

遍路宿泊施設への「外国人遍路についてのアンケート」報告

調査方法 郵送調査。調査票を郵送し返送封筒で送り返してもらう形で実施。

調査対象者 へんろ道保存協力会編『四国遍路ひとり歩き同行二人 地図編』に掲載されている宿泊施設(札所の宿坊等を除く)において、外国人遍路宿泊に関わっている人。

調査対象数 上記宿泊所の 635 カ所。

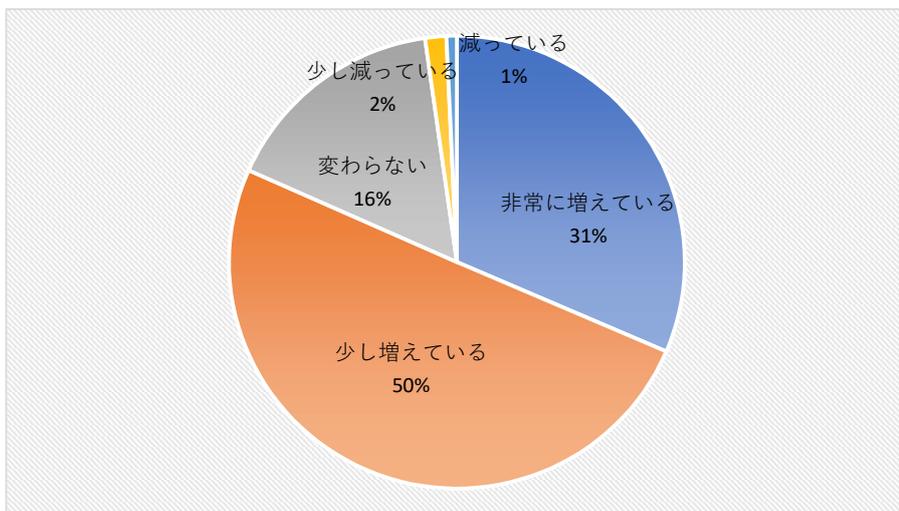
調査期間 2018年2月20日郵送。3月10日頃までに返送するよう依頼(期日が過ぎても受け入れることとした。)

回収状況 有効回答数は 272 回収率は 42.8%

住所不定で送り返されてきたもの7件、質問票が返送されてきたものの「廃業しました」あるいは「外国人の宿泊がないので回答できない」等回答されていないもの5件、ごく一部の記入でほとんど回答されていないものが1件あり、それらを除くこととした。

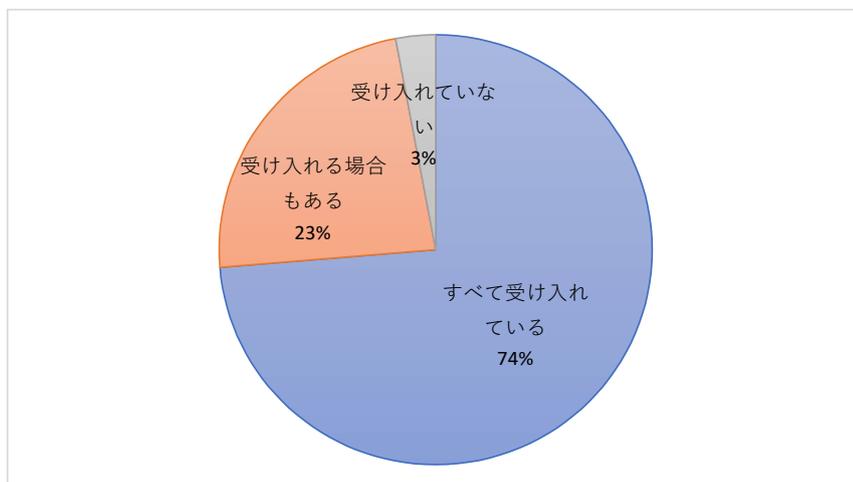
第1部 「外国人遍路についてのアンケート」報告の解説

(1)この5年間で外国人遍路が増えていると思いますか。



この5年間の間に外国人遍路が増えているかどうか聞いたところ、「非常に増えている」と回答した人は31% (84人)、「少し増えている」と回答した人は50% (134人)と80%以上の人が増えていると回答している。それに対して、「減っている」と回答した人は1% (2人)、「少し減っている」と回答した人は2% (4人)でごく少なく、宿泊施設においても外国人遍路が増加しているという回答であった。

(2)外国人遍路の宿泊を受け入れていますか。



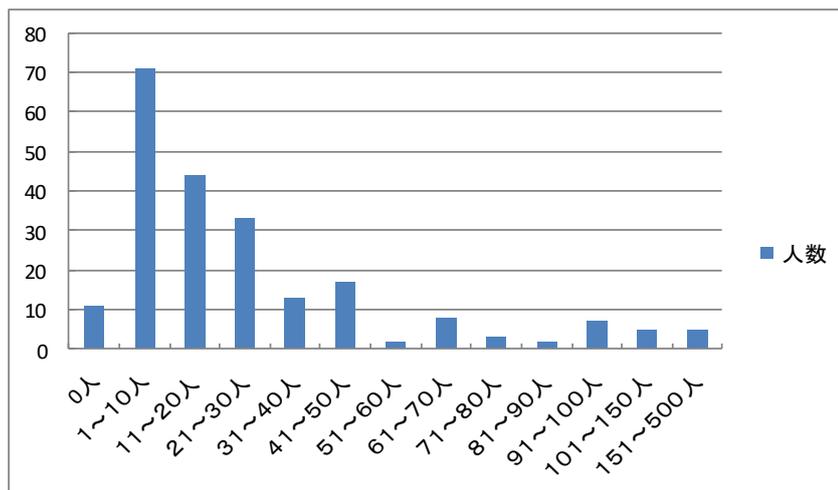
外国人遍路の宿泊を受け入れているかどうかについては、「すべて受け入れている」と回答した人

