

担当	合議 推進担当リーダー まつり会職員	リーダー	副課長	課長

仲町観光案内所 業務月報 (令和 8年 1月分)

1.国内客利用者人数

合計(人)	窓口案内人数	窓口以外案内件数(電話等)
3,826	3,826	0

2.パンフレット配布数

種類	先月在庫	当月搬入	当月在庫	配布数	(店舗にまとめて配布した分を含む)
散策マップ	5,338	0	1,694	3,644	
英語	688	0	405	283	

3.パンフレット郵送件数(川越駅)

項目	件数
パンフレット郵送数	0

4.特筆すべき質問事項(回答も記載のこと)

日本人来所者数3,826人、外国人来所者数791人、総合計4,617人(前年比101.6%)

元旦から4日までの正月休みと、10日から12日までの三連休は一番街商店街に混雑が見られ、また神社仏閣なども初詣の参拝客で行列ができていた。正月休みが明けると混雑も落ち着き、のんびりと散策する観光客が見られるようになった。

- 飲食、食べ物について**：多種多様な飲食店や商品について質問が毎日多数ある。昔購入した商品のお店を調査し探し出すお客様のサポートも行った。川越の地酒について興味を示している観光客が多く、小江戸蔵里や河越酒店を紹介。
- 建築について**：観光案内所の建物(築年数、磚子について、何の建物だったのか)、旧山崎家別邸、川越商工会議所の建物は昔はなんだったのか、蔵造りの建物の窓はなぜ分厚いのか(防火のため)、景観重要建造物を調べている、案内所近くで見れる景観重要建造物、大沢家住宅、見学できる建物、永島家住宅は見学できるか
- 歴史について**：川越は宿場町だったのか、昔の米問屋はどうやって米を運んだのか、舟運について、仲町観光案内所の建物の屋号は何か(入間屋)、川越は昔何で栄えたのか
- 季節柄多かった質問**：初詣のため神社仏閣について質問が多数。七福神めぐりについてパンフレット、スタンプ専用の用紙、オスメの順番を教えてくださいと要望を多数受けた。他にも、正月期間はコインパーキングのほとんどが休日の追加料金で運営しており、金額が高くなっていたため、近辺で一番安い駐車場はどこにあるかなど、駐車場についての質問を毎日受けた。
- 目立った質問**：1月17日に読売新聞に御城印を紹介する記事が掲載され、新聞を見た地元のお客様が増えた。御城印または本丸御殿グッズについての質問が増加。御城印の製造元、御城印の筆文字は誰が書いたか、令和6年まで本丸御殿にて販売していた御城印と同じなのか、御城印帳の商品はあるか、他の種類の御城印は販売しているか(小江戸蔵里に手漉き和紙の御城印1,500円の販売あり)、御城印の他に本丸御殿グッズは販売しているか(クリアファイルもないの?)、本丸御殿のパンフレットが欲しいなどの問い合わせがあった。御城印の販売をきっかけに今まで来ていなかった客層や質問への対応が目立つようになった。

おいしい川越スタンプパスポートのスタンプ台紙を探すお客様からの問い合わせが数件あり、前回開催時よりも増えているように感じる。農政課発行の「わくわくグリーンツーリズム通信」に参加店舗の一覧表が掲載されているため案内所からご案内している。

5.川越以外の観光に関する問い合わせ事項(県内外の観光地の問い合わせ等)

・春日部の市役所に行きたい ・栃木県宇都宮のマップが欲しい ・池袋に西武鉄道で帰りたい

6.問題点・気が付いたこと(措置状況も記載のこと)

【正月休み期間の休業・休館・混雑による観光案内の複雑化】

元旦と2日は飲食店の休みが多く、観光客の希望に沿った飲食店の紹介が難航した。事前に3か所の観光案内所で店舗営業情報の一覧を作成していたため情報を確認することはスムーズにできたが、行きたい飲食店が全部休みだったケースもあった。(肉系が食べたい、和食系が食べたい⇒該当する店舗が全部休みだった。)

