

平成30年度 埼玉県博物館連絡協議会 後期研究会・見学会 報告

日 時 平成30年11月13日(火)
13:30～15:45
場 所 埼玉県立歴史と民俗の博物館

1 参加者

25名（名簿は別紙）

2 内容

(1) 開会

あいさつ

- ・開会に先立ち、埼玉県博物館連絡協議会の関会長よりあいさつ。

(2) 研究会の部（13:30～14:30）

会場：埼玉県立歴史と民俗の博物館 講堂

【講演（13:40～15:00）】

川崎市立日本民家園園長・渋谷卓男氏を講師に「川崎市立日本民家園における外国人に向けた取り組みについて」をテーマにご講義をいただいた。

【講演の概要】

①外国人入園者の増加

- ・フランスの旅行ガイド誌への掲載やトリップアドバイザーのエクセレンス認証により外国人入園者が増加。その数は2011年の1,751名から2017年には6,342名と3.5倍以上となった。
- ・外国人入園者の統計の取り方は受付職員による目視。
- ・外国人入園者の国籍は様々で、2016年4・5月の統計で42ヶ国、286人。ヨーロッパからはフランス、ドイツ、イギリスからの訪問が多く、東アジアでは台湾、タイが多い。アメリカからの入園者が最も多く44名であった。
- ・出身国の調査方法は、外国人入園者に地図を提示し、シールを貼ってもらうという方式。

②外国人入園者への対応

ア 解説板、パンフレット等

- ・リーフレットは、日本語を含め12ヶ国語を作成。案内板は日本語、英語、中国語、韓国語の4ヶ国語。
- ・展示解説は、煩雑さを避けるため日本語に英文を併記。中国語、韓国語に関してはスマートフォンのアプリによる音声ガイドで対応。

・解説等の翻訳文は、民家園の英語担当スタッフが英訳、その後外部に委託しネイティブチェックを実施。ただし、ネイティブに専門知識がないと正確なチェックが行えないため、翻訳者が打ち合わせに立ち会う必要がある。また、英語以外の言語においては、専門知識のある翻訳者を探すのが困難なため、ネイティブチェックを行うのは実質的に不可能な点が課題となっている。

イ 音声ガイド

・スマートフォンアプリによる音声ガイドを導入。出入り口が複数ヶ所あること、民家園施設が野外であることなどから雨や落下による故障のリスクを考慮して、専用機型の導入を避けた。

・音声ガイドアプリに接続するにはWi-Fi環境が必須となる。接続の手間や接続に不具合が生じた場合、外国語で案内をするのが困難である点が、課題である。

・耳の不自由な方は利用不可であるので、スマホ媒体であればスクリーン表示ができるように改善すべきである。

ウ ボランティア

・ボランティアグループ「炉端の会」から英会話ができるスタッフが集まり、「英語ガイドチーム」として活動。外国人入園者が5人以上であれば、申込書をホームページから印刷し、FAXによる事前申込を経てガイドを行う。個人や飛び入りの場合でも「英語ガイドチーム」のメンバーが出勤の際には対応。

③トラブル対応

ア トイレでの異臭騒ぎ

・原因はトイレの使用法の誤解によるもの。

・洋式トイレの座り方や、トイレに流すもの、流してはいけないものの注意書きをイラスト付きで表示することで対応した。

イ お座敷への土足立入

・アメリカンスクールの生徒が座敷に土足で上がっていた。

・生徒が日本の習慣を知らず、先生が事前に下見に来る習慣もない。

・先生向けと子ども向けの注意書きを作成、HPで公開し、PDFでダウンロードできるようにした。

・団体申込を電話で受け付ける際、その注意書きを配布してもらうよう依頼した。

ウ 祈祷場所の提供

・イスラム教徒の入園者から、祈祷の場所を提供してほしいと依頼があった。祈祷に際しては体を水で清めなければならないということもあり、洗面所を提供したが、洗面所の床がひどく濡れてしまった。

・祈祷に関しては、男女別に行わなければならない、洗面器に溜めた水で

はなく流水を用いなければならないなど、決まり事があるので祈祷場所の提供については課題が残る。

・ただし、祈祷方法やルールをどの程度遵守するかは宗派や個人により異なる。

・他館では、救護室を提供したり、洗足場として清掃用に設置された低い位置に蛇口のある洗い場を提供しているようである。また、男女別の間仕切りを設けるのが困難な場合は、時間差で対応している所もある。

エ 突然のけが

・外国人入園者が蜂に刺され、外国人に対応可能な病院を探すのに苦労した。

・事前に、外国人の受け入れが可能な病院をリストアップする必要がある。また、こうした非常時や災害時の情報提供をいかに多言語で対応するかも課題である。

④質疑応答

Q 1. トリップアドバイザーに取り上げられた経緯を教えてください。

A. トリップアドバイザーに対しては、民家園からは何のアクションも行っていない。エクセレンス認証の決定は、トリップアドバイザーのユーザーが投稿した口コミの質、件数や人気ランキングの順位を考慮して先方が決定する。

Q 2. 解説板は日本語と英語の2ヶ国語とのことだが、他国からの意見、要望等はないか。

A. 解説文については、単語の用法に違和感がある、スペルミス等の指摘がある。他国からの要望については、意見、不満には至らないものの入園者との会話においてイタリア語表記もほしいという声があった。

Q 3. 自館も外国人入館者が多いが、欧米系の入館者は、解説等のために声かけをすると個人で楽しみたいので、とガイドを拒否することがしばしばある。どのように対応しているか。

