

児童・生徒によるボランティアガイド手引き書

指導者向け

平成 22 年3月

観光庁

目 次

| | |
|--|-----------|
| 1. 児童・生徒によるボランティアガイドの目的と意義 | 1 |
| 1-1 具体的な事業の目的と目指す方向性 | 1 |
| 1-2 事業の意義と期待される効果 | 1 |
| 1-3 この手引き書の見かた・使いかた | 2 |
| 1-4 児童・生徒によるボランティアガイドモデル地域一覧 | 2 |
| 2. 児童・生徒によるボランティアガイドを実施するための環境づくり -実施環境づくり- | 4 |
| 2-1 ボランティアガイドの活動環境づくり | 4 |
| ①地域全体としての理解を得る | |
| ②事務局と窓口の設置 | |
| 2-2 組織の種類と実施体制の留意点 | 4 |
| ①運営主体別の組織の種類と特徴 | |
| ②保護者に対する説明 | |
| ③関連する主体別の役割分担 | |
| 3. 児童・生徒によるボランティアガイドの具体的な実施方策 -参加者募集と指導手法- | 9 |
| 3-1 ガイドの募集から指導までの流れ | 9 |
| ①ボランティアガイドの募集方法 | |
| ②ボランティアガイドの組織づくりと留意点 | |
| ③ボランティアガイド実施前の留意点 | |
| 3-2 ガイド実施のための学習 | 14 |
| ①お客様のお出迎えと挨拶・身だしなみ | |
| ②求められる案内の内容 | |
| ③説明方法や話し方の技術 | |
| ④お客様のお見送りと挨拶 | |
| ⑤指導方法の種類 | |
| 3-3 ガイドのための資料づくり | 21 |
| ①ガイドが持つ資料 | |
| ②お客様に渡す資料 | |
| 4. ガイドをする際の注意点 -安全管理と注意事項- | 26 |
| 4-1 安全な場所の把握 | 26 |
| 4-2 お客様とのトラブル防止 | 26 |
| 4-3 大人によるフォロー体制 | 26 |

1. 児童・生徒によるボランティアガイドの目的と意義

1-1 具体的な事業の目的と目指す方向性

観光立国の実現に向けて、観光の振興に寄与する人材の育成に関しては、将来にわたってわが国の観光の発展が持続可能なものとなるよう、その教育を充実させる必要がある。

観光立国推進基本計画では、政府が総合的かつ計画的に講ずべき施策の一つとして「観光地域づくり人材の発掘と活用」が掲げられている。また、各地域においても観光まちづくりの担い手となる人材の重要性が認識されつつあり、観光産業従事者、地方行政スタッフ、地域住民等々、多くの関係者が果たす役割を踏まえ、その人材育成の取り組みも進められている状況といえる。

この中でも特に「児童・生徒」については、自らの地域に対して愛着を持ち他地域からの旅行者を受け入れる側として、また、旅行者となって他地域を訪れる側として、観光立国を将来にわたって支える主体となることが期待されている。

各地域においても、成人によるボランティアガイドの延長線上で、あるいは学校における地域学習の延長線上で、それぞれ児童・生徒による地域のガイディングに取り組もうとする動きが見られるが、そのためのノウハウはまだ十分に蓄積・共有されていない。

このような現状を踏まえ、平成 21 年度の児童・生徒によるボランティアガイド事業では、国内の各地域において、取り組まれているボランティアガイドの実際の活動から、その考え方や手法、留意点などについてまとめるとともに、より多くの地域において児童・生徒によるボランティアガイドの取り組みが進められることを狙いとして、この「手引き書」を作成した。

1-2 事業の意義と期待される効果

全国各地域において、児童・生徒がボランティアガイドを行うことは、「旅をする心を育む」、「地域への理解を深め、郷土への愛情を育てる」、「早い年齢から社会性を身につける」などの教育的な効果を通じて、将来の観光地域づくりを担う人材の育成に貢献するものと期待される。

また、他地域から来訪する観光客へのおもてなしに携わることで、お客様に喜んでいただく満足感やガイドを行う楽しさを体感し、地域における観光や交流への興味を高めることが期待できる。

あわせて、日ごろ接する機会の少ない年齢層の人たちとの交流を通じて、異なる世代・年齢層の人への礼儀や配慮などを身につけることも可能になる。

一方、地域を来訪し、ボランティアガイドを利用する観光客にとっては、地域で暮らす子供たちとの交流が、旅の思い出として強く印象付けられるという効果が期待できる。

1-3 この手引き書の見かた・使いかた

この手引き書は、大きく分けて「実施環境づくり」、「参加者募集と指導手法」、「安全管理と注意事項」の3項目から構成されている。また、それぞれの項目の中に、より具体的な取り組み手法や各モデル地域が実施した取り組み事例を紹介しており、手引き書の利用者の状況に応じ、必要箇所を早く見つけ出すことを目的とした構成とした。

1-4 児童・生徒によるボランティアガイドモデル地域一覧

平成21年度、児童・生徒によるボランティアガイド事業において、モデル地域としてボランティアガイド事業に取り組んだ地域と実施主体、取り組み内容、この手引き書での表記についてまとめた一覧表は次のとおりである。(斜体太字は、事業実施時の代表団体)

| | 実施地域・実施主体 | 取り組み内容 | ガイド人数 | ガイド実施日数 | ガイド利用者数 |
|---|--|---|-------|---------|------------------|
| 1 | 北海道 松前町 松前町ツーリズム推進協議会 | <ul style="list-style-type: none"> ●高校と観光推進団体(協議会)との連携事業/高校生 ●フォトワーク(風景を撮影した写真)を使ったガイド学習 ●資料:ガイドブックの作成(ガイド用)、フリップを提示(お客様用) ●大人1名、学生2名のパートナーでガイド ●ボランティア保険加入 | 10人 | 3日 | 120人 (H21年実績) |
| 2 | 北海道 弟子屈町 てしかがえこまち推進協議会 | <ul style="list-style-type: none"> ●観光推進団体(協議会)の事業/小・中学生 ●プロのガイドを講師にしたガイド学習 ●資料:ガイド内容にあわせた写真・イラスト資料(ガイド用)、既存資料配布(お客様用) ●事前下見、現地情報の把握、参加児童・生徒の行動から直接指導 ●ヒグマ、ハチ、ウルシなどのリスク回避のための現地情報把握、季節・天候による服装を指導 | 4人 | 3日 | 合計: 23人 |
| 3 | 北海道 室蘭市 海星学院高等学校 | <ul style="list-style-type: none"> ●私立高校の行事としての外国人観光客案内/高校生 ●英語教育(修学旅行のホームステイ)と航空会社の元客室乗務員に おもてなし講習 ●資料:英語による資料作成(ガイド用)、既存資料配布(お客様用) ●場所ごとにガイドのグループを配置 ●ガイドの生徒の配置にあわせた教員の巡回と配置 | 168人 | 1日 | 3800人 程度 |
| 4 | 青森県 八戸市 社団法人 八戸観光コンベンション協会 | <ul style="list-style-type: none"> ●観光推進団体と中学校、観光交流施設の事業/中学生 ●現役のガイドやガイドを目指している人(何れも大人)、地元の郷土史家、役所職員、講師派遣などによる講習 ●資料:講習や体験(蕎麦打ち、煎餅焼き)の学習ノート(ガイド用) ●移動時の安全確保を保護者、観光交流施設スタッフが担う ●体験内容は指導できる地元の人たちがフォロー | 10人 | 4日 | 合計: 約40人 |
| 5 | 東京都 中央区 特定非営利法人 東京中央ネット 日本橋美人推進協議会 江戸日本橋観光めぐり事務局 | <ul style="list-style-type: none"> ●都心部のNPOと地元企業による観光推進団体(協議会)、私立高校による事業/中・高校生 ●地域の商店や資料館などが連携 ●都市やワークショップの専門家による講習 ●資料:説明資料(ガイド用)、お奨めポイントを記載したマップと概要書(お客様用) ●傷害保険の加入、教員・事務局スタッフの配置、事前の現地視察(ルートなど) | 5人 | 2日 | 合計: 19人 |
| 6 | 新潟県 佐渡市 佐渡市立小木中学校 | <ul style="list-style-type: none"> ●伝建地区の中学校の希望者による事業/中学生 ●夏休みを利用した「総合的な学習」の成果をガイド ●伝建地区の市民団体、地域団体によるガイドの指導 ●資料:過去の積み重ねのデータを更新したものを原稿として使用(ガイド用)、過去の総合的な学習で作成したパンフを限定配布(お客様用) ●伝建地区の市民団体、地域団体3団体よりサポーターを配置し、3~4人の大人が安全確保 | 46人 | 11日 | 合計: 1431人 |
| 7 | 新潟県 新潟市 音読集団「ECHIGO」 (有限会社ビープロデュース) | <ul style="list-style-type: none"> ●放送関連の民間企業と中学校、行政機関などの連携による事業/中学校 ●汽船内でのガイド実施、地元のガイド団体による指導、アナウンサーによる当日指導 ●資料:船内上映用パワーポイント、ガイド団体作成の資料(ガイド用) ●船内での動線の確保、交通事故対策のためのジャンボタクシーの利用 | 44人 | 1日 | 100~ 150人 |
| 8 | 長野県 原村 原村・はらこども教室「わWAO」 | <ul style="list-style-type: none"> ●村が主宰する生涯学習団体と公募した小学生による事業/小学生 ●村のイベントと移住・交流推進のモニターツアー時にガイドを実施 ●住んでよし、訪れてよい観光地として、子どもたちが暮らしに密着した案内を実施 ●資料:児童が作ったシートのポストカードを村の観光マップに綴じ込み冊子化 ●ボランティア保険加入、ガイド時はスタッフが危険防止に留意 | 6人 | 1日 | 15人 |

