

文部科学省委託事業

博物館の望ましい姿シリーズ 8

誰にもやさしい博物館づくり事業 高齢者対応

平成 18 年 3 月
財団法人 日本博物館協会

はじめに

日本博物館協会では、文部科学省の委託を受けて、高齢者、障害者さらには外国人を含め、全ての人にとって利用し易く快適な施設とするための「誰にもやさしい博物館づくり事業」に関する調査研究を平成16年度からすすめている。

このため、本協会に、高齢者対応、外国人対応、障害者のためのバリアフリーの3委員会を設け、それぞれの対応すべき者の観点から検討を行っている。

高齢者対応の委員会においては、平成15年度において「博物館における高齢者を対象とした学習プログラムの開発」の一環として、博物館サイドから見た高齢者対応の状況について調査を行い、16年度においては、利用者である高齢者自身から見た博物館に対する意見を、見学者と近年増加しているボランティアの両面から、高齢者の多い館を選んでアンケート調査により聴取した。

平成17年度においては、これまでの調査・検討の結果を踏まえて、高齢者を念頭に置いたボランティア受け入れの手引き作成のための検討を行った。この検討のなかで、委員会委員の所属する館の館種以外の美術館である岡山県立美術館、北九州市立美術館からボランティアの状況についてヒヤリングを行った。

この結果、高齢者との協働を念頭に置いた博物館のためのボランティア活動の手引きと博物館におけるボランティア活動参加者の心がまえを作成した。これと併せて、高齢者との関わりを深く持ちながら、ボランティア活動を展開しておられる7館から、それぞれの特色のある活動の状況について執筆いただいた。

また、参考資料として、博物館とボランティアに関する参考文献のリストを作成した。

本調査研究において、原稿執筆を含め多大のご労苦を賜った「誰にもやさしい博物館づくり事業・高齢者対応委員会（主査 四国大学大学院教授 真鍋俊照）委員の皆様に対し、改めて感謝申しあげる次第である。また、お忙しい中優れた活動事例を提供いただいた、5館の皆様には厚く御礼申しあげる。

急速に高齢化が進むわが国において、博物館が高齢者の持てる能力を生かせる方向で事業展開を行い、活力のある社会の維持発展に寄与することを願うものである。本報告書がその一助となることを期待する。

平成18年3月

財団法人日本博物館協会

委員名簿

誰にもやさしい博物館づくり事業・高齢者プログラム委員会委員

真鍋俊照（主査）	（四国大学大学院教授）
金井忠夫	（那須塩原市那須野が原博物館長）
石川 昇	（国立科学博物館広報・サービス部広報課長）
佐々木秀彦	（江戸東京たてもの園学芸員）
市橋芳則	（師勝町歴史民俗資料館学芸員）
大沢康子	（宝仙女子短期大学講師）
五十嵐耕一	（（財）日本博物館協会専務理事）

目次

1	総説—高齢者と博物館のボランティア活動	1
	四国大学大学院教授 真鍋俊照	
2	高齢者ボランティアの受入と活動状況について (平成9・16年博物館調査の結果より)	7
3	ボランティア活動の手引き	
	—高齢者との協働を念頭に—	15
	(付) ボランティア活動導入・推進のためのチェックリスト	24
	江戸東京たてももの園学芸員 佐々木秀彦	
4	博物館におけるボランティア活動参加者の心がまえ	25
	国立科学博物館広報課長 石川 昇	
5	高齢者ボランティア活動紹介	
	高齢者の特性を活かした学習プログラム	
	—北海道開拓の村ボランティアにみるプロフェッショナルな意識—	28
	北海道開拓の村学芸員 中島宏一	
	奥会津地方歴史民俗資料館における高齢者との連携	32
	奥会津地方歴史民俗資料館学芸員 澤田けい子	
	地域の自主団体と那須野が原博物館の連携	35
	那須塩原市那須野が原博物館館長 金井忠夫	
	回想法を軸に博物館資源を活かした高齢者ボランティア活動の試み	38
	師勝町歴史民俗資料館学芸員 市橋芳則	
	ボランティア 川崎市青少年科学館の事例	41
	元川崎市青少年科学館館長 若宮崇令	
	岡山県立美術館における高齢者ボランティアの活動について	44
	岡山県立美術館学芸課長 守安 収	

北九州市立美術館と高齢者の関わりをめぐる事例

ー美術ボランティア活動および現代美術家によるプロジェクト紹介ー・・・・・・・・・・・・ 47

北九州市立美術館学芸員 花田伸一

6 「博物館とボランティア」に関する参考文献・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 50

四国大学大学院教授 真鍋俊照

宝仙短期大学講師 大沢康子

1. 総説—高齢者と博物館のボランティア活動

真鍋俊照

〔はじめに〕

わが国における博物館等のボランティア活動は、高齢者を包含しながら、もうすでに予想以上に多彩に展開され注目されている。そこで、我々は標記のようなテーマのもとに、そのボランティア活動が、高齢者にとってどのような問題点があるのか、各館へのアンケートを参考にしながら、その意義、活動内容等を細かく分析し討論を重ねてきた。ボランティア活動そのものは、もはや館の運営に欠かせない存在となり、ボランティアは今や重要なシニアスタッフに成長し、その重要性を認識せざるを得ない。ここでは、本委員会の全容を報告しながら、「博物館におけるボランティア活動の意味」をさまざまな角度から考えながら、その成果を提示しようとするものである。

まず、この事業が生れる背景には、「今後の社会の動向に対応した生涯学習の振興方策について（答申）」〔平成4年7月29日生涯学習審議会〕があり、それが示すボランティア活動の支援・推進のありかたが行政のレベルで根拠になっている。そこでは、生涯学習政策とボランティア活動を一体のものとみる視点と、そうでないとする分野別（民間）個別の活動範囲とする二つの流れがある。前者の視点では、とくに小学校の教育システムの変容の中で、その係わりが始められた。学校週五日制の導入が平成4年度の二学期から始まり、子供が課外活動を中心として、自由に地域社会に溶け込む傾向が生れてきたのである。このことが高齢者の活動に影響しないわけではない。高齢者のボランティア活動が地域の学習活動を、広い意味で支援するというシステムを、社会構造上つくりあげてきたとするならば、人間の活動・行動の意識のあり方として、子どもと高齢者は本来は一体であるべきはずである。また、様々な職業の細分化の影響で、ボランティア自体の活動が変化してきている。この係わりでNPO法人とボランティアという関係はこれからの一つの課題のように思える。それと家族が崩壊している現状では、老人と子供を同次元において考えることはなかなか難しくなったのである。事実、上記答申に述べている、「民間における社会人に対する学習機会」が高齢者もとりに込むかたちで、ボランティア活動も含めてかなり急速に広まっていった。また、高齢者のボランティア活動は、生涯学習の一環としてのボランティア活動というキャッチフレーズに必ずしもそぐわなくなってきた。つまり単純に高齢者はむしろ無償の仕事の意義に社会的価値を見出すようになってきている。

〔博物館とボランティア活動の現状、原点・その活動内容〕

このような背景の中で、竹内誠氏（東京都江戸東京博物館長）も述べているように、「これからの博物館が、生涯学習社会にふさわしい、市民に親しまれる開かれた施設として発展していくためには、市民とのコミュニケーションを豊かにし、市民の協力や市民との協働が不可欠であり、その一環として博物館におけるボランティア活動の意義は、ますます重さを増してきたといつてよい」（『江戸東京博物館におけるボランティア活動』博物館研究第35巻1号5頁）という発言には様々なボランティア活動の可能性が秘められているように思う。確かに生涯学習を支援する博物館の使命は、見学に重きをおいた博物館を超えて、訪れる人にとっての憩いの場であり、癒しの空間であるべきであろう。そのためには、「あの博物館にもう一度行ってみたい」、「あの人達

にもう一度会いたい」というように、展示品を核に据えながら、博物館という舞台で「人と人との交流」というキーワードが生かされても決して不自然ではないという仕組みをつくりあげることがこれからの博物館にとって大事なことと思われる。つまり、竹内館長が提唱されるように、一過性的な見学主体の博物館では、観覧者、見学者にとっては、満足ゆかなくなってきたのである。したがって、館のボランティア活動は重要視されると同時に活動範囲も多様化している。

