

都草ガイド必携

目次

1. 都草が目指すガイド像について
都草理事長 坂本孝志 1P
2. 声を使う人のために～発声のポイント
フリーアナウンサー 星野裕美子 4
3. 都草ガイドの心得
都草理事 中江好喜 14
4. 観光ガイドの仕方(清水寺の例)
都草会員 西久保嘉昭 26

特定非営利活動法人 京都観光文化を考える会・都草

ガイド研究会編 (2010年3月)

都草がめざすガイドの将来像について

NPO 法人京都観光文化を考える会・都草

理事長 坂本 孝志

1. 都草設立の趣旨とボランティアガイドについて

都草はこれまで、様々なガイドを行ってきたが、ガイドが都草のすべての活動ではなく、また主たる目的でもない。

しかし、都草のガイドは、社会的な注目を浴びており、いろんな所からガイドの依頼があるが、都草内部でガイド事業の整理ができていないのも事実。法人設立後 2 年 3 か月経ったが、これを機会に皆さんと都草ガイドの在り方を模索していきたいと考えている。

ところで、都草は、旅行会社でもガイドを主たる事業とする会社でもない。NPO 法人になるには、17 種類の特定の非営利活動のうち、一つ以上の事業を行わなければならないが、これらの中には観光ガイド事業は入っておらず、観光ガイドのみの活動では NPO 法人の認可はもらえない。しかしながら、利潤を伴わなければ、法人としてガイド事業をやってもよいのではないかと考えている。17 種類の非営利活動の中には、「学術・文化の振興を図る」という項目があり、ガイド事業を通じて京都の文化を紹介することが可能と考えられるし、また、「歴史・文化・観光に関する情報の提供」という項目においても、ガイド事業の可能性を読み取れる。我々が都草を設立したのは、営利目的ではなく、日本の原風景や原文化ともいえる京都の持つ様々な魅力をともに語り合ったり、伝えたいと思ったからである。

2. 都草ボランティアガイドの現状

現在まで、府庁旧本館、みやこめっせ、京都駅などの施設における案内、社寺の案内、古典の日ウォークなど歴史を絡めたガイド、深草支部が区役所や深草保勝会と取り組んだガイド事業、旅行会社の依頼によるガイドなど、多彩なガイドに取り組んできた。

一方、ガイド資格を京都検定一級合格者に限定したものや労働者派遣法に抵触するおそれのあるもの、または人権ガイドなど特定の目的を有しているものについては、都草として積極的な関与は控えてきた。都草が参画してきたガイドの特徴は、①依頼を受けて派遣(営業行為は実施していない)、②ウォークを絡めたものが多い、③相手方は、京都府、京都市、観光協会、商工会議所、大手の旅行者、新聞社等、メジャーが主体である、④都草は NPO 法人格を取得しており、府庁に事務所を構えていることもあって、信頼性が高い、⑤深草支部の歴史ウォークは支部活動の有用性を示していて、支部活動の模範

といえること、などが挙げられる。

3. これまでの成果と問題点

(これまでの成果)

商工会議所等を通じての依頼が多く、またホームページの充実により、今後も依頼が増加してくると考えられる。活動量が増えてお金が入ってくるということ。会員の楽しみにもつながっており、十分な成果となっているといえる。

(問題点)

○依頼を受けての活動であることから、安定性がなく予算が立てにくいこと。

○ガイド資格に京都検定一級合格者を要求されたり、上から目線の依頼が多いうえ、目的が異なるので、旅行会社との関係構築が難しいこと。

→都草は、京都の魅力を紹介したいとの信念で立ち上げたもので、旅行会社の下請けをするためのものではない。また、収入を上げるために妥協するつもりはなく、媚もしない。

○ガイドを有償で受けるか、それとも無償で受けるか

実費がかかる。業務量が多いと費用も嵩むし、都草の運営にも資金が必要。有償でなければ継続した活動ができない。

→当初はボランティアだから報酬はもらわないという考え方であったが、現在は報酬ももらっている。有償にしないと不信感を持たれる。原則は有償であるが、依頼元の団体によっては無償もあり得る。こうした依頼があった場合には、理事会に諮り、議論して誤解のないよう整理している。

○ガイドを京都検定一級合格者に限定してほしいという依頼

→都草会員に占める一級合格者は三分の一程度で、他団体に比べれば比率は多い。しかし、一級合格者だからガイドがうまくできるというものではなく、こうした依頼には原則として応じないのが基本。しかし、特別な事情がある場合には、理事会や検討委員会で議論して応じることもあり得る。

4. 都草ボランティアガイドの将来像

○どういうガイドを目指すのか

現時点における私の考えや理事会で議論してきたことをまとめて申し上げたい。

広辞苑によると、ボランティアとは「自ら進んで社会事業など無償で参加する人」とある。近年、ボランティア活動にも資金が必要となって、「無償」に対する抵抗感は減少してきた。しかし、ボランティアの原点を忘れないことが大切。

報酬については、理事会で内規を作っているのので、例外は理事会で審議して決めている。

ガイドに関する基本的な考え方であるが、旅行会社がやっているようなガイドはできないし、やる気もない。京都が好きでハイレベルの知識を持った会員が240人もいる団体は、特筆に値する。こうした特徴を生かした新しい形のガイドを創りあげていくべき。また、都草が主宰し、年間を通じて安定した活動ができるような形にしていく必要。都草らしい新しいガイド事業を創出するということ。

大きな流れであるが、本日の新聞に次期京都市観光振興推進計画の素案が発表されており、その骨子は量から質への転換ということ。こうした考え方は、都草の考え方(下記平成21年度事業方針参照)とも一致している。

とりあえずガイドをこなしていくことで、自然にガイドのノウハウやスキルが獲得できる。勿論原点からそれないことが重要なのは言うまでもない。

(平成21年度事業方針)

京都市を訪れる観光客が年間5,000万人を突破したことにより、京都の観光は、量から「質」への転換期に差し掛かったといわれる。

こうした潮流の中で、京都の観光文化を標榜する都草に対して、各界から様々な協力要請があるものと予測される。今期は、こういった社会的な要望に応える一方で、都草独自の「調査・研究」、「ボランティアガイドの新しいスタイルの創出」などを考えていく必要がある(以下略)。

○着地型ボランティアガイド

着地型ボランティアガイドを目指したい。ここ近年、着地型観光が増えてきた。京都に来てから京都を楽しむ、リピーターの多い京都ならではの観光形態。現在の京都市観光振興推進計画が掲げる五千万人観光客構想では、一人ひとりの観光客のニーズに応じたきめ細かな対応は無理。全体から見ると着地型観光はまだ少ないが、10コースほどオリジナルなモデルコースを作って観光客に選択してもらおう。更にオーダーメイドのコースがあってもよい。PR活動を充実しながら、こうした活動を定着させていくことが大切。ただ、既存の団体と競合するような活動はいましめるべき。同じことを安くやるといったことはやらない。こうした活動は全体からみてマイナス。

○福祉型ボランティアガイド

こうした構想は初めてと思う。観光したい障害者は多いとみられるのに、この分野にガイドがない。こうした人々を介護者とコラボレーションを取って案内する。例えば目が見えない人に対して、寺社等から予め許可を取って対象物に触れてもらうなどの活動が考えられる。今後こうしたガイドについても研究を進めていきたい。基本は有償であるが、無償でも対応できるようにしたい。

○歴史・文化施設、社寺、観光案内所等のボランティアガイド

引き続き活動していく。できれば活動量を増やしていきたい。活動が建物の中なので、70歳代、80歳代の会員でも対応可能。

※本文は11月12日に開催された第14回都草研究発表会における坂本孝志理事長の講演要旨です。

「声を使う人のために～発声のポイント～」

フリーアナウンサー 星野裕美子

■講師の略歴

SBS 静岡放送アナウンサーとして勤務後、保育士となり子どもの世界に触れる。現在、フリーアナウンサーとして仕事するかたわら、絵本の読み語りや朗読会を主宰。ライフワークの宮沢賢治作品朗読が縁で、岩手県より「希望王国いわて文化大使」を委嘱される。

はじめに

大勢を前に大声で説明したり、静粛にしなければいけない場所で皆に聞こえるように話したり・・・私たちは、場所によって様々な声を使います。どんな場所でも、大声でも小声でも、発声と発音に気をつければ声は聞く人に届きます。その上、話し手はとても楽に話ができるのです。

今日は、皆さんがもっと楽に声を出し、楽しくおしゃべりするための方法をお伝えできればと思います。

(注 枠書きは講演レジメの全文引用です。以下、同様です。)

ガイドをやっておりますと、大勢の人を相手に広い場所でお話をしなければいけなかったり、静かなお寺などでは大きな声を立てないで、皆さんに届くような声で喋らなくてはいけなかったり、場所により声を使い分けていると思います。つつい声の出し方というのが難しいのですが、どんな場所でも、大声でも小声でも、発声と発音に気を付ければ、声はきちんと届きます。その上、話し手もとっても楽なのです。香を出すことは、運動です。無理な出し方をすると、とても疲れますけれども、楽に出すことができれば、聞く人にもきっちりお話が届くし、何よりも自分の体にとって楽なのです。

今日は、もっと楽に声を出せる方法を皆さんにお伝えできればと、思っています。

1.発音と発声

■発声と発音

声は、息が声帯に当たり振動することで出ます。声帯は筋肉で形成された2本の細長い帯で、呼吸時には声帯と声帯の間の声門が開き、発声時には声門が閉じてふさがれるため、息が声帯に当たり声に変換されます。そして口の開閉と顔の筋肉と舌を使って発音します。声帯は力を入れて声を出すところではありません。管楽器のリードのように、それ自体は力を必要とせず、呼気の力で鳴ります。腹式呼吸をすることによって、呼気を上手に使い発声できるようになります。

皆さんは、声はどうやって出るのか、考えたことがありますか。声はどこから出てきますか。皆さん、声というのは、つつい喉を振り絞って大きな声を出そうとしてしまいますが、実は、喉にある声帯は大きな声をだすための器官ではありません。それでは何をするといいかということ、例えば管楽器のリードのようにそれ自体、力を加えることなく、呼

気で音を出すための仕組み、仕掛けなのです。ですから、吸った息を上手に声帯に当てることによって、気持ちよく、大きな声、響きのよい声が出るのです。皆さん、自分の声帯をご覧になったことがありますか。耳鼻科に行くと、カメラを鼻から入れて声帯を見せてくれます。声帯というのは、筋肉の帯が二つあって、空気を吸うときには、声門が開きません。声を出すときには声門が閉じて、ここに呼気が当たって声ができるという仕組みになっています。このように、声帯は筋肉でできています。筋肉ですから、使い過ぎると傷みます。運動し過ぎて足の筋肉が痛くなったり、腕の筋肉が痛くなったりするのと同じで、声帯も使い過ぎるとやられてしまいます。カラオケで歌い過ぎて喉を傷めたことはありませんか。使い過ぎは良くないので、大きな声を出そうとして声帯を振り絞る、声帯に力を入れるということは、体にとって無理なことなのです。では、どうすればよいのか。腹式呼吸という呼吸方法があります。

