

# 観光庁研修テキスト

(第1版)



観光庁  
Japan Tourism Agency

国土交通省 観光庁

観光地域振興部 観光資源課

平成30年3月

# 目次

<b>第1編 旅程の管理に関する基礎的な項目・関係法令に関する基本的な知識</b> .....	1
<b>第1章 通訳案内士法・旅行業法等に関する知識</b> .....	2
第1 通訳案内士制度について .....	2
1 通訳案内士法の改正 .....	2
2 全国通訳案内士と地域通訳案内士について.....	2
3 憧れの職業となるよう位置づける.....	2
4 全国通訳案内士試験の見直し .....	4
5 通訳案内士法の一部改正に伴う経過措置の研修（観光庁研修） .....	4
6 登録研修機関が行う通訳案内研修の受講義務.....	5
7 登録研修機関 .....	6
第2 旅行業法 .....	7
1 旅行業法とは .....	7
2 旅行の種類 .....	7
3 登録制度と旅行業者の業務範囲.....	8
4 旅行サービス手配業 .....	8
5 旅行業者等の書面交付義務 .....	9
6 禁止行為 .....	10
第3 旅行業法に基づく旅程管理 .....	11
1 旅程管理業務とは .....	11
2 旅程管理主任者とは .....	11
3 旅程管理主任者資格の取得方法.....	12
4 旅程管理主任者の法定業務 .....	12
5 通訳案内業務と添乗員業務の兼務.....	13
<b>第2章 旅程管理の実務</b> .....	14
第1 旅程管理の必要性 .....	14
1 旅程管理に関する多様な実務 .....	14
2 二つの旅程管理について .....	14
3 広義の旅程管理について .....	15
4 お客様の把握・理解 .....	18
第2 訪日外国人旅行者に対する特別な配慮.....	21
1 日本の生活様式やルールの説明.....	21

2 集合時間／場所の周知 .....	24
3 食事の際の配慮 .....	24
4 日本旅館での配慮 .....	25
5 多様な質問に対する準備と心構え.....	26
第3 添乗の準備 .....	27
1 書類等の受け取りと確認 .....	27
第4 添乗 .....	33
1 貸切バスでの添乗 .....	33
2 列車での添乗 .....	35
3 航空機での添乗 .....	38
4 船舶での添乗 .....	41
5 クルーズ船乗船の場合 .....	41
6 立ち寄り先観光 .....	42
7 食事について .....	43
8 宿泊施設について .....	44
9 自由行動等について .....	45
10 最終日／帰着・解散 .....	46
第5 報告・精算 .....	47
1 報告 .....	47
2 報告についての注意点 .....	47
3 報告書とともに提出するもの .....	47
4 精算書 .....	47
5 精算書とともに提出するもの .....	47

## **第2編 危機管理・災害発生時等における適切な対応**..... 48

### **第3章 危機管理と事前調査**..... 49

第1 全国通訳案内士にとっての危機管理の基本的考え方.....	49
1 「第2章 旅程管理の実務」との関係.....	49
2 なぜ、全国通訳案内士が危機管理の対応に努めなければならないか.....	49
3 全国通訳案内士にとっての危機管理.....	49
第2 事前調査 .....	50
1 依頼者からの情報の収集・整理.....	50
2 事前調査のポイント .....	51
3 下見による調査 .....	53
第3 危機の事前防止及びトラブルの最小化.....	54
1 広義の意味での危機としてのトラブルを防止する方法.....	54

2	トラブル事前防止の方法	54
3	迷子を出さないための工夫	56
4	万が一、迷子が出てしまった場合の対応方法	57
第4	危機発生後の適切な対応	57
1	危機における基本姿勢	57
2	クレームへの適切な対処	58
3	危機対応の事例	59

## **第4章 災害発生時等における適切な対応** ..... 60

第1	災害発生時等の対応の基本	60
1	災害発生時における行動の基本	60
2	初動対応—災害が起きたら—	61
3	避難行動	63
4	けが人・病人等が出た場合の対応	63
第2	救急救命措置	64
1	救急救命措置における全国通訳案内士の役割	64
2	応急手当	64
第3	外国人旅行者に対応可能な医療施設等に関する知識	66
1	主な医療施設の種類の種類	66
2	どの医療施設を受診するか	67
3	診療の流れ	68
4	遠隔医療通訳サービス	69
第4	危機管理/災害時対応で有用な情報	70
1	自然災害時に役立つアプリケーション等	70
2	インバウンド向け旅行保険	71

## **第5章 コンプライアンス** ..... 72

第1	著作権法	72
1	著作権制度の概要	72
2	著作物の使用方法と罰則について	73
3	全国通訳案内士による著作物の使用について	74
第2	道路運送法	74
1	旅客自動車運送事業について	74
2	全国通訳案内士の業務における自家用車の使用について	75
3	旅客自動車運送事業者の利用について	75
第3	商品・サービスの説明に係る法令	77

1 医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律.....	77
2 不当景品類及び不当表示防止法.....	79
3 全国通訳案内士による商品・サービスの口頭説明時の留意事項について.....	80

### **第3編 外国人ごとの生活文化への対応**..... 81

#### **第6章 宗教上の注意点・食事制限の知識**..... 82

第1 なぜ、外国人ごとの生活文化への対応が必要か.....	82
1 背景.....	82
2 食は、訪日旅行の最大の楽しみ.....	83
3 食の多様性と多文化共生.....	84
4 「お客様が要望する」食材と料理に関する理解.....	84
第2 宗教ごとの特徴.....	85
1 宗教ごと対応の基本.....	85
2 イスラム教.....	86
3 ユダヤ教.....	94
4 キリスト教.....	97
5 仏教.....	98
6 ヒンドゥー教.....	99
7 ジャイナ教.....	101
第3 食事制限に関する知識.....	102
1 ベジタリアン.....	102
2 食物アレルギー.....	104
第4 飲食店等での受入れ対応方法.....	106
1 飲食店等での受入れにおける全国通訳案内士の役割.....	106
2 飲食店等との連携による接遇の基本.....	107
3 飲食店等における対応の方法.....	108

**第1編 旅程の管理に関する基礎的な項目・  
関係法令に関する基本的な知識**

**第1章 通訳案内士法・旅行業法等に関する知識**

**第2章 旅程管理の実務**

## 第2章 旅程管理の実務

### 第1 旅程管理の必要性

#### 1 旅程管理に関する多様な実務

全国通訳案内士が日本の旅行者から依頼されて、旅程管理主任者を兼ねて企画旅行の添乗を行う際は、旅行業法で規定された4つの旅程管理業務を行うことは、前章で述べたとおりである。また、裁判所の判例等で示された安全確保義務に基づく業務も履行しなければならない。

さらに、全国通訳案内士の実務としては、旅程管理主任者として添乗する場合の旅行業法上の業務に加え、幅広い内容に対応する必要がある。例えば、お客様が楽しい旅行を満喫していただけるよう各種演出をする、お客様の旅の相談役を務める、お客様が更に旅行を楽しんでもらえるよう必要な情報を提供するなど、いずれも全国通訳案内士に求められる業務である。

本章においては、旅行業法や施行規則に基づく旅程管理（狭義の旅程管理）だけではなく、全国通訳案内士として、通訳案内業務を行うに当たってポイントとなる旅程管理（広義の旅程管理）についても説明する。なお、この「広義の旅程管理」

については、ツアーの目的や旅行者の性質によって対応が異なる場合があるほか、商慣習等による所も多く、事業者によって異なる対応が求められる場合もある。そのため、以下の内容については、あくまで一般的な対応例として捉え、旅行者ごとに、丁寧に確認することが大切である。

#### 2 二つの旅程管理について

全国通訳案内士の業務における旅程管理は、次の二つに整理することができる。

##### ① 「狭義の旅程管理」

前章にて説明した、旅行業法や施行規則三十二条各号に規定された旅程管理主任者の行う旅程管理のことをいう。

##### ② 「広義の旅程管理」

通訳案内士法に規定する「通訳案内」を行うに当たって、交通機関、宿泊施設等との調整や訪日外国人旅行者の来日中のサポート等、広い意味での旅程管理のことをいう。

これらの関係を整理すると、図1のようになる。

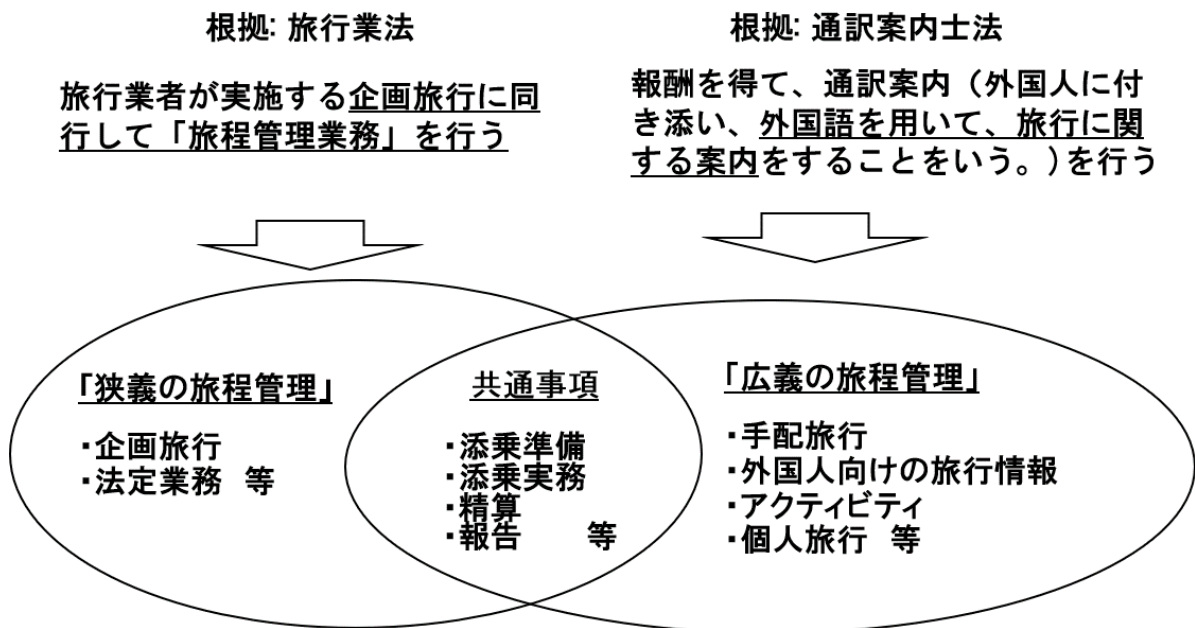


図1 狭義の旅程管理と広義の旅程管理

### 3 広義の旅程管理について

#### (1) 「広義の旅程管理」とは

ここでは、全国通訳案内士であれば、旅程管理主任者の資格を有しない者であっても、かつ企画旅行以外の場合であっても、対応が求められる「広義の旅程管理」について説明する。

通訳案内士法によれば、「全国通訳案内士（地域通訳案内士）は、報酬を得て、通訳案内を行うことを業とする」とされている。すなわち、全国通訳案内士は、訪日外国人旅行者の旅行に付き添って、交通機関などを利用して、観光施設、宿泊施設、食事施設等の案内を行う場合は、訪日外国人旅行者の旅程についても配慮すべきであり、この点において、「広義の旅程管理」を実施すべきであると解される。

したがって、「広義の旅程管理」とは、「狭義の旅程管理」を一部含む概念であり、かつ法定業務のみならず、任意的なサービスとしての業務を含むものである。

#### (2) 企画旅行以外で必要とされる旅程管理

日本の旅行業者が実施する企画旅行において、全国通訳案内士が旅程管理主任者の立場を兼ねて添乗している場合には、当該全国通訳案内士に「狭義の旅程管理」が義務付けられる。しかし、こうした場合以外でも、全国通訳案内士には「広義の旅程管理」の実施が求められる。以下、ケースごとに考える。

##### ① 手配旅行

旅行者からの依頼で、旅行業者が、航空券や新幹線の乗車券や特急券、あるいはホテルや旅館、民宿、全国通訳案内士などの手配を行う旅行形態を手配旅行という。手配旅行の場合、旅行業者には、手配を完成したり旅程管理を行ったりする法律・約款上の義務はない。

しかし、日本の事情に疎い訪日外国人旅行者がお客様の場合、この手配旅行に同行した全国通訳

案内士は、新幹線の乗車券や特急券、あるいはホテル等について、実際的な対応が必要になる。

また、この場合、企画旅行ではないので、同行する全国通訳案内士に旅程管理主任者の資格は求められないが、実務上、「広義の旅程管理」の対応が求められることになる。

##### ② 旅行サービス手配業者からの依頼

外国の旅行会社等が交通、宿泊、観光施設、全国通訳案内士等の手配等を、日本で活動する旅行サービス手配業者に委託するケースが多い。

この場合、日本の旅行業法における企画旅行、手配旅行のいずれにあたるか、必ずしも明らかでない場合がある。なぜなら、外国で参加者を募集する場合にあつては、日本の法律ではなく、外国の法律が適用されるためである。

このような場合、全国通訳案内士に「狭義の旅程管理」が求められることはないが、訪日外国人旅行者に付き添う中で、「広義の旅程管理」には対応しなければならない（この場合の旅程管理は、手配者が日本の旅行業者等であれば「狭義の旅程管理」の実施が求められる内容も含む場合がある。）。

##### ③ アクティビティ

宿泊や輸送サービスの手配を伴わず、旅行の行程がいわゆる「ウォーキングツアー」や「茶道、料理等の体験」に限られる場合は、当該旅行の手配者は旅行業の登録を要しない。したがって、全国通訳案内士がこうした活動に従事する場合、「狭義の旅程管理」を行う必要はない。

しかし、日本の事情に精通していない訪日外国人旅行者の団体が行動する場合等、旅行者の安全管理や、解散・集合に関する指示、日本の道路状況についての注意等の業務が生ずるため、この場合も、全国通訳案内士は、「広義の旅程管理」の実施を求められる。



#### ④ 個人旅行(FIT)

宿泊しているホテルや旅館のスタッフの紹介により、個人旅行で日本を訪れる訪日外国人旅行者から、通訳案内業務を依頼されることがある。

また、インターネット上に掲載された全国通訳案内士の情報等を基に、直接、訪日外国人旅行者や当該旅行者の日本での受入れ先企業等から、依頼されることもある。

旅行業者を介さないため、「狭義の旅程管理」を求められることはないが、これらの場合も、全国通訳案内士には「広義の旅程管理」業務が発生する。

#### (3) 「広義の旅程管理」が求められる理由

日本の旅行業法に基づくか否かを問わず、訪日外国人旅行者にとっては、全国通訳案内士を同行させることで、以下のメリットが期待できる。

- ① その土地の地理や事情に明るい人に誘導してもらうことで、安心して楽しめること
- ② 不慣れた土地で効率よく行動し、限られた時間を最大限に活用できること
- ③ 自分の興味に合わせた説明や必要となる情報が得られること
- ④ 全国通訳案内士を含め現地の人との交流・コミュニケーションができること

今日、訪日外国人旅行者向けの旅行情報は、各種ガイドブックなどに豊富に存在する。また、自治体等が作成するホームページやパンフレットのほか、最近では、空港や美術館、博物館での音声ガイドやロボットガイドまである。

しかし、全国通訳案内士に求められる情報の種類は、これらの観光情報にとどまるものではなく、旅程管理に属するものから、日本の生活文化に対する様々な疑問まで、およそ日本社会すべてといていいほど、実に多様である。表1は、観光庁のアンケート調査によるものであるが、全国通訳案内士に求められるのは、特定の観光スポットに

ついての「点」の情報だけではなく、移動や食事等も含め旅全体を安全に楽しく過ごすための「線」や「面」の情報が多く含まれることがわかる。ただ、訪日外国人旅行者で日本語を話せる人は少ない。また、日本人の多くは、外国語による会話が苦手であり、避けようとする人が多い。

だからこそ、機械仕掛けによる回答でなく、人間である全国通訳案内士が必要なのである。日本における各種の情報収集に精通していることも、全国通訳案内士として必要なスキルの一つとなる。

つまり、全国通訳案内士には、日本の事情に暗い訪日外国人旅行者に対し、機微を説明できる十分なコミュニケーション能力を有することが求められる。「旅行の究極の魅力は、人との出会い」と言われる。全国通訳案内士は、この意味で「民間外交官」と称される。

表1 全国通訳案内士や旅行業者が旅程管理を行うにあたり、重要だと考える事項上位30

1	食事内容・メニュー
2	観光スポット滞在時間
3	集合場所、集合時間の周知
4	当日の交通、天気、注意警報、イベントなどの情報収集
5	バスの配車・運転者との連携
6	トイレ休憩
7	下見・情報収集
8	入場料の有無と支払方法
9	商店の営業日、時間、アクセス
10	乗車・乗り継ぎ・降車
11	ホテル等のチェックイン・チェックアウト
12	挨拶、謝辞、自己紹介、運転者紹介
13	忘れ物をしないことへの注意喚起
14	ツアーの客数と人数確認
15	ツアーの開始と終了
16	食事の手配

17	食事料金と支払方法
18	健康や安全の管理、貴重品の管理願ひ
19	ガイドの経費（電話代、交通費等）
20	迷子を出さないコツ
21	交通機関の手配
22	両替・クレジットカード
23	空港・ホテルへの送迎
24	障害のあるお客様に対する配慮
25	ホテルでのバゲージアップとダウン
26	サプライヤー・エージェント等との連携
27	緊急連絡先の入手
28	到着前の入れ込み電話
29	けが人・病人・死亡者が出た場合の対応
30	添乗金（準備金、支度金、ファンド）

（観光庁による旅行業者等へのアンケート調査より）

<コラム> 旅程管理の重要性について

大多数の方々は、「通訳ガイドってガイドインクだけをする」、そしてそれは、「informativeでエンターテイメントが出来るガイドが良い」と思っています。

しかし、ガイドの仕事で一番大切なのは、添乗業務です。何より、添乗業務が出来なくてはならない、と言っても、過言ではありません。それを、ほとんどの新人ガイドさんは知らない。「おもてなしの心」とかよりも、添乗業務が出来なさすぎます。

「JRの団体券の見方」、「減員証明の貰い方」、「バスの中でのお客様の数え方」、「ドライバーさんとの打ち合わせの仕方」とか、ホテルチェックイン 10 分前にはホテルに電話して、鍵を出しておいて貰うのは勿論ですが、たとえ、昨日まで同じホテルを使っていたとしても、今日からは新しいツアーだったら、朝食の場所の再確認をするなど。これは、グループが大きかったりすると、宴会場を貸し切ったりすることもあるからです。その他、2次会のバーを探す、

とか、もう、ここには書ききれませんが、ガイドはまず、添乗業務が出来なくてはなりません。

単にマイクを持って、明治維新の話をしているのでは、ガイドではありません。ご案内も勿論出来なくてははいけません、それよりも、大切なのは、添乗業務です。「え～？私は、ガイドになりたいくて、添乗員じゃないんです」と、思ったあなたは、ちょっと出直して下さい。厳しいですけど。ガイドは、添乗員でもあり、ウェイター、ウェイトレスでもあり、通訳でもあります。コンシェルジュでもあり、究極のガイドの表現は「旅する小間使い」です。ガイドの仕事は、そんな、かっこいいものじゃありませんから。ガイドは、「目立たなくてはいけません」が、「影の存在でなくてはいけない」、と反比例していますが、このあたりも、難しい立場です。まさに黒子ということですよ。

（特定非営利活動法人日本文化体験交流塾  
「国際観光ガイドの基礎知識」より引用）

<コラム> ベテラン全国通訳案内士Bさんの声

全国通訳案内士に求められる能力は、大きく以下の6点にまとめられると思います。これらのスキルをバランスよく身につけることが、一流のガイドとして活躍するために求められます。

- ① 訪問先や日本文化等を説明するための語学力（意思疎通を阻害しない程度の正しい発音を含む）と知識、観光内容や日程、食事、宿泊、買い物などの旅程管理の内容も含めた総合的な知識、経験、スキル
- ② お客様に対するホスピタリティ精神
- ③ お客様を誘導するという行為を伴うため、安全に安心して旅行を楽しんでいただけるための責任感とリーダーシップ
- ④ 契約と責任・義務の意識、コストの意識

- ⑤関係者(仕事のパートナー、他のサプライヤー等)や周囲への配慮と感謝の気持ち
- ⑥守秘義務や個人情報の取り扱い等に伴うモラルやコンプライアンスの意識

#### 4 お客様の把握・理解

近年、日本を訪問する外国人は、急速に増加するとともに、国籍の多様化、ニーズの多様化が進行している。国の制度、宗教、生活習慣の異なる訪問者であるだけに、そうしたお客様をガイドすることは、日本人を顧客とする「日本人向けの旅程管理」とは、比較にならない難しさがあり、高度なスキルを必要とする。

全国通訳案内士の仕事はサービス業である。サービス業においては、与えられた時間、限られた予算の範囲内で、お客様の満足度を最大限に高めるサービスの提供が求められる。これは、いわゆるホスピタリティでもある。その際、顧客を正確に把握することが非常に大切であるため、類型別、状況別の分類を以下に示す。

##### (1) 対象者による分類

- ・個人又は家族
- ・団体(知り合い同士)
- ・団体(知らないもの同士)
- ・団体(同一国籍)
- ・団体(多国籍)

##### (2) 滞在歴・ツアーへの参加歴による分類

- ・日本が初めてか否か
- ・同じツアーブランドへの参加実績の有無

##### (3) 年齢層などによる分類

- ・若者向きのツアー
- ・年齢層の高いツアー
- ・年齢がばらばらなツアー
- ・障害者を含むツアー
- ・乳幼児を連れた人を含むツアー

##### (4) 移動手段による分類

- ・貸切バス
- ・専用車
- ・公共交通機関
- ・ウォーキング
- ・クルーズ船

##### (5) 予算の違いによる分類

- ・ハイエンド/ラグジュアリー/デラックス
- ・スタンダード
- ・エコノミー/バジェット
- ・食事付きの有無
- ・現地からの添乗員(ツアーリーダー)の有無

##### (6) 業務の受注形態や依頼形態による分類

- ・旅行者・旅行サービス手配業者からの依頼
- ・人材派遣会社からの派遣
- ・海外の旅行者からの依頼
- ・商社、メーカー、自治体、DMO等からの依頼
- ・訪日外国人旅行者からの直接依頼
- ・協同組合からの依頼
- ・全国通訳案内士の団体や通訳案内士仲間からの紹介
- ・インターネットの検索サイトによる受注
- ・国の情報システム
- ・ホテル等からの依頼
- ・外国人旅行者からの直接の受託

受注元や依頼方法の違いにより、業務の内容に違いがある。旅行者や旅行サービス手配業者を介さない場合は、通常旅行者が担うべき業務や責任を全国通訳案内士個人が負う場合がある。

##### (7) 日数・範囲による分類

###### ① スルーガイド(ICT: Inclusive Conducted Tour)

長期のツアーガイド。代表的なものは、成田イン、関空アウトのように、空港送迎から、出発空

港まで、同一の全国通訳案内士が対応する。長期のものは、2～3週間程度のものもある。

この場合、全国通訳案内士は、広域の交通情報に加え、トピックスの面でも、幅広い知識が求められる。

## ② スポット/半日/○日ガイド(IIT: Inclusive Independent Tour)

観光地での見物だけにガイドがつき、それ以外には旅客が単独で旅行する方式で、個人旅行に多い形態である。

交通機関による移動中はガイドが付かず、旅行目的地にお客様が到着すると、旅行契約の内容により出迎え、ホテルへの送迎、ガイドによるローカル案内等のサービスが行なわれる。

近年は、日本に2～3週間滞在するが、ガイドが同行するのは、東京や京都といった主要都市で1～2日間のみ、というケースが増加している。このようなケースにおいては、ガイドが同行しない他の都市/地域に関する情報をお客様から求められることも多い。

## (8) 目的別分類

### ① FIT (Foreign Independent Tour)

個人又は家族等による少人数の外国旅行のことで、欧米系にあっては、訪日旅行者の90%以上がこの形態である。アジア系においても、確実に増加している。

FITであって、全国通訳案内士を必要とするのは、富裕層である場合のほか、特定の地域や体験にあたって、部分的に全国通訳案内士を必要とすることもある。体験型観光やショート地域ガイドは、全国通訳案内士の登竜門としても貴重な機会となる。

また、富裕層等のプライベートガイドは、ホスピタリティを含め、極めて高いスキルを求められる。知識レベルの高いお客様の質問のレベルは高く、かつ範囲も広範なことから、全国通訳案内士

自身の知識や情報収集の高いスキルが求められる。

### ② SIT (Special Interest Tour)

特定の興味や目的に絞ったツアーのこと。これらのツアーへの対応には、全国通訳案内士自身の特定のテーマに対するスキルや対応力が求められる場合が多い。近年、以下のようなツアーが増加している。

- ・登山、スキー、釣り、自転車など、スポーツの実施や体験に関わるツアー
- ・サッカー、ラグビー、オリンピックなどの観戦ツアー
- ・アニメ、建築、バードウォッチング、お遍路、文化体験等特別な関心や趣味によるツアー

### ③ TV (Technical Visit)

工場見学など、先進技術等の視察旅行のこと。産業視察だけでなく、行政視察も含まれる。現地の企業や行政機関、専門機関などの訪問先との交渉や視察のコーディネートが必要となることから、テクニカルビジットを扱う旅行業者は視察分野ごとの専門知識を持っていること、もしくは専門代理店との連携が必須条件となる。また、同行する全国通訳案内士は、通訳技術を求められる場合が多い。なお、最近では、現地企業や専門機関のスタッフが外国語で説明を行う場合も増えている。

### ④ MICE (Meeting, Incentive, Convention, Event)

国際会議、展示会・見本市等のこと。企業が海外の得意先や、現地法人の関係者などを招聘して実施するのがインセンティブツアーの基本である。この場合、工場見学など、Technical Visitの旅程が含まれる場合も多い。

MICEには、専門的な通訳が求められるため、通

訳技術の優れた全国通訳案内士は、それだけ活躍の機会も多い。また JNTO や JATA の主催するトラベルマートなどは、地方の全国通訳案内士が活躍する絶好の機会となる。

#### ⑤ FAM (Familiarization Trip)

ファミトリップやモニターツアーと呼ばれるツアーのこと。地方自治体や観光協会、DMO などが、インバウンドの誘致のために、旅行業者、ブロガーなどを招聘し、無料又は格安で実施するツアーを指す。

#### ⑥ Shore Excursion

クルーズ船の寄港地発着ツアーである。平成 28 年の港湾別のクルーズ船の寄港回数では、博多、長崎、那覇、石垣、平良(宮古島)、鹿児島などの九州・沖縄が上位を占め、次に、横浜、神戸、広島、名古屋、東京など、太平洋や瀬戸内海側の港も多い。さらに、境港、函館、金沢、小樽などの日本海側が続いている。

これらのツアーでは、お客様は、前日に参加するツアーのコースを決定することが多いため、直前までコースや人数が決まらないことが多い。そこで、全国通訳案内士としては、特定寄港地発の複数のコースをこなせることが望ましいが、地域の実情に精通した全国通訳案内士の確保は難しい状況である。

反面、地方在住の全国通訳案内士や地域通訳案内士、デビュー機会の少ない全国通訳案内士にとっては、絶好の機会となる。

#### ⑦ Overland Tour

クルーズ船客が船を離れ陸上移動しながら旅行するツアーである。日本での事例は、少ない。

なお、日本の港でクルーズを始める前の Pre Tour、クルーズを終えてからの Post Tour の事例はある。

#### ⑧ SIC (Seat-In-Coach: 乗り合いの観光ツアー)

いわゆる定期観光バスツアーのこと。宿泊を伴わない場合が多く、京都市内、東京都内、富士山・箱根などが代表的である。安定的な仕事の機会を得ることができれば、全国通訳案内士にとって魅力的な仕事である。より長期のバスツアーも計画されている。

#### ⑨ ショッピングツーリズム

特定の商品を買い求めるために専門店等を回る旅行が存在する。特に古物のオークションに仲買人とお客様と通訳案内士で会場入りして、落札を手伝うこともある。また、体験で伝統工芸の職人の元を訪問した場合には、体験後に職人の品物を買うケースもある。

以上のように、今日日本を訪れる外国のお客様は様々な形態・国籍・文化背景・目的などを持っている。全国通訳案内士はその一人ひとりのお客様の心と目線に寄り添い、お客様の訪日旅行を最高のものとするために最善を尽くす。その業務内容には、意識する、しないに関わらず、旅程管理能力を必要とされていることが多い。ガイディングと旅程管理を上手く組み合わせてスムーズに実施できた時に、最高の旅を演出し、お客様に日本滞在を最大限にお楽しみいただくことができる。

<コラム>ベテラン全国通訳案内士 C さんの声

Shore Excursion の難しさの第一は、当該文章の前に記されている通り、各通訳案内士の担当コースが決定するのが、原則前夜となる事である。従って、説明すべき内容の検討の為に、十分な準備の時間がある訳では無い。

また、船が寄港地に 2 泊以上滞在となる場合等、お客様は、非常に高い確率で、前日とは異なる通訳案内士と接する事になる。時には両者の間のレベルの差異が歴然となる。更に、Shore

Excursion では、「終日、休みなく常に話し続ける」事を要求されるため、長い経験から得た相当な情報量を持つ事が求められる。

しかも多くの場合、ツアー終了の際に顧客のアンケート用紙記入が行われ、以前の沖縄のケースであるが「説明不足」という、誠に厳しい顧客のコメントがしばしば聞かれた（沖縄は、本土とは歴史、文化、植物相等大きく異なり、付け焼刃の勉強では、間に合わない。）。

このような様々な事情の為に、手配担当の旅行会社は、Shore Excursion の場合、登録メンバーの中から、ベストの人員を選んでアサインする事が慣例である。

Shore Excursion がデビューの良い機会となることは間違いないが、事前に十分に準備することや慎重に業務を選択することが重要である。

## 第2 訪日外国人旅行者に対する特別な配慮

### 1 日本の生活様式やルールの説明

初めて日本を訪れる海外からの旅行者が日本の生活様式やルールの知らないのは当たり前である。しかし一方で、日本の旅館、食堂、その他の施設では、外国人に関する知識や語学力の不足等から、必要以上に訪日外国人旅行者とのトラブルを恐れ、あるいは「外国人お断り」のように、受入れそのものを拒否してしまう場合も少なくない。

訪日外国人旅行者が慣れない土地で、戸惑いを感じたり、ばつの悪い思いをしたりしないように、的確なアドバイスをしてあげること、また日本の施設側が理解していくために間に入ることは、全国通訳案内士としての社会的意義のあることである。

また、日本の施設に対しても、どのような情報

を提供すれば、訪日外国人旅行者を受け入れられるか、アドバイスしていくことも、重要である。

こうしたトラブルを文化の違いと認識し、どうすれば解決できるかを考え、お客様にアドバイスすることは、お客様にとっても日本文化に対する理解を深めるのに役立ち、訪日観光の貴重な思い出となる。例えば、以下のようなことに対する説明やサポートが挙げられる。

#### (1) ホテル

- ・あらかじめ禁煙ルームをリクエストしても消臭対応（喫煙がされた部屋を、単に消臭しただけの部屋をあてがわれる）のケースが往々にしてあること
- ・ダブルの部屋をリクエストしても、ダブルの部屋が少なく、ツインが割り当てられるケースが多いこと
- ・ダブルベッドの場合、ベッドが大変小さいと感じられるケースも多いこと
- ・フロントが、お客様の話される外国語で対応できない場合があること

上記のようなケースは、ホテルに申し出ることによって解決できることもあるが、ゴールデンウィークや三連休などの繁忙期では、変更が難しいことも多い。ホテルへの申し出の手伝いをしながら、該当する年中行事などの状況を説明し、丁寧に理解を求める必要がある。

#### (2) 温泉

- ・身体を先にシャワーなどで洗ってから湯船に入る、タオルは湯につけない等のマナー
- ・男女の区別が明確でないところがある
- ・タトゥーがあると入れない施設が多いこと（状況を確認し、本人に説明する。旅館等の場合、貸切風呂があれば、利用可否を確認した上で、提案してみるのも有効な場合がある）

<コラム>ベテラン全国通訳案内士Dさんの声  
温泉や入浴施設での、タトゥーについての説明は、とても難しく、気を使います。日帰りの立ち寄り温泉等を訪れる時には、施設の建物そのものにも、入れないことがあるので、そのあたりはお客様にきちんと説明する必要があります。旅館によっては、絆創膏のようなものを配って貼ってもらうこともあります。広範囲では隠し切れません。

しかし、オリンピックやラグビーワールドカップを迎え、更に多くのタトゥーをいれた人の来日が増えるとなると、現場での問題も増えますので、各ガイドの対応が大切なのはもちろんですが、今後は行政の国としての対応も求められると思います。

### (3) レストランやカフェ

- ・店舗の営業時間（説明しておかないと夕食の遅い国からのお客様が食事をしそびれる恐れがある）
- ・休業日（日曜日でも営業している店が多い）
- ・飲食街での客引き
- ・居酒屋でのお通し
- ・飲食店での会計の場所と支払い方法
- ・個別会計は不可の店も多いこと
- ・日本人は麺を食べる時などに音を立てる習慣があること
- ・クレジットカードの利用が可能か
- ・チップは通常は不要であること
- ・予約が必要かどうかの確認と予約の方法

### (4) トイレ

- ・和式トイレの使い方
- ・ウォッシュレットの使い方
- ・室内スリッパとトイレスリッパの違い
- ・トイレが無料で使える場所について（コンビニによっては誰でも自由に利用出来るトイレが設置されている等。）

- ・水洗トイレでのトイレットペーパーの使い方
- ・ハンドドライヤーが設置されていないこともある

### (5) 喫煙

- ・屋外での喫煙を禁止する場所が多いこと（都市によっては罰金が科せられることもある）
- ・喫煙は指定場所で行うこと
- ・レストランやコーヒーショップ、とりわけ居酒屋、バーでは、いまだ喫煙や分煙のところも多いこと

