

国際化市民フォーラム in TOKYO



実施報告書

平成27年2月21日（土）10：00～16：00

JICA地球ひろば

主	催	東京都国際交流委員会	国際交流・協力TOKYO連絡会
共	催	東京都	日本国際連合協会東京都本部
後	援	JICA地球ひろば	一般財団法人自治体国際化協会

目 次

I	開催概要	2
II	実施概要	3
	第1分科会	
	おもてなしの心が世界をつなぐ	3
	第2分科会	
	語学ボランティアの現状と問題点	10
	第3分科会	
	外国人が感動する「日本のお・も・て・な・し」とは	19
	第4分科会	
	語学ボランティアの役割	30
III	国際化市民フォーラム in TOKYO アンケート結果	39

I 開催概要

(1) 目 的

平成26年4月1日現在、都内の外国人登録者数は約40万人で全体の約3%を占めています。経済のグローバル化、少子高齢化が進展する中で、在住外国人の増加と安住化の傾向は今後ますます進んでいくと考えられます。このような在住外国人を取り巻く課題や問題点、国際協力の在り方などについて、国際理解を促進し問題解決への認識を深める機会とします。

(2) 実施方法

分科会方式（4分科会）

(3) 内 容

- ① おもてなしの心が世界をつなぐ
- ② 語学ボランティアの現状と問題点
- ③ 外国人が感動する「日本のお・も・て・な・し」とは
- ④ 語学ボランティアの役割

(4) 日 時 平成27年2月21日（土）10:00～16:00

(5) 場 所 JICA地球ひろば 新宿区市谷本村町 10-5

(6) 定 員 各分科会 50人

(7) 参 加 費 無 料

(8) 主 催 東京都国際交流委員会 国際交流・協力TOKYO連絡会

(9) 共 催 東京都 日本国際連合協会東京都本部

(10) 後 援 JICA地球ひろば 一般財団法人自治体国際化協会

Ⅱ 実施概要

分科会 1

●テーマ おもてなしの心が世界をつなぐ

●ねらい 国籍、人種、文化も歴史も異なる外国からのお客様をもてなす時はどうしたらいいでしょうか。相手が望んでいることは何なのか思いめぐらし、その過程で、ともに楽しみ、感動を共有することではないでしょうか。東京都内で外国人向けの旅館やゲストハウスを営んでいるパネリスト、地域のアイデンティティが集約された「ふるさと」の一端としての商店街の活性化を推進しているパネリストの実践例を通じて、日本人が本来持っているおもてなしの心とは何か、また、そのおもてなしの心がつなぐ地域の活性化、国際化とは何か、皆さんと共に考えます。

●コーディネーター 仁村 議子 ((特活) IWC国際市民の会 広報部長)

●パネリスト 澤 功 (旅館澤の屋 館主)

渡邊 崇志 (株)宿場 JAPAN 代表取締役／CEO)

亀井 哲郎 (戸越銀座銀六商店街振興組合 理事長)

●参加者数 30名

■分科会の構成■

- コーディネーターより挨拶
- 各登壇者より発表
- 質疑応答&パネルディスカッション
- まとめ

● コーディネーターより挨拶

仁村 議子氏 (特活) IWC国際市民の会 広報部長



仁村 議子氏

「おもてなし」については、これまでわたしたちが当たり前のように行ってきた習慣だが、この「おもてなし」を文化や言葉、生活習慣が異なる外国人に対してどのように伝えればよいか。国際交流や地域活性化、共生社会につなげるため3名のおもてなしのプロに意見を伺い、2020年のオリンピックだけでは終わらない長い目で見た国際交流のためのヒントを考えていきたい。

澤 功氏 旅館澤の屋 館主



澤 功氏

旅館澤の屋は現在家内、息子夫婦、中学3年と中学1年の孫、パートタイマーで経営している。部屋は全て和室で12部屋。上野駅から徒歩30分、地下鉄千代田線根津駅から徒歩7分と地の利が悪い場所にある。51年前に澤の屋に養子に入ったが、当時上野公園旅館組合の登録数は40件、今は3件である。東京の中で和室だけの旅館はどんどんなくなってきている。

30年ごろ前まで澤の屋も廃業寸前となっていたが、新宿にあった「やしま旅館」から「外国人客を受入れた方が良い」とアドバイスをもらい昭和57年夏から外国人客の受入れを始めた。1年目は230人、翌年は3,000人、さらに翌年は5,000人と年々外国人宿泊者が増えていった。

ロンリープラネットジャパンなど世界中の旅行者が見るガイドブックに澤の屋の情報を掲載したことで、34年間で89か国、約17万人が宿泊した。現在は約90%が外国人宿泊（FIT ※外国人個人旅行者）である。

宿泊者はアメリカ、ヨーロッパ、オセアニアが多く、欧米人はほとんどがエージェントを通さない個人旅行者である。国籍別ではフランス、アメリカ、オーストラリアの順で多いが、最近はアジアの宿泊者が増えてきている。

外国人が澤の屋に来る理由を尋ねると「家族経営の旅館が魅力、日本の家族風景を見ることができる」との回答が多い。

宿だけではなく、街ぐるみで受入れて街そのもの

のを外国人に好きになってもらうことが重要である。

澤の屋を知った情報媒体は、トリップアドバイザー（世界中の宿情報が掲載されているサイト）が1番多い。口コミで世界中に澤の屋が広がっていく。

今は外国人宿泊者にとってWi-Fiが使えない宿は敬遠されるため澤の屋もWi-Fiの整備を行った。ガイドブックではなくインターネットやフェイスブック、ツイッターで情報を得る外国人が多い。

当初宿の予約は手紙やFax、電話で受けていたが今はメールでの予約が一番多い。昔は、世界中から直接予約を受けていたがキャンセルが多くて困っていた。そのため現在はクレジットカード番号で予約を受ける制度を活用し対応している。

文章にして英語を話しても自分の発音が悪くてなかなか通じないため、単語だけで話すようにしている。あとは貼り紙を掲示し見てもらう。難しい話は、筆談で対応する。

言葉が全く通じない状況でも外国の宿泊者は自分たちが旅館に歓迎されているかどうかわかるものである。澤の屋では外国人客のおかげで成り立っている所以外国人を歓迎する心がある。言葉ではなく外国人を迎えるという心構えが大切である。

過去に風呂場でのルールなど外国との文化の違いで大変困ったこともあったが、今は外国の異なる文化・習慣を理解し、相手を認める心をもって澤の屋の経営を行っている。

宿泊者に旅館周辺の食事を紹介するため、情報掲載できる店を募ってエリアマップの作成も行った。

谷中は日本の生活文化が残っていて、外国人を特別扱いしない街ということで外国人には好評である。

日本の生活風景やそのままの街の中に外国人を入れてあげることが1番である。

「日本人が見せたいものと外国人が日本で見たいもの」は違うという意識が大切である。

そのままの日本生活を体験させてあげること訪れた街を好きになってまた日本に来てくれることを期待している。

渡邊 崇志氏

(株)宿場 JAPAN 代表取締役／CEO



渡邊 崇志氏

(株)宿場 JAPAN では、地域融合型ゲストハウスとして品川の宿場町に3件、長野県の姉妹旅館を1件サポートしている。会社のスローガンは「多文化共生の基盤をつくる」。

これまで5年間で60か国の外国人が利用してきた。社員とアルバイトのスタッフで旅館を運営している。品川は宿場町であるにも関わらず宿がゼロという状況であった。その状況を改善しようと宿を開業するために2009年2月から「台東旅館」にて宿運営について半年以上学ばせてもらった。そんな中、行政側から物件を借りることができたため、地域の力を借りながらお金をなんとか工

面し2009年10月ゲストハウスをOPENさせた。このようなゲストハウスを全国にも広げていきたいと現在取り組んでいる。

現在の運営業態は、ゲストハウス、シェアアウス、一棟貸ホテルの3種類である。

品川宿のお客さんを地域のお祭りに参加させてもらったり、写真展やライブを行い地域とのコネクションを大切にしている。

会社のスタッフ10名で地域の店に月1回出向き、街の人たちの意見をヒアリングしている。

ここ1年半、スタッフで「ゲストハウス新聞」を作成し、近所の祭りやイベント紹介を行っている。

同様のゲストハウスを長野県以外に神戸、長崎などでも展開できるよう準備をしている。

地域の団体、町会、商店街などと協働で宿をつくり、街全体で宿を運営していくことが重要である。外国人を街全体で受入れてもらうために地域町会などとの調整や人脈づくりを大切にしている。大資本のホテルなどが進出しない郊外の小さい街の宿を支援し、地域と地域が繋がる仕組みづくりを行っていきたい。

亀井 哲郎氏

戸越銀座銀六商店街振興組合 理事長



亀井 哲郎氏

戸越銀座は、3つの商店街の総称で1.3km²の中に約400店舗がある。

わたしは、サラリーマン生活をやめ20年前に戸越銀座にある実家の時計・宝石・メガネ店を引き

継いだ。バブル崩壊以降戸越銀座は個人商店が減りナショナルチェーンが増えた。「商店街はなくても困らないか？」という質問をすると8割から9割の人が「商店街がなくても困らない」と回答する。郊外の大型店やインターネットができたため商店街がなくても困らないという人が多いのが現状である。商店街の客は当初専業主婦を対象としていたが、現代の働く女性にとって商店街の価格・品揃え・営業時間はフィットしていない。

バブル崩壊以降、商店街を活性化するため日本中の商店街が行政支援の力を借り、道路や街路樹を整備したりイベントを開催するなど取り組んだが、一向に活性化はされず、どんどん商店街の状況は悪くなっていた。

多様化しているニーズの中、商店街を活性化させるには従来のやり方を変える必要があった。

これからの商店街は地元の人たちだけを対象にするのではなく、多くの人に知ってもらうために積極的にPRすることが重要である。これまでの商店街は観光地としての自覚もなく情報発信もしていなかった。商店街には大きな観光資源としての素質がある。戸越銀座オリジナルブランドの日本酒を販売した結果、商店街内にある酒屋では1年間で日本酒売上が2倍に増えた。各地からわざわざオリジナル日本酒を購入するために来店する人が増えた。どこにでもあるサービス・品揃えではなく、そこでしか買えないものがある商店街として外部から評価を受け、地域住民が自分たちの商店街に誇りを持てるようになった。

これからは、消費者ニーズに目を向け、より広

い商圈から人を集めるための情報発信を強化することが必要となる。お客さんが欲しいものをきちんと提供し、お客さんの意見を取り入れた商店街づくりを進める。

東京オリンピックを控え、品川区もインバウンド事業に力を入れ始めており、海外のお客さんに戸越銀座へ来てもらうため商店街資料の多言語化が急務である。多言語化資料作成に向け地元にある立正大学や清泉女子大学にも協力してもらっている。

現在は戸越銀座で起業する人が増えてきており、5年間で10件ほどの起業があった。様々なキャリアを持った人が商店街で起業することで、塩の専門店や週末しか営業しないカレー店などこれまでとは異なる個性的な店が開店しており今後の商店街の発展が楽しみである。

● 質疑応答・パネルディスカッション

仁村氏（質問）：

外国の方がトラブルを起こした時の対処はどうしているか。弁護士など専門機関と提携しているのか。

澤氏：

専門の人とは提携していない。文化習慣の違いをトラブルと受け取るか、もしくは文化の違いと受入れるか考え方次第だが34年間、警察沙汰のトラブルはない。病気などの理由で救急車の出動はあるが、基本的にはアクシデントが起こった時にその時々で対処すればよいと思う。アクシデントが起こる前にいろいろ考えたらなにもできなくなってしまう。

渡邊氏：

同じく専門機関と提携はしていない。宿における注意事項を集約し貼り出ている。宿として人の命を預かっているので、国際交流より何より安全管理だけは厳重に行っている。

仁村氏（質問）：

私たちが身近にできる日本を感じてもらえるためのサービスはあるか。

澤氏：

日本の行事を味わってもらうため、お雛様・五月人形・ゆず湯など季節的な行事を提供している。お金がかかることは長続きしないため、基本はありのままの日本を見せてあげるという姿勢で良いと思う。以前カナダ人のお客さんから「澤の屋の孫が泣きながら親に幼稚園に連れて行かれていく」という生活の中の日常風景を見られたことが一番印象的であったという感想をもらったことがある。そのままの家族風景を見せてあげるだけで喜ばれる。

仁村氏：

伝統芸能を提供することは大変であるが、伝統行事などをできる範囲でサービス提供することができれば大丈夫であろう。

仁村氏（質問）：

開催されるイベントで語学ボランティアを募集することはあるか。

渡邊氏：

SNS を利用して語学ボランティアを募集している。

仁村氏（質問）：

ホームページを多く見てもらうためどのようにホームページの存在を広めていったのか。また若い人や年配の人など世代を超えて多くの人を巻き込んでいくためのポイントはあるか。

渡邊氏：

ネット上のお客さんの発信力（口コミ）を上手く活用しそのまま発信している。トリップアドバイザーなどお客さんの口コミは信憑性をもって見てくれる。その効果もあり現在 30%くらいがリピーター客である。世代を超えて多くの人を巻き込むために「感性を高く保つ」、「チャレンジして人に謝ることができる」、「直接人に会うアナログなコミュニケーションを取る」ことが必要だと思う。