2.腹式呼吸とは

■腹式呼吸とは

腹式呼吸とは横隔膜の運動によって行われる呼吸です。

自分の体を風船にたとえてみましょう。

息を吸うとお腹(風船)がふくらみます。吐く時、吐いた息が声帯(風船の口)を通して声になります。

腹式呼吸の発声とは、お腹から声を出すというよりは、お腹から出る呼気に声を乗せるということなのです。

普段のおしゃべりには胸式呼吸で十分ですが、声を使う時に腹式ができると大きな声も長いおしゃべりも楽になります。

■発声してみましょう！

腹式呼吸というものは、横隔膜の運動によって行われる呼吸方法です。分かりやすく説明しますと、風船を想像してみてください。自分の体の中、お腹の中に風船が入っていると想像してみてください。息を吸うと、そのお腹の中の風船が膨らんできます。吐くときには、風船から空気が出ていきます。そんな風に想像していただくと分かりやすい。風船をパンパンに膨らませて、風船の口をつまんで、ピッと離すと「ルルル」という音とともに空気が出てきます。どういう指の離し方をするかによって、音も変わってくるし、空気の出方も変わってきます。離れたときに、「ヒュルル」と音が出る。これが声の出る仕組みと同じなのです。だから腹式呼吸の発声というのは、お腹から大きな声を出しなさいとよく言われるが、実は、お腹から声を出すというよりは、お腹の空気を出す、お腹の空気を出すときに、その呼気に空気を乗せるということです。この呼吸でお話ができると、非常に長く喋っても喉は傷まないし、大きな声も気持ちよく出ます。私たちは、普段のお喋りには胸式呼吸とあって、お腹を使っていないのですけれど、特に長くお喋りするお仕事の人は、この腹式呼吸が非常にお奨めです。ここからは私が一方的にお話するのではなく、皆さんに声を出して参加していただきたいと思います。

3.呼吸体操

◎呼吸体操

- ・お腹全体を風船とイメージする。(中心は丹田)
- ・鼻から息を吸う→風船がふくらむ→いっぱいになったら口から吐く
→全部吐ききったら、鼻から吸う。(この繰り返し)

呼吸体操というものを皆さんと一緒にしてゆきたいと考えております。ご参加よろしくお願いたします。ではまず、椅子に背中をつけずに座ってください。足は踵が床についているぐらいが適当です。その状態で、背筋を伸ばして、自分にとって楽な姿勢をとってください。まず、皆さんのお腹全体を風船というふうにイメージしてください。その際の風船の中心は、お臍の下にある丹田を意識してください。丹田の位置は大体、お臍から人差し指と小指を横に並べた下あたりにあります。ご自分で思われているよりも随分下にあります。ここを中心として、皆さんのお腹の風船が膨らんでいきます。その風船を膨らますときに、鼻から空気を吸います。鼻から空気を吸いますと、そのまま管を通して、みぞおちの辺りから風船が段々膨らんでいきます。風船が膨らんだら、今度は息を口から吐いてゆきます。吐いてゆきますと、皆さんのお腹の風船の空気が段々出てきて、みぞおちの辺りから管を通して、口から出てきます。鼻と口の間に細い管があり、それが胸で繋がっていて、そこから風船があるといったイメージです。空気は歯と歯の間から出してください。吸うときは、鼻からです。吸ってお腹の空気が一杯になったら、止めないで、今度は口から吐き出します。皆さんもやってみてください。普段お喋りしているときは、あまり意識していないんですが、こうやって呼吸だけすると、以外に空気ってたくさん吸っているものだなと気が付いたりします。では、三回続けて自分の呼吸でやってみてください。……

今は「スー」という風に声を出しましたが、今度は、ちょっと声を乗せていきます。声を乗せる際に、いきなり、「アー」と言うのではなく、「ンー」というハミングで乗せてください。出てくる空気に自然に乗せていくという感じを味わっていただけたらと思います。「ンー」と声を乗せるときに、とつても声が響くんですね。自分の頭の中、頭蓋骨に響いたり、口の中、鼻腔に響いたり、体の骨に響いたりして、声っているんな所に響いて行くのだなと感じていただけたらと思います。それが、実に気持ち良いのです。気持ち良さを感じてみてください。では、「ンー」と三回やってみてください。……

歌を歌うときは、気持ちが良いと思っても、お喋りするときには、気持ちが良いと思うゆとりがありません。しかし、声を体に響かせることは、気持ちが良いし、気持ちが良いということを知っていただけたら、お喋りすることがとても楽しくなります。今、「ンー」が気持ち良かったと思うのですが、今度は「んー」言いながら、段々口を開けて「ンーーーアー」という風に「アー」と変えていきます。このときも声帯に力を入れるのではなく、自然に力を抜いていくように気持ち良く声を乗せていってください。それでは、この「ンーーーア」を三回やってみてください。……

こんな風に、実際のところ声は、いきなり出すのではなくて「ンー」というハミング

はとても効果的です。あと、「ンー」から、「ンーアー」としたりするのも発声練習としてとても効果的です。発声練習というと、ついつい大きな声で頑張ってしまうことを意識してしまいますが、ぜひ朝一番のガイドの前に、ハミングをしてください。

今日は、皆さんのお腹の中に風船があって、これをイメージして行うのが腹式呼吸だと思っただけなら、大丈夫です。

4.顔体操

◎顔体操

・ワオワオ体操→ウイウイ体操

お喋りをする前に、血が回らないとか、今日は顔がこわばっているということがあります。特に寒い朝などは顔も凍っていますし、口が回らないと言葉も出ないということがあると思います。そのときは、この顔体操が効果的です。実は日本語というのは、顔の表情をおおげさに使わない言語です。外国人を見ていますと、すごく表情が豊かですよね。感情表現が豊かなお国柄ということもありますが、顔の表情を大げさにしないとうまく声が出てこないという言語でもあるのです。日本語の場合は、アイウエオという母音が本流の言葉ですので、顔の筋肉を使うことがないのです。ですから日本人は表情に乏しいとか言われますが、それは日本語の言葉自体が顔の筋肉を動かさなくても発音できるということに由来しているのではないかと思います。でも全然使わないかと言うと、そうでもなくて、繊細に細かく使います。繊細に細かく使うためには、顔の筋肉を鍛えておくことが大切です。

そこで、これから顔体操をします。最初にワオワオ体操と記していますが、ただワオワオするだけだったら体操になりません。非常に大げさな表情で「ワ」「オ」と言ってください。思い切り顔の筋肉を動かして、まず「ワ」、「オ」、「ワ」、「オ」というように一音づつお願いします。・・・少しは顔の筋肉がほぐれてきましたか。

続いてはウイウイ体操です。「ウ」、「イ」、「ウ」、「イ」です。実は日本語には、「ウー」という、唇を思い切り突き出す発音はありません。日本語の「ウ」は唇を突き出さずに「ウ」と発音できます。英語の SWEET などは、思い切り唇を突き出さないと発音できません。今日は唇を思い切り突き出して「ウ」の発音をします。「イ」は思い切りニッコリですね。口角を上げて目もクシャクシャになるぐらいの表情で、「ウ」、「イ」、「ウ」、「イ」と発声してください。・・・

今日は、顔が強張っているとか、口の回りが悪いなというときには、この「ウイウイ体操」を試してみてください。

5.日本語の発音練習

日本語の発音には、主に唇の筋肉と舌を使います。そのための練習をしてみましょう。

◎滑舌練習(舌の動きの訓練)

あ え い お う

か け き こ く

さ	せ	し	そ	す
た	て	ち	と	つ
な	ね	に	の	ぬ
は	へ	ひ	ほ	ふ
ま	め	み	も	む
や	え	い	よ	ゆ
ら	れ	り	ろ	る
わ	え	い	を	う

日本語には、一つ一つの音が聞きづらいという弱点があります。お客さんに聞きづらいと言われたら、大きな声で喋ってくださいというときもあるかもしれませんが、はっきり一音一音を喋ってくださいというときもあります。勿論、大きな声、届く声というのも大切ですが、それに加えて、あるいはそれ以上に、一音一音をはっきり丁寧に話すということは、とても大切です。日本語の発音は、主に唇の筋肉と舌を使います。そのための練習をしてみましょう。上の表をみていただきますと、普通の五十音なのですが、五十音の並びが違ってきます。これを一音ずつ「ア」、「エ」、「イ」、「オ」、「ウ」、「カ」、「ケ」、「キ」、「コ」、「ク」という風に読んでいきます。このときに、特に唇の動き、口の中の舌の動きに注意して発声してください。……

今、一音ずつ読みましたが、次は一行ずつ、続けて発声してゆきます。続けて発声すると、以外と躓いてしまうのです。一音一音発声したときは、一音一音に気を使っていたのですが、これを続けて発声すると、舌の動きがおろそかになったり、次の音に移ることを意識する余り、一音一音ははっきり発声するということを忘れてしまいます。それは、普通のお喋りにも通じます。喋らなきゃあ、喋らなきゃあと意識する余り、一音一音をはっきり喋るということを忘れてしまうのですね。本当はできるのに、忘れてしまって流してしまっているということです。それでは、そういうことも意識しながら、一行ずつ「アエイオウ」、「カケキコク」という風に発声してゆきます。一音一音ははっきりと発声することを意識して読んでください。……

上の表は、特に舌の動きの訓練ということで、舌の動きを意識するようにできていますので、自分は、一音一音の発音がはっきりしないと思われることがありましたら、この表で練習してください。

6.滑舌練習

◎滑舌練習(唇の筋肉の運動)

あ	お	い	う	え	お	あ	お
か	こ	き	く	け	こ	か	こ
さ	そ	し	す	せ	そ	さ	そ
た	と	ち	つ	て	と	た	と
な	の	に	ぬ	ね	の	な	の

は	ほ	ひ	ふ	へ	ほ	は	ほ
ま	も	み	む	め	も	ま	も
や	よ	い	ゆ	え	よ	や	よ
ら	ろ	り	る	れ	ろ	ら	ろ
わ	を	い	う	え	を	わ	を

上の表は、唇の筋肉を滑らかにする五十音です。「滑舌」という言葉をご存じでしょうか。今ではいろんな所に出てくるようになりました。滑る舌と書いて滑舌ということもあれば、活動の活に舌とかいて「活舌」ということもあります。どちらも意味は同じです。滑舌が良いということは、歯切れが良い、はっきり喋れるということになります。元々は役者とか、お喋りする専門の間で使われていた専門用語なのですが、今は普通に使われるようになりました。上の表は、唇の筋肉の運動を意識するように作られています。

ではまず、一音ずつはっきり発声してゆきます。先ほどの表よりこの表の方が長いので、少し迷ってしまいますが、発声をお願いします。……

ただ発声するだけだったら何でもないので、唇の動きを意識して発声するのか、全然意識しないで発声するのかで、感じるものが全然変わってきます。次は続けて発声しますが、発声する際には、唇を強く意識してください。一所懸命に唇を早く動かして発声してください。……

唇の開閉、唇の運動というものは、日本語ではとても大切です。言葉を口から発するためには、口の動きも勿論ですが、日本語の場合には、唇の動きが大切です。口の動きが悪いと感じるときには、ぜひこの表を活用してください。

