

平城宮跡資料館来館者アンケートのデジタル化の効果について

1 はじめに

奈文研の展示公開活用研究室では、平城宮跡資料館（以下、資料館と表記）における常設展や定期的に開催する企画展・特別展を通して、奈文研の発掘調査や学術研究の成果を発信している。資料館では来館者に対して、展示品の構成や解説ボランティアの対応等について、アンケート調査を実施している。

従前までは紙面による調査を実施していたが、日本国内でのスマートフォンの世帯保有率が9割を超える状況下であり¹⁾、資料館でのペーパーレス化とアンケート集計における業務効率化が求められていた。そのため、令和6年（2024）度からWebアンケートに回答するよう調査方法を変更した。

デジタル化するにあたり、従前までの紙面回答から回答数が激減する可能性も考えられたため、変更後にどのような変化が起きたのか、その動向を整理した。以下では、アンケート回答の前提となる、来館者数の推移を年度別で整理する。次に、これまでのアンケート回収方法の変遷を確認した上で、各調査方法における回答件数の

増減を比較する。最後に、今後のアンケート調査としていかなる方法が望ましいのかを検討したい。

2 資料館の利用者数の動向

資料館は昭和45年（1970）に開館以降、平成22年（2010）に大規模改修を経て今に至る。ここでは過去5年にわたる来館者数の推移を確認する（図119）。

平成31/令和元年度（以下、令和元年度と表記）（2019）の来館者は7万人弱であるのに対して、令和2年（2020）度は3.79万人、令和3年（2021）度は2.53万人と令和2年度以降大幅に落ち込んでいる。これは令和2年度4～5月間の新型コロナウイルス感染症の蔓延による臨時休館と、2～3月間の改修工事にともなう休館が要因と考えられる。しかし、それに加えて令和3年度に来館者数のカウント方法について、人感センサーを用いた方法から受付の係員による目視への変更があったことにも起因すると考えられる。

令和4・5年（2022・2023）度の来館者はいずれも3.5～4万人の間を推移する点に加えて、令和6年度も令和7年（2025）1月31日時点で3万人を超える。そのため、平城宮跡資料館の年間来館者数は令和2・3年の減少期以降、概ね新型コロナウイルス感染症の拡大以前の状態まで回復したと推測される。