仁村氏（質問）：

アメリカからの電話がなぜ安いのか。ヨーロッパの電話はどうなっているのか。

渡邊氏：

詳しくは分からないが Wi-Fi でラインやスカイプ電話などを使えば全世界通信料は無料で、それが主流になっている。

仁村氏（質問）：

（宿の経営にあたって）インカミングマネーとエクスペンシブマネーをどうしたのか。

渡邊氏：

経営バランスはあまり意識していないが、お客さんに感動してもらうためにやりたいことをやったらお客さんが増えて結果的に売り上げも上がってきた。

仁村氏（質問）：

渡邊さんの店の上にアパートを作って地域住民を増やしたと聞いたがどこからそのアイデアが出たのか。

渡邊氏：

1 階はお店ではなくコミュニティスペースとして活用している。特に意識はせず 1 階は交流サロンというような形で開放している。

亀井氏：

戸越銀座でも 1 階が店舗で上がアパートという形態が多い。外国人に対する貸出を行う不動産屋も整備されてきたので比較的問題なく行われている。商店街の人は自分の街の価値に気づいていないことが多い。外国人観光客は戸越銀座の普通の路地などをよく撮影している。自分たちの商店街のありのままの姿が外国人にとって魅力的であることに気づくことが大切だ。

参加者（質問）：

人が集まる商店街づくりのために営業時間を延ばすことは重要か。

亀井氏：

営業時間を延長することは物理的に経営体制などの面からなかなか難しいため、短い営業時間の中でもわざわざ戸越銀座に来たいと思ってくれる取り組みを行う必要がある。スーパーなど他にはない商品やサービスを作っていくことで戸越銀座をセールスしていきたい。



仁村氏（質問）：

戸越銀座は外国人に対してどのような対応をとったか。

亀井氏：

戸越銀座も外国語対応がまだまだできていないが「戸越銀座をもっと周知するために協力したい」という人が増えてきている。昔はお金を払って戸越銀座を広報していたが、今は逆に周囲の人から戸越銀座の資源を活用させてほしいと声をかけられるまでに変化してきた。現在戸越銀座のホームページは1日2,000人の閲覧数を記録するなど商店街のホームページとしては破格の記録である。15年前にホームページを作った理由としては、当時取材や撮影の際に申請を受ける窓口が多く存在しており、それを解消するためにホームページ上で一括依頼を受ける窓口を作りメディア対応を図った。その結果様々なマスコミから取り上げられ、飛躍的に認知度も拡大した。大正大学と連携してコロケプロモーションを行うなどメディアに取り上げてもらう仕掛けを創っていきたい。商店街の取り組みが一過性のものにならないよう数年毎に新たな仕掛けを企画している。イベントの開催は一過性になりがちで費用対効果はよくない。戸越銀座の場合、商店街が活性化するための取り組みを継続し、20年くらいかけてやっと進んできたという認識でいる。

仁村氏（質問）：

近隣に大学留学生が多く住む施設がある。住民と留学生の地域交流をもっと行いたいと双方の協力を得ることが難しい。アドバイスはあるか。

● まとめ

仁村氏（質問）：

最後に「これだけは引き継いでいきたい」という次世代への想いを伺いたい。

澤氏：

相手を受け入れる姿勢が必要である。来た人ありのまま受け入れ、外国人のためになにかやろうという意識を持たず自然にしている。外国人客を地域のイベントに参加させるときは、力まず自然に情報だけを参加者に周知する程度。来た人をそのまま受け入れることで自然と交流が生まれてくると思う。

亀井氏：

まずは行政的立場の職員が間に入って住民と外国人を繋いでもらうことが必要で、そうすることで徐々に両者の交流が地域に根付いていくと思う。商店街の場合厳しい環境に置かれている店舗が多いため余裕がないが、何か外部から具体的な提案をしてもらえたら色々なおもしろい企画が生まれるかもしれない。

仁村氏（質問）：

宿場 JAPAN の会社スタッフはとても自主的に考え活動を行っているが秘訣はあるか。

渡邊氏：

スタッフの話を聞くとともに志が高い人が集まっているなという印象である。外国人とか日本人は関係なく人口減少などの課題に対してこれからどのように生きていくかを考えて行動している。「多文化共生の基盤をつくる」というスローガンを毎回のミーティングでスタッフに意識づけしている。その結果スタッフの自主性ある活動に繋がり良い循環が生じているのだと思う。

澤氏：

英語が詳しく分からなくても困っている外国人がいたら避けてわかる範囲の単語・ジェスチャーを使って話しかけていくというような姿勢や心が大切である。

渡邊氏：

「温故知新の街づくり」という気持ちを忘れずに、もとからある営みを上手くマイナーチェンジして磨いていきたい。

亀井氏：

これまで商店街でできていなかった各個店に対する支援を行っていききたい。新しく起業した店の新しい情報発信力を活用しながら、自分たちの商店街を訪れたり、暮らしたいと思ってくれる人を増やす取り組みをしていきたい。

仁村氏：

今回は文化や言葉を超えた「おもてなし」というテーマで話を伺うことができたが、共通する点はいずれも「心が重要」ということでフェイスブックやツイッターなどがある時代でもアナログな人間同士の付き合いの重要性を感じさせられた。



●テ ー マ 語学ボランティアの現状と問題点

●ね ら い 外国人住民の増加に伴い、支援に当たる語学ボランティアは各地域に浸透しています。しかし、外国人住民が日常生活の中で直面する課題や問題は多様化、複雑化しており、語学ボランティアも専門的な知識が必要となっています。語学ボランティアの日常の活動を通し活動実態や抱える問題点について、識者及び実践者のパネル討論により整理していきます。

●基 調 講 演 指宿 昭一 (弁護士)

●パネリスト 太田 早苗 ((公財)武蔵野市国際交流協会 / 語学ボランティア)

児野 美晴 (八王子国際協会コーディネーター)

イー・イーミン (NPOミッターファンディション理事長)

●参 加 者 数 52名

■ 分科会の構成 ■

- 基調講演
- 各登壇者より発表
- パネルディスカッション

● 基調講演

指宿 昭一氏 弁護士



指宿 昭一氏

私は、新宿区の高田馬場で法律事務所をやっている。労働事件、外国人事件を半々で対応している。

弁護士になって8年だが、外国人技能実習生のあまりにも悲惨な状況を見たことが問題解決に取り組むきっかけとなった。

関東弁護士会連合会で取り組んでいるひとつの大きなテーマは、外国人と弁護士の間をどうつなぐかである。ひとつの課題として、通訳が確保できないという問題がある。

1 語学ボランティアと専門職の通訳

ボランティアの定義とは、公共の活動に金銭的報酬を求めることなく自発的に参加する人、となる。語学ボランティアは、語学の側面でこの活動

を行う人のことを指す。専門職は主だった公共機関で社会の主要なビジネスを行うために特別な訓練を受けたプロフェッショナルが担当する職業であり、ボランティアの対極となすものと定義している。ボランティアも専門職も私の考えとしては、それぞれの役割があるのではないかと考えている。

2 コミュニティ通訳

東京外国語大学の多言語・多文化教育研究センターが、コミュニティ通訳の養成制度を設けている。これは、ボランティアではなく、ある程度の費用をお支払して通訳してもらうものである。コミュニティ通訳の定義は、言語的マイノリティを通訳・翻訳面で支援することによって、ホスト社会につなげる橋渡し役とされている。活動の目的は、外国人住民が日々の生活の中で抱える問題について専門家から適切なアドバイスを得ることで外国人自身がその問題を解決できるよう支援することで、相談通訳、司法通訳、行政通訳、教育通訳、医療通訳の専門領域になっている。コミュニティ通訳で求められる能力として、4つあげている。①問題の内容を分析する力、②語学力、③技能、④態度・マナー（倫理）である。東京外国語大学がどうしてこのようなものを作ったかということ、通訳を求めるユーザーは多いが、それに答えられる通訳は少ないためである。ビジネス分野における通訳はいるが、ビジネスで使う通訳と相談で使う通訳は、使う能力が違うのではないかとということで、養成講座が作られた。

3 相談通訳の現状

都内リレー専門家相談会は、2002 年から行われており、弁護士、行政書士、精神科医、心理カウンセラー等専門家が集まり、通訳も 10 言語程度の人が集まって開催している。相談者が会場に行くとまず通訳と話をする。その結果、どの専門家につながればいいのかを通訳が判断して紹介するというやり方をしている。通訳が聞いた話を分析して専門家に振り分けるため、通訳には問題分析をする力が求められる。コミュニティ通訳の考え方は、単に通訳だけではなく専門家と当事者の橋渡しを

するという発想がある。

4 法律相談の現場

(1) 通訳費用の問題

通訳の費用負担が困難な相談者が多い。法テラスがお金を貸してくれる制度もあるが、裁判時にしか使えない。基本的人権にかかわる問題については、弁護士会で扶助する制度を利用したり、弁護士が通訳費用を負担したりする事例もある。裁判ではなく相談で解決する場合もあるが、弁護士や通訳がかかる労力や交通費などに対しての扶助制度がきわめて弱い。また、相談場所が限定されている等、とても使いづらい。

(2) 通訳確保の問題

弁護士会が弁護士に通訳を紹介してくれることはない。また、少数言語の通訳の確保が困難である。今日にでも弁護士は接見したいが、通訳がいないからできないケースがあった。刑事事件はスピードが命なので、本当に困っている。

(3) 通訳能力・倫理の問題

通訳には、語学、技能を担保できる制度がなく、通訳の質を判断できないケースの方が多い。法廷通訳は資格制度がなく、裁判所にいって 1 回研修を受けるだけでできる。とてもよくやっている通訳は多いが、制度としてこのままでいいのかと疑問に思う。

弁護士側からはある程度の法律用語や知識に基づいた話をせざるをえない。例えば、日本は裁判が三審制であるが、国によっては二審制である。通訳は、極めて高度な知識は必要ないが、ある程度の知識は必要である。弁護士側にも課題はあって、弁護士から事前に通訳へどんな分野の裁判なのか情報提供することは求められると思う。

警察や入管から依頼された通訳は、なぜか依頼側の意向を読み取って、外国人に罪を認めるようにと付け加えて通訳することがある。あるいは、本人のためにその方がいいと思って伝えているかもしれない。しかし、通訳は中立の立場に立つべきである。また、通訳も弁護士同様守秘義務を負ってもらわないと立ち会ってもらえなくなる。また、家族や友人の通訳は、通訳の意見を本人に押し付け

るケースもあり、通訳の役割を超えることがある。

5 語学ボランティアの課題

多言語の通訳人材を養成して、確保する必要があると考えている。語学が出来る人材が増えるのではなく、通訳ができる人、コミュニティ通訳ができる人材が増えるべきである。

地域的人材確保の困難性については、スカイプや三者通話電話等の遠隔通訳システムを活用するべきだと思う。通訳能力・専門性の担保についてだが、法廷通訳の制度化をするべきだと思っている。まずは、民間ベースで試験的にやってみようと考えている。

太田 早苗氏

(公財) 武蔵野市国際交流協会 (MIA) 語学ボランティア



太田 早苗氏

アメリカから帰国後、MIA に入会した。アメリカ在任時、ニューカマー向けの情報提供サービスがありそれが良かったので、MIA の生活情報提供・生活相談の活動に参加し始めた。私たちでは答えられない複雑な問題を相談されることが増えたため、専門家へつなげようということになり、1997年にMIA 外国人総合相談会を始めることとなった。小規模で開始したが、現在の都内リレー相談にまでつながっていると思うと感慨深い。

< MIA での語学ボランティアの活動の現状 >

語学ボランティアは通訳・翻訳をするだけでなく、語学ボランティアの募集・オリエンテーションにも関与している。

例えば、通訳としてどのような配慮が必要か、相談会でどのようなやりとりが行われるのかを寸劇にして、ボランティアを希望されている方にイメージを持ってもらうようにしている。語学ボランティアが受講する研修についても、どんなテーマを取り上げるかを考え、研修内容に反映させてもらっている。

相談会に関しては、広報から当日の運営まで関わり、毎年運営の改善をしている。単なる通訳にとどまらない活動をしていると思っている。

< 語学ボランティアの課題 >

通訳の役割と力量と活動の発展性が主な課題であると考えている。ひとつは、やりがいや定着性にかかわる問題だが、何をもとめて語学ボランティアに関わるのかである。語学力を活かしたいという気持ちだけであると活躍の場が限られてしまう。

求められているものと自分の実力の差の悩みは常にある。能力の向上ではネイティブの人と協力することも意味があると思っている。制度等の知識も必要だが、相談者に寄り添うことも大切である。さらに、活動の中で社会の課題を気づく立場にある者として、課題を社会に発信し、解決する活動にまで発展させていけたらという希望もある。

