

平成26年度 第1回高知県おもてなし県民会議全体会 (別紙1)  
委員等発言要旨

日時：平成26年9月16日(火) 14:00～16:00

場所：高知共済会館

## 議事 1 おもてなしトイレの表彰

(久保部長)

■選定してどのように表彰するのか。

(永野課長)

■おもてなしトイレ認定トイレの中から、事業受託事業者とおもてなし課で15件のトイレを事前に選んでいる。県民会議において、選定要件に沿って5か所のトイレの選定を行うことで、県民の方へ効果的なPRにつなげたい。委員の皆さまには、選定された5か所から1か所をさらに選んでいただき、会長とおもてなし課の職員で管理者のところにお伺いし表彰式を行いたいと考えている。日時等は、別途委員の皆さまには連絡を行う。

(大西委員)

■判断材料が少ない。どのくらいの人が利用しているのか？1日何回清掃がされているのか？などの情報がないと、選定が難しい。

(永野課長)

■管理体制は非常に重要。ただ、621か所全ての分析は非常に難しいため、今回はおもてなしトイレとしてどうあってほしいか、目指すべきトイレという点に重きをおいて選定をお願いしたい。管理体制については、今年度からチェックシートを利用して、セルフチェック体制の充実に取り組んでいく予定。

(植田委員)

■利用率などの比較の基準を統一してほしい。あまり人が利用していなくてきれいなトイレとたくさんの人が利用しているけど常にきれいなトイレを、一緒に比較するのはかわいそう。

(竹内委員)

■②の「道の駅 やなせ」と⑨の「下ノ加江水車横トイレ」は人が常駐していないと思われるが、管理はどのようにされているのか？ボランティアの人や町内会の方々が清掃を行っているなどの情報があれば、選定の参考にしたい。

(林委員)

■②の「道の駅 やなせ」はおそらく、地域の方が委託を受けて清掃している。

(久保部長)

- どちらのトイレもおそらく受託されているのでは。100%ボランティアはないと思われる。地元の方や町内会等の方が1日1、2回清掃しているところもある。高知市の花街道のトイレは、老人会に委託している。

(松本委員)

- トイレはおもてなし課が認定しているのか。表彰はおもてなし県民会議で表彰するのか。

(永野課長)

- おもてなし県民会議とおもてなし課との連名で行う。

(松本委員)

- ペーパーでの判断は難しい。雰囲気や実際のトイレの臭い等も選定判断材料として必要ではないか。

(山本委員)

- 15か所の推薦は、県中央、東部、西部と地域性を考慮しているのか？5か所の選定から表彰の1か所を選ぶ場合も地域性を考える必要があるのではないか。

(永野課長)

- 15か所の選定にも、地域性には一定配慮して選定している。次回は、今回の委員の皆様意見を考慮して検討を行うこととしたい。

(植田副会長)

- 621か所の中から一番ここがすばらしいという表彰ではなく、「面白いで賞」や人が多く来ているトイレは「頑張ってるで賞」など、ネーミングを考えてみてはどうか。

(大西委員)

- 今回の資料を見て、「思わず行ってみたくるようなトイレ」「観光に寄与したトイレ」といった視点で選定してはどうか。  
男女共同とは？男女共同などは、おもてなしトイレの要件には入っていないのか。

(永野課長)

- トイレは一つで男女が共同で使用するトイレのこと。おもてなしトイレ6条件には入っていない。

(三谷委員)

- 飲食店のトイレなど、この写真を見る限りどこも足が不自由な方などが入れないのでは？選定が健康な方のみを対象としており、高齢者への配慮がされていないようであるが、トイレに手すり等はあるのか？

(永野課長)

- 手すり等の把握はできていない。

(三谷委員)

- 高齢者などいろんな方がいるので、そういった視点が必要。

※ 以上のご意見を加味し、5か所を選定

(植田副会長)

- 表彰をどのような形で行うかは会長と話し合ってもらいたい。

(永野課長)

- 会長と検討し、表彰日時等は後日、委員の皆さまに連絡する。

## 議事 2 おもてなし県民会議の委員によるおもてなし行動について

(植田副会長)

