

平成 27 年度 第 1 回高知県おもてなし県民会議 全体会

委員等発言要旨

日時：平成 27 年 5 月 22 日（金）13:30～15:30

場所：高知城ホール 2 階「中会議室」

次第 1 挨拶

高知県観光振興部長 伊藤 博明

次第 2 会長・副会長選任

会長 楠瀬 賢一委員

副会長 植田 通子委員

次第 3 高知県おもてなしアクションプランの改定について

●おもてなしアクションプランの改定箇所について

谷脇委員説明

（資料 1：高知県おもてなしアクションプラン（改定案）の朱書きが変更及び追加項目）

（参考資料 1：高知県おもてなしアクションプランの具体的な取組（国際観光受入）は、27 年度
の取組内容を踏まえ、今後の国際観光受入部会の進捗管理で活用していく）

（参考資料 2：高知県おもてなし県民会議（国際観光受入部会）スケジュール（案）は、今年度
の開催予定及び内容を記載）

（植田委員）

- 参考資料 1：おもてなし AP 3 条 2）旅の安全・安心に係る情報提供の「～緊急時のサポート体制の充実」について、市町村など平日ならサポート対応ができるが休日の対応は困難である。休日の対応は今後どのようにしていくのか。

（永野課長）

- 国際観光受入部会でも討論し、長期的な課題であるが、今後取り組んでいくことは、医療機関等での外国人対応ができる体制づくりや、対応可能な施設等を広く周知していくことを考えている。また、通訳ができる方々とのマッチングなど連携体制を整備していきたいと考えている。

（谷脇委員）

- 外国語対応が可能な窓口を新設すると多大な費用がかかる。現在ある高知駅前の i 観光案内所（ときてらす内）で多言語による観光案内と併せて医療機関の案内等、多機能化していくことが良いのではないかと考えており、県においても検討が行われていると聞いている。

（山本委員）

- 年々お遍路巡りをしている外国人が増えているなか、道案内の標識が分かりづらい（日本人

でも分かりづらい) ものが多いため、今後、お遍路の案内板を多く増やし、外国人の視点で多言語化に取り組むべきである。

(永野課長)

- 昨年県内 16 か寺に地図を渡し、どこに案内板が必要かを調査したところ、131 か所が挙げられたが、その中から道路管理者等から同意が得られた 90 ヶ所の整備を実施した。案内板は寺院の名称を日本語と英語の 2 ヶ国語表示やピクトグラムや距離を表示し、設置した。

(井門委員)

- おもてなしトイレについて現在認定されたトイレの数はいくつあり、今後の目標数はあるのか。

(永野課長)

- 現在おもてなしトイレは 694 ヶ所あり、内 7 割は民間トイレ、3 割は公共トイレである。今後の目標数値は特には決めていないが、今年のテーマは外国人観光客を含む利用者が多い公共施設の認定を 30 か所程度予定している。量より質を目指して認定していきたいと考えている。

(井門委員)

- これから高知県内東西に向けて店舗を展開していくので、今後ともおもてなしトイレの認定事業には協力をさせていただく。

(田村委員)

- 歩きお遍路について、外国人が困る事を把握することが大切。例えば道に迷った際に、多くの方がスマートフォンを利用すると思うが、充電が切れることも想定できる。そこで、道の駅やコンビニなどに充電器を置くなど、看板だけにとらわれずニーズに合わせたサポートをするべきであると思う。

(永野課長)

- 県内 16 か寺に道案内表示の設置について説明する際に併せて Wi-Fi の導入をお願いし、(竹林寺はその後導入していただいた。) 今後は、課題を洗い出しながらスマートフォンの利用者が多い外国人の方へのサポートをしていく。

(大西委員)

- おもてなしトイレで重要視されている洋式トイレについて、今後いかにしてハード整備を行うかが大切。弊社の店舗でも洋式トイレのリニューアルをしているが、なかなか難しい所でもある。今後として、和式トイレから洋式トイレに改修する方針はあるのか。
- 先日東京にて開催されたオムライスグランプリ参加時にて、坂本龍馬の格好をして接客とパンフレット配布をしたがとても好評だった。また、ふるさと賞ということで、会場に来られた方 1 万人に、その地域に行ってみたいかをアンケート調査した結果、高知が一位であった。外国人の方も多く来られており、今後は、宗教や各国の特性を把握したうえで、看板やおすすめメニューを作成したり、PRを行ってはどうか。

(永野課長)

- 平成 27 年度に受入環境整備の補助制度を創設し、外国人が良く来るであろう市町村や道の駅、観光施設の和式トイレを洋式トイレに改修する為のメニューを入れた。対象となるトイレは 99 件想定しているが、半数しかおもてなしトイレに認定されていない。トイレの洋式改修とおもてなしトイレの認定とを併せて取り組む予定である。