少数言語通訳が足りないという話がよくあるが、地域には色々な言語の方が住んでおり、能力や就職意欲の高い方も多い。この方たちが語学ボランティアや専門職のコミュニティ通訳になってくれば、語学ボランティアや日本社会への刺激にもなる。こうした一連の流れが社会における多文化共生につながらと思う。



児野 美晴氏

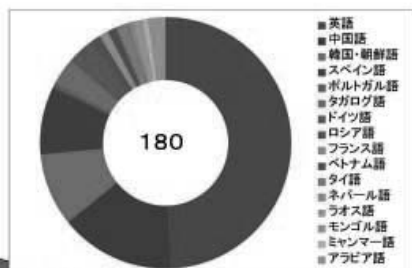
語学ボランティアについて

- ▶ 語学ボランティアは市内在住・在勤などの外国人の方に対する語学支援(通訳・翻訳)をする。
- ▶ ・外国語及び日本語が堪能で、ボランティア活動を行う意思のある方
- ▶ ・ボランティア活動に理解と熱意があり、意欲のある方
- ▶ 登録制
- ▶ ・登録は八王子国際協会の受付カウンターで
- ▶ 約2年ごとに更新

<語学ボランティアについて>

語学ボランティアは、市内在住・在勤などの外国人の方に対する語学支援をする。登録は面会をし、いつできるのか、どんなことに興味があるのか等できるだけ細かくお話を伺っている。守秘義務についてもお話をしている。だいたい2年ごとにボランティアを継続してもらえるかどうかの確認をしている。現在 16 言語 180 人のボランティア登録がある。男女比は 1 : 2 で、女性が多い。活動年齢中心は、女性は 40 代、男性は 70 代前半となっている。

平成26年度語学ボランティアの現状



語学ボランティアの内容としては、避難所で通訳を行う災害時通訳 9 言語 97 名、病院などで通訳を行う医療通訳 5 言語 27 名、駅北口にある八王子インフォメーションセンターの電話通訳は、10 言語 30 名が活動しているが、全て登録性となっている。

市や協会以外から語学支援を引き受ける場合の流れだが、協会の受付カウンターで利用申請をしてもらい、通訳がボランティアであることをお話をさせていただいている。その後、語学ボランティアに連絡をし、通訳翻訳の活動を行っていただく。通訳が終わった後、終了の連絡を協会に入れてもらう。依頼者の方に通訳翻訳がどうだったかについてお話を伺い、語学ボランティアへフィードバックしている。

通訳・翻訳の流れ



活動内容は、通訳は一般的に外国人相談にかかわるもの、日本語を母語としない親子のための高校進学ガイダンス、八王子市海外友好都市交流事業、その他病院や市役所、郵便局などである。翻訳は、八王子市の外国人向け資料、各種案内、個人的な証明書などである。今年度は商工会からも依頼があり、翻訳をした。

活動内容

通訳

- ・外国人相談会
- ・日本語を母語としない親子のための高校進学ガイダンス
- ・八王子市海外友好都市交流事業
- ・病院などでの通訳など

翻訳

- ・八王子市の外国人向け情報誌「Ginkgo」や資料
- ・協会会報、各種案内など
- ・個人的な手紙、証明書など

語学ボランティアには4種類の研修を行っている。ひとつは、語学ボランティアの集いである。今年度は、災害時に必要な文章の翻訳訓練を行った。AEDや三角巾の使い方の訓練も行った。医療通訳ボランティア研修会では、内科と歯科のロールプレイを行った。災害時通訳ボランティア市民センター訓練も実施している。災害時に八王子国際協会は、八王子市の外国人災害時支援センターになるため、語学ボランティアにメールをして市民センターに行く依頼をし、市民センターへ行ってもらって通訳をする。市内16館のうち、今年度は4館で練習を実施した。外国人のための無料生活相談会は年に1回であるが、事例について話をし、どういった言葉が必要か話をしている。



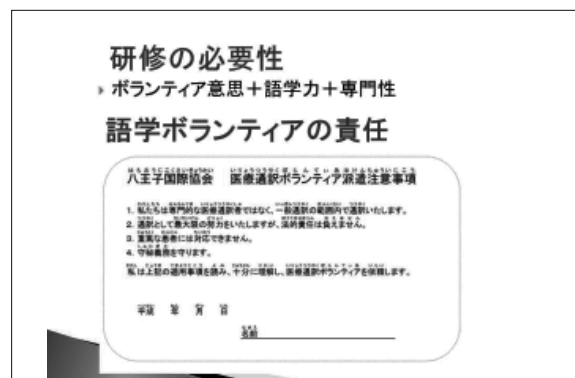
＜課題について＞

ひとつは、ボランティアの活動のチャンスが少ないことがあげられる。昨年度、英語のボランティアは3人に1人しか活動していない。その要因のひとつとして、通訳は語学ボランティアのほぼ全員が受けてくれるが、翻訳は約60%が受けるという数字となっている。しかし、依頼内容の70%が翻訳である。通訳を希望している方に対し、通訳として割り当てるボランティアは少なくなる。180名

も登録者がいるにもかかわらず、活動できる人が少ないというのは、多くの方が働いていることや、依頼者から通訳の性別の希望があったりするためである。求められる語学力であるが、特に資格を設けていないため、求められる能力とボランティアの能力に差がある。

もうひとつは、研修の必要性があると考えている。ボランティアの意志、語学力に加えて、いくらかの専門的な知識、パソコンの操作等が必要である。常日頃から研修を受けていないと、なかなか実力が発揮できないということがあると思う。

最後に、ボランティアの責任問題については、医療現場への派遣の際、依頼者にボランティアは医療通訳者ではなく一般通訳の範囲で通訳すること等が書かれた医療通訳ボランティア派遣注意事項を読んでもらい、サインをしてもらっている。これについて、現在弁護士に話を伺っても、よい回答はなかなか得られていない。何かよいアドバイスがあれば欲しいと考えている。





イー・イーミン氏

＜ミャンマーについて＞

私は、ミャンマーから来日して30年になる。ミャンマーは、日本の1.8倍の面積があり、人口は2011年には6,242万人である。ビルマ族が70%で、少数民族が多くある。人々はミャンマー語を話す。天然資源も多くあり、仏教の国だが、観光スポットもたくさんある。

現在は、ミャンマー人の通訳翻訳などを通じた生活支援、文化交流や様々な活動を行っている。語学ボランティアの活動から思うことをいくつか例を挙げて話をする。通訳として25年前日本語学校の職員で、留学生の様々な問題を解決していた。それに関連してボランティア活動として平成15年にNPO法人を立ち上げた。それらの経験から話をしたい。

＜通訳の経験について＞

千葉県沖の海難事故に関わったことがあった。

これは、船籍は英語圏、船員がビルマ語圏、日本側の警察・海保・入管局が関わったため、3言語を話せる必要があった。また、妊婦の麻薬の運び人の英語通訳に入ったこともあったが、相手が乱暴な人で恐怖だった。入管の取り調べでも暴れ、押さえきれなくて大変な思いをした。家庭内の問題でビザが更新できないケースにビルマ語の通訳に入ったことがあり、相手から憎まれたことがあった。事実を伝えることが通訳だが、「入管には、このように言ってもらいたい」と相手から頼まれることがあった。偽造パスポートで入国して、難民申請した方の通訳に入ったことがあった。その方の言っていることは嘘だとわかっていたが、通訳をした。8年前に入管の地方収容所で電話によるビルマ語通訳を行ったオーバーステイで強制送還になった人とミャンマーで再会したことがあった。通訳のせいで強制送還になったと言われたことがあった。通訳として正しく伝えることで悪者になってしまった。習慣に関連したものでも、ミャンマー人は、亡くなった人にお経をあげる習慣があり、日本の火葬場でもそうしたいと火葬場の方をお願いしたが、文化の違いでできないことがあった。

これらの経験から、通訳の課題として中立の立場で通訳をしても同国人に誤解されることが多い。職業としてお金をもらうこともあるが、誤解されることが多く、つらいことも多い。通訳をしている人は誰もが経験することだと思う。

● パネルディスカッション

指宿氏：

まずは、会場からの質疑に応答したい。

たいという方がいる。見た感じでは中高年層が多いが、若い方も増えてきていると感じている。

太田氏：

働く動機と年齢層についてご質問いただいている。MIAでは、海外でお世話になったことに恩返ししたいということや、言語ができるので活かし

児野氏：

八王子は、女性には家庭の問題、教育の問題の相談でお世話になっている。

太田氏：

依頼者の通訳者への評価はどうか、という質問である。MIAは通訳依頼がきた先に対してアンケートを行っている。結果をボランティアに伝えることは基本的にない。何も言われなかったら問題がなかったのではないかと考えている。

児野氏：

市と協会以外からの依頼は受付でどんな内容のものかを聞いて、終わった後もこちらから感想を伺う状態である。特に評価票があるというわけではないが、とてもよかったという感想をもらった場合にはボランティアに伝える。翻訳はネイティブチェックが入ったものはボランティアに返している。



太田氏：

主体的な関与について、具体的な事例を教えてくださいという質問をいただいている。相談会の広報や運営を今後どう変えていくか意見を出し合っている。具体的には相談する側が、受ける側になることもあると思うので、語学ボランティアへの参加を求めたり、相談会を続けていくための資金集めとして募金箱を置くことを考えたりしている。相談会にも新しい系を作るなどしており、それらが主体的な関与ではないかと考えている。

課題の中で寄り添う姿勢はどういうことを期待されているのかという質問をいただいた。ひとつは、相談者の立場に配慮することで、相談者の話をうまく引き出せる可能性があるということである。また、相談会をすること自体が寄り添う姿勢の現れである。相談ができたというだけでもひとつお役には立てるのではないかと考えている。

児野氏：

会員と通常のコミュニケーションはどのように取っているかという質問だが、メールを中心に、郵送、Faxでお知らせをしている。語学ボランティアとは、パソコンを中心に行っている。通訳や翻訳の依頼があった際には、1回につき10名前後ボランティアに連絡をしている。昼休みや5時過ぎの時間など時間を選んで電話をしている。通常、語学ボランティアが常駐することはない。

翻訳依頼の条件があるかという質問だが、条件はあまりつけていないが、A4サイズ1枚としており、あまり長いものは対応できない。

指宿氏：

イー氏に質問だが、団体に参加している語学ボランティアの人数とどういった方が相談にくるのかを聞かせていただきたい。

イー氏：

人数は多くないが、その場その場で呼び出してお願いしている。ミャンマー、タイ、フィリピン、ベトナム等のボランティアが関わっている。相談者は、家庭の問題や学校転校のこと、在留資格や金銭的な問題等、人間関係の問題の相談が多い。

指宿氏：

現状で有用性が高い人材とは、という質問だが、特にこういう方というのはないが、東京外国語大学のコミュニティ通訳の登録をしている方は経験値が高い。留学生に技能実習生の通訳を頼むことがあるが、自分の国の人のために助けになりたいという方には助けられている。プロで通訳をしながら、ボランティア活動されている方にも助けられている。その方は、コミュニティ通訳にも登録されているので、相談者に寄り添う姿勢もある。それぞれに様々な特徴があり、力があると思う。

通訳者は1名かとの質問だが、私は1名にお願いしている。弁護士によっては、リレー式の通訳をやらざるを得ないこともあり、日本語から英語、英語からアフリカの言葉へ、など複数人に依頼していることもある。また、通訳が長時間になると

きは何人かにお願いした方がよいこともある。

法廷通訳の認定制度はどの程度実現の見込みかという質問だが、現状、日本政府が、認定制度を作るつもりはないと思う。だからこそ、民間である程度示さなければならないと考えている。10年以内には作ってくれるよう働きかけたいと思う。

民間がビジネスとして参入しているものはあるかとの質問だが、費用はかかるが、窓口対応のために24時間対応、多言語で通訳してくれるものがある。

海外での優れた事例はあるかとの質問である。オーストラリアでは、ホームページに、通訳名簿が出ていて、経験値や費用などが公開されている。日本でも通訳の人材バンク、しかも弁護士が利用できるものがないかと研究しているが、簡単ではない。

指宿氏：

弁護士は通訳とつながりたいが、難しいと感じている。通訳をどう確保するか、確保したうえでユーザーとどうつないでいくかの問題意識をどう考えるか。

太田氏：

MIAでは、ボランティアを登録する際には自分が活動できる時間を申請するようになっており、目安になっている。

児野氏：

いつ活動できるのかを具体的に伺うようにしている。登録をしてから状況が変わることもある。2年で転居や介護、育児などボランティアが出来る状況ではなくなることがある。外部に対して協会は語学ボランティア派遣をしていると広報しているが、一般的な通訳翻訳を受けるわけではなく、外国人の相談であるため、その需要がどれだけあるか、である。

イー氏：

依頼があったときにはできるだけ対応している。通訳を確保できない場合は、時間をもらうことで

対応している。

指宿氏：

通訳をやりたいという方も、通訳を必要としている弁護士や相談者もたくさんいる。それがうまくつながられていないことが問題である。関東弁護士会連合会の各単位弁護士会では、通訳人名簿を作り、弁護士から通訳要請の問い合わせがあったら紹介できるようにするというのを試みているところがある。その場合、登録基準に慎重になっていて、現在は研修の参加の有無等を基準として考えている。名簿の更新についても大事だと思っており、検討しているところである。また、少数言語の通訳の確保については、遠隔通訳システムを使うのがいいと思う。

