

愛媛県美術館  
空間デザインおよびサイン計画のための調査分析



2025.3.21

# 1

## 建築チェック項目

# 建築チェック項目

## 1\_ 什器調査

- 1.1 什器調査対象
- 1.2 1階エントランスホール
- 1.3 2階展示ロビー1
- 1.4 2階展示ロビー2
- 1.5 2階展望ロビー

## 2\_ 照度調査

- 2.1 照度調査対象
- 2.2 計測地点の写真
- 2.3 照度計測結果
- 2.4 追加の照度計測
- 2.5 追加照明・日射対策

## 3\_ 劣化調査

- 3.1 劣化箇所
- 3.2 劣化箇所の写真

## 4\_ 空間活用の提案

- 4.1 空間利用の提案について
- 4.2 日射、暗さ対策について

# 1\_ 什器調査

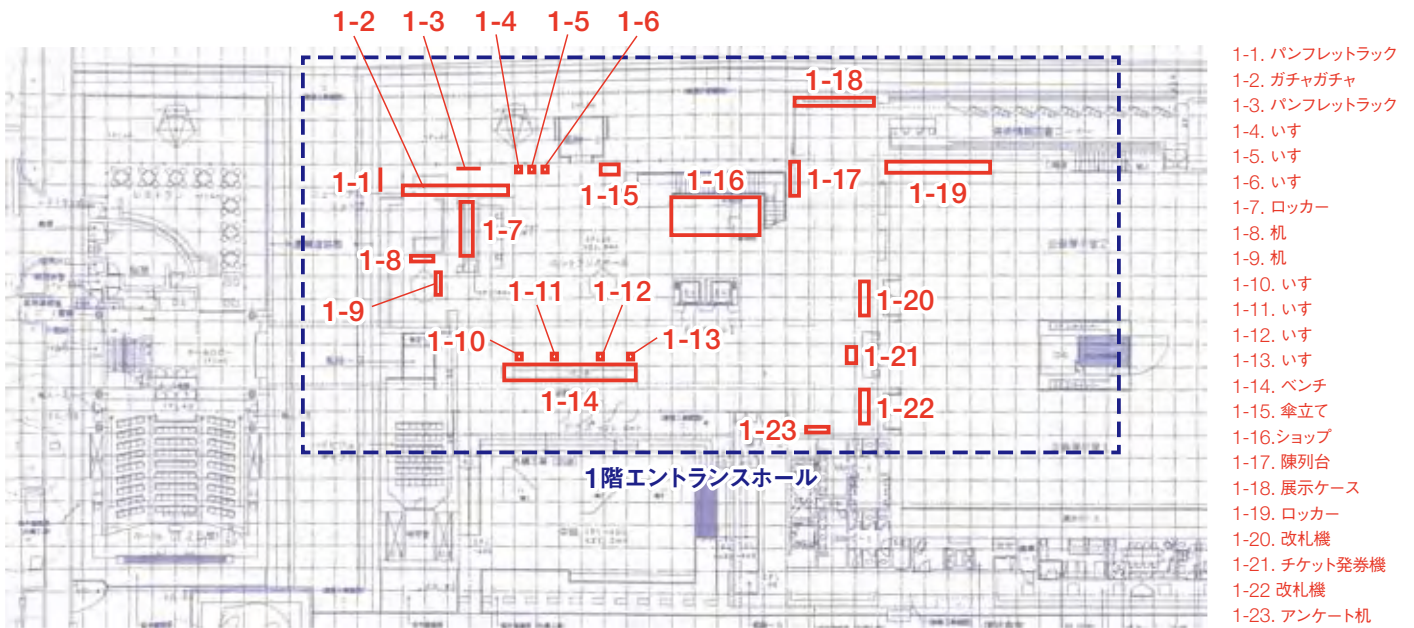
## 1.1 什器調査対象

現在、既存の什器に加えて新規に設置された什器が使用されているが、それらの寸法や使われ方に関するデータを新たに収集した。調査方法としては、写真撮影や3Dスキャン、採寸を行ってデータを収集した。

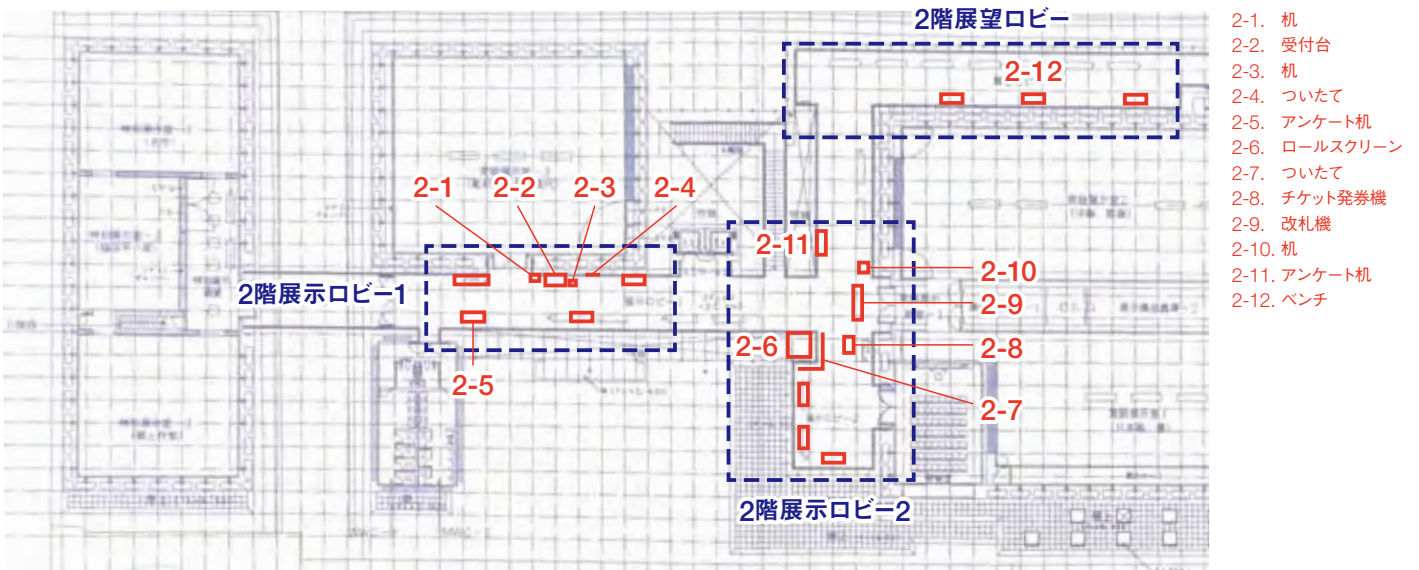
調査対象は点線で示すように、1階はエントランスホールのロッカー・旧ショップ、ベンチ、ショップ・展示ケース等の什器である。

2階は展示ロビー1、展示ロビー2、展望ロビーの什器である。

次ページ以降に、1階の全体及び2階の各エリアの什器の詳細な配置を示す。

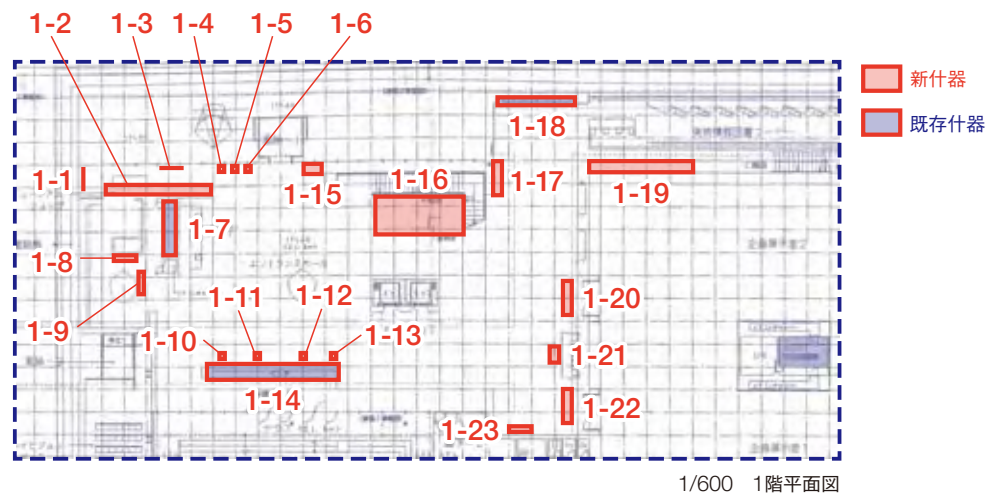


1/600 1階平面図



1/600 2階平面図

## 1.2 1階エントランスホール



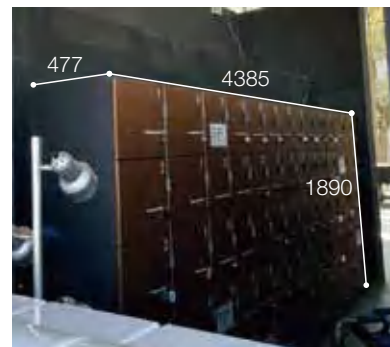
1-1,1-3. パンフレットラック  
1-2. ガチャガチャ



1-4~1-6. いす



1-7. ロッカー



W4385 D477 H1890

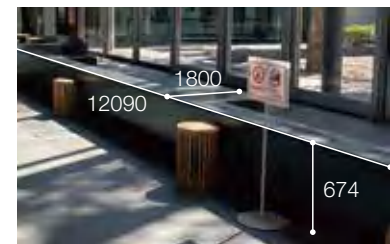
1-8,1-9. 机



1-10~1-13. いす



1-14. ベンチ



W12090 D1800 H674(座面H337)

1-15. 傘立て



1-16 ショップ陳列棚(提供:ユイファクトリー)



1/100 平面図

1-17. 陳列台



1-18. 展示ケース



1-19. ロッカー



W4500 D537 H1790

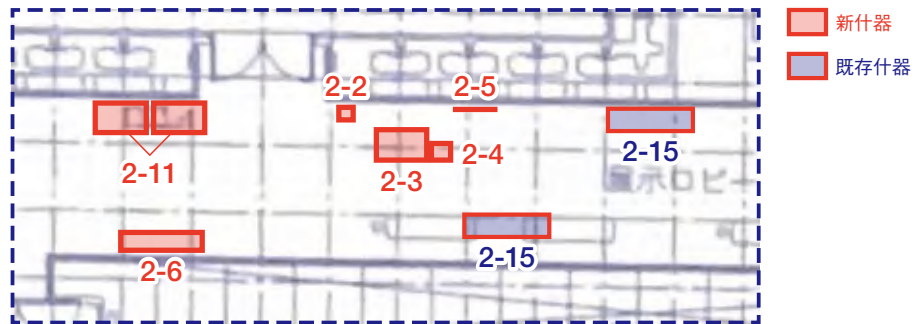
1-20,1-22. 受付台  
1-21. チケット発券機



1-23. アンケート机



### 1.3 2階展示ロビー1



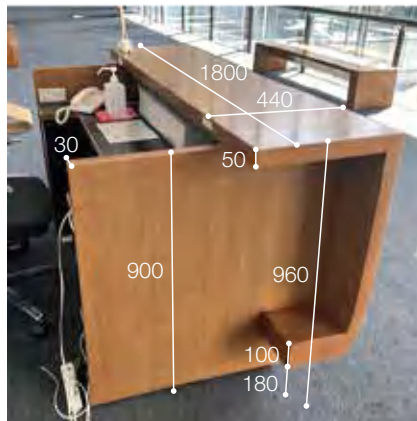
1/200

2-2. 机



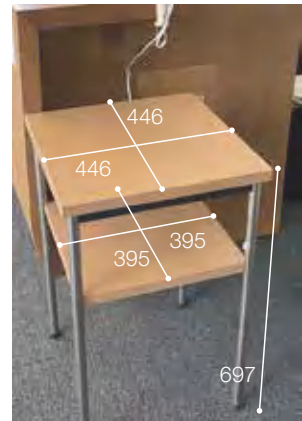
W400 D300 H850

2-3. 受付台



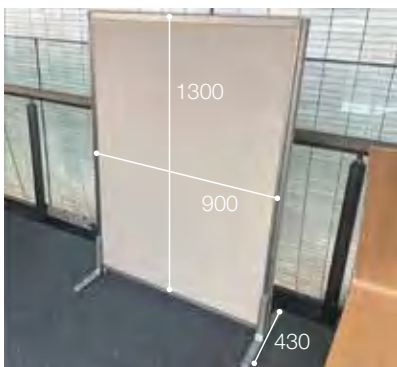
W1800 D863 H960

2-4. 机



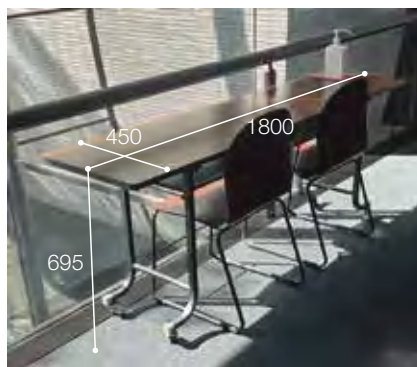
W446 D446 H697

2-5. ついたて



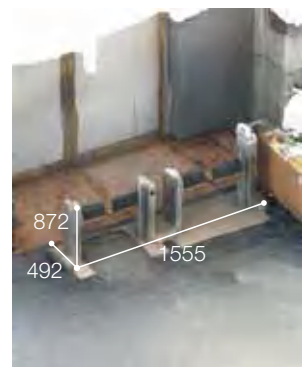
W900 D430 H1300

2-6. アンケート机



W1800 D450 H695

2-11. 改札機



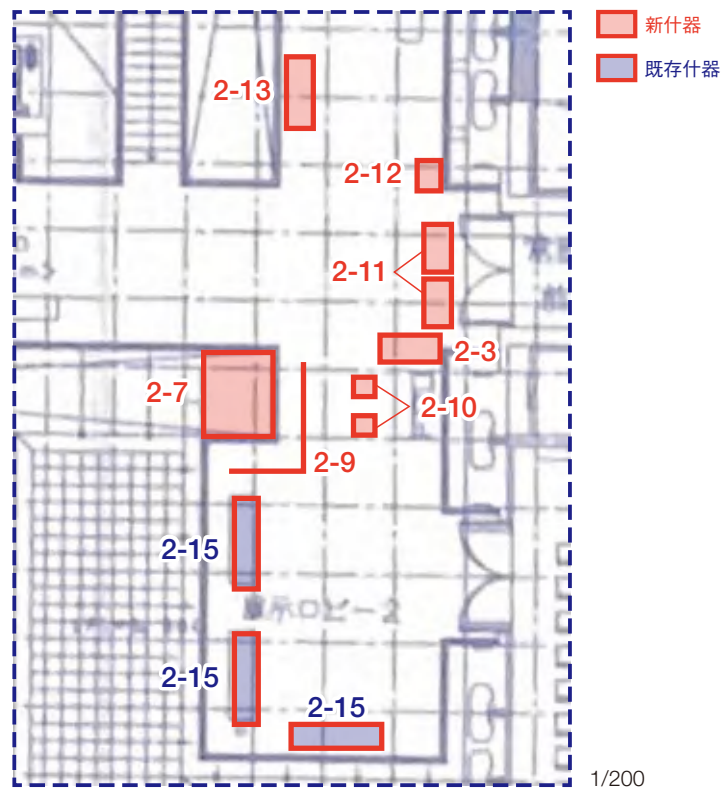
W1555 D492 H872

2-15. ベンチ



W2390 D477 H398

## 1.4 2階展示ロビー2

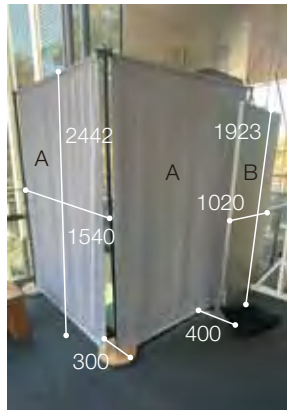


2-7. ロールスクリーン



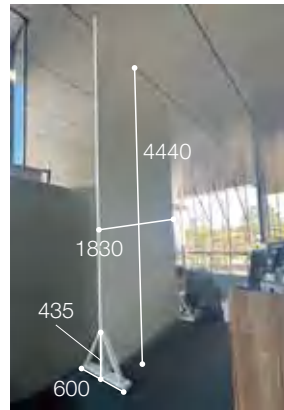
W3500 D1584 H1655

2-9. ついたて



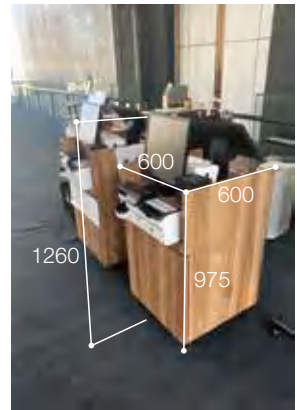
A: W1540 D300 H2442  
B: W1020 D400 H1923

2-9. ついたて



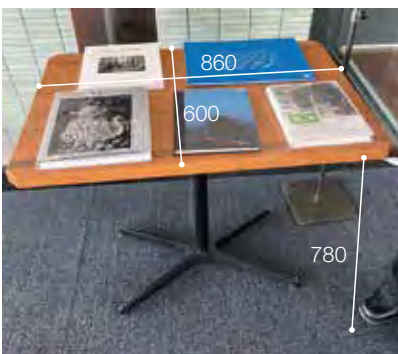
W1830 D600 H4440

2-10. チケット発券機



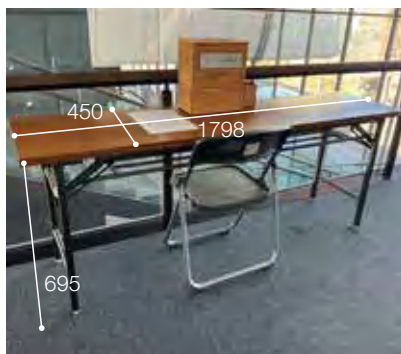
W600 D600 H975(1260)

2-12. 机(本の見本)



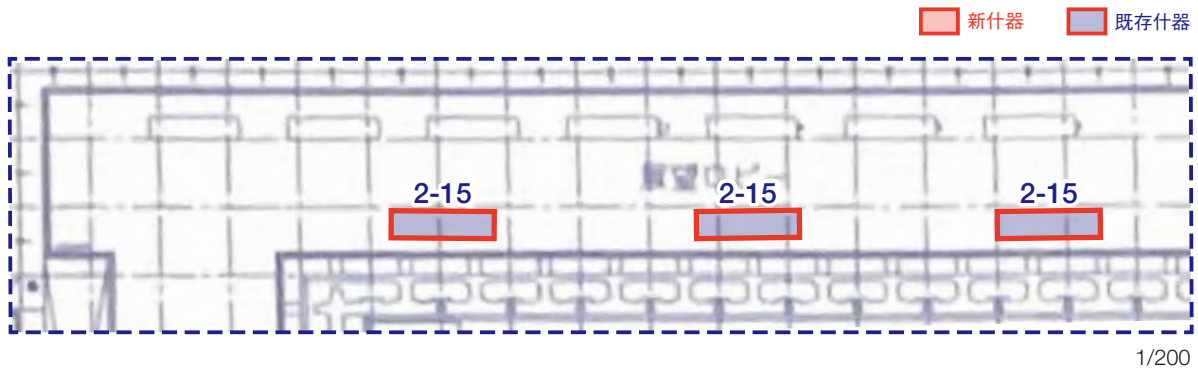
W860 D600 H780

2-13. アンケート机



W1798 D450 H695

## 1.5 2階展望ロビー



1/200

2-15. ベンチ



W2390 D477 H398

## 2\_照度調査

### 2.1 照度調査対象

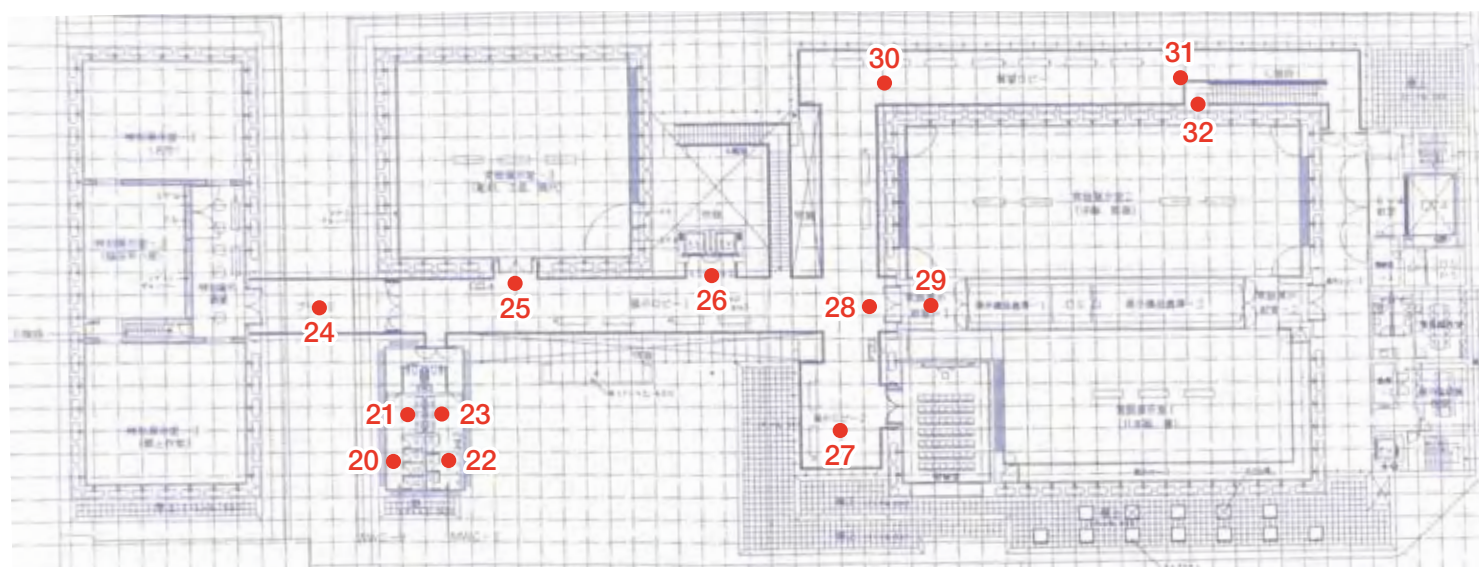
以下の図に示す各地点(1~33)において、9:50-10:25、14:50-15:20、17:30-18:00の3回ずつ照度を測定した。

計測には照度計を用い、測定者の目線の高さ(H1600程度)から測定を行った。

次ページ以降で照度を表にまとめたものと各計測地点の様子の写真を示す。



1/600 1階平面図



1/600 2階平面図

## 2.2 計測地点の写真

1 昼



2 朝



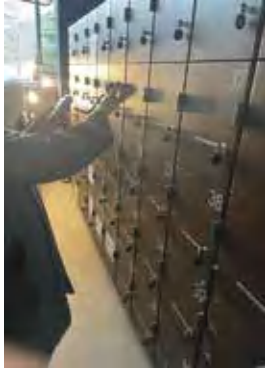
3 昼



4 朝



5 夕方



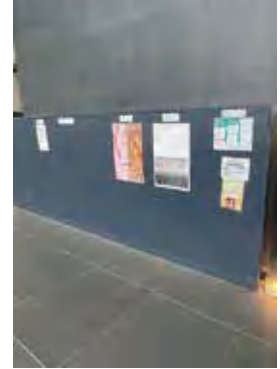
6 昼



7 朝



8 夕方



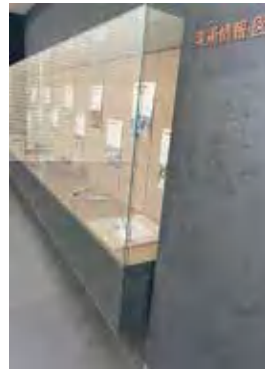
9 昼



10 夕方



11 朝



12 夕方



13 朝



14 昼



15 朝



16,18 夕方



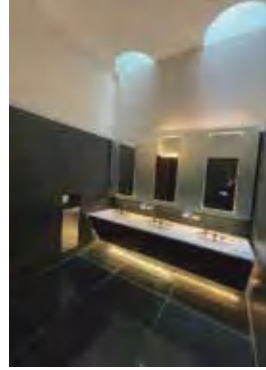
17,19 夕方



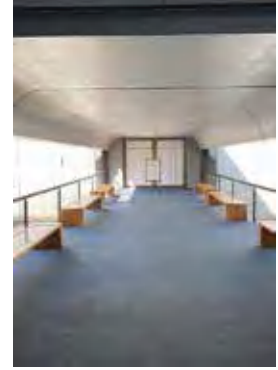
20,22 朝



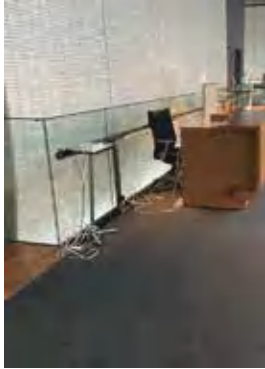
21,23 朝



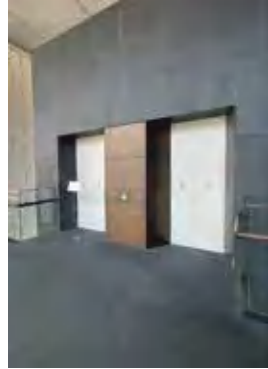
24 朝



25 夕方



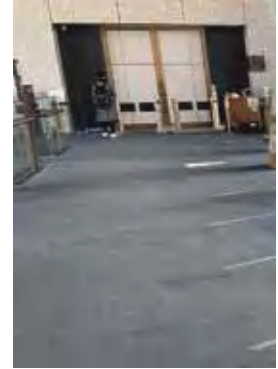
26 朝



27 朝



28,29 朝



30 朝



31 昼



32 朝



## 2.3 照度計測結果

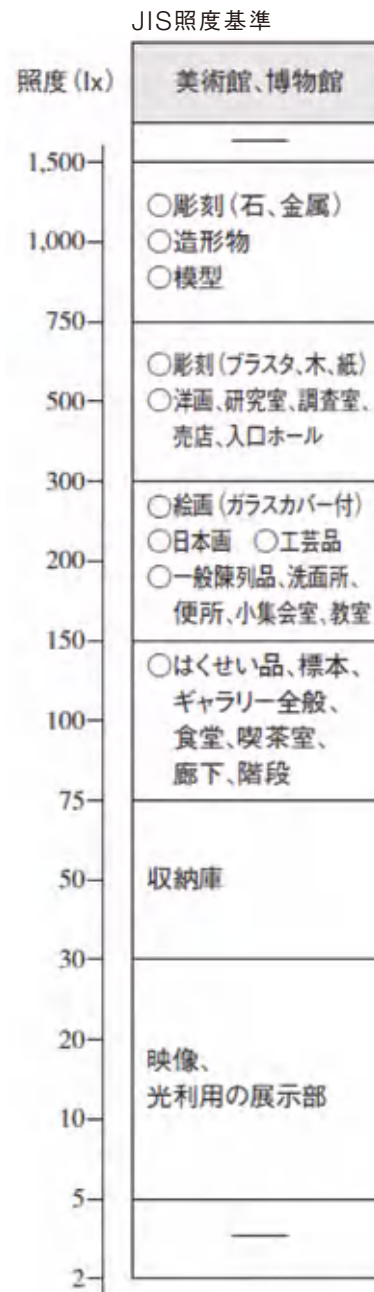
以下に各地点の照度の計測結果をまとめた表を示す。

基本的に照明をつけた状態で計測しているが、地点5、29では17:30-18:00に追加で照明をつけて計測し、

その値を()内に記載している。

また、右側に示すJIS照度基準と比較して照度が足りない箇所は黄色で示す。

(単位:lx)				
階数	計測地点	9:50-10:25	14:50-15:20	17:30-18:00
	1	28000	23800	1064
	2	48000	50400	1335
	3	4900	11900	831
	4	48400	14000	610
	5	148	152	9(11)
	6	335	451	52
	7	2230	2850	161
	8	825	1622	169
	9	160	225	17
1F	10	1330	3660	165
	11	132	340	40
	12	383	847	71
	13	930	2550	225
	14	27	37	12
	15	173	380	43
	16	30	30	27
	17	-	70	65
	18	21	19	20
	19	-	68	74
	20	38	38	38
	21	90	105	27
	22	48	50	52
	23	94	73	34
	24	405	403	7
	25	790	498	7
2F	26	392	589	7
	27	805	4010	20
	28	275	628	7(7)
	29	-	-	42
	30	2130	4210	108
	31	2250	3710	103
	32	830	1164	29



### 考察

- 16～19、20、22のトイレ内部の照度は一日を通して一定であるが、JIS基準と比較して照度が足りない。
- 5～9や11、12、24～29、32に示すように、エントランスホールや2階の展示ホール、廊下部分は夕方になるとかなり暗く、現ショップ、旧ショップなどエントランスホールの一部は日中でもJIS基準と比較して照度が足りない場所が見受けられる。

## 2.4 追加の照度計測

計測地点9,10,13,32において、夕方の暗くなる時間帯に高さを変えて追加の照度計測を行った。

9. ショップ: 236lx



10. A階段: 143lx



13. 美術情報図書コーナーの机上面: 680lx



32. C階段: 72lx

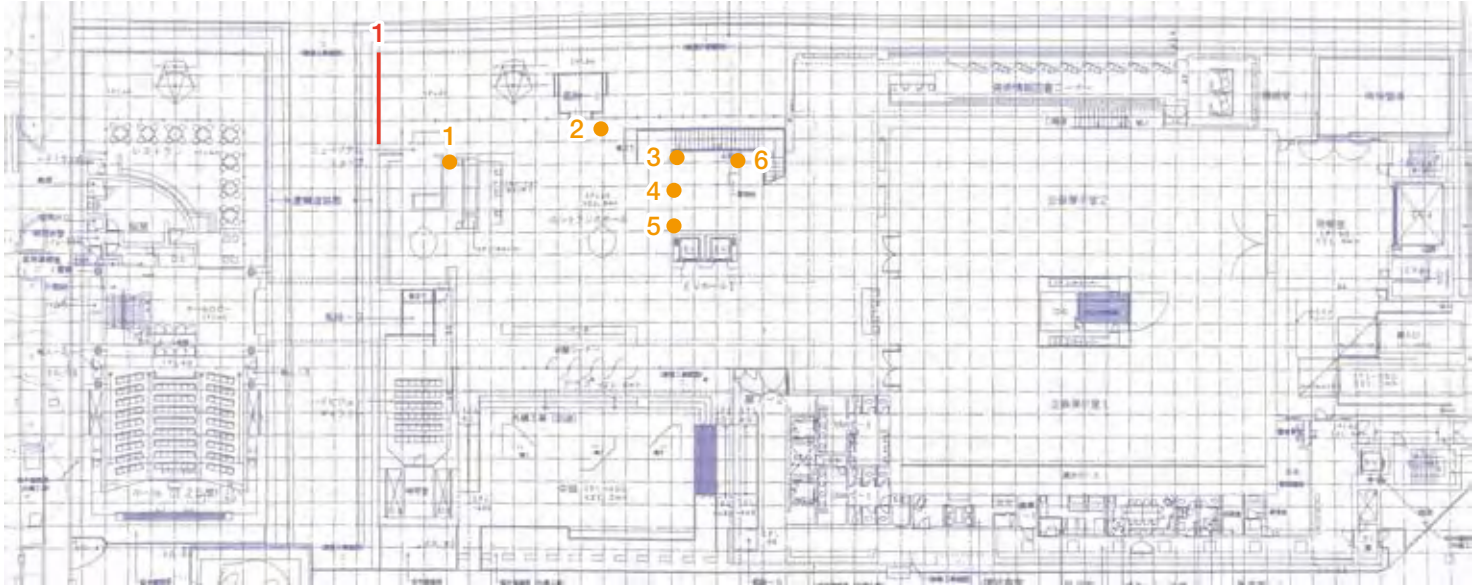


### 考察

- 追加で計測した部分の照度とJIS照度基準を比較すると、黄色で示すようにショップの陳列棚とC階段の足元において照度が足りておらず、ショップの照明やC階段の足元の照明に関して対策を講じる必要があると言える。

## 2.5 追加照明・日射対策

以下に既存の照明に加えて設置されている照明器具の場所(●)と日射対策としてついたてやロールスクリーンが設置されている箇所(-)を示す。



1/600 1階平面図



1/600 2階平面図

## ○追加照明

1. ロッカー



2. 入口横



3,4,6. ショップの陳列台



5. 掲示板横

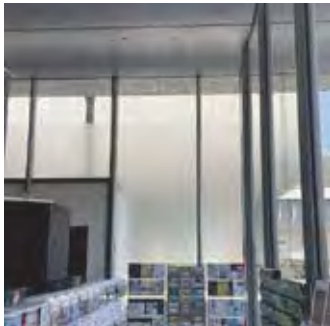


7. 2階展示ホール2



## ○日射対策

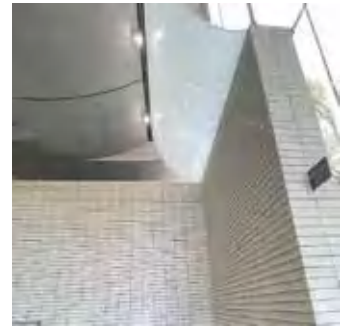
1. 1階西面開口



2. 2階西面開口



3. 1階展示室入口上部



4. 2階展示ホール2



4. 2階展示ホール2



## 考察

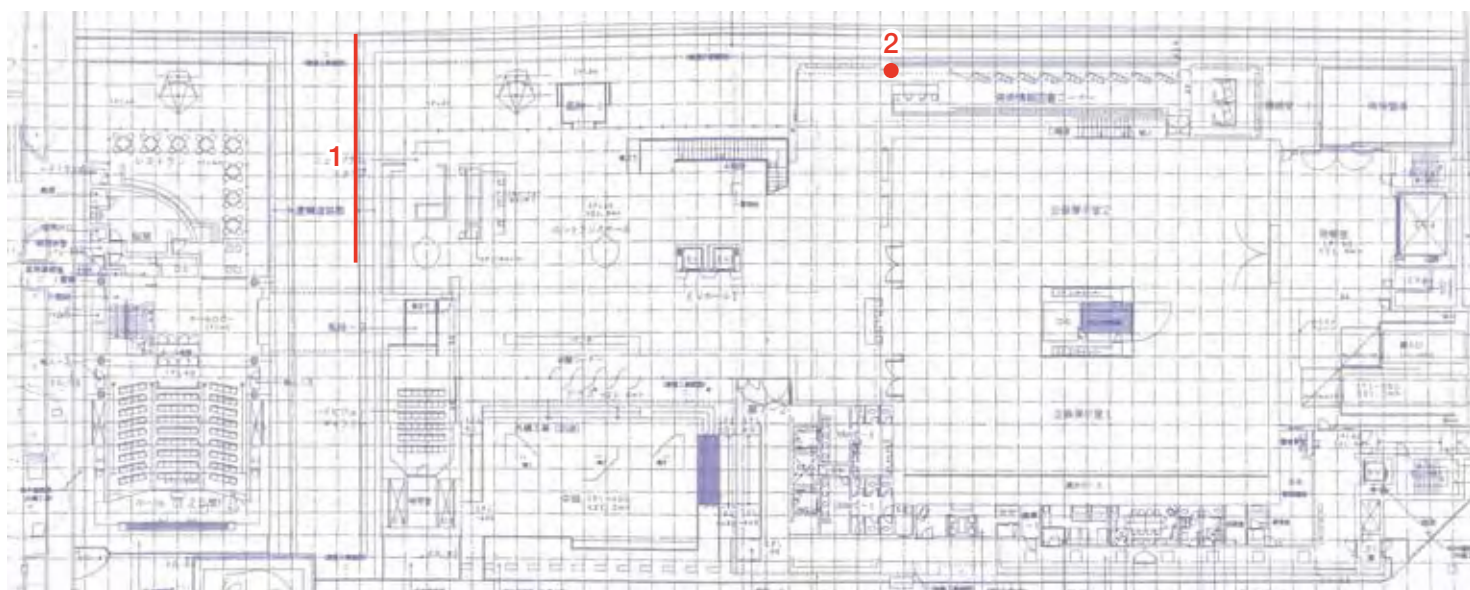
- エントランスホールやショップ、展示ホールなど照度が足りない箇所に照明が追加で設置されていた。
- 日射対策は主に西側に向けて設置されており、西日対策が急務であると考えられる。

### 3\_劣化調査

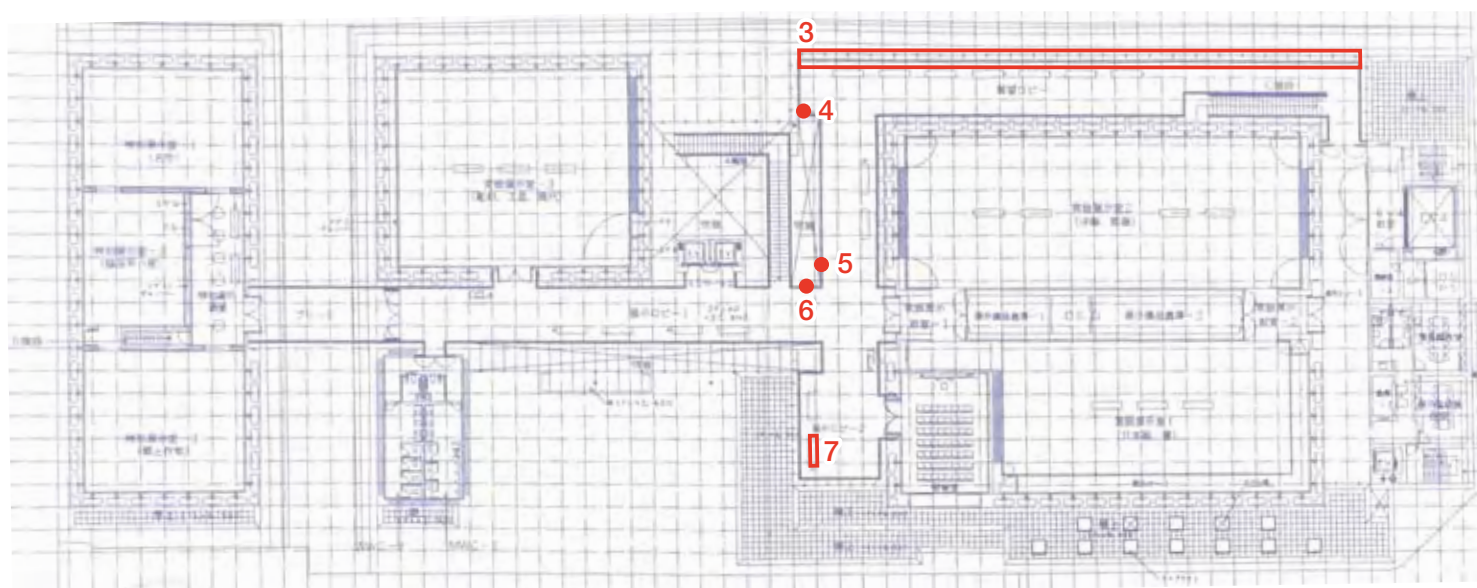
#### 3.1 劣化箇所

以下の図面に劣化が見られた箇所を示す。

1. タイルのひび割れ
2. 展示台のひび割れ
3. 天井のガラスの割れ
- 4-6. 手すりのガラスフィルムが剥がれ
7. 木製ベンチの劣化



1/600 1階平面図



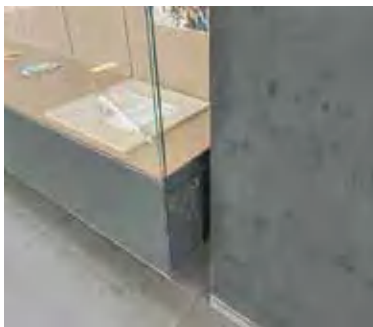
1/600 2階平面図

## 3.2 劣化箇所の写真

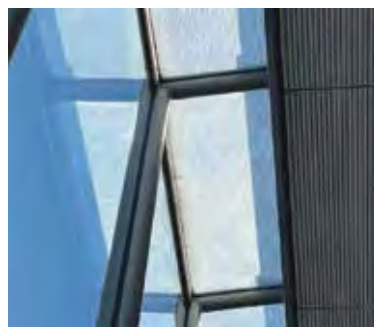
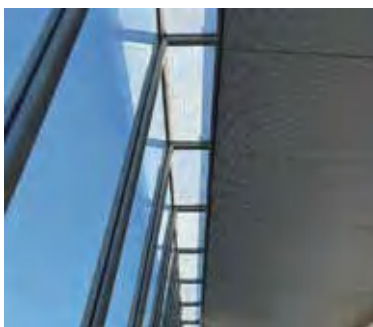
### 1. タイルのひび割れ