(植田委員)

- おもてなしトイレについて、外国人だけではなく、お年寄りの方や体の不自由な人への観点からの対応も必要であると思う。

(永野課長)

- コンセプトはユニバーサル化ということで、外国人だけという訳ではなく、お年寄りや障害のある方も含まれている。

(伊藤部長)

- トイレのユニバーサル化としておもてなしトイレの認定制度に取り組んでおり、その中で外国人は、洋式トイレが必要ということもあり、外国人にも対応できるトイレにするという意味合いである。

●おもてなしアクションプランの改定については全委員異議なし

次第 4 高知家おもてなしキャンペーン（仮称）の取組内容について

(永野課長)

資料 2：高知家おもてなしキャンペーン（仮称）の取組内容（案）及び参考資料 3：おもてなし活動について説明

(楠瀬会長)

- 立体的にかつ集中的に活動を展開していくべきである。

(植田委員)

- 以前竹林寺にてお茶のおもてなしをした際に、お茶をお出しすることで会話をするきっかけになったがとても良かった。挨拶のみでなく、ちょっとした心使いが大切であると感じた。またイベント時に、高知城の下で龍馬の格好や着物を着ておもてなしをすると良いのではないか。自分たちも楽しみながらお接待する必要がある。

(今西委員)

- いつも観光客のガイドをしていることもあり、おもてなしには心がけている。街の中で困っている人がいたら必ず声を掛けるようにしている。

(井門委員)

- おもてなしする方も楽しくないと意味がないと思うので、ビジュアルを意識することは大切。

おもてなしの心を職員からアルバイト一人一人まで声かけを行い、周知していく。

(大西委員)

- ひろめ市場に車で来た観光客が、GW 時に駐車場に停めることができずに、何時間も待っている人もいた。今後は、駐車場の案内はもちろん、細かく最新の情報を提供できるようにするべきである。
また、今年のシルバーウィークや土佐のおきやく時に龍馬などの格好をしておもてなしに取り組んでみてはどうか。

(岡崎委員)

- 外国人の方は特に、観光情報など知りたいのに情報が無い場合や場所によっては Wi-Fi が使えない所もあり、困っていることがある。また、実際に高知へ来て、観光巡りをする際は、交通の面などでも案内が不明確で困っている場合もある。外国人の方に対してももっと、おもてなしキャンペーンを広げていく必要がある。

(沖委員)

- 弊社は毎年、おもてなし一斉清掃に参加しているが、おもてなし一斉清掃の際に、トイレの清掃も一緒に取り組んではどうか。
- 街中でよく場所や時間を聞かれる事が多くあり、困っている人がいると自分から声掛けをするようにしている。

(鎌田委員)

- 五台山の清掃活動に参加しているが、清掃も含めおもてなしは継続が大事。
- おもてなしピンバッジについて、日本人・外国人関係なくパンフレットやポスターなどに「分からない事があればおもてなしピンバッジをつけている人に声を掛けて聞いてみて」と表示させ浸透させてみてはどうか。

(川添委員)

- 高知城の清掃活動を毎月行ったり外国人観光客の接待をしている。その際に高知大学の留学生に通訳をしてもらったり高校生に手伝ってもらったりしており、学生にも良い経験になり魅力的な活動である。
- 海外の姉妹クラブから8名の方がホームステイで来られたり、また、山田高校では国際交流なども積極的に行っており、そういった場面においてもおもてなしの取り組みを実施していきたい。

(川上委員)

- 今年は龍馬生誕 180 周年ということで、龍馬に大接近や梶原では脱藩マラソンなどさまざまなイベントを予定しているが、観光客へ龍馬の衣装を着てお茶のお接待などおもてなしをしてはどうか。

(杉田委員)

- 今年4月の高知新港に来高したクリスタルシンフォニーにて対応をした際、ブラスバンドで

の演奏や高校生含むお見送り（お手振り）があった。出航の際のお見送りは感動的でとても良いので、一日だけではなく、複数回実施してはどうか。

（竹内委員）

- 5/8 の高知新聞にて観光客に高知県の観光に対して困ったことを調べたところ、高知の観光情報があまりに少なく分からないことが多いという一方で、実際に高知に来たら観光案内所に観光情報が豊富にあり、魅力的な所も沢山あると驚かれるとのこと。県外の方は、高知の事を知らないと考えておくべきである。今後として、きめ細かな情報発信を行い、SNS など影響力のあるものを上手く使い宣伝していくべきであると思う。

（田村委員）

- 高知おせっかい協会は、飲食店のメニューの多言語化やおせっかいリストにピンバッジを配布し、受入の際に世話をやく取組をしている。高知おせっかい協会としては、おもてなしキャンペーンの期間、おせっかい集中月間としてオセッカイスト一人一人の声かけ目標を決めて取り組むことと、飲食店対象にメニューの多言語化のまち角相談会など取り組んでいきたい。