- 遠方から所属の代表として、出席することとなると思うが、県からの依頼文はいただけるのか？

(永野課長)

- 必要に応じて、依頼文書は作成可能。

(楠瀬会長)

- 前回の会において話が出た意見がこのように形になったのは非常に喜ばしい。当日は、多くの観光客の中で「おもてなし県民会議」が行っていることをPRするために、何か県で考えがあるのか？

(永野課長)

- 当日は、委員の皆さまに統一した法被を着ていただき、PRを行いたいと考えている。

(植田副会長)

- ご都合にあわせて、アクション1、アクション2のどちらかに参加となっているが、案内は今回の会議のみか？

(永野課長)

- 今回の会議のみではなく、追って委員の皆様には出欠の照会を行う。

(三谷委員)

- アクション2（一斉清掃）には毎年職員で高知駅に参加している。各所属で中央公園以外の場所へ参加している場合はどうすれば？

(永野課長)

- 強制ではないので、お構いなし範囲で参加をお願いしたい。

(松本委員)

- アクション1（五台山での観光案内）の人数が少なくなることも考えられる。対応はどうか？

(永野課長)

- ご都合を確認後に、人数調整のため個別にお願いすることもある。アクション1、2の両方にある程度の方に参加いただき、マスコミの取材を受け、広く県民にPRを行いたいと考えている。

### 議事 3 今後の『高知家』のおもてなし』の取り組みについて

○「おもてなし」を高知県の観光振興につなげるうえでの課題

- ①県民のおもてなし気運の盛り上げ・おもてなしの人材育成
- ②きめ細やかな観光情報の提供
- ③おもてなしトイレの推進やおもてなしタクシーの利用促進
- ④外国人観光客の受入環境の整備

(植田副会長)

- ②食が全国で一番ということだが、県民でも知らない食はある。もっと幅広く地域の食をPRすべき。写真付きで情報発信できるものがあればよい。

(今西委員)

- ②ボランティアガイドが観光客に宿泊施設を紹介する際に、ローソンに置かれている市街地マップを活用し、案内が出来た体験がある。今後もローソン以外のコンビニやガソリンスタンドに市街地マップを置いてはどうか。さらなる情報発信につながるのでは。

(大西委員)

- 知人を桂浜へ連れていった。駐車場のトイレが不衛生。水族館の雰囲気はいいが、足が悪い方への配慮がない。桂浜の遊泳禁止の看板がものものしい。警備員の制服も観光地にそぐわない。桂浜には食べる場所がない（美味しくない）などを感じた。官民一体となって、警備員の服装にもおもてなしを感じるような工夫も考えてほしい。桂浜には食べる場所がない（美味しくない）。

(沖委員)

■③おもてなしタクシーはまだまだ県民に知られていない。周知案として、乗り物に乗る前には、トイレの利用客が多いため、トイレにおもてなしタクシーの告知をしてはどうか。

④Wi-Fi まだ不十分。観光バスで移動される間にスマホなどで観光情報を見ていることが多い。Wi-Fi ルーターの貸し出しなども検討してはどうか。

(川上委員)

■桂浜については高知市の管轄。現在桂浜の再整備としてマスタープランを作成している。トイレ・水族館・警備員など日頃からご意見をいただいております、改めて整備していかないといけないと感じた。

④高知市の施設でも Wi-Fi はできるところから順番に対応していきたい。Wi-Fi が使える場所は共通のロゴをつけて告知してはどうか。

(宮田委員)

■④インバウンドの客を拡大したい。高知は食事付きのホテルが少ないが、外国人は食事なしの宿泊で外食を好む方が多い。むしろ高知にむいている。何かしらの情報発信により、外国人観光客の誘致ができれば、高知は好まれる。

(竹内委員)

