

「新型コロナウイルス禍での博物館運営」に係るアンケート結果について

全国科学博物館協議会

今回のアンケートは、全科協加盟館の活動や当協議会発行の情報誌『全科協ニュース』誌面作成の参考とすることを目的として、新型コロナウイルス禍での博物館運営について、加盟館の関心の高い事項を中心に実施しました。

本アンケート結果がそれぞれの施設における今後の運営の参考となれば幸いです。

今回実施したアンケートの概要

実施期間：2021年10月12日（火）～11月12日（金）

実施方法：Google フォームを使用したWEB アンケート形式

設問数：58問（必須回答含む）（項目選択式及び一部自由記述）

回答館数：81館

1.新型コロナウイルス感染症拡大防止対策全般について

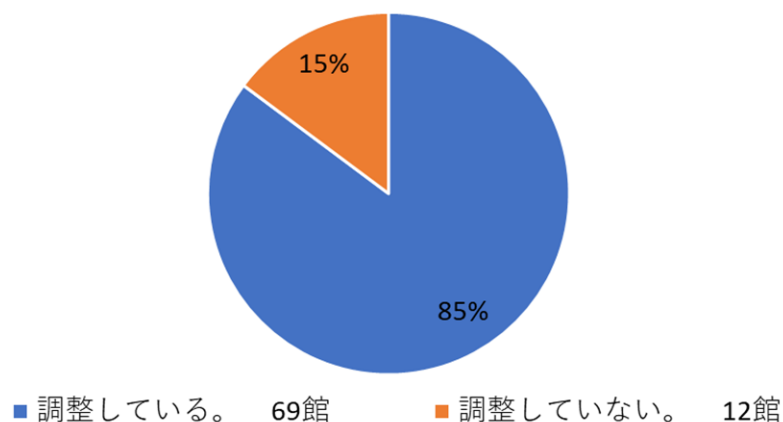
1) 新型コロナウイルス感染症拡大後に、館内の入館者数を調整していますか？ 回答 81館

調整している。 69館

調整していない。 12館

1) 新型コロナウイルス感染症拡大後に、館内の入館者数を調整していますか？

回答81館



2) 1) で①入館者数を調整している、と答えた館にお尋ねします。調整方法はどのようになりますか？ 回答 69 館

- ①原則として個人・団体ともに入館を事前予約制としている。14 館
- ②原則として団体のみ入館を事前予約制としている。12 館
- ③事前予約制は取らないが、館内の人数が一定数を超えたら入場を制限している。26 館
- ④その他 17 館

<④その他の記述回答>

○団体予約不可

- ・団体の申込をお断りしている。 2 館

○一部事前予約制

- ・人数制限を設け、一部のイベントで事前予約制にしている。
- ・イベントは全て事前申込制、団体は同一時間 1 団体。
- ・団体及び企画展開催時の個人は事前予約優先制を導入しているが、事前予約で入場制限の人数に満たない場合は、当日入場も可。
- ・平日は団体(20 名以上)のみ事前予約、土日祝は、個人・団体問わず要事前予約。(各時間帯の人数制限あり)
- ・団体のみ入館を事前予約制とし、また、団体も含めた館内の人数が一定数を超えたら入場を制限している。
- ・団体は事前予約制にしています。この時間帯は、個人の来館者の方には入館をお待ちいただくようお願いして、館内が密集しないようにしております。
- ・原則として団体のみ入館を事前予約制とし、個人については館内の人数が一定数を超えたら入場を制限している。
- ・個人は前売入館券を販売し、人数を把握。団体は事前予約制とする。

○現在は調整なし

- ・しばらくは③で運用していたが、現在は制限していない。
- ・北海道にて緊急事態措置が取られた際、館内の人数が一定数を超えた際は入場を制限した。

○その他

- ・臨時休館対応。
- ・③を基本としますが、あらかじめ予約をいただいた団体については、優先入館としています。
- ・元々 20 分毎の定時入場制だが 30 分毎で運営している。(※2022 年 4 月以降は 20 分毎に

戻して予約受付を行っている)

3) 新型コロナウイルス感染症拡大の感染拡大防止対策で、入館時に生じたトラブルを教えてください。【複数回答可】 回答 46 館

- ① 事前予約制を知らずに来館し、入館できずトラブルとなった。10 館
- ② 人数制限があることを知らずに来館し、入館できずトラブルとなった。11 館
- ③ マスクの着用を拒否あるいは健康上の理由からできない方が来館し、入館時にトラブルとなった。 18 館
- ④ 来館者の感染が判明した場合に備えて入館時に個人情報を入力しているが、拒否されてトラブルとなった。 4 館
- ⑤ その他 20 館

<⑤その他の記述回答>

○特にトラブルは起きていない。 13 館

○マスクトラブル

- ・入館後マスクを外している人へのお声がけと、他の来館者からのクレーム。
- ・入館時のマスク未着用や展示室で未着用の方が多い。(最終的に着用はしていただけた)。
- ・入館後、マスクを外している利用者が見かけられる。
- ・マスク着用を拒否されたケースはあったが、事情があってマスク着用ができないということだったので、トラブルというほどにはならなかった。

○入館・事前予約トラブル

- ・待ち時間が長い、整理券発行の順番が個人情報の記入に掛かる時間により入れ替わる等。
- ・休館中にも関わらず来館する方がいた。
- ・入館制限を超える来館者があった際に適切に入館制限できない場面があった。

4) よろしければ3) で生じたトラブルにどのように解決したか、お知らせください。

【自由記述】 回答 30 館

○職員等が説明

- ・職員が来館者の方の意見を傾聴し、感染対策としての取組であることを説明することによって理解頂いた。
- ・責任者等による説明。
- ・お客様の安全のためマスクの正しい着用について丁寧に説明し理解を得るようにしている

る。

- ・丁寧な説明と謝罪。
- ・（マスクに関して）受付および巡回者が声がけして説得。
- ・来館者に休館中である旨を告知した。
- ・職員が注意喚起し、従わない場合は退館してもらう旨説明し、説得した。
- ・事前予約制をご存じなく来館された方には、状況及び予約方法を丁寧にご説明し、ご理解いただいた。
- ・保護者（監督者）の責任において、他のお客様と距離をとっていただくなどの感染防止対策を行っていただくことを了承いただいた上で入館いただいた。
- ・マスク着用を拒否した子供の母親に対して、健康上の理由でないことを確認した上で、館内に入れないことや、プラネタリウムを観覧できない旨を話したところ、着用していただけた。
- ・館の感染拡大防止対策について丁寧に説明して協力をお願い。

○運営の工夫

- ・入館時の丁寧な説明、整理券発行の順番が入れ替わらないよう、個人情報の記入場所の配置などを工夫。
- ・「マスクができない」マークのネックストラップを入口で準備しており、貸し出しのご案内をしている。
- ・マスクができない方はその旨を表記したシールを貼ってもらっています。
- ・マスク着用が難しい来館者には、目印となるリボンを作成し対応している。
- ・館内放送での注意事項アナウンスの回数を増やした。
- ・予約キャンセルがあると予約可となるので、それをお待ちいただくようご案内。
- ・ホームページや SNS で入場者制限開始や解除を随時発信しており、駐車場にて制限をかけている旨をご理解いただいている。
- ・来館前に注意事項を確認してもらえよう HP に感染症対策の取り組みを明記した。
- ・ホームページに混雑状況やプラネタリウムの空席情報を掲載し、随時更新する。
- ・チケット購入前の人の行列から見える位置にモニターを設置し、リアルタイムで空席情報が確認できるようにする。
- ・毎月 1 回のイベント時であったため、当該イベントの人員整理係を 1 名増員した。
- ・事前予約制を知らずに来館いただいた場合は、人数制限枠内であれば、お名前と連絡先のみを用紙に記入していただき、予約に代えています。

○譲歩

- ・ハンカチなどで極力口元を押さえて行動していただくように要請した。
- ・マスク着用について、理由の説明とお願いはするが、強制はしない。

- ・咳をするときは、ハンカチで口元をおさえるなど配慮していただくようお願い。
- ・無料の代用マスクを提供。それでも主張される方には、他の来館者への配慮を要請し認めた。
- ・昨年度の開館再開直後の頃、マスク着用拒否の方とトラブルになった。マスク着用が入館の条件であることをご説明してお帰りいただくこととなったが、その後、同じような場合はこちらからマスクをお渡しご協力をお願いするようにしたところ、トラブルはなくなった。

○ご退館

- ・来館者がそのまま入館せず帰った。
- ・入館時ではないが、ふれあいイベント参加時にマスク着用を拒否される来館者があり、トラブルになった。入館料を全額返金することで解決した。
- ・個人情報を出すことを拒否された方は入館をお断りしています。
- ・館長が出てきて淡々と本人の主張を聞いた上でお引き取りいただいた。(施設管理権の行使)
- ・ご納得頂けるよう説明を努力しますが、ご承知いただけない場合は入館をお断りします。
- ・状況を説明し、帰ってもらった。
- ・事情を説明し納得の上、お引き取り頂いた。

○その他

- ・(事前予約について) コンビニエンスストアでの事前購入のため、近隣のコンビニエンスストアをご案内。

5) 個人を対象に入館を事前予約制としている館にお尋ねします。事前予約制に対する来館者の反応はいかがですか？ 回答 18 館

- ①予約制度は自由に来館できないので、不評である。2 館
- ②館内でゆとりをもって見学できるために、好評である。4 館
- ③その他 12 館

<③その他の記述回答>

- 理解が得られている、特に反応ない。 3 館

○両方の意見

- ・①と②両方のご意見をいただいている。
 - ・満員で予約できなかった人には不評、予約できた人には好評(来館者アンケートより)。
- 特別展では予約制なのに(もしくは「なので」)混んでいるという苦情もある。

- ・不便に思われる方と、便利に思われる方と、両方いらっしゃいます。
- ・不自由さと安心感の賛否両論あったが、ある時期からは、事前予約制と当日受付（個人情報授受必須）を併用することで、ご意見は大幅に改善された。
- ・両方。特にネットが必須になるため、高齢者からは不評が多い。

○その他

- ・関連イベントのみ予約制とし、明確なクレームはないが、参加できずに残念がる声はある
- ・事前予約優先制のため、どちらでもない。

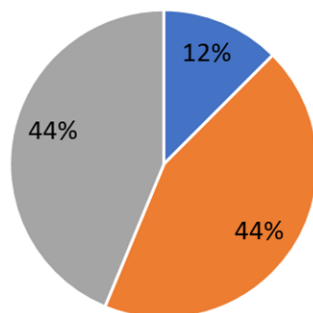
6) 個人を対象に入館を事前予約制としている館にお尋ねします。新型コロナウイルス感染症が収束し、コロナ対策のガイドラインで人数制限がなくなった後も、入館事前予約制を維持するご予定ですか。回答 16 館

