

# 平成 27 年度 第 3 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 28 年 2 月 19 日（金）15:00～17:00

場所：高知城ホール 2 階 中会議室

### 次第 1 あいさつ

高知県観光振興部長 伊藤 博明

### 次第 2 おもてなしの推進について

(1) 第 3 期産業振興計画の産業成長戦略（全体イメージ（案））

(2) おもてなしアクションプランにおける平成 28 年度おもてなし課事業（案）について

永野課長説明

資料 1：全体イメージ（案）

～世界に通用する「本物と出会える高知観光」の実現～

資料 2：平成 28 年度おもてなし課事業（案）について

資料 3：平成 27 年度おもてなしトイレ表彰について

（林委員）

- 外国人観光案内所の整備拡大について、外国人観光案内所として認定していただくにはどうすればよいのか。

（永野課長）

- 毎年、JNTO が 8 月末頃から一カ月ほど期間を設けて募集している。外国人観光案内所には、カテゴリが 3 つあり、まずカテゴリ 3 については、オールジャパンベースで観光案内ができる必要がある、カテゴリ 2 については、広域観光案内として専任の英語スタッフの配置が必要で、現在、高知駅と四万十市観光協会が認定されている。カテゴリ 1 については、地域の観光案内と専任スタッフでなくとも、ボランティアやコールセンター等の補助で外国人対応が必要となる。幅広い認定や研修会等も実施している。

（林委員）

- Wi-Fi については、まだ申し込むことができるのか？

（事務局）

- 県として Wi-Fi を整備したい道の駅、観光施設を県内 83 カ所想定し、半額の補助金を整備している。28 年度も予算計上しているため、観光施設や道の駅等であれば申請していただければ、補助することが可能。

(茂原委員)

- 資料1について新しい取組が増えてきており、地道な取組が形になってきているように感じる。多くの観光客も安定し増えつつあるなか、博覧会も開催されるなど、来年度の観光の施策は攻めに入る年であると思う。
- 来年クルーズが多く寄港するとのことであるが、来る人は東南アジアが多いのか？

(伊藤部長)

- 出発地は中国が多い。欧米の方もいるが、全般的にいうと上海など中国が多い。中国はクルーズ船人口が増えている。

(永野課長)

- 18隻のうち、10隻が中国発、2隻が世界周遊、6隻が日本発着である。

(岡崎委員)

- 昨年のクルーズ客船寄港時にお手伝いをした。中国船が来たとき、市街地行きのバスが少なく、船内に残る人が多かった。事前に関係機関で情報共有することで、何か対策ができたのではないか。
- また、受入側としておもてなしの気持ちにギャップがあったことが残念だった。中国人に対して悪いイメージを持っている人もいるが、今回高知へ来られた方々は、マナーが良かった。どこの国の人に対しても同じ気持ちでのおもてなしが大事である。

(永野課長)

- 10/2の中国船寄港時は、大半がオプションツアーに参加する予定であったが、情報が日々変わるなか、結果半数が中心市街地へ来ることとなり、バスの確保ができなかった。最後まで情報がつかめなかったことなど反省点を踏まえ、28年度は港湾振興課と高知県観光コンベンション協会とさらなる連携を図るとともに、受入協議会での部会を設けて情報共有をしっかりと行っていく予定。
- 市街地でアンケート調査を実施しており、課題となる意見もいただいているので今後改善していきたい。また、高知おせっかい協会さんが、月に1回、英語の研修会を実施していただいているため、こういった機会を活用しながら、コミュニケーションの溝を埋めていきたいと考えている。

(植田副会長)

- 情報発信の強化ということで、JALの機内誌に高知県の情報が掲載されていた。機内誌への掲載は、見た人が高知へ行きたくなる気持ちにさせる効果もあり、大変重要であるので、継続していただきたい。
- 奥四万十博については、龍馬パスポートとは別にスタンプラリー等は考えていないのか？

(伊藤部長)

- 龍馬パスポートはこれまで同様継続して使用ができる。それに加えて、平成の薩長土肥合の立ち上げにともなって、4県の10の施設を周るスタンプラリーを作成し、集めるとさまざまなものがもらえる仕組みを作っている。

(山根氏)

- おもてなしトイレについて、認定の条件にトイレの形態は含まれているのか。

(永野課長)

- 認定には6条件あり、形態としては男女が利用できるトイレとして洋式トイレが一か所以上あることが条件となっている。

(山根氏)

