東北工業大学地域連携センター紀要 EOS
Vol.28 No.1 p.57 ～ p.64, 2015

〔せんだい創生プロジェクト〕

八木山動物公園 案内ボランティア『楽芸員ダッチャ』活動支援
－テーマ型コミュニティ形成のための心理的・環境的要件の課題と改善について－

プロジェクト代表者：両角　清隆[1)]
プロジェクト参加者：佐藤　飛鳥[2)]・二瀬　由理[3)]
プロジェクト連携先：仙台市 八木山動物公園 担当者：大内利勝園長・
小野寺順也主幹・伊藤孝管理課 課長
八木山連合町内会，八木山南連合町内会及び
東北工業大学の案内ボランティア楽芸員ダッチャ
メンバー＆サポーター

Support Activities for Animal Guide Volunteer ‘Gaku-gei-in Datcha’ at Yagiyama Zoo
Psychological and Environmental Requirements and Improvement Method for Forming Theme Community

Abstract

Yagiyama zoo volunteer animal guide, "Gaku-gei-in Datcha" is a theme community. Some members participated in the guide actively, but on the other hand, we could not accomplish enough organized activities. Because of we have organizational issues, about interaction and exchange among the members, and sharing information about the animal or guide activities.

In this paper, we interviewed the most active members to organize the current issues and requests from their remark, and considered for solving problems. As a result, the following information was obtained as a direction for the activation of future activities:

・To reduce a burden of the members psychological load
-Setting of the exchange opportunities of members and increasing the frequency
-Increasing the members to the proper number
・To improve information environment
-Improving of information sharing method, and developing of support tools
-Building up an effective cooperation system for Gaku-gei-in Datcha and supporters, and promoting mutual assistance
・To activate guide activity by environmental arrangement for increase number of willing volunteer
-Involving actively in getting the necessary expertise items like animal or zoo information as facilitator

１．本稿の背景及び目的

本プロジェクトは，八木山動物公園と八木山地域の活性化を目的として東北工業大学ラ

１）東北工業大学 ライフデザイン学部 クリエイティブデザイン学科　教授（筆者）
２）東北工業大学 ライフデザイン学部 経営コミュニケーション学科　准教授（筆者）
３）東北工業大学 ライフデザイン学部 経営コミュニケーション学科　准教授

イフデザイン学部の教員（開始当初は７名）の参加を受け，2009年より活動を開始した。この間，動物公園関係者と協力しながら，動物案内ボランティア『楽芸員ダッチャ』を３期に渡り延べ12名養成してきた（2014年度末時点）。最終的に，構成員自身が主体となって活動を継続していくことができるボランティアサークル作りを目指している。

これまで動物の案内ボランティア活動として，案内の内容，メンバーの育成方法については一定のノウハウを蓄積することができたが，一方，メンバーのみの自律的な活動，メンバーの増員方法および情報の共有方法（活動情報，動物情報）についてはいまだ試行錯誤の段階にあると言える。本稿では，楽芸員ダッチャの中でも活発な活動を行っているメンバーに対して行ったインタビューおよび交流会での発言をまとめることによって，現在の課題・要求の整理と課題解決の検討により，今後の活動の活性化につながる方針を設定することが目的である。

２．活動実績概要

2014年度に行った活動実績をまとめると次のようになる。

案内活動については，2014年度は，2013年度末に検討会で決定した案内の定例化（月２回，第１土曜日と第３水曜日）を実施し，３名の楽芸員ダッチャが延べ10回の案内を実施した（写真１）。また12月に振り返り＆研修会を実施した（写真２）。一方，楽芸員ダッチャの新規募集は動物公園側の都合によって実施されなかった。

情報共有については，案内の実施後にレポートをWebサイト『動物と楽芸員ダッチャの広場』に掲載することと，案内の前に参加者募集をするグループメールを送信することが主な手段である（一部電話・FAX連絡も行っている）。さらに，新たな情報共有の手段として，Twitterによる動物公園情報の発信の試行（学生サポーターによる）も行った。