次に、活動者本人からみたボランティア活動の原点についてふれておく必要がある。このことは、ある意味では、展示品が収集され、博物館活動が成り立つという原始的なことと大いに関係するからである。例えば、ボランティア活動と人の生涯活動の関係を考えると、次の三つの視点が考えられる。(1)「ボランティア活動そのものが、自己開発、自己実現につながる生涯学習になる」。わが国では戦後、仕事中心で自己を見つめる時間の余裕が無かった。ましてやとくに精神的に自己開発する修練もカリキュラムもほとんど無く、人間の再形成(自己実現)において何か欠けている、大きな空白を背負ってきた。60代になって定年を迎えた時点で、自己をさまざまな角度から見直しその価値観の重要性に気づくことになる。社会人の自己啓発のニーズの高まりに対応するリカレント教育推進の一つの適切な場が博物館におけるボランティア活動である。(2)「ボランティア活動を行なうために必要な知識・技術を習得するための修練の場・学習チャンスの場が博物館である」。博物館では短期・長期を問わず、自分さえその気になれば、様々な教育訓練コースを自分なりに設定することができる。博物館が関わる「教育ボランティア」が、こうした目的の受け皿になると考えられる。しかし、まだ未熟であり、充分ではない。今後は大学等の博物館課程にも「博物館ボランティア」の手法・教育訓練の工夫等を組み込む必要があるのではないか。(3)「人々の生涯学習を支援するボランティア活動によって、生涯学習の振興」がより一層、充実したかたちで進むのではないか、という期待が考えられる。

以上の三つの視点のほかに、わが国の博物館におけるボランティア活動を特長づけていることに、日本のボランティアは、地域社会の形成・理解なしには発展しないという現状も十分に考慮する必要がある。その良い例は、本会議でも注目されている①那須野が原歴史博物館のボランティア活動。②師勝町歴史民俗博物館のボランティア活動。③野外博物館として北海道開拓の村ボランティア活動。④上野動物園、多摩動物園、葛飾臨海水族園など三地域にまたがるが、それらに関わる動物愛好会・昆虫愛好会のメンバー(会員)等のボランティア活動。⑤東京・葛飾区郷土と天文の博物館のボランティア活動。⑥神奈川県立歴史博物館のボランティア活動。⑦横浜市歴史博物館や金沢文庫の古文書を読む会のボランティア活動。⑧徳川美術館のボランティア活動。⑨岡山県立美術館の十数年に亘るボランティア活動。⑩富山県立山博物館のボランティア活動。⑪川崎市青少年科学館のボランティア活動。⑫ミュージアムパーク茨城県自然史博物館のボランティア活動。⑬群馬県立歴史博物館の体験型ボランティア活動。⑭東京・上野の国立科学博物館のボランティア活動。とくに地域を包括した「全国博物館ボランティア研究協議会」を主催するという点で「中央と地方・諸地域」を点と線で結ぶネットワーク的な役割を担う。⑮沖縄県立博物館の教育ボランティア活動。⑯熊本市立熊本博物館のボランティア活動。⑰北海道紋別市立博物館のボランティア活動。⑱香川県立歴史博物館のボランティア。⑲徳島県立博物館や徳島城博物館のボランティア活動。⑳東京国立近代美術館の展示等の解説ボランティア(モタガイドスタ

ップ) 活動などである。

外国では生涯学習は、日本のように年齢を意識しない自由な対面の仕方が成り立っている。地域社会については、「博物館の倫理規程の中で、地域社会に公共の場、あるいは諸機関(博物館等)を通して奉仕する」という考え方がごく一般的である。イギリスでは「社会が博物館に期待するのは、公共への奉仕に専念すること」である(Code of Ethics for Museums 2002, Museums Association, 「博物館の倫理規程」イギリス博物館協会)。この公共への奉仕といういい方キーワードは、わが国では決して普遍的ではないが、諸外国では一般的なことである。

アメリカなどでも、20世紀の博物館活動のリーダー的存在のジョン・コットン・ディナ(ニューアーク博物館長)は、博物館の有効利用(有効性)を高めるという視点で、やはり「奉仕する博物館」(Code of Ethics for Museums 2000, American Association of Museums, 「博物館倫理規程」アメリカ博物館協会)を提唱している。当然、奉仕するという仕組みの中には数多くのボランティアが介在し働いている。アメリカの博物館は、公立や私立を併せて、人文科学や美術史、自然史の博物館、史跡、ネイチャーセンター、植物園、樹木園、アートセンター、プラネタリウム、科学館、動物園と多岐に亘っており、ボランティアの活動もそれに応じ広範囲のものとなっている。しかし、アメリカの博物館では、全体を通じて非営利機関として、地域州、連邦政府が定める法律にしたがって、受益者である公衆の利益に貢献するという姿勢が確立し、ボランティアを含めた自己規律のための論理規定も定められている。このように「博物館とボランティア活動」の関係は、今や日本だけで考える問題ではなく、世界の博物館施設が数多くの課題を背負いつつ活動を展開している中で検討されなければならない様相を呈している。

これらの内外の博物館と高齢者ボランティアの状況をふまえて、平成17年度に委員会を合計5回開いた。本年度は、15年度、16年度とこれまで報告してきた「誰にもやさしい博物館づくり事業(高齢者プログラム)」に続くもので、「高齢者対応委員会」として、ボランティア活動の各施設における実態の報告と併せて各館のボランティア活動の実態に即したマニュアルの必要性を提唱するものである。その理由の一つは、『全国ボランティア会議』(第5回、平成16年1月26～27日、国立科学博物館)でもテーマとしているライフスタイルの変化である。日本も戦後60年以上経って、様々な生活体験の中で、ようやく自分をじっくり見つめる時代を迎えた、ということがいえるからであろう。興梠寛氏(世田谷ボランティア協会理事長)によれば、①ボランティアそのものに、「多様化の波」があり、30年前のボランティア即ち福祉という概念より広がりをみせているという。確かに若者・高齢者の区分けなく、文化活動・環境・国際協力・地域おこし・人権問題・平和活動など多岐にわたっている。②「自己実現の波」③「教育政策化の波」がある。②③はとくに高齢者ボランティアにとって直接的な課題であり、考えさせられることも多い。

〔委員会での検討内容と問題〕

委員会で検討した各館の現状を簡単にまとめると以下のとおりである。国立科学博物館では昭和60年(1985年)1月より体験型展示「たいけん館」で青少年への指導助言を行なうためボランティアを導入、平成16年の登録者数は239名である。このうち一日のボランティア活動者数は平均33.6名である。この数字は日本の現状においてかなり上位の活動現場とみなされな

なければならない。また、国立科学博物館はボランティア導入に際して、東京都内の台東区はじめ周辺のエリアを意識して募集を行っている。この地域を意識してボランティアを導入するという考え方は、当初より各館で前提としてあったが、「地域と生涯学習」の社会教育・教育理念を大きく掲げた文部科学省の施策が、地域在住の高齢者の意識を奮起させている一面もある。いずれにせよ、地域とボランティアの密接な関係は無視できないのが現状である。そして高齢者になればなるほど近隣の博物館施設と密着するのは当然の帰結であろう。

また、「地域・ボランティアとの連携が博物館の魅力を再生した—江戸東京たてもの園—」（『ガバナンス(44)2004.12号』）のように、博物館の多角的な機能の拡大に位置づけている例もある。ボランティア活動そのものは、地域によって違うが、東京周辺では千葉県にかなり、まとまった報告例がある。浦安市郷土博物館、市立市川考古博物館、八千代市文化伝承館、国立歴史民族博物館、佐倉市立美術館、川村記念美術館、睦沢町立歴史民俗資料館、千葉県立房総風土記の丘、航空科学博物館、佐原の町並、袖ヶ浦市郷土博物館、上総博物館、千葉県立安房博物館など（*Museum* ちば(33)、2002年3月）の諸例が地域社会と博物館の関係で、ボランティア活動が克明に報告されている。これらは博物館ボランティアを通しての地域・生涯学習の具現とみることができる。

