

観光ホスピタリティ クリスタル

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

北海道観光ボランティア連絡協議会

発行人 会長 山崎博幸

印刷所 総 北 海

旭川市工業団地 2 条 1 丁目 1-23
☎ (0166) 36-5556

挨拶

北海道観光ボランティア連絡協議会

会長 山崎博幸

昨年は、観光ホスピタリティ全道大会がここ旭川の地において開催され、全道各地で観光ボランティア活動を実践する皆さんと再びお会いすることが出来ました。

本大会は事務局のある旭川での大会ということで、旭川観光ボランティア協議会、北海道観光ボランティア連絡協議会事務局で実行委員会を組織し、4月から多くの打合せを重ね、準備を進めてきました。現場で作業を進めてきた旭川観光ボランティア協議会のスタッフ、関係者の献身的な尽力に敬意を表します。大会当日は絶好の日和に恵まれ、日本の震災研究の権威、北海道大学名誉教授の岡田先生による基調講演を始め、観光ボランティアが抱える課題に対し討論時間をじっくりと割いた分科会、そして被災地に思いをはせ、大いに盛り上がった交流会、旭川自慢の観光、歴史、文化スポットを巡るエクスカーションと、盛りだくさんのプログラム

で皆さんをお迎えいたしました。交流会の最後、そしてエクスカーションの終りにも、会場を後にする各地のボランティア同士に皆さん一人一人と握手、談笑し、お見送りする光景を目の当たりにし、これぞ観光ホスピタリティ、ホスピタリティ精神の心意気だと、大変感動いたしました。

今年の全道大会は、記念すべき第1回の観光ホスピタリティ全道大会を開催した街、歴史と産業遺産の港町「室蘭」にて13年ぶりの開催となります。室蘭市民観光ボランティアガイド協議会の皆さんを中心に、夜景観光などすでに興味深いアイデアを練られているようです。是非楽しみに待ちたいと存じます。最後になりますが、全道各地の観光ボランティアの皆様、そして北海道観光の益々の発展と皆様のご活躍を祈念し、挨拶と致します。

2011 観光ホスピタリティ全道大会 in 旭川 開催!!

「観光ホスピタリティ全道大会 in 旭川」が平成23年10月20、21日、旭川市において旭川市民文化会館を主会場に開催され、全道各地から来賓の方々、北海道、北海道観光振興機構、旭川市、そして各地の観光ボランティア同志あわせて250名余りが集まりました。

開会に先立ち、東日本大震災の被災者を悼み、黙祷が捧げられました。そして旭川観光ボランティア協議会代表幹事、北野晃さんが開会を宣言し、引き続き観光ボランティア綱領を参加者全員で斉唱し大会が始まりました。まず始めに北海道観光ボランティア連絡協議会会長表彰が行なわれ、各地域から推薦された10名の方々表彰され、大会長並びにご来賓の皆様のご挨拶を受けました。

今回の全道大会は「震災と観光復興」が大きなテーマとなっており、基調講演には北海道大学名誉教授、旭川市博物館学芸館長、旭川市博物館学芸館長、名譽館長の岡田弘先生をお招きし「震災と観光復興・今、北海道から新しい観光の姿を！」と称して行われました。また分科会は、「観光客への情報収集と発信」「外国人対応で心がけること」「一人一人の良さを生かす観光ボランティア組織」の3つのテーマに従い、それぞれの会場に分かれ熱心な討議が行われました。

夕方からは会場を旭川グランドホテルに移し交流会が行われました。被災地に思いを寄せ、北海道からエールを送るということから、冒頭に民謡歌手による東北民謡の披露が行われ、料理やお酒にも東北の産物を用いるなど、応援のメッセージを込めました。また会場の受付には募金箱が置かれ、被災地への募金が呼びかけられました。アトラクションでは開催地旭川を代表し、毎年旭川にて開催される歳末音楽の夕べ、カラオケグランプリの優勝者による歌の披露や、名寄観光ボランティアのみなさんによるクイズ大会などで盛り上がり、ラストは会場全員で「上を向いて歩こう」、「ふるさと」を合唱し、感動の内に終了しました。

翌日は快晴のもとエクスカーションが行なわれ、大型バスに分乗し、旭川観光ボランティアスタッフの皆さんが自らマイクを握り、旭川市内のスポットへご案内しました。途中、北鎮記念館では平塚館長、三浦綾子記念文学館では三浦光世館長、北海道伝統美術工芸村では木内館長、そして旭川市博物館では、前日基調講演をされた岡田先生に直々にご案内をして頂くなど、参加者大感激、大成功のうちに終了し、二日間の日程を終えました。



旭川での大会を終えて

旭川観光ボランティア協議会

代表幹事 北 野 晃

平成23年10月20、21日。快晴の空の下ここ旭川で観光ホスピタリティ全道大会が開催となり、全道各地からのご来賓の皆様や観光ボランティアの仲間をお迎えし、緊張感に包まれながらも多くの皆様のご協力を頂きながら、なんとか大会運営を実施する事が出来ました。