### (6) 買い物・ATM・通貨

- ・店舗の営業時間
- ・コンビニについて
- ・自販機の使い方
- ・消費税について。店により内税・外税の表示が異なること
- ・日本のTax Free、Duty Freeについて（免税店での買い物を希望されるお客様にはパスポートの所持を出発前に確認。尚、その際に管理の注意喚起も行う）
- ・外国のクレジットカードやデビットカードで現金が引き出せるATMについて（地方では都心よりも少ないため、都心で用意しておいた方が安心である）
- ・両替機の場所
- ・同じ会社のクレジットカードでもシステムの違いで使えない場合がある
- ・日本のクレジットカード事情について。地方ではまだ十分に普及していないところも多い
- ・We chat pay（微信支付）、Alipay（支付宝）等、モバイル決済による支払い
- ・通貨について。特に5円玉は漢数字表記のみなので説明が重要

### (7) 電車・バス

- ・切符の買い方
- ・改札の通り方

- ・Suica等のICカードの購入方法や使い方
- ・割安乗車券について
- ・JAPAN RAIL PASS や JBL PASS、JAPAN BUS PASS などの利用法
- ・エスカレーターの乗り方・駅のプラットホームやコンビニでの並び方
- ・駅のプラットホームでは白線の内側にいること
- ・優先席や女性専用車両について
- ・電車やバスなどでの携帯電話での音声通話が禁止されていること
- ・地下鉄と JR の違いと乗り方、電車マップの見方
- ・JR パスをお持ちの方へは交換場所と使い方
- ・通勤ラッシュの時間帯と混雑の多い路線

#### (8) タクシー

- ・タクシーの乗り方について。後部左側ドアが自動であること。また、原則的に後部右側ドアは開閉しないこと
- ・チップを渡す必要のないこと
- ・歓楽街では夜間乗り場規制があるところがあることなど
- ・英語のできないドライバーもいるので、ホテルカードを用意する、目的地を日本語で書く
- ・クレジットカードが利用できないタクシーもある

#### (9) ゴミ箱

- ・公共の場所にゴミ箱が少ないこと
- ・コンビニにはゴミ箱がある場合が多いこと
- ・ゴミは分別して捨てる必要があること

#### (10) コミュニケーション

- ・従業員が外国語で話すことに慣れていないこと（ただし、ゆっくりとした英語で話せば通じることもある）
- ・中国系のお客様には、英語で話すときでも地名は漢字で筆談によって伝える

#### (11) 表記

日本の生活様式やルールには、日本に暮らす者にとっては当然のこととして、無意識のうちに行っていることが多い。そこで、あらためて訪日外国人旅行者の視点を持って周りを見渡すことが必要である。

また、日本には、日本語のみの表記しかない場所や物も多く、日本語を読めない人には何を指すのか、想像すらできない場合が多い。業務中もそのようなことを意識し、先回りしてお客様をサポートすることが大切である。例えば、以下のようなことが考えられる。

- ・食券自販機が日本語表示だけである
- ・価格が漢数字で書かれている
- ・メニューの食材がわからない
- ・方向を示す看板の日本語表記がわからない
- ・ピクトグラムが日本独特のものでわからない
- ・自動販売機の飲み物表示が、温かいのか冷たいのかわからない
- ・水とスポーツドリンク、サイダーの違いがわからない

#### (12) その他

- ・多くの場合、水道水が飲めること
- ・空気汚染でなく花粉症や風邪の対策のためにマスクをしている日本人が多いこと
- ・日本人は鼻をかむのには抵抗がある反面、鼻をすすることには比較的寛容であること
- ・女性が観光地でレンタルの着物を着て楽しんだり、お茶の会や観劇などの機会に着物を着るのを楽しんだりすること（着物を着ている女性を芸者と勘違いすることがある）
- ・日本人の手招きのジェスチャーが逆の意味に受け取られる。
- ・点字ブロックについて  
「これは目の不自由な人が、このでこぼこ (bumpy tiles) をつえや足の裏で確認しながら



道を歩くためのものです。視力は弱いですが全く見えないわけではない人のため目立つように黄色にしています。50年前に日本で(岡山で)生まれました。線上を進むのですが、横断歩道の前では点状になっています。」のように説明するとよい。

- ・ 寺社や庭園などにも開門閉門時間があり、季節によって違うことを伝える
- ・ 寺社等での靴を脱ぐ場所と脱ぎ方について

夜、ベッドに入るまで靴を脱ぐ習慣のない西洋人などは靴を脱ぐことを苦痛と感じる人もいる。

また、寺社などでスノコに靴厳禁と書かれていても、そこで靴を脱ぐ場所と思い込んだり、スノコなどのかなり前で靴を脱いで、そのまま地面を歩いて中に入ろうとしたりする。

椅子や手すりがあればそれを利用する、パートナーや友人の手を上手に借りる等、的確なアドバイスが大切。

- ・ 公の場、電車の中、など、公共の場では大声でしゃべったり大勢で道をふさぐなどは迷惑行為となるので注意する
- ・ 日本では公共の場(駅、列車内、レストラン等)であまり大声では話をしない習慣があること

## 2 集合時間／場所の周知

今日の日本の観光施設、駐車場、道路などの外国語表記は、まだまだ充実しているとは言いがたい。また、住居表示や道路名等も海外と日本では全く異なる表記となっている。そこで、お客様に集合時間や集合場所をわかりやすく伝え、正しく集まってもらうことは、きわめて重要である。その方法として、以下のようなことが考えられる。

- ・ お客様の時計が正しい時間に設定されているか確認。特に何カ国かを周遊されている場合、日本以前の時刻のままになっているので注意
- ・ 口頭で集合時間や集合場所を何度か繰り返し伝

える。発音が間違いやすい数値(15 or 50 など)は別の方法でも言い直す(15はone fiveなど)

- ・ 時刻ボードを使って視覚的に伝える
- ・ バス集合の際は、バスのフロントガラスに集合時間を書いたボードを掲げておく
- ・ 下車観光の際も、別の時刻ボードを持ち歩き、時々掲示して集合時間を知らせる
- ・ 言葉数を多くせず、時刻と場所をゆっくりはっきり繰り返す
- ・ お連れの方と一緒に、各自が集合時間や集合場所を覚えてもらうように伝える
- ・ 時間や場所をお客様方に反復していただくように、失礼のないようお願いする
- ・ 再集合する場所で「ここに再集合」と説明して自由行動とする
- ・ 集合場所を説明する際に、周辺の目立つ施設もあわせて説明する
- ・ 集合場所が乗車していた観光バスの降車地ではない場合、集合場所の地図を用意し配布する。その際に、できれば集合時間も書き加える
- ・ 集合時には、集合時間より5~10分前に集合場所行き、旗を掲げて集合場所をわかりやすくする
- ・ 集合場所を明記したボードや目印の場所を、写真等に撮っておくことを薦める
- ・ 分かれ道に、ガイドが先回りして立ち、方向を示す

## 3 食事の際の配慮

食は旅の大きな楽しみであり、その印象は旅の思い出として最も心に残るものの一つである。訪日外国人旅行者は、和食を楽しみにしているが、お客様が持っている和食のイメージと日本での実際の和食が必ずしも同じでないこともしばしばある。また、日本人が和食のレストランで当たり前と思っていることに、訪日外国人旅行者が当惑することもあり、レストランと協力してお客様に楽しんでいただけるよう配慮することが大切である。

- ・食事会場が地上階でない時などに階段が使いえないお客様がいる場合は、エレベーターの有無などを確認して対応する
- ・靴を脱ぐか脱がないか
- ・掘り炬燵式かそうでないか
- ・寄りかかれるところがあるか
- ・畳に座れないお客様に椅子が用意できるか。畳に座れないお客様は案外多いので、早めに情報をお伝えし、また対応をする
- ・水を全員分用意しておいてもらおうとスムーズ。お茶よりも水を好まれることが多い。また、国によっては氷が入った水を好まないの、国情に合ったサービスをお願いする
- ・中国系には冷たい水よりもお湯が好まれることが多い
- ・中国系にはビールも常温のほうが好まれることが多い
- ・お箸で食べる場合でも、できるだけスプーン・フォークを用意しておいてもらう。お客様の中には遠慮して自分から要求しない方が多くいる
- ・なるべく、ナイフ、フォークでも食べやすい食器を使ってもらおう
- ・日本の会席料理などではご飯と味噌汁は最後に出てくるが、外国のお客様の場合、初めからご飯が欲しい方が多い。コースなどの場合は初めに聞いてあげるなどの配慮をしたい。また、レストランによってはコースの構成にこだわりをもっていることも多く、お客様との間に立って上手にお客様の要望をお伝えするのも、全国通訳案内士の大切な役割である
- ・アレルギーや宗教上の理由などでなくても、食べられない食材があれば、可能な範囲で代替りの食材でお楽しみいただけるように配慮する（長いツアーであれば特に）
- ・なま物を食べられないお客様への配慮が必要となるケースもある

#### 4 日本旅館での配慮

食と並んで、日本旅館に宿泊することは日本滞在のハイライトの1つである。初めて日本を訪れるお客様は、期待と同時に不安にも思っている場合があるので、日本人にとっては当たり前のことまで、細かく説明することが必要になる。旅館によって詳細が異なるので、事前にできるだけ詳細まで打ち合わせ、到着後に速やかにお部屋に入ってくつろいでもらえるように準備しておく。

特に、旅館では往々にしてグループに割り当てられる部屋の大きさやタイプが異なることがあるので、ツアーリーダーがいる場合は相談し、いない場合は事前にくじ引きをするなどしてお客様に不平等感を与えないようにしておくことが必要である。

- ・貴重品の保管方法
- ・玄関での靴を脱ぐ位置や部屋でスリッパを脱ぐ場所について
- ・浴衣を着るタイミングと着方。できればバスの中やチェックイン時に実演して見せられるとよい
- ・大浴場の説明とお風呂の入り方・マナーについて（多くの場合、男湯と女湯に分かれていること。男湯と女湯はのれんの色で区別することを伝える。大浴場に入浴の際は水着を着ず、全ての衣服を脱ぐこと。身体はバスタブに入る前に洗い、洗った後でバスタブに入ること。タオルはバスタブにつけてはいけない、等）
- ・和室の楽しみ方（床の間・掛け軸・生け花などについても話す機会）
- ・多くの場合は、お客様が食事をしている間に布団を敷いてくれるので、自分で敷く必要はないこと。ただし、休みたい時は、布団を出して使っても良いことを告げる。お客様の不在時に布団の担当者が部屋に入ることも伝えておく
- ・不安に思われたり、質問があるお客様には丁寧

に対応し、必要であればお客様の部屋に出向いて説明する

- ・床の間に座らないように注意する
- ・エアコンの使い方
- ・敷布団が薄くて痛くて眠れない場合、フロントに電話するように伝える
- ・必ずしもすべての訪日外国人旅行者が日本文化に好感を抱いているわけではない。中には自国文化の付属文化や後進文化と捉えるお客様もあり、クレームに発展してしまうこともある。日本式の旅館を嫌がり、別のホテルに泊まったという事例もある

## 5 多様な質問に対する準備と心構え

インターネットや通信技術の発達により、全国通訳案内士に求められる知識の質も変化する。例えば、金閣寺をいつ誰が建てたかというような歴史的な事象は、スマートフォンを使えば、訪日外国人旅行者でも容易に入手できる情報である。

全国通訳案内士が話したいと思って用意した情報に、お客様が関心を示さない場合もある。お客様が全国通訳案内士を必要とする大きな理由の1つは、全国通訳案内士が話したい情報を聞くことではなく、お客様が知りたい情報を聞くことである。

ツアー中、全国通訳案内士はお客様にとって一番身近な日本人である。質問は、観光内容や日程、食事、買い物、日本の文化・産業・歴史・習慣・マナー・ルール等、多岐にわたることが多い。どんな質問であれ、極力答えてあげようとする姿勢を持つことは、全国通訳案内士のイメージアップになるだけでなく、日本全体のイメージアップにつながる社会貢献でもある。

そのために、以下のような取組みが有効である。

- ・トピックリストを作り、質問に対して最低限の説明ができるように備える。特に、現代の日本の社会や日本人の生活については、訪日外国人

旅行者の関心が高い

- ・自分の家族写真(結婚式や七五三など)等を見せて親近感を持っていただくのは効果的
- ・日本文化などは、常日頃、全国通訳案内士自身が実際に経験をしてみるとよい。その感想をもとに説明ができる
- ・流行や最新の施設など、新しい情報に常にアンテナを張り、情報として入手しておく。流行や最新の施設、外国メディア、SNSなど海外に流れている日本についての情報など
- ・FacebookやInstagram、wechatなどのSNSが普及しているため、写真写りの良い場所を提案する
- ・日本のことだけでなく、海外の動向や一般的な歴史・地理・文化を頭に入れておくと、日本を紹介する場合の比較対象として話ができる
- ・税金制度、医療や社会保障制度についてもよく聞かれるので勉強しておく
- ・お客様が自分の話にどれだけの関心を示しているかをチェックする
- ・お客様の視点を意識し、お客様の質問内容や撮られている写真の被写体に目を向け、情報収集の際のソースとする
- ・相手の国の文化を理解し、相手に伝わるように説明する。例えば、神社のお神酒の説明では、キリスト教のミサで赤ワインをキリストの血として与えられることなどを例に出して理解してもらうなどの工夫も良い
- ・歴史上の人物の名前などは、最初はできるだけ避ける。必要な場合には、相手の理解度を確かめながら小出しにしていくこと
- ・お客様の質問に答える中にも、楽しい会話の時間を作り出すことに注力することが大切
- ・すぐに答えが出ない場合、「時間を下さい」とお伝えし、後で回答することもできる。その際、最終的に答えるのを忘れてしまわないように注意する
- ・質問された内容についてよく知らない場合、ス

マホのインターネットで検索するのが便利である。いろいろな検索アプリやサイトを入れておくことも有効である。ただしスマホで頻繁にチェックしていると、お客様の信頼を損なう危険性もあるので要注意（もし答えが見つからない場合も、「わからない」とだけ伝えるのではなく、確認した過程をお伝えすれば、納得していただけ、また感謝していただけるだろう）

### 第3 添乗の準備

#### 1 書類等の受け取りと確認

添乗の前には、手配会社より必要な書類等を受け取り、すべて揃っているか確認する。その際、前もって業務の流れが理解できていないと、必要な書類が全部揃っているかどうか判断できないので、事前準備が大切になる。

なお、全国通訳案内士が訪日旅行者との直接取引を行う場合、交通費、食費、諸経費を考慮してガイド料や条件を決め、提示して了解を得る必要がある。また、キャンセル料を考慮する必要もある。この場合、(2)で紹介する書類等は、自ら用意する必要がある。

以下では、手配会社とやり取りするケースを想定して説明するが、実際は、受け取る書類の形式や内容は、様々である。特に、外国の旅行会社からは、全て外国語により指示されるので、以下はあくまで参考として、業務ごとによく確認する必要がある。

#### (1) 書類等の受け取り

- ・書類が不足していると思われる場合は、必ず担当者に確認する
- ・携行金（ファンド）とチケット類については、必ず金額や内容、枚数をチェックする

#### (2) 受け取る書類について

##### ① 受け取る書類の例

添乗指示書	旅行スケジュールや、運送機関、食事場所、立ち寄り場所、宿泊施設等の詳細等、旅行手配内容が記載された添乗業務の指示書。募集パンフレットや最終日程表がある場合は比較し、漏れがないかチェックする。
募集パンフレット	契約書面のこと（受け取れない場合あり）
最終日程表	確定書面のこと。インバウンドの場合、添乗指示書に組み込まれている場合あり。
参加者名簿	個人情報のため紛失注意。
手配会社等の緊急連絡先	時間内と時間外の両方が記載されているか確認。
携行金（ファンド）	受け取った時点で金額を確認する。紛失注意。領収書宛先の確認。
クーポン	受け取った時点で内容を確認する。紛失注意。（「②クーポン減員処理の方法について」も参照）
社内領収書	必要な場合のみ。乗務員の昼食代授与などに使用。
送客確認書、R（アール）受領書	必要な場合のみ。
座席表、座席割カード	必要な場合のみ。自前のものを使用する場合あり。
ETC カード	手配会社のETCカードを使用する場合のみ。
部屋割表、部屋割カード	自前のものを使用する場合あり。
サインボード	自前作成の場合あり。ツアータイトルの書かれたもの。

旗、旗棒	自前のものを使用する場合あり。
参加者バッジ シール	必要な場合のみ。必要枚数確認。
アンケート用紙	必要な場合のみ。必要枚数確認。
離団書	旅行者が途中でツアーから離れる場合に記入してもらう書類。詳細は「③離団と離団書について」参照。(インバウンドでは使わない場合もあり)
添乗報告書、日報	添乗終了後の報告用。
添乗精算書	添乗終了後の精算用。

上記に加え、可能であればお客様に渡っているツアーディスクリプションを見せてもらう。

## ② クーポン減員処理の方法について

クーポンの減員処理は、以下のいずれかの方法で行う。

- ・現金を受け取り裏書する
- ・不参加証明書を受け取る
- ・請求書を受け取り、クーポンを持ち帰る

クーポンは一度発行すると人数訂正はできないので、減員処理が必要となる。なお、上記いずれの場合も、精算時に手配会社に提出する。

## ③ 離団と離団書について

旅行者がツアーの途中で団体から離れて、一部もしくはその後すべて別行動をとることを、離団という。離団には、一時離団と全面離団がある。いずれの場合も、離団書に署名してもらうのが原則だが、手配会社によって扱いが違う場合もあるので、確認する事が必要である。

※一時離団：一部のみ別行動をとる場合。離脱・復帰予定日時と場所を確認する。また、日本の

旅行業者が実施する企画旅行であれば、離団中も企画旅行参加中とみなされ、旅行業約款で定められた特別補償の対象となる。

※全面離団：途中から離団し、その後旅行に復帰しない場合。離団以降は特別補償の対象とはならない。

## (3) 書類等の内容確認

旅行中のトラブルを発生させないためにも、書類等の不明点は旅行開始前のできるだけ早い時点で確認することが大切である。書類は100%完全ではなく、大きな誤りもあることを前提に(特に行程表、旅行スケジュールに関して)十分にチェックすることが重要である。ツアーの成功は、添乗前の準備段階で半分以上決まるといってもよい。

なお、確認にあたっては、自分で調べるべきことかエージェント(手配業者)やサプライヤーに確認すべきことかをしっかり見極めること。

具体的な確認事項は以下のとおりである。

- ・業務全般をシミュレーションし、確認が必要な点、情報収集が必要な点などをチェックする。
- ・ツアーの形態について
- ・募集パンフや最終日程表にて、旅行条件(旅行者に何を約束しているか)を確認する。例えば、Traditional Japanese Dinnerが供されるといふ条件があれば、旅行者に手配されたTraditional Japanese Dinnerを紹介し、結果として「3Traditional Japanese Dinnerを食べた」と認識してもらうことが必要である
- ・旅行者の国使用の度量衡(KmとMile、2PMと14時、℃と°Fなど)も確認し、案内用に換算しておく

## (4) 詳細な確認ポイント

書類等を確認し、ツアーの概要を把握した後は、旅程上の各ポイントについても詳細に確認を行うことが大切である。確認にあたり、必ず自分で

日程表を作り、確認事項を記入する。エージェントからの日程を決して鵜呑みにせずに自分なりに日程表を作り、その過程で疑問があれば確認する。以下に重要なポイントを例示する。

#### ① 交通機関

東京で二泊以上滞在する場合、非常に高い確率で、「電車、地下鉄を利用した」徒歩観光の予定が入る。土地の人々の生活ぶりを見て頂く為には絶好の機会だが、大きな団体の場合は様々な注意が必要となる。

まず、移動には予想以上の時間がかかる。ホテルから駅までの徒歩移動、ホームでの電車の到着待ち、乗り継ぎ、お手洗いストップの時間等。場合によっては、各スポットへの移動だけで、1時間半も要する事がある。この点、時間計算には十分注意して、無理の無い予定を立てること。

- ・ ツアー時の天気予報（気温・台風、降雪など）
- ・ 乗降場所/日時
- ・ ルート
- ・ 移動距離
- ・ 所要時間
- ・ 費用
- ・ 料金
- ・ 支払方法
- ・ 乗組人員(全国通訳案内士・乗務員を含むか含まないか)
- ・ 連絡先
- ・ 高速道路利用及び降雪の場合は渋滞予想を必ず確認しておく
- ・ 駐車予約票(浅草、東大寺、東京スカイツリー、等の場合)

#### ② 荷物別送有無

- ・ 配車場所/日時
- ・ 配送先/日時
- ・ 配送会社/連絡先

- ・ 費用支払い方法（誰がいつ支払うか）

#### ③ 立ち寄り場所

- ・ 場所（住所）
- ・ 訪問日時
- ・ 休館日及び営業時間（季節や曜日によって変わる箇所については特に注意）
- ・ 入場か下車か車窓か
- ・ 所要時間
- ・ 料金
- ・ 支払方法
- ・ 人数
- ・ 連絡先
- ・ 予約の有無

#### ④ 食事場所

- ・ 場所（住所）
- ・ 会場名
- ・ 予定時間
- ・ 人数
- ・ メニュー（英語など外国語表記の有無）
- ・ 特別食対応
- ・ 支払方法
- ・ 全国通訳案内士・乗務員の食事

#### ⑤ 宿泊施設

宿泊施設には大きく分けて、ホテルタイプ、旅館タイプ、その他（僧院の宿坊等）がある。それぞれ、特徴とオペレーション方法が異なる。

- ・ 場所（住所）
- ・ 予定/出発到着時刻
- ・ 宿泊者数
- ・ 部屋数×人数
- ・ 食事の場所/時間
- ・ メニューと英語など外国語表記の有無
- ・ ポーター予約の有無
- ・ 部屋タイプの確認

- ・大浴場の有無
- ・付帯設備（カラオケ・マッサージなど）
- ・Wi-Fiの有無
- ・支払方法
- ・エレベーターの有無
- ・全国通訳案内士・乗務員の宿泊
- ・温泉旅館での各部屋のシャワー設備の有無
- ・大浴場でのタオル常備か部屋からの持ち出しか

#### ⑥ 参加者データ

- ・人数
- ・年齢(分かれば)
- ・性別(分かれば)
- ・パスポート番号(分かれば)
- ・障害者ケアの必要性、内容
- ・特別食の必要性、内容
- ・その他特記事項

#### ⑦ 移動途中の休憩予定場所

- ・行程表に記載がないことが多いので、大体の場所を予定して、当日、運転者と相談し、運行状況を考慮して決定する

#### (5) 手配会社との打ち合わせ

書類や旅程の確認終了後は、手配会社と打ち合わせを行う（対面せずにメールや電話等のやり取りだけの場合もある。）。

その際、以下の点に注意する。

- ・質問事項を整理しておく。前もって質問事項をメールしておくのもよい。
- ・不安な印象を与えないためにも、打合せ前までに業務全般を十分に把握しておく。
- ・自分で調べられることは極力自分で調べておく。

この際、報告の頻度（毎日報告か終了時報告か）や報告の言語（日本語か英語か）、報告のポイント等についても確認しておく。

手配会社との打ち合わせ後は、サプライヤー、運送機関、食事場所、立ち寄り施設、宿泊施設等へも適宜確認を行う。

#### (6) サプライヤーへの予約確認

- ・利用する交通機関、宿泊施設、食事場所、立ち寄り先等に予約内容を電話で確認する
- ・内容に違いがある場合や不明瞭な点がある場合は、手配会社の担当者に確認を入れる
- ・スルーのような長いツアーの場合、旅行開始前に数日分を行い、旅行中に残りの予約確認をすることもある

#### (7) 運送機関への確認電話

##### ① 貸切バス

- ・配車日時・場所
- ・バスの種類、車番、座席列数、正座席数、車内設備、車体の色
- ・乗務員数・名前、緊急連絡先
- ・有料道路の支払い方法(ETC あるいは現金払い等)
- ・駐車料金
- ・行程表が届いているか
- ・Wi-Fiの有無
- ・運転者等の改札出迎えの有無
- ・自分の名前と当日の電話番号を伝え、電話口の人の名前を聞く
- ・雨天が予想される場合の傘の積み込み確認
- ・弁当や水など、積み込み物がある場合、その確認
- ・荷物が同送の場合、予想されるおおよその個数が入るだけのスペースのあるトランクを装備しているか

##### ② 列車（JRの場合、確認電話は不要）

- ・乗車日時、列車名、発着時刻、区間、座席番号、座席

- ・途中乗換駅、乗継時間、接続列車の番線、乗車位置
- ・自分の名前と当日の電話番号を伝え、電話口の人の名前を聞く

### ③ 船舶（確認しない場合もあり）

- ・乗船月日、乗船区間
- ・料金の支払い方法（現地支払いの場合）
- ・乗船名簿提出の必要性
- ・船名、等級、定員、船内設備
- ・自分の名前と当日の電話番号を伝え、電話口の人の名前を聞いておく

### ④ 遊覧船・ロープウェイ

- ・運行状況
- ・定員（一度に乗り切れない場合があるため）

### (8) 食事場所への確認電話

- ・日時、到着予定時刻
- ・人数(大人/小児/幼児、全国通訳案内士、乗務員)
- ・キャンセル等で人数変更があった場合、いつまでに連絡をすればよいか
- ・メニュー(特別食リクエストがある場合、対応に問題ないかなどを含む)
- ・特別食の人の席は決まっているか、座ってから申告でいいのか
- ・料金、精算方法
- ・到着後の流れ(駐車場からの行き方等)
- ・席の配置。席割が可能か、あるいは流し込みか
- ・何人掛けのテーブルを何卓か(例：4人掛け×5)
- ・靴を脱ぐ必要があるか
- ・会場は1階か2階以上か
- ・エレベーターはあるか
- ・椅子席か座敷か(座敷の場合、掘り炬燵か)
- ・禁煙か分煙か
- ・日本料理店でもナイフ・フォークは、供えられているか
- ・その他(トイレの様式と数、売店などの附随施設、

喫煙所など)

※車いす及びベビーカーの乳幼児をお連れの方の席は、出入口に近い個所をお願いします。

※トイレの数、種類によっては、スケジュールに大きな影響を及ぼす可能性もあるので、必ずチェックする。

### (9) 立ち寄り施設等への確認電話

- ・日時、到着予定時刻、営業時間
- ・人数(大人/小児/幼児、全国通訳案内士を区分して)
- ・料金、精算方法、精算場所
- ・案内人の有無
- ・見学所要時間
- ・靴を脱ぐかどうか
- ・エレベーターやエスカレーターはあるか
- ・写真撮影や持込物のルール
- ・到着後の流れ(駐車場からの行き方等)
- ・英語など外国語表示の有無
- ・その他(トイレの場所と様式と数、売店などの附随施設、喫煙所など)

### (10) 宿泊施設への確認電話

- ・建物の構造（本館・別館など）
- ・大型バス等が正面玄関に横付け可能かどうか
- ・フロント、ロビーの位置
- ・エレベーターの有無及び使用する場合のセキュリティシステムの有無
- ・日時、到着/出発予定時刻
- ・ルーミングリストが届いているかどうか（ルーミングリストのコピーと近辺地図の英語版があるとよい）
- ・人数(大人/小児/幼児、添乗員、乗務員)
- ・料金(大人/小児/幼児)、精算方法
- ・部屋数、部屋割り、部屋の等級や眺望等の条件（募集パンフレットと同じか）
- ・食事場所・時間、メニュー
- ・鍵のタイプと受け渡し方法、チェックイン方法



- ・希望のベッドサイズが調達できるか(ダブル/クイーン/キングなど)
- ・到着後の流れ(駐車場からの行き方等)
- ・大浴場の有無、利用可能時間
- ・男女の入れ替えがあるか
- ・浴衣、スリッパの利用範囲
- ・周辺の様子(コンビニが近くにあるか、散歩ができるか等)
- ・ポーターの有無及び料金
- ・禁煙分煙の区分、喫煙場所
- ・英語など外国語表示の有無
- ・その他(室内金庫、Wi-Fi、インターネット、館内施設、両替、ATM、外国チャンネル、ジム、など)

(11) その他用意するもの

① ホテルインフォメーションシート

宿泊施設到着前に、以下のようなシートを作り、お客様に配るのも一つの方法。

Name	
Number of guests	
Date	
Hotel name	
Room Number	
Dinner time	
Dinner place	
Breakfast time	
Breakfast place	
Departure time	
Porter	
Suitcase out	
Front desk	
Wi-Fi	
Internet	
Hot spring	

図1 ホテルインフォメーションシート(例)

② ハンドアウト

- ・観光地の情報や、旅行者に手渡す地図等、必要だと思われるものを準備する。ツアー途中、ホテルで作成し、人数分コピーすることもできる
- ・集合場所や緊急連絡先記載の地図型メモ。集合場所がわかりにくい場合や、下車場所と乗車場所が異なる場合等は、地図を作り、緊急連絡先の電話番号も加えて手渡すことも有効である

③ バス・列車の席割り表ー必要に応じて作成

**Seating Chart**

			Driver's Seat	
1	2		4	3
5	6		8	7
9	10		12	11
13	14		16	15
17	18		20	19
21	22		24	23
25	26		28	27
29	30		32	31
33	34		36	35
37	38		40	39
41	42	45	44	43

図2 バス座席表(例)

**Seating Chart**

1E	2E	3E	4E	5E	6E	7E	8E	9E	10E	11E	12E	13E	14E	15E	16E	17E
1D	2D	3D	4D	5D	6D	7D	8D	9D	10D	11D	12D	13D	14D	15D	16D	17D

1C	2C	3C	4C	5C	6C	7C	8C	9C	10C	11C	12C	13C	14C	15C	16C	17C
1B	2B	3B	4B	5B	6B	7B	8B	9B	10B	11B	12B	13B	14B	15B	16B	17B
1A	2A	3A	4A	5A	6A	7A	8A	9A	10A	11A	12A	13A	14A	15A	16A	17A

図3 列車座席表(例)

#### ④ 添乗の際の持ち物例

- ・全国通訳案内士登録証
- ・指示書・行程表
- ・通訳案内のための資料
- ・薬など
- ・旅程管理主任者証
- ・携行金
- ・クーポン・バウチャー・券類
- ・その他打ち合わせで受け取った書類等
- ・携帯電話と充電器
- ・印鑑
- ・旗付き棒（使用する場合）
- ・文房具（ペン類、テープ、鋏、糊、定規、A4用紙など）
- ・ボールペン多数（アンケートがある場合）
- ・集合時間お知らせ用のボードとペン
- ・お客様ミート用のボード（ミートする場合）
- ・保険証・免許証（万が一の場合、また ID にも使える）
- ・裁縫用具
- ・手配会社のマニュアル

※健康上の思わぬトラブルを発生させる恐れがあり、また医療関係者以外は医薬品の譲渡は原則禁止されているため、薬はお客様にはさしあげないこと。

#### 第4 添乗

事前準備が完了したらお客様をお迎えし、添乗業務が始まる。お客様のニーズに応えながら旅行が手配通りに進むよう旅程を管理していくことが、全国通訳案内士の主たる役割の一つである。

利用する交通機関や食事場所、宿泊施設、立ち寄り場所によって、業務内容や流れが違うため、それぞれの業務について、個々に対応の具体例を紹介する。

#### 1 貸切バスでの添乗

##### (1) 業務概要

- ① 到着・下見（集合時間の 30～40 分前までに）
  - ・集合場所と配車場所の確認
  - ・集合場所周辺の確認（トイレ、売店等）
  - ・お客様とミートしてからの動線確認

##### ② スタンバイ

- ・身だしなみを整える（エージェント等指定のドレスコードがある場合にはそれに従う）
- ・バスの配車を確認、バスの定員や設備の確認（マイクが使える状態かどうか）、ステッカーの団体名を確認、座席表の貼り出し、乗務員との打ち合わせ（詳細は「(2)乗務員との打ち合わせ内容」で解説）
- ・サインボードを掲示して、お客様を出迎える

##### ③ 受付（集合時間の 10～30 分前から開始）

- ・旅行者の名前（代表者フルネーム）と人数を確認。参加者名簿を見ながら行う
- ・目と手のひらを使って人数を確認する。指差しは避ける
- ・用意があれば、参加章を渡す
- ・トイレ利用や飲み物購入等は済んでいるか確認
- ・バスに乗車し、お待ちいただくように伝える
- ・配車場所が遠い場合・バスが到着していない場合、再集合時刻・場所を伝える

##### ④ 誘導（再集合後）

- ・受付後の再集合の場合は再度、人数を確認する
- ・旗を掲げて歩くスピードに気をつけてバスまで誘導する
- ・道路横断等の際には、安全に留意して、速やかに横断していただく

##### ⑤ 出発

- ・先ず、車内前方から後方までゆっくり歩きながら一度人数を数える。そして、後方から前方に

戻りながら再度数え直す（全国通訳案内士が近づくと、良い機会とばかりに質問を投げかけてくるお客様は多い。返事をする、又初めから数え直さねばならず、時間の無駄となる。この為、お客様には人数確認の際、ご質問は待つ頂く様、前もってお願いする事も必要である）

- ・バスが動き出す前にシートベルト装着のお願いを必ずお伝えする
- ・出発前の挨拶（詳細は「(4) 出発前の挨拶」で解説）

#### ⑥ 下車前

- ・下車前に、到着案内や注意事項、再集合の案内などのアナウンスをする

#### ⑦ 下車・休憩

- ・1.5～2時間毎に通常15～20分の休憩を取る（道路運送法等に基づく規制も影響するため、バス事業者・運転者にも確認。詳細は「第5章 コンプライアンス」で解説）
- ・次の立ち寄り先への入れ込み電話
- ・交通状況の確認