生涯学習審議会の答申は冒頭でも示したように平成4年(1992年)であるから、約10年ほどたつて、ようやく地方の文化施設でも真剣に取り組まれ、成果が出てきたということになる。ただ「生涯学習とボランティア」を軸において考えると、博物館より美術館の方がその取り組み（館内ガイドが中心であるが）は早い。昭和63年(1988年)頃にボランティア活動が開始されていた、北海道立函館美術館ボランティアいちいの会、岡山県立美術館、群馬県立近代美術館のギャラリートークのボランティア活動は、各々十周年記念誌を1997年、1998年及び2004年に出しているほど充実した内容を伝えている。これらは、美術館の方が開始時点において婦人が母体となり取り組みやすい一面があったからに違いない。

岡山県立美術館のアンケート（『岡山県立美術館10周年記念誌』1998年）によると年齢は40代～50代が83%で60代も5.7%も参加している。主婦が圧倒的に多い。そして動機も社会とのかかわりを持ちたい、美術が好きだった、という理由が殆どを占めている。またこうした理由以外に、美術館でボランティア活動することにより、家庭生活にうるおいがもたらされるようになった、という感想が随所にみられる。このことは博物館ボランティアのたずさわる側でのもう一つの効果とみなすことができる。

平成16年4月より「国立西洋美術館ボランティア」がスタートして、その報告（「国立西洋美術館ボランティア＝導入から初年度の活動まで＝」酒井敦子『博物館研究』[vol.40-11]平成17年11月）が出された。文化庁の奨励する文化ボランティア（ボランティアスタッフ）である。第一回に集ったスタッフは、全員女性で年齢は20代—60代で、平均約39.4歳であるという。5ヶ月間、事前研修があり ①西洋美術館についての設立経緯、施設内容 ②コレクションの内容 ③西洋美術史の概要 ④美術館での教育普及 ⑤トークのためのスキルアップ（技術・方法の指導）。またボランティアプログラムの中に観賞補助ツール「びじゅつーる」を使い「触る」、「見る」、「考える」など体験を通して、さまざまな作品の楽しみ方を開発するという。この小道具を使つての美術品理解は国立西洋美術館の独自の方法であるように理解される。一部、模擬的立体物を

いじるのは、高齢者のレミニセンス（回想法）のためのキット（教材）の貸出し用具とも少し似ているように思われる。たしかにヨーロッパで発達した異文化財の保存・文化遺産の伝承を手にとるように理解するためには、例えばロダンの彫刻を感じるために、立体人形（小形）を手にとって触れることは確かに観覧者にとって有効な手法である。このようなツール（道具）のあり方は、美術館や博物館のギャラリートークを団体と個人的な対話型に区分した場合、後者につながってゆく心理的な脈絡があると考えられる。いずれにしても国立西洋美術館のボランティア活動は、単なるギャラリートークの延長線上にあるのではなく、種々の工夫が考えられていることは興味深い。

本委員会できとりあげている師勝町歴史民俗資料館では、資料館（博物館施設）を訪れる高齢者のために、展示およびキットの活用もレミニセンス（回想法）の応用として位置づけられている。この手法は、過去を回想展示の場とする、観る者と館側の高齢者ボランティアいずれも共有の素材となる、最も有益な博物館手法を築いている。また、高齢者ボランティアの活動が、のびのびとゆとりをもって展開できる舞台ということになると、室内よりも野外の方が適している場合も多い。江戸東京たてもの園は、その典型とみなしてよいのではなかろうか。他の報告書では、「ミュージアムパーク茨城県自然博物館ボランティア」のように、やはり10年のあゆみ（同博物館2004年7月）の積み重ねがあり、また、北海道開拓の村ボランティア「野外博物館のボランティア活動」（『博物館研究』[vol.35-6]平成12年6月）の独自の展開が注目される。

江戸東京たてもの園の特徴は、佐々木秀彦氏（江戸東京たてもの園学芸員）によるとボランティアスタッフの多くが、退職後活動に参加しており、園内で盆栽、紙芝居、桜湯、農園耕作といった自主的活動を通して血の通った路線を展開している点である。園内ガイドもなかなか充実しており、団体ガイド、スポットガイド、建物五棟の戸別ガイドなどに区分されている。単に建物が在るというだけではなく、「人の息吹きを感じさせる、建物に魂を吹き込む」というスローガンのように、昔の暮らしぶりも伝える状況の再現を目指している。なぜ、このように一つの目標に向かって、スタッフの集中力が高まるのか。それはボランティアとして自覚のある気持の問題であろうと考えられる。

石川昇氏（国立科学博物館広報・サービス部広報課長）の場合は、「ボランティアを行なう上では、社会的な地位や肩書きは一切関係なく平等にあつかうことが大切である。ボランティアとしてのコミュニケーション力や能力で評価している」をベースに、もう一方では、「館が決めた通りの活動だけをするのではなく、ボランティアの創造性や自発性を発揮できるような環境にしている。例えばボランティアが企画した催しを実現したく教育ボランティア土曜特別企画」など。つまりボランティア活動の中には、ボランティアスタッフの自主性を尊重した企画成果を間に嵌め込んで実現してゆくことも重要な流れをつくることにつながる。

また、ボランティアの平均年齢が高齢化してきたため、国立科学博物館では年間15日間、40歳までのホリデイボランティアを導入している。これらによって受け手の入館者は、館による企画の選択が可能になるし、顔ぶれが変わることによって接する相互に新鮮な感情が生じることにもなる。現代の社会では高齢者は何か施しをされる、という受身の意識が根強い。行政も高齢者もすべてにわたって介護的な発想に終始している感がある。しかしそのようなくり方は、「老人力」を本当に見据えていないように思われる。高齢者である入館者もボランティア活動者も、余

力のある人がいるし、そこにも個人差がある。このことを念頭において、さらに細かい配慮と工夫が必要である。

このようなことを考えてくると、老人の力・知識欲といった背景を視野に入れなければいけない。全国でも、歴史を背負った地域および地域住民をバックボーンとする施設は多い。その中でも那須野が原博物館（栃木県の西那須野町郷土資料館案内ボランティアグループ）は、もともと明治期の開拓村であったという歴史的風土を生かしたボランティア活動を展開してきた。昭和52年開館というから北海道開拓の村（昭和58年開館）より古い。「石ぐら会」（昭和57年発足）という学校からの団体見学への学習支援活動が出発点であるが、指導的立場のスタッフは、意欲のあるボランティア精神が充満していないと成り立たなかったであろう。今では『那須野が原ガイドブック』（昭和63年11月刊）を6,000部以上つくる活力ある団体に成長し活動しつづけている。金井忠夫氏（那須野が原博物館長）によると、「施設設置前から周辺地域で独自の活動をしていた幾つかの郷土史研究団体が、設立後も継続してボランティアとして活動していることが特徴」といっているとおり、それらが各種の支援母体になっている。この地域と歴史の学習スタイルは新潟県の十日町市立博物館のボランティアの形態と似ている。もちろん全国の多くの歴史博物館のボランティア活動は、この脈絡に属するものであろうが、長い歴史を背負っている博物館としては、ある意味では理想とするものである。那須野が原博物館ではボランティア研修はマンツーマンスタイルの熱心な内容がベースになっている。私は数十年前に神奈川県立金沢文庫で「中世の古文書を読む会」を発足させたことがあり、それは今、横浜市歴史博物館の古文書講座等にも生かされている。その際に「郷土（地域）の歴史の解明と普及・伝承は、周辺の郷土史家はもちろんのこと、小学校や中・高校の先生方に集まってもらい、いっしょに文書を読むこと」といったキャッチフレーズをつくった。地域の教育関係者（教師）とボランティアが交流する手法は、この那須野が原から学んだものが多かったように思う。

このような教育関係者と博物館活動とボランティア活動という三方向の係わりは、今ではNPO法人化の現況において、兵庫県や大阪市、川崎市などの地域において、多彩な文化現象を捉えつつ、新たな文化の担い手として、幅広い展開が予想される。そして博物館とボランティア活動の状況報告もすでに60以上の白書、事業結果が各方面からもたらされている。そのような現状をふまえながら、本委員会でも盛んな討論がなされたのである。今回の委員会での検討を通して、さまざまなボランティア活動が充実してきていることを認識するとともにまた、課題が多いことも重視されるのである。要はボランティア活動のスタッフがミッションつまり、使命と目的をどれだけしっかり持つかということにつくる。そのためにもこれらの議論をとおして、全国の博物館に役立つ、実践的なボランティアのガイドブックのようなものが出来ればと期待を込めて、ここに体系的に問題点を纏めた次第である。

