

上野動物園におけるボランティア活動

上野動物園 教育普及係 井内岳志

上野動物園の歴史とボランティア

1882年(明治15年)3月20日に、日本最初の動物園として開園した上野動物園には、「日本初」の事例が多数ある。たとえば、「日本初の水族館」と呼べるのは1882年9月に開設された「観魚室(うをのぞき)」であり、1931年(昭和6年)に完成した猿山は全国の動物園の猿山のモデルとなり、基本的にそのままでも現在も使われている。飼育動物でも、1902(明治35)年のホッキョクグマ、1907(明治40)年のキリン、1911(明治44)年のカバ、もっと時代が下ると1972(昭和47)年のジャイアントパンダなどが、上野動物園での飼育が日本初渡来となる動物である。なお、ジャイアントパンダが初来園した翌々年の1974年は、上野動物園の年間入園者数が7,647,440名となり、園内は常に大変な混雑だった。

こうしたなか、1974(昭和49)年に上野動物園を中心に発足した「東京動物園ボランティアーズ(略称TZV)」は、日本最初の動物園ボランティアである。一般参加による博物館や美術館のボランティアは、同じ1974年に北九州市立美術館が展示解説ボランティアを募集したのが最初の事例とされおり、動物園だけではなく博物館・美術館全体としても、TZVは日本で最も早くから活動していたボランティア組織の一つとなる。

TZV発足時、日本では「ボランティア」という言葉はほとんど一般には知られておらず、知っている方も多くは福祉系ボランティアとしての認識だった。1995年の阪神淡路大震災のあと、ボランティアの認知度は急激に高まり、この年は「ボランティア元年」とも呼ばれる。本講演では、福祉でも災害支援でもない、教育系行政施設のボランティアとして、上野動物園のボランティアを紹介したい。

動物園ボランティアの歴史

年間入園者350万人を超える上野動物園の園内で活動するボランティアは「東京動物園ボランティアーズ(略称TZV)」といい、1974年の発足から40年近い歴史がある。発足当時、上野動物園の飼育課長だった故・中川志郎氏が欧米の動物園・水族館を訪問した際、市民ボランティアが入園者に動物の説明をしていたことに感銘を受け、日本の動物園にもぜひ導入したいと考えた。帰国後、中川氏は動物園の会員組織である動物愛好会・昆虫愛好会(現在の東京動物園友の会)会員に呼びかけ、1974年10月に約30名が参加して動物園教育を目的とした日本初のボランティア団体が発足した。基本的に任意団体であり、園の下部組織として業務を委託している訳ではない。

一般参加による博物館や美術館のボランティアは、同じ1974年に北九州市立美術館が展示解説ボランティアを募集したのが最初の事例とされおり、動物園だけではなく博物館・美術館全体としても、TZVは日本で最も早くから活動していたボランティア組織の一つである。

TZV 登録者数も野生動物や動物園教育に関心のある方を中心に年々増加し、現在では TZV 出身の飼育係も全国の動物園に何人もいる。TZV は、動物舎の前に立ち特定の動物の解説をおこなうスポットガイドなど教育活動をおこなうドーセントグループと、園内案内やふれあいイベント補助など案内接遇を中心とするサービスガイドの 2 つに分かれる。

ドーセントグループ

ドーセント (docent) とは博物館・美術館で来館者に展示を説明するガイドのことで、欧米の博物館の多くに配置されている。ドーセントグループ (以下 DG と略称) の現在の登録数は約 300 名で、上野動物園のほか多摩動物公園と井の頭自然文化園でも活動している。活動は各園のプログラムごとにグループを作っておこない、複数の園で活動するメンバーもいる。

上野動物園での DG の活動人数は 1 日 5~40 名で、解説を担当する動物やプログラムごとにグループがある。スポットガイドは曜日別 (ex 火曜はゾウ、水曜はパンダなど) におこなうが、日曜は活動グループが複数あるため、多い時には 40 名以上が活動することもある。

サービスガイド

サービスガイド (以下 SG と略称) の登録人数約 300 名で、多摩動物公園と井の頭自然文化園でも活動している。各園で曜日ごとに班を組織していて、上野動物園の場合 1 日の活動人数は 8~20 名である。活動内容は入園者の案内や子ども動物園でのふれあい指導補助、イベント協力など入園者に対する案内サービスを基本としている。