#### (2) 乗務員との打ち合せ内容

##### ① バス出発前の確認事項

- ・乗務員の携帯電話番号
- ・乗車人員数の報告
- ・最初の休憩場所あるいは訪問場所の確認
- ・経路の確認及び有料道路の利用と支払い方法（ETC利用の有無）

##### ② 最初の休憩場所や訪問場所での確認事項

- ・行程ルートの再確認
- ・以後の立ち寄り場所の確認
- ・食事場所の確認
- ・宿泊地の確認

(3) 現地からの添乗員（ツアーリーダー）・代表者が同行している場合の打ち合わせ

バス車内で、彼らが持参している「旅行スケジュール」を見せてもらい、「添乗指示書」と食い違いがないか、チェックする。（長いツアーの場合はまず初日分。ただし、初日でも時間が許せば出来るだけ全行程に目を通すことで以降のスケジュールの中に手配変更が必要な場合、対処を容易にすることが出来る）。チェックが不可能な場合は、自分が持っている「添乗指示書」の内容を説明することで、双方に違いがないかを確認する。

#### (4) 出発前の挨拶

- ・出発後に改めて挨拶をする。旅のスタートにいい印象を持ってもらうと同時に、旅行中の約束事や注意点についてしっかり伝える必要がある
- ・伝達事項が多く旅行者の注意が散漫になる場合もあるので、ユーモアを交えて話をする等、工夫する
- ・委託や派遣等で受けている仕事でも、旅行者に対しては、旅行業者の一員の立場で話をする
- ・マイクを使用する場合には、運転者等に「お借りします。」と一言伝えてから使用する

挨拶の際に述べる事項の例とポイントについては、以下のとおりである。

##### ① ツアー参加へのお礼

##### ② 自己紹介

- ・必要ならば、乗務員の紹介も加える

##### ③ お願い

- ・参加章の着用
- ・席順の確認
- ・シートベルトの着用
- ・リクライニング使用時の配慮
- ・車内は禁煙であること
- ・携帯電話をマナーモードに変更し、通話は極力控えていただくこと

- ・貴重品をしっかり管理してもらい、忘れ物にも注意してもらうこと
- ・ゴミ処理について
- ・集合場所と集合時間の理解
- ・バス運行中は窓を開けないこと。乗務員の許可を得た上で窓を開けられる場合でも手を窓の外に出さないこと

#### ④ 行程案内

- ・ツアーが数日にわたる場合は、初日にすべての行程を簡単に伝える。そして、毎朝出発時に、その日一日の行程を伝える
- ・全行程を簡単な地図にしたものを配布するのも有効な手段

※外国のお客様の場合、車内のエアコンの体感温度やマイクのボリュームなどについてリクエストが多くあるので、お客様に快適かどうか尋ねる配慮が必要。

※車内温度を尋ねる時は、お客様によって感じ方が異なり、全ての方の要望に合わせる事が難しい場合があることも考慮しておく。

#### (5) 下車時のアナウンスについて

##### ① 貴重品の管理

貴重品は自己管理するよう伝える。バスを離れる際は、貴重品を身に付けること。

##### ② 集合場所

バスに戻る際には、バスの色やナンバープレート番号を伝える。それ以外の場所の場合は、地図を使ったり、目標物などを明確にして、正確に伝える。

##### ③ 集合時刻

ボードなどを使い、集合時刻を視覚的にも明確に伝え、その時刻までにバスに戻るよう伝える。

#### ④ 乗降時の安全確認

乗降車時の安全に留意するよう伝える。また添乗員は乗降車時、安全確認をサポートする

※次にトイレが利用できるまで〇分かかる、訪問先〇〇での滞在は何分間といったコメントは、お客様の時間確認に役立つ。

## 2 列車での添乗

### (1) 業務概要

#### ① 事前確認

- ・駅構内の確認(エレベーター、エスカレーター、トイレ、売店等)
- ・出発番線、乗車ホーム、団体改札口(ある場合)の下見
- ・動線の確認

#### ② 列車出発の2時間前まで

- ・減員が判明した場合は、出札証明(詳細は「(2) 団券の減員処理(出札・改札証明)」で解説)を受ける

#### ③ 列車乗車前

- ・座席割カード配布(必要な場合)
- ・乗車の案内(列車名、号車、発車時刻、乗車ホーム、乗車までの動線、一緒に改札を通りホームまで行くことなど)
- ・降車の案内(下車駅、到着時間、トイレは降車前に行っておく、降車後ホームで一旦集合、その後一緒に改札を通る等)
- ・忘れ物注意/貴重品自己管理

#### ④ 誘導

- ・人数確認をしたうえで誘導を始める
- ・改札で団券を提示し、人数を確認しながら改札を通る(団体改札を通る場合あり)
- ・減員が判明した場合は、改札証明(詳細は(2) 団券の減員処理(出札・改札証明)で解説)を

受ける

- ・旗を掲げて、スピードに気をつけて、後ろを振り返りながら誘導する(プラットホームでは列車の安全運行を妨げる恐れがあるため、また感電の危険があるため、旗を高く掲げない)
- ・プラットホームで、乗車番号・号車を確認
- ・列車が入線したら乗車する
- ・お客様は短い停車時間に速やかに乗車することに慣れていない場合があるため、事前に事情を話し、素早く乗車していただけるよう協力していただく。一方、全国通訳案内士は、事前に順番を記した紙をお客様に配布しておくなどしたうえで、全員が無事乗り終えられるのを見届けてから乗車する
- ・全員乗車したかを確認する

#### ⑤ 出発・車内

- ・正しい座席に座っているか確認
- ・スーツケース等、大きな荷物が他のお客様に迷惑をかけていないか確認する
- ・車内で弁当を食べるなどゴミが多く出る場合は、頃合いを見て集めると喜ばれる
- ・車掌に求められたら団券を提示

#### ⑥ 到着・下車

- ・到着約 20 分前:旅行者に到着前のトイレ利用声かけ(他の乗客に迷惑の掛からない程度で。特に下車後速やかに次の訪問先に移動しなくてはならない場合は極力車内で済ませて頂く)
- ・リクライニングシートを戻す、ゴミを残さない事が一般的マナーであることをご案内する
- ・到着約 5 分前:旅行者手回り品整理、忘れ物注意について声かけ。到着駅での停車(下車のための)時間を周知する
- ・到着約 3 分前:出口へと誘導
- ・全国通訳案内士は最初に降り、一旦ホームで集合を促す。前の人に続いて素早く降車するよう前もって伝えておく

- ・人数確認し、誘導。団券を提示して全員で改札を通る
- ・改札証明(詳細は「(2)団券の減員処理(出札・改札証明)」で解説)が必要な場合は、下車時にも証明を受けることを忘れないこと
- ・乗務員の出迎えがある場合はミートし、駐車場までの誘導を依頼

#### (2) 団券の減員処理(出札・改札証明)

- ・減員が判明した場合は、減員証明を受ける必要がある
- ・減員証明には「出札証明」と「改札証明」があり、どちらの証明を受けるかは証明を受けるタイミングによる

	出札証明	改札証明
証明を受けるタイミング	出発 2 時間前まで	改札通過時
申し出る場所	みどりの窓口 旅行者 JR/ 担当課	乗車駅と下車駅の改札もしくは精算窓口(必ず両方の駅で手続きすること)
処理	団券の出札証明欄へ不乗人数を記入	団券の改札証明欄へ乗車人数を記入
払い戻し	手数料を除き、運賃、料金が払い戻しされる	手数料を除き、運賃(自由席の場合は料金も)のみが払い戻される

#### (3) 団券=団体乗車券

団体旅行の場合は、個札(個人別のきっぷ)ではなく、全員分の運賃と料金をまとめた団体乗車券 1 セットが発券される。改札で手渡さず持ち帰り、精算時に手配会社に返却する。

団券で旅行中の団体客はその旅行から離団して、団体で乗っている電車から途中の駅で降りることができる。その際には、車中の車掌に途中下

車証明書を発行してもらう必要がある。また、旅行者本人に必要なに応じて離団書を記入してもらう必要がある。

#### (4) JR について

JR では、運賃・料金やさまざまな取扱い等、複雑な決まりがあり、また変更も随時行われるので注意が必要である。

#### ① 団体旅客の種類と区分

団体の種類	団体の区分	取扱期間	割引率
普通団体 (一般のお客様 8人以上)	一般	第1期 第2期	10%引 15%引
	大口	第1期 第2期	5%引 10%引
学生団体 (JRの指定した学校の学生・児童・園児 8人以上と学校の教職員等)	大人	通年	大人運賃の50%引
	小児	通年	小児運賃の30%引
	教職員・付添等	通年	大人運賃の30%引
訪日観光団体 (訪日観光客 8人以上と同行する全国通訳案内士等の旅行業者)		通年	15%引

※第1期:1/1~10、3/1~5/31、7/1~8/31、10月、12/21~31

※第2期:1/11~2月末日、6月、9月、11/1~12/20

#### ② 運賃と料金

運賃	料金
乗車券。乗り物を利用する時に必ず必要な基本的な代金	運賃以外の付加的なサービスに対する代金

普通乗車券(片道、往復、連続)	特急券
回数乗車券(普通、グリーン)	グリーン券
団体乗車券(普通、学生、訪日観光)	寝台券
	指定席券

#### ③ 旅客の区分

大人	12歳以上(12歳の小学生は小児)
小児	6~12歳未満(6歳でも小学校入学前は幼児)
幼児	1~6歳未満
乳児	1歳未満

#### ④ 団体旅客の無賃扱い人員

団体の人数によって、無賃扱いが適用される。ただし、学生団体には無賃扱いはない。

- ・普通団体:31~50人で1人分
- ・訪日観光団体:15~50人で1人分
- ・いずれも、51人以上の場合は、50人増すごとに1人増加する。

#### (5) ジャパン・レール・パスについて

平成29年6月1日現在、利用資格者は以下の①あるいは②に当てはまる者のみに限られる。(詳しくは <http://japanrailpass.net/> 参照のこと)

#### ① 外国から「短期滞在」の入国資格により観光目的で日本を訪れる外国人旅行者

- ・日本の入国管理法が定める「短期滞在」の在留資格により、観光等の目的で15日間もしくは90日間の滞在が許される。日本への入国にあたり観光目的の滞在を希望すると、入国審査官はパスポートに下記の「短期滞在」のスタンプ/シールが押される。ジャパン・レール・パスは、パスポートにこのスタンプ/シールを受けた者だけが引換・利用することができる

※自動化ゲートを使用する際は、パスポートにスタンプ/シールが押されないので、有人の自動化ゲートを利用するか係員に申し出のうえ、スタンプ/シールを受けなくてはならない。

- ・「研修」「興行」「再入国」等の資格で入国した場合は、利用できない

② 海外在住の日本人で、日本国の旅券及び「在留期間が連続して10年以上であることを確認できる書類で、在外公館で取得したもの等」を有する者

※平成29年3月8日から平成30年3月31日まで日本国内の一部箇所で「ジャパン・レール・パス」の日本国内での試験発売が行われている。購入は、日本国以外の旅券のみを有する者に限る（海外在住の日本国籍を有する方は買えない。）。

※日本国外で買った場合と、日本国内で買った場合には、値段に違いがある。

### 3 航空機での添乗

(1) 業務概要（国内にて国内機で移動の場合）

#### ① 事前確認

- ・空港ターミナル構内の確認（トイレ、売店、喫煙所等の位置確認等）
- ・交通機関下車からチェックインカウンター、セキュリティゲートへの動線の確認

#### ② 出発当日朝

- ・出発便の運航状況確認

#### ③ バス等で空港到着前(車内)

- ・搭乗の案内（便名、出発時刻、所要時間、搭乗までの動線など）
- ・降機後の動線の説明（到着時間、トイレはターンテーブルのある所で荷物ピックアップ前に、ピックアップ後ターンテーブル付近で集合、一同で到着ロビーへ移動するなど）

- ・預け入れ/機内持ち込み制限品について
- ・忘れ物注意/貴重品自己管理

#### ④ 空港到着時

- ・空港カート利用のご案内(必要な方に)
- ・掲示板にて、搭乗時間、搭乗ゲート、飛行機の運行状況を確認
- ・集まりやすい場所で全員集合し、団体チェックインの手続きの間、自由時間となる旨を伝え、再集合時間と再集合場所を伝える。
- ・トイレや売店、喫煙所の場所のご案内

#### ⑤ 搭乗手続（センディングスタッフに手続きを代行してもらう場合あり）

- ・航空会社の団体チェックインカウンターで、搭乗便出発予定時刻の30分前までに、団券(包括旅行航空券引換証)とネームリストを渡す。(Eチケットにて各自チェックインの場合もあり)
- ・搭乗券(搭乗案内書)とシートチャートを受け取る。搭乗券の枚数を必ずその場で確認
- ・幼児がいる場合は、幼児用搭乗券をもらう
- ・グループ別に座席割りを行い、搭乗券に記入(自分の控えも作っておく)
- ・乗継がある場合は最初の搭乗手続き時に全行程の団券を提示。手荷物の受け取りは最終目的地になっているか確認
- ・最終人数を報告し、搭乗証明書を受け取る。
- ・人員減がある場合は搭乗券を返して減員証明を受ける

#### ⑥ 再集合後

- ・人数を確認
- ・預け入れ/機内持ち込み制限品についての確認
- ・受託荷物預け入れの案内
- ・搭乗券を渡した後、搭乗口までの動線を説明し、搭乗口前で再集合の時間を伝え、各自搭乗口へ向かってもらう

## ⑦ 出発

- ・搭乗口で再集合の時間になったら集合し、人数を確認し、誘導して搭乗する
- ・搭乗ゲート近くで、全員の搭乗を確認

## ⑧ 到着・降機

- ・飛行機を降り、集合場所（ターンテーブル付近がよい）へ向かう
- ・集合場所で人数確認
- ・受託手荷物の紛失・破損等があれば手続き
- ・到着ロビーで乗務員の出迎えがある場合はミートし、駐車場までの誘導を依頼

## (2) 業務概要（空港ミートの場合）

### ① 事前確認（空港到着前）

- ・到着便の運航状況確認
- ・バス・ハイヤーであれば、配車確認
- ・空港ターミナル構内の確認（トイレ、売店、喫煙所等の位置確認等）
- ・到着ロビーから交通機関への動線の確認
- ・空港ポーター利用の場合は、ミート場所、連絡先確認

### ② ミート前

- ・掲示板にて到着便の情報を確認
- ・ミート場所の確認（わかりやすく、ずっと位置を変えないでよい場所）
- ・ミート場所周辺の確認（トイレ、売店、両替所、ATM、レンタル携帯カウンター、喫煙所など）
- ・空港からの交通機関の確認
- ・交通機関までの動線の確認
- ・空港ポーターの手配がある場合、担当ポーターと荷物を集める場所を確認
- ・ミスミート、ノーショーに備え、オンボードチェックや呼出放送の依頼方法を確認
- ・ウェルカムボードの掲示（クラスの違いやロストバゲージの発生により、出てくる時間がかなり違うこともある）

### ③ ミート後

- ・トイレ、売店、両替所、ATM、喫煙所などの案内
- ・全員が出てくるまで待機する場所を案内（他の客に邪魔にならなくて、一同が一緒にいられそうな場所を見つける）
- ・人数確認
- ・簡単な挨拶
- ・その後の動線を簡単に説明（バスまで行く、電車に乗る等について）
- ・空港から宿泊先へ直行せず、観光先に向かう場合は観光に必要なカメラ等をスーツケースに入れておかないように注意する

### ④ 市中への移動時

#### <貸切バス・ハイヤーの場合>

- ・乗り込む前に、スーツケース等の積み込みを確認していただく
- ・自己紹介
- ・時差の確認
- ・市中までの所要時間
- ・簡単な行程説明
- ・必要とされる日本の情報やルール・マナーについてお知らせ
- ・忘れ物注意/貴重品自己管理
- ・車窓案内
- ・次に訪れる施設（ホテルあるいは観光施設等）に入れ込み電話

#### <鉄道・公共のバスの場合>

- ・通常貸切バスで話す内容（上記④の内容）を簡単にメモにしたものを配布し、車内でそれぞれに読んでもらう
- ・時折、自分のお客様の様子を確認する。話ができれば、質問にお答えしたりする

## (3) 業務概要（空港センディングの場合）

### ① 事前確認

- ・お客様搭乗便の運航状況確認



- ・ 空港までの交通機関の確認（配車確認あるいは運行状況確認、駅の構内図と動線等）
- ・ 空港ターミナル構内の確認（トイレ、売店、喫煙所等の位置確認等）
- ・ 交通機関下車→チェックインカウンター→出国口への動線の確認
- ・ 空港ポーター利用の場合は、ミーティング場所、連絡先確認
- ・ 荷物別送の場合は運送会社に配車確認

#### ② 空港へ向かう際（ホテル等出発時）

- ・ 人数確認
- ・ ルームキーの返却確認
- ・ バスやトラックにスーツケース積み込みの際は、お客様に確認していただく
- ・ お客様単位の積み込み荷物の個数とトランク内総数の確認
- ・ 宿泊先忘れ物／チェックアウト・精算終了確認

#### ③ 空港へ移動中

- ・ 空港までの所要時間お知らせ
- ・ 搭乗の案内（便名、出発時刻、所要時間、搭乗までの動線など）
- ・ 預け入れ／機内持ち込み制限品についての案内
- ・ 空港内の両替所、レストラン、売店、カート利用についての案内
- ・ 忘れ物注意／貴重品自己管理
- ・ 空港ポーターを予約している場合は入れ込み電話
- ・ 運転者に最終忘れ物チェック願いとお礼

#### ④ 空港到着時

- ・ 交通機関からチェックインカウンターへ誘導
- ・ 必要であれば個人チェックインのサポート
- ・ タイミングが合えば出国口で個別にお別れの挨拶

#### (4) 航空旅客の区分

	国際線	国内線
大人	12歳以上	
小児	2歳以上、12歳未満	3歳以上、12歳未満
幼児	2歳未満	3歳未満
小児及び幼児運賃	小児運賃は大人運賃の75% 座席を使用しない幼児は、同伴大人1人につき1人のみ 大人の運賃の10%	小児運賃は、航空会社により異なる。 座席を使用しない3歳未満の幼児は、同伴大人1人につき1人のみ無料

#### (5) 運賃と料金

運賃	料金
出発地飛行場～目的地飛行場の運賃	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ペット料金：犬や猫等、ペットを手荷物として運送する場合</li> <li>・ 従価料金：15万円を超える手荷物や身回品等の賠償補償の場合</li> </ul>

#### (6) 手荷物

##### ① 受託手荷物（国内線のエコノミークラスの場合）

最大重量	1人につき合計100kgまで(1個につき32kgまで)
無料手荷物許容量	20kg(超過分については超過手荷物料金を支払う)
個数	制限なし
サイズ(1個につき)	JAL：50×60×120cm ANA：3辺の和が203cm以内

##### ② 機内持込手荷物（国内線の場合。国際線は航空会社によって違いがある）

個数/サイズ	① 身回品1個： ② 荷物1個： (100席以上の機体の場合) 3辺の和が115cm以内で、
--------	---

	55×40×25cm 以内 (座席数 100 未満の場合) 3 辺の和が 100cm 以内で、 45×35×20cm 以内
最大重量	①+②=10kg 以内

※刃物類やライター、その他凶器となりうるものは機内持込禁止。

#### 4 船舶での添乗

##### (1) 業務概要

###### ① 事前確認

- ・運行状況の確認
- ・乗船場所周辺の確認（トイレ、売店等）
- ・乗船の際の動線確認

###### ② 乗船場への移動中（バス車内等）

- ・乗船場までの所要時間のお知らせ
- ・乗船場到着後から乗船まで流れの案内
- ・乗船所要時間お知らせ
- ・下船後の集合場所／動線の案内
- ・船内の座席や、デッキ、売店の場所、救命具等についての説明
- ・下船前までのトイレ利用のお願い
- ・忘れ物注意／貴重品自己管理
- ・入れ込み電話（予約が入っている場合）/運行状況確認電話

###### ③ 乗船

- ・受付カウンターで乗船手続きをする（場合によっては団券と乗船名簿を提出する）
- ・人数に変更がある場合は減員手続きをとる（予約が入っている場合）
- ・人数確認後、乗船口に誘導
- ・乗船口で全員乗船したかを確認

###### ④ 到着・下船

- ・下船後、集合場所に最初に到着

- ・人数確認
- ・乗務員の出迎えがある場合はミートし、駐車場までの誘導を依頼

#### 5 クルーズ船乗船の場合

##### (1) 業務概要

###### ① 事前確認

- ・運行状況の確認
- ・乗船場所周辺の確認（駐車場、チェックインカウンター、トイレ、売店等）
- ・乗船の際の動線確認
- ・船や港によってチェックインの仕方や乗船の仕方など違うので、事前に確認が必要

###### ② 乗船ターミナルへ移動中（バス車内等）

- ・乗船場までの所要時間のお知らせ
- ・乗船場到着後から乗船まで流れの案内
- ・大型船の場合、船内でクルーズスタッフより緊急時の対応、救命具について等の説明がされることなどの案内
- ・忘れ物注意／貴重品自己管理
- ・時間帯によっては、乗船客用のバスが集中して、渋滞となることもあるので注意

###### ③ 乗船

- ・バスから、チェックインカウンターへ誘導
- ・チェックインは基本個人チェックイン
- ・大型船によってはCIQの手続きがある場合があるので、船会社のスタッフの指示や誘導に従うことをご案内する
- ・全員がチェックインを済ませ乗船したかを確認。
- ・下船後のバス配車確認
- ・乗船中、船内ツアーデスクやインフォメーションレターの配布などにより下船後の動きなどを適宜お客様にお知らせする

## 6 立ち寄り先観光

### (1) 入れ込み電話

一つ前の立ち寄り場所などから（予約している訪問先には）次の立ち寄り先に電話をして、一つ前の立ち寄り場所とそこの出発時間を連絡しておく。途中で渋滞に巻き込まれたりして、到着が大幅に遅れそうな場合は、その都度連絡をする。もし人数に変更があれば、早めに連絡しておく。

### (2) 到着前の案内（観光バス車内等）

#### ① 見学場所の案内

- ・ 見学内容（何を見るか・ハイライトなど）と予想所要時間（〇〇を一周すると何分かかかるかなど）
- ・ 次にバスに戻ってくるのがどの位後なのか、見学のみ・昼食後・ウォーキング後・自由時間後など、それによりお客様の持ち物が変わる場合があるので、それに合わせて持ち物のご案内
- ・ トイレ、売店、喫煙所等の場所案内
- ・ 見学場所での注意点（写真撮影禁止場所、別途料金のかかる施設など）
- ・ 靴を脱ぐ必要がある場合は事前にお知らせする
- ・ 冬季靴を脱ぐ場合は屋内でも足元が寒いことがあることをお知らせする（国によっては冬季でも素足に靴履きのお客様がおり、折角ソックスを別にお持ちでも下車前にお知らせしないとバスに置いていかれる場合もあるので要注意）
- ・ お客様に、各自見学していただくところでも見学場所の歴史や特色等を簡単に説明する
- ・ 特に外国のお客様の場合、訪問しようとしている場所がどういう場所なのかイメージとして分かっていないことがよくある。限られた時間で訪問箇所を最大限に楽しんでいただけるように、可能な範囲で事前に伝えられることは伝えておくとよい
- ・ 国宝の城など、急な階段がある場合、足の悪い方に事前にお知らせし、もしも行くのを諦める場合、再合流の場所と時間、待っている間の過

ごし方などのご案内をする

- ・ 夏期は、屋外では、蚊などの害虫がいることがあるので、草の多い場所に行かないように注意する

#### ② 忘れ物注意／貴重品の管理

- ・ バスの中には貴重品は置いていかないことをお伝えする

#### ③ 集合場所、出発時刻

- ・ ボードなどで視覚的にも出発時刻を明確に伝える
- ・ 下車観光の際も、別の時刻ボードを持ち歩き時々提示して時間を知らせる
- ・ 集合場所が乗車していたバスの場合は、バスの色、ナンバープレート番号を伝える
- ・ バスに集合でない場合は、地図を使う、目標物を伝えるなどして、明確に伝える

### (3) 到着後

#### ① 見学場所までの誘導

- ・ 誘導中はお客様の安全に配慮する
- ・ 歩くスピードに気をつけ、時々お客様の様子を確認する
- ・ 迷子を出さないように、旗をよく見えるように掲げる
- ・ 横に広がり過ぎたりして、他の通行人の邪魔にならないよう気をつける
- ・ バス集合の場合は、帰り道でわかりにくい箇所（日本語表示しかない曲がり角など）があれば全員で確認しながら行くとよい

#### ② 入場券の購入・精算等

- ・ 購入・精算をする。必要に応じて領収証の受け取り（宛名/日付/内容の確認）。その際、お客様にはまともってお待ちいただくようお願いする
- ・ 場合によっては、入場券を先に受け取り、お客

様に入場していただいて、その後精算をすることもある

- ・手数料 (R) の受け取りがある場合は、その手続きをする
- ・クーポン支払いで人員減の場合は、減員の手続きをする

### ③ 入場

- ・全員入場したか確認
- ・入場券やパンフレット等があれば入り口で配布 (配布物が人数分であれば、それを配り切ることで人数確認が同時にできる)

### (4) 立ち寄り場所での留意点

- ・禁止事項 (撮影禁止、フラッシュ使用禁止、禁煙、自撮り棒使用禁止、私語禁止等) について注意喚起
- ・スリッパの使用がある場合は、畳の上は踏まないなど
- ・団体のお客様にガイディングするにあたっては、他のお客様の通路を塞いでしまわないように注意し、またお客様全員に聞こえるように工夫する
- ・ポータブルマイクを使用する際の注意、ボリュームを周囲に迷惑でない程度に抑えること

### (5) 訪問終了後

- ・集合時間の 5~10 分前に集合場所あるいはバスの乗降口に行き、旗を掲示して集合場所をわかりやすくする
- ・出発前に人数確認をする

## 7 食事について

### (1) 入れ込み電話

- ・一つ前の立ち寄り場所から入れ込み電話をして、その場所の出発時間を連絡しておく
- ・人数に変更があれば分かった時点で早めに連絡をしておく (食事数はキャンセルが利かなくな

る時間設定がある場合があるため)

- ・入れ込み電話の際にアレルギー食が何食でどの席にどのような表示で提示されているかなどをレストランに確認し、該当するお客様には確認した内容を伝えておく

### (2) 到着前

#### ① 食事場所についての案内

- ・下車場所、乗車場所がどこか
- ・食事会場の様子 (1 階か、2 階以上の場合エレベーターはあるか、トイレについて等)
- ・席について (椅子席、座敷席、靴を脱ぐか)
- ・食事メニューの紹介と飲み物 (無料・有料) について
- ・飲み物が有料の場合の支払、カードで支払えるか、現金のみか確認
- ・夏季の場合冷房が効き過ぎている場所もあるので、冷房に弱い方には何か羽織るものを持参することを勧める

#### ② 忘れ物注意 / 貴重品の自己管理

- ・貴重品をバスの中に残さないこと
- ・自己管理するようお伝えする
- ・忘れ物がないかどうか、退席時にお客様によく確認していただく

#### ③ 出発時刻 (確定している場合)

- ・出発時刻をボードを使い明確に伝え、その時刻までに集合場所に戻るようお伝えする

#### ④ 出発前のトイレ利用のお願い

### (3) 到着後

#### ① 食事場所までの誘導

- ・食事場所スタッフの誘導がある場合は、先に食事会場に行き、会場で席割りのチェックとお客様の席への誘導

## ② 食事会場にて

- ・全員が着席できているか確認する
- ・トイレの場所を案内
- ・喫煙場所を案内
- ・ナイフ・フォーク・スプーンが必要なお客様を確認して必要であれば手配する。
- ・必要であれば飲み物の注文の手伝いをする
- ・食事開始後、不備等ないか様子を見る
- ・外国のお客様の場合、馴染みの無い食材に戸惑われていることがあるので、必要に応じて料理の説明をする
- ・食事終了後、席に忘れ物がないか確認

## ③ 精算

- ・旅行者の食事中に精算を済ませる
- ・必要に応じて領収証の受け取り(宛名/日付/内容の確認)
- ・クーポン支払いで人員減の場合は減員の手続きをする

## ④ 食事終了後

- ・忘れ物/個人精算忘れがないか確認
- ・集合後、出発前に人数確認

## 8 宿泊施設について

### (1) 入れ込み電話

- ・一つ前の立ち寄り場所から入れ込み電話をして、その場所の出発時間を連絡する
- ・人数に変更があれば分かった時点で早めに連絡をしておく
- ・グループの場合、可能であればフロントではなくチェックイン用のデスクを用意してもらえよう依頼する。その際鍵の他にホテルカードや近辺地図も人数分用意しておいて頂くと良い

### (2) 宿泊施設到着前のご案内

- ・鍵の受け渡し方法(手渡ししか、部屋置きか等)

- ・到着後のスケジュールについて(夕食、朝食、明日の出発など)前述のホテルインフォメーションシートを配布するのも有効
- ・宿泊施設の特徴(和風旅館、大型ホテル、海沿いの宿など)
- ・宿泊施設の特徴
- ・特に日本旅館の場合などは、浴衣・大浴場・和室での過ごし方など、できるだけ詳細にわかりやすく説明し、お客様の質問に答えておく。日本文化についてお話しする絶好の機会である。
- ・非常口の各自確認(各部屋のドア内側の避難経路記載確認あるいは避難口のサイン確認)
- ・宿泊施設周辺の様子
- ・喫煙場所

### (3) 車内忘れ物の注意喚起

- ・翌日も同じバスでの移動である場合は、座席が替わる可能性があるため、座席には忘れ物をしないように伝える
- ・一日の行程終了後、運転者が車内清掃をするので、バスの中にはできる限り何も残さないように伝える。契約によっては、全国通訳案内士がごみの回収などをする事もある(バスの走行中は行わない)

### (4) 宿泊施設到着

#### ① 旅行者の誘導

- ・お客様にロビーに集合していただき、可能であれば、従業員に館内の案内を簡単にしてもらい(食事場所、エレベーター、非常設備など)
- ・フロントで鍵の受け取りをする場合は、名前を確認して鍵をお渡しする
- ・パスポート提示を求められることもある
- ・夕食の時間と場所、翌日の朝食の場所と時間

#### ② 乗務員と打ち合せ

- ・運転者の宿泊施設(別泊の場合)、翌日の配車・発車時間、行程等を確認

### ③ サプライヤーへ翌日以降の予約の確認電話

### ④ 夕食準備の確認・案内

- ・夕食集合時間から15分程度前に会場に行く
- ・メニューが予定通りか確認
- ・特別食のお客様がいる場合は、その対応について確認する
- ・準備の様子(配膳、座席位置、座席数)を確認
- ・飲み物代が別精算となる場合など、精算方法を確認しておく
- ・会場入り口で旅行者を誘導する

### ⑤ 夕食時

- ・夕食の時間が一同同時に設定されている場合、会場に出向き、必要に応じてご案内をする
- ・集合時間に来ていないお客様の部屋に電話する
- ・夕食の際に各テーブルを回り、お部屋に不備がないか確認する
- ・ナイフ・フォーク・スプーンが必要か、お客様に確認し、必要であれば手配する
- ・担当スタッフとお客様との間の通訳が必要な場合が多くあるので、常に会場全体に気を配っていることが大切

### ⑥ 夕食終了後

- ・宿泊代の精算。お客様の宿泊はバウチャーあるいはクーポン支払いが多い。全国通訳案内士・運転者分は現金支払いが多い
- ・温泉がある宿泊先の場合は入湯税の支払いが必要
- ・当日の報告書作成
- ・当日の精算書記入

### ⑦ 宿泊施設での留意点

- ・チェックイン後はお客様が落ち着かれたかどうかを確認してから自分自身の部屋に入る
- ・外国のお客様の場合、日本旅館で一緒に浴衣を着て夕食をとるなど、日本を楽しんでいただけるように工夫することが大切である

- ・必要以上にお客様の部屋を訪問しない
- ・飲酒は控える
- ・外出は控える。やむを得ない外出時はフロントに連絡先を伝えておく

### (5) 宿泊翌日

#### ① 起床後

- ・天気予報、交通情報を確認する

#### ② 朝食

- ・朝食の時間が一同同時に設定されている場合は会場に出向き、必要に応じてご案内をする

#### ③ 出発前

- ・当日の行程について運転者との確認。(休憩、昼食、立ち寄り場所、宿泊の場所や時間等)
- ・座席割がある場合は座席表をバス入口に掲示
- ・ロビーに集合時間の約15分前にスタンバイ
- ・旅行者にバスの停車位置をお知らせし、順次乗ってお待ちいただく
- ・忘れ物がないか注意喚起する
- ・バスに乗る前にトイレの利用のお勧め
- ・フロントで、旅行者の精算、鍵の返却がすべて済んでいるか確認
- ・出発前に人数確認

#### ④ 出発後

- ・シートベルト装着のお願い
- ・簡単に挨拶(当日の行程、昼食、立ち寄り場所、宿泊の場所や所要時間など)

### 9 自由行動等について

(1) 行程表で自由行動(フリータイム)と定められた時間の設定がある場合について

- ・自由行動後の集合場所・時間を明確に案内
- ・添乗員への連絡方法(携帯電話番号等)を書いたものを渡す

- ・必要に応じて、ガイドマップやパンフレットを配布する
- ・忘れ物注意、貴重品の自己管理

### (2) オプションツアー

行程表で自由行動(フリータイム)中に、旅行業者が別途募集する企画旅行のこと

- ・集合、出発、帰着の場所、時間、見学の場所、内容等を、参加者に案内
- ・オプションツアーによっては、全国通訳案内士も同行する場合がある
- ・旅行中にオプションツアーを販売する際は、旅行者に対して強制的にならないようにする

