

令和元年度第2回高知県おもてなし県民会議 議事要旨

日 時 令和2年2月10日（月）15:00～17:00

場 所 高知会館 4階 やまもも

出席者 別添出席者一覧のとおり

内 容

1 開会

（挨拶）高知県観光振興部長 吉村 大

★ 事務局より

「リョーマの休日～自然&体験キャンペーン」2ndシーズンについて

CM30秒放映後、参考資料1により説明

2 報告事項

（1）おもてなしトイレ表彰について

事務局：資料2に基づき説明。

（2）国際観光受入部会からの報告

横山部会長：資料1に基づき説明。

（3）高知県おもてなしアクションプランに基づいた取組について

事務局：資料3に基づき説明の後、質疑応答・意見交換

【木下委員】

1つ目、トイレについて。クルーズ船のお客さんから、トイレが汚いという声がある。多分、高知城のトイレのことだと思う。現在改装中で、新しくなることを非常に期待している。

2つ目、My遊バスについて。もの凄く混んでいて、ステップのところまで立っているような状態。非常に危険。乗れない方もいる。My遊バスのお客様は非常に多い。便数を増やしたり対応を考えてほしい。

3つ目、クルーズ船について。今の情報で差し支えのない範囲で、クルーズ船について県の方で何か情報があればお願いしたい。

【事務局】

高知城のトイレは新しくなるが、今は仮設のトイレしかないので、苦情が出たりすることもあると思う。

クルーズ船寄港時のバスターミナルの臨時観光案内所で、トイレが汚かったといった情報が入れば、教えてほしい。施設の方への声がけをする。

My 遊バスについては、一定時間待つ場合は、路線バスに乗ったほうがいいとご案内していることも聞いている。My 遊バスについて臨時観光案内所、はりまや橋のバスのチケット売り場、とさてらすとの情報共有ができる仕組みを検討したい。

クルーズ船の運行中止は、報道や旅行会社、バス会社からの情報などを集約しながら、関係者の皆様にお伝えしている。クルーズ船のキャンセル情報が皆さんのところに入った場合は、ぜひ情報を共有してほしい。

【高知県観光コンベンション協会】

My 遊バスについて、クルーズ船の予定は年間を通して把握しているが、1週間ぐらい前にツアーバスが何台という情報も入ってくるので、過去の状況をふまえ増便等の判断をしている。今年は昨年比べて増便する回数が少なかったように思う。今後も観光客の利便を考えた案内の仕方や情報共有をしないといけないと考えている。

【植田会長】

コロナウイルスの対策で、どのような対応をしているか。

【村田委員】

高知市の所管している施設では、観光案内所、バスターミナルなど。対応策は、対面する方にマスクの着用徹底、手指を洗浄するためのアルコールの配置、咳エチケットの周知。案内する方も感染防止のための対策を、全ての施設で行っている。具合が悪くなった場合、県のコロナウイルスに関する相談窓口へ。外国人は言語が分からないので、観光庁の窓口へ誘導する対応をしている。

JNTOの小さいカードも、HPに貼りだしている。

3 協議事項

バリアフリー観光推進部会からの報告

眞田部会長：資料4に基づき説明の後、質疑応答・意見交換

【事務局】

高齢者や障害者など誰もが安心して高知県観光を楽しめること、満足の向上とさらなる誘客につなげることを目的に、バリアフリー観光の相談窓口を設置するということで進めてきた。観光客が多く見込まれる土曜、日曜、祝日、

夏休みなど、とさてらすで対面できる窓口を設置したい。それ以外の日は、委託事業を受けた受託先の事務所で、対面の相談を受ける。メールや電話、FAXでの相談も受ける。

関係者だけでなく誰でも見ることができる、バリアフリーのHPを作成する。内容は、現地調査で収集した情報の一部。観光客が実際に出発する前に、高知県でどんなバリアフリーに関する観光情報があるのかということ、県内の観光案内所がお客さんから聞かれたときにも、閲覧できるWebサイトとなっている。

【木下委員】

日本人観光客のみならず、外国人観光客に対してもバリアフリーの対応をしていくという受け止めでいいか。

【事務局】

HPに翻訳機能を付けて英語での対応をしていく。相談窓口は基本的に日本人の方に日本語で対応していくことを想定。i案内所と連携しながら対応していく。

【植田会長】

HPにバリアフリーの多目的トイレの場所が入っているか。

【事務局】

トイレだけを載せるようには、なっていない。昨年、今年の調査対象は観光施設、観光地、宿泊施設、交通機関。主要な観光地へ行くための駅や施設を調査した。多目的トイレ等の情報については、おもてなしトイレの中でCheck A Toiletという地図で示す情報がある。リンクを貼るような形で情報提供したいと考えている。

