【講演】 「スーパーボランティア尾畠さんから学ぶもの」

～九国博ボランティアは、ディズニーランドを追い越すことができたのか～

元九州国立博物館交流課 糸井 茂 氏

皆様こんにちは、元九国博の交流課にいました糸井と申します。いま大久保さんが文化ボランティアの総括をされたので、私は、冒頭に田中代表が言われた「新しいボランティア像を追う」ということで文化ボランティアの話もします。もっと広げたかたちでボランティアの話など、うちの学校の紹介も入れながら話をしたいと思います。

私は今、うきは市の江南小学校というところに昨年から勤務しております。

特に驚いたことは、学校の体育館で毎年5月2日に五床屋追遠会が開かれることです。

350年前、5人の庄屋さんが、大石・長野水道を開きました。今も守っているのは子どもたちや地域の方々です。非常に地域性の高いところですよ。

それから江南フェスタというのを毎年11月23日に開催しています。学習発表会ですが、学校がこれに乗っかっています。私たちと子どもたちは何をするかと言ったら、五床屋の劇を4年生がやります。1年生から6年生まで学習発表をします。地域の人たちは太極拳とか何とか体操とか一緒にやります。会場には地域の方の習字とか画とか陶器の展示物などがあり、非常に地域性の高い土地柄です。確かに「五庄屋の里」だと思っています。

また朝、子どもたちが元気よく挨拶をします。1年生の子どもからこんなことを言われます。「校長先生今日一日お仕事頑張ってください」と、とても幸せになります。6年生は賢いので何と言うかと言ったら「明日の勝負ネクタイは黄色ですよ！」と言われました。それで今日は黄色をしてきました。

今日の私のお話ですが、表題が“九国博ボランティアはディズニーランドを追い越すことができたのか”というお話です。“2つ目はボランティアの領域”これは私が考えた領域です。間違っているかもしれません。“3つ目はスーパーボランティア尾畠春夫さんから学んだもの”というお話をしたいと思います。

第一のお話ですけど2005年に遡ります。2005年に博物館が開館しましたが、その当時、約800人を超えるボランティアの応募がありました。そこで250人の一般ボランティア、学生ボランティア40人の290人のボランティアでスタートしたところです。待機組と書いてありますが、今回は採用されなかった約600人の方には待っていただきました。

申請した人は全員、ボランティア活動をしていただきたいという考えで任期制をとり入れました。今回6期目の募集が今、エントランスであっていましたが、私も応募しようかなと思っているところです。

それから当時、2つ驚いたことがあります。1つは、ボランティアを募集するにあたっていろんな団体、コミュニティー、ボランティアさんのところにも行きましたし、飲み会の時にチラシも配ったりしました。いろんなところに行きましたが、あまり反応がよくありませんでした。というのは、歴史ボランティアなので、かなり好き嫌いが分かれるということ。私の予想では300人くらいかなと思っていたところに800人応募されたのが予想外で、皆さんにとって興味のある分野であることが示された九国博ボランティアでした。

もう一つびっくりしたのが、50代、60代の方が沢山応募されたことです。これは今までの

データで分かっていました。とてもびっくりしたのは20代の方も沢山、手を挙げられたということ。

そこで最も大切にすることは博物館とボランティアがパートナーになることを大切にしました。具体的にはボランティアは知識や技能を博物館に提供します。博物館はその自己実現の環境設定、ボランティアがそこで、先程大久保さんが言われた、やりがいつか、生きがいがあるような形をとれるというパートナーシップを作り上げようと思いました。

博物館がトップダウン方式で指示を落とすというボランティアシステムが、全国区で沢山あり、一般のやり方でした。これは良くないのかなと。逆に、長くいるボランティアがとても力を持っている、それも良くないのかな、パートナーだから、お互いに言いたいことを言いながらボランティア活動を進める、というシステムを構築していきたいと考えていました。

実際こんな風に、ボランティアの方が活動されているところです。

中国語が堪能の皆さん、それから展示活動されているボランティア、今日の様なイベントがあるところからボランティアの方が来て受付とかを自主的にしていただきます。それから企画のボランティアたちもいます。こちらはボランティアの方が独自に何かを企画してされた様子。非常に活発に初年度から動き始めました。

