

言語ボランティアの仕事 ～別府外国人観光客案内所～

国際言語・文化学科

准教授 松田 美香

1 はじめに

今夏、別府の街で、大きなリュックサックを背負った明るい髪の外国人をあちこちで見かけた。今年に限ったことではないのだろうが、ある仕事がかっけで外国人旅行者に目ざとくなったからだろう。別府は、実にさまざまな国から外国人観光客を受け入れているという事実を実感した。

ある仕事とは、日本語の専門誌¹⁾で多言語社会の実態を探る特集があり、別府の観光における多言語化を取材・執筆というものである。専門とは少し離れているが、大きく分ければ「言語学」に入るため依頼されたと理解して引き受け、今年の2月から3月にかけて、多言語社会をキーワードにできる限り現地を訪ね、実際に外国人観光客に関わる方たちに会い、話を聞いて回った。

どれも貴重な話であったが、その中で「別府外



言語ボランティアの稲積さんと
オーストラリアからの観光客

2 別府外国人観光客案内所とは？

タイトルからわかるとおり、「別府外国人観光客案内所」とは言語ボランティアの方々が外国人観光客に別府の観光地への行き方、観光地の内容などを案内する場所である。別府市内に2箇所あり、1箇所はJR別府駅の中央改札を出て右手、ガラス張りコーナーで、入り口に「？」の大きな文字が目立つ「総合案内所」の中である。そこには別府市観光協会やタクシーの案内者もいて、いわば同居人が他に二人いるような感じだ。もう1箇所はJR別府駅から駅前通りを海に向かって4,5分歩いたショッピング街の中にある。広さから言えば後者の方が広く、座って話ができる場所もある。しかし、実感として利用者が多いのはJR別府駅の方である。したがって、JR別府駅改札横の案内所を中心に話を進めることにしたい。

3 言語ボランティアの仕事

外国人観光客の中には、ほとんど日本語は理解できず、英語だけを頼りに旅をしている人々がいる。しかも、欧米系の外国人の場合、1泊が2,000円程度の素泊まりの宿を利用して、日本の

1) 『日本語学』5月臨時増刊号「特集 多言語社会ニッポン」に所収の「ONSEN まちの言語事情」(明治書院 2009年5月)

あちこちを廻る旅の場合も多い。こういった場合はツアーコンダクターやホテルからの情報は無いし、別府の交通は1時間に1～2本が基本だから、効率的に目的の場所に行くためにはどうしても道案内が必要である。言語ボランティアはこういったツアー以外の「個人旅行者」を助けるために活動している。

「別府外国人観光客案内所」のスタッフは、全国ボランティア通訳クラブのメンバーでもある。23年前の1986年に別府で発足、別府市内で場所を変えながら、現在の2箇所^{やまもとゑしやう}に毎日9:00～17:00常駐体制で運営するに至った。代表の山本普詳さんは、本業の印刷業社長をこなしながら、市や県の行事とも深く関わって、言語ボランティアの仕事をバックアップしている。

現在は2箇所に計3名を毎日常駐させるに困らない数のスタッフがいるため、特に募集はしていないとのことだが、数回はメディアでボランティアを募集したこともあるという。そのスタッフだが、英語が話せることが最低条件で、現在は主婦や学生が中心だ。海外移住経験者や元客室乗務員、英語の得意な大学生など、経歴も年齢もさまざまである。シフトも自由度が高く、曜日毎に決まっているものの、かなりまとまった期間休むことも可能だ。

上記のような働き方の利点を活かし、スタッフとして活躍中の稲積京子^{いなづみきょうこ}さんの働き方を通して、日本人には見えにくい別府の一面を見てみたい。また、この仕事がなぜボランティアとして推移してきたのかについても考えてみたい。

4 稲積さんの仕事 ～手作り案内パネルの数々～

まず、右のパネルを見てもらいたい。JRやバスの特典割引券(クーポン券)などの案内板である。実際は大きめの下敷き程度の固めのクリアケースに、稲積さんがパンフレットなどから切り抜いた写真と割引券の実物、手書き文字を組み合わせで作られている。言語は、英語・韓国語・中国語の三ヶ国語が見える。

