

子供の「楽しかった」が励み

水の科学博物館の業務を受託したグループわは、4月1日から庶務1人、受付2人、警備2人のスタッフ5人が毎日、出勤、仕事を始めました。登録スタッフは総数54人。1か月に1人1-3回の勤務。当初は研修、マニュアルとも十分でなく、アタフタすることもありましたが、最近、スタッフもある程度慣れ、「水博くわ」で遊ぼう「水博縁日」などのイベントを開き、入館者も順調に増えています。スタートして半年がたつと同館のリニューアルが11月から始まるのを機に、広報は、スタッフ誌上座談会を企画、スタッフ6人と同館担当理事の宮田さんにアンケートに答えていただき、まとめました。
(広報 永野知己)

①水博のスタッフになぜ応募しましたか。



清水 水博は家から近く、さくらフェアなど家族で何度も行ったことがあったこと。50人ものスタッフが集まらないと思ったので、少しでもお手伝いしたかった。

岡田 有償ボランティアのため、自分を律する事が出来ること、その事が健康維持にも役立つと考えた。



大里 受付業務という未知の世界に、興味がわいた。再び来館したくなるような接客がしたかった。

福邊 過去に水の利用に関わったことがあって、興味があって応募。理科実験、水に関する説明等ができるかなと思っていた。

米田 働くことで充実感を覚え、働き続けることで世の中とのつながりを保ちたいと思った。勤務形態が自分のペースで無理なく働けるシェア形式だったため。

②スタッフ業務に慣れましたか。月何回、勤務？

清水 引継ぎが体系的でなく、単発的な説明で不安になった。自分なりのマニュアルを作り順序だてて見て、できそうな気になった。月約3回勤務。慣れてきた。



井口 小さな失敗はあるが、慣れてきたところ。6月までは月に5~6回入ったが、これはイベントや閉館日の団体見学対応(希望者で対応)があったため。結果的に、業務習得に大変、役立った。

米田 4月~6月は2人体制ということもあり、月5~6回勤務した。7月からは1人体制になった。

岡田 大里 月2、3回勤務。やっと慣れてきた。

福邊 業務に関しては大体理解できた。月2回勤務だと間隔が開きすぎ、気持ち的にも中々業務に慣れない。

③スタッフ業務で楽しいことはありますか。どんなことですか。来館者の反応は？

井口 子どもたちに「楽しかった!ありがとう」と言われたときや、苦労して覚えたことが、上手く出来たとき。スタッフ間の連携が大変、良いこと。来館者の気持ちをくみ取り、喜んで頂けるよう心掛けている。

清水 まだ知らないスタッフが多いので、毎回新しいスタッフとの雑談が楽しい。「再び学んで他のために」を実践している人たちなので、執務に対する意識は高い。何事にも前向きだし、刺激される。

岡田 他のスタッフと話ができ、それぞれの人の幅広い経験談などを聴けること。来られた人が、為になったとか、参考になったとか言って喜んで帰られるとき。

米田 イベント(七夕、ミニ鉄道、縁日)の準備や応援が楽しい。理科実験を体験すると童心に返った気分。



大里 学校から見学に来て、楽しかったからと、後日お父さんと妹で来館して頂き、それを報告にきてくれた時。子供たちが帰る時に、楽しかった、また来たいと感想を言ってもらえた時。

④スタッフ業務をしていて困ったこと、むづかしいことは?どう乗り越えましたか。

清水 誘導警備は、来館者へ入退時の安全と暖かい対応を意識して、日ごろ執務している。小さなミスはあるが、経験することで、精度はアップすると思う。

井口 研修態勢が十分でなく、困ったことや分からないことを、すぐに解決できる態勢になっていない。その態勢づくりと、新任研修制度の確立が急務。リニューアル期間中に、より具体化した業務マニュアルを作成してはどうか。

座談会参加者

| | | |
|----|-------|------|
| 理事 | 宮田 幸長 | 美17期 |
| 受付 | 井口久美子 | 福16期 |
| 受付 | 大里 翠 | 福19期 |
| 警備 | 岡田 利勝 | 食20期 |
| 警備 | 清水 英暢 | 美12期 |
| 庶務 | 福邊 博之 | 生17期 |
| 庶務 | 米田八千代 | 音20期 |

