

博物館ボランティア活動の見直し

池原 盛浩¹⁾

Reforming the Volunteer Activity in the Museum.

Morihiro IKEHARA¹⁾

はじめに

沖縄県立博物館・美術館の来館者数は、一日平均約1,000名である。その中で学校団体の来館は年間300から400校に上り、そのうち学習プログラムを必要とする学校数は年間平均50校ほどある。学習プログラムとは、館内を自由に見学する学習スタイルとは異なり、学習の目的に応じ、館内の展示資料の解説や各種学習支援にボランティアの配置を取り入れたものである。学校団体が求めるこれら学習プログラムの実施にあたって、ボランティアの存在は必要不可欠なものになっている。さらに多様化する来館者のニーズに答えるためにも、ボランティアによる館への支援活動は今後より重要度を増してくるものと考える。

来館者へのサービス向上を目的に、これまでのボランティア活動をとらえ直し、今後のボランティア活動のあり方を考えた諸取組みを紹介する。

1 ボランティア活動の確認

(1) 博物館ボランティア活動とは

沖縄県立博物館ボランティアの歴史は、首里に博物館があった時代にさかのぼるが、当時から博物館の様々な企画や館内の諸行事に積極的に関わり博物館を支援していたと聞く。

しかし、平成19年11月の県立博物館・美術館として新たなスタートを始めるのを機に、ボランティアもその体制を一新し、平成19年度登録者を1期生とし、その後平成22年度まで毎年募集を重ね平成22年度で4期生を迎えた。平成23年4月現在登録者数は87名になる。

博物館ボランティアは、年度初めに博物館が一般公募し、養成講座受講後に仮登録、専門講座受講後に本登録を行っている。登録期間は1年とし、継続希望者は、年度末に申請書の提出と確認を行い、ボランティアとしての経験を重ねている。

5月の登録証交付式では、館長より継続希望者への登録証の交付を行い、また「博物館ボランティアのてびき」(資料1)の読合せで年間の活動目的や内容を再確認し、ボランティア活動を開始する。

主な活動は①学校団体への展示解説ガイド、②学校団体対応やふれあい体験室支援などの各種体験学習のサポート、③資料整理活動の大きく3つの活動を柱とした教育普及事業への支援を主なものとしている。

(2) ボランティア活動見直しの必要性

年々増加する来館者へのニーズに対応するために、館がボランティアへ求める支援活動も必然的に変更の部分が出てくる。

1期生登録時の方針説明から4年の間に、登録者数とその活動内容も大きく広がり、従来の枠に当てはまらない状態になってきた。

また、指定管理者である文化の杜の教育普及班と合同で、館が求める理想のボランティア像について協議を深めた。その結果ボランティアに求めるものは、県立の博物館のボランティアとして活動する自覚と自信、コミュニケーション能力の向上、そして自立的な活動であった。

そこで今年度、新規ボランティアの募集を休止し、これまでのボランティア活動をふり返るとともに、活動の見直しを図ることとした。

1) 沖縄県立博物館・美術館 〒900-0006 沖縄県那覇市おもろまち3-1-1

Okinawa Prefectural Museum & Art Museum, 3-1-1, Omoromachi, Naha, Okinawa, 900-0006 Japan

(3) 活動テーマの設定 〈ベクトルの統一〉

ボランティアの中には『博物館のために活動している』という人がいた。その言葉は有りがたいものではあるが、館が求めるボランティア活動は、「ボランティアのてびき」に示しているように“多様化する来館者へのニーズに対して、よりきめ細かく適切なサービスの提供”である。

そこで今年度、ボランティア活動の方向性を統一するため『来館者が喜ぶ博物館に！』というテーマを設定し、ボランティア室へのパネルの掲示をはじめ、各種会合のたびにテーマの確認を行っていった。

2 マネジメントの取り入れ

(1) 現状の確認

ボランティア活動の見直しのために最初に取り組んだのは、現状の確認である。実際に活動を行っているボランティア員の声をはじめ、指定管理の担当者や博物館の前任者などから聞き取った意見等から、ボランティア活動の種類ごとに、その問題点や課題を明確にしていった。