は 74 % (199 人) で、多くの宿泊所で外国人遍路を受け入れている。

「受け入れる場合もある」と回答した人は 23 % (63 人) で、それはどんな場合かと尋ねたところ、「日本語がわかる人だった場合は受け入れる」が 49.2 % (31 人)、「日本語のできる人と一緒の時受け入れる」が 23.2 % (21 人) となっており、日本語の問題が大きいことがわかる。その他の欄に記入されているものは少ないが、「前泊のホテルや宿からの宿泊予約が多いです。その場合は問題ないと判断した場合のみ受け入れをします。」との記述があり、外国人遍路について注意していることがわかる。全く受け入れていないところはごくわずか (3 % (8 人)) である。

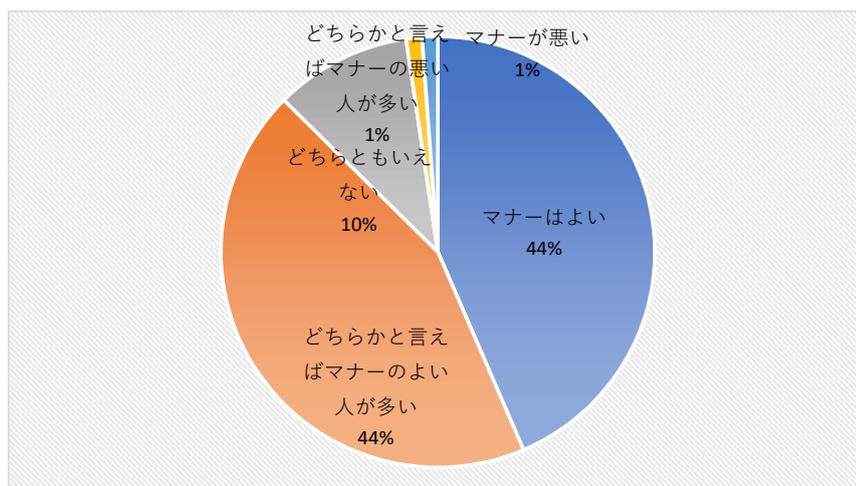
(3) 外国人遍路を受け入れている場合、この 1 年間にどれだけ受け入れましたか。

回答数 (有効記入数) 221 平均 33.5 人 最小 0 人 最大 486 人
最も多かった回答数 (最頻値) 10 人 (28 名が記入)



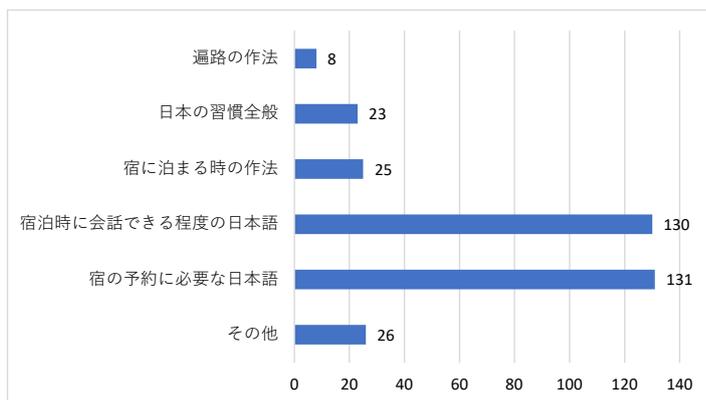
受け入れ人数を 10 人ごとに区分してみると、「1 ~ 10 人」が最も多く、以下受け入れ人数が次第に減っている。最も多かった受け入れ人数は、10 人で 28 名の人が入力していた。全体の平均人数は 33.5 人で、1 人 ~ 30 人までが 67 % と、3 分の 2 は 30 人までで、あとの 3 分の 1 が多くの人数を受け入れている。1 番多い受け入れ人数は、486 人であった。

(4) (外国人遍路を受け入れている場合) 外国人遍路のマナーはどうですか



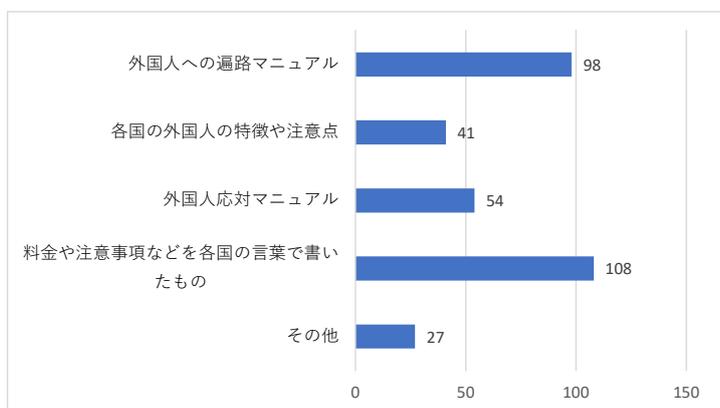
「マナーはよい」が 44 %、「どちらかと言えばマナーのよい人が多い」も 44 % とマナーはよいとみなしている人が多い。逆に、マナーが悪いと回答している人は、「マナーは悪い」と「どちらかと言えばマナーの悪い人が多い」を合わせても、2 % (6 人) しかいない。多くの人が外国人のマナーはよいとみなしている。

