

No.5  
vol.2 no.1  
1997.6.10 発行

# JMA 会報

JAPAN  
MUSEUM  
MANAGEMENT  
ACADEMY

日本ミュージアム・マネジメント学会

## 利用者の成長システムを視点にすえて

日本ミュージアム・マネジメント学会会長  
静岡大学教授

大堀 哲

規模の大小はともかく、我が国の博物館の数は増加の一途を辿っている。財政状況が厳しい中での、年間200から300の新しい博物館の誕生は驚異的でさえある。勿論、その設置については必ずしも教育や文化に対する深い認識の表れとばかりも言えまいが、全体としては地域住民、利用者の生涯学習への要請に応えようとするもの、或いは企業サイドにおける博物館活動を通しての地域社会との良好な関係の構築、なにがしかの文化貢献への意欲等があるとみるとることが出来よう。

このような新たな博物館の設置を巡っては、明らかに嬉しい動きがある。それは行政当局等関係者が、地域住民が何に興味を持ち、どんな博物館を期待しているのかを把握し、一緒になって創っていくこうとする姿勢が顕著になってきているということである。いうまでもなく、こうした傾向は以前にもみられたことではあるが、「利用者の視点」、「住民参加型」を本格的に意識して進めているとしている点は注目してよいであろう。基本構想等の早期の段階から、建物、展示、周辺環境の各部会と併行して、いかなるマネジメントをするのか、そのことが最も重要であるとの観点から運営部会を設けて議論し、これらの部会が相互交流しながら煮詰めているのである。当然のこととはいえ、その重要性が関係者に確実に認識された意義は大きいと考えたい。全国各地の会員の方々が、様々な場で学会の活動状況を報告されたり、マネジメントの意義を強調されており、そのことが大きな力となって具体的な実践を促していると考えられる。

ところで、博物館を訪れて利用者が如何に自己実現に向かつて成長できるのか、その為に博物館としてはどの様なソフトサービスを生み出していくのか等、利用者の成長システムの研究に取り組むことも本学会に期待されるものであろう。チャンスがあれば、国内はもとより、海外の博物館における利用者サービスの状況を調査・分析研究し、新たなプログラムの創出を試みたいものである。

3年目を迎えた本学会、私自身、活動の場を大学に移したとはいえ、その充実発展のために微力ながら益々力を尽くして参りたいと考えている。会員皆様の積極的なご支援を心からお願ひしたい。

## C · O · N · T · E · N · T · S

■利用者の成長システムを視点にすえて／日本ミュージアム・マネジメント学会会長 静岡大学教授・大堀哲	1
■ミュージアム文化研究部会／部会長・沖吉和祐	2
■制度問題研究部会／部会長・島津晴久 幹事・小川義和	4
■理論構築研究部会／部会長・高安礼士	5
■事業戦略研究部会／幹事・斎藤恵理	6
■ソフトサービス研究部会／部会長・諸岡博熊 幹事・重盛恭一	7
■教育・コミュニケーション研究部会／部会長・倉本昌昭ほか	9
■ミュージアムショップ研究部会／幹事・山下治子	10
■投稿ご自由 侃々諤々／書評 ■会員からのメッセージ	11
■研究部会の開催予定一覧 ■インフォメーション	16

## JMMA第2回大会の報告 / 事務局

去る3月8日（土）、9日（日）の2日間、「新しい時代をつくるミュージアムの可能性」をテーマに、第2回大会が国立科学博物館新宿分館で開催されました。延べ300人（非会員含む）が参加し、盛会のうちに終了しました。

第1日目のシンポジウムは、沖吉和祐氏（北海道大学事務局長）がコーディネーターをつとめ、石井威望（慶應義塾大学院教授）、熊倉純子（企業メセナ協議会）、野原明（NHK解説員）の3氏から、これからの中のミュージアムの可能性と現在のミュージアムに対する大きな期待が述べられました。その後のフォーラムでは、「まちづくりとミュージアム」「市民参加のミュージアム経営」「生涯学習システムにおけるミュージアム」「環境とミュージアム」「企业文化としてのミュージアム」、「メディアとしてのミュージアム」「生活文化を

つくるミュージアム」「ミュージアム国家構想への課題」の8つのセッションがもたれ、参加者間において、これまでの博物館の枠組みを越えた具体的な提言や未来のミュージアムについての闘争的な議論が展開されました。

2日目は研究部会を行いました。これまでの5つの研究部会（「ミュージアム文化研究部会」「制度問題研究部会」「理論構築研究部会」「事業戦略研究部会」「ソフトサービス研究部会」）に加え、新たに「教育・コミュニケーション研究部会」、「ミュージアムショップ研究部会」が設置され、初めての研究協議が行われました。

また、大会にあわせて「日本ミュージアム・マネジメント学会研究紀要」が創刊されました。1部1,500円（送料別）で販売いたしますので、希望される方は事務局までお申し込み下さい。

## ミュージアム文化研究部会

### ミュージアム文化の将来

～琵琶湖博物館のケースを参考にして～

#### 1.博物館と「ビジョン」

3月9日の研究部会では、「開かれた博物館」の観点から、弓場哲雄氏（小林工芸社）から、ビジョンとしてのサイン表示の意義について次のような提案があり、また、琵琶湖博物館のサインの実際に関して検証がされた。

#### 1.サイン表示の意義～西友を例にして～

##### (1)認知と誘導

建物を建築する以前に、①ロゴマーク（店を認知する象徴）、②書体（認知のしやすさ）、③ピクトリウム（トイレ、エレベーター、キャッシャー等の表示言葉）、④ロードサイン（車の走行をも意識した認知しやすい案内）など、店を認知させ、店に誘導するサインを開発・選定することが重要である。

##### (2)ニーズに対応できるサイン

客の目的・ニーズに素早く対応できる①エリアのサイン（売り場の明示）、②パブリックの誘導サイン、③展示サイン（POP、休日・催しの案内、タグ、値札など）を整えることが必要である。

エリアサインは博物館の展示場表示にあたり、恒久的に必要なサインであり、ある程度長期に設置されることを念頭にした表示を考える必要がある。

パブリックサインは、気持ち良く、かつ、効率的に施設を利用いただく上で重要で目につきやすい工夫が必要になる。

展示サインは、博物館の展示解説に当たる。展示サインは、商品に係る様々な情報を含むメッセージカードで、随時取り替えられる表示であるが、最大の創意とテクニックが必要である。

#### 2.ビジョンの視点から見た琵琶湖博物館

##### (1)博物館へのアクセス、誘導の視点から

「周辺地域を含めた博物館」との考え方から、琵琶湖博物館に西友のサイン・マニュアルを当てはめてみると、次の点が指摘できる。

①最寄りの駅であるJR草津駅からのアクセスが分かりづらい。

②草津駅に琵琶湖博物館及びその展示に関する表示がない（目に止まらない）。

③いわば「郊外型の大型店」としてのロードサインが無い（少ない）。

##### (2)駐車場について

駐車場について、①安全、②所在確認、③目的の場所への誘導、という点を考慮して、サイン表示に改善を加える余地があるようである。

特に、琵琶湖博物館は、郊外にある点、最寄りの駅から遠い点から見て、駐車場には、特別の配慮をしたい。

##### (3)展示サインについて

①解説は簡潔かつ読みやすいものにする。

②C展示場（湖と人々のくらし）の布団を活かした解説、年代順に構成された生活雑貨の展示は、工夫された素晴らしい展示の例といえる。

③モノとコピー、映像の組み合わせの意図が不明確な展示が見受けられる。

## II. 「琵琶湖博物館」に対する参加者からの意見

### 1. サインの視点から見た課題

- ①歴史、水族、自然の各展示のつくりが違う。担当学芸員の個性が出された一つの冒険といえるが、館としてのコンセプトは弱まっているように感じられる。
- ②展示サイクルを考え、展示の部分更新、パネル展示の変化、展示解説（サイン）の更新を適宜行える、弾力的な展示手法も考える必要がある。
- ③集客力から見て、スムースな移動が行える誘導サインを考えなければならない。（佐倉の歴史民俗博物館では、迂回サインをつけ、かえって混乱した経験がある。）
- ④博物館を印象づける、プロモーションサイン（例えば、概念的な形で琵琶湖を表示し、「琵琶湖博物館」との表示を配置する）を要所に配置してはどうか。
- ⑤利用者に優しいサインを考えていきたい。

### 2. テーマ博物館の視点から見た課題

- ①琵琶湖は借景としてではなく、主役として位置づけることが大切。博物館を中心に周辺のネットワークを形成し、「琵琶湖の情報センター」、「湖の情報センター」として機能することを期待したい。  
なお、周辺施設とのネットワーク化と館のコンセプトのバランスも取り方が困難で、様々な工夫がいる。
- ②琵琶湖博物館は、排水処理はどのように行っているのだろうか。環境を一つのテーマにしているからには、排水モデルを目で見ることができる、あるいは体験できる工夫が欲しい。最近、多くの博物館において、運営面での環境上の配慮をしており、その様子を示している施設も見受けられる。
- ③水族展示と琵琶湖の繋がりが不明瞭ではないか。  
デザイナー主導と学芸員主導の展示が見受けられ、両者の協調が必要であろう。
- ④滋賀県としては、オペラハウスと琵琶湖博物館が2大プロジェクトであったが、施設中心の展開になつた感がする。どれくらいの効果があつたのか知りたい。

