

## 2021 年度 総括 〈カテゴリー2〉

### <北海道>

#### 白老駅北観光インフォメーション ポロトミンタラ

- 2021 年度、コロナ禍で観光客は期待より少なく海外客の姿があまり見えなかった。観光客に白老町で充実した旅ができるように 4 月に「白老おもてなしガイドセンター」を設立し、ポロトの森散策ガイドなどの様々なガイドコースを実施している。大好評のコースは「白老町内の川を遡上するサケのウォッチング」、「ポロトの森の散策」、「ヨコスト湿原の散策」や「街内ガイド」。白老町独自の着地型旅行商品の造成販売を、地元ガイドセンターの協力を得て行う準備を進めている。
- ポストコロナの期時に備えて YouTube、Facebook、Instagram などの SNS を通して日本語、英語、中国語、ベトナム語で発信している。10 月中旬～12 月下旬には「ウェルカムしらおいキャンペーン」を実施し、宿泊者と来町のお客様に大好評だった。
- 2021 年度に白老町でいくつかの新しい飲食店やホテルがオープンした。白老牛専門店の「徳寿ファームレストラン KANTO」、韓国風の料理を提供する「あかいほっぺ」、白老産の旬の海産物を使った料理を提供する「虎杖浜料理 みな」、旬の海産物を販売する「一雪・水産」や 星野リゾートの温泉宿「界 ポロト」がオープン。そのおかげで白老町の観光はより魅力的になった。

#### 函館空港総合案内所(国内線到着ロビー)

- 前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響により函館と台湾間の定期便が運休し、国際便の運航がない年であった。国内線から乗り継いで来所される訪日客も 5 件未満の月がほとんどであり、1 年間の合計来所数は 50 件、前年比マイナス 12 件、コロナ禍前の一昨年対比ではマイナス 2,781 件となった。
- 問合せ内容は、空港から目的地までの移動手段(二次交通)や館内設備に関するものが多かった他、新型コロナウイルス感染症の影響による時間短縮営業や、休業を行っていた市内観光地の営業状況に関する問合せ、空港内に新設された PCR センターの場所や営業時間、予約についてなどが寄せられた。
- 依然として訪日観光客の来所が少ない年度であったが、前年度に引き続き JNTO 全国研修会及びセミナーへのリモート参加や、課内研修としてサービス介助士の研修内容共有や観光案内共有も実施出来た。今後も引き続き、受入れ態勢の強化として語学研修や観光情報に対する知識を付けていき、お客様のニーズに即した旅のサポートが出来るように努めて参りたい。

#### 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の感染拡大に対し、世界保健機関が緊急事態宣言を出してから 2 年となった。この間、感染力の強い変異ウイルスが相次いで広がり、世界全体では、新型コロナウイルス感染症拡大抑制のために入国拒否や入国後の行動制限など、なんらかの制限を引き続き実施している。各国が鎖国、海外旅行が全部停止した上、日本国内でも、旅行などの移動が大幅に制限され、単価の高い海外渡航や修学旅行などの団体旅行も延期や中止が相次ぐなど、各方面での旅行需要が縮小している。
- レラトラベルサロンでは、2021 年度来訪人数はコロナ禍前比 99.9%減となった。来訪客は日本人が多く、外国籍の方はほとんどなかった。問合せについては、主に千歳アウトレットモールレラ館内施設の案内だった。その他、道内観光スポット、道外ホテル、「道民割」、「サッポロ冬割」に関する問合せが何件もあったが、2020 年に続き、2021 年度も観光案内所にとってほぼ絶望的な一年間だった。今年から、新型コロナウイルスと共存する社会の在り方を模索する国も出てきているので、インバウンド旅行は間もなく再開できるかもしれない。

スタッフが観光案内に関して情報や、色々な施設の情報を勉強しながら自分自身の知識を豊富にしている。お客様へ最新の情報が提供出来るように、道内各地のパンフレットの在庫、情報有効期限など定期的に整理整頓している。インバウンド旅行再開時、お客様のご要望にすぐに対応できるよう、来訪者が安心してご滞在いただけるよう、そして内外の顧客満足度が更に向上するよう努めていこうと思う。

### のぼりべつインフォメーションセンター

- 2021 年度は、コロナ禍が始まって全国的に一番深刻な事態となった。当案内所も緊急事態宣言やまん延防止等重点措置がとられるたびに、幾度と閉所したこともあり、今年度の対応数はかなり減ってしまった。しかし、この期間を使い、新しい言語へ取り組むこともでき、有意義な時間を過ごしたことも確かである。コロナ禍が収束した際の、国別の「訪問したい国」リストのようなものがあれば、訪問内容も併せて拝見したいところである。
- このコロナ禍で、「無人化」「IC化」がかなり進んだように見受けられるが、Suica のような交通カードが使えないという地方が多く、課題になっている。また、タブレットの案内を置いている観光地も多く見るようになったが、電源が入っていない状態であったり、使用方法をスタッフの人たちもわからないという事も少なくない。案内に関しては、まだまだ「face-to-face」が大きい役割を占めていると思うので、すぐに対応できるようなスキルを準備したいと思っている。