### 2. 展示台のひび割れ



### 3. 天井のガラスの割れ



4～6. 手摺のガラスフィルムが剥がれ



7. 木製ベンチの劣化



## 4\_空間活用の提案

### 4.1 空間利用の提案について

空間の活用方法については今後美術館全体のブランディングの方向性によって求められる内容が異なるため、次年度以降サインと合わせて方向性を綿密に検討していく必要がある。今回の提案はあくまでその前段階として各場所の活用方法の可能性を挙げていく。

#### **【1】水分補給が可能なエリアについて**

城山公園の利用者が訪れる立地とガラスに囲われ外部のようなエントランスホールの空間性を考えると導入の検討は空間利用として有効だと思われる。その際エントランスホールが区切られていない一続きの空間である以上水分補給エリアを特定の範囲に指定することは管理上難しいため、展示室、ショップ、図書コーナーを除くエントランスホール全体を水分補給可能エリアにする等広範囲での導入を検討をする必要があると思われる。

#### **【2】受付廻りについて(旧ショップ・ロッカー)**

ショップの位置が変更されて以降活用されていない旧ショップの新たな利用方法を検討する必要がある。旧ショップの壁を取り壊した上で新たに受け付け廻りの空間を整備する案を提案する。

##### **案1**

新設されたロッカー(什器調査1-19)を現在使用されていない旧ショップやガチャガチャ置き場(什器調査1-2)に移動し、ロッカー機能をまとめた上で大型荷物の預かり場所を同じ場所に整備する。美術館来館者が最初に訪れる機能を受け付け廻りにまとめることで利用者が迷いにくい配置構成を目指す。

##### **案2**

現在図書コーナーに置かれている書籍を整備した受付西側にまとめて配置する事を提案する。図書コーナーは北側の大きな窓に面しており、日焼けの影響が心配される。図書コーナーの移転を考えたときに受け付け西側は移動箇所候補の一つになり得ると思われる。

#### **【3】展望ロビーの活用について**

展望ロビーへ続くルートが図書コーナーの裏側の階段と2階常設展示室の北西に位置しており、美術館来館者の動線と重なっていないことが利用者が少ない一員と考えられる。

##### **案1**

現在ロッカー(什器調査1-19)が置かれている階段前を整備し図書コーナーや展示ケース(什器調査1-18)等美術館北側の1階と2階を合わせて利用する提案が考えられる。またその利用方法については飲食可能な休憩所、県立図書館の分室、ミニギャラリーなど美術館のブランディングの方向性によって様々な用途があり得る。展望ロビーは2階の搬入動線も兼ねている為搬入時の対応方法(搬入時間を開館時間とずらす等)の検討が必要である。

##### **案2**

北側の城山公園からの視認性の良さを活かし、天井の高さを活かした吊り物等の大型の展示を行う事で城山公園にいる人へ美術館の存在をアピールする場として利用する事を提案する。展示室内で行われている展示とは異なり、美術館の外へ発信する開かれた空間性を活かして公募した作品を飾るなど市民ギャラリーとしての運用なども考えられる。

## 4.2 日射、暗さ対策について

### 【1】日射対策について

ガラスの遮熱性能を比較したデータとして右記の表がある。美術館のガラスはシングルガラスであり、断熱性能を上げるためにペアガラスへ変更することはサッシ毎変更する必要があるため現実的ではないと考えられる。現在日よけ対策の方法としては1階西面のようにフィルム貼りによる対策(日照対策1)、2階ブリッジ部分のロールスクリーンによる対策(日照対策2)、設計時に取り付けられていたルーバー(右写真)の三種類とられており室内側での対策になっている。日射熱取得率を下げる方法としては外付けブラインドの設置の検討もあり得るが、外観が大幅に変わってしまうという懸念がある。

室内側での対策を行う場合の提案を以下に挙げる。

#### 案1

2階展示室入り口に差し込む光としては主に西面からの日射であると思われる。西面の対策として設計時のデザインを尊重し、必要箇所のルーバーの増設を提案する。上部写真でも的適切な角度で設置されたルーバーは直射日光を遮ることが出来ているが分かる。

#### 案2

北側展望ロビー天井のガラスには現在ドット柄のフィルムが貼られているが、そのフィルムを北側立面ガラスの上部にも貼ることを提案する。ドットの密度を検討する事で城山への展望と日射対策の両立を図る。

### 【2】暗さ対策について

竣工図の照明設置の方針としては、展示室内等照明が必要な場所以外は天井面に照明を配置するのではなく手摺り内や受付カウンター等の什器と一体化させて照明を仕込む方針がとられている。その方針故に日没後に照度が足りない箇所は出て来てはいるがエントランスホールの大空間の天井の一体感が魅力になっているとも言えるのではないだろうか。

#### 案1

竣工時の方針を活かすのであれば、天井に照明を追加するのではなく床からの配線で照明を計画する事を提案する。また照明単体で追加していくのではなく什器と一体型の配置を計画し来館者の動線を妨げず必要箇所を照らしていく。

#### 案2

2階エレベーター前や一階掲示板前など追加で照明が置かれていた箇所については壁付けのブラケット照明の追加することで案1で提案したような什器のない場所でも天井照明を追加しない方針を提案する。

#### 案3

来館者に周囲を照らす為のポータブル照明を渡しナイトミュージアムを実施するなど美術館の暗さ自体を活かした展示を提案する。

ガラス断熱性能比較表  
(参照:AGC Glass Plaza)

	シングル透明 ブラインド内側	ペア透明 ブラインド内側
熱貫流率	4.8	3.0
日射熱取得率	0.89	0.57



※ブラインド外側(0.17~0.18)(日射熱取得率)

ルーバーによる日射遮蔽  
(2025/3/10 14時頃)



# 2

## サインチェック項目

# サインチェック項目 分析

## I 改善策

### 1\_総合案内の視認性の向上

- 来館者が発見しづらいという声があるため、設置位置や表示方法の改善が必要。
- ピクトグラムやバイリンガル表記(日本語+英語)を活用し、直感的に理解しやすいデザインを採用。

### 2\_館内誘導サインの強化

- 展望ロビーやカフェへの誘導が不十分であり、適切な案内が必要。
- 動線を明確にし、来館者が迷わないようにする。

### 3\_定点サインの改善

- 展示室名の整理と統一感のあるデザインへの改修が求められる。
- バイリンガル表記とピクトグラムの活用で分かりやすくする。

### 4\_インフォメーション・注意書きの削減

- 過剰な掲示物が空間価値を損ねており、必要最小限に整理することが重要。
- 美術館の建築や雰囲気を活かし、非日常の空間を演出する。

### 5\_デジタルサイネージの再設計

- 後付けのサインであるため、配線の露出や設置バランスの悪さが、美術館の美観を損ねている。
- 情報量を絞り、「1画面1コンテンツ」での表示にするなど、視認性と訴求力を高める工夫が求められる。

### 6\_禁止サインの明確化

- 撮影禁止の表示が翻訳アプリの使用も禁止と誤解されるケースがある。
- 「翻訳アプリの使用は可能」と明確に伝える工夫が必要。

### 7\_掲示板の整理

- ポスターボードなどに情報を集約し、美術館の美観を維持。
- 視認性を高め、来館者が必要な情報をスムーズに得られるようにする。

## 8\_外構サインの見直し

- 自立看板の損傷が目立ち、夜間の衝突リスクもあるため、設置場所を根本的に見直す。
- 美術館の開館状況が分かりにくいという意見を踏まえ、掲示方法を再検討。

## 9\_西館・南館のサイン改善

- カフェの存在を知らなかった来館者がいるため、カフェへの誘導を強化。
- 西館トイレへの案内を適切に行い、利用しやすくする。
- 本館の改修に合わせ、サインの統一的な見直しを実施。

## 10\_展示エリアの表示と解説の統一

- 企画展示は日本語のみの解説が多く、英語表記を求める声があった。
- 常設展示では和英バイリンガル表記が一部導入されているが、デザインやフォーマットが統一されていない。
- 今後はデザイナーが統一的にレイアウトを調整することで、視認性を向上させる。

### I 改善策

#### 案内表示の再構築

- 総合案内、誘導サイン、定点サインの視認性を高めるため、ピクトグラムやバイリンガル表記を強化。
- 展望エリアやカフェへの案内を明確にし、来館者の動線をスムーズにする。

#### 情報掲示の整理

- 過剰な注意書きを削減し、視覚的に統一されたデザインで整理する。
- 掲示物の適正な配置と、美術館の雰囲気を損なわない工夫が必要。

#### デジタルサイネージの再設計

- 配線の露出や設置バランスの課題により、美観を損なっている現状がある。
- 「1画面1コンテンツ」など、視認性と訴求力を高める表示方法の工夫が必要。

#### 展示解説の多言語化

- 企画展示・常設展示ともに、最低限の英語解説を追加する。
- 解説パネルのデザインを統一し、視認性を向上。

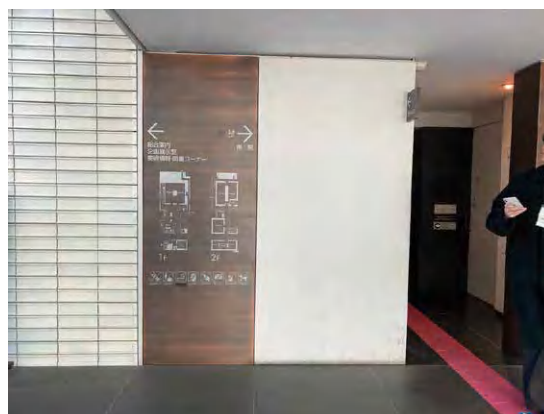
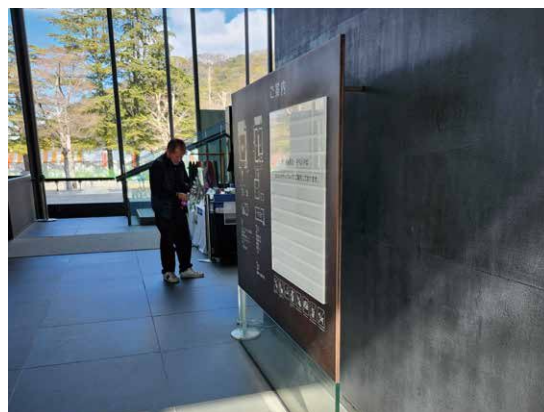
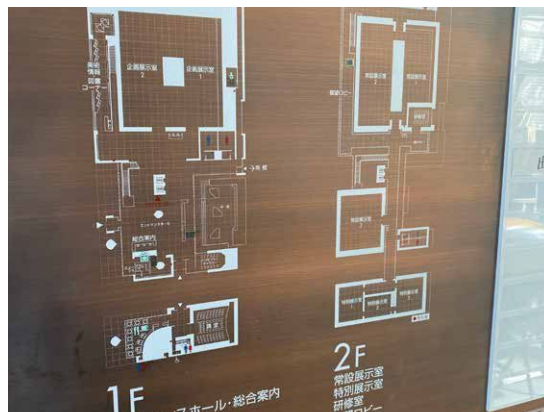
#### 外部サインの改善

- 自立看板の耐久性を向上させ、夜間の安全性を確保。
- 美術館の開館状況を明確に伝えるため、ポスターケースの活用方法を検討。

全体的に、来館者が迷わず快適に鑑賞できる環境づくりが求められる。

## 総合案内サイン

現在、総合案内サインの発見が難しいという声があるため、設置位置の見直しを含めた改善が必要である。ただし、現状の総合案内サインの撤去は困難なため、表示内容の変更など可能な範囲での対応が望ましい。案内の視認性向上のため、ピクトグラムを活用し、できるだけ直感的に理解できるデザインを採用する。また、言語表記は日本語と英語のバイリンガル表記とすることで、国内外の来館者に対応できるようにする。



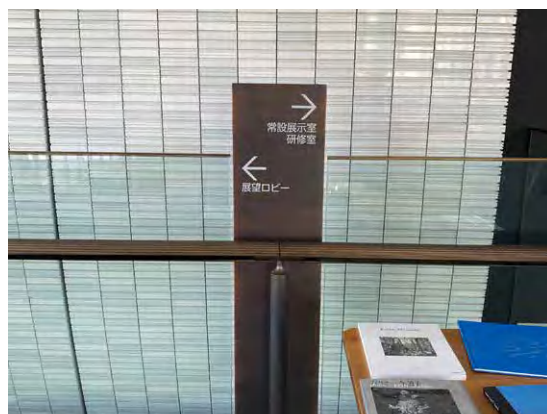
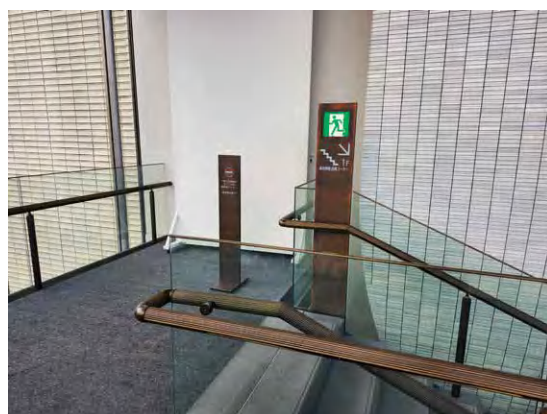
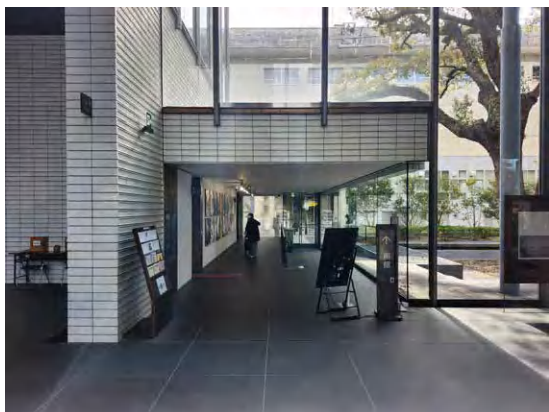
# 総合案内サイン



## 誘導サイン

館内の目的地ごとの誘導サインを再構築する必要がある。特に、展望ロビーへの案内が不足しており、館内の魅力を十分に伝えられていないのは大きな課題である。また、総合案内サインから南館やカフェへの誘導も分かりにくく、来館者が迷う要因となっているため、これらの動線を明確にする対策が必要である。

サインの統一感を持たせ、視認性を高めることで、来館者がスムーズに移動できるようにする。

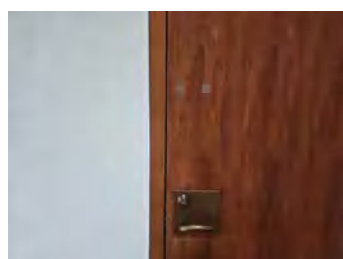
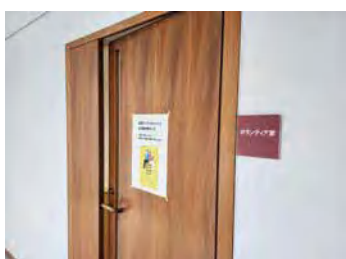
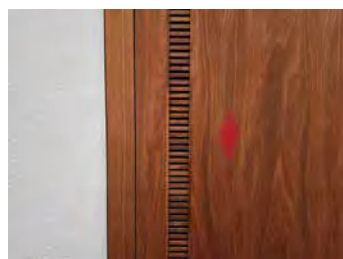
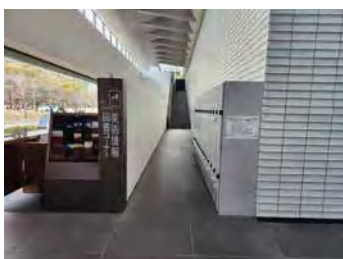
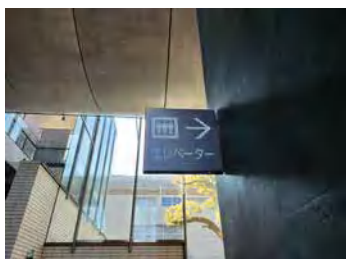
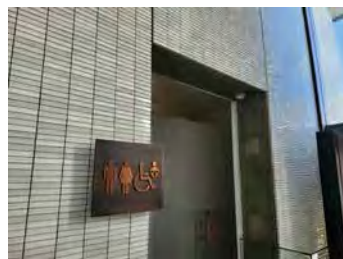


# 誘導サイン

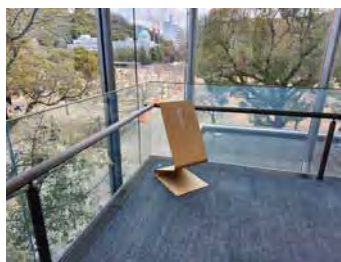
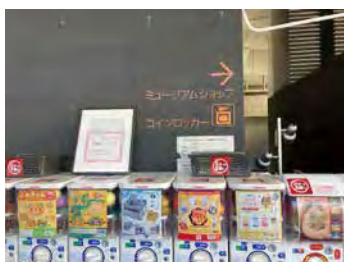


# 定点サイン

館内の各エリアの定点サインは、視認性が低いものが多く、改善が求められる。まず、展示室名を整理した上で、統一感のあるデザインに改めることが重要である。特に、バイリンガル表記とピクトグラムを活用し、シンプルかつ分かりやすい表示を採用することで、来館者が直感的に理解できる案内を提供する。美術館の動線をスムーズにするために、視認性の高いデザインへの見直しが必要である。

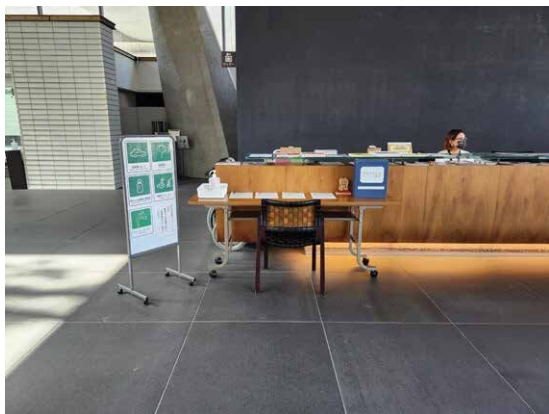
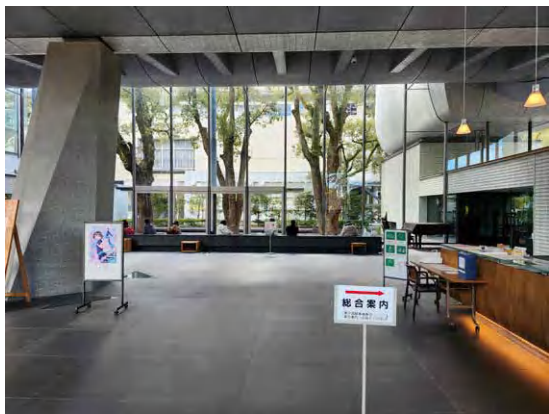
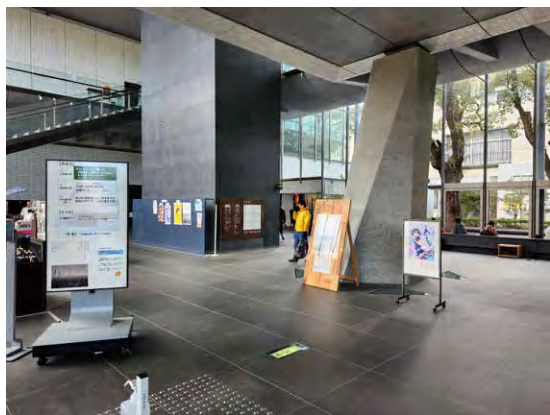
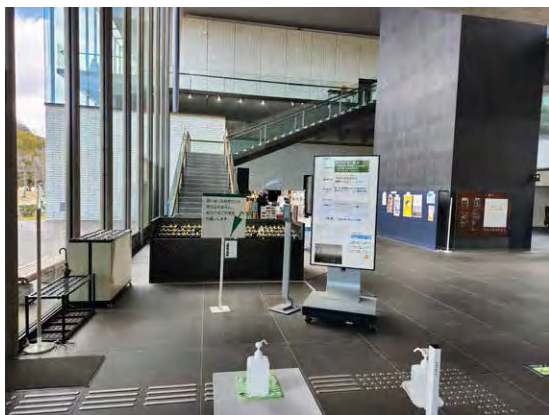


# 定点サイン

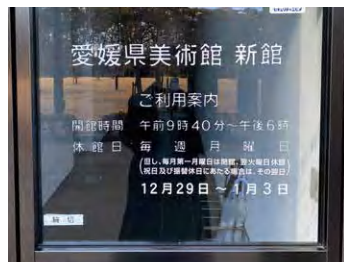
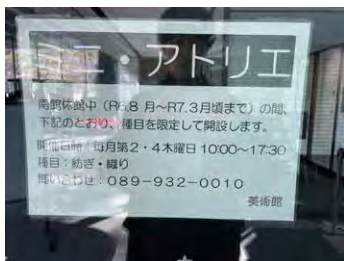
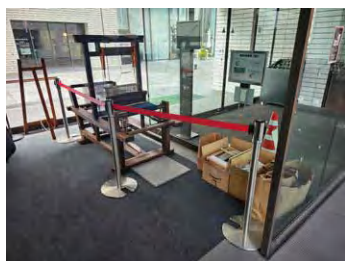
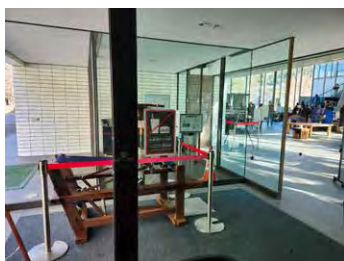
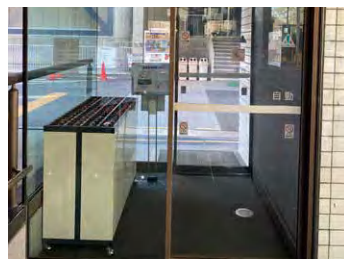
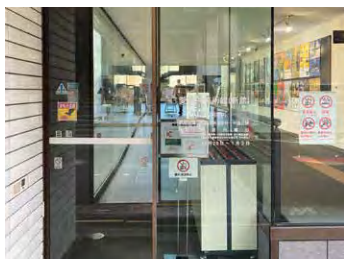


## インフォメーション・注意書き

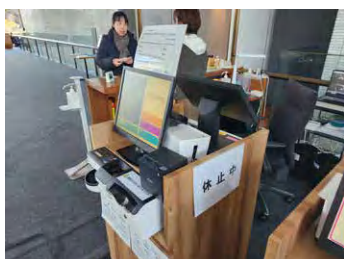
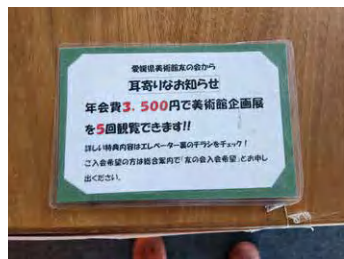
館内に貼り出されている注意書きが多すぎるため、表示内容や掲示箇所を抜本的に見直す必要がある。  
来館者のインタビューでは、美術館を「非日常の癒やしの空間」として捉える声が多く、  
また「建築自体が素晴らしい」という意見もあった。現状の過剰な掲示物は、館内の空間価値を損ねてしまっているため、  
不要なものを削減し、情報を整理することで、美術館の魅力を最大限に引き出すことが求められる。



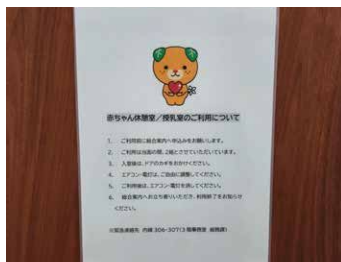
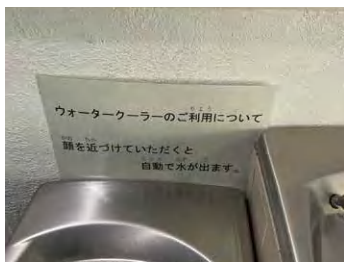
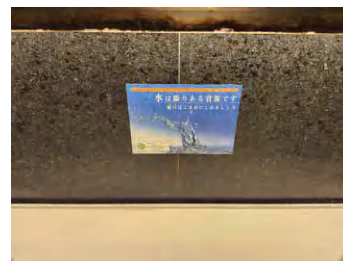
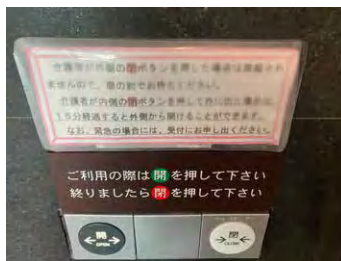
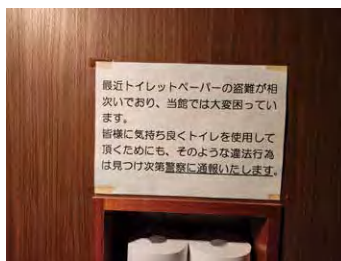
# インフォメーション・注意書き



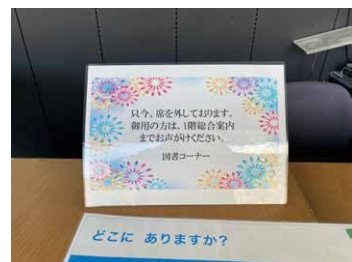
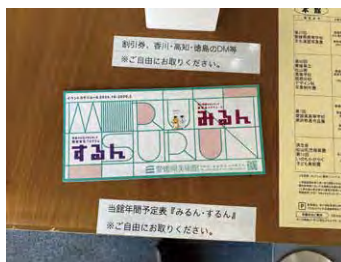
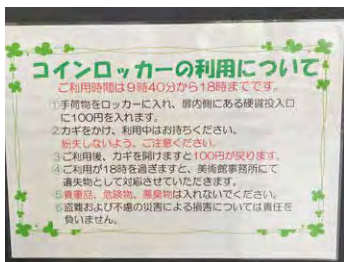
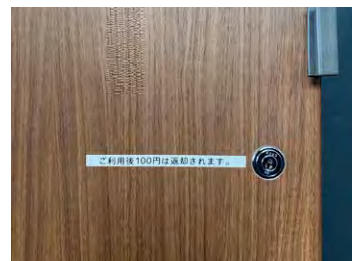
# インフォメーション・注意書き



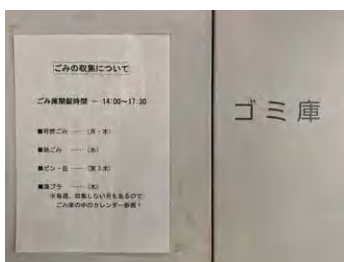
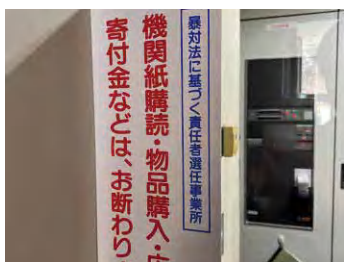
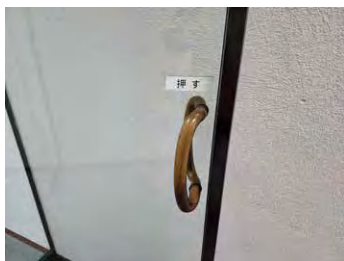
# インフォメーション・注意書き



# インフォメーション・注意書き



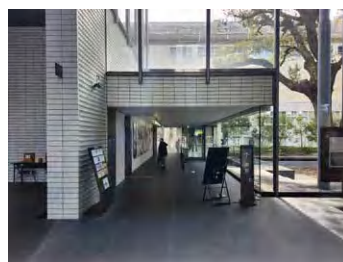
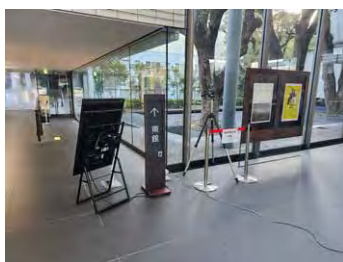
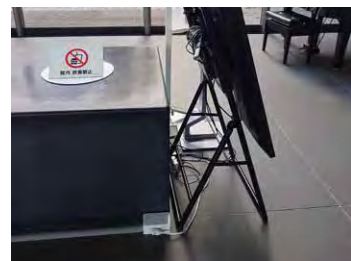
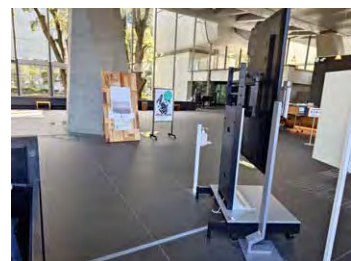
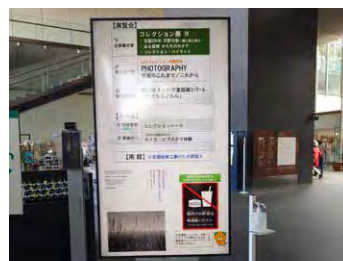
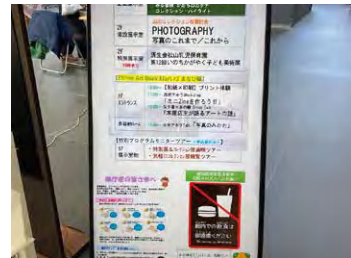
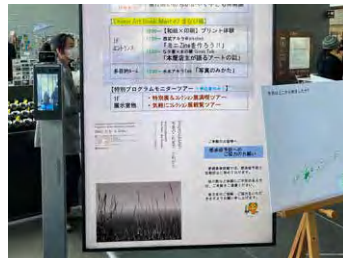
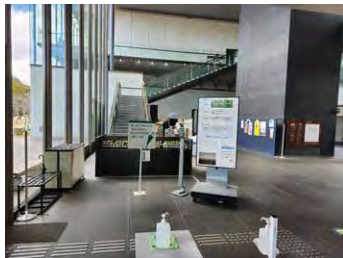
# インフォメーション・注意書き



# デジタルサイネージ

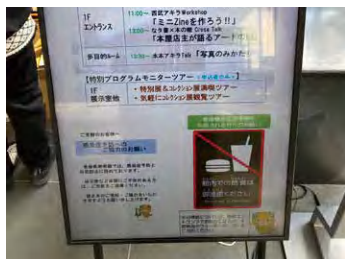
メインエントランスを含む各出入口に設置されているデジタルサイネージは、後付けの設置による配線の露出が目立ち、美術館の美観を損なっている。設置位置や方法については、建築との調和を図りながら再検討が必要である。

また、現在の表示内容は一画面に複数の情報が詰め込まれており、視認性が低い。デジタルサイネージの特性を活かし、1画面1コンテンツを基本とした表示に切り替えることで、来館者にとってより分かりやすく、魅力的な情報提供が可能となる。



# 禁止サイン

禁止事項を伝えるサインは、できるだけピクトグラム化し、エントランスで明確に表示することが望ましい。外国人利用者のモニタリングでは「撮影禁止の表示を見て、翻訳アプリを使用するのも禁止されているのではと誤解した」というケースが報告されている。撮影禁止・フラッシュ禁止のルールを守りつつ、携帯電話を利用した翻訳は可能であることを明確に伝える必要がある。分かりやすいビジュアルと短い説明文を組み合わせ、ストレスなくルールを理解できるようにする。

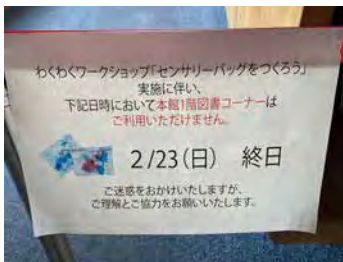
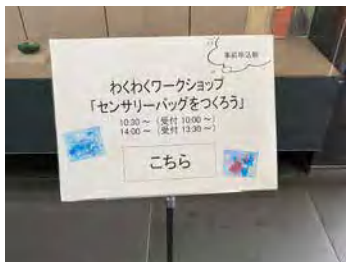
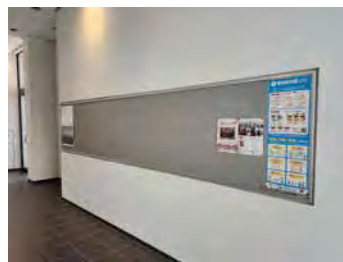
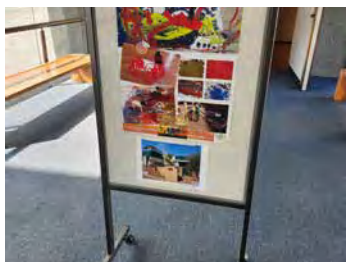
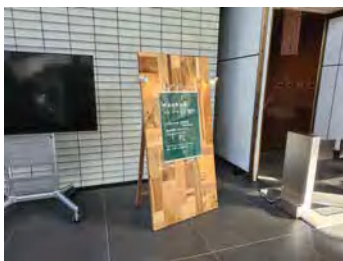


# 禁止サイン



## 掲示板類

館内の掲示物は、できるだけ一箇所に集約し、統一感を持たせることで美術館の美観を維持する必要がある。例えば、ポスターボードなどの専用スペースを設け、そこにすべての案内を集約することで、視認性を向上させながらも館内の雰囲気を損なわないようにする。必要な情報は整理し、必要最小限の掲示物にすることで、美術館の洗練された空間デザインを活かした運用を行うことが望ましい。



## 外構サイン

館外に設置された自立看板が多く、特に簡易基礎の損傷が目立つ。夜間には衝突の危険もあり、設置位置を含めた根本的な見直しが必要である。建築デザインとのバランスを考慮しながらも、来館者にとって分かりやすく機能するサイン計画を検討する必要がある。また、ポスターケースなどの掲示部分は機能しているが、それでも「美術館が開館していることに気づかなかった」という声があるため、会期中の掲示方法についても再考すべきである。

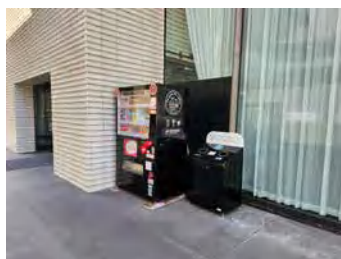


# 外構サイン



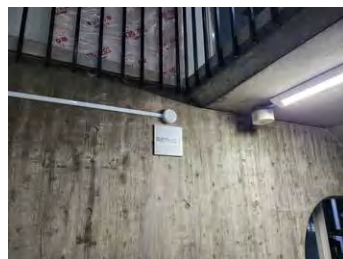
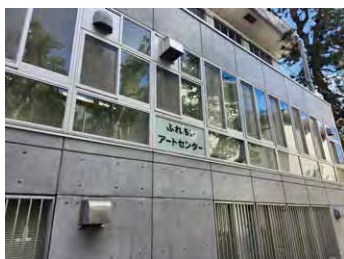
## 西館

一部の来館者から「カフェの存在に気づかなかった」という意見があった。本館のサインリニューアルに合わせて、西館への動線を強化することが求められる。常設展示・企画展示とともに、カフェの存在を積極的に案内することで、来館者の利便性を向上させることができる。また、西館のトイレは現在非常に分かりにくい位置にあるため、利用者向けの適切な案内サインを設置することが重要である。

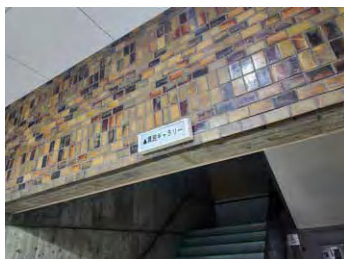


## 南館

南館は改修中であり、現状のサインの詳細を確認できなかったが、本館と同様に総合案内サインおよび定点サインの再構築が必要と考えられる。また、欠損しているサインが多いため、本館サインリニューアルの際には南館も含めた統一的な見直しが見望ましい。さらに、美術館全体のネーミング戦略の見直しも必要であり、「ふれあいアートセンター」の位置づけを含めた再考を行うことで、より明確なブランディングを確立することができる。

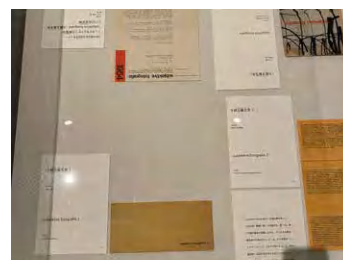
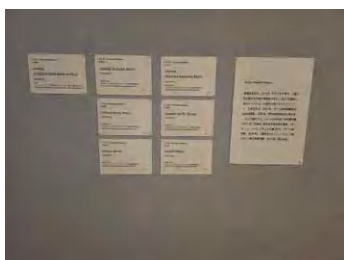
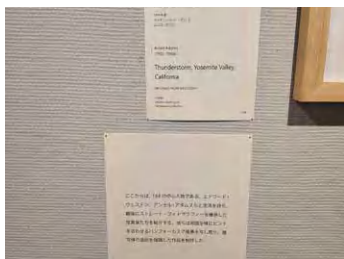
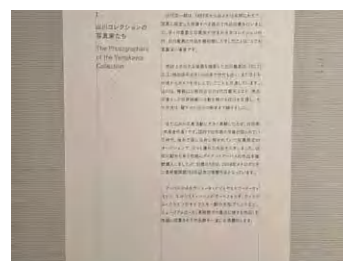
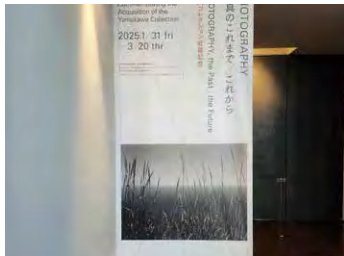