### (3) ショッピング

- ・ショッピングでの立ち寄り時間は、ツアーにより異なるが、通常 30 分程度
- ・行程に組み込まれている場合、基本的には手配会社が契約している店を利用
- ・販売手数料(R)がある場合は手続きをする。条件付き(最低人数、最低滞在時間など)の場合もあるので確認する
- ・行程表に店への立ち寄りが行程表に記載されている場合は、時間の都合等で全国通訳案内士が勝手にカット出来ない場合があるため、確認が必要
- ・行程表にない店への立ち寄り、エージェンต์との契約により対応できない場合があるため、注意が必要
- ・旅行者の前で従業員との手数料のやり取りは避ける
- ・訪問地域の名産、特産物及び、日本ならではの土産品について、的確な案内を心がける

## 10 最終日／帰着・解散

### (1) アンケートの配布・回収(ある場合)

- ・最終日、立ち寄りの行程がすべて終わった時点で、時間の余裕のある時に行う

- ・エージェンต์での今後の企画に活かすため、できるだけ多くの回収を目指す
- ・ボールペンも準備していく

### (2) 貸切バスで帰着地まで行く場合

- ・帰着予定約 10 分前に、最後の挨拶を行う
- ・旅行を振り返る
- ・お客様の協力のお陰でツアーが無事終了できそうであることへのお礼
- ・ご家族、友人などにも日本に観光に来ていただくようお願いする
- ・挨拶の中で、運転者へのお礼を告げる
- ・到着後の動線を伝える

### (3) 忘れ物確認等

- ・頭上の棚の奥、座席の脇や下、座席前の網ポケットなど各自確認してもらう。頭上の棚確認はバスが停車してから行ってもらう
- ・到着時、バスが完全に停車してから席を立つように案内する
- ・バスの乗降口の下で下車する旅行者一人ひとりにお別れの挨拶をする
- ・すべての旅行者が下車したら、速やかに車内の忘れ物を確認する

### (4) 貸切バスで他の交通手段に乗り換えて終解散地に向かう場合

- ・乗り遅れないように、なるべく早く乗り換え地に到着する。駅周辺は渋滞の可能性があるので乗り換え予定の 40~60 分前が望ましい
- ・最終解散地到着直後に解散の場合は、バス車内でアンケートや最後の挨拶を済ませる。電車内では他の乗客もいるため
- ・到着後、誘導の前にバス内の忘れ物チェックを迅速に行う。その間、旅行者に少しお待ちいただく

## 第5 報告・精算

添乗業務の最後の業務である。この報告と精算をきちんと終えて、はじめて一連の添乗業務が終了する。日本のエージェントや現地の旅行会社にとっては、参加した旅行者の満足度や改善点は貴重な情報となるものであるため、しっかりとした報告ができるよう心掛ける。

### 1 報告

- ・添乗終了から手配会社が定める締め切り日までに郵送やメールで送る
- ・各社の所定の書式に従って、報告書(業務終了報告書、業務日報など)と精算書を作成する
- ・報告書や精算書を作成しやすいようにするために、ツアー中1日の終了後にその日分の内容をまとめておくとよい

### 2 報告についての注意点

- ・報告が必要と思われる内容を時系列で記入する
- ・今後のツアーのために有効と思われる情報があれば記入する
- ・スケジュールや運送機関で、特に注意を要した点などがあれば記入する
- ・ツアー内容について、添乗員の目から見て改善したほうが良いと思われる内容がある場合は記入する

### 3 報告書とともに提出するもの

- ・ツアー開始前にエージェントより預かった書類等(返却指示があったもの)
- ・お客様アンケート(回収指示があった場合)
- ・エージェントによっては、全国通訳案内士自身で書類をシュレッダー処理するよう求められる場合もある

### 4 精算書

- ・必要な領収書や受領書等が揃っているか確認する

- ・特に領収書に関しては、宛名、日付、金額、明細について不備がないか確認。万が一不備がある場合は先方に連絡を入れ、正しいものを再発行してもらうように至急依頼する
- ・再発行のために、精算書の提出が期限より遅れそうな場合は、手配会社の担当者に相談する
- ・特に、経理の締めがあるので月末は要注意であり、エージェントの担当者に、精算書提出の期限を確認した方がよい

### 5 精算書とともに提出するもの

- ・領収書や受領書
- ・添乗金の残金
- ・未使用や持ち帰りのクーポン券(ある場合)
- ・JR 団体乗車券(使用した場合)
- ・団体搭乗証明書、減員証明書、不乗証明書など(入手した場合)



## 第2編 危機管理・災害発生時等における適切な対応

第3章 危機管理と事前調査

第4章 災害発生時等における適切な対応

第5章 コンプライアンス

## 第3章 危機管理と事前調査

### 第1 全国通訳案内士にとっての危機管理の基本的考え方

#### 1 「第2章 旅程管理の実務」との関係

全国通訳案内士の評価や信頼を高めるには、2つの方法がある。まずは、お客様の知りたい事、聞きたい事に適切に応えて、魅力あるガイディングを行う事でプラスを高めること。次に、旅程管理等で発生するトラブルをできるだけ小さくして、安全で安心な旅行を実現することである。第3章では、後者に関するものを扱う。

さて、全国通訳案内士にとっての危機には、お客様からのクレームやトラブルから、生命・健康の危機まで多様なものがある。これらへの対応は、「第2章 旅程管理の実務」と共通する事項も多い。しかし、危機防止の観点から、再度、体系的な整理が必要であり、本章を設けて課題を整理する。

#### 2 なぜ、全国通訳案内士が危機管理の対応に努めなければならないか

日本人の国内旅行と比較して、訪日外国人による旅行においては、以下のような危険が内在している。

例えば、

- ・ 台風のさなかに行動中、強い風に飛ばされた物体の衝突による怪我、死亡
- ・ スキー、山岳ウォーク等における吹雪、予想外の積雪等による遭難、自動車の立ち往生
- ・ 摂氏 35 度を超える猛暑のなかでの行動による熱中症などの障害
- ・ 地震、火山、津波等の被害
- ・ 豪雨、強風、台風などの影響による輸送機関の欠便、欠航とそれに伴うツアーの遅延、延泊などが考えられる。

もちろん、これらは日本人にあっても、同様の問題があるが、訪日外国人旅行者にとっては、以

下のような理由から、より対応が困難となる。

#### (1) 時期変更が困難

日本人であれば、台風等の到来があれば、旅行を延期又は中止するかもしれない。しかし、外国人が訪日時期や期間を設定するときは、長期休暇の取得時期等、出国者側の事情に左右される。

「訪日外国人消費動向調査」によると、ヨーロッパからの訪日外国人旅行者のうち約4割が、飛行機や宿の手配を3か月以上前に行っている。

このような状況のなかでは、たとえ台風が来ても、なるべく計画を変更したくないという気持ちになるのは当然である。

#### (2) 情報の不足

外国人旅行者は、日本の気候、地理の知識が不足しており、その結果、災害に遭遇したり、災害時に適切な対応が取れない場合がある。

#### (3) 身体への対応

摂氏 35 度を超える気温は、日本の夏と同様、スペインなどの南ヨーロッパでも珍しくない。しかし、暑いうえに、湿度が高い日本の夏は、外国人旅行者に多くのダメージを与える。訪日外国人が日本の気候・風土に身体が順応していないためである。

また、冬季に南半球から、又は東南アジアから訪れる旅行者は、日本の寒さへの準備や対応が十分でないことがしばしばある。

### 3 全国通訳案内士にとっての危機管理

お客様が災害等で危機に陥らないようにするのが、全国通訳案内士の課題である。同時に、全国通訳案内士の仕事で怖いのは、お客様からのクレームである。これは、お客様の生命・健康や財産の侵害というような重大な危機ではないが、職業人としての全国通訳案内士にとっては、重要な危機である。

クレームやトラブルに代表される、旅程管理が不十分なこと等による危機は、少なからずあり、かつ突然発生するもので、その対応は極めて重要である。

クレームやトラブルの多い全国通訳案内士は、仕事の機会が減っていく。クレームが発生する原因は、単に全国通訳案内士の力量（語学力が低い、情報が不足している等）によることもあるが、特に致命的なのは、突発事故等の危機管理に対する対応が良くなかった場合である。

危機管理に適切に対応し、クレームやトラブルを減らす方法は、大きく以下の3点である。

### ① 適切な事前調査

現地の情報をたくさん有していればいるほど、危機に際して適切な行動がとりやすい。十分な事前調査を行っていれば、危機の未然防止や、例えば災害等の危機が発生しても、その被害を最小限にとどめることができる。

### ② 危機の事前防止

ツアーの実施中は、全国通訳案内士としての本来業務（お客様に喜ばれる適切なガイドングとリーダーシップの発揮）を通じて、危機の事前防止を図ることが重要である。例えば、貸切バスに乗車中、事故渋滞が生じた際に、運転手と相談の上適切なルート変更を行う事などにより、到着時間の大幅な遅延、飛行機への乗り遅れ等を回避することができる。

### ③ 危機発生後の適切な対応

お客様の病気や怪我、交通機関の乗り遅れ等の危機が発生した場合、適切なガイドングとリーダーシップを発揮して最小限の被害や損害に留めることが重要である。また、同時に、他のお客様の円滑な旅行の継続を実現することも必要である。

以下では、これらの3点について、説明する。

## 第2 事前調査

通訳ガイドに必要な情報としては、日本の食習慣や文化など、一般的な情報と、特定のツアーに関する観光ポイント、地理、ホテル等の情報がある。仕事の依頼を受けた際に、当該地域について、未知な領域があるときは、事前調査が必要である。

現地の下見を行うことが理想であるが、下見以外にも可能な対策、実施すべき調査が多くある。

### 1 依頼者からの情報の収集・整理

#### (1) 手配内容の事前の確認

仕事が決まってから、打合せあるいは詳細な連絡があるまでに、事前の準備を行う。事前の準備は多岐にわたるので、時間もかかり大変である。事前に対策をし、万が一の事態に備える準備によって防ぐことのできるトラブルも多い。

また、この作業をきちんとしておけば、添乗中に余裕ができ、確実に業務を行うことができる。さらに、何度かこのような事前準備をすることにより、業務に必要な知識や情報を蓄積することができるので、毎回の準備に時間がかからなくなる。具体的な準備事項としては、以下のような点が考えられる。

#### ① 手配内容の確認

- ・依頼者（旅行会社の担当者等）に問い合わせる。
- また、各サプライヤーにも確認を行う。
- ・料金に含まれているもの、含まれていないもの、あやふやなものはないか確認する。

ただし、依頼者が全てを把握しているとは限らない事を理解し、互いに協力する。

#### ② ツアー内容やお客様に関する情報の整理

- ・日時、ツアー名と主旨、人数、メンバーリスト（どんな集団か）、添乗員の有無

- ・お客様の国籍、職業、訪日目的、団体の人数、年齢層、日本滞在の全日程、特別手配やVIPなどの連絡事項がないか
- ・招待者側の責任者（契約責任者）の同行有無と緊急時の判断、決定権は誰が持っているか

※お客様の国籍、年齢、宗教等は、依頼者であるエージェントでも分らないときがある。この場合、全国通訳案内士がホテルに問い合わせるなどして、必要以上に情報収集しようとする、依頼者のプライバシーの干渉になることもある。節度のある調査とともに、依頼者がどのようなタイプの方でもガイドできる対応力を養う必要がある。

### ③ 行程の確認

- ・ルート、移動時間、各訪問地の所要時間（時間配分）、訪問地情報（誘導経路、駐車場有無）、最優先の目的地、通過地点、車窓風景等をできるだけ打ち合わせ時に確認するとともに、不足する情報は、自ら調査する。
- ・日程にしたがって手配内容や支払い方法などを確認し、行程に予約漏れがないかをチェックし、もし手配されてなかったり、不明点があれば必ず担当者に確認する。
- ・不明点を確認しないまま、或いはそれに気づかずに出発してしまうと現場で大きなトラブルに発展することがある。
- ・想定される問題がある場合は必ず担当者から対応や代替案について指示を受けておくようにする（業務上の判断に迷った場合も、まずは依頼元に確認すること）

## 2 事前調査のポイント

### (1) ウェブサイトや文献による調査

#### ① インターネットによる検索

- ・インターネットを活用すれば、必要とされる情報の80%は収集できる。

- ・ウィキペディア等は素早く情報が収集できるが、正確ではない情報もあるので、出典に注意する必要がある。
- ・訪問先の神社仏閣、観光施設のほとんどが公式のホームページをもっている、まず、こちらから情報収集すると良い。
- ・統計や資料、事象説明については、まず、思いついた言葉で、キーワードにより検索をおこなう。そして見つけた記事、情報のなかから、自分の欲しい情報が、よりの確な表現で書かれていれば、その言葉で再度、キーワード検索をかけると良い。
- ・観光関係の情報は、JNTOや観光庁のホームページに掲載されている。
- ・統計データを整理した表や図など、より詳細な情報がほしいときは、国等の委員会や審議会で提出された資料で公開されているものがあり、信頼性の高い情報が得られる。
- ・地図は貴重な情報である。画像検索で調べることにより、必要な情報にアクセスできる場合も多い。
- ・国宝、重要文化財等については、国立博物館等のホームページにアクセスすると、正確な情報を得られる。

### ② 訪問地の情報

- ・都道府県・市町村のウェブサイト、旅行サイトを参考に、訪問先の歴史、地理、文化、名産品、食べ物等の最新情報を入手する。
- ・訪問施設の営業時間、最終入場時間、休日等の情報を確認する。
- ・年末年始やお盆での観光スポットの休日について確認する。
- ・ランチが自由食の場合にはどこでランチをするのが適当かを調べておく。
- ・コンビニ、両替、コインランドリーの有無を調べておく。

### ③ 多様な情報

- ・その日の主要通貨のレートを調べておく。
- ・ミシュランガイドやロンリープラネットなどの外国語によるガイドブックも参考になる。

## (2) 情報の整理

### ① 地図

- ・地図は、最大の情報源であり、地図には、様々な情報が潜んでいる。国土地理院のマップから、高度差、針葉樹か広葉樹か、がけ地等を読み取ることができる。
- ・間違えやすい地名の読み方を確認する。

### ② 距離と時間、交通機関

- ・A地点とB地点の距離。これに平均的な徒歩の速度を組み合わせると、A地点からB地点までの所要時間が計算できる。グーグルマップやマピオンなどを活用すれば、移動に要する時間を容易に調べられる。
- ・徒歩により、坂道を上る場合は、標高差 50メートルで約 10 分が基本である。
- ・道路地図・交通地図を使い、行程のルート、立ち寄り場所の位置と行き方を確認する。
- ・新幹線などの電車の場合、降車駅が途中駅か終点か、乗り込む際の停車時間、所要時間、停車駅の数を確認する。
- ・当該電車にトイレはあるのか、車内販売はあるかを確認する。
- ・JR パスの引き換えがある場合には、引き換え JR 駅の場所と営業時間を確認する。
- ・日本の駅には、ポーターがいないことをお伝えする。
- ・新幹線を始め通常の列車には、大きなスーツケースを置く場所がないことをお伝えしておく。

### ③ 気温・気候

- ・緯度と高度を組み合わせると、平均気温が推定できる。

- ・高度が 100 メートル上がると、気温は 0.6 度下がる。たとえば、東京や横浜等と比較して、富士五湖は、標高 900 メートルなので、約 5.5 度気温が低く、3,776 メートルの富士山頂は約 22 度気温が低い。
- ・また、緯度が 1 度異なると、平均気温が 1 度下がる。札幌は、北緯 43 度だから、北緯 35 度の東京、大阪より、8 度気温が低い。緯度と高度を組み合わせると、北緯 43 度、標高 2000 メートルの大雪山の頂上付近は、東京より、20 度寒い。
- ・つまり、富士山山頂と大雪山山頂の気温は、同じ位の気温である。

### (3) ヒアリング

- ・ホームページやパンフレット等でわからないときは、直接施設に電話やメールで問い合わせして疑問点を確認する。
- ・経験のある先輩、仲間等に、注意点を聞くことも非常に有効である。
- ・過去の日報や、周りの全国通訳案内士などから情報を入手することもできる。

### (4) シミュレーション

- ・出発前の準備段階で、起こる可能性がある事故やトラブルを想定し、その場合の対応を考えると同時に、ツアー担当者の指示も受けておくようにする。また、トラブル発生に備え、緊急連絡先の確認をしておく。
- ・収集した情報を取捨選択する。特に、外国人の目線を意識すること。
- ・収集した情報を全て出そうとしないこと。お客様のニーズに応じて答えられるように、簡単な情報から複雑な情報まで、意識して整理すること。
- ・ロープウェイが止まった際には近くの水族館見学に変える等、不測の事態が起きたときの代替案を日頃から用意しておく。その場合は、エー

ジェント等の許可を得る必要がある。

### 3 下見による調査

日程に余裕がある場合、特に、あまり経験がない場合は、下見が極めて重要である。

事前に下見を行い、十分に準備をすることで気持ちにゆとりができ、現地でのお客様の対応にもゆとりができる。

時間があれば、コースに合わせて下見し、シミュレーションするとよい。

以下は、下見でのチェックポイントである。

#### (1) 訪問地・観光ポイント

- ・予約状況
- ・動線（駐車場から降りて入り口へ、入り口から出口まで、団体用又は個人別入口など、実際に歩く予定のコースを動線といい、下見で歩くと所要時間がわかる。また、動線上に、面白い看板や建物などがあれば、チェックするとよい。）
- ・所要時間の見当（上記の時間、駐車場からの時間や観光に必要な時間など、団体行動の特性を加えて推定する。）
- ・集合場所に使用できるような目印となる建物や看板
- ・トイレ（洋式かどうかなども）、トイレトペーパーの有無
- ・売店の有無、カード使用可能か、現金の場合のレート確認
- ・写真撮影の制限及び写真撮影に適したスポット
- ・禁煙、分煙、喫煙場所
- ・靴の着脱（建物に上がる場合、靴を脱ぐ必要があるか、否か。また、脱いだり履いたりする場所や、脱いだ靴の取り扱い方法も確認しておくこと。）
- ・季節や祝休日、曜日による変更点の有無
- ・通常と異なる状況の有無（マラソンに伴う交通規制、祭りなどの特別行事、修復、混雑、ルート変更など）

- ・迷いやすいところや道路・階段など危ない所の有無

#### (2) ホテル

- ・到着場所（バスなどの車両到着場所、徒歩での出入り口）
- ・国際電話対応の公衆電話の有無
- ・ロビー内の様子（トイレ、集合場所）
- ・館内設備
- ・チェックインの場所と当日段取り（部屋の鍵、食券などをセットで受け渡すなど）
- ・朝食（場所、時間、食券の有無の確認）
- ・部屋割り、部屋タイプ（禁煙・喫煙、その他の指定或いは希望の条件の確認）
- ・荷物の取扱いについて（引取り、集荷など）
- ・設備・サービス一両替、ATM、貴重品の保管、インターネット接続（無料で使える接続サービスはあるか、Wi-Fiは使えるか、有線か、部屋で使えるか、ロビーのみか）、コインランドリー、国際放送、ジム・プール・サウナの有無、ビジネスセンターの有無など
- ・周辺情報（コンシェルジュやフロントが対応してくれることもあるが、ジョギングコース、ちょっとした飲食店の情報、ネットカフェ、マッサージなど、いろいろ聞かれることもある）
- ・荷物の取り扱いについて（また、別送の場合、荷物は部屋入れか別途保管か確認を要する）
- ・雨天時等の場合に代替となる観光施設・交通機関

#### (3) 旅館、和室、大浴場

- ・館内施設と旅館が提供するサービス、チェックインした後のサービスの流れ
- ・靴の着脱の場所、スリッパで行動できる範囲、浴衣での行動
- ・部屋着のタイプ、外国人用の大きなサイズがあるかどうか
- ・部屋の設備仕様の確認—和洋室、鍵、金庫、バ

ス・トイレなど

- ・大浴場—浴場設備の使用方法、タオル・バスタオルの有無、貴重品の保管方法、浴場の使用時間及び男女の入れ替え、露天風呂・混浴など

#### (4) レストラン

- ・食事を取る場所(部屋 / 宴会場 / レストランなど)
- ・座席のタイプ(個室、テーブル、座敷、掘りごたつ、座椅子など)
- ・和食の場合、箸しかないことがあるので注意する。
- ・宴会場の会場設営に関する打合せ(必要な備品、カラオケなどの設備)
- ・不可食材の対応がされているか確認
- ・洋食器が必要な場合は事前に手配しておく。

### 第3 危機の事前防止及びトラブルの最小化

#### 1 広義の意味での危機としてのトラブルを防止する方法

- (1) 災害・工事等による道路事情や、台風等の天候の影響などで、当初の予定が実施できない場合は、旅行会社が責任をもって説明するなど、説明責任の所在を明らかにしておく。同時に、手配や予約内容については、出発前の確認のみならず、出発後の再確認も怠らないようにする。
- (2) ツアー中は、当日しか収集できない情報(交通、天気、各種注意警報、イベントなど)の収集を心がけ、お客様に適切な情報提供やご案内、アドバイスができるようにする。天候不順や事故渋滞などで、当初の予定の行程が実施できない場合でも、適切な情報提供があれば、クレームは少ないものである。また、突発要因により、トイレ休憩の場所の変更などが必要な場合は、運転手とよく相談する。
- (3) トラブルを未然に防ぐため、お客様にも健康

や安全の管理、貴重品の管理といった点で、注意していただくようにする。

- ・貴重品は基本的に常に身につけるとともに、宿泊施設では金庫の利用など安全策をとっていただくよう案内する。
- ・車内持込の弁当の保管などに注意し、食中毒の発生を防ぐようにする。
- ・歩道を走る自転車が多いこと、広がって歩かないことを伝える。

## 2 トラブル事前防止の方法

### (1) スケジュールの遅延を防ぐ

バス等の運行で、計画通り進まないときは、様々なトラブルが発生する。予定した列車に乗れない、閉館時間を過ぎて到着する、夕食時に間に合わないなど、さらに大きなトラブルにつながる。

運行スケジュールに遅延が発生する原因としては、事故渋滞に遭遇する、途中でトイレ休憩を求められる、集合時間に遅れる人があるなどがある。

より根本的には、スケジュール自体が非常にタイトな場合、何かトラブルが起きると、全体に決定的な遅延が発生する。その防止策は、スケジュールにスラック(余裕・たるみ)を作っておくことである。例えば、高速バスが時速100キロのスピードで走ると、90分で着くのが分かっている、82キロで走ると想定して、110分かかると想定しておくことなどである。そして、こうしたスラックは、お客様に言わず、目標達成が確実となるまで、自分で管理しておく。

例えば、京都の二条城を案内するとき、時間がない時は、全部を見せるのではなく、時間内で終わる安全なコースを取っておく。もし、時間どおりでガイドを進めていても、突然、お買い物をしたい、写真を撮りたい等の声が出て、出発が遅れることがある。

見せたいものを全部見せるのではなく、時間配分

ができる冷徹な進行管理の能力が求められる。また、下見が不足していると、時間管理が大変難しくなる。

## (2) グループ内の一番弱い人に配慮する

観光ツアーで最悪の危機は、山岳ツアー等の冒険ツアーにおける遭難死である。遭難死の発生したケースを分析すると幾つかのパターンがある。山岳では、天候判断が極めて重要である。

<コラム>ベテラン全国通訳案内士 G さんの声

平成 21 年、北海道トムラウシ山で起きた大量遭難死を出したツアー例（募集型企画旅行）を参考に、考える。

この事故の最大の原因は、悪天候の予報が出ていたにもかかわらず、山小屋を出て長い縦走路に出発したことであると言われている。旅行会社は、募集の段階で、体力や登山経験について、厳しい条件をつけておくべきであった。出発地点に引返した場合、キャンセル料の発生等の心配があったのかも知れない。しかし、旅行会社は、引返しても責任を問わないとの権限を現場のツアーリーダーに与えておく必要があったと考えられる。

いずれにしても、出発してしまったツアーは、現地のリーダー（ツアーガイド・添乗員）に、適切な判断が求められる。

出発後、体力のない登山者が途中でブレーキになり、歩けないと止まってしまった。この人を守るために、全体のツアーに大幅な遅れが発生した。待っているうちに身体が冷え、最初のブレーキをかけたほか、大量の遭難者を出し、8 人もの人が死亡した。

早い時期にパーティを分け、引返すチームと、体力があって前に進めるチームとを分けることが適切だったと考えられる。

全国通訳案内士の実務においても、山岳ツアーと同様の問題が発生するケースが多くある。例えば、宮島の弥山や伏見稲荷など、外国人が好むウォーキングコースがある。このような場合、お客様のうちの一人が歩けない、途中で帰る、著しく遅いなどの問題をおこすことがある。「トイレが近い」、「歩くのが遅い」、「病気」などの人がいる場合もある。早めにその人の状況を把握し、1 人のトラブルがツアー全体のトラブルとならないような配慮が必要である。行程の距離、標高差、次のトイレ情報等を周知することで、トラブルを未然に防ぐことができる。

ガイド、添乗員、アシスタントなど、2 名以上の体制の場合、1 名をフォロー担当として、最も遅れそうな人への配慮や、ウォーキングの最後列に配置する。適切な役割分担をして行動することが適切と考えられる。

また、ガイド一人で添乗員を兼ねるときは、遅れがちな人はなるべく前におき、視野から離さないことが大切である。一番足の遅い人は、前から 2 番目か 3 番目に歩くように誘導する。それでも、例えば、高低差が大きい山寺や、歩行距離が長い高野山奥ノ院への往復などのケースで、あまりにもブレーキになりそうな人が出たときは、本人の申し出があった場合、そこで動かないことを条件に、待っていただくこともある。ただし、別の合流点を指示することは大変危険である。

バスツアーの場合、運転手と良好な関係が構築されているときは、運転手との連携で危機を克服できる場合がある。

## (3) 突出型に注意する

通訳ガイド泣かせのもう一つのタイプは、飛びぬけて体力や知識のあるタイプである。

羊蹄山における 2 人の遭難死事件では、天候が悪い中、体力のある人が先に行き、添乗員がそれに同行してしまった。ツアー客はバラバラになり、一番体力のない人が取り残され、濃霧のなか道を



間違えて遭難死した。

通常のツアーでも、このケースと類似した状況が発生する可能性がある。突出して能力の高い人間が全体のチームワークを乱さず、調和のとれた行動を取るように、指導する必要がある。

反面、能力の高い人と良好な関係を築けば、ガイドの力となってくれるかもしれない。例えば、先頭を歩いてもらい、ガイドは数メートル遅れて歩く。ただし、変なところに行かないようにコントロールする。いずれにしても、ガイド自身が実力をつけて、信頼されるようになることが大切である。

### 3 迷子を出さないための工夫

全国通訳案内士にとっての危機で重大なものは、迷子である。

自由行動をとるときは、バスの車内等、周知徹底できる場で必ず、集合時間・集合場所を徹底する。また、集合時間に遅れてきた人、特に常習の人には、時にはジョークを交えながら、キチンと時間を守ってほしい旨を伝える。

特に、災害時の迷子は、生命の危険を呼ぶことにもなりかねない。迷子を出さないコツは、解散前の連絡にあることを忘れないこと。

天候、事故、病気など、旅程の変更を要する場合は、旅行会社など、旅程を決定する権限のある者に速やかに情報を伝え、判断を仰ぐ。FITなどの場合、予定変更は常にある。こうした場合の的確な対応力こそ、全国通訳案内士の能力の重要な要素である。集合場所にお客様が集合できない場合、ツアー全体の行程が実施できなくなる、又は行程の変更を求められる場合も想定される。

全国通訳案内士にとって、迷子を出さないことは、最重要課題の一つである。そこで、以下のような工夫により事前に対策しておくことが有効である。

- ・全国通訳案内士自身が目立つように、目立つ旗

(飾りと棒の長さを工夫する)を持つ。

- ・全国通訳案内士自身が目立つように、目立つ色の服を着る。長期のツアーの場合は、毎日できるだけ同じ色の服を着て、印象が変わらないようにする。
- ・集合時間は、その後の行程を考慮して、余裕を持って設定する。
- ・ツアー最初の行程案内の際に、行程の地図などの配布物に緊急連絡先の電話番号を書き込み、常に携帯してもらうように伝える。
- ・迷子になった場合は、どうなるか、たとえば、タクシーで戻るのには5,000円程度かかるなど具体的に説明をして、そうならないように念を押して伝える。
- ・滞在中のホテルのホテルカードを配布しておく。
- ・自由行動の際、お連れの方が常にいるかを意識してもらう。また一人での参加者は迷子になりやすいので個別にも注意喚起を行う。
- ・全国通訳案内士は常日頃から、日本語表示しかない曲がり角など、お客様が迷いやすいと思われる箇所を、お客様の目線で見て予想しておくことが大切である。

なお、全国通訳案内士自身が上記のような工夫・努力をすることはもちろんであるが、外国のお客様の場合、団体行動をすること自体に慣れていないことも多い。ツアーの始めに全体の行程を話して、遅れが生じないように協力をお願いし、また問題が予想されることについて(このあと渋滞の可能性があるなど)早めにお伝えして、お客様とのコミュニケーションを密にしておくことが大切である。また、その際には決して命令口調にならないよう気をつけ、お客様が今日の行程全てをスムーズに満喫されることを心から願っていることをお伝えする。

なお、教育旅行の一部のケースでは、先生のような命令口調が効果を発揮することもある。信頼のある先生には生徒はついてゆくので、このよう

な管理方法もケースバイケースであり得る。

#### 4 万が一、迷子が出てしまった場合の対応方法

以上のような配慮をしても、迷子が発生する場合があります。どんなベテランの全国通訳案内士であっても、一度や二度は、この苦い経験を持っているものである。

全国通訳案内士にとって、重要なのは、迷子を出さないこととともに、迷子が出てしまったときの確かな対応である。対応事項・注意事項は次のとおりである。

- ・出発国からの添乗員（ツアーリーダー）や代表者が同行している場合は、必ず連絡を取って対応する。全国通訳案内士単独で動かない。
- ・迷子になったお客様が携帯電話を持っていて番号がわかる場合は電話をする。
- ・お連れの人に探しに行かせず、全国通訳案内士が行くようにする。その際、お連れの人に、洋服などの特徴を確認する。
- ・捜索する場合、旗を持つなど、迷子になっている人から目立つようにして、捜索する。
- ・お客様が集合場所であるバスに戻ってこない場合、バスの運転手に協力を求め、運転手と携帯番号を交換し、捜索途中で迷子になったお客様がバスに戻ってきたら連絡してもらうようにする。
- ・すでに集合しているお客様に状況を説明し、バスの中など待ちやすい所で待っていただくようにする。
- ・同じコースに複数の台数のバスが出ているツアーでは、別のバスに乗車されていないかを確認する
- ・交番（警察）へ連れて行かれていないかを確認する。

以上の対策を講じてもお客様と会えず、ツアーの進行に影響が出る場合は旅行業者に連絡して

対応の判断を仰ぐ。

また、以下のような事前措置も有効である。

- ・自身の携帯電話番号をあらかじめ知らせておいて、迷子になった時には近くにいる日本人に電話をしてもらうようにと説明しておく。
- ・どうしても見つからない場合には最終的にご自分でタクシーなどでホテルに帰るようお願いしておく。その場合、ホテルに到着したら電話を入れてもらうようにする。

#### 第4 危機発生後の適切な対応

##### 1 危機における基本姿勢

###### (1) あわてない

緊急時に際してはクレームに対しあわてて対応することで、より大きな問題を起こすこともある。まず、現状を把握し、可能な範囲で最善の対策をとる。また、自分だけでは判断できない場合は、旅行会社など管理責任を有する機関とすみやかに連絡をとり指示を仰ぐ。その時に、自分の考えた解決方法でよいかどうかの確認や了承をとるようにする。

###### (2) お客様の立場に立った解決策を考える

どうしてトラブルが発生したか、その原因が分からなくても、緊急の対応が必要になる場合がある。その場合、お客様の立場に立ち、解決策、次善の策を考えることが大切である。

例えば、ダブルブッキングで席数が足りないなどは、ひとまず、お客様に満足していただける方法をとる。しかし、同じ問題が再度起きないように、原因の究明や責任の所在については、明らかにしておく必要がある。

###### (3) ピンチをチャンスに変える

列車トラブルや天候の悪化による欠航など、全国通訳案内士の責任外で危機が発生することがある。ここで大切なのは、精神の持ち方である。

「大変だ、困った」ではなく、「チャンスと捉える」精神である。こうした状況を適切に判断し、与えられた状況の中でベストを尽くせば、全国通訳案内士に対する評価や信頼が高まる。

## 2 クレームへの適切な対処

どんなに楽しくツアーを行っていても、クレームが発生すれば、そのお客様はもとより、ツアー全体の楽しさが半減してしまう。

したがって、クレーム対策は、ツアーの成功にとってきわめて重要である。

### (1) クレーム内容をよく聞く

クレームの発生には、それなりの理由があることが多いので、相手の主張をきちんと聞く姿勢が必要である。スケジュールの進行上その時間が十分とれない場合でも、のちほど聞く、申し入れ先を教えるなど、誠実な態度を心がける。

### (2) エージェントに報告・連絡・相談する

クレームが出そうな場合は、率先してエージェントに連絡する。先にお客様から情報が入ると全国通訳案内士の立場が悪くなる。むしろ、ベストを尽くしたが、トラブルが発生したことを正直に報告しておいた方が良い評価となる。

### (3) お客様に状況を説明する

お客様に関係情報や処理対応経過を伝え、ご理解をいただくようにする。もし、当初の旅程を変更せざるを得ない場合は、お客様に対して適切な事情説明を行い、同意を得るようにする。

### (4) 丁寧にお詫びする

原因が旅行会社や関係機関にある場合は、丁寧にお詫びをする。たとえ、自分の責任でなくとも、言い訳や弁解などは慎む。お客様は、添乗員や全国通訳案内士に責任の一端があると思っている。