| | 実施地域・実施主体 | 取り組み内容 | ガイド 人数 | ガイド 実施日数 | ガイド 利用者数 |
|----|--|---|------------|-------------|----------------------|
| 9 | 岐阜県 多治見市 多治見観光ボランティアガイド 多治見ボーイスカウト協議会 | <ul style="list-style-type: none"> ●地元観光ガイドとボーイスカウトが中心となり、観光推進団体(観光協会)と自治体が連携した事業/小・中・高校生 ●ボーイスカウトの活動の中で地元観光ガイド団体が指導、ラジオアナウンサーによる話し方指導 ●資料: 既存資料に聞き込みで得た情報を追加した資料作成(ガイド用)、既存資料配布(お客様用) ●事前調査による場所の確保、緊急時連絡先、避難場所の確認 ●お客様の人数確認、別行動をとりたいお客様の集合場所の徹底 ●大人が必ず付くがフォローは最低限 | 62人 | 2日 | 合計: 12人 |
| 10 | 愛知県 南知多町 篠島観光協会 | <ul style="list-style-type: none"> ●観光推進団体(観光協会)とボランティアガイド団体が連携した事業/小・中学生 ●観光ボランティアガイドによる指導 ●資料: ガイド用資料を作成 ●ボランティア保険加入、ガイド時は必ず大人同伴、暑さ対策と水分補給に留意 | 12~ 13人 | 1日 | 45人 |
| 11 | 石川県 金沢市 夕日寺自然体験実行委員会 | <ul style="list-style-type: none"> ●県による事業運営チームが自然体験活動(里山)にテーマを絞って実施/小学生 ●講師による集中講義と図書館、インターネットの活用による児童の自主学習、実地の自然体験活動による講習 ●インタープリターとしてのガイドの役割を学習 ●屋外活動のため自分の身の安全確保、荒天時のプログラムなどを指導 ●資料: 既存資料を利用し小学6年生向けのものを作成(ガイド用)、配布はしないが自然物(木、枝など)を提示(お客様用) ●現地の下見を2回以上実施、緊急時の対応マニュアル作成、保護者・関係機関向けの緊急連絡網作成 ●失敗を恐れず、児童の「気づくこと」を重視 ●里山での活動のため、入念な危険箇所の把握と対応策(危険箇所での活動をしない) | 23人 | 7日 | 合計: 70人 |
| 12 | 滋賀県 湖北町(現長浜市) 湖北町教育委員会 | <ul style="list-style-type: none"> ●教育委員会と3つの小学校に1つの中学校による事業/小、中学生 ●総合的な学習や地域貢献活動としてのガイド内容の学習とガイドの実施 ●資料: パネルやガイドブックなど各校による資料(ガイド用)、野鳥の資料を作成配布(お客様用/1校が実施) ●校外ガイド時の行動範囲、安全な行動様式の指導、緊急連絡カードによるトラブル対応の体制づくり ●ガイド時は指導者による補足、施設スタッフによる支援体制づくり | 74人 | 8日 | 全校 合計: 505人 |
| 13 | 三重県 鳥羽市 有限会社オズ 海鳥遊民くらぶ企画部 | <ul style="list-style-type: none"> ●民間企業(エコツアー企画運営)と小学校の総合学習として実施した事業/小学生 ●学校の授業の一環としてガイドの講習、フィールド演習を実施 ●資料: ポイントごとのシナリオ作成、3択のクイズなども取り入れた資料(ガイドの提示用)、クイズ正解者用景品・特産品の配布(お客様用) ●ガイド時は、先生とスタッフが付いて安全管理、フィールド調査時に児童とともに危険箇所チェック、児童による時間管理を基本に大人がフォロー、離島という立地条件下での児童への危機管理意識の指導 | 36人 | 3日 | 合計: 50人 |
| 14 | 兵庫県 加西市 加西市観光まちづくり協会 加西市歴史街道ボランティアガイド 北条まちづくり協議会 | <ul style="list-style-type: none"> ●ボランティアガイド、観光案内所と学校が連携した事業/小学生 ●大人のボランティアガイドによるガイド指導、地域のまちづくり協議会による校外学習の実施 ●資料: ガイド案内書を利用し、学習時のポイントなどを加筆(ガイド用)、既存資料配布(お客様用) ●ガイド時に必ず大人が1人付き添う体制 ●トラブル対応には大人が待機、ガイド前にお客様に児童のガイドの説明を実施 ●大人のボランティアガイドによるフォロー ●ガイドを行う場所は小学校に隣接した寺院、住職なども安全管理を担う | 18人 | 30~ 40日 | 全実施日 合計: 200人 |
| 15 | 大分県 由布市 公益財団法人 人材育成ゆふいん財団 一般社団法人 由布院温泉観光協会 | <ul style="list-style-type: none"> ●地域の公益法人(財団)と観光推進団体(観光協会)による事業/小・中・高校生 ●地元関係者(教育委員会、観光推進団体など)とガイドの専門家による指導、ワークショップやゲーム、プレゼンクイズなどを取り入れた指導 ●資料: クイズカードの作成(ガイドがお客様に提示) ●傷害保険加入、マナー、話し方、安全確保などを重点的にフォロー、危険箇所での安全確保に留意 | 4人 | 1日 | 3人 |
| 16 | 鹿児島県 鹿児島市 鹿児島県 石橋記念公園 NPOかごしま探検の会 | <ul style="list-style-type: none"> ●県立公園とNPO団体による事業/小・中学生 ●ガイド実施のために定期的にガイドの勉強会を開催、活動は学習からガイドまで全て自由参加とし、気安さに配慮 ●基礎的な勉強の他、地域で実施している歴史探索や体験活動などで楽しみながら歴史学習を実施 ●テストや意見交換など多様な取り組みによるガイド育成 ●資料: 各児童・生徒が調べまとめた資料や写真、地図などを入れたファイルを作成(ガイド用)、既存資料配布(お客様用) ●年長者(中学生)による「リーダー会」を結成し、リーダーと職員が連携した安全確保、園外では保護者がサポート ●児童が自分の力で解決、考えるため、大人は安全確保や写真撮影、アドバイザーなどとして付かず離れずのスタンス ●ガイド時にはリーダーや職員が必ず同行、写真撮影なども行う | 19人 | 10日 | 合計: 156人 (74組) |

2. 児童・生徒によるボランティアガイドを実施するための環境づくり -実施環境づくり-

一般的に、ボランティアガイドによる地域や施設の案内を行う場合は、そのための環境づくりが必要になる。その際の要点や必要と思われる取り組みについて説明する。

2-1 ボランティアガイドの活動環境づくり

①地域全体としての理解を得る

児童・生徒がボランティアガイドを行う場合、活動を行う地域全体が活動に対する理解を持ち、単なる学校や関連団体の活動とするのではなく、地域ぐるみでボランティアガイドの活動を盛りたてていくことが求められる。