(5)これから四国遍路をする外国人にどのようなことを身につけておいてほしいですか（いくつでも○してください）。



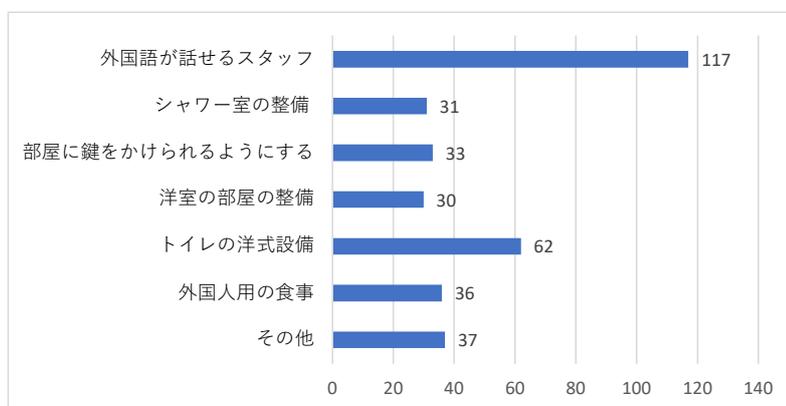
選択の多いのは、「宿の予約に必要な日本語」と「宿泊時に会話できる程度の日本語」である。遍路や宿泊の作法よりも、日本語のできることを身につけておいてほしいこととして、約半数の人が選んでいる。何よりもコミュニケーションできることが重要であることを示している。

(6)外国人遍路に対応するため、宿・ホテルとして、行政や専門機関に整備してほしいものがありますか（いくつでも○してください）。



最も多かったのは「料金や注意事項などを各国の言葉で書いたもの」で、約4割の人が選択している。次いで多いのが、「外国人への遍路マニュアル」98人(36%)である。

(7)外国人を受け入れるために、宿・ホテルとして、どのようなことが必要と思いますか（いくつでも○してください）。



多くの人が選択しているのは「外国語が話せるスタッフ」で、117名と43%もの人が選んでおり、他の設備や整備より圧倒的に多くなっている。やはりコミュニケーションできることが大切であることを示している。

以下、自由回答の一部を示す。詳細は、第2部「集計と自由回答」に掲載。

(8)外国人遍路から、四国遍路のよかったところを聞いておられる場合は、その内容をお書きください。

(日本人のおもてなしや優しさ) 「日本人のおもてなし、親切である」など。

(お接待) 「お四国さんに対するお接待はみんな感動している」など。

(日本の宿) 「古い旅館が逆に日本の宿らしく見えるようで、感動される外国人遍路さんが多い」など。

(自然やお寺のすばらしさ) 「自然が素晴らしい」など。

(9)外国人遍路から、不満や要望を聞いておられる場合は、その内容をお書きください。

(言葉の問題) 「まったくコミュニケーションが取れない宿がある」など。

(食事) 「ベジタリアンの人が多い気がします」など。

(宿への不満) 「和式トイレなので、何度かキャンセルされたことがありました」など。

(宿の予約ができないこと) 「宿の予約がなかなかできない。宿によってシステムが異なり、理解がむずかしい」など。

(wifiの設置) 「wifiの使える施設の少なさ」など。

(宿泊料金) 「口を開けばディスカウントと言われ、いくら値引きするかが泊まる条件の人が多」など。

(10)その他、外国人遍路について、ご意見やご要望がありましたら自由にお書きください。言葉の通じない外国人に対して、何か工夫されていることがありましたら、教えてください。

(コミュニケーション) 「言葉が通じなくとも笑顔で対応すれば、心は通じると感じました。」など、外国人と友好的に接しようとしている記述が多い。

(電子機器の使用) 「タブレット等の翻訳アプリを活用しています」など、多くの意見が見られた。電子機器の発達により、英会話ができなくても、必要な内容は伝達できるようになっており、外国人遍路との交流に役立っていることが示されている。

(宿や寺の案内、標示) 「簡単な英語でのホテルインフォメーションをチェックインの際渡してます」など、案内や標示をしているところは多い。

(宿の予約) 「外国人遍路の方は当日ウォークイン(予約なしで直接来られる方)が圧倒的に多いです。かといって外国語のしゃべれるスタッフがないホテルにとっては、電話越しに予約を取るのもむずかしい。そういった部分を改善できれば、外国の方々も遍路をしやすくなるのかなと思います。」など、外国人遍路が宿を予約する際の問題が多く書かれている。

その他、外国人遍路への要望やさまざまな意見が述べられている。

この調査からわかったこと

1. 外国人遍路を好意的に受け入れている宿が大半だが、厳しい意見もみられる。
2. コミュニケーションの問題が大きく、外国語の話せるスタッフの必要性が高い。
3. スマホ翻訳ソフトなど電子機器の利用により、会話できているとの指摘が多く見られた。
4. 外国人の電話による宿泊予約はむずかしく、前泊所での支援が効果をあげていた。
5. 行政や専門機関への要望として、「料金や注意事項などを各国の言葉で書いたもの」と「外国人への遍路マニュアル」が多かった。

第2部 「外国人遍路についてのアンケート」の集計と自由回答

各質問の回答比率(パーセント)と回答実人数、及び自由回答の記述は以下の通りである。
なお、「いくつでも○してください」(多重回答)の場合、パーセントの母数は272としている。

(1)この5年間で外国人遍路が増えていると思いますか。

- | | |
|-------------|------------|
| 1. 非常に増えている | 31.5%(84) |
| 2. 少し増えている | 50.2%(134) |
| 3. 変わらない | 16.1%(43) |
| 4. 少し減っている | 1.5%(4) |
| 5. 減っている | 0.7%(2) |

(2)外国人遍路の宿泊を受け入れていますか。

- | | |
|---------------|------------|
| 1. すべて受け入れている | 73.7%(199) |
| 2. 受け入れる場合もある | 23.2%(63) |
| 3. 受け入れていない | 3.0%(8) |

