

## <北海道>

### 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)

- 週末はボランティアガイドの方々が当案内所施設内の一角で、小樽市の歴史紹介やガイドツアーなどを行っている。
- 堺町通案内所様と各種情報の共有をしたり、堺町通のパンフレットをいただいたりしている。
- 小樽フラワーマスター連絡協議会様のプランター設置事業により、当施設の前庭に色とりどりの花を植えたプランターを置いていただいている。

### 函館空港総合案内所 (国内線到着ロビー)

#### 【地域関係機関との連携】

- 北海道7空港で運用している北海道の情報発信WEBサイト「HOKKAIDO LOVE!」への記事掲載と、記事作成に伴い、南北北海道の観光従事者への取材を行い、今後の連携にも繋がる取り組みを行っている(例:函館山ふれあいセンター職員への取材や、北海道北東北の世界遺産登録に向けた知識習得及び観光従事者への取材)。
- 乗車券販売を通じて関わりのあるバス会社や観光コンベンション協会との情報共有として、こちらからはお客様の生の声をフィードバックし、関係各所からは情報提供していただき、地域全体でのお客様の利便向上に繋がる連携を取っていく。
- スキルアップの取組みとして、定期的に地元菓子店の商品をPRする機会を設け、実施した際はお客様の反応をフィードバックしている。
- 観光地を実際に訪れることで実体験のあるフィールドワークを増やしていき、地域や他案内所との広域連携を深めていきたいと考えているが、地域の案内所だからこそできる連携の回り方や継続的な関係性を築くこと、提供すべきサービス、当案内所が地域に還元できること、情報発信や共有レベルの統一についても課題と感じているため、他案内所の先行事例を参考にしたい。

#### 【連携の手段】

現状では関係地に出向く他、メールや電話といった手段を使用しているが、その他の手段について他案内所の先行事例を参考にしたい。尚、地域との連携としてではなくスタッフ間の情報共有ツールとして Teams のチャット機能を使用している。

### とかち観光情報センター

- 他案内所との連携:外国籍のお客様は十勝支庁に限らず、北海道の観光情報を求められるので、富良野、層雲峡、小樽、釧路、根室、知床などの観光案内所からパンフレットを送っていただき、当案内所に設置している。
- ボランティアとの連携:とかち・帯広観光ボランティアの会のメンバーが通年1階の案内所に入り、観光案内業務を務めている。
- 地域関係機関との連携
  - ・十勝観光連盟:当協会と協力し、とかち観光情報センターで観光案内業務に携わり、プロモーション他、常にアイデアを交換しあっている。
  - ・(一社)帯広物産協会:まつりやイベントでの関連事業
  - ・とかち観光誘致空港利用推進協議会
  - ・シーニックバイウェイ北海道トカプチ雄大空間との連携
  - ・道東道とかち連携協議会との連携
  - ・北海道ガーデン街道協議会との連携(当協会)
  - ・ひがし北海道観光事業開発協議会との連携

- ・岩内仙峡まつり実行委員会 事務局
- ・帯広の祭り推進委員会
- ・国際ラリー支援歓迎実行委員会、帯広ラリーを成功させる会 事務局
- ・日本版「株式会社デスティネーション十勝」との連携
- ・食と農と景勝地十勝協議会との連携

## 北海道外国籍の方観光案内所 (新千歳空港)

日々の案内においては空港という場所柄、広範囲の問合せを受けるため、地域の詳細な情報が必要な場合には各地の観光案内所へ電話をし、情報共有をしている。また、2018年に発生した北海道胆振東部地震の際には、停電や断水が発生し、お客様からの問合せが相次いだ。特に風呂やシャワーに関する問合せが多かったが、空港内の入浴施設も地震の影響で臨時休業していた。その際、近隣の観光連盟と連絡を取り合い、先方からは市内にある銭湯の営業情報を教えていただき、こちらからは飛行機の運行状況や空港内の状況などを伝え、互いにお客様の安全と安心に努めた。

## JR 二セコ駅観光案内所

ATWS(アドベンチャー・トラベル・ワールド・サミット)札幌開催(今回は残念ながらオンライン開催)を機に、二セコ広域(倶知安町、蘭越町、京極町)での連携を進めている。また教育旅行受入コンテンツにて、SDGsへの取り組みで余市町、岩内町と連携、意見交換、事例共有を進めている。

## <東北>

### 青森市観光交流情報センター

#### 【他案内所】

- 運営母体が同じあおもり観光情報センター(新青森駅構内)とは常日頃から連絡を密にとり、観光施設、飲食店、交通、イベントなどの情報を共有している。JNTO 認定外国人観光案内所ではないが、浅虫観光案内所とも必要に応じて情報共有している。
- 東北の観光案内所のネットワーク化事業で、42の観光案内所と Chatwork、スカイプで連携している。2019年度までに参加した研修会で各地のスタッフの方と顔繋ぎが進んだことで、電話でも問合せをしやすくなり、最近では、下北観光案内所へ恐山のイタコの滞在予定を確認させていただいた。コロナ禍で他の案内所の方と顔を合わせて交流できる機会が少なくなっているが、6月に秋田市観光案内所と TIC TOKYO と三者でスカイプのグループチャットを行い、新型コロナウイルスの感染状況も含めた近況報告や、最近の外国籍来所者の傾向などの情報交換を行なった。館内の様子や最近新設したコーナーを見せ合うなど、ビデオ通話ならではの情報を共有できた他、JR 秋田駅に1号店が開業した「JR 東日本 駅たびコンシェルジュ」についてのお話を聞くこともでき、非常に参考になった。

#### 【ボランティア】

例年は客船寄港時や青森ねぶた祭開催時など、外国籍の来所者が多数見込まれる日には青森市国際交流ボランティア協会(AIVA)に観光案内を手伝っていただいている。

#### 【地域関係機関】

青森駅の構内営業連絡会が年に3回あり、JR、びゅうプラザ、青い森鉄道、鉄道警察隊、駅構内・駅ビル関連の商業施設と情報交換を行なっている。

### 弘前市立観光館

- 当観光館では「弘前さくらまつり」後に桜から縄文遺跡群コーナーに一部を展示替えした。世界文化遺産への登録勧告を受けた「北海道・北東北の縄文遺跡群」構成資産の一つになっている弘前市の大森勝山遺跡において、弘前市文化財課職員に解説をお願いし、7月と8月に研修を行う予定。
- 青森県全域の各市町村のパンフレットを取り揃えている。お客様の中にはその地域に行かないとパンフレットが手に入らないと思われる方も多く、お渡しする際に少し観光案内もすると思わぬ収穫に喜ばれる。
- 岩木山情報:津軽岩木スカイラインより、天気、気温、風速、道路、リフト、現状などが毎日メールにて届く。
- 白神山地散策情報:西目屋村にある「アクアグリーンビレッジ ANMON」より、現地の歩道に変化があった場合、津軽峠、ANMON 周辺エリアの情報が都度 FAX にて届く。
- 当観光館は追手門広場に位置し、その広場内にある建物と連携して消防訓練を実施している(年2回から3回に変更)。

### あおもり観光情報センター

当案内所は新青森駅構内にあるので、3カ月に1度のペースで開催される新青森駅構内事業連絡会に出席している。駅構内の各事業所や鉄道警察隊の方々も出席し、情報交換の場になっている。その他に、年2回の消防訓練にも参加している。

### いわて・盛岡広域観光センター

- 市内のイベントに関する中止などの情報を、プラザおでつ内にある情報プラザと共有している。
- 外国籍の方からパンフレット送付の希望があった際、岩手県観光協会に発送を依頼している。

