



# 外国人おもてなし語学ボランティア

## —— おもてなし講座 ——

東京都は、東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会の開催を見据え、外国人観光客等が安心して東京に滞在できる環境を整えるため、「外国人おもてなし語学ボランティア」(※)を育成してきました。

平成 27 年度から令和元年度までに開催した育成講座を通じて 5 万人以上のボランティアが誕生しています。

この「おもてなし講座」テキストは、「外国人おもてなし語学ボランティア」育成講座で使用しました。

(※)「外国人おもてなし語学ボランティア」

街中で困っている外国人を見かけた際などに積極的に声をかけ、道案内等の手助けをするボランティア

(決まった日時・場所での活動はなく、日常生活の中で自主的に活動するもの)

## コミュニケーション力を磨く

## 1

## Case Study

- 1 今までに交わしたあいさつの中で印象に残っているものはありますか。グループで話し合ってみましょう。
- 2 日本文化や日本でのマナーの中で、外国人によく質問されると思うものを5つ挙げてみましょう。グループで話し合ってみましょう。
- 3 日本文化や日本でのマナーを説明するときに、どのようなことに気を付けたらよいと思いますか。グループで話し合ってみましょう。
- 4 グループで、ジェスチャーゲームをしましょう。カードをもらった人は、他のメンバーにカードの情報をジェスチャーで伝えてください。他のメンバーは、ジェスチャーの意味をあててください。
- 5 原稿を渡された人は、それを読み上げてください。原稿を渡されなかった人は読み上げられる内容を聞き、意味が分からない語句や聞き取れない語句があったら相手に質問をして、できるだけ理解するようにしましょう。

## Study Notes

「あいさつ」から「日本文化やマナー」についての話など、私たちが外国の人に「発信」するものにはさまざまなものがあります。相手のリクエストを十分に理解するための「受信」のしかたもいろいろです。コミュニケーション力を磨くには、この「発信力」「受信力」をしっかりと高める必要があります。

### ◀ 気持ちのよいあいさつとスモールトーク

気持ちのよいあいさつは相手との距離を一気に縮めてくれます。まずは、基本的な英語のあいさつの表現を覚えておくことが大切です。また笑顔を忘れないこともポイントです。

困っている人を見かけたら、まず自分がボランティアであることを伝えた上で、相手に手助けを申し出ることができます。

「こんにちは。ボランティアです。お手伝いしましょうか」 **Hi. I'm a volunteer. May I help you?**

相手に余裕があれば、出身を聞くのもよいでしょう。行ったことのある場所であれば、感想などを付け加えるのも相手との距離を縮めるのに役立ちます。

「どちらからいらっしゃいましたか」 **Where are you from?**

また、英語圏以外の国のあいさつも覚えておくと、コミュニケーションを円滑にするのに役立つこともあるでしょう。(Appendix 1 参照)

韓国語「こんにちは」 アンニョンハセヨ～

話が終わった時も、気持ちよくあいさつをして相手を送り出しましょう。

「お話しできてよかったです！」 **Nice talking with you!**

「よい一日を！」 **Have a good day!**

### ◀ 日本文化やマナーの伝え方

日本の文化やマナーについては、外国人が日本のどのようなことに興味を持っているのか、また、どのようなことを外国人に伝えてあげるべきなのかなどを、日頃から意識するようしておくといでしょう。

寺院と神社の違いは？

精進料理と懐石料理の違いは？

歌舞伎と能の違いは？

日本独特のものを英語で言い表そうとする際に、適当な英単語が見つからない場合は、日本語でまず別の言い方を考え、それを英語に直すと簡単です。

きんちやく → 日本式の財布 → **a kinchaku, a Japanese purse**

マナーについて説明するときは、まず自分がお手本を示し、一緒にやってもらおうとよいでしょう。You で始めると説明しやすいです。

「このようにお辞儀をします」 **You bow like this.** (お辞儀をしてみせる)

ルール違反、マナー違反をしている人を見かけた場合は注意をする必要がありますが、頭に sorry を付けたり、最後に please を付けたりすると高圧的にならなくてよいでしょう。

「すみませんが、ここで写真を撮ることはできません」 **Sorry, you can't take pictures here.**  
「列に並んでください」 **Stand in line, please.**

代わりにできることがあれば、それを伝えてあげると親切でしょう。

「外で写真を撮ることができます」 **You can take photos outside.**

## コミュニケーションを円滑にする方法

単語や文が思い浮かばないときは、ジェスチャー、絵、図、文字など、ことばを使わないで伝える方法と、別のことばを使って伝える方法があります。コミュニケーションを成功させるには、両方を駆使することが大切です。

