

## 4月概況(案内業務や訪日訪日客の動向)～東日本～

### <北海道>

#### 北海道さっぽろ観光案内所

4月の外客数は31人で、前年4月が5,004人であったことから、対前年比は0.6%。渡航禁止に加え、4月18日より当所の窓口業務を中止したことに起因する。

#### 網走駅観光案内所

網走駅にはJRの釧網線と石北線が通っているが、観光目的の利用客が少なく、当所の訪問者はほとんどいなかった。新型コロナウイルスの影響で観光業界はさらに深刻な状況になると思われる。

#### 函館空港総合案内所(国内線到着ロビー)

来所数は合計6件、前月比-2件で約75%、前年比-189件で約3%であった。新型コロナウイルスの影響で、運航便が更に減少したことにより、4月も訪日旅行客が昨年に比べて大幅に減少した。

#### とかち観光情報センター

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、4月1～18日は窓口対応時間を9時～17時半に短縮(通常は9時～18時)。緊急事態宣言が全都道府県に拡大され、4月19～30日は窓口を閉鎖した。訪日旅行客は1人もなし。

### <東北>

#### 青森市観光交流情報センター

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、4月10日より窓口業務を休止。窓口対応を行った9日間で対応した訪日旅行客は、わずか10人であった。平時は台湾を中心としたアジアからの来訪者が圧倒的に多いが、2月末からエバー航空の青森-台北線、3月8日から大韓航空の青森-ソウル線が運休している事もあり、4月はアメリカ、ドイツ等からの訪日客の来所が目立った。

#### 弘前市立観光館

- 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、4月20日～5月6日の間、臨時閉館した(5/13現在、5/31まで臨時閉館期間延長中)。
- 開館していた4月1～19日、接客に至った訪日客は、ドイツ、スペイン、ロシアからの来訪者のみ。ドイツの方は日本を6週間旅しているとのことで、時勢もあり、実際のところ接客しながら不安も感じた。

#### 青森空港インフォメーションセンター

新型コロナウイルスの影響により、当空港発着飛行機の運休により訪日客利用はゼロであった。また4月10日より営業時間を短縮、4月21日からは窓口での対応を休止し、運営事務所での電話対応のみとしている(当時)。

#### いわて・盛岡広域観光センター

世界中の誰もが経験したことのない、日々刻々と変化する情勢において、訪日客、在留外国人が得られる地域

の細かな情報が非常に限られていたため、案内所が開いていたことで「実にほっとした」、「何処で聞いても言葉が通じず、ネットでも情報がなく不安だった」などの声が寄せられた。盛岡(岩手)は被災県であるがゆえに、自然災害時の情報共有についての意識の高まりはあるものの、こうしたジワジワと拡大する事象とその影響を、どのように訪日客に分かりやすく伝えるか、今後の課題と史料する。

#### **一般社団法人大船渡市観光物産協会**

新型コロナウイルス感染拡大防止のため施設を臨時休館とし、電話対応のみとした。3月中には、少ないながらも観光客の動きがあったが、4月になり、全く動きがなくなった。市内、宿泊施設、飲食店などもそれに合わせるように営業内容が縮小された。

#### **鳴子観光・旅館案内センター**

(訪日旅行客数は)3月までは前年並みの推移であったが、新型コロナウイルスの影響で4月は3人だった(前年4月は55人)。

#### **塩竈市観光案内所**

3月に引き続きコロナ禍で案内所を休業中のため、訪日客どころか日本人の来客もほぼなかった。緊急事態宣言も延長され、これが解除にならない限り、この状況は続くものと思われる。

#### **大館市観光案内所**

当案内所のある「秋田犬の里」が新型コロナウイルス感染予防のため休館中で、案内業務が滞っている。残念だが、再開しても国内外の来訪者は当分の間、見込まれないと思う。訪日旅行客もAC(アフターコロナ)からは変化するのだろうか？

#### **道の駅 あきた港 ポートタワーセリオン**

新型コロナウイルス拡大のため、全国に緊急事態宣言が出され、当道の駅もGWは休業していた。休業前に個人の訪日旅行客が来所した。通常営業にはなったが、元に戻るの難しいように思う。

#### **道の駅 寒河江チェリーランド**

4月は新型コロナウイルスの影響で、訪日旅行の団体客も予約が0になった。また、当施設は、道の駅に併用されているため、4月25日から閉館した。当面の間、このような状態が続くのではないかとと思われる。

#### **鶴岡市観光案内所**

新型コロナウイルスの感染拡大による訪日旅行客来所数の減少と、本市内における感染者の発生に伴う本市観光案内所の窓口対応を4月6日より中止している(当時)影響により、4月の訪日旅行客来所数は0となった。感染症の全世界的拡大の収束が現時点でも見通せない状況を踏まえると、日本国内における緊急事態宣言が全て解除された後も、訪日旅行客数が回復するには相応の時間がかかると思われ、本市観光案内所における訪日旅行客来所数も減少が危惧される。

#### **もがみ情報案内センター**

新型コロナウイルス感染拡大の影響により来訪者数は0となった。施設の休館情報について、東北ネットワー

ク化事業のおかげで、チャットワークにより把握することができ、役立っている。

### 郡山市観光案内所

4月16日、全国に緊急事態宣言が発令され、それに伴い当所も4月18日～5月10日の期間は窓口業務を休止することとなった(対応は電話・メールのみ)。これまで訪日旅行者は窓口での問合せがメインだったので、4月は0件となった。当所は郡山駅内にあるのだが、駅を利用する訪日旅行者の姿はほとんど見かけない。

### 会津若松駅観光案内所 (V案内所)

利用者数は前年4月に比べ1%、震災前の2010年同月比でも1%だった。来訪者上位の国は①ドイツ・アメリカ②フランス。アジア圏は前年同月比および震災前の2010年同月比0%、ヨーロッパ圏は前年同月比5%、2010年同月比5%、北米圏は前年同月比4%、2010年同月比29%となった。

## <関東>

### 水戸観光案内所

- 新型コロナウイルスの影響で3月2日から閉所となった。そのため4月は訪日旅行者のカウントは行っていない。水戸の桜まつりは一部規模縮小、偕楽園と弘道館は4月14日から閉園、閉館。ひたち海浜公園や大洗アクアワールドも同様の対応。水戸芸術館では、コロナ医療支援のブルーライトアップを4月26日から5月6日まで行った。
- 新型コロナウイルスの影響が長期化する中、飲食店のテイクアウトやドライブスルーの取り組みが始まり、当観光コンベンション協会のHPにもテイクアウト情報を掲載し、案内所の外のラックにもそのチラシを設置した。私共スタッフも、この機会により多くの飲食店を訪れ、アクセスやお店の様子などを勉強している。

### 鬼怒川・川治温泉観光情報センター

新型コロナウイルスの影響を受け、訪日旅行者数は前年に比べ約97%減少した。例年では多くの訪日旅行者が桜の見ごろに合わせて来訪するが、そのような姿は見られなかった。接客対応した旅行者からは、利用可能な施設等についての問合せがあり、新型コロナウイルスの影響をうかがわせるものであった。また、政府の発令による緊急事態宣言を受け、当案内所を含め周辺宿泊施設や観光施設の多くは休業しており(当時)、旅行者の受け入れは難しい状況。国内及び国外の新型コロナウイルス感染症が終息しない限りはこの事態が続くと考えられる。なお、当案内所は4月20日から5月31日まで臨時休館している(5月5日現在)。