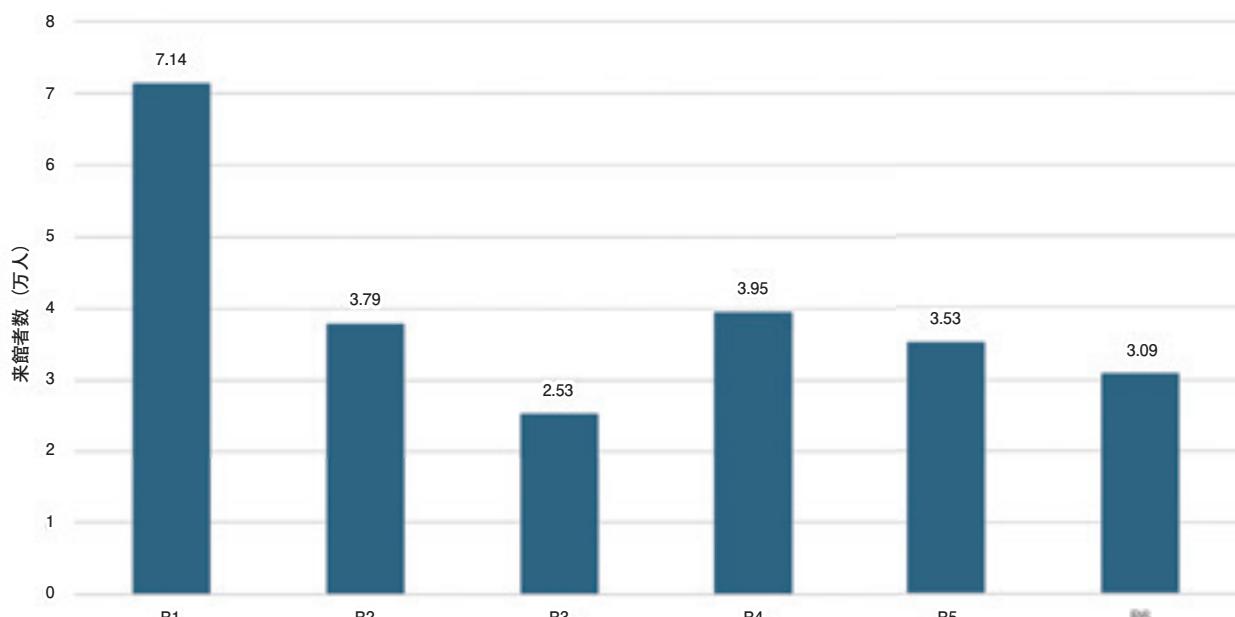


図119 平城宮跡資料館年度別来館者数（令和6年度は令和7年1月31日時点）



図120 アンケート回答依頼のポスター



図121 自由記述式用紙の設置状況

3 来館者アンケートの内容と回答方法

来館者アンケート調査の結果は平成25年度（2013）から記録している。回答方法は以下のように変遷している。

（1）令和元年度以前

A4紙面で実施していた。質問項目について、企画展・特別展開催時にはその展示内容に係る事項を追加していく。また、回答用紙と回収用の箱は資料館出口に設置しており、来館者が任意で記入して投函する形式であった。

（2）令和2～5年度

従前までと同じく、紙面で実施していた。ただし、回答用紙は資料館受付において、案内の担当者がパンフレットと共に来館者に直接配布していた。

（3）令和6年度

アンケートはスマートフォンからQRコードを読み込んで回答するように変更した。アンケートの質問項目はGoogle formを用いて作成した。

来館者に対するアンケート回答の協力依頼は、図120の通り、館内にポスター等の案内を複数ヶ所に掲示して周知している。また、企画展・特別展を開催する時期は、ポスターを引上げた後、企画展・特別展向けのアンケートを回答するように、会場内に案内板を設置した。

アンケート回答後のお礼の贈与等について、常設展では特段の措置をしていない。ただし、10月21日～12月8日の期間に開催した特別展の際は、アンケートの回答後に、展示品の写真データを待ち受け画面用としてダウンロードできるようにした。

また、アンケートをデジタル化するにあたり、スマート

フォン未使用者は回答できなくなる問題があった。そのため、資料館の休憩室等に、自由記述式のB5用紙と投函用の箱を設置することで、紙面でも意見を受け付けるようにした（図121）。

4 デジタル化にともなう回答数の変化

アンケートの配布・回収方法で変更のあった①令和元年度②令和5年度③令和6年度（以下、それぞれR1、R5、R6と表記）の各年度を比較することで、アンケートのデジタル化の効果について検討したい。

まず、各年度の月別来館者数の推移は図122の通りである。R1とR5およびR6の来館者には2倍以上の差が認められるが、前項の通り、カウント方法に変更があるためである。また、すべての年度で比較可能な4月～1月の期間を見てみると、月別で5月・10月・11月に来館者数がもっとも増加するように変動することから、月別の来館傾向に差異は認められない。

次に、各年度におけるアンケートの回答数はR1が489件（うち1月31日までに477件）、R5が2,391件（うち1月末までに1,942件）、R6が1月末までに394件（うちデジタル268件、紙面126件）であった。この回答件数を月別にまとめた（図123）。

各年度の1月末までの累計数をみると、直接手渡しで用紙を渡していたR5が他の年度よりも4～5倍近い回答数を得ていることがわかる。この傾向は月別で見た場合も同様で、月ごとに4倍以上の差が生まれている。しかし、すべての年度において回答数がもっとも多い11月期で比較してみると、R5では365件なのに対し、R6