# 南館



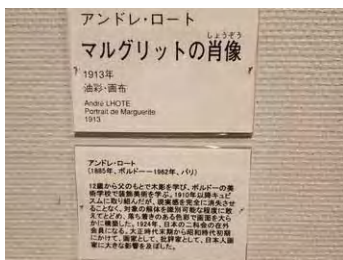
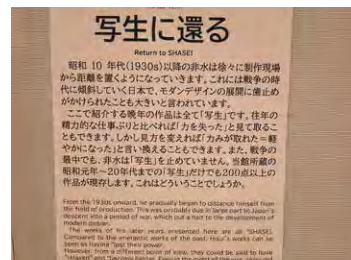
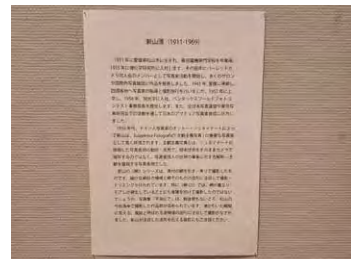
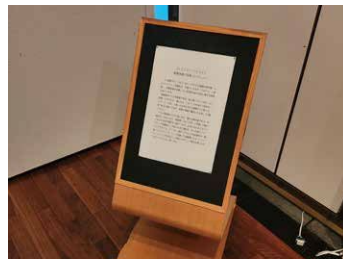
# 企画展示

解説は日本語のみで、作品キャプションは和英バイリンガルの最低限の表記となっている。外国人利用者のモニタリングでは、「写真展なので十分理解できた」という意見と、「作品解説を英語でも欲しかった」という意見が分かれた。順路に関しては、すべての来館者が「分かりやすい」と回答している。解説やキャプションはデザイナーが制作しており、レイアウトを含めて統一感のある美しいデザインとなっている。

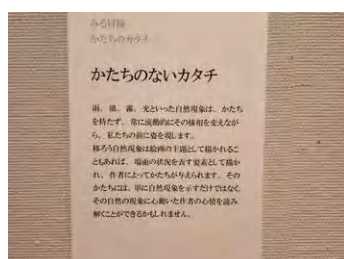
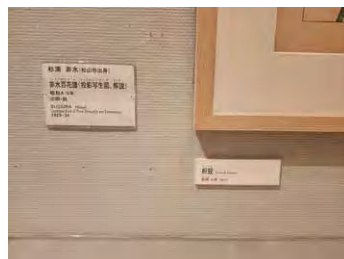
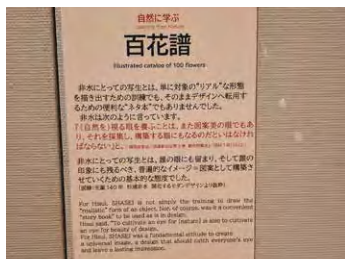


# 常設展示

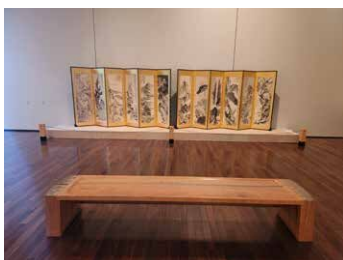
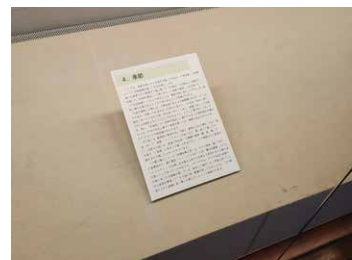
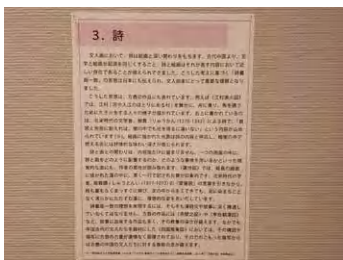
一部の作品解説や作家解説は日英バイリンガルで記載されており、外国人利用者のモニタリングでは「杉浦非水の展示が特に興味深かった」という意見が多かった。ただし、キャプションのデザインや書体は統一されておらず、全体的な整理が求められる。また、章バナーの縦組において、数字が横組みに組まれているなど通常使用されない文字組みが見られるため、可能であればデザイナーによる統一的なレイアウト調整を行うことが望ましい。



# 常設展示



# 常設展示



# 3

外国人利用者モニタリング  
来館者アンケート  
職員ヒアリング

# 外国人利用者モニタリング調査

調査期間:2025年2月22日、2月23日

調査対象:外国人利用者(10名)

調査方法:インタビュー形式

## Ⅰ 調査概要

本調査は、愛媛県美術館を訪れた外国人利用者を対象に、満足度や課題点を明らかにすることを目的として実施。約2時間半の自由行動後、美術館での体験をインタビュー形式にて調査。利用者の声を分析し、今後の改善に向けた提案を行う。

## Ⅱ 調査結果

### 1\_来館者の満足度と再来訪意向

- 総合満足度は7~10点(10点満点)の評価が多く、美術館の雰囲気や展示内容に対する満足度は概ね高い。
- 「良い展示があればまた来たい」という意見が多く、企画展の内容がリピーター獲得の鍵となる。
- 美術館の認知度は一定あるものの、「興味を持つ情報が少ない」との指摘もあり、情報発信の強化が求められる。

#### 【改善提案】

- 外国人向けの展示情報発信を強化(SNS・英語対応のウェブサイト更新)。
- 企画展の魅力を強調したプロモーション実施。
- 観光スポットとの連携強化(セット割引など)。

### 2\_案内・サインの分かりやすさ

#### 【現状評価】

- 館内のピクトグラム(絵文字案内)は分かりやすいとの評価。
- 1階の常設展示には英語解説があり、評価する声もあった。

#### 【課題】

- トイレ・カフェ・ショップの案内が分かりづらい。
- チケット売場の場所が分かりづらい。
- ミュージアムショップの認知度が低い。
- 2階の展示には英語解説がほとんどない。
- 館内MAPの配布がないため、全体の構造が分かりづらい。

#### 【改善提案】

- 入口で館内MAPを配布&多言語対応。
- カフェ・ショップ・トイレの案内を館内各所に明示。
- チケット販売場所の明確化(QRコードや看板設置)。
- 2階の展示にも英語表記を追加。

## 3\_言語対応(多言語サポート)

### 【現状評価】

- 「最低限、英語があれば十分」という意見が多くを占める。
- 一部利用者から「中国語(簡体字)もあると良い」との声も。
- Google Lensを活用し、自力で翻訳する来館者も多い。
- 「Wi-Fiが繋がりにくく、翻訳アプリが使えない」との指摘もあり。

### 【改善提案】

- Wi-Fi環境の改善(翻訳アプリを活用しやすくする)。
- 最低限の英語表記を充実(作品タイトル・案内)。
- QRコードなどで多言語解説(英語・中国語(簡体字)・韓国語)。

## 4\_施設・空間の快適さ

### 【現状評価】

- 静かで落ち着いた雰囲気。
- 自然光を活かしたデザイン。

### 【課題】

- 展示室内のベンチが不足(特に高齢者向け)。
- トイレの位置が分かりづらい。
- トイレ内の照明が暗い。
- 図書コーナーが見つげにくく、入って良い場所が分からない。

### 【改善提案】

- 展示室内のベンチ増設。
- トイレの案内表示の強化。
- 照明の改善(特にトイレ)。
- 図書コーナーの案内を明確にする。

## 5\_カフェ

### 【現状評価】

- 座席の配置がよく、リラックスできる。
- コーヒーが美味しい。
- ファーストフード的なメニューが良い。

### 【課題】

- ドリンクメニューの選択肢が少ない。
- イスラム教徒のハラール食など、各宗教が持つ食事制限への対応がない

### 【改善提案】

- ベジタリアンや、ハラールなど対応の選択肢を増やす。
- 軽食メニューの充実(サンドイッチ・ホットサンドなど)。
- ミルクティーやフルーツジュースなどコーヒー以外のメニューの追加。

## 6\_ショップ

### 【現状評価】

- 展示に関連したグッズがほしい。
- 松山らしいグッズがない。
- 学生向けの手頃な商品がほしい。

### 【課題】

- ショップの存在自体に気づかない。
- 展示と関連のない商品が多い。
- 価格が高く、学生や子ども向けの安価な商品が少ない。

### 【改善提案】

- ショップの案内を強化(入口・館内MAP)。
- 展示に関連したグッズを増やす。
- 手頃な価格のグッズを充実(キーホルダー・文房具・ポストカードなど)。
- 松山・愛媛らしい商品を強化。

## 7\_その他

- 美術館の存在は知っていたが、外からは閉館しているように見える(外観が暗い)。  
→ライトアップやポスターで「開館中」をアピール。
- 城や温泉とのセットで訪れる人が多い。  
→観光コースの提案(セット割引など)を考慮
- ワークショップなど体験型の展示がほしい  
→触れるアート・体験型展示の導入を検討

## 【結論と改善提案】

愛媛県美術館は、外国人にとって「アクセスが良く、落ち着いた雰囲気的美術館」として高評価を得ているが、一方で、館内案内・多言語対応・ショップの魅力向上が今後の改善ポイントとなる。以下の施策を実施することで、より多くの外国人来館者にとって魅力的な美術館となり、リピーターの増加が期待できるのではないだろうか。

### 【今後の改善提案】

- 案内表示の改善(MAP配布・サイン強化)。
- 外国人観光客に向けて、キャプションなどの最低限の英語表記を充実。
- Wi-Fi環境の改善(翻訳アプリ活用を支援)。
- カフェのメニュー強化(宗教対応・軽食やドリンクの追加)。
- ミュージアムショップの認知度向上、手頃な価格の商品追加。
- 美術館の外観を明るくし、開館中をアピール。

# 来館者／利用者アンケート調査

調査期間:2025年2月21日～2月23日

調査対象:来館者、来場者(151名)

調査方法:アンケート形式(セルフ型+ヒアリング型)

## Ⅰ 調査概要

本レポートでは、愛媛県美術館の利用者アンケートの結果を分析し、来館者の傾向、展示内容に対する評価、美術館の設備・サービスの満足度、今後の課題と展望について考察する。来館者の意見をもとに、今後の運営改善や集客施策の参考とする。

## Ⅰ 調査結果

### 1\_来館者の傾向

#### 【1-1】来館者の属性

- 県内在住者が中心だが、県外や観光客の来館も一定数存在する。
- 友人や家族と訪れるケースが多く、一人での来館も一定割合を占める。
- シニア層の利用が多く、高齢者に配慮した施設整備の重要性が指摘されている。

#### 【1-2】来館目的

- 特別展や企画展が主な来館動機となっている。
- 「興味のある展示があれば訪れる」という意見が多く、企画展の内容がリピーター獲得に重要な役割を果たす。
- 美術館の雰囲気の評価する声が多く、「落ち着いた空間で過ごしたい」との意見が見られる。

#### 【1-3】再訪意向と情報収集

- 展示内容が魅力的であれば「また来たい」「友人や家族に勧めたい」との回答が多い。
- 公式ウェブサイトやSNS(特にInstagram)を通じて情報を得ている来館者が多い。
- 一方で、「館内のイベントや展示情報が十分に行き届いていない」との指摘もある。

### 2\_展示内容の評価

#### 【2-1】展示の魅力と満足度

- 「展示内容が良かった」との意見が多く、特に特別展への評価が高い。
- 「現代アートや地域のアーティストの作品をもっと見たい」との意見もあり、展示ジャンルの多様化が求められる。
- 展示室の名称と内容が一致していない(例:企画展示室で常設展を開催)ため、混乱を感じる来館者もいた。

#### 【2-2】展示の改善点

- 主に高齢者から、展示パネルの文字が小さく、視認性が悪いとの意見が複数あり。
- 音声ガイドの導入については賛否が分かれ、「解説があると理解が深まる」との意見がある一方で、「自分のペースで見たい」との声もある。

## 3\_美術館の設備・サービス

### 【3-1】施設の快適性

#### ○好評点

- 「館内が広々としていて、落ち着く空間」との評価。
- 照明や温度に関しても「心地よい環境」との意見が多数。

#### ●改善点

- 休憩スペースが少なく、「椅子を増やしてほしい」との要望が多い。
- トイレの案内表示がわかりにくいいため、改善が必要。

### 【3-2】アクセスと利便性

#### ○駐車場

- 「2時間無料では足りない」との声が多く、滞在時間に応じた柔軟な対応が求められる。
- 駐車場の案内がわかりにくく、初めて訪れる人にとって不便。

#### ○キャッシュレス決済

- 「チケット購入時にキャッシュレス対応を進めてほしい」との要望があり、特に若年層や外国人観光客向けにQR決済やクレジットカード対応の拡充が必要。

### 【3-3】ガイド・解説の充実

- 学芸員による解説を求める声があり、トークイベントの需要がある。

## 4\_今後の課題と展望

### 【4-1】イベントの充実

- 美術館を文化交流の場として活用することへの関心が高く、ロビーでの生演奏(ピアノを活用したコンサートなど)や子ども向けのアート体験プログラムの開催への期待がある。

### 【4-2】バリアフリー対応の強化

- 「館内の段差が多く、車椅子での移動がしづらい」との指摘があり、改善が求められる。
- 高齢者向けに、案内板の文字を大きくするなどの工夫が必要。

### 【4-3】カフェ・休憩スペースの充実

- 「ロビーに落ち着けるカフェスペースがほしい」との要望あり。
- 「ミュージアムショップの商品を増やしてほしい」との意見もある。

# 職員ヒアリング調査

調査期間:2025年2月21日

調査対象:美術館職員(16名)、ショップスタッフ(1名)、カフェスタッフ(1名)

調査方法:インタビュー形式

## Ⅰ 調査概要

本調査は、愛媛県美術館で働くスタッフに向けて、利用者・来場者案内にまつわる課題点や、館内施設の現状を明らかにすることを目的として実施された。スタッフの声を分析し、今後の改善に向けた提案を行う。

## Ⅰ 調査結果

### 1\_美術館の特徴と来館者の楽しみ方

#### 【1-1】展示とアクティビティ

- 展示鑑賞が主な目的(企画展・コレクション展)。
- アトリエでの創作活動が人気(特に「作るのが好きな人」には魅力的)。
- 展望ロビーからの景色を楽しむ人が多い。
- 図書コーナーで読書や自習する利用者がいる。

#### 【1-2】美術館の空間の活用

- 美術館建築そのものを楽しむ来館者がいる。
- 公園と一体化した立地を活かして、散歩や休憩目的の利用も多い。
- 待ち合わせ場所としても利用される。

### 2\_来館者対応の課題

#### 【2-1】施設案内のわかりにくさ

- 南館・西館の場所がわかりにくい。
- チケット売り場と総合案内が混同されやすい。
- 駐車場の場所や利用ルールについてよく質問がある。
- 館内の順路や展示の流れが直感的でない。
- 案内表示(サイン)が目立たず、わかりにくい。

#### 【2-2】飲食・水分補給に関する問題

- 館内飲食禁止が周知されておらず、トラブルになりやすい。
- 水分補給のルールが厳しく、夏場に特に不満が出やすい。
- 水分補給エリアが少なく、わかりにくい。
- 飲食不可の場所が多く、利用者が困惑する。

#### 【2-3】外国人対応の課題

- 韓国や中国からの観光客が増加している。
- 英語・韓国語・中国語の案内が不足。
- 多言語対応の方法(翻訳機活用 or 直接表示)が明確でない。
- Google翻訳を使う来館者が多いが、対応しきれない部分もある。

#### 【2-4】アクセシビリティの問題

- 車椅子利用者への配慮が不足(駐車場・館内移動)。
- バリアフリー構造ではあるが、実際には不便な点が多い。
- 手話通訳の対応が整っていない。
- 展示ケースの高さが車椅子利用者には見づらい場合がある。

#### 【2-5】スタッフの負担

- 質問や案内が多く、特定の持ち場にいる職員に負担が集中してしまう。
- 研修不足による対応のバラつきがある。
- インカム(無線機)の導入で緊急時の対応を改善できる可能性。

### 3\_美術館の空間・設備の評価

#### 【3-1】快適性

- ガラス張りの建築が美しいが、夏場は暑く冬は暗い。
- 展望ロビーの眺望は好評。
- カフェは人気だが混雑しやすく、入りづらい印象がある。
- 休憩スペースの椅子は「硬い」「冷たい」などの不満がある。
- トイレが暗く、場所がわかりにくい。

#### 【3-2】サイン・案内表示

- 全体的にわかりにくい、文字が小さい。
- 統一感がなく、増設されたものが乱雑。
- 視認性を向上させる工夫(アイコン・色分けなど)が必要。
- 特に高齢者にはわかりにくい。

### 4\_ミュージアムショップとカフェの評価

#### 【4-1】ミュージアムショップ

- 品揃えは増えているが、魅力に欠ける。
- 特定の展覧会やコレクションに関連するグッズが少ない。
- レイアウトが雑然としており、商品が見づらい。
- 愛媛県美術館オリジナルグッズの要望が多い。
- お土産需要向けに、安価で購入しやすい商品が必要。
- 売上が企画展によって大きく変動し、閑散期に苦戦する。

#### 【4-2】カフェ

- 雰囲気は良いが、混雑で入りにくい。
- メニューが若者向けで、年配向けの軽食が少ない。
- 値段が高めで、量が多いため軽食需要に合わない。
- レジが1つしかなく、待ち時間が長い。
- 地元の特産品(鯛めし・和菓子など)を取り入れてほしい。
- 営業時間が美術館の開館時間より短く、わかりやすい表示がない。

## 5\_今後の改善ポイント

### 【5-1】案内・動線の改善

- サイン(案内表示)の視認性向上。
- 文字サイズを大きく、アイコンを活用。
- 館内マップをより直感的に(3Dマップやデジタル案内板)。
- 館内の動線を整理。
- 順路がわかりやすいように配置を見直し。
- 展示エリアの名称をシンプルに(展示室1・2など)。

### 【5-2】飲食ルールの見直し

- 水分補給エリアの増設。
- 飲食禁止エリアの周知をもっと明確に。
- 特定のエリアでの軽食可などの柔軟なルール設定。

### 【5-3】外国人対応

- 英語・韓国語・中国語の案内表示を最小限導入。
- ピクトグラムを活用して言語に頼らない案内。
- スマホ翻訳ツールの導入と利用促進。

### 【5-4】アクセシビリティの向上

- 車椅子対応の向上(展示ケースの工夫、駐車場の改善)。
- 手話通訳の導入を検討。
- 視覚障害者向けのタブレット案内などの導入。

### 【5-5】カフェ・ショップの改革

#### ○ミュージアムショップ

- 展示に合わせた特集グッズの販売。
- 陳列の整理・魅力的なレイアウトへ変更。
- 販売時間の延長やイベント時の特別営業。

#### ○カフェ

- 軽食メニューの充実(サンドイッチ・スープ・和菓子など)。
- 高齢者向けのメニュー強化。
- レジの効率化(モバイルオーダーの導入も検討)。
- 愛媛の特産品を活かしたメニュー開発。

## ■ まとめ

愛媛県美術館は、展示の質やロケーションが魅力であり、来館者の満足度は高い。しかし、飲食ルールを含めた案内のわかりにくさ、外国語対応の不足、アクセシビリティの課題、カフェ・ショップの改善点が浮き彫りになっている。これらを改善することで、より快適で魅力的な美術館になる可能性がある。

# 4

## 海外美術館事例

# 海外美術館事例 分析

## 1\_言語対応の傾向

### 【1-1】フランス・パリの美術館

(ルーブル、オルセー、ポンピドゥー、シテ未来館)

- サインは、フランス語+英語が基本。場所によってはスペイン語や中国語もあり。
- 解説も、フランス語+英語が基本。一部スペイン語の追加あり。
- ピクトグラム(視覚記号)を多用し、視認性を高めている。

### 【1-2】イギリス・ロンドンの美術館

(大英博物館、TATE、サイエンスミュージアム)

- ほぼ英語のみの表記で、外国語対応は少ない。
- ピクトグラムでの案内は比較的多い。

### 【1-3】オランダ・アムステルダム美術館

(国立美術館、市立美術館、ゴッホ美術館、NEMO)

- オランダ語+英語が標準。ピクトグラムを多用し、言語を補完。
- NEMOは英語メインで国際的な観光客を意識。

### 【1-4】ドイツ・ベルリン美術館

(現代美術館、ユダヤ博物館、グロピウス美術館、フンボルト博物館)

- ドイツ語+英語の二言語対応が基本。
- サインはほとんどないが、解説は英語併記。

### 【1-5】ベルギー・アントワープ美術館

(MAS、MODEMUSEUM、ルーベンスハウス、Chocolate Nation)

- オランダ語+英語+フランス語の三言語対応が多い。
- ピクトグラムによる案内を重視し、視覚的にわかりやすくしている。

## 2\_案内方法の特徴

### 【2-1】ピクトグラム(視覚記号)を多用

- ルーベンスハウスでは、すべての案内先をピクトグラムで表示。
- MODEMUSEUMでは禁止事項もピクトグラムで表記(飲食禁止、リュック禁止など)。
- 一部施設では「禁止事項ピクトグラム」も活用し、視覚的にルールを明確化。

### 【2-2】貼紙(ポスター・掲示物)の有無

- ほとんどの美術館では「貼紙なし」。
- 一部例外として、シテ未来館ではアプリのダウンロード案内、MASでは順路案内の貼紙あり。

### 【2-3】音声ガイドの活用

- ルーブル美術館では「ニンテンドー3DS」をオーディオガイドとして導入。
- ルーベンスハウス、Chocolate Nationでは音声ガイドがメインの解説手段。

## 3\_日本の美術館への示唆

### 【3-1】多言語対応の最適化

- 多くの欧州美術館では、英語+現地語(フランス語・ドイツ語・オランダ語)で対応。
- 中国語や韓国語は必須とはされていないが、フランスやベルギーでは一部対応例あり。
- 日本の美術館でも、英語を中心に、必要に応じて中国語や韓国語を追加するのが合理的。

### 【3-2】ピクトグラムの活用

- 欧州では視覚的な案内(ピクトグラム)が重視されており、日本の美術館でも導入が望ましい。
- 「館内マップ」「禁止事項」などはピクトグラムで統一し、言語に依存しない設計が有効。

### 【3-3】貼紙を減らし、デザインの統一

- ルーブルやTATEなどでは、貼紙がないことで統一感のある館内デザインを実現。
- 日本の美術館でも、貼紙を最小限にし、統一デザインを意識することが望ましい。

### 【3-4】音声ガイドやデジタル技術の活用

- ルーブルのように「ゲーム機(ニンテンドー3DS)」を活用する事例は興味深い。
- 日本でも、スマホアプリによるガイド提供や、QRコードを活用した多言語対応が有効。

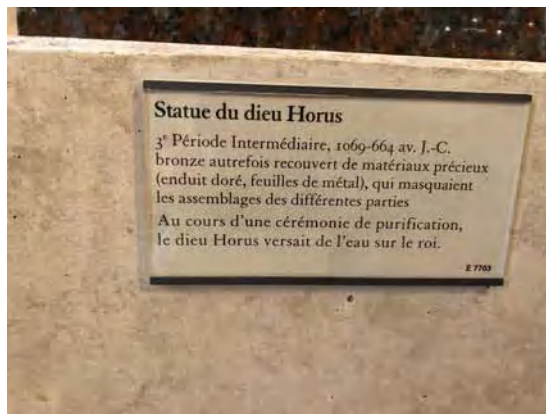
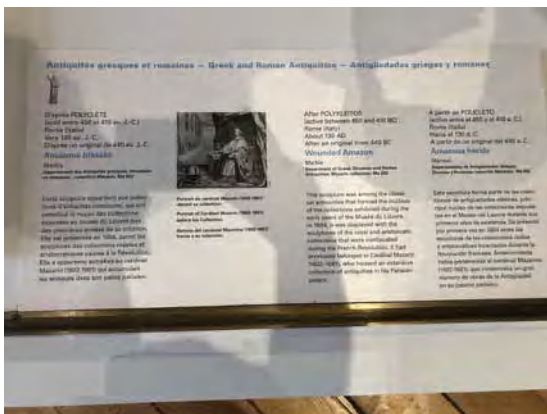
## 結論

- 日本の美術館は「英語+ピクトグラム+デジタルガイド」の組み合わせで外国人対応を強化すべき。
- 過剰な貼紙は避け、視覚的なサイン(ピクトグラム)を増やすことで、国際的な利用者に配慮できる。
- 欧州の事例を参考に、音声ガイドやスマホアプリを活用し、多言語解説の負担を減らすことが可能。

# ルーブル美術館

Paris

- サイン:フランス語+英語(出口など一部スペイン語、中国語)
- 解説:フランス語+英語(ものによってフランス語のみの場合や、+スペイン語があるものもある)
- ※オーディオガイド ルーブル ニンテンドー3DSがある。
- ピクト:トイレ、EV、階段、セキュリティチェック
- 禁止ピクト:ゴミ箱にペットボトルと缶を入れないピクト
- 貼紙:なし



サイン: フランス語+英語+スペイン語 (フランス語のみもあり)

解説: フランス語+英語 (フランス語のみもある)

ピクト: カフェ、レストラン、トイレ、受付、WiFi? 音声ガイド?、ライブラリ、クローク、階段、エスカ、EV

禁止ピクト: リュックサック不可、触るの禁止、飲食不可、カメラのフラッシュ禁止、自撮り棒禁止、

携帯電話のスピーカー音声禁止???

貼紙: なし



# ポンピドゥ・センター

Paris

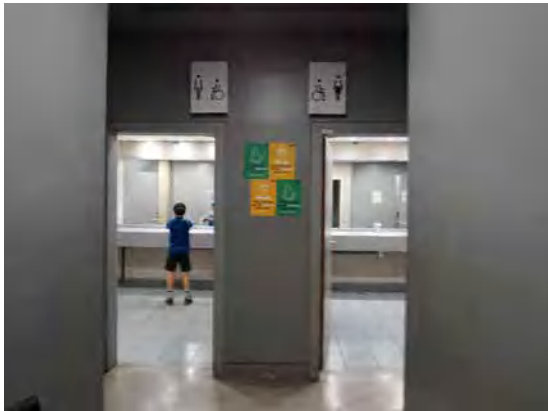
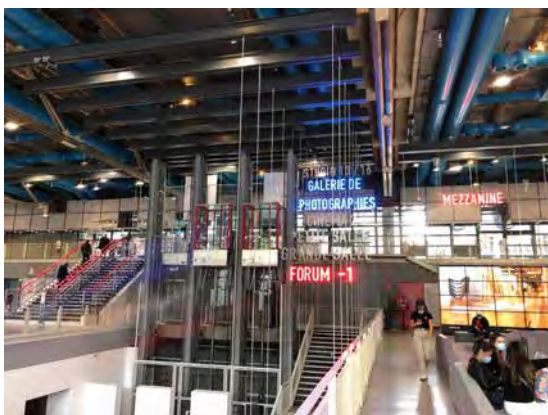
サイン:フランス語(一部、英語とスペイン語の三カ国語表示)

解説:フランス語+英語

ピクト:チケット売り場、クローク、トイレ、ショップ、ライブラリ、子供アトリエ、グループ、メンバーシップ、EV

禁止ピクト:持ち込み禁止物のピクト

貼紙:なし



サイン:フランス語+英語+スペイン語(バラバラ)

解説:フランス語+英語+スペイン語

ピクト:インフォメーション、チケット売り場、レストラン、カフェ、メトロ、バス、トラム、ショップ、駐車場

禁止ピクト:禁煙、池に入らない

貼紙:1枚あり(アプリのダウンロードについて)



# 大英博物館

London

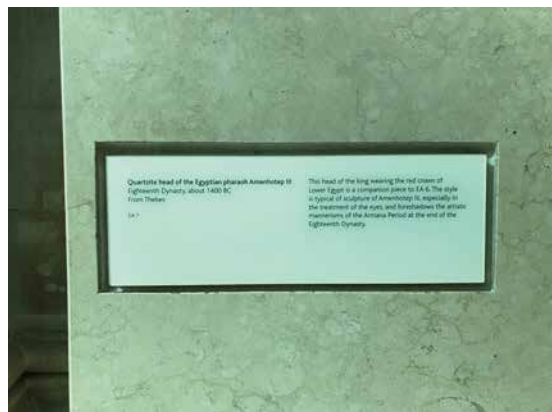
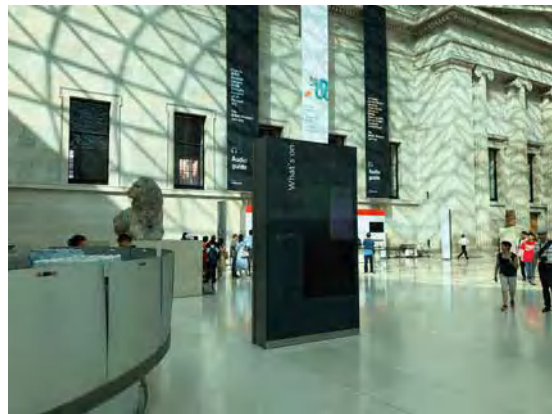
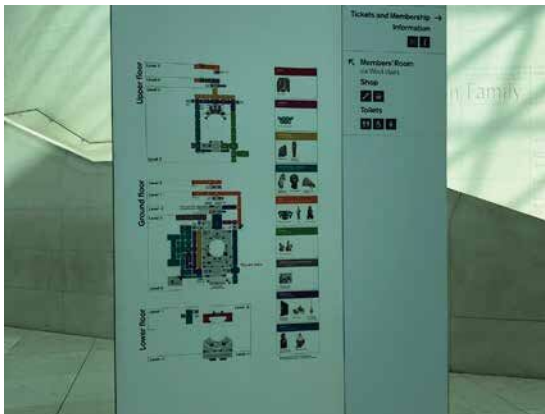
サイン:英語(サインがほとんど無い)

解説:英語

ピクト:階段、レストラン、チケット売場、インフォメーション、ショップ、トイレ、EV、車椅子

禁止ピクト:バックヤード入口に写真禁止と携帯電話禁止

貼紙:なし



# TATE MODERN

London

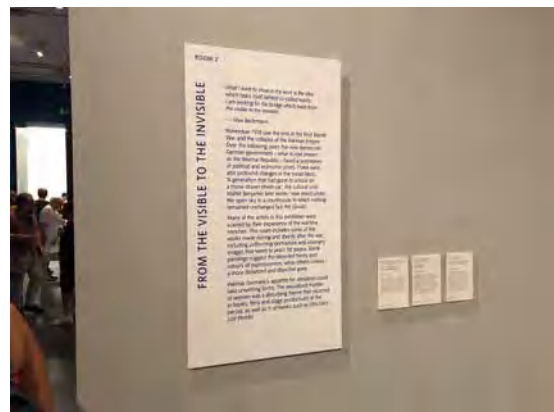
サイン:英語(サインがほとんど無い)

解説:英語

ピクト:トイレ、カフェ、レストラン、ショップ、クローク、インフォメーション、チケット売り場、階段、川(川側)

禁止ピクト:見当たらず

貼紙:なし



# SCIENCE MUSEUM

London

サイン: 英語 (サインがほとんど無い)

解説: 英語

ピクト: トイレ、ショップ、カフェ、クローク、インフォメーション、チケット売り場

禁止ピクト: 見当たらず

貼紙: なし



# アムステルダム国立美術館

# Amsterdam

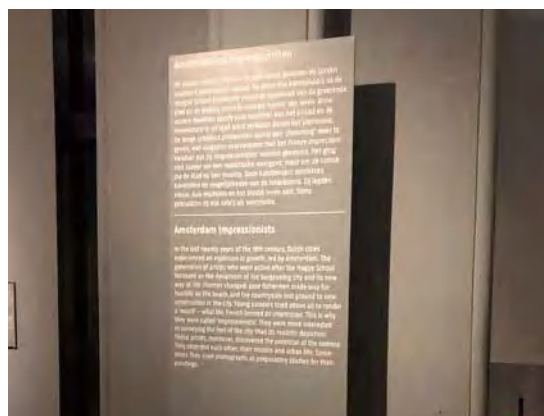
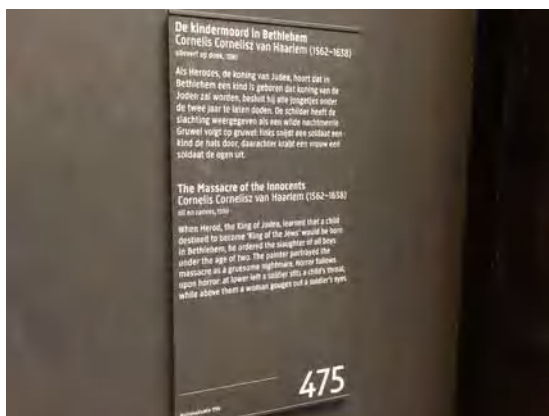
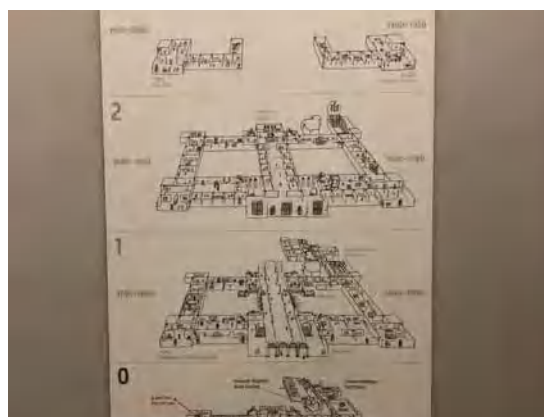
サイン:オランダ語+英語(英語メイン+ピクトグラム中心)

解説:オランダ語+英語

ピクト:トイレ、カフェ、EV、階段、インフォメーション

禁止ピクト:見当たらず

貼紙:なし



# アムステルダム市立美術館

# Amsterdam

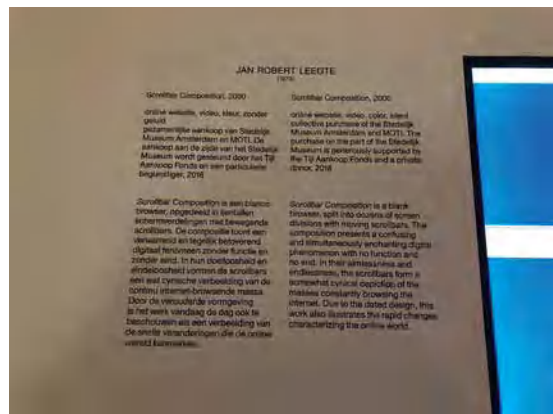
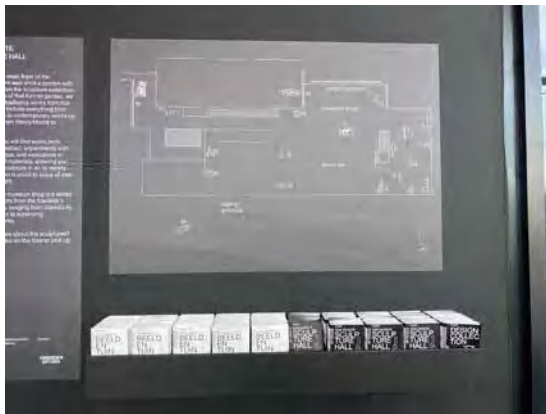
サイン: オランダ語(オランダ語+英語+ピクトグラム中心)

解説: オランダ語+英語

禁止ピクト: 触らないでくださいという文字の案内はあり。オランダ語と英語、外のガラスに駐輪禁止

(改修前) 傘持込み禁止、飲食禁止、リュックサックと大きめのバッグ持込み禁止、フラッシュ撮影禁止、携帯電話の通話禁止

貼紙: なし



# ゴッホ美術館

# Amsterdam

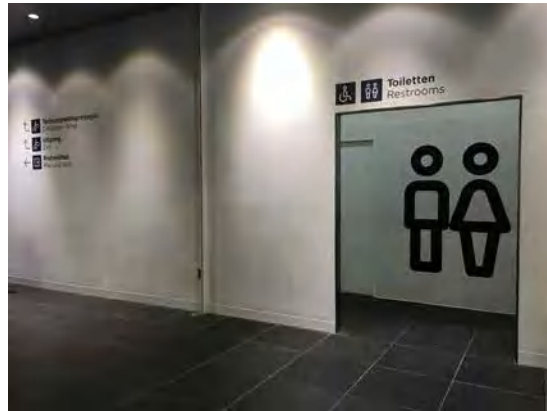
サイン:オランダ語+英語(ピクトグラム中心)

解説:オランダ語+英語

ピクト:インフォメーション、出口、マルチメディアガイド、トイレ、クローク、ミュージアムショップ、レストラン、講堂、グループエントランス、書店、EV、エスカレーター、触ってみよう?、フォトスポット

禁止ピクト:見当たらず(以前は撮影禁止だったが、今はOK)、傘禁止

貼紙:なし



# NEMO

# Amsterdam

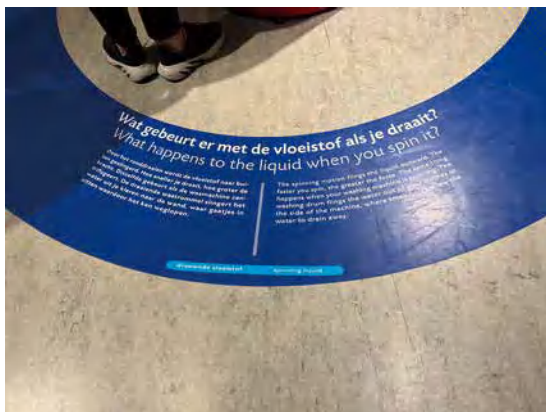
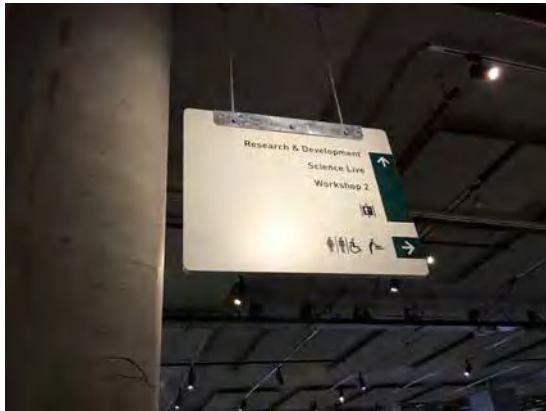
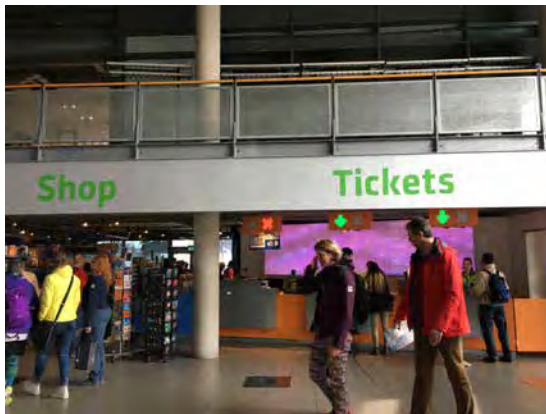
サイン:オランダ語+英語(英語メイン+ピクトグラム中心)

解説:オランダ語+英語

ピクト:カフェ、レストラン、EV、トイレ、ベビーベッド、チケット売り場、クローク、ミュージアムショップ、休憩スペース

禁止ピクト:見当たらず

貼紙:なし



# ベルリン現代美術館

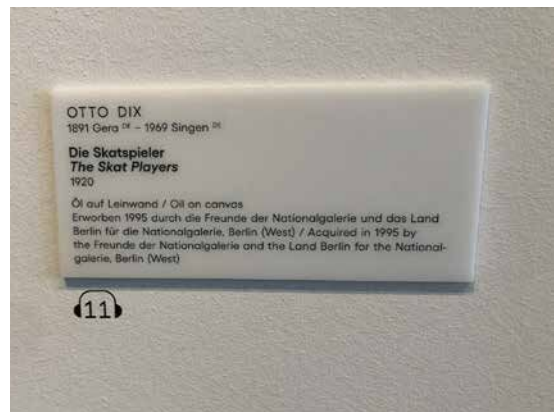
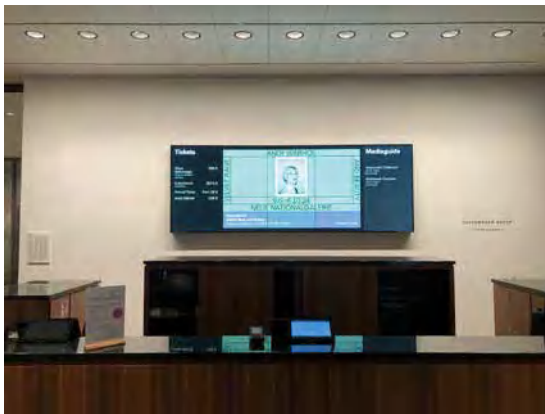
Berlin

サイン:ドイツ語+英語(サインがほとんど無い)

解説:ドイツ語+英語

禁止ピクト:見当たらず

貼紙:なし



# ユダヤ博物館

# Berlin

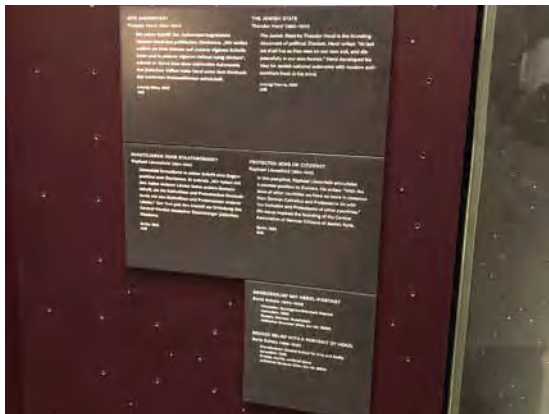
サイン:ドイツ語+英語(サインがほとんど無い)

解説:ドイツ語+英語

ピクト:レストラン、カフェ、クローク、トイレ、出口、駐輪場

禁止ピクト:見当たらず

貼紙:なし



# グロピウス現代美術館

Berlin

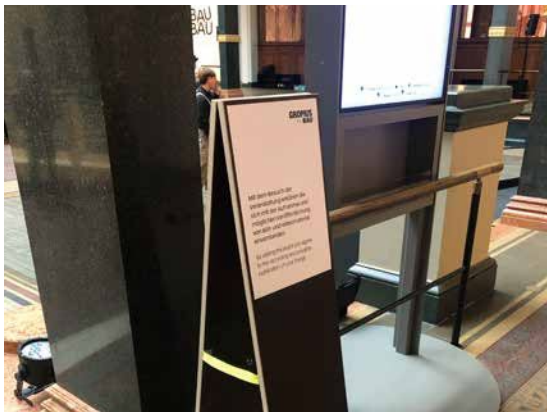
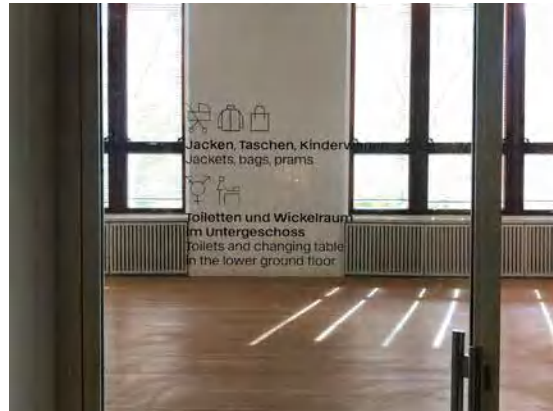
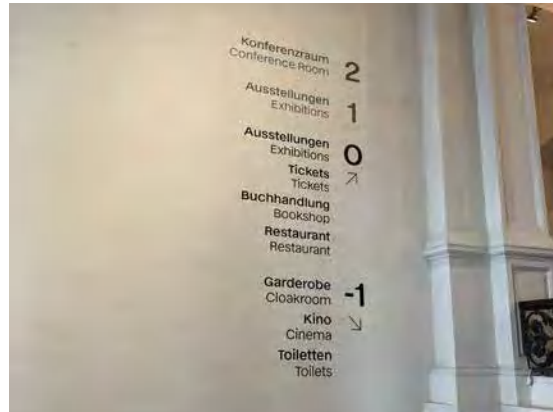
サイン:ドイツ語+英語(サインがほとんど無い)

解説:ドイツ語+英語

ピクト:ベビーカー、ジャケット?、バッグ?

