

常設展観覧者の展示評価について

1 目 的

常設展の展示資料や展示手法等について、観覧者の評価を踏まえ改善するため。

2 調査方法および結果（資料 4 - 2 アンケート様式）

実施期間 令和 6 年 1 月 1 6 日（土）～ 1 2 月 2 7 日（金）【3 6 日間】

配布場所 パノラマスロープの 2 階出口（図書コーナー）

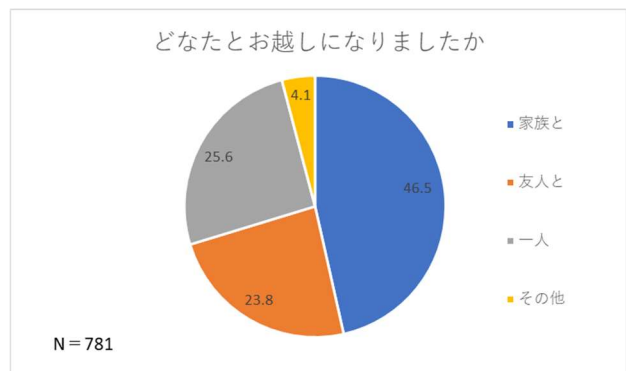
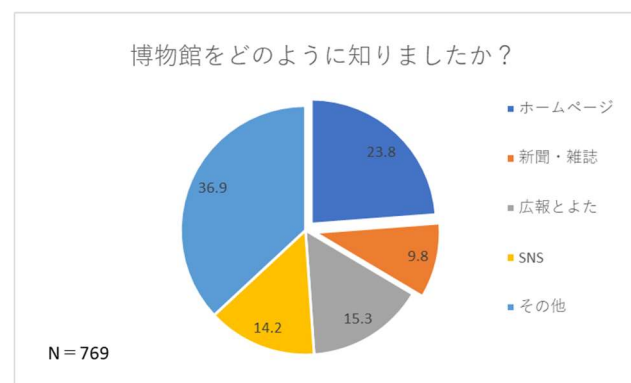
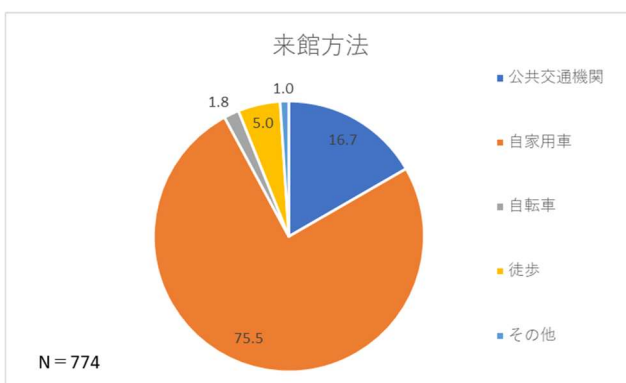
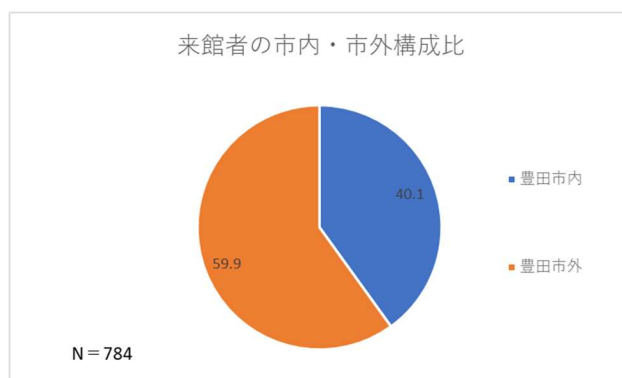
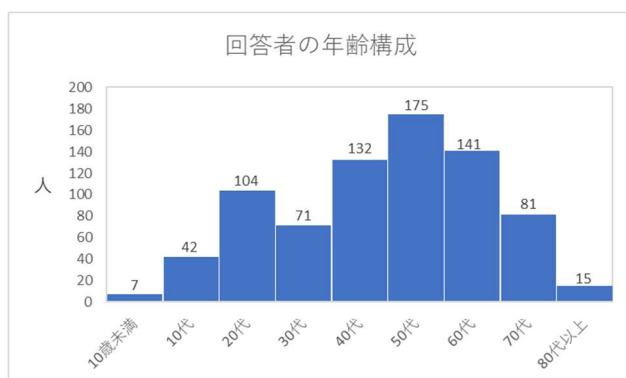
配布方法 看視スタッフが手渡しで配布し、当日中に回収した。