写真１　案内風景（フラミンゴ）

写真２　交流会（活動振り返り）

３．活動についてのメンバーの意識と課題

活動を行っているメンバーが，活動についてどのように考えているかについてインタビュー調査を行った。対象者は，メンバーの中で活発な案内活動（過去に年３回以上の案内を経験しているメンバー）に対して，２名ずつ２回，合計４名である（写真３，写真４）。インタビューはそれぞれ１時間から２時間である。発話内容を書き起こし，その内容から要点を抽出し10項目に整理した。

写真３　インタビュー 第１回目

写真４　インタビュー 第２回目

3.1. 案内活動に対する意識・感じていること

・動物公園へ意見を出したり気付きを伝えたりしたい。
・動物公園なりに色々なイベントをやっているけれど，広がらない（もっと伝えたい）。
・ある程度動物の詳しい説明をしないとダッチャの存在意義がないと思う。
・動物公園側が楽芸員ダッチャについて，どう捉えているか知りたい。
・ダッチャの活動をすることで，今まで同じ町内でも関係の無かった人と関係を持つことができた（生協で合ったら立ち話をする関係）。

3.2. メンバー内の活動形態について

・交流がない。小グループを作ると良いのではないか。
・学生にパソコン操作などを教えてもらい，一方で学生は社会性を身に着けてもらう機会としたい。
・交流のため，楽芸員ダッチャが大学へ出向くのも良いと思う。
・女性だけの案内（『女子会』と称していた）は，生活のことなどが話せて楽しかった。

3.3. メンバーの増員による活動の強化

・メンバーの数を増やしたい。町内会の知り合いに声掛けはしている。
・幼稚園や学校のお母さんに募集の案内するのはどうか，子供に説明できて鼻も高いはず。

3.4. 健康および他の地域活動との関係

・体力の回復に時間がかかるため，欲張っていろいろなことに手を出すと大変。
・足の調子が悪くなったため，歩いて案内することが難しくなった。
・遠くが見えなくなったので案内ができなくなった。
・町内会・老人会の活動とぶつかっているので土曜日は案内できない。

3.5. 案内内容の戸惑い

・案内をしている時に動物公園側でまだ言ってはいけないこと（動物が怪我をしたことなど）があると伺ったが，話してよいことと悪いことの境目がよくわからない。
・季刊誌ではレッサーパンダの交尾情報が掲載されていたのでこうした内容も話せるのかと思う。

3.6. 共有したい情報内容：特に個体情報

・動物の動き（誕生，他動物園への移動，死亡等）の情報が欲しい。
・園内を回って自分でも情報を集めている。
・ドンが日本一長寿になったことなど，説明は相手（聴衆）により変えている。
・ゾウの訓練の時，ゾウ舎に入って説明を聞いた。（説明が詳しくて）参考になった。
・案内している情報の例
　チンパンジーの「銀二」は見ている人の方に寄ってくる，レッサーパンダは放飼場のここにいるから姿が見えない時にはチェックしてみて欲しい，など。
・欲しい情報の例
　ニホンザルの現在数
　ボスザルの名前，オス・メス別の名前
　今年生まれた赤ちゃんの数と，それぞれの誕生日，オス・メスの区別
　ベン，リリー，メアリーの現在の体重
　生まれそうな動物の情報
　八木山動物公園で一番人気のある動物

3.7. 情報共有ツール（Web サイト，メーリングリスト等）について

・ダッチャの広場・学校はアクセスしにくい。
・時間が経ってやり方を忘れると後で確認すれば良いと思いそれ以上やらなくなってしまう。
・案内の予定を立てる際，案内しようとするダッチャ各自が携帯で都合の良い時間をお知らせしてくれるとよい。
・先月スマホに買い替えて以来，写真を毎日撮っている。
・サイトの情報を公開すると共有できるという意味でよい，非公開にしているとかえって使いにくい。
・内輪の連絡はメールで非公開で良い（Web情報は公開で良い）。
・動物公園のニュース情報を毎月FAXして欲しい。
・動物情報や案内の様子をアップロードするために，使いやすいパソコンソフトを作って欲しい。

