



「外国人おもてなし語学ボランティア」育成講座

概 要

東京都生活文化局

本事業について

趣旨

東京都は、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催を見据え、外国人観光客等が安心して東京に滞在できる環境を整えるため、「外国人おもてなし語学ボランティア」の育成に取り組んでいます。

「外国人おもてなし語学ボランティア」とは

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語で積極的に声をかけ、道案内等の手助けをするボランティアです。

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になります。

※東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会中に競技会場等で活動するボランティアとは異なります。

【詳細HP】 「外国人おもてなし語学ボランティアweb」で検索
<https://www.omotenashi-v.metro.tokyo.jp/>

本事業について

「外国人おもてなし語学ボランティア」育成講座について①

◆ **本事業は2015年7月から本格的に開始**

◆ **2019年度までに5万人育成**

※おもてなしの心を更に広げるため、当初目標3万5千人から変更

- ・ 東京都が実施する都民向け講座
- ・ 区市町村等との連携による区市町村民向け講座
- ・ 企業等との連携による社員向け講座
- ・ 大学、専門学校との連携による学生向け講座
- ・ 高校との連携による生徒向け講座

などにより、都内各地で講座を実施しています。

※講座はすべて同じ内容です。

本事業について

「外国人おもてなし語学ボランティア」育成講座について②

【参考】企業・大学・高校での講座活用事例

●企業

- ・オリパラの気運醸成として実施（パートナー企業）
- ・社員のコミュニケーションスキル研修として勤務時間中に実施
- ・CSR（ボランティア）講座として実施

●大学

- ・ボランティアセンターでの講座として実施
- ・教育カリキュラムに組み込んでの実施（検討中）

●高校

- ・ボランティアマインドの教育として実施
- ・授業として学年全体で実施

本事業について

「外国人おもてなし語学ボランティア」育成講座について③

講座の内容は下記のとおりです。

※講座を修了した方を「外国人おもてなし語学ボランティア」として登録いたします。

講座名	時間	内容
おもてなし講座	3時間30分 × 1回	外国人とのコミュニケーションに関する基礎知識や、外国人に対する「おもてなし」の心を身に付けるため、おもてなしや異文化コミュニケーションについて、映像やグループワークを通して学習します。

◆1会場あたりの上限60名。ただし、複数会場での同時開催は可能。

※講座内容の詳細については9ページ以降をご覧ください。

※上記に語学講座2時間×4回を追加した全5回のコースもあります。

本事業について

講座実施における役割分担

貴団体と都で連携して講座を実施する場合、お互いの役割は下記のとおりとなります。

役割	貴団体	東京都
会場の確保	○	
会場使用料の支払い	○	
受講者の募集・決定	○	
備品等の準備（使用料含む）	○	
当日の運営（司会等）	○	
教材の提供		○
講師の派遣		○
講師謝礼の支払い		○
修了者リストの作成、アンケートの集計	○	

本事業について

その他詳細について

【講座実施日時について】

基本的にはどの日程でも実施可能です。

※土日、夜間の実施にも対応しております。

【実施回数について】

複数回の実施も可能です。

【受講者数について】

おもてなし講座（3時間30分/1回）は、1会場あたりの受講者数は上限60名です。また、明確な最少人数は定めていませんが、20名程度であれば問題なく実施できます。

※20名以下の場合は東京都までご相談ください。

本事業について

協定書の締結について

- ・ 講座修了者は、「外国人おもてなし語学ボランティア」として東京都に登録されることとなります。
- ・ 登録にあたって、受講者の個人情報を東京都にご提供いただきます。
- ・ 個人情報は、東京が本事業の運営管理の目的のみに使用させていただきます。
- ・ また、講座は前ページの役割分担のもと実施する、貴団体と東京都との「共催講座」という形になります。

