

令和元年度 第4回研修会

「防災訓練・水損資料応急処置実習」参加記

神奈川県立金沢文庫 三輪 真嗣

はじめに

2019年12月10日、平塚市博物館において神奈川県博物館協会第4研修会が開催された。内容は「防災訓練・水損資料応急処置実習」であった。以下、防災訓練と水損資料応急処置実習に分けてその概要を記す。

防災訓練

最初に、千葉毅氏（神奈川県立歴史博物館）から「総合防災計画について」と題して、神奈川県博物館協会（以下、県博協）が定めた総合防災計画の概要についての説明がなされた。県博協設立の経緯とその後の歴史を踏まえつつ、総合防災計画の策定の経緯と策定後の運用などが述べられた。2011年の東日本大震災を契機として、県博協においても防災計画策定に向けた動きが始まり、2016年度に総合防災計画が策定されるに至った。その後、現在に至る総合防災計画の運用についても説明があり、2017年からは防災訓練を開催してきたが、2019年10月の台風19号に際して、初めて訓練ではない実際の運用がなされたとのことであった。

一連の講義に続いて、災害時の情報伝達訓練がおこなわれた。訓練ではFAXの使用を想定してブロックごとの情報伝達・集約をおこなった。三浦半島断層群で地震が発生したことを想定し、各館での被害状況を書き出し、それを幹事館園あるいは幹事補佐館園¹の参加者が取りまとめ、県博協の担当者に集約するという流れであった。

情報を集約している間には、各ブロックの参加者の間で、実際に地震が発生した時に、どのような被害が想定できるのか、連絡不通の場合どのように情報を伝達するかなどを話し合う、情報共有の時間が設けられた。その後、千葉氏による訓練の講評があり、続いて各ブロックでの話し合いにて出された意見が発表された。その多くは情報

伝達のあり方に関するものであった。以上で情報伝達訓練は終了した。



情報伝達訓練の様子

水損資料応急処置

研修の後半では、二班に分かれて、水損資料の応急処置実習と、防災の観点からの館内見学をおこなった。

館内見学では澤村泰彦館長に案内いただき、まず建物外で台風19号時の倒木の跡をまわった後、バックヤードに入り、屋上まで案内していただいた。ところどころで防災のために設置された器具類の説明があった。

水損資料の応急処置実習は、天野真志氏（国立歴史民俗博物館）を講師としておこなわれた。まず実習の前に天野氏による講義があった。天野氏によれば、被災資料の取り扱いについての方法論は確立されておらず、被災した資料に対して「何をしなければならないか」ではなく「どこまでならできるか」を考え、実践し、その積み重ねの上に方法論を打ち立てるといふ必要がある、とのことであった。

次に水損資料の緊急対応としては、水に濡れた状態からの回避が重要で、冷凍保管の後自然乾燥

¹ 2016年に策定された「神奈川県博物館協会災害時相互救済活動要綱」において、資料救済や被災博物館の復旧活動の効率化のために県域を複数のブロックにわけ、ブロックごとに情報収集・発信を担う幹事館園と、その補佐をおこなう幹事補佐館園を置くことが定められている。2019年時点では6ブロックに分かれている。

または真空凍結乾燥の処置をする、あるいは広い場所があれば並べて陰干ししてもよく、「とりあえず乾かす」ことが重要とのことであった。

次に洗浄について。ドライクリーニングで除去できない付着物は水を利用した洗浄をおこなうことになる。水洗いによって臭気やカビの胞子は軽減できるが、カビは根本的に除去できるものではなく、また、資料の洗浄時に水を使用することは現状を改変することにつながるという問題点がある。さらに冊子状の資料の場合、付箋などの貼付資料が剥離したり、乾燥に時間がかかり新たなカビが発生したりする恐れがあるため、冊子を構成する料紙を解体して、1紙ずつ洗浄することになる。ただし、その際には復元できるよう1紙ごとに記録を取ることが必要である、とのことであった。