禁止ピクト:見当たらず、触らないでくださいと文字はあり。ドイツ語と英語

貼紙:なし





# MAS (Museum aan de Stroom)

Antwerp

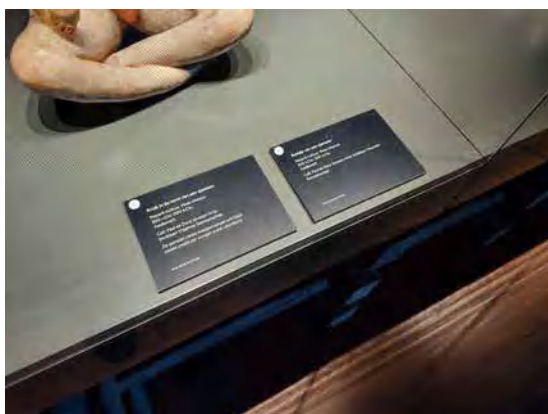
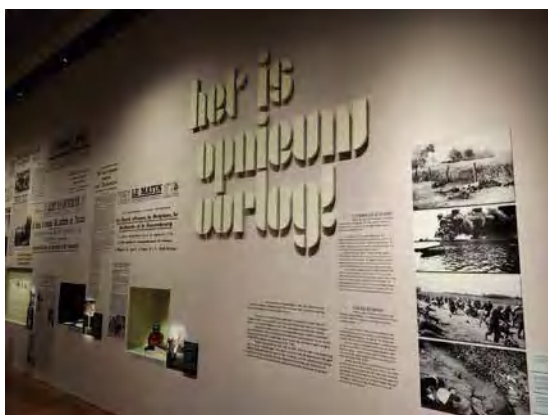
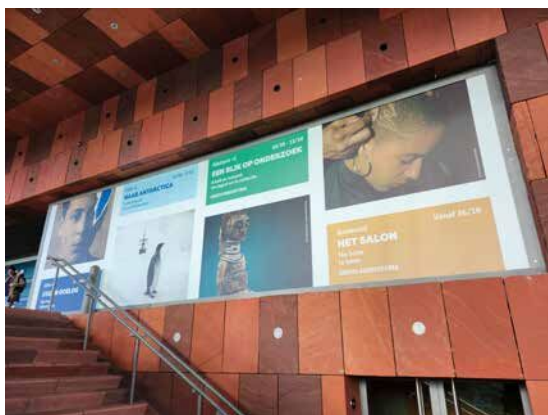
サイン: オランダ語+フランス語+英語 (ほとんど無い+ピクトグラム中心)

解説: オランダ語+フランス語+英語

ピクト: 階段、トイレ、EV、ベビー (ベビーベッド?)、救護室、授乳室、クローク、カフェ、レストラン

禁止ピクト: 見当たらず

貼紙: あり (順路)



# MODEMUSEUM

Antwerp

サイン: 英語 (サインがほとんど無い+ピクトグラム中心)

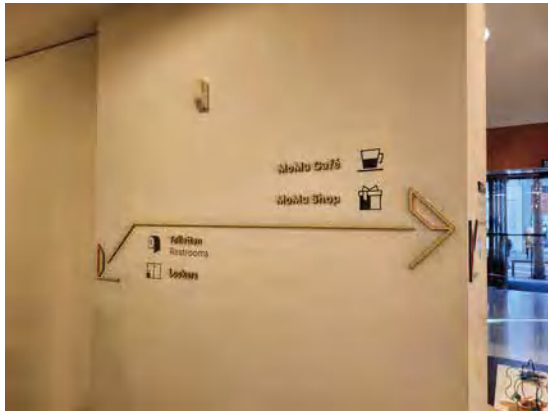
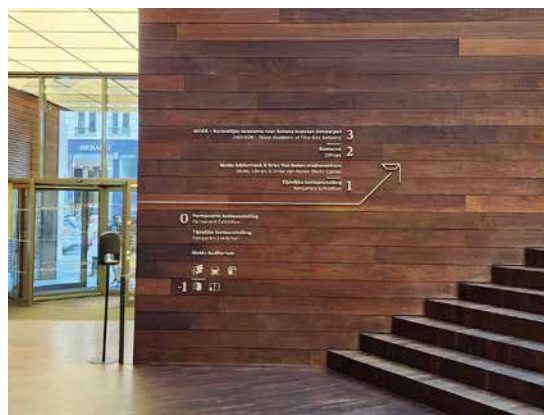
解説: オランダ語+英語+フランス語

ピクト: チケット売り場、カフェ、ショップ、トイレ、ロッカー

禁止ピクト: 飲食禁止、リュック禁止、触るの禁止、フラッシュ禁止、傘禁止、煙草禁止、ペット禁止

※定員MAX120名

貼紙: なし



# ルーベンスハウス

# Antwerp

サイン:オランダ語+英語(サインがほとんど無い+ピクトグラム中心)

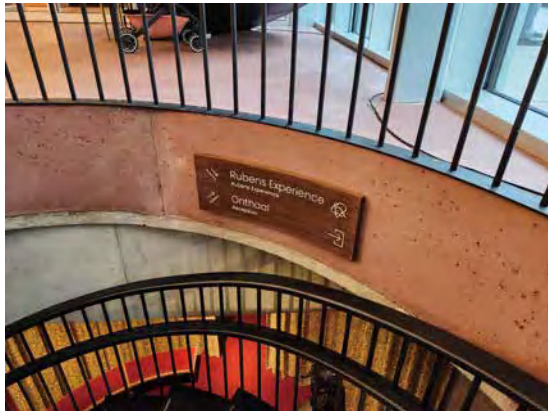
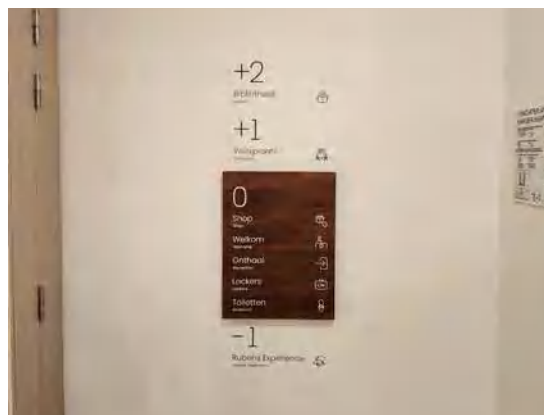
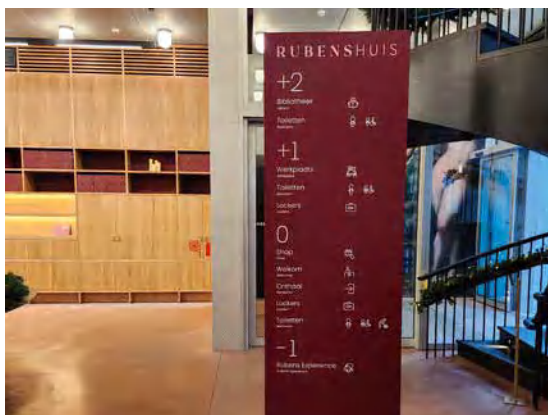
解説:オランダ語+英語+フランス語+ドイツ語(音声ガイド)

ピクト:ライブラリ、会議室、ショップ、インフォメーション、受付、ロッカー、トイレ、ルーベンス展示室

※すべての案内先をピクトグラム表現

禁止ピクト:立入禁止

貼紙:なし



# chocolate nation

# Antwerp

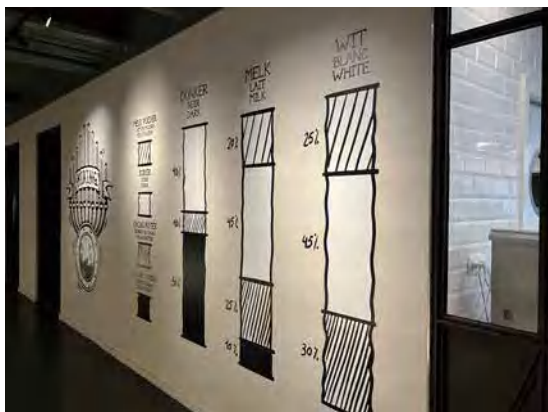
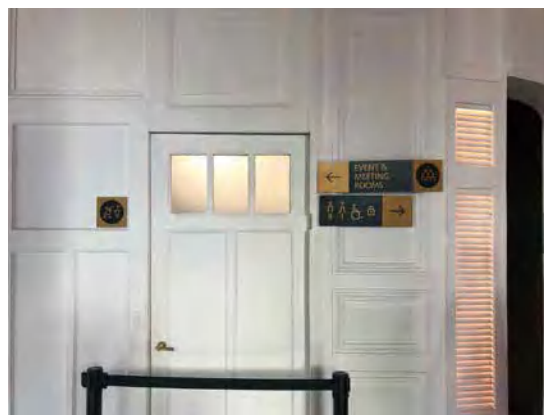
サイン: 英語 (サインがほとんど無い+ピクトグラム中心)

解説: オランダ語+フランス語+英語 (解説はほとんど音声ガイド)

ピクト: 会議室、トイレ、ロッカー、ベビーカー置き場、傘

禁止ピクト: 回転ドアのところに、ペット禁止、飲食禁止

貼紙: なし



# 5

改善案

## 最低限英語を使ったバイリンガル表示

外国人モニタリングや来館者ヒアリングでは、サインのバイリンガル表示を求める声が多くありました。

外国人向けの案内を考慮すると、最低限英語表記が必須であり、

場合によっては簡体字・繁体字・ハングルの追加も検討が必要です。

多言語表示がかえって分かりにくくなる可能性もあるため、まずはバイリンガル表示を基本としたサイン計画を進めるべきです。

# 愛媛県美術館

## THE MUSEUM OF ART , EHIME

展示室A  
Gallery A

研修室  
Training Room

講堂  
Auditorium

展望ロビー  
Observation Lobby

美術情報・図書コーナー  
Museum Library

## 解説のバイリンガル表示

作品解説を日英バイリンガルにすることで、外国人来館者の理解度が高まり、美術館への好印象につながります。特に外国人は日本の伝統文化に関心が高く、英語の解説があれば、展示の魅力をより深く伝えることが可能です。また、翻訳アプリを利用しやすいように、携帯の使用を許可するピクトグラムを設置することも重要です。

**エキソモノ**  
1996年東京都にて結成 / ニューヨーク (米国) 拠点

**The Kiss**  
2019年  
液晶モニター、3Dプリンターによる造形物、木、金属、メディアプレーヤー  
370 × 250 × 250 cm

協力 | 株式会社MagnaRecta, 三井化学株式会社

**exonemo**  
Formed 1996 in Tokyo, Japan / Based in New York, USA

**The Kiss**  
2019  
LCD monitors, 3D printed sculpture, wood, metal framework, media player  
370 × 250 × 250 cm

Cooperation | MagnaRecta, Inc., Mitsui Chemicals, Inc.

**A02**



---

特大の3Dプリンターで出力された2本の巨大な手が支えているのは、2台の55インチ液晶モニターです。カバーがかかっている様子から、このモニターはスマートフォンのように見えます。また、モニターに映る目を閉じた二人に着目すれば、まるでキスをしているかようです。しかし、おそらく撮影時には、この二人はただ目を閉じていただけです。このような特殊な状況に設置されていなかったとしたら、モニターはただの表示機材、または映像の外枠といったようにしか感じられなかったはずですが。

私たちは、その時々状況によって、瞬時にあるものを別の何かに見立てることがあります。その際に想像力を持って何かを見立てるか否か。この作品の前では、私たちが何かを見立てるといった性質そのものを、自覚させられてしまうかもしれません。

Two giant hands, made with an extra large-format 3D printer, each hold a 55-inch LCD monitor. Fitted with covers, these monitors look at once also like smartphones, while the persons appearing on the displays with their eyes closed seem to be kissing. However both of them probably just happened to have their eyes shut when the videos were shot, and if the monitors weren't juxtaposed in such special kind of arrangement, they would surely come across as mere display devices that frame the images they show. It happens that, depending on the situation, we instantaneously liken certain things to others. It is always a question of whether or not our imagination recognizes something else. Standing in front of this work, we may become aware of our very disposition to look at one thing and liken it to another.

**壺 / 桜**  
2017年  
陶  
40.0 × 50.0 × 50.0 cm

**pot / cherry blossoms**  
2017  
Ceramic  
40.0 × 50.0 × 50.0 cm

## 文字中心からピクトグラム中心への移行(特に禁止ピクト)

ピクトグラムは、高齢者や幼児、外国人にとって直感的に理解しやすい案内手段です。

トイレやカフェの表示を一般的なピクトグラムに統一し、禁止事項も視覚的にわかりやすくすることで、

貼紙を減らし、美観の維持と案内の向上を図ります。



## 企画展+階数、コレクション展+階数の徹底

メインエントランスにデジタルサイネージを設置し、企画展・コレクション展の開催階数を明示することで、来館者の利便性を向上させます。展示会のキービジュアルと組み合わせることで視認性を高め、迷いやすい動線の改善にもつながります。



## チケット販売の整理

券売機の改良や総合案内での販売など、チケット購入方法をより分かりやすくする必要があります。

特にバイリンガル表示の強化やキャッシュレス決済の導入を進め、

国内外の来館者がスムーズに利用できる環境を整えることが望まれます。

	当日料金 same-day rate	団体料金 same-day rate
一般 General	¥600	¥400
65歳以上 People aged 65 or over	¥500	¥400

◎大学生以下、障がい者手帳をお持ちの方とその介護者1名は無料です。  
◎65歳以上の方、学生はそれぞれ年齢がわかるもの、学生証を提示ください。  
◎本展観覧券で当日に限りコレクション展をご覧いただけます(高大学生除く)。

## 展示室名を含めた、総合案内情報の再構築

常設展示室・企画展示室・特別展示室の名称が実際の使用用途と合っておらず、混乱を招いています。

また、長年の運用で変化している施設の案内(ハイビジョンギャラリーや公衆電話ピクトなど)も見直しが必要です。

施工方法を塩ビシート切文字に変更することで、今後の更新が容易な仕様とすることが望まれます。

### 1F

エントランスホール・総合案内  
企画展示室  
美術情報・図書コーナー  
講堂

(MAPのみ表示)

ミュージアムショップ  
ハイビジョンギャラリー  
通用口  
中庭  
授乳室(ピクトのみ。しかも古いピクト)



### 1F

総合案内  
エントランスホール  
展示室A・B  
美術情報・図書コーナー  
講堂

(MAPのみ表示)

ギャラリー  
通用口  
中庭



### 2F

常設展示室  
特別展示室  
研修室  
展望ロビー

(MAPのみ)

特別展示室1～3  
展示ロビー



### 2F

展示室C～G  
研修室  
展望ロビー

(MAPのみ)

展示ロビー



### 3F

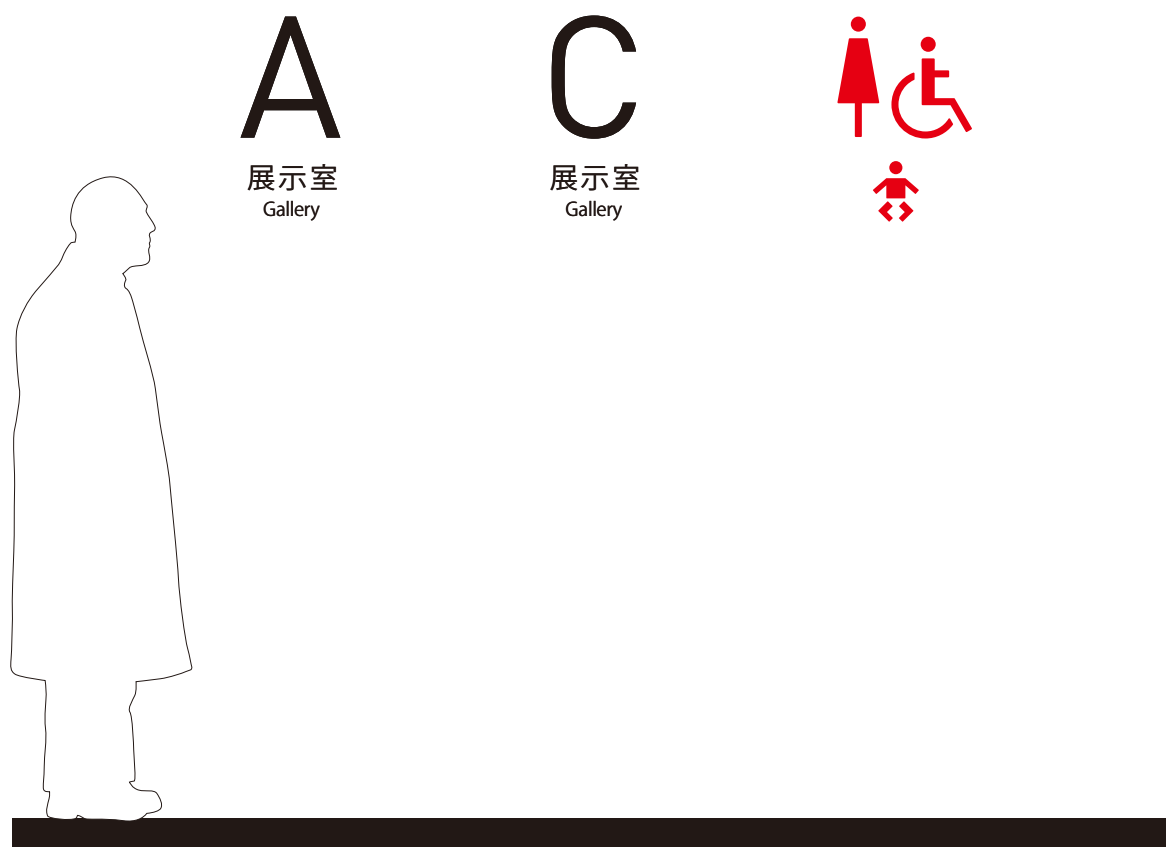
事務室・調査研究室

### 3F

事務室・調査研究室

## 定点サインの見直し

定点サインは館内案内の要であり、視認性が重要です。しかし、現状では展示室やトイレの定点サインが十分に機能しておらず、分かりづらい状況になっています。バイリンガル表示やピクトグラムを活用し、直感的に理解できるサインへ改善することで、来館者の利便性を向上させる必要があります。



# 6

資料

## 資料

### 1\_外国人利用者モニタリング調査

インタビュー書き起こし

#### 質問内容

全体に関する質問(10問)

G1 美術館の満足度は?

G2 また来たいと思いますか?

G3 友人や家族にこの美術館を勧めたいですか?

G4 今回の訪問で何か気になった点やご意見があればお聞かせください。

G5 コインロッカーや手荷物預かりの利便性について、満足度をお聞かせください。

G6 美術館に改善してほしい点や希望するサービスはありますか?

G7 カフェや休憩スペースの快適さ(座席数、雰囲気、メニューなど)はいかがでしたか?

G8 カフェに希望するメニューやサービスはありますか?

G9 ミュージアムショップはいかがでしたか?

G10 ミュージアムショップに希望する商品やサービスはありますか?

空間に関する質問(4問)

A1 美術館の雰囲気(デザイン、照明、音、温度など)について、満足度をお聞かせください。

A2 展示の配置や動線は分かりやすかったですか?

A3 休憩スペース(椅子・ベンチ)の数や配置は適切でしたか?

A4 空間の快適性(図書コーナー・お手洗い含む)について、改善してほしい点やご要望があればお聞かせください。

サインに関する質問(6問)

S1 館内の案内表示(入口・出口、展示室、トイレ、カフェ、ショップなど)は分かりやすかったですか?

S2 展示エリアの名称や説明パネルのデザイン・視認性は適切でしたか?

S3 展示の説明(キャプション・解説パネル)は分かりやすかったですか?

S4 館内は主に日本語表示で案内していますが、困ることはありましたか?

S5 多言語対応(英語・中国語・韓国語など)の必要性を感じましたか? (フリースペース/展示室内)

S6 日本の美術館の表示言語として、最低限どの言語があれば良いと思いますか?

◎事例 1

20代、男性、アルジェリア出身、松山市内在住、交通手段:徒歩、来館:2回目  
美術館は知っていました。市役所が配るフリーチケットで以前に来たことがある。

G1 美術館の満足度は?

すごく良いと思っています。

ここはどこからでもアクセスが簡単。電車でも路面電車でも。

ロケーションが良い。ロケーションは10点満点

G2 また来たいと思いますか?

何度も来たい。

G3 友人や家族にこの美術館を勧めたいですか?

ロケーションを勧めたい。

ここにすれば城も近いし、東海道?も近いし、道後温泉も近い。

カフェもある。

G4 今回の訪問で何か気になった点やご意見があればお聞かせください。

日本語がわからない人が来た場合は、パンフレット、ガイドンス、QRとかがあれば。

案内マップが欲しい。ロッカーを知らなかった。

G5 コインロッカーや手荷物預かりの利便性について、満足度をお聞かせください。

・おそらくあの美術館にそんなに大きい荷物を持って、外国の人は持ってこないんじゃないかと。

・ロッカー自体は問題ないです。

G6 美術館に改善してほしい点や希望するサービスはありますか?

・特にはないですが、駐車場があれば良かった。

G7 カフェや休憩スペースの快適さ(座席数、雰囲気、メニューなど)はいかがでしたか?

・展示室の中も、共用部にあるものも良い。ゆっくりできると思う。

・展示室の中で無い部屋にもあったので、展示室は十分じゃないかもしれない。

・共用部のベンチ類は十分だと思う。

G8 カフェに希望するメニューやサービスはありますか?

・外国人なので。そういうファーストフード的なメニューで満足。

・日本人だったらもしかするとローカルフードを求めるかもしれない。

・僕じゃなくて、ほかの外国人でもローカルのもので食べたい人もいるかもしれません。

G9 ミュージアムショップはいかがでしたか?

・松山のものっていうのは見なかったような。

・杉浦非水のグッズがあったらよかったですよね。

G10 ミュージアムショップに希望する商品やサービスはありますか？

・ミュージアムショップということが分からなかった。

A1 美術館の雰囲気(デザイン、照明、音、温度など)について、満足度をお聞かせください。

・何か音楽は鳴っていましたか？企画展に関連のあるBGMがあっても良かったかも。

A2 展示の配置や動線は分かりやすかったですか？

・簡単でした。

A3 休憩スペース(椅子・ベンチ)の数や配置は適切でしたか？

・展示室内では少し足りないと感じました。ご年配の人がちょっとしんどそうだった。

A4 空間の快適性(図書コーナー・お手洗い含む)について、改善してほしい点やご要望があればお聞かせください。

・トイレを発見することができなかった。

S1 館内の案内表示(入口・出口、展示室、トイレ、カフェ、ショップなど)は分かりやすかったですか？

・サインを発見できていないです。(ブックフェアやってたから)

・手に持つMAPが欲しかった。

S2 展示エリアの名称や説明パネルのデザイン・視認性は適切でしたか？

・鑑賞には問題なかった

・チケット買うときに、1Fがパーマメントコレクションと聞いたので

・さっきは紙と言ったけど、QRコードの方が良い気がする。

S3 展示の説明(キャプション・解説パネル)は分かりやすかったですか？

・キャプション(1階の解説、例えば杉浦非水など)は分かりやすかった。

・2階は日本語で難しかったけど、Google Lensを使うと分かりやすかった。

S4 館内は主に日本語表示で案内していますが、困ることはありましたか？

・Google Lensがあるので難しくなかった。10年前だったら大変だったかも。

S5 多言語対応(英語・中国語・韓国語など)の必要性を感じましたか？(フリースペース／展示室内)

・必要だとは思わない。

S6 日本の美術館の表示言語として、最低限どの言語があれば良いと思いますか？

・英語だけで十分

・東京でも大阪でも2言語だった

・4か国語はやりすぎだと思う。できない人はGoogle Lensを使えば良い。

・私の母国語はアラビア語だけどアラビア語を欲しいとは思わない。

◎事例 2

20代、男性、台湾出身、東京在住、交通手段:バス、来館:初めて、美術館は知らなかった

G1 美術館の満足度は?

良い。60点ぐらい。

G2 また来たいと思いますか?

良い展示があればまた来たい。

G3 友人や家族にこの美術館を勧めたいですか?

良い展示があれば勧めたい。

G4 今回の訪問で何か気になった点やご意見があればお聞かせください。

1階の常設展示のキャプションは英語が合ったけど、解説は日本語しか無かったのどうか?

動線が分かりにくかった。サインが少し分かりにくかった。

1階にいるときに、2階に何があるか分からなかった。

サインを発見していない。

G5 コインロッカーや手荷物預かりの利便性について、満足度をお聞かせください。

使ってないので分からない。

G6 美術館に改善してほしい点や希望するサービスはありますか?

喫煙所が欲しかった。

2階のキャプションのデザインは良かったけど、1階のデザインが酷かった。

G7 カフェや休憩スペースの快適さ(座席数、雰囲気、メニューなど)はいかがでしたか?

特に問題はない

G8 カフェに希望するメニューやサービスはありますか?

カフェの場所が分かりにくかった。

カフェは高かった。

G9 ミュージアムショップはいかがでしたか?

ミュージアムショップには気づかなかった(ブックフェアやってるから)

G10 ミュージアムショップに希望する商品やサービスはありますか?

行ってないので分からない。

A1 美術館の雰囲気(デザイン、照明、音、温度など)について、満足度をお聞かせください。

建築全体的に古い印象だった。古い感じがする。

わざわざ昭和っぽい建築なのに、中途半端だった。

A2 展示の配置や動線は分かりやすかったですか？

分かりやすかった。

A3 休憩スペース(椅子・ベンチ)の数や配置は適切でしたか？

問題ない。

A4 空間の快適性(図書コーナー・お手洗い含む)について、改善してほしい点やご要望があればお聞かせください。

トイレはキレイだけど貼り紙が多すぎる。ダサかった。

S1 館内の案内表示(入口・出口、展示室、トイレ、カフェ、ショップなど)は分かりやすかったですか？

2階までの誘導が分からなかった。1階の貼り紙は気になった。

トイレの壁のピクトグラムが壁と同色で見にくかった。

S2 展示エリアの名称や説明パネルのデザイン・視認性は適切でしたか？

企画展示室などの名前は問題ない。順路のサインがダサかった。切文字のは良いけど。

S3 展示の説明(キャプション・解説パネル)は分かりやすかったですか？

2階は良かった。デザインが良かった。解説パネルは日本語だけだけど。キャプションは良かった。

S4 館内は主に日本語表示で案内していますが、困ることはありましたか？

困らない。

S5 多言語対応(英語・中国語・韓国語など)の必要性を感じましたか？(フリースペース／展示室内)

あると親切だけど、分量が多くなるので良くないと思う。

S6 日本の美術館の表示言語として、最低限どの言語があれば良いと思いますか？

日英だけで良い。中国語が有ったほうが良いけど、それは欲張りな気がする。

中国語の場合、簡体字だけで良い。台湾人は読める。

### ◎事例 3

28歳、女性、中国出身、松山市内在住、交通手段:徒歩、来館:年に2・3回

以前から美術館は知っていた。友の会会員。

G1 美術館の満足度は？

・展示室自体はそこまで高級な感じではなかった。

・1階も2階も、もうちょっと明るいあの光がもっと良ければいいなと思ひまして。

・あとトイレがちょっと暗い。

G2 また来たいと思いますか？

・来たいと思います。愛媛県としてはあの貴重な美術館だと思いますので。

G3 友人や家族にこの美術館を勧めたいですか？

- ・勧めます。特にカフェ。
- ・展示も良い展示があれば勧めます。
- ・カフェはコーヒーの値段も手頃だし、美味しいし、環境もいいので話しやすいところだと思います。

G4 今回の訪問で何か気になった点やご意見があればお聞かせください。

- ・照明が明るくなれば。ちょっと作品もあんまり見えないような感じがしまして。
- ・右側の案内の受付のところ、あんまり見つけられなくて。
- ・チケットはすべて現金のみも、せめてペイペイとか、ウィーチャットペイとかで買いたい。

G5 コインロッカーや手荷物預かりの利便性について、満足度をお聞かせください。

- ・100円を持ってなかったのに100円を借りました。
- ・でもまあ普段自分で来る時はあんまりコインロッカーの存在自体も知らなくて。あの、まあ使わなくてもいいかなという感じなので、まあ無料で使えるのもありがたいです。

G6 美術館に改善してほしい点や希望するサービスはありますか？

- ・さっきのペイペイとかもそうですけどね。

G7 カフェや休憩スペースの快適さ(座席数、雰囲気、メニューなど)はいかがでしたか？

- ・2階の展望室は素晴らしいと思います。今までは気づけなかったもので。今日だけちょっと見てみました。一日座れるような感じ。
- ・あと、1階の自習室を今日だけちょっと見てみました。あれも素晴らしいと思います。

G8 カフェに希望するメニューやサービスはありますか？

- ・量が毎回ちょっと多いと思う
- ・別の料理だとしたら、例えばもっと軽食な洋食でもいいかなと思います。
- ・軽食が欲しい。ホットケーキとか、あのパンケーキとか。女性向けだとしたら。

G9 ミュージアムショップはいかがでしたか？

- ・今日はたまたまブックフェアもあるのでわかりにくくなってんですけど。まあ普段だとしたら全然見やすいと思います。

G10 ミュージアムショップに希望する商品やサービスはありますか？

- ・カフェでやってるコラボメニューみたいなものがあればと思いました。
- ・あとはマグカップとか。
- ・例えばジブリ。あの時、私いっぱい買いました。
- ・美術館自体のグッズはありますか？

A1 美術館の雰囲気(デザイン、照明、音、温度など)について、満足度をお聞かせください。

・美術館っぽい雰囲気の良い感じ。

A2 展示の配置や動線は分かりやすかったですか？

・わかりやすかったです。左側を見てまた戻って。

A3 休憩スペース(椅子・ベンチ)の数や配置は適切でしたか？

・若いので使いませんし、気づかなかったです。

A4 空間の快適性(図書コーナー・お手洗い含む)について、改善してほしい点やご要望があればお聞かせください。

・トイレが暗いと思っています。1階だと顔が見れなくて。あと光の色もちょっと赤くなっちゃって。

・廊下の方は、まあまあ大丈夫。

S1 館内の案内表示(入口・出口、展示室、トイレ、カフェ、ショップなど)は分かりやすかったですか？

・総合案内マップは気づかなかったです(ブックイベントやってるので)

S2 展示エリアの名称や説明パネルのデザイン・視認性は適切でしたか？

・普段から気にならないです。

・企画展示室と情勢展示室の名前は気になっていない。とにかく1階なのか2階なのかを知りたい。

S3 展示の説明(キャプション・解説パネル)は分かりやすかったですか？

・日本語だけだったような。あと、字もちょっと小さい感じなので。

・でも今のも十分です。改善したいとしたら、少し字が大きくなれば。

・これはあの日本語だけだからわかりづらかったのではなく、サイズがそもそも小さくて小さかったからわかりづらかった。

・中国語あったら良いかもしれないけど読まない。面倒くさいので基本的には読まない

・英語、英語があればわかりやすくなると思います。

S4 館内は主に日本語表示で案内していますが、困ることはありましたか？

・私は結構水を飲む人なので、今日、唯一の水を飲めるところを初めて見まして。知らなかったんです、あれがもっとわかるようにできれば使える利用者数を超える方と思います。

S5 多言語対応(英語・中国語・韓国語など)の必要性を感じましたか？(フリースペース/展示室内)

・ちょっと必要性を感じています。

S6 日本の美術館の表示言語として、最低限どの言語があれば良いと思いますか？

・中国語も含めたら助かると思いますが。中国語だとしたら簡体字と繁体字。

あとハングルも。でも、いろいろになるので。まあ最低限は英語。

◎事例 4+5 (カップル)

30代、男性、バングラデシュ出身、松山市内在住、交通手段:バス、来館:1回目、名前は知っていた

30代、女性、バングラデシュ出身、松山市内在住、交通手段:バス、来館:2回目、知っていた

G1 美術館の満足度は?

女性:10/10

幼い子ども、ああいうふうにアートを表現できるんだということを知って感心した。

男性:9/10

もっとたくさんのおアートあったらと思うけど、残念ながら(時間がなくて)全部は見られなかった。子どもたちが描いているアートを見て、とても感動的に思った。よかった。

G2 また来たいと思いますか?

女性:はい。前に大学のスタディツアーで来たときに昔の動画が流れていた。それが良かった。

人力車が出てくる動画。それがとてもおもしろかったから。

G3 友人や家族にこの美術館を勧めたいですか?

男性:いろんなネットとかで、いろんな情報とかものを見ることができるんだけど、実際に美術館に来て、どうしてこんなものが書かれたとか、あのできたかっていうのを自分で考えるような機会になるので、こういう体験をシェアしたい。

女性:私には、どの写真も話しているような感じがする。写真の背後に何かがあるように感じる。だから、私達は写真を見て、日本語を理解することができる気がします。

子どものあの病気なんだけれども、そういう子どもたちがすぐクリエイティビティがあって、まあこういう作品をつというの方が、まあそういう。それをすぐまあ感激した。

G4 今回の訪問で何か気になった点やご意見があればお聞かせください。

女性:キャプションが日本語で書かれている。写真は見てわかるけれども、このキャプションが読めなかった。だから結局まあ、Google Lensを使わなかったって。

男性:不便なことはありませんが、留学生としては、むしろ本がたくさんあるような気がします。全部読んでいるのを見ることはできないかもしれませんが、本の名前や写真もいくつか表示されているのがとても気に入りました。今回は写真を撮っているので全部は読めないかもしれません。あとで写真集を買うかもしれません。5冊の本。

G5 コインロッカーや手荷物預かりの利便性について、満足度をお聞かせください。

女性:使っていない

男性:図書コーナーの後ろのコインロッカーは気づきました。先に知っていたら使ったかもしれない。使えたらもっとリラックスできたかも(子連れなので)

G6 美術館に改善してほしい点や希望するサービスはありますか?