### 平泉観光案内所

近隣案内所との情報共有として、県南エリア連携、仙台圏との連携、花巻・遠野との3協会連携で各会議、行事などを行っている。

### 花巻観光センター

仙台市が主催する「東北の観光案内所のネットワーク化事業」に参画し、東北各県各地の案内所と情報共有はもとより各種研修など連携を図っている。チャットワークを活用し、コロナ禍に於ける各案内所の対応などについてリアルタイムで情報共有し運営に反映させている。

### 釜石観光総合案内所

仙台市事業で東北の観光案内所ネットワーク事業に参画しており、研修ならびに他案内所とのチャットワークなど実践している。

### 仙台多文化共生センター

観光関係の情報提供としては、PCR検査について他案内所との連携が挙げられる。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ください』という訪日旅行者が来ているが、何か情報はありますか」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する案件があった。また、仙台ツーリストインフォメーションデスクからも『PCR検査を受けたい』という外国籍の方から問合せが入った場合どういった対応をしているか参考までに聞かせてほしい」との問合せがあり、外国語対応可のクリニックの情報提供をした案件もあった。これから、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。一方で、外国籍の市民から日々寄せられる観光以外の問合せや相談については、以下の機関・団体との連携が欠かせない。

- ・ 社会福祉協議会: コロナ禍による生活困窮による特例貸付金への申請に関して
- ・ 保健所: コロナウイルス濃厚接触者または濃厚接触の疑いのある方への対応に関して
- ・ 相談支援ボランティア: 公的施設における手続きや面談、運転免許センターなどへの付き添いに関して

これからの課題としては、コロナワクチン接種に関して、大規模接種や集団接種についてはワクチン接種コールセンター、個別接種については外国語対応可のクリニックなどとの連携が必要となってくるので、これらに備えたい。

### **NEXCO 東日本 長者原サービスエリア 上り線インフォメーション**

### **NEXCO 東日本 長者原サービスエリア 下り線インフォメーション**

- 東日本エリアの高速道路のインフォメーション間は外線電話や業務電話、定期的な訓練では衛星携帯電話などで常に連携は取れている。
- 地域関係機関へは普段、観光パンフレットに記載されている番号へ問合せしている。

### **仙台ツーリストインフォメーションデスク**

「東北の観光案内所のネットワーク化による東北周遊促進事業」において、チャットワークで他の観光案内所との情報共有を行っている。 <https://www.city.sendai.jp/tohokurenke-kikaku/tohokukankounetwork.html>

### **JR EAST Travel Service Center (秋田)**

- 県内観光案内所と連携し、多言語パンフレットを取り寄せて設置している。
- 列車の遅延や運休時に駅と連携して情報共有を行い、お客様へ最新の情報を提供できるようにしている。
- 忘れ物などの問合せがあった場合、窓口まで同行してスムーズな手続きができるよう配慮している。

### **もがみ情報案内センター**

- 「東北の観光案内所ネットワーク事業」に参加させていただいているおかげで、チャットワークを利用した情報交換、情報収集を行うことができている。また、このネットワーク化事業の取りまとめ先である TIC TOKYO 様とも、意識的に連絡を取り、来訪者の様子を伺ったり、コロナ対策を伺い参考にすることで、当案内所のモチベーションアップや、案内所のディスプレイを考えることにつなげる事が出来ている。
- 当案内所では、案内スタッフ2人の他、最上地域8市町村の各ボランティア団体も交代でカウンターに入るため、常に最新の情報を収集ができる他、勉強できる環境にある。
- 「最上総合支庁」や「新庄市」の観光課と連携することで、最上地域における「東北DC」おもてなし支援事業を活用させて頂き、イベントを開催することができた。

### **道の駅 米沢 総合観光案内所**

駅案内所、観光施設と連携して電動レンタサイクル事業を行っている。スマートフォンアプリによるルート案内などを行うサービスを実施予定。米沢の魅力発見の旅をおすすめしたい。

### **福島市観光案内所 (JR 福島駅西口)**

花見シーズンは「花案内人」というボランティアの方々と連携し、最新の花見山開花情報の更新や観光案内を行っている。

## 鶴ヶ城「V」案内所

現在はほとんど利用する事はないが(コロナ禍以前)鶴ヶ城では事前予約制だが、会津若松国際交流協会の方に英語と中国語のボランティアガイドの協力をいただいている。

## 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

災害が発生した時に本社や近隣のインフォメーションと速やかに連絡がとれるよう、衛星携帯電話訓練を月1回実施している。使用方法や電波のつながりやすい場所などを確認し、緊急時に備えている。また、今年度はパンフレットを取寄せるだけでなく、観光協会を訪問し、そこから情報収集したことをもとに観光PRを積極的に実施していきたい。

## <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)

茨城県が中心となり、ナショナルルートに認定された「つくば霞ヶ浦りんりんロード」のPR及び県内11カ所(観光案内所などの観光施設)でのスポーツバイクの案内・貸出・返却を行うなどし、広域連携を図っている。

## 水戸観光案内所

- 他の案内所との連携としては、水戸市から他市町村に観光へ行く方がスムーズに移動できる様に、資料やパンフレットを取り寄せたり、実際に足を運んだりしている。又新聞やテレビ、SNSなどもチェックして最新情報を収集。お客様から受ける多種多様の質問を直接各案内所や観光施設に電話で聞いたりすることもある。アクセスに関しては最新情報を電車やバス会社などから得ている。
- 地域の情報は水戸市の各市民センターから聞いている。
- ボランティア(歴史アドバイザー他)の方とは、案内所に気軽にお立ち寄りいただく事により、生の情報を聞く事が多い。
- 治安面では鉄道警察や北口・南口警察との連携もある。当案内所は「警察官立寄所」にもなっている。

## 鬼怒川・川治温泉観光情報センター

観光で来所したお客様に的確な案内を提供できるよう、日常以外にも定期的または必要時に次のような事を行っている。

- 行政・消防署の指導のもと、年2回ほど消防訓練を毎年実施。施設防災の意識向上に努め、設備点検を行っている。
- 催事などが開催される際は、関係者や各団体などに周知宣伝協力を求め、実際にイベントスタッフ、手伝いなどで一致協力している。
- 他エリアの観光案内所やビジターセンターなど、また観光施設、宿泊施設と都度各種情報交換を行い、迅速・明確な情報発信(提供)を行っている(災害など非常時の交通情報や施設情報の開示など)。

先に記入したとおり、常に訪れたお客様に快く観光してもらえようスタッフ一同心掛けている。

## 道の駅 日光観光情報館

市内の他4カ所のJNTO認定案内所(当協会運営)では、共通のソフトを活用し、連携。オンラインの掲示板で、交通や観光施設の営業情報などをリアルタイムに共有している。また、日光市外から届いた広域のパンフレット(公のもの)を設置。パンフレットラックのスペースに限りがあるためストックとして保管し、問合せがあった場合に提供するなどして対応している。

### 奥日光インフォメーションセンター

- 当案内所は栃木県立日光自然博物館内に設置されているので、博物館スタッフの方より、周辺の自然状況などの情報を頂いている。
- 中禅寺温泉飲食物産組合へのアンケートを実施中。調査結果をまとめ、お客様への情報提供を図りたい。
- 栃木県日光市日光地区には当案内所の他に「日光自然博物館」「日光湯元ビジターセンター」「日光郷土センター」「東武日光駅案内所」「JR 日光駅案内所」がある。管轄が異なるため、具体的な連携は取れていなかったが、一昨年より合同の研修会や意見交換会などを実施している。

### 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

群馬県の観光課や軽井沢観光協会などから観光マップの英語版などを送っていただいている。

### 川越市川越駅観光案内所

- 他案内所との連携:Google スプレッドシートを活用し、イベント情報、休館情報、年末年始の営業情報などの情報共有を行っている。メールのような双方向のやりとりが不要で、効率よく情報共有ができています。
- 地域関係機関との連携:川越駅に乗り入れている、JR、東武鉄道と連携を図っている。JR とは共同の英語勉強会を行った。東武鉄道とは相互 SNS を紹介しあうなどして、PR の協力体制を構築している。

