

学生観光サポーター養成の試み —留学生、日本人学生、行政職員の継続的協働活動の実践報告—

阿部祐子

要旨

冬祭りにおいて、学生が外国人観光客向けの案内を務めることで、観光サポーターとして認定されるという活動を紹介する。学生は、4回の現地研修とチラシ作成、当日の案内、レポート提出により認定を受ける。この活動から、学生が内発的動機に基づいて継続的に地域活動に参加することで、日本人学生、留学生、行政職員が、相互に学びながら関係性を構築する可能性について検討した。参加者へのアンケート・レポート、インタビュー調査によると、参加者の満足度は高く、地域活動への当事者意識が高まるなどの変化が見られた。行政職員には、留学生への対応や異文化コミュニケーションへの気づきが見られた。学生の小グループ間や学生と行政職員間で関係性が深まった。効果的な地域交流には参加者にとって魅力的で明確な達成目的を掲げ、互いが協働できるような活動のデザイン、また実践者間の関係性が重要であることなどが考えられた。

キーワード

地域交流、関係性、留学生、日本人学生、観光サポーター

1. 活動の背景と目的

JNTO 日本政府観光局 (2018) によると、在日外国人旅行者数は過去最高を更新しているが、その訪問先は大都市に集中しており、特に東北地方の観光産業は全国的なインバウンド急増の流れから大きく後れを取っている。中でも本稿のフィールドである秋田県の宿泊観光客数は、全国でワースト 3 位、東北では最下位となっている。行政は状況改善のために多様な取り組みを行っているが、中でも外国人観光客の受け入れ体制の整備は急務となっている。

筆者は日本語教育や異文化間教育の教員として、学生と地域社会をつなぐことにより、留学生、日本人学生、地域社会のそれぞれが学ぶことのできる相互学習型教育を目指した活動を授業中心に試みてきた (阿部 2009a、2009b、2013 など)。地域交流活動を授業として行うことの長所としては、交流活動参加者の確保や、課題やタスクの完成度の高さなどが挙げられる。阿部 (2013) では、短期留学生が地域交流を継続的に行うことが、有意義な学びにつながることを示されている一方で、授業では継続的な交流活動が行われにくく、参加者間の関係性も構築されにくいこと、そもそも本来の地域交流活動は、授業のような外発的動機づけではなく、参加者の内発的動機づけに基づくべきであることなどが、常に課題として考えられている。

そこで新たな試みとして、自ら希望する留学生が地域社会と継続的に関わり、動機づけ促進が可能となるような事業を秋田県 Y 市の協力のもとに行った。具体的には、学生が毎年 2 月に行われる Y 市の冬祭りにおいて、外国人観光客に対して案内役を務めることを目

的とした活動である。学生は、10月から継続的に現地研修に参加し、自分で作成したY市のチラシを使って祭り当日に観光客へのホスト役を務めることで、Y市から観光サポーターとして認定される。Y市からの当初の要請は、祭り当日に外国人観光客に向けた通訳ができる留学生の募集であった。しかし、1回限りの通訳ではなく、学生がY市の魅力を理解し、自らの言葉で地域の特徴や冬祭りについて観光客に説明できる観光サポーターを目指すことにより、長期的な地域支援者を育成したいという考えから、筆者が上記のような事業提案を行ったところ、Y市に全面的に受け入れていただき、この事業が行われることとなった。本稿では、その実践を報告し、学生の自発的、継続的な地域交流活動により、参加者の学びや相互関係性が築かれる可能性について検討する。

2.1 実践活動の概要

この活動の長期目標は、Y市の学生観光サポーターを養成することであり、短期目標は、Y市の冬祭り（2017年2月16日）において、学生がかまくら内で外国人観光客に対するホスト役を務められるようにすることである。参加者は、当日、自分自身の言葉で祭りの概要や歴史、地域の魅力などを語ることを目指す。そのために事前にY市内における4回の現地研修に参加し、研修時に印象に残った場所や物産などについてのチラシ（祭り当日に使用）を作成する。当日のホスト役を務めた後は、アンケートへの回答・レポート提出が課され、すべてを修了した者には、Y市から観光サポーター認定証が授与される。

