

農林水産省交付金事業  
平成19年度都市農村交流技術的支援事業

# 農林漁家民宿における子ども長期宿泊体験活動 受入対応の手引きパート1

- 子ども農山漁村交流プロジェクトの受入要件等の確認編 -



平成20年3月

財団法人都市農山漁村交流活性化機構

## はじめに

平成20年度から、小学校の児童を対象に農山漁村の持つ教育資源を活用した1週間程度の長期宿泊体験活動を推進する「子ども農山漁村交流プロジェクト」がスタートします。

このプロジェクトは、平成19年6月に「都市と農山漁村の共生・対流に関するプロジェクトチーム(副大臣PT)」が打ち出したもので、農林水産省、総務省、文部科学省が、5年間の連携施策として、小学校と農山漁村の受入地域を対象にしたプロジェクトの推進事業を行うことにしています。

当該プロジェクトの特徴は、小学校の児童が学校教育の一環で、農山漁村地域へ出かけ、農林漁家民宿や農林漁家民泊での宿泊体験を行うことです。児童は少人数に分かれて、農林漁家のご家庭に宿泊し、“ふるさと”のような雰囲気の中で、農林漁家の方々と話したり、農林漁業や地域のことなどを教えていただいたりしながら、様々な体験活動を行うこととなります。

こうした農林漁家民宿等での宿泊体験は、児童のものの見方や考え方、感じ方を深め、学ぶ意欲、自立心、思いやりの心、規範意識などを育めるといった、かけがえのない教育的効果をもたらすといわれています。

今回、子ども農山漁村交流プロジェクトの宿泊施設として、教育的な効果の期待の大きい農林漁家民宿における小学生の児童の受け入れに関するホスピタリティと安全管理の入門書を作成しました。これは子どもたちにとって有意義な長期宿泊体験活動の普及を図るために、児童を受け入れにお慣れにならない農林漁家の皆様に向けて、その要点をお伝えするためにまとめました。

本冊子の制作にあたり、ご多忙の折、一部執筆に係っていただいた(株)ホスピタリティートレーニングテクノロジー 代表取締役 桐木元司氏をはじめ、当事業に協力をいただいた、ホスピタリティ、野外活動団体、損害保険会社、農林漁業民宿等の分野の方々、そして、多くの助言をいただいた農林水産省担当官にあらためて深く感謝申し上げます。

平成20年3月

(財)都市農山漁村交流活性化機構  
理事長 高木 勇 樹

## 目 次

### はじめに

- . “子ども農山漁村交流プロジェクト”の受入要件とは・・・・・・・・・・ 3  
- 小学生による農山漁村長期交流・宿泊体験活動の普及に向けて -
  
- . 宿泊体験活動時にホスピタリティのある農林漁家民宿とは・・・・・・・・・・ 6
  
  
- . 農林漁家民宿が子どもたちを安全に受け入れる準備と心構え・・・・・・・・ 18

### 執 筆 者

(株)ホスピタリティートレーニングテクノロジー 代表取締役 桐木 元司  
(財)都市農山漁村交流活性化機構 花垣 紀之

## ・“子ども農山漁村交流プロジェクト”の受入要件とは

- 小学生による農山漁村長期交流・宿泊体験活動の普及に向けて -

### 1. 当該プロジェクトの概要

「子ども農山漁村交流プロジェクト」は、平成19年6月に「都市と農山漁村の共生・対流に関するプロジェクトチーム(副大臣PT)」が連携施策として打ち出したものであり、総務省、文部科学省、農林水産省は、今後5年間で、小学校1学年程度の子どもの対象に、1週間程度の長期宿泊体験活動の推進を行います。

### 2. 当該プロジェクトの特徴は農林漁家での宿泊体験

当該プロジェクトの受入地域として求められる主な要件は以下の枠内の通りです。

これらの要件の中で、当該プロジェクトを特徴づけているのは、農林漁家での宿泊体験です。子どもたちは農林漁家の家庭に少人数で宿泊し、“ふるさと”のような雰囲気の中で、農林漁家の方々と話したり、教えていただいたりしながら、様々な体験活動を行っていくというものです。農林漁家民宿はその滞在先として期待されています。

#### 当該プロジェクトの受入地域としての主な要件

農山漁村において当該プロジェクトの地域協議会が設立されていること  
学校や受入関係者等との調整を果たす受入窓口があること  
子どもが滞在期間中に、農林漁家での少人数の宿泊体験を提供できること  
受入地域として1週間程度を1学年規模で受けられること  
子どもたちを受け入れるための地域ぐるみの安全・衛生管理体制があること  
受入関係者が賠償責任保険に加入していること等

### 3. 実際の農林漁家民宿の受入対応について

この受入に係る農林漁家民宿への依頼は、実際のところ、小学校との調整を行う地域協議会(各地域において設立した受入のための協議会)が行うこととなります。

想定される農林漁家民宿1軒当たりの受入人数は、子どもたちの名前を覚えられ、交流しやすい程度の人数が望ましいので、3~10名程度とされています。

#### 4. 農林漁家民宿の宿泊体験による教育的効果

文部科学省が発行した「体験活動事例集～体験のススメ～[平成17・18年度 豊かな体験活動推進事業より]」(平成20年1月)では、近代の子どもをめぐる4つの課題と、これらに対して、当該プロジェクトで取り組む長期宿泊体験活動による4つの効果が紹介されています。

農林漁家民宿の宿泊体験活動は、子どもたちが、普段いっしょにいる保護者や先生から離れて、自然豊かな農山漁村において農林漁家に宿泊しながら、農林漁家等の人々との交流する行為であるが、この中にこそ長期宿泊体験活動の教育的効果が含有されており、子どもたちの力強い成長を促すといわれています。

