



JAPAN HERITAGE

日本遺産

「銀の馬車道」 × 「鉾石の道」

播但貫く、銀の馬車道 鉾石の道
～ 資源大国日本の記憶をたどる 73kmの轍 ～
日本遺産ガイドマニュアル

はじめに

みなさま、こんにちは。

このガイドマニュアルは、日本遺産の魅力を広く世界中の人々に紹介する案内人（以下、日本遺産ガイド）としてふさわしい行動や危機管理に必要な情報を簡潔に記したものです。

日本遺産ガイドとして活動される際は、虎の巻として利用ください。

情報は平成29年12月現在のものを使用しております。

情報は日々変化しますので都度、各々で更新されることを勧めます。

それでは、このガイドマニュアルがみなさまの活動に役立つものになりますようお願いしております。

目次

はじめに	3
本ブックの使い方	5
-第1章-	
1. 日本遺産とは	7
2. ストーリー	10
播但貫く、銀の馬車道 鉾石の道	
～資源大国日本の記憶をたどる73kmの轍～	
3. 構成文化財の紹介（16カ所）	15
-第2章-	
おもてなし・ガイドスキル	28
-第3章-	
外国人観光客に対応出来るおもてなし	35

本ブックの使い方

ガイド養成研修と連動したガイドマニュアルとなっています。

実際にガイド活動をする際に必要な持ち物や、リスクマネジメント、お客様にお伝えしたい観光マナーなど、ガイドとしての心得も掲載しています。

休憩場所（お手洗いや水飲み場の有無・自動販売機の設置有無など）や携帯電波の圏外エリア、避難場所などをメモ欄に書き加えるなどし、ガイドノートとしても活用できます。

朝来市の日本遺産エリアへお越しになるお客様に、安心・快適な観光ガイド活動を目指しましょう。

ガイドの持ち物



筆記用具



時計



コンパス



名刺



電卓



折りたたみ傘



絆創膏



虫除けスプレー



ガイドに必要な写真・資料



自身のみ服用する薬
(お客様に提供してはいけません)

ガイドの心得

・朝来市の文化についてはもちろん、日本文化や季節の動植物の知識なども習得しておくといでしょう。一方通行のガイドではなく、**積極的に質問を受けてお客様と円滑なコミュニケーションを取るよう心がけましょう。**

・路線バスや電車の時刻表を携行し、**効率的な乗り継ぎの時刻を調べておき**、お客様に伝えられるようにしましょう。

・**自販機の場所や売店の商品ラインナップをチェック**し、オススメを案内できるようにしておきましょう。

・緊急事態発生に備え、**事前に緊急時連絡先の確認を**しましょう。

緊急事態が発生した場合は、その状況を冷静に判断し、お客様の生命身体の安全を第一に関係機関と連携し迅速に対応しましょう。

ちよつと 小話

—たびのはじまり—引用：広辞苑第6版

『旅』

住む土地を離れて、一時他の土地に行くこと。旅行。古くは必ずしも遠い土地に行くことに限らず、住居を離れることをすべて「たび」と言った。

『旅行』

徒歩または交通機関によって、おもに観光・慰安などの目的で、他の地方に行くこと。たびをすること。たび。

『観光』

他の土地を視察すること。また、その風光などを見物すること。

そのむかし、「たび」とは、民俗学者の柳田國男によれば、旅の原型は租庸調（そようちょう）＝年貢を納めに行く道のりのことを示す言葉だったといえます。

食料や寝床は毎日その場で調達しなければならないものであり、街道沿いの民家に交易を求めたり物乞いをする際に、「給べ（たべ）」「給ふ（たまふ）」といていたことが語源だそうです。

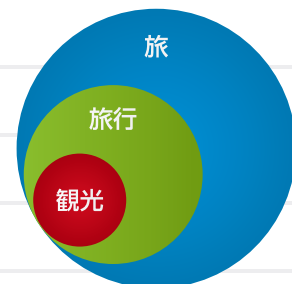
時がたち、平安時代中期、最初は信仰からくるお参りの旅、一番古くは熊野詣、室町時代からは伊勢参りが大流行しました。

いわゆる、「お参りという目的を持った旅」が「旅行」の起源で、「ある場所」から「ある場所」への移動を示すと言われていました。

信仰心は無下にできないということで、お参りについては、基本的に手形発行が認められていました。しかし、行くにしても渡し船に乗る、宿に泊まるなどとお金がいるわけで、まだ誰もが簡単に行けたわけではありません。

そこで考え出されたのが、何人かでグループをつくりお金を積み立ててお参りに行こうというもので、これを「講（こう）」というんですが、御師（おし）という伊勢神宮を布教する人達が考え出し、各地を募集して回ったんです。これが火付け役となり、伊勢参りの大流行につながりました。

（諸説あり）



1.日本遺産とは？ -OutlineofJapanHeritage-

1) 主旨と目的

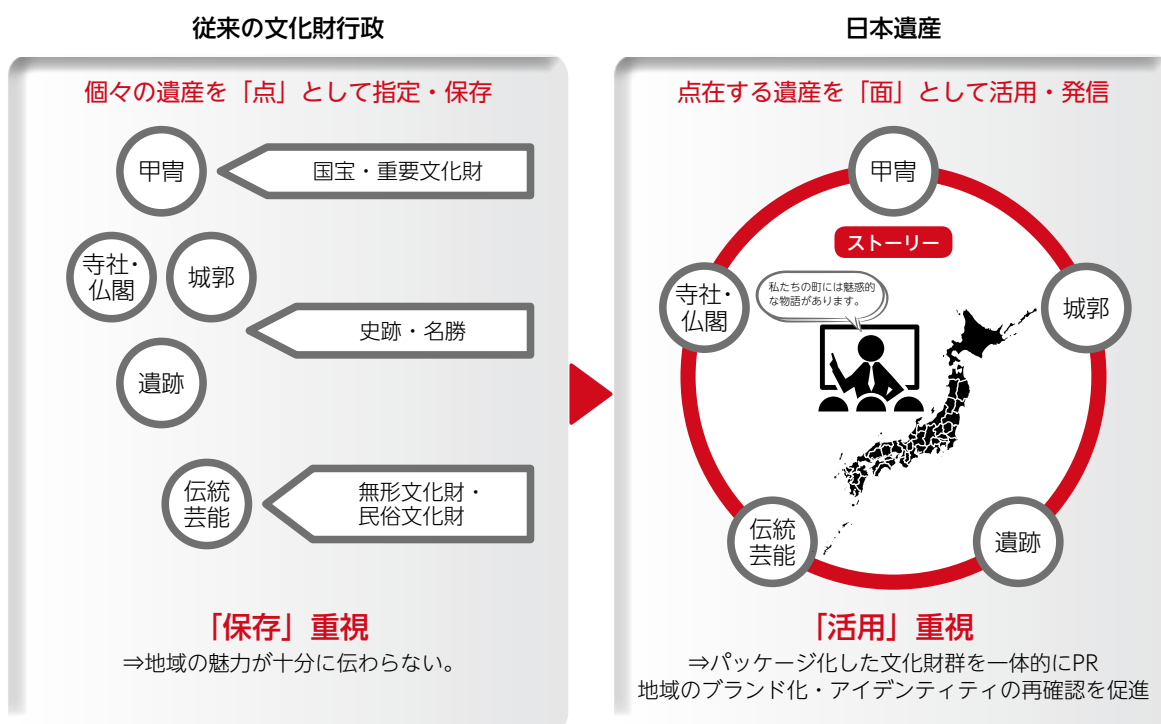
我が国の文化財や伝統文化を通じた地域の活性化を図るためには、その歴史的経緯や、地域の風土に根ざした世代を超えて受け継がれている伝承、風習などを踏まえたストーリーの下に有形・無形の文化財をパッケージ化し、これらの活用を図る中で、情報発信や人材育成・伝承、環境整備などの取組を効果的に進めていくことが必要です。

文化庁では、地域の歴史的の魅力や特色を通じて我が国の文化・伝統を語るストーリーを「日本遺産 (JapanHeritage)」として認定し、ストーリーを語る上で不可欠な魅力ある有形・無形の様々な文化財群を総合的に活用する取組を支援します。

2) 日本遺産事業の方向性

日本遺産事業の方向性は次の3つに集約されます。

- ①地域に点在する文化財の把握とストーリーによるパッケージ化
- ②地域全体としての一体的な整備・活用
- ③国内外への積極的かつ戦略的・効果的な発信



日本遺産に申請するには？

3) 認定するストーリー

日本遺産として認定するストーリーは次の3点を踏まえた内容とします。

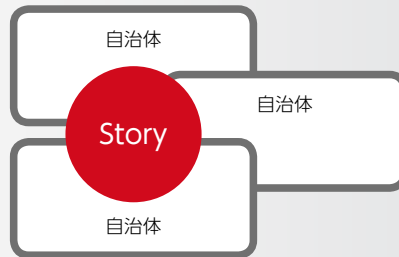
- ①歴史的経緯や地域の風習に根ざし、世代を超えて受け継がれている伝承、風習などを踏まえたものであること。
- ②ストーリーの中核には、地域の魅力として発信する明確なテーマを設定の上、建造物や遺跡・名勝地、祭りなど、地域に根ざして継承・保存がなされている文化財にまつわるものを据えること。
- ③単に地域の歴史や文化財の価値を解説するだけのものになっていないこと。

日本遺産として認定申請するストーリーには次の2つの種類があります。

- 「地域型」…単一の市町村内でストーリーが完結
- 「シリアル型」…複数の市町村にまたがってストーリーが展開



地域型



シリアル型

4) 申請基準

日本遺産に認定するストーリーの審査基準には、次の3つがあります。

- ①ストーリーの内容が、当該地域の際だった歴史的特徴・特色を示すものであるとともに我が国の魅力を十分に伝えるものになっていること。

※具体的には、以下の観点から総合的に判断します。

- (1)興味深さ：人々が関心を持ったり惹きつけられたりする内容となっている。
 - (2)斬新さ：あまり知られていなかった点や隠れた魅力を打ち出している。
 - (3)訴求力：専門的な知識がなくても理解しやすい内容となっている。
 - (4)希少性：他の地域ではあまり見られない希少な点がある。
 - (5)地域性：地域特有の文化が現れている。
- ②日本遺産という資源を活かした地域づくりについての将来像（ビジョン）と、実現に向けた具体的な方策が適切に示されていること。
 - ③ストーリーの国内外への戦略的・効果的な発信など、日本遺産を通じた地域活性化の推進が可能となる体制が整備されていること。

