

II. 米国のパフォーマンス・アーツ分野におけるボランティア活動の実態

府の外郭団体であるスミソニアン機構によって運営されている点は、いわゆる民間非営利団体の運営する劇場やホールとは位置づけが異なっている。

オープンの5年以上前にボランティア組織を設立した目的は、センター実現のための資金集め、オープン後の円滑な運営のための協力体制づくり、そしてセンターへの世間の関心を高めることが目的だったという。

● その他一般的な傾向

「MVAC」でのインタビューによれば、古くからツアー・ガイドにボランティアを導入しているミュージアム系の施設と異なり、劇場やホール系の施設でボランティアの照会が増加したのは10年ほど前からだという。

その背景には、景気後退の影響を受けて、企業等からの寄付金の減少、公的援助の縮小等が進み、その結果スタッフの削減をする施設が増加し、それがボランティアを導入する施設の増加につながっているということであった。

② ボランティアの業務内容と運営体制

次に、ボランティアの実際の業務内容や運営体制を見てみよう。

● カウンター業務を担うボランティア：シンフォニー・スペース

ボランティア活動の規模が比較的小さい「シンフォニー・スペース」では、ボランティアの登録者数約100名のうち、積極的に活動をしているのは25～30名。業務の内容は、毎日、公演の開始前と休憩時間に、観客にこやかに接して友の会メンバーの勧誘やチラシ配布等を行うカウンター業務が中心。そのほかには、DMの発送業務、ファンドレイジング・パーティのボランティアなどがある。

毎日のボランティア担当者のスケジュール調整や連絡を担当するボランティア・コーディネイターもボランティアの一人が務めている。組織として特別な体制が組まれているわけではないが、このコーディネイターの存在は、当施設の運営にとって欠かせないものとなっている。

● 幅広い業務内容と委員会運営：スナッグ・ハーバー・カルチュラル・センター

一方、多彩な文化活動を展開する「スナッグ・ハーバー・カルチュラル・センター」では、140名のボランティアが次のような幅広い業務に取り組んでいる。

- ・オフィス内の業務：ギフトショップの販売員・帳簿係り、一般事務アシスタント、DM 発送業務、メンバー勧誘・チケット販売などの電話セールスなど
- ・舞台芸術関連：チケットもぎり、アッシャー（プログラム配布・客席案内）、案内カウンター係り（富くじ販売、メンバー勧誘、アンケート配布など）、野外コンサートでの会場整理・プログラム配布、折り畳み椅子貸出係りなど
- ・展覧会関連：チケットもぎり、オープニング・パーティ関連業務
- ・その他催し物関連：敷地内のツアー・コンダクター、古本市などの集客イベントの際の警備・案内・販売係り

この140名のボランティアを管理・運営するための組織として18名のボランティア

からなる「ボランティア委員会」が設置され、その長として任期1年のボランティア・リプレゼンタティブ(委員長)が選出される。

このセンターでは有給のボランティア・コーディネーター1名が雇用されており、ボランティア業務全般の運営・管理を行っている。上記のボランティア委員会は、このボランティア・コーディネーターがオブザーバーとして参加する形で、年に5回開催される。そこではボランティア業務に関する検討だけではなく、他の文化施設の団体観賞計画や遠隔地へのバスツアーの計画なども検討される。こうした活動は、ボランティア・メンバー自身が楽しむクラブ・ライフ的な活動であると同時に、新しい仲間を勧誘したり、ボランティアの自主性を高めることなどにも効果を発揮しているという。

● 組織化されたボランティア運営: ケネディ・センター

今回調査した事例の中で、ボランティアの業務内容、運営体制が最も細かく整備されていたのが「ケネディ・センター」である。ここでは、通常運営時と毎年9月に行われるフェスティバルの両方で多種多様な業務にボランティアが活躍している。

「フレンズ・オブ・ザ・ケネディ・センター」と呼ばれる通常運営時のボランティア組織には、650名が登録し、そのうちの約500名が活発に活動しており、業務の内容は次の5つの部門に分かれている。