##### 近代の子どもをめぐる課題

自然や地域社会と深く関わる機会の減少  
集団活動の不足(「集団」から「個=孤」へ)  
物事を探索し、吟味する機会の減少  
地域や家庭の教育力の低下

##### 長期宿泊体験活動の効果

団体生活の中で協調性・自律性を育む  
「知」を総合化し、課題発見能力や問題解決能力を高める  
学びの意欲を促進する  
幅広い年齢層との多様な交流の機会を得られる

この冊子では、長期宿泊体験活動の事例として、東京都の武蔵野市教育委員会による「セカンドスクール」を紹介しています。この取組は平成7年度から、武蔵野市立小学校の5年生全員が授業の一部として、6泊7日～9泊10日で農村滞在が行われています。

この活動の特徴は次の3点ですが、特にこの活動が、子どもたちにとって、通常の授業では得られない長期宿泊体験活動ならではの効果がある活動として、評価されています。

##### 武蔵野市教育委員会「セカンドスクール」による活動内容

少人数でのテーマ別班活動  
全体での体験活動  
農家民宿等での家族的な交流・宿泊体験活動

## ・宿泊体験活動時にホスピタリティのある農林漁家民宿とは

「ホスピタリティ」、あまり聞きなれない言葉ですが、ひとことで言うと「親切にもてなすこと」や「歓待、歓迎」といった意味です。それは心を込めた温かいおもてなしであり、宿の家族と子どもたちが平等、互恵、相互の関係に立って、おもてなしの喜びを共有するという精神が背景にあります。

子どもたちを迎えておもてなしを行う農林漁家民宿の仕事は、まさにホスピタリティを提供することが使命ともいえます。宿の方々とホスピタリティが、子どもたちの喜びや感動を呼ぶことにより、あなたの気持ちもさらに豊かになっていくはずですよ。

また、ホスピタリティあふれる農林漁家民宿で経験をした子どもたちは、地域のこと、食糧や農林漁業のこと、そして、何より受け入れてくれた皆さんのことについて、より良く理解し、多くの知人や家族などに話したりします。また、そこで得た多くのことは、彼らの中に残り、将来に向かって輝きつづけるのです。

ここでは、子どもたちにとって、ホスピタリティあふれる農林漁家民宿を対応方法について紹介します。

### 1. ホスピタリティのある子どもたちとの接し方

#### (1) 第2の「ふるさと」のお父さん、お母さんとしての対応を

現在、自然の中で、親族などの家で大人と過ごす「ふるさと」を持たない子どもが多いといわれます。それは都会の子どもたちに限らず、農山漁村で生活する子どもであっても、都市と変わらない生活習慣を過ごし、自然や農林漁業に触れる機会の少なく、また、地域の活動への参加や幅広い年齢層との交流する機会も少なくなっているようです。これらのことは子どもたちをめぐる課題といわれています。

子どもたちが長期宿泊体験活動の中で、「ふるさと」を一番感じさせるのは、景色や料理ではなく、宿の方々とふれあいです。日常から離れた場所に来て、集団生活を過ごす子どもたちにとって、頼れる大人は保護者や先生ではなく、宿の方々となります。

その際、宿の方々は、子どもたちの第2のお父さん、お母さんとして接してください。俗にいう「お客様扱い(他人行儀な接客態度)」や「孫扱い(甘やかすだけの対応)」をせず、良いことをしたら褒める、いけないことをしたら叱る(その場合は、なぜ、いけないのかをしっかりと説明する)といった、自分の子どものように「しつけ」をすることが求められています。そうした「ふるさと」を感じさせる対応にこそ、教育的な意義があるのです。

#### (2) 子どもたちが感じ取るホスピタリティのある行動・表現

ホスピタリティは、決められた方法や行動、表現である必要はありません。あくまでも、子どもがどう感じるのか、子どもの立場で考えるおもてなしの行為や表現であるからです。

子どもたちは一人一人要望や求めることがちがいます。ということは、子どもの数だけホスピタリティがあってもよいのです。

そのために、一人一人の子どもの個別の要望や欲求に応えるという、「個別対応」がホスピタリティのキーワードとなります。ホスピタリティは自分の感じ方ではなく、あくまで子どもがどう感じるかに焦点をあてなければなりません。それはパターン化した、画一的なサービスと対極にある考えや表現、行動といえます。

ところで、対人サービスを構成する大きな要素には、「知識」、「技術」、「気持ち」の3つがあります。知識と技術はある程度の経験と訓練を通じて、一定のレベルに達することができますが、「気持ち」の部分は必ずしも思い通りにいかないところに、対人サービスのむずかしさがあります。知識と技術だけでは、子どもたちの満足や感動を得ることはむずかしいといえます。それは気持ちがこもっているかどうか、たとえば挨拶や何気ない依頼に対する態度やそのしかた、言葉など対応のひとつひとつに現れるからです。

そして子どもが感じるホスピタリティは、私達の対人サービスを通しての「印象」が中心となります。しかし人による直接的なもてなしや行為だけでなく、特に宿泊業においては、「もの」や「こと」によるホスピタリティの表現や商品、演出なども含まれるのです。つまりホスピタリティは、人が五感でとらえるすべてがその対象となるのです。

#### 〔ホスピタリティが感じ取れる事物〕

子どもたちの安全を最優先する施設や設備  
行き届いた清掃や、清潔な調度・備品類  
見やすく、分かりやすい表示や情報、資料  
旬の素材を生かした、家庭的な料理  
体調不良を訴えたときの親身な対応等