### 群馬県高崎観光案内所

新型コロナウイルスの影響で全国に緊急事態宣言が発令され、当所が4月18日より閉鎖になった。例年、この時期は花見等の観光客が増加するが、当所閉鎖前に問合せがあった内容は、すべて観光以外のことだった。

### 一般社団法人中之条町観光協会

電話やメールによる問合せ、案内所訪問は(予定も含め)訪日旅行者からは皆無であった。

### 東松山市観光案内所

例年4月開催の「東松山夢灯路」、「東松山ぼたんまつり」等が中止になり、全体の観光客数が減少。ゴールデンウィーク前の県による来訪自粛要請等により、4月28日から案内所を臨時休業している(5月末までの予

定)。

### 道の駅「庄和」

新型コロナウイルス感染拡大以降、日本人、訪日旅行者ともに来館者数は減っている。特に訪日旅行者は、確認できている範囲ではゼロ。緊急事態宣言が出たので、訪日旅行者の来館は難しい状況。緊急事態宣言が解除になった時に備え、感染防止策を進めている。

### 千葉市幕張観光情報センター

新型コロナウイルスの影響で、海浜幕張駅周辺施設(三井アウトレットパーク、幕張メッセ、マリスタジアム等)が軒並み休業したこともあり、案内所の総訪問人数も前年同月比 5%弱と大幅に減少した(案内所は 5 日間しか開所していなかった)。

### 成田国際空港株式会社 ツーリストインフォメーションセンター (第 1 / 第 2 旅客ターミナルビル)

新型コロナウイルス感染拡大の影響により、日本人も含めた総訪問者数対前年度比は -98.24%、訪日旅行者訪問数対前年度比は -99.38%と激減であった。4 月 3 日より水際対策強化のため、ほとんどの国からの訪日客が入国拒否対象となったため、カウンター来訪者は乗り継ぎ客、帰国者が主となった。PCR 検査が陰性であった方など公共交通機関を使えない方から、レンタカーやハイヤーの問合せが多くあったが、当日予約不可であったり、ハイヤーは海外到着客を断わっていたり、対応に苦慮した。また検疫の問合せ電話がつながりにくいため、到着客の家族や会社の方から海外から到着の旅客に対する検疫の流れ、PCR 検査結果所要時間、成田空港周辺で宿泊可能なホテルなどについて TIC に問合せが相次いだ。インターネットやロビーを歩いている検疫官に聞くなどして情報を収集したが、変更も多く、正確な情報提供ができずに大変苦労した。空港内の施設も臨時休業や営業時間を短縮しているところが多くなり、選択肢が限られてきているのが現状。成田 TIC も 4 月 15 日よりスタッフは 1 人体制、9 時~18 時の短縮運営となった。

### 海ほたるパーキングエリア 4 階インフォメーション

4 月 9 日から海ほたる PA のインフォメーションカウンターを閉めて、対面での接客を止め、カウンターに設置した電話機で問合せを受けて別の場所からお応えした。カウンターが開いていた期間までの問合せ内容は「アクアラインの料金について」、「ゴジラの模型はあるか」、「館内で写真映えするようなところはどこか」、「薬の販売があるか」、「ATM の場所について」だった。4 月 9 日以降、電話を利用した訪日旅行者からの問合せは 0 であった。館内を歩いている、海外からの観光客の姿はほぼ見ない。

### JR EAST Travel Service Center (東京駅)

新型コロナウイルスの世界的な感染拡大で、政府は 3 月 31 日に中国、韓国、欧州に加えアメリカからの入国も全面的に禁止することを決定した。その結果、入国拒否対象国は 73 カ国となった。影響はもろに現れた。4 月の来訪者数は 145 人、その内、訪日旅行者は 39 人、前年同月比 99.6%減(アジア 17 人、ヨーロッパ 16 人、北アメリカ 5 人、南アメリカ 1 人。参考までに、入国拒否対象国が 49 カ国だった 3 月の訪日旅行者は 963 人で対前年比 85.5%)。来訪者からは「帰国便がキャンセルになった(或いは減便になった)ので予約の変更をしなければならぬがどうしたらいいか」等、切羽詰まった質問が寄せられた一方で、「帰国しても大変(14 日間の待機要請がある)なので、京都に 1 ヶ月位滞在しながら様子をみたい」という腹の据わった人もいた。

## 東京シティアイ

4月7日に発令された緊急事態宣言により4月8日より営業を見合わせたため、当案内所の4月の営業は5日間となった。訪日旅行客は2月より徐々に減少し始めたが、4月に入ると普段は旅行者で溢れる東京駅でも、訪日旅行客を見かけることはほぼなくなった。今後営業を再開するようになったとしても、訪日旅行客数がこれまで通りに戻るには暫くかかることが予想されるため、観光案内所として今後のためにできることを考えていく必要があると感じる。

## JR EAST Travel Service Center (新宿駅)

- 4月の来所者総数は前年同月比 0.02%で、98%の大幅に減少。折しも前年同月の来所者総数(11,564人)は当案内所開設以来の最高数であったことは皮肉である。また同年前月比でも0.11%で、89%もの激減である。国籍別来訪者数では、数は少ないがアメリカ、オーストラリアが上位なのはいつもの通りだが、若者や、日本在住の外国籍の方が主だった。例年、桜を見に来る近隣のアジアの国からの訪日旅行客は皆無であった。
- 4月7日に指定地域7都府県へ発令された「緊急事態宣言」が4月16日には全国へ拡大された。これを受けて商店、デパート、レストラン、博物館、映画館などの娯楽施設などが閉鎖され、更に新幹線利用者も90%減少のため、全ての新幹線臨時列車、在来線特急快速などが運休となった。我々の案内カウンターも4月11日から営業時間が短縮された。各国が出入国制限を敷き国境を閉鎖しているため、人の移動もなく経済活動も停滞した。来所者への案内に役立てたいと、皆で手分けして全国の主な祭り、イベントの変更や中止、博物館などの休館の最新情報を表にまとめた。最初は役にたったが、後半は尋ねて来る人もいなくなった。温暖なこの季節、全国各地の桜、ネモフィラ、藤、ツツジなどが人知れず静かに咲き、散っていった。一刻も早く安全で平和な日々が戻るように願っている。

## Plat Tsukiji/ぶらっと築地

新型コロナウイルス感染拡大により、訪日旅行客は3月よりさらに減少した。「帰国出来ない」方からの質問は共通しており、「都内で行ける観光地は行きつくしてしまった、他におすすめはないか?」という内容で、1カ月の長期にわたり東京にいる訪日旅行客に情報を提供するのに苦労した。

## 鎌倉市観光総合案内所

- 4月3日まで短縮営業(10:00~15:00)にて対応、4月4日からは臨時閉所した(4月開所日数は3日間)。
- 訪日旅行客案内件数は合計で9件、18人(前年同月案内件数は5,149件、案内人数11,480人)。国別順位は①フランス、②ロシア、③米国、④ベルギー、⑤ドイツ、イタリア、メキシコ(前年同月①米国、②中国、③フランス、④イタリア、⑤スペイン)。