水損資料修復作業の説明

講義を受けた後、実際に水損資料の応急処置をおこなった。石州和紙にコーヒーの粉をまぶしたものを水損した古文書に見立て、それを洗浄するというものであった。洗浄の手順としては、まずコンテナに水を張りハレパネを浮かべ、その上に網戸の網、古文書、もう一枚の網の順に載せ、手で押して古文書ごと沈める。手を離して古文書が浮上すると汚れ（コーヒーの粉）が浮き出てくるので、それを刷毛で丁寧に取り除いていく。その後、コンテナから古文書を取り出し、段ボール、新聞紙、不織布、古文書という順で積み重ね、また不織布、新聞紙、段ボールで挟む。それを積み重ねていき、乾燥させる。段ボールを用いたのは、通気性がよく、資料を乾燥させるのに適して

いるから、とのことであった。参加者はこの作業を一通りおこない、実習は終了した。



水損資料修復作業の体験

最後に研修全体での講評があり、そこで県博協事務局の望月一樹氏（神奈川県立歴史博物館）より川崎市市民ミュージアムでの文化財レスキューの現状についての報告があった。

おわりに

本研修は総合防災計画に基づく情報伝達訓練と水損資料の応急処置実習という、かなり実践的な内容であった。川崎市市民ミュージアムを始めとして、各館園に甚大な被害をもたらした台風の記憶は新しく、また、2019年はノートルダム大聖堂と首里城という二つの火災も大きな衝撃を与えた。そうした時期に本研修を開催したことの意義は大きいように思う。筆者は神奈川県博物館協会の研修に参加したのは今回が初めてであったが、主催者・参加者ともに切迫感を抱きながら本研修に臨んでいたように感じた。

最後になったが、本研修を企画・開催された神奈川県博物館協会の幹事、事務局の皆様、講師の方々、貴重な研修の機会を与えてくださった平塚市博物館の皆様に感謝申し上げ、本参加記を締めたい。

「博物館における外国人利用者対応状況」アンケート調査の報告

公益財団法人 横浜市緑の協会よこはま動物園ズーラシア 深田 梨恵

近年、文部科学省が発表した社会教育調査の中間発表によると、全国の博物館（水族館、動物園なども含む）の年間入館者総数が平成7年度から平成26年度まではほぼ横ばいだったことに對し、平成29年度からは増加していることが分かっている。入館者総数の中には日本への外国人観光客をはじめとする外国人利用者も含まれている。昨年度より新型コロナウイルス感染症の流行により、海外からの渡航制限等が発令されており、今年度は外国人観光客が激減したわが国だが、今後、新型コロナウイルス感染症が終息し、オリンピックなど国際的なイベントが催される際には、外国人利用者が特に関東圏では大幅に増加すると予想される。そこで神奈川県博物館協会に所属する博物館等の文化施設における外国人利用者の受け入れ体制の現状と課題、外国人利用者のニーズ等を把握することによって、受け入れ体制

の提案、整備の一助になることを目標にアンケート調査を実施した。アンケートは、2020年度神奈川県博物館協会に所属している100園館へ「博物館における外国人利用者対応状況」に関するアンケートを依頼し、調査を実施した。実施時期は、2020年1月末まで郵送およびメールにてアンケート調査を依頼した。

100園館中63園館より回答が得られ、そのうち2園館分の無効を除く61園館分の結果を分析した。質問項目は、大きく分けて3つの大項目からなり、①園館の基本情報について8問、②外国人利用者の受け入れ体制について5問、③外国人利用者について5問、それぞれ分けて質問をした。小項目は、①園館の基本情報では、各園館の職員数、年間来園者数、年間外国人利用者数、どのように把握しているか、外国語に対応できる職員数、使用言語、補助道具について、②外国人利用