7.人前で話をするために大切なこと

■人前で話をするために大切なこと

- | | |
|-----------|---------------------|
| ・声を響かせる | →自分の体に気持ちよく響いていけばよい |
| ・滑舌に気をつける | →口の開閉、顔の筋肉、舌の動き |
| ・テンポ・間 | →テンポの変化と間で、話し方が変わる |
| ・リズム・音程 | →聞いていて心地よい音楽のように |
| ・時々調子を変える | →話の転換部では調子を変える |
| ・表情豊かに | →感情をこめて話をする |
| ・相手を見る | →相手の反応を見ながら話す |
| ・京ことば | →耳から京都を感じることができる |

●声を響かせる→自分の体に気持ちよく響いていけばよい

人前で話をする場合に大切なことを、思いつく限り挙げてみました。今、実際に皆さんが声を出して体験していただいたことも、ここに入っています。まず一つ目は声を響かせるということです。普段、声を響かせて喋るということは意識していません。歌でしたら、いい声を出さなくちゃあ、気持ち良い声をださなくちゃあという意識があったり、いい声が出ると気持ちがよかったです。お喋りはあまりにも日常的なことなので、なかなか

お喋りをしながら、今、体に響く気持ちの良い声が出ているなあと感じるゆとりはありません。しかし実は、声を響かせて喋ることも歌も同じなのですが、声を使うということは、その声を体全体に響かせて喋るなり、歌うなりするということで、聞いている人にも自分にとっても気持ちが良いことなのです。ですから、ガイドのお仕事でお喋りするときは、勿論お客さんに声が届いているかということも大切ですが、自分の体に気持ち良く響いているのかということも意識してください。

●滑舌に気をつける→口の開閉、顔の筋肉、舌の動き

今、滑舌の練習をしましたが、口の開閉、顔の筋肉、舌の動きにポイントがあります。どんな言葉であっても、一音一音を人に届けようという気持ちがあれば、自然に話すスピードがゆっくりになったり、丁寧になったりします。普段、友人と相対して喋っているときは、「ワー」と喋っても通じてしまったり、ちょっと聞こえない所があっても、そこはお互い気持ちが通じ合っているので、OKになったりします。家族の間であれば、言葉でなくても、気持ちだけで通じることがたくさんあるので、普段、滑舌に気を付けて喋ることも、なかなかないかも知れません。しかし、初めて会った会った人たち、それも説明を聞こう、この場所が分からないから、この場所についての説明を聞こうと思っている人たちにお話をする場合には、丁寧に一音一音発音することに気を付けてください。説明の中には、難しい言葉がたくさん出てくることもあります。歴史的な事柄だとか、お寺や仏像の名前だとか、耳で聞いただけでは分からない言葉も出てきます。そういうときも、丁寧な発音ということを中心に心がけていれば、聞いている人に伝わるとおもいます。

●テンポ・間→テンポの変化と間で、話し方が変わる

お喋りというのは、ずっと同じテンポではないのです。ある所では山があり、ある所では谷があり、早くなったり、遅くなったりというテンポの変化があります。それから、間、途中でちょっとお休みをする間というものがあります。普段のお喋りの中では、なかなか意識できないことかも知れませんが、皆さんがガイドでお話するときには、意識的に間を使いますと、お話全体が生き生きとして、聞いている人にも伝わりやすくなります。

●リズム・音程→聞いていて心地よい音楽のように

リズム・音程と言えば、音楽、歌のような気がしますが、要するにお喋りというのは、音楽と非常によく似ています。お喋りの中に、ちょっとリズムの変るときもあれば、音程も高くなったり低くなったり、表情があります。こういう話し方を意識すると、印象が随分違ってきます。

●時々調子を変える→話の転換部では調子を変える

話を長くしてしまいますと、どこで次の話題になったのか分からないときがあります。説明が長いのに、同じ調子で喋りますと、変換部分が分からなかった、聞いている人に分かりずらかったということがあります。話の転換部で、ちょっと調子を変えるということ意識すると良いのです。

●表情豊かに→感情をこめて話をする

表情豊かに、これは、感情をこめて話をするということで、自然に出てきます。他の都市から京都に来て、お寺なり、名所なりを訪ねる人は、説明を楽しみに待っていますので、皆さんが表情豊かにお話しすれば、その旅が楽しいものになります。例えば、説明をテープレコーダーで聞くということもありますが、これはやはり、機械の説明でしかありません。しかし、そこに生きている人がいて、その人がその人の言葉で、その人となりの表情で話をしてくれるということは、とても素敵なことです。

●相手を見る→相手の反応を見ながら話す

相手の反応を見ながら話すということは、とても大切なことです。説明に夢中になって、目の前にいるお客さんを忘れてしまうこともあるかも知れません。そうすると、聞いているお客さんは、おいてけぼりにされたような気持ちになりかねません。相手を見ながら、相手が説明を理解できているのだろうか、楽しんでいるのだろうか、質問はないだろうか、こんなことも気にしながら、話すことが大切です。

●京ことば→耳から京都を感じることができる

私自身、関東から来まして京都に十二年住んでいますが、自分が身に付けてきた言葉はなかなか変えることはできません。自分の身に付けた言葉は自分の表現方法ですので、今から京ことばを学ぼうとしても、なかなか身に付くものではありません。私なりの案内の仕方は私なりの言葉ですしかありません。皆さんには、もちろん京都出身の方もいらっしゃるでしょう、関西出身の方、他地方出身の方もいらっしゃると思いますが、皆さんの言葉でお話するのが一番良いと思います。ガイドというのは、その人となりというものが、そのまま伝わっていくものだと思います。私も、いろんな所でガイドさんにご案内していただくことがあります。例えば、京都府北部の与謝野町に旧伊藤家というちりめん商家がありますが、ここでは地域の人たちがグループを作って順番にガイドしてくれます。ガイドさんの説明には、おそらくマニュアルがあるのですが、マニュアルそのままの平板な説明ではなくて、その人らしさというものがとても良く感じられます。これまで何度も訪れて、その度に違うガイドさんから説明を受けているのですが、ガイドさんの人となりが良く感じられて、また行きたくなります。その人たちは、ちりめん商家の旧伊藤家が大好きで、ここをどうしても守りたいということで活動を始めたわけですね。その思いが、聞く人に届いてきます。ですから、ガイドというものは、人そのもの、人となりだというふうに感じていますので、皆さんにも、ぜひご自分なりのガイドをしていただければと思います。

8.早口ことば

早口ことば

藤田圭雄

早口ことばを 知ってるかい
親指しっかり にぎりしめ
くちびる十分 しめらせて

頭をひやして シャベるんだ
なま麦 なま米 なま卵
なま麦 なま米 なま卵

むずかしそうだが なんでもない
おへそに力を 入れるのさ
ほっぺをよくよく もみほぐし
青空みつめて シャベるんだ
交響曲 歌曲 協奏曲
交響曲 歌曲 協奏曲

誰なの みてたの きいてたの
練習中だよ だめですよ
一人じゃてれるよ まごつくよ
二人でなかよく シャベるんだ
消防車 清掃車 散水車
消防車 清掃車 散水車

最後に早口ことばを一つ紹介します。この作者、藤田圭雄^{なまお}さんは1905年の生まれで、金子みすずさんと同時代の人ですが、金子みすずさんよりはずっと長生きされて、1999年に亡くなられています。「早口ことば」とありますが、早口ことばの練習のために書いたのではなく、詩として書かれたものと理解しています。ということで、ことば一つ一つが面白いのです。最後の二行は早口ことば風になっていますが、その前の部分は、早口ことばを言うためのポイントであったり、なるほどと思うようなことが表現されていて、とても面白い詩になっています。早口ことばの練習は勿論ですが、今日は気持ち良く楽しく声を出す練習台として、この詩を取り上げました。最初は、皆さんと一緒に普通に読んでみます。一つ一つの言葉を確認しながら、間違いのないように読んでください。……

第二段階は、今度は表情を付けて読んでみたいと思います。早口ことばといいながら、面白い言葉のリズムになっていたり、日本語の特徴を捉えた良いリズムになっていると思います。それでは皆さん、今度は表情豊かに楽しく読んでいきましょう。「なま麦 なま米 なま卵」とか「交響曲 歌曲 協奏曲」とかは言いにくいですが、読みながら、「あっ!もしかしたら自分はこの音の発音が苦手なのかな」と意識する場合もあると思います。自分にとって苦手な音というものは、必ずあります。普段のお喋りでは意識しないのですが、苦手の音を意識するかしないかで全然違ってきます。もしかしたらサ行が苦手かも知れない、いやラ行かも知れないと思うことで、お喋りするときに、自分で意識するようになります。この音苦手かなと思ったら、ぜひ家で練習してください。それでは、始めてください。……
如何でしょうか。とても楽しそうに、にこやかにやっていただけたと思います。人と相

対するときに、自分が緊張していると思ったら、まず自分がニコツとすることは、とても大切なことです。こういうなんでもない詩でも、無表情に読むよりは、少し表情を付けて読んでみる、楽しく読んでみたり、たまには怒った感じで読んでみたり、いろいろな表情を付けてみることで、皆さん自身の表現力が変わってゆきます。

ガイドのお仕事というのは、全く初めての人にお会いして、その人が初めての場所で説明をするという、とても難しいものです。ですけれども、ぜひ皆さんのパーソナリティーを生かして説明をしていただければ、聞いている人たちも、また京都に来たい、またここを訪ねてみたい、またあのガイドさんに会いたいという風になるのではないかと思います。私自身、いろんなガイドさんにいろんな場所で説明を聞きながら、そのガイドさんにまたお会いしたいと思うことが最近、多くなってきました。やはり、人の力というものは、すばらしいものですね。皆さんの素敵なパーソナリティーを京都を訪れた人たちに生かしていただいて、また京都に行きたいな、またあのガイドさんに会いたいなと思っていただけるようなガイドをしていただければと思います。私も皆さんのガイドをお聞きすることを楽しみにしておりますので、どうぞ頑張ってください。

これで、私の話を終わります。今日はお招きいただきまして、どうもありがとうございました。(拍手)

※本文は、第10回都草ガイド研修会(平成22年1月8日)での講演から収録しました。

文責は都草ガイド研究会にあります。

都草ガイドの心得

都草理事 中江好喜

都草が目指す格調の高い、差別化されたガイドを行うために

- | | | |
|---|---------|---------------------------------|
| 1 | ガイド精神 | すべてがお客様中心に |
| イ | おもてなしの心 | 人間力 |
| | | ・絶対他力→生かされていることに感謝→他力こそ自力の母 |
| | | ・志(心の向かうところ、心の目指すところ)を持つ |
| | | ・隅々まで緊張感 |
| | | ・「三」くばり(目くばり、気くばり、心くばり) |
| | | ★門、鳥居はおもてなしの入り口 |
| ロ | プロ意識 | 営業力 |
| | | ・有償にふさわしいガイド(責任感、使命感)→満足感→リピーター |

(注 枠書きは講演レジメの全文引用です。以下、同様です。)

【ガイド精神 すべてがお客様中心に】

ガイドの精神ということですが、ガイドや営業の仕事は誰にでもできます。しかし、お客様が満足するかどうかで、すごく差がでてきます。これがガイドなり営業の性格です。ガイドの精神は基本的には、お客様を中心に考えなければなりません。結果として満足感、充実感、感動を与えるのがいいガイドです。

