日光ツアー

ガイドマニュアル

目 次

【１】旅程管理・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1

【２】ガイディング ・・・・・・・・・・・・・・・・・・5

【３】その他のガイディング・・・・・・・・・25

【４】トラブル対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・26

【1】旅程管理

【1】旅程

東京→〈首都高・東北道・日光宇都宮道路／160 分〉→日光東照宮（100 分）→昼食→田母沢御用邸（60 分）→霧降の滝 30 分）→（日光宇都宮道路・東北道・首都高 160 分）→東京下車解散 （19:00～20:00）

【2】お客様への案内事項

(1) 田母沢御用邸の休館日（毎週火曜日と特定日）は、輪王寺宝物殿・逍遥園に訪問いたします。輪王寺宝物殿・逍遥園も休館の場合、東照宮宝物館に訪問いたします。

(2)

①10/11～11/10 は、例年紅葉による交通渋滞が予想されます。渋滞および道路状況によっては、霧降の滝を訪問いたしません。

②1/1～3/31 は、霧降の滝までの遊歩道の凍結および雪積状況によっては、霧降の滝を訪問いたしません。上記（1）（2）の場合は、霧降の滝の代わりに、華厳の滝、輪王寺大猷院、二荒山神社のいずれかへご案内いたします。

(3) 上記期間外であっても、道路状況等の理由により、備考①または②と同様の対応をとらせて頂く場合があります。訪問箇所変更による返金はございません。

(4) 東京より気温が下がりますので、秋から春にかけては、コートや厚い靴下等防寒衣類が必要です。

(5) 日光東照宮境内ならびに霧降の滝では、坂や階段を歩きますので、歩きやすい服装と靴でお越しください。

(6) 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。

(7) 日光東照宮にてイヤホンガイドを使ってガイドが説明を行いますが、お客様が 15 名以下の時は使用しない場合がございます。

(8) 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 万円をお支払いいただく場合がございます。

(9) 観光終了後、バスは日光エリアのホテルへ立ち寄る場合があります。

(10) ベジタリアンメニュー、小麦粉アレルギー対応メニュー 、大豆アレルギー対応メニューをお選びいただけます。

(11) 改修工事により、陽明門の全体または一部がご覧いただけない場合がございます。

(12) 日光東照宮は宗教的建築物です。内部見学の際には裸足ではなく靴下等の着用をお願いいたします。

【3】旅程詳細・訪問箇所

(1)日光東照宮(100 分)

・駐車場は輪王寺・二荒山神社駐車場を利用し、駐車料金はガイドが支払う。
・入口にて所定の用紙にツアー名、人数などを記入する。
・修学旅行シーズンは混雑するため、時間配分に注意する。
・拝殿と本地堂では靴を脱いで中に入る。棚に靴をしまう。再度靴を履くときに他人の靴と取り違えのないよう注意する
・東照宮出発の際に昼食レストランに再度連絡をいれる。この連絡にあわせて、天ぷらの準備を始めるので必ず連絡する。
・昼食レストランへは天候によってバスで行ったほうが良い時もあるが、徒歩でも 5 分くらいである。バスの乗り降りの手間、時間を考えて、状況により判断する。ドライバーとこの点はしっかり打ち合わせしておく。

(2)田母沢御用邸(60 分)

・駐車場は御用邸の道路を挟んで反対側にある。駐車料金はガイドが支払う
・靴を脱いで棚にしまう。帰る際他人の靴と取り違えのないよう注意する。
・受付にてバウチャーを渡す。係員がお客様にパンフレットを渡して下さる。
・帰りにバスに集合する時，信号を守り、十分注意して道路を渡るように案内する。
・御用邸内の案内に時間をかけすぎると、庭園の見学時間が短くなってしまうので、時間配分に注意する
・外の喫茶・売店は 3 時で閉店する。
・館内で DVD の映像による御用邸の概要を見せてくれるが、日本語のアナウンスしかないため、お客様が聞きたい場合には通訳する。
・館内は大人数だと回りにくく、全員で最後まで回るのは難しい。ついて来られない人のためにも最初に集合時間、場所をしっかり案内しておく。

(3)霧降の滝(30 分)

・駐車場から山道を歩いて片道 10 分。滑りやすく、高齢者、足の悪い方にはきつく感じる道である。
・また体力のない方だと、登りで息切れすることもある。
・駐車場は無料。お手洗いは駐車場にある。売店もある。

【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。
・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いただく。

・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らないか確認した後、チェックインチーフと最終人員確認を完了し次第、バスを出発させる。

⑵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、携帯電話での通話はご遠慮頂く旨伝える。
・喫煙は所定の場所でして頂く旨伝える。
・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。

⑶ランチの連絡
・10:30 までに昼食レストランへ、ランチの連絡。レギュラーとベジタリアンと合わせてそれぞれの数と席割りを報告する。忍者ツアーのお客様には昼食は含まれていない。

①メニュー(和食):御飯、こごみ胡麻和え、日光湯葉、湯葉と菜の花の和え物、
天婦羅(海老+野菜)山菜鴨鍋うどん、日光たまり漬け、季節の果物。

②ベジタリアンメニュー:(和食)御飯、こごみ胡麻和え、日光湯葉、湯葉と菜の花の和え物、
天婦羅(野菜)山菜うどん、日光たまり漬け、季節の果物。

【5】日光東照宮
・裸足のお客様には途中のサービスエリアで、靴下を購入するようにご案内をする。
(東照宮の方によると神様の前で、裸足で歩くことは失礼である)
・忍者ツアーに参加のお客様にはバスに乗り遅れないよう時間配分に注意する。
自由時間は少なくなる。車内の荷物を忘れないようにする。バス亭までご案内する。
・冬季は非常に寒いので防寒着、拝殿の床が非常に冷たいため、厚手の靴下が必要。
・外は写真撮影が可能だが、拝殿、本地堂の内部は撮影禁止。また帽子着用も禁止である。
・自由時間に家康の墓に行く予定のお客様には往復 15 分ほどかかり、石段の登りはきつく、また自由時間が少なくなることを案内する。

【6】田母沢御用邸
・冬季は休憩室などの一部を除き暖房していないので、厚手の靴下や防寒着が必要である
・写真撮影は可能
・畳の部屋の縁は絹織物を使用しているため、縁を踏まないようにする。

【7】霧降の滝

・駐車場から滝まで片道約十分。道が狭い所や滑りやすい所があるので、足元に十分注意する。特に足の悪い方、 年配者にはややきついと思われる。また坂道の登り下りも多少あるため、体力ない方も注意が必要。雨の日は特に注意する。

・山のホテルはサンライズのお客様利用禁止なので、お客様には予め「会員制」などと伝え、利用しないように案内しておく。（駐車場から）

・霧降の滝の駐車場のトイレに野生の猿が入ってしまうことがあるため、表のトイレ扉を必ず閉めるように案内する。

【8】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。

・バスドライバーさんへの心付けを渡し、ドライバーさん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。

・お客様から特にご要望がなければ、霧降の滝から次のトイレストップの羽生 S.A まで、約 2 時間あるため霧降の滝でトイレを済ませておくようにご案内要。

・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】ガイディング

1. 皆様、おはようございます。自己紹介をいたします。本日ガイドを務めます〇〇〇と申します。運転手さんの名前は〇〇〇さんです。名前の後ろに“さん”を付けます。“さん”は便利な接尾辞で、Mr. Mrs. Ms. を意味します。私の名前は〇〇〇です。私たち 2 人が皆様を日光にご案内します。バスは急停車することがございますので、走行中はシートベルトをお締めください。また安全のため、窓から顔や手を出さないようにお願いいたします。

2. 先程、私は「おはようございます」と言いました。すでに皆様は“おはようございます”とか“おはよう”をこの日本滞在中にお聞きになっていると思います。“おはようございます”“おはよう”は朝の挨拶の意味ですが、ちょっとした違いがあります。この違いは日本社会では非常に大切なことです。例えば私共が、皆様同様の参加者、目上の人、お客様に挨拶するときは、一般に敬意を表す為に“おはようございます”と言います。しかし友人同士では一般に“おはよう”と言います。“おはよう”なら覚えるのに非常に簡単でしょう。米国にオハヨウ一州（State of Ohio）があります。でもあんまりアクセントを付けてはいけません。平べったく言いましょう。“おはよう”あるいは ‘おはようございます。”

3. それではこれから北に向かい関東地方の北東部、日光に行きます。本日の日光ツアーは宗教的意味合いの散策と観光の組み合わせとなります。午前中は世界遺産の一つ、日光東照宮、徳川家康の霊廟へ参拝します。駐車場から先は車では入れません。ですから皆様には歩いて参拝していただきます。東照宮の観光は全体では 1 時間 40 分程度かかります。本堂までグループで行動し、その後自由時間となります。駐車場にはご自身でお帰り頂きます。

4. 東照宮ではいくつかの魅力的な箇所をカバーします。これらの建物を団体で参拝します。ご存知のように日本人は団体で行動します。ですから“郷に入れば郷に従え”の例えのように私たちも団体行動をとります。本堂までは私から離れないで下さい。その後自由時間があります。写真を撮ったり、建物を見学したり、土産屋へ寄る時間も充分あります。途中交通渋滞に合うかもしれません。予定の訪問個所を時間内で済ますために、事前に皆様のご協力とご辛抱をお願いいたします。