<園館の基本情報について>	
①園館名	
②職員数は何名ですか？	名
③施設の年間利用者数は何名ですか？	名
④③のうち、外国人観光客の利用者数は何名ですか？（割合など概算でも構いません）	名（全体の 割合）
⑤外国人観光客の利用者数を把握している園館に質問です。どのような方法で把握していますか？	（ ）
⑥外国人観光客は、月に何回位、施設を訪問しますか？	ない・ほとんどない・数回程度・週1回以上・週3回以上・ほぼ毎日
⑦外国語に対応可能な職員はいますか？	名
（⑦で「いる」と回答いただいた方）その言語は何ですか？	英語・中国語・韓国語・その他（ ）
（⑦で「いる」と回答いただいた方）その職員は外国人対応が職務分担とされている担当者ですか？	職務としての外国人対応担当者・たまたま外国語対応が可能だった職員
⑧外国人対応のために補助道具（ポケット翻訳機のような）を使用していますか？	はい・いいえ
（⑧で「はい」と回答いただいた方）それはどのような道具ですか？	（ ）
<外国人観光客の受け入れ体制について>	
①外国人観光客に施設内で案内する機会がありますか？	はい・いいえ
②「はい」の方に質問です。全体の職員数のうち外国人観光客に案内する機会のある職員の割合はどのくらいですか？	% くらい
③外国人観光客に関する研修を職員へ実施していますか？	はい・いいえ
④外国人観光客用のパンフレット、ホームページ、ビクトサイン、音声ガイド、展示パネル、キャプションなどがありますか？	はい・いいえ
「はい」の方は詳しく記載をお願いします。	サイン看板・パンフレット・ホームページ・ビクトサイン 音声ガイド・展示パネル・キャプション・QRコード その他（ ）
また、用意している言語は何ですか？	英語・中国語・韓国語・その他（ ）
⑤外国人観光客向けに広報をしていますか？	はい・いいえ
「はい」の方は工夫していることなど詳しく記載をお願いします。	（ ）
<外国人観光客について>	
①外国人観光客はここ数年で増加しましたか？	増加・変化なし・減少
②外国人観光客に来てもらいたいと思いますか？	もっと来てほしい・できれば来てほしい・どちらでもよい・あまり来てほしくない・来てほしくない
その理由を教えてください。	（ ）
③今まで外国人観光客を受け入れて良かったと感じたことはありますか？	はい・いいえ
「はい」の方は詳しく記載をお願いします。	（ ）
④今まで外国人観光客を受け入れていた時のトラブルはありましたか？	はい・いいえ
「はい」の方は詳しく記載をお願いします。	（ ）
⑤外国人観光客を受け入れる際の課題は何ですか？	（ ）
⑥外国人観光客からの要望として最も多く挙げられていることは何ですか？	（ ）
（例えば、wi-fiの設置、翻訳機の貸し出し、両替など）	
<自由記載欄>	
外国人対応として工夫していることや人気コンテンツなどご意見があればお願い致します。	

者の受け入れ体制では、園館での外国人観光客を案内する機会、職員に対する研修、外国人観光客へのパンフレット等のツールについて、広報について、③外国人利用者については、外国人利用者が増加したかどうか、外国人利用者を受け入れて良かったこと、トラブル、課題、外国人利用者からの園館への要望などをそれぞれ回答してもらった（資料1）。

まず①園館の基本情報に関しては、各園館にかなりのばらつきがあることが分かった。各園館の職員数の平均は24人だったが、3人から480人と各園の規模によって職員数にかなりの差が見られた。10人以下の園館は31園（全体の50.8%）、11人～30人以下は20園（32.8%）、31人～50人は7園（11.5%）、51人以上は3園（4.9%）であった（図1）。

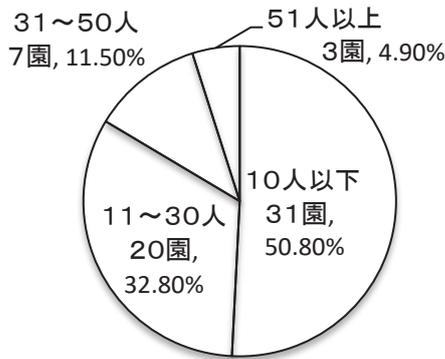


図1 職員数

次に、年間利用者数の平均は165,118人であり、各園によって3,000人～160万人と章句因数と同様に大きくばらつきが見られ、1万人以下の園館は7園（11.5%）、1万人～5万人以下は19園（31.1%）、5万人～10万人は11園（18.0%）、10万人～50万人は19園（31.1%）、50万人以上は5園（8.2%）であった（図2）。年間外国人利用者数は、不明と回答した園が33園であったが、把握している28園館の平均を見ると平均は5,325人、100人以下が11園（39.2%）、100人～1万人が6園（21.4%）、1万人～5万人は9園（32.1%）、5万人以上は2園（7.1%）であった（図3）。

