

第15章 おもてなし・選手団サポーターとしての心構え

1 はじめに

最近、耳にすることの多くなった「おもてなし」。古くからある言葉で、心を込めて他者をお迎えする日本の文化でもあります。2020年の東京オリンピック・パラリンピック招致のプレゼンテーションでも使用され、今では世界中で知られる言葉となりました。

選手団サポーターは、選手へのサポートはもちろんのこと、選手に心から大会を楽しんでもらう上でも大変重要な役割を担っています。選手団サポーター一人一人の行動が、佐賀県の印象に直接繋がることを自覚し、全国から来県される選手団の方々に、「佐賀県に来てよかった」、「SAGA2024全障スポが最高の思い出になった」と思ってもらえるように対応しましょう。

2 選手団サポーターとして準備しておくこと

(1) 佐賀県の魅力を言えるようにしましょう

佐賀県のグルメやお土産、観光スポットなどの魅力を紹介できるように、自分のおススメを整理しておきましょう。

また、自分が担当する選手団の都道府県、政令指定都市のことも勉強しておきましょう。

(2) 会場の案内をできるようにしましょう

開・閉会式会場及び担当する競技会場のトイレの場所やおもてなし広場の場所など、事前に地図を見たり、足を運んだりして、当日案内できるようにしましょう。

【覚えておくよい場所】

- ① 選手団控室
- ② トイレ（競技会場内、おもてなし広場内 等）
- ③ バス乗降場までの移動経路
- ④ 救護所
- ⑤ 情報保障席（手話や筆談、パソコン要約筆記などを行う場所）
- ⑥ 大会実施本部

(3) 筆記用具を持参しましょう

筆記用具（ペンや鉛筆、小さいノートなど）を持参しましょう。聴覚障がいのある人に重要なことを伝えたり、来場者に地図を書いて場所を教えたりする場合、筆談や図等による説明ができます。

【ワンポイント】

聴覚障がいのある人と筆談などのやりとりをしているときに、会場のアナウンスが入ったら、会話の途中でも必ずその内容を伝えましょう。

3 選手団サポーターとしての14の心構え

(1) みんなで一緒に頑張りましょう

皆さん一人一人の力が必要です。皆さん自身にとっても「参加してよかった」と思えるような大会になるよう、みんなで力を合わせて一緒に頑張りましょう。

(2) 大きな声で明るく笑顔で挨拶しましょう

選手団や来場者に対して、自分から笑顔で「おはようございます」、「頑張ってください」などの挨拶をしましょう。挨拶を交わすことで、お互いに親しみを感じ、心と心のふれあいが生まれます。

【ワンポイント】

あいさつの後に一言添えると、会話に広がりがあります。

「おはようございます。今日も頑張ってください。」など

(3) ていねいな言葉づかいを心掛けましょう

誠実に、親しみを持ってわかりやすい言葉で話しかけるように心掛けましょう。言葉づかいで受ける印象が変わります。特に、年上の選手や役員の方に対しては、敬語を使うなど、言葉づかいを意識しましょう。

(4) 温かい笑顔と優しい気持ちで選手と接しましょう

笑顔は人の心をとほぐし、互いに心の窓を開かせます。真心を込めて温かい笑顔と優しい気持ちで接しましょう。

(5) 好感を持たれる身だしなみや態度を心掛けましょう

第一印象が大切です。身だしなみや態度に気を配りましょう。

【身だしなみ】

選手や大会に訪れる人々が、好感の持てる身だしなみを意識しましょう。また、次のような身なりは極力避けましょう。

例：腰パン、派手すぎるメイク、帽子を逆に被る、シャツを出す、靴のかかとを踏む など

【注意すべき態度】

つい無意識にしてしまいがちなので注意しましょう。

例：腕組み、ポケットに手を入れたまま話す、選手団サポーター同士の無駄話、必要以上に携帯電話を触る（メールをする）、通路に座り込む等

(6) 指示待ちではなく、自分で仕事を見付け、自発的に活動しましょう

指示を待っていても、十分な活動はできません。皆さん一人一人が、「どうすればよいのか」、「どうしたら喜ばれるのか」を考え、選手団や来場者の立場に立って行動しましょう。

