

(案)

平成 29 年度第 1 回高知県おもてなし県民会議国際観光受入部会 議事要旨

日 時 平成 30 年 2 月 2 日 (金) 15:00~17:00

場 所 高知城ホール 2 階 小会議室

出席者 別添出席者一覧のとおり

内 容

1 開会 (挨拶)

おもてなし課長 田村 敬子

2 部会長選任

川田委員 (高知県旅館ホテル生活衛生同業組合青年部長) を満場一致で選任

3 高知県おもてなしアクションプランに基づく取組について

資料 1、2 に基づき事務局より説明の後、質疑応答

【川田昌義 部会長】

バリフリー観光に関するアンケートはどれぐらい集まったか。

【田村課長】

県内の 10 室以上の部屋を有する宿泊施設を対象に 220 余りの施設にご依頼し、66 の施設に協力いただいた。詳細に分析しているところだが、お問い合わせの件数も月一回から年一回、一方で頻繁にある施設など様々な様子と把握している。

【川田昌義 部会長】

現状を把握し、それに対して、どうしていくかを考えていかないといけない。アンケートをもとにどのように取り組んでいくか今後の課題。

【笹岡和泉 委員】

タウンモビリティステーションはバスターミナルやはりまや橋から近く立地的に好条件なので、国内外を問わずお客様から観光地、宿泊のバリアフリーに関する問い合わせがあり、ニーズはあると感じている。

現状でバリアフリールームのあるホテルがどこにあるかなど自分たちで調べないといけないので、都度調べているが、バリアフリールームといっても厳密な規定がないので、ある人には使いやすくても、人によっては使いにくかったり、そういう意味で詳細な情報を収集し対応できる態勢をつくることは必要かと思う。県外ではバリアフリーツアーセンターとして活動しているところもある。そんなところでは既存の施設にコストをかけずに対応できるよう、施設の方にもわかってもらえるような取組のアドバイスもしている。このような県外の事例も集めながら協力して取り組みたい。

(案)

障害者サポート研修などの取組についても、県の事業としてやるのも大事だが、各団体で同様の研修を企画していただいて、いろんな場所で研修、啓発の機会が広がっていけば、私たちもそのようなお手伝いができればいいと思う。

【川田昌義 部会長】

旅館ホテル業界としてもアンケートや今回のバリアフリー観光ということでの意見交換でいろいろ気づきがあると感じているところ。

【田村課長】

国としても2020年東京オリンピック・パラリンピックがあり、取組を進めている。この取組の背景としては、これから高齢化が進み障害者や外国人観光客、子育て世代など多様なニーズを持つ皆様が困らずに旅行を楽しめるよう、できるだけ満足していただける旅行を提供できる環境づくりをする必要がある。

それはハード整備だけではなく、それぞれの場面でソフト面でもサポートできることをやっていく、というような意識啓発もできていければと考えている。バリアフリー観光、ユニバーサルツーリズムの対象となる方は人口の1/3になるともいわれているので意識しながら取り組んでいきたい。

【今西眞知子 委員】

高知城は車椅子で登れるのかといった問い合わせがよくあるがなかなか難しい。今後の予定だが県立図書館跡の一室が観光ガイドの待合室になる予定。例えば登れない方は、そこで待機していただき、動画でガイドが説明する事があってもいいのではないかと考えてる。

ただ、ガイドはガイドであって専門的に対応はできない。何かあっては困るのでなかなか対応しきれない部分がある。

【笹岡和泉 委員】

高知城に関する問い合わせはよくある。管理事務所と相談して、車いすを運搬する牽引式の器具を使って、二の丸まで案内したことはある。この器具は県外でも多くの観光地で使われており、専門家でなくても使用可能。タウンモビリティステーションでも貸し出しをしているのでお声かけいただければ。高知城歴史博物館にも高知城への車いす対応について問い合わせがあるようで、スタッフの方から、貸し出しのお話があった。こういう面でも連携していければと思う。

(案)