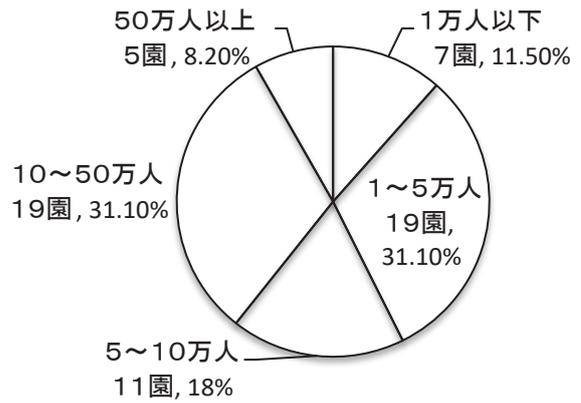


図2 年間利用者数

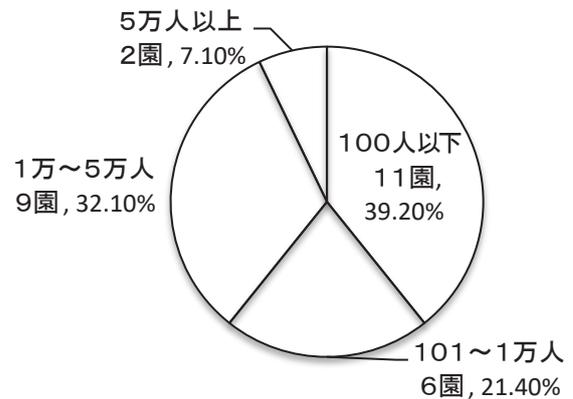


図3 年間外国人利用者数

外国人利用者数を把握している28園館がどのように把握しているかという問いに対しては、アンケート調査、口頭での会話や言語の聞き取り、受付職員の印象や対応時の反応、外国人利用者向けのリーフレットの使用部数により把握していることが分かり、年間利用者数に対する年間外国人利用者数の割合を見ると、ほぼ1割となった。外国人利用者の出身国は、不明と答えた園館が14園、その他14園は、アメリカ、中国、韓国、ヨーロッパ、アフリカ、ロシアなどの回答が得られたが、欧米やアジア圏といった特定に至らないケースも多い結果となった。続いて外国語に対応できる職員はいますかという問いに対して、「いる」と回答した園は35園（57.4%）、「いない」と回答した園は21園（34.3%）、「不明、把握していない」と回答した園は5園（4.9%）であった（図4）。また、「いる」と回答した園で職務として外国語対応職員を配置している園は1園のみであり、他の34園は、たまたま外国語対応が可能だった職員がいたからという結果となった。外国語対応が可能だった職員の使用言語に関しては、ほぼ全ての園

で英語と回答し、同時に中国語、スペイン語、フランス語、ポルトガル語、イタリア語、韓国語も使用できる職員がいる園館もあった。

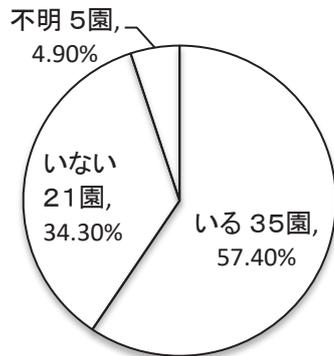


図4 外国語対応職員

補助道具の使用に関しては、使用している園は11園館と全体の18.0%が使用していることが分かり、具体的な道具は、ポケット、多言語コールセンター、翻訳機、タブレット端末など翻訳機能の電子機器が多くあげられた。

外国人利用者の受け入れ体制に関する質問において、園館での外国人観光客を案内する機会があるかという質問に「はい」という回答が45園（73.7%）、「いいえ」と回答した園館が16園（26.2%）と外国人観光客が来館し案内する機会がある園館の方が多く見られた。しかし、外国人利用者に対応するための研修を職員に対して行っている園は6園館（9.8%）のみであった。研修は、英会話研修や窓口業務で有効な例文の共有などであった。また、来館された外国人利用者用のパンフレット、ホームページ、ピクトサイン、音声ガイド、展示パネル、キャプション等があると回答した園は47園（77.0%）と多かった。また、複数回答による外国人利用者用のパンフレットがある園は39園（82.9%）あり、ウェブサイト31園（65.9%）、サイン看板28園（59.5%）、音声ガイドや展示パネルなどその他は13園（27.6%）、ピクトサイン8園（17.0%）を利用している結果となった。外国人利用者向けに広報をしている園は17園（27.8%）のみであり、具体的にはホテルへのパンフレットの配架、フリーペーパー、訪日外国人観光客用のガイドブックへの掲載、海外メディアへの提供などであった。