ロゴマークについて -FutureInitiatives-

5) ロゴマークについて

認定された「日本遺産」を紹介するパンフレットなどにおいて表示するロゴマークはグラフィックデザイナーの佐藤卓氏に作成いただいたものです。日の丸は日本を表し、その下の縦格子のように見える繊細な線の集合は、よく見るとJAPANHERITAGEの文字です。

この線の集合は、ひとつの「面」を形作っています。つまり、日本の遺産を点から線へ、そして面で捉える「日本遺産」を表現しています。



6) ロゴマークの使用等について

- ①新聞、テレビ、雑誌などの報道機関
- ②認定された日本遺産の申請者
- ③日本遺産魅力発信推進事業の補助金の交付を受けた協議会及びその構成団体においては、日本遺産のストーリーの普及啓発、広報、理解促進を目的とした場合に限り、ロゴマークを無償で使用することができます。
- ④構成文化財の所有者・管理者、ストーリーの域内の団体・企業・個人
- ⑤その他、協議会が必要と認める者においては、日本遺産のストーリーの普及啓発、広報、理解促進を目的とした場合に限り、上記③の協議会に対し、事前に届け出を出していただいた上で、本ロゴマークを無償で使用することができます。手続きなどの詳細は文化庁の日本遺産ホームページを御覧ください。



参考URL: 文化庁HP 日本遺産について
http://www.bunka.go.jp/seisaku/bunkazai/nihon_isan/index.html

2. ストーリー

播但貫く、銀の馬車道 鉱石の道

～資源大国日本の記憶をたどる73kmの轍～のストーリー

TITLE

播但貫く、銀の馬車道 鉱石の道

～資源大国日本の記憶をたどる73kmの轍～

AREA

朝来市・姫路市・福崎町・市川町・神河町・養父市

SUMMARY

兵庫県中央部の播但地域。そこに姫路・飾磨港から生野鉱山へと南北一直線に貫く道があります、“銀の馬車道”です。さらに明延鉱山、中瀬鉱山へと“鉱石の道”が続きます。

わが国屈指の鉱山群をめざす全長73kmのこの道は、明治の面影を残す宿場町を経て鉱山まちへ、さらに歩を進めると各鉱山の静謐とした坑道にたどり着きます。

近代化の始発点にして、この道の終着点となる鉱山群へと向かう旅は、鉱山まちが放ついづし銀の景観と生活の今昔に触れることができ、鉱物資源大国日本の記憶へといざないます。

構成文化財 -CULTURAL PROPERTIES-



生野銀山坑道（朝来市）



飾磨津物揚場跡（姫路市）



辻川（福崎町）



屋形町のまちなみ（市川町）



現存する銀の馬車道（神河町）



明延鉱山明神電車（養父市）

— Story —

■ 鉱山が生んだ南北73kmの道

兵庫県の中央部播但（播磨と但馬）地域を南北に貫く、一本の道があります。飾磨港から生野、さらに中瀬に連なる全長73kmのこの道は、鉱産物、採掘・製錬に必要な資材、生活物資を届ける馬車が盛んに行き交いました。

飾磨港から道をたどると、鉱山と共生した宿場町や町家が次々と現れ、経営拠点が置かれた生野には今も稼働する金属工場から操業の音と製錬の匂いが放たれ「鉱山まち」の活気を感じることができます。道は生野から北へとつづき、神子畑・明延・中瀬の鉱山にいたります。想像を絶するほどに地中深く掘られた坑道からは、金・銀・銅を求めた鉱夫たちの息遣いが聞こえてきそうです。





宿場町（栗賀町）を通る銀の馬車道

■瀬戸内の港町から、“銀の馬車道”をゆく

日本初の高速産業道路と言われる“銀の馬車道”は、明治9年（1876）播磨の飾磨港（現姫路港）と49km北の生野鉱山とを結ぶために造られました。建設ルートは最短・平坦を選び取り、重い鉱石に耐え得る画期的な構造を持った馬車専用道でした。

起点となる飾磨港周辺には、生野産のレンガで作られた倉庫「飾磨津物揚場」跡や港湾護岸が残り、馬車道のたたずまいが受け継がれ、その後まさしく真一文字に姫路城に向かいます。姫路の街を抜け一路北へと進みます。道は田園のなかゆるやかに続き、しばしば趣のある古民家が点在する町並みが現れてきます。それは福崎町辻川、市川町屋形、神河町栗賀の宿場町として栄えた町並みです。辻川には姫路藩の大庄屋を務めた「三木家」、栗賀には毒消しとして盛んに飲まれた仙霊茶を製造・販売したお茶問屋「竹内家」など地域のシンボリックな町家が残し、往時のにぎわいを彷彿とさせます。



生野鉱山関連遺構（トロッコ道）

■ 日本の近代化における原点、「銀のまちー生野」

“銀の馬車道”の一区間が現存する神河町を過ぎ、播但の境をなす生野峠を越えると、清流市川に沿って集落が開けてきます。そこは播磨と但馬を結ぶ交通の要衝であり、開坑から1200年の歴史を誇るかつて“佐渡の金・生野の銀”と言われた全国屈指の鉱山まち生野の町です。赤みがかった生野瓦の屋根、格子に意匠を凝らした町家、鉱物製錬後の不用物を石状に固め石垣・土台に使うなど、鉱山まち独特の景観をとどめる口銀谷地区を抜けると、生野鉱山本部の置かれた工場に到着します。明治政府は、近代化を先導する模範鉱山として、ここ生野を西洋の技術を導入した日本初の官営鉱山としました。

動力の機械化、火薬による採掘、耐えられる坑道、水銀を使った製錬など、全ての技術が当時の日本人が初めて出会う体験でした。この時造られた鉱山本部は、140年を経て今もなお錫製錬工場として稼働し続けており、活きた音・匂いが鉱山まちであることを強く感じさせます。と同時に明治時代の「西洋技術による鉱山の近代化」を短期間に成し遂げた背景には、現代のものづくりにも通じる営々と築き上げてきた人力主体の手工業的な生産システムが礎としてあったことを気付かせます。またハード資産だけでなく、鉱夫の滋養のためにと栽培され、今や日本三大ねぎのひとつ「岩津ねぎ」といった鉱山に由来を持つ農産物があり、生活に鉱山の影響がうかがえます。

■近代化を牽引した軌跡、“鉱石の道”をゆく

生野から分水嶺を越え北へ24kmとつづく“鉱石の道”、“銅の神子畑・明延、金の中瀬”へと歩を進めます。風格ある日本最古の全鑄鉄製の橋を過ぎ、東洋一の規模を誇った神子畑の鉱石の選鉱場に行き着きます。さらにその先は明延鉱山。総延長550kmにもおよぶ坑道から鉱石を運び出すトロッキ軌道をめぐらせ、地下1,000mの奥底へとつながっています。暗く冷涼な坑道に足を踏み入れると、岩肌に残る生々しい掘り痕と地下から伝わる冷気で、異空間にいる緊張が高まってきます。町には、共同浴場跡や映画館跡が残り、厳しい暮らしの中での安堵と疲れを癒した様子を感じることができます。

また神子畑と明延間には、鉱石と人を運んだ「明神電車」が走っていました。この電車は一円の運賃だったことから「一元電車」と親しまれ、今に姿を残しています。



明延鉱山（一元電車軌道跡）

飾磨港と生野・神子畑・明延・中瀬の鉱山群を結ぶ“銀の馬車道 鉱石の道”は、明治時代に出現した生産から輸送・物流に及ぶ「海と山を結ぶ鉱業コンビナート」でした。この道には、多く・速く・遠く運ぶための思想と先端技術が詰め込まれ、近代化に舵を切った鉱山経営の仕組みがほぼ完全に残されており、その姿は現在の暮らしを支える「ものづくり」の始まりの様子を示しています。

播但貫く73kmの轍をたどることは、鉱物資源大国たらしめ近代化を推し進めた先人の国際性と革新の気質に触れることであり、金・銀・銅を求め行き交った多様な人の交流から生まれた多彩な生活に出会うこと。そしてこれらが、脈々と現代に連なり強く息づいていることを体感する旅と言えます。

3.構成文化財の紹介

ストーリーの構成文化財一覧表

文化財の名称	指定等の状況	ストーリーの中の位置づけ	文化財の所在地
いくのこうざんりょう 生野鉱山寮 ばしやみち 馬車道跡	未指定	生野・姫路間49kmを最短で結ぶ日本初の産業専用道路として、明治9年（1876）に完成。「銀の馬車道」として親しまれている。	朝来市・神河町・市川町・福崎町・姫路市
あわがまち 栗賀町	未指定	銀の馬車道沿いの宿場町。生野の玄関口として、鉱山で必要な物資を揃える搬入基地の役割を担った。	神河町
たけうちけじゅうたく 竹内家住宅	未指定	栗賀町にあるお茶問屋の邸宅跡。日本茶は生野で需要が高く、製造販売した「仙霊茶」は良質の茶として広く知られた。	神河町
いくのこうざんかんれんいこう 生野鉱山関連遺構 (生野鉱山及び鉱山町の文化的景観)	国選定重要文化的景観	明治元年に政府の直轄となり、最新技術が投入された日本の近代鉱山第1号。 銀の馬車道の終着点で、近代化に伴う資産がまちのあちこちに残り、明治に造られた製錬工場が現役で稼働している。	朝来市
いくのこうざんまち 生野鉱山町 (生野鉱山及び鉱山町の文化的景観)	国選定重要文化的景観	採掘に関連する役人や商人、鉱夫が生活した鉱山町。屋根に生野で作られた赤瓦を葺き、基礎や塀に製錬後の不用物を方形に固めた「カラミ石」を用いた建物が、独特の風景を形成している。	朝来市
みこぼたちゅうてつきょう 神子畑鑄鉄橋・ はぶちゅうてつきょう 羽淵鑄鉄橋	国重文(有形) 県有形	生野と神子畑鉱山を結ぶ鉱石の道に架けられた鉄橋。神子畑鑄鉄橋は全鑄鉄製の橋梁として日本最古。羽淵鑄鉄橋は二連アーチ橋で、神子畑鑄鉄橋と様相が異なる。	朝来市
みこぼたせんこうじょう 神子畑選鉱場跡	未指定	もとは鉱山で、大正6年（1917）からは、明延の鉱石を選別する施設が置かれた。斜面を利用して流れ作業で選別した。	朝来市
きゅうみこぼたこうざんじむしゃ 旧神子畑鉱山事務舎 (ムーセ旧居)	県有形	生野鉱山に招かれた外国人技師の官舎として建てられ、その後神子畑に移築され、鉱山事務所として利用された。	朝来市