②事務局と窓口の設置

児童・生徒のボランティアガイド活動についても、一般の大人のボランティアガイドと同様に事務局を設置することが必要になる。事務局の役割は、地域や関連団体、保護者や外部の専門家などとの連絡・調整からガイドを行う内容についての方向付け、実際の活動のための諸手続から安全管理など作業が多岐にわたることが考えられる。このため、余裕を持った事務局の人員配置やヘルプスタッフ(地域の大人や保護者)の確保も必要になる。

活動を実施する場合、申し込み先や問い合わせ先などの連絡先(窓口)を設置し、その連絡方法を明確にする。連絡方法としては、電話が一般的だが、窓口を担う組織の種類によってFAXやメールのみとする場合や、申し込みの受け付けをFAXやメールで行い、改めて電話で連絡するなどが考えられる。いずれの場合も、『申し込み先(連絡先)』と『申し込み方法』をボランティアガイドの案内やPRの資料に分かりやすい大きさの文字で記すことを心がける。

あわせて、窓口が対応している曜日や時間があれば、それも明確にする。可能であれば、観光客の利用が多いと思われる土日や祝日は対応できることが望ましい。

2-2 組織の種類と実施体制の留意点

①運営主体別の組織の種類と特徴

児童・生徒によるボランティアガイドの活動では、1)学校が単独で実施する場合、2)学校と地域の外部団体が組織を構成し実施する場合、3)学校を介さず地域の観光施設や観光推進団体(観光協会やボランティアガイド団体など)が実施・運営する場合などが考えられる。一般的に1)の場合は、活動内容も教育的な要素が強くなり、2)、3)の場合は、観光・交流的な要素が強まるものと考えられる。2)、3)の場合は、ある程度独立した組織として設置し、組織の育成もあわせて行うことが考えられる。

1) 学校行事や教育活動として学校が単独で実施する場合

学校行事や教育活動の一環としての実施の場合は、新たな組織づくりは不要だが、全校や全学年が参加する授業から有志が参加する校内のクラブ活動まで幅広い組織体制が考えられる。

事例紹介 — 運営主体別の組織の種類と特徴①／学校が単独で実施する取り組み —

- 新潟県佐渡市の佐渡市立小木中学校では、総合的な学習の成果を活かし、伝統的建造物群保存地区である「宿根木集落」の良さを観光客に知ってもらうため、平成16年から夏休みの土日を利用し、ボランティアガイドを実施している。ガイドは、学校の部活動として希望者のみで実施しており、全校生徒の約3分の1が部員として参加している。学校単独の取り組みではあるが、生徒のガイド指導やガイド時のサポートなどは、伝統的建造物群保存地区の市民団体、地域団体3団体より関係者が参加し取り組みを支えている。



[ガイド対象となる街並みを前にした案内]



[集落内に設置した受付スペース]

2) 学校と外部団体が連携した組織

学校との連携体制を持った組織作りの場合、相互の連絡や調整をきめ細かに行うことが必要になる。特に連絡体制については、学校側、組織側ともに担当者を置き、連絡や情報の行き違いや錯綜を避ける体制づくりに留意する。

事例紹介 — 運営主体別の組織の種類と特徴②／学校と外部団体の連携による取り組み —

- 北海道室蘭市の海星学院高等学校では、学校教育の一環として、大型客船ダイヤモンド・プリンセス号の入港時に英語で街を案内するボランティアガイドを毎年実施している。ガイドの実施は、地元のまちづくりNPOの協力のもと、全校生徒約160人でシャトルバス内と市内の各観光スポットで英語教育の成果を活かすことを目的に、生徒が学んだ室蘭市の観光、産業、歴史等について国際交流を通して世界へと発信している。



[手描きの英語資料による説明]



[シャトルバス内での案内]

3) 地域の観光施設や関連団体による組織

地域の観光施設やガイド団体をはじめとする様々な組織が行うボランティアガイドでは、参加する児童・生徒が活動に興味を持って楽しみながら活動できる組織作りが求められる。ガイドの活動がお客様に喜ばれる楽しいものであることを広くPRするとともに、学校や児童会などへの働きかけとあわせて、児童・生徒の保護者に対しても、日ごろからボランティアガイド活動をPRするなど、参加者の確保を考慮した組織や体制整備が必要になる。

事例紹介 ー運営主体別の組織の種類と特徴③／観光施設や関連団体による取り組みー

- 青森県の八戸観光コンベンション協会の取り組みでは、地域の八戸市立中沢中学校へ生徒の募集を依頼し、廃校になった小学校の校舎を観光・交流に活用している山の楽校運営協議会とともに、ボランティアガイドを実施する環境を整え、実施している。この取り組みの中では、説明の方法や話し方などガイドの技術的な指導については、講師派遣を行っている専門組織が担当するなど、観光推進団体の他に地域の学校や観光施設、専門技術の指導団体など、多数の関係機関が関わってボランティアガイドが行われた。八戸のように多くの主体が、それぞれの専門分野で役割分担を行いながらボランティアガイドを支える環境づくりは、それぞれの主体の作業負担が軽減できるため有効な手法である。複数の主体が関わる場合は、事務局の連絡調整や運営の力量が求められる点に留意することも必要である。



[廃校を活用したそば打ち体験の様子]



[廃校を活用した手焼きせんべい作り体験]

事例紹介 ー運営主体別の組織の種類と特徴④／観光施設や関連団体による取り組みー

- 兵庫県の加西市には数々の古墳群や日本最古の石仏など多数の名所・旧跡がある。加西市観光ボランティア協会は、地元の小学校に事業を依頼し、ボランティアガイド事業を実施した。児童へのガイド方法などの指導は、加西市歴史街道ボランティアガイドが行ったが、石仏についてガイドを行う寺院の住職や住民組織であるまちづくり協議会など、地域の様々な組織が児童によるボランティアガイドの取り組みに関わり、地域ぐるみでボランティアガイド事業が実施されたことがわかる。地域が1つになり、地域資源を活用しながら児童がボランティアガイドを実施するという典型的な例である。



[寺院の境内で観光客へのガイドの様子]



[境内の樹木の説明なども行っている]

②保護者に対する説明

ボランティアガイドの活動を行う際には、児童・生徒の保護者に対する説明が必要になる場合がある。特に、休日や夏休みなどに実施する場合は、保護者に対する説明や周知方法として、保護者会の開催、説明書類の配布、承諾書の提出などが考えられる。

保護者への説明においては、学校行事としての主旨説明、外部組織との協力体制、具体的な活動内容などを分かりやすく説明し、事前に保護者の了解を得ることが必要である。

③関連する主体別の役割分担

学校と地域の外部団体などが連携しボランティアガイドを実施する場合は、各主体が役割分担を明確にし、活動を円滑に進める必要がある。考えられる役割分担としては、参加する児童・生徒の確保や協力者への依頼と連絡、会議などの会場の確保、保護者への説明、ガイドを行うための知識の教育などを学校側が担い、ガイドとしてのマナーや説明・接客の技術、地域の身近な生活文化や歴史の伝承などを外部団体が指導するといったものが挙げられる。

また、地域の外部団体と児童・生徒が接することによるメリットとしては、普段、児童・生徒が接する機会が少ない年齢層の人たちとの交流の機会が生まれるとともに、地域でガイドやボランティアを行っている高齢者の楽しみや生きがいづくりにもつながることなどが期待できる。

事例紹介 — 関連する主体別の役割分担／具体的な役割分担の明確化について —

- 新潟県の佐渡市立小木中学校では、地域の関係団体などとの連携において、分担する役割を具体的にわかるようにしている。

ガイドの指導にあたって、お願いしたいこと

小木中学校宿根木観光ボランティア部
顧問 左京 淳一

- 生徒は、原稿を読むだけで精一杯です。原稿内容以外に宿根木のことについて、「あれも言ってほしい」「これも言った方がいい」と多くを望まないようにしていただきたいと思ひます。指導することは、「ガイドの仕方」のみでお願いします。
- 今年初めての生徒を対象にした学習会なので、何がどこにあるのかわからない生徒も多くいます。説明する場所や指さす場所がどこなのかわからない生徒には教えてあげてください。
- ガイドを受けながら、指導すべき点があったら、すぐその場で注意してください。あとで言われても、生徒は何のことを言われているのかわからない場合があります。

◎ 指導のポイント

- ・最初に自己紹介をしたか。
- ・声は、聞き取りやすい大きさか。
- ・早口すぎないか。
- ・お客さんの前を歩いているか。
- ・原稿を読むだけでなく、説明する箇所を手でさし示しているか。
- ・写真パネルの挙げ方は、お客さんにとって見やすい位置や角度か。
- ・お客さんの歩くペースに合わせているか。
- ・ていねいな言葉使いをしているか。
- ・中学生らしく、さわやかに礼儀正しいか。 など