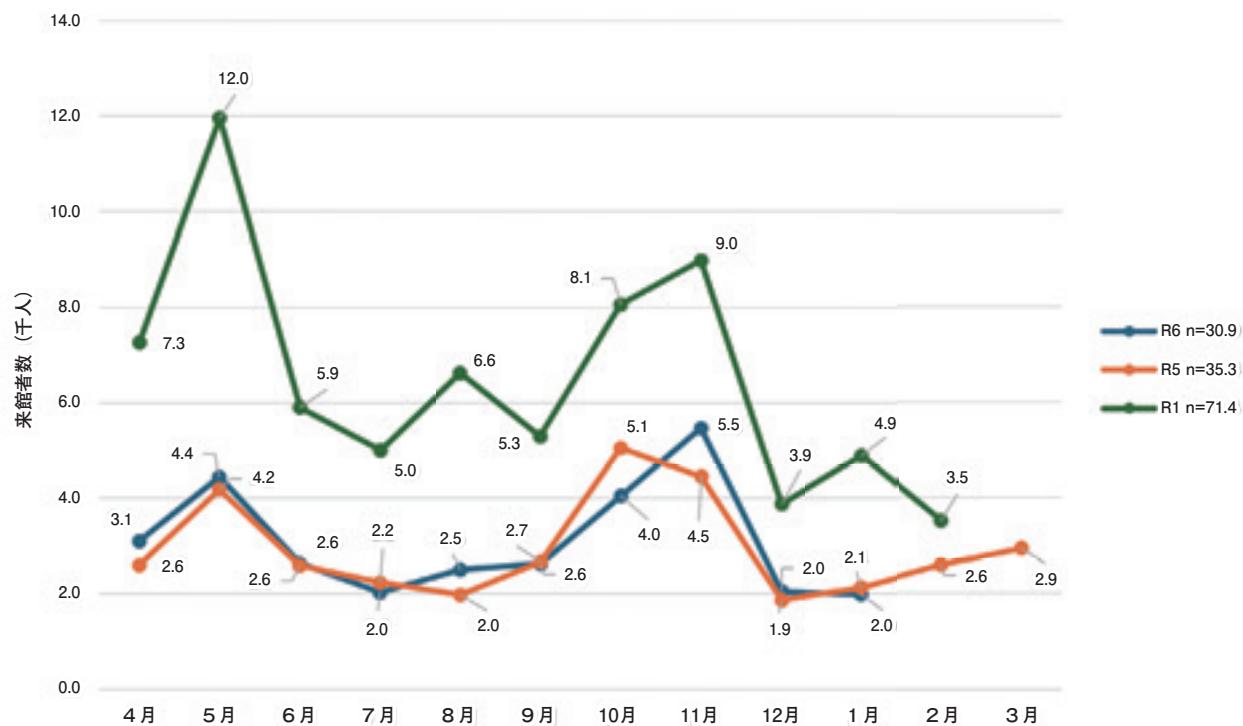


図122 平城宮跡資料館月別来館者数

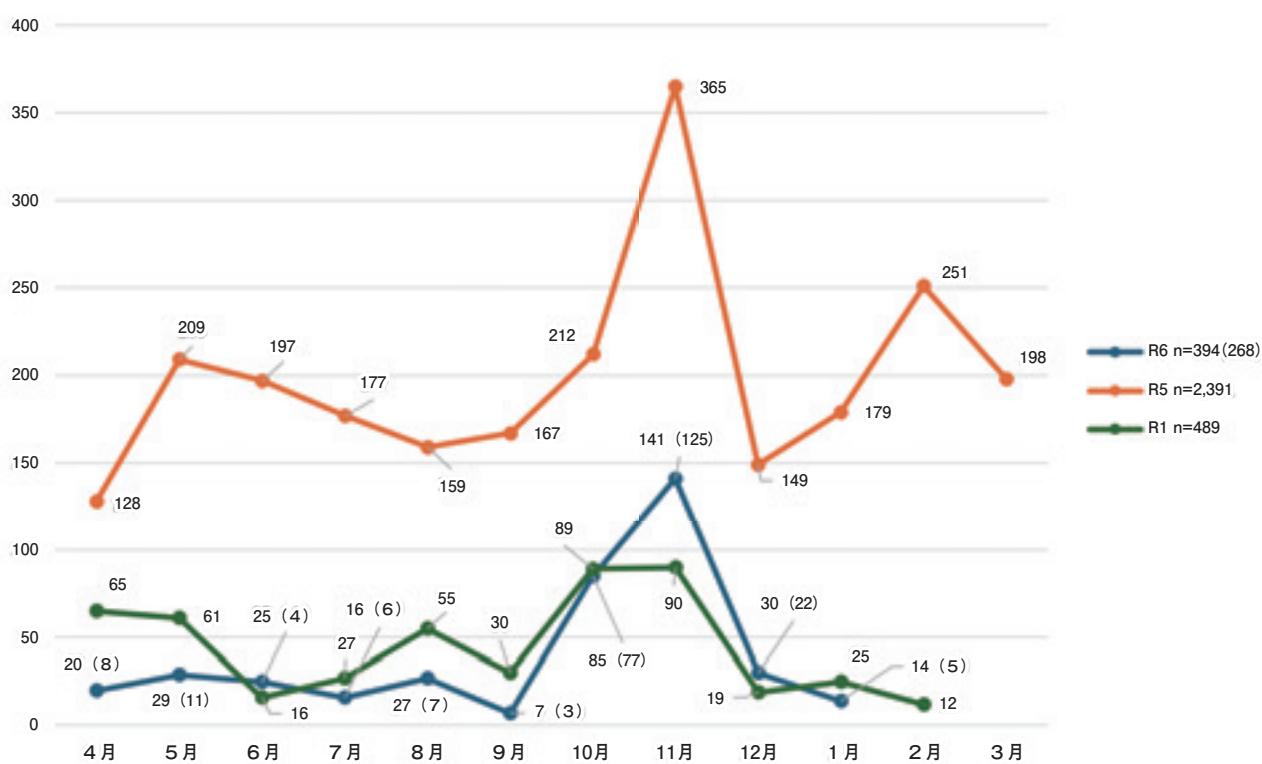


図123 平城宮跡資料館アンケート月別回答件数 (R6括弧はWebからの回答数)

では141件と、その差は約2.5倍に縮まる。

次に、R 6と、アンケートの回答用紙を出口に設けたのみの対応であるR 1を比べる。R 6におけるデジタルのみの回答数はR 1に比べて4割以上減少しているものの、自由記述式による紙面回答とあわせた場合、その差は100件以下となり、大きな差異は生まれていない。

また、図123の月別で見た場合、R 6とR 1は月ごとに回答件数で大きく差が開いていない。加えて、R 6特別展でアンケート回答者に写真データを配布していた10～11月期においては、R 1の回答数と同数近く、ないし上回る回答数を得られている。

5 まとめ

以上の分析から、アンケートをデジタル化することによって以下の変化が生じたと考えられる。

- (1) 紙面とデジタルの場合、R 1のように回答用紙を出口のみに設置しているのと比較すると、デジタル化によって回答数が若干減少した。ただし、自由記述式の紙面での回答数をあわせた場合、その減少は軽微なものであった。
- (2) デジタルのアンケートに写真データなどのお礼を付けた場合、回答件数が増加する。

来館者のアンケートをデジタル化する際には、タブレット等の情報端末を施設側で設ける方法も考えられる。しかし、来館者の情報端末に依存する場合は、R 6企画展の時のように写真データ等をお礼として配布することも可能である。本方法によって回答件数に増加が認められたことからも、そのような措置は有効であるといえる。加えて、資料館側で情報端末の設備を設けない場合は、今回のように紙面とデジタルを併用して運用することによって、回答件数は一定数確保された。

デジタル化によってアンケート回答件数の総数自体は減少していることがあきらかとなった。しかし、導線を工夫することで一定数の件数を確保することが可能であることも同時に示された。また、今回は単純な比較にとどまったが、資料館内での案内方法等、今回の比較対象外の要素を改善することでも、回答件数を増加させること自体は可能である。そのため、常設展示でのアンケートでも一定の回答数を確保できるように、手法を改善していきたい。

(小原俊行・福島冠如)

註

- 1) 総務省「第11節 デジタル活用の動向」『令和6年版 情報通信白書』2024。