5. さて、今、東京湾に近い東京の東部を通過します。すぐ東北道と呼ばれる高速道路に入ります。この道路は東京の中心部と本州の北端青森県を結んでいます。もちろんそこまでは行きません。本線を降りて日光へそのまま行く地方道路に入ります。ここから日光までおよそ 150km です。ですから通常は二時間三十分くらい掛かります。東京からですと、このバスでもう二つの県を通過します。埼玉県と群馬県です。県とは Prefecture のことです。日光は栃木県にあります。

6. 栃木県の南部に来ましたら、佐野で手洗い休憩をいたします。10 時 40 分にそこに到着する予定です。その後バスは日光へ直行します。日光には 11 時 40 分から 12 時の間に到着予定です。到着しましたら、約 1 時間 40 分かけて 日光東照宮 を参拝します。その後、日光東照宮の

近くのレストランまで徒歩で行き、食事をとります。お食事なしのプランに参加のお客様は、自由昼食です。和食の昼食を召し上がって頂きますので是非、箸をお使い下さい。もちろん使い方が難しいようでしたらお声をお掛け下さい。その後、田母沢御用邸 へバスで行き、見学します。最後に 霧降の滝 をご覧いただきます。霧降の滝までは駐車場から片道 5 分ほど山道を歩きます。そして、往路と同じ経路で東京へ戻ります。このツアーは非常に長い距離を走ります。新宿には 7 時から 7 時半頃、銀座には 7 時半から 8 時の到着を予定していますが、交通状態で前後することはご承知おきください。

7. 本日は多少日本語訛りの英語をお聞きになるかと思います。でも国々それぞれ違った訛りがあるに違いありません。皆様は今異国の国、日本にいるのですから、もちろん理解出来ない点があれば、言い直しをするように随時私に伝えてください。

8. 観光が全て済んだ後、このバスは東京へ戻りますが、皆様のそれぞれのホテルには戻りません。このバスは二箇所のみに行きます。最初に新宿駅西口の近くに行き、その後、銀座地区にあるソニービルの近くへ行きます。二箇所のどちらかから、ご自分のホテルへお戻り願います。もちろん皆様にどうやってホテルへお戻りいただくかを説明いたします。以上が本日の日程です。ご質問がありましたら、何時でも私にご質問下さい。

9. ただ今、銀座 を通過しています。銀座は東京の有数の商業地区で、デパート、レストラン、喫茶店、飲み屋があり、夜にはネオンが燈され、多数の人が散策をいたします。17 世紀、ここは銀貨を鋳造する特別な場所でした。銀座とは文字通り銀の座という意味です。19 世紀中頃以降、これらの場所が集約されて日本橋地区へ移転しました。過去にはここで貨幣が鋳造され、今人々はここでお金を使います。1980 年代から 2003 年までの銀座の中心銀座 4 丁目の地価は日本一、世界一でした。その後、バブル経済の崩壊とともに地価は下落し、2021 年 1 月現在、銀座で一番地価の高いところは「山野楽器銀座本店」で、1 平方メートル当たり 5,360 万円です。

10. 銀座地区には 歌舞伎座 がございます。現在の歌舞伎座の建物は 2013 年に完成しました。通年で歌舞伎が演じられ、約 2,700 人が収容出来ます。歌舞伎とは男性だけによって演じられる伝統的な舞台劇です。

11. ところで東京の人口をご存知ですか？東京都全体で約 1,404 万人(2021 年 8 月 1 日現在)です。東京は長い間、日本の政治・経済・文化の中心として機能しています。東京は「東の首都」という意味です。というのは、東京から西へ約 450 キロ離れた京都が 1869 年まで日本の首都だったからです。それまで東京は江戸と呼ばれていました。実は江戸には 18 世紀には日本のみならず世界で最も人口の多い都市だったのです。

12. 日本には 47 の都道府県があり東京は 3 番目に小さく、それでいて日本全体の人口の約 11.4%(2021 年 8 月 1 日現在)を占めています。ですからどこへいっても人が沢山います。列を作 って並ぶ必要があります。忍耐が出来ないと東京で住むのは非常に困難です。朝のラッシュア

ワーは通常 6 時半から 9 時半で電車や地下鉄の駅に行くと、東京行の列車はすべて通勤客で一杯です。

13. ただ今、東京の下町、浅草 に向かっています。皆様の参考に地図をお見せいたします。どちらの方面に向かっているかと日光がどこにあるかが、お分かりいただけるかと思います。この地図は関東地方を網羅しています。日本の一番大きな平野地域です。そこには東京や横浜を県庁所在地とする神奈川県、あるいはご存知の成田空港や東京ディズニーランドのある千葉県を含む 7 つの都、県があります。

14. ただ今、隅田川 がご覧いただけます。隅田川は東京の下町浅草を経由して、太平洋の一部に当たる東京湾へ流れています。この川に沿って桜の木が多数あり、また川に沿った都営の公園でも桜を見ることが出来ます。東京の桜は 3 月末に咲き始め、4 月初旬まで咲いています。この時期は多数の人がこの川の堤、都営公園に集まり、木の下でお酒を飲んだり踊ったり歌ったり、友と語らいます。花見は日本の代表的な行事です。また隅田川沿いの河川敷で毎年夏、花火大会が行われます。20,000 発から 22,000 発の花火が打ち上げられます。この花火大会は東京湾大華火祭や江戸川花火大会とともに東京三大花火大会の一つです。

15. 下町を通過中です。この地区は墨田区といい、江戸東京博物館 や 国技館 があります。国技館では 相撲 が行われます。相撲とは伝統的な日本式のレスリングです。2 人の力士が土俵の上で対戦します。どちらかの力士が足の裏以外のいかなる部分でもそれが地面に付いたり、土俵から押し出されたりした時に負けとなります。東京では年 3 場所、他の 3 場所は大阪、名古屋、九州の福岡で催行され、一場所は 15 日間です。

16. この地区には多くの相撲部屋があります。日本相撲協会によると力士の数はおよそ 800 名です。すべての力士は部屋に各々所属し、部屋の親方はかつて横綱等の力士です。新宿の近くにもいくつかの相撲部屋があります。

17. ここは 浅草 地区です。皆様の中で何人かは以前に浅草を訪問しているかと思います。浅草には起源が 7 世紀の、東京で一番古いお寺、浅草寺があります。浅草寺へと続く参道には商店街があり、いつも賑わっています。

18. ここから東京の北端部に進みます。堤や都営公園にシートを被せた箱が見えます。これらはホームレスの住まいです。殆どの人が 50 代あるいは 60 代前半です。1990 年初頭、バブル経済の崩壊した頃に失業をした人達が多いです。その当時不況のために、多くの日系企業は人員整理をしました。日系企業が人員整理を始めた頃、最初の犠牲者は女性のパート社員です。第二の犠牲者は中間管理者でした。東京都庁によると、ホームレスのほとんどは 50 代で、仕事をしたくても仕事が見つからないので、家族を養うことができず、離婚して川辺や都営の公園などで住んだりしているそうです。東京都庁はいくつかの訓練学校を設置し、こうしたホームレスの一部の人がこれら訓練校に通い、新しい技術を身に付けられるよう促しています。

その中で盆栽を育てることに興味が在る人、あるいは畳や襖や障子を作るのが好きという人もいます。コンピューターグラフィックに関心のある人もいます。ですから新技術を習得するために訓練学校へ行くのです。更に東京都庁は彼らに新しい仕事を紹介します。他の人と折り合いが悪く堤防や都営の公園に戻ってくる人もいることは問題です。ですから、こうした人達にどう対処するかは、都庁が取り組まなければならない重要課題の一つです。日本で二番目にホームレスの多いのは日本の西部の大阪です。大阪は日本有数の商業都市であり、市内の従業者数、事業所数、上場企業本社数は共に東京 23 区に次いで国内 2 位です。

19. こちら側に大きな川が見えます。この川は 荒川 と呼ばれます。東京で一番長い川です。源流は奥秩父です。この川沿いの小学校の先生の殆どは、子供たちに鮭の孵化を教えます。毎年一月に 5 万匹以上の稚魚が川に放流されます。そして 4 年から 5 年後に再び川に戻って来ます。鮭にとってはこの川は、母なる川と言えます。

20. 右側に見えるのは住宅地区です。コンドミニアムや木造住宅が見えます。東京都庁によると、東京都の一人当たりの家の平均面積は 36 平方メートルです。米国の 65 平方メートル、英国の 44 平方メートル、ドイツの平方メートルと比較すると日本の家がいかに狭いか、おわかりいただけるかと思います。しかし日本の家には布団と呼ばれる非常に便利な寝具があります。布団はマットレスの一種で綿や羽根を詰めてあります。ですから日本人は寝る時に畳の上に布団を広げて敷いて、その上に毛布を掛けます。朝には布団を二つか三つに畳んで押入れに入れます。寝室を昼間は居間として使えるわけです。天気の良い日には布団を日の当たる所で干し、夜はその布団で快適に眠ることが出来ます。