児野氏：

登壇者に質問したい。翻訳通訳の依頼者には、ボランティアが行うということを伝えている。公文書として成り立たせる場合には公証役場で印鑑をもらってほしいと伝えている。医療過誤の問題にもつながるため、依頼者には「医療通訳派遣注意事項」を読んでもらっていただき、署名をしてもらってから通訳を派遣しているが、誰が責任を負うのかという話が出ている。今まで大きな問題はなかったが、安心してボランティアが出来る状況になっていないため、その点について伺いたい。

太田氏：

倫理的な責任はボランティアが負うが、責任問題は専門家が負うと考える。

イー氏：

責任が問題になったことはなかった。

指宿氏：

残念ながらボランティアであっても全く責任がないとはいえない。法的責任をとらざるをえない場合はある。もし損害賠償を問われる状況になったとしても、ボランティアが個人として責任を負わなくてもよい状況を作らなければならないと思っ

ている。

最後に事例発表者からまとめとして発言していただく。

イー氏：

語学ボランティアは大変な事業であるが、国と国、人と人の重要な役目として通訳をしていけたらと思っている。

児野氏：

コーディネーターの立場として案件に１つ１つに対して、パズルのように組み合わせることが大切だと思っている。それが多文化共生社会につながっていく地道な取り組みだと思っている。

太田氏：

課題を解決する活動に進展する可能性とはどういうものかという質問があった。例えば、医療アクセスの問題に対して、一緒に考えてみようということで自主的なグループが地域の医療機関と何かできないかを検討している例がある。語学ボランティアは、地域とつながるひとつの入り口にもなるのかと思っている。

指宿氏：

外国人の相談を受けたり、問題に取り組んだりしている人が一番課題を知っているし、社会制度を変えていく発信をしていける立場にいると思う。語学ボランティアも弁護士も、そのことを認識して発言していくこと、そういう意味でも活動を継続していくことが大切だと思う。今回のフォーラムでは、語学ボランティアの役割について、今後の発展という方向でも話ができたとと思う。



- テー マ 外国人が感動する「日本のお・も・て・な・し」とは
- ね ら い 外国人が日本で感動するおもてなしとは何でしょうか。それは日本人が本来持っている気遣いといったらいいでしょう。本日のパネリストが日本に住んで実際に感動した日本人のホスピタリティを、自国のおもてなしと比較しながら披露し、最後に会場の皆さんと共に意見を交換いたします。
- コーディネーター 山本 重幸 (共住懇 代表)
- パネリスト ジュリス・カンコエ・アデュアヨム (トーゴ共和国大使館 広報担当)
王 鈴英 (ワン・リンイン) (中央区文化・国際交流振興協会ボランティア)
デズモンド・T・ベル (小平市在住 Thomas Bell English Centre 代表)
- 参 加 者 数 50名

■ 分科会の構成 ■

- コーディネーター挨拶
- パネリストより発表
- 質疑応答

● コーディネーターより挨拶

山本 重幸氏 共住懇 代表



山本 重幸氏

年の東京オリンピック開催を迎えるにあたり、「おもてなし」をテーマとして進めていくことに決まった。私自身も通常は、「多文化共生のまちづくり」というような活動をしており、普段はなかなか「おもてなし」ということに気を配る機会がないが、第3分科会では、普段日本人が当たり前のように実践してきた「おもてなし」を、外国人はどのように感じているのか、そして、外国人は日本人の「おもてなし」に感動するのか、をテーマに、3人のパネリストとともに考えていきたい。

このフォーラムでは、これまでに、外国人の生活支援や日本語学習支援などをテーマに取り上げてきた。本年の第1、第3分科会では、2020

ジュルス・カンコエ・アデュアヨム氏



ジュルス・カンコエ・アデュアヨム氏

西アフリカのトーゴ共和国の出身。ガーナの隣にある小さな国で、日本の7分の1、北海道くらいの面積に660万人が暮らしている。

今日のテーマは「おもてなし」。日本に来て19年が経つが、私は世界中どの国にも「おもてなし」はあると思う。もちろん、トーゴにも「おもてなし」はある。日本と違うかもしれないが、共通点もあるかもしれない。

オリンピックに向けて、東京は外国人をたくさん迎えることになる。日本の「おもてなし」を外国人にどう見せるのか。役に立つかどうかはわからないが、今日は私が素晴らしいと感じた日本の「おもてなし」を2つ紹介したい。

一つ目は「茶道」。トーゴの「おもてなし」と似ている。「一期一会」という言葉があるが、とても素晴らしいと思う。今日この場で出会った皆さんと、今後も何度でもお会いしたいという気持ちはあるが、皆さん全員と同じ場所で1週間後、1ヶ月後に会ったとしても、例えば、座る席は変わっているだろう。「今日」が最高のおもてなしであり、その心が茶道にはある。今一緒にいる相手に最高の時間を過ごしてもらおう。そして、何かを返してもらおうとは思わない点が、茶道に通じる日本の最高の「おもてなし」であると感じている。

トーゴは1960年にフランスから独立した国で、公用語としてフランス語を使っている。「おもてなし」という言葉をフランス語に訳してみると

トーゴ共和国大使館 広報担当

“hospitalité”という言葉が出てくる。英語で言えば“hospitality”だが、「おもてなし」が持つ意味とは少し違う。他の土地、家からお客さんが来たときに、気楽に感じてもらい、喜ばせることが、フランス語の“hospitalité”である。しかし、国や世の中が豊かになればなるほど、“hospitalité”は「サービス」に近づいていってしまう。「サービス」と“hospitalité”は違うものである。

日本のある地方の土地に行ったとき、目的地が地元の人でないと分からない場所だったため、車に乗せて連れて行ってもらったことがあった。バスも通っておらず、駅まで歩いて帰るのも大変だったので、その人は用事が終わるまで待ち、駅まで送ってくれた。それは私にとって最高の「おもてなし」だった。お礼の言葉だけで十分だと言われた。先ほど触れた茶道の話にも共通するが、これが本当の「おもてなし」だと思う。

また、これは「サービス」に近いものになるかもしれないが、日本の警察も素晴らしいと思う。以前、携帯電話を落とした時に、友達に言われて初めて交番に行き、届出をした。その後、すぐに携帯電話が警察に届き、手元に戻ってきたことが、とても印象的だった。それも仕事であり、サービスであるとは言え、他の国と比べると、日本の警察システムは最高の「おもてなし」である。

しかし、全てが良いと言ったら嘘になってしまう。これが「おもてなし」なのだろうか、と感じることもある。事前に予約したものを買うために、ある店に行ったところ、お客さんの列ができていた。引換券を渡して予約したものを受け取るのを待っている間、店内を見て他の商品も一緒に購入しようと思っていたところ、店員が予約していた商品を持ってきた。そのまま外までお見送りされて、外で商品を渡されてしまったので、店内に戻ることができず、他に欲しいと思っていたものを買うことができなかった。店の人の「おもてなし」なのか「サービス」なのかは判断できないが、き

と「おもてなし」の中に入っているのだと思う。トーゴの人から見れば迷惑であり、「サービス」でも何でもない話である。買ったものはその場で渡してもらいたいし、外に出てから渡されるのは、いかななものかと思う。



デズモンド・T・ベル氏

小平市在住 Thomas Bell English Centre 代表



デズモンド・T・ベル氏

日本に来てから人生の半分、36年が経つが、「おもてなし」とはこういうものだ、と言う資格は私にはないので、皆さんと一緒に考えてほしいと思う。

私はイギリス出身で、37年前にイギリスを出てから、7カ国くらいを旅して日本に来た。その間、各国の「おもてなし」を経験してきたが、「おもてなし」という言葉は、独自では存在せず、必ず何かと連携しているのではないかと思う。「おもてなし」と連携する言葉には何があるかを、今から1時間の中で、皆さんには、連携する言葉を思いついた時に、自由にホワイトボードに書いてほしい。「おもてなし」に近いものは枠の中に、枠の外には「おもてなし」に近いけれど、「おもてなし」ではないものを、またその中でも、良い言葉だと思うものは上の方に、あまり望ましくない言葉は下の方に。自分から積極的に参加するのも「おもてなし」のひとつだと思う。

皆さんの手元にあるプリントには、「おもてなし」

という言葉が3回も書かれているが、これは、英語と同じように、イントネーションを変えると意味も変わってくる。全部大文字で書いた場合と、全部小文字で書いた場合とでは意味が変わってくる。日本語の場合はそれがますます顕著で、ひらがな、カタカナ、漢字で書くのでは、それぞれに違ってくるのかな。「かな」と言ったのは、これも皆さんに考えてほしいことだから。私には答えは分からない。

今日のチャレンジは「おもてなし」。「お・も・て・な・し」は「キャッチフレーズ」なのか、それとも「和心」なのか。「日本の心」と「平和の心」のどちらなのか。その両方でいいのではないか。



「おもてなし」を辞書で調べると、このような意味が出てくる。「執り成し」と「取りなし」のどちらなのか。おそらく「執り成し」の方だと思うが、ひらがなでははっきりとは分からないので、最初から漢字で書いてほしい。「待遇」という言葉は、辞書には“hospitality”とある。しかし、「待遇」

「持て成す」

- 1. (五他) (a) 接待する。
ちそうする。Entertain
(b) 取り扱う。
待遇する。treat
- 2. (四他) (a) もてはやす
(持て囃す)。
ほめそやす。

もてはやす

- 「持て囃す・持ては榮やす」
 - (五他)さかんに褒める。make much of
- 用例
 - 「珍しきを言ひ広めもてなすこそ、またうけられね」

(徒然・七八)

[illegible]

-22-

のである。イギリスには、正月のファーストフードがある。イギリスでは、1月1日の夜中12時に、一番最初に玄関から家に入ってくる人が知らない人で、なおかつ髪や肌が黒い人であれば、その家は1年間幸せになると言われている。私は家族の中で一番肌が日に焼けて黒いので、その直前に外に出て、寒い中待ちながら12時に家に入る、ということを毎年やっていた。日本でも正月の5日くらいまでは親戚などが家にやって来るが、イギリスでも、いつ何時に誰が来ても、ちゃんとシェリーやご馳走が用意してある。この点においては、少し形は違うが、日本もイギリスも文化は同じである。英語で言えば、“the same but different”である。7カ国旅をして日本に来たが、今晚どこに泊まるかわからないと思いながらも、必ず泊まる場所があったし、食べ物も何でも必要な時には必ずあった。これも“the same but different”であり、文化の「共通点」を考えてほしい。自分の方から積極的に行動を起こさなければならない。三越の案内には「おせち料理の由来は中国だということをご存知でしたか？」とある。「外国人」ではなくて「渡来人」なのである。

「おもてなし」と「ボランティア」というのは、とても重要なポイントだと思う。今回のテーマは、「外国人が喜ぶ「おもてなし」は何か」であるが、私はこれに対して疑問を感じた。日本のボランティアに対して、「「おもてなし」とは何なのか」と私は問いたい。ロンドンオリンピックの評判は非常に良く、日本にいる私にもそのニュースは届いていた。一番良かったことは、ボランティアのサポートが最高だったということである。イギリスでは一度もその評判を聞いたことはなかったが、日本では何度も聞いた。やはり、「おもてなし」と「ボランティア」について考えることは大切であると思う。ボランティアが「おもてなし」を感じていれば、無意識でお客さんに「おもてなし」は届くものである。自分自身で経験したことは、その意味がわからなかったとしても、自然に相手に届くものなのである。幸いにも私は世界でいろいろなことを経験したおかげで、私なりに皆さんと付き合うことができ、気に入る人もいれば、そうでない人もいるかもしれ

ない。私は自治会の副会長をやっており、毎年70歳以上の人に記念品を持って行くのが恒例である。最初は、「そういうことはやらなくてもいい」と言われるが、実際に渡しに行くのととても喜んでもらえる。

「おもてなし」の一つとして、「情報」はとても大事である。私は27年間、小平市国際交流協会で評議員をしており、自分の本職でもある翻訳業務やいろいろなことをやっている。翻訳に関しては難しいものにも対応しているが、英語と日本語の他に多国語にも対応するということは極めて困難であると思う。東日本大震災の時には、グラフィックスを使うべきではないかという意見があった。グラフィックスを使えば、どの言語であっても一目で意味がわかり、言葉はいらなくなる。表示には3種類あり、一つ目は「情報」。次に三角で表される「注意」。





日本では美術が非常に盛んなので、「国際」と「美術」を結びつけられ、国際基準のものをたくさん作ることができると思う。最後に、丸で表されているのが「してはいけないもの」。グラフィックスによって、このように言語の障害を取り除くことができる。