### (5) 賠償責任等について軽はずみに答えない

賠償責任、保険金請求が発生する可能性がある場合は、「すみません」、「ごめんなさい」、「悪かったです」、「失敗しました」等ガイドの一存で適当な返事をしてはいけない。軽はずみな謝罪の言葉は、過失を認める、すなわち賠償支払いをするという意味と誤解される。なお、この場合、「Sorry for the inconvenience.」などの話し方もある。

いずれにしても、損害賠償は、過失責任が基本である。善良な態度で管理した場合は、過失責任は発生しないので、その場しのぎの発言は控え、慎重に対応すべきである。

### (6) 証明書の入手、手続き、記録を怠らない

トラブルの処理に必要な証明書類の入手、関係手続きを怠らないようにする。また、トラブル発生時は、どんな場合でも、時間や状況、経過について詳細に記録しておくようにする。旅行会社等への的確な報告を行うことは、全国通訳案内士に求められる大切な能力である。

※クレームが発生する状況は、繰り返されることが多いものである。何度も同じクレームが発生する場合は、構造的な問題があることが考えられるので、関係者で確認しておく必要がある。ひとつひとつクレームを少なくする努力が、サービス向上・顧客満足度の上昇につながる。

※突発的事項への対応こそ、ガイドや添乗員の力量が問われる。もとより不可能なことはできない。そうした状況のなかで、とりうる最善の対応をとれば、当初、何らかの間違いがあって問題が発生したとしても、それが大きなクレームにつながることは少ない。問題を大きくするのは、一次的な問題だけでなく、二次的な対応が不適切であることに起因する場合も多い。

※例えば、全国通訳案内士の言葉使い等により、

反発を受けることがある。ガイドには、組織規律と顧客へのホスピタリティをふまえた、バランス感覚ある態度が求められる。

### 3 危機対応の事例

以下、具体的な危機管理の事例と対応を示す。

#### (1) 遊覧船の欠航

訪問を予定していた施設が、何らかの事情で予定していたサービスの提供ができなくなった場合、代替サービスの提供が考えられる。箱根ツアーでの芦ノ湖遊覧船の欠航は、しばしば生じる。

代替サービスの提供が不可能な場合は、その部分のみ旅行契約を解除することになる。欠航した場合の乗船代金の返金がこれにあたる。返金は、ツアー担当者が実施するものだが、その手続きは添乗員が行うことになる。また、返金する場合は帰着後ではなく、多くはツアー中に行われる。後日返金する場合は、処理時間や振込手数料が別途発生することになる。

#### (2) 航空機内での緊急事態

冷静沈着を保ち、航空会社などのフライトアテンダントの指示に従う。避難等の対応をとった後、全員がいるかどうかを確認するとともに、旅行会社に対してすみやかに連絡をするようにする。

#### (3) 航空機等での荷物紛失

預け入れた荷物が見つからないことがある。荷物を紛失したお客様自身が到着時の空港税関内で紛失に伴う手続きを行うことになるが、他のお客様の誘導や待機場所の指定等適切な処置をするとともに、荷物を紛失されたお客様に対しては必要に応じてこれを補助し、クレーム手続きの証明書類のコピーにより、航空会社と連絡をとるなどする。

通常は 1~2 日で解決し、航空会社が荷物をホテルまで届けてくれるが、携行品を失い不便を感

じているお客様に対しては適切な助言をする必要がある。

また、荷物紛失のため、お客様が衣類や下着などを購入した場合は、航空会社の弁償制度を利用することができる。詳細は航空会社やクラス別で違いがあるので確認が必要である

#### (4) 宿泊施設等での所持品の紛失、盗難発生時

まずお客様からのお申し出に対し、失った場所やいつまで持っていたかなど、情報を整理する。紛失場所が宿泊施設であればフロントに届け、その後、状況により警察に届ける。宿泊施設以外の場所では状況により警察に届け、更に盗難届を発行してもらう。

いずれにせよお客様から事情をよく聞くなど、受容的な態度が必要である。

#### <コラム>ベテラン全国通訳案内士 H さんの声

通訳案内業務を行っているとき、例えば隣にいる観光客、通行人、お店の店員、或いはデモ参加者等から、訪日外国人旅行者に対してのクレームや悪口、言いがかり等を経験するケースも想定される。

その場合、判断を難しくするのは、お客様に立つか第三者側に立つかである。SNS がこれだけ普及している現状では、悪意の攻撃も可能であり、訪日外国人旅行者の存在を気に入らない方、国際理解の不足している方からの苦情や攻撃の最前線に立たされる可能性もある。

また、通訳案内士や外国人添乗員を嫌う方々もいることを頭に入れ、マナー面で問題のあるお客様のアテンドをしている時は、特にその面に注意を払わなければならない。また事件発生時はエージェントと密接に連絡を取り合い、拡大を防がなければならない。

このように、通訳案内士の仕事は、お客様だけでなく、地域社会との連携という幅広い対応も求められるのである。

## 第4章 災害発生時等における適切な対応

### 第1 災害発生時等の対応の基本

全国通訳案内士の業務において、災害発生等に見舞われる場合も想定される。「災害は忘れた頃にやってくる」ということわざのとおり、緊急事態はいつ起こるか予測できない。そのような予測不能な事態に備えて、いろいろな事例を予め想定して学び、準備しておくことが大切である。

では、予測不能な緊急事態とは何か。

- ・災害
- ・事故
- ・病気などの発症
- ・出産
- ・事件

等々、様々なものが想定される。そこで、上記のような緊急事態1つ1つについて、自分が直面した場合にどのように行動すべきかを自分なりに考え、心の準備をしておく必要がある。例えば、ツアーの事前準備段階で、訪問場所付近の避難所を調べることもその一つである。

本節では、災害発生時の対応事項について説明する。なお、災害の定義は災害対策基本法に次のとおり定められている。

(定義)

第二条 この法律において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- 1 災害 暴風、竜巻、豪雨、豪雪、洪水、崖崩れ、土石流、高潮、地震、津波、噴火、地滑りその他の異常な自然現象又は大規模な火事若しくは爆発その他その及ぼす被害の程度においてこれらに類する政令で定める原因により生ずる被害をいう。

### 1 災害発生時における行動の基本

#### (1) インバウンドの特性

災害発生時における全国通訳案内士の行動の基本は、何よりもまず、ツアー参加者全員の生命を守り、安全を確保するように努めることである。

その際、お客様が外国人であるため、以下の点に留意する必要がある。

- ① さまざまな地域からの旅行者で構成され、災害の経験や知識についてばらつきがある。
- ② 日本で発生する災害の基本的知識や避難行動について、日本人が通常持っている知識を持ちあわせていないことを前提に対応を考える必要がある。
- ③ 土地鑑がないため、いざというときの避難などの行動が円滑に進まない。
- ④ 日本語能力に制限（日本語では話を十分には理解できない、日本語を話すことができない等々）のある場合が多い。そのため、災害時の最新情報の入手や日本語によるコミュニケーションが困難となる。
- ⑤ 文化の違いから集団行動にも慣れ親しんでいない場合があり、災害時の行動において周囲とのトラブルに発展する可能性がある。

#### (2) 地震発生時に想定される状況

では、外国人旅行者が実際に災害に直面した場合、どのような反応を示すのか、地震を例に考察する。

- ① 地震そのものを理解できない人もいる。

地震の無い国から来た人は、地震が起こると地面や建物が揺れ、家具が倒れて危険であることを咄嗟に想像できない。内陸や山がちな国から来た人は、地震が起こると海辺では海面が急に盛り上がり、そのまま波が町や村を飲み込んでしまう場合があることを想像できない。このため、驚いて気が動転し、パニック状態に陥ることがある。

② 地震の揺れで感じた疑問をそのままぶつける人もいる。

あまり大きくない地震でも、揺れに驚いて過剰に反応し、「建物は崩れないのか?」「一体何がどうなっているのか?」などと質問が殺到することがある。

③ 地震・余震の揺れに対する恐怖でパニックを起こす人がいる。

大きな地震の後の余震が続くと、恐怖で精神的に追い詰められてしまう場合がある。

④ 地震後に停電や断水する場合があることを理解できない人がいる。

突然の停電や断水が宿泊施設などの過失と思ひ込み、早く修復するよう迫る場合がある。

⑤ 地震後もエレベーターを使おうとする人がいる。

地震の際は停電で閉じ込められる危険があるためエレベーターを使わないことは日本人にはよく知られている。しかしそのことを知らない外国人旅行者の場合、エレベーターを使って避難しようとする場合がある。

⑥ 多くの外国人旅行者は自分だけで避難することはできない。

建物内にとどまることが危険だと判断される場合に屋外への避難誘導や避難場所への避難を指示したとしても、外国人旅行者の場合は土地鑑が無い場合が多く、自分一人では避難場所にたどりつけないことがある。

⑦ 多くの外国人旅行者は最新の正しい情報を入手できない。

⑧ 外国人旅行者の関係者から安否や滞留場所の問い合わせが殺到する。

地震発生時に家族や同行者と別行動だった場合は、宿泊施設に家族や同行者の安否確認を求めてくる。

⑨ 多くの外国人旅行者は被災している場所から移動することを希望する。

地震に対する恐怖から、「安全な場所にすぐに移動したい」「すぐに帰国したいがどうすればよいか」などの情報を求めてくる。

地震に限らず、大規模な災害発生時には、多くの外国人旅行者がパニックになる等の状況が想像される。そうした状況においても、重要なことは、自分自身が落ち着いて対処することである。

## 2 初動対応—災害が起きたら—

災害発災時、最初に行うことは、以下のとおりである。

### (1) 大きな声で「大丈夫。落ち着いて！」

災害が起きたら直ちに、全員に届く大きな声で「大丈夫。落ち着いて！」と声をかける。外国人旅行者が驚いて動揺する前に声をかけることにより、こちらの言葉に耳を傾けてくれて対応しやすくなり、パニックに陥る人も減る。

### (2) 身の安全や危険から離れることの呼びかけ

次に身の安全の確保を具体的に呼びかける。大きな声で指示を出すことにより、地震などを初めて体験する外国人旅行者にも、身の安全を守るための行動を促すことができる。具体的には、以下の点等について注意喚起を行う。

- ・姿勢を低くする。
- ・窓・背の高い家具・調度品・機械などから離れる。
- ・机やベッドなど頑丈な家具の下に潜り込む。
- ・枕や鞆などで天井からの落下物から頭を守る。

- ・ドアは開け放しておく。
- ・エレベーター、エスカレーターは利用しない。

### (3) 状況の説明

揺れが落ち着いたところで、現在何が起きているかを簡潔に説明する。停電時の情報伝達にはメガホンや拡声器を使ったり、文例集やイラスト集がある時はそれを示すなどして、全員に情報を行き渡らせる。

### (4) 出火防止と初期消火の呼びかけ

出火防止と初期消火について具体的に呼びかける。

- ・電気製品を止めてコンセントからプラグを抜く。
- ・火災を発見したら、大声で周囲に知らせる、もしくは非常ベル等で通報する。
- ・消火器や屋内消火栓を使い、早期に初期消火をする。

### (5) 冷静な行動の呼びかけ

施設・建物が安全と判断した場合は、落ち着いて様子を見るよう呼びかける。その際、慌てて屋外に飛び出したり、むやみに動き回ったりしないよう、注意を呼びかける。

### (6) 役割分担の依頼

外国人旅行者とチームを組んで、協力してもらえることは協力してもらう。また、大きな団体だったり、ツアー団体が複数その場にいるなどで、引率する全国通訳案内士が複数いる時は、人数確認のための点呼など役割を分担して協力しあうことで、より効率的に対処できる場合が多い。

### (7) エージェントへの現状報告

できるだけ早い段階で、一度エージェントに連絡し、現状の報告と安否確認情報を伝達する。同時に、テレビ・ラジオなどで報道されている最新情報を教えてもらい、今後の指示を仰ぐ。この時、

もしエージェントが被災していない場合は、外国人旅行者の国の大使館への連絡や留守家族への連絡も担当してもらうとよい。

携帯電話など無線の電話は早い段階で災害対応に切り替えられ、不通になる。できるだけ有線の固定電話や公衆電話を使う。公衆電話ボックスは基地局アンテナの役割も果たすので、他ではつながりにくい携帯電話も公衆電話ボックスのそばに行くとなつなぐ場合もある。

通話用の電話回線は不通になっても、パケット通信用の回線は不通にならないことが多いので、第一報を入れた後は、メールなどで連絡すると（時間はかかるかもしれないが）つながる可能性が高い。

### (8) 傷病者の扱い

外国人旅行者に傷病者が発生した場合は、応急手当をする。手に負えないほどひどいものや治療が必要なものの場合は医療救護所等が開設されていたり、近隣医療施設が開いているかどうかを確認し、傷病者を搬送・随行する。この時、決して無理をせず、手に負えないと思ったら、すぐに119番に通報し、救急車の出動要請をすることも大切である。

宿泊先などで起きた場合は、宿泊先スタッフに相談するが、引率の全国通訳案内士が他にいればその人に事情を説明し、自分のチームの様子を観察してもらうよう依頼するのもよい。医療施設の探し方は後述する。

なお、世界的な基準に照らすと、「現地の言語能力（この場合は日本語）に制限がある外国人旅行者」は、災害時要配慮者に位置づけられる。

参考までに、災害時要配慮者とは以下のとおりである。

- ・認知症や体力的に問題のある高齢者
- ・身体や精神に障害のある心身障害者
- ・健康であっても自分で判断することは難しい乳

幼児

- ・ 現地の言語能力に制限のある外国人
- ・ 妊娠中や乳児を抱える妊産婦

### 3 避難行動

#### (1) 今後の予定を立てる

エージェントやテレビ・ラジオなどから入手した情報を整理する。そして今後の方針について、旅程をそのまま続行するか、一部旅程を変更して続行するか、旅程を取りやめるか等についてエージェントに指示を仰ぐ。

この時、外国人旅行者に詳しく説明し、よく話し合うことが大切である。外国人旅行者に納得してもらうことで、その後の旅程がより順調に進むことが多いからである。

その場に応じて臨機応変に、最善の選択をすることが望ましい。

#### (2) 正確な情報と的確な行動

##### ① 客観的な情報の収集

- ・ 地震の規模や震度は、インターネットを使用すれば数分程度で把握できる。
- ・ 東京などでは、「東京都防災マップ」等で、主要観光地点（例、浅草、皇居、明治神宮等）近くの避難所、給水拠点、医療機関等が調べられる。
- ・ 京都や高山などの主要観光都市では、それぞれ「外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応」に関するマニュアルを発行しているので、それらを参考にすると良い。

##### ② 地形的な特徴等の考慮

- ・ 津波の発生しやすい地形的な特徴は、決まっている。
- ・ 土砂災害の危険性も、地形から見て、ある程度は、判断できる。
- ・ 日の出や日没の時間も確認しておく。

##### ③ 非常時における的確な判断

- ・ NHK等の放送や、自治体等からの避難情報の入手はむろん必要であるが、これだけで常に最適な行動を取れると限らない。
- ・ 広域的に警戒警報が出ていても、特定地域では、それ以上の危険が潜んでいる場合がある。
- ・ 噴火などで、自治体の警報が遅れた場合もある。
- ・ 災害時には、すべてを他人の手に委ねるのではなく、それぞれの状況を見て判断する必要がある。例えば、「施設・建物が安全」と判断した場合は、落ち着いて様子を見るよう呼びかける。
- ・ 慌てて屋外に飛び出さない。
- ・ 2(5)で「むやみに動き回らない」とされているが、倒壊しつつある建物からは、すみやかに脱出しなければならない。

##### ④ 科学的な思考

- ・ 最終的には、個々の置かれた状況は、個々に判断すべきである。客観的な情報をできるだけ収集し、科学的に組み立てて、最善の行動を実行することも必要である。
- ・ 東日本大震災発生時は、地震の大きさや長さ、地形の特徴等の的確な判断により、高台に避難した人は、ほとんど被害に合わなかった。
- ・ 災害時には、自らの意思決定が極めて重要であり、科学的な思考方法を身につける必要がある。

#### 4 けが人・病人等が出た場合の対応

大規模な災害ではなく、行程中の交通事故、急な病気などへの対応は、次のとおりである。

##### (1) お客様の保護が最優先であり、状況により、救急車の手配や病院への搬送を行う。

応急処置については、その場に立ち会った方の助言や投薬に十分に注意する必要がある。間違っていた場合、添乗員や旅行会社の責任を問われることにもなりかねない。

##### (2) 腹痛、下痢、嘔吐などの症状が複数のお客様に



発生した場合は、食中毒の可能性があるので、病院への搬送を行う。

- (3) 病気やけがの状況により、ツアー担当者等への連絡をすみやかに行う。また、交通事故などの場合は警察に届ける。

本人の意識がある場合は、全国通訳案内士は、まずは本人の希望や意志を聞くことが重要である。

その際に、可能な治療、施術に関する情報等をお伝えする。また、その時に伝えた事柄は、後のために記録を取っておくことが大切である。

旅行会社に責任がある場合や、或いは旅行会社に問合せがされる可能性がある場合には、軽症であっても必ず旅行会社に連絡を入れるようにする。

グループの内の一人のお客様が怪我或いは病気の場合、グループ本体が極力当初の予定通りに旅程を全う出来るように務めなければならない。ツアーリーダーがいる場合は連携して本体グループのケアも怠らないこと。

- (4) 治療代はお客様負担の場合が多いので、「会社で負担する」といった不注意な発言には気をつける。

- (5) お客様が任意の旅行傷害保険に加入している場合は、必要書類（領収書、診断書など）を入手する。傷害事故の場合は、帰着後、「事故現認書」の提出が必要となることがあるので、事故発生時の状況を詳細に記録しておく。

- (6) 死亡者が出た場合は、その状況に応じて、警察、消防、旅行会社、医療機関等にすみやかに連絡し、指示を受けながら現場対応を行う。留守宅へは旅行会社から連絡してもらう。死亡診断書の作成も依頼する。

## 第2 救急救命措置

### 1 救急救命措置における全国通訳案内士の役割

緊急事態が発生したら直ちに対応することが必要である。

全国通訳案内士としては、119番への通報、医師・看護師等医療関係者、お客様の親族・友人等関係者への協力依頼等、語学を活かした対応を最優先に行動する。

飛行機や鉄道、バス等の車内においても、急病人・怪我人等が発生した場合、居合わせた外国人医療従事者等の通訳としての対応も時によっては、必要である。

なお、周囲に医療関係者や外国人旅行者の親族・友人等がない状況では、全国通訳案内士自らが救急救命措置を行うことも想定される。

このため、参考として、資料編・資料7及び資料8で主な救急救命措置について説明する。

### 2 応急手当

#### (1) 応急手当の種類

突然の怪我や疾病が起きた時に、家庭や職場など、その場でできる手当のことを「応急手当」という。

緊急事態の傷病は、軽症なものから重症なものまでさまざまである。そこでまず、応急手当にはどのようなものがあるかを確認する。

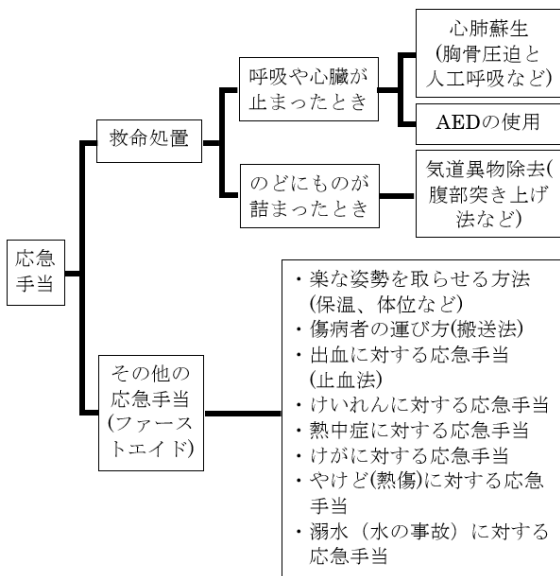


図1 応急手当の種類

(総務省消防庁 HP より改変)

[http://www.fdma.go.jp/html/life/pdf/oukyu1\\_kaitai4.pdf](http://www.fdma.go.jp/html/life/pdf/oukyu1_kaitai4.pdf)

(2) 「その他の応急処置 (ファーストエイド)」について

緊急事態と言っても全てが生命にかかわるような重症なものとは限らない。

図1のうち、「その他の応急処置 (ファーストエイド)」に該当するものとは、足を滑らせて捻挫をしたり、食事時に熱い鍋にうっかり触って軽いやけどを負ったり、慣れない食事で腹痛・下痢を起こしたり等々という事例がこれに当たる。全国通訳案内士が実際に遭遇する傷病はこちらの方が圧倒的に多い。

「その他の応急処置 (ファーストエイド)」の具体的手法については、資料編・資料7で説明する。

ただし、全国通訳案内士としては、その他の応急処置 (ファーストエイド) の実施そのものも大切であるが、医療関係者等への協力依頼等、語学力を活かした対応が最優先事項になる。具体的には、以下の情報を救急隊や医療関係者に確実に伝達することが重要である。

- ①事故や具合が悪くなった状況
- ②救急隊が到着するまでの変化、行った応急手当の内容
- ③患者の情報
  - ・氏名
  - ・年齢
  - ・持病・後遺症・障害の有無
  - ・かかりつけ医
  - ・普段服用している薬
  - ・医師の指示等
  - ・今までに罹った病気・怪我・輸血の有無
  - ・アレルギーの有無

これに加えて傷病者が外国人の場合は、患者情報として、以下の事項も伝える必要がある。

- ・国籍
- ・言語 (日常使う言語、日本語能力)
- ・宗教とそれに伴う制限等の情報
- ・生活習慣の違いに関する情報

(3) 「救命処置」について

傷病が生命にかかわるような重症で緊急を要するものの場合、(救急車が到着するまでの間) その傷病者の救命のために、そばに居合わせた人ができる手当が「救命処置」である (総務省 HP 「II. 救命の連鎖と住民の役割」)。

「救命処置」の具体的手法については、資料編・資料8で説明する。

ここでも前項と同様に、全国通訳案内士にとっては、救命処置の実施そのものも大切であるが、医療関係者等への協力依頼等、語学力を活かした対応が最優先事項になる。

(4) 早期対応の重要性について

緊急時の傷病が、重度のものであれば生命にかかわる場合もある。特に生命にかかわるような重

症の場合は、1分1秒を争うこともある。

したがって、緊急事態発生時には、直ちに対応できることが非常に大切である。

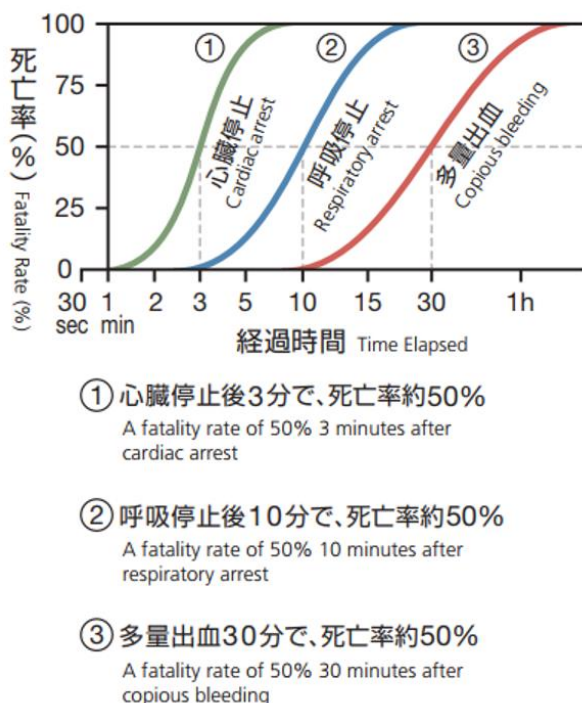


図2 カーラーの生命曲線

(総務省消防庁 HP より改変)

[http://www.fdma.go.jp/en/pdf/top/en\\_03.pdf](http://www.fdma.go.jp/en/pdf/top/en_03.pdf)

図2では、例えば、「①心臓停止」の場合、心停止後3分放置されるとその傷病者の50%は死亡する(50%は生存する)が、10分放置されると、100%死亡する(全員死亡する)事を示している。

このことから明らかなように、緊急事態発生後、対応が早ければ早いほど傷病者の生命が助かる可能性が上がることは明らかである。従って、緊急事態発生後は直ちに応急処置が必要になるのである。

### 第3 外国人旅行者に対応可能な医療施設等に関する知識

#### 1 主な医療施設の種類

日本国内には、平成29年3月末日時点で約18

万軒の医療施設がある(厚生労働省平成29年5月25日付医療施設動態調査)。医療法によると、医療施設は大きく分けて病院と診療所の2つに分類される。

#### (1) 病院

病院とは、20床以上の病床(入院施設)を有する医療施設で、通常「病院」と呼ばれるものである。主なものには大学病院、国公立病院、私立病院等がある。大学病院などのように、地域医療推進のほかに最先端医療の研究・推進を目的とする施設もある。

病院を機能で分類すると、急性期の治療のための(急性期)病院、容態が落ち着いた後に長期にわたる療養などを担う療養病院がある。

注意が必要なのは、「総合病院」という名称の病院であっても、全ての診療科に対応しているとは限らないことである。もともと総合病院は、「100床以上の病床を持ち、少なくとも内科、外科、産婦人科、眼科、耳鼻咽喉科の5科があり、集中治療室、講義室、病理解剖室、研究室、化学、細菌及び病理の検査施設、その他があること、総合病院として都道府県知事の承認を得ていること」が条件であった。しかし、平成8年の医療法改正により、総合病院に関する条項は削除され、現在は「複数の科をもつ病院」という概念的な名称になっている。

つまり、現在は、総合病院であっても全ての診療科が揃っているとは限らず、例えば産婦人科や精神科など一部の科が無い病院もあるので注意が必要である。また、総合の救急病院であっても夜間当直の医師が、病人の必要とする診療科の専門医でないことがあるのでこれも要注意である。

#### (2) 診療所

診療所とは、20床未満の病床、もしくは病床をもたない医療施設のことで、通常、「クリニック」、「医院」、「診療所」、「個人病院」など、さまざま

な名称で呼ばれるものである。文字どおり地域医療推進を目的とした、地域密着型の施設が多い。

小規模の施設が多く、設備等の都合上、対応できる事項に限りがあり、地域の医療拠点となるような比較的大きな病院と提携を結んでいる施設が多い。例えば、ある施設を受診したところ、レントゲン検査はできたが、MRI 検査は提携している総合病院で検査することになった等という事例はこれに該当する。

地域密着型であり、近所の住民のかかりつけ医的存在であったりすることから、その医師の専門分野を多少外れても診てくれることが多い。例えば、ある内科クリニックで、本来呼吸器内科を専門とする医師が、食あたりや食中毒の患者も診察・治療するといった事例である。

地域の診療所では、看板に掲げている科（標榜科という）が複数であることが珍しくない。この場合、最初に掲げている科がその診療所の本来の専門であるので、知っていると便利である。よくある例は、「内科・小児科」という診療所と、「小児科・内科」という診療所である。これは、その診療所の医師の専門分野は内科であるが小児の患者も診察すると言う意味なら「内科・小児科」、逆に医師の専門分野は小児科であるが大人の患者も診察するという意味であれば「小児科・内科」となる。

## 2 どの医療施設を受診するか

日本語能力に制限がない人の場合、患者の症状に合わせて診療科を選び、その診療科を掲げている近所の診療所を受診する。そこで専門的な診療が必要と判断されると、紹介状を書いてもらい大きな病院を受診するというのが一般的な流れである。医療保険に関しても、健康保険に入っていれば医療費もあまり高額にならずに済む。

一方で、患者が外国人である場合、最初に直面するのが言語の問題、次に保険と医療費の問題である。

### (1) 言語の問題

日本語能力に制限がある場合、医師などとの会話ができないために、患者も医療スタッフも困ることになる。そのため、できる限り外国人患者が日頃使っている言語で会話可能な医療施設、少なくとも外国人でも受け入れてくれる医療施設を探す必要が出てくる。しかし、その数はまだまだ多くないのが現状である。

### (2) 保険と医療費の問題

外国人旅行者の場合、海外で旅行保険に加入してくるか、無保険の状態を訪日することが多い。しかし、日本の医療施設では海外の保険は扱わないことが珍しくない。加入してきた保険がきかず無保険と同じ扱いになると、医療費は全額患者負担となり、思わぬ高額請求に驚くことになる。しかし、旅行者であるから、持ち合わせの現金はあまり多くないことに加え、医療施設は通常はクレジットカード決済も扱っていないことが多いため、患者は途方に暮れてしまうのである。外国人患者の増加に伴い、医療施設も少しずつクレジットカード決済を扱うようにはなってきたがまだまだ多くないのが現状である。

とはいえ、日本の観光立国宣言や円安傾向の影響もあり、日本を訪れる外国人が増加の一方をたどるにつれ、外国人を受け入れる医療施設の整備が少しずつ進みつつある。

医療機関に対しては、外国人患者受入れ医療機関認証制度 (JMIP) やジャパンインターナショナルホスピタルズ推奨制度 (JIH) が始まり、認証・推奨を受ける医療施設が少しずつ増えている。このほかに、認証の目的は少し違うが Joint Commission International (JCI) という、アメリカで始まった認証団体の国際版の認証を受けた医療施設も外国人患者を受け入れている。JMIP、JIH、JCI のいずれも認証を受けた医療施設リストを作成しており、ネット上に一般に公開している。資

料編・資料9にこれらを掲載する。

このほかに、観光庁（JNTO）もHP上で情報を公開している。このJNTOのHPの特色は、医療施設のリストだけではなく、受診方法、主な症状と診療科目、海外旅行保険、多言語（日本語の他、英語、中国語、韓国語、タイ語）による医療施設の利用ガイドを掲載していることである。また、日本に到着後に加入できる保険も紹介されている。こちらについても資料編・資料9に掲載する。

### 3 診療の流れ

ここでは全国通訳案内士が医療通訳業務を担当することを前提にして、日本の医療施設での診療の流れを中心に、大まかな仕事の流れを考察する。なお、主な診療科名等の医療用語の10か国語訳を資料編・資料15で紹介する。

#### (1) 来院前に用意するもの

- ・（保険に入っている場合）保険のIDカード
- ・（海外旅行保険に入っている場合）保険証
- ・クレジットカード
- ・現金
- ・パスポート（施設によっては必要）
- ・（持病があり持ち合わせている場合）服用している薬及び診断書・処方箋

医療施設到着までに、日本の医療制度について次にあげる項目等を簡単に説明しておくといよい。

- ・日本の保険に入っていない限り、日本の保険はほぼきかないこと
- ・現金での決算の場合が多いこと
- ・クレジットカードを使える施設は増えてはきているがまだまだ少ないこと
- ・おおまかな診療の流れ

#### (2) 受付（総合受付・診療科受付）

①来院時に、受付に以下の事項を確認する。

- ・患者が外国人であること
- ・（医療通訳がない場合）自分が通訳に入ること

また、通常患者はあまり現金の持ち合わせが無いため、費用の概算を計算してもらいたい旨依頼することも大切である。これは日本ではあまり行われていないことではあるが、旅先での不慮の事故や突然の病気であり、本人があまり現金の持ち合わせがないことを説明し、医療施設に協力を依頼することを勧める。

②診療申込書一式を受け取り、患者と一緒に作成する。記入後、受付に提出する。

③患者と一緒に問診票に記入する。記入後、受付に提出する。

#### (3) 待合室で待機

診察のために名前が呼ばれるまで、指示に従って待合室で待つ。

※診察室入室前に、できるだけ正確に通訳するために診察などの時は、

- ・はっきりした発音で
- ・ゆっくりと
- ・短い文で

話すよう依頼しておくといよい。

#### (4) 診察・処置・処方

診察室に入室後、自分が通訳に入ることを医療スタッフ（医師・看護師など）に了承してもらう。同時に医療スタッフに対しても、出来るだけ正確に通訳するために、

- ・はっきりした発音で
- ・ゆっくりと

・短い文で  
話すよう依頼する。

検査の内容や費用などについても詳しい説明を受け、1つ1つ患者に確認しながらどれを受け  
るか患者に決めてもらう。

#### ※医療通訳の際の注意点

医療通訳は、全国通訳案内士の資格のみでは対応できない特別なスキルを必要とし、通常は、専門の医療通訳者に委ねるべきである。

医療スタッフ・患者の通訳の際は、話者の話を正確・忠実に相手に通訳するように努める。すなわち、話者の話に対して

- ・何も足さない
- ・何も引かない
- ・何も変えない
- ・自分（通訳）の判断や意見は言わない

ことを心がける。これは、通常の観光案内業務と最も違う部分なので、特に注意が必要である。

ただし、文化的背景等の違いにより誤解が生まれることが懸念される場合は、患者の了解を得た上で通訳が説明を入れてもよい。

また、患者と医療スタッフが直接アイ・コンタクトを取れる位置に通訳がいることも大切である。

#### (5) 検査

(4)と同様、診察室に入室後、自分が通訳に入ることを医療スタッフ（臨床検査技師など）に了承してもらう。

同じ検査でも患者の出身国等で行われる方法とはやり方が違う場合があることに配慮しながら通訳する。また、人によっては針を刺されることを極端に怖がる場合もあるので注意する。

#### (6) 検査後の診察・処置・処方

検査の結果などを受けて、処置・処方が決まる

ことが多い。処置・処方についても詳しく説明を受ける。

処方薬の効能効果や費用などについても詳しい説明を受け、1つ1つ患者に確認しながらどれを処方してもらうか患者に決めてもらう。

#### (7) 会計と処方箋の受け取り

会計を済ませたら、処方箋の説明をする。処方薬の受取薬局の指定が無く、院内薬局でも院外薬局でも受け取れる場合は、院内薬局と院外薬局の説明をし、どちらで受け取るかを確認し、希望の薬局に移動する。