(2) グループ会議

ボランティア活動の種類は先に述べたように大きく3つに分けられる。ボランティアは各自の都合に合わせ、月に2回程度の活動を行うが、その活動は不規則であり、ほとんどが館からの依頼を受けての活動であった。言い換えれば受け身的な活動であり、連絡がなければ館へ訪れるることもないボランティア員もいた。目標である自立的な活動をめざす観点から、企画段階からボランティアが関わる、参加型の活動スタイルを考えた。



グループ会議の様子

活動の種類ごとに、ボランティアに向けて参加を呼びかけるちらしを作成した。ちらしはボランティア室に貼り出し、興味のある者が自身の意思で自由に参加できるようにした。

(3) 意見交換

活動の種類ごとに開催したグループ会議は、博物館側の担当者（提案者）、文化の杜の教育普及担当、博物館友の会事務局、そして自由参加のボランティアで毎回構成され、自由な意見交換が行われた。

問題や課題の現状確認から始まり、それらを解決するための方法論等が話し合われ、各グループ会議は数回に渡り議論を繰り返した。（資料2）

3 ボランティア活動の見直し

(1) 申請書での意思確認

3月のボランティア登録の継続申請書の形式を、活動の種類ごとに明記し、各自がどの活動に取り組むのか、活動への意思を明確にする形式に変更した。これは漠然としているボランティア一人ひとりの、興味をもつ分野やボランティア活動への意識の把握に役立てた。

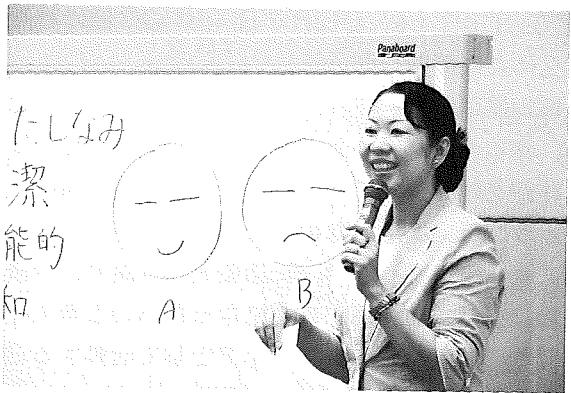
(2) スキルアップ研修の開催

これまでボランティアに対する各種研修は、学芸員から展示室に係る説明等が主なものであった。しかし、ボランティアに求める資質の中で特にコミュニケーション能力の育成のためには、外部から専門性をもった人材の必要性が出てきた。

研修は平日参加が難しいボランティアへの配慮から、同じ内容の研修を平日と土日に開催。コーチング研修開催延べ4回、マナー研修開催延べ2回。合計6回のスキルアップ研修を開催した。



知識の伝授（解説）ではなく発問の工夫へ



マナー研修の様子

①コーチング研修

講師：ハートフルオフィス代表、神村佳宏氏
第1回2011年5月18（水）・6月11日（土）

- ・相手に寄り添った接し方(ペーシングの技法)を基本に、相手の求めているものを引き出すコーチングの実演研修を実施。

第2回2011年8月23（火）・9月11日（日）

- ・一方的な解説ではなく、相手が考える方向を導く発問の技法の実演研修。

②マナー研修

講師：オフィス・キャリエール 小那覇理奈氏
2011年6月18日（土）・7月7日（木）

- ・博物館でボランティアをする意義とは
- ・マナーの理論およびお客様意識の向上
- ・実践で使えるマナーの手段

（3）展示解説ガイド

①学校団体への解説ガイド

（現状）

- ・博物館を利用した学習の経験が教師に少なく、展示資料を活用した授業の在り方に理解不足がある。
- ・館側のリードで解説案内的なガイドを求める学校側に対し、学習のねらいに絞り込んだ展示資料の解説の充実を図りたい。

（見直し案）

- ・下見段階での、教師への博物館活用の通知
- ・解説ボランティアへの研修の機会充実

②一般来館者への解説ガイド

（現状）

- ・一般来館者から展示解説ガイドの要望が多い。
- ・民俗部門展示室の、ボランティアガイドマ

ニュアルが完成した。（2011年5月）

- ・一般来館者向けのガイドを希望するボランティアがいる。
(見直し案)
- ・展示解説ガイド実施に向けて協議を続ける
- ・分野別勉強会における、学芸員からの指導助言体制の充実