【安藤委員】

駅から全ての公共交通が出ているわけではない。その辺りの解決をどう考えているか。

【事務局】

他県の事例を聞くと、旅に出かける前の情報収集が多い。このため窓口の電話番号、FAX、メール、Webサイトの情報をしっかり周知し、移動方法の問い合わせにも対応していく。また、その情報を蓄積していく。

【安藤委員】

ナビ・ツーリストセンター、ふくねこ、高知城歴史博物館もそうだが、既存の施設がこれに対応できるのであれば、トレーニングする方がいい。

【事務局】

各関係の方、受け入れる方に対する、スキルアップ研修もある。関係各施設のHPとかに相談窓口のリンクを貼って、連携しながらやっていきたい。

【笹岡委員】

車椅子は、とさてらす、オーテピア、高知城歴史博物館で一時預かりしてくれる。高知駅から借りたいという方がいたら、タウンモビリティが預けに行くような連携はある。障害があるが旅行に行きたいという相談が直接ある。ナビ・ツーリストセンターやとさてらすに、こちらから問い合わせすることもある。現在も連携しながら解決することがある。新しい相談窓口でも、誰か一人が座って、その人だけで解決するのではなく、お互い情報を交換しながら、欲しい情報を提供するというような形が望ましいと思う。

【安藤委員】

全部無料か。

【笹岡委員】

相談は無料。今のところ、タウンモビリティでは中心商店街エリアでは無料。一泊二日で貸し出す時には500円とか1,000円とか故障したり、汚れたりすることがあるのでもらっている。多分、他県も有料で対応している。

【事務局】

2年間は観光案内についての相談窓口を県の委託事業で行うため無料。事業を実施するなかで、どんなニーズがあるか、自分たちの力で運営していくにあたって、どんな機能を追加したらよいか、どのくらい負担してもらうかなど検討する。

【木下委員】

クルーズ船のお客さんで障害のある方は、自分の車椅子で来られる方が非常に多い。車椅子が壊れた際の修理をしてくれるところは、高知でどんなところがあるのか教えてほしい。

【笹岡委員】

過去に1回、車椅子が両輪パンクした方がクルーズ船でいた。自転車屋に2件断られて困っていた。車椅子ユーザーが自分のパンク修理会社に持って行って直したことがあった。福祉事業所が商店街にない。これらを踏まえたネットワークがあったらいいと思う。福祉事業所とも繋がりがあるので、どこに連絡したらいいか確認しておく。

【事務局】

バリアフリーの観光の相談窓口も、最初から100%というのは難しい。困ったときに、ここへ繋いでみたらというような連携をしていく。

【三谷委員】

連携が非常に大事になってくると思う。社会福祉法人やNPO法人が県下にくつつかあり、いろんな要望に応じている。そういったところと連携をとって、きめ細かな対応を。また、有償のボランティア団体もある。

【笹岡委員】

タウンモビリティにも車椅子を押すとか、目の見えない人の手引きをするサポートがある。特にサポートはいらないけど一緒に行ってほしいというケースもある。

【植田会長】

旅行に行くとき道案内や具合が悪いときなどは、ホテルのフロントで聞く。

【横山委員】

高知県下のあらゆることは、全てフロントで答えることができる体制を各ホテルで多分作っていると思う。組合で勉強会を開いたり、情報公開したりする場は設けていない。自分の知らない知識でも、少し時間をもらって、知っているものに聞くか、インターネットで検索したりして答えている。

【三谷委員】

食は注目を浴びている。和食を体験したいというのは絶対あると思う。そういうものへの対応は、おもてなしプランの中ではどうなっているか。高知市はあるか。

【横山委員】

カツオのわら焼きを自分で焼いて食べることはできる。

【三谷委員】

ベジタリアンやヴィーガンといった方々がいる。今日だけヴィーガンという人たちもいる。そんな人たちのために田舎寿司とかインパクトのあるコースを作っていただくと良いのでは。

【安藤委員】

おせっかい協会が田舎寿司を作って食べるという企画を1、2回やっていた。

【事務局】

田舎寿司作り体験という商品は実際に売っているが、予約がどうしても必要で、今日行ってすぐというのは、材料の問題とかで難しい。

【村田委員】

雇用促進形態で作ったのは、コンベンション協会と連携してやっている。田舎寿司の他にも、しいたけの収穫体験をして、バター焼きにしてその場で食べてみる。魚釣り後、釣った魚を持ち込めば料理されるとか、食がキーワードになっているので、そういった商品をいくつか作って、今一緒になって売ったりしているところ。

【種田委員】

JAのなすとか、土佐の観光創生塾でやっている。クルーズ船は、どうしても時間に制約があり、長い時間体験というのが難しい。

【木下委員】

SGGでは、カツオコースを作った。カツオコースはカツオを食べることだけが目的じゃない。高知の伝統文化がそこにプラスαされるからいい。カツオは持続可能な一本釣りでしか捕らない。そういう意味では商店街を歩きながら、高知の文化を伝えている。

