

引率業務マニュアル

(教室ツアー用)

ECC 海外留学センター

LET'S

2026 年 2 月更新

目次

第1章 プログラムの概要：P4

- ECC ジュニア教室ツアー
- 英語レッスン
- 滞在

第2章 同行講師の業務：P6

- 旅程管理/安全管理
- 危機管理
- 参加者ケア
- 参加者の健康管理・体調管理
- 通院・保険
- 保険（その他）
- LET'S への連絡トラブル時の連絡/報告(TASKAL)
- 写真撮影
- 記録
- 現地スタッフのサポート
- 留意事項

第3章 出発前の準備：P17

- 資料・情報確認
- 物品準備・荷作り
- 電気製品の使用上の注意
- 服装

第4章 出発～現地到着：P19

- 自宅出発
- 国際線出発空港に集合
- チェックイン
- 出発前案内
- 出国手続
- 搭乗～出発
- 機内
- 降機～入国審査場へ
- 入国審査
- 乗り継ぎ・乗り換え
- 研修地への移動
- 滞在地到着

第5章 滞在期間中：P27

- 1日の業務（標準的な流れ）
- 定期ミーティング（必要な場合のみ）
- 通学方法
- ホームステイに関する留意点
- 寮・ファーム滞在に関する留意点
- 英語レッスン関連
- 参加者同士の問題
- 都市観光・ホテル/ホステル滞在（一部コースのみ）
- その他注意事項

第6章 帰国：P33

- 帰国準備
- 出発
- 日本到着～解散
帰国後ミーティング

第7章 ケーススタディ：P36

- SNS 関連
- ホームステイ関連
- 英語研修関連
- アクティビティ関連
- 都市観光中のトラブル例
- 航空機関連のトラブル例
- 引率者の不注意が原因のトラブル
- その他

第8章 参考情報：P47

- 各国の入国/出国審査

第1章 プログラムの概要

ECC ジュニア教室ツアー

1. 目的: 異文化体験・国際理解と英会話学習の実践

- 異文化を体験、海外の人々と交流し国際理解を深め、視野を広げること
- 日本で学習した英会話の実践力を身につけること
- 帰国後の英会話などの学習意欲を高めること

2. 単なる観光旅行ではなく研修

- 日本と異なる体験をすることこそが異文化体験の目的です。
それらの体験は必ずしも快適で楽しいものばかりとは限りません。
- ホームステイ体験もその一環であり、一般の家庭で普段の生活を共に体験させてもらう、という積極的な姿勢が求められます。
- できるだけ英語で意思疎通を図ろうと努力することも大切です。

3. プログラムの柱

英語レッスン

- ほとんどのコースで午前中（または午後）英語レッスンを行います。

ホームステイや寮滞在

- ホストファミリーや他国の学生と生活を共にします。

アクティビティや観光

- ほとんど毎日半日あるいは終日で、名所見学、スポーツ、現地の人との交流、などのアクティビティ/観光を体験します。

4. 運営にかかわる機関

現地学校・団体

- ECC のグループを受け入れてくれるのは、海外の語学学校や中学/高校、国際交流団体です。現地学校・団体が、英語レッスン、滞在、アクティビティなどのほとんどを手配します。
- 英語レッスンやアクティビティなどは、ECC のグループ参加者のみで行うこともありますが、コースによっては海外で不特定多数の人を対象に実施されているプログラムに ECC の生徒も参加するケースもあります。

旅行会社

- 国際線航空券の手配、希望者の渡航手続き（ビザなど）などは日本の旅行会社が担当します。
- 出発時に空港サポート会社係員が、集合～チェックインなどのアシストをしてくれます。また帰国時には現地出発空港で現地の係員または現地学校・団体スタッフがチェックインなどのアシストをしてくれます。
- 上記以外に、コースによっては、海外での移動（バス）やホテルの手配を日本の旅行会社が担当している場合もあります。

5. 参加者

- 基本的に参加者の多くは ECC ジュニア教室在籍生ですが、一般の方（非在籍生）や元の在籍生が参加される場合もあります。
- 参加者の英語力は、初心者からある程度できる人まで様々です。なお参加条件として英語力や学習経験は特に求めていません。
- 北海道から沖縄まで全国から参加されており、国際線出発空港までは各自で移動いただくことになります。
- 参加者の英語力は、初心者からある程度できる人まで様々です。

英語レッスン

コースにより、クローズドクラスの場合と、インターナショナルクラスの場合があります。

クローズドクラス

- クローズドクラスの英語レッスンは ECC のツアー参加者のみのクラスになります。
- 英語力や年齢にある程度差がある参加者が一緒のクラスになることもあり、現地での生活についての勉強や、アクティビティに関連する勉強、あるいはホストファミリーとの交流に役立つフレーズの勉強などが多くなります。
- 特に小学生コースでは歌やゲームを取り入れながら楽しく英語に触れていきます。
- なお参加者の人数が多い場合には、学年や英語力を考慮して2つのクローズドクラスに分かれて学習することもあります。

インターナショナルクラス

- 現地の学校の一般英語コースやサマープログラムなどに合流する形になります。
- 初日にレベル分けのテスト、または、事前のオンラインレベルチェックテストの結果により自分に合ったレベルのクラスに分かれて勉強します。
- 通常他国からの留学生と一緒にクラスで学習することが多くなります。受け身にならずに積極的に授業に参加し、他国の学生との交流をはかることが大切です。
- ただし、一般的に 3～4 月、7～8 月などの休みの時期には日本人学生の比率が高くなったり、クラスによっては日本人ばかりになることもあり得ます。
- 授業開始後「難しすぎる」「簡単過ぎてつまらない」という声があがった場合は早めに学校スタッフに相談し、必要であればクラス変更をしてもらうこともあります。

滞在

1. ホームステイ

概要

- 原則として、小中学生の場合は 2～4 人で一家庭、高校生以上の場合は 1 人で一家庭に滞在します（コースによって異なります）。
- 場合によっては他の留学生も同じ家庭にステイしていることがあります。
- 通常ホストファミリーには部屋代・食費に相当する金額をお支払しています。
- 学校への通学はホストによる送迎、専用バスによる送迎を手配することが多く、一部のコースでは公共交通機関を利用して自分で通うこともあります。

2. 寮滞在

- 現地のボーディングスクールなどの寮に滞在します。
- 寮の場合、参加者も同行講師も同じ場所(棟は違って同じ敷地内の寮)に滞在します。

第2章 同行講師の業務

旅程管理/安全管理

出発してから帰国するまで、予定された行程が滞りなく進行するよう、また全員がケガなどなく元気に帰国するよう、スケジュール全般を現場で管理します。

- 日本出発から帰国までの間の移動は同行講師が責任を持って、時間などの確認や参加者への指示などをしなければなりません。参加者がスケジュールを十分理解するよう声がけをします。
- 現地での研修期間中はスケジュールについて現地スタッフと緊密に連絡を取り確認します。現地到着後、予定されていたアクティビティが変更になる場合は契約上問題となります。現地スタッフに変更の理由を確認し、元のアクティビティ内容に戻せないか相談してください。やむを得ない事情であれば全保護者に了承を得た後、変更となります（了承を得ないとこの場合の変更は原則できません。）現地スタッフから変更を伝えられたら速やかにオフィス担当者宛に報告をしてください。
★ただし各オフィス営業時間外の場合は ECC サポートデスクへの電話もしくはアプリを利用してメッセージを送信してください。
※ECC サポートデスク（TASKAL）に関しては後述します。
- アクティビティの内容はそのまま、日程表の日程のみ変更になっている場合（日程が入れ替わっている）は、変更になった理由を確認しオフィス担当者に連絡してください。

1. 集合時刻の厳守

明確な指示

研修期間中、様々な場面で一時解散・集合を指示することがあります。集合時刻と場所は、はっきりと日本語で伝えましょう。その際、遅れてくる人がいても大丈夫なように、余裕を持って時刻を設定してください。

集合時刻の厳守

集合時刻に遅れることは、他の参加者の迷惑になりますし、またプログラムの進行の重大な妨げになりかねません。参加者に、集合時刻を厳守することの重要性を機会あるごとに話してください。

またトイレや必要な買い物等は、必ず集合時刻前に済ませておくよう、参加者に注意してください。

集合場所の伝え方

解散場所で再集合という場合でも「ここに○時に集合」というだけではなく、確実に集合場所がどこかを理解させるよう明確な指示をしてください。

例えば空港で「ここは3階の出発ロビーで、CカウンターとDカウンターの間の案内所前です。CとDの看板が見えますね。ここに○時までには再集合」というように具体的に確認してください。

同行講師自身は特に早めに集合

同行講師が集合時刻ぎりぎりに集合場所に到着したら、参加者はみな集まっていて引率者が最後だった、というような事がないよう、同行講師は集合時刻の10分前くらいには集合場所に到着しておいてください。

2. 貴重品の管理

パスポート、お金など

- 参加者の年齢にかかわらずパスポートやお金は参加者自身が管理しますので、同行講師が預かることはありません。
- パスポート、お金の他、携帯電話、カメラ、電子辞書などを落としたり、置き忘れたりすることが多いので常に注意を促したり、場所を移動するたびに、同行講師が念のため確認するようにします（教室に忘れ物はないか、バスの中に忘れ物はないか...等）。
- 参加者同士のお金の貸し借りは兄弟などの近親者以外は不可としています。

現金/貴重品紛失または盗難

- 現金は保険の対象にはなりません。多額の現金を持ち歩かないことが基本です。
- 現金以外の盗難（紛失は除く）の場合は、通常保険で補償されます。保険請求手続きをスムーズにするため、できるだけ警察で盗難証明を発行してもらうようにしてください。時間的、距離的に困難な時は、状況を知っている人の証言でも保険がおりるケースもあります。

3. 安全管理

- 海外の治安状況が日本ほど良くないことは言い古されていますが、それでもあらためて同行講師として気持ちを引き締めてください。
 - ホスト宅に帰ってから参加者の単独行動を絶対に許可しない。外出の際は必ずホストファミリーといっしょに外出するよう伝える。
 - ホストファミリーが「参加者だけで外出してきたら？」と言っても絶対にしない。
 - 多額の現金・貴重品を持ち歩かせない（その日に必要な金額だけを持ち歩く、また何カ所かに分散させる）
 - フィリピンコースはリュックサックを前持ちさせる。

危機管理

1. 緊急事態への対処

冷静な対応

- 緊急事態やハプニング（航空機の遅延、天候によるスケジュール変更等）等に際して、同行講師が慌ててパニックになると、参加者に不安を与えてしまいます。
- まずは、冷静に柔軟に対処してください。同行講師が落ち着いて対処する姿が、参加者にとっては一番の安心材料になります。

安全優先

- 参加者とホストファミリー、現地スタッフなど関係者の身の安全をすべてに優先して行動してください。

2. 事故などの場合

状況把握

- ① まずは状況を確認します。ケガ人がいるのか、傷の程度はどうか、など。
- ② 重傷者がいる場合は、無理に動かさず、救急車を手配します。
- ③ 他の参加者の様子を確認して、必要なら状況説明をして不安を取り除き、落ち着かせます。
- ④ 関係者に連絡をしてその後の動きを確認します。
 - ・ 現地スタッフ
 - ・ オフィス担当者/LET'S 本部
 - ・ (緊急で必要な場合は) 参加者の日本の保護者 (通常 LET'S 経由で連絡)
 - ・ 場合によっては、保険会社のアシスタンスセンター
 - ・ 場合によっては、警察

重傷者の世話

- ・ 入院などが必要な場合には、LET'S を通じて、日本の保護者と相談しながら、さらに現地スタッフと協力して入院手続きをします。
- ・ 病院の手配などのヘルプや保険の手続きなどに関する質問については、必要な手続きなど詳しいことはオフィス担当者に問い合わせるか、急ぐ場合は本人が持っている保険書類に記載されている各保険会社の「アシスタンスセンター」に問い合わせてください。
- ・ 同行講師は他の参加者のケアもありますので、入院した参加者のみにつきっきりにすることはできません。現地スタッフやホスト、旅行社などと協力・分担して対応します。

記録

- ・ 必ず時間を追って記録をとり、報告書に記入してください。
- ・ スマホのメモ機能などを使って詳細な記録を残しておき、帰国後に Word データ等でオフィス担当者へお送りください。

3. パスポートの紛失

徹底的に探す

- ・ 空港などで「パスポートをなくした」と参加者が申し出てくる事が時々あります。他の参加者にも協力をお願いし、みんなで徹底的に探しましょう。

連絡

- ・ どうしても見つからない場合は、直ちに最寄りの外務省在外公館に電話し、パスポート再発給 (または「帰国のための渡航書」発給) のための必要書類、受付日時、所要日数などを確認し、すぐに準備を行います。オフィス担当者には、できる限り早い段階で連絡してください。

警察署へ

- ・ 最寄りの警察署へ出向き、「パスポート紛失証明」を発行してもらいます。

必要書類準備

- ・ 紛失したパスポートの番号、発行日、発行官庁名 (パスポートコピーデータを出発前にお渡しします) とパスポート用の顔写真 (縦 4.5cm×横 3.5cm) が必要です。

在外公館に出頭

- ・ 本人の出頭が必要です。同行講師は同行してサポートを行います。備え付けの「旅券再発給申請書」を提出して現地通貨で費用を支払います。通常は、再発給までに 1 週間前後かかります。

時間がない場合

- 帰国まで時間がなく、紛失した国から第三国へ寄らず直接日本へ帰る場合には、正式な旅券の再発給ではなく「帰国のための渡航書」の発行が可能です。

費用

- 再発給のために支出した費用は、海外旅行保険でカバーされる場合もありますので、領収書等は保管しておいてください。

参加者ケア

同行講師として参加者のアシストをしたり、代わりをしたり、お世話をします。同時に、参加者がプログラムの趣旨・規則を遵守して、積極的にまた柔軟にプログラムに取り組み、また安全に注意して行動するよう、リーダーとして指導します。

問題の早期発見/解決に努める

- トラブルや問題の多くはすぐに対処すれば解決できるにもかかわらず、参加者が同行講師にすぐに相談せず、プログラム終盤あるいは終了後になって相談されたために対処が難しくなることがあります。
- 同行講師は参加者から相談を受けるのを待つのではなく、常に全参加者に目を配り、また各参加者に毎日声をかけて参加者の状況（ホームステイ先で問題がないか、ホームステイ先でどんな食事を取っているか、ホストファミリーといっしょに食事を取っているか、授業に関して困っている事はないか、体調等）を確実に把握するよう努めてください。
- 海外英語研修&ホームステイ・寮ステイハンドブックの「日記帳」のページに参加者に記入させ、毎朝集合時に回収して目を通し、一言コメントを記入し、必要であれば話を聞き、解散時にハンドブックを返してください。滞在中は毎日これを繰り返してください。