「おもてなし」とは何か。皆さんにこの疑問を残して、私の話を終わりにしたいと思う。

王 鈴英氏 中央区文化・国際交流振興協会ボランティア



王 鈴英氏

主人と海外で出会ったことが、日本に来るきっかけとなった。前は仕事をしていたが、日本に来て専業主婦になり、毎日日曜日のように遊べるようになったことに危険を感じた。スーパーなどでも日本語を話す必要がなくなり、社会との接点がなくなってしまうことが怖くなった。何かをしなくてはと思い、日本語教室に行き始め、そこで初めて心の込もった先生に出会った。その日本語の先生は阪神・淡路大震災を経験しており、ご主人の仕事の関係で東京に来ていた。毎週1回日本語を教わっていたが、物足りなく感じていた。また、5年ほど市川市に住んでいた時に、国際交流協会でいろいろな人とふれあうことができた。ボランティアの皆さんと出会ったことで、少しずつ日本語を話す機会が増えていった。

平成10年に来日してから17年が経つが、台湾ではホテルの仕事をしていた。日本に来てから何かできないかと思い、恵比寿のホテルでコンシェルジュとして働き始めたことで、社会と繋がるこ

とができた。働きながら日本語を学び、8年くらい勤務した。外国人のお客さんもいたが、皆日本に対して良い印象を持っていた。



ある時、外国人のお客さんがタクシーに財布を忘れてしまったことがあったが、タクシーの運転手さんがその財布を届けてくれた。そのお客さんはとても感激していた。私がお世話になった日本語の先生、国際交流協会のボランティアの皆さん、そして、そのタクシーの運転手さんがしてくれたことは「おもてなし」である。心を込めて、無条件で人の役に立つことをするというのは、まさに「おもてなし」である。言語のことを強調することよりも、心がこもっているということが一番大切だと私は思う。

午前中の第1分科会を聞いたが、澤の屋の話はとても良かった。澤の屋は家族経営で、12の客室から成る小さな旅館である。ご主人をはじめ従業員は誰もフランス語を話すことはできないが、通常のサービスを提供する中で、その留学生の親は1ヶ月間とても満足して過ごしていた。その通常どおりのサービスこそが外国人にとって一番自然なこと

であり、ありのままであるということが外国人にとって幸せなことなのである。言葉の違いはそんなに大きな問題ではない。自分が歓迎されているかどうかは外国人にも伝わる。ただ丁寧に挨拶されることが、かえって皮肉を感じさせることもある。そこに心が込められているかどうか大切にである。

明日の東京マラソンでは3万6千人のランナーのうち、5千人が外国人ランナーだと聞いている。

● 質疑応答

「外国人に日本語で話しかける勇気も「おもてなし」の原点なのではないか。日本人が外国の人に対して、街で積極的に声をかけることが少ないと思うが、どのように思われるか。」

山本氏：

午前中の分科会でも、「言葉」と「おもてなし」について話題となった。

王氏：

言葉は重要だが、プロや言語が好きな人に任せればよいと思う。私たちに必要なのは、心を込めて美しい日本語を話すことである。知り合いの日本人に世界各地を旅行する人がいる。彼女は英語を喋れないが、心が通じれば大丈夫なのだという。言葉を読む時、同じ言葉でもイントネーションや仕草、ニュアンスが違っていると相手の感じ取り方も変わってくる。第1分科会で澤さんも仰っていたが、センテンス全てを話そうとするとイントネーションの違いもあって、なかなか意味が伝わらない。“breakfast”、“bath”のように、単語で話すと十分に意味が通じる。こだわりすぎずに、心を込めて話すとよいのではないか。

ジュルス氏：

トーゴは小さい国だが、60以上の言語が話されている。義務教育ではないので、学校に行かない子どももいる。そのため、他の部族と会話できないこともあるが、言葉がわからない中でも、身振

先ほどベルさんが「ボランティア」と「おもてなし」について話していたが、東京マラソンの一番良いところは、ボランティアの活動にある。一生懸命応援することこそが「おもてなし」ではないか。私は言語ボランティアの一員として、東京ビックサイトで活動をする予定である。素晴らしい日本の観光を皆さんと一緒に発信していきたい。

り手振りで会話している。私から見れば、それは「おもてなし」である。夏になるとたくさんのフランス人観光客がトーゴに来るが、フランス語で会話ができなくても、身振り手振りで通じる。トーゴは「アフリカの笑顔」と言われているので、皆さんにも是非一度来ていただきたい。ベルさんの話にもあったが、サインがあれば言葉はいらないと思う。

参加者：

「ベルさんが「文化の交差点」という話をしていたが、海外を数カ国回ってきた中で、各国の印象はどうだったか。」

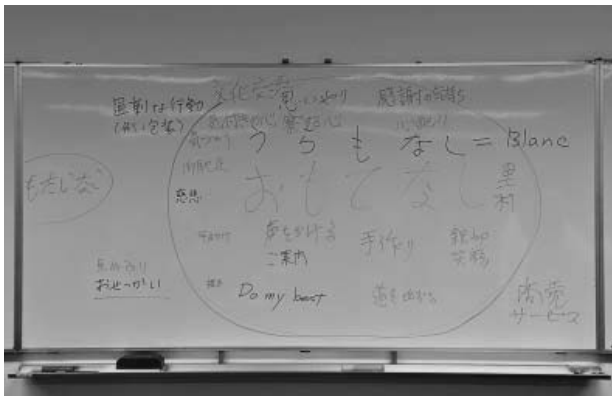
ベル氏：

どこに行っても文化は同じであるとは私は思っている。私自身が相手に対して積極的に出てしまう性格なので、相手のことを巻き込むことが多く、相手はこちらのことを無視できなくなる。モスクワに着いた時に、とても天気が良かったので、大学の公園で昼を過ごすことにした。そこで初対面の学生と1時間くらい話したが、いつもそのような感じで、どこに行っても名所などは見ずに、人と話せばわかる。そのような習慣であるため、どこも文化は同じに感じる。人と話せば心が開く。お互いの間に考え方の違いがあっても、話せば乗り越えられると信じている。旧ソ連を横断して最初に横浜に着いたとき、それまで街灯もなければ看板を見ることもなかったけれど、港が明るかったため、宇宙から下りたのではないかと錯覚するくらい、そ

れまでとは極端に状況が違った。日本に着いて以来、それまでと同じように自分から積極的に人々の中に入っていき、まだ今もその旅の途中という感じである。日本の印象というの、まだまだ自分で創り上げている最中である。

山本氏：

皆さんが書いたホワイトボードの内容について話をしていきたいと思う。この表をどのように見たら良いのか。まず中心に「おもてなし」と書かれていて、それを構成しているものが何かということ、それを皆で考えた。まず、枠の「中」と「外」という概念について説明があった。上の方に書かれているのが、より大事な考え方ということで、「思いやり」、「感謝の気持ち」、「気づきの心」、「察する心」などが挙げられている。下の方には具体的なことが書かれており、「声をかける」、「手作り」、「ご案内」、「道を譲る」と書かれている。



ベル氏：

言葉は「里村」であり、谷の中に共通語がたくさん集まってくる。その山（ホワイトボード上に書かれた枠の線）を越えると、逆の意味を持つ言葉もたくさん出てくる。「おもてなし」の身近な例として、家に友達を呼んでご馳走したり、一緒に遊んだり、少し疲れてきたらお茶などを出して休んでもらったり、ということがある。心が通じ合っていれば、お互いに沈黙の時間があっても大丈夫である。「おもてなし」とは、そういったことの中にあると思う。

また、和製英語としての「ホスピタリティー」という言葉があるが、これは迷惑英語であり、英語の「hospitality」が持つ本来の意味をちゃんと

伝えていない。日本語の「ホスピタリティー」は、あくまでも「商売」、「接待」である。一方、英語の“hospitality”とは、「家庭」の“hospitality”であり“unreserved hospitality”だと私は考えている。これは「私はできるだけ提供する、できるだけは助けてあげる」という意味である。7カ国回った中で、デンマークに1年近く住んでいたことがあるが、そこで、ある大学教授に大変お世話になった。その時、どのようにしてお返しをすればよいかという話になったが、20代でまだ若かったこともあり何もできなかった。その時、自分達が教授と同じくらいの年齢になった時に、若い人達に返せばよいのだと言われた。大切なことは、お返しをすることよりも「ありがとう」という感謝の心であると思う。その心が、また次の世代に繋がっていくのだと思う。誰かに助けを受けた時に必ずしも、その相手に返さなければならないものではなく、周りの人や次の世代を助けることも大切なお返しなのである。相手にお返しを求める「おもてなし」は心が離れ、真の「おもてなし」ではないと思う。「おもてなし」の境目はどこにあるのだろうか。一人一人が、それを感じ人との繋がりを大事にしていけば自然にわかってくるものだと思う。

参加者：

「うらもなし」と書いた。外国人の方に個人的なこと（出身や年齢、家族のことなど）を色々聞きすぎるのは良くないことだと思っている。相手が言いたいことを聞いてあげて、こちらが嘘をつかないことがわかれば、相手も嘘をつかないだろう。これが「表なし＝裏もなし」だと思う。

王氏：

今は日本橋の人形町の近くに住んでいる。最近日本橋はブームになっていて、町歩きなどのいろいろな催しが行われている。「にんべん」の本店にある「日本橋だし場」なども大変人気である。刃物の「木屋」や、布団の「西川」、飴の「榮太樓總本舗」など長い歴史を持つ店がある。近くには、徳川家康の時代から続く扇子の店もある。このように日本橋には多くの老舗が軒を連ねているが、表から

一見しただけでは、その歴史や文化をうかがうことはできない。日本橋の「おもてなし」の本質は「裏」にあると考える。

参加者：

枠の外に「おせっかい」と書いた。自分は良かれと思ってやっても、相手には迷惑になる。相手の心がわからずに自分本位でやると「おせっかい」になってしまうので難しい。「おせっかい」について考えたときに、香川のお遍路さんに対する「お接待の心」のことが思い浮かんだ。やりすぎると「おせっかい」になる。しかし、今の世の中には、あまりにも人の関わり合いがないので、「おせっかい」から生まれることも何かあるのではないかと感じている。

山本氏：

ベルさんは町内会の仕事をする中で、「おせっかい」に遭遇する場面もよくあるのではないか。

ベル氏：

「おせっかい」とは考えない。今の地域に住んで30年くらいになるが、最近では「おせっかい」という言葉を聞く機会がない。日本に来た時はよく聞いたりもしたが、先程言ったように、私には何も言う資格はない。これは日本の中の問題で、そういったことは山ほどある。例えば北関東と東京では状況が違い、東京ほど豊かではない。こういう事を話す際は、外国人の存在は横に置いてもらえればよい。

簡単なマジックをしたいと思う。人と知り合うということは、「結び」と一緒である。下手に結ぶとなかなかほどけない。美しい結び方をした時は、結び目が平らな三角形になる。首にかけても痛くないし、簡単に離れるので安全である。しかし、思い出は簡単には消えない。外国人に対しては、美しい結び方をして、良い思い出を作り、簡単に「さようなら」をできるようにするのが「お・も・て・な・し」ではないか。

日本人同士で「おもてなし」をもっとしてほしい。ボランティアの存在は宝である。東京都には、日本

のボランティアにもっと投資をしてほしいと思う。ボランティアは東京だけで活躍するのではなく、地方をもっと勉強してほしい。東日本大震災の時に一番困ったことは、ボランティアが現地に入ったときには土地勘がなく、右も左もわからなかったということ。現地の人からしたらとても迷惑な話である。普段から地方に出入りしていれば、何がどこにあるのかが把握できる。例えば、姉妹都市のような関係を普段から築けていると良いのではないだろうか。日本人同士が上手くやれていれば、外国人に対しても自然に対応ができるようになると思う。

参加者：

日本に来てどのサインが欲しかったか。近くにあったら便利だったサインは何か。

王氏：

イタリア人がある場所を探していたが、近くに住所の表示が見当たらなかった。もし英語の表示があればとても助かるのではないか。最近日本政府も力を入れていて、地下鉄の表示なども意味があるものになってきたことは良いことだと思う。具体的には、インフォメーションを示す「iサイン」がとても良かった。どこに行っても「iサイン」を探せば、簡単な地図を見ることができる。また、日本語だけでなく英語も併記されていればさらに良い。

ジュルス氏：

案内所と避難場所も含め、サインは全部揃っていると思う。外国語が話せる必要はなく、案内所に人がいればそれで良い。言葉が通じなくても身振り手振りで何とかできるので、他の外国語に力を入れる必要はないと思う。案内所ではいつも優しく対応してもらえる。

ベル氏：

世界中どこでも同じだが、案内所では対応が始まればいつも優しくして対応してもらえる。対応する気持ちがなければ、最初から目を逸らされる場合もある。

インフォメーションと教育はとても大事である。最近、イギリスではパキスタンの女の子が教育の大切さを訴えている。また、正しい情報をタイムリーに伝えられれば、本人の判断で行動がとれるようになる。外国人に対していちいち面倒を見てあげなくちゃ、と思う必要はない。情報を得ることによって、本人自身が自分の生活を作ることができる。

Opportunity
Liberty, Respect & Responsibility
Youth - 要望 - Hope
Motivation
Potential
Innovation
Cultural Exchange
Sustainable Social Innovation

