

## 新型コロナウイルス感染予防の対応状況に係る 緊急アンケートの結果について

公益財団法人日本博物館協会

今回実施した緊急アンケート調査は、当協会が発行する月刊誌「博物館研究」2020年11月号誌上で、当初予定した特集テーマを変更して「コロナウイルスと博物館」を取り上げるに際し、博物館における対策の状況や運営上の課題を共有し、各館の今後の運営に資するとともに、今後の国等の博物館への支援策にも反映させることを目的として実施しました。ご多忙の中、ご回答いただきました施設の皆さまに、改めて御礼申し上げますとともに、緊急アンケートの結果の概要をご報告します。

本アンケート結果を、各施設における今後の運営の参考としていただければ幸いです。

当協会といたしましても、回答結果とともにお寄せいただいたご意見を踏まえ、今後の感染予防対策に取り組んでいく所存です。

なお、必要に応じ今後も継続的な調査を実施する予定ですので、引き続きのご協力をお願い申し上げます。

### ◎今回実施したアンケートの概要

- ・ 目的：博物館園職員を対象に、新型コロナウイルス感染予防対策、現場の事業展開、現状と今後への課題等について調査し、その結果を共有するとともに今後の支援策の立案にも活用する。
- ・ 実施期間：平成29年9月1日（火）～9月15日（火）
- ・ 実施方法：WEBアンケート形式。回答は指定回答用URLから入力。
- ・ 設問数：46問（必須回答を含む）（項目選択式及び一部自由記述）
- ・ 回答施設数：709館

\* 今回のアンケートの結果については、自由記述のコメントも含め、日本博物館協会のホームページで公開していますのでご参照ください（なお、施設名は非公開です）。

Q1～Q5は回答者情報のため割愛します。

### 新型コロナウイルス感染症対策関連トピックス（文化庁発出文書を中心に）

1月24日	感染予防に関する注意喚起	5月14日	日博協ガイドライン 公表
2月12日	イベント等における留意点	5月17日	「緊急事態宣言」大都市圏を除き先行解除
2月26日	文化イベント開催に関する自粛要請	5月25日	緊急事態宣言解除/日博協ガイドライン改定
3月30日	文化イベント 対策・自粛強化要請		
4月7日	7都府県「緊急事態宣言」		
4月16日	「緊急事態宣言」を全国に拡大	9月11日	11月までのイベント開催について
5月4日	「緊急事態宣言」解除を5月末まで延期	9月18日	日博協ガイドライン改定

