

## 7月概況(案内業務や訪日訪日客の動向)～西日本～

### <近畿>

#### 彦根市観光案内所

アジア地域以外の国籍の来訪者はなし。全体としては昨年(29人)の約半分に減少、コロナ禍前の2019年度同月(807人)の約2%という状況。新型コロナウイルス感染症の影響が続く中、外国籍の来訪者はまだまだ少ない。7月は特に少ない印象で、ゼロ人の日が何日も続いている。そんななか、日本在住の外国籍の方の来訪があり、一人は観光の案内で、もう一人は交通に関するお尋ねだった。(コロナ禍の)今は来ていただける人数が少ない機会なので、お客様の要望に応えるために、観光情報以外も適切に提供できるようにしたい。

#### 京都総合観光案内所

京都府では7月11日にまん延防止等重点措置が解除されたが、京都市においては引き続き「夏のリバウンド防止徹底期間」として、8月1日まで旅行や県をまたいで往来自粛などが呼びかけられたことにより、当案内所は閉所期間が延長された。京都駅や周辺にて、外国籍の観光客を見かけることは殆どなく、電話対応のみ行う中、国内在住と思われる外国籍の方から数件の観光案内についての電話があった。

#### 天橋立駅観光案内所

- 7月に入り、案内業務が増えてきた。また、朝釣りやカヤックなどのアウトドアの体験の予約も多くなった。今年も宮津市は7月22日から3カ所で海開きで、電話での問合せが1日に50件近くあり、対応が大変だった。
- 7月の4連休は、前半2日間はどこも人出が多かった。特に23日は、天橋立の駐車場は全部ほぼ満車の状態だった。また、丹後由良の旅館や民宿も予約でいっぱいだった。ただ、東京の緊急事態宣言の影響か後半は普段よりも人が多かったが、例年に比べると少なかった。7月下旬まで、客数が増えることはなかった。

#### 大阪観光案内所

- 日本人を含めた来所者数が4,405人。その内206人が外国籍の来訪者だった。外国籍の来訪者の内訳ではアメリカが最多で、57人(前年4月以来で最多となった)。4日のアメリカ独立記念日の来所が多く、その後もコンスタントに来所あり。主に青森の三沢や沖縄からなどで、米軍関係の在住者だと思われる。続いて中国20人、ベトナム17人、フィリピン16人の順。この3カ国も毎月コンスタントに来所がある。
- 大阪はまん延防止等重点措置期間ではあったが、7月中は駅構内も観光客らしき方の往来も見られ、案内所も夏休みらしい雰囲気であった。外国籍の方からは京都、奈良、神戸などを周遊できるチケットや、青春18きっぷなど、他府県を含めたお得なきっぷについての問合せが比較的多い印象だった。案内所で販売している大阪周遊パスの購入もあった。

#### 新梅田シティ 総合インフォメーション

- 7月の外国籍のお客様は30人。内訳はインド2人、ベトナム1人、フランス2人、米国4人、不明21人。
- 前年同月比107%、先月比188%
- 国内在住の方も多かったが、外国籍の方をお見かけすることが増えた。主に同施設内の展望台や高速バスの

問合せが多かった。

### 神戸市総合インフォメーションセンター

- 外国籍利用者数 146 人、前月比 182.5%、前年同月比 102.8%
- 兵庫県は 7 月 11 日でもん延防止等重点措置は解除されたが、7 月 21 日までは引き続き 10 時～16 時まで、7 月 22 日より 7 月末までは 9 時～17 時までの短縮開館となった。
- 7 月 22 日から 7 月 25 日の 4 連休中は外国籍の方も最近のなかでは多めに来館されたが、高速バス乗場、六甲山牧場へのアクセスや 1DAY チケットなど、いつも通りの問合せが寄せられた。

### 姫路市観光案内所

7 月の総来所者数は対前年比 87%。外国籍の来所者は 35 人で対前年比 80%だった。4 連休には一日あたりの来所者数が増加したが、外国籍のお客様は連休を避けたのか、ほとんど来所されず。蔓延防止等重点措置は一旦 7 月 12 日で解除されたが、案内所は時短営業を続けている。