### ① ことば以外の方法を使ったコミュニケーション

#### 1) ジェスチャーを使う

単語や文が出てこないときには、ジェスチャーを使うことで、相手に自分の言いたいことを伝えやすくなります。ジェスチャーは、文化によって意味が違ったり、表し方が違ったりすることがあるので気をつけましょう。(Appendix 12 参照)

#### 2) 絵・図で示す

ことばでダラダラと説明をするよりは、地図や絵を描いて説明する方がわかりやすい場合があります。地図を描く際は、無駄な情報は省き、目に付きやすいものに絞るとわかりやすくなります。

#### 3) 文字で示す

地名や建物名など発音がむずかしい場合は、文字で書いて示すとわかりやすいことがあります。

### ② ことばを使ったコミュニケーション

#### 1) 相手の発話を自分のペースに合うようにしていく

話の途中で相手の言っていることがわからなくなってしまうたり、聞き取れなかったりしたときには、次のような方法で確認しましょう。

・「わからないな」と思ったその時点で声をかけ、話を止めてもらう

「すみません」 **Excuse me.**

・わかるように言い直してもらう

「もっとゆっくり話してもらえますか」 **Could you speak more slowly?**

「繰り返してもらえますか」 **Could you repeat that?**

「venue とはどういう意味ですか」 **What does "venue" mean?**

## 2) さまざまな手段を使って言いたいことを伝える

**言い直し** やさしい日本語に言い直し、それを英語に直します。

「顔が広い」→「たくさんの人を知っている」のように言い直して、英語にする

**説明** 知っている語句や表現を使って、伝えたい事物や概念を説明します。

「券売機」→「機械。そこで切符を買うことができる」

**代用** 似たもの、似た概念を表すことばを代わりに使い、大体のイメージを伝えます。

「券売機」→「一種の機械」

**新語作り** 伝えたい事物や概念がイメージできるような語句を作ります。

「券売機」→「切符売り機」

**ことばの切り替え** どうしても単語が出てこないときに、部分的に日本語を使用することもできます。

「230 円の切符を買ってください…えっと、kembaiki で」

Please buy a 230-yen ticket at ... um, the kembaiki.

### Omotenashi Tip

1. 単語や文が思い浮かばないときは、I don't know how to say it. のように、思い浮かばないということをまず伝えましょう。また、話を聞いているとき、わからないまま聞き流してしまうと、何度も同じことを聞き返すことにもなりかねません。相手に余計な負担をかけないためにも、わからないことは早めに確認しましょう。
2. 相手の母語（普段話す言葉）が英語でない場合は、母語の発音が英語に影響して聞き取りにくいことがあります。主な言語の発音上の特徴とありがちな発音の例を知っておくとよいでしょう。（Appendix 4 参照）

## 知識や情報を駆使して問題解決する方法を学ぶ

## 2

## Case Study

1 外国人に道を尋ねられた場合、どのようにしたらわかりやすく伝えられるか、グループで話し合ってみましょう。

2 外国人に目的地までの電車での行き方を尋ねられた場合、どのような点に気を付けて案内するとよいか、グループで話し合ってみましょう。

3 道端でパニックに陥っている外国人がいました。どうやらパスポートをなくしたようです。そんなとき、ボランティアとしてどう対応すればよいかグループで話し合ってみましょう。

## Study Notes

ボランティアが一番活躍するのが、道案内や交通手段の案内、緊急時の対応などでしょう。基本のフレーズとコツさえ知っておけば、迅速に対応することができます。

### 道案内

道案内は、まず相手がどこに行きたいのか、はっきりと理解することから始まります。日本に不案内な外国人の場合、目的地の名前などがあいまいな場合もあります。

そのようなときは、まず次のように行き先を確認してから、道案内に入りましょう。

「横浜ですか？」 **Yokohama?**

道案内をするときには、以下のような点に気をつけましょう。

- ① 地図を見ながら、現在地と目的地を一緒に確認する。

「私たちは今ここです」 **We're here.**

- ② 大体の方角を教えるから細かい道順を教える。

「こちらの方です」 **It's this way.**

「あちらの方です」 **It's that way.**

- ③ 「真っ直ぐ」「曲がる」を組み合わせて伝える。ポイントごとに目印を伝えると覚えやすい。

「まっすぐ行ってください」 **Go straight.**

「右／左に曲がってください」 **Turn [right / left].**

「3つ目の信号を右に曲がってください」 **Turn right at the third traffic light.**

- ④ 目的地の位置を伝える。

「…は…[の隣／の向かい／と…との間]です」 **... is [next to / across from / between] ...**



## 交通手段

数多くの路線が走り、ターミナル駅も多い東京では、交通手段を伝える際に次の4点に気を付けるとよいでしょう。

- ① 現在地はどこか。(地図を見ながら確認する)
- ② どの路線を利用するのか。
- ③ 乗り換えがある場合、どの駅で乗り換えをするのか。また、どの線に乗り換えるのか、どの駅で降りるのか。

