

## 平成 29 年度第 1 回高知県おもてなし県民会議 議事要旨

日 時 平成 29 年 8 月 28 日 (月) 15:00~17:00

場 所 高知城ホール 2 階 中会議室

出席者 別添出席者一覧のとおり

内 容

1 あいさつ

★高知県観光振興部長 伊藤 博明

2 委員紹介

3 会長、副会長選任

★委員より

○会 長：植田委員（高知県明るい選挙推進協議会）

○副会長：川田委員（高知県旅館ホテル生活衛生同業組合青年部）

との推薦があり、全会一致で承認された。

4 「志国高知 幕末維新博」について

★資料に基づき事務局より説明

5 おもてなしの推進について

(1) 高知県おもてなしアクションプランに基づいた取組状況について

(2) 外国人観光客の動向と受入れに関する課題について

★資料に基づき事務局より説明

(3) 質疑応答

### 【海老塚委員】

近年外国人のお遍路も増えている。フランス、オランダ、カナダなど。お遍路さんは個人旅行が多い。外国人のお遍路さんには片言の外国語、相手も片言の日本語で意思疎通ができていている。一方、外国クルーズ客船来訪時には竹林寺に（無料である）お堂に来る人がほとんど。参拝のまねをして、お寺というものに触れていただくのがうれしいが、お客さんが、他のお遍路さんの前に出て、写真撮影をしたり、ふすまを開けてしまったりすることがある。文化の違いというところもあるので理解してもらう工夫が必要。

昨年度から観光コンベンション協会が作成した映像を竹林寺までのバスの中で見られている。それを見て来た方はマナーを知っている。

### 【桝口委員】

当社でも中国のお客さんが多い。問題としてはやはりコミュニケーションがとれない。今からスタッフに外国語を教えるのは難しい。対応として、やりつつあるのがスマホを

利用してのインターネットの翻訳機能の活用。はりまや橋店のほうではトイレや商品の表示を整理していく。指さしであってもコミュニケーションがないと十分なおもてなしにならない。今後もツールを活用して対応していきたい。

#### 【今西委員】

高知城の案内所では外国の方が増えたなと感じる。個人旅行の方も多い。現在のところ片言の外国語で何とか対応できている。また、外国語のパンフレットで説明しやすくなった。ただ、やはり、トイレの使用方法など文化の違いを感じることもある。

#### 【岡崎委員】

おもてなし県民会議を10年ほどやってきて、おもてなしトイレの取組を継続してきている。いい活動だと思うが、なかなか満足度の調査に大きな変化がない。県内に住んでいる方はおもてなしトイレを認識する機会があると思うが、外から来た人、外国の方がそのことに気付くか。自分は旅行先ではまず、デパートかホテルのトイレを使うようにしている。なければ公衆トイレを使う。このように自分なりのランクを付け、間違いないところに行くようなことをしていると思う。

参考資料4の4ページには、課題が掲載されていると思う。外国の方にとって悪かったところ。観光案内所が少ない。外国語が話せない。外国語標記が少ない。Wi-Fiが少ない。トイレよりもそっちのほうに先に手を打つべきではないかとも思う。

さきほどの埜口委員の話でも定番商品は外国語に訳して、指さし等で意思表示できればいいと思う。表示があれば見るほうも安心すると思う。

Wi-Fiルーター貸出の情報は外国人が日本に来る際、事前に得られるのか。事前にレンタルしてくる人が多いと思う。高知に来てからそのことを知ると却ってがっかりさせることになるのではないか。貸出費用を母国で借りるほうが安いのか、比較できれば満足度向上につながるのではないか。

#### 【植田会長】

トイレは急ぐこともあるので外国語での表示は特に重要。

#### 【田中委員】

資料3の外国人観光客の満足度について、対応が必要な外国語は何語のことなのか知りたい。中国からの外国クルーズ客船ではほとんど中国語しか喋らない。簡単な英語で話しかけてみても通じない。外国語はたくさんあるが、特にどの言葉に対応していく必要があるのかを知りたい。

おもてなしトイレについて、審査の際、候補施設のトイレにはできるだけ行くようにしている。トイレだけ使いに施設に入るのには申し訳ないと思うような施設もある。逆に

いたって普通のトイレがおもてなしトイレであり、知り合いからどこがおもてなしなのかと問われることもある。継続して取り組むならレベルアップを図ってもいいのではないかな。

#### 【事務局】

対応が必要な外国語の種類については、高知県での調査の国別の状況を見ると、中国語が多いと思われる。

Wi-Fi ルーター貸出に関する情報発信については課題と感じている。「Visit Kochi Japan」のFacebookなど外国人向けサイトでは紹介している。大阪など都市圏で情報が入手できたらよいのではないかと考えている。

## 6 事例発表等

### (1) (一社) 高知県バス協会

#### 【松山委員】

バス協会ではおもてなしの取組として、年に一回、バス時刻表のポケット版を作成し無料配布している。四国 88 カ所のうち高知県の 16 カ所についても載せるなど、利用者に興味を持っていただけるように工夫している。

また、バス停標識の清掃を例年 9 月 2 日バスの日に実施している。高知市はりまや橋から、県庁、駅の方角に向けて実施。県内に約 1,100 の停留所があって全部はできていない。

バス協会の課題として利用者の減少。ピーク時の 10 分の 1 ほどとなっている。標識の更新ができていない、乗務員が不足している。

#### 【植田会長】

おもてなしキャンペーン中の取組として今年度は竹林寺さんや榑浜幸さんではお茶やお菓子でのお接待を実施予定となっている。

また、ローソン高知榑さんではおもてなしトイレが現在、県内事業者で最多の 88 カ所となっている、全てにシールは掲示しているのか。

#### 【中村委員】

わからなかったら意味がないので貼り付けている。お遍路さんの休憩所として使用していただきたい。また、外国の方にも使っていただいている。

#### 【笹岡委員】

資料 1 の 4 ページのユニバーサルデザイン化の推進について、障害のある観光客もおり、不便が発生することはある。3 月の県議会でバリアフリーツーリズムについて部長

