

町の考え方を問う

一

般

質

問

3月定例会では観光問題・福祉問題など、町政全般へ8人19項目にわたり質問しました。

一般質問ではこのほか次の事項も質問しました。(順不同)

- 入札制度の見直しについて
- 不祥事防止対策と意識向上の取り組みについて
- 子ども読書活動の推進について
- 箱根町元職員の収賄事件について
- 入湯税の納入事務取扱交付金について
- 地域防災のあり方について
- 固定資産評価替年度に関連して路線価等の比較と今後の財源確保のあり方について
- 市町村合併について
- 小中学校統廃合について
- 箱根関跡保存整備事業贈収賄事件について

観光振興

箱根町の外国語観光案内について

Q 外国語の案内業務等の実態と今後の展開について伺う。

A まず、案内業務の実態についてであるが、外国人観光客の数については、詳しいデータは町として持っていないが、独立行政法人国際観光振興機構や神奈川県商業観光流通課などの

推計によると、箱根には年間30万人から35万人の外国人観光客が来訪しており、今後とも箱根を訪れる外国人観光客の方に、安心して箱根の滞在を楽しんでいただくため、平成8年6月に、湯本観光案内所

内にi案内所を併設し、1年を通して英語による案内業務を開始したところである。

なお、平成8年の開設からは、12,613件で、案内所への来所者数は、22,532人となっている。

案内の内容としては、観光一般、交通、宿泊という項目が全体の8割を占め、また、来所者については、韓国、台湾、中国などのアジア、アメリカ、カナダ、そしてイギリス、フランスなどが大きな割合を占めている。

平成16年度から土曜、日曜祝祭日、旧正月の期間限定と



i案内所が併設されている箱根町総合観光案内所

なるが、従来の英語に加え、中国語、韓国語での案内を開始したものである。

また、土産物店等の店先で外国のお客様とのやり取りの際、役立てていただくようにと、英語、韓国語、中国語を併記した「言葉の親切ハンドブック」という小冊子を作成し、商店や観光施設の窓口などに配布をしている。

次に、今後の展望であるが、i案内所を含めた湯本観光案内所の機能を本年4月より湯本駅前に移設する考えであり、案内所の営業時間は、午前9時30分から午後5時30分までとなっているが、季節あるいは旧正月などの期間は、開設

時間を変更するなど、さらなるサービスの充実に努めたいと考えている。

そして、開所時間中に土産物店や観光施設などで、言葉のトラブルが生じた場合など、i案内所に電話をいただければ、直接スタッフとお話ができるので、i案内所の積極的な活用について、町内の関係事業所などにさらなるPRを行っていきたくと考えている。

また、当町には、町内のガソリンスタンドや宿泊施設の参加・協力を得まして、「箱根町観光インフォメーションネットワーク協議会」が組織され、それぞれの施設でパンフレットの配布や観光地箱根の案内を行っている。特に宿泊施設においては、外国語を話せるスタッフを「外国人来訪客接遇支援者」として登録をしており、町内の商店などで言葉の手助けが必要となつた場合、連絡をすれば協力をしていただけの支援制度が整っている。この制度についても多くの人に知っていただけでもさらにPRに努めていきたいと思います。