稲積さんは、これらをちょっと空いた案内所で

の待ち時間を使って作り上げてきた。先に紹介した案内所(総合案内所)の自動ドアが空き、外国人観光案内のカウンターの前に進むと、このようなパネルが数枚置いてあるのに目が行く。そして、しばらくじっと見て自分の得たい情報が否かを確かめてもいいし、いきなりスタッフに話しかけてもいい。スタッフは、見たい場所・行きたい場所を知るや否や、このパネルを見せるのである。

次に飲食店の案内用のパネルを紹介する。目当ての料理が写真で示され、どこへ行けばその料理を食べられるのかが、すぐに分かる。しかも、開いている時間や料理の値段も書き込まれていて、ことばを使って説明する必要はこれでかなり減るはずである。そして、別府といえば温泉である。有料無料さまざまなタイプの温泉も、いくつかに分けてカラフルなチラシ風にまとめられている。稲積さんは「どこかいい温泉ない?」と英語で聞かれ、いくつかの質問をした後、これらの一枚をさっと見せる。その後、2、3の質疑応答があり、客は満足気に立ち去る。その手際のよさが小気味良いほどで、しばらく側で仕事ぶりを見せてもらったほどである。



特典割引券の説明用パネル

パネルはわかりやすくカラフルで、持ち帰りたくなるほどだ。後ろの棚には、これも手作りの、外国人観光客持ち帰り用の行き先別案内紙が整理されて入っている。スタッフが均質の案内ができるようにと、これらの案内パネルや用紙が作られ、利用されているのである。ちなみに、コピー代、備品その他の必要経費は別府市が負担しているそうだ。

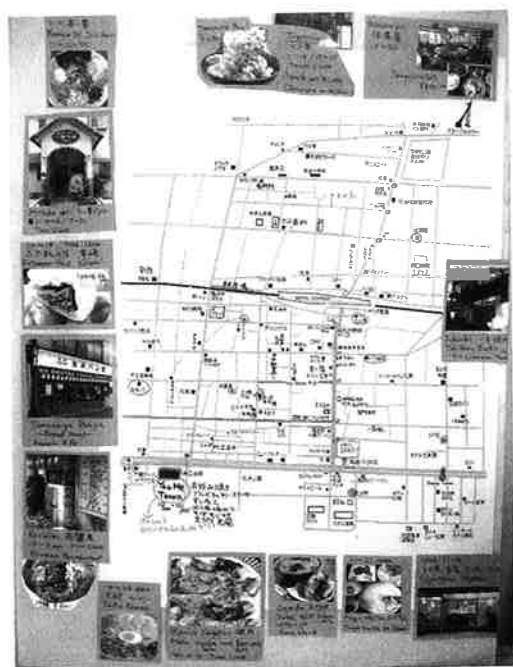
稲積さんによれば、欧米系の観光客が多いが、彼らはインターネットやガイドブックで予め行きたいところを決めてきているので、あとはバスの発車時間やバスの乗り換え情報などを教えるだけのことが多いという。それに対して最近増えてきた中国人・韓国人の個人旅行者は、行先を決めずに案内所に来る場合が多いのだそうだ。そして、英語はあまり得意ではない人が多く、「英語を話せないのは、日本人と同割合くらい」と感じている。「平成20年度観光動態要覧」(別府市HP)を見ると、1年間の外国人観光客数はおよそ25万人、そのうち韓国人客は18万人強と圧倒的多数である。年によって多少の増減はあるだろうが、約70%が韓国人客だ。そうなる、韓国語での案内がぜひとも必要になってくる。

大韓航空の客室乗務員を経験しているスタッフもいるが、一人では足りない。そこで、稲積さん

はそのスタッフから韓国語を習い、習う側から韓国語で案内をして習得していくという行動をとった。韓国語検定にも挑戦し、今では韓国人とわかるとすぐに韓国語で案内ができるまでに身につけている。稲積さんは元中学校の英語教師。結婚・子育てを機に退職し、今のボランティア活動を始めたそうだ。韓国語に関しては、まったくのゼロからのスタートだったわけである。観光案内所には最近増え始めてきた中国語など他の外国語を話せるスタッフもいるそうだ。来客の国際色豊かさを反映して、ボランティアの人が話せる言語も今後ますます多様化を迫られると思われる。このような中で、新しい言語を身に付けることに成功した稲積さんの姿に頼もしさを感じるとともに、長期にわたるボランティア活動と(有給の)仕事の境目とは何かを感じずにはいられない。

