

ゆうかり放送委員会提供
ゆうかりに乾杯
 第116回放送の概要（2016年12月24日放送）

パーソナリティ
 たろう
 （佃 由晃）
 なか
 （中嶋邦弘）
 かりん
 （妹尾優香）
 あな
 （岸本幸恵）



ミキサー
 門ちゃん
 （門田成延）

会計
 小山俊則

相談役
 わだかん
 （和田幹司）

1. オープニング

本日の放送参加者に、自分にとっての今年の漢字を聞きました。

かりん：「結」：点である人、場所が繋がり線になり、出会って結ばれ広がる。家族、まち起こし等で見られ、多くの結びが見られた。初孫が家族を結んだ。

もん：「驚」：6月に病気した事のない奥さんが入院し大変だった。

あな：「平」：病気をすることもなく平穏無事で、特に努力したこともなく、平々凡々の日々を過ごせた。

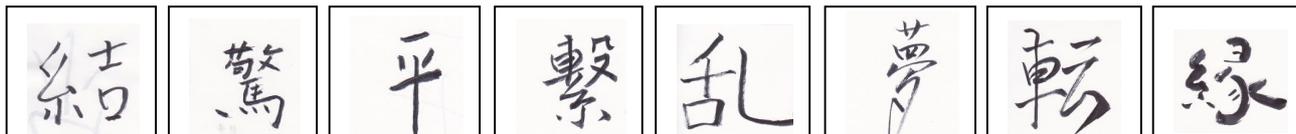
たろう：「繋」：7月にネット放送開始後も毎回新たな繋がりが出来た。今年は、お寺の副住職と繋げていただき、この年にして初めて仏教を真剣に知りたいと思った。またゆうかりのゲストとラジオマーマネットのパーソナリティに繋がっていただいた。特記すべき繋がりが生まれた年でした。

まきちゃん：「乱」：新しい番組を始めるなどいいことがたくさんあり、ジェットコースターに乗ったうれしい気持ちであったが、身内に辛いことがあり、乱れた年であった。

こゆみさん：「夢」：25年間封印していた大好きなアーティスト“矢沢永吉”のコンサートに行くことが出来た。

なか：「転」：イギリスEU脱退、トランプ勝利など世界が転がっている。

潮崎さん（ゲスト）：「縁」：以前、長田出身画家のお母さんの縁でつないで頂き、お寺の講話を頼まれた。自分の人生は人の縁で繋げてきてもらっていることを強く感じた。



2. ゲストコーナ（1）神戸市総合インフォメーションセンター長 潮崎孝代さん

潮崎さんは字の通り潮岬の出身、その後大阪、そして昭和54年に芦屋に転居した。縁があってある人から紹介された仕事が、さんちかタウンにあった「インフォメーション神戸市政コーナ」であった。

阪神大震災時は芦屋市打出町で、被害の厳しい地域であった。震災前年に神戸家具で机を購入していた。地震が発生した時、頑丈な机とクローゼットの間に挟まれ、守ってもらった。自分の家にだけ飛行機が落ちたと思い、職場の所長に、家に飛行機が落ちたようなので出勤できないと伝えた。カリフォルニアでTVを見ていた友達の方が、当事者より正確な情報を得ていた。

その後は避難所生活で、村上春樹の「風の歌を聞け」の舞台になった、打出のお猿の公園横の幼稚園から始まり、避難所を転々と変わり、電車が開通してから職場に通った。

1995年、震災後FMYYから3年間、震災に関わる日常の情報を神戸市からのお知らせとして放送した。復興が進むにつれ楽しい話題も織り交ぜた。サンTVにも声だけで出演した。情報を収集し、いつも鳥の眼で見るようにどれだけの人に役立つかなどを考え、情報の選択をした。

愛称インフォメーション神戸は、特異な案内所で市役所の職員は一人もいない、ミニ神戸市役所で、昭和50年、さんちかタウン（現さんちか）が出来て10周年記念の時に、当時の宮崎市長の発案で、市民がわざわざ市役所に行くのではなく買い物ついでに立ち寄れる案内所を作るべきという思いで作られた。潮崎さんは昭和54年から勤務し、国内ではこのような案内所はなかったので、多くの政令指定都市から視察に来ていた。市民窓口と観光案内の仕事であるが、当時潮崎さんは神戸市の事は殆ど知らなかったので、観光は極めて不得手であった。さんちかの職場は広く、隣は有名人のいい席のチケットがとれるので有名なプレーガイドがあった。



神戸市総合インフォメーションセンター

潮崎さんは、神戸市の外郭団体の神戸地下街株式会社から出向している。この会社はさんちかの他、デュオこうべ（ハーバーランド、JR神戸駅地下街）、神戸交通センタービル、グルメプロムナード（交通センタービル2、9、10階）を所有している。

