

観光ホスピタリティ クリスタル

事務局 旭川市常盤通1丁目 旭川観光協会 ☎0166-23-0090
FAX0166-23-1166

北海道観光ボランティア連絡協議会

発行人 会長 山崎博幸

印刷所 総 北 海

旭川市工業団地2条1丁目1-23
☎ (0166) 36-5556

芦別の皆様に感謝

全道大会を 振り返って 共に学び、交流深めましょう

北海道観光ボランティア
連絡協議会
会長 山崎博幸

北海道観光ボランティア連絡協議会会長の重任を引き受けて初めての全道大会を、芦別市で開催させていただきました。開催地をお引き受けいただきました芦別観光ホスピタリティ協議会の佐藤孝会長はじめ会員の皆様、そして芦別市、芦別観光協会の皆様の絶大なるご支援、ご協力の賜物であり、心から感謝申し上げます。全道各地から馳



会長就任初めての全道大会で主催者挨拶

せ参じていただきました大勢の観光ボランティアの皆様にお礼申し上げます。私にとりまして全てが新鮮な初体験でしたが、大会の直前に開きました役員会で、率直に意欲的なご意見、ご提言が活発に飛び交い、ボランティアさんの心意気のようなものにまず驚かされました。志や目標は同じであっても、各地の取り組みは異なり、一人ひとりの考え方が違いますので、それだけ自由闊達な協議になるでしょう。年に一度、全道の仲間が集まる素晴らしい機会でありますから、皆様からのご提言を真摯に受け止めることに私自身、なお一層の努力が必要だと自覚いたしました。



山崎会長から表彰状を受ける功労者

永年の活躍たえ 七名を会長表彰

全道大会では、ボランティアガイド活動に永年尽くしておられる七名の方が北海道観光ボランティア連絡協議会会長表彰を受賞しました。

- 秋山清子さん (芦別観光ホスピタリティ協議会)
- 佐藤やよ子さん (函館観光ボランティア一會の会)
- 濱谷眞希子さん (NPO法人シベチャリ観光ガイドの会)
- 仙波勲さん (かみふらの観光ボランティアの会)
- 狛卓一さん (室蘭市民観光ボランティアガイド協議会)
- 北野晃さん (旭川観光ボランティア協議会)
- 鶴田佳夫さん (士別観光ボランティアガイドの会)

ただいたのは全道大会で初めてのことで、価値ある企画と永く語り継がれることでしょう。交流会で見せていただいた数々のアトラクションは心温まるシーンの連続でした。来年の全道大会開催地となります登別の「鬼踊り」の輪に加わりながら、なぜか気持ちが高ぶってくるのでした。全道各地の皆様、これからも一緒にがんばっていきましよう、ありがとうございます。連絡協議会に受賞候補者を推薦し、役員会で決定しています。平成二十年度の受賞者は次の方です。

(注)受賞者からの寄稿を会報「クリスタル」3面、4面、5面、6面に掲載しました。



開会を飾った「ゆりかごコーラス」

オール芦別で 臨んだ全道大会



芦別観光
ホスピタリティ協議会
会長 佐藤 孝

(一) 芦別での全道大会

歓迎セレモニーのコーラス、日本舞踊で開幕した全道大会芦別会場。最後は北の京芦別で開催された最大イベント交流会で閉幕しました。全道各地からご参加いただいた会員、来賓の皆様にご感謝申し上げます。

(二) 開催地に決まった経緯

平成十九年七月、旭川観光協



←林政志芦別市長が開催地ご挨拶

↓歓迎セレモニーで日本舞踊が披露された



会内にある北海道観光ボランティア連絡協議会事務局から「夕張市が辞退したので、芦別市で開催できないだろうか」と打診があり、芦別観光協会ははじめ関係機関と折衝し、会員の資質向上はじめ、芦別市活性化の一助のために「頑張ろう」との結論になり、道ボラ事務局に「快諾」の電話をしました。

(三) 美幌大会への参加

過去に毎年、全道大会に参加してはいましたが、芦別で全道大会ともなれば、今までは意気込みが違いますので、会員八

人が「百聞一見に如かず」と、美幌で開催された全道大会に参加しました。少しは「芦別のPR」が必要と歓迎の言葉とカードを用意して、それなりの効果を上げて帰ってきました。

(四) 全員で取り組み

年が明けて一月末に全道大会説明会を開催、概要について説明し、理解を図りました。四月の定期総会でも意識の高揚に努め五月、六月、七月、八月と月一回のペースで、九月は三回打ち合わせで集まり、大会や分担したことの準備をしました。市職員の協力もあり、感謝しています。

(五) オール芦別で臨む

歓迎セレモニー出演者はもちろん、基調講演者、分科会提言者、司会者、記録者を全て地元の人たちで担当し、また、この機会に芦別をより良く知っていただくこと、会場も宿泊施設も広く知っていたため、ために市民会館、スタライイトホテル、北の京芦別(宿泊交流会場宮殿の間)に分け、エクスカーションも野菜収穫とコックさんの調理実習を組み合わせるなど、オール芦別で臨み、いずれも好評でした。

(六) 全体企画分担

- ① 北海道観光ボランティア連絡協議会事務局(指導、助言)
- ② 実行委員会(企画、推進)