観光客は、川越が有名な観光地なので正月でも飲食店は営業しているだろうと思っているお客様が多かった。

また、一番街の公衆トイレが混みやすいため、仲町観光案内所では旧山崎家別邸のトイレが利用できることを紹介しているが、休館だった数日は一番街の公衆トイレに観光客が集中し、別のトイレを探している観光客が多かった。

【SNSやウェブ上の誤情報について】

①東武東上線沿線サミットスタンプラリーで仲町観光案内所に来たお客様が「9:30に営業開始とインターネットに出ていたのにまだ営業しないのか」と言って来所。ヤフージャパンで検索をすると数年前の営業時間が表示されて、それを信じていた。川越市のホームページなど公式情報は見ていなかった。

②数年前に閉店した店のさつまいも菓子(芋太郎)について、「店舗が見つからない」と来所。閉店した旨をお伝えしても「ネットには営業情報が出ていた」となかなか信じず、納得するまでウェブ情報を一緒に確認した。SNSやウェブ情報の取り扱いについて注意を払う必要性を日々感じている。

【東武東上線沿線サミットスタンプラリーが好評(応募期間終了)】

令和7年11月8日から実施の「東武東上線沿線サミットスタンプラリー」が令和8年1月31日で実施終了。仲町観光案内所に設置した切り絵スタンプは好評で参加者多数。熱心なお客様は自転車をレンタルし、観光案内所の営業時間外でも急いで来所することがあった。スタンプはイベント終了後もそのまま設置し、お客様に喜ばれている。

【仲町観光案内所の室内の寒さについてお客様からの指摘】

1月は天候が良かったが、1か月のうち約半分の日で最高気温が10℃に届かなかった。室内の寒さが厳しく、観光客や周辺店舗の方から「観光案内所の室内はいつもこんなに寒いんですか?」と声をかけられた(5件以上)。1月3日には、12時頃にプレーカーが落ち、接客中だった観光客も驚いていた。仲町観光案内所の室内平均気温は12℃だった。寒さで手が動かなくなり、ペンが持てない、パソコンを打てない時もある。仲町観光案内所に追加設置いただいた暖房機器で手を温めながら勤務を行っている。

来訪外国人利用者

(令和 8 年 1 月分)

仲町観光案内所

1 国籍別人数

国・地域	計	国・地域	計	国・地域	計
アジア		ヨーロッパ		アフリカ	
韓国	45	イギリス	14	南アフリカ共和国	0
中国	39	フランス	14	エジプト	0
台湾	271	ドイツ	7	ナイジェリア	0
香港	133	イタリア	11	ガーナ	0
タイ	8	ロシア	0	その他アフリカ	0
シンガポール	33	スペイン	15	計	0
マレーシア	8	スウェーデン	0	北アメリカ	
インドネシア	5	オランダ	0	アメリカ	59
フィリピン	16	スイス	0	カナダ	12
ベトナム	6	ベルギー	8	メキシコ	3
インド	5	フィンランド	1	その他北アメリカ	0
マカオ	0	ポーランド	3	計	74
モンゴル	7	デンマーク	0	南アメリカ	
スリランカ	2	ノルウェー	0	ブラジル	6
ネパール	0	オーストリア	0	アルゼンチン	2
パキスタン	0	ポルトガル	2	チリ	2
バングラディシュ	0	アイルランド	0	コロンビア	0
ミャンマー	0	チェコ	1	ペルー	0
カンボジア	0	ルーマニア	1	ベネズエラ	2
ラオス	0	ハンガリー	0	エクアドル	0
ブルネイ	0	ギリシャ	1	ボリビア	1
その他アジア	0	ウクライナ	1	その他南アメリカ	0
計	578	ブルガリア	0	計	13
中東		スロバキア	2	オセアニア	
イスラエル	4	クロアチア	0	豪州	40
トルコ	0	その他ヨーロッパ	1	ニュージーランド	0
アラブ首長国連邦	0	計	82	その他オセアニア	0
サウジアラビア	0	地域不明・その他	0	計	40
イラン	0			合計	
その他中東	0			合計	791
計	4				

2. 概況（当月の案内業務や外客の動向）

仲町観光案内所

(令和8年1月分)