2. 高齢者ボランティアの受入と活動状況について

(平成9・16年博物館調査の結果より)

日本博物館協会が平成9年1月に実施した「博物館実態調査」と平成16年9月に実施した「博物館総合調査」におけるボランティアについての調査結果を基に、高齢者ボランティアの受入と活動状況の変化や主な特徴を示していく。なお、本委員会では高齢者を65歳以上としているが、上記両調査では60歳以上を高齢者としている。

上記両調査におけるボランティアについての調査項目は、受入れ状況、受入れ開始年度、受入れ基準、活動人数、活動回数、定着率、活動内容、支給しているもの、ボランティア保険、研修、窓口職員、人数の増減である。これらの調査結果を、以下項目に従って、両調査の比較をしながら示すこととする。

1. 調査結果について

1-1. ボランティアの館種別受入状況について

表 1-1 ボランティアの受け入れ状況

区分	平成16年調査				平成9年調査				
	ボランティア受け入れ館数	ボランティア受け入れ館の比率	60歳以上のボランティアが50%以上の館数	ボランティア受け入れ館に対する比率	ボランティア受け入れ館数	ボランティア受け入れ館の比率	60歳以上のボランティアが50%以上の館数	ボランティア受け入れ館に対する比率	
全体	609	30.0%	293	48.1%	262	14.2%	82	31.3%	
館種	総合	48	46.6	25	52.0	18	19.4	7	38.9
	郷土	59	22.1	37	62.7	27	10.0	11	40.7
	美術	122	29.8	41	33.6	63	18.5	12	19.0
	歴史	243	27.1	153	62.9	96	11.7	43	44.8
	自然史	33	32.0	7	21.2	18	19.4	1	5.5
	理工	43	40.6	11	25.5	19	19.2	3	15.8
	動物園	20	52.6	3	15.0	6	14.6	1	5.5
	水族館	17	34.7	5	29.4	6	14.3	0	0
	植物園	20	47.6	8	40.0	5	16.1	2	40.0
	動水植	4	23.5	3	75.0	4	25.1	2	50.0

表 1-1 で示したように、9年の調査ではボランティアを受け入れている館は回答館数1,844館のうち262館(14.2%)だったが、16年の調査では回答館数2,030館のうち609

館（30%）がボランティアを受け入れており、ほぼ倍に増加している。そのうち60歳以上のボランティアがボランティア全体の50%を超える館（以下「高齢者の多い館」という。）は、9年では82館（31.3%）、16年では293館（48.1%）であった。ボランティア人数の増加とともに高齢者ボランティアの占める比率も増加してきていることが窺える。

また、館種別に見ていくと、ボランティアを受け入れている館は、館数の少ない「動水植物園」を除いて、9年調査では「総合」と「自然史」が19.4%と最も多かった。16年調査では「動物園」が52.6%と最も多く、続いて「植物園」（47.6%）、「総合」（46.6%）、「理工」（40.6%）と続き、総じて自然科学系の博物館でボランティアが多く受け入れられていることがわかる。一方、高齢者ボランティアの多い館は、両調査ともに「歴史」が最も高く、次いで「郷土」と続き、歴史系の博物館で多く受け入れられている。

1-2. ボランティアの受け入れ基準について

表 1-2 ボランティアの受け入れ基準(複数回答)

区分	N 館	基準 あり (%)	ボランティア受入基準 (%)									
			年齢	居住 ・ 勤務地	友の 会 会員	講習 会へ の参 加	専門 知識 ・ 経験 有り	一定 期間 の 活動 可能	熱意	その他	無回 答	
平成 9 年	ボランティアを受け入れている館	262	47.9	14.5	6.1	7.2	21.4	10.7	22.1	26.0	2.3	58.0
	60歳以上のボランティアが50%以上の館	82	32.9	6.1	3.7	7.3	17.1	6.1	17.1	23.2	1.2	67.1
平成 1 6 年	ボランティアを受け入れている館	609	59.3	11.9	5.4	6.6	24.3	15.1	27.1	36.5	6.2	0.5
	60歳以上のボランティアが50%以上の館	293	56.6	15.6	12.0	12.0	43.3	28.9	40.9	60.2	7.2	0.3

表 1-2 は、ボランティア受け入れ館全体と高齢者の多い館における受け入れ基準の制定状況とその基準の内容を示したものである。受け入れ基準を定めている館は、受け入れ館全体についてみると9年調査では47.9%、16年調査では59.3%と増加している。高齢者の多い館についてみると、9年では32.9%と全体に比べて低いのに対し、11年では56.6%とあまり差がみられない。受け入れ基準の内容についてみると、両年とも、年齢よりは、「熱意」「一定期間の活動可能」「講習会への参加」が重視されている。特に、16年調査においては、高齢者の多い館でこの傾向が顕著である。

1-3. ボランティアの活動人数について

表 1-3 ボランティアの活動人数(平均) (人)

区分		全体	男性	女性	60歳以上の多い館		
					全体	男性	女性
平成 9 年	全体	56.5	18.0	38.5	22.7	10.4	38.5
	60歳以上のボランティアが50%以上の館	40.2	15.0	28.2	30.2	13.4	21.1
平成 1 6 年	全体	46.6	17.6	28.8	21.3	12.1	12.9
	60歳以上のボランティアが50%以上の館	32.2	15.5	20.2	23.8	13.2	13.6

9年調査での一館当たりの平均人数は56.5人、16年調査では46.6人であった。また、男女別では9年調査が男性18.0人、女性38.5人で、16年調査が男性17.6人、女性28.8人であった。前回調査と比較すると、受け入れ館数は増加しているが、一館当たりの平均人数は9.9人減少している。また、男女別では女性の平均が9.7人減少しているのに対して、男性は、0.4人と減少がわずかである。

次に、高齢者が多い館についてみると、一館当たりの平均人数は9年調査では22.7人、16年調査では21.3人と殆ど差がない。男女別では、9年調査が男性10.4人、女性38.5人、16年調査が男性12.1人、女性12.9人であった。また、男女別では女性が25.6人減少しているのに対し、男性は1.7人増加している。

受け入れ館全体では女性の比率が高いが、その差は縮まってきており、高齢者の多い館では男女に差がなくなっている。定年退職後に博物館園でボランティアを始める男性が増えてきていることによるものと思われる。

1-4. ボランティアの活動回数について

ボランティア受け入れ館におけるボランティア一人当たりの活動回数は、表 1-5 のとおりである。

表 1-5 ボランティアの活動状況

区分		ボランティアの活動回数							
		N=館	週3回以上 (%)	週2回程度 (%)	週1回程度 (%)	2週間に1回程度 (%)	月1回程度 (%)	月1回より少ない (%)	無回答 (%)
平成9年	ボランティアを受け入れている館	262 (100%)	2.3	4.2	17.6	22.9	23.6	17.6	11.8
	60歳以上のボランティアが50%以上の館	82 (100%)	4.9	4.9	18.3	35.4	20.7	14.6	1.2
平成16年	ボランティアを受け入れている館	609 (100%)	2.1	8.4	15.6	20.5	22.8	24.0	6.6
	60歳以上のボランティアが50%以上の館	293 (100%)	3.1	9.9	16.0	20.8	23.9	23.2	3.1

9年調査で、ボランティア一人当たりの活動回数で最も多かった回答は「月1回程度」(23.6%)、次いで「2週間に1回程度」(22.9%)。そして、高齢者ボランティアの多い館では「2週間に1回程度」(35.4%)であった。一方、16年調査では、受け入れ館全体では「月1回未満」(24.0%)が最も多く、次いで「月1回程度」(22.8%)。高齢者ボランティアの多い館では「月1回程度」(23.9%)が最も多かった。前回調査と比較すると、全体では「月1回程度」から「月1回未満」へと割合のピークが推移し、高齢者ボランティアでは「2週間に1回程度」から「月1回程度」へとピークが推移している。ボランティア人数の増加に伴い、一人当たりの活動回数も少なくなったものと考えられる。

