

鎌倉・横浜ツアー ガイドマニュアル



目次

【1】旅程管理	1
【2】ガイドイング	5
【3】トラブル対応	28

【1】旅程管理

【1】旅程

東京→(首都高/90分)→高德院・大仏殿(20分)→長谷寺(40分)→鶴岡八幡宮(40分)
→(横浜横須賀道路・首都高/50分)→昼食(60分)→中華街(30分)→三溪園(50分)
→横浜ベイブリッジ(車窓)→(首都高/60分~90分)→東京下車解散

【2】お客様への案内事項

- (1) 訪問箇所の休業、また道路状況等の理由により、下記箇所で代替を行う場合があります。
(代替場所) 鎌倉宮宝物殿、横浜マリンタワー&山下公園、横浜ランドマーク・スカイガーデン
- (2) 訪問箇所の営業状況、道路状況および天候条件により、行程の順序が変更となる場合があります。
- (3) 全行程、バス利用のため道路状況により各箇所到着時間が遅くなる場合があります。
- (4) 参加人数が15名様を超える場合は、イヤホンガイドを使ってガイドが説明を、行う場合があります。
- (5) お客様によるイヤホンガイドの破損、紛失の場合、損害補償費として、1万円を請求する場合があります。

【3】旅程詳細・訪問箇所

(1) 高德院・大仏殿

- ・入口で人数、料金、ガイド名を記載したクーポンを渡します。
- ・見学時間は約20分。
- ・トイレは大仏の奥1ヶ所。
- ・大仏の胎内の見学はツアーに含みません。胎内見学料金:20円。



(2)長谷寺

- ・受付で人員を記入してサインをする。
- ・見学時間約 40 分。トイレは 3 ヶ所。



(3)鶴岡八幡宮

- ・見学時間約 40 分。トイレは 2 ヶ所。



(4)横浜中華街

- ・見学時間約 30 分。(30 分を過ぎると駐車場代が加算されるので、実際は 20 分程度)
- ・トイレは中華街駐車場を利用してもらう。(中華街にもあるが、中華街駐車場内が綺麗)

(5)三溪園

- ・見学時間約 50 分。(圏内が広いので到着から出発までこのくらいの時間が必要)
- ・トイレは駐車場にもあるし、圏内にも点在しているので問題なし。



【4】注意事項

(1) バスターミナル

- ・切符の枚数の確認、お客様の人数、ツアーと氏名を確認する。
- ・ホテル小涌園、湯本富士屋ホテルオフ、小田原駅オフなど、変則のお客様を確認する。
- ・JR 券の数をチェックし、不要な券はチェックインに返す。
- ・バスドライバーと旅程を確認しておく。
- ・バスターミナル内で、チェックインを終えたお客様を、トイレや乗車されるバスへご案内する。
出発前に車内でも手洗いを済ませているか確認する。特にお子様に注意を払う。
- ・車内に飲み物が用意されていると思っているお客様がいらっしゃるため、飲み物が必要な方は出発前に購入して頂く
- ・車内でお名前や人数を確認して他のツアーに参加されるお客様がいらっしゃるかどうか確認した後、バスを出発させる。
- ・ガイド資料:①行程表 ②鎌倉マップ ③中華街マップ ④地下鉄路線図を用意する。
- ・バスドライバーと旅程を確認しておく。
- ・バスターミナル内で、チェックインを終えたお客様を、トイレや乗車されるバスへご案内する。
出発前に車内でも手洗いを済ませているか確認する。特にお子様に注意を払う。
- ・車内に飲み物が用意されていると思っているお客様がいらっしゃるため、飲み物が必要な方は出発前に購入して頂く
- ・車内でお名前や人数を確認して他のツアーに参加されるお客様がいらっしゃるかどうか確認した後、バスを出発させる。

(2) 出発時の案内

- ・出発時、終了時に参加して頂いたお礼をする。
- ・旅程を案内し、シートベルトの着用の義務の説明をする。
- ・走行中、窓を開けることはご遠慮して頂く。(ドライバーさんより、走行中に窓を開けると車内のカーテンが外へと舞ってしまい危険であるとのこと)また、特に子供が窓から顔や手を出さないように注意する。
- ・ゴミは座席前のポケットにあるビニール袋に入れてもらう。日本にはあまりゴミ箱がないことも案内する。
- ・座席をリクライニングする場合は、後ろのお客様に一声かけるよう案内する。
- ・車内禁煙の旨と、携帯電話での通話をご遠慮頂く旨伝える。
- ・喫煙は所定の場所ですて頂く旨伝える。
- ・吸い殻を道端等に捨てないようにして頂くよう伝える。特に、霧降の滝の山道でたばこをもみ消して捨てないように徹底して頂く。

(3) ランチの連絡

- ・10:00 までにランチ箇所、最終人数と席分けを連絡する。
- ・当日のベジタリアンリクエストやベジタリアンへの変更は不可。
- ・アレルギーに関しては、対応できない場合があるので、その場合はオフィスのツアー担当者に相談する。

(4)その他

- ・バス乗務員に対して、1 時間半において 15 分の休憩を必ず入れる。
- ・バスドライバーへの心付けを渡し、ドライバーからサインをもらう。
- ・有料道路代は基本的にバス会社からの後請求になっている為、特別指示がない限り支払い不要。
- ・お客様の荷物のバスへの置き忘れが非常に多いので、バスを降りる際はよく確認していただくこと。
- ・知人の出迎えのための取次ぎは一切せず、お客様同士で、直接行なっていただく。

以上

【2】ガイドング

1. 皆様、おはようございます。本日は、鎌倉・横浜ツアーにご参加いただきまして、誠にありがとうございます。本日、ガイドを務めさせていただきます私は、通訳案内士の〇〇〇です。本日の運転手は〇〇〇さんです。〇〇〇さんは、鎌倉・横浜方面のベストドライバーです。日本では、名前の後ろに“さん”を付けます。“さん”は、Mr. Mrs. Msを意味するのでとても便利な言葉です。私のことは〇〇〇もしくは、日本風に〇〇〇さんと呼んでください。運転手は、〇〇〇さんと呼んでください。私ども二人で本日皆様のご案内をさせていただきます。ご質問、ご要望等ございましたら、いつでもおっしゃってください。
2. まずは、車内での注意事項を二点ご案内させていただきます。一点目はシートベルト着用をお願いいたします。走行中は、車内では歩き回らず、シートベルト着用が義務付けられております。ご協力をお願いいたします。二点目はエアコンについてです。社内の設定温度を〇〇度に設定しております。頭上にエアコンの吹き出し口がございますので、開閉、向きにつきましては、手動でコントロールをお願いいたします。それでも、暑すぎたり、寒すぎたりする場合は、ご遠慮なく申し出てください。
3. それでは簡単に行程のご説明をいたします。バスは一路南西に走っていきます。本日は、鎌倉、横浜二都市を見学いたします。午前中に鎌倉、午後に横浜に行く予定です。鎌倉は、東京の南西約 50 キロに位置しております。約 1 時間半で到着いたしますので、10 時 30 分頃に最初の目的地である高徳院に到着いたします。その後、徒歩で約 5 分の長谷寺を見学し、その後、バスで同じ鎌倉市市内にある鶴岡八幡宮を見学いたします。鎌倉見学終了後、バスは東京方面へ戻り、鎌倉の約 20 キロ北にあります横浜へ向かいます。本日のお昼は横浜で中華料理をご賞味いただきます。横浜は日本有数の港町で、日本最大の中華街がございます。本日はその中でも人気のあるレストランで昼食をとります。昼食は、ツアー予約時にベジタリアン食のリクエストをしていない限り、鶏肉、魚介類を含む普通食のランチとなります。当日の変更は出来かねますが、アレルギー等があり、食事に関する注意事項がありましたら、早めに(今)ご相談いただけますでしょうか？皆様普通食で大丈夫でしょうか？昼食の時間は、13 時半～14 時頃を予定しております。ランチ後は、日本最大の中華街を散策します。中華街散策後は、首都圏で最も美しい日本庭園の一つと言われております三溪園を見学いたします。鎌倉、横浜それぞれの訪問地の詳しい説明は、訪問地に近づきましたら改めてさせていただきます。
4. さて、現在走行しておりますのが、[首都高速道路](#)です。路線長約 322 キロで、東京とその周辺道路を走る重要な高速道路です。ご覧のとおり、高速道路といいますが、車はいつも多く、道幅は狭く、制限速度は 60 キロです。開通したのは、約 50 年前の 1962 年です。この時代は、日本の高度経済成長期の真っ只中で、各地でひどい渋滞がおこっておりました。また 1964 年に行われた東京オリンピックに備え、首都圏を走る交通網の整備が必要ということで、オリンピックの 2 年前に開通いたしました。東京は、この時代に急成長し、新幹線開通、高層ビルなどが立ち並びはじめたのも、オリンピックの年である 1964 年でした。