(7) 相手の立場に立った思いやりのあるサポートを行いましょう

黙っていきなり体に触れたり、突然車いすを押ししたりすることは失礼にあたり、相手を驚かせてしまいます。

「何かお手伝いしましょうか」と言葉をかけ、サポートが必要かどうか、どのようにサポートしたらよいか、相手の意向を確認しましょう。

【ワンポイント～さらにおもいやりのある対応～】

否定的な言葉は避け、肯定形に言い換える。

〔 例：× 9時集合なので忘れないでくださいね。〕
〔 ○ 9時集合なので覚えていてくださいね。〕

(8) 担当競技のルールを理解しましょう

担当する競技のルール等をよく理解し、選手や競技役員の方とよりよいコミュニケーションを図りましょう。

(9) 実施本部員や他の Saganteir!と協力して活動しましょう

実施本部員や他の Saganteir!とも連絡を取り合い、連携・協力して活動しましょう。

(10) 集合時間に遅れないようにしましょう

時間に余裕を持って行動し、集合時間は必ず守りましょう。

(11) 喫煙や携帯電話等のマナーを守りましょう

開・閉会式会場及び競技会場は原則禁煙です。個人の携帯電話の使用は緊急の場合のみとし、活動に支障がないようにしましょう。

(12) 体調を整え、欠席をしないよう心掛けましょう

当日、気持ちよく活動できるよう、体調管理には十分気を付けましょう。途中で体調が悪くなった場合は、決して無理をせず、実施本部員に伝えましょう。

(13) 困ったことがあったら実施本部員に相談しましょう

何か問題や困ったことがあれば、実施本部員に相談しましょう。

(14) 誠意を持って対応しましょう

初めてのことに最初は戸惑いもあるでしょうし、うまく行動できないこともあるかもしれません。そのようなときに落ち込んだり、慌てたりする必要はありません。選手に対して一生懸命サポートするという誠意を持って対応することで、きっと伝わります。もちろん、おもてなしの心も忘れずに。

【対応の基本は笑顔から】

口角が下がっていると、不平や不満の感情として相手に伝わってしまいます。特に障がいのある人は、人の表情から多くの情報を得ています。明るく微笑んで対応しましょう。

4 シチュエーション別のおもてなし

(1) 歓迎

選手団歓迎の場面は、選手・役員との初対面の場でもあります。緊張感と熱気があふれるこの場面では、元気よく明るく、心からの歓迎の気持ちを込めた笑顔で対応しましょう。

【笑顔で挨拶をしましょう】

初対面で緊張もあると思いますが、先に挨拶をした方が勝ち、という気持ちで積極的に挨拶をしましょう。笑顔は連鎖するものです。笑顔で挨拶をするよう表情も意識しましょう。それを見た相手も自然と笑顔になるでしょう。各選手との素敵な出会い、そして活動の始まりです。

【自己紹介をしましょう】

自己紹介は、今後のコミュニケーションを円滑にする上でも大切です。もちろん、笑顔も忘れずに。

(2) 大会期間中

大会期間中は、選手にとって全国大会という大舞台で日頃の練習の成果を発揮するととても大切な期間です。多くの選手にとって、一生の思い出に残る忘れられない期間になるでしょう。選手が自分の力を最大限に発揮できるよう、精いっぱい応援したりサポートしたりしましょう。

【応援】

一生懸命競技に臨んでいる選手に負けないくらい、一生懸命応援しましょう！皆さんの応援が選手の力になるはずです。競技が終わった後は、「お疲れ様でした。」の言葉も忘れずにかけましょう。

【会場案内】

選手に「SAGA2024全障スポ」を楽しく過ごしてもらうために、選手団サポーターの皆さんが会場内のことを把握し、選手を案内しましょう。聴覚障がいの方に対しては、筆談や図などを用いると相手に伝わりやすいので、筆記用具を持ち歩くようにしましょう。

【選手の体調への配慮】

選手が体調不良を訴えた場合や顔色の変化など異変が見られた場合は、救護所の医師などに適切な処置を依頼しましょう。そのためには、救護所の場所や緊急時の連絡方法などを事前に把握しておきましょう。本人に様子を尋

ねることも大切です。

また、大会期間中は皆さん自身も水分をこまめに補給するなど、健康管理に注意しましょう。

【選手との交流】

佐賀県での楽しい思い出が残るように、観光地や特産品の説明をするなど、いろいろな場所で交流しましょう。各会場に設置されるおもてなし広場には、お土産やグルメなども販売されます。競技の合間には、選手と一緒にお土産選びを楽しみましょう！

(3) お見送り

選手団サポーターとしての活動は、選手にはもちろんのこと、皆さんにとってもかけがえのない貴重な経験です。別れが辛いと感じたら、選手団に十分なおもてなしができた証拠です。選手団サポーターの活動が、皆さんにとっても将来の宝物になるはずです。

選手は、よりよい順位や記録を目指して「SAGA2024全障スポ」に臨みますが、多くの選手が選手団サポーターとの交流をとて楽しみに来県されます。たとえ結果が思わしくなかったとしても、選手団サポーターの皆さんとの思い出が、選手にとって、とても思い出深い素敵な大会にしてくれます。選手一人一人に心を込めて接するとともに、皆さんも選手と一緒に大会を楽しみましょう。大会期間中は選手だけでなく、たくさんの人々が佐賀県に来県されるので、会場ですれ違う人には笑顔で挨拶をしましょう。

