

〔研究論文〕

コミュニティ形成とボランティア活動促進の課題
～八木山地域活性化を目指す
「八木山動物公園楽芸員ダッチャ育成プロジェクト」の現状～

佐藤 飛鳥¹⁾・両角 清隆²⁾・篠原 良太³⁾

(2013 年 12 月 27 日受理)

Challenges for Community Formation and Promoting Volunteer Activities:
Current Situation of “Yagiyama Zoo Volunteer Guide Fostering Project” for
Regional Revitalization

Asuka SATO¹⁾, Kiyotaka MOROZUMI²⁾

Abstract

This project is activating Yagiyama region and Yagiyama zoo through training for "Gaku-gei-in Datcha" as a volunteer guide. Simultaneously we aim to increase the participants. Hence we developed communication tools for them at the same time and improved our website. Number of Gaku-gei-in Datcha has increased steadily through pluriannual workshop, but they are not ready to be independent organization as a self-sustaining community yet. Currently system needs teachers and zoo staffs who involved in local residents, and adjustment for all participants are quite difficult. It is necessary to devise to enrich the contents of training and it will be a good experience for satisfied Datcha, and it will help spread the numbers by buzz marketing. In addition, we should provide a place to interact Datcha, moreover foster autonomy by giving them power of decision. They aware that they are the main character, thereby encourage appearance of new leader.

1. 2012 年度の活動目標

1.1 楽芸員ダッチャの育成

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2009年より活動を開始し、すでに10名の園内・動物ガイドボランティア「楽芸員ダッチャ」を認定してきた。2012年度のプロジェクト活動目標は、①楽芸員ダッチャの学習会を開催すること、②規定回数の学習会に参加した上で実演し、楽芸員ダッチャに認定される地域住民を増やすこと、③コミュニティ形成のための支援ツールに改良を加え、利便性を高めると共に利用率を上げることの3つである。

1) 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 (執筆)

2) 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 (執筆)

3) 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 准教授

なお、このプロジェクトでは地域コミュニティを核とし、いずれは本学のプロジェクト関係者の手を離れ、構成員自身が主体となって活動を継続していくボランティアサークル作りを目指している。そこで、楽芸員ダッチャ人数が十分に集まり、自由な日程でボランティアガイドを実施していただけるようになるまでは（つまり楽芸員ダッチャの自律的な活動体制が整うまでは）、楽芸員ダッチャ候補者を八木山町内会及び本学学生に限定して募集した。

詳しくは2.1.2の活動記録にて述べるが、3回の研修会に参加した上で、来園者の前で実際にガイドを行う最終研修会（判定は動物公園担当者による）に合格すると、楽芸員ダッチャとして認定される。動物公園のご協力を得て、初年度にこのプロセスによる研修会の実施、認定方法を検証して育成方法を確立し、3名の楽芸員ダッチャが誕生した。翌年度に自由応募の楽芸員ダッチャ候補者を受け入れてボランティアガイドの母数を増やした。これと同時にサポーター制度を採り、学生による支援を本格的に開始し、Webサイト「動物と楽芸員ダッチャの広場」を立ち上げた。2012年度（3年目）も継続して楽芸員ダッチャの育成と、学生によるサポート活動を通した学びとの両輪で活動してきた。

1.2 楽芸員ダッチャサポーターの育成

サポーターの役割は、楽芸員ダッチャの案内時の旗持ちなどのサポートのほか、活動の関するメンバー間の調整や外部に対する情報共有のサポートを行う。具体的には案内実施日の調整、Webサイト「動物と楽芸員ダッチャの広場」を使った情報発信、Webサイトの操作の講習などである。このサポーターの役割を、現在は東北工業大学クリエイティブデザイン学科の両角研究室の3年生・4年生が、人々の活動を支援するデザインの学びの一環として担当している。実際の活動に即したサポート・デザインをできるようになることが目標である。

1.3 Webサイト「動物と楽芸員ダッチャの広場」の充実

情報の共有・発信のための場所としての「動物と楽芸員ダッチャの広場」(<http://yagiyama-zoo.sakura.ne.jp/>)を2011年度に設置した。このWebサイトでは、特に案内等の活動が伝わりやすくすることが目標である。さらに、情報の提供者である楽芸員ダッチャメンバーやサポーターがWebサイトを使いやすくすること、またメンバー間のコミュニケーションがより良くなるための改善が目標である。