先述のようにこの活動は、Y市からの最初の要請計画を筆者の提案により変更してもらった形で行われたため、総括的な事業デザインや学生とのコーディネーションは、大学の地域交流部署に協力を得て筆者が行った。4回の研修内容については、Y市で実施されているイベントをスタッフ側の視点で手伝えるような形態にしてほしいという希望を伝えた上で、Y市の職員に一任した。実際には、Y市の特徴的な場所やPRしてほしい物産に関する視察などを盛り込んだ内容となった。全体のスケジュールを表1に示す。

学生募集については、9月の新留学生オリエンテーション時に、活動の目的や概要について説明し、Y市との具体的な日程や内容調整後の10月に募集を開始した。当初は、すべての日程に参加可能な留学生を対象に、14名程度を募集する予定であったが、12月で帰国する留学生や日本人学生からも、認定証は不要なので参加したいという要望があり、最終的には留学生12名（うち2名は12月帰国予定）と日本人2名の計14名の参加者で開始された。留学生の出身国は、台湾6名、ブルネイ2名、ミャンマー、ベトナム、スロバキア、リトアニア、各1名であった。帰国予定の留学生以外でも、途中で参加を見合わせる学生があり、最終的には、留学生8名（台湾5名、ブルネイ、スロバキア、リトアニア、各1名）と日本人2名の計10名が、観光サポーターとして認定された。言語に関しては、留学生の日本語力は、中上級以上が5名、初級が3名（レベルは、学内日本語プレイスメントテストによる）、中国語母語話者が5名、英語での会話は全員が上級以上であった。

活動の際、学生には交通費と昼食代が支払われたが、公共交通機関の乗り継ぎに時間を要することから、可能な場合は市のバスを提供してもらえるように途中から変更した。筆者と学生との直接的な関わりは、オリエンテーションを含めた2回のミーティングのみとした。冬祭り当日は、筆者は一般観光客として様子を見に行き、現地での活動は、すべてY市の観光担当職員と学生で行われた。

表1 Y市観光サポーター養成事業のスケジュール（2017年度10月～2月）

日時	内容	参加者
10/26 12-13時	オリエンテーション 顔合わせミーティング(学内)	留学生12名・日本人学生2名 教員コーディネーター
10/30 8-14時	第1回 現地研修（菊祭りイベント参加，美術館，工芸展示館，見学）	留学生8名・日本人学生2名 行政職員2名，地域ボランティア
11/12 9-15時	第2回 現地研修（資料館，道の駅，その他観光スポット見学）	留学生10名・日本人学生2名 行政職員2名，地域ボランティア
11/26 9-15時	第3回 現地研修（美術館，蔵の駅，酒蔵，道の駅 その他観光スポット見学）	留学生7名・日本人学生2名 行政職員2名，地域ボランティア
2/1 12-13時	ミーティング 冬祭り当日の流れなどの確認(学内)	留学生8名・日本人学生1名 教員コーディネーター
2/5 9-15時	第4回 現地研修（祭り会場，担当するかまぐらの見学，ぼんでん唄コンクール，雪遊びコーナーの視察）	留学生8名・日本人学生2名 行政職員2名
2/16 13-24時	第5回 冬祭り当日の案内（事前打ち合わせ，終了後，認定書授与式）	留学生8名・日本人学生2名 行政職員多数

2.2 祭り当日の様子

2月16日の冬祭り当日、学生は15時までに会場入りし、最終打ち合わせと夕飯の後、2グループ（前半：17時～19時、後半：19時～21時）に分かれ、各2-3名ずつ2基のかまぐらに入って観光客をもてなした。かまぐらの外には、『英語や中国語で対応します』というサインを用意し、担当職員が外国人客を呼び込む計画であったが、結果的には観光客が順番待ちをするほどで、呼び込みはほとんど不要であった。予想外であったのは、「留学生と話したい」、「英語や中国語を話したい」という日本人観光客が、外国人客と同じ程度訪れたことである。中には母親が子供と一緒に「英語の勉強も兼ねて」訪れるケースもあり、今後、日本人も含めた観光客誘致の可能性に向けた示唆がうかがえた。かまぐらの中での会話の内容は、祭りの歴史やY市の名所、特産品などについて事前準備をしていたものの、実際には学生個人や出身国に対する質問がほとんどであった。特に日本人観光客に関しては、祭りや地域に関する知識や情報は、既にパンフレットや他のかまぐらで得ており、学生かまぐらには別の楽しみを求めて訪れたようである。