入館事前予約を維持する予定である。 2 館

維持する予定はない。 7 館

未定である。 7 館

6) 個人を対象に入館を事前予約制としている館にお尋ねします。新型コロナウイルス感染症が収束し、コロナ対策のガイドラインで人数制限がなくなった後も、入館事前予約制を維持するご予定ですか。回答16館



- 入館事前予約を維持する予定である。2館
- 維持する予定はない。7館
- 未定である。7館

7) 入館者の感染が判明した場合に備えて個人情報（氏名及び連絡先）を収集していますか？

【複数回答可】 回答 81 館

- ①入館事前予約時に収集。 12 館
- ②入館時にその場で記入（または提出）いただく。 39 館
- ③アプリの活用。 11 館
- ④個人情報は収集していない。 25 館

<記述回答>

○イベント時などのみ収集

- ・ イベント時等、入館者が多くなる見込みがある日程のみ収集。
- ・ イベント参加者については収集している。

○県のシステムで収集

- ・ 岐阜県が提供している「岐阜県感染警戒 QR システム」採用。
- ・ 県のシステムによる QR コードを用いたメールアドレスを登録。

○館で収集

- ・ 入館時及び館 HP の登録フォームにて収集。
- ・ 館内に入館記録票記入スペースを設置している。

8) 7) で③アプリの活用、と答えた館にお尋ねします。具体的にどのようなアプリを採用しているかご記入ください。 回答 11 館

○県運営システム

- ・ 県で運用している「秋田県版コロナ安心システム」の QR コードを設置。
- ・ いばらきアマビエちゃん
- ・ 岐阜県感染警戒 QR システム
- ・ 京都市新型コロナあんしん追跡サービス
- ・ 大阪府コロナ追跡システム
- ・ 兵庫県新型コロナ追跡システム 2 館
- ・ RICCA 沖縄県新型コロナ対策パーソナルサポート

○COCOA 新型コロナウイルス接触確認アプリ 4 館（県運営システムとの併用含む）

9) 運営スタッフの感染予防策や人員体制について該当するものをお知らせください。【複数回答可】 回答 79 館

- ①検温を義務付ける。 66 館
- ②体調不良時の勤務を認めないことを徹底している。 73 館
- ③マスクを支給している。 32 館
- ④休憩時間をずらし、休憩場所の「密」をできるだけ回避している。 31 館
- ⑤昼食休憩中の会話を控えるように指示している。 45 館
- ⑥ワクチンを地域で接種できないスタッフに、職域接種の機会を用意した。 23 館

<記述回答>

- ・事務室、デスク間、執務スペース、食事スペースにパーテーションや仕切りを設置。
- ・事務用品、備品は使用後に毎回アルコール消毒をする。施設内に手指消毒の場を複数設置。
- ・マスクは各自持参で必ず着用。いざというときは支給できるよう準備している。
- ・出勤率を調整、体調管理の徹底。出勤日には、健康チェックシートへの記入を義務付けている。

10) コロナ感染対策に関する掲示物について、工夫がございましたらお知らせください。【複数回答可】 回答 76 館

- ①ピクトグラムやイラストを使用し、親しみやすくした。 45 館
- ②大きめの文字や視認性のいい色使いとした。 35 館
- ③来館者へのお願いだけでなく、博物館が行っている対策をお知らせし、安心して観覧いただけるように情報を提供した。 62 館

<記述回答>

- ・市長からのメッセージを必ず掲示している。
- ・体験型展示や音声ガイド休止に伴い、紙資料をより充実させた。
- ・他の施設より提供された掲示物の活用や市の見守りシステムの案内掲示。
- ・学校や旅行社等では、対策をまとめた書面を希望されることが多かったので、HPからPDFでダウンロードできるようにした。

11) 消毒作業を楽にする工夫についてお知らせください。【複数回答可】 回答 62 館

①消毒が必要な場所が減るように、お客様が利用できる椅子やトイレ、展示物を減らした。

37 館

②コロナウイルスのより詳しい情報が入るようになってから、段階的に消毒作業の回数を減らした。14 館

③その他 22 館

<③その他の記述回答>

○抗菌・抗ウイルス加工を実施

- ・館内の抗ウイルスコーティングの実施。
- ・光触媒による抗菌加工。
- ・空気触媒型除菌剤の塗布。
- ・実物車両には、実際の営業線で使用している光触媒を使った抗ウイルス・抗菌コーティングを施し、基本的な消毒回数を減らした。
- ・体験型の展示物と、プラネタリウムドームの椅子のひじ掛け・手すりに抗菌コートを行った。
- ・ウイルスコートをしました。
- ・日常的に消毒が必要なものは、抗菌加工を施工し、手間の削減を図った。
- ・抗ウイルスシートの貼り付け。
- ・展示物、手摺り、エスカレーター、椅子等展示フロア内の光触媒コーティングを順次行い、消毒作業の実施場所を減らした。
- ・可能な場所には抗菌剤を使用。

○手袋着用

- ・消毒をしなくていいようにお客様にゴム手袋を着用してもらう。
- ・見学の際は手袋着用を依頼した。

○消毒液の設置を増やした

- ・館内の多くの場所に消毒液を配置。
- ・消毒の機会を十分に確保できるよう、配備の数を十分に確保しました。
- ・入口での手指消毒個所を増やした。

○その他の工夫

- ・実施者の役割分担の明確化。
- ・2 度ぶき不要など取扱いが容易な薬剤に変更した。
- ・感染状況を考慮して、現在は椅子の数を徐々に増やしている。

- ・閉館後、業者に委託して消毒清掃を行っている。

○特になし

- ・消毒に関しては楽はしておらず、必要な箇所に対してきちんと行っている。
- ・特に変えていない。
- ・初期から対応方法を変更せずに実施している。

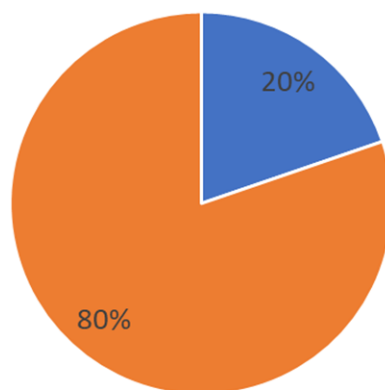
2. 体験者が直接触れる展示物などのコロナ対策について

1) 1.手で触る展示物（消毒可能なもの）回答 81 館

休止している。 16 館

運用している。 65 館

1) 1.手で触る展示物（消毒可能なもの）回答81館



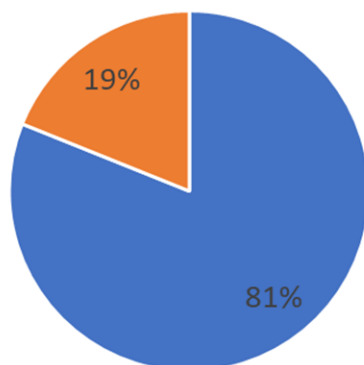
■ 休止している。 16館 ■ 運用している。 65館

2.手で触る展示物（消毒が難しいもの） 回答 74 館

休止している。 60 館

運用している。 14 館

2.手で触る展示物（消毒が難しいもの） 回答74館



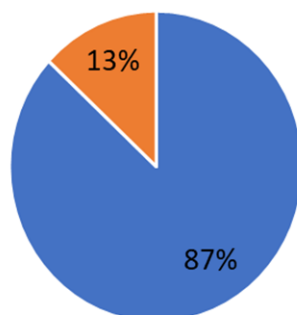
■ 休止している。 60館 ■ 運用している。 14館

3.顕微鏡など、目、鼻、口などの粘膜に触れる可能性のある展示物 回答 61 館

休止している。 53 館

運用している。 8 館

**3.顕微鏡など、目、鼻、口などの粘膜に触れる可能性のある展示物
回答61館**



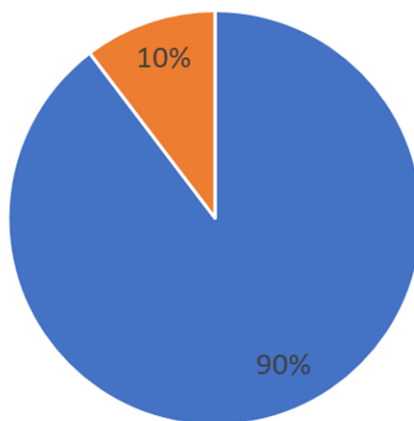
■ 休止している。 53館 ■ 運用している。 8 館

4.狭い閉鎖的な空間で体験し、換気が難しい展示 回答 58 館

休止している。 52 館

運用している。 6 館

4.狭い閉鎖的な空間で体験し、換気が難しい展示 回答58館



■ 休止している。 52 館 ■ 運用している。 6 館

2) 体験型展示の消毒回数等について一番近いと思われるものをお知らせください。 回答

74 館

①来館者が使用するたびに消毒している。 6 館

②体験型展示の使用時間を区切り、「消毒用の時間」を開館中に設けている。 8 館

③巡回や現場に常駐するスタッフが、適宜消毒している。 44 館

④開館前もしくは閉館後にのみ消毒。 8 館

⑤その他 8 館

<⑤その他の記述回答>

- ・定時の消毒及び団体利用後の消毒を実施。 2 館
- ・光触媒による抗菌加工。 2 館
- ・気になった際にお手すきのスタッフが消毒。
- ・運用休止。 3 館

3) 運用を休止している体験型展示を補う工夫について、お知らせください。【複数回答可】

回答 44 館

- ①体験型展示を運用している動画を作成し、HP または現場に公開。 10 館
- ②体験型展示で伝えなかった内容の解説パネルを現場に設置。 9 館
- ③体験型展示の代わりとなる非接触型展示を現場に設置。 15 館
- ④その他 13 館

<④その他の記述回答>

- ・スタンプラリーのスタンプを足ふみ式で制作。
- ・音声を聞くためのヘッドホンに文字情報でみていただくか、個人のスマートフォンでみていただくようにした。
- ・おうちミュージアムによるコンテンツの公開。
- ・他展示の活用。
- ・休止理由の掲示等。 3 館
- ・特になし。 6 館