4月の段階から旭川のボランティアと北海道観光ボランティア連絡協議会で実行委員会を組織し、会の幹事会、例会等全道大会の打ち合わせに全て振り替え、全員一丸となつて準備に当たりました。

昨年は、東日本大震災というまさに未曾有の国難と、それに伴う風評被害による観光客の激減という出来事を目の当たりにし、大会そのものの有り様を根本から変えざるを得ませんでした。北海道観光ボランティア連絡協議会事務局と相談しながら、まずテーマを「震災と観光復興、今北海道から観光ボランティアの力で！」とし、基調講演には日本の震災研究の第一人者であり、洞爺湖・有珠山や大雪山系十勝岳の研究、及びジオパークなど地域の教育、観光振興にも造詣が深い岡田先生をお招きすることで、震災という出来事を真正面から受け止め、観光ボランティアとして何を知り、何を

すべきか考えるきっかけとなるようにとつとめました。また分科会では、従来消化不良であった参加者の意見収集や議論をじっくりおこなうため、観光ボランティアが抱える課題を3つに大別し、道ボラ役員会のアンケート結果も盛り込みながら、長時間ではありましたが小グループによるディスカッション形式を試みました。

夕方の交流会でも、被災地に思いをはせ、北海道から元気を送るということで、東北民謡の披露や料理やお酒に東北を中心とした素材を用い、会場受付には募金箱も設置しました。頂いた益金は、社会福祉協議会、中央募金会を通じ、被災地支援をおこなうNPOやボランティア団体の活動を支援する基金にささやかではありますが募金させて頂くこととしました。

翌日のエクスカーションは、開催地旭川自慢の観光、歴史、文化スポットをご案内しようと、スタッフが念入りに準備をし、自らマイクを握ってご案内いたしました。幸いなことに、北鎮記念館、北海道伝統美術工芸村三浦綾子記念文学館ではいずれも館長直々に参加者へのご案内をして頂き、また旭川市博物館においては、前日基調講演された岡田先生が自ら御案内役を買

つていた、だくなど力強い応援も頂きながら、なんとか皆様のご案内役をやり遂げる事ができました。

こうした一連の作業を通じて、我々自身も地元旭川の観光を今一度見直す機会となるとともに、全道各地の仲間と交流することで、観光ボランティアが抱える課題や使命を共有する事ができ、また元気を貰うことができました。準備は大変でしたが、最終

日の快晴の空の下、笑顔で帰路に着く全道のボランティアの皆さんをお見送りする事が出来、まさに感無量の境地となりました。旭川において頂いた皆さん、本当に有難うございました。今年には室蘭での開催となりまして、全道の皆さんと、白鳥大橋と産業遺産の港町「室蘭」にて、笑顔で再会できることを心待ちにしたいと思います。



会長賞を受賞された方々の 喜びの声

2011観光ホスピタリティ全道大会 in 旭川が、平成23年10月20日、21日の両日開催され、参加を致しました。両日は素晴らしい晴天に恵まれ、秋も終りと云うのに、気温の方もちょうど良く、大会にふさわしい日和になりました。午後1時、大会は3・11の東日本大震災で多くの人命が失われ、東北地方はもとより北関東、又北海道の太平洋側にも被害が及びました。その風評被害で、私の地元登別でも、一時観光客が激減するなど影響がありました。高らかに開会宣言がされ、大会会長挨拶の直後に、北海道観光ボランティア連絡協議会会長表彰が有りまして、旭川大会会場で、各地区で



登別市観光ボランティアガイド会

大内 静江

会長表彰をいただき

活躍している会員の皆様と共に受賞させて頂き身に余る光栄でございます。同時に責任の重さを強く感じております。これからも日々努力を重ね皆様に負けない様頑張つて参ります。ふり返りますと、長い間、時間に縛られたサラリーマン生活に終りを告げたのが平成7年6月でした。今度は自由な時間の中で「何か人の役に立つことに関わつて行きたい」と思いさがしておりました所、地元の広報で「観光ボランティアガイド養成講座」が10日位の日程で行なわれているのを知り、早速受講致



会長表彰に感謝・感激、そして「愛」のこと

しました。翌8年から、観光無料ガイドを始めましたので今年で17年にもなるのです。毎年各地の北海道大会に参加させていただき、皆様の温かいおもてなしの心に接し、自分のそれと重ね合わせて、学んだり、反省したり、非常に参考になるのです。今旭川大会では、雪をいただいた大雪連峰に抱かれた広い広い北の大地の美しい自然と名所旧跡が多く有つて、本当に旭川のガイド会の方々がうらやましいと思いました。最後に、北海道観光ボランティア連絡協議会の益々の御発展と、旭川大会をお世話下さいました会員の皆様、又おもてなし下さいました関係者の皆様に心から御礼を申し上げます。