### 奈良県猿沢イン

- カウンター受付者数は 67 人と、前年同月比で減少(-14 人/82.7%)となった。前年度は、6 月に回復の兆しが見えた傾向が一転、7 月に入り梅雨の長期化や感染者数再拡大による外出控えの傾向が見られ、回復傾向が鈍化した。本年度は政府による規制が強化されているものの、「コロナ慣れ、宣言慣れ」のためか、一定の利用者数があったにもかかわらず前年同月比で減少した。なお、2019 年 7 月度と比較すると(-2,540 人/2.6%)、依然としてコロナ前の水準にはほど遠い状況である。
- 国籍別の傾向では、1 位アメリカ 20 人(+1 人)となった。2 位中国 16 人(+15 人)、3 位イギリス 11 人(-5 人)と続く。国籍数で見ると 13 カ国となり、前年度の 18 カ国から減少。2019 年 7 月度の 52 カ国からは大幅減少となった。

### 黒潮市場 案内所

7 月の 4 連休は当施設では久々に多くのお客様で賑わった。ただし、4 連休以降はコロナ第 5 波の影響で再び客入りは落ちた。7 月も訪日旅行者の利用は確認できなかった。

## <中国>

### 境港観光案内所

来訪者総計 23 人、最多は中華圏の 10 人で、遠方から夏休みを利用しての訪問が多かった。フェリー乗船についての問合せが依然として多く、隠岐行フェリーに加え、昨年航路廃止となった国際フェリーについての問合せもあった。海のレジャーに訪れる家族連れやグループが目立った。

### 出雲市駅観光案内所

訪日旅行客は来所していないが、出雲在住のブラジル籍の方やアメリカ籍の方の来所はあった。

### 尾道駅観光案内所

7 月の来所者数は 6 月に比べてあまり差はなかった。国籍は 6 月は中国や台湾からの方が多かったのに対し、8 月は東南アジア(フィリピン、ベトナム)の方が若干多かった。しまなみ海道のレンタサイクルやレンタルスク

ーターやビーチ、尾道の七佛巡りについてのお尋ねがあった。

### 広島バスセンター総合案内所

- 7月の外国籍来所数は97人で、前年対比104.3%。また6月と比べると約2倍の来所数だった(6月は47人)。最も多かった国籍はベトナム、次いでアメリカ、フィリピンで、ベトナムは引き続き就労者の方、アメリカはほぼ全員が基地勤務の方だった。
- 7月8日から10日にかけて全国的な大雨の影響により、バスの運休、ダイヤの乱れが発生した。富山、東京、大阪、福岡、広島市外(福山・呉方面)に行かれたい外国籍の方からの問合せが続き、最新の運行情報や代替案を伝えた。
- 7月も福岡行きの切符を購入される方が続いた。主に留学生や労働者で、福岡空港から母国への帰国のため、高速バスを利用され福岡へ向かわれた。国籍はパキスタン、カンボジア、ナイジェリア、フィリピン、ミャンマーなど東南アジア圏の方からの問合せが目立った。
- 日本在住の外国籍の方も帰国や国外へ行くことが難しく、このコロナ禍では国内旅行を楽しんでいるのか、普段外国籍の方からは問合せが少ない美術館や施設の問合せが増えている。ロシア籍の家族からは奥田元宋・小由女美術館で開催中の「シルバニアファミリー展」、岩国基地勤務のアメリカ籍男性からは世羅高原農場のひまわりまつりについて、また、横須賀基地勤務の20代アメリカ籍女性2人からは安芸高田市にある「神楽門前湯治村」までのアクセスを事前に電話と、広島へ到着後に再度案内所でも問合せがあった。郊外施設へのアクセスはバスの便が少ない路線が多く、注意しながら案内した。
  - ・奥田元宋・小由女美術館「シルバニアファミリー展」<https://www.genso-sayume.jp/event/2695/>
  - ・世羅高原農場 <https://sera.ne.jp/>
  - ・神楽門前湯治村 <https://toujimura.com/>