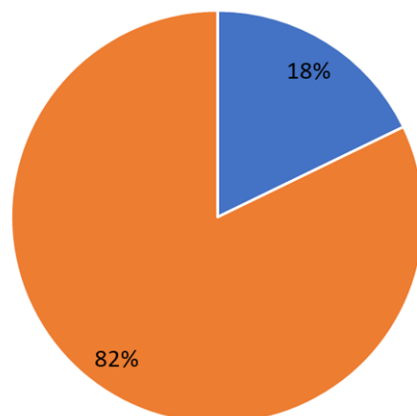
4) 体験型展示に代わる非接触型展示を今後導入していくことを検討していますか？ 回答

73 館

導入を検討している。 13 館

具体的に導入の検討はしていない。 60 館

4) 体験型展示に代わる非接触型展示を今後導入していくことを検討していますか？ 回答73館



■ 導入を検討している。 13館 ■ 具体的に導入の検討はしていない。 60館

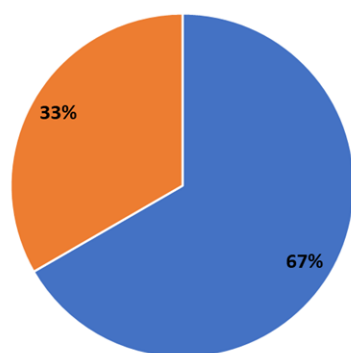
3. 幼児向け展示やプログラムについて

1) 幼児向け展示（※幼児を主な利用者として想定、もしくは幼児にも無理なく体験できる展示）はありますか？ 回答 78 館

はい 52 館

いいえ 26 館

1) 幼児向け展示（※幼児を主な利用者として想定、もしくは幼児にも無理なく体験できる展示）はありますか？ 回答78館



■ はい 52館 ■ いいえ 26館

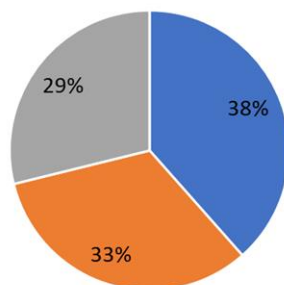
2) 1) で①「はい」と答えた方、幼児向け展示は、新型コロナウイルス感染症拡大ののち、運用を続けていますか？ 回答 52 館

運用を続けている。 20 館

一時運用を休止したが、段階的に再開している。 17 館

完全に休止している。 15 館

2) 1) で①「はい」と答えた方、幼児向け展示は、新型コロナウイルス感染症拡大ののち、運用を続けていますか？ 回答52館



■ 運用を続けている。 20館
■ 一時運用を休止したが、段階的に再開している。 17館
■ 完全に休止している。 15館

3) 2) で①② (「運用を継続ないし再開」) と答えた方、幼児向け展示の運用を継続ないし再開するにあたって、工夫した点などを教えていただけますか? 【自由記述】 回答 29 館

○消毒

- ・ 定期消毒。
- ・ 消毒の回数を増やしている。
- ・ パラボラアンテナ体験展示で、来館者がさわって使用するスーパーボールを 30 分に一度アルコール消毒。
- ・ 幼児から一般の幅広い層に対応するものであり、ほかと同様の消毒のみで、特には無い。
- ・ アルコール消毒液を設置する。
- ・ 展示を触る前と触った後に消毒をする旨をかいたサインを設置した。
- ・ ウイルスのキャラクターシールを展示物にはり、手洗いを促すきっかけとしている。

○運営の工夫

- ・ 時間・人数制限を実施。職員との接触機会や時間短縮のため、簡単な活動のみを提供。
- ・ 土足ではしごを上るものや順番待ちが密になりやすい展示物はまだ再開しない。
- ・ 消毒のできないものを使用休止し、安全に利用できる展示のみで再開した。
- ・ 非接触型に限り継続。
- ・ 消毒が難しいもの、密になる状況を作り出す展示品（実験装置）は使用不可とし、消毒が可能なもの、密になりにくい展示品（実験装置）のみ運用している。
- ・ 手動のハンドルで動かすものを、非接触型のスイッチで動き出すように変更した。
- ・ 足元にマークを付け、距離を持って立つ位置を明確にした。
- ・ 消毒が難しい展示の撤去。

○その他

- ・ 古民家やジオラマは全年齢対象ですが幼児の来館者が喜んで利用しています。手をふれたりするものではないので、特別な工夫はありません。

4) 2) で③ (完全に休止している) と答えた方、理由をお知らせください。(複数回答可) 回答 15 館

- ①触れる展示が中心で、消毒が完全にできないから。 13 館
- ②幼児はマスクの着用が難しいことが多いから。 7 館
- ③幼児はソーシャルディスタンスを守ることが難しいから。 8 館

<記述回答>

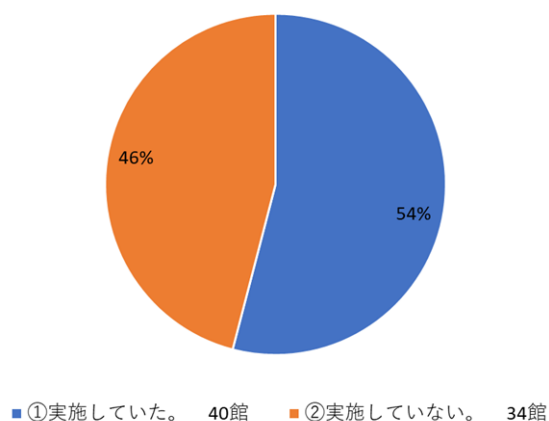
- ・ 手や物を口に入れる可能性が高い。
- ・ 室内で密を避けられないエリアがあったため。

5) 幼児向けプログラム（※幼児を主な参加者として想定したプログラム）を、新型コロナウイルス感染症拡大前は実施していましたか？ 回答 74 館

- ①実施していた。 40 館
②実施していない。 34 館

5) 幼児向けプログラム（※幼児を主な参加者として想定したプログラム）を、新型コロナウイルス感染症拡大前は実施していましたか？

回答74館

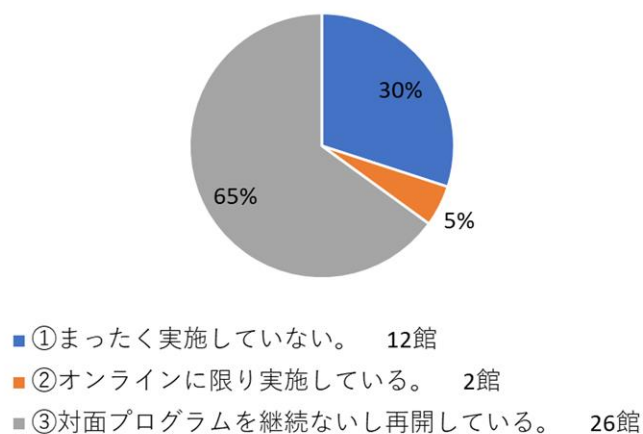


6) 5) で①（幼児向けプログラムを実施していた）と答えた方幼児向けプログラムを、新型コロナウイルス感染症拡大後実施していますか？ 回答 40 館

- ①まったく実施していない。 12 館
②オンラインに限り実施している。 2 館
③対面プログラムを継続ないし再開している。 26 館

6) 5) で①（幼児向けプログラムを実施していた）と答えた方幼児向けプログラムを、新型コロナウイルス感染症拡大後実施していますか？

回答40館



7) 6) で③ (幼児向け対面プログラムを継続ないし再開) と答えた方へ 幼児向け対面プログラムの継続ないし再開にあたって、新型コロナウイルス感染症拡大後に工夫した点などをお教えてください。【自由記述】 回答 21 館

○参加人数

- ・人数制限。
- ・入換制の人数制限。
- ・参加定員を減らした。(部屋が密にならないように付き添いの人数も制限した)。
- ・幼児向けのプラネタリウムや幼児団体来館時の工作教室が該当すると思われるが、いずれも席数を半分に間引き。

○消毒・換気

- ・プラネタリウム入場時や工作教室前のアルコール消毒を徹底した。
- ・保護者に利用の前後に手指の消毒を徹底するよう注意喚起の掲示を行っている。
- ・参加者の入れ替え時に消毒の時間を長くとる(換気含めて)等の対応をしている。
- ・工作などで使う道具を共用にはせず、教室終了後にすべて消毒するようにした。
- ・工作が主の科学遊びについて、参加者が入れ替わる際、テーブルや道具類の清拭消毒を行う。
- ・定期的な消毒、適切な換気。

○ソーシャルディスタンス

- ・プラネタリウムで、家族単位で着席していただき、家族間の間隔を広げた。
- ・プログラムを行う机にはアクリルパーテーションを設置し、異なるグループ同士が隣り合わない席配置にした。
- ・対面の場合は他参加者、指導者との距離を保つ。
- ・プラネタリウムの幼児向け投影において、検温、一般観覧者の同時観覧不可、原則マスク着用、複数団体の同時観覧時は団体間の間隔をあける、入退場では、階段での誘導や待合場所の指定により密を避ける。

○その他

- ・床に直座りするような場面がある場合は、シートを敷いて靴を脱いで上がるようにした。
- ・呼気やストローなどを使用するものについては、採用していない。
- ・屋外中心のプログラムを行い密をさけた。
- ・対面でのイベントは個別の短時間の対面を主とし、親子を基本に楽しむものとしている。
- ・全員で声を合わせる場面を作らない。
- ・実施場所(空間)の変更。

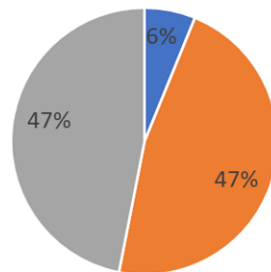
4 学校を中心とした団体見学の対応について

1) 新型コロナウイルス感染拡大後、学校団体等の来館を受け入れしていますか？ 回答 81 館

館

- ①受け入れをしていない。 5 館
- ②しばらく受け入れを中止していたが、再開した。 38 館
- ③新型コロナ感染拡大後も中断なく受け入れをしている。 38 館

1) 新型コロナウイルス感染拡大後、学校団体等の来館を受け入れ
していますか？ 回答81館



- ①受け入れをしていない。 5館
- ②しばらく受け入れを中止していたが、再開した。 38館
- ③新型コロナ感染拡大後も中断なく受け入れをしている。 38館

2) 1) で②③（団体受け入れを継続ないし再開）と答えた方にお伺いします。感染拡大後に、新たに設定した条件はありますか？【複数回答可】 回答 76 館

- ①1つの団体の人数に上限を設けた。 26 館
- ②団体も含めた館内にいる来館者全体の人数に上限を設けた。 53 館
- ③1回に受け入れる団体を1団体のみにした。 11 館
- ④団体専用プログラムを縮小ないし休止した。 23 館
- ⑤館内での飲食を禁止した。 15 館
- ⑥特に団体への条件は変更していない。 6 館