2. 活動記録

2.1 楽芸員ダッチャ養成研修会

第2期生の募集および研修会は以下のように実施された。

2.1.1 楽芸員ダッチャへの応募者

楽芸員ダッチャの第2期生の募集は2011年10月に実施された。八木山連合町内会の対象地域（18町内会）に対して、町内会の回覧で募集チラシを配布して、5名の地域住民に応募いただけた。並行して東北工業大学ライフデザイン学部で募集し、3名が応募した。合計8名が楽芸員ダッチャの候補として研修を受けることになった。

2.1.2 研修会

楽芸員ダッチャ養成のための研修会は、2010年度から2011年度にかけて実施された1期生3名に対する研修会をベースに、実施された。

また、活動のための検討会や新しい情報を習得するための冬季研修会（3回実施、最終回は7月にずれ込み）も実施されたので、併せて報告する。

<新メンバーのための養成研修会>

実施内容は下記の通り（一部2011年度開催分含む 開催日および内容）

第1回 2011（H23）年12月16日（金）

動物公園の概要説明 ＊1期生3名も参加

第2回 2012（H24）年1月29日（日）

動物の特徴の説明

第3回 2012年3月9日（金）

獣舎等を回り、動物の特徴や飼育の内容を説明

最終研修会・認定証授与式① 2012年6月13日（水） 認定者：4名

来園者の前での案内の実施（1動物／1研修生）

最終研修会・認定証授与式② 2012年8月29日（水） 認定者：4名

来園者の前での案内の実施（1動物／1研修生）

<活動検討会>

1期生2期生合同ミーティング 2012年9月23日

案内ボランティア活動の進め方について：実施日調整方法、当面の活動期間等

ダッチャミーティング 2013年6月11日（火）

動物公園新メンバー紹介、活動進め方、Tシャツお披露目等

<冬季研修会>

第1回冬季研修会・活動反省会 2012年12月1日（土）

動物の情報提供、案内ボランティア活動の振り返り、ソフトウェア講習会等

第2回冬季研修会 2013年1月27日（日）（図01）

動物の獣舎や獣舎の裏側を案内



図01 駝鳥を前に説明を聞く

第3回冬季研修会 2013年7月5日（金）
動物園の裏側 Part 2

2.2 楽芸員ダッチャの認定

第2期生は2011年12月16日から研修がスタートし、2012年6月13日に4名、2012年8月29日に残りの4名が第4回目（最終）研修会を実施し、8名の新しい楽芸員ダッチャが認定された。この間、動物公園の担当者の人事異動や日程調整等様々な事情により当初の予定より大幅に遅れて認定となった。

5名が八木山地区町内会のメンバー、3名が東北工業大学学生である。

2.3 楽芸員ダッチャによる案内

2012年9月23日に1期生2期生合同ミーティングを開催し、当面の活動予定を決めた。それに従い、秋季に5回の案内を実施し、延べ11名の楽芸員ダッチャが案内を実施することができた。特に八木山地区在住の2期生の方の参加率は高く、意欲的な方が参加してきていることがうかがえる。案内の方法は、多くの楽芸員ダッチャの方が一か所5分～10分とどまり、短く説明する方法をとる。説明後質問などがあれば答え、次の場所に移る。一方、説明の得意な動物の場所とどまって説明される方もいる。