### NEXCO 東日本 Pasar 三芳 上り線インフォメーション

### NEXCO 東日本 三芳パーキングエリア 下り線インフォメーション

他エリアと定期的にインバウンド会議を開き共通したサービスを提供できるようにしている。

### 川越市本川越駅観光案内所

- 他案内所との連携:川越市内 3 案内所及び市役所観光課で月 1 回の案内所ミーティングを実施。Google スプレッドシートを各案内所で共有することで、どの案内所も同質の情報を提供できるよう工夫している。メールでのやり取りよりタイムラグが少なく役立っている。また、インスタグラムを活用し情報発信することで、リアルな情報をスタッフ全員がキャッチでき、各案内所の質が高まっている。
- その他:ツアー会社や観光関連事業者との名刺交換をきっかけに、つながりを維持して情報共有を行っている。

### 千葉市観光情報センター

6月開催のJR 東日本主催「駅からハイキング」では、JR や千葉市観光協会、地元商店街、文化施設・地域飲食店が連携し、千葉市を PR している。JR 千葉駅発のコースを設定し、千葉駅改札外に見どころの一つである千葉公園のオオガハスの開花数を掲示したり、観光情報センターでは途中で立ち寄れる施設・飲食店を紹介している。

### 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)

### 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2旅客ターミナルビル)

(公財)千葉県観光物産協会から毎月千葉の観光情報メールを受信しており、県内各市町村のイベント情報、施設の新設、休業情報など、案内の参考にさせていただいている。また、成田市観光プロモーション課からは多言語パンフレットの他、ポスター、観光プロモーション動画をお預かりして掲示及び放映している。その他、空港内の他認定案内所とは 2019 年の台風対応を機に何度か意見交換会を行い、引き続き情報交換を続けている。

## 海ほたるパーキングエリア 4階インフォメーション

- 年1~2回、近隣PA・SAのコンシェルジュと意見交換会を実施している。他の施設で提供しているサービスや便利なアプリなど良さそうなものは積極的に取り入れるようにしている。
- インドの家族で、お子様が寝ているときに首を痛めてしまったので病院を紹介してほしいとのご要望があった。川崎側で病院に行きたいとのことだったので、川崎市救急医療情報センターに連絡し病院の案内をしてもらおうとしたが、土曜日だったこともあり「只今混みまっております」の音声案内が続きオペレーターになかなか繋がらなかった。その後直接AOI国際病院に受診できるか問合せたが、小さい子どもは対応できないとの返答だった。再度医療情報センターにかけたがつながらず、お客様に伝えたところ、家に帰ってからもう一度探してみるとの事だったので、常備してあるシップを渡し対応した。土日祝日などはもともとやっている病院も少なく案内が難しい。連携して対応できる施設をもっと探したいと思う。

## NEXCO 東日本 市原サービスエリア 上り線インフォメーション

### NEXCO 東日本 市原サービスエリア 下り線インフォメーション

年に一度、千葉県内のSA・PAにあるインフォメーション(海ほたるPA、酒々井PA、市原SA)で意見交換会を実施している。今後は千葉県内の観光協会にもご挨拶に伺い、実際のお問合せ内容の共有などを行う予定。

## 南房総市観光インフォメーションセンター

体験サイト <https://enjoyboso.jp/> を運営するうえで、各種体験の受入れの他、広域観光を進めるにあたり、月に1回、隣接案内所と会議を開催している。DMO 候補法人への登録申請も絡んでいる。

## TIC TOKYO

当案内所では東北6県、新潟県、京都府、山口県の観光案内所と連携をしており、チャットワーク、スカイプを活用し情報共有を行っている。チャットワークではイベント情報や観光情報、案内所の営業状況などをお互いに共有することによって、旅行前のお客様への案内に役立っている。コロナ禍においては、他の観光案内所の感染予防対策や開館状況など参考にされていた団体様も多く見受けられた。スカイプを使用したビデオ通話では、対応していただける案内所は限られているが、定期的に現地の案内所のスタッフとの情報交換の機会を設け、観光情報やイベント情報を伺い、コンシェルジュの知識向上にも役立っている。また、東京駅周辺の案内所では、営業状況に変更がある際にメールで連絡をしたり、定期的に訪問するなど、情報交換を行っている。

## 東京都台東区立浅草文化観光センター

2カ月に一度、「東京シティアイ」と「中央区観光情報センター」の案内スタッフの交流会議を実施している。事前に議事を決め、取り組み内容や各地域の最新観光情報などを現場レベルで共有、相談し合っている。また、6月30日に台東区が主催となり、区内の観光案内所7施設が集まり、コロナ禍以降の運営状況やアクセシブルツアーリズムの各施設の保有する情報などを共有した。

## JR EAST Travel Service Center (羽田空港国際線ターミナル)

- 羽田空港旅客ターミナル(TIAT)のインフォメーションのスタッフの方が、「JAPAN RAIL PASS」の利用条件に該当しないお客様のため、税関の方を呼び説明をしていただいたことで、お客様の理解に手助けいただけた。また、空港内の従業員用ポータルサイトに羽田空港訪日旅行センターと取扱商品の案内を掲載していただき、宣伝の一助としていただいた。定期的に防災訓練にも参加している。
- 羽田空港内には東京観光情報センター(6月現在休業中)もあり、東京の様々な情報を提供いただいている。

## JR EAST Travel Service Center (新宿駅)

訪日旅行センターとびゅうプラザは、駅たびコンシェルジュ開業に向けて準備を進めている。地域の様々な店舗との連携強化を目標にし、FaceTime を使用して店舗間交流会や会議、お客様案内もしている。お客様が旅行前でも、実際にその旅行先の店舗スタッフと話しができ、最新の観光情報やおすすめの穴場まで様々な情報を手に入れられ、より簡単に旅行の計画を立てられるように取り組んでいる。また、駅たびコンシェルジュ開業の事前準備として、各店舗間にて周辺地域の観光情報やお客様からよく聞かれることなどについて情報交換し、より充実した案内ができる取組みを実施中。その他、地域の観光案内所とも情報交換を進める予定。

## 表参道ヒルズ

週に2回、ボランティア団体「グリーンバード」主体の清掃キャンペーンが実施されている。表参道界隈の清掃を行いながら、地域の方々や施設スタッフ間にてコミュニケーションを図り、情報交換が行われている。

## Plat Tsukiji/ぶらっと築地

千代田区観光案内所様から定期的に千代田区の旬の情報や資料の提供をいただいている。中央区観光案内所のネットワークがあり、そこで中央区内の観光情報の共有をしている。通訳案内で東京 SGG クラブからボランティアのご協力をいただいている。中央区区民部文化・生涯学習課主催の「中央区まるごとミュージアム」イベントに毎年参加している。築地消防署と築地場外市場で街の防災訓練をしている。聖路加病院と災害時の救急の連携をいただいております、病院スタッフの方を招いて災害時の傷病人対応の訓練をしている。

## まちの案内所 町田ツーリストギャラリー

当所では、町田市、ボランティア団体、名産品・特産品メーカーなど、様々な機関と連携を図っている。例えば、お客様へ観光案内をし、事前に団体客利用の情報を得た場合、その訪問先の関係機関へお客様の到着日時を事前に伝えて現地ではか手に入らない地図を人数分用意してもらったり、案内人のスタンバイをお願いしたりと、現地でもスムーズな案内ができるようお願いしている。また、商品の知名度アップと購買客の増加を目的に、名産品・特産品メーカーと共催で販売会、試食会などのイベントを実施している。訪日客への対応については、屋内デジタルサイネージ、ポケットクなどを使ってコミュニケーションを取りながら接客をしているが、更なるスキルアップのため、町田市内の大学教授をお招きしてコミュニケーション講習を受けるなどしている。

