

研究種目：基盤研究（C）  
 研究期間：2007～2008  
 課題番号：19611021  
 研究課題名（和文）博物館におけるボランティアの“協働モデル”再構築に向けた実証的研究

研究課題名（英文） Volunteer in the Museum “collaborative model” for empirical research to build

研究代表者

青木 伸子 (AOKI NOBUKO)

滋賀県立琵琶湖博物館・研究部・特別研究員

研究者番号：40450879

研究成果の概要：本研究では、滋賀県立琵琶湖博物館の市民参加活動「はしかけ制度」において明らかにした“協働モデル”が琵琶湖博物館以外の博物館ボランティア活動でも成立するののかという汎用性を明らかにしたいと考えた。その結果、“協働モデル”は多様な博物館ボランティアすべてに当てはまるものではないが、適切なやり取りがあれば、成立の可能性があることがわかった。やり取りの内容ではボランティアのニーズの把握が重要であることがわかった。

交付額

(金額単位：円)

	直接経費	間接経費	合計
2007年度	800,000	240,000	1,040,000
2008年度	400,000	120,000	520,000
年度			
年度			
年度			
総計	1,200,000	360,000	1,560,000

研究分野：時限

科研費の分科・細目：博物館学

キーワード：ボランティア、協働、自主学習型ボランティア

#### 1. 研究開始当初の背景

(1)博物館ボランティアは、個々の学びの促進のための参加目的意識が大変強く、自らの向学心や理想の追求のために博物館を利用する高度な自立的利用者である。ボランティアの高度化を促進するために、博物館は、ボランティア制度を生涯学習支援と位置づけていく必要があると考えた。

(2)博物館は、学習性が高く、自己のテーマをもって、主体的に参加しようとする博物館ボランティアの特性を活かし、共に成長発展していく仕組みを構築していくことが可能ではないかと考えた。

(3)市民社会の成熟と高齢化社会において、市民一人一人が自己を形成し、理想の生き方を模索する場として、参加型博物館の規定条件を滋賀県立琵琶湖博物館の「はしかけ制度」に照合し、博物館とボランティアがともに成長発展する“協働モデル”を構

築した。この“協働モデル”を他の博物館に照合し汎用性を確かめようとした。

(4)「博物館の経営・運営指針（ベンチマーク）報告書」（日本博物館協会,2007）では、新しい博物館のための9つの視点が示され、その評価項目には、「社会貢献：情報と交流」項に、「8. 教育普及・学習支援」「9. 広報・市民参画・連携」が示されている。特に下線の学習支援と市民参画に博物館事業の見直しや検討をする方向性の1つが示されていると考えている。

