7 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

7 月の当所の利用者数は、外国籍の方が 94 人(対前年比 1.5%)、日本人でも 1,351 人(対前年比 29.8%)と、まだまだ観光客が戻っていない。94 人の外国籍の方は、大半が日本在住者である。

RUSUTSU 外国人観光案内所

新型コロナウイルスの影響によって訪日旅行客数が激減している反面、北海道では「どうみん割プラン」により、道内の旅行者が増えているように思われる。

小樽国際インフォメーションセンター (運河プラザ観光案内所)

外国籍の方の入場者数は 124 人で前年同月の 7,144 人から 98%減少。その内、案内をしたのはアメリカ 10 人、ドイツ 8 人、スイス 5 人、韓国 5 人などであった。

千歳アウトレットモール・レラ・トラベルサロン

■新型コロナウイルスによる入国制限で、7 月も訪日旅行客は 0 人だった。トラベルサロンの利用人数は 32 人。日本在住の中国籍の方が 7 人、日本の方が 25 人だった。
■7 月 22 日より国内観光需要喚起の「Go To トラベルキャンペーン」が開始され、サロンでも取扱いを開始。

小樽駅観光案内所

外国籍の方の入場者数は87 人で、前年同月の6,384 人から 99%減。案内したのはアメリカ 12 人、中国 8 人、ロシア、オーストラリア各 7 人などであった。

＜東北＞

青森市観光交流情報センター

■来所した訪日旅行客は、台湾、フランス、ベルギーのわずか 8 人であった。
■7 月 23～26 日の 4 連休は国内在住の外国籍来訪者の姿が目立っていたが、青森県立美術館、三内丸山遺跡センター、八甲田など目的地を定めて来る方ばかりで、ノープランで来所の方がいなかったのが特徴的だった。

弘前市観光案内所

6 月に続き 7 月も、日本在住と思われる外国籍の方々と日本語を交えながらの応対がほとんどであった。岩木山や白神山地など、自然を求めて訪れる方が目立った。また、りんご狩り体験希望の方も数組いたが、弘前市りんご公園での今年のりんご狩りは 8 月 8 日より開始であると案内した。新型コロナウイルスの影響で、今年の「弘前ねぷたまつり」が中止となったため、「今年は夏まつりが中止で残念ですね」という声も寄せられた。

奥州市観光案内所

新型コロナウイルスの影響により観光客の来館が大幅に減少し、市内のイベントも軒並み中止となっている。

二戸市観光協会

6月に引き続き訪日旅行客は0人だったが、国内の旅行客は増えつつある。折爪岳のヒメボタルがシーズンだったので、ヒメボタルの発生状況や折爪岳へのアクセスについて聞かれることが多かった。

仙台多文化共生センター

4月～6月に引き続き、7月もコロナ禍の影響で訪日旅行客来所数は0人だった。

松島観光協会 V 案内所

■コロナウイルスのため、外国籍の方の入込は激減している。イスラム教徒の方から礼拝所についての質問があった。

■窓口にアクリル板を設置した上で、マスクを着用しているため、お客様とのコミュニケーションが取りにくくなっている(お互いの声が聞き取りにくいなど)。

あきた旅のサポートセンター

訪日客の立ち寄り、問合せはなし。今年秋田県に寄港予定だったクルーズは全てキャンセルとなった。

秋田空港総合案内所

来所者数7人と、訪日客は極めて少ない状況。しかしながら、空港からのアクセスの他、1週間滞在する方からトレッキングなどの問合せがあり、4月以降はなかった観光の問合せを受けている。

やまがた観光情報センター

■少しずつだが、訪日客が来所している。この3ヵ月ほど本当に姿を見なかったので、とても嬉しく思う。

■訪日客の方々はコロナウイルス対策をしっかりとされたうえで観光を意識しているように見える。問合せは温泉街と山形駅周辺に関するものが多く、最新の情報を提供できるように調べて案内している。

鶴岡市観光案内所

7月の外国籍の来所者数は、対前年同月比8.4%、9割以上の減。新型コロナウイルスの影響により、本市への観光客数が大幅に減少しており、訪日旅行客数にも影響が生じている。

福島市観光案内所 (JR 福島駅西口)

コロナ禍の中、オーストラリアから 3 人の来訪があった。この時期様々な制限があり、「やっと日本旅行をすることができた」と話されていた。福島市は、米沢(山形)と仙台(宮城)の経由地としての利用だった。

会津若松駅観光案内所 (V 案内所)

■2019 年同月に比べ、利用者数は 14%、震災前の 2010 年同月比では 14%の利用者数だった。来訪者上位の国は①アメリカ②イギリス・モンゴルとなった。

■アジア圏からの来訪者は 2019 年同月比では 8%、震災前の 2010 年同月比で 87%、ヨーロッパ圏からの来訪者は 2019 年同月比では 125%、2010 年同月比では 8%、北米からの来訪者は 2019 年同月比で 15%、2010 年同月比では 71%となった。

＜関東＞

つくば総合インフォメーションセンター・観光案内所 (BiVi つくば 1 階)

新型コロナウイルスの影響を受け、国際航空便のほとんどが欠航しており、つくば駅と成田空港や羽田空港を往復しているバスも運休している。そのため、外国籍の方の来訪はほとんどなかった。

土浦まちかど蔵「大徳」/ 土浦市観光案内所

コロナ感染症拡大に伴いイベントが全て中止のなか、7 月 21 日から観光帆曳船の運航が始まった。

道の駅 日光観光情報館

■7 月 8 日にドイツ国籍の方が来所されたが、日本在住者だった。彼の話によると、「以前に増して、外国人ということで感染症の恐れから相手(日本人)を委縮させてしまう場合もあるので、人が集まる場所(に行くこと)は控えている」との事。国籍問わず感染のリスクはあることから、心身へのストレスとなる事例は絶対に起こさないよう慎重に行動、対応し、新しい観光の形を提案したいと考えている。

■旧日光市では、在日外国籍の方と思われる観光客が少しずつ増えている。柔軟に対応し、お互いの健康を考慮し、観光を安心して楽しんでいただくための受入体制を継続して整えていきたい。

