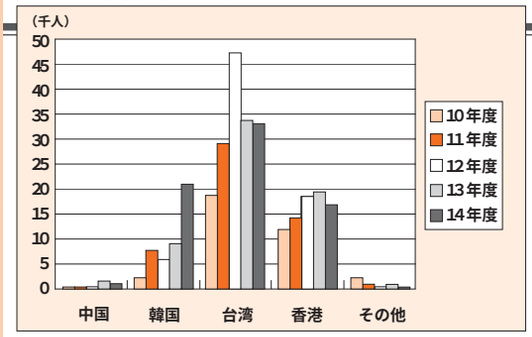
▼外国人観光客・推移



▲平成15年２月、中日友好協会の一行が上野市長を表敬訪問し、観光交流などについて歓談しました。

▲外国人観光客や海外ＰＲ用に作成された中国語・韓国語・英語のパンフレット

▶47人の観光ボランティアガイドが地獄谷に常駐し、観光客へのガイドサービスを実施しています。

大騒ぎです。ほとんどの方が雪に触れるのが初めてなので、気持ちが高ぶるのでしょう」とスキー体験の様子を話してくれたのは、サンライバスキー場でスキーの指導を行う奥山忠雄（おくやまただお）さん。

奥山　忠雄さん

「『体験観光』として旅行日程に組み込まれていますが、『予定にはないが、スキーがしたいというツアー客がいるのでよろしく頼む』と急に連絡が入ることもあります。それも早朝や夜間のこともあり係員は大変ですが、慣れない雪でけがのないよう、しっかりサポートすることを常に心掛けています。

札幌雪まつりのころはアジア系の人が多く来て、私たちだけでは手が足りないこともあります。そんなときは観光ボランティアのような人たちが、ガイドを兼ねて彼らと交流してくれるといいですね」

▲体験スキー

不安を取ってあげるのが最初の仕事です

「夜中の2時3時に運ばれてくる人が多いですね。ほとんどが旅の疲れからくるかぜや下痢ですが、中には緊急の手術が必要な患者さんもいます」と登別厚生年金病院の看護師長を務める岡留恵里（おかどめえり）さん。

岡留　恵里さん

「朝から体に不調を感じても、言葉や習慣の違う国の医者にかかるのが不安で、我慢の限界を超えてから病院に来るのでしょう。ですから最初に『何も心配要りません。安心してここの先生にお任せください』とジェスチャー交じりで話し、患者さんの気持ちを和らげるように努めます。英語圏以外の人にもおおよそ理解してもらえますが、香港や台湾の人には漢字を紙に書いて気持ちを伝えることもあります」と患者さんの心中を察した対応を心がけます。

「患者さんが診察を終えて、気持ちも落ち着き笑顔になると、私もうれしくなり夜勤の疲れが消えてしまいます。先輩の看護師が治療を終えて帰る中国人女性に『保身身体（お大事に）』と声をかけたら、彼女がニコッと嬉しそうに微笑んだのが印象的でした」

相手の立場に立ってものを考える姿勢に感心しました

国際的な観光地で勤務する方たちは、『自分が旅行者として海外に行ったとき、その国の人にどのように応対してほしいか』と立場を逆にして考え、その上で『海外から日本に来た方に対する望ましい接し方とは何か』を常に考えながら仕事をしています。

今でこそ『登別温泉』の名が海外でも知られるようになりましたが、それまでになるには表面には出ないけれど、紹介したような方方の地道な努力があったということが分かりました。

今後、行政や観光協会を中心にした積極的な海外ＰＲにより、ますます外国人観光客が増えることが予想されます。

世界に冠たる観光都市登別の飛躍を願いリポートを終わります。

またのお越しを！

あなたも市民リポーターになって、市内の話題やまちの動きなどをリポートしてみませんか。平成16年度市民リポーターについての申し込み・問い合わせは情報推進課（広報広聴）（☎35-6586）まで。