【今西眞知子 委員】

確かに、二の丸までは申請すれば車で上がれるが天守に上がるのは難しい。介助者の助けが必要。

【橋本充好 委員】

ライオンズクラブにおいても皆様からそういった形での協力についてお声があればお手伝いできる態勢はとれるので協力していきたい。

【楠瀬賢一 委員】

タクシー業界としてはたくさんの課題がある。タクシーの旧型車両が廃止となっており、新しいものいわゆる「ユニバーサルデザインタクシー」が出回り始めている。今後はそちらに移行していくこととなり、これからはよくなると思う。

ただ、やはり観光地については環境が整わないとかえって危険な場合もある、高知県内でバリアフリーでご案内できる観光地は限られているのではないかと。無理に行くと事故が起こりかねない。環境の整備ができて案内できる。非常に大事なこと。

【笹岡和泉 委員】

一つの機関だけで解決するのは厳しいが、連携をとれば解決できる事もある。

全国福祉輸送サービス協会の取組やトラベルヘルパー制度、これは有料でヘルパーが旅行に付き添ってくれるというものだがこれらを活用すれば叶えられることもある。

【田村樹志雄 委員】

例えばお城に登れない方は、待合所があるならばVR等を使って楽しんでもらうとかそのような形で楽しんでもらうことができればいいのではないかと。

【植田通子 委員】

いまご紹介いただいた取組は一般の人にはあまり認知されていないかもしれない。まずは周知していくことが大事なのではないかと。

【笹岡和泉 委員】

周知というところでも相談案内所のような機能が情報を網羅していて、他につなげられるようなシステムになれば広がっていくと思う。

(案)

【田村樹志雄 委員】

高知おせっかい協会では外国人の方が快適に楽しめるように県、市などと協力して活動している。

最近では毎月、「個別接客英会話講座」として各店舗に出向いて、県・あるいは高知市の国際交流員の方が講師となって、ご指導いただくというものを開催している。

当初は集合型のセミナーをしていたが、なかなか人が集まらない。また、状況に応じてシチュエーションが違いためなかなか成果が定着しなかった。そのため、講師がお店に出向く形とした。受講された店舗の方からは大変好評。

我々はその内容をパソコンでメモし、その場でお渡ししている。

セミナーも大事だが、個別事業者に向けて実施した方が、効果が高いと思う。ただ、個別になるためになかなか数が増えない点はあると思われる。

【田村課長】

県で新たに取り組む事業はそれぞれの個店が外国人に接客ができるようワンランクアップし、お客さまの満足度が向上し、消費が増えるという形を目指していきたいと考えている。

対象は県内全域であるが、外国人が多く来ている地域、また、地域・行政を含めて外国人受入に積極的な観光地といったところから取り組んでいければと考えている。

【田村樹志雄 委員】

県内で外国人がきているところは偏っている。そういうところを徹底的に磨き上げていくというのが一つの方法かと思う。

【植田通子 委員】

高知おせっかい協会の講座はネットに掲載し、対象店舗を募集しているのか。おせっかい協会さんが指名しているのか。

【田村樹志雄 委員】

ネットの募集と講座受講店舗からの口コミで広がっている。

【今西眞知子 委員】

対象業種はどのようなところか。

【田村樹志雄 委員】

宿泊施設、観光施設、小売店など。これまで宿泊施設は3箇所、飲食店が7店舗、小売店1店舗で実施。

(案)

【川田昌義 部会長】

外国クルーズ客船が来年も多く寄港する予定となっている中、着地型で高知を巡っていただきたいというところを目指していると思うが、決まった場所に行って帰ってくるというのが現状となっていると思われる。

【田村俊介 委員代理】

高知新聞観光で昨年モンゴルとの相互チャーター便での旅行を企画した。

私は高知で受入対応を担当していたが文化の違いを感じた。スケジュールどおり動いてくれない。予定どおりには行かないということを感じた。

その際大事だと思ったのが全体を流していけるようなスタッフの配置。通訳のスキルがあっても高知のことを知らないと通用しない。施設や観光地だけの案内ができる人の育成はFITにはいいと思うが、ツアー旅行など県内全体を把握できる方の配置が必要だと感じた。

