

外国人旅行者への通訳ボランティア活動の特性と活動者の意識の実態

こまつ まき
小松 牧
なかやま とおる
中山 徹

奈良女子大学大学院人間文化研究科 博士後期課程

奈良女子大学大学院人間文化研究科 准教授

This study examines local activity of volunteer interpreter-guide organizations and the members' attitudes to the activity as well as major issues to overcome toward future development of the volunteer tourism work. Interviews with the representatives of 5 advanced Systematized Goodwill Guide clubs in Kansai area were conducted and the activity data were collected in 2005 and 2007. Then questionnaire survey was conducted for active 221 members of the 5 clubs in 2007. Responses were obtained from 119 members on: participation in the activity, past and current motivations, daily self-training, attitudes to the activity, professional guide qualification, and issues of the activity. Results indicate 4 major characteristics of the activity: services mostly for western individual visitors, strong public nature of the activity, high degree of specialization, and a different position of professional guides. Also, human and financial issues such as enhancing overall members' skills, increasing active members, expanding exemption from entrance fees for guide members were mainly needed to be improved. (160 words)

1. 研究の背景と目的

2010年までに訪日外国人旅行者数1,000万人を目標に掲げた国家戦略である訪日旅行推進策が進行している。2006年には史上初の700万人台を突破し、ビジット・ジャパン・キャンペーンをはじめとした官民挙げての誘致策が進んでいる。一方、外客誘致策と共に国内の外国人旅行者受入体制の改善も急務となっている。特に言語バリアーの大きい日本国内においては、第一に言語障壁への対応が必須であり、各種観光設備・サービスでの英語併記や多言語化が進められている。また観光案内所の全国的な整備や旅行費用の低減化、旅行態様の国際標準化等が進められている¹⁾²⁾。

本研究では以上のような外国人旅行者受入環境整備の中で、市民によるもてなしや交流を主体とした通訳ボランティア活動に焦点を当てる。通訳ボランティアとは国内を旅行する、もしくは滞在している外国人に対して通訳や地元観光案内、旅行支援を行う市民ボランティアを意味する。

観光はホスト・ゲスト間のふれあいを前提とする人が主役の産業・余暇活動であるため、訪日旅行の受入政策においても快適な旅行環境のための施策やインフラ整備に

加え、接遇部門の人材育成や市民参加の推進は非常に重要である。通訳ボランティアは地域住民の立場から、観光行政や専門職ガイドの役割を補い、地域のきめ細やかな外客受入環境の整備や国際親善において独自の役割を果たすものと期待できる。

本研究で具体的に対象とする団体は、善意通訳組織 (Systematized Goodwill Guide: 以下 SGG クラブ) である。SGG クラブは 1964 年の東京オリンピックを契機に始まった言葉が通じなくて困っている外国人に対して自発的に通訳や案内を行う市民運動、「善意通訳運動」に呼応し、国際観光振興機構 (以下 JNTO) の統括の下に全国的に結成された通訳ボランティア組織である。現在 JNTO が登録する善意通訳者の数は延べ 5 万 2,609 人に及び、その一部が参加し結成する地域の組織的な通訳ボランティア活動団体である SGG クラブは 40 都道府県に 85 団体ある (2007 年 3 月末時点)³⁾。

こうして各地で誕生した SGG クラブは外国人旅行者への同行案内や観光案内所の支援、国際会議でのボランティア通訳、各種国際交流活動の支援等を行っており、また SGG クラブの間で全国大会の開催やネットワーク化も図られている。しかしながら、

これらの通訳ボランティア活動はその歴史的な発展や全国的広がりにも拘らず、日本人観光客へのボランティアガイド活動に比べて社会的な認識は高いとは言えず、その実態は十分に知られていない。今後 SGG クラブをはじめとする通訳ボランティア活動が地域の中で一層の発展を遂げ、有効に活用されるために、活動組織と地域との関わりや活動者の実態について明らかにしていくことが必要であると考えられる。よって本研究では、先進的な SGG クラブの事例から地域での組織活動の実態と実働会員の活動状況および活動への意識を把握し、今後の通訳ボランティア活動の環境整備へ向けた課題を明らかにする。

2. 研究方法

2-1 調査方法

本研究の調査方法は、関西の代表的な SGG クラブ 5 団体の活動実績の分析と会員に対するアンケート調査である。アンケート調査は 2007 年 5 月に各組織の定例会出席者全員 (新入会者を除く) に対して調査票を直接配布し、5~6 月にかけて郵送回収した。今回の調査目的はある程度活動に参加している実働会員の活動状況や意識を把握