#### (3) 子どもたちを理解すること

子どもたちは皆さんの宿に、何を求めて訪れるのでしょうか？ 農林漁家らしい佇まい、美味しい食事、自然に囲まれた景色、子ども同士の団欒、宿の人とのふれ合い、入浴と就寝、学校からの課題解決、そこでしかできない体験など、期待はそれぞれでしょう。子どもといっても、一人ひとり求めるものが違います。それに対応するためには、子どもたちの関心や気持ちを敏感に感じ取ることが大切です。

子どもたちの関心や気持ちを敏感に感じ取るためのヒントとして、次のことを心掛けるとよいでしょう。

#### 心がけ1：子どもたちのことを「観ること」

ひとつは子どもを一人一人よく「観る」ことです。「観る」とは、ただ「見る」のではなく、「感じる」という見方をすることです。たとえば到着の際、大きなため息をついたり、首や肩を回したりする動作をしている子どもがいたら、移動中の疲れを察知することができます。もし、他の子どもたちと比べて、一人でいる子がいたら、子どもたちの中で馴染んでいないのかもしれないかもしれません。団体生活の機会なので、みんなと馴染めるように声をかけてみましょう。

心がけ2：子どもたちの話を「聴くこと」

もうひとつは、よく「聴く」ということです。「聴く」とは、単に「聞く」のではなく、子どもの言うことにしっかりと耳を傾ける、という聞き方です。これにより、間違いや聞き洩れが防げると共に、子どもが思っていることや、して欲しいことなどについて聞き出すことができます。勝手に自分で想像し、良しとしてやったことが、子どもが全く望んでいなかったということがあるものです。一見、「聴く」という消極的に思える接客対応が、子どもたちの心理を把握する上で、実は積極的な側面もあることを覚えておきましょう。

#### (4) 子どもの立場でコミュニケーション

コミュニケーションは心と心のキャッチボール。相手を取りやすいボールを投げ、投げやすい位置で構えて待つ、そんな相手の立場に立ったコミュニケーションが、とっておきのホスピタリティとなります。子どもたちとのコミュニケーションの場面では、常に子ども相手の立場に立った姿勢と行動が基本です。子どもの立場に立つということは、相手の気持ちを察知することです。また相手の立場に立った行動とは、相手の気持ちにふさわしい表情や言葉で、相手の反応を考える行動です。

たとえば、子どもに何か説明などをするとき、子どもの反応を意識しながら話をしていますか。いつもの決まり文句の説明なので、顔も見ないでさっさと説明しているということはないでしょうか。子どもはあなたのスピーディーな説明にはついていけず、困惑の表情を浮かべていますかも知れません。もっとゆっくり話して欲しい、言葉の意味がわからないなどと思っていても口に出さずにいるのかも知れません。こんな表情にいち早く気づき、話すスピードをゆるめたり、他のやさしい言葉に言い替えたり、紙に書いたりして相手の気持ちを想像した行動に変えてみます。すると、子どもの表情が困惑から安心の表情に変わります。それは単なる説明から、あなたのホスピタリティがこもったコミュニケーションに変わる時なのです。

また子どもへの接客では、いつも笑顔を中心掛けましょう。笑顔はときとして、言葉以上の合図を子どもに伝えます。

ただし、不満や苦情に接するときはもちろん、たとえば無くし物をしたり、体調が悪いときなど、子どもにとって具合の悪いときには、笑顔がふさわしくないのは言うまでもありません。では、そのような時はどのような表情をしたらよいのでしょうか？ そのような場合では、話をする子どもの表情をよくみて、気持ちを想像してみましょう。その時あなたの表情はきっと子どもの表情と似たものになっているはずです。このように自分を相手の置かれた状況に合わせることを、「ミラーリング(鏡に映すという意味)」と言います。子どもたちには子どもたちの特徴や状態に合わせた対応をするということです。

#### 〔子どもたちとの対応時の基本行為〕

微笑み

ゆっくり、はっきりした言葉

ていねいでやさしい対応

様子がおかしい時は、表情や態度から気持ちを察する



#### (5) 会話が子どもとの距離を近づける

子どもは見知らぬ大人に対しては警戒心を持ち、気持ちを閉ざして身構えます。子どもにとって、初めて訪れる宿の人は見知らぬ人。それを解くには、こちらから出来るだけ声を掛け、言葉を交わす機会を作りましょう。これによって垣根が取り除かれ、子どもはくつろいだ雰囲気となり、親密さを感じるようになるでしょう。

会話のキッカケとなるポイントは2つあります。それは「声を掛ける」とこと、「よく聴く」ことです。

基本の挨拶に加え、「今日は熱くなるよ」「道路は混んでいたでしょう」「料理はおいしかった？」など、会話のきっかけとなる問い掛けをします。そして会話が進んだら、子どもの話によく耳を傾けます。関心を持って聴くようにすると、うなずきやあいづちなどにも気持ちがこもり、子どもの話が弾んできます。

人は基本的に自分のことについて話すことが好きなので、聞き上手な人にも親近感を抱くのです。

#### (6) 子どもたちに「気づき」を与えるふれあい

子どもたちは農林漁家の人たちとの共同生活や実際に作物にふれたりする農林漁業の作業体験を通して、自然、地域や農林漁業等のことを理解し、知識を深める機会です。子どもたちとの対話を通して、農林漁業についての話題はもちろん、地域独特の伝統や習慣などについても積極的に紹介しましょう。

その際、一方的に情報を与えるだけでなく、子どもたちが物事に着目し、考え、発見させる「気づき」の機会を作ってください。たとえば、農機具を使った作業を始める前に、道具の使い方を単に説明してもいいですが、この農機具は何に使うのか、どうしてこういう形をしているのか、どのようにしたらうまく使えるのか等、子どもたちに質問したり、考えたり、議論する時間をつくったりするといいでしょう。長期宿泊体験活動ならば、普通の授業と異なり、時間の猶予があります。気づきが遅い子にも、ヒントを与えるなどして、自力で気づけるようにしましょう。そして、子どもたちが試行錯誤しながら目的を達成したときは、しっかり褒めてあげてください。他人に評価されたことがすごい自信となります。

