令和２年度 第１回高知県おもてなし県民会議　議事要旨

日　時　令和２年８月 31 日（月）10:00～12:00
場　所　高知県立県民文化ホール　４階　第６多目的室
出席者　別添出席者一覧のとおり

１　挨拶
　高知県観光振興部長　吉村　大

２　委員紹介
　以下のとおり、２名の委員が交代し新しく就任した。
　　高知空港ビル株式会社　総務部長　西　央　氏
　　一般社団法人仁淀ブルー観光協議会　事務局長　山下　修也　氏

３　協議事項等
（１）高知県観光の現状及び需要の回復について
　奥田観光政策課企画監（自然・体験キャンペーン担当）より資料１－１及び資料１－２に基づき説明がなされ、引き続き質疑応答が行われた。
（質疑応答）
【安藤委員】
　資料１－２の「２　高知市・南国市　主な宿泊施設（23 軒）の宿泊者数」の単位はいくつか。
【奥田企画監】
　単位は千人。

（２）高知家おもてなしキャンペーンの実施について
　淺野おもてなし課長より資料２に基づき説明がなされ、引き続き質疑応答が行われた。
（質疑応答）
【木下委員】
　資料に④の土佐茶でおもてなしとあるが、高知ＳＧＧ善意通訳クラブでは昨年度、高知城の板垣退助像の前で着物を着て記念撮影等を行った。この 10 月 18 日に私たちも一緒に活動してよいか。
【淺野課長】
　ぜひご協力をお願いしたい。
【木下委員】
　団体で検討する。ぜひ一緒に活動したい。

（３）おもてなしトイレ表彰について

淺野おもてなし課長及び株式会社 HITOTO Corporation 松田氏より資料３に基づき説明がなされ、引き続き質疑応答が行われた。

（質疑応答）

【植田会長】

一人につき、いくつ〇を付けてよいのか。

【淺野課長】

投票用紙に記載のとおりいくつでも構わない。それらを集計し、上位５つ程度の施設を表彰する。

【植田会長】

委員及びオブザーバーの皆様は９月 23 日までに提出するようお願いする。

４　報告事項

（１）　受入環境整備の推進について

淺野おもてなし課長より資料４に基づき説明がなされ、引き続き質疑応答が行われた。

（質疑応答）

【木下委員】

この事業は９月から３月までか。ＪＴＢ高知支店に事務局があるのか。事業が始まった際の周知等はどのように行われるのか。

【淺野課長】

９月の末から研修会等を予定しておりＪＴＢ高知支店に委託し、３月まで事業を実施する。受入コーディネーターはチラシのとおり、電話やＦＡＸ、メールで相談を受け付けるが、県庁の中に配置しているわけではない。周知方法は県のホームページでもアップするし、メール等でお知らせする。コロナ禍でもあるので事前にＪＴＢさんと各エリアに相談しながら進めている。

【木下委員】

現在、外国人を対応する機会がないので、after コロナに向けて取り組む事業だと認識している。

（２）　バリアフリー観光の推進について

淺野おもてなし課長及び笹岡委員より資料５に基づき説明がなされ、引き続き質疑応答が行われた。

（質疑応答）

【植田会長】

車いすとシルバーカーの貸出が少ないのが意外。乗ってきているから需要がないのか。

【笹岡委員】

タウンモビリティステーションには貸出の需要がある。この数字は観光のご相談に特

化している。

（３） 外国客船の現状について

淺野おもてなし課長より資料６に基づき説明がなされ、引き続き質疑応答が行われた。

(質疑応答)

【木下委員】

高知 SGG 善意通訳クラブは、クルーズ船で来られた外国のお客様が高知新港からシャトルバスに乗ってはりまや橋の観光案内所に来られた際にはりまや橋バスセンターにてのご案内を今まで３年間行ってきた。今年は 39 隻ほど来るという話であったが、キャンセルになっている。予定では 10 月５日に高知新港に入港するかもしれないとのことだが、日本で一番寄港の多い福岡ではワクチンが開発されない限りクルーズ船は受け入れないという断固とした態度を表明している。クルーズ船は、運営会社が運航すると言えば対応する流れになっているが、その時に、県は高知への入港は難しい等どこまでお断りするのかお聞きしたい。