1-5. ボランティアの定着率

表 1-4 ボランティアの定着率

区分		全体 N=館	定着率(%)			
			よい方	普通	悪い方	無回答
平成9年	ボランティアを受け入れている館	262	44.3	38.2	3.4	14.1
	60歳以上のボランティアが50%以上の館	82	58.5	34.1	3.7	3.7
平成16年	ボランティアを受け入れている館	609	48.4	38.9	5.7	6.9
	60歳以上のボランティアが50%以上の館	293	52.5	41.0	5.5	1.0

ボランティアの定着率について、9年調査では、受け入れ館全体で「よい方」が44.3%、

「普通」が38.2%、「悪い方」が3.4%、「無回答」が14.1%であった。高齢者ボランティアの多い館では、「よい方」58.5%、「普通」34.1%、「悪い方」3.7%、「無回答」3.7%であり、半数近くの館で定着率が良いという回答であった。また、16年調査では、受け入れ館全体で「よい方」48.4%、「普通」38.9%、「悪い方」5.7%、「無回答」6.9%。高齢者ボランティアの多い館では「よい方」52.5%、「普通」41.0%、「悪い方」5.5%、「無回答」1.0%で、こちらも同様に良いと答えた館が約半数であった。ボランティアの定着率は全体として概して良く、うち高齢者ボランティアの定着率の方が高いと言える。

1-6. ボランティアの活動内容と支給しているものについて

表 1-6 ボランティアの活動内容(複数回答)

区分	N=館	ボランティアの活動内容(%)								
		学芸補助	接客補助	付帯活動	案内等	環境整備	事務補助	その他	無回答	
平成9年	ボランティアを受け入れている館	262	54.2	39.7	30.5		15.6	13.7	5.7	9.9
	60歳以上のボランティアが50%以上の館	82	64.6	50.0	24.4		19.5	13.4	4.9	1.2
平成16年	ボランティアを受け入れている館	609	31.4	25.1	32.7	53.7	20.0	10.8	15.8	4.4
	60歳以上のボランティアが50%以上の館	293	30.0	25.6	27.3	60.4	20.1	9.9	13.0	2.0

※平成9年調査においては、「案内等」は「来館者接遇の補助」に含まれている。

9年調査では「学芸業務の補助」が受け入れ館全体の54.2%、高齢者ボランティアの多い館の64.6%と最も高く、次いで、展示の看視、受付、身障者の介添えなどの「来館者接遇の補助」(受け入れ館全体39.7%、高齢者ボランティアの多い館50.0%)という結果であった。一方、16年調査でも受け入れ館全体と高齢者ボランティアの多い館とで傾向に差はないが、新たに独立させた項目である「案内業務」が受け入れ館全体で53.7%、高齢者ボランティアの多い館で60.4%と最も高く、前回調査で最も高かった「学芸補助」は3割程度に減少している。全体と高齢者ボランティアとの傾向の差はなかった。

表 1-7 ボランティアに支給しているもの(複数回答)

区分		N=館	支給しているもの(%)				
			交通費	食事・食費	ユニフォーム	その他	無回答
平成 9 年	ボランティアを受け 入れている館	262	19.1	22.5	16.4	18.3	48.5
	60歳以上のボランテ ィアが50%以上の館	82	19.5	23.2	20.7	18.3	43.9
平成 16 年	ボランティアを受け 入れている館	609	18.6	14.4	15.4	14.8	52.1
	60歳以上のボランテ ィアが50%以上の館	293	21.2	15.4	15.4	15.7	50.2

続いて、ボランティアに支給しているものについて、9年調査では受け入れ館全体で「無回答」が48.5%あり、半数近くの館で何も支給していないと考えられる。一方、最も多かったのは「食事・食費」(22.5%)、続いて「交通費」(19.1%)であった。そして、9年調査で高齢者ボランティアの多い館の結果をしてみると、「食事・食費」(23.1%)が最も高く、続いて「ユニフォーム」(20.7%)であった。

16年調査では受け入れ館全体で「交通費」(18.6%)が最も高く、次いで「ユニフォーム」(15.4%)。高齢者ボランティアが多い館では、「交通費」(21.2%)、「その他」(15.7%)の順であった。いずれの調査でも、受け入れ館全体と高齢者ボランティアの多い館との傾向の差は見られなかった。

1-7. ボランティア保険の加入状況について

表 1-8 ボランティア保険加入状況

区分		N=館	ボランティア保険加入状況(%)		
			加入している	加入していない	無回答
平成 9 年	ボランティアを受け 入れている館	262	46.6	46.9	6.5
	60歳以上のボランテ ィアが50%以上の館	82	43.9	54.9	1.2
平成 16 年	ボランティアを受け 入れている館	609	54.0	41.2	4.8
	60歳以上のボランテ ィアが50%以上の館	293	51.8	44.0	3.4

9年調査では受け入れ館全体で「加入している」と答えた館が46.6%、「加入していない」は46.9%で、「加入していない」がわずかながら上回っていた。一方、16年調査では「加入している」が54.0%、「加入していない」が41.2%と「加入している」が上回り、ボランティア保険加入率が高まってきているが、まだ全体的には低いと言える。なお、高齢者ボラ

ンティアの多い館との傾向の差は見られなかった。

1-8. ボランティア養成研修の実施について

表 1-9 ボランティア研修

区分	N=館	受入前の養成研修(%)			受入後の養成研修(%)			
		している	していない	無回答	している	していない	無回答	
平成9年	ボランティアを受け入れている館	262	36.6	50.4	13.0	47.0	34.7	18.3
	60歳以上のボランティアが50%以上の館	82	37.8	53.7	8.5	48.8	35.4	15.8
平成16年	ボランティアを受け入れている館	609	45.2	49.4	5.4	47.6	45.5	6.9
	60歳以上のボランティアが50%以上の館	293	42.7	53.9	3.4	44.7	49.8	5.5

養成研修については、採用前と採用後のそれぞれに研修を実施しているかどうかを調査している。まず、9年調査では受け入れ館全体で採用前の研修を「している」が36.6%、「していない」が50.4%であった。採用後の研修については「している」が47.0%、「していない」が34.7%であった。一方、高齢者ボランティアの多い館については、採用前の「している」が37.8%、「していない」が53.7%であった。また、採用後の研修については、「している」は42.7%、「していない」は53.9%と、全体と高齢者ボランティアとの傾向の差はほとんど見られない。

16年調査では受け入れ館全体では採用前の研修は「している」が45.2%、「していない」が49.4%とほぼ半々で、採用後の研修は「している」が47.6%、「していない」が45.5%とこちらもほぼ同数であった。また、高齢者ボランティアが多い館についても受け入れ館全体とほとんど同様の結果が出ており、前回調査と変わりがない。

1-9. 窓口となる職員とボランティアの増減について

表 1-10/11. ボランティア 窓口職員の配置/前年比、人数増減

区分		全体	窓口職員(%)			ボランティア数前年比(%)			
		N=館	決まっ ている	決まっ てい ない	無回 答	増え て い る	変わ ら な い	減っ て い る	無回 答
平成 9 年	ボラン ティア を受け 入 れている 館	262	66.4	22.1	11.5	20.2	48.9	10.3	20.6
	60歳 以上の ボラン ティア が50% 以上 の館	82	74.4	23.2	2.4	19.5	57.3	12.2	11.0
平成 16 年	ボラン ティア を受け 入 れている 館	609	74.1	22.5	3.4	27.8	47.5	16.1	8.7
	60歳 以上の ボラン ティア が50% 以上 の館	293	72.4	25.6	2.0	22.2	57.0	16.0	4.8

窓口となる職員について、9年の調査では受け入れ館全体では「決まっている」が66.4%、「決まっていない」が22.1%であった。一方、高齢者ボランティアの多い館では、「決まっている」が74.4%、「決まっていない」が23.2%であった。

また、16年調査では受け入れ館全体では「決まっている」が74.1%、「決まっていない」が22.5%とほとんどの館で担当職員が決まっていることが窺える。高齢者ボランティアの多い館でも同様の結果が見られた。

ボランティアの増減については、9年調査では受け入れ館全体で「増えている」が20.2%、「変わらない」が48.9%、「減っている」が10.3%であった。一方、高齢者ボランティアの多い館では、「増えている」が19.5%、「変わらない」が57.3%、「減っている」は12.2%であった。