## III. 博物館文化に関する意見

### 1. 地域の特色となるテーマを持つ博物館に関連して

- ①汚水処理施設のシステムをそのままミュージアムの展示・普及活動につなげている例がある（掛川市）。実際に使用している施設をそのまま素材とした、「生きている博物館」といえる。
- ②一つのテーマで地域を巻き込んだ博物館が増えてきている。博物館と来館者が相互にやり取りできるようにしたい。
- ③量販店はある意味で最先端の博物館といえる。多様なニーズに応えるとともに、本来買うつもりで

なかつたものも買ってしまう。博物館も、目的を持つた人の要求に応えるとともに、要求しなかつた意外な体験ができる博物館に、また、目的なしに来館した人に何かを与えることになることが大切だろう。

- ④資源性を持つ博物館と、テーマ性を持つ博物館とでは、「見せる」もの、見せ方が違つてこよう。

### 2. 博物館の評価について

- ①博物館をつくるまでの労力は大きいが、完成後の評価の情報が少ない。十分なフォローが必要である。
- ②入館者数は一つの評価になるが、その他、どのようなジャッジの基準があるか、考える必要がある。
- ③地域との関わりを含め、次の展示、事業、共同研究などにつながる評価システムを開発する必要がある。

## IV. 今後の研究課題

### 1. 検討していくテーマ

- (1)博物館から地域に発信できる文化
- (2)周辺環境のミュージアム化と地域文化性
- (3)博物館と地域住民（企業）との相互関係
- (4)博物館の文化活動とその評価

### 2. 関連して明らかにすべき課題

- (1)「体験」とはなにか
- (2)1次資料とマルチメディア(2次・3次資料)の関係
- (3)ミュージアム文化(博物館)へのアクセス

（部会長：沖吉和祐 / 北海道大学）

### ● 次回のお知らせ ●

日 時：7月5日（土）13:00～17:00

場 所：電力館、たばこと塩の博物館

テマ：企業博物館について

電力館を見学した後、たばこと塩の博物館に移動。見学の後、討論を行う予定。

集合場所：電力館2Fロビー

（渋谷ハチ公前から原宿方向へ歩いて5分）

電話：03-3477-1191

## 制度問題研究部会

### 第4回制度問題研究部会報告

第4回制度問題研究部会は、12名が参加し下記の通りに開催された。

日時：平成9年3月9日（土）午前10時～12時  
会場：国立科学博物館分館

今回は平成8年度のまとめとして島津晴久部会長より本年度の研究部会の活動報告が行われた。その内容は以下の通りである。

平成8年3月9日（日）  
JMMA第1回大会研究協議会  
制度問題研究部会発足  
参加者：13名 場所：学習院大学

平成8年5月13日  
検討課題の確認  
1. 制度の現状の把握と問題点  
2. 問題点の解決の方策  
3. 問題点を克服した博物館制度の理想型  
場所：国立科学博物館

平成8年6月29日（土）  
第1回研究部会  
「日本の博物館制度の現状について」  
報告者：鷹野光行  
参加者：13名 場所：国立科学博物館

平成8年10月12日（土）  
第2回研究部会  
「NPOとしてのミュージアム」  
報告者：山本珠美  
参加者：21名 場所：国立科学博物館

平成9年1月25日（土）  
第3回研究部会  
「イギリスの博物館制度と人材育成について」  
報告者：竹内有理  
参加者：22名 場所：国立科学博物館  
敬称略

本研究部会としては原点に立ち戻り、日本の博物館の制度について再度検討を加えることとなった。今回は「博物館制度について考える～博物館法の効用～」と題して鷹野光行氏（お茶の水女子大学教授）に話題提供を願った。

#### 1 博物館の現状

文部省社会教育調査報告書をもとに博物館の現状に

ついて報告があった。登録博物館、博物館相当施設、類似施設とも年とともに数は増えてきている。また博物館の利用者数も増加しているが、一館当たりの利用者数は減少している。博物館が開館した当初は入館者が多いが、徐々に減り始めるといった傾向がみられるのも問題である。

博物館法の適用を受けると固定資産税、相続税の免除など税制上の優遇措置がある。一方メリットが少なく逆にいろいろな制限があるといった意見もあった。

#### 2 人材に関して

学芸員として人的確保が重要である。教員のような人事採用、人事異動ができるないだろうか。学芸員の養成講座を開設する理科系の大学が少なく、科学系の博物館における学芸員の数が少ない。また国家試験で資格を取得する場合非常に難しく大学で取得した者との格差がある。また学芸員の専門性を考慮した採用、人事異動ができるないだろうか。といった意見もあった。

本研究部会では以上のような論議に基づき、今後下記のような内容の検討を行うことを活動の方針とすることが確認された。

##### (1) 博物館とは

海外の博物館の調査研究をふまえ、我が国の博物館の理念と使命について議論をしていきたい。

##### (2) 海外の博物館制度について

平成8年度に引き続き海外の博物館の制度などについて検討したい。その際各国（日本を含め）の博物館制度の比較研究を行う。

##### (3) 学芸員制度について

学芸員の養成、採用、人事異動などについて本研究部会として何らかの提言がまとめられないか。

##### (4) 理科系の学芸員の養成について

科学教育の一翼を担う理科系の学芸員が不足している状況について現状の分析と対策について考えたい。

##### (5) 博物館法のメリット、デメリットについて

現在の博物館制度の基盤である博物館法について具体的な事例をあげながら考察していく。

（部会長：島津晴久/八千代市歴史民俗資料館、

幹事：小川義和/国立科学博物館）

#### ●第5回制度問題研究部会●

日 時：平成9年6月28日（土）午後2時～

会 場：国立科学博物館

テマ：アジアの博物館について（仮）

報告者：井上 敏

（東京大学大学院人文科学系研究科在学）

## 理論構築研究部会

### 1. 第2回大会における研究協議

平成9年3月10日(日)10時から12時まで、国立科学博物館新宿別館において、「博物館研究の状況」に関する研究協議を行った。

まず、日本における博物館研究の動向を確認するために、1990年に出版された『博物館ハンドブック』(雄山閣出版)と、1996年に出版された『ミュージアム・マネジメント』(東京堂出版)をとりあげ、構成等を比較してみた。前者は1979年出版の『博物館学講座』(全10巻)の改訂・要約版という性格を持ち、「博物館とは何か、どうあるべきか」という観点から「資料の収集・保存と展示及び教育普及」に力点が置かれている。一方後者は、本の題名通りマネジメントを重視した構成となっている。他にも、以下のような相違点がみられた。

- ・前者は学芸員の立場で書かれているのに対し、後者は利用者又は事業者の立場で論じられている。
- ・前者は博物館法や関連法令及び博物館の歴史に準拠して「～とは何か」として論じているのに対し、後者は実践的観点から博物館運営について論じている。
- ・前者では生涯学習や他の社会教育機関との連携は強調されていない。
- ・経営基盤に関する記述に差異が見られる。

このような変化の背景には、博物館の数とともに類似のアミューズメント施設の数も増加し、博物館の活動領域が拡大して競合が生じたため、より利用者に配慮した運営が望まれるようになったことがあるだろう。また、生涯学習の振興に伴って生涯学習関連機関との連携が必要になったことや、高齢化・少子化の影響を受けて博物館の利用形態に変化が生じたこと等が考えられる。

研究協議には、これらの本に執筆された方々も参加されていたので、ご意見を伺った。野田市立郷土博物館の金山氏からは、「『博物館ハンドブック』は、大学の学芸員養成講座のための教科書として書かれたもので、博物館法を実現する博物館はどのようなものかという観点から書かれた方が多いと思う」との話が、また、国立科博の塚原氏からは、「『ミュージアム・マネジメント』は、博物館法を全く無視して、博物館を面白くするにはどうしたらよいかということで企画された」との話があり、性格や時代背景の違いがよく分かつた。

次に、英国における博物館研究(ミュージアム・スタディーズ)の動向をみるために、英国のレスター大学から出版されている書誌 MUSEUM STUDIES BIBLIOGRAPHYをとりあげ、第10版(1991年)と第11版(1994年)の目次を比較してみた。文献の分類項目は大きく変化しており、無くなつた項目もあるが、新たに追加された項目もある。この間に著された図書や論文

