

社会教育施設とボランティアコーディネーション

～水族館の活動事例を中心に～

その土地の歴史や自然、民俗などを展示する社会教育施設を訪れると、カラフルなユニホームや大きな名札をつけた人に声をかけられることがある。旅先で立ち寄った自然博物館で、ガイドボランティアに案内をお願いして、興味深いエピソードなどを交えた説明と話術に感心しながら、いつもとひと味違った見学を経験した。博物館が少し身近になった気がしたし、館から出て自然の中を歩く際の学びのポイントを教えてもらえたことがうれしかった。社会教育施設におけるボランティア活動というと、こうしたガイドボランティアの印象が強いが、施設（館）はどのようなボランティアを受け入れ、どのような準備と活動支援体制等をつくっているのだろうか。受け入れ上の課題はその業務に携わる人たちの悩みは？ 本号では、「水族館」の活動事例を中心に紹介しながら、社会教育施設のボランティアコーディネーションについて考えてみる。



社会教育施設は、市民にとってどのような存在なのだろうか。小学校の社会科見学の対象であったり、あるいは観光ルートの一つ、たびたび足を運ぶ学びの場であったり。そこで、社会教育施設についての基本的なことをおさえておこう。

社会教育法には、公民館や青年の家などともに「図書館及び博物館」が社会教育のための機関であると書かれている。さらに、自然や歴史、民族、郷土等に関する博物館、動物園、植物園、水族館、美術館などが総じて博物館法で規定されており、いわゆる社会教育施設ととらえてよいだろう。公的な性格を持ち、「国民の教育、学術及び文化の発展に寄与することを目的」に設立・運営されているのが共通の特徴といえる。

社会教育施設とボランティア活動の促進

社会教育施設とボランティア活動のかかわりにふれたものに、少し古いが1986年の社会教育審議会社会教育施設分科会の報告『社会教育施設におけるボランティア活動の促進について』がある。

この報告では、ボランティア活動を生涯学習活動の1つととらえ、「もともと地域の人々の生涯学習活動の拠点であ

る社会教育施設にボランティアがかかわることは、その結びつきを一層強め、施設の活性化を促す」と述べられている。

また、「ボランティア活動に参加する人は、自由な立場にある。施設職員とは異なる視点から新しい学習の課題を見つけたり、それへの対応の方向を提案するなど、社会教育施設に新たな発展をもたらす創造的な力を発揮することが期待される」と。加えて、「施設の人的、物的体制の不備を補完する役割をボランティアに期待してはならない」ことも指摘されている。

またこれ以降、施設の種類に着目して、その目的や特徴に配慮した受け入れについての調査や検討も行われている。

コーディネーターの存在は必須だが…

例えば、1998年に発行された『科学館におけるボランティア活動の推進に関する調査とプログラム開発』（※1）では、NPOを中心に設置・運営される米国の博物館と、「公」が国民の教育、文化水準を高めるために博物館を設置した日本との相違を前提にしながら、わが国におけるボランティア活動のプログラム開発の方向を模索している。

ボランティアコーディネーターについては、国立科学博物館を知るのみであると、その名称で存在している事例はないと報告しているが、実際には調査に回答したほぼ全員が、兼務でボランティアに関する業務を担当している実情がわかった。

コーディネーターのポストを設置するには予算措置が伴わなくてはならず、困難であるとも指摘。博物館にとってボランティアコーディネーターの設置が不可欠ではあるが、それにはまず博物館にとってボランティアが不可欠な存在であるという認識を含めて大きな意識変革を迫らねばならないことを述べている。

さらに、この報告書のなかで興味深いのは、社会教育行政の政策に沿って館がボランティア活動の導入を推進するケースではなく、観察会や展示会、講座の修了生がその運営を支援したいと申し出たり、友の会や同好会に集まった館の常連さんとも言うべき人たちから企画の提案があるなど、市民の側からの自発的な働きかけから活動が始まった例もあると報告されていた。

表1 ボランティアの受け入れ状況 ※訪問・電話・ホームページによる調査から作成

名前	場所	受入窓口	受入開始	募集対象	解説活動や教育活動の補助	館内のガイド	飼育の補助	水槽の清掃	自主研修会の実施
アクアワールド大洗	茨城県	普及係担当	'01年	一般	○	○	○	○	×
アクアマリンふくしま	福島県	AMFV ※2	'99年	一般	○	○	×	×	○
海遊館	大阪府	企画課担当	'01年	友の会 ※3	○	×	×	×	×
名古屋港水族館	愛知県	学習交流課	'94年	一般	○	×	×	×	○

水族館にみるボランティア活動

さて、社会教育施設におけるボランティアとコーディネーションの最新事情を調べるために、水族館を中心に情報を収集してみた。

まずは、いつごろから、どのような場面でボランティアが行われているのか、そして、ボランティアの受け入れや調整態勢はどのようになっているのかを調べてみた。(表1)