また、16年調査では受け入れ館全体では「増えている」が27.8%、「変わらない」が47.5%、「減っている」が16.1%であった。一方、高齢者ボランティアの多い館でも同様の結果が見られた。

いずれの結果でも、ボランティア人数の増減は余り見られないようである。

3. ボランティア活動の手引き —高齢者との協働を念頭に—

佐々木秀彦

序. 多様な博物館、多様なボランティア活動

博物館（＝ミュージアム）は館種、規模、設置者によって多様である。館が多様ゆえにボランティア活動も多様である。どんな活動をするのか、保険代や交通費は誰が負担するのかなど館によって異なる。

この手引きは、ボランティア導入の留意点と心がまえを示しているが、あくまでも参考のための指針である。どんなスタイルを選ぶのかは各館の事情による。ボランティア活動の導入や推進にあたっては、「我々の館のボランティア活動をどうしていくべきか」ということを明確にすることに力を注ぎたい。博物館ボランティアのあり方は、文化ボランティア、生涯学習ボランティア、市民参画・協働、社会奉仕などさまざまな切り口から語られており、立場や考え方によって論点異なる。一つの博物館の中でも関係者それぞれのボランティア観は異なる。各館で、ボランティア活動のあり方一般を論ずると神学論争になりがちで、得るところは少ない。一般論を参照しつつ、自分たちの博物館にとってどのようなボランティア活動が妥当なのか。このことを追求することが求められる。

近年、「博物館ボランティア」と名乗らずに、独自の名称で、市民によるボランティア活動を行っている事例が増えている。例えば、滋賀県立琵琶湖博物館の「はしかけ」制度、東近江市能登川博物館の「地域学芸員」、佐倉市美術館で活動していた「IFS（＝Inter-art Forum Sakura）」、川崎市立青少年科学館の活動から生まれた「かわさき自然調査団」などである。博物館における市民のボランティア活動のあり方を一般論ではなく各館で模索した結果が、この名称に現れているのではないだろうか。

1. ボランティア活動導入にあたって

(1) 導入の前に

○館の基本理念（使命）とボランティア活動の方針を明確に

その館が何のために設立され、何を指すのか、つまり館の使命を明らかにすること。これがボランティア活動導入の大前提となる。そして、使命遂行とのかかわりの中で、ボランティア活動がどのように位置づけられているのかを明確にする必要がある。

ボランティア活動を導入するときには、ボランティア活動の基本方針と具体的に示しておくべきである。ボランティア活動は自発性から出発するが、その自発性は、無定見なものではなく、館の使命とボランティア活動の方針に賛同することを前提に発揮される。ボランティアの募集にあたっては、館の使命とボランティア活動の方針に賛同できるかどうかを応募者にはつきり問わなければならない。使命や方針に賛同できない人をボランティアとして受け入れるべきではない。あらかじめ館とボランティアの間で「ボタンの掛け違い」や「不幸な出会い」がないようにすべきである。一旦受け入れてからでは修正は容易ではない。

○「小さく生んで大きく育てる」

導入するには少人数（10～15名ほどか）で立ち上げて、3、4年かけて基礎固めをするほうがよい。その間に基盤を築ければ無理なく規模を拡大できる。はじめにたくさん的人数を受け入れるのは得策ではない。まずは、負担のない範囲で、活動を開始して、ボランティアの人たちとともに活動を育てていけばよい。導入する前から、あれこれ心配しても種は尽きない。やれる範囲からやってみることである。

○ボランティアの捉え方 ボランティアは博物館活動の一翼を担う「スタッフ」

自発性に基づく無償の活動とはいえ、館の事業の一部を担うのであるから、ボランティアは館のスタッフである。決して「お客様」ではない。スタッフとして責務を全うする義務が生ずる。「無償でやってもらっているから」とか「生涯学習活動のサービスの一つであるから」と、その責任をあいまいにすると、モラルは低下し、活動の質を損なうおそれがある。ボランティア募集の際には、この点をはっきり示さなければならない。

ただし、ボランティアは来館者に最も近いスタッフであり、見方によっては館にとって「最も積極的な利用者」ともいえる存在である。利用者の代弁者、地域住民の声を反映するという大切な役割を果たすことになる。特に、高齢のボランティアは、さまざまな経験と人脈を持っており、館にとっての知恵袋、さしづめ「シニア・スタッフ」といった存在ではないだろうか。

【コラム：「生涯学習」とボランティア活動の範囲】

「ボランティア活動は生涯学習の一環であり、無償の労働力の提供ではない」という言い方がある。経費節減だけを目的にボランティア活動を導入しようとする安易な姿勢を牽制するには必要な主張であるし、ボランティアの自発性を尊重し、生涯学習を標榜することで博物館という文化施設にふさわしい活動を行うためにも尊重すべき考えである。

しかし、ボランティア活動の実態は館の事業の一翼を担う労働力の提供であることには変わりがない。それが、単なる「安上がりの労働力の提供」ではなく、博物館にふさわしいボランティア活動になるか否かは、以下の点にかかっているのではないだろうか。

- ・ボランティアの自発性に基づくこと
- ・ボランティアにとってやりがいのある活動であること
- ・その活動が来館者に還元されていること
- ・館がボランティアの活動に感謝すること

この条件が満たせれば、植栽の手入れや、入場整理などの「生涯学習」という言葉のイメージから遠い活動でもボランティア活動である。ボランティアが「やりたい」「続けたい」と望み、館がそれを認めれば立派な活動である。「生涯学習」という一般論に縛られすぎて、博物館の側が、はじめからボランティア活動の範囲を自己規制する必要はない。ボランティアを含め、各館ごとのあり方を見出すことが大切なのではないだろうか。

(2) 募集

○募集人数

その博物館にとって適正な活動人数を考慮する必要がある。保険代や交通費を博物館が負担しているのであれば、おのずと金銭的な面で受け入れ人数の上限ができるだろう。そうして制

約がない館でも、活動場所や、利用者数などを勘案して募集人数を設定することになる。

○募集の告知・広報

どのような人たちにボランティア活動をしてもらうかによって告知の仕方は異なる。地元の人を重視するか。学生などの若者か、ある分野の専門知識がある人か。特に参加してもらいたい層を明確にして、効果的な広報手段を選ぶ必要がある。また募集人数によっても、広報媒体は異なってくる。大量に募集する場合は新聞などのメディアを利用する必要があるし、ごく少数の受け入れであるなら、口コミでも事足りる。

告知の際には、館の方針、ボランティア活動の捉え方、活動の具体的な内容を示しておかなければならない。

○受け入れ基準

各館のボランティア活動に応じて応募条件や受け入れ基準を設ける必要がある。応募者が多く、受け入れ人数を上回るようであれば、選定基準も定めおく必要がある。地元の人を優先するのか、一定の知識・技能を有する人を求めるのか、あるいは小論文や面接によって受け入れを決定するのか等である。受け入れからはずれた応募者に選定理由を問われることも想定しておくべきだろう。

(3) 説明会・講習会

○説明会・講習会の開催

ボランティア活動を始める前に必要最低限の知識を伝えるために説明会や講習会を開催することが多い。所定の講習会にすべて出席することを登録条件にする博物館も少なくない。ボランティア活動を円滑に行うには、登録前の説明と講習がそれだけ重要ということである。

○テキストの用意

館の設置目的や使命、事業や施設の概要、ボランティア活動の基本と、必要最低限の知識をまとめた講習テキストも必要となる。特に館の設置目的や使命、またボランティア活動に関する基本的な館の考え方を明示し、応募者に、まずそのことを理解してもらうことが重要である。なおテキストの作成には一定の労力がかかる。そのことを念頭に入れて準備を進める必要がある。

(4) 登録

○登録手続き

所定の条件を満たしたらボランティアとして正式に登録することになる。館によって方法は異なるが、決済を経て、正式な登録名簿に記載したり、登録ファイルに応募用紙を綴じこんだりする作業が生ずる。

○登録証の発行

登録したボランティアにはボランティア証を発行する館が多い。近年、安全管理のため、館への出入りの際にボランティア証を確認する博物館が増えている。

(5) 活動の内容・方法

○活動内容の明示

その博物館でどんな活動をボランティアが担うのか、あらかじめ想定しておく。活動を円滑にするには、どのような知識や技能が必要か、どのような機材や設備を用意すればよいのか、事前に検討しておく必要がある。

