

観光ホスピタリティ クリスタル

事務局 旭川市宮前通西4153-1 JR旭川駅東コンコース前 旭川観光物産情報センター内
☎0166-26-6665 FAX 0166-22-6704

北海道観光ボランティア連絡協議会

発行人 会長 野村 滋

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 野村 滋

昨年は観光ホスピタリティ全道大会が函館市で開催され、全道各地で観光ボランティア活動を実践する皆さんをはじめ、北海道、北海道観光振興機構、同内各市町村の観光課、観光協会等の皆さんと再びお会いすることができました。

2015年度には念願であった北海道新幹線新函館が開業します。このことから今回の大会では「新幹線開業を契機としたホスピタリティの推進」をテーマに開催されました。函館国際コンベンション協会の齋藤利仁理事による事例報告が、また、弘前路地裏探偵団の西谷雷佐氏による基調講演がなされ、主要観光地とは一趣を異にする地元市民ならではの隠れた街の特徴を紹介することも、観光推進の一端である重要性を教えられました。夕方には「函館奉行所」名勝「旧岩船氏庭園（香雪園）」の二箇所を二班に分かれ見学し

ました。また、夜の交流会では函館名物の「イカ踊り」などが披露され、大いに盛り上がりました。特別オプショナルとして、この後、函館山からの夜景見物ツアーが組まれていました。さらに、翌日は三時間の函館西部地区散策ツアーがなされ、所謂函館の代表的な観光施設の見学を行うことができました。

今回開催運営に当たられた函館観光ボランティア「一會の会」ならびに「愛」及び「一社」函館国際観光コンベンション協会の皆様に改めて心より感謝を申し上げます。

さて、今年度の全道大会は紋別市において18年ぶりに開催されます。「静かな川」を意味する街で独自の文化を有するオホーツクに面するカニの美味しい街「紋別」において、皆様とお会いできることを心より楽しみにしております。「イランカラプテ」の心を持ってホスピタリティあふれる観光地・北海道づくりに努めていきましょう。

2013 観光ホスピタリティ全道大会 in はこだて 開催!!

「観光ホスピタリティ全道大会 in はこだて」が平成25年10月25、26日、函館市のロワジュールホテル函館を主会場に開催され、来賓として、北海道、北海道観光振興機構、函館市からそれぞれ、全道各地の観光ボランティアの同志あわせて240名余りが集まりました。

函館観光ボランティア愛の小島会長による開会宣言の後、観光ボランティア綱領を参加者全員で斉唱して、大会が始まりました。

野村会長の挨拶後、北海道観光ボランティア連絡協議会会長表彰授与式が行われ、各地域、団体から推薦された11名の方々が表彰されました。

来賓挨拶では北海道庁、北海道観光振興機構そして函館市の歓迎のご挨拶がありました。

今回の大会は、「新幹線開業を契機としたホスピタリティの推進」をテーマに、2015年度に開通する北海道新幹線をきっかけに、北海道を訪れる方々へのおもてなしを考えようという様々なプログラムが組み込まれました。まず、函館国際観光コンベンション協会の齋藤利仁理事による函館観光の現況と新幹線開業に向けての取り組み事例の報告、引き続き弘前路地裏探偵団の西

谷雷佐氏による基調講演が行われ、従来の観光振興とは違う、一見見過ごされがちな地元の魅力を再発掘し、磨き上げることで観光に結びつけるユニークな取り組みが紹介されました。

講演の後、復元された函館奉行所や国指定文化財庭園「香雪園」の紅葉ライトアップを見学。交流会では、全道のボランティア同志が親睦を深め合い、イカ踊りなど函館らしいおもてなしで盛り上がりました。またこの席で次期開催地の紋別市が紹介され、紋別市観光ボランティアガイドの会の小島会長が次期開催挨拶をされました。

さらにオプショナルで「函館夜景見学エクスカーション」が組まれ、雨の中心配された函館山からの景色も奇跡的にガスが晴れ、クリアな空気の中きらめく100万ドルの夜景を眺めることができました。

翌日のエクスカーションでは、歴史的な函館西部地区の街歩きガイドが実施され、参加者一同函館観光を楽しむと同時に、函館観光ボランティア愛、函館観光ボランティア一會の会の皆さんのガイドスキルに感嘆し、地元での観光案内に生かそうと思いを新たにされていました。

全道大会を終えて

函館観光ボランティア會の会

会 長 佐 藤 喜久恵



今年で第22回目となる「2013観光ホスピタリティ全道大会inはこだて」が10月25、26日にわたり、ここ函館において開催されました。

お忙しい中にも関わらず、この最南端の地に、御来賓の皆様をはじめ全道各地で観光ボランティア活動に励まれている皆さんの方々のご出席を頂き、その熱い思いのもと開催できましたこと、こころより感謝しお礼申し上げます。

平成24年、室蘭で開催された大会の席上においてバトンタッチを受け、函館市全体で迎え、という理念のもと、広く実行委員会組織を作り取り組みました。

2015年度（平成27年度）には夢にまで見た、まちにまつた新幹線がこの北海道に上陸します。新幹線開通、その時のホスピタリティをどのように考え、お客様から満足の笑顔を頂けるかを全道のみならずと共々考えられたら、とテーマを「新幹線開業を契機としたホスピタリテ