（4）体験学習サポート

①学校団体への各種対応

（現状）

- ・教師との下見や連絡調整後、完成した学習プログラムに対しボランティアが自由参加。
(見直し案)
- ・学習プログラムの練り上げ（学校対応直後の反省会での意見を反映させ、より具体的で機能的な学習プログラムに仕上げていく）
- ・学校対応の活動の種類ごとの対応マニュアルの作成やボランティアへの指導助言

②ふれあい体験室支援

（現状）

- ・ふれあい体験室への配置にむらがある。
(ふれあい体験室へのボランティア支援の意義や支援内容の解釈に個人差がある)
- ・ボランティアの接客マニュアル等が無い
- ・外国人対応に苦慮している
(見直し案)

- ・ボランティアによるふれあい体験室支援のてびきを作成する。
- ・2011年7月20日（水）実習室にて
“「ふれあい体験室」におけるボランティア活動のてびき”の配布と読み合わせ会の開催

③学校出前講座（貸し出しキット）

（現状）

- ・旧館の学芸資料の中で、貸し出し可能なものが倉庫に眠った状態である。
- ・特別支援諸学校に通う児童生徒の中には、来館をあきらめざるを得ない状態の子がいる。
(見直し案)
- ・既存貸出しキットの整備と、障害児童生徒対応のキットの開発。→3つのキット完成
- ・キットを稼働させるボランティアの育成
(紙芝居を取り入れたキットの現地での読み

手として活動／新たなボランティア活動)

(5) 資料整理活動

(現状)

- ・一部のボランティア員が新聞のスクラップを平成19年度から継続している。

(見直し案)

- ・情報センターに、来館者閲覧用のボランティア作成の新聞スクラップブックを配置する。
- ・新聞スクラップブック作成のため、マニュアル書の新規作成と用具の整備を行う。

4 ボランティア活動見直しの成果と課題

これまでのボランティア活動の振り返りとそれら活動をとらえ直してきた経過説明と成果報告のた

め、11月10日（木）と12月3日（土）の2回にわたって全体会を開催した。

博物館ボランティアの目的や方針の再確認をはじめ、昨年度より始めたボランティア活動の見直しの全体像を紹介することにより、誰のための何のためのボランティア活動なのかを確認していった。

これまでのボランティア活動をふり返り、今後の活動の在り方を考える機会になったものと考える。

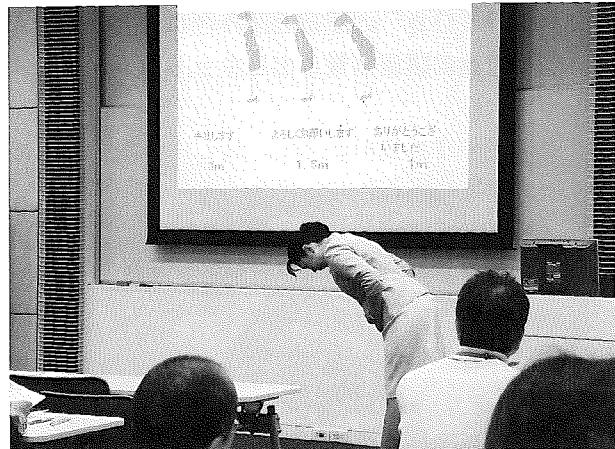
県立の博物館のボランティアとして活動する自覚と自信、コミュニケーション能力の向上、そして自立的な活動の実現に向けて、引き続きボランティアに寄り添った館の支援の充実が課題であろう。