説明や指導も必要

- 参加者の言うことが必ずしも正確ではなかったり、参加者の要求や希望が妥当とは思えないこともあるでしょう。英語での意思疎通が不十分だったり、文化・習慣の違いを理解していなかったり、研修プログラムなので参加者の努力が必要だということの理解が不十分だったりすることがあります。あるいは単にわがままだったりすることもあるかもしれません。
- 場合によっては上記のような理解不足な点を説明したり、考え方をあらためるよう指導したりすることも大切です。
- しっかり聞くこと。たとえ参加者の言うことが些細なことであっても、心得違いと思えることであっても、まず参加者の言うことをしっかり聞くことが大切です。言い分や悩みを親身になって聞いてあげ、その上でケース毎に適切な対処をすることです。話した内容は適宜オフィス担当者に報告してください。

全ての参加者を公平に

- 参加者のケアに熱心になるあまり一部の参加者と特に親しくなり、他の参加者に不快感／不公平感を与えることのないようご注意ください。あまり話しかけてこない参加者、おとなしい参加者にも意識して注意を払うよう心掛けてください。

参加者の健康管理・体調管理

体調が悪い/怪我をした参加者がいる場合

- 様々な理由（時差ぼけ、疲れ、気候〔気温、湿度〕の違い、食事の違い、生活環境の違い、精神的なストレス、親元を離れたためのホームシック、etc.）から若干体調を崩すことはよくあります（特に小学生）。

- 症状がそれほど重くなく、少し「頭が痛い」、「お腹が痛い」、「めまいがする」、「食欲がない」、「良く眠れない」という症状がある時には、必ずしもすぐに病院に連れて行く必要があるとは限りません。本人も「まあたいしたことはない/大丈夫」と言っているような場合は「今夜は早く寝て休息をとろう」とか「持ってきた胃腸薬を飲んでみようか?」というようなアドバイスをして様子を見る方法もあります。
- 1～2 日しても良くならない場合、あるいは毎日の授業やアクティビティ参加に支障をきたす場合には、ホストファミリーや現地スタッフとも相談し、病院に連れて行くことを考えるべきでしょう。
- 判断が難しい場合はオフィス担当者に報告してください。病院に連れて行くかどうか判断をし、LET'S より保護者に報告します。

病院へ行く場合（→11 ページ参照）

薬

- 病気やケガなどで薬が必要になった場合、参加者が持参した薬を飲ませるか、保護者または医療関係者の判断のうえで薬を購入して服用するように指示します。
- 体質やアレルギー、服用中のその他の薬との飲み合わせによって副作用が起こる可能性もありますので慎重な判断が必要です。
- 親切心で他の参加者やホストファミリーが薬をくれることがあるかも知れませんが、持参した薬以外は参加者自身の判断では飲まないようリマインドしてください。

乗り物酔い

- 国際線機内のシートポケットにエチケット袋があります。各自キープするよう伝えてください。
- 飛行機だけでなく、バスに長時間乗ることもありますし、フェリーに乗るコースもありますので、その都度乗り物酔いしやすい参加者には酔い止めを飲むよう促します。
- またバスで移動する際は、乗り物酔いしやすい参加者（特に低年齢の参加者）は前方の席に座らせるなどの配慮もしてください（自分からは言わない参加者も多いので）。

水分補給

- アメリカ西海岸やオーストラリアなど、乾燥していて日差しが強く、気温の高い地域の場合、水分補給が大切です。水分補給が十分でないために体調を崩すことがありますので注意を促してください。

女子参加者の生理

- 女子参加者には予め「生理になった時はどうすればよいか」、「生理痛がひどい時はどうするか」などを「海外英語研修&ホームステイ・寮ステイハンドブック」で紹介しています。このツアー中に初めて生理になる参加者がいた場合は、本人が不安を感じることがあるかもしれませんので、特に配慮してケアをお願いします。

通院・保険

病院へ行く場合

- 病院選定は現地スタッフあるいはホストファミリーにお願いします。何らかの事情でそれが難しい場合、海外保険会社のアシスタンスセンターに電話して情報を求めることもできます。
- 病院へは必ず誰か大人が同行します。同行スタッフが参加者といっしょにいる時間帯なら、同行講師と現地スタッフが病院に同行します。参加者がホストファミリー宅に帰ってからの時間帯であれば、ホストファミリーに病院に連れて行ってもらい、同行講師も同行講師のホストファミリーか現地スタッフに車を出してもらいその病院に行ってください。病院の手続に参加者の身分証明書としてパスポートの提示を求められることがあるので、パスポートを持って行くよう伝えてください。難しい場合は、同行講師がアクセスできるクラウドコンテンツより参加者のパスポートデータにて代用してください。
- 参加者に保険証券等一式（ECC を通じて申し込んでいる場合は AIG 保険）を持って来させてください。その方が病院での支払い手続きなどがスムーズになります。

海外保険処理

- 病院により費用支払の扱いが異なります。「病院が保険会社と提携していて、保険証券を提示したら現地での費用支払いは不要で、後で病院と保険会社の間で精算処理をしてくれる」というケースもあります。
- 「病院が保険会社と提携していない、あるいは提携していても手続き上の理由から費用支払いを求められる」こともあります。参加者と保護者へ相談のうえ、参加者が支払える場合には参加者が支払います。お小遣いが足りない場合には同行講師のクレジットカードで立て替えてください。（帰国後の処理が複雑なため同行講師手持ちの現金払いはお控えください。）また、病院で診断書と領収書を必ずもらい、原本は捨てずに日本帰国まで本人が保管するように伝えます。同行講師は記録のため写真を撮影し、データを控えておいてください。処方箋が出る場合は、別途ドラッグストアで薬を購入する事になりますが、この薬代も相談のうえ支払者を決定してください。こちら保険でカバーされますので、必ず処方箋と領収書を本人が持ち帰ってください。
- 立て替えをした場合は、帰国後に LET'S から参加者へ費用を請求しますので、立て替えた費用の記録や領収書の写真データをオフィス担当者に提出してください。保険金請求は参加者自身に行っていただきます。
- 上記のような病気やケガで病院に行くようなケースの診察・治療費用や薬代は、通常旅行保険でカバーされます

その他保険の適用されるケース

- 携行品損害
持ち物が壊れたり盗難にあったりした場合。紛失不可。現金不可。
- 賠償責任（他人の身体や財産に損害を与えて賠償しないといけない時）
必要な手続きなど詳しいことはオフィス担当者に問い合わせるか、
急ぐ場合は本人が持っている保険書類に記載されている各保険会社の「アシスタンスセンター」に問い合わせてください。

LET'S への連絡（メール）

必要に応じてオフィス担当者へメールにてご連絡ください。

営業時間外（11 時～19 時/日・祝とオフィス定休日）は下記の ECC サポートデスク (TASKAL) 宛にご連絡ください。

トラブル時の連絡/報告(TASKAL)

- 渡航中に海外で連絡が取れるよう海外用のレンタルスマートフォンや eSIM、Wi-Fi などをご準備ください。

【TASKALについて】

- TASKAL は ECC が LET'S のコールセンターとして提携している危機管理専門業者です。同行スタッフ、保護者、LET'S 間の連絡を、専用のアプリ（Hazard Buster）のチャットを通じて円滑に行うことができます。
- ご自身が使用される海外用のスマートフォンに TASKAL アプリ（Hazard Buster）をダウンロードいただくことになります。
- 滞在中に保護者から TASKAL アプリ（Hazard Buster）を通じて相談が入ることがあります。
- 保護者への報告をする際、まずは同行講師が保護者宛てのメッセージを作成します。そのメッセージは保護者へ直接チャットで送るのではなく、同行スタッフ、LET'S、TASKAL のグループチャットにて「保護者への連絡依頼」という形でメッセージを送信します。保護者との直接のやり取りは TASKAL が代理で行います。（保護者から同行スタッフへ直接連絡がくるとを防ぐため。）
- 原則、ホームステイコースでは参加者には同行講師の現地での連絡先（携帯番号）を伝えるので、ホームステイ先にてトラブルが発生した場合は、参加者から直接連絡が来ます。また、寮滞在の場合は、参加者に同行スタッフの部屋番号を伝えるので、こちらに関しても直接相談を受けることになります。

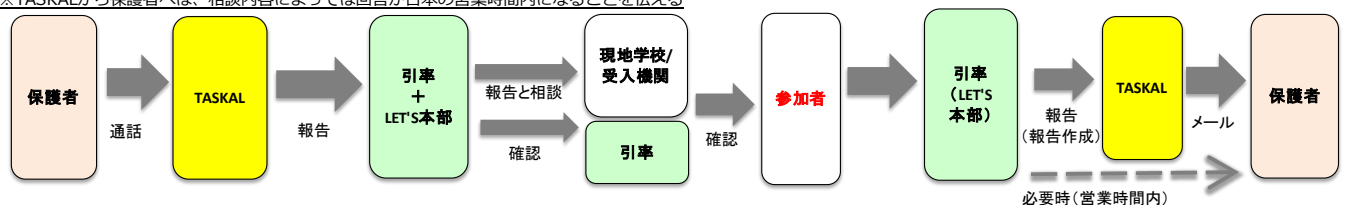
《参加者や保護者からの連絡経路》

原則トラブル発生時は下記の経路で連絡を行います。

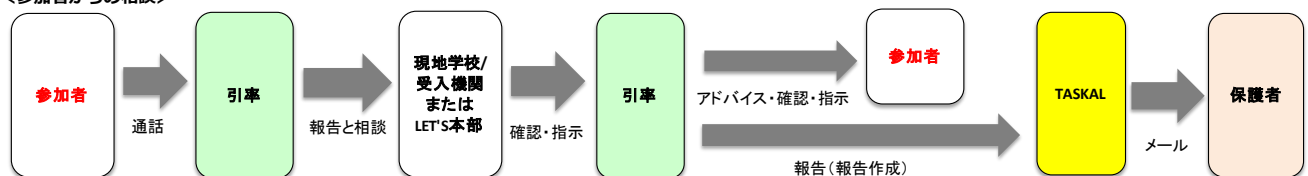
① 通常の連絡経路

<保護者からの相談>

※TASKALから保護者へは、相談内容によっては回答が日本の営業時間内になることを伝える



<参加者からの相談>



保護者からの連絡は、通常時は TASKAL を通じて同行講師にチャットにて連絡が入ります。緊急でない相談事の場合は、日中に参加者や学校・現地スタッフに状況を確認し、結果を保護者に連絡します。

保護者への報告は文章で作成し、保護者に連絡するよう TASKAL へ報告してください。

<報告例①：保護者から滞在先で一人で過ごしている>

お世話になります。引率の●●でございます。

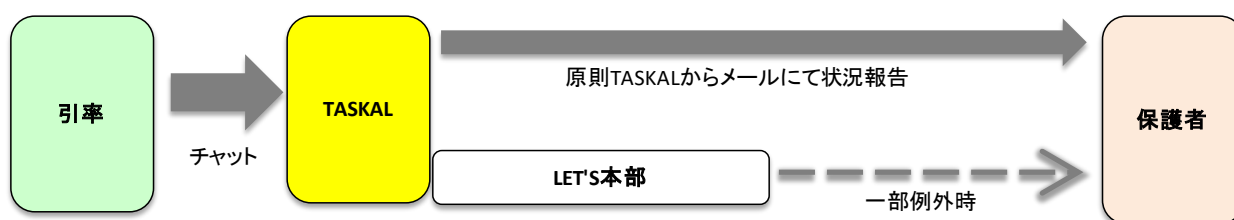
学校からホストマザーに確認したところ、昨夜ホストマザーは寝室にいたとのことでした。

ホストマザーによると食事が終わった後、タロウさんがすぐに部屋に行ったので、

一人で過ごしたいと思ったそうです。タロウさんに状況を説明したところ、理解してくださいました。

また、引率からは食事が終わったら積極的に会話をするようにお伝えしております。

② 現地にて体調不良者が出た場合の連絡経路



現地にて体調不良者が出た場合は些細なことでも TASKAL へ報告してください特に、日程表に記載されている行程に参加が出来ていない場合は必ずご報告ください。

(例：欠席してホームステイ先で滞在/授業を欠席して保健室で休む/腹痛/車酔いで休憩など)

<報告例②：腹痛で午前中の授業を欠席>

お世話になります。引率の●●でございます。

今朝、タロウさまから通学時に腹痛で授業を休みたいと相談がありました。

午前中の授業は参加せず、別室で横になって休んでいただき、持参された胃腸薬を飲みました。

その後、腹痛がなくなったので午後のアクティビティには元気に参加しておりました。

③ 緊急時の連絡経路



写真撮影

期間中、授業風景やホストファミリーとの交流の風景、アクティビティでの様子など、写真撮影される際のご注意点は下記となります。

- 海外では、他人が写っている写真を許可なくインスタグラムやその他 SNS にアップして、問題になるケースが発生しています。写真から撮影した位置が特定されたり、勝手に画像を利用されたりすることもあります。そのため、ホストファミリーや現地校で知り合った生徒さんたちなどの写真を許可なく SNS、教室用のブログ等にアップロードすることは避けていただきますようお願いいたします。
- 参加者にも同様の意識を持っていただく必要があります。

記録

プログラムの実際の進行状況やその詳細を正確に記録しておいて、必要時には間違いのない事実が参照できるよう詳細な記録をとりことをおすすめします。

- 同行講師のスマホのメモ機能を使って日々の記録や参加者の滞在中の様子を残しておくなど
- 必要時に間違いのない事実が参照できるよう詳細な記録をとります。トラブルが起きた際の事実確認のために使用することもあります。
- 記録に残しておく内容は、その日にあったこと、参加者と話した内容、持ち上がった問題、それに対する対処等

現地スタッフのサポート

現地でのプログラム運営は基本的に現地学校や現地機関が責任をもって行うので、同行講師はそれをヘルプしたり、助言したりしてサポートします。問題がおこった際には、まず現地スタッフに相談し、協力して問題解決に当たります。

現地スタッフを尊重しつつ、必要なら意見具申を

- プログラムは、現地受入機関がその運営に責任を持って行っており、また現地の考え方をベースにレッスンやアクティビティ、ホームステイなども実施していますので、（日本とは異なる面もあるかもしれませんが）基本的にはそれを尊重し、サポートするようにします。
- 一方で同行講師として気になる点があれば、適切な方法で現地スタッフに確認したり、あるいはアドバイスしたりするようにしてください。
- プログラム全般をスムーズに、また成功裡に進めるために、同行講師と現地スタッフが良い関係を築いておくよう留意しましょう