今日のテーマはオリンピックにつながることもあるので、「おもてなし」ではなく、そもそも「オリンピック」とは何なのかを考えたい。ここに挙げた言葉の頭文字をつなげると“Olympics”になる。東京オリンピック招致に使われたスピーチの原稿を読めると、このキーワードは全部出てくる。特に“Opportunity”という言葉は頻繁に使われている。“Liberty”という言葉だけではいけないので、必ず“Respect”や“Responsibility”という言葉が使われる。若い人（＝“Youth”）たちに“Motivation”を与え、彼らがこの社会を変える。私たちの世代が“Potential”や“Innovation”のステージを作らないといけない。そして、そのステージ上で“Cultural Exchange”が行われ、“Social Innovation”、つまり、「日本は変わるぞ」ということになる。

参加者：

今日は非常にいい「おもてなし」をしてもらったことが一つある。アデュアヨムさんが一番初めにお話しされた時、「私は日本語ができない」とおっしゃったが、とても日本語が上手である。それは非常に謙虚な態度であり、私たち日本人に大きな「おもてなし」をしてくださった。

ジュルス氏：

外国人からみた日本の「おもてなし」を変えようとしたり、その良し悪しを判断したりするのはなく、オリンピックに向けてどうするのか。ここで何か結論を出すということではなく、今日お話ししたことが少しでも参考になれば良いと思う。

相手を受け入れる態度があれば、言葉がなくても心は通じ合う。最近、トーゴ人の中に、日本語や漢字が書かれたＴシャツを買う人がいる。また、大使館に来て「とにかく何か漢字を書いてほしい」とリクエストをしてくる人もいる。英語に力を入れるのではなく、日本語でありのままに相手に伝えようとするのが大切なのではないか。オリンピックが終わって東京から帰る時に、「ありがとう」という言葉をどれくらいの人覚えて帰るのか。トーゴ人は毎日その言葉を聞けるのは嬉しいだろうし、帰る時までに日本語を１つ覚えただけで貴重な経験となる。

山本氏：

ホテルコンシェルジュの経験がある王さんにお話を伺いたい。プロフェッショナルの目から見て、心の込もった「おもてなし」や、サービスを越えた心のあり方についてどのように感じたか。

王氏：

日本人の上司は英語がそんなに流暢には話せなかったが、お客様からの評判はとても良かった。私が彼女から学んだことは、言葉だけではなく、心の込もったサービスこそが一番大切であるということ。

英語が流暢なスタッフもいたが、苦情が寄せられることはあった。英語が話せることを自慢する気持ちが、態度やイントネーションに出ていたからである。人と接するとき、私はこのことを肝に銘じている。

山本氏：

ジュルスさんは仕事をする中で「おもてなし」を意識することはあるか。

ジュルス氏：

たくさんある。さいたま観光国際協会には、毎年さいたま市で開かれる展示会に招待していただいております。トーゴの国や民芸品を紹介させていただいている。インターネットが普及し、トーゴに関する情報も簡単に手に入る時代になったが、それでもトーゴを紹介する機会をたくさんいただいている。そうやってお声をかけていただくことが、私にとっては「おもてなし」である。

山本氏：

ベルさんは「おもてなし」については日本人が考えることと仰っていたが、たくさんのかたを話してくださった。今日の感想はどうか。

ベル氏：

私達皆は「おもてなし」の事を本当に理解しているだろうか。今日ここに来られた方々は、「どうやって人と過ごすか、一緒に暮らすか」という事について日頃から考えていると思う。それが、日本の社会の中でどのように発展していくか。里村の中の部分と、山を越えた部分（枠の内外）の境目にどう対応していくか。参加できない人をどうやって参加できるようにするか。オリンピックの精神の1つは、金銭的に余裕のない選手でも参加

できることにある。“Opportunity”は平等に与えられる必要がある。ロンドンオリンピックの評判を考えると、ボランティアの存在が大きな鍵なのではないかと思う。そして、オリンピックを通じて、皆さんがどのような社会を作っていきたいのかということが大切である（＝“Social Innovation”）。それは東京だけの話なのか、それとも日本全国のことなのか。それが私達のこれからの課題なのではないかと思う。

山本氏：

今日の分科会は、パネリストの皆様、会場の皆様ともに、“hospitality”溢れるものになった。今日の皆様との「一期一会」に感謝して、この分科会を終わりたいと思う。



●テーマ 語学ボランティアの役割

●ねらい 2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催を前提に、語学ボランティアの育成が取り沙汰されていますが、そもそも語学ボランティアの役割とは何でしょうか。1964年の東京オリンピックで学生通訳ボランティアを経験された講師と、現在ボランティアとして活動されているパネリストと共に、今後の語学ボランティアの可能性と限界について考えていきます。

●基調講演 前田 満寿美 八王子市国際協会理事 / 臨床心理士

●パネリスト 堀 桂子 (一財)港区国際交流協会会員 英語ボランティア

斉 鳴 荒川区国際化推進員

朴 理香 目黒区外国人相談員

●参加者数 46名

■分科会の構成■

- 基調講演
- パネリストからのボランティア経験のお話（会場はこの間にアンケート記入）
- フロアとの質疑応答
- グループディスカッション・発表
- 共感的なコミュニケーションのとりかた ワークショップ

● 基調講演

前田 満寿美氏 八王子市国際協会理事 / 臨床心理士



前田 満寿美氏

「語学ボランティアの役割～その可能性と限界」を皆さんと一緒に考えたい。可能性の方に比重を置いて、やってみようという意欲が湧き出るような会にしたい。私の体験を紹介し、語学ボランティアの役割は多様であることや、活動に大切なポイントをお伝えできればと願っている。

＜ボランティアの恩恵を受けた経験＞

55年前10代のころ氷川丸でアメリカに行った。すべてボランティアが運営するアメリカン・フィー

ルド・サービス（現 AFS）のプログラムで、交換留学生としてミネアポリスで 1 年間、ホームステイをしながら高校に通った。AFS は二つの世界大戦で負傷兵を野戦病院に運んだ救急車のボランティア運転手たちの発意『紛争を予防するためには、若いうちに異文化体験をすることが有効』により開始。現在 100 か国以上の高校生が交流している。このように悪い事態を未然に予防する活動こそ大切だ。

私の留学当時、ミネアポリスに滞在していた約 30 か国からの留学生が頻繁に現地の方と交流するプログラムがあった。1 年の最後には、全米に散らばった 1800 人余の留学生が 2～3 週間かけてバス旅行し、途中の町で交流しながらワシントンを目指した。ホワイトハウスでケネディ大統領の『アメリカを愛してほしいとは言わない、平和を愛する人になってほしい』というスピーチを聴いた時の感動は今でも心に残っている。その後大統領はキューバ危機を救い、1 年後に暗殺されてしまった。

AFS 日本協会 50 周年記念式典でエレベーターガールのボランティアをした。国連難民高等弁務官だった緒方貞子氏をエレベーターで会場に案内し、平和を願う熱意のこもったスピーチを舞台の袖で聴いた。やはり来賓だった AFS 発足時のボランティア運転手の一人が私のそばに来て、「もう僕は長生きできないから、平和への願いを伝えていくバトン」を君に引き継いでほしい」と私の手をギュッと握って「たのんだよ」と言われた時、彼の深い思いと情熱が私の血の中に流れ込んだように感じた。以来、私のミッションとなっている。こうした体験が私のボランティア活動の原点。

＜ボランティアとしての経験＞

日本に戻ってからは AFS 帰国生として、来日する留学生のお世話をするボランティアを続けた。その他、米国からの教師の訪日団のお手伝いなど様々なボランティアを経験した。

1964 年の東京オリンピックでは学生通訳。各大学で種目を分担し、私たちは馬術担当。本番の 1 年前から馬術に関する専門知識を学ぶトレーニングが始まった。馬場や競技場での実地研修もあっ

た。通訳という仕事には、専門知識や特殊な技術が必要だ。しゃべれるから通訳ができるとは限らない、とわきまえることも大切。

観光客のためのボランティアも経験した。成田市の宗吾霊堂には、「貧しい農民の代弁者として江戸城で將軍に直訴し、処刑された佐倉惣五郎の生涯」の御一代館があるが、そのガイド内容を英訳してテープに吹き込んだ。

＜活動する中で学んだこと＞

ボランティアについて学ぶために、かつて留学時代に訪れたことのあるミネアポリスの身体障害者リハビリテーションセンター（2000 人のボランティアに支えられて運営されている施設）に直接頼み込み、数週間研修をうけた。ボランティアの一番大切な役割は何？と問うと、「優秀な事務局職員をフルタイムで雇える資金づくりをすること」との答が返ってきたことを是非お伝えしたい。「ボランティアをまとめる事務局の仕事は重要かつ難しい。専門職相応の報酬を出して専任職員を雇ってこそ、ボランティア組織の基盤ができる。そのためのファンドレージングはボランティア一人ひとりの役割として最も重要だ」というのだ。働きやすい環境づくりにはボランティア同士がねぎらい合うことも大切。この施設では定期的に Acknowledgement party を開催している。ボランティア時間の合計を発表して認め合い、貢献度の高い人にはユーモアたっぷりにアイスクリームが進呈されるという。「どのように needs をすくい上げるのか？」という問いには、当事者の目線を優先するという答えをもらった。例えば食堂の椅子は全部壁際に並べてある。なぜなら車いすで動きやすいように。サマーキャンプにも参加したが、身障者たちが参加したいという希望を最大限尊重していた。乗馬や水泳といった、常識的には重度の身障者には難しいと考える活動への希望も工夫して何とか叶えていた。

1995 年の北京世界女性会議の NGO フォーラムに、東京都の派遣団の一員として参加した。ウクライナ女性によるチェルノブイリ事故の発表が印象的であった。放射能の危険性、胎児の奇形発生や後遺症など、国として恥ずかしいことであっても、

世界平和のためには正しい情報を伝えるべきだからという信念に打たれた。情報公開は、ボランティアこそ担うべき大切な役割だ。日本地図上に火山帯と原発の場所を重ねて示し、「地震多発国の日本

は非常に危険、原発は核兵器だ」と強く訴えていた。帰国後、このことを日本政府に伝えることができなかったことは、今でも慚愧に堪えない。

● 現在東京都で語学ボランティアをしているパネリスト三名の体験談

堀 桂子氏 (一財) 港区国際交流協会 英語ボランティア



堀 桂子氏

東京都観光ボランティアとして都庁のツアー担当。東京マラソン等のイベントで英語ボランティア。NPO 国際芸術家センターのニュースレターの英訳。メインは港区の仕事で、乳幼児検診にこられなかった方のお宅を保健師さんが訪問する際の通訳、妊婦さんのための母親学級、両親学級、成人式の通訳、防災講座通訳、賀詞交換会（大使館）通訳などを行っている。

ずっと専業主婦だったが、子育てに一区切りがついたときには正職員として就職するには遅すぎ

た。そんな時港区のボランティアに出会い、今では非常に充実感を感じている。英語が完璧でなくてもよい、一步を踏み出す勇気が大切。プロを頼める状況でなくても、通訳が必要とされる場面は多い。買い物のお手伝いをして、アメリカ人の購買者からも、デパートの店員からもとても喜ばれた。日常生活での助け合いの精神を大切にしてほしい。保健師さんの乳幼児訪問でも、制度を理解していなかったために健診を受けられないでいた外国人に対して丁寧に説明したことで健診を受けられることになって感謝された経験。保健師さんも外国人の役に立ちたいと思っているが通訳なしに実現しない。都庁ツアーでは、見学以外の何気ない会話を通じて日本を知ってもらえることが大切。そのためには、自分が日本の事をよく知る努力を続けている。外国人に日本の正しい知識といいイメージを母国に持ち帰ってもらいたい。先日ペルー人を案内した際、リーズナブルなツアーなど紹介して大変喜ばれた。感謝してもらえる仕事に幸せを感じている。

斉 鳴氏 荒川区国際化推進員



斉 鳴氏

13 年前にパンダ保護のボランティアをしたことが初めての経験で今も続けている。5 年前に荒川区の観光ボランティアガイド登録し、国際化推進員として働いている。国際化推進員の仕事：1. 区を訪れる外国人の実態把握、観光コース企画、2. 区内商店街への外国人誘致、活性化、3. 区内企業の海外展開支援。

商談に来る中国人は多い。仕事の合間に観光、買い物、食事の際、語学ボランティアがいたらいいと思う。自分も休日を利用して案内している。荒川

区の観光スポットは勉強すると面白い。日暮里周辺の寺社案内、谷中銀座（商店街）や谷中霊園など。工夫していることは、日本と中国の違うところを探して教えてあげること。そうしないと、お寺など共通のものは「中国の方が歴史が古い」と言われる。中国ではお坊さんや寺社は政府の下部組織、日本では宗教法人や家族単位運営、結婚も自由など、相違点を紹介すると喜ばれる。神社案内では、日本の独特な文化として紹介し、日本人の国民性などと結び付けて紹介している。たとえば墓地は中国では忌避されるが、谷中霊園は桜の名所、高級住宅地で地価も非常に高い、と案内すると驚かれる。花見の季節に来てもらって異文化体験してもらえると日本の庶民の暮らしを知るチャンスにもなる。

