

# ビジターセンターにおける外国人来訪者とのコミュニケーションをサポートする教材の開発

川澄 祐子（帝京科学大学 環境教育・インタープリテーション研究室）

指導教員：古瀬浩史

キーワード：ビジターセンター、コミュニケーション、英語

## 1. はじめに

2020 年に、「東京オリンピック・パラリンピック」を控えていることから、日本政府は観光先進国への実現に向け、訪日外国人の増加などの目標を盛り込んだ「明日の日本を支える観光ビジョン」を策定し、これに基づき「国立公園満喫プロジェクト」を推進するなど、多くの施策を行っている。

それらの施策により、日本を訪れる外国人（以下、外国人来訪者とする）は今後大幅に増加し、日本の歴史や文化を感じられる場所や有名な観光地等を訪れると予想される。国立公園や国定公園も例外ではなく、これらの利用の拠点であるビジターセンター（以下、VC とする）にも多くの外国人が訪れるようになると予想される。それに伴い、公園を訪れた外国人来訪者と VC スタッフがコミュニケーションをとる機会が多くなり、外国人来訪者への対応が重要になってくると考えられる。

そこで、外国人来訪者と VC スタッフとのコミュニケーションをサポートする教材を開発することで、少しでもスムーズにコミュニケーションをとることや、外国人来訪者が求めている情報を的確に提供することに貢献できないかと考えた。

## 2. 方法

### (1) 予備調査（アンケート）

Google フォームを使用して、ネット上で回答、返送が可能なアンケートを作成し、「国立公園満喫プロジェクト」に選定されている国立公園の VC、それらに関連する施設、首都圏の大型観光地付近の VC の計 32 施設を対象にアンケートを依頼した。ア

ンケートの内容は、次の 10 項目とした。

- ①VC に外国語のパンフレットが置いてあるか。
- ②どの言語のパンフレットが置いてあるか。
- ③パンフレットの内容。
- ④外国語で対応可能なスタッフはいるか。
- ⑤常勤スタッフと非常勤スタッフの人数。
- ⑥スタッフの英語でのコミュニケーション能力。
- ⑦外国人が VC を訪れる頻度。
- ⑧VC の活動の中で最も対応が必要な言語は何か。
- ⑨VC で外国人来訪者対策は何か行っているか。
- ⑩2020 年に向けての外国人対策の計画の有無。

アンケートは、E メールまたは VC の HP に設置されている問い合わせフォームから送信した。

### (2) 調査、インタビュー

外国人来訪者と VC スタッフの間で、どのようなコミュニケーションが必要になるかを知るため、明治の森高尾国定公園高尾ビジターセンター（以下、高尾 VC とする）、および東京都立奥多摩湖畔公園山のふるさと村ビジターセンター（以下、山ふる VC とする）の 2 施設において、受付業務や解説業務に参与しての調査を実施した。主として、外国人来訪者と VC スタッフ、日本人の来訪者と VC スタッフ間のコミュニケーションを観察し、内容を記録した。また、上記 2 施設に日光国立公園那須平成の森フィールドセンターを加えた 3 施設において、VC スタッフにインタビューを行った。インタビューは、以下の 4 項目を内容とした。

- ① 外国人対応を行うにあたって、直接会話でよく聞かれることはどんなことか。

- ② 紙媒体以外のもので、プログラム対応や展示、その他提供されているものにどのようなものがあるか、また、提供しているもので問題や改善点等はあるか。
- ③ 外国人来訪者とのコミュニケーションのためにどのようなツールが必要だと感じるか、また、あったら便利だと感じるものはあるか。
- ④ 外国人来訪者との直接的な会話以外で課題となっている事はあるか。

### (3) 教材の開発

VC における調査で収集した情報、インタビューの内容をもとに、有用な教材を検討した結果、本研究では英語のスピーキングに焦点を当てた教材を作成することとした。作成に当たっては、筆者が仮翻訳した試作版を元に、本学英语教員、アメリカ国立公園局レンジャー、英語通訳案内士・講師の方にそれぞれ閲読いただき、修正を図った。