の数やテーマの変化をある程度反映していると考えてよいだろう。

マネジメントに関していえば、「Museum Managementとは何か」という段階から、「どのように運用するか」という各論の段階に入ったとみることができる。また、「Policy, Planning & Performance」といった運営の目標や計画法などが重視され、運営の中心としての「ひと」に注目が集まりつつあるようである。Educationについても、より幅広く、Communicationの一環として扱われるようになってきている。

今後、ミュージアム・マネジメントの理論構築を考えていく上では、現場の個別具体的な議論を普遍化していく方向と同時に、こうした研究動向の俯瞰作業も必要になるであろう。また、美術館か歴史博物館か科学館かといった館種の違いには敢えて触れず、いわば資料論を棚上げにする形で、マネジメントに関する共通の土俵をつくっていく方法が考えられるが、一方で、展示や教育活動は資料の特性の影響を大きく受けしており、マネジメント論と資料論を切り離すべきではないという意見もあったことを紹介しておく。

### 2. 平成9年度の予定

平成9年度の研究テーマを引き続き「ミュージアム・マネジメントのパラダイム研究」とし、以下の研究協議会を実施する。

#### ○第1回研究会

「最近のミュージアム・マネジメントの動向  
～1997コロラド大学サマーセミナーからの報告～」  
実施日：7月19日(土)14:00～ (於国立科学博物館)  
報告者：松本栄寿氏・・・横河電機(株)技術博物館  
準備室長。1993～94年、スミソニアン・アメリカ歴史博物館客員研究員。著書に『遙かなるスミソニアン』(玉川大学出版部、1997年3月)がある。

#### ○第2回研究会 「博物館経営とは何か」(仮)

実施日：9月下旬  
発表者：未定

#### ○第3回研究会 パネルディスカッション

「新しいミュージアム・パラダイムを求めて」  
実施日：12月上旬  
予定される内容：ミュージアムと連携しながら活動を行おうとする各界の第一人者からのミュージアム・マネジメントに対するメッセージとその研究・協議会を実施する。

(部会長：高安礼士/千葉県立現代産業科学館)

## 事業戦略研究部会

### 事業戦略部会の今年度の抱負

事業戦略部会は、「ミュージアムの評価基準は、入場者数だけなのだろうか?」というミュージアムの存在意義を問う根源的な疑問から、ミュージアム事業の評価基準の構築という壮大なテーマを掲げ、活動をスタートさせました。そのとつかかりとして去年度は、まずは“現場の声”から、ということで、視察及びヒアリングを中心に活動を進めてきました。それも、公立ではなく、民間のミュージアム、とりわけ企業博物館に焦点を絞り、経営的視点からどのような事業展望を描き、その実際はいかなるものであるのかを、探っていく視点を重視しました。

ホスピタリティーの精神を大切にし、ミュージアムにおける人的ソフトの充実を図る「三菱みなとみらい館」は、「科学おたくがヒーローになれる」をテーマに、学童のための科学学習の場としてばかりでなく、新しい横浜のデトスポットとしても注目を集めており、科学館系ミュージアムの新しい魅力を感じさせてくれました。NHK放送博物館は、NHKという母体組織の特徴やメリットを活かしながら、限られた予算のなかで館ならではの価値あるコレクションを築きあげ、“モノこそ博物館の命”という、当たり前すぎるミュージアムの基本を貫くことの意義を、改めて考えさせてくれました。また、地域とのつながりを大切にしながら、都会の真っ只中に立地する都市型ミュージアムならではのサービスや事業のあり方を模索・実現している恵比寿麦酒記念館は、ミュージアムの事業の新しい可能性を示唆してくれるものでした。

以上のように、どちらの施設も、それぞれに異なる条件、社会から求められている姿を深く認識することから自らの存在価値や魅力を創出していく方向性を見極め、予算配分や労力のかけ方にメリハリを持たせるなど、事業推進における館独自のポイントの押さえどころを持っており、ミュージアムの事業を考えるうえでたくさんのヒントを提供してくれるものでした。

しかしながら、このような事業特性の多様なあり方を目の当たりに見せられたとき、ミュージアム事業を定性的に評価していくことの難しさを改めて認識させられ、事業戦略部会の今後の活動に、大きな課題をなげかけてくれるものともなりました。我が部会は、たいへんなテーマに手をつけてしまったのかもしれない、という一抹の不安が幹事の頭をよぎったのであります。

さて、JMMAが発足して2年度目を迎えたわけですが、事業戦略部会では、去る5月18日に、今年度の活動方針及びそのスケジュールについて討議すべく幹事にお集まり願い、打合せ会議を行いました。その結果、今年度、事業戦略部会では、果敢にも(?) ミュージアム事業の評価マニュアルなるものを創ることを目標としてみようではないか、ということとなりました。ミュージアムは、それぞれに設立理念や目的が

異なり、立地条件や、規模の大小によつてもその事業に求められる姿は様々であります。それらを、同一の物差しで推し量り、評価することは、確かに難しいでしょう。おそらく、ミュージアムの評価基準の基本的指針がいまだに固まつてこないのは、そういったところにあると思われます。しかしながら、だからといって、入場者数だけを引き合いに出してミュージアムの事業成果を評価しようとしても、大きな疑問を感じます。事業戦略部会では、こうした、発足当時の初心を貫くべく、なんならかのかたちでミュージアム事業を評価する指針をつくつてみるという試みを、今年度の課題として取り組むものであります。もしかしたら、今年度中には完成しないかもしれませんのが、この試みを行うプロセスで、思わぬ成果を期待できるのではないかとも、考えております。もし、こうした試みに興味を持たれましたら、是非、我が部会にご参加下さいませ。できるだけ、たくさんの方々のお知恵を拝借したいと存じます。

今年度の活動の具体的な方針としては、以下に示すように、会毎にテーマを定め、テーマにそつて問題提起をするメインコメンテーターと、テーマにふさわしいゲストコメンテーターをたてて、これらを中心に討議・あるいは施設調査をすすめていきたいと考えております。去年度のように、だたやみくもに視察調査を行うのではなく、常に指針をもつて視察調査や討議を進めていくとともに、その都度、会の成果を受とめて、事務局がミュージアム事業評価のマニュアルのたたき台をつくっていくものとします。時には、その未完のマニュアルをもとに、実際に施設を評価してみるとといった実験を試み、こうした、実験を繰りかねながら、事業評価のマニュアルの雛形が、少しづつでもできていけばと、事務局一同、努力を惜しまない所存でございますので、皆様、奮ってご参加下さいませ。

(幹事：齊藤恵理／株文化環境研究所)

### ●第1回部会

テーマ：－事業評価の調査・研究part1－

「ミュージアム・マーケティングとマネージメント」

日程：1997年6月21日(土)13:00～

場所：国立科学博物館大会議室

ゲストコメンテーター：佐々木亨(東北大学助教授)

メインコメンテーター：高橋信裕(部会長・文化環境研究所所長)

### ●第2回以降の開催予定

第2回（事業評価の調査・研究part2、「県立博物館の意義と役割」）9月20日、神奈川県立歴史博物館

第3回（事業評価の調査・研究part3、「民間ミュージアムの意義と役割」）12月初旬、船の科学館

第4回（事業評価の調査・研究part4、「ミュージアムの事業評価」）2月初旬、目黒区寄生虫館

## ● ソフトサービス研究部会 ●

### 第4回制度問題研究部会報告

平成8年度は、施設現場の見学を通じて、サービスとはなにかを考えてきた。すでに、研究活動の結果は会報で報告されているので、3月9日の年次大会の際、開催された研究部会の意見交換結果をとりまとめ報告する。

#### (1) サービスとは。

まず、サービスとはどういうものか、原点に戻つて考えることとした。そこで、定義を仮定した。「サービスとは、①特定の人の求める欲求を満たすため、②モノ、情報、システム等の独自の技術で、③一定の状況を創りだし、④満足を創造する行為である。」とした。

①「特定の人」とは、博物館利用者ひとりひとり異なる欲求（文化的ニーズの充足）を持つていると認識することから始まる。

②「モノ、情報、システム等の独自の技術」とは、博物館が持つ6つの経営資源（モノ、ヒト、カネ、情報、時間、ミュージアム文化）で構成されるその博物館固有の技術、技術とは、コミュニケーション、ホスピタリティ、エデュテイメント、コンパニオンである。

③「一定の状況を創りだし」とは、ヒト、モノ、空間、時間の組み合わせで演出される状況のことをいう。とりわけ、空間には、雰囲気、季節感、環境が含まれ、利用者にイメージを想起させる役割を持つ。

④「満足を創造する」とは、利用者の持つ自由時間を文化的な情報で楽しませ「快」の状態にさせる。その結果、創造という楽しみで満足する。満足創出には、利用者の自由な選択に任せること、入館に際して抱いた期待に応えること、そして、イマジネーションを起こし、インテリジェンス情報の提供で、クリエイティブな満足感に浸ることとなる。

