

博物館ボランティアの養成

池原 盛浩¹⁾

Training of the Museum Volunteers at the Okinawa Prefectural Museum

Morihiro IKEHARA¹⁾

はじめに

沖縄県立博物館・美術館は、平成17年11月の開館以来5年目を迎えた。指定管理者制度のもと、文化の杜共同企業体をはじめ、博物館を支援するいくつか団体の連携で館は運営されている。

その中で博物館ボランティアは、平成24年度11月現在97名の登録者数となり、学校団体の来館に係る対応は、博物館ボランティアに担うところが多い。前年平成23年度は、ボランティアの新規募集を休止し、継続登録ボランティアの活動の見直しをおこない、ボランティア活動の充実を図った（池原、2012）。博物館ボランティアの任期は1年更新制で、3月に継続可否の希望を募るが、毎年様々な事情で登録辞退者が出る。博物館が理想とするボランティア定員を維持するために、今年平成24年度は40名の募集を行い、約半年館にわたる研修期間でボランティアを養成した。

ここでは、今年度募集した博物館ボランティアの養成の取組みを紹介する。

1 第5期ボランティアの募集

(1)募集計画

2010年11～12月の次年度計画案検討時期に、ボランティア募集要項の作成と、講座開始の諸準備を始めた。この年のボランティア活動の見直しの中で開催した、外部講師を招聘しての「コーチング研修」「マナー研修」等の成果として明確になった“博物館が求めるボランティア像”を組み込んだ研修案を、指定管理者である文化の杜教育普及担当と協議を重ね

ね作成していった。（資料1）

(2)募集受付

数度にわたる調整を重ね作成された募集要項の印刷から配布、ならびに受付は指定管理者である文化の杜が担った。募集要項は9,000部印刷され、県内各地の施設（図書館、博物館、公民館、近隣小学校、大学、書店など）に配布した。

配布部数のおよそ0.5 %にあたる45名の応募であったが、これは次回の募集に向けて、館がボランティアを募集していることを伝えることになったと考える。但し、受付の際、受講条件への質問が多かったことから、受講中の欠席対応を含め、研修全体の流れを網羅した要項づくりが、今後必要と考える。

2 養成講座

5月中旬より7月上旬まで実施した養成講座は、1日2時間の座学形式の研修を5日間、1日2時間の実習形式の研修を2日間、のべ約14時間にわたった。

(1)学芸員による講座

5日間にわたる、各担当学芸員からの講座は

- ・各分野の紹介（自己紹介と展示室紹介）
- ・各分野の博物館における位置づけ

の2つの内容を柱に、40分から50分の時間内でおこなった。学芸員にとって短時間で講義を受け持つことは、かなり難しいことであったと思うが、受講者は、立て続けに入る博物館情報を処理するのに、かなり苦勞したと思われる。しかし、この5日間の講義で、総合博物館としての本館の位置づけと概要を

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 and Art Museum, Omoromachi 3-1-1, Naha-shi, Okinawa, 900-0006 Japan.



開講式での 学芸員の自己紹介

理解してもらえたと思う。

また今回、毎回講座終了後にアンケートを実施し、内容の振り返りと次の担当学芸員へのアドバイス等に活かした。(資料2)



班長による「博物館の活動」に関する研修



自己紹介ゲームでコミュニケーションを図る

(2)教育普及からの実習

教育普及は、場所を実習室に変え、前年度実施した「コーチング」と「マナー」についての研修を内容に取り入れた。

最初に自己紹介ゲームで体を動かし、コミュニケーションの大切さや来館者の立場に立った声かけの大切さを考えてもらった。

その後、コーチングの考え方にもとづく、来館者へ接したときの対応に役立つペーシングの手法をいくつか実演体験してもらった。特に、来館者を発見へと導くための“発問のあり方”についての講座では、“知識を伝授(解説する)のではなく、相手が考える方向(発見)に導く発問”の技法のあり方について皆真剣に取り組んでいた。

