

博物館ボランティア養成セミナー（1）

博物館におけるボランティア活動

人文学部 飯島康夫

はじめに

今日は露払いの最初の講義ということで、博物館におけるボランティア活動のいわば総論ということをお話したいと思います。みなさんの中にはボランティア経験のある方もいて、いまさら私ごときが何かお話するというのもおこがましい気がするのですが、「博物館のボランティア」にはそれなりの特性もあるわけで、その辺のを中心にお話したいと考えています。

今日お配りした資料に関連して、『みんなの博物館—マネージメント・ミュージアムの時代』という本が最近出版されました。著者の諸岡博熊氏はUCCコーヒーマuseumの館長を務められた方です。この博物館は、民間の博物館、企業博物館として非常にユニークな活動をしているところで有名です。この本の中で、最近の博物館活動の方向性の変化を踏まえながら、「ボランティアという支持者」という一章が設けられています。そこにボランティアが博物館の現場で活動をしていく上での大切なポイントみたいなことが書いてありますので、多分みなさんの参考になるだろうと思います。今日は直接それについて話すことはしませんが、後で読んでいただければと思って紹介しておきます。

1. 博物館とは

それでは、本題に入ります。最初に博物館というものの概略についてお配りした「博物館におけるボランティア活動」という資料に沿ってお話したいと思います。

先ず「博物館とは」と、いまさら皆さん方に説明するのも何なんです、一応“博物館の”ボランティアという限定がついておきますので、博物館とは何かということを初めにお話したいと思います。

博物館というのは、「博物館法第2条」の規定によれば、「歴史、芸術、民俗、産業自然科学に関する資料を収集し、保管（育成を含む。以下同じ）し、展示して教育的配慮の下に一般公衆の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資するために必要な事業を行い、あわせてこれらの資料に関する調査研究をすることを目的とする機関・・・」ということになります。博物館学の講義などで、よく引用される博物館の定義です。

その中で、最初にまず「資料を収集し」というのが出てきます。博物館には「実物資料」というものがあること、これがほかの社会教育施設あるいは生涯学習機関と大きく違うところだろうと思います。実物の資料、オリジナルの資料を持っているということです。最

近ではバーチャル博物館とかいろいろありますけれども、やはり本物を持っているというのは一つの大きな強みであります。特に今は情報化時代であるとか、情報化社会とかといわれますが、その中でオリジナルの第一次の情報を発信できる力を持っているのが、博物館の重要な特徴であろうと思われれます。

ところがそれに対して、先ほど紹介した『みんなの博物館』を書いた諸岡氏は、そういう「はじめにモノありき」の発想はけしからんということをやまず言うわけです。これからは「ヒト中心」でなければならないというのです。そこで、博物館とは「人々の知識生活をサポートする対人サービス機関」であるという諸岡氏流の博物館の定義が出てくるわけです。そこまで言ってしまいますと、別に博物館でなくて、ほかの生涯学習機関でもあてはまるのではないかと思うのですが、今までが「物」中心の立場でやってきて、「人」がおろそかになっていたという、これまでの博物館のあり方に対する諸岡氏の痛烈な批判なのだとして理解しておきます。今はだいぶ変わってきていますけれども、対人サービスという点で、旧来の博物館は十分サービスということを提供してこなかったという面は確かにありますので、これは重要な指摘ではあります。

そもそも、企業においてもかつては利潤さえ上げればよいということでやってきたのが、消費者重視になってきていまして、また、最近では環境や社会的な配慮がない企業は消費者からそっぽを向かれるという時代になってきているという背景もあります。そうした社会全体の流れの中で、博物館も利用者という「人」を重視しなければいけないということがいわれているわけです。確かにそういう流れではあると思いますし、賛同できるところも多いわけです。この二つの博物館の定義から、博物館をとりまく時代の流れというものを感じていただければと思います。この点については、後で博物館の時代的变化というものを考える中で、もう一度触れます。

次に博物館の機能と構成要素についてお話しします。博物館法第2条にもありますように、「資料の収集」「保存管理」「調査研究」「展示を含めた教育」という4つが博物館の機能ということです。それから、博物館の構成要素としては、「物」、「人」、「金」、「場」、「事」を挙げておきました。「物」というのは博物館の資料です。「人」というのは、博物館の職員、中でも博物館固有の学芸員といわれる専門職員と利用者です。私はこの間にボランティアを位置付けたいと思っていますが、それについてはまた後ほど触れます。利用者は、博物館の外部の人ですが、当然博物館だけあっても利用者がなくては成り立たないので、構成要素に入れているわけです。