<案内詳細> （1st：1期生、2nd：2期生）

第1回 2012年10月6日（土）（図02）

案内者：中目和子さん（2nd）、鈴木満雄さん（2nd）、渡辺文隆さん（2nd）

案内動物：カバ、白サイ、アフリカゾウ、ライオン、白クマ等



図02 楽芸員ダッチャによる案内風景

第2回 2012年10月8日（月祝）

案内者：庄司幸正さん（1st）、新妻ゆりえさん（2nd）

案内動物：カバ、白サイ、キリン、フラミンゴ、アフリカゾウ、ニホンザル、レッサーパンダ等

第3回 2012年10月28日（日）

案内者：新妻ゆりえさん（2nd）、木村豊子さん（2nd）

案内動物：カバ、白サイ、ライオン、スマトラトラ、アビシニアコロブス

第4回 2012年11月3日（土）

案内者：渡辺文隆さん（2nd）、中目和子さん（2nd）

第5回 2012年11月23日

案内者：鈴木満雄さん（2nd）、渡辺文隆さん（2nd）

2.4 楽芸員ダッチャTシャツの作成

本プロジェクトでは楽芸員ダッチャの連帯感の醸成と、八木山動物公園での活動時に来園者の興味を引く目的で楽芸員ダッチャが身につけるロゴ入りグッズを作成してきた。これまでに、ウインドブレーカーとハットを作成し、楽芸員ダッチャ認定時に譲渡して活動の際には楽芸員ダッチャの目印・ユニフォームとして利用していただいている。2012年度は前年度反省会での楽芸員ダッチャの要望を取り入れ、夏期に着用するTシャツを作成した（デザインはプロジェクトメンバー、クリエイティブデザイン学科篠原准教授）。これまでは夏期にも可能であればウインドブレーカーとハットを着用していただくことにしていたが、実質的には真夏にウインドブレーカーの着用は不可能だった。楽芸員ダッチャ（候補者含む）は高齢者であり、暑い園内を歩いたり、10分程度の説明を立ちっぱなしで行ったりすることから、体温調節がしやすい吸汗・速乾素材の半袖Tシャツを作成し、夏期のユニフォームとして譲渡した。

2.5 Web サイト『動物と楽芸員ダッチャの広場』更新内容

Webサイト『動物と楽芸員ダッチャの広場』は、2011年にクリエイティブデザイン学科両角研究室の学生によって制作・リリースされた。その後、2012年に同じく両角研究室学生によって部分改定が実施された（図03）。現在、情報更新がなされる主なページは、『ガイド日記』（図04）である。楽芸員ダッチャが案内を実施した時の情報のほか、研修の内容や楽芸員ダッチャの募集情報も掲載されている。



図03 Website Top



図04 案内記事 2012.11.03

このほか案内日の調整のためのページが2012年度に実装された。このページは登録されたメンバーのみが使用できるページである。

本 Web サイトの活用の実態であるが、Web サイトの管理人（両角）および 2012 年度のサポーターであった両角研究室の学生が、記事の大部分を書いている。一方、楽芸員ダッチャメンバーの投稿は 4 回である。内容は第 2 回目案内の感想 1 名（図 05）、第 2 回目感想を 2 名、第 5 回 1 名、合計で 3 名 4 回である。楽芸員ダッチャの方に、案内をした時に気が付いたことや質問されたことなどを掲載していただき、情報の共有や動物の魅力の発信を目指したいと考えているが、現状では目指した状態になっていないとも言えない。記事掲載の講習会等を開催して使用を促しているが、日常的に PC を使用している方が多くない、一般の人に向けて書くことが難しい（訓練の必要性）、読み手が少なくモチベーションがわきにくい等課題が多い。今後、楽芸員ダッチャのメンバーと検討し改善していく必要があると考えている。

また、日程の調整のためのページ『楽芸員日程調整表』（図 06）も学生により実装されたが、使い勝手が良くなく、使われていないのが現状であり、スマートフォンなどの使用できるデバイスを増やしていくことも含めこちらも改善していかなければならない。