- ③ 業務分担
- 1、芦別観光ホスピタリティ協議会
- 2、芦別市役所観光係
- 3、芦別観光協会
- 4、セントラル旅行サービス

2009年 大会は登別温泉



2009年全道大会を開催する登別のご挨拶

北海道観光ボランティア連絡協議会の次年度全道大会は登別市に決定しました。日程は十月十五(木)、十六(金)の両日、登別温泉グランドホテルの予定。登別市観光ボランティアガイド会の創立二十周年記念事業として開催されます。「鬼踊り」で芦別会場を盛り上げた相澤英男会長らが「登別で待っています」と呼び掛けました。

受賞者からの寄稿

北海道観光ボランティア連絡協議会会長表彰

あた、かい この街(芦別)の人 少しでもお役に立ちたい



芦別観光
ホスピタリティ協議会
秋山 清子

寒さも日増しに厳しくなり、年の瀬も近づくとこのごろですが、北海道も、来年に向け、各地で冬のイベントである雪まつりなどの開催にも力が入ることでありましょう。

この度、芦別での全道大会の開催にあたり、全道各地より大勢の参加者をいただき、心温かなご支援、ご協力により、盛会に終了いたしましたこと、心より厚く御礼申し上げます。

また、北海道観光ボランティア連絡協議会の会長表彰を私にいただくこととなり、身に余る光栄と深く感謝いたし、これも偏に芦別ボランティアの皆様のご指導、ご協力の賜物と心より厚く御礼申し上げます。

昭和四十年に旭川より芦別に移住いたし、旭都編物手芸学校を開設、十四年七カ月続けました。しかし、時代も多様化へと変わり、作らなくとも手に入るようになり、現在は「喫茶&スナック」に転職いたし、早いもので今年で三十年になります。

あた、かいこの街の人たちの心に触れることが出来、少しでもお役に立てる、自分の人生でありたいと、観光ボランティアに入会いたし、道内各地のボランティアの方々との熱いエネルギーに勇気をいただき、自分も楽しみながら学び、現在に至っております。

春祭、夏は健康山笠、カナデイアン公園でのキャンドルアート、夜を照らすローソクの灯、

水面に映る美しい花火、とても幻想的で、素晴らしい芦別にボランティアの皆様には是非もう一度、いらしていただきたいと思えます。

最後になりましたが、今後も

夏

ラベンダーと登山

十勝岳温泉と味覚

冬



上富良野町観光
ボランティアの会
仙波 勲

厳寒の候、皆様におかれましてはお元気でそれぞれの地元で活躍されていることと推察いたします。

先般芦別市で開催された観光ホスピタリティ全道大会において会長より表彰の栄を賜り、感激するとともに今後なお一層の精進努力の必要性を痛感し、身の引き締まる思いでいっばいです。もとより観光ボランティアとしての経験は未だ十分とはいえず、周囲の皆様のご指導と援助並びにご協力をいただきながら今日まで活動を継続することが出来たと思ひ、このことにつ

一層のご指導、ご協力をお願いいたします。北海道観光ボランティア連絡協議会のボランティアの皆様はますますのご発展を心よりご祈念申し上げます、感謝とお礼のことばといたします。

いて皆様から感謝とお礼を申し上げます。

私たちの会の活動期間は六月中旬から八月末日までの極めて短いのですが、ラベンダーの開花と夏山登山の時期が重なり、シーズン中は国内外からたくさんの方をお迎えし、少しでも楽しい思い出作りのお手伝い出来るよう日頃から心がけて案内やアドバイス等行っております。

当町は十勝岳の麓の西側に位置し、北に旭岳、南に芦別岳、西に野花南岳を望む盆地で、平地でも標高二百メートル前後あり、夏と冬の寒暖の差は五十度以上ありますが、住宅や生活環境も改善され、自然を楽しむ余裕もあるようです。

上富良野十勝岳観光協会が上富良野駅前案内所を開設し、期間中は会員が二人一組で毎日

詰めて案内や紹介などを行っております。

資料によりますと冬期は十二月を中心として道内の入り込み数が低調になるとはいえ、雪や氷に係るイベントやウインタースポーツをはじめ冬こそ温泉と味覚を楽しむ良い機会であり、癒しと健康的な旅も効果があるものと考えます。

過去及び現在も既に行政と関係機関が連動して各種の機能、手段を活用し周知に努めていることは承知してはいますが、冬の北海道について今一度、特段の企画とPRが必要ではないかと思っております。

来訪者に対する接遇はホスピタリティの精神を持って行うことを第一義とし、そのためには仲間とともに常に変化化する社会情勢、情報や話題を勉強会等の機会を活かし、必要な資質の向上に努めることが肝要と思ひ、そのための努力は惜しまないことにしております。

我が町は小さいとは言いがら明治以来、在住した先人が積み上げた歴史と伝統があり、農業を主体に商、工業、自衛隊の駐屯など総合的な力で現在の姿と将来に大いなる希望を持つことが出来ると思ひます。



北海道観光ボランティア連絡協議会会長表彰

受賞者からの寄稿

温暖な北の伊豆

環境に恵まれた新ひだか町 桜と競走馬に会いに来て



NPOシベチャリ
観光ガイドの会
濱谷 眞希子

秋晴れに恵まれた九月九日、十日、観光ホスピタリティ全道大会が芦別で開催されました。私たちシベチャリ観光ガイドの会も参加、全道各地から大勢の会員や関係者の方々が会場入りし、温かく迎えていただきました。