また、ボランティア登録後、来館者に直接接することになる、ふれあい体験室での実地研修では、体験キットと展示室との関連性、さらに“発問”を活用した実際の場面を想定した内容の研修等をおこなった。(資料3)

3 自主学習期間

養成講座修了後、受講生には“養成講座修了書”を館長より配布した。その際、後半の専門講座へ進むかどうかの、意思確認の場を設けるとともに、以下の2つの自主学習の機会を設け、9月開催の専門講座研修にのぞむ姿勢を確認した。(資料4)

(1)バックヤードツアー

博物館では一般来館者を対象に毎月1回12名を定員に、博物館の収蔵庫等の紹介と解説を学芸員がお



来館者を想定した発問の実地研修(ロールプレイング)

こなっている。今回養成講座を修了し、9月からの専門講座受講を考えている受講生に対し、博物館理解を深めるために、特別にバックヤードツアーを実施した。1回1時間の内容で3回実施。すべて池原で対応した。

(2)ふれあい体験室実習体験

教育普及の実習で紹介したペーシングの技法や発問を、夏休みで来館者が多いふれあい体験室で実際に実習体験してもらう機会を設けた。この実習体験は希望申込みとし、実習体験終了後には体験レポートの提供を義務づけた。実習体験後の受講生の言葉には、養成講座で学んだ内容が活かされているものがある。実習体験の回数は任意としたが、中には7回もふれあい体験室に足を運び、来館者と触れ合った受講生もいた。

3 専門講座

9月下旬から10月中旬まで実施した専門講座は、1日2時間の実地研修を主とした研修を7日間、のべ約13時間にわたって実施した。

養成講座終了後15名の辞退者が出て、32名が専門講座に臨んだ。(資料5)

(1)学芸員による部門展示室解説

養成講座では画像等による展示室の紹介であったが、この専門講座では場所を展示室に移し、展示資料にもとづいた解説を各学芸員が自身の部門展示室を中心におこなった。学芸員には、単なる資料の解説だけではなく、学校団体の来館を想定した内容の解説をお願いした。受講生は、自身が子どもたちへ



展示室での解説の様子 32名がまとまって移動する



野外展示の資料を解説する地学担当の学芸員

解説している場面をイメージし、メモを取りながら取り組んでいた。

(2)学芸員によるふれあい体験室での解説

展示室での解説の後、学芸員とともにふれあい体験室に場所を移動し、引き続き研修をおこなった。ふれあい体験室での研修内容は、“展示室と体験キットのつながり”。体験キットが「気づき」のための資料であることを理解した。



ふれあい体験室での学芸員による「体験キットと展示室の繋がり」

(3)教育普及による実習

1日3駒の教室で講座を組んだが、毎回最後は、教育普及担当職員が講師をつとめた。特に、学校団体の来館を想定した内容に重点を置き、ボランティアとして活動してもらう事柄を紹介した。指定管理者である文化の杜の教育普及担当からは、館で働く



実習室にてテレビモニターを使用した解説の様子



民具解説では、発問を通して素材や先人の知恵を考えてもらう

職員の全体像の紹介や、民具体験学習でおこなう、発問を駆使した“民具解説”を実際に実施して見せた。

(4)受講生のハードル

養成講座に引き続き、この専門講座でも受講生には、本登録の条件と研修中の特典を与えた。特典としては、受講生の名札の提示での展示室の無料化と先輩ボランティアの勉強会への参加である。受講生はこの特典を活用し、特に自主学習期間は積極的に館に足を運ぶ様子が見られた。また、本登録の条件として、無断欠席は認めないこととした。体調不良や不慮の事故等、事前の連絡による欠席者に対しては、欠席レポートの提出を義務付け、研修へ臨む自覚と責任をうながした。(資料6・7)

4 ボランティア本登録

短期間で集中した専門講座を終えた受講生に対し、ボランティア本登録の証として、顔写真入りのボランティア証の交付が、先輩ボランティアも同席した中、館長より一人ひとりにおこなわれた。