### 旭川観光物産情報センター

- 2021 年度も新型コロナウイルスの影響が色濃く出る年度となり、新型コロナウイルスの流行に振り回された印象である。北海道の気持ちは高く、観光シーズンや連休などに来たい方が多いためか、ほとんどの場合、連休や休み明けから新型コロナウイルスが流行しはじめて、まん延防止等重点措置が試行されることが多いように感じる。しかし、観光業に携わる業種としては、お客様に来ていただくことはありがたく、ジレンマである。
- 印象深いのは2月の大雪である。実に2月6日から10日まで札幌～旭川間の特急が連休になり、札幌～旭川間の都市間バスも連休になった。札幌の大雪のことが連日ニュースで流れ、まるで北海道全部が大雪のように受け取った方が多かったと思うが、実は旭川はほとんど雪が降らなかった。しかし、札幌からのお客様が旭川に来られないため、大変静かであった。逆に旭川で足止めされた方は、市内の観光をしていた。千歳空港は大変だったが、旭川空港は全然影響を受けず、通常通りであった。旭川空港は就航率が高く、除雪もしっかりされているので欠航することが少ない。どうしても北海道に入らなくてはならないという方、旭川から札幌方面にレンタカーで行くか、タクシーをチャーターしても構わない、という方には千歳空港が機能しない時は、旭川空港という選択肢があり、旭川空港から効率よく回れる場合もあるので、今後周知をしていくことは大切だと思う。

## <東北>

### 青森市観光交流情報センター

- 新型コロナの影響を大いに受けた2021年度。4月27日～5月9日に県内初の時短要請が青森市内繁華街の飲食店に発令、1月27日～3月21日には弘前市にまん延防止等重点措置が適用。県有の施設などを休館する県独自の感染拡大防止策も9月1～30日と1月20日～4月10日に取られ、案内所は開設後初めて一年に二度(9月1～30日、1月20日～2月28日)窓口業務を休止した。
- 外国籍来訪者数は795人で前年度比82%。2019年度比ではわずかに5%にとどまり、コロナ禍以前の賑わいにはまだほど遠い。日本在住の方がほとんどだったため、連休、お盆、年末年始など、日本人旅行者と同じタイミングで来所が増加した。前年度と比較すると、「JR EAST Welcome Rail Pass」利用期間の外国籍来訪者

数が激減。新型コロナウイルスの感染状況悪化も重なり、冬季は来訪者数が大幅に減少した。

- 7月の4連休から8月にかけては、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置が出ていない地域を目指して来た方が多く、宿を取らずに来青する方も散見された。8月は東京2020オリンピック・パラリンピック開催の影響もあってか、普段あまり見かけない国籍の来訪者が多かった。アジア圏の方の来所が特に多かったのがゴールデンウィークと年末年始で、年末年始はインドとミャンマーのお客様がとりわけ目立っていた。
- 2021年度は、外国籍来訪者向けの交通案内ツールの整備に取り組んだ他、クルーズ船寄港再開に備えた青森市主催の意見交換会にも参加するなど、アフターコロナに向けた様々な準備を進めた。また、北海道・北東北の縄文遺跡群の世界遺産登録を受け7月に館内に新設したミニコーナーが好評で、「自分も土偶の折り紙を折ってみたい」とのお声を度々頂く。コロナ禍が長引く中ではあるが、来年度も、今、自分たちにできる事を前向きに積み重ねていけたらと思う。

### 弘前市立観光館

- 引き続き新型コロナ感染症の影響を受け、2021年度も9月1～30日、1月20日～3月31日が休館となったため、接客の少ない1年となった。今年も来館客が激減している窮状は自明の事としても、例えば弘前さくらまつりの時期は桜が開花してから日帰り客の増加により、短期間に来訪客が急増する傾向はアフターコロナも同様と思われ、今後の参考にしたい。
- 休館期間を活用して、施設独自の防災訓練や市内6つの酒蔵の取材(開館再開後に取材をもとにしたパネル展開催)、DMO勉強会、大森勝山遺跡実地研修などを開催できたが、一過性のものに終わらせず、2022年度も継続や再企画として深めたい。世界文化遺産「北海道・北東北の縄文遺跡群」PRなどを含めた北海道函館エリアとの交流をはじめとして広域観光連携の必要性も感じる他、「冬」の魅力発信、また社会問題の課題解決を目的の一つとする教育旅行の増加や、郷土料理を楽しむ旅も「ガストロノミーツーリズム」という文化体験となり、多様化してゆく観光を実感させられた1年でもあった。具体的には、まずはインバウンド需要に対応できる飲食店調査などにも一層励まなければならない。築30年以上という古い観光施設ではあるが、少しでも防災やユニバーサル対応を諦めず、手作りの館内装飾で小さな季節感も大切に、日々親切な接客を心掛けていきたい。

### いわて・盛岡広域観光センター

- 2021年度の外国籍の来訪者対応数は38カ国314人となり、対前年78%だった。案内内容は、盛岡市内観光に次いで八幡平・安比高原(八幡平市)、小岩井農場(雫石町)、龍泉洞(岩泉町)が上位を占めた。また、観光客だけでなく盛岡市に移住された外国籍の方にも、リピーターとして何度か来訪いただいた。
- 2021年6月からは、TIC TOKYOさんの日報を参考にして、外国籍の観光客対応記録簿を作成。スタッフ全員で共有しながら案内の質向上に努めた。