5. 皆様の前に見えていますのが、東京湾です。正面に見えますガラス張りの三角屋根の建物が [晴海客船ターミナル](#) です。内外の大型客船が寄港するターミナルです。東京湾の夜景はとても綺麗で、夜景を楽しむ場所としても有名です。右側に見えておりますのがレインボーブリッジです。バスはこれからレインボーブリッジを渡り、東京湾に浮かぶ島、お台場に入ってまいります。目の前に見えます 6 つの島は、1854 年に江戸幕府によって、台場として作られました。小さいものから大きいものまでありますが、全てに砲台が置かれました。後程、日本の歴史についてはお話いたしますが、約 150 年前の 1854 年は幕府の時代でした。東京は江戸と呼ばれ、江戸幕府の政策のもと、日本は鎖国をしておりました。ところが 1853 年アメリカのペリー艦隊が来航し、江戸幕府に開国をせまってきました。これに脅威を感じた江戸幕府は、江戸湾に砲台を作ったのです。これが目の前にある東京湾の島、お台場です。今のこの立ち並ぶビル群からは想像も出来ないと思いますが、現在もお台場を散策しますと江戸幕府によって作られた砲台の跡を見ることができます。
6. 現在渡っております橋が [レインボーブリッジ](#) です。1993 年に完成した吊橋です。長さは、798 メートル。橋桁までの高さは 52 メートルです。レインボーブリッジは二階建てで、現在走っているのは上層部分です。上層は首都高速。下層は、臨港道路と新交通システムゆりかもめと歩行者用道路となっております。新交通システムゆりかもめは、無人自動運転しており、乗り物としても興味深く、また車窓から東京湾はもちろんのこと、東京タワー、スカイツリー等も眺めることができ、観光用としても人気が高いです。また、この橋は、夜はライトアップされ、夜景スポットとしても有名です。通常は白色でライトアップされますが、週末は緑、ピンクでライトアップされたりもします。また年末年始や特別なイベントがある時は、レインボーカラーでライトアップされます。
7. 左手の高層ビル後方に見えるタワーが、[東京スカイツリー](#)でございます。今日本で最も注目されている観光地の一つです。電波塔として建てられ、2012 年に展望台がオープンしました。高さ 634 メートルの世界一高い塔で、ギネスの世界一高い塔の認定を受けております。人口建造物としては、ドバイにあります [ブルジュ・ハリファ](#) に次ぐ世界で二番目となります。高さ 450 メートルのところに展望台があります。昼間に展望台に上ると東京が一望でき、また夜に上ると東京の夜景を楽しむことができます。
8. 右前方にショッピングモール等が立ち並んでいる埋めた地が江戸時代の第三台場。現在では、ウォーターフロントとして人気のある[お台場](#)です。球体のある不思議な建物は、フジテレビ本社です。その横のカラフルなビルは、ショッピングモールです。また右前方に見える浜辺が東京唯一のビーチとなります。公園として整備されており、週末は、ビーチを楽しむ人、釣りを楽しむ人などでにぎわいます。また潮干狩りの季節は、潮干狩りを楽しむ親子連れが集まります。
9. バスはお台場に入ってきました。左手に見える観覧車があるところが、アミューズメントパークパレットタウンとショッピングモールとなっております。日本一大きいトヨタのショールーム [Mega Web](#) がございます。トヨタの車はもちろんですが、各国のクラシックカーも展示しております。お子様向けのシュミレーションゲームも無料で楽しめます。ただ今、左手に見えておりますのは、

台場で一番新しいショッピングセンターの[ダイバシティ東京](#)です。ここは、ガンダムの実物大立像で有名な観光スポットです。日本人は、大人になっても漫画、アニメが大好きです。ガンダムはロボットアニメで、1979 年から放映しており、今も尚人気のアニメです。アニメに興味がある人も、ない人も、実物大のガンダム立像には驚きます。

10. 今、バスはトンネルに入っていております。東京湾の中のトンネル、[東京港トンネル](#)です。全長 1,325 メートルで、1976 年に開通しました。現在、日本のトンネル掘削技術は世界トップクラスと言われております。日本は、国土が狭く、都市部では、上下水道、通信、電力、地下鉄、道路などのためにトンネルを掘らないとなりません。そのため、トンネル技術は急速に発展し、今も発展し続けています。東京湾の下を通っているこのトンネルはたったの 1,325 メートルですが、日本一長いトンネルは、本州と北海道を結ぶ青函トンネルで約 54 キロにもなります。
11. バスはまた地上に戻り、埋立地を走っております。この付近は大井と呼ばれており、海沿いには東京を代表するコンテナ埠頭である大井コンテナ埠頭があります。左手に電車が見えてきました。白地に青いラインが入っているのが日本で一番早い列車、新幹線です。ここは新幹線の基地となっております。1964 年のオリンピックの年に新幹線は東京～大阪間で開通しました。世界初の高速鉄道でした。その後、新幹線は日本中に開通し、現在では東北北海道、長野、上越、九州、北陸の各新幹線があり、ビジネスに旅行に大変便利になりました。2035 年には札幌までの新幹線が完成し、ますます便利になります。新幹線と並んで見えているのは、貨物列車で、日本最大の面積を誇る貨物列車のターミナル駅でもあります。
12. 右手に見えているのは、大井競馬場でございます。東京近郊にはいくつか競馬場があり、大井競馬場は、「トウインクルレース」と呼ばれるナイトー競馬で有名です。毎日ではありませんが、「トウインクルレース」は、3 月～12 月に行われており、普段競馬をやらない人でもビール片手に雰囲気を楽しんでおります。
13. 左手にございますのは、通称[大田市場](#)でございます。東京に 11 ある中央卸売市場の一つで、青果部門では最大規模を誇っております。魚介類で有名な[豊洲市場](#)、青果部門で有名な大田市場、どちらも都民の台所と呼ばれております。こちらの大田市場は、中央卸売市場で唯一、見学コースや展示が設けられており、都民が市場について学んだり楽しんだりすることが出来る市場となっております。
14. さて、飛行機が見えてまいりましたが、[羽田空港](#)敷地内を走っております。1931 年に開港し、それ以来日本最大の空港として一日約 23 万 4 千人(2019 年)が利用しております。1978 年に[成田空港](#)ができた後、国際線は成田空港に移ったため、羽田空港は主に国内線用の空港として利用されておりました。しかし、都内にある羽田空港を国際線空港として利用したい、との声が年々大きくなり、2010 年再国際化され、現在は、ソウル、上海、バンコク、シンガポール等アジア諸国をはじめ、サンフランシスコ、ロンドン、ホノルルなどの便も就航しております。

15. また、バスはトンネルに入って行っております。今度は川の中を走る川底トンネルです。
約 2.2 キロの多摩川トンネルを走行しております。トンネルの外を流れております多摩川は東京都の北西、山梨県から東京都、神奈川県まで 138 キロに渡って流れている川で、この辺りは下流部にあたります。堤防はあるものの、護岸化されていない場所も多く、週末にもなると、住民が釣りを楽しんだり、バーベキューを楽しんだりしております。
16. さて、現在ちょうど多摩川トンネルの中間地点。この中間地点が東京都と神奈川県の県境となっております。県と言うのは、皆様の国の state, province, county 等と同じ意味です。日本は 47 の県があり、県の行政を担う県庁がおかれております。本日のツアーは東京都からはじまり、東京都の中心から南西へ走ってきました。そして今、神奈川県に入りました。人口の規模で言いますと、神奈川県は日本で二番目に大きい県となります。ここで、東京都と神奈川県の基本情報をお話したいと思います。まず東京都からお話ししますと、東京都はご存知の通り日本の首都です。面積は約 2,200 平方キロメートル。人口は年々増え続け、現在、**約 1,404 万人(2021 年 8 月 1 日現在)**が暮らしております。特に先ほど通りましたウォーターフロント地区は人口が急増しており、その地域は子供の数も急増、学校が足りない状況となっているほどです。いまバスが走行しているのは神奈川県になります。神奈川県も東京のベッドタウンとして急速に人口が増加している県です。東京より少し大きい 2400 平方キロメートルの面積を持ち、**約 924 万人(2021 年 8 月 1 日現在)**が暮らしております。ほとんどの住人が東京で仕事をしているため、毎日ここから通勤をしております。神奈川県にも沢山観光地がありますが、その中でも特に日本人、外国人ともに人気がある3つの観光地は、横浜、鎌倉、箱根となります。横浜、鎌倉は、本日は行きますので後程詳しくご説明いたしますが、歴史的建造物が多く、街並みも美しく、とても人気がある観光地です。実際訪問して、それらを感じ取って頂けたら、と思います。箱根は、本日は訪問しませんが、温泉地としてとても有名な街です。神奈川県にありますので、東京からのアクセスもよく、日本に 3,000 ある温泉地の中でも、もっとも人気のある温泉地の一つです。
17. バスは工場地帯に入ってきました。両側に工場が並んでおります。日本有数の工場地帯、京浜工業地帯の中心部、川崎市を走っております。日本には四大工業地帯と呼ばれる大規模な工業地帯が四つあります。京浜工業地帯の他に、中京、阪神、北九州工業地帯がございます。製品出荷額は、どこも約 31 兆円程度で、規模的には同じです。京浜工業地帯は、重化学工業の割合が多く、小さい町工場が多いのも特徴です。約 3 万の事業所があり、約 80 万人が働いております。現在走っている東扇島は、物流倉庫が密集しております。花王、かわさきフーズ、東急などの物流センターとなっております。そして、今走っております扇島は、JFE スチールがほとんど占有しております。この工場地帯の夜景がとても魅惑的で、今日本人の間で工場夜景ツアーが流行っております。週末の夕方、バスで工場地帯へきたり、またクルーズで、海から工場の夜景を眺めたり、様々なツアーが出ております。
18. 前方に見える美しい橋は、鶴見つばさ橋です。長さ 1,020 メートルの斜張橋で、1995 年に開通しました。この橋は、巨大な鳥を連想させることから、つばさ橋と名付けられました。