- コールセンターの開設について、先日、高知大学の授業の一環で、高知駅周辺を実際に歩きながら、外国人誘客に積極的な施設があるかという項目に対して、積極的なところは宿泊施設が一か所という結果であった。こういった結果を踏まえると、まだまだ施設等は、外国人に対して及び腰などところがあるため、コールセンターは大変重要だと思うが、資料2の5Pには観光案内所や観光協会等が利用できるに記載されているが、宿泊施設やお土産物屋が使用することができるのか？また、それは有料なのか、無料なのか。

(永野課長)

- 利用可能施設のすそ野は広げていく予定。コールセンターの基本契約料は県が負担するが、実際の通話料は施設等に負担していただくこととなる。

(笹岡委員)

- ユニバーサルデザイン化について、高知県は3人に1人が高齢者であり、身体障害者手帳を持っている人が5万5千人ぐらいいるなか、28年度の取組に具体的なことが記載されていない。また、さまざまな団体の良い取組の情報が困っている人に伝わってなくて残念。NPO法人福祉住環境ネットワークこうちの活動は、市、県の補助金等で運営しており、決められた曜日、時間で活動しているため、お客様の要望に答えられない時がある。今後は、皆さんがお持ちの情報や取組を情報共有し、連携しながら解決できればと思っている。また、同行バリアフリー事業として、観光施設やボランティアの方々に参加いただき、障害者のある方などにどのようにサポートすればよいかなどの研修を実施している。1月は奥四万十博に向けて、津野町で開催した。障害者や高齢者など県内外の方が安心して出かけられる取組を資料の中に盛り込んでいただきたい。

(永野課長)

- 東京オリンピックやパラリンピックに向けて、障害の方や高齢の方への観光地の案内などどういった対応をしていくかについては、今後笹岡委員を中心に委員の皆様からご意見を聞きながら取り組んでいきたいと考えている。障害者サポート研修などについては、今後資料に掲載させていただく。

(竹内委員)

- 外国人観光客を誘客するには、関空便が必要なのではないか。県としても、航空会社へ積極的なセールスを行ってはどうか。

(伊藤部長)

- さまざまなつながりやきっかけをいかして、航空会社にはセールス等を実施しているが、実際は経済面等で課題も多くあり、なかなか難しい状況である。ただ、外国人観光客は、高知へ来て、高知の観光をするのではなく、高松から高知など、四国を中心に周遊されることが多いため、四国での連携を強化して四国のコンテンツづくりなど取り組んでいきたい。

(井門委員)

- おもてなしの原点はお遍路であると思われるが、高知の遍路道は厳しいという話を聞く。多くの外国人の方もお遍路をされている。今後、歴史を中心とした取組の中に、お遍路さんへのおもてなしを戦略に盛り込んでどうか。

(永野課長)

- 平成 26 年度には、県内 16 か寺から要望をお聞きして、案内板 90 カ所を設置した。

(伊藤部長)

- 昨年、6 月には四国遍路が広域観光周遊ルートとして国土交通省大臣の認定を受けたこともあり、四国 4 県が連携し、おせたいを前面に出した取組を実施している状況である。高知県の戦略への記載方法については、今後検討していきたい。

### 次第 3 高知家おもてなしキャンペーンについて

永野課長説明

資料 4：高知家おもてなしキャンペーン について

(尾崎委員)

- 一斉清掃に参加し、中心部のゴミは減っているように感じた。また、企業さんのおもてなしへの意識が高くなっているように感じた。今後は、県民が参加できる仕組みとして、中央公園等に来るのではなくとも、〇月〇日は県民皆が一斉に家の周辺を清掃するなど取組を拡大してはどうか。

(田中委員)

- 南国市の一斉清掃へ初めて参加したが、集合場所がわかりにくかったので、改善されればよい。

(川添委員)

- ライオンズクラブとしては、定期的に高知城やはりまや橋を中心に清掃している。県内には、他にも色んな団体が清掃活動等に取り組んでおり、県内のおもてなしへの意識が高まっているように感じる。また、高知城や高知駅でのおもてなしに参加し、初めての経験であったが、おもしろく、楽しかった。今回のよい経験は総会等で各クラブに情報提供を行った。

(竹内委員)

- 一斉清掃へ参加したが、県内のゴミは少ないと感じた。また高知駅でのおもてなしに参加し、50~60 人ぐらいを対応したが、当時東部博を実施していたにも関わらず、大半が西部に向かう観光客であっ

た。4月からは奥四万十博も開催されるので、高知駅からの臨時のバスを設けて、観光客を呼び込む仕組みが必要ではないか。

(海老塚委員)

- JR四国が、29年度観光ルートを決める際に、四国をポスターへ打ち出したいということで、前日県内を視察等訪れていた。多くの観光客を受け入れるにあたっては、課題は公共交通機関である。観光地へ行くバスが少ない。毎日ではなくとも、連休中などは交通環境を充実させていくなどの取り組みが必要ではないか。