価値観などの違い

- 一般に、日本人は細かい所まできちんとしてほしい、欧米人は大雑把、あるいは細かいことにこだわらずおおらかな考え方を、ということが言われます。
- 実際に海外研修プログラムなどを運営する場合も、日本人からすると、もっと細かい段取りや事前情報がほしいと感じることがありますが、現地校からすると「そんな細かいことは事前には分からない」、「こちらでちゃんと手配するから大丈夫」と思われることがあります。また欧米の方が、少しの時間の遅れなどにはこだわらず、ゆったりとした時間を過ごしているというような面もあります。
- 同行講師は大事なことは押さえつつ、少々のは「現地流に合わせる」という考え方も必要で、参加者にそれを説明することも大切です。また文化の違いなどを参加者

に説明する場合、ネガティブな印象を与えないよう表現に注意することにも留意してください（たとえば、こっちは人は時間にいい加減だから・・・、と説明するのではなく、こちらではあまり細かく時間にこだわらない人が多い、と表現）。

留意事項

1. 判断/決定の流れ

- スケジュール上の問題、ホームステイの問題、英語レッスンの問題、参加者の病気やケガなど、どのように対応するか判断しなければならない場合があります。
- 「問題の性質上、現地スタッフと相談の上その場で決定できる場合」、「時間的に検討の余裕がなくその場ですぐに判断せざるを得ない場合」は、同行講師が判断した上で、できるだけ早くオフィス担当者に事後報告してください。
- 「現地スタッフと相談しても判断に迷う場合」、「重要な問題なので同行スタッフのみで判断することは不適切と思われる場合」は、オフィス担当者に連絡して指示を仰いでください

2. 参加者と話す際の英語/日本語

適切な使い分け

- 研修のひとつの目的は語学研修ですし、また現地では参加者は現地スタッフやホストファミリーと実際に英語でコミュニケーションをとらなければならないわけですから、同行講師も参加者とある程度英語で話すようにしましょう。
- 受入先の語学学校によっては、プログラム中はすべて英語で話さないといけないというポリシーがありますので、参加者からの相談にもすべて英語で対応してください。

重要事項は日本語で

- 他方、いつも参加者と英語で話していると、十分に理解されなかったり、参加者も言いたいことを十分に伝えられなかったりすることが起こり得ますし、また重要なことは同行講師が日本語で説明すべきです。バランスを考え、時と場合に応じて、参加者の年齢や英語力、また話す内容を考慮して、適切な使い分けをお願いします。

授業中の英語、日本語

- 基本的には授業内容を通訳する必要はありません。オブザーブしていると、先生の質問の意味が理解できない時などに参加者が助けを求めてくる事もありますが、そういう場合に安易に教えてやったりするのではなく、むしろ参加者が自分で教師に「もう一度言ってください」と言えるように促しましょう。
- ただし、次の日の予定や、注意すべき事など、重要事項についての説明などは、参加者が確実に理解できるよう、簡単な英語で確認したり、あるいは日本語で確認したりすることも必要です。現地スタッフや教師に「大事なことなので通訳してね」と頼まれた場合は、日本語で説明してください。この位のことは英語で理解させよう、などと考えて英語で話したのでは意味がありません。

3. 参加者の日本への電話

- 参加者およびその家族に対しては、出発前のオリエンテーションなどで「基本的に、研修期間中、参加者から日本の家族へも、日本の家族から参加者へも、（よほどの緊急時を除いて）電話連絡は不要です。同行講師と日本の ECC は連絡をとりあっているので、必要な際は ECC を通じて連絡します」という説明をいたします。

- ただ、参加者が日本の家族に電話することを禁じているわけではありません。特に最近では子供に海外でも通じる携帯電話を持たせて直接話をされる保護者もいらっしゃいます。決してお勧めはしませんが、禁止するのも難しいのが現実です。

4. 個人情報管理の徹底

- LET'S から同行講師にお渡しする参加者個人情報に関する資料は常に厳重に管理し、絶対に紛失、盗難に遭わないよう注意してください。帰国後も全て LET'S に返却していただきます。個人情報保護の観点から紙ベースではなくデータ化してパスワード保護した状態で同行講師にお渡しします。

5. 同行講師自身の滞在/自由時間

同行講師の滞在

- 通常同行講師自身も参加者と同じ方法で滞在します。ホームステイを行うコースでは同行講師も原則としてホームステイですが、コースによってはホテル滞在になることもあります。
- 同行講師は業務上ホストファミリーに車を出してもらったり、電話を頻繁に使わせてもらったりすることがありますので、その点ホストに了承してもらうようお願いください。
- 同行講師のホストファミリーも他の参加者を受け入れる場合と同様の気持ちで受け入れてくれるので、同行講師自身も（事務的・ビジネスライクにではなく）家族の一員としてホストファミリーと接するようにしてください。

週末/自由時間の過ごし方

- 同行講師はプログラム期間中必要な場合はすぐに参加者宅/学校等に行って参加者のケアができるように用意していません。
- 同行講師のホストファミリーが週末旅行等を計画してくれる場合があります。近くにちょっと出かける程度は構いませんが、滞在地から遠い場所への旅行や、外泊を伴う旅行の場合は、事情を説明して丁重にお断りください。

6. 禁止事項

自家用車・オートバイ等の運転

- 単独での海外出張ではなく責任ある研修プログラムの同行講師という立場ですから、たとえ国際免許証を持っていたとしても、現地での自動車、オートバイ等の運転は禁止とします。
- その他の危険な乗り物（ハングラライダー、スカイダイビング等）についても同様です。

航空機内等での飲酒

- 航空機内や観光時などに参加者と一緒に食事をする場合、同行講師は業務中ですし、参加者の前ですから、飲酒は禁止です。
- ただしホームステイ先での食事中に勧められたような場合には、多少の飲酒まで禁じるものではありません。節度は守るようお願いします。夜中に緊急の連絡が入ることもあります。

第3章 出発～現地到着

資料・情報確認

下記資料は個人情報保護、情報漏洩防止から理由から紙ベースではなく、データ化してお渡しします。紙でお渡しする書類は紛失や盗難に遭わないようくれぐれもご注意ください。

参加者のプロフィール把握

参加者リスト

- 氏名、住所、性別、年齢、学年、ECC 在籍/非在籍等が分かります。

自己申告書/自己紹介書

- アレルギー、持病、市販薬服用に関する事項、その他の留意すべきことが分かります。この健康面の自己申告書は日本語/英語併記で、現地の病院で医師に見せると参考になります。
- 「参加者情報（同行講師用）」として特に参加者に関して知っておくべき情報をお渡しします。（ある場合）

物品準備・荷作り

1. おみやげ準備

ホストへファミリーのお土産

- 同行講師自身がお土産をご用意されるといいでしょう。

2. 荷造りご注意点

- ① ハサミ、毛抜き、爪切り、先のとがったものなど、危険物と見なされる物は、小さなものでもスーツケースにいれておいてください。
- ② 花火など火薬類は、機内にもスーツケースでも持ち込むことはできません。
- ③ ライターは 1 本のみ持ち込み可能です（ただしアメリカの航空会社およびアメリカ線航空便の場合は一切不可。小型マッチは 4 束までなら可）。
- ④ 日本の空港を出発する際、液体物（飲料、ジェル/ペースト/クリーム、スプレー等）の客室内への持ち込みが制限されています。持ち込む場合は、100ml 以下の個々の容器で、容量が 1 リットル以下の無色透明なジッパー付きビニール袋（1 袋のみ）に入れて検査を受けなければなりません。なおスーツケースなど受託手荷物についてはこのような制限はありません。同様な規制が外国の多くの空港で実施されていますので帰国時も同様に考えてください。
- ⑤ 同行講師もスーツケースの両面に ECC のステッカーを貼っておいてください。

電気製品の使用上の注意

基本的に日本の電化製品は海外ではそのまま使えないので、電圧を調整する変圧器とプラグが必要です。「変換プラグ」と「変圧器」は別のもので、「変換プラグ」には変圧機能はありませんので、日本と電圧が異なる国では「変圧器」をご用意いただくか、海外対応の電化製品をご用意いただく必要があります。通常、スマートフォンの充電器は海外対応となっていることがほとんどです。

電圧とプラグ（コンセント）形状

- 北米（アメリカ・カナダ）：プラグ（コンセント）の形状は日本と同じなので、変換プラグは不要。電圧は 110V で、日本の 100V より少し高いので、熱を発する電気製品（ドライヤーなど）は短時間しか使用できません。
- イギリス・オセアニア：プラグ（コンセント）の形状が日本と異なるので、変換プラグが必要です。またイギリスの場合、国内でも形状が複数タイプあるので注意が必要です。電圧も 220-240V と日本の 2 倍以上なので、日本の電気製品は（240V に対応していない限り）そのままでは使用できず、変圧器が必要です。
- フィリピン：宿泊する寮（PPRS）のプラグ（コンセント）の形状は日本と同じにしてあるので、変換プラグは不要。電圧は 220V です。ECC セブ校では充電できませんので、参加者も同行スタッフも充電は PPRS ですること。
- 日本と電圧が大幅に異なる国や地域では、ドライヤーやヘアアイロンなどワット数が大きいものは変圧器を使用しても故障する恐れがあります。海外対応のものを使用してください。

服装

- プログラム内容や現地の環境によっては、よりカジュアルで動きやすい服装、アクティビティに適した服装の方が適切な場合もありますので適宜判断するようにしてください。

第4章 出発～現地到着

自宅出発

1. 持ち物確認

- 自宅を出る前にパスポートを始め、日本と海外の携帯電話(eSIM または Wi-Fi など)、国内線航空券/JR チケット、その他業務に必要な書類等、忘れ物がないかを再確認してください。

2. 時刻確認

- 同行講師が遅れることの決してないよう、不測事態が発生しても間に合うよう、十分な余裕を持って集合場所に到着できるよう（集合時間約 1 時間～1 時間半前）、早めにご出発ください。
- なお空港まで航空機で移動の場合は、フライトスケジュールに変更がないかどうか、インターネットや電話で確認するとよいでしょう。

国際線出発空港に集合

空港到着

- 空港へは早めに到着し、フライトスケジュールに変更がないか、出発ゲートは何番か、空港案内図などでのゲートへの行き方の確認等、予め済ませておきます。
- またトイレ、両替、その他の店などの場所も確認します。

集合場所待機（30 分前）～挨拶

- 同行講師は遅くとも集合時刻の 30 分前には集合場所に到着し、参加者を出迎えます。
- 参加者や保護者が集合場所に来られたら、お名前を確認し同行講師として挨拶してください。なおその際、保護者の方に「体調など問題ないか」、「ご心配な点はないか」、「同行講師として知っておいた方がよいことはないか」、「薬を持ってきているか」などを伺ってください。

→薬持参していない場合には空港で購入していただく。(解熱剤/胃腸薬/カゼ薬)

- 特に「健康面の自己申告書」や「(参加者について) 知っておくべき事項」に何か記入されている場合は、それらについても確認するとよいでしょう（アレルギー、乗り物酔い、等）。
- 参加者には、スーツケースに四角いステッカー(*)を、胸に丸いシール(**)を貼って集合するよう案内しています。貼っていない人には貼るように案内してください。

(*) 四角いステッカーは参加者に 2 枚ずつ配布していて、スーツケースなどの両面の目立つ所に貼ってもらっています。集合時などに ECC ツアーの参加者であることが分かり、また到着空港でスーツケースをピックアップする際にも分かりやすくするためです。

(**) 丸シールの方も参加者に 2 枚ずつ配布しています。一枚は出発日に空港などに集合の際、服の胸あたりに貼ってもらうようお願いしています。衣服に貼るのでそのうち剥がれると思いますが、まず集合時に判別できるように、という趣旨です。残りの一枚はプログラム期間中に必要に応じて使用するためのものです。たとえば、「明日はみんなで動物園に行くが、現地のスタッフも何人か来てくれるのでメンバーが分かりやすいよう、このシールをみんなに貼ってもらおう」というような使い方ができます。

空港サポート会社係員と合流

- 集合時刻までに出発空港サポート係員と合流します。その後は出国手続きまで係員の案内に従って動いてください。

同行講師挨拶

- 同行講師として挨拶をします。簡単な自己紹介と共に、次の注意事項を参加者にお話してください。
 - ① パスポートやお金の管理に十分注意すること
 - ② 団体プログラムなので、時間厳守などお互いに迷惑をかけないようにすること
 - ③ 困った事があったら何でも滞在中にすぐ相談すること
 - ④ 現地のファミリーや先生にも協力しみんながよい体験ができるよう努力すること

チェックイン

カウンターへ移動

- 空港サポート会社係員先導で、全員揃ってチェックインカウンターへ移動します。

セキュリティ

- スーツケースのセキュリティ検査(*)があります。パスポートの提示が必要ですので予め手に持っておきます。渡航先がアメリカの場合、スーツケースの鍵をかけないよう指示されますのでご注意ください。
- 近年各空港で、スーツケースのセキュリティ検査をここで行わず、チェックインカウンターで預けた後に行う方式が増えています（インラインスクリーニングと呼ばれます）。この方式では、検査で問題があった時には搭乗ゲートで呼び出しがあり荷物の確認が行われます。

チェックイン

- カウンターでスーツケースを預けてチェックインし、搭乗券と荷物預かり証（Baggage Claim Tag）をもらいます。
- チェックイン後、同行講師は参加者全員分の Baggage Claim Tag (*) を集めて保管してください。復路の E チケット控えと搭乗券は本人が管理しますので、なくさないように伝えてください。

国際線利用時には、到着空港で荷物をピックアップする際に特にこの預かり証（Claim Tag）の番号との照合は行われません。ただスーツケースが破損したりして出てこない時には Claim Tag が必要になりますので、同行講師が保管しておくようにしてください。なお、日本の国内線利用時には、到着空港で荷物をピックアップしてから到着ロビーに出る所で係員に Claim Tag を見せる必要があります（スーツケースにつけてあるタグの番号と照合されます）。

二重国籍の参加者について

- 日本国籍以外に米国籍等を持っている参加者がいます。
- 例えば日本国籍と米国籍の両方を持つ参加者がアメリカコースに参加する場合は、日本のパスポートで日本を出入国しアメリカのパスポートでアメリカに入出国することになります。アメリカ人として入国することになるので ESTA 登録は不要です。
- 日本国籍と米国籍の両方を持つ参加者がカナダコースに参加する場合は、日本のパスポートで日本を出入国しアメリカのパスポートでカナダに入出国することになります。アメリカ人として入国することになるのでカナダの eTA 登録は不要です。
- 日米二重国籍の参加者はアメリカ人としてアメリカ（またはカナダ）に入国するため、入国審査は日本人とは違うブースに並ぶ必要があります。同行講師が入国審査官に「その参加者もグループの一員だからいっしょに入国審査を受けられないか？」と頼んでみて、OK となれば一人だけ違うブースで入国審査を受ける参加者の不安がなくなります。