(2)－1 (前問で2と答えた方へ) それはどんな場合ですか

- | | |
|------------------------|---------------|
| 1. 日本語がわかる人だった場合は受け入れる | 49.2%(31/63) |
| 2. 日本語のできる人と一緒に受け入れる | 33.3%(21/63) |
| 3. その他() | 28.6%(18/63) |

[その他欄の記述]

・前泊のホテルや宿からの宿泊予約が多いです。その場合は問題ないと判断した場合のみ受け入れをします。

・日本語が話せなくとも直接来てくれた方はなんとかなるけど、電話や Fax だと伝達がむずかしいので、予約は断っていることもある。

(2)－2 (外国人遍路を受け入れている場合)

外国人遍路とどうやってコミュニケーションをとっていますか (いくつでも○をして下さい)。

- | | | |
|-----------------|----------------|-----------------------|
| 1. 英語で対応 | 34.0%(89/262) | (母数は(2)の1. と2. の回答者数) |
| 2. 単語と身振り手振りで対応 | 82.4%(216/262) | |
| 3. 筆談やマニュアルを利用 | 20.6%(54/262) | |
| 4. 通訳できる人に頼む | 9.2%(24/262) | |
| 5. その他() | 13.4%(35/262) | |

[その他欄の記述]

- ・スマートフォンのアプリ(英語変換用)
- ・ソース・ネクストの通訳器。今までの通訳器の中では一番よい。
- ・複雑な英文の時は地域のしゃべれる人に頼んだりしている。
- ・スマホ翻訳ソフト。
- ・電話通訳サービスによる対応

(2)－3 (外国人遍路を受け入れていない場合)外国人遍路を受け入れていない理由は何ですか。(いくつでも○をして下さい)。(該当者 (2)で受け入れていないと回答した8人)

- | | |
|-----------------------|-----------|
| 1. 言葉がわからないから | 50%(4) |
| 2. 外国人のマナーが悪いから | 25%(2) |
| 3. 行動が理解できないから | 0 |
| 4. 注文や苦情が多いから | 12.5%(1) |
| 5. 外国人に合ったサービスができないから | 25%(2) |
| 6. その他() | 50%(4) |

[その他欄の記述]

- ・まだ対応なし
- ・予約がない

- ・別に断っているわけではないが来ていない
- ・時間的に無理

(3) (外国人遍路を受け入れている場合) この1年間にどれだけ受け入れましたか。

回答数(有効記入数) 221 平均 33.5人

最小0人 最大486人 最も多かった人数(最頻値) 10人(28名回答)

(4) (外国人遍路を受け入れている場合) 外国人遍路のマナーはどうですか

- | | | |
|-----------------------|----------------|---------------|
| 1. マナーはよい | 43.5%(111/255) | (母数は回答者数 255) |
| 2. どちらかと言えばマナーのよい人が多い | 43.9%(112/255) | |
| 3. どちらともいえない | 10.2%(26/255) | |
| 4. どちらかと言えばマナーの悪い人が多い | 1.2%(3/255) | |
| 5. マナーが悪い | 1.2%(3/255) | |

【マナーが悪いと思われた事例を具体的にあげてください】

- ・前の宿から宿泊の予約があるが、無断キャンセルの人が2人(2017年)。(本人は電話をかけられないので、対応ができなかったのか?)
- ・連絡なしのキャンセルをされたことがある。基本的なマナーは守ってほしい。日本人でも当然そのようなマナーを持ち合わせていない人はいる。外国人の場合言葉の不自由からそのようなトラブルが起こるのかもしれない。
- ・前日に泊まった宿の主人から外国の方を紹介してくださるのですが、素泊まりの方でドタキャン(連絡なし)が多いです。外国の方は携帯を持っているのですが、宿の方には番号を聞かさないで、連絡のしようがなく困ることがたびたびあります。
- ・理解できない外国語で一方的に話をされて、後日キャンセルだったことがわかり、だれか日本人か日本語または英語でTELしてくれればよかったと思う。
- ・湯船のお湯をすべて抜かれたことがある。
- ・皆で利用するお風呂のお湯を抜く人がいる。
- ・スリッパで畳に上がる。食事の食べ残しが多い。
- ・タタミの上にそのまま上がる。(クツをはいたまま)
- ・悪いとは言わないが、スリッパのままたたみの部屋に入る。
- ・レンタルの充電器、プラグ変換器をお持ち帰りになってしまう。
- ・あまりないがチェックアウト時間が遅い時がある。
- ・アジア系の方のマナーが悪い。都合が悪いとわからないふりをする。
- ・ほぼよいが一人だけ。お接待で泊めてあげた青年は夕食を買いにスーパーへ行って戻ってこず探した。皆朝が早いから消灯も早いのに、外でメールして帰ってこなかった。呼びに行きひとまず安心。自由すぎる。
- ・当店はお部屋に有料のビール、ジュースを入れてますが、お金を支払わないで出て行く人がある。
- ・お風呂のかけ湯をしない。 タオルをつける。
- ・宿泊予約の時、カード決済ができるか問い合わせしてほしい。
- ・ゴミをどこでも捨てていく。
- ・日本人の常識では考えられないことをすることがある。
- ・アジア系は、レストラン(バイキング)マナー、客室内のゴミ等、比較的悪い。
- ・時間を平気で守らない人が多い。(注意しても知らないフリとか)
- ・大浴場の使用(スリッパやタオル)。
- ・韓国人の方、食事の時のマナー。米、イギリス、フランスの方々はマナーは大変よい
- ・無銭宿泊(シングル料金で2人宿泊する)
- ・部屋を雑に使う方が多い。特にアジア系の方。マナーのよい方と悪い方の差がある。
- ・濡れた靴やタオルを平気で畳の上に置く。客室内で火を使った料理をする。館内を裸で歩き回る。洋室のベッドを移動させる。

