

博物館評価(2010年度)

I 博物館評価について

野田市郷土博物館・市民会館では、2010年度より新たな取り組みとして博物館評価(自己評価)の作業を開始した。NPOが指定管理者として管理運営を始めてから3年が経過した時点で、事業のみならず博物館活動全般において、それまで行ってきたことをチェックして改善をはかることにしたのである。

評価の作業は、2010年7月に、NPO法人野田文化広場事務局長と、学芸員4名で、事業戦略会議ワーキングチームを立ち上げて始めた。検討内容の途中経過は随時、その間に開かれた企画事業委員会や法人の理事会で報告してメンバーからも意見を聴取した。

作業の中で、まずこれまでの活動を振り返り、市民のキャリアデザインの拠点という当館のミッションを深化させ、次の3つに整理した。

ミッション1：地域の文化資源を掘り起こし、活用する博物館

ミッション2：人やコミュニティが集い交流する博物館

ミッション3：人びとの生き方や成長を支援して、キャリアデザインをはかる博物館

また、これに対応するようにして、それぞれの具体的な目標となる中項目を設定した上で、さらに具体的な指標項目をあげた。項目や指標は、ワークショップ形式で書き出し作業をしてから、さらに時間をかけて推敲し組み立てた(111～112ページ)。その上で、各項目に指定管理運営となった2007年度以降のデータを入れ、経年的な推移を示したものである。

II 自己分析(Check)

①博物館機能を充実させる

資料収集や調査研究等の博物館の基礎機能を充実させることである。博物館の基礎機能とは、博物館の存在基盤であるコレクションのマネジメントである。2007年度以降、本格的なコレクションの収集、整理、保管管理と公開に向けた準備作業を行ってきた。また、その情報を公開することも進めている。

【評価点】

資料収蔵点数(1)は4年間に4,000点増えた。特に2008年度以降、市民からの寄贈を中心にこれまでの2倍以上のペースでコレクションの拡充がはかられている。なお指定管理者制度開始に伴い受け入れ体制が再編成されたことで聞き取り情報などを調書にとり、こうした情報の蓄積も進んでいる。また、収集方法は寄贈や購入が主となり、不必要な寄託が行われていない(収蔵資料に占める寄託の割合が低く抑えられている)点(3)も評価されよう。

2009年度からIPMの考え方に基づいて、収蔵庫内の定期点検(5)を進めており、それに伴い職員の意識(収蔵庫内の整頓や、土足厳禁等のルールづくり)が高まった。学芸員の調査研究や発表活動も堅調に行われている(6,7)。資料閲覧の件数は大きく増加した(8)。これは閲覧者が増えたことに加え、閲覧対応体制が整い、個々のニーズに円滑に答えられるようになったことを示している。資料貸出や写真貸出の体制も整い、安定的に対応が出来ている(9,10)。

【改善を要する点等】

資料購入において、件数は安定しているものの、年度によっては予算を十分に活用できなかった(4)。この点を振り返ったところ、資料収集方針が現在のミッションに見合ったものではない、資料情報を学芸員が把握していない、購入のために足で探す作業が不足しているのではという気づきが得られた。次年度以降、改善をしていく方針である。

学芸員の講演・講座等の回数は、現在1人の学芸員が年に2～3回程度行っている計算である(6)が、今後回数を増やしていきたい。アウトリーチによって当館の活動のPRとなる。

なお、資料の保管状況改善や整理については、2010年度より学芸員1名が増員された効果を検証するため、それに関わる評価指標を追加してチェックをする必要がある。

②利用者サービスを図る

すべての利用者を開かれた博物館として、幅広い層の人が来館することを目指している。そのために、公共施設としての基本的な機能を維持し、さらに館内施設の充実や利用者・関係者の満足度やニーズを把握して質の高い市民サービスを提供することを心掛けてきた。

【評価点】

博物館、市民会館ともに入館者数が大いに伸びている(13,16)。2007年度以前から比べると、3倍近く増加したことは84～86ページに分析を載せた通りである。また、一時的な急上昇ではなく、指定管理開始以後も堅実に上昇していることは高く評価されよう。

市民会館の貸部屋も、稼働をしていない日がほとんどなく(18)、利用団体数も増えている(19,20)。2009年度までは午前・午後・夜間という大まかな区切りで部屋を貸していたが、2010年度から1時間単位の貸出に変更したことでサービスが向上した。