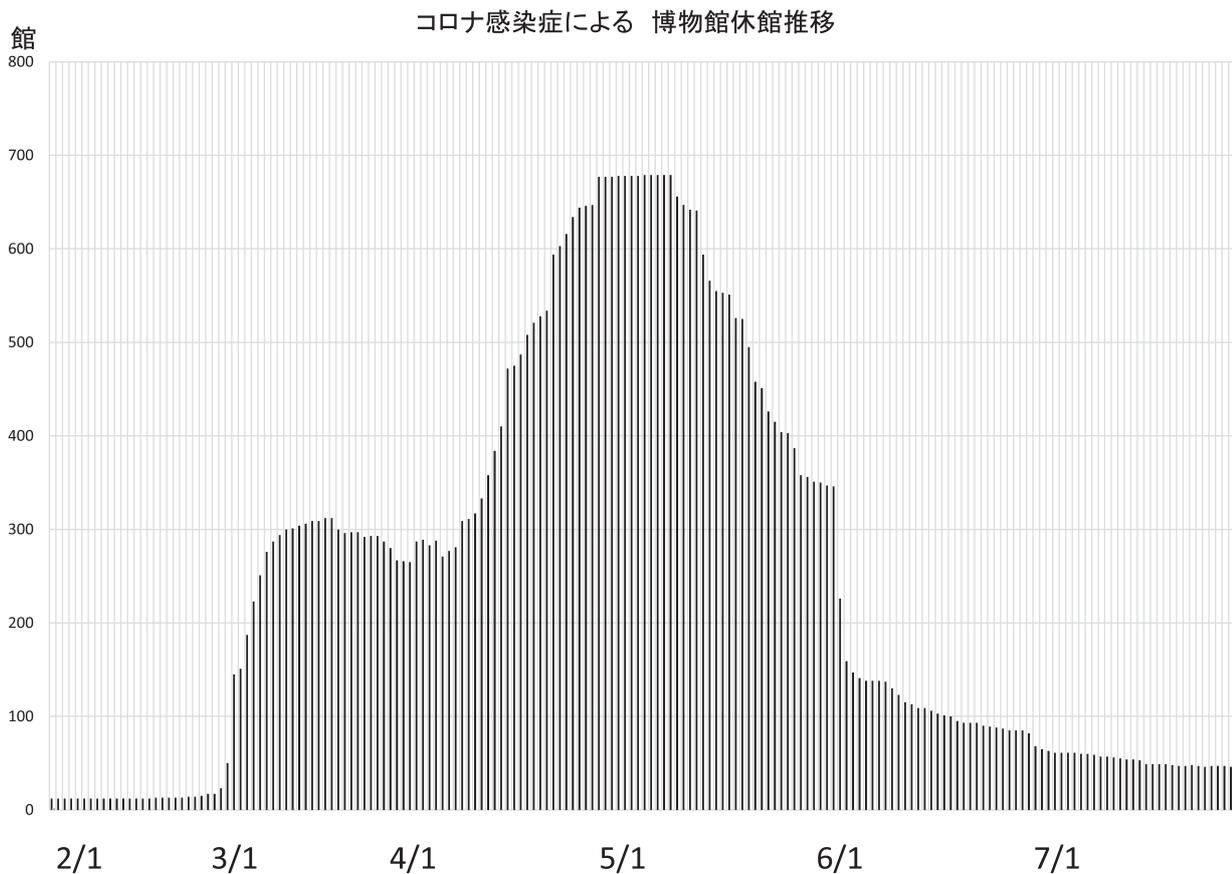
Q6. 前年度の総入館者数（現在わかる最新の総入館者数）を教えてください。

5,000未満	62館
5,000～30,000未満	231館
30,000～100,000未満	186館
100,000～500,000未満	182館
500,000以上	43館
無回答	5館
全体	709館

Q7. 現在開館していますか？

はい	658館
いいえ	50館
無回答	1館
全体	709館

Q8. (休館していた館にお聞きします) いつから休館していますか？



Q9. 職員の出勤前後の体調チェックについて（複数回答可）

検温	521館
本人の体調の報告	491館
本人の家族の体調の報告	137館
特になし	71館
無回答	3館
全体	709館

その他（具体的に）	53館
無回答	4館
全体	709館

- ・手指の消毒、取っ手など手の触れるものの消毒の徹底、手袋・フェースシールドの着用、ソーシャルディスタンスの確保が基本
- ・来館者からの質問等について、展示室等での口頭による回答は休止し、できる限りメールで対応。
- ・執務室内への一般客の立ち入り制限

Q10. 職員の飛沫防止対策について（複数回答可）

マスクの着用	704館
フェイスシールドの着用	252館
ビニールシート・アクリル板等の仕切り	563館
特にしていない	0館

Q11. 職員の感染防止に対応した勤務や業務体制の実施について

あり	455館
なし	251館

無回答	3館
全体	709館
<b>Q12. 「あり」の場合の具体例について（複数回答可）</b>	
時差勤務	195館
時短勤務	63館
在宅勤務	304館
グループシフト体制	85館
会議のオンライン化	146館
その他（具体的に）	66館
無回答	10館
全体	455館
○職員の感染防止に対応した勤務や業務体制の実施について	
・勤務シフト調整、開館時間短縮、執務場所分散、在宅勤務、特別休暇、出張・会議の制限	
<b>Q13. 来館者のマスクの着用の義務・推奨について</b>	
あり	696館
なし	5館
無回答	8館
全体	709館
<b>Q14. 「あり」の場合のマスクがない来館者への対応について</b>	
退館を要請	66館
館で準備したマスクを提供	381館
その他（具体的に）	229館
無回答	14館
全体	690館
○マスクがない来館者への対応について	
・館によって対応が分かれているが、一番多かったのはミュージアムショップ等の売店でマスクを販売し、購入してから入館するようにお願いする対応である（1枚50円で販売するケースが大半）。ショップがない場合は、近隣のコンビニ等を紹介。	
・次に多いのは、簡易マスクの無償提供で、素材はキッチンペーパーが主流である。一部、寄附をお願いするケースもみられる。	
・ハンカチ等の代用を要請するケース、咳エチケットの順守を求めるケースがこれに続く。	
・注意喚起のみで、入館を許可する館も多くみられる。	
・少数派ではあるが、マスク非着用者の入館を拒否する館も存在する。	