### 仙台多文化共生センター

- 2021年度の総括としては、前年度同様に、新型コロナウイルス感染拡大の影響で訪日旅行者数は0人である月が多かった。我々の案内所がある仙台国際センターにおける学会も中止やオンライン開催となることが多かったため、学会参加者から学会の合間の仙台市内観光についての問合せもなかった。
- 唯一の訪日旅行者として、出入国管理局が提示する「特段の事情」により、入国を許可された肉親を亡くしたアメリカ籍の方1人が案内所に何度か来た。この方は仙台に来ることは初めてで、最初は故人の遺品整理に関する手続きなどの情報収集が中心だったが、所用の合間に仙台及び宮城の観光を楽しんでいたようだった。今後、コロナ禍が収束に向かい、入国規制が緩和され、次第に訪日旅行者数が増加することを見込んで観光情報

の整備を行っていききたい。

### 置賜広域観光案内センターASK

2021 年度も新型コロナウイルスに左右された 1 年となった。訪日旅行者はほぼ 0 に近い状況となり、日本人旅行者も、新型コロナウイルス感染者数の増減が客足に大きく響き、全体的に厳しい状況だった。感染の状況を見ながらも、イベントなどを再開することで観光業が少しでも回復していくことを期待したい。引き続き、感染対策に取り組んでいききたいと思う。

## <関東>

### 郡山市観光案内所

- 前年度と比較すると全体の来客数はやや増加したが、いまだに新型コロナウイルスの影響は大きいと感じる。3~4 月の桜の時期は前年よりも大幅に増えたが、2021 年度は本市がまん延防止等重点措置の適用区域となったこともあり、行楽シーズンである 8 月下旬から 9 月下旬まで約 1 カ月、当観光案内所の窓口を一時閉鎖することとなってしまう、その期間は観光の案内ができない状態になった。まん延防止等重点措置が明けても観光自粛の流れがあり、3 月に入っても、観光客の姿は以前と比べるとやや少ないように感じる。
- 2021 年度も感染症や地震などの災害に振り回された 1 年だったが、2022 年度からはワクチンの 3 回目接種の普及がより広がると思うので、感染症対策を引き続き徹底し、国内外の観光客の姿がたくさん見られることを期待したいと思う。

### 水戸観光案内所

- 2021 年度の来所数 33,585 人の内、外国籍の来訪者は 153 件 198 人。2020 年度の来所数より約 1 万人増えたものの、ほぼ変わらなかった。4 年前の 2018 年の総来所数(34,760 人)に僅差となったが、この時点の外国籍の来訪者 400 件 800 人にはまだまだ及ばない。コロナ禍前でオリンピックを控え、外国籍の来所数は増加していた頃の数字に近づくにはまだ時間がかかりそうだ。
- 茨城空港も主要なアジア路線が長らく運休中で、来所される在住の外国籍の方は日本語を少し話せる方が多いため、共通語である英語の必要性はあまり感じないケースもあった。しかし、当案内所に今年一月から中国語が話せるスタッフが加わったので、何かと心強い。

### JR 日光駅ツーリストインフォメーションセンター

- 2021 年度の当センターへ訪れた外国籍の観光客は、597 人(前年度は 660 人)。引き続き観光客の入国が制限されているため、コロナ禍以前と比べると大幅に少ない数字となった。全体的にはインド、中国、アメリカの方が多く訪れた。特にインド籍の方は家族連れや友人のグループで観光に来る方が多かった。
- 多く聞かれる内容としては日帰りで華厳ノ滝、二社一寺への行き方について。戦場ヶ原へのハイキングの質問も多かった印象。

### 南房総市観光インフォメーションセンター

コロナ感染症が拡大する前からだが、在住外国籍の方や首都圏にお越しの外国籍の方の来訪が多く、この方々は、日本語を流暢に話される。このような方々が我々のターゲットでもある。また、年度末に関東運輸局から、「Tokyo & Around Tokyo」を訪日観光プロモーション用の共通テーマにインバウンドの取組を実施される旨のメールを頂いた。偶然にも、この取り組みは、当協会の施策と一致する。2022 年度以降も引き続き、首都圏の案内所との連携を図った取り組みを実施したいと思う。

## 日本橋案内所

- 2021 年度は新型コロナウイルスの影響で、全体のお客様やワークショップの回数が少なかった。しかし、2021 年度の最も大きなイベントは東京のオリンピックだった。海外からオリンピックに関係する多くの人々が案内所に来てくれた。7 月から 8 月までには「オリンピックアゴラ」というイベントが日本橋で開催されたため、多くの方が問合せに来た。オリンピックの時以外、観光客入国禁止という状態が続いたので、日本在住の外国籍の方しか来ていなかったが、11 月に 2 人のお客様のためにツアーをすることができた。外国籍の方向けのオンライン折り紙ワークショップも何度か行った。
- 2021 年度のもう一つの大きな変化はスタッフの入れ替わりだった。スタッフ何人かが帰国したり卒業したりして、案内所を出た。そのため、新しいスタッフを入れて研修を行った。新しいスタッフの国籍はフィリピン(タガログ語)とブルガリア(ブルガリア語・ロシア語)。現在はまだ観光客入国禁止だが、新型コロナウイルスが収まった後、たくさんのお客様を出迎えたいと思っている。

