- ・ アンケート用紙が多言語で作成されており、とても良い。

2)気がついた点

- ・ ボランティアガイドのサービスは、外国人向けのものもあると良い。
- ・ 外国人旅行者が旅行日程を適切に管理できるように、各館の「おすすめの平均時間」、博物館全体の「おすすめ鑑賞ルート」のような情報が提供できれば、もっと便利かもしれない。
- ・ 中国語版のアンケート用紙の中には、日本語の漢字をそのまま簡体字に変えただけであるために、日常使う言葉と違和感がある言葉がいくつかある。

4.5.2 個別の施設等に関する意見

施設内の各箇所において出された意見については、場所別に7枚の点検カルテとしてまとめた。主な意見のうち、特徴的なものとしては以下のようなものがある。

1)入場券販売所

- ・ 自動券売機：英語表記はあるが、使うのが難しい。窓口の方が簡単である。

2)展示館の入口及び案内所

- ・ 東洋館：建物の外側のサインが見やすいので、他の場所からの行き方がわかりやすい。
- ・ 本館ロビー：6ヶ国語版のパンフレットが置いてあるのが

良い。

- ・ 本館入口：「本日のイベント」案内板の開催期間が和暦(平成)表示になっていて外国人にはわからないので、西暦表示にしてほしい。

3)トイレ、休憩所、売店等のアメニティ施設

- ・ トイレ：水の流し方やボタンの位置表示などについて日本語表記しかないが、日本のトイレはハイテクで外国人にはわからないため、外国語による表記が必要である。
- ・ ミュージアムショップ：すべての商品へ英語表記をするよう統一してほしい。また、使い方について外国語表記などにより情報を与えてくれると買いやすい。

4)展示室及び展示品の説明

- ・ 本館：持ち歩きできる中国語、韓国語の主題解説板があり、良かった。
- ・ 展示室内：目立ちやすい場所に、日本、中国、韓国の歴史(年代)が比較できるパネルがあると、展示品の時代背景などがわかりやすい。
- ・ 音声ガイド：不可欠なものであり、せめて本館各室のメイン展示品くらいには欲しい。
- ・ 法隆寺宝物館：法隆寺の価値についての情報として、展示室に入る前に歴史的、文化的背景などの説明があると良い(神秘的な雰囲気を感じさせるため、あまり事前に情報を与えない方が良い、という逆の意見もあり)。
- ・ 法隆寺宝物館：資料室にある情報検索性用パソコンによる4ヶ国語の館内ガイドはわかりやすく、主要な作品には音声ガイドも付いており、良い。
- ・ 東洋館：アジアからの外国人旅行者にとって最も興味深い館であるので、その国の展示フロアだけでもその国の言語による案内表示をしてほしい。

5—調査のまとめ

本調査では、文化施設における外国人による点検調査やグループディスカッションを実施し、良かった点や今後に向けて課題となる点を検討した。

今回ケーススタディとして取り上げた東京国立博物館では、膨大な数の収蔵品があり、それらを1ヶ月～3ヶ月ごとに展示替える必要があるという困難な条件の中で、敷地全体にわたりピクトグラムを充実させていること等の良い点とともに、外国人旅行者にとってより良い環境とするために対応が必要な点も見受けられた。

5.1 外国人旅行者の利便性向上への提案

本調査結果を基に、文化施設における外国人旅行者の利便性向上のための提案を、以下のとおり行った。

### 5.1.1 案内標識の表記方法

ユニバーサルデザインの観点から、日本語、英語、ピクトグラムの3種類による表記を基本とする。

### 5.1.2 展示説明に対する対応

- ・展示品の全てではなくとも、外国人の趣向、特性に合わせた展示品説明文を整備する。
- ・展示室入口等で、多言語による総括的説明文を整備する。
- ・説明文作成にあたっては日本語を直訳するのではなく、日本の文化的、歴史的背景等についての外国人の理解度を勘案した内容にする。
- ・注意案内等へピクトグラムを活用する。

### 5.1.3 アジア系言語に対する対応

特に、中国(香港、台湾を含む)、韓国からの観光客が多いことから、これらの国や地域の言語による対応も、ホスピタリティの観点から重要である。

なお、中国語表記に関しては、可能な限り簡体字と繁体字を併記することが望まれるほか、単に日本語の漢字表記を換字するのではなく、中国における表現で行うことが必要である。

### 5.1.4 情報提供手法の組み合わせ

現在は案内標識やパンフレットといった文字媒体による対応が中心となっているが、よりわかりやすい情報提供を行うためには、画像、音声等と文字媒体とを組み合わせた対応を行っていくことも有効である。

### 5.1.5 基本計画の策定

博物館等の文化施設において、施設全体にわたるサインシステムの全面リニューアルのような大規模改修を行うことは、時間と費用の面から困難である場合も多い。

このため、小規模な設備修繕などの機会を活用し、できることから外国人向けの情報提供のさらなる充実を図っていくことが有効であるが、その際、場当たりに改修作業を行うと施設全体としての統一性が損なわれてしまうため、改修の基本的な考え方となる「情報提供の基本的計画」を策定した上

で、改修を進めていくことが有効である。

## 5.2 情報提供の面から見た博物館の特性(公共交通旅客施設との違い)

博物館等の文化施設における情報提供については、公共交通旅客施設における情報提供とは異なる点があることにも留意が必要である。

公共交通旅客施設における情報提供の設計、計画においては、「利用者を目的の場所へ円滑に移動させる支援を行う」という点が最も重要な要素となるが、文化施設では、「施設内外に設定された空間に身を置き、そこにある展示品等を見ながら理解を深めてもらう」という目的も存在する。これは、利用者動線に大きな影響を与える要素である。

このため、円滑な移動とは相反する「滞留の発生」についても配慮した情報提供の設計、計画を行う必要がある。

## 6—おわりに

ビジット・ジャパン・キャンペーンの推進を通じ、訪日外国人旅行者数を増加させるための取り組みが官民を挙げて行われている中、主要な空港や鉄道駅などの交通関連施設のみならず、外国人旅行者が多く立ち寄る観光施設等においても、外国人に対応した案内標識等は次第に増えてきている。しかし、その案内標識等がわかりやすい形で設置されているか、外国人が求める情報が提供されているか、外国人に理解しやすい表現になっているか等については、外国人の視点に立ち、今後さらに個別に検討を進めていく必要があると思われる。

本調査は、多くの外国人旅行者が訪れる文化施設の代表事例として東京国立博物館を取り上げて検討を行ったものであるが、この調査で得られた知見や調査の手法が、外国人対応の充実に向けて様々な取り組みを行っている関係者の参考となれば幸いである。

最後になるが、調査に全面的なご協力を頂いた東京国立博物館に心より感謝を申し上げる次第である。

(要約:調査室主任調査役 石井正樹、情報資料室主査 高木 晋)