## 秦野駅観光案内所

新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、4月7日より案内所は臨時閉所した。開所していた1日~6日は桜の開花やハイキングシーズンであっても、訪日旅行客だけでなく日本人客の来所者数も少なく、不要不急の外出は控えているという印象だった。

## 富士吉田市観光案内所

新型コロナウイルスにより訪日客の来訪はほぼなくなった。少数の来訪者に話を聞くと、「フライトを逃したのでもう1週間日本に滞在することとを余儀なくされ、富士山を見に来た」とのことだった。山梨県も緊急事

態宣言の対象になったことを受け、4月20日より5月6日まで休館予定だったが、当面の間休館を延長することを再度決めた。

### **道の駅 富士吉田**

新型コロナウイルス感染拡大に伴い、来訪者と従業員の安全を考慮し、4月8日より時短営業、4月20日からは臨時休業となった。休業前に来所したカナダからの訪日客の目的はハイキングで、トレッキングマップが喜ばれた。5月16日から地域住民向けに一部営業を再開するが、訪日旅行客は少ないと思う。

### **<北陸信越>**

#### **燕三条駅観光物産センター 燕三条 Wing**

日本人客もほとんどない中、4月19日にドイツからの訪日客2人が来館。観光で訪れるも、見てまわれる施設がなく、困窮している状態。数時間ではあるが、当館にて過ごしていただいた。

#### **魚沼市インフォメーションセンター**

新型コロナウイルス感染拡大の影響で、案内所への来訪者も前年度比30%程度となった。

### **道の駅 井波**

4月に入り、訪日旅行客、国内旅行者ともに、ほぼゼロになった。団体バスもすべてキャンセル。情報拠点の道の駅でもあるため営業は続けているが、かなり厳しい状態。周辺店舗も営業を休止しているため(当時)、連休中であるが近隣施設も閑散としている。アフターコロナに期待したいところなので、収束後の回復を見越してPRを行いながら、準備期間とする。

### **富山市まちなか観光案内所**

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、4月15日より当所を閉所(電話のみ通常通り対応)。閉所前の訪日旅行客からの主な問合せは、桜が見頃であったことから、観光遊覧船の乗り場や城の記念スタンプ、五箇山への交通アクセスなど。他に、マスク購入場所の問合せもあった。当初、閉所期間を4月15日～5月6日としていたが、5月4日の国の緊急事態宣言の延長に準じて、5月31日まで閉所を延長することとした(当時)。

### **加賀市観光情報センター KAGA 旅・まちネット**

訪日客の来所数は7人(対前年同月比1%以下)で、オランダからの1組5人とポーランドからの1組2人のみだった。新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、4月13日～4月23日は当案内所窓口の営業時間を9:00～16:00に短縮し、4月24日～4月30日は窓口での案内業務を休止した。窓口の休止期間は5月6日までの予定だったが、5月31日までに延長した(当時)。

### **和倉温泉駅観光案内所**

新型コロナウイルスの流行により、観光客が大幅に減少した。「1日で回ることのできる観光地」や「日帰り入浴」について聞かれることが多かった。

### **野沢温泉観光案内所**

来館者数が昨年のおよそ10分の1ほどになったが、昨今の状況の中、16人も来館したことに驚いた。観光だけでは

ない案内が必要だが、(このような状況下では)訪日客に対する接し方が難しいと感じた。

### 諏訪市観光案内所

新型コロナウイルスの影響で、4月16日より当面の間、窓口案内業務を休止した。4月に来訪した訪日旅行客は9人と少なかったが、通常の人気スポットである立石公園、酒蔵、高島城などを訪問していた。

### <中部>

#### 敦賀駅交流施設オルパーク観光案内所

新型コロナウイルスの影響により、訪日客の来訪者はほとんど見かけなかった。観光施設も休館となったため、全体的に人の流れは少ないが、新型コロナウイルス終息後に向けての準備期間と捉え、もっと地域の魅力をPRできるような体制を整えていきたいと思う。

#### 坂井市東尋坊観光交流センター

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、4月4日から臨時休館し、訪日外国人旅行者は0だった。当所がある東尋坊の店舗も営業自粛しており、観光客自体がほとんどいない。5月も休館を継続する予定。

#### 高山濃飛バスセンター

- 4月中旬くらいまではツアーデスクにまれに訪日客が来訪したが、岐阜県も緊急事態宣言がでたため、高速バスが運休となりバスセンターは閑散とした。来所した訪日客は、2月に日本に来たが帰国できずに滞在している方(イタリア)や、日本に留学中だが、学校が(新型コロナウイルスで)休みのため日本国内を旅行している方(フランス)など、様々だった。
- 4月末には「白川郷、五箇山の観光後、金沢に行きたい」という中国からの訪日客が来所したが、お店も観光施設も休業、金沢線も運休のため、おすすめしなかった。
- 高山市と飛騨市、白川村の首長がGW期間中は『現在、飛騨はおやすみです』とメッセージを全国に発信したこともあるが、弊社の案内デスクもしばらくの間、臨時休業させていただく事とした(当時)。

#### 一般社団法人 郡上市観光連盟

新型コロナウイルスの影響により、4月の当所の訪日旅行客利用は0であった。例年、観光客が多く立ち寄る郡上八幡観光協会(旧庁舎記念館)も、4月初旬より案内所を臨時休業したため、訪日旅行客の利用実績はなかった。市全域でも、4月は訪日旅行客の入込はほとんどなかった。5月以降の訪日旅行客の回復見込みは不透明であり、また地域住民の意見、感情を考慮すると、海外および県外からの観光客の積極的な受け入れは難しい状況。

#### 熱海市観光協会

来訪者は4月前半に4人のみだった。案内所としては4月29日～5月6日のみ短縮営業(10:00～15:00)としたが、開所していた。

#### 新富士駅観光案内所

4月18日より案内所を一時閉所。新型コロナウイルスの影響で、当案内所のある(新幹線)新富士駅の乗降者数が激減した。案内所に来訪した訪日旅行客数は17人で、過去最低だった。

### 公益社団法人 静岡観光協会

新型コロナウイルスの影響で、静岡県内で訪日旅行客を見かけなくなった。問合せはバーチャルツアーや画像提供など、国外で静岡を楽しむための問合せが多くなった。

### セントラルジャパントラベルセンター

- 4月上旬までは、日本人の長島得々切符購入、豊田や浜松までのバス切符購入などあったが、徐々に空港アクセスバスも運休となり、4月10日以降は切符の購入はほぼなくなった。4月中旬になると日本在住の外国籍の方から成田便、空港内の問合せも数件あった(一時帰国者と思われる)。中旬以降は来店者もほとんどない状態となった。
- Facebook 上での質問が、3月まではパラパラとあったが4月はなかった。
- 来客がほとんどない中、スタッフ全員で5県1市の基本情報の資料作成を進めている。祭り、イベント/観光地/花、紅葉等自然情報/名物、お土産の4カテゴリ別に、お勧めポイント、アクセス情報等、基本資料を日本語、英語、中国語で作成予定。

