

## 第6回/第7回：声かけの場所とタイミング

### (1) プログラム

□日 時：10月27日（日） 10：00～16：00

□会 場：富岡区民館 3階 ホール

□内 容：

- ・これまでの検討から、「困っているから声かけをする」のではなく「日常的に声かけや会話をすることでお互いが少し近づき、その先に（必要な場合は）支援がある」という関係をつくる必要があることが見えてきました。
- ・そこで引き続き、以下の二つの柱で検討をしていきます。
  - ① どんな場所とどんなタイミングで声かけをするとよいか
  - ② コミュニケーションを豊かにするにはどうするか
- ・門前仲町周辺など地域の商店街で外国からの来訪者に対するツアーを企画する「Treck Treck」のガイドをされているお二人とまち歩きを行い、「まちを使いこなすためのコミュニケーション事例集」にむけて、いろいろな「声かけの言葉」を収集します。

□プログラム：

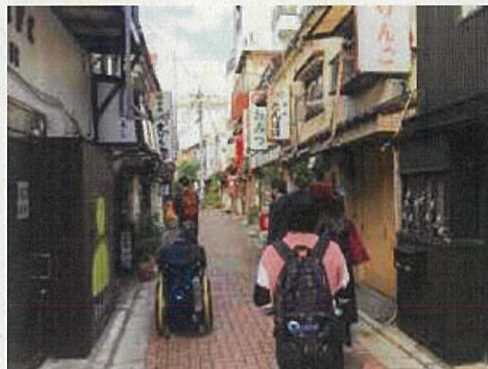
- (1) 外国からの来訪者向けのツアーを実施している Treck Treck のお話
- (2) 「最初の声かけ」がしやすい場所とタイミングはどんなところか考える
- (3) 実際にまちに出て、声かけがしやすい場所を探そう

### 第6回（午前）

- 10：00（05分） 【開会】あいさつ
- 10：05（10分） 【今日の進め方】趣旨説明
- 10：15（20分） Treck Treck 伊藤さん、ミナモトさんからの説明
- 10：35 【まち歩き】富岡区民館⇒門前仲町の商店街、寺社へ
- 11：00（30分） A 深川不動の護摩炊き見学（半分のチーム）  
※ツアーの人気スポット、どんなコミュニケーションがあるので  
しょうか？
- 12：00～13：00 食事（可能ならグループで食事をしてください）
- 13：00（30分） B 深川不動の護摩炊き見学（残りの半分のチーム）
- 14：00 【まち歩き終了】会場集合

第7回（午後）

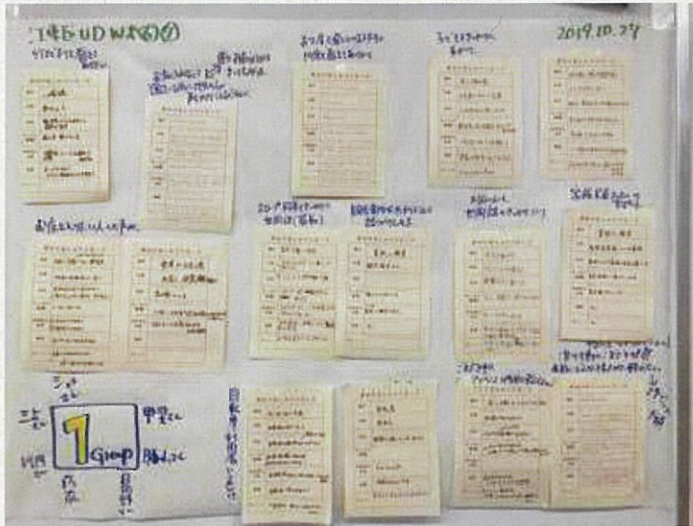
- 14：00（30分）【グループワーク1】各自でカードをつくる  
・まち歩きをしながら集めた声かけのポイントとタイミングの書き出し
- 14：30（40分）【グループワーク2】グループ内でカードのまとめと整理  
・地図とあわせて、どの場所でどんな声かけや会話が出たか模造紙に整理
- 15：10（40分）【発表と全体で意見交換】  
・各グループの成果を確認し、意見交換を行う。
- 15：50（10分）事務連絡、アンケート記入
- 16：00 終了