(5) これから四国遍路をする外国人にどのようなことを身につけておいてほしいですか (いくつでも○してください)。

- | | |
|--------------------|------------|
| 1. 宿の予約に必要な日本語 | 48.2%(131) |
| 2. 宿泊時に会話できる程度の日本語 | 47.8%(130) |

3. 宿に泊まる時の作法	9.2%(25)
4. 日本の習慣全般	8.5%(23)
5. 遍路の作法	2.9%(8)
6. その他()	9.6%(26)

[その他欄の記述]

- ・風呂入浴方法
- ・お接待への理解
- ・生活習慣の違いを理解し適応する。
- ・外国人よりも日本人のお遍路さんを大切にしたい。
- ・備品類の持ち帰りなど。
- ・土足厳禁など
- ・予定を立てて宿泊先をご予約ください。
- ・朝が遅い。朝のシャワー(うちはホテルではない)
- ・無断キャンセルしない
- ・食べ物の好み。食べれないものがわかるとよいです。
- ・遍路も旅人も同じであることを自覚してください。
- ・登山靴、トレッキング靴で来る人が多いので、足を痛めている。ウォーキングシューズがよい。宿に泊まる場合荷物が多い。野宿の人は例外。
- ・なるべく日本食を食べてほしいです。
- ・共同風呂の湯船の栓を抜くなど入浴の方法。
- ・あまり困ったことはない。人間どうしなんとかなります。

(6)外国人遍路に対応するため、宿・ホテルとして、行政や専門機関に整備してほしいものがありますか(いくつでも○してください)。

1. 料金や注意事項などを各国の言葉で書いたもの	39.7%(108)
2. 外国人対応マニュアル	19.9%(54)
3. 各国の外国人の特徴や注意点	15.1%(41)
4. 外国人への遍路マニュアル	36.0%(98)
5. その他()	9.9%(27)

[その他欄の記述]

- ・近辺の札所マップに英語、中国語、韓国語で公共交通機関を入れたものがあればよい。
- ・お遍路情報の簡単な情報紙
- ・八十八カ所まいるのパンフレットをホテルにも配布してほしい。
- ・観光パンフレット
- ・交通アクセス、乗り換え等の外国語パンフ
- ・道路標識の英語版。交差点名の表記。
- ・遍路道に関する整備と表示案内
- ・w i f i 完備(市か県で制限なしでつながるもの)
- ・外国人用の周辺地図及び飲食店マップの整備。w i f i 環境の整備(お寺周辺も)。
- ・公共交通機関や道路案内などの外国語標識の充実。エリア内での同一方式でのw i f i の整備と周知。
- ・何時頃に宿に入るのかのおおよその時間指定。
- ・外国人との接客 DVD があればよい。
- ・標識や遍路用のステッカーが少なすぎると感じる。
- ・お金が必要でもいいので、公共温水シャワー施設
- ・安い民宿なども載せてほしい。予約したいけど場所案内などでできず困ること多々あり
- ・朝出発時間等、翌日の旅館などわかるような対応マニュアル
- ・わざわざ外国人用の食事を作るのは無理です。夫婦でしている小さな宿なので、外国人に合わせるよう家をなおすことはできません。
- ・標識などの外国語対応。各国語で対応できる観光案内のアプリサイトなどの提供。
- ・宿泊等に関する英、仏、韓、台湾、中の訳の表記版
- ・外国人がお遍路をすること自体に無理を感じる。
- ・皆様それなりに調べていらっしゃいます。

(7)外国人を受け入れるために、宿・ホテルとして、どのようなことが必要と思いますか(いくつでも○してください)。

1. 外国人用の食事	13.2%(36)
2. トイレの洋式設備	22.8%(62)
3. 洋室の部屋の整備	11.0%(30)
4. 部屋に鍵をかけられるようにする	12.1%(33)
5. シャワー室の整備	11.4%(31)
6. 外国語が話せるスタッフ	43.0%(117)
7. その他 ()	13.6%(37)

[その他欄の記述]

- ・地域案内のコンテンツ。
- ・ベジタリアン向けの料理
- ・w i f i 絶対必要だと思う
- ・足摺岬には光ケーブルとw i f i。
- ・四国遍路に来るのだから日本の風習で四国を回ってもらいたい。そのためには食事も日本食で外国の方も対応すべきだと思っている。又現状では後継者がいないためいま以上の設備や人件での投資は不可能。できる範囲でのトイレの洋式化や部屋の鍵などはすでに取り付けてあります。
- ・スタッフが高齢化しており言葉の壁がある。
- ・体型に応じた浴衣や布団。
- ・バックパッカーが多いので、できるだけ安い料金を設定した設備・サービスの提供
- ・大柄の人にご不便をかけない設備(例えば、和室の各入り口の高さや浴衣・寝具類(布団・ベッド)の大きさなど)
- ・遍路宿を楽しまれる方が大部分です。
- ・主人本人の外国語の勉強
- ・宿泊者自身が最低限のマナーブックを持つこと。
- ・トラブルが発生した時の相談窓口がほしい。
- ・日本語が通じないから、外国人だからというだけで毛嫌いしたり門前払いしたりすることなく、明るく笑顔で対応できるだけのおおらかな心
- ・日本の文化を受け入れてもらうためにも自然の対応でよいと思う。
- ・宿泊の方は皆日本食大好き。ほとんど食べている。
- ・もう古い宿なので、日本人と同じようにしています。
- ・外国人遍路は洋室よりも和室を好みます。
- ・外国語を話せなくとも外国人とのコミュニケーションを積極的にとろうという姿勢

(8)外国人遍路から、四国遍路のよかったところを聞いておられる場合、その内容をお書きください。
(日本人のおもてなしや優しさ)

