

自然史博物館にやってくる市民からの質問

～質問対応の中で考えていること～

大阪市立自然史博物館 学芸員 横川 昌史

1. はじめに

博物館には日々、様々な質問がやってくる。質問者は、一般市民、テレビや新聞などのマスメディア、行政や民間企業で自然に関わる人、自然科学分野の研究者など、非常に多岐にわたる。一般市民の中でも、質問者は、子どもから大人まで年齢層が幅広く、一般来館者や友の会会員、自然に関する知識が少ない人から豊富な人まで、その背景は多種多様である。

大阪市立自然史博物館（以下、自然史博物館）では、こういった様々な質問に直接対応することも学芸員の業務となっており、特に一般市民の質問者の背景は多様であることから、質問対応については日々の試行錯誤が求められる。また、質問の中にはごく稀に自然史科学的に重要な知見が含まれていることがあり、それらを見逃さず記録に残すことも学芸員の重要な役割であると考えている。

本発表では、自然史博物館の植物担当学芸員が日々の業務で行っている質問対応（図書館で言うところのレファレンスサービス）の様々な事例を通して、日々考えていることなどを議論したい。

2. 自然史博物館に質問する方法

自然史博物館に質問する方法はいくつかあるが、主に以下の4つが挙げられる。

1) 来館して質問

自然史博物館には、新館の無料エリアにある情報センターと本館の有料エリアにあるミュージアムサービスセンターの二つの質問窓口があり、来館者はそこで自由に質問することができる。情報センターには土日祝、ミュージアムサービスセンターにはすべての開館日に当番の学芸員が座っている。窓口には質問者が来た場合、当番の学芸員か受付スタッフが内容を聞き、専門分野が近そうな学芸員を内線や館内放送で呼びだして答える。答えられる学芸員が不在のこともあり、その場合は内容を言付かった上で、後日、電話やメールで回答する。

2) 電話で質問

自然史博物館の代表電話に質問が寄せられることも多い。事務スタッフが電話を受け取り、専門分野が近い学芸員に電話を転送して回答する。答えられる学芸員が不在のこともあり、その場合は内容を言付かった上で、後日、折り返し電話する。

3) 電子メールで質問

自然史博物館のホームページには「学芸員に質問する」というページがあり、そこに質問用のメールアドレスを公開している。担当学芸員が送られてきたメールをチェックし、答えられそうな学芸員にメールを転送する。振られた学芸員は回答を用意して、担当学芸員にメールを返し、質問用のメールアドレスから質問者に返信する。込み入った内容の質問の場合は、回答すべき学芸員が質問者と直接やりとりすることもある。過去の質問のやり取りの内容の一部は自然史博物館ホームページで公開されており、質問する前に同じようなやり取りがないかチェックすることが推奨されている。質問用のメールアドレスを公開しているためか、学芸員の個人アドレスにいきなり市民からの質問が寄せられることは少ない。

4) 行事のついでに質問

野外観察会やセミナーなど、行事のついでに質問を受けることもよくある。お目当ての学芸員に確実に会えることが大きなメリットである。特に定例で実施している行事の後にはたくさんの質問を受けることもあり、質問者があらかじめ聞きたいことを整理してきているケースも多い。

以上が主要な質問方法であるが、インターネットが主流となった時代でも、手紙で質問を受けることがあり、手紙と一緒に見てほしい物や写真が送られてくる。また、頻度は少ないが、SNSのコメント欄やダイレクトメッセージで質問をもらうこともある。



図1 自然史博物館の2つの質問コーナー。
左：情報センター。右：ミュージアムサービスセンター。

3. 自然史博物館にやってくる質問の内容

自然史博物館の種子植物担当学芸員である筆者が、2013年度と2023年度にメモを残していた質問の内容の内訳を図1に示す。質問の内容(図1a)を大まかに分けてみると、植物の「名前」に関する質問が全体のほぼ半数であった。全体の約40%が「植物一般」(植物の質問のうち名前以外のもの)であった。この中には、花や葉の構造・受粉の仕組み・植物に付く昆虫・外来植物の駆除方法などの生態や形態の質問、見たい植物の生育場所など分布に関する質問、おすすめの図鑑やインターネット上の情報など植物の勉強方法に関する質問、育て方など栽培に関する質問など、非常に多岐にわたる質問が含まれている。栽培に関する質問で込み入った内容の場合は、お隣の長居植物園の園芸相談窓口を紹介することもある。「展示等」には、展示や長居植物園に関する質問などが含まれており、全体の数%を占める。