3.8. 情報の掲載方法

・当番を決めて，掲載のお手伝いをしながら月１回記事をアップすると良い。パソコンやソフトの操作で分からないことを学生に聞けるようにして欲しい。
・情報を公開して，（問題があったら）指摘してもらいたい。

3.9. 情報共有ツールの講習について

・個人レッスンで教えてもらいたい。
・月１回位でよいので，学生から「講習をやります」，とダッチャに投げかけてほしい。
・メールの初歩的な書き方，サイトへの情報入力の仕方，写真の添付の仕方を学びたい。

3.10. 案内活動における要求

・人が多いときはマイクがあった方が良い。
・来園者の写真をうまく撮ってあげたい。
・ユニフォーム（ウインドブレーカー）は夏は暑くて着られない。
・動物公園情報をFAXでもらえるとありがたい。
・月１回公園事務所へ行って情報をもらっているが，サポーターにWeb等に情報を載せてもらえるとさらに良い。

4．考察

4.1. 抽出された項目の関係

３章で記述したとおり，積極的に参加しているメンバーは，もっと動物公園を支えたいという気持ちがあり（項目3.1），同時に活動について様々な要求があることを確認できた。インタビューからうかがえる主な要求ポイントをまとめると次のようになる。

ａ．メンバー内（楽芸員ダッチャ・サポーター・動物公園職員）での交流促進（3.2）
ｂ．メンバーの人数の増員による活性化（3.3，3.4）
ｃ．動物情報（特に個体情報）の提供（3.5，3.6）
ｄ．使いやすい情報共有ツールの提供（現状の改善）・ツールの講習等（3.7，3.8，3.9）
ｅ．その他，案内活動に関する要求，情報の伝達方法に関する要求（3.10，3.11）

活動を発展させるためにはこの要求をどうプロジェクトに取り入れ，活動していくべきか以下で考察する。

4.2. 心理的・環境的負担を減らし，活動を活性化する

4.1から，メンバーに関する要求（ａ，ｂ）と情報環境に関する要求（ｃ，ｄ，ｅ）が強いことが分かる。メンバーに関する要求の中身は，メンバー内の交流を深めることとメンバーを増員することである。メンバーが少ないと常に自分が案内しなければならないのではないかという心理的な負担があり，しかも動物案内を中心とした活動の中で，メンバー同士が親交を深める機会は多くない（注１）。現在は，研修会や交流会がその機会となっているが，回数的には限られている。メンバー同士がお互いのことを知り合う機会が少ないことがメンバー同士の協力関係の構築を阻害し，組織のメンバーとしての心理的負担になっている可能性がある。

一方で人数が増えると，心理的負担が軽減できると考えられる。まずは所属する組織（つまり居場所）の実態が明確になり，所属欲求が満たされる。次第に「楽芸員ダッチャである私」にプライドを持ち，活動へのコミットが見込めると期待できる。さらに，来園者に動物の話をして「そうなんですか」，「へー」，「それは知りませんでした」と声をかけられることで自分自身の役割に自信を持ち，承認欲求が満たされるため，生きがい・やりがいを感じる。メンバーに話を聞くと，実際に地域住民や学生のQOLが高まり，活動が生涯学習の機会提供ともなっている。このような効果が期待できる活動ではあるが，現時点のダッチャ認定メンバーの数が少ないこともあり，各自にかかる責任が分散されていないため，活動参加への心理的負担や環境的負担が存在するのが現状である。特に責任感の強い楽芸員ダッチャは，定例案内時に「今日私が案内しなければ『定例案内日』なのに誰も案内しないことになる。忙しいけれど参加しなくては。」と考えたり，「他の用事と重なって『定例案内』に参加できない。楽芸員ダッチャに認定されたのに私がこんなに活動

していないのは他のメンバーに悪い。」と考えたりする。メンバーが増えればこうした心理的負担の軽減ができるうえ，誰かが「今日案内します。」とメールで連絡をすることに反応する人が増える可能性が高まり，「あの人が案内するなら私もちょっと忙しいけれど行こうかな。」と，所属コミュニティへのコミットメントが高くなり，他の用事と比較した時のダッチャの優先順位を上げることが期待できる。