イの推進」と掲げました。

基調講演をお願いする講師の方々も各分野の先生方が候補にありましたが、お隣、青森県弘前で、まちおこしのエキスパートとして活躍されている西谷雷佐氏に依頼しました。

各地で今、眠っている魅力ある観光素材をどのようにして発掘し、観光客に感動してもらえるか、ご自分で活動なされている路地裏探偵団の活動の実例を示しながらの講演には参加者の皆様にも其々の想いをお持ち帰りいただけたものと思います。

今回分科会方式はとらずに、全員バスにて移動し、今から159年前ペリー来航により、港側から五稜郭に移され、完成後わずか7年余りで解体された函館奉行所が当時の姿のまま復元されており見学、さらに足を伸ばし名勝の指定を受けた北海道で唯一の国指定文化財庭園「香雪園」で催されている紅葉フェスタで、雨の中に浮かぶライトアップされた美しい紅葉を楽しんで頂きました。

和気あいあいと親睦を深めることができました交流会も、最後にいか踊りを皆様と一緒に踊り頂き、次期開催地の紋別に夢を託し再会を期し、閉会いたしました。



会長賞を受賞された方々の 喜びの声

限りなく広がる活動



稚内市民観光ボランティアガイド

会長 中澤 和 一

この度、稚内市民観光V.Gの仲間の推薦により、北海道観光ボランティア連絡協議会・会長賞を戴きまして誠にありがとうございます。

早速、地元の新聞にも掲載をされ、多くの市民から御祝いの声が届きました。

当会は、再結成してから7年目になります。観光協会や市観光交流課、他に観光関連の皆様との協力を戴き、発足当時から仲間と描いていた「幅広い活動」に少しは辿り着いたと感じるようになりました。

特に昨年は、新しい活動として、利尻礼文航路乗船ガイドとフェリーターミナル内で、両島に渡る観光客の皆さんに、稚内・利尻礼文の現観光情報や裏情

報のガイドをパワーポイントを活用し、スクリーンに映し出し、ご当地ソングを歌いながら「おもてなし」をさせて頂きました。

乗船ガイドもターミナルガイドも観光客には好評だったようで、今年も依頼をされており、新鮮味のあるガイドにも取り組んでおります。

もう一つ新たな活動は、宗谷丘陵同行フットパスです。

夏季、札幌・東京方面から多くの観光客の皆様と、宗谷牧場・57基の風車群・モコモコした周氷河地形をロングコースは4時間、ショートコースは1時間、利尻島・礼文島、更に宗谷湾・サハリン島の景観を眺め、おしゃべりと、エゾシカの群れを指差しながら歩きました。

発足当時から活動である、稚内公園・ノシャップ岬・宗谷岬の通常ガイドや各イベント協力、更に観光講演や観光マイスター初級試験の講師など1年毎に活動が広がっております。

今年はそのような活動依頼があるのかも、楽しみの一つです。昨秋に行われた稚内観光マ

イスター試験に合格した方が、新たに6名入会を頂きました。納会では工藤稚内市長から、活動に対する好評価と心温まる激励を戴きました。

「仲良く・楽しく・無理をせず」

をモットーに、北海道の観光に貢献出来るよう、仲間と共に活動を邁進して行きたいと思っております。

此の度は有難うございました。

会長表彰を受賞して



ふらの観光ボランティアROCCOCO

千財 富子

した。机上案内とは違う大変さを感じ取ることができました。十四年間、全道のボランティア関係、ふらの観光協会等いろいろな方面の皆さまにご指導いただきまして有難うございました。

これからも「フラワー体験」の仕事と観光ボランティアの両面から、観光でふらのを訪れて下さる方に喜んでいただけるよう努力を重ねていきたいと思えます。

皆さま、今後ともご指導いただけますようお願いいたします。

二十年前に富良野を離れ、それぞれ住んだ地域で有意義な人生経験をさせていただきました。富良野に戻ったタイミングで、お誘いを受けてROCCOCOに入会して十四年。今回函館の全道大会で表彰していただき深く感謝申し上げます。

函館では講演と現地案内、両日とも雨や寒い中、熱心にガイドして頂きありがとうございます。

発足昭和63年……そして今、 歳月の流れの中で



美幌観光ボランティアガイドの会

松島 信子

平成25年度の第22回全道大会は、ロマンチックな函館市において盛大に開催されました。此の度、北海道観光ボランティア連絡協議会会長表彰を賜り誠に身に余る榮譽と心から感謝申し上げます。推薦くださいました関係の方々に改めて厚くお礼申しあげます。

振り返ってみますと私は、平成4年度の第1回から平成25年度の第22回まで全道大会に参加をさせて頂いたと思います。

基調講演、各地域との情報交換、楽しい交流会と、全道大会は意義ある大事業でございます。

さて美幌町は、昭和62年度から3年計画で観光ボランティアガイドを養成し、それぞれの所定の課程を修了して40名が認定

を得ました。そして正式に「美幌観光ボランティアガイドの会」として発足しましたのが昭和63年です。その時の美幌観光協会（現、美幌観光物産協会）の前崎久信事務局長は「美幌町の観光振興に深い理解のもとに地域活性化のため各会員の自主的な活動の展開は、美幌町観光産業の発展に大きな役割を果たすものと信じております」と述べられました。まさに私達の活動の指針であります。こうして私は第1期生として26年間の在籍に歳月の流れを実感いたしました。

