

天文科学館ボランティア「天ボラ」制度と主旨

1. ボランティアとは…

(国語辞典によると)

ボランティア【volunteer】 《志願者の意》自主的に社会事業などに参加し、無償の奉仕活動をする人。

(ボランティア三原則)

- ①自発性：語源はラテン語の volo (=will)。
- ②無償性：利益・見返りを求めない。(お金に換算できない「報酬」はある⇒一方的な「奉仕活動」とは区別)
- ③公共性：人と人とのつながり。→市民活動、社会運動、社会貢献

社会的役割も大きく！

(明石市では…)

ボランティアセンターに登録されている団体は87グループです。 ※2024.05 時点
＜明石市社会福祉協議会ホームページより＞
…手話・点字・朗読・車イス介助・手引き・要約筆記・介護、などなど

「ふれあい」「助け合い」「社会参加」…。人によってボランティアのとらえ方はさまざまです。でも、それぞれのボランティアがあっいいい。大切なのは…

- ・自分から進んで行う→自発性
 - ・自分の住む地域をよりよくしたいという→福祉性・積極性
- そして…
- ・自分の生活の一部として続けることができる→継続性
 - ・報酬や名誉・地位を求めない→無償性

(博物館ボランティア)

博物館は生涯学習施設である。

生涯学習とは…人が生涯にわたり学び・学習の活動を続けていくこと。

○平成4年7月生涯学習審議会答申によると

- ＜第一＞ボランティア活動そのものが自己開発、自己実現につながる生涯学習となる
- ＜第二＞ボランティア活動を行うために必要な知識・技術を習得するための学習として生涯学習があり、学習の成果を生かし、深める実践としてボランティア活動がある
- ＜第三＞人々の生涯学習を支援するボランティア活動によって、生涯学習の振興が一層図られる

☆博物館におけるボランティア活動は、昭和時代には、すでにいくつかの導入事例があり、平成に入り、どんどんと広がりをみせてきました。

2. 天文科学館ボランティア「天ボラ」について

(1) 主旨



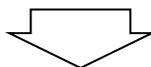
天文科学館 → ・お客様としてではなく、もっと主体的に天文科学館を活用する場（生涯学習の場）の提供
・展示とお客様を結ぶ「人」

ボランティア → ・自己啓発としての生涯学習
・さらに学習の成果を深める実践の場としてボランティア活動

★天文科学館ボランティア「天ボラ」… ・生涯学習の場として主体的に館を活用する人たち

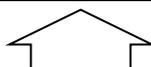
(2) 天ボラ活動内容

- ①展示解説グループ：3階展示室で「太陽系儀」や「月の満ち欠け」の展示を中心に展示解説をおこないます。
- ②キッズルームグループ：4階キッズルームで、絵本の読みきかせなど、子ども達が楽しく遊べるようにお世話をします。
- ③天体観望会グループ：観測室の一般公開や天体観望会で、望遠鏡の操作や説明をします。
(プラスα：シーズンイベント…など)



〔役割〕 = 博物館<天文科学館>のスタッフの1人として、展示物に直に接することで、お客様に展示を、より深く楽しんでいただくための雰囲気づくりをする。
展示物の専門家としてではなく、お客様に近い視点で展示物と接するパートナー。

- ・展示観覧（扱い・楽しみ・発見・学び・理解）への支援
- ・館内案内
- ・安全確保とトラブル時の連絡



★まずは天文科学館（展示）を楽しもう！ …自身の楽しみ・疑問・発見をお客様にも体験してもらう。

→ 「学び」を活かし、来館者に「伝え」、自らの「学習」「やりがい」へとつなげていく。

そうは言っても…

●「伝える」ということはとてもむずかしい！●



- ※①知識
- ②技術
- ・お客様に接する
- ・マナー・心構え

3. ボランティアの心構え

＜仙台市天文台スタッフサポーター養成講座資料より＞

○好かれるボランティアとは？	×嫌われるボランティアとは？
<ul style="list-style-type: none"> ・ 知ったかぶりをしない。 ・ 相手の気持ちを理解して会話ができる。 ・ 広範な知識をもつ。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ でしゃばる ・ 自分の知識をひけらかす。 ・ 相手を批判する人。 ・ 自己中心的な人。
他にはどんなことがあるでしょう？ ・ ・	他にはどんなことがあるでしょう？ ・

