

外国人観光客、障害者等に対する  
新たなサポート運動推進調査  
報告書

2018年3月30日

株式会社JTB総合研究所

## 目次

外国人観光客、障害者等に対する新たなサポート運動推進調査概要 .....	4
1. 外国人観光客、障害者等に対する既存の取組の実態 .....	5
2. 地域における市民や学生等の参加を促す活動機会の創出・地域活性化に資する好事例 .....	6
3. 取組を担う人材育成に必要な研修の内容・効果的な実施方法 .....	10
(1) 研修内容の検討と教材の作成方針 .....	10
(2) 検討委員会および各ワーキングチームでの検討経緯 .....	10
(3) 教材の試行 .....	11
4. 広く国民を巻き込んだ「心のバリアフリー」を進める取組の普及・展開について .....	12
外国人観光客、障害者等に対する新たなサポート運動推進調査 .....	15
本事業の目的 .....	15
1. 外国人観光客、障害者等に対する既存のサポート活動の実態調査 .....	15
1-1 外国人観光客、障害者等に対する既存のサポート活動調査概要 .....	15
(1) 調査概要 .....	15
(2) 調査結果 .....	17
(3) 既存のサポート活動実態調査比較一覧 .....	18
(4) 調査からの示唆 .....	19
1-2. 既存のサポート活動の調査・ヒアリング結果 .....	21
(1) 外国人観光客に対する道案内等に関する活動 .....	21
(2) 研修参加と実際の活動からの考察 .....	51
1-3. 「新たなサポート活動」への示唆 .....	51
2. 地域における市民や学生等の参加を促す活動機会創出・地域活性化に資する好事例 .....	52
2-1 調査概要 .....	52
(1) 調査内容 .....	52
(2) 調査方法 .....	52
2-2 ホストタウンにおける好事例についての調査 .....	52
(1) 調査対象 .....	52
(2) ヒアリング日時→以下、概要で指摘した事項を反映 .....	52
(3) ヒアリング概要 .....	53
(4) ホストタウンヒアリングから得られた示唆 .....	56
2-3 産学連携による好事例～日本橋アンバサダープロジェクト～ .....	57
(1) 調査期間 .....	58
(2) 「日本橋アンバサダー」プロジェクト概要 .....	58

(3) 「日本橋アンバサダー（ボランティア）」について.....	59
(4) 主な活動の記録.....	59
(5) 日本橋アンバサダープロジェクトから示唆.....	60
2-4 地域における市民や学生等の参加を促す活動機会創出・地域活性化に資する好事 例調査からの示唆.....	61
3. 取組を担う人材育成に必要な研修の内容・効果的な実施方法.....	63
3-1 研修内容の検討と教材の作成方針.....	63
(1) 検討委員会の運営.....	63
(2) 教材の作成方針.....	64
3-2 検討委員会および各ワーキングチームでの検討経緯.....	65
(1) 検討委員会および各ワーキングの開催日時.....	65
(2) 検討会及び各ワーキングでの検討内容.....	66
(3) 動画作成の過程.....	70
3-3 教材の試行.....	70
(1) 集合研修・授業形式.....	71
(2) セルフワーク形式.....	74
(3) アンケート.....	75
(4) 試行からの示唆.....	76
4. 広く国民を巻き込んだ「心のバリアフリー」を進める取組の普及・展開について... 84	
(1) Eラーニング（動画）の活用について.....	86
(2) アニメーション動画の提供方法.....	87
(3) アニメーション動画の活用方法.....	87
(4) アニメーション動画の視聴から行動への展開.....	87
5. まとめ.....	88



# 報告書概要

## 外国人観光客、障害者等に対する新たなサポート運動推進調査概要

本調査は、2020年東京大会に向け、「大会の運営や地方における海外からの来訪者の受入など各種ボランティア活動（略）等への機運醸成を図る」（2020年東京オリンピック競技大会・東京パラリンピック競技大会の準備及び運営に関する施策の推進を図るための基本方針）（平成27年11月27日閣議決定）とともに、「障害の有無にかかわらず、女性も男性も、高齢者も若者も、すべての人がお互いの人権や尊厳を大切に支え合い、誰もが生き生きとした人生を享受することのできる共生社会を実現することを目指す」し、「心のバリアフリー※」を進めることとされた（ユニバーサルデザイン2020行動計画）（平成29年2月20日ユニバーサルデザイン2020関係閣僚会議策定）ことを踏まえ、①外国人観光客、障害者等に対する既存の取組（道案内やサポート運動等）の実態、②地域における市民や学生等の参加を促す活動機会の創出・地域活性化に資する好事例、③取組を担う人材育成に必要な研修の内容・効果的な実施方法を調査したものである。

※ 心のバリアフリーとは、様々な心身の特性や考え方を持つすべての人々が、相互に理解を深めようとコミュニケーションをとり、支え合うこと。

### 1. 外国人観光客、障害者等に対する既存の取組の実態

外国人観光客、障害者等に対する既存の取組の実態について、好事例となる先行事例として

- ・ 外国人観光客向け 5団体
- ・ 障害者向け 5団体

の調査をおこなった。

#### ①調査結果

図表4 件数とりまとめ

	組織団体	実施主体	開始年月日	予算	応募対象者	登録人数	管理 個人情報 の有無	研修の有無	登録・研修 に係る費用	登録・研修 グッズ等 交付される	グッズの活 用について
						2017年4月					
外国人観光客向け	東京都生活文化局 外国人おもてなし 語学ボランティア	行政機関	2015年6月 23日	2億円強	都内在住・在勤	14,000名 弱	実施主体	有	無料	教材 登録証 バッジ	サポート意 志表示
	東京都産業労働局 東京観光ボランティア (おもてなし東京)	行政機関	2002年	3億 4,512万円	語学レ ベル制 限あり	2,440名	業務委 託先	有	無料	制服、 登録証	サポート意 志表示
	日本政府観光局 グッドウィルガイド	独立行政法人	1964年	非公開	初級の 語学力	60,000件	なし	なし	120円 (バッジ 送料)	バッジ 登録証	サポート意 志表示
	成田空港 外国語話せませすバッジ	特殊会社	2012年 4月	バッジ 代程度	成田空 港内テ ナント	200個バッ ジ配布	なし	なし	無料	バッジ	サポート意 志表示
	札幌商工会議所 スマイル・サービスバッ ジ	経済団体	2013年 10月	5~6万 円程度 /年	企業・団 体	1,619個 バッジ配 布	なし	なし	100円 (バッジ 代)	バッジ	サポート意 志表示

高齢者・障害者向け	東京都福祉保健局 ヘルプマーク	行政機関	2012年 10月	非公開	援助が必要な方	165,000個 配布	なし	なし	無料	ヘルプ マーク	当事者意思 表示
	鳥取県 あいサポート運動	行政機関	2009年 11月 28日	750万円 /年 (2016 年度)	誰でも	370,351名	講師の み実施 主体で 把握	有	無料	冊子、 バッジ	サポート意 志表示
	西東京市 障害者サポーター制度	行政機関	2013年 11月 27日	194,000 円/年 (2016 年度)	特にな し	1,308名	なし	有	無料	バンダ ナ、キー ホルダ ー	サポート意 志表示
	地域ケア政策ネットワ ーク 認知症サポーターキャ ラバン	NPO法人	2005年 8月 31日	8,200万 円/年 (2016 年度)	誰でも	8,829,946 名	講師の み実施 主体で 把握	有	無料	リング 教材	サポート意 志表示
	東京商工会議所 声かけ運動	経済団 体	2015年 10月 8日	非公開	会員企 業	非公開	なし	なし	無料	ポスタ ー、シー ル、宣誓 文	啓発

## ②調査から得られた示唆

各取組の成功を、①継続性があり、②登録者数が多い団体と定義すると、デスクリサーチおよびヒアリングによる既存のサポート活動実態調査結果から、地域ケアネットワークの「認知症サポーターキャラバン」が最も成功している事例だといえることができる。

成功要因は①体制、②財源、③運営面（研修制度、教材、支援体制、システム、発信）が確立されている点である。

## 2. 地域における市民や学生等の参加を促す活動機会の創出・地域活性化に資する好事例

### (1) ホストタウンにおける好事例

2020年東京大会を契機に、参加国・地域との人的・経済的・文化的な相互交流を図る「ホストタウン」の取組が全国各地に広がってきており、市民参加型で地域の活性化、観光振興、スポーツ立国、グローバル化が推進されている状況を踏まえ、取組の先進地域におけるヒアリングを通して、市民参加ボランティアの活動機会の在り方、ボランティア活動のポイント（参加者の心構えを含む）及び課題を調査した。なお、東京都町田市は南アフリカのホストタウンとなっているが、ここでは、パラバドミントン国際大会を開催したという位置づけで調査に協力してもらった。

- ① 山形県村山市（ブルガリア：新体操）
- ② 神奈川県葉山町（イギリス：ヨット）
- ③ 東京都町田市（パラバドミントン国際大会）

### 【ヒアリング概要】

	山形県村山市	神奈川県葉山町	東京都町田市
市民参加ボランティアの活動機会	①選手の練習時間中に常駐しチームのリクエストに応えるコアメンバー。	①キッチン補助 ②外出支援	①大会時の観戦者等の誘導など動線管理。 ②選手が利用するレスト

	<p>②公開練習時の運営補助。</p> <p>③交流事業。</p>		<p>ラン及び町田市 PR ブース、駅前の案内での語学ボランティア。</p> <p>③プレイヤーズセクレタリー（選手対応）、大会補助、マニュアル作成（ボランティアへの伝達含む）。</p>
<p>参加したボランティア人数と属性</p>	<p>①コアメンバーとして、30～60代の主婦を中心として普段の活動内容も承知している5名に依頼。海外経験もなく、英語はほぼできない。（ブルガリア語の通訳は常駐）</p> <p>②公開練習時に運営補助として20名。</p> <p>③手作り人形制作や農家による無償提供など滞在中の交流行事サポート。</p>	<p>オリンピック開催決定前より「語学ボランティア」を募り、現在、100名程度の登録があるが、この中から普段の活動内容を考慮し、女性5名に依頼。</p>	<p>①町田サポーターズ(町田市管理の市内在勤、在宅、市外部で1386名在籍)から延べ80名。</p> <p>②国際交流センターから主要5か国の語学ボランティア通訳。レストランにおいては午前・午後各2名ずつ配置。</p> <p>③(一社)日本障がい者バドミントン連盟を通し、学生ボランティアに依頼。大会を通し52名参加。平均1日あたり30名が活動。</p>
<p>研修について</p>	<p>1回(半日)。国事情や業務分担など。</p> <p>公開演技会の際は、別途ミーティング。</p> <p>一般市民、スポーツ関係者、競技者向けにアンチドーピング講習会の実施。</p>	<p>事前にオリエンテーション。</p>	<p>市職員が指揮する場合は、特に事前研修なし。大会当日マニュアルを作成し、配布。</p> <p>①の町田サポーターズ主力ボランティアに対しては、年3回の勉強会を実施。</p>
<p>ヒアリング概略</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市の職員がブルガリアにいった時に、ずっと付いていてくれるスタッフがあり、とても安心感があった経験から、付きっきりのスタッフを配置しようと考えた。</li> <li>基本的にはボランテ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「とにかくやってみなくては課題が見えない」ということから始め、今は課題も整理でき、今後は、おもてなしのレベルを上げていきたい。</li> <li>ボランティアが何を求められているかを</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ボランティア内で統括リーダーを作り、状況を把握しながら臨機応変に対応できるよう、指示システムをしっかりと確立することが必要であると感じた。</li> <li>大会がどう成功する</li> </ul>

	<p>ィアの自発性に委ねた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ コアメンバーは選手帰国後も近所の方を巻き込んでファンクラブを作り、facebookなどでつながっている。</li> <li>・ 報告、連絡、相談は徹底するようお願いした。今後もボランティアの中でリーダーとなる人を作り、組織化していきたいと考えている。</li> </ul>	<p>理解し、意識が統一されていると活動しやすい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 友達になろうという気持ちで接し、困りごとはないかを気にかけて、相手からも話しかけやすい雰囲気を作った。</li> <li>・ 日本文化を知ってもらいたので、押しつけではない程度で伝えた。</li> <li>・ 町を歩いていても、誰も声を掛けてくれないというのも淋しく、ホストタウン全体が広く大きく変わることが求められる</li> </ul>	<p>か、理念的なところから研修する必要がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務を「言われたことだけ」をやるスタッフと、大会として「どうしたら円滑に行くか、選手がパフォーマンスを發揮できるか」を常に考えられる積極的なスタッフとは、動き方が明確に分かれ、選手からの信頼も違った。</li> <li>・ 必ずしもボランティア活躍は語学力とは連動せず、バリアを無くせる力を持った人が活躍している。</li> <li>・ 今後、ボランティアの「継続性」「経験値」が重要で、経験値がレガシーになる。</li> </ul>
--	--	---	---

#### 【ホストタウンヒアリングから得られた示唆】

3箇所ホストタウンでのヒアリングより、ボランティア活動に関し得られた示唆は下記の通り。

- ・ 選手の要望にすぐに応えられるようボランティアからコアメンバーを選出し、活動中配置したことが3箇所の共通点であり、受入れ成功の要因といえる。
- ・ コアメンバーは、自分たちでどのような動きをすれば選手が最高のパフォーマンスを發揮できるか自分達で考えられ、自発的な行動ができる人がアサインされているが運営側も信頼を置き、ある程度の裁量や責任を与えたことで、コアメンバーは期待以上の仕事ができたと伺える。
- ・ ボランティア初心者は、どのように動いてよいか、どこまでが自分の役割か判断がつかないことがあり、事前研修等による意識醸成やボランティア間での指示系統の確立が必要である。
- ・ ボランティア活動が成功した人は、意欲が高く、次のイベントにも積極的に参加にし

たい意向が感じられ、そのモチベーションを維持するため更に活動の場が必要である。

- ・ホストタウンであることで、ボランティアなどの市民活動が活発になりグローバル化が進んでいくことと、相手を理解しようという「心のバリアフリー」も推進されている。

## (2) 産学連携による好事例～日本橋アンバサダープロジェクト～

日本橋地域に所在する企業群からなる「日本橋地域ルネッサンス 100 年計画委員会」が進める「日本橋アンバサダープロジェクト」に伴走し、同プロジェクトから、①産学連携によるプロジェクトの展開、②学生等のボランティア人材に対する日本橋文化及び日本橋の魅力発信に係る研修の実施、③日本橋で開催されるイベントを通じた実践からの示唆を調査した。

### <主な活動>

訪日外国人や障害者などの日本橋観光を支援するボランティアを育成する「日本橋アンバサダー育成プロジェクト」の一環で、訪日外国人向けに江戸文化を紹介する体験型イベント「Edo Fes」で活動するボランティアを育成。

メンバーは近隣の企業のボランティアの他、大学のボランティア支援室の協力等により、語学関連の学生ボランティアおよび語学学校からもチューターが参画することとなった。

学生ボランティアの主な活動は下記の通り。

- ・江戸まちゼミ：候補である学生等を対象として、日本橋文化の理解を深めるためのガイド育成講習会および交流会。

日本橋の歴史・文化等について座学の後、実際に日本橋界隈を歩きながら英語での説明の仕方などを学んだ。

- ・日本橋アンバサダーフォローアップゼミ：本番イベント直前のフォローアップゼミ。

本番イベントの「日本橋まち歩きツアー」で巡る日本橋周辺地図や紹介するスポットの資料を基に日本語を英訳するガイドシミュレーションを実施。説明する際の英語のニュアンスや表現について知識を深めるゼミ。

- ・Edo Fes ワークショップ：本番のイベント。

「日本橋まち歩きツアー」は雨天中止となったが、①扇子絵付け、②紙漉き、③日本橋街トーク、④江戸切子、⑤現代江戸料理が催行され、アンバサダー活躍の場となった。

### <主な示唆>

- ・「Edo Fes」が昨年度からの取組であり、「日本橋アンバサダー」も本年度からの試験的な取り組みとすることで主催者側もボランティアであり、予算の見通しが立たなかったり、各担当者が本業の隙間で作業をしたりという様々な制約もあり、アンバサダー（ボランティア）を十分に育成できなかった可能性がある。
- ・アンバサダーとなった学生の意識は大変高く、ボランティアの役割をしっかりと理解していた。コアメンバーを作り、知識や経験を新しいアンバサダーに伝達しアンバサダーの中で自走できるシステム作りは可能と考えられる。

### 3. 取組を担う人材育成に必要な研修の内容・効果的な実施方法

#### (1) 研修内容の検討と教材の作成方針

大会の運営や地方における海外からの来訪者の受入など各種ボランティア活動への機運醸成を図り国際交流への参加意欲を喚起する観点から、また、障害・高齢者等多様な心身の特徴を持つ者への理解と相互コミュニケーションを図る「心のバリアフリー」推進の観点から、ファースト・ステップとして身につけておくべき心構えやポイントを学べる教材（アニメーション動画）の検討と作成を行った。検討にあたっては「検討委員会」を設置した。

#### ① 検討委員会の運営

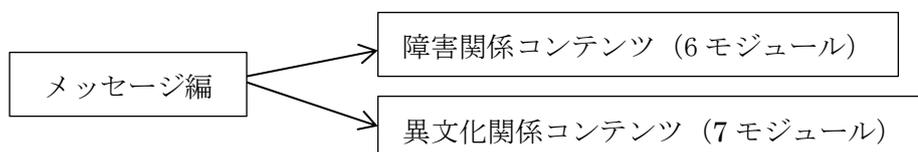
検討委員会は有識者、各種団体、企業関係者で構成し2回開催。

この他、構成員が2つのワーキングチームに分かれて、詳細の検討を実施した。

- ・心のバリアフリー（障害理解）・ワーキングチーム 18名 7回
- ・異文化理解ワーキングチーム 10名 3回

#### ② 教材の作成方針

- ・主に中学生以上を対象に、外国人や障害者等、異なる条件を持つ多様な人々とコミュニケーションをとる際に必要な知識や心の持ち方を分かりやすく学ぶことができる内容とした。
- ・コンテンツは、メッセージ編と本編の2つに大別され、メッセージ編は、目指す社会のイメージの共有や心のバリアフリーの意義、異文化・障害理解のポイント等、伝えたい内容をまとめ、一人一人に次の行動を促すものとした。
- ・障害関係のコンテンツは、『バリア』とは何だろうか？』というタイトルの下、6つのモジュールで構成され、異文化関係のコンテンツは、「異文化交流をしてみよう！」というタイトルの下、7つのモジュールで構成。
- ・動画の時間については、視聴者が飽きずにすべてのコンテンツを視聴できる長さを重視し、伝えるべきメッセージを端的に表現できるよう取り上げるシーンやポイントの示し方等、映像表現の手法やセリフも工夫しながら作成することとした。  
※ メッセージ編 10' 26、障害関係のコンテンツ 12' 08、異文化関係のコンテンツ 21' 55
- ・コンテンツは、障害のある方の視聴に配慮し、テロップの漢字にルビをふる、副音声や字幕の表示を選択できる、色彩をカラーユニバーサルデザインとするといった対応を行った。



#### (2) 検討委員会および各ワーキングチームでの検討経緯

##### <全体検討委員会>

- ・2020年を契機に、誰もが当たり前のように、異文化、障害等に対する理解を深め、自分とは異なる条件を持つ多様な人々とのコミュニケーションを実践する社会を実現するため、個々人のマインドセットを促すツールとしての教材を作成する。
- ・教材については、視聴をきっかけに各団体・企業で提供している研修会・体験会といった更なる活動の場につながっていくよう、国、自治体、学校、企業、団体、地域関係者等が連携して関連する取組を展開していこうとの認識を共有。

### <心のバリアフリー・ワーキング>

- ・ 「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画」に定められた「心のバリアフリー」の考え方を踏まえ、「汎用性のある研修プログラム」（平成 29 年度に内閣官房オリパラ事務局において作成した集合研修型のプログラム）と同様、
  - ①「障害はどこにあるのか？」を理解する（「障害の社会モデル」の理解）
  - ②社会にある「バリア」によって人々に生じている困りごとや痛みに気づく
  - ③共生社会をつくるために、具体的な行動を起こすの3つの視点を理解いただくセルフワークのコンテンツとすることを狙いとする。
- ・ 障害理解については「汎用性あるプログラム」のキーコンセプトを伝えるべきメッセージと位置付け、広く中学生以上の一般国民を対象とし、内容をかみ砕き、よりわかりやすいものとする。
- ・ 「汎用性のある研修プログラム」のPR版としても活用でき、視聴後に集合研修につなげてさらに学びを深められるような内容にする。そのため、障害のある人の存在に気づき困り事への理解を啓発することを重視し、個別の障害についての理解を促進するコンテンツとはしないこととした。
- ・ 概ね中学生以上の人々が受講するセルフワークの教材との位置づけを主としてきたが、授業や研修等で視聴し、内容についてディスカッションする教材としても活用すると良いとの方向性になった。

### <異文化理解ワーキング>

- ・ 全国のホストタウンの取組を更に活性化していく方向を踏まえ、まずは、ホストタウンで市民ボランティア、あるいは市民間交流に加わっていただく人々の育成の場面で活用をはじめ、その後に対象を広げて行く形で進める。
- ・ 外国人との交流に役立つコミュニケーション・ポイント（語学力以外）を扱うコンテンツとし、異文化交流ボランティアの経験から得られた知見の共有を重視する。
- ・ コミュニケーション・ポイントごとに【シーン】、【解説】、【展開】、【体験談】という構成とし、成功事例や良かった点を示す形とする。
- ・ シーンはホストタウンでボランティア活動を行った人からのヒアリングを基に、リアリティのある場面設定でのエピソードを取り上げる。
- ・ セルフワークを中心に考え、途中で動画を一時停止して視聴者に「問いかける」仕掛けを設けることで、考えながら見てもらう流れとする。なお研修実施者のニーズに応じて、集合研修の教材としても活用可とした。

### (3) 教材の試行

試行先のニーズに合わせ、①集合方式・授業形式、②セルフワーク形式で動画の試行をおこなった。

#### ① 試行の概要

##### i. 集合研修・授業形式

- ・ 自治体および学校のニーズに応じたコンテンツを視聴した上でグループディスカッションをおこなった。
- ・ 集合研修・授業形式は中学校、自治体、企業、ボランティア関係者、合計 174 名に対して試行。
- ・ 要望により、グループディスカッションにファシリテーターを配置した形式で行った試行もある。

#### ii. セルフワーク形式の試行について

- ・ ホストタウンである3つの自治体の主にボランティア関係者に依頼。
- ・ 試聴IDを渡し、Eラーニングプラットホームから、個々人でコンテンツを視聴。
- ・ 配布したID数は90名分。

#### ② 試行からの示唆

- ・ 動画を見てディスカッションを行う集合研修形式は、参加者同士の議論が活発に行われ、「いろいろな分野の方の話が聞けた」という感想をいただいた。
- ・ セルフワーク形式は、受講者から「仕事から帰った後に、じっくり見た」といった感想が寄せられる等、時間を有効活用して視聴してもらえた。
- ・ ボランティア育成担当者や企業の人事担当者より、動画の活用について「ボランティア養成に非常に有益だと感じた。」「特別支援教育コーディネーターの研修に使いたい。」「企業の新人研修で使いたい。」という声をいただいた。
- ・ 「障害の社会モデル」に関しては、すべての試行において、受講による意識変容が見られた。特に、中学生の意識変容が顕著であった。
- ・ 障害関係が中心の研修においては、動画から多くの気づきを得てもらえたことが伺える感想が多かった。
- ・ 異文化関係が中心の試行においては、外国人に接する機会が少ない中学生から「動画がわかりやすかった」という声があり、理解促進に効果が見られた。
- ・ 異文化関係では、動画の内容が実際のボランティア活動にとって有益である回答があった。

#### 4. 広く国民を巻き込んだ「心のバリアフリー」を進める取組の普及・展開について

- ・ 障害のある人が参加し、座学に加えて実習を行うプログラム・研修教材を2016年度に作成。これを活用する等、国家公務員、企業等で心のバリアフリー研修を実施中。
- ・ 2017年度中に、より多くの人にアプローチするための入門編としてEラーニングを作成。今後は、これらの教育ツールを活用し、国・自治体・企業、障害者団体等と連携して、広く国民を巻き込んだ心のバリアフリー教育の普及・展開を推進する。

#### ①Eラーニング（動画）の活用について

- ・ 2020年を契機に、誰もが当たり前のように、障害等に対する理解を深め、自分とは異なる条件を持つ多様な人々とのコミュニケーションを実践する社会を実現するため、個々人のマインドセットを促すツールとしてアニメーション動画を提供する。
- ・ アニメーション動画の視聴は、「心のバリアフリー」を進めるファースト・ステップであり、これを皮切りに、2016年度に作成された「汎用性のある研修プログラム」をはじめ「心のバリアフリー」を進める各種活動への参画を促すものとして、その活用を促進する。

#### ②アニメーション動画の提供方法

- ・ 平成 30 年度より、内閣官房のホームページに動画として掲載（システム上、You Tube に掲載される形となる）。
- ・ より視聴しやすいよう無料で視聴できる E ラーニングとしても提供。

### ③アニメーション動画の活用方法

概ね中学生以上が、

- セルフワークとしてアニメーション動画を視聴
- 授業や研修等で視聴し、内容についてディスカッションする教材として活用

### ④アニメーション動画の視聴から行動への展開

- ・ アニメーション動画の視聴を皮切りに、「心のバリアフリー」を進める各種研修・活動への参画を後押しする仕掛けを考える。

# 報告書

## 外国人観光客、障害者等に対する新たなサポート運動推進調査

### 本事業の目的

本調査は、2020年東京大会に向け、「大会の運営や地方における海外からの来訪者の受入など各種ボランティア活動（略）等への機運醸成を図る」（2020年東京オリンピック競技大会・東京パラリンピック競技大会の準備及び運営に関する施策の推進を図るための基本方針）（平成27年11月27日閣議決定）とともに、「障害の有無にかかわらず、女性も男性も、高齢者も若者も、すべての人がお互いの人権や尊厳を大切に支え合い、誰もが生き生きとした人生を享受することのできる共生社会を実現することを目指し、「心のバリアフリー※」を進めることとされた（ユニバーサルデザイン2020行動計画）（平成29年2月20日ユニバーサルデザイン2020関係閣僚会議策定）ことを踏まえ、①外国人観光客、障害者等に対する既存の取組（道案内やサポート運動等）の実態、②地域における市民や学生等の参加を促す活動機会の創出・地域活性化に資する好事例、③取組を担う人材育成に必要な研修の内容・効果的な実施方法を調査したものである。

※ 心のバリアフリーとは、様々な心身の特性や考え方を持つすべての人々が、相互に理解を深めようとコミュニケーションをとり、支え合うこと。

## 1. 外国人観光客、障害者等に対する既存のサポート活動の実態調査

### 1-1 外国人観光客、障害者等に対する既存のサポート活動調査概要

#### (1) 調査概要

##### (ア) 調査内容

外国観光客等に対する道案内などや、障害者・高齢者等に対するサポート活動を行う意思や技術を有する人々に、一定のマークやユニフォーム等を支給又は販売した上で活動を行っている既存の取組（日本全国における代表的な取組）について、①活動組織の概要、②取組の象徴となるマーク等の作成経緯・用途及び取組内容等の実態調査を行う。

##### (イ) 調査方法及び留意事項

- ・ インターネットによりホームページで公開されている取組について情報を収集する。
- ・ 紙媒体又は電子媒体で情報収集した上で、必要に応じて電話等におけるヒアリングや現地調査を行う。
- ・ マークについては、可能な限り現物を収集する。
- ・ 調査対象の取組主体は、行政機関に限らず民間企業、団体等によるものも含めるが、任意団体によるものは除く。また、取組主体が当該取組を新たなサポート運動創設の参考事例として活用することに同意したものとす。
- ・ 当該調査は悉皆調査ではなく、日本全国に存在する代表的な事例を整理することを目的としており、調査対象案件は事務局と協議の上決定した。
- ・ 研修や講座の受講経験者や、サポート活動を実践した者からの意見を総括し考察とする。

##### (ウ) 調査対象

①外国人観光客等に対する道案内等によりサポートを行う組織、②障害者・高齢者等に対するサポート活動を行う意思や技術を有する人々に、一定のマークやユニフォーム等を支給又は販売した上で活動を行っている既存の取組を対象とする。尚、調査対象は下記の手順により決定した。

- ・ 紙媒体又は電子媒体より情報収集し、デスクリサーチより候補を抽出。
- ・ 候補を内閣官房に提出（外国人向け8団体、障害者・高齢者等向け13団体）。

- ・調査対象については内閣官房と協議の上、各5団体に決定。取組主体に関しては、行政機関に限らず民間企業、団体等によるものを含めたが、任意団体によるものは除いた。

(エ) 調査期間 2017年4月17日～5月9日

各団体の調査日時は下記の通り。

図表1 調査日時

	組織団体	サポート名	担当部署	ヒアリング日時
外国人観光客	東京都生活文化局	外国人おもてなし語学ボランティア	都民生活部 地域活動推進課（事業調整担当）	5月9日16:00
	東京都産業労働局	東京観光ボランティア（おもてなし東京）	観光部 受入環境課	5月2日13:30
	日本政府観光局	グッドウィルガイド	インバウンド戦略部 受入対策グループ	4月20日 電話調査のみ
	札幌商工会議所	スマイル・サービスバッジ	国際・観光部 国際交流・観光課	4月25日10:00
	成田空港	外国語話せませすバッジ	営業部門 リテール営業部	4月26日10:00
高齢者・障害者	東京都福祉保健局	ヘルプマーク	障害者施策推進部計画課社会参加推進担当	4月21日10:00
	鳥取県	あいサポート運動	福祉保健部障がい福祉課社会参加推進室	4月24日15:20
	西東京市	障害者サポーター制度	健康福祉部障害福祉課事業管理係	4月26日14:00
	地域ケア政策ネットワーク	認知症サポーターキャラバン	全国キャラバン・メイト連絡協議会事務局	4月27日16:00
	東京商工会議所	声かけサポート運動	地域振興部	4月17日13:00