### 新尾道駅観光案内所

7月の外国籍観光客は、米国籍4人、中国籍2人の合計6人であった。問合せ内容は、アメリカドルから円への両替のできる場所や、新幹線の乗り継ぎについてだった。東京2020オリンピック・パラリンピックが開催されたが、こちらではほとんど影響が感じられなかった。

### 新山口駅観光交流センター

6月に引き続き、7月の外国籍の来所者数も10人台にとどまり、来所者全員は日本在住者であった。7月は東京2020オリンピック・パラリンピックの休日や夏休みもあり、県内外からの観光客が多く見られた。月間総来所者数は6,456人であった(うち外国籍の来所者は17人)。

## <四国>

### 高松空港インフォメーションセンター

7月の問合せ件数は6月より27人増の31人となり、昨年より約10倍増(昨年度は3人)となった。定期国際線4路線(台北、ソウル、上海、香港)の運休は続いている状況(報告当時)。

### 一般社団法人愛媛県観光物産協会

愛媛県では7月1日から県民向けの県内宿泊割引を開始した。その効果もあって、日本人観光客は多少回復した印象である。しかし、訪日旅行者はほとんど見かけない。

## JR 松山駅松山市観光案内所

6月と比べ、ワクチン接種率も徐々に広がりを見せ、国内観光業も進退を繰り返しながらも徐々に活発になっている。主に日本国内在住ではあるが、外国籍の方の来訪も多い。

## <九州・沖縄>

### 福岡市観光案内所(博多駅総合案内所)

7月1～15日まで博多祇園山笠の飾り山が市内中心部で展示されていたため、欧米のお客様からの関心が高かった。7月後半は東南アジアや欧米のお客様の外貨両替、ウエスタンユニオンの場所、PCR検査場についてのお尋ねが目立った。今までは在住の方が殆どだったが、日本語を話せない方が多い印象だったため、訪日客の可能性が高い。観光目的の方も見受けられたため、海外の旅行客に人気の場所の案内地図や資料を徐々に増やしていく必要がある。

### ふっくる(福津市行政・観光情報ステーション)

外国籍の来訪者のほとんどが在住者だと思われる状況は変わらない。海水浴シーズンになり、海に関する問合せが増えている。

### 吉野ヶ里歴史公園センター(東口)

外国籍の方の利用については従前から引き続き新型コロナウイルス感染症の影響で低調に推移している。日本人旅行者は少しずつ増えてきている印象。

### 長崎市総合観光案内所

- 7月の外国籍来所者数は36人。内訳は米国10人、ベトナム6人、ベルギー5人、ブラジル4人、フィリピン、カメルーン各3人、台湾2人、韓国、インドネシア、スペイン各1人で、いずれも日本在住の方々であった。県全体の新型コロナウイルス感染状況はステージⅡの状況まで改善し、県民限定の観光キャンペーンを再開、4連休は通常より多くの観光客が来所した。外国籍の来所者も6月より増加し、なかでも軍艦島ツアーの問合せが多かった。
- 7月30日、県は新型コロナウイルスの感染が急拡大しているとして、県独自の感染状況をステージⅡからⅢに引き上げた。現在(報告当時)のところ、観光・商業施設などの営業に影響はなく、通常通りの案内をしている。

### 長崎空港案内所

- 7月はアメリカ3人、イギリス2人、中国、ブラジル各1人、その他(地域不明)16人だった。
- 長崎市方面、佐世保方面の問合せ(アクセス・バス乗り場)が多かった。
- 引き続き国際便が欠航中(上海便が2021年10月29日まで、香港便が2021年10月30日まで)。

### 大分市観光案内所

外国籍の来訪者数は6月の46人からは少し増加し、51人に留まった。来訪者の質問内容は主に大分県運転免許センターへのアクセス、公共交通機関の利用方法の他、大分市内観光施設の問合せも少し増えた。