最も多かった植物の「名前」に関する質問のうち、質問者が持参した資料の種類(図1b)を見てみると約40%の人が「実物」を、約10%の人が「標本」を持参していた。ここでは、「実物」は実物資料のうち標本を除くもの(ちぎってきた枝葉、メモのない押し葉など)、「標本」は押し葉になってラベルに相当するメモが付いているものを指す。約35%の人が「写真」を持参しており、約10%の人が「なし」(資料無しで植物の名前の質問をする)であった。写真すら用意せずに植物の名前の質問に来るのは不思議な感じがするかもしれないが、「登山中に白い花をたくさん付けた木があったんですがなんでしょうか?」とか、「道端で棘だらけの植物を見たのなんですがなんでしょうか?」みたいな質問がやってくる。

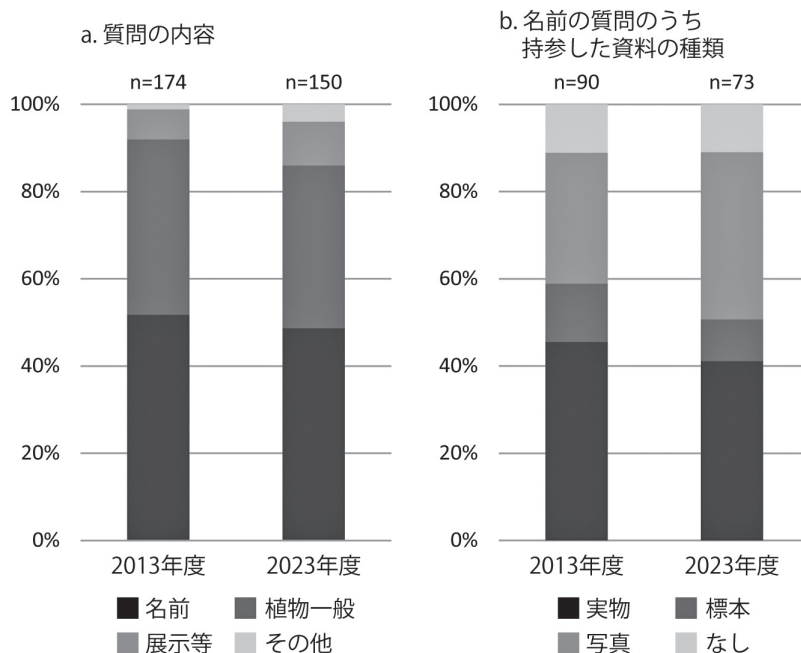


図2 自然史博物館にやってくる植物の質問の内訳。a. 質問の内容。b. aの「名前」の質問のうち、持参した資料の種類。2013年度のデータは横川(2020)より、2023年度のデータは横川(未発表)。グラフ作成に使ったのはあくまでメモが残っていた質問のみで、実際にはもっと多くの質問を受けている点には注意。

2013年度と2023年度で、質問の内容のカテゴリーおよび植物の「名前」の質問に持参する資料の種類に大きな偏りはなかった（カイ二乗検定、質問の内容：カイ二乗検定 $\chi^2(3) = 143.9, p = 0.272$ 、持参する資料の種類： $\chi^2(3) = 293.5, p = 0.681$ ）。この10年間で、スマートフォンが普及し、AIによる同定ツールが登場するなど、植物の名前調べについて、市民を取り巻く環境は大きく変わった。しかし、自然史博物館にやってくる植物の質問については、写真による質問がやや増加傾向にあるものの、その中身は大きく変わっておらず、実物や標本を持参する市民の割合は未だに高い。また、スマートフォンの普及により誰でも写真が気軽に撮影できる時代になったにも関わらず、資料を持参しない名前の質問も一定存在している。実物資料の割合が高いことは「博物館で質問をする際はなるべく実物を」といった意識の表れ、資料なしでの質問は気軽に質問ができる自然史博物館という存在の認知など、いくつか考えられる要因はあるが、さらなる検討が必要である。

