



# 「外国人おもてなし 語学ボランティア」 育成講座 & オプション企画 「留学生おもてなし 高尾山ツアー」 報告

2017/11/11  
& 12/09

## 「外国人おもてなし語学ボランティア」育成講座

11月11日（土）、東京都が進めている「外国人おもてなし語学ボランティア」育成事業の1つ、「外国人おもてなし語学ボランティア」育成講座を、東京都と本学の主催で、本学の91年館にて開催しました。

この講座は、東京都を訪れた外国人が、「場所に迷った」、「体調を崩した」といった状況に直面している際、積極的に声をかけ、彼らが東京での滞在を楽しめるよう支援できる人材を育成する取り組みです。

昨年の7月もこの講座は実施され、本学では2回目の開催。今回は20名の学生・職員が参加してくれました。

### ・動画視聴

講義を始める前に、2つのビデオを鑑賞しました。1つ目は、「外国人おもてなし語学ボランティア」は、どういった取り組みをするのか、についての動画です。東京2020大会に向けて、外国人観光客の増加が見込まれていること。そして、こうした観光客が困っている際、「おもてなしの心」を持ち、拙くても英語で話しかけ、サポートしてほしい、というメッセージでした。2つ目の動画は、台東区にある宿「澤の屋」で実践されている「おもてなしの心」を紹介する動画です。澤の屋のご主人が、「うまく英語を話すことよりも、相手をおもてなしする、受け入れるという姿勢が大事。気後れしている、関わりたくないといった内面は、言葉に出ていなくても相手には伝わる」と言っていたのが印象的でした。

### ・先生による講義

動画視聴後は、語学学校の傍島先生による講義です。

講座ですので、座って話を聞くのがメインに思われますが、ロールプレイを中心に、英語を使って人と話してみることが主でした。

具体的には

1. ジェスチャーゲーム  
「神社の歩き方」など
2. ロールプレイ  
「参拝の仕方」・「手の清め方」

「ものを無くした外国人への対応」などです。

ジェスチャーゲームは、言葉を使わずに身振り手振りで自分の状況を伝え、それを正しく受け取ってもらう練習です。「神社の正しい歩き方」では、手で鳥居の形を作ったり、神様を模したポーズを取ったりしながら、相手に正しい歩き方を伝えていました。

ロールプレイは、一方が外国人役、もう一方が日本人役を担います。与えられた難しいお題を、日本人役が英語を用いて相手に伝えるのですが、「柄杓（ひしゃく）」や「お賽銭」といった、どう英語にすればいいのかわからない単語も含まれていて、四苦八苦している様子でした。

参加者同士で4人グループ或いはペアを組み、こうした活動を行いました。初めて会った人同士ですので、始めてすぐは、戸惑いや照れがありました。先生が常に場を盛り上げ、楽しい空気を作ってくださっていたおかげで、すぐに皆打ち解けていました。

### ・最後に

最後に今回の講座の総まとめとして、ボランティアとしてどのようなおもてなしを心掛けたいか、を定める「おもてなし5か条」を作成。

参加者全員で意見を出し合い、

- 「1. 明るい笑顔」
- 「2. わかりやすく伝える」
- 「3. 落ち着いた対応」
- 「4. 積極的な対応」
- 「5. 知識をつけておく」

の5つを彼らにとっての「おもてなし5か条」としました。

このボランティアは、決まった場所・決まった時間に行うものではありませんから、「今からボランティアにいくぞ」というのではなく、いつでもこのおもてなしの心を持っていることが大切です。

外出時、困っている外国人の方を見かけた際は、是非、この5か条を大事にして、彼らへの声掛け・サポートを行っていただきたいと思います。



### 参加した学生の感想

「学校の教科書で出てくる表現が意外と使えるということもそうだが、なにより身振りを大きく、わかりやすく意識すると相手に伝わりやすいんだなあ、と体験の中で感じました。

今後実践していきたいとは思いますが、いきなり街中で話しかけるのは勇気があるので英語の教師と話してみる、ということから自分なりの一歩を踏み出していきたい。」



### 講師の傍島先生

講師は傍島先生。先生は昨年実施した際も講師を担当してくれた方です。

留学経験やホームステイの学生を招いた経験など、様々なご自身の経験を話してくれました。

# オプション企画「留学生おもてなし高尾山ツアー」

## ・企画趣旨

「外国人おもてなし語学ボランティア」育成講座は、先述のとおり、外国人と話す場面を想定したロールプレイなどを行う学習でした。

そこで、その学んだことを活かす機会を設けたいと考えた学生コーディネーターからの提案を受け、オプション企画「留学生おもてなし高尾山ツアー」を実施。

これは、本学に在籍する留学生と共に高尾山に登り、「英語を話すことへの不安を無くす」こと、「留学生との親睦を深める」ことを目的とする企画です。

雨天による実施日の延期などの影響から、当日12月9日は留学生の参加を募れませんでした。高尾山には多くの外国人観光客が登山を楽しんでいたため、彼らに話しかける、という形で企画を実施しました。