朝は5時半に起床、6時半に家を出て、7時に出勤。新聞5紙（神戸、朝日、毎日、読売、産経）を読み、切り抜きをし、案内所に届ける。かつては一人で作業をしていた。新聞切り抜きは今のようSNSのなかった時は、市民と案内所を繋ぐ最大公約数の唯一の情報源であった。切り抜く記事は神戸市関連記事だけではなく、市民からの問い合わせは、葵祭、御所の公開など神戸に関係のないものがあり、問い合わせに答えられないと、案内所やろ、そんなこと知らんのかと言われる。近畿圏の他関東では筑波博まで聞かれた。問い合わせ対応は、案内所の役目、務めと考え、キャッチャーミットとして幅広く対応し、これだけしか答えられないとは言わないよう努力した。従って新聞切り抜きをする時は、日本でホットな話題はチェックで



切り抜きはまとめてテーマ別に分類

きるようにしている。姫路城の塗り替え完了時期、いつから公開され、何時間待ちかまで対応出来るようにしている。わかりませんと言うことは悔しいことと思っている。交通センタービル6階には、会議室代わりの事務所と、JR 三宮駅東改札口には赤い建物の案内所があり、出来た当時ドラマ平清盛の法服の赤をイメージして塗り替えた。

外国人のお客さんについて、スタッフが今日は朝から日本語をしゃべっていないというくらい訪問者が増えている。中国、韓国が多く、英語がしゃべれないのでお手上げになる。潮崎さんが入社した頃はロシア人が来ていた。何を言っているか全くわからず、絵を書いてもらい、1時間ほどかかって漢方薬が買いたいということがわかり、店に連れて行った事がある。コミュニケーションツールとしては、新しいスタッフに対し、語学が絶対出来ないといけないとは言わない。出来ない方がかえっていいと思うことがある。切れすぎるナイフを持っていると振りかざした場合は、マイナスになることがある。案内所には中国語がわかるスタッフが2名いる。

外国人が神戸に来る目的は、京都、奈良のように明確な目的があるのではなく、京都、奈良に来たついでに立ち寄るようで、宿泊につながらない。この1～2年の新たな傾向で、ヨーロッパから来た外国人に一番ホットな場所は布引の滝である。ある時布引の滝に行き、帰り道で出会ったのは殆ど外国人であった。ウクライナ、ベネズエラ、オランダ、ベルギーの人達で、人の知らない秘めたる場所に行きたいようだ。このたびミシュラン・グリーンガイドで、竹中大工道具館が2つ星、布引の滝が1つ星をもらった。ミシュランのWeb サイトには、外人用のパンフレットには、新神戸駅はウルトラモダンな駅で、その駅からたった15分で素敵な所に行けると書かれている。



JR三宮東改札口案内所



外国人がひっきりなしに

3. ミュージック：

お送りした曲は WMIBA（ワールドミュージックインターネット放送協会）のご厚意で提供された楽曲から、「空へ」アーティストは岡田修さんでした。

4. ゲストコーナー（2）

来客対応は全て記録に残している。市役所は予算がないので案内所を市の職員でやるという話が出た時、どうぞおやりくださいという思いで、毎日最初の来客者から全ての対応を、対応しながら記録に残してきた。今は久元市長を始め関係者に記録を配布している。またスタッフが休んだ場合、記録を見れば休んだ

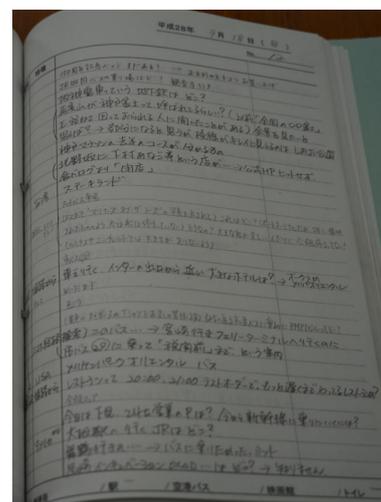
間のことを把握できるなど 2 次的な効用がある。ブラジル人のスタッフの場合、スペイン語、英語、ポルトガル語、日本語が出来たが、カタカナも書かなければいけないので苦労したと思う。来客対応記録は、誰かから言われたのではなく、やった方がいいのではと思い、始めたこと。

苦労したのは、当初潮崎さん自身の情報のなさ、知らなさで、案内所に座っていて恥ずかしくてしようがなかった。神戸市の事がわからない情けなさで、市民から罵倒され落ち込んだ。電話をとり、関帝廟がどこにあるか聞かれ、調べているうちに時間が経ち、電話代どうしてくれるかと言われ、そこから公式名称で書かれた電話帳は使いづらいので、自分の電話帳を作った。関空に忘れ物をしたので案内所を教えてください、といった問い合わせにも即対応出来るようにした。

