



こんなとき、 あなたはどうする？

何か困っている人がいたら、手助けをするのはごく自然なことです。それは相手がどんな人でも同じはず。でも、海外の方に対してちょっと戸惑ってしまうことはありませんか？ ここでは具体的なシーン別に、どんなコミュニケーションやお手伝いの方法があるかを考えてみましょう。とっさのときに、役立つかもしれません。

※英語の表記はわかりやすさを優先しているため、正確な文法等と違う場合があります。

Q. 道に迷っている人がいたら



街かどで地図を見ながら、長い間立ち止まっている二人連れがいます。どうやら道に迷って困っている様子ですが、もしかすると、どこへ行こうか相談しているだけかもしれません。さてこんな場面に出合ったら、あなたはどうしますか？



！ 「どうしましたか？」と声をかける。

まずはニッコリ笑顔で「こんにちは、どうしましたか？」と声をかけてみましょう。「大丈夫ですか？」「何かお困りですか？」など、やさしい日本語で聞くのがポイント。

！ メイアイ ヘルプユー May I help you? と聞いてみる。

あまり通じないときは、簡単な英語で聞いてみましょう。May I help you? (お手伝いしましょうか?) と声をかけて、返事が No thanks (いいえ結構です) なら道案内は不要。そうでなく、具体的な場所の名前などが出てきたら、あなたの出番です！

こんな風に聞かれたら、道案内スタート！

アイ **ウ** オントウ **ゴ**ー トウ オオドリパーク
I want to go to Odori park.

大通公園に行きたいんです。

ウェア イズ サッポロ **ス**テーション
Where is Sapporo station?

札幌駅はどこですか？

※赤い太字になっている箇所は、アクセントがある場所です。

行き先を相談しているだけだったとしても、あなたの親切が迷惑になることはありませんので気にせずに！

！ undanから「知っている言葉」で伝える。

あなたの知っている英語をつなぐだけで、かなりの道案内ができるはずです。文法はさておき、身ぶり手ぶりも交えて説明してみましよう。まずは、どちらの方角に進むか示すとスムーズです。



道案内に便利な英単語

信号

(ト**ラ**フィック)ライト
(traffic) light

交差点

コーナー
corner

隣

ネクスト
next

向かい

オポズィット(サイド)
opposite (side)

1つ目、1本目

ファースト
first

2つ目、2本目

セカンド
second

3つ目、3本目

サード
third



！ 余裕があれば、目的地まで一緒に行く。

目的地がすぐ近くだったり、あなたが行く方向だったりする場合は、一緒に行くのも確実な方法です。

！ スマホの地図を活用する。

スマートフォンやタブレットを持っていたら、地図のアプリケーションを使うのも便利です。

！ 看板が日本語だけのときは、ひと工夫。

道を説明するとき、「●×ビル」や「●×商店」などを目印にする場合がありますよね。でも「●×」が漢字や仮名の表示だけだと、日本語が読めない人にはわかりません。名前ではなく、「青いビル」ブルービルディング (blue building) と、色で示すなど工夫をしてみましょう。

地下

アンダーグラウンド
underground

あちら

オーバー ゼア
Over there

こちら

オーバー ヒア
Over here

地下鉄

サブウェイ
subway

市電

ストリートカー
streetcar

歩く

ウォーク
walk

街かどで便利な英語フレーズ

英語でコミュニケーションをとる際に、便利なフレーズをいくつかご紹介します。

※赤い太字になっている箇所は、アクセントがある場所です。

もう一度、お願いします。

ソーリィ
Sorry? ↑

相手の言葉が聞き取れないときに、語尾を上げて聞き返します。

ゆっくり話していただけますか？

クジュ スピーク ス □ ウリィ プリー(ズ)
Could you speak slowly, please?

早口でついていけないときに、speak slowlyが「ゆっくり話す」。

書いていただけますか？

クジュ ライト プリー(ズ)
Could you write, please?

なかなか聞き取れないときは、書いてもらうのも良い方法です。



わかりません。ごめんなさい。

アイム ソーリー アイ ドン(ト) ノウ
I'm sorry, I don't know.

わからないときは、はっきり伝えましょう。

どういたしまして。

ユア ウェルカム
You're welcome.