生野鉱山寮馬車道跡（神河町）

〔生野鉱山寮馬車道（銀の馬車道）〕

明治新政府は、殖産興業の要である鉱物資源開発増強のために生野鉱山を官営化し、コワニエら外国人技術指導者を招き、最新の技術と設備で生産力アップを図りました。そして、生野鉱山の鉱石採掘と精錬、産品・資材の輸送力を飛躍的に向上させる連絡道路の建設を計画しました。明治9年（1876）、生野鉱山から瀬戸内海の産業港である飾磨の港まで、市川沿いに生野・姫路間49kmを最短で結ぶ日本初の産業専用道路が完成。「銀の馬車道」として親しまれています。

〔粟賀町〕

1663（寛文3）年の福本藩設置ののち、陣屋北部に宿場町が整備され、但馬街道筋の粟賀町では商家・旅宿が屋号をあげて商いを競いました。

年に数度の「御銀登道中」（生野鉱山から大坂城への産出銀納入の道中行列）では中継ぎの人馬を供給しました。

1841（天保12）年に粟賀町で起きた火災ののち、生野の山師住宅のものとされる竹内家住宅が移築されました。



宿場町（粟賀町）を通る銀の馬車道



生野鉱山町のたたずまい

〔旧吉川家住宅（生野まちづくり工房井筒屋）〕

鉱山山師・吉川家（屋号：井筒屋）の住宅は、現在、生野まちづくり工房井筒屋として改修されています。江戸時代には、六軒あった公用の宿舎（郷宿）の一軒を務めていました。築100年以上の歴史的建造物を住民によって改修し、地域の活力にしていける最初の取り組みが行われました。

主屋・離れ・土蔵・内蔵・米蔵・南東土塀・南西土塀・西土塀・北土塀から構成されます。

朝来市構成文化財について

〔生野鉾山と鉾山町〕

生野町は、兵庫県のほぼ中央で、播磨地域と但馬地域を結ぶところに位置しており、瀬戸内海に流れる市川と日本海に流れる円山川の源流地域で、兵庫県の南北の分水嶺でもあります。また、町のシンボルである生野鉾山の鉾床は、中生代後期以後に流紋岩が噴出、充填した裂罅充填鉾床で、金香瀬、太盛、青草の3鉾床群に大別され、大小60余の鉾脈が分布します。

銀鉾の発見は807年（大同2）といい、『延喜式』にもみえますが、江戸中期成立の『銀山旧記』によると、1542年（天文11）に「銀石初めて掘出」とあり、領主山名祐豊が直接経営に乗り出し、鉾山町が作られていきました。

山名氏を滅ぼした織田信長、豊臣秀吉も直轄鉾山とし、徳川幕府もまた1716年（享保1）に代官所を置いて盛んに採掘。1620年代が銀山極盛期といわれ、金香瀬、白口、青草各方面で鉾脈が発見され、1か月に銀約150貫（560キログラム）を出鉾したといわれています。

精錬した銀（灰吹銀）は陸路、姫路を経て大坂城へ送り込まれました。その後盛衰はあるものの、佐渡の金山とともに徳川幕府の財源を支える鉾山でした。明治政府は官営鉾山とし、フランス人技師を招いて設備を改良し、輸送のため姫路まで馬車道を通して事業を拡張。一時皇室財産に編入されましたが、1896年（明治29）に三菱合資会社に払い下げられました。大正、昭和と稼働し、第二次世界大戦後は三菱鉾業生野鉾業所でしたが、鉾量の枯渇などから1973年（昭和48）に閉山。現在は、鉾山施設の観光開発を目的にシルバー生野が設立され、史跡生野銀山としてよみがえっています。金香瀬坑が整備され観光坑道となり、生野鉾山文化ミュージアムでは鉾物標本を収蔵、展示しています。吹屋資料館もあります。

2007年（平成19）に経済産業省より近代化産業遺産の一つとして認定され、平成26年3月には「生野鉾山及び鉾山町の文化的景観」が、鉾山町として全国で初めて国の重要文化的景観に選定されました。これは、地役人の町屋、様々な宗派の神社仏閣、近代化産業遺産群などが、町中に多く現存しており、400年以上もの間、今もなお生き続ける現役の鉾山都市としての価値が認められたものです。

その他にも、特別天然記念物のオオサンショウウオが生息する黒川溪谷、魚ヶ滝、段ヶ峰など四季折々の季節を感じる事が出来る豊かな自然が広がっています。加えて、その周辺にはキャンプ場や黒川温泉もあり、豊かな自然を体験していただくこともできます。



生野鉱山関連遺構（金香瀬坑口）

【生野鉱山関連遺構（金香瀬坑口）】

鉱山隆盛の歴史を今に伝える、近代坑道・金香瀬坑。生野鉱山の産業遺産の代表的なものの1つで、現在、朝来市の指定文化財です。

総延長350km、地下880mの深さまで達しています。これは、東海道新幹線新大阪駅から静岡駅近くまでの距離に匹敵します。

この地底に繰り広げられた偉大なる文化の跡、旧坑道では、ノミ跡も生々しい掘り跡を紹介し、江戸時代の坑内作業を電動人形で再現し、かつて多くの坑内作業者がその命を託し地中深く降りていったエレベーター立坑を見学することができます。

この山は『金が香る瀬』と書いて『かながせ』と呼ばれ、坑道の入口は、明治時代初期の建造です。操業時は、トロッコ用の軌道が敷かれていました。

坑内では口笛を吹くこと、道具の金具の部分を押叩いてチンチンと音をたてることは、不吉ということで、絶対にしてはいけなかったと言われていました。

また、坑内で、何かアクシデントがあったときのことを想定していつも、下着はキレイなものを身につけて坑内での仕事に挑んでいたと言われ、鉱山職員やその家族の心情がうかがえます。



生野鉱山関連遺構（生野鉱山正門門柱）

〔生野鉱山本部正門門柱〕

生野鉱山に近代採鉱技術を伝えたのは政府が明治初年にフランスから招いた技師団でした。

コワニエとムーセを中心とした技師団によって、この坑口をはじめ坑内施設や付帯設備の殆ど全てが西洋式の規格に更新されていきます。

近代化を果たした生野鉱山は、「マザーマイン」としてその後の日本の鉱山技術を先導する役割を担っていきます。

現在は観光施設となっている旧生野鉱山の入口には、ここから西方へ2キロ程離れた場所にある生野鉱山本部に設置されていた正門柱が移設されています。

花崗岩を積み上げた重厚な造りのこの門柱も明治初期に設置されたもので、昭和52年に当地に移されています。

門柱は大小それぞれ2本ずつ。内側の大きな門柱の間が大門、その両脇に脇門が設置されていました。門柱に飾られた菊の御紋は明治の一時期に生野鉱山が宮内省の直轄だった名残です。



生野鉱山関連遺構（トロッコ道）

〔生野鉱山関連遺構（トロッコ道）〕

大正9年（1920年）に、鉱山本部から支庫（旧駅）までの市川沿いに、精鉱輸送のために電車専用軌道が建設されました。昭和30年（1955年）に飾磨港までのトラック輸送が始まるとトロッコ軌道のレールは撤去されました。

この付近の石積み擁壁には、自然の地形に応じた珍しいアーチが見られます。

連続するアーチによって壁面にリズム感が生まれ、石積み擁壁^{よろへき}が持つ圧迫感を和らげています。近年、日本の近代化における土木建造物として評価が高まっています。

また、昭和11年頃の写真では、市川を堰き止めてボートを浮かべるなど、当時の生野の優雅な生活がうかがい知れます。



生野鉱山町（カラミ石の石垣）

カラミ石とは…

熱して液状にした鉱石から銀や銅などを抽出する製錬の際に、不要な岩石が溶けて分離されます。その不要な岩石が再び固まったものを「からみ」と言います。江戸時代の生野鉱山では、「からみ」は形がバラバラで河原などに捨てていました。

生野鉱山では明治13年から銅の生産が本格化したため、「からみ」も急増し、捨て場所に困り始め、そして、数年後、知恵者がカラミを箱型の容器に入れ、各辺が数10cmのブロック状に成型しました。それが、「カラミ石」というものです。

ブロック状に成型した「カラミ石」は、建材用にと1個2銭（1銭は今のだいたい200円ぐらい）で売り出され、安さに加えて石の中に残る金属成分の光沢も魅力だったのか、家の土台や塀、水路など生野の町のあちこちで使われました。その他、珍しいものでは、カラミ石で作られた煙突や、カラミ瓦などもあります。不要だったものが、価値あるものへと再利用する、まさしく19世紀末のリサイクル事業だったともいえます。

〔神子畑について〕

神子畑鉱山は、1878年（明治11年）に鉱脈が再発見され稼働、1896年（明治29年）に三菱合資会社に払い下げられ、1917年（大正6年）に出鉱量の低下により閉山しました。

その後、明延鉱山で採掘された鉱石の選鉱場として1919年（大正8年）に竣工、最盛期には「東洋一の不夜城」と謳われた選鉱施設となりました。

選鉱を支える施設としては、木工場、鉄工所、資材倉庫、タービン室、文責室、社宅、購買会売店などがあったが、シックナー1基、生野のお雇外国人宅二番館を移築して診療所として使用した旧神子畑鉱山事務舎（ムーセ旧居）（県有形指定文化財）を除き、2004年（平成16年）までに取り壊されました。

現在は、選鉱所のコンクリート基部の一部が残り、その他、明延からの鉱石輸送路として明治期の山道およびトロック輸送機の明神電車の軌道とトンネル跡、更に生野へ続く旧輸送路の途中には、神子畑鑄鉄橋（国指定重要文化財）、羽淵鑄鉄橋（県指定有形文化財）などが残っています。