(オ) 講座受講、サポート活動参加日時

下記の通り、講座を受講、サポート活動をした者からヒアリングを行った。

図表2 講座受講、サポート活動参加日時

	サポート名	講座受講日・サポート日	コース
講座受講	外国人おもてなし語学ボランティア	2016年5月	セットA
	認知症サポーター講座	2012年11月	サポーター養成講座
	あいサポーター講座	2017年4月	サポーター養成講座
サポート	グッドウィルガイド	2017年5月	自発的声かけ

## (2) 調査結果

デスクリサーチおよびヒアリングによる、既存のサポート活動実態調査結果を一覧で整理したものが、図表3と図表4である。その結果は下記の通りである。

### (ア) 実施主体および募集・運営の実施団体

実施主体は行政機関や経済団体が多く、募集および運営を実施主体が行っている団体と、募集・運営を業務委託または自治体・企業等に一任している団体とが半々である。

### (イ) 取組開始年月日

外国語対応で早いところでは、1964年の東京オリンピックを契機として活動を始めている団体が1件ある。他4件は2012年以降から活動を始めている。障害者対応では、早い団体で2005年から活動を開始しているが、他団体も順次活動を開始している。

### (ウ) 予算

登録のみ行うところはバッジ制作費程度の低予算であるが、研修を実施したり個人情報管理したりするところは予算が高額になっている。

### (エ) 応募資格・対象

応募等に関し制限を設けていない団体は8件。語学レベルを求めている団体が2件である。但し、語学レベルは自己申告であり、資格証明書等の提出は求めている。

### (オ) 登録人数

人数を把握していない団体は1件。理由としては、企業単位での申込で特に交付しているグッズがないため、件数を把握していないことによる。バッジのみ配布の団体では、個数で管理をしている。人数ではなく「件」として回答している団体が1件あるが、これは同一人が複数回の登録の可能性があるためである。登録人数の多いところでは、862万人を超えている。この団体は研修によりボランティアを育て、さらにボランティアの中から講師として地域の指導者となる人を育て他団体の活動を意識させることで、自発的な活動が促進され、広がりを見せている。登録者属性としては主婦やリタイア後の男性の登録者数が多い。

### (カ) 個人情報

申込時など、何らかの個人情報を収集する団体は6件。うち個人情報を管理している団体は4件（そのうち2件は講師のみ）、実施主体が個人情報を管理している団体が2件、業務委託先が管理している団体が2件である。申込時などで収集した個人情報は、廃棄するなどデータとして残していない団体が2件。個人情報の活用目的は、講師依頼・派遣のために行っている団体が2件、ボランティアの活動管理のために行っている団体が2件である。

### (キ) 費用

講座・研修、グッズ入手に関し、ボランティア側に費用負担をさせない団体は8件。費用負担が生じる2件に関しても、1件はバッジ郵送代、もう1件はバッジ実費代のみ。最高額でもバッジ郵送代の120円である。

### (ク) 研修・講座

サポーターになる条件として、研修・講座受講を必須としている団体は5件。うち、ビデオを活用している団体は2件である。そのうち1件に関しては動画サイトでもリリースしている。研修後、講師になる研修やスキルアップ研修などといったアドバンス講習をしている団体は3団体である。

### (ケ) グッズ

バッジを交付している団体が5件（別途、バッジを希望に応じて販売している団体が1件）。バッジの代わりに交付しているものとしてリング（ブレスレット）、ストラップ、バンダナ、制服がある。教材を作成している団体は3件、登録証を発行している団体は2件である。店舗や街中で活動を行う場合や、サポートを意思表示したいことを意識する場合には、視認性のよい大きさを考慮する必要がある。

### (コ) グッズの活用

サポーターが意思表示を示す団体は8件、当事者が意思表示を示す団体は1件である。

### (3) 既存のサポート活動実態調査比較一覧

図表3 既存のサポート活動実態調査比較一覧

	組織団体	実施主体	開始年月日	予算	応募対象者	登録人数	管理	個人情報の	研修の有無	登録・研修に係る費用	登録・研修に係る費用	交付されるグッズ等	グッズの活用について
						2017年4月							
外国人観光客向け	東京都生活文化局 外国人おもてなし 語学ボランティア	行政機関	2015年6月23日	2億円強	都内在住・在勤	14,000名弱	実施主体	有	無料	教材 登録証 バッジ	サポート意志表示		
	東京都産業労働局 東京観光ボランティア (おもてなし東京)	行政機関	2002年	3億4,512万円	語学レベル制限あり	2,440名	業務委託先	有	無料	制服、 登録証	サポート意志表示		
	日本政府観光局 グッドウィルガイド	独立行政法人	1964年	非公開	初級の語学力	60,000件	なし	なし	120円 (バッジ送料)	バッジ 登録証	サポート意志表示		
	成田空港 外国語話せませすバッジ	特殊会社	2012年4月	バッジ代程度	成田空港内テナント	200個バッジ配布	なし	なし	無料	バッジ	サポート意志表示		
	札幌商工会議所 スマイル・サービスバッジ	経済団体	2013年10月	5~6万円程度/年	企業・団体	1,619個バッジ配布	なし	なし	100円 (バッジ代)	バッジ	サポート意志表示		
高齢者・障害者向け	東京都福祉保健局 ヘルプマーク	行政機関	2012年10月	非公開	援助が必要な方	165,000個配布	なし	なし	無料	ヘルプマーク	当事者意思表示		
	鳥取県 あいサポート運動	行政機関	2009年11月28日	750万円/年 (2016年度)	誰でも	370,351名	講師のみ実施主体で把握	有	無料	冊子、 バッジ	サポート意志表示		
	西東京市 障害者サポーター制度	行政機関	2013年11月27日	194,000円/年 (2016年度)	特になし	1,308名	なし	有	無料	バンダナ、キーホルダー	サポート意志表示		
	地域ケア政策ネットワーク 認知症サポーターキャラバン	NPO法人	2005年8月31日	8,200万円/年 (2016年度)	誰でも	8,829,946名	講師のみ実施主体で把握	有	無料	リング 教材	サポート意志表示		
	東京商工会議所 声かけ運動	経済団体	2015年10月8日	非公開	会員企業	非公開	なし	なし	無料	ポスター、シール、宣誓文	啓発		

図表4 件数とりまとめ

	内容	件数		内容	件数
実施団体 (募集・運営)	募集・運営も実施主体	5	研修・講座	なし	5
	募集・運営は業務委託、または自治体・企業等	5		あり	5
応募資格・対象	制限なし	8	グッズ	バッジ	5
	ある程度の語学・技術レベルを求める	2		登録証	5
				教材	3
個人情報	管理していない	6	グッズの活用	その他(制服、リング、ストラップ)	
	管理している(※1)	4		サポーターが意思表示	8
費用	無料	8		当事者が意思表示	1
	実費のみ負担	2			

※1 4件中2件は講師役のみ管理。

#### (4) 調査からの示唆

サポート活動の成功を、①継続性があり、②登録者数が多い団体と定義すると、デスクリサーチおよびヒアリングによる既存のサポート活動実態調査結果から、地域ケアネットワークの「認知症サポーターキャラバン」が最も成功している事例だということができる。成功要因としては下記が考察される。

##### (ア) 組織面

###### ①体制

- ・「全国キャラバン・メイト協議会」が事務局となり、事業の企画、教材開発、事業支援等を行う本部機能となっており、全体の管理を行っている。
- ・講座実施主体として自治体や企業、学校を巻き込み、講座終了後の活動を広げられる仕組みをもっている。
- ・活動を逐次、事務局に報告を挙げ事務局が発信し、年に1度は優秀団体を表彰するなどインセンティブを行うことで全国の各組織の刺激となり活発な活動を展開している。

###### ②財源

- ・年間予算は8,200万円のうち国庫補助金（厚生労働省）が2,700万円。主な資金の利用目的は「認知症サポーター」を養成するための講師となる「キャラバン・メイト」の養成研修支援である。
- ・年間予算から国庫補助金を差し引いた財源は、「標準教材」の販売や参考資料、グッズ等の販売である。収益団体ではないため、受講者の人数が増えるのに財源を求めるところがないことが課題となっている。
- ・「認知症サポーター養成講座」「キャラバン・メイト養成研修」とも受講料は無料である。講師がボランティアであり地域住民でもあるため交通費や講師代の支出がなく、標準教材が1冊103円と低額であるなど低予算で開講が可能である。また、自治体は「認知症関連事業」として予算がとりやすいため開講しやすい仕組みとなっている。
- ・「認知症サポーター養成講座」の実施に関しては自治体や企業に財源を求めており事務局は修了者の証である「オレンジリング」以外に持ち出しがない。「認知症サポーター養成講座」の教材は独自の教材を利用してもよいことになっているが「標準教材」の利用が推奨されている。当初、「標準教材」は100万人までは無料で配布予定であったが、予定より早く100万人を超えたため、1冊103円を実施主体より徴収している。実施主体によっては「標準教材の実費」として103円を受講者に負担させているところもある。この売上が「認知症サポーター養成講座」修了者に渡される「オレンジリング」の主な財源となっている。

##### (イ) 運営面

###### ①研修

- ・研修を受けることで、他のボランティアとの一体感による意識醸成と、知識を伝達されることでの自発性が生まれる。
- ・研修の講師については、「認知症サポーター講座」を受講し一定の要件を満たした者が、「キャラバン・メイト養成研修」を受けることで「認知症サポーター講座」の講師資格が得られるため、講師数が安定供給されている。

###### ②教材

- ・わかりやすくしっかりした教材を作り、研修を通じたface to faceでの知識を伝えることで、一方通行ではない内容となり、より一層受講者の納得感が得られる。
- ・地域のニーズに即した支援活動を自治体が継続していくために有効と考え「ステップアップ講習」の実施や必要としている学習内容に沿った教材やテキストの作成、販売を行っている。

###### ③対面

- ・講師や他のボランティアの「顔がわかる」ことで、頼れる相手・仲間がいるという意識が活動への安心感を与える。

- ・自治体や職域団体などで開講されるため、地域における相互扶助・協力・連携とネットワークを作りやすい。

#### ④支援体制

- ・身近な地域での見守り機能を果たすだけでなく、必要に応じて「キャラバン・メイト」に相談し、「キャラバン・メイト」も状況に応じて自治体や医師等専門職に相談・診断ができる重層的支援ができる体制になっている。
- ・自治体を巻き込んでいるため、官民連携が機能し当事者になっても住み慣れた地域で暮らせる仕組みを作っている。
- ・全国に意欲はあるが、何をしたら良いか検討中である「認知症サポーター」に地域の実情に応じて自分たちにできる活動を自主的に展開するためのヒントを事業実施自治体に提供し、具体的支援へと結びつけることを事務局が後方支援している。

#### ⑤システム

- ・知識と重層的な支援が一体となった仕組ができています。
- ・仕組作りをしっかりと行ったことで低予算での運営が可能となり、更なる普及につなげることができると見えています。

#### ⑥発信

- ・実施主体が各ボランティアおよび組織の活動を把握し、それらの優良活動事例を発信することで、競争心も芽生え全国の組織が活性化します。
- ・自治体、企業、学校にも受講しやすいシステムを構築したことにより、従業員や学生も受講でき、登録者数を増やすことができます。

鳥取県の「あいサポート運動」は「認知症サポーターキャラバン」をモデルに、企画・運営されている。その結果、2009年からのスタートで登録者数は37万人を超え、鳥取県内に限らず、他自治体にも運動が広がっている。

西東京市の「障害者サポーター制度」に関しては、「ヘルプマークの周知」という命題があり、「ヘルプマーク」をつけた人への配慮を学ぶことが目的であったため、講義の内容もヘルプカードやヘルプマークについてのことが中心となる。

「外国人おもてなしボランティア」に関しては、東京都で公募している講座の開催は高倍率で開催日数も限られており、希望者の多くが受講できない状況である。こうした状況を改善するために自治体や企業、学校で開催できるよう取組が進められているが、講師数が限られているために講座が思うように開催できていない。また財源が都税であるため、受講できるのは東京都内在住・在勤・在学という制限がある。今後はeラーニングの作成を検討しており、受講者に広がりを見せる可能性が高い。

## 1-2. 既存のサポート活動の調査・ヒアリング結果

### (1) 外国人観光客に対する道案内等に関する活動

#### ①「外国人おもてなし語学ボランティア」育成講座

属性	行政機関	実施主体	東京都生活文化局	ロゴ
実施団体	東京都生活文化局			
URL	https://www.omotenashi-v.metro.tokyo.jp/			
実施体制	<p>・実施は次の4パターンがある。</p> <p>&lt;実施パターン&gt;</p> <p>①東京都が主催で実施するもの。</p> <p>②市区町村等と連携し実施するもの。</p> <p>③企業・団体が実施するもの。</p> <p>④学校（高校、大学、専門学校）が実施するもの。</p> <p>・①は東京都民向け講座で「外国人おもてなし語学ボランティア」育成講座事務局（業者委託）が募集・運営している。</p> <p>・②は原則、募集は市区町村、運営は事務局（業者委託）。</p> <p>・③、④は東京都生活局が事務局として実施までの調整を行う。募集・運営は企業や大学等。（高校のみ運営は業者委託）。</p> <p>・コンテンツ、ボランティア管理はいずれの実施パターンの場合でも東京都が行っている。</p> <p>・講座の講師派遣は一般社団法人全国外国語教育振興協会の協力で実施している。</p>			
実施開始日	2015年6月23日（第1回目の講座の募集開始日）			
沿革	<p>2014年 高齢者向けの英語講座実施が掲げられていたことに始まり、その後具体化するにあたり、高齢者に限定せず講座を実施することとなる。（2013年 準備企画開始）</p> <p>2015年2月 トライアル講座実施</p> <p>2015年6月23日 第1回目の募集開始</p> <p>2015年7月24日 第1回目の講座実施</p>			
予算	2億円強（2017年度 業務委託費含む） 実施体制の②～④に関しても、すべて受講料無料で開催。			
設立概要	日常生活の中で自主的に行うボランティアで、街中で困っている外国人を見かけた際などに、簡単な外国で声をかけ、道案内の手助けをする「外国人おもてなし語学ボランティア」育成を目的に講座を開催している。			
対象言語	英語			
語学レベル	<p>①セットコース 入門～初級の語学力の方。</p> <p>②おもてなし講座 概ね実用英語技能検定2級以上、TOEIC500点以上に相当する語学力の方、または英語による簡単な日常会話ができる方。 ※いずれも語学資格証明書類の提出は不要。</p>			
応募資格	<p>・東京都内在住・在勤・在学のいずれかであること。</p> <p>・15歳以上であること（中学生を除く）。</p>			

<p>研修の内容</p>	<p>・下記の2種類の講座があり、グループワークが中心。グループワークでは2～4名のグループを作る。</p> <p>①セットコース 外国人に対する「おもてなし」の心を学ぶ「おもてなし講座」と「語学講座（英語）」をセットにした全5回のコース。 実施時間：おもてなし講座 3時間30分×1回 語学講座（英語）2時間×4回</p> <p>②おもてなしコース 外国人に対する「おもてなし」の心を学ぶ「おもてなし講座」のみのコース。 実施時間：おもてなし講座 3時間30分×1回</p>
<p>活動人数 (登録者数)</p>	<p>&lt;活動人数&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1万4,000人弱（2017年3月末）。</li> <li>・2017年度の目標は1万5,000人。 内訳は、一般都民向け（東京都・区市町村主催）で年間8,000人～9,000人を育成し、残りを大学、企業等との開催で実施する。</li> <li>・2019年度までに5万人の育成を目標としている。</li> </ul> <p>&lt;各団体実施数&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今年度は、市区では4区以外全て実施。</li> <li>・企業・団体は20社強、大学・専門学校は10校、高校は約16校が実施（調査日現在）。</li> </ul> <p>&lt;個人情報について&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報は大学等の学校、企業が実施した場合であっても全て東京都が管理。</li> <li>・個人情報を管理する理由としては、講座の受講後に情報提供をすることで、モチベーションの維持・向上が必要であるとの考えから実施。</li> <li>・取り扱う情報としては、氏名、住所、電話、年齢、メールアドレスである。</li> </ul>
<p>登録者属性 (職業、平均年齢等)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・40代、50代、60代で全体登録者数の約7割を占める。</li> <li>・男女比は、およそ3.5対6.5。</li> <li>・男性はリタイア後の方、女性は主婦が多い。</li> </ul> <p>※ボランティア募集の案内やフォローアップ研修等の案内をするために個人情報を取り扱っている。サーバーは事業者のものをレンタルしているが管理はと生活文化局でおこなっている。</p>
<p>活動状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・講座終了後、「外国人おもてなし語学ボランティア」として東京都生活文化局に登録される。</li> <li>・決まった日時・場所で活動するボランティアではなく、日常生活の中で自主的に活動するものである。</li> <li>・受講者の中には、講座で知り合った受講者同士で連絡を取り合って活動をしている例もある。</li> <li>・活動した内容については、活動報告を提出することとしており、東京都のサイト内「外国人おもてなし語学ボランティア web」で「おもてなしの事例」として投稿されるようになっている。</li> <li>・フォローアップイベントを年数回、生活文化局主催で開催している。</li> </ul>
<p>研修、登録に係る費用</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・無料。</li> </ul> <p>(応募等に必要なお送料、通信費、会場までの交通費、昼食代等の諸費用は自己負担)</p>

<p>交付されるグッズ等</p>	<p>交付されるものとしては次の3点である。</p> <p>①講座テキスト          &lt;おもてなし講座&gt;          ・外国人おもてなし語学ボランティア Appendices          ・外国人おもてなし語学ボランティア おもてなし講座          ・外国人おもてなし語学ボランティア ヘルプカード          ・ロールプレイ練習用のプリント</p> <p>&lt;語学講座&gt;          ・外国人おもてなし語学ボランティア 語学講座          ・CD 「外国人おもてなし語学ボランティア」育成講座          Listening Scripts</p> <p>②登録証          ③バッジ</p>	<p>テキスト（見本）</p>  <p>登録証（見本）</p>  <p>バッジ（見本）</p> 
<p>グッズの入手方法</p>	<p>講座テキストは研修時に交付され、研修終了後に缶バッジと登録証が渡される。</p>	
<p>ロゴ、グッズの制作経緯</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ロゴのデザイン、制作は事業実施時に事業者にて決定。</li> <li>・バッジのデザインイメージは江戸小紋、江戸紫をイメージ。大きさは高齢者にも配慮したものとした。</li> <li>・プロジェクト実施当初は登録証ではなく、知事の印が入った修了証を渡していたが、受講人数が増えたため対応が難しくなったことと、持ち歩けるという利点から登録証に変更した。</li> </ul>	
<p>課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・育成講座の抽選倍率は2016年10月が6.2倍、11月が5.9倍、12月が7.9倍、2017年現在はおよそ4.5倍と意欲があっても狭き門となっている。</li> <li>・登録者への案内等はメールで配信していたが、人数が多くなったため今後はwebでの配信が中心になる予定。</li> </ul>	
<p>ロコミなどの評価（ボランティア側）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駅の構内で、ベビーカーに重そうな荷物を持ったイギリスからの旅行者に「May I help you?」と声をかけ、荷物とベビーカーと一緒に持ち、2人で階段を上がりました。勇気を出して一言かけたことがきっかけで、こんなに温かく幸せな気持ちになるとは思いませんでした。以前であればきっと、見てみぬふりをしてしまっていたと思います。これからも勇気を出して一言かけ、おもてなしの気持ちを大切にしたいです</li> <li>・あまり負担感を感じないで、ボランティアをしていきたい。</li> <li>・最寄駅から職場までの通勤途中において、困っている外国人の方を中心にボランティア活動を行っています。現在、週2回の英語学校に通っていますが、困っている外国人には都民の一人として私の方から声をかけて「おもてなし」あふれる東京を感じてもらい、東京や日本に良い思い出を作って帰国してほしいと思っています。 など</li> </ul>	
<p>ロコミなどの評価（当事者側）</p>	<p>特に当事者の声は拾っていない。</p>	
<p>今後の展開</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後、2019年5万人の目標達成に向けて、都主催だけでは対応できない層にリーチするため、企業、大学との連携した講座をさらに進めていく。</li> <li>・他地域への展開という点では、コンテンツ提供は要望があれば行う。今年度千葉県が実施を予定しており、テキストの著作権の貸与を行う。</li> <li>・倍率や講座の日程が合わず受講できなかった方も受講できるよう、日程を増やしたり、企業や大学等との連携を広げたりしていくとともに、Eラーニングなどの制作を検討している。</li> </ul>	

## ②東京都観光ボランティア（おもてなし東京）

属性	行政機関	実施主体	東京都産業労働局	ロゴ
実施団体	東京都産業労働局観光部 事務局は受託事業者が運営			
URL	http://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.jp			
実施体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・制度は東京都産業労働局による。</li> <li>・ボランティアの管理・運営に関しては、東京都観光ボランティア事務局が行う（民間企業が受注）。</li> <li>・ボランティアの活動は下記の4つである。</li> </ul> <p><b>【1】外国人旅行者向け観光ガイドサービス</b> （英語、中国語、韓国語、フランス語、ドイツ語、スペイン語、イタリア語（7言語））</p> <p><b>【2】都庁案内・展望室案内ガイドサービス</b> （英語等・中国語・韓国語）</p> <p><b>【3】街なか観光案内（英語等）</b></p> <p><b>【4】派遣ボランティア（英語等）</b></p> <p>活動終了後には、活動結果報告書を提出。</p>			
実施開始日	2002年 日韓ワールドカップの開催に合わせて東京都観光ボランティアの活動を開始。			
沿革	2004年 「観光ガイドサービス」開始 2015年5月 ユニフォームとチーム名「おもてなし東京（OMOTENASHI TOKYO）」が決定 2015年6月 「街なか観光案内」開始			
予算	2017年度の事業予算は3億4,512万6,000円（「おもてなし親善大使」事業予算も含む）			
設立概要	言語別に観光ボランティアの募集・登録を行い、観光ボランティアの積極的な参加を通じて、訪都外国人旅行者に「おもてなしの心」を伝える。 <b>【活動内容】</b> （1）外国人旅行者向け観光ガイドサービス（英語、中国語、韓国語、フランス語、ドイツ語、スペイン語、イタリア語（7言語）） 外国人旅行者のニーズが高い観光資源を巡る、都内13ルートの観光案内を行う。 （2）都庁案内・展望室案内ガイドサービス（英語等・中国語・韓国語） 都庁を訪れた外国人旅行者に都庁内や展望室を案内する。 （3）街なか観光案内（英語等） 外国人旅行者が多く訪れる地域の街なかで、外国人旅行者に積極的に声を掛け、外国語で観光案内等を行う。 （4）派遣ボランティア（英語等） 国又は地方公共団体等が実施するイベント・国際会議等で、インフォメーション活動等を実施する。			
対象言語	7言語 （英語、中国語、韓国語、フランス語、ドイツ語、スペイン語、イタリア語）			

語学レベル	<p>英語：実用英語技能検定 2 級以上  国際連合公用英語検定 C 級以上  TOEIC 500 点以上  TOEFL 470 点以上(PBT)、150 点以上(CBT)、52 点以上(iBT)</p> <p>中国語：中国語検定試験 2 級以上  韓国語：韓国語能力試験 4 級以上  ハングル能力検定試験準 2 級以上</p> <p>フランス語：実用フランス語技能検定試験準 2 級以上  ドイツ語：ドイツ語技能検定試験 2 級以上  スペイン語：スペイン技能検定試験 4 級以上  イタリア語：実用イタリア語検定試験 3 級以上</p>
応募資格	<p>平成 29 年度活動者の応募条件</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 平成 29 年 3 月 31 日時点で年齢 18 歳以上</li> <li>(2) 都の観光スポットやボランティアガイドについて自ら学ぶ意欲を持ち、国内外からの旅行者に対し、おもてなしの心をもって活動に参加できる方</li> <li>(3) 外国の方とコミュニケーション可能な語学能力を有する方</li> <li>(4) 1～2 ヶ月に 1 回活動可能な方</li> <li>(5) 平成 29 年 2 月 4 日（土）に東京都庁で開催する「観光ボランティア全体研修会」に参加できる方</li> <li>(6) 電子メール・携帯電話の両方で、ボランティア事務局の営業時間（10 時から 17 時）に連絡がとれる方</li> <li>(7) 活動 3 日前の活動依頼に可能な限り対応できる方</li> </ol> <p>毎年 10 月頃募集し書類選考によって決定する。</p>
研修の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規登録者は「観光ボランティア全体研修会」に参加。座学とグループトークなど半日の研修。街なか観光案内の担当エリア別に座学研修あり。</li> <li>・既存ボランティアには、スキルアップ研修を実施。</li> </ul>
活動人数 (登録者数)	<p>登録者数は 2017 年 4 月 1 日現在 2,440 名  2020 年には 3,000 名を目指す（毎年 500 名募集）。</p>
登録者属性 (職業、平均年齢等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・10 代～80 代が登録しており、50 代～60 代が最も多い。</li> </ul>

活動状況	<p><b>【1】外国人旅行者向け観光ガイドサービス</b> 外国人旅行者のニーズが高い観光資源を巡る、都内 13 ルートの観光案内を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・活動日：月曜～日曜（年末年始を除く）</li> <li>・実施言語：英語、中国語、韓国語、フランス語、ドイツ語、スペイン語、イタリア語（7 言語）</li> </ul> <p><b>【2】都庁案内・展望室ガイドサービス</b> 都庁を訪れた外国人旅行者に、都庁内や展望室を案内。</p> <p>&lt;都庁案内ガイドサービス&gt; 都庁の東京観光情報センターを起点として、外国人旅行者向けの都庁案内ツアーを行い、東京の中心である「東京都庁」の魅力を広く伝える。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・活動日：月曜～金曜 午前 10 時～午後 3 時（都庁舎点検日及び祝日・年末年始を除く）</li> <li>・実施言語：英語、中国語、韓国語（3 言語）</li> </ul> <p>&lt;展望室ガイドサービス&gt; 地上 202 メートルの高さからの景観案内と、建物としての都庁舎の説明やその他観光案内などに対応。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・活動日：月曜～日曜 午前 10 時～午後 3 時（都庁舎点検日及び祝日・年末年始を除く）</li> <li>・実施言語：英語、中国語、韓国語（3 言語）</li> </ul> <p><b>【3】街なか観光案内</b> 外国人旅行者が多く訪れる地域の街なかで外国人旅行者に積極的に声を掛け、外国語で観光案内等を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・活動日：金曜日、土曜日、日曜日午前 10 時 30 分～午後 4 時 30 分まで</li> <li>・実施言語：英語、その他言語（シフトにより異なる）</li> <li>・活動場所：新宿、上野、浅草、銀座</li> <li>・2 人 1 組で 1 エリア最大 8 グループが活動。</li> </ul> <p><b>【4】国や地方公共団体、又は基準を満たす団体が実施するイベント・国際会議等において、インフォメーション活動や事務局補助活動等を行う。</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実施言語：主催団体が希望する言語（ただし、おもてなし東京に登録されている言語に限る。）</li> <li>・ボランティアは【1】 【2】 【3】 から活動を 1 つ選ぶ。</li> <li>・マニュアルはサービスごとに作成している。</li> <li>・ボランティアは必ず日報を書き、問い合わせ内容を共有。</li> <li>・「街なか観光案内」は 2 名 1 組でそれぞれのエリアの拠点から活動を開始。外国人に限らず、日本人からの質問にも対応。</li> <li>・事務局に活動可能日を申請システムを通じて申請、事務局がアサインする。</li> </ul>
研修、登録に係る費用	研修、登録に関わる費用は発生しない。

<p>交付される グッズ等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>夏用ポロシャツは1人1枚支給。</li> <li>帽子は平成28年より1人1個支給。</li> <li>バッグ、ジャンパー、冬用防寒着は活動の際に貸与。</li> </ul>	<p>2015年 夏用ユニフォーム</p> 	<p>2016年 夏用ユニフォーム</p> 	<p>ネーム プレート</p> 
<p>グッズの 入手方法</p>	<p>活動初日に支給される。</p>			
<p>ロゴ、グッズ の制作経緯</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2015年の制服は、都の支援を受けているデザイナーを対象にしたコンペ審査会による選定で藤江珠希のデザインに決定。2015年6月から着用開始。制服は夏用ユニフォームのポロシャツ、ジャンパー、冬用防寒着など4種類がつけられた。</li> <li>2016年に夏用ユニフォームのポロシャツを新たに制作。</li> <li>2016年11月に設置された「東京ブランドのあり方検討会」においてユニフォームの今後のあり方について検討中。</li> </ul>			
<p>課題</p>				
<p>口コミなど の評価 (ボランティア側)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>もっと活動したい(現状、登録可能日を申請しても、月1~2回程度の活動)。</li> </ul>			
<p>口コミなど の評価 (当事者側)</p>				
<p>今後の展開</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020年までに3,000人を目標としている。</li> </ul>			

