

全職員の専門性を発揮し、利用者の満足度を上げる 観察ステーションの展示運営の在り方について

大淀川学習館
副館長 水田 幸児

【要 約】

本研究は、R - PDCAサイクルを取り入れ、大淀川学習館の常設展示の一つである観察ステーションの展示や接客をより充実させるための取組みを通して、事業運営の在り方を提案するものである。

はじめに

観察ステーションは、大淀川学習館の常設展示の中心となる場の一つである。

展示運営の方針には、「大淀川の四季に応じた生き物の展示や定期的な内容の更新を図り、期間ごとの展示を工夫する」とある。しかし、来館者アンケートからは、「展示を変えてほしい」「生き物を増やして欲しい」といった意見も少なくない。

また、「スタッフがだれもいない」といった意見もあった。

のことから、観察ステーションの展示と接客の充実が本館の課題の一つととらえた。

そこで、本研究は、R - PDCA サイクルを取り入れ、観察ステーションの展示と接客をより充実させるための取組みを通して、事業運営の在り方を提案することを目的にする。

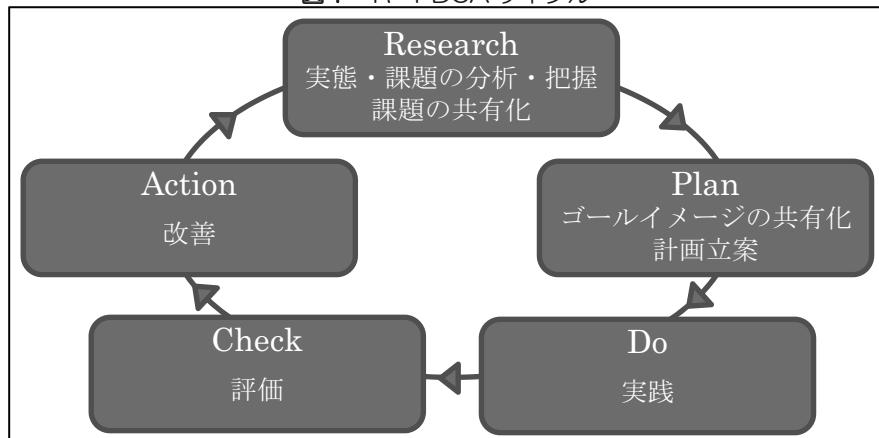
第1章 R - PDCAサイクルとは

R - PDCAサイクルは、PDCAサイクルの頭にRをつけたものである（図1）。

現在PDCAサイクルは、様々な職場で取り入れられている。このサイクルを繰り返しながら、継続的に課題の改善が図られている。

サイクルの効果を高めるため、R=Researchを加えたR - PDCAサイクルが近年より重要視されている。

図1 R - PDCAサイクル



第2章 R-PDCAサイクルをもとにした、観察ステーションの改善

1-1 観察ステーションの役割

観察ステーションは、本館の常設展示の中心となる場の1つである（資料1、資料2）。

本館の展示運営の方針である「大淀川の四季に応じた生き物の展示や定期的な内容の更新を図り、期間ごとの展示を工夫する」の中の、「四季に応じた生き物の展示」を具現化する上で大切な場である。

また、ホタル展示室や3D川のシアターが隣接し、魚の部屋や企画展示室につながる部屋でもあり、構造上も本館の中核となる常設展示の場である。

この観察ステーションが充実することは、利用者の満足度を高める上で、非常に重要である。

資料1 観察ステーション



資料2 観察ステーション



1-2 Research(観察ステーションの実態・課題の把握・分析、課題の共有化)

PDCAサイクルは、Planが現状の実態や課題を反映したものでないと、サイクルが中断したり、サイクルは回っても課題の解決につながっていないかったり、ということになる。つまり、Planの前の「課題・実態の把握・分析」=Researchが、非常に重要である。