## JR EAST Travel Service Center (新宿駅)

- 年間を通して、2021 年 4~9 月に実施していた東北デスティネーションキャンペーンの観光推進イベントに伴い、「JR EAST PASS(東北エリア)」を利用して東北へ向かうお客様が近年に比べ多かった。
- 前年度同様、在住外国籍の方が多数来店。特にアジア圏(中国、台湾、インド、インドネシア、フィリピンなど)、欧米ではイギリス、フランス、アメリカやオーストラリア出身の方が多いと感じた。
- 東京 2020 オリンピック・パラリンピック期間、一時的に来日した報道関係者から、帰国前に東京近郊や広島、大阪方面へ旅行したいとの相談が多かった。
- 今冬は 2020 年度よりもスキー旅行の相談が大幅に増えた。

## 西武ツーリストインフォメーションセンター池袋

- 当所では 2021 年度も引き続き新型コロナウイルスの影響を受けたが、トラブルや長期間の休業などなく営業できた。ワクチン接種が進んだことなどにより、2021 年度当所の来客は 11,268 人(対前年比 160%)となり、少しずつ明るい兆しが見えてきたが、外国籍のお客様の戻りは限定的であった。また、日本人向けの企画券発売キャンペーンを 2 回実施し、お客様から好評をいただいたため、日本人向けのサービス拡大という目標は実現したと考える。
- 当所 2021 年度の外国籍のお客様は 287 人(対前年比 75%)だったため、引き続き新たなキャンペーンの開催など、日本人向けのサービスを拡大することも 2022 年度の目標であると考えつつ、水際対策の緩和で来日した留学やビジネスビザのお客様にもすぐ対応できるよう、当所の人材確保・教育も課題の一つと考えている。

## 中央区観光情報センター

- 2021 年度も新型コロナウイルスの影響を受け、総来館者数、総対応件数ともに、新型コロナウイルスの流行以前と比較すると減少となった。前年度と比較すると総来館者数 144.7%、総対応件数 121.7%となり、前年度よりは上回ることができた。2021 年度は、新規ワークショップの導入やまち歩きやツアーの実施など、コロナ禍で案内所としてできる取り組みを考え、新規顧客の獲得に繋げる事ができた。また前年度に引き続き安心してご来館頂ける施設を作り、定着させることもできた。
- 2022 年度はバリアフリー化など、アクセシブルな受入れ環境の整備や、インバウンド回復までの間、SNS や WEB サイトを活用し、中央区の魅力を国内外に発信の強化をすることが課題と考えている。

## 日本橋とやま館 観光交流サロン

- 前年度に続き、2021 年度も新型コロナウイルスに振り回された一年だった。我々の案内所が位置する日本橋という土地柄、平日は仕事帰りにお寄りになるお客様のテレワークへの移行、週末はショッピングにお越しになるお客様が出控える事により、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置の施行がお客様のご来館数に大きく影響した。また、2021 年 4 月 27 日から 6 月 12 日は臨時休館となった。営業再開後も来館者数はまばらで、夏の間はお客様に対する旅行の案内業務もなかなか増えない時期が続いた。デルタ株が落ち着いた秋頃になると、徐々に来館者数が戻り始め、我々観光案内所のスタッフも、日本橋とやま館内の商品や館内イベントに関してご案内させていただく機会が増えた。同時に、9 月後半に富山県内のまん延防止等重点措置が解除された事により、秋がシーズンとなる訪問地への旅行の問合せや、富山湾の海の幸が美味しい冬の観光案内は徐々に回復の兆しが見えたように感じた。年が明け、東京都が再度まん延防止等重点措置期間に入ると、再びお客様の来館や旅行の相談は減ったが、それが解除された 3 月半ばになると、春に向けての旅行の問合せが急に増えた印象があった。
- 訪日外国籍の方の対応数は、平均すると月に 5 人以下だった。皆様、日本に長期ご滞在、または日本在住の方々に、案内の内容は日本橋とやま館内の商品やイベント、館内に展示されている伝統工芸のご紹介、日本橋周辺の案内など。残念ながら、夏の東京オリンピック中もインバウンドのお客様らしき方への案内をする機会はなかった。しかしながら、来館者数が少ないこともあり、それぞれに時間をかけた丁寧なご案内をできた事はプラスの面ではあったと思う。

## 片瀬江の島観光案内所

- 2021 年度総数は 1,113 人となり、対前年比 144 人減少した。中国が 214 人で最多、2 位はインドで 174 人。いずれも、対前年とほぼ人数の増減はなし。対前年で目立ったところでは、フランスが 39 人増、フィリピンが 34 人増。アメリカ、台湾がいずれも 21 人増となった。
- 新型コロナウイルスの水際対策の入国制限数が少しずつ段階的に緩和されつつあるが、ビジネスや留学生、長期滞在者に限られ、コロナ禍前の入国者数にはほど遠い。そのため、引き続き、国内在住の外国籍の観光客の増加のために、訪れた方一人ひとりにまた来たいと思われるような対応を心掛けていくこと、感染状況次第だが、今後の観光需要に対応できる準備をしていく。