### ナビテラス (蒲郡市観光交流センター)

4月10日に愛知県に緊急事態宣言が発令され、翌11日から新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、ナビテラスが休館となった。訪日旅行客の来所は、4月1日に来訪したフランスからの訪日客(3カ月前から日本を旅行中)だけだった。来訪は嬉しかったが、この状況下なので対応が難しかった。

### 鳥羽市観光案内所

4月に入り、訪日旅行客がかなり減少した。フランスからの1人旅の女性は、2カ月日本を旅行しているとのことだった。カナダからのカップルはレンタカーで、やはり2カ月日本を旅していると話していた。

### 伊賀市観光案内所

休業期間が長かったため、案内業務等はできていない。緊急事態宣言が解除された場合でも、旅行に時間とお金をかけてくれる方がどれほどいるか、不安が大きい。

## 4月特記事項(独自の取り組み・訪日客に喜ばれたことや感謝されたことなど)

### <北海道>

#### 七飯町大沼国際交流プラザ

雑誌やウェブ掲載に利用出来る、HP上の「フォトギャラリー」を更新した。主に国内での利用だが、香港や台湾の旅行社からの貸出し依頼もあり、今後の旅行計画の参考にしてもらえればと思う。

#### 一般社団法人美瑛町観光協会

- ホームページやSNS等を通じた観光を含む町内情報の発信を継続。
- 館内の観光情報掲示の整理。
- 新型コロナウイルス終息後の訪日旅行客を含む観光客受け入れ態勢の整備。
- 6月以降の町内観光バスの運行については、感染拡大の状況を細かに反映し、乗車の希望があれば受けられる



ような設定に変更。

### 北海道外国人観光案内所 (新千歳空港)

- 大半が日本人の利用者で、質問内容も空港内施設に関するものだった(店舗の営業状況や国内線到着ロビー、増床部分の見学など)。新千歳空港館内では、臨時休業や営業時間の変更等を行っている店舗や施設が増えてきているため、問合せ内容により、直接店舗へ電話確認を行った後に案内をしている。
- マレーシアからの訪日客は国内線での紛失物の問合せ先、豪州からの訪日客は SIM カードの購入場所についての問合せがあった。空港内にいるスタッフも少ないことから、問合せができる有人カウンターがあることに安心、感謝されている。

### ガイドセンターたら丸館

積丹半島観光振興会の全 9 カ町村観光協会の幹事会で、新型コロナウイルス感染が終息した後の観光業 V 字回復を目指して、9 カ町村合同の観光パンフレット作成が決まった。夏以降の完成に向けて、準備を進める予定。

### 江差町観光情報総合案内所

オンラインの在宅ツアー(おうちソク旅)で観光案内所職員が、町を案内している。

## <東北>

### 弘前市観光案内所

新型コロナウイルスの影響で各地のイベントが中止となり、案内所も臨時閉所となった。当案内所は「東北の観光案内所ネットワーク化事業」に参加しており、東北各地の案内所とチャットワークで情報共有を行っている。すでに中止が決定している夏のイベントも多いが、今後事態が収束して訪日旅行客が訪れるようになった際には、イベント開催の可否や延期などの情報を綿密に得るツールとしてチャットワークを活用していきたい。

### 下北観光案内所

4月は訪日旅行客の利用はゼロだったため、事例を明記することはできないが、以前観光案内所の研修に行った際、これはいいアイデアだと感じたことがある。対応の最後に、その方の出身地または国籍を聞き、その言語で「ありがとう」と言う光景がとても印象的だった。その国の言葉がわからないときは「貴方の言語でありがとうは何と云うのですか?」と尋ね、言ってみる。ぜひ当案内所でも行ってみたいと思う。

### いわて・盛岡広域観光センター

新型コロナウイルスの影響で閉所している施設や減便している交通機関、目的地の観光案内所の稼働の有無を調べ上げ、この時期の訪日旅行客の不安解消に努めた。

### 平泉観光案内所

観光施設がすべて閉鎖されている中、桜の画像やまつりの動画などを PR のために SNS で流してはどうかという提案があったが、しばらく積極的に誘客につながるようなことは控えた方がいいのかと思案している。

### 仙台多文化共生センター

新型コロナウイルス感染拡大と世界的な非常事態宣言の影響で、当センターの観光案内所機能は発揮されるこ

とはほとんどなく、外国籍市民に対する多言語による生活相談対応機能が十分に発揮される結果となった。

### 道の駅 米沢 総合観光案内所

新型コロナウイルスの感染対策により、館内に表面体温測定器が設置され、早速使い方について質問があった。

### 福島市観光案内所 (JR 福島駅東口 / 西口)

資料の活用は、利用者が減少したためほとんどできなかったが、桜の時期に外国人来訪者から質問の多い名所(県内全域)をピックアップし、アクセスなどをまとめた配布用資料を作成した。

### 裏磐梯観光協会

訪日予定客からレンタサイクルについてメールでの相談を受けたが、その方の訪問希望地が当協会エリア外だったため、別の観光協会を紹介し、連携した。

### NEXCO 東日本 安達太良サービスエリア 上り線 インフォメーション

新型コロナウイルスの終息後に戻る訪日旅行客に備え、今以上のおもてなしができるよう、対応力の強化、言語や観光地の勉強など、(スタッフ)個人のスキルアップを行っている。

## <関東>

### 水戸観光案内所

■サイクル観光:水戸駅北口では電動アシスト自転車、ノーマル、スポーツタイプを貸し出している。訪日旅行客向け電動自転車の取扱注意事項を英語で作成し、より具体的に、ギアの使い方、急発進、急ブレーキ等による転倒事故の危険性等について、英語でわかりやすく明記した。また、4月初旬は観光地研修としてノーマルタイプの電動アシスト自転車で市内を巡った(以下 1~4 のテーマ通り)。

- 1:古地図を参照しながら水戸の台地城下町(訪日旅行客が興味を持ってくれそうな裏通り、小径や坂道を探す)
- 2:水の緑地と花の情報
- 3:那珂川や桜川の土手サイクリングの環境
- 4:城下町時代ゆかりの石碑や歴史人の墓地等

新型コロナウイルス終息後に訪れる訪日旅行客に、偕楽園や弘道館以外の城下町水戸を訪れてもらいたい。また、サイクルツーリズムがより充実するための良い研修になったと思う。今後英語での観光地案内をさらに作成していきたい。なお、案内所スタッフは4月16日から在宅勤務となった(当時)。

### NEXCO 東日本佐野サービスエリア下り線インフォメーション

英語版の栃木県や日光のエリアマップの他、手作りのマップも用意し、問合せを受けた際に差し上げるようにしている。

### 横瀬町ブコーさん観光案内所

新型コロナウイルスが落ち着くまでの当面の間、必要最低限の会話で内容が把握できることが、喜ばれるかもしれない。今までと違い、三密を避け、距離を置いた対応で、どのようにしたらおもてなしの気持ちや心が通じるか。また訪日旅行客が、どのようなものやことを望んでいるか。今後のニーズがわかれば、ぜひ情報共有をさせていただきたい。

