

<資料Ⅲ-5-1 実証実験実施施設ヒアリング記録 京都国立博物館>

調査日	平成23年(2011年)2月15日(火) 10:30~11:30 (ヒアリング及び館内視察)
出席者	観光庁観光地域振興部観光資源課 京都国立博物館 (株) 丹青社

【ヒアリング内容】

- 最初に、調査にご協力いただいたことに感謝を申し上げたい。京都国立博物館は国・地域を代表する館であると認識している。現在、外国人旅行客の把握はどうされているか。(観光庁)
  - 外国人に分けて入館者のカウントはしていない。但しインフォメーションでの問い合わせ人数は把握。ただしその全てが入館していただいているわけではない。普段は、ヨーロッパの方が興味を持って多く来館をされている。中国の方も相当数来館している印象。奈良国立博物館は団体の東洋人が多いが京都では少ない。京都は観光地に選択肢が多いことが原因ではないか。(博物館)
  - 今回の展覧会では中国の方が非常に多くこられている。(丹青社)
  - 興味の傾向を反映しているようだ。日本には(中国本土より)紙物は古いものがそろっている。(博物館)
- インバウンドの受入態勢は。(観光庁)
- 中国、韓国、英語位の各種の案内は欲しいと考えている。
  - (ガイドが解説する)イヤホンガイドは試験的に導入。チャンネルは複数あり、一方通行ではなく質疑応答もできる。寄託品の多い博物館では、固定的な音声ガイドより著作権などの問題から安全。
  - 台湾の故宮博物院ではガイドが70品目程入ったiPadを持っていて、解説はガイドが行う。人だと相手の理解により話を調節できるのも利点。受け手として非常に満足感もある。
  - 海外の博物館はいつ行っても同じものが見ることができ、写真も撮影できる。材質だけではなく、館蔵品が多いことが原因。写真撮影の要望にも日本の博物館は十分に応えられていない。そのため所蔵品を増やす方向性が必要だと考えている。但し国立博物館の独法化で、購入の手続きが煩雑になっている。
  - 解説ボランティアにイヤホンガイドを使って解説をお願いするのは、大声を出さず、遠くから話ができるのでいい。(あとに残らない)音声だと所蔵元を問わない。(博物館)
- 旅行会社ツアーの誘致は行っているか(観光庁)
- 特に行っていない。国立博物館では他でもやっていないのでは。近隣のホテルにチケット販売をお願いするなど、今後ホテルとの連携は増やしていこうと考えているところ。3月の展覧会からはチケット購入にカード決済ができるようになる。外国のカード社会の国の方には使いやすくなる。(博物館)
- 他館との入館料の割引連携などはどのようにしているか。(観光庁)
- 現在の展覧会では無し。夏の展覧会では京都市動物園と割引共通券を予定。奈良では東大寺と共通券あり。(博物館)
- ICT導入の問題点は(観光庁)
- 写真の著作権の問題、学芸員など館側の負担感が問題。恒常的に行う場合、教育部門というセクションがないのが難点。日本の国立博物館には、教育部門及び修理部門がない。教育普及

部門の人員の手当てがない、現行の体制では対応が厳しい。その他デジタルの問題では、マイクロフィルム→デジタル化の費用、どのハードで今後保管していくのが適当かということも頭が痛い問題。

- 翻訳に関してはチェック体制が課題。ガイドを有料にした場合は指摘がシビアになる。
- 外国語対応や解説はキャプションだけでもいいという意見もある。情報量をどこまで入れるかという整理が必要。(博物館)

● その他の課題

- 現在の京都国立博物館のインフォメーションは、ほとんど公共の観光案内所となっている。費用的な負担など、自治体と話をしていく必要がある。(博物館)

● 今回のシステム導入にどれ位の費用が1館あたりかかるか(観光庁)

- 現行のままだと200万位はかかると思われる。今後、翻訳の質を上げ、金額を下げるのが普及の課題と捉えている。特に翻訳の問題は生半可にはいかないことを実感している。(丹青社)
- 200万あれば他のことを検討するだろうから現実的ではない。メンテナンスをどうするか、故障など様々な問題もある。(博物館)
- 積極的に受入をしたくとも人員がいない、というのが館の現実。恒常的に外国人を受け入れるには解説ボランティアへの知識や接客マナーの継続的な教育が大事。日本ではなかなか本当のボランティアが根付かない。教育を継続的に行う組織・人員が必要。それが一番重要だと考えている。(博物館)

＜資料Ⅲ-5-2 実証実験実施施設ヒアリング記録 神奈川県生命の星・地球博物館＞

調査日	平成23年(2011年)2月25日(金) 14:00～16:30 (ヒアリング及び館内視察)
出席者	観光庁観光地域振興部観光資源課 神奈川県立生命の星・地球博物館 (株) 丹青社