岡田 未熟なこともあり、入場料金制度が複雑でどの料金を適用するか迷うことがある。外国人が来た時、言葉がわからず、手振り身振りで話す場合。

大里 ハチに刺されて、泣いていた子供、虫に刺されて目の回りを赤くはれた子供さんがいた時。親の了解をえず勝手に薬は使用できないため保冷材で冷やした。

福邊 4月初めに電話による小学校の団体申し込みが殺到し、その処理、対応に困った。勤務2人体制で何とか切り抜けた。下見校が一日10校前後になり更に下見時間帯が集中した時、説明対応に困った。3~4校まとまってもらい、対応した。



米田 一つのデータを、いろんな帳票に入力しなければならぬので、入力漏れやミスが発生する。基になる帳票に入力すれば他の帳票に自動的に入力されるように出来ないか。これについては、庶務担当者から〈わ〉に提言している。日々の業務については、連絡簿を作り、朝一番に目を通すことにした。

⑤連絡体制の改善策を考えていると聞きますがー。

宮田 各担当ごとに連絡窓口になっていただき、各連絡事項を徹底したい。

⑥水博は今後、リニューアルしてより一層の来館者を確保する構えです。どんな企画をすればよいか、設備をどうすればよいとお考えですか。

米田 ①水の音を聞きながら美しい熱帯魚等を鑑賞することができるバーチャル水槽の設置②駐車場、授乳室、ロッカー、多機能型トイレを新設し、夏季期間中は、閉館時間を30分延長する。



井口 ①洋式トイレの増設②授乳室の新設③館内を飲料可に(団体は除外・コーナーを設置)④地域開放の日を設定(年数回):兵庫と近隣区民が対象。(自治会等を通じてチラシを配布)⑤年2回、来館者が少ない時期に、園庭でわんぱく広場を開催する。

岡田 人型ロボットに案内させ、話題を提供。老人会や各種友の会、PTAや割引提携している企業などの有志会にもPR活動を広げる。

福邊 ①一部を公園化し、ピオトープを作り水辺の生き物の生育場所を設ける②神戸の水生物展示コーナーを作る。(ダム湖に生息する生物・我々の生活用水になる河川にいる生物)③神戸市、兵庫県の名水紹介コーナー設置。



宮田 ①トイレの改修②広報活動の強化・充実③新たな幼稚園、保育園、老人施設への働きかけ④グループわの各ボランティア団体に今以上に、イベントを拡充していただく。

清水 ゆるキャラ(マスコット)をつくり、子どもたちの人気者にする。目玉になる実験、体験設備の充実。3Dなど、今より迫力のある映像が欲しい。体験設備も点数で競うゲーム感覚でできるものがないか。また、小学校、中学校など部門別に「水の博士号」テストの実施はどうか。

⑦今後もこの仕事を続けますか。

大半のメンバー 健康と家庭に問題が生じなければ続けたいと思います。

水の科学博物館 大賑わい

〈わ〉が
おもてなし

グループわが受託している水の科学博物館のイベント「縁日」が7月23、24日と8月13、14日に同館中庭で開かれました。4日間で1946人が訪れ、大賑わい。各日とも本部から5、6人が参加しました。

中庭にテント3つを張り、その下にブースを設置。〈わ〉は、輪投げとかき氷を担当しました。共同受託の神戸市水道サービス公社関係者はスーパーボールすくいとソースせんべいを、神鋼環境ソリューションズ関係者はおもちゃお魚すくいとポップコーンを担当。とくに輪投げは人気がありました。シート

の上に置かれた賞品に輪がうまくはまると、その賞品が手に入ります。子供たちは真剣そのもの。賞品がもらえるまで7回も8回も挑戦した子もいました。



ソースせんべいは長さ20センチくらいのせんべいに天かす、焼きのり、青のりをのせ、マヨネーズを塗り、上下2枚を張り合わせると出来上がり。大きすぎて、小さな子どもは扱いかねていました。スーパーボールでは、2歳くらいのジンベエ姿の女の子が2回トライし2回とも見事すくいあげました。

親子4人連れの若いお母さんは「ご近所なので、毎年楽しみに来ています」と話してくれました。〈わ〉のわらい届け隊もピエロ姿でプロ級のパフォーマンスを披露、大変な人気でした。

(写真と文 広報・永野知己)