

# 国公立博物館における外国人来館者向けサービスの現状からみる ICT 活用の可能性

石川桃羽\* (lz270030@senshu-u.jp), 野口武悟\* (takenori@isc.senshu-u.ac.jp)

\* 専修大学

## 1. 研究の背景と目的

### 1.1 研究の背景

在日外国人の人数は、法務省「在留外国人統計」(旧登録外国人統計)の国籍・地域別在留資格(在留目的)別在留外国人の統計表によると、2013(平成25)年は約207万人、2017(平成29)年には約256万人と、この5年の間に約50万人増加している。また、日本を訪れる外国人の人数は、日本政府観光局(JNTO)の「年別訪日外客数、出国日本人数の推移(1964年-2017年)」によると、2016(平成28)年に統計開始以来初の2000万人を超えた。東京オリンピック・パラリンピックの開催される2020年には、訪日外国人旅行者数4000万人超えが目標とされている。

こうした訪日外国人の増加を背景として、政府は観光先進国への新たな国づくりに向けて、2016(平成28)年3月に新たに観光ビジョンである「明日の日本を支える観光ビジョン」を策定し、次のように述べている。

我が国は、自然・文化・気候・食という観光振興に必要な4つの条件を兼ね備えた、世界でも数少ない国の一つであり、これらの豊富な観光資源を真に開花させることにより、裾野の広い観光を一億総活躍の場とすることが可能である。(中略)めざせ!観光先進国。すなわち、全国津々浦々その土地ごとに、日常的に外国人旅行者をもてなし、我が国を舞台とした活発な異文化交流が育まれる、真に世界へ開かれた国。(中略)そのためには、まず、我が国の豊富で多様な観光資源を、誇りを持って磨き上げ、その価値を日本人にも外国人にも分かりやすく伝えていく必要がある。

上記を達成するための1つの視点である「観光資源の魅力を極め、地方創生の礎に」の施策として、文化財の保存優先から観光客目線での理解促進、そして活用を挙げている。

さらに、観光庁による「訪日外国人消費動向調査」の2017(平成29)年度報告書では、訪日外国人が訪日前に期待していたこととして“美術館・博物館”が12.7%、“日本の歴史・伝統文化体験”が16.7%となっており、日本文化への関心や知的欲求の一端

を垣間見ることができる。

## 1.2 研究の目的

こうした外国人の日本文化への関心や知的欲求を満たすうえでは、文化の発信拠点となる博物館などの文化施設の多言語対応など受入体制整備を進めることが必要であると、2011（平成 23）年 3 月の「博物館等の文化施設における外国人旅行者の受入に関する調査業務 報告書」（観光庁観光地域振興部観光資源課）でも述べられている。

しかし、上記の調査報告は 7 年前に発行されたものであり、新しいデータとは言い難く、その間に訪日外国人の数は大幅に増加している。文化の発信拠点である博物館による訪日外国人に向けてのサービスの向上は、これまで以上に欠かせないものとなっていると考えられる。

そこで、本研究では、全国の国公立博物館にアンケート調査をおこない、外国人来館者向けサービスの現状を把握するとともに、今後の課題を明らかにし、改善策を提案することを目的とする。

## 2. 研究の方法

本研究では、『全国博物館総覧』に記載されている博物館のうち、全国の国公立かつ登録博物館 500 館に郵送によるアンケート調査をおこなった。ここでいう国立博物館とは、独立行政法人国立文化財機構が設置する博物館 4 館、独立行政法人国立美術館 5 館の計 9 館のことである。