- ギフト・ショップ: 販売、キャッシャー、会計、在庫管理(10:00~21:30)
- ツアー・ガイド: 一般客、団体、英語圏以外の観光客、政府関係者、国賓などを対象にツアー・ガイドを実施(10:00~14:00)
- ライブラリー: 目録作成、コンピューター・インプット、資料の出し入れ、利用方法案内など(火~土、12:00~20:00)
- パブリック・インフォメーション・センター: 案内デスク係(10:00~21:30)
- フレンズ関連オフィス業務及びニュースレター編集・制作: 会員やボランティアの勧誘、名簿管理、DM 関連業務、ボランティア向けの“Friends Script”の編集・制作など(月~金、10:00~17:30)

ボランティア・メンバーは「フレンズ・オブ・ザ・ケネディセンター」の構成員となり、センターに有給で雇用されたボランティア・マネージャーによって、経験1年以上のメンバーの中からシフト・チェアマン(任期は1年)が選抜・指名される。

上記業務はいずれも、「10:00~14:00」、「14:00~18:00」、「18:00~21:30」の3つの時間帯ごとにシフトを組んで対応することになっており、そのスケジュールを管理・調整するのがシフト・チェアマンの役割。シフト・チェアマンは、各業務の曜日別、シフト時間別の責任者約60名を集めて、年4回のミーティングを行い、ボランティア業務の反省点、問題点、改善策などが話し合われる。

さらに、ボランティア自治組織のトップ機構として「ボランティア・アドヴァイザリー・コミッティ(VAC)」が存在する。VAC のメンバーは、前述の各業務ごとの代表者各1

II. 米国のパフォーミング・アーツ分野におけるボランティア活動の実態

名、ケネディセンターに本拠を置く芸術団体（「ナショナル・シンフォニー・オーケストラ」や「ワシントン・オペラ」など）のボランティア組織の代表者各1名によって構成され、毎月一度のミーティングでは施設全体の運営におけるボランティアの役割などが検討される。

このように、「ケネディ・センター」のボランティアは、それぞれの業務の目的が明確にされ、各メンバーの可能な業務内容や時間に応じて、組織的な対応が確立されており、さらに、その運営方法はボランティア自身による極めて民主的な自治体制が採用されるなど、米国の劇場・ホールにおけるボランティアのあり方のひとつの到達点を示していると考えられる。

● ボランティアによる大量動員イベントの運営：ケネディ・センター・オープンハウス・フェスティバル

「ケネディ・センター」で毎年9月の第2日曜日に開催される「オープンハウス・フェスティバル」では、オペラハウスを除いた全施設が1日中開放され、50演目以上の催しが無料で開催される。このイベントはセンターを広く知ってもらうことを目的に始められたが、現在の集客数は約4万人。その運営を担うのが500名近いボランティアである。

通常運営時のボランティアと異なり、1日だけに大量の業務が集中するため、様々な工夫が行われている。まず、注目されるのが非常に細分化されたボランティアの業務内容。「風船膨らまし係りのサポート」に始まり、「臨時会場の設営・撤去」、「会場整理係り」、「ギフトバッグ手渡し係り」、「楽器のデモンストレーション演奏」などなど実に28種類のボランティア業務が細かく規定されている。

500名のうち約半分が前述した通常運営時のボランティアで、残りの半分がこの日のために集められた臨時ボランティア。全体を統括する2名の委員長が設けられ、その下に上記各業務ごとに2名のリーダーが指名され、正午から午後3時まで、午後3時から6時までの2交代制で運営されている。全ボランティアの名前が記載された業務分担兼シフト表は14ページに及ぶ。ボランティア申込書に記載された各自の希望を踏まえながら、それぞれに各業務・各時間帯へ割り当てる作業は、委員長の役割。

③ ボランティア・コーディネーター

ボランティア運営の中核を担うのが、ボランティア・コーディネーターあるいはボランティア・マネージャーと呼ばれるスタッフである。「シンフォニー・スペース」では、ボランティアの中からコーディネーターが選ばれていたが、「スナッグ・ハーバー・カルチュラル・センター」、「ケネディ・センター」では、それぞれ有給のボランティア・コーディネーター、ボランティア・マネージャーが採用されている。

ボランティアの円滑な運営には、このボランティア・コーディネーターの果たす役割が重要という点で、各館とも認識が一致していたが、特に、500人以上のボランテ