

平成 28 年度第 2 回高知県おもてなし県民会議 委員等発言要旨

日時：平成 29 年 2 月 20 日（金）10:30～11:30

場所：高知共済会館 「桜」

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) 平成28年度おもてなしアクションプランの推進事業について

(2) 平成29年度おもてなし課事業について

資料1 事務局説明

(植田副会長)

■おもてなしタクシーについて、外国語が話せるドライバーがいるのか。

(山崎課長)

■ドライバーが外国語を話すのは、難しいため、「どちらに行くのか」や「料金はいくら」など必要な用語を記した指さしシート（チラシ等）を多言語で作成し、外国人観光客に、より快適に利用いただきたいと考えている。

(植田副会長)

■提案として、タクシーの中で音声案内などを流せば、さらなるおもてなしになるのではないかと。

(田村委員)

■クルーズ客船の観光客は宿泊を伴わないが、全力でおもてなしを行い、その後、SNS等を通じて、ご家族や知人等に情報発信していただけるよう、インパクトのある仕掛けを皆さんと考えていきたい。

(山崎課長)

■（別添参考資料：シャトルバス利用客へのアンケート結果説明）クルーズ客船の寄港は、一度に多くの方に高知県を知っていただく絶好の機会であるため、リピーターとなって今後宿泊を伴う旅行につながるよう精一杯のおもてなしに取り組んでいきたいと考えている。

(田中委員)

■シャトルバス利用客へのアンケート結果について、自由回答「見たり体験出来る活動の利便性を高め、随時旅行者と話せるようにしてほしい」とは、どういう意味か。

■悪かったところとしての外国語対応表示が少ない（飲食店・商店）（アンケート結果）とあるが、市街地の現在の状況はどうか。

- 悪かったところの考察でゴミ箱がわかりにくい（アンケート結果）とあるが、今後こういった対策をとるのか。
- あったか高知。秋のおもてなし一斉清掃について、参加団体、参加人数が減少傾向にあるのは、理由があるのか。
- 免税一括カウンターの利用件数約600件というのは、当初の目標など比較するとどうか。

（山崎課長）

- 自由回答の意味については、ミニイベント等において、よさこい踊りや土佐和紙を作ったりなど、さまざまな体験をしたいという意味であると思われる。
- 外国語対応表示については、高知おせっかい協会などのご協力のもと、飲食店の外国語表示への支援を行っているが、全体的にまだまだ少ない。クルーズの動向からみると、英語、中国語の表記が多いように感じている。
- ゴミ箱がわかりにくいとのことについては、商店街や施設等の方々にゴミ箱の設置をお願いしたり、中心市街地の受入業務をおもてなし課から委託しているため、委託業者とゴミ箱の設置等を検討していきたいと考えている。

（事務局）

- 一斉清掃の減少傾向については、2月の県民美化活動や観光びらきの清掃活動など、他の清掃活動も増えてきていることも要因の一つではないかと考えている。しかし、今後も市町村と連携を図っていく必要があるため、引き続き、清掃活動への協力依頼を行っていききたいと考えている。

（山崎課長）

- 免税一括カウンターについては、数値目標はないが、クルーズ客船の観光客のみではなく、一般の外国人観光客の利用も増えてきているとのことであるため、一定周知もされてきていると感じている。

（茂原委員）

- シャトルバス利用客へのアンケート結果の高知への訪問回数について、初めての方が9割と非常に多いという印象。また、国内旅行者のリピーター率が非常に高いという結果があるため、まずは、一度高知が来ていただくことが重要。そのためには、旅行商品の造成の段階からより魅力あるものをつくっていくことが重要。

（海老塚委員）

- クルーズ客船は、現在寄港数も増加しているが、いつまでも来るとは限らないため、長い目で対応策を考えていただきたい。
- 国によってマナーに差がある。少しでも改善に向けて、高知県コンベンション協会がシャトルバス内でマナーについての映像を流していただいているが、完全には解消されていない。添乗のガイドの方にマナーの周知をお願いしても、ガイドの方によって温度差がある。
- クルーズ客船寄港時の竹林寺及び牧野植物園における、駐車場の警備の費用については、現在竹林寺と牧野植物園とで折半している。来年度さらに多くのクルーズ客船が寄港する場合の警備の費用

を考えると大きな悩みである。今後何かいい手段等があれば、ご提案いただきたい。

(長尾委員)

■津波避難案内板について、今年度19箇所設置ということであるが、今後はどういう展開をしていくのか。

(山崎課長)

■30年度までには、必要な津波想定地域における案内板の多言語化を図っていく予定である。また、昨年5月には、旅館やホテルへ津波防災対策マニュアルを設置し、現在は、多言語での指さしシートを作成しており、今後周知を図っていきたいと考えている。また、県内の観光ガイド団体には、避難訓練の実施を依頼している。