●おもてなしの心 人間力

おもてなしの心がなければガイドはできません。おもてなしの心がどうしてできるかといえますと、持って生まれた、そして60歳だったら60年生きてきた人間力というもの大きなウェイトを占めます。お客様は、この人はすごい人間なのかそれほどでもないのか、瞬時に見破る力を持っていますので、我々としても十分に心してかからなければなりません。また、人間力というと、総合的なものですから、これがあって、これがなかったらダメということではありません。特に、おもてなしの心で大事なものは、思いやりとガイドに対する熱意です。その熱意を行動に生かし、いかにリアルなおもてなしをすることになります。

●絶対他力→生かされていることに感謝→他力こそ自力の母

おもてなしの心に必要なのはまず、絶対他力、要は他力本願ということで、自分が生かされていることに感謝することから入らなければなりません。何事をするにも感謝、感謝から入らなければなりません。「他力こそ自力の母」、これは親鸞の言葉で、これを絶対他力といい、真宗の本願になっています。まず、感謝から入らなければなりません。京都に住む我々は、歳を取ってからも、自分の好きなガイドができるという喜びに感謝しなければ

なりません。

●志(心の向かうところ、心の目指すところ)を持つ

「念ずれば花開く」という言葉がありますが、念ずるだけではどうしようもないので、まず向学心、向上心を持って突き進んでいくということが大切です。京都検定一級を持っているのとガイドが上手ということは、全く次元の違う話です。それだったら、学者さんがガイドをやればうまくいくかといえ、そんなことではありません。だから、豊富な知識を持っているからといってガイドがうまくやれるとは限りません。そのへんは、はき違えないようにしてほしい。

●隅々まで緊張感

はじめからある程度の緊張感がなければダメです。ガイドにかかわらず緊張と緩和、これが順番に巡ってくれば、一番バランスがとれていると思います。ただ午前から昼食を挟んで夕方までガイドをするときは、お客様と一緒に食事をするようになりますが、緊張感が欠けて鈍感になり、肘をついて食事をするなどの行為は慎まなければなりません。お客様は、こうしたガイドの行為を必ず見ているものです。行儀よく振舞わなければ悪いと思っても、普段からこうした態度を身につけていないと、なかなかできるものではありません。お互いに注意したいと思う事柄です。

●「三」くぱり(目くぱり、氣くぱり、心くぱり)

三くぱりのできる人は、すばらしい人です。人間関係を上手にやる基本です。三くぱりを上手にできる人が随分減ってきました。こういうことができる人は、男性であれ、女性であれ素晴らしい気がします。少なくとも二つぐらいは、「くぱり」ができるようになりたいものです。

●門、鳥居はおもてなしの入り口

このことについては、あとで詳しくふれます。

●プロ意識 営業力

高いプロ意識を持つことが必要です。プロ意識とは営業力ともいえます。どういうものかという、プロとしての姿勢です。考え方、自分でアンテナを高く張って、情報とか知識とかの宝物を吸収できるようにしておくことが必要です。例えば10人のガイドがいるとすれば、それぞれの人に素晴らしいところが必ずあります。話の仕方、話の内容、強弱の付け方などです。だから、なるべく高いアンテナを張って、情報の収集とか、知識を吸収することにより、宝物に気付くという心掛けを持っていただきたい。

●有償にふさわしいガイド(責任感、使命感)→満足感→リピーター

基本的には無償のガイドより有償のガイドの方が好きです。なぜかという、有償のガイドには、無償のガイドと異なり、責任感・使命感が必ず登場するからです。例えば、ちょっとしんどいな、無償だから誰が行ってもかまへんやろとか、今日は体調が悪いから止めますわ、とかが簡単にいえます。しかし、千円でももらおうとそうはいきません。そこに独自の責任感・使命感が生まれるからです。私の考えですが、無償でガイドをやれといわ

れて、できるに越したことはありませんが、有償のガイドと比べるとやはり若干の差は出てくると思います。有償の際には、高くても安くてもお客様に満足感を与えるようにガイドをしなければいけません。満足感を与えるということがリピーターに繋がっていきます。だから、リピーターの多いガイドほど、素晴らしいガイドといえるのではないのでしょうか。歳をとると、三Aで生きなさいということがいわれます。三Aとは、明るく 頭を使って あきらめずということです。だから歳をとってからは、この三Aで行かなければダメだと思えます。

ところで、有償のガイドということで、特にお願いしたいことは、ガイドのシナリオは自分で創り上げなければダメだということです。自分なりに一番しやすい方法、自分なりに一番理解している方法、お客様が一番理解しやすい方法など、どれが一番いいのか、自分でガイドのシナリオを創りあげておかないと、いいガイドはできません。もう一つ、お客様とは、一期一会のよきパートナーになるとことが大切です。楽しいパートナーとして、お客様の思い出創りを支援するのが、ガイドの役目だと思います。そして、自分の話に飽きのこないように楽しんでいただけたらよいでしょう。基本は、ガイドを楽しむことです。明るく楽しくやることが大事です。

2 基本マナー 挨拶、笑顔→第一印象

挨拶は近づくの意味 挨拶は引き出すの意味

対者から教えを、人間性を引き出すのが挨拶

イ 必要携帯品

・名札、旗(団体の場合)、携帯電話

ロ 身だしなみ

・服装、靴、頭髪、ひげ、鼻毛、歯、手、体臭、口臭

ハ 時間の厳守

・案内時間、集合時間、解散時間

ニ お客様とは一定の距離を保つ

・馴れ馴れしくなり過ぎない 近づき過ぎない

【基本マナー】

人間にとって、挨拶・笑顔は大切なものです。第一印象を好印象にするための挨拶・笑顔は欠かせません。接客態度の基本でもあります。特にルールとマナーは、必ず順守する必要があります。

●挨拶は近づくの意味 挨拶は引き出すの意味

挨拶という言葉を分解すると、挨拶は近づくという意味ですし、挨拶は引き出すという意味ですから、対者から教えや人間性を引き出すのが挨拶ということになります。挨拶は非常に大事です。また挨拶や笑顔には、お金がかかりません。人間関係を円滑にするためには、挨拶と笑顔は欠かせません。

●必要携帯品 名札、旗(団体の場合)、携帯電話

いろんな集まりの中で携帯電話のマナーモードは重要です。お寺で説明中に携帯電話が鳴るのでは恰好がつかず、ガイド失格です。携帯電話は必ずマナーモードにしておくこと。名札、旗は当たり前の話です。

●身だしなみ

きちんとした服装をして靴が磨いてあればよい。頭髪用に櫛は持っておいください。髭剃りですが、歳を重ねると剃ったつもりでも残っている人がだんだん増えてきます。目も悪くなっているし、感性も鈍くなっているので、髭を剃った後は必ず撫でてみてください。また、歳を重ねると鼻毛も伸びてきます。恥を晒すようですが、去年の夏に仲間と大悲山峰定寺に出かけた際、多数の幼稚園児と乗り合わせました。途中、耳のあたりをコチョコチョされるので、何をしているのか振り返ると男の子がニコッと笑うのです。先生が人様の耳に触ったらいけませんと注意して謝ってくれました。その時、男の子から「おじちゃん、鼻毛出ている」といわれて恥ずかしい思いをしました。余り出ていないと思っていましたが、こういうこともあるので、注意しなければなりません。それと風呂に入っておかなければ、加齢による体臭が出るので気を付けなければいけません。歯のことで、女性で色白の人は十分歯を磨いておかないと黄色くみえます。黒人は笑ったとき歯が白く見えますが、歯の色は肌の色と逆になります。だから笑ったとき、歯が汚いと艶消しになってしまいます。特に口臭については、タバコを吸う人や入れ歯を使用している人は、十分清潔なおいていただかなければいけません。自分では気がつかないことが、往々にして出てくることになります。折角喋っているのに、口が臭いといわれたら、どうしようもありません。こちら辺りは、特に注意が必要です。

●時間の厳守 案内時間、集合時間、解散時間

時間の厳守は当たり前の話で、案内時刻の最低 15 分前には行ってください。皆さん集まっているのに、ガイド本人が来ていないなんて、とんでもない話です。バスが遅れたとか何が遅れたたということは言い訳になりません。必ず早い目に行くこと。案内時間ですが、ここでは何分ありますかと、聞いていただいたらよい。ここでは 10 分しかありませんといわれたら、早口に喋らせていただきますとか、断ったらよいので、時間がないのに自説を滔々とまくしたてるようなことは絶対避けてください。

●お客様とは一定の距離を保つ 馴れ馴れしくなり過ぎない 近づき過ぎない

男性諸君は、若い別嬪さんに馴れ馴れしくしたい気持ちは分かりますが、お客様と一定の距離を保たなければダメです。女性にむやみにタッチしないように十分気をつけること。

3 都草のガイド ボランティアの原点を忘れない

イ 知識も智恵(物事の理を悟り、適切に処理する能力)

ロ 多くの引き出しを持つ→雑学

・地名の由来

- ・名数
- ・和歌
- ハ 自分の得意分野を持つ→生き生きとしたガイド→時間調整
- ・歴史
- ・古建築
- ・仏像
- ・庭園
- ・襖絵・屏風
- ・仏教

【都草のガイド ボランティアの原点を忘れない】

ボランティアの原点を忘れないこと。ある意味では社会貢献をやるわけです。従って有償であってもそんなにたくさん貰うわけではありません。ボランティア、社会貢献だと思い、自分に与えられた喜びだと認識し、楽しんでやるのが大切です。まず最初に、知識と知恵が大切だと記していますが、知識がないとどうしようもないということはありません。知識がたくさんあると、それを知恵に変えることができます。知識がたくさんあるのに知恵に変えられないと、もったいない気がします。知識も知恵も大事ですが、教養というものは、ガイド技術以上に大事なものです。先ほど述べたように、お客様はすぐ見破るものです。ガイドの知識が付け焼刃なのか、本物なのか、お客様は見分ける力を持っています。出来る限り、高い教養を身に付けたいものです。

●多くの引き出しを持つ→雑学

雑学が多くあれば、いろんな場面で使えます。

・地名の由来

地名の由来を知っておけば役に立つことが多い。例えば、嵐電の嵐山沿線では、西大路の次が山ノ内です。山ノ内には、山がないのになんで山ノ内かという疑問が湧きます。なんで山ノ内と呼ぶのか聞かれたとき、どう答えたらよいのか。太秦とか、なんで「うずまさ」と読むのかと聞かれたり、帷子辻(かたびらのつじ)なんか全く読めない駅名もあります。こういう質問に答えられるようにしておかないと具合が悪い。例えば山ノ内は、かつてここには天台宗のお寺がたくさんあり、寺の境内地を山内と呼ぶことから山ノ内という地名ができたようです。太秦というのは、秦氏と関係があり、秦氏が養蚕を持ち込んで、朝廷に絹織物を「うず」高く積んで献上したことが地名の由来となっています。帷子辻だと、壇林皇后が亡くなったときに、棺の上を帷子で蓋をしていたわけですが、それが風で飛んだから帷子辻とか、南向きの片側に一本の道しかなかったから帷子辻とかの説があります。どの説が正しいのか断定はできませんが、知識があれば、こういう話もできます。地名の由来は、他にもたくさんあるので、頭に入れておけば具合がよいと思います。

