

平成30年度観光ボランティア向けテーマ別研修の開催実績

No.	テーマ	時間(分)	定員	申込者数	概要
1	障がい者・高齢者対応	180	100	307	障がい者・高齢者等の立場にたった対応を可能にするため、障がいの各種類についての特徴や、一人ひとりの状態に合わせた対応の姿勢など、具体的な配慮や支援の仕方を学ぶ。
2	救命・救急対応	180	100	238	人命に関わる緊急事態が発生した場合、現場での迅速かつ冷静な初期対応が求められることから、実践練習を通して、心肺蘇生と自動体外式除細動器（AED）の使用方法を身につけ、緊急時には人道的救助を行えることを目指す。
3	訪日旅行者の最新トレンド	120	100	303	年間240万人が利用する訪日外国人向けWEBメディア「MATCHA」に見る訪日外国人のインサイト（ニーズやトレンド）を学ぶ。
4	興味を惹きつける話し方	150	100	240	異文化の訪日旅行者に対し、東京そして日本の文化、歴史、生活習慣、景観などをわかりやすく、かつ、興味を持ってもらえるように説明するためのスキルを高める。
5	東京の歴史	120	100	367	建築史家として著名な講師を招き、江戸から東京への変遷と魅力的な都市形成について学ぶ。さらに、古地図を手に街を歩くことで見えてくる東京の歴史の「みかた」、都市の歴史の「調べ方」を学ぶ。
6	異文化コミュニケーション	120	100	146	様々な研究で明らかになった世界における日本人の文化的な特異性を理解し、多様性についての理解を深める。また、文化・言語を超えて、相手にメッセージを伝えるための非言語コミュニケーション能力を高める。
7	旅行者の多様化とその対応	120	100	205	「訪日目的」「食」「宗教」「性」「言語」「文化」などの様々な側面から多様性を考え、実例を交えながら多様化する訪日旅行者への対応方法を学ぶ。
8	ワンランク上のホスピタリティ	120	100	218	一つ一つの「作法」に込められた「日本文化のこころ」や「理由」を理解することで、何気なく行なっている所作を通して訪日旅行者に日本文化を案内することができるよう、室町時代から約700年続く礼法を学ぶ。
9	クレーム対応	120	100	170	クレームを不平不満（complain）としてではなく広義の要望として捉え、訪日旅行者からの様々なクレーム（対応しにくい要望や不満）が発生した際に、ボランティアとしてどのように対応すれば、旅行者に満足いただけるのかを考える。
10	災害等緊急対応	120	100	199	緊急事態環境下で最優先すべき自身の安全確保や周囲と協力する共助、外国人への対応で注意すべき点及び地域の災害リスクや防災についての知識を学び、万が一のことが起きた際に、冷静な判断のもとに行動し、ご自身とゲストの安全を確保することを目指す。
11	障がい者・高齢者対応	150	100	98	追加開催
12	救命・救急対応	180	100	109	追加開催