この2基のかまぐらは終了時まで観光客の途絶えることがなく、祭りの実行委員会からも大成功であったという高い評価を得た。学生は案内終了後、Y市長から一人ひとりに観光サポーターの認定書と名刺を授与された。学生は、最終電車に間に合うように即座にその場を引き上げなければならず、終わり方があっけなく残念であったという声が双方から聞かれた。

3. 実践結果と考察

本節では、学生による質問紙・レポートおよびインタビュー調査から得られた結果を示し、それについて考察する。

終了後、参加学生には活動評価の質問紙を含めたレポートを課し、10名のうち7名が提出した。内容は、(1)事前研修(2)当日の活動(3)事業内容全体について質問に答える部分と自由記述の欄からなる。詳細を表2に示す。レポートの言語については特に指定しなかつ

たが、日本人学生も含め全員が英語での回答であった（以下の引用は、筆者による日本語訳）。また、インタビュー協力に合意を得られた 2 名（日本人、留学生各 1 名）については、レポート提出後その内容についてさらに詳しく尋ねた。Y 市担当職員 2 名についても別途インタビュー調査を行ったが、本稿では学生との関係性の部分に関することにのみ焦点をあて、職員の学びの詳細については、稿を改めて述べることにする。

表2 質問紙の内容

	質問	回答形式
(1) 事前研修 について	① 各研修の満足度	5段階評価と理由の記述
	② 研修の頻度や時間	5段階評価と理由の記述
	③ Y市や祭りを知るための努力	5段階評価と理由の記述
	その他コメント	
(2) 当日の 活動につ いて	① 満足度	5段階評価と理由の記述
	② ホスト時間の長さ	5段階評価と理由の記述
	③ 観光客相手の使用言語の内訳	100%の内訳
	④ 楽しかったこと	自由記述
	⑤ 困難だったこと	自由記述
	その他コメント	
(3) 事業内容 全体につ いて	① 事前と事後のY市に対する知識や認識度	5段階評価
	② 観光サポーター認定の重要性	5段階評価
	③ Y市の観光サポーターとしての継続の希望	5段階評価と理由の記述
	④ 自分の友人や家族にY市のどこを勧めるか	場所と理由の記述
	⑤ 楽しかったこと	自由記述
	⑥ 困難だったこと	自由記述
	⑦ 活動を通じた参加者間の関係性の深まり	5段階評価と理由の記述
	その他コメント	

3.1 学生による質問紙・レポートおよびインタビュー調査から得られた結果

3.1.1 事前研修について

①②の事前研修や研修の頻度や時間については、全員が「非常に満足・満足」と回答した。コメントとして「とても役に立った」、「この研修によって学生同士やスタッフと仲良くなれた」、「もっといろいろなところに行きたい」などの記述があった。③については、Y市や祭りを深く知るため「非常に努力」していた者が5名、「どちらともいえない」が2名と学生間に差がみられた。中でも1名の日本人学生は、「留学生に英語でいろいろ説明したかったが、自分のY市に関する知識不足のためできなかった。後半は事前にネットで情報を調べ、ある程度の知識を得てから活動に臨んだ」と記述している。

3.1.2 当日の活動について

①満足感については、全員が「非常に満足」と回答しており、「とても有意義だった」、「またやりたい」、「自分がとても役に立っていると感じた」、「いろいろな人と話せて楽しかった」など多くの肯定的な記述がみられた。②の時間についても全員が、「非常に満足・満足」と答えた。③観光客相手の使用言語の内訳は、日本語中級上級レベルの留学生と日本人は、50%以上が日本語で対応、中国語話者、英語話者に関しては30-40%が日本語で対

応していた。日本語初級レベルの留学生に関しても 20%は日本語での対応となっていた。理由としては、先述のように日本人観光客が予想以上に訪れたことが考えられる。これに関連して、⑤困難だったこととして、日本人観光客に対する日本語での対応に関することを挙げた留学生が 3 名いた（「日本語が難しかった」、「日本人観光客の日本語が速すぎて聞きとれなかった」、「日本人学生の助けが必要だった」）。その他の困難だった点は、「休憩時間内、十分な見学時間がとれなかった」、「観光客と話すときの時間配分」などがあつた。その一方で、④楽しかったこととして挙げられていたのも観光客との対話に関することであつた（「いろいろな人と話せた」、「観光客との会話」、「かまくらの中でもてなせたこと」、「日本語でたくさん話せたこと」）。