ボランティア証交付後、激励の挨拶をおこなう白保館長

(1)曜日班ミーティング

登録証交付式終了後は、先輩ボランティアが新人ボランティアを迎える全体会を開催した。前半の諸連絡の後、曜日班ごとに分かれたミーティングに移ったが、どの班も活気に満ちた顔で会議にのぞんでいた。



新旧ボランティアの初顔合せの場となる曜日班ごとのミーティング

(2)曜日班と活動

ボランティア員は必ず曜日班に所属し、月1回の定例会に参加してもらう。その場では、ボランティア連絡会（毎月第3火曜日開催）に参加した世話係りさんより、ボランティア活動に関する各種情報や連絡を聞くことが主な内容となる。

人数の多いボランティア集団ではあるが、事務局はなく、この曜日班単位で作成した連絡網を活用するとともに、館の一室に設置しているボランティア室をベースに諸活動に取り組んでいくことになる。

活動は「ボランティアのてびき」の方針に示す通り、ボランティア自身の意志による、自立的な活動をめざすため、博物館より個人的な呼びかけはおこなわず、すべてボランティア室の掲示板等で参加募集の呼びかけをおこなっている。

博物館ボランティア室に掲げた『来館者が喜ぶ博物館に！』のテーマのもと、今回養成した第5期生を含め、97名になった博物館ボランティアの活動に期待する。

参考文献

池原盛浩 2012 『博物館ボランティア活動の見直し』 「県立博物館・美術館 博物館研究紀要 5号 147-156」

資料1 平成24年度〔第5期〕沖縄県立博物館・美術館の博物館ボランティア募集要項

沖縄県立博物館・美術館では自己啓発の場を提供するとともに、博物館活動を活性化するために、博物館ボランティアの増員を計画します。

1 ボランティアの種類

A 《博物館ボランティア》	主に平日活動
B 《ふれあい体験室支援ボランティア》	土・日・祝祭日又は児童生徒の長期休業期間において 主に「ふれあい体験室」の支援活動をおこなう

2 ボランティア活動の時間、内容

活動時間	開館中の9:00～18:00の時間内で（金・土曜日は20:00まで）、自身の活動できる曜日と時間。
A	① 展示解説ガイド（主に学校団体対応） 「博物館常設展示室」において、展示資料の案内、質問対応などを行う。 ② 体験学習サポート 「ふれあい体験室」「博物館実習室」を中心とした、体験学習サポートなどを行う。 ・ふれあい体験室サポート／民具体験学習サポート／体験学習教室サポートなど ③ 資料整理活動 ・新聞スクラップ整理／各種刊行物発送作業サポート（封入など）
B	「ふれあい体験室」でのサポート

3 募集人員・内訳

A 《博物館ボランティア》	40名
B 《ふれあい体験室支援ボランティア》	10名程度

4 応募資格・条件など

- ・ 18歳以上の、心身ともに健康な方
- ・ 7 に示す各種研修すべてを受講できる方。
*Bを希望する方は、研修の軽減があります。
- ・ 各種講座修了後、10月に正式登録。 *「7 ボランティア登録までの流れ」参照
登録後、月に2日以上、当館においてボランティア活動ができる方。
*特典として、博物館常設展、県主催の企画展や特別展の入館料免除、月1回のボランティア通信の送付。ボランティアを対象とした学習会への参加。

5 登録と活動

所定の研修を終了した方を、ボランティアとして登録（博物館費用でボランティア保険加入）します。登録期間は翌年3月31日までとし、翌年の登録を希望する方は活動状況などを評価し、1年度毎の更新となります。

10月の登録証交付式で配布される【ボランティア証】を着用し、活動を開始していただきます。

6 申込期間及び方法

平成24年4月6日（金）～4月27日（金）
 電話連絡による申込（定員を超える場合は、先着順とする。）
 問合せ先 Tel(098)941-8200 FAX(098)941-2392
 沖縄県立博物館・美術館（文化の杜 担当：大濱）
 受付：9:00～18:00（月曜日を除く）