女性:2年前に見た日本のムービーが良かったので、ビデオコーナーがあれば、日本をよく理解できるんじゃないかと思う。難しいと思うけどキッズスペース。テレビとか漫画とかがあったりして。

男性:難しいとは思いますが、小さくても良いのでキッズスペースとかあれば。

G7 カフェや休憩スペースの快適さ(座席数、雰囲気、メニューなど)はいかがでしたか?

男性:展示室は基本的にはOKだけど、たくさんの人が来て混んではる時とか、長く滞在したい人がいる場合は、もう少しあった方がいいかな。カフェは中にも外にも席があって、中も外も楽しめるので良いと思う。

女性:カフェではリラックスできました。カフェはとてもキレイ。

#### G8 カフェに希望するメニューやサービスはありますか?

男性:料理の種類がそれほど多くなく、私達イスラム教徒は選択肢が1つだけでした。6つのメニューのうち、5つは豚肉が入っている感じがしたので、唯一の選択肢がフィッシュバーガーしかなくて、、、  
国際的な人のことを考えるともう少しオプションが合っても良い気がします。

女性:コーヒーは最高です!モカ。とても美味しい。ポテトチップスは食べれましたが、もっと他も食べてみたい。

#### G9 ミュージアムショップはいかがでしたか?

男性:グレート!サンプルの本も有ったので、興味がある人は写真集をすぐにも買うこともできる。

他にも絵葉書やフォトスタンドやバッグがあって良かった。

ブックフェアのお店と、ミュージアムショップは、コンセプトが違ったので理解できました。

女性:たくさんの本とかものがあった。ただちょっと私達学生には高価だった。

キーリングとかカップとかも良かった。

#### G10 ミュージアムショップに希望する商品やサービスはありますか?

男性:あの、まあ全部がその大人向けの高いものっていうんじゃなくて。

まあ学生とか子供向けのちょっとした安いものがあればいいかな。

女性:私も同じ意見です。商品の多くが本だったので、子ども向けの商品あればと思います。

子どもが刺激を受けるようなものがあれば良いと思う。

#### A1 美術館の雰囲気(デザイン、照明、音、温度など)について、満足度をお聞かせください。

男性:良い。2階のコーナーの部分がリラックスできた(おそらく展望台)きちっと片付いていて清潔。静かだし。

女性:ガラス張りで見えるのが良かった。この建築のコンセプトが良い。

#### A2 展示の配置や動線は分かりやすかったですか?

男性:通路の幅もすれ違うのに問題ないし良かった。

女性:簡単でした。2階の2つの展示は分かりやすかった。1階の展示も分かりやすかった。

#### A3 休憩スペース(椅子・ベンチ)の数や配置は適切でしたか?

男性:ベンチなどは十分。ベンチは小さくなかったのでOKです。

美術館だから他にも休憩できるスペースがあるから十分です。

女性:OKです。

#### A4 空間の快適性(図書コーナー・お手洗い含む)について、改善してほしい点やご要望があればお聞かせください。

男性:十分です。

女性:男性のトイレにチャイルドコーナー (ベビーチェア?)があつて良かった。驚いた。

S1 館内の案内表示(入口・出口、展示室、トイレ、カフェ、ショップなど)は分かりやすかったですか?

男性:色とかサインとかとてもポピュラーなので、分かりやすかったです。とても簡単。

女性:とてもわかり易い。良い。

S2 展示エリアの名称や説明パネルのデザイン・視認性は適切でしたか?

男性:名前の違いは気づかなかったので問題ない。

女性:問題ない

S3 展示の説明(キャプション・解説パネル)は分かりやすかったですか?

男性:全部日本語だから。。今日はしなかったけど、もっと詳細を知りたい場合はGoogle Lensを使う。

女性:いつもはGoogle Lensを使う。今日は写真だったので、見て分かったから使わなかったけど。

S4 館内は主に日本語表示で案内していますが、困ることはありましたか?

男性:不便ではなかったです。日本の美術館は同じだし、ここに訪れる人は翻訳機を持って来るから。

もし提案するとすると、大切なところだけ英語があればとは思う。

女性:私はひらがな、かたかなまでは読めるので、とても簡単でした。漢字は難しいけど。

S5 多言語対応(英語・中国語・韓国語など)の必要性を感じましたか? (フリースペース/展示室内)

女性:英語は私達にも、世界的にも第二言語だから、海外から来た人は英語ができると思うので英語があれば良いと思う。多言語までは不可能だから必要ないと思う。

男性:紙レベルのものは必要ないけど、たとえば特別なところはデジタル機器があれば良いとは思う。

でも英語があれば十分で、マルチリンガルまでは必要ない。

S6 日本の美術館の表示言語として、最低限どの言語があれば良いと思いますか?

男性:英語は国際的な言語だから、英語があれば十分だと思う。

## ◎事例 6

30代、男性、アメリカ出身、松山市内在住、交通手段:バス

伊予鉄バス10番でここまできました。

美術館は初めてではないです。松山に1年くらいきています。

妻と一緒におもしろい展覧会がある時にきました。

私の生徒の一人が愛媛美術展に参加していたことがあってきました。

G1 美術館の満足度は?

とても満足しています。10で言えば8です。

G2 また来たいと思いますか?

また来たいと思います。

アール・ヌーヴォー展が4月にあると思うので、それに来ようと思います。

G3 友人や家族にこの美術館を勧めたいですか？

友人や家族におすすめしたいです。

文化を知るのに良い場所で、さらにダウントウンの中にあってアクセスもしやすいということをオススメしたい。お城もあるし、日帰りでお城を訪問してから美術館に寄るとするのがいいと思う。

G4 今回の訪問で何か気になった点やご意見があればお聞かせください。

外国人として、追加の翻訳があると展示を楽しめます。日本語が読めないなので、詳細がわからないことがあります。家族が日本人なので家族に聞くことはできますが。

外国人観光客にとっては、展示解説に翻訳がもっとあると助かる。

スマホはあるが、展示室でWi-Fiが繋がらなくて翻訳できなかった。

毎回くるときに違うデスクへ行ってしまう。チケットを買うために毎回総合案内へ行ってしまう。展示室の入口で買うことを忘れてしまう。

G5 コインロッカーや手荷物預かりの利便性について、満足度をお聞かせください。

コインロッカーはどこにあるか知らなかったのですが、今日は教えてもらったので発見できました。

総合案内の裏側にコインロッカーがあるので、そこはバックヤードだと思っていて気が付かなかった。

G6 美術館に改善してほしい点や希望するサービスはありますか？

さっき言った翻訳の他には思いつきません。

G7 カフェや休憩スペースの快適さ(座席数、雰囲気、メニューなど)はいかがでしたか？

カフェはとても素敵で休憩できます。今日は日曜日で混んでいて、小学生もたくさんいました。それで2階の展示室の外側のソファで休めた。2階のパーティションがあるところは使っていいかわからず座れなかった。

G8 カフェに希望するメニューやサービスはありますか？

メニューはいいと思う。バーガーがあるし。アメリカ人としては。

私はいつもブラックコーヒーを飲みます。メニューの上に隠れている部分があったので、何か別のオプションがあったのかなと思いました。タピオカがあったのかな。今はないみたいでした。

飲み物メニューで他にも今はやってないものがあるようでした。

私はブラックコーヒーでいいんですが、他の人が来たらもっとあるほうがいいかもしれません。(混乱するかもしれません)

G9 ミュージアムショップはいかがでしたか？

コレクションハイライト展の後にショップへ行きました。

展示室の中にパズルができるようになっていて、子供たちを楽しませるようになっていました。

これはとても楽しいなど、パズルでアートワークを楽しめる。

ミュージアムショップにはそのパズルが売っていなかった。

作家や写真家を知らなかったので、本をチェックしたが展示に関係ない本があって、展示のものがなかった。

ポストカードを買って手紙を出そうと思ったけれど、いくらで送れるのかとか送り方がわからない。

あとでチェックして買うかも。

G10 ミュージアムショップに希望する商品やサービスはありますか？

パズルがいいと言いましたが、みんなが買うかどうかはわかりません。

訪問者としては、家に持ち帰って楽しめるものもいい。また、展示に関連しているものや、愛媛県に関するものもいいと思う。松山の住人なので、展示自体に興味があって、展示に関するものにも興味がある。

1 美術館の雰囲気(デザイン、照明、音、温度など)について、満足度をお聞かせください。

雰囲気はオープンでとても好きです。アクセスがよくていいと思う。

デザインもとても素敵。自然光がたくさん入り、その光を建物の中で楽しんでいます。

展示室の照明もとてもいいと思う。

早めに来て、展示室ないは私たちだけしかいなかったの、とても静かでした。全体的にとてもいい雰囲気だと思います。

コインロッカーで上着を預けたので、室温も問題なかった。

A2 展示の配置や動線は分かりやすかったですか？

動線は全体的にはいいと思う。

2階の写真のコーナーのほうで、間違えた通路に出て、右側と左側に展示があって、戻らなくてはいけなかった。自分が間違えたかなと思ったけど、動線はいいと思います。

A3 休憩スペース(椅子・ベンチ)の数や配置は適切でしたか？

椅子やベンチは使ってないんです。

1階の展示室でアクティビティ(パズル)があって、そこに椅子がありました。そこでは使いましたが、私は展示室では休憩しなかったです。アメリカでは車社会なので人々は歩くことに慣れていない。日本人はたくさん歩くから問題ないかもしれませんが、アメリカ人としては予想以上にたくさん歩くことになる。だから休む必要がある人がいるだろうと思います。椅子は必要かと思う。私は日に10キロくらい歩くので問題ないですがね。

A4 空間の快適性(図書コーナー・お手洗い含む)について、改善してほしい点やご要望があればお聞かせください。

図書コーナーは遠くからは見えなくて、なんとなく入ってはいけな場所かと思った。

トイレは使いました。前からB1階にトイレ(カフェのトイレを指しています)があることを知っていましたが、初めての訪問者なら気が付かないかも。メインビルディングは大丈夫。

知っていてB1のトイレを使ったけれど、ここはスタッフ用のトイレかな?とちょっと思いました。

訪問者も使用可能ならそのようにサインで示すといいと思う。

S1 館内の案内表示(入口・出口、展示室、トイレ、カフェ、ショップなど)は分かりやすかったですか？

今日はブックフェアをやっていたけれど、それだけじゃなくて、ワークショップもやっていたので見つけづらい。

S2 展示エリアの名称や説明パネルのデザイン・視認性は適切でしたか？

1階の展示は英語の解説もあった。それは見やすかった。お陰でいろいろ展示について知ることができた。常設展だったんだと思う。

たぶん企画展は難しいです。2階の展示には翻訳がない。あると助かる。

S4 館内は主に日本語表示で案内していますが、困ることはありましたか？

数年前にチケットを買う場所がわからなくて困ったことはある。

ルールやお願いの内容を理解しようとするんです。1階は写真はダメとかピクトグラムで表示されている。

2階と1階の順番を間違えた時に、スタッフの人が絵で教えてくれた。

美術館のルールは世界中でいたい同じなので問題ないと思うけれど、確実ではないのでピクトグラムや英語があればいいかも。

S5 多言語対応(英語・中国語・韓国語など)の必要性を感じましたか？(フリースペース/展示室内)

松山や美術館を訪れる人による。英語、中国語、韓国語が最も訪れる国の人だと思う。

ピクトグラムが多様な言語の人に対応できる。

S6 日本の美術館の表示言語として、最低限どの言語があれば良いと思いますか？

英語がもっとも大きな割合を占めると思うけれど、中国語(簡体)があればいいのかも

◎事例 7

30代、男性、カナダ出身、松山市内在住、交通手段:バスと電車、来館:初、以前から知っていた

G1 美術館の満足度は？

はい、満足しています。10で言えば7です。

私は古いクラシックなものが好きで、この1階にある巻物とか水彩画とかの古い絵が好きです。古い歴史的なものが好きです。2階は古い写真がおもしろいと思いました。モダンアートには興味がないです。

G2 また来たいと思いますか？

それは企画展によってです。日本の古い美術の展示があれば来たいです。明治時代、またもっと古いもの。昭和も興味あり。

G3 友人や家族にこの美術館を勧めたいですか？

友人にはないけれど、両親には勧めたい。古い日本の文化について紹介したい。

友人は彼らが興味ありそうなら進めるかも。

G4 今回の訪問で何か気になった点やご意見があればお聞かせください。

特にない

G5 コインロッカーや手荷物預かりの利便性について、満足度をお聞かせください。

どこにあるかわかったけれど使わなかった。

G6 美術館に改善してほしい点や希望するサービスはありますか？

作品はとても興味深くて、壁の巻物？(掛け軸?)とか。

タイトルとか作品の説明が英語であるといいな。

何か巻物に書かれているのか知りたかったけど、その説明がなかった。

スマホを使うと撮影と思われちゃうから翻訳に使わなかった。使っていいかわからなかったから。

写真を撮ってはいけない美術館があるから。翻訳してるだけでも、見た目には撮影しているのと同じように見えちゃうから。

G7 カフェや休憩スペースの快適さ(座席数、雰囲気、メニューなど)はいかがでしたか?

1階で巻物を見る時に座って鑑賞しました。

ベンチは気がついたけど、ソファは気が付かなかった。

カフェは快適、静か。座ってYouTube見てました。

仕事をしたり(emailとか)してもいいかも。チャージもできるし。

G8 カフェに希望するメニューやサービスはありますか?

ハンバーガーはとても美味しかった。

ドリンクメニューが少ないかな。

コーヒーは飲まないの。お茶を選びます。ミルクティーが飲みたかったけど、なかった。

コーヒーとか抹茶はあったけど。お茶もあったのかもしれないけど、わからなかった。

フィッシュバーガー、サンドイッチ、ホットサンドがあるといいかも。BLTとか。

G9 ミュージアムショップはいかがでしたか?

ショップがあることに気が付かなかった。

G10 ミュージアムショップに希望する商品やサービスはありますか?

小さい使えるものもいいな。エコバッグみたいな。

A1 美術館の雰囲気(デザイン、照明、音、温度など)について、満足度をお聞かせください。

温度はナイス。照明もオッケー。特に気づくことはないです。

A2 展示の配置や動線は分かりやすかったですか?

特に提案はないです。問題なかった。2階の展示室については、自分が順路通りに動いたかが分からない。1階では右に進んだら、スタッフの方が間違っていると教えてくれました。

A3 休憩スペース(椅子・ベンチ)の数や配置は適切でしたか?

普段、美術館で模写をするのだけど、あの椅子があって良かった。全体的に良いと思う。

A4 空間の快適性(図書コーナー・お手洗い含む)について、改善してほしい点やご要望があればお聞かせください。

図書館は今日は閉まっていたと思う。まあ全体的のそのトイレとかあの辺りのことはいいんだけど、一番気になったのは、チケットを買いに行ったらで、1階じゃなくて2階で買えというふうに、今回は指示されたのが、意外だったということ。説明してくれたから分かったけど、不思議だった。

S1 館内の案内表示(入口・出口、展示室、トイレ、カフェ、ショップなど)は分かりやすかったですか?

まず受付を見つけました。1階のトイレの隣のサインをみました。気づきやすい場所だと思う。

S2 展示エリアの名称や説明パネルのデザイン・視認性は適切でしたか?

カフェは来る途中で見つけたので問題なかったけど、見かけなかったら気づかなかったかもしれない。  
トイレとかは大丈夫だった。

S3 展示の説明(キャプション・解説パネル)は分かりやすかったですか?

百貨店の作品を書いた解説は分かりやすかった。

S4 館内は主に日本語表示で案内していますが、困ることはありましたか?

私は少し日本が読めますが、ほとんどが漢字を使っているの、分からなかったけど、  
トラブルなどは無い。分かればよいのになあ。という程度。

S5 多言語対応(英語・中国語・韓国語など)の必要性を感じましたか? (フリースペース/展示室内)

スマホを使えば、多言語は無くても良いと思うけど、スマホ禁止だったら日本語以外も有って良いと思う。

S6 日本の美術館の表示言語として、最低限どの言語があれば良いと思いますか?

英語、中国語、韓国語かな。ほとんどの人が英語ができると思うけど、ビジターの数から考えると、次は、中国、  
韓国かなと思う。

◎事例 8+9 (夫妻)

男性、アメリカ出身

女性、フィリピン出身

G1 美術館の満足度は?

男性:8/10

私の専門はグラフィックデザインなんですが、普通はなんかアートとか美術好きですけど、でもあの撮影(写真展を指していると思う)もいいんですけども。私の好きなアートを展示されていない印象があります。建築は問題ないです。

女性:7.5/10

あまり美術館に来ることはないんだけど、今日は展示物ですごく楽しめましたが、説明を自分が読めれば、英語の説明は見たんですけども、日本語は読めないの、それ以外のところが知りたくてもちょっとわからないというのがあります。

G2 また来たいと思いますか?

男性:そうですね。ただ、どういうことがいつあるのか、全然知らないの。誰か教えてくれたら、多分来ると思うんですけど、普通に美術館の情報あんまり耳に入らない気がしますね。

私たちが話していたんですけど、城山パークはよく来るんですけど、でも外から見たら美術館のイメージはちょっと暗い気がします。中がですね。外から見たら、空いてるかどうかとか、何してるかどうか。私たち入ってもいいかなという自信がない。閉まっているかもしれない。そう見えていました。

女性:また来ます。風景が良いのでまた来ると思う。

G3 友人や家族にこの美術館を勧めたいですか？

女性:そう思います。もし私に家族がいたら、家族とここに来ると思います。

いくつかの興味深いものがあるように伝えるつもりです。

展示空間は静寂でとても平和です。私は聖書が好きなので、なんだかリラックスできます。

男性:勧めたいです。その時の展示によりますね。

G4 今回の訪問で何か気になった点やご意見があればお聞かせください。

女性:私は外国人なので、言語があれば。ライブラリの景色は素晴らしい。

男性:スタディエリア、その勉強できる場所。景色を見ながら、勉強するんだと思いました。あの先に来たんですけど、今日気づきました。だから暇があるとき、ここがいいなと思いました。

G5 コインロッカーや手荷物預かりの利便性について、満足度をお聞かせください。

女性:分からなかった。

男性:もし知っていたら、スーツを入れたかった。知らなかった。有料だとも思っていたので、思い込みで使わなかった。

G6 美術館に改善してほしい点や希望するサービスはありますか？

女性:英語がもっとあれば。

男性:触れるアートが欲しいというか、見るだけじゃなくて遊べるものがあれば、パズルはありましたが。

英語との関係ですけれども、すべてに英語はなくてもいいんですけれども、入口で、あのアーティストのなんか、えっと。きっかけというか創作のきっかけというか、どうして作ったとか。

G7 カフェや休憩スペースの快適さ(座席数、雰囲気、メニューなど)はいかがでしたか？

女性:最後に確認したら2階にも椅子やベンチがあるようでした。でも1階は混んでいて無理なので、混んでない2階で休憩するのが良いと思います。

G8 カフェに希望するメニューやサービスはありますか？

女性:十分だと思います。パスタあれば嬉しいかな。

男性:フライドポテトがハッシュドポテトになってしまったので、フレンチフライの方が好き。昔はあった。マクドナルドのような。

G9 ミュージアムショップはいかがでしたか？

まあ、見たんだけど、ちょっとあまりよくわからなかった。わかりにくかった。

全部日本語だし。

G10 ミュージアムショップに希望する商品やサービスはありますか？

男性:私が何か買うとしたら、漫画っぽいものが好きなので、Tシャツにアートとか、面白いキャラクターがあったら、そういうものを私は買います。アニメとかキャラとか。

あったのかもしれませんが、そのアーティストのなんかこと、写真家のことあんまり知らなかったもので、その人の写真とか、紹介するようなものありませんでしたので。だからその人の歴史というか、背景も知りたいんですよ。その人の背景わかったらあの、そのアートのことももっと。説明が欲しかったですね。

A1 美術館の雰囲気(デザイン、照明、音、温度など)について、満足度をお聞かせください。

女性:ちょっと通路がエントランスから狭かった。今日はブックフェアがあったので。

一旦中に入ると中は素敵(おそらく展示空間)。

男性:何回も公園にはきているはずなのに、どうして美術館にそんなに入ってないか。

今まで3、4回しかない。ちょっと暗いかもしれないですね。デザインは格好良いとは思いますが、ちょっと暖かさが足りなのかもしれませんね。すべての美術館がそうかもしれないですけど。

A2 展示の配置や動線は分かりやすかったですか?

女性:ちゃんこ。きちっと整っている。わかりにくはなかった。

美術館に行くと、時々、見逃してしまうことがあるのですが、今日はそれは無かった。

A3 休憩スペース(椅子・ベンチ)の数や配置は適切でしたか?

女性:使わなかった。それほど大きい空間でもないの、必要だとは思わなかった。

男性:私は扁平足ですぐ疲れるのですが、数は大丈夫。今日は人数が少なかったので大丈夫だったが、もし人数が多かったら、もっとベンチがあっても良いかもしれない。

A4 空間の快適性(図書コーナー・お手洗い含む)について、改善してほしい点やご要望があればお聞かせください。

女性:とても良いので特にない。

S1 館内の案内表示(入口・出口、展示室、トイレ、カフェ、ショップなど)は分かりやすかったですか?

女性:OKです。最初に2階に行くというインフォメーションがあったら良かったかもしれない。

男性:2階に最初に行くのは普通なのですか?。それがちょっと困った。

スタッフに聞いたけど分からなかった。

S2 展示エリアの名称や説明パネルのデザイン・視認性は適切でしたか?

女性:サインがあったので問題ないです。ピクトグラムも親切だったし。

S3 展示の説明(キャプション・解説パネル)は分かりやすかったですか?

S4 館内は主に日本語表示で案内していますが、困ることはありましたか?

男性:日本語を読めるのですが、やはり英語の方が早く理解できます。

女性:ぱっと目に入らなくても良いけど、まあ必要であれば英語は有っても良いと思う。

S5 多言語対応(英語・中国語・韓国語など)の必要性を感じましたか? (フリースペース/展示室内)

S6 日本の美術館の表示言語として、最低限どの言語があれば良いと思いますか?

男女:英語だけあれば良いと思う

◎事例 10

30代、女性、ジンバブエ出身、松前町在住、交通手段:バス、来館:2回目  
以前に2024年12月に来ています。美術館は知っていました。

G1 美術館の満足度は?

満足です。pictureがいくつかあるのはいい。英語で書かれているので、日本語は少ししかわかりませんが、pictureの一部はわかります。英語なので、わかります。

G2 また来たいと思いますか?

はい、また来たいです。

G3 友人や家族にこの美術館を勧めたいですか?

はい、いくつかの写真があるので参考にさせていただきます。勉強になる写真です。ニューヨーク、メキシコの写真を見ましたので、日本や他の国の歴史がわかります。とても勉強になります。

G4 今回の訪問で何か気になった点やご意見があればお聞かせください。

やっぱりアドバイスするとしたら、あの日本語でも表記しかなかった。説明がなかったので、あの英語があれば助かったかなど。

G5 コインロッカーや手荷物預かりの利便性について、満足度をお聞かせください。

知りませんでした。分かっていたら使ったと思います。

G6 美術館に改善してほしい点や希望するサービスはありますか?

英語があればよかったです。

G7 カフェや休憩スペースの快適さ(座席数、雰囲気、メニューなど)はいかがでしたか?

リラックスするのにちょうど良かったです。

G8 カフェに希望するメニューやサービスはありますか?

十分だったと思います。

G9 ミュージアムショップはいかがでしたか?

G10 ミュージアムショップに希望する商品やサービスはありますか?

時間がなかったので行っていません。

A1 美術館の雰囲気(デザイン、照明、音、温度など)について、満足度をお聞かせください。

デザインは良かった。少し中が暑かったです。照明も十分で、中も静かで十分作品は見れました。

A2 展示の配置や動線は分かりやすかったですか?

2階はアイレベルに作品が有ってとても良かった。1階はいくつか大きな作品があって、それはとても高かった。なので上の方は高くは見れなかった。小さい作品もあった。でも殆どはOKでした。動線は簡単でした。

A3 休憩スペース(椅子・ベンチ)の数や配置は適切でしたか?

今日は来館者が多かった。多いときはやっぱりもう少しあった方がいいんじゃないかな。  
平日だと十分だと思います。

A4 空間の快適性(図書コーナー・お手洗い含む)について、改善してほしい点やご要望があればお聞かせください。

トイレなどを使いませんでした。。。

S1 館内の案内表示(入口・出口、展示室、トイレ、カフェ、ショップなど)は分かりやすかったですか?

サインは見ました。MAPなども簡単でした。

S2 展示エリアの名称や説明パネルのデザイン・視認性は適切でしたか?

大丈夫でした。

S3 展示の説明(キャプション・解説パネル)は分かりやすかったですか?

三越の、日本の絵を見ました。理解するのに簡単でした。

S4 館内は主に日本語表示で案内していますが、困ることはありましたか?

困ることは無かったです。

S5 多言語対応(英語・中国語・韓国語など)の必要性を感じましたか? (フリースペース/展示室内)

まあ、ここは大きな美術館なので、多言語があった方がいいんじゃないか。

丁寧な説明はなくても、ちょっとした説明があれば解説ではなくて、タイトルだけでもあれば。

中には見ただけでよく分かる作品もあるけど。

S6 日本の美術館の表示言語として、最低限どの言語があれば良いと思いますか?

最低限、英語があればと思います。

## 2\_来館者／利用者アンケート調査

2/21（金）平日調査

	男性	女性	性別不明	合計
10代以下	4	3		7
20代		4		4
30代	2	3	1	6
40代	2	8		10
50代		7		7
60代以上	6	8		14
年齢不明		1		1
	14	34	1	49

居住地	
市内	22
県内（市町村名）	5
県外	6
海外（韓国）	9
海外（台湾）	3
不明	4
合計	49

来館頻度	
初めて	22
年に1回程度	5
半年に1回	6
月に1回以上	12
不明	4
合計	49

交通手段（複数選択）	
自家用車	13
電車	4
バス	6
自転車	4
その他	18
不明	7
合計	52

その他の内訳	
徒歩	2
フェリー	1
飛行機	4
タクシー	3
合計	10

来館の目的（複数選択）	
特別展	20
常設展	10
ワークショップ	3
カフェ・ショップ	3
お手洗い	3
図書コーナー	3
その他	11
不明	10
合計	63

その他の内訳	
通り抜け	2
時間があつたので	1
チラシを取りに	2
ガチャガチャ	2
合計	7

美術館を知ったきっかけ（複数選択）	
チラシ	2
TV	5
情報誌・広報誌など	4
新聞	1
webサイト	6
SNS	9
通りがかり	10
知人から	5
その他	13
合計	55

その他の内訳	
昔から	2
インターネット	7
合計	9

2/23 (日) 週末調査 ※外国人含め総数

	男性	女性	性別不明	合計
10代以下	1	3		
20代	7	11	3	
30代	7	15		
40代	5	14		
50代	5	16	2	
60代以上	5	7		
年齢不明			1	
	30	66	6	102

居住地	
市内	53
県内 (市町村名)	14
県外	15
海外	19
不明	1
合計	102

来館頻度	
初めて	33
年に1回程度	19
半年に1回	39
月に1回以上	6
不明	3
その他	2
合計	102

その他内訳	
年に5回	1
半年に1回～月1	1
合計	2

交通手段 (複数選択)	
自家用車	48
電車	19
バス	5
自転車	12
バイク	1
その他	16
合計	101

来館の目的 (複数選択)	
特別展	66
常設展	16
ワークショップ	11
カフェ	4
ショップ	3
お手洗い	2
図書コーナー	1
その他	21
不明	1
合計	125

その他内訳	
ガチャガチャ	2
art book mart	7
特別展イベント	3
子どもの展示	1
散歩・たまたま	2
県展	1
観光	3
友人から聞いて	2
合計	21

美術館を知ったきっかけ (複数選択)	
チラシ	3
TV	3
情報誌・広報誌など	6
新聞	1
webサイト	14
SNS	36
通りがかり	10
知人から	20
その他	11
不明	3
合計	107

その他内訳	
保育園	1
近所	3
図書館	1
ラジオ	1
他美術館	1
googlemap	3
検索	1
合計	11

SNS内訳	
Facebook	2
instagram	24
合計	26









50点、広い空間があるのに、間接的に感じない。回答できない	企画展によるので、どちらとも言えない。所蔵品は、歴史的ではなく、テーマをもって展示してはいい。山口コレクションに合わせたなら、写真などはないもの区別が重要だと感じる。	トイの男・女の表記が、暗くてわかりにくい。ユニーバーサルデザインでないようより見つけやすいように見たい。展示マナーについては、入口などで明確に伝えてほしい。主要の作品があり、それを事前に伝えてほしい。全体観望としては、国立図書館は山崎山崎などに参考してほしい。	2Fの北側や東西の通路など、もっと利用できる。1Fの閲覧スペースは、別のところに移転してもいいのではなか。国立図書館を美術館や商業のライブラリにして、美術館と一体運営してほしい。国立図書館は山崎山崎などに参考してほしい。	トイの男・女の表記が、暗くてわかりにくい。ユニーバーサルデザインでないようより見つけやすいように見たい。展示マナーについては、入口などで明確に伝えてほしい。主要の作品があり、それを事前に伝えてほしい。全体観望としては、国立図書館は山崎山崎などに参考してほしい。	2Fの北側や東西の通路など、もっと利用できる。1Fの閲覧スペースは、別のところに移転してもいいのではなか。国立図書館を美術館や商業のライブラリにして、美術館と一体運営してほしい。国立図書館は山崎山崎などに参考してほしい。	トイの男・女の表記が、暗くてわかりにくい。ユニーバーサルデザインでないようより見つけやすいように見たい。展示マナーについては、入口などで明確に伝えてほしい。主要の作品があり、それを事前に伝えてほしい。全体観望としては、国立図書館は山崎山崎などに参考してほしい。	2Fの北側や東西の通路など、もっと利用できる。1Fの閲覧スペースは、別のところに移転してもいいのではなか。国立図書館を美術館や商業のライブラリにして、美術館と一体運営してほしい。国立図書館は山崎山崎などに参考してほしい。	トイの男・女の表記が、暗くてわかりにくい。ユニーバーサルデザインでないようより見つけやすいように見たい。展示マナーについては、入口などで明確に伝えてほしい。主要の作品があり、それを事前に伝えてほしい。全体観望としては、国立図書館は山崎山崎などに参考してほしい。	2Fの北側や東西の通路など、もっと利用できる。1Fの閲覧スペースは、別のところに移転してもいいのではなか。国立図書館を美術館や商業のライブラリにして、美術館と一体運営してほしい。国立図書館は山崎山崎などに参考してほしい。
・展示内容によって、精選します。 ・あかねやユニオンのような企画力を持って頼んでほしいと思います。	・展示内容によります。 ・企画をまとめる企画に期待します。	・展示内容によります。 ・企画をまとめる企画に期待します。	・展示内容によります。 ・企画をまとめる企画に期待します。	・展示内容によります。 ・企画をまとめる企画に期待します。	・展示内容によります。 ・企画をまとめる企画に期待します。	・展示内容によります。 ・企画をまとめる企画に期待します。	・展示内容によります。 ・企画をまとめる企画に期待します。	・展示内容によります。 ・企画をまとめる企画に期待します。	・展示内容によります。 ・企画をまとめる企画に期待します。
満足 説明が大きい。きれい	ミニチュア展にたい	ミニチュア展にたい	ミニチュア展にたい	ミニチュア展にたい	ミニチュア展にたい	ミニチュア展にたい	ミニチュア展にたい	ミニチュア展にたい	ミニチュア展にたい
中央の美術館で公開していない展示があった	展示、動物を鑑賞しながら	展示、動物を鑑賞しながら	展示、動物を鑑賞しながら	展示、動物を鑑賞しながら	展示、動物を鑑賞しながら	展示、動物を鑑賞しながら	展示、動物を鑑賞しながら	展示、動物を鑑賞しながら	展示、動物を鑑賞しながら
良い、好きな企画があるため	好きな展示がある	好きな展示がある	好きな展示がある	好きな展示がある	好きな展示がある	好きな展示がある	好きな展示がある	好きな展示がある	好きな展示がある
6/10点	近い	近い	近い	近い	近い	近い	近い	近い	近い
日付不明	近い	近い	近い	近い	近い	近い	近い	近い	近い
不快、説明が短い。	はい、休みなから観光してよ	はい、休みなから観光してよ	はい、休みなから観光してよ	はい、休みなから観光してよ	はい、休みなから観光してよ	はい、休みなから観光してよ	はい、休みなから観光してよ	はい、休みなから観光してよ	はい、休みなから観光してよ
きれいな環境で静かに鑑賞することができてよかった	多様な言語の説明があればと思います	多様な言語の説明があればと思います	多様な言語の説明があればと思います	多様な言語の説明があればと思います	多様な言語の説明があればと思います	多様な言語の説明があればと思います	多様な言語の説明があればと思います	多様な言語の説明があればと思います	多様な言語の説明があればと思います
満足、様々なテーマの（多様な主観の）展示作品があったので満足です。	はい	はい	はい	はい	はい	はい	はい	はい	はい
静かで清潔な施設	ハンガルの案内文があればいいと思います	ハンガルの案内文があればいいと思います	ハンガルの案内文があればいいと思います	ハンガルの案内文があればいいと思います	ハンガルの案内文があればいいと思います	ハンガルの案内文があればいいと思います	ハンガルの案内文があればいいと思います	ハンガルの案内文があればいいと思います	ハンガルの案内文があればいいと思います
多様な作家さんたちの写真と作品が印象深かったです	はい、また展示したいです。	はい、また展示したいです。	はい、また展示したいです。	はい、また展示したいです。	はい、また展示したいです。	はい、また展示したいです。	はい、また展示したいです。	はい、また展示したいです。	はい、また展示したいです。
とてもきれいで動植物系が	はい、位置も良く、見どころが多い	はい、位置も良く、見どころが多い	はい、位置も良く、見どころが多い	はい、位置も良く、見どころが多い	はい、位置も良く、見どころが多い	はい、位置も良く、見どころが多い	はい、位置も良く、見どころが多い	はい、位置も良く、見どころが多い	はい、位置も良く、見どころが多い
多様なと日本らしさが良かったです。	また訪問したいです。	また訪問したいです。	また訪問したいです。	また訪問したいです。	また訪問したいです。	また訪問したいです。	また訪問したいです。	また訪問したいです。	また訪問したいです。
良い、作品が多い。	また展示があれば、訪問したいです。	また展示があれば、訪問したいです。	また展示があれば、訪問したいです。	また展示があれば、訪問したいです。	また展示があれば、訪問したいです。	また展示があれば、訪問したいです。	また展示があれば、訪問したいです。	また展示があれば、訪問したいです。	また展示があれば、訪問したいです。
最高、作品が多い。	はい、多様な展示会が開催されればいいと思います。	はい、多様な展示会が開催されればいいと思います。	はい、多様な展示会が開催されればいいと思います。	はい、多様な展示会が開催されればいいと思います。	はい、多様な展示会が開催されればいいと思います。	はい、多様な展示会が開催されればいいと思います。	はい、多様な展示会が開催されればいいと思います。	はい、多様な展示会が開催されればいいと思います。	はい、多様な展示会が開催されればいいと思います。
4/5点 展示スペースが広く、展示物も多く良かったです。	はい、新しい展示更新されるたびに来てみたいですね。	はい、新しい展示更新されるたびに来てみたいですね。	はい、新しい展示更新されるたびに来てみたいですね。	はい、新しい展示更新されるたびに来てみたいですね。	はい、新しい展示更新されるたびに来てみたいですね。	はい、新しい展示更新されるたびに来てみたいですね。	はい、新しい展示更新されるたびに来てみたいですね。	はい、新しい展示更新されるたびに来てみたいですね。	はい、新しい展示更新されるたびに来てみたいですね。
満足しています。空間デザインの計画が良いです。	はい、親子での旅行に便利だからです。	はい、親子での旅行に便利だからです。	はい、親子での旅行に便利だからです。	はい、親子での旅行に便利だからです。	はい、親子での旅行に便利だからです。	はい、親子での旅行に便利だからです。	はい、親子での旅行に便利だからです。	はい、親子での旅行に便利だからです。	はい、親子での旅行に便利だからです。
とても満足しました。コレクションは分かりやすいです。	はい、展示は変わってしまってもいい時期ここで過ごせたから。コインロファンにはありますから？	はい、展示は変わってしまってもいい時期ここで過ごせたから。コインロファンにはありますから？	はい、展示は変わってしまってもいい時期ここで過ごせたから。コインロファンにはありますから？	はい、展示は変わってしまってもいい時期ここで過ごせたから。コインロファンにはありますから？	はい、展示は変わってしまってもいい時期ここで過ごせたから。コインロファンにはありますから？	はい、展示は変わってしまってもいい時期ここで過ごせたから。コインロファンにはありますから？	はい、展示は変わってしまってもいい時期ここで過ごせたから。コインロファンにはありますから？	はい、展示は変わってしまってもいい時期ここで過ごせたから。コインロファンにはありますから？	はい、展示は変わってしまってもいい時期ここで過ごせたから。コインロファンにはありますから？
とても満足しました。アメリカ人なので、アンセル・ワグマンの写真を自分だけののは見ました。また、チャールズの最初の大きな写真を見たのもよかったです。	はい、ぜひまた来たい	はい、ぜひまた来たい	はい、ぜひまた来たい	はい、ぜひまた来たい	はい、ぜひまた来たい	はい、ぜひまた来たい	はい、ぜひまた来たい	はい、ぜひまた来たい	はい、ぜひまた来たい
	とても雰囲気がいい	とても雰囲気がいい	とても雰囲気がいい	とても雰囲気がいい	とても雰囲気がいい	とても雰囲気がいい	とても雰囲気がいい	とても雰囲気がいい	とても雰囲気がいい
	2Fの展示が興味深かった	2Fの展示が興味深かった	2Fの展示が興味深かった	2Fの展示が興味深かった	2Fの展示が興味深かった	2Fの展示が興味深かった	2Fの展示が興味深かった	2Fの展示が興味深かった	2Fの展示が興味深かった
良い、公園に近い、歩いて来れる。便利	2Fの展示が興味深かった	2Fの展示が興味深かった	2Fの展示が興味深かった	2Fの展示が興味深かった	2Fの展示が興味深かった	2Fの展示が興味深かった	2Fの展示が興味深かった	2Fの展示が興味深かった	2Fの展示が興味深かった

### 3\_職員ヒアリング調査

インタビュー書き起こし

#### 質問内容

##### 全体に関する質問(10問)

- G1 来館者／利用者からよく受ける質問や要望を教えてください。
- G2 来館者／利用者がどのように愛媛県美術館を楽しんでいますか？
- G3 来館者／利用者対応で困ることがあれば教えてください。
- G4 友人や家族にこの美術館の何を勧めたいですか？
- G5 来館者／利用者への対応をより円滑にするために、どのようなサポートやツールが必要だと思いますか？
- G6 今後の美術館の運営やサービス向上のために、どのような取り組みが必要だと思いますか？
- G7 カフェや休憩スペースの快適さ(座席数、雰囲気、メニューなど)についてどう思いますか？
- G8 カフェに希望するメニューやサービスはありますか？
- G9 ミュージアムショップについてどう思っていますか？
- G10 ミュージアムショップに希望する商品やサービスはありますか？

##### 建築に関する質問(4問)

- A1 美術館の雰囲気(デザイン、照明、音、温度など)について、どう思いますか？
- A2 展示の配置や動線は分かりやすいと思いますか？
- A3 休憩スペース(椅子・ベンチ)の数や配置は適切だと思いますか？
- A4 空間の快適性(図書コーナー・お手洗い含む)について、改善してほしい点や要望があれば教えてください。

##### サインに関する質問(6問)

- S1 来館者への案内表示(サイン計画)は適切だと思いますか？
- S2 展示エリアの名称や展示の説明(キャプション・解説パネル)のデザイン・視認性は適切だと思いますか？
- S3 展示の説明(キャプション・解説パネル)は分かりやすいと思いますか？
- S4 館内は日本語表示で案内していますが、案内をする中で困ること(困ったこと)はありますか？
- S5 多言語対応(英語・中国語・韓国語など)の必要性は感じていますか？
- S6 愛媛にある美術館の表示言語として、最低限どの言語があれば良いと思いますか？

◎事例 1

学芸課、勤務年数:7年以上

G1 来館者／利用者からよく受ける質問や要望を教えてください。

- ・南館案内するのが結構分かりづらい。伝えづらい。
- ・友の会には新しく入会してみたいとか。友の会の入会場所どこですか?とか、アトリエはどこですか?とか
- ・要望ではないですけど、南側にいて目につくのがエントランスで、やっぱり飲食される方っていうのがあの向こうからすごくよく見えてしまう。

G2 来館者／利用者がどのように愛媛県美術館を楽しんでいますか?