21. 今日の東京の中心部で働いている殆どの人は、職場まで通うのに片道平均 1 時間 15 分費やしています。ですから通勤だけで毎日 2 時間半も必要なのです。そして東京の中心部に向かうバス、列車、地下鉄すべてすし詰めです。もちろん、東京都内にマンションを購入する人もいますが非常に高額です。日本経済はこの 20 年間不景気であるにもかかわらず、マンションの購入額は 4 千万から 6 千万円を超えます。1 アメリカドルを 100 円とすると 4 万ドルあるいは 6 万ドルにもなります。国税庁によると 2019 年の平均年間所得が 436 万円です。マンションを購入する人の多くはローンを利用します。その購入額の高さにかかわらず、日本人は自分の家を持つことを強く希望しています。2019 年 12 月現在の持ち家率は 61.2 パーセントです。

22. 現在、高齢者の人口が増加しています。現在、定年を 60 歳から 65 へ引き上げられつつあります。ですから高齢者の意味合いも変わりつつあります。新聞によると過去は 55 歳で高齢者でしたが、今は 70 歳以上が高齢者となっています。高齢者人口は増え続けています。2022年の全国出生率は 1.30 で東京では 1.08 です。

23. 間もなく埼玉県に入ります。住人の大部分は東京への通勤者ですので、東京の衛星都市と呼ばれます。埼玉県の北東に隣接するのは高い山が目立つ群馬県です。この県には沢山のブラジル人が住んでいます。それゆえ埼玉県庁は教育訓練のコースを開設しています。そのコースには、日系ブラジル人も、日本語の話し方を学ぶために、地域の人と意思を通じ合う為に出席しています。

24. 埼玉県は第二次世界大戦前、大きな米の田圃でしたが、戦後は住宅地に変わりました。戦後、東京は多くが破壊されたために、多数の住む場所を求める人がいました。政府と地方自治体はこの地を住宅建設箇所に定め、出来るだけ多くの人を収容するために多数の家を建てました。

25. ただ今、さいたま市です。このさいたま市は、2001 年に行政手続きの削減のために 3 つの市が一つの市に統合され大きな市となりました(その後 1 つの市が編入)。2021 年 10 月現在、さいたま市は 133 万人以上の人口を有します。日本で最も大きな市の一つです。県庁所在地がこの市にあります。

26. 間もなく右側日本最大のサッカー場である 埼玉スタジアム 2002が見えてきます。このスタジアムでは 2002 年のワールドカップで準決勝が行われました。集客数は 67,000 人です。

27. サッカーは日本で人気のあるスポーツです。日本のサッカーチームはアジアの強豪国の一つと言えます。J リーグというプロサッカーリーグのディビジョン 1 には 18 チーム、ディビジョン 2 には 22 チームが所属しています。2014 年にはディビジョン 3 が作られた。

28. 2002 年、ワールドカップが韓国と日本で共同開催されました。開会式は横浜で行われました。その後サッカーはそれまで以上に人気になりました。調査によると、小学生はプロのサッカー選手になりたがっています。

29. しかし日本で一番人気のあるスポーツといえば野球でしょう。日本には 12 のプロ野球チームがあります。野球は 1872 年頃アメリカ人教師によって日本に伝えられました。テレビやラジオではプロ野球中継が盛んに放送されています。

30. ただ今、岩槻市内に入りました。岩槻市は伝統的な日本人形でたいへんに有名です。3 月 3 日の ひな祭り の日には、娘のいる両親は雛人形の一式を陳列します。人形には層のある伝統的衣服“着物”を着せてあります。雛人形は代々受け継がれたりもします。又、5 月 5 日の男の子の日または 子供の日 には、男の子が生まれると鯉のぼりを上げ、子供が鯉のように強い子になるように念じます。鯉は勇気と大胆を象徴します。鯉は流れに逆らって雄々しく、川上目指して泳ぎます。親御さんは自分の息子が鯉のように勇気を持つように願うのです。鎧・兜の人形も飾ります。これらの人形は岩槻市で作られます。人形製作者の先祖は 1636 年東照宮を作った職人です。彼等は東照宮が完成すると、すぐに岩槻に定住し自らの技術を新時代にも伝えてきました。人形の問屋もあります。ここで出来上がった伝統人形は、すべて浅草に出荷します。

31. 岩槻市に隣接する町は、盆栽 で有名です。多くの盆栽業者が住んでいます。盆栽は、鉢に植えた樹木で、特別に美しい形を作り出す為に暫定や針金かけのような手法によって、小さくし、その姿を整えたものです。盆栽には常にきめ細かな世話が必要となります。この町には国内、海外の盆栽愛好家が訪れます。盆栽の中には樹齢 800 年、1000 年というものもあります。

この町は閑静で緑豊かなことから、埼玉県の高級住宅街としても知られています。2017 年にはさいたま市で世界盆栽大会が開かれます。

32. ただ今から、皆様の昼食の希望を聞きに車内を回ります。ベジタリアンの人、あるいは食べ物のアレルギーのある人はお教え下さい。昼食は日本食です。メニューは海老・白身の魚・野菜のてんぷら、うどん、山菜、湯薬、ごはんです。ベジタリアンの方には野菜のみを使った昼食をご用意します。湯葉はタンパク質に富んだ特別なものです。豆腐は食べたことがある方もいらっしゃるかと思います。豆腐を作るときに豆乳が出来ますので、湯葉はそれを静かに煮立て上面に生じた薄皮をすくい上げて製造したものです。

33. 東北新幹線 の線路が見えます。東京と本州の北端の青森を結んでいて、最高時速 320km です。

34. 手前に緑色の高いネットが見えます。それはゴルフ練習場です。多くの日本人は家の近所のゴルフ練習場に行きます。一回 2,000 円程度です。田園の間や高層ビルの上にも練習場があります。ゴルフ場では一回りするのに少なくとも 10,000 円を払うことになります。日本ではビジネスマンが顧客とゴルフ場でプレイをすることが多いです。

35. さて日本で二番目に長い川、利根川を渡ります。利根川は全長 323km、流域面積約 1 万 6,840 平方キロメートルで日本第 1 位であり、埼玉県と群馬県の境となっています。東京都をはじめとする首都圏の水源として、日本の経済活動上、重要な役割を有する日本を代表する河川の一つです。

36. ただ今、私たちは群馬県の南端にいます。群馬県は関東地方の北西部に位置しています。県南部に関東平野、県中北部には自然豊かな山地を有しています。群馬は馬が群れるという意味です。貴重であった馬が群れる土地であり、またそうありたいと人々が願ったことからこの名前がつけられたと言われています。県北部には多くのスキー場があります。群馬県の面積は東京都の約 3 倍で、人口は約 194 万人で、人口では日本で 18 位です（2021 年 4 月現在）。江戸時代から昭和初期にかけては、桐生織を中心に、当時の基幹産業である絹織物生産の中心地となりました。戦後は農業、工業とともにパチンコの遊技機の製造販売も盛んです。また、きゅうり、葱、こんにゃく、うどん、キャベツの生産地としても有名です。

37. 群馬県はだるまの生産地としても有名です。だるまは手足のない張子の人形で、一方に傾けても、いつも垂直の位置に戻るようになっています。だるまは決意の象徴で、幸運をもたらす置物でもあります。

38. 栃木県の面積は 6,408 平方キロメートル、人口が約 193 万人で人口では全国で 19 番目の県です（2021 年 4 月現在）。尚、日本で人口の多い都市は上から順に、東京都 1,406 万人、神奈川県 924 万人、大阪府 884 万人、愛知県 755 万人、埼玉県 735 万人となっています（2021 年 4 月現在）。

39. 栃木県には日光国立公園や那須、塩原などのリゾートや多数の温泉があります。産業は農業、工業、商業、観光業が盛んです。農業は平野部が米や麦の産地、高原部が酪農地、畜産地となっている他、いちごやかんぴょうなどの特産物も栽培されています。栃木県で生産されるお米多くは東京の卸市場に送られます。その市場を通じて米は日本全国配送されます。

40. ここから日光市へ向かいます。古くは鎌倉時代以降、日光権現を祀る山々が知られるようになり、江戸時代に徳川家康および徳川家光の廟地となって以来、日光東照宮の門前町として参拝客で賑わいました。以後「日光を見ずして結構と言うことなかれ」という言葉で日本中に観光地・景勝地として知られるようになりました。1999 年には「日光の社寺」が世界遺産として登録されました。

41. 日光市は栃木県の西北端、県庁所在地の宇都宮から西に約 30km、東京からは北に約 1,120km の距離に位置しています。東西約 29kn、南北約 22km、総面積が 320 平方キロメートルです。標高は 200m から 2,000m を超える山岳まで大きな起伏に富み、那須火山帯に属する火山群と中禅寺湖の周辺を始めとする湖沼、湿原、滝など豊かな自然に富んでいます。日光市の中心部は海抜 530m、中禅寺は 1,269m で、一番高い山の男体山は 2,486m です。

42. 日光市は人口 79,219 人（2021 年 10 月現在）で毎年およそ百万人が訪問しています。特に小学校と中学校の生徒が野外教育としてこれらの地区に訪れ、日光の歴史や宗教の歴史の勉強をします。