5 選手団サポーター体験談

全国障害者スポーツ大会は、SAGA2024全障スポで第23回を迎えます。過去に開催された大会でも、選手団サポーターが選手団に同行し来県の歓迎、誘導、移動介助、応援、交流、離県の見送り等のサポートやおもてなしで活躍しました。

ここでは、過去に選手団サポーターとして活躍した方々の体験談を紹介します。

(1) 平成30(2018)年度「福井しあわせ元気大会」より抜粋

今回、サポートボランティアとして大会に参加してみて、とにかく楽しかったです。私が担当した県の選手がフレンドリーで、私を家族のように温かく接して下さったことが一番嬉しかったです。最初は、全員が心を開いてくれていたわけではありませんでした。しかし、日が経つにつれて、選手の方々が話したい、写真を撮りたいなど積極的に言ってくれるようになりました。試合が終わってからも、ありがとう一言言われるだけでボランティアをしてよかったなという気持ちが溢れてきました。もっと一緒にいたいと思わせてくれる選手の方々にもう一度会いたいです。そして、別れ際に、寂しいと泣いて下さった選手に出会えたことに感謝したいと思います。そしてもう一つ、このボランティアに参加して良かったことは、他県の選手や、他学の生徒、警備員さんと仲良くなれたことです。普段話せない方々とお話することは、私の将来の夢に繋がる良い経験になりました。またこのような機会があれば是非参加したいと思いました。

(2) 平成29年度「2017^{えがお}愛顔つなぐえひめ大会」より抜粋

障がいは様々あり、認識したり対処したりすることが難しいが、その理解をすることが健常者にとっても障がい者にとっても幸せなことだと思う。共通理解のためにも、スポーツや様々な活動など、相互理解を深めていく機会を設けることが大切になるのではないかと感じた。

ボランティアは、ただ何か手助けをしたりするだけでなく人との交流も大切であると改めて学ぶことができた。サポートボランティアに参加して、改めてスポーツの素晴らしさに気付いたとともに「障がい」についての考え方が変わり、自分にとってとても貴重な経験になったと感じる。

(3) 平成28年度「2016希望郷いわて大会」より抜粋

徳島県のサポボラ学生リーダーとして参加しました。選手の方々とは最初はなかなか話すことができませんでした。一緒に時間を過ごしていくうちに徐々に打ち解けていき、笑顔の絶えない日々となりました。徳島のお土産を頂いたこと、お互いの故郷について共有できたこと、何気ない会話で笑ったことなど全てが大切な時間となりました。一方では、岩手に来てくださった皆さんに対して失礼があったり、対応に不満があったりと十分なおもてなしができなかった残念な場面も目の当たりにしました。選手団の皆様には感謝とともにお詫びを申し上げたい気持ちでいっぱいです。この経験を糧に、相手の想いとそれに対して自分がどうあるべきかを考え、将来社会福祉にかかわる者として人と人が支えあう事のできる社会を作っていきたいと思います。

(4) 平成27年度「紀の国わかやま大会」より抜粋

今回、わかやま大会のサポートボランティアという大きな仕事をさせて頂きました。今まで経験してきたボランティアの中で一番楽しく、一番良い経験ができたと思えた、そのような5日間でした。初めて接する方達であり、他県であることからコミュニケーションが取りづらいのかなと、初日はガチガチに緊張していたのですが、実際そのようなことはなく、方言の話題で盛り上がり一気に仲が深まり、初日の不安などはすっかりなくなりました。フライングディスクという競技であったので、ディスクを拾いに行ったり、ドリンクを配ったり、応援したり、車いすを押したり等のサポートをさせて頂いたのですが、小さなことでもまだまだ未熟であるなど感じられ、よい経験となりました。他県の方と接する事ができ、サポートさせて頂き、今回のボランティアではよい経験、出会いがあり、本当に参加してよかったと思いました。

サポートボランティアとして、基本的に荷物の運びや誘導を行っていく中で、障がい者であるといっても、私自身とできることがあまり変わらず、自立していることを知った。私が手助けできることは少なく、また、手助けが必要であるか・そうでないかの線引きは難しく、専門的な知識を持った上で、障がい者と関わる機会での経験で養われていくのだと感じ、その必要性を学ぶことができた。また連日の交流の中で、聴覚障がい者の方にはたくさん話しかけてもらうことで、他の方とも交流が深まったが、手話がわからない、要約筆記がしづらいなどの理由から壁を作っているのは私たち側であると気付かされ、自分が何を知ればいいのか、また積極性を持つ必要性を学ぶことができた。

メモ欄