調査期間は 2018（平成 30）年 8 月 1 日から 9 月 20 日とした。

## 3. 研究の結果

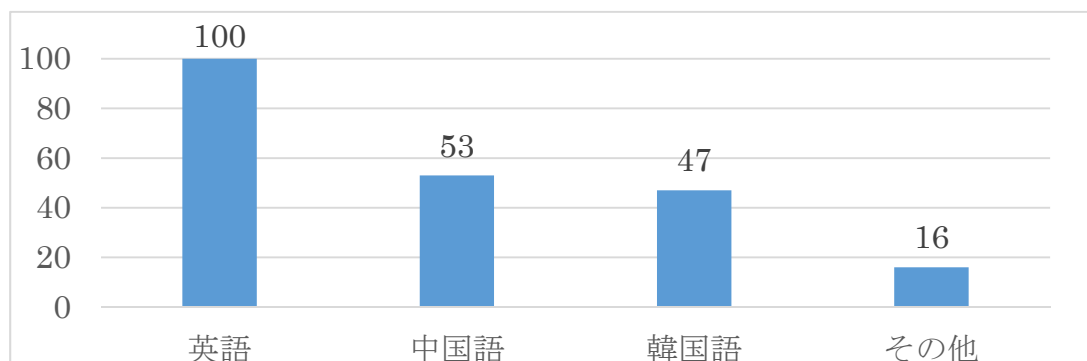
調査の結果、500 館のうち 394 館から回答が得られ、回収率は 79%であった。このうち、有効回答数は 382 館であった。

まず、外国人来館者に向けて対応をおこなっているかをたずねたところ、おこなっていると回答した館は 382 館のうち 251 館（65.7%）であった。

外国人来館者に向けて対応をおこなっていると回答した館における対応言語は、多かった順に、英語、中国語、韓国語、その他であった（ $n=251$ ，複数回答）。なかでも、英語での対応率は 100%であった（図 1）。

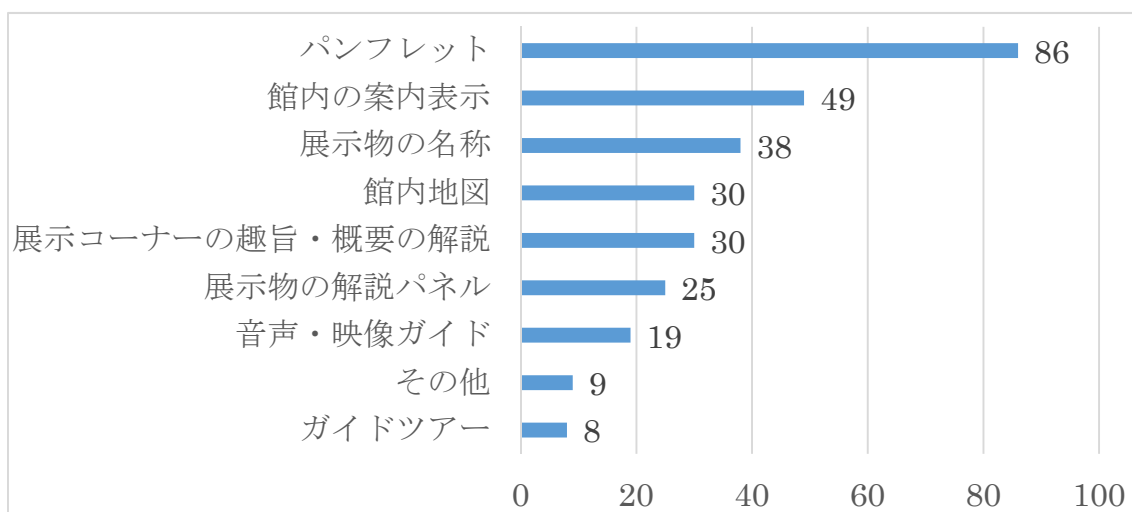
館内で外国語対応のしているものをたずねたところ、パンフレット 86%、館内の案内

表示 49%, 展示物の名称 38%, 館内地図 30%, 展示コーナーの趣旨・概要の解説 30%, 展示物の解説パネル 26%, 音声・映像ガイド 19%, その他 9%, ガイドツアー8%であった (n=251, 複数回答) (図 2)。



(n=251, 複数回答可) (単位%)

図 1 対応している言語



(n=251, 複数回答可) (単位%)