## 横浜駅観光案内所

- 市内の中華街の観光案内所と現場研修を通じて親睦を深め、チャットや電話を通して現地のレストランの営業状況や、お客様が探している特定のお土産品の取扱店がないかなど、現地でないとはわからない貴重な情報を教えて頂いている。
- チャット機能を使って本部とその案内所が繋がっているため、参考になる情報を共有しやすい環境になっている。
- 近隣の百貨店にあるお土産販売店での商品お取扱い情報をお知らせ頂く事で、お客様への案内に役立てている。

## 桜木町駅観光案内所

横浜駅、新横浜駅をはじめ、大さん橋国際線ターミナルインフォメーション、象の鼻テラス、横浜そごうデパート、中華街案内所などの皆様方とチャットや電話などを通して常に情報の共有をしている。今年は中華街案内所から数名の方が当案内所へ研修にいらっしゃり、相互に交流も図っている。中華街のお薦めレストランやコロナ禍の状況など詳細をお聞き出来るととても参考になった。中華街案内所と当案内所のお客様が重複していることも



よくわかった。今後もこのような交流が出来たらよいと思った。このように案内所同士の交流はいろいろ勉強になり、大変意義のあるものだったと感じている。また、ボランティアに関しては横浜シティガイド協会の皆様が作ってくださった横浜・みなとの街歩きガイドを参考に情報共有や勉強に役立っている。今年、エアキャビン(都市型ロープウェイ)が桜木町駅前にオープンし、その様子や混雑状況など当案内所から発信することも多々あった。今後コロナが収束してくれば、観光案内所も活気を帯びてくるだろう。いつ外国籍の観光客がいらしても対応できるように、準備しておきたいと思う。

### 鎌倉市観光総合案内所

当観光協会及び観光案内所は、「鎌倉藤沢観光協議会」という名のもと、近隣の藤沢市様、江ノ島電鉄様、湘南モノレール様と地域協定を結んでおり、各事業所が運営している観光案内所間での協力/情報共有などに努めている。窓口では、隣接している江ノ島に関する質問を受けることが多く、「今日は富士山が見えるか」、「弁天丸(江ノ島の連絡船)は運航しているか」など、当日の具体的な問合せは藤沢市観光協会様の現場スタッフの方に尋ねるほうが早いいため、その場ですぐに電話問合せをさせていただいている。前述したように、各窓口間の連携手段は主に電話連絡だが、今年度から kintone を用いての情報共有を開始した。

### 甲府市観光案内所

桜や桃の花見の季節やくだもの狩りの季節は笛吹市観光案内所、南アルプス市観光協会のご協力なしには案内ができない。細かい情報も教えていただき、とても助けられている。

### 忍野村観光案内所

- 富士五湖観光連盟の会員に属しており、連盟が発行しているパンフレットを案内所で配っている。連盟の中の観光案内所連絡会(分科会)で、案内所間の情報交換をしている。
- ボランティアガイド団体「ふるさと忍野案内人」の事務局を忍野村観光協会の中に置き、観光案内所のスタッフがサポートしている。

## <北陸信越>

### 長岡駅観光案内所

長岡で醸造の町として知られている「撰田屋地区」を巡る際、当観光協会ではボランティアガイドの手配を行い、要望があれば英語対応可能なガイドの手配も行っている。最近の取り組みとして、メインスピーカーのガイドと合わせて、補助役のガイドも英語でサポートをするようにしている。

### 松代・松之山温泉観光案内所

新潟県が推進する「観光案内所機能拡充・ネットワーク化事業」に参画し、県内の14観光案内所とチャットワークを介して、リアルな情報(イベント、災害、交通など)の共有を行っている。

### NEXCO 東日本 越後川口サービスエリア 上り線インフォメーション

### NEXCO 東日本 越後川口サービスエリア 下り線インフォメーション

日々の案内においては、一般道の冬季通行止め時やその解除時に、近隣の SA・PA へ通行止め情報共有として FAX を送信してお知らせしている。また、お客様への案内時に不明点があった際は、現地の観光協会や当該施設へ問合せ、確認を行っている。非常時の連携事例としては、半年前の異常降雪での関越道立往生時、インフォメーションでは滞留車両への炊き出しの配給の手伝いを行った。またインフォメーションではないが NEXCO グル

ープが現場の除雪の応援の駆けつけやスノーモービルの手配、滞留車両への救援物資の配布、滞留されたドライバーの方へのバス・ホテルの手配など、自衛隊や地元企業と連携をとりグループ全体で対応を行った。

### 佐渡相川観光案内所

他の案内所と定期的にスタッフを交換して、担当の地区以外でも案内ができるようにしている。当案内所は地域関係機関と町の人達と一緒に月2回、相川地区のクリーン活動を通してコミュニケーションをとり、現場の声をききながら町づくりをしている。

### 金沢駅観光案内所

当案内所がある金沢市には「まいどさん」という観光客向けのボランティア組織がある。「まいどさん」は日本人観光客、弊組織「金沢グッドウィルガイドネットワーク(KGGN)」は外国籍の観光客と住み分けがあり、時には交流を図っている。

### 内灘町観光案内所

他案内所との連携は今のところない。他市、町の観光ボランティアとの連携をとることで、内灘独自の観光ボランティアの勉強会などができればよいと考える。地域での他のボランティア団体との連携は、国際交流ボランティアなどとの連携をとり、協力し合っている。問題点・課題としては、メンバーの高齢化であり、現役世代の方々は「興味はあるが仕事があるのでボランティアとして登録できない」と言う事を耳にする。

### 長野市観光情報センター

- 外国籍の方に人気のスノーモンキーは野生の猿のため、現地へ行っても猿がいないときがある。今の様子はライブカメラでも確認できるが、地獄谷野猿公苑のスタッフからその日の猿の状況(今日はまだ山から下りてきていない、今日は早めに山に戻ってしまったなど)を連絡いただけるため、お客様に対し丁寧な状況説明ができる。
- バスの時刻表改正、イベントなどによる路線バスの迂回や、シャトルバス運行などの情報をバス会社から前もっていただいている。
- 白馬のスキー場から、冬のグレンデ情報や、グリーンシーズンのリフト運行情報、高山植物の開花情報などをメールでいただき観光案内に役立てている。

### 長野道 梓川サービスエリア 下り線 エリア・コンシェルジュ

- 高速道路にコンシェルジュカウンターがあること自体、認知度があまり高くはないと思う。各地の観光協会や地域とのコミュニケーションが取れる機会があれば、お互いに情報提供をし合うことができると思う。地域とは「ぶらっとパーク(一般道からSAを利用できる駐車場)」があるので認知度が上がれば、食事やお土産などの買い物ができるなど、出掛ける幅も少しだが広げることができる。地域の産直や地産地消などの販売や消費などもでき、活性化につながると思う。また、サービスエリアは災害時に地域の方の一時避難場所として活用されることを想定して防災機能の強化も進めている。いざというときに備えられるように、そのことを認知してもらえる場や合同訓練などがあると良いと思う。
- コンシェルジュカウンターの存在が地域にそれほど浸透していないこともあり、観光協会などとの地域交流が図れていないのが現状。もっとアピールして交流を深められればいいが、そういう場がないので、自分たちでアピールしていくことが不可欠かと思う。
- サービスエリアは、大きな災害時には高速道路や休憩施設を利用するお客様をはじめ、周辺地域の住民の方に

とって避難場所となる。公的支援が整うまでの一時避難場所であり、その際のサービスエリアの役割を知っていただき、相互に協力が得られる体制づくりもしていく事が必要だと思う。