〔神子畑選鉱所〕

神子畑選鉱場はかつて隣町にあった明延鉱山の選鉱施設として建設された選鉱場跡で、山の斜面を利用した機械選鉱場はその規模・産出量ともに「東洋一」と謳われました。

明延鉱山は戦国時代頃から採掘が始められ、金・銀・銅・鉛・錫などを産出してきた多品種非鉄金属鉱山といわれ、かつては鉱山として繁栄した時期がありました。

神子畑選鉱場は、銀と銅を産出する鉱山で一時は生野の支山として幕府の管理下に置かれていましたが、生野銀山よりも鉱石の産出量が不安定だった為、繁栄と衰退を繰り返すこととなりました。

明治41年になると神子畑は衰退していき、採鉱採鉱場の縮小を余儀なくされる。そして明治29年には三菱へ払い下げられ、大正6年にはついに閉山となってしまいます。

その頃、明延鉱山では採掘鉱量の増加により、従来の選鉱施設では手狭になってきていたため、採鉱後の一次破碎までを行い、神子畑に選鉱機能を移設する計画が持ち上がりました。

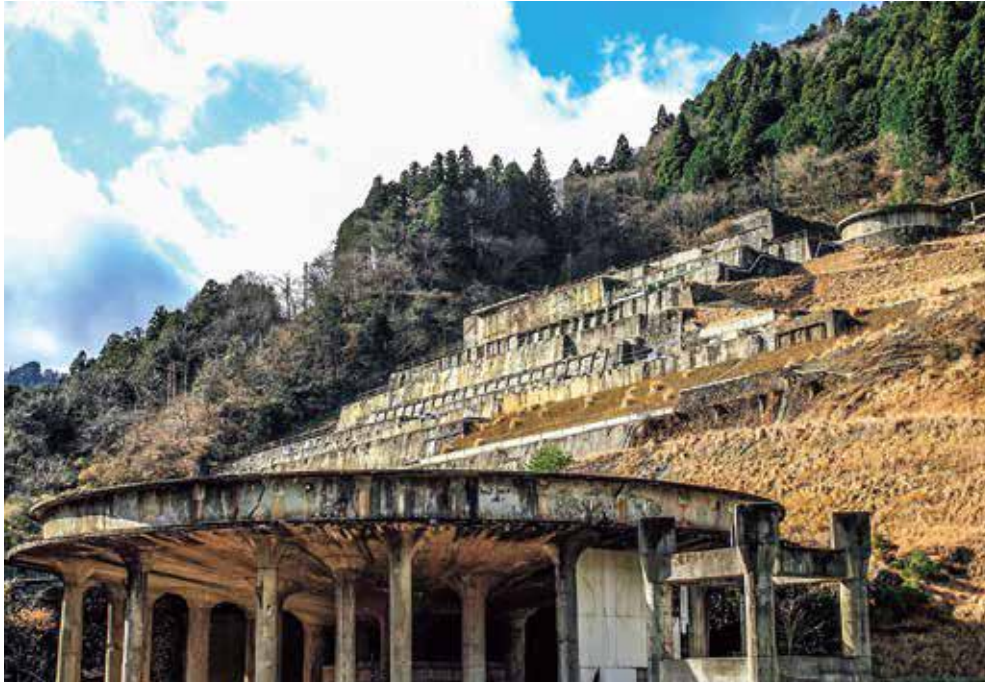
鉱山としての役目は終えてしまったものの、神子畑は大正8年、明延鉱山から運び込まれた鉱石を選鉱する大規模な「機械選鉱場」として生まれ変わることとなりました。

特に「比重選鉱技術」は国際的にも高い評価があり海外からも視察団が訪れるほどで、24時間稼働しており、夜中になると選鉱場が光る姿が印象的で不夜城のようだったといえます。

残念ながら昭和62年、円高の急激な進行で競争力を失った明延鉱山の閉山に伴い、本選鉱場も操業を終了し閉鎖しました。

現在は鉄筋コンクリートの基礎構造物とシックナー1基、選鉱場の上下を結んでいたインクラインの跡が残され、明延から神子畑までをつないでいた「明神電車」も展示されています。

名 称	神子畑選鉱場跡
所 在 地	朝来市佐囊
交 通	播但連絡道路朝来ランプから約15分、JR播但線「新井駅」下車、バス約15分
問 合 せ 先	朝来市教育委員会文化財課 TEL：079-670-7330



神子畑選鉱場跡





旧神子畑鉱山事務舎（ムーセ旧居）

【旧神子畑鉱山事務舎（ムーセ旧居・ムーセハウス写真館）】

生野に招聘されたお雇い外国人の住居は、5棟建てられ、そのうちムーセが居住した「二番館」はその後、神子畑に移築され、現在は「ムーセ旧居・ムーセハウス写真館」として神子畑の歴史を伝える施設となっています。

明治初期の外国人住居として数少ない建物の一つであり、生野と神子畑の鉱山の歴史をつなぐ貴重な建物です。建物自体は用途の変化等により改築・増築を受けていましたが、平成16年の移築修復工事によって事務舎時代の推定される旧状に復され、現在は資料館や写真館として利用されています。

工事期間：1871（明治4）年頃～1872（明治5）年完成 設計：レスカス

構造：桁行5間・梁行5間・四周下屋半間・方形造・^{さんがわら}棧瓦葺、木造1階建、玄関正面にポーチ付

名 称	旧神子畑鉱山事務舎（ムーセ旧居・ムーセハウス写真館）
指 定・登 録	兵庫県指定文化財 明治5年建築／明治21年移築
公 開 日・期 間	土・日・祝日のみ開館（12月29日～2月末は休館）
公 開 時 間	10時から17時
所 在 地	朝来市佐囊1826-1
料 金・見 学	見学無料



神子畑鑄鉄橋

〔神子畑鑄鉄橋〕

明治11年神子畑鉱山が再発見され、明治14年本格開坑以後、その鉱石運搬のために道路が必要となり、神子畑-生野間16.2Km、幅員3.6mの馬車道(鉱山道路)が建設され、多くの橋が架けられた。

この工事は明治16年に始まり、明治18年まで2年間にわたる総工事費4万円をかけた大工事であったとされる。この馬車道が神子畑川を横切るときに架けられたのが神子畑鑄鉄橋である。

神子畑-生野間の馬車道には、当時それぞれ構造の異なる5つの橋が架けられていたが、現存するものは、神子畑鑄鉄橋(橋長16mの一連アーチ橋)と羽淵鑄鉄橋(橋長18mの二連アーチ橋)の二つのみであり、ともに美しい洋式橋の姿を残している。

神子畑鑄鉄橋は日本に現存する鉄橋としては三番目に古いとされるが、一番目の大阪の心齋橋(明治6年)は鍊鉄製であり、二番目の東京の弾正橋(明治11年)は鍊鑄混用である。したがって本鑄鉄橋は全鑄鉄製の橋としては日本最古の橋。



羽淵鑄鉄橋

〔羽淵鑄鉄橋〕

「羽淵のめがね橋」の愛称のある鑄鉄製二連の美しい洋式の橋である。明治20年に神子畑鑄鉄橋と同時に架橋されたものであり、神子畑鉱山・選鉱所から生野精錬所へ鉱石を運搬用の五つの鑄鉄橋のうちのひとつ。

明治22年に洪水のため、流されたこともあって、その時に修復された。以後、通学路や生活道路として使われていた。また、昭和46年頃に橋床と手すりの補修が行われました。

平成2年9月の19号台風の災害による田路川全面改修により、川幅が拡幅されたため、平成7年6月に鉱山道路から遠くない現在の場所に当初架橋時の姿に復元、移築。石積等も、移築前のそのままの状態に復元されています。

鉱石の道ゆかりの人物

御雇外国人



コワニエ

鉱山技師兼鉱学教師として、明治元年にフランスから生野鉱山へ招聘されました。生野鉱山の調査や施設の近代化などに力を入れました。明治10年に数々の功績を残して後をムーセに託し、フランスへ帰国しました。



シズレイ

コワニエの妻の弟。生野から姫路飾磨港を結ぶ、日本で初めての高速産業道路「生野鉱山寮馬車道（銀の馬車道）」の工事総監督として尽力しました。

ムーセ

コワニエの右腕ともいわれ、明治4年に技師として生野へ赴任しました。コワニエ帰国後は生野鉱山技師長となり、輝かしい功績を残しています。



レスカス

「生野鉱山寮馬車道」の設計や、異人館の設計監督を行いました。他方、愛知県明治村にある西郷従道邸や三菱倉庫などの設計も手がけています。

生野出身の三画伯

生野には鉱山の影響で日本各地から人や物の交流があり、最先端の文化や情報が入ってきました。日本の近代洋画壇を代表する3人の画家が生野で生まれています。



自瀧 幾之助



和田 三造



青山 熊治

生野出身の俳優



志村 喬

日本映画史に残る名優。生野の自宅で生まれ、少年時代を過ごしました。名作『生きる』『七人の侍』など、黒澤明作品には欠かせない役者として活躍。そのいぶし銀の演技は、国内外から高い評価を得ています。昭和48年の帰郷の際には、生家の鉱山社宅にも訪れ、幼い頃の思い出を語りました。

鉱山の関係者

なかえ たねぞう
中江 種蔵

豊岡市出身で鉱山司として生野鉱山に赴任し、コワニエらと鉱山の開発に尽力しました。「中江済学会」という育英基金を創設しました。

ひろせ さいへい
広瀬 宰平

別子銅山総支配人、初代住友総理人。生野でコワニエより火薬を使った近代的採鉱法を習得。コワニエを招き、別子銅山の近代化を成し遂げました。

たかしま ほっかい
高島 北海

本名は高島得三。生野鉱山で学んだ経験から、日本初の独自で作成された地質図『山口県地質図』『山口県地質分色図』を制作しました。

わだ つなしろう
和田 維四郎

日本最初の鉱業法典『鉱業条例』を制定。明治28年に宮内省御料局生野支庁長に任ぜられ、生野鉱山払い下げの件に携わりました。貴重な鉱物標本「和田コレクション」は、史跡生野鉱山の生野鉱山文化ミュージアムで公開されています。