展覧会の満足度、施設の雰囲気や居心地に対する満足度はいずれも80点台中盤より高い値で維持されている点が評価される(21,22)。利用者の3分の1以上がリピーターであり(15)、定期的な利用者があることが分かる。

博物館刊行物については、主たる販売場所である博物館展示室内に、博物館ボランティアが常駐し、案内を行うことで、2009年度より販売冊数が倍増することとなった(23)。

【改善を要する点等】

開館日数がこの4年間については安定しなかった(11,12)が、これは5か年計画で行われた整備工事、名人戦開催、東日本大震災の影響など特殊な事情のためである。2012年度以降は安定的に開館できる予定であるが、いずれにせよ臨時休館は最小限に留める努力が望まれる。また、特殊な場合の休館はやむを得ないものの、休館情報を事前に適切に周知することに配慮しなければならない。

リピーターがいつ来館しても満足感を持って施設を利用できるよう、学芸員をはじめとする職員の日々のきめ細かな対応が求められている。

2009年度以降リピーターの減少(初来館者の増加)の傾向が見てとれる。これは、当館の活動に興味を持つ人びとの間口が広がったことを示しているが、それと同時に新たなサービスも求められるようになっていのではないかと懸念されている。例えば、現在来館者の一番の不満要因となっているのが、博物館までの道のりが分かりにくいことに関するものである。しかしこのアクセスの問題については、これまで具体的にデータとしてまとめてきていなかった。利用者満足度については、より詳細にデータを取り、評価の対象としていくことが必要と考えられる。初来館者をいかにリピーターとして取り込んでいくかも入館者数維持に関わる課題の一つである。

入館者数や利用団体数が増えてくると、それに伴ってサービスが低下しがちになるが、それを避ける方策が必要である。

ショップについては、刊行物以外の商品についても充実させるべきである。特に野田の特産品や、博物館を訪ねた思い出となるような安価な品について、現状では対応できていないため改善を要する。

③市民の交流の拠点にする

市内の様々なコミュニティに属する団体と広く連携をし、博物館がコミュニケーションの推進役となることで、地域の活性化・まちづくりに繋げていくことを目指してきた。

【評価点】

交流事業とは博物館や文化広場がファシリテーターをつとめ、博物館・市民会館を会場に、市民同士

や異分野の人同士の交流をサポートするような事業である。交流事業の参加者数を、開催回数でならずとおおよそ100名前後であり、安定している(24)。

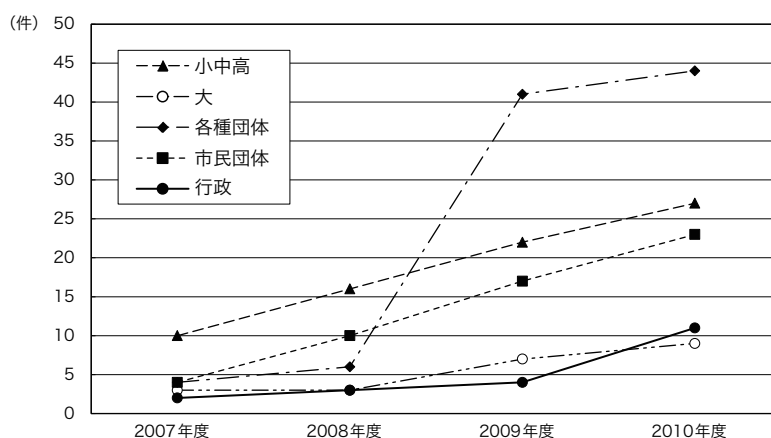
また、事業全般にわたって、小中高等学校、大学、各種団体、市民団体、行政などのさまざまなコミュニティが博物館に関わっていることが分かる(図1)。これにはたとえば、「まちなみ提案」展を行った2009年度は商店との連携数が飛躍的に伸びるなどの特徴がある。しかし経年で見たとき、各コミュニティとの連携数が総じて伸びていることは、事業のテーマがバランス良く練られていることの表れでもあろう(25～29)。

【改善を要する点等】

交流事業の回数が減少している(24)が、2007年度は市民会館市民つどいの間オープニングセレモニーなど、指定管理者制度に切り替わった初年度ならではの特殊な事業があったためである。2010年度は、交流事業の一つとして数えるミュージアム・コンサートを震災の影響で1回開催できなかったため、減少した。しかしそうした特殊な事情がない限り、年間3回を維持していくのが当面の課題である。