#### 2. 研究の目的

(1)博物館とボランティアがともに成長発展する“協働モデル”を琵琶湖博物館以外の博物館に照合し、汎用性を確かめること。

(2)博物館における博物館とボランティアの汎用性のある協働モデル構築方法の開発を目指すこと。

### 3. 研究の方法

(1) ボランティア担当職員らによるボランティア研究会を開催し、北海道開拓の村、九州国立博物館、千葉市科学館の協働事例について、比較検討を行う。

(2) 九州国立博物館において、活動年限や職員の意識についての課題解決を行った過程を追跡調査し、ボランティアに関する課題解決のプロセスを分析する。

(3) 聞き取り調査、紙媒体調査、文献調査を行う。

### 4. 研究成果

(1) はじめに

“協働モデル”成立の条件は、参加型博物館の3つの条件を満たし(2005,布谷)、博物館と博物館ボランティアの間に適切なやり取りがあることであると考えている。布谷の示す「参加型博物館として運営されるための3つの条件」は、ボランティアが「全ての事業分野に参加し、運営に発言できる」「自分が主体になる形で参加できる」「次の事業に参加していく発展性」があることが保障されているかどうかだと考える。これら参加者側からみた3つの条件を運営側である博物館からみると、「受入れ態勢の整備」「運営の姿勢」「利用者のフォロー」となる。このように参加型博物館とは、「利用者の幅広い参加意識を十分に受け入れ、満足してもらうことで、さらに次の参加につなげ、その結果として博物館自体が利用されることで成長発展していくような博物館」であるという(布谷,2005)。この説明から、参加型博物館を成立させる具体的な博物館の制度、事業のあり方、利用者への姿勢を検討し、それぞれに実現のための規定条件を考えると、1つ目の「ボランティアが全ての事業分野に参加し、運営に発言できる」ということは、利用者に対して、あらゆる事業への参加ができるような体制・姿勢であり、その入り口が常に開かれていることだと考え、ボランティア制度への入会審査、活動の年限を決めたり、定年制がないことであると考えている。これを「規定条件①」とした。次に、「自分が主体になる形で参加できる」は、ボランティアの主体的な学習に対して、博物館が、事業の下請け、無償の奉仕扱いをしていないことであると考えている。これを、「規定条件②」とする。最後は、「次の事業に参加していく発展性」であるが、主体的学習者であるボランティアにとって、学びが発展し、活動が継続することは重要要素であると考え、博物館は活動や学習のスキルアップや主体的な学びの発展を支援するようなプログラムや関わり方が準備できているか、学習支援や学習の発展性があるかを「規定条件③」とした。

参加型博物館であることは、博物館が利用者との双方向のやりとりで成長発展していくことが担保されているしくみであると考え、このしくみに博物館とボランティアがともに成長発展する“協働モデル”成立の条件が含まれていると考えている。琵琶湖博物館のはしかけ制度は、参加型博物館

の規定条件を満たし、博物館とはしかけは適切なやり取りがあり、“協働モデル”は成立すると考えている(2006,青木・北村)。

(2) 琵琶湖博物館における“協働モデル”

これまでみてきた参加型博物館の「規定条件①～③」を琵琶湖博物館のはしかけグループ「びわたん」の活動に照合して考えてみる。

まず、はしかけ制度という琵琶湖博物館の市民参加活動のしくみであるが、2000年8月から開始され、運営要領によると、「琵琶湖博物館の3つの理念を実現することを目的とし、自主的に博物館活動に参加し、自己を高めながら博物館と共に成長する人が活躍する場を提供するために設置された」とある。はしかけ制度に参加する人は、はしかけ登録講座を受講し、学芸員をカウンターパートとして、希望するさまざまなテーマのグループ活動ができる。そのときの博物館とはしかけの関係を図1に示す。つまり、この関係を“協働モデル”という(2006,青木・北村)。

博物館

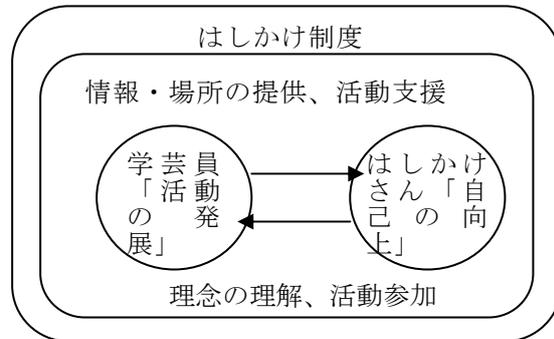


図1：協働モデル

はしかけは、博物館機能を利用することによって、グループでの協働学習を通じて、自己学習し、自己の成長につなげることができる。一方、はしかけが博物館を利用することによって、結果的にモノや情報が集まり、博物館は成長発展することができる(布谷,1999)。このようにはしかけは、展示見学という利用者よりもっと博物館にかかわりたい「高度な利用者」として位置づけられている。はしかけ制度には、面談、作文、適性検査のような入会審査はなく、活動年数の上限や定年制はない。このことから、「規定条件①」は満たされているといえる。次に、「びわたん」の活動であるが、博物館の交流センター事業「わくわく探検隊」(毎月第2、4土曜日)を博物館の担当者に相談しながら、自らの興味関心のあるテーマや展示会場を使ったプログラム企画をし、当日までの人や物の調整準備をし、当日の会場準備やかたづけをする。しかし、日程を埋める責任や参加の義務はないのである。現実的に、事業を企画した者が来られなかったり、はしかけメンバーの参加が少なく、安全確保に問題が生じそうな場合は、プログラムを変更し、安全確保に努め、メンバー同士で参加を呼びかけたりする。これまではなかったが、