19. 左手に車が並んでおります。こちらが大黒ふ頭です。こちらは自動車の輸出基地となっております。自動車を船に乗せるには専用の機械などありません。自動車専用船が来たら、一台ずつ運転をして船に乗せていきます。日本は自動車産業が盛んで、自動車メーカーが沢山あります。トヨタ、日産、ホンダ、日野・・・その中でもトヨタは日本で一番大きい自動車メーカーであるとともに、日本最大の企業でもあります。日本車は世界各地に輸出されておりますが、**2019 年は 482 万台**が輸出されました。これは世界第二位です。自動車の輸出台数が多い国は、一位フランス、二位日本、そして三位がドイツとなっております。この大黒ふ頭からは、日産、いすゞ、ホンダなどの車が輸出されております。またこちらの大黒ふ頭には、PA があり、車好きの人が、自分の改造車を見せびらかしに集まる場所としても知られております。
20. バスは、[横浜ベイブリッジ](#)を渡っております。横浜ベイブリッジは、1989 年に開通した斜張橋です。長さは 860 メートルです。こちらの橋も、レインボーブリッジと同様、二階建てで、現在走っているのは上層部分となり、高速道路用となっております。下層部分は、国道が走っており、徒歩での通行が禁止されております。1989 年開通当時、東京近郊にこのような美しい橋はなく、たくさんの方が見学に訪れ、一車線は車が止まっており、写真を撮る人であふれかえっていました。デートスポットとしても有名で、渋滞緩和のために造られたこの橋が渋滞の原因となっております。ここから見る横浜の夜景はとても綺麗です。
21. 右斜め前に見えてきました高い超高層ビルが[横浜ランドマークタワー](#)です。横浜ランドマークタワーは日本で一番高いビルで 296 メートルの高さを誇ります。下層階はショッピングモール、上層階はホテルと展望台があります。このランドマークタワーがある地区を[みなとみらい 21](#)と呼び、横浜の中心地となっております。みなとみらい 21 という地名は、21 世紀にふさわしい港町を作ろうと公募により選ばれました。みなとみらい 21 の再開発構想はオリンピックの翌年 1965 年からはじまりました。現在 176 ヘクタールあり、そのうちの 40%が埋め立て部分です。ランドマークタワーの他には国際会議場があり、2010 年 APEC をはじめ、多数の国際会議やイベントの会場となっております。また遊園地、ショッピングモール、温泉テーマパークなどもあり、観光地としても人気が高い場所であります。
22. 現在、横浜市の中心を走っておりますが、横浜市は日本で最も人口の多い市です。面積は、438 平方キロメートル。そこに**約 376 万人(2021 年 10 月 1 日現在)**が暮らしております。横浜市はとても住みやすい街として人気が高く、人口は年々増えております。東京駅から電車で、30 分ほどで横浜駅に着きます。**2019 年の東京近郊に住む人の平均通勤時間は 49 分**でした。その時間を考えると、この横浜市辺りが平均的な通勤時間の範囲かと思えます。もちろんもっと遠くに住んで 2 時間かけて通っている人もいます。中には新幹線通勤をしている人もいます。日本では、電車代は会社が負担することが多いので、会社の許可があれば新幹線で通勤することも可能です。
23. さきほど東京都の人口は **1,404 万人**とお話ししましたが、通勤圏である首都圏の人口はとてつもなく大きいです。現在いる神奈川県が **924 万人**、東京都の北に隣接する埼玉県が **734 万人**、東に隣接する千葉県が **628 万人**、合計で、**約 3,690 万人**が首都圏に住んでいます**(2021**

年9月1日現在)。東京圏の住人は、ほとんどの人が公共交通機関で通勤します。よって、通勤時間はとても混雑するのは想像できることかと思えます。どこの国にもラッシュというのがあると思いますが、首都圏のラッシュアワーは、皆様が体験したことがない混雑かもしれません。例えば、この辺りの駅ですと、朝自力で電車に乗ることが出来ないことがあります。そのため、「押し屋」と呼ばれる駅員が乗客を押し詰めて込みます。押し屋がいない時は、自力で、体当たりして、別の乗客を押し、乗り込まなくてはなりません。そのため、朝のラッシュアワーには女性専用車両が用意されています。

24. 朝の通勤時間帯は、ほとんどの人が同じ時間帯の電車を利用します。フレックスを導入している会社は増えてはいますが、利用している人が少ないのが現状で、ほとんどの人が9時～9時半の出勤を目指して、7時半～8時半頃の電車に集中します。日本の労働時間は、1日8時間、週40時間です。土日休みにしている企業が増えています。サラリーマンは、残業する人も多く、20時、21時まで会社にいることが普通です。毎日終電まで従業員がいる会社も多数あります。よって、夕方のラッシュアワーは、朝ほど酷くはないのです。夕方は、6時頃から混雑しはじめますが、電車に乗ることが困難になるほどの混雑はなく、12時の終電まで軽い混雑が続きます。
25. 電車に関していえば、都心でも24時間は動いておりません。5時始発、12時終電と覚えておけば、終電に乗り遅れることはないでしょう。**コロナ禍の中、深夜の利用者の減少を理由に、各電鉄会社は2021年春から終電の繰り上げを検討しています。深夜の乗客が減ったのは、企業の中でテレワークが普及し、通勤をしない人が増えていることや、深夜まで飲酒する人が減っていることなどが主な要因とみられます。**
26. さて、この辺りは平均的なサラリーマンが住む地域ですが、サラリーマンの平均給与についてお話いたします。現在の日本人の平均年収は**436万円**となっております。男女別に見ますと**男性425万円、女性315万円**です。これは税引き前です。日本の所得税の税率は5%～40%となっており、平均給与の**436万円**ですと20%が所得税として引かれます。その他、住民税、社会保険などが引かれます。
27. 男性と女性に差があるのは、様々な理由があげられますが、多くの女性が男性の補佐役として働いており、企業において主要なポストは男性であることが多いです。また結婚、出産に伴い、退職する女性が多く、そこで一時仕事を中断するのも大きな理由の一つです。現在、政府は、重要な政策の一つとして、女性の活用をうたっておりますが、現実には厳しいものがあります。待機児童の問題、労働時間の問題など育児と両立することが困難な実情と、父親が外で働き、女性が家を守る、という伝統的な日本の家族の在り方など考え方の問題も大きな壁となっております。しかし現実には、共働きをしないと、東京での生活は厳しいものがあり、多くの女性は、子供が小学生くらいまで子育てに専念し、その後、パートとして家計を助けるケースが多いです。

28. このように家計の大黒柱が男性一人ということが日本では多いので、家計も一つということが多く、家計は女性によってやりくりされることが多く、女性が家計を判断して、男性にお小遣いをあげる家庭が多いです。男性の自由に使えるお小遣いは **30,053 円(2021 年)** で、男性はこのお小遣いをやりくりして、昼食を食べたり、飲みに行ったりします。
29. 皆様の右手に住宅やマンションが見えております。この辺りですと、新築で 3000 万円～4000 万円で建売住宅やマンションが購入できるかと思えます。広さは 80～100 平方メートル程度。首都圏では、子供がいる家庭はこの程度の家に住んでおります。大手生命保険会社の調査によりますと、首都圏の土地付注文住宅の平均購入価格は、4400 万円。新築マンションが、4200 万円となっております。あくまで平均ですので、利便性の高い都内は高く、郊外は安いということになりますが、この辺りは平均値だと思います。
30. この辺りの住宅街は、核家族で住んでいることが多いです。子供の数は減少しておりますが、子供がいる家庭は、2 人か 3 人、という家庭が普通です。DINKS や独身の数が増えていますので、子供の数は減少しております。
31. ライフスタイルはとても欧米化しており、イオンモールなどの大きなスーパーがあり、週に一度程度、車で買い物に行く家庭が増えております。20 年～30 年前は、地域の商店街に毎日買い物に行く主婦が多かったのですが、現在はまとめ買いをして冷凍庫で保存する家庭が増えております。この辺りにはコストコもあり、人気があります。横浜市は自然公園やスポーツ場も多く、子供がいる家族は、週末、このような場所で過ごします。現在、土日は休みの会社が多いので、土曜日でも日曜日でも家族連れの姿を見ることが多いのですが、土日どちらか出勤する人も多くいます。会社は休みなのですが、土日は電話もならず静かなので仕事はかどるようです。また、営業マンなどは週末にクライアントとゴルフをして交流を深めることも多いです。
32. ゴルフは人気のスポーツですが、プレイ料金の高いスポーツなので、仕事の一環としてプレイする人も多いです。この辺り、横浜市と鎌倉市の市境にも鎌倉パブリック GC がありますが、1 ラウンド 15,000 円～20,000 円位です。もっとも人気のある庶民のスポーツは野球で、多くの人が野球観戦を楽しんだり、チームに所属して実際プレイしております。どの地域にも地元の野球チームがあり、地元の人がプレイできる野球グラウンドがあります。
33. さて、まもなくバスは高速道路をおり、鎌倉市に入ってまいります。まわりを見て分かるように鎌倉市は山に囲まれた街です。後程行く長谷寺からは海も見えます。緑も多く、海にも近く、現在はとても人気のある住宅街です。約 40 平方キロメートルの市内に **約 172,900 人(2021 年 6 月 1 日)** が住んでおります。住宅地として人気があるのは、自然あふれているのだけが理由ではなく、もう一つ理由があります。それは、古都だったからで、歴史的価値のある建造物が沢山あり、趣のある雰囲気がある街だからです。古都だったのは、12 世紀～14 世紀までで、街中にはその間に建てられた建造物や歴史的遺跡が多く残っております。それが、多くの住民を魅了し、多くの観光客を集めております。

34. それでは、鎌倉に幕府があった時代を中心に、日本の歴史を簡単にお話したいと思います。日本は、長い歴史の中で、天皇が主権を握っていた時代と将軍が主権を握っていた時代があります。日本で最初に主権を握っておりましたのは、天皇です。諸説ありますが、神話によりますと最初の天皇は神武天皇で、紀元前 660 年前に遡ります。現在の天皇は 125 代目の天皇にあたり、日本の天皇家は、世界で一番古い王族です。この天皇家が都とし、長く住んでおりましたのが京都です。京都は、皇居がある都という意味になります。京都では天皇中心の宮廷文化が華やいでおりました。
35. ところが、12 世紀中期頃から、貴族社会内部の紛争がたびたび起こり、それが武力で解決されるようになりました。そのために動員された武士で、紛争が起こる度に武士の地位が急速に上昇していきました。ついには、内乱を收拾して東国の支配権を得た武士のトップ源頼朝将軍が政治の実権を握るようになり、天皇がいる西とは遠い東の中心地であった鎌倉に幕府を開きました。これが鎌倉時代のはじまりで 1185 年頃と言われております。この時代を鎌倉時代と呼び、鎌倉時代は、源(北条)一族が全滅させられる 1333 年まで続きます。
36. 鎌倉幕府滅亡後も、別の将軍における将軍主権の時代が 1868 年まで続きますが、1868 年、時代の流れとともに日本の武家政治の時代は終わりを迎えます。この時代背景は横浜と関係がありますので、横浜に行く前にお話いたします。そしてその後、天皇家主権の時代が第二次世界大戦まで続きます。
37. 今、お話しましたとおり、鎌倉が首都だった時代は、武士の時代でした。この時代は、多くの内乱、飢餓、自然災害があり、人々は、仏教の教えに頼っていた時代で、次々に寺院が建てられました。本日訪問します神社仏閣とその中にあります仏像も、その時代に建てられたものが多いです。鎌倉市内には、神社が約 40、お寺が約 120 あります。この中の多くは、鎌倉時代に人々を救済するために建てられたものです。本日は、その中で最も有名な仏教系のお寺二か所と神道系の神社一か所へご案内いたします。
38. 本日は昼食前に三か所まわりますので、一ヶ所一か所の滞在時間が短めになります。現地ですべてできる限り自由に写真を撮ったり、見学する時間を長くとるために、車内でできる限りの説明をさせていただきたいと思います。
39. 最初に行く長谷地区の二か所は、仏教系の寺院です。仏教は、神道と並び、日本の二大宗教の一つで、ほとんどの人が信仰し、お寺に足を運びます。漢字では仏の教えと書きます。2500 年前インドではじまり、1000 年後の 6 世紀半ばに日本に伝来しました。仏教はインドから南に伝わった南伝仏教と北に伝わった北伝仏教があります。南伝仏教の国は、タイ、スリランカ、ミャンマーなどで、お坊さんはオレンジ色の袈裟をまとい、結婚も遊びも許されない厳しい生活を送っております。日本は北伝仏教の国の一つで、中国経由できたため、中国の影響の仏教文化の強くうけております。日本の仏教はいくつかの宗派に分かれ、精進料理を食べ、毎日修行に励む宗派もあれば、家族をもち、お酒を楽しむことが出来る緩い宗派もあります。