★まずは”あいさつ”！ ……相手が引かない程度にさりげなく。

★「伝える」と同時に「聞く」ことが大切！ ……お客様だって発見を誰かに話したい。

（気をつけよう！こんなボランティア）

＜明石市社会福祉協議会ホームページより＞

- ×「やってあげる」善意押し付けタイプ…中には相手がいやがっているのに、希望や話を聞かずに無理やり押し付ける。相手がストレスを感じてしまうようでは、いい関係は生まれません。相手の意志を尊重することはボランティアの基本です。
- ×「私が、オレが…」仕切り屋タイプ…とことん自分の意志を貫かないと気がすまない。他のメンバーや対象者の声に耳をかさない。それでもって、目立つところはしっかりグループの看板を気取る。一人一人が大切なメンバーです。みんなが真ん中の活動をしましょう。
- ×「何をすればいいの？」指示待ちタイプ…現場に着いたのはいいが、何をどうやっていいかわからずボーっとして、何をするのも尋ねない。指示待ち。せっかく活動するなら、ポジティブ思考で！！
- ×「こんなことならやるんじゃなかった」腰くだけタイプ…思いもよらぬ問題や壁にぶつかったときすぐにやめてしまう人。それを乗り越えないと本当の充実感を得られない。支えあう仲間づくりを。
- ×「あれも、これも」背負い込みタイプ…責任感が人一倍強いのはいいけれど、一人でなんでもかんでも背負い込んで、結局身動き取れなくなっている。いろいろな人が関わるから、面白いし多少の壁を乗り越えていけるものです。手助けを頼む事だってボランティアの大切な活動。

ご注意ください！

- ・ 先入観で話を進めたり、ふさわしくない言葉を用いたりする等で、お客様が不愉快な思いをされることのないよう、言葉遣いには十分に注意願います。
- ・ 展示解説などお客様に伝えられる内容は、当館の方針に沿った内容があることをご承知おきください。星占いや、迷信、疑似科学（うわべだけの科学や、誤った科学）等を、会話のきっかけとしてご利用される時は、十分にご配慮願います。
- ・ 宗教・政治的な活動は、お客様及び天ボラに対して、決して行わないでください。

1. ホスピタリティとは？

『ホスピタリティ』の語源は、単語の『Hospics』（客人等の保護）という言葉です。このHospicsが変化した『Hospitality』（ホスピタリティ）には、「客人の保護者」や「歓待」という意味があります。

つまり、

『お客様に対して、思いやりを持ち、心からもてなすこと』が、ホスピタリティです。

.....

私たちは、お客様に観望会や、講座や、イベントといったサービスを提供すればよいものではありません。それとともに、心のこもったおもてなしによって、お客様にとっていつまでも心に残る、素敵な時間と空間をつくって差し上げることが、大切なのです。そうすれば、きっとまた博物館に足を運んでいただけるからです。

お客様に、博物館へ何度も何度も足を運んでいただきたい。そのためには、サービスを提供するだけでなく、心のこもったおもてなし、つまりホスピタリティの精神が必要だと思えます。

2. 接客マナーの基本

まずは、お客様と接する時の基本を整理します。

学校や会社で一度は聞いた内容かもしれません。でも、これからのボランティア活動はもちろん、社会のいろいろな場面で必要なことですので、もう一度、おさらいをしておきましょう。

（1）基本は『お客様』

利用者の呼び方は、『お客様』です。

活動の場はもちろん、バックヤードでも、活動が終わった後も、『お客様』と呼んでください。形式的なように思うかもしれませんが、『お客様』という呼び方を徹底しているうちに、私たちの意識が変わります。自然と、ホスピタリティの精神が根付いてきます。

（2）挨拶の基本

A) お出迎え、お見送り

お客様をお迎えする時、お見送りをする時は、①明るく、②自分から先に、③アイコンタクトを添えて、言葉をかけましょう。そして、何よりも大切なのは、『あたたかく』『心をこめて』挨拶をすることです。

- お出迎え いらっしゃいませ／おはようございます／こんにちは／こんばんは／こちらへどうぞ
- お見送り ありがとうございました／またお越しください／気をつけてお帰り下さい

B) 返事

これも、①相手の顔を見て、②元気に明るい声で、③すぐに返す のが基本です。

- はい（『はいはい』は×）／かしこまりました／ありがとうございました／よろしくお願ひいたします