### ③グッドウィルガイド

属性	独立行政法人	実施主体	日本政府観光局	ロゴ
実施団体	日本政府観光局（JNTO）インバウンド戦略部 受入対策グループ 善意通訳普及運動係			
URL	http://www.jnto.go.jp			
実施体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日本政府観光局インバウンド戦略部 受入対策グループ 善意通訳普及運動係に趣旨に賛同して希望する方が応募する。</li> <li>・登録後は自発的な活動となるが、下記値の善意通訳団体（SGG）に加入して各自ボランティア活動を行う方もいる。</li> <li>・有償で通訳ガイドを行うと、通訳案内士法に抵触するので、通訳案内士の領域に立ち入るような活動は行えない。</li> </ul>			
実施開始日	1964（昭和39）年			
沿革	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1964（昭和39）年の東京オリンピック開催時に初めて善意通訳運動を提唱。その後も万博等の大きな国際イベント時に活動が促進された。</li> <li>・1979（昭和54）年からは通年で継続しており、この運動が全国へ普及。自発的な善意通訳活動により、訪日外国人旅行者への接遇の向上と国際相互理解に貢献している。</li> </ul>			
予算	非公開			
設立概要	<p>日本を訪れる外国人旅行者は年間2,403万人を超え、その数は増える傾向にあるが、外国人旅行者にとっては、日本旅行を楽しむ上で言語上の障壁が阻害要因のひとつとなっている。</p> <p>このような状況に対処するため、外国語と日本語のわかる人々が街頭・駅等で訪日外国人旅行者の言語上の障壁や不安を多少なりとも解消させ、安心して日本旅行を楽しめるよう、ボランティア精神に基づき、外客接遇の向上を図ろうとする一種の小さな親切運動。</p> <p>訪日外国人旅行者が国内各地を安心して旅行できる環境整備の一環として言語障壁の緩和に向けた「善意通訳普及運動」を提唱、推進している。</p>			
対象言語	全ての言語（英語での登録が圧倒的多数）			
語学レベル	外国語で簡単な道案内ができる程度の語学力			
応募資格	年齢18歳以上で、善意通訳普及運動の趣旨を理解して留意事項を守れる方			
研修の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全国一律の統一研修等はない。</li> <li>・善意通訳組織であるSGG(Systematized Goodwill Guide)で、各組織ごとに自主研修・研鑽をしている。</li> </ul>			
活動人数 （登録者 件数）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2016年度、全国で累計60,000件以上の登録件数 登録者件数は近年増加傾向にある。</li> <li>・2016年度末の地域団体数は全国に93SGG</li> </ul>			
登録者属性 （職業、平均 年齢等）	非公開			
活動状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・善意通訳者（グッドウィル・ガイド）の善意による自発的な手助け活動と呼びかけるもので、日本政府観光局（JNTO）から特別な指示や斡旋等を行うことは一切ない。</li> <li>・グッドウィルガイドの中で、より具体的・継続的な活動をしたい者は、善意通訳登録者が発足させた地域団体である善意通訳組織（SGG：Systematized Goodwill Guide）というボランティア組織に個別に問い合わせる。</li> </ul>			

登録に係る費用	<p>登録料は無料。</p> <p>応募等に必要の郵送料と、登録後に送付される善意通訳バッジ及びカードの送料 120 円の切手が必要。</p> <p>登録後、約 1 週間でバッジとカードが送られてくる。</p> <p>ボランティアの研修については各 SGG が自主的に行っている。</p>		
交付されるグッズ等	<p>・善意通訳バッジ（クリップ型）</p> <p>・カード</p> <p>※紛失しても再発行はされない。再登録が必要となる。</p>	バッジ着用例	バッジ（見本）
			
			カード（見本）
グッズの入手方法	<p>善意通訳に応募し、登録手続き後、意思表示のしるしとして送付される。</p>		
ロゴ、グッズの制作経緯	<p>善意と平和の使者となるグッドウィル・ガイドの使命を「地球を翔く鳩」のシンボルマークで表現。</p> <p>バッジは昭和 39 年の東京オリンピック時から変更していない。</p> <p>登録カードも昭和 39 年の東京オリンピック時から変更していないが、文言に関しては一部修正が入っている。</p>		
課題	<p>全国にある SGG は、それぞれが独立した組織で設立経緯も違い、多彩な活動を行っているため、各 SGG により課題が異なる。</p> <p>以下、デスク調査から</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・観光案内にとどまらず、生活全般に及ぶ細かい事項が増えてきて、従来通りの研修や印刷物だけではまかなえない。</li> <li>・ボランティア組織であるため、ガイドの都合により繁忙期にはガイドが不足し対応できないことがある。</li> <li>・英語以外のガイドが不足している。</li> <li>・訪日外客の急増に伴い依頼も増加。</li> </ul>		
口コミなどの評価（ボランティア側）	<p>下記、デスク調査から</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客のニーズが曖昧であったり、高度な要求をされたりすることもあり、ボランティアとプロの違いを正しく理解していないケースがある。</li> </ul>		
口コミなどの評価（当事者側）	<p>「ボランティアガイド」に関するデスク調査から</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トリップアドバイザーによると、各地でのボランティアガイドが非常に高く評価されており「非常に強くおすすめする」となっている。</li> <li>・「出発前からメールでやりとりをし、コミュニケーションがとれたので、出迎えから安心できた」、「ガイドブックからではわからない地元ならではのところまで案内してもらえた」など、痒いところにも手が届くようなサービスが評価されている。</li> </ul>		
今後の展開	<p>各自の善意によるボランティア活動なので目標設定には馴染まないが、ホームページや広報活動を通じ普及運動を継続的に行いつつ、全国の SGG 活動の活性化等に向けた支援を拡充強化していく。</p>		

#### ④外国語話せませすバッジ

属性	特殊会社	実施主体	成田国際空港株式会社	ロゴ	
実施団体	成田国際空港株式会社				
URL	専用サイトはなし				
実施体制	成田国際空港株式会社が主体となり実施。実施にあたっては、成田空港に出店しているで組織するテナント連絡協議会へのヒアリングを行う。				
実施開始日	2012年4月				
沿革	外国人利用者増加が見込まれていたため、店舗での外国人向けのサービス状況についてテナント連絡協議会で調査を実施したところ、店舗オリジナルのバッジの着用率が30%と少なかったため2011年より成田空港で統一したバッジ作成することを検討し、2012年4月より実施。				
予算	バッジ費用（現在は成田国際空港株式会社が負担）				
設立概要	オリンピックが見えていない時期から、今後増える外国人客を見据え、CSの一環として店舗スタッフで外国語（英語以外）の接客ができるスタッフが何名いるか、その外国語を話せることがお客様にひと目でわかるようなバッジを着用しているか等の調査をした結果を受け企画。 調査の結果、外国語ができるスタッフは約400名、一方で、バッジ着用者は30%程度という内容であった（2012年4月時点）。また、着用されているバッジは、各社が独自に用意したものであり、デザインや形状も多種多様であったため、国際空港として、外国のお客様に安心してより多くの店舗施設を利用いただき、成田空港でのひとときを楽しく過ごしてもらうために、空港内店舗が店舗の垣根を超えて統一したバッジを着用することにより、接客サービスの向上につなげることを目的に企画し、バッジを作成。				
対象言語	10言語（中国語、韓国語、スペイン語、フィリピン語、タイ語、フランス語、イタリア語、ポルトガル語、ロシア語、マレー語）				
語学レベル	接客に支障のないレベルを各店舗で判断している。				
応募資格	特に資格は設けていない。現状は成田空港内のテナントが必要数を申請して配布している。				
研修の内容	バッジ付与を目的としたものではないが、CS推進部で中国語などの無料の語学研修を実施。				
活動人数 （登録者数）	<p>&lt;外国語で接客ができるスタッフ&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2年間で約200個のバッジを配布（スタッフの入替え等が発生するため）。</li> <li>・最も多く着用されているのは中国語、次いで韓国語。</li> <li>・空港内で出店しているグループ会社（㈱NAA リティリング）での着用率（店舗数）は50%を超えている。</li> </ul> <p>&lt;個人情報について&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・配布した個人については管理していない。</li> </ul>				
登録者属性 （職業、平均年齢等）	・成田空港内のテナントスタッフ。				
活動状況	・テナントごとにバッジを着用して活動している。				
研修、登録に係る費用	・バッジ配布は無料。				

<p>交付されるグッズ等</p>	<p>バッジは次の 14 種類</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 1 カ国語が話せるスタッフ用バッジ：10 種類 中国語、韓国語、スペイン語、フィリピン語、タイ語、フランス語、イタリア語、ポルトガル語、ロシア語、マレーシア語</li> <li>・ 2 カ国語が話せるスタッフ用バッジ：1 種類 中国語・韓国語</li> <li>・ 3 カ国語が話せるスタッフ用バッジ：2 種類 中国語・韓国語・ロシア語、スペイン語・フランス語・スウェーデン語</li> <li>・ 言語の記載が無いバッジ：1 種類 新しい言語を話すスタッフが増えた場合に使用。</li> </ul>	<p>バッジ着用例</p>  <p>バッジ（見本）</p> 
<p>グッズの入手方法</p>	<p>・ターミナルごとに営業部の事務室があり、希望するテナントはそこに申請すれば入手できる。</p>	
<p>ロゴ、グッズの制作経緯</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・デザインはリテール営業部で制作会社に発注し制作。制作にあたっては、テナント連絡協議会の確認を取る。</li> <li>・デザインをするにあたり、話せる対象言語がはっきり分かるようなデザインとしている。</li> <li>・制作当初は平面タイプであったが、2 回目の制作からは缶バッジを採用している。</li> <li>・バッジは CS 上、言語の壁がないようにとの観点から制作したもの。</li> </ul>	
<p>課題</p>	<p>特になし</p>	
<p>口コミなどの評価（テナントの側）</p>	<p>&lt;テナントでの着用スタッフへのインタビューより一部抜粋&gt;</p> <p>1 日の対応数は 30 名くらい。バッジを見て声をかけられることもある。成田空港は外国人客が日本で最後のサービスを受ける現場なので、失礼の無いようにし、日本に対する良い印象で出発してもらいたいと考えている。バッジを付けることで「成田空港の通訳」としての責任をより強く感じる。</p> <p>時には店舗の外でも道を聞かれることもあり、店舗の中でもゲートの案内やトイレの案内、両替所の案内をすることもある。</p> <p>ただ、バッジをつけることで忙しくても対応を求められることもあり、対応が難しいこともある。</p>	
<p>口コミなどの評価（当事者側）</p>	<p>当事者からの声は特に拾っていないが、該当言語のスタッフに話かけることが多い。</p>	
<p>今後の展開</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も現在の 10 種類のバッジで実施。</li> <li>・テナント連絡協議会やテナント店長会を通じて継続的に周知し普及を図っていく。</li> </ul>	

⑤スマイル・サービスバッジ

属性	経済団体	実施主体	札幌商工会議所	ロゴ
実施団体	札幌商工会議所国際・観光部			
URL	https://www.sapporo-cci.or.jp			
実施体制	<p>&lt;事業者向け&gt;札幌商工会議所国際・観光部が事務局となつて運営。ホームページ、またはFAXにて申し込み。通年で各企業への販売・普及促進。</p> <p>&lt;個人向け&gt;札幌市では市内イベントなどにおけるボランティアスタッフへ頒布。</p>			
実施開始日	平成 25 年 10 月			
沿革	<p>札幌市では、集客交流人口の増加を目的として平成 24 年 1 月に「魅力都市さっぽろシティプロモート戦略」を策定し、「笑顔になれる街」というテーマの下、「笑顔」を表す「SAPP_RO」ロゴマークを活用しながらシティプロモートの取り組みを進めており、そのツールの一つとして「サッポロスマイルバッジ」を作成、頒布している（1 個 410 円）。</p> <p>札幌商工会議所でも、札幌を訪れる外国人観光客が増加する中、観光関連企業や市民ボランティア向けに外国語が話せることの「見える化」と、着用者の外国語学習意欲の高揚による接客の向上を目的に、平成 25 年 10 月に「語学バッジ」を作成し普及活動と開始（英語・中国語・韓国語の 3 種類。1 個 200 円）。平成 27 年 11 月に「語学バッジ」を「サッポロスマイルバッジ」とより親和性をもったデザインに変更し「スマイル・サービスバッジ」とした。</p>			
予算	<p>スマイル・サービスバッジとしては特に予算化していない</p> <p>1 年半で 1,619 個配布したので、年間 500~600 個（1 個 ¥100）頒布という計算。</p>			
設立概要	外国人観光客とのコミュニケーション円滑化を目的にし、観光関連業に従事する方々に着用してもらい、外国人観光客への接客環境向上や、学習意欲の向上につなげたいという考えに基づき、英語・中国語・韓国語の 3 種類のバッジを作成。			
対象言語	英語・中国語・韓国語			
語学レベル	外国人観光客に対して外国語で対応できること（語学資格の証明は不要）			
応募資格	<p>1. バッジの言語を用いて少なくとも商品、メニュー説明、観光案内等ができること。</p> <p>2. 企業や団体単位での申し込みを原則とする。</p> <p>3. 一定の語学力を有すること</p> <p>* 「一定の語学力がある」ことの確認や判断は各事業者に委ねる。</p> <p>* 個人単位で受けていないのは語学の担保ができないため。語学のレベルは各事業所の判断としている。</p>			
研修の内容	研修等は特にないが、会員企業で語学のブラッシュアップ講座等、札幌市の予算内で対象を限定して行っている。			
活動人数 (登録者数)	語学バッジとスマイル・サービスバッジの累計頒布数：4,169 個			
登録者属性 (職業、平均年齢等)	各企業単位への販売のため、不明。			

活動状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通年で普及促進している。</li> <li>・札幌市が事業として行う国際会議、国際大会等における語学ボランティアへ配布。</li> </ul>		
研修、登録に係る費用	頒布価格は1個100円。 送付を希望の場合は送料360円。		
交付されるグッズ等	スマイル・サービスバッジ	バッジ着用例	旧バッジ（見本）
			
			現バッジ（見本）
			
グッズの入手方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・バッジは商工会議所のホームページまたはFAXで申し込み。来所の場合は料金と引き換えで入手可能。送付の場合は請求書と現物が送られてくる（送料は360円）。</li> <li>・事業者単位で購入。</li> <li>・平成27年11月以前の「語学バッジ」は「スマイル・サービスバッジ」に無料で変更可能。</li> </ul>		
ロゴ、グッズの制作経緯	札幌商工会議所では、平成25年10月に作成した「語学バッジ」をつけている人の中に、「サッポロスマイルバッジ」を併用している人もいた。この2つのバッジは外国人観光客に対しては「笑顔で海外客をもてなす」という点で意味が同じである。 語学バッジにもサッポロスマイルを取りこみ、札幌市と札幌商工会議所が共同で語学バッジの普及に努め、外国人観光客に対する更なるおもてなしの向上につなげることを考え、平成27年11月に新しく「スマイル・サービスバッジ」を作成。従来の「語学バッジ」よりも視覚的により見やすく「サッポロスマイルバッジ」とより親和性を持った普及を目指すデザインとした。		
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者への更なる周知と普及の促進（一部ドラッグストアなどの偏りがみられる）。</li> <li>・外国人観光客の、本事業に対する認知度の向上。</li> <li>・英語・中国語・韓国語以外の言語スマイル・サービスバッジの作成。</li> </ul>		

<p>ロコミなどの評価 (ボランティア側)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インバウンド比率が高まり海外からのお客様が増えているため、語学力は必要に迫られている。バッジ着用はお客様の満足度を高めるためのアイテムとして大変良い (ホテル)。</li> <li>・お客様がバッジを見つけて話しかけてくれることで、こちらとしてもより良いサービスを提供しやすくなる (ホテル)。</li> <li>・「さっぽろ雪まつり」などのイベントも多く聞かれることから、東南アジアの観光客に対してより効果が発揮される (ホテル)。</li> <li>・社員のモチベーションにつながっていることが大きい。語学力がつくことでホテル内よりグローバルな対応が可能になる、さらなるホスピタリティ向上も期待できる (ホテル)。</li> <li>・サービス向上は当然のことながら、行員の語学レベルアップの契機になる。今後も積極的に活用していきたい (銀行)。</li> <li>・バッジを着用することでお客様に対してスムーズな対応が可能になり、何より来店いただいた海外のお客様に安心感を与えることができる (百貨店)。</li> <li>・店内で少し困っているようなお客様にお声掛けする機会もあるが、このバッジがあれば一目で「中国語が話せるスタッフ」と分かるのでアプローチもよりスムーズになると思う。これから雪まつりのシーズンを迎え、中華圏から来札されるお客様が増えるので、このバッジを活用して小さなことでも役に立てるよう、おもてなししたいと考える (百貨店)。</li> </ul> <p>*バッジ作成時 (平成 27 年 12 月頃) の事業者インタビューから抜粋。</p>
<p>ロコミなどの評価 (当事者側)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・タイ語が欲しいとの声も挙がっている。</li> </ul>
<p>今後の展開</p>	<p>スマイル・サービスバッジの一層の普及促進を図るほか、各事業者の希望に合わせてオーダーメイドでの「語学」「文化」を学ぶことができる「おもてなし講座」を引き続き実施し、更なるコミュニケーションスキルの向上を目指す。</p>

## 2-1-2 障害者、高齢者に対するサポートに関する活動

### ①助け合いのしるし「ヘルプマーク」

属性	行政機関	実施主体	東京都	ロゴ
実施団体	東京都福祉保健局			
URL	<a href="http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/shougai/shougai_shisaku/helpmark.html">http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/shougai/shougai_shisaku/helpmark.html</a>			
実施体制	東京都が事業を開始し、同取組に賛同した自治体等が導入している。			
実施開始日	平成 24 年 10 月			
沿革	<p>平成 23 年 東京都議会で質疑</p> <p>平成 24 年 ヘルプマークを作成し商標登録</p> <p>平成 24 年 10 月 都営地下鉄大江戸線で開始</p> <p>平成 25 年 7 月 全ての都営地下鉄、都営バス、都電荒川線、日暮里・舎人ライナーで開始</p> <p>平成 26 年 7 月 ゆりかもめ、多摩モノレールで開始</p> <p>平成 26 年 7 月 民間企業への働きかけ実施</p> <p>平成 28 年 12 月 都立病院、公益財団法人東京都保健医療公社の病院で開始</p>			
予算	非公開			
設立概要	<p>援助や配慮を必要としていることが外見からは分からない方が、援助が得やすくなるよう、「ヘルプマーク」を平成 24 年 10 月に作成し、希望する方に対し配布。併せて、都営地下鉄大江戸線各駅でヘルプマークを配布するとともに、優先席を利用しやすくするため、大江戸線車両内の優先席にステッカーを標示する取組を開始した。</p>			
利用・活用の要件	<p>①利用の要件 義足や人工関節を利用している方、内部障害や難病の方、妊娠初期の方等援助や配慮が必要で利用を希望される方。</p> <p>②作成・活用の要件          &lt;作成の要件&gt;          ・東京都が制作している「ヘルプマーク作成・活用ガイドライン」の「3 デザインガイドライン」を順守する。          &lt;活用の要件&gt;          ・ヘルプマークの主旨に合致すること。          ・東京都が制作している「ヘルプマーク作成・活用ガイドライン」の「3 ガイドライン」を順守する。</p>			
研修の内容	研修なし。			
配布数	16 万 5,000 個（平成 29 年 3 月時点）			
利用者、活用者の属性	<p>①利用者の属性 義足や人工関節を利用している方、内部障害や難病の方、妊娠初期の方等援助や配慮が必要で利用を希望される方。</p> <p>②作成・活用者の属性          &lt;作成の要件&gt;          ・東京都が制作している「ヘルプマーク作成・活用ガイドライン」の「3 ガイドライン」を順守する団体。          &lt;活用の要件&gt;          ・ヘルプマークの主旨に合致すること。          ・東京都が制作している「ヘルプマーク作成・活用ガイドライン」の「3 ガイドライン」を順守する。</p>			

<p>活動状況</p>	<p>①配布状況 次の場所でヘルプマークの配布を行っている。 &lt;配布場所&gt; ・都営地下鉄各役務室（一部を除く） ・都営バス各営業所 ・荒川電車営業所 ・日暮里・舎人ライナー（日暮里駅、西日暮里駅）役務室 ・ゆりかもめ（新橋駅、豊洲駅）役務室 ・多摩モノレール役務室（一部を除く） ・東京都心身障害者福祉センター ・都立病院 等</p> <p>②普及啓発 自治体での取組の他、企業 CSR 活動等社内研修の実施やポスターの社内掲示、社員向けリーフレット作成等による活用がされている。活用にあたっては、「ヘルプマーク作成・活用ガイドライン」を作成し、適正な利用を促している。 ガイドラインはホームページ（ヘルプマークホームページ）にて掲載している。</p> <p>&lt;冊子によるヘルプマーク紹介事例&gt; ・東京都障害者差別解消法ハンドブック ・「心のバリアフリー」及び「情報バリアフリー」 ・公益社団法人東京都障害者スポーツ協会</p> <p>③ヘルプマーク作成</p>		
<p>研修、登録に係る費用</p>	<p>なし。 （ヘルプマーク等の制作費は実施団体が負担）</p>		
<p>交付されるグッズ等</p>	<p>①ヘルプマーク 援助や配慮が必要で利用を希望される方を対象に配布。</p> <p>②ヘルプマークのデザイン 自治体、企業等希望する団体に対して提供。団体ごとにデザインを活用したポスターやリーフレット等自由に制作可能。 ヘルプマークのデザインの適正な活用を促すため、「ヘルプマーク作成・活用ガイドライン」を作成。</p>	<p>ヘルプマーク（見本）</p> 	<p>ヘルプマークのデザイン</p>  <p>活用例</p> 
<p>グッズの入手方法</p>	<p>①ヘルプマーク 上述の配布場所にて配布。</p> <p>③ ヘルプマークのデザイン 東京都に申請。</p>		

<p>ロゴ、グッズの制作経緯</p>	<p>デザイン、ヘルプマークともに公益社団法人日本グラフィックデザイナー協会（JAGDA）、永井一史氏、柴田文江氏が制作する。          &lt;デザインコンセプト～永井氏のコメント～&gt;          「✚」と「♥」という、誰もが知っているシンボル（＝ビジュアル言語）を組み合わせることによって、援助や手助けが必要であるという意図を周囲の人々が直感的に把握し、すぐに行動に結びつけられることを意図しています。          赤は「ヘルプ＝普通の状態ではない」ことを発信し、ハートは相手に「ヘルプする気持ちを持っていただく」という意味を含んでいます。          色や形状についても、周囲の人々に気づいてもらいやすいものにしてあります。大きさは、世の中への浸透しやすさを考慮し、誰もがなじみのある一般的なカードとほぼ同じ大きさにしました。          多くの方に利用いただき、この仕組みがより広く浸透することで誰もが助けたり、助けられたりすることが、ごく普通のことになっていくことを目指しています。</p>
<p>課題</p>	<p>認知度の向上が課題。東京都の取り組みであるため東京都以外ではヘルプマークを身につけていても気付いてもらえないこともあるため、全国で普及していけるよう働きかけを行っているところである。</p>
<p>ロコミなどの評価（当事者側）</p>	<p>ヘルプマーク利用者に関するエピソードとして、次のような声が寄せられている。</p> <p><b>【義足や人工関節を使用している方】</b>          外見からはわからないので、電車の優先席に座っていると、注意される。ヘルプマークで事情があると伝えることができ、とても気が楽になった。ヘルプマークをお守りにしている。</p> <p><b>【がん患者】</b>          がんを患っていて、副作用もあり、通院のために出かけると、立っているのも辛い。でも、見た目で分かってもらえない。気付いて欲しいのでヘルプマークを身につけている。</p> <p><b>【聴覚障害のある方、言語障害のある方】</b>          お店で、シールに、「聞こえないので筆談をお願いします」と書いたヘルプマークを見せると、すぐ分かって助けてもらえてありがたい。</p> <p><b>【発達障害のある方】</b>          ディスレクシア（読み書き困難）があり、銀行で書類を書くのがとても大変。でも、シールに支援して欲しいことを書いたヘルプマークを見せると、さりげなく教えてくれスムーズに手続きができる。しかも、大勢のお客様がいて、毎回、自分の障害を説明しなくてもいいので、ストレスが減った。</p> <p><b>【配慮されることも配慮することもできる存在】</b>          慢性疾患があるので辛い時は助けてもらいたい。でも、元気なときはヘルプマークを鞆にしまっている。できるときはお手伝いしようと思う。支援する側にもなれる、ということが嬉しい。</p>
<p>今後の展開</p>	<p>7月 JIS 化を予定しており、全国共通マークになるので、東京都だけでなく他の自治体、企業等全国で普及していくための働きかけを行っていく。          同時にガイドラインの改定も検討していく。</p>

## ②あいサポート運動

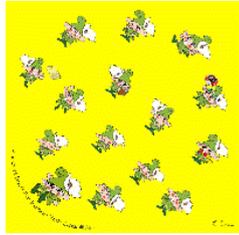
属性	行政機関	実施主体	鳥取県	ロゴ
実施団体	鳥取県(福祉保健部障がい福祉課)が鳥取県社会福祉協議会に「あいサポート事務局」を業務委託。			
URL	<a href="http://aisupporter.jp/">http://aisupporter.jp/</a>			
実施体制	あいサポート事務局としては年1回3会場で「あいサポーター研修」を実施。他、企業、団体を「あいサポート企業・団体」として認定し、各認定企業・各団体が研修を実施。自治体では7県3市5町が連携。			
実施開始日	平成21年11月28日			
沿革	平成21年11月28日に鳥取県独自の運動としてスタート。 平成29年3月末時点でサポーター370,451名、サポート企業・団体は1,342となる。			
予算	750万円(社会福祉協議会への業務委託費。バッジの作成費も含まれる)			
設立概要	鳥取県では約11人に1人が何らかの障がいを抱えている。地域の誰もが障がいのある方と共に生きるサポーターになって頂く取組として、「認知症サポーターキャラバン」を手本とし、鳥取県が制度を策定。平成21年11月28日のキックオフイベントから鳥取県独自の運動としてスタート。			
応募資格等	障がいの主な特性や必要な配慮の内容をまとめた「あいサポート運動ハンドブック」と「あいサポートバッジ」を受け取ることにより、あいサポーターになることができる。 あいサポート事務局では年1回「あいサポーター研修」を実施。県の広報などで募集。誰でも応募できるが、小学生向けには授業内で「あいサポートキッズ」の講習制度がある。職員を対象とした「あいサポーター研修」に取り組む企業・団体を「あいサポート企業・団体」として認定。研修の講師役を担う「メッセンジャー」は3時間に及ぶメッセンジャー研修を受講したもの。			
研修の内容	<p>&lt;あいサポーター研修&gt; 実施時間：75分 実施内容</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. あいサポート運動」について(約15分) <ul style="list-style-type: none"> <li>・あいサポート運動・あいサポーターの目的、趣旨等。</li> </ul> </li> <li>2. 障がいについて理解しましょう(DVDの視聴約50分) <ul style="list-style-type: none"> <li>・様々な障がいについて内容、特性、必要な配慮等についてDVD視聴。</li> </ul> </li> <li>3. 簡単な手話講座(約10分) <ul style="list-style-type: none"> <li>・「こんにちは」や「ありがとう」等の日常生活で使用できる簡単な手話を紹介。</li> </ul> </li> </ol>			<p>研修例</p> 
登録者数、登録団体数	平成29年3末日現在 あいサポーター：370,351名 あいサポート企業・団体：1,342企業・団体 メッセンジャー：約600名登録。実働は40名程度			

登録者属性 (職業、平均年齢等)	<p>・事務局宛での個人名の申込書などは、あいサポート事務局で管理しており名簿などは作成しないため属性などは不明。</p> <p>・企業・団体に関しては企業名・団体名を管理しているが名簿は作成していない</p> <p>・あいサポート事務局では受講人数、あいサポート企業とメッセージと言われる講師のみ把握・管理。</p>		
活動状況	<p><b>【県による主な周知】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・県庁舎議会棟への「あいサポート企業」1,000 事業所達成横断幕の掲示。</li> <li>・県庁前電光掲示板での周知。</li> <li>・あいサポート運動と障害者差別解消法を紹介する新聞広告。</li> <li>・あいサポート運動の新たなリーフレット・DVD の配布。</li> <li>・福祉関係の大会等でブースを出し、あいサポート運動の取組案内。</li> </ul> <p><b>【あいサポート企業・団体の認定数・内訳】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・認定数：1,342 事業所（平成 29 年 3 月末日現在）</li> <li>・内訳 鳥取県 342(平成 22 年 1 月創設)、島根県 153(平成 23 年 3 月開始)、 広島県 522(平成 23 年 12 月開始)、長野県 71(平成 25 年 7 月開始)、 奈良県 51(平成 25 年 8 月開始)、山口県 100(平成 27 年 8 月開始) 埼玉県 3 (平成 26 年 3 月開始)、岡山県 89 (平成 28 年 1 月開始)、 和歌山県 7 (平成 28 年 8 月開始)、登別市 4 (平成 28 年 11 月開始)</li> </ul> <p><b>【あいサポート企業・団体の年度別認定数（累計）】</b></p> <p>平成 21 年度 22、平成 22 年度 60、平成 23 年度 217、平成 24 年度 504 平成 25 年度 708、平成 26 年度 887、平成 27 年度 1,004 (平成 28 年 3 月 14 日時点)</p> <p><b>【研修実施回数】</b></p> <p>4,306 回（平成 29 年 3 月末日現在）</p>		
研修、登録に係る費用	無料 (講師役となるメッセージャーには 1 研修につき ¥2000 と交通費が支払われる。)		
交付されるグッズ等	<p>研修を受講したのち、以下が交付される。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あいサポートバッジ (タイピンか安全ピン型を用意)</li> <li>・冊子</li> </ul> <p><b>【企業には】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ステッカー</li> </ul> <p><b>【あいサポートキッズ（小学生）には】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ストラップ</li> </ul>	あいサポート バッジ（見本）	ストラップ (見本)
			