○小グループに分けた

- ・各展示室を密にならない人数でグループ分けし観覧・見学してもらっている。
- ・団体の人数に応じて小グループでの分散見学を依頼。
- ・団体を少人数の班にわけてもらい、対応するスタッフの数を増やした。

○エリアに人数制限を設けた

- ・イルカショーエリアの人数制限を設けた。
- ・プラネタリウムや天体観察会での定員を制限。

○団体の人数制限

- ・同時に受け入れる団体の人数を制限した。
- ・入館時間を区切って完全予約制。
- ・団体のみ時間あたりの入館人数の上限を決めた。
- ・一般個人の利用が多くなる土日祝日の受け入れを休止。
- ・学校団体の予約受入の時間帯（1 時間単位 300 人）の制限をして行っている。
- ・臨時休館中を除き、学校団体について中断なく受け入れをしている。少人数の班にわけて対応する学芸員の人数を増やす形にしたため、学芸員の対応できる人数が団体の実質の上限となっていること。

○その他

- ・密になるため展示室内での解説を中止した。
- ・原則マスク着用。
- ・北海道にて緊急事態措置が取られた際、館内の人数が一定数を超えた際は入場を制限した。
- ・必要があれば個人客の人数を調整。
- ・団体昼食はしばらくお断りしていたが再開した。

3) 1) で②「受け入れを再開した」と答えた方にお伺いします。どのようなタイミングで受け入れを再開しましたか？【自由記述】 回答 40 館

○緊急事態宣言解除など

- ・新型コロナウイルス感染拡大による臨時休館後、開館するタイミングで受け入れ再開。

8 館

- ・まん延防止等重点措置および緊急事態宣言の対象地域から除外。 2 館
- ・令和 2 年度当初の全国的な緊急事態宣言措置後、6 月から段階的に再開した。
- ・緊急事態宣言解除など政府発表にあわせて会社の方針により再開しました。
- ・緊急事態宣言や県の感染状況ステージにより判断。
- ・緊急事態宣言や県のコロナ警報の解除を受けて。
- ・自治体によるガイドラインの改訂。
- ・県の感染状況ステージ判断が下がったタイミング。
- ・県の警戒度が最高レベルの 4 から 3 へ移行したタイミングで受入を再開。

- ・レベルが4以下になった時点で、制限を設けたうえで徐々に再開した。
- ・県全体での方針による。
- ・所管部署（県）の指示を受け再開。
- ・当館の所在する自治体（県）の独自の緊急事態宣言が解除されたタイミングで再開した。
- ・県の文化施設利用制限（休館）が解除されたタイミング。
- ・県の緊急事態宣言が解除されたタイミング。
- ・自治体からの解除指示があったとき。

○館のタイミング

- ・再開館に合わせて再開した。 7 館
- ・緊急事態宣言が解除され、感染者が落ち着いたタイミング。
- ・団体専用の入館口を準備できた時から再開した。
- ・緊急事態宣言及びまん防等が解除され、館運営として感染拡大防止対策と団体受け入れ準備が整ったタイミング。
- ・新型コロナの感染状況を鑑みて判断した。
- ・2020 年 9 月

○その他

- ・学校に限って団体受け入れを再開した。（7 月より） 学校団体は、他の団体より感染症防止対策をきちんととる体制がしっかりとしているため。
- ・2020 年 8 月中旬より、学校行事の団体のみ、予約制で受け入れを再開しました。
- ・学校からの問い合わせが相次ぐようになってから。
- ・緊急事態宣言時は団体予約がすべてキャンセルとなった。感染状況が好転した事態で団体予約が自然と増加した。

4) 学校団体の受け入れに当たって、困っていること、工夫した点をお知らせください。【自由記述】 回答 44 館

<困っていること>

○人数制限などの理由で日程調整が難しい

- ・人数制限により受け入れを断ることが多い。団体への対応が難しく、団体側の要求は増えている。
- ・館内滞留者数制限を設けているため団体の予約希望日時での受入れが難しいことがある
- ・来館希望が多いが、入場者数の制限により多くをお断りしている状況である。
- ・また全体の席数が減っているため、受け入れ数自体が制限される。1 学期と 2 学期前半に入っていた予約が緊急事態宣言等により秋後半に延期となり、10 月後半から予約が立て込

んでいる。(遠足の雨天のみ利用は断っているケースも多い)

- ・複数団体から予約があった場合への対応に苦慮している。
- ・学校行事の日が各校で重複する。特定の曜日に集中しがちである。
- ・1日の受入団体数及び1時間当たりの入館者数が決まっているため、見学を希望している学校との日程などの調整が難しくなっている。
- ・学校団体によって感染症対策の方法が違う。
- ・プラネタリウムは定員を減らしており、観覧できないことが増えた。

○スペースの問題

- ・昼食などで利用される飲食可能スペースを間隔を空けることによるスペースの不足
- ・館内各室の人数上限を設けているため、中には1クラスの人数が入れないところもあり、時間割の調整などに苦労している。
- ・食事場所の提供をどうするか悩んだ。(提供は行わないこととした。)
- ・今までプラネと昼食場所を複数校ありで使っていたが、感染防止のため単独校での受け入れとなったため、昼食場所の確保が大変。
- ・ソーシャルディスタンス確保のため休憩室の席数を減らしているため、昼食場所が不足している。
- ・昼食場所や体験系で他団体と分離させる必要があり、提供できるスペースや回数に制限が生じてしまう。

○その他

- ・ボランティアが展示解説を行っており、ボランティア活動の再開の目途が立たないことに困っている。
- ・連絡なしに下見に来たり、下見時に依頼したことが徹底されていないこともあった。
- ・土日祝日の受け入れ休止や同一時間1団体の利用等の制限の趣旨をご理解いただけない場合がある。
- ・団体ごとにコロナ対策等の要求度合いがことなり、調整が必要。
- ・10月に発出された博物館ガイドラインに合わない運用となっている。
- ・システム(設備)の導入に苦慮した。

<工夫した点>

○人数を制限・調整した

- ・密にならない人数でのグループ分け。
- ・定員を減らして受け入れを続けた。大きな団体の時は数回に分かれて入ってもらうなど、協力をお願いした。
- ・団体が入館する時間帯と人数を事前に把握し、複数の団体があっても、密集しないように、

見学ルートを当館で調整したが、その後に予約が入ってきた団体は、密集をさけるため、お断りするか、予定時刻をずらしていただくようお願いした。

- ・館内滞留者数の調整の為、ならびに入館時の検温、手指消毒等で複数団体が重ならない様予約受入れ時間に一定の間隔を設けている。

- ・入退館の時間が重ならないように調整を行っている。

- ・見学や昼食時になるべくクラスごとに分散できるようにスペースをとり、密にならないよう心掛けた。

- ・団体の受け入れ人数の目安を設定。(同時に4クラス程度まで)

- ・団体専用プログラムの人数制限や、時間短縮、密にならない昼食場所の確保など。

- ・人数の多い団体は、グループを分けて入館時間をずらしたり見学の順番を変更して対応している。

- ・特定の時間に入館が集中しないように、時間当たりの入館人数を定めて入館をコントロールした。

- ・団体の人数が多い時は、展示室を分けて観覧してもらい、入れ替えて密になるのをふせいだ。

- ・予約人数枠内で受け入れるとともに、少人数で分散見学する様にお客様にアナウンスし協力を求めました。

- ・来館の時期や時間帯が集中する傾向があるので、3密にならないよう注意している。

○消毒等の徹底

- ・各室入室時の手指消毒、換気、机や実験道具類の消毒を実施。

- ・手指消毒、入館時の検温を実施。

- ・検温・消毒・マスク着用の徹底。

○訪問前に学校でオリエンテーション、体調チェック等してもらう

- ・学校での検温等の実施により体調不良者は来館しないことの徹底。

- ・オリエンテーションを事前に学校で行ってきてもらうことによる館職員との接触機会の軽減。

○プログラム等の回数を増やした

- ・プラネタリウムや展示、昼食スペースで、定員の半分の人数に制限したため、人数の多い団体はこれまでどおりには御利用いただけず、1団体を分けて交代で御利用いただいた。そのため、プラネタリウムの投映や工作教室などの回数を増やして対応した。

- ・工夫した点として、サイエンスショーの参加人数を少なくし、以前は1回で行っていた時間帯を2回に分け実施している。

○予約時の工夫

- ・受け入れ人数の制限。プラネタリウムや休憩室の座席を減らした。予約開始時期を遅らせた。
- ・キャンセルや仮予約など不確定要素がある要望が多かったが、人数制限を設けているため日程が確定しているもののみ、予約受付とした。
- ・一般予約と同様、団体予約もオンラインからの予約とした。予約のキャンセルが出た場合、オンライン上で予約枠が復活し、別の団体が予約できるようにした。感染状況（宣言発出）により予約をキャンセルが繰り返しあったが、予約の調整が楽であった。
- ・複数校予約時には、来館校に他校と重なることを伝えている。
- ・受付期間を4か月×3に区切った。（年間で受け付けると、予約、キャンセルが続くため）緊急事態宣言やまん延防止等重点措置対象地域からの来館をご遠慮いただいた。

○事前に学校と打ち合わせ等をした

- ・団体人数の規模（同時入館数の上限の設定）、事前学習・遵守事項の事前周知、十分な打合せ、質問は質問票で後日回答。
- ・学校側と事前に調整し、大規模校の場合は、複数回に分けて来館してもらうようにしている。
- ・パーテーションの設置、下見時に感染対策の徹底の依頼を行った。

○その他

- ・展示解説時、大きな声を出して解説ができない為マイクを使用した。
- ・道具を貸し出す必要があるメニューの取りやめ。
- ・屋内での昼食会場の提供を原則停止。
- ・パフォーマンス（ショー）会場への入場人員を制限しているため、団体によってパフォーマンスの時間を指定した。

5 博物館におけるオンライン事業について

1) 公式に運用しているソーシャルメディアをお知らせください。【複数回答可】 回答 72 館

- ①Twitter 57 館
- ②Facebook 47 館
- ③Instagram 37 館

<記述回答>

YouTube 18 館

LINE 6 館

note 2 館

TikTok 1 館

Web 1 館

ブログ 1 館

2) 新型コロナウイルス感染拡大と公式ソーシャルメディアの運用についてお知らせください。【複数回答可】 回答 77 館

- ①公式 SNS は運用していない。 7 館
- ②新型コロナウイルス感染拡大後に公式 SNS を開始した。 7 館
- ③新型コロナウイルス感染拡大後に公式 SNS の種類を増やした。 13 館
- ④新型コロナウイルス感染拡大後に公式 SNS の発信回数を増やした。 27 館
- ⑤新型コロナウイルス感染拡大前から公式 SNS を運用し、感染拡大後も運用状況は大きく変わっていない。 34 館