■③満足度調査において過半数がタクシーに満足していない。タクシー乗務員の危機意識が感じられない。タクシーの満足度は運転手のサービス精神一つで変えられる。ドライバーはまず乗客に自己紹介する、雨が降っていれば傘をさしかける、高齢者には手を差し伸べるなど。タクシーは運輸業ではなくサービス業であることを意識すべき。業界全体が危機感を持つべきである。おもてなしタクシードライバーが全体の 2 割ということなので、残りの 8 割のドライバーの接客意識の底上げをしっかりとやること。業界には、タクシー満足度が過半数に満たないという現状を周知し、高知県のおもてなしタクシーといえ日本一のタクシーと言われるよう、8割近い満足度となることを期待する。

(田増委員)

■②香南市観光協会では GW の宿泊状況を把握し、ホテル等に案内しなくても観光協会が案内をできるようにしている。

問い合わせのほとんどが、どろめ祭り、絵金祭り、駐車場や宿泊情報などであるが、お隣の南国市等の情報も事前に把握し、案内できるようにしている。交通の便では、現在の公共機関に併せて、協会や市から臨時便等を出すなど、対応を行っていく。

例えば新子（どろめなど）がいつからいつまで食べられるとか、どの店で食べられるかとか旬の食材情報発信も。HP・ブログ・FBで発信していきたい。

④免税店については勉強会にも参加しているので、さらに勉強していく。

(林委員)

- ②マップや地図はあるが、実際は道路が通れなかったり道がつぶれていたりする。従業員がどれだけの情報を持っているのか、質問に対してどこに問い合わせたら答えが返ってくるのかの情報を持つ必要がある。それは人材育成につながる。

(松本委員)

- ②旬の食材の情報などマップの一元化。中部、東部、西部を併せて情報提供行うのか、中部のみで行うのかなど、運用の仕組みなど、情報の責任をどこが持つのかという課題はあるが、こういった情報発信に取り組む必要がある。

(三谷委員)

- 現在外国から日本は和食で注目されている。高知の食は勝負ができる。今後東京オリンピック開催により外国人の増加が見込まれる。おもてなしの人材育成とはどこまでわがままに対応できるかが大事。子ども高齢者など幅広く、細やかな対応への意識改革が必要。京都タクシーの満足度はすばらしい。意識を変えてほしい。

(山本委員)

- ③全国ですばらしいおもてなしを行っているタクシーが走っている県とタクシー協会が交流を持ち、どのような教育をしているのかを学び、高知県のタクシーの満足度が向上するような取り組みはどうか。
  - ①県民総おもてなしのキャッチフレーズがあったら、事あるごとに県が情報発信することで耳に残り、意識向上につながるのではないかと。
  - ③おもてなしトイレの6つの認定条件の中に介助の手すりの条件を追加してはどうか。
  - ④10月～外国人旅行者への免税店制度の改正があることは知らなかった。早く情報を知らせてほしかった。

(吉本委員)

- おもてなしタクシーについては認定者のドライバーにメリットがないことが、認定率が低い要因になっていて、県民への浸透もできていないと思える。まずは、県民がもっと積極的に利用し、ホテルや旅館等と連携を深め、もっと優先的におもてなしタクシーを利用するように、認定を受けたら利用客が増えるというメリットが必要ではないかと。

(久保部長)

- いただいたアドバイスなど積極的に取り組んでいく。県民へのおもてなし気運にどうつながっていくかが課題なので、今後仕組み、仕掛けを考えていきたい。

(植田副会長)

- 竹林寺で行う臨時観光案内についてはガイドボランティアの今西委員がマニュアルを作ってくれるので安心して参加をしてほしい。

## 【閉会のあいさつ】

(楠瀬会長)

■おもてなし県民会議も8年目を迎え、少しマンネリのところもある。しかし、今回の会議で、机上からいよいよ行動に移すこととなった。おもてなしの機運の醸成は一部の人だけではだめ。市町村や協会等のご協力があって、組織的課題として取り組む必要がある。観光情報があるところに人が集まる時代は終わり、これからはいかに観光客の嗜好のものを提供ができるかにより、地域の活性化につながる。おもてなし県民運動というのが、喫緊の課題であるが、おもてなしキャンペーンやおもてなし習慣など計画する必要もある。