※お手数ですがよろしくお願ひいたします。

[依頼内容を簡潔にまとめた関係者用資料]

平成21年度 小木中学校「宿根木観光ボランティアガイド」計画
平成21年5月22日
宿根木ボランティア部担当

- ねらい
 - ・地域を知るにより郷土への誇りをもたせるとともに、郷土のために尽くす心を養う。
 - ・外部の人々に発信することにより、礼儀作法やコミュニケーションの能力を向上させる。
- 実施日
 - ・夏休み中の土曜と日曜に行う。(計8日間)
 - 7 / 25 (土) 26 (日)
 - 8 / 1 (土) 2 (日)、8 (土) 9 (日)、16 (日) 17 (月) 18 (火)
 - 22 (土) 23 (日) ※ [] はアースセレブレーション開催日
- 実施方法
 - ・1日を、前半 (10:00~13:00) と後半 (13:00~15:00) に分け、10人程度のグループで順番に分組する。
 - ・全教員で担当日を分担し、生徒管理と指導、デジカメでの記録にあたる。
- 今後の予定

| 月 | 日 | 曜 | 活 動 内 容 |
|----|---|----|--|
| 6 | 4 | 木 | ・全校生徒に向けての説明会 6限 体育館にて |
| 5 | 下 | 金 | ・アンケート (参加・不参加・未定) 実施⇒希望者が少ない場合は勧誘を行う |
| | | 月 | ・ [] さん (宿根木を愛する会会長) と会い、今年度の予定と 予行演習の打ち合わせを行う。 ・ガイド用のパネル作成開始 (印刷・ラミネート) ・各マスコミにFAXを送す。 ・宿根木総代に電話して、予行演習でのお客さん役を依頼する。 ・予行演習のマイクロバス手配 |
| 7 | 1 | 水 | ・朝学活で、ガイド参加への最終確認アンケート実施 ・小木中HPにガイドの案内を載せる。(文化祭作成) |
| | | 上 | ・清九郎の管理者の [] さん (長崎県 [] 市) に電話 (予行演習日に公開民家を5時まで閉館してもらう件で) ・宿根木地区総代に電話 (ガイド練習のお客さん役の住民準備の確認) |
| 13 | 月 | | ・ガイド可能な日のアンケート調査を行う |
| 15 | 水 | | ・ガイド当番表を見せて、可能な日を確認→修正 ・佐渡観光協会へHP掲載の依頼、原稿と写真の送付 |
| | | 21 | 火 |
| 23 | 木 | | ・予行演習 (宿根木地区で実際にガイド練習) 15:20~17:00 |
| 24 | 金 | | ・最終打ち合わせ (当番表配布・心がまえ等) |
| 25 | 土 | | ・ガイド初日 |

[実施スケジュールなども明確に記されている]

事例紹介 — 保護者に対する説明／書類による承諾の確認 —

- 新潟県新潟市の音読集団「E C H I G O」は、ボランティアガイドの実施にあたり、保護者からの理解を求めるために承諾書をもっている。

音読中学校3年保護者各位
平成21年7月吉日

音読中学校 学校長 高橋 豊彦
音読地区 区民会
代表 栗山 竜子

総合学習 パノラマガイドにチャレンジ班
校外学習に関して (保護者承諾願ひ)

日頃、各種活動におきましては、多大なるご理解及びご協力ありがとうございます。
また、今年度より開催いたしました総合学習の「パノラマガイドにチャレンジ」では、年度初めでの前編を行うことがありますが、つきましては、この夏休み期間中に行う日程・スケジュールを下記に投稿いたしました。
校外での学習ということもあり、学校関係者および、本学習の指導者である音読集団 ECHIGO では、安全等には充分配慮いたします。
ご理解・ご承諾いただきたく、生徒さんの参加にご承諾いただきたく、何卒宜しくお願い申し上げます。ご承諾いただいた旨の報告、別紙承諾書に記入をお願いします。
また、承諾の必要が、存在しない必ずしも前編前編でのパノラマガイド「リハーサル」では、音読集団 ECHIGO スタッフが別紙にあたり、方立を必ず預存ではあります。万が一の事故に備え、当方にて保険に加入させていただきますこと、あわせてご了承ください。

記

<日程・内容>
① 7月27、28、29、30、31日 パノラマガイド・リハーサルを行います。
時間詳細は午後各自に配布いたします。
② 8月1日
前編・別紙にて配布。
③ 8月5日
長吉原より長吉原の環境探検隊の小学生に、ガイドを行います。
時間詳細は後日、年度各自に配布いたします。

<備考>
8月1日の前編前編については、家畜の近接行動観察イベントラゾでのガイド発表となります。その際は、気象メッセ01 館内観望にて行います。

以上

[保護者向け承諾願ひ]

承 諾 書

<参加生徒名>
年 組

<保護者氏名> _____ 印

<住所>
〒 _____

<参加生徒生年月日>
年 月 日 生まれ

<承諾>
夏休み期間中のパノラマガイド学習の参加に
承諾いたします。 承諾しません。

<他特記事項ございましたら、お願いします。>

[保護者向け承諾書]

3. 児童・生徒によるボランティアガイドの具体的な実施方策 -参加者募集と指導手法-

3-1 ガイドの募集から指導までの流れ

ボランティアガイドを実施する際、児童・生徒が興味を持ち、参加する意欲を高めるような募集を行うことが重要になる。ここでは、ボランティアガイドとしての児童・生徒の募集から実際の指導を行うまでに必要な取り組みや事前に準備することで円滑な運営が可能になる要点について説明する。

①ボランティアガイドの募集方法

ボランティアガイドの募集では、児童・生徒が活動に興味を持ち、自発的にボランティアガイドに応募する仕組みづくりが必要になる。募集時にこれまでの活動を具体的に説明する資料を配布する、保護者にも興味を持ってもらう、活動の中で次の世代となる児童・生徒を巻き込むなど、多くの児童・生徒が楽しみながら参加しやすい方法が望まれる。

1) 募集対象

ボランティアガイドの活動に支障が無い場合、学年や学校の枠を超えて児童・生徒を幅広く募集することが望まれる。そのメリットとして、年齢層や学校の異なる児童・生徒間の交流の機会創出が期待できる。特に、地域の自然環境や街並み、町の歴史など、テーマを持ったボランティアガイドの活動を実施する際は、年齢層が異なる児童・生徒が混在することで年齢による役割分担や説明内容の変化など、副次的な効果も生じるため、学校行事など以外では、募集対象の制限を狭めないことが望ましい。

2) 募集人員

学年や年齢、性別、居住地など募集対象のばらつきを低減したい場合は、それぞれの募集人員をあらかじめ決めて、募集を行うことが有効である。また、指導や運営を行うスタッフの人数を踏まえ、組織としての人数の上限を把握しておくことも求められる。応募者が集まらない場合は2次募集なども必要になるため、余裕をもった募集期間も必要になる。

3) 募集の媒体

一般的には、行政の広報誌やチラシ、ポスターなどが考えられるが、行政が実施主体に加わっていない場合は、タウン誌や新聞などでの募集も検討する必要がある。学校や地域との連携体制がある場合は、学校を通じての募集、観光協会や地元のスーパー、商店街などへのチラシ、ポスターの配布も考えられる。

4) 募集の条件

学校教育の一環でない場合は、「こども***隊」というような組織の目的が分かりやすい名称とともに募集を行うことも検討する必要がある。特に、厳しい条件（活動参加の強制や最低参加回数の設定など）や難しそうな印象を与える文言の使用などは避け、楽しみながら何かを知る、活動するということを強く打ち出し募集することが望ましい。

事例紹介 - ボランティアガイドの募集方法① / ガイド募集時の工夫 -

- 鹿児島県の石橋記念公園が取り組んでいる「子どもガイド」育成事業では、ガイドを募集する段階にも工夫を凝らしている。ボランティアガイドの活動に興味はあるものの、具体的な活動内容が分からない、あるいは実際の活動を体験してから参加するかどうか決めたいという児童や保護者の声があることを踏まえ、「ガイド体験」の場面を用意した。すでに活動に参加している子供たちの輪に加わることで不安を取り除くとともに、保護者に対しても活動内容や趣旨を理解していただくよう努めている。