今まで、高知観光を楽しまれた後にシャトルバスに乗るためにはりまや橋バスターミナルに戻ってくるクルーズ客船のお客様に対し、県のおもてなし課が行っているアンケートの回収に私共も協力をしている。昨年度までは、アンケート回答の特典としてミレービスケットや山田饅などをお渡ししていた。ただ、食べ物は食べたらなくなってしまうので、前おもてなし課長にも相談し、高知 SGG 善意通訳クラブの作成したクリアファイルを特典にしてほしいと話をしていた。このファイルは、はりまや橋の交差点のダイヤモンド・クロッシング、トリプルクロス、とさでん交通様の今運行している電車の中で一番古い歴史のある維新号と高知城をバックにデザインしている。今年度は 200 部位を特典としてお渡しする話になっていたが難しそうだと思っている。県の方ではっきりと安全性が確保されて、10 月５日から寄港があってシャトルバスが運航するとの話になった時にぜひこういった形で高知の名所、はりまや橋交差点を発信していきたいと思う。

【淺野課長】

まず 10 月５日のスペクトラムについて県として受入れしていくかという質問についてだが、外国客船の受入は港湾振興課が担当しており、観光振興部だけで決められることではない。本日いただいたご意見はお伝えし、港湾振興課はもとより、健康政策の部門とも連携をし、健康の観点や土木の受入の観点や観光の観点など様々な観点から関係部局と検討をさせていただきたい。現在、国の方でも外国客船受入のガイドラインについては作成作業を進めているとお聞きしている。県土木部でも国のガイドラインの完成をふまえて独自のガイドラインの作成に着手をしているという動きもある。動向を注視しながら関係部局連携をとって必要な対応を検討していきたい。

2 点目の特典の話だが、状況が回復した折には、そうした特典も含めて検討していきたいと思うので、引き続き協力をお願いしたい。

【植田会長】

一県民の意見として、県内での新型コロナウイルスの感染者は、今は時々出ている程度だが、船が来たためにまた感染が拡大するということが懸念される。船が着く前に検査をして感染していなくても熱があれば外に出ない等、県から事前に検査をしてほしいというようなことがあればうれしいと思う。

【淺野課長】

大変大事なことだと思っている。そうしたご意見も関係機関に伝えていきたいと思う。

【安藤委員】

高知県は入港可と言っても現状は外国人は上陸できないのではないか。２週間というルールや色々な壁があるのではないか。

【淺野課長】

そのとおり。

【岡﨑委員】

客船はまだ先のことになるとは思うが、新型コロナウイルス感染症は長期戦になるのではないかと思う。それを踏まえて、例えば、今後外国人観光客が日本に来る規制がゆるくなった時に実際に飛行機で来られた場合、クラスターまでいかなくても発症してしまった場合、県内はどういった医療体制をとっているのか。本人はもちろん隔離されると思うが、同行されている家族や関係者についても滞在期間中の対策やガイドラインについてお聞かせいただきたい。

【吉村部長】

明確なガイドラインは定められていない。例えば、旅館ホテルで発生した場合は、旅館ホテルの裁量で保健所に連絡をとる。場合によっては旅館ホテルのかかりつけの医療機関に連絡をとるということになる。初動体制として保健所が現場に来て、具合の悪い方の状況、同行者の状況、濃厚接触者であるのかないのか、そのあたりの仕分けをし、疑いのある方は病院にかかっていただく。疑いのある方はまず部屋から出ない、そして病院にかかっていただく。同行者に対しては今後の旅程もあるが、できるだけ具合の悪い方の病状がはっきりするまで旅行を控えていただくお願いをするというオペレーションになっている。病院にかかって陽性、陰性それぞれ対応があるのだが、その後の旅館ホテルの対応はまず従業員がどのような接触をしたのか、疑いのある方がその施設でどういった行動をしたのか、それに応じて換気や消毒をする。例えば旅館ホテルでは、そうしたオペレーションとして存在する。