連携数は累積で計測した。一度連携を行った団体とはその後も様々な機会に博物館と関わりを続けているが、今後もその関係性を有意義に活用するよう、またその連携を手掛かりに新たな団体との連携が見いだせると良いであろう。また、各種団体(農・商工・医療福祉)(27)のうち、商工業者との連携は十分にあるが、農業及び医療福祉関係との連携実績は少ない。この部分を意識して伸ばしていくことが課題である。

図1 さまざまなコミュニティとの連携件数(累積)の推移



④市民や市役所との意思疎通を図る

博物館職員と市民とが対等にコミュニケーションをすること、管理課との意思疎通をスムーズに行い、円滑な博物館運営につなげることを目指してきた。

【評価点】

特別展開催時は必ず初日にオープニングレセプションを実施することとしている。この日に展示企画に関わった市民や、博物館の頻繁な利用者が集い、展示内容を共通の話題として交流することで、博物館と市民とのコミュニケーションの機会としてきた(30)。また、そうした特別な機会以外にも、市長、副市長、教育長をはじめとする市の職員が当館に頻繁に来館し関心を向けている。経年で見ても、こうした関心が衰えていないことは有り難いことである(32,33)。と同時に、博物館側は、事業の意義や市民ニーズにどのように応えるものなのか、市役所に対して十分に説明を果たしてきていることも確認できた。

【改善を要する点等】

博物館やまちづくりについての意見を市民から出してもらう場を、2007年度に一度ワークショップという形で設けたきりとなっており、意見交換や対話の場を設けることが課題である(31)。

⑤博物館の活動を広める

情報発信をし、市民が博物館の情報を入手しやすい環境を作ってきた。また、メディアに取り上げてもらうことによって、施設や野田の魅力の向上に努めてきた。

【評価点】

TV、新聞には目新しい事業の開催の都度取り上げられている(34～36)。これは、市役所の定例記者会見への情報提供や各新聞社への事業案内の送付等が続けることはもとより、新奇性に富み、かつ時節に合わせた事業企画を行っていることによるものであろう。2008年度頃からロケ地としての利用の問い合わせもしばしば受けるようになり、日程や原状復帰など諸条件をクリアした数件について実際に実施したのはこびとなった(37)。ホームページのアクセス数も計測以来増加傾向にある(38)。

【改善を要する点等】

事業予定に関する情報発信や、ロケ利用による施設の魅力発信は現状維持で問題ないが、既に実施した活動や評価にかかわる情報公開については情報量・発信力ともに弱く拡充の余地が十分にある。

⑥市民のキャリアデザインに貢献する

市民が、キャリアデザイン事業に関心をもって参加することを目指した。また、ライフキャリアの各段階に応じた支援をすることで、市民が、学習目標の達成、キャリアの再設計、社会参加や地域貢献へつなげていけるようにした。

【評価点】

企画展の入館者数は増加傾向にあり、キャリアデザイン事業に参加する人々の裾野が広がっていることを示している(39)。寺子屋講座やキャリアデザイン事業の参加者数は、統計上は少なく見えるが、必ずしも参加者数を増やすことを目的としていないことから、現状の推移で問題ないと考えられる(40,41)。市民がキャリアのステップアップを図る点については、自主研究グループの結成と活動状況が主要な指標となっているが、自主研究グループ育成講座の修了後、必ずグループ結成に繋がっていることは前向きに評価される(42,45,48)。また、博物館ボランティアに参加することもキャリアのステップアップの機会と捉えたが、2009年9月に6人で開始後、2010年度に10人体制となったことで、延べ活動人数は倍増することとなった(52)。

【改善を要する点等】

結成された自主研究グループの活動の継続が大きな課題となっている。2007年度、2008年度の自主研究グループは博物館の意図通りに成長しなかった(43,44,46,47)が、その原因として、①人数不足で支障をきたす、②グループ活動を始めた市民たちの意識やモチベーションの向上、グループの抱える個々の課題の解決等において博物館スタッフが十分にサポート出来なかった、③会そのものの意向の問題などがあった。しかし、2009年度の「野田古文書仲間」の活動及び2009年度以降のボランティアの活動においては、そうした反省を踏まえてサポートを行ったことで、会の自然消滅やメンバーの脱会は避けることが出来た。今後もサポートを続け、メンバーに長期的にキャリアアップをしてもらうこと、活動を発展させていくことが求められている。また、市民ニーズを踏まえ、博物館の趣旨に見合う新たな自主研究グループ育成連続講座も計画していきたい。