函館観光ボランティア「愛」

斎藤 寿美子

今年度の全道観光ボランティア旭川大会で表彰状をいただきました。誠にありがとうございました。

私が「愛」に入会したのは8年前、還暦も過ぎ「何かをしたい」と思つていた時に目に飛びこんで来たのが「愛」の会長のピンクのジャンパー、帽子の写真入りの記事でした。「お客様への道案内」位の気持ちで入会申し込みをしてみてもビックリ、函館の脈々たる歴史を語り、由緒ある建物の説明をする、まさに「ガイド」の仕事そのものだったのです。それからが知識不足の私には苦難の道で根気良く指導してくれる先輩に面倒をかけるながら二ヶ月を要しなんとかデビューしましたが、毎度終わると頭の中は真白で反省ばかり。先輩たちに「回数だよ、慣れだよ」と励まされ、気が付くと8年経つてました。入会して間もない時期に全道大会が函館で開催され、全道から集まった何百人ものボランティア活動と熱気に目を見張り感激したのがつい最近のことのように思いますが、その映えある会場で自分が表彰状を戴く等想像もしなかつた事で改めて深い感激に浸っております。

年数が経ち、頭の中真白の私もお客様との会話を楽しむ余裕も出来ました。先日「函館町あるきツアー」に両親と参加していた五才の坊やの最後に「又会おうね、楽しかったよ」の一言

に胸が熱くなりました。「又来ます」を一言貰う時がボランティアをしていて良かったと思う時なのです。

今「愛」のメンバーはガイドだけではなく、駅前のご案内、カメラのシャッター押し等、多様な活動しております。函館



会長表彰の栄誉をお受けしました



函館観光ボランティア會の会

四戸 幹子

此の度は、北海道観光ボランティア連絡協議会会長表彰を賞させて頂き誠にありがとうございます。

函館は、早くから欧米文化の影響を受け、教会や、百年前の職人さんが残してくれた建築物等、観光案内をするには奥が深く学ぶことが多くありました。一會の会を結成した先輩方に

に来てピンクのジャンパーと帽子を見かけたら、声をかけてください。それが「愛」のメンバーです。

色々教わってまいりました。全国からいらつしやるお客様と案内を通して生まれる会話やふれ

あいは、緊張しながらも楽しくなり私の生き甲斐となり、いつの間にか十八年経ちました。此処までこれたのも、皆さんのおかげなので本当に感謝しております。

あの三月十一日の東日本大震災で函館の観光地である朝市や金森倉庫群などが津波におそわれ復興迄時間が掛かりましたが五月頃から少しずつ観光客も戻り、夏場には家族連れ等で賑わいました。東北からいらした幼い子供さんを連れた若いお母さんは、『家のまわりにはガレキが山になっていて気晴らしをしないととても居られなくて函館

まできました』と話してくれて、辛い目に遭ったんだなと思うと目頭が熱くなりました。

そんな中で、フランスで発売された『ミシユラン・グリーンガイド・ジャポン』に函館山からの眺望が『三つ星』となり高い評価を受けました。楽しい話題が一つふえて、これから色々学んで、お客様の心に添える様な案内をしてまいりたいと思います。

本当にありがとうございます。



名 寄 礼 讃



名寄観光ボランティアの会

島 影 昶

夕焼けが雲に映え茜色、空気が張りつめ頬をさす。明日の朝は放射冷却現象でシバルルだろう。電線にも霜が付き絹糸を纏



とてつもない贅沢に全く気付かない。そんないい所に住めて幸せに思う。

名寄の観光については従来長い間行政が担当し、主導してきたが、時代の変化と共に十数年前より民間に移行し、新たな発想のもとに推進しようということで、NPO法人なよる観光まちづくり協会を発足させ、時宜に即応したPRや事業の展開をしてきた。

その一環として観光ボランティアの公募がされたのであった。かつて、私は教育関係に携わっていた折、春の異動で転勤してきた先生が新任地の歴史や産業、自然など、当たり前のことだが全く知らないわけで、研修するまもなく教壇に立つことになるのはいかがなものかと考えてしまったのである。

特に小学校の低学年の郷土の学習を指導する事は容易なことではないと気付き、先生方の着任早々、バスで一日かけて市内と近郊、そして重要なポイントを絞って案内説明をしてきた経緯がある。

こんなことからボランティア公募に応じ、退職後の恩がえしと生きがいにしたいたいとおもったからである。亦、自衛隊の町でもあることから、全国的な異動者を対象に

って弧を描いている。山はモンスターに覆われ、樹間をスノーモービルが豪快に雪煙をたてている。

夏は七十万本のひまわりが丘を覆い尽くし、青い空に吸い込まれ、キリギリスがBGMを奏でている。

地震に台風、洪水等の天災を実感したり、被害を受けたりしたのは昔の話、今は殆んど聞いたことがない。思いっきり深呼吸が出来、何事もなく水が飲め食事が出る、当たり前が実は

公民館の事業にも取り入れてもらって成果を挙げている。

一方、初めて訪れる方々にはイベントや日常活動の中で仲間と共にまちづくりの一助になればと、そして今年は駅前に待望の案内所も新設されるので、今回の受賞を励みに研鑽したいと思う。



