令和４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５年３月 16 日（木）10:30～12:00
場所：高知共済会館 COMMUNITY SQUARE　３階　大ホール「桜」

１　開会の挨拶
　　山脇観光振興部長

２　観光博覧会の開催に向けたおもてなし機運醸成の取り組みについて（意見交換）
【葛目委員】
　本題に入る前に、おもてなしトイレの関係で表彰をしたと思うが、お城の追手門を入ってすぐ左側のトイレに表彰状が張られており、見ると宛名が高知県教育委員会になっていた。あれは、「追手門西側トイレ」とかにした方が掃除している方がうれしいのではないかと思う。表彰状を置くのは非常に良いが、宛名はもう一度再考した方がいいのではないかと感じた。
　県内の機運を高める取り組みについては、観光ガイドについて土日祝のみとなるが、４月１日から一名案内所に増配置をして、桂浜の案内や草花ガイドをする予定。また、今日の午後、高知県の観光ガイドの代表者会議がある。その会議の中で、観光客に対して高知県全体の観光ガイドが牧野博士での話を少しでもしてもらえるように、機運を盛り上げていきたいと思っている。

【植田会長】
　自分たちが旅行に行っても、観光ガイドの方に案内してもらうと残っている記憶が全然違うので、ますます頑張ってほしいと思う。

【海老塚氏】
　竹林寺の特別公開が４月 15 日から始まる。今は襖絵の展示もしている。襖絵は、修復されてから３回目の展示にはなるが、そこに及川さんというドイツ在住の方の環境音楽を重ね合わせて展示をしているので、時間あればお越しいただきたい。
　今、観光ガイドさんの話が出たが、４月１日から５月 14 日までは県の方にお願いしてシャトルバスを出してもらえることになったので、このシャトルバスにガイドさんに乗っていただいて、新港から五台山まで 20 分ぐらいの道中で、景色や五台山の歴史についてなど、簡単な案内があるとありがたい。土日は 15 分おきということなので、すべてのバスには無理かもしれないが、何便かに一便はガイドさんが乗っているといいなと思う。さきほどの会長の話にもあったように、ガイドさんの言葉は結構響くし、観光客の参考にもなるので、ぜひお願いしたい。

また、シャトルバスは出したから安心というわけではなく、五台山の駐車場は数に限りがある。一方通行で、10 分～20 分ぐらいイライラしながら来て、警備員さんがいるところで、駐車場いっぱいだと言われる。それから新港へ回されても、気がそれてしまって、もう一回シャトルバスに乗って登ってこようとはならないと思う。県の方で、五台山に登る前の対策をしっかりとしていただけたらありがたい。

【山脇観光振興部長】

前々回の会議で、臨時駐車場の方に誘導し、何らかのインセンティブをという話が海老塚さんの方からあったと思う。そのご意見を参考に、本当にちょっとしたものではあるが、粗品のようなものがあることを事前にお知らせをし、ポストカードなどを準備し、まずは、臨時駐車場にできるだけ最初から誘導していくという策を取りたいと思っている。

また、NEXCO や警察などさまざまな方々に協力いただき、高知に入ってくる前に臨時駐車場をお知らせすることなどに努めたいと思っている。

それと、もう一点先ほど言われていたが、青柳橋を渡ってしまうとなかなか大変なので、渡る前のところで、かなり詳しく表示をして、一般の車も上に上がらないというぐらいの早いタイミングで、新港の駐車場に誘導したいと考えている。MY 遊バスもそうだが、ツアーバスもシャトルバスも動けないとなると、もうこれはアウト。

駐車対策については、シャトルバスは出すが、状況を見ながら足らない部分があるとすぐに手を足しながら、臨機応変に対応していきたいと考えている。また、現場の方の状況もこまめに教えていただけると大変助かる。

【葛目委員】

観光ガイドだが、先ほど海老塚さんが言われていたように、県と打ち合わせをして、ゴールデンウイークはシャトルバスでのガイドをやるようにしているが、４月からどれぐらいお客さんが来られるか把握できてない部分もあり、ゴールデンウィーク以外については今のところやる予定はしていない。ただ、今日もそうだが、牧野博士の観光ガイドをするような研修をやっている。要望があれば十分応えたいと思う。

【楠瀬委員】

県も大変力を入れられており、敬意を表したい。このバッジの受け取りの流れが少し複雑で、簡単にいかないように思う。それから幟旗だが、上に「歓迎」ようこそ牧野のふるさとへというふうな分かりやすい言葉を入れたらいいと思う。桃太郎旗がやはり一番効果があるように。「歓迎」という言葉の文字を上に、下へ文字が入る。この方法の方がバッジよりももっと効果があるのではないかと思う。バッジも結構だが、バッジの場合はつける人とつけない人がいる。これの大きさがどれぐらいかよく分からないが、受付は県内６カ所とのことだが、これは仮に、会社の職員が団体で一括して申請すればもらえるのか。