		着用例	ステッカー（見本）
			
グッズの入手方法	研修受講後その場でもらえる。		

<p>ロゴ、グッズの制作経緯</p>	<p>【名称について】 「あいサポート」の名称は一般公募をし、応募総数 234 件、160 個の愛称の中から選ばれる。愛情の「愛」、私の「I」、支え合いの「合い」に共通する「あい」と、支える・応援する意味の「サポート」を組み合わせ、障がいのある方を優しく支え、自分の意志で行動することを意味する。</p> <p>【ロゴについて】 障がいのある方を支える「心」を 2 つのハートを重ねることで表現。後ろの白いハートは、障がいのある方を支える様子とともに、「SUPPORTER (サポーター)」の「S」を表現している。ベースとしている「橙色 (だいたいいろ)」は、鳥取県出身で日本の障がい者福祉に尽力した糸賀一雄氏の残した言葉「この子らを世の光に」から「光」や「暖かさ」をイメージするものとした。また「だいたい (代々)」にちなみ、あいサポーターが広がって共生社会が実現されることへの期待も込められている。</p>
<p>課題</p>	<p>あいサポートキッズなど低年齢層への普及が停滞している。</p>
<p>口コミなどの評価 (ボランティア側)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障がいに特化することなく、妊婦や弱者に対しても支援を行って欲しい。</li> <li>・高校生にも知って欲しい。</li> </ul>
<p>口コミなどの評価 (当事者側)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・足が不自由そうな高齢の男性が満席のバスに乗車してきた際、男子高校生がサッと立ち上がり席を譲っていた。積雪・凍結で人が混み合う中でのさわやかな一コマだった。若い“あいサポーター”で県内が満たされれば、鳥取県の将来も楽しみだ。</li> <li>・あいサポートバッジをつけている人やあいサポート企業に認定されたステッカーが貼ってある企業をよく目にするようになった。先日は、飲食店でバッジをつけた店員さんが、障がいのある人に丁寧に対応されている姿を見てとても温かい気持ちになった。</li> </ul>
<p>今後の展開</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あいサポート運動を現在検討中の「鳥取県みんなで進める障がい者が暮らしやすい社会づくり条例 (通称：あいサポート条例)」に位置づけ、県民運動として取り組んでいく。</li> <li>・「あいサポート大使 (美容福祉の第一人者：山野愛子ジェーン、人気モデル・タレント：押切もえ)」による更なる「あいサポート運動」の発信。</li> <li>・鳥取県では手話教育を小学生から取りこんでいるところではあるが、障がい及び障がい者についても幼少期から学ぶ機会を設けるよう取り組んでいきたい。</li> <li>・あいサポートメッセンジャーの育成もしたい。</li> </ul>

### ③西東京市「障害者サポーター」

属性	行政機関	実施主体	西東京市	ロゴ
実施団体	西東京市障害福祉課			
URL	http://www.city.nishitokyo.lg.jp/kenko_hukusi/syogaisyasien/syougaisya_sapo.html			
実施体制	西東京市が制度を策定、サポーター養成講座・運営等、就労移行支援事業所カノン（社会福祉法人さくらの園）に全面委託。			
実施開始日	平成 25 年 11 月 27 日 第 1 回目講座開催			
沿革	<p>平成 24 年度 東京都ヘルプマーク作成。</p> <p>平成 25 年度 東京都による補助金にて各市区町村ヘルプマーク普及啓発事業スタート。</p> <p>平成 25 年度 西東京市ヘルプカード作成及び配布開始。同時に、サポートバンダナを作成し、障害福祉課のサポーター養成講座開始。</p> <p>その後、バンダナだけでなく、バッグなどに下げられるサポートキーホルダーを作成し、一緒に配布する。</p> <p>平成 27 年度～サポーター養成講座を就労移行支援事業所に全面委託。同時にコミュニケーション支援ボード、ステッカー作成。</p>			
予算	平成 29 年度 業務委託料 194,000 円。			
設立概要	<p>東京都がヘルプマークを作成し、その後、各市区町村へ補助金を出してヘルプカードを作成して障害のある方に配布することになった。</p> <p>西東京市ではヘルプマークの周知を図るうえで、ヘルプカードを作成し障害のある方へ配布するとともに、障害のある方が困っているときにちょっとした手助けを申し出てもらえるような講座を西東京市独自で開催した。</p> <p>その際、目印となる黄色いバンダナとキーホルダーを作成して、障害のある方にも安心して手助けを求めてもらえるようにした。</p>			
応募資格	特に決めていない			
研修の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実施時間は約 50 分間。</li> <li>・内容は、ヘルプカード・ヘルプマーク・障害についての説明等</li> </ul> <p>※西東京市役所では職員向けに研修を行っている。</p> <p>※業務委託先では平成 28 年度は 5 回実施。</p> <p>※平成 26 年度より委託事業者以外のボランティアが講習をイベントで開催している。</p>			
活動人数 (登録者数)	<p>1,308 人（平成 29 年 4 月 3 日現在登録者数）</p> <p>&lt;個人情報について&gt;</p> <p>サポーターのすそ野を広げるため、申込み（登録）にあたり、氏名以外の個人情報をもとめていないため不明とした。</p>			
登録者属性 (職業、平均年齢等)	<p>不明</p> <p>※申込時の登録用紙などは委託業者から西東京市へ渡されるが、データ化していない。</p>			
活動状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ちょっとした手助けをお願いしているもので、決まった活動をしているわけではないため不明。</li> </ul>			

研修、登録に係る費用	無料		
交付されるグッズ等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サポーターバンダナ</li> <li>・サポーターキーホルダー</li> </ul>	サポーターバンダナ	サポーターキーホルダー
			
グッズの入手方法	講座受講後、申請を行うことにより入手できる。		
ロゴ、グッズの制作経緯	<p>「サポーターになって頂いた方に、目印となるものを身に付けてもらうことで、障害のある方が安心して手助けをお願いできる環境づくりをしよう」と、聴覚障害者と手話通訳者用の両方が使用できるバンダナを参考として、西東京市のキャラクターをデザインしたバンダナを作成。</p> <p>黄色は目立つ色であり、西東京市のキャラクターが映える色でもある。</p> <p>英文は、障害福祉専門の大学教授が作成。</p> <p>バンダナは常に身に着けているのは難しいと判明し、のちにキーホルダーも作成した。</p>		
課題	<p>個人のサポーターは少しずつ増えているが、企業等についてはもっとPRしていけるように検討したい。</p> <p>商店でもサポートしてもらえるよう、ステッカーの作成も行ったが、ほとんど見かけない状況。</p>		
口コミなどの評価（ボランティア側）	アンケート調査は実施していないので不明。		
口コミなどの評価（当事者側）	アンケート調査は実施していないので不明。		
今後の展開	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サポーターの数をもっと増やしていく。</li> <li>・ヘルプマークの認知の先にヘルプカードがあると考えており、ヘルプマークのPRにも力を入れていく。（これまでは、西東京市民まつりでのPRや西東京市両庁舎と、西東京市障害者総合支援センターの駐車場各1台分にヘルプマークを貼り付けるなどを行っている）。</li> <li>・複合商業ビル等にもサポートしてもらえるよう呼びかけを行っていきたい。</li> </ul>		

#### ④認知症サポーターキャラバン

属性	特定非営利活動法人	実施主体	NPO 法人地域ケアネットワーク	ロゴ
実施団体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全国の自治体（都道府県・市区町村）、全国規模の企業・職域団体が実施主体となり、認知症サポーターの養成等を実施。</li> <li>・全国キャラバン・メイト連絡協議会は、事業の企画、教材開発、事業実施支援等を行う本部機能を担う。</li> </ul>			
URL	http://www.caravanmate.com/			
実施体制	<p><b>本部機能</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「認知症サポーターキャラバン」は認知症について正しく理解した認知症サポーターを全国に多数養成することで、誰もが認知症になっても住み慣れた地域で暮らせるまちづくりを目指す啓発事業である。</li> <li>・一般社団法人福祉自治体ユニットの事業部であるNPO法人地域ケアネットワークに、全国キャラバン・メイト連絡協議会を置く。</li> <li>・事業内容としては①キャラバン・メイト養成研修実施支援、②キャラバン・メイトの名簿管理、③サポーター講座開催支援、④教材・啓発ツールの作成、⑤サポーター、キャラバン・メイトの活動実態調査、⑥優良活動事例の収集と周知・発信等がある。</li> </ul> <p><b>事業実施の流れ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「認知症サポーターキャラバン」事業は、まず、ア.自治体、イ.全国規模の企業・職域団体にキャラバン・メイト（サポーター講座の講師役）を養成、①自治体が一般住民、地域の企業や職域団体、学校を対象にサポーターを養成、②全国規模の企業・職域団体が職員を対象にサポーターを養成する2通りのルートで実施。</li> <li>・認知症サポーター養成講座を受講した者が認知症サポーターとして認定され、その証であるオレンジリングが交付される。</li> </ul> <p><b>知識の伝達と支援のしくみ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・①認知症専門医等が講師となりキャラバン・メイトを養成、②キャラバン・メイトが全国共通のテキストを用いて認知症サポーターを養成する一方で、①認知症サポーターは身近な地域で認知症の人の見守り機能を果たし、②必要に応じてキャラバン・メイトに相談、③キャラバン・メイトから行政機関や認知症専門医等に相談し、早期発見・対応、支援に結びつく機能をもつ。認知症の正しい知識の伝達と重層的支援が一体となったしくみである。</li> </ul>			
実施開始日	2005年8月31日			
沿革	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「痴呆」の呼び名が「認知症」に改まったのを契機に、2005年から厚生労働省が推進する「認知症を知り地域をつくる10ヵ年キャンペーン」の中心事業として「認知症サポーターキャラバン」が開始。</li> <li>・全国民を対象に認知症について正しい知識をもつ認知症サポーターを多数養成することにより、社会の偏見をなくし、認知症の方が安心して暮らせるまちづくりにつながり、同時に早期発見・対応を促す効果をもたらす。</li> <li>・地域ケア政策ネットワークは、2005年事業開始に向けての企画段階から厚生労働省より「認知症サポーター等推進事業」の実施団体として採択されている。</li> <li>・認知症サポーター養成数は2010年に目標100万人が2009年度には達成、2014年に目標400万人が2012年度には達成している。</li> </ul>			

予算	8,200万円程度/年 うち約2,700万円が国庫補助金
設立概要	「認知症サポーター養成講座」を受けた人が「認知症サポーター」となるが なにかを特別にするというものではなく、認知症を正しく理解し、認知症の人 や家族を温かく見守る応援者になってもらうのが目的で、自分のできる範囲で 活動してもらう。 「キャラバン・メイト」とは認知症サポーターを養成・育成する先生のこと。
受講対象者	<p><b>1. 認知症サポーター</b> 【実施主体】 キャラバン・メイトと自治体または全国規模の企業・職域団体の協働によって、 地域や職域・学校などで、養成講座が開催される。開催にあたっては、サポー ター講座の計画書を全国キャラバン・メイト連絡協議会に提出。何人からでも 講座の開催は可能だが、大人数での受講は推奨していない。</p> <p>&lt;応募要件&gt; ・誰でも可能（国籍も問わず）</p> <p><b>2. キャラバン・メイト</b> 【実施主体】自治体＋全国キャラバン・メイト連絡協議会 以下の要件を満たす者で、年間10回程度を目安に（最低実施数3回）、「認知症サ ポーター養成講座」を原則としてボランティアの立場で行える者。</p> <p>&lt;応募要件&gt; ・認知症介護指導者養成研修修了者 ・認知症介護実践リーダー研修（認知症介護実務者研修専門課程）修了者 ・介護相談員 ・認知症の人を対象とする家族の会 ・上記に準ずると自治体等が認めた者</p> <p>① 行政職員（保健師、一般職等） ② 地域包括支援センター職員 ③ 介護従事者（ケアマネジャー、施設職員、在宅介護支援センター職員等） ④ 医療従事者（医師、看護師等） ⑤ 民生児童委員 ⑥ その他（ボランティア等）</p> <p>【実施主体】全国規模の企業・団体＋全国キャラバン・メイト連絡協議会 実施主体者が認めた者。 会員・社員対象に認知症サポーター養成講座 ※キャラバン・メイト研修に関しては、人口の割合や稼働率を確認して開催数を調整 している。</p>
研修の内容	<p><b>1. 認知症サポーター養成講座</b> 実施時間：60～90分間が目安 主な内容：講師は「キャラバン・メイト」が行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症とはどのようなものか</li> <li>・認知症の症状について（中核症状と行動・心理）</li> <li>・認知症の診断や治療について</li> <li>・認知症予防について</li> <li>・認知症の方に接する時の心構えと介護者の気持ちの理解について</li> <li>・認知症サポーターにできることとは？</li> </ul> <p>基本カリキュラムにそった内容で実施する。全国キャラバン・メイト連絡協議 会作成の標準教材を用いることを基本とする。</p> <p><b>2. キャラバン・メイト養成研修</b> &lt;モデル研修の概要&gt; 実施時間：6時間</p>

	<p>主な内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自治体等主催者のキャラバン事業のとり組みについて</li> <li>・認知症サポーターキャラバンについて</li> <li>・認知症の理解</li> <li>・認知症サポーター養成講座の運営方法について（座学とグループワーク）</li> <li>・キャラバン・メイト登録</li> </ul>
活動人数 (登録者数)	<p>1. 認知症サポーター：8,829,946人（講座修了者）</p> <p>2. キャラバン・メイト：139,157人（登録者数） （平成29年3月31日時点）</p>
登録者属性 (職業、平均年齢等)	<p>1. 認知症サポーター</p> <p>男女比：男性38%、女性：62% ※n=8,628,802</p> <p>熊本は知事がサポーターになっており人口比サポーター数が全国1位である。</p> <p>2. キャラバン・メイト</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自治体による養成研修修了者数：125,912人</li> <li>＜受講要件内訳＞</li> <li>認知症介護指導者養成研修終了者 1,748名（1.4%）</li> <li>認知症介護実践リーダー（実務者・専門課程）研修修了者 8,008名（6.4%）</li> <li>介護相談員 4,022名（3.2%）</li> <li>認知症の人を対象とする家族の会 1,968名（1.6%）</li> <li>① 行政職員（保健師、一般職等）15,052名（12.0%）</li> <li>② 地域包括支援センター職員 28,980名（23.0%）</li> <li>③ 介護従事者（ケアマネジャー、施設職員、在宅介護支援センター職員等）39,405名（31.3%）</li> <li>④ 医療従事者（医師、看護師等）6,241名（5.0%）</li> <li>⑤ 民生児童員 4,422名（3.5%）</li> <li>⑥ その他（ボランティア等）16,191名（12.9%）</li> <li>・全国規模の企業・団体による研修修了者数：12,974人</li> </ul> <p>※個人情報については、キャラバン・メイトのみ連絡協議会でも管理している。自治体事務局においては、キャラバン・メイトと確実に連絡をとれる方法を確保し、適宜、個人情報、活動記録を管理。IDは、講座を受けた都道府県名（企業であれば企業名）－受講した年－4ケタの番号としている。</p> <p>認知症サポーターについては、各自治体で申し込みなので個人情報は各自治体の判断に任せている。人数に関しては把握している。</p> <p>（平成29年3月31日時点）</p>
活動状況	<p>1. サポーター養成講座は1,758自治体で開催</p> <p>2. 自治体によるキャラバン・メイト養成研修実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実施自治体数：583自治体（47都道府県、536区市町村等）</li> <li>・開催回数：1,958回</li> </ul> <p>3. 全国規模の企業・団体によるキャラバン・メイト養成研修実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実施企業・団体数：86企業・団体</li> <li>・開催回数：213回</li> </ul> <p>※サポーターのステップアップ講座を各自治体で実施しており、意識的な活動が行われている。</p>
研修、登録に係る費用	<p>1. 認知症サポーター：受講料無料</p> <p>※テキストは「標準教材」を推奨しているが、独自の教材の利用も可能。実施主体によっては「標準教材」の実費103円を受講者の負担とする場合がある。</p> <p>2. キャラバン・メイト：受講料、テキスト無料（交通費・宿泊費は自己負担）</p> <p>※全国キャラバン・メイト連絡協議会より実施支援あり。</p>

<p>交付されるグッズ 購入できるグッズ等</p>	<p>オレンジリング</p> <p>認知症サポーター養成講座終了者に渡される（「認知症の人を応援します」という意志を示す目印）。</p>	<p>着用例</p> 	<p>リング（見本）</p> 
	<p>認知症サポーター養成講座標準教材「認知症を学び地域で支えよう」</p> <p>認知症サポーター養成講座では全国キャラバン・メイト連絡協議会作成の標準教材を用いることを基本とするが、開催主体者が独自のリーフレット等を活用して展開することも可能としている。</p> <p>1冊 103円</p>		<p>教材（見本）</p> 
<p>認知症サポーター養成講座副読本（小学生・中学生向け）</p>			
<p>認知症サポーター小学生養成講座副読本 「認知症ってなあに？」 1部 51円</p> <p>認知症サポーター中学生養成講座副読本 「認知症を知ろう」ーわたしたちも知っておきたい認知症ー 1部 83円</p>		<p>副読本（見本）</p> 	
<p>認知症サポーターの証となるグッズ</p>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症サポーターの証となるカード 1枚 30円</li> <li>・オレンジバッジ 1個 108円</li> <li>・ピンバッジ 1個 206円</li> </ul>		<p>カード（見本）</p> 	<p>バッジ（見本）</p> 
<p>※使用できるのは「認知症サポーター」と「キャラバン・メイト」。最寄りの自治体事務局を通して申し込む。</p>			
<p>参考資料（出版物）</p>			
<p>[新版]認知症サポーター地域づくり〈事例集〉 「認知症サポーターの活動」 ⇒「認知症サポーターキャラバン」を軸とした地域づくりが、全国で進められている。自治体編 10例、企業・団体編 8例、キッズ編 7例の最新事例を紹介。巻末には講座の工夫例、ロールプレイングシナリオ集等を収録。 1冊 1,500円</p> <p>認知症サポーター地域づくり〈事例集〉 「活動する認知症サポーター」 ⇒全国各地で始まっているサポーターの活動事例、「認知症サポーターキャラバン」事業を通じて地域資源のネットワーク化、地域づくりなどを実践している自治体や全社を挙げて事業を実践している企業等の最新取り組み 26例を一挙に紹介。資料編として、小中学校や企業向け講座に役立つロールプレイングのシナリオ等を収録。 1冊 1,050円</p>		<p>教材（見本）</p> 	

	<p>「認知症サポーター」グッズ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ステッカー</li> <li>・シール</li> <li>・オレンジバッジ、ピンバッジ</li> <li>・エコバッグ</li> <li>・ぬいぐるみ型紙</li> </ul> <p>※使用できるのは「認知症サポーター」と「キャラバン・メイト」。最寄りの自治体事務局を通して申し込む。全て有料にて交付。</p>	<p>グッズ（見本）</p> 
<p>グッズ等の入手方法</p>	<p>【認知症サポーター講習で交付されるもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オレンジリング</li> <li>・教材</li> </ul> <p>【自治体事務局を通じて申込みのもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症サポーターカード</li> <li>・認知症サポーターグッズ</li> </ul> <p>【出版物】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域ケア政策ネットワークのホームページから購入可能。</li> </ul>	
<p>ロゴ、グッズの制作経緯</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ロゴはキャラバンをイメージする「ロバ」でキャラクター名は「ロバ隊長」。</li> <li>・ロゴの利用は認知症サポーターキャラバンの活動においては自由。現場の創意工夫に任せており、のぼりやポスターを各団体で作成している。</li> <li>・現場の声から作って欲しいというグッズは作成し、安価で提供している。</li> <li>・キャラクターカラーのオレンジ色の意味は①世界的に支援を表す色、②目立つ色、③日本を代表する柿右衛門の色。</li> </ul> <p>※厚生労働省の「認知症施策推進総合戦略（新オレンジプラン）」は認知症サポーターキャラバンの色をとらえている。</p>	
<p>課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症サポーター養成講座では独自教材を使ってよいとしているが、中には講座の質の違いが見受けられることもある。</li> <li>・収益団体ではないため、人数が増えるのに財源を求めるところがない。</li> <li>・課題が見えてきたらすぐに解決しているため事業運営での課題はない。</li> </ul>	
<p>口コミなどの評価 (ボランティア側)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会社の研修で「認知症サポーター」になった。普段の研修と違って真面目に聞いた。</li> <li>・優しい眼差し、笑顔、労いの一言が大事。街や身近な所で「あれ？」と感じたら穏やかに接してみたい。</li> <li>・高齢化社会だから知って損はなかった。「知っている」って大事。</li> </ul>	
<p>口コミなどの評価 (当事者側)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・熊本県菊池市では、店舗・配達員・毎日散歩やゴルフの素振り練習をする人等徘徊を発見できそうな人達が「認知症地域見守り協力者届出」を出し、サポーターになり、その時間・その場所で誰が活動しているかを一覽にし徘徊行方不明者ゼロを続けている。</li> <li>・国際アルツハイマー病協会（ADI）の2012年版で認知症サポーターキャラバンについて紹介されており、テキスト、セミナーの内容ともに好評価されている。</li> <li>・世界保健機関（WHO）が「認知症」をテーマに2012年に発表した報告書において紹介されている。</li> <li>・日本のサポーター制度を手本としてイギリスでも「dementia friends」という認知症サポーター制度が発足している。</li> </ul>	

今後の展開	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サポーターが自発的な組織作り・活動をすることを目標としており、10年間様々な事例を収集し発信し続けてきて、その芽が10年経って出てきた。介護予防や薬のチェックなどサポーターのステップアップ講座が自治体で開かれるなど次のステージに移ってきた。具体的に支援ができるような組織作り等をサポーターが独自で始めるようになってきており、市町村によって必要な人材は違うので自由に活動してもらっている。事務局では市町村の計画も管理しており、必要な教材も発信している。</li> <li>・Face to face で知識を伝達することを重視しているので、Eラーニングをすすめる予定はない。</li> <li>・立ち上げ当初は5年でサポーター数100万人を目標としていたが、立ち上げから4年で100万人達成した。想定外に広がったが、当初から規模がどれだけ大きくなっても問題ないしっかりした仕組みを考えていたので2020年には1,000万人が目標と言われても問題はない。</li> <li>・自治体で行う場合は、他の施策と連動させるなど、自治体ごとに創意工夫をしており、独自の予算化を必要としない仕組みにしているので講座を開催しやすい。</li> </ul>
-------	---

⑤「声かけサポート運動」

属性	民間総合経済団体	実施主体	東京商工会議所	ロゴ
実施団体	東京商工会議所が主催し、会員等を対象に賛同企業を募集。			
URL	http://www.tokyo-cci.or.jp			
実施体制	本運動の事務局（地域振興部）が中心となり実施。			
実施開始日	2015年10月8日			
沿革	<p>近年、生活・価値観の多様化や個人主義の浸透など現代社会における様々な要因により、人と人とのつながりや他者を思いやる共助の心が失われつつある。その結果、マナーの悪化やモラルの低下などにより、様々な社会問題が顕在化していることから、おもてなしの精神や他者を思いやる共助の心を涵養するソフト面の対応が求められていることを踏まえ、以下の活動を行っている。</p> <p>2015年 運動の宣言文、ロゴマーク、ポスターを作成し、東京商工会議所の会員企業等に対し、賛同企業の募集、ロゴマークの展開等、活動を開始する。</p> <p>2016年 東京都「共助社会づくりを進めるための東京都指針」に掲載される。</p> <p>2017年 公益財団法人東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会が実施する「東京2020応援プログラム」として認証される。</p> <p>2017年 全国515商工会議所にポスターを送付し、運動の周知、展開を行う。</p> <p>現在は、交通機関、銀行、コーヒーチェーン、スーパー等、多くの企業が賛同企業となり、ポスターの掲出等の活動を行っている。また、会員企業と連携し、親子向けのイベント等も実施している。</p>			
予算	非公開			
設立概要	<p>高齢者や子ども、妊婦、子ども連れの方、障害者、外国人等を社会全体で見守り支え合う機運を醸成させ、誰もが安心・安全・快適に暮らし過ごせる地域社会を実現するために、全所的に推進している運動。東京都等と連携し、オリンピック・パラリンピックのレガシーとして未来に引き継いでいくことを目指していく。</p> <p>&lt;声かけ・サポート運動の内容&gt;</p> <p>①高齢者や子ども、妊婦、子ども連れの方、障害者、外国人をはじめ、街なかなど様々な場面で困っている人に気付いたら、積極的に「声かけ」をする。</p> <p>②「声かけ」を通じて押しつけではなく、相手が求める範囲のお手伝いに努める。</p> <p>③「声かけ」を通じて、おもてなしや敬愛、善意の機運に満ち溢れ、誰もが安心・安全、快適に暮らし過ごせる地域社会の実現に貢献する。</p>			
応募資格	東京商工会議所の会員企業			
活動人数 (登録者数)	非公開			
登録者属性 (職業、平均年齢等)	東京商工会議所会員企業等（全国商工会議所の会員からの登録も受付を開始）			

活動状況	<p>①賛同企業の募集</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特設ホームページ、東商新聞を通じて賛同企業を随時募集。 (賛同企業にはポスター、シール、宣言文を送付)</li> </ul> <p>②ロゴマークの展開</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・賛同企業が趣旨を広げるために自由に使用可能。</li> <li>・東商職員の名刺、封筒等に展開。</li> </ul> <p>③本運動の趣旨の周知/事業展開</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ポスターの全所・賛同企業における掲示。</li> <li>・全国 515 商工会議所へのポスター送付 (東京 2020 応援マーク入り)。</li> <li>・親子見学会等特別企画の実施。</li> </ul> <p>④東京都との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・東京都「共助社会づくりを進めるための東京都指針」への掲載。</li> <li>・「外国人おもてなし語学講座」の開催。</li> </ul> <p>⑤企業と連携した特別企画イベントの開催</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・企業と連携し、親子を対象とした「声かけ・サポート運動」の認知を図るためのイベントの開催。</li> <li>・内容は「声かけ・サポート運動」のポイント解説を行い、講師は東京商工会議所担当者又は連携企業の担当者が行う。</li> </ul>		
研修、登録に係る費用	無料		
交付されるグッズ等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ポスター</li> <li>・シール</li> <li>・本運動の理念を記載した宣言文</li> </ul>	<p>ポスター (見本)</p> 	<p>シール (見本)</p>  <p>宣言文 (見本)</p> 
グッズの入手方法	東京商工会議所のサイトより、登録フォームに必須事項を記入して登録すると交付される。		
ロゴ、グッズの制作経緯	事務局でグッズやロゴのイメージを検討し、デザイン会社にてロゴやグッズを制作。		
課題	活動は徐々に広がっているという状況であり、2020年大会の成功とレガシー形成につながる活動を目指す。		
口コミなどの評価	イベント等の参加者(個人)から「困っている人への声掛けは勇気がいるが、明日から自信を持ってサポートしたい。」等の感想が届いている。		
今後の展開	<p>今後さらに運動が認知され浸透すべく、これまでの活動を深化させていく。</p> <p>①更なる情報発信</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページ等による活動事例の掲載。</li> </ul> <p>②世間への認知</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・企業と連携した特別企画のイベントの継続的な開催。</li> <li>・2020年大会の成功とレガシー形成につながる運動につなげるべく関係機関への働きかけ、運動の展開。</li> </ul>		

## (2) 研修参加と実際の活動からの考察

実際に下記の講座を受講したり、ボランティアを実践したりしたことから考察されたことは、以下の通りである。【受講、実践したサポート活動】 3 ページ 図表 2 参照

### <外国人観光客対応ボランティアからの考察>

- ・ マークのみのバッジの認知度は低く、語学ボランティアということが認識されない。対応可能な言語が大きく記載されているバッジであれば、当事者からボランティアに寄ってきて声をかけてくる。
- ・ 「おもてなし東京」の旧制服は大変目立ち、遠目からでもわかる。また、認知度が高いので外国人以外でも道案内などで気軽に声をかけている。
- ・ 声かけをしても、英語圏以外の方で特に英語を話さない観光客だと、対応に戸惑うことがある。
- ・ ボランティアは一つだけにとどまらず、様々なボランティアに活動の場を探し、登録している人が見受けられる。

### <高齢者・障害者対応講座受講の考察>

- ・ 実際にサポートをしている方の声と当事者が入ったビデオ教材は説得力があり、具体例も多かったので納得感があつた。また、視聴時間も飽きずに見られる長さであった。
- ・ 手話講座を入れるなどの参加型で、ファシリテーターがわかりやすい言葉で指導していたので頭に入りやすい。
- ・ グループワークが中心だと、最初のアイスブレイクで打ち解けることができ、その後のワークも積極的に発言ができる。終わるころには一体感が醸成されて、一緒に受講した人と連絡先の交換をするまでになる。
- ・ 教材の見やすさ、分かりやすさで興味の持ち方が変化する。
- ・ 講座の時に利用する教材だけでなく、更に理解を深める教材があることで学習意欲に繋がる上、辞書のように利用できる。
- ・ 活動主体からのサポートがないと、なかなか活動の場が見つけれない。
- ・ マタニティマークは、最近様々なバリエーションがあり、かえってわかりにくいものもある。ヘルプマークは大きさも統一されていてわかりやすい。また、駅構内や電車内にも告知があり、席を譲りやすい。

### 1-3. 「新たなサポート活動」への示唆

以上、デスクリサーチおよびヒアリングによる、既存のサポート活動実態調査と実地調査から、「サポート活動の好事例」として示唆されることは、以下の通りである。

- ・ 実施主体は、ボランティアに対して自発的な活動を望むところが多いが、実際にはボランティアに活動の場を提供しないと活動が広がらない。
- ・ ただし、意識の高いボランティアは、常に活動の場を探しており、活動の道筋を作る手助けをすれば、後は自然と活動の場が広がっていく。
- ・ 受講者参加型の研修により、意識が醸成される。
- ・ グッズは、見やすい大きさであつたり目立つデザインであつたりすると、当事者が声をかけてきやすい。
- ・ サポート運動のネーミングやテーマカラーなどをわかりやすくすることにより、認知度を広めやすい。
- ・ 誰でも気軽に登録できるだけでなく、登録して活動できるシステムを産官学連携で構築する必要がある。

## 2. 地域における市民や学生等の参加を促す活動機会創出・地域活性化に資する好事例

### 2-1 調査概要

#### (1) 調査内容

地域における市民や学生等の参加を促す活動機会の創出と地域の活性化に資する好事例を調査し、他の類似の取組の参考となる示唆を抽出する。

#### (2) 調査方法

- ・ ホストタウンとして既に先進的な取り組みをしている自治体および実際に活動しているボランティアに取組や好事例についてヒアリングを行う。
- ・ 他の地域のモデルとなる特定地域におけるプロジェクトを選定し、プロジェクトスタートから終了までの主だった活動の記録を行う。
- ・ 地域プロジェクトの参加者にヒアリングを実施する等により、その評価を収集し、分析する。