コーチング研修の様子（ペーシングの実演）



「ふれあい体験室」におけるボランティア活動支援のてびき
読合せの様子



マナー研修の様子（あいさつの実演）



ふれあい体験室での“外国人対応マニュアル”的説明

資料1

ボランティア登録証交付式用資料

博物館ボランティアのてびき

2011年度版

ボランティア活動テーマ

来館者がよろこぶ博物館に！



沖縄県立博物館・美術館

博物館ボランティア

I 目的

沖縄県立博物館は、県民の自己啓発や学習の場の提供、また、博物館支援活動を目的として、「ボランティア」を導入します。この活動は、多様化する来館者のニーズに対して、よりきめ細かく適切なサービスへの寄与を目的としています。

II 活動の方針

- 1 生涯学習の視点から、ボランティアがいつでも参加できる環境作りをすすめます。
- 2 ボランティアの自己啓発を促し、活動を通して無理なく楽しく学べる場にします。
- 3 来館者を見出しへと向わせるような発問の研究を行います。
- 4 ボランティアの自立的な活動を導き、意欲的に参加できる方向をめざします。

III ボランティアの活動内容

1 活動の種類

- ①展示解説ガイド ②体験学習サポート ③資料整理活動

2 活動の内容

①展示解説ガイド

「常設展示室」における展示解説、質問対応など (*学校団体/一般来館者)

②体験学習サポート

「学校団体対応」「ふれあい体験室支援」「体験学習教室支援」

「*学校出前講座」など

③資料整理活動

「新聞スクラップブック作成」「ボランティア間の連絡」「資料整理諸活動」

3 活動の種類、場所、人員の配置数等

活動の種類	場所	内容とボランティア配置数	指定管理者担当
(1) 常設展示対応	ふれあい体験室	サポート=1～3人	1人
(2) 学校団体対応	常設展示室 民家・実習室	展示解説ガイド 体験学習サポート=若干名	1～2人
(3) 体験学習教室	民家・実習室	サポート=若干名	2人+外部講師
(4) (県)特別・企画展	特別・企画展示室	サポート=若干名	なし

4 運営体制

ア 博物館ボランティアは、博物館養成講座履修のボランティアとします。

イ ボランティアは、曜日班に所属し活動します。

ウ 曜日班の中に、正副世話係をおきます。

　曜日班の(副)世話係は、活動の連絡を行います。

エ 博物館担当者・分野及び曜日の世話係・文化の杜・友の会による

ボランティア連絡会を月一回開催します。(第3火曜日15:00～)

オ 各分野勉強会に正副の世話係をおきます。

5 経費

ア 博物館において、ボランティア活動の保険に入ります。(保険は毎年4月に更新。保険期間1年。)

イ 博物館は、ボランティア活動に必要な名札を購入し、貸与します。

6 活動日、時間、回数

ア 活動は原則的に博物館の開館日とします。

イ 活動時間は、一回で3時間程度とします。(場合によっては考慮します)

ウ 活動回数は、月に2日以上とします。(場合によっては考慮します)

7 遵守事項

- ア 博物館の諸規則に従ってください。
- イ 博物館の展示方針に従って説明等を行ってください。
- ウ 博物館内での政治活動、宗教活動は行わないでください。
- エ 博物館の名誉を傷つける等の行為は行わないでください。

8 活動中の事故

- ア ボランティア活動中の傷害事故、偶然な事故によりボランティアまたは他人がけがをした場合は、ボランティア保険の対象となります。（バス見学研修等も含まれます）
- イ ボランティアの故意による事故、ボランティア活動外の事故については、原則としてボランティア自身がその責を負うことになります。