○館内での役割分担

ボランティアが行う活動と、職員や現場のスタッフが行う業務を整理しておくべきである。ボランティアの活動と有給のスタッフの仕事の範囲が重なると、トラブルになりかねない。トラブルを防ぐために、あらかじめ双方の分担を明確にしておく必要がある。

○活動内容の広がり

ボランティア活動が活発になると、当初博物館で設定した活動から、広がりが出てくる。そのときに活動の進展を支援することが博物館に求められる。提案制度や、自主的に活動できる領域の設定など、ボランティアの自発性と積極性を活かす仕組みを作りが必要である。

(6) 活動のルール

○必要最低のルール設定

活動時間や、活動場所の使用方法などについてルールを設定する必要がある。ボランティアの数が増えるほどルールを明確にして、ボランティアと館が双方とも気持ちよく活動できるようにする必要がある。

活動のルールはまず必要最小限にして、活動する中でボランティアと話し合っって順次整備するのが、ルールを遵守する上でも効果的である。

○規則による縛りではなく、使命による団結を

ボランティアの導入が決まると「ボランティアが勝手なことをするかもしれない」と博物館の側が警戒して、細かな規則を作ろうとすることがある。活動のルールは必要であるが、まず明確にすべきは、館の使命であり、それに基づくボランティア活動の方針である。これをボランティアと共有することを最優先しなければならない。使命とボランティア活動の目指す方向をはっきりさせ、募集のときに強調することはもとより、活動していく中で折に触れて言い続ければ、基本方針から外れるようなことは自ずと防げる。

館の使命とボランティア活動の基本方針を明確にするこのことが一番大切であるが、実はそのことが容易ではないという現実があることも確かである。使命の明確化については、日本博物館協会が「使命・計画作成の手引き」を刊行し、自己点検ワークショップなどの支援策を実施しているので、参照すると良いだろう。

(7) 活動の環境整備

○ボランティア保険

安心して活動できるようにボランティア保険には加入したほうがよい。掛け金500円程度で、1年間、ボランティア自身の負傷や過失責任をカバーできる。

○控え室

着替えや、打ち合わせ、休憩、昼食などに控え室が必要となる。一部屋あるのが望ましいが、

もし一部屋は無理だとしたら、専用コーナーは確保したい。その場所の位置も案外大切である。職員と顔を合わせやすい場所にすると、日常のコミュニケーションが深まり有益である。

○身分証明（ボランティア証、腕章、ユニフォーム）

来館者や館のスタッフにボランティアであることを明示するものが必要となる。最低限、ボランティア登録証や名札は必要となる。腕章やユニフォームを揃えるところも少なくない。身分を明示することは、ボランティアが博物館のスタッフであるという自覚を促す面もある。そのことは、職員も同様であるということは言うまでもない。

【コラム：金銭的な負担をどうするか？】

ボランティア保険や交通費、昼食代などどこまで館が負担し、ボランティアが負担するのか。ボランティアというのは無償の行為であるから、すべて自己負担すべきという考え方があり、「持ち出し」はすべきでなく交通費等の必要最低限の経費は館が保障すべきという考え方があり。また一方で、ボランティアとはいえ、一定の労働力を提供しているし、またその活動に対し責任感が生ずるよう、小額でも謝礼を出したほうがよいという考え方もある。

このように金銭負担は各館の考え方や財政事情によって異なり、一律にどうすべきとは言えない。ボランティア活動発足の経緯や、館の状況に応じて、金銭的な負担をどうするのか決める必要がある。そして、金銭負担の一般論に流されずに、各館の考え方と事情を明確にしておくべきだろう。

(8) ボランティアへの連絡、情報の共有化

○情報の公開、共有

ボランティアは館のスタッフであるのだから、館の現状や今後の方針などを努めて伝え、館の取り巻く状況を共有しておく必要がある。情報の共有なしには協働・連携は成り立たない。年度の方針、事業計画はもとより、日々の連絡を小まめに行うよう心がけたい。

○ボランティアとの意思疎通（コミュニケーション）

ボランティア個人と館との連絡調整をどのようにするか。通常、館の窓口としてボランティア担当職員を定め、館とボランティアとの連絡調整を一本化することになる。張り紙や通知文で連絡したり、ボランティア側の代表者や世話役を通して通知することになる。ただし、ボランティアの中には組織的な活動の進め方に慣れていない人がいることに配慮する必要がある。ボランティア活動を円滑に行うためには、コーディネートする人間は、一人ひとりと顔を付き合わせて付き合うことが避けられない。

【コラム：「黄金の15分」】

ある館のボランティア担当者は、毎朝行われるボランティアのミーティングに顔を出すようにしている。その館にはボランティアが200名ほどおり、曜日ごとに6つの班に分かれている。館とボランティアとの協議・連絡調整は、役員会、例会によって組織的に行われており、各種の通知文を配布するので、建前上、各班のミーティングに顔を出さなくてもよい。だが、あえ

て顔を出しているのは、班の世話役を通して間接的に伝えるより、館の考えや状況を直接伝えて、反応を得ることが意思疎通の効果が格段に違うからだという。

ボランティアの中には、会社員などの経験がなく、組織的な仕事に慣れていない人もいる。張り紙や通知文では伝わらないということがある。そうした人たちには、直接顔と顔を合わせる必要がある。また班の世話役を通しては言いにくいこと、例えば来館者からの苦情、ボランティア同士のトラブルなど、声をかけられて耳にすることが多く、問題の早期解決につながる。ミーティングは朝の15分間ほどだが、その担当者にとって、この時間こそが館と200名のボランティアをしっかりと結びつける黄金の時間なのである。

(9) ボランティア活動の組織化

○組織化の有効性

ボランティア活動が一定の規模となれば、館のコーディネーターと個々のボランティアとのやりとりだけでは限界がある。各館の事情に合わせ、グループ化したり、代表もしくは世話役を決めたり、連絡調整、話し合い、意思決定、館との協議などをルール化したりする必要が生ずる。導入当初は必要最小限の組織化にとどめ、活動の進展を見ながら、見合った形にすることが現実的であろう。

○ボランティア活動の自律

ボランティア自身の利害に関すること、例えば活動場所の使い方などのルール化などはボランティア自身が話し合っただけで決めたほうがよい。研修会や見学旅行など自分たち自身のメリットになることは、ボランティア自身が準備することが望ましい。退職後の高齢者は、社会経験が豊富である。意見集約、組織運営、対外交渉など、難なくこなす人は多い。そうした人の力量を尊重すべきである。館が手取り足取り「お世話する」ことは必ずしも必要ではない。その分の職員の労力は別に回すべきである。立ち上げ時や軌道に乗るまで致し方ないとしても、ボランティア活動を導入することで職員の業務量が増えることは望ましくない。

○新陳代謝をはかる 一年制限をどう考えるか

固定したメンバーで活動を続けていると、マンネリ化し停滞につながる。新しい担い手を絶えず入れて活性化することが必要である。そのために年制限を導入する館もある。導入の際は、OBには別の活動の道筋を示すことが望ましい。これまでの活動の蓄積を手放すことはなく、別の形で発展的にかかわる関係をつくることは有益である。

年制限を導入しないのであれば新人を募集し、ベテランになった人はこれまでの係わり方に変化をもたせるなど、運営上の工夫が必要になるだろう。

【コラム：終の棲家としての博物館】

ある博物館ではボランティアのOBが緩やかに係われるような仕組みを設けている。正規のボランティアに対し、「臨時ボランティア」を設け、正規ボランティアが毎月3回以上活動しなければならぬところ、臨時ボランティアは日数の条件を定めていない。引越して家が遠くなってしまったが、たまに来て活動に係わりたい人、学生だったが就職して、頻繁に活動できなくなった人などが臨時ボランティアに登録して博物館とのかかわりを続けている。

年を重ねた人が、すぐに引退するのではなく、ゆるやかなつながりを続けることもある。80歳を超えるボランティアが、正規の活動がきつくなり、臨時に移り、日和のよい日に顔を出し、やがて体調を崩し、活動できなくなり、天寿を全うされたという。ボランティアにとって館が「終の棲家」となったのである。高齢社会の博物館ボランティアのひとつの在り方といえるだろう。

