

## 令和2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3年2月15日(月) 15:00~16:50

場 所 高知会館 2階 白鳳

出席者 別添出席者一覧のとおり

### 1 あいさつ

高知県観光振興部長 吉村 大

### 2 高知県観光分野の取組について

奥田観光政策課企画監(自然・体験キャンペーン担当)より参考資料1-1、参考資料1-2及び参考資料1-3に基づき説明がなされ、浅野おもてなし課長より参考資料1-4に基づき説明がなされた。

(質疑応答)

#### 【木下委員】

体験・滞在型メニューの磨き上げについて、サイクリングコースは高知県内に複数あるが、例えば夜須町のサイクリングコースは、以前かなりお金をかけて整備されたが現状はどうなっているのか。

バリアフリーについて、先日バリアフリー研修というのをおもてなし課にしていたが、非常に内容的にも良くて私たちがこれから観光案内をする上で非常に役立つ内容だった。講師が車いす利用者の方で、多目的トイレを健常者が使用すると非常に困ると言っていた。使用する人数は都会と地方で違いもあると思うが、高知などはそれほどいないので「どなたでもお使いください」と書かれているところが多いと思う。そういった取組、今後の考え方、多目的トイレの名称そのものを変えていく方向にこれからはなっていくのではないかと聞いたが、その点も含めて聞きたい。

#### 【奥田企画監】

資料ではイメージとして緑豊かな環境でのサイクリングと書いているが、海の雄大な太平洋のところもある。どちらもサイクリングの取組として進めているところ。

現在、県内のサイクリングコースとして、スポーツツーリズム、観光振興で取り組んでいるのが中級・上級コースが15コース、観光ファミリーコース28コースある。

その一つとして、香南市から芸西村まで行く東部のサイクリングロードもコースの一つに位置付けている。整備されたのが数十年前ということもあり一部古くなっているところもあるが、昨年度、手結のヤ・シィパークまで手結港沿いを走り、そのままヤ・シィパークへ入っていくことができる手結港沿いのサイクリングロードの整備もされたところ

ろで利用者もいる。サイクリングロードの整備は土木部を中心に進んでいるところである。

観光の分野でも、「リョーマの休日」の次期キャンペーンの中でも自然体験は有効なコンテンツになると思うので、引き続き、施設整備、道路整備、環境整備と併せてプロモーションやPRにも利用していきたいと考えている。

#### 【浅野課長】

多目的トイレは「どなたでもお使いください」という意識があると思うが、健常者の方が使い、障害のある方、配慮を要する方が使えなくなっているというのは本末転倒である。ひろめ市場がとても良い取組をされている。障害のある方、車いすを利用する方が使うトイレだという主旨を上手に書いてトイレの入口に貼っている。バリアフリーセミナーの講師から、高知に来て感動したこととしてご紹介をいただいた。

観光関連事業者と研修の機会や補助事業でお話をさせていただくなど様々な機会を通じてこういった取組を広げていきたいと考えている。

#### 【安藤委員】

東京周辺ではテレワークやワーケーションが盛んになっている。高知でもこれらの取組を計画されているようだが、現在何かの形で数字として把握しているのか。

令和3年10月に開催される四国ディスティネーションキャンペーンについて説明をいただきたい。

#### 【奥田企画監】

ワーケーションを行っている企業がいくつあるかについては、持ち合わせている数字がない。国、環境省を中心にワーケーションを進めている。高知県としては、5月補正で受入環境の整備として、室戸市と土佐清水市を中心にテレワークができるような環境整備を進めようということで国の補助金を活用して制度を設けた。具体的には、土佐清水市のスノーピーク土佐清水キャンプフィールドや足摺国際ホテルなど4か所で取組が進んでいる。

6月補正では、ワーケーションのキックオフイベントとして、8月にはスノーピーク土佐清水キャンプフィールドで大手企業など約20社にご参加いただき、ワーケーションを実際に体験していただくイベントを開催した。