## ● 合同研究部会の報告 ●

去る平成9年2月22日(土)、国立科学博物館新宿分館において、事業戦略研究部会とソフトサービス研究部会の合同研究部会が開催された。ここでは、ソフトサービス研究部会幹事重盛が進行役を務めたパネルディスカッション-1『ミュージアム・ショップと飲食施設へ付帯施設からの脱却～』について報告する。

そもそも、ミュージアム・ショップにしろ、ミュージアムのレストランにしろ、つい数年前までは、ミュージアムの建設に際して、設置・運営について検討されてこなかつた事項であった。しかしながら、ミュージアムなどの経営の採算性などが問われはじめてから、直截的に収益と関わる分野として深く、真剣に検討されはじめている。このことは、ひとり付帯的な施設の充実と言うよりも、ミュージアム経営全般に関わる議論の深まりと歩みを共にする事柄だと考える。ディスカッションでは、まず、そうした動向を敏感に捉え、日本国内のミュージアム・ショップの事例をレポートする雑誌「月刊ミュゼ」編集長・山下治子氏の目を通した近年の動きについて報告をいただき、飲食施設の成功事例として、古今伝授の里フィールド・ミュージアムの建設を推進し、現在も管理事務所に勤められる金子徳彦氏に、同施設の事例を通して、ミュージアムの飲食施設のひとつの方針をご提示いただいた。また、ショップについては、長く西武百貨店に勤められ、セゾン美術館などの企画にも携わり、現在は、コンセプチュアルな商品展開を行う、エル・エル・ビーン社長由良洋氏から、大きなコンセプトのなかで行われる販売ビジネスの実態を、ミュージアム・ショップとの関わりを視野にお話しいただいた。

これらの話題は、多くのJ M M A会員の興味関心が寄せられる分野であるようで、あらかじめ配った質問用紙

にも、多数の質問が寄せられた。その中で、ディスカッションされたのは、古今伝授の里フィールドミュージアムの事例である。レストラン「ももちどり」が、施設の立地する岐阜県大和町周辺地域の文化的な伝統ではない、本格的なフレンチレストランで展開することの是非がフロアーから問い合わせとしてあつた。これは、ミュージアムのコンセプトとの整合を考えずに、単に集客を目的として食種を選定したのではないか?という疑問であつた。これに対しては、食種を選定したのは、深いねらいがあつたわけではなく、たまたま、地元出身の料理人が友人であつたことなどの偶然性に端を発しているが、食器や空間の雰囲気にミュージアムのテーマとの関連性を持たせている点など、金子氏から補足された。こうした、ミュージアムのテーマやコンセプトと、飲食施設で扱う食種・メニューの整合性については、さまざまなミュージアムで確たる方針が立てられている事例が少ない。人が来るからフランス料理にするという発想もあろうが、そのなかにも、ミュージアムらしさを忘れない工夫が求められていると考える。

その他、ショップに関するいかに付加価値をつけるなどのお話を、由良洋氏が質問に答えるかたちで述べられたが、紙幅の関係で省略せざるを得ない。ここで語られた諸問題は、平成9年度より新設されたミュージアム・ショップ研究部会などで、引き続き議論されることを期待している。

なお、当日のパネラーの皆様、参加された会員の皆様に、このミニ・シンポジウムの企画者の一人として御礼を申し上げます。

(重盛恭一/トータルメディア開発研究所)

このようにサービスとは、まさに創造的行為といえる。そのため、館員の資質に負うところが大きいといわざるを得ない。館員のサービス教育が望まれる。

### (2) サービスの質を問う。

サービスには、質のレベルが問われる。その上、サービスの品質の評価システムの整備も必要である。サービスの質とは、「ある時点で多くの要因が創りだす一定の状況の表現」と考える。

したがって、サービスの質は、①直接見ることができないため、サービスの質を表現する知恵が求められる（イラストやグラフ等の特別の記号を用いる）。②サービスを構成する要因はそれぞれ独立して変化し、時間経過とともにサービスの質も変化する。③サービスとは瞬間の関係であるため、構成する要因を同時に、同じ時点で理解すべきである。④サービスの質と他のサービスの質との間に、大小とか優劣等の関係はない。一般にわれわれがサービスが悪いと感じるとき、他のサービスと比べているのだ。状況が異なるから正確な判断とはならない。⑤サービスの質を確保して、コントロールするためには、類型化するとよいだろう。その結果サービスという質的な概念が量的な表現となつて、分かり易くなる。このようにサービスの質は、構成している要因を探り出して、それらの関係を一括して捉えなければ、実態に迫ることは難しいものである。

### (3) サービスの有償化とは。

サービス行為は、有料か無料かの議論がある。博物館法第23条で、無料開放の原則が示されているが、ほとんどの博物館では、ただし書きを援用して、有償となっている。法が認める「必要な対価」はどのようにして決定したのだろうか。

もともと、サービスとは、神に仕えることとされ、無償の行為であった。このサービス行為を有償とするには、物理的、時間的、空間的、社会的な制約を課した一定の排他的な条件を前提として成立するものである。

人々がなぜサービスを求めるかは、生活を多元的に編成しようと試み、ある生活の場面を創造し快いという楽しみをもとめるからである。その生活の状況を創造するサービス行為が有償となる。例えば、①物販サービス（商品とサービスを一体化して販売する場合。例、ミュージアム・ショップ）、②環境販売サービス（空間的、時間的制約条件を設定してサービスを入场権として販売する場合。例、博物館）、③システム販売サービス（料金を払わないとシステムのサービスが停止する場合。例、NTT）、④契約販売サービス（法律でサービスの有償化が明示され、契約する場合。例、弁護士）、⑤習慣サービス（サービス料金が文化的や習慣的に決まっている場合。例、お布施）。このような一定の排他的な制約条件を設定することで、料金を賦課できるものと考える。問題は、料金設定である。

### (4) サービス料金の設定には。

博物館の持つ経営資源でサービスを提供した場合、有償とするか無償とするかは、その博物館の設立理念に基づくものといえる。

もし、有償とした場合、料金設定の過程を明確にしておくべきであろう。日本の博物館では、入館料その他の料金価格の設定には、次のなんらかの設定方式に基づいているといつてよいだろう。

- ①原価志向料金設定方式——サービスに要する原価を基準に料金を決定するも、事前に原価が決めにくいため、必要とした費用に利益を上乗せるコストプラス料金設定か、一定の上乗せを事前にして決定する上乗せ料金設定、また、一定の収益率を維持できるようにしたターゲット料金設定等がある。
- ②需要志向料金設定方式——利用者の博物館の需要頻度を基準に利用決定するも、利用者が、その博物館をどのように見るかといった相対的知覚価値を、何らかの方法で測定しそれを基準に料金を決定する知覚価値料金決定とか団体、学割といった利用者の内容で料金差別する需要差別料金設定がある。
- ③競争志向料金設定方式——競合する他館の料金を指標とする方法で、実勢料金決定と談合料金決定がある。

このようにサービス料金の設定は、なんらかの理由と根拠が必要で、いずれ情報公開など行政事務の透明性が問われる時代には、明示しなければならなくなるだろう。

### (5) 今後のソフトサービス研究部会開催の予定。

以上の議論に加え、博物館と利用者の接点は、情報・サービスであるとの認識で、サービスの重要性をとりあげた。ここで論じたことは、民間施設のサービス産業で、あたりまえのこととされている。そこで、ソフトサービス研究部会では、①サービスの質についての研究、②サービスの有償化についての研究等をつうじて、実態-ComNifty 1.3.8 97/05/30 09:39:20-の把握のため、現地視察をすることとした。③ホテルでの接客サービスの実態を見学する。④日本の博物館で、唯一の接客訓練室を持つUCCコーヒー博物館の見学会を行う等を予定している。

（部会長：諸岡博熊／UCCコーヒー博物館）

#### ●第1回研究部会開催のお知らせ●

以上の平成9年度の研究部会の活動方針を受けて、第1回研究部会を下記の要領で開催いたします。

皆様、奮ってご参加下さい。

日 時 平成9年7月26日(土) 14:00~

会 場 国立科学博物館 新宿分館 会議室  
(東京都新宿区百人町)

テマ 「民間のサービス施設に学ぶ」

ホテルなどのサービス施設に詳しい有識者の方のお話をうかがいます。

## ● 教育・コミュニケーション研究部会 ●

### 第1回研究部会報告

本部会は平成9年3月8日の平成8年度総会において新設され第2回大会の2日目（3月9日）に第1回の研究部会が開催された。

本部会においては「博物館におけるコミュニケーション戦略」について、博物館の教育事業の企画・運営及び来館者とのコミュニケーション戦略のあり方などを実践事例を中心に討議を進めていくこととしている。