43. 日光を良くご理解いただくために、日本語でどう書くか図でお見せします。ここに二つの漢字があります。これを中国式に“にっこう”と読みます。その文字の意味は‘太陽の光”です。仏教のお経が元になっていて、日本人がこの中国語二文字を見ると自動的にこの漢字は宗教的意味合いを含んでいることが分かります。日光と鎌倉は東日本地区の宗教の中心で、京都・奈良が西日本地区の宗教の中心です。

44. 日光に来ると二つの事を聞くでしょう。一つ目は将軍、二つ目は徳川家康です。将軍は普通「総司令官」と訳されます。最初は、遠征軍の最高司令官に対して天皇が与える臨時の称号でありました。後に日本の行政府の長に対して天皇から与えられる正式の称号になりました。この将軍の制度は 19 世紀半ばまで続きました。

45. 徳川家康は徳川幕府の最初の将軍です。徳川家康は国家の統一に成功して平和を築き上げる多大な貢献をしました。彼の性格は「鳴かぬなら鳴くまで待とうホトトギス」の言葉によく表されています。言い換えると、彼は思慮深く、我慢強い人でした。家康は 1603 年に江戸、つまり今の東京に徳川幕府を開き、1616 年に逝去されました。75 歳でした。

46. ジェームズ・クラベルによる「将軍」という題名の有名な著作があります。それは虚構と真実の交り合った作品ですが、その本の主役は存在していました。英国の航海士でアダムス・ウィリアム、日本名は三浦按針です。17 世紀初頭に英国人とオランダ人航海士が乗っていた船が

海岸に打ち上げられました。260 年間続いた将軍政治の最初の将軍の徳川家康は、自分たちの船を差し出した二人の航海士を招き入れ、将軍の外国人相談役としました。特に英国航海士は英国の王様の手紙を携えており、英国を日本に紹介した最初の人になりました。
当時の日本地図を見ると、横浜南部に三浦半島があります。その大きな半島は将軍に仕えた褒美として彼に与えられました。また東京駅に行くと二つの主要な門があります。一つは皇居に面し、もう一つの門は日本橋商業地帯に面しています。それは八重洲と言いますが八重洲はオランダ人のヤン・ヨーステンの名前が由来となっています。その本を読むと侍階級やその他の階級の人々がどの様に生活していたのか、又 17 世紀外国人がどう扱われたかが想像出来るでしょう。その点でもこの本はよく読まれ、今日でも英語版あるいは日本版の本を見つけられます。

47. 日光と宗教は深い繋がりがあります。東照宮は神道の神社です。また日光にはたいへん有名な仏教のお寺があります。

48. ここで三つの宗教を漢字やカタカナを使って簡単に説明します。日本には大きく分けて三つの宗教があります。一番目の宗教についてはこの紙をご覧下さい。ここに二つの中国語があり、“シントウ”と発音します。神の道という意味です。神道は日本固有の宗教です。
神道は多神教であり、その神は神社と呼ばれる神殿に祭ってあります。神道には特定の開祖も経典もありません。神に姿はなく、山や岩、樹木などに宿るとして人々はその不思議な力を敬いました。火山の噴火、地震やその他の自然が猛威を振るった時など、人々は神が人間に対して非常に怒っていると信じ、神の怒りを鎮めるために、神社を建てました。山の神に関しては、自然崇拝と祖先崇拝が混交しています。聖なる山を参拝する時には麓に神社あります。また頂上への途中にも神社があります。良い例は富士山です。ですから神道は日常生活に密接しています。日本には約八万の神社があります。人々は、結婚の誓いを行い、誕生、新年を祝い、祈りを捧げる為に神社を訪れます。日本におけるほとんどの祭りは、地元の神社の神を祭るものとして行われています。

49. 二番目の宗教は仏教です。仏教は仏陀の教えです。仏教はインドで起こり、中国、朝鮮を経由して、6 世紀に日本に伝わりました。仏教は悟りにいたる方法を説いており、日本人の精神的、文化的生活に大きな影響を与えてきました。奈良時代、時の天皇は日本中に仏教の寺を建てました。6、7 世紀の仏教の寺は宗教・教育の中心でした。現在、日本には約七万五千の寺があります。寺では、葬儀、法要、その他の行事が行われます。多くの寺はその仏像、工芸品、歴史的建造物のために人気の観光名所であります。

50. 三番目の宗教はキリスト教です。キリスト教はこんな風に表します。これはキリストの教えを意味します。キリストは日本人ではありません。ですからカタカナを使わなければなりません。この 4 つの文字は“キリスト”と読みます。その後ろに中国語一文字加えます。キリスト教はキリストの教えと書きます。それはスペイン人の宣教師によって 16 世紀日本に紹介されました。そしてキリスト教は日本の南部から非常に早い速度で広がりました。その当時の農民の多くが貧乏で苦しんでいました。人々は仏教や神道には頼れず、新しい宗教であるキリスト教に魅せ

られました。日本の南部に行くと 17 世紀に作られた深い穴、洞穴や記念建造物などが沢山あります。しかし幕府の政策はキリストの教義とは相容れないものでした。キリスト教が日本の習慣と合わないので、封建制度を破壊するのではないかと危惧したのです。さらに人々はヨーロッパ諸国がキリスト教を使って日本を植民地化するのではないかと疑いました。
そのためキリスト教徒は迫害を受けました。キリスト教徒の殆んどが、キリストや聖母マリアの絵を踏まされました。もし踏むのを拒否すると迫害を受けました。日本の南部の洞穴の中に入るとキリストの絵や聖母マリアの絵が掛かっています。また殉教者の記念塔があります。自分たちの信条を守ろうとした人達の塔で、彼らは、隠れキリシタンと呼ばれました。当時、日本ではクリスチャンは惨めな生活を強いられたのです。

51. 後に「国家神道」と呼ばれる神道の考え方が明治、大正、昭和の戦中の時代に続きます。その時代には一部の過激な神道思想家とこれに追随した人々が廃仏毀釈運動などを起こします。仏教を廃して、神社中心の国に日本を作り変えようとする運動でした。日本が開国した明治時代は西欧の強国が帝国主義の政治を拡大させる真最中でした。日本は強国から併合されないために、そして列強の国に並ぶために帝国主義の政治を行いました。
政治の駆け引きや、戦争によって獲得したアジアの領土には、神道が及ぼされました。アジア諸国にとって仏教はなじみのあるものですが、神道は日本固有のものでした。終戦後、日本は米国の占領下のもとで新憲法が発布され、全てが民主的に変わりました。新憲法のもとでは、今や人々は自由に宗教を信仰するようになりましたが、日本の法律上、公立の教育機関では宗教を教えることは禁じられています。

52. 今日では、約 1 億人以上の神道信仰者と約 9 千万人の仏教徒と約200万人のクリスチャンがいます。多くの日本人は神道信仰者でもあり仏教徒でもあります。さらにクリスマスが近付くと俄かクリスチャンがここ日本では急増し、日本人はクリスマスケーキを購入しクリスマスツリーを飾ります。クリスマスを祝うことは宗教上の理由ではありません。お祭り気分を楽しむという理由が大半です。同じ人が一週間後、新年を祝う為に仏教の寺や神道の神社に戻ります。この様に日本人は宗教に対して柔軟に接します。そのため現在では、宗教間の争いは皆無に等しい状態です。人によっては節操がないと思うかもしれません。

53. 神社や仏教のお寺は、現代社会では特に重要な役割を果たしています。都市地区では隣に誰が住んでいるかも知らない人さえいます。しかし神社やお寺が主催する祭りがあれば、皆一同に集まります。このように神社とお寺は地域での社交で重要な役割を果たしています。

54. 鹿沼市に入りました。この鹿沼市は鹿沼土で有名です。この土は赤城山の噴出物あり黄色で粒状の多孔性であり園芸に多用されます。

55. ここから大谷市へ進みます。大谷市は特別な石の生産で有名です。大谷石と呼びます。白、又は乳色の石です。日本人はここ大谷市に来ると二つの事を思い出します。一つはアメリカの建築家フランク・ロイド・ライト、もう一つは日本の歴史上で最も大きな地震の一つである 1923 年の関東大震災です。ライトは帝国ホテル旧館を作りましたが、その建材石は全て大谷市で

産出したものです。
関東大震災で多くの建物が倒壊しましたが、彼が設計した帝国ホテル旧館はそのほとんどが残りました。そのため彼の名前と大谷石は今でも良く知れています。また新しい家を建てる時は、現在でも大谷石を使うことが多いです。今はライトによって作られた帝国ホテル旧館はありませんが、日本の中心に位置する名古屋の近くに明治村と呼ばれる特別な村があり、移築された帝国ホテル旧館を見ることが出来ます。建築を専攻している学生の多くがそこに行き、建物を研究します。それと共に密教建築と神道建築の組み合わせの建築物である日光の東照宮を研究します。学生にとっては格好の建築物です。