もともとは 65 歳以上を対象にした高齢者の生き甲斐事業で、1987 年にシルバーガイドという名称で発足した。事業主体の東京都福祉局 (現・福祉保健局) の事業廃止にともない、2004 年に動物園事業 (建設局) の一環として、旧 TZV (現在の DG) と統合する形で新生 TZV となった。

ドーセントグループのスポットガイド・教育プログラム

	プログラム名	実施日	時間	内容
ス ポ ッ ト ガ イ ド	アジアゾウ	毎週火曜	13:30~14:30	アジアゾウのスポットガイド
	スマトラトラ	第 3 火曜	13:30~14:30	トラのスポットガイド
	ジャイアントパンダ	毎週水曜	13:30~14:30	パンダのスポットガイド
	ニホンザル	毎週木曜	13:30~14:30	ニホンザルのスポットガイド
	ペンギン	第 1・3・5 木曜	15:00~16:00	ペンギンのスポットガイド
	アシカ	第 2・4 木曜	15:00~16:00	アシカのスポットガイド
	カバ	毎週金曜	14:00~15:00	カバのスポットガイド
	クマ	第 1・3 金曜	10:30~11:30	クマのスポットガイド
	ゴリラ	毎週土曜	13:30~14:30	ゴリラのスポットガイド

ハシビロコウ	第 4 土曜	14:00～15:00	ハシビロコウのスポットガイド
日本の鳥	毎週日曜	11:00～12:00	「日本の鳥」エリアで鳥のスポットガイド
ワシ・タカ	第 2・4 土曜		
カンガルー	第 1・3 日曜	13:00～14:00	猛禽類のスポットガイド
オオアリクイ	第 1・3 日曜	13:30～14:30	カンガルーのスポットガイド
は虫類	第 1・3 日曜	13:30～14:30	オオアリクイのスポットガイド
ウサギ・モルモット	第 2 日曜	14:30～15:30	は虫類のクイズとガイド
ふれあい	日曜・祝日	10:30～11:15	子ども動物園でウサギ・モルモットのふれあい活動
糸つむぎ教室	(1・7・8・12 月は変則)		
	第 1・3 日曜	13:00～14:20	子ども動物園のヒツジの毛で毛糸をつむぐ体験教室
	(1・7・12 月は変則)		
広場でクイズ	日曜・祝日	11:00～13:00	子ども動物園でヤギを観察してクイズに回答
	(1・7・8・12 月を除く)		
5 つの質問	第 2・4 日曜	12:00～14:00	動物を観察しながらクイズに回答(日によってコースを変更)

募集

TZV は新入会員を毎年夏に募集しているが、申込時から DG と SG に分かれて受付をおこなう。公募は東京都や近隣市区の広報誌，都立動物園のホームページなどでおこなう。応募者に対しては必要に応じて書類審査や面接をおこない，秋から研修生として講義と実習に参加し，3月に翌年度からの新ボランティアメンバーとして認定される。講義の部分は動物園スタッフが講師となり，「動物園の役割」「入園者への対応」「哺乳類の飼育と展示」「動物病院の業務」などを上野動物園・多摩動物公園・井の頭自然文化園で全5回にわたり実施する。

支援

TZV は動物園から独立した任意団体ではあるが，動物園の教育活動や入園者サービスに深く関係しているため，都立動物園を管理する（公財）東京動物園協会よりさまざまな支援をおこなっている。物質的・予算的支援としては，控室の設置，制服の用意，活動に必要な備品・消耗品の提供，ボランティア保険の加入があり，ソフト的な支援としては定期的な情報提供（TZV 全体の連絡会を月に1度，SG との連絡ミーティングは毎朝），研修の実施などがあげられる。

ボランティアが参加する利点

DG は特定の動物を長期間にわたって（場合によっては担当飼育係を上回るほど）観察・解説している会員も多く，園や園外の団体・個人とも連携して特別活動をおこなうことも

ある。2011年に開催されたカバ来日100年イベントやサル山開設80周年イベントでは、DGメンバーが資料を調べて歴史年表などを作り展示したほか、DGメンバーと面識のある美術作家やカバグッズコレクターに協力を依頼し、特別展もおこなった。