- ・私は基本は教育普及なので、アトリエとかで皆さんこう創作されることを楽しみにされている方と接することが一番多い人になるんで創作を楽しんでいると思います。

G3 来館者／利用者対応で困ることがあれば教えてください。

- ・やっぱり水分補給が一番今は言われているのではないかな。飲んでなんでダメなんだ?って話ですね。

G4 友人や家族にこの美術館の何を勧めたいですか?

- ・私の場合はやっぱり作るのが好きな人の友人が多いので、アトリエはもうガンガンおすすめしている。
- ・やっぱり展望ロビーってすごい人気だなと思いました。

G5 来館者／利用者への対応をより円滑にするために、どのようなサポートやツールが必要だと思いますか?

- ・展覧会がどこで行われているかわかるツールマップですかね。
- ・今度触れるマップもエントランスに今置こうと制作する途中なので。

G6 今後の美術館の運営やサービス向上のために、どのような取り組みが必要だと思いますか?

- ・保存的にはやっぱり飲食不可かなと思うけれども、テントが本当にやっぱり水分飲める空間っていうのを作っ  
ていかないといけないんだろうなと思っています。

G7 カフェや休憩スペースの快適さ(座席数、雰囲気、メニューなど)についてどう思いますか?

- ・展望ロビーはただ休憩するには椅子があるだけの空間ではあると思うんですけど、それが逆にいいのかなとも思っていて、なんかあそこが変に何かをするスポットにならない方が、今来られている人たちにとってはのんびりできる空間なのかなと思ったりはしてます。

G8 カフェに希望するメニューやサービスはありますか?

- ・もう少し高齢者の方も頼みやすいものがあればいいなと思っています。
- ・レジで時間がかかってしまって、中が空いてもスムーズに入れなかったり。  
結構混んでるイメージっていうか、入りにくいイメージがあるのかな?とは思っています。

G9 ミュージアムショップについてどう思っていますか?

- ・ミュージアムショップは、私的には私友の会も関与しているので、友の会の販売物を売ってもらっていたりとかして、融通は利かしてもらっているので、ありがたいとは思いますが、館で売りたいものとショップが売りたいも

のの齟齬はあるんだろうなと思っています。

#### G10 ミュージアムショップに希望する商品やサービスはありますか？

- ・今私は友の会の方でも開発して、できるだけちょっとずつ身銭を稼ぐために作っていきなさいいけないなと思っているので。安価なものの方が売やすい。
- ・絵葉書に関しては特に季節感とかって大事なんだなと思いつつ、今までがあまりそういう状態で作れてなかったので、そういうものが見たいなと思っています。

#### A1 美術館の雰囲気(デザイン、照明、音、温度など)について、どう思いますか？

- ・バックヤードが見えすぎっていうのが、本当にその通りだなと思っています。
- ・図書コーナーの裏とかにもいろんなものが置かれてたりとか、ああいうものが本当もっとなくなっていった。で、あのもう本当に飲食禁止とかっていうのも、ベタベタ貼られているのとかもなくなっていくと、空間としては良いと思う。
- ・2、30年経ったといえ、あの空間としては悪くない空間なんだろうなあ。良いと思います。なので、もっとそれが生かせれば本当にいいんだろうなと思っています。

#### A2 展示の配置や動線は分かりやすいと思いますか？

- ・順番通りに並んでないとか、順番順路がわかりづらいついていうクレームがあったりはしますが、私は結構それを無視して歩けるタイプの人なので、順路なくていいと思う。
- ・でも必要なんだなと思っています。わかりやすいように展示して差上げることが必要なんだなと思っています。

#### A3 休憩スペース(椅子・ベンチ)の数や配置は適切だと思いますか？

- ・展示室の中に関しては、もうやっぱりあの展示空間によって違いが出てくるので、足りないところっていうのは出てきていると思います。
- ・対面で休憩コーナーみたいにして使おうと思っている人には一列にしか置いてないので使い勝手が、本当は良くないんだろうなと思うんですけど、館内であまり喋っていると音が結構響くので、まあ実際それを皆さんにガンガンそこでトークコーナーにしてほしいとも私は思っていないなと思うので。まあ椅子が逆に多すぎる部分もあるし、足りない部分もあるし、なんだろうなと思っています。
- ・エントランスは、もうちょっと置ける空間があればいいけど、なんとなくやっぱり真ん中に椅子置かって結構難しくって制限がありますよね。で、逆に2階のあの渡り通路とか、そういうところにはもう椅子ガンガン置きまくりすぎなところもあるなと思っています。

#### A4 空間の快適性(図書コーナー・お手洗い含む)について、改善してほしい点や要望があれば教えてください。

- ・以前すごくトイレが綺麗って言われてたんです。
- ・初めて来られた方はトイレだとそこ思わなくて、必ず通り過ぎてなんか入られるみたいな状態が続いているので、まあ壁が暗いっていうのが良くないのも一つだと思います。
- ・最近本当に清掃が行き届いてないなと思っています。

#### S1 来館者への案内表示(サイン計画)は適切だと思いますか？

- ・ベタベタ貼りすぎだと思っています。

S2 展示エリアの名称や展示の説明(キャプション・解説パネル)のデザイン・視認性は適切だと思いますか?

・最初はうちはすごく文字が大きいと私は思っていました、だんだん年とともに老眼が必要になってくると、それなりに今の大きさにもう慣れてしまっているところがあって、私的には文字の大きさに気にならなくなりました。  
・キャプションが続いていくと、私はあまりキャプションを読みたい人ではないので、キャプションの文字数が多いと、まず私はまず読んでない。

S3 展示の説明(キャプション・解説パネル)は分かりやすいと思いますか?

・キャプションはわかりにくいと私は思いません。

S4 館内は日本語表示で案内していますが、案内をする中で困ること(困ったこと)はありますか?

・私自身は困ったことがなくて、で、最近下にも皆さん携帯でこう翻訳機能を使ってもらえるので、あんまり外国語って必要ないんだなと思いました。

S5 多言語対応(英語・中国語・韓国語など)の必要性は感じていますか?

・英語で他の言語・(アプリで)変換がスムーズに行くのであれば、英語があればいいと思うし、何か日本語以外に、そういう自分の母国語に変換するときに役に立つ言語がもう一個付いてれば、案外それでいいんだろうなと思いました。なので、たくさんある必要はないなと思いました。

S6 愛媛にある美術館の表示言語として、最低限どの言語があれば良いと思いますか?

・私、今そのエントランスに触る地図を置こうとしていて。そのコンセプトとしては文字を減らしたい。ゆえにアイコンですべてわかれば、それが一番と思います。  
・展示室の中とかで情報としての言葉は必要だと思いますが、それ以外のトイレとか、なんかエレベーターとかっていうのは、もうアイコンが一番全国共通じゃないけど、世界共通になれるのかなと思う。

## ◎事例 2

総務課、勤務年数:1年

G1 来館者／利用者からよく受ける質問や要望を教えてください。

・下にいた時はトイレってどこですか?って聞かれますね。総合案内付近にいるとトイレどこですか?って聞かれます。

G2 来館者／利用者がどのように愛媛県美術館を楽しんでいますか?

・公園で散歩にいられたりとかして。まあ中で休憩されたりとか。あとはあの図書コーナーで本読まれたりとか

G3 来館者／利用者対応で困ることがあれば教えてください。

・あまり困っていない

G4 友人や家族にこの美術館の何を勧めたいですか?

・今やってる展示会の内容を範囲企画展とか、まあコレクション展  
・あとは、やっぱり眺めがいいので。あの散歩とか来た時、ちょっと寄るのもいいと思うよ。紹介をしています。

G5 来館者／利用者への対応をより円滑にするために、どのようなサポートやツールが必要だと思いますか？

- ・私は今はあまりそんなにお客さんと案内することがないんですけど。海外から来られた方がいたら、通訳できるような機械があったらいいのかな。一応なんか、iPadは受付には置いてあるんですけど。
- ・あと料金いくらですか、トイレこっちですか模範解答ですね。例文一覧みたいなのがあったら良いと思います。

G6 今後の美術館の運営やサービス向上のために、どのような取り組みが必要だと思いますか？

- ・よく要望として上がるのは、駐車場が止められないんですか?っていうのがあります。
- ・あとはバリアフリーですかね。一応バリアフリー構造にはなっているんですけど障害者の方、車椅子で来る方はやっぱり大変そうだなと思いますね。一人で来た時とかは、あの車から降りられないとかっていうのも、あの車椅子を降ろしたりとか、自分一人ではできないっていうのがあって、頼まれたりしたこともあります。
- ・あとは、障害者の駐車場に停めても屋根がないので。雨の日に、雨の日はちょっと大変ですね。

G7 カフェや休憩スペースの快適さ(座席数、雰囲気、メニューなど)についてどう思いますか？

- ・カフェは何回か利用して、すごくいいなと思いました。まあ、結構いつもいっぱいなので。人気なんだな、と思って。なかなかあのお客さん。長い間人が入ってたら。入れない。いつになったら入れるのかなとは思いますがね。

G8 カフェに希望するメニューやサービスはありますか？

- ・名物メニューがあったらいいのかなと思います。なんかもっと個性的なメニューみたいな感じなのはあったらいいのかなと思います。
- ・でも全然満足。強く思ってるわけではないです。

G9 ミュージアムショップについてどう思っていますか？

- ・結構いろんなものが置いてあるんだなって思って。あとはその展示に関係するような物とかも取り扱っていたり。
- ・松山出身の作家さんの関連グッズとかも置いてあって、松山出身というか、愛媛出身の人のグッズとか置いてあるっていうことをもっとPRしてもいいのかなと思いました。

G10 ミュージアムショップに希望する商品やサービスはありますか？

- ・取り扱いやすい価格のものが有ったら良いと思います。

A1 美術館の雰囲気(デザイン、照明、音、温度など)について、どう思いますか？

- ・雰囲気はすごくいいと思います。広々としていて。実際勤めだしたら、古い建物なのでいろいろ故障しているなっていうのもわかったんですけど、お客さんはわかんないですから。

A2 展示の配置や動線は分かりやすいと思いますか？

- ・見づらいとか、そんな風に思ったことは?ないです。

A3 休憩スペース(椅子・ベンチ)の数や配置は適切だと思いますか？

- ・今のくらいでもいいのかなと思います。あんまりこうベンチを密集させていても、お客さん同士もちょっと人がいっぱいだと座りづらいかなと思うので。高齢者の方とか、足は悪い方も多いと思うので、もうちょっと増やしてもいいのかなという気もします。展示室内がいくつぐらいあったのか、わからないんですけど。でも今のくらいでもいいのかなと思います。

A4 空間の快適性(図書コーナー・お手洗い含む)について、改善してほしい点や要望があれば教えてください。

・トイレが狭いかなという気がしますね。昔のあの和式のトイレは、そのまま洋式に改修しているので。

S1 来館者への案内表示(サイン計画)は適切だと思いますか?

・案内表示どのぐらい人が使っているのかっていうのはちょっとあまりよくわかっていなくて。自分だとわからなかったら聞くので。

・現在地とかなんか高校がちょっとわかりづらいのかな。今自分が立ってるところとその位置関係。

S2 展示エリアの名称や展示の説明(キャプション・解説パネル)のデザイン・視認性は適切だと思いますか?

・特別展示室っていう名前も、もう貸し出しでしか使ってないから普通の展示室でいいんじゃないか?という話は出ていました。貸出して分かるようにとか。

S3 展示の説明(キャプション・解説パネル)は分かりやすいと思いますか?

・自分がお客さんとして入ってた時は、視力があまり良くなかったので、離れてみると見づらいというか、文字が小さいなと思いました。

S4 館内は日本語表示で案内していますが、案内をする中で困ること(困ったこと)はありますか?

・特に困ってはいない

S5 多言語対応(英語・中国語・韓国語など)の必要性は感じていますか?

・英語とか中国語。韓国語があった方がわかりやすいかな。そこからその言語圏の人が来ることが多いと思うので。

・あまり入れすぎるとすごい場所を取るから、看板自体を大きくしないといけない。となると、そのピクトグラムみたいなので、わかりやすくした方が。なのかなっていう気もします。

S6 愛媛にある美術館の表示言語として、最低限どの言語があれば良いと思いますか?

・英語、中国語、韓国語。

### ◎事例 3

総務課、勤務年数:1年

G1 来館者／利用者からよく受ける質問や要望を教えてください。

・やっぱり駐車場の問題ですね。

G2 来館者／利用者がどのように愛媛県美術館を楽しんでいますか?

・企画展のかなはもちろんなんですけど、2階の展望ロビーがすごく眺めもいいですね。展覧会を見た後には、あそこで結構こう、お友達とかとおしゃべりしながら、こう景観を眺めながらおしゃべりをするっていうような過ごし方をされてるっていう方もいらっしゃいました。

・桜の時期はお城み綺麗です

G3 来館者／利用者対応で困ることがあれば教えてください。

・ちょっと困ったなと思ったのは、車椅子で来られた方。あのお一人で来られた方がいまして、ご利用される方のちょっと対応をご要望されたことがありました。

・あとは、そうです。直接的にはそうですね。受付じゃ。な。い方はやっぱりクレーム対応なんですかね。もう本当理不尽じゃないですけど、なんかこう、ガーと言われるっていうことを、あの報告書が上がってくる。理不尽。

G4 友人や家族にこの美術館の何を勧めたいですか？

・企画展。まあ、魅力ある企画展があれば、それはおすすめはするんですけど。

・本当、展望ロビーとか、ちょっと癒しにあの、是非っていうのは言ってます。

G5 来館者／利用者への対応をより円滑にするために、どのようなサポートやツールが必要だと思いますか？

・ツールというか。まあ人間的にすごくやっぱ人が足りないですね。

・あとは、あの受付では結構あの翻訳機なんですかね。あの海外からのお客さんが来た時は。

G6 今後の美術館の運営やサービス向上のために、どのような取り組みが必要だと思いますか？

・やっぱり人になってしまうんですね。人が足りない。

G7 カフェや休憩スペースの快適さ(座席数、雰囲気、メニューなど)についてどう思いますか？

・カフェもすごくあの開放感があって良いと思います。

・お昼ちょっと行ったりとか、あの県庁の友達とかと一緒に来て、お昼食べたりとかっていうのも、ありました。

G8 カフェに希望するメニューやサービスはありますか？

・今で十分

G9 ミュージアムショップについてどう思っていますか？

・ちょっと時間を限定して、企画の際ぐらいはフルに開けて欲しい。

G10 ミュージアムショップに希望する商品やサービスはありますか？

・今、結構すごく品数揃えられて。なので僕、今の満点も配信。

・ただスペース的に余裕があればいいかと思う。

A1 美術館の雰囲気(デザイン、照明、音、温度など)について、どう思いますか？

・あの空間がすごく広く、ゆったりと上品なので、良い気分になるというか。空間的には、すごくいいと思う。

A2 展示の配置や動線は分かりやすいと思いますか？

・困ったことは。うん。ない。

A3 休憩スペース(椅子・ベンチ)の数や配置は適切だと思いますか？

・もっときちっとしたスペースがあれば、まとまると良いと思う。

A4 空間の快適性(図書コーナー・お手洗い含む)について、改善してほしい点や要望があれば教えてください。

・特にないです。

S1 来館者への案内表示(サイン計画)は適切だと思いますか?

・美術館と言いながら、注意事項のサインがちょっと多いところがあって。なんかこう、それ前もなんか指摘なんかちょっと指摘をされたことがあったので、すっきりと何かはい、できればいいかなとは思。うんで。すけど。多分その都度、その都度なんかあった時に増やしていつている。

S2 展示エリアの名称や展示の説明(キャプション・解説パネル)のデザイン・視認性は適切だと思いますか?

・特に困ってはいない

S3 展示の説明(キャプション・解説パネル)は分かりやすいと思いますか?

・文字の大きさとかも、見られる年齢層によっては、ちょっと文字が小さいかなってというのも、なんかご意見あったかもしれないです。それは企画展によってはとは思います。

S4 館内は日本語表示で案内していますが、案内をする中で困ること(困ったこと)はありますか?

・皆さんGoogleで、携帯で翻訳している。

・ここではないけれど。カメラをこう撮影禁止とお声をおかけしたら、Googleで翻訳してるみたいな話はききました。なので皆さんそれで結構利用されている方が多いと思う。

S5 多言語対応(英語・中国語・韓国語など)の必要性は感じていますか?

・より詳しく、Google Lensの正確性がわからない。私もあんまり利用したくないので必要なのかな?

・ただ、ぱっと見てこうわかるので。キャプション。お客様にとってはすごくいいのかなとは思います。

S6 愛媛にある美術館の表示言語として、最低限どの言語があれば良いと思いますか?

・最低限はやっぱり英語が最低限あったらいいとは思います。

・あまりありすぎても良くないと思う。スペースもかなり多分取ってしまうと思うので景観的にも。

◎事例 4

総務(館の維持管理)、勤務年数:8年

G1 来館者/利用者からよく受ける質問や要望を教えてください。

駐車場について。特に日曜祭日は混むので。いつも混んでますと警察から言われる。満車看板を立てにいかないとならない。

G2 来館者/利用者がどのように愛媛県美術館を楽しんでいますか?

わからない

G3 来館者/利用者対応で困ることがあれば教えてください。

市民会館で催し物がある時に人がたくさん来て、下でしゃべってトイレを使って時間待ちをする。公共施設なので注意するわけにもいかず。

G4 友人や家族にこの美術館の何を勧めたいですか？

この景色はあまりないと思う。桜が咲いた時はきれいだし、2階からの景色も綺麗だから、親しい人には宣伝しています。

G5 来館者／利用者への対応をより円滑にするために、どのようなサポートやツールが必要だと思いますか？

わかりません。

G6 今後の美術館の運営やサービス向上のために、どのような取り組みが必要だと思いますか？

駐車場のことは、テレビで宣伝を流している時に伝えてほしい。混んでることを伝えて欲しい。(特に土日)公共交通機関を使って欲しい旨、台数が限られているので伝えて欲しい。

G7 カフェや休憩スペースの快適さ(座席数、雰囲気、メニューなど)についてどう思いますか？

カフェのほうの入口につくったらいいと思う。こっちに来てから行かないといけないので。

G8 カフェに希望するメニューやサービスはありますか？

僕は行かないのでわからない。和食は何もない。名物の鯛めしをやったらどうかな。何か特徴があるものを出したらどうか。

G9 ミュージアムショップについてどう思っていますか？

何かの催しで多い時はめちゃくちゃいるけど、普通の日は全然客がない。暇で気の毒。

G10 ミュージアムショップに希望する商品やサービスはありますか？

わかりません。

A1 美術館の雰囲気(デザイン、照明、音、温度など)について、どう思いますか？

エントランスの受付をもっと豪華にしないと、パツとはいってイマイチ。他の美術館はもっと綺麗かなと思う。

A2 展示の配置や動線は分かりやすいと思いますか？

わかりません。展示室は温度湿度、照明も決められているから、何もしない。共用部担当している。

A3 休憩スペース(椅子・ベンチ)の数や配置は適切だと思いますか？

中は年寄りはいんどそう。椅子をもう少し増やした方がええんちゃいますか。

A4 空間の快適性(図書コーナー・お手洗い含む)について、改善してほしい点や要望があれば教えてください。

隣の図書館があるんだけど、図書コーナーは学生が勉強にくる。試験勉強するなら図書館へ行ってほしいと思う。今、図書館が閉まっているけれど、それは関係なく以前からくる。長時間の利用や、読書、調べ物以外のご遠慮くださいと書いてあるけど、自習している人が多い。学生は図書館のほうへ行って欲しい。

S1 来館者への案内表示(サイン計画)は適切だと思いますか？

適切じゃなかったらみんな聞きよるね。年寄りの方にはわかりにくい。受付に聞きにくる。

S2 展示エリアの名称や展示の説明(キャプション・解説パネル)のデザイン・視認性は適切だと思いますか?  
説明の表示が小さい。読みにくい。

S3 展示の説明(キャプション・解説パネル)は分かりやすいと思いますか?  
内容はわかりません。

S4 館内は日本語表示で案内していますが、案内をする中で困ること(困ったこと)はありますか?  
外国の人の対応に困っているのではないか。

S5 多言語対応(英語・中国語・韓国語など)の必要性は感じていますか?  
あるほうが良いと思う。

S6 愛媛にある美術館の表示言語として、最低限どの言語があれば良いと思いますか?  
英語、韓国語、中国語

#### ◎事例 5

学芸員、勤務年数:2年目

G1 来館者／利用者からよく受ける質問や要望を教えてください。

展示会のチケット売り場はどこか、というご質問をよくうけました。総合案内とチケット売り場の混同が来館者の中であるのではないかと思います。他の美術館だと、そこで買って入るので。「すみません、2階です」と案内したりしています。バンクシー展のときは1時間案内にヘルプで出て、ずっとそれを言い続けていました。

G2 来館者／利用者がどのように愛媛県美術館を楽しんでいますか?

展示を楽しまれている方が多いですが、展望をロビーから座って楽しんでいたりと、友人は展示は見ないで展望ロビーでぼんやりして楽しむ人もいます。

G3 来館者／利用者対応で困ることがあれば教えてください。

飲み物を飲める場所についてのご案内。冬はいいが夏は心苦しさを感ずります。中で飲めないんですとお伝えすると、「えっ」という顔をされてしまう。特に子供さんとかにダメだよ、とお伝えするのが心苦しいです。

持ち込み不可のものをご案内するときもそうです。花、そして造花もダメなので。

可視展示室でご利用になられる場合のお客様が、展示会おめでとうという感じで花をお持ちになる。作品として花を使ったものを使っていたり、風船を使ったデコレーションをしたり、市民会館で配っているのをそのまま持ってきたり。イベントと重なるとその回数が増えてしまって、ずっと入口にだれかがスタンバイして持ち込みについてお伝えするということがあります。

G4 友人や家族にこの美術館の何を勧めたいですか?

建物かなあ。建築です。友人が美術館がそんなに行くタイプの人がいるので、展示見なくても空間がいいよと伝えたい。他の人に建築がいいことを褒められたので、それをたくさんの人に伝えられたらいいと思います。

G5 来館者／利用者への対応をより円滑にするために、どのようなサポートやツールが必要だと思いますか？

どこで何をやっているのが3D的にわかるフロアマップみたいなものがあるといいのかなと思います。紙で準備するとお金がかかるので、スマホで見てもらえればと思いますが、ご高齢の方にはそれは難しいかなと、いい案が見つかっていません。

G6 今後の美術館の運営やサービス向上のために、どのような取り組みが必要だと思いますか？

来館者が美術館で何をしたいのか、何を知りたいのか、そういうことを私たちも知りたいと思う。それに展示の中で応えることができるかもしれない。

よりいい美術館体験はにするにはどうしたらいいか悩んでいるところなので、館内で考える機会も欲しいし、来館者がどう思っているかを共有したりすいあげる場があるといいかなと思います。

忙しさを忙殺している日々で、どうしたら良くなるかということを考える時間がない状態だった。

G7 カフェや休憩スペースの快適さ(座席数、雰囲気、メニューなど)についてどう思いますか？

一意見としてですが、ご高齢の方にとってはしんどいかなと思いました。というのも、基本的に座れる場所が木とか石とか、硬い。一度、硬いと言われたことがあります。アンケートにも書かれたことがある。長くのんびりというのには向いてないのかなと思います。長時間の座り心地はよくない。

G8 カフェに希望するメニューやサービスはありますか？

展覧会と連動してイベントをカフェでさせていただいています。夜間のトークイベント。ご負担をかけて心苦しいですが、今後とも展示とのコラボイベントを願いできればと思っています。

G9 ミュージアムショップについてどう思っていますか？

1階のエントランスから2階へ階段を上がる時に、おそらくバックヤードを隠すための黒い布がベロツとして見えたりして、バックヤードが足りてないのかなと思う。

G10 ミュージアムショップに希望する商品やサービスはありますか？

困った内容ではあったのですが、ガチャガチャの管轄もミュージアムショップで、お金が詰まってしまうトラブルがある時にミュージアムショップの運営時間外に起きてしまうことがある。営業時間の関係でまだ開店していない時に、来館者さんを待たせてしまうことがあった。

A1 美術館の雰囲気(デザイン、照明、音、温度など)について、どう思いますか？

過ごしやすさの面ですが、温度について。2階が夏場に過げないくらい暑くて、これは電気代の問題もあってどうしようもないかもしれないですが、陽よけとか、直射日光があたらないように、現在の構造で何かできることはないかなと思っています。

A2 展示の配置や動線は分かりやすいと思いますか？

今のコレクション展(企画展示室でやってる)は若干の難しさがあると感じている。こちらが意図しているルートではないかたちで見ている人がかなり多かったので、わかりづらいのか!と思ったので、我々が来館者の動きを把握できてないのではないかと最近思い始めました。

自身の鑑賞としてルートをそこまで気にせずに、後から戻ってほしいや、と思うタイプですが、動線がわからなかったと言われたりして、私が思うよりそこを気にしている人がいるようだ。私たちのわかりやすいは、来館

者のとは違うのかもしれないとも思い始めました。

A3 休憩スペース(椅子・ベンチ)の数や配置は適切だと思いますか?

多く置いてつまずかれたお客様もいて、数については難しいです。今の山川コレクションでは足りないとお客様から言われましたが、これ以上増やすと空間の良さが損なわれるかなと。今は増やしていない状態です。

A4 空間の快適性(図書コーナー・お手洗い含む)について、改善してほしい点や要望があれば教えてください。

お手洗いが暗いかなと思う時があります。中です。晴れている日にエントランスからすぐにトイレに行くと、暗い!と思います。

S1 来館者への案内表示(サイン計画)は適切だと思いますか?

特に2階に上がった時にマップを立ち止まって見ている人がいないと思います。見ている人をみたことはありません。

S2 展示エリアの名称や展示の説明(キャプション・解説パネル)のデザイン・視認性は適切だと思いますか?

あまり見えないのかなと思います。例えば2階の常設展示室1、2のほうへお아가りくださいという時に、展示室入り口に何かしらの看板があって、ああ、と気が付くので、展示室1、2の表示はあまり見られていないと思います。

S3 展示の説明(キャプション・解説パネル)は分かりやすいと思いますか?

視認性に関してはゴシックを使ってはいるけど。基本的にプラスチックに入っているプレートのようなのはゴシックで作っていて、あれはすぐ見づらいということはないと思います。解説パネルは作る方によってデザインや体裁が変わるので、人によって見にくいと感じる場合があるかもしれません。

S4 館内は日本語表示で案内していますが、案内をする中で困ること(困ったこと)はありますか?

日本語だけで伝わらない時は英語で案内します。聞かれる内容が、お手洗いはどこ、カフェはどこ、展示室はどこ、この3つなので、ジェスチャーを使って伝えられるので、そこまで困ることはない。聞かなくてもわかるようにできれば、それはいいなと思います。

S5 多言語対応(英語・中国語・韓国語など)の必要性は感じていますか?

最低限、せめて英語があったらいいかなと思います。

料金表とかそういう階層になってきたときに、今は韓国人のお客様が多いので、韓国語の案内を紙で見せるという感じでいいかと思います。表示に言語をたくさん増やすのはごちゃごちゃしてしまうので、英語くらいはあるといいと思いますが、その他は都度紙をお見せするかたちでいいと思います。

S6 愛媛にある美術館の表示言語として、最低限どの言語があれば良いと思いますか?

英語

◎事例 6

展示オンライン、勤務年数:3年

G1 来館者／利用者からよく受ける質問や要望を教えてください。

・企画展の改札の場所だったり、写真撮影可能か、トイレの場所は結構よく聞かれます。

G2 来館者／利用者がどのように愛媛県美術館を楽しんでいますか？

・展望ロビーからの景色を眺めている方がいらっしゃったりとか、もしくは図書コーナーからの景色を楽しまれている方が多い印象が強いです。そのまま2階に上がられて、景色だけ楽しまれて帰られる方も結構いらっしゃいます。また、アンケートの中に景色が良いっていうのがよく出てきます

G3 来館者／利用者対応で困ることがあれば教えてください。

・飲食の注意が一番難しいです。よく「なんで？」って聞かれたりお客様がちょっと怒ってしまったり。

・海外の方の対応が結構難しいな。

G4 友人や家族にこの美術館の何を勧めたいですか？

・展望ロビーだったり、図書館のところを勧めたいかな

G5 来館者／利用者への対応をより円滑にするために、どのようなサポートやツールが必要だと思いますか？

・スマホで翻訳機があるんですけども、そちらを利用して、海外の方の対応をスムーズにできるようにしていたら一番いいのかな。海外の方がスマホに喋っていただくと、日本語で出るという。

G6 今後の美術館の運営やサービス向上のために、どのような取り組みが必要だと思いますか？

・全体的にこう、穏やか、もう少し明るい雰囲気になると。寒色のものが多い。黒とか。コンクリートっていうのもあるので。そういうイメージがあるんで。何かもう少し落ち着けるような場所が欲しいなと思う

G7 カフェや休憩スペースの快適さ(座席数、雰囲気、メニューなど)についてどう思いますか？

・基本的に快適だと思います。

G8 カフェに希望するメニューやサービスはありますか？

・パスタ系だやホットケーキだとかケーキ。コーヒーのお供みたいな感じで。パン類が欲しいなっていうのはあります。バーガーだと大きくて食べられないと思う時もあるので、少しだけ食べたい時に。

G9 ミュージアムショップについてどう思っていますか？

・入ってきた当初よりかは、その商品の数が増えているのでいいなと思います。

G10 ミュージアムショップに希望する商品やサービスはありますか？

・個人的にはぬいぐるみ類が少ないと

・あとは画材。企画展で絵を見て、その後ミュージアムショップにこう立ち寄ったときに、自分も何か描きたいというきっかけになればいいかな、と思ひまして。大量の画材は必要ないんです。ある程度の基本的な画材があればいいかなと。

A1 美術館の雰囲気(デザイン、照明、音、温度など)について、どう思いますか？

・暗い、落ち着く

A2 展示の配置や動線は分かりやすいと思いますか？

・わかりにくい。お客様から順番がわかりづらいというご指摘をちょっといただきました。順番が作品の大きさを逆になっていたりして、目録の順番を見ながらだとちょっとわかりづらいというご指摘がありました。飛び飛びになっていたり。

A3 休憩スペース(椅子・ベンチ)の数や配置は適切だと思いますか?

・数は適切だと思うんですけども、各空間に置いてある座席の数はもう少し増やした方がいいのかなという印象がありまして。これもアンケートによく書かれることなんですけれども。

A4 空間の快適性(図書コーナー・お手洗い含む)について、改善してほしい点や要望があれば教えてください。

S1 来館者への案内表示(サイン計画)は適切だと思いますか?

・図書コーナーの話になるんですけども、もう少し最近の本、書籍だったりとかを配架してほしいというのがありまして。デザイン系の方がちょっと少ない印象があるので。イラストレーションという本だったりとか、ギャラリーだったりとか、どちらかという郷土の本よりかは、そのような本屋さんでも売られているような本をよく読まれている方が多いので、そういう本をもう少しだけ増やしていったら、足を運んでいただけるきっかけにもあるのかもしれないなと思いました。

S2 展示エリアの名称や展示の説明(キャプション・解説パネル)のデザイン・視認性は適切だと思いますか?

・デザインはすごくわかりやすいと思うんですけども、その配置がちょっとわかりにくいっていうのを私自身も感じますし、そういうご指摘もいただいたり。(例えばマップとか)

S3 展示の説明(キャプション・解説パネル)は分かりやすいと思いますか?

・キャプションはわかりやすいんですけども、解説パネルの方でちょっと思うことがありまして。文字サイズは大丈夫だけど、内容も簡潔に分かりやすくした方が理解度は深まるかなというのがありまして。文章がこうパーッと流れているような感じなので、箇条書きみたいな感じでポイントを押さえるような。

・改行した方がわかりやすいのにな、あと読む気になるかなって思う

S4 館内は日本語表示で案内していますが、案内をする中で困ること(困ったこと)はありますか?

・不便だと思います。

S5 多言語対応(英語・中国語・韓国語など)の必要性は感じていますか?

・はい、英語、韓国語、中国語あたり。

S6 愛媛にある美術館の表示言語として、最低限どの言語があれば良いと思いますか?