## ワンダーコンパス ベップ

7月は4連休があり、日本人や、在住外国籍の方などその期間に旅行をしている観光客が多かった。また、家族連れで長期滞在をしている外国籍の観光客も多く、それらのゲストの再来店により来店客数が伸びた。市外の案内をすることもあり、実際に足を運んでくれるゲストもいた。

## 那覇空港観光案内所(国内線)

- 日本人来訪者数 2,165 人(6月より+919 人、20 年度比 86%、19 年度比 57%)、外国籍の来訪者数 197 人(6月より+79 人、20 年度比 88%、19 年度比 15%)、来訪者数合計は 2,362 人(6月より+305 人、20 年度比 86%、19 年度比 46%)となった。
- 緊急事態宣言が 5 月 23 日から発出され 7 月 11 日に解除される予定だったが、8 月末まで延長となった。各施設(観光施設や飲食店など)の営業情報についての問合せが多くあり、最新情報をすぐにお答えできるよう日々情報収集を行った。7 月 12 日より美ら海水族館や首里城の営業が再開したが、県内の感染者数が急増したため、7 月 22 日より再度臨時休館となった(報告当時)。代替え案として、DMM かりゆし水族館や他の観光施設を案内するとともに、感染予防対策に引き続き協力いただくよう案内した。リムジンバスや沖縄エアポートシャトルなどの高速バスも引き続き減便体制となっているため、問合せをいただいた時間帯に応じて、お客様にとって最適なアクセス方法を案内した。
- 8 月 1 日より開始する「OKINAWA BLUE POWER プロジェクト」について、7 月中旬の時点で問合せあり。7 月下旬には、8 月 1 日から開始ということを知らずに、リストバンドをもらいに来た方が数組来所された。
- 台風 6 号の影響により、7 月 20 日は 19 時にクローズ、7 月 21 日は臨時休業となった。航空会社が早めに欠航を発表したことで、空港は混雑することはなかった。
- 国内線観光案内所の時短営業(通常 21 時を 18 時でクローズ)については 7 月 11 日で終了。現在は通常営業を行っている。引き続き国際線観光案内所はクローズしている。

## 沖縄観光情報センター

日本人来訪者数 408 人(6月より+121 人、20 年度比 72%、19 年度比 45%)、外国籍の来訪者数 31 人(6月より+18 人、20 年度比 91%、19 年度比 2%)、来訪者数合計は 439 人(6月より+139 人、20 年度比 72.9%、19 年度比 20.4%)となった。緊急事態宣言が 5 月 23 日から発出され 7 月 11 日に解除される予定だったが、8 月末まで延長となった。各施設(観光施設や飲食店など)の営業情報について問合せが多くあり、最新情報をすぐにお答えできるよう日々情報収集を行った。当初 7 月 22~25 日の 4 連休には来訪者が増加すると予想していたが、台風 6 号の影響もあり来訪者数は前年比 72.9%と伸びなかった。

## 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)

### <近畿>

#### 天橋立駅観光案内所

中国の女性二人組を案内した。昨日から 2 泊の予定との事。「明日はどこに行ったらいいか?」と尋ねてきた。今日はワイナリーでワインを飲んで、海を見て過ごしたとの事。ただ、「乗り物に乗りたくない。高い所には行きたくない。歩いて行ける所は今日行ってきた」と言われ、どこを案内しようかと考えていると、「じゃあ、明日のお昼間はゆっくり過ごすので、今日の夕食と明日の昼食をとる所を教えてほしい」との事。そこで、和

食のお店を案内した。翌日帰り際に、昨日夕食をとったお店を「あの店は、もっと宣伝しないともったいない」と大絶賛だった。「今度は1週間くらい、ゆっくり来ます。また美味しいお店を教えてください」と、喜んで帰られた。いつもは滞在時間内に出来るだけ多くの場所を観光できるように案内することが多いが、ゆっくりくつろぐために来ている旅行者もいる事を思い出させてくれた来訪者だった。