56. 宇都宮は栃木県の県庁で、餃子の産地としても有名です。餃子は大変人気のある中国料理で、ミンチした豚、たまねぎ、キャベツでつくられ、それらを粉の皮で包んで焼いた料理です。餃子は日本人にとても人気があります。宇都宮市中に 200 近くの餃子の店があります。東京、横浜の中華レストランにも餃子がメニューのなかにあります。特に横浜には、本場の中国料理が楽しめる大きな中華街があります。

57. 日光を訪れる観光客はほとんど間違いなく、杉並木街道の壮大さに心を打たれるでしょう。約 350 年前に植樹された約 13,000 本の高い杉が、深遠な雰囲気を今でも醸し出しています。

58. 東照宮が完成した時には、全ての日本全国の大名がこの神社に何らかの寄進をしました。裕福な大名は五重塔や灯篭や建物等を寄進しました。しかし全ての大名が裕福であったわけではありません。最初の三代の将軍に仕え、裕福ではない大名であった松平正綱は、東照宮への三つの参道に 20 年間に渡り 50,000 本の杉の苗を植樹しました。1648 年にその作業が完成いたしました。全長 37km でギネスブックにも世界で一番長い並木道として登録されています。間伐と嵐のために少なくなり今日残るのは 13,000 本余りです。現在、地元住人が自発的に残った杉の保護を行っています。江戸時代、300 を越す大名がこの道を通って将軍家に敬意を表す為に日光の東照宮に向かいました。将軍、すなわち徳川幕府に忠誠心を表す為に、大名は江戸から 2 日、3 日掛けて日光に向かいました。

59. 東照宮は徳川家康の霊廟です。家康は 260 年間続いた徳川幕府の第一代将軍です。家康は先ほど申し上げたように、1616 年に亡くなりました。シイクスピアの亡くなった年と同じです。1 年後の 1617 年、第二代将軍秀忠は、家康の遺言“日光に小さな神社を造り私を神として奉れ”に従い小さな御霊屋を作りました。家康が日光に祀られた理由は三説あります。最初の理由を述べますと、日光は徳川政権のあった江戸（今日の東京）の北側に位置します。陰陽思想によれば英雄の魂は政権のある場所の北側に祀られると良いとされています。

60. 二つ目の理由はすでに申し上げたように日光は徳川幕府があった江戸の北側に位置しています。北の空は宇宙の中心で星は北極星を中心に回ります。彼は北の方向に身を置くことによって人々が秩序正しく生活できる助けになれると思ったのです。

61. 三つ目の理由を述べますと、家康は静岡の駿府城で遺言を残して死去しました。彼の遺言には次のように述べられていました。「私を久能山に 1 年間祀りなさい。そして、日光に小さな神社を建てて私を神として祀りなさい」。彼は日本の守護神になりたかったのです。日光は久能山の北東に位置しました。北東は鬼が入り込む鬼門の方向と考えられていますので、彼は自分自身を鬼門の方向に置くことによって日本を災厄から守りたかったのです。家康は死後 1 年間久能山に祀られ、それから彼の魂は日光に移されたのでした。

62. 東照宮は 1617 年に完成した時にはとても小さな建物でした。東照宮が大きく変わるのは家康の孫である第三代将軍の家光の時代です。家光は祖父を大変敬愛し、質素に祀ってあった東照宮を当時の建築技術や経済、幕府の威光すべてを注いで立て直しました。「寛永の大造営」と呼ばれるもので、完成年は 1636 年です。現存の御霊屋は合計で 454 万人の職人、大工、労働者で 12 年間を費やして作られたものです。500kg の金、370kg の銀を費やしたと言われています。

63. さて、日光市の南部に入りました。ここから日光の中心に向かいます。この市の 98%は山間部で、いまは海抜 600m の高さにいます。

64. 1868 年「神仏分離令」が発布されると多くの人が宗教的呪縛から解放されたといいます。また奥日光の女人禁制が解かれるなどして、それまで修験や講の対象だった日光が大きく観光地として発展するきっかけとなりました。

65. 1890 年に日本鉄道会社が上野～目光間を結ぶと多くの外国人観光客が訪れるようになり、ホテルの開業が相次ぎました。以降、日光は観光地や学術研究の場として広く諸外国にも紹介されるようになりました。1934 年には国立公園に指定され、1999 年には日光の二社一寺が世界遺産に登録され国内外の多数の観光客が訪れるようになりました。

66. 日光には大谷（ダイヤ）川という川に架かる朱塗りの橋があります。橋の起源は 766 年勝道上人が日光を開山する折に、深沙大王が現れ、青と赤の大蛇を放ち大谷川に架け、その蛇の背中に山菅（やますげ）を生やして勝道上人を渡らせたという伝説からはじまります。この橋は「神橋」と言い、「山菅の蛇橋」とか「御橋」とも言われます。橋はアーチ状の木造反り橋で、山口県の錦帯橋、山梨県の猿橋とともに日本三奇矯のひとつと称賛されています。その橋はもうすぐ皆様の左手に見えてきます。808年に最初の橋が架けられたそうです。現在の橋は 1997 年から 2005 年にかけて大改修されたものです。神橋は二荒山神社の神域に属し、現在一般に開放されています。渡り切ることはできませんが、橋の上を歩くことはできます。

67. この駐車場から歩いて東照宮の境内に向かいます。本殿に行き着いたら、靴を脱いで中に入ります。離れないようについて来て下さい。その後は自由時間です。各自ここの駐車場へ戻って来て下さい。先ほどお渡しした地図をお持ち下さい。お手洗いの場所もその地図に記載されています。集合時間は後ほどご案内いたします。

68. これは線香炉です。この種の線香炉があれば、そこはお寺です。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。お墓用には杉の葉の粉末を原料にしたもので、杉独特の香りのする煙が多いものです。家庭や寺院では、タブの木の樹皮の粉末を主原料に各種香木や香料を加えて製造したものを供えます。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ます。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。ですから体や心の汚れを祓い、清浄な心で仏様にお参りするために線香を焚くのです。

69. 日本人が参拝に来た時に、線香を買い求めそれを持ち込みます。そして纏めて置きます。ここはお寺ですから仏像があります。日本人の心の中には様々な迷信が生き続けています。その煙は霊験あらたかな力あるいは神秘の力です。体のある部分や具合の悪い部分に煙をかけます。仮に肩がこるならば肩に煙をかけ揉んでみては如何でしょうか。

70. この線香炉は皆様の集合の目印となります。いくつかの魅力的な場所に行きますが、各場所へ団体で行動します。本堂までは一緒について来て下さい。その後に自由時間があります。グループで行動しないと中に入れません。また神社内部は神聖な場所ですので、帽子をお取り頂き、写真撮影はご遠慮下さい。外での写真撮影が可能です。

71. ここは輪王寺です。正門は黒塗りですので黒門と呼ばれます。このお寺は先ほど説明しました勝道上人によって 8 世紀中頃に創建されました。その後 17 世紀に、東照宮の完成時に、お寺の名前も改められ再建され、現在の規模になりました。このお寺は戒律の厳しい天台宗派のお寺です。

72. この建物は本堂で三仏堂といいます。堂内には阿弥陀如来、千手観音、馬頭観音三つの大きな仏像があります。いずれも高さ 8 メートルの木造であり金漆で塗られています。

73. これは日光の開祖、勝道上人の立像です。彼の功績を讃えて造られました。この日光を歩いている勝道上人の像が沢山あります。

74. これから、東照宮に向かいます。

75. 石の鳥居をご覧下さい。この鳥居は神社の入り口すなわち東照宮の入り口で、俗界と聖域の境界です。この鳥居は日本最大級の鳥居の一つです。高さ 9m で石の柱は周囲 3.6m です。一番上の笠石は三つからなり、振動に耐えるように作られています。同じように柱は真ん中で接続し、振動を吸収する構造になっています。この鳥居は九州の有名な大名黒田長政によって 1618 年に奉納されました。鳥居の上にある小さな銘板には「東を照らす偉大な権現」と書かれています。

76. 石鳥居へと続く 10 段の階段をご覧ください。各階段の広さは上っていくにしたがって幅が狭くなります。だから実際よりも高く、そして遠くにあるように見えます。そしてこれらの階段は「千人枡形」と呼ばれていてそれは「千人の段」を意味します。各段に 100 人が立てますので、10 段には千人が立てると言われています。

77. 10 段目の真中にある石をご覧下さい。これは「照り降り石」といいまして「天気予報の石」という意味です。茶色と白のコントラストが強くなると雨が降ると言われています。

78. 五重塔です。17 世紀に建てられた最初の塔は火事で消滅し、現在のものは 1818 年創立のものです。インドの仏陀の遺骨を祭る仏舎利塔が中国で五重塔となり、更にその建築様式が日本に持ち込まれ現在の形となりました。お寺によって様々な様式があります。通常、塔は仏教のお寺で見られるものですが、日光東照宮では神仏習合のものが多く見られます。1868 年の明治維新の前は神道と仏教の組み合わさった要素が多く見られました。一番上の塔は唐様で、その下の四つの塔は日本建築様式となっています。
お釈迦様のほんの少しの遺骨が最上階に納められています。五つの屋根は皆同じ大きさです。これは下の屋根に雪が積もるのを防ぎ、すべての雪が地上に落ちるように工夫されています。一階の屋根の下に十二支の動物が彫刻されています。そしてそれぞれの層が地球の重要な五要素を示します。下から上に地、水、火、風、空気です。この五重塔は耐震性構造です。塔を風や地震から守り、安定させるために中央の柱が 4 階から吊るされ、地面から 10 センチ上にあります。この柱は振り子の役割をし、多くの台風や地震に耐えてきました。