7 ボランティア登録までの流れ

- 1) 募集期間 平成24年4月
- 2) 開 講 式 平成24年5月16日（水）
- 3) 〈養成講座〉 平成24年5月～7月
- 4) 《専門講座》 平成24年9月～10月＊日程等調整中
- 5) 登録申請（意思確認） 平成24年10月
- 6) 登録証交付式 平成24年10月中旬 ＊日程等調整中

8 〈養成講座〉の日時・場所

- ・ 平成24年5月16日(水)～7月7日(金)まで
- ・ 毎週 水曜 又は 金曜日、15:00～17:00 ＊Bは土曜日開催
- ・ 沖縄県立博物館・美術館 講座室など

9 〈養成講座〉日程表

＊講座の時間及び日程については、展示作業等の状況から、変更することもある

＊B受講者で、Aの3・4・5の講座受講を希望する方の参加は任意とします。

	回数	内 容	日 時	形態	担当学芸員
			前半15:00～ 後半16:00～		
A	1	開講式／博物館活動について	5月16日（水）	講 座	久場班長
	2	博物館ボランティアについて／IPMについて	5月23日（水）		池原・仲里
	3	歴史／民俗	6月1日（金）		崎原・岸本（弘）・岸本（敬）
	4	考古／美術工芸	6月8日（金）		片桐・園原・與那嶺
	5	自然史／人類	6月15日（金）		山崎・仲里・山崎・藤田
	6・7	ボランティア実習 ふれあい体験室や展示室での来館者を想定した実地研修を行う	6月20日(水) 7月6日(金)	実 習	池原・（久田・渡部）

	回数	内 容	日 時	形態	担当学芸員
			10:00～12:00		
B	1	開講式/博物館活動について/博物館ボランティアについて/IPMについて	5月19日（土）	講座	池原・久田
	2	ボランティア実習 ふれあい体験室での来館者を想定した実地研修を行う	7月7日(土)	実 習	池原・（久田・渡部）

資料2 平成24年度 博物館ボランティア養成講座に関するアンケート(46名)

研修を受講しての感想をおうかがいいたします。今後の研修企画の参考とさせていただきますので、率直にお答えください。あてはまる番号を○で囲んでください！理由もお書きください!!

種類	ボランティアA	内 容	開講式ー諸説明	実施日	2012年5月16日(水)15:00～16:00
----	---------	-----	---------	-----	--------------------------

問 1 講師の講義は、わかりやすかったですか。

1.大変わかりやすかった 2.わかりやすかった 3.あまり理解できなかった 4.全く理解できなかった

1. 39%	2. 54%	3. 4%	4. 2%
--------	--------	-------	-------

(そう思う理由は何ですか)

- ・ボランティア関連以外に来館数や文化の杜について説明されていたから。
- ・資料に沿った説明。
- ・内容がわかりやすく聞き取りやすかった。
- ・進行が速くて理解が難しい。特に職員紹介は頭に入っていない。
- ・運営方法・組織についてよく分かった。

問 2 資料は、わかりやすかったですか

1.大変わかりやすかった 2.わかりやすかった 3.あまり理解できなかった 4.全く理解できなかった

1. 33%	2. 61%	3. 0%	4. 0%
		未回答3人	

(そう思う理由は何ですか)

- ・気になっていた箇所にすべて答えてありましたので分かりやすかった。(説明が具体的)
- ・講座の日程の流れを十分に知ることができた。
- ・決定事項と未定事項をきちんと言ってくれたので。
- ・ボランティア活動意義が理解できた。
- ・文字の大きさ・字体が読みやすい。／・活字を大きくしてほしい。
- ・時間配分があって目安になる。
- ・専門講座の内容があるとよい。

問 3 この研修は、満足できましたか

1.大いに満足できた 2.満足できた 3.あまり満足できなかった 4.全く満足できなかった

1. 28%	2. 61%	3. 7%	4. 0%
		未回答2	

(そう思う理由は何ですか)