### 2-2 ホストタウンにおける好事例についての調査

2020年東京大会を契機に、参加国・地域との人的・経済的・文化的な相互交流を図る「ホストタウン」の取組が全国各地に広がってきており、市民参加型で地域の活性化、観光振興、スポーツ立国、グローバル化が推進されている状況を踏まえ、取組の先進地域におけるヒアリングを通して、市民参加ボランティアの活動機会の在り方、ボランティア活動のポイント（参加者の心構えを含む）及び課題を調査した。

#### (1) 調査対象

- ① 山形県村山市（ブルガリア：新体操）
- ② 神奈川県葉山町（イギリス：ヨット）
- ③ 東京都町田市（パラバトミントン国際大会開催）

#### (2) ヒアリング日時→以下、概要で指摘した事項を反映

自治体	担当部署	受入れ	ヒアリング日時	ヒアリング対象者
山形県村山市	村山市東京オリンピック・パラリンピック推進室	ブルガリア新体操チームの事前合宿 2017年6月	2017年9月19日 13:30	村山市東京オリンピック・パラリンピック推進室長
神奈川県葉山町	政策財政部政策課	イギリスヨットチームの事前合宿 2017年7月	2017年9月15日 15:00	葉山町担当職員、ボランティア5名

東京都町田市	文化スポーツ 振興部スポーツ振興課	パラバトミントン国際大会 2017年9月	2017年10月 3日14:00	町田市担当職員、 一般社団法人日本障がい者バドミントン連盟
--------	----------------------	-------------------------	---------------------	----------------------------------

### (3) ヒアリング概要

自治体	山形県村山市
受入れ団体	ブルガリア 新体操チーム
<b>市民参加ボランティアの活動機会</b>	
事前合宿時の ① 選手の練習時間中に常駐しチームのリクエストにと応えるコアメンバー。 ② 公開練習時の運営補助。 ③ 手作り人形制作や農家による無償提供など滞在中の交流行事サポート。	
<b>参加したボランティア人数と属性</b>	
① コアメンバー：5名（ボランティアリーダーを1名選出）30～60代の主婦が中心。普段の市の活動でも顔を見せている、身元がしっかりわかる人に依頼。ボランティアは海外経験も少なく、英語はほぼできない。語学についてはブルガリア語の通訳が常駐。 ② 公開練習時の運営補助：20名。 ③ 手作り人形制作においては手作りで半年かけて50体制作し、お土産として持たせた。 ※ボランティアの募集は公募で行った	
<b>研修について</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 研修は1回（半日）。主に、国事情と事前合宿の日程や任務について。</li> <li>・ 公開公開演技会時は、別途ミーティングを開催。</li> <li>・ 一般市民、スポーツ関係者、競技者向けにアンチドーピング講習会の実施。</li> </ul>	
<b>成功点、エピソードなど</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ コアメンバーをずっと張り付きにした理由としては、市の職員がブルガリアにいった時にずっと付いてくれるスタッフがおおり、とても安心感があったため。その経験から受入の際は付きっきりのスタッフを配置しようと考えていた。</li> <li>・ コアメンバーは、選手帰国後も近所の方を巻き込んでファンクラブを作り、facebookなどでつながっており、広がりを見せている。</li> <li>・ 市からの交流事業の要望にほぼ応えてもらえ、ブルガリアの人達は人見知りせずフレンドリーで、交流事業は人気があった。</li> <li>・ 選手が来るまでは、市でも興味がない人が多かったが、実際に事前合宿が始まると、ボランティアが市民に伝道し非常に盛り上がりを見せ、事前合宿前と比べてブルガリアは浸透したと感じる。</li> <li>・ 村山市は、平成元年から海外だけでなく多くの都市と交流事業をしてきたため、マニュアルがあるわけではないが「おもてなし」という文化と経験値があった。</li> <li>・ ボランティアについては、自発的な活動に任せており、やりたいということにNOとい</li> </ul>	

う姿勢を取らなかったことが、ボランティア活用成功の一つと言える。そこから更に積極的に皆が考えて行動に移していた。

#### 事前学習しておいた方が良かったこと

- ・ ハラルなど食べ物や宗教について。
- ・ その国についての基本情報、言葉、経済水準など。
- ・ 知らないことは、その場でコミュニケーションをとって対処すれば良いと思う。
- ・ 自分が外国に行ったつもりで考えれば良い。

自治体	神奈川県葉山町
受入れ団体	イギリス ヨットチーム
<b>市民参加ボランティアの活動機会</b>	
事前合宿時の	
① キッチン補助	
② 外出支援	
<b>参加したボランティア人数と属性</b>	
コアメンバー：5名（全員女性）	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ オリンピック開催決定前より「語学ボランティア」を募り、現在、100名程度の登録がある。今回の事前合宿でのボランティアについては、単に語学ができて通訳ができるだけではなく意欲があり気が利く人材に依頼。</li> </ul>	
<b>研修について</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事前オリエンテーション</li> </ul>	
<b>成功点、エピソードなど</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「とにかくやってみなくては課題が見えない」ということから始め、今は振り返りも終わり、課題も整理できた。今後は、おもてなしのレベルを上げていきたい。</li> <li>・ ボランティアが何を求められているかを理解する必要がある。ボランティアに参加しているということで、はしゃいでしまう人もいるが、ボランティアの人の意識が統一されていると活動しやすい。責任を持ち仕事をわきまえるべきである。</li> <li>・ 「どこまで話かけてよいのか」という、空気や距離感を図ることが難しい。友達になろうという気持ちで接した。困りごとはないかを気にかけて、選手からの要望も聞きながら、相手からも話しかけやすい雰囲気を作ることが大事であった。</li> <li>・ 相手の食べ方を認め否定することはしないが、日本文化を知ってもらったので、「私たちはこう食べるよ」と押しつけではない程度で伝えた。</li> <li>・ 日本のルールをどこまで伝えるべきかは苦慮するが、言い方次第である。</li> <li>・ 外国人に抵抗のある人もいるのが事実。「守り体制」に入る日本人が多い。より周囲の人に知ってもらい、情報をシェアし、手をつなぎ合っていくことで、歓迎ムードを高める必要がある。</li> <li>・ 人と人との関係なので、おもてなしの気持ちのサジ加減が難しい。</li> <li>・ 町を歩いていても、誰も声を掛けてくれないというのも淋しく、ホストタウン全体が</li> </ul>	

広く大きく変わることが求められる。町全体のグローバル化は難しいが、町の目標としての取組としては、「グッドモーニング」など挨拶から始め、心のバリアを取り払うことにある。

#### 事前学習しておいた方が良かったこと

- ・ 日本人のお辞儀や神社について、付近のことなど、一般的な内容や習慣。
- ・ 外国人が利用するのに有利な電車の切符の種類や買い方。
- ・ 距離感、尊重、リスペクト、勘違い、気付かないなどハートの部分が重要。

自治体	東京都町田市
受入れ団体	パラバトミントン国際大会
<b>市民参加ボランティアの活動機会</b>	
<p>パラバトミントン国際大会時の</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 観戦者等の誘導など動線管理。</li> <li>② 選手が利用するレストラン及び町田市 PR ブース、駅前の案内での語学ボランティア。</li> <li>③ プレイヤーズセクレタリー（選手対応）、大会補助、マニュアル作成（ボランティアへの伝達含む。）</li> </ol>	
<b>参加したボランティア人数と属性</b>	
<p>パラバトミントン国際大会においては、国体ボランティアとして2つの団体が活動。</p> <p>①まちだサポーターズ</p> <p>今回の大会では、5日間で述べ80名が活動。主に動線管理を担当。</p> <p>「まちだサポーターズ」とは、2013年東京国体に向けて2012年から募集し1,300名以上の登録があった。国体後、一旦解散をしたが、大きな反響があり、2020年に東京での開催が決定し再登録となり、ヒアリング時は604名の登録（中学生以上）。</p> <p>定期的に活動があり、四半期毎にボランティアを要するイベントを市役所の各部署に確認してリスト化。ボランティアにそのイベント一覧アンケートを送り、自分にあった活動を選んで行ってもらっている。</p> <p>市の職員または、ボランティアリーダーが中心となり活動を行っている。</p> <p>コアメンバーは、30名程度。65歳前後が多いが、子どもから手が少し離れた主婦、小学生のころから参加している大学生など、皆、生きがいを感じて活動している。</p> <p>ボランティアだけで運動会も開催するなど、まさに国体後の「レガシー」になった。</p> <p>今回の大会では、市職員が出向いて取り纏めたため、ボランティアにリーダーを立てなかったが、FC町田ゼルビアの活動などではリーダーを立てて、ボランティア主導で行っている。</p> <p>②一般財団法人国際交流センター</p> <p>英語、中国語、韓国語、フランス語、スペイン語の5か国にて通訳ボランティアを行った。</p> <p>特に食事まわりはストレスが発生しやすいため、通訳が手厚く対応し選手とのコミュニケーションを図い、午前と午後の2回、各語学2名ずつ1日に延べ10名が活動。</p>	

<p>その他、町田市 PR ブース、駅前の案内などで、通訳他、町田市文化財団に依頼して行った「日本体験ルーム」での通訳補助。</p> <p>その他、日本障がい者バドミントン連盟にて連盟関係者が所属する大学の学生やボランティアセンターからもボランティアを募集。</p> <p>③ (一社) 日本障がい者バドミントン連盟募集のボランティア：全体で 52 名、一日平均 30 名が活動。</p> <p>内容は</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. プレイヤーズセクレタリー：選手に直接係る業務。</li> <li>2. 大会運営補助：物品運搬など選手に直接係らない大会補助。</li> <li>3. マニュアル作成：ボランティアへの業務伝達を行う。</li> </ol> <p>ボランティア内で統括リーダーを作り、状況を把握しながら臨機応変に対応できるよう、指示系統をしっかりと確立することが今後の課題。</p>
<p><b>研修について</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「町田サポーターズ」に関しては、職員が指揮する場合、特に事前研修は行っていない。大会とは別に、コアメンバーに対してはモチベーション向上のため、年 3 回の勉強会などを実施。</li> <li>・ 連盟募集の学生スタッフは、ボランティア未経験者もいたため事前研修・打合せは数を重ねた。</li> </ul>
<p><b>成功点、エピソードなど</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 大会がどう成功するか、理念的なところから研修をしなければ実現には至らないと考える。業務を「言われたことだけ」をやるスタッフと、大会として「どうしたら円滑に行くか、選手がパフォーマンスを発揮できるか」を常に考えられる積極的なスタッフとは、動き方が明確に分かれる。</li> <li>・ 必ずしもボランティアの活躍は語学とは連動しない。コミュニケーションで語学を超えることができ、バリアを無くせる力を持った人の方がボランティアとして活躍できる。モチベーションを高めながら、自ら隔てなく接することを主眼に置く E ラーニング制作の構想と一致している。</li> <li>・ ボランティアスタッフも、選手に関わっていくことでモチベーションが上がり、経験が積み重なり成長する。(もっと関わりたいという気持ちが育つ)</li> </ul>
<p><b>事前学習しておいた方が良いと感じたこと</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ マニュアルに載っていない部分「人の力」が大切であり、ボランティアの「継続性」「経験値」が重要。経験値がレガシーになる。</li> <li>・ 事前学習も大事だが、事後交流も大切である。</li> </ul>

#### (4) ホストタウンヒアリングから得られた示唆

3 箇所のホストタウンでのヒアリングより、ボランティア活動に関し得られた示唆は下記の通り。

- ・ 選手の要望にすぐに応えられるようボランティアから意識が高いコアメンバーを選出し、活動中ほぼ張り付きで配置したことが 3 箇所の共通点であり、受入れ成功の要因と言える。
- ・ コアメンバーは、自分たちでどのような動きをすれば選手が最高のパフォーマンスを発揮できるか自分たちで考えられ、自発的な行動ができる人がアサインされており、運営側も信頼を置き、ある程度の裁量や責任を与えたことで、コアメンバーは期待以上の仕事ができたと伺えた。
- ・ 他方、駐車場整理など選手から遠いボランティアに配属された人からは、もっと選手に近い仕事がしたい、という声もあり、継続的に多くの人に参画してもらうにはボランティアと仕事のマッチングが重要になってくる。
- ・ ボランティアは、語学ができなくても、コミュニケーション力を活用し言葉のバリアを乗り越えており、コミュニケーション能力の高い人ほど活躍していると言える。与えられた仕事だけでなく、常に気遣いを見せられるボランティアは運営側だけでなく選手からの信頼も得ている。
- ・ ボランティア初心者は、どのように動いてよいか、どこまでが自分の役割か判断がつかないことがあり、事前研修等による意識醸成やボランティア間での指示系統の確立が必要である。
- ・ ボランティア活動が成功した人は、意欲が高く、次のイベントにも積極的に参加にしたい意向が感じられる。モチベーションを維持するためには、更なる活動の場を提供する必要がある。
- ・ ホストタウンであることで受入国を身近に感じられ、村山市においては、ボランティアが地元の人巻き込んでファンクラブを作るといった市民活動が活発になり、グローバル化が進んでいる。
- ・ 町田市においては、2013 年東京国体時に募集したボランティアが一旦解散したものの、2020 年東京大会に向けて再び登録となり定期的な活動を行っている。イベントを市役所の各部署に確認してリスト化し、ボランティアが自分にあった活動を選ぶというシステムができている。リタイア後や子供から手が離れた主婦、学生など多彩な層が参画し、1,300 名超の登録者数である。また、モチベーション向上のための勉強会等も実施されており、組織面・運営面においても国体後のレガシーとなった好事例である。

### 2-3 産学連携による好事例～日本橋アンバサダープロジェクト～

日本橋地域に所在する企業群からなる「日本橋地域ルネッサンス 100 年計画委員会」が進める「日本橋アンバサダープロジェクト」に伴走し、同プロジェクトから、①産学連携によるプロジェクトの展開、②学生等のボランティア人材に対する日本橋文化及び日本橋の魅力発信に係る研修の実施、③日本橋で開催されるイベントを通じた実践からの示唆を調査した。

## (1) 調査期間

活動	日時	活動内容
事務局会議	2017年5月17日(水)	日本橋プロジェクト骨子について。
事務局会議	2017年6月13日(火)	Edo Fes などイベントについて。
事務局会議	2017年7月4日(火)	ボランティアの募集について。
事務局会議	2017年7月26日(水)	ボランティア育成の具体について。
江戸まちゼミ	2017年9月9日(土)	日本橋アンバサダーの候補である学生等を対象として、日本橋文化の理解を深めるための講習会および交流会を開催。参加者は大学生と地域の就労者。前半は日本橋の歴史・文化等についての座学。後半は、実際に町を歩きながら英語での説明の仕方などを学んだ。
江戸まち塾	2017年9月13日(水)、 9月26日(火)、10月18日(水)	日本橋のより広くて深い知識を得てもらうため、江戸の歴史から心意気まで、第一人者を講師に招いてあらゆる視点から伝えるイベント(任意)。
日本橋アンバサダーフォローアップゼミ	2017年10月12日(木)	日本橋アンバサダーフォローアップゼミ。
Edo Fes ワークショップ(本番イベント)	2017年10月21日(土)～22日(日)	日本橋の魅力国内外の多くの人々に知ってもらおうきっかけづくりとして、2016年より「Edo Fes/江戸芸術文化祭」を行なっている。同地域で昔から行なわれている催事や、地域の伝統工芸等を体験できるワークショップなどで、日本橋アンバサダーが外国人のサポートを行った。
日本橋アンバサダーフォローアップ&日本橋周遊ツアー	2017年11月18日(土)	日本橋にゆかりのある地を巡るバスツアーを開催。バスツアー後、今後につなげていくためアンバサダーよりヒアリング

## (2) 「日本橋アンバサダー」プロジェクト概要

- ・ 訪日外国人や障害者などの日本橋観光を支援するボランティアを育成する「日本橋アンバサダー育成プロジェクト」の一環で、訪日外国人向けに江戸文化を紹介する体験型イベント「Edo Fes」で活動するボランティアを試験的に育成。日本橋文化を理解しその魅力を発信していくことを目的に、学生や日本橋地域の就労者を対象として日本橋地域ルネッサンス100年計画委員会が実施。
- ・ 一定の学びを得た「日本橋アンバサダー」は、日本橋で開催される様々なイベント等において外国人や障害者などとのコミュニケーションをサポートするボランティアと

して、今後も活動の機会を提供し活躍してもらおう計画。

- ・ ボランティアの主な構成は大学生、語学専門学校の学生、地域の就労者など。産・学連携のプロジェクトであり、内閣官房文化プログラム「beyond2020」認証事業ともなった。

### (3)「日本橋アンバサダー（ボランティア）」について

大学生ボランティアの募集にあたっては、大学内のボランティア支援窓口を通して打診しボランティアを募った。

大学によっては、ボランティア支援窓口を持ち、情報の提供や支援活動をおこなっており、ここを入り口とす学生ボランティアの確保については、このような組織を足掛かりとすることができる。

#### (ア)要求されたスキルレベル

- ・ ボランティアの業務は英語通訳の比重が高く、専門用語や逐次通訳などスキルが要求されるプログラムもあった。
- ・ 参加者は海外からの留学生が多く学生ボランティアと同年代ということもあり、メールの交換など、学生間の交流もできている一幕があり、流暢に会話をしていた。

#### (イ)配布物等について

- ・ アンバサダーにはTシャツ（写真1）、beyond2020のバッジが配布され、イベント終了時には「日本橋アンバサダー育成プログラム修了証」（写真2）が交付された。



写真1



写真2

### (4) 主な活動の記録

#### (ア)フォローアップ研修

Edo Fes 本番に向け、当日のイベントである「日本橋ガイドツアー」を中心に英語での説明や各体験のレクチャー、当日の注意事項など下記の通り研修を行った。

第1回目 2017年7月9日（土） 参加者：9名

第2回目 2017年10月12日（木） 参加者：9名

英語の講師：Education First（語学学校）よりボランティア対応。



写真3 フォローアップ研修の様子

#### (イ)Edo Fes

日本橋の歴史を知ることのできる「日本橋まち歩きツアー」と「日本橋まちトーク」、日本橋の伝統文化を体験できる「日本橋体験ワークショップ」を催し、何れのプログラムも「日本橋アンバサダー」が英語で解説を行う。

<告知>

- ・ イベントの参加者募集に関しては、インバウンドセンターや観光案内所などの関係機関、及び大学の留学生等を対象にしたチラシや各種ホームページで告知。

<参加者>

- ・ 当日の参加者は語学学校の学生や留学生など。

<参加料金>

- ・ 無料

<プログラム>

1. 日本橋まち歩きツアー（日本橋の歴史と文化を知るツアー）

日時：2017年10月21日（土）10:30～12:30

参加人数：雨天中止

2. 団扇絵付け（伊場仙）

日時：2017年10月21日（土）14:00～15:30

参加人数：6名（アジア系4名、ヨーロッパ系2名）

3. 紙漉き（小津和紙）

日時：2017年10月21日（土）16:00～17:00

参加人数：8名（アジア系4名、ヨーロッパ系3名、北米系1名）

4. 日本橋街トーク(NICA)

日時：2017年10月21日（土）18:00～20:00

参加人数：4名（アジア系4名）

5. 江戸切子（華硝）

日時：2017年10月22日（日）15:00～16:30

参加人数：4名（ヨーロッパ系3名、北米系1名）

6. 現代江戸料理（おとな食堂）

日時：2017年10月22日（日）17:00～19:00

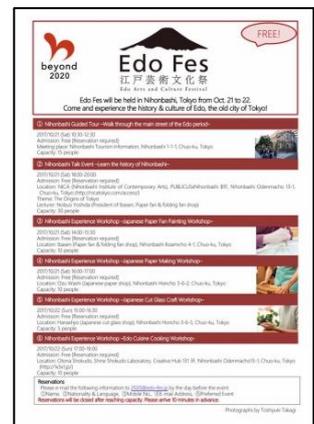
参加人数：8名（アジア系1名、ヨーロッパ系5名、北米系2名）

7. 日本橋アンバサダーフォローアップ&日本橋周遊ツアー

（1の日本橋まち歩きツアーが雨天中止となったため、フォローのツアーを催行）

日時：2017年11月18日（土）12:30～14:30 6月の理事会の日時はお決まりになりましたでしょうか。

参加者数：8名（アジア系3名、ヨーロッパ系3名、北米系2名）



資料1 Edo Fesの英語ちらし



写真4 ボランティアと外国人の交流



写真5 「食」についてディスカッション



写真6 主催者側とボランティアで振り返り

(5) 日本橋アンバサダープロジェクトから示唆

- ・ 主催者側もボランティアであり、予算の見通しが立たなかったり、各担当者が本業の隙間で作業をしたりという様々な制約もあり、アンバサダーを十分に育成できなかった

た可能性がある。

- ・ 「外国人旅行者との交流は非常に楽しかったが、ワークショップの説明など逐次通訳をしなければいけない場面が多く、日本語でも意味がわからないことがあり、もっと準備期間が欲しかった。」という意見があり、事前にワークショップの内容をアンバサダーに体験してもらい、英語の表現方法や当日の動きなどについて共有するなど知識を伝達しておけば、よりアンバサダーが活躍できるであろう。
- ・ アンバサダーとなった学生の意識は大変高く、ボランティアの役割をしっかりと理解していた。メンバーを作り、知識や経験を新しいアンバサダーに伝達しアンバサダーの中で自走できるシステム作りは可能と考えられる。
- ・ 今後、Edo Fesのようなイベントだけでなく、ボランティアと海外からニーズのある旅行者に日本橋を案内するといった案もあるが、マッチングに関しては、「実際に会って確かめてからお手伝いしたいので交流サロン等は良いが、事前に相手の確認がとれないwebでのマッチングは避けたい」とボランティアから声が上がった。
- ・ 「ボランティアなので報酬は求めないが弁当等の用意や、交通費であれば一律で支払うといった配慮があると尚、モチベーションがあがる。お茶を用意してもらっただけでも嬉しい。」といった意見があり、継続的な学生ボランティアの活用を考えるうえで、配慮すべき一つの示唆としてとらえることができる。

#### 2-4 地域における市民や学生等の参加を促す活動機会創出・地域活性化に資する好事例調査からの示唆

##### ① ボランティアについて

- ・ ホストタウンにおいてはコアメンバーを置き、コアメンバーにある程度の裁量や責任を与えることで、コアメンバーも役割を理解し、自身で考え判断することで期待以上の仕事をしている。
- ・ ボランティア初心者は、どのように動いてよいか、どこまでが自分の役割か判断がつかないことがあり、事前学習等の必要性を訴えていた。ボランティアへの研修や教育が十分にできていない場合は、運営側からコーディネーターやチューターを配置し仕事の指示や手助けをするなどボランティアをフォローアップしていく必要がある。

##### ② ボランティアのマッチング

- ・ ボランティアの役割は様々であり、意欲はあっても条件が合致しないと参加や継続につながらないことが予想される。またボランティアに参加する側とボランティアを受け入れる側でのミスマッチを防ぐため、ボランティアのスキルも含めデータベース化したものを活用し双方の条件にあった活動ができる仕組みが必要。
- ・ 大学によっては、ボランティア支援窓口があり、様々なジャンルにおいて学生ボランティアと地域団体、学外の団体とのネットワーク形成を図っているため、そこからアプローチしていくと良いであろう。

##### ③ 活動の場の提供

- ・ ボランティアは活動を通して、様々な事例を学び、その知識を他のボランティアに伝えスパイラルアップが図られている。ボランティアがインフルエンサーとなり活躍は

地域に拡散し、地域との人的・経済的・文化的な相互交流が図られており、この広がりを大きくするためには継続的なボランティア活動の場の提供が必要である。

- ・ ボランティアへのニーズや分野も多様化しており、多様なスキルを持ったボランティアを募集・確保していく必要がある。依頼する側、ボランティア活動をしたい側がうまくつながっていくには、活動の場の創出と活動に関する情報発信が必須である。その際は、大学のボランティア支援室のようなコーディネート機能をもつ組織を中継すると、より円滑なマッチングが可能になる。また、ボランティア情報をデータベース化することで、次の活動により親和性が高いボランティアに声をかけることができたり、コアメンバーの選出基準の指標としたりすることも可能である。
- ・ 基本的にボランティアは「自発性」が重要視されるものの、運営側もボランティアに対し、活動の場を提供するだけの任せっぱなしや、配慮を欠いた対応、無関心では、ボランティアの意欲は喪失されていく。活動終了時にはボランティアに達成感を味わってもらい、やりがいを感じてもらえるような運営と場を提供することが継続の条件として必須となるため、活動ごとに振り返りをし次の活動に向けてブラッシュアップしていくとよいであろう。

### 3. 取組を担う人材育成に必要な研修の内容・効果的な実施方法

#### 3-1 研修内容の検討と教材の作成方針

大会の運営や地方における海外からの来訪者の受入など各種ボランティア活動への機運醸成を図り国際交流への参加意欲を喚起する観点から、また、障害・高齢者等多様な心身の特徴を持つ者への理解と相互コミュニケーションを図る「心のバリアフリー」推進の観点から、ファースト・ステップとして身につけておくべき心構えやポイントを学べる教材（アニメーション動画）の検討と作成を行った。検討にあたっては「検討委員会」を設置した。

##### (1) 検討委員会の運営

検討委員会は、有識者、各種団体、企業関係者で構成し2回開催。

この他、構成員が2つのワーキングチームに分かれて、詳細の検討を実施した。

- ・ 心のバリアフリー・ワーキングチーム メンバー 合計18名 7回
- ・ 異文化理解ワーキングチーム 合計9名 3回

委員名簿	
心のバリアフリー・ワーキングチーム	
慶應義塾大学 経済学部 教授	中野 泰志 (座長)
筑波大学 人間系 障害科学域 知的・発達・行動障害学分野 教授	柘植 雅義
東京大学教育学研究科 准教授	星加 良司
一般財団法人 全日本ろうあ連盟 理事 情報・コミュニケーション委員会委員長	小椋 武夫
一般社団法人 日本発達障害ネットワーク 事務局長	橋口 亜希子
一般社団法人 日本パラリンピアンズ協会	田口 亜希
NPO 法人 日本補助犬情報センター アドバイザー	松本 江理
公益社団法人 全国精神保健福祉会連合会 事務局長	小幡 恭弘
社会福祉法人 日本身体障害者団体連合会 常務理事兼事務局長	飯塚 善明
社会福祉法人 日本盲人会連合 情報部長	三宅 隆
全国重症心身障害児(者)を守る会 事務局長	長井 浩康
全国手をつなぐ育成会連合会 副会長	小出 隆司
特定非営利活動法人 DPI 日本会議 バリアフリー部会	山寄 涼子

公益財団法人 日本補助犬協会 代表理事	朴 善子
オリンピック・パラリンピック等経済界協議会 (全日本空輸株式会社オペレーションサポートセンター)	堯天 麻衣子
オリンピック・パラリンピック等経済界協議会 (トヨタ自動車株式会社 オリンピック・パラリンピック部 課長)	名畑 徹
オリンピック・パラリンピック等経済界協議会 (東日本旅客鉄道株式会社 鉄道事業本部 サービス品質改革部次長)	渡辺 雅博
公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団 バリアフリー推進部 企画調査課 担当課長	竹島 恵子
異文化理解ワーキングチーム	
松本大学 名誉教授	佐藤 博康
帝京大学 経済学部観光経営学科 准教授	金 振晩
駐日外国政府観光局協議会 会長	エドワード・トゥリップ コヴィッチ・片山
一般社団法人 日本海外ツアーオペレーター協会 副会長	ゲライント・ホルト
一般社団法人 日本旅行業協会国内・訪日旅行推進部 部長	中尾 謙吉
東京 SGG クラブ 会長	石関 文昭
株式会社イーオン 代表取締役社長	三宅 義和
東京地下鉄株式会社 鉄道統括部オリンピック・パラリンピック調整担当課長	岩本 大史
日本航空株式会社 コミュニケーション本部東京 2020 オリンピック・パラリンピック推進部統括マネジャー	阿川 淳之

## (2) 教材の作成方針

教材の作成方針は、以下の通り。

- ・ 主に中学生以上を対象に、外国人や障害者等、異なる条件を持つ多様な人々とコミュニケーションをとる際に必要な知識や心の持ち方を分かりやすく学ぶことができる内容とした。
- ・ コンテンツは、メッセージ編と本編の2つに大別され、メッセージ編は、目指す社会のイメージの共有や心のバリアフリーの意義、異文化・障害理解のポイント等、伝えたい内容をまとめ、一人一人に次の行動を促すものとした。
- ・ 障害関係のコンテンツは、『『バリア』とは何だろう?』というタイトルの下、6つのモジュールで構成され、異文化関係のコンテンツは、「異文化交流をしてみよう!」というタイトルの下、7つのモジュールで構成。
- ・ 動画の時間については、視聴者が飽きずにすべてのコンテンツを視聴できる長さを重

視し、伝えるべきメッセージを端的に表現できるよう取り上げるシーンやポイントの示し方等、映像表現の手法やセリフも工夫しながら作成することとした。

※ 各コンテンツの動画の長さ

メッセージ編 10' 26、

障害関係のコンテンツ 12' 08、

異文化関係のコンテンツ 21' 55

・ コンテンツは、障害のある方の視聴に配慮し、

- テロップの漢字にルビをふる
- 副音声や字幕の表示を選択できる
- 色彩をカラーユニバーサルデザインとするといった対応を行った。

### 【各コンテンツの構成】

メッセージ編		障害関係のコンテンツ		
時間	10' 26		タイトル	時間
「心のバリアフリー」 について学ぼう ～メッセージ編～	1' 37 1' 44	①	声かけが必要なのはどんなとき？	2' 10
		②	困っていることに気づいたら①～適切な距離を保って相手の求めに沿った手助けをしましょう～	
		③	困っていることに気づいたら②～見た目で判断せず要望を聞いてみよう～	
		④	コミュニケーションのとり方がわからないときは？	2' 05
		⑤	見慣れない状況に出会ったら	1' 28
		⑥	「障害」とは何だろう？	3' 04
異文化交流をしてみよう！		異文化関係のコンテンツ		
時間	10' 26		タイトル	時間
異文化交流をしてみよう！	10' 26	①	イントロ	3' 27
		②	エピソード1 日本人の習慣、私たちの町を紹介しよう	2' 55
		③	エピソード2 食事場面で	3' 06
		④	エピソード3 日本の文化、生活体験	3' 13
		⑤	エピソード4 買い物	3' 13
		⑥	エピソード5 リスク管理	3' 24
		⑦	エンディング	2' 37