足利観光交流館 あし・ナビ

新型コロナウイルスの感染拡大を受け、首都圏からのお客様を送客する東武鉄道の電車利用者が増えず、足利市駅にある当案内所の来館者自体が減っている。

群馬県高崎観光案内所

引き続き訪日客はほぼ 0 で、在住者の方の交通案内や、地元の自然で遊べるスポットなどの問合せが多かった。

まちなか観光物産館「お富ちゃん家」

■7 月から徐々に日本人の客足が戻ってきたが、コロナ状況下のため訪日客の姿はなし。7 月中旬に中国語パンフレットを持って行った方が 2 人いたが、日本在住者のようだった。

■今すぐ呼び込むことはできないが、制限が解除されたら来たいと思ってもらえるよう、海外向の PR も実施。(例)外国籍の方向けの富岡製糸場紹介動画を YouTube に公開(音声:フランス語、字幕:日本語・英語・フランス語) https://www.youtube.com/watch?v=LZuL95h61dk&feature=youtu.be

川越市川越駅観光案内所

■相変わらず外国籍の在住者の利用が多い印象。数は少ないながらも、観光を楽しまれている様子だった。

■横田基地から「川越のマップを 100 部送ってほしい」という依頼があった。

道の駅 「庄和」

訪日客への案内はなかったが、多言語パンフレットの減りが多く、特に中国語パンフレットが多く出ていることから、日本在住の外国籍の方が多く来館されていると推察される。

春日部情報発信館ぷらっとかすかべ

日本在住外国籍の方の来館は 17 人(中国 15 人、韓国 1 人、不明 1 人)。コロナ第 2 波による感染拡大の影響

か、来館者自体が減少している。

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 旅客ターミナルビル) / (第 2 旅客ターミナルビル)

2020 年 7 月の外国籍の方の来訪者数対前年度比は－99.30%(第 1 旅客ターミナルビル)、－99.14%(第 2 旅客ターミナルビル)と、引き続き大きく減少した。国際線は多少フライトが増えたものの、来訪者数は増えていない。入国拒否の状況は変わらないばかりか、7 月 24 日からネパール、ベネゼエラ、ケニア、コンゴ、スーダン、ナミビア、マダガスカルなど 17 ヵ国が入国拒否対象に追加となり、入国拒否対象国の合計は 146 ヵ国となってしまった。国際線で移動する旅客を案内できるのがいつになるか、展望はまだ見えてこない。
一方で 7 月 22 日から Go To トラベルキャンペーンが始まり、LCC 国内線で到着した若い年代の日本人客からディズニーランドや幕張など、千葉の観光地への交通について尋ねられることもあった。閉鎖されていた展望デッキもオープンしたので、空港へ見学に来る近隣のお客様も見かけるようになった。空港の水際対策は、8 月 3 日から従来の PCR 検査が唾液による抗原検査に変更され、検査結果判明までの時間が大幅に短縮された。このため今までのように検疫官に伴われてレンタカーを借りたり、指定のホテルで検査結果待ちをしたりする方が減り、陰性が判明した方が単独で到着ロビーに出てくるようになった。
第 2 ターミナル TIC は 7 月 10 日に改装工事が終了し、新カウンターがオープンした。モニター、パンフレットラックが設置され、広く明るいカウンターとなった。新しいカウンターで、以前のように大勢の来訪者を迎える日が 1 日も早く来ることを切に望んでいる。

成田市観光案内所

来所者のうち外国籍の利用者は前年同月比で 4.9%、前月比で 66.7%となった。2020 年 3 月より新型コロナウイルスの影響で訪日客のいない状況が続いている。一方、日本人利用者に関しては緊急事態宣言解除後、徐々に人出が戻りつつある。訪日客も大事だが、コロナ流行が収束する見込みが立たない以上、万全の感染防止対策を以て国内向けの集客に力を入れる他にない。

JR EAST Travel Service Center (東京駅)

- 7 月の来訪者数 314 人の内、外国籍の方は 60 人(アジア 29 人、ヨーロッパ 6 人、北アメリカ 15 人、南アメリカ 9 人、アフリカ 1 人)で、前年同月比 98.9%減だった。
- 6 月と同様に、JR Tokyo Wide Pass などの「おトクなきっぷ」に関する質問が多く、きっぷの有効期間、フリーエリア、購入や利用条件などの詳細を説明し、観光地の見所を案内した。

東京ミッドタウン

6 月の外国籍の方の対応件数は 566 組(対前比 16.1%)で、欧米圏 348 組(22.5%)、中国・台湾圏 73 組(7.1%)、その他アジア圏 119 組(23.0%)、韓国 19 組(5.3%)、その他 7 組(13.2%)だった。日本在住の方と思われる。

三越日本橋本店外国人観光案内所

コロナ禍前に入国した訪日客で滞在期間が 6 ヵ月以上経過し、免税権利が失効してしまった方が増加している。

中央区観光情報センター

7 月の外国籍の旅行者の来館数は 30 人、前月対比 176.5%、問合せ件数は 9 件、前月対比 100%であった。セ

ンター利用者は日本在住の方や帰国ができなくなった方々であった。NHK WORLD-JAPAN の災害情報まとめサイトの URL や QR コードを貼り出し、最新の情報を提供できるよう努めている。

鎌倉市観光総合案内所

■外国籍の来訪者の案内件数は合計 136 件、267 人。前年同月と比べ、案内件数と人数はそれぞれ－97%と－98%(前年同月案内件数 4,338 件、案内人数 11,396 人)。
■内訳は多い順に①米国、②中国、③インド、④フィリピン、⑤フランスで、6 位以下の国々は全て 1 桁台の訪問人数にとどまった(前年同月①中国②米国③スペイン④フランス、⑤台湾)。
■梅雨が長引き天気の悪い日が多い月だったが、週末や祝日で雨が降らない日は家族連れの訪問が目立った。

箱根町総合観光案内所

全体の問合せ件数は 1,933 件(1,366 件減 58.6%)、日本人客は 1,912 件(239 件減 88.9%)、外国籍の方は 21 件(1,127 件減 1.8%)となった。