III 自己評価の意義と今後の作業について

自己評価は、PDCAサイクルを循環させるために不可欠な作業である。地域博物館の運営は、日常の

複雑な業務に忙殺され、ともすればプラン(Plan)=計画、ドゥー(Do)=実行を繰り返すだけになりがちである。しかし、その後のチェック(Check)=評価にきちんと時間を割くことで、強化することや必要なことを見定めたり、不十分な成果となったことの原因を見つけたりすることができる。チェックの結果、事業自体のプライオリティを下げたり、削減するという判断も時にはあるだろう。このようにして活動全体を俯瞰してアクト(Act)=改善することができる。また、公立の地域博物館は、税金で運営している以上、評価を情報公開することで透明性を高めていくことが必要である。これらによって、問題点を改善し、住民サービスの向上と効率化をはかることができる。

さらに自己評価の作業は、職員自身が成果を客観視し、自己確認をする機会となる意味でも重要である。これによって改善する意欲を持つことが出来、前向きになって改善すればさらなるアイデアが生まれて活性化するようになるだろう。

今回(2010年度)はⅡのような評価と改善の気づきを得ることが出来た。また、出てきたアイデアを生かして既に様々な面で改善が進んでいる。

なお、評価活動自体の作業の展望についても触れておく。この評価表では52項目の比較的数据が抽出しやすい項目で設定を行った。2011年度以降は、いくつかの項目の追加や、新規データをインタビュー等の新たな手法で得ることを予定しており、これにより精度を高めていく方針である。

