

「ハーバーランドまちなか案内人」の活躍をご紹介します！

企画課 中井 瞳

「観光最前線！」コラムをご覧の皆さま、こんにちは！企画課 中井です。

今年度もあと少し。コラムもバンバン書いていきたいと思いますので、よろしくお願いします n(..)n

今日は、前回コラムで書いた、神戸・ハーバーランド地域の「交通ボランティアによる利用者利便向上方策調査」の続編です。（当事業の詳細 <http://www.tb.mlit.go.jp/kobe/barrierfree/index.html>）

平成22年1月14日(木)・15日(金)・20日(水)～24日(日)の計7日間、「ハーバーランドまちなか案内人」38名をJR神戸駅、高速神戸駅、ハーバーランド駅、デュオこうべ・神戸ハーバーランド境界地点、チャンネルガーデン、カルメニの計6カ所に配置し、来訪者の行先案内、障がい者の方の移動支援、高齢者の荷物運搬等をお手伝いしました。（期間中、計1887件の利用がありました!!ご協力いただいた案内人・事業者、利用者の方にはこの場を借りて、御礼申し上げます。）

お手伝いの中心は、行先案内です。「初めて来ました！」という方だけでなく、「何回来ても迷うわぁ」という地元の方の利用も多数あり、地理を熟知した案内人も、「場所はわかっているのになぁ～説明が難しいねん」とわかりにくさを改めて実感します。

案内人は、18歳から80歳まで(!!)幅広く、楽しく活動して頂きました。9時半から14時まで活動し、「今からテニス行ってくるわ～！」と元気に帰って行った68歳の案内人には、私ビックリしました。

積極的に声掛けをし、地図上の説明だけではなく少し先までご案内したり、説明の難しかった場所や気付いた点を書き留めておき次のシフトの方に繋ぐ等工夫をこらしていました。丁寧で温かい対応に、不安顔で尋ねてきた来訪者が「ありがとう！」と笑顔になり、案内人も「いてらっしゃい！」と満足顔です。



期間中、私も“案内人”として活動しましたが、学生さんと2人で配置されていた時のことです。「美味しい中華料理の店教えてよ！個人で営んでいるところがいいんやけど。」との声掛けに、はじめはマップを頼りに探した2人も、「お姉さん達のお薦めがええわ。」との言葉に、相方の女子大生、自分の感覚で何軒か紹介する等“地元っ子”ならではの案内をしていました。（隣でてんやわんやしていた私(。；)!! そのかっこよさに尊敬の眼差しで見つめてしまいました。）

活動を通して1番印象的だったことは、案内人の“神戸愛”です。行先案内に留まることなく、「神戸のことをもっと伝えたい!」、「神戸の良いところをもっと知ってもらいたい!」という熱い想いを感じました。私は、神戸歴2年でまだまだ未熟(加えて方向音痴...)ではありますが、“神戸っ子”になれるように頑張ります(^ ^)

活動は1週間で終わってしまいましたが、案内人の存在は、“優しいまち神戸”を演出してくれました。今回の調査で見つかった課題を整理して、案内人が継続的に活動できる方法を探っていきたいと思います。

最後に私事ですが、先週嬉しいことがありました！職場の広報研修で、講師の神戸新聞社編集局 小野様に、このコラム、お褒め頂いたんです！まさかの展開と名指しにビックリしてしまい、褒められ慣れていない私は、赤面でうつむくばかり…。研修後は、感動しまくりのハイテンション状態で御礼を言わせて頂きました!!小野さん、ありがとうございます!!

自由に書かせて頂ける環境と、読んで下さる皆さまに感謝して、今後も頑張っていきますので「観光最前線！」コラムをよろしくお願いします n(..)n!!