はしかけが誰も参加できない状態になれば、博物館の学芸職員により実施されることになっていく。つまり、はしかけさんがいなくても、すべての博物館の事業運営は成立する。②「規定条件②」の下で、無償の奉仕とは考えていないことが分かる。また、「わくわく探検隊」のプログラム作りでは、学芸職員に相談しながら、自分の興味関心のあるテーマや展示会場を使ったものを計画する。規格化されたプログラムを行うのではなく、主体的に企画することで、学習に発展があり、カウンターパートをはじめ博物館と協働実施することで、ニーズや課題の把握、調整、交渉など学習を促進させるための支援を得ることができている。「規定条件③」を満たしているといえる。

次に、「適切なやり取り」について照合する。まず、博物館からボランティアへの「情報・場所の提供・活動支援」であるが、はしかけ活動の情報は2ヶ月に1度発行される「はしかけニューズレター」で知らせていく。はしかけ担当者（はしかけ制の担当者2名の学芸員）からのお知らせ、各グループの活動やお誘いなどが掲載されている。原稿はグループから提供された情報をはしかけ活動担当者が編集し、印刷し、発送する。はしかけへの協力はよびかけ、義務的な動員はしない。場所の提供は、館内の入り口に近いところで交流室が2部屋あり、パソコン、電話があり、カウンターパートに事前連絡し、自由に使用することができる。一方、ボランティアから博物館の「理念への理解、参加活動」であるが、理念の理解については、博物館の3つの理念（テーマのある博物館、フィールドへの誘いの博物館、交流する博物館）は、はしかけ登録会において、説明を受けてすぐわかるというよりもカウンターパートと交流しながら、博物館の考え（例えば環境観）を学び、はしかけ活動に生かすことがみられた。例えば、「びわたん」では、「フィールドへの誘い」という理念を意識し、館内を飛び出して、地域の学校などでプログラムを行い、身近な川で「わくわく探検隊」事業を行った。次に、活動の参加については、活動参加の規定はなく、数割の人は一年間一度も活動参加していないことが更新時のアンケートでわかっている。そのため、この条件は、完全に満たされたとはいえないが、更新拒否や参加義務のような規程をもうけることは制度になじまないため、活動はできるときにしてもらった方が良いというスタンスであり、参加のよびかけや更新時アンケートで不参加者のニーズを把握する努力をしている。

### (3)九州国立博物館、北海道開拓の村、千葉市科学館・3館の事例

本研究では、この“協働モデル”が「はしかけ制度」以外の博物館ボランティアにも当てはめることができ、汎用性があるのかを確かめようとした。

取り上げる博物館のボランティア活動事例として、2008年3月9日琵琶湖博物館で開催したボランティア研究会において事例発表のあった3館（北海道開拓の村、九州国立博物館、千葉市科学館）を取り上げた。