#### (8) 薬局

処方箋を提出し、名前が呼ばれるのを待つ。薬剤師による処方薬の説明、服用方法の説明を通訳し、薬袋に薬剤名・薬の効能・服用方法などを記載する。

受診する医療施設の混み具合にもよるが、混んでいるとこれではほぼ1日かかる。

ただし、災害時は前述のように、通常どおりの診療の流れにはならないことが多い。その場合は現場の状況に合わせた臨機応変な対応が必要になる。

#### 4 遠隔医療通訳サービス

外国人旅行者にとって、各医療施設に医療通訳が常駐していれば少なくとも言語の問題はかなり軽減されると思われる。しかし、実際には医療通訳が常駐している医療施設はまだまだ少ないのが現状である。この問題を少しでも軽減しようと考えられたのが、遠隔医療通訳である。具体的には、電話通訳、スカイプ等を利用した通訳、端末を貸与してその端末を使って通訳するシステムなどがある。訪日外国人旅行者など外国人の患者が増加する傾向は続いており、今後もこの分野は発展が見込まれる。

## 第4 危機管理/災害時対応で有用な情報

### 1 自然災害時に役立つアプリケーション等

自然災害はいつ起こるか判らない。訪日外国人旅行者にとって、不案内な地で災害に遭遇する不安は大変なものであると推察される。そこで、増加する訪日外国人旅行者に向けて、以下のようなアプリケーションが開発された。これは、訪日外国人旅行者に限らず、在留外国人にも役立つものに仕上がっている。

#### ① Safety Tips for Travelers

観光庁が日本政府観光局（JNTO）のサイト上で運営する情報サイトである。Safety Tips for Travelers は各情報提供団体のサイトにリンク設定したものをアイコン化したアプリケーションであり、訪日外国人旅行者が災害等の緊急時に必要とする情報（気象情報や交通情報等）を簡単に迅速に入手できる。

その際、日本地理や日本の災害についての知識がある人や全国通訳案内士と一緒にサイトを参照すると、より効率的に使用できる。

サイト URL（英語）：

<https://www.jnto.go.jp/safety-tips/eng/>

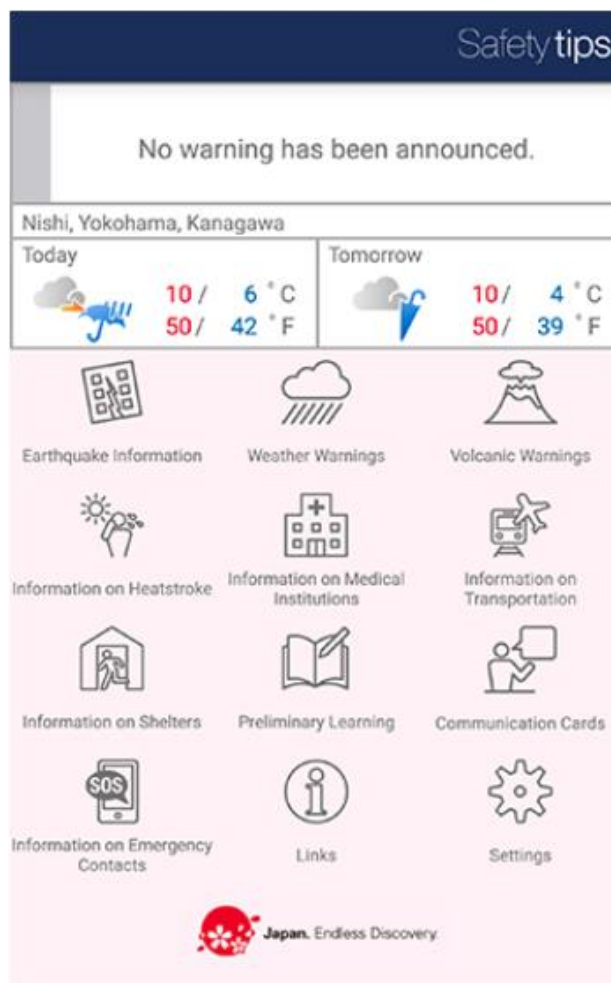


図3 Safety Tips for Travelers 操作画面

#### ② ジャパンホスピタルガイド（訪日外国人用病院検索アプリケーション）

「訪日外国人医療支援機構」（東京）が開発した訪日外国人旅行者向け医療支援用アプリである。訪日外国人旅行者が病気やけがをした時、言葉が通じる最寄りの医療機関を探す際に有効である。

本アプリには、運用開始時点でクリニックを中心に 47 都道府県の 247 施設が登録されている。起動すると、居場所から近い順に医療機関と受診できる診療科が表示され、ワンタッチで電話できる。207 施設は英語で対応し、うち 4 施設は中国語にも応じる。残る 40 施設は、会話を通訳する有料サービスを利用できる。

ただし、東京では 92 施設が登録されている一

方で、地域によっては登録されている医療機関が1つしかないなど、課題も多いとされている。同機構では全国の医療機関に参加を呼びかけている。

## 2 インバウンド向け旅行保険

訪日外国人旅行者が増えるに従って、当然ながら不慮の事故や突然の病気の発症を経験する外国人の数も増え、医療施設を受診する件数も増えている。しかし、日本の医療施設では、まだまだ海外の保険を扱うことは少ないのが現状である。そこで、外国人のためのインバウンド向け旅行保険が誕生した。

まだ数はあまり多くないものの、日本到着後に加入でき、日本滞在期間中のみの保険のため保険料も手頃で、日本の医療施設でも使える保険は外国人にとっては安心・便利である。同時に、医療施設にとっても、日本の保険であることから、保険会社と日本語でコミュニケーションを取れることに加え、未収金の懸念も軽減され、安心・便利である。

現状の課題は、訪日外国人旅行者がこの保険に気付くかどうか、また、気付いたとしても、保険に加入すること自体を渋り、無保険の状態で行方を継続する可能性があることである。



## 第3編 外国人ごとの生活文化への対応

第6章 宗教上の注意点・食事制限の知識

第7章 文化別・国別の特徴

## 第6章 宗教上の注意点・食事制限の知識

第1 なぜ、外国人ごとの生活文化への対応が必要か

### 1 背景

わが国では現在、観光立国の実現に向けて、「ビジット・ジャパン・キャンペーン」をはじめとする外国人旅行者の誘致に官民一体となって取り組んできた。こうした中で、訪日外国人旅行者数は、平成23年の約622万人に比較して平成29年は約2,869万人と、4倍以上に増加した。

これに伴い、以下に示すように、訪日外国人旅行者の「国籍」、「文化」等の多様化により、訪日外国人旅行者の興味や訪問地等、旅行ニーズも多様化してきている。全国通訳案内士、地域通訳案内士の有資格者はもちろん、通訳案内業務を行う者にとっては、こうした新しい動向を踏まえ、訪日外国人旅行者ごとの生活文化に対応していくことが重要となる。

なお、宗教、文化、国籍などの内容は多様であって、一つの宗教をとっても多くの宗派や教義等が存在する。本章及び次章で扱う内容についても、あくまで代表的な（特徴的な）一例に過ぎないことに留意し、お客様ごとに十分な確認をすることが求められる。

### (1) 訪日外国人旅行者の国籍の多様化

訪日外国人旅行者の国籍は多様化している。とりわけ、経済発展やビザの発給要件の緩和、LCCの増加等を背景に、タイ、シンガポール、マレーシア、インドネシアなど東南アジア諸国からの旅行者数が大きく伸びており、今後もさらに伸びていくものと考えられる。

例えば、平成15年のマレーシアやインドネシアからの訪日外国人旅行者数は、各6万人台に過ぎなかったが、平成28年は、マレーシアから394,268人、インドネシアから271,014人と大幅に拡大した。また、ヨーロッパ、オセアニア、中東などからも旅行者が増えてくると予想される。

### (2) 訪日外国人旅行者の文化の多様化

イスラム圏をはじめ、訪日外国人旅行者の文化的多様性が増大している。なかでも、インドネシアは人口の88%、マレーシアは人口の61%がムスリム（イスラム教徒）であるといわれており、受入整備においてはムスリム対応が重要となる。欧州でもイギリス、ドイツ、フランス、オランダ、スイス、スウェーデンなどでもその割合は1割に近づいている。

また、日本を訪れるユダヤ教徒の旅行者も増加している。

そのほか、キリスト教や仏教等、日本人が良く知っていると思う宗教であっても、国や宗派等によって様々であり、食をはじめとする多様な生活習慣や戒律、ルールを有している。

また、食習慣ということでは、農林水産省によれば、諸外国におけるベジタリアンの割合は日本よりもはるかに高く、インドでは約40%、台湾では約13%、スウェーデン、イタリアでは約10%となっている。

### (3) 日本における訪問地の多様化

訪日外国人旅行者の訪問地は、従来から多くの旅行者が訪問していた「ゴールデンルート」等に加えて、地方部へと大きく広がっている。

特に、平成26年以降の爆発的な訪日外国人旅行者の増大により、首都圏、関西圏の宿泊施設の不足は深刻となり、それを補う意味でも地方部の宿泊が増加している。例えば、平成28年の外国人延べ宿泊者数の対前年比を三大都市圏と地方部で比較すると、三大都市圏で4.8%増、地方部で13.2%増となっており、地方部の伸びが三大都市圏の伸びを大きく上回った。今後とも、地方部における訪日外国人旅行者の受け入れが課題となる。

大都市圏においては、様々な飲食店や宿泊施設があるだけに、例えば、ムスリム対応、ベジタリアン対応等が可能な施設は少なくない。しかし、

地方部においては、食品表示を含め、訪日外国人旅行者ごとの生活文化への対応ができていない施設は少ない。

だからこそ、一般の日本人と比較し、国際経験が豊富な全国通訳案内士が率先して、訪日外国人旅行者の生活文化への理解を広く普及していく役割を果たすべきである。

## 2 食は、訪日旅行の最大の楽しみ

### (1) 旅行の食に対する不安と大きな期待

多様な文化をもつ外国人に対する最も大きな課題とは、文化の根源を成す「食」への対応である。

食には「制限」と「楽しみ」の2つの側面がある。例えば、イスラム教では、戒律による様々な食事の制限がある一方で、食事は、信徒に対する神からの報酬と考えられており、食事を楽しむことが重視される。この楽しみは、非日常を求める旅行先であればなおさら大きく膨らむ。

それゆえ、訪日外国人旅行者は、食の制限を守れるかどうかを不安に思いつつも、それを上回る大きな期待を持っていると考えられる。

### (2) 日本食に対する高い関心

日本では、特に大都市地域を中心に、日本食はもとより、フランス料理、イタリア料理、中華料理、韓国料理、エスニック料理、メキシコ料理等の世界各国の料理が食べられる。

とりわけ、世界的な日本食ブームを背景に、数多くの外国人が日本食を食べ、日本食に親しむようになってきた。

観光庁の訪日外国人消費動向調査(2016年)による「訪日前に期待していたこと」では、「日本食を食べること」が69.7%で第1位、続いて「ショッピング」が55.3%、「自然・景勝地観光」が44.0%、「繁華街の街歩き」が39.0%となり、日本食への期待は他を大きく上回っている。

また、「日本の酒を飲むこと(日本酒・焼酎等)」も、20.6%と高い関心を示している。

このように、日本食に関する関心は、極めて高いと言える。

もちろん、お客様の中には、来日中も自国の食事と同じようなものを食べたいと思っている人もいるので、そのような要求への配慮も大切である。

### (3) 和食と多文化共生の精神

「和食」が平成25年、ユネスコ無形文化遺産に登録された。これは決して天ぷら・寿司といった和食が世界的に認められたという意味ではなく、日本人の「自然を尊ぶ気質」と「食に対する習わし」及び「伝統的な食文化」が高く評価されたことが登録の理由としてあげられる。

近年、日本食(和食)が世界的ブームと言われるようになり、メニューばかりが注目されがちだが、和食を美味しく味わっていただきながらも、文化を正しく伝え理解してもらうことも重要である。

和食の第1の特徴は、「多様で新鮮な食材とその持ち味の尊重」である。

日本の国土は南北に長く、海、山、里と豊かな自然が広がっているため、各地で地域に根差した多様な食材が用いられている。また、素材の味わいを活かす調理技術・調理道具が発達している。

その一方、調理方法が複雑で見た目だけでは食材が分かりにくいという難しさがある。それゆえに、食べることができない食材が含まれている可能性があるため確認が必要である。

そして和食の第2の特徴は、「健康的な食生活を支える栄養バランス」である。

一汁三菜を基本とする日本の食事スタイルは理想的な栄養バランスと言われている。

江戸時代まで、1000年以上も4つ足の動物は食さないという伝統があっただけに、野菜の調理方法が発達してきた。油を使わない茹で野菜、豆

腐など大豆加工食品、精進料理等は、ベジタリアン等への対応を容易にしている。

このように、日本は古来より訪日外国人旅行者に対して多様な食を提供できる基礎力が備わっていると考えることができる。全国通訳案内士は、日本の食の伝統を踏まえつつ、外国人ごとの食の多様性の理解と対応を学び、多文化共生による国際交流を理解する必要がある。

### 3 食の多様性と多文化共生

訪日外国人旅行者に対応するときの基本は、食の多様性であり、多文化共生である。

多様な食文化・食習慣を、必要以上に区別して考えるのではなく、複数の文化・習慣の共通点を探ることが重要である。

例えば、下記の図でいうと、豚肉を禁じられているムスリムと、動物の肉のみ不可のベジタリアンは、「肉や肉の成分に注意を払うが、菜食は安心して食べられる」という共通点がある。

このような考え方で対応すれば、より幅広い国籍・宗教・嗜好の旅行者に対応することができる。

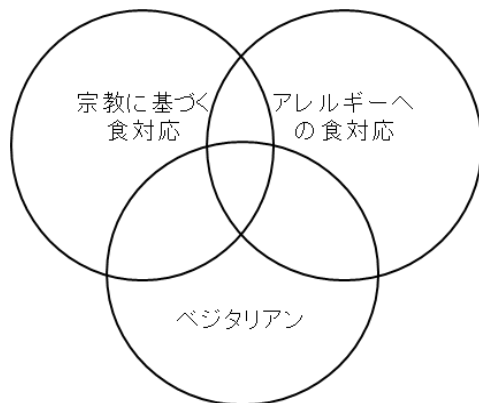


図1 幅広い旅行者への対応の考え方

### 4 「お客様が要望する」食材と料理に関する理解

お客様の料理・食材に関する要望は多岐にわたるが、これらは「①食べてはいけないもの」、「②食べることができないもの」、「③食べたくないもの」の3つに整理すると分かりやすい。

#### ① 食べてはいけないもの

宗教上の教義や信念に関する理由でお客様が食べることを忌避しているものが対象となる。これらは、実際にお客様が食べた場合も健康上の影響はみられないが、お客様と飲食店との深刻なトラブルを引き起こす可能性が非常に高いため、特に注意が必要である。豚肉・牛肉のエキスやスープ、豚・鯉節の出汁などが料理にわずかでも混入することに対して、敏感に反応することが多い。これに該当する食材を取り扱う場合にも十分に注意を払う必要があり、お客様に対して事前に確認を取ることが重要となる。

#### ② 食べることができないもの

アレルギー症状を引き起こすなど、健康上の理由でお客様が一切口にすることができないもの、最悪の場合には死に至ってしまうものが対象となる。これに該当する食材を取り扱う場合には細心の注意を払う必要があり、お客様に対して事前に確認を取ることが重要である。

その際、お客様の食べる楽しみをなるべく確保するため、アレルギー等の内容を細かく確認し、食べることができる食材も含めて取り除かれなないように、対応することを心掛ける。

#### ③ 食べたくないもの

個人の主義や嗜好に関する理由でお客様が食べることを忌避しているものが対象となる。前二者との比較では、大きな問題を引き起こす可能性は低いと言えるが、お客様の要望に合わせて的確な対応をする必要がある。

ただし、団体旅行の場合は、この要望すべてに対応できる飲食店ばかりではない。そのような場合は、飲食店が可能な対応の範囲や、旅行会社からの指示の内容を確認した上で、的確に対応することが求められる。

なお、①②③の分類に関わらず、お客様の要望

は非常に個人差が大きい。まずは、必要かつ正確な情報を飲食店に確認し、それをお客様に伝えた上で、判断はお客様に任せるとよい。

以下では、これらの原則に基づいて対応するための基礎知識として、「宗教ごとの特徴」、「食事制限に関する知識」及び「飲食店等での受入れ対応」を記載する。

## 第2 宗教ごとの特徴

### 1 宗教ごとの対応の基本

#### (1) 宗教の多様性と個人差を前提とした対応

世界には様々な宗教があり、さらに、同じ宗教のなかでも、宗派、教義、居住地、年代、コミュニティ等による嗜好や行動の個人差が非常に大きいため、外国人旅行者の宗教に適切に対応することは簡単ではない。

また、お客様の宗教について、必ずしも事前に情報を得られず、来日してからも、お客様の思想や価値観に関わることなので、安易に尋ねることは適切とは言えない。

以下では、主要な宗教の概要と、お客様対応に当たって必要とされる、食を中心とした様々な知識を記載するが、これらは、あくまで一般的傾向や代表例に過ぎない。

また、説明の必要上、「ハラル」や「コーシャ」といった宗教用語を用いているが、これらは読み手の立場によって解釈やイメージが異なり、正確に定義することは困難であり、注意が必要である。

現場においては、これらの情報を目安として活用しつつ、お客様一人ひとりと向き合って要望を聞き、柔軟に対応していくことが重要である。

<コラム> ムスリムを例とする宗教の個人差

イスラム教には様々な戒律があるが、それを実行する際の厳密さには、生まれ育った国や地域、コミュニティ、そのときの状況等から生じる個人差がある。

例えば、食事に関しては、豚が禁忌であるこ

とは一般的だが、同じく教義上は禁忌であるアルコールに関しては個人差がある。また、礼拝も旅行中はそれほど厳密にしなくともよいと考える人もいる。

#### (2) 食事における共通の注意事項

左記のような個人差がある一方で、大きな視点から複数の宗教を比較すると、食に関する禁忌、嗜好、それに応じた対応などにおいて、共通する注意事項が存在する。

以下のような共通の注意事項を、大きな「基盤」として身につけることは、個別の知識を学習することよりも効率的であり、しかも現場での柔軟な対応に役立つと考えられる。

##### ① 出汁（動物性）

- ・和食の基本である「出汁」には、カツオを代表とする動物性食品が多く使用される。
- ・魚食を禁忌とする宗教（ヒンドゥー教、ジャイナ教）やベジタリアンのお客様には、動物性食品の出汁を使用することはできない。
- ・そのような場合は、「昆布出汁」などの野菜や海藻を使った出汁で対応する。

##### ② 動物性油脂、加工油脂

- ・世界各地にはバター（牛乳の脂肪）、ラード（豚の脂肪）、ヘット（牛の脂肪）、鶏油、魚油、馬油など、様々な動物性油脂がある。
- ・加工油脂であるマーガリンは、原料として動物性油脂が使われている場合がある。
- ・ショートニングは、基本的には植物性油脂を原料としているが、製造に使われる乳化剤に動物性油脂が使われることがある。
- ・上記のような動物性油脂や加工油脂は、様々な料理、菓子、飲料などに使用されており、ごく少量で分かりづらい場合も多いため、お客様の宗教の禁忌に触れることがないように、十分な確認が必要である。

### ③ ブイヨン、ゼラチン、肉・魚エキス

- ・これらの食品には、鶏・牛・豚・魚の肉や骨が使われている。
- ・これらの食品は、様々な料理、菓子、飲料などに使用されており、ごく少量で分かりづらい場合も多いため、お客様の宗教の禁忌に触れることがないように、十分な確認が必要である。

### ④ 食事サービス

- ・日本の飲食店におけるサービスは、食べられない食材やアレルギー等について、食事前に確認しないことが多い。
- ・結果的にお客様が望む通りのメニューを提供できなかったとしても、事前に確認した上で対応に限界があることを説明すれば、お客様の印象は格段に良くなる。またトラブルの未然防止にもつながる。

## 2 イスラム教

### (1) イスラム教とは

#### ① イスラム教の概要

7世紀初めにアラビアのムハンマドが預言者として神から授かった宗教である。唯一神「アッラー」を信じる一神教で、「クルアーン」（以前はコーランと言われていた）を聖典とする。キリスト教、仏教とともに世界三大宗教の1つに数えられる。



イスラム教は「スンニ派」と「シーア派」の2つに大きく分類できる。

スンニ派における信仰の基本は、以下の「六信

五行」にまとめられる。

#### (六信)

- 1) アッラー（唯一絶対の神）
- 2) 天使（神の使い）
- 3) 啓典（クルアーン：神の声の記録）
- 4) 預言者（神の言葉を伝える人）
- 5) 来世
- 6) 天命（神が定めた運命）

#### (五行)

- 1) 信仰の告白（神を信じることを声に出す）
- 2) 礼拝（1日5回お祈りをする）
- 3) 喜捨（富める者は貧しい者に与える）
- 4) 断食（イスラム暦9月の1ヶ月間日中の飲食を断つ）
- 5) 巡礼（一生に一度は聖地へ行く）

シーア派では、スンニ派とは異なる「五信十行」がある。

イスラム教徒は、唯一絶対の神「アッラー」からの教えに従って生きている人々のことで、ムスリムと呼ばれる（女性は「ムスリマ」と呼ばれることもある）。

#### ② イスラム教徒に該当する国民

世界には約18.5億人（世界人口の約1/4）のムスリムがおり、そのうち10億人近くがアジアで暮らしている。ムスリム人口は、東京オリンピックが開催される2020年には20億人を超えるとの予想もある。

近年、急速な経済発展が進む東南アジア諸国からの訪日旅行者数が増えてきている。マレーシア、インドネシアを中心にASEAN（東南アジア諸国連合）の人口の約半数を占めるムスリムの来訪も増えている。

イスラム教徒は世界各地に居住しており、特にアジア、北アフリカ、中東における人数が多いと

される。中東諸国は国民の大多数がイスラム教徒であるが、世界におけるイスラム教徒の人数ではアジアが多数を占める。

### ③ イスラム教の戒律

イスラム教では、神の教えをまとめた聖典「クルアーン」に従い、前記の「六信五行」（シーア派の場合は「五信十行」）を果たすべきとされている。

その他にも家族、友人との接し方や仕事の仕方、社会ルールなど人間社会のあらゆる場面における神の教えがあり、「義務とされること」「行った方が良いとされること」「許されないこと」などが決められている。

さらに、神の言葉を人々に伝えた預言者ムハンマドの言動の記録なども、ムスリムにとってあるべき姿として考えられている。

### ④ 「ハラル」(HALAL) と「ハラム」(HARAM)

全国通訳案内士が覚えておくべき言葉として、「ハラル」と「ハラム」が挙げられる。

「ハラル」とは、アラビア語で「許可された」「容認された」「合法的」という意味である。例えば、「ハラルフード」といった場合、それは「イスラム教の教義に則って食べることが許可された食事」という意味になる。

一方、「ハラム」はそれとは逆、つまり「禁じられた」「違法な」という意味を持つ。例えば、豚肉を使った料理は、ムスリムにとって「ハラム」ということになる。

「ハラル」と「ハラム」の概念は、衣食住など日常生活全てに適用される。

なお、「ハラル」や「ハラム」については地域や宗派により解釈が異なる。実際、非ムスリムが解釈を行うこと自体が好ましくないため、事前のコミュニケーションや確認が大変重要である。

「ハラル」は「ハラール」とも呼ぶこともあるが、同じ意味である。

※「ハラル」という言葉の解釈は、上記のような教義を踏まえた厳格なものから、「豚肉やアルコール抜き」という寛容なものまで、様々なケースが存在する。

本テキストでは、教義を踏まえた厳格な解釈を採用しているが、実際の観光現場で「ハラル」という言葉に出会った場合は、念のため解釈を確認する必要がある。

### (2) イスラム教徒の食習慣

#### ① 食に対する意識

宗教が生活の土台となっており、食生活を含め、個人の宗教や信条を遵守する傾向が強い。食事の規制事項があるため、口に入れる食材に対して非常に気を遣う。



イスラム教徒は、「食材」、料理に付着する「血液」、調理される「厨房」と「調理器具」がイスラム教の教義に則ったものであるかということに対して、非常に敏感である（具体的な内容については④に記載する）。

その一方で、食事は、信徒に対する神からの報酬と考えられており、食事を楽しむことを重視する。

#### ② 日常の食事パターン例

イスラム教徒の食事回数は、通常、1日3回である。メインとなる食事は、国や地域における食生活の傾向が影響する（昼食メインや夕食メインなど）。

豚肉などの禁止されている食材が混入することへの不安から、外食を避ける人もいる。

イスラム暦9月に1ヶ月にわたる断食期間（ラマダンと呼ばれる）がある。断食期間中は、夜明けから夜になるまで、一切の飲食が禁じられる（水も飲んではいけない）。喫煙、性的な営みも禁止される。この期間の食事は、通常、夜明け前と夜の2回である。断食期間中ということもあり、夜の食事は、普段の食事よりもたくさんの量の食事を食べる。また、短期の旅行期間中に断食期間が重なった場合には、断食しないこともある。乳児や幼児、体調が優れない者（高齢者、重労働者、妊婦、生理中・授乳中の女性）は断食をしなくてよい。イスラム教徒は6～7歳頃から断食を始める（最初はお昼までなど、徐々に身体を慣らしていく）。



### ③ イスラム教の料理の特徴

イスラム教徒が多い国では、イスラム教徒の教義に則った食材を扱い、家庭料理や外食での料理が作られている。扱われている食材や料理の形態は国や地域によって様々である。

また、海外から輸入した肉類などの食材や食品には、それらがイスラム教の教義に則ったものであることを表すために「ハラルマーク」（アラビア語や英語で“HALAL”と書かれる）を付けてあることが多い。

ムスリムが口にできる食事には様々な要件がある。「豚由来の成分やアルコールが含まれていないこと」「イスラム法に則って処理されていること（特に肉）」などが代表的なものである（詳細は④に記載）。

イスラム教徒が多い国では、マクドナルドなど、世界各国に店舗を持つファーストフード店は、その国や地域において食べてよい食材を用いた商品を開発し、提供している。

### ④ 食に対する禁止事項と嫌悪感

日本で注意したいムスリムに対する食のポイントは、以下の通りである。

- 1) 特に注意が必要な食材は「豚」「アルコール」「血液」「宗教上の適切な処理が施されていない肉」である。
- 2) 豚は食べるだけでなく、見ることも嫌悪する人が多い。
- 3) 「ブイヨン」「ゼラチン」「肉エキス」には豚の肉や骨が使われており、調理時に注意する必要がある。ソースやスープには「豚エキス」が使われることが多い。また、市販の菓子や飲料に含まれる「乳化剤」には動物性と植物性のものがあり、植物由来であることを確認した方がよい。
- 4) 「ラード」（豚の脂肪）は、調理時に注意する必要がある。「植物性油」を代用するとよい。
- 5) 厳格なイスラム教徒には、豚肉を料理した調理器具が使われることを忌避する人もいる。
- 6) 「豚を想起させる名称の料理」は、たとえ食材に豚が使用されていない場合でも感覚的に拒絶されることが多い。また、梅肉という



表示も肉の成分が含まれていると誤解を受けやすい。

7) アルコールは「料理酒」「調味料」(みりんなど)「香り付け」「デザート」など様々な料理に使われることがあり、特に注意が必要である。

8) 「アルコールの使用を想起させるもの」も感覚的に拒絶されるため、注意が必要である。例えば、コース料理では、ワイングラスがテーブル上に置かれていることにさえ嫌悪感を表す人もいるため、アルコールを飲まないお客様のワイングラスはあらかじめ下げておく必要がある。また、実際にはアルコール以外のソフトドリンクなども出されるとしても、「カクテルパーティー」という言い方でイスラム教徒を誘うと参加を避ける人もいる。

9) 血液は不浄なものとして忌避される。肉類や魚の焼き具合と調理方法には気をつける方がよい。

10) 厳密には「宗教上の適切な処理が施されていない肉」(自然死、病死、事故死した肉を含む)も食べることができないため、厳格なイスラム教徒は食べることを忌避する場合もある。しかし実際は、豚肉以外の肉類ということで、牛肉、鶏肉、羊肉を食べるイスラム教徒もいる。また、魚料理は食べることができても、生魚は食べる習慣がないため刺身を避ける人もいる。

11) イスラム法に則り適切な処理を施した肉類や各認証団体の検査をクリアした商品は、「ハラール認証」を取得することができる。この「ハラール認証マーク」はムスリムが安心して購入できる基準のひとつである。

12) 「うなぎ」「イカ」「タコ」「貝類」「漬け物などの発酵食品」については、宗教上の教義で禁じられているわけではないが、人や国・地域によっては嫌悪感を示すので、料理の食材として扱うことは避ける方がよい。「ウロコのある魚」と「エビ」は食べることができる。イカ、タコ、貝類は酢の物などに使われることがあるため、注意が必要である。

13) イスラム法に則り完全な「ハラール料理」を提供するお店は、教義に則った食材を使用するほかにも様々な規程が定められている。日本においてこれらの条件を飲食店が全てクリアすることは困難であるものの、その規程を満たしたお店の料理しか口にしない敬虔なムスリムも存在する。

#### ⑤ テーブルマナー

イスラム法(「シャリーア」と呼ばれる)は食事のマナーも定めている。食事前と食後には祈りの言葉(成句)を唱える人もいる。また、相手に料理を手渡したり、給仕をしたりする場合には右手を使い、左手を使ってはならない。

その国や地域における食習慣に合わせて、右手、フォーク、ナイフ、スプーンなどを使って食事を取る。

#### ⑥ 日本の食事で好まれるもの

<食事内容>

- ・天ぷらなどの揚げ物や焼き肉を好む人が多い。

#### ⑦ 日本の食事で好まれないもの

<食事内容>

- ・肉を扱う料理は、豚肉が混入することへの不安から、食材や調味料が明らかでない場合には忌避されることが多い。特に豚エキスに対する不安感がとても大きい。
- ・生魚は、食べる習慣がない国が多いため、好ま

れないことがある。

- ・内陸部に暮らしている人は魚介類を食べる習慣がないことも多いため、魚介類の料理全般を好まない人もいる。
- ・インスタントラーメンは、フリーズドライでも、豚のスープで作られている場合があるため、食べることを避ける。

#### <サービス>

- ・イスラム教に対する理解が乏しい日本では、偏見などが原因で、ムスリムが不愉快な思いをすることがある。

#### ⑧ 現状とコミュニケーションの必要性

これまで述べてきたようなイスラム教徒の食習慣を厳密に満たすことは、日本ではかなり困難である。

ただし、日本を訪れるムスリムは、日本が非イスラム圏であることを理解した上で来る人もいるため、自国のルールをそのまま当てはめない場合もある。最低限のルールにも個人差があるので、確認をしたほうがよい。

個別対応が難しい団体旅行の場合には、トラブルを防ぐためにもツアーリーダーや旅行会社にルールの確認や情報共有をしておくとうい。

#### ⑨ 「ハラルフード」の調達

「ハラルフード」とは、イスラム法で食べることが許されているものを指す。ムスリムが食べる食事には、この「ハラルフード」を使用することが望ましい（野菜、果物、魚、卵、牛乳は基本的にハラルフード）。

しかし、「ハラルミート」（イスラム法に則って適切な方法で処理された肉）や、「ハラル」の調味料や加工食品は、調達が困難な地域も存在するため、対応できないことがある。その場合には、はっきりとその旨をお客様に伝え、可能であれば個別対応又は「ハラル」対応などが可能な飲食施設を紹介するとよい。

「ハラルフード」をどうしても入手しなければ

ならない場合には、日本国内にある各種団体を通じて、入手方法を確認するとよい。

#### 「ハラルフード」（イスラム教）

- ・「ハラルフード」を扱っている飲食店や食材店は国内に存在する。
- ・「ハラルミート」の牛肉、マトン、鳥肉はスーパーやオンラインショップで販売されている。鳥肉は比較的安価に入手できるが、牛肉はやや高価である。

（例）東京駅の駅弁コーナーで販売している「ハラル」対応のお弁当



#### (3) 礼拝

##### ① 礼拝の概要

礼拝は日の出前・正午ごろ・日没前・日没直後・夜の1日5回、クルアーンによって定められた方法で礼拝を行う。ムスリムは決められた時間までに、サウジアラビアのメッカにあるカアバ神殿の方角に向かって礼拝をする。1回の礼拝に要する時間は通常5~10分である。なお、礼拝の時間は太陽の動きに従うため、季節や場所によって変化する。

ムスリムにとって礼拝とは、神によって決められた大切な行動であり、毎日行うもっとも基本的な義務のひとつである。ただし、旅行中は回数を減らしたり、省略したりすることもできるとされ、病気や妊娠している場合なども、それらの状態が終わるまで延期することができるとされている。

イスラム教徒の旅行者に対応する場合は、礼拝の習慣を尊重し、最寄りのモスクを調べておくなど、準備を整え柔軟に対応することが望ましい。



## ② 礼拝の内容

礼拝は、基本的には男女は別々で行うため、モスクや大きな礼拝室では入口も男女別々になっている。

別々のスペースが確保できない場合には、同じスペースをカーテンやついたてで仕切ったり、男性が前／女性が後ろのスペースを使用したり、男女で時間を分けて使うといった工夫がされている。礼拝の手順は以下のとおりである。

### (礼拝の手順)

#### 1) 時間を確認

決まった時間までに礼拝するように定められているので、時間を確認する。

#### 2) 身体を清める

手(ひじまで)・口・鼻・顔・腕・髪・足(くるぶしまで)を流水で清める。

#### 3) 方角を確認

世界のどこに居ても、サウジアラビアのメッカに向かって祈る必要があるので、方角を確認する。

#### 4) お祈り

お祈りは一人又は集団で行う。男性は金曜日に集団礼拝することが推奨されている。

また、上記の手順に従って礼拝をするために、ムスリムの方々が必要としている設備やアイテムは、以下の通りである。

### (礼拝に必要なもの)

#### 1) 時間を確認

- ・礼拝時刻がわかるもの

ウェブサイトやアプリ等でチェックすることができる。

#### 2) 身体を清める

- ・洗い場(ウドゥー)