- ・日本人のおもてなし、親切である。
- ・日本人がやさしい
- ・四国の人やさしい。
- ・お帰りの際はありがとうと言って帰っていただいておりますので、当苑での宿泊に関しては良と受け止めています。
- ・日本の方は親切だと言われる。よくお接待を受けるといっていました。先日はお誕生日の方がいて、ケーキなどサービスさせてもらったら、とても喜んでいました。
- ・人々が親切で治安がよい。
- ・外国人遍路(白人)は皆さんニコニコして話もするし、食事も何でも食べてくれます。日本食、洋食問題なし。
- ・みんなが優しくしてくれる
- ・とても親切に対応してくれるところが多くて、幸せに感じると伺っています。
- ・人とのコミュニケーション。人とのつながり。生活のなりわい。
- ・心が温かく親切。料理がおいしい。
- ・日本語のできる方からお四国の人達は皆親切で優しいといわれとても嬉しいです。日本食もほとんどの人が残さず食べて頂き感謝しております。
- ・やさしく教えてくれる。素泊まりでもスーパー、コンビニがあるから食べるものには困らない。
- ・スペイン巡礼よりループで回れるところがいい。皆がやさしく親切。
- ・サンチャゴ巡礼よりも素朴で人間味がある。

(お接待)

- ・お接待は、何かものをただであげるのではなく、困っているときに解決の手助けをすると、とても親切にさせていただいたと感動する。食事は日本食OKな方が意外と多く、和食でも喜ばれる。
- ・有名観光地とは違い、日本的な生活習慣に触れられる。お接待などを通して、人との出会いやコミュニケーション。
- ・心が温かい(お接待)。歩き遍路はいい(景色、地元とのふれあい)。
- ・日本文化を感じられること。おもてなし、お接待の心、気持ち。
- ・お四国さんに対するお接待はみんな感動している。
- ・お接待の文化にびっくり
- ・地域の人たちの接待
- ・お接待の多さにびっくり。
- ・各地域におけるおもてなし。

(日本の宿)

- ・料理がおいしい
- ・wifi設置で助かる
- ・自然が美しい
- ・古い旅館が逆に日本の宿らしく見えるようで、感動される外国人遍路さんが多い。館内の鯉にびっくりされていた。
- ・私ども対しては古民家の佇まいを喜んでくださいます。
- ・古い建物だが喜んでいいる。
- ・旅館のシステム、建築、食事等。
- ・部屋は洋室よりタタミが喜ばれてます。
- ・当方は禅道場ですので、座禅や精進料理を希望されますので、要望に応える対応をしています。

(自然やお寺)

- ・お寺さんの歴史や建物に興味のある人が多い。
- ・景色がきれい。出会う人みんな優しい。回りやすい。道がきれい。日本の文化に触れることができる。
- ・自然が豊かだ。お寺が静寂である。四国病にかかる。
- ・景色がよい、危険でない、土地の人が親切と言われます。
- ・自然が素晴らしい。苔がめずらしく綺麗である。
- ・都会にない田舎の良さや日本食など。
- ・人が優しい
- ・四季折々の景色
- ・自然の豊かさ。人の親切さ。他の日本の観光地より混雑が少ない。
- ・順番に回っていく醍醐味を感じているようです。今日はここに行った、明日はここに行くと、楽しそうに話してくれます。

(その他)

- ・お願い事がかなった。(韓国の方で、1番最初両親の健康を願い回ったところ、願いがかないましたと言っておられた。その後2回目のお参りに来られた。)
- ・特に女性の場合は一人で行動するなど、他の国では考えられないらしいです。治安がよいのでしよう。

(9)外国人遍路から、不満や要望を聞いておられる場合は、その内容をお書きください。

(言葉の問題)

- ・まったくコミュニケーションが取れない宿がある
- ・英語が通じない
- ・言葉がわからないという理由から宿泊を断られる。
- ・言葉が通じない宿が多い。
- ・不満もあるだろうが、言葉で表現できないので知ることができていない。感謝の気持ちはいつも言ってもらえている。

(食事)

- ・食事が合わない方もおられます。
- ・食事は椅子、テーブルの方がよいと感じました。
- ・日本食が全体的に小さい
- ・ベジタリアンの人が多い気がします。

- ・食事の内容に気をつける
- ・朝食に魚を出すお宿が多いとのこと。

(宿への不満)

- ・布団が固いと言われることがある。
- ・和式トイレなので、何度かキャンセルされたことがありました。
- ・当館温泉施設ありますが、やはり外国人の方は入れ墨入れてる方が多数おり、入浴を断る場合があるので、その際不満などを言われます。
- ・屋号が漢字なので読めないなので、電話番号を大きく標示してほしい。
- ・金額が高い。ドミトリーがほしい。
- ・外国人の宿泊を、言語的な問題で受け入れてくれない等。

(宿の予約)

- ・宿泊の確保(予約する時の言葉の問題)が大変である。w i f i がどこでも使えるようになればよい。トイレの問題。
- ・宿の予約がなかなかできない。宿によってシステムが異なり、理解がむずかしい。
- ・当日予約で泊まれるホテルがなかなか見つからないという事例あり。
- ・次の宿の連絡を丁寧にしてあげること

(w i f i の設置)

- ・w i f i の使える施設の少なさ。
- ・w i f i がうまく繋がらない場合が多い。
- ・w i f i がつながったらいいなあと言われたことがあります。
- ・当店はございますが、w i f i 環境の整備。

(宿泊料金)

- ・宿泊料金の高さをいうが、料金は変わらないことを知らない。
- ・安い宿泊料金を求められることもあるが、ネットで検索し自分に見合う予約をしてくる。
- ・口を開けばディスカウントと言われ、いくら値引きするかが泊まる条件の人が多い。