さて、季節があやなす北国の風土は広大な北海道観光のセールスポイントです。美幌峠の展望台で観光客は、その雄大さに圧倒され「キャンパスに例えると余白がたっぷりある状態で、最大の魅力はこの余白なんです」と時の止まったような景観にすっかり魅了されるようです。

私達は人とのふれあいや温もりを北海道観光のおみやげに加えて頂けるよう真心をこめてご案内いたします。美幌町のユニフォームは「真っ赤なブレザー」

それはスカイブルーに映える美幌観光のイメージカラーです。印象深く爽やかにホスピタリティ活動を推進してまいります。おわりになりましたが、異国情緒あふれるまち並や、歴史文

化遺産などの観光資源のガイド、そして函館山夜景鑑賞ツアーと、すべて大満足でございます。関係の皆さまに心からお礼申し上げます。

観光ボランティアの 発展深化に思うこと



函館観光ボランティア一會の会

加藤 卓司

す。そこへ、この度の受賞でしたから嬉しさも格別であり励みになりました。

さて、国や自治体が外国人観光客の誘致に力を注いでいる現在、観光ボランティアにかかる期待が大きくなることは必然と思えます。しかし、外国人観光客に接する場合、幾つかの困難点が予想されます。例えば言葉の壁の克服をはじめとして、外国人の興味関心の把握が大切です。幸い関係機関による「指さし会話集」や新聞社のガイド本が出版されており、利用・応用が可能です。そこで更に一歩踏み込んでいえば、地域を案内するには外国語に置き換えることや学習会など事前準備も必要となるでしょう。言うは易く行うは難し、簡単ではありませんが、挑んでみる価値があります。

今回、思いがけなく北海道観光ボランティア連絡協議会の全道大会inはこだて、において会長表彰を受け、身に余る光栄と心から感謝申し上げます。縁あって一會の会に加わり諸先輩に学びながら今日至っています。常に心掛けてきたことは、事に当ってベストを尽くすことでした。案内の終盤、お客さんの笑顔を見たときの充実感忘れ難く、いつまでも心に残っています。

地域のガイドとして、やれるところから手を付け、出発点にしたいものです。

次に函館大会の主要テーマであるホスピタリティについてです。何よりもガイドとお客さんとの間に交わされる会話や態度、気遣いなどコミュニケーションを通じて、温かい雰囲気をつくり、豊かで楽しいツアーができることを第一義としたいものです。所属する一會の会は歴史と伝統があり、会長はじめ全員がボランティア精神を身につけ、奉仕に徹した案内を追求しており、振れるところがありません。慣例となっている新年会・お花見・研修小旅行など会員の融和に心を配っており、このような土台作りが功を奏しホスピタリティ効果を高めると感じています。

終わりに、北海道観光ボランティア連絡協議会の益々の発展と会員皆様のご健勝ご活躍をお祈りいたします。

津軽海峡望む師走のなかで



函館観光ボランティア愛

伊藤 哲英

「写真をお願いできますか？」と背後から若者の声。そして港をバックにカシャ……。箱根を我が校が走ります。応援して下さい〜！」と東京某大学の学生数十人。箱根駅伝の常連校だ。「来年、また来ます」と元気に走り去って行った。

「教会はどこですか？」と迷っている様子。教会群が見える所までエスコートし、5分余りのミニガイド。「思いがけず聞くことが・・・」声をそろえて「ありがとうございました」と横浜からの落ち着いた感じの女性4人グループ。

「今日の夜景は大丈夫でしょうか？」心配顔の女性。頂上を

見ると雲がかかっている。が、夜の天気予報は晴れ。その旨を伝えると、顔を見合わせ微笑んだ福島・浜通りからの御夫婦。(その晩は雲一つない星空に)

「うわーきれいだあ。写真を撮るべえ」と個性あるなまり言葉。写真を撮ってあげ「どこから来たの？」と聞く。そしてしばし津軽弁と函館弁のやりとりが……。そういえば今年の函館大会での「弘前路地裏探偵団」のお話、盛り上がったネ。

クリスマスソングが流れる街通りを抜け、函館山の麓にある教会群の近くで、ピンクの帽子(会のユニフォーム)を被り、訪れる方々に少しでものお手伝いと思ひ、今日も歩いております。
「会長賞」有り難うございました。

会長表彰を受賞して



旭川観光ボランティア協議会

滝沢 英子

十月二十五日、二十六日と観光ホスピタリティ全道大会が函館で開催されました。その席上で北海道観光ボランティア連絡協議会会長表彰をいただき身に余る光栄と心からお礼申し上げます。感謝の気持ちで一杯です。旭川観光ボランティアの皆様の温かい励ましとお力添えと改めて感謝申し上げます。

私は、学生時代からボランティアと言う言葉に憧れていました。自由な時間がとれたら何かのボランティアをしようと思っていました。偶然にも旭川広報を見て、目に留まったのが観光ボランティアでした。それから早〇〇年が過ぎて現在に至っております。その期間色々な事学ぶことができました。今後お

会いする人達に一期一会、ホスピタリティの心、笑顔を忘れずががんばってまいります。最後にになりましたが、北海道観光ボランティア連絡協議会の益々のご発展と函館大会でお世話いただいた会員の皆さまに心からお礼申し上げます。