3) 公式ソーシャルメディアの投稿で決めているルールはありますか？【複数回答可】 回答 68 館

- ①運用規定があるが外部には公開していない。 28 館
- ②外部に公開している運用規定がある。 11 館
- ③発信時に複数で内容を確認している。 46 館

<記述回答>

- ・内容に間違いがないか、公開して問題ない内容かを確認している。
- ・明確な運用規定はない（問題であるが・・・）
- ・特にルールは決めていないが、職員や来館者の個人情報に関わることは公開していない。
- ・行政当局の運用規定がある。

4) 新型コロナウイルス感染拡大後に配信を始めた（または拡充した）、オンライン・コンテンツについてお知らせください。（複数回答可） 回答 71 館

- ①展示解説のエッセイや動画 37 館
- ②サイエンスショーの動画 18 館
- ③VR などによる展示見学システム 13 館

- ④調査・研究内容等の解説エッセイや動画 16 館
- ⑤博物館外で楽しめる実験や工作、観察を紹介する教材や動画 40 館
- ⑥学校教育現場での活用を想定した教材や動画 7 館
- ⑦オンライン・コンテンツの制作・配信はしていない 8 館

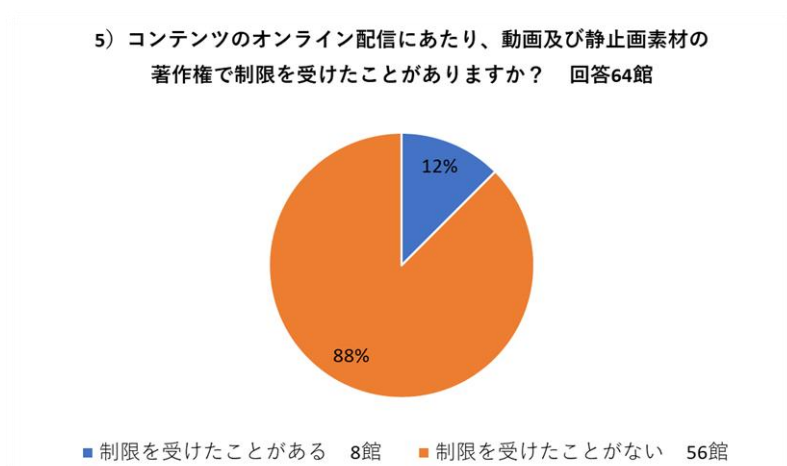
<記述回答>

- ・休館中の館内の様子などの動画。
- ・バーチャル展示室。
- ・イベント・ワークショップのオンラインもしくはハイブリット配信。

5) コンテンツのオンライン配信にあたり、動画及び静止画素材の著作権で制限を受けたことがありますか？ 回答 64 館

制限を受けたことがある 8 館

制限を受けたことがない 56 館



6) 5) について、制限を解決した工夫がありましたらお知らせください。【自由記述】 回答 8 館

- ・契約の締結。
- ・公的機関から許可を得て提供される素材やフリー素材を利用して対応した。
- ・原則、自前のコンテンツで作成しているため、著作権の制限は受けていない。
- ・著作権に留意して番組を作る。
- ・作品展オンデマンド配信にあたり、バックミュージックを DTM で作成した。
- ・内製で制作。撮影対象が借用品の場合、あらかじめ使用目的・場所・形式を明らかにし、借用先に書面で許可が取れたものだけに絞った。

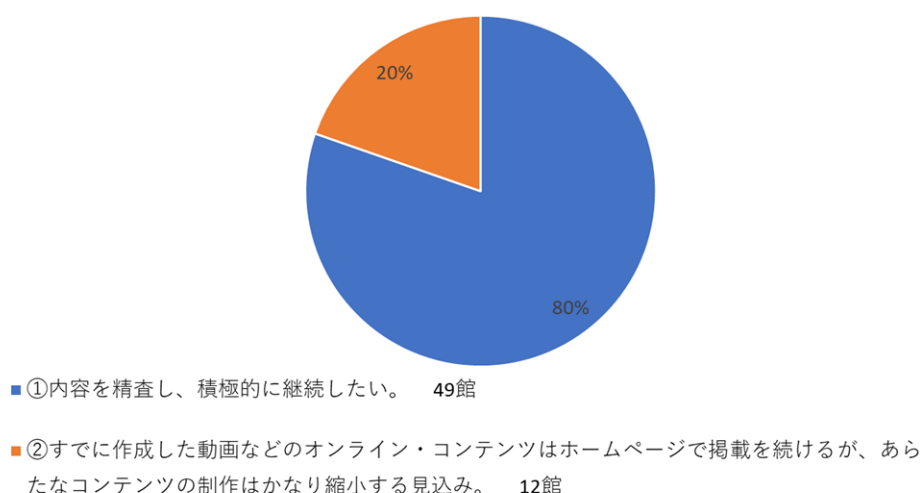
- ・事前の許可取りを徹底した。
- ・動画は、当館職員が演じ、かつ、職員が撮影をおこなった。また、BGMは著作権フリーのBGMを使用した。

7) 新型コロナウイルス感染症がある程度収束し、感染症以前と同様の来館状況が戻り、対面イベントが実施できるようになったとき、オンライン・コンテンツの制作はどの程度継続していく予定ですか？個人的なご意見でも構いませんので、お知らせください。 回答 61 館

- ①内容を精査し、積極的に継続したい。 49 館
- ②すでに作成した動画などのオンライン・コンテンツはホームページで掲載を続けるが、あらたなコンテンツの制作はかなり縮小する見込み。 12 館

7) 新型コロナウイルス感染症がある程度収束し、感染症以前と同様の来館状況が戻り、対面イベントが実施できるようになったとき、オンライン・コンテンツの制作はどの程度継続していく予定ですか？個人的なご意見でも構いませんので、お知らせください。

回答61館



8) オンライン・コンテンツの作成にあたっての苦労や、コロナ後のオンライン・コンテンツについての見通しについて、ご意見をお知らせください。【自由記述】 回答 36 館

<オンラインコンテンツ作成の苦労>

○時間・労力がかかる

- ・撮影準備に時間がかかる。(検証など)
- ・動画作成に時間がかかる。休館になったため、作成する時間があつたが、開館するとその時間確保は難しい。
- ・動画編集に時間がかかる。(特に編集ソフトがうまく作動しなかったりなどの不具合が

起きた場合)

- ・利用者にわかりやすく編集するのに時間がかかる。
- ・対面での事業に比べ、準備、制作に時間がかかる。
- ・Zoomなどを介したLIVE配信や講座を行う際の調整(講師と問題なくつなげられるか)
- ・編集作業・撮影に労力がかかること。
- ・特に動画の撮影・編集には時間がかかるため、コンスタントに制作を続けていくにはライブ配信を活用するなど省力化の工夫が必要。
- ・それなりの工数を要するため、配信頻度やコンテンツを増やしたくても増やせない。
- ・初心者であってもオンラインコンテンツ制作・編集技能が求められること。また、編集時間に相当時間を費やす必要があること。
- ・作成に長時間を要する。
- ・コンテンツ制作に時間と経費がとられる。

○コンテンツに関して

- ・おうちでできる工作の素材や実験方法を探す
- ・顔を出さない形で、魅力的で親しみやすい動画をつくるためにさまざまな工夫をしている。(アニメーションでキャラクターを動かすなど)
- ・オンライン・コンテンツ作成のコンセプトが、「自宅でできる実験、又は、工作」だったので、自宅で用意できる材料や道具を考慮して、実験や工作のテーマを考える必要があった。また、「実験や工作して終わり」というストーリーにせず、必ず最後に見た人が考えたり、工夫したりするようなストーリーにすることを心掛けた。

○スキルや人員に関して

- ・個々の職員のスキルに頼るところが大きい。
- ・配信や動画の編集ができる職員が限られているため、オンラインコンテンツを作成するにあたり一部の職員に負担が偏る。
- ・撮影スキルや編集スキルを持った人財(人材)が館内に極めて少ないこと。
- ・専門職員がいないため、各担当職員の負担が増えている。
- ・作製したいと思っていても、機材不足、スキル不足、時間不足などにより、思うように制作、配信できていない。
- ・特別展に応じた内容でのコンテンツ制作であり、その都度やり方や製作者が変わるため、担当者の手間と負担が大きい。
- ・慣れない作業に時間がかかった。
- ・マンパワー不足。また人手が確保できても機器操作のスキルが身につけていないと意味がないので、オンライン講座の開催が全体のシフト調整に影響した。

<今後の見通し>

○今後も作成を続ける予定

- ・コロナ後は来場者数や出前講座等の増加が見込まれるため、投稿の頻度や種類を減らし
ていく可能性があるが、より魅力的な動画を配信していきたい。
- ・講座などの LIVE 配信は、より多くの方に講演を聞いていきたい場合や講師の方が会場に
来られない場合など、コロナ後も必要に応じて活用していきたい。
- ・コロナ後もオンラインコンテンツは充実させていく予定。
- ・オンラインだと、小さな子でも家族と一緒に参加出来たり、海外の講師とも接続して研究
内容を紹介できるなどのメリットが大きい。ここ 1 年半で数多くオンラインイベントを開
催することで、視聴者側のトラブルに起因するもの、こちらのシステムに起因するものの切
り分けができるようになってきたため、今後も積極的に活動していく予定です。
- ・順次、作成した動画をオンラインで視聴できるように整備していく。
- ・当館で展開されているプログラム等をオンラインに拡張し、館内での体験との相乗効果を
生み出すことを狙っている。なるべく、加工したものを使用せず、その場で作り上げるこ
とを大切にしている。リアルな体験（実際の来館）を代替するものではなく、拡張するよう
に動画コンテンツを活用するのが望ましいと考える。
- ・オンラインコンテンツは、普段科学館に来られない層にも楽しんでもらっている。これか
ら活用し続けていきたい。
- ・オンラインミュージアムの制作などを行っていく。
- ・今後もオンライン・コンテンツは充実していくことになると思う
- ・博物館に関心を持ってもらい、来館する動機付けになればと思っている。