昔、おもてなし添乗員という制度を観光コンベンション協会が行っていたが、県内全体的ことがわかっていて、外国語もできる人をリストアップし、困った時にヘルプを求められるようにしておきたい。

クルーズ客船に関してはお客さまの消費を促す何かできないかと考えているが良案がない。

【岡崎桂禎 委員】

台湾語で記載されているクーポンブック、これを実施する際に実際にどれくらい台湾人が来て使っているかアンケートをとっていただけたら参考になると思う。今回は冬の時期の実施になっているが、観光シーズンの時期に設定することによって、更に増えるのではないかと。

旅行会社に聞くと関空や高松空港に台湾からくるツアーは多くが3泊4日。行き先は松山や高松。高知に来るとなるともう1泊追加しないといけないとのこと。他県は移動に助成金を出していたりする。たとえば、高松から高知までのバス費用を補助するとか、最初は投資が必要かと思う。

高知県のデメリットは交通の悪さ、4県でのレールパスなどもあるので鉄道を使ってもらって高知、窪川など主要な駅からはタクシーで半日3,000円、1日なら5,000円で乗り放題にするなどお得だと感じられるようなキャンペーンをしてみると効果的ではないか。レンタカーを借りてもハンドル位置や、土地に不案内な面もあるので、行きたいところに自由にいけない。そのためタクシーなど交通のお金の面で思い切った補助について検討してみるのも手ではないかと思う。交通の不便さはなかなか解消できないのでそれを超えて来てもらえるような仕組み、高知県ならこういった補助があるから

(案)

行ってみよう、というような魅力がないとなかなかお客様が来ない。

また、観光案内のパンフレットについて、県外の業者さんが作っているものは地元の方ではないので、高知の良さが記載されていないこともある、校正の最終段階のチェックを依頼されても、8割は誤字脱字のチェックでは終わらない。高知の魅力が伝わらない表現になっている。高知のことを知らないから本当の良さを知らない。ただの翻訳では無いということを意識していただきたい。パンフレット1つにしても、高知の良さを伝えられるような物を作るのが必要。

【田村課長】

周遊クーポンは個人旅行者向けとなっており、クルーズ客向けにはこれからの取組となる。(配布だけにとどまらないよう)使っていただいた方へのアンケートなどは検討していきたいと思う。インセンティブについては後ほど、詳細を国際観光課からお話しさせていただくが、予算の範囲内で取り組んでいく。

パンフレット、伝え方は大切なので、お客様に訴えられるよう留意していきたい。二次交通は課題だが(鉄道、バス、タクシーなど)パッケージにして旅行しやすさというところを売り込むことができればいいと思う。

【岡崎桂禎 委員】

他県では空港からのバスの費用を無料にしたり旅行会社にとってメリットが大きい取組をしている。そこまでしないと来てくれない。ただし継続して実施するのではなく、一定期間の実施、徐々に減らしていく必要はあると思う。

4 高知県おもてなしアクションプランの改訂について

資料3、4に基づき事務局より説明の後、質疑応答

【川田昌義 部会長】

この(案)の内容でよければ次の県民会議(全体会)に報告し、改訂に向けて進めていくということによいか。

【事務局】

その通り。

【田村俊介 委員代理】

5条の観光ガイドの対象は有償ボランティアか無償ボランティアか。

(案)

【田村課長】

有償、無償ともに対象としている。

【植田通子 委員】

宿泊施設のホームページを見ていてもユニバーサルデザインの感覚がまだ薄いように感じられる。

写真だけでも掲載すればわかりやすい。そういった事の推進を県が主導して、各施設に掲載内容を追加して賞えるようにバリアフリーの観光について、取り組んでいくことを考えていただきたい。