まち歩きの様子

## (2) 声かけカードのまとめ

まち歩きで集めたさまざまな状況や声かけの事例を、カードにしてまとめました。



1グループ：  
区民4名、区職員3名  
アドバイザー1名



2グループ：  
区民3名、区職員3名



3グループ：  
区民5名、区職員2名



4グループ：  
区民3名、区職員3名



① 護摩炊き

【1グループ】護摩焚きの最中にアナウンスの内容を伝える情報提供の声かけ

場所	深川不動の護摩焚き中（後）
対象	日本語がわからない人
状況	マイクでの説明が重要だがわからない
きっかけ（動機）	せっかく来たのであれば、仏教について教えて（考えを深めて）あげたい
具体的な内容	なし
展開	迫力ありますね（パフォーマンスの感想）
ポイント	興味があるから来ているので、内容から攻めてより深く理解してもらう

【1グループ】護摩焚きが始まる前に事前に所要時間などを伝える情報提供の声かけ

場所	深川不動の護摩焚きの前
対象	旅行者、地元でない人
状況	音が聞こえるけど、何が起きているかよくわからない
きっかけ（動機）	もっと様々な人に、護摩焚きを経験する機会があるとよい、何のためにやっているかを理解してもらえるとよい
具体的な内容	護摩焚きには自由に入れますよ
展開	お寺の外で事前に以下のことを伝えたい ここに座ってください静かにしてくださいなどの注意事項（サインなどを使う） 護摩焚きは30分ぐらいかかることを伝える 何のためにやっていることか伝える
ポイント	なし

【1グループ】外国の方にも共通の話題を世間話のきっかけづくりとして声かけ

場所	深川不動
対象	アイルランドから来た観光客
状況	護摩焚きを見ていた
きっかけ（動機）	私に遠慮して前に出て見ない
具体的な内容	前にどうぞと促した
展開	来日の理由を聞き、ラグビーを見るためだと話をした
ポイント	ラグビー（開催中のスポーツ）を共通の話題として話をしたこと

【2グループ】視覚に障害がある人に声かけ

場所	不動堂護摩炊き
対象	見えない人
状況	どういう情景なのか説明する
きっかけ（動機）	見えないかなと気にかける
具体的な内容	火が燃えています、薄暗くて厳かです

【2グループ】これから入る人に声かけ

場所	護摩炊きに入る前
対象	隣の人
状況	これから入る時
きっかけ（動機）	これから入る時、共有
具体的な内容	どんなところ？ 初めてですか？ 楽しみです

## 【2グループ】見終わってから感動を共感したい

場所	護摩炊き
対象	
状況	
きっかけ（動機）	躍動感、感動したことを伝えたい、また来てみたい
具体的な内容	すごかったですね、良かった

## 【3グループ】見終わってから感動を共感したい

場所	深川不動
対象	一緒に護摩炊きを見た人
状況	終わって外にでる時
きっかけ（動機）	共感を話したい
具体的な内容	すごく良かったですね、初めて見ました
展開	よく来られるのですか？
ポイント	良かったことを共有

## 【3グループ】いすをゆずる

場所	不動堂の護摩炊き
対象	膝が悪い人
状況	座る時にいすがない
きっかけ（動機）	
具体的な内容	
展開	いすをゆずる
ポイント	

## ② 観光スポット

## 【1グループ】観光案内の人や、ガイドさんに気軽に話しかけてみる

場所	富岡八幡宮
対象	観光協会の人
状況	案内係の人が暇そうにしていた
きっかけ（動機）	暇そうにしているな
具体的な内容	ここは富岡八幡宮ですか？

## 【2グループ】文化財を知ってもらいたい

場所	八幡宮の赤い橋の所
対象	重要文化財になっている
状況	知らない方にお知らせする
きっかけ（動機）	通り過ぎようとしている方に声かける
具体的な内容	見てもらう、知ってもらう