## 横須賀市観光案内所

- 新型コロナウイルスの収束の兆しは依然不透明であり、当案内所も訪日外国籍の旅行者については現状ほぼ皆無の状態ではあるが、ポストコロナを見据えた受入れ準備は継続して実施している。具体的には、外国籍の観光客への接遇セミナーや語学研修などへ積極的参加を通じて研鑽を積んでいる。当地の特殊事情ではあるが、案内所には米軍関係者が多数来訪されるため、初めて訪日される方もおり、東京、京都、鎌倉、横浜などへの案内依頼も受けるため、その機会を活用して、外国籍の観光客に対する接遇や実践的な英語力の向上をはかっている。
- 観光要所、施設にデジタルサインネーじやリモートコンシェルジュを新設。広範囲かつ効率的な案内業務ができる体制も徐々に整えている。更に、Twitter、ブログなどの SNS も活用して当市の魅力を広く国内外に発信している。

## 山中湖観光案内所

2021 年度は引き続き新型コロナ感染症の影響で日本人、外国籍の方共に客足が鈍った。時季によっては日本人の訪問客が増えるタイミングもあったが、訪日客の来訪は増えずにいた。2022 年度は外国籍の方の受入れ数の

動向を確認しつつ、誘致への PR や戦略を進めていきたい。

## <北陸信越>

### 新潟駅万代口観光案内センター

2021 年度も引き続き新型コロナウイルス感染症の影響を受けた。新潟空港の減便、欠航(国際線)とイベントや観光施設の自粛により打撃を受けた。来所されたお客様の大半は日本人であったが、日本在住の外国籍の方も新潟に足を運んでくれた。1 日も早い新型コロナウイルス感染症の収束と、皆さんに笑顔が戻ることを願い、訪日観光客が新潟へ来訪できる日が来ることを期待したい。

### 道の駅 クロステン十日町

- 2021 年度における訪日旅行者による当案内所の利用者数は合計 7 人(全て国籍不明)であった。内訳は、60 代 1 人、40 代 3 人、30 代 2 人、幼児 1 人で、いずれも流暢な日本語であったことから、在住者の可能性が高いと思われる。前年に続き、海外からの入国制限措置期間が継続された影響を大きく受けた結果となった。
- 問合せ内容は前年度同様、最多は「大地の芸術祭」の拠点施設及び作品へのアクセスや開館状況についてが約 80%、次いで十日町市博物館へのアクセスが約 10%、その他(温泉、きもの関連施設)が約 10%であった。
- 案内所利用者全体の合計は 8,663 人となり、前年度と比較して約 11%減少した。減少の要因は、緊急事態宣言及びまん延防止等重点措置期間により、県を超えての移動の自粛が求められた期間が前年度よりも長期化したためと推察する。また、前年度に続き感染拡大防止の観点から、地域のイベントの大多数の開催が中止となった。また、繁忙期(GW やお盆、年末年始など)においても来館者が少ない印象であった。
- 冬期は毎年積雪の影響により来館者数が減少するのが常だが、昨年同様、度々の大雪の影響により更に厳しい冬であった。3 月上旬にまん延防止等重点措置期間が解除されて以降は、ようやく来館者が増加傾向となり、地域のイベントが開催されるようになってきた。案内所においても、春の到来とともに観光に関する問合せや、観光イベント関連のポスター及びパンフレット類の設置の依頼が増加しており、昨年同時期よりも活気が出て来た印象を受ける。

### 南砺市観光協会 城端駅観光案内所

コロナ禍が始まり 2 年が過ぎ、需要が戻らないもどかしい日々が過ぎた。しかし、今できることを考え、通訳案内士の勉強会やモニターツアーなどを実施した。また、近隣在住の外国籍の方に協力をいただき、できるだけ近い状況を設定し、受入れに関する知識やノウハウを忘れないように、あるいは更なるレベルアップを目指した。

### 長野市観光情報センター

- 2021 年度は、新型コロナウイルスによる入国規制が続き、観光目的の入国が認められなかったため、外国籍の観光客は極めて少なかった。僅かにあった外国籍の観光客は、ビジネスなどで日本に滞在している方やその家族が休暇を利用して、長野市などを観光に訪れたものと見受けられる。
- 当案内所の外国籍の利用者数は、年末・年始に前年度の約 2 倍に回復したが、その後は、オミクロン株による急激な感染拡大が進み、まん延防止等重点措置の適用もあって減少した。長野県も 1 月 27 日～3 月 6 日の間、まん延防止等重点措置の対象となり、市内主要観光施設の閉館、飲食店の営業時間短縮や酒類提供の停止などが行われた。当案内所の営業時間も 9～17 時に短縮した(通常は 9～18 時)。
- 2021 年度 1 年間の外国籍の利用者数は 677 人で、2020 年度の 63.9%にとどまり、新型コロナウイルス流行前の 2019 年度に比べると、僅か 2%であった。

## 安曇野市観光情報センター

- インバウンドに関してコロナ禍の訪日は難しく、観光情報センターを訪れた外国籍の旅行者は国内在住者であった。毎年4月末からゴールデンウィークにかけて咲く桜の開花情報の問合せは例年通り忙しかったが、今年(2021年)は2週間早く咲いたせいもあり、桜目的の旅行のタイミングを逃した人が多かった。4月～6月、新緑の安曇野をサイクリングで周る旅行者が増えたが、7月～8月の暑さが厳しくなる時期にはだいぶ減った。
- 2021年度は、コロナ禍で密にならないアウトドアで過ごす旅行スタイルが増加し、問合せもキャンプ場や里山に関するものが増えた。7月～9月の登山ハイシーズンはその影響からか、例年よりも登山者が多かった。10月はまた自転車を楽しまれる方が戻ったが、その後11月から3月迄は閑散期に突入し、旅行者はぐっと減った。日本在住の外国籍の旅行者は日本人旅行者と同じような時期、(旅行)スタイルの旅であった。徒歩、自転車を活用される方が割合的に多かった。