た。その会場で栄誉ある北海道観光ボランティア連絡協議会会長賞を受賞させていただき、身に余る光栄と感謝しております。ありがとうございます。

名前だけの会員でたいしたお手伝いも出来ず、気がつけばあつという間の十年でした。会長はじめ会員方々の温かいお力添えでいただいたものです。初心に帰り奉仕活動等に頑張りたいと思っておりますので、ご指導よろしく願います。

私の住む町・旧静内町は、平成十八年三月、三石町と合併になり新ひだか町に変わりました。人口は約二万六千五百人です。日高支庁管内七町村の中でも最も面積が広く、町の中央を流れる静内川の下流は太平洋沿岸に注ぎ、気温は温暖で、夏は涼しく、冬は雪が少ないため、道内では最も気候の温暖な地域で、「北海道の伊豆」といわれております。また、海、山、川、湖と最も環境に恵まれた町でございます。

私がシベチャリ観光ガイドの会に入会したのは平成十年です。自分の町を知りたいと思い、ちようど観光案内にも携わっていたからです。会では毎年四月にふるさと観

光講座を開きます。五月には桜まつりが行われ、龍雲閣や売店の担当、あるいはパンフの配布などを交代でお手伝いします。お客様からのありがとうございます。でまた明日から笑顔で頑張ろうと毎年思っています。

七月の中旬には牧場見学が始まります。全国各地から男女を問わず訪れます。特に若い人が多いようです。半分以上の方がリピーターの人たちです。馬のいる青々とした広い放牧地を、お客様と一緒に歩いて周りました。北海道の牧場に來るのを毎

難しいことをやさしく やさしいことを深く 深いことをおもしろく



函館観光ボランティア
一會の会
佐藤 やよ子

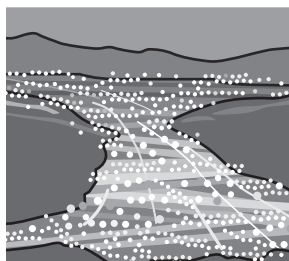
このたびは木の温もりが伝わる立派な表彰状をいただきました。ありがとうございます。一會の会発足二十二年に当たる年にいただいたことは、感慨無量の思いです。これも仲間の方皆さんや家族、友達などたくさん

年楽しみにしているという方が多く、馬を見てると癒されるのだそうです。案内してお客様に良く伝わったかどうか、反省の日々でした。

全国の競走馬の約八〇%が日高管内で生産され、そのうちの約四〇%が新ひだか町で生産されております。「北海道市場」や「ウインズ静内」もございいます。私は自分の町に誇りを持っています。

最後になりましたが、全道ボランティア会員皆様方のご健康とご多幸をお祈り申し上げます。

の方々に支えられての受賞ですから、皆さんを代表していただいた気持ちであります。二十年前、函館・青森ツインシティーを記念しての博覧会があり、この博覧会に向けて市が主催の観光講座を受講しました。勿論、我が家にお越しのお客様に少しでも我が街函館を案内したいとの想いからでした。講座は私に歴史のおもしろさ、学ぶことの楽しさを教えてくれました。別々の物事が繋がったり、人と人とのかわりの意外



さに驚いたり、ついついハマってしまった！のがこんなに長く続いている理由でしょうか。もう一つは旧函館区公会堂との出会いでした。観光講座の翌年から、建物の説明、バルコニーからの市街案内、写真撮りのお手伝いなどをさせていただいております。特に二階大広間入口に立ちますと、なぜか優しく包まれているような不思議な気持ちになり、今年も頑張ろうと勇気が湧いてきます。百年を迎える建物に元気をいただき、お客様の笑顔に励まされ、幸せな時間を過ごしています。これからもこの幸せな時間が長く続くよう努力していきたいと思っております。日頃から案内は、難しいことをやさしく、やさしいことを深く、深いことをおもしろくを心がけています。お客様から「楽しかったよ、今度ゆっくり来るからね！」この言葉を励みに、おもてなしの心、笑顔を忘れずに微力ながらも我が街函館の応援団を続けていきたいと思っております。



室蘭市民観光
ボランティアガイド協議会
会長 猪 卓一

活動 21年 イタンキ浜 鳴り砂を守り

ありがたい言葉 支えに 地球岬で観光ガイド

平成二十年九月九日から十日にかけての全道大会には室蘭より七名が参加いたしました。野山も少しずつ秋の色に粧い始めた芦別市のスポーツのまちなかを感じながら、大会会場に着いたのは十二時五十分ごろでした。「ご苦労様」温かい言葉に迎えられた会場は熱気でいっぱい。

各地からの活動事例報告に一人ひとりの真剣な眼差しを感じながら、参加できた喜びと緊張感の中で席に着きました。実践活動の中で、それぞれの発表には説得力があり、会活動に対してのエネルギーが情勢をも感じさせるもので触発される思いでありました。

私も昭和六十三年入会以来、早いもので二十一年になります。その間、地区幹事、地区代表幹事、監査等現在に至っております。全道大会は毎回、全国大会は四回出席しております。