現在は、9月補正でのモデルプラン作りというところでアドバイザーなどを入れてどういったワーケーションを受入モデルが県内にあるのか、土佐清水市、室戸市以外にも新たに受入ができるプラン作りの推進に取り組んでいるところである。

四国ディスティネーションキャンペーンについては、今年10月から12月にかけて開催予定である。全体では4月から6月にプレDCという形で展開する予定。JRグループの

協力をいただき、四国4県を着地とする観光キャンペーンを展開していただくことが主である。何年かに一度四国の順番が回ってくるが、JR 全社で、「四国へ行こう」というような観光キャンペーン、プロモーションを展開していただけることとなっており、それに合わせて四国4県、着地側でイベントの開催や旅行商品作りに現在取り組んでいるところである。

#### 【田岡委員】

ディステイネーションキャンペーンというのは、3 か月区切りで開催している。全国の自治体、JR グループで集中的に送客しようというキャンペーンを展開するイベントである。前回は四国が3 年程前に選定された。その時に全国からの送客が多くあったことから宿泊業の客室稼働率もアップしたという実績も出ている。今回、10 月から12 月に四国が立候補して認められたということで、これから全国の JR や東京駅や新宿駅で四国の宣伝のポスター掲示などがはじまり、かなり有効性の高い観光キャンペーンである。

### 3 報告事項

#### (1) バリアフリー観光推進部会からの報告

眞田バリアフリー観光推進部会長より資料1 に基づき説明がなされた。

#### (2) おもてなしトイレ表彰について

事務局より資料2 に基づき説明がなされた。

#### (3) 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

浅野おもてなし課長より資料3 及び参考資料2 に基づき説明がなされた。

続いて、質疑応答が行われた。

(質疑応答)

#### 【海老塚氏】

高知プレミアム交通 Pass について、これは外国の方も利用できるのか。

高知県内の公共交通機関はスムーズな乗り継ぎができないとお客様から話を聞くことがある。高知プレミアム交通 Pass を立ち上げたのはよいと思う。また、交通機関の充実、スムーズな乗り継ぎの改善がされるとよいと思うが、どのように対応されているのか。

#### 【浅野課長】

高知プレミアム交通 Pass と並行して、GTFS の推進に取り組むこととしている。路線、運行ダイヤ、運賃等の情報を集約した共通フォーマットの整備について、幡多エリアで先進的に実施している。

#### 【沢近委員】

幡多地域のGTFSデータは幡多広域観光協議会が主導し整備をした。インターネットの交通経路検索のシステムでは航空機や鉄道は以前から対応できており、今回新たにバスが加わった。幡多広域観光協議会が整備したGTFSデータはGoogleで一般公開しており、他のインターネットサービスの会社でも使える。幡多エリアの内容で検索していただくとこれまではデータがなかったコミュニティバスなどのバスのデータがかなり載っている。

出発地から目的地まで、例えば東京から竜串まで検索することで、時間に合わせたデータを見ることができる。また、検索だけでなくバスと鉄道を合わせた、よく見る鉄道の時刻表のようなデータフォーマットの形で並べて見ることができる。

中村駅から足摺海洋館 SATOUMI まで行く時、帰る時を見ると午後2時から4時頃までの間にバスが一本もないことがわかる。一番よいのはバスをなんとか走らせていただくことだとは思いますが、2時間動けないならば、足摺海洋館 SATOUMI で2時間楽しめる観光メニューを作っていただく。そういった裏利用の方法もある。

観光のお客様により簡単に交通経路検索していただけることが第一。交通事業者、各事業者ができるかどうかは先の話だが、穴があることが知ろうと思うとわかるそのメリットがあると考えてる。

#### 【植田会長】

遠くから来て何も情報がないより、鉄道だけでなくバスの時刻などが分かると非常に助かる。それが検索できるというのを周知してほしいと思う。

#### 【浅野課長】

観光振興部で共有する。交通運輸政策課とも連携をとり、課題も大きい但至少ずつ対応していきたい。

#### 【山本委員】

バリアフリー観光について、インフルエンサーや検証者と各地を周ったということだが、気がついた、指摘を受けたところについて、その後の対応はどのようになっているのか。何件あって対応できたのは何件か。