事例紹介 - ボランティアガイドの募集方法② / ガイド募集時の工夫 -

- 大分県の人材育成ゆふいん財団では、ボランティアガイドの募集時から、参加する子どもたちがお客様に紹介したいものや場所を「ガイドのたね」として探し、持ち寄って講座に臨む仕組みをとっている。このような方法は、参加する子どもたち一人ひとりが独創的な「ガイドのたね」を見つけ出すことができるとともに、講座自体の充実度を高めることに有効であると考えられる。

ゆふいん子どもガイド講座に参加するみなさんへ

3月27日(土)で、みなさんにはすてきな「ゆふいん子どもガイド」になってもらいたいと思います。当日は実際に外に出て、大人の参加者やお客様に向けてお話を体験してみましょう。そこで、みなさんに宿題です。講座までに「ガイドのたね(自分が自慢したいところ)」を探してきて、このシートを当日持ってきて下さい。

宿題その1
お客様に紹介したい、私の好きなもの「場所」「自然(山・川・土・石・生き物など)」「遊び」「文化」など、とっつけましょう。また、どうしてそれを紹介したいのか、理由も書いて下さい。

宿題その2
宿題その1で考えた「紹介したいこと」を、ガイドとしてお話しするのに良いと思う場所を、下の地図のグレーのエリアから探してきましょう。そして、その場所を下の地図上に★印で書き込みましょう。

①

| 紹介したいこと | その理由 |
|---------|------|
| | |

②

| 紹介したいこと | その理由 |
|---------|------|
| | |

[ガイドのたねの記入シート]

ゆふいん子どもガイド講座

日時：3月27日(土) 9:30集合
 集合場所：健康温泉観クアージュゆふいん交流室
 主催：公益財団法人人材育成ゆふいん財団、一般社団法人由布院温泉観光協会
 協力：ボランティアあさぎり会、ゆふいんエコワーク設立準備会

●対象：小学生～中学生(定員20名)
 ●参加費：無料(服装代、催費保障代は主催者が負担します)
 ●応募・問い合わせ先(応募は25日(木)まで)
 人材育成ゆふいん財団事務局・大滞まで 電話：0977-85-4748

ゆふいんを知ろう！そしてゆふいんを紹介してみよう！
 ゆふいんの歴史や自然はもちろん、私たちが当たり前に行っている暮らしぶりも、実はよそから来た人にとっては珍しかったり、面白かったりします。それを案内人(ガイド)と一緒に歩きながら知って、学び、実践してみたいと思います。ゆふいんの素敵な所、大切にしていることを、ゆふいんに住む皆さんの視点でぜひ教えて下さい。

～プログラム～

9:30～ 集合・受付・ごあいさつ
 10:00～ オリエンテーション (60分)
 (1) 自己紹介(他己紹介ゲーム)
 (2) 顔と体をやわらかくするゲーム
 ①リラックス体操
 ②プレクイズ

11:00～ 「ガイドのたね」の発表 (40分)
 昼食休憩

13:00～ ガイド基礎講習 (15分)
 (1) ガイドを行う上での基礎知識
 (2) ガイドの企画・プランニング

13:15～ 「ガイドのたね」をもとに企画シート作成 (45分)
 14:00～ ガイドの予行練習 (30分)
 14:30～ 子どもガイド (60分)

～10分休憩～

15:40～ 子どもガイド振り返り (20分)
 (1) 講評
 (2) 反省会
 16:00～ 終了予定

[ガイド講座の案内チラシ]

② ボランティアガイドの組織づくりと留意点

児童・生徒によるボランティアガイドの活動で組織作りを行う場合、一般的に関係者や関係する組織が主体となって推進すべきものについては、以下のようなものが考えられる。

1) 組織の名称を決める

活動を始めるにあたり、組織や団体の名前を決めることが必要になる。組織名は、地域名を冠したり、活動内容を取り入れたり、誰でも分かりやすいものとすることが望ましい。

2) 組織の所在地を決める

組織の所在地は、窓口の設置とあわせて考える必要がある。特に問い合わせなど対外的な対応をどのように行うのかによって観光推進団体（観光協会など）や公的機関に設置することが考えられる。一方、任意団体等の場合は組織の責任者の自宅などが考えられるが、問い合わせなどに支障をきたさないものを選ぶ必要がある。学校行事として行う場合は、学校が窓口や所在地となる。

3) 組織の目的を明確にする

児童・生徒によるボランティアガイドでは、何を目的にどのようなものについてガイドを行うのかという組織の目的を明確にすることで、活動方針も明確になる。組織の目的は対外的にもPRすることが求められるため、ガイド活動の際は、「子供たちがお客様をおもてなし」、「自分たちの街を説明」などの紹介文とあわせて組織の目的を明示することも1つの手法といえる。

さらに、観光客に対するボランティアガイドの効果とあわせて、活動によって生じる児童・生徒への効果も視野に入れておくことが望まれる。一般的な効果として、「子供の頃から地域社会へ関心を持つ」や「総合学習の成果を活かす」、「児童・生徒の地域への愛着心向上を促す」などが挙げられる。

4) 組織の代表者・責任者を決める

特に、観光推進団体や任意団体においては、児童・生徒によるボランティアガイドの統率者、地域の観光推進団体などの関係者が、組織の代表者や責任者となる必要がある。代表者や責任者の役割としては、組織活動の説明やPRなど対外的なものから、児童・生徒に対する指導や組織全体の管理・運営など広範なものが考えられる。

5) 組織の管理運営と定期的な会議開催

児童・生徒によるボランティアガイドを実施する場合においても、大人のガイド団体と同様に組織の管理や運営方針を決め、情報共有をはかるための関係者による会議開催ホリキ「え？？テレビの裏に何かいたの？」

になる。このような会議は、実際の活動を効率よく円滑に運営するために必要なものであり、定期的に開催することが望ましい。

③ ボランティアガイド実施前の留意点

児童・生徒によるボランティアガイドを実施する場合、実施時期や雨天の場合の対処（屋外のガイドの場合）、ガイドの集合場所などを事前に決め、準備することで、活動が円滑に進められるものがある。一般的なものでは、以下のようなものが考えられる。

1) ガイド実施の時期・スケジュール

児童・生徒によるボランティアガイドの活動を行う場合、その実施時期の設定が活動の成否を左右することも考えられる。実施時期の設定では、学校行事や地域活動との重複を避け、観光客などの来訪者が見込める季節や日時を選ぶ必要がある。一般的には、夏休み

や冬休み、連休などの学校の休暇時期や春、秋の行楽シーズンなどが考えられる。

ガイドの実施スケジュールは、活動の頻度とも関連するため、ガイドや関係者の人数、活動内容などを考慮し、無理のない範囲で実施する必要がある。

事例紹介 —ガイド実施の時期・スケジュール／学校行事の影響がない取り組み方法—

- 多くのモデル地域では、ボランティアガイドの活動や講習会のスケジュールを計画する際、地域の学校と協議を行うなどして、学校行事のない時期や曜日を組み合わせながら事業を進めていたが、岐阜県の高見観光ボランティアガイドおよび高見ボーイスカウト協議会の取り組みでは、ボランティアガイドをボーイスカウトの活動と組み合わせて実施しており、学校行事の影響を受けない環境下でのボランティアガイド事業が実施された。



[観光ボランティアガイドによる講習会]



[観光ボランティアガイドによる勉強会]



[現役のラジオアナウンサーによる話し方講座を開催]



[大人のガイド資料を参考に自分たちの資料を作成]

また、ボーイスカウトの活動であるため、怪我の対処などは既に身につけており、ボランティアガイドの取り組みの中での大人のフォローは最低限に抑えて実施した。

2) 雨天時の代替ガイドや中止

公園や街なかなど屋外で活動を行う場合、天候による活動の変更や中止について考慮する必要がある。例えば、展示や案内のための施設がある場合は、雨天時には、その建物内でのボランティアガイド活動が考えられるが、そのような施設が無い場合は、雨天時の活動の中止とその連絡方法を事前に決めておく必要がある。

3) ガイドの待機場所

定期的にボランティアガイドによる案内が行われている場合は特に、ガイドの待機場所を設けることで、お客様への迅速な対応が可能になる。待機場所を設置するその他のメリットは、ボランティアガイドの活動のPRやガイドの希望者の確保につながるなどが考えられる。