外国籍の参加者について

- 日本の国籍を持たず、外国籍のみを持っている参加者がいることがあります。
- 日本出入国の際にはパスポートに加え、在留カードの携帯が必要です。
- 空港での日本出入国の際は日本国籍とは別のレーンに並ぶ必要があるので事前に声をかけておきましょう。現地到着後の入国審査については参加者の国籍や参加するコースの国によって異なりますが、二重国籍の参加者がいる場合と同様、入国審査官に「その参加者もグループの一員だからいっしょに入国審査を受けられないか？」と頼みます。
- 外国籍を持っている参加者がいる場合にはオフィス担当者より別途説明いたします。

出発前案内

再集合

- チェックインが終わったら、適当な場所に全参加者を集めます。
- この後のセキュリティチェックや出国審査などが混み合うことも多いので、参加者の自己紹介は、出国審査を済ませて搭乗ゲートまで移動してから行います。
- 参加者全員とお見送りに来ている保護者に向けて、保安検査場へ向かう＆保護者とはここで別れることを伝え、同行講師主導で検査場へ移動します。

出国手続き

機内持ち込み手荷物検査

- 手荷物検査場へ移動します。予めパスポートに搭乗券を挟んでおくよう指示します。引率者は全員がスムーズに通過し手荷物の取り忘れがないことを必ず確認してから次に移動します。
- 液体・ジェル・スプレー類は透明のプラスチック袋に入った状態で検査を受けなければなりません。なお液体・ジェル・スプレー類は1つが100ml以下で、合計1リットルまでしか機内には持ち込めません（詳しくは第3章をご参照ください）。

出国審査

- 出国審査でもパスポートと搭乗券を提示します。空いているブースに分散して並ぶと時間が短縮できます。

搭乗ゲートへ

- 出国審査が全員終了したら、パスポートと搭乗券を各自のカバンにしまうよう指示した上で、搭乗ゲートへと向かいます。
- 免税品店には寄りません。

搭乗～出発

ゲート確認

- ゲートに到着したら、便名と出発予定時刻を再度確認します。

参加者自己紹介

- 参加者同士の自己紹介を行います。名前と学年、出身地程度の簡単なものでいいでしょう。
- 小中学生の場合は一緒にホームステイする人を（まだ紹介していない場合は）ここで確認します。

点呼用のグループ分け

- 参加者の人数が多い場合、移動中の人数確認（点呼）を正確に素早く行えるようにグループ分け（班分け）をする方がよいことがあります（特に小学生など低年齢の場合、集合しても動き回って頭数を数えるのが難しいことがあります）。
- 4～5名のグループに分けて、リーダー（人数を数えて引率者に報告する係）を決めておけば点呼がスムーズに行えます。たとえば、参加者の中で年齢の高い数名をリーダーに指名して、他の参加者を適当にグループ分けしてもよいでしょう。
- このグループ分けは、オリエンテーション時に行ってもいいですし、あるいはこの後の出国審査場で一度集めて行ったりなど、または搭乗ゲートでの待ち時間に行うことも考えられます。様子をみて判断してください。

渡航関連説明

- 国によっては入国カードの記入が必要なことがあります。小学生の場合、英文の記入が正確にできなかったり、非常に時間がかかったりしますので、行き先の国や参加者の人数にもよりますが、基本的には同行スタッフが代わって機内で人数分の入国カードを受け取り各項目の記入を行ってください。サインのみ本人に記入してもらいます。記入済みのカードは現地到着後の入国審査前に配布し、参加者にサインを記入してもらいます。

一時解散

- 搭乗時刻まで時間に余裕がある時は、参加者にゲート番号と目印を確認してから一時解散します（トイレや買い物等はこの間に済ませよう案内します）。
- 解散する場合は、再集合時刻と場所を必ず明確に指示してください。この場合再集合時刻は搭乗開始予定時刻の10分前位（通常搭乗は出発時刻の30分前位になるので、出発時刻の40分前位）がよいでしょう。

再集合～機内での注意事項説明

- 再集合後、以下のような注意事項を説明します。特に機内でのマナーは他の乗客の迷惑にもなるので、しっかりと搭乗する前に注意するようにしてください。
 - ① 飛行機酔いするおそれのある参加者は酔い止め薬を飲むこと。
 - ② 搭乗後はすみやかに搭乗券に記載された席につくこと（通路に立って荷物整理などをしない）。
 - ③ 狭い機内で他のお客さんと一緒に過ごすのだから、大きな声を出したり、座席の背を乱暴にリクラインしたりしないこと。
 - ④ 特に食事が終わり機内のライトが暗くなったら静かに休むこと。
 - ⑤ 貴重品の管理に十分注意すること（座席前のポケットに貴重品を入れて降機時に忘れるケース多い）。
- この後は、その場を離れず搭乗時刻まで待機します。

搭乗

- 全員で揃って搭乗します。搭乗の際に通常搭乗券とパスポートが必要です。

席の交代

- 参加者同士で席を替わることは必ずしも禁止する必要はありません。ただ席を替わるためにバタバタして他の乗客に迷惑をかけたり、あるいは参加者同士が好き嫌いで替わりたがって、仲間外れになる子がでたりと問題が起こることがありますので、慎重に判断してください。
- ジェットスター航空利用の場合、席によって食事サービスの有無が異なることがありますので特に注意が必要です（*）。

（*） LETS のツアーは毛布も食事も付けています。エンターテインメントは希望者の自己負担です。

周囲の乗客への配慮

- 周囲の他の乗客に対し、客室乗務員の方へ自分がこのグループの同行講師である事を伝え、何か迷惑になるような事があれば伝えてもらうよう声をかけておくといでしょう。

機内

手荷物

- 上の棚、又は前の座席の下に入れます。足下や通路におく事は禁止です。所定の位置に手荷物を置くように指示してください。モバイルバッテリーは棚には入れず、手元、もしくは座席前のポケットに入れ、使用しないように指示してください。

リクライニング

- 離陸後シートベルト着用サインが消えるまでは、座席のリクライニング、フットレスト、簡易テーブルの使用は禁止です。使用している参加者がいる場合は、所定の位置に戻すように伝えます。

食事（1 回目）

- 通常、離陸後 1～2 時間後に食事ができます。この食事が済んだら、機内の照明が暗くなりますので、できるだけ眠るように参加者に指示します(ここで眠っておいた方が、時差ぼけが少なくて済みます)。また、眠らない場合でも、他の乗客の迷惑にならないよう、大声で話すのは慎むよう注意します。

見回り

- 飛行中に何度か参加者の席を見回り、体調に問題がないか等をチェックします。また、この際、できるだけ参加者の顔と氏名を覚える様にしてください。

機内で騒いでいる参加者に対して

- 特に昼間の復路のフライトでは、往路とは違い緊張もゆるみ参加者同士ゲームなどで盛り上がり大きな声をだして騒いだり、退屈で座席を必要以上に歩き回る参加者もでてくる場合があります。他の乗客の迷惑になっていることを伝え、静かにするよう指導しましょう。それでも引き続き騒いでいるようであれば、参加者内で座席を移動させたり、同行講師の隣に座らせたりようにしてください。
- アテンダントに同行講師からお願いし、騒いでいる生徒に注意をしてもらってもよいでしょう。

食事（2 回目）

- 通常、着陸の 1～2 時間前に、再度食事ができます。1 回目より軽めのものである場合が多いでしょう。その食事の終了後暫くしたら、飛行機は着陸態勢に入り、トイレの使用ができなくなります（通常着陸の 40～30 分前より）。その前にできるだけトイレを済ませておくように指示しましょう。

到着

- 降機前に必ず、忘れ物がないかを確認させてください。

降機～入国審査場へ

降機

- 忘れ物がないかを確認したら、乗客の流れに沿って、降機します。この際、全員で固まって降りる事が難しいこともありますので、機内～通路は、流れに沿って移動し、細い通路をしばらく進んで空港ビルに入ったあたりで一旦集合するように指示します。

入国審査場へ

- 集合したら全員で揃って入国審査場へ移動します（Arrival/Passport Control の表示に従って進みます）。入国審査場に到着したら、列に並ぶ前に、以下を行います。
- パスポート、復路の E チケット控え、その他書類が入ったギブアウェイを参加者それぞれの手元に準備させる
- 日本出発空港で参加者に配布している現地入国カード（*）、税関申告書(渡航先による)を取り出すように指示

（*）小学生コースで同行スタッフが機内で入国カードを代筆した場合は、ここで各参加者に配布します。

入国審査

入国審査

- 同行講師が先頭で列に並びます。最初に引率者が入国審査を受け、係官に自分が同行講師（Tour Escort）であること、子どものグループであること、短期ホームステイであることを伝え、係官の質問に代表して答えます。（「留学」と伝えたと査証の提示を求められますのでホームステイ滞在のコースにおいては「ホームステイ」と答えてください。）ただ空港の混雑具合や審査のシステムにより、難しい場合もありますので、その場合は各参加者が入国審査で困っていないか注意し、必要ならアシストします。
- 一部の国（アメリカ・カナダ・イギリス）に保護者が同伴しない未成年が入国する際、「同意書」の携行を求められています（実際に入国の際、提示を求められないケースが多いのが現状です）。同意書は各自が持ってきていますので、入国審査時に提示できるように準備を促してください。

二重国籍の参加者について（→20 ページ参照）

荷物受取

- 入国審査が終了したらすぐに荷物受取場（Baggage Claim Area）へ移動します。
- 全員がスーツケースを受け取ったら破損などがないかを確認します。破損があったり（*）、いつまで待ってもスーツケースが出てこない（**）場合などは、その場で係員に申し出て対処してもらいます。一旦到着ロビーに出してしまうと、航空会社の責任から離れ、補償対象外となりますので、必ず荷物受取場内で確認する事が大切です。

（*）破損があった場合、Baggage Claim Area のカウンターまたは周辺にいる係員に申し出て、事故証明を貰ってください。修理が必要な場合は、帰国後あるいは現地で修理し、その費用を帰国後に航空会社に申請することになります。修理が不可能なほどの破損の場合は、航空会社の方で新しい代わりのスーツケースを用意してくれることもあります。数日後に滞在先に送る、ということもあるのでその場合はホームステイ先に送ってもらうことになります。

（**）荷物の紛失あるいは遅延の場合、滞在中の連絡先を伝え、航空会社側の問い合わせ先および問い合わせ参照番号をもらってください。この作業には、出発空港でスーツケースと引き替えに渡される Claim Tag（荷物札）が必要です。この場合、当座の生活に必要な物品（下着、身の回り品等）を購入する金銭を航空会社に用意してもらうことも可能なことがあります。必要であれば交渉してください。

- 参加者のスーツケースがターンテーブルから下ろされて周辺に放置されていることがあります。なかなかターンテーブルからスーツケースが出てこない時には周囲を確認してください。

税関検査

- 北米やイギリスでは、とりたてて検査のないことが多いですが、オセアニアなどの場合は荷物をあけて調べられたり、薬について質問されたりすることもあります。

乗り継ぎ・乗り換え

- 乗継便に乗る場合は、ターミナルの移動があるのか、荷物はどこで再チェックインするのか、搭乗券をここで発券してもらうのか、などケースによって異なりますので、出発前、あるいは出発時に確認してください。

搭乗券 (Boarding Pass)

- 例えば、A 空港から B 空港を経由して C 空港まで向かう場合、搭乗券がどの時点で発行されるかについては扱いがケースによって異なります。
- A 空港でのチェックイン時に、A～B 空港までの分と B～C 空港までの搭乗券の両方が発券された場合、B 空港ではそのまま乗り継ぎのゲートへ向かい、C 空港へ出発します。
- A 空港でのチェックイン時に、A～B 空港までの搭乗券のみが発券された場合は、可能な限り A 空港で B～C 空港までの搭乗券も発券してもらうよう、チェックイン時に空港スタッフに依頼してください。難しい場合は、B 空港に到着したら改めて航空会社のカウンターへ行き、E チケット控えを提示して B～C 空港までの搭乗券を発券してもらうことになります。

スーツケース

- 航空会社に預ける手荷物（スーツケースなど）についても、上記の例でいうと、「A 空港で預けたら C 空港まで運んでくれる場合」と、「いったん B 空港で受け取り、再度 C 空港までチェックインする場合」があります。A 空港で荷物を預けるときに確認しておきましょう。

研修地への移動

到着ロビーへ

- 全員揃ってから到着ロビーへ出ます。出迎えスタッフが「ECC または現地受入機関の名前を書いたサインボード」を持って待っています。
- すぐに出迎えの人が見つけれない場合には、参加者を他の旅客の邪魔にならない場所へ誘導し、その場でしばらく待ちます（到着ロビーから離れてしまうと、出迎えの人とすれ違いになる場合があります）。5～10 分待っても会えない場合には、事前にお伝えする出迎えの人の緊急連絡先に電話を入れて確認を取ります。

バスにて研修地へ

- 出迎えの人に会い、挨拶を済ませたら、指示に従いバスに乗り込みます。時間的に可能であれば、バスに乗る前に参加者をトイレに行かせるように出迎えの人に相談してください（空港から研修地までは、1～2 時間かかることが多い）。
- また車酔いをしやすい参加者には、乗車前に酔い止めを飲むよう案内してください。

※コースによっては空港にホストファミリーが迎えに来ることもあります。その場合には、それぞれが滞在先に向かう前に全員集合し、翌日の予定を再度伝える等確認を忘れずに行ってください。

車中にて

- バスに乗り込んだら、出迎えスタッフと打ち合わせ（確認作業）をします。
 - ① 当日のスケジュール（研修地到着予定時刻や到着後の予定等）
 - ② ホストファミリー（や滞在先）の確認（必ずひとりずつについて引率者の持っているリストと現地スタッフのリストを照合する）
 - ③ 全体の研修スケジュール（itinerary）の確認
 - ④ 翌日のスケジュール（翌朝の集合の段取りや集合時刻）
- ただし出迎えスタッフが委託を受けたバス会社のドライバーのこともあり、その場合は上記①～④については、滞在地に到着後に現地スタッフに確認してください。

滞在地到着

到着

- この後の流れはコースによって異なりますので、詳細は別途ご確認ください。
- 空港から滞在地（研修地）に到着したらそのまま各自のホームステイ先に向かうこともあります。
- あるいは、参加者が毎日授業を受ける事になる場所（学校）に移動して簡単なオリエンテーションなどを行うこともあります（オリエンテーションでは、重要事項は参加者に日本語でも伝えてください）。その後学校やスタディセンターに、ホストファミリーが迎えに来てくれてホスト宅に連れて帰ってくれたり、あるいは現地校スタッフが送ってくれたりすることになります。