【ヒアリング内容】

- 今回の事業にご協力を頂いたことに感謝をしたい。ICT技術を使って外国人の方に解説ができる仕組みができた為ご協力をお願いした。今後は外国人受入に関する調査や実験の成果をまとめ、全国の博物館等が共有できるようにしていきたい。(観光庁)
- 外国人旅行者の現状
  - 夏休みに米軍の方が多く来館。周辺の小田原・箱根地域では韓国・中国の観光客が大幅に増えている。その方々にもう少し博物館を利用していただきたい、ということで今回手を上げた。
  - 現在中・韓の受入体制はできていない。展示室に掛けてあるタペストリー位である。日韓ワールドカップの際にリーフレットは揃えたが、その更新はできていない。
  - 海外の来館者は目に見えて増えている感触がある。欧米人の来館者は在日の方が多い印象。今回集客に苦心しているのは、博物館が「地球」というテーマであり、箱根地域の観光客とミスマッチがあるかも知れないと考えている。館の主な入館者は、学校の団体やこども連れが多く、箱根地域はアジアの方は大人だけのグループが多いため、その点も集客できない理由とも思われる。
  - 周辺の外国人宿泊客が多いホテル・旅館にチラシなどを置かせてもらったが、今回は集客につながっていない。
- 館としての受入体制整備の方向性、考え方、計画
  - 第一にホームページとリーフレットの整備をしたい。
  - 解説の端末については、外国人対応だけではなく、目の不自由な方なども使えるような汎用性の高いものを計画したい。イメージでは2次元バーコードを読み取ると解説が流れる、など
  - 他の館では展示替えが頻繁なため、音声ガイドを作りづらいという話があったが。(観光庁)
  - 自然史博物館では、展示替えはそれほど頻繁ではないため、その点では解説は作りやすい。但し非常に大きく定説が変わることがある。クジラは肉食哺乳類が進化→草食の哺乳類ーなど。
  - 美術館では、データベースから抽出する方式であれば作りやすいのでは。
- 外国人旅行者の受入体制の問題点・課題
  - 周辺の施設も含め、最近急に受入体制が変化しはじめた。急にあたふたと対応を始めたのが現状。中・韓へはまだ対応できておらず、当館でも英語に関して四苦八苦して対応している状況。
  - 外国人の受入体制としてICT、人対人、多言語表示などが考えられるが、現状を考えると何が適切か(観光庁)
  - まず、存在を知ってもらうことだと思う。外国人の方がどうやって情報をとり、それに対してどうアピールをしていくか。展示のタイトル位の多言語対応はしたいが、費用を確保しづらい。専門用語のチェックも英語以外は困難。
- ICT実験実施にあたっての問題点・館としての手ごたえ、今後の展開の参考度
  - 準備期間が短かったことが一番大きな問題点だった。
  - 実質2週間程で原稿の依頼をしている。年末のお忙しい中かなりのご負担をかけた。(丹青)

- 中国、韓国語のチェックが十分にはできなかった。音声ガイドは日本人向けもあるとよかった。
  - 今回の実験に際し、中・韓ができるスタッフがいないという話で、当初不安があったが、こういうことができるのか、という驚きもあり勉強になった。
  - コンテンツも面白く、実験としても参考になったが、コンテンツの再生時間が長いことが問題。オーストラリア人体験者で疲れた、という話もあった。
  - 音声ガイドは本人には良いが他の人にとっては不快という場合もあり、時間を短くすることが必要。
  - 今回コンテンツを文字解説ではなく音声としたことに理由はあるのか。(博物館)
  - 博物館は展示物を見るところだと認識している。展示物を見・画面を見するという動作より、視覚の邪魔をしない音声ガイドのほうが適切だと考えた。(丹青)
  - 他の館では展示解説者がしゃべるイヤホンガイドの導入の事例もあったが。(観光庁)
  - 貸し出しの対応はトラブルのもととなるため、現在普及している個人の携帯で音声ガイドが実現すれば良いと考えている。
  - 今後の導入にあたっては展示の大きなストーリーを解説することや現場で原稿を持ってシナリオを練るなどの準備が必要。
  - 大人、子どもそれぞれを対象としたコンテンツが必要。
- 経費的な問題／学芸員の負担感
- 印刷物の経費を捻出することでも苦勞をしており、整備に関しては国からの補助制度があるとありがたい。
  - 時間があれば、学芸員は解説原稿を書くこと自体をあまり苦にしない。
- 著作権の問題
- 出版物等への無断掲載や商用利用などがなければ、原則個人での使用の範囲内で館内は撮影可としている。