【上村氏】

メディアでも報道されたように、旅館業界では、業界のガイドラインが全国組織から出てきて、それに基づいて高知県のマニュアルを作っている。それを各宿泊施設に配布してこういった対策、対応をしようと決めているというか道筋を見せているというような格好。その説明会を６月に行ったときに 100 名ほど集まり、その後も現在進行形で対応している。旅館組合に加入している施設は実際に陽性者が出た場合を大体想定している。まず

は保健所に相談だが、宿泊施設は、そもそも少し具合が悪そうとか、感染しているかもしれないということで宿泊は断れないということがある。確かなことが無ければお断り特別な配慮はできない。その都度保健所と連携し対応していくこととなる。

【横山副会長】

施設にもよるが、もしも陽性者が出た場合の想定として、ガイドラインに則った対応、つまりは空き部屋を確保している。要するに隔離部屋、お客様にそこに入っていただき保健所の指示のもと動く。ご家族や、一緒に旅行に来られた方もまずそこに隔離をさせていただく。予備としてそういう対応も準備している。

【上村氏】

保健所は事前に確認してもその時にならないとわからないという答え。

【横山副会長】

濃厚接触の基準が明確でないことが保健所に対し疑問に思うところがある。

【岡﨑委員】

例えば、外国人観光客が体調が悪くて熱が出ている。もしかしたら感染しているかもしれないという時は、まずは保健所に連絡をするということか。

【横山副会長】

そのとおり。保健所が病院に連絡をしてくれるか、まだ大丈夫です、あわてないでくださいというような指示をいただくようになっている。

【岡﨑委員】

実際、昨年度の暮れにコロナとは関係なく体調を悪くした外国人観光客が、外国語対応できる医療機関ということで高知赤十字病院に夜中に救急搬送をされた。翌日病院の方から直接電話がかかってきて、コミュニケーションがとれないということで２週間弱ボランティアで通訳をした。入院してからのやりとりは細かく色々なことがあるし、県の協力もあってコールセンターの通訳は使えることとしていただいたが、現場の医師がコールセンターより話せる人がいれば来てくださいということであった。そういった個々の対応はできるが、家族の方を含め大人数になった場合は、言葉がわからないと困る。どういう状態とかいつまで入院するとかそういった細かいことが出てくることが想定されるので、マニュアルとまではいかなくても、想定内でこういう段取りでいこうかというような大まかなものがあれば心強い。そういったものも含め県独自のものがあってよいのではないかと思う。

【横山副会長】

旅館組合のガイドラインは、今は国内のお客様がメインのガイドラインになっている。医療関係の専門用語は通訳が難しい部分としてある。これからまた戻ってくるであろうインバウンドのお客様に対し、組合として、受け入れる側として、医療関係で何かあった時のガイドラインの検討を早急に行いたいと思う。

【安藤委員】

資料では外国客船とあるが、邦船はありえるのではないか。

【横山副会長】

邦船は、クルーズ自体、旅行自体を今すべて止めている。

【安藤委員】

邦船で 11 月に予定が入っていると聞いたが。

【淺野課長】

決定したとまでは聞いていない。

【安藤委員】

この資料にないということは今のところ入っていないないということか。

【淺野課長】

この資料はおもてなし課の対応している外国客船の受入に関するものを掲載しているので、邦船の場合は掲載はしていない。確かに今おっしゃった情報は入ってきているがまだ正式ではない。

【安藤委員】

「おもてなし」といえば邦船も一緒ではないか。

【淺野課長】

コロナ禍での今後の対応検討にも関わってくるので、仮に寄港が決定となれば、私共も対応を検討する。

5　その他

特になし。

引き続き、会議全体を通して質疑応答が行われた。

（質疑応答）

【植田会長】

今回はこの様な会ができたが、新型コロナウイルス感染症の拡大により遠方の方は往復の心配もあるのでリモートでの参加等も検討してはどうか。

【淺野課長】

現在検討している研修は、状況に応じてリモートと集合研修を選択肢において検討しているところ。

【山本委員】

受入環境コーディネーターの事業はＪＴＢ高知支店に委託しているが、コーディネーターの所属の宮地観光サービスにはさらに委託をしているのか。

【淺野課長】

ＪＴＢ高知支店は、外国人観光客の受入研修や観光案内所の機能強化の研修、観光ガイドへのアドバイザー派遣など様々なツールを用意しており、コーディネーターはそうしたツールを活用しながら、事業者の皆様の相談対応を行う。ＪＴＢ高知支店は、コーディネーターを含め「観光客おもてなし研修等実施委託業務」の全体の運営管理と事業の推進をしている。