上記のことから、講座実施前までに**貴団体と東京都の間で協定書を締結**させていただきます。



「外国人おもてなし語学ボランティア」育成講座

講座内容の紹介

タイムスケジュール

おもてなし講座（計3時間30分）

10分	[オープニング] 講座趣旨、講座全体スケジュールについてのご説明
	動画視聴 ・「外国人おもてなし語学ボランティア」とは（1分53秒） ・「澤の屋の“おもてなし”」（6分21秒）
5分	講師自己紹介・グループ分け
70分	おもてなし1 「コミュニケーション力を磨く」
10分	休憩
45分	おもてなし2 「知識や情報を駆使して問題解決する方法を学ぶ」
10分	休憩
50分	おもてなし3 「ボランティア・スピリッツについて学ぶ」
10分	[まとめ] アンケート記入、修了のご案内

※時間は目安です。

テキストについて

おもてなし講座（3時間30分×1回）では、下記のテキストを使用します。

- ① おもてなし講座テキスト
- ② ヘルプカード
- ③ Appendices



講座は、【①おもてなし講座テキスト】を中心に進め、
【②ヘルプカード】【③Appendices】は補助教材として使用します。

講座の内容について

講座冒頭、2本の動画を視聴します。（2本で10分弱）

- ① 「外国人おもてなし語学ボランティア」とは？
- ② 旅館「澤の屋の“おもてなし”」

「澤の屋の“おもてなし”」

谷中にある「澤の屋」という旅館は、家族経営の昔ながらの日本旅館だが、訪日外国人から非常に人気がある。澤の屋は、英語に堪能な従業員がいるわけではなく、特別なことをしているわけでもない。無理に外国人客に合わせるよりも「お客様を『迎える心』」を何よりも大切にしている。

「おもてなし」とは何かについて、まず自分の中で考えてもらうことを目的に、講座冒頭で視聴してもらいます。

講座の内容について



その後、講座は、おもてなし講座テキストに沿って、

- 1 コミュニケーション力を磨く
- 2 知識や情報を駆使して問題解決する方法を学ぶ
- 3 ボランティア・スピリッツについて学ぶ

の項目を、受講者同士のグループ（ペア）ワークやロールプレイングを中心に進めていきます。

※ 講師は原則、英会話学校の日本人講師が務めます。

講座の内容について



1 コミュニケーション力を磨く

おもてなし

外国人おもてなし語学ボランティア おもてなし講座

コミュニケーション力を磨く

1

Case Study

- 1 今までに交わしたあいさつの中で印象に残っているものはありますか。グループで話し合ってみましょう。
- 2 日本文化や日本でのマナーの中で、外国人によく質問されると思うものを5つ挙げてみましょう。グループで話し合ってみましょう。

例えば、上記テーマについて、グループ（ペア）で話し合い、また、教室全体で意見や考えを共有しながら受講者全員で考えていきます。

講座の内容について

1 コミュニケーション力を磨く

受講者の意見を基に、講師が「気付き」を与えます。

- ・今までに交わしたあいさつの中で印象に残っているものはありますか？



・気持ちのよいあいさつには、「笑顔」や「スモールトーク」が大事！

・日本独特のものを説明するときは、日本語で別の言い方を考え、それを英語に訳すと簡単なことも！

(例) きんちゃく → 日本式の財布 → a Japanese purse

・日本のマナーを伝えるときは、まずは自分が手本を示し、一緒にやってもらいましょう。

講座の内容について

1 コミュニケーション力を磨く

- 4 グループで、ジェスチャーゲームをしましょう。カードをもらった人は、他のメンバーにカードの情報をジェスチャーで伝えてください。他のメンバーは、ジェスチャーの意味をあててください。

ジェスチャーゲーム 1.