作家

たてまつ わへい
立松 和平

生野、足尾で腕利きの鉱夫として活躍した曾祖父をモデルに小説『恩寵の谷』を執筆。

鉱山の経営



あさくら もりあき
朝倉 盛明

本名は田中静吾で薩摩出身。イギリスとフランスに留学し、英語や鉱山学を学びました。コワニエの通訳をしながら生野鉱山の調査に関わり、宮内省御料局理事や生野支庁長などを務めました。



おおしま みちたろう
大島 道太郎

岩手県盛岡出身。ドイツの鉱山学校へ留学し、日本各地の鉱山開発に従事した金属工学者。生野鉱山技師を務め、「生野鉱山鉱業改良意見書」を提出。生野鉱山鉱夫共済組合の設立にも関わりました。

政治家

やまだ あきよし
山田 顕義

長州藩出身で、明治の政治家。初代司法大臣、日本大学、國學院大学の創設者。生野義拳で自刃した親族の河上弥市（南八郎）を慰霊後、生野鉱山視察中に倒れて急逝しました。

いとう ひろぶみ
伊藤 博文

初代内閣総理大臣。明治9年の生野鉱山新工場落成式に、工部卿として同地を訪れています。

あさだ ていじろう
浅田 貞次郎

生野出身で衆議院議員として活躍し、播但鉄道建設や生野銀行設立に貢献。明治29年の鉱山民間払い下げの際には恩賜金の確保に尽力しました。

鉱山の技術者

かつべ いくお
勝部 郁男

一円電車「くろがね号」「白金号」の設計者。後に大手興産（現・三菱マテリアルテクノ）の社長となりました。くろがね号は昭和24年、白金号は昭和27年の完成。製作は明延鉱山工作課神子畑機械工場。

おもてなし・ガイドスキル

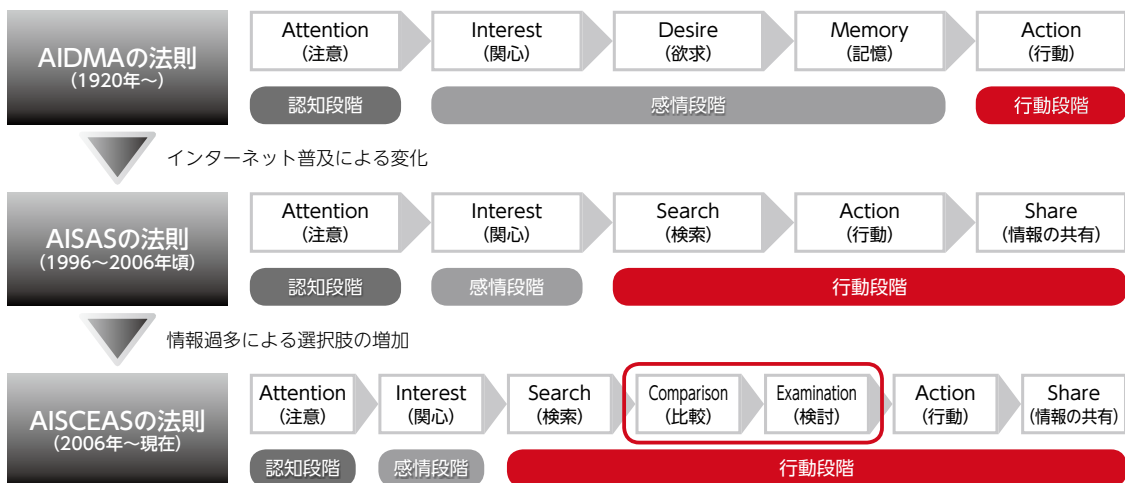
1) 来訪者の人物像と行動を知る

これから、皆様が地域が誇る日本遺産ストーリーを「ガイド」として、来訪者に紹介いただきます。そこで、一番必要なことは何でしょう。

それは…、来訪者が「何のために」この地に足を延ばしているのか。を知ることです。



2) 来訪者の情報収集手段と行動



来訪者心理は、ガイドの在り方自体も、他市との比較対象になります。

お客様のご意見は、受入整備向上や町の活性化に大きく役立つマーケティングツールです。

それを聞き出せるガイドさんは、非常に重要な役割といえます。

ガイド活動を終えたら、自身のレポートを纏めるなど、情報を蓄積し、次回のガイド活動に活かしましょう。

3) おもてなし、ホスピタリティについて

・おもてなしとは…

「物で持って成し遂げる」……物体 お料理・室礼・お風呂・ 景色

「表・裏なし」……………心を表現 高質なコミュニケーション

・ホスピタリティとは…

・「他者を温かく迎える、おもてなしをする」

・語源：hospes（ラテン語）

Host, guest, visitor, stranger；foreigner

・類義語：hostis（異人，敵）（ラテン語）

・他所から来た人を持って成す



ガイドの質



4) 良いガイドの7要素

① パーソナリティ

⑤ プレゼンテーション

② ホスピタリティ

⑥ ツアーマネジメント

③ 知識・情報

⑦ 柔軟な対応

④ 比喩力

ガイドに必要な能力は接客態度や人間性。語学や知識よりずっと大事といえるでしょう。

5) 印象

●人は第一印象で決まる！

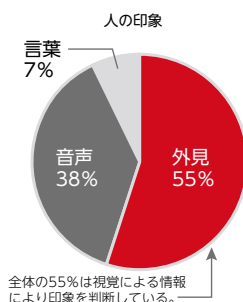
メラビアンの法則

アメリカの心理学者アルバート・メラビア
ンが1971年に提唱した法則

★人は第一印象を持つ

★第一印象はその後の人間関係を
左右するほど重要である。

★第一印象が良ければ、その後も
印象は持続する。



表情

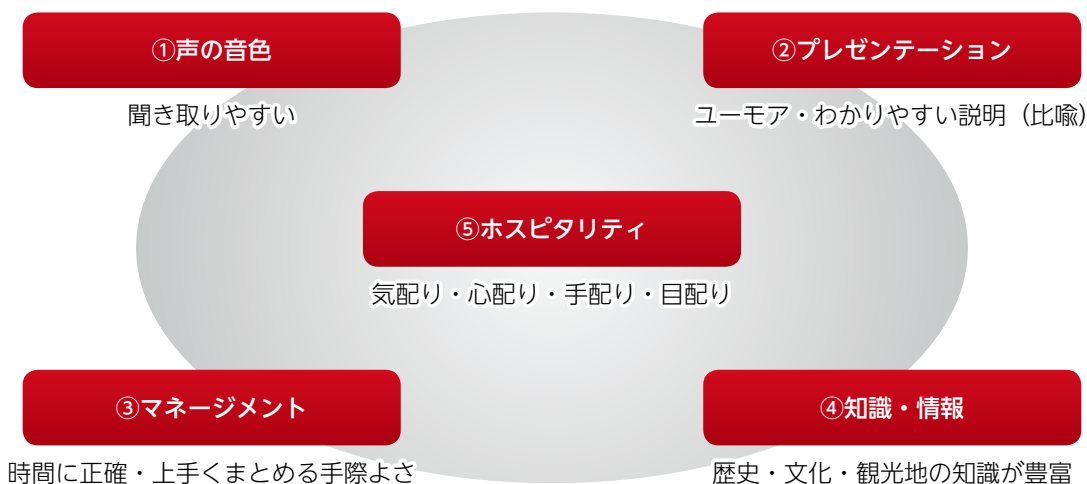
- ・視点をそらさず、目を合わせましょう。
- ・口角をあげましょう。
- ・笑顔を絶やさず表情豊かにしましょう。
- ・怒りや疲れは見せません。

6) お客さまによるガイド評価ポイント

自身と「故郷愛」を忘れずに…

お客様が歴史家であっても、その地方の生活、味覚、風習など、その歴史の風土を側面から語れる経験も知識も、やはり地元の方でなければ知り得ないことが多いので、「故郷愛」を忘れず自信をもって臨みましょう。

お客様の故郷への配慮も忘れずに…



プロは、一人よがりな押し付けの説明はしません。またガイド活動の場は、発表の場ではありません。加えて、ガイドは先生ではありません。高圧的なガイドイングにならないよう気をつけましょう。

また、お客様は、次の旅先へ行く予定があるかもしれません。旅程を管理（見学コース・見学個所と時間を守る）することも大切です。共通の時計で案内しましょう。時計の針が示す時間は微妙に異なります。円滑に行程を進めるよう時計は共通のもので説明しましょう。

7) 自分自身でガイド能力を磨きましょうー発声練習ー

姿勢よく、活舌よく
分かりやすく、正確に

- ・ガイドは「アナウンサー」、ガイディングは「実況中継」です。
- ・説明は、事実か意見かあいまいな表現ではなく「いいきりの形」。
- ・先にガイドコースと町の概要を説明するなど、最初に大切なことを話し（全体から細部へ）最後に冒頭と同じ結論や概略を繰り返しましょう。

印象の良い話し方レッスン

相手の心を癒し、その中に意思を伝える強さを含みましょう。
口元と舌を鍛え、豊かな声質を作りましょう。毎日繰り返し訓練（毎日20回）をしましょう。

- 「い」…口を一文字に思い切り広げる
- 「う」…口をちくわのように前に突き出す。
- 「らりるれるらる」…母音が響くよう訓練します。舌を上顎に弾みをつけましょう。
- 「られ・りる・れる・らる」抑揚をつけるのにもよい訓練になります。

毎日訓練をすることで、口の周りに緊張感が生まれ、とてもきれいな発音ができるようになります。
艶のある声質を作るには、肩の力を抜いて、リラックスし腹式呼吸をしながらおなか（おへそ）から声を出しましょう。

抑揚をつけて
間を取って話そう

- ・抑揚のつけ方として、音の高低差をしっかりつけ、始めを高くし、語尾に向かって低くしていきましょう。
- ・「間」は1秒くらいですが、次の説明に切り替える場合、物語の転換部なので、2～3秒の間を入れるといいと思います。
- ・適切な間を入れることで、聞き手がその世界観をスムーズにイメージすることができます。