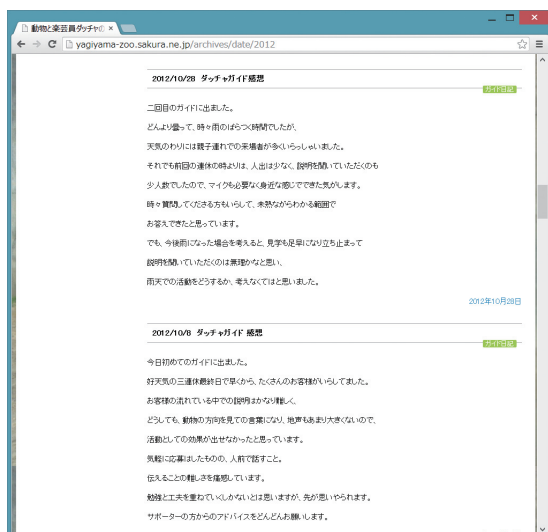


図 05 楽芸員案内感想 2012.10.14

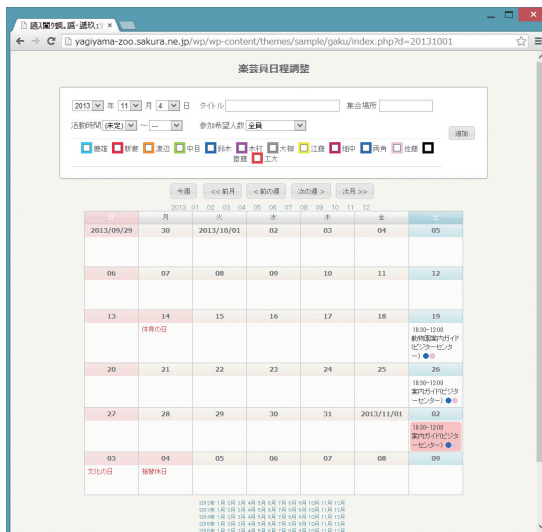


図 06 楽芸員日程調整表

3. コミュニティ形成の課題

3.1 教員の関わり方

本プロジェクトの開始当初は、ライフデザイン学部の 3 学科から教員が参加し、八木山地区、八木山動物公園の活性化のために大学の持つシーズをどのように活かすことができるかを検討した。その結果、行き着いた結論が「楽芸員ダッチャの育成」である。その後活動を継続し、本プロジェクトで実施する内容が固まっていくうちに、当初参画を予定していた教員が提供できるシーズとはズレが生じたり、講義や会議、出張等により楽芸員ダッチャ候補者の日程に合わせる事が難しくなるという事態が生じた。日程調整時にはできる限り教員が責任を持って参加したい、参加しなければならないと思っているが、毎回参加することは難しく、動物公園職員の方々に研修をお任せしなければならないこともある。目指す所は楽芸員ダッチャの自発的・自主的な活動であるが、楽芸員ダッチャのコミュニティがある程度の所属人数を抱える規模に育ち、軌道に乗るまでのコミュニティの調整役として教員が活動に関与していく必要があることは十分理解しており、また、新たなコミュニティを育成するためには長期スパンで（どれだけ短く見積もっても 5 年程度は）活動を

牽引し、(明文化しないにせよ)細々としたルールを定めていく存在として働いた後、スムーズにコミュニティの次期リーダーにその役割を引き継いでいくことが求められると考えている。したがって、コミュニティの母体が大きくなるまでの間は関わっていく必要があり、また環境を整備しておくことにより、自発的なリーダーが生まれやすくする素地を用意せねばならない。

3.2 動物公園職員の関わり方

研修会（動物公園や動物に関する学習会）については、正確な最新情報をアップデートする必要もあり、動物公園職員の方々に完全に頼りきっている状態である。大変有難いことに、プロジェクト開始前（2010年度）に本学側のプロジェクト構想をお話に行った所、理解を得ることができ、今日まで協力を得て活動を継続することができた。そうした事情の中では、八木山動物公園での日常業務や行事によって、勉強会を担当していただく動物公園担当者（主に副園長、飼育展示課担当者）のスケジュールを合わせる事が難しい場合も出てくる。特に動物が相手であることから、体調不良や、出産のような変則的な出来事が毎日のように起こる中で、職員としての出張等の業務もあるからである。そこに楽芸員ダッチャ候補者の予定や、教員、サポーター学生の予定を合わせていくということになる。

このような職員の負担を少しでも緩和するために、サポーター学生が研修の様子をビデオ撮影し、撮り溜めていくことでアーカイブ化し、研修期が違う候補者に対しても「自主学習教材」として利用してもらいたいとも考えている。ただし、既に述べたように動物の情報は日々変動しており、出生、死亡、他の動物園へ（から）の移動、年齢などの最新情報や、動物の最近のエピソードなどは飼育していらっしゃる方々の監修を受けて更新せねばならない。正しくて楽しい情報を来園者にお届けできるようにするためには、今後も動物公園職員の方々の協力が欠かせないが、通常業務に加えてお願いしていることでもあり、仙台市建設局との連携と理解が不可欠である。