図 2 外国語対応の状況

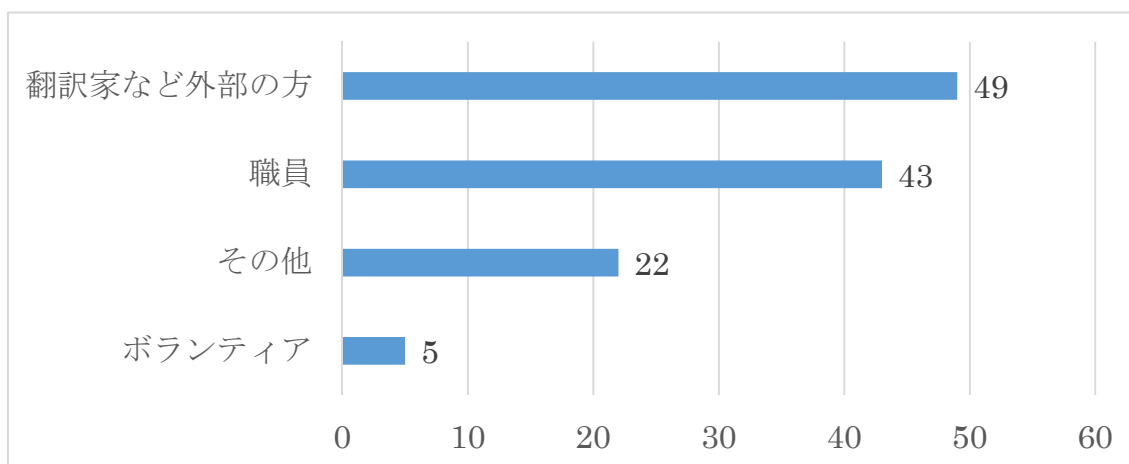
図 2 に示した対応について、情報通信技術 (ICT : web やスマートフォン, タブレットなどのアプリケーション, デジタルサイネージなど) を用いている館は, 251 館のうち 70 館 (27.9%) であった。国立博物館のみで見ると, ICT の活用率は 100% であった。ICT の活用例としては, 来館者自身のスマートフォンやタブレット端末を用いた QR コードの読み取りやアプリケーションの利用が多かった。アプリケーションには「ポケット学芸員」「みんなのミュージアムガイド」などの外部が開発したものを活用している

ケースのほか、その館独自のアプリケーションを用いているケースもあった。ICTの主な活用例を表1に示す。

表 ICTの活用例

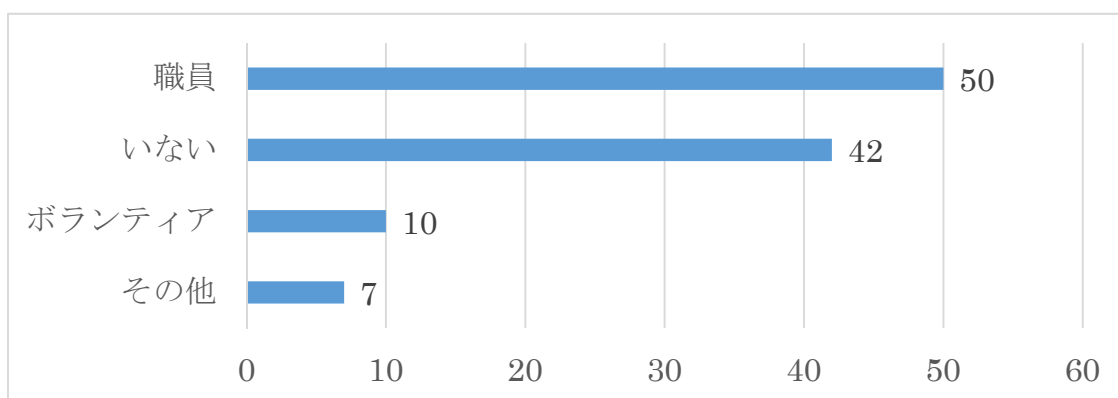
・展示ラベルに付加されているQRコードを、来館者自身が所有するスマートフォンを使用して読み取ることにより、展示解説文（英文のみ）が掲載されているページへジャンプし、解説文を読むことができる
・受付に設置のタブレットで翻訳アプリ「voicetra」を利用できる
・専用のスマートフォンを音声ガイドとして貸出している
・ホームページで5ヶ国語の翻訳機能あり
・スマートフォンアプリ「みんなのミュージアムガイド」をインストールしてもらい、中国語または英語による文字と音声のガイドを実施している
・展示室内、エントランス入口にデジタルサイネージを設置し、展示品の紹介を行っている