そこでパートナーシップについて、それを実現するために私が考えたのは、各代表ボランティアの方も月一回は来ていただき、その代表もボランティアさん自分たちで選んでいただきました。ボランティアの方からもこんなふうにしたいと、ここはこんなふうにはできないかと声があがりました。それを私が引き受けて交渉に行きます。交渉して出来ること、出来ないことをまた次の定例会でお話をします。折衷案として進めることもあります。こうした、パートナーシップというのが形だけでなく実際にできるような形を考えていきました。

ここからが本題に入りますが、九州国立博物館のライバルは？と言った時に、当時のボランティアの方がディズニーランドと言われました。ディズニーランドは1980年に開館して、九博が開館する前の年までずっと右肩上がりでは上がっていました。この辺りで日本の沢山のテーマパークが潰れていきます、この近くのテーマパークも潰れていきました。でもディズニーランドだけが右肩上がりが増えていきました。

そこでボランティアの方はどう考えたかと言ったら、ディズニーランドのようにリピーターを獲得しようと、自分たちも獲得したいと、だから、ライバルをディズニーランドに設定しました。

ところが開館して不思議なことが起こります。中間市中央公民館の方から届いたお礼の手紙ですが「あじっばやバックヤードツアーが非常に良かった、ボランティアの方の説明がとても分かり易い、質問にも丁寧に答えて頂きました。本当にお世話になりました。ボランティアの方にも宜しくお伝えください」といったお手紙が他からも沢山きました。電話でも受けました。

でも不思議なことがありました。これが偏るのです。ある特定のボランティアにこのレポートが偏るのです。それが私は不思議でたまりませんでした。皆さん同じ研修を受けていますので、だれも同じ思いです。リピーターを増やしたいという同じ思いなのに何で偏るのかな？と、そこで実際にボランティアに聞きました。そうすると、レポートの多いボランティアに共通点がありました。

これが今日のテーマに近いですが、キーワードとしては「話す極楽、聞く地獄」というキーワ

ードが出てきました。今、私は話しているので極楽です。皆さん地獄じゃないですか？こうなったらダメと言われます。自分は一生懸命話すからそれが極楽かもしれないけど、相手にとっては地獄かもしれないということをリピーターや、ボランティアが思っているんです。

次は、「目は口程に物を言う」これも出てきました。具体的にどうされているのかと言ったら、ボランティアは研修を受けていますから引き出しは沢山皆さんお持ちです。

今、私は話しています、もし、皆さんがつまらないという目をしたら飛ばします。そういった工夫をしているそうです。目がキラッとした時には、そこは詳しくお話をされると、“はあっ！”と思いました。

一番大事にしていることは単に説明しているだけじゃなくて心と心のキャッチボール、これを大切にしている。私はよく意味が分かりませんでした。「具体的にどうされていますか」と聞いたら、「笑顔で接します。どうぞ、いらっしゃいと、そこからボランティアの説明は始まっているんです」と言われました。

「あー、なるほど、相手も安心して聞けますよね」素晴らしいなと思いました。

「相手の笑顔が自分の喜びです」と言われました。だから、相手がニコッと笑われた時には自分はボランティア活動をしていて良かったな、と思われるそうです。実は私もこれを実践しました。博物館にいるときに、行政の方が沢山来られるので、目は口程に物を言うということを実践しました。私も沢山引き出しがあったので実際に説明をしている時に、視察に来られた方の目が面白くないと訴えた時には飛ばす、目が輝いた時にはそこを詳しく話します。そうすることで私もリピーターが増え、少し仕事に支障をきたすぐらいになりました。

このように、ボランティアから多くの事を学ばせていただきましたが、これは是非、皆さんの方でも生かすことができるのかなと思っているところです。

その次の年、市民フォーラムでリピーターが多かった、“鈴木ふみお”さんが講演された時に、最後に司会の方が聞かれたことは、「一番の喜びは何ですか？」と。

何と言われたかという、「来館者の喜びが自分たちの喜びです」と言われました。自分たちがボランティアをしていたら相手意識というのを持たなくちゃいけないのかな、と思ったところです。