博物館はその大きな使命として、資料を収集し、保管し、展示して教育的配慮の下に一般公衆の利用に供して、その教養、調査研究、レクリエーション等に役立つための事業を行うこととなっている。この点からも正に教育を念頭において事業を行わねばならない。また、コミュニケーションという言葉は最近至るところで使われており、これを定義することは非常に難しいが、ここでは博物館と来館者とのコミュニケーションと理解することとすれば、展示物は博物館における最大のコミュニケーション・メディアであるし、来館者とのコミュニケーションを活発にしようとすれば最近流行の参加型、体験型の展示は来館者の親しみを増し、興味がわき、理解も深まるといったコミュニケーション効果が挙がる。展示の解説についてもパネルによるものに加えてビデオによる映像によるものやパソコンを使い、データベースを活用して来館者のニーズに応じた解説、資料などに接することによりコミュニケーションは更に深まっていく。

また、ワークショップ、講座、実験の実演、フィールド・ワークス、キャンプ、出前展示、移動博物館、インターネットなどにより一段とコミュニケーションを拡げることができる。従って本部会の課題はミュージアム・マネジメントの最も重要なものの一つである。

先ず19名の出席者の自己紹介を行った後討議に移った。最初に部会長から討議の誘い水として、米国におけるインフォーマル・サイエンス・エデュケーションと科学館についての事例報告があった。概要次の通り。

1957年、ソ連がアメリカに先んじて世界最初の人工衛星スプートニクを打ち上げた。これは科学技術において世界のリーダーを自負していた米国の自尊心を傷つけた。いわゆるスプートニク・ショックである。米国民は科学技術教育の必要性と重要性について何らかの手を打たねばと政府をはじめとして国内を振り返ってみたところ、学校における教育（フォーマル・エデュケーション）、特に小・中学校の理科教育のレベルが著しく低下していることがわかった。その原因は教師の理科についての関心度とレベルの低下にあると考えられるに至った。しかし教師のレベル・アップは容易ではない。そこでこれを補うためにインフォーマル・サイエンス・エデュケーションなるものが考えられた。

それは学校と地域社会とが連携をとり科学館などを活用して楽しみながら科学技術を学習させようというもので、これを全米科学財団（NSF）、エネルギー省、NASAなどが支援した。

1969年、フランク・オッペンハイマー博士の提唱によりサンフランシスコの万博跡施設にエクスプロラトリウムを設立し、従来の博物館とは異質の新しい展示を開発した。科学技術の基礎となる理論や要素技術を触って、体験し、遊び、楽しみながら目の前に起こる現象に驚き、不思議に思い、考え、新しい発見をし、何かをつかみ、理解するといった参加型、体験型の展示によるより新しい科学館を生み出した。

1973年、米国内の科学館の連携を密にし、政府機関との連携を密にしインフォーマル・サイエンス・エデュケーションの実を挙げるため米国科学館協会（ASTC）が設立された。その後米国内各地に次々と科学館、チルドレン・ミュージアム等が設置され着々と成果を挙げつつある。ASTCの米国内会員約200館の内70%を上回るものが1960年代以降に設立されたものである。

これらの科学館は単に参加型体験型の展示のみでなく、ASTCや他の科学館の開発した移動展示による特別展を開催したり、州内や近くの学校への出前実験、山や海でのサイエンス・キャンプ、ミュージアム・イン（オーバーナイター、キャンプ・イン）、ワークショップなどを行ったり、大型映像シアターを設けたり、数多くのサイエンス・グッズを扱っているミュージアム・ショップもあり、地域の学校と連携をとりインフォーマル・サイエンス・エデュケーションを実施協力している。

米国の科学館におけるこれらの色々な活動は正に教育コミュニケーションそのものであるといえる。

続いて以上の話についての質疑応答を行うとともに出席者からミュージアムと教育、コミュニケーション・メディアとしての展示、教育プログラムの手法、エデュテイメントとミュージアム、サインとデザイン、案内・ガイド、ボランティアとコミュニケーション、広報戦略などについて次々と発言があり活発に討議が行われた。

なお今後の研究部会の進め方については、今日の討議をふまえて幹事と相談をし、事例研究を中心に進めることとした。

(部会長：倉本昌昭/(財)科学技術広報財団  
幹事：弓場哲雄/(株)小林工芸社  
幹事：石川昇/国立科学博物館)

## ミュージアム・グッズやショップについてもつと真剣にとらえていきたいという願望、要望から待望の「ミュージアム・ショップ研究部会」ができました。おそらく、このようなミュージアム・ショップについての全国的な組織は日本で初めてなのではないかと思います。そんなことを反映してか、参加者も24名と多く、しかも北は北海道、南は九州鹿児島といった広範囲からありました。また参加者は、これからミュージアムづくりをする行政担当者や現在のショップ担当者、館長さん、ミュージアム・グッズを製作したり卸したりしている方、さらに展示などのプランナー、広告代理店の方などさまざままで、したがって経験もフィールドも興味と関心もバラエティーに富んでいました。

そこで会では、竹内則郎部会長の提案で自己紹介をかねてミュージアム・ショップに対する思いや考え、取り組みのようすを語るなかで問題提起をし、9年度の活動方針を打ち出していこうという方法をとりました。

以下に、その意見をかいづまんで紹介します。

### ＜ミュージアム・グッズの輸入や企画して製作している方々より＞

- ・いい商品を作つても、必ずしも売れるとは限らない。しかし、粗雑でいいかげんなものを安価で提供したいとは思ないので、葛藤がある。
- ・美術館は、中高年の女性の来館者が多く、使えるお金も余裕があるから多少高額でも売れる。しかし、子どもたちの多いところは難しいのではないか。
- ・ミュージアム・ショップの担当者がミュージアム・グッズの意味について、理解していないようだし、組織的にも制度的にも関われないようになっている。特に公立の場合に多い。
- ・デザインもよくて、リーズナブルで、しかもミュージアムらしいといった要素を高度に進めていかなければならない。教育性と情報発信のレベルの高さが求められている

### ＜ミュージアム・ショップの担当者の方々より＞

- ・館長などトップにある方のリーダーシップと館のコンセプトが大切です。それらがしっかりとすれば、グッズもよくなってくる。
- ・博物館はまだできていないが、小さな町ながらもミュージアム・グッズの充実したものにしていきたい。質の高いものを提供するにはどうしたらよいか。
- ・私立の財團経営のミュージアムは、今、財政的に非常に大変なとき。ミュージアム・グッズの善し悪しは、館の経営に大きく関係するので商品開発には力をいれなければならない。
- ・あげた収益をどう館活動に反映するかを調査し方法を考えることが必要。
- ・地元、地域との関わりを特色としてグッズに表現していかなければならぬ。



### ＜プランナーや一般の方々より＞

- ・ミュージアム・ショップが新しいスペースメディアとして、どう構築できるだろうか。
- ・博物館を深く理解するための助けにミュージアム・グッズがある。
- ・インターネットに、ミュージアム・ショップの販路があるのではないか。
- ・ミュージアム・ショップは家の玄関やトイレのように、館の機能として必要なんだという観点から考えていただきたい。大きいか小さいか、簡素か豪華かは、また次の検討事項になるというふうに。

このように、いくら時間があつても足りないほどの熱のこもった会になりましたが、以下のように問題がしぼられました。すなわち、

- ①ミュージアム・ショップの意味や位置づけを明確にしていく、
- ②ミュージアム・ショップ経営法を研究する、
- ③ミュージアム・ショップからミュージアムへ、社会へ提言していく。

今年度は、まず上記①の「意味や位置づけを明確にしていく」を、事例をもとに検討、研究していきたいと思います。なお、総会のあつた両日、会場の入り口近くにミュージアム・グッズのミニ展示や販売のコーナーが設けられました。もつといろいろな館のグッズを販売してほしいとの声も多く、今後検討してまいりたいと思います。

(幹事：山下治子/（株）ミュゼ)

### ●第1回ミュージアム・ショップ研究部会例会●

七夕も間近い、7月5日（土）、東京・代々木にある「フジタヴァンテ」さんを訪ねて、その取り組みをうかがいます。ショップと展示や、地域社会、企業といつたいくつかのキーワードで重層的にお話がうかがえ、また参加者で意見や情報交換をしたいと計画しております。ふるって、ご参加ください！

## 投稿ご自由

侃々諤々

皆さんで考えるコーナーです。ご意見をお寄せ下さい。

### ◆動物園研究会

石田 戰

昨年の9月に動物園職員や動物園に少なからず関係する人たちとで動物園を研究する会合をもつている。概ね年に2回会合を開くことにして、その成果を研究誌として発表することにした。動物園に関係する人とは、動物学者、マスコミ人、作家、造園・建築家、デザイナー、教育者などである。今動物園では何が問題となっており、研究会ではどのような議論がされているかを紹介することにしよう。