## 【2グループ】外国から来た人にお清めの方法を教えたい

場所	清め
対象	外国から来た人
状況	清め方がわかっていない
きっかけ（動機）	清め方を教えてあげたい
具体的な内容	

【3グループ】珍しいものを見ながら共感したい

場所	八幡様 境内
対象	骨董市、物色中の婦人
状況	気になるものが一緒
きっかけ(動機)	黄色(オレンジ色)のサンゴのネックレスが気になった
具体的な内容	珍しい色のサンゴですね
展開	サンゴにはいろんな色があるんですよ
ポイント	自分の驚きを共有したかったが、相手の方が詳しくかった

【3グループ】外国から来た人に気軽に声かけ

場所	富岡八幡
対象	外国人
状況	旅行中
きっかけ(動機)	Enjoy the Japan
具体的な内容	

【3グループ】車いすを使っている人に入りやすい入口を教える

場所	不動堂
対象	車いすの方
状況	どこから入る?
きっかけ(動機)	お入りになりますか?
具体的な内容	

【4グループ】入口を教える

場所	観光スポット
対象	困っている人
状況	人が多くてわからない、順路がわからない
きっかけ(動機)	入口がわからないのかな(チケットなど) どこに行くのかわからないのかな
具体的な内容	入口は~ですよ(チケット売り場) 順路はこっちですよ(案内を含む)
展開	順路はこの看板なので、目印にして進んでください
ポイント	案内したり看板を実際に見せることで、わかりやすい

【4グループ】禁止事項を教える

場所	護摩炊き
対象	盲・弱視の人
状況	禁止事項を知らない
きっかけ(動機)	禁止事項を教えてあげたい
具体的な内容	(こどもなどの家族と出かけている時) 大きな声で禁止事項を読む
展開	反応したら、必要に応じて手伝う
ポイント	間接的 ←直接行って欲しいという意見あり

【4グループ】外国から来た人に日本の商品を教えてあげたい

場所	市場
対象	外国から来た人
状況	不思議そうに見ている
きっかけ(動機)	その商品が何か教えてあげたい
具体的な内容	自分が店員さんに話しかける
展開	外国の方に話を振る(まわす)
ポイント	巻き込むだけなので、興味なさそうなら「ノーサンキュ」もないので、ローコストローリスク

## ③ 七五三のお祝い

## 【1 グループ】家族写真や旅行写真の撮影のサポートから声かけをした

場所	富岡八幡宮
対象	七五三で来ていた家族写真を撮っている家族
状況	家族の一人が家族の写真を撮っている
きっかけ（動機）	家族全員で撮りたいかな
具体的な内容	写真撮りましょうか？

## 【1 グループ】こどもをきっかけに声かけした

場所	深川不動
対象	お宮参りに来ていたご家族
状況	小さな赤ちゃんを抱っこしている
きっかけ（動機）	新生児に会う機会が少ないので、ぜひ話しかけたい こどもに話しかけられるのは嫌な気分になりたくないはず
具体的な内容	何ヶ月ですか？（両親に）
展開	「健康で元気に育ってね」といって立ち去る
ポイント	こどもをきっかけに声かけ

## 【2 グループ】「おめでとうございます」の声かけはしやすかった

場所	不動尊にて
対象	七五三のお祝いの家族に声かけした
状況	
きっかけ（動機）	七五三のお祝いの方に、「おめでとうございます」の声かけをしやすかった
具体的な内容	声かけしたことは喜ばれた