・英中韓が揃ってるとすごい助かります。

◎事例 7

総務、勤務年数:5-6年

G1 来館者／利用者からよく受ける質問や要望を教えてください。

だいたい電話でですが、以下の質問があります。

- ・今何の企画展やってるの？
- ・駐車場の場所。
- ・備品はこんなにありますか？例えば、車椅子とか、ベビーカーとか。

G2 来館者／利用者がどのように愛媛県美術館を楽しんでいますか？

実際見てないのでわからないんですけど、まあ企画展だと。

G3 来館者／利用者対応で困ることがあれば教えてください。

電話でなんですけど、私が一番不得意なのが、何かおぼろげにテレビで見たあれをやってるの？とか、この名前の作家さんのをやってみたいで、というものです。嘘を教えたらいけないし、インターネットの情報も最新のものを探するのは結構大変なんですよね。

G4 友人や家族にこの美術館の何を勧めたいですか？

いい企画展が来た時にいいのが来てるからどうぞって勧めてます。

G5 来館者／利用者への対応をより円滑にするために、どのようなサポートやツールが必要だと思いますか？

特にはないですね。

G6 今後の美術館の運営やサービス向上のために、どのような取り組みが必要だと思いますか？

- ・休館日が今バラバラなんで。第1週目だけが火曜日が休みで、第2週目からは月曜日なんです。それを統一すべきだと思うんですよ。時々なんですけど、「昨日行ったけど閉まっちゃった」みたいなものもありますし。
- ・水分補給の話ですね。そうです。夏すごい暑いじゃないですか。はい。水分補給と飲食禁止をはき違えてるっていうお客さんの声も結構あるので。水はオッケーだけど、ジュースとか持ち込まれた時に虫とかが寄ってきちゃうので。作品に影響があるからお断りしているというスタンスで、まあそこが難しい。切り分けが難しいので、もうダメっていうことにしてるんですけど。で、去年の夏はあまりにも暑かったし、一時、この場所ではオッケーっていうのはしたんですけど、それをもうちょっとね、オープンにしたら対応は簡単になります。

G7 カフェや休憩スペースの快適さ(座席数、雰囲気、メニューなど)についてどう思いますか？

私の印象なんですけど、何かちょっと冷たい感じはしますね。カフェはいいと思います。これは素敵な黒。美術館に関しては何かやっぱり黒とグレーの建物で。一応何か宝石箱をうたってるんですけど、もうちょっとカラフルな色があってもいいんじゃないかなと思います。

G8 カフェに希望するメニューやサービスはありますか？

美術館を訪れる人は年配の方がやはり多いので、和のメニューぜんざいであるとか。ああいったものも取り入れたらいいんじゃないかなと思います。はい。冬はですね。

G9 ミュージアムショップについてどう思っていますか？

魅力がないと思うんです。いつ行っても同じものが置いてあるので、この何か見てみようかなっていう気に、たまに来たお客さんならなるのかもしれないんですけど。何かちょっと他では売ってないようなものを置けばいいの

になと思います。ここでしか買えない何かとか。その方がこう何かワクワクしますよね。他の何か美術館とか外国の美術館とか行くと、何かすごい素敵なものいっぱい置いてあるじゃないですか。

G10 ミュージアムショップに希望する商品やサービスはありますか？

何かもうちょっとこう。ミュージアムショップってこう孤立したスペースだったらいいなと思います。何か今、露店みたいな感じだし、ちょっと狭くてごちゃごちゃしてて、見た感じもそんなに美しくないと思うんですよね。ちょっと入ってみたいっていう。「何あれ？」みたいな雰囲気が出たら

A1 美術館の雰囲気(デザイン、照明、音、温度など)について、どう思いますか？

冬になると2階が特になんですけど、真っ暗なんです。ちょっと陽が沈むのが早いので。5時半ぐらいに。もう人の顔もちょっと大きさに見えないぐらい暗いんですよ。で、もうちょっと明かりがあったらいいと思います。お客さんも時々方そこらへんにいる方は暗いって言ってますし。まあ危ないとも思います。

A2 展示の配置や動線は分かりやすいと思いますか？

順路っていう、あれが置いてあるので、その通り回るのに関しては大丈夫だと思います。

A3 休憩スペース(椅子・ベンチ)の数や配置は適切だと思いますか？

はい。座るところが随所にあった方が良いのかなと思います。何か大きなこの絵を見てほしいっていうところに案外置いてるんじゃないかなと思うんです。椅子座って、こう見てもらうっていう意図もあるんじゃないかなと思うので。はい。まあ、うん。よく座られているのは見るので。そうですね。いいとは思いますが。

A4 空間の快適性(図書コーナー・お手洗い含む)について、改善してほしい点や要望があれば教えてください。

暗さです。

S1 来館者への案内表示(サイン計画)は適切だと思いますか？

ちょっとちっちゃいかな、わかりづらいんじゃないかなとは思いますが。何か美術館の性格上、あれぐらいの方が綺麗なのかなと思います。はい。あまり大きく看板出ると、よろしくないのかな?とも思います。

S2 展示エリアの名称や展示の説明(キャプション・解説パネル)のデザイン・視認性は適切だと思いますか？

キャプションは字がちっちゃいのと暗いのと。お年寄りが多いので、多分見えないんじゃないかなと思います。暗すぎて。そこだけスポットを当てて、大きな字で書いてあげればいいのかと思います。

S3 展示の説明(キャプション・解説パネル)は分かりやすいと思いますか？

そうですね。ちょっと硬いと思います。そんなもんなんだと思ってはいますけど。

S4 館内は日本語表示で案内していますが、案内をする中で困ること(困ったこと)はありますか？

私はないです。なんていうんですか。字じゃなくて絵みたいな、ピクトグラム。ああいうのだったら、もう問題はないのかなとは思いますが。

S5 多言語対応(英語・中国語・韓国語など)の必要性は感じていますか？

まあ、あったほうがいいっていう流れになってるのかもしれないんですけど、逆に今スマホみんな持ってらっしゃ

るから、そこまで必要でもないのかなとも思います。はい。個人個語で見たいところだけ翻訳アプリ使えば見れるから。

S6 愛媛にある美術館の表示言語として、最低限どの言語があれば良いと思いますか？

まず県の方では、英語と中国語2種類と、あとハングルですよ。でも実際ここ松山の地方だったら、空港の飛行機の関係で上海、中国の本土とあと韓国から来てるから、それぐらいでいいんじゃない？

◎事例 8

カフェスタッフ、勤務年数:約6年

G1 来館者／利用者からよく受ける質問や要望を教えてください。

・カフェではないんですけども、美術館さんの方が駐車場お使いになって、そのハンコをうちの方で押せますか?っていうのは聞かれます

・ちょっとカフェの中が女性のみのお手洗いしかないんで、よく男性のお客様にはお手洗いどこにありますか?っていうのは聞かれることが多いですね。

G2 来館者／利用者がどのように愛媛県美術館を楽しんでいますか？

・美術館さんと提携して、コラボの商品とか出させていただくんですけども、その作品を見て、その関連したご飯とかドリンクとかをちょっとうちで楽しんでいただくときはあるかなと思います。

G3 来館者／利用者対応で困ることがあれば教えてください。

特にはないです。

G4 友人や家族にこの美術館の何を勧めたいですか？

そうですね。やっぱり眺望がいいので。はい。カフェを利用してほしいなど。

G5 来館者／利用者への対応をより円滑にするために、どのようなサポートやツールが必要だと思いますか？

これと言ってないです。

G6 今後の美術館の運営やサービス向上のために、どのような取り組みが必要だと思いますか？

結構年配のお客様が多くて、割とその若いお客様向けのイベントとかがないのかなっていうのを、日々ちょっと。うちとしてはご年配のお客さんにも来ていただきたいですけど、若いお客様が全くやっぱり来ない。例えば昔ジブリとか。はい、若者さん向けのやつもやってたりするんですけども、基本的にはちょっとご年配のお客様寄りのイベントが多いかなって思う。ガラス張りなので、どうしてもご年配のお客様がいっぱい座られていると、若い方もちょっと気後れして入れないとか、スルーされることも多いのかなと。

G7 カフェや休憩スペースの快適さ(座席数、雰囲気、メニューなど)についてどう思いますか？

G8 カフェに希望するメニューやサービスはありますか？

パスタは過去にやってあまりよくなくて、軽食系はちょっと増やしていけたらいいなど。フレンチトーストとか。

G9 ミュージアムショップについてどう思っていますか？

印象がパツとはしないかな

G10 ミュージアムショップに希望する商品やサービスはありますか？

自分ならポスター、絵はがきなどを見ちゃうかなと。

A1 美術館の雰囲気(デザイン、照明、音、温度など)について、どう思いますか？

すごい見た目と綺麗で、やっぱり素敵な感じはあるんですけど、やっぱり何度も言って申し訳ないですけど、ご年配の方が多くて若い人が少ない。

A2 展示の配置や動線は分かりやすいと思いますか？

以前ジブリの方に行かせていただいたんですけど、ジブリはしっかり書いてくださったので、全然迷うことなく見させていただくことができました。

A3 休憩スペース(椅子・ベンチ)の数や配置は適切だと思いますか？

もうちょっと増やしていただいた方がいいかなと。例えば飲食は今のところカフェでしかできないんですけど、ちょっと一角設けるとか。年配のお客が多いので、結構疲れてしまうんじゃないかなと思うことが多いので。

A4 空間の快適性(図書コーナー・お手洗い含む)について、改善してほしい点や要望があれば教えてください。

当店の方もそうなのですが、たまにお手洗いで何か水が逆流してるのかな。逆流しててトイレトペーパーなんかお手洗いからこぼれ、出てきてしまってるっていうのをちょっと見かけるので。

S1 来館者への案内表示(サイン計画)は適切だと思いますか？

ちょっと、記憶でパツと出てこないの。もともと知ってるので。

S2 展示エリアの名称や展示の説明(キャプション・解説パネル)のデザイン・視認性は適切だと思いますか？

キャプションの大きさ、あんまり見にくいとか、そういうのはないですね。

S3 展示の説明(キャプション・解説パネル)は分かりやすいと思いますか？

気になる作品だったら釘付けになってしまうので、結構見ます。問題ないです。

S4 館内は日本語表示で案内していますが、案内をする中で困ること(困ったこと)はありますか？

ジェスチャーで伝わったりするので。とか。まあ。一応メニューの方にもその英語表記は入れたりしてるので。

S5 多言語対応(英語・中国語・韓国語など)の必要性は感じていますか？

最近、韓国系と中国の人が、特に多くなってきて、やっぱりその辺の言語はちょっとないので。もちろん、来られる方は、結構英語とか喋られたりする。で、伝わったりするんですけど、その辺もあった方がいいのかなと。

S6 愛媛にある美術館の表示言語として、最低限どの言語があれば良いと思いますか？

英語、中国語、韓国語

◎事例 9

学芸員、勤務年数:7年以上

G1 来館者／利用者からよく受ける質問や要望を教えてください。

駐車場のことであったり、電話とかでは展示会は何してるとかっていうことですね。開催してることとか、休館の問い合わせとか。

G2 来館者／利用者がどのように愛媛県美術館を楽しんでいますか？

展示会を見ること、鑑賞ということであったり、あといろいろなワークショップとかレクチャーとかも実施していますので、そういうのに参加いただいているかなと思っております。

意外と図書コーナーの常連さんもいるかなと思ってます。

G3 来館者／利用者対応で困ることがあれば教えてください。

館内飲食禁止っていうのは見つけたら注意しなければならないです。

G4 友人や家族にこの美術館の何を勧めたいですか？

最近コレクション展が面白いって言ってもらっているので、当館ならではのコレクション展というのをお勧めしたいなと思います。あとアトリエがあったりという、ちょっとほかの美術館にはあまりない、自由に使える創作スペースというの珍しいことなので、創作に興味ある方にはぜひ楽しんでいただけるのかなと思って勧めたい場所になります。

G5 来館者／利用者への対応をより円滑にするために、どのようなサポートやツールが必要だと思いますか？

最近、いろいろ合理的配慮と言われているところ、またまた私たちもどういったことができたらいのかになって思っています。そういう研修みたいなので、他館の事例とかを聞いていると、車椅子の方だと、展示ケースののぞきケースとかが見れなかったりして、見れない部分ってやっぱり出てきてしまう。視点が下がるので見れない部分がある場合に、タブレットに写真を撮って見せてあげるとかっていうことをされている。

できることをやっていけるといいなと思ったりしています。講座にも参加してくれたときに、手話通訳って、それぞれ参加者の人が依頼して、一緒に来るものかと私は思っていたんですけど、そうではなくて、今まではそうだったのかもしれないんですけど、そういう合理的配慮というのが文化施設に求められているところでもあって、館ごとにそういう手話通訳士をつけるという流れが少し出てきているところ。まだそこまでそういうのも… 私たち、まだ知らないところいろいろあるので、まだまだこれからそういった点、できることを配慮していかなきゃいけないんだろうなと思っていて、手話通訳とかも入れる講座をしていくということも考えたいなとは思っているところ。そういうサポート、まだまだ私たちは気づいていないところがたくさんあると思っていて。そういうところは必要だと思っています。

G6 今後の美術館の運営やサービス向上のために、どのような取り組みが必要だと思いますか？

職員も含めなんですけれど、一般の来館者もそういう視点を持っていただくということは必要になってくるのかなと思っているので、いろいろな立場の人がいる。多様な人たちがみんなが利用しやすい空間になるといいのかなと思っているので、それがみんな含めて大会社も含めそういう場所に。そういう場所に協力していただくということができるといいのかなという理想ですね。

G7 カフェや休憩スペースの快適さ(座席数、雰囲気、メニューなど)についてどう思いますか?

休憩スペース、フリースペースのところも快適かなとは思っているのですが、空調が運営が厳しいもので、ギリギリのところ動いていると聞きました。夏場とか店舗口ビーが暑かったり、結構過酷な状況になるので、そういう面ではサービス低下というか、来館者にちょっと不快な思いをさせているのではないかなと思っております。カフェについては、何かこう、システム的なことなのか、割と入り口のところで混み合う。ファストフードだとレジがいくつかあって、そういうことが可能なのかもしれないけど、レジが一個のところ、注文も受けてますからね。ちょっと狭い間口のところでっていうのが、何か混み合うなって。もうちょっとスムーズにいかないものかなって思う。システム的なものですね。

G8 カフェに希望するメニューやサービスはありますか?

ちょっとメニューも少ない。ちょっと偏ったメニューかなと思っているので。幅広い層に向けてっていう、割と若者層にはいいのかもしれないけれど。多分当館の利用者っていうのは割と年配の方も多し、観光客も多いとなると、もうちょっと県の郷土料理的なものもあっても。

G9 ミュージアムショップについてどう思っていますか?

今の場所がいいのかも。。。商品のラインナップとか、もうちょっと厳選してもいいのかなと。

G10 ミュージアムショップに希望する商品やサービスはありますか?

商品がギュッギュッといろいろなものを置いているから、一見商品がちょっと分かりにくい。何かもうちょっと見せ方、商品の見せ方なのか、商品がスッと入ってこないなと思う。

いろいろ置いて、いろいろ何が売れるかわからないからっていうのもあるのかもしれないけれど、もうちょっと厳選して見やすく、商品の魅力を伝えられるようなレイアウトができるほうがいいのかな。

A1 美術館の雰囲気(デザイン、照明、音、温度など)について、どう思いますか?

すごくロケーションも良くて、開放的な場所だなと思う。でもまあ26年を経過して、空間の利用の仕方が、ルールが無駄な感じ。何かルールがあるようなでないような感じがするのかな。刑事物とか。ミュージアムショップができたりとか、当初と入れ替わりしてる部分もある。で、何かちょっとですね。倉庫みたいなところがなくて、裏側がすごく見えてしまってる。本当の細かいところで、何かコードの配線も、ぐちゃっと見えてる。サイネージも裏見えてるな。裏が丸見えてっていうのも何か。出入口がうちは複数あるっていうのもあって。

A2 展示の配置や動線は分かりやすいと思いますか?

配慮して、考えてやってるので、それなりかなとは思っています。

A3 休憩スペース(椅子・ベンチ)の数や配置は適切だと思いますか?

そうですね。適切に運用しているのかなと思ってます。

A4 空間の快適性(図書コーナー・お手洗い含む)について、改善してほしい点や要望があれば教えてください。

トイレも洋式に変えたりしてるので、割とちゃんとなっているのかなと思いますが、トイレの中が暗いっていうのも聞きますね。

S1 来館者への案内表示(サイン計画)は適切だと思いますか?

適切とは言い難いかなと思います。あまり計画立ててないと思います。必要なものが出してるんだろうなと思うけれど、何か統一感、計画性はあまり感じないということです。

館内マップ、目に届くところであれば必要性はあるかな。気づかれなかなと思ってるんです。

S2 展示エリアの名称や展示の説明(キャプション・解説パネル)のデザイン・視認性は適切だと思いますか?

S3 展示の説明(キャプション・解説パネル)は分かりやすいと思いますか?

今変えようとしてるところで、前の作品解説っていうのは、分かりやすいかと言うと、一般の人にはちょっと専門用語が並んでたりして、あまり面白めがなかったのかなとは思ってますけど。

S4 館内は日本語表示で案内していますが、案内をする中で困ること(困ったこと)はありますか?

館内マップとかフロアマップはあまり聞かれたことはないです。

S5 多言語対応(英語・中国語・韓国語など)の必要性は感じていますか?

はい。館内マップは見てくれるときは多言語はあった方がいいかもしれない。

S6 愛媛にある美術館の表示言語として、最低限どの言語があれば良いと思いますか?

最低限は英語かな。

#### ◎事例 10

ショップスタッフ、勤務年数:7年以上

G1 来館者／利用者からよく受ける質問や要望を教えてください。

場所を聞かれることが一番多くて、ミュージアムショップは正面の右側から入って、左手の階段がある、下辺りにあるんですけども、エレベーターの黒いのが真ん中にあるのでお手洗いか、正面から入ってきたときにね、パッとこう、見えない。視界には入らないんですね。表示ももう、本当にお手洗いの入り口のところにしかなくて。ショップで私たちがいるとお手洗いの場所を聞かれる。エレベーターも正面から入って、反対側が扉なのでエレベーターの場所も聞かれる。

公園内の美術館と図書館の駐車場が、県庁の駐車場と一緒にあちらの橋のところにあるんですけども、2時間以内無料で、館内で受付で、スタッフさんがスタンプを押すんですよ。それがどこで押したらいいのか分からなかったり。受付の方がいらっちゃって、ちゃんと表示もしてるんですけど、やっぱり何か伝わってない。でもショップでは、スタンプ持ってないんですよ。なのでショップの方でもスタンプ押せたら、受付の方がちょっと離席されても押せるなっていうのはよく思います。ただポンと押すだけなので。押してくださいって言われたら、あちらですっていうのもちょっと言いにくかったりする。走ってもらいに行ったりもしてるので、美術館のショップの方でスタンプがあればいいなっていうのはよく話します。

G2 来館者／利用者がどのように愛媛県美術館を楽しんでいますか?

展覧会。展覧会を見に来られたお客さんはそれが目的で、帰りに関連グッズのコーナーがあるので、そちらでいろいろ見られたり、購入されたりして。2階の展望デッキはすごくきれいだし、ゆっくり座ってくつろいだりできるんですけど、意外と知らないお客様も多くて。

G3 来館者／利用者対応で困ることがあれば教えてください。

一番は、一応、作品保持のため、飲食は、ご遠慮いただいておりますけれどもなかなか周知されてなくて飲食されるお客様がいらっしゃいます。知らなくてジュース飲んだりとか、水分取ったりされてるので、はい。それももうちょっと分かりやすくやってたらいいなとは思いますが、大きく表示したりもしてるんですけど、

G4 友人や家族にこの美術館の何を勧めたいですか？

今お話が出ましたけど、この建物自体がやっぱりデザイン性があって、すごく素敵な建物なので。ロケーションも本当にいいので、2階のその展望ロビーっていうのを勧めたいと思います。知らない方、本当に多いので。

G5 来館者／利用者への対応をより円滑にするために、どのようなサポートやツールが必要だと思いますか？

やっぱり来館者の方の受付、対応っていうのは。受付の方が一番多いと思うんですね。受付の方っていうのがボランティアもいらっしゃって。一応何か研修してからそちらの方に配属されるようなお話を聞いてるんですけど、やっぱりその知識とかそういうことを対応、そのこういう時にはこう対応するっていうのを理解できていらっしゃる方とか、経験とかもありますし、その差がおありだと思います。やっぱりその辺の研修とか勉強会とか、そういうのもされたらいいんじゃないかなと思います。

G6 今後の美術館の運営やサービス向上のために、どのような取り組みが必要だと思いますか？

大きな展覧会の時は、もう自然とお客様がたくさん来られるので十分だと思うんですけど、その間の大きな展覧会がない時、来観客数はかなり差があるんです。すごく静かになるんですね。その時を、どうやってお客様呼び込めるかとか。興味を持っていただいて、来ていただけるような美術館、魅力ある美術館にするかとか、そういうことをいろいろ、やっぱりイベントとか企画、そういうのが必要になるんだと思うんですけども。インバウンドの方が今多いので、台湾便と韓国便が今直行便があるので、韓国人と台湾の方が多いいですね。まあ、そういうインバウンドの方向けのものっていうのも必要かなって思います。

G7 カフェや休憩スペースの快適さ(座席数、雰囲気、メニューなど)についてどう思いますか？

館内のスペースとかは、ゆったりしていて、静かだしちょっと休憩したりするのも、すごくつろげていいんじゃないかなと思っています。

カフェは本当に1、2回ぐらいしか行ったことないんですけども。私は何かそのカジュアルな若い方向けのメニューとかもありましたし。コーヒーとかも持ち帰りができるような容器に入れてらっしゃって。公園内なので、持って出て好きなお店にお座りになって飲んだりとかもできるし、カフェっていいのではないかなと思います。

G8 カフェに希望するメニューやサービスはありますか？

地元愛媛のもの。そうですね。愛媛食のあるものとかメニューにあったら。

G9 ミュージアムショップについてどう思っていますか？

1年数か月前に。場所を移動しまして、すごく良くなりました。売り上げも含めて。やっぱり入りやすくなったので。

G10 ミュージアムショップに希望する商品やサービスはありますか？

お客様からのご要望で。愛媛県美術館オリジナルの何かグッズ。というふうにご要望が今まであったんですね。で、ついに実現しまして。もうグッズも出来上がったので、これから販売という形になりました。

A1 美術館の雰囲気(デザイン、照明、音、温度など)について、どう思いますか?

ガラス張りっていうのも、すごく景色がきれいなので。すごく私自身、個人的にも好きですし、中で働いていてもすごく気持ちがいいんですね。何箇所か雨漏りが出始めまして。一度は企画連動の時に、その期間限定のグッズの物販のコーナーを作るんですけど、ちょっとそこに雨漏りのしたものが水がたまってしまっ

て。施設の管理をされていらっしゃる担当の方もご苦労だと思うんですけど、あまり替えられないから修理するのも大変ってというのは聞きました。

ガラス張りっていうのはすごく綺麗なんですけど。やっぱり夏。グッズとかも日焼けすることが、色褪せすることがあります。

A2 展示の配置や動線は分かりやすいと思いますか?

わかりやすいと思います。十分だと思います。

A3 休憩スペース(椅子・ベンチ)の数や配置は適切だと思いますか?

十分だと思います。

A4 空間の快適性(図書コーナー・お手洗い含む)について、改善してほしい点や要望があれば教えてください。

トイレの案内表示がちょっとお客様分かりにくい様子ってということとエレベーターの反対側にあるのは仕方ないんですけど、表示もやっぱり分かりにくいんですね。小さくて。お客様はちょっともうエレベーターのところにいらっしゃるのに、質問される。

コインロッカーは無料だけれど、百円玉が必要。今は両替も高くて、ロッカーのためだけに百円玉を用意するのが。。。帰る時お金を取り忘れる人もいます。

S1 来館者への案内表示(サイン計画)は適切だと思いますか?

もう少しではないのかなと思います。

S2 展示エリアの名称や展示の説明(キャプション・解説パネル)のデザイン・視認性は適切だと思いますか?

文字の大きさも適切。

S3 展示の説明(キャプション・解説パネル)は分かりやすいと思いますか?

はい。私はわかりやすい。

S4 館内は日本語表示で案内していますが、案内をする中で困ること(困ったこと)はありますか?

外国人の方にお手洗い聞かれることもやっぱり多くて。

S5 多言語対応(英語・中国語・韓国語など)の必要性は感じていますか?

最低限、英語と韓国と中国があればいいのかなと思います。

S6 愛媛にある美術館の表示言語として、最低限どの言語があれば良いと思いますか?

どれか一つなら英語だと思います。

◎事例11

学芸員、勤務年数:2年

G1 来館者／利用者からよく受ける質問や要望を教えてください。

館内で直接受けることが多いのは別館南館とか西館の場所。どっちが南館ですかとか。館内図はあるんですけど、たまたまこうスタッフ書を下げていると聞かれます。あと駐車場のことが多いですかね。駐車場ありますか?って言われて。まあ専用の駐車場はないので、県庁の方をお使いくださいと。

G2 来館者／利用者がどのように愛媛県美術館を楽しんでいますか?

もちろん展示は楽しんでご覧いただけているかなと思うんですけど。他に図書コーナー。学生さん同士で多分放課後とかに自習しに来られていることが多くて友達同士で勉強しながらゆったりされてたりとか。長時間利用される方が多いので、何か居心地のいい空間なのかなと。実はそう言っておきながら閲覧用の専用席を設けるっていうのをしております。席が全部埋まっていた時に閲覧用の席は優先的に閲覧の方にお待ちしますよっていう席を設けるというのは昨年度からしてる。

G3 来館者／利用者対応で困ることがあれば教えてください。

図書コーナーもそうなのですが、飲食禁止ですね。夏場とかだとペットボトルを机に置いておいて、自習されている方とかにはちょっとお声がけて。お年寄りの方とかで夏場はちょっと命に関わるので無理ですみたいな。いちいち外出ろっていうのは、あまりにひどいんじゃないですかっていうことをよく言われてしまう。体感としては、5人に1人くらい。

G4 友人や家族にこの美術館の何を勧めたいですか?

コレクションのバラエティーが本当に幅広くて、いろんな作品、面白い作品がたくさんあるので。コレクション展の入場料って300円前後なので、企画展の各展が1500円とかと比べると割とお安いお値段でご覧いただけるんです。気軽にハードルをもうちょっと下げたご覧いただけるとすごい嬉しいかな。

G5 来館者／利用者への対応をより円滑にするために、どのようなサポートやツールが必要だと思いますか?

多言語化対応というか、外国人の方がいらっしゃった時に、基本的なチケットの料金ですか、施設の利用に関してはもうラミネートであるので、それを指さしながらおっさんはできるんですけど、どういう展覧会ですか?これはどういう事業なんですか?っていうふうに言われた時に、パッとちょっと答えるのは難しい。作品の説明もそうなんですけど、そういうのをグーグル翻訳に頼ってしまったりするんですけど。

G6 今後の美術館の運営やサービス向上のために、どのような取り組みが必要だと思いますか?

もうすでにしていることでもあるんですけども、車椅子利用の方とか、目の不自由な方とか、目の不自由な方、いわゆる健常者と言われるのではない方々に、美術館の利用をしやすくするためにはどうすればいいのかっていうのを考えるきっかけだったり、実践的なこうレクチャーだったりとか、職員が全体で受けていくことが必要かな。

G7 カフェや休憩スペースの快適さ(座席数、雰囲気、メニューなど)についてどう思いますか?

カフェはその居心地の良さを言ったら、もうかなり快適だなと思ってます。はい。エントランスで言うと、今は特に何かちょっと寒いというか。気温的なところもそうなんですけど、冷たい壁とか椅子とかが全部結構硬くて、冷たい素材が多いので、何かちょっとあったかい柔らかい椅子とかがあったりとかすると、もうちょっとこうずっと居心地がよりよいかかと。

G8 カフェに希望するメニューやサービスはありますか？

勤め始めた時は結構お昼の休憩時間に行ってよくお昼食へに行ってたんですけど、最近あんまり行ってなくて。それがやっぱり何かちょっとお値段が。休憩で行くにはちょっと。やっぱ1000円以上。基本はする。2000円弱するので、ちょっと出せないなって思ったのと、あと量が結構しっかり量があるので。食べてしまうと、午後結構眠たくなってしまうことがあるので、もうちょっとスープとパンとか本当に軽いサンドイッチとコーヒーみたいなこう軽食があるといえます。

G9 ミュージアムショップについてどう思っていますか？

商品がちよっと、日焼けして褪色してたりとか、ちょっとほこりかぶってたりとかする商品が結構あって。これ何かいつから置いてあるのかなっていう、もうちょっと思ってしまう。入れ替えの何かタイミングっていうのをもうちょっと。おそらく多分、在庫をストックしておくスペースがあんまり多分ないっていかもしれないんですけど。やっぱもう一つの商品を。もうちょっとゆったり何か陳列してあるといいと思います。在庫ごと置かれているような気がする。

G10 ミュージアムショップに希望する商品やサービスはありますか？

ショッピングバッグ。何か愛媛県美術館ミュージアムショップとしての何かショッパーみたいなものがあったら。

A1 美術館の雰囲気(デザイン、照明、音、温度など)について、どう思っていますか？

ガラス張りになっているので、お天気がいい日はすごい。眺望がいい。よくお客様からもよく言われるので、そこはすごく自分自身もいいなと思ってるんですけど、お天気が悪かったりすると、ちょっと日光が日差しが減るので、かなりこう暗くなる。かなり全体が暗くなるので、この時用の照明、ちょっと明るさを足せるような照明とかがあるといいなと思って。

A2 展示の配置や動線は分かりやすいと思いますか？

いや、わかりやすいとは思ってなくて。ちょっと自分自身のその展示を。構成を考えるとときのその力量不足もあるとは思んですけど、やっぱりこう順路がわかりづらいっていう声はお客様いただいています。ただ、その全然内容によって、別に順路そんなに気にしないで見てほしいって思っている時もあるので、そのそんなに明確にあえて示してないパターンもあるんですけど。指摘があった際は順路っていうのを立てたりするんですけど、あんまり展示室内にそれが増えてしまうのもちょっと何かうるさいかなと思ってしまって。その塩梅がお客様にとってのわかりやすさと、その表示が多すぎるって多すぎないようにっていうバランスが難しいなと思っています。

A3 休憩スペース(椅子・ベンチ)の数や配置は適切だと思いますか？

基本的には適切だと十分な数あるのかなと思っています。

A4 空間の快適性(図書コーナー・お手洗い含む)について、改善してほしい点や要望があれば教えてください。

水分補給に飲食についての要望が多いっていうのもあるんですけど、やっぱり水分補給のスペースが今かなり一箇所ウォーターサーバーがあるのみなので。その場所も、そもそもわかりづらい、なかなか気づかない、気づきにくい場所にあるっていうのがあるので。その場所もわかりやすくしたいし。あと数も2階にも一箇所あってもいいかな。

S1 来館者への案内表示(サイン計画)は適切だと思いますか？

必要に応じて足して、ラミネートでこう簡易的に作ったものになっているので、これはちょっと見栄えはあんまり良くないかなと思っている。特に展示室とかで、昨年度担当した展覧会で夏場だったので、展示室内での飲食がすごく多くて。展示室の中でベンチに座ってちょっとペットボトル飲んじゃうみたいな感じ。監視員の方からそのダメですと表示を作ってくださいって言われたので、展示室内なので周りに馴染むようなデザインのもので、ちょっと落ち着いたものにしたんですけど、そしたら「全く目に入ってお客さん目に入ってませんか？」って言われてしまって。お客さんのこう目に留まるようにするっていうことと、美術館のこうデザイン。美術館の掲示として適切な、馴染むものっていうもののバランスが難しいなと思って。

S2 展示エリアの名称や展示の説明(キャプション・解説パネル)のデザイン・視認性は適切だと思いますか?

当館ですと、展示室がたくさんあります。閉まっている展示室もあるので使ってない展示作業中だった時に、その展示室の中が鍵を開いていて、中で作業者が作業されていて。その状態の時に、韓国から来た来館者の方がなんと中に入ってしまってっていうことがあって。その時に確か日本語で作業中っていうのを急遽韓国語と英語で作ったっていうことがあったので。

S3 展示の説明(キャプション・解説パネル)は分かりやすいと思いますか?

わかりやすすくない部分もある。タイトルと基本情報のキャプション。いわゆるこうタイトル、作家名、年代というのはシンプル。解説に関してはどうしてもこう、自分としてはこの情報も入れたい、この情報も入れたいって言って、すごい長くなってしまったんですけど。たまに展示の監視に入ると、あ、何か一切読まれてないんだっていう。短くはしたいんですけど、でも内容もいろいろ入れたいなっていうので。こう文字大きくするとか、そもそものキャプションの大きさをもうちょっと大きくしたりとかっていうところで、何かバランスが取れないかなと。解説を多言語は今の状況だと難しいかな。

S4 館内は日本語表示で案内していますが、案内をする中で困ること(困ったこと)はありますか?

部屋の状態の表示を多言語でする必要があると思います。

S5 多言語対応(英語・中国語・韓国語など)の必要性は感じていますか?

あるといいなとは思んですけど、日本語、英語、韓国語って併記するとごちゃごちゃしてします。ピクトグラムとかでできればと思う。

S6 愛媛にある美術館の表示言語として、最低限どの言語があれば良いと思いますか?

韓国語。ここ一年くらいで問い合わせがあったので。

◎事例 12

展示案内、勤務年数:2年

G1 来館者/利用者からよく受ける質問や要望を教えてください。

今年の夏とかの暑かったんですね。それで、水分をそういうことを知らずにですねとっている方がやっぱりいます。注意ですね。で、中にはですね。こんだけ暑いのに、みたいなことを言われ、急遽一部分をですね、水分をとってもいいよというふうなところにしたこともありました。館長命令ですね。

キャリーケースですかね。あれを持ってこられる方があるんですよ。ある程度の大きさのものは入るコーナーがあ

るんですけど、預かると動けなくなるので。大きめのロッカーが外側にあると楽になります。

無料駐車場が県庁の西のところにあるんですけど、その2時間いうことをですね、お客様の方が非常に気にされ  
とって。それ過ぎたら有料になるの?と質問があります。皆様の公共の施設なんで、多くの方にご利用していただ  
くいうことのために2時間というふうな時間を設けておりますと、実際は過ぎてても有料になることはございませんと。

#### G2 来館者／利用者がどのように愛媛県美術館を楽しんでいますか?

やっぱり企画展とかやったら、目当ての作品展示がありますので、それを目当てに来る方、当然いるんですけども、  
美術館のことが本当に好きという方はですね。やっぱりコレクション展を見に来られますよね。うちの美術館とい  
うのは、郷土出身というか、愛媛県出身の方の作品を展示してるので。今までそういうことを知らなかったなという。  
まあ、私自身もそうなんですけど、愛媛県出身のアーティストをする、知る機会ができた。ああ、こういう人がい  
ただなと。

#### G3 来館者／利用者対応で困ることがあれば教えてください。

まあこれは言うてもしょうがないんだと思うんですけども、その日何かしらかみさんと喧嘩してとかいう方が、気分  
が悪いなというのをこちらの方にぶつけてくるんです。八つ当たりみたい何かで。女性には言ってくる。バカじゃ、  
アホじゃ、言われるって。僕自身、ないですけどね。まあ、男性ですから。訴えるようまで言われますからね。そう  
いうことはあるということを実際として。伝えてほしいと。

#### G4 友人や家族にこの美術館の何を勧めたいですか?

やっぱりこの美術好きな方ですかね、絵を見るのが大好きという方が結構いますんで、コレクションですね。作品。

#### G5 来館者／利用者への対応をより円滑にするために、どのようなサポートやツールが必要だと思いますか?

前職で使っていた、緊急を要する時に一番有効なのが、インカム特定総電力無線機。PPTのスイッチですぐ話せ  
る。今やったら内線の電話機になります。電話機をあげればすぐ話せるような。そういう実用化はここでどうか  
と思いますが、緊急時にインカムが有効かなあ。

外側に宅配ボックスみたいなのがあったらいいかなあと。でっかいロッカーみたいな。できるかどうか。受付で預  
かることもできないのは花類ですよね。その方は捨てたくはないから。3階の事務室に連絡してですね。そこに持っ  
ていってもらおうかですね

#### G6 今後の美術館の運営やサービス向上のために、どのような取り組みが必要だと思いますか?

ちょっとピントはこんですけども、やっぱりいろんな研修会とかそういうのを開いていくべきかなという気はします  
ね。共有ですね。今日の話も、一人で考えるよりみんなで考えるほうがいろんな意見が出てくる。

#### G7 カフェや休憩スペースの快適さ(座席数、雰囲気、メニューなど)についてどう思いますか?

あんまりカフェ使ったこともないんですけど。私自身の考えとしては今のままで。問題ないじゃないかなという気は  
するんですけどね。まあカフェでやって、食事するところじゃない。レストランじゃないですよ。ね。レストラン行き  
たいやったら中心部に行ってそこでいいんで、軽い休憩とかするんやったらカフェで私は十分やって思います。

#### G8 カフェに希望するメニューやサービスはありますか?

サービスいうのとはちょっと違うんですけども、実はお客様の方からですね。開店時間を表示してないのはどうい  
うわけ?と。それをこちらのほうに聞かれるんですよ。11時からですよって。「ええ、それいかにやろう」とかって。カフェ

の前に表示をしていただくとかね。

G9 ミュージアムショップについてどう思っていますか？

ミュージアムショップは前は奥の方に総合案内の横の方にあっただよ。ちょっと分かりにくいんで移動してよかつた。今の位置の方で僕はいいと思いますね。

G10 ミュージアムショップに希望する商品やサービスはありますか？

こんなものもあるの？と思ったぐらいなんで。そうですね。私としては満足。

A1 美術館の雰囲気(デザイン、照明、音、温度など)について、どう思っていますか？

私自身は美術館のところはそういうものだと思っているので、照明あんまり明るすぎてもいかんしで、温度についても規定の温度があるはず。その温度にしてますんでこれは仕方ないのかなとは思んですけども、お客さんの中にはいますね。ちょっとこれ寒すぎるんじゃないのとか、これから暗いんじゃないのとか。僕は変えることはできんと思うんで、それはもう周知していくしかない。我々の方から説明していくしかないかなと。作品保護のために仕方がないと言ったらあれだけど、ご理解くださいというふうに周知していくしかない。

A2 展示の配置や動線は分かりやすいと思いますか？

学芸員さんがしっかりやっているとってるんで。時々順路とか書いたりしていただいとったりしますんで。わかりにくときはありますが、精一杯やっていたらと思うので理解できております。

A3 休憩スペース(椅子・ベンチ)の数や配置は適切だと思いますか？

あんまりですね、そういうスペースを椅子とかを並べると逆にうるさいんじゃないかなとか。極端な人は我々の椅子に座っている人がいます。

A4 空間の快適性(図書コーナー・お手洗い含む)について、改善してほしい点や要望があれば教えてください。

実は図書コーナーなんですけども。うちのは図書コーナーであって、図書館とか貸し出しとかはできんのですよ。あくまで閲覧なんですよ。ところが今の時期、もう受験シーズンじゃないですか。だまって座って自習してます。あまり混むので閲覧コーナーをつくりました。ここはあくまで閲覧をするコーナーであって、自習をするコーナーではありません。自習はご遠慮くださいとかいう表示をしとったらいいんじゃないかなという提案をしたことがあります。

S1 来館者への案内表示(サイン計画)は適切だと思いますか？

これも言われたことがあるんですけども、常設展示室、企画展示室、特別展示室という展示があるんですけども、今でもそうなんです。企画展示室のところは常設をやってるんですよ。違うんじゃないのとか言ってお客様の方から言われたということがありますので、そういう表記じゃなくてですね、展示室1、2、3とっておたら8つぐらいになるかなと思うんですけど、それの方が非常にわかりやすいので、そういうふうにするべきじゃないかなと。我々の中でもそれで。ちょっと食い違いがあったりするんですよ。行き違いみたいなのがなくなるかなと。そういう絶対的な番号つけていったら。

S2 展示エリアの名称や展示の説明(キャプション・解説パネル)のデザイン・視認性は適切だと思いますか？

ほとんどの方はもうそんなこと気にしてない。たまに気がかけている人がいて質問があった。職員の中で行き違

いは起こる可能性はあるけれど、お客さまはほとんど気にしていない。

S3 展示の説明(キャプション・解説パネル)は分かりやすいと思いますか?

私はわかりやすいと思うんですけども、なかにですね、割と作品が縦長であって、下の方にあったりしたらこんな感じで見ると人もいたりするので、それやったら展示の工夫をして横に並べるとか。目の高さにするとかいうふうことも考えてもいいんじゃないかなとそういうことは思ったことはあります。

S4 館内は日本語表示で案内していますが、案内をする中で困ること(困ったこと)はありますか?

我々はあくまで展示案内人なので、少しは勉強はしとかんといけないとは思うんですけども、ちょっと英語でそれを説明するのは難しいかな。英語やったら何なのとか。前の展示の時にあったんですけどね、日本画の方で白菜とか柿とか、これ英語で何やったかなとかね。今やったら韓国人が多いんですよ。韓国語と英語表記ぐらいはあってもいいかなと。学芸員さんが大変になるけど。

S5 多言語対応(英語・中国語・韓国語など)の必要性は感じていますか?

必要じゃないかなと思うんですけどね。あまり他のところ気にはしてないんですけど、松山城とかありそうな気がするんですよ。

S6 愛媛にある美術館の表示言語として、最低限どの言語があれば良いと思いますか?