会長表彰を受賞して

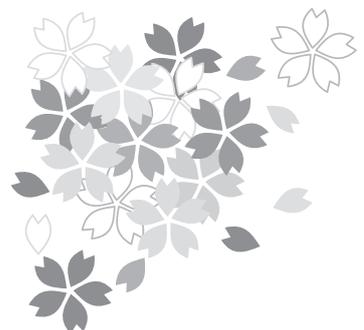


芦別観光ホスピタリティ協議会

会長 佐藤 孝

①「事務局担当者の配慮に感謝」昨年、道ボラ事務局から電話で、「副会長、会長と十五年の実務を経験しながら、会長表彰を受賞していないのは芦別だけです

から、今年是非受けて欲しい」と連絡あり。
「私は、ただ日を並べていただけです」と辞退した。
数日後、芦別市役所観光係から「旭川道ボラ事務局から、芦別の会長を表彰者として推薦して欲しいと連絡があり、こちらとしても是非承諾していただきたい」と再び連絡あり。
経緯を伺いながら、道・市の関係者のご配慮有り難くお受けすることにしました。
「有り難うございました。心から感謝しお礼申し上げます」



②「代理受賞者八公私共に大活躍」
 函館の全道大会に足痛のため残念ながら表彰式には出席できませんでした。前回の函館大会には夫婦で参加し、西地区の案内、夜景の美しさ、湯の川温泉、朝市・・・ザンネン・・・。

代理受賞者の会員、名前は「木村ひさ子」さん。オールラウンドプレーヤーです。木村さんが飛び入り出演できたのも函館の会長、事務局長及び会員の皆さんのご理解とご配慮のおかげです。

芦別の観光大使としておみやげ持参。ひとりで芦別のPR。全道大会に参加された方は、活躍の様子等ご記憶にあるかと思えます。

③「平成二十六年道の駅芦別リニューアルの予定」

組織、機構も変わります。

④「芦別の映画が完成しました」

昨年十二月二十日NHKテレビで、こののあらましが全国放送されました。撮影の場所が市内一円で、市立公園化されたカナディアンワールド他懐かしい場所が紹介されます。

題名「野のなななのか」

監督「大林宣彦」

俳優「常盤貴子」

「左 時枝」他

封切 平成二十六年五月十日より

会長表彰をいただいて



室蘭市民観光ボランティアガイド協議会

戸谷 千代子

西部地区の街並を案内していた
 だき函館は歴史のある観光の街
 だなあーと再度訪れたいと思
 いました。

顧みれば平成十三年に友人との縁があつてこの会に入会させて
 いただきました。最初は何もかもが初めてでただ先輩の姿を見て
 いました。豪華客船入港時の「日本文化の紹介」でお茶、折
 り紙、お花、等の体験のお手伝い、
 観光協会窓口業務、地球岬の花植
 え草取りと色々な体験をさせて
 いただきました。これからも会
 員のみなさんと一緒に勉強を
 しながら自分のできる事を活動
 していきたいと思っております。
 この度は本当にありがとうございました。

会長表彰を受賞して



シベチャリ観光ガイドの会

川戸 俊 慧

での観光案内はもとより、売店
 での売り子役、かつては皇族方
 もご宿泊された龍雲閣での案内
 等、会員一丸となって頑張つて
 います。本当に静内に来て良
 かつた。又行つてみたいと思つ
 ただけのためにも、普段から
 勉強し、努力していきたいと思
 います。

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の
 益々のご発展と会員の皆様のご
 活躍を心よりご祈念申し上げま
 す。

この度は本当にありがとうございました。

昨年十月二十五日、二十六日に函館で観光ホスピタリティ全道大会が開催されました。あいにくの雨降りでしたが全道の会員の方々が大勢集い緊張の中で会が始まりこの度「北海道観光ボランティア連絡協議会会長表彰」をいただき身に余る光栄と同時に、これも会長はじめ会員の皆様のご支援があつてのことと心から感謝いたします。交流会終了後は雨もあがつて二次会に街へ出かけ、あるスナックへ立寄り、函館山の夜景ツアーに参加した会員も加わり、ママさんの家庭的な「おもてなし」を受け楽しい思い出の一時でした。大会二日目のエクスカーションは天気にも恵まれ函館観光ボランティア「愛」のガイドさんに

静内は延々7キロメートルに亘つて桜並木が続く「二十間道路桜並木」が有名ですが、例年5月上旬となると、桜も満開となり、しずない桜まつりが開催されます。桜まつりでは、会場



会長表彰をいただき



登別市観光ボランティアガイド会

小泉直武

並み等、大変楽しく見学させて戴き誠に有難うございました。又大会の中でアイヌ語の「インカラプテ」の言葉が紹介された内容こそ「おもてなし」の神髄とも言える言葉ではないかと思ひこれからの案内にも広めて行きたいと思ひます。

大会両日、函館観光ボランティア「愛」「一會の会」又関係者の皆様方には大変お世話になりましたことを心から御礼と感謝を申し上げます。

平成25年10月25、26日。2013年観光ホスピタリティ全道大会in函館が華々しく盛大に開催されました。席上に於いて北海道観光ボランティア連絡協議会会長表彰式が行なわれ栄えある会長賞を受賞出来ました。こ