水族館の役割には、他の社会教育施設と同様に、収集・展示している情報や資料・生き物について多くの人々が興味や理解を深めるように働きかける教育普及活動がある。調査の結果、多くの施設でボランティアがこの活動にかかわっていることがわかった。自然や生き物への理解が深まり、覚えた知識を活用できる解説活動(インタープリテーション)が魅力のある活動であることはわかるが、来館者へ専門知識を正確に伝える責任を考えると、受け入れが容易であるとは考えにくい。さらに、館内のガイドや飼育の補助へと活動は広がっている。

受け入れ態勢をみると施設(館)ごとにさまざまな特徴がみられた。

大阪の海遊館では「水族館を手伝いたい」という会員の自発的な声きっかけとなり受け入れが始まった。調整も会員の希望を中心にすすめるため「友の会」を担当している企画事業部が兼務している。

アクアワールド大洗では(教育)普及係が受け入れ・募集・調整を兼務している。施設内各課の希望を聞き、ボランテ

ィアを募集・調整する。

名古屋港水族館では、ボランティアコーディネーターが専任で担当している。かつては飼育係が兼務してきた名古屋港水族館ではボランティアの増加に伴い、2002年4月にボランティアコーディネーターを専任で配置した(現在3人)。

アクアマリンふくしま(いわき市)では、設立当初は学習交流課が中心となってボランティアの受け入れ・調整を兼務してきたが、ボランティアの人数が増えるにつれ、2001年4月よりボランティアの会が独立し「アクアマリンふくしまボランティアの会」として発足(現在210人)した。会の運営を行う役員会を始めとして、活動をまとめる総務部会、研修関係の資料作成・企画実施等を担当する研修部会、毎日の活動シフトの編成を行う活動推進部会、館内外の活動に関する情報の収集と広報を発行する広報部会、の4部会が活動している。ただし、研修にかかる費用など財政面は施設(館)が全面支援をし、会と施設(館)とのつなぎの役割は今も学習交流課が担っている。

4館の例からはボランティアの受け入れについて行政政策を意識して設置したところはない。ただし、館の職員側が要望する活動には裏方の作業も加わっているが、ボランティアが求める場合はお客さんとのふれあう活動に限られていることが伺える。

では、館としてボランティアとのかかわりをどのように考え、日頃の業務をすすめているのか、さらに実態についてみてみたい。

ボランティアコーディネーション

～実際の現場から～

ここでは専任の「ボランティアコーディネーター」がいる名古屋港水族館で実施されているボランティアコーディネーションについて取り上げたい。(※4)

ボランティアの位置づけ

名古屋港水族館10周年記念座談会で、内田至館長はオープン当初から「水族館で行う教育」を考える中からボランティアの受け入れを始め、欧米の水族館に学び、ボランティアコーディネーターを配置したと話している。名古屋港水族館ではボランティアは教育普及活動をすすめるパートナーなのだ。

活動にあわせた募集・説明会・研修

「生き物や自然の不思議や神秘を体験しながら、その感動を多くの方に伝えませんか!!」をキャッチコピーにA4(4ページ)の応募要項にはボランティア運営の経緯・活動内容・活動のシフト・研修・登録期間・募集人数・応募条件がていねいに書かれている。例えば、応募条件をみると、①活動の趣旨に賛同できる方、②18～70歳の健康な方(小学生といっしょに行動できる体力のある方)、③生物や自然環境に興味があり、学習意欲のある方、④無償で参加できる方(日当、食費、交通費などは支給しません)、⑤1カ月に4時間以上は館内での解説活動ができる方、⑥ボランティア体験の参加・申込み説明会・研修日程(11日間)に参加できる方、とある。一見厳しい条件にみえるが、すべての日程が掲載され、ボランティア体験では合計4回の中から希望回を選べるように配慮されているため予定をたてやすい。

説明会では「ボランティア体験・説明会資料(A4・11ページ)」の中で、解説活動がなぜ必要なのか、どのように行うのかを絵柄・例示とともにわかりやすく伝えている。また具体的な日常のシフトの組み方、希望日の変更・追加などの伝え方も確認するが、水族館の特性上来館者の入場が一定ではないため、いつの

時期が混雑し協力を得たいかを表で示し理解をうながしている。

研修については、4時間30分(休憩1時間) / 1回を年間11回にわたりプログラムが用意されている。生き物の体の構造や生態の観察および生活史の把握・生き物(海・自然)を理解するために必要な知識の学習・インタープリテーションの技術の向上・自然や生き物から受けた驚きや感動の分かち合い・問題点の検討・活動関係者(ボランティアやスタッフなど)間の交流を目的とした内容で開催される。最初の2回まで受けると徐々に館内での活動に参加でき、継続のボランティアも希望すれば研修を受けることができる。

