

## 1 はじめに

日本語部会は、九州国立博物館（以下「九博」と言う。）におけるもっともポピュラーなボランティア部会の一つとして、多くの来館者に館内を案内し、九博施設の特色、特徴、コンセプト、テーマなどとともに、文化財の保存、修復、調査研究などの状況を説明し、理解を深めてもらうよう活動している。

3期生はボランティアとしての登録後、2期生の懇切丁寧な指導とOJTを重ねて能力向上を図り、2か月後ぐらいから逐次単独での館内案内を始め、概ね4か月後には大部分の3期生が単独での館内案内を実施できるようになった。以降は2期生と共にボランティア活動を推進し、さらに説明能力などの専門性を磨きつつ来館者サービスの充実を図っている。

## 2 部会について

### (1) 活動内容

館内案内には大別して二つのコースがある。

#### ① 博物館施設などの案内、説明

主としてエントランスホールを中心に行き、各施設を案内しつつ以下の説明を実施する。

- i 4番目の国立博物館として建設された建物の規模、特徴、コンセプト、テーマなど
- ii 博物館施設の省エネルギー・省資源対策、地震対策（免震装置）など
- iii 九博設立の歴史的背景など
- iv 予約団体で来館者数が多数の場合、研修室又はミュージアムホールにおいてスクリーンを使って、プレゼンテーション（ガイダンス）を行う。

#### ② バックヤードツアーの案内

- i 通常非公開エリアである2階に案内し、文化財の「収蔵庫」、「修理修復施設」、「調査研究施設」などを案内し説明する。
- ii この際、国立博物館では九博にしかない「免震装置」へ案内、説明することが多くある。
- iii バックヤードツアーは、原則として週2回（火、金）の事前予約によるものと日曜日の当日申し込みによるものがある。但し、例外として教育・行政・博物館関係者には、火・金以外の日も受け付けている。



博物館模型の前で館内案内



バックヤードツアー

### ③ その他 茶室見学ツアーの案内

最近、九博創設5周年を記念して建設された茶室の見学を希望される来館者が増えており、主として日曜に案内をすること多い。この際茶室までの間、館外から博物館施設の一部について案内、説明を実施している。

## (2) 活動状況

### ① 会員数

- i 2期生 14名（平成23年度当初） 12名（現在）
- ii 3期生 18名（平成23年度当初） 13名（現在）

### ② 活動の仕方

i 日本語部会では活動日を固定していないため、各自のスケジュールに合わせて活動日などを決めボランティアルームにある「活動予定表」に名前を記入し活動している。

ただし、開館日のすべての時間帯で部員が活動することが望ましいが、現状では活動者の名前が埋まらない日時があることも事実である。

ii 事前予約の団体がある場合は、来館者の人

数に応じあらかじめ必要とする部員の数を決め「活動予定表」に記入する、あるいは事前に部員同士の調整を行うため、今まで予約団体のニーズにはほぼ応じている。

iii 通常、部員はエントランスホールのボランティア受付カウンターを活動の定位置とし、予約団体及び当日の来館者のニーズに応じて館内案内などを実施する。

その他、ボランティア活動以外の様々な質問や問い合わせなどにも真摯に対応し、来館者への便宜を図っている。

### ③ 説明マニュアル等の作成、修正

i 館内施設案内マニュアルの改正

平成24年10月の「神話のふるさとみやざき展」で、エントランスホールの天井に使用されている杉の間伐材が宮崎産との表示があり調査した結果、その記述が正しいことが判明したため、マニュアルの表現を以下の通り改正し、他の部会にも周知徹底した。

「天井には約4000本の九州産の間伐材が使用されている。(大分県の日田・玖珠、筑後の八女、熊本県の阿蘇の小国産等)」を「天井には約3000本の九州産の間伐材が使用されている。(宮崎県の飫肥産が大部分で、そのほか一部が福岡県の八女産)」に。

ii 「スライドガイダンス」の修正、作成

博物館では開館以来、多くの特別展・トピック展を実施してきたことを踏まえ、既存の「スライドガイダンス」の一部を追加・修正するとともに「子供用スライドガイダンス」を新たに作成し、小学生向けの説明を充実させた。