### 3-2 検討委員会および各ワーキングチームでの検討経緯

#### (1) 検討委員会および各ワーキングの開催日時

検討委員会およびワーキングの開催日時は下記の通り。

検討会・ワーキング	日時・場所	議題
第1回 検討委員会	2017年7月6日(木) 16:00～18:00 共用443会議室	(1) 本調査検討委員会の趣旨について (2) 概要版について (3) 今後のスケジュール

第2回 検討委員会	2017年3月20日(木) 10:00～11:00 共用123会議室	(1)各ワーキングの検討概要について (2)コンテンツの試行結果について (3)今後の展開について
第1回 心のバリアフリー・ワーキング	2017年7月20日(木) 11:00～13:00 共用108会議室	(1)概要版について (2)個別シーン構成案について
第2回 心のバリアフリー・ワーキング	2017年8月7日(月) 10:00～12:00 共用408会議室	(1)概要版について (2)個別シーン構成案について
第3回 心のバリアフリー・ワーキング	2017年8月31日(木) 10:00～12:30 共用108会議室	(1)事業立てつけ変更について (2)概要版について (3)個別シーン構成案について
第4回 心のバリアフリー・ワーキング	2017年9月28日(木) 10:00～12:30 共用1203会議室	(1)Eラーニングの作成について (2)個別シーン構成案について (3)概要版シナリオ案について
第5回 心のバリアフリー・ワーキング	2017年11月1日(水) 10:00～12:10 共用220会議室	(1)映像案について (2)個別シーン構成案について (3)概要版シナリオ案について
第6回 心のバリアフリー・ワーキング	2018年1月26日(金) 10:00～12:10 共用108会議室	(1)概要版動画について (2)個別コンテンツ動画について (3)今後の進め方について
第7回 心のバリアフリー・ワーキング	2018年3月2日(金) 10:00～12:10 共用108会議室	(1)個別コンテンツ動画について (2)概要版動画について (3)今後の進め方について
第1回 異文化理解・ワーキング	2017年8月24日(木) 10:00～12:00 共用1202会議室	(1)異文化理解の概要版について (2)異文化理解個別コンテンツ構成案について
第2回 異文化理解・ワーキング	2017年10月4日(水) 14:00～16:00 共用123会議室	(1)個別コンテンツ動画について (2)概要版動画について (3)今後の進め方について
第3回 異文化理解・ワーキング	2017年11月15日(水) 14:00～16:00 共用123会議室	(1)個別コンテンツ動画について (2)概要版動画について (3)今後の進め方について

## (2) 検討会及び各ワーキングでの検討内容

検討会及び各ワーキングで検討された内容・論点は下記の通り。

第1回 検討委員会	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020年を機に、誰もが当たり前のように、異文化、障害等に対する理解を深め、自分とは異なる条件を持つ多様な人々とのコミュニケーションを実践する社会を実現するため、個々人のマインドセットを促すツールとしてEラーニングを作成することが目的。</li> <li>視聴修了者には、日常生活や職場、ボランティア活動等の場面で、外国人観光客や障害者等とのコミュニケーションを積極的にとる活動に参画することを期待。</li> <li>視聴者には、メイン像として挙げている者のほか、既に一定の理解を持ち実践している者、障害当事者、外国人等も含まれるものと考えている。異文化・障害理解の初心者で、2020年に向け何</li> </ul>
-----------	--

<p>か新しい取組に関わってみたいという期待を持っている人々（中学生以上）をメインの視聴者イメージとする。</p>
<p><b>第2回 検討委員会</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>教材については、視聴をきっかけに各団体・企業で提供している研修会・体験会といった更なる活動の場につなげていくよう、国、自治体、学校、企業、団体、地域関係者が連携して関連する取組を展開していこうとの認識を共有。</li> <li>2020年の大会開催を契機に、参加国・地域との人的・経済的・文化的な相互交流を図る地方公共団体を「ホストタウン」として全国各地に広げるため、動画を利用して、広く国民を巻き込んだ「心のバリアフリー」を進める取組の普及・展開をしていく。</li> </ul>
<p><b>第1回 心のバリアフリー・ワーキング</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画」に定められた「心のバリアフリー」の考え方を踏まえ、「汎用性のある研修プログラム」と同様、 <ul style="list-style-type: none"> <li>①「障害はどこにあるのか？」を理解する（「障害の社会モデル」の理解）</li> <li>②社会にある「バリア」によって人々に生じている困りごとや痛みに気づく</li> <li>③共生社会をつくるために、具体的な行動を起こす</li> </ul> の3つの視点を理解いただくEラーニングのコンテンツとすることを狙いとする。</li> <li>導入コンテンツで示すコミュニケーションのポイントを、その後の個別コンテンツで更に掘り下げて取り上げ、多様な特性（障害種別・性別等）ができるだけ幅広く含まれるように工夫。</li> <li>障害理解については「汎用性のある研修プログラム」のキーコンセプトを伝えるべきメッセージと位置付け、広く中学生以上の一般国民を対象とし、内容をかみ砕き、よりわかりやすいものとする。</li> <li>本編は「本パートのポイント」、「シーン」、「解説」、「展開」の順で構成。今後の作業はワーキングチームでの議論に加え、詳細な部分については当事者団体にヒアリングし進めていく。</li> </ul>
<p><b>第2回 心のバリアフリー・ワーキング</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>この動画を入口とし、一般国民であれば行動計画に取り込まれている様々な主体、学校・地域・企業の取組につなげ、企業であれば「汎用性あるプログラム」につなげていく等の位置づけにする。</li> <li>導入コンテンツについては、1964年の東京大会後、障害者に対する取組は進んだが現状でもまだ課題が残り、2020年を契機に残る課題を克服し、共生社会を築いていこうという流れとする。</li> <li>言葉の違和感について議論。「少数派」という言葉に対しては多数決の原理と勘違いされてしまう恐れもあり何らかの言葉で表現した方がよい。しかし「特定の人達」ではぼやけて、「マイノリティ」という言葉ではハードルがあるかもしれない。解説を加える等で伝えたいことを表現していく。</li> <li>導入コンテンツの「相手の意思を尊重する」という内容に関しては、現状、障害関連の事例だが異文化のテーマにもかなり親和的なメッセージであり事例を異文化理解に委ねたい。</li> </ul>
<p><b>第3回 心のバリアフリー・ワーキング</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>動画の時間について議論。映像表現の手法やセリフとなるシナリオの長さによっても変わるが、ポイントを外さず視聴者が飽きないコンテンツの長さとし、具体的なシナリオができた時点で再検討する。</li> <li>動画についてアニメーションテイストにするか実写にするかについて議論。変更できる点を考慮するとアニメが良いが、表情が大事なので実写が良いという意見に分かれる。次回、アニメーションのサンプルを利用し再議論とする。</li> <li>一般の人が街で障害者と関わるという時にも、自分だけで出来ることばかりではなく、場合によっては事業者適切に繋いだ方がよい。その際に、事業者には義務が課せられているということを知識として知っておくとよいので障害者差別解消法についても盛り込むこととした。</li> </ul>

<p>第4回 心のバリアフリー・ワーキング</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ コンテンツは、外国人や障害者等、異なる条件を持つ多様な人々とコミュニケーションをとる際に必要な知識や心の持ち方を分かりやすく学ぶことができる内容とし導入コンテンツは、目指す社会のイメージの共有や心のバリアフリーの意義、異文化・障害理解のポイント等、伝えたい内容をまとめ、その後、異文化と障害関連の2つのコンテンツにつなげる形とするということを再確認。</li> <li>・ 障害関連のコンテンツについては汎用性のある研修プログラムのPR版としても活用でき、視聴後に集合研修につなげてさらに学びを深められるような内容にする。この目的に照らし、障害のある人の存在に気づき困り事への理解を啓発することを重視し、個別の障害についての理解を促進するコンテンツとはしないこととした。</li> <li>・ 実写に関しては必要性を認めつつも、肖像権提供の同意を取る形で進めると途中の変更が難しく、出演者の権利を守る観点からも、今回はアニメーションだけで表現することとした。</li> </ul>
<p>第5回 心のバリアフリー・ワーキング</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 映像に関してはカラーユニバーサルデザインに配慮する。</li> <li>・ 個別の障害関連コンテンツの共通メッセージは、社会モデルの視点で障害を捉えていくものとする。</li> <li>・ 個々の障害理解ではなくて、社会モデルの考えを獲得するという個々の事例が必要な所に配置し、全体のバランスを考えながら精査していく。</li> <li>・ 汎用性のある研修プログラム等の取組につなげる主旨も踏まえ、導入コンテンツの最後に行動を呼びかけるメッセージで締めくくる。</li> <li>・ 絵コンテを見ながらシーンの具体について議論。障害関連コンテンツについては、全体のシナリオなど基本的な部分についてはワーキングで議論するものの詳細や技術的な点については各関係団体にヒアリングをして進め、動画制作に入る。</li> </ul>
<p>第6回 心のバリアフリー・ワーキング</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 概ね中学生以上の人々が、Eラーニングとして受講するセルフワークの教材との位置づけを主としてきたが、授業や研修等で視聴し、内容についてディスカッションをする教材としても活用すると良い。</li> <li>・ 試行については、試行先の意向を聞いたうえで内容を決定。中学校を含む3か所にて授業形式または集合研修方式で行い、3つの自治体でセルフワーク方式に試行。</li> <li>・ その他、内閣官房主催の「ホストタウンサミット」でもバリアフリーワークショップを実施し、集合研修方式と体験プログラムの組み合わせで試行。</li> <li>・ 動画の手の表現については、5本の指が細かく動けば理想だが、技術的に難しいようであれば何を伝えているかわかるような簡単な動き程度は表現させる。</li> <li>・ コンテンツの冒頭に「この動画はアニメーションのため、細かな描写が正確でないところがあります。」という一文を表示。</li> <li>・ この動画では何を伝えたいかという内容のポイントについては、言語情報で簡潔に示すことによって理解しやすくなることを考え、テロップでタイトルを挿入。</li> </ul>
<p>第7回 心のバリアフリー・ワーキング</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 動画コンテンツの展開については、国、自治体等と連携しながら、企業、障害者団体も一緒に活用の輪を広げていくこと、アニメーション動画の活用を入り口に「汎用性のある研修プログラム」や、各団体・各企業で提供している研修会・体験会といった更なる活動の場につなげていこうとの認識を共有。</li> <li>・ 現在実施中の地域での試行にて、中学生から「わからないカタカナ言葉が多い」との指摘を受け、キーワードとなる「バリア」「バリアフリー」「オストメイト」「トランスジェンダー」といったカタカナ言葉にテロップで意味を補足。それ以外は容易な言葉に言い換える。</li> <li>・ 障害の分類については、「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律」に依</li> </ul>

扱すると「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む）、難病」と発達障害の部分は括弧書きであるが、コンテンツでは個別に取りあげているので、括弧から出して併記する。

- ・ 3つに分かれている動画コンテンツを単独で視聴した場合を想定し、これから何について学ぶかのイントロを付加する他、唐突感をなくするために目次を挿入。
- ・ 本事業はセルフワークの教材としてEラーニング制作がミッションであり、集合研修での使用法までまとめることはしないが、本事業の調査報告書には、2月に実施した試行を整理したシナリオ例について掲載する。今後、皆様に活用いただく中でブラッシュアップする取り組みをしていき、活用方法について情報共有していく。

#### 第1回 異文化理解・ワーキング

- ・ 全国のホストタウンの取組を更に活性化していく方向を踏まえ、まずは、ホストタウンで市民ボランティア、あるいは市民間交流に加わっていただく人々の育成の場面で活用をはじめ、その後に対象を広げて行く形で進める。
- ・ 個別ストーリーの展開の中で、簡単な英語でのやり取りを入れ、初心者が丸暗記することで対応の参考になるようにはするが、語学習得を目的としたコンテンツとはしない。
- ・ 動画の長さについては、できるだけ絞り重要なものは全て入れることを意識し、視聴者が飽きな長さとする。
- ・ 異文化理解においては「異なる習慣や価値観を知る」ということがコミュニケーションの中で最も大切なことであると委員で一致。
- ・ あえて禁止事項を入れるのは逆効果だと考え、ポジティブなシーンで構成していく。
- ・ 今後、ホストタウンにヒアリングに行き、事務局で概要および事例について案を作成し、委員の皆様にお諮りしたうえで絵コンテを作成していく。

#### 第2回 異文化理解・ワーキング

- ・ 外国人との交流に役立つコミュニケーション・ポイント（語学力以外）を扱うコンテンツとし、異文化交流ボランティアの経験から得られた知見の共有を重視する。
- ・ 【シーン】はホストタウンでボランティア活動を行った人からのヒアリングを基に、リアリティのある場面設定でのエピソードを取り上げ、成功事例や良かった点を示す形とする。【解説】はシーンに直結した説明で構成。ヒアリングを基に、解説事項をまとめる。【展開】はシーン又は解説に関連してプラスアルファの情報として知っておくとよいもので構成。【体験談】は実際ボランティアをした方からの好事例などを紹介。
- ・ 活用場面は、ホストタウンのほか、イベントの参加者への事前研修、企業の研修、学校の授業など、ボランティア研修に加えて様々な場面を想定しており、モジュール形式にすることで、パーツを切り出して視聴した上でディスカッションをするような、多義的な使用ができるコンテンツに仕上げていく。
- ・ 長く安定的に利用できるコンテンツ作成を考え、実写で残る課題も考え、動画はアニメーションテイストで表現し、テロップ、ナレーションで補足することで了解。
- ・ ホストタウンを想定しているが、来日者の国、性別、日本への理解度がそれぞれ違うので、「こちら側が対応するとしたらこのような心構えで」という統一のラインで考えて作成する。

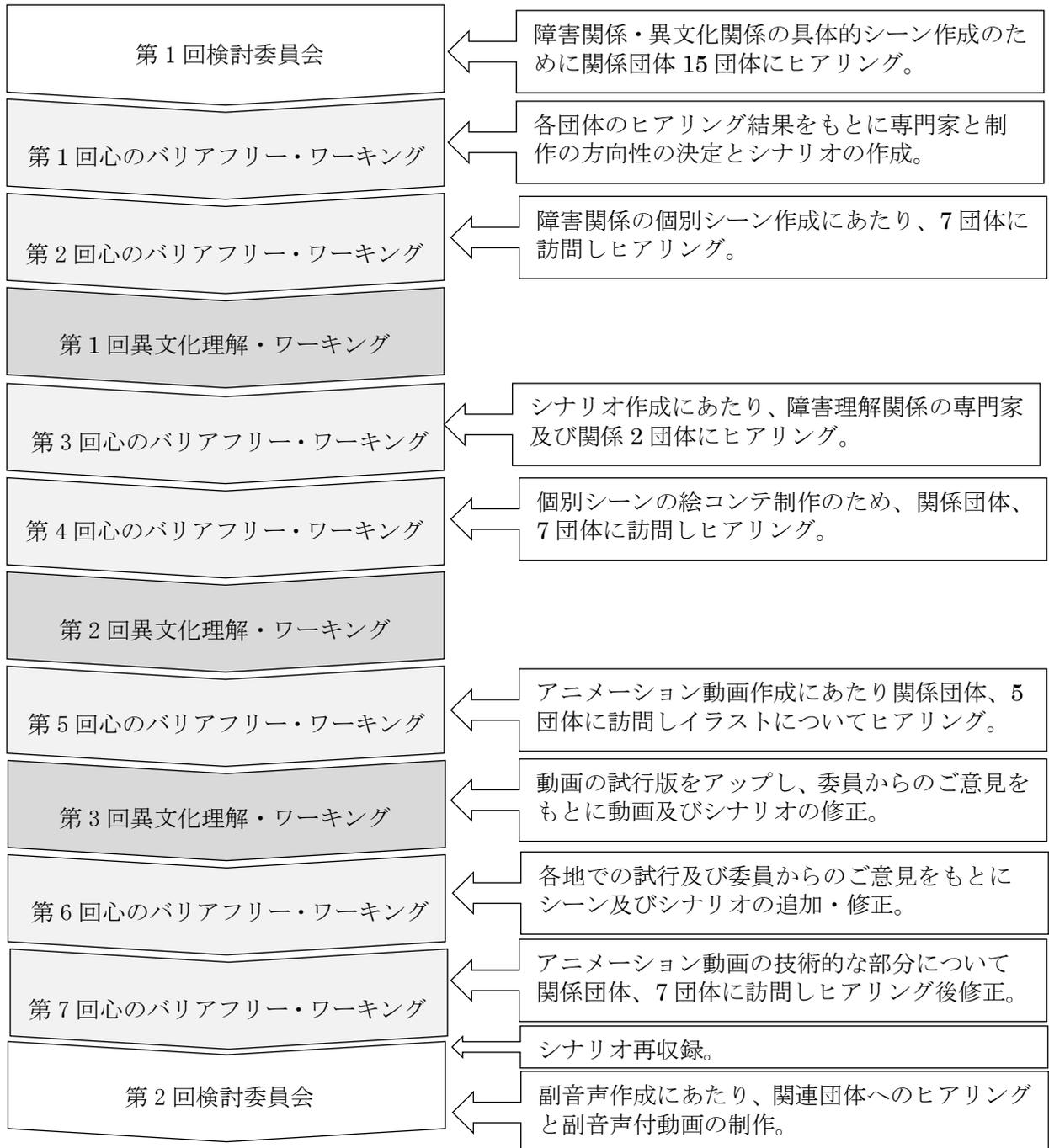
#### 第3回 異文化理解・ワーキング

- ・ セルフワークを中心に考え、途中で動画を一時停止して視聴者に「問いかける」仕掛けを設けることで、考えながら見てもらう流れとする。なお研修実施者のニーズに応じて、集合研修の教材としても活用可。
- ・ 試行については、中学校を含む3か所にて授業形式または集合研修方式で行い、3つのホストタウンである自治体では主にボランティアの方にセルフワーク方式で試行する。
- ・ コンテンツの目的は「ホストタウンのボランティア用向けのHOW TO」でもあり「オリパラを契機に日本を、多様性を受け入れる共生社会とするため」でもある。
- ・ 一部の委員からは習慣・慣習と国の文化的価値観は異なること、今回のようなHOW TO コンテン

ツ、個人の体験のみをベースにするコンテンツは、異文化理解の上で避けるべきステレオタイプ、偏見、認識につながる可能性があるという指摘が上がった。

### (3) 動画作成の過程

動画完成までに、以下の通り各団体へのヒアリング、検討委員会およびワーキング、試行をし、修正を重ねながら作成した。



### 3-3 教材の試行

試行先のニーズに合わせ、①集合方式・授業形式、②セルフワーク形式で動画の試行をおこなった。

### (1) 集合研修・授業形式

自治体及び学校のニーズに応じたコンテンツを視聴したうえでグループディスカッションを行った。

集合研修・授業形式は中学校、自治体、企業、ボランティア関係者、合計 174 名に対して試行。

要望により、グループディスカッションにファシリテーターを配置した形式で行った試行もある。

	学校・団体	対象者	人数	メニュー	時間
中学校	静岡市立蒲原中学校	中学 1 年生	73 名	障害関係中心	50 分
	野田村立野田中学校	中学 2 年生	24 名	異文化関係中心	50 分
自治体職員 ・ 企業	ホストタウンサミット	自治体職員・企業	31 名	概要版と障害疑似体験プログラム	80 分
	熊本県	行政関係者	20 名	概要版と両コンテンツ	150 分
	熊本県	企業関係者	20 名	障害関係中心	150 分
ボランティア 関係者	熊本県	地域のボランティア関係者	20 名	概要版と両コンテンツ	150 分
	日本橋	ボランティア関係者	17 名	異文化関係中心	60 分

#### 【集合研修・授業形式での試行例】

集合研修および授業形式での試行例は下記の通り。

中学校においては、授業の 1 コマが 50 分と定められているため、学校のニーズに応じて、障害関係か異文化関係のどちらかが中心となるが、概要版については全ての試行において視聴した。

#### 静岡市立蒲原中学校での試行例

【プログラム】 障害関係メイン

【時間】 50分

時間	内容	進行
00:00	イントロダクション	挨拶、自己紹介、授業趣旨など簡潔に説明。 (アンケートは事前に依頼)
00:03	概要版視聴 (12分)	概要版を全て視聴。

00:15	グループディスカッション① 「シーン4 (コミュニケーションのとり方がわからないときは?)」 (動画2分+ディスカッション13分)	聴覚障害がある方とのコミュニケーションの仕方について自分で考えをまとめた後、グループでコミュニケーション方法についてディスカッション。 その後、グループごとに発表。
00:33	グループディスカッション② 「シーン6 (「障害」とは何だろう)」 (動画3分+ディスカッション13分)	途中で動画を止めて、映像の中にあるバリアについて気づいたことを自分で考えた後、グループで何がバリアになっているかをディスカッション。 その後、グループごとに発表。
00:50	終了	事後アンケートは別途依頼。

#### 野田村立野田中学校での試行例

【プログラム】異文化関係メイン

【時間】50分

時間	内容	進行
00:00	イントロダクション	挨拶、自己紹介、授業趣旨など簡潔に説明。
00:03	概要版視聴 (12分)	概要版を全て視聴。
00:15	動画視聴① 「エピソード1 (私たちの町を紹介しよう)」 (動画3分+問いかけ10分)	途中の問いかけのシーンで動画を止め、初めて会った外国の人との挨拶のポイントについて生徒に問いかける。 手が挙がりにくい場合は、海外経験者に体験談を聞き、そこから話をさらに引き出す。
00:28	動画視聴② 「エピソード2 (食事場面)」 (動画3分+問いかけ10分)	途中の問いかけのシーンで動画を止め、習慣が違う外国の人と一緒に食事する際のポイントについて生徒に問いかける。 手が挙がりにくい場合は、海外経験者に体験談を聞き、そこから話をさらに引き出す。
00:41	動画視聴③ 「エンディング」 (動画 3分)	全シーンを視聴。
00:44	アンケート	アンケート記入、回収。
00:50	終了	

### 熊本県行政関係者向けの試行例

【プログラム】 概要版、障害関係、異文化関係

【時間】 150分 （休憩10分含む）

時間	内容	進行
00:00	イントロダクション	事前アンケート記入。 挨拶、自己紹介、授業趣旨など簡潔に説明。
00:03	アイスブレイク	グループごとに自己紹介。
00:06	グループディスカッション① 「概要版」 (動画視聴12分+ディスカッション13分)	概要版を全て視聴後、動画を見て気づいたことや印象に残ったことについて、自分の考えをまとめた後、グループで気づきについてディスカッション。
00:21	グループディスカッション② 「シーン1 (声かけが必要なきはどんな時?)」 (動画2分+ディスカッション5分)	シーン1を視聴後、どのような時に、どのような方に対して声をかけたらよいか、具体的なシチュエーションをグループでディスカッション。
00:28	グループディスカッション③ 「シーン2、3 (困っていることに気づいたら その①とその②)」 (動画4分+ディスカッション10分)	シーン2,3を視聴後「街中で手助けしてほしいと思うこと」「一方的な決めつけや先入観をもって対応してしまった例」を自身の経験や、周りで見聞きしたこと、考えられることを挙げてそれぞれグループでディスカッション。
00:42	動画視聴と実技 「シーン4 (コミュニケーションのとり方がわからないときは)」 (動画2分+手話実技5分)	シーン4を視聴した後、聴覚障害がある人に声をかける際の手話※の実技。 ※「大丈夫ですか?何かお手伝いしましょうか?」
00:49	グループディスカッション④ 「シーン5 (見慣れない状況に出会ったら)」 (動画2分+ディスカッション5分)	シーン5を視聴後、見慣れない状況に出会ったのはどんなときで、その時どうしたか、どうすればよかったかについて、自身の経験や、周りで見聞きしたこと、考えられることを挙げてグループでディスカッション。
01:03	グループディスカッション⑤ 「シーン6 (障害とはなんだろう)」 発表 (動画2分+ディスカッション15分)	シーン6を視聴後、今までの動画やグループでのディスカッションを踏まえ、障害者にとってのバリアはどこにあるのか、そのバリアはどのように解消していったらよいか、について自分の意見をまとめた後、グループでディスカッショ

	発表 各グループ 3分以内	ン。 その後、グループごとの発表。
01:30	休憩	
01:40	動画視聴 「異文化理解イントロ」 (動画 3分)	
01:43	グループディスカッション⑥ 「エピソード1 (日本人の習慣、 私たちの町を紹介しよう)」 (動画3分+ディスカッション5 分)	エピソード1を視聴。途中の問いかけのシーンで 動画を止めて、初めて会った外国の人との挨拶 のポイントについてグループでディスカッショ ン。 その後、動画の続きを見る。
01:51	グループディスカッション⑦ 「エピソード2 (食事場面)」 (動画3分+ディスカッション5 分)	エピソード2を視聴。途中の問いかけのシーンで 動画を止めて、習慣が違う外国の人と一緒に食 事する際のポイントについてグループでディス カッション。 その後、動画の続きを見る。
01:59	グループディスカッション⑧ 発表 (ディスカッション15分 発表 各グループ 3分以内	外国からお客様をお迎えするにあたっての気づ きや異文化交流のポイントについて、自分の考 えをまとめた後、ポイントについてグループで ディスカッション。 その後、グループごとに発表。
02:17	質疑応答 アンケート	質疑応答。 アンケート記入、回収。
02:30	終了	

コンテンツを視聴した上でグループディスカッションを行った。  
試行を行った学校、団体は下記の通り。

## (2) セルフワーク形式

Eラーニングプラットフォームから、個々人でコンテンツを視聴。合計90名分IDを発行し、  
下記のホストタウンのボランティア関係者を中心とした団体に依頼した。

	ホストタウン	主な依頼対象者
①	東京都町田市	ボランティア関係者
②	山形県村山市	ボランティア関係者
③	神奈川県葉山町	ボランティア関係者

### (3) アンケート

アンケートは障害関係に関しては、平成 28 年度オリンピック・パラリンピック基本方針推進調査（ユニバーサルデザインの社会づくりに向けた調査）の試行プロジェクト「障害者平等研修（Disability Equality Training:DET）による「心のバリアフリー」推進に関する実態調査」で用いられた調査票を参考に、①障害の社会モデル理解、②コミュニケーションのポイントに関する意識や態度がどのように変化したかを、試行の事前と事後でアンケートをとることで検証し、研修等で利用する教材として効果的なものであるかどうかの参考とするものとした。

尚、アンケートに関しては、事前に中学校の教員に確認してもらい中学生でもわかりやすい言葉に置き換えている。

異文化理解関係に関しては、主に今後活用してもらうための教材として、①動画がわかりやすかったか、②今後、活用する教材として適しているか、という点について検討指標とするものとした。

障害理解関連、異文化関連とも無記名回答とした。

また、結果として示すにはn数が少ないため、示唆を得るための参考とした。

#### 【障害関係アンケート例（事前・事後）】

質問 1	障害者の困難は、あまり自分には関係ない問題だ
質問 2	障害のある人の困りごとは、障害の心身の機能や医療の問題から生まれている
質問 3	障害のある人は、周りの環境や仕組みによって困りごとを経験させられている
質問 4	私にも障害の解決のためにできることがある
質問 5	障害のある人を自分たちの仲間に入れることに抵抗感はない
質問 6	障害のある人と、もっとコミュニケーションをとりたい
質問 7	障害のある人が困っているとき、積極的に手助けをしたい

#### 【障害関係アンケート（事後記述式）】

質問 1	今回勉強になったこと、なるほどと思ったことを具体的に教えてください
質問 2	今回の動画で難しかったこと、わかりにくかったことについて教えてください
質問 3	今回の研修の進め方はいかがでしたか。良かった点、悪かった点がありましたらお教えてください
その他	何かありましたらご記入ください

【異文化理解関係アンケート例】

質問 1	動画はわかりやすかったですか
そう思った理由について教えてください	
質問 2	「なるほど」と思ったり、勉強になったりしたことがありましたか
「なるほど」と思ったこと、勉強になったことがあったら具体的に教えてください	
質問 3	今回の研修はいかがでしたか
そう思った理由や「もっとこうの方がよい」という点があったら教えてください	
その他	ご意見がございましたらご記入ください