### 松本市観光情報センター

松本市には2カ所の観光案内所があるため、細かな情報共有ができるよう電話やメールで常に連絡を取り合うよう努めている。また、現在は活動を休止している「NPO 法人アルプス善意通訳協会(ALSA)」という松本城の英語案内グループともお互いに協力し合っておもてなしをしている。

### 安曇野市観光情報センター

非常時には市役所の観光課と連携し、長野県全体からの連絡などがすぐに入るようにはなっているが、隣接した市町村の案内所との連携が薄いので、今回の各地大雨での土砂崩れなどでも感じるが、危険箇所などを把握するために、もっと連携が密にとれるようお互い取り組むべきだと思った。

## <中部>

### ウェルカムセンター (福井市観光案内所)

- 他案内所との連携:県内及び金沢の案内所とは通常電話での問合せ確認をお互いしている。その他、通常お客様からの要望があれば、他県案内所に電話で問合せをして、現地でしか分からない情報の確認をしている。
- ボランティアとの連携:歴史ボランティアガイドや英語ボランティアと、必要な時に情報の確認をしている。その他、お客様からの要望に合わせてその都度必要な機関に電話問合せをし、正しい情報を伝えている。

### 坂井市東尋坊観光交流センター

国内最大級の柱状節理を誇る東尋坊の魅力を、地質・自然・歴史など様々な視点から案内することができる「東尋坊マイスター」をお客様の要望に応じて提供している。東尋坊の見どころ毎の違いや特徴をより深く知ることができ、お客様の満足度向上にもつながると思う。また、他案内所の視察を重ね、案内所間の連携を深めることでより多くの情報が共有でき、観光客に選択肢の幅を広げることができる。このことで県内での滞在時間が長くなり、様々な体験などもでき、満足度向上のみならずリピーターにもつながると考える。

### えちぜん鉄道三国駅観光案内所

三国湊まちなか案内のボランティア団体との連携により、より詳しくまちなか案内を受けながらの観光を楽しむ他、2020年のNHK大河ドラマ「麒麟がくる」の主人公でもある明智光秀ゆかりの地として称念寺ボランティアガイドのツアーなどもある。また、あわら・三国広域観光推進協議会として隣接する地域が連携し、これまでも、いくつか事業を展開してきた。今年の「夕日」が綺麗に見える秋口には、大きなイベントも企画中。その他、6月中は県内観光案内所の視察研修を実施。案内所担当者がいくつかの観光案内所を視察し、関係を深めた。今後も県内案内所間の繋がりを大切に、連携していきたい。

### 飛騨高山観光案内所

コロナ禍になる以前に交流会を行っていたため、バスやJRなどの交通機関とはすぐに連携がとれるようつながりがある。また、高山市はとても広域なため、周辺地域のパンフレットを取り寄せ、周辺地域の観光情報として常備している。

## 東海北陸道 ひるがの高原サービスエリア 上り 観光案内所

## 東海北陸道 ひるがの高原サービスエリア 下り 観光案内所

高鷲観光案内所とは連絡をとり、高鷲内での連携がとれるようにしている。また、牧歌の里やひるがのピクニックガーデンとはパンフレットや割引券を通じて連携をとっている。郡上市観光連盟からもパンフレットをいただいている。また、下り線案内所では高山市や飛騨市とパンフレットを通じて連携をとっている。富山県から時々イベントのチラシを送っていただくので、そこも連携がとれたらいいと考えている。

## 新富士駅観光案内所

7月10日の富士山開山(静岡県側)に向けて、静岡県と山梨県合わせ4ルート(富士宮ルート、御殿場ルート、須走ルート、吉田ルート)の富士登山インフォメーションを英語で作成。以前から近隣の案内所や外国籍の方が多く立ち寄られる案内所にその資料をお送りして、連携をとっていただいている。今年においてもコロナ感染拡大が心配される中、訪日客が富士登山をするという予想はできず、英語の登山資料などをお送りすることに躊躇したものの、2年ぶりに電話ではあるがご挨拶ができ、富士登山だけでなくそれぞれの地域の案内所の方々と現在の状況や情報交換をすることができた。中でもコロナ禍前と同様に今年の富士登山(英語資料)の問合せ、連絡をくださり、連携をとってくださる東京駅の観光案内所の方々には感謝申し上げたい。

## 新東名 NEOPASA 清水 エリア・コンシェルジュ

パーキングエリア内にて定期的に避難訓練が行われており、コンシェルジュ、テナントともに非常時の役割が決まっている。定期的に行われているため、非常時にもテナントスタッフの方との連携がスムーズにとれると思う。コンシェルジュの役割は通報連絡である。非常時、災害時には速やかに情報収集を行い、各班との連携を取りながらお客様の安全を第一に考えた行動をとる心構えをしている。

## 浜松市観光インフォメーションセンター

当案内所では浜松観光ボランティアガイドの会から1名、毎日10時から15時まで在所、案内をしていただいている。また、毎週土曜日には浜松通訳ガイドボランティアガイドの会「HELP」から1名、同じ時間帯で通訳や案内をしていただいている。

## 掛川総合観光案内所 「たびスタ」

ボランティア団体と連携して観光案内を強化している。NPO 法人国際交流センターとも友好的な関係を持ち、お互い助け合って観光発展を進めている。

## 天竜ツーリズムセンター

天竜区観光協会は元々天竜区内5つの観光協会が1つになったもので、その点では地域間の情報共有や連携が密になっている。また、浜松市の山里いきいき応援隊制度があり、こちらも活動にかなり役立っている。また、浜松ツーリズムビューローとも連携しており、情報発信している。

## 富士山御殿場・はこね観光案内所

当所は「富士山御殿場・はこね観光案内所」という名前の通り、箱根エリアに関する問合せにもお答えしている。そのため、小田急箱根高速バス箱根線や箱根登山バス桃源台線の終着点であり、芦ノ湖を周遊する「箱根海賊船」、大涌谷へのアクセス交通である「箱根ロープウェイ」の出発点でもある桃源台駅の観光案内所と連携して観光情報を案内している。当所からは富士山の眺望で外国籍の観光客に人気の「富士仏舎利塔平和公園」の開園状況を

連絡している他、御殿場市内の観光や飲食店に関する情報を伝えている。また、桃源台駅の観光案内所からは箱根エリアの観光情報や紅葉の見頃を教えていただいている。しかし、箱根エリアの交通が寸断された際は電話が繋がらない場合もあるため、台風などの非常時にどのような案内をしていくかが課題。

### 名古屋市金山観光案内所

- 通常であれば観光案内ボランティアが案内所内で活動しており、案内のサポートをしていただいているが、コロナ禍になり現在は活動を中止している。
- 各観光施設のボランティア団体にお集まりいただき、年に一度交流会を開催している(去年は開催していない)。
- 愛知県観光協会をはじめ、県内、県外の観光協会と互いのPRチラシやパンフレットなどの配架や情報交換を通じて連携を図っている。
- ホテルコンシェルジュの会の会議に参加し、情報共有するとともに互いに案内に反映できるよう努めている。
- 金山サポート連盟に参画している。
- 台風などの際は市内各施設から営業の連絡をいただくことが多いが、公共交通機関に関しては情報提供がないため、案内所自体で全て調べる必要がある。どの地域でも同じ課題を抱えていると考えられるが、有事の際の公共交通機関との連携強化が今後の課題の一つである。

### 安城市観光案内所 KEYPORT

当観光案内所ではガイドボランティアと連携し、市内の史跡をめぐるガイドツアーの予約仲介を行っている。誰でも利用できる観光案内所で予約仲介を行うことにより、ガイドツアーに参加しやすい環境を作っている。また、当地域(愛知県西三河地域)の観光・グルメ情報が掲載されたパンフレットを設置し、広域の観光情報についても案内している。