#### 【浅野課長】

現在集約しており、それぞれ各施設に伝えていく予定。また、現場で伝えられる時は都度伝えてきた。ただ、対応についてはすぐできる場合とできない場合があるのはわかっている。段差があるのをなくすのはすぐには難しいという場合は、例えば板を用意していた

だき、受け入れる際に板を利用する。あるいは、人でも構わない。事前に予約を受けた際に車いす利用者と分かれば、受け入れる側のスタッフがお手伝いしようと言ってくれればバリアフリーに繋がると考えている。

**【笹岡委員】**

今回のツアーには同行していないが、県のウェブサイトでもバリアフリー情報だけでなく、現状のままをお伝えするようにしている。

車いすの方でも一歩も歩けない障害の方から、少しの段差ならば手すりなどがあれば歩ける方もいる。バリア情報、バリアフリー情報の両方の情報をお伝えして、体の状態に合わせて選択していただける、選択肢がたくさんあることが大事である。施設に簡単な木のスロープを置いていただくことやこういう風に改善したら大がかりに工事をしなくても対応できることなどの情報についても現地調査の際に併せて各施設に提供し、工夫をしていただいている。

**【浅野課長】**

観光協会として協力していただけることなど何かあるか。

**【山本委員】**

遊覧船については、とても好意的に対応してくださっている。カヌーも対応してくださっている。船を直すのは難しいかもしれない。観光施設に関しては、ある程度観光協会からもお願いできる。

ただ、段差などのお金が必要な部分に関しては、各施設では難しい部分もあるため、色々な補助金があることを視察に行った際に、施設や市にお声がけいただければもう一歩進んだおもてなしになるのではないかと。

**【浅野課長】**

観光客の受入コーディネーターも活用しながら、私共も一緒に動きながら進めていく。

**【埜口氏】**

先日、京都、大阪から高知に来た方がいたが、京都、大阪では感染者が多く出ていて、本人たちも来ること自体を意識しており、車で来ると県外ナンバーということで風評被害を気にしている。

我々が観光客をお迎えするにあたって、3月からワクチン接種があるが、それによって我々の取組はどのように変わっていくかによって、県外の人たちも来やすくなる部分があると思う。ワクチンの接種を勧めているが、その後どうなるのかがイメージがわからない。分かるようなことがあれば教えてほしい。

**【奥田企画監】**

今現在の観光キャンペーンの取組でいくと、県民の方が県内を観光していただくというフェーズにあるのではないかと捉えている。その取組の中で他県の方に関しては、お住まいの地域の指示に沿った行動をしていただきたいという注釈をしている。

来年度のキャンペーンの展開の中では、新型コロナウイルス感染症の状況を見ながら、例えば3月7日まで国のGOTOトラベルがとまったままであるが、その後は誘客キャンペーンのエリアも拡大していくとか誘客の取組としては少しずつ段階的に取り組んでいきたいと考えている。

JTB総合研究所のレポートを拝見すると「密を避けたところに行きたい」、「癒やしを求めたい」という分析結果も出ているようなので、来年度の「あなたの新休日。」という所では、癒やしとか休みとかそういったプロモーションも図りつつ、取り組みを進めていきたいと考えている。

新型コロナウイルス感染症の状況も見通せないところもあるので、全国の感染状況や国の動きを絶えず注視しながら経済対策に取り組んでいく。

**【埜口氏】**

段階を踏んでというのはわかる。ワクチン後の6か月位すると今年の下旬ぐらいには、ということに対して我々も備えていかないといけない。現状は現状、段階を踏んでやっていく。その先にどう準備していくか。ワクチン後というところをどう捉えるか。

**【奥田企画監】**

四国DCが10月からスタートするので、夏以降には通常のプロモーションや誘客活動ができるような形に予算等を作っているところである。夏以降位には新型コロナウイルス感染症を意識しながらの誘客活動を観光振興部としては展開していきたい。