片瀬江の島観光案内所

来所人数は 126 人(アジア圏 77 人、欧米圏他 49 人)。前年同月が 1,398 人だったので約 91%減だった。例年 7 月は海水浴場が開設され賑やかになるが、今年は新型コロナウイルスの感染予防のため開設されていない。日本在住の外国籍の方より、「海で泳げるか」、「海へ行ってもいいのか」、「江の島には行けるか」など、電話での問合せが数件あった。

甲府市観光案内所

■来訪者数は前年比 9%、前月比 145%。本来であれば夏休みで来客数が多い時期だが、前年比は例年来客者が少なめの 6 月よりも下がった。少しずつ増えてはいるが、純粋な観光ではない。
■観光の問合せはなかったので数には入っていないが、高速バスのチケットだけ山梨交通で手配していく人もいた。移動も増えているようだ。

富士河口湖観光総合案内所

■来訪者数は前年同月対比(8,913 人)1.48%。
■今年はコロナ感染拡大防止のため富士登山ができないが、富士登山以外の観光客も少しずつ増えてきた。
■雨の日が続いたため、レンタサイクルを案内することができず、またバスの運行数も少なく、案内に困った。

忍野村観光案内所

コロナ禍で昨年に比べ来訪者数は 96%減となった。外国籍の利用者は国内在住と思われる。観光バスは、1 日 1 台位の来所となっている(国内ツアー)。

＜北陸信越＞

新潟駅万代口観光案内センター

4 月 17 日より、9 時～17 時に時間短縮して開所している。7 月の来所者数は 779 人で、そのうち外国籍の来所者は 37 人だった。

新発田市観光情報センター
7 月も観光情報センター窓口を訪れる訪日客はいなかった。しかし、新発田城前の売店安兵衛茶屋(弊観光協会運営)に日本在住のオーストラリアとアメリカの方が来所した。コロナ禍の復興経済対策として、新発田市の宿泊費補助キャンペーンに加え、新潟県内在住者向けのキャンペーンが開始され、弊協会でも市内の月岡温泉などの宿泊予約を受付けている。弊協会受付分に外国籍の方はまだいないが、機会あるごとに紹介していきたい。

うおぬま・浦佐駅観光案内所
地元の国際大学の学生が帰国できず、自宅での生活にも飽き、近場の観光地を探しに来ている傾向がある。地元と近隣市町への関心を高めてもらう機会になれば、新しいマイクロ旅行の契機になるかもしれない。今後の検討課題である。

黒部市地域観光ギャラリー「観光案内所」
7 月の外国籍の利用者数は、前年同月比約 89%減であった。海外からの入国が制限されている今、観光案内カウンターで対応した外国籍の方は全て国内在住者であることが分かった。観光庁から出ている新しい旅のエチケットを意識しながら旅を楽しんでおられる。

入善町観光案内所
来所者は少しずつ増えてきているが、7 月の売上は前年の 3 割程度にとどまっている。7 月に東京で予定していた町の物産展は、東京でのコロナウイルス感染拡大により中止した。

加賀市観光情報センター KAGA 旅・まちネット
外国籍の方の来所数は 17 人で、対前年同月比 96.8%減。質問内容は、温泉街への行き方や「温泉に入りたい」等、温泉に関するものが多かった。市内在住と思われる方からは、JR 切符売り場や高速バスについて聞かれた。

ホテル日航金沢
コロナウイルスの世界的な感染拡大により入国規制がある中で、7 月の外国籍の利用者数は前年比 99.8%減の 1 人のみだった(イギリス国籍、同国も対前年比 94%減)。今秋以降の宿泊時の食事手配についての問合せもあったが、キャンセル手配も散見された。状況は依然として厳しいと感じる。

松本市観光案内所
7 月もコロナの影響により、日本在住の外国籍の方でも観光する方は少なく自粛されている様子である。来所者は前年 7 月の 2,064 人に対し今年 7 月は 78 人。観光業が回復するのに、まだまだ日数がかかりそうである。

飯山駅観光案内所
7 月に入って観光に来る外国籍の方をちらほら見かけるようになった。皆日本在住者。隣のアクティビティセンターには 4 連休に東京から山登りに来た外国籍の方が多くいた様子。案内所でもお薦めのハイキングスポットを聞かれた。

王滝観光総合事務所
7 月、当事務所を訪ねた外国籍の観光客はいなかった。観光案内所には外国籍のスタッフがいて、地域の魅力を

外国語でブログ発信をしている。訪日客が戻るまで、しっかり準備をしていく。

＜中部＞

ウェルカムセンター (福井市観光案内所)

日本在住の外国籍の方と思われる旅行者が 3 人来所し、福井県の主要観光地(東尋坊、永平寺、恐竜博物館、丸岡城)に行かれた。

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の収束が見通せないまま、例年とは違う夏を迎えている。本来ならば旅行や帰省で人の移動が増え始める時期だが、全国の小中学校の夏休みが大幅に短縮、また首都圏を中心に第 2 波の予兆も見られるため、人の動きは多くない。

■7 月 1 日より県独自の「ふくい de お泊りキャンペーン」がスタート。また、7 月 22 日からは国が補助する「Go To トラベルキャンペーン」が始まった。

岐阜市観光案内所

外国籍の来所者は多い順に①アメリカ(4 人)、②フランス(3 人)、③中国、マレーシア(各 2 人)、⑤インドネシア、フィリピン、ベトナム、英国、カナダ、ブラジル(各 1 人)。前年同月比の 94.8%減となった。新型コロナウイルス感染症による入国規制の影響が続いている。

飛騨高山観光案内所

外国籍の来訪者は 50 人(6 月)から 25 人(7 月)と、前月より更に減った。日本語が話せる方が多かったので、国内在住者とみられる。

白川郷観光協会

例年であれば 6 月と比較して多くの来訪者があるが、来訪者は少なく、国内の方がほとんど。観光関連事業所も営業再開は少しずつ増えているが、感染者がまた増えていることから再開日を検討する事業所も見られる。