こうした「気づき」を与えるふれあいが、子どもたちにとって有意義な宿泊体験活動となり、体験プラス・アルファの感動を味わうことができるのです。

## 2. 子どもたちの受入からお別れまでの対応

### (1) 子どもたちの到着前の準備

子どもたちが安全・快適に過ごすためには、客室をはじめとする館内の施設や設備について、子どもたちが到着する前に細心のチェックをし、万全の状態を迎えするようにしたいものです。客室を中心に、主なチェック項目を挙げてみましょう。

#### [ 館内の設備・設備の主なチェック項目 ]

- 扉の開閉はスムーズか
- 施錠に問題はないか
- 床(畳)にキズや汚れ、ほつれなどないか
- 家具や絵画など、装飾品にほこりがついていないか
- 窓のサンにほこりはついていないか
- 窓の開閉はスムーズか
- 空調や照明器具に故障はないか
- テレビや時計は正常か
- 歯ブラシやタオル、ゆかたなど人数分セットしてあるか
- スリッパは清潔か
- 室内に異臭はないか
- 事前の荷物や預かりものを確認しているか

このように確認項目を書き出したリストを作ってみましょう、館内各所をチェックすると見落としの防止に役立ちます。

### (2) 子どもたちのプロフィールと要望などの確認

予約を受ける際に、学校を通じて、体調・体質に不安のある、あるいは旅行経験の少ない子どもたちの保護者から、「アレルギー症状が出ない食材を使用した食事の提供」、「常備薬を飲ませる時間やタイミング」、「おねしょうの対処」、「子ども同士の間関係」などの対応について、事前にいろいろと要望を伝えてくる場合があります。宿にとっては対処に困るリクエストもあるかも知れませんが、こうした要望にこたえることが、子どもたちが安全・快適に過ごすためには必要と行為です。誠意を持って応えましょう。

### (3) 自らの身だしなみのチェック

客室の準備もすっかり整い、いよいよ子どもたちのお迎えです。でもその前に、あなた自身の準備は大丈夫でしょうか？ お迎えの気持ちの準備と、身だしなみは清潔に整っていますか？

子どもたちにとって宿の第一印象はとても大切です。出迎えるあなたを見る子どもたちは期待と不安が入り混じった状態にあるといえます。あなたの出迎えの表情、態度や身だしなみに乱れがあれば、一瞬のうちに印象を落としてしまうので、軽視してはなりません。人の印象の8割が出合いの15秒以内に決まるといわれます。

「常に見られている」ということを意識して、子どもたちを迎える前に、鏡で全身をチェックする習慣をつけましょう。参考までに身だしなみのチェックポイントをいくつか挙げてみます。

〔身だしなみのチェックポイント〕

- 髪のはなれ、汚れはないか
- 洋服は清潔か(エリ、袖の汚れに注意)
- 体臭、口臭、香水などのおいはいはないか
- 靴下やストッキングは、汚れや破れはないか
- 手はきれいに、爪はのびていないか

(4) 子どもたちへの挨拶

お迎いの挨拶はタイミングが大切です。子どもたちと出会った瞬間、タイミングよく明るい挨拶ができたなら理想的です。子どもたちの到着予定時刻や、帰館予定時刻があらかじめ分かっている時は、出迎えしましょう。出迎いの言葉としては「いらっしゃい」、「おかえりなさい」が一般的ですが、さらに「お疲れ様」、「遠いところによく来たね」などの状況に応じた言葉を添えてお迎えしましょう。

聞き慣れた挨拶の後に、挨拶により歓迎の気持ちを表すこれらの言葉を添えることにより、聞き慣れた挨拶言葉が、ホスピタリティの挨拶となって子どもたちの耳に届きます。

「いらっしゃい」、「行ってらっしゃい」、「お帰りなさい」、「お休みなさい」などの挨拶



**挨拶の後に、“ひとこと”を付け加える！**

(5) 館内施設の案内と説明

館内施設の場所や利用のしかた、何かのお知らせなどの案内や説明は、子どもたちの立場に立って行うことを心掛けましょう。

館内施設のことを聞かれたが、説明だけでは分かりにくい場合には、口頭での説明だけでなく、できる限りその場所(あるいは途中)まで一緒に「足」を使って案内しましょう。また館内の展示物や農機具等の案内などでは、その由来やエピソードなどがあればぜひ伝えましょう。より魅力的な情報材料となり、子どもたちに喜ばれます。

施設の利用のしかたや催しの案内などは、掲示物で知らせる場合が多いでしょうが、いつ子どもにたずねられても答えられるよう、内容をよく把握しておきましょう。「書いてあるものを読めばわかるのに」と思うかも知れませんが、大人でも文字を読むのが面倒くさい、読むより聞く方が早い等の理由で掲示物を見ずにたずねる方は意外と多いものです。

また、よく聞かれる案内や情報は、メモに書いてポケットに携帯しておく、いつでも正確な情報を知らせることができます。

#### (6) 館外の地域情報の提供と案内

見知らぬ土地を訪れた子どもたちにとって、宿の方が教えてくれる情報は頼りになるものです。周辺地域についてたずねられたことや、季節の行事や農林漁業の作業など自信を持って答えられるよう、関係機関などから情報を集めておく役立ちます。また、できれば実際に足を運び自分の目で確かめておく、子どもたちにその内容や良さなど、さらに細かく伝えることができます。