## 【3 グループ】小さなこどもがいる家族に声かけ

場所	八幡様 境内
対象	親子3人
状況	混み合う参道（骨董市）
きっかけ（動機）	手をつなぎ、着物で歩きにくそう
具体的な内容	大丈夫ですか？
展開	
ポイント	七五三、今日はおめでとうございます。お互いに笑顔

## 【4 グループ】「おめでとうございます」の声かけはしやすかった

場所	深川不動前
対象	
状況	七五三の着物を着た親子がいた
きっかけ（動機）	七五三のこどもをお祝いしたい
具体的な内容	おめでとうございます、きれいな着物がお似合いですね
展開	今日は天気で良かったですね
ポイント	護摩炊きの時に「お祝いしてあげてください」との話があったので声かけてみた



④ 移動

【1グループ】 こどもをきっかけに声かけ

場所	富岡八幡宮の階段の前
対象	ベビーカーをおす親子
状況	上がれないのでベビーカーで待っていた
きっかけ（動機）	上がり方を知らないのかもしれない スロープに気づいていないかもしれない
具体的な内容	スロープはあちらにありますよ
展開	こどもが降りてくるのを待っているだけと言われた 日本在住の外国人親子だとわかった
ポイント	こどもをネタにして話をした

【1グループ】 車いす利用者の方に、行き止まりがあることを教えてあげたい

場所	八幡橋
対象	車いすの人
状況	橋を渡る時に段差がある
きっかけ（動機）	渡れずに困っている、この先に行くのと通り抜けできない
具体的な内容	迂回するルートを教えてあげたい
展開	お一人ですか？どちらから来られましたか？
ポイント	

【1グループ】 階段を探している時に実際に声をかけてもらった

場所	赤札堂
対象	日本人
状況	階段を探していた（私が）
きっかけ（動機）	なし
具体的な内容	どうしましたか？どこに行きたいの？
展開	階段はあちらです
ポイント	気さくに声をかけていただきました

【1グループ】 自転車利用者にも、駐輪場や停める場所などを教えてあげるとよい

場所	店が立ち並ぶ歩道
対象	自転車を使っている人
状況	自転車を停めるところがなく、路上に停めることになる
きっかけ（動機）	駐輪場があれば教えてあげたい
具体的な内容	駐輪場あそこにありますよ
展開	自転車停めますか？
ポイント	関係ない路上に停めさせないように配慮したい

【1グループ】 紳士的に立ち振る舞うことで声かけとサポート

場所	地下鉄に降りる階段
対象	大きなトランクを持っている人（女性）
状況	女性が重そうなトランクを階段で降りそうとしている
きっかけ（動機）	重そうなので、紳士的に手伝いたい（レディファースト）
具体的な内容	荷物、下までおろしますね
展開	どこの国から来ましたか？（階段を降りながら／外国人なら） その後、お礼をいわれてスマートに立ち去る
ポイント	荷物を降ろすのは、自分が階段を降りるついでにできる

## 【4グループ】高齢者のカートを持ってあげる

場所	階段の前
対象	カートを引きしている高齢者
状況	カートを持ち上げられない
きっかけ（動機）	お持ちしましょう
具体的な内容	カートを持ってあげる
展開	駅までご一緒しましょうか
ポイント	階段だけではなく、その後もお手伝いする

## 【4グループ】外国から来た人に道を教える

場所	電車の中
対象	路線図を見ている外国人
状況	路線図をずっと見ている
きっかけ（動機）	どこに行くのかな
具体的な内容	行きたい場所を聞いて、乗換を説明する
展開	行きたい場所について、興味があれば会話する
ポイント	場所の説明 → 興味あることの会話

## ⑤ お店

## 【1グループ】お店に入れなくて困っている人に地元の人が声をかけてくれるとうれしい

場所	飲食店の前など
対象	飲食店に並んでいる人、入れなくて他の店を探している人
状況	レストランが満席で、グループの人にとってアクセスしづらい
きっかけ（動機）	適切な食べる場所を探すのを手伝う
具体的な内容	どんな食べ物が好きか？ どんなレストランを探しているか？
展開	こんなレストランをオススメしてもよいですか？
ポイント	その人と同じようなシチュエーションであれば、声をかけるきっかけになりそう