会長表彰をいただき



類似観光ボランティアサークル

高橋 ツル工

この度は会長表彰をいただき身に余る光栄と感謝の気持ちでいっぱいでございます。これも佐藤会長様を始め、会員の皆様のご支援の賜と深く御礼申し上げます。

私達の住む様子を知らない方でも、アポイ岳はご存知のようです。サークル活動として一

思い出に残るのはキャンプ場の集金でした。期間は五月から十月ですが八月いっぱいがピークでした。夏休みとお盆が重なり、子供や孫たちが墓詣りに来ても当番のときはキャンプ場に行きます。天馬街道が出来てからは道東方面からの家族づれや本州方面と日本全国より大勢のお客様が見えました。特に天候に恵まれた休日はキャンプ場がテントの花で浜いっぱいになりとても賑やかでした。時にはお酒を飲んで文句を言われて困ったときもありましたが大部分の方は類似の海水浴場は浜がとて

つも頑張れました。それに加えて夕陽の沈む時の親子岩は絶好のカメラアングルでアポイ岳と共に町民が誇りを持ってお勧め出来るスポットです。そして「おもてなし」の心の第一としてキャンプ場に来て頂いたお一人お一人にお礼のハガキを出しました(町を通じて)。翌年、ハガキを見てうれしくなり今年も来ましたと言われると、とてもうれしく今年も又頑張ると会員の励みになりました。そして、色々な方との出会いもありキャンプ場の間は新鮮な毎日でした。そんな行事も会員の高齢化で十年くらいで中止しております。又今はジオパークとして道内で二番目に認定されており、これからの観光の在り方も変わる事でしょう。町としてもジオパークに力を入れており若い人達の活躍が今から楽しみです。人口が減少し心細い時もありますが風光明媚な町に育った幸せを胸に温めながらお礼の言葉とさせていただきます。

この度、10月20日〜21日の両日にわたり観光ホスピタリティ全道大会イン旭川が盛大に開催されました。大会のために準備運営と忙しく日々を過ごされた旭川観光協会の皆様、本当にお疲れ様でした。岡田先生の基調講演、またいつもは会えない全道各地のボランティアの方々との出逢いの場である、分科会や交流会にも参加させていただき有意義な時を過ごさせていただきました。その上、北海道観光ボランティア連絡協議会会長表彰も受賞させていただき本当に嬉しく感謝の気持ちでいっぱいです。今までボランティアを続けて



類似観光ボランティアサークル

西畑 三知恵

明日の支えに

これらのも少人数ながら勉強熱心で、なにより富良野を愛するよき仲間たちに助けられていることと感謝いたします。

富良野観光ボランティアの会、『ROCOCO』はTVドラマ「北の国から」を機に、全国各地から訪れる大勢の観光客に対応する形で結成され、今年で16年になります。

スキーがメインだった富良野に新たに麓郷と言う名所が出来、その後『優しい時間』『森の時計』『風のガーデン』のTV放映が続き、美しい丘の町、美瑛町や広大なラベンダー畑のある中富良野町や上富良野町に近いこともあり例年69万人の観光客が訪ねていただいています。

3月11日に起きた東北地方の大震災でふるさとを離れなければならなかった方々も多い中、変わりなく故郷で観光ボランティアをさせていた、ただける私は本当に幸せだと思います。

これからもホスピタリティ精神を強くもって頑張っていきたいと思います。

会長表彰をお受けして



旭川観光ボランティア協議会

橋 口 裕 子

観光ホスピタリティ2011全道大会 in 旭川開催にあたり、全道各地より大勢のご参加を頂き、温かなご支援、ご協力により盛大に無事終了できました事、心より厚く御礼申し上げます。

3月11日の東日本大震災の甚大な被害は計り知れなく、被災者の方々に心よりお見舞い申し上げます。実に忘れることのない2011年となりました。又、この度北海道観光ボランティア連絡協議会会長表彰を賜り、身に余る光栄と深く感謝いたし、これも偏に旭川観光ボランティア会員の方々の温かいお力添えの賜物と感謝いたしております。

常々、ご案内には「訪れて良かった」と思っており、おもてなしの心と笑顔を忘れずに、少しでも「思い出」作りのお手伝いをさせて頂こうと心がけ、私自身も人との関わり、接することを楽しみ、大きな元気を頂いています。沢山のよき思い出をお土産にお帰り頂くことを願い、今後も活動を続けていきたいと考えております。

十年ぶりの厳寒、大雪の今冬、第53回旭川冬まつり、第32回バーサーロペットジャパンを終えると、待ち遠しかった春の季節です。

最後になりましたが、今後とも一層のご指導、ご協力を御願ひし、北海道観光ボランティア連絡協議会会員の皆様のみならずのご発展、ご活躍を心よりご祈念申し上げます。御礼の言葉とさせていただきます。

観光ホスピタリティ全道大会 in 旭川に参加して



NPO法人シベチャリ観光ガイドの会

樋 口 栄 子

日高では二度目となる「観光ホスピタリティ全道大会 in 新ひだか」には、全道各地でご活躍のボランティアガイドの皆様、観光協会の皆様、多くの皆様にお集まりいただき、厚く御礼申し上げます。当時を思い起こしても、はたしておもてなしの心でお迎えできたのか、今でも不安でございます。