40. 最初の訪問地は、鎌倉の大仏で有名な[高德院](#)です。こちらは宗教の中心というよりは、観光地で、写真スポットですので、大仏様とたくさん写真を撮ってください。浄土宗のお寺です。浄土宗は、「南無阿弥陀仏」と唱えることにより極楽浄土に行ける、というとても簡単な宗派で、鎌倉時代に庶民からの信仰が厚かった宗派です。浄土宗の御本尊は阿弥陀仏で、高德院の阿弥陀仏は、鎌倉の大仏として親しまれております。阿弥陀というのはサンスクリットで無限という意味です。無限の光と無限の寿命で、私たち庶民を極楽浄土に導いてくださいます。
41. この鎌倉の大仏の起源ははっきりしていないのですが、1243 年ごろと言われております。日本には二体の大きな仏様がいらっしゃるのですが、一体は鎌倉時代より前の 8 世紀に造られました。奈良の大仏です。しかし奈良の大仏はその後破壊され、12 世紀、將軍源頼朝の時代に再建されました。その落成式に出席した頼朝は、奈良の大仏に感銘をうけ、鎌倉にも大仏を作りたい、という夢をもったそうです。しかし夢をかなえることはできず逝去しました。その後、彼の夢を知っていた付人の稲多野局が資金を集めはじめ、それに感銘した僧侶と全国資金集めの旅をし、1243 年に完成したといわれております。しかし木造だったため、暴風により崩壊。その後、大仏殿とともに、1252 年に銅製の**大仏**が完成しました。
本日見学いたします大仏は、1252 年にできたオリジナルのものです。出来た当初は、金箔に覆われ、金色に輝いており、大きな大仏殿の中にありました。ところが地震や津波により、大仏殿はその後たびたび倒壊します。崩壊するたびに、庶民の手により、再建されるものの、1498 年の大津波で大仏殿が流されて以後、大仏殿の再建は断念されました。その後、500 年以上の間、風雨にさらされておりますので、金箔ははがれおちてしまい、現在の**大仏**は、「**露座の大仏**」とも呼ばれております。
42. 全長は、台座も含めて 13.35 メートル。重さは、121 トンです。大仏様には額の上に白毫(びやくごう)があり、慈愛の光を放つといわれております。頭には全部で 656 の螺髪(らほつ)があり、悟りに達したことを表しております。真ん中の一番大きなカールは、仏の知恵を表しております。眼は長く、片目 1 メートルあり、私たちを見守ってくださっております。耳も長いです。1.9 メートルあり、私たちの話に耳を傾けてくださいます。口はやさしく微笑まっております。19 世紀に来日したアイルランド人のラフカディオ・ハーンは、「東洋の魅力的な微笑」とはめたえました。手の形は瞑想を意味し、手には水かきをもっております。この水かきのある手で、何でももらさずに救ってくださいます。
43. この大仏様の中は空洞になっており、中に入ることができます。中はせまく、鑄造された時の接続部分を見ることができます。仏像は 8 つの部分に分けて鑄造されました。中に入ってみたい方は、**20 円**の入場料を大仏胎内入口で払い、中を見学できます。現地に着きましたら、入口の場所までご案内いたします。
44. 大仏見学後は、徒歩にて、[長谷寺](#)にご案内いたします。徒歩約 7 分です。長谷寺も浄土宗系のお寺です。寺伝によれば、736 年創建の歴史の長いお寺です。お庭や 2,500 株ある紫陽花(あじさい)で有名なお寺で、季節を楽しむ観光客で季節ごとに賑わいを見せますが、信仰厚い人が、御参りするためにくるお寺でもあります。こちらは、宗教的意味合いで見どころが多く

ありますので、20分ほどお寺の境内を案内し、その後自由時間を20分ほど設ける予定です。到着前に簡単な概要だけご説明させていただきますと、創建は736年にさかのぼります。その15年前、721年に、信仰心のあつい僧侶が奈良の長谷村の山奥でクスノ木の巨木を見つけました。その巨木から霊気を感じた僧侶は、二体の十一面観音像を作らせました。一体は、長谷村に安置され、長谷寺というお寺が建立されました。もう一体は、近くの海に、「いつかもう一度現われて、人々を助けますように。」との祈りがこめて流されたといわれています。流されてから15年後の736年、鎌倉市内の海岸にこの十一面観音像が流されてきました。そして、この鎌倉の地にもう一つの長谷寺が建てられました。

45. 長谷寺のこの御本尊は、流されてきた十一面観音像ですが、721年に作られたオリジナルのものとは言い難く、その後現在にいたるまで何度も修復が加えられているため、何年にできたかは未詳となっております。調査によると鎌倉時代から室町時代にかけて作られたものではないかと考えられております。御本尊は、木製の彫刻で、高さは9.18メートル。木製の彫刻において日本最大級となっております。十一面観音というとおりの、十一の顔を持っており、それぞれの顔が異なった表情をしております。この様々な顔で、様々な苦悩に耳を傾け、様々な人々を救済するといわれております。長谷寺では、御本尊の他にも様々な仏像を見ることができますので、それぞれの仏像を目の前に後ほどご案内をさせていただきます。
46. 皆様の右手に見えてきましたのが、[鶴岡八幡宮](#)です。鎌倉で一番大きな神社で、将軍源頼朝ゆかりの地でもございます。将軍源頼朝は、鎌倉に入ると、先祖ゆかりの神社をこちらの地に移し、この神社を中心に街づくりを行いました。鎌倉時代、鎌倉の中心は、まさにこのあたりでした。こちらの神社は、高德院、長谷寺の後に訪問いたしますので、長谷寺訪問後にご説明をさせていただきます。
47. バスが走っているこの道は若宮大路と呼ばれております。1182年に、将軍源頼朝が、妻政子の安産を祈願して作った道です。右手の少し高くなっている道は[段葛](#)と呼ばれ、同じ時期に源頼朝の命によって作られました。この段葛は、鶴岡八幡宮から海岸まで1.8キロほど続き、中間地点に二の鳥居、海岸近くに一の鳥居がありました。しかJR横須賀線の開通により、二の鳥居と一の鳥居の間にある段葛はとりこわされ、現在は二の鳥居から三の鳥居までが残っております。段葛に植えられているのは300本の桜の木とつつじの木です。4月は桜のトンネル、5月はつつじを楽しむことができます。
48. ただいま、JR鎌倉駅横を通過しております。公共交通機関を利用してくる場合、JR鎌倉駅が起点となります。東京から乗り換えなしで来ることができ、観光地としてだけでなく住宅地としてもとても人気があります。
49. ただいまの線路が江ノ電の線路です。首都圏にはめずらしく単線の電車となっており、のんびりした雰囲気があり、人気があります。この江ノ電は、鎌倉駅を起点に、山の中、太平洋沿いを走り、隣の市藤沢市まで走っております。

50. バスは長谷地区に入ってまいりました。まもなく鎌倉の大仏がある高徳院に到着いたします。高徳院で 20 分の見学時間を取り、その後、徒歩で長谷寺まで移動をします。徒歩約 7 分ですが、道が狭いので、徒歩移動の際は自動車にお気をつけください。くれぐれも歩道を歩くようお願いいたします。長谷寺では 40 分の見学時間を取り、その後、高徳院横にある駐車場まで徒歩でもどり、バスにて次の見学箇所の鶴岡八幡宮へ向かいます。お土産をご購入しいお客様は、各訪問地で自由時間がありますので、自由時間にお買い物をお楽しみください。
51. 目の前の大仏が、日本の二大大仏の一つ、「[鎌倉の大仏](#)」です。日本の歌人と謝野晶子は、とても美男子だと言っております。もっと近づいて写真を撮りましょう。
52. 皆が腰掛けています大きな石は、大仏殿の柱の跡です。ここに大きな柱があり、大仏殿をささえておりました。
53. 右側の壁につるされているのは、わらの草履です。長さは 1.8 メートル、幅は 0.9 メートル。重さは 45 キロ。大仏様の足にあうように、子供たちが編んだものです。子供たちは、大仏様の人々を助けるために歩き回る時に、草履が必要だと思い作ったそうです。
54. 左側に、体内に入る入口があります。入ってみたい方は入り口で **20 円**を払う必要があります。中はとても狭いので、所要時間は数分程度です。
55. 右側にあるのは、大仏関連の商品をおいてあるお店です。お土産屋さん他にもたくさんありますが、大仏の本、御釈迦様の本、仏像などはここが一番そろっております。
56. トイレは、壁の後ろにございます。それでは、15 分程度のフリータイムをとりますので、集合時間になりましたら、集合場所にお戻りください。
57. 736 年に創建されました長谷寺です。20 分ほどで境内をご案内いたします。お寺の見どころを説明しながら歩き、最後に海が見える展望台まで行き、その後自由時間を 20 分ほど取る予定です。
58. 長谷寺は回遊式庭園で有名なお寺で、四季折々、違った花が楽しめます。こちらは西方極楽浄土と呼ぶにふさわしい風情を呈しております。仏様がいらっしゃる極楽浄土へ行くために、仏教の教えを守るのが仏教徒です。その浄土はこの庭園のように美しい、と考えられております。
59. この奥の部屋では、一般の庶民が写経をしております。写経は、経典を写すことによって徳を得る修行の一つです。経典は主に昔の漢字で書かれており、現代人の私たちには理解できないのですが、集中して写すことが大切とされております。最近は漢字文化のない国の方が写経をすることもあり、その場合は、御本尊様の絵を写すようです。写経には 1 時間～2 時間必要で、写経を目的に長谷寺を訪れる人も少なくありません。