対 象 常設展示室を見学したと思われる来館者すべて。

ただし、回答の偏りを避けるため学習利用で来館している市内小中学校の生徒は除外した。

（1）回答者の属性に関する結果

回答数 7 8 4 件（男性：3 3 2 名 女性：4 4 8 名 未回答：4 名）



【回答者属性要約】

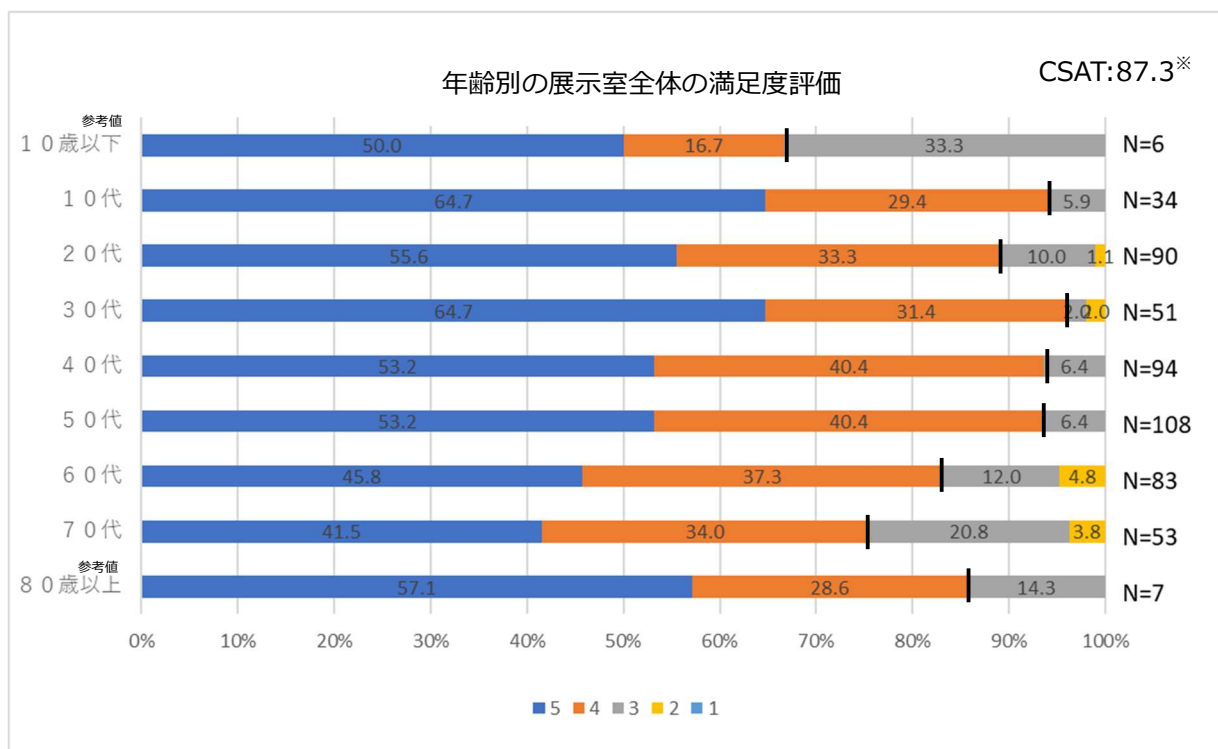
- ・市内・市外比は、4：6で市外者の方が多かった。観覧者統計でも夏以降の市外の観覧者の割合が上がっている。
- ・博物館を知った情報ソースについては、その他をのぞいて、自館ホームページが23.8%、広報とよたが15.3%、SNSが14.2%の順であった。なお、記述回答によるその他の内容としては、友人や家族からの口コミが多かった。
- ・来館方法は75.5%が自家用車、次いで公共交通機関による来館が16.7%であった。
- ・来館者の構成は、家族連れが46.5%と約半数を占め、次いで友人との来館が23.8%と多かった。