「金」は資金です。お金の話をすると何ですけれども、しかし現実には金がなくては何もできません。「あさひまち」ももっとお金があれば、大きな新しい施設を造ってと思うわけですが、なかなかそれが難しいのでして、これもやはり切実な問題であります。金がなければ事業ができないわけですから、どうしても必要です。

「場」というのは施設です。建物などを含めた施設が必要だということです。そして、「事」はそこで行われる活動です。活動がなければ博物館とはいえないわけですし、活動は

先の機能の具体化でもあります。

2. 博物館の資料による分類

次に、ごく簡単に博物館にはどんな種類があるのかということをお話します。博物館の分類というのはいろいろあるわけですが、配布した資料には皆さんにわかりやすいということで、博物館資料の種類による分類というのを挙げておきました。これは「公立博物館の設置および運営に関する基準」の第2条にある分類で、どんな資料を扱っているのかによって博物館の種類を分けたものです。博物館法の中でも「歴史、芸術、民俗、産業、自然科学等に関する資料を収集し・・・」とあります。それに対応するものですが、先ず(1)に総合博物館というのがあります。これは「人文科学および自然科学の両分野にわたる資料を総合的な立場から扱う博物館」つまり、人文科学の資料も自然科学の資料も一緒に扱うのだということです。それから(2)は総合でないそれ以外ですから、人文系と自然系に分かれています。

人文系のほうは「人間の生活および文化に関する資料を扱う」ということで、先ず①歴史系博物館があります。歴史系と書いてありますように、具体的には「歴史博物館」「民俗博物館」「考古博物館」等で、「郷土博物館」なんかも大体ここに含まれると考えられます。今度、新潟市に出来る新潟市歴史博物館もここに入るわけです。市町村立でも美術館や科学館などありますが、数が多いのはこれです。人間の生活や社会、文化から生み出された資料、歴史的な資料を扱って、そこから人間の営みを見ていくということです。

人文系博物館には、もうひとつ美術系ないし芸術系博物館という範疇が挙げられています。美術館とっているものがそれです。最近では博物館・美術館または美術館・博物館などという言い方をしますが、美術館は博物館の一種です。②美術系博物館としましたが、特に美術資料を扱う美術館の数が多く、他に芸術系として演劇博物館、工芸博物館等がここに入ることになります。

三番めに、人文系に対して(3)自然系博物館があります。これは自然科学がベースにあり、「自然界を構成している事物・その変遷に関する資料、科学技術の基本原則・その歴史に関する資料・科学技術に関する最新の成果を示す資料を扱う」となっています。これにも三種類ありまして、

①が「自然史系博物館」これは自然史ですので動物・植物・地質で、資料は標本が中心です。自然史博物館とか岩石園などがこれにあたります。

②は「理工系博物館」です。物理・化学・天文学などがベースとなっておりますので、これらの科学、およびその応用である技術、さらには産業を扱うものがここに入ります。科学技術博物館、産業博物館、それから天文学でいえば天文博物館などがここに入ります。新潟市でいえば新潟県立自然科学館がこれに該当するわけですが、あそこは理工系だけではなくて、自然史系も入っていますので、①と②を兼ねた博物館ということになるかと思えます。

③は、一般的には博物館というふうにはイメージされてませんが、動物園、植物園、水族館などです。新潟市にはマリニピア日本海があります。

ということで、資料による博物館の分類を挙げたわけです。それでは、旭町学術資料展示館は、どれに当たるでしょうか。この分類でいくと、二階の考古や美術などの人文科学の資料と、一階の自然科学の資料があるわけで、一応、総合博物館にあたると思われる。ただ、ここでいう総合博物館というのは、「人文科学および自然科学の両分野にわたる資料を総合的な立場から扱う」とあり、自然科学、人文科学というものを融合させた立場で資料を扱う博物館なのです。現在、総合博物館と称する館も多くありますが、その中には、単に自然科学と人文科学の部門が併設されているにとどまって、お互いの学問的な融合がなされていない場合が少なからず見受けられます。そういうのは真の総合博物館ではなくて、「複合的な博物館」という方が正しいという人もいます。したがって旭町学術資料展示館もまだ融合とまではいえないので、「複合」となりましょうか。