<b>Q15. 来館者への検温の実施について</b>	
あり	445館
なし	252館
無回答	12館
全体	709館
<b>Q16. 「あり」の場合の検温方法について</b>	
非接触型体温計	297館
赤外線サーモグラフィカメラ	115館
その他（具体的に）	29館
無回答	2館
全体	443館
・非接触型体温計とサーモグラフィカメラを併用する施設も多い。	
・赤外線サーモで異常が検知されたら非接触型、接触型で確認したり、団体受入時は「サーモグラフィカメラ」使用といった使い方をしている。	
・温度測定顔認証カメラDG-T104（体温とマスクの有無を非接触で自動検知）という施設もある。	
<b>Q17. 来館者の居住地の制限について</b>	
あり	30館
なし	667館
無回答	12館
全体	709館
<b>Q18. 「あり」の場合の制限の区分</b>	
都道府県内に限定	10館
市町村内に限定	3館
その他（具体的に）	14館
無回答	3館
全体	30館
・首都圏、北海道で感染が拡大していたときは、感染拡大地域は入館を遠慮願った。	
・緊急事態宣言時の県外から来館制限後、茨城県のコロナ対策stage4での東京都内から来館の制限。現在は全て解除。	
<b>Q19. 来館者の個人情報の取得について</b>	
あり	400館
なし	290館
無回答	19館
全体	709館
<b>Q20. 「あり」の場合の情報取得方法について</b>	
当日来館時に取得	302館
（事前予約制を導入しているので）	41館
事前予約時に取得	

情報取得アプリ（COCOA等）のダウンロード推奨	16館
その他（具体的に）	38館
無回答	3館
全体	400館

○来館者の個人情報取得方法について

- ・入館時にCOCOA（厚生労働省のアプリ）や各地方自治体のアプリのダウンロードをお願いする事例が多い。
- ・事前予約制で予約時に情報を取得
- ・イベント・講座開催時に情報を取得
- ・連絡先記入シートを用意し、任意でお願いしている事例もある

Q21. 来館者の人数制限について

あり	492館
なし	202館
無回答	15館
全体	709館

Q22. 「あり」の場合の人数制限の基準について

館全体の収容人数	227館
フロア（エリア）ごとの収容人数	188館
時間制による入れ替え	21館
その他（具体的に）	54館
無回答	2館
全体	492館

- ・一番密になりやすい場所（ボトルネック）から算出
- ・団体入館者数・エレベーター乗降者数・駐車台数を制限
- ・職員の監視により、来館者の間隔が取れないと判断した場合
- ・展示動線に基づき、1m間隔確保が可能な人数
- ・公募団体へ貸出している公募展示室の入室判断は、各団体による。

Q23. 来館事前予約について

システム（web）を導入した	55館
システム（web）の導入を検討中	36館
導入予定なし	471館
電話予約で実施している	61館
その他（具体的に）	69館
無回答	17館
全体	709館

- ・再開館後の約一ヶ月間のみ実施（web）
- ・団体の場合は可能な限り事前予約をお願いしている。

Q24. 来館者の3密回避の方策について

あり	658館
なし	37館
無回答	14館
全体	709館

Q25. 「あり」の場合の具体策について（複数回答可）

ソーシャルディスタンスの表示	608館
職員による呼びかけ	449館
その他有効な策があれば記入してください	110館
無回答	1館
全体	658館

○来館者の3密回避策「あり」の場合の具体策について

- ・滞留時間を下げるため、自由導線を強制導線に変更
- ・施設内一方通行規制の実施
- ・展示解説等の人数制限
- ・立ち止まって見学する時にはフットプリントのシールの貼り付けで場所を特定させる。
- ・入館時間を7部に分割
- ・ゴム手袋を配布し、着用をお願いする。
- ・展示室内における会話の禁止
- ・過密想定箇所の閉鎖
- ・整理券システムの導入

Q26. 入館時のアルコール消毒の実施について

あり	694館
なし	3館
無回答	12館
全体	709館

Q27. 入場券のキャッシュレス化について

導入した	134館
検討中	149館
導入の予定なし	389館
無回答	37館
全体	709館

Q28. 年間パスポートの取扱いについて

従来通り実施中	211館
今年度は取扱いを休止	19館
その他（具体的に）	331館
無回答	148館
全体	709館

- ・休館期間相当分を有効期限延長
- ・パスポートの有効期限が年度内のため、希望者には払い戻しを行った

- ・今後開催される展覧会の入場券配布の拡充や特典（マスクケース）を作成し、会員へ還元するなどの対応を現在検討中。
- ・年間パスポートはないが、無制限で観覧できる友の会については、年会費を減額した。
- ・保持者には大幅延長措置、新規購入者は将来の延長を鑑みて、+2か月で発行した。