### 伊勢市観光案内所(外宮前観光案内所)

市内にある他の案内所とは、観光や交通に関する新たな情報が入った時は、随時メールなどで連絡し合っている。また、ボランティアガイドの会と連携して、ほぼ毎日数名のガイドさんが案内所に待機し、希望者に外宮の案内をしている。また、事前予約で内宮(または両宮)の案内も受けている(※現在コロナ禍の中、活動を一時休止)。

### インフォメーションセンター遊民

お客様からの問合せや、日々業務をしていく中で分からないことや自分たちでは解決できないことがあれば、周辺の案内所や、ガイドボランティアセンター、バリアフリーツアーセンター、各宿泊施設や、市の教育委員会などに問合せしている。普段から連絡を取り合い、互いに適材適所で協力する体制ができている。

### 松阪駅観光情報センター

NPO 法人歴史文化舎(旧長谷川治郎兵衛家・旧小津清左衛門家・原田二郎旧宅)と連携し、情報発信に努めている。その他、「松阪ガイドボランティア友の会」と連携し、ガイドを希望する来訪者に案内している。

### <近畿>

#### 彦根観光センター

善利組足軽屋敷群の町並みの中にある彦根市指定文化財の「辻番所」では、土、日のみ内部見学ができ、地域有志による辻番所や足軽屋敷の案内や説明を行なっている。また、手作りパンフレットを市内の各案内所に配るなど、相互に交流、支援をしながら城下町の歴史や景観の継承に努め、足軽組屋敷群の空き家の放置を防ぐために、

古民家を利用したカフェや小規模集合物品販売施設として利用。街並みの保全や地域住民、観光客などの来街者の交流の場として喜ばれている。

### 栗東観光案内所

当案内所では、土日祝の午前中はボランティア観光ガイドの方に来ていただき、観光案内をお願いしている。また、旧和中散本舗特別公開の時はボランティア観光ガイドの方に館内を案内していただいている。春と秋の土日祝に限定運行する「めぐりちゃんバス」にはシルバー人材センターの方にバスに乗務していただき、案内を担当いただいている。

### 京都総合観光案内所

Chatwork のグループチャットを活用し、京都府域の観光協会、案内所、DMO と連携を取り情報交換を行っている。また当案内所が主体となり地下鉄・市バス案内所、関西ツーリストインフォメーションセンター京都、駅ビルインフォメーションなど、京都駅近辺の各案内所などと情報共有している。具体的な内容としては、交通情報(市バス、地下鉄の運行状況)、社寺の拝観情報、イベントや観光施設などの休止・休業情報などがあり、スピーディーな情報収集及び情報共有につながっている。最近では、緊急事態宣言に伴う社寺、イベント、観光施設などの休止・休業情報をタイムリーに共有することができ、お客様への案内及び情報収集の効率化に大いに役立っている。

### JR 亀岡駅観光案内所

他市案内所との連携にはChartworkを活用している。府内で登録されている案内所の情報を知ることができる。ボランティア(ガイドの会)の方は同市域内に駐在所があり、火木曜日以外は当番制で担当されている。日誌による報告と情報の手渡しその他、都度電話連絡を行っている。また、広域連携はパンフレットの請求、配架を行い、Facebook でつながるなどしている。

### 関西ツーリストインフォメーションセンター京都

近隣の案内所、市観光協会などで Chatwork を使用し、観光情報から災害による交通被害など含めた情報共有に参加させていただいている。京都市観光協会、京都総合観光案内の方々から主に情報共有をいただいております。緊急事態宣言やまん延防止等重点措置の影響による観光施設等の営業形態の変更などを確認する事ができ、大変助かっている。

### あやべ観光案内所

他案内所とは京都府観光連盟と TIC TOKYO と連携して運営を行っている、Chatwork という交流サイトを通じて情報交換をしている。あやべ観光ガイドボランティアとも連携して(実際は手弁当程度の有料ですが)秋のハイキングツアーについてプランニング中。地域関係機関との広域連携については、北近畿観光連盟や京都府観光連盟、市内においては綾部商工会議所と連携し、綾部市の観光ブラッシュアップに努めている。

### 阪急ツーリストセンター 大阪梅田

梅田周辺の鉄道、バス会社、商業施設、ホテル、観光案内所が垣根を超えて半年に一回合同でミーティングを行い、情報を共有している。それぞれの最新情報や共同でのエリア地図作製、それぞれの施設間でのバリアフリールートなど、案内ツールの共有以外にも、「このようなお客様がいらっしゃった場合」、「このような状況の場合」など、各ケースにおいてどう対応しているか、どのように案内すればよいかなどの相談もし合うなど、エリア全

体で案内の質の向上を目指している。

### 難波観光案内所/総合インフォメーションセンターなんば

- 他地域との案内所連携事例:連携関係にある他エリアの観光案内所(渋谷、奈良市、小倉、別府)同士で Skype を繋ぎ、リアルタイムでの状況の共有を行っている。また、連携エリアに来訪予定のお客様がいる場合は、Skype を通じて観光案内所の案内をしている。
- 地域関係機関との連携:難波の留学生向け日本語学校/専門学校と連携し、観光案内所での職場体験を実施予定。マチの「結節点」である観光案内所にてそれを実施することで、観光案内所運営を通して蓄積した対人コミュニケーションノウハウを地元の留学生、ひいてはマチに還元することを目的とする。
- 広域連携の手段に関して:①Slack(ビジネスチャットツール)を使用し、連携している各案内所間で1日の営業の振り返りの記載を実施。お互いに共有を行うことで、スタッフ間の活発なコミュニケーションの発生や、接客や運営におけるノウハウの蓄積を目的としている。②Kintone(業務効率ソフト)の使用で、各観光案内所での案内内容やイベント情報の共有などを一元で管理している。

### 観光おもてなしプラザ 泉佐野まち処

新型コロナウイルス流行前は泉佐野地域通訳案内士協会と連携し、通訳案内士協会の方が当案内所で観光案内や通訳のお手伝いなどの活動をしていた(現在は当案内所の運営企業が同じく運営するりんくうタウンの案内所で活動中)。他にもスタッフが周辺の地域の知識を向上し、案内業務に邁進できるように泉佐野観光ボランティア協会に依頼し、研修を実施した。

### 新大阪観光案内所

大阪観光局の案内所は新大阪以外に大阪駅や難波駅といった主要の駅にある。お客様より各駅について詳しい情報を聞かれた場合や確認したい時などは連携を取ってやり取りを行う。また、大阪観光局案内所共通の掲示板などで情報の共有を常に行っている。

### 新神戸駅観光案内所

2020年2月の報告時とほぼ変更なく、神戸観光局が母体となっている神戸市総合インフォメーションセンター及び北野観光案内所と連携しているが、コロナ禍のため定例会議は停止中となっているため、概要を月に一度報告し共有している他、必要な情報はその都度、他の案内所、機関とも電話などで連絡をとり合っている。当案内所は新幹線の駅構内に立地しているため、JR 新神戸駅構内連絡会に神戸観光局が出席し、情報共有が行われている。

### 姫路市観光案内所

当案内所には、外国籍の方を対応していただいている英語のボランティアガイドの団体がいる。通常一人はカウンターに入っておられるので(コロナ禍の間は不定期)当日来所時に、「今から姫路城を案内してくれるボランティアガイドはいるか?」との質問を受けた時はそのガイドさんと話しをし、可能ならそのまま案内をしていただいている(当日以外の日を希望されている場合は予約をされる事をお勧めし、連絡先を伝えている)。出来るだけスムーズにガイドさん達と案内所のスタッフが連携できるように、月に1回程度、双方でミーティングを行い、情報交換をするようにしている。

## あかし案内所

ぶらり子午線観光ガイドの観光ボランティアの皆さんと連携し、個人から団体、メディア対応まで明石の魅力を発信している。また、ユニバーサルツーリズムセンター様と連携し、身体が不自由なの方々のお出かけをサポートしている。