話し方の癖に気づく（自身の声を好きにならしましょう）…ボイスメモ機能を使い是非録音して聞いてみましょう。
話し方を録音して聞いてみると、様々な自分の癖に気づくことができます。
実はその癖は普段の話し方にも共通しています。よくある癖としては、助詞や語尾を上げて読んでしまうこと。

次の文章を読んでみましょう。「ありがとうと嬉しそうに、笑顔でお礼を言う」

この文章では、「ありがとう」の「と」、「嬉しそうに」の「に」、「笑顔で」の「で」がそれぞれ上がりやすくなります。助詞や語尾は下げて滑らかに読んだ方が、上品で知的な印象を与えることができます。

※明るい場面や勢いをつけたい時は、あえて上げて読んだ方が良いでしょう。
感覚をつかめない人は、手で山を2つの描きながら読んでみましょう。

8) 上手な案内、ちょっとした工夫

話し言葉の特性に注意しましょう

例) 今と居間、城と白、私と渡し
いち (1) としち (7・なな) ※1時と7時

聞き手に決定権があるといわれています。
再確認の意味を込めて質問してみましょう。

言った言わないではなく、伝わったか？

マイクを使うときは口から少し離して

マイクで口が隠れると表情が隠れてしまいます。
またマイクのカだけに頼らず、少し大きめの声で話しましょう。

見学個所を紙芝居形式で見せて期待感を持たせるのも効果的です。
記念に欲しいというお客様もいらっしゃいます。

写真を効果的に使う

9) お客様を案内しましょう－事例に学ぶガイドイングのヒント－

準備

- 知識のインプット
- 現場の下見
- 持ち物準備
- 確認

インプット①

- 歴史
- データ
- 特徴
- つながり

インプット②

- 情報（お客様について）
どこから／ 性別／ 年齢／ 関係
興味の対象 等

現場の下見

- ルートを考える
効果的に見てもらうには？
動線にムダはないか？
注意する箇所はないか？ など
- 位置の確認
トイレ（個数）・ATM など

実践において

- 自信をもって
- はっきりと話す
- 状況にあわせて
そして…

日頃の心得…健康

一番良い場所にお客様をご案内しましょう。ガイドの声がよく聞こえるよう、ガイドはご覧いただきたい施設・風景に背を向けます。ガイドを囲むような形で集まってもらいましょう。アングルは、絵ハガキを参考にするとよいでしょう。

他のお客様との間隔、日差し、風向きにも注意しましょう。夏の熱中症対策は日陰や、風通しの良い場所を選ぶなど環境も考えて位置取りすることも大切です。

プロの違いと共通点を意識する



- ・プライドを持ってガイドしましょう。その地の代表に代わって「自分のまちを紹介する」きもちが大切です。
- ・地方の特色を出すために、方言・ことわざ等を活用するのもよいでしょう。
- ・待機中もガイド時間と心得ましょう。いつ見られてもよい態度で待機します。次の案内の準備をするのもよいでしょう。
- ・-専門知識を持っているお客様と接する場合-

事前に学芸員史談会などへの協力や事前研修をお願いするのも方法でしょう。
その他、知識範囲外の時は、お客様を立てる意味で「素人なので、教えてください」と聞き手に回るとよいでしょう。

10) 緊急時の対応

ここでいうトラブルとは、お客様の傷害、病気（食中毒）を指します。トラブルが起きたらお客様の立場にたち、下記の点について注意し、誠心誠意解決に向けて努力しましょう。

まず、感情が先走りしないように、お客様の立場を優先させます。次に、原因より処理を優先させ、冷静に迅速に、親切に対処しましょう。

◎お客様の傷害 応急手当時の一般的な注意事項◎

- ①患者は寝かせておきましょう。患者を元気づけ、患者に負傷の状態を見せないようにします。
 - a. 少なくとも軽症であることが確認されるまでは、頭と体を水平にして寝かせておきます。
 - b. 顔が紅潮していれば、上体を少し起こします。
嘔吐があれば、寝かせたまま顔を横に向けさせ吐かせます。
- ②患者をむやみに動かさず、患者の保温に注意し、寒い時は患者の下に毛布等を敷き、保温に努めます。
- ③意識不明の患者には、液体が気管に入り、窒息することを防ぐため水その他の飲料をのませません。
- ④119番通報で救急車を要請する場合は、次のことを知らせ、可能であれば指示を仰ぎます。
 - a. 患者のいる場所／b. 事故の内容、程度／c. 現在実施している手当
- ⑤見物人を遠ざけます。
- ⑥災害、食中毒、服毒等の場合には、証拠となるような物件及び周囲の状況等を確認しておきます。
また、患者の吐物等は、検査材料となることがあるので、必ず保存しておきます。

◎応急手当ての講習会等について◎

消防署で実施している救急救命講習があります。3時間程度の講習で、修了証が交付されます。詳細は各地の消防署に問い合わせください。

11) クレーム処理

お客様からの苦情は、できるだけ旅行中に解決することが望ましいです。

苦情の発生原因はさまざまですが、ガイドが対応するにあたっての心構えは次のとおりです。

- 【基本手順1】不快にさせたことを詫び、心情を理解し話を聴く、そして気持ちを静める。最初の3分が勝負です。
あいづち、クッション言葉、間の取り方を的確に使いこなします。
- 【基本手順2】何が問題になっているか「事実を確認」し、記録します。
- 【基本手順3】問題の解決策や代替案などの「解決策を提示」します。
解決策は6W3Hの枠組みで考えます。なぜ？何を？どうする？誰が？いつまでに？どこで？
- 【基本手順4】クレームへの「お詫びと感謝」をし、フォローによって組織でクレームを共有します。
ご意見を頂いたことに「感謝」をします。

以上のような態度で、誠心誠意お客様に接すれば、気持ちは通じるものです。また、同じような苦情が再発しないようにすることが大切です。

活用できる会話のコツ「あいづち」

お客様が不快になられたことをあいづちすることで「共感」が伝わります。

- ①復唱のあいづち 「お客様が言われたことを、そのまま復唱して確認します。」
- ②要約のあいづち 「お客様が言われたことを、まとめて確認します。」
- ③感情のあいづち 「お客様の感情を受け止め、共感を込めて伝え返します。」

12) 施設への心配りも大切です

施設側への挨拶

- ・利用の都度だけではなく、日ごろから時候の挨拶をするなどコミュニケーションを欠かさず挨拶しましょう。
- ・また次に、「こんな団体様が入るから、お願いします」など、情報共有を図ることも大切です。

見られています

- ・お客様からはいつも見られています。受付の人と親しい態度や言葉使いはいいのですが、砕けすぎてはいけません。

禁止事項は見学前に伝える

- ・例えば、撮影禁止とフラッシュ禁止、土足厳禁、飲食禁止など施設側のルールを前もって知っておくことも必要です。見学の際は、前もってお客様に伝えましょう。

施設へも心配り

- ・靴を脱いで上がる場所では、他のお客様の靴もそろえるなど、施設側に対して気遣いを見せることもよい関係を気付くPOINTでしょう。
- ・施設内が混んでいる場合は、「待機」するか、「グループ分け」で見学する手段を持ちましょう。その際は、施設の方との事前の打ち合わせをすることが望ましいです。
- ・見学施設によりますが、あまり施設内でマイクを使用することは他のお客様への配慮をかねて控えましょう。
- ・「連れてきてやってる」ではなく、お世話になっている謙虚な気持ちを忘れずに…

13) お別れも大切です

ガイドの総仕上げ

お見送りはガイドの総仕上げです。「ご案内できてうれしかった」の気持ちを「ありがとうございました」に乗せて伝えましょう。「ありがとうございました」の後に、少し小さく「ありがとうございました」と復唱することで、感謝の気持ちが増して伝わり、印象が良くなります。

- ◎間もなく終了することをお伝えしましょう：「間もなく、お別れの時間です。今日の観光は如何でしたか？」
- ◎コースを振り返る：事前に必要に応じて、さりげなく感想や印象を聞きだしておきましょう。
- ◎無事終了の御礼：「楽しくガイドさせていただきましたのも、幹事の●●様はじめ、皆様のご協力のおかげと感謝しております。」
- ◎御礼を伝える：「家路につくまでが旅でございます。次の観光地へも気を付けてお進みください。」
※脱帽・マイクを持つ手を下げ立礼
- ◎見えなくなるまで見送る：お客様は見えなくなる寸前に振り返るものです。
駅構内に入るまで…車が角を曲がるまで…各自でルールを決め笑顔で手を振り、お辞儀をします。
- ◎「楽しかった。ありがとう」は最高の誉め言葉です。ガイド活動の目標のするのもよいです。

外国人観光客に対応出来るおもてなし

1) 外国人観光客に対応出来るおもてなし

まず必要なのは「相手のことを知って、コミュニケーションを取る姿勢をもつ」ということです。

言葉が分からなくても、よく使う言葉をまとめた指さし会話帳や、写真などのツールを上手く使えば、意思の疎通はできるものです。そして言葉や文化の違いはあれども、笑顔や表情、態度は万国共通です。

もともとある程度の語学力を備えている人以外が外国語で円滑にコミュニケーションをとれるようになるのは時間がかかるものです。しかし、朝来市民が持っている「おもてなしの心」をもって外国人観光客の皆さんを迎えることで、相手にとってはきっと楽しい旅になるはずです。

それでは、その「おもてなしの心」を示していくためにどんなことが必要か考えてみましょう。

【各国の文化・慣習や観光客の特徴を知りましょう】

「外国人は〇〇だから受け入れたくない」「他のお客様に迷惑がかかるから外国人観光客には来て欲しくない」など、実際に受け入れてみて、あるいは受け入れたことはないけど話を聞くとそうらしいから、ということでこのような思いを持っていらっしゃる方もいるかもしれません。

しかし、それは外国人の方が日本の文化やマナーを知らないだけであったり、つつい自国のように振舞ってしまったりするから、という要因が大きいように思われます。


国によって文化や慣習が異なるため、買い物時や食事時のマナー・行動も異なる点があります。それらを受け入れ側の私たちが理解することで、今までなかったリクエストや質問が飛んできてあわてず対応できます。また、相手に合わせて必要なもの・情報を揃えておけば、お客様にも喜ばれますし、自らの接客時間も短縮することができるでしょう。