○課題

- ・コロナ対応で引き抜かれて職員数が減少しており、少ない人数で切り盛りしている。現在
文化庁の補助金を受けて館内の公衆無線 LAN の配備を進めているが、その後のコンテンツ
整備も人的に厳しいので苦労が予想される。
- ・作成・編集・コンテンツの HP へのアップなど専門技術となるので継続的に行うため
には、人材の育成・研修が課題となる。
- ・コロナ後のオンラインコンテンツは、オフライン・対面式とのハイブリット形式で継続し
ていくことになる見通し。ただ、動画撮影・編集はかなりエフォートが割かれるため、省力
化の工夫が必要。
- ・通常の館内プログラムとの両立。どちらの事業を優先とするかを改めて吟味する必要があ
る。
- ・料金徴収の方法（材料費回収など）と料金設定。（入館していないけれど参加費徴収して
もよいか、など）
- ・You Tube の収益化。

・SNS など、オンラインコンテンツは、ある程度の投稿頻度を保つことが必要になるため、投稿用の話題探しを始めとして、職員の業務上の負担増にもつながりかねないため、運営については、現在模索中である。

・引き続き SNS 等を使った除法発信に取り組んでいきたいが、通常業務の合間でのコンテンツ制作と提供になるため、なかなか時間がとれない。

・人員、機材、スキルの不足、高齢の方が見られないことが課題。

・機材の不足。・安定した通信回線の確保が難しい。

・オンライン・コンテンツの作成に必要な機材が不足している。

・より見やすく魅力的な動画を撮影するために適切な機材をそろえる。(背景やライト、マイクなど)

○その他

・対面での対話によるコミュニケーションを大切にしてきたので、その姿勢をオンラインでも実現できるように心がけたい。

・館本来の目的、存在意義は対面での体験にあるので、オンラインを否定するものではないが、生の体験にこれまで以上に注力したい。

・直接体験を求める声に応え、コロナ後は館内でのイベントに力を入れたい。

・コロナ後のオンライン・コンテンツについての見通しは、まだ立っていない。

9) 新型コロナウイルス感染拡大後に実施し始めた（または拡充した）、ZOOM や YouTube を利用した講演会等のリモート事業（※双方向の事業）についてお知らせください。（複数回答可） 回

答 76 館

①一般向けの講演会・講座・ワークショップ・サイエンスショー・シンポジウム 44 館

②学校団体対応 17 館

③ボランティア研修 4 館

④博物館実習 9 館

⑤リモート事業は実施していない 26 館

<記述回答>

・調査研究を行うグループ活動を ZOOM で行っている。

・協議会等

・博物館事業関連の会議

・教員研修

・小中学生向けに夏休み科学作品に関する相談を ZOOM を利用し実施。

・一般向け講演会のオンライン対応。

10) リモート事業では、双方向のやり取りも含めて収録が可能な状態となる場合が多くなります。

事業実施時に答えにくい質問があった場合、どのように対応しましたか？（複数回答可） 回答

35 館

①原則録画不可をルールにした。 10 館

②質問はチャットのみで受け付け、回答する内容を主催者で選別した。 17 館

<記述回答>

○双方向でないため問題なし

- ・双方向、リアルタイムは採り入れていません。
- ・YouTube 配信動画の閲覧のみであり、設問のようなトラブルが発生していない。

○終了後にメール等で回答する

- ・すぐに答えられないものは後日募集ページに質問回答コーナーをつくり、そこで回答をした。
- ・講座終了後に参加者にメールで回答。 3 館

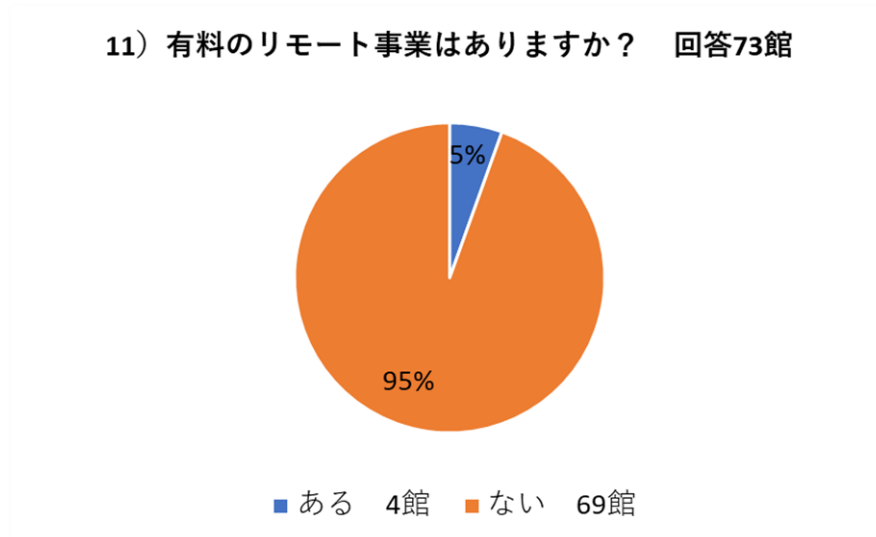
○その他

- ・特に問題なし。 3 館
- ・事前に質問を募って、ある程度想定しておく。
- ・講演会の主催者に一任している。
- ・明確に答えられない質問には、その理由を示しつつ答えない。
- ・まだ、試験段階で実施回数も少ないため、このような状況がまだなく、今後検討していく予定です。
- ・公式の録画は問題ある場合は編集している。
- ・ルールは定めていない。

11) 有料のリモート事業はありますか？ 回答 73 館

ある 4 館

ない 69 館



12) 11) で有料のリモート事業が「①ある」と答えた方、よろしければ事業内容を簡潔にお答えください。 回答 4 館

○対象者限定

- ・研究者、教育・博物館関係者を対象に、オンライン授業での語学研修の実施。(Zoom 利用)
- ・学校団体向け工作教室を実施。教材費については実費を徴収。

○一般向け

- ・ZOOM を利用したオンラインツアー（特定動物の紹介）
- ・寄付ありは実施予定。

13) 8) で有料のリモート事業が「②ない」とされた方にお答えします。今後始める予定はありますか？ 回答 69 館

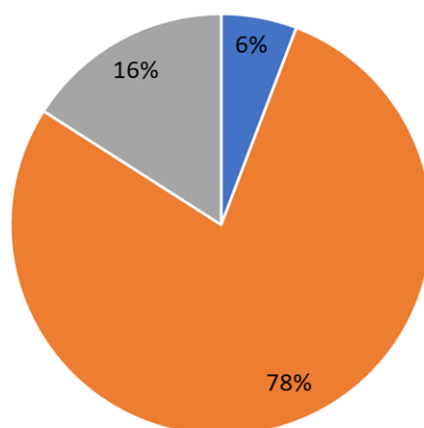
①予定がある。 4 館

②予定はない。 54 館

③条件が整えば始めたい。 11 館

13) 8) で有料のリモート事業が「②ない」とされた方にお聞きます。

今後始める予定はありますか？ 回答69館



■ ①予定がある。 4館 ■ ②予定はない。 54館 ■ ③条件が整えば始めたい。 11館

14) 13) で「③条件が整えば始めたい」と回答した方、必要とされる条件についてよろしければ簡潔にお答えください。 回答9館

○課金方法

- ・料金徴収方法
- ・集金の方法が整えば行いたい。

○配信環境

配信環境の整備

料金システムの導入や機材、スタッフの調整

○その他の事情

所管課との調整

相手先の理解

クラウド

担当する人材とノウハウ

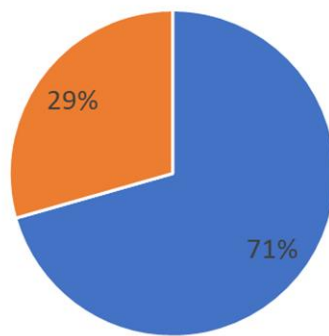
港区の承認

15) 新型コロナウイルス感染症がある程度収束し、感染症以前と同様の来館状況や対面イベントが実施できるようになったとき、リモート事業はどの程度継続していく予定ですか？ 回答 51 館

①内容を精査し、積極的に継続したい。 36 館

②リモート事業はかなり縮小すると思う。 15 館

15) 新型コロナウイルス感染症がある程度収束し、感染症以前と同様の来館状況や対面イベントが実施できるようになったとき、リモート事業はどの程度継続していく予定ですか？ 回答51館



■ ①内容を精査し、積極的に継続したい。 36館

■ ②リモート事業はかなり縮小すると思う。 15館

16) 課金することで聴講希望者が動画の視聴やダウンロードができるようにする有料動画専用 Web サイトページを全科協として用意した場合、動画をアップロードしてみたいと思いますか？

・有料動画専用 Web サイトへの掲載には、加盟館にはその都度追加の経費は掛からない

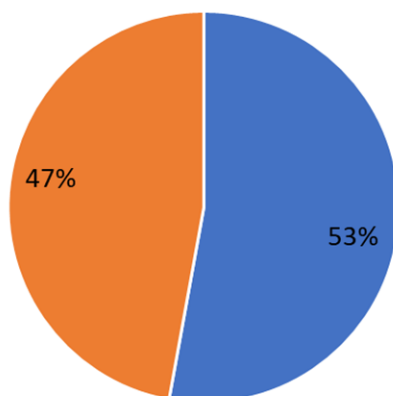
・ダウンロードや視聴ごとに、手数料を差し引いた金額が動画をアップロードした加盟館に入ると想定してください。 回答 70 館

利用してみたい。 37 館

利用してみたいと思わない。 33 館

16) 課金することで聴講希望者が動画の視聴やダウンロードができるようにする有料動画専用Webサイトを全科協として用意した場合、動画をアップロードしてみたいと思いますか？

回答70館



■ 利用してみたい。 37館 ■ 利用してみたいと思わない。 33館

17) オンライン・コンテンツやリモート事業を充足させることは、来館者数・収益へのどのような影響を与えますか？ご意見をお聞かせください。【自由記述】 回答 42 館

○大きな影響はない

・特におおきな影響は与えないと思う。足を運んで実体験する魅力は高いと思うので「博物館や科学館へ行かなくてもいい」と思わせるような内容ではなく、あくまでも、来館を促すような内容にしないと、来館者は減少するのではないのでしょうか。だとすると、これに比例して収入も減少する恐れがあります。リモート事業は、受益者負担ということで、有料が望ましいのかもしれませんが。