**【木下委員】**

2016年から4年間クルーズ船の対応をはりまや橋バスターミナルで行ってきた。107隻2万2千人のお客様をご案内をしてきたが、今後のクルーズ船の来港は未知数だが、高知新港では港湾振興課が主体になってクルーズ船が再来した時のための対策をとっている。もし再来した際に、シャトルバスを出してはりまや橋バスターミナルに停車しないということならばシャトルバスがどこに着くのか、今、想定している話があればお聞きしたい。

インバウンドが回復してきた時に向けて、私たちが今できることをしている。高知県観光コンベンション協会の補助金を活用しとさでん交通の一日乗車券を使ってガイドコースを作っている。また、おもてなし課からもアドバイザーを派遣していただいている。シャトルバスが着く場所によって、そのコースをアレンジしてウェブサイトに掲載したい

と考えている。もし現時点で何か方向性があればお聞きしたい。

**【浅野課長】**

クルーズ船等に関しては、入国制限もあり、近い将来の見通しが立っていないところであるが、仮予約は入ってきている状況ではある。

シャトルバスがはりまや橋バスターミナルに発着できるかどうか、あるいは、はりまや橋バスターミナルでなく、それ以外の場所を発着地とするということなど、現時点ではっきりと言える状況にはない。

今の状況は、外国客船というよりは邦船で感染症防止対策をしっかりといただき受入態勢を整えていく。そういった事例を積み重ねてきたところである。年末から今年にかけて、新型コロナウイルス感染症の第3波がおしよせ、10都府県では緊急事態宣言も発出され見通しが立っていないというのが正直なところである。

**【岡崎委員】**

高知プレミアム交通 Pass を立ち上げた目的というのは、観光客に対しての提案なのか、それとも高知プレミアム交通 Pass を通して、よりよく高知県内の交通を整備していく目的なのか、どちらか。

11月から販売されているのであれば、どれくらい使われているのか。立ち上げた目的によって、購入された方、利用した方の感想などアンケートをとって、お客様の声を聞いた方がよい。二次交通は高知県で一番ネックになっており、高知県おもてなし県民会議でも何度も話題にはなったが、都度解決できない大きな課題でもあると思う。二次交通を提供したいという目的があればお客様の声、感想を聞かせてもらえればよいと思う。その声を改善できるところは改善していく。無理でもどうしていくかと検討した方がよい。

この高知プレミアム交通 Pass はあまりお得に感じない。3日間では西と東どちらかしか周れない。例えば5日で県下を周るなど、もう少し種類を増やしてもよいのではないか。

**【浅野課長】**

高知プレミアム交通 Pass は観光客の皆様に二次交通の利便性の向上、使いやすく周遊観光をしていただくことを目的としている。実績は、新型コロナウイルス感染症の影響もあり少ない。積極的なプロモーションやPRは少し控えている。

今の状況が落ち着けば積極的なPRをしていき観光客の皆様にできるだけ使っていただきたい。お客様の声も聞きながらできることを検討、改善に繋げていくと考えている。

**【沢近委員】**

質問の趣旨からいうと提案だと思う。どのターゲットに提案しているかはそれぞれ、県としては関西圏や東京の方の利用、とさでん交通株式会社は県内の西と東との利用とい

うのを期待している。

お得感があまりないとのことだが、鉄道と各バス会社とで路線の距離数で収入の按分をしなければならない。バスの路線は大変長いので料金が高くなっている面もある。県の施策なので申し上げにくい面もあるが課題がたくさんあると思う。ただ、まずはメニューを作ってみて、利用状況を見ながら直していく、需要に応じていく、そんな性質のものではないかと思っている。

**【浅野課長】**

二次交通は従来からの高知県の課題である。少しでも進むように、安さよりもまずは利便性を踏まえる形で、制度設計をしたと聞いている。次年度も引き続き継続していく。