このResearchで大切なことは、情報をしっかりと集めることである。

そこで、「来館者アンケート」「職員へのインタビュー」「観察」による情報収集を行った（表1）。

表1 観察ステーションの実態・課題についての情報収集の結果

情報収集の手段	内 容
来館者アンケート	<ul style="list-style-type: none">○ 観察ステーションの生き物を増やしてほしい。○ いつも同じ展示なので、変えてほしい。○ スタッフが、だれもいない。
職員へのインタビュー	<ul style="list-style-type: none">○ 生き物を増やした方がよいとは思うが私の担当ではないので、担当者の仕事が増えることを思うと言えない。○ 3D川のシアターで使用する3Dグラスの洗浄・乾燥に時間がかかり、フロアに立つことが難しい。（夏季、団体が多い時）○ 誰が、担当者なのか。前回は、○○さんが、中心になって展示を変えてくれたが・・・。プランをつくり、会議で話し合ってからの展示なので、時間が必要。○ 冬場は、生体の確保が難しい。
観察（研究者）	<ul style="list-style-type: none">○ インストラクターは、3D川のシアターの運営と3Dグラスの処理に時間がかかり、館内を巡回する時間がほとんどとれない。○ 観察ステーションの中央展示（資料2）は、展示管理がしやすいパネルや標本が中心である。○ 利用者の滞在時間が短い方が多い。特に、未就学児。

1) 収集期間は 2016年4月

表1の結果と事業計画の観察ステーションの運営計画をもとに、課題を次の2つととらえた。

課題① 中央展示の固定化

原因： 本年度の担当は1人である。1人で四季の変化に応じて、展示を変えたり、維持したりするのは、無理がある。

結果： 管理しやすいパネルや標本が中心となり固定化している。

課題② インストラクターの利用者対応時間の不足

原因： 主任インストラクター1人、インストラクター2人であり、勤務によって、1人となることもある。3D川のシアターの1日の平均上映回数は約6.3回、利用者数は約153.3人（上半期）である。

3Dグラスは、音波洗浄後、タオルでふき、乾燥機で乾燥する。この手拭き、乾燥機かけに時間がかかっている。

結果： 館内を巡回、利用者対応の時間が確保できない。

1-3 Plan(ゴールイメージの共有化、計画立案)

Researchで把握した2つの課題をもとに、次の3つを改善の視点とし、2つのゴールイメージを立てた（図2）。

図2 ゴールイメージと改善の視点

ゴールイメージ① 観察ステーションに、生体を中心とした魅力ある展示を行い、利用者の満足度を上げる。

ゴールイメージ② インストラクターの作業の効率化を図り、巡回時間を増やし、利用者の満足度を上げる。

改善の視点① 生体展示（四季の変化に応じた）

改善の視点② インストラクターの利用者対応時間の確保

改善の視点③ 職員の専門性の発揮

表2は、研究計画である。

表2 研究計画

ゴールイメージ①に向けての計画	ゴールイメージ②に向けての計画
5月 5日 企画広報戦略会議に計画提案	5月 改善方策の検討
5月22日 運営会議に計画提案	6月 改善方法の実施
6月12日まで 各担当展示物準備	7月～ 実践しながらの検討
6月13日～ 季節に応じた展示	
1月中旬 職員へのアンケート	1月中旬 職員へのアンケート

1-4 Do(実践)