#### Q29. ボランティア活動について

従来通り活動中	90館
活動分野に限り活動中	166館
休止中	251館
無回答	202館
全体	709館

#### Q30. 展示柵、展示ケース、展示物への消毒の頻度について

利用するたび	55館
数時間に1回	382館
1日1回	178館
していない	72館
無回答	22館
全体	709館

#### Q31. 施設内の空調管理・換気対策について

あり	647館
なし	43館
無回答	19館
全体	709館

#### Q32. 「あり」の場合、その具体策について（複数回答可）

空調設備、整備済	348館
空調設備の新調・購入	54館
空調設備の修繕	72館
定期的な窓・扉の開放	415館
その他有効な策があれば具体的に	55館
ご記入ください	

無回答	4館
全体	647館

#### ○施設内の空調管理・換気対策の具体策について

- ・大型バーキュームによる一方向吸気排気
- ・オゾン発生機導入
- ・大型扇風機での送風
- ・全館外気導入空調運転及び排気運転を会館時間中実施。除菌機能付空気清浄機を設置。

#### Q33. 休館中に学芸系職員が取組んだ（でいる）主たる業務について（複数回答可）

収蔵資料整理・調査	550館
収蔵庫・展示室等の環境整備	452館
出張を伴う調査研究業務	44館
館外授業（含むりモート）	65館
その他（具体的に）	188館
無回答	43館
全体	709館

・次回展以降の準備や中止になった展覧会の対応が主体であったが、SNSやWebを利用したの博物館情報の発信やホームページの充実、「おうちミュージアム」の配信、また、職場だけでなく在宅での調査研究に追われた学芸員が多かったようである。

・その他では、ボランティアや非正規雇用職員への研修・監督、自治体イベントへの出展等地域連携活動、コロナ対応体験キットの制作等事例があった。

・動植物園・水族館では通常と変わらず、飼育・栽培が主業務であった。

#### Q34. 休館中のWEB等による博物館情報等の発信について

実施した	511館
しなかった	189館
無回答	9館
全体	709館

#### Q35. 「実施した」場合の発信したコンテンツの種類について（複数回答可）

施設紹介	260館
展示紹介・解説（企画展・イベント紹介含む）	387館
児童生徒向けプログラム	127館
その他（具体的に）	94館
無回答	2館
全体	511館

#### ○休館中のWEB等による博物館情報等の発信を実施した場合のコンテンツの種類について

- ・おうちで日本画サイト
- ・地域の自然情報の発信、動画の配信
- ・本来美術館内にて実施する予定だった「絵手紙コンテスト」を応募式に変更して実施中
- ・ダウンロードできる工作キットの紹介、オンラインワークショップ
- ・飼育生体の生体解説等（食事風景等）
- ・美術館クイズの出題、収蔵作品塗り絵の作成（ホームページ等からダウンロード）

Q36. 「実施した」場合の使用したメディアの種類について（複数回答可）

公式ホームページ	432館
Twitter	258館
Instagram	132館
Facebook	247館
YouTube	197館
Zoom	18館
ニコニコ動画	5館
TikTok	0館
その他（具体的に）	27館
無回答	1館
全体	511館
・特別展共催者が用意した動画配信サービス「Hulu」	
・地元ケーブルテレビ	

Q37. イベントプログラム（講演会・ワークショップ・解説員による展示解説・映像上映会・観察会・イルカショー等の実演会等）の実施について

三密対策をして予定通り実施	55館
一部中止または延期	415館
全部中止	189館
該当イベント・プログラムなし	40館
無回答	10館
全体	709館

Q38. 学校・一般の団体の受入について

通常通り	223館
対象により制限	328館
中止	137館
無回答	21館
全体	709館

Q39. 博物館実習生の受入について

従来通り実施	235館
時期を変更して実施	71館
人員を制限して実施	38館
その他（具体的に）	259館
無回答	106館
全体	709館
・館外施設見学など外での実習をなるべく控えて、館内で済ませるように内容を組んだ。	
・館内はロビー・展示室のみ入館、実習は市内の開館している館の見学を実施。それをレポートにして提出してもらう。	