とは誠に有難く心から厚く御礼申しあげます。函館に幾度か訪ねてはおりますがこの大会と観光、そしてエクスカージョンの2日間により以上の満喫度を味わせて戴きました。

扱、私達が案内しております登別温泉は、「地獄谷」そして「大湯沼」から流れ出る湯の川の自然を生かした「足湯」等、又俳句の翁高浜虚子の句碑「轉や絶えず二、三羽こぼれ飛び」が昭和8年にホトトギス室蘭白鳥会により建立されております。案内のコースと申しますと「展望台からの案内」徒歩に依る「40分コース」「90分コース」及び「2時間コース」とお客様の時間に合わせて散策の案内が喜ばれております。

平成25年度の坂道のバリアフリーの新設策路と階段及び手摺の新設整備と自然を満喫出来る

散策コースが出来上がり、皆様を安心してご案内出来るようになります是非足を運んで頂きたい、登別ガイド会一同心からお待ち申し上げます。

最後になります。北海道観光ボランティア連絡協議会会員の皆様の益々のご発展とご活躍を心からご祈念申し上げ感謝と御礼の挨拶とさせていただきます。

永年の活躍たたえ 十一名を会長表彰

- 中澤和一 (稚内市民観光ボランティアガイド)
- 千財富子 (ふらの観光ボランティアROCCO)
- 松島信子 (美幌観光ボランティアガイドの会)
- 加藤卓司 (函館観光ボランティア一會の会)
- 伊藤哲英 (函館観光ボランティア愛)
- 滝沢英子 (旭川観光ボランティア協議会)
- 佐藤孝 (芦別観光ホスピタリティ協議会)
- 戸谷千代子 (室蘭市民観光ボランティアガイド協議会)
- 川戸俊慧 (シベチャリ観光ガイドの会)
- 小泉直武 (登別市観光ボランティアガイド会)
- 佐藤博 (類似観光ボランティアガイドサークル)

今年度も北海道運輸局長表彰を受けました！

去る平成25年6月3日、国土交通省北海道運輸局において、観光及び自動車功労者等表彰（北海道運輸局長表彰）式が開催され、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旭川観光ボランティア協議会の北野晃さん、小松勲夫さん、登別市観光ボランティアガイド会の高野真一さんの以上3名が見事に表彰されました。受賞式では、代表して旭川観光ボランティア協議会の北野晃さんが表彰状を受け取られました。

受賞された皆様、本当におめでとうございました！

今後も道ボラ事務局では、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、団体を対象に、運輸局長表彰への推薦とりまとめ、依頼を続けていきます。運輸局長表彰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。

これからも、加盟各団体に候補者のご推薦を依頼致しますので、よろしくお願い申し上げます。

各地域の活動より

魅どころいっぱい

わが街さっぼろ



札幌市観光ボランティア連絡会

会長 渡 辺 恵美子

札幌市は、地方からの人の流れや多くの会社等の進出により人口増加が続き、百九十二万人都市と成りました。「市」の施設も新しい物が建ち並び、街の顔も様変わりしております。そんな中、昨年は日本を訪れる外国人観光客も一千万人を超え観光産業にとって大変良い年であったと思います。札幌市も東南アジア等からの観光客が多く来札し、街の信号待ちでは多くの外国人を見かけます。まるで何処か外国に行っているような気になります。何故なら多くの外国人が自国の言葉を話し、街が活き活きとし、買物客でにぎわっているからです。

各地域の皆様方も、姉妹都市等多くの海外との交流もあるなか、観光客をお迎えするにあたり「おもてなし」の対応でお忙しいことではないでしょうか？四月のゴールデンウィーク始め、大通三丁目案内所の開所を迎えるにあたり、毎年ボランティア会員が公園ゴミ拾いを行うなど環境美化活動を行い、観光客をきれいな環境でお迎えしております。

事情により来札が少なくなつた国もありますが、昨年からはタイの観光客が大変多く来札されています。特に暖かい国の方々は「雪」を楽しんでおり、大倉山や宮の森ジャンプ場、羊ヶ丘展望台など自然の宝を十分に楽しんでいきます。2月は最大のイベント「雪まつり」も一番の人気です。

四季を通じて見どころがいっぱいあり、夏には大通公園のピアガーデン、秋にはオータムフエスタ、北海道の美しい物、姉妹都市ミュンヘンクリスマス市など昼夜を通じて観光客の皆さんに楽しんで頂いています。

昨年は日本観光振興協会北海道支部より観光振興事業功労賞を頂き、責任の重さを感じてお

ります。
今年は北海道観光ボランティア連絡協議会においても貢献していきたくと考えております。

イカダに乗って、

ギネスに載った。



どから市観光体験ボランティアガイドの会

会長 塚 本 明

「第41回十勝川イカダ下り」が、7日、帯広市と音更町の境を流れる十勝川で行われた。世界最長のイカダ下りに挑戦する部門では、市内で今期最高の3・6度を記録した強い日差しの下、過去のギネス記録を超える60隻が連結して約1・7kmを下ることに成功、参加者から歓喜の声が上がった(平成24年7月8日、道新より)

勝川夏の風物であり、イカダ下りの元祖であり、当会の活動拠点である「十勝川インフォメーションセンター」前を流れる「十勝川」を会場に行われている行事である。「いつの日か参加してみたい」という会員の心に火が付き、今回参加する事になった。参加メンバーは澤木、村上、安田、谷口の4名で編成された。イカダは大会事務局の規格物でタタミ2枚分の大きさだ。大型トラックのチューブをふくらませ底に結び、川面にうかべた全部で60隻(1隻4名定員)で240名の漕ぎ手を乗せ、その長さは実に133, 22mにもおよんだ。我がイカダは28番で連結のほぼ中央部であった。午前8時30分いよいよスタートとなり参加者の気合も充分高まり、主催者の合図で出発。スタート直後に若干のトラブルがあった