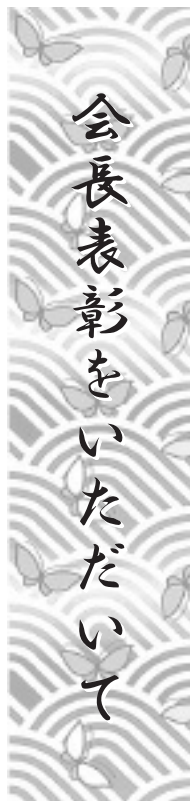
この度旭川大会におきまして、北海道観光ボランティア連絡協議会会長表彰を受賞し、身に余る光栄と心から感謝申し上げます。仕事の都合でさっぱり協力できないのを、会計を任せられ縁の下の力持ちとして何とか席を置かせてもらっていると

ございます。今回の受賞も、ひとえに当会の会長始め、会員各位のお陰と感謝しているところでございます。

さて、2011年旭川大会の準備並びに実行にあたっては、旭川観光ボランティアガイドの皆様との並々ならぬご努力が垣間見られ、感謝申し上げます。今回の大会では、小グループの分科会が開催され、出席者が必ず発言せねばならぬ状況を作り出し、そのお陰で、各地でご活躍のボランティアガイドの取組み、行政とのかわりなど貴重な意見を聞くことができ、とても参考になりました。

最後になりましたが、北海道観光ボランティア連絡協議会が今後益々ご発展されますこと、会員の皆様のご多幸とご健勝をお祈り申し上げます。





会長表彰をいただき



芦別観光ホスピタリティ協議会

廣川 公江

とえに芦別観光ホスピタリティ協議会の会長はじめ会員、皆様の日ごろからの温かいご支援とご協力によるものと感謝と御礼申し上げます。

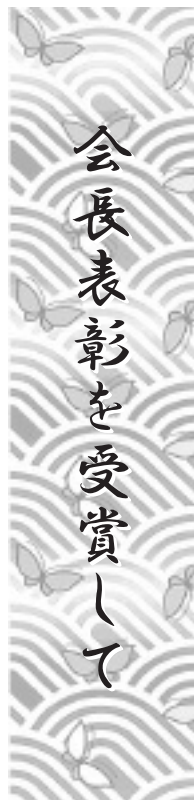
思い起こすこと三月十一日。東北、東日本大震災に見舞われた方々、年も明けて、新しい年を迎えました。被災された方々のご冥福と、心よりのお見舞いを申し上げます。

昨年十月二十日、二十一日、旭川市に於いて観光ホスピタリティ 全道大会が開催されました。全道各地から大勢の方々が参加されて、旭川の皆様、温かくお迎え頂きありがとうございます。

今では、夏の短い期間ですが観光シーズン前に市バスで観光名所を会員の皆様と廻って勉強会等催し、月二回ないし三回程道の駅の中で観光案内を午前と午後にて行なっています。

課題として、ボランティアの活動の中で少子高齢化が進み、若い人達が一人でも多く参加することを望んでいます。私達も微力ながら、地域に根ざした活動を続けていきたいと思っています。

最後になりましたが、旭川観



会長表彰を受賞して



室蘭市民観光ボランティアガイド協議会

湊 悠紀子

光ボランティアの皆様の多幸とご健勝をご祈念申し上げます。また大変お世話になりました。ありがとうございます。

つてのものと心から感謝いたします。

顧みれば11年前、叔母の誘いでこの会に入会させて戴き、千人ダンスから始まり多種多様な体験をさせて頂きました。又此の度の全道大会で旭川の会員の皆様の熱心さが随所に見られ本当に感心いたしました。

晴天の10月20日、21日と旭川で観光ホスピタリティ全道大会が開催されました。全道から200余名の会員が参加され、緊張の雰囲気の中会が始まり、其の際北海道観光ボランティア連絡協議会会長表彰を受賞させて頂き本当に身に余る光栄と恐縮いたしました。これも会長はじめ会員の皆様のご支援が

今回は室蘭で全道大会が予定との事、皆様にごのように感じて頂けるか検討し私も微力ながら手伝わせていただこうと考えております。多くの会員の皆様を心からお待ちいたしております。

この度は本当に有難うございました。

永年の活躍たえ 十名を会長表彰

大内 静江 (登別市観光ボランティアガイド会)

斎藤 寿美子 (函館観光ボランティア「愛」)

四戸 幹子 (函館観光ボランティア一會の会)

島 影 昶 (名寄観光ボランティアの会)

高橋 ツルエ (類似観光ボランティアサークル)

西 畑 三知恵 (ふらの観光ボランティアROCCO)

橋口 裕子 (旭川観光ボランティア協議会)

樋口 栄子 (NPO法人シベチャリ観光ガイドの会)

廣川 公江 (芦別観光ホスピタリティ協議会)

湊 悠紀子 (室蘭市民観光ボランティアガイド協議会)