Q40. 現時点での経営上・運営上の課題は？（複数回答可）

事業計画の中止・延期による調整	516館
感染防止対策への対応（経費の面）	437館
感染防止対策への対応（人手の面）	389館
財政・予算（来年度以降の対策）	464館
事業継続への問題	191館
その他（具体的に）	48館
無回答	21館
全体	709館
・入館者減少による収入不足と、減少した入館者数の回復方策	
・現在中止している事業の再開の時期及び条件について	
・フレキシブルな会期設定と情報発信	
・設置者のリーダーシップや現場意識の向上	
・次年度以降の状況が見通せない中での自己収入ノルマ設定	
・ボランティアスタッフの活動離れへの懸念	

Q41. 今後必要と思われる行政や援助団体からの支援は何ですか

（行政の支援依頼）

- ・コロナ感染症対策には継続的な支援が必要なので、消毒液・マスク等の補助金は来年度も必要である。
  - ・タッチパネル式展示設備に代わる人感センサー等で作動する設備の導入費用の援助
  - ・展覧会事業そのものの助成
  - ・3密回避のために、講演会などに大きな会場を借りる際の公共施設利用料の減免やWeb講演会を行うための機材レンタル料の補助
  - ・イベントや大規模企画展等、一時的に借りられる検温のためのサーモグラフィーのレンタル制度
  - ・オンライン配信での資料の著作権緩和
  - ・オンラインを活用した事業に対する支援（所蔵品DB公開、Webによる教育普及等）
  - ・館内のWifi環境整備、ネット上での資料公開のためのデジタル撮影費用の支援
  - ・貸館業務が重要な財源となるので、そのキャンセルに関する営業補償
  - ・指定管理者の一般会計（管理費）への支援
- （全般への支援依頼）
- ・文化・芸術を発信する博物館の存在の重要性を世の中に理解してもらうための働きかけ
- （提言）
- ・独立行政法人制度や利用料金制の指定管理者制度により、自己収入増に取り組んでいた館ほど減収

の影響が大きい。今後、政府として自己収入増の取組を推進するのであれば、このような時にセーフティネットを整備していただかないと、改革が進みにくくなるのではないか。

**Q42. 博物館における新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン（以下、「ガイドライン」は役に立ちましたか？**

大いに役に立った	188館
役に立った	399館
まあ役に立った	96館
役に立たなかった	7館
無回答	19館
全体	709館

**Q43. 現時点でガイドラインに対する意見があればお書きください。**

- ・今後の感染状況や社会状況の変化に伴い、必要に応じた更新を望む。
- ・館内の感染症対策マニュアルを作成する際の参考にした。
- ・万が一、感染したときの博物館における拡大予防ガイドライン（対処法・手順）があると、速やかな対応が取れ、安心できる。
- ・展示品・文化財の保存に対する考え方が示されていなかった。
- ・具体的な消毒方法等の情報を掲載して欲しかった。
- ・参考にはなったが規模の小さい施設のためガイドラインの内容が現実的でない面があった。
- ・ハンズオンの展示がほとんどの科学館としては、接触感染を防ぐためにどうすべきかという課題がある。

**Q44. 今回のコロナ禍が逆に運営や業務上でプラスになったと感じたことはありますか？**

ない	425館
ある（具体的に）	255館
無回答	29館
全体	709館

（職員の意識改革）

- ・職員が新しいアイデアをまとめたり、これまでの業務を振り返ったりする時間ができ、運営の改善を進めることもできた。
- ・今まで実施したことのない、児童クラブなどへ出向いたワークショップの実施を行い、業務の幅が広がった。

（来館者への気づき）

- ・遠出ができない分、県内や市内の来館者が増えた。
- ・展示室内での私語が減った。

（業務の見直し）

- ・働き方や、美術館の運営面において新たな視点を得ることができた。
- ・オンライン事業への挑戦の機運が高まった。
- ・インターネット上での情報発信について、明確に意識するようになった。
- ・普段時間を割けなかった収蔵資料調査が進んだ。
- ・総入館者数における無料入館者（コンサート等めあて）が減り、純粋に展示を鑑賞したくて来る有料入館者の割合が上昇（有料入館者の総数自体は以前の水準に戻りかけている傾向が顕著）