九州国立博物館は、2005年10月15日（16日一般公開）の開館当初からボランティアは生涯学習支援の場として位置づけられ、1名の職員と2名の嘱託職員のボランティアコーディネーターが活動支援をしている（以下ボランティア担当者）。参加型博物館の規定条件①からみていくと、ボランティアの募集条件は、3年任期で、250名定員であったことから、規定条件をクリアしていない。さらに、初年度871名の応募があり、全員受け入れるには支援する人員が不足しているという判断から、事前説明会を経て、673名に対してレポートによる審査を行い、380名近くのボランティア希望者は入会できなかった。次に、条件②下請け制についてであるが、この規定条件は博物館のボランティアへの依存度とシフト制の有無で知ることができると考える。博物館とボランティア活動の割合は、博物館100%、ボランティア25%であるという。つまり、博物館は、ボランティアがいなくても運営することができる。来館者にとって満足と保障できるという考えに立っている。しかし、合わせると125%で博物館は運営されている。例えば、来館者は広い展示室で特定コーナーにいけば、ボランティアに気軽に質問することができる。また、要望があれば、障害のある方が手話による解説を聞けたり、外国の方が母国語で解説を聞くことができる。来館者にとっては魅力の多い博物館となるのである。次に、条件③ボランティアにとっての学習の発展性について、部会と定例会という博物館とボランティアが出し合い話し合う場がある。例えば、ボランティアの中から新たな活動がしたいという意見が出てきたら、まず、部会の中でボランティア同士が話し合い、その結果を定例会という、他の部会メンバーや博物館スタッフとの協議の場で検討し決定するというしくみになっている。部会では、ボランティア同士が納得いくまで話し合うので、たとえ一人のボランティアの横暴といえるような意見があっても、ボランティア同士でたしなめたり、意見交換したりして、グループでのまとまりがはかれているという。このことから、個々の意見が反映されるしくみがあり、ボランティアの新たな発展が可能であり、グループ活動も発展していくことができるのではないだろうか。また、条件③の発展性に関連して、ボランティアの意見から、話し合いの結果、博物館のルールを変えた取り組みとボランティアと職員の意識のズレを解決した取り組みを2つ紹介する。

まず、博物館ルールの変更について、九州国立博物館のボランティア制度には3年の定年制がある。しかし、定年の3年前に、ボランティアから延長したいという意見が多数あがった。そこで、博物館とボランティアの全体参加の討論会を行い、3年でボランティアの蓄積したものを次の新しいボランティアに伝えたいというボランティアの思いを受けて、博物館は、3年の定年制を6年に延長することになった。このような特別な機会として設けられた討論会は、問題解決後の現在は、ボランティアが定期的主体的に行い、自己点検・問題解決のための



いる(永田,2007)。  
ボランティア応募時のレポートから、①何かお手伝いがしたい②喜ばれる博物館をつくりたい(障害者・子ども・高齢者・外国人)③自分の能力・経験を生かしたい④過去の活動で得た知識・経験を生かしたい⑤自己のテーマを深めたい⑥歴史や博物館が好き⑦博物館で働きたかった⑧仲間づくりという複合的ではあるが、多様なニーズを持つ人々が集まり、これらのニーズに応えるために博物館は、(1)情報公開する(2)ニーズに応じたメニューを増やす(3)主体的な活動への援助をしていくことが目指された。ニーズ①何かお手伝いがしたいというのは、布谷の指摘する「博物館におけるボランティアは自己学習という目的が強い」(布谷2005)という博物館ボランティアの特徴とは異なる。博物館ボランティアは、何か社会や人の役に立ちたいという目的よりも、個々の向学心や探究心による学習参加目的が強い傾向があるが、九州の事例のように開館前、活動前のボランティアの特徴といえるかもしれない。博物館に興味があるか、博物館は何かできるか、そこでも何ができるかわからないという場合も当てはまるだろう。このようなニーズに対しては、情報を提供し、主体的に活動していけるよう個別の相談メニュー提案という援助がされている。ここで重要なのは、博物館が個々のお膳立てをかなえるのではなく、ニーズに向き合い、ボランティア集団と協議し行動するということだ。つまり、ボランティア活動の場を博物館とボランティアが共同で創っていくことが主体的な活動者としてボランティアを創造することになり、一方で、学習者としてボランティアをみたり、主体的な自由な学びを実現していることになるのである。この点は、北海道開拓の村でも同じ発言があり、共に問題解決プロセスを把握し、館の足分をボランティアが把握し、お互いが協力し、補い合おうとする関係ができるというものである。