【山本委員】

おもてなしキャンペーンについて、駅、空港、観光列車等、玄関口でのおもてなしは重要だと思う。四万十市もゴールデンウィークやお盆に沈下橋に観光案内所を出すなど各市町村も様々な取り組みを行っているので、広域組織でまとめてそれをおもてなしキャンペーンの一環としてはどうか。来年以降で構わないので検討してほしい。

【淺野課長】

次年度に向けて検討する。

【横山副会長】

宿泊業界だが、観光に関してはインバウンドを含めてほぼ全滅状態であった。お盆はGo Toキャンペーンを絡めて個人のお客様が動いた。夏休みも終わり本来ならこれから団体客が動いてくるとなってくることになるが、現在はバスや団体旅行がほぼストップしており厳しい状況になってくる中で、中四国、関西の学校の修学旅行が高知県を絡めて四国一周の修学旅行が増えてきている。９月前半はキャンセルが出ているが９月後半から10月は予約がある。今まで遠くに行っていた修学旅行が近場で安全圏内で実施するという思考に変わっているようだ。自然体験がとくに興味があるようだ。また高知に興味を持ってまた来ていただけるよう各地域で高知県をアピールしていってほしい。情報共有する。

【上村氏】

バリアフリー観光のウェブサイトのＰＶ数は伸びているのではないか。

【淺野課長】

中部地方のある県ではバリアフリーウェブサイトは年間10万ＰＶほど、東北地方のある県では年間で１万ＰＶに達していない。高知は８月16日時点で約１万３０００ＰＶ。この数字をどうみていけばよいのかというのはあるが、まだ相談窓口も始まったばかりであり、皆様にウエブサイトをみていただいて相談対応につなげていければと思っている。今後、より一層周知を図っていきたい。

【上村氏】

本県のバリアフリーウェブサイトのＰＶ数は観光客の入込数と比例していなかったように思う。それならば旅行会社の高知への観光のお客様の提案資料にバナーとＱＲコードを貼っていただくなどすれば広がっていくのではないか。内容はよいと思っている。

【埜口氏】

今年はよさこいもなくなって残念だが、純真お馬のよさこい節があるが、今年は純真の生誕200年で土産話にしていただけるよう商品のパッケージを変えてＰＲしている。観光業、とくにお土産は８月も昨年度の６割くらいで推移しているが、通販は調子がよい。東京近郊は160%位になっている。これからも高知のよさを伝えていきたい。10月18日には例年どおり茶菓子としてかんざしを提供させていただく。

【三谷委員】

参考資料４のじゃらんの宿泊旅行調査では、旅の満足度が４位とあるが、項目別では

「地元ならではのおいしい食べ物が多かった」が５位に下がっていてショックだった。「地元のホスピタリティを感じた」「魅力のある特産品や土産物が多かった」も圏外であったが、令和元年度は下がっている特別な理由はあるのか。色々な話が出ているが、まずは足元を固めていかなければならないと思う。いくら観光客をよんでもこういった結果の数字を出していかなければならないと思う。宿泊先からおもてなしタクシーまでのデータについてもこれに対しても何か手当をするのか。

飲食業界において、高知のおきゃく文化、土佐の食文化の最たる物が３密である。この文化が廃れることにはなってはいけないと思っているが、県にも協力をお願いしたいし、自身でも手立てを考えていかなければならないと思っている。