から、これから段階的に取り組んでいきたいとの答弁があった。その取組の中で評価シートの作成を検討してくださっているということだと思うが、各施設に配布する前に見せていただきたい。

車いすひとつとっても、形状や重量、電動など種類も豊富で、それぞれできることできないことがある。バリアフリースペースということになる、いろいろ調べる必要があるのでぜひ拝見させていただきたい。

我々の運営するタウンモビリティステーションは毎週木曜日から日曜日は車いすや買い物カートの貸出、ボランティアの配置を実施している。中心商店街だけなので、土日にエリア外、例えば外国クルーズ客船来航時に高知新港で使わせてくれないかというような相談がある。このことについても、タウンモビリティステーションで対応するのか他の機関で対応するのか一緒に考えていただければありがたい。

【植田会長】

評価シートを事前に見せていただきたいということだが、逆に笹岡委員から先こういう項目が必要だと言ったことを県に渡しておいたらいいのではないかな。障害者に優しいということは健常者にもやさしいとも言える。

【安藤委員】

県の担当か市の担当かわからないが、商店街にインフォメーションセンターが必要ではないか。おもてなしトイレやWi-Fiの貸出に関する情報発信についてもここに帰結するのではないかな。遠くない将来に整備して頂きたい。

【事務局】

現状として、高知市も中心商店街に作っていくことを検討していると聞いている。連携中枢都市圏の話の中で34市町村のインフォメーションセンターということで、設置を検討している。外国人を主な対象として免税店についても検討していると聞いている。

【植田会長】

委員の皆様は普段の生活で気付いたら書きとめておいて、この会議の場での発言や実行をお願いしたい。

【眞田委員】

インフォメーションセンターの件については私も必要だと思う。高知市に観光案内所の全国的な事例について資料を提出し、検討して頂いているところ。

外国クルーズ客船が来航しても商店街にお金が落ちていない。旅館やホテルについて

も昼食がなければお金が落ちない。要因としては、外国人観光客がモノ消費からコト消費へ変わってきていること、外国クルーズ客船は最終寄港地となったところで買い物をする傾向が強いことなどが考えられる。

市内にお金を落とす方策を検討するため、商店街の方々と一緒に10月にセミナーを開催予定。また、ご案内させていただく。

旅行業界としても地元にお金が落ちる仕組みを考えていきたいので、意見をいただきたい。

【植田会長】

観光客が思わず、お金を使ってしまうような仕組みをつくっていく必要があると思う。セミナー等でいろいろ検討したい。

【安藤委員】

商店街には外国クルーズ客船以外の外国人観光客も増えている。今日の朝も8人ぐらいの台湾か香港の個人旅行者を商店街で見かけた。旅館、ホテル関係はパスポートのチェックがあるので国別の数は把握しているはず。個人旅行で来ている人はお金を使ってもらえるのではないかと考えている。外国クルーズ客船には商店街がだいぶ慣れてきたと感じている。(株)高知大丸さんが免税手続きをしてくれており、商店街にも(取引の)数字が届くので、おおよそ把握している。外国クルーズ客船が来航していない日でも免税手続きが入っていることがある。この個人旅行者を、今後、どう生かしていくか探っているところ。

【植田会長】

外国クルーズ客船が止まったら、どうするかと。先を見ていないといけない。個人の満足度を上げていくような取組をしていかないといけない。

【今西委員】

とさてらすでお水の販売をしているが、熊本の水を取り扱っていると聞いた。地元の水を使ったほうがよいのではないか。

【事務局】

先日高知に「くまモン」が来ていたので、当日はたまたま、熊本の水を取り扱ったと考えられる。

基本的に地産地消で商品は取り扱っている。

【西氏（大長委員代理）】

よさこい期間中には一斉清掃活動は実施しないのか。テレビで見たが高校生が祭りの翌日に清掃を実施していた。祭りの前後の日程はかなりゴミが落ちていると感じる。

【横山氏（川田委員代理）】

よさこい期間中については、演舞場ごとに責任団体がおり、各団体が清掃活動を実施している。

【事務局】

8月の気温の高い時期に県下一斉で清掃活動を実施し、参加を呼び掛けるのは、リスクが高い。庁内で8月、9月の実施も検討したが、やはり一番暑い時期に炎天下でやりましょうとは言いづらい面もある。

おもてなしトイレの基準については資料4の5ページに載っているが、これまでもバリアフリー対応や外国の方が使えるような洋式、ウォシュレットがあるような基準での認定をという話もあったが、継続性を考えて、メンテナンスがされており、臭いがないようなトイレを認定することとしている。認定基準については本会での継続議論でお願いしたい。

対応が要求される外国語の種類はやはり一番が英語、次に中国語にどう対応するかが大きな課題だと思っている。

インフォメーションセンターについては昨年度から高知駅以外にもう一つ必要だろうと外国クルーズ客船が来た際、臨時に設置している。臨時で設置してみたところ、やはり必要だということがわかったので、高知市と検討を進めているところ。

バリアフリーについてはハード的に施設を100点満点の状況にはできない。バリア情報を集めていく。それがバリアフリーツアーセンターにもつながっていくと思われるのでそういう意識のもと事業を進めている。

## 7 その他

(1) 高知家おもてなしキャンペーンへの参加確認について

★資料に基づき事務局より説明

(2) その他

★平成29年第2回の本会議の開催は2月ごろの予定