### 京都駅前市バス・地下鉄案内所

アメリカ出身の夫婦に、複数の観光地の回り方について案内マップ(バスなび)を用いて説明したところ、「大変わかりやすい」と、非常に喜ばれた。

### 観光交流プラザ りんくうまち処

フィリピン国籍の男性が来店、外貨両替をしたいとのことで当案内所に設置してある外貨両替機を利用された。ビジネスで入国し、2週間の自主隔離で周辺のホテルに滞在中だったらしく、「近くに両替が出来る所があり助かった」と感謝の気持ちを伝えられた。

### 神戸市総合インフォメーションセンター

アジア圏の女性を中心に、インスタ映えすると話題になっている淡路島西海岸にある「幸せのパンケーキ」に行きたいという方が目立つようになってきた。以前はバスの乗り継ぎが必要だったが、最近、乗換なしで行けるバスが運行されるようになって案内しやすくなった。

### 丹波篠山観光ステーション

外国籍の案内所スタッフが、市観光ウェブサイト、Facebookにて丹波篠山の観光情報(英語、日本語)を発信している。

### 法隆寺iセンター

奈良県産の物産PRのため、コラボレーション企画として、奈良県高取町の有限会社ポニーの里ファーム様の「湧き水のキハダコーラ」と、斑鳩町産の黒米を使った「斑鳩の黒米酢 黒駒(斑鳩町観光協会で企画販売)」を使った、「太子の黒駒ソーダ」を、当センター内にある「斑鳩茶房」様で期間限定販売中(報告当時)。

### 熊野本宮観光協会

特に梅雨明け前後から酷暑となり、熱中症に要注意の時期となったため、昨年からバス停にミストシャワーを設置している。

## <中国>

### 鳥取市国際観光客サポートセンター

- 観光客向け周遊タクシーサービスの受付が、当センターで7月1日から始まった。本来は外国籍の観光客に特化したサービスだが、現状を踏まえ、特別に日本人観光客にも提供することとなった。
- 7月の利用者内訳については、外国籍の観光客が全体の約2割、日本人観光客が約8割となった。

### 津和野町観光協会 観光案内ステーション

案内窓口に動画用のモニターを設置し、PRのため、本年度に作成したイメージ動画を流し始めた。

### 倉敷館観光案内所

東京在住のアメリカ籍の家族 4 人が、夕方倉敷駅前観光案内所へ来所。レンタカーで広島から四国を旅する予定だったが、大雨の影響で西瀬戸自動車道(しまなみ海道)が通行止めとなり、急遽予定を変更されての来所だった。大変お疲れの様子で、車の移動が少ないホテルを案内した。お客様は夫婦で物づくりをされているそうで、倉敷の特産物に興味を持ってくださり、翌日には奥様が美観地区を観光され、ご主人とお子様は児島エリアでデニムのショップやミュージアムをご覧になった。奥様が当案内所に来られた際には、「倉敷でもう一泊し、明日は家族で見て回りたい」と仰ってくださった。偶然にも同じ職員が 2 日続けて案内することとなり、幅広い案内ができたため、お客様も喜んでくださった。案内の際には、お客様の気持ちに寄り添い、安全面にも配慮した内容となるよう努めていきたい。

### 山陽自動車道 小谷サービスエリア 上り線インフォメーション

日本語を全く話すことが出来ない外国籍の方の忘れ物があったが、通訳の方が一緒だったということもあって警察届出をせず、現地での引き渡しを持ち主さんと通訳の方立会いの下実施。引き渡しまでのやり取りでは手間もかかり大変だったが、持ち主さんが手元に返って来たことをとても喜ばれている様子に、大変であった事よりも嬉しかったのと何より安堵した。

### 広島駅総合案内所

7月8日から10日にかけて全国的な大雨の影響によりJRダイヤの乱れが発生した。案内所に運行状況を確認するための電話や人が押し寄せてきて、非常に混乱した状態になった。多数の客が仕事帰りや県外へ移動の際に列車が動かないことになったため、案内所スタッフがバスセンター及び広島港にバスとフェリーの運行状況を確認しながらお客様を誘導した。他案内所との連携を強くする必要性を改めて感じた。