各地域の観光ボランティア活動

観光ボランティアに 企業会員として参加



芦別観光ホスピタリティ協議会

京 屋 克 美

私たち観光ボランティアが紹介する芦別は、四季を通じて開催される多くのイベントや観光名所、そして北海道で唯一の国民保健温泉地と多彩なシーンに恵まれています。やはりダイナミックな夏のイベントがお勧めとなります。

ひとつには、芦別キャンドルアートがあり、例年8月の第1土曜日に、カナディアンワールド公園内に約7千本のローソクが灯され、斜面いっぱいを描かれた炎のアートをバックに、頭上から降り注ぐような打ち上げ花火と色鮮やかなレーザー光線が織り成す幻想的な世界は、思わず息を飲むほどの迫力です。また例年7月第3土・日曜日に開催される芦別健康まつりは、

水法被姿の男たちが色とりどりの山笠を担いで街中を疾走する健夏山笠から始まり、千人踊りや旭湖畔での花火大会などが盛大に行なわれ、たくさんの方が訪れ賑わいます。

豊富な温泉資源と自然環境に恵まれた芦別温泉は、北海道で唯一の国民保健温泉地として環境省から指定を受けておりますが、そもそも国民保健温泉地は、効能や湧出量、環境など厳しい条件をクリアした温泉地だけが選定されています。宿泊施設（芦別温泉スターライトホテル）も併設され、数々のコンテストを受賞したシェフが作る創作料理に舌鼓をうつことができます。

私ども観光ボランティアは、道の駅「スタープラザ芦別」内に観光案内所を設置し、観光シーズンともなりますと道順やイベント情報を数え切れないほどのお客様にご案内しています。私もその一員として地元企業（芦別スターライトホテル）から参加させて頂いておりますが、当協議会は個人会員が多く、佐藤会長はじめボランティア精神

が旺盛で元気のいい方ばかりです。

その姿に大いに共感させられると同時に、ホスピタリティ・・・つまり、お客様のおもてなしは、私の生業であるホテルサービスの精神とも重なることから会社から代表として例年参加させて頂いております。

手前どものホテルには、北海道観光マスター検定取得者2名、

サービス接遇検定取得者3名がおりますが、日頃からさまざまな観光関連の検定試験に挑戦し知見を高めることは仕事上も大いに役立つと思います。私もその資格と経験を生かし、ボランティアガイドとしてこれからも会員の皆様と一緒に頑張りたいと思います。どうか、よろしくお願い致します。



ボランティアガイド冥利



室蘭市民観光ボランティアガイド協議会
会長 野村 滋

室蘭には毎年豪華客船「ダイヤモンド・プリンセス」号が、5月と9月に入港します。乗客2、300人、乗組員1、300人のバハマ国籍の大型船です。早朝に入港し、夕刻大体午後6時出港の1日だけ滞在の船です。乗客の一部はオプショナルツアーで札幌、白老、洞爺、登別へ出かけますが、多くの乗客は室蘭市内に繰り出します。私たちは室蘭観光協会（旧室蘭駅舎）で、これらの外国人観光客に日本文化の紹介を行っています。お茶、お花、習字、折り紙、凧作り等を実際に点てさせたり、活かせたり、書かせたり、折らせたりして、体験させ、お花や習字、凧はお土産として差し上げています。このおもてなしがとても

素晴らしいと多くの外国人観光客にその場で感謝され、また、後日感謝のあいさつ状が届きます。たった一瞬の出会いですが、国境を越えた交わり、国際交流

がなされます。また、是非室蘭を訪ねたいとの便りもいただきます。このような感謝のお手紙を頂くと本当にボランティアをやっているよかったです、会員一

同励まされ、これからもさらに心のこもったおもてなしをしていこうと一心を新たにしています。喜びの一部ですが皆様にも捧げます。

米女性から礼状 ■大型客船乗客



届いた感謝の手紙に笑顔を見せる野村会長（右から2人目）ら室蘭市民観光ボランティアガイド協議会メンバー

室蘭市民観光ボランティアガイド協議会（野村滋会長）にこのほど、10月に室蘭港に寄港した「ダイヤモンド・プリンセス」の乗客でフロリダ州の米国人女性から礼状が届いた。同協議会が旧室蘭駅舎に開設した日本文化体験コーナーに感動した内容だ。

（野村 滋 氏）

もてなしに「感謝」

同協議会は平成13年から過去7回、ダイヤモンド・プリンセスが寄港の際に茶道や書道をはじめとした日本文化体験で訪れた外国人を歓迎。10月の寄港時には約900人の外国人乗客が訪れ日本、室蘭への思い出をつくった。

届いたのは手紙とそ

の女性が同協議会メンバーと一緒に撮った写真15枚。手紙はDear President Nomuraで始まり「みなさんに歓迎され手紙を書きたくなつた。お茶や折り紙が体験でき、大変親しくしていたたき感謝している」と大満足の内容。野村会長は「一番大切にできたおもてなしの心が通じ、とてもうれしい。会の励みにもなるし室蘭のPRにもなっている」と笑顔を見せる。