## NEXCO 東日本 Pasar 蓮田サービスエリア 上り線 / 下り線 インフォメーション

現在(当時)は自粛により案内することができないが、案内所の質向上のため、接客英会話の学習をしている。

### 川越市本川越駅観光案内所

川越に住むアメリカ人男性と日本人女性の夫婦が来所。川越の英語マップやパンフレットを渡したところ喜ばれた。言葉の問題は在住歴の浅い外国籍の方も同じであると考えられる。そのため、今後は日本人観光客向けの食事マップの多言語化など、多方面からアプローチしていきたい。

### 成田国際空港株式会社 ツーリストインフォメーションセンター (第 1 / 第 2 旅客ターミナルビル)

#### ■ レンタカーの手配ミス(海外から帰国の日本の夫婦 50 代)

Q: 予約していたはずのレンタカーが予約できていなかった。今からだと 1 週間先まで予約がいっぱいだと聞かれた。

A: 「とりあえず成田周辺のホテルで自主隔離しようと思うが、どこのホテルなら泊まっていいのか?」との質問。泊まれるホテルに関しては検疫に問合せいただくようにご案内。どちらまで車でお帰りになるのか伺ったところ、四国だという。万が一ホテルが見つからなかった場合に備えて成田空港発のレンタカーの空きを検索してみたところ、当日発はなかったが翌日であれば成田空港発でレンタカーの空きが見つかった。あるいはとりあえずハイヤーなどで成田以外の場所まで向かい、そこからレンタカーを借りてはどうかとアドバイスした。

#### ■ 国に帰れない(キルギス 男性 2 人 20 代)

Q: 「アエロフロートのカウンターはどこか?」

A: 3 月末に英語が少しだけ話せるキルギス人男性 2 人が来所。アエロフロートのフライトがない日であったため、詳細を伺ったところ、翌日以降のフライトのチケットを購入するために航空会社と話したいとのことであった。あいにく空港には職員がいないため、チケットに関する問合せは電話になることを伝えたが、「チケットが買えない」と繰り返しおっしゃる。インターネットで空席情報を確認したところ、空席がある状態であったため、購入できない事はないはずである。電話で取れないのであれば HP を通してチケットを購入してはどうかと提案したがそれもできないとのことであった。なぜ購入できないのか話を掘り下げていくうちに、実はその方々はキルギス国籍の方でキルギスに帰るためにモスクワへ行きたいが、ロシアは飛行機を乗り継ぐ旅客以外の渡航を禁止しているため、チケットを購入することができなかったということであった。その方々は日本の在留期限があと 2 日しかないため、どうにかして飛行機に乗せてもらえないかアエロフロートと直接交渉したかったようだ。そのため、違うルートでキルギスに入る事が出来ないか調べてみたが、キルギスも新型コロナウイルスのため国境を全て封鎖しており、帰国するには週 1 便で運航されているモスクワ-キルギスの飛行機に乗る他ないようであった。もしかしたら、週 1 で運航されているモスクワ-キルギス便のチケットを先に用意できれば飛行機に乗せてもらえる可能性があるため、1 度キルギス大使館に連絡して飛行機に関して問合せみる事、在留期限が近付いていることを日本の入国管理局に相談する事をアドバイスし、連絡先を渡した。そのあと、お客様はカウンターに戻ってこなかったため、帰国方法を見つけることが出来たかは分からないが無事帰国できたことを願うばかりである。

#### ■ どうやって帰れというのか(インド 家族 40 代夫婦と 10 代娘さん)

Q: 在住のインドの家族。「沖縄に帰るために羽田からのフライトに乗るのだが、公共の交通機関を使っはいけないと言われた。一体どうやって帰ればよいのか」とのお尋ね。

A: 4 月 3 日からすべての国からの入国者は 2 週間の自主隔離を要請され、自宅に帰る場合は公共の交通機関を

使わないように要請されている。羽田からのフライトは許可されたいが、羽田までバスや電車は使えない。「タクシーはいいですよね？」と聞かれたが、タクシーも公共の交通機関となるため、要請を守るならば乗れない。公共の交通機関でないのは、レンタカーかハイヤーであることを説明した。その方は日本の免許をもっていたが、沖縄でしか運転したことがないので、成田から羽田まで運転するのは不安だとの事。そこでハイヤーの会社の連絡先を案内して、問合せのようにアドバイスした。「でも、そもそも、我々が公共の交通機関を使ってはいけない事を誰もわからないよね？バスやタクシーに乗っても大丈夫じゃないの？あくまでリクエストでしょ？どうやって帰れと言うの」と言われてしまった。「検疫から公共の交通機関を使わないように言われているなら守っていただきたい」と伝える事しかできなかった。

■空港に泊まりたい(マレーシア 男性 50代)

Q:4月1日に来所。「シアトルから今、帰国したが乗り継ぎで19時間ある。空港に泊まってよいのか？」

A:その日の時点でアメリカからの帰国者は14日間の自主隔離、公共の交通機関を使ってはいけない要請がされていた。そこで「検疫で自主隔離をするように言われませんでしたか？」と聞いたところ、ホテルに行って自主隔離してといわれた、との事。すると「『9hours』はどこ？」と尋ねられたので、場所を案内した。『9hours』は空港内にあるカプセルホテルである。公共の交通機関を使わずに行けるが、共有部分がほとんどのカプセルホテルである。はたして自主隔離になるのか不安ではあったが、他に選択肢もないようであったのでそのまま案内した。

■レストラン(海外在住日本人 男性 30代 2人)

Q:「空港内に立ち食い蕎麦はあるか？」とのお尋ね。

A:この時期に帰国している日本人及び日本在住外国籍の方は、PCR検査対象者(流行地域からの帰国者)がほとんどなので、少し警戒しつつも対応した。あいにく空港内に立ち食いそば屋はないが、数軒和食のお店があり、それぞれがお蕎麦など数種類を提供していると答えた。案内したはいいが、自主隔離を要請されているような人達が空港内をフラフラ動き回るのは感心できないと思い、「検疫官に確認の上で行動する方がよいのでは？」とつい苦言を呈してしまった。すると本人達は、「検査結果が陰性と出たので、まず食事してから空港を出たい」とのことだった。空港職員として、どこまでお客様の行動範囲に関わっていいのかわからず悩んでしまう一件だった。

■ホテルまでの交通(オランダ 男女 30代)

Q:「向宿」というバス停に行きたい。

A:「このバス停に行きたいのだけど」とスマートフォンの画面を見せてくれた。『向宿』というバス停だった。すぐに場所が思い浮かばなかったので、なぜこのバス停に行きたいかを尋ねると「このホテルに行くんだ」とまた携帯の画面を見せてくれた。そこには『成田ホテルブランチャペルクリスマス』の名前が。今までに何度か行き方を聞かれたことはあるが、タクシーで行く方法しか案内していなかった。地図をよく見ると、確かにバス停『向宿』はホテルに程近い。しかも路線バスは、40分おきくらいに出ているので時間がある人ならば特に問題はない。ただ、このホテルは1人での宿泊はおそらく受け入れない旨(いわゆるラブホテルのため)を本人(カウンターには男性が1人で来所)に伝えたところ、連れがいるということなので次に乗れそうなバスを案内した。日本を数カ月旅行していた間に新型コロナウイルスの影響が世界中で出てしまい、自分たちの帰国も数日遅れとなってしまったが、やっと帰国便を手配できたので成田空港近くに前泊してきたとのことだった。