### 新山口駅観光交流センター

手荷物一時預かりサービス(カナダ 40代 男性):日本在住、カナダ出身のお客様が荷物一時預かりサービスを利用するため来所。お客様は青春 18 きっぷを利用され、山口でぶらり途中下車。コインロッカーより対面カウンターに荷物を預けるのが安心だと、2日間荷物を預けられた。当センターでは去年の4月から繁忙期の荷物一時預かり業務を開始し、2日間以上の荷物の預かりも対応できるので、国内外来所者に好評。

<http://yamaguchi-city.jp/k-center/>

## <四国>

### 徳島阿波おどり空港 案内所

外国籍の旅客向けの危機管理対策を行っている(非常時の避難誘導フリップの作成など)。

### 高知県「i」案内所

- 在住のベトナムの方にレンタサイクルを貸し出しているが、時間内に返却されずトラブルとなっている。また、観光目的の方を対象に無料で貸し出しているが、日常の買い物目的で使用されることが多い。このため、時間を守らなければ次回の貸し出しはできないこと、観光目的の方に無料で貸し出していることを入念に伝えるようにした。
- 在住のアイランドのお客様が県内のサイクリングマップを探しに来所。自転車を持っているということで、ご希望の四万十川エリアの英語版マップを渡して案内した。

## こうち観光ナビ・ツーリストセンター

公共交通機関を利用し海水浴に行かれるイギリスの男性を案内した。路面電車と JR で向かうが、路面電車の利用が初めてのように少し不安そうだった。案内所から停留場まで歩いて 1、2 分の所だったのでスタッフが同行し、乗車場所や乗車の仕方などを案内した。こういった対応はお客様に安心感を与え、喜ばれる。今回は路面電車だったが、お店の案内なども可能な限り対応している。

## <九州・沖縄>

### 福岡市観光案内所(博多駅総合案内所)

博多駅構内の店舗の閉店や開店、営業時間などが現在短期間で変更していくため、各商業施設と連携し、メールで連絡を取り合い情報共有している。

### 博多港国際ターミナル総合案内所

当案内所の Instagram ページでは福岡の観光情報を発信しているが、発信だけでなく JNTO や他案内所、観光協会の Instagram もフォローさせていただいている。写真の撮り方や、文章、ハッシュタグのつけ方など、自分では気づけなかった発信をされているので学ぶことも多く、投稿時の参考にしている。

### 長崎市総合観光案内所

外国籍の観光客にも人気の「軍艦島」は台風 6 号の影響により連絡橋などが損壊、長崎市は 7 月 26 日より上陸を禁止したため、軍艦島ツアーは周遊コースのみとなった。夏休みに入り、家族連れも多く、その旨の案内をするとお子様方はとても残念がられていた。周遊ツアーより上陸ツアーを希望されるお客様が殆どで、これからの台風シーズンが心配である。上陸ツアーは補修工事が終わり、7 月 30 日より再開された。

### 大分市観光案内所

Q:突然左腕にかゆみを伴う湿疹が出たため、英語対応が可能な皮膚科を教えてください。(イギリス 男性 40 代)  
A:日曜日で大半の医療機関が休診日だったため、大分駅周辺に受入れ可能な皮膚科が見当たらなかった。男性本人から「別府市に該当するクリニックがあるようだ」と申し出があり、調べたところ、英語対応可能なクリニックだということが判明。しかしその病院も日曜休診であったため、クリニック名と電話番号をメモ用紙に書きとめたものを渡し、翌日受診するよう案内した。翌日の午後、診察を無事に終えて症状が改善したと報告に来られ、大変安堵された様子であった。今回のことから、英語対応可能な医療機関が少ないことが判明したので、今後同じようなケースをスムーズに対応可能にするため情報調査が必要だと受け止めた。

### 肝付町観光案内所

町内に移住されたインドネシア出身の方の協力のもと、観光パンフレットのインドネシア語バージョンを製作中。

### 道の駅 許田

新設情報ターミナルが 7 月 31 日にオープンし、デジタルサイネージの活用など、今後、パーテーションを利用した周辺施設案内を活性化していく。

以上