Thank you(ありがとう)の返事に。

多言語音声翻訳アプリ VoiceTra <ボイストラ>

「ボイストラ」は、話しかけるとすぐに外国語に翻訳してくれる音声翻訳アプリです。英語はもちろん、世界の30以上の言語に対応しています。



※ダウンロードも利用も無料。Apple Storeまたは、Google Playでダウンロードできます。

Q. 地下鉄の切符が買えず、 困っている人がいたら



地下鉄の券売機の前で、ウロウロ、キョロキョロ、
どうやって切符を買えばよいのか、迷っている人がいます。
近くに駅員さんは不在で、助けてくれそうな人もいません。
こんな場面に出合ったら、あなたはどうしますか？



！ できれば、改札まで一緒に。

「どうしましたか？」(またはMay I help you?)と声をかけるまでは9ページと同じです。行き先を聞いて切符の買い方を説明し、改札の通り方まで案内するとより親切。

！ 駅員に知らせる。

駅員を見つけて「あそこに困っている人がいます」と知らせるだけでも、大きな手助けになります。

！ 交通機関は悩みどころがいっぱい。

公共交通機関の乗り方や支払い方法は、地域によって差があるので、私たちでも戸惑うことがありますよね。バスや市電でも、迷っている人がいたらお手伝いしましょう。

交通機関の説明に便利な英単語

切符

チケット
ticket

改札

ゲイト
gate

値段

プライス
price

バス停

バス ストップ
bus stop

乗る

テイク
take

降りる

ゲット(ト)オフ
get off

Q. 具合が悪そうな人がいたら



観光地の人混みのなか、その場にしゃがみこんでしまった人がいます。急に体調が悪くなったのかもしれませんが。これはたいへん！ あなたはどうしますか？



！ まずは声かけを。

「大丈夫ですか？」や「(You)OK?」と声をかけ、手を貸して状況を確認しましょう。大丈夫そうなら、近くのベンチなどに連れていき、休んでもらうのもよいでしょう。

！ 救急車を呼ぶ。

緊急の場合は、救急車に連絡を。一緒にいる人が携帯電話を持っている場合も、海外の人は電話をかけられないことがあるので、かけてあげたほうが確実です。

！ 薬局や休憩できる場所へ案内する。

「薬がほしい」「少し休みたい」という場合は、薬局や、ホテルなど休憩できる場所へ案内し、薬剤師やスタッフに、状況や症状を伝えてからボタンタッチしましょう。

体調が悪いときに便利な英単語

救急車

アンビュランス
ambulance

医者

ドクター
doctor

薬局

ドラッグストア
drugstore

お腹

スタマック
stomach

気分が悪い

シック
sick

痛い

ペインフル
painful



ほかにも、たとえばこんな場面に出合ったら、何ができるか考えてみましょう。

Q. 落とし物をして困っている人に。



! 施設内に「落とし物案内所」があれば案内する。

! 近くの交番へ案内する。

Q. ロッカーの空きがなく困っている人に。



! 近くに他のロッカーがあれば、その場所を教える。

Q. 雪道ですべって歩きにくそうにしている人に。



! 砂がまいてあるなど、すべりにくい場所を教える。

! 地下通路のある場所なら案内する。

Q. バス停で不安そうにしている人がいたら。



! 目的地を聞き、待っているバスが正しいか教える。

! バスが遅れていたら「どのバスを待っていますか
フィッチ バス
(Which bus)?」と声をかける。

見知らぬ土地では、ちょっとしたことでも困る場合があります。
助けが必要な人を見かけたら、あなたにできるお手伝いを!



こんなときにうれしいと思います！

札幌市国際交流員

世界の人々は、札幌を訪れてどんなときにうれしく感じるでしょうか。さまざまな国から来て、札幌市の国際化のために活動している国際交流員のみなさんに、どんなことが考えられるか聞いてみました。

- 旅先で「どこの国から来ましたか？」と聞かれるとうれしいです。自分の国に興味を持ってきている、歓迎してくれている、という気がします。
- 「日本は何回目ですか？」や「札幌は何回目ですか？」と聞かれるのもうれしい。
- 日本語を話したときに、「日本語ができるんですね」と言われると、話題が広がりうれしいと思います。
- 知らない日本語を教えてもらえるとうれしいです。でも、長い言葉は難しいので、できるだけ短く、簡単な言葉で教えてほしい。
- 居酒屋などで、隣になった人といろいろ話せると楽しいです。旅行では現地の人とふれ合えると、いい思い出になります。
- 「外国人」としてではなく、ひとりの「友だち」として接してくれたときが一番うれしいです。