#### (5)博物館ボランティアに関するアンケート調査

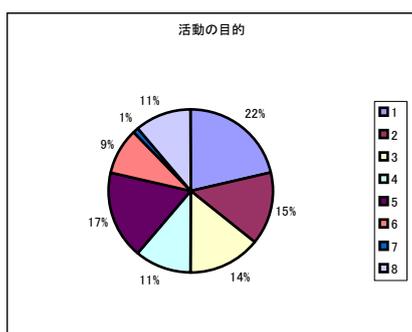
博物館のボランティアに関するアンケート調査の多くは、博物館職員や博物館のボランティア担当者からの回答が多く、全国の博物館を対象に行われたものが多い。平成5年に日本博物館協会の行った博物館ボランティアの活性化のためのアンケート(1993,日本博物館協会)では、回答者(職員)がボランティア活動への不満を感じている19%の館の理由は、ボランティアと館のニーズにギャップがあるというのが最も多い。ニーズのズレ、意識のズレが職員の立場から、ボランティア活動支援の不満につながっていることが表れている。一方、前項でみたように、ボランティアにとっても、ニーズのズレが活動への不満、停滞につながっていくと考えられる。

そこで、博物館とボランティアの意識のズレを把握するための試みとして、九州国立博物館のボランティアと担当者を対象に

行ったアンケートを考察する。  
アンケートは、2007年3月にボランティア担当者により部会ごとに配布。対象は、293名で、回答者は54名であった。  
ボランティアの回答をみると、ボランティア活動の目的について、「文化芸術にふれる」が最も多く、次いで「人と知り合える」「社会勉強」が多い(図1)。最も多い「文化芸術にふれる」や「社会勉強」という回答から、自己のテーマや関心をもっと探究する主体的学習や生涯学習であることがボランティア活動の特徴を表していると考えられる。次に、活動の目的と回答した理由についての自由記述を永田氏の8項目に分類して、活動前のニーズと活動と3年目のニーズの変化についてみてみる。⑤自己のテーマを深めたいが多く、次いで、①何かお手伝いしたい、⑧仲間づくりが多かった。③自分の能力・経験を生かしたい、④過去の経験・知識を生かしたいという回答はほとんどのないことがわかった。ここでも、自己のテーマをさらに深めようという学習が、ボランティア活動の特徴を表していると考えられる。また、過去の既存の知識や経験を生かすというニーズが少なかったのは、主体的な新たな学びに注目が集まり、過去の既存のものには意識が少なかったのかもしれないと考えたい。意外であったのは、①何かお手伝いしたいというニーズが多いうことであった。自己のテーマを深めるような主体的な学習活動を行うボランティアが多くいる一方で、漠然とした何物かの役に立つというニーズが高いことを博物館は把握しておかなければならない。博物館はボランティアの自立した活動を保障する一方で、自立していないボランティアに対して、主体的な活動をしていけるよう情報を提供し、プログラムを提案し、活動支援していく必要がある事を示し、多様なニーズがあることがここでも明らかである。

次に、活動の満足度は、80%が「満足」、20%が「どちらともいえない」であった(図2)。「不満」という回答はなかった。「どちらともいえない」という回答者の自由記述での意見・要望は、「ボランティア(仲間)との会話の機会がほしい」が最も多かった。これは、仲間づくりを目的に参加しているボランティアのニーズを汲み取れていない結果ではないだろうか。他には、「休憩時間が欲しい、水を飲む時間が欲しい」「外向けのPR、賛辞の割には、時折ボランティアの必要性に疑問を感じる時がある」「ボランティアの自立性を尊重して欲しい」「国・県・財団で意見・行動のズレがあるように思う」というのがあった。学習性や主体性が重視され、満足を感じるボランティア活動をしながらも、仲間同士で語り合う機会も少なく、水を飲んだり、休憩する時間もないほど忙しいボランティア活動となっていることが想像できる。また、自立しているボランティアにとっては特に館の主導性が強く感じられ、3つの組織によって意見が異なることへの戸惑いがあり、パートナーシップ関係をつくりたいと感じているのではないだろうか。日本博物館協

会のアンケートでも示されていた博物館とボランティアのニーズのギャップが不満因子となって表れているのではないだろうか。



1：文化芸術にふれる 2：社会勉強  
3：社会や人に役立つ 4：余暇時間の活用  
5：人と知り合える 6：専門知識  
7：専門技術 8：地域貢献 9：その他（回答なし）