グループワーク (4人1組)

神社の参道の真ん中は神様がお通りになります。

お参りするときは、参道の端を歩くようにしてください。



言いたいことをジェスチャーだけで“伝えることの難しさ”や、または“意外と伝わる”ということ、ゲームを通して実際にやってみながら感じてもらいます。

講座の内容について

1 コミュニケーション力を磨く

ジェスチャーゲームなどを踏まえ、講師が「気付き」を与えます。

◆ コミュニケーションを円滑にするためには・・・

・単語や文が思いつかない場合は、ジェスチャーや絵、文字など、ことばを使わないで伝える方法もある。

※ ただし、ジェスチャーは文化によって意味が異なる場合もあるので注意すること。

・相手が話す内容が分からなくなってしまった場合などは、話を止めてもらったり、言い直してもらったりすること。

そのまま聞き流すことが、逆に相手に余計な負担をかけることもある。

講座の内容について



2 知識や情報を駆使して問題解決する方法を学ぶ

おもてなし

外国人おもてなし語学ボランティア おもてなし講座

知識や情報を駆使して問題解決する方法を学ぶ

2

Case Study

- 1 外国人に道を尋ねられた場合、どのようにしたらわかりやすく伝えられるか、グループで話し合ってみましょう。
- 3 道端でパニックに陥っている外国人がいました。どうやらパスポートをなくしたようです。そんなとき、ボランティアとしてどう対応すればよいかグループで話し合ってみましょう。

グループワークを通して、実際に道案内等をする際に気を付けるべきことなどを考えます。

講座の内容について

2 知識や情報を駆使して問題解決する方法を学ぶ

講師が具体的な対応策をアドバイスします。

◆ 外国人に道を尋ねられた際に、わかりやすく伝えるためには・・・

- ①発音が聞き取れない場合は、文字に書いてもらったり、地図を指してもらったりするとよい。
- ②目的地の名前は外国人にとってなじみがないことが多いため、アルファベットを伝えてあげるとよい。
- ③目的地まで駅がいくつあるかなどを伝えてあげるとわかりやすい。

◆ 外国人が何かトラブルに見舞われているときは・・・

相手が言っていることをリピートするなど、「ちゃんと聞いているよ」と意思表示をしてあげましょう。

講座の内容について



3 ボランティア・スピリッツについて学ぶ

おもてなし

外国人おもてなし語学ボランティア おもてなし講座

ボランティア・スピリッツについて学ぶ

3

Case Study

- 1 今まで経験した中で心に残っているおもてなしはありますか。あればどのようなおもてなしでしたか。グループで話し合ってみましょう。
- 3 今までのレッスンや話し合いを思い出し、自分ではどのようなおもてなしを心がけたいか話し合い、グループで「おもてなし〇か条」を作りましょう。

これまでの講座のまとめとして、グループワークを通して“ボランティア・スピリッツ”について考えます。

講座の内容について

3 ボランティア・スピリッツについて学ぶ

受講者の意見を基に、講師が「気付き」を与えます。

・今まで経験した中で心に残っている（よい印象の残らなかった）おもてなしはありますか？



◆ 相手の気持ちに共感する

⇒ 困っている人の手助けをするときは、まず相手の気持ちに寄り添い、共感することが大切。

◆ 相手を安心させる

⇒ 今生じている問題をきちんと把握するためには、相手を安心させることが重要。そのためには自分が落ち着いた態度を。

講座の内容について

3 ボランティア・スピリッツについて学ぶ

終盤、講座で学んだことを思い出し、“おもてなしとは何か”についてまとめます。

・自分ではどのようなおもてなしを心がけたいですか？

グループワーク&まとめ

◆ 教室全体で自分たちの「おもてなし〇か条」を作ります。

- (例)
1. 親身になる
 2. 互いの文化を尊重する
 3. 相手の気持ちを最優先
 4. 笑顔
 5. 愛情
 6. まずは、共感すべし

実際の配布資料: 受講者自ら記載します。

May I help you?

おもてなし語学ボランティア
~私達のおもてなし__か条~

Hi. I'm a volunteer.