3.3 楽芸員ダッチャ候補者の募集方法

八木山地区の住民を中心にして、既存のコミュニティの中からボランティアガイドを育成することが八木山動物公園を含めた八木山地域の活発化への近道だと信じて、八木山町内会に募集チラシを配布する方法を採っている。さらに、楽芸員ダッチャに認定された人の口コミにより、友人を誘って活動の輪を広げてもらうようにも働きかけている。一方で、学内では学生向けに楽芸員ダッチャとサポーターの両者を募集するポスターを掲示している。両者とも大々的には宣伝していないことから、前者（町内会でのダッチャ募集）では年に数名の応募、後者（学内でのダッチャ及びサポーター募集）では、プロジェクト関連教員の所属ゼミ生あるいは直接声をかけた学生が参加している状況である。前述のとおり、まずは地域を限った既存コミュニティベースで活動を広げるため、募集範囲を広げる予定はないが、ダッチャの母集団を大きくして、同じ人が出ずっぱりにならなくとも年中ガイドが待機している状態にまで持っていくためには、期ごとの育成人数を大幅に増やす必要があり、チラシによる訴求だけでなく、楽芸員ダッチャ自身がガイドにより満足感を得て、自ら口コミで仲間を増やしていただけるように充実した研修内容、ガイド経験をしてもらえる工夫が必要である。

3.4 楽芸員ダッチャ間の交流

プロジェクト開始当初は、楽芸員ダッチャの育成方法を確立して軌道に乗せることに主眼を置いていたため、いきなり候補者にすべてを任せることは出来ず、教員がダッチャ候補者と動物公園と教員の日程調整を行っていた。当時の3名のダッチャ候補者への連絡手段は電話かファックスしかなく、1日に複数回電話をかけても留守にされていて、たった3名への連絡が2日や3日に渡ることもあった。幸い、第2期からはメールでのやりとりが可能となり、連絡面では随分負担が少なくなった。

一方、現状の案内の実施だけではメンバー間のコミュニケーションが十分とは言えない。交流会でも、楽芸員ダッチャ同士の交流する場がほしいという声は強い。また、1期生、2期生、3期生と人数が増えるに従い、一緒に研修を受けていない期の楽芸員ダッチャとも交流を持ち、なるべく多くの仲間の中から日程の合う人を各々が誘ってガイドをしたいと考える者も現れた。

こうした自発的な動きの芽を摘んでしまわないよう、以下でボランティア活動促進のための課題を挙げ、その点に注意しながら引き続き取り組んでいくこととする。

4. ボランティア活動促進への課題

4.1 楽芸員の人数増加

八木山町内会、本学学生への呼びかけは継続して行う。ボランティアガイドのあり方として、毎週誰かが必ず動物公園に行って担当しなくてはならないという義務的なものであってはならない。気が向いたときに、お気に入りの動物の様子を確認し、来園者とのコミュニケーションを楽しみ、ダッチャ同士の横のつながりも意識しながら、気軽に参加できる形が理想である。ちょっと暇ができた時にはガイドをしてもよいと気軽に思える人を増やしていくためには、ガイドの活動自体が楽しく感じられるものにすることと、人の役に立っていることを実感できるように来園者からのフィードバックを得る方法も考えなければならないだろう。すでに楽芸員ダッチャに認定されている方の、ガイド実施における満足度向上の方法を探っていくことが、ダッチャ自身が最も良い広告となって活動の輪を広げていく（ここではマーケティングにおける顧客の進化になぞらえることができる。つまり顧客満足度が高くなるにつれて顧客ロイヤルティの梯子（ladder）を登って行くと、“advocates”（信奉者）や“partners”（パートナー）となって、口コミで新たな顧客（仲間）を呼び寄せてくれる⁴⁾）ことにつながる。

4.2 自主性の醸成とリーダーの育成

2期生、3期生と進むに従い、元々積極性の高い方が応募してきたこともあって、ダッチャの活動に前向きに取り組まれている方が多く心強い限りである。けれども、走りながら方法を探っているために、ルールが定まっていないことが多数ある。その都度最適と思われる方法を試してみるという繰り返しの中で、一方では「こうしてみたい!」という提案をしていただけるケースもあれば、反対に、「ルールを決める立場の教員や動物公園の方にまず聞かなければ。」と暗黙のうちに受動的な立場をとっているケースもある。まず

4) Christopher, Martin and et al. [1991] *Relationship Marketing*, Butterworth Heinemann. 及び Kotler, Philip [2003] *Marketing Management*, Prentice-Hall.