これは新聞からの抜粋ですが、「美の国日本」があった年、全国で一番入場者が多かったのは、横浜の「ループ展」で約62万人のお客さんが来ました。「美の国日本」は全国で3番目の約44万人でした。ところが1日の平均をしてみますと1万人を超えるのは、「美の国日本」だけでした。だから、非常に多くのお客さんが博物館に来てくれたのだなと思います。

これは当時の三輪館長さんが、100万人を超えた時に「地域住民やボランティアの方々の支えで予想を超えるペースで100万人を超えました。地域と共に魅力ある博物館に育てていきたい」ということで、ボランティアのこともお褒めをいただいたところです。これは当時の新聞で、「九国博に9割がまた来たい」と、かなりディズニーランドに近づいたのかなと思いました。

次に結論ですが、「九国博ボランティアはディズニーランドを追い越すことができたのか？」少なくとも2011年前までは私は思っていました。正確なデータはないのですが客観的にみて当時のボランティアさんが沢山のリピーターに繋がったことを主観的には思っていました。

ところが2011年にそれが覆りました。大きな事件、出来事が起こりました。さっき大久保さんの話の中にもありましたが、2011年3月11日に東日本大震災が起こりました。この時に自分の考えが覆りました。何故かというとは実はディズニーランド、夢の国の中でも大きな地震が

あって、周りや舞浜付近は全部液状化しているわけですね、このディズニーランドの中(夢の国)はどうなっているかというパニック状態なのです。そのパニック状態の中でボランティアではないけど、従業員の方々の95パーセントの方がアルバイトです。その方々が何をされたのか、テレビに出てきました。それを見た時に涙が止まりませんでした。何をされたかという、お店中の食べ物をお客さまに渡したり、不安がってる子どもたちに、ぬいぐるみを頭から「これを被って安心してください」と渡されたわけです。

そして、絶対に出してはいけないものを出したわけです。

絶対に出してはいけないもの、何だと思いませんか？時間がないので答えを言いますが、同じ話を昨日うちの子どもたちにしたら直ぐに分かって一回で答えができました。絶対に出してはいけないもの。春にハウステンボスに修学旅行に行きました。

ハウステンボスが悪いというわけじゃないのですが、ハウステンボスには沢山あります。それがあるのが普通ですが、ディズニーランドにはないのです。

絶対に出してはいけないもの、それは、ダンボールなのです。ダンボールは夢を壊すと、夢の国にとっては、バックヤードに全部置くのですね。でも3月11日は寒かったのです。だからダンボールで暖を取る、ということでそこにいたアルバイトの方々は上からの命令じゃなくて自ら出された。それをテレビで見た時は凄いなと思いました。

それから、これはテレビの放送はなかったのですが、こんな記事も載っていました。

ディズニーシーのお客さんは表の通りに出られなかったのも、ディズニーランドのほうがバックヤードを通るという決断をしたということです。バックヤードは従業員の動線です。配線が剥き出しになっていて殺風景なコンクリートの通路なのです。バックヤードを見せたらいけない、絶対に、これは鉄則なのです。それを破ったわけですね。多分、最初で最後かもしれませんが、それを破った、その動線を使ってお客さまを誘導していち早く建物の外に出したという記事です。もっと凄いなと思ったのは、この中でキャストが何をしたかというペンライトを持ってお客さまを見送ったと。これを見た時に凄い神対応だなと思いました。私は今まではディズニーランドに充分近づけたと思っていたのですが、これを聞いた時に、「ううん」と思いました。

じゃ、何が足りなかったのかという、私の反省ですがパートナーシップとずっと言いながら権限の委譲というお話は一回もしていなかったのです。ディズニーランドはアルバイトの人たちに権限の委譲をしていたわけです。しかし私は、博物館のボランティアの係として権限の委譲なんて一回も話したことがありませんでした。これは一つ自分の課題として上がってきました。

ディズニーランドのことをずっと調べていくと、ディズニーランドでは“評価をする”というシステムがあります。どんな評価をするかという、マントを着ている人が評価者で、その人がずっと館内を回ります。そしてお客さまの対応が良かったら、直ぐに呼んで、「良かったねー」と言われてバックヤードに貼られるそうです。しかもプラスの評価しかないそうです。マイナスの評価は一切しないそうです。とっても凄い評価ですね。マイナスは誰でも出来ます。マイナスをしてもやる気は出ません。出来ないところは分かっているから。これは是非、自分たちのボランティア活動を評価する機会があったら、ディズニーランドのようにプラスの評価をされると、非常に活性化されるのです。