ゴールイメージ、改善の視点をもとに、実践を行った。具体的にどのような工夫改善をすればよいのかについては、職員の意見を取り入れながら進めることを大切にした。

ゴールイメージ①とゴールイメージ②に分けて、具体的な実践をまとめることにする。

1-4-1 ゴールイメージ①に向けての具体的実践（中央展示の仕方の改善）

資料3は、観察ステーション中央展示の改善のために、企画広報戦略会議に提案した資料である。

ゴールイメージの共有化と積極的な協力を得るため、「現状の課題」と「職員から心配された意見に対する方策」を含めて提案を行った。

また、より具体的な展示イメージの共有化と協力を得るため、研究者自身が展示のモデルを示すことを大切にした。

資料4・5は、研究者自身が作成した展示物である。資料6・7・8・9は、研究者以外の職員の展示物である。

**資料4 研究者作成の展示物
「田んぼをのぞいてみよう」**



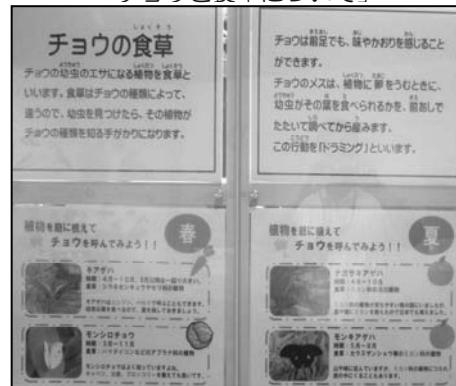
**資料5 研究者作成の展示物
「どんぐり、銀杏の発芽」**



**資料7 総務課職員作成の展示物
「ライトトラップに集まる昆虫」**



**資料8 インストラクター作成の展示物
「チョウと食草について」**



**資料9 業務課係長作成の展示物
「ナナフシ」**



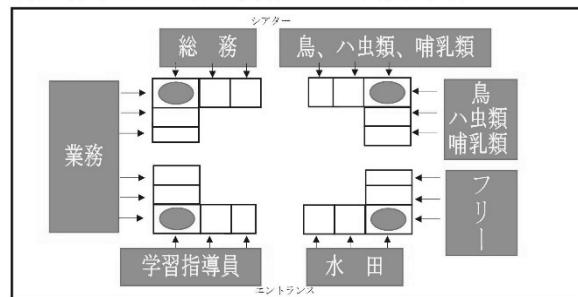
資料3 観察ステーション中央展示について提案資料

【現状】

- これまでのスタッフの取り組みで、年々より良いものとなっている。
- さらに、生体展示を増やすよう希望がある（アンケート）。しかし、常設展示の担当者が明確でないことや、一人では季節に応じた生体展示が難しい。

【対策】

- 現在展示しているものを活かしながら、季節の変化に応じた生体展示ができるようにしていく。
→ どうやって
→ 展示にあたって
- 全職員（希望者）が関わって、展示物の準備、世話をする。
- これまでの常設展示物も活用する。
- 展示物は、大淀川流域の自然に関するものを中心としながら、学習が広がる内容であれば、それ以外の自然についても関連付けて展示する。
- 学習指導要領と関連あるものも展示する。
- 展示に統一性をもたせるため、掲示物の基本形を作成する。
- 展示に統一性をもたせるため、展示スペースを明確にする。

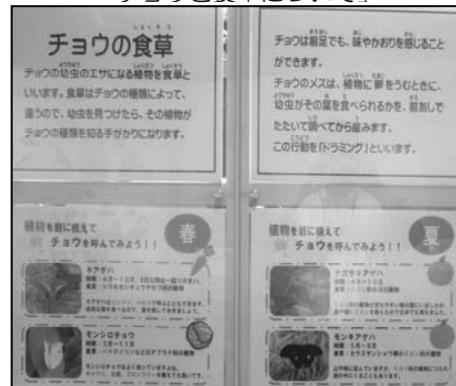


- 展示物の落下や展示物接触の怪我等がないようにする。
- 生体だけでなく、生息する環境も展示できる場合は、工夫する。
- 利用者の目線（しゃがんでみる）で、展示の仕方を考える。
- 展示物の管理は、展示した者が行う。
- 展示物に応じて、担当エリアの枠をこえて、配置替えすることもある。

**資料6 学習指導員作成の展示物
「ナマズの幼魚、タンゴムシ、アメンボ」**



**資料7 総務課職員作成の展示物
「ライトトラップに集まる昆虫」**



1-4-2 ゴールイメージ①に向けての具体的実践（学習指導員展示の改善）

本館には、学習指導員が3名おり、「チョウ・ホタル」「サカナ」「地層・植物」をそれぞれ担当している。生体の飼育や環境整備、教室の講師としての業務に加え、不定期で利用者に対して「ミニ講座」を開催している。常設展示等も利用しながら、10分前後の講座であるが、専門的な話を生体を見せながら直接説明するミニ講座は、非常に人気がある。

しかし、「地層・植物」に関する館内展示が少ないため、1名の学習指導員はミニ講座を開催することが困難であった。

そこで、観察ステーションに、「地層・植物」の展示場を準備し、常設展示を充実させるとともに、ミニ講座が開ける環境を整備し、学習指導員の専門性をより発揮し、利用者に満足してもらえるようにした（資料10）。

資料10 観察ステーション
地層・植物展示



1-4-3 ゴールイメージ①に向けての具体的実践（外部業者の活用）

観察ステーションでの生体展示において、冬季の生体確保が課題であった。

本年度は、「生き物の冬の過ごし方」というテーマを設定し、昆虫が「卵、幼虫、蛹、成虫」のどの姿で冬を過ごしているのかを展示することにした。しかし、本館職員だけでは、生体の確保が難しいため、外部業者と契約をし、生体を確保することにした。

それにより、昆虫の種類(カブトムシとクワガタムシ)による違いや、日本（四季がある地域）の昆虫と熱帯（四季がない地域）の昆虫による違いと、昆虫による違いを比較した展示をすることができるようになった（資料11）。