ボランティアコーディネーターはこの一連の受け入れプログラムを管理しなければならない。また、130人のボランティア一人ひとりがどの研修を受けたか記録し、研修を終えた水槽にシフトを組むのも仕事の一つであり、水族館の信用にかかわる大切なポイントだ。

徹底した情報公開とブリーフィング

館内の1室(14畳程度)にボランティアルームが設置されている。ボランティアは来館するとまずこの部屋に入り、来ていない期間の情報を知る連絡ボードに目を通す。そこには「〇月〇日から新しい生き物が水槽に登場する」など水族館に関する新しい情報や全員のシフトや忙しい日の呼びかけなどが掲示されている。書庫には自主勉強会や研修の資料や書籍、手作り教材、壁にはボランティアの情報やワークショップの完成図など、自主勉強会アイデア用紙・決定用紙申込み表、文具などがボランティアの自主管理品として常備されている。

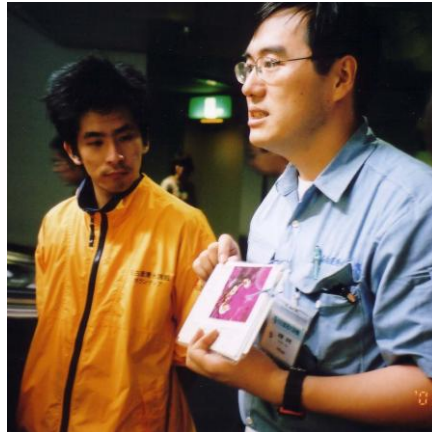
部屋に一步足を踏み入るとやる気が沸いてくる、そんな印象を受けた。

シフトの開始時には必ずボランティアコーディネーターがブリーフィング(状況の説明)を行う。まず展示や施設の変更点・生き物たちの新着情報などについて説明する(写真1)。水族館のス

タッフとして必要な情報ばかりだ。

そしてローテーション表を配りながら、自己紹介・活動の希望を言い、みんなで調整し担当場所を決定する。かなり民主的である。続いてテーマ観察(年に24テーマを順に設定した水槽)で15分ほど水槽を眺め、発見の喜び・驚きを自ら体験する。説明を加えながらボランティアの気持ちを高めていく(写真2)。

終了時も必ず立ち会い、活動記録を一人ひとりに記入してもらい、簡単な反省会を行い終了する。



▲写真2: テーマ観察でのヒトコマ

活動の支援・マネジメント

130人いるボランティアのマネジメントは大変だ。顔を覚えることから始まる。いつもと違う様子があれば、活動中などにさりげなく声をかける。

活動における悩みは活動記録で解決できることも多い。活動記録には答えられなかった質問や感想などを書くことができ、ボランティアコーディネーターや館内の各部署に回覧され、質問や意見に必ず回答するシステムになっている。

そしてボランティアルームにファイルされ、ボランティア同士が閲覧できるのだ。「最近、来館者に注意ばかりしてしまう自分がいやだ」という悩みをもったAさんは過去の活動記録からヒントをもらい、気持ち新たに活動を始めた。「この活動記録を熱心に読んでくれてる人はすぐわかる。逆を言えば、読めば書いてあるのに……と思う人がいるということなんですけど」と川島さんは笑う。

ボランティア同士のトラブルや来館者とのトラブルもほとんどないという。活動が一種類に定められているため、活動を比較した不満等も生まれにくいのだろう。また頻繁に活動現場に足を運び、一人ひとりと言葉を交わす姿にボランティアとの信頼関係があるのを感じた。

施設(館)からの認知

年度末、全体研修で一定の時間数に達した方へ感謝状を館長名で渡している。日々ボランティアコーディネーターたちが活動を認知してくれていることに気づく瞬間だ。

内田館長は前掲の座談会で「今後は潜水作業や事務、売店、出改札などボランティアを必要とする分野(運営に協力するボランティア)はもっと広げられるのではないかと。そして、ボランティアのレベルを上げていくためには、そのボランティアと我々が接触する時間を長くしないといけない」と新たな段階について語っている。当初のボランティア導入の目的が果たされつつあるのだろう。

活動の広がりを支えるには、ボランティアの位置づけを見直し、ボランティアコーディネーターの「専門職」としての認知が重要となる。社会教育施設として、水族館としての使命をわかち市民をつくりだすボランティアコーディネーター、水族館では今が旬だ。

(後藤麻理子・疋田恵子)

- ※1 『科学館におけるボランティア活動の推進に関する調査とプログラム開発』(財団法人日本科学技術振興財団)平成10年3月発行
- ※2 「アクアマリンふくしまボランティアの会」の略
- ※3 水族館へのリターナーやファン、そしてお客さんとのコミュニケーションを目的とした会員制度
- ※4 取材協力:学習交流課 加藤浩司さん、ボランティアコーディネーター 川島麻里香さん [JVCA 会員] と石川玲子さん