ホストや参加者の様子を観察

- 到着場所にホストファミリーが迎えに来てくれる場合など、同行講師はできるだけホストに挨拶しておくようにします。
- また、参加者がホストにきちんと挨拶や話ができているか、それぞれどのようなファミリーなのか、などを観察しておきます。

解散

- 参加者がそれぞれの滞在先に向かう前に、必ず翌日の予定（集合時刻、研修内容、準備物等）を全員に確認してください。

同行講師帰宅

- 原則として同行講師は最後に自分の滞在先に向かうようにしてください。自分のホストファミリーもその場に迎えに来てくれていて、すぐに家に向かおうとするかもしれませんが、全ての参加者を見送ってから帰宅したい旨説明し、了解してもらうようにしてください。
- もしもホームステイ先が変更になっていた場合は、新しいファミリーの名前や電話番号などの情報を確認して本人に伝えと共に、LET'S へご連絡ください。

第5章 滞在期間中

一日の業務（標準的な流れ）

1. 朝の集合時

ホストファミリーと挨拶

- コースによって集合の仕方は異なりますが、ホストファミリーが送ってきれる場合であれば、同行講師はできるだけホストと挨拶をして様子を聞いたり、問題がないかを確認するとよいでしょう。

参加者に体調など確認

- 各参加者に、体調に問題ないか、食事に問題ないか、ホームステイ先で困っていることはないか、などを確認します。

日記（ハンドブック）の回収

- ハンドブックの後半に日記「日記帳」があります。直接言いにくいことや小さな参加者の悩みなどを聞くことができますので毎朝回収して、帰宅時に確認、簡単なメッセージを書いて参加者に返してください。
- 悩み事が無い参加者とも交換日記として利用でき、参加者との距離を縮める有効な手段です。

現地スタッフや先生と挨拶・スケジュールなど確認

- 当日（あるいは翌日も含め）のスケジュールを確認します。
- 必要なら当日のスケジュールに参加者に再度確認のため説明します。
- 翌日のスケジュールも確認し、特に準備するものがあるかどうか（水着を持ってくる、ショッピングの時間があるので少しお金を持ってくる、戸外を歩くので帽子を忘れない、等）など聞いておきます。

2. 同行スタッフクラスオブザーブ

英語レッスン中

- 参加者が英語レッスン中、同行講師は原則としてクラスオブザーブをするか、あるいは教室の外で待機したり諸業務にあたります。

クラスオブザーブ

- クローズドクラスの場合は、クラスオブザーブをすることにあまり支障がないでしょうが、担当教師や現地スタッフと相談・確認してください。同行スタッフがクラスオブザーブすると生徒が頼ってしまいレッスンに支障をきたすなどの問題がある際はオブザーブを避ける方がよいこともあります。複数クラスの場合は交互にオブザーブするなど工夫してください。
- インターナショナルクラスで、クラスオブザーブをすることが難しい場合もあります。学校の責任者やスタッフ、あるいは担当教師から許可が出た場合は見学するとよいでしょう。

諸業務

- オブザーブをしない時間を利用して、現地スタッフと確認作業をしたり、日記のチェックをしたりします。学校のスタッフルームやコンピュータールームを使わせてもらえることが多いでしょう。
- 上記のような業務が終了したが、オブザーブをするのが何らかの理由で適切でない

場合は、スタッフルームやロビーなどで待機し、休憩時間などに参加者の様子を確認するようにしてください。

- なお、やむを得ない事情のある場合を除いて、教室・学校からあまり離れないように留意してください。また必要な時に参加者がすぐコンタクトできるよう、同行講師が待機している場所を参加者にも伝えておくとい良いでしょう。

3. ランチ

- ランチタイムは基本的に参加者と同じ場所にて、食事しながら英語レッスンのことやホームステイのことなどを聞き出したり、適切なアドバイスをしたりします。
- ランチはホストファミリーがバックランチを持たせてくれるケースや、みんなでレストランなどで食べるケース、参加者が自己負担で購入するケースなど、コースにより、また日により異なります。

4. アクティビティ

- 午後からのアクティビティやフルディトリップには現地受入機関のガイドスタッフが同行してくれます。もちろん講師も同行します。ガイドと協力して、参加者の安全確保やプログラムのスムーズな進行に努めてください。
- ガイドスタッフは日本人の場合もあります。その場合は英語で話して頂くようお願いください。
- アクティビティの内容については基本的にガイドに任せますが、問題があると思われる場合はオフィス担当者にも確認しながら、ガイドに相談します。

※安全上の注意

- コースによっては高校生であれば自由行動とするというケースがあります。現地受入機関のガイドスタッフに治安面の注意事項を確認し、自由に行動してよい範囲を参加者に明確に伝えます（例：「この通りの反対側へは行かないように」「この建物の中だけで解散します。外へは出ないように」等）。

※荷物管理

- 参加者は初めての場所で注意力が散漫になります。また観光地では観光客を狙ったスリや置き引きなどが多発します。解散前に、カバンは自分の体の前でしっかりと持つ事、絶対に単独行動はしないこと、などを伝えます。

5. 解散時

- 参加者に翌日のスケジュールを再度説明します。
- アクティビティの内容によっては、服装や靴、持ち物、所持金について伝える必要がある場合もあります
- コースによりますが、ホストファミリーが迎えにきてくれる場合は、ホストファミリーにも声をかけるようにしてください。ホストから何か同行講師に話したいことがあるかもしれません。

定期ミーティング（必要な場合のみ）

- 参加者が別々のクラス（インターナショナルクラス）に参加していて、教室の場所が離れていたり、あるいはスケジュールが違ったりして、同行講師が参加者の状況を把握することが難しいことがあります。その場合は、適宜、たとえば時刻と場所を決めて、同行講師と参加者のミーティングを行い、スケジュール確認や体調/問題の確認などを行うようにしてください。

通学方法

1. ホストの送迎

- コースによっては、ホストファミリーが毎日参加者の送り迎えをしてくれます。ホストファミリーの仕事などの都合によっては、登校時刻/下校時刻に送迎が不可能だという場合もあり、その場合は、他のホストファミリーやコーディネーターが複数の参加者を1台の車で同時送迎する事もあります。
- 同行講師は、毎日のプログラム終了後、できる限り全ての参加者を見送ってから帰宅するようにします。同行講師もホストに送迎してもらっている場合は、ホストにこの事情を説明しておくといよいでしょう（朝は早めに送ってほしい；夕方は遅めでいい）。

2. 専用バスによる送迎

- コースによっては、現地受入団体が手配する専用バスで送り迎えをすることもあります。

3. 公共機関利用

- コースによっては、バス、電車を使うこともあります。初日にホストファミリーや現地スタッフが通学方法の説明をしてくれますが、同行講師も、参加者が理解しているかどうか気を配ってください。最初の何日間かは、参加者が道に迷う事もありますので、特に注意しておきます。

ホームステイに関する留意点

参加者に必要な心構え

- 「お客さん」ではなく「家族の一員」であり特別扱いはされない、という自覚を持つこと。
- 自ら積極的にホストファミリーに働きかけること。
- ホストの生活スタイルを尊重し、それに合わせるように努力すること。また家族と共に過ごす時間（夜間、週末等）は、家族の予定に合わせることに。
- お金をお支払いしているとはいえ、好意から、国際理解のためにホストしてくれるファミリーが多いので、「ホストに何かをしてもらう」だけでなく「自分もホストのためにできることをする」という気持ちで接すること。

問題が発生したら

- ホストとのコミュニケーションの問題、食事の問題、住まい（部屋やシャワーなど）の問題について参加者が同行講師にグチをこぼしたり、何らかの対処を求めてきたり、ということがありえます。
- 色々なケースがありますが、言葉や習慣の違いを原因としての誤解や考え違いが多いです。
- ホストの言ったことを正確に理解できなくて誤解したり、自分の言ったことがホストに通じてなかったりして、同行講師がホストに確認してみるとあっさり誤解であることが分かることもあります。
- 国により文化習慣の違いを理解不足で、日本の基準で判断した参加者が「この国では日本と違うんだ」と認識できず、「このファミリーはおかしい」と考えてしまうケースです。
- 参加者の言うことだけを鵜呑みにして判断しようとするのではなく、参加者とじっくり話しをし、必要であれば現地スタッフにも相談するなかで解決できることも多いでしょう。
- まずはきちんと参加者の言うことに耳を傾け、どういう状況なのか、何が問題なのか、どうしたらいいと考えているのか、などをじっくり話すことが大切です。

- その結果、ケースにより以下のような対応をとることになります。
 - ① 参加者の不満が妥当ではないと思われる場合、そのように説明し、指導する
 - ② (参加者の年齢や英語力から可能であると思われる場合は)「自分でまずホストに直接相談してみたら」というアドバイスをする。難しそうな場合はもし同行講師がホストと会う機会があるなら「代わりに聞いてあげようか」という確認をしてからホストに尋ねてみる。
 - ③ それで解決しない時は、現地スタッフに相談してホストファミリーに状況を確認してもらったりして、対処をはかります。

誤解を生みやすい文化・習慣の違い

- 日本と異なるために参加者が戸惑ったり、誤解したりすることのある典型的な点を以下にあげておきます。
 - ① 食べ物：味つけが異なることもありますし、一般にシンプルな料理が多く、例えば生野菜を切っただけの料理をみて参加者が「動物のエサのようだ」と感じたりすることがあります。※ホストファミリーが参加者に「おなかが減った？」と聞いたときに減ってなかったとしても「減っていない」と答えると食事の提供がないことがあります。「今は減っていないけど、後で食べてもいい？」と言わせるようにしてください。「食事が出なかった」と参加者から言われてホストファミリーに確認すると、「聞いたけどおなかが減っていないと答えたから」ということが多いです。
 - ② 家族構成：シングルマザーやシングルファーザーが珍しくない。また籍を入れていないパートナーと暮らすカップルも多い。
 - ③ 子供に対するしつけ：一般に子供に対して厳しくしつける人が多く、ホストが自分の子供を厳しく叱るのを横で聞いて、「ホストはこわい」という参加者も。
 - ④ 積極性：子供であっても「問題があれば自分から言う」、「希望があれば自分から言う」という文化なので、参加者が自分からホストに話しかけたり、尋ねたりしないと、ホストが参加者に日本でのように気を遣ってくれたり、かまってくれたりしないことも。
 - ⑤ 虫が家や部屋にいる：特にオーストラリア（ケアンズ）などでは、蚊やハエ、ヤモリやトカゲなどが多いので、ホームステイ先の部屋や風呂にいることもある。とりたてて「異常な」ことではない。
 - ⑥ 人種：ホストファミリーが、いわゆる白人でなく、ヒスパニック系、アジア系、黒人などのこともよくある。また家族の中に英語が話せない人いることも珍しくない。

参加者の姿勢に問題がある時

- 文化や習慣の相違を不愉快と感じて適応の努力をしようとししない参加者もいます。あるいは 場合によっては参加者の考え違いやわがまま、ということもあり得ます。そのような場合は、プログラム趣旨や、その国の一般的な考え方を話すと共に、それを理解し、受け入れる努力をするよう、参加者を諭したり励ましたりする必要があります。

ホストチェンジ

- 状況確認、話し合いの結果、ホームステイ先の変更を検討することもあります。ただし、変更の理由が正当なものかどうか、すぐに適当な別のファミリーが手配できるか、という問題がありますので、必ずしも変更がいつも可能なわけではありません。
- 参加者が「ホストを変えてほしい」と要求したら必ず変えてもらえるわけではないことに留意し、あくまで現地スタッフと慎重に相談した結果、変更をした方がよいと思われ、また別のよいファミリーが手配できるという場合に変更という方法もある、という考え方で参加者にも説明してください。
- ホストチェンジを検討する場合、決定する前にオフィス担当者に相談してください。

週末の過ごし方

- 通常、参加者はホストファミリーと週末を過ごします。家族の予定に従って行動する

事が基本となりますので、自分が行きたい場所にホストが連れていってくれると期待することはできません。また、基本的には参加者同士のみで外出をすることもできません。

- 週末を主に家で過ごすファミリーもあるでしょうから「どこにも連れて行ってくれない」というような不満をもらす参加者があった場合には、プログラムの趣旨を踏まえて説明するようにしてください。

ホストとの週末旅行

- まれに、週末などにホストファミリーが旅行やキャンプなどを計画していて参加者も同行することがあります。プログラム上レッスンやアクティビティの予定されていない土曜日や日曜日であれば問題ありませんが、土・日だけでなく月曜以降に帰宅予定のような場合、同行すると英語レッスンやアクティビティをミスすることになりますので、参加者とも現地スタッフとも相談して慎重に対処します。判断に迷う場合はオフィス担当者に相談してください。

寮・ファーム滞在に関する留意点

- ホームステイと異なり各部屋では参加者だけ（子供だけで大人の監督者の目が届きにくい）となりますので、その点は注意が必要です。同部屋の参加者同士の争いやいじめなどがないか、夜遅くに男子参加者と女子参加者が規則に反して部屋を行き来するようなことがないか、無断外出することはないか、飲酒や喫煙などをしていないか、などに留意が必要です。

英語レッスン関連

- 授業が簡単過ぎる、難しすぎる、と参加者が訴えてくることもあります。
- インターナショナルクラスの場合、担当教師や学校の教務責任者（Director of Studies）と相談の上でクラス変更をすることもあります。
- クローズドクラスの場合も、複数クラスがある場合は、クラス担当者などと相談してクラス変更をすることもあります。ただし、人数が少なくークラスしかない場合はクラス変更ができないので、クラス担当者とはよく話し合っ、できるだけ各参加者のレベルを考慮して授業をアジャストしてもらうようお願いします。

参加者同士の問題

- このプログラムでは、様々な年齢、地域の参加者が、常に行動を共にすることになります。場合によっては、気が合わない参加者同士がもめることがあります。多少のことであれば口出しする必要がない場合もありますが、状況によっては引率者が参加者と話しをすべき時もあるでしょう。
- ケースにより、たとえば全体に対して注意を促す事も考えられますし、あるいは当事者と個別に話をする方がよい時もあるでしょう。両者の言い分をまずはよく聞くように心掛け、話し合いで間を取り持つようにしてください。
- 稀には、グループ同士の対立に発展したり、だれか一人だけが仲間はずれにであったりすることもあります。そのような場合は、参加者全員としっかりと話し合い、問題解決をはかってください。