当協議会の主要な活動は、地球岬観光案内及び花壇の手入れなど、その他、入江運動公園清掃美化、イタンキ浜清掃に率先して行事に取り組んでおります。また、大型客船（クルーズ）乗客のガイド、または案内など、また、行事などがあれば同行しております。その他、室蘭のイタンキ浜鳴り砂を守る会に入会して十年にもなります。

イタンキ浜の鳴り砂海岸は、汚れが大変、キュツ、キュツと歩いただけで鳴るようになると清掃は欠かせません。私も会員になって年に十四回、月に二回、または三回の清掃日は和気藹々活動しております。毎回の清掃日にはごみ袋で二十から八十袋集めております。活動時間は一時間から一時間半くらいで、清掃美化にがんばっております。その間、何も出来ない私を会

長表彰に推薦していただき、大変光栄のいたり、心より厚く感謝いたします。

私も今後、この光栄を記念してさらに新しい意気を持って室蘭、北海道、また、それぞれの地域にお見えになる観光客の皆様のために、ホスピタリティの精神で接していきたいと思えます。昨今ともすれば薄れていく日本人の親切、真心、その中であつて皆様はホスピタリティ運動の先駆者となり、観光客より「ありがたい」の言葉を支え、日の当たらぬ地味な活動にかかわらず情熱を燃やしておられる姿に、この運動の一層の発展を決意して励みます。

【北海道観光ボランティア 連絡協議会 綱領】

我々、北海道観光ボランティア



ア連絡協議会会員は美しい街づくりの代表であることを自覚し心あわせ英知と情熱をもってホスピタリティ運動の高揚に努力しよう。

※日常の中での来道者への観光案内及びガイド

※観光施設の美化運動

※各種イベント、コンベンション等のコンパニオン

この綱領に基づいて皆様頑張りますよう。

プロの境地

多彩なアトラクション

北海道観光ホスピタリティ全道大会交流会のアトラクションは年を重ねるごとに進化して、「北の京芦別 宮殿の間」でも、ミュージカル仕立の寸劇やプロ並みの熱唱でステージは盛り上



がり、会場フロアにまで踊りの輪が出来る賑わいになりました。ボランティアガイドに、笑顔は欠かせません。時には、歌や身振り手振りのパフォーマンスも必要となります。各地の企画・演出にこれからも期待していきます。



④から 旭川のミュージカル仕立「雨ふり」、美幌の熱唱「美幌峠」、会場を踊りに巻き込む登別「鬼踊り」



ボランティア活動26年

ガイドの
移り変わり

テント→ハウス→情報センター
楽しい仲間がいるから



旭川観光
ボランティア協議会
北野 晃

受賞者からの寄稿

北海道観光ボランティア連絡協議会会長表彰

運転手の清掃から

昭和五十八年春、金星ハイヤーの常務(私の上司)が市内にごみが散乱しているのを見かね、ハイヤー協会も協力し、共にごみを拾い始めました。

やがて、同社の運転手さんたちにも声をかけ二十数名が集まりました。常磐公園や買物公園、神居古潭などにも足を運び、清掃活動の範囲を広げていきました。

このような清掃活動を三年ほど続けました。次第に行政も注



目し、旭川を訪れる観光客を温かく迎えたい、そんな気持ちから昭和六十一年に主だった企業に呼び掛け賛同者を募り、旭川観光ボランティア協議会が結成されました。当初三十数名の仲間(タクシードライバーも参加)たちと西武前でテントを張り、観光案内をしました。

ガイド資料作り

当時は案内する資料もなく戸惑い、悪戦苦闘の日々が続ききました。後に先輩の指導のもと、旭川観光ガイドマップマニユアルを作成し、シーズンの案内に備えました。また、月に一度の研修会を持つて、さまざまな情報と、均一な案内が出来るよう

勉強を続け、昭和六十三年七月、国際ソロプチミスト旭川から移動可能な白い木造ハウスを寄贈していただき、活動拠点はテントからハウスになりました。

二年後、駅前広場に場所を移し五年ほど続け、やがて平成十三年に駅構内のHBC旭川放送局の一階に移り、通年で活動できるように変わっていききました。昭和から平成の記憶をたどって書いてみました。

全国大会も開催

さて、ボランティア協議会結成からもう二十三年になりました。ボランティア協議会の最大のイベントは、旭川で観光ホスピタリティの全道大会と全国大

会を開催したこと。大会に関しては各地域の観光ボランティアをお迎えする態勢づくりについて夜遅くまで協議を重ね、大会を無事成功させることが出来ました。

旭川観光ボランティア協議会として旭川観光協会に関するイベントは全て手伝いをし、多様な活動をしています。

なお、私事で申し訳ございませんが昭和六十一年結成から平成十七年まで幹事としてお手伝いさせていたいただきました。その間、名誉ある表彰もいただきました。おおよそ私は感謝状、表彰状などと縁遠い人間で、まだしかるべき方も大勢おられるだろうと思ひ、非常に恐縮いたしております。ご推挙下さいました関係者に深く感謝しています。

三十数名から始めたボランティア仲間、今では百二十数名と大きな組織になりました。私が今まで長続きできたことは、素晴らしい仲間と出会い、一緒に仕事が出来たから。これからも、仲間と少しでも長くがんばっていきこうと思ひます。