【観光政策課おもてなし室】
　団体での申請については、おもてなし宣言書をまとめて代表の方に持って来ていただいたら、その分の数をお渡しするようにしたいと思っている。直径44mmのサイズになっている。

【楠瀬委員】
　そういうことで、僕は桃太郎旗を推したい。例えば五台山の道路へ全部入れるとか、周辺へ流すなど、やはりそういった宣伝が非常に大事ではないかと思う。

【山脇観光振興部長】
　ポスターや幟旗に関しては、間もなくできあがるものも含めてラインナップを揃えている。歓迎という言葉を真っ先に入れるかどうかは検討が必要だが、ようこそ高知に来ていただいたという感じは前に出ていると思うし、「牧野博士のふるさと高知」という言葉も入っている。
　今回は、牧野植物に興味が深い方向けのポスターもあれば、遊ぶために来県した方に向けたポスターとか、さまざまなターゲットに合わせて、いくつかパターンを作っている。一旦ご覧いただき、PRをもっとこうしたら、というようなご意見があれば検討していきたいと思っているので、よろしくお願いしたい。

【三井委員】
　今月からクルーズ船が再開した。今月は7隻、来月は10隻、年間44隻の船が来るということで、インバウンドが本格的に再開されたということになる。私も、先日ちょっとバスターミナルの方で対応していたが、牧野植物園に行きたいという外国のお客さんも結構いる。特に、MY遊バスを利用して行きたいということで案内をするが、一つ気がかりなのは、MY遊バス自体の行先の表記があまりはっきりしてないところ。桂浜行きであるとかバスターミナル行きであるとか、英語表記とかその辺りも、もう少し分かりやすくすればいいのではと思う。
　MY遊バスについて、五台山から桂浜に行って、バスターミナルに戻ろうとすると、また、五台山に登るとか非常に効率が悪い。できればクルーズ船が来た時は、高知新港でも下りれるとか、そのような形にしてもらえると、かなり利便性が高まるのではと思っている。
　あと、自分たちはクラブで英語版の牧野植物園のガイドテキストを作成し、個別にご予約のあるお客様については、英語で牧野植物園等をガイドするように、準備は万端に整えている。そういったことも踏まえてご協力いただければ。

【高知県観光コンベンション協会　種田部長】
　MY遊バスの行先の表記であったり、路線の変更や下車の関係はとさでん交通さんと一緒

に協議していきたいと思っている。
　クルーズ船に関しても、先日木下様よりMY遊バスのご意見をいただいており、電鉄ターミナルビルのMY遊バスの発券だけでなく、南側のターミナルの中でも発売ができないかというところで、クルーズ船のお客様がいらっしゃった時に利便性を図れるようにとさでん交通さんの方と協議することを考えている。

【山脇観光振興部長】
　この４隻入った中で、MY遊バスの路線変更の話はかなりお客さんから出たということを現場からも聞いており、今のMY遊バスもこれは運輸局に登録した路線ですので、その路線自体を変えていくには、少し手続きが必要かと思う。
　今、街中へシャトルバスを出しており、それに乗る方がかなり多いが、かなり多い割合で牧野植物園に行きたいというお客さんがいるようであれば、一つの例として、新港から牧野植物園の客船向けのシャトルバスを出すという方法も一つあるかと思う。そこは、費用対効果などを見ながらにはなると思うが、今後も検討させていただきたい。

【植田会長】
　やはり、交通機関がスムーズにいかなかったら、帰ってから嫌な思い出になるので、そうならないようにこちら側がケアすることがとても大事だと思う。

【岡﨑委員】
　３月14日に知事が台湾を訪問し、期間限定ではあるが、やっと台湾と高知のチャーター便の就航が決まった。せっかく「らんまん」が４月に始まり、５月10日からはいよいよ就航となるので、玄関口となる空港で台湾から来られる観光客に、牧野博士は台湾とはゆかりのある方だということも周知していただきたい。台湾へ帰った後、もっと高知へ行ってみたいという人を、高知に観光した人たちの力を借りて広めてもらえたらありがたいと思う。

【山脇観光振興部長】
　前回来ようとしてだめだった旅行会社に向けては説明したが、新たな方にはまだしてないので、分かりやすい紙を作ってお渡しするなどすればいいかもしれない。ぜひ、そうさせてもらいたいと思うし、空港の方での受け入れ歓迎の方は、しっかりさせていただきたい。

【岡﨑委員】
　（牧野博士が発見し、命名した）愛玉子（オーギョーチー）についても、ぜひ、空港でそういったことだけでも広報してほしい。多分、皆さんから「すごい」「えーっ」という声が出ると思う。実は本当に知らない人がほとんど。牧野先生が命名したことについて台湾の人に聞くと、10人中９人は知らないと言われるくらいなので、ぜひ、そのことだけでも知っ

