

## 【事例報告】

## 九州国立博物館のボランティア活動

九州国立博物館交流課 主任研究員 八尋 智之氏

九州国立博物館のボランティア活動について、ご報告いたします。

日頃、ボランティアの皆さんと「このようなことが出来たらいいな～」と考えながら活動していることをお話しします。

九州国立博物館の平成28年度の登録ボランティアは383名で、午前中の講演の中で800名という数字が出ておりましたが、この数字が多いと感じられるか少ないと感じられるか、如何でしょう。

まず、【ボランティア活動がどのように分かれているか】をご紹介します。

当館では、12の部会（グループ）に分かれて活動しています。お手元に資料を差し上げておりますので、一つ一つの説明は省かせていただきますが、基本的には館内、館外活動も含めて12部会に分かれています。視聴覚障害者への対応は、地域の手話サークルの方々とは協力しながら「連携グループ」という形で対応していき、そういう方々も含めて383名となります。

珍しい部会で言いますと、教育普及部会担当の「あじっば」という体験型の展示室、子どもミュージアムみたいな所もあります。館内外の環境整備については、今まで館内だけのボランティア活動だけでしたが、お客さまに気持ち良く来ていただこうと館外にもフィールド部会を設け、平成29年度から環境整備を始めようとしております。その他では、資料整理部会です。寄贈された人形があり、研究員もしくは専門職員とボランティアが一緒になって調書を取り、データ作りをしています。

何しろ大所帯ですので、ボランティアさんのお世話をするサポート部会というのもあります。

次に、【ボランティアとなる資格】について

基本的には、高校生以上であれば何歳でも構いません。

現在、3期と4期の方が登録されていますが、登録時点での年齢層は、下が高校1年生、上は80歳代と幅があり、最も層の厚い年代は60代～70代です。

皆さまにお配りしているボランティアハンドブックに書いているとおり、九博は任期制を取っており活動できる方は、3年1期となります。

ここで宣伝となりますが、現在、5期生を募集中です。九博でボランティア活動してみたいと思われる方は、申し込み用紙を後方にセットしていますので、ご自由にご応募をお願いします。基本的には任期は3年で、29年度から31年度まで自動更新されます。それ以降は登録ボランティアとして更新し、最長6年間活動いただく任期制を取っています。

次に【九博はボランティアと共に、何を考えながら活動しているのか】について

ボランティアハンドブックにも載せていますが、簡単に言えば、まず「九博は、ボランティアの自主性を尊重します」次に、「九博とボランティアは、パートナー関係を結びましょう」と11年経つ今も、開館当初から考え方は変わっていません。その中でボランティアは「知識、技能を無償で提供される方」と定義付けていまして、単に館の業務を補う「無償の労働力」ではない、と言う事を強く押しています。基本的には「来館される方が笑顔になっていただく、来館者サービスを充実させたい」が我々の切なる願いです。

それに賛同して頂けるボランティアさんを登録していただいております。

では【なぜボランティアを導入するのか】ですが、九博は国立と名が付くだけで敷居が高い、それだけで寄りつかない方や、難しいとか理解しにくい、行きにくいと言う事を失くし、より多くの方に博物館に関っていただきたいとの思いで、開館当初から300名を超える方々に関わっていただきました。

研究員、学芸員をはじめ博物館が好きと言う人だけではなく、また市民・地域住民だけで守って行くのではなく、あまり興味のない方にも知っていただくにはどうしたら良いかと考え、ボランティアさんの“市民の目線”で改善していこう、とボランティア制度を導入しています。ボランティアさんから色々な意見を頂きボランティアハンドブックを更新していきます。ただ、このように言いますと「任期を無くしてほしい」という話が出ますが、これは変えられません。

館の中に居る人間だけでは気付かない事も沢山あり、変えられる事は皆さんと一緒に改善していきたいと思います。また社会教育施設としての役割を果たすためにも、ボランティアの導入が必要です。つまり、館としてはボランティアさんに活動の「場」を提供し、活動し易い環境をつくり支援をしていくことで、九博のスタンスは「一切強制しない」が第一条件になります。その後、ボランティアの皆さん一人ひとりの自主性・主体性を発揮していただく、この自主性・主体性が非常に難しいところです。

次に【実際にどのような活動をしているか】ですが基本的には「何時ボランティアに来てください」とは言いません。所属する部会でスケジューリングしていただいているので、我々からのお願いは「週1回位来てください・月に4回位活動して頂く感じでよいですよ」と伝えています。これは原則で、基本的に大事にしている事は、各部会で検討実施するという事です。

では①報酬・活動費など含めてどうなっているか報酬費、交通費、食費等一切支給していません。分かりやすく言いますと直接現金をボランティアさんに支払う事はありませんが、間接的にボランティア活動にかかる事で九博が負担している事は多々あります。例えば登録時点でボランティア保険に加入していただきます。他は、事務用品や研修等に関わる費用は館が負担しています。また、「特別展・常設展は何時でも入館できますよ」と伝えています。