■電話での問合せ(日本 女性 年代不明)

Q:旅行会社の方から「スウェーデンから帰国する日本人のお客様のために色々手配している。隔離のため成田空港周辺のホテルの部屋を確保したが、そこまで行くレンタカーの手配をしなくてはならない。インターネ

ットの情報で、成田空港周辺ホテルまでは検疫のバスが出ていると聞いた。それならレンタカーの手配は隔離後の14日後でいいので、検疫のバスが本当にでているのか教えてほしい」との問合せ。

A:この時点ですでにスウェーデンは自主隔離ではなく上陸拒否対象国であったため、日本人であってもPCR検査の対象となり、結果がでるまでは検疫の指示する場所で待機しなければならない。結果についてはその時点で翌日以降になる事もあり、その場合は検疫の指定する空港内待機場所、あるいは指定するホテルで待機する必要がある。このためおそらく結果がでるまでは自分でとったホテルには行けない可能性がある事を伝えた。それ以外のすべての国から帰国する人は、検査は受けなくてもよいが、14日自主隔離、その際公共交通機関を使ってはいけない事になっている。こちらの方向けには検疫がホテルバスとは別に専用の送迎バスを出している(ただし成田空港周辺の決まったホテルのみ)。ただし、検査結果が出る期間や待機場所など、TICでもインターネットで調べた公式でない情報であり、詳しくは検疫に聞いた方がよい、と案内したところ、「毎日検疫に電話をかけているのですがつながらなくて」との事であった。TICでも何度も検疫に電話をかけたが、電話はつながらず、情報はブログやTwitterなどで集めたり、ロビーを歩いている検疫官をつかまえてバスの情報などを聞いたりしているが、変更も多く、情報は確実ではない。この方以外にも「検疫に電話がつかない」と、同様の質問の電話が相次いだ。はっきりした事は言えず、最終的にはつながらない検疫の電話を案内するしかない状況であった。

### 南房総市観光インフォメーションセンター

英語の体験ツアーサイトをオープンした。少しずつツアーメニューを充実させていこうと思う。

[https://urakata.in/new\\_reserve/en/courses/cm-boso](https://urakata.in/new_reserve/en/courses/cm-boso)

### 流山おおたかの森駅前観光情報センター

在宅勤務を継続中で(当時)、流山本町、利根運河の主な観光スポットの英訳のほか、訪日旅行客向けに街の方と触れ合う体験型ツアーを企画、検討中。

### TIC TOKYO

- Chatwork(チャットワーク)を通して国内の約80カ所の案内所や団体と情報共有をしているが、Chatworkで繋がっていない他地域の自治体や観光協会からも、何件か緊急事態宣言後の対応についての問合せを受け、運営体制など共有した。
- Chatworkでは特に緊急事態宣言後や、GW明けの休館延長や営業時間短縮などの投稿が多く見受けられた。

### JR EAST Travel Service Center (東京駅)

Q:これから成田空港に向かう予定だが、2時間ほど時間があるのでその間荷物を預けたい。ロッカーに入らないのだが、どこか預けられる場所はあるか。(ドイツ人40代男性)

A:その方はバックパッカーで、2個のリュックを持っていた。大きい方の荷物はビッグサイズのロッカーにも入らないかなり大きなものだった。生憎、ヤマト運輸と佐川急便の窓口は休業していたが、本日、営業しているRail & Goサービスの1日当たりの料金と場所を伝えたと、利用したいと仰るので場所を探して案内した。

Q:(スマホを見せながら)このような冊子はあるか。(韓国30代女性(在住))

A:東京都が発行した「東京を訪れる外国人向け医療機関受診のための多言語ガイドブック」だった。生憎案内所には置いていないことを説明しKITTE地下にある東京シティiを案内した。

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/iryo/kansen/tagengoguide.files/tagengogaido2019-tanpage.pdf>

Q:新型コロナウイルスの感染症について、日本の状況はどうなっているか。(ドイツ 20 代男性)

A:今夜首相が「緊急事態宣言」を発出すると聞いている。学校や居酒屋、スポーツジムなどが休みになることである。人々には外出の自粛が求められていると説明すると、「外を歩いていると罰せられるのか」と聞かれたので、それはないと答えた。

Q:(スマホの画面を見せながら)ここに行きたい。

A:画面には「B-PUMP Tokyo」が出ていた。ボルダリングのジムで、幸いその日はオープンしており、秋葉原駅から徒歩 5~10 分であると案内した。

Q:成田空港へ行くバスを教えてください。(韓国 20 代男性(在住))

A:八重洲のエアポートバスの乗り場と、減便されているタイムテーブルを伝えた。日本にワーキングホリデーで来ているが、両親が新型コロナウイルス感染を心配し、しきりに帰って来いというので帰国を決めたという。韓国人が自国へ帰国するケースのため、帰国便は問題なくとれたようだ。「日本にもっと居たいのに残念」と名残惜しそうに去って行かれた。

Q:6 月 4 日までの観光ビザで、妻と六本木のホテルに滞在中。英字新聞で、新型コロナウイルスのため観光ビザが延長されるという記事を読んだが本当か?(イタリア 40 代男性)

A:4 月 27 日付の出入国在留管理庁が発表した関連資料(日英)をお見せして、詳細は品川の東京出入国在留管理局などで聞いていただくよう伝えた。今後、同様のビザに関する問合せが増えるかもしれないと感じた。更に、ホテル周辺のレストランが閉まっているため食事に困っていると伺ったので、参考までに自炊ができるレジデンス型ホテルを紹介した。

#### 【ビザの延長に関連した資料】

- ・法務省「申請受付期間及び申請に係る審査結果の受領(在留カードの交付等)期間の延長について」(5月12日更新版) <http://www.moj.go.jp/content/001315947.pdf>
- ・4月3日付 英文記事

「Foreigner in Japan given extra 3months to renew stay due to coronavirus」

<https://english.kyodonews.net/news/2020/04/504b65db2f19-foreigners-given-extra-3-months-to-renew-stay-due-to-coronavirus.html>

- ・4月3日付日本語記事「在留更新を3カ月猶予 新型コロナ拡大受け入管庁」  
<https://www.jiji.com/jc/article?k=2020040300349&g=soc>

### JR EAST Travel Service Center (新宿駅)

Q:京都へ行きたいが、新型コロナウイルスの影響で二条城・清水寺・銀閣寺・金閣寺等が拝観出来るか心配、また帰京する時に東京がロックダウンして戻れなくなることがあるか?(ドイツ 30 代 女性 東京在住)

A:京都で拝観希望の寺社の現況を「京ナビ」で調べたところ、イベント、ライトアップは中止と記載されていたが、拝観可能の情報は得られなかった。京都の案内所に電話で確認したところ、イベント、ライトアップは中止され、主な博物館・美術館は閉鎖されているが、京都市内の神社仏閣は拝観可能とのことだった。東京のロックダウンについては、現在は分からない。また京都府知事が「京都市民はなるべく東京へ行くことは自粛して欲しい」と談話で述べていたことを説明。お客さまは京都行きを再考することになった。