3.1.3 事業全体について

①Y 市への知識については回答者全員が、活動前は「全く知らなかった」が、活動後は「非常によく理解している・理解している」と回答した。②観光サポーター認定に関しては、1名の日本人学生が「あまり重要でない」と答えた以外は、全員が「非常重要・重要」と答えた。後のインタビューによると、「あまり重要ではない」と答えた学生は、「活動内容そのものに魅力を感じていたので肩書はあまり重要ではないが、就職活動を始めたら重要と感じるかもしれない」ということであつた。留学生は「CV（履歴書）に書ける」「自分が行なったことを認められるのは重要」という記述があつた。③Y 市観光サポーターとしての継続については、日本人学生は 2 名とも「強く希望」、留学生は「希望・強く希望」が 4 名で「どちらともいえない」が 4 名だった。「継続したいが秋田にいない」、「どうやって継続できるかわからない」などの記述がみられた。留学生は全員が交換留学生で、大半が 7 月に帰国予定であつたため、このような回答をしたと考えられる。④Y 市観光で勧めたいことや⑤楽しかったことには、大半が当日のホスト役を挙げた。この点からも、当日の活動の満足度の高さがうかがえる。⑥困難だったことには、移動方法や移動時間に関することを 3 名が挙げた。公共交通機関を乗り継いでの片道 2 時間以上の移動は、大きな負担になっていたようだ。また、祭り当日の帰宅時間が遅かつたことから、「翌日の授業が大変だった」という記述もあつた。⑦の参加者間の関係性の深まりに関する回答は、「深まった」が 3 名、「どちらともいえない」が 3 名、「あまり深まらなかつた」が 1 名であつた。これについては次項で改めて検討する。

3.2 参加者の学びと関係性の構築に関する考察

本稿は、学生の自発的かつ継続的な地域交流活動の実践により、参加者の学びや相互関係性が築かれるかどうかについて検討することを目的とした。そこで、この項では改めて参加者の学びと参加者間の関係性について検討する。

以上で示した評価からは、この活動を通して学生が充実した経験をしたことがうかがえる。中でも地域交流活動に関する学生の学びとして、活動の捉え方に当事者意識が感じられるようになったことが、重要な変化ではないかと考える。Y 市最大のイベントである冬祭りという目標に向けて、5 か月間継続的に活動を続けたことで、学生の自発的関わりが強化され、「Y 市の地域活動」から「自分が当事者として関わる活動」へと、より自分に則した捉え方に変化している様子が見られた。参加者の属する大学は、単発の地域交流活動

の機会を多く提供しており、今回の参加者も地域交流活動には頻繁に参加している。しかし、本活動のように同じ場所に複数回出向き、その地域の魅力を自分の言葉で発信するといった活動はあまり見られない。学生の申請時の参加理由は「おもしろそう」、「いろいろ経験したい」という一度限りの地域活動と同様の漠然としたものであったが、次第にそれが具体的な Y 市という実体への関心、Y 市活性化のための実践的な提案へと変化していることが、レポートの記述やインタビューから見てとれる。例えば、「Y 市の〇〇のこういうところがおもしろい・すばらしい」、「Y 市の△△は、こんなにきれいなのに知られていない」、「x x は、もっと〜すべきではないか」などの記述があった。意識変容の度合いについては個人差があるが、インタビューに応じた 2 人の回答からは、当初は「一定時間、観光客へのホスト役を務める」という祭りのある部分に関する役割遂行の目的が、冬祭り全体の成功という Y 市の祭りコミュニティの一員としての目的意識となり、さらには、今後の Y 市の活性化を共に支えるサポーターとしての自覚にまで広がっていたことを感じさせる語りが見られた。例えば日本人学生は、「研修で毎回いろいろな経験をさせてもらい Y 市のいろいろな魅力を知り、担当職員とも仲良くなるうちに、一緒にお祭りを作り上げている一員になっている気がした」と述べ、「ここで終わらせては申し訳ない、これからも Y 市の別の魅力を知り、周りに宣伝していくのが観光サポーター認定をもらった自分の務め」と意欲を語った。また留学生も、「Y 市のことを全然知らなかったが、今は秋田県の中で一番よく知っている場所になった、国に戻ったら写真や認定書を友人や家族に見せて、サポーターとしての役目を果たす」と述べた。