Q. おすすめスポットを 聞かれたら



観光地からの帰り道、偶然バスで隣に座った観光客らしき人に、おすすめのラーメン屋をたずねられました。せっかくなので、どこかいいお店を教えてあげたいですね。さて、あなたならどうしますか？



！ 自分の「お気に入り」を教える。

ふだんから行くお気に入りの店があれば、地図で場所を示しながら、その店を教えるのが一番です。ガイドブックに載っている情報よりも、現地の人から聞いた情報はうれしいはずです。

！ なぜおすすめかも伝える。

できれば、おすすめのポイント(値段が安い、伝統的な味、メニューが多いなど)や、店の特徴も伝えましょう

！ わからなければ、他の人に。

すぐに答えられない場合は、周りにいる人たちに声をかけてみましょう。いい情報が出てくるかもしれませんよ。

こんな風に聞かれたら、おすすめを答えよう！

おすすめのラーメン屋はどこですか？

フィットチ ラーメンショップ ドゥユーレコメ~~ン~~ド
Which ramen shop do you recommend?

いいラーメン屋をご存じですか？

ドゥーユーノウ ア グッ ラーメンショップ
Do you know a good ramen shop?

答えるときは…

私は〇×(店の名前)が好きです。

アイライク ○×
I like ○×.

Q. 写真を撮ってと頼まれたら



旅先で写真を撮るのは世界共通の習慣です。「自撮り棒」も増えましたが、観光地で写真撮影を頼まれることは多いですね。スマートに引き受けて、素敵な写真を撮るには？ カメラの操作方法がわからないときは？



こんな風に言われたら、撮影スタート！

写真を撮っていただけますか。

クジュー **テイ**ク アワ **ピク**チャー
Could you take our picture?

キャンユー **テイ**ク ア **ピク**チャー
Can you take a picture?

快く返事をして
撮影

^{オウケイ}OK!(いいですよ)、
^{オフコース}Of course!(もちろん)と答えて
撮影しましょう。
決まり文句は、^{スマイル}Smile!(笑って!)

▶ 操作がわからないときは

どのボタン(を押せばいいですか)?

フィッチ **バト**ウン (シュダイ **プレ**ス)
Which button (should I press)?

▶ ちゃんと撮れたか心配なときは

もう1枚(撮りましょう)。

(アイル **テイ**ク) **ワンモア** **ピク**チャー
(I'll take) one more picture.

Q. ルールを守らない人がいたら



バス停で、バスを待つ人たちが並んでいます。そこへ、あとから来た人が割り込んでしまいました。周りの人たちはイライラ気味。こんな場面、あなたならどうしますか？



！ 優しくルールを伝える。

ほかの乗客が並んで順番を待っていることを伝えましょう。日常生活の習慣は、国や地域によって大きく違うもの。割り込みをした人は、それを知らないだけで、ルール違反をしている気持ちはないはずです。

そのときは怖い顔で怒って注意するのではなく、優しい言葉で話しましょう。そのあとで、お互いイヤな気持ちにならないように。

！ 不安そうなときは、声をかける。

たくさんのバス路線が混在していると、並び方が複雑な場合があります。その場で独自のルールができあがっていることも。慣れない観光客が、そこでルール通りに行動するのは難しいはず。

周りを真似して並んでも、目的のバスに乗れるか不安になっているかもしれません。そんなときは、「どこへ行くのですか？」と声をかけてみましょう。あなたの小さな親切がきっと役立つはずです。

バス停だけでなく、「ルールを守っていない」と思ったら、知らないだけかもしれません。優しく教えてあげましょう。



Q. 言葉が通じなくて
もめている人がいたら！



列車が大雪のため線路で停まってしまいました。状況がわからない外国人乗客が、車掌に詰め寄っていますが、言葉が全く通じない様子。乗客はイライラ、車内の空気は悪くなるばかり。さて、あなたが乗り合わせていたらどうしますか？



！あなたにできるお手伝いを。

もし話している外国語がわかるなら、間に立って状況を説明しましょう。わからない場合も、優しい日本語や簡単な英語で説明してみましょう。翻訳アプリ(※13ページ参照)が役立つかもしれません。

お客さんへの対応は、「スタッフの仕事だから自分には関係ない」と思わずに、世界からのお客さんを迎える市民として、できることがあれば手助けする、協力しあう、という気持ちがあると、いろいろなことに挑戦できるかもしれませんね。

困っているときは
お互いさま！