①いつも楽しい仲間がいたから②ボランティアハウスの中で③夜のハウスの店閉まり

「心の旅」受容の悦び

未知の街 誰もが不安



旭川観光ボランティア協議会
荒瀬 正美

午前八時三十分、JR旭川駅構内にある観光情報センターに落ち着く。行き交う人々が映ります。

通勤で大股で急ぐ人、所用で街を発つ人来る人、大きなリュックサックを背に旅に出る人、うつむきながら背を丸く憂いを秘めて小股で歩く人。また、友と明るく華やいだ様子の旅に出る若者たち。人生の縮図を感じ

る朝の光景です。と、早や来訪客を迎えます。おそるおそるパンフレットを手になにやら不安そうです。「おはようございます！」「いらっしやいませ」と少々大きな声で迎えます。すると何と、ニコツと笑顔がほころび、デスクに向かつて来るのです。「あの一：三浦綾子記念館へ行きたいのですけど：」こんな会話から一日が始まるようです。

未知の街へ訪れることは誰もが不安なのです。こんなとき、まずは客の目線に対応し、気持ちを和らげる言葉かけなのでしよう。「助かりました。ありがとうございます」の返事を聞くにつけ、何ともいわれぬ感動を覚えます。「どうぞお気をつけて」出かける相手の背に言葉を載せて見送ります。

先日、神戸から初めて旭川を訪れた老夫婦を迎えました。三浦綾子の「塩狩峠」を読んで、是非とも生きていこううちに「塩狩峠」をこの目で見たいとのこと。塩狩とはどんな所？「塩狩」の名の由来は？矢継ぎ早の質問でした。

おっと！俺の得意の分野だぞ、早速説明に入りました。天塩と石狩の国境、明治時代の列車の運行状況や小説の主人公である長野某氏がどうして殉職したか等々地図を持って縷々説明しました。

終わって「やー、こんなに詳しく教えていただき、驚きました。よく知っておりますネ。なにか訪れなくてもいいようになりました」この一言で突き上げ

る感動を覚えたのは自己満足なものでしょうか。

日頃、市内の路線バスの案内にしどろもどろの私が初めて体験した達成感でした。

不恰好でどこもない私の英語

簡単な英会話 やってみます

観光ボランティア活動で思うこと



旭川観光ボランティア協議会
峯村 伸哉

(ボランティアの意味)

ボランティアを広辞苑で引くと、「自ら進んで社会事業などに無償で参加する人」と書いてあります。つまり、「出来る時に、出来ることを、人から強制されるのではなく自分の意志で行い、なしとげる人」といえるでしょう。そして、仕事にとりかかったら、「お金をもらっているわけではないから」とか「他の会合に行きたいから」と言った安易な理由で、途中でやめてしまうようなことは、すべきではないと思います。

でも、遠い国からの客の不安を除こうと声をかけると、

「Thank you for your kindness」の返事が戻ったとき、また新たな感動が湧き上がるのです。

(外国人への対応)

最近外国からのお客様が多くなってきました。簡単なことを英語で尋ねているだけなので、強く発音する言葉に注意するなどして内容を理解し、筆談を交えながら答えるようにします。バスを案内するときには、降りる場所を書いた紙を渡し、運転手さんに見せるように言い添えます。

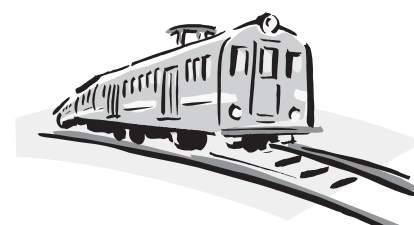
また、日本語を話す人も多くなりました。このような方とはできるだけ日本語でやりとりし、時間や場所といった重要な言葉については英語も併用すると良いと思います。

(英語の上達法)

英語で何とかやりたいとお考えの方に、一つの方法を提案します。案内窓口で聞かれることは難しいことではないので、中

学英語の英文をマスターしていれば十分対応できます。

まず、中学校の英語教科書とその英文の発音テープ、教科書の内容を解説したもの(昔で言う虎の巻)を用意します。そして毎日少しずつやります。このときテープで英文を聞くとき、聞こえ始めたら同じことをオウムのように間髪をいれずに後追いで言うことが大切です。英文を見ないようにします。これを見ないようにします。シャドーイングといいますが、スムーズに英文が口から出てくるようにするには、解説書でその日本語訳を読み、英作して、原文と照らし合わせるという作業をしておきます。シャドーイングは何回も繰り返すほど、英語のリズムが身につきます。



アナログ



旭川観光ボランティア協議会
牛田 正彦

優秀ではないが人間味

遊ぶ子供が少ない。文章を書くことがなくなりラヴレターが死語になり、レコードのノイズが懐かしく思います。

哀愁が漂ってきたような時代に思えるのは私だけでしょうか。せめて人の心だけはアナログ的であってほしいと思います。余談になりますが、まさにアナログ的美談があります。

現代社会はデジタル化に移行し全盛時代を迎えています。ゲーム、CD、DVD、テレビ、パソコン、時計、携帯電話、デジタルビデオカメラ、カメラなどなど。私はアナログ世代で育ったので、外で遊び、ラジオ、ブラウン管テレビ、ハミリカメラ、フィルムカメラ、三針式時計、VHSテープ、カセットテープ、レコード、さらにはがき、手紙などと慣れ親しんでいました。が今や死語にもなりかねない状態です。