お祈り前に手足を清めるための設備。足が洗いやすいように、低い位置に蛇口があるものや、広い流し台があるものを設置するとより喜ばれる。なお、ホテルの部屋でお祈りをする際は、バスルームのシャワーを利用するので問題ない。



- ・ペーパータオル又はタオル

手足を清めた後に、足などを拭くためのもの。

#### 3) 方角を確認

- ・キブラコンパス

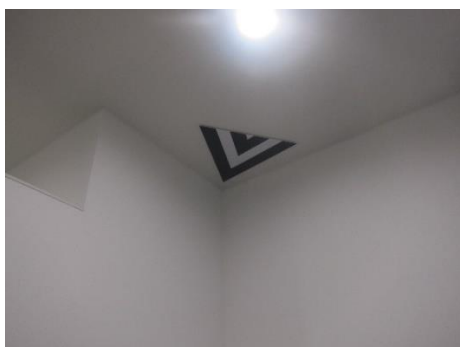
メッカの方角がわかるコンパスのこと。なお、一般的なコンパスでも、東西南北が分かれば、メッカの方角を推し測ることができる。

最近では、スマホにキブラを示すアプリを入れているムスリムも多く、Wi-Fiが使用できる場合、スマホをコンパスとして利用することもある。



・キブラ（マーク）

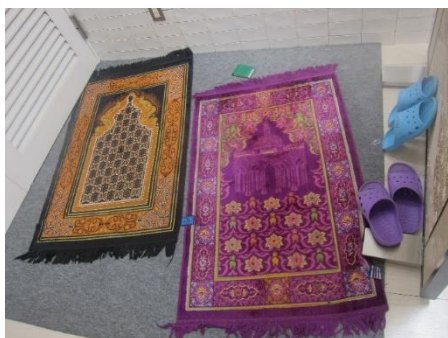
サウジアラビアのメッカの方角を示すマーク。ホテルの部屋の天井や机の引き出しの中などに貼り付けて使用する。



#### 4) 礼拝時

・礼拝用のマット

礼拝の際は床に膝をつき、額を床に付ける動作があるため、特に礼拝場所の床が固い場合は敷くためのマットの準備があると喜ばれる。また、清潔な場所で礼拝することも求められるため、そのためにマットが必要な場合もある。



・クルアーン（聖典）

礼拝に使うムスリムもいるが、ムスリムでない人が触ることを好まない人もいるため注意が必要である。用意する場合はムスリムにとっ

て大変聖なるものとして尊重し、丁寧に扱う必要がある。

#### (4) その他習慣・慣習、タブー等

##### ① 服装について

男性は、へそから膝上までの部分を見せてはならないとされている。

女性は、家族以外の男性から美しい部分を隠すべきと定められているので、多くの女性は髪を隠し、胸元や体のラインがわからないような服を着て、顔と手首から先以外は見せない。ただし、国によってはスカーフを被らない人もいたり、半そででも問題ない、スカートも膝上まで隠せばよい、といった場合もあるので一概でない場合も多い



##### ② 右手を優先する

イスラム教では、左より右を優先するという思想がある。例えば、食事では左利きの人でも右手で食べ物を口に運び、礼拝の所作や衣服の着脱も右手（右足）から行うのが正式とされている。

逆に、左手は用便をする時に用いられるもので、不浄な手と考えられている。非ムスリムが左手の使用を避けるよう求められるのは稀だが、知識として知っておく方が良い。

多くのムスリムは、人との握手、物の受け渡しでは右手を使う。そのため、対応する際にも同じ

ように右手を使うことが好まれる。

なお、家族、親戚以外の異性との握手などの接触は避けるように定められている。

### ③ 接客

イスラムの戒律は、お祈りや食事だけでなく、生活の隅々にまで及んでいるため、日常的な生活習慣にも配慮が必要である。お客様が大切にしている信仰や生活習慣が旅先で尊重されることは、「心に残るおもてなし」として喜んでもらえる。

#### 1) 同性による接客を希望される場合もある

しばしば聞かれるのが、同性による接客、特に穆斯林女性への接客は女性が担当して欲しいという要望である。男性が穆斯林女性への接客を行わざるを得ない場合、ホテルの女性従業員、お客様の女性友人などの同行を依頼する。

#### 2) 観光地の選定にも配慮を

厳格な穆斯林の場合、日本の神社仏閣を忌避することが稀にある。またギャンブルやみだらな雰囲気を嫌う方もいるので、観光プログラムに配慮する。その他、満員電車での移動などは、他人と体が接触するため注意が必要である。

#### 3) アルコールはわかりやすく

日本語が分らない穆斯林にとって、アルコールかどうかの判断が難しい場合がある。例えば、カクテルなどは見た目ではジュースと区別がつかないものが多くあるので、分かりやすくアルコールであることを明示する。

#### 4) 聖書と仏典への配慮

ホテルの客室には聖書や仏典が置いてある場合があるが、穆斯林が滞在する場合は事前に取り除いておいた方が望ましい。ただし、代

わりにクルアーンを置く必要はない。非穆斯林がクルアーンを手にするのを嫌う穆斯林もいる。

### ④ ムスリム旅行者の行動例



訪日中のMuslimの旅行者は、どのように行動しているのか、以下の例を参考に、一般的なMuslimの一日の流れをイメージしてみる。

- 起床** ホテルの部屋で礼拝する。
- ▼
- 朝食** ビュッフェで食べられる品を探して食べる。
- ▼
- 観光(お寺)** 異なる宗教なのでお参りはしない。
- ▼
- 礼拝** 礼拝できる場所を探す。
- ▼
- 昼食** 観光地のレストランで、「ハラル」なのか確認して食事する。
- ▼
- 礼拝** 礼拝できる場所を探す。
- ▼
- ショッピング** 革製品の材料を気にする。カフェでケーキを食べたいが、食材がわからないので、結局フルーツ盛り合わせを食べる。
- ▼

**礼 拝** 礼拝できる場所を探す。



**観光 (テーマパーク)** 英語の案内を頼りに楽しむ。



**礼 拝** ホテルの部屋で礼拝する。



**夕 食** ホテルの近くのレストランで、「ハラール」か確認して食事する。



**お風呂** 他人には裸を見せないで、大浴場には入らず部屋のお風呂を使用する。



**就 寝**

※国や民族、ライフスタイルによって個人差がある。

※食事と礼拝の順は入れ替わることがある。



### 3 ユダヤ教

#### (1) ユダヤ教とは

##### ① ユダヤ教の概要

古代イスラエルに発祥し、唯一神「ヤハウェ」を信じる一神教である。ユダヤ人を神から選ばれた選民とみなし、救世主（メシア）の到来を信じる。モーセの律法「トーラー」（キリスト教の旧約聖書中、モーセ五書を指す）、律法「タルムード」などの聖典がある。

ユダヤ教を信仰する人とその子孫が「ユダヤ人」と呼ばれるが、厳密な定義は難しい。ユダヤ教は大きく 3 つの宗派に分けることができる。

厳格なユダヤ教徒（「超正統派」）は外見に特徴があつて、黒服と黒の山高帽を身につけ、髭（ひげ）ともみあげを生やしており、食事の規程も厳格に守る。現代社会に合わせて、食事の自由を認めて生活をする「改革派」に属する人たちもいる。その中間には「保守派」がいる。

#### ② ユダヤ教徒に該当する国民

イスラエル共和国、米国、ロシアなど、世界各国に分布する（イスラエル共和国はユダヤ人の国家として 1948 年に建国された）。ユダヤ料理の食材が入手しやすい地域にまとまって住む傾向が強い。

#### (2) ユダヤ教徒の食習慣

##### ① 食に対する意識

宗教が生活の土台となっており、食生活を含め、個人の宗教や信条を遵守する傾向が強い。食事の規制事項があるため、口に入れる食材に対して非常に気を遣う。

「カシュルート」と呼ばれる食事規程が存在し、食べてよいものと食べてはいけないものが厳格に区別されている。食材を選ぶのは主婦の仕事であり、食べることが適当か不明な食材は、ラビ（＝ユダヤの宗教指導者）に相談をして、判断を下してもらう。

ユダヤ教には様々な食事制限があるほか、年 6 回の断食日が存在し、一切の飲食が禁じられているため、食に禁欲的であると考えられがちであるが、むしろ、心のこもったご馳走が宗教的な境地を高めると考え、断食の後の食事などを大切にしている。

規程を遵守することによって、ユダヤ人のアイデンティティを守ろうという意識も強い。

## ② 日常の食事パターン例

カシュルートに規定された食材を選び、律法に規定された作法に基づいて食事を取る。土曜の安息日（金曜日の日没から土曜日の日没前までの期間で「シャバット」と呼ばれる）や祝祭日には食べる料理も決まっている。

シャバットの食事は、金曜日の夕食、土曜日の昼食、土曜日の夕食の 3 回で、金曜の午後に特別の食事が用意される。

禁止されている食材が混入することへの不安から、外食を避ける人も多い。

過越（すぎこし）の祭り（ユダヤ教三大祭り）の期間中（毎年日付は変わるが 3 月末から 4 月の初めころ）は、イースト菌の入ったものを食べることが禁じられる。また、食器も特別なものを使わなければならない。

## ③ ユダヤ料理の特徴

ユダヤ教では、「カシュルート」において、食べてよいものと食べてはいけないものが厳格に区別されている。ユダヤ教で食べてよい食べ物は **Kosher**（「コーシャ」、「コーシェル」）と呼ばれ、ヘブライ語で「適正な」という意味をもつ。主にユダヤ教の食事規則である。発音は英語に基づいて「コーシャ」と言ったり、ユダヤ教会会の表記に基づいて「コーシェル」と言ったりするが、どちらも同じ意味である。

具体的なメニューとしては、チキンスープ、ゲフィルテ・フィッシュ（鱈や鯉のすり身に卵や玉ねぎを混ぜて作った団子）、ホレント（豆、肉、ジャガイモ、いろいろな野菜の煮込み）、白パン、ツィミス（かぶと人参のシロップ漬け）などがある。詰め物をした魚は、典型的なユダヤ料理の 1 つである。

イスラエルやアメリカなどのユダヤ教徒が多い地域では、カシュルートの規程に則った食材を扱うレストランが存在する。

## ④ 食に対する禁止事項と嫌悪感

日本で注意したいユダヤ教徒に対する食のポイントは、以下の通りである。

- 1) 特に注意が必要な食材は「豚」「血液」「宗教上の適切な処理が施されていない肉」「乳製品と肉料理の組合せ」である。
- 2) 「ブイヨン」「ゼラチン」「肉エキス」には豚の肉や骨が使われており、調理時に注意する必要がある。ソースやスープには「豚エキス」が使われることが多い。
- 3) 「ラード」（豚の脂肪）は、調理時に注意する必要がある。「植物油」を代用するとよい。
- 4) 血液は不浄なものとして忌避される。肉類や魚の焼き具合と調理方法には気をつける方がよい。
- 5) イカ、タコ、エビ、カニ、貝類は酢の物などに使われることがあるため、注意が必要である。また、カニかまぼこなどの「カニを想起させる名称の料理」は、たとえ食材にカニが使用されていない場合も感覚的に拒絶されるため、注意が必要である。
- 6) 厳密には「宗教上の適切な処理が施されていない肉」も食べることができないため、肉類を食べることを忌避するユダヤ人もいる。専門の屠殺人が処理をして検査を済ませた肉でないと、「コーシャ」とは認められない。それほど厳格ではないユダヤ教徒であれば、牛肉、鶏肉、羊肉を食べる人もいる。また、魚料理は食べられる。
- 7) ユダヤ教徒が食べてもよい食品は、「コーシャ（コーシェル）フード」と呼ばれている。欧米などの諸外国では、スーパーマーケッ

トに行けば「コーシャ」のマークが付いた食品がたくさん売られている。マークがあることで品質の信用ができる安全な食品として、ユダヤ教徒以外の人々からも多く購入されている。しかし日本で「コーシャ認証」を受けた食品の入手は困難である。

8) 乳製品と肉料理の組合せとは、“お腹のなかで乳製品と肉料理が一緒になってはいけない”ということである。乳製品と肉料理を一緒に使った料理を食べること（チーズバーガー、肉入りシチューなど）、献立の中に乳製品と肉料理が一緒に存在すること、同じ調理器具で乳製品と肉料理を一緒に煮ること、乳製品を食べた後の数時間以内に肉料理を食べること（肉料理を食べた後の乳製品も同様）も忌避される。

9) 日本の料理で扱う食材としては一般的ではないが、ユダヤ教の聖典では「ラクダ」「ウサギ」「ほとんどの昆虫類」「肉食動物」「一部の鳥類（猛禽類、ダチョウ、カラスなど）など、様々なものを食べることが禁じられている。特別な食材を使う場合は事前に確認をするとよい。

10) 酒類の摂取について制限はないが、ワイン・日本酒はできれば「コーシャ認証」を取得したものが望ましい。

#### ⑤ テーブルマナー

・食事の際には手を洗い、感謝の祈りを捧げるなど、律法によって食事の作法が定められている。

#### ⑥ 日本の食事で好まれるもの

<食事内容>

・肉をあまり使わず野菜と魚中心の日本の食事は、カシュルートに従った食事に近いため、安心して

て食べられることが多い。

#### ⑦ 日本の食事で好まれないもの

<食事内容>

・肉を扱う料理は、宗教上の適切な処理が施されていないため、忌避されることが多い。

#### ⑧ ユダヤ教徒に対して良いおもてなしをするための推奨事項

<食事内容>

・肉類を使わず、野菜と魚を中心に扱う料理を提案するとよい。  
・肉と乳製品を同時に食べることができないので、朝食に乳製品を食べる人が多い。そのため、朝食にチーズなどを提供すると喜ばれる。

<サービス>

・ユダヤ教徒の特性を理解したうえで、食べられない食材については必ず確認する。個別の対応を取ると喜ばれる。

<情報提供>

・料理の食材が明確でないと安心して食べることができない人が多いため、オーダーを受ける際には、料理に含まれる食材・含まれない食材（豚肉、牛肉など）について説明するとよい。

#### ⑨ 「コーシャフード」の調達

ユダヤ教徒は、教義に基づき適切な処理を施した食材（「コーシャフード」）を要望する場合がある。これらの食材は調達が困難な地域も存在するため、対応できない場合には、はっきりとその旨をお客様に伝える必要がある。可能であれば、個別の対応をしてくれる飲食施設を紹介するとよい。

#### ⑩ 食事以外の禁止事項

安息日（金曜日の日没から土曜日の日没まで）は、一切の労働が禁じられている。金銭を扱うこと、火をおこすこと、書くこと、薪を切ること、裁縫をすることなどは、すべて労働とみなされる。



#### <コラム> 安息日（シャバット）

ユダヤ教徒が全人口の 75%を占めるイスラエルでは、多くの人々は家族や友人と過ごしたり旅行や映画なども楽しんだりしている。しかし安息日の過ごし方は人によって異なり、一部の敬虔なユダヤ教徒は、車の運転を控え徒歩で礼拝に行き、電気のスイッチさえ入れない人もいる。そのため、全階に自動でとまる「シャバットエレベーター」というのを見かける。

日本でもし、このようなユダヤ教徒の姿を見かけたら、ガイドがエレベーターのボタンを押したり、先に立ってエスカレーターや自動ドアを開けるよう心掛けると良い。

また、安息日を含む旅程には、ホテルの低層階での宿泊や、徒歩による観光を希望されることがある。

## 4 キリスト教

### (1) キリスト教とは

#### ① キリスト教の概要

イエスを救世主として信じる宗教である。聖典は「聖書」（旧約、新約）である。イスラム教、仏教とともに世界三大宗教の 1 つに数えられる。

キリスト教は様々な教派に分かれており、代表的なものに、ローマ・カトリック教会、東方正教会、プロテスタント諸教会が存在する。

#### ② キリスト教徒に該当する国民

キリスト教徒は世界各地に居住しており、特にヨーロッパ、アメリカ大陸における人数が多いとされる。

東方正教会の信者はロシア、東欧諸国、ギリシアに多く存在し、それ以外の国では少数派である。

### (2) キリスト教徒の食習慣

#### ① 食に対する意識

キリスト教では、基本的に食に関する禁止事項はほとんどないと考えてよい。宗教儀式や断食を

行う場合を除いて、自由に食事を楽しんでいる。

キリスト教の一部の分派（モルモン教、セブンスデー・アドベンチスト教会など）には、食を含めた様々な禁止事項を規定しているところがある。しかし、こういった食の制限をする宗派は少数派である。

#### ② 日常の食事パターン例

キリスト教徒に特有の食事パターンというものは特にみられない。さまざまな国民や民族がキリスト教徒に該当するため、それぞれの食生活の中で食材が選択されている。

ローマ・カトリック教会では、「灰の水曜日」と「聖金曜日」の 2 日間に、「大齋」と「小齋」と呼ばれる食事規制がある。「大齋」では、18 歳以上 60 歳未満の健康な信者が、朝食と夕食の量を抑える。「小齋」では、14 歳以上の健康な信者が、肉食を避ける。いずれも、健康上の理由がある者は対象外となる。

※「灰の水曜日」と「聖金曜日」は、復活祭（イースター）直前の準備期間である「四旬節」の初日と最終日に当たる。

東方正教会では、主に修道院を対象に、「大齋」をはじめとする長期間の齋戒（1 年に 4 回）、1 日間の齋戒（毎週水曜日、毎週金曜日）が存在する。齋戒期間中は「肉」「魚」「卵」「乳製品」「アルコール類」「オリーブ油」が避けられる（齋戒の種別によって異なる）。一般の信者は、これらの断食を比較的ゆるやかに実施している。

#### ③ キリスト教の料理の特徴

キリスト教は世界の歴史に深い影響を与えてきたことから、世界中の様々な国の料理の発展に影響がみられる。また、キリスト教の伝統行事（感謝祭、クリスマス、カーニバルなど）では、七面鳥、羊、魚（タラなど）などを用いた料理が食べられる。

#### ④ 食に対する禁止事項と嫌悪感

キリスト教では、基本的に食に関する禁止事項はほとんどない。

#### ⑤ 食事以外の禁止事項

大きな罪として、自殺を戒めている。また、数字の「13」は不吉とされ、嫌われる。

宗派などにより、様々な禁止事項が存在し、例えばローマ・カトリック教会には、人工授精、避妊、同性愛などを制限するべきだという態度もみられる。また、エホバの証人は輸血拒否の立場を取っている。

### 5 仏教

#### (1) 仏教とは

##### ① 仏教の概要

紀元前 5 世紀頃に釈迦を開祖として生まれた宗教で、仏となるための教えを説く。イスラム教、キリスト教とともに世界三大宗教の一つに数えられる。

仏教は「上座部仏教」と「大乘仏教」の二つに大きく分類できる。紀元前後に「大乘仏教」が発生し、それ以前の伝統仏教は「上座部仏教」と呼ばれるようになった。

##### ② 仏教徒に該当する国民

仏教徒は世界各地に居住しているが、その 9 割以上はアジアに分布する（特に東アジアと東南アジアに広く分布）。仏教徒が多い国は、中国、日本、タイ、ベトナム、ミャンマー、スリランカ、カンボジア、韓国などである。

上座部仏教は、タイ、ミャンマー、スリランカ、カンボジアなど、東南アジアを中心に広まっている。

大乘仏教は、東アジア（中国、台湾、韓国、日本、ベトナムなど）、中央アジア（チベット、モンゴルなど）などを中心に広まっている。日本には 6 世紀に伝来した。

#### (2) 仏教徒の食習慣

##### ① 食に対する意識

一般には、殺生すること、生き物を傷つけることを慎むという意識がみられるが、肉食をする人も多い。同じ仏教徒でも、宗派や国などによって、食に対する意識は異なる。

僧侶などの厳格な仏教徒は、食事そのものを日常の修養の一つとして捉えていることもある。

##### ② 日常の食事パターン例

厳格な僧侶の場合は教義に則った食事を取る。上座部仏教の僧侶は、通常 1 日 2 食で、午前中に食事を済ませて、午後以降は食事を口にしない（朝に托鉢をして、朝の勤行の前に 1 食、午前 11 時頃に 1 食を取る。ただし、肉食は許されている）。

##### ③ 仏教の料理の特徴

仏教からできた料理の一つに、精進料理がある。（鰹節の出汁を使用した場合、魚介類を食べないベジタリアンには提供できないので、注意が必要）。

##### ④ 食に対する禁止事項と嫌悪感

食に関する禁止事項がみられるのは、一部の僧侶と厳格な信者に限定される。

大乘仏教では、肉食を避ける傾向が強い。また厳格な仏教徒には、臭いが強く修行の妨げになるとの理由から、五葷（ごくん：ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ）を食べることが禁じられている。

一部の宗派には食べ物に禁止事項が存在する。中国系で観音信仰の人は牛肉を食べないこともある。

上座部仏教では、肉を食べてもよいとされる。ただし、僧侶のためにわざわざ生き物を殺して肉を提供することは禁じられている。また、在家（出家をしないで一般の生活をしながら仏教に帰依する人）は肉に関わる職業に就いてはならない。

## ⑤ 食事以外の禁止事項

宗派などにより、様々な禁止事項が存在する（妻帯を禁ずるなど）。

## 6 ヒンドゥー教

### (1) ヒンドゥー教とは

#### ① ヒンドゥー教の概要

古代インドのバラモン教と民間信仰が融合しながら形づくられたもので、インドの宗教・社会制度・文化・風習などが総合されたものを意味する。

「ブラフマー」「ヴィシュヌ」「シヴァ」の三神を重要視する。輪廻と解脱の思想を根本とする。

インド社会においては独特な身分制度「カースト」が今も残っており、「バラモン」（司祭者）、「クシャトリヤ」（王族）、「バイシャ」（庶民）、「シュードラ」（隷民）の4つを基礎に、現在では2000以上のカーストが存在するといわれる。

カースト内の団結は強く、カーストごとに共通の習慣を持ち、職業、飲食、交際、通婚などに関する厳格な規制が存在する（なお、インド憲法ではカーストが否定されている）。

#### ② ヒンドゥー教徒に該当する国民

ヒンドゥー教徒はインド及びネパールを中心に多数存在し、9.4億人の信者がいるといわれている。

### (2) ヒンドゥー教徒の食習慣

#### ① 食に対する意識

宗教が生活の土台となっており、食生活を含め、個人の宗教や信条を遵守する。ヒンドゥー教では食事の規制事項があるため、「口に入れる食材」、「食事の食べ方」（誰と一緒に食べるかなど）、「食事を食べる時間や時期」に対して、非常に気を遣う。

肉食と菜食の境界が非常に強く意識されており、ベジタリアンとノンベジタリアン（非ベジタリアン）を厳格に区別する。

穢（けが）れに対する意識が非常に強く、食べも

のを含め、他者の穢れが接触することを強く避ける。

特有の社会身分制度「カースト」が存在し、異なるカーストと一緒に食事をすることも忌避される。不浄は血液や唾液で感染するものと考えられ、食器も使い捨てのものが最も清浄だと考えられている。不浄の対象はカーストや地域で異なり、絶対的な基準は存在しない。不浄を浄化するための方法として、菜食や断食や沐浴やヨガが行われ、高位のカーストや社会的地位の高い人ほど肉食を避ける傾向が強い。規制の度合いが厳格であるほど、浄性が高いと考えられる。

一般に、男性よりも女性の方が口に入れる食材に対して厳しい意識を持つ傾向にある（女性が家庭を守るという意識が強いため）。

#### ② 日常の食事パターン例

自分の家庭で安心して食べることを選択する人が多数派である（外食は同じ調理器具で肉を扱っている可能性も否定できないため）。

特定の宗教の祝日や特定の曜日に断食をする、願掛けのために断食する、特定の食材を一定期間食べないなど、日常的に断食をすることが多い。断食といっても完全に食を断つことは少ない（イスラム教のように厳しいものではない）。

#### ③ ヒンドゥー教の料理の特徴

家庭料理を基本としており、ほとんど外食をしない。

#### ④ 食に対する禁止事項と嫌悪感

- ・一般的に乳製品を多量に摂取する。高位のカーストや社会的地位の高い人ほど肉食を避ける傾向が強い。
- ・厳格なヒンドゥー教徒には、肉類を料理した調理器具が使われることを忌避する人もいる。
- ・宗教上・健康上の理由や願掛けをするため、特定の日（1日や1週間など）だけ、肉食を避ける人もいる。

- ・ヒンドゥー教徒が食べることのできる肉の種類は、鶏肉、羊肉、ヤギ肉に限定される。
- ・牛は神聖な動物として崇拜され、牛を食べることは禁忌とされる。
- ・豚は不浄な動物とみなされ、基本的に食べることはない。
- ・魚介類全般を忌避する場合、「鰹節の出汁」も対象であり、注意が必要となる。この場合には、「昆布出汁」などの野菜や海草を使った出汁を取る必要がある。
- ・「ブイヨン」「ゼラチン」「肉エキス」には鶏・牛・豚・魚の肉や骨が使われており、調理時に注意する必要がある。
- ・「卵」については、有精卵を避けて無精卵だけを食べる人もいる。
- ・厳格なヒンドゥー教徒は、五葷（ごくん：ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ）を食べることが禁じられている。
- ・一般的に、生ものを食べる習慣はない。
- ・自国の料理しか食べない人も多い。
- ・不浄の観念から、他人の料理や残り物を取り分けて食べることを拒否する。
- ・異なるコースと一緒に食事することを嫌う人もいる。ノンベジタリアンと食事を同席することを拒否するベジタリアンもいる。

#### ⑤ テーブルマナー

- ・自分の皿によそわれたものは、不浄が感染しないように、決して他人に取り分けてはいけない（不浄は血液や唾液で感染すると考えられているため）。共用の皿から取り分ける場合には、自分のスプーンが共用の皿に触れないように気をつける。また、他人と飲み物を共有する場合には、容器に口をつけてはいけないので、ストローを用意する。
- ・食前と食後には手を洗い、口をすすぐ。
- ・食事をする場合、相手に料理を手渡す場合、給仕する場合には右手を使い、左手を使ってはならない。

#### ⑥ 日本の食事で好まれるもの

##### <食事内容>

- ・野菜の天ぷらは、ベジタリアンにもノンベジタリアンにも人気がある。
- ・日本食以外では、野菜だけのピザやパスタなどのイタリア料理や、馴染みのあるインド料理が好まれる。

#### ⑦ 日本の食事で好まれないもの

##### <食事内容>

- ・寿司、刺身、アジの開き、納豆、イカ、タコ、生もの全般は嫌われる。
- ・野菜天ぷらは好まれるが、エビや魚と一緒に（同じ油で）揚げたものを嫌う人もいる（特に女性が多い）。
- ・鍋料理など、一つの鍋や皿を複数でつつき合っただけで食べる料理は拒絶される。
- ・自国の本格的料理以外は食べない人もいる。

#### ⑧ ヒンドゥー教徒に対して良いおもてなしをするための推奨事項

##### <食事内容>

- ・人によって宗教上の食の禁止事項が存在することがあるため、相手の食べられないものを事前に把握しておくことが望ましい。ベジタリアン以外であれば、鶏肉とマトンは食べられると考えるとよい。
- ・天ぷらなどを調理する場合、可能であれば、野菜を調理する鍋とそれ以外（魚やエビなど）を調理する鍋を別々にするとよい。
- ・鍋料理など、一つの鍋や皿を複数でつつき合っただけで食べる料理は避ける必要がある。

##### <サービス>

- ・ヒンドゥー教徒の特性を理解したうえで、食べられない食材について必ず確認する。個別の対応を取ると喜ばれる。

##### <情報提供>

- ・料理の食材が明確でないと安心して食べること

ができないため、オーダーを受ける際には、料理に含まれる食材・含まれない食材（豚肉、牛肉など）について説明するとよい。

- ・ヒンドゥー教徒の食の禁止事項を確認するには、まずベジタリアンかノンベジタリアンかを確認する。ノンベジタリアンであれば鶏肉、マトンでの対応が可能となる。ベジタリアンであれば、根菜を食べられるかを確認する。

#### ⑨ 食事以外の禁止事項

- ・死は最大の穢れとされている。
- ・頭は神聖なものだと考えられており、人の頭（子供の頭も）を触らない。
- ・左手を使うことは避けられる。
- ・女性が露出の多い服装を着ることははしたないと思われるため、避ける方がよい。
- ・異なるカースト間では婚姻関係を結んではならないとされている。

### 7 ジャイナ教

#### (1) ジャイナ教とは

##### ① ジャイナ教

仏教と同時代（B.C.5 世紀頃）に開かれた、インドの宗教の一つである。徹底した苦行、禁欲、不殺生の実践を重視する。

##### ② ジャイナ教徒に該当する国民

インドにはおよそ 420 万人のジャイナ教信者がいるといわれており、ジャイナ教徒はインド以外の国にはほとんど存在しない。

ほとんどが商業、特に宝石や貴金属を扱う仕事に就くという伝統がある（経済的に大きな影響力を持つ）。海外で活躍しているビジネスマンが多数いる。

#### (2) ジャイナ教徒の食習慣

##### ① 食に対する意識

宗教が生活の土台となっており、食生活を含め、

個人の宗教や信条を遵守する。食事の規制事項があり、口に入れる食材に対して非常に気を遣う。

不殺生を教義で重要視しているため、日常生活の中で、あらゆる生物（動物、植物）を殺したり、誤って傷つけたりしないように、細心の注意を払う。

##### ② 日常の食事パターン例

厳格なジャイナ教徒は、誤って虫を殺さないように、火を使って調理することを避け、また調理と食事は日中（手元の明るい時間帯）に済ませる。

また、ジャイナ教では、断食がしばしば行われる。

##### ③ ジャイナ教徒の料理の特徴

生物全般が食材に使えないため、豆類、葉野菜と茎野菜（根菜以外）を中心とした食事になることが多い。

##### ④ 食に対する禁止事項と嫌悪感

- ・一切の肉食（肉類、魚介類）が禁止される。卵も食べない。
- ・厳格なジャイナ教徒には、肉類を料理した調理器具が使われることを忌避する人もいる。
- ・厳格なジャイナ教徒は、土を掘り起こして小生物を殺すことを避けるため、根菜（大根、にんじん、ゴボウ、カブなど）も食べない。
- ・厳格なジャイナ教徒は、ハチミツも口にしない。

##### ⑤ ジャイナ教徒に対して良いおもてなしをするための推奨事項

###### <食事内容>

- ・人によって宗教上の食の禁止事項が存在することがあるため、相手の食べられないものを事前に把握しておくことが望ましい。豆類、葉野菜と茎野菜（根菜以外）を中心とした食事を組み立てるとよい。

<サービス>

- ・ジャイナ教徒の特性を理解したうえで、食べられない食材について必ず確認する。個別の対応を取ると喜ばれる。

<情報提供>

- ・料理の食材が明確でないと安心して食べることができないため、オーダーを受ける際には、料理に含まれる食材・含まれない食材（肉、魚、卵、乳製品、根菜など）について説明するとよい。

⑥ 食事以外の禁止事項

- ・厳格なジャイナ教徒は、誤って空中の虫を口の中に入れてしまわないように、マスクをして歩く。
- ・厳格なジャイナ教徒は、誤って足下の虫を踏みつぶしてしまわないように、座る前に足下をほうきで掃く。

第3 食事制限に関する知識

1 ベジタリアン

(1) 世界のベジタリアンの分布

ベジタリアンは世界各地に分布しており、特にアジアと欧米で多い。

以下に、農林水産省のデータに基づく、主な国、地域の人口に占めるベジタリアンの比率を掲載する。

表1 主な国、地域別のベジタリアンの比率国、地域	人口に占めるベジタリアンの比率
インド	約 40%
台湾	約 13%
イタリア	約 10%
スウェーデン	約 10%
ドイツ	約 9%
中国	約 5%
アメリカ	約 3%

<コラム> インドの「ベジ/ノンベジ」マーク

ベジタリアンが人口の半分近くを占めるインドでは、ベジタリアンとノンベジタリアンが共存するため、表示等が明確に区別されている。

例えば、レストランに行けば、メニューの内容がベジとノンベジで明確に別れており、また、注文の時には必ずベジ聞かれる。

さらに、テイクアウトや小売りの食品には、ほとんど「ベジマーク」(緑色) 又は「ノンベジマーク」(赤色) が添付されている。

(1) ベジタリアンが食べない、又は食べないことがある食品

- ・肉全般
- ・魚介類全般
- ・卵 (一部)
- ・乳製品 (一部)
- ・根菜・球根類などの地中の野菜類 (一部)
- ・五葷 (ごくん: ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ)

- ・対象国は、米国、カナダ、英国をはじめとするヨーロッパ、インドや台湾をはじめとするアジアなど、世界中に分布する。
- ・ベジタリアンは多種多様な種類が存在するため、「ベジタリアン」という呼称だけで、単に肉・魚などの動物性食品を食べない人と思いきやではない。実際には鳥肉、魚肉、卵、乳製品を食べる人・食べない人がいるため、お客様が食べら