Y 市の担当職員 2 名に対するインタビュー調査でも、毎回、試行錯誤しながら活動を組み立てる中で、多様な気づきがあった様子が語られた。特に、留学生に初めて直接対応した経験からの学びが大きかったようだ。例えば「最初は留学生への接し方が全くわからず不安だったが、回を重ねるごとに慣れていってリラックスできた。学生もおそらく同じだっただろう」、「初めは英語で話さなくてはいけないと思い、日本人学生の通訳に頼りがちだったが、やさしい言葉でゆっくり話せば伝わるのがわかった」、「留学生も緊張して日本語を話さなかったのだということが後でわかった。実は、結構話せることを知ってびっくりした」などと述べられている。また、留学生への対応方法についても、「1 度言っただけでは覚えていないので、何度も言わないといけない」、「時間感覚が日本人とは全然違う」、「関心を示すことが予想外でおもしろい」など、異文化コミュニケーション上の気づきも語られていた。

次に、今回の活動から参加者間の相互関係性が築かれたかどうかについて検討する。先述の (3) ⑦の質問紙の回答からは、参加者間の関係性はあまり深化しなかったように受け取れるが、自由記述やインタビューからは新たな側面がうかがえる。参加学生 8 名全体を考えると、毎回の活動を共にすることで顔見知りとはなったが、それ以上の関係は築けなかったようにみえる。しかし、インタビューからは、小グループ内では、親密度の高い関係性が構築されていたことが明らかになった。特に日本人学生 2 名と留学生の 2 名は、本活動以外でも頻繁に連絡をとりあい行動を共にするほどの関係性が作られたことが述べられた。彼らは、市の担当者に対しても徐々に親近感を増しており、最後の研修日と当日には「お互いのことについて個人的な質問までするようになった」、「一緒に写真を撮った」、「SNS でつながった」と述べており、レポートの記述にも「(研修の)回を重ねるごとに徐々

に親しくなった」、「最後の日にいろいろと話して親しく感じたが、もう別れる日だったのでとても寂しかった」などと書かれていた。また、Y市の担当職員へのインタビュー調査からも「お互いに名前と呼ぶようになった」、「一緒に写真を撮るようになった」、「最後は本当に別れがたかった」、「最終電車で帰すのはかわいそう。次回は我が家に泊めてあげようかと話した」など、学生との距離感が徐々に近づいていく様子が述べられており、関係が双方向性を持つものであることがわかる。

本活動における参加者間の関係性の構築について考える際、日本人学生の存在が注目された。当初この活動は、留学生のみを対象としたものであったが、参加者に日本人学生が加わったことで、留学生と行政職員をつなぐ新たな仲介役という役割が出現した。特に今回は初めての試みで不確定な要素が多い中、現地では参加者のみで行動しなければならなかったため、日本人学生の仲介者としての役割が強化されたと考えられる。彼らがリーダーシップをとらざるを得ない状況が生み出されたことも、参加者の相互関係が作り出される一因となったのではないだろうか。

4. 課題

ここでは、本活動における課題について言及する。まず、本活動デザインにおける最大の課題は、短期達成目標「観光サポーター認定」が、最終目標のような位置づけになっていることである。本来であれば「観光サポーター認定」は、今後の活動の出発点であるべきであろう。しかし、留学生は認定後すぐに帰国してしまうことから、前述の学生のように個人レベルでの宣伝はできるが、それ以上の将来的な活動には結びつかない。観光サポーターとしての認定が、次の活動につなげられるような新たな工夫が必要である。

祭り当日の観光客への対応についても再考が必要である。学生には、観光客に情報を提供できるように、祭りの歴史やY市の名所、特産品などについての事前準備を課したが、観光客の学生かまくらへの期待は異なるものであった。観光客が複数のかまくらを訪れることを考えると、学生かまくらとして、他とは異なる特徴的なもてなし方を提供することも一案であろう。そのためにはY市についての知識だけでなく、観光客とのコミュニケーション方法も重視すべきである。観光サポーターとして、双方をいかに両立させるかが課題となる。