- ・業務内容が複雑で不安がある。
- ・博物館・美術館の概要・果たす役割が理解できた。
- ・明るく雰囲気よかった。
- ・説明がわかりやすい。
- ・専門講座・博物館ボランティア証交付の流れがよくわからなかった。
- ・ボランティア活動中の写真がみたい。
- ・アンケートで満足度をはかる質問がしっくりこない。
- ・文字の読みづらさを次回から改善すると表明したので。

問 4 その他ご要望、気づいた点などがありましたらご記入ください。

- ・一日でも欠席すると登録できないのは残念。DVDなどで後日受講したい。
- ・池原さんに親近感！
- ・冷房が少しい→後でフォローがあったのでOK
- ・学芸員担当と氏名の一覧を配布して欲しい。
- ・具体的な活動がイメージできない。
- ・ボランティアの人と話してみたい。ボランティアに何を求めているのか、活動内容を知りたい。
- ・ボランティアはゼロからのスタートの人もいるので分かりやすく説明してもらいたい。

資料3 ボランティア実習の流れ (内容と流れ)

沖縄県立博物館・美術館 博物館教育普及
2012. 6.

□ボランティア A 1日目 6/20	
15:00	1、今日の目的確認(パワーポイント) ー意識と行動ー * 魚の絵…
(9分)	
15:10	2、自己紹介ゲーム ー握手と記憶ー * 4回転と戻り
(10分)	
15:20	3、コーチングについて① 理論「コーチングとは」 ・「ティーチング」と「コーチング」 ・「カウンセリング」と「コーチング」 ・「ペーシング」 実習① ・「ペーシング演習」
15:50 (30分)	
(15分)	～ 休憩 ～
16:05	4、コーチングについて② 実習② ・「ペーシング演習」 理論「発問」と「質問」 実習③・「発問」演習 まとめ「意識」と「行動」
16:50 (45分)	5、諸連絡 次回の日程説明(閉講式とチェックシート)

□ボランティア A 2日目 7/6	
15:00	1、前回のふり返り ー意識と行動ー
(5分)	
15:05	2、ふれあい体験室 & 展示室(各35分)交代 ー発問と来館者ー * 2班に分ける * ふれあい体験室＝渡部 * 展示室＝池原
16:15 (70分)	
(15分)	～ 休憩 ～
16:30	閉講式 ー修了証配布ー 連絡 ー今後の流れとチェックシートー
17:00 (30分)	

■ボランティア B 1日目 5/19	
10:00	開講式 ー紹介と説明ー
10:15 (15分)	
	1、登録について (申請書を見ながら) 2、てびき読合せ
11:00 (45分)	
(15分)	～ 休憩 ～ ★顔写真撮影★
11:15	3、ボランティア活動紹介 4、IPMについて 5、諸連絡
12:00 (45分)	

■ボランティア B 2日目 7/7	
10:00	1、今日の目的確認(パワーポイント) ー意識と行動ー * 魚の絵…
10:08 (8分)	
	2、コーチング(ペーシング) 理論「コーチングとは」 ・「ティーチング」と「コーチング」 ・「カウンセリング」と「コーチング」 ・「ペーシング」 実習「ペーシング演習」
10:30 (20分)	
	3、ふれあい体験室にて実習 ・池原＝ ・渡部＝
11:30 (60分)	
(15分)	～ 休憩 ～
11:45	閉講式 ー登録証交付と決意発表ー
12:00	

7日間のべ 14 時間にわたるボランティア養成講座の受講、お疲れ様でした。この講座で

- ① 博物館について ② 博物館ボランティアの活動の概要 ③ 博物館における各分野の
役目と位置づけ が、大まかでも、とらえる（考える）ことができたでしょうか。

◇自主学習について

これから 9 月の専門講座開始までの期間は、自主学習とします。
専門講座開始までの期間、以下の 3 点を活用し“博物館学習”に努めてください。

- ① “現在の名札”を着用することで、常設展示室の入場を無料とします。
- ② *別表に示す期日に、バックヤードツアーを開催します。
- ③ ふれあい体験室に入り、“活動体験(実践)”をおこなってください。