れないものが何かを正確に確認する必要がある。

- ・ 厳格なベジタリアンには、肉類を料理した調理器具が使われることを忌避する人もいる。
- ・ イカ、タコ、カニ、エビ、貝類は酢の物などに使われることがあるため、注意が必要である。
- ・ 「卵」については、まれに宗教上の理由から、有精卵を避けて無精卵だけを食べる人もいる。
- ・ 乳製品は「牛乳」「クリーム」「バター」「マーガリン」「チーズ」などが該当する。主に、健康上の理由によるベジタリアンが乳製品を忌避する。一般的に、宗教上の理由によるベジタリアン（ヒンドゥー教徒など）は乳製品を多く取る傾向が強い。
- ・ 根菜・球根類などの地中の野菜類は「ジャガイモ」「にんじん」「しょうが」「にんにく」「サツマイモ」などが該当し、インドのジャイナ教では、掘り起こす際に小生物を殺傷することから、食べることが禁じられている。
- ・ 五葷（ごくん）は「ニンニク」「ニラ」「ラッキョウ」「玉ねぎ」「アサツキ」が該当し、厳格な仏教徒とヒンドゥー教徒には、臭いが強く修行の妨げになるとの理由から、食べることが禁じられている。
- ・ 和食がベジタリアンに対応できる料理だと思いきいではならない。例えば野菜の炊き合わせにしても「鰹節の出汁」を使用することがあり、魚介類全般を食べることができないベジタリアンには提供できない。その場合、鰹節の代わりに昆布で出汁を取るなどの対応が必要である。
- ・ ベジタリアンには、野菜だけでなく豆腐などを使った料理も喜ばれる。欧米のベジタリアンは豆腐ハンバーグなどを好んで食べている。
- ・ 特にアジアのベジタリアンは、特定の日時や特定の期間（お釈迦様が生まれた期間など）に限定してベジタリアンになる場合もあるため、注意が必要である。
- ・ インドのベジタリアンには、ノンベジタリアンと食事を同席することを拒否する人もいる。

## (2) ベジタリアンの分類

ベジタリアンは、単に肉・魚など動物性の食品を食べない人たちのみではなく、ライフスタイルなどにより、さまざまなタイプがある。

### ① ビーガン (Vegan)、ピュア・ベジタリアン (Pure-Vegetarian : 純粋菜食)

- ・ 一切の動物性食品（肉類・魚介類・乳製品・卵など）のほか、蜂蜜も食べず、革製品などから得られる製品等も使用しない。
- ・ ビーガンは動物に苦しみを与えることへの嫌悪から、動物の肉（鳥肉・魚肉・その他の魚介類）と卵・乳製品を食べず、また動物製品（皮製品・シルク・ウール・羊毛油・ゼラチンなど）を身につけたりしない。
- ・ ダイエタリー・ビーガン (Dietary Vegan) は、ビーガン同様、植物性食品のみの食事をする。しかし食用以外の動物の利用を必ずしも避けるとは限らない。
- ・ フルータリアン (Fruitarian) は、果食主義者、果物常食者。ビーガン (Vegan) との違いは植物を収穫しても死滅しないように実や葉だけを食べ、根などは食べない。

### ② ラクト・ベジタリアン (Lacto-Vegetarian : 乳菜食)

- ・ 植物性食品に加えて乳・乳製品などを食べる。

### ③ ラクト・オボ・ベジタリアン (Lacto-Ovo-Vegetarian : 乳卵菜食)

- ・ 植物性食品と乳・卵を食べる。牛乳やチーズなどの乳製品のほかに卵も食べるタイプで、欧米のベジタリアンの大半がこのタイプである。

### ④ オリエンタル・ベジタリアン (Oriental Vegetarian : 仏教系菜食)

- ・ 菜食主義ではあるが、五葷（ごくん：ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ）は食べない。

・食用以外の動物の利用を必ずしも避けるとは限らない。

⑤ ペスキタリアン (pescetarian : 魚菜食)

・菜食に魚介類を加えた食事法で、ペスコ・ベジタリアン(pesco-vegetarian)とも呼ぶ。

⑥ ポヨ・ベジタリアン (pollo-vegetarian)

・牛などの動物は食べないが、鶏肉と魚介類は食べる部分的な菜食主義者。

以上の各種ベジタリアンの内容を整理すると、次の通りである。

表2 ベジタリアンの分類

種類	野菜	肉類	乳製品	卵	魚介類	その他
①ビーガン、ピュア・ベジタリアン (純粋菜食)	○	×	×	×	×	・蜂蜜× ・一部は革など動物製品× ・一部は根菜等も×
②ラクト・ベジタリアン (乳菜食)	○	×	○	×	×	
③ラクト・オボ・ベジタリアン (乳卵菜食)	○	×	○	○	×	・欧米のベジタリアンの大半がこのタイプ。
④オリエンタル・ベジタリアン (仏教系菜食)	五草のみ ×	×	×	×	×	・食用以外の動物利用まで避けるとは限らない。
⑤ペスキタリアン (魚菜食)	○	×	×	×	○	
⑥ポヨ・ベジタリアン	○	鶏のみ ○	×	×	○	

2 食物アレルギー

(1) 食物アレルギーとは

食物アレルギーは特定の食物を食べたときに、体を守る免疫のシステムが過敏に働き、アレルギー症状が起きることである。

食物アレルギーでみられる症状はおおよそ以下の4つが存在する。

- 1) 皮膚粘膜症状(皮膚に湿疹やかゆみが見られる)
- 2) 消化器症状(腹痛や吐き気を催す)
- 3) 呼吸器症状(くしゃみが出る、息苦しくなる)
- 4) アナフィラキシー(全身で起こるショック症状)

なかでも「アナフィラキシー」は、ぐったりする、血圧が低下する、意識障害を起こすなど、非常に危険な症状であり、もし起こった場合には早急に近くの病院に連れて行くか、救急車を呼ぶ必要がある。

※「アナフィラキシー」では、皮膚症状・消化器症状・呼吸器症状(上気道症状、下気道症状)を伴うケース、突然発症するケースがある。

また特殊な食物アレルギーとして、生の果物や野菜で口の中が腫れたりかゆくなったりする「口腔アレルギー症候群」も存在する。

(2) 食物アレルギーを起こす食べ物

① 食物アレルギーの概要

アレルギーを起こす食物を「食物アレルギー」という。食物アレルギーの種類は非常に多岐にわたり、人によっては「生卵に反応するがゆで卵は大丈夫」といった具合に、同じ食品であっても反応の仕方や症状も個人差がある。

このため、全てのアレルギーと症状を把握することは不可能であるが、発症件数が多いものや、アナフィラキシー反応など重篤な症状の恐れがある食品などについては、最低限覚えておく必要がある。

② 消費者庁が表示義務等を規定している品目

消費者庁では、症状の重篤さ、発症頻度の高さを踏まえ、以下の食品の表示義務等について規定している。



**【必ず表示される 7 品目】**

そば、落花生

※食物アレルギーの症状が重篤のもので、微量でも表示が義務づけられている

卵、乳、小麦、えび、かに

※食物アレルギーの頻度が高いもの

**【表示が奨励されている 20 品目】**

あわび、いか、いくら、オレンジ、キウイフルーツ、牛肉、くるみ、さけ、さば、大豆、鶏肉、バナナ、豚肉、まつたけ、もも、やまいも、りんご、ゼラチン、ごま、カシューナッツ

※過去に一定頻度で発症が報告されたもの

※上記以外でもナッツ類（クルミ、ヘーゼルナッツ、マカデミアナッツ等）のアレルギー、魚アレルギーなど、色々なケースがあるため、アレルゲンと症状に応じて注意が必要である。

※アレルゲンは、思わぬところに含まれていることがあるため、細心の注意が必要である。

（見落としがちなアレルゲンの例）

- ・てんぷらの衣に使われることがある牛乳（乳アレルギー）
- ・せんべいの衣含まれていることがある魚粉（魚アレルギー）
- ・調味料含まれていることがある発酵食品や各種エキス小麦アレルギー、各種肉・魚アレルギー等）

※乳アレルギーと類似するものに「乳糖不耐症」がある。これは、乳に含まれる乳糖を上手く分解できないため、下痢等の症状が生じるものである。アレルギーではないが一定の配慮が求められる。

※外国人旅行者の受入れに当たって特に注意すべき「落花生（ピーナッツ）アレルギー」、「小麦アレルギー」については、下記のコラムで解説する。

**<コラム> ピーナッツアレルギー**

ピーナッツ（落花生）は、アレルギー症状が重篤であることが知られており、前掲の消費者庁が表示を義務付けている 7 品目にも含まれている。

欧米では、食物アレルギーによるアナフィラキシーで死亡する例の大半はピーナッツアレルギーである。そのほとんどは自身がピーナッツアレルギーであることを知っていたにもかかわらず、混入していたことに気がついていなかったケースだと言われている。

ピーナッツは、ピーナッツバターやお菓子だけではなく、バンバンジーや担々麺、炒め物などの料理にも使用されることがある。旅行者は旅先の料理に何が含まれているかイメージしにくいいため、うっかり口にしてしまうこともあり得る。

また、ピーナッツ類とナッツ類は分類上異なる植物であるが、ピーナッツアレルギー患者の 1/3 がナッツアレルギーを示すと報告もされている。

**<コラム> 小麦アレルギー**

日本を訪れる外国人のなかには、小麦アレルギーやグルテン不耐症、セリアック病などの人たちが少なからずいる。

例えば、自己免疫疾患であるセリアック病は 2016 年の EU の患者数は推計で 500 万人以上である。アメリカは 100 人に 1 人がセリアック病といわれている。

これらの疾患は呼吸器系に出たり、下痢や便秘に出たりするなど、人によって症状が極めて様々であり、唯一の治療法が無グルテン食（グルテンフリー）を厳守することだと言われている。

この対応の遅れが今、訪日外国人旅行者が爆発的に増加するなかで問題になっている。旅の醍醐味はその土地の食事であり、日本に来たら和食を食べたいと思うのが当然である。しか

し、外食をするにしてもラーメン、天ぷら、うどん、かつ丼、という人気の定番メニューは小麦粉のオンパレードであり、麦類すべてを排除するのは容易ではない。

また、発酵食品が多い日本では、味噌、醤油、酢などの基本調味料にもグルテンが含まれているので注意が必要である。

都内でも完全なグルテンフリーの食事を提供できるお店は希少であるが、いざという時の為にも、お店の場所や電話番号くらいは知っておいた方がよい。

### (3) 食物アレルギーへの対応

アレルギーは人の命にかかわる問題でもあるため、しっかりとした対処が求められる。

例えば、観光中に食事の予定がある場合は、お客様の食物アレルギーの有無を出来るだけ早くチェックし、該当した場合は直ちに飲食店へ報告をする必要がある。飲食店によっては、特別食の手配ができない場合があるので、事前に確認をしておくがよい。

お客様が重度のアレルギーの場合は、調理の段階で意図せずに起こるコンタミネーションにも注意が必要である。団体旅行では対応しきれないこともあるので、ガイドは細心の注意と余裕をもった準備を日ごろから心掛けたい。大切なことは、関係機関との十分な打ち合わせや対処方法の確認、お客様の理解である。

## 第4 飲食店等での受入れ対応方法

本項では、飲食店における訪日外国人旅行者の受け入れについて述べる。その多くは、飲食店自身が対応すべき課題であるが、全国通訳案内士の立場から、これに対するサポートのあり方を記載する。

## 1 飲食店等での受入れにおける全国通訳案内士の役割

### (1) 語学力を活かした的確なサポート等

食べることは人間の大きな喜びであり、飲食提供者の仕事は、食を通して、お客様に喜びを与えることだといえる。特に、寿司に代表される和食は、低カロリー、ヘルシー等の評価を含め、世界的に高い評価を受けている。

訪日外国人旅行者のお客様を含め、一人ひとりのお客様に安心しておいしいものを召し上がっていただき、楽しんでお帰りになってもらうことが、日本観光の最大の目的の一つと言える。

全国通訳案内士が、飲食店等の、「一人ひとりのお客様に安心しておいしいものを召し上がっていただきたい」という気持ちを実現するため、日本の料理、食材、マナー等に関して、語学面での的確なサポート（翻訳、通訳等）を行うことも、必要な業務である。

### (2) 異文化理解に基づくコミュニケーション支援

訪日外国人旅行者も日本人同様、おいしい食事を求めて飲食施設に訪れる。

しかし、飲食店等のなかには、「外国人お断り」の表示をするなど、あからさまに受入れを拒否する施設がある。

飲食提供者が、日本人のお客様と訪日外国人旅行者のお客様、さらには同じ訪日外国人旅行者でも国や宗教によって態度を変えることは、お客様に「差別をされている」という印象を持たれかねない。飲食店は、お迎えしたお客様を一人の大切なゲストとしてお迎えして、精一杯のおもてなしで応える必要がある。

しかし、飲食店等がこうした対応をするのは、「語学ができない」、「外国人の習慣や考え方が分からない」、「経験不足」、「食事制限によるリスクやトラブルの回避」等の問題がある。

全国通訳案内士は、こうした状況のなかで、異文化コミュニケーションを円滑にする「架け橋」

の役割を果たしていかななくてはならない。

(3) 地域の訪日外国人旅行者受入能力向上への寄与  
日本の飲食店や宿泊施設の中には、訪日外国人旅行者の受入に積極的でない施設が少なくない。このような施設が多いと、地域全体の訪日外国人旅行者受入能力が不足する。

しかし全国通訳案内士が同行することで、お店側が安心して積極的に受け入れてくれる場合がある。それだけに、単なる通訳としてだけでなく、それぞれの立場を尊重し、良好な関係を築く橋渡しの役割をする事で、地域における訪日外国人旅行者受入施設の増加に寄与できる。

## 2 飲食店等との連携による接遇の基本

(1) 飲食店と共に「おもてなしの心」を伝える。

飲食店や宿泊施設においては、「おもてなしの心」を示すことが、訪日外国人旅行者の接遇において最も大切な要素である。たとえ言葉が通じなくても、訪問したお客様をあたたかく迎え入れ、誠実に対応することが重要である。

飲食店等の従業員は、英語をはじめとする外国語に対し、苦手意識を持っていることが多い。この場合、全国通訳案内士が率先して訪日外国人旅行者と従業員等とのコミュニケーションを仲介することで、旅行者の満足度の向上はもちろん、将来的に飲食店等における訪日外国人旅行者の受入体制の充実にもつながる。

(2) お客様のニーズを把握し、飲食店に伝える。

訪日外国人旅行者のお客様は日本人とは異なる習慣や価値観を持っており、日本人以上に、相手の立場に立って物事を考えるということが求められる場面が多くなる。

特に食事に関する点では、特定の食材に対する要望（食べたいもの、食べられないもの）、日本とは異なる食習慣や食事のマナーなどが存在するため、お客様の希望をよく聞き、言動をよく観察

して、相手の立場に立ちながら、接していくことが重要である。

全国通訳案内士は、イスラム教徒、ユダヤ教徒などの訪日外国人旅行者に飲食店等を紹介するにあたっては、以下の点を可能な限りあらかじめ把握しておく必要がある。

- ・お店で扱っている食材と料理の内容
- ・外国人のお客様受入の基本的な対応方法、特に、お店で「対応できること」と「対応できないこと」等

また、訪日外国人旅行者の特定の食材に対する要望（食べたいもの、食べられないもの）等の情報を、事前に全国通訳案内士から飲食店等に伝えておくことも、効果的である。

食事を旅行会社等が手配し、事前に飲食店に情報が伝えられている場合でも、お客様の来日後に直接要望を確認した上で、全国通訳案内士から飲食店に正しい情報を連絡するのが望ましい。

(3) 正確なコミュニケーションを支援する。

① 訪日外国人旅行者のお客様の要望を正しく迅速に把握するためには、相手の国の言葉を話せる全国通訳案内士の役割が重要である。しかし、食や料理に関する用語には、テクニカルタームも多く、平日頃からの学習、準備が必要である。

② 観光ガイドの現場では、全国通訳案内士は食事に同行せず、お客様だけで飲食することも多い。又は、全国通訳案内士が同行しない翌日の日程などで、飲食店の相談や助言を求められることも多い。

このように同行しない場合であっても、可能な限りで情報支援を行う。

③ 飲食店に、「日本語と英語の併記メニュー」及び「食材の表示（外国語又はピクトグラムによ

る)」の有無を確認する。

特に、宗教・嗜好・アレルギーなどの理由で食べられないものがある訪日外国人旅行者のお客様は、料理を選ぶこともできない状況に陥ってしまう。お客様の満足度を高めるだけでなく、無用な事故を防ぐためにも、「日本語と英語を併記したメニュー」の有無をなるべく事前に確認することが必要である。さらに、ピクトグラムによる食材表示があるとなお良い。

また、特に団体等の場合は、日英併記メニュー等が十分な部数あることも確認する。

### 3 飲食店等における対応の方法

#### (1) お客様の要望に対する柔軟な対応

全国通訳案内士は、訪日外国人旅行者のお客様と飲食店の間で、相互のコミュニケーションを図り、できるだけ柔軟に、ホスピタリティを持って、対応にあたる必要がある。

特に、特定の食材の交換に関する要望には、お客様に損をした気分を感じさせないようにしながら、別の食材を提供させるなど、飲食店との連携が必要である。

例えば、ベジタリアンだからと言って、肉や魚を入れないメニューであれば何でも良いと言う訳ではないので、お客様は喜ばれそうなメニューで対応するように配慮する（例：ふぐ刺しを召し上がらないお客様に、こんにゃくの刺身を出しても、満足されない）。

#### <訪日外国人旅行者のお客様の要望と対応例>

○ご飯をパンに替えてほしいというお客様の要望を伝える。

○ハム、ソーセージ、ベーコンなど（豚肉）を食べてはいけないお客様には、セット料理の一部を果物に替える。



#### (2) 訪日外国人旅行者の食文化・食習慣に配慮した接遇、コミュニケーション

訪日外国人旅行者のお客様の食文化・食習慣には、それぞれの国や地域、宗教や嗜好によって共通する傾向もみられる。そのため、おおよその傾向をあらかじめ理解しておくことは、外国人のお客様の満足度を大きく高めるためにも、お客様との無用なトラブルを避けるためにも重要である。

また、外国人のお客様も日本人のお客様と同様に、所属するコミュニティ、居住地、個人の性年齢や世代などによって食文化・食習慣が異なることがあるため、これらの情報はあくまで一般的な知識として把握し、現場では、お客様一人ひとりの要望に合わせ、対応にあたりとよい。一方で、外国人のお客様になんでも合わせすぎるのではなく、日本の食文化・食習慣について丁寧に説明した方がよい場合がある。現場で判断をしながら、きちんと日本の食文化・食習慣を理解していただき、違いを楽しんでもらうことも大切である。

<配慮すべき事柄>

- 1) 一般的に、観光で訪れるお客様は好奇心を持っていろいろな食事を食べる傾向がみられ、観光以外の目的（ビジネス、国際会議など）で訪れるお客様は自分の普段の生活パターンを守る傾向がみられる。同じ人間でも、旅行の目的に合わせて食習慣を変化させることがある。
- 2) 料理の調理方法（肉や魚の焼き方など）、お店独自に提供するサービスは、日本独特のものであることが多いため、外国人のお客様が知らなかったり気づかなかったりすることもある。そのため、飲食提供者の方で先にそれらを予期して、事前にお客様に説明することが望ましい。特にヨーロッパや北米のお客様は、朝食の卵の焼き方に様々な要望をする傾向が強い（卵を焼く時間、返しの有無など）。
- 3) 相席は日本独自のサービスであり、外国人のお客様には嫌がる人が多い。
- 4) 欧米人は、並んで待って食事をする習慣がないので、ランチ時を避けたり、比較的すいている店を選ぶ等の配慮も必要。
- 5) 全ての外国人のお客様が箸を使えるわけではないため、お客様の要望に応じて、フォーク、ナイフ、スプーンを準備する。
- 6) カウンターで調理人と対面し、食材や調理が見える料理（寿司、鉄板焼き、天ぷらなど）は、外国人のお客様全般に人気が高い。なかでも寿司は、日本を象徴する料理として、世界各国で高い人気を集めており、1つの文化的イメージとしても扱われるようになった。四季折々の新鮮な魚介を味わえるのも和食

の良さではあるが同時に、生き造りのような料理は、目の前で殺生が行われることを嫌う人もいることを知っておきたい。サザエやアワビなどを焼く炉端焼きも同様である。

- 7) 居酒屋は、日本文化を体験できる場所として、多くの外国人のお客様に人気がある。メニューの選択肢が豊富でありながら、料金は比較的到手ごろな場所が多いのも人気の理由となっている。しかし、喫煙可能なところもあるので、そこをきちんと説明したうえで薦めると良い。
- 8) 「ヤキニク」（＝焼き肉）は「テリヤキ」（＝照り焼き）と並んで、世界に通じる日本料理になっている。
- 9) 日本の魚料理で骨がついているものは、お客様に事前に説明する方がよい。
- 10) まれに、外国と日本では同じ名称だが、内容が異なる料理があるので、確認する方がよい場合もある。

※名称が共通だが内容が異なる料理例

○シーフードサラダ

「魚介類＋野菜」の料理と「魚介類のみ」の料理がある。

- 11) お国柄によっては、食事の後に果物やお茶でなく、スイーツのデザートが無いと食事が貧相に思えることがある。
- 12) 高齢者は軽いランチを好む人もいるので、飲食店選択の幅が広い時には、食事のボリュームにも気を配るとよい。
- 13) ヨーロッパや北米のお客様には、日本人と

比較して、料理のコストパフォーマンスに対する意識が強い人が多くみられる。また、サービスに対する意識が高いため、料理の金額イコールサービスの内容と捉え、多くの要望を提示する場合もある。

14) 国、地域によってお客様の体感温度が異なることがある。そのため、同じ室内に同席する場合は、室内の温度調整が難しいこともある。

15) ヨーロッパや北米のお客様は、日本人と比較して、体が大きい場合がある。ゆったりとくつろげる席、テーブルなどにお連れするとよい。

16) なお、畳に座れないお客様でも、日本的な雰囲気です食事を頂く為には掘りごたつのある飲食店が薦められる。

### (3) 予約時、来店時の対応

飲食店は、外国人のお客様の予約受付に際しては、現場で取捨選択をしながら、以下の流れで対応にあたることが望ましい。

全国通訳案内士は、こうした流れを踏まえ、お客様と飲食店のコミュニケーションを支援、補助すべきである。

#### <予約受付の流れ>

##### ①「予約日時」と「利用人数」の確認



##### ②「国籍」の確認

国籍が分かるとおおよその料理の内容を想像しやすい。



##### ③お客様の要望の確認

##### ◇食べられない食材の確認

特にアレルギー、ベジタリアンについては注

意が必要。アレルギー表示に外国語表記があるかどうかを確認する。

##### ◇食べたい料理の確認

外国人のお客様は、自分が食べたいものに関する知識や情報を持って来店することが多い。



##### ④お客様が食べられる食材（料理）を提案

お客様が食べられる食材（料理）をお店側から提案して、お客様との応答の中でメニューを組み立てていく（例：豚がダメなら鳥を提案など）

※③と④のやり取りを繰り返すことで、提供できるメニューを組み立てていく。

お店の対応状況、提供できる料理の内容を正確に説明する。

（食材の仕入状況や調理場の状況などによって、お客様の要望に対して完全に答えることができない場合がある。また、飲食店の中にはブッフェであっても調理済みの料理を外注しており、どのような食材が使われているか把握出来ない場合がある。）

お客様の要望に応えられない場合は、可能であれば、近隣で対応できるお店を紹介する。そのためにも、事前に対応できるお店をリストアップしておくといよい。

ビジネス客は、飲食施設の利用時間が限られている場合があるため、短時間で食事ができる料理やサービスを勧めるとよい（特に会席料理など、順番に運ばれている料理を扱う場合）。またビジネス客は、商談中に人が部屋に入ってくることを嫌がるため、会席料理など、順番に出す料理は避ける方がよい。

複数のお客様の一部に食事の規制が必要な方がある場合には、対象者だけに特別な食事を提供するのか（それ以外のお客様には通常の食事を提供）、対象者を含めた全員に同じ食事を提供するのか、確認をする。

複数のお客様客の場合、お客様の中でゲストホストの関係があることもあるため、確認をする（ゲストに対しては料金が表示されていないメニューを提供するなどの対応）。

席の序列や配置については、必要に応じて、直接お客様に確認する。

グループやペアのお客様の場合、どのような構成になっているか事前に分かればそれに応じた席割りを依頼する。

(例)

- ・夫婦のどちらかが食事制限のある場合、食事の内容は変わっても席が離れないように考慮する。
- ・カップルばかりであれば各テーブルは偶数の席を用意してもらう。

※リクエストに対しては「対応できること」と「対応できないこと」をはっきりと伝えることが非常に重要である。曖昧な言い方は相手に期待を持たせてしまうため、避けるべきである。



#### ⑤その他の確認

##### ◇飲酒の確認

宗教でアルコールが禁止されているイスラム教徒などは、コース料理でワイングラスがテーブルに置かれていることに嫌悪感を表す人もいる。そのため、事前に飲酒の確認をするかワイングラスはさげておいた方が無難である。

##### ◇喫煙禁煙の確認

喫煙に対して非常に敏感な外国人のお客様もいるため、分煙が徹底されていない場合には、その旨をお客様に伝える必要がある。

##### ◇リコンファームとキャンセルチャージの確認

お客様が予約しているレストランがある場合には、そのお店のキャンセルポリシーやリコンファーム要不要などの確認をお客様にアドバイスする。



#### ⑥予約内容の最終確認

お客様の了解を得たうえで、提示した条件に基づいた料理を提供することを、再度確認する。

#### (4) 訪日外国人旅行者への適切な情報提供

全国通訳案内士が同行しない飲食店の場合、は最低限、「日本語と英語を併記したメニュー」を用意することが求められる。単純に日本語をローマ字表記にするのではなく、「料理内容を外国人のお客様が理解できる英語表現に翻訳すること」が重要である。

地方都市では、こうした飲食店が少ないのが現状であるが、可能な限り事前調査をしておくが良い。また、全国通訳案内士個人では調査能力に限界があるので、その地域に詳しい全国通訳案内士に相談するなど、全国通訳案内士どうしのネットワークを良好に保っておくと円滑な仕事が可能になる。

いずれもお客様の安心感につながり、同時に、飲食店における無用な事故を未然に防ぐ可能性を高めるものである。

以下の記載の有無等も確認しておくが良い。

- ・料理の価格を理解しないまま、自国と同じ感覚で料理を注文する外国人のお客様もいるため、メニューには料金をアラビア数字で明示する必要がある（漢数字の使用は避ける）。
- ・また、無料でお代わりができるもの（ご飯やお味噌汁など）も、メニューに明記しておいた方がよい。

その他にも、以下の項目についても、なるべく説明すると良い。

- ・日本の飲食施設のシステム

税金の金額（内税、外税の表示が飲食店で異なる）、ノーチップ制、お通しに別料金が発生すること、伝票の取り扱い（テーブルチャージもしくはキャッシャーチャージ）など。

- ・食材（特にビュッフェ形式における対応）

ビュッフェ形式の場合は、各料理の前に食材内容を記したプレートやピクトグラム表示などを置くとよい。



資料1 覚えておきたい専門用語

用語	説明
アサイン	業務決定のこと。
ボックス、PAX	お客様ことを示す業界用語。お客様の前では使わない。
入れ込み電話	ホテル・レストラン・観光施設等に到着前に、到着予定連絡を入れること。
添乗金、携行金	添乗員が添乗の際に使用する予定の添乗資金のことで、準備金、持参金、ファンド、フロートともいう。
バウチャー	ホテル・レストラン・観光施設等のサービス内容の支払いを保証する証憑のこと。
クーポン	旅行業者が契約を結んでいる関係機関に、その代金の支払いをするために使用する有価証券のこと。
売り掛け	その場で支払わず、後日精算すること。
裏書き、エンドース	発行したクーポンなどで、内容に変更があった際、変更内容に了承をする際に裏面に書き込みをすること。
タリフ、Tariff	料金表のこと。
R (アール)	リベート、販売手数料、コミッションのこと。
送客手数料	旅行業者との契約をしている観光施設や土産店などにお客様を連れていくことにより、旅行業者が受け取る利益のこと。
社内領収書	会社内で用いる領収書。添乗員や乗務員の食事代など、添乗金からの支払いに使用する。
ギブアウェイ	参加者へのプレゼント

改札証明	旅行開始後、JRの乗降車時に受ける証明。JR 団券における人員減運賃払い戻し時に必要。(関) 出札証明
出札証明	JR 利用時、団券発行後、人員の減少があった場合に、みどりの窓口等であらかじめ受ける証明。(関) 改札証明
入場観光	立ち寄り施設に入場して観光すること。
下車観光	バスなどの乗り物から降りて見学すること。 (関) 車窓観光、入場観光
車窓観光	バスから下車せずに、乗車したまま景色や建物を見学すること。
団体乗車券(団券)	一枚の券で団体全員が乗車可能となる証票。(反) 個札
個札	個々にできあがっている乗車券・指定券・航空券等のこと。(反) 団券
団体旅客乗車票(団票)	JR で団券を使用する場合、特定地域における集合・解散のため、必要に応じて交付される乗車票のこと。
団体減員証明書	当日取り消し等で人数の減少があった場合に、関係機関より発行される証明書。すでに発券済みの団体航空券・乗車券・乗船券は、受け取り時には参加予定人数の記入がされているため、この手続きが必要となる。
欠航証明書	欠航の事実を証明する書類で、運送機関が発行する。
途中下車証明書	JR 団券を使用する団体で、その中の団員が前途の権利を放棄して、途中駅で下車を希望する場合に車掌が発行する証明書。

離団、ディヴィエイト、Deviate	団体旅行の参加者が、行程の途中で団体から離れ、別行動をとることで、その際には、離団書に詳細を記載し署名してもらう。 途中離団と、全面離団がある。
配車確認	前日までに、バスやハイヤーの予約を確認し、運転者、連絡先、車両の種類、当日の配車場所・時間などの情報を入力すること。
正席（又は正シート）	観光バスの座席で、補助席（ジャンプシート）以外の正座席の略。なお、定員 55 名の大型バス（全長 12 メートル）の場合、45 正シートが標準。 同じサイズの大型バスで、定員 60 名正席 49 シートのバスもある。
台数口	バスを 2 台以上連ねていくツアーのこと。
ツーマン（ツードラ・2乗）	バス運転者が 2 名いること。
回送	車両が乗客を乗せずに移動すること。
留め置き	バス等を駐車場や下車場所で、お客様が戻ってくるまで同じ場所に留めておくこと。
荷物別送	荷物を旅客と同じ列車やバスに積まず、荷物運搬用のトラック又は宅配を手配すること。（反）荷物同送
ロスバゲ	Lost baggage:航空機に預けた荷物の紛失、他の空港への誤送のこと。
オンボードチェック	お客様が実際に乗機しているか航空会社スタッフに確認してもらうこと。

自由食	旅行条件に食事の設定がない場合で、お客様に自由に食事をしてもらうこと。料金各自払いにより、お客様各自の好みに従って食事をしてもらう。
中食（なかしょく）	昼食のこと。「ちゅうしょく」と「ちようしょく」は、聞き間違えやすいためこのように呼ぶことがある。
席割り	レストランなどで前もってグループ数とグループごとの人数を伝え、グループ単位の席を作ってもらうこと。 （反）流し込み
流し込み	レストランなどで先に入ってきた人から席についてももらうこと。（反）席割り
乗せ込み	送迎業務で、お客様とミートし、その後、他の輸送機関に案内し、お客様のみ乗車させる業務のこと。
同行	送迎業務で、お客様とミートし、その後、他の輸送機関に案内し、お客様と一緒に乗り込んでご案内をする業務のこと。
ツアーデスク	ホテルロビーなどに設置される団体専用の特設デスクのこと。
Go Show	予約に入っていないお客様が連絡なしに当日集合場所に現れること。お客様の間違いのこともあるが、会社側の登録漏れの場合もあるので、注意深い対応が必要。
No Show	予約に入っているお客様が連絡なしに当日集合場所に現れないこと。
R/L	ルーミングリストのこと。

FOC	Free of charge 例えば、10up で1FOC という と、10名以上で1名無料と いう意味になる。
Seat-In-Coach、 SIC	乗り合い・混積の観光ツアー や定期観光バスのこと。
Pカー	Private Car の略で、ハイヤ ーや専用車のこと。
T/C	Tour Conductor、添乗員
T/L	Tour Leader
T/G	Tour Guide
D/G	Driver と Guide、バスの乗 務員のこと。
B, L, D	B=Breakfast, L=Lunch, D=Dinner
ICT	Inclusive Conducted Tour: 包括旅行で全国通訳案内士 が全行程同行すること。
IIT	Inclusive Independent Tour:包括旅行だがガイドは スポットでのみ同行するこ と。
FIT、インディヴ イ	個人旅行、個人客のこと。
SIT	Special Interest Tour:特 別な目的を持ったツアーの こと。スポーツ観戦、撮影旅 行、芸術探訪など。
T/V	Technical Visit:視察、専門 機関・工場訪問のこと。
インセンティブ	Incentive:企業などが、優良 取引先や優秀社員などを招 待する報奨旅行のこと。
MICE、マイス	Meeting, Incentive, Convention, Event の略。 国際会議、見本市、企業の 大会など。

ファミトリップ	Familiarization Tour: 旅 行・観光業関係者や学校ツア ーの引率者を対象に行われ る販売促進のためのツアー のこと。
ショア・イクス カーション	Shore Excursion:クルーズ 船の寄港地発着ツアーのこ と。
オーバーラン ド・ツアー	Overland Tour:クルーズ船 の乗客が、1つの寄港地から 別の寄港地まで船を離れて 陸上を移動しながら旅行す るツアーのこと。
Single Supplement	一人部屋追加料金のこと。シ ングルルームやダブルルー ムを一人で使用する場合に 追加される。
TSU	Twin for sole use:二人部 屋を一人で使用するこ と。
Half twin	相部屋(二人部屋の二人使 用)
スイートルーム	寝室以外にも部屋がついた 一続きの部屋。
Connecting room	内ドアで行き来できる部屋。
Adjoining room	隣り合わせの部屋。
ホスピタリティ ルーム	団体に対し、チェックアウト 後の休憩・荷物置場として提 供される客室。
インシデンタル チャージ	ルームサービスやミニバー など宿泊料金以外に発生す る追加費用のこと。
CIQ	税関(Customs)、出入国管理 (Immigration)、検疫 (Quarantine) のこと。
エージェント	旅行会社や旅行業者の総称 のこと。