ホテル/ホステル滞在（一部コースのみ）

チェックイン

- チェックイン作業は現地スタッフに任せます。
- その際に確認する事項は以下の通りです。

- ① 部屋割りに問題がないか
- ② 部屋割り表（ルーミングリスト）の控え入手
- ③ 食事付きの場合、クーポン・バウチャーの入手（不要な場合もあります）
及び該当レストランの営業時間
- ④ 次の日の予定（バスの出迎え時刻、待ち合わせ場所等）
- また現地スタッフに以下の事を伝えて、ホテル/ホステルに指示してもらいます。
 - ① 全部屋ウェイクアップコールの設定(時刻は現地スタッフと相談してください)
 - ② 全部屋、有料テレビを止める（相応しくない番組もあるため）

参加者への注意

- 参加者には以下等を注意事項として伝えます。
 - ① 通常部屋のドアはオートロックになっているので注意が必要なこと
 - ② 夜中に部屋で騒がないこと（他の宿泊客の迷惑にならないよう）
 - ③ シャワーカーテンは、バスタブの内側に垂らすこと
 - ④ エレベーターに一人で乗らないこと
 - ⑤ 夜間に参加者同士で部屋の行き来をしないこと
 - ⑥ ホテルからの外出は禁止であること（場合にもよるが通常ホテルにチェックインするのは夕方以降なので原則として外出は許可しない）
 - ⑦ 翌日の予定、集合時刻等

見回り

- 就寝時刻を予め設定しておき、就寝時刻前に各部屋を見回って確認します。

その他注意事項

買い物

むだ遣いを避ける

- 「買い物旅行」ではなく「海外体験」の研修ツアーですから、若い参加者が高額な買い物や無駄遣いをしないよう留意願います。
- お金の単位や物価が違うためについ買いすぎることもあります。特に小学生など低年齢の参加者の場合、日本でもあまり買い物をしたことがない子もいますので、注意してください。
- 高価な品物を購入するのを目撃されたためにスリなどに狙われる場合もあります。あるいはホストファミリーも快く思わないことがあります。

ショッピング時の注意

- お金や、品物のやりとりでトラブルが発生することもあります（例：お釣りをごまかされる、違う商品を包まれる、等）。海外では一旦店を出てしまうと、レシートがあっても商品の交換、返品を受け付けてくれない所も多いので、注意が必要です。
 - ① 破損等がないか、サイズは合っているか等をきちんと確認する
 - ② 指定した商品が包まれているかを確認する
 - ③ お釣りはその場で確認する

第6章 帰国

帰国準備

1. 現地校スタッフとの帰国日の手配確認

- 現地スタッフと、滞在地から空港までの移動手段の確認をします。基本的に専用バスでの移動となりますが、早めに以下を確認してください。
 - ① 集合時刻
 - ② 出発時刻
 - ③ 空港までの所要時間
- 最近では空港のセキュリティが厳しく手続きに時間がかかるので、遅くとも帰国便出発の2.5～3時間前には空港に到着するのが望ましいでしょう。
- 集合時刻に遅刻する人がいるかもしれませんし、バスが遅れてくることもあります。また集合してから実際にバスが出発するまでにかなり時間がかかる（ホストファミリーとなかなかお別れできない参加者がいるかもしれません）こともあります。交通渋滞の可能性も考慮し、集合・出発時刻を早めに設定してください。

2. 旅行会社アシストの確認

- 帰国便の出発空港でのチェックインを手伝ってもらうため、現地機関・学校のスタッフまたは旅行会社の日本人アシスタント（セnder）を手配しています。
- セnderの連絡先は日本出発前か現地滞在中にオフィス担当者よりお知らせします。

3. 参加者への伝達

- 帰国の2～3日ほど前になったら、参加者に帰国準備や当日のスケジュールに関する伝達を行います。参加者によっては買い物の量が多く、スーツケースの他にサブバッグを購入しなければならない参加者もでてくる事がありますので、荷作りについても早めに指示してください。
- フィルムはスーツケースではなく機内持ち込み手荷物に入れるように案内してください。スーツケースに入れると、セキュリティチェックを受ける際にX線でフィルムが感光してしまうことがあります。
- 帰国日の集合時刻厳守を、いつも以上に徹底しておいてください。

出発

1. 滞在地出発

- 帰国便の出発空港まで現地スタッフが同行してくれることもありますし、同行しない場合もあります。現地スタッフが同行しない場合には、空港に日本人セnderがいますので安心してください。

2. 出発空港到着

旅行会社アシスト（セnder）

- 事前に確認した待ち合わせ場所でセnderと合流します。（セnderを手配している場合）

チェックイン

- チェックイン手続きを行います。スーツケースを預ける前に機内持ち込み手荷物に規定量以上の液体類やジェル状、ペースト状のものが規定サイズの透明のビニール袋に入っていないければ機内持ち込みができないので、必ずチェックさせること。女子参加者の香水やリップクリーム、お土産のはちみつ、シロップ、スノードームなどには要注意です。
- 乗り継ぎがある場合、機内持ち込みのできない量の液体類やペースト状のものを購入しないよう参加者に注意させてください。

3. 出国審査～搭乗

出国審査～ゲート

- 一般的にセキュリティチェック～出国審査～搭乗ゲートへ移動、という流れになります。

二重国籍の参加者について（→20 ページ参照）

一時解散

- 搭乗まで時間がある場合は、搭乗ゲート（付近）で一時解散をします。再集合時刻/場所を明確に指示してください。この時に免税店で買い物をしようとする場合、搭乗券の提示が必要です。紛失しないよう十分注意させてください。

搭乗

- 全員で揃って搭乗します。搭乗の際は通常搭乗券とパスポートが必要です。

4. 機内での過ごし方

過ごし方

- 基本的に日本出発時と同様ですが、特に帰国時は参加者同士が仲良くなっているために大声で話したり、騒いだりすることが多くなりがちです。他の乗客の迷惑にならないよう、そのような時は厳しく指導してください。

日本到着～解散

1. 降機

忘れ物ないよう

- 降機の前に忘れ物はないか、各自確認をさせます。特に帰路は帰国間近で緊張感をなくしていることが多いので最後まで注意が必要です。

2. 入国手続き

入国審査

- パスポートのみ手元に用意し、「日本人」という表示のあるレーンに並びます。
- 外国籍の参加者がいる場合、該当の生徒を再入国者（外国籍）とかかれたレーンに並びさせます。再入国者（外国籍）レーンは日本人レーンと比べて混んでいることがあるので、入国審査後は全員で再集合することを事前に伝えておきます

荷物受取

- スーツケースを受け取ります。往路と同様、ここでも必ずスーツケースの破損がないかを確認してください。
- 基本的に全員が荷物を受け取ったのを確認してから税関に移動しますが、万一国際線の到着が遅れた場合などに、到着空港から次の移動機関（国内線や電車）への乗り継ぎ時間がタイトになっていることがあります。そのような場合は該当の参加者のみ荷物を受け取り次第先に到着ロビーに出て移動するよう案内していただくこともあります。
- 荷物を待っている間、もしくは受け取った後に「携帯品・別送品申告書」への記入を指示します。小学生で記入に時間がかかる場合などは、同行講師が変わって記入し、サインのみ本人に書いてもらうようにします。
※家族（兄弟姉妹）で参加している場合は、1枚の記入となります。

税関

- 参加者にパスポートと「携帯品・別送品申告書」を用意するよう指示します。「申告なし」の緑色のランプのブースに進みます。まず同行講師が先頭になり、係官に子どものグループであることを伝えるとよいでしょう。

到着ロビーへ

- 到着ロビーに出ると、空港サポート会社スタッフが出迎えています（ECC と書いたボードを持っています）。参加者には予め、必ず到着ロビーで再集合するように伝えておいてください（出迎えの保護者に会えたからといって、そのまま帰ってしまうことのないように）。

3. 解散

再集合・挨拶

- 参加者の人数を確認後、参加者全員及び出迎えのご家族・保護者の方々に、同行スタッフとして挨拶をして解散します。同行講師もそこで解散となります。
国内移動がある場合には適宜移動してください。

帰国後ミーティング

- 帰国後、ミーティングを個別に実施することもあります。電話の場合もあります。
- ミーティングでは、具体的にプログラムについてのご感想や出来事を伺う事になります。問題があった場合はその詳細についてもお伺いします。問題点、改善点等、率直なご意見をお願いします。

第7章 ケーススタディ

SNS 関連

- 他人が写っている写真を許可なくインスタグラムやその他 SNS 上に上げて問題になったことがあります。
- 写真から撮影された位置が特定されたり、勝手に画像を利用されたりすることもあり、大きな問題に発展することがあります。
- SNS 上に勝手に写真をアップロードすることは控えるように参加者にも伝えていますが、同行スタッフも随時注意して対応をお願いします。

ホームステイ関連

ホストが食事をつくってくれない

- 海外の食習慣は日本とは異なります。どのファミリーも基本的には参加者を家族の一員として扱いますので、例えば朝食などは、自分で用意して食べるよう説明することが普通です。
- またホストが忙しく食事の時間が遅れたり、何かの行き違い（または、間食していたがために食事の時間に「おなかが減っていない」と伝えたところ）で食事が不要であると誤解されたりすることもあります。参加者の遠慮や、「私がそうはっきり言わなくても、察してくれればいいのに」というような日本人感覚が原因のこともありますし、「食事の時間以降におなかが減ったら、自分から言わないといけないよ」と参加者に伝えてください。
- そうではなく本当にホストが食事を提供してくれない場合は、現地スタッフにすぐ相談して対処します。
- ホストファミリーが参加者に「おなか減ってる？」と聞いたときに、おなかが減っていない参加者は「NO」と答えてしまい、参加者が「食事が出なかった」と言う場合が増えています。「今は減っていないけど後で食べたいので食事を作って欲しい」と言うように参加者に伝えてください。

ホストファミリーが食事を一緒にとってくれない。夕食後はすぐに自分達の部屋に入り早く寝よう言われる。

- 終日アクティビティで帰りが遅くなる日以外、夕食はホストファミリーと一緒にとるよう現地をお願いしています。毎夕食参加者だけで食事をするのであれば、朝夕の送迎時にホストファミリーと直接話したり、現地スタッフに相談しましょう。朝食は参加者が自分で用意し、それぞれで食べる場合もあります。
- 夕食後もホストファミリーとの貴重な交流の時間なので、ホストファミリーも参加者と積極的に一緒に時間を過ごしてもらうようにしましょう。直接ホストにホスト宅での参加者の様子を聞きながら、この事にも触れ話してみましょう。また現地スタッフにも相談しましょう。
- 参加者とホストファミリーの間にミスコミュニケーションが起こっているケースも多いです。ホストファミリーと参加者両方の意見をしっかり聞き、現地スタッフと話し合いながら滞在期間中に解決できるよう努めましょう。

食事がどうしても口に合わない

- 当然ある程度トライしてみたり、慣れるよう努力してみることが必要ですが、それでもどうしても、という場合は、ホストに正直に話すべきです。ホストと一緒に買い物に行き、自分の食べられそうな物を買うことも考えられます（その場合の費用は参加者負担）。また、自分で日本料理を作ることもできるかもしれません。
- 「食べたことがない」という理由で食べない、というのはよくありません。一度はトライするよう、参加者に促しましょう。
- 「インスタント食品しか食べさせてもらえない」、「昨日の夕食とパックランチが同じ内容」などの話があれば、具体的な食事内容を聞いて状況によって現地スタッフと相談してください。2晩連続パスタということはありません。

ホストの家が不潔だ

- 不潔かどうかの基準は、国によって、また家庭によって様々ですから、参加者の基準だけで判断しないよう説明すべきでしょう。それでもどうしても、という場合には現地校スタッフに相談して必要であれば状況を確認し、実際に問題がある場合は何らかの対処をしてもらうことになります。
- あるいは、ペットなどが家の中にいてそのため湿疹などの障害がひどく参加者が耐えられない、というような健康問題にもなるような場合は、できるだけホストチェンジする方向で相談することになります。

家/部屋に虫がいて気持ち悪い

- 滞在地によっては（特にオーストラリア・ケアンズ）多くの家庭に蚊やハエ、ヤモリやトカゲなどがいることがあります。その地域では普通のことなのでそのように説明します。

レストランで食事をした時／モールで買い物をした時お金を払わされた

- 通常家でとる食事（朝・夕食）はホストファミリーが用意してくれるわけで、それについてはお金を支払う必要がないわけですが、それ以外の費用については自己負担が原則です。レストランでの食事となると、通常家でとる場合よりも格段に費用がかかるわけですし、またモールで自分の欲しいものを買ったような場合は、自分で支払うべきです。

電話を使うと嫌な顔をされる

- ホームステイの趣旨からして、ホストの家で電話を頻繁に使うことはよくありません。ホストからみれば、せっかく自分の家にステイしにきたのに、他の日本人に電話ばかりしている留学生がいると、何を話しているのかわかりませんし、良い気がしないでしょう。
- またホストの家によっては仕事上の電話などが頻繁にかかってくる家もあります。日本人留学生が日本の感覚で長電話をすると、大事な電話がつかまらない、という迷惑になることもあります。
- 特に国際電話は、コレクトコールのつもりでかけても、言葉の問題などによりホストの家に料金がチャージされてしまうトラブルもありますので注意しなければなりません。
- 参加者は体調不良、ホームシック、ホームステイ先で問題が生じた等の連絡は、同行講師に連絡をとるべきですが、必要以上に電話を利用しないよう伝えましょう。

ホームシック

- 慣れない土地での生活からくる緊張もありホームシックにかかる参加者もいます。多くの場合は時間が解決しますが、早く克服できるようできるだけ注意を払い、励ましてあげてください。
 - ホームシックの場合、日本の家族に電話すると逆効果になる場合（家族の声を聞いてしまうと、より会いたくなり甘えたい欲求がでて、ホームシックの度合いがひどくなる）もありますが、日本の家族と話しをさせることで少しずつ落ち着く場合もありますので、本人とも慎重に話しあって対処する必要があります。
 - 日本の家庭では 1 人だけで寝たことがなく、不安になり夜が怖くなる参加者がいました。大人と一緒にでないと不安で眠れないので引率に泊まりに来て欲しい、と泣いてしまう参加者もいます。その他、日本の家族の写真をホストファミリーに紹介するために現地に持って来たが、その写真を参加者が見る度に家族の事を思い出しホームシックになってしまう場合もありました。
 - 同行講師が参加者のホストファミリー宅に宿泊することは稀で、電話で励ますケースが多く、参加者も同行講師に悩みを打ち明けることで落ち着いたり、時間が解決したりする場合があります。
 - 状況によっては、TASKAL 社/ LET'S から参加者の保護者に現地での様子を報告し、保護者と参加者が直接電話で話して落ち着かせるか、保護者からのメッセージを同行講師から間接的に伝えて落ち着かせることがあります。
- ①何のためにこのプログラムに参加したか、②ずっとそこで過ごすのではなくほんの数日の滞在ですぐ帰国できる事、③乗り越えられるから頑張ろう！など