資料11 外部業者を活用した観察ステーションの展示「生き物の冬の過ごし方」



1-4-4 ゴールイメージ②に向けての具体的実践（3Dグラス乾燥作業時間の改善）

業務補助員であるインストラクターは、館内巡回による利用者対応や安全管理だけでなく、団体対応や3D川のシアター運営、教室等の準備・運営と、本館の業務運営を支える非常に重要なポジションである。

しかし、3D川のシアターに使用する3Dグラスの洗浄・乾燥に時間がかかり、それ以外の業務に支障をきたしていた。

そこで、インストラクターの意見や館長の助言ももとに実験を行った。その結果、家庭用食器乾燥機で乾燥することで、より簡単に短時間で作業できることが分かった。

資料12は、新しく導入した家庭用食器乾燥機である。

資料12 3Dグラス乾燥用
家庭用食器乾燥機設置



1-5 Check(評価)

実践を2つの視点から数値化して評価することとした。

1つは、観察ステーションの季節による生体展示数である(表3)。

2つは、ゴールイメージ①②についての職員へのアンケートである(資料13)。

資料13 職員へのアンケート結果

質問1 観察ステーションは利用者にとって、より魅力あるものになったと感じられますか?
とても感じる 4人 感じる 7人
あまり感じない 0人 感じない 0人
質問2 3Dグラスの洗浄・乾燥にかかる時間は、どれぐらいになりましたか?
変わらない 0人 3/4くらい 0人 2/4くらい 2人 1/4くらい 1人

2) 2017年1月実施

1-6 Action(改善)

資料14は、観察ステーションの展示に関して職員よりだされた改善案である。

資料14 アンケートで職員よりだされた観察ステーション改善案

- ・ 生体展示維持の負担を軽減するために、餌となる昆虫の飼育場所の準備や飼育しやすい展示ケースを準備する。
- ・ 展示だけで済ませるのではなく、ミニ講座などで展示物についてお客様と対話する機会を増やす。
- ・ 観察ステーションは「自然光を取り入れる」ことでより自然に近い状態を作っている部屋なので、もっと部屋に緑を増やして来館者が森の中に居るような気持ちになれる部屋になったら面白いと思う。
- ・ 生き物の追加や変更などの情報を共有する。
- ・ 管理する職員を示してもらえると、異常が認められた時に報告しやすい。
- ・ 3Dレーザーアートで、鳥などを展示する。
- ・ テーマの表示や表示の統一感をもたせる。

3) 2017年1月実施

終わりに

Check(評価)とAction(改善)をもとに、本研究の成果(○)と課題を(●)を整理した。

- 観察ステーションの展示方式を改善することで、四季の変化に応じたスピード感ある生体の展示をしやすくなった。
- 3Dグラスの乾燥の効率化を図ったことで、インストラクターの負担軽減が図られた。
- 観察ステーションに関わる職員が増えたため、表示方法の統一化や生体管理等についての情報共有を図る必要がある。
- 生体展示維持の負担を軽減するため、餌の確保や飼育の簡易化を図る必要がある。

利用者の満足度を上げることを目的に研究を行った。「前よりも色々な生き物が増えて楽しい」「展示が新しくなっている 良い」という利用者の声が聞かれたことや利用者の滞在時間が長くなったという姿が職員のアンケートから把握することができた。

職員からの改善案をもとに、より魅力的で継続可能な事業運営の在り方を今後も究明したい。

表3 季節による生体展示数

季節	展示した生体	種数
夏季	ダンゴムシ、ナマズ、アメンボ、カナブン ハナムグリ、カブトムシ、ノコギリクワガタ ショウリョウバッタ、ヒラタクワガタ ヘビトンボ、シロスジカミキリムシ ゴマダラカミキリムシ、ヤブキリ、タマムシ トノサマバッタ、オオカマキリ、カタツムリ コオロギ、ウスバカゲロウ、キリギリス エダナナフシ、トゲナナフシ、ナナフシモドキ	23種
秋季	ダンゴムシ、ドジョウ、アメンボ、 エンマコオロギ、オオカマキリ、 トノサマバッタ、ショウリョウバッタ スズムシ、キリギリス、クツワムシ タイワンクツワムシ、ハラビロカマキリ	12種
冬季	ダンゴムシ、アメンボ、ミノガ、シイタケ カブトムシの幼虫、クワガタムシの幼虫 ヘラクレスオオカブト、ニジイロクワガタ パラワンオオヒラタクワガタ、オオクワガタ	10種