3. 博物館の時代的变化

続いて、博物館の時代的变化についてお話しします。特に博物館の役割についてです。近年、多様化しているといってしまうえばそれまでなのですが、確かに大きく変化をしております。伊藤寿朗という博物館学の研究者が書いた、正確にいうと亡くなったあと出版された『市民の中の博物館』という本があります。「市民のための」という視点から博物館を考えているすぐれた書物です。この中で伊藤寿朗は、博物館の類型を発展段階として提示しています。

まず、第一世代の博物館です。これは伊藤によれば、観光志向型とされる性格をもつものです。国宝などの希少価値を持つ資料を中心にその保存を志向していく博物館です。つまり、その資料を後世にまで伝えて、大切に保管していくことに活動の一番の中心が置かれるわけです。その保管された資料を公開して人を集めるわけです。そういうのはどちらかというと観光地などに多くて、利用者は「こんなすごいものを見た」という、それだけでいいわけです。展示も一回見ればいい。それが非常に古典的な博物館であったわけです。古器旧物というような古くて価値のあるものを大切にとっておく、今の国立博物館の前身である帝室博物館などもそうした発想です。

それに対して1960年代頃から、明治百年記念事業などをきっかけに各都道府県が博物館を造る動きが起こります。これがいわば伊藤のいう第二世代にあたります。中央志向型ともいわれますが、それは別に東京の方を向いているという意味ではなくて、普遍性を目指したというふうに言い換えた方がわかりやすいかもしれませんが、つまり体系的な学問分野を背景に、どこでも通用する普遍性を持った情報・知識を提供していくことを目指す博物館、いわば啓蒙的な博物館といってもいいものです。その辺に転がっている生活用具にも、日本文化の変遷を明らかにしうる資料的価値、普遍的価値を持っていることを博物館活動を通じて提示するわけです。これは決して悪いことではありません。

こうした博物館の資料は非常に多様です。それを様々な手段を用いて公開していく。そして、そこには資料の普遍的な価値を一般の利用者に提示する学芸員という専門職員が置かれることとなります。ただし、展示などにしましても「一回見ればいいや」という感じで、一回性の利用のされ方が多いのですが、しかし、そこで提示される資料は学問的位置づけに基づく教育機能を果たしているわけです。

第三世代は、地域志向型と呼ばれる博物館ですが、地域にある博物館はすべて地域志向型だというのはないのです。地方の博物館も今までは中央志向型であったわけですが、第三世代というのは、地域の課題、地域に即した、地域社会の要請に基づいた資料収集なり、展示なりを行っていく博物館です。第二世代というのは、展示にしても、資料収集にしても、既存の学問的分野が先ず先にあるわけです。歴史系博物館では、歴史学や考古学、民俗学というそれぞれ学問分野があって、それぞれの専門家がいて、そういうセクションが出来ている。ところが地域志向型はそうではない。そういう人がいたにしても地域の課題がまずあって、それに即した総合的な活動をやっていく。そういうときに何が重要になるかということ、一般市民の参加です。第二世代のほうは一般の市民は公開されたものを見に行くという、どちらかといえば受動的な立場でした。それに対して、第三世代になると、市民は積極的に主体的に博物館の活動や運営に参加していく存在になります。

第二世代の場合には学芸員、つまり専門職員、博物館の職員というのは、教師の役割を果たします。一般の方々に普遍的な価値を教えてあげるという立場をとるわけです。ところが第三世代はそうではなくて、学芸員は、一般の利用者と共に活動して地域の課題を解決するという形になります。利用者は、何度も博物館を訪れて継続的な利用を行います。この参加と継続的利用という点が、このセミナーのテーマでもあります、ボランティアというものと結びついてくるのです。

つまりボランティアというのも、いわば博物館活動に参加する、あるいは博物館運営に参加することです。利用者志向ということや利用者の参加ということは、伊藤は早くから唱えていたのですが、いまや博物館の大きな流れとなっています。ですから、新しくできた博物館の基本構想や基本計画書を見ると、たいていそうした姿勢で書かれています。そうでないものはちょっと遅れているといっていいかも知れません。新潟市の歴史博物館では、ボランティアの募集もありましたが、さらに博物館の開館後の運営にさまざまな立場の人の意見を反映させるための運営準備協議会に、一般から応募して選ばれた2名の公募委員が加わっていました。

博物館が利用者志向になるということは、利用者にとって快適な施設、利用者が求めているものを博物館が提供していくという方向で動いていくということです。博物館が博物館だけの考え方で一方的に利用の仕方を決めるのではなくて、利用者が何を求めているのかを把握し、お互いのやりとりの中から博物館のあり方を考えていくということです。利用者の中には、博物館に「学習」ではなく、「息抜き」にくる人もいるでしょうし、他人とのコミュニケーションを求めにくる人もいるでしょう。そういう利用の仕方も含めて考え