「渋谷で東急東横線に乗り換えてください」 **Change to the Tokyu Toyoko Line at Shibuya.**

多くの路線が乗り入れているターミナル駅などの場合は特に、路線の名前だけでなく、その路線を示す色や番号を伝えることで、相手も確認しやすくなります。

また、目的地までのだいたいの所要時間がわかれば伝えましょう。

「ここから(約)1時間です」 **It takes (about) an hour from here.**

- ④ どの出口を出るのか。  
「南口から出てください」 **Go out the South Exit.**

### Omotenashi Tip

- 1 道案内/交通案内で、よくわからないときはまず「自分は知らない」ということを相手に伝え、聞いた相手が同じ質問を繰り返さなくてよいように、誰か他の人に聞いてあげるとよいでしょう。
- 2 日本の地名を外国人が発音する場合、聞き取りづらいこともあるかもしれません。その場合は、文字を書いてもらう、地図を指してもらう、など音声に頼らない方法で確かめるとよいでしょう。  
「スペルを言っていただけますか」 **Could you spell that?**
- 3 目的地の名前などは外国人にとってなじみのないものが多いので、スペルを伝えてあげるとよいでしょう。アルファベットを伝えるとき、発音が紛らわしい場合には **A as in "apple"** のように ... **as in ...** の表現を使うことができます。(Appendix 3参照)
- 4 交通案内で目的地へのルートがひとつだけとは限らない場合、「これは一番簡単な行き方です」と述べてから説明するとよいでしょう。また、目的地までいくつ駅があるのか伝えると、相手も安心できます。  
「これは一番簡単な行き方です」 **This is the easiest way.**  
「それはここから4番目の駅です」 **It's the fourth station from here.**

## 緊急時の対応

外国で何かトラブルに見舞われると、普段以上にパニックに陥ってしまいます。そういうときは、まずこちらが落ち着いて対応し、何が起こったのかを正しく把握することが大切です。

例えば、相手が言っていることをこちらがリピートすると、「ちゃんと話を聞いていますよ」という意思表示になり、相手を落ち着かせるのに役立ちます。

「パスポートをなくしたんですね」 **You lost your passport?**

遺失物の場合は、いつどこでなくしたかを確認しましょう。

「最後にいつそれを見ましたか」 **When did you see it last?**

その後、速やかに最寄りの交番へ案内します。どこでなくしたかわかっているときには、まずその場所を管轄している遺失物取扱所に案内することもできます。

「遺失物取扱所にお連れしましょう」 **Let me take you to the lost-and-found.**

パスポートをなくした場合は、まず交番に案内して紛失（または盗難）の届け出をしましょう。その後、速やかに大使館・領事館に連絡します。遺失届の記入を手伝う必要も出てくるかもしれません。

その他、具合が悪い、特に季節によっては熱中症などで医療機関への受診が必要になる場合も考えられます。その際も、できる限り事態を把握し、救護室や病院への案内等、状況に応じて対応できるようにしましょう。

基本的な症状の英語表現もある程度事前に覚えておく役に立ちます。（ヘルプカード 4 ページ参照）

### Omotenashi Tip

緊急時のトラブルはそれぞれの専門機関での対応が必要です。関係機関に速やかに案内できるように、日頃から情報を確認しておきましょう。

## ボランティア・スピリッツについて学ぶ

## 3

## Case Study

1 今まで経験した中で心に残っているおもてなしはありますか。あればどのようなおもてなしでしたか。グループで話し合ってみましょう。

2 今まで経験した中であまりよい印象の残らなかったおもてなしはありますか。なぜ悪い印象になってしまったのでしょうか。グループで話し合ってみましょう。

3 今までのレッスンや話し合いを思い出し、自分ではどのようなおもてなしを心がけたいか話し合い、グループで「おもてなし〇か条」を作りましょう。

## Study Notes

ボランティアに話しかけてくる人は、「基本的に何かに困っている人」だと考えておくといいでしょう。道に迷う、何かをなくした、おいしい店を知りたい、問題は大きいものから小さいものまでありますが、困っていることに違いはありません。その問題を一緒に解決するために、以下の方法を知っておくと役に立つでしょう。

### 相手の気持ちに共感する

困っている人の手助けをするときは、まず、相手の気持ちに寄り添い、共感することが大切です。共感する気持ちを表すには以下のような方法があります。

- ① 相手とアイコンタクトを取りながら、落ち着いたトーンで話すようにしましょう。こちらが落ち着いたペースを作っていくことで、相手も徐々に落ち着いてくるはずです。
- ② 相手の状況を思いやることばを投げかけることで、共感の気持ちを表すことができます。  
「それは大変ですね！」 Oh, no!