ホストが日本人（アジア系）で・・・

- 説明会やオリエンテーションなどでホストファミリーはいわゆる白人とは限らないことは説明していますが、それでもこういう参加者がいるかもしれません。まずホームステイの主旨・目的を再確認させてください。
- また「ホストが日本語を頻繁に使う」と理由をつけてホストチェンジを希望してくることもあります。現地校スタッフとよく話し合い、状況を確認し、改善するように伝えてください。

伝えられていた家族構成が違う、ペットがいる

- ホストファミリー宅に他の留学生がいたり、一時的に遊びに来ている親せき・友人がいる場合があります。それらの情報は事前に把握できないので、参加者が家族の一員だと思ってしまうことがあります。参加者からホストファミリー宅に伝えられていた家族以外の人があると相談された場合は、まず、本人からホストファミリーに聞かせるようににしましょう。また引率から送迎時にホストファミリーに事実確認するのも方法として考えられます。その後、LET'S 本部に報告し、問題であれば学校と相談し対応します。また、ペット情報もアップデートされておらず、正しくない場合もありますので、違う場合は詳しく参加者やホストファミリーに確認して、現地学校担当者や LET'S 本部に報告してください。

ホストが英語で話さない

- 上記の人種の件とも関連することがありますが、「ホームステイ/海外生活体験ツアー」の渡航先は、移民で構成されている（あるいは移民が非常に多い）国ですので、ホストファミリーの中に第一言語が英語ではない、という人がいる場合もあります。例えばヒスパニック系のホストファミリーで、お祖父さんはあまり英語が話せないので、家族もお祖父さんと話すときはスペイン語、というようなことも起こり得ます。
- ECC としては、ホストファミリーの条件に「英語が家族全員の第一言語であること」は挙げていません。もちろん英語以外の言語を主に話している家庭では困りますの

で、もしもそのようなことがあった場合にはすぐに現地校スタッフに相談して対処を求めるようにします。

- 参加者から相談があった場合は、まず参加者の話をじっくり聞いて、どのような状況なのかを把握するようにしてください。場合によっては参加者が英語と他の言語との区別が十分にはできないこともありますので、慎重な判断が必要です。

ホスト宅の設備を壊してしまう

- 参加者の不注意でホスト宅の物を壊すと基本的に参加者が弁償します。保険が適用できる場合もありますので、状況を正確に把握し、LET'S 本部に報告ください。
- 過去のケースでは、参加者同士がふざけ合いドアノブやブラインダーを壊してしまった事がありました。また稀なケースですが、複数の留学生だけが使っていたトイレに生理用ナプキンを詰まらせてしまい、誰がしたのかが分からず、困ったホストファミリーはその留学生全員に修理代金を折半するよう直接参加者に請求したケースがありました。参加者は理由がセンシティブな理由だったため、同行スタッフに相談する事が出来ず言われた通り支払い、帰国後保護者から LET'S 本部に報告がありました。本来であれば、ホストファミリーは直接参加者とやり取りをすべきではなく、現地スタッフもしくは同行講師に相談すべきことでしたが、講師も参加者から困ったことの一つとして聞き出す事が出来ていませんでした。参加者が抱えている問題を上手く聞き出し、滞在中に解決できるよう注意しましょう。

参加者が隠れてタバコを吸った

- ホームステイ中に隠れてタバコを吸うケースがあります。参加者が成年であっても、日本的な「まあまあ」という感覚とは異なり、「嘘をついた」という意味で非常に大きな問題になりえます。Application Form に虚偽の記入をした、という理由でプログラム離脱命令=強制帰国命令を出されても仕方ないことです。
- また、喫煙は火事の原因になりかねないのでホストはとても気にしますし、またご存じの通り、欧米とくにアメリカでは、健康上の理由から喫煙は非常に嫌われています。未成年者の場合、現地の法的な規制の問題もありますし、そのような参加者には厳重な注意が必要です。

ピアスの穴をあけたい

- 海外ではピアスの穴が簡単にまた安くあけられるため、また日本の保護者から遠く離れて自由な気持ちになっているため、ピアスの穴をあけたい、という参加者がいます。
- しかし、日本では在籍の学校によって禁止されていたり、あるいは保護者が認めないこともありますし、穴が化膿してトラブルになることもありますので、参加者が未成年の場合、決して許可しないようにしてください。

別のホスト宅に滞在している参加者の所に遊びに行きたい

- ECC として必ずしも禁止はしていませんが、往復の送迎の問題があります。徒歩圏内でホスト同士が仲良く、行き来がある場合は問題ありませんが、ホストファミリーが知り合いではなく、遠方で送迎が難しい場合はできません。まず、どういう理由で行きたいのかを確認してください。せっかくの英語を使うためのホームステイですから、ただ遊びたいという理由で他の参加者の滞在先に遊びに行くのは研修の趣旨とは違ってきます。正当な理由があり、安全面でも問題無い場合は、ホストファミリーや現地スタッフに直接送迎をお願いできるのか聞きましょう。

忘れ物について

- 基本的に忘れ物は出てこないことが多いので、参加者にしっかりと注意しておいてください。アクティビティの集合・解散時などこまめに確認・声かけをし、未然に防ぐよう心がけましょう。ホスト宅に忘れ幸運にも見つかった場合は、保護者のクレジットカードから送料を決済し、送ってもらったケースもあります。現地スタッフやホストファミリーにも迷惑をかける事になるので、くれぐれも忘れ物をしないよう参加者には伝えましょう。

スーツケースの鍵をなくした

- 滞在期間中にスーツケースの鍵をなくしてしまい、どこを探しても見つからない場合は、まず現地スタッフに相談します。ロックミス等の専門の鍵屋さんにホストファミリー宅まで来てもらい開けてもらう場合（かかる費用は参加者負担となります）とスーツケースを壊して鍵をこじ開け、新しいスーツケースに買い換える場合があります。どちらの方法をとるかには TASKAL 社から保護者に状況を報告し、保護者に決定してもらいます。専門業者を呼んだ場合の値段を事前に確認しておくといいでしょう。随時 TASKAL 社を通じて保護者と相談しながら解決をしていきます。

ホストファミリーからの相談 ～ おねしょをしている

- 事前に健康面の自己診断書に夜尿症と伝えられている場合はオムツの準備やホスト・同行スタッフにも伝えられますが、そのような情報がなく現地にてホストファミリーから相談されるケースがあります。
- 参加者には夜寝る前にあまり水分を取らない、寝る前には必ずトイレに行くよう注意をしておき、もしもおねしょをしても恥ずかしがらず、きちんとホストファミリーに伝えるよう話しておきましょう。
- ホストファミリーにはベッドマットのクリーニング代や何か負担してもらっていないか、もしそうであれば、ECC が負担するので、その旨ホストファミリーと現地スタッフに伝え確認してください。

ホストファミリーからのクレーム ～ 挨拶もしないし、thank you さえ言わない

- 一般に欧米では、たとえ子供であっても、基本的なマナー（礼儀）を守ること、そして自分の意志を言葉（body language も含む）で表現することを求めます。thank you や excuse me、please といった言葉の大切さ、笑顔の大切さを参加者に remind しましょう。

ホストファミリーからのクレーム ～ 部屋の片づけができない

- 子供であっても自分の部屋を整理したり、朝食を準備したり食器を洗うなど、基本的なことは自分ですよう求められます（日本では全て親がしてくれるかもしれませんが）。

ホストファミリーからのクレーム ～ 乱暴すぎる

- 日本では少々なことは「子供だから」「元気があってよい」というように大目に見られることであっても、一般に子供を（特に最近の日本の大人より）厳しくしつける欧米では認められないことがよくあります。
- ふざけて子供同士で叩き合いをしたり、ベッドの上で飛び跳ねてベッドを傷めてしまったり、というようなトラブルがありました。

ホストファミリーからのクレーム ～ 高額な買い物をしすぎる

- ショッピングなどの機会に高価な品物を買ってきて、ホストブラザーやシスターがびっくりする、というようなこともあります。ホストファミリーに、子供の教育上良くないと言われたり、ホストブラザーやシスターとの関係に悪影響を及ぼすこともあります。

ホストファミリーからのクレーム ～ シャワーが長すぎる

- 日本以上に水を大切にする海外では大体シャワーを 5～10 分位で浴びるのが通常です。短時間でシャワーを浴びる事に慣れていない参加者には厳しいかもしれませんが、これが現地での習慣なので、従わないといけません。シャワーは 5 分以内と時間を制限されているのであれば守る必要がありますし、後の人の事を考え、進んで早く済ませよう声かけをしましょう。それでもホストファミリーから参加者のシャワーが長いと言われた際は、シャワーを出し放しにせず、こまめに止めたり、短時間で済むよう工夫して入るようアドバイスしましょう。ホストファミリーは水道代にとってもシビアです。短時間でシャワーを浴びようと努力している事を英語でなかなか説明できない参加者がほとんどです。このミスコミュニケーションなくすために、引率から参加者も十分理解し、注意してシャワーを浴びている事をホストファミリーに伝え、更に改善できることはないか話し合いましょう。

英語研修関連

現地の教師の教え方に不満がある

- 欧米の教師一般に、日本の教師（特に十分に研修を受けた ECC の講師）とは異なることもあります。学生の自主性を重んじるため、また欧米では一般に学生も受け身ではなく積極的なので、日本でのように一から十まで手とり足とり、生徒一人ずつに細かく気を配って教えるようなことはしない傾向があります。
- あるいは、細かい構文などを教えるよりも、たとえば意見をどんどん発表させたり、ゲームなどを楽しむ中で言葉を学習する方が良い、と考えているかもしれません。これらは良い悪いというよりも考え方・文化の違いでしょう。むしろ、日本的に受け身の授業の受け方になってしまう参加者や、「先生は（何も私が言葉に出して言わなくても）私のことをもっとよくわかってくれるべきだ」というような甘えに問題がある場合もあります。
- 参加者からそのような不満が出た場合、同行スタッフは上記の違いなどについて十分参加者に説明し、国際交流／異文化体験の一環としての英語研修であること、その意味では日本と違う授業スタイルの体験も重要な研修のひとつであること、を理解してもらう必要があります。

クラスが難しすぎる／易しすぎる

- クローズドクラスでレベル別の 2 クラス編成をしている場合、あるいは語学学校のインターナショナルクラスの場合は、レベルの変更をした方がよいこともあり得ますので、現地校スタッフと相談してください。
- ただ、本人は難しい、と言っても先生から見ると大丈夫、というケースもあります。一般に日本人学生は文法力などはあるのに、話す・聞くに慣れていない、という傾向もあり、総合力ではこのレベルでちょうどよい、ということもあります。あまり安直にレベル変更をリクエストするのではなく、よく話し合うことが大切です。

アクティビティ関連

現地到着後、アクティビティの内容が変わっていた

- 現地到着後、まず現地スタッフとツアー全体の今後の予定を確認します。もし最終日程表とアクティビティ内容は変わらずに、実施する日にちが入れ替わっている場合は、変更になった理由を確認しオフィス担当者に連絡してください。
- アクティビティ内容が全く違う物に変更になる場合は契約上問題となる場合があります。現地スタッフに変更の理由を確認し、元のアクティビティ内容に戻せないか相談してください。どうしてもやむを得ない事情であれば全保護者に了承を得た後、変更となります（了承を得ないとこの場合の変更は原則できません。）現地スタッフから変更を伝えられたら速やかにオフィス担当者に報告をしてください。

ディズニーランドなどのパーク内での行動の仕方

- 通常パーク内は 1 グループに同行講師もしくは現地スタッフ 1 人が付きいくつかのグループに分かれて行動します。コースによっては中学生以上ならパーク内などは自由行動 OK としています。自由行動 OK の年齢の参加者でも 1 人で行動させずに必ず複数の参加者で行動させてください。
- 再集合のタイミングはその時々ですが、ランチの時と最後パーク出発予定時刻の 15 分前など設定すると良いでしょう。
- 解散前に再集合場所と時間をしっかりと参加者に伝え、団体行動なので規律を守った行動と必ず照合時間を守る事を念押ししましょう。
- また緊急時は必ず TASKAL 社に連絡する事を伝え、同行スタッフも TASKAL 社からの連絡が入る可能性も考え、スマートフォンを常に意識しておきましょう。

内容がつまらないという不満が参加者から出る

- 同行講師も一緒に体験しているわけですので、同行講師としても理解できる不満の場合はオフィス担当者および現地校スタッフと相談し、可能であれば見直しをしてもらいます。
- ただ、参加者の研修/体験に対する認識不足が原因の場合は、参加者に対して研修の意義を改めて説く必要があります。例えば、老人ホームを訪問して現地のお年寄りと交流したり、ボランティア活動をお手伝いしたり、というように、研修上意義深いアクティビティの場合でも、「こんなことより買い物の方が楽しい」等と言う参加者が時々います。

都市観光中のトラブル例

アクティビティ中に財布をなくした

- 参加者の不注意によるものなので、仕方ありません。いくら現金を持っているか、残りの滞在日数も考慮し、必要であれば引率者から現金を貸す場合もあります。まずオフィス担当者に報告し LET'S より保護者に連絡し今後どうするか対応を決めます。近親者以外の貸し借りは厳禁と伝えてください。

滞在期間中にお小遣いを全て使いはたしてしまい、お金がなくなった

- 特に小学生はお金の管理が出来ない参加者もいます。初めて財布を保護者から持たされ、お金の価値を分からないまま買い物をするなど。同行講師は出発時の空港で保護者からそのような相談を受けていたら、出発時から注意しておきましょう。参加者

にはハンドブックのお小遣い帳を付けるように伝え、お金の管理を意識させ、無計画に使いはたさないよう注意し未然に防ぎましょう。それでも使いはたしてしまったら、TASKAL 社から保護者に連絡しどのように対応するかを決めます。

フードコートでテーブルの下に置いていたカバンを置き引きされた

- 多くの人の集まる場所では置き引きやスリに注意が必要です。自分の目の届かない所に大事なものを置かない、トイレなどに立つ時は荷物を持っていくか、または他の人に荷物を監視してもらうようきちんと依頼する、などの注意が大切です。

アクティビティ中にカメラが壊れた

- 海外旅行保険の補償対象になる場合があります。帰国後すぐに、加入している保険会社に連絡を取り対応する事となります。補償対象かどうかはその場の状況により、その判断は保険会社となりますので、同行講師から必ず補償されると断言はしないほうが良いでしょう。本人ではなく別の参加者が壊してしまったなど、どういう状況だったのかを正確に確認し、TASKAL 社に報告してください。保護者に連絡します。
- カメラが使えなくなったら使い捨てカメラを購入する、一緒に行動している友達に撮ってもらうようなど、同行講師からも話しをしましょう。保護者には TASKAL 社から連絡します。