てもよいのではないかということです。かつての博物館は、学習の場という点が強調され、もちろんそれは重要なのですが、それ以外の多様なあり方が脇に置かれていたきらいがあったのです。いろんな利用の仕方を認めていかないと、博物館というのは楽しい施設にならない。「楽しい」というのは、少なくとも快適な、来てよかった、また来たいと思われ施設になるということです。それが現在の流れです。

大学の博物館では、地域博物館ほど大きな流れになっていないかもしれませんが、動きは出てきています。去年のCLLIC（クリック）の講座の中でも述べましたが、そもそも大学博物館（ユニバーシティミュージアム）というのが各地できて、新潟大学もまだ小さい施設とはいえ開館したのはなぜか、ということを考えますと、大学という研究機関として今まで所蔵している研究資料というものを、もっと一般社会の方々にも公開し利用してもらわなければいけないのじゃないかという動きがあったわけです。そこで各地で大学博物館というものができてきたのです。大学博物館は、大学と地域社会との接点になるわけです。

大学も開放・公開というのがひとつの流れになっています。学生や教員だけでなく、地域の方々、一般の人々にも開放していくという流れです。大学図書館でも、今は一般の方が手続きをすれば閲覧や貸し出しができるようになってきました。その流れの一つとしてユニバーシティミュージアムというものも重要性を持ってきます。博物館が地域の方々との触れ合いの場となりえる可能性をもっているからです。ただ、利用者志向とか利用者参加ということでは、なお課題が多いのですが、そういう方向になってきているのは確かです。その中でボランティアというのも位置づけられています。

4. 博物館におけるボランティア

近年、ボランティアを募集している博物館は非常に多いのです。これもやはり先ほどの利用者の継続的な利用ということで、一般の方々の継続的な利用の一環だろうと思います。生涯学習の支援・推進という博物館の活動の目的からいってもこのボランティアというのは非常に重要な意味があります。

かつては、ボランティアを職員の肩代わりとして、職員の手が足りないところを無報酬で補ってもらい、という博物館側の都合で考えていたところもありました。しかし、それはすでに過去の考え方として、今は博物館の生涯学習支援活動のひとつとしてボランティアを位置づけるようになってきました。

ボランティア活動はそもそも自己実現の活動、自分自身の達成感を得るための活動であるわけです。さらに、博物館でボランティア活動を行うことを考えると、例えば博物館で解説のボランティアをやろうということになると、解説を行うためにどうしてもそれに必要な知識だとか、技能、そういうものを習得しなければなりません。そのためにはどうしても学習をしなければならない。それが生涯学習につながります。そして、自分たちが学んだ知識だとか技術をボランティア活動の中で今度は実践していくわけです。さらに、こ

こが博物館ボランティアの重要なところなのですけれども、例えば具体的に展示解説というボランティアを考えたときに、一人でしゃべっているわけではないですから、当然博物館利用者に対して解説をするわけです。そうするとこのボランティア活動によって、今度は博物館にやってきた利用者の生涯学習の支援が行われるということになります。ボランティアの方自身の生涯学習のみならず、ボランティア活動を実践することによって、その対象である一般の博物館利用者の生涯学習を支援していくわけです。その意義は非常に大きいと思います。

博物館の類型の話で、先ほど近年の博物館のキーワードとして「参加」ということを申し上げましたが、博物館ボランティアは博物館にとってみればいわば博物館の継続的な利用者ということになります。

そして一方で、その博物館の趣旨に則って別の利用者サービスを行うということは、利用者であると同時に、今度は博物館の一員として、博物館に来た別の利用者サービスを行ってその生涯学習を支援していくということになります。博物館スタッフの一員としての活動になるわけで、博物館ボランティアは博物館と利用者をつなぐ存在となるわけです。さっきの博物館の構成要素のときに、「人」という要素に関連して、職員と利用者との間にボランティアを位置づけようというのはその意味でありまして、自分自身も博物館の継続的な利用者であると同時に、一方で博物館スタッフとして他の利用者の生涯学習活動を支援する。そういう意味で博物館ボランティアは、博物館と利用者とをいろんな意味でつないでいる存在であるといえます。