一般社団法人 下田市観光協会

海水浴が目的のお客様が多く、各海水浴場への行き方(バス時刻)などを聞かれることが多い。また、道の駅の案内所ではレンタサイクル(電動)を利用する方もいた。

浜松市観光インフォメーションセンター

7 月は 33 人の外国籍の利用者が来所。特に多い国は、ブラジル 10 人、アメリカ 5 人、スペイン 4 人だった。

御殿場プレミアム・アウトレットウェルカムセンター

引き続き、入国規制に伴い、訪日観光客の来場はほぼ無い。かなり少数ではあるが、在日の外国籍の方と見られる団体(中国、インドネシアなど)、個人客(中国、台湾、韓国、フィリピンなど)の来場があった。

御殿場市観光協会案内所

■入国制限強化に伴い、訪問者数は前年同月比 11%であった(前年同月の訪問者数は 326 人)。ただし、訪問者

数はわずかながら回復傾向が見られ、18 人であった前月比では 94%増加している。
■すぐにコロナ禍以前のような客足が戻る可能性は低いとみられるが、観光施設の営業状況は刻々と変化しており、正確な案内を提供できるよう引き続き取り組みたい。
■6 月に続き、訪問者に国籍をお尋ねしても国籍ではなく御殿場訪問前に滞在していた日本国内の地名を回答されるケースがあった。

沼津駅観光案内所
コロナウイルスの影響で未だ日本への入国制限がされているため、7 月の実績も国内在留の外国籍の方の数値となり、対前月比－38.2%と減少。最も多かったのは、北米圏が 57%、アジア圏が 28%で全体の 8~9 割を占める。国別ではアメリカに続き、中国、ベトナム、フランスなど。韓国、台湾、香港、タイからはゼロであった。

オアシス 21i センター
■少しずつ”観光”に関する問合せも出てきたが、まだまだ生活に関する問合せが大半を占めている。
■来所する外国籍の方は長く日本に住んでいる方が多く、日本語も流暢で、外国語対応をする機会が少ない。

セントラルジャパントラベルセンター
■6 月、7 月とマニラから、労働者の再入国が何便かあったため、名鉄電車内や名古屋市内など東南アジア圏の方が多く見受けられるようになった。
■カウンターでの接客は日本人が中心で、7 月の連休にかけて徐々に増えてきたが、それ以降は伸びていない。
■6 月に引き続き、地域のキャンペーン「岐阜・三重・愛知」と「Go To トラベル キャンペーン」についても、チラシを作成し、空港内の店舗、空港職員の方に告知を行った。店舗にもそれぞれの POP を掲出したため、到着の日本人客や空港従業員の方から、質問や予約も複数あった。当面は日本人の送客に努めたい。

名鉄トラベルプラザ
7 月の訪日客は 0 人(2019 年は 1,442 人)。セントレアでは不定期のフィリピン航空のチャーター機の運航を除き、国際線は未だ全便運休中。国内線利用客を含め、空港利用者は徐々にではあるが増えつつある。

伊勢市観光案内所 (宇治山田駅観光案内所)
Go To トラベルキャンペーンも始まり、連休もあったが観光客は前年と比べるとまだまだ少ない。この地方の受入状況を心配する関東方面から確認の電話も度々ある。施設や店の安全対策や、歓迎の雰囲気に温度差があるのを感じており、細かい情報全てを把握するのは困難であるが、できる範囲でそういった情報も加味し、来訪者に安心して楽しんでもらえるような案内に努めたい。

志摩市観光案内所
新型コロナウイルスのため、訪日客は 0 人。国内在住の外国籍の方がわずかに来所され、フランス(3 人)、ブラジル(4 人)、ペルー(1 人)、ネパール(1 人)、スペイン(2 人)、米国(3 人)などの利用があった。

松阪駅観光情報センター
新型コロナウイルスの影響で、観光目的の来訪者は無。在留カードをお持ちの方で、仕事のため国内に滞在している方が立ち寄られた。

7 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＞

北海道さっぽろ観光案内所

札幌在住のスイスの男性が幾度となく来所。「日本からハワイへ行きたい。コロナウイルス陰性を証明するために PCR 検査を受けたい」とのこと。地元の保健所に相談するも「症状が無いのであれば検査は無理」と言われ、結局要望に応えられなかった。

一般社団法人 白老観光協会

手荷物一時預かりを利用し、ウポポイに見学に行ったベトナムの方が、JR 利用のため滞在出来る時間が 2 時間ほどしかなく、残念がっていた。アイヌ文化や先住民族に興味のある人は何度も訪れたくなる施設である。

とかち観光情報センター

イスラム教徒の方が「お祈りをする場所を教えてほしい」と窓口を訪れた。その際、「すでにあるムスリム向けのレストランのチラシにお祈りの場所を入れてほしい」との要望を受けた。

たきかわ観光国際スクエア

案内所では、同施設で勤務している国際交流員の自国情報をパネルなどで紹介する取り組みを実施(モンゴル国情報を紹介など)、観光案内のみならず国際文化の情報発信についても取り組みを行っている。

＜東北＞

青森市観光交流情報センター

「青森ねぶた祭」公式 HP の問合せフォームに、「和紙作りの修行をするために青森へ移住したい」と国籍不明の外国籍の方から問合せがあり、青森ねぶた祭実行委員会の依頼を受け、代理で対応を行った。ねぶたの山車に和紙の一種である「奉書紙」が使われているためかと思われるが、あいにく青森には日本語以外で和紙作りの技術を学べる団体がない。インターネットで調べたところ、和紙作りの修行をしている外国籍の方が高知県にいるようだったので、その方に問合せてみてはいかがかと提案したところ、その方へは既に連絡を試みており、「今回は自身で調べた別の団体へ連絡を取ってみたいので、手助けしてほしい」との事だった。観光から離れた内容になってしまうため、青森市役所に相談し、対応を市の国際交流員へ依頼した。

はちのへ総合観光プラザ

特定の場所や店舗に行きたい時には、なるべくシンプルで分かりやすい交通方法などを案内するように心掛けている。ある程度歩くこともあるので、歩道や目印となるところがある地点を案内するようにして感謝されたことがある。