	中項目	小項目	評価指標	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度	凡例	
掘り起こし活用する博物館 ミッション1 地域の文化資源を	①博物館機能を充実させる	資料の収集を行えているか	1 資料収蔵点数	16,714点	18,014点	19,750点	20,762点	当館蔵の資料総数。1件に複数点の資料が含まれる場合、点で計上。	
			2 寄贈された資料件数	10件	96件	156件	84件	当該年度に市民から寄贈された資料数。資料台帳に登録された件数で計上。	
			3 寄託された資料件数	1件	13件	0件	4件	当該年度に寄託された資料数。資料台帳に登録された件数で計上。寄託資料のため、所有者に返却することで数が減じた場合は-で相殺する。	
			4 購入した資料件数	18件/960,905円	11件/137,870円	7件/880,288円	26件/487,230円	当該年度に購入した資料数。資料台帳に登録された件数/購入総額を記載。	
		資料の保管状況は良好か	5 収蔵庫、展示室ケース内の粘着トラップの点検回数	-	-	14回	15回	展示室と収蔵庫に設置している虫害検査用粘着トラップの点検回数。	
			6 学芸員は調査研究発表を行っているか	2件	10件	11件	7件	学芸員が業務内および業務外で講師等をつとめた件数。	
		学芸員は調査研究発表を行っているか	7 学芸員による館外調査の件数	-	-	63件	73件	学芸員が展覧会や資料調査等の目的で、館外で調査を行った件数。	
			収蔵資料を公開しているか	8 館蔵資料閲覧の件数	-	-	11件	48件	展示をしていない館蔵資料に対して閲覧申請を受け、対応をした件数。
				9 他機関への資料貸出件数	2件	4件	7件	7件	他機関への博物館資料等の貸出件数。
		開館日数は十分か	10 他機関への写真貸出件数	9件	11件	14件	19件	他機関への博物館資料等の写真(ポジ、データ)等の貸出件数。	
11 博物館開館日数	284日		231日	249日	254日	火曜日・年末年始などの定期休館日、整備工事、展示替えやイベント等に伴う臨時休館日を除いた、年間の開館日数。			
12 市民会館開館日数	316日		312日	311日	265日	博物館開館日の入館者数。入り口のカウンターで計上。			
②利用者サービスを図る	施設の利用率は保たれているか	13 博物館入館者数	22,642人	23,977人	24,168人	28,583人	博物館開館日の入館者数。入り口のカウンターで計上。		
		14 博物館1日平均入館者数	79.7人	103.8人	97.1人	112.5人	博物館開館日の入館者数を開館日でならしたものの。		
		15 特別展・企画展の平均リピーター率	46.1%	47.9%	36.8%	44.0%	年間の展覧会アンケート回収枚数のうち、来館回数が2回目以上とした回答の割合。		
		16 市民会館の入館者数	4,844人 ※23月のみ	42,701人	43,741人	44,575人	市民会館開館日の開館日の入館者数。正面玄関と内玄関の2箇所の入り口のカウンターで計上。		
		17 市民会館1日平均入館者数	146.8人 ※23月のみ	136.9人	140.6人	168.2人	市民会館開館日の入館者数を開館日でならしたものの。		
		18 市民会館貸部屋稼働率	84.8%	91.3%	93.6%	97.0%	市民会館の開館日のうち、貸部屋が利用された日の割合。		
		19 市民会館の貸部屋利用団体数(市内)	603件	758件	804件	903件	貸部屋申込団体のうち、市内の団体あるいは在住者が申し込み、利用した件数。		
		20 市民会館の貸部屋利用団体数(市外)	1件	13件	17件	28件	貸部屋申込団体のうち、市外の団体あるいは在住者が申し込み、利用した件数。		
	来館者は利用に満足しているか	21 特別展・企画展の平均満足度	90.2	89.1	86.5	87.3	展覧会アンケートの該当項目を数値化(※1)したものの。		
		22 博物館の雰囲気、居心地に対する満足度	85.9	84.3	86	84.9	展覧会アンケートの該当項目を数値化したものの。		
ミュージアム・ショップは機能しているか	23 博物館刊行物の販売冊数	326冊	284冊	713冊	637冊	博物館発行の図録や書籍の販売冊数の合計。委託書籍は含まない。			
③市民の交流の拠点にする	施設が市民の交流と連携の場(ハブ)の役目を果たしているか	24 交流事業の参加者総数	560人/6回	332人/3回	303人/3回	173人/2回	「観月会」「ミュージアム・コンサート」、その他セレモニーなどの参加者総数。交流事業に分類されている事業のうち、学校見学対応は含まない。		
		25 小学校、中学校、高校、専門学校との連携件数	10件	16件	22件	27件	市内外の学校との連携の累積件数(※2)。見学会、職場体験、学芸員による講演や出張授業、学校(クラブ)によるレセプションへの出演など。		
		26 大学との連携件数	3件	3件	7件	9件	大学との連携の累積件数。特別展のための合同調査、インターン受入、学芸員による講義、学生のスタッフ業務など。		
		27 各種団体(農・商工・医療福祉)との連携件数	4件	6件	41件	44件	各種団体との連携の累積件数。団体代表者への寺子屋講師依頼、学芸員による講演、展覧会や事業への協力など。		
		28 市民団体との連携件数	4件	10件	17件	23件	市民団体と連携の累積件数。市民団体とは、市民が文化活動、NPO、ボランティア(農・商工・医療福祉以外の分野)の活動を行う団体。		
		29 行政との連携件数	2件	3件	4件	11件	学校以外の公共機関(公共博物館を含む)や行政機関との連携の累積件数。事業共催、展覧会協力、行政職員への寺子屋講師依頼、学芸員による講演など。		
④市民や市役所との意思疎通を図る	博物館は市民と意思疎通する機会を設けているか	30 特別展オープニングレセプションの参加者数	12人	50人	80人	45人	特別展の初日に行われるオープニングレセプションへの参加者数。		
		31 市民ワークショップの回数	1回	0回	0回	0回	市民から博物館へ意見をもらうワークショップなどの開催回数。		
	行政は博物館・市民会館に関心を向けているか	32 市職員の来館回数	195回	76回	70回	107回	日々の業務の中で市職員が来館した回数。館務日誌から計上。		
⑤博物館の活動を広める	情報を発信しているか	33 市長、副市長、教育長の来館回数	12回	2回	6回	6回	公式・非公式を問わず来館した回数。		
		34 TVで博物館が取り上げられた件数	11件	9件	8件	8件	TVのニュースや特集番組で当館及び当館事業が紹介された件数。ケーブルテレビを含む。		
		35 雑誌で博物館が取り上げられた件数	1件	0件	0件	1件	雑誌で当館及び当館事業が紹介された件数。		
		36 新聞で博物館が取り上げられた件数	11件	22件	14件	18件	新聞で当館及び当館事業が紹介された件数。		