### (4) フィードバックと改善

VC の現場での試用とフィードバックを依頼した。

## 3. 結果と考察

### (1) 予備調査（アンケート）

予備調査では、32 施設中 22 施設から回答を得られた。

「VC に外国語のパンフレットが置いてあるかどうかの有無」についての結果を図 1 に示した。調査した全ての施設に外国語のパンフレットがあることがわかった。

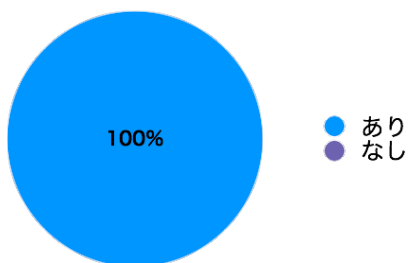


図 1 VC における外国語パンフレットの有無

「どの言語のパンフレットが置いてあるか」についての結果を図 2 に示した。VC に置いてある外国

語のパンフレットでは、英語のパンフレットが最も多いことがわかった。「その他の言語」としては台湾語の事例が 1 例あった。

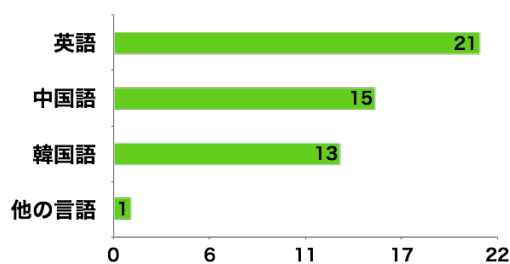


図 2 VC における外国語パンフレットの言語の内訳

「外国人来訪者が VC を訪れる頻度」についての結果を図 3 に示した。ほぼ毎日外国人来訪者を見かけるという施設が 36%と最も多く、これらの施設を含んだ 68%の施設は、外国人来訪者を毎週見かけしていると回答した。既に多くの外国人来訪者が VC を利用していることがわかった。

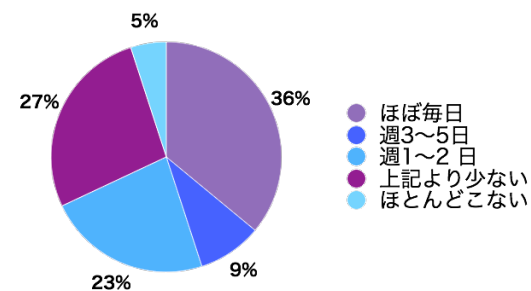


図 3 外国人来訪者の VC の利用頻度

「VC の活動の中で最も対応が必要な言語は何か」についての結果を図 4 に示した。調査を行った施設の 73%が、英語での対応が最も必要であると回答した。

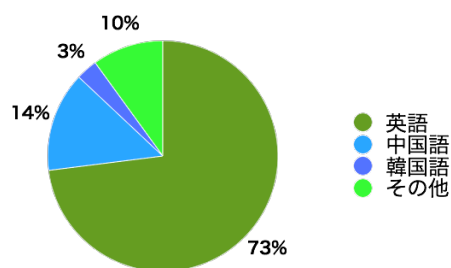


図 4 最も対応が必要であると感じる言語

「スタッフの英語でのコミュニケーション能力」についての結果を図5に示した。「単語中心/片言レベル」のVCスタッフの方が40%と最も多かった。

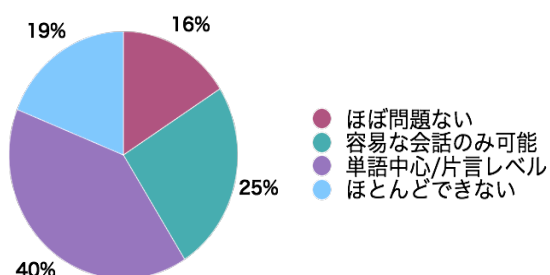


図5 スタッフの英語のコミュニケーション能力

## (2) 調査・インタビュー

アンケート項目の①「外国人対応を行うにあたって、直接会話でよく聞かれることはどんなことか」については、「施設について」、「交通機関・アクセスについて」、「コースについて（歩き方）」、「宿泊施設について」、「VC周辺の施設について」等の地域や施設に関する案内が、どの施設でも多く聞かれることがわかった。②「紙媒体以外のもので、プログラム対応や展示、その他提供されているものなどのようなものがあるか、また、提供しているもので問題や改善点等はあるか」については、インタビューを行った3施設では、「英語に関する紙媒体以外のものは特にない」という結果であった。紙媒体以外のもので外国語対応はあまり進んでいないと考えられる。③「外国人来訪者のためにどのようなツールが必要だと感じるか」については、視覚だけでコミュニケーションがとれるツール、個人の語学能力に関係なく使用できるもの、案内時に、ルートの情報だけでなく、その公園の自然情報や周辺の歴史等の情報を追加してのコミュニケーションがとれるようなツール、などの意見があった。語学能力が高くないVCスタッフが、公園案内や利用指導など聞かれる頻度の高いコミュニケーションをとることができ、かつ、単なる案内にとどまらず、自然解説を追加してのコミュニケーションがとれるような工夫が求められている。最後に、④「外国人来訪者との直接的な会話以外で課題となっている事はあるか」に

ついて、訪れた外国人来訪者の違反行為が多い、VCがどのような施設なのかを知られていない等の意見があった。

インタビューや調査など全体を通じ、VCでは地域や施設の案内、違反行為に関する注意やアドバイスを、語学能力の高くないVCスタッフでもできること。また、それに加え、自然解説など、インタープリテーションとしてのコミュニケーションをとることが課題となっていると感じられた。