(長尾委員)

■クルーズ客船の寄港時に地震等が発生した場合、観光客に対して、どう対応し、どう避難してもらうのか(クルーズ船へ逃げてもらうのかなど)を想定する必要があるのではないかと。

(山崎課長)

■岸壁と中心市街地について、港湾振興課と当課で外部委託を行っているが、寄港前には緊急時の対応マニュアルなど、スタッフ等へ周知、徹底している。

(伊藤部長)

■高知新港で地震が起きた場合には、すぐそばの高台に避難していただくこととなる。市街地については、市街地マニュアルの地図へ避難場所を記載しているため、それをもとに避難場所へ誘導することとなる。また、ガイド団体については、特に昨年ガイドコースが津波避難区域となっている団体には、避難マップなどを作成いただき、それをもとに今年度は避難訓練をお願いしている。津波避難案内板については、本来市町村にお願いするところであるが、市町村では地震対策としてより優先すべきこともあり、今回は、県がピックアップした箇所を先行的に設置している。今後は、精査しながら、市町村に設置していただく予定。

(笹岡委員)

■タウンモビリティステーションは、京町商店街において、観光案内所ではないが、県や市からパンフレットをいただき、観光案内等も行っている。今後正式に観光案内所に登録できるように活動していく方がよいのか、現状のままがよいのか、今後相談をしたいと考えている。

■障害者サポート研修について、来年度は、予算上年2回から年1回と減少となる予定だが、観光客が増加すると障害者へのサポートの需要も高まるため、研修の必要性は高いと考えている。

■高知県立高知城歴史博物館のオープン前に、障害者の目線で施設をみてほしいとの依頼があったが、出来上がってからの修正となると費用もかかるため、できれば事前に確認ができる仕組みとなればよい。

(岡崎委員)

- 通訳コールセンターでの翻訳とはどういったことを依頼されているのか。
- 観光パンフレットについて、間違った情報が掲載されていることもあるため、定期的に更新する必要があるのではないかと。
- 昨日の龍馬マラソンでは、ランナーや家族等を含めて2万人以上の方がいたと思われるが、ゴミ一つ落ちていなかった。理由としては、様々な場所に大きなゴミ箱が設置されていたことが考えられる。今後クルーズ客船の寄港の際にもそういった対応を検討してほしい。

(山崎課長)

- 翻訳については、トイレの利用方法など様々で、言語は英語、中国語、韓国語などが中心である。
- パンフレットの増刷につきましては、ご意見を参考に少しでも新しい情報を発信していくよう増刷していきたいと考えている。
- クルーズの際のマナーについては、来年度の寄港予定をなるべく早く、中心商店街の皆様へ周知をし、ゴミの対策等をお願いもしていきたいと考えている。また、トイレの利用方法については、すでに取り組んでいるところもあるが、今後は県内の観光地やコンビニ等にも引き続き、協力依頼など周知を行っていききたいと考えている。

(植田副会長)

- アンケートの結果で両替、ATMが使えないとあるが、クルーズ船寄港時には、臨時の両替所を設けることはできないか。

(山崎課長)

- 岸壁では、臨時的に両替ができるようにサービスを行っている。また、外国人観光客は、カードを利用する方も多くいるため、店舗において、カードの利用が可能な表示をいただくようお願いしている。

(竹内委員)

- クルーズ客船寄港時の津波避難について、観光客を降ろしていない時に発生した場合や発生の時間帯によって避難場所、避難方法などが変わってくるため、クルーズ客船が地震発生時どういう判断基準があるのかを把握しておくことでスムーズな岸壁の受入の対応もつながるのではないかと。

(尾崎委員)

- おもてなしの宣言については、少しずつ宣言数も減ってきているのではないかと。

(事務局)

- 減ってきてはいるが、まんが甲子園の際に高校生のボランティアの方などから宣言をいただくなども行っており、引き続き周知を行っていききたいと考えている。

(尾崎委員)

- 提案として、サラリーマン川柳などのように、一般の方からおもてなし宣言を募集し、皆で投票す

るなど、おもてなし宣言を県民に周知しても面白いのではないかと。

(岡崎委員)

■学生との連携について、高知大学、高知工科大学の留学生などとさらなる連携、協力を図っていただきたい。

(山崎課長)

■ご意見を参考とするとともに、今後は、大学だけではなく高校との連携も行い、おもてなしに取り組んでいきたいと考えている。

次第 3 志国高知 幕末維新博について

資料2及び「志国高知 幕末維新博」ガイドブック 事務局説明

(事務局)

■平成29年度の第1回高知県おもてなし県民会議については、6月頃の開催予定とする。