## ・ツアーの様子

当日は、10時に高尾山口駅集合。登るにあたっては、最も登山者が多い1号路を選びました。

参加してくれた4人の学生のうち、そのほとん

どが高尾山登山初体験＆初対面ということで、初めは緊張した面持ちでしたが、ゆっくり登りながら、皆で話をしていくうちに打ち解けていきました。

登り始めてしばらくは、結構な斜面が続きましたが、関東平野が一望できる程のひらけた見晴台については道が緩やかになり、山頂まで互いの親睦を深めながら登ることができました。

登山途中にある薬王院 薬王堂では、全員で手水や参拝をする機会があり、語学講座で学んだこと・知ったことを活かした他、法螺貝をふきながら行脚しているお坊さん達の姿を見ることができ、高尾山独自の面白さを体感しました。

およそ2時間にわたる登山で、標高599mの高尾山の山頂に到着。時間がお昼だったので、昼食をしている登山者で混雑していました。高尾山頂では残念ながら雲が多くて富士山を見ることができませんでした。しかし、鮮やかな紅葉と綺麗な山々の景色を見ながら昼食をとることができました。昼食後は自由時間を設け、本来の目的である外国人との交流を図りました。多数いる外国人の登山者の中か



## ～本ツアーに参加した学生コーディネーターからの声～

・外国人の方と話してみたいと思い、本ツアーに参加させて頂きました。初めこそ外国人観光客の方に声をかけるだけでも勇気が必要でしたが、次第に慣れ、また他の学生と協力したこともあって、たどたどしいながらも英会話を楽しむことが出来ました。機会があれば是非次回も参加したい、そう感じたツアーでした。

・山頂で外国の方に出身や来日の経緯などを質問してきました。活動を通じ、言語の異なる方に声をかける勇気や、自身の英語が通じると自信を得ることが出来ました。また、インタビューの際に、一人の方から「日本人はシャイすぎる」と聞いたため、国籍に関わらず、色々な方と積極的にコミュニケーションをとってきたいです。



アメリカの博士研究員とのお話

ら話をしてくれそうな人を探し、勇気を出して声をかけていました。

声をかけた方々は日本語学校の先生で日本語が上手な外国人や帰国が迫っている留学生でした。初めのアメリカ人男性は博士研究員、次に声をかけたのはオランダからの留学生でした。日本人はシャイで話しかけてくれない人が多いとのこと、「君たちはGood Job!!」と褒められたようです。一度話しかけて上手くいくと自信がつくもので、次に行ける勇気が湧いてきます。ここで経験したことを忘れないで欲しいと強く思いました。

下山は4号路を選択。高尾山で唯一の吊り橋が人気のコースです。4号路は1号路と異なり舗装された道ではなく、登山道らしい険しい道でした。仏閣などが数多くあった1号路と対称的に、大変自然豊かなコースでした。前日が雨だったため、落ち葉で滑りやすいところもありましたが、けがもなく無事に降りることができました。

4号路と1号路が合流する地点からは、近くにあるケーブルカーに乗車。

日本一の急勾配を誇るケーブルカーからの景色は、大変素晴らしく、皆夢中で写真を撮っていました。

## ・まとめ

このオプション企画は、延期や留学生の参加を募れなかったことなどもあり、少々不安がありました。参加した学生達が、おもてなし講座で学んだ知識・精神を十分に発揮し、大変良いイベントとなりました。

彼らには、今後とも様々な場面でこうした力を発揮し、外国の方と豊かな関係性を築いてほしいと思います。



高尾山山頂での集合写真

**OMOTENASHI TOUR 2017**  
**December 9th**  
**10:00-16:00**  
**@Mt. Takao**

In Mt. Takao, you will be heading to Mt. Takao, an attraction located in Takao. You will be guided along the trail by the Japanese students who have studied English. Japanese students will be guiding and conversing with you. They try to talk with them, and to talk from any questions.

- Please confirm your reservation by e-mail.
- Payment: 300 yen (includes Mt. Takao entrance fee, lunch, and transportation).
- Reservation: name, e-mail, address, phone number, e-mail address.
- English: 10:00am - 16:00pm.
- Even 5 people can participate.
- There are cases in which cancellations are made due to rain, strong wind, etc.
- Please meet at Takao-Senguchi St. of Keio line at 10 am.
- Price: 300 yen (includes Mt. Takao entrance fee + lunch price + transportation expense).
- For more information, please send an e-mail to: [tomoko@international.jp](mailto:tomoko@international.jp) or call (TEL: Volunteer Center).
- Please dress appropriately for hiking!

**See you there!**

↑ 学生コーディネーターの市川さん作の留学生向けポスター。全文英語で作っていただきました。



TOKYO METROPOLITAN UNIVERSITY