手紙の最後は「ご一緒してくれました。今度乗客が訪れ日本、室蘭は家族とともにまた話したい。もし機会があればフロリダにも遊びに来て下さい」と

ボランティア活動の場に 心より感謝



札幌市観光ボランティア連絡会

渡 辺 恵美子

子育ても終り地域に還元する活動として考えたのが「ボランティア」。社会福祉協議会ボランティアセンターアドバイザー、相談員、町内会役員、札幌市観光ボランティアを始めて三十二年、月日が経つのは本当に早いです。

ボランティア活動は相手があつての活動です。活動の場がなければいくら力があつても発揮出来ません。活動できる場に日々心より感謝しております。

活動にあたり心構えとして、相手の立場に立ち、傾聴することが一番の基本と思います。外国人に対しても、言葉が通じなかつとも心のこもつた対応であれば、感謝されます。

札幌市観光ボランティアの歴

史は古く、二十数年になります。札幌市観光ボランティア連絡会が発足したのは平成二十一年四月です。今迄は、市観光企画課、観光協会の要請活動で対応してりましたが、連絡会が出来てからはニーズにあつた研修会を企画し、市企画課、観光協会と連携をとりながら会員相互の資質向上をめざし、事業開催しております。

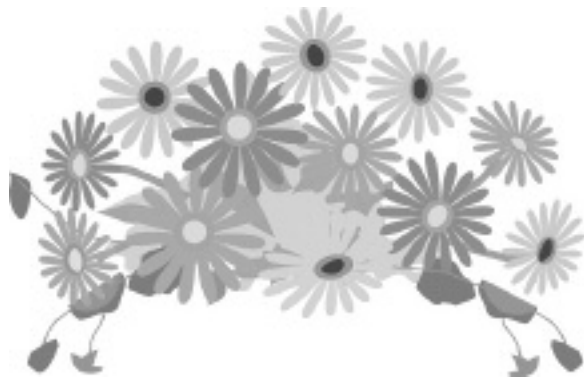
活動の場としては札幌駅北海道さっぽろ観光案内所、大通り公園案内所(4月〜10月)、雪まつり会場案内所等があり、北海道の玄関口として市内にとどまらず道内各地への観光案内の活性化につとめております。札幌は新しい名所が次々とできますので、ボランティアの方も対応に一人でも多く観光客において頂く為にもおてなしの心で対応しております。

特に今回、九月六日より行なわれまして微生物学会参加者へのお土産として「さっぽろオリジナル名入り折り紙」を作成し、上田市長さんをはじめ道行く人と一緒にたつて作品作りをし、お渡ししたところ外国人の方々か

ら大変喜ばれ、又地下歩行空間のPRにもなりました。

今、アジアからの観光客も減少したなかで、香港の観光客より、札幌のボランティアの方は素晴らしい対応との大変嬉しいお便りを頂きました。

言葉が通じなくとも心のおもてなしが通じたことと思います。雪まつりには是非おいでいただきたいとお返事を出しました。人と人の心の和、信頼関係の輪を大切にしていきたいと思っております。



「北海道運輸局長表彰を受賞!!」

去る平成23年6月1日、国土交通省北海道運輸局において観光及び自動車関係功労者等表彰(北海道運輸局長表彰)式が開催されました。その「観光をめぐる一般協力者の奉仕活動等表彰」部門で、道ボラ加盟団体から「士別観光ボランティアガイドの会」「NPO法人シベチャリ観光ガイドの会」「美幌観光ボランティアガイドの会」「函館観光ボランティア一會の会」「函館観光ボランティア愛」「登別市観光ボランティアガイドの会」の6団体が、見事に運輸局長表彰を受けられました。受賞式では、6団体を代表して美幌観光ボランティアガイドの会の西島会長が、八鍬北海道運輸局長より表彰状を受取られました。受賞された皆様、本当におめでとうございます!!

今後も道ボラ事務局としては、過去に北海道観光ボランティア連絡協議会会長表彰及び北海道知事感謝状等を受賞された方、及び団体を対象に、運輸局長表彰への推薦取りまとめ、依頼を続けていく予定です。運輸局長表彰を受けられた方は、国土交通大臣表彰の候補者にもなるという名誉ある受賞となります。併せて、北海道知事感謝状への推薦打診も実施し、各地域において観光最前線でご尽力されている皆さんの活動が、しっかり評価されるよう進めて参ります。

不足三人



旭川観光ボランティア協議会

峯村伸哉

表題は今年1月下旬の春節に、台湾の高速道路入口で見かけた立て看板です。乗る人が3人以下の乗用車は、高速道路には入れないという意味で、春節移動の交通渋滞を防ぐ標語です。

台湾へは、高雄市の旭川物産観光展応援のための、日台親善会ツアーに参加して行ってきました。

この観光関連では、現地イベント会社に委託し8回の説明会が計画されていました。その中の第1回目ツアー日程に組込まれたので、3分程の時間をもらい、旭川のことを紹介しました。地理的な位置から農産物や海産物の集積地であること、それらが材料のラーメン店は海外も進出していること、坂道がないのでサイクリングに最適であること、台湾でもテレビドラマになった氷点の三浦綾子記念文学館があることなどを話しました。上記文学館の説明ではそこ