・根本的に全く別のものなので、影響はないと考えている。

・収益の柱となるようなインパクトはないと思う。

○来館者等の増加に寄与するのでは

・内容によりますが、周知拡大による来館者数の増加、収益の拡大には、寄与すると思います。

・地方の博物館でも全国的に認知される機会が増えることで利用の幅が広がることは期待できる。

・博物館は実物を見せる事に意義があると認識する。ただし、認知度を高める効果があり、

幾分かの来館者数の増加につながる可能性は考えられる。

- ・これまで当館を認識していなかった市民に当館を知ってもらう機会が増す可能性があり、来館者数や収益が増すことが期待される。

- ・来館需要を促進できると思う。

- ・小中学校授業において、科学館ならではの実験等をリモートで(やり取り有)行うことで、科学への関心を高めることにつながり、来館者にもつながると思う。

- ・新たな利用者開拓、収益増につながる可能性がある。たとえば、地理的に来館が困難な方にもご利用いただける

- ・科学館から遠い地域に住んでいる方に科学館を知ってもらう機会になるので、コロナ終息後の来館者数増加が期待できる。

- ・来たくても来られないお客様とのご縁ができる。

- ・博物館利用者の裾野を拡げることにつながる。

- ・来館だけでは望めない収益を上げられる可能性がある。館の規模的にこれ以上来館者数が増えると満足なサービスが提供できないと感じていたが、リモートによりさらに広げられる可能性が出てきた。

- ・PR にもなるので、本物を見てみたいなどの理由で来館者は増えると思う。

- ・今まで館を利用されていなかった人とも繋がることできる。

- ・コロナ収束後の来館者数増加にもつながっていくのではないかと。

- ・直接足を運ぶことが難しい全国・全世界のお客様へ発信できることは、将来的な来館者増につながると思っている。

- ・オンライン・コンテンツで興味をもっていただくことで、来館へつなげることは期待できます。

- ・オンライン・コンテンツは、館の魅力が地域を超えて発信されるため、個々の集客力が向上し、来館者数の増加につながると思います。

- ・コロナ禍におけるリモート事業の発展は、新しい博物館の楽しみ方を創造したと思います。これまで博物館にそれほど興味がなかった人たちが気軽に「お試し」で参加するきっかけとして非常によいコンテンツだと考えます。そうした「お試し」の機会をたくさん提供することで、これまで博物館に興味のなかった人々を博物館フリークに変えることができ、「博物館にいったみよう」と思ってもらえれば、新たな博物館利用者層を獲得でき来館者増や収益につながると思う。

- ・新たな利用者の開拓・既存利用者の満足度 UP・収益微増。(認知度向上による)

- ・オンラインからの収益に加え、来館者増にも寄与すると考える。

- ・広報 PR 的な意味合いが大きい。遠隔地等で来館回数が少ない利用者へのサービス向上にもつながる。

- ・今まで物理的な距離や身体障害(発達障害等も含む)により来館や参加が難しかった層が、気兼ねなく参加できるようになる。

- ・通常だったら定員が限られる人気プログラムの受け入れ数を増やすことができる。
- ・これまで目に触れることの少なかった収蔵品などを積極的に表に出すことが可能になり、新たな展示手法が増える他、博物館の役割なども知ってもらえるようになる。
- ・科学館の存在意義を高めることになり、良い影響があると思う。

○期待もあるが懸念もある

- ・来館者数については、新規利用層の発掘による効果が期待できる一方、Web のみの利用になってしまう影響を懸念。
- ・オンラインコンテンツの見せ方次第では来館者数に繋げることも可能ですが、見せ方をしっかりしていないと来館者数の減少にもつながってしまう非常に難しい事業であると考えます。オンラインコンテンツやリモート事業だけで来館者を満足させてしまうのではなく、実際の博物館の魅力をいかに発信できるかが問われてくるのだと思います。
- ・内容によっては来館者・収益の増減に関わってくる「諸刃の刃」のなりかねないので慎重に取り扱うことが肝要。
- ・リアル来館者数は減少することを危惧している。特に学校団体。「益」となるほどの観覧料収入は得られていないが、数も減るのは痛手である。オンラインやリモート講座での人数カウントを加える方策が必要と考えている。
- ・リモート参加者数や収益を新たな評価指標として位置づける必要あり。
- ・博物館の存在を多くの人に知ってもらえるよい機会にしていきたい。リモート講演会を充実させすぎると入館する必然がなくなるので、バランスに留意していきたい。
- ・オンラインコンテンツの充実により、普及の効果は高くなる。これを来館者数、収益へうまくつなげられるよう検討している。
- ・SNS やオンラインコンテンツの拡充は、コロナで「来館してもらおう」という基本が困難になことによる施策で、もともと来館者数や収益を見込んでいない。コロナでも活動していたということが伝わり、将来的な評価（来館者増をふくむ）につながれば良い。
- ・感染拡大前の様に館内に多くの来館者を入れることは今後は（将来的にも）難しいと考えた時にオンラインでの館の発信は重要と考える。
- ・リモートやオンラインで得た知識を来館につなげることができるかどうか、継続の成否になると思う。

○その他

- ・「来館が原則」と考えている。
- ・オンライン、リモートも、博物館見学の何割かを担う、当たり前となりうると感じています。

○判断できない

・地方博物館の知名度をあげる一定の効果はあると思いますが、来館者数や収益増に直接つながるかは不明。

・リモート事業の充実で、旅費等の予算はより効果的に使えるようになる。オンライン・コンテンツが直接収益の増加に結びつくかどうかの判断ができない。

18) リモート事業の実施に当たり、工夫した点や課題、おすすめのシステムや機材、今後の展望について自由にお知らせください。【自由記述】 回答 19 館

○工夫した点

- ・事前の接続テストの実施。
- ・Zoom のアカウントがあれば、タブレット端末のみでもかなりのことが可能。
- ・教育委員会や学校現場との連携を優先した。
- ・オンラインの事業でも双方性を持たせることを意識して、参加者の主体性を引き出すようにした。
- ・サイエンスショーでは音や錯覚といった、離れていても実感できる、共有できる現象をテーマに選び、オンラインで代替、ではなく、オンラインならではの講座になるように工夫した。
- ・観察会や見学会をオンラインで行うにあたり、映像のブレをなくせるジンバルや、ノイズキャンセル機能付きマイクなどがあるとスムーズに実施できた。
- ・視聴者の環境によって細かい文字や図表は見づらいため、配信用資料の作成は視認性を重視する。

○課題

- ・有料コンテンツの金額を入館料を含むものにできれば、利用促進につながると思う。
- ・システムの整備（オンライン、リモート機材）の充実がまだ不足ぎみであることと、運用に不慣れであることが多かった。使用できる人材に限られるので、今後の研修・スキルアップが館内の課題となってくると思われる。機材の充実も考えていかなければと感じる。
- ・内容の伝え方だけでなく、トラブル時の対応等もあらかじめ設定する必要がある。段取りが重要。
- ・市役所の庁内 LAN 経由でのオンライン配信はセキュリティの都合で不自由が大きい点が課題である。
- ・システムや機材の整備だけでなく、コンテンツの準備に伴う人件費等のコストを回収できるかが課題となる。
- ・双方向性をいかに担保するか。
- ・オンラインで有料の観察会やクラフト教室を行ってみたいが、対面での実施よりメリット

のあるものができるのか企画段階で検討中です。

- ・現在拡充や収益化に向けた検討をしている所である。

- ・小規模の館ではリモート事業の導入が機材や財政的に難しいところもあるので、小規模館が申請しやすい補助金等があればと思います。

- ・Low Cost（労働力面も）

○その他

- ・館本来の目的、存在意義は対面での体験にあるので、リモート事業を否定するものではないが、生の体験にこれまで以上に注力したい。

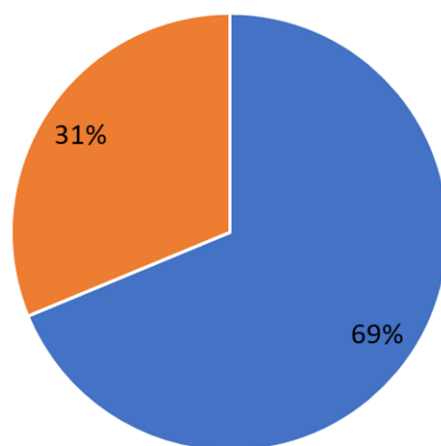
6.ボランティア活動について

1) 博物館ボランティアを導入していますか？ 回答 80 館

導入している 55 館

導入していない 25 館

1) 博物館ボランティアを導入していますか？ 回答80館



■ 導入している 55館 ■ 導入していない 25館

2) 1) で①導入している と答えた方にお伺いします。どのような活動をしていますか？

下記よりお選びください。【複数回答可】 回答 55 館

- 展示解説（日本語） 37 館
- 展示解説（外国語） 6 館
- ワークショップなどボランティア自主企画イベントの実施 28 館,
- イベントの運営補助 48 館
- 調査・研究の補助 18 館
- 展示品や収蔵品のメンテナンス 21 館