中国人の特徴として、日本という名前は知っていても、実態としての日本を知らない人が多く、偏

見を持っている人も少なくない。でも、実際の日本人は勤勉で、おもてなしの精神のある人が多い。あるとき3人の中国人を案内したが、二人は企業経営者、もう一人は武州大学の教授と社会的地位のある人たちで、非常に硬い態度だった。荒川区の伝統工芸の説明をしたが、日本から買うものなどないと言っていた。ところが、毎日の案内の中で、ちょっとしたことがわからなくて通りすがりの日本人に道を聞くと、みな大変親切に教えてくれる。それを毎日見ているうちに硬かった態度がどんどん変わっていき、帰国後には、「来年から会社の若手役員を毎年おくるから面倒を見てほしい」といわれた。ボランティアは、何か特別なことではなく、日常生活の中で誰にでもできること。気持ちがあれば、今からでもできる。

朴 理香氏 目黒区外国人相談員



朴 理香氏

日本生まれ日本育ち。仕事として目黒区のハングルの相談員をしているが、きっかけはボランティアからもらった。10数年前、目黒区に「くれよん」という日本語教育グループのチラシのハングルの間違いを見つけて知らせた。これがきっかけで外国人のための日本語教室や生活支援（病院の付添、

学校の参観の同行）のボランティアをした。その縁で、目黒区のフォーラムに呼ばれ、現在の仕事につながった。区役所で働く中で時間の制約があり、区役所の仕事としてできないことも多い。通院の付き添いや学校への付き添い、学校からのお便りの翻訳、話し相手、など、区の仕事として処理できないところがボランティアの一番必要とされるところ。現在、目黒区には、英語、中国語、ハングル、タガログ語のボランティアがいる。利用者にとっては、母語で話せることが大きな安心につながり、相談事以外の話もしたいのだが、窓口で対応する以上相談員を長時間拘束することは他の利用者の迷惑になってしまう。何気ないささいなことでも、日本で暮らす外国の方には必要とされていることに思いをはせ、ぜひ皆さんにもボランティアに参加して欲しい。

● フロアとの質疑応答

Q 語学ボランティアに登録制度はありますか。

あります。区役所の国際課、共生課とか交流協会に問い合わせてください。

Q 語学はどうやって学んだらよいですか。

堀氏：

2～4年生の時オーストラリアにいた。その後ほとんど忘れてしまったが、英語は好きでずっと勉強していた。結婚後アメリカに夫の仕事について9年おり、英語クラスにもかよった。現在はアメリカドラマ視聴でup to dateの英語を仕入れている。

斉氏：

日本の社会に溶け込んで色々な人とユニケーションすること。文法的な勉強が足りないのが自分の課題。毎日日本の朝ドラを見ることが勉強になっている。

朴氏：

父が在日コリアン2世で、母は日本人。小学校から大学まで民族学校でハングルで勉強していた。学校と家庭を完全に分離して今につながる。

前田氏：

絵本をよく見る。英語で考える癖をつけている。感じたことを英語で言い換えてみるなど。日本人は心理的バリアが強い。中・高校の英語でコミュニケーションは十分できる。失敗を恐れず、完全主義を捨てることが大事。

Q ボランティア同士の交流がありますか。

斉氏：

毎月荒川区観光ボランティアの会がある。月に一回会があって次のコースの計画をしたり一緒に下見したりして作り上げている。

堀氏：

港区国際交流協会の事業ごとにボランティアがあり、定期的に会合がある。東京都のボランティアは観光のテーマごとの勉強会をしている。

前田氏：

八王子国際協会で、学校に国際理解教育を導入する試みを検討している委員会に私は属していて、ミーティングが多く交流はさかん。

Q 誰のためのボランティアか絞り込んだ話がほしい。個人的には東京オリンピックボランティアの具体的な話が聞きたい。

前田氏：

オリンピックボランティアについては東京都で検討中と承知している。インターネット等で調べてほしい。

Q ボランティアの心構えは。

前田氏：

自分の安全は自分で守ること。できることはするができないことはしない。個人的には、自分の専門分野以外は、なるべく通訳の仕事は受けないことにしている。

● グループディスカッション 発表

1. マッチング(ボランティアをしたい人と、してもらいたい側の仕事内容とのマッチング)が難しいという話がでた。
留学生が学校以外で交流できないという話も

出た。

2. このグループの6人中5人が同じ町田の交流センター所属。妊婦関連の通訳、市役所の通訳

依頼多い。皆で高めあう努力をしている。もう一人は CCS『世界の子供と手をつなぐ学生の会』外国の子供支援の学生団体。高校進学支援。学校の先生との連携が薄いのが課題。町田のボランティアはシニア世代が多いので、学生にも頑張ってもらいたい。



3. 江東区の外国語ボランティア LVC。2 年前から、語学を生かして何かしたい人の集まりの会長。医療に関する語学ボランティアは難しいというのが話題に。中国語の方の依頼を受けたら大動脈瘤の手術の通訳だった。ボランティアでできることの限界。免責事項などを明示してサインしてもらうことも必要か。神奈川県では病院の準スタッフ扱いで保障してくれる制度があるらしい。

→（前田）神奈川県は医療分野では先進的取り組みをしている。ご興味のある方は調べてほしい。

4. オリンピックボランティア、伝統文化紹介、防災、学校関係、色々な場面で活躍することを目指す人の集まったグループだった。テーマを絞っていかないと難しいのかと思った。

5. 語学ボランティアをしたいが、語学のレベルに自信がない。どうやって関わったらいいか、ということが話題に。午前中の『おもてなし分科会』では日本語でもいいという事例もあった。

→（前田）平和を愛する心が最重要。

6. 東京オリンピックボランティアの窓口。青年層とシニア世代の二分化。自治体と小さな NGO の連携などが話題に。

→（第3グループ LVC の方から）江東区の会ではアクティブな会員が少ないのが課題。オリンピックでは江東区にたくさん箱モノが来る。行政の担当に営業活動に行ったが兼任課長で今のところ何も決まっていなかった。自民党にも話をしに行った。ロンドンオリンピックの際のボランティアの経験も聞きに行った。

自分の意思で動くのがボランティア。どうしたらいいかではなく、どうしたいかを決めて動いていくべき。

7. 実際にボランティアをしていない人のグループだった。オリンピックを契機にボランティアしたい機運は盛り上がっている。医療関係など必要なところはあると思う。

8. 医療ボランティアの範囲はどこまで。仕事として成立させることはできないのか。

→（前田）日本人はボランティア活動は無償奉仕と考える傾向があるが、専門性を伴う責任ある仕事をするためには報酬があることも大切。そのために資金が必要。ボランティア団体の経済的な組織固めも重要な課題。



● 「共感的に話を聴く」ためのワークショップ

日本社会では知的なことが重要視されがち。しかし、体が感じていることを尊重することも大事。コミュニケーションは、自己主張するだけでなく、相手の考えを受け止め、やりとりを繰り返しながら新しいものを生み出すことが大切。コミュニケーションにおいて言葉は『氷山の一角』。水面下には言葉の奥にあるその人の文化や価値観、宗教観、気持ち、習慣などたくさんのものが入っている。『聴く』ためには頭も体も感情も駆使することが大切。言葉として出てきた話の奥にあるものを引き出していけるような聴き方を練習しよう。

① 相手の心を感じるためには自分の体がリラックスしていなければならない。

硬くなっている体の部位に手を当ててみる。

深く息をする。

地球の重心に体重がまっすぐ落ちるように座る。

1 分間、静かにその感じを味わって落ち着く。

お母さんの名前を訊くという課題だと、沈黙中にたくさんの事が浮かぶ。

普通の会話がどんなに早いかを感じてもらえたと思う。間をとって待っていると、気持ちが浮かんでくる、その気持ちを言葉に載せるには、さらに間が必要。気持ちが通じ合うコミュニケーションには、ゆっくりが大切。

② ペアになり会話中に間を取る練習

第一試行『お名前を教えてください』 即座に答える

第二試行『お名前を教えてください』 聴かれた方は 30 秒自分の名について思いを巡らせてから返答

回答者と質問者を交替してもう一度。

Q 間を取るのと取らないのに違いがありましたか？

30 秒が長かった。間が持たない。そわそわしていた。



③ 体で聴く

＜写真を見て体の生理的反応、身体感覚的反応に気づく。＞

馬に乗ってジャンプする騎手の写真

→ 背骨が伸びる 宙に浮く 足が引きしめる

断崖に立つ人の写真

→ 足がすくむ 胸がぐっと押される

④ 気持ちで聴く

＜写真を見てどんな気持ちになるか、言葉にしてみる。さらに、その言葉でよいかどうか確かめることも大事＞

トラクターのタイヤ全体に落ち葉がたくさんついている写真

→ 気持ち悪い きれいにしないと

氷河の写真

→ この世の終わり 癒される そこに行きたい

湯につかるサルの写真

→ あったかい いい湯だな

（日本人は気持ちを言葉に表すことが少ないが、自分の気持ちを聴けなくては他人の気持ちは聴けない）

ストーリー性のある題材を見て、全体から自分の心が感じたことを短く言葉にする

猫が、酸素マスクのおかげで元気になっていく過程の写真

→ よかったね～。人も動物もつながっているんだなあ。

⑤ 登場人物の身になってその気持ちを想像して言葉にする

大きな口を開けてひっしに啼いている鳥の写真

→ あっちいけ！ 僕のおやつ返せ！

二人の登場人物の立場になって、相手へのセリフを考える

ゴリラの鼻に蝶が止まっている写真

ゴリラ → 君ってホントにかわいいね。

お前、どうやって空飛ぶんだ？

蝶 → 私を食べないで なんじゃこりゃ

⑥ 共感的な聴き方＝「伝え返し」の聴き方の実習 役割交代して、双方を体験する。相手の気持ちが出ている言葉だけを、なるべくその言葉のまま返す。

徹底的に相手の身になって相手の感情を感じる。相槌を打つ、目を見るなど、よく聴いている態度を示す。質問はしない。自分の意見は言わない。助言や評価をしない。

(例) ○「・・・うっとりしました・・・」→「うっとりしたんですね」

○「そうなんですね」→ 聴き手の感じていることを受け止める。

×「ほんとにそうだよね、僕も

この間・・・」→自分の考えを

述べている。これは共感ではな

く同感

今まで見たきれいな景色を思い浮かべて話し、相手はそれを共感的に聴く練習

(伝え返しの応答のみ)

話し手はよく聴いてもらえたと感じたか。→ Yes!

聴き手は相手の気持ちを感じられたか。→ たぶんできたと思う

Ⅲ 国際化市民フォーラム in TOKYO アンケート結果

◆アンケート回収結果 のべ108名（参加者のべ178名）

回収率：61%

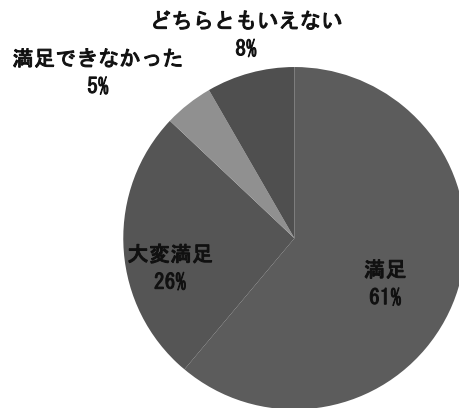
《満足度》

満 足 （66名）

大変満足 （28名）

満足できなかった （5名）

どちらともいえない （9名）



《主な感想》

■第1分科会

- パネリストの人選が素晴らしいと思った。お三方それぞれ少しずつ異なる分野での体験談が大変面白く勉強になった。コーディネーターの進行も見事でいろいろな話を引き出していた。
- 体験に基づいた具体的なおもてなしの心のお話がきけてよかった。皆様の魅力的なお人柄が、日本人、海外の人を問わず、心にひびくおもてなしにつながるのだと感じた。
- 澤の屋さんは長年の経験が無からの積み重ねで実績を作りすごい。日本の伝統的文化と習慣を、相手を考えておもてなしし、単語英語でも心で、大家族で経営しながらそのままを提供していることが素晴らしい。

宿場（宿泊所）として Guest house、share house の発想からの出発が若者らしく力を広げていったことが理解できた。

戸越銀座商店街の問題は再認識、まだ充分発展性があることを考えていて、日本の良さとして残して欲しい。

- 日々外国人の方と交流している方の経験談、取り組みを知ることができて大変興味深かった。
- 3名のパネリストの話がどれも面白く、内容も分かりやすく、昔と現状とこれからの結びのイメージが付きやすかった。多文化共生とさらに深いテーマがあると思った。
- 基本的なことだけでなく、事例及び問題点も指摘されていて分かりやすかった。ボランティアの責任問題は、ずっと考えていたのでご意見をいただいて参考になった。
- 澤の屋さんの事はテレビで見たことがあったので、実際のご苦労のお話や営業努力を聞けてとても参考になった。来た人をこばまない、ありのままを見せる大切さ、とても自分の仕事にたちかえるために、ためになった。渡邊さん、亀井さんとは仕事でかかわらせていただいておりますが、あらためてお話が聞けてよかった。
- 知らないこと、分からないこと、を教えていただけたように思う。素晴らしい実践の方々のお話がうかがえて感謝している。
- なかなか聞けなかった街づくりの取り組みを知ることができた。振返りができる資料があるとありがたい。