そして、子どもたちに案内や情報を伝えるときには、次のような点に気をつけましょう。

- 必要なことがらを正確に伝えること
- 子どもの立場に立った案内をすること

大人や土地の者にとって当たり前のことでも、子どもたちにはわからないものが多いです。彼らの立場に立って案内をしましょう。たとえば、場所の案内をする際に、「すぐ」や「少し」のようなあいまいな言葉ではなく、「信号の二つ先」や「5分くらい」といったできるだけ具体的な説明をした方が、分かりやすく親切な対応となります。

#### (7) 子どもたちからの質問の対応

滞在中の子どもから農業体験や地域資源についてたずねられた時の対応の注意点についてみてみましょう。

- 質問されたことについては的確に答える
- 農林漁業体験や地域資源等について、的確な情報提供と案内を行います。
- 知らないことは調べてから答える
- 知らないことを聞かれた時は、調べてから答えるようにします。「分かりません」と簡単に言い切らないようにしましょう。
- 子どもの質問内容を記録に残す
- 今後の受入の参考にするために、子どもたちから聞かれた質問内容を記録に残せるように、一定のフォームを作って書残しておく便利です。

#### (8) 食事の提供

単に、子どもたちに合わせた食事（野菜や魚が嫌いな子には一般の外食メニューを出すといったこと）ではなく、家庭料理でいいので、地域の食材や調理法を活かしたメニューを提供してください。地域でとれた季節感あふれる新鮮な食材を使ったり、地元で昔から伝わる郷土色豊かな料理を取り入れるなど、子どもたちに地元の食を楽しめる献立作りを心掛けましょう。そして、子どもたちに食材には「旬」、「命」、「味」があるということを教えてください。

サービスの面で最も気をつけたいことは、「熱いものは熱く、冷たいものは冷たく」出すことが大切となります。汁物や揚げ物、焼き物など「熱さ」がおいしさを左右するものだけでも、子どものペースに合わせて出すように工夫しましょう。連泊の子どもたちには、飽きないように献立に変化を持たせる配慮をしましょう。

また、子どもによっては、アレルギー体質や常備薬の飲用など、食事の提供時の配慮が必要な場合があります。もちろん、適切な対処が必要となります。

なお、学校との契約により、宿が異なっても、同じメニューを提供することを求められる場合があります。子どもは家に帰ると、親に食べた料理のことを話したりします。親は親同士でその話題をしたりします。そこで、違う料理が出されていたとなると、親から学校へのクレームとなる場合があるので、注意して下さい。

#### 〔提供する食事に関するポイント〕

地域の食材を極力利用する（地産地消）

栄養のバランスに配慮する

宿で調理したもの家庭料理的な料理を提供する

子どもに合わせた適量を提供する（少なすぎず、多すぎず）

他の宿と相談して、地域の食文化を活かした献立を検討する

子ども一人ひとりの体調やアレルギー体質等に配慮する

朝食・昼食・夕食の3食で、1日の食事のリズムを守る

みんないっしょに食事を楽しむ等

#### （9）起床時・朝食の対応

起床時間になったら、子どもたちに明るく挨拶をしましょう。少々眠気の残っている子どもたちが目を覚ますくらいの元気があってもよいでしょう。

朝食は毎朝しっかり食べてくる子ども、朝はあまり食欲が進まない子どもなど、子どもによってそれぞれだと思いますが、1日の食事のリズムを守り、1日の作業などにのぞむ上で朝食は大切です。

子どもによっては、朝一番に乳酸飲料などを飲みたいとあって、こだわりの食習慣を持つ者もいますが、その対応は学校と事前に相談しておくといいいでしょう。

また、朝食の定番料理といえば玉子料理や焼き魚などがありますが、どれも温かい状態で出したいものです。朝食でも、やはり「熱いものは熱く」の原則を守り提供しましょう。

#### （10）子どもたちのお見送り

宿を出る子どもたちとお別れはさみしいものです。第2のふるさとと感じた子どもたちにとってもそれは同様のはずです。帰る子どもたちに「気をつけてね」、「また帰っておいで」、「待っているよ」等、その時に思っている素直な気持ちを声にしましょう。子どもたちの姿が見えなくなるまで見送るあなたの心は、きっと子どもたちの背中に伝わるはずで、気持ちのこもったお見送りは彼らの未来までつながる、とっておきのホスピタリティです。

### 3. ホスピタリティの視点による運営面のチェック

#### (1) 「安全」と「安心」への十分な配慮

「安全」と「安心」は宿泊業の重要な要素であり、また基本的な価値といえます。子どもたちの生命をあずかり、安全を確保する責任が求められるからです。

「安心」や、「安全」の保証が伴わなければ、「快適性」や「清潔さ」も、「美味しさ」や「ホスピタリティ」など、宿のすべての魅力はゼロになってしまいます。そのために、次のような基本事項を押さえておくことが大切です。

##### 〔「安全」のために基本的なポイント〕

- 「防火」 初期消化用の消火器、避難経路の表示と通路の確保
- 「防災」 停電時に備えた懐中電灯、携帯ラジオなどの準備
- 「防犯」 貴重品や鍵の管理、保管
- 「食中毒」 食品衛生、手洗いの励行
- 「急患」 対応方法、病院との連携

#### (2) 案内の表示

館内施設や館内で行われる（予定されている）行事などのお知らせや案内では、子どもたちによく理解してもらえよう心掛けます。しっかり伝えたいことは、口頭だけでなく、掲示物やチラシなどを使って文面でお知らせするとよいでしょう。掲示物やチラシなどを作るときには、以下の点に注意しましょう。