4. 質問を拾い上げて記録に残す取り組み

自然史博物館に寄せられる質問への対応のほとんどはその場で回答して完了するが、中には自然史科学的に重要な知見を含んでいる場合があり、そういった質問を記録に残す取り組みは重要だと考えられる。筆者が日々対応しているケースでは、分布記録として重要だと思われる産地の植物が持ち込まれたときは、了承を得た上で、標本にして自然史博物館の標本室に入れるようにしている。持ち込まれた植物に花実が無い場合や、採集の仕方が十分でない場合などは、産地を聞いて筆者が調査にでかけて標本を採集する場合も稀にある。

質問の中には出版物として記録に残しておいた方が良いと思われるケースもあり、質問者の経験や能力を鑑みた上で、筆者が共著者になってまとめる場合や、執筆をサポートしながら質問者がまとめる場合がある。質問対応から何かしらの出版物になった例としては、大阪府新産のゲンバイヒルガオ（横川・自然と本の会）や奈良県新産のババハバチ（吉田 2022）など、地域の生物相の記載的な記録、スマレ類の生態について調査記録をまとめた例（川口 2015）、植物の和名の質問から学芸員が詳細な調べ学習をしてまとめた例（横川 2019）などがある。「庭で栽培しているシタキソウの花から黒い汁がでてきたけど、何でしょうか？」という質問があった際は、明確な答えは出せなかったのだが、現象として興味深かったため、友の会誌 Nature Study や SNS に写真を載せて紹介したところ（横川 2022）、海外在住の植物愛好家からタイ産の近縁種でも黒い汁が出ると写真を添えたコメントが付き、興味を持った植物の送粉生態の研究者から連絡があるなどの反響があった。筆者の手に余るような重大な発見の可能性がある場合は、それぞれの専門家に照会し、標本やデータを送付することもある。

自然史博物館には公的な標本室があり、研究報告などの博物館出版物、友の会会誌の Nature Study、博物館と関わりの深い同好会の会誌など、出版物として記録を残せる様々な媒体が身の回りにある。こういった媒体の存在によって、質問対応を記録として残す必要を感じた場合

に適切な判断がしやすくなっている。適切な形で記録を残すことは、それなりの知識と経験が必要となるが、質問に来た多くの市民はそのノウハウを持っていないことが多い。質問に来た市民は、自分の興味があることについて自分のために観察や調べ物をしており、その位置付けについては学芸員が関わる事で、市民の発見が自然史科学の知見の積み重ねにはめ込まれることになる（図2）。