次の第二話はボランティアの領域です。これは勝手に私が考えていることです。ボランティアには多分専門性があると思います。さっき大久保さんが言われたように持続性、年間を通して出来るものと、一回で終わるもの。縦に専門性、横に継続性と分けた時に、こんなふうに自分は考えました。これを4つに分けることができるのかなと思ったとき、その中でも今日お越しの文化ボランティアの皆さま、非常に高い専門性をお持ちです。それから年間を通して活動をしています。今日、お越しの皆さまはこの位置に当てはまるのかなと思います。それから専門性は普通だけど継続性は年間を通して関わっている。あるいは専門性は高いけど継続的には年間を通して関われない。ここはまあ専門性も継続性も低い領域かなあというふうに分けられると思います。

次に他の領域にどんなボランティアが入るのかというところを見ていきたいと思います。地域（江南小学校）のボランティア、年間に200人近いボランティアに関わってもらっています。

フラワーバンクという老人会は、自分たちで「学校を花いっぱいになりたい」ということで立ち上げられたボランティアです。年間を通して花を子どもたちと植えて綺麗にしてくれます。江南小学校に来てください。花でいっぱいです。それから田植えや稲刈りもしてくれます。彼らは追い求めているものがあります。何を追い求めているのかと言ったらフラワーバンクという銀行です。頭取は老人会の会長です。総会もあります。反省会もあります。昨日は反省会に、私たちもオブザーバーで参加しました。彼らが追い求めているものは子どもたちの笑顔、この銀行の利子は子どもたちの“笑顔”、笑顔でいっぱいになりたいと言われます。このボランティアはどこに属するかというと、年間を通して関わっていただいています。

次の例です。

列車にお客さんが挟まれました。どうしますか。愚問ですが、皆さん助けますよね。わたしも助けます。実際に、40人で32トンの列車を押し助けたそうです。ここに助かった女性が、軽傷で済んだという記事がありますが、日本では、地方紙にさりと流れました。ただ、夜の11時ぐらいに私は見たのですが、海外で伝えていることがニュースになりました。

BBC・JBC・北京・パリ・モスクワなどいろんな各局がどう伝えたかというのが非常に記事になったところです。

どう伝えたかと言ったら、「日本で奇跡が起こった」と「凄い奇跡が起こった」と、「乗っている乗客が全員降りて助けたよ！」と。どこの国とは言いませんが自分の国だったら、文句を言う、「何でそんなところに挟まっているんだ、時間に遅れるじゃないか」と言って、ある国では全部違う汽車に乗り換えると。「これは奇跡としか言いようがない」という報道がありました。

大久保さんから席を譲るといってもボランティアの一つと言われたのですが。これもここに入るのかな、と思いました。

最後の第三は、「スーパーボランティアの尾島春夫さんから学ぶもの。」ということで、実はこれは6年生の、賢い子どもたちと一緒に考えました。これが6年生の子どもたちで、私に黄色いネクタイを明日付けて行けと言ったのはこの女の子ですけれど、実に賢い。どのくらい賢いかと、ちょっと自慢話をさせていただくと、全部の学力学習評価は秋田県が一番で国語は74点です。うちの子どもたちは82点です。それから、算数は石川県が全国で一番高くて72点でした。うちの子たちは77点です。これは点数だけじゃないですよ。彼らが賢いのは情報を収集して

発信する。また、対立討論で自分の意見をはっきり言えるというところの賢さもありません。練習していく上で、私たちの時はパソコン室があって、そこにパソコンが何台もあって、そこでパソコンを使っていました。

今は違います。タブレットというのがあって、これで瞬時に世界の情報が入ります。自分が欲しい情報が入ります。それを確保します。自分で収集します。発信します。そういったものがあります。これ、実際に尾畠さんの情報を得ているところです。物凄い情報を収集します。

子どもたちに話をしたのは、こんな話をしました。

「何故、尾畠さんはスーパーボランティアなのですか。」と言いました。さすが賢い子どもたちですね、何と言ったかと言いますと、「男の子をみつけたからで一す」と全員が言いました。