は提案があったらなるべく受け入れ、その成功体験の積み重ねから自主性、主体性を持って活動して良いことを理解してもらい、ダッチャ自身が自分たちで決定し、運営していく中で、さらにリーダーシップを発揮する方が生まれることが望ましい。そのためには意見を交わす場をなるべく多く設けることと、そこで出された「良い」意見がなるべく実現するようにサポート（ルールを明確にしたり、実現に向け研究費による援助をしたり、あるいは直接手助けや手伝いを）することで、「小さな意見を出しても受け入れられる」、「意見を言ったら実現に向けて動いていく」、「自分たちで決めていい」という考えを持ってもらえるように動き、ダッチャ自身が活動の主役であることを自覚してもらうようにしたい。

4.3 サポーターの関わり方

現在サポーターとして案内日の調整を始めとして活躍している両角研究室の学生は、コミュニケーションツールを開発するという卒業研究のテーマを含めた活動を行っている。また、web ページにアップロードする写真を撮影したり、ダッチャのガイドに付き添ってのぼりを立てて目立つようにするなど、文字通りサポートを行う立場である。彼らは卒業とともに活動の場から離れてしまうことが予想され、ダッチャとの関わりは長くて2～3年程度となってしまう。今後は現在学生サポーターが行っていることをメインに行う八木山地域からのサポーターの募集も合わせて行っていかなければならない。そのために、ダッチャに特化したコミュニケーションツールを開発し、ノウハウも含めて引き継げる、あるいはサポーターがいなくてもダッチャがツールを活用できるようにしてサポートを終えなければならない。

Web 上のツールの場合、メンテナンスや情報の整理が必要となるため、完全にサポーターがいらないという状態が実現するとは考えにくく、ガイドのダッチャとしてではなく、サポーターとしての参加者も早めに募集してツール開発に加わってもらえるとよい。作業としては地理的に多少離れた方でも参加可能であり、スキルやノウハウを持った方を八木山地区に限定せずに加えていけばよい。ダッチャの人数が増えれば、写真や動画は同じ日にガイドをしているダッチャ同士で撮っておく方法もありうる。

以上のように、本プロジェクトが目指す八木山地域の活性化には、コミュニティ形成とボランティア活動の促進の2つの課題と、それを実現するためのツールとしてのweb サイトの運営がある。引き続き八木山動物公園と、地域住民と円滑なコミュニケーションを図りながら、ボランティア組織が成長するサポートをしていきたい。なお、仙台市地下鉄東西線（仮称）動物公園駅の完成を目前に控え、東北工業大学への動線及び沿線の活性化のための動きも活発化している。それらの動きの先進的取組としても期待されている本プロジェクトを足がかりにして、地域に密着した大学として本学が認識されていくよう地道に活動を継続していきたい。

参 考 文 献

八木山動物公園の魅力度アップを目指した地域住民ボランティア「楽芸員ダッチャ」の育成：佐藤飛鳥，両角清隆，東北工業大学新技術創造研究センター紀要 EOS Vol.24 No.1 p.25～p.35, 2012

付 録

<資料：2013 年度活動>

第3期生募集

周知方法：八木山動物公園の近隣の町内会への回覧

対象地域：八木山連合町内会（18 町内会）に加え，八木山南連合町内会（3 町内会）にも周知

募集期間：2013（H25）7 月中旬～8 月末の 1.5 か月

* 八木山南連合町内会長へは動物公園関係者からの口添あり

案内活動

2013/10/19 鈴木満雄さん，新妻ゆりえさん（2 期生）

2013/11/02 庄司幸正さん（1 期生），浪岡さん（3 期生）同行