窓口対応は、昭和 54 年当時は潮崎さんと神戸新聞からの出向者の 2 人であったが、平成 6 年からは 10 人で対応するようになった。センターで勤務するに際しての研修はない。何を聞かれるかわからないためスリリングであり、ワクワクするようになるとしたもの。そのように思えない人は、案内所には不向きな人である。

来客対応記録は、1 日でクリスマスなど多い時で 12 枚、900 件、暇な時で 350 件作成する。問い合わせで、太陽神戸銀行など旧銀行名で聞かれることがあり、名前の変遷を把握するようにしている。UFJ と USJ など、シンプル質問ほど難しいことがある。郵便局はどこですかと聞かれても、切手を買うのか、送金するのかなど、目的によっては郵便局に行かなくてもよい場合があるので、背後に隠れている意図を引き出すことが大事。

来客対応記録の活用について、神戸市から自転車に関する施策を入れたという問い合わせに対し、自転車に関する記録が多い時期のものをわたし、また、国際都市神戸といいながら、三宮のバスターミナルがばらばらであったので、バスターミナルに関する記録を分析し、ミントのバスターミナルが設置された。これらは記録を取り始めた当初には意図しなかった活用事例である。収集された記録は宝の含まれた砂山で、見る人が見れば宝を見つけることが出来る。



来客対応記録

インフォメーションセンターは、朝 9 時～19 時まで、年末年始も関係なく、365 日オープンしている。かつて市の職員が年末年始に出勤したことがあるが、全く役に立たなかった。

神戸を取り上げた NHK 朝ドラや大河ドラマの影響について、平清盛が終わった後は、どこにいけばどのようなものが見れますかなどの問い合わせがあった。べっぴんさんでは、すみれちゃんが元々住んでいた家



べっぴんさん展

はどこですか、幼稚園はどこですかなど問い合わせが多い。撮影場所は特にオープンされていないので、撮影があった地域の人でも知らず、潮崎さんの個人的繋がりで知った情報を、ヒントを言ったりして対応している。来年の放送では月世界が出てくるようです。

潮崎さんは、毎年神戸市新規採用職員の研修、そごうや西村屋のおもてなし研修などを頼まれることもある。おもてなしという言葉が嫌いで、当たり前のことを何故おもてなしと言うのかわからない。家の前の掃除をする時、隣の家も掃除するのは当たり前で、それをことさらおもてなしと言っているように思える。さんちかに初めて配属された時に、ゴミが通路に落ちていた時、配属された私達新人2人が何もしないのを上司が見て、何故何もしないのかと言われた。君たちの給料は、さんちかに来ている人から出ていると言われ、職場の観葉植物の葉を毎日丁寧に拭き、来客の服が汚れないようにした。皆の知らない所で掃除をしたりすることこそがおもてなしの原点だと思っている。

潮崎さんは、ラジオが大好きでラジオ番組に出演されている。月2回サンデー神戸というラジオ関西の長寿番組に、西條凡児さんの息子さんの西條遊児さんと出演している。話す内容は、潮崎さんが面白いと思ったことを話してほしいと言われている。11月には紅葉が少し遅れていたため、名所として森林植物園の他、中央区では布引の滝のすぐ裏側に、徳光院という紅葉がすばらしい場所がある。川崎造船所創始者の川崎正蔵さんの菩提寺で、また12月31日に阪急電車に飛び込んだ、作家の久坂葉子さん（川崎正蔵さんの曾孫）のお墓がある。ラジオでは、紅葉だけでなく少し徳光院に足を延ばすと素敵で、100年前からやっているお茶屋で、ワンカップとおでんがトレンドですよと紹介している。皆の知りたい事を少しりばめたいと思って話をしている。ラジオで話す時は、必ず現場の確認を行っている。

田辺真人先生とは先生がニュージーランドに行かれる前からの知り合いです。先生が案内所に資料をとりに来られたのがきっかけです。源平の話もよくわからないほど日本史が嫌いだったので、先生のツアーなどに参加し、お話を聞き勉強した。

仕事のやりがいは、問い合わせに答えられた時で、神戸の印象が良くなったり、俳人後藤比奈夫さんの虹の石を探しに来た老夫婦の問い合わせに必死に探し、「虹の足はふ確かに美しき」という俳句が、東遊園地の隅の御影石に書かれている。水を漲った上からのぞくようになっている。吟行に来られ、よくぞ尋ねてくれたと思った。神戸には2度と来られていないと思うが、それが案内所で仕事をして良かったと思う瞬間です。