一関観光案内所

■(コロナ対策で)カウンターにビニールカーテン、アルコール消毒液を設置し、なるべく窓を開けるようにしている。レンタサイクルは毎回消毒している。

■先日 TIC TOKYO スタッフと、貸与されている iPad で SKYPE の仕方を教えて頂きつつ、お互いの近況報告をした。

平泉観光案内所

近くの自販機で飲み物を購入した方が「釣銭が出ない」と相談に来所。その方に代わり自販機の管理会社へ連絡し、返金されることになったが、その方は「電車に間に合わないので待てない」とのこと。「秋にまた来るから預かってほしい」と、職場の住所と携帯番号を渡され、やむを得ず案内所でお預かりしている。数百円とはいえ、金銭をお預かりしていいものか。

宮古駅前総合観光案内所

市内のオートキャンプ場について、外国籍の方から問合せがあった。4 連休中のため、なかなか予約ができなくて困っていたが、いくつかのオートキャンプ場に問合せて代理で予約を行い、感謝された。

仙台多文化共生センター

仙台市観光情報センターより、「帰国前にコロナウイルス陰性と証明するために、PCR 検査を受けることができる病院を教えてほしい、という訪日旅行者が来ているが、何か情報はあるか」という問合せがあり、両センターで調べてトラベルクリニックなどを案内した。今後出入国規制が緩和されてくるにあたり、このような問合せが増えることが予想される。

道の駅 米沢 総合観光案内所

■英語での接客フレーズをスタッフで周知し、スタッフの教育に努めている。

■地域から募集した 80 店舗のサービス券を作成。「まちナビカード」の名称で日本語・英語表記で店舗のサービス内容、営業時間、地図などの詳細を紹介している。他に「イベントナビカード」も作成したり、市の観光アプリと連携している。

会津若松駅観光案内所 (V 案内所)

外国籍の来訪者に国籍をお尋ねした際、回答を渋ったり、日本在住であると申し訳なさそうに話す方が多く見られた。新型コロナウイルスで自粛が続く中、外国籍の方が日本を旅行しているということに不安もあるのではと思い、案内所カウンターに「統計のために国籍を尋ねているので、日本在住のお客様もご協力をお願いします。気楽に答えてください」という内容の張り紙を英語表記で掲出した。

NEXCO 東日本 安達太良サービスエリア 下り線インフォメーション

国内外のお客様を問わず、歓迎の挨拶や先手のお声がけはとても喜ばれる。エリアに立ち寄ってくれたお客様に感謝の気持ちを込めた対応を心がけている。

＜関東＞

つくば総合インフォメーションセンター・観光案内所 (BiVi つくば 1 階)

成田空港や羽田空港へのバスがいつ再開するのか尋ねる方が増えてきた。当面再開見込みがないと答えると、バス以外での行き方を尋ねられるため、乗換情報をその場で検索、印刷し手渡している。きめ細かい案内を心掛けている。

水戸観光案内所

■ロンドンからの男性が来所。水戸駅からバスで大洗に行き、大洗フェリー経由で北海道を旅する予定で案内した。その後バス発時刻を見計い、バス停で待っていた不安そうなその男性に声掛けし、乗車まで見送った。

■レンタサイクルで偕楽園に行くインドから来られた 2 人が来所。英語のパンフレットを差し上げて案内したが、レンタサイクル受付の方向を間違って進まれていたので、追いかけて受付の方角を再度伝えた。

■水郡線水戸から袋田、水戸から大子、袋田の滝から大子へのアクセスを英文で作成した(現在水郡線袋田と大子間が不通区間のため、大子方面は袋田の 1 つ手前の上小川から代行バスに乗り換えの為、注意を要する)。

道の駅 日光観光情報館

新型コロナウイルス感染症予防のための取り組み(人が触れる部分のアルコール消毒、窓口に消毒液設置、プラスチックボード越しの窓口対応、マスク着用)の他、追跡システムとして、QR コードと記入用紙から、利用者の連絡先の登録の推進を行っている。

NEXCO 東日本 横川サービスエリア 下り線インフォメーション

新しく翻訳機を導入した。活用に向け、操作方法の確認を行った。

さいたま新都心観光案内所

バス停の案内が多いので、行き先を聞いてすぐ乗り場を案内できるよう、資料を作成している。

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

今後、訪日旅行客の来訪時に活かせるよう、観光地の情報収集に努めている。

千葉市観光情報センター

■当案内所近くにある HIS の Western Union がコロナの影響で当面取り扱いがなくなった。

■「日本発の国際便が減便されているので母国になかなか帰れない」とこぼしている方もいた。日本在住の外国籍の方も様々な面で今までにない生活の不便を感じているようだ。

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 旅客ターミナルビル) / (第 2 旅客ターミナルビル)

Q:日本人男性が TIC 前で複数のハイヤー会社に何度も電話していた。声が通るので内容がこちらにも聞こえてきたのだが、どうやらどの会社も当日配車は難しいようだった。(男性 60 代)

A:TIC スタッフが、成田空港周辺で海外からの帰国者(PCR 検査を経た人達)も受け入れているハイヤー会社の電話番号を書きだしたメモをそっと手渡した。早速当たってみたところ、空港から最寄りの芝山タクシーなら 1 時間以内に来られるとの返事をもらえた。最初に電話をしてことごとく断られていたハイヤー会社は、厚生労働省 HP 上のリストに帰国者受け入れ可として載っているハイヤー会社で、依頼が多く、対応しきれていないようだった。早い段階から、TIC では近隣の帰国者受け入れ OK の会社をリストアップしていた。おかげで、疲れ切ったお客様をお手伝いすることができ、大変感謝された。

Q:横須賀基地に行く DOD(Department of Defense アメリカ国防省)のバスはどこで乗るのか。(米軍男性 20 代 3 人 検疫官同行)