60. 今から弁天窟に入ります。弘法大師がこもって修行したと言われている洞窟です。鎌倉は平野が少なく、僧侶が修行に励むための洞窟が多数掘られております。この洞窟の壁面には弁財天とその眷属(けんぞく)である十六童子が彫られております。写真を撮ることはできませんが、滑りやすいので足もとにご注意と、頭上が低い部分がありますので、頭上に注意してください。弁財天は、海の女神様で、七福神の中の唯一の女性神です。手には琵琶を持っており、音楽、芸術の神様、そして財宝の神様とみなされております。十六童子にもそれぞれ役割があります。たとえばこちらは、財産の神、こちらは、学問の神、です。人々は、特別な願い事があるときに、その願い事を叶えてくれそうな童子に願いをこめて、ろうそくの灯をとします。
61. こちらには絵馬がたくさんかかっております。奈良時代には、願い事と一緒に本物の馬を奉納しておりましたが、本物の馬は高く奉納しにくいことから、平安時代には現在のこの絵馬の形になったと言われております。特別な願い事があるときに、絵馬に願い事を書き、ここに吊るすのです。これは日本人の習慣ともなっており、小さい神社仏閣ですら、このような絵馬をみることができます。
62. 地蔵堂です。多くの地蔵が並んでおります。この地蔵像は、生まれてこられなかった赤ん坊や幼くして亡くなった子供達の魂を慰めるためにここにあります。子供を亡くした各家庭の親が、お地蔵様があの世で子供たちの魂を導き守ってくださることに感謝し、地蔵像をお祀りしております。僧侶は毎朝読経供養をします。これもお寺の一つの役割です。仏教は死後の世界と密接に関わっており、お葬式や亡くなった方の霊の供養を行うのはお寺です。
63. 鐘楼があります。時計がない時代には、時間を知らせるために鐘をつきましたが、現在は大晦日に 108 回鳴らされるのみとなりました。この大晦日の儀式は除夜の鐘といい、108 の煩惱を払うために鳴らされます。人は 108 の煩惱を持つといわれ、この鐘の音で煩惱を払い、清々しい心とともに新年が迎えられるのです。
64. 阿弥陀堂です。この中の写真を撮ることは禁止されておりますのでご理解お願いいたします。この阿弥陀如来座像は、1194 年に将軍源頼朝が 42 歳の厄除けのために作りました。42 歳は男性にとっては一番不運な年齢、大厄と考えられており、大厄を追い払うため、この像が作られました。今でも厄年を信じている人は多く、女性は 19 歳、33 歳、61 歳、男性は、25 歳、41 歳、61 歳で厄払いのためにお寺を訪れる人は多いです。こちらの像も木造で、外側に金箔がはられております。高さは、2.8メートルです。
65. 本尊が祀られております本堂です。ここはお寺の中で一番大事な場所ですので、帽子を脱ぎ、中ではお静かに願います。写真撮影もできません。本堂に入る前に香炉があります。線香は百壇、丁子、沈香、安息香などを松脂などの糊料で固めて線状にしたもので、火を点じて仏前に供えます。線香は仏様への大事な供養物です。その香りは仏様に届くだけでなく、線香を焚く本人はもとより、周囲の皆に行き渡る徳を持っています。それは仏様の大慈悲と同じように四方に無限に広がり、私たちに深い喜びと信心を起こさせます。そして線香は一度火を灯すと燃え尽きるまで芳香を放ち続けることから、命ある限りの仏様への信仰と、自らが物事

を行う時に努力をし続けることを現しているのです。また線香は良い香りを放って、時と所の不浄をすべて清める徳を持っています。この線香の煙で体や心の汚れを祓い、清浄な心にしてから中に入ります。

66. 今日の前にある大きな観音像が、先ほどお話しました御本尊です。寺伝によりますと、721年に奈良で彫られ、その後15年間海を漂い、736年に鎌倉にたどりついたものです。日本で最大級の木製の彫刻で9.18メートルあります。長い間大切に保管され、公開されていませんでした。本尊は見られなかったため、かわりに本尊の複製を人々は拝みました。その複製が目の前にある小さな象です。小さいといっても日本人成人女性くらいの150センチです。長谷観音は独特の観音様で、右手に杖、左手には蓮の花を持っています。杖は、観音様が歩くことを表しており、蓮は仏教のシンボルです。長い間海に浮かんでいたため、漂着した時は、貝殻で覆われていたといわれております。漂着したときは、素木でしたが、1342年將軍足利尊氏の要望にて金箔が貼られ、1392年に光輪が付け加えられました。
67. 大黒堂です。この堂内も写真撮影は禁止です。日本で最も人気のある神様七福神の一人です。大黒点の後方にはかの6人の神様の像があります。大黒天は米俵にのっており、金色の打出小槌を持ち、小槌の真ん中には、財産を招くという意味の福という文字があります。この文字を触ると、財産に恵まれるといわれております。背中には大きな袋を持ち宝物が入っております。
68. 経蔵です。仏教には、経典がありますので、それを保管する本棚があります。こちらが本棚になります。普通の寺院では、本棚は見ることはできません。こちらの本棚は、本来は回転することが可能な回転本棚でした。一周回転すると、ここに保管されている経典すべてを読んだのと同じ徳を得ることができると考えられております。が、文化財保護のため、現在回すことができるのは、月一日と限られております。
69. 展望台にきました。長谷の町並みも見えますし、鎌倉の海外も見えます。この辺りの海岸はウインドサーフィンで有名で、平日、休日を問わず年中ウインドサーフィンを楽しんでいる人がいます。この海岸に、長谷寺の御本尊は736年に、この地の人を救済するためにたどりつきました。それ以後、長谷の信仰の中心としてこの長谷寺は、地元の人からも愛されております。経蔵裏手にある山は紫陽花で有名で、梅雨の季節は2,500株の紫陽花が一斉に咲き誇ります。こちらの場所は休憩所になっておりますので、ご自由に休憩ができます。それでは20分の自由時間をお楽しみください。集合時間に集合場所でお待ちしております。
70. 二つの仏教寺院はどうでしたか？これから鎌倉最後の訪問地となる[鶴岡八幡宮](#)へむかいます。こちらはもう一つの宗教、神道の神社となります。15分ほどで到着いたしますので、到着するまでの間は、神道と本日行く鶴岡八幡宮についてお話したいと思います。神道は日本固有の宗教で、神への道と書きます。神道は、日本の宗教で、山や川などの自然や自然現象を敬い、それらに八百万の神を見いだす多神教です。起源はとても古く、日本の風土や日本人の生活習慣に基づき、自然に生じた神観念です。このためキリスト教、仏教のような開祖が存

在せず、縄文時代を起点に弥生時代から古墳時代にかけてその原型が形成されたと考えられています。神道の考えでは、森羅万象に神が宿ると考えられています。開祖もなく、経典もなく、決まり事もないので、日本国内だけにとどまり世界中に広まることはありませんでした。また仏教が伝来した後も、このように決まりごとがないので、日本人にとって二つの宗教を同時に信仰し両立することはとても簡単な事でした。

71. 日本人は神を信じる気持はあるのですが、信仰に厚いわけではありません。毎週のように神社に行くことはありませんし、お寺も同様です。自分の都合がいいとき、伝統的行事があるとき、その時々に出かけていきます。神社に関していいますと、お祝い事は基本神社で行われます。お宮参り、七五三、成人式、結婚式などです。他にも新しいビジネスを立ち上げたとき、新しい車を買ったとき、神社でお祝いをします。お寺はその逆で、死に関わる悲しい行事が行われます。先にも話した通り、死後の世界と密接に関わっているからです。お葬式、四十九日、法要などはお寺でとりおこなわれることが多いです。神社もお寺も定期的に行くことはありませんが、必要なその時々に行きます。
72. 今向かっているのは神社ですので、幸せあふれる場所と言えるでしょう。日本人のライフスタイルは、欧米化の波にさらされ、ある部分では伝統を失ってきておりますが、神社で行う家族行事や諸々の伝統行事は、今日も続いております。本日着物のおくるみを着た小さな赤ちゃんと着物を着たお母様を見かけるかもしれません。お宮参りです。着物を着たお子様を見るかもしれません。七五三という子供の成長を祝う行事です。白の内掛けをきたお嫁さんと、黒の羽織袴を着たお婿さんを見かけるかもしれません。特別な時には、日本伝統の着物をまとい、神社へ行く習慣は今も色濃く残っております。
73. 着物に関しては、実用的ではないので、着物を着て会社へ通う人はまずいないでしょう。しかし、最近では着物を着る女性も増えてきて、友達同士で着物を着て出かけることも増えてきています。着物を持っている数は興味によって違いますが、娘がお嫁に行く時に、母が着物を持たせることも多いです。1月の成人式は、若者向けのとてもカラフルな振袖を着た20歳の若者が街にあふれかえります。夏には綿で出来た着物を着る女性を多く見かけます。これは浴衣といいます。着物は肌襦袢、帯など、着付けがとても難しく、自分で着付けすることが出来ない人が多くいますし、着付けをマスターするためには着物学校へ通う人がほとんどです。しかし浴衣はカジュアルで、着付け学校に行かなくても、自分で着ることができます。最近では浴衣をきてくると特別なサービスをしてくれるレストランなども増えてきて、浴衣女性を見ることが多くなってきております。
74. ここからは、[鶴岡八幡宮](#)について、御説明したいと思います。現在の鶴岡八幡宮は、源頼朝将軍によって、1180年にこの地に建てられました。源頼朝が政権をとる前の時代は、天皇の時代で、天皇は京都に住んでいました。主権を握った源頼朝将軍は、源頼朝を支援してくれる武士が多い東のこの地に幕府を建てることにしました。またこの地は、山々に囲まれ、一方は海に面し、自然の要塞になり敵陣の攻撃から守るのに都合がよかったとも言われております。そして、この鶴岡八幡宮を中心に街づくりをはじめていきました。神社ですので、神様が