## (3) 文例集の作成

予備調査（アンケート）、調査、インタビューの結果から、本研究では、英語があまり得意ではないVCスタッフに使用していただくことを想定し、VCでのコミュニケーションに特化した、英会話の文例集を作成することとした。調査に基づき、VCにおけるコミュニケーションにおいて、高頻度で使われると想定される内容で、かつ、多くの施設で応用できる汎用性を重視した文例を56個選定した。教材は、第1部（図6）と第2部（図7）に分けて作成し、第1部は、1つの文例で単語を入れ替えると、様々な場面で言い回しが出来るような汎用性の高い文例を10個選んだ。第2部は、外国人来訪者に向けた挨拶や声掛けなど、VCにおいてよく使われると予想されるものや、重要性が高いものをシチュエーション別にしたものを掲載した。作成した教材は、Webで閲覧できるものと、印刷して中綴じ冊子として使用できるよう、ページを組み替えたものの2種類を作成した。資料として、Web閲覧用のバージョンを本論の末尾に添付する。

## (4) 「テーマ」文の英訳資料

前述の文例集には、当初、自然解説に使える文例の掲載を検討していた。しかし、案内や利用指導と比べると、自然解説の内容は地域性が強く、様々な場所で使用可能な汎用性のある文例にまとめることが困難だった。このことから、自然解説の英訳資料として、公園のインタープリテーション計画の一環で作られている「テーマ」文を英訳しておくことが有用ではないかと考え、ケーススタディとして高尾

VC を例に「テーマ」文の英訳資料を作成した。

<p>1. 高尾山は、世界有数の大都市である東京の都心部から最も近い山でありながら、千年以上も前より、それぞれの時代の人々の想いによって守られ続け、今もなお日本有数の生物多様性を残している。</p>	<p>Mt. Takao is the closest mountain to the central part of Tokyo which is one of the largest cities in the world. It is one of the prominent areas with rich biodiversity in Japan, and has been protected by people's love and respect through each time.</p>
<p>1-1. 暖温帯と冷温帯の境に位置すること、尾根や沢などの地形的な特徴、人間の土地利用などにより、小さい範囲の中で多様な植生がみられる。</p>	<p>For its small area size, Mt. Takao has diverse flora. It may result by its location which is at the border of warm-temperate zone and cold temperate zone, topography including many ridges and streams, and a long history of human activities in the area.</p>

図 8 高尾 VC の公園のテーマ文（一部）

### (5) 成果と今後の課題

作成した文例集は、国内の VC 職員が集まる研修会の際にサンプルを示したところ、好評を得ることができた。このことから、ある程度役に立つ教材を作成することができたのではないかと考える。また、文例集および、「テーマ」文の英訳資料は、今後 VC の現場で試用していただき、フィードバックをもらい、さらに改善することを予定している。

今後の課題として、

- ① 個人の語学能力に関係なく誰でも使用できる、視覚を重視したツールや教材等の作成。
  - ② リスニングに焦点を当てた教材等の作成や講習会の実施。
  - ③ 外国人来訪者のニーズの把握。
  - ④ VC の現場で試用しての修正と改善
- の 4 つがあると考え。これらを行うことにより、案内などをよりスムーズに行うことや外国人来訪者と充実したコミュニケーションをとること、外国人来訪者が求めている情報等をよりの確に伝えることが可能になるのではないかと考える。

### 謝辞

本研究にあたり、東京都立奥多摩湖畔公園山のふるさと村ビジターセンター、明治の森高尾国定公園高尾ビジターセンターにおいては、来訪者と VC スタッフ間のコミュニケーションに関する調査をさせていただいた。また、上記 2 施設と日光国立公園那須

平成の森フィールドセンターには、インタビュー調査にご協力いただいた。文例集の作成においては、本学英語教員の金田拓先生、米国国立公園局レンジャーのトッド・ヒサイチ氏、英語通訳案内士・講師の古屋絢子氏に、英文の閲読や文例へのアドバイスなど、全面的なご協力をいただいた。アンケート調査に際しては、多数の施設からご協力をいただいた。これらの方に、この場をお借りして感謝申し上げます。

### 参考文献

- 1) 環境省ホームページ「国立公園満喫プロジェクト」趣旨・背景  
<<http://www.env.go.jp/nature/mankitsu-project/>>2018 年 2 月 21 日
- 2) 国土交通省ホームページ「明日の日本を支える観光ビジョン」<[http://www.mlit.go.jp/kankocho/topics01\\_000221.html](http://www.mlit.go.jp/kankocho/topics01_000221.html)>2018 年 2 月 21 日