A:第 2 ターミナルで受けた質問。あいにく、DOD バスは第 1 ターミナルからしか出発していない。連絡バスで

第 2 ターミナルから第 1 ターミナルへ移動しなければならないが、こちらの方々は検疫官が同行しているため、入国されたばかりと思われた。尋ねてみると、確かに本日アメリカから入国したばかりだという。その場合、2 週間は自主隔離期間を設けなければならず、公共の交通機関であるターミナル連絡バスにも乗ることができない。ハイヤーを案内するか、歩いていくよう案内するか迷っていると、その方々が「第 2 ターミナルからもバスに乗れると聞いたのだが、場所が分からない」と、おっしゃる。初めて聞く話である。DOD バスはもうずっと第 1 ターミナルからしか出ていない。隣にある空港案内のインフォメーションに聞いても、ご存じない様子。そこで第 1 ターミナルの TIC スタッフに電話して、DOD カウンター(第 1 ターミナルの同じ到着階にある)に直接問合せに行ってもらった。すると、現在は第 2 ターミナルからも出ているとの答えだった。新型コロナウイルス対策として、今年の 4 月 1 日から当面の間、続く措置だそうである。第 1 ターミナルまで移動できない米軍従事者のために同じバスが第 2 ターミナルにも寄って、彼らを拾っていくとの事。今回バスが第 2 ターミナルで停まる場所は車両の往来が激しいため、通常は長く停めておくことができない。しかし皮肉にも、新型コロナウイルスの影響で非常に空いているため、特別に停めさせてもらえることになったとの事であった。こういった変更があった時は、間違えて案内してしまうこともあるため、はっきりしないときは注意深く確認を行いながら日々、案内するように努めている。

Q:お兄さんがパキスタンから帰国しようとしたが、エミレーツ航空は飛行機に乗せてくれない。(パキスタン男性 50 代)

A:「ビザも OK だし、予約もあるのにどうしても搭乗させてくれない。他の友人は帰国しているのに何故なんだろう？」と納得できない様子。日本では 4 月 3 日から入国拒否対象地域からの日本国籍の人と特別永住者(在日)以外の入国を一律拒否している。このため、この方のお兄様のような永住ビザや配偶者ビザ所有の中長期滞在資格者は、再入国許可により出国した場合でも上陸拒否の対象となってしまう。滞在先の国が入国拒否対象国になる以前に出国した場合や、葬儀や親族が危篤などの場合は「特段の事情がある」として再入国を許可する場合があるらしいが、そのあたりの事情はよくわからない。こちらでは判断しかねるので、エミレーツ航空と入国管理局の電話番号を案内し、聞いてみるようにアドバイスした。なお、7 月 22 日の外務省の発表によると、今後は入国拒否の措置を導入する前に出国した在住外国籍の方が帰国できるようになるようであるが、開始時期や要件などは今後の発表を待つことになる(その後 7 月 29 日付の発表で、8 月 5 日から確認書や検査証明の提出を条件に再入国が認められるようになったとある)。
外務省 HP　https://www.mofa.go.jp/mofaj/page1_000864.html

Q:パンフレットをじっくりと選んでいる様子のパキスタンの男性。日本語が流暢なパキスタン系の男性グループがこの男性の前に何度か来ていたので日本語で話しかけたが、「英語は話せますか」との事。(パキスタン男性 20 代～40 代 4 人)

A:久しぶりに英語の対応で緊張してしまった。「観光のパンフレットが欲しい」と要望されたので、いくつか英語のパンフレットを見繕って案内した。すると「成田空港のこの観光案内カウンターにたくさん人は来るのですか？」との質問を受けた。「残念ながら今は入国者制限の関係で観光客の来訪はなく、日本在住の帰国者の案内が主です」と答えると、「このように大変な状況が早く改善して、観光客が戻ることを心から願っていますよ」と温かい言葉を頂いた。コロナに感染しないか毎日不安の中で仕事をしているが、このように何気ないやさしい一言が大変励みになった。

海ほたるパーキングエリア 4 階インフォメーション

■中東からの男性客が、礼拝できる場所を尋ねてきたので、館内に設けている「ユーティリティールーム」に案内。海ほたる PA のリニューアル(2019 年 4 月)前に来館した際はなく、今回は手足を洗い清める小浄施設

もあり、「設備が整っている」と感激していた。
■インフォメーションで無料配布していたチーバくんのうちわを渡したところ、「記念になる」と喜ばれた。
■高速道路の日本語の地図を見ていたお客様に、英語版をお渡しすると喜ばれた。
■鋸山頂上まで行く 2 つのルートの違いについて質問を受け、説明したところ、納得いただき喜ばれた。
■海鮮料理が多い南房総で、海鮮が苦手なお客様に、ピザが食べられる道の駅を案内すると喜ばれた。

JR EAST Travel Service Center (東京駅)