【淺野課長】

じゃらん宿泊旅行調査のそれぞれの項目でのランキングではあるが、良くなっている点も悪くなっている点についても、これまでどおり関係者一同取り組んでいくということである。食文化の大切さもご意見にあったが、観光だけではなく農業、水産とも連携し取り組んでいきたい。おもてなしタクシーについては、一般のタクシーと比べれば満足度は高いが、高齢化など色々な問題もある。どうすればおもてなしタクシーを拡大できるのか高知県観光コンベンション協会や業界団体と検討を重ねている。

【吉村部長】

参考資料４について、令和元年度と平成 30 年度と比べていただければ上向き。これは県内 10 箇所で年４回行っているアンケート調査の結果である。これまで皆様におもてなしの磨き上げに取り組んでいただいた成果だと思っている。

じゃらん宿泊旅行調査でも食は５位、ホスピタリティ１１位、お土産１２位とまだまだ全国上位、総合順位では４位。引き続き皆様方のご協力とお力添えをお願いしたい。

【横山副会長】

じゃらんのアンケートの集計結果について、５年程前までならじゃらんがネットＡＧＴでの予約はダントツで１位だったが、ここ近年は楽天の方が勢いがある。最近は、弊社の予約でいえば楽天がじゃらんの２倍位。アンケートの回答者数が減っており、数が減ればそれだけ個々の回答が大きく影響する。そういった点も考慮して見た方が良い。

【田村委員】

高知おせっかい協会は外国人観光客が来ないので活動ができていない。経営コンサルトの視点としてコロナ禍をどう見ているのかという視点で発言をする。どの企業も苦しんでいると思う。先ほどの話にもあったように、例えば修学旅行という追い風が吹いている。それぞれ事業ごとに追い風と向かい風が必ず吹いている。その風をよんでいくのが経営者の役割。行政もその風をどうよんでいくのか、今後の風はどう吹くのかを分析して民間事業者に指し示していかなればいけない。それを参考にしながらどう風をよんで動いていくのか民間事業者も考えていかなければならない。同じ土俵で戦っていくのか、違う土俵で戦っていくのかを考えることになると思う。

本来のおもてなし県民会議の趣旨とは違うと思うが、議論をしてこのチームでそうい

ったことができるかを検討していく場になればよいと思う。

資料１－１にあるワーケーションとあるが、国と連携のもとに行政としてこういった施策を打っていると思うので、例えば行政がどういった見通しで施策を立てたのか等、それについて議論をしていくことがより有意義な場になっていくのではないかと思った。

【眞田委員】

旅行業界の現状は前年比の 10%未満、Go To キャンペーンにより個人のお客様は動き出したがまだそこまで動いていない。団体に関しても一般企業は動いていない。来年度は行きたいとの声を聞いてはいる。修学旅行に関してもほとんどがキャンセル、来年度に振替というような状況である。国の Go To キャンペーン、県のリカバリーキャンペーンも実施していただいているが、私共の見立てでは国内旅行は１年以上、海外旅行は２、３年以上かかると思っているので長いスパンで需要の回復に向けた施策はお願いしたい。先月、久しぶりに 10 数人の家族旅行に中国・九州地方に添乗で行ったが、施設側も接触ができない状況でのおもてなしの部分は、違和感があった。旅館においても出迎えがない、仲居の案内がないが、工夫次第だと思う。観光ガイドを地元のガイドクラブにお願いしたが、原稿棒読みで１時間 30 分で１万円。歴史上の人物名も間違っていたし、棒読みなので全然魅力が伝わってこなかった。高知県のガイドはそういったことはないとは思うが、ガイドのスキルアップは非常に重要なことだと思う。

【嶋本委員】

こういった時だからこそお客様が来たときに備えて自分たちで研修して勉強をしている。高知城は個人客が増えてきているが、残念ながら観光バスが来ないので観光ガイドができない。昨年度は観光ガイドは 400 人役出した。今年度はこれまで 20 人役、年間で 50～60 人役になるのではないかと思う。歯がゆい思いをしている。

【笹岡委員】

県の観光の特番 60 分番組で、バリアフリー観光相談窓口のことを２分ほど取り上げていただける。今後も、多くの方に相談窓口をしっていただけるよう広報をしていきたい。

【植田会長】

本日は活発なご意見をいただきありがとうございました。