(4) 試行からの示唆

アンケート結果を踏まえ、試行から得られた示唆は下記の通り。

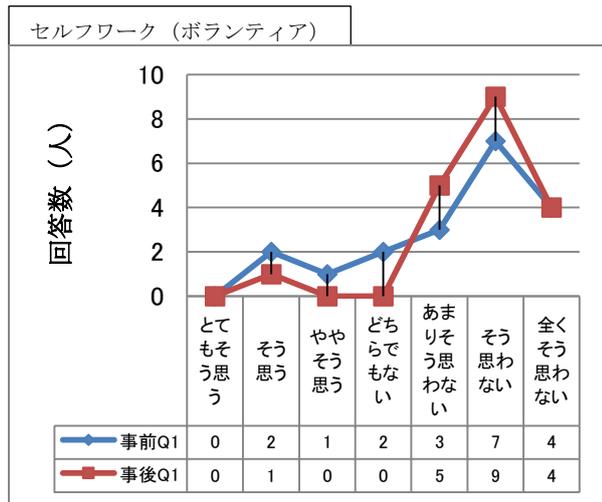
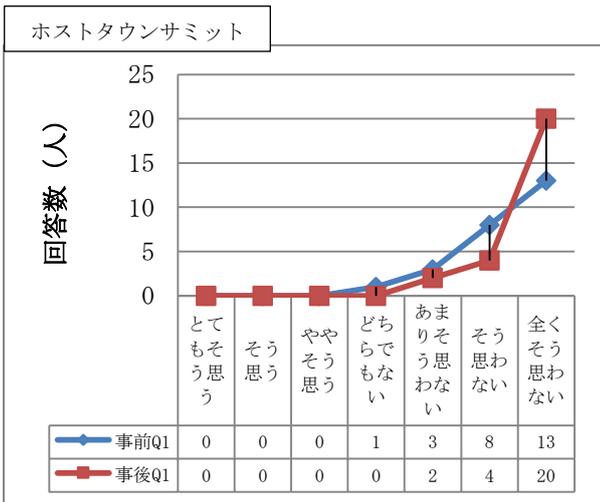
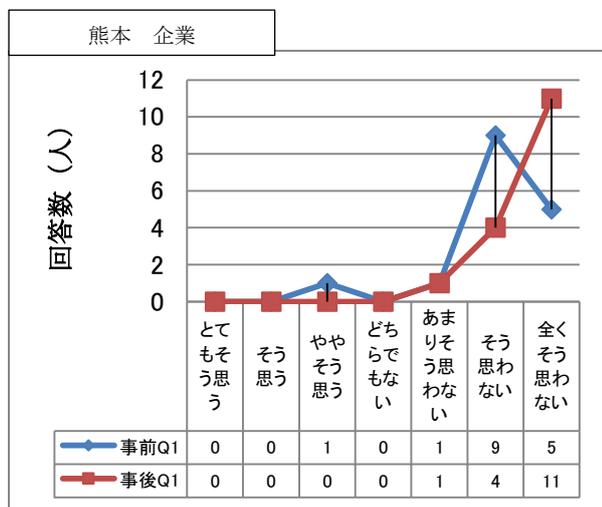
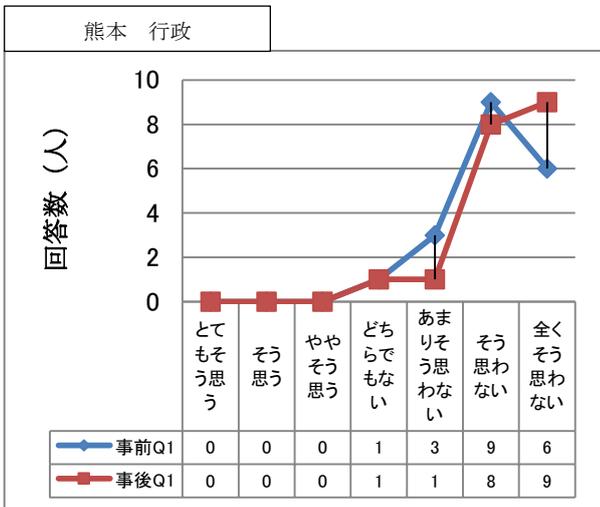
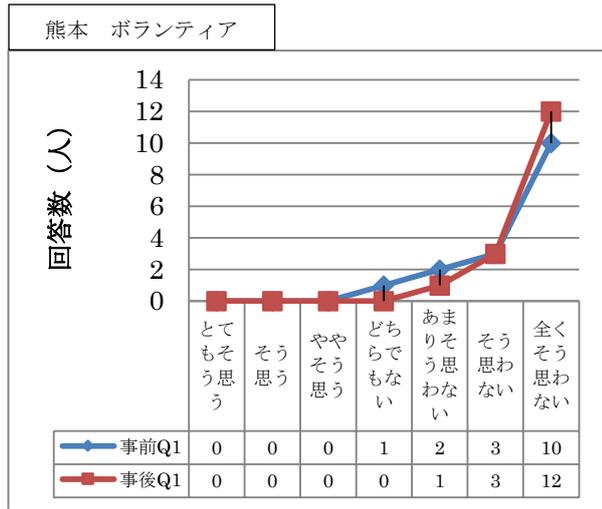
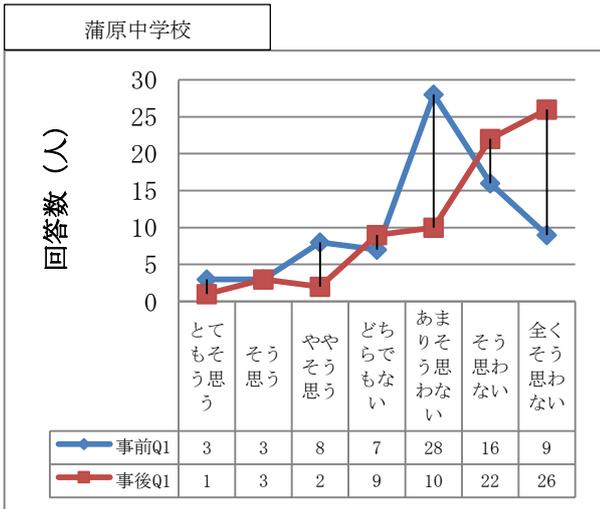
- ・ 動画を見てディスカッションを行う集合研修形式は、参加者から、「いろいろな分野の方の話がきけてためになった」といった感想が寄せられる等、参加者同士の議論が活発に行われた。
- ・ 「ターゲット毎に、尺を変え、ビデオの視聴のみ、ディスカッションも入れるパターンなど組み合わせて考えをたらい」というご意見があり、様々なシチュエーションで活用できる動画教材であることが示唆された。
- ・ セルフワーク形式は、受講者から「仕事から帰った後に、じっくり見た」といった感想が寄せられる等、時間を有効活用して視聴してもらえた。
- ・ 体験型のプログラムでは「障害の理解は知識として理解するだけでなく実際に体験、体感して身に着けていくことが大切であると感じた。」というご意見や「時間的制約があり、もう少しじっくり取り組みたかった」といったご意見があり、動画をきっかけに「汎用性のある研修プログラム」につなげていける示唆となった。
- ・ ボランティア育成担当者や企業の人事担当者より「国際スポーツ大会に向けてボランティア養成に非常に有益だと感じた。」「特別支援教育コーディネーターの研修に使えたらと思う。」「心のバリアフリーは大学では学ばない分野なので1~2年目の新人研修で使いたい。」という声をいただいた。
- ・ 「障害の社会モデル」に関しては、すべての試行において、受講による意識変容が見られた。特に、中学生の意識変容が顕著であった。
- ・ 障害関係が中心の研修において、「気づきのポイントが多く含まれており改めて考えさせられることが多かった」というご意見が複数あり、動画から多くの気づきを得てもらえたことが伺えた。
- ・ 異文化関係が中心の試行においては、外国人に接する機会が少ない中学生から「動画がわかりやすかった」という声があり、理解促進に効果が見られた。
- ・ 異文化関係の記述式回答に「経験者のアドバイスが役にたった」という声があり、動画の内容が実際のボランティア活動にとって有益である回答があった。
- ・ 「イラストでの表現が親しみやすく、取り上げられている事例も身近なものである。」

というご意見が数件あり、これからボランティア活動してみたいという人へのファースト・ステップとして入りやすい教材であることが伺える。

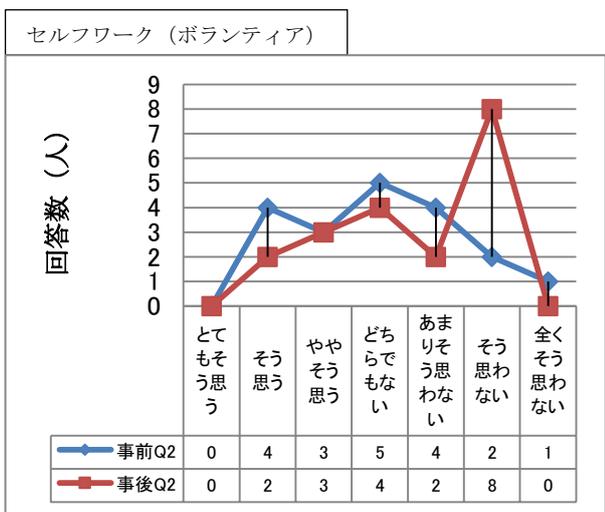
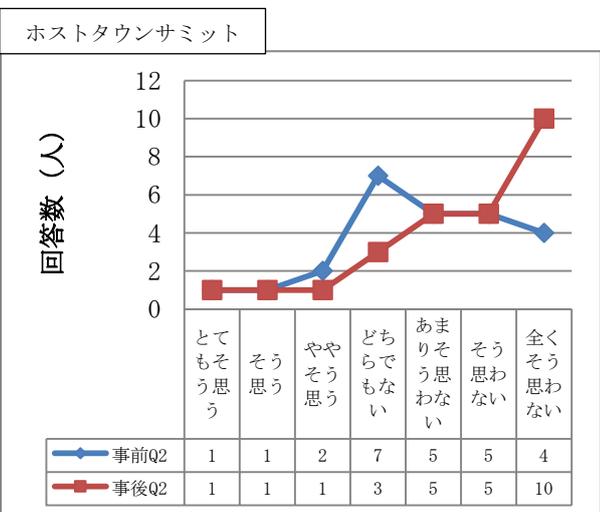
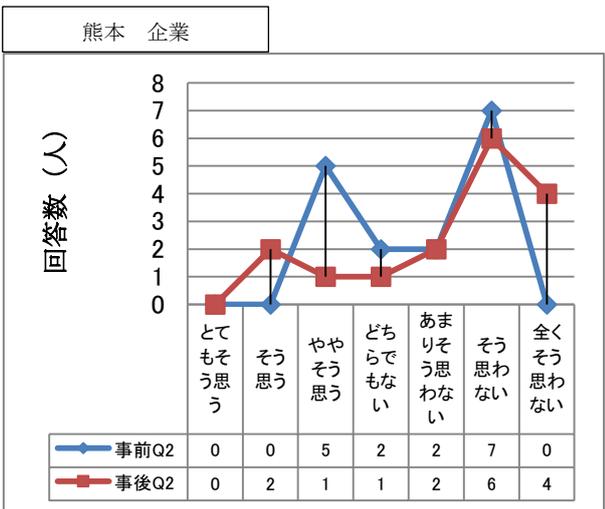
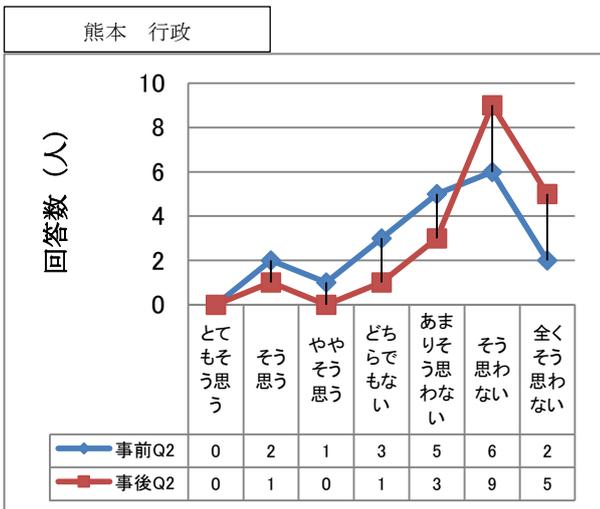
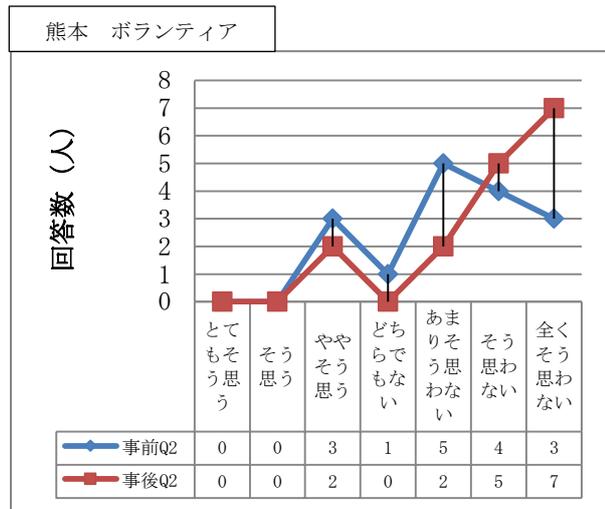
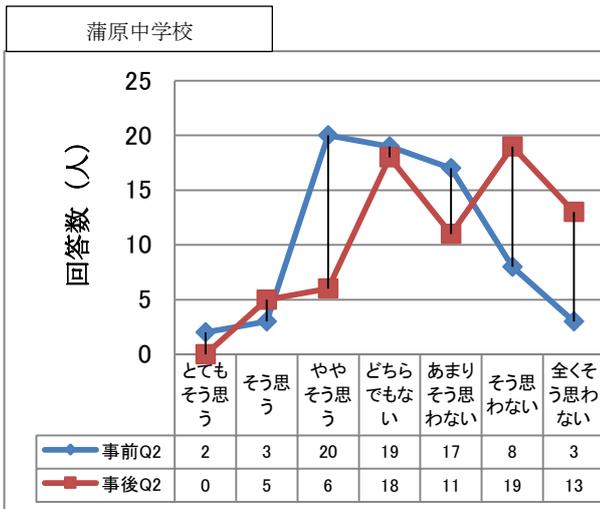
【参考】試行アンケート結果

障害関連メインでの試行

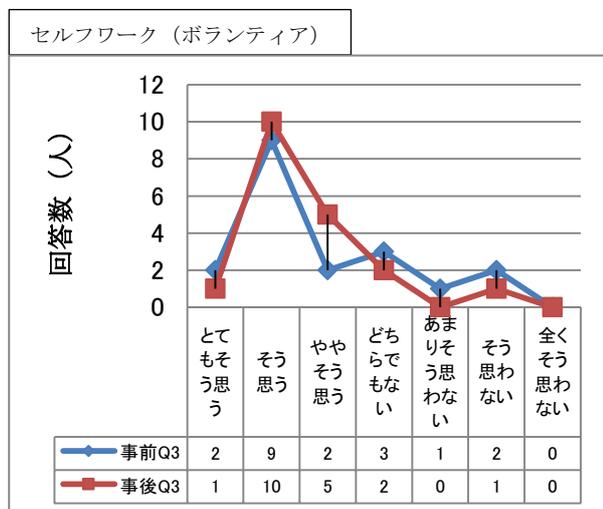
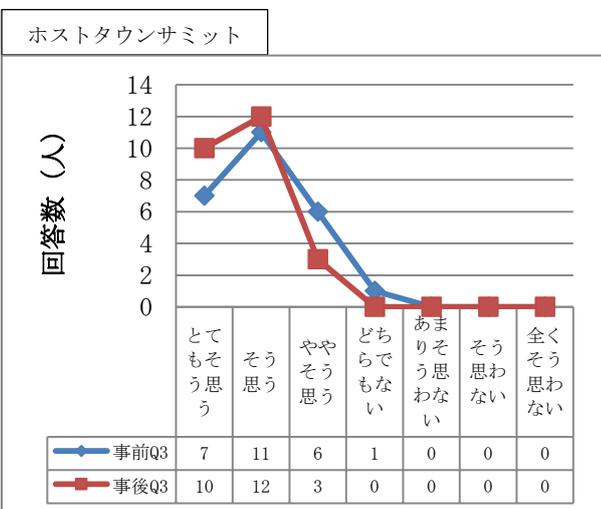
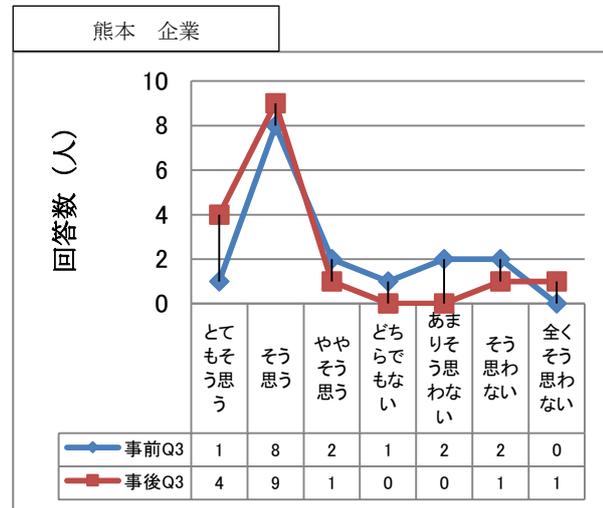
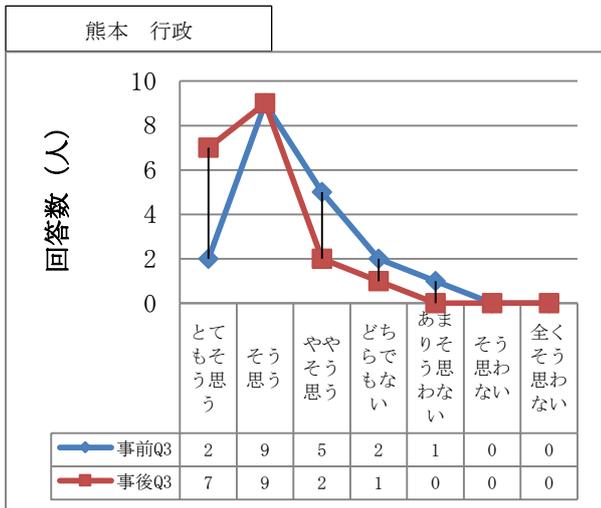
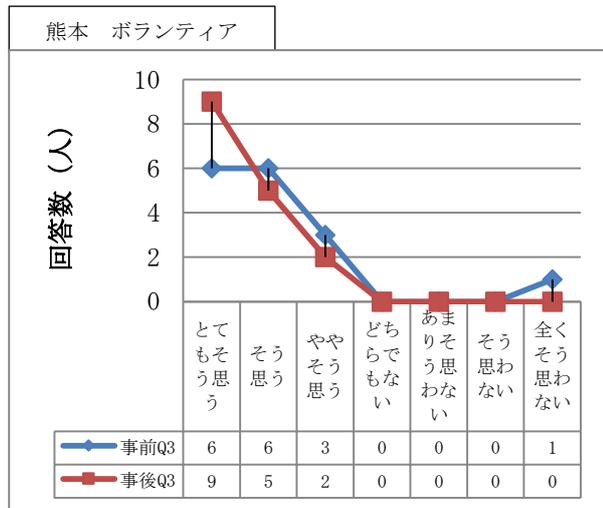
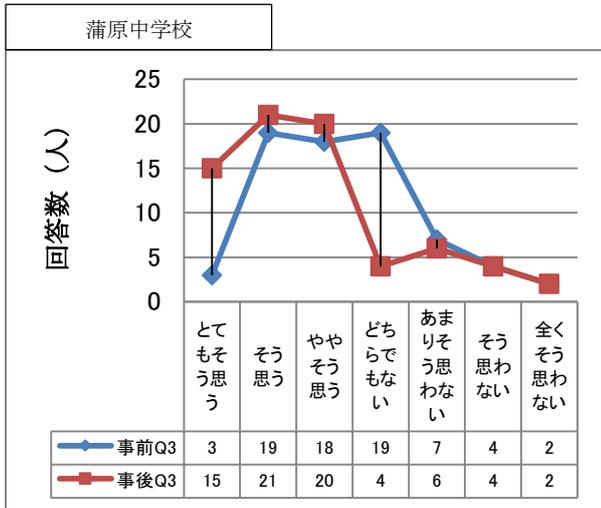
質問 1. 障害者の困難は、あまり自分に関係ない問題だ



質問2. 障害のある人の困りごとは、障害の心身機能や医療の問題から生まれている

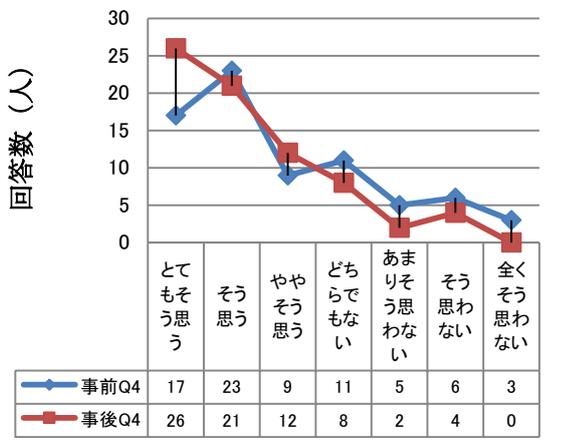


質問3. 障害のある人は、周りの環境や仕組みによって困りごとを経験させられている

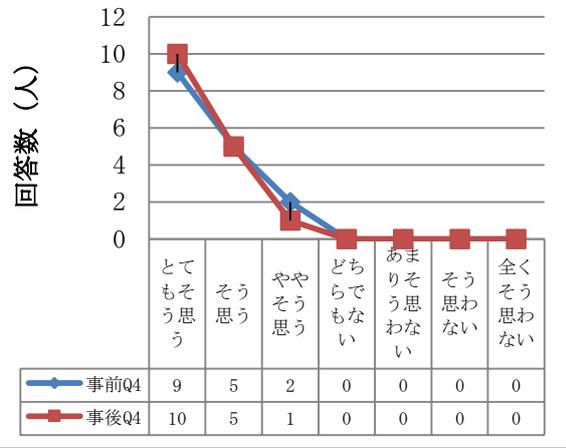


質問4. 私にも障害の解決のためにできることがある

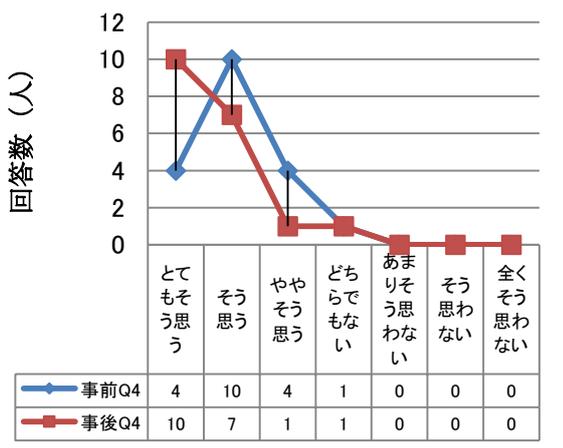
蒲原中学校



熊本 ボランティア



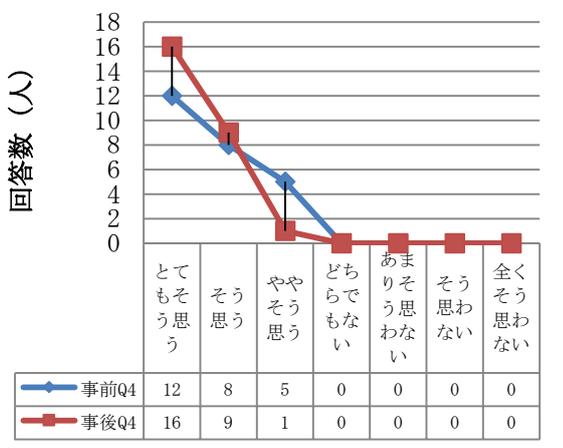
熊本 行政



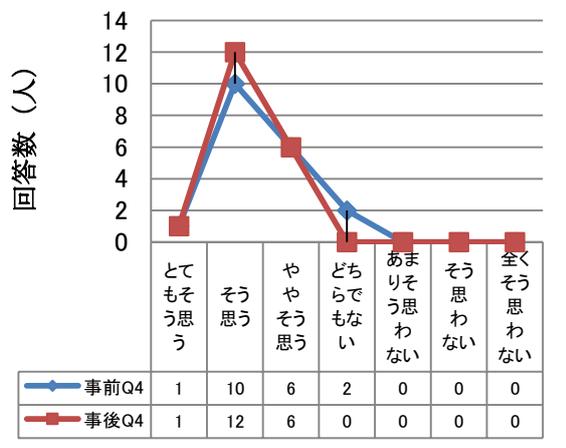
熊本 企業



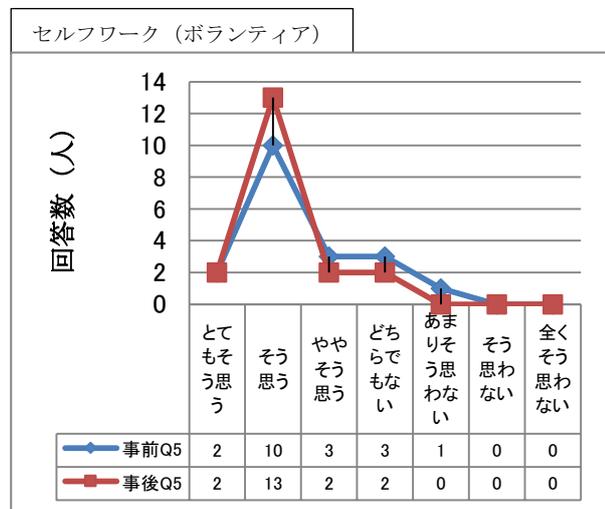
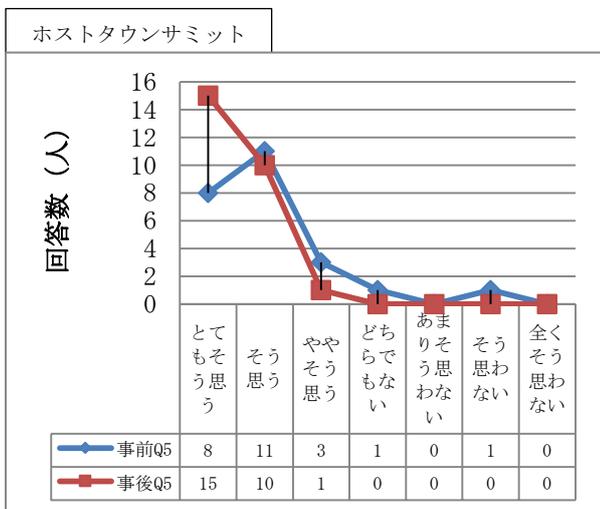
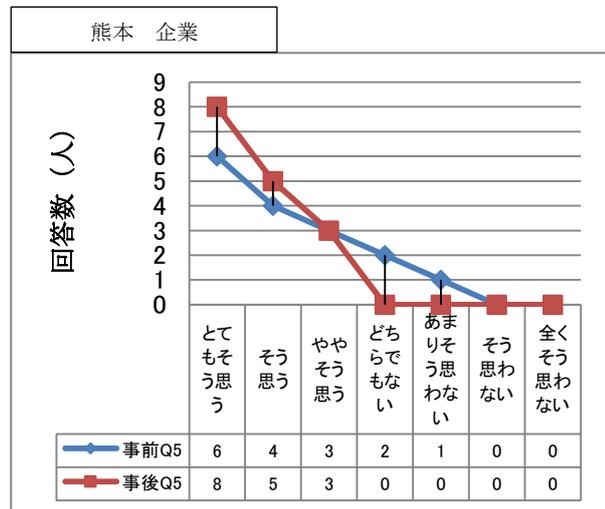
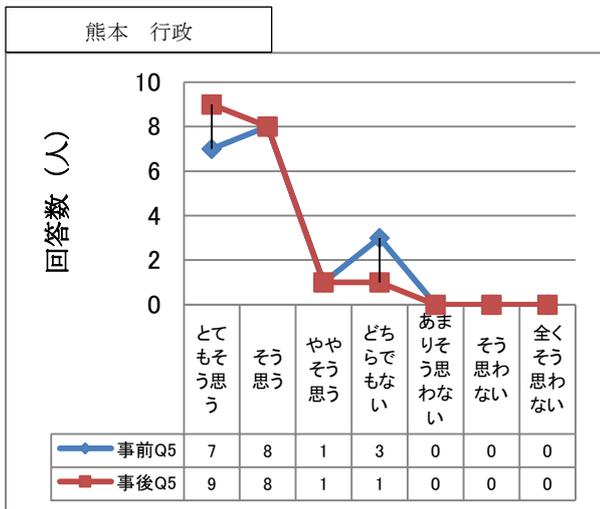
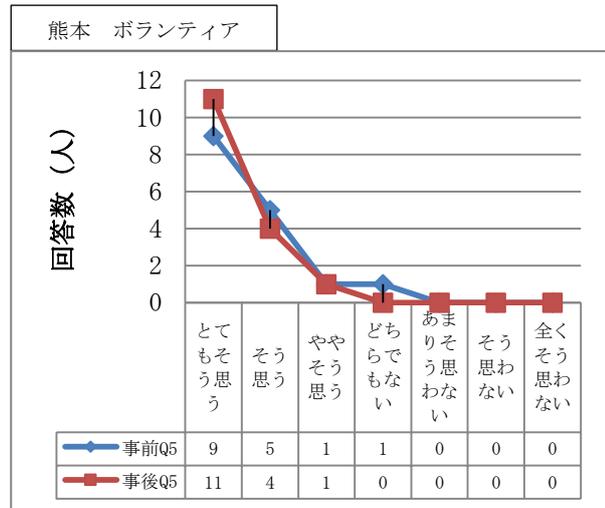
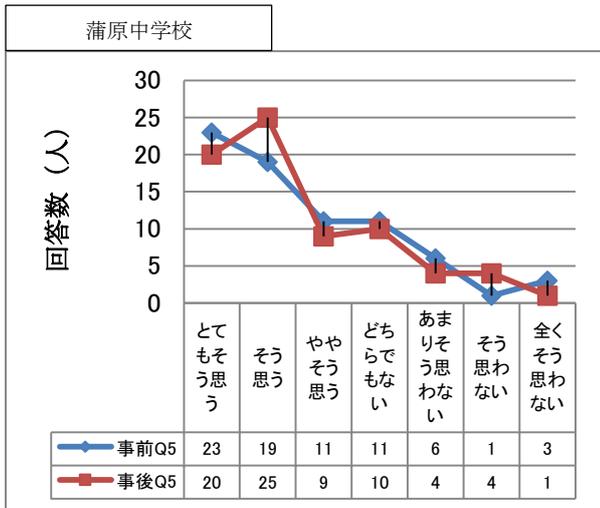
ホストタウンサミット