現在、博物館の活動のひとつとして、ボランティア活動というのが非常に重視されてきています。新しくできる博物館は何らかの形で、この博物館ボランティアというものをその活動の一環として位置づけることが求められているし、実践もされているのです。ただ、博物館側の受け入れ態勢というものもありますので、なかなか簡単にできるわけではないのですが、そういう博物館が多くなってきています。

5. 博物館ボランティアの業務

では、博物館のボランティアの活動内容というのは、具体的には何があるのでしょうか。日本国内の博物館の組織で、日本博物館協会というのがありますが、そこが1994年に発行した『博物館ボランティア導入の手引き』の中に博物館ボランティアの業務を挙げています。それは以下のとおりです。

- | | |
|-----------|-----------|
| A. 施設管理業務 | E. 教育普及業務 |
| B. 資料管理業務 | F. 広報業務 |
| C. 資料収集業務 | G. その他 |
| D. 調査研究業務 | |

まずはA. 施設管理業務。施設の管理に関わるもので、例えば看視、ミュージアムショップの運営と販売、館内の環境整備、観覧マナーの指導、防災予防などです。

Bの資料管理業務は、博物館の資料の整理に携わる業務です。これには図書資料や新聞記事などの整理なども入ります。

Cの資料収集業務は、博物館が収集すべき資料の所在情報を提供したり、地域に出て収集するときに手伝いをしていただくなどの業務です。また、さまざまな標本、例えば昆虫採集をして標本にするとか、植物の押し葉標本を作るとか、そのようなことをします。

Dの調査研究業務は、博物館が行う調査研究に協力するということです。

次は最も多くの博物館でボランティアの業務として行われている教育普及業務です。例えば展示会の案内や解説、体験学習等の指導など、博物館の教育機能に関わる分野で、それ以外にも教材を作ったり、友の会があれば友の会事業の企画立案や運営をしたりということを行います。これからの博物館では、こうした業務は非常に重要になります。この教育普及業務は、利用者に直接働きかけて何らかの学習の支援を行うという点では、たぶん博物館ボランティア活動の中核になる業務だろうと思います。

Fの広報業務は、いろんな印刷物を作ったり、配布したりということですが、Gのその他は特に説明はしません。

こうして見ると、ボランティアは博物館機能のほとんど総てのところにかかわってくるということになります。ないのは資料の保存管理機能ぐらいです。ただし、すべてに導入するのはなかなか困難です。なぜなら、博物館側にボランティアの受け入れ態勢がないからです。これだけの業務をやるということは、それに対していろんな知識や技術というものを習得してもらい場を設けなければならない。そうすると小さな博物館でそれをやるというのは、人手からいっても難しいわけです。ただ来てやってくださいというわけにもいかないわけですから、そうするとそのボランティアに対応するスタッフがどうしても不足することになるのです。

博物館ボランティアの実践が成功している博物館には、ボランティア専門のスタッフがいるところがあり、その人たちがボランティアの研修やスケジュール調整をボランティアの方たちと一緒にやっています。ボランティア専門の部署やスタッフを置いている博物館はこれからは増えてくるでしょうが、今まではそういう体制というのは十分取れませんでした。ですから先に挙げた業務のすべてをやっていただくのは難しかったのです。しかし、教育普及業務、中でも展示解説というのは美術系の博物館を中心にボランティア活動が比較的活発に行われてきた分野です。また、歴史系や理工系の博物館で、体験学習の指導員としてボランティアの方が多く活動されるようになってきました。

博物館ボランティアはしたいけれども、あるいは博物館にかかわりたいけれども、人前に入るのはあまり得意でないという人ももちろんいて、そういう方は例えば資料の整理であるとか、広報でチラシを作ったり、刊行物を編集したり、それを発送したりという業務につく場合もあります。

旭町学術資料展示館でも、先に述べた博物館ボランティア業務すべてに対応することは現状では困難ですが、さまざまな活動領域があるのだということは知っておいていただい

てもいいのではないかと思います。

6. 人による展示解説の重要性

旭町学術資料展示館では、ひとつには展示解説が重要な業務になるかと思っています。展示というのは、モノが並んでいるわけです。そして、いろんな解説板をつけたりして、そのモノを通じて観覧者にいろいろな情報を発信しようとしています。つまり、ある意味で展示というのはコミュニケーションの一形態だといえると思いますが、そのコミュニケーションのあり方として一番いいのは何かというと、人間同士の触れ合い、すなわち観覧者と展示解説者の対話ということになります。展示というのは、モノを並べて解説をつけるということですが、そこに人が入ることによって、このコミュニケーションはきわめて高度化し、高い質を持つことができるということなのです。

