

# 澤の屋旅館 Sawanoya Ryokan



ご主人の話に熱心に聞き入る参加者

## ～下町の外国人宿で真心の国際交流を～

7月25日(土)、神栖市国際交流協会ホームステイ委員会主催の視察研修「おもてなしの心を学ぶ」という企画で、東京都台東区谷中にある「澤の屋旅館」に15名で訪問。

外国からのお客様を受け入れて27年間に延べ14万人。長屋の暮らしぶりが残る町だからこそその家族旅館である。

1970年の大阪万博を境に、少子化と修学旅行の多様化、さらにビジネスホテルの台頭などで客足を奪われ、赤字経営に陥る。現在は部屋数12室。

澤氏は、外国人を受け入れることで旅館の立て直しを図り、現在では客室稼働率が90%を超え、80カ国の外国人が利用している。さらに、外国人客と地域との交流や、外国人宿泊客を全国に啓蒙するなど、草の根の国際交流の輪を広げることに貢献している。

ご主人の豊富な体験談の中から、印象的だったお話を紹介します。

### \*外国人客を受け入れてわかったこと。

1. 日本人が見せたい所と、外国人が見たい所はかなり違う。
2. 自分の旅の目的に合わせて宿を選ぶことが一番大切なこと。色々なタイプの宿があることで、旅が楽しくなる。



### \*文化・習慣の違いに戸惑う。

1. 食事、トイレ、入浴など、その国なりに習慣の違いがあるということを理解できるまでには戸惑いが多かったが、その違いを楽しむことができた。
2. サービス(お客様の要望に応える姿勢)とホスピタリティ(主人とゲストの相互の共感、喜びの共有)の違いに気づいた。



### \*言葉より大切なもの。

1. 一番心配したことは「言葉」であったが、話せるかどうかは全く問題ではなかった。
2. 差別の心『ひそひそ話、避ける態度』をせず、『よくいらっしやいました』という迎える心、笑顔の心をもつことが、外国語に堪能になるより大切なことだと思った。

## 『多文化共生』って何だろう

平成21年度第1回国際交流・協力ネットワーク会議(7月9日)  
群馬大学教育学部教授 結城 恵 氏の講演より

地震があった時、あなたはどうしますか？

私たち日本人は子供のころから机やテーブルの下にもぐりこむよう教えられてきましたが、地震の全くない国の人達はどのようにするでしょう。体験した事のない出来事に、きっとパニック状態になるでしょう。

自分にとって「あたりまえ」のことが、決してそうではないのです。大切なのは、「外国人支援」ではなく、「生活者」としてとらえ、その中に外国人が含まれているというのを認識することです。多様な立場や見方の人々との協働(力を合わせ共に動く)を実現することなのです。

「多文化共生」は「外国人住民への支援」には留まらない。外国人住民のための日本人住民による一方的な支援では、地域は変わらないし、日本人住民の生活も向上しないのではないか。今後とも、実践的に探っていきたいと、結城教授。

結城教授のアンケート調査(群馬・茨城・栃木・埼玉にて実施)によると、

- 日本人住民と積極的に交流したいと考える外国人住民の割合・・・56.1%
- 外国人住民と積極的に交流したいと考える日本人住民の割合・・・9.8%
- 近所で親しく付き合う日本人がいると答えた外国人住民の割合・・・13.3%