確かにデジタル化されたものは画が綺麗、音がいい、劣化がない、巻き戻しなどもしなくいい、漢字も簡単に交換できてメールが送れる、良いことづくめでですね。

半面、好きな女優の肌の粗さが目立ち、レコードかけてのムード作りが出来ない。太陽の下

五月のGWと言う一番忙しいときのなにも：。
帰宅後、さっそくホテルへ拙文、拙筆ながら直筆の礼状を送

りました。後日、支配人より逆にお礼の手紙をいただき感動いたしました。

今、若者中心にデジタル的考え、行動が目につきますが、せめて私たちはアナログの心を失わないようにしたいと思います。ボランティア活動においてもアナログ的精神で観光客との心と笑顔を繋いでいけたら良いかな

花は目で確かめる

年間
200万人超



ふらの観光ボランティアガイド ROCOCO
竹内 節二

Sさんから観光ボランティアの誘いを受けた、当時私は観光客を相手にした店舗で働いており、お客様から時折富良野の観光案内を頼まれ自分なりの考えで案内していたこともあり、観光ボランティアをすることに何の抵抗もなく引き受けました。

富良野の案内方法は窓口においてになるお客様に、案内図などを使って行う方法をとってお

と思う今日この頃です。

そんな偉そうなこと言った私ですがCD、DVD、HDTV、デジタルカメラ、メールなどデジタル汚染されています。(いやいや心はアナログですよ...!)

ちなみに、私の解釈としてデジタルは未完成の発展途上、アナログは優秀ではないが人間味を感じます。

屈指の観光地ふらの

ります。私も簡単に引き受けましたものの、ここは富良野の窓口であり、顔になる場所だ、と自分に言い聞かせ、お客様に自信と確信をもって対応することが何よりのおもてなしだと考えるようになりました。

あれから六年の歳月が経過しましたが、今では花の咲くころになると実際に自分の目で確認し確信をもって対応することにしております。

富良野が観光地として脚光を浴びだしたのはテレビドラマ「北の国から」の放映、これは一九八一年に始まり二〇〇二年まで、二十一年間全国放映されました。この間、ラベンダーの

咲き乱れる風景がJRのカレンダーに掲載され一躍有名になったこととあいまって、今や富良野は年間二百万人を超えるお客様を迎える道内屈指の観光地となりました。

ふらの観光協会の基本理念である「お客様の心を大切にしてください」というこの理念を念頭に置いて、日々研鑽を積み重ねつつ、お客様へのサービスとおもてなしの向上に努めております。

年度初めには広域観光視察研修が実施されますが、新規施設は勿論ですが既存施設、場所等改めて見聞することで、新たな再発見となるのが度々です。

また、毎年実施される「観光ホスピタリティ全道大会」にも出席させていただいております。全道各地で活躍する観光ボランティアの方々が一堂に会し基調講演、分科会を通じ研鑽を深める絶好の場所と思っております。今後とも北海道観光ボランティア連絡協議会のみならずのご発展をお祈りいたします。

富良野はこれから忙しいスキーシーズンに入ります。新しい出会いに期待を抱きながらお客様をお迎えしたいと思います。

緑の桜はいつ咲くの

ぎょいこう
清楚な気品漂う御衣黄



森町観光
ボランティアガイドの会
加藤 玲子

森町観光ボランティアガイドの会は平成十六年二月に発足以来四年目を迎え、今年度は森中学校ボランティアクラブの生徒も参加し、会員も増え、その輪は一層広がっています。
会員相互の勉強会では英語、中国語を話す会員を中心に、外国からの観光客にも対応出来るよう国際化を目指し取り組み中です。



海をバックに咲き誇る桜
(森町役場 企画情報課提供)

秀峰駒ヶ岳を仰ぎ、眼下に広がる内浦湾を見渡す青葉ヶ丘公園、オニウシ公園には樹齢百年余の巨木茅部栗林、約千五百本の桜の名所があり、これらを中心にガイドの活動を積極的にしています。
桜の種類は二十数種類あり、毎年、桜の再確認と品種の発見に努めています。
ソメイヨシノ・千島桜・南殿(なでん)・関山・う金・泰山府君・糸くくり・普賢像・御衣黄(ぎょいこう)など、名高い桜を始め、森町育ちの駒見桜・紅駒桜・森小町など当公園ならではの桜もあり、桜まつり期間中(五