この人間同士のコミュニケーションがなぜいいのでしょうか。観覧者は、子供から年配の方まで様々で、その持っている知識の量や経験もさまざまです。女性と男性でも違うでしょう。そういう人たちが個人で来たり、団体で来たりする。展示自体は、基本的にモノが並んでいるだけですから、そうしたすべての観覧者に対応することはできません。そのため、コンピュータを使った解説などもありますが、それでも十分というわけにはいきません。人間の解説は、相手に応じてその説明を変えることができます。この可変性というのがきわめて重要なのです。相手は何を知りたいのかを判断し、こういうことが知りたいのであればこういう話をしましょう、という選択ができる。話をしていると相手の顔を見ているので、どうもこの人は私の話を分かっていないのではないかと、ということも分かります。そうしたら、もう少しやさしい言葉で話してみようかということになります。あるいは、ちょっと簡単すぎて退屈しているのではないかとということになれば、もう少し高度な話をする。そういう具合に相手の状況を判断して、それに合わせた話ができます。つまり双方向でコミュニケーションが取れるわけです。よく、展覧会でテーブルコーダーを貸し出して音声解説を聞かせる博物館があります。あれも音声による解説ですので、文字を読むよりはすんなりと頭へ入りますが、しかし、一方的に音声が流れているわけで双方向ではありません。話す内容も一定です。同じことしかしゃべりません。それに比べると生身の人間の解説は、言葉だけでなく身振り手振り、表情というものも加わりますので、その伝わり方は非常に大きくなるわけです。言語的な要素だけでなく、非言語的な要素だけでも随分伝わるものです。人間同士の話ですと「あれはあれだよ」と言っただけでも通じることがあります。録音して後で聞いてみると、何があれなのかよくわからないのですけれども、その場はそれで通じるのです。つまり、それだけの伝達力があるということなのです。質問もできます。さらに人同士の会話は、人間的な温かさを感じるということもあります。

そういう人間同士のコミュニケーションが博物館で重視されてきており、各地でそれを担うボランティアの活動が活発になってきています。近年、インタープリターとして注目

されているのもそうした活動です。

ただ、利用者とそれだけのコミュニケーションをとる、つまり相手の反応を見ながら解説をするということは、当然、そのための知識と技術というものを身につけなければならないのです。それはもうしょうがないことです。知識の部分というのは、これからのセミナーで、それぞれの専門分野の方が資料を前にして講義する内容を身につけていただくこととなります。

技術については、ここでは細かく申し述べることはできません。皆さんの人生経験を活かしていただきながら、実際の解説の場で習得していただくことも多いと思います。ただひとつだけ、これは解説の初心者によく見られるのですけれども、とにかく自分が習ったことは全部教えたいという人がいますが、あれは好ましくありません。来館者が来ると、蕩々と自分の知識を披露して、来館者の知りたいことがなんなのかを無視してしまう。自分の説明したい資料の場所に来館者を連れ回してしまう。こうした知識の押し付けは、博物館ではまずいのです。さっきも申し上げましたように、相手が何を求めて来ているのか、自分の話を理解しているか、興味を持っているか、ということその場で判断して解説できるということが、人間による解説の大きな利点なのです。ですから、来館者とうまくコミュニケーションを成り立たせていただきたい。一方的な解説だけならばテープと同じです。それならば、好きな時にスイッチを切れる機械の方がましかもしれません。相手の反応を見ることが重要なことです。利用者の中には、資料を見なくても、人と対話をしたということだけで、とても満足して帰る人も多いという調査結果があります。そういうことが実は重要なことなのです。利用者とボランティアの方のコミュニケーションがとれれば、それで利用者の満足度というのは上がるわけです。ただし、中には「一人で静かに資料を見ていたい」という人もいます。利用者が何を望んでいるのかはその場で判断しなければなりません。

人によるコミュニケーションサービスというのは、博物館にとって大きな財産でありまして、展示資料があまりなくてもできることなのです。それによって博物館の教育効果というのは上がるだろうと思いますし、生涯学習の大きな支援にもなるのだろうと思います。

大学としてもこれから施設の充実とかということはもちろん考えていかなければならないのですが、みなさんの協力によって、対話のある温かい博物館というものができれば、それだけでもすばらしい大学博物館になると思います。

もう時間になってしまいました。いつも最後は駆け足で申し訳ないのですけれども、一応、私の露払いとしての話を終わります。次回からは展示解説の実践につながる講義です。どうも長時間にわたりましてありがとうございました。

（終わり）