仕事が辛いと思うことはないが、申し訳ないと思うことはある。自分が知らないことが辛い。だから路地裏を歩きまわっている。徘徊老人と呼ばれている。今年の芥川賞の「コンビニ人間」に自分がコンビニを辞めて出ても、体中がコンビニ人間であると描かれている。潮崎さんは案内所人間と思っている。休みを取ったことがなかったのは、パンフレット棚は、今一番お知らせしたい事は一番目に置くなど、毎日入れ替えをしていた。休んだ時に埃をかぶっているのを見るのが嫌で、案内所に近づかないように、又は休まないようにしていた。ある種おかしな人間と自覚している。ネット時代であるがネットに頼らず、ネットを信用せず、現場主義を徹底している。苦労して集めた情報でないといい情報ではなく。薄っぺらい情報である。

潮崎さんの仕事の仕方は、常に市民目線にたった真のパブリックサーバントといえる。

5. こぼれた話こぼれなかった話：ひょうご安全の日の推進

市民をはじめ行政や団体、企業など133団体で構成する「ひょうご安全の日推進県民会議」がみな集まってさる11月に県民大会を開きました。県民会議は、毎年1月17日に「ひょうご安全の日のつどい」などさまざまな事業を展開して、阪神淡路大震災の経験と教訓を伝えながら、安全で安心な社会づくりを進めています。11月の県民大会では、来年1月17日の安全の日のつどいの実施計画や、防災への取り組み実践ケースの発表など、「新ひょうご防災アクション」をみんなで決めました。

「ひょうご安全の日のつどい」の事業としては、「1. 17は忘れない～『伝える』『備える』『活かす』」をテーマに、震災の経験、教訓を地域や世代を超えて伝承するため、若者の参加促進を重点を置くこと。復興した街並みや震災モニュメントを巡る「1. 17ひょうごメモリアル・ウォーク」は従来どおり東西2ルート6コースで行います。また、ゴール地点のHATE神戸、人と防災未来センター慰霊モニュメント前での追悼の「1. 17のつどい」。そのなぎさ公園では関係機関やNPO、ボランティアグループによる活動展示、体験型防災訓練などが行われます。津波避難の歌や、ミニライブ、子供ミュージカル、女性消防団の啓発劇、東日本大震災や熊本、鳥取の地震の復興を応援する観光復興のPRや復興状況紹介ブースの出展、そうそう、くまモンも来ますよ。

防災への実践ケースの発表は、神戸学院大学「防災女子」防災啓発活動、三井住友海上火災保険のスマホを活用した「災害時ナビ」や地震保険の普及活動、宝塚市の地区民政児童委員協議会の福祉避難所のマニュアル作成と中学生による避難誘導、明石工業高等専門学校CGIによる防災マップづくりなどです。

「新ひょうご防災アクション」には、災害時要援護者の支援や、熊本地震でも問題になった避難所の避難者による自主運営、そして、専門的なニーズにも対応できる災害ボランティア活動、新たに必要と思われる行政施策や、全国での先進事例などを盛り込みました。

県民一人ひとりが防災・減災を実践して、ステップアップを図っていただきたいものです。

6. 地域瓦版

本日のゲスト潮崎孝代さんの初日の出お勧めスポット：

- ①新幹線新神戸駅をくぐって、布引の滝の方に行かず右手に行くと、徳光院の奥の坂道の先に見晴らしの良い展望があります。掬星台は夜景、初日の出共にいいが、バス、ケーブルに乗る必要がある。布引の展望台は、こんな近くにこんなに見晴らしの良い、夜景も初日の出もいいという場所です。本当に美しいのは暁の景色です。昇っていく寸前の燃えるような赤い瞬間を見ることが出来ます。
- ②神戸空港からは、室内の暖かい場所から初日の出が見られます。

7. エンディング

FMY Yは7月よりインターネット放送になりましたが、現時点では17番組をお届けしており、それぞれの番組はすばらしい特徴を持った番組です。FMY Yが放送を通してリスナーのみなさんにお伝えしたいことは、多文化共生社会の実現、少数者に寄り添い、その声をお届けする、災害対応と震災に強いまちづくりの知見共有、などを目指して放送を続けています。リスナーの皆さんには、引き続きご支

援をお願いすると共に、FMYYの会員としてのご協力もお願い致します。

海外から神戸に来られた方は、人と未来防災センターで必ず事前に学習されています。これは日本人とは明らかに違うところです。頭が下がる思いです。

ゆうかりに乾杯の過去の放送音声と文書化した放送概要は、下記URLで視聴いただけます。

<http://yukari.hyogo.jp/>