図2に示した対応に際して外国語への翻訳を誰がおこなっているかをたずねたところ、回答の多かった順に、翻訳家など外部の方、職員、その他、ボランティアであった（n=251、複数回答）（図3）。また、館内に外国語対応のできるスタッフがいるかに対しては、多かった順に、職員、いない、ボランティア、その他となった（n=251、複数回答）（図4）。4割以上の館で外国語対応のできるスタッフがないことがわかった。外国語対応できる職員の採用に関して、語学力の基準を設定するなど意識的に採用しているというよりは、採用した学芸員などが偶然外国語のできる人であった場合がほとんどであった。



(n=251, 複数回答可) (単位%)

図3 外国語への翻訳の担い手



(n=251, 複数回答可) (単位%)

図4 外国語対応できるスタッフの状況

最後に、職員に対して外国人対応のための研修をおこなっているかをたずねたところ、おこなっていると回答した館は15館(6%)と低い結果となった。研修の内容としては、展示物や展示内容の解説など複雑なものへの対応ではなく、外国人をおもてなしする際の基本的な対応が多かった。

#### 4. 研究の考察と結論

以上の調査結果から、65.7%の博物館で外国人への対応をおこなっていることがわかった。しかし、今回の調査は一部でも対応をしていれば、おこなっているとみなしているため、おこなっている館の割合が高くなった可能性も否めない。実際、パンフレットしか対応していない館も18%存在した。

外国語対応しているもののうち、館内の案内表示やパンフレットなど館自体に関するものに比べて、展示物の解説パネルや展示コーナーの趣旨・概要の解説などの展示物・内容に関するものの対応率が低いこともわかった。その理由として、展示物については展示期間ごとに解説パネルなどを作り直して入れ替えなければならないという物理的な問題、そして語学力と展示物に対する専門性の両方を併せ持たなければならない翻訳の難しさ、換言すれば人材の問題が考えられる。

先に人材の問題に言及すると、職員を採用する際に語学力の基準を設けることも今後必要と思われる。また、基準の設定が難しくとも、現職の職員に対する研修も有効であろう。現状、研修をおこなっている館は6%に過ぎなかった。

次に物理的な問題の改善には、ICTの活用が有効と考える。特に、来館者のスマートフォンやタブレット端末などを用いたものであれば、QRコードやアプリケーションの案内を展示スペース内の数ヶ所に設置するだけで済み、展示期間ごとに解説パネルなど

を入れ替える必要はなくなる。もちろん、データ内容は入れ替える必要があるが、手間はこちらの方が少ないように思われる。また、2018（平成30）年に「著作権法」が一部改正され、2019（平成31）年1月に施行された。今回の改正により、アーカイブの利活用促進に関する権利制限規定が整備され、博物館などの展示物の解説や紹介をデジタル方式で作成し、タブレット端末などで閲覧可能にすることなどを許諾なく行えるようになった（第47条）。これによって、ICTを活用することの法的なハードルが一段と下がったといえる。

博物館への外国人来館者数は今後も増加していくことは間違いない。これまで述べた課題と改善策はあくまで一例であるが、本研究の成果が博物館における外国人来館者向けサービスの向上の一助となれば幸いである。

なお、今回の調査では、博物館の対応に対して、外国人来館者側がどう受け取っているのかまでは明らかになっていない。翻訳内容の伝わり方などが、今後の研究の課題となるだろう。

## 参考文献

- 1.観光庁『訪日外国人の消費動向 訪日外国人消費動向調査結果及び分析 平成 29 年年次報告書』2017 年
2. 観光庁『明日の日本を支える観光ビジョン』2016 年
- 3.観光庁観光地域振興部観光資源課『博物館等の文化施設における外国人旅行者の受入に関する調査業務 報告書』2011 年
- 4.日本博物館協会『全国博物館総覧』ぎょうせい、1986 年

## 謝辞

ご多忙のところ、調査にご協力いただいた博物館のみなさまには、ここに記して感謝申し上げます。