います。ここの神様は武運の神である八幡神です。この八幡神は三柱いて、応神天皇、比売神、神功皇后です。武運の神を祀ることによって、永遠に武士の世が安泰であることを願いました。しかし、不安定な時代、この政治の中心地の神社境内でもいくつかの悲しい事件がおきました。二つの有名なお話を紹介いたします。

75. 一つ目は、頼朝将軍とその弟義経の話です。頼朝将軍が主権を握りましたが、実際源軍を勝利に導いたのは弟の義経でした。義経は、天皇から高い評価を受けており、頼朝将軍はそれに対して怒り、殺害することを決意しました。義経は逃亡し、その恋人の静御前がつかまりました。京都育ちの踊りの上手な女性でしたが、京都から鎌倉に連れてこられ、頼朝将軍の前で頼朝将軍を称える踊りをするように言われます。ところが彼女が躍ったのは、逃亡している義経への愛を表現した踊りでした。頼朝将軍は、怒りましたが、妊娠している静御前は殺さず、生まれてきた赤ん坊を殺しました。その舞台が今も残っており、毎年4月に舞踊が奉納されます。
76. 二つ目の話は、頼朝の息子実朝将軍と彼の甥の話です。家族間でも、実権を握るための争いが絶えなかったこの時代、頼朝将軍の二男が三代将軍になりましたが、逆恨みされ、彼の甥に境内で殺されてしまいます。甥は、大きなイチヨウの木に隠れており、三代将軍の実朝将軍がくるのをじっと待っておりました。樹齢1000年以上だった見事なイチヨウの木が境内にあり、神社のシンボルとされておりましたが、3年前の2010年に暴風で根元から倒れ、現在再生をはかっております。
77. 右手に二の鳥居が見えてきました。二の鳥居の前に大きな狛犬が見えます。この狛犬は鎌倉市内で一番大きい狛犬です。鳥居は神道の神社には必ずあり、聖域との境を表すのと同時に、通った人を清める力があると信じられています。右手に見えてきましたのが、源頼朝将軍によって作られた段葛で、前方丘の上に見えるのが鶴岡八幡宮本殿です。バスは間もなく鶴岡八幡宮駐車場に到着いたします。40分の休憩をとりますが、15分間お時間をいただき、本殿をご案内させていただきます。本殿は60段の階段の上にあります。本殿ご案内後、20分の自由時間を取りたいと思っております。本殿の他にも小さな神社がいくつかございますので、自由に境内を散策してみてください。本殿がある60段の階段を上りたくない方は、その時点で自由時間となりますのでよろしくお願いいたします。
78. これは酒樽です。伝統的に神様には清らかな水として玄酒を奉納しておりました。時代が変わるにつれ、お酒も奉納するようになりました。神社は奉納してくれた酒樽をこのように飾ることによって謝意を示しました。神様が飲むくらい高級な酒ということで、その時代には大きな宣伝効果がありました。これが伝統のはじまりですが、今もその伝統は続き、毎朝お酒を神様に奉納しております。
79. こちらが先ほどお話をしました静御前が躍りました舞台です。悲しい事件が起こった場所です。年に一度静御前を偲んで舞踊の奉納がされますが、その日以外は、結婚式などのお祝い事に使われております。

80. そして、こちらがもう一つの悲しい舞台になりましたイチヨウの木です。写真のように、大きな木が 2010 年まで立っておりました。今は歴史の証人に息を吹き返してもらうべく、保護し成長を見守っております。
81. 本殿にきました。こちらの建物は、何度か焼失し、現在の建物は 1828 年に当時の将軍だった徳川家斉によって再建されたものです。国の重要文化財に指定されております。門は隨身門といい、平安時代に貴族の警護にあたったといわれている隨身が鎮座しております。左側の隨身は矢を持ち、右側の隨身は刀をもっております。この隨身門は、由緒ある神社のみにあり、全国でも数えるほどです。門に美しく飾られた動物の彫刻は、火事から守る動物と言われております。本殿は権現造りと呼ばれる神社の作りで、神様がいらっしゃる本殿とお参りする拝殿があり、その二つを結ぶ幣殿があります。本日は拝殿での参拝となります。神社では二礼二拍一礼となります。縁起を担ぐために 5 円玉のお寒銭をあげる人もいます。5 円は、御縁ともいい、神様とご縁があるように、と縁起を担ぐのです。中に入っている方々がいらっしゃいます。日本人は特別な時に祈願のために中に入ります。通常は外でお参りをすることが多いです。特別な祈願とは、お宮参り、七五三、病氣平癒などです。
82. こちらはお神輿と呼ばれるもので、お祭りの際に持ち運ぶことができる神社です。17 世紀～18 世紀に造られた神輿が置いてあります。神輿はお祭りの間、神様の魂が一時的に宿る場所といわれ、人々が担ぎ町中を練り歩きます。お祭りは、田植えの前に豊作を願って行われたり、豊作に感謝して行われたりするので、春と秋に行われることが多いです。
83. こちらではお守りが売っております。これも日本人の習慣で、長生きしてほしい祖父母に長寿のお守りをあげたり、子供のために学業のお守りをあげたり、出産を控えている友達に安産のお守りをあげたりします。もちろん自分にも開運のお守り、交通安全のお守りを買ったりします。
84. その横で、日本人が木箱をふっているのはおみくじです。大吉、吉、凶、大凶などがありますが、日本人はおみくじが大好きです。神様からの助言が書いてあり、読んだあとこちらへ結びます。凶、大凶は絶対に結び、自分と一緒に凶は持っていきませんが、吉ならば自分と一緒に持って帰っても構いません。英語版もありますので、もし興味があればやってみてください。
85. それでは、20 分の自由時間です。まっすぐ進むと若宮と白旗神社があります。その建物が休憩所になっており、中でスナックやアイスを購入できトイレもあります。こちら側に歩いて行くと、二の鳥居、その手前に二つの池があり、旗上社があります。
86. 古都鎌倉を楽しんでいただけましたでしょうか？これからバスは朝来た道を北に約 20 キロ戻り、横浜に向かいます。45 分程度ですので 14 時ごろ到着予定です。
87. 本日訪問しました 2 か所の神社仏閣の他にも鎌倉には沢山のお寺があります。鶴岡八幡宮の北側は北鎌倉と呼ばれ、禅寺が多くあります。鎌倉時代は、座禅で修行する禅が武士の間

で支持され、広まりました。北鎌倉には、鎌倉時代に建てられた鎌倉五山一位建長寺、二位円覚寺など人気の禅寺が集中しております。この禅寺の中では、座禅体験などでもできるお寺もあります。

88. またこの辺り一帯にもお寺がいくつかあります。竹の庭で有名な報国寺、枯山水で有名な浄妙寺などがあります。本日行ったお寺ほど大きくありませんが、静かにゆったりとした時間を過ごすことができるお寺です。お時間がありましたら、一日使って寺巡りをするのもいかがでしょうか？鎌倉は駅からハイキングコースもあり、ハイキングと寺巡りが楽しめます。実際多くの日本人が一日かけて寺巡りを楽しんでおります。
89. 左側に見えておりますのは、鎌倉最大の公園墓地鎌倉霊園です。このような墓地は、首都圏にはいくつかあり、宗教を問いません。日本人は、ほぼ 100%火葬されます。これは釈迦が火葬されたことにちなみます。天皇だけは、1617 年の以来火葬されておらず、伝統的に土葬されておりましたが、今上天皇の強い希望もあり、2013 年 11 月 14 日に今上天皇は死後、火葬されることが決定されました。墓石は各家庭一つで、一つの墓石の下に家族の位牌が入った灰壺があります。基本、長男が墓守はすることになっており、娘は婿側の墓に入り、二男は新しい墓を建てます。
90. バスは横浜市内に入ってきました。先ほどもお話ししましたとおり、横浜市は神奈川県で最も大きく、人口は市町村の中で最も大きい市です。面積は、437 キロ。そこに約 376 万人(2021 年 10 月 1 日現在)が住んでおります。2000 年には人口は 340 万程度でしたので、この 20 年間で人口は 36 万人ほど増えました。とても人気のあるベッドタウンです。
91. この横浜の歴史はとても浅く、1854 年から始まったといっても過言ではありません。もちろんその前にも人は住んでおりましたが、それまでの横浜は戸数 100 戸足らずの半農半漁の寒村でした。横浜村の運命を一変させたのは、江戸時代末期にきたアメリカのマシュー・ペリー率いる黒船の来航でした。太平洋航路の拠点として、また、捕鯨の際の供給基地として日本の港を利用することを望んだアメリカ海軍の黒船一行は六浦藩小柴村沖(現在の金沢区八景島周辺)に無許可のまま 2 か月間投錨し、幕府の対応を待った後に横浜沖へと進み入り、その後幕府は横浜村に設営した応接所で外交交渉を行いました。交渉の結果 1854 年に横浜村で日米和親条約が締結され、1858 年には神奈川沖・小柴(現・八景島周辺)のポウハタン号上で日米修好通商条約が締結されました。この通商条約に「神奈川」を開港するよう定めたことが、横浜の都市開発の発端となりました。幕府は、東海道に直結し当時一番に栄えていた神奈川湊を避けるように考えました。外国人居留地をできるだけ栄えていた町から遠ざけるため、小さな横浜村を開港地としました。横浜村には、短期間で外国人居留地、波止場、税関など国際港の体裁が整えられ、1859 年に横浜港は開港しました。つまり江戸末期横浜が寂れた小さな村だったおかげで横浜港が選ばれ開港し、急速に国際都市として発展を遂げたのです。