が、無事当初の予定の距離をクリアし、8月半ばギネス申請への運びとなった。

その後10月18日ギネス社（英国）より認定証が届き当会の4名がギネスに登録された。7日当日は、ギネスイカダ（連結）終了し参加者、スタッフを含め

300名余りで記念写真、イカダを各個に切り離し、十勝川の自然の流れにまかせて、約10km下流の十勝川温泉までの旅を続け、昼には焼肉パーティーがあり、参加者同士の交流もあり、楽しい夏の日であった。

観光ボランティアいわみざわの十周年記念日を迎えて想うこと



観光ボランティアいわみざわ

会長 矢野 美恵

当会は、平成15年11月14日、研修会を終了した30名で設立し、活動を継続して記念日を迎えました。始めは手さぐりの活動でした。現在は、活動の内容として7項目あり、その中の

(1)岩見沢市の街づくりの推進、(2)地場産品のPR、(3)として観光ガイドの実施と学習会を重ねることを大切に、会員同士のコミュニケーションづくりと「ホ

スピタリテイ、おもてなし」を実施しています。

市の大きなイベントで、6月～9月迄は、バラ園案内に重点をおき、毎日の活動日課です。9月には世界一の大きな臼で一俵の餅をつきあげる我が街のイベント「百餅まつり（ひゃっぺいまつり）」、2月にはドカ雪まつり、3月には郷土資料館まつり。私たちの活動は、「街のイベント」、「花のイベント」、「教育のイベント」等と子育て支援から介護支援から、インフォメーション案内と、創意工夫のボランティアが山積みで、楽しんでいます。

今年も2月1日から始まる雪ダルマ作戦で2014年の年号に合わせて市民と駅前には雪ダルマ製作に取り組みます。2014

個作成する力になればと、手弁当で参加し、支援活動を行っています。イベント中に品物買うのもボランティア、手弁当を持ち寄って分けあっていた、たたくのも笑顔のボランティア。

いつも笑顔でいられるいわみざわ、その笑顔がインフォメーション活動に生かされています。無償のボランティアでありながら、他人から受ける心の感謝で活動を継続して居ります。

今後共、他市町村からの御支援、御指導をよろしくお願い致しますと共に、観光ボランティアの皆様の御健勝を祈っております。



函館の皆さんへ

「ありがとう」

「ありがとう」が、心温かきことに出会い、真（まこと）の人になっていくだろう…。



美幌観光ボランティアガイドの会

会長 西島 美智子

私たちの街、美幌町は、まわりを国立公園に囲まれ、四季折々の雄大な自然景観を大切に、毎年五月下旬、美幌峠まつりが、「観光シーズン」の幕開けとなり、私たちガイドも、活動スタートの時になります。

私は「一点の素心」という言葉が好きです。

人の世は、欠点だらけの人間が運営するのだから、つまらぬことが山ほどあり、また、ほのぼのと心が温かくなることも、もちろんある。

人は、それに出会うためにこそ生きて居るのだらう、と。

人としての誇り、あるいは矜持（ききょうじ）ということかも知れない。

そして、その心に秘める者だ

団体活動をしていると、こうした心の人々との出会いが、継続の原点になっているのではと思う、今日この頃です。

又、全道まわり当番の、観光ホスピタリティ全道大会は、実施する側、参加する側、それぞれの立場で一同に集い、学び、日頃の活動を通じて交流を深め、そこで、沢山の刺激を受け別れ、明日への活動につながるものと強く感じています。

いよいよ、観光ホスピタリティ全道大会「函館」へ、道東より道南へと、長時間かけて、参加11名で出発、道路状況がよく、思ったよりも早く、到着。

大会当日、10月25日、私達の会員が、北海道観光ボランティア連絡協議会・会長表彰を受けることが出来たこと、ありがとうございます。

紅葉のライトアップされた、素晴らしい「香雪園」は雨の見学となりましたが、歴史ある「函館奉行所」、スケールの大

きさに感動の「函館山夜景ツアー」等。天は皆様方に味方をし、すつかり晴れ、参加した私達は、函館の百万ドルの夜景を見ることができ、今も、キラキラ輝く宝石の様な夜景が目に見え、感動してまいります。次の日の「坂町散策」

も、大変解り易くガイドして頂き、感謝しております。一會の会、佐藤会長はじめ、ガイドの皆様、ますますのご健勝とご多幸をご祈念し、御礼申し上げます。

観光ボランティアの

役割を考える

にあたって必要なことを考えてみると、内部的な課題であるボランティア自身の問題と、外部的な課題である設備やシステムの問題とに大別できよう。

ボランティア自身にかかわるもの

旭川観光ボランティア協議会
 峯村 伸哉

これまでの観光ボランティア活動を通して個人的に感じていることを書いてみたい。

この協議会に加入するボランティアの活動分野は、駅や港で観光案内をする、観光客に同行してガイドをするなどいろいろだと思われるが、基本にあるのは、その地を訪れる観光客の方々に楽しく過ごしていただけるようにお手伝いをする、ということであろう。そこでこれを行う