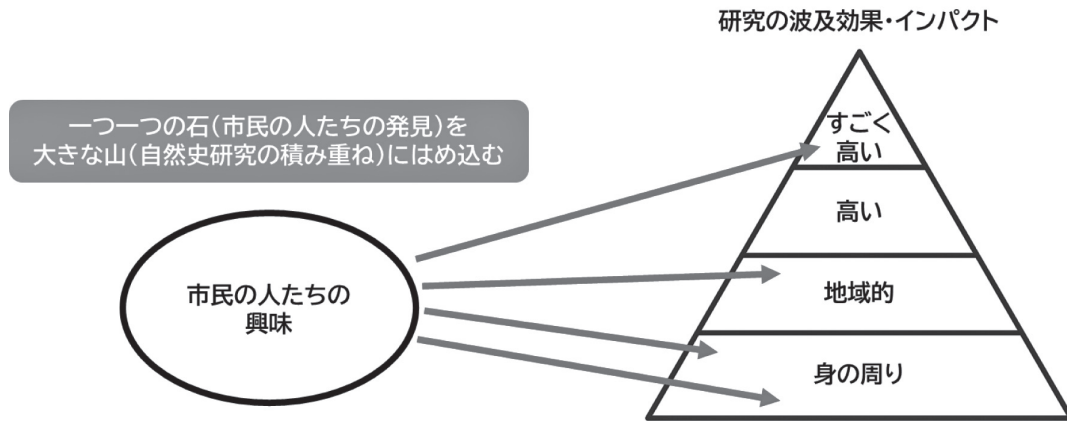


図2 自然史博物館にやってきた質問を拾い上げる取り組みのイメージ。

5. 質問対応をどうがんばるべきか？

質問対応はそれなりにコストがかかる。例えば、質問対応の記録を重点的に残した2023年4月から6月の80件の質問を「1:その場で答えて終わり」「2:簡単な調べものや資料作成などが必要」「3:引き取って調査が必要など」の3つに分類し、それぞれ対応時間を5分・20分・60分と仮定して、1ヶ月あたりの質問対応に費やした時間を推定したところ、月あたり6.9時間であった。これは1ヶ月の労働時間の約4%にあたり、分担研究者となっている科研費に「エフォート5%」などと書いていることを考えると、質問対応にそれなりの労力をかけていることがわかる。また、月に2-4回、質問窓口の当番が回ってくる。窓口当番の日はデスクワークや標本整理を行えるが、質問対応の受付や一般の来館者対応を行わなければならない、仕事の時間が細切れになりがちである。さらに、自然史博物館では来館者の質問対応の優先順位はかなり高く、ほかの仕事をしていても、会議中であっても、昼食中であっても、電話や館内放送で呼び出しがあれば対応するため、あらゆることの手を止めることになる。

このように、自然史博物館ではそれなりに労力をかけて市民からの質問に対応しているが、これは何を根拠に頑張るべきなのか。まずは、質問に対応することで学芸員自身の勉強になっている点が挙げられる。質問対応の中で、見たことない植物を見せてもらうことや、今まで持ったことない着眼点に気付くこと、全く知らなかったことを知ることもあり、質問対応をしながら勉強することで学芸員が知識をアップデートしている側面がある。また、様々な背景を持つ市民に対して、同じような質問であっても質問者の知識や経験、知りたい事によって答えるべ

きことが変わるため、適切な回答を考えることも良いトレーニングになる。さらに、上述のように、自然史科学に関する資料や知見を集めてアーカイブするという自然史博物館の根幹的な使命に対して、質問対応が重要な役割を果たすことがある。

もう一つの、そしてより重要な視点は、質問対応は市民の学びの直接的なサポートになる点である。一般に、調べてもわからないこと、考えてもすっきりしないことを専門家に直接質問できる機会はなかなか無いと思われるが、自然史博物館はそういった機会を提供し、個々の市民の学びを助けている。質問に対して学芸員がはっきり答えられないケースもあるが、そういった場合は一緒に考えたり、ヒントを示したりすることで次に繋がるように意識して対応しているし、そういったケースの方がより良い学びに繋がるのではないかと思う。市民が単に質問に答えてくれる「便利屋」として博物館を利用するのではなく、自分の学びのサポーターとして博物館を活用できるような仕組みと環境づくりが重要ではないかと考えている。

様々な形で質問を受け付けていることは、自然史博物館が広く市民に開かれた場であることを示しており、質問対応は市民の自然史に関する解像度を上げ、思考を広げることに繋がっている。そういった自然史博物館を介した個々の体験が、自然史科学の裾野を広げているように思う。

引用文献

川口尚毅 2015. ニョイスミレ・アギスミレ・ヒメアギスミレの形態や生育環境の違い. *Nature Study* 61(6):2-5.

横川昌史 2019. ムラサキサギゴケの和名の変遷. *Nature Study* 65(12):2-5.

横川昌史 2020. 博物館にやってくる植物の質問. *Nature Study* 66(12):2-4.

横川昌史 2022. シタキソウの黒い汁. *Nature Study* 68(10):16.

横川昌史・自然と本の会 2018. 大阪府新産のゲンバイヒルガオ（ヒルガオ科）と生育状況. *大阪市立自然史博物館研究報告* (72):43-45

吉田ミドリ 2022. ババハバチ、ベニバナヤマシャクヤクのつぼみに産卵. *Nature Study* 68(7):3.