日本の観光地、ここが残念

- 日本人は英語を話さず、コミュニケーションを取りにくい (豪州：30代女性)
- 飲食店に英語メニューがほしい (豪州：30代女性)
- 喫煙を認めている飲食店がまだある (米国：50代女性)
- 地方にクレジットカードが使える場所が少ない (豪州：60代男性)
- 洋式トイレをもっと増やして (豪州：50代女性)
- 観光施設の営業終了が早い (豪州：60代女性)
- 寺院が観光地化・商業化されすぎている (米国：60代女性)
- 人気の観光地は予約制など人数を制限してほしい (米国：40代男性)
- 無料のWi-Fiが使える場所を増やして (米国：60代男性)


2) 異文化慣習

訪日外国人観光客は、世界のいろんな地域から訪れています。それぞれの国や地域毎に、習慣や考え方、旅の仕方も異なります。それを知ることで、より余裕を持った接遇に結びついていきます。「訪日外国人観光客主要国・地域別傾向一覧」として、傾向や特徴を挙げていますので、ご活用ください。

 **フランス** **旅行の傾向：**●都市観光、文化体験が旅行目的の中心です。非西洋文化の要素、歴史的建造物（神社仏閣、城、皇居、古都の町並みなど）、日本庭園、仏像、伝統的な祭り、美しい自然、伝統的な日本人のライフスタイル（伝統的な日本旅館、民宿、温泉宿、生鮮市場など）などに高い関心を持っています。


好まれるもの：●日本食、特に寿司は健康的ということで非常に好まれます。●刺身、焼き鳥、天ぷら、うどん、そば、ラーメン、焼きそば、トンカツ、焼き魚なども人気があります。●会席料理や精進料理など美しく盛り付けされたものを、高く評価します。●赤身の魚（マグロ以外）やサンマなどの小骨が多い魚は好まれません。●納豆などの発酵食品は食べられない人が多いです。●最近、日本のポップカルチャー（日本の漫画、アニメ、映画、ゲームなど）、日本食、デザイン、現代建築なども人気があります。

接遇ポイント：●ベジタリアン、イスラム教徒、ユダヤ教徒など生活習慣や宗教が多様であるため、それぞれの特性を理解した上で、食べられない食材について必ず確認をしましょう。●喫煙に対して非常に敏感な人が多いので、喫煙席の管理（分煙）を徹底した方が良いでしょう。●指を鳴らすことは「侮辱」を示すため、タブーとされています。●公の場でガムをかんだりポケットに手を入れたりすることは、下品な態度だと思われています。

 **アメリカ** **旅行の傾向：**●日本文化の体験への関心が高いです。●ダイエットの意識が高く、自然食が人気で、ベジタリアンも多いです。日本食は健康食と思われるため、人気があります。●特に高級旅行を嗜好する客層では、文化体験を学べたり、見学できる場所が人気があります。


好まれるもの：●サービスはとても重要なものとされているため、個人の好みに合わせてもらうことや、サービススタッフにアテンドしてもらうことを高く評価します。●伝統文化・歴史（神社仏閣、伝統的建造物、近代建築、日本庭園、相撲、日本美術、茶の湯、生け花など）、日本のポップカルチャー、日本食、ショッピング、ナイトライフなどに高い関心を示しています。

接遇ポイント：●様々な人種や民族が共存しているため、人種差別に対して非常に敏感です。●アメリカでは公共の場での喫煙は禁止されているため、分煙を配慮する必要があります。●ベジタリアンの他、ユダヤ教徒やヒンドゥー教徒の方もいるので、食べられない食材について、注文時に確認します。●レディファーストが重要視されています。また女性に対して、身体に触れたり、年齢や結婚しているか等個人的な質問をしたりするのは失礼にあたります。

 **オーストラリア** **旅行の傾向：**●日本食は、健康的な長寿料理として人気があり、寿司（手巻き寿司、回転寿司など）も好まれます。●日本文化や歴史に対する関心も高いです。


好まれるもの：●朝食の提供は、日本食も人気がありますが、洋食メニューも用意した方が良いでしょう。


接遇ポイント：●オーストラリア国内では、公共施設や公共交通機関内は禁煙なので、分煙に配慮する必要があります。●動物の原型が残る料理、臓物を成分とする料理は好まれません。また、捕鯨の話題や鯨料理は避けましょう。


 **中国** **旅行の傾向：**●ショッピング（主に最新電化製品やブランド品、化粧品、日用品）、伝統的な文化、温泉、日本の先端技術や最新製品の体験・見学が好まれます。●団体旅行の割合は多いですが、近年個人旅行も増えてきています。●観光地や景色の良い場所で写真を撮るのが好きです。


好まれるもの：●お弁当等の冷たい食事はあまり好まれず、温かいできたての料理を好みます。また、食事の際には必ずスープを飲むので、スープ類を提供すると喜ばれます。●バイキング形式やおかわり自由等があると喜ばれます。●簡単な挨拶だけでも中国語で声をかけることで、とても親近感を持ってくれます。●特別扱われるのを好みます。「熱烈歓迎」と大きく表示したり、ちょっとしたお土産を渡すと喜ばれます。

接遇ポイント：●ダメもとで頼んでくることがあるため、出来ないことはその旨を明確に伝えることが必要です。●室内で靴を脱ぐ習慣がなく、正座にも慣れていないため、座敷は好まれません。特にご年配の方を座敷に案内する場合は、座椅子を用意しておいた方が良いでしょう。

 **タイ王国** **接遇ポイント**：●頭は神聖なものだと考えられており、人の頭（子どもの頭も）を触りません。●露出の多い服装は慎みがなくみっともないと思われるため、避ける方が良いでしょう。●生魚を食べることに抵抗を感じる人が多いです。マレー系イスラム教徒、中華系の観音信仰信徒など、牛肉を食べないタイ人がいるため、食べられない食材について確認する方が良いでしょう。

 **韓国** **接遇ポイント**：●儒教思想が根強く残っており、目上の人（親、恩師、上司、年長者など）をととても敬います。●赤の筆記用具で書いた人の名前は亡くなった人を意味するため注意する必要があります。●有機農法野菜など、健康に良い食材や料理を提供すると非常に喜ばれます。

 **台湾** **接遇ポイント**：●日々日本のテレビ番組等の新しい情報が得られるため、日本の観光・グルメ・流行等の情報をよく知っている人が多いです。●写真を撮るのが好きな方が多く、景色がきれいな場所は喜ばれます。●儒教思想が根強く残っており、また中国の伝統的な家族制度に基づく人間関係が大切にされます。

 **香港** **接遇ポイント**：●香港にはない大自然への関心が高いです。●旅行経験が豊富で、個人旅行の方が多く、日本へのリピーターもとても多いです。●滞在型より多くの場所を訪問し、参加体験可能なものを求める傾向にあります。●年上の方が面子を失うような行為は厳禁ですので、尊重し、丁寧に接するようにします。

3) 外国語ガイドスキル

ガイドングの心得（基本原則）

1. 年代、地名、人名、宗派など固有名詞を出来るだけ避け、固有名詞に頼らないガイドングを目指す。
2. テーマを明確にし、What よりWhyを説明する。
3. アプリやサイトでの検索の頼り過ぎは信頼を損なう危険性があるので出来るだけ控える。
4. 画像等小道具の過剰な使用は控え、目の前の材料を使っのガイドングに努める。

①暗記でなく、日本文化を理解すること

②欧米との比較など、わかりやすい説明

日本文化と西洋文化の比較

項目	日本文化の主な特徴	西洋文化の主な特徴
宗教	多神教、融通無碍	一神教、排他的
自然観	自然と共生	自然を支配
美意識	「移ろいゆくもの」「余白」に美を感じる	「永遠なるもの」を追求し、そこに美を感じる
思考	情緒的	論理的
コミュニケーション	以心伝心、言わぬが花	Why/Because
建築	木と紙の文化	石の文化

4) History TimeLine

日本史、鉱山史の重要な節目とヨーロッパ史との比較

710 日本	元明天皇が唐の長安をモデルとした平城（へいぜい）京に遷都する
752 日本	盧舎那大仏が完成し、開眼供養会が行われる
807 朝来市	生野から銀が発見されたと伝わる。東大寺の大仏の鑄造にも明延の銅が献上されたと伝わる
1542 インド	イエズス会のフランシスコ・ザビエルがインドのゴアを訪れる
1542 朝来市	但馬守護・山名祐豊が生野鉱山で本格的に銀の採掘を始める（銀山旧記）
1543 ヨーロッパ	ポーランドのコペルニクスが地動説を発表する
1543 日本	ポルトガル人が日本の種子島に漂着し、鉄砲が伝来する
1569 ヨーロッパ	フィレンツェがトスカナ大公国となる
1569 朝来市	織田信長の命を受け、木下秀吉（豊臣秀吉）が山名祐豊を攻め、生野銀山は信長の支配となる
1570 日本	織田信長が徳川家康と連合して朝倉義景・浅井長政の連合軍を破る（姉川の戦い）
1570 朝来市	信長が生野に代官所を置き、銀山の支配を開始する
1571 東南アジア	スペイン人がフィリピンにマニラを建設する
1571 ヨーロッパ	レパントの海戦でスペイン艦隊がオスマン艦隊を破る
1572 ヨーロッパ	フランスでサンバルテルミの虐殺が起きる
1573 日本	織田信長が室町幕府を滅ぼす
1582 朝来市	「本能寺の変」。生野銀山は豊臣秀吉の支配となる
1600 朝来市	「関ヶ原の戦い」。生野銀山は徳川幕府の支配となる
1716 朝来市	生野奉行所が代官所になり、以降28代の代官が着任する
1841 朝来市	代官所内に学問所（尊性堂、後の麗澤館）が開かれる
1863 朝来市	生野義拳（生野の変）
1867 アメリカ	アメリカがロシアからアラスカを買収する
1868 日本	日本で明治維新が起こる
1868 朝来市	生野鉱山が明治政府の官営鉱山となる
1869 日本	東京に都を遷す
1872 日本	東京・大阪間に電信が開通する 官営の富岡製糸場が操業を開始し、フランス人技師が技術教育を行う 東京（新橋）～横浜間に官営鉄道が開通する
1872 朝来市	神子畑、明延、中瀬の鉱山が官営となる
1873 ヨーロッパ	ドイツ・オーストリア・ロシアの間で三帝同盟が結成される
1876 朝鮮	日朝修好条規（江華島条約）が結ばれ、朝鮮が開国する
1876 日本	日朝修好条規が締結される 廃刀令が出される
1876 朝来市	生野鉱山で新工場落成式（工部卿・伊藤博文が出席） 生野～姫路市飾磨港間を結ぶ 生野鉱山寮馬車道（銀の馬車道）開通
1877 ヨーロッパ	ロシア＝トルコ（露土）戦争が起こる（～1878）
1877 日本	西郷隆盛が中心となり反乱を起こす（西南戦争） 東京大学が設立される
1878 ヨーロッパ	ドイツのビスマルクの主催により、ベルリン会議が開かれる
1878 西アジア	イギリスとアフガニスタンの間で第2次アフガン戦争が起こる（～1881）
1878	神子畑で銀鉱脈を発見（神子畑・羽瀨鉄橋設置）
1885	生野～神子畑間の鉱石運搬専用道路開通
1889 日本	大日本帝国憲法が公布される 東京～神戸間を結ぶ官営の東海道線が全線開通する
1889	佐渡鉱山・生野鉱山、大蔵省から宮内省御料局へ所管替え