補助教材について

講座中、補助教材を適宜参照し、異文化コミュニケーションの基礎知識やおもてなしのために必要な知識に触れます。

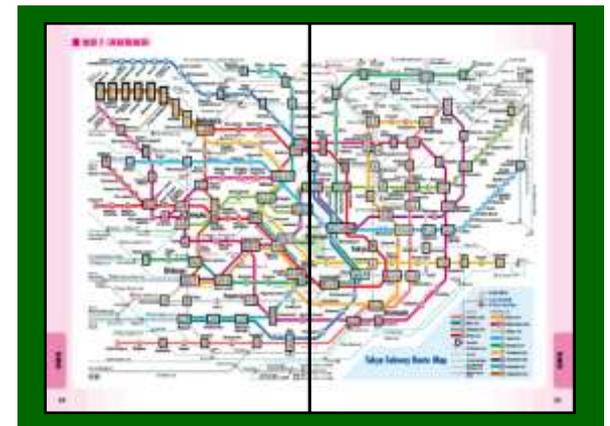
補助教材①

【ヘルプカード】

いつも持ち歩けるように、小さめ（B6判）の補助教材です。
単語や路線図など、知っておくと役立つ情報が詰まっています。



様々な単語の英訳



英語の路線図

補助教材について

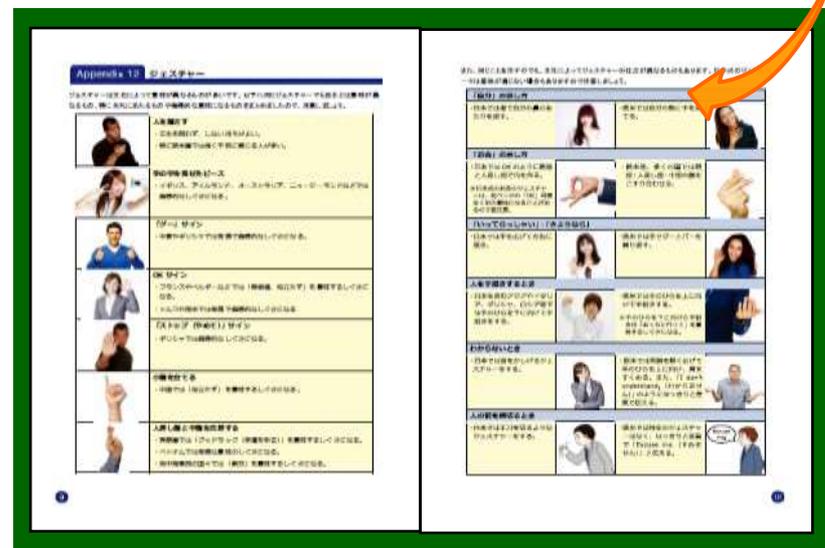
補助教材②

[Appendices]

付録という意味の冊子です。
世界の挨拶や日本に関する情報（ex.日本の人口や世界遺産の数etc.）、世界でのジェスチャーの意味の違いなど、異文化コミュニケーションのための基礎知識が満載です。



世界の挨拶（各国言語）や国名（英語）



世界のジェスチャー

講座内容まとめ

- これまでに紹介したもの以外でも、自分の語学力を使って相手に説明するペアワークなどもあります。
- このような内容を、簡単な英語を使いながら学び、
『“おもてなし”や“思いやり”とは何か』ということについて、
全員で考え、気づいていくカリキュラムになっています。
- 外国人に対するおもてなしの心を学ぶことで、
相手の立場に立って考える意識が芽生え、
協調性やコミュニケーションスキルの向上にも繋がります。
- **CSR**や**ボランティア意識の醸成**に役立ち、また、
オリンピック・パラリンピックの気運醸成としてもご活用いただけます。

受講者アンケートより

《都・区市町村》

- 言葉も大切だが、それ以上にマインドが大切ということを感じた。
- 相手の気持ちに寄り添うことは、日本人も外国人も同じということに改めて認識できた。
- ボランティアだけでなく、日頃のコミュニケーションでも参考になるポイントがたくさんあった。
- 具体的なシーンで使えそうな事例ばかりだと感じた。
- 自分にはハードルが高いと思っていたが、声かけなど小さなアクションからスタートできると思えた。

《企業》

- グループワークが多く、楽しく学べただけでなく、普段関わりのない部署の方と交流することができ、社内の人の輪が広がった。
- 日頃の業務や海外取引先から来日がある際にも役立つ情報が多く、大変勉強になった。