(10) 研修、学習環境の整備

○研修・見学

ボランティア活動を向上させるためには、研修が必要となる。知識や技能を高め、普段の活動を振り返る機会を設ける。学芸員や専門家が講師を勤めるだけでなく、ボランティアの中から講師を出して、相互研鑽することも可能であろう。その博物館の展示にゆかりの深い場所を訪問したり、類似する館を見学すれば視野が広がる。

○他館ボランティアとの交流

類似した館のボランティア活動を見聞すれば、自館の活動を省みることになる。見学旅行や研修として他館のボランティアと交流することは効果的である。全国的な交流・研修の場として、全国博物館ボランティア研究協議会（国立科学博物館主催）と全国ミュージアム・ボランティアメッセ（主催する館の発意で実施。兵庫県立人と自然の博物館を皮切りに、過去、江戸東京博物館、日本科学未来館、萩博物館で開催。平成18年度は九州国立博物館で開催予定）がある。こうした場にボランティア自身が参加すれば、視野が広がり、ボランティア活動の志気を高めることになる。

○学習環境の整備

ボランティアが自発的に技能を高めることができるよう参考図書を備えたり、質問に学芸員が答える仕組みを整えたりする必要がある。図書の貸し出しは可能か、コピー料金はどうかなど細々としたことも決めておく必要が生じる。

(11) 活動の評価

○活動実績の公開

博物館の年報やホームページなどでボランティアの活動実績を公表することは、対外的な評価の基礎となる。

○ボランティア活動の評価と改善

来館者アンケートの中にボランティアに関する欄を設け、その結果をボランティアにフィードバックしたほうがよい。活動が自己満足に終わらないように、外部からの評価が必要である。また、ボランティア組織として、あるいは個々のボランティアとして、1年間の振り返る機会を設けるべきである。年度ごとに活動内容を総括し、次年度に向けて改善点や目標を明確にすべきであろう。

(12) ボランティア活動の進展

○各人の得意を生かす、知識や技能を交換する

ボランティアをする人はさまざまな経験を持ち、得意分野がある。提案制度や企画公募など

により特技や興味を生かせるようにすれば、館の事業への貢献度は飛躍的に増す。

また、ボランティアの特技や知識をボランティア相互に交換できるようにすることも大切である。ボランティア向けの勉強会や研修会の講師を依頼するのも一つの方法である。

○ボランティア活動のPR

館の広報誌やホームページでボランティア活動のPRをすることは、活動の宣伝にもなり、ボランティアの志気も高める。その館が多くボランティアに支えられていることは、無償の館の存在価値の証明にもなる。館内にボランティア活動紹介コーナーを作るのも効果的である。

○さまざまな団体との連携

これまで博物館のボランティア活動といえば、館が組織化したボランティア団体による活動ということが主流であった。そうした活動とは別に、既存の団体と連携によるボランティア活動や、博物館を拠点しているが独立したグループとの協力がある。既存の団体やグループを含めてボランティアとして取り入れてはどうだろう。博物館を活性化させるためには、学生グループや地元の団体に気軽に協力を依頼し、ボランティアとして活動できる仕組みを整えることも必要となるだろう。

2. 博物館職員の心がまえ

○職員の責務

ボランティアが無償のスタッフならば、職員は有償のスタッフである。職人は有償であるだけの責任と能力が問われる。職員が給与に見合う仕事をしているのか、傍らにいるボランティアから常に見られるのである。職員にはボランティアにとって代われないだけの専門能力がますます要請される。

○信頼を基盤にした活動

ボランティア活動は自発性が起点となり、活動を強制することはできない。委託業者やアルバイトのように指示や命令によって動くものではない。館と職員への信頼があるがゆえに成り立っている。ボランティアから信頼を得るには、まず館の職員がボランティアを信頼しなければならない。自らボランティア活動をしようとする人は、社会的な意識が高く、信頼に値する人たちである。警戒感、不信感からボランティアに臨んではならない。ボランティアの中には困った態度を取る人が出るかもしれないが、そうした人を基準に、ボランティア全体を縛り付けてはならない。大半の人たちの心が離れてしまうことになる。ただし、館の使命を理解しようとしていない人、活動方針を守らない人、来館者に迷惑をかける、ボランティア間の調和を乱す人に対しては、館の職員は毅然とした態度で臨まなければならない。

○ボランティアの尊重

職員の中に時折、ボランティアを子ども扱いする人がいる。職員に権限や専門的な知識があることを、人格的に勝っていることと混同してしまうようだ。まずもって職員は、館の活動に貢献する人に感謝の念を持つべきであろう。そして自分たちにはない、さまざまな経験や感性を持っていることに敬意を表すべきである。必要以上にへりくだったり、おだてあげることはないが、謙虚な気持ちで接したい。

【コラム：ボランティアの「活用」、「育成」】

「ボランティアを活用する」という言葉がある。ボランティアを血の通っていない抽象的な存在、労働力として捉えたような言葉である。「ボランティアを育成する」という言葉も耳にする。ボランティアが博物館側より人格的に未熟な人間であるような意味合いを感じさせる。ボランティアをする人たちは社会貢献する意思のある参加意欲の高い人たちである。博物館活動に関する知識や経験が乏しいかもしれないが、それは知識や技能の向上を図る、つまり「スキルアップ」をすればよいことである。

「活用する」、「育成する」。こんな言葉をボランティア、特にさまざまな経験を積んだ高齢者のボランティアが耳にしたらどう感じるだろう。こうした言葉遣いに、その博物館、職員のボランティア観や、ボランティアとの関係が表れるのではないだろうか。

○固有名詞で呼び合える関係を

館の規模が大きくなると職員とボランティアの関係が希薄になってしまう。ともすると「ボランティアさん」というような一般名詞で語られることになる。職員が一人ひとり異なるように、ボランティアの人たちも一人ひとりの個性がある。一般名詞ではなく固有名詞でつきあえる関係になりたい。

そのためにはボランティア担当職員がボランティアを抱え込んではいならない。窓口になることと、抱え込むことは別である。コーディネーターとしてボランティアと館の職員をつなぎ、いろいろな面での協働を推進すべきである。そうすれば、職員にとってボランティアは抽象的な存在ではなく、一人ひとりの人間としてかかわることができる。

(付) ボランティア活動導入・推進のためのチェックリスト

- 1 導入にあたって
 - 館の基本理念（使命）は、明文化されていますか
 - ボランティア活動の方針は、明確ですか
- 2 募集
 - 適正な募集人数は決まりましたか
 - 募集の告知方法は決まりましたか
 - 応募条件、選定基準は決まりましたか
- 3 説明会・講習会
 - 受入れにあたり説明会や講習会を開催しますか
 - 説明会・講習会のテキストは作成しますか
- 4 登録
 - 登録手続きの方法、登録用紙等の書式は決まりましたか
 - 登録証等を発行しますか
- 5 活動内容・方法
 - 活動内容は何ですか
 - 職員・スタッフとボランティアとの役割分担は明確ですか
 - ボランティアから提案を得たり、自主的に活動できる仕組みはありますか
- 6 活動のルール
 - ボランティア活動のルールを定めましたか
- 7 活動の環境整備
 - ボランティア保険には加入しますか 費用負担はどうしますか
 - ボランティア活動に関する費用負担をどうするか決まりましたか
 - 活動に必要な機材や設備は整えましたか
 - 控え室や活動場所を確保しましたか
 - 名札やユニフォーム等をどうするか決まりましたか
- 8 連絡、情報の共有
 - 館からのお知らせや連絡を伝える方法は決まりましたか
 - 館とボランティアがどのように意思疎通を図るか、仕組みや担当者が明確ですか
- 9 組織化
 - ボランティア活動を、どのように組織化するか決まりましたか
 - 活動が活性化するよう新陳代謝をはかる方法は決まりましたか
- 10 研修、学習環境の整備
 - 研修等の学習支援の方策は決まりましたか
 - 図書の利用やコピーなどルールは決まりましたか
- 11 活動の評価
 - ボランティア活動の実績を公開する方法は決まりましたか
 - ボランティア活動の評価方法は決まりましたか