◆ 本登録の条件について （館が求めるボランティアへのご理解）



専門講座受講後、本登録をおこない、館でのボランティア活動を開始して頂きますが、相互（館と登録者）の共通理解のもと、登録後の活動が円滑におこなわれるために、以下のことから（ボランティア本登録の条件）をご確認いただきたいと思います。

チェック（確認）していただく文章は、
「博物館ボランティアのてびき -2012 年度版-」に示した内容を、
チェックシート用書き換えたものです。

本趣旨をご理解の上、確認をお願いします。

本チェックシートの提出は、バックヤードツアー時に提出下さい！

→ 館が求めるボランティアへのご理解と確認のために ←

氏名

*博物館ボランティアのてびき＝以下 てびき

*博物館ボランティア活動＝以下 ボランティア活動

*不明な点は“てびき”を参照してください

- てびきに示す、“目的”を理解したボランティア活動をめざします
- てびきに示す、“活動の方針”を考えたボランティア活動をめざします
- てびきに示す、“活動の種類と内容”に取り組みます。

☐ 当てはまる ☐ 当てはまらない

- ☐ 1 曜日班に属し、定例の会議に参加します
- ☐ 2 ボランティア内の各種勉強会等に参加し、自己研鑽につとめます
- ☐ 3 月に2日以上活動をめざします
- ☐ 4 一回で3時間程度の活動をめざします
- ☐ 5 館の定める遵守事項を守るようつとめます

— 意見や要望 —

1 目的

本講座は、博物館の第5期ボランティアが、総合展示室、部門展示室の資料を出発点にしながら、*ふれあい体験室の体験キットや「ワークシート(博物館学習ノート)」の作成意図を理解し、学校団体対応におけるボランティア活動を円滑に行えるようにする。

*5 内容参照

2 対象 沖縄県立博物館・美術館 博物館第5期ボランティア研修生

3 期日・時間

平成24年9月28日(金)～10月19日(金)

15:00～17:00(二時間)

4 場所 博物館常設展示室、ふれあい体験室、実習室

5 内容

◎ 展示室、ふれあい体験室、実習室等の三ヶ所でそれぞれの学芸員が解説する。
受講生は35分単位で、まとまって移動する。

◎ **展示室**：ボランティアが学校団体の支援に入った時を想定し展示室の見どころを紹介する。

*「ワークシート」『博物館が教室になる!』〈ガイドマニュアル〉を活用

◎ **ふれあい体験室**：体験キットの解説を行う。*体験キットと展示室との関連

6 日程表

回数		期 日		分 野 ・ 内 容 <各35分>		
				A [展示室]	B [ふれあい体験室]	
◎タイムスケジュール		15:00～15:35(35分)	15:35～16:10(35分)	10分	16:20～16:55(35分)	
1	9月28日(金)	考古－片桐	考古－片桐	ト イ レ 休	教育普及(学校団体受入①)	
2	10月3日(水)	美工－與那嶺/園原	美工－與那嶺/園原		教育普及(学校団体受入②)	
3	10月5日(金)	歴史－岸本(弘)	歴史－岸本(弘)		教育普及(民具体験C)	
4	10月10日(水)	生物－山崎(仁)	生物－山崎(仁)		教育普及(民具体験B)*文化の杜	
5	10月12日(金)	地学/化石－仲里	地学/化石－仲里		教育普及(スタッフ業務)*文化の杜	
6	10月17日(水)	人類－藤田/山崎(真)	人類－藤田/山崎(真)		*車両登録についての説明等	
7	10月19日(金)	民俗－岸本(敬)	民俗－岸本(敬)		登録証交付式～引き続き ボランティア全体会 (新旧顔合せ)	
					16:20～17:30	