(三谷委員)

- 街は非常にきれいになってきている。高知城でのおもてなしへ参加したが、暑い時期であり、お茶が大変喜ばれた。今後継続していきたいが、予算的な面での課題やお茶などがどこで購入できるのか情報提供するうえで、周辺の店舗との連携が必要となる。

(田村委員)

- 高知駅でのおもてなしはすごく楽しくおもてなしができた。クルーズ客船寄港時には、和装でおもてなしや和装をきてもらうなど商店街の和装店等と連携をやってはどうか。また、多くの観光客に来ていただいても、市街地にお金が落ちていないことが課題。今後は、それぞれの店舗で商品の磨き上げなどお金が落ちる仕組みが必要ではないか。

(川上委員)

- 一斉清掃に参加したが、大変気持ちよかった。高知駅でのおもてなしも観光客と接することで、喜ばれ、また取り組みうという気持ちとなった。また、クルーズ客船寄港時については、お見送りでのお手ふりなどは雰囲気もよく、お互い気持ちが通じ合う場面である。関係者のみだけでなく、県内の多くの方に参加してもらえようHP等を通じてPRをしてはどうか。

(谷脇委員)

- 高知駅のおもてなしに参加し、写真のお手伝いをしたが、大変需要があった。一斉清掃については、ゴミが少ないと感じた。キャンペーン期間、企業周辺の清掃に取り組んでいただくよう参画を求めている。また、ゴミについては、たばこの吸い殻が多い。高知市は禁煙区域があるが、海外は罰金を設けているところもありながらも、一部灰皿を設置している箇所もある。県内も全面禁煙は難しいが、決められた場所のみには灰皿を設置するなどのおもてなしを検討してみてはどうか。

(松本委員)

- キャンペーンの時期、期間は今が妥当。内容については、観光教育として、小、中、高、大学の時からおもてなしとして、清掃や観光客と接する場として勉強する機会があればよいのではないか。

(伊藤部長)

- 2次交通について、大きな課題であるが、東部博の際は高知空港から臨時バスの運行やごめんなはり線では、割引率の高い、乗り降り自由の切符を発行するなど、対策を行った。今後も、手軽に観光地に来ていただくために、2次交通をどう確保していくか、各市町村と連携して取り組んでいく予定。

- 中心商店街へお金が落ちる仕組みについては、県としては多くの観光客を呼び込むので、各店舗においては、それぞれの言語でのウェルカム表示やクレジットカード対策など取り組んでいただくようお願いしている。また、商店街では、アンケートも実施しており、どういった商品が売れているのかを分析しつつ、商品の磨きあげにもつなげていきたい。さらに、商店街において接客研修等も実施していく予定である。

(永野課長)

- 中心商店街へお金が落ちる仕組みについては、大丸が免税手続一括カウンターの設置に向けて取り組んでいただいおり、これにより委託する免税店も増える。アンケート調査の結果、高知の売れ筋もわかるので、共有しながら取り組んでいきたい。
- 一斉清掃については、河川一斉清掃や県民美化活動など、いろいろな主体が取り組まれているので、それぞれを繋げて、毎年テーマを決めながら、多くの県民の方が参加できる場づくりを行っていきたい。また、企業の一層の参画についても、委員の皆様と相談しながら、進めていきたい。
- クルーズ船については、歓迎をするなかで、ミニイベントなど皆様と一緒にアイデアを出し合いながら実現に向けて取り組んでいく予定。

(竹内委員)

- 外国人観光客へのおもてなしについて、県内在住の外国人の方に意見を聞くということだったが、何かヒントとなるものはあったか。

(田中委員)

- SGGは月に1回、在住外国人の方を講師として、勉強会を開催しており、以前マップをテーマに行ったなかで、日本はマップのマークに学校のマークが多いが、カナダは学校のマークが少ない。日本は避難場所の掲載としての意味合いがあるなど、国によって差がある。

(永野課長)

- 国際観光受入部会において、国際交流員をはじめ委員の方に意見を聞くなかで笑顔というキーワードをあげていただいたため、おもてなし宣言書の項目の中に、「外国人の方にも笑顔を忘れんきね」を盛り込んだ。

(竹内委員)

- おもてなし活動は、まずは多くの方に参加してもらうことが必要。そのためには、プレスリリースの際に、おもてなしに参加してみませんか？と県民に呼びかけてはどうか。

(岡崎委員)

- 高知市の広報のあかるいまちなどにクルーズ船寄港スケジュールなどを掲載し、県民に発信してはどうか。

(海老塚委員)

- 高知県民の日などがあれば、その日に知事から県民に向けておもてなし活動へのPRをしてもらってはどうか。