5 言語ボランティアの仕事とは ～ボランティアである理由～

筆者はボランティアの世界に通じていないためにそう感じるのかもしれないが、別府市の観光のために、また日本の国際交流のために尽力しているのに、交通費は支給されるものの、いわゆる無償で働いているスタッフの人々には不満はないの



JR 別府駅周辺の飲食店 MAP



上は砂湯、下は柴石温泉の案内

だろうかという疑問が湧く。その点を率直に聞いてみると、稲積さんは「時間に拘束されないことがいい」と言う。しかし、週2日、9～17時を基本的には拘束されているわけである。急なときは他のスタッフで入れる人に頼めるし、最悪の場合、誰も座っていないでも文句を言われる責任を負っていないということだろうが、そのような心構えで取り組んでいるとは思えない。また、「英語を実際に使えて、英会話教室でブラッシュアップすることを考えれば得だ」とも言う。これは確かに両者を同等と考えれば、ボランティアのほうが生きることばを操るのだから、魅力が勝るのはなんとなく理解できる。ただ、英会話教室で習う段階をはるかに超えた能力を持っているのだから、そもそも比べることに意味があるのだろうかという別の疑問が湧く。

そこで、代表の山本さんに「なぜNPO法人などにして、給料を出そうとしないのですか。」と尋ねてみた。NPO法人化するには物品販売か案内料を取るなどの、実際にお金が入ってくる活動を組み入れなければならず、この活動はそれに馴染まないと判断してNPO法人化するのはやめたという返事を得た。確かに、物価も経済事情も異なる外国人観光客から案内料を取ったり、大分の物産を販売したりすれば、現在の仕事内容は片隅に追いやられてしまう。言語ボランティアの目的である「別府に何度も訪れる外国人観光客を増やしたい。そのために主に言語面でのサポートをする」ことから離れていく危険性が高いという答えには、好ましいとは思わないが、納得せざるを得なかった。好ましいとは思わないというのは、多くの人の役に立つから仕事として成り立つというルールが適用されない、残念な例だからだ。他にもこのような例は多いだろう。例えば家事労働（最近では、離婚訴訟などでお金に換算されているらしいが）や学校で読み聞かせなどの一部の活動などが、他の教育活動とどのように違うのかと問われると困るような内容の高さであっても、ボランティアであると最初に取り決めされれば無償であることなど。

当の稲積さんは今の内容や待遇に不満はなく、この先もずっとこの活動を続けていきたいと言う。



駅前通りのショッピング街にある外国人観光案内所。
撮影当日のスタッフと代表の山本さん（左）

案内をしていて困ったことはないのかと尋ねると、同じ旅行者が滞在中2度3度訪ねてくる場合も多く、苦情を言われることもあるという。感謝されたこと、苦情を言われたことを特記事項として連絡ノートに記して、次のスタッフに伝えている。苦情はどんなものがあるのかというと、各施設はこの案内所に情報提供する義務を持たないので、急な閉園・休業などを知らずに案内したことに対するもの、JRのダイヤの変更に関するものが多いということだ。

外国人観光客案内所と案内する先およびそこへ行くまでの交通機関との連携には、まだ課題が残されているようだ。しかし、これは施設や交通機関が知らせてくれるようにならなければならないと思う。別府の観光の質を上げられるかどうかは、このような細微な動きができるか否かではないか。

ほんの数分間、稲積さん取材のために隣の席に座らせてもらったところ、最初のページの写真に写っているオーストラリア人が温泉の案内を受けに訪れ、彼女と数回やり取りをする間、3度ほど“Perfect!”と言った。そして、彼らは満足そうに去っていった。

不安そうな顔が満足した顔に変化して案内所を離れる外国人観光客の姿。これが何にも変えがたい稲積さんの報酬なのだと思つるとともに、やはりこの仕事をもっと社会に認められるべきではないかとの感を強くした。