## 【1グループ】お土産を選んでいる人に、内容やオススメを教えてあげたい

場所	土産店の前など
対象	旅行者、観光客
状況	お土産を探している
きっかけ（動機）	選ぶのを手伝ってあげる、オススメする
具体的な内容	私はこれが好きですよ これが何か知っていますか？、このお店は〇〇で有名ですよ
展開	どこから来ましたか？ どれくらい日本に滞在していますか？など
ポイント	自分の知っているエリアの知識を活用する カジュアルな会話を始めるのに良さそう

## 【1グループ】お店に入りたい人への声かけ

場所	店前に待っている人が記入する名簿がない飲食店
対象	その店を利用したい人
状況	店内の状況がわからない（混んでいる、入れる、通れる、何がある）
きっかけ（動機）	入りたいのかな
具体的な内容	今なら入れますよ、確認してきますね
展開	店の中、気になりますよね

ポイント	店前で立ち止まらせたくない（時に通行の邪魔になるため）
------	-----------------------------

【1 グループ】 お店に入りたい人への声かけ

場所	参道のお店の前
対象	外国人・視覚障害のある人
状況	店の前にいる
きっかけ（動機）	入りたいのかな？（何のお店かわからない）
具体的な内容	〇〇のお店ですよ

【2 グループ】 お店の人においしかったと伝える

場所	店の中（漬物） / 店の前
対象	店員さん
状況	試食 / 人形を触ろうとしていた
きっかけ（動機）	
具体的な内容	おいしかった / 触りたいですね

【2 グループ】 順番待ちをしている人にどのくらい並んでいるか尋ねる

場所	行列待ち
対象	順番待ちをしている方
状況	どれくらい並んでいるか
きっかけ（動機）	目的が共通である
具体的な内容	楽しみか
展開	何を食べるか
ポイント	共通の話題

【3 グループ】 「触らないでください」という注意書きを共通の話として使う

場所	お店の前
対象	隣で商品と一緒に見ている人
状況	おもしろそうな商品だが「触らないでね」という張り紙がある
きっかけ（動機）	おもしろい
具体的な内容	すごい、触りたくなっちゃいますね。

【3 グループ】 落とした釣り銭をひろってあげる

場所	レジ付近
対象	釣り銭を落とした
状況	手が塞がっている
きっかけ（動機）	拾います
具体的な内容	

【4 グループ】 お店の美味しい商品を教えてあげる

場所	カフェの前
対象	観光客（外国人を含む）
状況	入ってよいか迷っている
きっかけ（動機）	このお店はパンケーキが美味しいですよ
具体的な内容	〇〇の雑誌（TV）で紹介されたんですよ
展開	〇〇が私のオススメです
ポイント	カフェに自分が入る時は、カフェで会話が継続できる

## 【4グループ】お店の名物を教えてあげる

場所	お店
対象	外国から来た人
状況	品物（ぎんつば等）を眺めている
きっかけ（動機）	どんな品物か教えてあげたい
具体的な内容	日本のお菓子です
展開	〇〇で出来ていて、味は〇〇です
ポイント	その人が見ているものをきっかけに、さりげなく話しかける

## 【4グループ】外国から来た人に日本酒のことを教えてあげる

場所	日本酒立ち飲み / 土産屋
対象	日本酒 / 日本文化に興味がある
状況	
きっかけ（動機）	日本の美味しい酒を知ってほしい
具体的な内容	

## ⑥ その他

## 【4グループ】ネコを媒介にして声かけ

場所	通り
対象	ネコを連れている人
状況	誰かネコを連れている
きっかけ（動機）	鳴き声がしている
具体的な内容	どんなネコちゃんですか
展開	見せてもらった
ポイント	ネコ好き同士だと話が弾む