79. これは仏教様式の門で、仁王門と言われます。両側の仁王様をご覧下さい。仁王様はお寺の守護者で怒った表情をし、悪霊を威嚇して追い払う役目をしています。一体が口を広げ、もう一体は口を閉じています。開いた口は「天」を、閉じた口は「地」を象徴しています。仁王様は天と地にいる悪魔を追い払っているのです。

80. 門の裏側をご覧下さい。虎が彫刻されています。徳川家康は寅年でした。家康への尊敬の念を示すために虎が彫られました。

81. 三神庫をご覧下さい。この東照宮には 5 月と 10 月に、千人武者行列と呼ぶ二つの祭りがあります。祭りの際には 1,200 人が 17 世紀の衣服を着て、長い槍、長短日本の日本刀、鉄砲等を持って行列します。その際に使用する道具が、すべてここに貯蔵されています。上、中、下と三つの建物から構成されています。これらの建物は校倉造りという工法で作られています。床は高床式で、壁は三角柱の梁で組み立ててあります。
晴れた日には、乾燥収縮し隙間が出来て空気が出入りします。雨の日には、梁は湿気を帯びて膨らみ隙間がなくなり、外気が中に入るのを防ぎます。これにより内部の温度、湿度は一定に保たれます。一番左の神庫には 2 頭の大きな象が彫られています。2 頭の象の尻尾は実物とは随分違っています。有名な画家の狩野探幽が象の絵を措き、それから有名な彫刻家が彫ったといわれています。これが建てられた時代に日本に象はいませんでした。ですから狩野探幽は想像力を駆使してこの象の絵を描いたと言われています。右側の建物をご覧ください。これは神様のお手洗いです。中には漆塗りの 9 つの便器があります。

82. これは神厩舎です。ここは寺の祭事に使う神馬の厩舎となっています。この東照宮の全ての建物の中で唯一色の塗られていない木造の建物です。有名な彫刻板があります。正面に 5 つの板版があり、反対側に 3 つの板版があります。八つの猿の彫刻各々が人生の教えを表示しています。

先ず一番目は母猿と赤ちゃん猿です。母が赤ん坊を慈しみ、心で赤ん坊の将来を見つめています。

第二番目は非常に有名なものです。悪いことは耳にしない、悪いことは口にしない、悪いことは目にしない。それは 17 世紀の侍の守るべき信条でした。儒教に基づいたものです。子供には悪いことは見せない、聞かせない、言わせない。一種の教育あるいは教えと言えます。

第三番目は一匹の猿がいます。若者は将来性に富んでいます。成人したら将来を注意深く自分で考えねばなりません。

第四番目は二匹の猿がいます。猿は上を見ています。その猿は向上心がありますが、彼の向上心は非常に高い。ですからその野望が達成出来るかは分からない。次の猿は横を向いています。彼の夢は非常に堅実です。ですからきっとその夢は達成出来るでしょう。このことから常に夢は必要ですが、その夢は妥当なものでなければならないことを説いています。

第 5 番目には下を向いている猿がいます。最初の企てには失敗しました。でも幸運なことに友達が慰めてくれています。それは一人では何も出来ないので私たちは助けになる友が必要であることを現しています。もう一匹の猿は真っ直ぐ前を見ています。失敗しても、何度も繰り返し挑むことが大切です。

第六番目の板は若い男女です。成人になると友達が出来、愛し合い結婚し妻と夫となる。青い波は困難を現しています。

第七番目の板は夫と妻が協力して困難を克服しなければならぬことを現しています。

第八番目の猿は妊娠しています。赤ん坊が生まれ、育てて初めて両親への温情に感謝することになります。また最初の板に戻ります。これは人生訓です。なぜ猿が厩舎に描かれているか不思議に思うかもしれません。猿は馬の守護神と考えられています。猿は馬の病気を治すと考えられています。白い馬が通常午前 10 時から正午までいます。ですから神社の厩舎には猿の彫刻がある訳です。

83. これは水盤舎です。神社や寺には手水舎があります。これは九州の大名から 1618 年に寄贈されたものです。屋根は唐破風で水に係る彫刻がされており、12 本の花崗岩で支えられています。彫刻の一つは、波に飛龍、緑の龍が嵐の中を飛び、飲み込まれる恐れのある大きな波を蹴散らします。もう一つは水に鯉、金箔で覆われています。日本人はここに来ると、手を洗い、口を濯ぎ参拝をします。鳥居を通過し、手を洗い、口を濯ぐと、精神的にすっかり清められたと思います。清め方をご説明します。最初に柄杓で一杯の水を取り、左手を洗いそして右手を洗い、左手の手の平に水を取り、口を濯ぎます。そして柄杓の手を次の人のために洗います。この水は非常に締麗です。東照宮の裏の山から取り入れています。水を洗浄するためにサイホン装置を設置していますので口を濯いでも大丈夫です。

84. これは唐銅鳥居です。日本で最初に造られた青銅製の鳥居です。柱の足元をご覧下さい。蓮の花弁の彫刻があります。蓮の花は仏教の象徴です。ここでも神仏習合の一例が見られます。三代目将軍の徳川家光は今日のお金に換算すると約 20 億円でこの唐銅鳥居を建築したと言われています。

85. 左側の建物は輪蔵で約 7000 の仏教の経典が保管されています。これも神仏習合の一つです。

86. 右側には多くの灯籠があります。これらは神様になった家康への忠誠心を示すために大名たちから寄進されたものです。有名な灯籠は伊達政宗という大名が寄進したものです。彼は鉄をはるばるポルトガルから輸入して灯籠を作らせて、日光東照宮に寄進したのです。東照宮境内には 121 の灯篭があり、お祭りや行事の際に点灯されます。

87. 右手の鐘楼をご覧下さい。鐘楼は神社や寺の鐘を吊るす場所です。そして左手には鼓楼がございます。これらもまた仏教の建物です。鼓楼は太鼓が納められているところです。東照宮のお祭りはかつて太鼓の音で始まり、鐘の音でお終いとなっていました。現在ではこれらは使用されていません。火頭窓は仏教寺院建築の特徴の一つです。形が炎のようです。鼓楼の欄干は中国風に赤に塗られています。建物の下半分は袴腰と呼ばれます。袴とは武士や貴人に着用されるズボン式スカートで、いまでも結婚式や伝統的式典等に着用されます。

88. 朝鮮鐘は 1643 年、4 代将軍家綱への韓国からの誕生記念品です。直径 1 メートル鐘で天辺に小さな穴があるので、虫食いの鐘と言われています。実際には小さな穴ははっきりした鐘の音が鳴るようにと作られたのです。

89. この門は東照宮を代表する傑作で陽明門と呼ばれています。高さ 11.1 メートル、幅 7 メートルです。陽明門は別名、「日暮らしの門」とも言われています。これは「一日中見ていても飽きない門」を意味します。130,000 人の職人の手で出来たものです。江戸時代は低い階級の武士はこの門までの入場が許され、高い階級の武士は刀を外して先に進むことができました。天皇の使節さえ入門を許可される前に礼服に着替えねばなりませんでした。黒、白、金を基調に、508　体の精巧な彫刻が施されています。彫刻は人と霊獣が多いです。竜や鳳凰、麒麟、また「唐子遊び」と呼ばれる子ども達の彫刻が施されています。1636　年に作られ、今は国宝として登録されています。左右に随身（ずいじん）が配置されています。元来は天皇家を守る任務を背負っていましたが、神社の守り神として祭られました。衣装は平安時代の礼装です。天井の内側に描かれている、登り龍八方睨みは、天に真っすぐ昇る龍という意味で、どちらか見ても見る人の方を見ています。

90. 飛越えの獅子は石段の両方の壁に彫刻されています。装飾と構造的機能を備えており、今にも壁から飛び出しそうです。

91. 陽明門の裏側を見てみましょう。ここに 4 本の柱があります。一本だけ違うものがあります。逆柱です。四本見比べて下さい。すべての柱にはグリ紋と呼ばれる渦巻きを二つつなげたような模様がびっしりと刻まれています。一本の柱だけこの模様が逆さまです。故意に逆さまにしています。これは「形あるものは完成した瞬間から崩壊が始まる」と言われていることから、1 ヶ所完璧でない部分を残して建物の長持ちすることを祈ったものだと言われています。悪霊は完璧なものを破壊したがるのです。この柱は「魔除けの逆さ柱」と言われています。お寺に行くと屋根瓦を一枚だけ掛けてあるのが見える場合があります。未だ建設中で未完成を意味します。