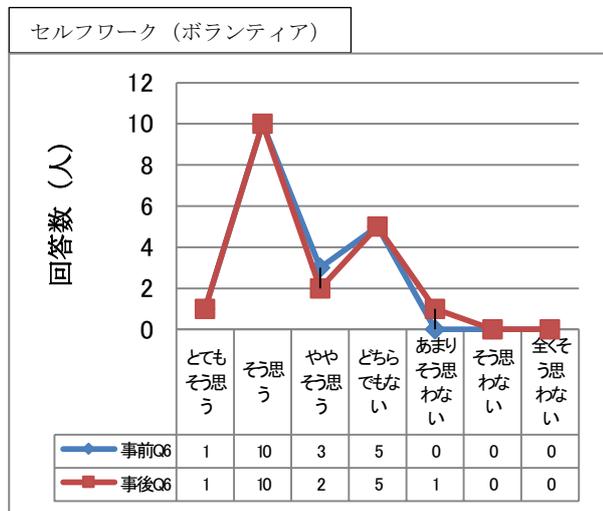
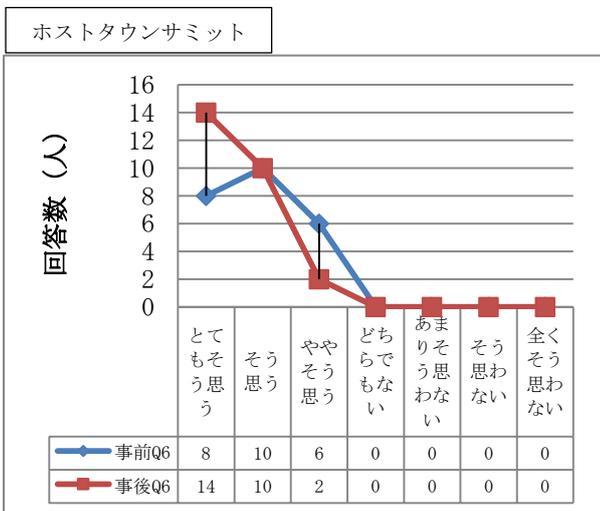
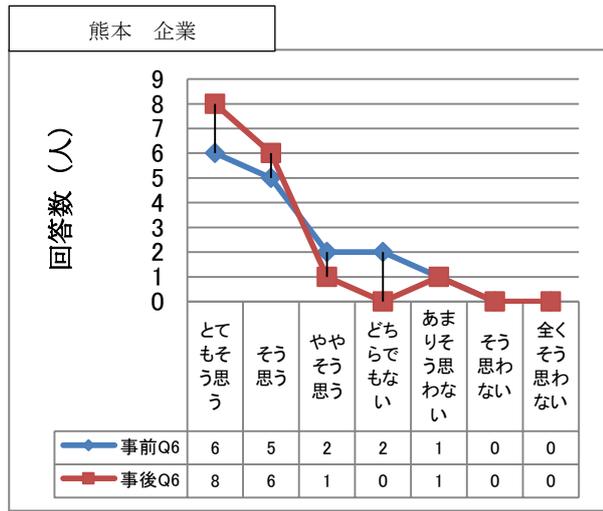
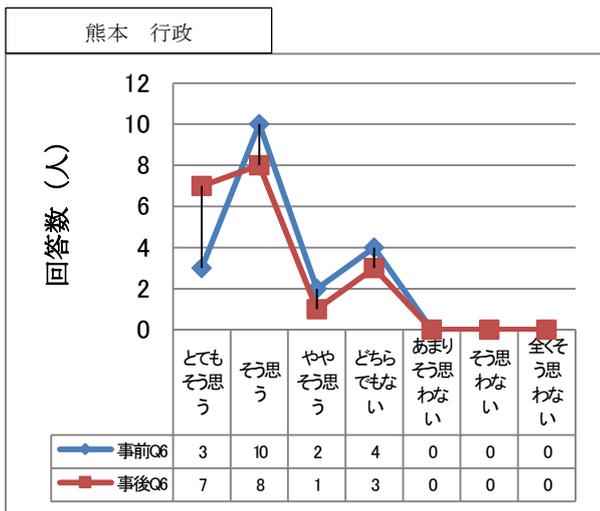
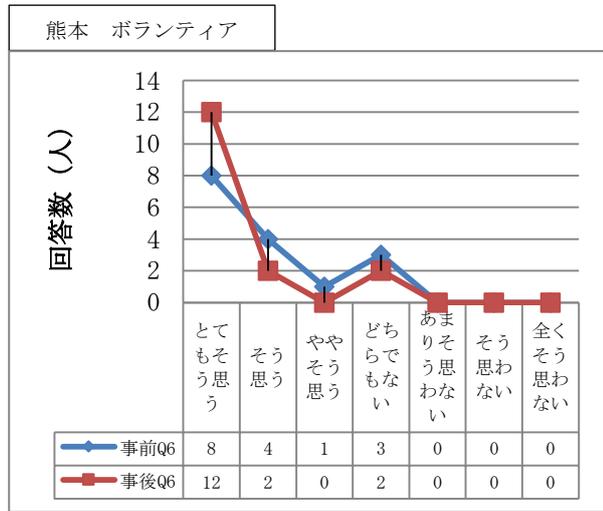
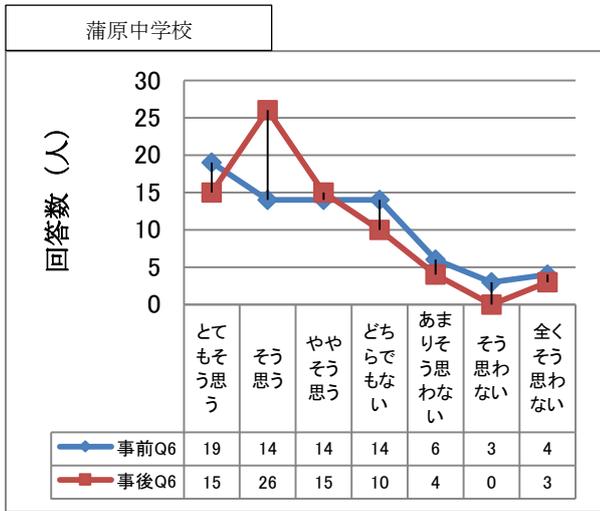
セルフワーク (ボランティア)



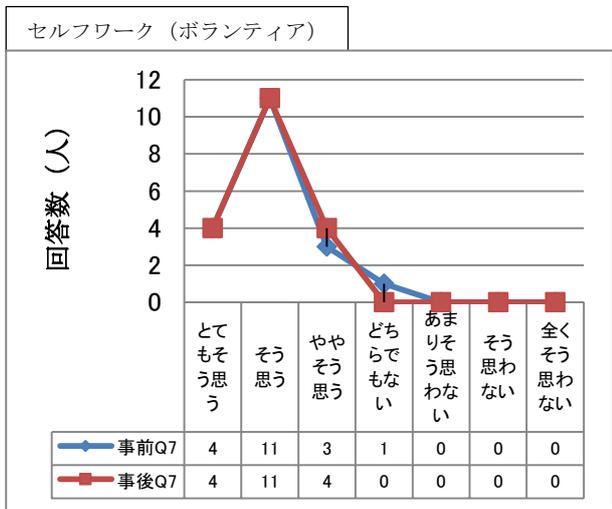
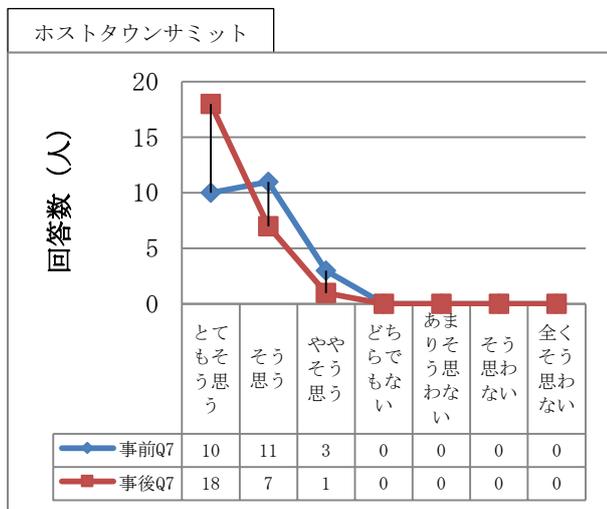
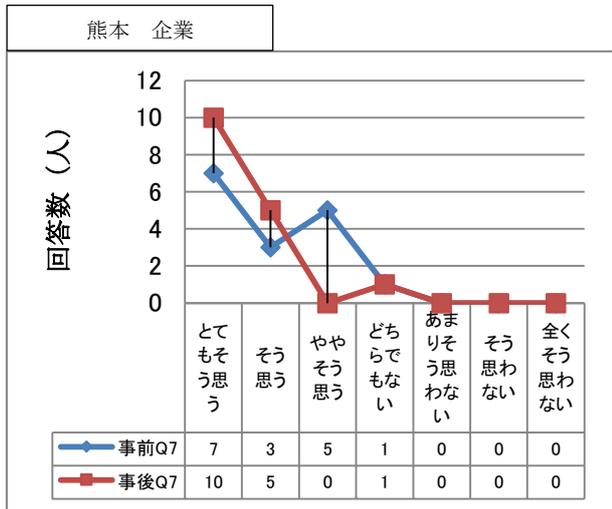
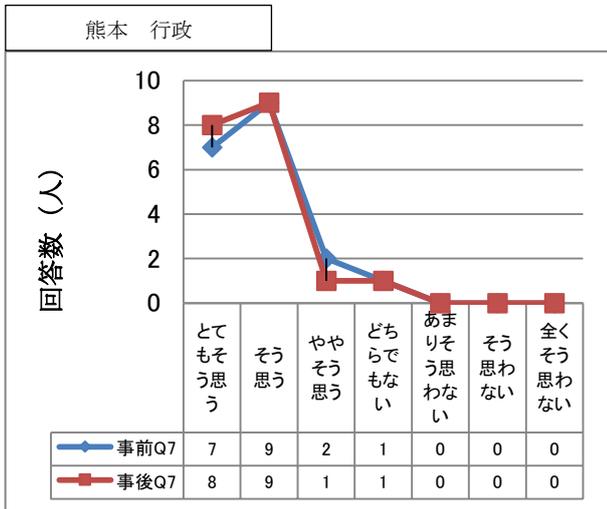
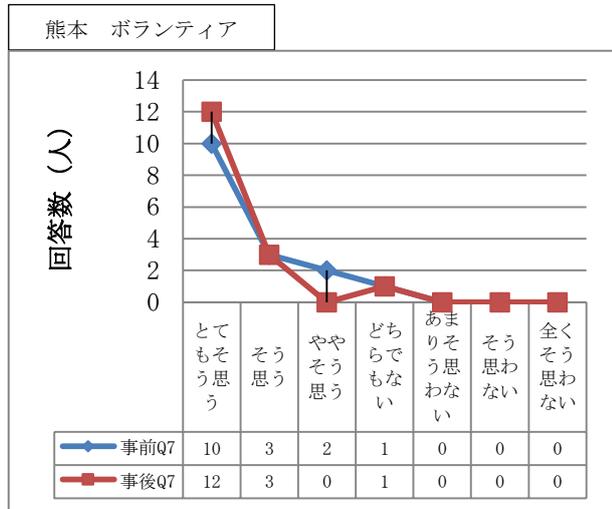
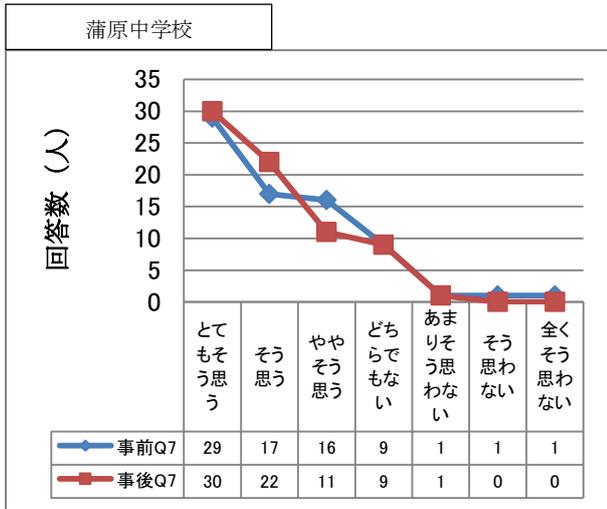
質問5. 障害のある人を自分たちの仲間に入れることに抵抗感はない



質問6. 障害のある人と、もっとコミュニケーションをとりたい

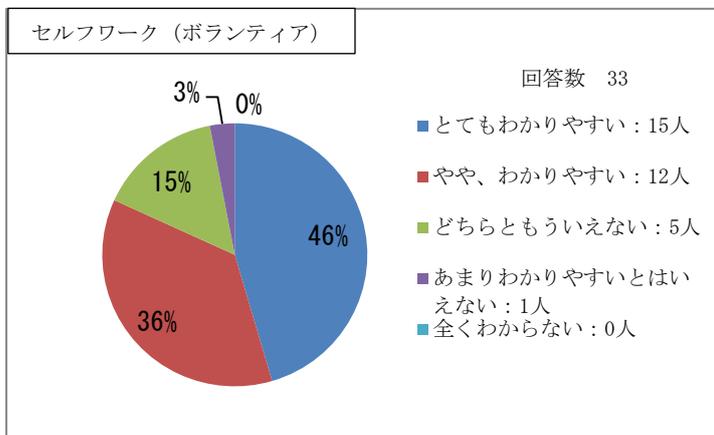
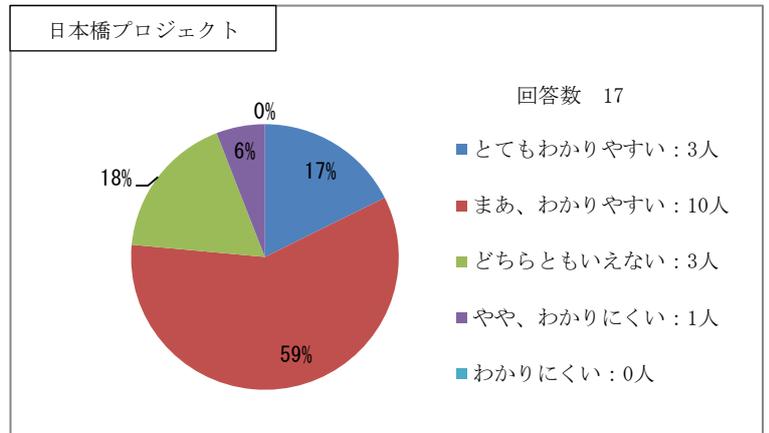
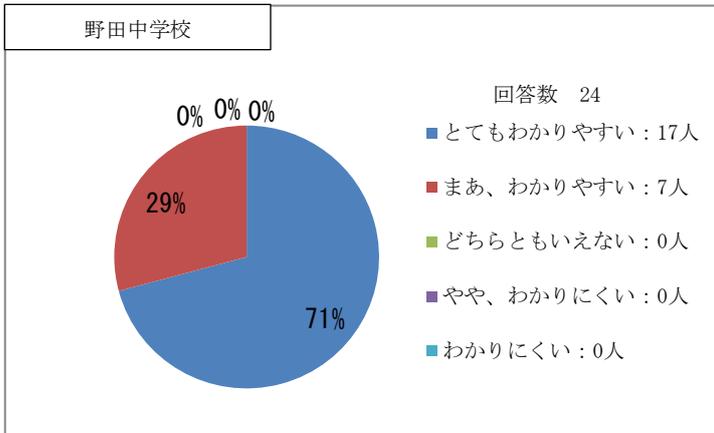


質問7. 障害のある人が困っているとき、積極的に手助けしたい

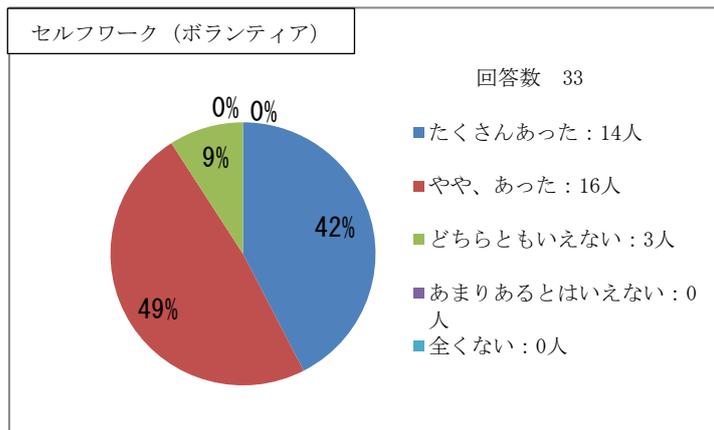
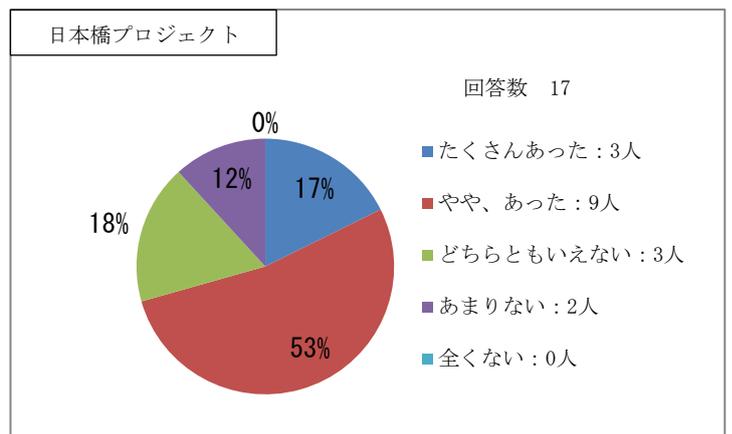
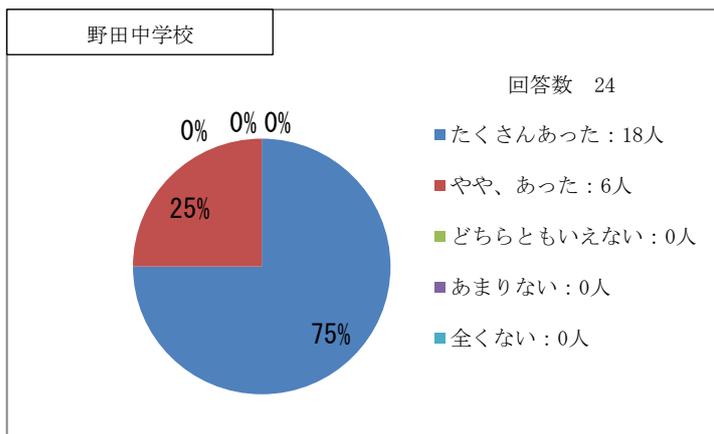


異文化理解関連メインでの試行

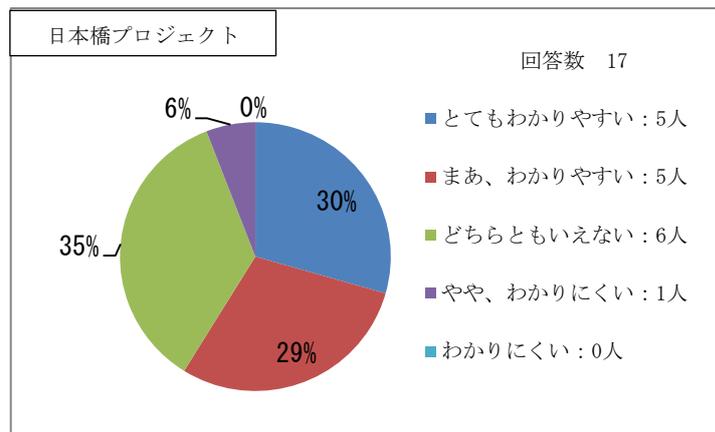
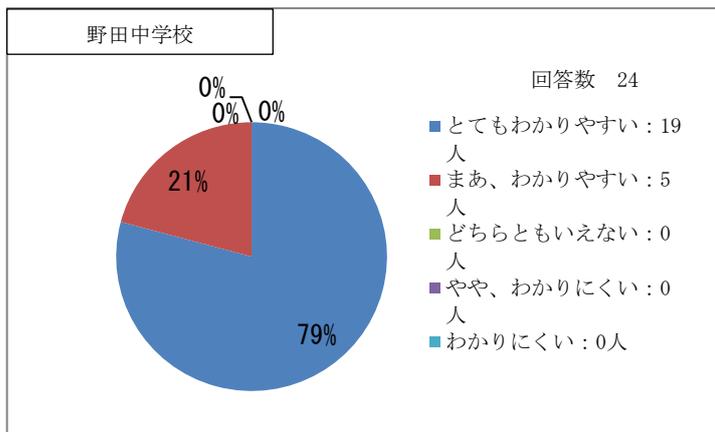
質問 1. 動画はわかりやすかったですか



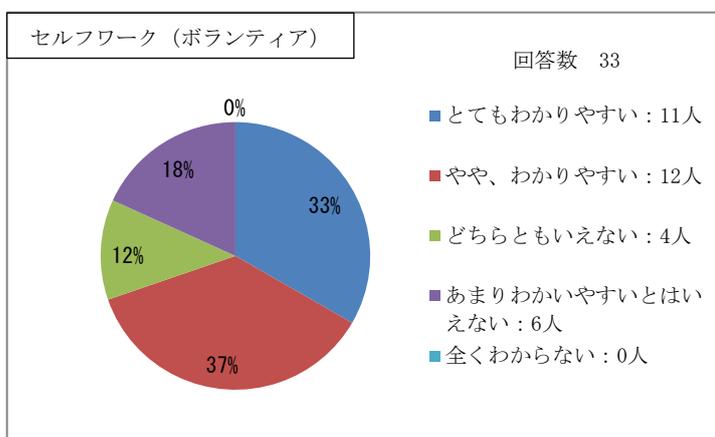
質問 2. なるほどと思ったり勉強になったりしたことはありますか



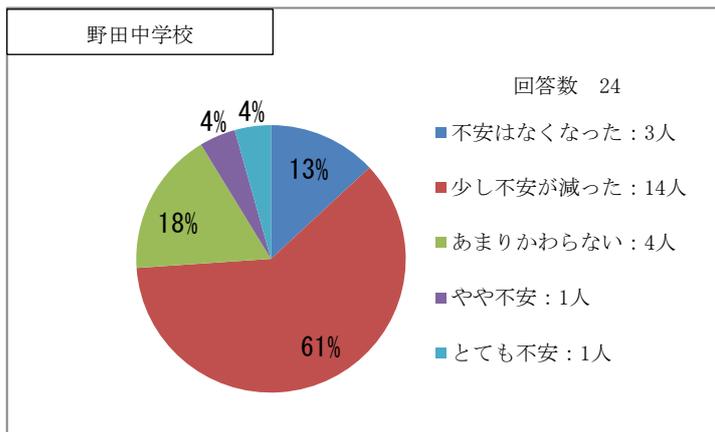
質問 3. このような授業・研修のやり方はいかがですか



質問 3. このようなEラーニング形式での学び方はいかがですか

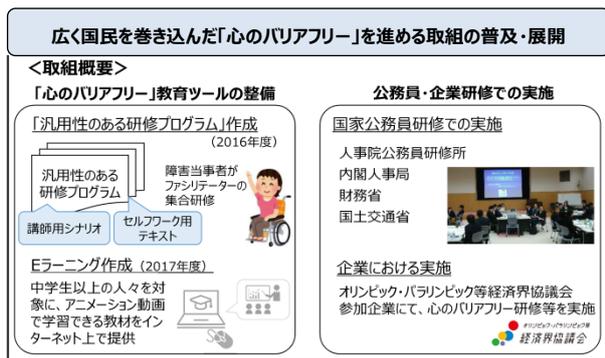


質問 4. この動画を見て外国から来た人とのコミュニケーションは取れそうですか

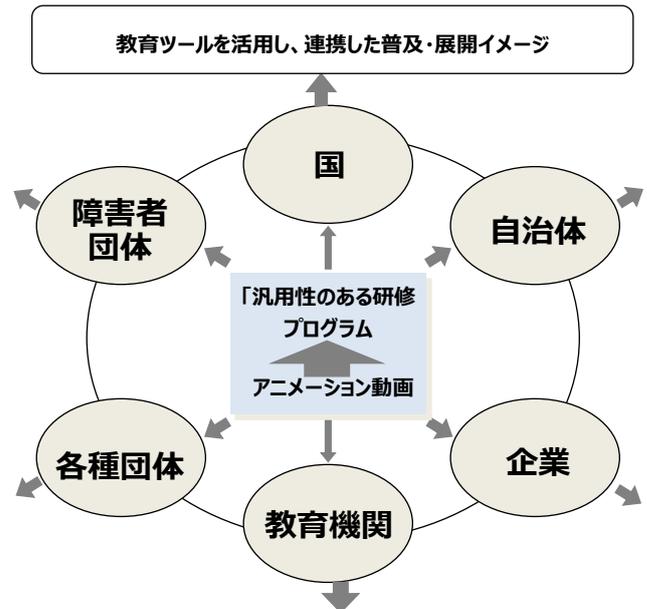


#### 4. 広く国民を巻き込んだ「心のバリアフリー」を進める取組の普及・展開について

- ・ 障害のある人が参加し、座学に加えて実習を行うプログラム・研修教材を2016年度に作成。これを活用する等、国家公務員、企業等で心のバリアフリー研修を実施中。
- ・ 2017年度中に、より多くの人にアプローチするための入門編としてEラーニングを作成。今後は、これらの教育ツールを活用し、国・自治体・企業、障害者団体等と連携して、広く国民を巻き込んだ心のバリアフリー教育の普及・展開を推進する。



資料2 取組概要



##### (1) Eラーニング（動画）の活用について

- ・ 2020年を契機に、誰もが当たり前のように、障害等に対する理解を深め、自分とは異なる条件を持つ多様な人々とのコミュニケーションを実践する社会を実現するため、個々人のマインドセットを促すツールとしてアニメーション動画を提供する。
- ・ アニメーション動画の視聴は、「心のバリアフリー」を進めるファースト・ステップであり、これを皮切りに、2016年度に作成された「汎用性のある研修プログラム」をはじめ「心のバリアフリー」を進める各種活動への参画を促すものとして、その活用を促進する。



資料3 「汎用性のある研修プログラム」映像教材



資料4 「汎用性のある研修プログラム」テキスト

## (2) アニメーション動画の提供方法

- ・ 平成 30 年度より、内閣官房のホームページに動画として掲載（システム上、You Tube に掲載される形となる）。
- ・ より視聴しやすいよう無料で視聴できる E ラーニングとしても提供。



資料 5 動画視聴イメージ

## (3) アニメーション動画の活用方法

概ね中学生以上の人々が、

- セルフワークとしてアニメーション動画を視聴
- 授業や研修等で視聴し、内容についてディスカッションする教材として活用



写真 7 中学校での試行例。内容についてディスカッションする形式



写真 8 中学校での試行例。動画を視聴し意見を聞く形式



写真 7 社会人の試行例。動画を視聴しグループごとに附箋を利用してディスカッションした後、グループごとに発表

## (4) アニメーション動画の視聴から行動への展開

- ・ アニメーション動画の視聴を皮切りに、「心のバリアフリー」を進める各種研修・活動への参画を後押しする仕掛けを考える。

## 5. まとめ

外国人観光客、障害者等に対する既存のサポート活動調査、地域における市民や学生等の参加を促す活動機会創出・地域活性化に資する好事例の調査、取組を担う人材育成に必要な研修の内容・効果的な実施方法より、広く国民を巻き込んだ「心のバリアフリー」を進める取組の普及・展開についてまとめる。

- ・ 既存のサポート活動調査よりの成功事例より、継続性があり登録者数を増やすには、
  - ①組織面：事務局等の体制を整え、継続していくための財源を確保
  - ②運営面：教材作成と研修、知識の伝達と支援体制、活動の発信の確立が必要といえる。
- ・ ホストタウンにおける先進地区の取組においては、
  - ①ボランティアからコアメンバーを確立し、ある程度の裁量と責任を与えることにより自らの役割を理解し、ホストと適度な距離感を保ちながら、事務局の期待以上の働きをして成功に導いている。
  - ②受入国が身近にあるため「何かしらに関わりたい」という受入れに対する意識が醸成されており、市民活動が活発になっている。
  - ③語学力がボランティア成功のカギではなく、コミュニケーション力が高く、相手の要望に対して気づきがある人ほど活躍をしている。という点から、今後もコアメンバーを軸とし、地域を巻き込んだ相互理解が促進されることが期待される。  
ただし、コアメンバーは普段からも活動の機会が多い人から選ばれており、今後、関わっていきたいが、どのように接すればよいかわからないと考えている人の後押しをするためには、セルフワークでも学べる教材が必要である。
- ・ 産学連携のプロジェクトにおいては、ボランティアをしたい人への機会が創出されるとともに、地域に根差したサポート活動の体制が構築されていくことが期待される。今後、
  - ①ボランティアが継続的に活動できるようなイベント及びプログラムの計画
  - ②イベントやプログラムに対し、どのようなスキルのボランティアが必要なのかを検討しマッチング
  - ③ボランティアへの教育や研修を確立し、学生からもコアメンバーを育成というプロセスを重ねていくことで、活性化していくであろう。  
日本橋プロジェクトにおいては、今回、外国人旅行客をターゲットとしていたが、障害のある方も参加しており、今後、障害理解も含めた取組をすることで「心のバリアフリー」が進み、共生社会に即したプロジェクトの好事例となることが期待できる。
- ・ 研修内容の検討において、教材作成のため「障害理解」と「異文化理解」のワーキングチームで構成された検討委員会が設置されたが「自分とは異なる条件を持つ多様な人々とのコミュニケーションを実践する社会」という点で異文化理解も障害理解も共通である、と合致している。作成した教材については、視聴をきっかけに各団体・企業で提供している研修会・体験会といった更なる活動の場につなげていくよう、国、