案内業務や周辺地域における状況について、訪日旅行者数や、そこから読み取れること、課題を分析してご記入ください。

外国人来所者数791人（前年比106.6%）

国別観光客数は①台湾271人 ②香港133人③アメリカ59人④韓国45人⑤オーストラリア40人⑥中国39人⑦シンガポール33人⑧フィリピン16人⑨スペイン15人⑩イギリス、フランス14人の順となった。

前年と比べると、中国語圏のアジア諸国では観光客の大きな変動はないが、アメリカ、オーストラリアからの観光客が増えた。毎年この時期はヨーロッパからの観光客が伸び悩む。

●外国人観光客からの質問

川越観光：

・神社仏閣（正月シーズンは、日本語を流暢に話す外国人観光客の来所が多く、日本の観光に慣れている様子。留学や仕事で日本在住の外国人観光客が日本らしい初詣などを楽しむ目的で来ていた。）

- ・小川菊の順番待ちの時間内で近くで観光がしたい（香港）
- ・仲町観光案内所の建築について（ウクライナ）
- ・車椅子のレンタルをしたい（韓国）

旅行の記念になるもの：

・スタンプ（多くの外国人観光客が自分のノートを持参しているが、時々持っていないお客様から用紙を要望される。日本の観光記念に素敵なノートや御朱印帳を購入してから再度来所する方もいる。）

・マンホールカード（外国人観光客からもらえる場所についての質問が多数あり。SNSやウェブ検索で情報を見て、スマートフォンの画面を見せながら確認してくることが多い。）

- ・川越駅近くでお菓子の詰め合わせをお土産に買いたい（日本在住のスリランカ）
- ・スタンプ好きな外国人観光客が仲町観光案内所のオリジナルポストカード（消しゴムはんこデザイン）を気に入って、購入するケースが多かった。購入したポストカードを自分の国の家族に郵送したいと、エアメールの郵便料金（100円）を質問するお客様も数件いた。

飲食について：

- ・うなぎ屋（台湾、香港、アメリカ）
- ・川越らしい食事（フランス）
- ・さつまいもスイーツ（台湾、インドネシア）
- ・川越の地酒（中国）
- ・ビーガンの食事（メキシコ）
- ・焼き肉店（ブラジル）
- ・川越のローカルなレストランを教えてほしい（カナダ）
- ・抹茶（香港）

●その他の外国人観光客からの特異な質問

- ・ときもぬいぐるみを購入したい（ATMで現金を引き出してから、再来所してぬいぐるみを購入。）
- ・携帯の充電がしたい（使用できない状態だったため、10分ほどだけ観光案内所の室内で充電をした）
- ・春日部の市役所に行きたい（台湾）
- ・フリーマーケットが行われているか（蚕の市は開催日ではなかったが、他のイベントを紹介）

3. 特記事項

訪日旅行者に喜ばれたこと・感謝されたこと

案内所の質向上のために取り組んでいること

他案内所や地域で連携し、解決したこと

他案内所の参考になる情報や事例

【喜ばれたこと】

●オーストラリアの家族、いちご直売フェアで販売しているいちご商品について、農業を使用しているかと質問された。農園の生産者（小江戸Berryさん）に農業について詳細をうかがい、スタッフが英語で通訳をしてお伝えした。納得して商品を購入でき、安心して小さなお子さんと一緒に川越産のいちごを食べていた。

●外国人観光客が自分の国の言語でスタッフから話しかけられ、喜んでいる様子が多く見られた。安心する様子が見られたり、川越からの帰り際に再度案内所に立ち寄ってくれるお客様もいた。（台湾、メキシコなど）

【困ったこと】

●お腹が痛いため痛み止めを購入したいというシンガポールの男女が来所したが、日曜日で近くの調剤薬局は休みとなっており、本川越駅周辺にある商店街の中のドラッグストアの場所を紹介した。

●前日に富士山に行ったという台湾の50代女性、足首が痛いので皮膚科で診てもらいたいと質問された。足首は赤くなり、しもやけのような症状。土曜日の夕方で時間的にも制限があり、また、川越市内では皮膚科で外国語対応をしていない病院がほとんどだった。救急診療の病院もあるが皮膚科は対応していない可能性があるとお伝え。川越から都内に帰るため、都内の病院に行ってみると言っていた。

4. 今月のお題に対する回答

今月のお題