（２）展示室の評価に関する結果

常設展示室の評価（平均）

	展示室全体	モノがたり (集合展示)	記憶トラベル	たんきゅうラボ	とよたストーリー	パノラマスロープ	みんなの研究室
平均	4.40	4.19	4.08	4.22	4.15	4.24	4.07

5段階評価。5が最も高く、1が最も低い評価。



※CSAT：顧客満足度スコア；全回答に占める高評価5・4の回答数の割合。通常は75以上で満足度が高いといえる。

10歳以下、80歳以上は回答者数（N数）が少ないため参考値として記載。

【結果要約】

- ・常設展示室を見学した来館者の評価は、全体で4.4、各セクションも4を超えていた。
- ・若年層（20～40代）で評価が高く、高齢者層60歳以上の世代で評価が低い傾向があったが、CSATはいずれの世代も75以上、全体で87.3であり満足度は高かった。
- ・これらの結果から、展示の評価は高く、かつ幅広い世代で満足度が高いことが示された。

3 評価コメントの内容（資料4－3－①～③）

（1）常設展の展示構成・展示内容

※数字は自由記述欄で確認できた評価コメントの件数

①展示コンセプトについて

【強み】63件

- ・「開かれた博物館」「会話がはずむ」「なつかしさを感じる」「こどもに見せたい」「すごしやすい」などの評価が多い。

【弱み】15件

- ・「ストーリー・テーマ性」「時間軸」の不在などの評価が多い。

②学び・学術性について

【強み】58件

- ・「新しい発見」「総合的な学び」「歴史的な学び」などの評価が多い。

【弱み】9件

- ・内容の浅さなどに関する評価が多い。

③展示物・展示内容の種類や量について

【強み】128件

- ・全体的な「展示の更新性」「多様性や量」や、各展示セクション（「記憶トラベル」「たんきゅうラボ」「とよたストーリー」）などへの評価が多い。

【弱み】15件

- ・「展示資料の乏しさ」などへの評価が多い。

（2）常設展の展示手法について

①「とよたモノがたり」の観覧について

【強み】27件

- ・「壮大さ・印象深さ・楽しさ」や「新しさ」「なつかしさ」への評価が多い。

【弱み】31件

- ・「見にくさ」や「キャプション」「配布資料」に関する評価が多い。

②観覧動線について

【強み】3件

【弱み】7件

- ・順路の分かりにくさや狭さへの評価が多い

③展示照明について

【強み】3件

- ・明るくて見やすいという評価が多い。

【弱み】1件

④見せ方について

【強み】 48 件

- ・「パノラマスロープ」や、見やすさ・デザイン性への評価が多い。

【弱み】 3 件

⑤体験型展示（ハンズオン）・参加型展示について

【強み】 112 件

- ・体験・参加への総体的な評価や各取組への評価が多い。

【弱み】 9 件

- ・体験・参加への総体的な評価や各取組について「強み」として評価しつつ、人的対応やハンズオンの可否に関する表示について「弱み」として評価するものが多い。

（３）人的対応

【強み】 7 件

- ・丁寧さや親切さへの評価が多い。

【弱み】 5 件

- ・配置数や対応についての評価が多い。