日程や現地へのアクセス方法などの基本的な課題も大きい。今回の活動でも、公共交通機関を乗り継いで移動が大きな困難としてたびたび言及された。また、Y市の冬祭りは、毎年2月15～16日の夜と決められているため、祭り当日が平日となることが多い。学生にとっては、授業との兼ね合いもあり参加が難しくなる可能性がある。また、後日に再度Y市を訪れて認定を受けることが困難であったため、今回は、祭り当日の終了直後に市長からの認定書の授与式を行った。そのため最終レポート提出前に認定書を与えることになってしまい、学生3名は課題の一部が未提出であるのに認定書を得て帰国してしまうという事態が生じた。参加者への公平性を期すためにも、このような事態は避けるべきであった。

最後に、地域交流活動の継続性および教員と地域社会との関係性について触れておく。今回の活動が可能となったのは、筆者が約10年間かけて作り上げてきた関係性が影響していると考えられる。信頼関係があつてこそ、互いの要求を主張しながらよりよい活動を作り

上げることが可能となるだろう。今回の活動は、これまで述べてきたように参加者からも行政からも肯定的に捉えられ、事業としても成功したという認識があった。しかし、それにもかかわらず、2018年度にはこの事業は継続されなかった。これは、Y市の担当部署が他の部署と統合されたことが理由だと聞く。行政との協働に関しては、組織再編成、担当者の異動、予算の削減など、大学や教員のコントロールの及ばない要因による困難が生じることもある。効果的だと考えられる活動については、既存のネットワークを活用したり、互恵的な要素を強調して提示したりすることで、可能な形での継続の道を探っていきたい。

5. おわりに

実践活動をどのようにデザインするかは、効果的な地域活動のための重要なポイントである。中でも参加者が共有できる明確な達成目標を掲げることは有効であろう。本稿では、5 か月間にわたる継続的な活動を行うと共に、「祭りでの観光客に対するホスト役を務める」、「観光サポーター認定を授かる」という明確な達成目標を掲げたことにより、学生の動機づけが促進されたと考えられる。参加学生は、その目標に向かって自主的にY市について学ぼうとしていた。また、質問紙・レポートに「有名な祭りにホストとして参加できたことに誇りを感じる、ありがとうございます」、「今度は家族や友達にこの祭りを案内したい。その時はいろいろと説明ができるだろう」、「友達にかまくらの中でもてなすと言ったら、すごいと言われた」などの肯定的な記述が見られたことから、全国的にも有名な「伝統的冬祭り」という話題性の高いイベントに主催者側として参加したことで、一種の高揚感が生まれ、満足度を深めている印象を受けた。これを一時的なイベントとして終わらせずに、参加学生が長期的な地域支援者となるような仕掛けを考える必要がある。

地域交流活動は、教員と学生に地域社会という第三者が加わることで、教室活動とは異なる難しさが発生する。交流相手が何を求めているのかを把握し、互いの希望や要求を慎重に時間をかけてすり合わせていくことで、理想とするデザインへ近づけていく努力が必要であろう。

(阿部祐子あべゆうこ・国際教養大学)

参考文献

阿部祐子 (2009a) 「授業における実践の変容—異文化を超えた親密化の促進を目指して—」『多言語多文化—実践と研究』 2号, 東京外国語大学多言語多文化教育研究センター, 70-85.

阿部祐子 (2009b) 「共通課題の達成による親密化の深まりについて—多文化クラスにおける地域参加の事例から—」『WEB版日本語教育実践研究フォーラム報告』日本語教育学会 <<http://www.nkg.or.jp/kenkyu/Forumhoukoku/kk-Forumhoukoku.htm>> (2018年2月20日閲覧)

阿部祐子 (2013) 「在日短期留学生の地域交流に対する認識と参加決定のプロセス」『言語文化と日本語教育』 45号, 1-10.

JNTO 日本政府観光局

実践報告

阿部祐子/アカデミック・ジャパニーズ・ジャーナル 10(2018)18-26

<https://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/data_info_listing/index.html> (2018年4月25日閲覧)