・名数

二、三、四、五、六、七などの数字にまつわる話も多い。霊鑑寺の一番奥には、霊鑑寺楓という高さ18メートルの立派な楓があります。京都で二番目に高い楓ですと説明すると、それでは一番高い楓はどこにあるかと、必ず聞かれます。一番高い楓は、大原古知谷の阿弥陀寺にあると答えますと、お客様に喜ばれます。こうした問が発せられるように持っていくのも一種のガイド技術といえます。次に三にまつわる話ですが、これは非常に多い。日本三景から始まって三公園もあります。京都に限ると、例えば平安京の三大門というのがあります。今の時代の京都の三大門とは異なり、平安京の三大門は、羅城門、応天門、朱雀門がこれです。他に京都三珍鳥居とか、三にかかる名数はいくらかもありますが、必ず押さえておいてもらいたい事柄です。四にまつわる話には四天王とか、最澄、空海、円珍、円仁の四大師などがあります。五といえば、上巳の節句、端午の節句、重陽の節句などの五節句があります。六といえば、六道などがありますが、六の場合には、「ろく」と読むか「りく」と読むか注意が必要です。七といえば、七福神などがあります。名数にまつわる話はたくさんありますので、こういうものを知っておくと、ガイドに大変役立つと思います。

・和歌

和歌については、京都にまつわる百人一首ぐらいいは知っておかないと具合が悪いのかなと思います。一番の天智天皇「秋の田の かりほの庵の」から、百番の順徳院(第八十四代天皇/鎌倉時代)「百敷や 古き軒端の」まで百の和歌があるわけですが、この百人一首がどこで編まれたのかとか、常寂光寺、二尊院、厭離庵と百人一首の関係などは、関連質問が出るので理解しておかなければなりません。これらの知識は雑学ですが、雑学で仕入れておくと役に立つこともあるものです。

●自分の得意分野を持つ→生き生きとしたガイド→時間調整

自分の得意分野を持つということは、絶対大事なことです。得意分野がないと、時間調整ができず、困ったこととなります。例えばバスの中や集合場所で10分余ったとき、何か喋ってくださいといわれても、材料がなければどうしようもありません。どんな分野でもよいので、得意分野を作ってほしい。歴史、古建築、仏像、庭園、襖絵・屏風、仏教、さらにはレジメに書いていませんが華道・歌道・香道など、いろいろあります。何でもいいですから、自分の得意分野を作ってほしい。

・歴史

歴史だったら、幕末とか、太平記とか、応仁の乱のことだったらまかせてほしいという人がいますし、そういう得意分野を持っていると、生き生きとしたガイドができます。万が一、時間調整が生じても十分使えるから困ることはありません。

・古建築

先ほど門の話をしたましたが、なぜ「門、鳥居はおもてなしの入り口」と記したかといいますと、私は基本的には、最初にお客様と話をするのは、お寺だったら門の前、神社だ

ったら鳥居の前でやります。なぜかという、一つ例をあげて説明します。過日、都草から香川県の古文化の研究家のガイドをしてほしいと頼まれて醍醐寺に行ったのですが、古文化の研究家といっても、どれぐらいの知識をお持ちなのかかわからないので、実力試しに醍醐寺の門を指示して、この門はどういう形式の門か訊ねてみました。すぐに正解が返ってくるようだったら、知識レベルが相当高いので、少し難しい話が必要と判断することになります。一方、答がなかったら、この門は、二階に屋根があつて一階に廻り縁があるので、楼門という種類の門だという話ができます。つまり、お客様の答え方で知識レベルを推し量ることができるということです。同時に、私の得意分野を活用し、この門は三間一戸の楼門でお客様をお迎えする「おもてなしの門」だというふうに説明できます。神社だったら鳥居の前です。鳥居の種類は神明鳥居と明神鳥居の二つしかなく、うち九割以上が明神鳥居です。迎える門を説明しながら、お客様の実力を推し量ることができます。

・ 仏像

仏像に関して最低限知っておいてほしいのは十三仏です。如来が五仏、菩薩が七体、明王が一体、これで十三仏。これだけは知っておく必要があります。五如来というのは、大日如来、阿闍如来、釈迦如来、阿弥陀如来、それに薬師如来の五仏。菩薩は、観音菩薩、勢至菩薩、文殊菩薩、普賢菩薩、虚空蔵菩薩、地藏菩薩、それに弥勒菩薩の七体。それに不動明王を加えて十三仏となります。十三仏は必ず覚えておいてください。あと、三尊型式のものが三つあります。釈迦三尊、阿弥陀三尊、薬師三尊がこれです。この三尊も必ず覚えておくこと。阿弥陀さんの横には観音・勢至菩薩、お釈迦さんの横に文殊・普賢菩薩、薬師如来の横に日光・月光菩薩。これらのうち、阿弥陀如来の右に観音菩薩、左に勢至菩薩が普通ですが、仁和寺の阿弥陀三尊は逆になっているので注意が必要です。仁和寺のものは、仁和寺型式と呼ばれています。

・ 庭園

作庭家の特徴を掴んでおいてほしい。京都では、重森三玲、小川治兵衛、あと小堀遠州ぐらいでしょうか。中根金作もいます。先にあげた三人ぐらいは庭園の特徴を掴んでおいた方がよい。

・ 襖絵・屏風／仏教

いま一つ分からないので、今年はこれらを勉強したいと考えています。

・ 道

日本人はカタチにうるさい。カタチとか情緒。相撲でも相撲道といって道をつけます。柔でも道を付けて柔道といたりします。そういうカタチ、情緒にとらわれたい民族です。だから華道とか香道とか、いろいろありますが、そういうことも覚えてもらおうと、役立つと思います。

4 ガイド時の留意事項

イ 話し方(声、言葉づかい、間) 言葉は文化、意思伝達的手段、方法

- ・敬語(尊敬語、謙譲語、丁寧語)を正しく使う
- ・やわらかく、おだやかなしゃべり
- ・ややゆっくり、語尾まではっきり
- ・えー、あー、うー、まあ、あのう、～ですね等に十分注意を払う
- ・後方の方々に聞こえるかどうかの確認
- ・臨機応変にその場の空気を読む
- ・笑いを誘う話題、話し方の工夫
- ・お客様に「なるほどなあー」と言わせる、感じさせることも必要
- ・「教えてやっている」という感じを持たれない話法を心がける

ロ その他の注意事項

- ・下準備→準備万端怠りなし→お客様に安心感
- ・天皇制、宗教について立ち入った深い話はさける
- ・寺院の案内については、その寺院の住職の立場で話をする。
- ・紙芝居の活用

【ガイド時の留意事項】

要は、人間性なくして技術なしと思ってほしい。

●話し方(声、言葉づかい、間) 言葉は文化、意思伝達的手段、方法

話し方としては、声、言葉遣い、間が大切。なぜ言葉が大切かということ、言葉は、文化・意思伝達的手段、方法だからです。伝わらないと、いいガイドとはいえません。

・敬語(尊敬語、謙譲語、丁寧語)を正しく使う

当たり前ですが、敬語を正しく使うこと。丁寧すぎて、何でも「お」をつけるのは如何なものか。懇懇無礼にならないように。もう何でも丁寧にしたらよいと、奈良に「お」をつけると「おなら」になってしまいます。

・やわらかく、おだやかなしゃべり/ややゆっくり、語尾まではっきり

話は、やわらかく、おだやかにすることが肝要ですが、これもなかなか難しい。やわらかく喋ることに越したことはありませんが、これも60年生きてきて、急にやわらかく喋れと言われても難しい。やわらかく喋ると、お客様に癒しを感じさせることになりすから、やわらかく話すように自分に注意したらよい。やわらかく、おだやかに話すことにより、お客様に癒しを感じさせるような喋りをしたい。それから、ややゆっくり、語尾まで滑舌をはっきりさせなければなりません。緊張すると人間はどうしても早口になります。ややゆっくり目に、語尾まではっきりと言うことが大事です。人の話を聞いていて、一番理解しやすい早さというものがあります。早口にバツバツバツと言うのと、ゆっくり過ぎて、おかしくなります。話を聞いていて、スピード感が一番いいという人がいれば、その人の話しぶりを自分の話し方に取り入れたらよい。いずれにしても、

遅すぎても早すぎてもダメですが、ややゆっくり目に話をしたら丁度よいのではないのでしょうか。NHKのアナウンサーが、緊張しないとうまく話ができないともいっているのので、聴衆がたくさんいて緊張するときは、自分は、いい話をするために緊張感を持っているのだと、プラス思考でやっていただくと、多少あがっていても、うまく話が進むのではないのでしょうか。

・ **えー、あー、うー、まあ、あのう、～ですね等に十分注意を払う**

「えー」とか、「あー」ばかりいっていると、それだけで10分のうち、3分ぐらい使ってしまう、ぜんぜん話がまとまりません。こうした話し方のくせをなくすため、一度自分の話をテープレコーダーに吹き込んで、例えば10分のうち、どれくらい「えー、あー、うー」が入っているのか、チェックするのが一番よい。自分の気が付かないところで、おそらくは、これらのうちのどれかをたくさん遣っているということがあります。遣いすぎると聞く方も、いま一つという感じを抱くので、十分な注意がいらします。

・ **後方のお客様に聞こえるかどうかの確認**

お客様が10人ぐらいだったらとうこういうことはありませんが、25人を超えると、特に大変なのは女性です。私のように、運動ばかりして声を出してきた人間は大きな声を出せますが、上品な女性は、大きな声で「後まで聞こえますか」ということは実際には難しい。後まで聞こえない声ではガイドにならないので、自分で工夫して、後の方まで聞こえているかどうかの確認をしてください。

・ **臨機応変にその場の空気を読む**

絶対大事なことです。相手の反応を見るということ。相手の反応も見ずに一方的に、昨日の晩に覚えた西暦〇〇年〇月〇日と言っても、相手は何も聞いていません。必ず相手の反応を見て話すこと。そうしないと、ガイドとお客様の一体感は生まれません。一体感のないところに、いいガイドなんかできないものです。だから、臨機応変にその場の空気を読んで、相手の反応を観察しながら、話すこと。誰も聞いていないのに滔々とまくしたてるなんて、バカみたいなものです。

・ **笑いを誘う話題、話し方の工夫**

笑いを誘うのがなぜよいのかですが、笑いにより、お客様との垣根が低くなります。親近感を持たれますし、やすらぎにもなります。ガイドでは、10分話すということが多いのですが、1回は笑いをとることが必要と思います。よくあつて2回。5回も6回も笑わせる必要は全くありません。吉本と違うから。だから最低1回、どんなに多くても2回です。

・ **お客様に「なるほどなあー」と言わせる、感じさせることも必要**

お客様に「なるほどなあー」、「そうだったのか」といってもらいますと、ガイド冥利につきます。だから、そういつてもらえるようなガイドをしたい。最近、お客様に受けた話を少ししておきます。今年は寅年だから本尊は虚空蔵菩薩ですが、毘沙門天との関わりもありますので、それにまつわる話です。虚空蔵菩薩が本尊のお寺のうち、京都で一番