##### 〔案内表示のポイント〕

- 内容は簡潔で分かりやすいか
- 字の大きさは適当で、見やすいか
- 字はていねいか。誤字脱字はないか
- 掲示の場所は適切か

館内の表示物は、子どもたちの目に止まりやすくすることが目的なので、色使いや字体、挿絵、配置する高さなどに工夫することもポイントとなります。また、期間や期日が限定しているものについては、時期が過ぎたら直ぐに外すよう、注意を払わなくてはなりません。いつまでも張りっぱなしにしておくことは宿の運営上、子どもたちに散漫な印象を与えますのでご用心を。

#### (3) 施設設備のメンテナンス

施設や設備、機器などは年月と共に傷んだり、壊れたりするのはやむを得ません。しかし、そのような状態を滞在中の子どもたちが直接目にしたり、感じたりするのも事実です。施設や設備の改修や修理には大きな費用がかかることから、常に新しく、完璧な状況に保っておくことが理想ですが、その通りにならないのが現実かも知れません。だからといって、施設設備は宿の基幹商品であり、宿泊価格に対する品質評価の重要な要素でもあ

ることを忘れてはなりません。

ものを磨き上げるのには当然、人の気持ちがかもります。メンテナンスひとつにも、子どもたちに伝わるホスピタリティがあるのです。不備な個所や物を見つけたら、出きるだけ迅速に修理・修繕することです。たとえ古くなった施設や設備でも、「手入れをきちんとしている」、「ものを大事に使っている」ことに気づいた子どもたちは、逆にそのことを再評価することでしょう。

適切な点検をするために、必要な設備や備品を書き出したチェック表を作り、記録しながら点検すれば、見落としが防げ、いつでも快適にご利用いただける状態に保つことができるでしょう。

#### 〔施設設備のメンテナンス〕

##### 電気器具類の点検

客室内のすべての器具(照明器具、テレビ、冷暖房の器具など)のスイッチを入れて、正常に動くか点検します。換気扇は廻し異音など出ていないか、吸い込み具合は良好か、なども確かめておきます。

##### 客室、洗面所、トイレの点検

実際に蛇口やバルブを動かして、開けた時に水が出るか、締めた時には完全に止まるか、お湯の温度や湯量は正常か、排水状態は良好かなどを点検します。また、異臭の無いことも確認しておきましょう。

#### (4) クリンリネス(清潔性)

今、民間施設はもとより、公共施設などにも、美化や清潔さに対する人びとの関心が高まってきています。宿泊業はいうまでもなく、あらゆるサービス業のもっとも基本的な条件は、「清潔」であるかどうかです。クリンネス(清潔性)の大切なポイントは「汚れたり、不潔になってからきれいにする」のではなく、「不潔にならないよう手を掛ける」ことです。

しかし、施設や設備を常に清潔に保つには、相応の手間と時間がかかります。忙しさにかまけて手を省くと、決まってお客様の厳しい目に触れることとなります。子どもの目線(方向や高低など)と、運営側の目線はちがうということを知っておく必要があります。たとえば、植栽などを立って見るのと、椅子やソファに座って見るのでは、ホコリの見える個所や枯れた状態など、微妙にちがうことに気づかされます。

また、ぜんそくなどのアレルギー症状を持つ宿泊者にとって、ハウスダストは大敵です。ホコリを排除するように、行き届いた清掃を行い、徹底して清潔にすることも宿泊業者の責任となります。

#### (5) 体験プログラム

農山漁村での滞在の魅力のひとつは、地域ならではの体験ができることです。土や海に触れ、自然を感じ、作物の成長や収穫の喜びを味わえる農林漁業の体験は、子どもたちにとって貴重な体験となります。

地域の農林漁家で扱える作業内容や、収穫時期を明示した楽しい体験プログラムをすることにより、それに参加した子どもたちの期待や喜ぶシーンが広がります。特に、自ら収

穫した野菜や魚等の味いは、子どもたちの喜びを倍加させます。

地域が、子どもたちが参加する体験プログラムを行う上で注意したいポイントについていくつか挙げてみましょう。

〔体験プログラムのチェックポイント〕

その作業内容は、経験や体力のない人でもできますか？

同時に何人まで参加が可能ですか？

参加者がケガをするおそれはありませんか？

農山漁村ならではの楽しみを味わえますか？

時間には余裕を持って、柔軟に対応できますか？

などが考えられます。

#### (6)ユニバーサルサービス

ユニバーサルサービスとは、障害を持つ方に対し、その特徴と対応のしかたをよく理解した上で、健常者と同じ気持ちで心良く接するサービスのことです。

予約を受ける際に、子どもがどの程度の不自由さなのかを伺い、対応できることと、できないことをよく説明しておくことにより、子どもたちや保護者も納得して利用することができます。介添えの方が一緒であれば、その方に宿の状況を説明し、確認していただくと良いでしょう。

お迎え時の対応から、食事の案内やサービスなど、他の子どもに優先して行う配慮が必要です。またできるだけ声を掛けるようにしましょう。目の不自由な方の誘導のしかた、体に障害を持つ子どもへの声掛けや車椅子の介助など、基本的なことについては前もって理解しておく、自信を持ってお迎えすることができます。