「ああそうよねー」と言いました。でも私は切り返しました。「男の子を見つけなかったらスーパーボランティアと言われたのかなあ、スーパーボランティアじゃなかったのかな」と言いました。それに対して誰も答える子はいませんでした。そこで尾畠さんのボランティアスタイルについて子どもたちは、必死に考えてきました。

尾畠さんの主食はパンと・ご飯・インスタントラーメン。そしてパン、ご飯は温めないそうです。

寝泊まりする時はワゴン車の中、ワゴン車の中に寝れるように普段から炬燵をいれている。それから、ボランティア活動中は風呂もシャワーも浴びず、家に帰ってからお風呂に入るそうです。物品、飲酒一切絶対いただかないというボランティアスタイルがあります。こういった状況の中で自分が出来るかどうか、会場の皆さんどちらかを手を挙げてください。もし、尾畠さんが置かれている状況でこの活動が出来るか出来ないか、どちらかに挙げてください。

出来るという方、出来ないという方、有難うございます。さすが大人です。

うちの職員は全員出来ないと言いました。でも子どもたちは違いました。半分は出来ると言いました。半分は出来ないと言いました。そこで対立討論をすることになりました。ちょっと対立討論の話は置いときます。それで非常に盛り上がりました。ほぼ互角です。先程賢い女の子が「ちょっと待ってください。これ以外にも情報がありました。尾畠さんは年金が55,000円で、15,000円をボランティア活動に使って、残り40,000円で毎月暮らしています。出来るんですか？」と言いました。

子どもたちは、「えー」と言って終わりました。出来るかなということがあります。

その中で尾畠さんがなぜボランティア活動をするのかと言ったら、人の命ほど重たいものはない。世の中に恩返しをしたいということで尾畠さんはやっている、もう一つボランティア活動は自己完結・自己責任、怪我をしても自分の責任という信念のもとにやっているということが分かってきました。これも議論しました。何故、尾畠さんはあれだけ凄いいことをしたのに、当たり前のことをしただけ、特別のことではないと言いきれるのかなということも、皆で、討論しました。そして、子どもがこんな感想を書きました。

尾畠さんの凄いいところは、いつも相手の事を考えてボランティア活動をしているところです。

これはうちの地域そのものです。相手意識が高い、子どもたちも高いですが、尾畠さんが山の中で男の子を発見できたのは、男の子の気持ちになったからです。

子どもは高いところに登る、初めから高いところを探そうと思ったところです。これは偶然ではないですよ、もっと凄いいのは、警察が朝7時から活動を開始すると聞いた時に、朝6時から始

めています。理由は簡単です。沢山の方が大声で叫ぶと子どもの声が聞こえないと。だから6時に山を登って探しています。非常に専門性ノウハウを持っていらっしゃる方だと思います。

私がとても驚いたことは、尾畠さんは東京である防災担当大臣の表彰を断って被災地に行かれたことです。私なら表彰を受けに行ったかもしれません。それはとても名誉なことだからです。私も大臣表彰がほしいです。でも尾畠さんは行かなかった。尾畠さんはこれが目的ではなかったからです。もし、私が尾畠さんだったら同じようなボランティア活動はできなかったと思います。それは私だけじゃないかも、他の人も同じじゃないかと思います。だから、尾畠さんはスーパーボランティアだと思います。

子どもが書いてくれたのですが、「見つけたからスーパーボランティアじゃなくて、尾畠さんの生き方そのものが、スーパーボランティア」というふうに子どもたちは捉えています。

ここに、専門性は高い、でも年間を通しては活動しない。大久保さんの話にもありました、年間を通して災害ボランティアは活動しません。ここに尾畠さんが入るのかな、と思います。

それぞれのカテゴリーが埋まりましたが、全部に共通していることがあります。

それは自己存在感、ボランティアをすることによって自分はそこにいると。そして自己実現、この自己実現というのは生きがい、生き方と思いますが、そのためには絶対に必要なのは相手意識なのかなと、独りよがりのボランティア活動をしたら絶対これは良くないのかなと思います。

本日は、貴重なお話しのお場を与えていただいた田中代表、それから最後までしっかりと聞いていただいた沢山の方、ありがとうございました。