

# 令和7年6月定例会一般質問

通告2

質問 観光案内所について

答弁 実情に合った観光案内体制の整備に努めてまいります

6番 あべ たかひろ 阿部 隆弘 議員

【質問：阿部 隆弘 議員】

6番、阿部隆弘でございます。本町の観光案内所について御質問をさせていただきます。

本年度、4月1日より、なかまっぷにありました観光案内所が観光協会の事務所に移転をいたしました。空港には根室観光連盟の観光案内所があり、各市町村の観光案内所は、観光地や駅構内、バスターミナル、商業施設など様々であります。



本町の観光案内所は、私の記憶するところでは、交通センター開設当初、待合所の売店にあったと記憶しております。その後、開陽台展望館が開設時に展望館内の売店に移転となり、売店閉店後、なかまっぷに移り現在に至ると思っております。

当初観光協会は役場内に事務所があり事務局も職員が担っていました。しかし、一般社団法人に移行するとともに、事務所も役場から現在の場所に移転となり、現在の運営形態で観光案内所を運営しております。

現在の場所は、その当時、移転先も見つからず、現在の会長の協力により所有するビルに移転が決まったとお聞きしております。現在の場所では、電話での対応には変わりはありませんが、旅行者にとってはバスでの移動、徒歩ではかなり遠く不便だと思います。

観光案内所の運営形態も様々ありますが、行政が担うところも数多く存在いたします。そこで、例えば交通センターの待合所の公衆電話の設置されていたカウンターにモニターを設置し、本町のキャラクターがアバターとして問合せに答えるなど、Wi-FiやAIを駆使して対応するため町が設置し、運用を観光協会に委託する方法を行ってはいかがでしょうか。また、開陽台展望館にも設置可能ですし、モニターと観光協会事務所をつなげ、画面を通して観光案内の対応も可能になるなど、旅行者の困ったときの対応に迅速に対応できるものと考えます。

近年はインターネットやスマートフォンの普及により旅行者が事前に調べ、移動中も検

索できるなど観光案内の需要が減少しているのかもしれませんが、相手の知りたい気持ちに応えられる観光案内所は必要であります。また、インバウンドの需要も高まっている昨今でございます。モニターでの多言語対応も可能となります。ぜひ町長のお考えをお聞かせ願います。

**【答弁：町長】**

阿部議員御質問の観光案内所について御答弁申し上げます。

中標津経済センターに配置しておりました観光案内所は、これまでなかしべつ観光協会が中標津町商工会に業務委託していたものを、今年4月からなかしべつ観光協会事務所へ移転し、直営で観光案内を実施するものでございます。直営による効果として観光情報の一元的な提供と今後の案内業務サービス向上を図るとともに、そこで得た旅行者のニーズを蓄積し、次の事業展開につながるものと認識しております。

議員御提案の交通センター待合所や開陽台など、公共性の高い場所においてモニターを設置し、アバターやA Iを活用した観光案内システムの導入につきましては、デジタルを活用した先進的な御提案であると受け止めております。

また、今後インバウンド需要の高まりを踏まえると、多言語対応可能なデジタル案内システムも、町の観光受入れ体制の強化に資するものと考えます。

一方で、現在、既に多くの情報取得はスマートフォンなどインターネットを利用した自己解決型が主流となっております。なかしべつ観光協会のホームページも英語版が用意をされております。既にあるものを活用しながら、来訪者との会話を大切に観光案内をすることによって、旅行者が旅の思い出となり、リピーターとなっただけることが望ましいことも考えていることから、直営となった観光案内の今後の実績を見ながら、実情に合った観光案内体制の整備に努めてまいりたいと考えておりますので、御理解賜りますようお願いいたします。以上です。