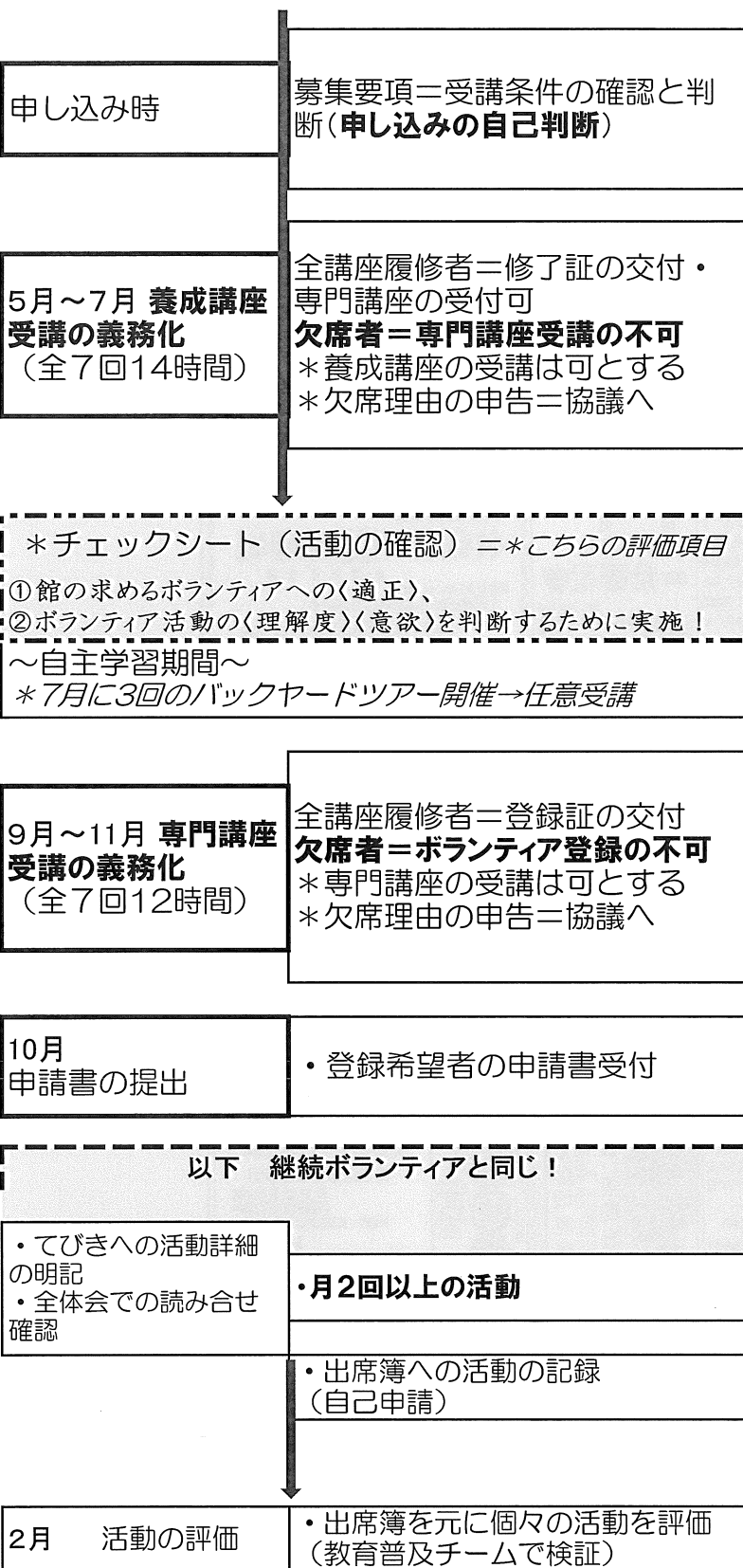
☆研修生への連絡事項

- ※『博物館学習ノート』は、事前学習すると当日の講座が理解しやすいと思います。
- ※『博物館学習ノート』は、博物館ホームページや情報センターで見ることができます。
- ※台風時、暴風警報が発令された場合は中止とします。
- ※飲食物の持ち込みは、ご遠慮ください。(ガムを含む)
- ※専門講座の補講は、設定しません。一欠席者はレポートを提出します。
*別紙レポート形式参照