あるのではないかとまず考えることが必要であろう。

次に情報に精通することが大切である。お客様はその土地のいろいろなことに関心がありお尋ねになる。そこで日頃から新聞、ミニコミ誌、PRパンフレットなどに目を通して、最新の情報を入手するようにする。ホットな情報に接したときは連絡ノートに書くなどして、仲間と共有するようにする。当然のことながら自分の住む町の歴史、経済、文化などの知識をもつことも大切である。いまはご当地検定が多くのご当地で行われているので、これを目指して勉強すると自然に知識を増やすことになる。

まず前者について考えてみると、観光ボランティアは、観光客というお客様との対応が必須であり、お客様に不快感を与えられないことは絶対に避けなければならぬ。服装や姿勢に気を配る、初対面ではまずこちらから挨拶や声かけをする、友達に話しかけるような砕けた言葉遣いはやめてデスマス調で話す、などに注意することが求められる。自分では一生懸命やっているつもりなのに、お客様から不評を買うことがあるとしたら、それはこれらのどこかに問題がある。

の持ち方も大切である、一つの組織の中に入ってやる場合に、やらせていただくという謙虚な気持ちでやるのか、やってやるというやや恩着せめいた気持ちでやるのかにより、お客様や仲間と与える印象は違ってくる。

また組織は約束事で成り立っているものであり、誰からも参加を強制されない無償の奉仕者といえども、組織に入ったからにはその決まりを守るのは当然である。

来てくれたお客様に対する

設備やシステム

その地を訪れたお客様が観光するときに、こういうものがあるれば役立つであろうというものに対して、関係のところ働きかけてその実現に努力するのも、広い意味でのボランティアの役割とみなせよう。考えられるもののいくつかをお客様の行動パターンに従って次に整理してみる。

○見聞する

駅や空港にインターネット検索用パソコンをおく、フリーWiFiの使える場所を増やす。日英併記まち歩き地図を作る、併記であれば外国人が道に迷って周囲の日本人に聞くときにすぐ対応できる。

その土地の交通機関すべてで利用可能な1日乗車カードを発

行する。

優待券つき観光施設めぐり冊子を発行する（道順、住所、電話番号等を1館毎に記載）。

見学施設での音声説明機器（日本語と外国語）の備え付けと展示説明文への英語併記。

街の中心部の日英併記住所表示の充実。

新たな産業観光資源になるよう、歴史ある社屋での営業や製品を作っている会社に働きかける。

ホスピタリティ精神と観光知識が豊富な観光タクシーの走行。

○体験する

グリーンツリズムやホワイトツリズムの普及、外国人向け日本文化体験の充実

○食べる

飲食店の店頭で代表的な料理の写真と価格を日英で表示する。店内メニューには外国語も併記する。その際の料理名の外国語表記は内容が推定できるものにする。例えば「お子様ランチ」では内容はわからない。

○買う

駅付近への産地直売所の新設。北海道土産としての高品質の食品と菓子の製造。

広告宣伝が目的の単品絵ハガキの販売

○泊まる

その日のホテル空室状況が駅

や空港でわかる。

ホテルのフロントや各部屋に近くの飲食店や商店等を示した日英併記の地図をおく。

新たなお客様に来ていただくために

まだ訪れていない方達へのPRとして以下のようなことも考えられる。

短期滞在プランを作り、通過型では触れられないその土地の日常生活を味わってもらおう。ウイークリーマンションリストの提供、観光情報、体験メニューの紹介などを行い、お客様個人で自由に動いてもらう。

個人で行動する外国人は、海外で出版されているガイドブックやインターネットを見てやってくるので、その出版社やジャパンガイドといった有名インターネットサイトに当地の観光情報を売込む。

外部に対する課題はボランティア個人では実現できないものがほとんどである。しかるべきところをお願いするとしても、ただ要望するだけでは実現はほど遠い。具体的な方法を考え、その一部を自分自身がやれるなら行いその結果をもって願うというところになれば、実現性は高まる。

「夜景鑑賞士」

検定試験について

室蘭市民観光ボランティアガイド協議会

会長 野村 滋

二〇一三年十二月七日標記

「夜景鑑賞士検定」試験というものが実施され、当会から三名の会員が合格しました。この検定試験は、一般社団法人「夜景観光コンベンション・ビューロー」が主管し、趣味だけでは終わらない夜景マイスター資格で、夜景が好きの方、夜景を楽しみたい老若男女全ての方を対象に、夜景観光活性化の取り組みの一つとして、産業経済新聞社と日本夜景遺産事務局が中心となつて、二〇〇八年の八月にスタートし、今回で六回目になります。一級から三級まであり、今回当会で合格したのは二級二名、三級一名でした。

試験はインターネット上で解答するもので、テキストも電子書籍しかなく、それを購入し、コンピュータ上で読まなくてはならないものです。『自然夜景遺産』(山上や高台の公園など、自然の中で鑑賞できる夜景・八十二箇所)、『施設型夜景遺産』(展望台、タワー等、高層施設に形成された展望施設から鑑賞できる夜景・三十三箇所)、『ライトアップ夜景遺産』(その土地のシンボル、ランドマークとして機能し、夜間観賞用としてしても人工的な照明で照らし出された夜景・四十七箇所)、『歴史文化夜景遺産』(夜祭、送り火等、伝統的文化による夜の景観を創出する・十四箇所)の四分類があり、この全てから出題されます。