アクティビティ中に参加者がいなくなった

- 解散場所と集合場所は一緒にするようにしましょう。また、自由時間中の単独行動は禁止です。必ず大人と一緒に行動しますが、もしはぐれてしまったり、集合時間になっても現れない参加者が出た場合は、他の参加者は移動させずその場に待機させ、同行講師と現地スタッフとで探します。

航空機関連のトラブル例

帰国便の遅延/欠航、ストライキ等

- その後の行程に影響がない範囲であれば、必要に応じて参加者に状況を説明したり、関係者に連絡したりすればよいでしょう。LET'S にも報告してください。
- 大幅な遅延や欠航などの場合は具体的な対応、交渉が必要になります。まずできるだけ早い代替便への振替をリクエストします。これは空港のチェックインカウンターで行いますが、未成年者の団体を代表しているわけですから、物わकारの良い対応をしていると後回しにされてしまいますので、主張すべきことは強気で要求してください。代替便が分便となることは絶対に認めないでください。
- 代替便が翌日便になる時などは、空港周辺のホテル手配も航空会社にリクエストしてください。
- 出発便であれば空港サポート会社係員がいるので、オフィス担当者と連絡を取り合いながら迅速な対応できますが、経由地や帰国便の場合はいまませんで、オフィス担当者にすぐに状況を連絡し、現地旅行社センターと相談しながら同行講師が責任をもって対応する必要があります。

帰国便に乗り遅れた

- 帰国に向けての準備として、現地スタッフと空港までのバスの手配や出発時間の確認をしていたにもかかわらず、出発日当日現地スタッフの手違いで、ECC グループが乗るはずだったバスに違う団体を乗せてしまい、いくら現地スタッフにどういう状況になっているのか確認しても、別のバスがもうすぐ来るからも少し待つようにと言われるだけだった。結局ようやく来た次のバスに乗り、空港に向かうも間に合わず帰国便に乗り遅れてしまった。
→このケースは本来あり得ないケースです。たとえ現地スタッフが次のバスがもうすぐ来るからと言っても、ただ言われた通りただ待つだけではなく、実際に空港までの時間を見て、これ以上待てないと判断し、タクシーを呼ぶなど強く主張し予定された行程が滞りなく進行するようスケジュールを管理すべきでした。現地スタッフの対応のまずさもありますが、同行講師も旅程管理をしっかりしなければなりません。結局予定していたフライトよりも半日遅いフライトで予約を取り直せ、無事帰国しましたが、参加者は予想外の事で疲れ切り、空港まで出迎えられた保護者もそれぞれのスケジュールを再度調整しなければならず、大変ご迷惑をおかけしました。また日本各地から参加されている参加者の国内移動の手配し直しをしたりと、ピーク時期の忙しい時期に LET'S の業務にも支障をきたしました。このような事が二度とないよう、何か予期しないことが起きた場合は迅速にオフィス担当者に連絡・相談してください。

航空機やホテルなどの予約上のトラブル

- あわてずに落ち着いて対処してください。ホテルや航空機の手配は日本の旅行社が責任をもって行っています。現地旅行社スタッフやガイドがいる場合は、彼らに対応を要請してください。旅行社スタッフなどがいない場合は、まずホテルや航空会社スタッフに上記のように交渉しオフィス担当者に連絡してください。

機内のトラブル（特に復路）

- 航空便の復路では参加者同士仲良くなり、研修ももうすぐ終わるということで気持ちも緩み、騒ぎ出す参加者がいますので特に注意する必要があります。後日、同じフライトに乗っていた乗客から LET'S に参加者が機内で騒いでいてうるさかったというクレームが入ります。
- 機内に乗込む前に以下のポイントを参加者に注意しましょう。
 - ① 大声で話したり騒いだりしない（声の大きさに注意）
 - ② 必要以上に席を立ったり、機内を歩き回らない。
 - ③ 座席シートを倒す際は後ろの席の人に声をかけたり、前の席を蹴ったりしないよう前後の席への配慮をする。
 - ④ 食事の際はシートの位置は元に戻す。
- 状況によっては、座席を変えさせず、着陸まで搭乗券に記載された座席通りに座らせるのも良いでしょう。または、落ち着きがなく、何度注意してもむやみに歩き回る参加者は同行スタッフの隣に座らせましょう。
- フライトアテンダントに ECC のグループである事を搭乗後伝え、特に騒ぎそうな座席付近の乗客に挨拶をし、何かあればすぐに同行講師の自分に声をかけてもらうよう話しておくのも良いでしょう。このように機内での周りの乗客への配慮も同行講師の業務の一つです。

同行スタッフ/講師の不注意が原因のトラブル

- 参加者に相談を持ちかけられたが、「私も楽しみに来ているのだから、相談されても困る」「私も英語がそんなにできないので、自分で交渉するか、あきらめるか」等と言う。
- 同行講師にもこのプログラムを楽しんでいただきたいのはもちろんですが、当然引率の業務は「仕事」です。そのようなつもりがなくても不注意な発言をして、上記のように参加者に受け取られることが絶対にならないようお願いします。
- また、研修中に参加者に英語を話すように促すのは重要ですし、頼まれたらいつも通訳してあげるのではなく「自分で話してごらん」というように指導することも必要です。しかしながら、トラブルや相談事など本当に助けが必要な時に「自分でなんとかしろ」等と突き放す、あるいはそのように参加者に受け取られてしまうのは大きな問題なので、十分配慮してください。

TASKAL 社/LET'S 本部からの連絡に同行講師が気付かない

- 緊急の連絡を常に取りれるよう、ご自身のスマートフォンについて常時意識しておきましょう。常に対応できるように心がけてください。

同行スタッフ/講師が時間にルーズで、参加者が不満を持った。

- 参加者に「遅刻厳禁」と言いながら同行スタッフが時間に遅れたりするようでは、参加者に示しがつかないだけでなく、ECC の信頼にも関わります。同行講師は、「ECC」という会社を代表しているということを忘れずに、参加者の信頼を損なうことのないよう、注意しなければなりません。

同行スタッフ/講師が観光スポットを変更したため、帰国後にお詫び金を参加者全員に支払うことになった

- ディズニーランドリゾートにて、本来ディズニーランドパークへ行くべきところ、カリフォルニアアドベンチャーパークへ入園した。ディズニーランドパークへ行きたかった参加者から苦情を受けた。
- 原則、日程表に記載したアクティビティを変更してはいけません。

同行スタッフ/講師の時間管理ができず、予定した観光地へ行けなかった。帰国後に損害賠償金を参加者全員に支払うことになった

- 4ヶ所の観光スポットを訪れる予定を組んでいたが、集合時間の徹底が不十分で、少しずつ時間が押していき、一部の観光地を巡ることができなかった。
- 英語研修ツアーとはいえ、観光もツアー参加の大きな誘因要素になっています。現地受入機関スタッフと協議し、しっかりスケジュール管理を行ってください。

その他

- 現地滞在中、参加者に困ったことはないかを聞いても「ない」と言っていたにもかかわらず、帰国後、保護者から「困ったことがあったのに滞在中に同行講師に聞いてもらえなかったらしい・・・」と言われることがあります。異文化に触れたことで、カルチャーショックを受けたり、ホストファミリーとのコミュニケーションで困ることが出てくるのは海外生活を体験するツアーの主旨からすると、当然起こりえるこ

とです。出発前に参加者や保護者には、滞在中困ったことが起こったら、すぐに同行スタッフに相談して解決するよう話していますが、参加者が遠慮して言わないことがあります。同行講師は参加者から上手く引き出すようコミュニケーションを取る必要があります。「帰ってからどんなことを話したか?」「夕食は何を食べたか?」「ホストはどんな人か?」など具体的な会話から見てくることもあります。

- その上で、何でもかんでも同行講師が問題解決をするのではなく、「●●してみたらどうかな?」と参加者自身が問題を解決できるように仕向ける工夫も必要です。
- 困ったことがあったのに滞在中に同行講師に聞いてもらえなかった」とい言う保護者が続けて言うのが、「うちの子は遠慮するので困ったことがあっても相談できない」です。同行講師からは「どんな些細なことでも困ったことがあったら相談に乗るから言ってね」と話してあげましょう。

第 8 章 参考情報

各国の入国/出国審査

1. アメリカ

入国審査

- 現地空港係員の指示に従ってください。
- パスポート/税関申告書/復路の E チケット控えを提示します。
- 入国目的/滞在日数/滞在中の住所（ホストファミリーの住所等）を聞かれます。時には年齢や日本での職業を聞かれる場合もあります。
- パスポート/復路の E チケット控えを返されます。14 歳以上 79 歳以下の人は全員指紋のスキャンと写真撮影が行われます。
- スーツケースを受け取り、税関を通過します。

出国審査

- アメリカは出国審査はありません。

2. カナダ

入国審査

- スマートゲート/キオスクも導入されておりますが、現地空港係員の指示に従ってください。
- パスポート/入国カード（税関申告書兼用）/復路の E チケット控えを提示します。
- 入国目的/滞在日数/滞在中の住所（ホストファミリーの住所等）を聞かれます。時には年齢や日本での職業を聞かれる場合もあります。
- パスポート/入国カード/復路の E チケット控えを返されます。
- スーツケースを受け取り、税関を通過します。入国カードを係官に提出します。

出国審査

- アメリカと同じ流れです。出国カードもありません。

3. イギリス

入国審査

- e-Gate(自動化ゲート)が導入されており、10 歳～17 歳も大人の同伴がある場合利用が可能となりますが、現地空港係員の指示に従ってください。
- 有人カウンターでの入国審査の場合パスポート/復路の E チケット控えを提示します。税関申告書はありません。
- 入国目的/滞在日数/滞在中の住所（ホストファミリーの住所等）を聞かれます。時には年齢や日本での職業を聞かれる場合もあります。
- パスポート/復路の E チケット控えを返されます。
- スーツケースを受け取り、「申告なし」の方角へ進むと、そのまま到着ロビーへ出ます。税関審査はありませんが、時折抜き打ちで手荷物検査があります。

出国審査

- 特に審査はありませんが、チェックイン後、手荷物検査（セキュリティーチェック）の前に簡易なブースがあり、パスポートと搭乗券を提示します。

4. オーストラリア

入国審査

- 16 才以上は自動化された出入国管理システム「スマートゲート」を利用が可能です。画面に出てくるいくつかの設問（言語は日本語を選択）に答え、最後写真撮影が行われます。約 10 分程度で終了です。
- 16 才未満の参加者もおりますので、有人のブースを使うようにしましょう。
- パスポート/入国カード（税関申告書兼用）を提示します。
- 入国目的/滞在日数/滞在中の住所（ホストファミリーの住所等）を聞かれます。時には年齢や日本での職業を聞かれる場合もあります。
- パスポート/入国カードを返されます。係官がパスポートに入国スタンプを押すことはありません。
- 税関審査場の前に、大きなゴミ箱があります。持ち込み禁止品（スナック菓子等の食べ物）を持っている場合は、ここに捨てます。尚、持ち込み禁止品を隠れて持ち込もうとした場合は、\$150 以上（場合により異なる）の罰金が科せられますので、参加者にも注意を促します。
- 税関審査では、再度パスポートと入国カード（税関申告書兼用）を提示します。係官に手荷物を開けて見せるように指示される場合がありますので、指示に従います。

出国審査

- スマートゲートを使用します。パスポートを機械にかざします。
- 係官がパスポートに出国スタンプを押すことはありませんし、出国カードもなくなりました。

5. ニュージーランド

入国審査

- e-Gate(自動化ゲート)が導入されており、12 歳以上も利用が可能となりますが、現地空港係員の指示に従ってください。
- 有人カウンターでの入国審査の場合パスポート/入国カード（税関申告書兼用）/復路の E チケット控えを提示します。オーストラリアと同じ流れです。入国前に食物について再確認してください。もし持ち込み禁止物を持っている参加者がいたら、オーストラリアと同様、入国前に廃棄します。

出国審査

- e-Gate(自動化ゲート)を利用します。

6. フィリピン

入国審査

- 飛行機から降りると、「Arrivals Passport Control」の表示があるので、それに従って移動します。

検疫

- そのまま通過ください。

入国審査

- 「FOREIGN PASSPORTS」のレーンにお並びください。パスポート/入国カード/税関申告書/復路のEチケット控えを提示します。
- 入国目的や滞在日数、滞在先などを聞かれます。
- 入国が認められると30日有効のビザのスタンプがパスポートに押されます。パスポート返却時にビザのスタンプがあるかその場で確認し、もし押されていない場合はその場で入国審査官に申告してください。
- 入国審査後、下の階へ移動します。
- Baggage Claim にてスーツケースを受け取り、税関審査場(Customs)にてパスポートを提示と税関申告書を提出後、手荷物検査を受けたら通過できます。

出国審査

- チェックイン後、手荷物検査(セキュリティーチェック)の前に簡易なブースがあり、パスポートと搭乗券を提示します。
- フィリピンのWEG (Waiver of Exclusion Ground) について
- 日本出発時に14才以下の参加者は今回の渡航が保護者が同行しないためWEGという手続が必要です。WEGの手続は保護者自己手配の場合とLETS代行の場合があります。
- セブ空港到着時に引率者はWEGが必要な参加者を連れて入国審査ブース付近のWEG申請オフィスで手続をする必要があります。WEGが不要の15才以上の参加者には各自で入国審査を受けさせ、可能であれば入国審査が終わった後にWEGが必要な参加者と引率者と合流できるようにどこかで待機させます。空港スタッフが入国審査が終わった参加者をその場から離れるように促す場合は先にスーツケースのピックアップポイントまで行かせておいてそこで合流してもいいです。
- WEGの書類は自己手配の場合はその参加者が、LETS代行の場合は同行スタッフが持っています。代行の場合のWEG書類は事前にお渡しします。
- 同行スタッフはWEGが必要な参加者をWEG申請オフィスへ連れて行き、WEG書類を提出してください。WEG申請オフィスでWEG PAYMENT FORMを渡されるので、WEG対象者の名前・国籍・生年月日・年齢・復路国際線の便名を記入してその場で提出する。
- WEG書類の提出とともに、同行スタッフがまとめてWEG申請料(3,120ペソ)を支払います。WEG申請料は参加者各自が用意しています。申請料のレシートをもらってWEG申請手続が終了、入国審査に向かってください。入国審査の際にそのレシートを提示し、入国審査が終わるとそのレシートを返却してくれるので参加者に返してください。