図1 活動の目的

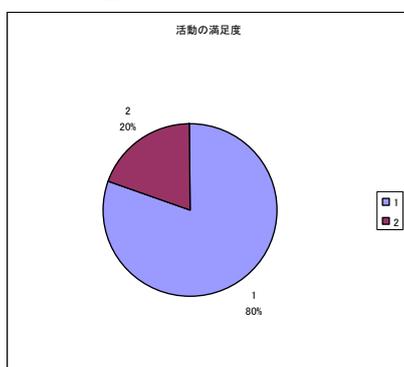


図2 活動の満足度

#### (6) 多様な博物館の市民参加の形態

内閣府によると2009年3月現在、42のNPO法人が博物館関連の活動をしている。42法人をみると、指定管理者となり、博物館運営の事業主体というよりは、博物館と協働が成立した法人が多いという特徴がある。前出の九州国立博物館では、部会の1つであった博物館の資料保存や施設の温湿度管理を担う環境部会が「NPOミュージアムIPMサポートセンター」となり、今度は博物館がクライアントとなる事例がある。また、兵庫県の人と自然の博物館では、大連携時代という博物館の運営戦略の中で、博物館が組織支援したボランティアグループと協力協定書を結び、「NPO人と自然の会」と観察会などを協働している。また、大阪自然史博物館では、博物館の友の会事業を包括する「NPO大阪自然史センター」において、博物館と友の会参加者が協働で事業を行っている。この他、福井県恐竜博物館後援会、萩まちじゅう博物館出雲歴史ボランティアスタッフの会など特定の博物館と協働するNPO法人が多いのも特徴である。このことは、博物館が組織、創設し、その範囲の中で活動することで成立する活動であることを意味

している。自己学習性、主体性を特徴とする博物館ボランティアは、博物館が規定する中でその特徴を發揮しうるといえるのではないだろうか。つまり、NPO法人による活動が博物館活動の範囲にあり、規定条件や双方のやり取りによって活動の成長発展に影響するといえるのではないだろうか。

#### (7) まとめ

① “協働モデル”の汎用性を確かめるために、参加型博物館の3つの規定条件（入会審査・定年制、下請け・無償の奉仕扱い、学習支援・発展性）を満たすかどうかを検証した。北海道開拓の村、九州国立博物館、千葉市科学館において、必ずしも満たしていなくても、博物館の学芸員やボランティア職員とボランティアとの間の適切なやり取りがあれば、“協働モデル”は成立する可能性があることがわかった。  
② やり取りの内容は、自己の向上のための活動支援として、ニーズの把握が重視されていた。そのための組織的な人（コーディネーター）、話し合いの場、一人一人の意見が反映されるしくみがあれば、“協働モデル”の成立の可能性は高くなる。  
③ 討論会や研修会を行うことで問題がすぐに解決するわけではないが、学芸職員とボランティアがやり取りをし、互いのニーズや思いにズレや問題があることを発見し、博物館とボランティアが対等に集い、解決する場を設定すること、その過程が互いの成長発展にとって意義があると考えられる。  
④ 博物館における“協働モデル”は多様な参加形態を保障する博物館のすべてに当てはまるものではない。  
⑤ 博物館における市民参加活動は多様な形態があり、ボランティアからNPO法人に移行するケースがあったが、その場合も博物館活動と協働し、ここに“協働モデル”成立の可能性があった。

#### (8) 課題

① 仮説検証、調査方法、分析、考察すべてに説明が不足し、“協働モデル”の可能性を示唆するにとどまった。  
② 博物館ボランティアによっておこる自己実現について博物館の学びの視点で調べ、博物館ボランティアの独自性を明らかにしたい。

#### 5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕（計0件）

〔学会発表〕（計0件）

#### 6. 研究組織

##### (1) 研究代表者

青木 伸子(AOKI NOBUKO)  
滋賀県立琵琶湖博物館・研究部・特別研究員  
研究者番号：40450879

##### (2) 研究分担者

布谷 知夫(NUNOTNI TOMOO)  
滋賀県立琵琶湖博物館・研究部・首席総括学芸員  
研究者番号：70110038