周知のとおり動物園は動物を飼育して展示する場所であった。ところが、野生において絶滅の危機に瀕する種が急速に増加し、もやは展示しようにもその対象となる動物がいなくななりそうな状況にたちいるに及んで、動物園は転換を余儀なくされたわけである。事実、ここ数年上野動物園に入ってきた動物種の殆どは、海外の動物園との交換や繁殖のための貸し借り（ブリーディングローンと呼ぶ）によってであり、購入するケースでもその出所は日本の野鳥など一部を除き、動物園生まれなのである。たまに野生出自のものがあるが、ワシントン条約違反で税関でつかまつた個体の保護・収容によるものである。かくして動物園の中で稀少動物の繁殖を自立的に行い、それを資源として交換する方向しか動物園には残されていないことになる。ここでは金銭の跋扈する余地は第二義となる。そして一方ではヨーロッパとか北アメリカとかの地域内での繁殖計画を作成し、協力体制をつくりあげるとともに、野生動物の生態などの研究を背景に繁殖技術の向上をはかり、最低限の義務である自園内の繁殖実績を作ることがめざされることになる。従って繁殖実績や飼育実績の悪いところには、交換もブリーディングローンもさせてもらえないし、経済力を背景にした動きがどうしても妨害されることもあるのだ。

動物園は明らかに構造的な変動の波に洗われている。動物園研究会を設立する根拠はこうしたところにあつた。動物園の職員やその周辺にいる人たちの多くは、動物園そのものの存在基盤を些かも疑っていない。動物園は人気のある施設であるし、多少入園者が減少しても、それは子どもの数が減ったせいであると受けとめている。実は本質的にも私はその一人であるといってよい。しかし、動物園のあり様が現状でよいと考えているわけではなく、どのような道がありうるのかを潜在的にではあるが模索していたところであった。

そういうわけであるから動物園研究会は、一定の方向づけをしていく運動体のような指向を持たず、徹底した討論の場を提供するところに当面の目標をおいた。

討論の内容には制限を加えず、それぞれが討論の結果得たものを自分の場で反映すればよいと考えたわけである。これは設立にあつた私が一定の方向性をいまだもつていないというわけではなく、そうしたことは無関係に、議論から始めないと動物園相談会になってしまう懸念があつたからである。

しかし2回にわたる討議を経て、動物園の将来の方向は参加者の目には次第に集約されつつあるようだ。それは第一には、繁殖実績の確立を中心として、野生での研究、国際動物園社会での信用の獲得、自然保護への貢献、繁殖稀少動物の野生復帰、飼育・繁殖技術の向上などを指向する方向であり、第二には都市内存在である動物園として都市民に野生動物のメッセージを伝えることを中心に、教育活動の活発化、展示効果の向上、学校や地域との交流、そして地域特有の動物園づくりなどである。おそらく今後もこうした課題を深化する方向で議論は進められるであろう。

異質な議論としては経済との関係がある。現在日本動物園水族館協会に加盟している動物園と水族館は約160館にのぼるが、その半数は民間経営によるものであり、公共セクターの多くも入園料収入に多かれ少なかれ依存している。繁殖や教育は入園料を支払った人たちの合意や了解のものでなされているのか、そもそもレクリエーションを求めてくる入園者に提供すべきものはその対価としてのアミューズメントではないのかという主張である。

日本の動物園の経済環境には幾つかの特徴がある。戦前からの動物園は別にして多くは戦後、移動動物園の時期とパンダブームの時期に設立されている。発足当初から入園料収入や政治的効果を期待されている。自治体の動物園でも、動物園を包括する法律は存在しないし、国からの補助がなくても運営されているのは、設立当初から経営が自立するか政治的効果があるためにつくられたからである。民間の動物園では鉄道の地域開発の先導として作られたものが多い。これらを系統別にみると観光、鉄道沿線の開発、公園の施設であり、教育目的の動物園は数少なく、自然保護を目的としたものは皆無である。社会教育を主管する文部省は基本的に動物園行政への関与を避けてきたこともその一因である。

そこで最後に、博物館と動物園との関係について少し触れてみたい。動物園を包括する法律が存在しないことは先に触れた。動物園が法律などに登場するのは博物館法と都市公園法である。それでは博物館なり都市公園として自己規定してしまうのが最も有効な方法ではないかという論議が成立する。現に、動物園は自然史系博物館になるべきであるという意見もある。だが、すでに見たように現代の動物園の最大とも思える課題の一つが、稀少動物の繁殖なのである。これは博物館のみならず、既存の都市施設の課題とはなりえない。ここに動物園と博物館との最大の相違がある。広

義における自然保護の課題を動物園が持つとしたら、既存の施設を越え、自立した動物園の確立とそのための包括的な動物園法が必要なのかもしれない。

(いし・おさむ / 上野動物園飼育課)

## ◆「インターネット元年」その後

名倉 香子

### 1. ホームページ立ち上げに沸いた95、96年

平成9年5月におけるミュージアム関連のホームページを標準的な検索方法(Yahoo)で探してみると、公立、私立を問わず、416件又は395件を数える機関がヒットする。一方我が家パソコンはといえば、これも数年前には想像もしなかつたことだが、ほぼ毎日、電話に代る通信機器としてスイッチを入れられ、知人と連絡を取り、知りたい情報を探しに行く役割を担っている。清書専用機としてのワープロが全盛であった時代から考えると隔世の感があることは、私事だけでなく、近年の話題の一つである。

日本がこの新しい技術を取り入れたのは、一般に1995年であると言われている。阪神・淡路大震災や、オウム事件の報道をきっかけとして、インターネットを利用した新しい情報流通のあり方が紹介されたからである。その後ホームページという方法を用いて企業、個人の別なく自らの情報をインターネット上に展開することが盛んに行われはじめたが、この95年をマスコミは「インターネット元年」と名付け、新時代の到来を印象付けた。翌1996年は、O-157の動向が医療関係者らによって詳細に記録、報告されたことは記憶に新しい。1997年の現在、我々ミュージアム関係者の間でもインターネットという言葉は既に珍しくなくなっている。

### 2. ホームページは「もう飽きた」？

元年から約2年を経た現在、ホームページは「一度見れば十分だ」「どれも皆同じような内容で魅力に欠ける」という意見が聞かれるようになってきている。これは、無論個別の分野に限った現象ではなく、あるテレビ局が特集を組んだことさえあるので視聴した方も多いのではないかと思う。私自身も一利用者として、また或るミュージアムのホームページの制作に関わっている一人として、そろそろ自問してみて良い時期に来ているのを痛感しているところであった。

### 3. インターネットの得意分野

一般にホームページの内容が酷似しているという印象を与えるのは、創る側がインターネットを、従来の施設案内書と同義に理解している場合が多いからではないかと考える。この既存の刊行物は、ホームページのコンセプトと重なる部分が多く、情報の提供が容易であったところに一つの要因が認められそうである。さて、入門書はほぼ一様に、東西冷戦、軍事目的、多角的な通信網、迅速で正確な双向の情報伝達等のキーワードを列挙しているが、その後主たる目的が平和

利用に転じたことによって今日の状況がある。

では、唯一既存の媒体と異なる「双向性」がミュージアムにおいて実現する場面とはどのようなものであろうか。まず、流動的な利用者ニーズに応えるには、設立経緯から迅速、正確を追求してきたインターネットは、既存の媒体と比較して容易に情報の書き換えを行う仕組みを持っている。①誤植や、記者発表後の内容変更等がその例である。以下、②展覧会、関連行事等のスケジュール発表、参加者募集(発信)。参加申込の受付(受信)。③年間を通じて繰り返され易い質問(受信)に対する回答の準備(発信)。④ホームページ内に限定した展覧会の開催(発信)。感想、質問受取り(受信)等々。従来の広報は発信に重点が置かれ、博物館経営のために重要なデータとなる外部からの反応を入手する為には、体制づくりが別に必要であった。インターネットの双向性を享受することによって、従来難しいとされ諸氏の胸中に納められてきたであろう多様なアイデアが目の目を見る可能性は高い。飽きさせないホームページのヒントは、意外に身近にあるようと思われる。

### 4. 今までよりも忙しくなるのか？

以上、ホームページの開設は今まで行ってきた企画・普及業務と基本的には変わりない。従って存在意義としては、24時間世界中と情報の受発信が行われていることを当事者が理解することに終始すると私は考えている。そこで、限られた勤務時間の中で部門ごとに生まれてくる最新情報を、従来より少ない時間差で発信できる体制が求められる。それぞれの担当は滞りなく広報担当者の手元に情報を到着させる方法を模索する。それに基づいてニュースが徐々に収集されてくるので、現場では黙々と物づくりを行っていく。この過程に全職員の理解と協力が不可欠であることは言うまでもない。実際、周囲から日常業務として認知・理解されるまでには、長い期間を要した。

尚最近、双方に根差した完成度の高いホームページを要求する場合、実務担当者とは別に技術者のサポートを必要とする傾向があるが、この点は機会があれば改めて述べる。

### 5. 不眠不休の働き者

インターネットは、我々には、ほんの少し意識の変化を促すだけである。しかしその効果は、身近な者同士に時間の節約をもたらし、一機関の内から、教育、芸術、文化財行政全体の広報のあり方をも変貌させる勢いである。