IV ボランティア活動の組織

1 役割分担

ア 総括 博物館教育普及

イ 担当	教育普及	主担当	副担当
		池原	當眞

2 ボランティア担当の役割

- ア ボランティア登録に係る諸業務。
- イ ボランティア研修に係る企画、調整。
- ウ ボランティアの活動に関する企画、調整。

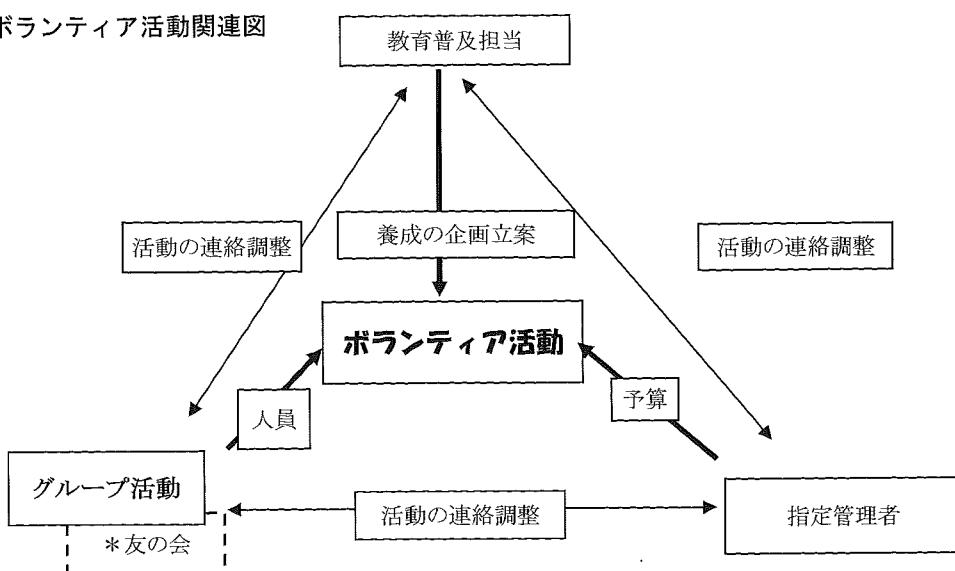
3 ボランティアの分野別勉強会

- ア ボランティアの活動を活性化させるために、分野別正副の世話係を置きます。
- イ 正の世話係は分野を代表し、各分野の学芸員と連携を取り、副の世話係は正を補佐します。
- ウ 分野別勉強会の世話係は、学習会の企画をし、ボランティア室において、全ボランティアに告知します。

平成23年11月現在

	正	副
人類学・自然史	波平 恵子	吉見 綾乃
歴史・考古	村田 実	辻本 淳二
美術工芸	水野さよみ	
民俗	大濱 直 嘉陽 宗博	水野 さよみ
ふれあい体験室	—配置無し—	
体験学習教室	—配置無し—	
曜日世話係（火）	金井 光和	北村 昌未
〃（水）	金城 和昌	又吉 健
〃（木）	大濱 直	桑江 千鶴子
〃（金）	田場 勝子	山海 久美
〃（土）	平良 臣子	嘉陽 宗博
〃（日）	水野さよみ	喜屋武 ミヨ子

V ボランティア活動関連図



* グループ活動(自身の希望の活動の場)で諸活動に取り組み、ボランティアの自立的な活動をめざす

VI 登 錄

ボランティア登録は下記によりおこないます。

- (1) 仮登録
 - ・養成講座終了後、応募者については資格要件及び適性を確認し、ボランティア名簿に仮登録します。
- (2) 本登録
 - ・養成講座受講者のうち、当館が定めるボランティア専門講座を終了した者で、館長の認定した者を正式登録者とします。
- (3) 登録の更新
 - ・登録の活動期間は1年とします。但し、継続を希望し所定の更新研修を終了した者は再登録とします。
 - ・館の定めた各種研修並びに全体会等への不参加、Ⅲの6の活動の停滞者は館指定の研修受講後に更新を認め再登録とします。(申請時に要面談)
- (4) 登録の抹消
 - ・登録期間中であっても博物館ボランティアの資格要件に欠格を生じた場合、また、博物館ボランティアとしてふさわしくない行動があった場合は登録を抹消することがあります。
- (5) 登録カード
 - ・登録者には登録カードを交付します。活動時は常に携帯してください。
 - ・ボランティアの継続が出来なくなった際には、カードは返却するものとします。

VIII ボランティア活動の評価

ボランティア活動の評価は、活動の目標に照らして、博物館側及びボランティアがその機能をどの程度に果たしているかを客観的基準により判断し、それにもとづいてボランティア活動を改善計画の作成に資することを目的とします。
(評価様式は別に作成する)

- (1) 国際的交流に対応し、県民の自己啓発や学習の場を提供できたか。
- (2) 人にやさしく、親しまれる施設を目指し、県民参画の橋渡しとして活動できたか。
- 多様化するニーズに対応し、きめ細かく適切なサービスに寄与できたか。
- (3) 自主的に活動し、生涯学習の実践の場としての役割を担えたか。