【田村課長】

来年度は観光事業者を対象にしたバリアフリー観光に関するセミナーを開催したいと思っているので、そういった事も提案していければと考えている。

【田村樹志雄 委員】

パンフレットに関連して本日の資料の市街地パンフレット（高知県印刷工業組合青年会提供）の作成にはおせっかい協会も関わった。どなたでも見やすいようにメディアユニバーサルデザインの考え方で作成した。このような「誰でも見やすい」パンフレットを作るという視点も重要。

昨日、ある町で、まち歩きのガイドさんのお話を聞いた。15、6年されている方だった。その方がガイド中に、町民の方から「何でこんなところを案内するのか。何も無いのに」という風な声をかけられると、そういうときに心が折れそうになるとのことだった。県民や市民、町のひとが自分のまちを知り、誇りに思う。そういう人を増やしていく取組、機運を広げていくというのは重要。歴史を知って町を知ってもらいたいと思えるような、そういう県民になっていってもらいたいとその方も私も考えている。町を知ることができるような機会・取組を一度に全県でするのは難しいかもしれないが、範囲を限定してでもそういう機会を作っていくことがおもてなし機運の醸成につながるのではないか。

【今西眞知子 委員】

土佐観光ガイドボランティア協会の「土佐っ歩」では町内を回るが、最初は家を見られることへの反感や、「戦争で焼けたので何も無い」といった声が町内の方から聞かれた。よってまずは町内版で町の人に取組を理解してもらうよう活動した。その結果、現在では町内の方も観光客を見かけたら案内してくれている。

(案)

【植田通子 委員】

まずは観光施設のある周辺から取組を始めていくといいと思う。町内会で瓦版を作っているがその土地の歴史みたいなものを会報のように配れば、たとえガイド体験、勉強会に来てくれなくても、自分のまちを知るきっかけになることはあると思う。県民あげてのおもてなし機運の醸成が大きなテーマ。そういうところで「誘い」のチラシがあると、興味を持つきっかけになるかもしれない。県が全部するのは難しいので市町村も巻き込んで。

【笹岡和泉 委員】

中心商店街でも、周辺の歴史を語れる方がいる。高知にはまちを語ることでできるベースがあるので活用していければいいと思う。

【川田昌義 部会長】

今では「土佐っ歩」は完成されているが、地域地域を回ると、ガイド料金が安かったり、活動が活発でなかったり商品として継続できなかったりするという話を旅行業界から聞く。

【田村俊介 委員代理】

民間が稼げるような取組まで到達していない。最終的にはガイドさんとか関係者に協力いただいて稼げる形に持って行かなければならないと思っている。

【田村樹志雄 委員】

FIT を受け入れる専用窓口を作って、案内していくという方法はあるのではないかと
思う。

【楠瀬賢一 委員】

タクシー業界は高齢化が進んで、人手不足が顕著。おもてなしタクシーは10年目となり、500人以上の認定者がいるが実働は半分以下。例えば高知駅からは観光客がよくタクシーを利用してくれるが、高知駅で待機するにはおもてなしタクシー認定が必要などの協力をしていただければ活動は活発になると思う。県内にタクシー乗務員は1,700名余りいるがおもてなしタクシードライバーとしての実働は200名程度。全体のレベルアップまではいかない。認定をとることでのメリットが見えにくい。旅館、ホテルが配車をおもてなしタクシーに限定してくれると、認定取得の動機にもつながると思われるが、そういうことも無いので次第に細っている面はある。

(案)

【植田通子 委員】

おもてなしタクシーについて私たちは知っているが、一般の人は知らないのではないかと。おもてなしタクシーの認知度をあげていく必要がある。知ってもらうことができればおもてなしタクシーの配車希望が増え運転手のメリットにもつながるのではないかと。

【田村課長】

研修機会を増やすなど裾野を広げ、また全体のレベルアップにつなげ、配車の指名をしてもらえるようにしていきたいと考えている。おもてなしタクシーの指名があってもドライバーがいないことがあれば、稼働につながらず、また機運も盛り下がっていく。周知・広報も含めて取り組んでいきたい。