**Q45. 今回のコロナ禍をきっかけに博物館はどう変わるべきと思われますか？今後の望ましい博物館像についてご自由にお書きください。**

- ・集客だけにとらわれない事業のあり方、より地域に密着した活動、展覧会だけではない地域の特色や魅力発信の方法を検討すべき。
- ・地元の博物館・美術館が興味深く、楽しくゆったり、かつ安心して時間が過ごせるような場所、利用してもらえる場所にならなければと感じた。
- ・博物館・科学館があることで市民にとって「よかった」ことをどう数値化するのかを考えていくべきかと思う。
- ・その地域のことを地道に調査研究し、その成果を地域に還元していくという、基本理念に立ち返るべきと思いました。
- ・比較的年配の方を中心に集客してきた館については、新たな客層への切り替えが必須。過去の縛りに捕らわれることなく、柔軟にアイデアを出し合っていきたい。また、観光事業者との連携をより一層強め、待つことなく、積極的に営業活動を行う。
- ・ハンズオンに拘らない新しい体験型の展示、ワークショップのあり方を模索すべき。
- ・来館者一人ひとりが、博物館でどう過ごし、どう展示物と向き合うのか、そうした機会をどう提供し、個々の活動に働きかけることができるか、博物館のもつ「人・もの・こと・場」を活用し、人々の興味や関心を刺激できるか・・・内容の充実について検討する機会になればと思います。
- ・各館が所蔵する「本物」を目にすることが出来るという博物館の強みを活かした事業を再確認する。それが地域の人々に地元の歴史および人間の知恵の結晶である資料を伝えていくという原点を

改めて人々にPRできると思う。

- ・ローカルな情報を対面で収集すること（主な対象は高齢者）が多い地域密着型の博物館にとって、情報・資料収集機能をどう確保するかは大きな課題となろう。
- ・要不要の選択肢のなかで、文化が要とされるよう、博物館施設は利用者に寄り添うべきと考える。コロナ禍での来館者層は、動機・意志を持って来館し、滞在時間も長い傾向があり、このような愛好者を手がかりに、市民に失望されないような活動が必要だと感じる。
- ・収益性の高い特別展覧会などが不可能となり財政状況が厳しく、かつ国内外の人々（特に若年層）が実物資料に触れる機会が低減したことは、博物館活動の意義の低下を意味する。来館を促すのではなく、インターネットや先端技術を活用し、資料そのものの価値を自ら積極的に発信することで来館者を資料へ訴求させる必要がある。一方で実物資料との対話によって得られる情報は特別であり、来館時の対話をより深化させる工夫が必要。
- ・来館し実物を見ることが難しい状況が続く中では、web活用による公開等も止む無しとは考える。一方で、一定の感染防止対策を講じた上での展示公開や調査研究成果の発行等は粛々と行っていくべきで、その意味では、大きな変化は必要ないものと考ええる。
- ・リモートを活用した事業の展開が必要と考えられる。また、博物館に足を運ばなくても、リモート活用することで、展示紹介等が活発化したので、誰にでも活用しやすい学習施設としての博物館像を検討していくべきではないかと考える。
- ・安近短のレジャーが主流となり近場の施設が利用

されることが、予測される今後の感染症の多発等を考えると最高の強みとなるのではと思います。

- ・よりよい鑑賞環境＝展示品の保全環境の提供という意味では入館予約制は普及してもいいと考える。

#### Q46. 今回のコロナ対策に係る日本博物館協会へのご意見・感想等をご自由にお書きください。

- ・他館はどうしているかということが気になる。必要な意見をピンポイントで聞けるように、加盟館が自由に書き込める掲示板（質問箱やミニアンケート）があると助かる。  
（例）来館者の入館の動線はどうしていますか？等
- ・他館の新型コロナウイルス拡散防止ガイドラインが知りたい。
- ・小さい館はまず、「博物館協会」がどのように対応しているかを参考にする。素早い情報発信を期待する。
- ・除菌、空調などの対策に効果や実績のある事例を紹介してほしい。
- ・補助金があったおかげで前向きに館の再開について検討することができた。
- ・「おうちで・学校で博物館」のような、各園館共通の新たな取組について、引き続き声掛け、旗振りを担っていただきたい。
- ・文化庁の支援（補助）が大規模館の先進的な事業や観光のような成果がすぐに数字で出るようなものに偏っているように感じます。コロナ禍により財政が悪化した場合、小規模館の地道な活動がより苦しくなると思いますので、そのようなものに対する支援・補助が行われるよう、意見の集約と文化庁への働きかけを期待します。