のボランティアでもあるYさんが、中国語パンフレットを皆さんに配りました。

説明は中国語でやりましたが、終了後と、司会者の再紹介後とで2回拍手をもらいました。遠くからきた人が、自分達の国の言葉で話すのを聞くのは、受ける印象も大きく違うであろうことを痛感しました。

道内の自治体や団体が海外で観光PRするとき、できる限り当事者がある国の言葉で説明すると、効果が一層大きくなることを実感しました。またそこに観光ボランティアが同席すれば、話せないとしても応援団としての存在感がでると思えました。

高雄の公園は人であふれ、いたるところで中国語に吹替えた日本の演歌が歌われていました。中国本土では見かけない光景でした。

帰りの飛行機はほぼ満員で、8割は中国人でした。隣席の中国人は台湾空軍パイロットで、トナム―阿寒―網走―層雲峡―札幌・小樽をまわる5日間ツアーに家族5人で参加していました。空港入国カウンターは、日本人窓口が閑散とする一方で、外国人窓口は中国人であふれており、震災後の落ち込みの回復を感じました。

寄付いたしました!

昨年の観光ホスピタリティ全道大会in旭川会場において、東日本大震災被災者支援のご寄付を募ったところ、「15,430円」いただく事ができました。

頂いた寄付金は平成23年11月24日、旭川社会福祉協議会、中央共同募金会を通じ「災害ボランティア・NPO活動サポート募金」に寄付をさせて戴きました。ご協力頂きまして、誠に有難うございました。

ごあいさつ

3月11日に発生した「東日本大震災」は、想像を超えた甚大な被害をもたらしており、その悲惨な状況に心を痛めているところでございます。

この未曾有の災害に対し、国内の皆さま海外の皆さま、実に多くの皆さまが助けあいの心をもって、あたたかなお気持ちとともに義援金をお寄せ下さいました。

また、現在被災地では復興支援のためのボランティアグループによる活動、NPO団体による活動が多く行われています。

このボランティア活動には多くの人が参加し、また、活動期間も相当の長期化が見込まれます。

本会ではこの活動を支援するための募金活動を行っておりませんが、これにご理解いただきご寄付金をお寄せいただきまして

誠に有り難くここにお礼申し上げます。

お寄せいただきましたご寄付金は、適正に審査を行い被災地でのボランティア活動が有効かつ継続的に行われるよう助成いたします。

このことは被災された方々ととりましても、皆さまの力強い励ましが大きな心の支えとなることと存じます。

ご支援を賜りました皆さまに心から厚くお礼申し上げます。社会福祉法人中央共同募金会
会長 斎藤 十朗



輝く未来 — ひと・まち・みなと —

室蘭市民観光ボランティアガイド協議会 会長 野村 滋

2012年の観光ホスピタリティ全道大会は室蘭で開催されることが決定しています。私たちの会は昭和62年に設立され、今年創立25年目を迎えます。また、室蘭市は開港140年、市制施行90年になります。これを記念し、さまざまな事業が計画されようとしています。標題の「輝く未来—ひと・まち・みなと—」は今年の室蘭市のキャッチフレーズです。室蘭は今、工場夜景を中心とした夜景観光に力を注いでいます。今年は「工場夜景サミット」が室蘭で開催されます。

今回の私たちの全道大会も、これをふまえ、参加される皆さんに是非室蘭の夜景を満喫していただきたくプログラムを企画しています。北海道の各地にも素晴らしい夜景が見られるところが多くあると思います。みなさんの地において、新たに夜景を発掘する機会にもなればと思います。「室蘭やきとり」、「カレーラーメン」を用意してお待ちしています。



あとかぎ

昨年は、旭川での全道大会にご参加いただき、本当に有難うございました。今だからお話しできますが、大震災をはじめとして内外で様々な激震が起こるなか、正直本当に旭川で全道大会が開催できるのか、開催しても差し支えないのか、議論にもなりました。しかし、全道の皆様に旭川で全道大会をやるとお約束した以上、「北海道の観光ボランティアの大会としてどうすべきか」を第一に考え、テーマの選定から、講演の岡田先生との打ち合わせ、分科会や交流会などの組み立て等、旭川観光ボランティア協議会のスタッフとともに様々な諸準備に当たってきました。開催1ヶ月前は不安で眠れない時期もありましたが、多くのスタッフの献身的な努力に支えられ、励まされ、最終日のエクスカージョンでは真っ青に晴れ渡った秋空の下、笑顔で帰路に着く全道の皆さんをお見送りする事が出来、心から感謝の気持ちが絶えませんでした。観光ボランティアって、本当に素晴らしいなって、心から思いました。

今年は白鳥大橋や鉄鋼・造船など産業遺産の街、そして室蘭焼き鳥など独特の食文化を持つ港町「室蘭」での大会となります。夜景が綺麗で、また魅力的なプログラムが用意されているのではないかとワクワクしています。室蘭で全道の皆さんと再会できる日を、今から心待ちにしています。