情報環境に関する要求は，動物公園の持つ個々の動物情報提供に関してであり，また入手した情報をうまく共有できないことに関するものである。適切な情報がなければ適切な案内ができず，古い情報しかないと不安にもなる。動物は生き物であるから刻々と変化する（生まれ，死に，また所属が変わる）。そのため，その時々の情報が重要になるが，現在は動物公園が持っている情報をタイムリーに入手し，メンバー間で迅速に情報共有できていない。情報環境の整備が不十分な状態であるからこそメンバーは動物や動物公園に関する情報環境の改善を強く望んでいる。

動物公園からオフィシャルで正確な情報が得られると，案内時に「古い情報や間違った情報を話してしまったらどうしよう。」という不安や心理的負担が減り，安心して，堂々と笑顔で案内することができる。

案内環境（参加情報をやり取りしたり，案内の様子をアップロードしたり，メンバー間や動物公園との情報交換を行うツールやソフトウェア，動物公園内での案内に関わることも含む）を整備することによるメリットもある。定例案内化を進める際の条件として，メーリングリストを利用して「明日案内します。」とメンバーと動物公園にひとこと情報を伝えれば，サポーター証を売札（入り口のチケット販売所）で見せれば入場でき，案内時ののぼりやハンドマイク等がいつでも使用でき，すぐに案内できる準備が万端に整っていることが必要となる。

心理的・環境的負担を和らげることには上述のメリットがあるが，メンバーだけで関係を深め，これらを実現していくことは困難であり，環境整備を行う介入者としてのファシリテーターが求められることとなる。

4.3. ファシリテーターの役割

メンバーの心理的環境や情報環境をメンバー自身が整えることには課題も多い。必ずしも関係の深くないメンバー同士が意見を出し合い，誰がどのように改善していくかを検討することは難しいと考えられる。そこで，ファシリテーターが心理／活動環境を整えることに対してイニシアティブを取ることに意味があると考える。ファシリテーターは自ら，また他の組織の経験から，メンバー間の交流の促進，新メンバーの募集，情報環境の整備（情報の入手方法の確立，共有のためのツールの整備など）について，楽芸員ダッチャやサポーター（学生），動物公園の職員の要求を聞き整理して，課題解決のアクションを実施する。これにより組織や活動環境を改善し，ダッチャが案内そのものに集中して楽しめるようになれば，その中からリーダーが生まれ，最終目標とする自律的な組織へ向かわせることができると考える。

特に，メンバーの募集（動物公園側に過剰な負担を要求する動物マニアと呼ばれるような人間を排除しつつ，関心の高い人間を集めること）や情報共有のツール整備など，高い専門性が要求されるアクションにおいて，イニシアティブを発揮すべきと考える。

5．テーマ型コミュニティを形成し，発展させていくときの要点

活動メンバーのインタビューから，今後の活動改善に必要な方策について検討した。その結果，次のような課題とその改善の方向が見えてきたといえる。

A．メンバーの心理的な負担の改善のために
- ・メンバーの交流機会の設定，回数の増加
- ・メンバーの適正人数までの増員

B．情報環境の改善のために
- ・情報共有方法の改善
- ・楽芸員ダッチャとサポーターの協力体制構築，相互援助

C．ファシリテーターの関与
- ・専門性が必要な項目へのファシリテーターの積極的な関与

今後も継続的に活動に関与し，検証を行いたいと考える。

謝辞

本研究は，東北工業大学地域連携センターの地域・産学連携プロジェクト研究「せんだい創生プロジェクト」の一環として実施し，同プロジェクトの援助により行われたものである。また，クリエイティブデザイン学科篠原良太准教授に「楽芸員ダッチャ」のロゴを作成していただいた。ここに記して謝意を表する。

注

1）両角清隆，佐藤飛鳥（2015）「コミュニティ形成を促進するための情報共有の方法とその課題－八木山動物公園案内ボランティア『楽芸員ダッチャ』活動を対象として－」『東北工業大学地域連携センター紀要 EOS』，Vol. 27, No. 1, pp.43-53