月三日〜二十日頃)に開花の異なる桜を堪能できます。中でも特に関心があるのは森町育ちの桜と御衣黄です。

御衣黄は黄緑をし、清楚な美しさと気品を漂わせ咲いています。

「緑の桜は、いつ頃咲きますか、どれですか」「こんな色の桜もある

のですね、初めて見ました」「昨年は見られず残念でしたが、今年は念願叶い、大変幸せで感動しました」とリピーターの方々に満足していただいております。

女性会員は、関山(八重桜)を摘み、桜の塩漬けを造り、観光客の方々に桜湯を無料提供し暫しの疲れを癒していただき、大変好評を得ております。

「おもてなし」の心は笑顔にあり、「ありがとう」の言葉によって培われると信じています。

桜の季節を迎えたとき、森町ボランティアガイドの活動が始まり、笑顔がありがとうに変わることを楽しみにしています。

さくらの句碑
あさかぜに

染井吉野が空にとけ

吟 黒澤康司

※句碑は青葉ヶ丘公園に建立されています。



出逢いに感謝して

毎年いらっしやる秋田の家族



函館観光
ボランティア愛
大橋 苗子

十二月に入り美しい北国函館もこれから冬のお客様をお待ちいたしているところです。

春五月のゴールデンウィークでは、駅前にてご案内のお手伝いです。中には「ホテル予約取れなかつたのですが…来てしまいました」と、うれしい一言で、笑顔いっぱいです。また、秋田市からは、農作業の一時を利用してお母様や七組のご夫婦組で、毎年来ていただいております。

「やあ、今年も逢えたネ」、感動の出逢い、再会です。

また、中には、「以前来た時が最高の感動でしたので、友達とまた来ちゃいましたよ」と再会できたときのうれしき、感謝です。「夜景もバッチリ」「イカソ〜メンも美味しかったよ」「でも…、一番は市民の皆さんも親切であつたかかったよ」と、これこそが「一番のおもてなし」であり、感動のときでした。

「また来てくださいネ」「また来てみたい」と、このような出逢いに感謝しております。

十二月は「冬のでてくご案内」「クリスマスファンタジー」と、函館観光のクライマックスを迎えます。

「おもてなしの心」を大切に、笑顔と真心を心がけてまいります。皆様どうぞまた来てくださいますネ!



旭川観光ボランティア
塚原 敬弘

熊野古道での全国大会に参加して

なぜ、昔は生死を賭けてまで

馬越峠に70歳で挑む

もう二度とは…命惜しい

平成二十年度「地域紹介・観光ボランティア全国大会」(日本観光連盟主催)が十一月二十日(木)から二十一日(金)の二日間、和歌山県田辺市(本宮行政局会議室)に於いて開催されました。参加団体百三十四、全国各地から約八百名が参加して行われました。旭川から私と増田宏さんが参加しました。

正午からの受付の後、昼食をし、十二時三十分から三時三十分まで第一分科会「体験ウォーク熊野古道(和泉式部ゆかりの地)を歩く」に加わりました。ガイド後は、和歌山観光ボランティア語り部の会、小淵さんの案内で散策に入る。



今もなお、昔の面影とどめる熊野古道
(パンフレットから転用)

今では非常に歩き易くなったというが、昔はもつと歩きづらいう道であったという。先人はなぜこのような道を生死をかけて歩かなければならないのかと困惑した。これで歩き易くなったというが私は二度と体験したいとは思わない! これ以上の古道が沢山あるというのです。今日のコースは初心者用とのことです。

私は大会前日に熊野古道最大人気コース、馬越峠に挑戦! 距離としては六・五kmというのですが、毎日10kmウォーキングしている私ですから軽い気持ちで臨んだ。しかし、山、坂、登り道のコース、平坦なコースと

思い違い、とんでもない上級コースとのこと。峠からさらに登る天狗山頂上は見晴らしバツグンであったが、鎖につかまり、人ひとりごと登る本格的な登山コース。私は生まれて初めて体験。

ところで私の後から登ってきた地元の登山者の話を聞いてさらにビックリ! 先日も北海道の人が挑戦したが途中でギブアップ! あなたの年は何歳とですかと尋ねるので七十歳と答えると、良く登って来ましたねとほめられました。もう二度と挑戦はしない! 命が大切!

第一分科会 テーマ「体験ウォークを通して」の話合いがあり、私は前記のような体験談を発表させていただきました。

二日目、全体会議。
9時30分〜9時45分
オープニングコンサート
(秋津川炭琴サークル)

田辺市秋津川は紀州備前炭発祥の地。備前炭の長さを調節して楽器にしたのが「炭琴」です。曲目は「上を向いて歩こう」他を鑑賞する。

9時45分〜10時15分
主催者挨拶
日本観光協会会長 中村 徹様
10時15分〜10時25分
観光庁からの報告
児童、生徒によるボランティア

ア活動の事例調査から、子供たちと連携した継続性のまちづくりが大切であると報告がありました。

10時25分〜11時15分
特別講座「熊野信仰と曼荼羅絵解き」と題して 和歌山県世界遺産センター主任 速水盛康さんから楽しい講話がありました。

内容は、熊野三山(本宮、新宮、那智など各神社)の信仰について、熊野修験道が重なり合っただけでなく、野生的な信仰で、平安中期から鎌倉時代にかけて皇族、貴族がやがて武士、庶民層に広まって「蟻の熊野詣」というほどに熱狂的に人々の心を駆り立てたこと。このような熊野への参詣を曼荼羅図を通して解説、世界遺産の魅力が紹介された。

11時15分〜12時15分
全体会議
お客様の接客について話し合われ、次のように結論した。

一、笑顔で挨拶をする
二、明るく応対する
(観光客はこの地に何があるか、何が見られるか夢を持つて来る)