現在、北海道で「夜景遺産」に登録されているのは「自然夜景遺産」(函館山、藻岩山、毛無山、測量山、天狗山、幌見峠展望駐車場、室蘭祝津公園展望台)、「施設夜景遺産」(JRタワー展望室T38、札幌テレビ塔)、「ライトアップ夜景遺産」(白鳥大橋、小樽運河、札幌ホワイトイルミネーション)の十二です。

まだまだ多くのすばらしい夜景もあることと思います。釧路の夕景はマニラ、バリ島の夕景と共に「世界三大夕景」とも言われています。自分のところの夜景をもっと宣伝し新たな観光資源として掘り起こしていくこともできると思います。皆さんのこれからの関心を期待いたします。



夜景の定義とは、夜景の写真からこの夜景か、その場所から見える特徴は何か、この展望台の特徴は...などの問題全百問(四択から解答マークシート形式)を九十分で答える形式です。試験終了と同時に得点が示され合否判定が即座になされます。八十点以上で合格です。

次年度全道大会に向けて

紋別市観光ボランティアガイドの会

会長 小島 光夫



第23回観光ホスピタリティ全道大会を紋別市でお引受するにあたり、当市について紹介させていただきます。

紋別市は第5回(平成8年)に受けて以来18年振りとなります。最近に

り皆様よりそろそろどうかと声をかけていただきながら中々手を上げる事ができませんでしたが、

今年は当市が市制施行60周年という事もあり手を上げたところ快く皆様の賛同をいただきました。ありがとうございます。これから皆様をお迎えする様準備をいたしたいと思っております。紋別は冬期観光では流水とガリンコ号は全国でも

良く知られておりますが他のシーズンについてはあまり知られていない様ですが現在観光協会を中心として着地型観光の推進に力を入れております。春から夏にかけては近隣の町村と連携を取り花回遊として滝上の芝桜、紋別のオムサロ

原生花園、流水公園のラベンダー、上湧別のチューリップ、遠軽のコスモスなど開花時期は多少違いますが花を楽しんでもらっております。なお、紋別には歴史遺産も多くありその体験ツアーを行っております。オムサロ遺跡公園(約千年前

の住居跡)、上藻別駅通所(北海道開拓時代の官設の郵便取扱と宿泊施設)、鴻之舞金山跡(かつては東洋一と言われた金鉱山の跡)、三室番屋(サケ・マス漁のための漁師の宿泊兼作業所)などがあります。海洋公園ではガリンコステーションが

あり冬は流水クルーズ、夏は釣りクルーズを行っております。その先には氷海展望塔オホツクタワーがあり海底より海中が観測できます。そしてアザラシを保護飼育しているオホ

ツクとつかりセンターがあります。ここではアザラシが餌を食べる様子や芸をする様子等を見ることができます。それから紋別は流水の街ですので、それをテーマにした博物館オホ

ツク流水科学センターがあります。そこでは一年中流水が展示され、氷点下20度の厳寒体験室があり、流水に触ったりする事ができます。この様に皆様にお越しいただいても満足いただけるものと思っております。食べ物の方も海の幸を十分用意し、皆様のお越しをお待ちしております。

あとがき

平成25年度の活動も、全道の会員の皆様のおかげで無事進めることができました。ここより御礼申し上げます。

函館大会は初日は悪天候に見舞われましたが、函館のお隣、青森県弘前市からお招きした西谷雷佐さんの講演は、従来の観光振興策にとられない、一見すると地元にとつてはなんでもないものであったり、逆に厄介ものであったりするような事が、観光客にとっては面白く新鮮で、楽しい観光素材になることを実に軽妙な語り口で教えていただきました。また、復元された函館奉行所、名勝「香雪園」では、雨に濡れて実に艶っぽい紅葉ライトアップを見学させて頂きました。交流

会で函館グルメを堪能、名物イカ踊りで盛り上がり、函館山からの夜景は、訪れた瞬間見事にガスが晴れ、雨が空気中の塵を洗い流してくれたおかげで実にクリアな美しい夜景を堪能させて頂きました。

翌日の街あるきエクスカーションも実に函館らしい企画で、西部地区の歴史的建造物や史跡を観光ボランティア愛や一會の会のみなさんの素晴らしいガイドでしっかり回ることができました。準備から当日の運営までご尽力いただいた函館国際観光コンベンション協会、函館観光ボランティア愛、函館観光ボランティア一會の会の皆様に心から御礼申し上げます。

今年度は私にとつて函館と縁を深める年度となりました。全道大会関連で2度、プライベートで1度、そして年が明けて1月に、函館の街あるきセミナーでお話する機会があり、冬の函館にもお邪魔をいたしました。初夏も秋も冬も、いずれも魅力的な函館。鉄道が好きな私は、すべてJRで移動し、道中も楽しい訪問となりました。

JRといえば、ここ数年JR北海道にとつて厳しい、そして痛ましい事象が続いています。本協議会が大変お世話になっている北海道観光振興機構のトップで、JR北海道の相談役でいらした坂本会長の突然の訃報に大変なショックを受けたのは私ばかりではなかったと思いますし、また、改革半ばのJR北海道にとつても大変なダメージだったであろうと思います。

北の鉄道は北海道観光の重要な屋台骨です。JR北海道にはこの危機を乗り越え、利用者にとつて安全で安心な鉄道として一刻も早く復活していただきたいと強く思います。そしてそれこそが、亡くなられた方への最大の供養になるのではないのでしょうか。

(事務局)