4) 制服やバッジなど

ボランティアガイドであることが一目で分かる制服やバッジなどを設けることで、お客様がガイドを識別しやすくなり、ガイド側も自覚や意識などが高まることが期待できる。また、ガイドが案内を行う際、他のお客様へのPR効果もあることから、制服やバッジなどの準備を心がけたい。

一般的に採用されている制服には、ジャンパーやTシャツなどが多いが、帽子や腕章、首から下げる身分証明書なども考えられる。

事例紹介 — ボランティアガイドの制服やバッジなど —

- それぞれのモデル地域では、児童・生徒がボランティアガイドを行う際、身につけるものを決めている地域が複数見られた。ここでは、その典型的な例を紹介する。



[ガイド任命とともに手渡されるガイド証]
山の楽校ボランティアガイド(青森県)



[ガイドは、お揃いの帽子を着用]
石橋記念公園(鹿児島県)



[学校名入りのバッグに資料を入れて配布]
江戸日本橋観光めぐり事務局(東京都)



[ガイドは、お揃いの帽子とTシャツを着用]
しまっ子ガイド(三重県)

3-2 ガイド実施のための学習

児童・生徒によるボランティアガイドで観光客に満足してもらうためには、案内する施設や地域、その他の対象について、正確な知識を身に付け、ガイドを行うことが必要になる。

あわせて、観光客に対する挨拶や言葉遣い、話し方などボランティアガイドに求められる技術的なスキルについても学ぶ必要がある。ここでは、児童・生徒がガイドを行う際の知識から技術まで、具体的な学習のポイントについて説明する。

①お客様のお出迎えと挨拶・身だしなみ

お客様をガイドする場合、最も重要なものが「挨拶」といえる。お出迎え時の挨拶で、最初の印象が決まるので、一般的には、以下の各点に留意することが必要とされている。

1) 集合時間

お客様を待たせることは厳禁。集合時間の10～15分前に集まり、お客様を待つことを心がける。一方で、不必要に早い時間（1時間前など）から待機すべきではない。

2) お出迎えの挨拶

お出迎えの挨拶はお客様の来訪を歓迎する気持ちをもって、「こんにちは」、「失礼ですが」などの声かけの後、「**さんですか?」、「****（団体名）の方ですか?」など、お客様であることの確認を行う。さらに、「***小学校のボランティアガイドです」、「***（地名や施設名）へ、ようこそ。今日はよろしくお願ひします」など、自分たちの団体名を名乗りながら挨拶をする。

また、お客様からの問いかけには、無言やあいまいな態度をせず、「はい」という返事をするように心がける。

3) 身だしなみ

挨拶と同じく身だしなみもお客様の印象を左右する要素となる。子供らしい元気な笑顔と清潔な服装がボランティアガイドを行う児童・生徒に求められる身だしなみである。清潔な服装では、頭髪や手の爪の汚れや伸び具合なども気をつけておく。あわせて、身だしなみは、ガイドを行う児童・生徒だけでなく引率者や補助要員としての大人のスタッフも留意する必要がある。

4) ガイド前の説明

ガイドを始める前に、お客様に対し、予定しているコースについて簡単に説明する（どのような場所に行くのか、何を見てもらうのか、どのくらいの時間がかかるのか）ことで、お客様を安心させ、ガイドも時間の感覚を持つことにつながるため、必ず実施すべきである。

②求められる案内の内容

児童・生徒によるボランティアガイドでは、学校での学習の成果や、ガイドの勉強会の成果、日ごろ練習しているガイド技術などを発揮し、お客様をご案内することが求められ

ている。

これ以外に、地域の状況により内容が異なる場合もあるが、一般的にガイドに求められる説明内容について以下に挙げる。

1) 地域の歴史や文化

それぞれの地域の歴史を物語る場所や建物、昔からの言い伝えなどは、他の地域や都市から来た人にとって、新鮮で興味深いものになる。ボランティアガイドとして、お客様をご案内するコース上にどのようなものがあるのかを調べておき、それをお客様に説明できるようにしておくこともガイドを楽しんでもらうポイントになる。

2) 地域の自然環境

歴史や文化と同じく、地域で親しまれている山や海、河川や湖などの地形は、地域の思い出として印象付けることができる。また、地域に多い樹木や草花などの植物、鳥や昆虫などの動物などの目ごろ見慣れた自然環境は、案内の中で季節感を感じさせるものであるため、お客様に説明できるように、普段から興味を持って調べておくことが必要である。

3) 地域の産業や特産品

観光を目的にやって来るお客様にとって、その地域で生産されている農作物や海産物、特産品や工芸品は、旅行の楽しみとして興味の対象となる場合が多い。ボランティアガイドが説明する場合、地域の伝統産業や現在の産業の説明と特産品などを結びつけることで、お客様の興味の喚起につながることが考えられる。また、昔からある食品や料理なども地域の生活文化を伝えるものになるため、特に女性客には、説明できるようにしておくことが望ましい。

事例紹介 – ガイド実施のための学習／具体的な学習方法 –

- 石川県の夕日寺自然体験実行委員会では、「夕日寺生きものきっず・レンジャー」の会員登録を行い、小学生がボランティアガイドを実施した。夕日寺では、希少な生き物を守り育てる活動を平成19年度より実施しており、その活動をもとに、里山のいきものや自然の不思議さ・おもしろさについて、児童が人に伝える技術、ガイドやインタープリテーションを体験し、その大切さを理解し、実践する活動に取り組んでいる。
- ガイド内容の学習は、これまでの活動に参加してきた児童がリーダーシップをとり、児童の話し合いを活発に行いながら実施した。活動の前半で自らが自然体験活動を行う機会を設け、後半で児童自らが企画することを促すことで、児童の自主性を重視した指導方法がとられている。
- 全体テーマを「里山」と設定し、ガイドを行うための必要な知識は図書室、インターネットを利用し各自が学ぶ機会をつくるように促した。あわせて、里山について詳しい知識を持った講師が1回15分程度の集中講義を4回実施した。この取り組みの特徴的な点は、主に屋外での自然体験活動のガイドとなるため、まずガイドを行う児童自身の安全に気を付けるよう指導したことである。積雪もある地域での冬の活動のため、天候に左右される

ことが必至であり、緊急時の対応マニュアルも作成している。また、荒天時のプログラムを準備し、現地の下見を最低2回実施するなど下準備を入念に行うことも屋外でのボランティアガイドを実施する上では要点となる。



[室内での活動打合せの様子]



[屋外でのガイドツアーの様子]

夕日寺生きものキッズレンジャー【6年生向け】

自然の大切さを伝える生きものキッズレンジャー、

インタープリターに挑戦！

★インタープリターとは？

自然からのメッセージをお客様にわかりやすく伝える人のこと。

★目的(めあて)

地域の生きものを守り育てているキッズレンジャーが、里山の生きもの、自然の不思議さ、おもしろさを、地域のみなさんに紹介するインタープリターになり、自然の大切さを伝えます。

★日程スケジュール

- | | |
|--------------|---|
| 1. オリエンテーション | 11月28日(土)体験 |
| 2. 資料づくり・練習 | 12月19日(土)10:00~14:00 日()16:00~17:00 |
| 3. 最終確認 | 1月16日(土)9:00~10:30 |
| 4. ガイド実践 | 1月16日(土)11:00~14:00 |
| 5. まとめ | 2月6日(土)10:00~14:00 |

★インタープリターの実践について

- 1) お客様を集める参加者募集のチラシを自分たちで作ります。
- 2) お客様を招きます。(8名~16名ほど)
- 3) キッズレンジャー6年生がインタープリターとなり、自然の不思議さ、おもしろさ、自然の大切さを伝えます。

★どんなことをテーマにする？

生きもの、不思議なもの、おもしろいもの・おもしろいこと(遊びもOK)

★どうやって調べる？

本や図鑑、インターネットで調べる
人に聞く

★お客様をご案内するときに気をつけることは？

★準備するものは？

★注意したいこと

★困ったときはどうするか？確認しよう

お客様をご案内する時の注意点

★自然と人の橋渡し役…インタープリター※

インタープリターとは、自然からのメッセージをお客様にわかりやすく伝える人・役割の人のこと

1. 話したことが相手につたわったか？
2. 話をする時の立つ位置、お客様のいる位置
3. お客様はどんなかた？参加者を知る
4. 手振り・身振りの大切さ
5. 進行役以外のリーダーがちゃんと話をきく…進行役のサポートを忘れないで
6. わかりやすい話し方、ゆっくりと明確に！
7. 自然への思いやいを忘れないで ローインパクトという考え方