《大学》

- 英語力だけでなく、日本の文化について理解をしなければならないことを実感した。グループワークは本当にいい刺激になった。

《高校》

- 英語が苦手でも、少し挑戦してみたらきっと役に立てると思った。
- おもてなしをすることで日本を好きになってくれる人が増えればよいと思った。



「外国人おもてなし語学ボランティア」育成講座

講座修了者（ボランティア登録者）
について

講座修了者（ボランティア登録者）について

- ◆ 東京都は、外国人を“迎える心”を持った方々を増やし、東京全体が“おもてなし”で溢れる街にしていくため、本事業を行っています。
- ◆ 本ボランティアは、普段の生活を送る中で、困っている外国人を見かけた際に積極的に声をかけるというものです。
したがって、ボランティアとしての活動場所・日時の指定はありませんし、何か義務が発生するものでもありません。
一方で、東京都からボランティアとしての活動機会のご提供もありません。
- ◆ そこで、講座を修了した方（ボランティア登録者）に対して、東京都から、他のボランティア情報やスキルアップに関する情報、日本文化を学ぶことができるイベントのご案内などをいたします。
- ◆ 平成29年4月には、「外国人おもてなし語学ボランティア」専用Webサイトを開設し、そこで様々な情報提供、フォローアップなどを行っていきます。

講座修了者（ボランティア登録者）について

- ◆ 修了者の方には、修了の証として下記の登録証とバッジをお渡しします。
※講座の修了をもって、本ボランティアへの登録となります。

【登録証】



【バッジ】



- ※登録証には、一つひとつに固有の登録番号が記載されています。
- ※バッジは、江戸小紋と江戸紫をイメージしてデザインしています。

講座修了者（ボランティア登録者）について

Webサイト（マイページイメージ①）

東京都 ログアウト | 文字サイズ 標準 大きく | サイト内を検索 検索

外国人おもてなし語学ボランティアweb マイページ 設定

マイページ

あなたのおもてなしマップ 更新日: 2017年4月19日

あなたのおもてなし体験を共有しましょう

記録した内容は、トップページ及びマイページのマップに反映されます。

場所 * 必須
12文字以内で入力 (例) 新宿駅

日付 * 必須
-- 年 -- 月 -- 日

ボランティア活動内容 * 必須
140文字以内で入力

送信する

使い方 活動の記録 記録が複数ある場合 + ズームイン - ズームアウト 地図をドラッグで移動

ボランティア登録者の方は、個別の「マイページ」をご覧ください。

あなたのおもてなしマップ

ボランティア登録者が行った“おもてなし”の活動を記録することができます。

マイページで記録した活動は、誰でも閲覧可能なトップページの「みんなのおもてなしマップ」にも反映されます。

講座修了者（ボランティア登録者）について

Webサイト（マイページイメージ②）

ボランティアメンバーへのお知らせ

2017年03月31日
[「外国人おもてなし語学ボランティア」マイページの使い方について](#)

2017年03月31日
[「外国人おもてなし語学ボランティアweb」がオープン](#)

すべて見る

お役立ちネタ帳 ~Useful Information~

#002 2017年03月31日
おもてなしのヒント ~ Omotenashi
平成29年2月に「外国人おもてなし語学ボランティア」の皆さま向けのフォー...
[READ MORE](#)

#001 2017年03月31日
新学期 ~new semester~ 日本は4月。では
日本は4月が新学期、海外は9月が新学期というよう...
な感覚がありませんか？ま...
[READ MORE](#)

すべて見る

ボランティアメンバーへのお知らせ

今後の活動につながるよう、様々なボランティア募集情報や、イベント実施情報などをお知らせします。

お役立ちネタ帳~Useful Information~

“おもてなし”のヒントや、外国人とのコミュニケーションに役立つような、ちょっとした知識などを定期的にお届けします。

お問合せ先

本事業について、講座の内容について等、お気軽にお問合せください。

東京都生活文化局
都民生活部地域活動推進課
「外国人おもてなし語学ボランティア」担当
TEL : 03-5388-3056
MAIL : S8000224@section.metro.tokyo.jp



以上