92. 外国人居留地は関内と呼ばれ、アメリカ人、イギリス人、フランス人などが多く住みはじめました。彼らの事務所や住宅は、海沿いの眺めのいい場所に建てられました。当時、長きにわたり鎖国をしておりましたので、日本人は英語が話せません。もちろん日本にきた彼らも日本語が話せません。そこで通訳として、アメリカ人やイギリス人が連れてきたのが中国人でした。日本人と中国人は漢字を使って意思疎通を取ることが可能でした。次第にその中国人もアメリカ人やイギリス人から自立し、固まって住むようになり中国人街を作るようになりました。
93. それが現在にいたる横浜チャイナタウンです。独立した中国人は 1950 年ごろまでは、裁縫職人、理髪師、料理人として活躍をしておりました。1964 年のオリンピックでは、日本人が外国料理に興味を持ち始め、中華料理ブームがおこりました。その後どんどん中華料理の店がオープンし、現在にいたります。500 メートル四方の狭い路地に 500 店舗以上の店があります。世界中にあるチャイナタウンですが、日本のチャイナタウンは、他の国のチャイナタウンに比べて非日常化、観光地化されているそうです。中華街の老舗料理店「寓珍樓」代表の林兼正氏は、「世界の中華街は現地に住む中国人のため作っているが、横浜中華街は日本人のためにある」といっております。確かにその通りで、ここを訪れる 90 パーセント以上の客は日本人だそうです。そのため、中華料理も、販売している雑貨も日本人の好みにあったものになっており、今では年間 2,300 万人もの人が訪れるようになっております。
94. 現在、横浜中華街には、約 6,000 人の中国人が暮らしております。中華街の中には中国人学校もあります。さて、ここで在日外国人についてのお話をしようと思います。法務省の統計によりますと、**2019 年現在、在日外国人は 293 万人**でした。2008 年のリーマンショックを機に在日外国人数は減り続けております。その中で一番多い都市は東京で、それでも人口の 3 パーセント程度です。国籍別に見ますと、在日中国人が **814,000 人**で一番多く、続いて韓国人の **450,000 人**、次いでベトナム人の **410,000 人**程度です(**2019 年**)。
95. 日本の人口は現在 **1 億 2530 万人(2021 年 8 月 1 日)**。減少し続けておりますので、外国人労働力が必要となり、優秀な外国人の人材確保も政府の大きな課題の一つとなっております。特に医療分野では人材不足が深刻で、現在インドネシア、フィリピンと協定を結び、看護師、介護士として力を借りております。
96. さて、横浜市街に入って参りました。右手には、横浜スタジアムが見えてきました。プロ野球チーム横浜 DeNA ベイスターズの本拠地となっております。先にもお話ししました通り、野球は日本で一番人気のあるスポーツです。プロ野球は 3 月後半に開幕し、10 月に閉幕します。この期間、土日ともなると多くのファンでこちらのスタジアムも混雑いたします。
97. まもなく、レストランに到着いたします。横浜中華街の外にはなりますが、日本を代表する中華料理店で横浜の景色とともにランチをしていただきます。ランチ後はバスで数分移動し、日本最大の中華街の散策していただきます。中華街は雰囲気を感じてもらうだけの 20 分程度の短い時間の滞在となります。その後バスで 15 分移動し、首都圏で最も美しい日本庭園、三溪園で 50 分ほど時間を取る予定です。

98. (東天紅の場合)レストランに到着しました。こちらのビルの10階になります。全員でエレベーターには乗れませんので、各自10階まできてください。10階にはレストランは一箇所ですので、10階までくれば迷うことはありません。トイレはエレベーターホール横、レストラン外にございます。
99. ランチはいかがでしたでしょうか？この後、日本最大の中華街を散策します。短い滞在時間ということもありまして、基本自由行動となります。中華街で有名な肉まん、小籠包、甘栗をご賞味いただいたり、コーヒブレイクを取っていただくことも可能です。ショッピングに興味がある方は、お菓子、お茶などの他におもしろい雑貨なども購入できます。もし食べ物にも買い物にも興味がないのであれば、私が中華街と一緒に歩き、中国の道教の神社、関帝廟までお連れいたします。私と一緒に散策したい方は、旗をもって歩きますので、旗についてきてください。
100. [関帝廟](#)は、1862年に中華街に住む中国人によって建てられました。外国で暮らしている華僑の心のよりどころであり、生活の中心となりました。ところが関東大震災、第二次世界大戦で消失し、そのたびに再建されてきましたが、1986年の火災でもまた消失してしまいました。本日見ていただく関帝廟は、1986年に再建されたものです。材料はほとんどを中国から輸入し、豪華絢爛な神社です。午前中に日本の神社を見ていただきましたので、日本の伝統的美と中国の美を比べていただくのもおもしろいかと思います。
101. ここが関帝廟です。160年に生まれ、国家安定のために戦った実在の人物関羽を祀っております。武将として財をなしたため、商売繁盛の神様として知られております。ここでは道教式に3回お辞儀をしてから合掌いたします。柱もご覧ください。精巧な彫刻がなされております。屋根の上もとても煌びやかで華やかな彫刻が見られます。日本の美とは全く違いますが、精巧な彫刻、カラフルな色合い、派手で華美でとても美しいです。
102. 横浜中華街はいかがでしたか？夕食の時間帯になるともっと人が集まってきます。ライトアップもされ、また違う雰囲気の中華街が楽しめます。電車ですと渋谷から中華街行きに乗ると一本で来ることができます。
103. 次に向かいますのは本日最後の訪問地となります[三溪園](#)です。日本全国に美しい庭園はありますが、三溪園は間違いなく日本屈指の日本庭園だということが言えます。ただいまから三溪園の説明をしたいと思います。三溪園は原三溪が作った彼のプライベートの庭園でした。原三溪の名前から三溪園と名付けられました。原三溪は、20世紀初めに製紙・生糸貿易で大成功し、財をなした横浜の実業家でした。その実業家、原三溪が、1900年頃～1920年頃にかけて、横浜湾に面した三の谷と呼ばれる谷間の地に作り上げた175,000平方メートルの日本庭園、三溪園です。土地は、三溪の義祖父が購入していたのもで、三溪が庭園作りに着手しました。三溪は、「土地は私有のもの。しかし自然は皆のもの。庭園を公開するのは当たり前だ。」と当初から公開する意志をあきらかにしておりました。私邸にも関わらず門のところには、「皆様を心より歓迎します。」といった意味の看板が立てかけられておりまし

た。1906 年から一般に公開された外苑と、三溪の私邸としていた内苑の二つの庭園からなり、京都や鎌倉などから集めた 17 棟の歴史的建造物と自然の調和した景観が見事な庭園です。横浜には建築関連の重要文化財が 15 あり、そのうち 10 が三溪園にあります。そのため、三溪園は、建築の博物館といわれております。庭のあちこちにたてられた建物は、住宅、茶室、寺の本堂など様々ですが、どれも歴史的なもので日本各地から移築された物で新しく建てられた物は少ないです。なぜ移築なのでしょう？それは旧地での存続が経済的な理由などから難しく、消滅の危機に瀕しているものを、三溪が引き取って生き返らせたからなのです。インド人ノーベル賞作家タゴールは、約二ヶ月半三溪園に滞在し、彼の著「日本紀行」の中で「彼は物の価値を知っていて、その価値に代金を払い、そしてその物に敬意を込めて頭(こうべ)をさげることを知っている。」と述べております。

104. 本日は、その建築の博物館と言われている歴史的価値がある建築物が点在しております三溪園をご案内いたします。庭園は、外苑と内苑に分かれており、三溪の私邸であった内苑の方に重要文化財が集中しております。こちらの内苑のご案内をし、その後、外苑は自由散策していただくと思っております。庭園はとても広く、写真撮影に適した美しい場所が多数あり、自分のペースで見たい方は、最初から自由時間にさせていただいて結構です。またお茶室もあり、お茶体験も 600 円でできます。お茶体験をしたい方は 16 時までに会場に入らなくてはなりませんので、庭園を散策する前に会場にお立ち寄りください。基本、建築物の内部にはあがることはできませんが、一箇所、上がって日本家屋の中を見ることができ建物が外苑にございます。重要文化財の旧矢の原住宅です。1750 年頃に岐阜県白川郷付近に建てられた日本家屋です。こちらを見たい方は、内苑をご案内した後に、ご案内いたします。
105. 現在バスは横浜市本牧を走っております。こちらの本牧地区の海岸沿いに三溪園は造られました。現在、海岸沿いは埋め立てられ、工場、埠頭になっておりますが、かつては風光明媚な海岸としてしられ、外国人たちは本牧付近の海岸を「ミシシッピ・ベイ」と呼んでいたそうです。
106. このあたりは、現在ショッピングセンターとなっておりますが、1982 年までは、米軍に接收され、米軍住宅などの施設が建ち並んでおり、アメリカ村と呼ばれておりました。日本におけるジャズなどのアメリカ文化の発信地でもありました。
- 107 バスはまもなく三溪園に到着いたします。到着後は、チケットとパンフレットをお配りいたしますのでお受け取りください。パンフレットには園内の地図が載っておりますので、それに従って、散策することが可能です。庭園は広いですが、出入り口は一箇所となっておりますので、入った場所に戻ってきてくだされば駐車場が見つかります。三溪園では、20 分のガイドンスタワーを行い、20 分の自由時間を取りたいと思います。こちらが最後の訪問地になりますので、三溪園終了後には、東京に向かいます。ツアーの解散場所銀座まで約 1 時間～1 時間半。その後バスは新宿まで行きますが、銀座からは 45 分～1 時間かかりますのでよろしくお願いたします。