(その他、遍路道標示など)

- ・英語での道表示が少ない。増やしてほしい。
- ・スペイン巡礼よりアスファルトが多いので、足に負担がかかる。
- ・多言語での情報が少ない。
- ・外国版の地図に掲載を促される。
- ・遍路道の案内が少ない。
- ・遍路道がきたない。石手寺は期待はずれ。きたない。アンバランス。

(10)その他、外国人遍路について、ご意見やご要望がありましたら自由にお書きください。言葉の通じない外国人に対して、何か工夫されていることがありましたら、教えてください。

(コミュニケーション)

- ・言葉はあくまでコミュニケーションをとるための一つ的手段にすぎない。相手を理解しよう、相手に伝えようという姿勢で常に対応する。
- ・皆さん博識の方が多いので、居合わせた日本の方が言葉が大丈夫なので通訳してくれますので何の不自由、不満はありません。礼儀ももちろんおおらかでよいと思います。
- ・文字の多語化よりもデザインで伝える「ユニバーサルデザイン」を多様化してシンプルでわかりやすいマークを使うことがこれから必要になってくるのではないのでしょうか。
- ・言葉は通じなくても、全て受け入れています。例えば朝食(うちは連泊の人が多い。二日目はご飯か、パンか)
- ・言葉は通じなくても相手も理解しようとして懸命聞いてくれるので、大抵はジェスチャーで通じる(と思っています)。ただ、もっといろんな情報を伝えたい!!と思う時は、話せないことに関して自分が情けなく思う。それでも皆さん笑顔で出発されるのでとても嬉しく思う。
- ・外国人と話すこと自体面白いので、楽しく対応しています。
- ・笑顔で対応
- ・言葉の通じない外国人に対して、笑顔で対応。
- ・ジェスチャーにてのコミュニケーション。
- ・言葉が通じないのでよくわからないが、出発時はニコニコしてくださっています。
- ・言葉が通じなくとも笑顔で対応すれば、心は通じると感じました。
- ・工夫などは別にありません。自然体で受け入れています。言葉の面での不自由はありますが、な

んとかお互いの意志は伝え合えているのではと？

- ・ 中学英語で十分通じる。
- ・ 息子と娘がおり、夕食時に顔合わせにいたりフレンドリーな対応をとっている。
- ・ 必要最低限の英語でだいたい通じているので特にない。最近は日本人の方がわがままでむずかしい人が多い。(SNS で文句や中傷をする。)
- ・ チェックインの際に紙を見せてチェックしてもらってます。
- ・ 実際に行動を見せて理解してもらう。
- ・ 身振り手振りなんとか対応できるので、あまり考えておりません。
- ・ 二女がオランダの人と結婚して 20 年永住しているので、困った時は娘に連絡して聞いています。お客様が困らないように、パンフレットを送ってくれています。
- ・ 日常会話の勉強をしております。
- ・ 娘に必要な会話をいくつか紙に書いて、用意している。
- ・ 私どもの宿は 36 番札所から近いので、それなりに遍路マナーや日本のマナーを勉強された方が多いです。そのため、特に対応に苦勞することはありません。言葉に関しては、片言やボディランゲージで楽しみながらやり取りし、複雑な会話の場合は、電話通訳サービスを利用して、誤解を招かないよう気をつけています。
- ・ 秋は雨の日の遍路で、びしょ濡れの方も多く、新聞紙を出して濡れた荷物を置くように伝えるだけでも、コミュニケーションはとれます。喜んで頂きました。
- ・ できるかぎり丁寧な接客を心がけている。
- ・ マナーはとてもよいので特にない。言葉が通じないため、対応に時間と人手がかかるのが難。

(電子機器の使用)

- ・ 通訳アプリを活用している。
- ・ ケイタイの翻訳アプリがセットされているものを利用して、外国人と少しの会話のやりとりをしている。
- ・ グーグルのソフトで十分に対応可能。
- ・ 今は身振りやスマートフォンでコミュニケーションをとっています。
- ・ スマホ翻訳ソフトにて対応。
- ・ 知人に通訳を頼む時もありますが、だいたい日本語が少しできる方が多いです。タブレットなどで対応もしております。
- ・ ネットでの予約(英語サイトでの予約)
- ・ 外国の方はそれぞれに下調べをして来てるので、心配ないです。スマホ・タブレットなどで調べている。
- ・ 電子辞書を用意しています。
- ・ 携帯の言語変換機能。
- ・ タブレット等の翻訳アプリを活用しています。
- ・ 通訳アプリを活用する。英語と中国語の案内を用意している。
- ・ 通訳アプリの使用。外国人の方は道に迷うことなく歩かれますが、看板や道案内にも英語表記を増やせばよいのでは。予約なしの飛び込みの方が非常に多いので、予約をするようどこかで案内して頂きたいです。
- ・ スマホを活用して会話をしている。
- ・ シャベレなくてもよいテキストはある。電子手帳を使う。
- ・ 旅館以外でも道中で wifi が使えるように。寺に外国語表示の看板等設置。外国語がわからないスタッフのみの場合、ホテルで使う英会話のマニュアルまたはスマホで翻訳できるようにするなどの知識。
- ・ 翻訳機能(スマホ、タブレット)を使ったり、お部屋への案内の時に夕食場所、朝食場所の見学確認をしている。
- ・ 基本少しの日本語(最小必要限)はわかるようにして来日してほしいところはあります。特に四国は首都圏とは違い、どのように申し上げても田舎です。四国内でもビジネスホテルや大規模ホテルなどでは対応可能な所もあると思いますが、手前どものような小さな民宿では高齢化も進みどうしても外国人に対応しにくい面が出てきます。私どもはスマートフォンの外国語変換アプリを使って画面を見ていただいて対応しているのが今の現状です。
- ・ 当館では本当に言葉が通じない時のみ、スマホアプリの翻訳を使っております。
- ・ お遍路を回られる外国人の方は比較的マナーはよくあいさつ程度の日本語ができるため、特に問題はありません。食事メニューもスマホアプリをかざしてご覧になられています。うちは個人がほとんどです。きちんと調べた上で回っている印象です。