有名なのは東寺の勧智院。本尊ではないが国宝のあるのが神護寺で、多宝塔の中に安置されています。勧智院の方は重要文化財で、メードインチャイナ。この仏像を最初に見た人はびっくりすると思います。なぜなら、正面向かって右側から、獅子に乗ったもの、象に乗ったもの、馬に乗ったもの、孔雀に乗ったもの、そして迦楼羅に乗ったものがある。ここでカルラとは何かと聞かれると、待っていましたとばかり、カルラの説明をします。カルラは金色の羽を持ち、頭の上に何でも達成できるという如意珠をいただいた鳥で、口からは火を吐きます。日本では、この鳥のことを火の鳥とも金翅鳥とも呼びます。去年の暮、青蓮院で青不動のご開帳がありましたが、この青不動の背後には七羽のカルラが描かれていて、いずれも口から火炎を吹いています。それがカルラ炎というものです。この鳥の食べ物は竜といわれており、竜より強いということは、日本で、いや世界で一番強い鳥ということ。絶対落ちない鳥です。カルラはインドネシアの国章になっています。そこで、インドネシアで一番大きな航空会社はどこですかと聞くと、ガルーダ航空ということになります。絶対落ちないカルラの名を取ってガルーダにしているのです。ところがアジアで一番落ちているのはガルーダ。去年も落ちました。この話をするとお客様に必ず笑ってもらえます。皆さんもインドネシアに行くときは、日航で行ってあげてください。いま日航の乗務員さんは頭が低いですから。この時にもう一つ切り返します。インドネシアの国章はカルラですが、さて日本の国章は何なのかと聞きます。皆さんも日本の国章をご存じですか。五七の桐が日本の国章です。日本人であれば、日本の国章ぐらいは知っておきたいものです。こういう話をすると、「知らなかった」といって喜ばれます。毘沙門天との関係ですが、なぜ寅年に毘沙門天なのか。日本で最初に毘沙門天を感得した人は聖徳太子。聖徳太子が蘇我氏と物部氏との決戦のとき、どうしても勝ちたいということで、毘沙門天に祈願しました。その結果、蘇我氏が勝利を収めて、毘沙門天が本物であるということが分って聖徳太子は、信貴山に毘沙門天を祀りました。毘沙門天は信ずるべき者、貴ぶべき者ということで、信貴山の由来になります。毘沙門天が顕れるのは、寅年、寅の月、寅の日、寅の刻です。こうしたわけで、毘沙門天と寅の関係は非常に深い。今年は寅年ですから、毘沙門天を祀っている寺院に参詣すればよいのではないのでしょうか。日本で毘沙門天を最初に祀ったお寺は、朝護孫子寺。子々孫々に至るまで朝廷を守護するという意味です。この寺が信貴山にあります。今年は寅年だから、こういう話をするとお客様に喜ばれます。

・「教えてやっている」という感じを持たれない話法を心がける

同じ目線で話をしないとイケません。教えてやっているというやり方は絶対ダメですから、十分注意してください。

●その他の注意事項

・下準備→準備万端怠りなし→お客様に安心感

下準備を行って、準備万端怠りなしにしておけば、お客様に安心感・満足感・感動を与えることになります。下準備というのは、色んなガイドの仕方がありますが、A点とB

点とC点に行かなければならないときに、移動にどれくらいの時間がかかり、どこから何に乗るのかは絶対頭に入っておらなければいけません。例えば3時間のガイドで3カ所行くのだったら、移動に必要な時間はどれくらいなのか、また、どこで何を説明するのかは自分で決めておかないとダメです。したがって、下準備をするためには、まず行動人間になってもらい、必ず自分で準備万端を整えてほしい。シナリオ創りは自分でやらなければいけません。創意工夫したシナリオを自分で創りあげることが大事です。そうしないと、満足感・感動を与えることができず、リピーターにもなってくれないということになります。しっかり下準備をして、お客様に満足感を与えるようにしてください。

・**天皇制、宗教について立ち入った深い話はさける**

天皇制については色々な意見がありますので、深入りは避けましょう。宗教についても、仏教は好きだが、キリスト教はどうかということもあります。宗教に関して、自説を滔々と述べないように。まずい話になりかねないので、あくまでも表面上の話に止めておく必要があります。仏教にしても宗派が多数あることに留意してください。

・**寺院の案内については、その寺院の住職の立場で話をする**

例えばAというお寺について、ものすごい勉強をしている人がいたとして、この人が偶々Aという寺をガイドすることになったとします。お寺からこのとおりに説明していただきもらった書類に、自分が勉強したことと異なることがあったとしても、ガイドはお寺の代行でやるわけですから、お寺の書類に基づいて説明しなければいけません。

・**紙芝居の活用**

私は、紙芝居というものはあまり好きではありませんので、何も持っていません。説明する際に、理解していただくために写真を提示することはいいと思います。例えば金閣寺の舍利殿の中には、普通の人はいれません。一階の法水院はこうなっている、二階の潮音洞はこうなっている、三階の究竟頂はこうなっていると写真で示すのはいいのですが、紙芝居をどんどん出して説明するのは如何かと思います。皆さんの判断でやってもらっているのですが、紙芝居の使い過ぎは基本的にはあまりよくありません。口で理解しやすいように説明した方がよいと思います。

・**その他**

いい忘れていましたが、歴史的事実を説明する場合、西暦〇〇年の応永〇年に起こったといっても覚えてもらえません。説明してもらうのは結構ですが、なるべく、今から約600年前というように説明した方がわかりやすいのではないのでしょうか。新撰組の話も、今から146年前と説明すると、ついこの間ということになります。1864年文久3年とかは丸暗記で覚えていますが、今から146年前と説明した方が理解しやすいのではと思います。

●**結論**

結論としてどのようなガイドがよいのかと言うと、これは数学みたいにちゃんとした答

はありません。答はでないけれども、自分なりに考えると、お客様はガイドの人となりを見ていますので、一番大事なのは、やはり豊かな人間性だと思います。それが根底にあって、その上に知識、智恵が乗っかかっているのではないのでしょうか。そして話が、明るくて楽しくて、プロ意識があって、お客様に満足を与える、こういうガイドでなければいけないと思います。根底では、豊かな人間性というものに裏打ちされていないと、お客様は見破るものです。できるだけ、そうしたことを感じながらガイドをやっていただければよいでしょう。ガイドというものにはスタイルがないので、どのような方法でやっていただいてもいいのですが、自分なりにシナリオを創り、自分の案内しやすいような方法でやっていただければよいでしょう。

※本文は第10回都草ガイド研修会(平成22年1月8日)の講演から収録しました。

観光ガイドの仕方(清水寺の例)

都草会員 西久保嘉昭

はじめに

私はあるガイド団体に所属しておりまして、十一年間ガイドをやってまいりました。ということで、たくさんの先輩がおりまして、ガイドの上手な人もいましたが、中にはこのようなガイドでいいのだろうかと思う人もいました。上手な人は「ガイドはかくあるべし」ということを教えてくれましたし、少し語弊がありますが下手な人は反面教師として活用させていただきました。こうした経験を踏まえまして、本当にうまいガイドをやるためには、どうしたらよいかを以下の四つのポイントにまとめてみました。

1.ガイド仕方の基本

ガイド仕方の基本

- ※ 説明対象は簡潔に 1テーマ数ポイント
- ※ はっきり ゆっくり 大きな声で(迷惑を考えながら)
- ※ 目に見えないものをビジュアル化(写真 絵 文字など)
- ※ 話に興味をそえる(伝説 統計 説話 故事来歴など)

(注 枠書きは講演レジメの引用です。以下、同様です。)

それでは、清水寺を例にガイドの実際をご説明しましょう。まず仁王門の前に行きます。門の前が一つのテーマになります。ここで10分もガイドしますと、それだけでガイド失格です。私に言わせると、3分で済ます必要があります。3分でガイドするためには、自分で文章(シナリオ)を考えなければいけません。人の文章を語るのではなく、自分が書いた文章でガイドしなければなりません。例えば横山正幸先生が書かれた『ガイドブック 清水寺』そのままガイドすると、1日では済みません。それほど、たくさん書いてあります。こうしたガイドブックを参考にしながら、自分で文章を作り、お客さんに感動を与える、喜んでいただけることを伝えなければなりません。

①説明対象は簡潔に 1テーマ数ポイント

さて清水寺ですが、私の場合、五か所ぐらいのポイントを決めております。まず、山門の前、しばらく行ったところにある随求堂、西門の辺り、本堂、そして奥の院がこれです。こういう風に五か所ぐらいのポイントを決め、お急ぎでないお客さんには大体1時間、お急ぎのお客さんは30分、駆け足のお客さんには20分でガイドするようにしています。案内する時間が長くても短くても、お客さんに喜んでいただけるガイドの仕方は、それなりにあると思っております。それは何かと言いますと、自分の書いた文章を自分の言葉で喋り、お客さんに理解していただくことです。これが一番大切なことだと思います。

②はっきり ゆっくり 大きな声で(迷惑を考えながら)

二番目は、「ゆっくり」、「はっきり」、「大きな声」で案内しなければなりません。なぜ大きな声が大事かと言いますと、たくさんの観光客が行き交う喧噪の中で案内しなければな

らないからです。静かなお寺の本堂に上がって、モシヤモシヤとお説教するわけではありません。自分の考えを「ガー」と伝えるためには、「大きな声」で伝えなければなりません。ですから、大きな声は絶対に必要です。大体、普通の会話は20デシベルぐらいです。私の声は最大85デシベルですが、普通の人には最大60デシベル、女性は頑張っても40デシベルあたりだろうと思います。ただ女性の声は周波数が高いので、遠くまで聞こえます。男性の声は周波数が低いので、大きな声を出さないと遠くまで聞こえません。ぜひ覚えておいてください。

③目に見えないものをビジュアル化(写真 絵 文字など)

三番目が目に見えないものをビジュアル化するという事です。私は、このようなことは絶対必要と考えています。なぜなら、歴史に属することは目に見えないからです。それと、例えば、奥の院には三尊が祀ってありますが、秘仏ということで絶対に見られません。ご開帳のときにしか見られません。ここで秘仏の写真があれば、お見せすることができます。日頃からこうしたものを自助努力で、できるだけ収集し用意しておかないと、ガイドはうまくやれません。他に見えないものの例はたくさんあるのですが、私は300枚ほどの写真を集めており、パソコンの中には約2000枚の画像を収集しています。必要に応じて、これらの画像をプリントアウトしてガイドに活用しています。これは、神護寺の和氣清麻呂像です。単に和氣清麻呂と説明してもイメージが湧きません。この画像をお見せすることにより、人物のイメージが想像できるわけです。ということで、ビジュアル化することは、絶対必要と思っております。二条城の唐門は現在、菊の紋になっていますが、以前は葵の紋だったのです。明治維新後の明治4年、宮内庁が葵の紋の上から打ち込んで菊の紋にしたのです。ですから現在は菊の紋ですが、裏に廻ると葵の紋が残っているのです。こういうことをお話すると、受ける場合もありますので、関係資料を持って行くのです。見えないものをビジュアル化して準備しておくことは、非常に大切と思っております。

④話に興味をそえる(伝説 統計 説話 故事来歴など)

四番目は話には、興味をそえなければならないということです。聞いている話が、「私らそんなん知らん」ということでは困るわけです。ですから年代についても、例えば清水寺は寛永年間に再建されましたが、「寛永年間、今から380年前」と言うよりも、「380年前徳川家光の時代」と言った方が分かりやすい。分かりやすい言葉を選んで説明することが大切です。また、伝説、故事来歴、あるいは国や京都市がとっているいろいろな統計を活用する手もあります。統計数字を活用すれば、お客さんに分かってもらえる説明ができます。