外国人利用者については、外国人利用者が増加したと回答した園は27園（44.2%）、変化なしが30園（49.1%）、不明4園（8.5%）と、増加と

変化なしがほぼ半々の結果であった（図5）。

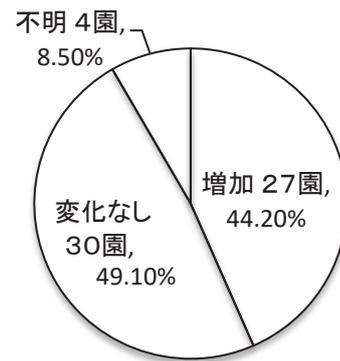


図5 外国人利用者の変化

外国人利用者を受け入れて良かったと回答した園は28園（45.9%）と半数近くであり、反対にトラブルがあった園は10園館（1.6%）と少なかった。しかし、外国人利用者にもっと来てほしいと回答した園は24園（39.3%）、できれば来てほしい20園（32.7%）と外国人利用者を利用してほしいと感じている園は両方合わせると44園であり、どちらでもよいが13園（21.3%）、不明4園（6.5%）であった（図6）。

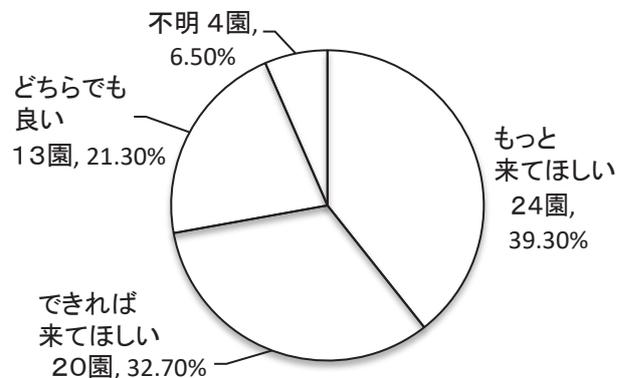


図6 外国人利用者の受け入れについて

利用してほしい理由としては、入館者の増加に繋がりたい・日本の歴史、文化を世界に発信したい・展示を見るだけでも楽しめるので利用してほしいといった回答が多かった一方で、対応できる職員がいない、外国人利用者を受け入れる体制ができていない等の整備が不十分のため躊躇しているという回答も得られた。トラブルに関しては、主に見学マナー（カメラ撮影、飲食、ゴミの置き去り、座り込み等）に関するものとトイレの利用方法、コミュニケーションが取れない、突然のキャンセルなどが挙げられた。また、外国人利用者からの要望では、海外では一般的となっている

フリーWi-Fiの設置やクレジット決済といったものや、音声ガイドの貸し出し、多言語表記での解説表示、パンフレットやサインの充実、外国語対応ができる職員の常駐があげられた。課題においても上記と同様に多言語表記での展示物の解説などの施設的な整備の不十分と外国語対応ができる職員がいないことがほとんどであった。

以上の結果より、神奈川県博物館協会に所属している様々な博物館において、外国人利用者を受け入れている状況と課題が浮き彫りになった。特に多くの園館で課題となっていることが、多言語

表記での展示物の解説やパンフレット、サイン等の施設面での改善と外国語に対応できる職員の少なさであった。今後、更なる訪日旅行者の増加や在留外国人利用者を受け入れるにあたっては、文化発信拠点となる博物館の文化施設の多言語化対応等の受け入れ体制整備を進めることが非常に重要であると考えられる。すでに多言語表記を使用している園館との情報共有や外国語研修など神奈川県博物館協会を通して所属する園館と相互に協力しながら発展していきたいと思う。