## <中部>

### 伊豆市観光案内所

- 2021年度前半は、オリンピック開催地ということで、かなり前から英語で資料などの作成をしていたが、日本在住の外国籍の方やメディアの外国籍の方が少し来る程度にとどまり、活用する機会があまり無かった。しかし、コロナ禍で英語をほとんど使用していなかったが、オリンピック期間は少し英語対応する機会もあり、海外からのメディアの方を案内したり、財布を紛失したお客様と交番に行き通訳するなど、少しお役に立てる場面もあった。後半は、秋の紅葉シーズン、早咲きの桜のシーズン、梅の時期など日本人のお客様が増えると同時に、日本在住とみられる外国籍のお客様もお見掛けすることが増えてきた。
- 日本語が殆ど話せない外国籍のお客様が日本在住なのか、何らかの理由で渡航してきたお客様なのか判断が難しく、コロナ禍の状況下では国籍が問い辛くなっている。

### 富士山御殿場・はこね観光案内所

- 前年度に続き、コロナ禍の影響を大きく受けた1年となった。入国制限に伴い、訪日外国籍の旅行者数は月に10人以下の状況が継続している。案内所運営面では出勤する案内所スタッフを従来の2人から1人に減らした他、変異株の流行が急激に拡大した8月下旬からはさらに出勤体制が変更となり、英語対応可能なスタッフが不在の日も発生している。その日に外国籍の方が来所した場合は、当日出勤のスタッフが英語対応可能なスタッフに電話をし、電話越しで英語対応を行う体制を整えた。
- 新年度以降は、入国制限がさらに緩和されたり、新型コロナウイルスの感染症法上の位置付けの見直しが行われるなどして、日本人、外国籍の方ともに旅行者が急増した場合、少人数でいかに迅速かつ正確な観光案内ができるかが課題となりそうである。

### 伊勢市観光案内所(外宮前観光案内所)

2021年度を通してコロナ禍により外国籍の方の来所は少なかった。緩やかではあるが徐々に来場者数は回復傾向にある。今後のウクライナ情勢がどう影響するかは未知数ではあるが、新型コロナウイルス感染症の水際対策規制緩和や、最近の円安トレンドからの訪日客の増加を期待したい。

## <近畿>

### 彦根市観光案内所

- コロナ禍に入り2年目となり、来訪者数としては前年度より100人近く減少した。案内する機会が激減していること、その中で観光以外の案内もあること、国内在住の方ばかりであることなどあり、一回一回が手探り

状態で接していた印象である。日本語が堪能な方も多く、お客様の様子に合わせてコミュニケーションを取ることが多かった。でも、これはインバウンドが再開し、以前のようにお客様が増えても、引き続き大切にしていきたいことである。

- このような状況の中で国籍を尋ねる際は、お客様の立場に立った接客を心掛けた。すると、どこに住んでいて、どんな仕事をしているという話題に広がることもあった。在住の方にはこんな場所もあることを知っていただく機会となるし、今後海外からお越しの方々には気持ちよく観光していただける助けとなるよう、引き続き努めたい。

### 天橋立駅観光案内所

- 2021 年度も前年度に引き続き、世界的な新型コロナウイルス感染拡大継続により、訪日客の日本入国が困難な一年であった。2021 年度の天橋立駅観光案内所における外国籍の観光客案内数は 641 人で、コロナ禍前の 2019 年度と比べると、昨年と同様、9 割以上の減少であった。また、昨年同様、外国籍の観光客はほとんどが在住の方である。
- 他国では、条件付きで外国籍の観光客を受入れる国も徐々に増えてきていることから、日本にも明るい兆しが見えてきていると感じている。今後としては、インバウンドの再開がいつ始まってもしいように、認定外国人案内所としての準備を怠らず、引き続き外国籍の観光客の受入れ体制を整える基盤づくりを行い、情報媒体でより一層のアピールもを行い、海外での認知度を上げることを目標としている。

### 阪急京都観光案内所・河原町

- 京都府に 2 度の緊急事態宣言が出され、新型コロナウイルスの感染拡大が続くなか、外国籍の観光客数は依然伸び悩み、ひと月 30~50 人程度に留まった。来所されるそのほとんどの方が、日本在住の家族連れで、訪日客数の回復にはまだまだ時間がかかりそうである。
- そんな中、1 年で最も混雑する紅葉シーズンには、日本人はもちろんのこと、在住外国籍の観光客数も、11 月に至っては 150 人近くにのぼるなど他の月に比べて突出しており、京都への関心の高さを改めて実感させられる結果となった。

### 新梅田シティ 総合インフォメーション

- 2021 年度は緊急事態宣言下の 4 月 25 日~5 月 31 日に臨時休業した以外は、感染対策を徹底しながら案内所を営業した。国内の来場者はコロナ禍前の水準に戻った一方で、外国籍のお客様は引き続き全体の 1 割ほどで、ほぼ日本在住の方だった。国籍のトップ 3 は①アメリカ②インド③インドネシアで、アメリカが 2 位に 2 倍の差をつけて 1 位、米軍関係者が目立って多かった。
- 業務の面では、過去の案内事例、お客様の声、案内所の課題と対策をまとめるなど、コロナ禍以前には手が回らなかった事務作業を行った。またスタッフ同士で協力し、周辺地域の閉店・開店情報を集めたりしながらインバウンド再開に備えている。観光業界全体が冷え込み、離職や人手不足の問題も多いと聞かすが、当案内所ではスタッフ一丸となり、希望を持ってこの困難を乗り越えていきたい。

