

第1回奈良市もてなしのまちづくり推進会議に関する意見の概要	
開催日時	平成29年11月14日(火) 午後1時30分から午後3時まで
開催場所	奈良市役所北棟6階第22会議室
意見等を求める内容等	<ul style="list-style-type: none"> ・もてなしの取組事例について ・外国人へのもてなしについて
参加者	出席者10人・オブザーバー5人・事務局7人
開催形態	公開(傍聴人0人)
担当課	市民活動部協働推進課
意見等の内容の取りまとめ	
<p>1. 部長挨拶</p> <p>2. 出席者紹介</p> <p>3. 奈良市のこれまでの取組について課長より説明</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「奈良市もてなしのまちづくり条例」「第2次奈良市もてなしのまちづくり推進行動計画」「奈良市もてなしのまちづくり推進会議」の概要について説明 <p>4. もてなしの取組事例発表</p> <ul style="list-style-type: none"> ・奈良SGGクラブから発表。1983年に善意通訳ガイドとして設立。現在の会員数は133名。主な活動は3つ。観光案内所での観光情報提供。同行ガイド。しみんだよりの翻訳。多言語対応や同行ガイドを予約制から待機型にするための人員増が今後の課題となっている。 ・奈良町からくりおもちゃ館から発表。約30名のスタッフで運営。年に数回研修を行い、子ども・大人・高齢者・外国人など一人一人に対して対応を見極めておもてなしをするように心がけている。また、周辺施設の案内ができるように奈良町周辺を普段から歩くようにしている。「おもちゃのエキスパートであること」や「奈良町で働くこと」に対する誇りと自信を持つことが、深いおもてなしにつながる。 <p>5. 「外国人へのもてなし」をテーマに3つのグループでワークショップ</p> <p>主な意見は以下のとおり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・奈良には多くの社寺があるが、東大寺や興福寺、春日大社に行った外国人観光客に西ノ京の方に案内しても、もう社寺は十分となってしまう。ショッピングなど別の魅力がないと、もてなしも広がっていかないと思う。 ・観光施設では見学型が多いが、体験型も増やしていかなければいけない。また、その取組を観光案内所のホームページなどに手軽にアクセスし、全体に公開できるよう 	

にできればいい。

- 公衆トイレが少ないし、汚い。思い切って豪華なトイレを作ってみて、印象を良くするのもいいと思う。
 - 奈良公園の鹿のフンをこまめに清掃することで、清潔な印象付けをするのもいいと思う。
 - クレジットカードが使えない。
 - 言葉で伝えることを超えた何かを探し求めることが大切。
 - シニアへのもてなしに関する提案をする場も次回設けてほしい。
 - ごみの処理に困る外国人が多いので、その対策が必要。
 - 施設は外国人にもっと滞在してほしいと思っているが、ガイドする時間が短いため、すぐに帰ってしまう。施設がガイドに所要時間の目安をPRしてほしい。
 - スマートフォンを有効活用できるガイドシステムのようなものがあればいい。
 - 外国語の案内が少ないため、施設が見つけにくい。
 - 施設に外国語の案内ができるスタッフを常駐させたい。
 - W i - F i 環境がホテルを含めて整っていないので、整備が必要。
 - 施設の中に、外国人が「何を求めているか」がすぐわかるように日本語と外国語で基本的な項目を併記して示すことで、言葉がわからなくてももてなしを実践できる。
- ⇒今回出された意見や課題については、「奈良市もてなしのまちづくり推進委員会」に報告し、今後のもてなしのまちづくり推進の取組を進める上での検討材料とする。
- (事務局)