2.清水寺ガイドの時間配分

①仁王門の前

※仁王門の前 3分+移動2分(5分)

(ご案内の一例)

清水寺は およそ 1200年昔 日本で最初の征夷大將軍 坂上田村麻呂によって

開かれました。奈良の興福寺の流れを汲む、北法相宗といい、一山一寺 末寺を持たない、お葬式もしないお寺でございます。西国三十三所観音霊場の16番札所となっており、千手観音がご本尊でございます。平安時代から観音信仰と観光第1位のお寺で、年間に500万人 365日で平均しますと毎日およそ1万4千人の観光客で賑わいを見せるお寺でございます。

皆様がお立ちの目の前にあります門が仁王門と呼ばれ清水寺の入り口となっております。仁王門は現存する清水寺棟堂の中で最古の建造物となっておりますが、この楼門の左奥に見えております神社の入り口のような門が西門で、清水寺の伽藍はこの門を中心に立ち並んでおります。

長い歴史の間に清水寺は9回の火事に出逢いました。その都度伽藍は再建を繰り返してきましたが、現在のものは寛永年間の火災の後、徳川三代将軍家光の寄進で再建された建物が殆どであります。ちなみに 本堂は国宝指定 その他の15棟堂も重要文化財指定となっております。

さて、お客さんが20~30人集まって、話を始めるとしますね。話し始めて3分過ぎ、5分経ちますと、後の方から1人、2人と抜けていきます。10分経ちますと7割ぐらい、15分経ったら、半分ぐらいになります。興味のない話をすると、どんどん抜けていきます。ですから、話はできるだけ3分で終わるようにしなければなりません。また、時間を守るということは非常に大切なことです。例えば清水寺の案内を1時間で、または30分でやるということになりましたら、スケジュールをたてます。お手元のレジメに「仁王門の前 3分+移動時間2分(5分)」と書いています。これはどういうことかと言いますと、仁王門の前で清水寺全体のことを3分間でお話するということです。レジメの(ご案内の一例)をそのまま喋りますと約3分になります。このとき、お客さんの興味を保つ必要がありますので、清水寺の開創の坂上田村麻呂は日本で最初の征夷大將軍であったとか書いてありますが、本当は、「清水寺は今から1300年の昔、奈良から京都へ都が移った頃に開創されました」ぐらいで十分でしょう。それくらい簡素に縮めなければなりません。その縮める力が自分のガイドの力です。大体のお客さんは日本人ですから、お寺に行きますと、宗派のことを気にします。それで、北法相宗と説明します。北法相宗って聞いたことがない、となりますので、奈良の興福寺の流れを汲んでいますと言えば、興福寺の系列のお寺かということで納得してもらえます。このように話を単純化してやっていきます。また、一山一宗一寺と書いています。これにもう一つ、お葬式をしないお寺ということをつけ加えます。大概のお寺はお葬式をしますが、清水寺はお葬式をしません。かの有名な大西良慶貫主は昭和58年に109歳でお亡くなりになりまして大葬儀が行われましたが、清水寺はお葬式をしない寺なので、三井寺の僧が来て葬儀を挙行了しました。清水寺は、加持祈禱はしますが、お葬式はしません。なぜなら、清水寺は、現に生きている人々を救ったり、ご利益を付与いたしますが、死後のことは知らないというお寺です。こういう話をしますと、お客さんは非常に興味を持って聞いてくれます。折角ですから、西国三十三カ所観音霊場の

第16番札所であるとか、統計数字を出します。清水寺はレジメには書いていませんが、春は桜、秋は紅葉で大変賑わうところで、年間500万人の観光客があります。雨の日も風の日もお正月もお盆も入れた365日で割りますと、1日平均1万4千人が訪れるお寺と言いますと、お客さんは「オー」と感心してくれます。このように統計数字というものを適当に使っていくという風にしています。それから仁王門の話ですね。この仁王門は、「三間一戸の楼門なのですね。屋根が桧皮葺で、入母屋造りと言いますと受けるお客さんもいますが、99パーセントのお客さんは、あまり関心を持ってくれません。一応、知識としては必要かもしれませんが、あんまり難しいことは言わないようにしています。ということで、ここは清水寺の入り口で、清水寺の中では一番古い建物であること、清水寺は開創以来九回焼失したこと、一番最後は380年前の寛永年間で楼門を除く諸堂のすべてが焼失したこと、すぐに徳川三代将軍家光の寄進で再建されたこと、焼け残った楼門の建築時期は室町後期であることを簡単に紹介して、次の案内か所に行きます。よくやる細工なのですが、ご案内はお客さん全員に聞こえるように、態勢が整ってから喋ることが大切です。よく見かけるんですが、10人以上のお客さんがいるのに、自分のすぐそばにいる数人のお客さんだけを対象に歩きながら、この鐘楼は六本足の珍しいものですよなどと説明をしているガイドがいます。ガイドをするのでしたら、必ず全員が立ち止まって聞けるようになってからしなければいけません。鐘楼、随求堂、中興堂、春日社などのことをガイドしようと思ったら、これらの諸堂が見えるところに行って、お客さん全員を相手に2〜3分喋ってください。

②随求堂の前

※随求堂の前 説明2分 胎内めぐり体験5分+移動3分(10分)

簡単に 6本足の鐘楼 中興堂 随求堂胎内めぐりの紹介 石の狛犬と大西和上など (時間のないときは省略)

随求堂のガイドは非常に喜ばれます。この中には豊臣秀吉の念持仏であったという随求菩薩が祀られており、秀吉はここに度々お参りに来て、その結果鶴松君を授かったという話をすると喜ばれます。このことを知った上で、胎内めぐりの話をします。胎内めぐりをしたら生まれ変わって出てこれますよ、といった具合です。随求堂と鐘楼は、そんな話をします。

③西門

※西門の横へ移動

京都市街の眺めを楽しんでいただく(約3分)+移動 拝観受付の辺りへ 2分(5分)
西門 三重塔 経蔵などの概略をご案内する

それから時間がないときには、経蔵の横を通り、じかに受付所(拝観料)に参りますが、時間がありましたら、西門にお客さんを案内します。ここから京都市内をご覧いただくわけです。清水寺で一番、京都市内がよく見える所です。昔は高いビルなど無かったので、江戸を発って十何日ぶりに京都にやってきた旅人が、ここにやってきて、「京都って、どん

な町かいな」と見下ろした場所ですと言います。ここから見る仁王門は、目隠し門の役割を果たしていましたが、そのずっと奥には「大」という文字が見えていますが、あれが有名な京都五山送り火の右大文字でして、その下に金閣寺がありますと続けます。さらに、西門から三重塔、経蔵、開山堂、朝倉堂、本堂が一直線になって並んでいまして、これが清水寺の中心部分と言います。

さて、三重塔に行きますと、隅棟のところに鬼瓦の代わりに龍を模した瓦があつたりして清水寺の七不思議の一つになっていますが、仁和寺の鐘楼にも同様の龍がありますので、あまり言及いたしません。

④拝観受付所・本堂西側

※拝観受付の辺りで 開山堂 轟門 手水鉢など時間に合わせて簡単に紹介する(3分)
(時間のないときは省略)

※本堂西側 仏足石のあたりで 堂々めぐりの跡 仏足石の話など(3分)
(時間のないときは省略)

黙って歩いて受付所に行き、拝観券を買っていただいて本堂に入ります。轟門入ると仏足石がありますが、中学生などはこの石に関心を示します。この仏足石は、景清の足形石とか書いてありますが、私はこうした話はいたしません。今から2,500年前に仏教を始めたお釈迦様の足形だと言います。この足形は、後世できたもので本物ではないが、大きさはお釈迦様の足形と同じ寸法で50センチすなわち20インチあり、この足形から逆算すれば、お釈迦様の身長は3メートル60センチあったと。その際、涅槃図を示して、亡くなって横たわる大きなお釈迦様と回りの小さな弟子たちを見てもらいます。丈六という言葉がありますが、これはお釈迦様の背丈を現したもので、4メートル80センチとなります。そうすると計算が合わないのが、疑問は残りますが。

もう一つ、こちらは大人にも喜ばれます。堂々めぐりの話です。「堂々めぐり」の語源になったものです。子どもたちには、百度詣りとか千度詣りとか、こんな言葉は知りません。そこで、昔の人はお父さんやお母さんが病気になったとき、病気を治してもらおうということで、清水寺にやってきて、本堂の廻りをグルグル回りながら100回お詣りをしたという話から始まります。そのときについた傷が、これですというわけです。堂々めぐりの語源については、大人も知らない人が多いので、こういう話をすると喜ばれます。本堂の脇に、重さ90キロの大錫杖と重さ14キロの鉄下駄があります。バスガイドさんは、弁慶の錫杖と説明して受けています。私は子どもには弁慶の錫杖と言っていますが、大人には、音羽の滝と本堂を上り下りして行を達成した人の寄進だという風に言います。

⑤本堂

※本堂に上がる 参拝 秘仏の本尊 28部衆 内陣・内内陣 外陣などの説明(3分)
本堂内陣が混雑する時は手前で案内

さて、いよいよ本堂です。本堂には観音さんが祀ってあります。添付した資料に「本堂の千手観音は通常の千手観音にプラス2本の手を頭上に差し伸べ化仏を戴く」と書いてあ

りますが、「プラス2本」という言葉を消してください。先ほどご紹介した横山先生のガイドブックには、「清水寺の千手観音は、通常の観音と異なり2臂多い」との記述があります。2000年、平成12年になりますが、ご本尊のご開帳がありました。そのときの案内資料に千手観音の42臂それぞれの持物、印相、功德が示されて、清水型千手観音は更に2臂を頭上に高くかかげて小化仏を戴くと書いてあります。私は、その記述をすっかり信用しまして、添付資料に書いたのです。

ところが、去年(2009年)ご開帳がありまして、私も詰めたときのお話です。皆さんご存知と思いますが、観音さんの後方に御前立があり、これはすぐ前までいって見ることができます。それで私は臂の数を勘定しました。そうしたら2臂多いという記述は間違っていると思いました。どう見ても、化仏を戴いている2臂を勘定に入れても42臂しかありません。疑問を持っていましたところ、去年のご開帳の際の案内冊子を見ると、「清水型観音は4番と23番の2臂別々に化仏をだかず、共に頭上に高く掲げて一体の小化仏をいただく」となっています。三十三間堂の千手観音は一番上の臂が伸びてそこに化仏を抱いていますが、清水型観音はこの化仏をなくし、上に臂を伸ばして化仏(釈迦如来)を抱いています。横山先生にも疑問をぶつけてみましたが、回答はありませんでした。お寺の資料を頭から信用しないで、自分の目で確かめるということも大事です。しかしながら、お寺の資料が間違っている場合、お寺の資料に基づいてガイドしなければならないので、注意が必要です。

話が横道にそれましたが、さていよいよ本堂に上がります。宗教関係者がお客さんの中にいるかもしれませんので、まずお参りをしておの御前立がよく見えるところに行きます。そこで、御前立の話やご本尊は33年に1回しかご開帳されないこと、脇侍についても言及します。これらの話を3分でまとめて出てきます。移動時間を含めると5分かかります。