## 丹波篠山観光ステーション

丹波篠山市では外国人観光案内所(カテゴリー I)を JR 篠山口駅にある丹波篠山観光ステーションに設置し、主に JR で来訪する外国籍の方へ観光情報を提供している。他の案内所、地域案内ボランティア、地域関係機関(関西観光本部・兵庫県など)との連携は、市の観光交流部観光交流課観光戦略係が行っており、オペレーションの業務などを外国籍の案内所スタッフがサポートしている。

## 奈良市奈良町南観光案内所 『鹿の舟』

たまにはあるが、地域の他案内所と連絡を取り合い、お互い提供しているサービスなどを確認し合っている。案内所は年中無休だが、コロナの影響で開館時間が変わっている施設・店舗もあったため、お客様に的確な情報をお伝えできるように、お互い最新情報を確認し合うよう心がけている。例えば、敷地内の食堂や喫茶の営業時間や定休日が変わることもあり、当館のことだけでなく、施設全体の情報をお伝えするようにしており、他案内所からもよく確認される部分でもある。車いすの保有台数やサービスの形態など、各館によって違うため、どのような時間にどのような要望があったらどこを案内するか、など連携を取っている。

## (一社)大和郡山市観光協会

### 箱本館「紺屋」

今年発足した奈良県北西部の6市町が連携して観光客誘致に取り組む「WEST NARA 広域観光推進協議会」に加盟した。当協会も毎回担当者会議に参加しており、共同での観光プロモーションの実施や各地の観光資源を組み合わせたツアーの企画などに取り組み始めている。

## 奈良斑鳩ツーリズム Waikaru

奈良県北西部の観光振興に取り組むため、法隆寺のある斑鳩町に隣接する大和郡山市、平群町、三郷町、安堵町、王寺町の1市5町が連携する「WEST NARA 広域観光推進協議会」を、今年の4月に当施設を運営する地域DMO 斑鳩産業を事務局として設立した。この1市5町のエリアの観光客数は2015年は370万人であったが、これを2025年には600万人になるよう目標を設定し、エリア内への誘客事業を今後展開していく。

## 法隆寺 i センター

法隆寺 i センターの運営をしている斑鳩町観光協会では「斑鳩の里観光ボランティアの会」の事務局をしているが、外国語対応ボランティアの「斑鳩アイセス SGG」や、団体向けにも対応可能な「シルバー観光ガイド」とも連携を取り、観光ガイド希望のお客様に応じて案内している。また、奈良県西部地域での1市5町による「WEST NARA 広域観光推進協議会」の組織が今年4月に正式に発足したので、今後、広域で観光情報を発信していけたら、と考えている。

## 熊野本宮観光協会

■熊野古道沿いの観光協会や案内所は、熊野古道の情報(どんな花がいつ頃どこで咲くか、通行困難や崩れた箇所はないか、緊急事態への対応など)を常に共有し、互いに訪問者に案内している。市町村のみならず、県や隣



接の県も巻き込んで常に連絡を密にしている。

■ただし、花に関しては特に希少なものは具体的な場所までは特定せず、採集されないように心がけている。

## <中国>

### 鳥取市国際観光客サポートセンター

アクセスについての問合せが比較的多いため、広域周遊を意識して、隣接地域の二次交通情報について特に情報を得るようにしている。また昨年度に引き続き、オンライン研修を受講する機会も増えている。広域DMO主催の研修にはできるかぎり参加をし、広域観光についての情報に触れるよう努めている。

### 北栄町観光案内所

山陰インバウンド機構が取りまとめている、近隣(山陰両県)の観光案内所とチャットワークを使った情報共有などを行っている。他にも、鳥取県観光連盟や鳥取中部観光推進機構などで、県内や県中部地域との情報共有や相互にパンフレットなどの配架を行っている。

### 大山町観光案内所

中海、宍道湖、大山圏域の5市7町村で構成されている「山陰まんなか観光局」に、パンフレット・チラシなどを加盟している観光案内所へ配布していただき、圏域内の情報を得たり、こちらから情報発信したりと連携が出来ている。

### 松江国際観光案内所

山陰インバウンド機構が中心となり近隣の案内所でチャットワークを構成している。隠岐行きの船の運行状況、各地のイベントの開催情報が確認できる。コロナウイルスの影響によるイベントの変更が多くなり、各イベントの確認に有用活用している。

### 神門通り観光案内所

「中海宍道湖大山圏域観光局」として、エリア内の観光案内所のネットワーク、周辺施設、出雲大社、日本遺産、日御碕など各所ボランティアガイドとの情報交換を行っている。

### 岡山市ももたろう観光センター

現在はコロナ禍の状況により実施できていないが、岡山・倉敷観光案内所間で意見交換会を実施している。お互いの案内所で求められる情報の違いや、提供するサービス内容を共有でき、現場スタッフ間で連携が強化された。

### 尾道駅観光案内所

尾道市と今治市を結ぶしまなみ海道のサイクリングについて聞かれることが多く、観光情報などを今治市の観光案内所に問合せすることがある。今治市以外にも新居浜の別子銅山など、四国の観光名所へのアクセスを聞かれることもあるので、そういった時は最寄りの観光案内所に問合せをしている。非常時は尾道市役所の総務課より防災情報がメールで送られてくるので、それをお客様に共有するなどして活用している。また、ボランティアガイドさんが毎週土曜日に尾道市街地をめぐる観光ガイドをされており、出発前にその日のイベント情報などを共有することもある。

### **広島市観光案内所 (平和記念公園レストハウス)**

当案内所を運営している広島市観光政策部と運営の役割を一部代行している広島観光コンベンションビューローが主体となり、コミュニケーションツール「SLACK」を使用し、案内所間で情報共有を行っている。また今年度より広島市内の観光案内所間で定期的にウェブ会議を行うことが決定し、情報共有を行っている(現時点で1回目を開催済)。

### **山陽自動車道 小谷サービスエリア 下り線インフォメーション**

他案内所との連携ということでは西日本管内のサービスエリアのインフォメーションに限定されるが、お客様の目的地に近いインフォメーションにて詳細情報が提供できるよう、事前に立ち寄られる事をインフォメーション間で共有、案内の引継ぎを行い、お客様が安心して目的地に行けるようサポートしている。ボランティア、地域関係機関との連携は未実施のため、今後の課題である。

### **新山口駅観光交流センター**

一昨年から、山口県内観光案内所のネットワーク化推進事業に参加し、TIC TOKYO を初め、山口県内7カ所のJNTO 認定外国人観光案内所とチャットワーク型の情報共有ツールを利用し、案内所同士での情報交換、オンライン研修会、ノウハウの共有などの連携を実施している。

## **<四国>**

### **道の駅 日和佐**

当該地区では定住観光と言う近隣の4市町村との連携による観光素材を開発、模索中。外国からの旅行者も参加できるように外国籍の方目線での開発も並行中。民間人を主体とした個人、団体、DMO、ボランティア団体などとの連携を含め協議を始めている。

### **香川・高松ツーリストインフォメーション**

香川県観光協会や高松市と、コロナの状況や観光施設の情報を共有しながら業務を進めている。

### **松山自動車道石鎚山サービスエリア上り線インフォメーション**

### **松山自動車道石鎚山サービスエリア下り線インフォメーション**

西日本圏内のサービスエリアでは独自のシステムを活用して拾得物や地域観光、サービスエリアでのイベントなどの情報を共有している。大雪などの非常時に独自システム内のBLOGへの写真付きの投稿などがあり、お客様への案内の参考情報になった。