Q:「KAWAGUCHI」に行きたい。(ドイツ 20 代 男性 2 人 女性 1 人)

A:朝、カウンターオープン早々に来所。訪日旅行客は埼玉県の「川口」と「河口湖」の区別がつかないことが多いので、どちらの「KAWAGUCHI」かと尋ねると、富士山の麓にある河口湖を訪れたいとのこと。最初

は料金のお得な JR TOKYO Wide Pass を紹介し、列車での行き方などを説明したが、明日は都内に留まり、明後日は羽田空港に行くだけであることが分かった。そこで河口湖、羽田空港へはバスを利用することになり、4階にあるバスタ新宿を案内した。通常、特に土日に関河口湖に向かうバスは満席の場合が多いが、新型コロナウイルスの影響で旅行者が激減しているため、乗車できる可能性が高い旨説明し、もしバスが満席であれば、再び来所するようと言って見送った。その方々はその後来所しなかったため、無事に乗車したと思われる。

Q:アメリカで予約をしてきた SIM カードを受け取りたい。新宿南口と記載されているが何処か?(アメリカ 20代 男性)

A:当案内所は新南口なので、南口への行き方を案内すると、今その南口から来て、南口の案内所で新南口を案内されたとのこと。そこで、受け取り場所が記載されているスマホを見せてもらおうと、「Shinjuku South Exit Travelex」と記載されていた。びゅうの Travelex は既に閉まっていたので、電話で Travelex に問合せると、甲州街道沿いの Travelex 南口店で受け取り可能とのこと。行き方を地図で説明した。

Q:これから約 1 カ月日本に滞在する。JR East Pass の購入を考えており、詳しく教えてほしい。(グアテマラ 30代 男性)

A:その方は、残りあと 1 日利用出来る JR RAIL PASS を所持。日本から帰国する予定であったが、グアテマラへ帰る飛行機の便が 5 月初旬まで運休のため、新しく Pass を買うとのこと。行きたい場所は東北エリアと新潟であった。どちらか一方であれば、JR East Pass の東北エリアか、長野・新潟エリアのどちらかを買うのがよいが、両方に行きたいとのこと。しかも滞在場所が未定で、1 カ所に長く滞在することを希望。そこで JR East Pass の東北エリアを購入し、新潟に一番近い JR 羽越線の村上駅まで JR East Pass を利用し、村上から新潟までは在来線で行くことを案内した。予定もまだ決まっていないので、今日は残っている JR RAIL PASS で仙台まで行き、どこに行きたいかを決めてから仙台で JR RAIL PASS を購入することになった。

Q:(2 枚の交通系 IC カードを見せながら)ここで返金できるだろうか。(モーリシャス 50 代父親、20 代 息子)

A:1 枚は Suica でもう 1 枚は PASMO であった。Suica は当センターで返金可能であるが、PASMO は取り扱っていない旨説明した。PASMO の返金可能な東京メトロ等の窓口を案内したところ、今回は 2 枚とも返却しないことになった。「再度日本を訪れたいので、両方とも保管する」との話。2 人とも初来日で、JAPAN RAIL PASS を利用して長野、名古屋、大阪、箱根を訪れたとのこと。美しい桜を見る機会に恵まれ、日本での滞在を楽しんでいたが、一昨日の日本政府による非常事態宣言を受け、「電車が運行されなくなるのではないかと心配した」と話していた。新型コロナウイルスの影響で、現在母国のモーリシャスは入国制限処置が取られているため、父親は本日一旦イギリスに入国し、息子は 5 月初めまで日本に滞在するとの話。日本は素晴らしい国なので、再び来日したいと話していたので、日本地図等を提供した。

Q:今晚 8 時のフライトに乗るので成田空港へ行くが、それまでに時間があるので公園に行きたい。地図を見ると新宿御苑や赤坂の公園が東京駅への途中にあるので、公園へ寄りながら東京駅へ行き、その後成田空港へ行きたい。どのように行ったらよいか。(ドイツ 20 代 男性)

A:残念ながら、新宿御苑も赤坂離宮(迎賓館)も閉まっているので、公園が良ければ 13 日より入場制限が解除された代々木公園や神宮外苑、皇居外苑等へ行ったらどうか、その後東京駅から 1,000 円のエアポートバスが出ているので八重洲南口のバスターミナルへ行くよう案内した。この時期ドイツ人の旅行者は珍しいので、今までどこにいたのかと聞いてみたら、2 月から北海道でスキーをしていたとのことだった。

Q:長野駅から白馬までのバスは運行しているか。(オーストラリア 20~30 代 男性)

A:最近の状況から、バスが通常通りに運行されていないのではないかと心配していた。バス会社(アルピコ交通)のウェブサイトに掲載されているバス時刻表には現在の運行状況についての情報が見つからなかった。バ



ス会社に電話で問合せたところ、新型コロナウイルスの影響で現在(当時)は1便のみ減便して運行しているとの回答であった。その旨説明したが考えた後、結局乗り換えがあるが新宿から「あずさ」列車で行くことになった。現在(当時)は日本全国で多くの施設が臨時休業となっている。さらに訪問自体を歓迎されない恐れもあると注意喚起したところ、「問題ない」とのこと。新型コロナウイルスの影響でオーストラリアに帰国できなくなり、この冬働いていたスキー場周辺の宿泊施設で、(先方の承諾を得て)滞在するため白馬に戻るとのこと。「都会にいるよりも、白馬に疎開した方がより安心して過ごせると思う」と話していた。

Q:東北を旅行するので JR East Pass を購入できるか。(アメリカ 20代 男性)

A:購入できる。今日も来訪者は非常に少なかったなかで、その方は唯一の訪日旅行客だった。それも3週間前に来所した方で、当時、新型コロナウイルスの感染から自国民を守るため、海外にいるアメリカ人は早く帰国する様に、政府から指示が出ていた頃だった。日本でも博物館、美術館、庭園、城などは閉館しているので、見ることは出来ないと説明したが、「日本の方が安全だし、桜を見に行くので構わない」と言って3週間の JAPAN RAIL PASS を購入したので記憶していた。それから3週間以上、その方は京都、吉野山等の関西、九州等を観光。訪ねた場所はどこも観光客が少なく、桜はどこも満開で素晴らしく、何も不都合なことはなかったとのこと。今日から郡山、夏井の千本桜(当時満開)などを見に行くとのこと、JR EAST PASS(東北エリア)を購入。すっかりと「さくら通」になった様子だった。

### 東京都台東区立浅草文化観光センター

スペイン語のみ話せるペルー人女性が来館。ジャパンダイアルを利用して用件を伺うと「毎日高血圧の薬を飲まなければならないが、残り3日分しかない。4月13日に帰国なので追加で薬を買いたい」とのことだった。スペイン語の処方箋しか持っておらず、日本の薬局では買えなかったため、東京都医療機関案内サービス「ひまわり」に連絡して病院を探した。「ひまわり」から案内された「信濃町診療所」は、スペイン語も対応可能だが、15時からの営業だったため、診察にかかる費用などについて確認することが出来なかった。再度ジャパンダイアルを利用し、現状を説明して頂いたところ、「どちらにしても薬は必要なので行ってみる」と話され、行き方を案内した。