⑥舞台など

※舞台に出る なぜ檜舞台なのか 舞台を飛び降りるの話 (3分)

本堂の柱と樫栽培 400年計画 舞台から見る音羽の滝など

※地主神社 釈迦堂 阿弥陀堂など 歩きながら説明(5分) (簡単に!簡単に)

今度は舞台です。舞台には受ける話が三つあります。一つはジャンプする話です。舞台から飛び降りるという話です。場合によったら、牛若丸と弁慶の剣劇を紹介したりもします。二つ目は、清水寺の本堂は380年前の昔に再建されたものですが、建材のケヤキは寿命が800年しかないということで、清水寺は北山に山を買ってケヤキの木を養成しているという話です。三つ目は、皆さんご存知の「檜舞台」という語源ですが、現在でもアーティストや芸能人が初めて舞台に立つことを檜舞台という話です。いずれにしても3分で、自分の言葉で、話をまとめる必要があります。これら以外にも受ける話はたくさんあると思いますが、お客さんの99パーセントは京都のことをよく知りません。歴史もうろ覚えですが、テレビやドラマでよくやる豊臣秀吉とか徳川家康だとか、こういう名前はよくご存知です。こうしたお客さんの属性を念頭に置いて話の組み立てをしてください。良いか悪いかを別にして、面白おかしい話をしていくのが、私流のやり方です。マニュアル通りに

やると、お客さんに受けないということもありますので、今日のお客さんはどんなお客さんが多いのか、お客さんと少し話をしてお客さんの知識を測り、臨機応変に対応していかなければなりません。

⑦濡れ手観音・奥の院など

※濡れて観音 お滝の源泉 微笑む観音 1500mの地下水を楽しむ(5分)

※奥の院 記念写真(5分)

※子安の塔の横を通過して放生池へ (移動時間7分) 急ぐ時は階段へ

最後に奥の院のところに面白い話があります。濡れ手観音がそれです。ここには子どもたちだけではなく、大人のお客さんも連れて行きます。ネタはタクシーのドライバーに教えてもらいました。タクシードライバーのガイドでは、歴史的な事柄はあまり言いません。そこにあるものを上手にガイドするのです。見習うべき点が多々あります。全部を見習ったらダメですが、見習うところがあります。その例の一つが、濡れ手観音です。石の枠組みの中に石像の観音さんが立ち、後方から水が出ています。あの水は下のお滝の水と同じものです。地下1,000メートルのところから湧出し、マンガンを含んでいます。すこし甘いのです。年間を通じて摂氏16度、夏は涼しく、冬には暖かい。お滝のことは、お滝のところであればよいのですが、子どもたちには、この水は下のお滝の三本の樋から流れ落ちている水と同じだから、ここで飲んでおいたら、三本の樋の水を全部一緒に飲んだことになると言いますと、子どもたちは「ワイ」と言いながら喜んで飲むのです。それだけではありません。水を観音さんにかけることもできます。4~5人ずつ交代で、石枠から顔を出して、観音さんに水をかけてもらいます。水をかけますと、観音さんが微笑まれます。そういう風に見えるのです。私は知らなかったのですが、タクシードライバーがそのことを教えていました。「あーそうか」と思いました。自分でやってみますと、その通りなのです。感心しました。

奥の院のご本尊は秘仏で一般に公開されていません。三面観音ですね。全部で二十八面の観音さんです。非常に珍しいもので、江戸時代より上のようなのですが、重要文化財に指定されています。脇侍は毘沙門天とお地蔵さんです。このお地蔵さんは普通のお地蔵さんです。本堂のご本尊のお地蔵さんは、甲冑を着て甲を被ったお姿から勝軍地蔵と呼ばれています。タクシードライバーが、本堂のご本尊の脇侍のお地蔵さんを指して、坂上田村麻呂と紹介していました。間違ったことを説明していると思って清水寺に聞きにいきました。この像は平安時代の初めごろに出来たようなのですが、できた当初から甲冑を付けていたということで、おそらくは田村麻呂を連想してこのような形になったのではないかということでした。こういうことを知っておきますと、歴史に詳しいお客さんにも喜んでもらえると思います。

まだまだお話ししたいのですけれども、時間の都合で私のお話を終ります。どうもありがとうございました。(拍手)

※本文は第10回都草ガイド研修会(平成22年1月8日)の講演から収録しました。

数字で見る 音羽山 清水寺

都草会員 西久保嘉昭

- 全国にある清水寺は 80 カ寺 :訪問客数京都 1 番 京都訪問者の 10%(500 万人) 西国 33 所観音霊場 16 番札所 秘仏千手観音 33 年毎開帳
- 地理:東山 36 峰の 29 峰 音羽山(243m)の中腹 120mにある伽藍 敷地 4 万坪 778 年開創 開山坂上田村麻呂(歴史最初の征夷大將軍)798 年 京都で 2 番目に古いお寺 一宗一山一寺の大本山 檀家も末寺もない 葬式もしない 北法相宗(S40 年)
- 文化財:本堂・舞台/本堂内厨子(国宝) 仁王門ほか 14 棟(重要文化財) 文化財指定の諸像名勝 成就院の庭「月の庭」京都で 1 番?美しい庭園
- 馬駐:重要文化財 応仁の乱後の室町後期の建造(1500 年頃) 逆さの環(7 不思議)
- 狛犬:両方とも口を開けた狛犬(7 不思議) 昭和 17 年銅像の陸軍没収後、19 年に石像で再建
- 仁王門:重要文化財 3 間 1 戸(正面 9.9m側面 8.4m高さ 14m)の楼門 室町時代の再建 入母屋造り/桧皮葺 京都で最大の仁王像(鎌倉末期) 斜交いの貫に伝わる音
- 鐘楼:重要文化財 慶長 12 年の再建 柱が 2 本多い 6 本柱の構え 懸魚、木鼻、蛙股の美 室町時代の梵鐘(重要文化財) 高さ 210 cm 外形 120 cm 重量 2.3 トン
- 慈心院随求堂:信者のあらゆる願い事を叶えるという 大随求菩薩坐像 脇侍/毘沙門天 吉祥天 豊臣秀吉の念持仏であった 100 円払って真っ暗の地下室 3 分間 胎内石をさわって生まれ変わる
- 西門 :三間一戸の八脚門(正面 8.7m側面 3.9m高さ 4m) 寛永 8 年の再建 神殿風向拝付 平成 3~6 年に彩色を復元 京都市内の眺望抜群 目隠し門を下に見る 重要文化財
- 三重塔:寛永 9 年の再建 重要文化財 5.2m 三間三重の塔姿 高さ 30m 日本最大(三重の) 各層東南隅棟に竜の鬼瓦をつける(7 不思議) (仁和寺鐘楼の隅棟にも同じ竜の鬼瓦)
- 経堂 :正面 16m側面 11m 本瓦葺一重入母屋造 中に一切経と傳大士像を収める 重要文化財
- 北総門:成就院(月の庭)への入り口 薬医門 寛永年間の再建 重要文化財 門を潜ると直ぐに 月照・信海・西郷隆盛の歌碑がある 右に坂を下りていくと成就院に至る
- 開山堂:清水寺の開創 坂上田村麻呂夫妻を祀る 1632 年の再建 重要文化財
- 轟門:三間一戸の八脚門 正面 8.8m側面 4.4m 屋根は切妻木瓦葺 寛永 10 年の再建 重要文化財 ふくろうの手水鉢 水がないのに橋が架かっている(7 不思議)
- 朝倉堂:法華三昧堂 越前の戦国大名朝倉貞景の寄進 寛永 10 年の再建 重要文化財 仏足石 足長 50 cm(釈尊の足の実寸?とも) 豪傑武者景清の足形?(7 不思議)
- 鉄錫丈と高下駄:バスガイドは弁慶が用いたと説明して修学旅行生たちに人気 本堂と

音羽の滝の間の階段を高下駄を履いて昇降する行を満願した人の寄進とか 大錫丈/長さ 260 cm 重量 90 kg 小錫丈 長さ 176 cm 重さ 14 kg 高下駄重さ 12 kg

■本堂:国宝(明治 30 年指定) 寛永 10 年再建 葺付棟瓦 総檜皮葺 むくり屋根 棟高さ 18m 本堂正面 36m 側面 30m 本堂面積 300 坪 本堂の柱の本数 172 本 舞台面積 60 坪 基礎から舞台の高さ 13m

・内陣須弥壇(正面 16m 側面 3.3m 須弥壇の盛り土は寛永 6 年焼亡時の本堂灰土) 須弥壇上 3 基の厨子 中央/本尊十一面千手観世音菩薩立像 右/毘沙門天立像 左/勝軍地藏菩薩立像を祀るが ともに秘仏で 33 年ごとのご開帳

・本尊の千手観音は通常の千手観音にプラス 2 本の手を頭上に差し伸べ化仏を戴く 本尊厨子の両側に 二十八部衆と風神・雷神を安置している

・外陣の欄間に掲げる御正体(みしょうたい)は銅版直径 2m 重さ 400 kg といわれる

■本堂舞台:総檜造り 懸造りの最下部分から舞台まで 13m 舞台の面積 130 m² 観音の世界 補陀洛浄土への成仏を願って舞台から飛び降りた 死亡確率 15% 明治 5 年に京都府が飛び降り禁止令をだし、舞台には飛び降り防止柵が設けられた 本堂・舞台はすべて檜造り 檜の寿命 800 年 清水寺では北山に檜を栽培中

■地主神社:本殿/拜殿/総門ともに寛永 10 年の再建 重要文化財 恋占い石で若者に人気

■釈迦堂:正面 9m 側面 10m 寄棟造り 檜皮葺 重要文化財 内部に釈迦三尊を祀る

■阿弥陀堂:桁行 3 間(10m) 梁間 3 間(10m) 一重入母屋造り 棧瓦葺 中央に阿弥陀如来 右に地藏菩薩 左に法然上人を祀る 重要文化財

■奥の院:本堂を縮小したような懸造りで、舞台も付属しており、ここから本堂を背景にした記念写真の絶好の撮影場所 正面 5 間 奥行き 5 間(12m) 寄棟造り 檜皮葺 葺棟 本尊は観音補陀洛浄土の教主として三面(頭上 24 面)の千手観音坐像 平成 15 年に特別公開された その後重要文化財 風神・雷神や二十八部衆も併祀 夜叉神堂 2 度目の縁切りかには清水寺の夜叉神堂へ

■濡れて観音:観音様の後にある聖水(音羽の滝と同じ水源) 地下 1000m から噴出 夏も冬も水温 16 度 柄杓で観音様に 2 回水をかけて差し上げる ニッコリ微笑む観音様 水をかけてそれを飲むと、3 本の滝の水を 1 回で済ませる(修学旅行生に大人気)

■子安の塔:安産信仰の塔 三間(2.5m) 高さ 15m 三重塔 寛永年間の再建 重要文化財

■音羽の滝:音羽山の伏流水 清水寺山号の聖水 水の落ちる音が和楽「羽(ウ)」に当たることからの命名とも 滝の名は清水寺開創の縁起にも謳われる 滝に打たれて水行を行う場であるが、現在では 3 本の滝は 不老長寿 学業成就 良縁祈願と解釈され 沢山の人が柄杓で水を飲む場所になった。