### **宇和島市観光情報センター**

立地からすると広域連携は必須であり、他案内所や観光協会との連携を準備している。ボランティアガイド、通訳者は高年齢化が進んでおり、後継者の育成が大きな課題である。

### **JR 松山駅松山市観光案内所**

松山は主に、JR 松山駅、松山空港、松山港、大街道(市街地中心地)、道後温泉が主要ターミナルとなり、各拠点に案内所がある。大街道は松山城に案内のできる場所があるうち、JR や港を共通の出資で運営している他、道後には事務局があるため、常に情報の共有ができていく体制にある。

## 高知県「i」案内所

- 他の観光案内所(高知県西部1カ所、東部1カ所)とオンラインで繋ぎ、当案内所で他の地域の旬な情報などの案内を受けることができる環境(専用のタブレットを用意)を整えている。ただし、利用実績はまだ無い。
- 当案内所が入っている館内に土佐観光ガイドボランティア協会が常駐しており、歴史などの詳しい情報を希望する外国籍の観光客には、協力して案内することができる。
- 当案内所が入っている館内に高知県バリアフリー観光相談窓口が開設されている。バリアフリーに関する情報を希望する外国籍の観光客には、協力して案内することができる。

## こうち観光ナビ・ツーリストセンター

- 各市町村の担当課や観光協会にご協力いただき、センター独自のおすすめスポット、県内滞在時の楽しみ方などを観光調査、研修として実際に現地を視察、また各観光施設などでの意見交換を行った。現場に行かなければ知りえない不便さ、注意点なども含めて新たな見どころも知る事ができ、今後更にきめ細やかな案内ができるのではと感じる。これらを通し、有効的な周遊観光の提案を目指して行きたい。
- 現在はコロナのためほとんど無いが、クルーズ船来港時には港のボランティアや、近隣商店街で活動するボランティアなどと連携して対応していた。

## <九州・沖縄>

### 福岡空港国際総合案内所(国際線ターミナルビル)

- 災害や事故などで福岡空港運営上、影響があると思われる事案が発生した場合に福岡市営地下鉄、JR西日本、JR九州、九州運輸局などと情報共有をしている。
- 現在、コロナ禍により語学ボランティア(福岡SGG)の空港館内での活動は休止中であるが、空港館内施設や福岡市内の観光情報などの情報交換を行っている。

### 博多港国際ターミナル総合案内所

現時点で具体的な連携は行っていないが、6月24日より福岡県観光連盟主催の研修(福岡県観光未来育成事業・地域観光コンシェルジュ育成セミナー)を6回連続で受講する予定である。研修内容の活用だけでなく、県内の観光協会、観光案内所など、関係者の方々と知り合う機会にもなり、さらには各団体の取り組みも知ることができると期待している。そこからどのような連携ができるのか探索していきたいと考えている。

### 九州自動車道 基山パーキングエリア 下り線インフォメーション

- 他案内所では、西日本高速道路SAPA(サービスエリア・パーキングエリア)間で観光情報の情報ツールがある。
- 地域関係機関では、佐賀県で「バルーンフェスタ世界大会」が毎年開催された際に、駐車場の空き状況やイベント時の気象情報(雨や風の有無)を毎時間ごとにFAXでいただいた。案内に非常に役立った(新型コロナウイルス感染症のため、大会は去年から中止となっている)。その他、県別で観光リーフレットの準備もある。

### 唐津駅総合観光案内所

- 当協会業務関係地域内の観光ガイド業務団体との連携。
- 佐賀市観光協会観光案内所「SAGAMADO」様と観光案内情報を共有。
- 佐賀県内の各観光協会、観光案内所との情報共有ネットワークの構築を検討中。

## キルンアリタ観光案内所

他案内所を尋ねた方が当所にお見えになる等の連絡があれば、できるだけ詳細な情報を共有しスムーズな案内につなげることはある。他には町内ボランティアガイドさん、町役場との案内の連携は必要に応じて行っている。

## 長崎市総合観光案内所

- 広域案内についての問合せは不案内な点も多いことから、現地の案内所へ直接問合せをしたり、県内は長崎県観光連盟、県外は九州観光推進機構、また各自治体へ配布用のパンフレットの依頼をするなどして情報の共有に努めている。
- ボランティア(長崎のまち歩き)の要請があった場合は、関連機関(長崎国際コンベンション協会、長崎の風など)への案内が出来るようにしている。
- 各交通機関(観光バス、観光タクシーの案内、路面電車、長崎バスの日乗車券やロープウェイ前売り券の販売など)と連携し、情報交換も随時行っている。

## 長崎空港案内所

### ■長崎県ユニバーサルツーリズムセンターとの連携

2021年1月に長崎空港内に設置された。ユニバーサルツーリズムのみならず、バリアフリーに関する観光情報の問合せ対応を行っている。お客様のニーズに合わせて、情報を共有しながら相互連携をはかっている。

※長崎県ユニバーサルツーリズムセンター 長崎県大村市箕島町 593 番地(長崎空港内 1 階到着ロビー内)

### ■観光関連事業者市内研修会への参加

コロナ禍で観光周遊バスの運行が難しい中、「おもてなしの心」を育成し、市内案内の幅を広げるため、観光関連事業者の希望者を集めて開催された。航空機の需要減退による減便で、搭乗時間まで時間を持て余しているお客様からの空港周辺の観光施設について問合せを受けることも多いため、充実した観光案内を目指して今回の参加に至った。歴史初級編(2時間30分)、2時間コース編(2時間)2つのコースを4回に分けて開催。

※(一社)大村市観光コンベンション協会 大村市玖島 1-45-3

## 阿蘇くまもと空港総合案内所

九州の他2県とメールを通して、各自の空港の取り組みやイベントについての近況報告を行っている。また年に一度観光記事の作成を行っており、同じ一つのテーマを決め各空港ごとに作成した記事を案内所で配布している。

## 道の駅 阿蘇

阿蘇にお越し下さる外国籍のお客様の特徴の1つは、阿蘇山を中心に広域で旅行されることにある。スタッフが他の案内所や関係機関で良いと思ったリーフレットは頂くようにしている。例えば美術・芸術関係は熊本市現代美術館のリーフレット英語版、大分竹田市のドラムタオのライブ情報などである。

## 大分市観光案内所

大分市観光案内所では、県内での連携をより深めるべく、大分県で行われるスキルアップ研修などに積極的に参加している。またそれだけではなく、周遊検討会というものもあり、市外の事をもっと知っていこうという取り組みが行われている。以前周遊検討会に参加し、そこで県内における他市町村の観光案内所スタッフと交流し、様々な市外の観光地に関しての有益な情報を聞くことが出来た。また先日も案内所同士の交流会があり、大分県内それぞれの市における夏のおすすめの場所などを知ることが出来た。より多くの情報を得て、大分市以外の事を聞かれても対応が出来るようにしていきたい。

### **東九州自動車道 別府湾サービスエリア 上り線インフォメーション**

### **東九州自動車道 別府湾サービスエリア 下り線インフォメーション**

西日本管内については会社システムにより観光・地域情報などの情報共有を行っている。緊急時については、通信システムに異常がなければ、同システムを活用して把握可能な範囲の周辺情報など共有している。業務時間内での外出はできないため、互いに電話問合せなどはあるものの相互連携には至っていない。緊急時などスムーズな連携をとることは難しい。

### **宮崎市観光案内所**

5月から県内の観光協会、観光案内所を視察・研修している。他の観光案内所の取り組み方や、案内方法などを学ぶとともに、連携を深めている。また、当観光協会には、宮崎市神話・観光ボランティアガイド協議会が有り、事前予約制で観光地案内をしている。

### **椎葉村観光案内所**

観光ボランティアガイドの方々も高齢な方が多く、現在新型コロナの関係で活動は若い世代にて行っている。また、若い世代の育成という事で、現在、定期的に養成塾などを行い、広く多くの方々に活動していただけるようにしている。

以上