92. これは神輿舎です。三基の神輿が保管されています。葵の紋のついた中央のものは徳川家康のものです。右側のものは豊臣秀吉のものです。左側のものは鎌倉幕府の創始者源頼朝のものです。秀吉と頼朝は相殿の副神様です。春と秋の祭りに人々はこれらの神輿を担ぎます。神輿は神様の魂がお祭りの間に一時的にお乗りになるものです。この建物の天井には楽器を演奏する天女が描かれています。冥想するために立ち止まると、素晴らしい音楽が聞こえてくると言われています。

93. ウイスキー樽や酒樽が沢山あります。酒を醸造して神社に奉納します。昔酒は濁り酒といってミルクのように濁っていました。時が経つにつれて、良い酒の遣り方や味を知ることとなりました。酒、ビール、ウイスキーの作り手は、新しい銘柄を生み出した時には、常に地元の神社にお神酒として奉納しました。それ故に神社に参拝すると酒樽があるのです。神社が各々祭りをする時には、地元の人と神職は一緒に祭りの成功を収めるためにお酒が必要です。

94. 唐門

本殿や東照宮のその他主要な建物に行く門です。江戸時代は将軍と直接会える人のみ、この門の通過を許されました。

主殿は唐門を中心に美しい壁で囲まれています。門の柱は唐木で天への登り龍と天からの下り龍です。唐門は白漆喰塗りの壁と対照的な金色金具を備え、四方に唐破風の独特の屋根があり、精巧な彫刻が施されています。上部の中国聖人彫刻板は、一本の木から出来ており、3 列で 26 人の聖人を描いています。彫刻は正面から眺めると全ての顔が見えるようになっています。

鰭(ひれ)切りの龍は、屋根の東と西の先端にあり、日中門を警護しています。まるで生きている様なので、翼と尾が飛ばないように切り取られました。魔除けのツツガは中国の神獣で、龍、獅子よりも更に強いといわれています。唐門の前後のツツガは夜間門を警護します。前足は逃げ出さないように金属製輪で固定されています。透き塀は 160m の長さで、金の格子の窓で緑の枠を備え、様々な角度から眺められる様に彫刻が施されています。

95. 眠り猫

徳川家康の眠る奥社の入り口にあたる、東回廊の馬道のかえるまたの上には東照宮で最も有名な彫刻、眠り猫があります。この眠り猫は「猫がのんびり眠っていられるほどの平和な世の中」への願いがこめられていると言われています。眠り猫の裏側には雀の彫刻があります。猫が眠っているから雀も安心していられる、平和な世の中の象徴とも言われています。この彫刻

は名工、左甚五郎の作と言われていますがその説は定かではありません。この門をくぐって 207 段の階段を上ると家康の眠る奥社に辿り着きます。往復で 15 分位かかります。ご興味のある方は自由時間を利用して行ってみてください。

96. 拝殿

さて靴をぬいで拝殿に行きましょう。本殿の前の拝礼の部屋である拝殿は、祈祷の行われる場所です。拝殿にある彫刻、絵画はその当時の有名な芸術家による傑作です。格天井には 100 の様々な龍が措かれています。狩野探幽とその一門が措きました。龍は風と雨を呼び、空を飛びます。その顔は天子になぞらえられます。長押には三十六歌仙の額がかかっています。三十六歌仙は平安時代の有名な歌人です。左右の杉の引き戸に狩野探幽が描いた、麒麟と白沢は共に想像上の動物で、麒麟は平和な時だけに姿を現し、白沢は立派な王にだけに助言するとされます。この拝殿では年間 60 から 70 の祭典が行われています。正面の欄干に、神鏡があります。参拝者がその前に立つと、神は参拝者の心を識別できます。神鏡の下の金の御幣束は神に対する捧げものです。前面に、金の漆の　4　本の柱があります。これらの柱は多くの金の漆の層が重なっています。右側の室は、「将軍着座の間」と言い、お祭りの時将軍やその家族のために供したものでした。現在でも徳川の子孫が来てこの室に座ります。

97. この石の間は拝殿と本殿を繋ぎ、この建築様式を権現造りと呼びます。階段の上にある皿にもった、魚、米、野菜、塩などが見えますか。神官が朝に供え、夕方に撤去します。天井の各間仕切りには沢山の鳳凰が描かれています。石の魔に続く本殿の内部は外陣、内陣、内々陣に分かれ、内々陣に徳川家康が秀吉、頼朝とともに祀られています。さて参拝ですが、賓銭箱に賓銭を投げ入れます。二回 90 度に頭を下げてお辞儀します。次に胸の高さで手を合わせて右手の手のひらを少し右側にずらし、二回手を打ちます。両手の指の先を合わせます。手を下ろします。深く一回お辞儀します。ゆっくりと頭をあげましょう。靴を履いて外へ出ましょう。

98. これはオランダ製の回転式の蝋燭台です。この蝋燭台には徳川家の家紋が誤って彫られています。徳川家の家紋は三つ葉葵で 1 枚の葉が上で、他の 2 枚の葉が下にあります。しかしこのオランダ人のデザインしたものは全く逆になっています。

99. 薬師堂

靴を脱いで上がります。ここには薬師如来像があります。人々の病苦を救う如来です。左手に薬つぼを持っています。外装は典型的な神道建築で、入母屋式屋根と後背を備えています。しかしながら内装は純仏教建築様式です。内部で天井に措かれた大きな黒い龍の下に立ちます。中にいる男性が龍の口元の下で拍子木を叩くと龍の鳴き声が聞こえます。高く鋭い音が聞こえます。ただし龍の尾の部分で拍子木を打ったときにはこのような鳴き声は聞こえません。これは天井と床の間の振動によるものです。中にある十二神将は薬師如来の護衛で各々十二支の一つに相当し、参拝者は自分の生まれた月の神を守護神として敬います。

100. これで東照宮の参拝は終わりです。ここからは自由行動になります。駐車場で〇〇時にお会いしましょう。質問がある方はどうぞお尋ね下さい。

間もなく昼食箇所に到着します。昼食会場は二階です。一階にはおみやげ屋さんがあります。バスは前の駐車場に停まっています。〇〇時までにバスにお戻りください。昼食が含まれていない人は自由昼食です。同じレストランでお召し上がりいただくこともできます。自分の好みをメニューの中からお選び下さい。

101. それでは次に日光田母沢御用邸記念公園に向かいます。バスで数分の距離です。田母沢御用邸記念公園は、北には男体山、女峰山等の日光連山を仰ぎ、南は大谷川の清流を隔てて鳴蟲山を借景とし、西は寂光の滝を源とする田母沢川を境とし、周辺を杉木立に囲まれた閑静で風光明媚な場所にあります。日光田母沢御用邸は、日光出身で明治時代の銀行家・小林年保の別邸に、当時、赤坂離宮などに使われていた旧紀州徳川家江戸中屋敷の一部（現在の三階建て部分）を移築し、その他の建物は新築される形で、明治 32 年（1899）に大正天皇（当時皇太子）のご静養地として造営されました。その後、小規模な増改築を経て、大正天皇のご即位後、大正 7 年（1918）から大規模な増改築が行われ、大正 10 年（1921）に現在の姿となりました。昭和 22 年（1947）に廃止されるまでの間、大正天皇をはじめ、三代にわたる天皇・皇太子がご利用になりました。戦後、博物館や宿泊施設、研修施設として使用された後、栃木県により 3 年の歳月をかけ、修復、整備され、平成 12 年（2000）に記念公園として蘇りました。建物は、江戸時代後期、明治、大正と三時代の建築様式をもつ集合建築群で、現存する明治・大正期の御用邸の中では最大規模のものです。これらの建物や庭園から、当時の建築技術や皇室文化を垣間見ることができます。平成 15 年（2003）に貴重な建造物として「国の重要文化財」に指定され、平成 19 年（2007）には「日本の歴史公園 100 選」に選定されました。

102. 日光田母沢御用邸記念公園に到着いたしました。駐車場から御用邸まで歩きます。内部には靴を脱いで上がります。内部を見学した後は庭園もお楽しみいただけます。最初にパンフレットをお受け取り下さい。

103. この御車寄は、皇太子嘉仁親王の花御殿（東宮御所）の玄関として、明治 22 年に増築されました。日光の田母沢に移築後も屋根は柿葺でしたが、昭和初期に銅版に葺き替えられました。木組の先は胡粉塗で、照明器具は当時のものを仕上げ直しました。公式の玄関として使用されました。

104. 田母沢御用邸の敷地面積は 39,390 平方メートル、建築規模は 4,471 平方メートルです。
明治以降多くの公共建築が石やレンガを用いた洋風様式で建築される中で、木造の利を生かした和風建築で建てられ、その後の近代建築に大きな影響を与えました。一方和風建築の形態でありながら、一部に絨毯やシャンデリアなどを用いた和洋折衷の生活様式が取り入れられています。

105. ここには合計 106 の部屋があります。
天皇、皇后がお使いになる南側の奥向きが 23 室、天皇・皇后の生活を補佐する臣下向きが 83 室あります。天皇のご滞在に伴い大勢の補佐が必要とされたことが伺えます。

106. 日光田母沢御用邸の中核となった建物は、紀州徳川家江戸中屋敷の中心部分で、中屋敷は 1872 年に皇室に献上され赤坂離宮となりました。その後、仮皇居・東宮御所として使用されましたが、1898 年に解体され、建物の主要部分である三階建て周辺部が移築されました。そして田母沢御用邸では大正天皇の御座所・御学問所（梅の間）・御寝室・御日拝所・御展望室などに使われました。