### 姫路市観光案内所

- 総来所者は対前年比 95%、うち外国籍来所者のカウンター対応数は 89%で、前年度と比べると減少した。兵庫県に於いては、緊急事態措置及びまん延防止等重点措置の実施期間が長かったためと推察する。観光目的の入国が難しい一年であり、案内所に来所するほとんどの方が日本に在住している方であった。
- ワクチン接種に関する問合せやビザが切れて延長申請の相談など、年間を通して観光目的以外の問合せも複数

あった。年度末の3月は春休みを利用して、近隣から留学生が訪れることが度々あった。

### 奈良市奈良町南観光案内所 『鹿の舟』

- 全体の動向:2021年度に来館した外国籍の来館者数は15人だった。長引く新型コロナウイルス感染症の影響により、前年度の外国籍客数39人と比べると、38%と大幅に減少、年間来館者総数のうちの外国籍の方の割合も、前年度の約2.5%から約0.1%と更に減少した。外国籍の来館者は仕事や留学などで日本に居住する中長期在留者で、前年度に引き続き、海外からの渡航制限や世界的な状況が良くなるのを待つ一年となった。
- 業務上務めたこと/留意したこと:訪日旅行者の減少、日本人観光客自体が前年度より更に減少したため、閉店した飲食店や営業形態の変更を行っている飲食店が多く、最新情報を確認し、案内するように努めた。奈良に多い神社仏閣の伝統行事も、インターネットでの配信や関係者のみで行うものが多く、事前に状況を確認し、案内出来るようにした。

## <中国>

### 鳥取市国際観光客サポートセンター

前年度に引き続き、コロナ禍による来訪者減の年となった。全国的な自粛宣言期間にはそれに呼応するように来訪者数の停滞が見られた。また、当センターにおけるサービスもコロナ禍により提供できないものもあり(観光周遊タクシー手配、ボランティアガイド手配など)自粛の続いた年度であった。総来訪者数は前年度比約20%減となった。

### 広島駅南口交通案内所

- 新型コロナウイルス感染拡大に伴い、複数回の蔓延防止等重点措置や緊急事態宣言が全国で適用され、来所数の減少に繋がった。春夏はゴールデンウィークや夏休みも観光客が例年と比べ激減しており、オリンピック前も外国籍の来所者が増えることはなかった。外国籍の来所者数は年間を通じて少ないが、日本人は秋冬の緊急事態宣言明けに回復し、10月～年末年始まではたくさんのお客様が利用された。年が明けて1月初旬からの蔓延防止等重点措置適用直後から来所者数が1日あたり100人を切るようになり、大物芸能人のコンサート期間中を除いて2月下旬まで、その傾向は続いた。2月下旬から3月末までは来所者数が徐々に増加し、特に蔓延防止等重点措置解除後の3月中旬以降の春休みのシーズンになると、1日あたり300人以上の来所者を記録する日が数日あった。2022年3月はずいぶん観光客が戻ってきたように感じた。
- 目的地は宮島、原爆ドーム、広島城などが多く、以前であれば人気の高かった大久野島、竹原、呉などの観光地についての問合せは少数した。

### SUMIYA Spa & Hotel

- 前年に引き続き、訪日客は入国できない状態だった。コロナ禍以前は広島市内、宮島周辺は訪日客がとて多く、訪日客向けの店舗も増えてきていたが、そういった店舗が閉店、サービス休止となり残念な状態が続いている。以前お勧めとして紹介していたレストランなども閉店したりして、案内の内容を再検討する必要がある。
- 当施設では新型コロナウイルスの感染が落ち着いてきたことから、ムスリム向け礼拝室を再開したが、今のところ利用者はほとんどおられない。系列の民泊施設を予約していた訪日客のなかには、入国制限が解除されたら必ず訪日したいと言われる方も多く、再びお迎えできる準備が必要と感じている。

### 岩国駅観光案内所

新型コロナウイルスの影響はまだ続いており、近隣でのイベントなどが中止になることも多く、観光案内の件数

はごくわずかであった。その一方で、周辺に住む外国籍の方からの問合せなどで利用していただけただけなのは良かった(JR 運休の際の代替えの移動手段、店舗閉店のため代替りの施設の問合せなど)。

## <四国>

### 徳島阿波おどり空港 案内所

2021 年度も新型コロナウイルス感染症の影響が大きく、思うように空港利用のお客様が戻らなかった。それでも、夏休みや年末年始などの大型連休には徐々に客足が戻りつつあったため、新年度には日本人の利用をはじめ外国籍の旅客の利用も再開されることに期待して、案内所の受入れ態勢も整えていきたい。