1896	ヨーロッパ	第1回国際オリンピック大会がアテネで開かれる
1896	朝来市	宮内省による官営を廃止。佐渡鉱山・生野鉱山を三菱合資会社に払い下げ
1897	朝鮮	朝鮮が大韓帝国と改称する
1909	アメリカ	アメリカのピアリが北極点に到達する
1909		明延で錫鉱脈を発見、日本一の錫鉱山へ
1917	アメリカ	アメリカが第一次世界大戦に参戦する
1917	日本	金の輸出が禁止される
1917	朝来市	神子畑鉱山を閉山
1919	中国	中国国民党が結成される
1919	ヨーロッパ	パリ講和会議で連合国とドイツとの間のヴェルサイユ条約が結ばれる ドイツでヴァイマル（ワイマール）憲法が制定され、ヴァイマル（ワイマール）共和国が成立する
1919	西アジア	アフガニスタンがイギリスから独立する
1919	日本	ソウルで民族主義者による三・一（独立）運動が起こる
1919	朝来市	明延鉱山の鉱石を生野に送る中継地となる。明延鉱山の選鉱場を神子畑に建設。後に東洋一の選鉱場といわれる
1922	ヨーロッパ	ソヴィエト社会主義共和国連邦（ソ連）が成立する
1922	アフリカ	エジプトがイギリスから独立する
1922	朝来市	生野の銅製錬廃止により、明延鉱山の銅を飾磨港経由で直島製錬所（香川県）に輸送
1929	アメリカ	ニューヨーク株式取引所での株価の大暴落をきっかけに、世界恐慌が起きる
1929	朝来市	明延～神子畑間（約6km）をつなぐ「明神電車線」が開通
1950	朝来市	明延鉱山で鉛・亜鉛を産出、神子畑選鉱場で選鉱処理
1950	朝鮮	朝鮮民主主義人民共和国と大韓民国の間で朝鮮戦争が起こる（～1953）
1952	アフリカ	エジプト革命が起き、翌年エジプト共和国が成立する
1952	朝来市	明神電車で乗車賃1円の客車運行。「一円電車」を開始
1973	朝来市	鉱量枯渇等により生野鉱山の採鉱部門廃止（明延の錫製錬は継続）
1973	東南アジア	アメリカがベトナムから撤退する
1973	日本	第四次中東戦争がきっかけとなり、第一次石油ショックが起こる
1974	朝来市	史跡生野銀山（シルバー生野）オープン
1985	朝来市	「一円電車」の客車運行廃止
1986	ヨーロッパ	ソ連のチェルノブイリ原子力発電所で爆発事故が起こる
1987	朝来市	明延鉱山廃止、神子畑選鉱場閉鎖。明神電車廃止
1989	ヨーロッパ	ベルリンの壁が崩壊する
1989	全世界	アジア太平洋経済協力会議（APEC）が創設される
1989	日本	昭和天皇が死去し、平成へと改元される 消費税が導入される
1989	朝来市	明延鉱山探検坑道（旧世谷通洞坑）オープン
1995	日本	阪神・淡路大震災発生
1998	日本	長野オリンピック開催
2004	朝来市	「鉱石の道」産業遺産活用調査報告で3鉱山エリアを「鉱石の道」と命名
2005	朝来市	「鉱石の道」観光産業活性化事業計画報告書を策定
2007	朝来市	経済産業省の近代化産業遺産群に生野・明延・神子畑の鉱山関連遺産（通称：鉱石の道）が認定される 産業遺産を活用した地域活性化を推進する 「鉱石の道推進協議会」設立
2008	日本	リーマンショック

5) 観光 DE 英会話 指さし会話シート

外国人客に向けた外国語表現（レストラン篇、文例）

○当店では、総飲食額に10%のサービス料を申し受けておりますので、ご了承下さい。なおチップは不要です。

A 10% service charge will be added to the total amount of your bill. Tipping is not needed.

○当店では、サービス料を必要としません。

No charge for service is made at this restaurant.

○当店はセルフ・サービス制ですので、皆さまご自身でカウンターよりお好みの品をご自由にお選びの上、お食事をお楽しみ下さい。尚、代金はキャッシャーでお支払い願います。

This is a self-service restaurant. Please choose freely from among the items on the counter. Please pay at the cashier's counter after finishing your meal.

○お部屋に入る際は靴やスリッパは脱いでください。

Please remove your shoes or slippers when entering the room.

○宗教上の理由などで食べられないものがある場合や、菜食主義のお客様は、事前に係の者までお申し出ください。

Please order your special request in advance for your religious or vegetarian reasons.

○筆談で伺います。

Please communicate in writing.

○お食事が終わりましたら、食器はそのままテーブルの上に置いておいてください。後程、係のものが片付けにまいります。

After your meal, please leave your dishes on the table. They will be cleared away later by the staff.

○当店は食券制ですので、お手数ですが、あらかじめ食券売り場でお好みの品をご注文の上、所定の金額をお支払い下さい。食券と交換でお料理をお持ちいたします。

This restaurant uses the "meal ticket" system. Please order the items you wish at the meal ticket counter and pay the appropriate amount. Take your meal ticket with you to your table. It will be picked up by the member of our staff. Your meal will be brought to the table.

○お支払いは日本円による現金払いでお願い申し上げます。

Guests are requested to pay in cash in Japanese yen.

○お支払いは日本円による現金払いでお願い申し上げます。トラベラーズチェック、クレジット・カードなどのご飲食はお申し受けできませんので、あらかじめご了承下さい。

Guests are requested to pay in cash in Japanese yen. Please note that payment by traveler's check, personal check or credit card is not acceptable.

○日本円以外の通貨でのお支払いはお受けできませんので、あらかじめご了承下さい。

Please note that currencies other than Japanese yen are not accepted for payment of charges.

○用語

テイクアウト takeout

モーニングサービス morning service

ランチメニュー lunch menu

定食 set menu(today's special)

飲み放題 all you can drink

食べ放題 all you can eat

コース料金〇〇円から pre-set courses: ¥〇〇~

要予約 reservation required

営業時間 business hour

営業日 business day(s)

定休日 holidays

お代わり自由 free refills

ベジタリアン用メニューあります We have vegetarian dishes.

■英語 ■フランス語 ■簡体語 ■繁体語

食材・調味料ピクトグラム

Food Seasoning

beef boeuf 牛肉 牛肉		pork porc 猪肉 豚肉		chicken poulet 鸡肉 鶏肉		fish poisson 魚 魚		vegetable légume 蔬菜 野菜	
shellfish coquillage 貝 貝		crab crabe 螃蟹 カニ		shrimp crevette 大虾 大蝦		egg œuf 鸡蛋 雞蛋		wheat blé 小麦 小麥	
milk lait 牛奶 牛奶		buckwheat (nouilles de)sarrasin 荞麦 蕎麥		bread pain 面包 麵包		rice riz 大米 大米		tea thé 茶 茶	
chili pepper piment rouge 辣椒 辣椒		wasabi wasabi 芥末 芥末		sauce sauce 调味汁 調味汁		soy sauce sauce de soja 酱油 醬油		alcoholic drink boisson alcoolisée 酒类 酒類	

食事用具ピクトグラム

Eating Utensils

fork fourchette 叉子 叉子		knife couteau 餐刀 餐刀		spoon cuiller 匙子 匙子		dish assiette 碟子 碟子		chopsticks baguettes 筷子 筷子	
---------------------------------------	---	-------------------------------------	---	-------------------------------------	---	-------------------------------------	---	--	---

交通ピクトグラム

Transportation Facilities

station gare 车站 車站		bus stop arrêt d'autobus 巴士站 巴士站		taxi stand station de taxis 的士站 的士站		rent-a-bicycle location de vélo 出租自行车 出租自行車		rent-a-car location de voiture 租用轿车 租用轎車	
------------------------------------	---	--	---	---	---	---	---	--	---



Yes
Oui
是
はい



No
Non
不
いいえ

1 2 3 4 5
6 7 8 9 0

bill
l'addition
会计
會計
会計

change
monnaie
找的零钱
找的零錢
お釣り

yen
yen
日元
日元
円

card
carte
卡
卡
カード

cash
espèces
现金
現金
現金

■参考文献

『石川準吉著『生野銀山と生野代官』（1974・行政史料刊行会）

『生野銀山史の概説』（1981・シルバー生野）

神子畑選鉱場跡：全国近代化遺産活用連絡協議会HP：<http://www.zenkin.jp/koukai/3819>

生野鉱山町：生野町観光協会HP：<http://www.ikuno-kankou.jp/about/>

<平成29年度>

播但貫く、銀の馬車道 鉱石の道
～ 資源大国日本の記憶をたどる 73km の轍 ～
日本遺産ガイドマニュアル

発行 平成30年3月

発行者 朝来市役所 産業振興部 観光交流課

〒669-5292 兵庫県朝来市和田山町東谷213-1

TEL:079-672-4003

※無断複製・転載を禁じます※



播但貴く、銀の馬車道 鉱石の道

～ 資源大国日本の記憶をたどる73kmの轍 ～

日本遺産ガイドマニュアル

朝来市