<資料Ⅲ-5-3 実証実験実施施設ヒアリング記録 金沢21世紀美術館>

調査日	平成23年(2011年)2月27日(日)14:30~15:30(ヒアリング及び館内視察)
出席者	観光庁観光地域振興部観光資源課 金沢21世紀美術館 (株)丹青社・調査受託者

**【ヒアリング内容】**

最初に、調査にご協力いただいたことに感謝を申し上げたい。

- 現在、外国人旅行客の来館についてはどのような動向があり、館としてどのように対応しているか。(観光庁)
  - 以前から英語圏の来館者については個人旅行客を中心に多かったが、最近ではアジア圏の言語で作成したリーフレットの減り方が顕著になり、アジア圏の来館者が増加しているという印象がある。撮影禁止等の案内表示については金沢市で翻訳作業を行い対応しているが、正直なところ追いついていない部分がある。多言語が話せるスタッフがいるのが理想ではあるが、現在は中国語の対応が課題といえる。(博物館)
- アンケートでは美術館で来館者数の把握は行っていないとあったが、今後行う予定はないか。(観光庁)
  - 最近まで金沢市が実験的に来館者数の調査をしていたので実施する予定はない。結果を待っているところである。(博物館)
- スタッフは外国人来館者に対しどのように対応しているか。(観光庁)
  - 英語が話せることを条件としているので英語圏であれば問題ないが、現在中国語・韓国語への対応が課題となっている。(博物館)
- 近隣施設との連携についてはどのようなことを実施しているか。(観光庁)
  - 20%割引になる前売り券を周辺の施設で取り扱ってもらっている(手数料10%を支払い)。また、サポートショップと呼ばれる物販・飲食店等と連携し、半券を利用した割引サービスを行っている。当館には美術館としての役割の他に、金沢市におけるにぎわいづくりの拠点機能の役割も担っている。来年度から宿泊施設のレストランでも割引できるように連携を図っている。(博物館)
- 今回の実証実験へ協力した理由を教えてください。(観光庁)
  - 学芸課の話では、外国人への対応方法に困っていた状況がある。日本語の音声ガイドについてはホームページから事前にダウンロードするしくみはあるが、利用しているかは不明。そこで機器貸出以外の方法で何か方法はないか考えていたところ、コレクション展開催とタイミングも合致したので、参加を希望した。(博物館)
- 参加してみても率直な感想は。(観光庁)
  - 準備期間が短すぎて正直ハラハラしていた。アプリケーションについては館の方では中国語、韓国語のチェックができない部分があった。(博物館)
  - ナレーションの速度や、翻訳内容について何人かの来館者から指摘を受けた。また、アジア系の来館者を判断するのが難しかった。ダウンロードを行った人は少なく、ほぼ貸し出しで対応した。(博物館)

- 作品の著作権について教えてほしい。(観光庁)
  - 作品は金沢市が購入し、美術館で借りているという仕組みになっている。著作権等を含めた取り決めは購入の段階で決定する。今回の実証実験では、アプリケーション内で作品画像を使用することは未契約事項であったため使用できなかった。見ることができる音声ガイドを製作するにはどうしても発生してくる問題で今後は何らかの方策が必要だと考えている。(博物館)
  
- 参加してみて気づいたこと、参考になったことがあれば教えてほしい。(観光庁)
  - 展示室内の解説シートは館のスタッフが作成している。企画展等で展示替えを頻繁に行うが、作品シートの作成は時間的に追いついていない状況がある。当然音声ガイドについても解説原稿が必要となるため、中国語、韓国語への対応(特に時間と人手)が課題になると思う。また、展示更新とあわせてアプリケーション更新についても考えていかなければいけないと思う。(博物館)
  - 参加者からはスタッフの対応が良かったとの声もあった。(丹青社)
  - 人と人のコミュニケーションを大切にしているのが館の方針でもある。来館者数が多くても受付に券売機を置かずにスタッフが対応しているのもその方針に沿っているため。(博物館)
  - 無人でダウンロードするしくみが構築できれば、入り口が複数ある特殊な構造の美術館なので、複数箇所にダウンロードポイントを配置することで利便性が向上し、日本語の音声ガイドと併せて普及が進む可能性があると感じる。(丹青社)
  
- 通訳案内士に協力できなかった理由があれば教えてほしい。(観光庁)
  - 現時点で導入する予定がなかった。現在チケットがあれば参加できる学芸員のギャラリーツアーやギャラリートークを行っているので、それ以上は人数的にも時間的にも難しい状況がある。また、ギャラリーツアーの場合はどうしても館内が騒々しくなり、静かに作品を見たい来館者に迷惑がかかり苦情がくることもある。ICTの実証実験に協力したのは、周りの来館者に影響を与えず個人で実施できるのが望ましいからという理由があったため。(博物館)