【川田昌義 部会長】

おもてなしアクションプランの改訂（案）について特に意見が無ければこの内容でおもてなし県民会議に報告したいと思う。

【楠瀬委員】

キャッチフレーズの「あったか高知でまちゆうき。」は外国人にわかるようなものを考えてもいいのではないかと。

【田村課長】

検討させていただく。

5 平成30年度高知県産業振興計画（観光分野）の取組について

資料5に基づき事務局から説明の後、質疑応答

【川田昌義 部会長】

着地型旅行商品についてはワンストップでお客様が利用できるようなになればいいと思う。専用WEBサイトができるのか。

【事務局】

まだイメージの段階だが、OTAに掲載されている情報を一貫性を持って見せられないかと考えている。もちろん掲載する情報は体験だけではなく、観光施設、食も含めて情報発信できないかと。

(案)

【田村俊介 委員代理】

2月に台湾から来るチャーター便のツアー客は高知に宿泊するのか。

【事務局】

宿泊する予定となっている。

【田村俊介 委員代理】

高知空港ではCIQ手続きに時間がかかる。例えば指紋認証に時間がかかるので設備を増やすなど対応を考えられないか。

【事務局】

CIQの設備については課題と考えているので中山間振興・交通部とも連携し徐々に進めていければと考えている。また、県だけでなく入国管理局や税関なども関係してくるので、そちらとも調整しながら進めていく。

【岡崎桂禎 委員】

数年前にチャーター便が来たときに出迎えのお手伝いをした。入管に関する手続きは高松から2名しか来られない。そのため最初のお客さんと最後のお客さんで1時間の差がある。同じ旅客機の同じツアーでこれほど時間がかかるのであればもう二度と来ないと言われたこともある。その際にも設備の増強のお話をさせてもらった。また、待たすことを想定するなら例えば動画を流すとか、不満につながらないような出迎えの方法を検討していかなければいけない。高知は待たされるという印象を持たれたくない。ピンチをチャンスに変えるおもてなしが必要。

【田村課長】

2月からのチャーター便の際には、待合所でDVDを流したりパンフレット配布とともにスポットで出迎えおもてなしをする予定としている。

【田村樹志雄 委員】

ポスト維新博の人材育成の部分、専門的な人材を育成するときに観光協会や県で実施することは大事だと思うが、県全体としてみた場合に長期的視点で考えなければならない。高知大学の地域協働学部があるが今のところ観光に特化したプログラムはない。商業高校もまちづくりなど頑張ってきているが、高知県内で観光人材を育てていく筋道を作っていくことも重要だと思う。小中高で、地域の観光について考えるプログラムがあればより息の長い取組になるのではないかと。観光は一つの産業だと思うので支える人材を高知県で賄っていく仕組み作りも考えてはどうか。

(案)

【田村課長】

子ども観光大使という取組がある。一部の教員のグループが主導して（休日や夏休みに）講座を6回実地している。受講した生徒は高知県の観光地、特産品に非常に詳しくなっている。頼もしい。このような取組を少しずつ応援できたらと考えている。また、クルーズの受入の際には学校の依頼により高校生にも参加してもらったり、大学生のインターンシップなどの受入での支援は実施しているところ。

一方、全体のプログラムを作って小中高と育成していくというのは大きな計画となるので教育機関など多様な関係機関と連携する必要がある、機会をみて提案できる場面があれば検討していきたい。

【植田通子 委員】

キャンプに行くときには行先の県のHP等でいくつか検索して、目星をつけて名前を再度検索する。煩わしいのでワンストップで設備の内容を比較できれば良い。トイレ、炊事場など。加えてその施設特有の設備や「売り」を掲載すると使いやすいのではないかな。

【事務局】

このようなHPは情報のメンテナンスが非常に重要。よさこいネットも更新ができていなかったり揃っていなかったりする。一覧性を持って出したくても情報の欠落があるといけないので、データの充実、整備を進める必要があると考えている。

6 その他

【事務局】

平成29年度第2回のおもてなし県民会議の開催は2月20日の予定。別途ご案内する。