ボランティア活動の細則

1 活動内容

各活動区分における活動の主な内容は以下の通りです。

(1) 展示解説ガイドボランティア

ア 学校団体向け－常設展示解説 (*一般来館者向け)

　総合・各部門展示解説

(2) 体験サポート

ア 誘導案内

イ 体験学習

　体験教室・講座・観察会・移動博物館等における指導補助

ウ ふれあい体験室

　ふれあい体験室における活動 *別紙「ふれあい体験室のてびき」参照

エ 各種行事の際の指導補助

オ 屋外展示室の活動補助

(3) 資料整理活動

ア 新聞スクラップブックの作成

イ ボランティア間の連絡 資料整理諸活動

2 研修プログラム

(1) 養成講座・・・1日2時間で5日間 合計10時間

　例：館長講話、副館長講話、沖縄の歴史・文化の講座、沖縄の自然等についての講座

(2) 専門講座・・・1日2時間で5日間 合計10時間

　例：博物館学習ノート、体験キット解説、施設の見学等

(3) 更新研修・・・1日2時間で2日間合計4時間

(4) 臨時研修…必要に応じて随時実習

　例：企画展の解説等

3 表彰及び昇格規程

(1) ボランティア精神が旺盛で、その活動が顕著な者を表彰します。（評価の方法は今後検討）

(2) ボランティア活動の充実にともない、一般来館者向けの解説ガイド等ができるボランティアとして認定していきます。（評価や認定の方法は今後検討）

4 ボランティア活動時の服装等について

(1) ボランティアとして正式に登録された者には、ボランティア身分証明書としてボランティア登録カードを交付します。

(2) ボランティア活動を行う場合は、安全性と機能性を考え、博物館ボランティアにふさわしい服装としてボランティア登録カードを、常に身につけるものとします。（博物館ボランティアは、みどり色のリボン

5 ボランティア室の使用について

(1) ボランティア室については、教育普及担当の許可を得て使用できます。

(2) ボランティア室は、原則としてボランティア活動のために以下のような活動で使用します

　ア 日程、連絡等のボランティア活動の掲示

　イ ボランティア活動のための器具類の保管及び使用

　ウ 来館者を発見へと向わせるような発問研究

　エ ボランティアのための休憩

(3) ボランティア室には勝手に私物をもちこまないでください。

　（個人の持ち物は、自己の責任で管理してください。）

(4) ボランティア室の使用時間は原則として、館の開館日の開館時間から閉館時間までとします。

(5) ボランティア室は原則として使用したものが片づけ（整備・清掃）をするものとします。

資料2

これまでのボランティアの活動を、その目的から見直し・とらえ直していきます。
グループでの最初の活動は、グループ会議での話し合いから始めます。
自分にあった活動ができるように、グループでの活動をおこなっていきます。

ボランティア活動テーマ

来館者がよろこぶ博物館に！

グループ活動(会議)の流れ

2011. 博物館教育普及

0 情報整理 博物館と文化の杜で協議し(案)を作る。 *ボランティア・友の会の参加

- ↓ · 現状の確認！ …問題点を明らかにします。
- 問題点は何か？ …問題の種類を正しく把握します。
- 解決案（たたき台案）を考えてみますー（グループ会議に提案できるもの）

1 ボランティアへの呼びかけ ボランティア員の参加を募る。だれでも参画できる。

- ↓ · 掲示ポスターで呼びかける。
- 電話連絡で呼びかける。
- ボランティア通信でお知らせする。

2 グループ活動(会議) 直面する問題解決のために[今、何をするべきか]を

明らかにしていきます

*進行＝博物館教育普及（池原）

- 1) 現状と問題点の確認
- 2) 意見交換
- 3) 解決案の提案 — 協議
- 4) 今後の日程等の確認

→今後このような会議を開催していく中で、グループ活動が立ち上がる？！

3 決定したことを、行動にうつす

↓ 反省や改善点…

0→1→2→3…⇒と繰り返し、よりよいものへー！