Q:群馬県に行きたいが、パス(Pass)で行けるか。(メキシコ 30 代男女)
A:その方は JR Tokyo Wide Pass と JR East Pass のパンフレットを持っていた。2 人のビザを見せてもらい、在留者だと分かった。目的地の湯檜曽(ゆびそ)温泉(群馬県利根郡みなかみ町湯檜曽)へは JR Tokyo Wide Pass を利用して上毛高原まで行き、そこからバスで湯檜曽(ゆびそ)まで移動するよう案内した。バスの時刻をメモして渡したが、新型コロナの影響で時刻の変更があるかも知れないので、再確認するよう念を押した。
Q:九州までローカル線で旅をしたい。(日本在住留学生・エジプト 20 代男性、日本 20 代女性)
A: 「5 日間程度の日程で、青春 18 きっぷ(Seishun 18)を買って旅行したい」と希望されたが、青春 18 きっぷでは短時間の移動が困難である旨を伝え、他の選択肢をいくつか提案した。電車で途中下車をしながら旅がしたいとのことなので、学校が発行する「学生・生徒旅客運賃割引証」があれば運賃が 2 割引になること、割引証を入手できない場合でも東京⇔博多の往復乗車券を購入すると 10%ディスカウントがあり、一部区間に特急券を加え、新幹線に乗車すると区間移動が楽になり時間を節約できると話すと、「期間を延ばして旅程を考えたい」とのこと。また、JR KYUSHU 留学生パス(JR KYUSHU Foreign Student Pass)も併せて紹介すると、とても喜ばれた。「8 月第 2 週に予定しているので、旅程を練り直し決まったら、また、相談に来たい」と言って帰られた。
Q:京都に行きたい。(カナダ 10 代～40 代 女性 3 人 男性 2 人 在留者)
A:在留者のため Japan Rail Pass 購入はできない。7 日目に東京に戻る日程なので、FLEX JAPAN (7 日間有効)を勧め、JR 東海ツアーズを案内した。「大阪、広島にも興味があるので滞在中ぜひ訪ねてみたい」とのこと。大阪へは京都から普通列車でも 30 分ぐらいで行ける。京都～広島は新幹線で 2 時間弱なので日帰り可能、但し、在留者の方が利用できる割引パスがないので通常料金になると伝えた。
Q:南伊豆パスを買いたい。(インド 20 代 女性 2 人 在住者)
A:南伊豆パスとは「南伊豆フリー乗車券」(東京・横浜方面からの往復+フリーエリア内の伊豆急行線・東海バス乗り降り自由、2 日間有効)。この乗車券は券売機と窓口で購入できることを伝え、隣の旅行カウンターを案内した。7 月 23 日からの連休に南伊豆を旅する予定とのことだった。
※「南伊豆フリー乗車券」は有効期間開始日の前日までの発売となる。
Q: Japan Rail Pass は買えるか。(インド 30 代カップル 在住者)
A:在住者なので Japan Rail Pass は購入出来ないが JR Tokyo Wide Pass は購入出来ると伝えたところ、「新幹線が半額になるチケットがあると聞いたが詳細を知りたい」との質問を受けた。JR 東日本 HP リリースで確認し「お先にトクだ値スペシャル(50%)」を案内した。但し、当該チケットはインターネット限定(えきねっと)で購入が可能なので、先ず「えきねっと」の会員になることが必須(HP は日本語のみ)。その方々は「日本語の読み書きができるので問題ない」とのこと。発売期間と利用期間についても伝えた。
https://www.jreast.co.jp/press/2020/20200707_ho03.pdf
Q:7 日間有効の東北と北海道のパスはあるか？(ブラジル 50 代男性)
A:その方は来年の東京オリンピック関連の仕事で日本に滞在しているとのこと。JR Tohoku-South Hokkaido

Rail Pass は購入できないことを説明した上で、在住者も購入可能な 7 日間乗り放題の「北海道＆東日本パス」(普通列車限定)と「北海道＆東日本パス北海道線特急オプション券」を紹介し、隣の旅行カウンターで購入できると案内した。すると「北海道＆東日本パスで三陸鉄道を利用できるか」と聞かれたので、三陸鉄道は利用出来ない旨回答した。

Q: Japan Rail Pass を購入して、北海道へ行きたい。(アメリカ 20 代男性)

A:「短期滞在ビザの有効期限が 7 月 22 日で切れていたので、旅行カウンターで Japan Rail Pass を購入できないと言われた」とのこと。新型コロナの影響で帰国できない場合、自動的にビザが延長されると思っていたようで、在留期間を更新したビザのスタンプを出入国在留管理庁から得なければ Japan Rail Pass を購入できないことを知らなかったようだ。その方は「1 ヵ月ほど北海道に滞在予定で、急いで出発したい」と言われたため、正規価格の切符を購入された。

※出入国在留管理庁 本国などへの帰国が困難な外国人に係る取扱い
http://www.moj.go.jp/content/001323011.pdf

ヴィーナスフォート

イランの方より、館内には専門の免税カウンターがなく、店舗にて直接免税の手続きができることが便利だと喜ばれた。

東京メトロ上野駅 / 東京駅 旅客案内所

■来訪者が持っている各社の乗車券を最大限利用して、観光や目的地まで行く方法を調べて案内している。具体的には、観光ルートを聞き、お得な乗車券を調べて案内したり、iPad に自作の駅周辺地図や翻訳アプリをインストールして案内に活用している。

■2020 年 3 月 14 日より事前にオンライン旅行会社や訪日旅行客向け直販サイトで Tokyo Subway Ticket を購入した方に引き換え情報を付与した QR コードを発行し、東京メトロの券売機で発行されるサービスが開始した。利便性があがり、利用者から好評を得ている。

中央区観光情報センター

7 月 1 日より車いすレンタルサービス(無料)を開始した。パスポートなど身分証の提示と 5,000 円のデポジットをお預かりし、無料で貸出をしている。外国籍の旅行客の利用はまだないが、東京 2020 オリンピック・パラリンピック開催に向けて、アクセシブルツーリズムを強化し、観光しやすい環境を整えていきたい。

横浜駅観光案内所

■スリランカの男性(県内在住)が来所、日本語の遺失届を英語にして自国の大使館に送る必要があるので、翻訳してくれる人を探していた。「スリランカ大使館の職員は助けてくれず、自力で翻訳書類を作らねばならない」とのこと。神奈川外国人住まいサポートセンターで有料にて翻訳をしてくれると案内した。「いろいろな場所で相談したが、他では助けになる情報がなかった」と非常に感謝された。

■Go To トラベルキャンペーンが始まった初日(7 月 22 日)より日本人及び外国籍の方から、キャンペーンの詳細について問合せを受けた。キャンペーンの内容が分り難いことや、自治体でのサービスなどの詳細が決まっていないので、応対に苦慮した。

■ドイツの方が「閲覧用の横浜浮世絵の書籍を購入したい」と来所した。県立歴史博物館に問合わせると在庫が僅かにあるそうで、その旨を伝えた。「すぐに買いに行く」と、とても感謝された。

桜木町駅観光案内所

■ラーメン屋「一蘭」の仕切り付きカウンターが感染症対策に有効と話題になり、何度か問合わせがあった。今後は感染症対策や衛生面のアピールが集客力を上げるツールになるのではないかと思う。