### 宇和島市観光情報センター シロシタ

コロナ禍ではあるが、今年度はワクチン接種が進んだことで少しでも回復が見込めるかと予想していたが、前年と同様に年間を通じて訪日・在住外国籍の方の来訪は少なかった。また、多くの方が、自粛や移動制限にストレスを感じているため、人流が活発になるのでは、と推測していたが、度重なるイベントの中止、アクセスについてはバスや JR の減便があったり、飲食店や温泉などの施設の時短や夜間休業など、当地を訪れるアドバンテージよりもディスアドバンテージの方が勝ったように思う。アクセスの改善については、当案内所に対応できるものではないが、ディスアドバンテージの軽減に努め、当地の PR と来訪者のおもてなしに最大限取り組んでいく。

### こうち観光ナビ・ツーリストセンター

- 変わらずコロナ禍で、感染者数の増減により来所者数には影響があり、英語を話すことも少なくなって、久しぶりに話すときにはなかなか言葉が出ないときもあった。ただ、サービス面では、龍馬パスポート発行の受付や車いすレンタル、HP の開設など新たに始めたことも多く、観光客の利便性につながればと思っている。
- 市町村ごとの観光キャンペーンのおかげもあり、県内のマイクロツーリズムはだいぶ充実し始めているように感じられる。2023 年度も新しくオープンする施設がいくつかあるので、引き続き発信していきたい。

## <九州・沖縄>

### 博多港国際ターミナル総合案内所

- 新型コロナウイルス感染の影響で、2021 年度も引き続き当案内所従来の利用者である福岡～釜山の渡航者は国際定期航路が運休のため、訪日客向け観光案内は皆無であった。しかしながら、そのような状況下においても船会社が国際航路再開までの代替えとして国内遊覧クルーズを開始し、運航日の週末は遊覧に関する問合せに対応した。
- 対岸の国内フェリーターミナルと間違えて到着した旅行客への対応や、ワクチン接種会場となった隣接する施設への案内で総合案内所の役割を発揮することができた。

### 道の駅 阿蘇

- コロナ禍により 2021 年度も訪日客は少なかった。日本在住者からのお尋ねは阿蘇山のトレッキングと食事場所の他、今年はレンタサイクルについての問合せが増加した。
- 去年は JNTO からお声かけ頂き、オンラインで牧野ツアーと阿蘇の魅力を発信することができた。また、ビジット・ジャパン案内所通信(V 通信)の情報から、牧野(草原)ガイド事業がスポーツ庁、文化庁、観光庁から「スポーツツーリズム賞」を頂くことができた。牧野ツアーは日本語と英語の HP から申し込むことができる。
- 1 年を通し SNS(Facebook、Twitter、Instagram)で阿蘇の魅力を発信することに集中した。英語とフランス語のブログがある。

## 大分市観光案内所

- 2021 年度は、新型コロナウイルス感染症が広がり始め 2 年が過ぎた。2 月には全国的に感染件数が増え、大分県でも初のまん延防止等重点措置が適応され、外国籍の観光客だけではなく日本在住の観光客数も減少した。
- 観光客の内訳は、主にアジア圏からの来訪者が多いが、「地域不明その他」の国を除くと約 30 パーセントが英語圏からの来訪者であった。観光目的の問合せも多かったが、新型コロナウイルスのワクチンパスポート、PCR 検査陰性証明の発行場所や入国に関してなど、新型コロナウイルス感染症関連の問合せが増えた。大分県内では宿泊やグルメに関するキャンペーンがあり、国内在住の観光客をはじめ今後より多くの外国籍の観光客が増加することを望む。

## 桜島観光案内所(桜島コンシェルジュセンター)

2021 年度の利用者数は前年度比 95.6%と少し減少した。年間データを見てみると、8 月～12 月の訪問者が前年よりも少なくなっており、コロナ新規感染者数の跳ね上がりやまん延防止等重点措置が影響したものと思われる。ただ、外国籍の方はわずかながら増加した。また、観光以外で訪れる方も一定数おり、こちらは増加傾向にある。地元の方で困っている方の手助けをすることが多く、地元の役に立っているとも感じている。

## 那覇市観光案内所

- 新型コロナウイルスが初めて確認されてから 2 年が過ぎ、2021 年度の沖縄県において 4 月 12 日からのまん延防止等重点措置、その後 5 月 23 日からは緊急事態宣言へと移行し、9 月 30 日まで長期間に渡り行動制限が課せられた。緊急事態宣言が発出されている期間は当案内所も時短営業を行うこととなり、2021 年度前半は変則的な営業形態となった。
- 海外航空路線とクルーズ船の運航休止状態が依然として続いたが、国内在住と思われる外国籍の観光客が一定数来所し、年間の外国籍の来所者数は 325 人となった。月別では 12 月が 51 人と最多となった。県内における全ての規制が緩和された事を受け、年末を温かい沖縄で過ごす人が多かったのではと推察される。
- 国籍別で見ると、米国の来所者数が 129 人と最多で、次に中国 58 人、インド 23 人と続いた。米国の来所者数が他国と大差をつけた要因として、来所した米国の方の殆どが在沖米軍人だったためである。
- 年度末の 3 月頃から卒業旅行と思しき若いグループの旅行者や子連れの家族も増え、街中に賑わいが戻り始めている。一方、県内では新型コロナウイルスの新規陽性者数が再び増加傾向にあり、未だ新型コロナウイルス終息の兆しは見えない。引き続き感染対策を徹底し日々の業務に努め、安全安心な旅の情報を提供できるよう心掛けていきたい。

以上