■第2分科会

- 指宿氏の講演は、ちょうど自分が知りたい内容と合致しており、話が完結でわかりやすく、今後の活動のヒントにしたいと思った。
- 語学ボランティアを国際交流協会で行っている立場なので、皆様の体験報告に問題点の提起など今後の自分自身の活動に大変役立った。また、同様の悩みを抱えていらっしゃる様子に大変安心した。
- 各氏から様々な事を学んだ。そのために参加したので目的が達成できた。
- 自分自身の現場のみを知るのみで、他人の現場を知る機会がなかったが、弁護士先生のお話が直接聞けたことは知識としてありがたかった。
- 語学ボランティアに興味を持っているので、前もってアプローチ方法や何の条件を満たしていたらボランティアになれるのかがよくわかった。現状などがわかり大変興味深かった。様々な情報提供をしていただいた。
- 江東区で外国語ボランティアを立ち上げて約1年。方向性が見いだせなかったので参考になった。
- 学習の成果を職場で生かしたい。大変参考になった。
- 様々な領域での語学ボランティアの現状や課題がわかって、勉強になった。
- もうちょっと詳しく講演内容を案内に書いて欲しかった。児野さんのお話が整理されていてポイントをついていたので、非常におもしろく興味深かった。
- 普段観光関連の仕事に就き、通訳ガイドを目指しているため、観光案内関係にはある程度の知識はあるが、司法関係や日常でのトラブルに関する通訳に関してはお話を伺う機会がなかったので、とても勉強になった。
- 活動内容が大変よく理解できたので、今後の活動の一助にしたい。
- この問題に心底取り組んでいるご様子。感動した。
- 語学ボランティアの対象が外国人住民であることが明確になっており、分科会の狙いを理解した上で語学ボランティアの課題を把握することができた。
- 語学ボランティアの世界の現状、実情の理解を深める事ができた。
- 現状を理解できた。自分でも何らかの関わりを持っていきたい。
- 語学ボランティアの重要性、問題点がよくわかった。ボランティアの責任問題は大きな課題であると認識した。
- 語学ボランティアにいろいろな立場から関わる方々のお話を聞けて大変よかった。
- MIAの活動が優れていると聞いていたが、内容を知ることができた。八王子についても同様。通訳のユーザーの視点から弁護士の話聞いて有用であった。
- 3人の方の具体的な話で、自分の活動を振り返ることができた。→難しい。
基本基調も活動の方針について再度確認することができた。
- 1. 弁護士さんの話がよかった。(弁護士さんへの支払い・相談分野など) 2. 団体さんの事例がよかった。3. 通訳の資格化と市井通訳のアクティビティ制限に問題があると気づいた。
- 語学ボランティアをしているが、日頃から感じていた問題が弁護士さんやパネリストたちの話の中に明確に示されていてとてもよくわかった。
- 語ボラの問題点について気づきが得られた。(姿勢とか責任)
- 実際にボランティアをしている人、コーディネーター、弁護士そしてボランティア(又はプロの通訳)でも、母国語を使つての通訳をしている方とそれぞれ違う立場にいる方たちの声が聞けた。
- 既に知っていることも多かったが、さまざまなサイドからの現状報告が整理された。最終的にこの

限りプロボランティア頼りなど、根本的な人材確保は責任問題も含め、困難であることを再認識した。また、同国人としてのつらさを聞いたことやパネルの質問も良かったが、やはり「なりわい」とならないと社会的地位、認知度があがらないであろう。

- 語学ボランティアの課題や問題点の考察に絞った内容で、理解しやすかった。
- もう少し具体的な例をあげて話して欲しかった。
- 語学ボランティアという用語の概念が不明確なため、日本語教室で指導を担当する教師も含めたと理解をしていたため、通訳ボランティアを中心にした話の内容とは思わなかった。

■第3分科会

- 実際に日本で暮らしている方からの生の声は思いもよらぬことがあったり、ヒントになることがあり、本当のおもてなしとはを考えるきっかけとなった。個性豊かでとてもおもしろかった。
- 実際に運営されている方の話はポイントを得ていて、私が頭で考えることとのギャップも認識できた。また、何が大切かも単なるコトバからではなく体験からのコトバなので心にしっかり入った。
- ゲストスピーカーの質の良さ。外国の人から実際感じたことをお聞きできてよかった。特に日本人として当たり前への想いが、国を変えてみると迷惑になるということがある。話の中で他の国（イギリス）の知らなかった文化を知ることができた。
- パネリストの日本語力、事前に用意してくださったことも日本人の私たちにわかるように説明を考えてくださったのだなと思った。
- 実際に外国人からの生の意見が聞くことができて有益であった。
- おもてなしをする方、受ける方の意見を聞くことができたいい機会だった。
- おもてなしについての根本について、改めて考えることができた。行為や言葉の前に「相手に対して心をこめているかどうか」。まず日本人同士ができれば外国の方にできる。
- 午前、午後とお話を伺って“おもてなし”とは何か。自分なりに少しわかった気がした。
- 3人のパネリストからそれぞれ貴重なメッセージがあった。王さんの言葉がなくてもころがあれば・・ストーンと心に落ちた。トーゴでは60～の部族があり、言葉がなくても分かり合える。3人を通して言葉より心!というメッセージが伝わってきた。
- テーマそのものに疑問。「おもてなし」とは声高に議論するものではなく各人が自然にふるまう無償の行為なのでは。オリンピックがあるから「おもてなし」と騒いでいる感じがあっておかしい。
- パネリストお三方とも心のあるお話で、よい雰囲気だった。テーマとしてオリンピックだからおもてなし、という感じがしてちょっと抵抗があった。もっと日常のこととしてのおもてなしの心について深められるとよかったのではないと思う。
- 東京五輪、パラリンピックを迎えて、おもてなしのボランティアを養成するための参加に資す。
- ベル氏の「おもてなし」は外国人にだけ向けられるものでなく日本人同士の問題でもある・・・という意見はおもしろかった。
- 日本に長く住んでいる外国人が日本人のもてなしに対しどのように感じているかわかった。
- アデュアヨム氏の日本語は出来ませんと言われた「ケンキョ」な態度が我々の心をゆさぶった。日本語は上手—我々に対する態度が非常によく、もてなしの心を下さった。
- 言葉では表現できなくても、自分の心には「おもてなし」の心が宿っていると思った。
- 3人のパネリストがそれぞれ个性的で、有意義な話が聞けて良かった。最終的に日本人同士がもっとつながる事、積極的に外にアプローチする事が大切だとわかった。

いと思ってもらえるようにしたいと思った。

- お話とても楽しかったが、時々要点がよくわからなくて的を射ていない感じがした。おもてなしを日本人同士で広めていけば、日本という国全体を良い方向に変えて行けるのではないかと思った。
- まとまりがなかったのが残念。もっと準備していただきたかった。グタグタな気がした。
- トーゴの方のお話が良かった。

■第4分科会

- いろいろな考えを持った人がいて視野が広がった気がする。グループでの話合いも面白かった。
- 人の話を聞くコツを教わった。仕事にも活用していきたいと思う。
- 体験に基づいた素晴らしいお話を伺うことができた。オリンピックに向けて語学ボランティアの準備をしようと参加したが、今出来る事から少しずつ始めて行きたいと思った。

ワークに関しては、日本人、外国人に関わらず、人に共感しながら話を聞くことが大切だと感じた。

- ワークショップは楽しかった。ボランティアをするには体調も心も状態が良いことが大切。伝い返しやり方は役に立つと思う。
- ワークショップ形式ということで不安もあったが、グループの皆さんと楽しくお話することができた。登壇者の皆さんのお話も興味深かった。
- パネラーの方の色々と違った背景と経験を聞くことができてボランティアへのハードルが少しだけ下がった気がした。
- ボランティア活動の実際について知ることができた。
- 共感して聞く、共感してもらうように話すことを普段していないことが発見できた
- 研修生同士でコミュニケーションできたこと。
- いろいろな場でのボランティアの形を知ることができてよかった。
- 前田先生のお話に、勇気と活力をいただいた。平和と安全の為にボランティアが出来る事がたくさんあるのだなと思わされた。共感に関するワークショップはもう少し長くやりたかった。短すぎてあまりイメージがつかめなかった。
- 興味深い話が聞けて良かった。もう少し外国人の相談関係の話も聞きたかった点もある。共感についてのワークショップはとてもよかった。気持ちの表現を学べた。
- 焦点がぼやけてしまった。将来的な課題についてもっとつつこんで話ができたらよかった。基調講演で何を問題にしたいのかを絞りこんでもよかったのでは。でも、“なんでもあり” もいいのかなとも思ったが。

最後の研修は興味が深まったが、講師の方の一言一言が発言したものにとってどのように感じるか？も実感した。2人組の話を聞き合う練習は特に良かった。

- ボランティアをされている方、これからしようとしている方々の話を聞けたので満足。
- 講演された方々は皆、豊富な知識と経験をお持ちで大変参考になり、興味深くお話を聞くことができた。
- 医療通訳ボランティアの現状と問題点がおぼろげにつかめた。
- 初めてコミュニケーションの練習に参加した。人の話を聞くことがとても大切だと感じた。人の話を聞く前に、自分の気持ちを伝えることがいかに難しいかわかった。
- 自分が始めるキッカケになった。言語ボランティアのスタートをきるキッカケになりそう。ロールプレイ→実感できて良い。

- オリンピックに向けてというようなところはなかったが、ワークもあり、ボランティアの心としてはよかった。ただ、語学ボランティアについてもう少し突っ込んだところも聞きたかった。
 - 初めての参加だったので、大変参考になった。
 - パネリストの方々の個人的な経験を話していただいたのが、考える参考になった。但しボランティアをどの様に組織化しているのか、オリンピックを前提に考えるためにはもう少し触れて欲しかった。（各班の発表で少し知る事が出来たが・・・）。
- 久しぶりにコミュニケーションの練習もさせていただいた（普段は忘れがちなことなので良かった。）
- 有意義な時間でしたが、答えがないという感じだった。
 - いろいろな思いを持って参加された方々が多いのだなと思った。ボランティアとして活動すべく次のステップヒントをいただいた。ワークは仕事に役立つと思った（病院で仕事をしているので。）。
 - 不安があっても完璧ではなくても、一歩進むことが大切だと思わせてもらった。人の話を聞く、自分の気持ちを伝える。それが出来たことは大きなものを得たと思う。
 - パネラーの方々それぞれの活力の話が聞けた。午前の相談通訳とは少し異なる活動でしたが、楽しんで生き生きやられているようなので、それもありかなと思えた。最後のアクティビティは少し唐突な気もした。
 - ボランティアの対象者や何のボランティアかという点がばらばらだったので、まとまりがない印象を受けた。おそらく主催者もクリアなイメージを持っていなくて、参加者に何でもいいから話してもらうチャンスを与える会だったのかと思う。申し訳ないが、前田先生の共感的な聞き方のスライドを見せていた部分ちょっと意味がわからなかった。
 - 分科会のテーマ設定と参加者のモチベーションのかねあいが厳しかった。
 - 国際化市民フォーラムという意味では焦点の定まらない内容であった。
 - パネリストの方たちの発言された内容がとても素晴らしいものがあつたのに書いた資料がないのは残念だった。ワークショップとしてグループ分けしたのだから、グループ内で自己紹介などももう少し時間をとって Discussion できた方が良かった気がする。少々消化不良な・・・。
 - 発表者のお話をもう少し伺いたかった。内容をもう少し絞ったほうがよかったのでは。相手の気持ちになって耳を傾けた上で通訳するというのがいくらでも体感でき、ためになった。
 - ファシリテーターの方の話の運び方、テーマの与え方があまり上手でないように感じ、また分科会のテーマにしても焦点が明確でないので、色々な思いを持った方をさばききれなかったと思う。また、アメリカの例、昔のボラ体験は正直あまり参考にならなかったと思った。ワークショップはちょっと余分だと思う。斉さんのお話はとつてもためになった。良いヒントをいただいた。
 - 「語学ボランティアの役割」というタイトルと内容の説明から、期待していた内容と離れていたののでその点の不満が残った。
 - それぞれの講師の方々のお話はとても良かった。語学ボランティアの今後の方向性というか、何かヒントのようなものが見つかればと参加したのだが、もっと自分で勉強する分野を見つけなければいけないことがわかった。

平成 27 年 3 月発行

国際化市民フォーラム in TOKYO

編集・発行

東京都国際交流委員会

〒101-0021 東京都千代田区外神田 1-1-5

昌平橋ビル 3 F

電話 03-5294-6542

F A X 03-5294-6540

印 刷

社会福祉法人 恩賜財団 東京都同胞援護会 事業局