107. 日光田母沢御用邸の敷地は、もと町有地と民有地でしたが、その四分の一にあたる約 23,000 平方メートルを「別荘庭園田母沢園」が占め、その中の小林家別邸が建っていました。小林家別邸は日光出身の実業家小林年保が明治中期）に建設したもので鳴虫山を借景に、敷地内には田母沢川までを取り入れた広大な庭園でした。小林家の別邸の建物は御用邸の一部となり、皇后（貞明）御座所・皇后御寝室・御学問所（二階）・高等女官詰所などに使用されました。そして現在の上皇は 1944 年の 7 月から約一年間学習院初等科 5 年生から 6 年生にかけ、ここで厳しい疎開生活を送られました。

108. こちらは御玉突所です。赤坂仮皇居の初期に御玉突所があり、明治の初めから皇室では、諸外国との交遊のために、ビリヤードを嗜んでおられました。四ツ玉と呼ばれるポケットのないビリヤード台があります。床は棒の板目・柾目の寄せ木張りです。手洗いを除く、台と照明器具等が復原されました。今いる建物は大正時代に建てられたものです。

109. こちらは表御食堂です。天皇が臣下、賓客などと食事を取った部屋です。襖、壁、天井などは和風ですが、床は洋風のケヤキ寄せ木板貼りです。引き戸に使われている歪みのあるガラスは建築当時のものです。

110. こちらは謁見所です。
謁見所は天皇陛下が公式の来客との面会に使用された部屋です。玉座がありますが、陛下はお立ちになって引見されました。左の卓子は御帽子を置かれた台です。床の間と天井は真の書院造りでありながら、畳敷きの上に英国製の絨毯を敷き、和洋折衷様式となっていました。謁見所や御玉突所などの主に公的な役割を持った部分は、大正天皇ご即位後、御用邸での公式儀礼などが増えたことから増改築されました。桧の最良の材料や様々な技法に格式を重んじる書院造りの特徴を見ることができます。柱、格天井、造作材等には、全て御料林から伐り出された尾州檜（木曽檜）の中でも最高の木材が用いられ、最高の技術で造られています。 床柱は四方糸柾、違い棚の棚板は口けやきの玉木材、また、最高の錺（かざり）金物（釘隠し、引手など）も使われています。

111. こちらは御学問所です。
紀州徳川家の中屋敷だった建物です。御学問所は創られた当時から梅の間と呼び慣わされてきました。天保 11 年の創建時は 9 帖で格挟間形の付書院と違い棚を備えた、現在よりも華やかな部屋でした。日光の田母沢に移築する前に増改築されて、現在の 21.5 帖の広さになりました。旧紀州徳川家江戸中屋敷当時の姿を伝えるこの部分は、書院様式に数寄屋風の意匠を取り入れることで、当主の好みを感じさせる私的な空間を作り出しています。天皇陛下の書斎として使用されました。

112. 紀州藩や幕府御用絵師が描いたふすま絵や杉戸絵はほぼ江戸時代当時の色調のままです。

113. こちらは御座所です。
御座所は天皇陛下が日常的な公務をお執りになる所で、御居間にあたるお部屋です。紀州徳川家では、この三階家部分は家臣や大奥の女性からも離れ、対面や格式を必要としない藩主の個人的な空間でした。そのため、障壁画のない白い張付壁・天井になっています。

114. この二階は旧紀州徳川家中屋敷部分です。
こちらは御寝室です。天皇の寝室であり、畳敷きとなっています。また、この部屋のみ電灯を用いず燭台が置いてあります。

115. こちらは剱璽(けんじ)の間です。
皇位継承の象徴である天叢雲剣(あめのむらくものつるぎ)の複製と、八尺瓊勾玉(やさかにのまがたま)を安置するための三畳の部屋です。叙璽は、天皇の 1 泊以上の行幸にはともにする習わしです。剣と勾玉の安置所には繧繝縁(うんげんべり)の畳が置かれています。

116. こちらは御日拝所です。天皇家の祖先を遥拝する場所です。

117. こちらは御食堂です。赤坂離宮から移築したもので、明治時代の増築部です。御食堂や廊下のじゅうたんは 4 色のウイルトン織りです。

118. この後自由行動です。庭園を散策したり売店に立ち寄ったりご自由にお過ごしください。庭園では、春は県花の赤白のヤシオツツジ、樹齢 400 年と云われるシダレザクラが庭園を彩ります。また、夏には緑が深まりヤマユリの香りが庭園・邸内に広がります。秋は、明らかに紅葉時の配色を考えて植えられたと思われる、カエデを中心とした木々の錦綾なす紅葉が楽しめます。バスの出発時間は〇〇時です。駐車場までの道路を渡る際には十分ご注意ください。

119. バスは次に霧降の滝へと進みます。日光には 48 の滝があると言われています。霧降の滝は赤薙山南面標高 1,200m に広がる霧降高原に位置しています。霧降高原にはキャンプ場、スキー場があります。霧降の滝は華厳の滝、裏見の滝とともに日光三名瀑の一つです。また日本の滝百選にも選ばれています。利根川水系の板穴川の支流霧降川にある滝です。滝までは駐車場から往復 20 分山道を歩きます。足元が悪いところがございますのでご注意ください。霧降の滝は水が岩に当たって霧のように飛び散ることからこの名前が命名されました。

120. 霧降の滝に到着いたしました。ここから滝までは歩いていきます。滑りやすい所がありますので、注意して歩いて下さい。

121. こちらが観爆台です。霧降の滝は上下二段に分かれていて、上滝は 25m、下滝は 26m で全長は 75 メートルです。上部の幅は約 3m ですが、下部の幅は約 15m にも広がります。1915 年にはフランス人外交官であるガロアに発見された珍虫、ガロア虫が滝付近に生息しています。

【3】その他のガイディング

●日本の殆どの山が火山ですが、多くが休火山です。現在、日本には 111 の活火山があり、世界の活火山の約 10%が、ここ日本にあることになります。ですから地震がしばしば発生します。日本人は地震には慣れっこでが、マグネチュード 6 ともなると恐ろしく感じます。

●現在でも正月には神社に多くの人が参拝します。大部分の日本人は神式で結婚式を挙げます。日本人が神道の式、結婚披露宴その他の慶事を行う場合はカレンダーを見ます。どの日が良い日か。葬式や追悼式を行う場合は悪い日を選びます。カレンダーには二種類あります。旧暦と新暦です。大部分のお祭りは旧暦を使って行われます。お寺と神社に参拝しました。神社と寺の違いが、お分かりになったかと思います。神社とお寺での祈祷の仕方の違いなどです。

●日本には、ジョークですが三つ恐ろしい物があると言われます。一つ目は地震、二つ目は火事、三つ目が親父です。しかし親父の威厳が都市部では衰退しています。主婦が親父より強くなっています。

●日本の多くの企業では毎月 25 日が給料日です。家で夫や子供に小遣いを割り振ります。夫の小遣いが子供の小遣いよりも少ないこともあるようです。多くの場合、主婦が家庭の予算をすべて仕切っています。

●田舎では、男中心の社会がまだあります。新聞社の調査によると、夫の月の小遣いはますます悪くなっている。一日当たり 2,000 円で昼食、たまに飲む酒、タクシー代、その他交際費を賄います。2,000 円ではすべての交際費を賄いきれません。ですから最近は上司は、結婚式に招待されたくないのです。日本では部下が結婚する時は直属の上司に結婚式の主賓にと頼みます。上司が仲人役を担うこともあります。上司がその役目を担う時は新婚夫婦にお祝いをしなければなりません。お祝いとはお金のことです。5 万円程度を渡すことになります。

●又 19 世紀末にはアーネスト・サトウやトーマス・グラバーといったイギリス人が日光に避暑地としての魅力を発見したことで国の内外からたくさんの文化人や著名人が訪れるようになりました。そしてその背景にはイギリスの湖水地方やハイランズに良く似た日光の豊かな自然美と明確な対比を示す社寺の建造物の人工的な芸術美、特に外国人達がエキゾティックな興味をおぼえたことでしょう。夏でもここでは泳げません。

●東京に非常に近い羽生で小休止をします。そして東京の中心部の交通状況を調べたいと思います。このバスは二箇所のみ止まります。新宿駅西口に行き、その後銀座地区へ行きます。羽生地区には 5 時から 5 時半頃と思います。しばらくの間はご質問をお受けいたします。

●皆様に、このツアー参加のお礼を述べるともに、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。これで日光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で進めるか相談する。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。

・船やロープウェイへ乗車する前であれば、電話を入れて報告すると共に、ギリギリなら待って頂くよう交渉してみる。いずれにも乗れない場合は、時間が間に合う限り代替の場所で対応する。時間的に間に合わない場合は、運休の場合と同様にオフィスへ連絡し指示を仰ぐ。渋滞でバスが動かなくても、ガイディングを続ければお客様のイライラは少し軽減されるので努力する。

【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

・異常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らない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、ガイドは異常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。異常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場合があるが、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