<その他>

自然観察園の整備・読み聞かせ

展示品制作

図書整理

科学館の運営シミュレーションへの協力

3-1) 感染拡大によってボランティア活動に生じた変化についてお知らせください。[展示解説(日本語)] 回答 37 館

- ①全面的に休止 24 館
- ②一時休止したが再開 8 館
- ③継続 5 館

3-2) 感染拡大によってボランティア活動に生じた変化についてお知らせください。[展示解説(外国語)] 回答 6 館

- ①全面的に休止 3 館
- ②一時休止したが再開 3 館
- ③継続 0 館

3-3) 感染拡大によってボランティア活動に生じた変化についてお知らせください。[ワークショップなどボランティア自主企画イベントの実施] 回答 28 館

- ①全面的に休止 11 館
- ②一時休止したが再開 14 館
- ③継続 3 館

3-4) 感染拡大によってボランティア活動に生じた変化についてお知らせください。〔イベントの運営補助〕 回答 47 館

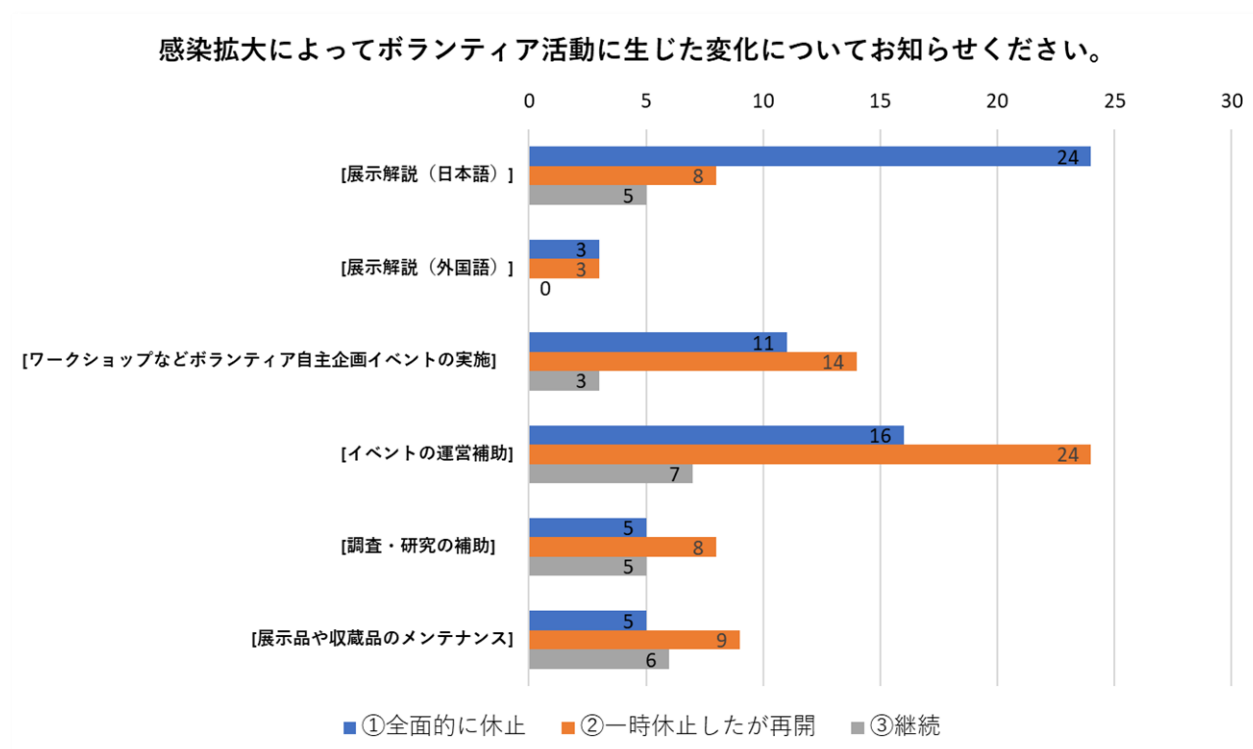
- ①全面的に休止 16 館
- ②一時休止したが再開 24 館
- ③継続 7 館

3-5) 感染拡大によってボランティア活動に生じた変化についてお知らせください。〔調査・研究の補助〕 回答 18 館

- ①全面的に休止 5 館
- ②一時休止したが再開 8 館
- ③継続 5 館

3-6) 感染拡大によってボランティア活動に生じた変化についてお知らせください。〔展示品や収蔵品のメンテナンス〕 回答 20 館

- ①全面的に休止 5 館
- ②一時休止したが再開 9 館
- ③継続 6 館



4) 新型コロナウイルス感染症拡大後に、ボランティア活動を休止している館にお伺いします。

休止の理由をお知らせください。【自由記述】 回答 28 館

○感染予防

・高齢者が多いことから、万が一感染した時の症状のリスクが大きいため、臨時休館に合わせさせていただいた。

・展示案内は利用者と対面で接することが前提であり、感染リスクが最も高いため、もうしばらくはワクチンの効果等を見極めてから再開としたい。

・ボランティアインストラクターは比較的年長者が多いため休止していた。

・館外での接触頻度等の理由で活動を大幅に縮小してきたが、ワクチン接種率や感染者数の状況を見て段階的に再開していく。

・館内での対面による感染リスクを避けるため。

・緊急事態宣言発出中は、来館者の減少や感染拡大の懸念から、ボランティア活動を休止した。

・感染症の拡大を防止するため。

・ボランティアによる感染拡大の防止、および、ボランティアへの感染予防のため。

・来館者とボランティア双方の健康を守るため。

・ボランティアの方の健康確保のため。

・感染予防のため。ボランティアの平均年齢が高いため。

・接触人数・機会を減らすため。

・中高生が多く、感染の危険を避けるため。

・お客さまとの接点が多くなるため。

・ボランティアの皆さんの感染予防のため。

・ボランティアの年齢層が高いことから、感染リスクを考慮した。

・ボランティア参加者の感染リスクを鑑みて休止。

・ボランティアは高齢な方が多いので、特に感染防止に留意していたため。

来館者と対面で対話することが主たる活動であり、感染防止対策を施すことが困難であるため。

・通常の活動が不特定多数の来館者と接する内容だったこと、また高齢者が多いことから、ボランティアの身を守ることを第一に考え、全面的に活動休止とした。(展示物の製作など、バックヤードで個人で行う活動のみ許可)

・感染拡大防止のため。(展示解説は人を集め密になるので)

・感染機会を減らすため。

・感染が拡大している状況の中ボランティア活動を依頼し、他人と接触する機会を増加させることに、館として理由・必然性が担保できないため。

○その他

- ・博物館ガイドラインに従い、展示室内での会話制限をしたため。
- ・博物館ボランティアには高齢の方が多く、また、博物館が休館となり活動自体がなくなったため。
- ・臨時休館に伴う停止。
- ・ボランティアの希望。
- ・感染リスクを抑えることに限界があるのと、多くのボランティア会員自身が高齢のため、自発的に活動を自粛したいとの希望を受けており、これを無下には出来ない。
- ・イベントが中止となったため。

5) 新型コロナウイルス感染症拡大後に、ボランティア活動を継続ないし再開している方にお伺いします。ボランティア活動の継続ないし再開に際して工夫した点などをお知らせください。【自由記述】 回答 33 館

○感染対策の徹底

- ・再開に際して、なるべく、部屋を分散して活動していただくようにした。
 - ・常勤スタッフと同様の感染対策としている。
 - ・1事業当たりのボランティアの参加人数の制限、マスク、フェイスシールド等の支給、イベントの定員自体を減らす。
 - ・活動によっては少人数、あるいは活動場所が密にならないように配慮しました。
 - ・マスク着用、手指消毒、体調管理等、通常の感染拡大防止の取り組みを継続している。
 - ・特になし。感染対策を徹底している。
 - ・人数を縮小し、無理のないように依頼。
 - ・消毒・密にならない・換気など基本的な事項の徹底。
 - ・感染拡大防止策を徹底している。
 - ・ボランティア活動人数の制限。(コロナ前は毎日3人、コロナ後平日1人、土日2人)
 - ・催し物での人数制限。
 - ・工作指導時にボランティアの方たちと来館者の間にアクリル板の設置、接触する道具等のアルコール消毒、ボランティアの方たちへのマスク着用要請など。
 - ・ボランティアの健康状況把握。
 - ・都道府県の警戒基準、本人の自発的意志、食事をはさまない事。
 - ・時間の制限、食事時間を取らない(半日で帰る)など、活動するグループで内容が異なる。
- また、まだ活動再開していないグループもある。
- ・活動人数や時間の制限、休憩室へのアクリル板の設置等感染予防対策。
 - ・グループ活動は休止。多人数にならないように募集人数を減らしている。
 - ・感染状況の把握と安全確認。

- ・消毒を行い、ボランティア活動に安心して参加できる環境を作っている。
- ・活動日時を事前に調整し、同じ時間帯に複数が活動しないように気を配っている。

○打ち合わせや意見交換等

- ・リモートによる打ち合わせや勉強会を始めた。
- ・ボランティアとの意見交換を行った。

○一部の講座等のみ継続・再開

- ・参加者の名前などがはっきりしている講座の補助のみにした。
- ・基本、小5～高校生を対象としたジュニアボランティアのみ再開。来館者と直接コミュニケーションをとる活動は行わず、バックヤードで展示解説ポスターを作製することとした。
- ・屋外活動から段階的に再開し、屋内活動は人数を減らした。
- ・イベント運営補助は屋外イベントで密になる心配がないものに限り再開しています。

○ワクチン接種に関して

- ・ワクチン接種の推奨等 2 館
- ・ワクチン接種が終わったボランティアさんには「ワクチン接種済み」の缶バッジを作成し配布しました。
- ・ワクチン接種を再開条件とし、当日の体調報告をスタッフと同レベルとした。継続的にリテラシー向上を図っている。

○その他

- ・活動に際して個人の意思を尊重する。(不安がある方に活動のお願いはしない)
- ・開館中は実施しており、ボランティア活動のみを中止にはしていない。休館中は諸活動が止まっていたのでボランティアのみが中止されたという認識はない。

6) ボランティア活動を休止している館にお尋ねします。ボランティアのモチベーション維持のためにされていることがございましたらお知らせください。【複数回答可】 回答 20 館

- ①オンラインによる研修 3 館
- ②来館しての研修 8 館
- ③オンラインによる交流会や発表会、勉強会 4 館
- ④来館しての交流会や発表会、勉強会 5 館

○交流

- ・担当職員からの定期的な連絡。
- ・ボランティア通信の郵送を続けていた。

- ・メーリングリストと定期的を送る郵便物で、情報共有、近況報告を行っている。
- ・各グループの代表者が情報交換する程度。
- ・メールマガジン形式で交流・発表・勉強を行っている。

○研修

- ・自主研修
- ・ただ、研修ではモチベーションが維持できません。

○その他

- ・今後の感染拡大状況やワクチン接種状況を見ながら判断したい。
- ・少数単位で来館し、見学会を開催及び少人数での展示替え作業など。

7) ボランティア活動を休止している館にお尋ねします。ボランティア活動の休止について、利用者からなにかご意見はよせられていますか？【自由記述】 回答 15 館

○ご理解いただいている

- ・残念がる様子はあるが、感染症対策ということで、ご理解いただいているようで、意見までは出てこない。
- ・各グループの代表者等に活動再開についての意見をメールや郵送にて求めている。現在のところ、特に再開への要望は出ていない。
- ・意見は特になし。 2 館

○残念であるという声

- ・ガイドの休止が残念という声があった。
- ・ガイドサービスが一部縮小しているため、残念がる声は聞かれるが、ご意見とまではなっていない。

○活動再開の要望がある

- ・ワークショップを実施するグループなどには、活動再開の要望をいただくことがある。
- ・再開を望むご意見はあるものの、事情はご理解いただいている。
- ・見学案内の希望。
- ・解説事業の再開。
- ・ボランティアが担当していた展示室内の体験スペースの再開を望む声が多い。
- ・ボランティア登録者からは再開の時期について問い合わせがある。入館者等利用者からの意見は特にない。
- ・ボランティアに限らず、博物館で質問したり、展示を案内してもらいたいという要望はある。