### 相手を安心させる

問題をきちんと把握するためには、まず相手を安心させ、落ち着かせることが大切です。そのためには、こちらが落ち着いた態度で受け応えをしましょう。

- ① ただうなずくだけでなく、必要に応じて Uh-huh. などと声に出してあいづちを打ちます。
- ② 混乱している相手には、相手の言いたいことをくみ取り、それを繰り返すことで、考えを整理するのを手伝いましょう。  
「大使館に行きたいのですね？」 So, you want to go to the embassy, right?
- ③ 相手にとって安心する材料があれば、それを伝えましょう。  
「その人たちは英語を話しますよ」 They speak English there.

#### Omotenashi Tip

興奮している相手を落ち着かせるには、こちらがまず落ち着いたトーンをつくりだすことが大切です。そのためには、「おだやかな表情」と「ゆっくり落ち着いた話し方」を心がけましょう。

## 手助けを申し出る

困っている人を見かけたら、まず声をかけてみましょう。「どうしましたか？」の一言で救われる思いをする人も数多くいるでしょう。明らかに問題が何かわかるような場合は「落とし物ですか」などと、絞り込んで聞くのもよいでしょう。

手助けを申し出るには、自分が直接手助けする場合と、相手が誰か他の専門知識を持った人や機関に尋ねるのを手助けする場合があります。誰か専門知識を持った人や機関のところに直接連れていく必要があると判断したときは、速やかにその場所に一緒に行き、詳細はそこで話してもらったほうがよいでしょう。そのような場合には「Let me + 動詞」を使うことができます。

「そこにお連れしましょう」 Let me take you there.

## いろいろな質問に対応する

旅行者の中には、日本についての知識をほとんど持たないで、冗談かと思えるような質問をまじめに聞いてくる人もいるかもしれません。そのような場合は事実を伝え、場合によっては代替案を示してあげるとよいでしょう。

「忍者はどこにいますか」 Where can I see ninjas?

「残念ながらもう本物の忍者はいません。でも、日光江戸村のアトラクションで見ることができます」  
Sorry, there are no real ninjas anymore. But you can see ninja actors in Nikko Edo Village.

「芸者はどこにいますか」 Where can I see geishas?

「神楽坂などの料亭にいます」 You can see them at some traditional Japanese restaurants in Kagurazaka.

いろいろな質問への対応策としては、尋ねられそうな質問は事前に想定し、それらにどのように対応するかを考えておくといよいでしょう。例えば、忍者や富士山など、典型的な日本のイメージに結びつくものについての詳しい情報を持つておくといよいでしょう。

### Omotenashi Tip

日本の人口、東京の人口、世界で一番・・・などの基本情報も知っておくと役立ちます。(Appendix 7 参照)  
無料で楽しめるイベントや場所などの情報を提供するのも喜ばれるでしょう。

## 「プラスアルファ」の情報を提供する

ただ相手の質問に答えるだけでなく、相手の状況を察して相手に一番役立つと思われる情報を提供したり、誰かにお勧めしたいと思える情報を分かち合ったりするのもボランティアをしていることの醍醐味でしょう。

「薬局は近くにありますか」Is there a drugstore near here? と聞かれた場合、道案内で済むこともありますが、相手の気分が悪そうな場合は、駅の救護室などに案内するということができます。

「大丈夫ですか。まず、駅の救護室に行きましょう」 **Are you OK? Let's go to the first-aid room at the station first.**

「ABC テパートに行くにはどの出口を出ればいいですか？」Which exit is for ABC Department Store? と聞かれた場合、相手によっては階段などを使わない道順を教えてあげるのが親切な場合もあります。

「5番出口です。まっすぐ行くと右側にエレベーターがありますよ」 **Go out Exit 5. Go straight, and you'll see an elevator on your right.**

「原宿に行きたいのですが」I want to go to Harajuku. と聞かれた場合、道案内をした後で、自分のお気に入りの場所をお勧めする、という小さなサービス精神として歓迎されることが多いでしょう。

「原宿にはいいカレー屋さんがありますよ」 **There's a good curry place in Harajuku.**

### Omotenashi Tip

どのようなときにも、まず「相手との出会いを楽しみ、その楽しむ心を表現すること」こそが、最上のボランティア・スピリッツではないでしょうか。それをしっかりと心に刻んでおくと、自然に最善の解決策は生まれてくるはずですよ。

外国人おもてなし語学ボランティア —おもてなし講座—

令和2年9月発行

編集・発行 東京都生活文化局都民生活部地域活動推進課  
東京都新宿区西新宿二丁目8番1号  
電話 03-5388-3056 (ダイヤルイン)  
03-5321-1111 内線 29-561