(宿や寺の案内、標示)

- ・客室内の設備、インターネットの設定等を英語で説明したものを用意している。
- ・英語のメニュー、対応マニュアル
- ・簡単な英語でのホテルインフォメーションをチェックインの際渡しています。
- ・英語のチラシを作る。
- ・できるだけ対応するように、指差し表や翻訳アプリを使っている。英語入浴案内やランドリー案内を使っている。
- ・英語での館内案内を設置している。
- ・宿の案内書には英語表記を一部入れています。
- ・遍路道に外国語の標識。
- ・簡単な用語をまとめたもの(パンフレットの)を作ってほしい。一応、パークの方でもガイドはあるけど、共通にはならないので身振り手振りで対応しています。
- ・当館着からの案内、食事、風呂他、作成。
- ・遍路マップで次のお寺の説明(距離や時間)をしています。
- ・お寺の近くの宿は田舎が多く、予約がとりにくい事があるみたいです。外国人用の宿パンフレットの充実とインターネットでの案内の充実を早急にお願ひしたい。

(宿の予約)

- ・次の宿の予約をしてくれとほとんどの人が頼んでくる。電話代が 20 円~30 円ですむのでほとんどの宿がお金をもらわずにしてあげているのでは。
- ・外国人は次のガイド物を持っている人がほとんどです。へんろ道保存協力会編 SHIKOKU JAPAN 88 ROUTE GUIDE 外国人は前夜 TEL し、宿泊した日本人のスタッフからの日本語での問い合わせが多く、当ホテルに泊まった時も翌日のホテルの予約を頼まれる。
- ・次の宿を当方で予約しています。
- ・外国人遍路の方は当日ウォークイン(予約なしで直接来られる方)が圧倒的に多いです。かといって外国語のしゃべれるスタッフがいなないホテルにとっては、電話越しに予約を取るのもむずかしい。そういった部分を改善できれば、外国の方々も遍路をしやすくなるのかなと思います。
- ・単語だけでも十分にコミュニケーションできていると思います。代わりに電話をして日本語で次の予約をしてほしいとよく頼まれますが、高齢者の経営している宿などでは休業中が多くて、外国人が宿泊する所がなくて困っている時がよくあります。
- ・インターネットを使ったりのご案内や意思表示。次のお宿を探したり予約を代理でしてあげたり。
- ・次の宿の宿泊を頼まれることが多い。日本語を話せないと断られるケースが多く、時間をとられる。
- ・予約しておきながら連絡ないキャンセルがある。

(外国人への要望)

- ・遍路・日本の習慣、作法、意識を大まかにでも確認、理解しておいてほしい。
- ・日本語の基本はマスターしてもらいたい。
- ・かたことの日本語ぐらいは話してほしい。英語はまあまあわかるがフランス語とかなじみがない外国語はわかりにくい。
- ・外国人にあまり媚びへつらう必要なし。四国遍路の大師信仰の尊さがわからない外国人が多いと思われる。無理にアピールする必要なし。
- ・最小の要件はマスターしておいてほしい。

(その他)

- ・タトゥーを入れた外国人が多いような気がします。
- ・生活習慣や食事内容も異なるので、観光をするのならともかく、お遍路はかなり無理がある。
- ・遍路道にトイレ(5 km 毎)及び休憩所(10 km 毎)
- ・今四国遍路は 1 廻り 40 ~ 50 万の旅費がいらいます。若い人には大変です。各お寺の近くにテントの場所が必要です。
- ・遍路なさる方は、日本国内の方も外国にお住まいの方も皆同じ。
- ・英文宿泊帳の作成。
- ・食事等たくさん作ってやると大変喜ぶます。おおらかで日本人とは少し違います。日本語が少しわかると同じ人間なので、通じると思っています。
- ・過去に数人受け入れました。日本食で対応していますが、お客さんもこのままでよいと言ってくれます。
- ・英語のインフォメーションの使用。お遍路終了後、お遍路セットを捨てていく方がいます。お遍路ってそんな程度なのかなと感じることがある。処分にも困る。正直言うと外国人の方はお受け

したくないので、インバウンドもお断りしている。

- 香川県まで来る外国人遍路さんは毎日どこかの宿泊所に泊まっておるとお思いますので、本人が日本のお宿をよく知っているようです。
- 各宿泊地では高齢化で閉店の宿が増えている。生活習慣の違いや言葉の問題で対応ができていない。外国人が増えても受け入れ側の体制ができていないのが現状。
- いろんな国の方が泊まってくれています。外国の方は順応性がすごいです。日本食を「おいしい」といって「はし」を上手に持って食べてくれます。すごいと思います。自然食品店から取り寄せた調味料を使って、料理を作っています。すごく勉強になります。
- 外国人の遍路はかなりの費用と時間がかかるものと想像されます。遍路パスポートか何か証明的なものを発行し外国人遍路特別料金などを設定することが必要では！もしよければ県・国などの助成金などの補填があれば幸いです。
- 外国人はベジタリアンの人がいるが、ことわることもある。
- 今外人さんは畳を好みます。
- 外国人遍路の方が日本人に比べて謙虚で多くを望まない。日本人の方が多くの接待を受けて最終に近づくと、おごり高ぶっていて日本人を逆に受けていない。