### 横浜駅観光案内所

- 新型コロナウイルスによる緊急事態宣言発令により、4月8日から観光案内所を臨時閉所。
- アメリカからの訪日客より、新型コロナウイルスで郵便局から書類(A4)を送れないので送れる場所について問合せがあり(郵便局は国際郵便物の引受け停止中だった)、kinko's 横浜駅西口店を案内した。

### 藤沢市観光センター

4月の来所者は2人。入国制限される前に日本在住の娘さんに会いにきたロシアから訪日の女性は、帰国便がなくなったが、チャーター便で帰る事ができる、とのこと。この方はラッキーだが、世界中に自国に帰国できない旅行者が大勢いるのではないかと危惧する。

### 横浜ツーリストインフォメーションセンター

- 日本画への関心:韓国の若い女性の来訪者が、案内所の壁に飾っている「文字着せ達磨」の絵に興味を持ち、立ち寄られた。この絵は2月に店頭でデモンストレーションを行った水墨画(画用紙に直筆のカジュアルなもの)であるが、大変気に入られたため、(作者の事前の方針により)無償でお譲りした。大判であったが「大切にしたい」と丁寧に受け取られた。日本画に関心があり、漢字が絵柄になる技巧に関心を持ったとのこと。



作品の傍に展示をしている作者の僧侶(釧路達磨会、達磨絵師破郎エブリバディ氏)の新聞記事や、英訳などを鑑賞、撮影し、大変喜んで帰られた。

- NY からの長期滞在:アジア圏から来たアメリカの女性が、観光ガイドを求めて来所。徒歩圏のホテルに宿泊中で、2ヵ月以上日本に滞在予定(詳細は尋ねなかったが、会話の端から、街の混乱や新型コロナウイルスの拡大から避難されてきた様子を感じられた)。ソーシャルディスタンスを守りつつ、散歩したいとの希望で、風通しの良い山下公園などを案内した。「こんな時期でなければ伊勢佐木町の居酒屋文化に触れてみたかった」とのことで、英語版の伊勢佐木町のパンフレットをお渡しした。また、マスクの販売時期や時間帯なども伝えた。「また困ったことがあれば訪れたい」と仰っていた。

## <北陸信越>

### 長岡駅観光案内所

当所では4月11日から新型コロナウイルス感染防止のため、対面での案内業務を休止し、電話対応のみとした。日本人、外国人ともに、かなりの減少となる中、今後の取り組みとして、英語版フェイスブックを立ち上げ、季節ごとの観光スポットの紹介を英語で行っていく。

### 新潟駅万代口観光案内センター

イスラエルの訪日客から「佐渡へ行きたい」という話があったが、観光目的での来島自粛をお願いしていることを伝え、納得していただいた。「収束したら是非新潟、佐渡へいらしてください」とお話しして送り出した。

### 佐渡相川観光案内所

自粛が解除された時に対応できるように、イベントの準備や地域通貨の導入促進に力を入れ、訪日旅行者がスムーズに旅行、買い物ができるように準備をすすめている。お店などでも公衆衛生の統一化、徹底をする方針。

### 五箇山総合案内所

東京在住というフランスの方が来所したが、情報(都道府県を超えた不要不急の移動の禁止)は届いているのだろうか(不安になった)。

### 金沢駅観光案内所

新型コロナウイルス対策として、カウンターにマスクが常備されている。具合の悪い来客者に対応するマニュアルをカウンターに置き、保健所や病院にすぐ連絡できるようにしてある。またその際の保険やカード使用についても情報を伝えられる体制をとっている。

### 軽井沢観光案内所

観光とは少し違うが、新型コロナウイルス対策としてスタッフがマスクを手作りし、近隣の方に少しでも元気になっていただければと配布した。また、新型コロナウイルス感染者が軽井沢ではまだいないこともあって、新鮮な空気を求めてやってきたという方々もいた。

### 上松町観光情報センター

海外で新型コロナウイルスに対して森林浴のニーズが高まっているようで、赤沢自然休養林の散策を希望する問合せがあった。森林浴発祥の地として、受入態勢の強化を進めたい。

## <中部>

### えちぜん鉄道三国駅観光案内所

旅行者がいないため(特記事項は)特にないが、SNS での情報発信を続けている。

### 飛騨高山観光案内所

- 目的地までの行き方等を、ハイパーダイヤ(乗換え案内ウェブサイト)でお調べして、伝えた。
- 新型コロナウイルス拡大防止のため、来所者への手の消毒、マスク着用をお願い、また当案内所の時短営業等を英語の貼り紙をしてお知らせした。

### 新富士駅観光案内所

近隣の飲食店や旅館が臨時休業を余儀なくされはじめていたが、1ヵ月以上前に日本に入国したという日系ブラジル人夫婦が温泉旅館に宿泊を希望され、夕方近くに訪ねてきた。自国から持ってきた日本地図で指し示したのは伊豆の温泉地であったが、公共の交通が良いところではなく、バスの乗り継ぎを要し、どのくらい時間がかかるか、また旅館が営業しているかどうかもわからない。大浴場のある温泉を希望されていたため、温泉ではないが近隣のいくつかの旅館に尋ねてみたところ、個人経営の旅館の多くが臨時休業していた。新型コロナウイルスの影響を鑑みて、当面の間、宿泊を受け入れないということであった。結局、ビジネスタイプのホテルに予約を入れた。その夫婦はあと2~3週間、日本滞在の予定をしていたが、行った先々で宿泊施設を探しているようであった。日本語は全く問題なかったが、感染拡大が懸念されている中での移動は大変心配であった。

### 富士山静岡空港総合案内所

当社の取り組みとして、3月に引き続き、社内で語学講座(中国語/韓国語)を開催した。在宅ワークが徐々に実施され、語学講座の継続が難しい状況になっているが、個々が学習に興味を持ち、自主的に励む姿勢がうかがわれる。今後を見据えて、訪日旅行者と軽快なコミュニケーションが図れるように努力を続けていきたい。

### 御殿場市観光協会案内所

緊急事態宣言発出前日の4月7日、「箱根フリーパスを購入して箱根湯本までバスで行き、翌日箱根を観光したい」と来所した訪日客がいた。しかしながら、翌4月8日は緊急事態宣言発出日であり、各種交通機関や博物館などの臨時休業が予想されたため、箱根フリーパスを購入しても満足に使うことができないと判断。代替案として、御殿場駅から箱根湯本駅まで電車を乗り継ぐ方法を提案したところ、大変感謝された。

### 知多半島道路 大府パーキングエリア 上り線 インフォメーションスペース

- 新型コロナウイルス感染症対策の多言語チラシを掲示した(国・厚労省・観光庁・県、および独自の対策チラシを掲示)
- デジタルサイネージでも感染症対策を表示し、情報提供に努めた。

### 鳥羽市観光案内所

4月18日から案内所窓口業務を停止したが、引き続き英語で近隣施設の休館情報を定期的に更新し、掲示した。

### 志摩市観光案内所

伊勢鳥羽志摩は、外からみると一帯の地域と見られるため、質問があった際には志摩のみならず、伊勢や鳥羽

の情報も提供している。情報がない場合は、電話などで聞いて伝えるなど、お互いに広域連携している。

以上