研修室でのガイダンス

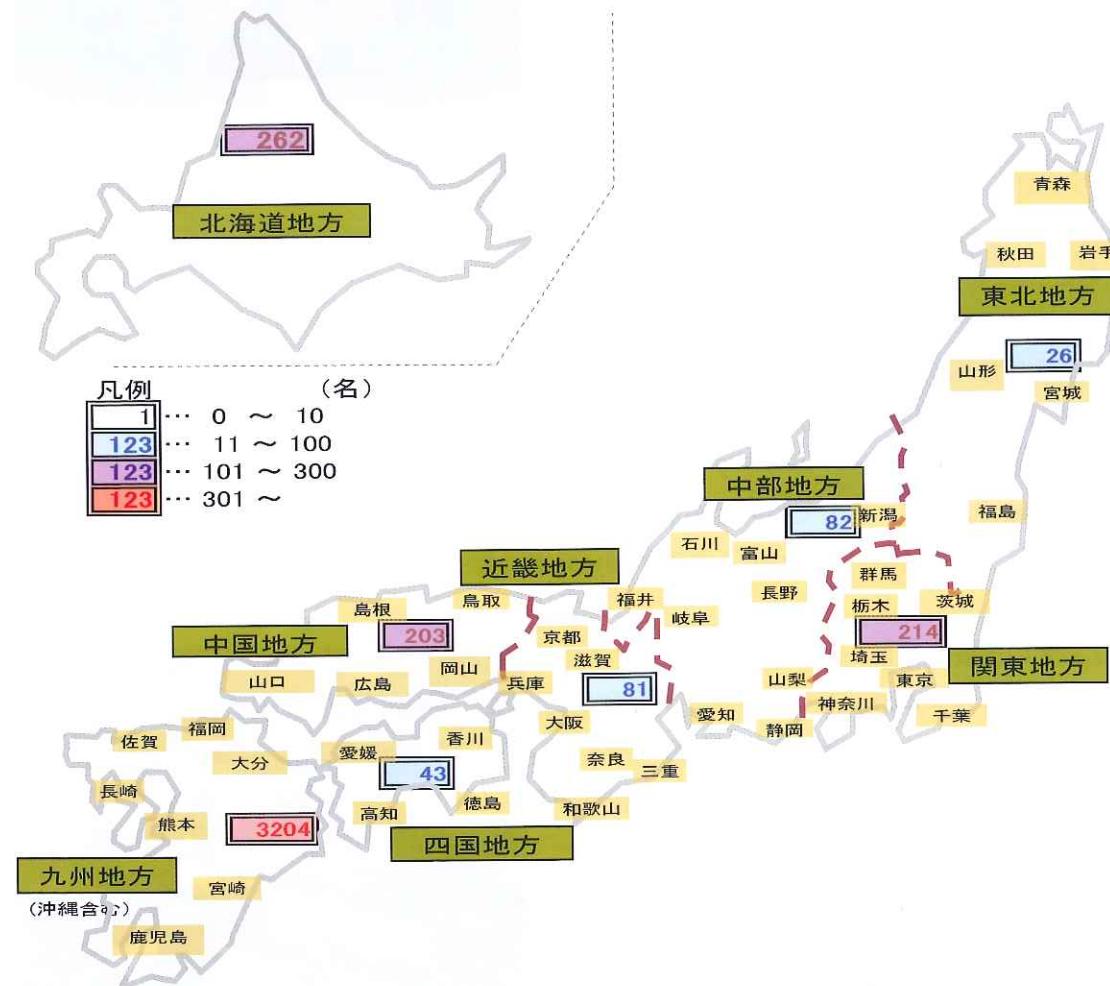
### (3) 来館者の案内状況

部会では毎日の案内実績を記録しており、その実績は次の通りである。

なお、平成24年度の実績を全国8地方区分の地図グラフに表してみた。

	館内案内者数	バックヤード数	合 計
平成23年度	5, 267	1, 092	6, 359
平成24年度	4, 828	2, 227	7, 055
平成25年度(1月末まで)	2, 108	2, 091	4, 199

**平成24年度 8地方別館内案内者数** (※ 来館者の居住地が明確に記録されている場合に限る)



### (4) 研修等

部会員のスキルアップや団結力の強化を図るとともに、他博物館等のボランティアとの交流や相互の情報交換を図るために、次の通り館外研修を実施した。

- 平成23年11月 田川石炭・歴史博物館・旧伊藤伝衛門邸  
(参加者：日本語部会21名、他部会等19名)
- 平成24年11月 赤間神宮・下関市長府博物館



館外研修での部会員

(参加者；日本語部会16名、他部会等3名)

- 平成25年11月 宗像・沖ノ島と関連遺産

(参加者；日本語部会18名、他部会等24名)

## (5) イベント等への参加

- 毎年2月に実施される「子どもフェスタ」には部会を挙げて参加しており、プログラム「ひみつがいっぱい！ちびっ子探検隊」には多くの子どもたちが参加し好評を得ている。

年 度	ボランティア数	来館者参加数
23年度	17名	162名
24年度	15名	160名



子どもフェスタ受付

- 平成24年10月20日に実施された、来館者1000万人記念イベント「きゅーはくまつり」には、プログラム「ひみつがいっぱい！博物館探検隊」で参加し、多くの親子ずれが集まり好評を得た。

※ボランティア数10名、来館者参加数53名

- その他のイベントには部会員の有志が積極的に参加し、活動を支援している。

- 障害者への対応

障害者対応研修を受けた部会員有志が平成25年7月に実施された「障害者特別鑑賞会」に参加し、案内等を行いつつ障害者支援能力の向上を図った。

## 3 おわりに

(1) 九博の来館者は、平成24年10月に1000万人を超えた。もちろん初めての来館者への対応は大切ではあるが、これからはリピーターへの対応にも心を配る必要が生じるものと思われる。そのため、説明マニュアルやガイダンス資料の修正などにも取り組むとともに館内案内の仕方や説明要領にも工夫を加えるなどにより、「九博に来て良かった。」と思われる来館者が増えるように、新たに加わる4期生とともに努力していきたい。

(2) 館内案内について、予約団体等は別として通常の申し込みは頭打ちの状態にあり、ボランティア受付カウンター内で申し出を受けるだけではなく、エントランスホールに出て積極的に来館者へ話しかけるなどの策も必要であろう。もちろん押しつけがましさは避けなければならないが。

(3) 最近ガイダンスによる館内案内が増える傾向にあり、館の協力を得つつも部会員の負担軽減の面からは好ましいことと思われる。ただし、そのためには誰もがガイダンスを実施できるようにスキルアップしておくことが必要と思われる。

(4) 日本語部会は来館者を九博へのお客様と考えており、これまでに「来館者サービスの向上」という観点からさまざまな提言を行ってきた。交流課の力添えもあり採用されたものもあり、採用されなかつたものもあるが、これからも積極的に提言を行い博物館活動を支援していきたい。