ホームページは刻々と変わってこそ、役割を果たす。展示室の静寂をイメージしている一般的な認識とは裏腹に、我々は日々忙しく働いている。この活動をさらに不眠不休で宣伝してくれる新入社員として認識すれば親しみもわくのではないだろうか。私の関係する機関でも、今年度から彼と契約をした。これから、思う存分働いてもらう予定である。

(なくら・きょうこ/フカオ・キュレーターズ・サポート)

## 書評



A5版 縦書き 118頁  
発行 (株)オールプランナー  
(小田原市栄町1-11-16)  
1996年12月20日 第一刷発行

## “博物館検討シリーズ(1)”

神奈川県立生命の星・地球博物館一周年記念論集  
『これからの自然史(誌)博物館』

神奈川県立生命の星・地球博物館は、1995年3月20日に箱根の入口、小田原市入生田に開館しました。

本書は、この地球博物館が一周年を迎えた記念事業のひとつとして企画されたものです。

一周年記念講演会で、「自然史(誌)系博物館の位置づけ」を基本テーマにして講演をいただいた千葉県立中央博物館の沼田真館長、ミュージアムパーク茨城県自然博物館の中川志郎館長、および当館の濱田隆士館長の講演録と全国各地でご活躍の自然系博物館の方々から、博物館の果たす役割について寄稿いただいたものをまとめたものです。

内容の紹介に加えて目次を掲載させていただきます。

## 講演記録

自然環境保全と自然誌博物館 沼田 真

生涯学習と自然史博物館の役割 中川志郎

近代自然史(誌)博物館の特性と将来像 濱田隆士

## 招待論文

釧路市立博物館の調査の歩み 橋本正雄

これからの自然史博物館の位置づけ 斎藤温次郎

化石産地を背景とした施設 鷹崎角江

自然史博物館の新たな展開に向けて 大堀 哲

自然史博物館での古植物学研修 木村達明

博物館映像の位置づけ 清野聰子

自然感の創出 堀由紀子

小規模博物館はどう生きるか 池田 等

市民と共有できるテーマを 浜口哲一

関係の連鎖の総体を考えるための博物館をめざして 川那部浩哉

人と自然の共生をめざす生涯学習施設に 宮武頼夫

桂離宮と「進化の迷宮」 茂木和行

花の植物館の挑戦 辻本智子

自然史系博物館の位置付け 太田正道

自然史系博物館は成立するか 川原 大

販売価格は900円です。

マネージメント学会員の方には送料込みで800円です。貴館のミュージアムショップ等で販売していただくことが可能でしたら、価格について相談させてください。問い合わせは、県立生命の星・地球博物館 奥野まで。  
TEL 0465-21-1515 /FAX 0465-23-8846



B5版  
3,600円(税別)  
1997年2月28日発行

『美術館建築案内 一建築デザインを読む』  
奥平耕造編著 彰国社刊

博物館に足を運ぶとき、展示品に対する興味ばかりではなく、そこにあるレストランやミュージアムショップといった付加価値的な要素に魅せられて訪れる人が最近では増えている。そうした付加価値的な要素のひとつに博物館建築のデザインや空間がある。

本書は博物館を設計する立場にある建築家や建築学科の学生に向けて書かれた、国内の優れた美術館建築の案内書である。ここで「優れた」と書いたのはあくまでも設計する側の論理に基づいてのことである。博物館の運営に携わる人から見た建築のイメージは、一般に機能的な側面に限定されることが多いが、建築を設計する立場の人々がまず考えるのはデザインや空間的な魅力である場合が多い。勿論そうした視点からの分析だけでは片手落ちに過ぎないし、ともすれば建築家の自己満足に陥りかねない。しかしこうした視点は一面において、最近の博物館利用者の真理を捕らえているのもまた事実である。本書を紹介しようとする所以はここにある。

本書の構成は地域ごとに分けて、美術館の概要、建築のみどころ、建築の写真(外観、内観)、平面図が掲載されている。通常の美術館ガイドと類似点が多いが、本書は建築空間とデザインの魅力という視点でセレクトし、そうした観点からワンポイント解説を付している点が特徴といえる。

本書の最大の成果は、国内の優れた美術館建築を利用者に分かりやすく、ガイドブックという形式で紹介した点にあるだろう。このような企画自身は大きな需要があつてもおかしくないが、いままでは企業誌の特集などは存在したものの、入手困難なもののが多かつた。今回、このような書籍が広く一般に入手しやすい形で出版されたことの意義は大きい。欲を言えば、地域別の構成に留まらず、空間デザイン的な分類がほしかつ

た。建築計画の分野では、戸尾任宏・仙田満『S.D.S.3美術館・博物館』(新日本法規出版 1995) のように空間デザインの特徴や質による分類と解説を行ったものがあるだけに、今回はこうした視点が導入されなかつことは残念である。

いずれにせよ、こうしたガイドブックは読者対象を著者の意図した建築関係者に留めておくだけでなく、

広くミュージアムマネジメントに興味を持つ人や美術館愛好家にも活用していただきたいと思う。

建築的な魅力を最初に追求したのは美術館であることが多かつたが、今後はユニークなデザインや魅力的な空間を取り入れて利用者を惹きつづける最近の科学館や歴史系博物館のガイドブックの登場に期待したい。

(酒井一光/大阪市立博物館)

## 会員からのメッセージ

### 〈個人会員・学生会員〉

#### ◆臼井 邦彦 (松本市立博物館)

博物館で庶務を担当しています。「事務屋は正確な事務処理ができればいい。事業のこと・お客さんのことを考えるのは学芸の仕事」という雰囲気に疑問を感じてきました。

学芸員だけでなく、館で働くみんなが博物館職員なんだから、事務屋さんももっと博物館のこと・お客さんのことを考えなくちゃおかしいですよね。施設管理・予算管理・管財を担当する立場からでないと、良くしていけないこともあるはず。いや、運営全般にわたる責任を考えると、「事務屋」という呼び名は、むしろ責任逃れかも！？

「事務屋」が「マネジメント」を勉強しにきました。今後ともよろしくお願ひいたします。

#### ◆笹倉 いる美 (北海道立北方民族博物館)

会報4号にミュージアムとは何かを決めるのは、人々の意識であるという意見が紹介されています。どうもうまく理解できないでいるので、今後期待しているところです。隣町を歩いていたら「クリーン・ミュージアム」という看板がありました。おや、新しい博物館ができるのかと思ったらクリーニング屋さんでした。ミュージアムって何なのだろうかと思う月曜の休館日でした。

#### ◆篠原 旭 (静岡県静岡市在住)

新入会員です。私の住んでいる静岡市には、郷土の歴史を一覧できる、歴史博物館がありません。その設立希望の気持ちをもちながら、博物館学の本を読んでいたところ、倉田公裕先生の著書から、郷土学の総合博物館の設立の意義を知り、賛同致しました。当会に入会させていただいて、これから博物館のあり方について、勉強させていただくつもりです。職業は畠ちがいの社会保険労務士ですが、郷土史の趣味から、静岡県の現状を考え、学芸員の通信教育を受講するようになりました。皆様、よろしくお願い致します。

#### ◆田島 奈都子 (筑波大学大学院)

このたび、新たに入会させていただき、早速送られてきた会報を興味深く拝読しているところです。

私がこちらに入った直接のきっかけは、昨年12月よりいわゆる企業博物館の学芸員を兼務することになったためですが、ここ数年「メセナ」とともに話題となっていた「アート・マネジメント」には以前から関心を持っていました。そして、当会所属の方々が執筆に当たられた『ミュージアム・マネジメント』(東京堂出版)を読み、「勉強しなくては・・・」と思い、出版社から連絡先を伺い、手続きを取った次第です。

企業博物館に学芸員として勤務して半年が経過した現在、私が実感していることは、実際の業務やそこから発生する問題には、しっかりとした学芸組織と優秀な学芸員を擁する国公立の博物館・美術館が抱えているものや、そこで話題となるもの以外に、企業博物館特有のものがある、ということです。

今後は興味・関心を同じくする会員の方々からいろいろと教えて頂きたいと思っていますので、よろしくお願い申し上げます。

#### ◆長畠 実 (名古屋市立大学大学院)

現在、大学院経済学研究科においてミュージアムにおけるマネジメントとマーケティング導入に関する研究を行っています。高校教員在職中は、主として米・豪の博物館運営・教育システムの調査・研究に基づき、平常の授業時間内での博物館学習プログラムの実践を9年間にわたり、企画・運営してきました。この実践を通して、生徒たちの反応（特に、感動と期待）の大ささを実感することができました。

しかし、その一方で、市民と博物館、学校と博物館の間にその使命の理解をめぐって大きな乖離が存在しており、「楽しくてためになるから、何度も博物館を利用する」といった利用方法に習熟した人びとの姿を見ることはほとんどありません。とりわけ、障害を持つ人びとの対応に、博物館の問題点が端的にあらわれています。教育サービスをきちんと提供できるハイド面・ソフト面の体制が、博物館に用意されているのかどうかは、博物館評価の核心であると思われます。数ばかり増えた日本の博物館も、今後は博物館の社会的使命（ミッション）を明確にした「ソフト」（思想性）の展開がなければ、容赦なく淘汰されていく時代が早晚到来すると考えられます。