【事務局】

バリアフリー観光のモニターツアーで、かつお船でカツオのわら焼き体験をした。車椅子の方も来て自分で焼いて食べた。HPにアップしていこうと思っ

ている。来年もモニターツアーを行い、高知はこんなことができると情報発信をしていく。

【西森委員】

HP に、移動手段の車椅子対応のタクシーとか載せてほしい。

【事務局】

交通機関で車椅子が乗れるようなタクシーの事業所があるか調査した。調査済みのため、窓口で対応できる。車椅子が乗れるタクシーを呼びたいときの連絡先など、情報提供をリンクで貼るようにする。

【笹岡委員】

介護タクシーに関しては、一般のタクシー協会みたいに情報がまとまっていない。個々に調べるしかない。タウンモビリティで介護タクシーを呼んでほしいと言われると、パンフレットの中から選んでいる。金額もバラバラ。

【楠瀬委員】

福祉タクシーとして車椅子が乗れるタクシーはあるが、多くないと思う。ユニバーサルデザインのタクシーも入っている。高知の場合は、観光地のバリア、アクセスバリアがある。エスカレーターなし、エレベーターなしという問題が基本的にある。

【笹岡委員】

バリアをゼロにするのは難しいと思う。車椅子で来られる方も高知城を全部バリアフリーにしてほしいとは思っていない。いろんな福祉用具、福祉機器を利用して高知城や桂浜に行く。龍河洞の中は車椅子で入れないが、手前で映像を使って、中に入れない人が中の様子を見えるようにしている。車椅子で行けるトイレは、マップで情報を提供したりできればいい。情報を窓口で聞いて、バスなら乗れるとか、こういう交通手段なら行ける、行けないというような提案ができればいい。

【上村氏】

Web サイトについて、情報を載せていくことは非常にいいことだと思った。Web サイトへの誘導はどういうふうに考えているか。例えばどこかにバナーを貼って流入することを想定してるのか、検索するときにお客様が、高知県、スペース、バリアフリーと入力したときにヒットできるか。

【事務局】

ヒットさせる仕掛けが必要。どんな名前にするか。高知県、バリアフリーと入力して検索すると、一番最初にこのページにアクセスできるようになれば一番いい。よさこいネット、自然&体験キャンペーン、VISIT KOCHI JAPAN からもリンクで入ってこれるという状態にする。

【上村氏】

検索キーワードの分析は済んでいるのか。

【事務局】

分析はまだ。どんな名前をつけても最初は低い。SEO 対策をやるためには、いかに皆が HP を検索するかが重要。高知県、障害、バリアフリーとか、いろんな言葉で検索をして上がってくる。

【上村氏】

本当に必要として検索する方は、そういう方じゃないと分からないような検索の仕方をすると思う。宿泊施設からも同意をもらってバナーをたくさん貼った方がいい。

【事務局】

公的機関にリンクを貼ってもらうほど SEO が上がる。県とか県内の公共施設へ貼ってもらいたい。

4 その他

【岡崎委員】

食の話に戻る。土佐の田舎寿司はすごい興味はあると思う。ベジタリアンの方には、もってこいという食べ物。例えば当番制で〇〇旅館で対応できる場合、手軽に田舎寿司体験をして、食べられるブースを設けることが可能であれば、モニターの的にやってもいいと思う。ワンカップで 500 円とか、高知ならではの食べ物を手軽に食べられるような工夫をしてもいいと思う。かつお船は結構量が多くて、一人では食べきれない。一切れ二切れ味見をしたい人もいる。食べやすいような工夫ができればいい。

皆さんは龍馬パスポートが延長になっていたことを知っていたか。龍馬パスポートのグレードが上がるときに、宿泊券ではなくて、努力してる方にもっと何かしたらいいと思う。例えば月 1 回必ず配られる情報誌で PR をする。

【事務局】

田舎寿司の話は、高知市やコンベンション協会がやっている、クルーズ船のモニターツアーとかで試してみてもいいかもしれない。

【高知県観光コンベンション協会】

龍馬パスポートの延長について、県民への周知としてやってきたことは、10月頃に『さん SUN 高知』への掲載、11月頃によさこいネットへのアップ。その他、とさてらす営業所の窓口で周知をしたり、文書を作ってお知らせをした。一人一人にDMを送るように予算を取ろうとしていたが、莫大な経費になり難しい。県外の方には『さん SUN 高知』や文書を送ることが技術上難しいため、2月中旬くらいに事業継続の旨をDMで送るように準備した。

【植田会長】

今日は活発なご意見をいただきありがとうございました。

【事務局】

委員の皆様におかれましては、貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。いただきましたご意見につきましては、今後の取組に活かしてまいります。