特別扱いを望まない方もいますので、介助が必要な場面でタイミングよく声を掛けられるよう準備しておきましょう。

##### a. 視覚障害者

声を掛けるときは子どもの正面からにしましょう。背後や横からだ、誰に向かって声を掛けているのか分かりにくく戸惑う場合があります。

誘導する際は「係の　　といいます。今からご案内いたします」と声を掛けて、腕などにつかまっていたで。いきなり、腕をつかんだりしません。

誘導の際は「あと　歩ぐらい歩いたら階段を上ります」など情報は早めに、そして具体的に伝えます。

##### b. 聴覚障害者

コミュニケーションの手段は筆談が中心ですが、口の動きを読み理解する方もいます。

〔口の動きで読み取れる子どもの場合の対応〕

子どもが口の動きを読み取れるよう、ゆっくり、はっきりと話します。

子どもの表情に注意し、理解していないようであれば違う言葉で言い換えたり、紙に書いて示します。



### c . 車椅子利用者

スロープや段差、引いて開けるドアなどは介助が必要となります。

段差、スロープを降りる時は必ず後ろ向きで行います。

車椅子からの目線を考え(低い)、安全を優先します。

### (7) 佇まいと居心地感

「佇まい(たたずまい)」とは、その場のありさまから感じ取れる様子、自然に雰囲気となって現れるものの様子や空間感覚をいいます。宿に宿泊される子どもたちの目に触れるすべてのもの、それは館内の共用スペースや客室、お風呂などだけでなく、庭や宿の周りを取り囲む景観や連なる山並み、そして生い茂る森や畑、流れる小川など、すべて「佇まい」を感じさせるものです。

しかし、田園風景の中に建つ農林漁家民宿の中で、派手な色使いで、必要以上に大きな看板を掲げているのを見かけます。残念ながら廻りの景観と似合わず、むしろ違和感を与えています。看板が必要な場合、景観との調和を念頭に入れた色使いや大きさ、位置にしたいものです。

また、装飾品などの展示については気をつけてください。子どもたちは広い家に、友達と入れば、自然と走り回ったり、遊びたくなるものです。その時に、子どもたちが高価な装飾品を壊したり、自らがけがをしたら、子どもたちの責任ではありますが、そうしたことが起こりうる予知ができる宿の方の“大人の配慮”がなかったといわれてもしかたありません。

### (8) 地域との連携・共生

子どもたちが、私達の地域のどこの、どのようなことに魅力を感じているのか、みなさんで情報を交換し、共有してみる必要があります。

地元の文化、歴史、自然や、その土地ならではの素材や場所、景観、そして一芸に秀出た人の技や個性など、そこで暮らす人にとっては当たり前のことが、子どもたちにとっては大変新鮮で、魅力的に感じるものです。地元に見える子どもたちは、実は農林漁家民宿だけの子どもたちではありません。地域の子もたちでもあるのです。地元の人の催事に参加したり、地域を散策することもあるでしょう。そのようなとき、どんなに宿のもてなしが素晴らしくても、出掛けた先の地域の人々の対応が悪かったり、道をたずねた人が不親切だったりすれば、子どもたちの思い出は不快なものとなってしまいます。

地域全体で子どもを受け入れるという共通意識のもと、業種や立場を超え協力関係を築き上げながら、「ローカルホスピタリティ」を目ざして取り組んでいきたいものです。

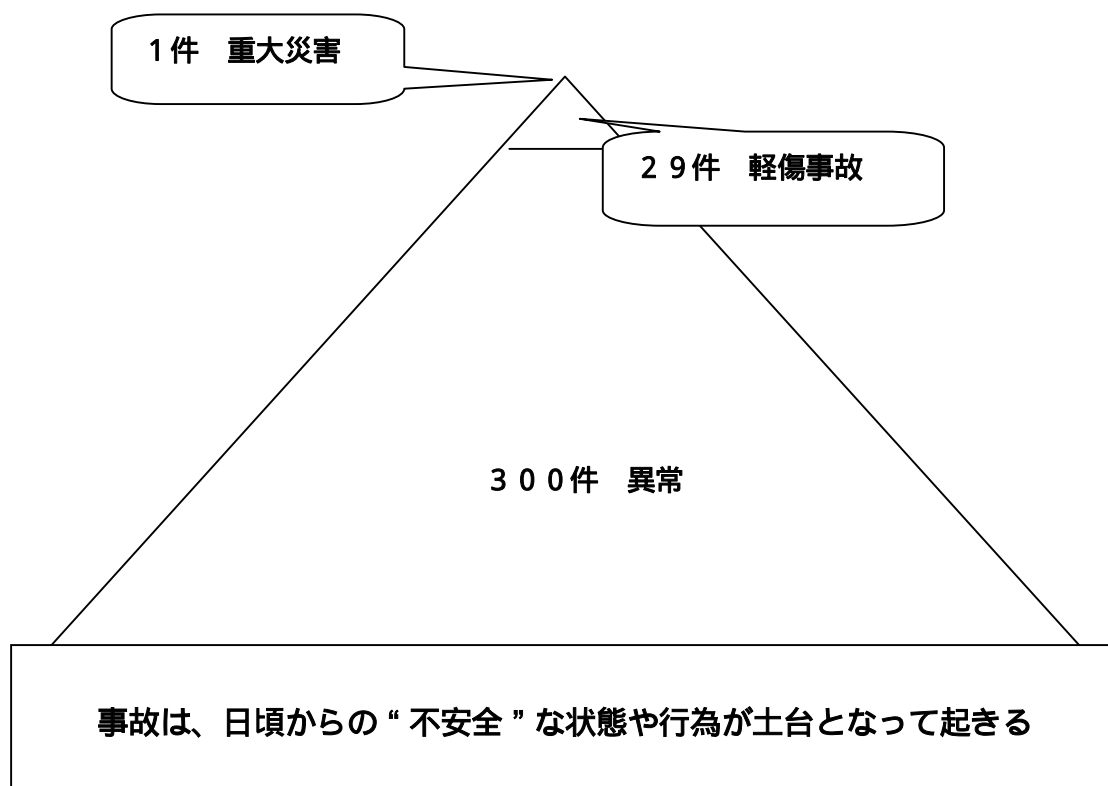
## ・農林漁家民宿が子どもたちを安全に受け入れる準備と心構え

### 1. 日常の行為・状態が生み出す重大事故

アメリカ合衆国にある損害保険会社の安全技師 ハーバート・ウィリアム・ハインリッヒ氏は、労働災害の事例の統計を分析し、1件の「重大災害(死亡・重傷)」が発生する背景に、29件の「軽傷事故」と300件の「異常」が控えているという「ハインリッヒの法則」を発表しました。この法則が示唆していることは、「いつもやっていることだから」、「今までも平気だったので」という日常の不安全な行為や状態を放置していることが、かなり高い割合で重大な事故を招いているということです。