また、さまざまな経験・スキルを持つメンバーがボランティアとして活動しているので、その技術を活動に生かしてもらうこともある。たとえばぬいぐるみ制作の経験があるDG側からの提案で実物大のヘビクイワシぬいぐるみを作り（制作はDGメンバー、材料費は園で負担）、解説用の教材として利用している。ゴリラ解説用のオリジナル紙芝居も、DGメンバーの手作りである。

SGは園内の第一線で入園者に接するため、接遇スキルも必要となる。また、新規展示エリアのオープンや新着動物に関して入園者から聞かれることも多い。このため、新施設の公開前にプレビュー研修をおこなったり、接客に関しての研修もおこなっている。DGに比較して、SGの新入会希望者は少ない傾向があるが、地元重視で台東区や文京区の区報に募集広告を出すなどの対策で、活動人数は一定数を維持している。年齢層も、TZV統合後は65歳以上に限定せず、20代・30代メンバーも増えてきた。

こうしたTZVの活動は、本来なら動物園自身が行うべき動物の解説や、入園者サービスを肩代わりしてやっている面もある。ボランティア導入を計画する公的施設では「職員の省力化」「無料で使える労働力」として期待することが少なくない。しかし、ボランティアは金銭的な報酬ではなく、満足感や達成感など精神的な報酬を目的として自主的・自発的に活動している。ボランティアメンバーに精神的な報酬を持ち帰ってもらうためには、場合によっては非常に大きな労力とコストを要することを忘れてはならない。

今後の課題と展望

DG・SGの活動とも、園の担当者と密接な打ち合わせが必要であり、職員側もそれなりの時間を割く必要があるが、現在のところコーディネーターとしての役割を持つ専任の担当者は設置されておらず、教育普及部門のスタッフが他の業務と兼任している。また、ボランティア組織が大きくなると、ボランティア内部で運営にあたる役員が「ボランティア内ボランティア」として組織維持活動に費やす時間が長くなる問題もある。

専任コーディネーターの不在は、園側スタッフとボランティア内の役員がその業務を分担して担当している。しかし、多くのボランティアメンバーは月に2～3回の活動であり、全員での情報の共有が難しいことが問題となっている。また、ボランティア自身も関心の範囲が自分が所属するグループ中心になってしまい、他のグループの活動内容やTZV全体の活動にはあまり関与しないメンバーも見られる。

ボランティアのメンバーが増加すると、物理的な問題も出てくる。現在園内にはボランティア控室の建物がありミーティングや活動準備、着替えなどに利用しているが、多くのプログラムが重なる日曜には活動人数が40名を超え、さすがに手狭となっている。近年上

野動物園は飼育事務所や動物園ホールなど老朽化した施設の改修を進めているが、公園内の建坪率の制限もあり、ボランティア控室を拡大するのは難しいのが現状である。

このように問題点もあるが、園のスタッフではなく一般市民が参加するボランティアは、「園の手が行き届かない部分を替わってやってもらう」というスタンスではなく、「動物園のヘビーユーザーに自発的活動の場を提供する」という、それ自体で大きな教育的効果のあるプログラムだと考えている。もちろん、動物園と一般入園者の間に立って活動するボランティアは、さまざまな局面で上野動物園利用者の満足度を向上させている。

動物園の機能・役割として、「リクリエーション」「教育」「研究」「自然保護」の4つがあげられるが、このうち「リクリエーション」「教育」「自然保護」の面で、すでに上野動物園ではボランティアとの協働事業をおこなっている。その意味で、現在の上野動物園では「ボランティアの存在は動物園の活動にとって必要不可欠」としても決して過言ではないだろう。

「必要不可欠なボランティア」に、いかに満足してもらうか。これが受入施設である上野動物園の課題である。もちろん、様々な考え方をする多数の個人からなるボランティアは、時に園のスタッフや入園者との間に誤解やトラブルを起こすこともある。しかし、ボランティアメンバーの個々は本質的に「動物園のヘビーユーザー」なので、動物園側からの積極的な情報提供や動物に関する研修など「積極的なコミュニケーション」こそ、ボランティアの活動モチベーションを上げ、誤解やトラブルを避けるための最良の方法だろう。さまざまな個性を持つ意識の高い個人の集合体であるボランティアに対して、上野動物園では今後も有形無形のサポートと協力体制を続けたい。