★テーマについて

あつかうことは、人と自然、社会と自然、文化(伝統)と自然
つながりを意識して考えてみよう

★安全におこなうために大切なこと

1. まず自分の安全を守ろう
2. 危険をさける
3. 危険をお客様に知らせる
4. 残念ながら事故がおきてしまったら、冷静に行動する

[6年生向けに作られた配布資料]

③説明方法や話し方の技術

児童・生徒がボランティアガイドを行う際にも、基本的な説明の順序や話し方など、ガイドの技術を身に付けるが必要になる。ガイドを行う際の説明方法や話し方について一般的なものを以下に挙げる。

1) 説明方法

ガイドを行う場合、お客様に対し、分かりやすく正確な説明をすることが必要になる。はじめに何について説明するのかを伝え、次に説明するものの細部について話を進めることで、お客様が全容から細部について理解することが容易になる。説明の合間には、お客様からの質問を受けることも、正しい理解につながるため、可能なかぎり試みることを望ましい。

2) 話し方の留意点

ガイドの話し方に決まったものはないといわれるが、お客様の年齢や性別にあわせた話し方、正確に情報を伝える話し方、興味を持たせる話し方など気をつけるべきポイントがいくつかある。

話ことばの説明が長くなるとお客様に主旨が伝わりづらくなるため、手短かに話すことを心がける。一般的な目安では、5秒程度で1つの文を話すことが良いとされている。

難しい言葉を使う必要はなく、分かりやすい言葉とはっきりとした口調で話す。

説明したいものが沢山ある場所などでは、一度に色々な説明をせず、1つ1つ丁寧に説明することで、お客様に正確な情報を伝えることができる。

3) 身振り手振りの表現

必要に応じて、「このくらいの大きさの～」、「こんなに小さな～」といった言葉とあわせた身振り手振りなどを入れることで、説明の表現が豊かになる。実感を込めて大きさなどを伝えたい時に考えられる説明方法の1つといえる。

4) 気をつけたい動作

お客様にガイドを行う時の話し方は、普段の話し方と違うため、動作で気をつけたいものがある。

お客様に対して、正面か斜めに向き合い、背中を向けることのないように説明する。

お客様は複数の場合が多いため、3mくらい前の人に話しかけるように心がけると、声の大きさや高さが分かりやすいものになる。

ガイドをする時は、顔を上げて、お客様全員の顔を見るようにしながら話すことを心がける。

5) ガイドを行う時間の長さ

あまり長時間のガイドは、お客様の負担になることがあるため、コースを考える時から30分～1時間程度の時間で案内ができる範囲や内容を決めておく。

④お客様のお見送りと挨拶・お礼状の送付

ボランティアガイドでお客様をご案内した後、お客様が帰られるまでの間の短い時間を使い、地域やコース、ガイドの感想を聞くことも、効果的なガイドを行うために必要である。

1) お見送りと挨拶

お客様が帰られる際には、「ありがとうございました」、「またいらしてください。お待ちしております」など、参加したボランティアガイド全員で、お見送りとあわせた挨拶を行うことを心がけたい。お客様が見えなくなるまで、お見送りすることも忘れてはならないポイントといえる。

2) お礼状の送付

ボランティアガイドを利用されたお客様宛てに、お礼状を送付することも地域を印象付けるために有効な手段となる。お礼状を送付するタイミングは、お客様が家に帰られた頃に、ガイドの案内でまわった地域や施設を思い出す葉書や写真が届くように送ることが望ましい。

送付する葉書は豪華なものではなく、児童・生徒による手描きのものを送ることなども好まれる。

事例紹介 — お礼状の送付 —

- 新潟県の佐渡市立小木中学校では、児童・生徒がお客様あてのお礼状の文面などを考える際、参考になる資料を配布している。

| | |
|--|----|
| 〒 〇〇〇様 952-0604 佐渡市小木町九〇五 小木中学校 〇〇〇 | 住所 |
| 九月四日（金）提出 | |
| あくまでもモデルですので自分で変えてみよう | |
| 吹く風に秋の訪れを感じさせる今日この頃、いかがお過ごしでしょうか。 先日は、写真を送っていただきましてありがとうございます。今年の夏休みのいい記念になりそうです。大事にしたいと思います。 今年度、小木中の宿根木観光ボランティア利用者は、おかげさまで一四〇〇人を超えました。暑い中ががんばった達成感と同時に、大きな責任も感じています。僕らは三年生なので今年で終わりですが、後輩たちにはがんばってもらいたいです。（私は〇年生なので来年もがんばりたいと思います。） それでは朝晩寒くなりますが、かせなどひかれませんよう、気を付けてお過ごしください。 | |

[お礼状の葉書の文面案]

⑤指導方法の種類

児童・生徒によるボランティアガイドでは、参加者や地域の状況によって、指導方法を変えることも必要になる。一般的に考えられる指導方法について要点を示す。実際に指導を行う場合は、ここで示す要点とあわせて、状況に応じた指導方法の検討が望まれる。

1) 年齢別指導方法

ボランティアガイドを行う児童・生徒が複数の学年にわたることや、小学校と中学校での合同実施などが考えられるため、年齢に応じた指導方法の検討が必要になる。その際、小学生と中学生（低学年と高学年）で説明内容を分けることや、小学生と中学生（低学年と高学年）を組み合わせたグループを作り、その中で役割を分担しながら説明を行うことなども有効といえる。

一方、指導者が留意すべき点としては、学年や年齢別に理解度を確認し、分かりやすい言葉を選ぶなどの配慮が必要になる。

2) 実施環境別指導方法

児童・生徒がボランティアガイドを行う環境は、公園や観光施設内に限定されているものから自然環境や街なかで案内を行うものなど多岐に渡っている。ガイドの実施環境の違いを考慮した指導も必要である。特に、自然環境や街なかなどの屋外でボランティアガイドを実施する場合、ガイドの内容や技術だけでなく、安全管理に関する指導もあわせて行う必要がある。

公園や広場のような屋外では、あらかじめガイドが動く範囲を決めておくことで、怪我や事故とともに危険箇所への侵入も防ぐことが可能になる。

街なかでは、交通事故や他の歩行者の邪魔にならないようなガイド方法とお客様の誘導にも配慮することが必要になる。

観光施設や展示施設など屋内のガイドについても、あらかじめガイドで使うルートや順路を決め、効率よく安全に案内することが望まれる。

事例紹介 —モデル地域のガイド指導方法①／ガイド内容の学習—

● 鹿児島県の石橋記念公園の「子どもガイド」育成事業では、毎月、第二土曜日に職員が行うガイド基礎勉強会のほか、地域主催の歴史ウォークや、体験活動への参加を積極的に行っているほか、子どもたちの興味を引き付け、楽しみながらゲーム感覚で「歴史の学習」に導くよう指導計画を行っている。具体的な指導内容は、以下のようなものがある。

- ・ シティビューを使って歴史探検
- ・ 穎娃まるごと体験ツアー（シーカヤック体験・タツノオトシゴ養殖見学など）
- ・ 石橋記念公園の石橋はどこに架けられていたの？甲突川「五石橋めぐり」
- ・ 上町維新まちづくりプロジェクト主催「上町歴史探訪“いにしえプロジェクト”」
- ・ 皆既日食“西田橋の上で皆既日食を観測しよう”
- ・ かごしまマニアック歴史クイズ大会
- ・ 「〇〇橋のここがすごい！チーム対抗！プレゼン対決」
- ・ ガイド！レベルUPクイズ

・ 地図上探検

- ガイドデビュー前には、基礎勉強会を行い、最終日に実施するテストに合格した児童・生徒がガイドとしてデビューしている。ガイドデビュー後も勉強会やガイド日にあわせ半年に1回程度、全員でガイド方法についての「意見交換」を実施している。ボランティアガイドの実践が児童・生徒の経験、成長につながるため、関係者は多くのお客様をガイドできるよう、広報や環境づくりに努めている。
- 石橋記念公園では、小中学生がボランティアガイドを行っているが指導方法を年齢別に変えることはしていない。わからない事は、年長者が教えたり、児童・生徒が各自で調べる事を基本としており、それぞれの力に合わせタイミングをみながら声かけを行っている。



[クイズを利用したガイドの実施風景]



[子どもガイドクイズの一例]