この法則に基づいた“安全衛生活動”の専門用語として、「ヒヤリハット」という言葉があります。これは、作業中に、“ヒヤリ”とする、“ハット”するような事故が起きそうな状況に遭ったことを見逃さず、記録し、その原因を関係者同士で究明することで、事故がおきないようにする活動のことです。

農林漁家民宿においても、こうした日常のヒヤリハットの行為や状態を見逃さず、重大な事故を起こさないように、その準備と心構えが求められます。



「ハインリッヒの法則」のイメージ

## 2. 農林漁家民宿において想定される事故・災害

農林漁家民宿では、宿泊者等に対して、「屋内」及び「屋外」において様々なサービスの提供を行われていますが、それぞれに事故や災害が起こる可能性を秘めています。

### (1) 「屋内」で想定される事故・災害

宿泊者等に対して、客室や入浴設備の使用、食事や屋内での体験の提供を行っていますが、以下の表の通り、これらにもそれぞれに事故・災害の可能性がります。

### (2) 「屋外」で想定される事故・災害

宿泊者等に対して、送迎などの車で移動や体験を屋外で行う行為は、農林漁家民宿自身がその責任の範疇にあり、その間の事故・災害も無責任ではありません。

農林漁家民宿における屋内・屋外で想定される事故・災害の種類

場所	対象	想定される事故の種類
屋内	施設	人的被害：傷害、疾病、死亡、障害等
	設備	物的被害含む：故障、破壊、盗難、火事、地震、その他天災等
	食事	食中毒、アレルギー等
	体験	人的被害：傷害、疾病、死亡、障害等 物的被害含む：火事、地震、故障、破壊等
屋外	移動	交通事故、車両故障等
	体験	人的被害：傷害、疾病、死亡、障害、行方不明 物的被害含む：故障、破壊、盗難、火事、地震、その他天災等

### (3) 想定される事故の被害者とは

事故には必ず被害者がいます。それは宿泊者（子どもたち）ばかりでなく、サービスを提供する農林漁家民宿の経営者、あるいは全く関係のない第三者である場合もあります。

農林漁家民宿に係る事故の被害者の分類

分類1	分類2	分類2の概説
利用者	宿泊者	農林漁家民宿に宿泊している者
	参加者	農林漁業体験等の参加者
受入者	経営者・従業員	農林漁家民宿の経営者、従業員
	指導者	農林漁業体験等の指導者
利用者・受入者以外の者	第三者	農林漁家民宿とは関わりなく事故に巻き込まれた者

### 3. 「事故・災害」に対する準備と心構え

事故や災害がいつ、どこで、どのような形で起こるか予想できません。農林漁家民宿においても、いつヒヤリハットを飛び越え一気に重大災害になるかも知れません。

しかし、それらを起こさない、起きたとしても、適切な判断と処置や被害を広げないための心構えを持って日頃から準備しておくことはできます。これらの準備・心構えを持つことは、農林漁家民宿の経営者や従業員、体験指導者等にとって最低条件であると捉えるべきです。

#### (1) 「事故・災害」を起こさないための心構えと準備（事故の予防）

事故や災害を起こさないためには、農林漁家民宿の経営者・従業員が日頃から不安全な状態や行為を認識し、ヒヤリハットの段階で事故の予防策を考え、実行し、それを良い習慣として継続していくことが重要です。

また、事故や災害の被害は、宿泊者や参加者の不注意によって起きる場合もあります。日頃から、宿泊者や参加者に対して、事前の説明や表示等を通じて、事故・災害の防止に向けた理解と協力を促す工夫をしなければなりません。

#### (2) 「事故・災害」が起きた時のための心構えと準備（事故時の初期対応）

農林漁家民宿の経営者・従業員は、万が一、事故・災害が発生した場合に的確な判断が付き、処置ができるように準備と心構えをしておかなければなりません。

次の表で、事故・災害を起きた時に対処すべき心得を紹介します。

事故・災害を想定した対処すべき心得

日常の準備	日頃から事故や災害に対して関心をもち、これらの対策のために万全な準備をしておきましょう。
状況判断	第一に落ち着いて、事故や災害の状況、現在の自分たちの置かれている位置、状況を冷静に判断します。
意志決定	どうしたら最も安全で、早急に何をすべきかを決めて行動する。
予 防	次いで起こるかもしれない二次災害を予防し、それに巻き込まれないようにします。
整 備	施設、服装や身の回りを整え、準備をすすめて次の活動がしやすいように迅速に行動できるようにします。
正確な情報収集と分析	デマや誤った情報に迷わされないようにし、適正な判断をできるようにします。

**執筆者**

(株)ホスピタリティートレーニングテクノロジー 代表取締役 桐木 元司

(財)都市農山漁村交流活性化機構 花垣 紀之

第1回改訂：平成21年1月

平成20年3月  
編集・発行

**(財)都市農山漁村交流活性化機構**

〒103-0028 東京都中央区八重洲1-5-3不二ビル8F

TEL 03-3548-2711

FAX 03-3276-6771

URL <http://www.kouryu.or.jp>

無断転用を禁じます。