A. 民家園においては、炉端で2、3言会話を交わす程度の解説をすることがあるが、特にガイドを避けられたことはない。特別な対応はしていない。

Q 4. キャッシュレス化への対応はしているか。

A. 未実施である。券売機の導入等も考慮しているが、現時点では受付スタッフが入館料を徴収している。キャッシュレス化に関しては、今後の課題であり、指定管理業者の検討事項である。

Q 5. 蜂に刺された外国人について、受け入れ可能な病院はどのように探したか。

A. 病院に電話をし、受け入れ可能かどうかの確認をとった。受け入れ可の病院に対応を依頼した。

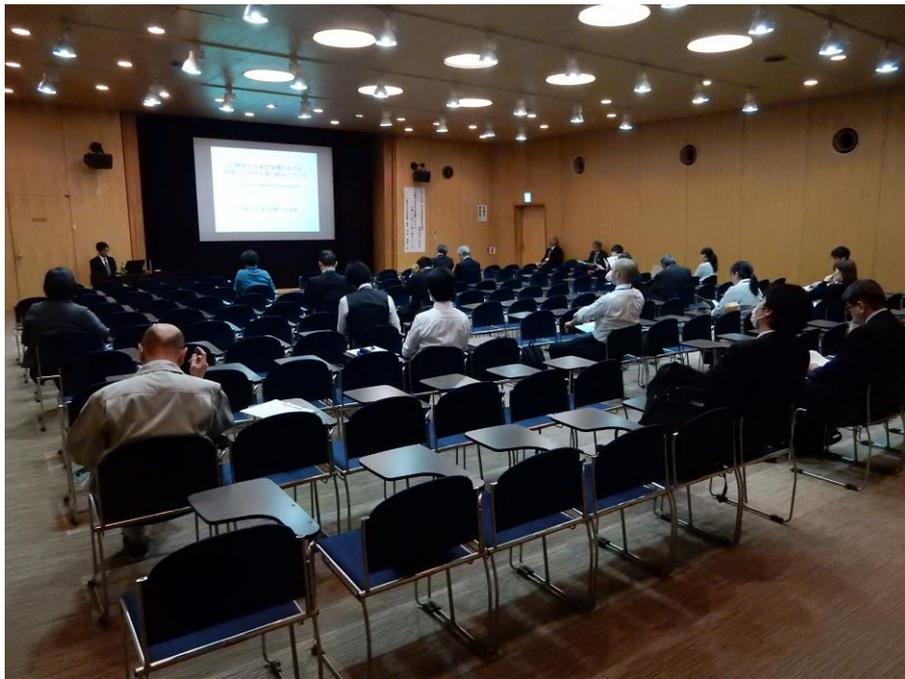
【報告（15：00～15：15）】

埼玉県博物館連絡協議会 緊急時相互支援検討委員会 委員長 田中裕子（当館副館長）より「平成29年度日本博物館協会研究協議会への参加報告」を行った。

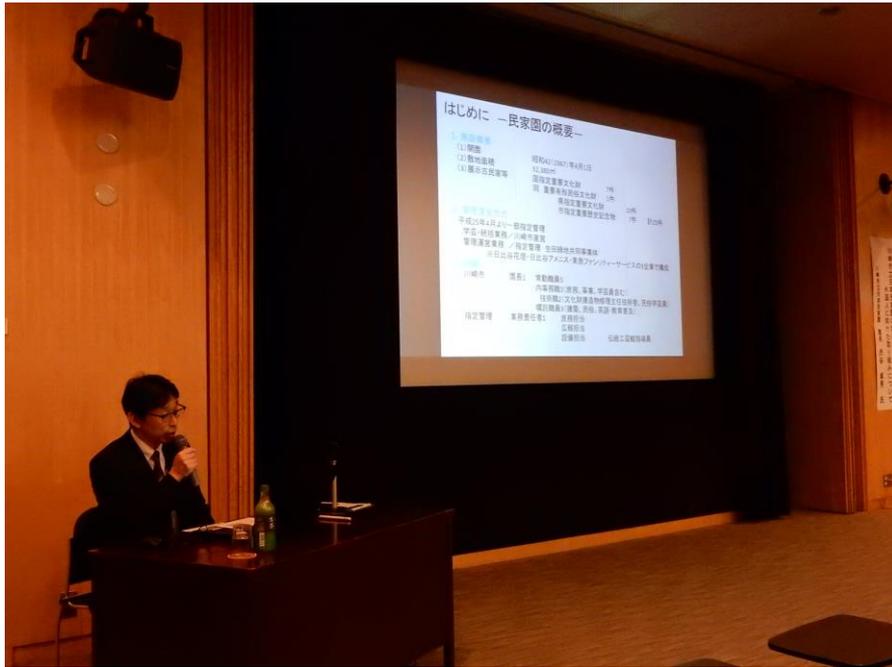
【報告の概要】

各地方自治体では、防災対策基本法（第40条）に基づき「地域防災計画」を作成している。その中には文化財に対する防災、災害対策に関する言及があるが、各地方自治体により内容が異なるため、各館でも該当するものについて再度確認をしておいていただきたい。

また、緊急時の際の速やかな文化財レスキューのためには、平時から加盟館園同士の関係が密であることが望ましい。今回のような研究会や会議は、各加盟館園が顔を合わせ、情報交換をする機会ともなるので、今後も引き続き積極的に参加をいただければ幸いである。



研究会の様子（1）



研究会の様子（２）

(3) 見学会の部（15：30～随時解散） 会場：当館 特別展示室
 当館の展示担当学芸員が特別展「ダムと変わる！私たちの暮らし」の展示解説を行い、その後自由解散となった。



見学会の様子

以上