108. 旧燈明寺三重塔(重要文化財)が左側に見えます。三溪園のシンボリック的存在です。まず庭園に入って、人が目にするものは一つ、それが三重塔になるよう、庭園の真ん中に建てられました。美しい自然と見事に調和しております。1457年に京都の燈明寺に建てられた塔を1914年に三溪園に移築しました。関東地方では最古の塔です。
109. 鶴翔閣です。1902年に三溪の住居として建てられました。床面積は、950平方メートル。実際に三溪がすんでいた頃の邸宅はもっと大きく、第二次世界大戦後縮小しました。上空から見ると、鶴が飛翔している形をしていることから、三溪が鶴翔閣と命名。横山大観や下村観山といった日本画家が滞在し、創作活動にあたった史跡としても価値がある建物です。中は、居住用の部屋、来客用の部屋、音楽を鑑賞したり、古美術のコレクションを鑑賞する部屋などからなっております。
110. ここから内苑に入ります。内苑はもともと私邸でした。一般公開されたのは1958年。内苑には重要文化財の貴重な建築物が数多くあります。三溪が存命中は、内苑を公開しておりませんでした。その理由は、私邸である理由の他に、火災による貴重な建築物の消失を恐れたから、だといわれております。三溪は、貴重な建築物を後世に残すため、かなり神経をとがらせており、これから見ていただく建築物には、電気も通さなかったといわれております。
111. 御門です。内苑の入り口と出口には門があり、両方とも京都の西方寺から移築された物。京都の西方寺で道路拡張のため保存できなくなった門を三溪が移築。1708年に建てられた薬医門。
112. 白雲邸(隠居の家)です。三溪は、60歳になったら隠居して仕事は若い人に譲る、と常々いっており、長男が結婚したのを機に、1920年に自分と夫人の家を建てて隠居生活を送りはじめます。70歳で亡くなったのもこの家でした。家は隠居のための家なので派手にならないように、と、シンプルだけど、品のいい質の高い建物となっております。
113. 臨春閣(重要文化財)です。1649年紀州徳川家初代藩主の別荘として和歌山県に建てられたもの(巖出御殿)でした。その後、大阪に移築されていたのを、三溪が移築。長男の結婚式に間に合わせるように1915年に移築。第一家屋、第二家屋、第三家屋と三棟を建てるとき、三溪自身、毎日足を運び、指示をしておりました。臨春閣は、火事をおそれ、電気を通しませんでした。必要な時だけ蠟燭を使用。結婚式も蠟燭の灯でとりおこなわれました。そして、1939年の三溪の葬儀も、ここで行われました。
114. 旧天瑞寺寿塔覆堂(重要文化財)です。1592年豊臣秀吉が、京都・大徳寺に母の長寿祈願に建てさせた寿塔を収めるための建築物。寿塔は、京都にあります。かつてこの彫刻の全ては鮮やかな色彩で飾られていました、扉の彫刻、雲の中の迦陵頻伽、極楽にいるとされている僧正上の鳥で、人間の頭をもち、美しい声で鳴くと言われ女性にふさわしい彫刻となっております。欄間の部分は、雲と楽器を透かし彫りの中に入れております。

115. 月華殿(重要文化財)です。1603年に京都伏見城内に徳川家康によって建てられた。諸大名の控え室として使われていたものです。京都にあったときは、この建物にお茶室がついていたので、三溪はお茶室を横に新築しました。
116. 天授院(重要文化財)です。1651年、鎌倉建長寺そばにあった心平寺の地蔵堂の建物。今はどうみても素木作りですが、当時は黒の漆塗りでした。当時、建長寺周辺は、死刑場でしたが、ある日、罪人がこのお寺の前で打ち首になることになったが、太刀がおれてしまいました。罪人が髪の毛の中に、小さな地蔵を隠していて、地蔵の背中に刀の後があったと言われております。これは不思議な出来事と、罪人は刑をのがれ、地蔵は、お寺に収められました。現在は、この地蔵堂は、原家の持仏堂として使われ、三溪の位牌などがおかれております。
117. 聴秋閣(重要文化財)です。徳川家三代将軍徳川家光が、京都へ行った際、二条城内に建立しました。その後、家光が乳母の春日局に賜ったと言われております。この建物は小さいながら、建築物としてもとても価値が高いものです。できるだけ非対称に作ったユニークな建物。窓も屋根も、壁も、どこから見ても非対象となるように作ってあります。これは建物自体も自然と調和するような作りとしているからです。
118. 蓮華院です。1917年三溪の構想による茶室。三溪の最もお気に入りの茶室で、茶人だった三溪もここでよく茶会を開いておりました。宇治の平等院鳳凰堂の柱が、使用されております。三溪時代は、蓮華院は敷地内の別の場所にありましたが、戦争中に蓮華院を含め、建築物は解体され、戦火をさけるため、部材が保管され、戦後、蓮華院は竹林の中の茶室というテーマで建てられました。
119. 三溪記念館です。三溪ゆかりの資料や美術品を展示しております。お茶室もある。600円でお茶をたててくれます。
120. ここで内苑のガイドスツア―は終了し、自由時間といたします。集合時間にバスまでお戻りください。この後、引き続き、外苑にある約250年前に建てられた日本家屋の中を見たい方は、ご案内いたします。
121. 旧矢の原家住宅(重要文化財)です。入母屋合掌造りです。もともとは岐阜県白川郷にありましたが、御母衣ダム建設により、沈むことが決定されたので、三溪園に移築されました。1750頃建てられたと言われております。矢ノ原家は、その地域でも、三長者の一家族と言われ、当時裕福な白川郷の暮らしがみることが出来ます。靴を脱いで中にお入りください。まずこちらが通常の客間です。左にいくと畳があります。これは幕府の使いの代官が使う部屋でした。この板の間はご主人と家族の寝室です。二階は使用人の部屋でした。こちらは家族が食事をする場所です。そして台所。お皿をあらう場所となります。二階は、当時使用していた蚕や食器類を展示してありますのでご自由にご見学をください。

122. 三溪園はいかがでしたか？自然あふれる三溪園は季節ごとに全く違った趣があります。是非別の季節にもいらしてみてください。皆様のご協力の下、全ての行程を終えることができました。どうもありがとうございました。今から東京へ向かいます。最初のバスストップは銀座、次が新宿になります。銀座は晴海通り SONY ビル辺りに停まる予定です。新宿は、西口小田急デパート側に停まります。銀座まで1時間～1時間半。その後銀座から新宿まで45分～1時間かかります。今から帰り方を説明に皆様の座席にお伺いします。地下鉄路線図が必要であれば差し上げますので申し出てください。また、何か質問がございましたら、あわせてご質問ください。
123. 皆様に、このツアー参加のお礼を述べるとともに、これからの皆様のご滞在が楽しいものであることを願っております。これで鎌倉横浜ツアーを終了いたします。お忘れ物のない様身の回り品をお確かめ下さいませ。皆様ご参加頂きまして、誠にありがとうございました。

以上

【4】トラブル対応

【1】大渋滞に巻き込まれた場合

- ・基本的に、事前に予想される場合はツアー設定はしていないが、事故等で大渋滞に巻き込まれた場合、まずドライバーさんと適切な迂回ルートを進めるか相談する。同時に、オフィスへ連絡を入れて状況を報告する。
- ・昼食の前であれば、ランチ箇所へ状況報告と通常より遅れる旨を報告する。

【2】人為的ミスやクレームに関するトラブル時の対応について

- (1)乗車券、切符等の日付に誤りがある場合・オフィスへ連絡し指示を仰ぐ。
- (2)台帳上は食事なしのプランであるがお客様から食事付のプランに申し込んだと言われた場合
 - ・まず、バウチャーや旅程など書面を出してもらい、書面内容を確認する。
 - ・オフィスへ連絡し、指示を仰ぐ。食事付が正当である場合もあるので、食事の有無は早めに確認しておく。
 - ・ツアーステッカーだけでの食事の有無の判断をせず、必ずお客様に直接確認する。
- (3)お客様からのクレームが発生した場合
 - ・内容をできるだけ詳しくお客様から伺う。緊急を要する案件であれば速やかにオフィスまたは緊急携帯へ電話し報告し指示を仰ぐ。(連絡先については必携の連絡先一覧を参照)
 - ・急を要さない案件であれば、業務終了後メールまたは電話にてオフィスへ報告する。
 - ・現場で解決した案件であっても、後日お客様本人からもしくは現地エージェントを通してクレームに発展する場合もある為、必ずメールまたは電話にてオフィスへ報告する。

【3】(よくある)病気やケガに関するトラブル時の対応について

- ・異状を訴えた方が発生した場合は、まずお客様にヒアリングし、状況をしっかりと把握する。
- ・持病等で持ち合わせの薬で対処できる場合は、よく確認したうえで服用してもらう。
- ・重症または重傷の場合は、すぐに 119 番し救急車を呼ぶ。同時にオフィスへも連絡して報告する。
- ・救急車へ同乗せざるを得なくなった場合は、オフィスへ報告し指示を仰ぐ。

【4】バスツアーでの車両事故や車両故障に関するトラブル時の対応について

- ・発生後直ちに安全な場所へ停車し、お客様に異常を訴える方がいらっしゃるかどうか確認するとともに、ドライバーさんへ状況確認を依頼する。確認が終わり次第、状況に応じてドライバーさんから会社、警察、保険会社等へ連絡してもらうと同時に、ガイドは異状を訴える方がいらっしゃる場合は直ちに 119 番した後オフィスへ連絡し詳細を状況報告する。異状を訴える方がいらっしゃらない場合は、直ちにオフィスへ連絡し詳細を状況報告する。
- ・現場検証等で時間を要する場合は、お客様へお詫びを伝えると共に、ペットボトルのお水やお茶を提供する可能性があるが、オフィスへ確認し指示を仰ぐ。

【5】人命事故に関するトラブル時の対応について

- ・まずは、現場に居合わせる事業パートナーさん(バスドライバー、ランチ箇所スタッフ等)と連携してお客様の状況を把握し、直ちに警察や救急へ通報すると同時に、必携に記載してある内容の通りオフィスへも連絡し状況報告する。また、5WIH(When, Where, Who, What, Why, How)で経緯を全てメモする。
- ・その後の対応については自身で判断せずに、オフィスからの指示に従うこと。

【6】犯罪やテロに関するトラブル時の対応について

- ・まずは、現場に居合わせる事業パートナーさん(バスドライバー、ランチ箇所スタッフ等)と連携してお客様の身の安全を確保することを最優先事項で対応し、直ちに警察や救急へ通報すると同時に、必携に記載してある内容の通りオフィスへも連絡し状況報告する。また、5WIH(When, Where, Who, What, Why, How)で経緯を全てメモする。
- ・その後の対応については自身で判断せずに、オフィスからの指示に従うこと。

以上