②実際どんなふうに行っているか基本的に博物館とボランティアは、パートナーです。「ボランティアは無償の労働力ではない」と言う事で、強制は致しません。具体的には、館の都合で何かを依頼する事が無いように気を付けています。「やらされ感」を与えるのではなく、「自分からやっている」事を感じて頂きたい、と言うのが私の切なる思いです。例えば、外部から案内の依頼等があった時、ボランティアさんに「どうしますか？」と必ず尋ねるようにしています。ボランティアさんが“するかしないか”を検討し、“しない”と決めればお断りします。ボランティアさんにもプライドがありますので、無下に断ったりしませんが、このプロセスが九博では大事な事と考えています。ボランティアさん達が何も知らされないで、案内が入っている事が無いように極力気を付けています。

次に③基本的に九博はどんな事を考えているかボランティアさんにして頂く事はあくまでもプラスアルファの仕事ですから、やってもらわないと困りますが、基本的な考えから強制はいたしません。例えば活動する人が居なかったら、我々職員が案内します。これは職員間で共通の認識となっています。居なかったら困るのではなく、「居てもらったら良い」という感覚で伝えています。

これは時として、非常に冷たい感じで伝わるそうで「喧嘩を売っているのか」と言われます。主体性を重視し、383名もいるボランティアさんからは、したい事が沢山出てきます。基本的には全ての部会に企画書を出してもらい、館で判断し許可が出されれば、全て計画・実施・準備を含めてボランティアさんにしてもらいます。

これが全て自主性の範囲内で行われています。企画書が出なかったら、「イベントも無い」では

なく、ボランティアさんが何もイベント企画を出さなくても館が主催するイベントが、年間200本以上あるのです。しかし、ボランティアさんがするイベントは、我々のイベントとは目の付けどころが違います。我々が思いつかない小さい子ども目線等です。企画書は個人ではなく部会を通してです。

#### ④どの様な体制になっているか

九博ボランティアは、自分達で考え、活動しています。全体の運営は、私と担当職員1名にボランティアコーディネーター2名の計4名で対応しています。

383名を3名（現場）で対応し、単純計算すると1人約120数名になりますが、1日に来られるボランティアさんは40～50名位で、その方たちと一緒に活動する事になります。

383名も居るとどうしても色々な意見が出ます。各々の部会に代表、副代表を決め、月に1回彼らと定例会議をもうけ意見交換をしています。

基本的には博物館に来てもらいたいので、緊急時以外は館から一切連絡はしません。

自分でボランティア室に来て情報収集をする、ことにしています。「このデジタル化の世の中、何で情報を流してくれないの」と言われますが、そうすると来なくても情報が分かり、来館する人が極端に減ります。まず来てもらうことが第一でアナログですが情報はホワイトボードや掲示板から収集してもらいます。情報のやり取りは全て掲示板と月1回の定例会議ということです。

#### ⑤どんな事を日頃考えているのか

383名の皆さんに“何かをして欲しいな”と思いながら、考えている事は「Yes・But」です。なかには無理難題を言われる方、テンションが高い時に突然、怒鳴られる方もいます。そうした時に、「Yes・But」で「どうされましたか？」と一旦受け入れてから「お気持ちは十分分かりますが駄目です」と伝えるようにしています。

私と2名のボランティアコーディネーターとの3名でいつも話し合っている事があります。

それは

九博来館者を笑顔にする活動であって、仕事として働いてもらっている訳ではありません。

活用する（やってもらわなければ困る）、「させる」と言う言葉は使わず“上手にボランティアさんたちに思いを伝えていきましょうと”申し合わせています。

ボランティアさん達が博物館で楽しく活動することで、お客様も楽しくなる。まずボランティアさん達に気持ちよく活動してもらう事を心掛けています。年間100万人以上の来館者の内15,000人～20,000人をボランティアさんが案内しています。

#### ⑥課題も沢山あります

館はボランティアさん達のおかげで大変助かっています。383名の大世界帯ですから、自主的な人か、受け身な人なのか、モチベーションは様々です。色々な事をやりたい、と言われます。館がやって欲しい事とボランティアさんがやりたい事の摺合せや人間関係が非常に大変です。これらは、今後とも永遠の課題かも知れません。

それに⑦まだ出来ていない事も沢山あります。

ボランティアさんと共に活動する事で思うのは、高齢者のサポートや、遠くの小・中・高校生の団体の対応ができたらいいなと、思います。

現在開催中の鳥獣戯画特別展が多くの来館者で賑わっています。やはり鳥獣戯画を観たいから、と多くの方が来館されておりますが、では、鳥獣戯画展が終わったらどうなるか、と言いますと、本当に寂しいくらいシーンとなります。

そうならないように「ボランティアがいるから博物館に行こう！」「こんな人がいるから博物館に行こう！」と展示物ではなく、人でもお客様を呼べる博物館にすることを目指して、ボランティアさんと今後とも活動をしていきたいと願っています。

ご清聴ありがとうございました。