三、観光内容を聞いてみる
(お客様の夢を壊さないように希望を聞く)
四、観光時間を見極める
五、自分がしてほしいことをお客様の立場で考える

(11面へ続く)

マイカーで六千キ

和歌山県田辺市の全国大会会場までマイカーで行くことにした。十一月十三日に旭川を出発、苦小牧からフェリーで八戸へ。釜石と松島の境の四十八坂に真っ赤な紅葉があり、愛車と記念撮影①。銚子、東京湾をもぐる海ほたる②、箱根の山登り、こ



①



②

こが国道1号というのにひどい酷道。沼津、岡崎を経て伊勢神宮、二見ヶ浦の夫婦岩③。そして馬越峠はカメラを持っては登る体力がなかったので山頂で記



③

15日間で
走り続けた



⑥

念スタンプ④。熊野本宮大社⑤、那智の大瀧⑥を見て、大会会場に着いたのが七日目。大会後は潮岬灯台⑦、白浜温泉、奈良⑧、京都を経て東舞鶴



④



⑤



⑦

からフェリーで小樽へ。旭川に二十七日に到着。十五日間、約六千キロの旅。夢は、全国の観光ガイドが出来るようになること。

来年の全国

大会は奈良

和歌山県田辺市で開催された地域紹介・観光ボランティア全国大会での主催者挨拶(要旨)は次の通りです。



ステージで来年の開催地をアピールする奈良のキャラ「せんとかん」

日本観光協会会長

中村 徹 様

第十三回目を和歌山県田辺市で開催できましたことを主催者として厚くお礼申し上げます。

観光は、地域経済の活性化と国際相互理解の増進に大きな役割を持ってまいります。平成二十年十月一日観光立国推進基本法が成立、「観光庁」が発足しました。これにより観光の果たす役割がますます重要となります。

地域の歴史、文化などの魅力を先頭に立って伝えるだけでなく地域づくりへの参加、観光振興に貢献する全国の観光ボランティアガイドの皆様方への期待は大となります。

以上のような趣旨でした。

なお、次年度開催は奈良県に決定しました。日程は平成二十一年十一月十九日〜二十日。

(報告 塚原 敬弘)



⑧



「きもちいい」 話題沸騰の流れる足湯

流れる足湯 遊びに来てください

登別大湯沼から 新名所



登別市観光
ボランティアガイド会
大平 定子

高く青い空を見ながらお客様とお話するようになって、今年で十三年になることにビックリしています。

東洋一と言われて久しい登別温泉も、今年で百五十歳になり、「北海道遺産」に選ばれた地獄谷を多くのお客様に訪れていただいております。その時が私たちボランティアガイドの力量を發揮するときです。

会員それぞれ自分の得意分野を柱に登別のPRに張り切っております。

他にも、全国二位の透明度のあるクッタラ湖、活火山日和山大湯沼、そして熊牧場、伊達時代村、訪れる皆様の目を、そして心を癒してくれる場所があります。三年ほど前から大湯沼から流れ出るお湯の川が、天然の足湯になり、テレビで紹介されると「足湯は、どこ？」と聞かれることが多くなりました。

足湯は、地獄谷から離れていきますし、ちょっとしたきつい坂道を歩かなければなりません、途中、木々の音、鳥のさえずりを

聞きながら北海道のこと、名物気候のことを話しながら足湯に到着。疲れた足をお湯に入れると坂道の辛かったことなど嘘のように忘れさせてくれます。そのときのことは「きもちいい」これが私たちにとって何よりの喜びです。

登別温泉開湯百五十年を記念し源泉公園が完成。登別温泉の源と言うべき温泉の元、間欠泉は三、四時間の間隔で不気味な音を立て、約八メートル噴き上がり、量は二千リットルとも言われます。安全上四メートルのところにて天井を設けていますが、間近で自然の驚異を感じることが出来る新たな観光名所です。

今年、源泉公園で、郷土芸能や三味線、ギター、そしてお宿の浴衣で盆踊りなど、日替わりでアトラクションが行われ、盆踊りは、外国からの観光客も参加し、最初はたどたどしかった踊りも最後は見事に踊ってました。

参加者は、「いい思い出になりました」と大好評でした。来年度からも、さまざまなアトラクションを企画し、見たり温泉街を歩いたり、お客様が楽しい時間を過ごすことが出来るよう考えてほしいと思います。

編集後記

北海道観光ボランティア連絡協議会が取り組み、成果を挙げてきたことは、先輩たちの努力のおかげで数多くあります。ハンディを背負った人たちに観光を楽しんでもらいたいとバリアフリーガイドの講習会を二年間継続したこともその一つと思います▼十一月のある日、留萌市で「観光ホスピタリティセミナー」が開催され、北海道観光ボランティア連絡協議会の一員として参加しました。すると、留萌市と留萌観光協会の担当者三人が寄ってきて、ぜひ、あのバリアフリーの講習会を留萌でも開催していただけないかと相談を受けました▼北海道庁がインターネットで発信したものが、道ボラが取り組んだバリアフリーガイドの要旨を書きとめたコピーを三人は持っていました。道ボラが取り組んだのはもう数年前のことですが、それでもこうして記憶され、注目されたとは、私たちの取り組みは世の中のお役に立っているようで、嬉しかったです。