	中項目	小項目	評価指標	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度	凡例
ミッション2	⑤博物館の活動を広める	情報を発信しているか	37 ロケ地としての利用回数	0回	1回	1回	3回	市民会館がCMや映画等のロケ地として使用された回数。実績はTVドラマ、TVCM2件、CDジャケット撮影、雑誌撮影など。非商用の撮影利用は含まない。
			38 ウェブサイトのアクセス件数	—	40,522件	56,828件	61,531件	ホームページ管理業務委託者より提出される月例報告を元とした訪問者数。訪問者数は、30分以内で同一IPアドレスからはカウントしないアクセス数。
ミッション3 キャリアデザインをはかる博物館 人びとの生き方や成長を支援して、	市民が関心を持ち、事業参加しているか	市民が関心を持ち、事業参加しているか	39 市民参加型企画展(年1～2回)の平均入館者数	5,404人	4,909人	5,969人	8,510人	「市民コレクション展」「市民の文化活動報告展」「市民公募展」など市民参加型企画展開催時の博物館入館者数合計を、企画展開催回数でならしたものの。
			40 寺子屋講座(年23～24回)の平均参加者数	21人	16人	16人	16人	寺子屋講座「まちの仕事人講話」と「芸道文化講座」の参加者数合計を開催回数をでならしたものの。受付簿を元に計上。
			41 キャリアデザイン事業(講座関係)(年7～10回)の平均参加者数	9人	19人	13人	14人	「自主研究グループ育成講座」「キャリアデザイン連続講座」「キャリアデザイン講演会」「ワークショップ」「親と子の茶道講座」の参加者数を開催回数でならしたものの。受付簿を元に計上。連続講座の場合はのべ回数+のべ人数で計上。
	⑥市民のキャリアデザインに貢献する 市民がキャリアのステップアップを図っているか	市民がキャリアのステップアップを図っているか	42 2007年度自主研究グループ育成講座修了者のうちグループ活動に参加した人の割合	100%	50%	0%	0%	講座後、自主研究グループ結成の呼びかけに応じて参加した修了者の割合。
			43 2007年度自主研究グループ「植物の会」の活動回数	3回	2回	0回	0回	「植物の会」が活動した回数。博物館で把握している活動を計上。
			44 「植物の会」に新たに加わった人数	0人	0人	0人	0人	講座修了者ではないが、「植物の会」発足後にメンバーに加わった人数。
			45 2008年度自主研究グループ育成講座修了者のうちグループ活動に参加した人の割合		10.7%	0%	0%	講座後、自主研究グループ結成の呼びかけに応じて参加した修了者の割合。
			46 2008年度自主研究グループ「歴史散策会」の活動回数		0回	0回	0回	「歴史散策会」が活動した回数。博物館で把握している活動を計上。
			47 「歴史散策会」に新たに加わった人数		0人	0人	0人	講座修了者ではないが、「歴史散策会」発足後にメンバーに加わった人数。
			48 2009年度自主研究グループ育成講座修了者のうちグループ活動に参加した人の割合			73.3%	60%	講座後、自主研究グループ結成の呼びかけに応じて参加した修了者の割合。
			49 2009年度自主研究グループ「野田古文書仲間」の活動回数			16回	22回	「野田古文書仲間」が活動した回数。博物館で把握している活動を計上。
50 「野田古文書仲間」に新たに加わった人数					2人	0人	講座修了者ではないが、「野田古文書仲間」発足後にメンバーに加わった人数。	
51 自主研究グループの活動実施回数合計	3回	2回	16回	22回	これまで発足した自主研究グループの活動実施回数の合計。			
52 博物館ボランティアの活動延べ人数			168人	348人	博物館ボランティアの通常業務、および月例の連絡会、研修会への参加人数。ボランティアの出動簿を元に計上。			

■：該当する事業が開始されていない年 —：データがない年

- ※1 アンケートの4段階の選択肢の上位から100、75、25、0ポイントを付与し、当該項目回答者総数で除して算出した数値。
 ※2 市民個人ではなく、市内コミュニティ(団体や組織)との「つながり」が出来たものを1件として累積計上。資料調査、講演協力、団体や組織としてのイベント参加及び協力、施設管理に関わるもの等を含む。