事例紹介 —モデル地域のガイド指導方法②／ガイド方法と専門知識の学習—

- 滋賀県湖北町(現長浜市)の朝日小学校では、湖北野鳥センターの専門員から、①ガイドとしての心構え(来館者への接し方や質問への答え方など)、②コハクチョウ、カイツブリ、オオヒシクイ、オオワシなど代表的な鳥の特徴を学習した。また、双眼鏡で鳥を見ている人や鳥図鑑を見ている人、鳥の掲示物を見ている人、ガイドを頼んできた人などを想定して、説明や話し方の練習を行いボランティアガイドに臨んだ。



[ガイド方法と野鳥についての学習]



[お客様の状況を想定した説明の練習]

3-3 ガイドのための資料づくり

児童・生徒によるボランティアガイドがお客様をご案内するときに、説明を適切に補助する資料の準備が必要になる。資料はボランティアガイドを行う環境や人数、対象物の種類によっても作り方や材料が異なるため、それぞれの地域の状況に応じたものを作成することが望まれる。

ここでは、ボランティアガイドが用いることで、観光客への案内に効果的な資料づくりについて説明する。

①ガイドが持つ資料

児童・生徒がボランティアガイドを行う時に使用する資料は、分かりやすさ、使いやすさ、説明のしやすさなどとあわせて、持ち運びやすいものであることも要点になる。

屋外で用いる資料は、汚れや雨水などに強い材質を選び作成することが望ましい。

また、作成する資料の種類としては、地域や施設全体を説明するマップ形式のものや部分的な場所や施設、樹木などを説明するパンフレットやチラシのもの、詳細なものや一定の部分を拡大して見せるための葉書や写真サイズのものなど、説明対象と大きさが広範にわたることが予想される。

さらに、新聞や雑誌などに取り上げられたものは、記事の切抜きなどを見せるために、資料の裏打ちやラミネートフィルム補強（パウチ）なども考えられる。資料作成とあわせて、指示棒を準備することも効率の良い説明には有効である。

このような状況を踏まえ、一般的な資料の種類と考えられる材料の組み合わせを以下に挙げる。

1) 広がりのある範囲を説明するマップ類

比較的大きなものが必要になるが、屋外などで使用する場合は、大きすぎるものは扱いが困難になってしまうため、最大でも新聞紙片面～A2程度とすることが望ましい。折りたたんで持ち運ぶことが想定されるため、強度や耐久性のあるコート紙などの素材を使うことも検討すべき。

2) 単独の対象を説明するパンフレットやチラシ類

紙の大きさとしては、A3～A4あるいは、B4～B5サイズが中心となる。いずれも持って説明することが想定されるため、汚れたり濡れたりする可能性のある場所では、1枚ずつラミネートフィルム補強を行うことが望ましい。また、一度に複数の資料を見せながら説明する場合は、クリアファイルに入れた資料の頁をめくりながら説明することなどが一般的である。

3) 詳細なものや拡大部分を見せるカード類

ある対象物の詳細や拡大部分を見せる場合には、写真や葉書などカード状の資料を見せながら説明することが想定される。その際には、資料の保護を兼ねたビニールフィルムの袋に入れることやラミネートフィルム補強などが考えられる。

事例紹介 -ガイドのための資料づくり②-

- 滋賀県湖北町（現長浜市）の琵琶湖畔にある野鳥観察施設のボランティアガイド活動では、カラーで分かりやすい観光客向け配布資料とガイドの説明用資料が作成されている。



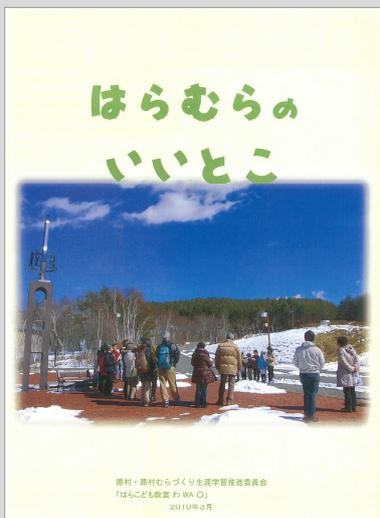
[作成したガイド用説明資料]



[作成したお客様への配布資料]

事例紹介 -ガイドのための資料づくり③-

- 長野県原村のはらこども教室「わWAO」では、ボランティアガイドの学習をする中で、児童・生徒が自分たちの地域の好きな場所を見つけ、その場所を観光客へ紹介することを試みた。



[児童・生徒の絵や写真を使い配布資料を作成]

4. ガイドをする際の注意点 – 児童・生徒のガイド時の安全確保 –安全管理と注意事項–

児童・生徒によるボランティアガイドを実施する際、特に気を付けなければいけないことが、児童・生徒の安全の確保である。安全の確保については、ガイドを行う環境によって注意する内容が異なるが、いずれの環境においても、あらかじめ安全な場所を把握しておくことが求められる。ここでは、児童・生徒の安全の確保について説明する。

4-1 安全な場所の把握

ボランティアガイドを実施するためには、ガイドを行う環境について詳細な下見を実施することが必要であり、下見の回数は複数回が望ましい。また、当日のサポートや誘導など直接、現地の活動に関わる大人が目視確認を行うことで危険箇所を把握する。

下見で危険箇所が見つかった場合は、ガイドのコースと危険箇所の位置関係を明確にし、安全性の検討もあわせて行うとともに、ガイド時の危険性がある場合は危険箇所をコースから除外し、安全なコースを確保したうえでボランティアガイドを実施する。

街なかのボランティアガイドでは、特に交通事故には充分注意する必要がある。さらに、歩行者の邪魔にならない場所を選んでガイドを行うことも留意すべきである。街なかでのガイドを行うポイントの把握を兼ねた現地の下見や時間による交通量の把握なども事前に行うことが望ましい。街なかでも危険箇所が見つかった場合は、コースから除外し児童・生徒を危険に近づかせないことを念頭に置き、ガイドコースを検討する。

4-2 お客様とのトラブル防止

児童・生徒によるボランティアガイドでは、観光客、ガイドを行う児童・生徒ともに楽しく、充実した時間を過ごすことが望ましく、活動に関わる大人が中心となり、トラブルが起きにくい活動環境づくりを行うことが求められる。

児童・生徒のボランティアガイド実施時には、大人の引率者やサポートが付き、万が一、観光客とのトラブルが生じた場合は、周囲にいる大人が必ず対応するものとする。

ガイドを実施する前に、怪我や交通事故、迷子などを含め、想定される問題が発生した場合の連絡体制や緊急マニュアルを決め、周知しておくことは、どのようなボランティアガイドの実施においても欠かすべきではない。

4-3 大人によるフォロー体制

前述したお客様とのトラブル以外でも、児童・生徒がボランティアガイドを行う場合、様々な場面において大人のフォローが必要になることが想定される。このため、ボランティアガイドを実施する場合、スタッフとして参加できる十分な人数の関係者の確保を行い、児童・生徒には、必ず大人が付き添う体制をとることが求められる。

ボランティアガイドの活動に関わる大人の具体的なフォローには、児童・生徒のガイド活動に付き添う以外に、会場の準備や設営と撤収、当日の連絡調整や手配などの作業も発

生するため、そのような作業量を見越した人員確保や配置を考慮しておく。

万が一、事故や怪我などのトラブルが発生してしまった場合は、児童・生徒の保護者への連絡や対応、関係者による事後処置などが必要になり、活動そのものができなくなってしまう可能性も大きい。児童・生徒の安全確保はボランティアガイドを行ううえで、最大の留意点といえる。

事例紹介 – 安全の確保① –

- 愛知県南知多町では、篠島ボランティアガイド（おかみ会）の協力により、児童・生徒がボランティアガイドの案内方法の学習や練習を行った。また、地元である南知多町内の観光施設のガイドを南知多観光ボランティアガイドに依頼し、実際に体験するなど地域の関係者による協力体制によってボランティアガイドの活動が行われている。実際のガイド時にもおかみ会などの大人が付き添う形で活動が進められた。



[地元のガイド団体やおかみ会などの協力による活動の実施]

事例紹介 – 安全の確保② –

- 北海道の松前町では、高校生の委員会活動としてボランティアガイドに取り組んでいる。実施の際は、観光ガイド事業者1名と生徒2名がパートナーを組み、事前の防止策をとっているほか、観光案内所が窓口になり、お客様の要望に応じて生徒を派遣する体制をとっている。トラブルがあった場合は観光案内所が責任を持って対応にあたることとしている。



[団体客へのガイドの実施風景]