■毎年恒例の催物が相次いで中止になり残念だという声を聞く中、ヨコハマトリエンナーレ 2020(現代アートの国際展)を楽しみにしている方が多かった。

■欧米圏の男性から、桜木町駅前で建設中のロープウエイについて問合せがあった。運行ルートや開始時期などを問われ、「完成したらぜひ乗車したい」と楽しみにされていた。

■お薦めのイベントや展示会のチラシをカウンター前の目立つ場所に設置し、手に取ってもらいやすい環境を作っている。新しくできた施設など、頻繁に問合せのあるものはすぐに案内できるように、案内図や情報をまとめた資料を用意している。問合せの多いバスの時刻表は壁に張り出している。

笛吹市石和温泉駅観光案内所

訪日客ではないと思われる英語圏の方に桃狩りを案内したところ、体験した感想を伝えに来てくれたことが印象的だった。例年通り、果物狩りは観光の目玉として売りにしていけそうであると感じた。

＜北陸信越＞

長岡駅観光案内所

新型コロナウイルス収束後に向けたインバウンド強化のため、今取り組んでいる英語版フェイスブックの投稿内容を、市内から今後は周辺地域に広げて行きたい。

黒部峡谷鉄道案内所

切符売り場の要請により、午後に対応した中国の母子の来訪者。お子様は最初に欅平駅までの往復乗車券を購入しようとしていたが、所要時間がかかるため、黒薙駅までの往復に変更。但し、次の電車で黒薙駅に行けば、帰りの電車の時刻まで滞在時間が長く、黒薙駅周辺の様子も伝えると多少躊躇された。そのため、途中の鐘釣駅を提案。暑い日だったので、お子様にその日に開放された水遊びが可能な鐘釣河原を紹介したところ、「ここにしよう！」とのこと。お母様は乗り過ごすことを心配して「いくつ目の駅？」と質問されたので、多言語パンフレットで黒薙駅と工事関係者の専用駅のみでなく、目的駅の駅名を復唱すると「よく分かった！謝謝！」と感謝された。

クロネコほっとステーション

観光目的の来訪者は少ないが、地元の買い物客や来店のお客様に涼んでいただけるように、お店の前にミストシャワーを設置した。お子さんを初めとした皆様に喜ばれている。

道の駅 のと里山空港

日本に長期滞在している海外からの在住者向けに、能登のロードマップの英語版を準備し、交流活動を活発に行っている方に委託し、配布予定。

松本市観光案内所

7月は悪天候が続き、山の土砂崩れなどいくつか心配される経路もあったが、それでも気を遣いながら来てくれた来訪者には、天候に合わせて各観光施設の案内をし、少しでも楽しんでもらえるよう努めた。

上松町観光情報センター
赤沢自然休養林方面では 7 月 6 日から豪雨で、8 日朝には土砂災害が発生した。8 月 10 日まで臨時休園・復旧作業が続いている。海外からも、被災を心配する声をいただいた。

諏訪市観光案内所
近隣にお住いの日本人のお客様向けに、諏訪市や周辺を歩いてまわれるコースをいくつか作成した。諏訪市は、諏訪湖はもちろんのこと旧甲州街道など、JR 上諏訪駅から歩ける距離で、自然や歴史を楽しむことができる。とても雰囲気のよいコースなので、訪日客が戻って来たときに、是非案内したい。

＜中部＞

えちぜん鉄道三国駅観光案内所
今のこの時期を逆に利用し、英語版パンフレットを作成したり、お店のポップなどを英語で表記するために準備をするなどの案が出ている。

高山濃飛バスセンター ツアーデスク
来訪者が少ないので、1 人 1 人のお客様に時間をかけて案内できることもあり、飛騨地区以外の交通手段などを調べ、案内して喜ばれた。

飛騨高山観光案内所
コロナに加え、この地方では 7 月の豪雨の被害もあったことから、全体的に観光客数が減った。そんな中、周辺地域の案内所と連携をしながら、最新情報を伝えられるように努めた。

(一社)河津町観光協会
今井浜海岸での遊泳についてライフセーバーが外国籍の方に説明するが、英語が通じないという課題がある。

道の駅 「下賀茂温泉 湯の花」
対面で案内をすることなく、カウンターにてパンフレットを取って行かれる方ばかりが目立った。

御殿場市観光協会案内所
箱根方面への旅行者が増加していることを踏まえ、箱根エリアの周遊券「箱根フリーパス」を使用した場合とそうでない場合の料金の差を調べ、スタッフ同士で共有している。

名古屋市金山観光案内所
- ■6 月より来訪者数は 4 割減った。特に欧米地域からの来訪者数が少ない。日系のブラジル国籍の方をはじめとする日本在住の外国籍の方からの問合せが多数である。
- ■フィリピンの方からスープカレーの専門店に行きたいという問合せを受けた。
- ■外国籍の来訪者には案内の最後に国籍を伺っているが、コロナウイルスの感染が広まっている地域から来たと思われるのを心配してか「名古屋に在住している、大丈夫です」と返答があった。
- ■中国の方がバスの予約をするため旅行会社を案内したが、道に迷い案内所に戻って来た。現地までお連れしたところ、喜ばれた。

■幼い子どもが案内所を来訪した際には、ノベルティのポストカードや携帯ストラップを渡している。

オアシス 21i センター

■周辺施設との情報交換会に月に 1 度参加し、通常のイベント情報以外にも、コロナ対策やそれに伴うイレギュラーな対応などをシェアしている。

ナビテラス (蒲郡市観光交流センター)

■英語と中国語(繁体、簡体)の市内マップとパンフレットの他、韓国語とタイ語のパンフレットも備えている。
■蒲郡の観光案内小冊子『がまポン』は日本語表記のみだが、 巻末に割引券、サービス券を兼ねたクーポンが付いているため、紹介して少しでもお得に観光して頂くよう努めている。
■電動アシスト自転車(通称ぐるチャリ)をパスポートなどの身分証明書の提示と誓約書の署名を頂き、 9 時 30 分～16 時 30 分に無料貸し出しをしている。公共交通機関では行けない観光地などに行く際などに役立っている。
■ラグナシア行きの無料シャトルバス乗り場が分かりにくいようで、直接乗り場まで案内し、安心していただけた。

松阪駅観光情報センター

レンタサイクルを利用いただいた際に、多言語のガイドマップを渡したところ、喜ばれた。

以上