英語じゃないですかね。英語と韓国語かなと。さらに言うたら中国語かなと思うけど。

◎事例 13

展示案内、勤務年数:7年以上

G1 来館者/利用者からよく受ける質問や要望を教えてください。

まず入口はいられたらもうほとんど新規の方、皆さんの案内へまず来られてどのようにチケットを買えばいいか、まずほぼ皆さんがお尋ねになるので、結局もう一日中言い続けるのが、1階では常設展、2階ではコレクションって企画展になってますって、どちらがご希望ですか?企画展を見られるなら常設はセットでついてきますとか、そういう案内、買い方を。その際に、2階の企画展を見られるなら、2階の常設展示室にお上がりくださいと言ったら、皆さん「うん?」ってなるんですよ。ネーミングが常設展示室、企画展示室っていうふうにつける必要はないと思うんですよ。2階にお上がりくださいって時に、2階に部屋が三つあるから。それをどうするか?っていうポイントですよ。あと、その常設展はこれ、企画展はこれ、というと、内容を聞かれるので、目録を出して、愛媛県の作家さんの紹介が主ですとか、西洋絵画です、モネがただいまの期間が出ておりますとか。だいたいモネ、セザンヌを目当てに来られる方が多いので、先にお伝えしておかないと。るるぶに載ってたから見に来たのになんないじゃない。っていう方、結構いらっしゃるので。

あとはですね。まあこの立地なので、お城への行き方とかは?公園で催しやってたら、あれは何のどんなですか?とか、街の観光案内所みたいに空港へのリムジンバスの一番近い最寄りの乗り場と次に出る時間は?とか。スマホでお調べするんですけど。道後温泉への行き方。お昼ご飯どこで食べたらいいか、自販機どこですか?喫煙所どこですか?ポストどこですか?カードが使えないので、ATMはどこですか?と。今はキャッシュレスの方が多いので、現金だけなんですって言ったらええってびっくりされて、それでATMどこですか?ってなるので。公園内にその機会はないので、お外出ていただいて、コンビニに行っていたくようになるっていうのをお伝えします。あと、

市電の乗り方ですね。これがややこしくて、県庁前から乗ってもらったら、道後方面にはもう一本なんですけど、南堀端で乗られると南堀端駅の市電が三つ三カ所あるので、それぞれ違うところで待たれていると、延々に道後には行けないってことになるので。その場所をお伝えする。

あとまあ、館内のことと言えば、ミュージアムショップやカフェの営業時間が、ここの開館時間と閉館時間までの間、フルでは開いてないのでそれは言われます。図書館が今改築中で閉まっているのは、あれはいつまで閉まっているのかとか。市民会館の前に人が並んでたら、あれは今日は誰のコンサートなんだとか。も言われますし。あと、駐輪場が今ちょっと工事中で使えないので、遠い場所になっているので、そこをご案内するのとか。コレクション展を見られた方が結構良い印象を持っていただいて、コレクション展の今出ている作品の絵葉書が書いたりとか。何かそういうふうな写真集みたいな画集が書いたりとかってなった時に、ないのもったいないと思います。あと、英語の目録、作品目録を今、日本語だけのやつしか作ってないんですけど、その英語版ないですか?は結構聞かれます。

#### G2 来館者／利用者がどのように愛媛県美術館を楽しんでいますか?

第一は、展示を目的には来られると思うんですけど、それ以外でこうお見受けするのが、こう建築として見ている。よく写真を。階段とかこう。屋根とか天井とかこう撮られている。あと待ち合わせに利用される方も結構いらっしゃると思います。学生さんですと図書コーナーを使われていますかね。で、あとは観光客の方がまあ韓国の方が今多いんですが、その方たちは展望ロビーでお城を見られることが多いです。よかったら、せっかくお越しいただいてから2階へ上がってもらったらお城、よく見えますよって言ったら、皆さん、まあ上がられる。

#### G3 来館者／利用者対応で困ることがあれば教えてください。

日本人の方より韓国の方の方が多いいので、片言の英語とジェスチャーとまあでもiPadがありますので、その翻訳アプリで対応はできるので。そこまでは。まあ飲食ができませんので、それを飲まれている方に行くと、ちょっと気分害される方はいらっしゃいますがそんなに困りません。

スーツケースをお客様からお預かりすると、動けなくなっちゃうので。大型のロッカーがあるといい。

#### G4 友人や家族にこの美術館の何を勧めたいですか?

立地がこの公園の中、気持ちがいいので。特にその展示に興味がなくとも、とりあえずこう。来てみて。図書コーナーからの眺めとかも。私は雨の日とか案外好きなんですけど。

雨の日の、しとしとした公園の雰囲気とかもいいと思うので。他にアウトドアができない時に美術館来てもらったらまた違う楽しみがあるかもと勧めたいですね。

#### G5 来館者／利用者への対応をより円滑にするために、どのようなサポートやツールが必要だと思いますか?

先ほども言いましたが、スーツケースが入るような大型ロッカーと、あと花をどうするか?何か宅配ボックスみたいなのが、何かこう外付けでできたら、お客さんがそこに入れてもらって、その受け取るべき人が暗証番号でも入れて帰ってくれたら館内は通らずに済むなと思ったりもしますが。

#### G6 今後の美術館の運営やサービス向上のために、どのような取り組みが必要だと思いますか?

もっとSNSを活用すると思う。発信はしているから、そこに花が持ち込めないとか、基本的なルールを入れたらいいと思う。よその美術館で貸し館の情報も写真撮って内容を発信しているので、そういうのもあるとより親切かなと思います。

G7 カフェや休憩スペースの快適さ(座席数、雰囲気、メニューなど)についてどう思いますか?

カフェは私自身利用したら快適と思います。とにかくいかんせん出てくるのが遅いんですよ。私たちの1時間の休憩時間はとても間に合うか、座って30分以上何も出てこないで、出てきたらガーッと書き込んで食べても急いで歯磨きしていかないといけないので。普通の通常メニューは頼まずに焼けてるパンとコーヒーになっちゃうんですよ。ていうかですね、その日替わりランチとかがないので、カレーかハンバーガーしかないんですよ。職員でお客様に対応するのはカレーも選びづらいし、ハンバーガーも盛りだくさんこんなハンバーガー、ポテトがいっぱいあってっていうか。

G8 カフェに希望するメニューやサービスはありますか?

普通のパンにサラダに、ちょっとパスタにみたいな、食事できる、本当の食事っぽいのがいいと思うんですけど、パンも全部お菓子みたいな甘いパンばかりなんですよ。

G9 ミュージアムショップについてどう思っていますか?

品数少ないと思いますし、セレクトも悪いと思います。私、個人的に兵庫県立美術館さんのショップがすごく推しショップなんですけど、ぜひ見てほしいと思うんですけど、SNSの活用もすごい上手なんですけど。せっかくモネやセザンヌを目玉に常設で持ってるっていうのを言ってるんだったら、もっとモネとかセザンヌのグッズ置けばいいのと思うけど、一切ないんですよ。

G10 ミュージアムショップに希望する商品やサービスはありますか?

希望する商品、モネ、セザンヌのもの。コレクション店で扱ってる作家さんのグッズも持ってあればいいかなと思います。

非水はぼちぼち出てきたんですけどね。商品展開だいぶ、フェリシモさんが入ってくださってから、だいぶ増えたんですけど。

A1 美術館の雰囲気(デザイン、照明、音、温度など)について、どう思いますか?

私個人としてはこの建物も大好きなんですけど。大好きで、愛媛で多分一番好きな場所なんです。本当にもう出勤するだけでも嬉しいんですけど、でも夏場はとにかくもうサウナなんです。ガラス張りで温室ですね、本当に。サウナですね。でも大好きです。

A2 展示の配置や動線は分かりやすいと思いますか?

お客様が順路こっちってのがわからないみたいでしょっちゅう順路こっちこっちっていう矢印を、企画展とか常設展が新しく始まると、お客様が迷われているので矢印ください、矢印くださいって学芸員さんに何回も言わないといけないので、ということは分かりにくいんだと思うんです。

A3 休憩スペース(椅子・ベンチ)の数や配置は適切だと思いますか?

それはいいと思います。

A4 空間の快適性(図書コーナー・お手洗い含む)について、改善してほしい点や要望があれば教えてください。

お客様からの苦情でよく総合案内に行ってお受けする声として、お手洗いが暗すぎるっていうのはよく聞きますね。

S1 来館者への案内表示(サイン計画)は適切だと思いますか?

わかりにくと思います。サインが目立ってないということ、目についてないということでもんね。

S2 展示エリアの名称や展示の説明(キャプション・解説パネル)のデザイン・視認性は適切だと思いますか?

今QRコード打ち出してお客様がその山川店でお金払われた方はそのQRで下の常設コレクション店を見れるんですけど、そのQRコードに企画展示室とかそういう部屋前まで配置入れるんですね。そしたらそれ見て私はじゃあもう一個見れるのかなみたいに思われるみたいで、よく案内にそのQRのこれを持ってきて、このお部屋はどこですかって言われるので、あ、これ紛らわしくてすいません。名前はこうなってますけど、今もうすでにご覧になられたのがこれのことなんです。なるほど。ということが度々あります。名前の問題はありますね。そもそも常設展のことを、コレクション展っていうのがもうほとんど、お客様はわからない。当館ではコレクションって呼んでますけど、通常常設展にあたりますっていうのをいちいち言わないといけない。

S3 展示の説明(キャプション・解説パネル)は分かりやすいと思いますか?

順路はわかりにくいけど、キャプションは英語があればいいなと思うんですけど、お客様ほとんど、私たちが監視していると来て、カメラを向けますけど、これは翻訳で使うので、写真、その作品を取ろうとしてるわけじゃないけどいいですか?っていちいち聞いてくださるから、オッケー、オッケー。翻訳はオッケーっていうのを言うんですけど。なので、言語が2個あれば、まあ済む話。

S4 館内は日本語表示で案内していますが、案内をする中で困ること(困ったこと)はありますか?

あります。写真撮れないとか水分のこと、でもマークでピクトグラムでわかります。

S5 多言語対応(英語・中国語・韓国語など)の必要性は感じていますか?

現状、お客様が韓国の方が多いので、変えるのであれば対応するほうがいい。

S6 愛媛にある美術館の表示言語として、最低限どの言語があれば良いと思いますか?

最低限なら英語。その次に韓国語。松山は韓ですね。

#### ◎事例 14

企画展示室の展示案内、勤務年数:7年以上

G1 来館者/利用者からよく受ける質問や要望を教えてください。

まず入場料について。展覧会のトークイベントの時の時間何時から始まるのか、あとは場所はどこかっていうのをよく聞かれます。あとはトイレとかロッカーの場所。あと駐車場の場所はとてもよく聞かれます。あと、駐車場でも障害者用の駐車場があるんですけど、あそこの場所も聞かれます。

G2 来館者/利用者がどのように愛媛県美術館を楽しんでいますか?

例えば展覧会に来られた方は、その学芸員さんによるコレクショントークとか、展覧会见終わった後のカフェとかでの休憩とか、そういうことも楽しんでいると思います。あとはまあ、物販とかオリジナル商品とか、そういう買い物も楽しんでいるんじゃないでしょうか?

G3 来館者/利用者対応で困ることがあれば教えてください。

近頃、増加している外国からのお客様への対応ですね。

G4 友人や家族にこの美術館の何を勧めたいですか？

興味ある展覧会の案内とか2階の展望ロビーからの眺めが綺麗なので、そこからすごく綺麗なで推したい。

G5 来館者／利用者への対応をより円滑にするために、どのようなサポートやツールが必要だと思いますか？

案内表示全般が何か目につきにくくて文字が小さかったりするので、何かもうちょっと視覚的にパッと見てわかる、こう大きい表示、ピトグラムみたいな大きい表示をバンバンバンってつけてもらった方がもう一発でわかると思います。

G6 今後の美術館の運営やサービス向上のために、どのような取り組みが必要だと思いますか？

夏場、特に水分補給できる場所が新館にないので、それをお客様からもよくちょっと注意されるんですけど、水飲める場所を作ってほしいとか、そういうのはスペースがあった方がいいと思います。場所そのものがあつたほうがいい。長時間とか滞在している方とか、休憩スペースもうちょっと増やすほうがいい。

G7 カフェや休憩スペースの快適さ(座席数、雰囲気、メニューなど)についてどう思いますか？

もう少しあつた方がいいのかなと思います。カフェについては特にはないです。

G8 カフェに希望するメニューやサービスはありますか？

何かコラボメニューみたいなのはされてるので、特にはないですね。

G9 ミュージアムショップについてどう思っていますか？

ガチャを置いているんですけど、カプセルという結構な数置かれてると思うんですけど、何か個人的には何か美術館の落ち着いたイメージに合っていないと思うし、何か展覧会のテーマに沿わないものは何か置かない方がいいんじゃないかなって思います。何かグッズの数が多くて、パッと見てごちゃごちゃしているように見える。商品を厳選するほうがよいのでは？場所も展覧会展示室の前じゃなくて、もうちょっと離れた場所にする方が。大型展示の時何かは、展示を待つお客さんの列と、物販のレジ待ちの列のお客さんでぐちゃぐちゃになってしまいます。何かそのショップのスペースがだんだんこう広がってきてるので、何かこう圧迫されて。エントランスが広いほうが見た目的にもなるとなく。ショップを向こうに置いて、休憩スペースをこちらにとか。

G10 ミュージアムショップに希望する商品やサービスはありますか？

もうちょっと商品を厳選して数少ないした方がいいと思います。セレクトしてほしい。何かちょっと雑貨屋みたいな感じに見えるし、ごちゃごちゃしすぎな感じがある。

A1 美術館の雰囲気(デザイン、照明、音、温度など)について、どう思いますか？

照明は2階の夕方になると、手すりの照明はいぐらになって暗い。あと、お手洗いのトイレも暗いような感じ。それはお客様から。

A2 展示の配置や動線は分かりやすいと思いますか？

企画展によって展示が変わるので。例えば。スタンドサインっていうんですかね。順路ってちっちゃいやつを何個か置いてたりするんですけど、お客さんがそれ置いてても分かりにくいとか言われることもあります。分かりに

くいというか、そもそも見てないでしょうか。分かりやすくはない。

A3 休憩スペース(椅子・ベンチ)の数や配置は適切だと思いますか?

展覧会によってはベンチが少ないって、客層によっては高齢者の方が多い時何かはベンチが少ないって言われます。多いと言われることはないですね。多いと言われることはないです。少ないと言われることはあります。

A4 空間の快適性(図書コーナー・お手洗い含む)について、改善してほしい点や要望があれば教えてください。

図書コーナーの奥にある情報検索コーナー、あそこはほとんど使われていないので、スペース何かもったいないなという気がします。あと一番言いたいのは2階の改札なんですけれども、直線日光が入ってくる時間帯があって、本当に直で入ってくるんですけど、受付に。チケット売るときに直に来るのに目が開けてられなくて、長時間いると皮膚がちょっと痛くなってきて。夏場は特にあそこ、改札の温度がかなり高くなるんですよ。去年何かだと38℃とか39℃になってて。ガラス張りなので、遮光クリーンみたいなものを一番上からちょっとつけてもらった方が絶対あれはいいと思います。その光は1階の方にも差し込んだりして、1階の受付も眩しいので、あとQRコードが反応しなかったりとかするので、光でゲートが開かなくなるので、手動でやったりとかするので。あと改札周りのコードが多くて、ちょっと絡まったりして足引っ掛けたりとか踏んづけたりしている。あとちょっとたこはし配線っぽい、去年一度コードが壊れた時期があったので、辺ちょっと危ないなと思って、コードはちょっとはい、どうにかしておかないといけません。

2階にロッカーがない。今日のお客様も1階に降りていただいているので、2階にも少しあるといいかも。

1階の改札の大きい受付の長い机は固定されているけれど、レジがエラーになった時にいちいち回って行かなくてはならない。机をどうにかならないか。不便。2階は動かせる。

トイレはジェットタオルとかペーパーがあるといいと思う。

雨の日は傘立ての場所が分かりにくい。

S1 来館者への案内表示(サイン計画)は適切だと思いますか?

文字が小さすぎてわかりにくい。マップも突き出しサインも全部小さいですね。

S2 展示エリアの名称や展示の説明(キャプション・解説パネル)のデザイン・視認性は適切だと思いますか?

お客様に説明するときも、ちょっとこんがらがって、こちらの意味不明。こっちもわけわからなくなって、あれはちょっと…名前は変えたほうがいいです。例えば企画展は1にして、常設展は2、3、特展は4みたいな感じで、番号だけにした方が分かりやすいんじゃないかなと。

S3 展示の説明(キャプション・解説パネル)は分かりやすいと思いますか?

企画展は展覧会によって変わるんですけど、文字が小さい場合は、よく言われます。照明も作品保護のために暗かったりとか、余計見にくくなったりします。

S4 館内は日本語表示で案内していますが、案内をする中で困ること(困ったこと)はありますか?

できたら英語書籍があった方がいい。

S5 多言語対応(英語・中国語・韓国語など)の必要性は感じていますか?

はい、とても感じます。

S6 愛媛にある美術館の表示言語として、最低限どの言語があれば良いと思いますか？

最低限だと英語ですね。

◎事例 15

展示案内員、勤務年数:5年

G1 来館者／利用者からよく受ける質問や要望を教えてください。

当館の所属品なんですけども、モネとかセザンヌとかを所蔵しているんですが、来られるお客様は常に常設でそれが見れると思って来られる方が多いので、見れますかというふうに聞かれるんですけども、実際のところは年間4、5回入れ替えをしている関係で、見ていただけない時期があります。ああ、見に来たのについていうふうに言われる方も結構いらっしゃいます。

G2 来館者／利用者がどのように愛媛県美術館を楽しんでいますか？

コレクション展とあと企画展も年に何回かいろんな企画展があるので、展覧会はもちろんなんですけれども、こちらの場所がちょうどこの松山城の下にありまして、観光の途中で来られる方も結構いらっしゃる。2階にちょうど展望ロビーがあって、そこからの眺めがかなり大きいビュースポットみたいになっているので、そちらも楽しんでいただいたり。あと、建物自体も建築も誰の設計ですか?とか聞かれることが結構ありまして。あとまあ、ポイントとしては大きい楠木がガラス越しに3本ドーンと立っているのも、生命力を感じるホッとさせる場所です。

G3 来館者／利用者対応で困ることがあれば教えてください。

場所的に前に公園がある関係で、かなりイベントごとが行われることが多くて、飲食イベントになると飲食物持ち込み禁止なんですけど、カップの飲み物を持って入って来られる方がいて、お声がけさせていただいたりとか多いです。

G4 友人や家族にこの美術館の何を勧めたいですか？

私自身もものすごく好きな場所であるので、入ってから知ったこともたくさんあるんですが、所蔵品は12000点と数が多く、それを順番にコレクション展ということでご覧いただけるということと、重複しますが、場所の素晴らしさ、建物の素晴らしさ、楠木の生命力ですとか、木質化といって、愛媛産の木を使った電池を配置したり、コンクリートの中に暖かさみたいな部分を増やしていっている部分も魅力かなと。

G5 来館者／利用者への対応をより円滑にするために、どのようなサポートやツールが必要だと思いますか？

最近もう導入していただいたのですが、iPadを使って多言語化というか翻訳機能を使って接客できるようになったので、かなり海外の方がたくさん来られるようになったので、そういうツールは役立っています。

G6 今後の美術館の運営やサービス向上のために、どのような取り組みが必要だと思いますか？

最近、俳句イベントがあったのですが、愛媛独特の俳句甲子園が松山で行われるんですが、そういった地域の特色を活かした発信の仕方、インスタグラムやSNSでの発信で若い人にも知っていただけたらと思います。

G7 カフェや休憩スペースの快適さ(座席数、雰囲気、メニューなど)についてどう思いますか？

カフェもガラス張りで見えがよくて開放感がある感じなので、快適にお過ごしいただけると思うんですが、ちょっと価格帯的に少し高めかなと。軽食にしては少し高めかなと感じますので、もう少し抑え気味であつたらいいの

かなと思います。

G8 カフェに希望するメニューやサービスはありますか？

企画展をするときにコラボメニューというのをを出していただいているのは問い合わせもあったりして、好評ですので続けていただきたいというのと、開店時間が11時からなのでお客様からまだ開かないの？といわれることがあって、待っているお客様にちょっと。中では飲食ができない、カフェではできるけど開いていない、というのがちょっと。

G9 ミュージアムショップについてどう思っていますか？

ショップに置いてあるグッズは所蔵品と関連するものや企画展とのコラボとか、砥部焼のガチャガチャとかもあるので、お客様に楽しんでいただいていると思うのですが、やはり時間が。11時オープンで16時に閉まるので、お待ちいただくのが心苦しい。

G10 ミュージアムショップに希望する商品やサービスはありますか？

杉浦非水とか、こちら出身の作家のフェリシモさんとのコラボ作品が好評で、私も買ったりするんです。そういうコラボ作品でここでしか買えない限定グッズがあったらいいかなと思います。

A1 美術館の雰囲気(デザイン、照明、音、温度など)について、どう思いますか？

パッと見てスタイリッシュな感じでおしゃれな雰囲気がかっこいいイメージなんですけど、夜の照明が暗いので、かなり暗い中お客様が帰られるというようになります。温度に関しては夏場がものすごく暑くて、特に2階が。それを必死で耐え忍ぶ感じで。改善の余地があるかなと。

A2 展示の配置や動線は分かりやすいと思いますか？

配置、動線はわかりやすいと思うのですが、一番最初に展示室に入った時に、展示によって右から回る場合、左から回る場合があるので、その表示の矢印がわかりづらいことがあって、お客様が混乱することがあるので、そこをわかりやすくしてもいいのかなと思います。

A3 休憩スペース(椅子・ベンチ)の数や配置は適切だと思いますか？

それは特に。適切だと思います。

A4 空間の快適性(図書コーナー・お手洗い含む)について、改善してほしい点や要望があれば教えてください。

お手洗いなんですけど、以前、視覚障害をお持ちの方が暗くてわかりにくいとおっしゃったことがあって、介添でお手伝いをしたことがあります。一般の人は大丈夫かもしれませんが、弱視の方にはもっと明るいほうがいいのかなど。

S1 来館者への案内表示(サイン計画)は適切だと思いますか？

企画展ですとか、1階でやっている場合もあれば2階でしている場合もある。コレクション展も同様に。それがお客様にとってわかりづらいことがあって、入ってきてからまずどっちに行けばいいのか、総合案内に来られる方がいるので、パッと見てわかるようになればと。

展示室の名前のあべこべは気になる。

S2 展示エリアの名称や展示の説明(キャプション・解説パネル)のデザイン・視認性は適切だと思いますか?

キャプションも表示の仕方によって、ものによってかがまないと見えづらいというのがあって、ガラスに頭をぶつけてしまうので、適切な高さ、台がある、キャプションの表示に角度と高さが大事ななど。

S3 展示の説明(キャプション・解説パネル)は分かりやすいと思いますか?

キャプションに関しては分かりやすいですが、解説に関してはルビがついていないものが多くて、読み方が難解な漢字にはつけてくださるほうがわかりやすいのかなと思うことがあります。

S4 館内は日本語表示で案内していますが、案内をする中で困ること(困ったこと)はありますか?

みんなマップを見ていない。わかりづらい、銅のような色で気付いてない方が多いと思う。外国の方がそれを見て質問してくることはまずない。

S5 多言語対応(英語・中国語・韓国語など)の必要性は感じていますか?

今あるものに関しては分かりづらいので、もう少しパッと見て位置関係がわかりやすいものがあるのであれば、日本語の下に例えば英語表記を入れるとかあってもいいと思います。特に聞かれるのはお手洗いの位置なんですが、それはマークでわかってもらえればいいと思います。トイレの位置は外国人からも日本人からも聞かれます。

S6 愛媛にある美術館の表示言語として、最低限どの言語があれば良いと思いますか?

英語と韓国語

#### ◎事例 16

展示案内員、勤務年数:5年

G1 来館者／利用者からよく受ける質問や要望を教えてください。

書き出したらキリがなかったんです。

場所を聞かれる。赤ちゃん休憩室、ゴミ箱。ゴミ箱は飲食持ち込んで捨てる場所ないですか?と聞かれる。

展覧会について。韓国人の人は無料じゃないんですか?と聞かれます。ないというと帰っちゃいます。

スーツケース(大型)の荷物預かって欲しい。

建築物について、海外の方もこれ誰が設計したの?とよく聞かれます。

飲食を持ち込む人がいた時に、「それぐらいいいじゃないか」とよく言われます。

あとは美術館の友の会の入会について聞かれたりします。担当者に回します。

さらに観光案内的な質問に答えています。

G2 来館者／利用者がどのように愛媛県美術館を楽しんでいますか?

もちろん展覧会もそうですが、実際体験型の触ったり動かしたりする展示会は人気でした。今やってるパズルや俳句作りも結構楽しんでやられています。

ワークショップもありますが、愛媛県警の音楽隊のイベントでコンサートが人気で、次いつやるの?と聞かれてくる方がいます。美術館が主催なので、音楽イベントはお客さんが集まっているイメージです。去年はシルクロード展があって、中国の楽器の演奏会があって結構人気がありました。

インスタ映えるのか、写真撮影ですね。図書コーナーとか1階から2階へ上がる階段でカップルが写真を撮っ

ていたり。若い子たちは写真を撮ることが多いです。  
スタンプラリー集めている方や、ガチャガチャコーナーとか。ショップとか。

### G3 来館者／利用者対応で困ることがあれば教えてください。

飲食ですね。死角になるんです、総合案内に座っているので。背中しか見えないので、どうしても。  
サインも死角になってる？ガラス側にサインがあるほうがいいのかも。  
持ち込み禁止物もある。  
図書コーナーは閲覧コーナーで自習する学生がいる。ちょうど今図書館が閉まっているので、自習目的で利用される方がいる。  
ジブリ展とか大型展覧会の時に長蛇の列ができる。待っている間に水を飲む。また、列が長すぎて、喫茶店側のドアから外に出るまで並んで、自動ドア開きっぱなしになることがある。  
身障者駐車場が4台分しかなく、満車時は西側の駐車場を案内するけれど、遠いと言われてしまう。  
カスタマーハラスメントもある。総合案内に基本的に一人しかいないので、ボランティアさんが対応しているが、延々と小言をちくちく言われることがある。人を呼びに行きづらく苦しい。  
総合案内は荷物番しなくてはならないので、そこがネック。  
スタッフが出入りするところがすごく狭くて、大型の荷物だとヨッコラセでぶつけてしまうことがある。  
美術館利用以外で、隣の市民会館でコンサートする時は居座られてしまう。そういう人は飲食も多い。やっぱりサインが。  
コレクション展が何も無い時は開店休業中みたいになって、申し訳ない気持ちになります。  
ダブルの時もある。企画展もコレクション展もない時があって、辛かったです。

### G4 友人や家族にこの美術館の何を勧めたいですか？

郷土の作家、知らない作家がたくさんありますので、広めていきたい。  
やっぱり高齢者の家族は車がね、駐車場がね、遠いしな、というのがある。

### G5 来館者／利用者への対応をより円滑にするために、どのようなサポートやツールが必要だと思いますか？

タブレットの活用をしたらいんじゃないか。  
総合案内とコレクション展の改札にiPadが置いてあります。  
展示室には置いてないので、監視員は持っていないくて、お客さんに外国の方から英語で聞かれたら、自分のスマホの翻訳になっちゃいます。  
災害時の対応なんですけど、南海トラフがいつくるかわからないので、避難経路を示した図は総合案内にしかない。2階のバックヤード側に荷物がいっぱいおいてあって避難できない！  
展示室で耳の聞こえが悪かた、高齢者の方が多いのですが、お客様申し訳ございませんと話しかけると、「何？聞こえない！」と言われてします。  
あと、電話で話し出す人がいます。展示室で、外でお願いしますというんですが、言葉で言っても通じないことがあるので、カードみたいなもので視覚で通じるものがあればなと思います。

### G6 今後の美術館の運営やサービス向上のために、どのような取り組みが必要だと思いますか？

3月に合理的配慮という研修会があって、現場の人は参加できないということがあったんで、シフトみてやってほしい。

美術館の職員の中で回覧しているのですが、博物館研究という雑誌があって、ここの国立西洋美術館の館長の話でこういったお子様向けの展覧会イベントをやってみたよという話があって。学校団体の観覧はよくくるのですが、あまりレベルがよろしくない。もうちょっと小さい時に両親が美術館に連れてきやすいような教育プログラムがあればいいのじゃないかと思いつきました。

G7 カフェや休憩スペースの快適さ(座席数、雰囲気、メニューなど)についてどう思いますか?

海外からのお客さんはモーニングして帰りたかったみたいで、11時は遅すぎると言われてしまいました。あとは中庭のソファで読書する人がよくいますよ。

G8 カフェに希望するメニューやサービスはありますか?

企画展のコラボメニューは面白いと思うのですが、宣伝が小さくて、改札とか総合案内に小さく貼ってあるだけで、周知できてるのかな。

SNSはミュージアムカフェで発信しているみたいだけど、館内のサインが目立っていない。

G9 ミュージアムショップについてどう思っていますか?

営業開始が遅い。ガチャガチャコーナーをみなさんよく利用されるんですが、お金が詰まって商品が出てこないということがあるけれど、店が閉まっていて対応できないと怒って帰られる。

G10 ミュージアムショップに希望する商品やサービスはありますか?

三大コレクション

まなべひろしが好きなんですが、出身地の新居浜市の赤神ミュージアムにもグッズがあまりなかったのが、県でカバーできれば。

陳列があまり変わり映えしない。目新しい商品があまりない。

昨日言われた。バサマから。ふらっと寄りましたと。

A1 美術館の雰囲気(デザイン、照明、音、温度など)について、どう思いますか?

A2 展示の配置や動線は分かりやすいと思いますか?

西洋画から非水までスムーズに行く人が少ない。1階の展覧会は出入口が二つあるので迷ってしまう。

A3 休憩スペース(椅子・ベンチ)の数や配置は適切だと思いますか?

これはクレーム聞かないです。

A4 空間の快適性(図書コーナー・お手洗い含む)について、改善してほしい点や要望があれば教えてください。

エレベーターのところに館内マップがあって、その右横はスライド式のものがあるが、デジタルサイネージを導入してから使われていない。デッドスペースになっている。

地図があって、どこで何をやってるかわかるものが見えたいかなと思いました。

図書コーナー前の展示コーナーも目立っていない。薄暗いし、立ち寄る人があまりいない。

ピアノが置きっぱなしになっていて、弾きたい。

館内案内でお客様に渡すものに何も書いていない。オストメイト書かれていない。

電話NGカード

飲食できませんというのが一時あったけど、見てない。

ボランティアさんもずっといるわけではないので、表示できているといい。

水分補給スペース。

固定で水分補給できる場所が欲しい。昔はウォータークーラーのあたりで、水筒の水やお茶はここでなら飲めていた。今はウォータークーラーからのみしかダメ。持参のものは外で飲んでもらう。

トイレが小さい。

館内マップは見るけどわからないから聞きにくる。

S1 来館者への案内表示(サイン計画)は適切だと思いますか?

サインはわかりにくいみたいで、案内に来る。

S2 展示エリアの名称や展示の説明(キャプション・解説パネル)のデザイン・視認性は適切だと思いますか?

キャプション、わかりやすい。

たまに展覧会で二つ作品が並んでいて、両方ゴシックだけど、こちらは太い、こっちは細いというのがある。

S3 展示の説明(キャプション・解説パネル)は分かりやすいと思いますか?

文人画コーナーのキャプションは文字が長くてスルーする人がよくいる。

たまに企画展を2階でやっている時に、常設展1、2と書いてあるので、チケットには常設展と書いてあるのに、常設展示室はどこなのよとなる。

コレクション展が常設展ですと、いつも言い直しています。

S4 館内は日本語表示で案内していますが、案内をする中で困ること(困ったこと)はありますか?

翻訳機を使っても通じていない時があるので、絵があると早く伝わる。

S5 多言語対応(英語・中国語・韓国語など)の必要性は感じていますか?

必要性を強く感じます。韓国から直行便が就航しているので、たくさん来ます。

S6 愛媛にある美術館の表示言語として、最低限どの言語があれば良いと思いますか?

英語と日本語だけでいいと思う。

◎事例 17

学芸課長、勤務年数:23年目

G1 来館者／利用者からよく受ける質問や要望を教えてください。

展示の内容についてのクレーム。暗い、字が小さいとか。

作品を鑑定してほしいと言われることがある。突然持ってこられる人もいますし、電話での問い合わせもある。まれに掘り出し物の場合もあって、美術館で所蔵することもある。

G2 来館者／利用者がどのように愛媛県美術館を楽しんでいますか?

日常とは違う体験をする場所。でも敷居が高くない方がいい場所。気軽に行きたい場所と見られていると思う。

G3 来館者／利用者対応で困ることがあれば教えてください。

上のものが出てこいと言われて、出ていくこともある。案内の対応が気に食わないなど。

G4 友人や家族にこの美術館の何を勧めたいですか？

親しい人には今見ておく方がいい企画展を勧める。

G5 来館者／利用者への対応をより円滑にするために、どのようなサポートやツールが必要だと思いますか？

多言語に対するもの、ユニバーサルな対応、障がいのお持ちの方、多様に対応できるツールがあるといいと思う。

G6 今後の美術館の運営やサービス向上のために、どのような取り組みが必要だと思いますか？

公的機関なので遅れていると思う部分が、デジタルな対応。キャッシュのみしか使えない。

G7 カフェや休憩スペースの快適さ(座席数、雰囲気、メニューなど)についてどう思いますか？

カフェはしっかり食事を楽しむという方針の施設ではないので、カジュアルな方針かなと。共用部はとても開放的で自慢できる強みだと思う。今回の事業の見直しの中で、この強みをしっかりと見せたい。建った当時はもっとスッキリしていた。置いてあるものが不自然だとか、傘立てとか。お客様のアンケートからご意見をもらう。

G8 カフェに希望するメニューやサービスはありますか？

火が使えないという条件があるので、提供できるものが限定されている中で、今のメニューは工夫して決められていると思うが、料金が少し高い。

G9 ミュージアムショップについてどう思っていますか？

紆余曲折あってあの場所になり、今後はあの位置でやっていく。急ごしらえ感、仮設感があるので、綺麗にしていきたい。

G10 ミュージアムショップに希望する商品やサービスはありますか？

同じ文化観光事業でグッズを開発していて3月からオリジナルグッズができる。それが増えていけばいいなど。ずっと欲しいと思うのは、紙袋とかのバッグ。ブランディングとしてのイメージ。

A1 美術館の雰囲気(デザイン、照明、音、温度など)について、どう思いますか？

オープンスペースは天井照明がもともとない。雰囲気がいいが、冬場は暗い。階段とか怖い。

A2 展示の配置や動線は分かりやすいと思いますか？

わかりやすくなるよう、心がけている。壁通りに進めば展示が理解できるように考えています。が、100%にはなかなかならない。エントランスからいきなり展示室に入ると、余計に展示室内が暗く感じるのかな。明暗差で。エントランスが明るいから、展示室が通常以上に暗く感じる。目が慣れるように距離が必要だと考えたことはあるが、スペース的に難しい。

A3 休憩スペース(椅子・ベンチ)の数や配置は適切だと思いますか？

適切なレベルは人によって違って、学芸員の中でも違っている。客層によって、年配の方が多そうな時は増やす。物理的に展示空間が狭い時は危ないので、減らす。

A4 空間の快適性(図書コーナー・お手洗い含む)について、改善してほしい点や要望があれば教えてください。

トイレは今入っている業者さんも丁寧ではないところはあって、そう意味での快適さが以前ほどではない。県の入札で安いところになるから。

図書コーナーはとても利用者の方に居心地よく使ってもらっている。ボートとすごされたり。

監視がないので、自習の場所として使われたり、飲食した形跡があったり、荷物を放置したまま外へ出かけていたり。

図書コーナーとして活用するのに限界がある。図書が盗まれたりするし。

違い使い方してもいい。あそこに本当はショップまたはカフェがあったりしたらいいのかなと思ったり。カフェは難しいかも。

あえて図書コーナーにこだわる必要性は自分は感じていない。本も日焼けしてしまう。

S1 来館者への案内表示(サイン計画)は適切だと思いますか?

現時点では適切ではない。わかりにくくなっている。

S2 展示エリアの名称や展示の説明(キャプション・解説パネル)のデザイン・視認性は適切だと思いますか?

室名と企画展、常設展があべこべになっていることがある。案内担当は案内するときに室名を言うので、辻褄合わず、わけがわからなくなる。

一般の方にはあまり問題ない。気にしていない。

S3 展示の説明(キャプション・解説パネル)は分かりやすいと思いますか?

最近はみんな意識して作るようにしている。開館時は解説をつけない方針だったので、不親切だったかもしれないが。今のメンバーでやってる展示に関しては、問題はないと思う。

S4 館内は日本語表示で案内していますが、案内をする中で困ること(困ったこと)はありますか?

困った感覚はない。

S5 多言語対応(英語・中国語・韓国語など)の必要性は感じていますか?

絶対ではない。内容による。

S6 愛媛にある美術館の表示言語として、最低限どの言語があれば良いと思いますか?

日本語と英語

◎事例 18

総務事務、勤務年数:3年目

G1 来館者／利用者からよく受ける質問や要望を教えてください。

よくあるのは、展示は何をやっていますか。駐車場はどこにありますか。電話で質問を受けます。

G2 来館者／利用者がどのように愛媛県美術館を楽しんでいますか?

絵画鑑賞。作品鑑賞の目的が第一なのではと思います。

G3 来館者／利用者対応で困ることがあれば教えてください。

イベントがある時にトイレの行列ができる。汚くなる。

飲食の持ち込みや子供の風船。

雨の日は傘。

展示室の中で写真を撮るお客様がいらっしゃる。スマホで翻訳してるのか、写真を撮るつもりなのか、注意の仕方が難しい。

G4 友人や家族にこの美術館の何を勧めたいですか？

展覧会だと、企画展を勧めることがある

G5 来館者／利用者への対応をより円滑にするために、どのようなサポートやツールが必要だと思いますか？

できたらAIみたいな受付があるといいのかな。定型的なことならできるのかな。

G6 今後の美術館の運営やサービス向上のために、どのような取り組みが必要だと思いますか？

施設の設備が老朽化しているので、修繕が必要な部分をしてほしい。

G7 カフェや休憩スペースの快適さ(座席数、雰囲気、メニューなど)についてどう思いますか？

微妙。高齢者の方だと木の椅子はしんどいのは。クッション性があるものだといいのでは。でもカビとかダニとかの心配があるからなのかなあ。

G8 カフェに希望するメニューやサービスはありますか？

パスタランチとか、もう少しメニューが豊富になればいいな。

G9 ミュージアムショップについてどう思っていますか？

グッズを取りやすく陳列してほしい。

G10 ミュージアムショップに希望する商品やサービスはありますか？

買うものが今だとない。マグカップとか、タオル製品、今治タオルとか置いて欲しい。

A1 美術館の雰囲気(デザイン、照明、音、温度など)について、どう思いますか？

暗い。照明が暗い。敷居が高い感じがして入りにくい。

A2 展示の配置や動線は分かりやすいと思いますか？

時々迷います。

A3 休憩スペース(椅子・ベンチ)の数や配置は適切だと思いますか？

人によるとと思いますが、あまり置きすぎてもよくないので、ちょうどよいと思う。

A4 空間の快適性(図書コーナー・お手洗い含む)について、改善してほしい点や要望があれば教えてください。

お手洗いが暗いので、それを改善する必要があると思う。でも明るくしすぎると汚いのが見えてくるので、老朽化があるので、印象がよくなるかも。

図書コーナーに関してはできたら仕切りをつくって、ブースみたいな感じにしてほしい。コンセントをつけてカフェっぽくなっていたらいいと思う。

S1 来館者への案内表示(サイン計画)は適切だと思いますか?

あまり来館者は見てないと思う。

S2 展示エリアの名称や展示の説明(キャプション・解説パネル)のデザイン・視認性は適切だと思いますか?

常設展示室、企画展示室があって、利用があべこべになっていることについては、全然気になりません。

S3 展示の説明(キャプション・解説パネル)は分かりやすいと思いますか?

見ていないです。興味があるものしか見ない。タイトルと作品名と作者くらいしか見ない。この部分に関しては、問題ない。

S4 館内は日本語表示で案内していますが、案内をする中で困ること(困ったこと)はありますか?

私が直接対応することはないので、ないです。みなさんだいたいスマホで翻訳されています。

S5 多言語対応(英語・中国語・韓国語など)の必要性は感じていますか?

感じません。

S6 愛媛にある美術館の表示言語として、最低限どの言語があれば良いと思いますか?

韓国語。英語よりも韓国語。実際に来館者がある。