以上の視点に基づき、現在国内外の文献調査をはじめ、事例研究対象博物館の選定、マーケティング理論

の体系的研究等を進めています。目標としては、「成熟した社会」の中で、市民の多様なライフスタイルに応じたサービスを提供していくためのマーケティング理論と手法の、博物館への創造的適用モデルの作成がでければと考えています。

#### ◆長谷川 順一（川内市教育委員会）

有島兄弟をテーマに文学館でセンダイから情報発信！と計画作成に張り切っていた矢先、鹿児島・川内を全国に「お知らせ」したのは地震でした。

阪神淡路の震災以来、ミュージアムにおける地震対策は、大きな問題として多くのシンポ等で取り上げられてきた訳ですが、「当地では大地震はない」という根拠のない思い込みの上に大あぐらをかいて安心していました。

「予想もしなかつたことがおこる」ことをあらためて考えさせられ、危機管理の大切さも含めマネジメントのセンターを再点検せねばと思うことでした。（多くのお見舞いありがとうございました。）

#### ◆星合 重男（企業博物館研究者）

アメリカの企業博物館を調べているうちに、一度出掛けてみたい博物館がいくつか出てきました。コーニンググラスセンターやジョージイーストマンハウス等がそうです。それならば、10日間位で米国の有力企業博物館6～7館を視察するツアーを企画しようと言う事になり、JTBの協力で、98年1月下旬に計画しております。興味の有る方は資料をお送りいたします。ご連絡下さい。

TEL : 043-257-3425 / FAX : 043-257-0166

<http://village.infoweb.or.jp/~hoshiai/index.html>

E-mail : hoshiai@mb.infoweb.or.jp

#### ◆堀 由紀子（江ノ島水族館）

このたび、アメリカ、カナダ、ヨーロッパ、日本の水族館関係者と共に、21世紀の水族館の未来像をテーマに国際シンポジウムを開催することになりました。海と人との交流、地球環境保全の役割など、水族館の直面する幅広い課題を取り上げ、よき水族館像をさぐりたいと思っております。皆様方のご参加をお待ちしております。

日 時：7月6日（日）10:00～16:50

場 所：神奈川県立かながわ女性センター

参加料：一般 2,000円、学生 1,500円（昼食、ドリンク等を含む）

申し込み方法：必ず電話でお申し込み下さい。定員

500名になり次第締め切らせていただきます。

申し込み先：江ノ島水族館内「21世紀 湘南・相模湾の水族館 国際シンポジウム実行委員会」

TEL 0466-50-8005

#### 〈法人会員〉

##### ◆株式会社ココロ

名 称 株式会社ココロ (Kokoro Co.,Ltd.)

所在地 〒205 東京都道羽村市神明台 4-9-1

電 話 0425-30-3939

F A X 0425-30-3927

ココロという会社をご存知ですか？と聞かれて、知らないと答える方は普通の方。ああ、恐竜屋さんの・・・と答える方は博物館関係の方ではないでしょうか。私ども(株)ココロは恐竜ロボットを作る会社ということで一部の方々には知られているのですが、実は我々の手がけている物はそれだけではありません。最近では肌触りやしぐさまで人間そっくりのロボットと映像の掛け合い展示から絶滅した動物たちを剥製と見間違うほど精巧に復元した模型等を各地の展示施設に納めております。さらにテーマパーク等のアトラクションや、道路工事の現場などに交通誘導員ロボット、全国の量販店等にポップコーンやお菓子等の対話型自動販売機（当社ではシロップロボットと呼びます）などを設置し子供たちにも大変人気を博しております。

ところで我々が最近手がけた展示を紹介したいと思います。はじめに今年の4月にオープンした「佐渡・能楽の里」があります。佐渡ヶ島は元々歴史的な背景から、能が盛んに行われていました。その能を一般の方々にも容易に理解していただく為に、全てロボットによる能舞台を一日に幾度となく繰り返し上演しています（写真参照）。次に去年の8月にオープンした宮城県村田町の民話の里では、町指定文化財である茅葺き民家のいろり端で老婆ロボットが昔話を聞かせます。本物の人間そっくりな老婆の語りと、壁面より現れるからくりシアターとで、いつのまにか見ている人を物語の中に引き込みます。

この様に我々は様々な分野で動く展示の提案をしており、その経験により今まで文章による説明に頼ってきた内容の展示も、動くミニチュア展示へと置き換えることが可能となっていました。このことにより、平面上では表現が難しかった様な理論の説明なども立体的且つ動きを見せることにより簡単に理解できるような展示が出来る事と確信しております。

（株式会社ココロ 開発営業部 篠内聖一）



## 研究部会の開催予定一覧

●現在予定が分かっているものだけを、日程順に掲載しています。他の研究部会については、追ってお知らせします。

日 時	研究部会	テマ	場 所
5月31日(土) 14:00～	教育・ コミュニケーション	「展示における新しいコミュニケーションの試み」	国立科学博物館
6月21日(土) 13:00～	事業戦略	事業評価の調査・研究Part1「ミュージアム・マーケティングとマネージメント」ゲストコメンテーターは佐々木亨氏(東北大)	国立科学博物館
6月28日(土) 14:00～	制度問題	「アジアの博物館について」(仮) 東京大学大学院人文科学系研究科在学の井上敏さんに話題提供をお願いしています。	国立科学博物館
7月5日(土) 13:00～17:00	ミュージアム文化	「企業博物館について」渋谷の電力館とたばこと塩の博物館の見学及び討論。	集合場所： 電力館2Fロビー
7月5日(土) 13:30～	ミュージアムショップ	フジタヴァンテのミュージアム・ショップを見学して情報交換をします。	フジタヴァンテ (JR代々木駅下車)
7月19日(土) 14:00～	理論構築	「最近のミュージアム・マネージメントの動向～1997コロラド大学サマーセミナーからの報告～」報告者は松本栄寿氏	国立科学博物館
7月26日(土) 14:00～	ソフトサービス	「民間のサービス施設に学ぶ」ホテルなどのサービス施設に詳しい有識者の方のお話をうかがいます。	国立科学博物館 新宿分館

◆当学会の会員であればどなたでも、すべての部会に参加することができます。参加費等は特に必要ありません。

◆参加を希望される方は、別添の事務連絡票又は電話にて、学会事務局までお申し込み下さい。

## INFORMATION

### ●第2回大会報告

P.2でも報告させていただきましたが、大勢の方々の参加、ご協力によりまして、第2回大会を無事終了することができました。ありがとうございました。詳細については、現在準備中の年報で報告される予定です。

### ●新しい研究部会ができました

「教育・コミュニケーション研究部会」と「ミュージアムショップ研究部会」ができました。全部で7つの研究部会が様々な研究会、見学会を企画中です。今後の活動にご期待下さい。

### ●研究紀要

第2回大会にあわせて研究紀要が創刊されました。平成8年度会員の方にはお配りしましたが、希望される方には一部1,500円(送料別)でお分けしております。FAX等で事務局にお申し込み下さい。郵便振替の用紙とともに郵送いたします。

\* 今年度は第2号を発行する予定になっておりますので、投稿される方はご準備下さい。

### ●会費納入のお願い

平成9年度会費の納入をお願いします。個人会員は6,000円、学生会員は3,000円、法人会員は50,000円です。同封の払込用紙をご利用下さい。銀行振込を希望される場合や、請求書・領収書が必要な場合は、事務局までご連絡下さい。

### ●会員募集

平成9年5月現在で、410件を超える会員登録があります。学会活動の充実のためにも一人でも多くの

方々に会員になっていただきたく、いろいろな機会を利用して積極的に当学会をご紹介下さいようお願い申し上げます。入会案内書類も新しくなる予定ですので、必要な方は事務局までお問い合わせ下さい。

### ●原稿募集

本誌は、会員の皆様がつくる会報です。個性的かつ独創的な原稿をお寄せ下さい。

侃々諤々 : 3,600字程度

書評 : 1,000字程度

会員からのメッセージ

個人(学生) : 200字程度

法人 : 600字程度

### ◆お詫びと訂正

前号No.4の制度問題研究部会のページに誤りがありました。お手数ですが訂正をお願いします。

P.4右2行目

(誤) Museum Association

(正) Museum Associate

## JMMA会報 No.5 (vol.2 no.1)

発行日 / 1997年6月10日

発行 / 日本ミュージアム・マネージメント学会

事務局 国立科学博物館教育部企画課

〒110 東京都台東区上野公園7-20

TEL 03-5814-9876 FAX 03-5814-9898

デザイン・印刷・製本 / (株)ミユゼ