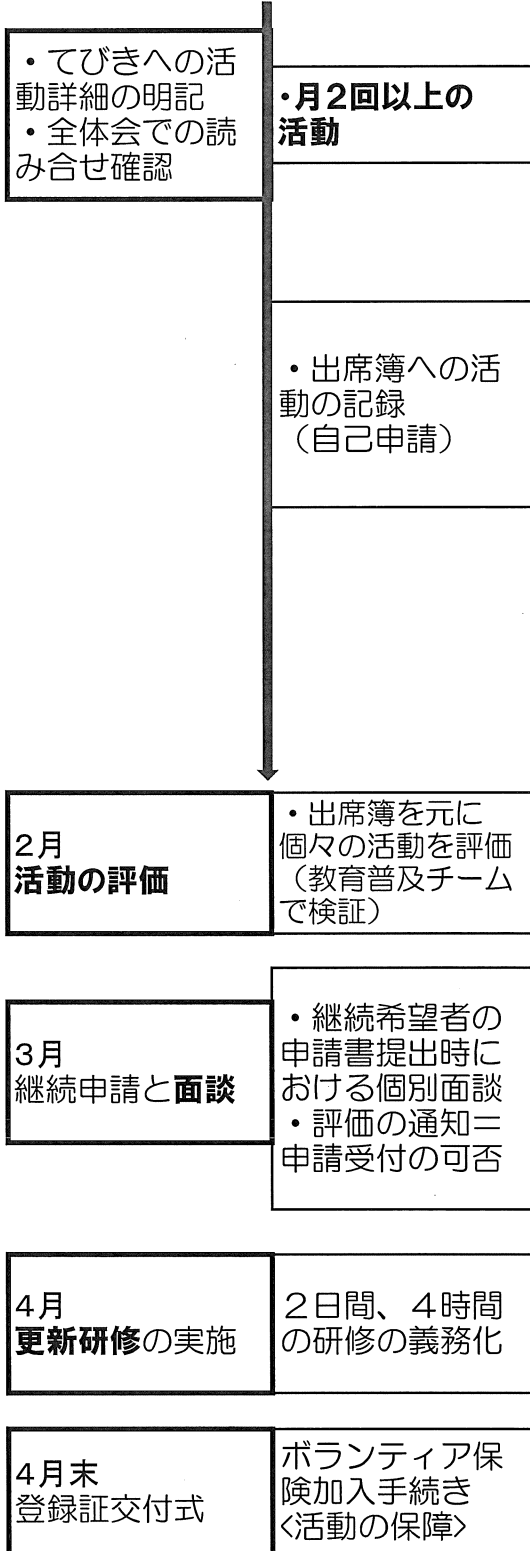
ボランティアのハードル（内容と流れ）

沖縄県立博物館・美術館 博物館教育普及
2012. 6.

□新規ボランティア



■継続ボランティア



平成24年度 博物館ボランティア専門講座 〈欠席時の提出レポート〉

■ボランティア氏名

受取り日: 月 日()

■欠席日時と内容 (10)月(3)日(水曜) / 分野内容(美 エ)

★第2回用

■レポートテーマ - 場面想定をした課題 -

A	あなたは展示室で、小学校高学年に向けて展示資料の紹介をおこなうことになりました。 欠席日に説明のあった()部門展示室の()について、 どのように展示資料の紹介をしますか。
B	欠席日に説明のあった()分野の“体験キット”はNo. _____ ~ No. _____ です。 その中から一つ選び、展示室とのつながり(関連)を書いてください。 ・キット名【 ・関連する展示室(場所や資料名)【 ・つながり(関連性)について【
C	養成講座初日に配布の小冊子「2011年度の博物館ボランティア活動」の38ページを読んで、感想を書いてください！

★本レポートの提出は、10/12(金)に受付に提出してください。