（林委員）

- 龍馬マラソンに参加した際に、沿道の子どもからお年寄りまでの声援のおもてなしが沢山ありとても嬉しかった。今後、イベントやスポーツの大会がある際に、観光客だけではなく、県民全体で声援を送るなどのおもてなしができるのではないかな。

（三谷委員）

- 高知は食が売りでもあり、今後、オプションツアーやメニューの多言語化の充実が必要となる。現在、高知大学生など学生を巻き込んで高知の食文化を中心としたパンフレットの作成を予定しているし、今後は、外国人観光客をメインとしてレストランなどのメニューの翻訳など取り組んでいきたい。

（茂原委員）

- 大きいイベントが開催される際は、バス・電車の臨時便を出しており、今後も具体的な活動に取り組む予定である。また、とさでん交通社員総出でおもてなしに取り組んでおり、実際に取り組むことで参加している側のおもてなしの意識レベルを上げている。県からの発信で、おもてなしキャンペーンがさまざまな企業のおもてなし活動へとつながるような取組となればよいのではないかな。

（山本委員）

- クルーズ船が来た際に、よさこい踊りを踊ってお見送りをするなど、高知県らしいお見送りの仕方をすれば良いのではないかな。また、観光客の方やお遍路巡りの方などに自分から挨拶をするなど、あいさつ運動も県全体で取り組んでみるのも良いと思う。

（谷脇委員）

- オリентホテルでは、GW 期間中など駐車場が満車の際は、職員が駐車場 MAP を活用し

て案内に取り組んでいる。

- ホテル旅館生活衛生同業組合の成年部としては、GW や連休の際の宿泊に関して、高知城で宿泊案内所を設置し、宿泊施設の案内を行っている。予約をせずに当日来て泊る方もいるため、今後も観光施設の近くでのために宿泊施設の案内ができれば良い。
- 食に関して、レストランなどのメニュー表記の際、外国人向けに多言語化に取り組むとともに、アレルギー表記やメニューの写真を掲載することも大切であり、これを機会に私たちもアレルギーなどの勉強をするべきである。また、愛媛県の道後や徳島県の祖谷など外国人観光客が増加しており、そこから高知にも足を延ばしてもらうためにもきめ細かな情報発信をする必要がある。

(永野課長)

- 今後頂いたご意見を踏まえて具体化する。
大西委員の駐車場案内の意見について、GW 中に旧富士書房前にて駐車場 MAP の配布案内をしている。シルバーウィーク時も配布する予定だが、その際に商店街の方とも連携出来たらと考えている。

(大西委員)

- 高知に来る前に、インターネットを通じて事前に空車情報など知らせるべきではないか。

(永野課長)

- GW 期間中は、1 時間ごとに県内の主な駐車場の空き情報を電話で調べて、臨時観光案内所等に情報提供し、観光客の方に案内をしている。
今後の改善として、ネットで検索できるように取り組んでいきたいと考えている。

(竹内委員)

- 整備しているものを効果的に発信していくことが必要。
- 交通情報などスマートフォンで調べる人が多いので、ネットや SNS で情報提供する必要がある。

(永野課長)

- 現在、県観光コンベンション協会のホームページで情報提供をしているが、外国人向けに両替の場所や Wi-Fi の場所などうまく情報提供できておらず、併せて効果的な情報発信を検討していく必要がある。
また、今年 9 月頃に外国人観光客専用の多言語 WEB を立ち上げる予定にしている。

(伊藤部長)

- 以前はネットで駐車場情報などを提供していたが現在はなく、その当たりも調べてみる。
高知県内観光情報が少ないことについては、県の観光情報のポータルサイトであるよきこいネットは、コンテンツは数多くあるが、利用者の立場になって作られておらず、分かりづらいという課題があり、今後対応していく必要がある。
現在、うまいもの情報室やカツオ人間など facebook を使って県の情報を発信しており効果もあるが、今以上に利用者の目に届くように取り組むべきであると思う。

次第5 その他

(植田副会長)

- 以前高知家のラッピングバスの写真を撮影している方を見掛け、ラッピングバスに影響力があることが分かった。提案としてバスの塗り直しの時に高知家のラッピングをする為の補助金を出してみてもどうか。

(伊藤部長)

- 現在 PR 効果の為に高知家のラッピングバスが 10 台あり、ラッピングバス用に補助もしている。

(楠瀬会長)

- 円安が進んでいるので外国人が増えている。しかし、高知県の観光について観光情報が少なく分かりづらい状況である。四国のお接待文化、高知のおもてなし文化を浸透させるべきである。
観光収入が高知県の重点であるのに合わせ、根本的な産業発展や人口増加などさまざまな分野で高知県全体を盛り上げていく必要がある。