てもらいたい。高知と台湾はこういうところで結ばれているんだということを知ってほしいと思っている。

【山脇観光振興部長】
　始めての方もいると思うので通訳させていただく。台湾にソウルフードがあり、その中に材料として入っているものがあり、これを名づけたのが牧野富太郎博士だということで、海外でも活躍されているというような、特に台湾と縁があるということを台湾の人にお知らせをしたらどうかということである。

【植田会長】
　台湾とのご縁もあるということだが、今のお話を伺っても知らないことばかりであり、そういう知らないことを高知県民が知るということも一つだと思う。何らかのことで広報することなどが必要ではないかと思う。

【田村委員】
　今年度については、「牧野博士の新休日」というコンセプトのもとこの一年頑張ってやっていこうという機運づくりというところで、今日お集まりいただいているかと思う。一方で、来年度以降に向けてどうしていくのか。ウイズ牧野からアフター牧野ということをどう考えていくのかというのが、とても大切なところかと思う。
　坂本龍馬は龍馬伝もあったが、それ以降、龍馬ファンがたくさん来ていると思う。坂本龍馬に次ぐ偉人として、牧野博士が認知される絶好の機会なので、県、我々としても坂本龍馬だけではなく、牧野博士という貴重な資源を生かした観光戦略っていうのを考えていかないといけないと思う。
　そういう意味で、アフター牧野を見据えた仕組みづくりっていうのを、今年からやっていく必要があるのかなというふうに思っている。例えば、龍馬パスポートということは、観光関係網羅していると思いますけども、龍馬パスポートに並ぶような仕組み。例えば歩ける植物図鑑を打ち出しているので、例えばアプリを開発したり、高知家まるごとボタニカルガーデンとか、そのような感じで銘打ちながら、高知県津々浦々を歩いて行けるような仕組み、植物を訪ね歩いていくような仕組みづくりを今年からやっていければいいと思うが、何か検討していることはあるのか。

【山脇観光振興部長】
　アプリを使った植物図鑑について、周知不足だったかもしれないが、今年度からやるようにしている。県内の色々なところで写真を撮ってアプリ上でコレクトしていくということで周遊促進策になり、旅の思い出にもなるというものを仕上げる予定としている。
　ポスト牧野博をどうするかについては、長らく議論をしており、龍馬伝のときもそうだっ

たが、龍馬伝の翌年に反動減が起こる、これをどうやって食い止めるかというのを随分議論した中で、龍馬伝によって、龍馬ブームがここ数年は続くのではないかということもあり、もう一年、連年でふるさと博という形で博覧会を展開したこともあった。今回の朝ドラに関して、放送は半年間だが、これがどういう効果を生むのか、どの部分に反響があるのか。牧野博士がものすごくクローズアップされるのか、それとも草花なのかとか、そういうことも様子を見ながら、次の手は臨機応変に打たないといけないと思っている。

NHK さんが放送期間中にというと、逆に NHK さん以外の民放の方では取り上げにくいという話も聞くので、本格的な企画番組というのは、放送後になると思うし、一年後、二年後にそうしたツアーが売れるという話も聞いている。半年間とか一年間とかではなく、今回の朝ドラによって注目されるこういった博覧会については、その効果が継続していけるようにやっていきたいというのが第一にある。

ただ、大きな方向としては、今回草花がテーマであるし、今後の状況を考えていく中で、そうしたサステナブルとか、自然とか、そういう方向の基軸で色々な策を練っていきたいと考えている。放送が始まって以降、遅くても夏ぐらいまでには、令和６年度以降の戦略を打ち出さないと、プロモーション等も間に合わないので、そういうスケジュールで進めていきたいと考えている。

【植田会長】

「牧野博士のふるさとでおもてなし宣言」について、今回打ち出すということで、県民にどのように広めていけばよいか、ご意見をいただきたい。メディアで取り上げてもらうのはもちろんだが、その他の効果的な方法についてご意見・ご提案いただきたい。皆さん、高知県を愛している方たちで、これからリピーターを増やしていきたいと思っている。そうしないと高知県の観光はなかなか広がっていかないという気持ちは皆さんあると思う。

観光客の皆さんに自分はこういうことをする、例えば、お互いに写真を撮りあっていたら写真を撮ってあげる、と声をかける宣言でもいいし、ベタではあるが、家の前に花をきれいに植えますとかいうような宣言でもいい。県民参加型のイベントにしたいと思っているので、自分だったらこんなことできるということでも構わない。ぜひ意見を出していただきたい。

【清原委員】

どれくらいの数を想定されているといった目標値みたいなものはあるのか。資料の中から探しているが見つからないので、それをまず伺わないとアイデアは出てこないのではというのが一点と、配付場所６カ所について下の方の資料にあったが、この６カ所だけで、増やすとは書いてあるものの、本当にその目標値までいくのかどうか。目標値がないということはないと思うので、教えていただきたい。そこからのアイデアではないかと思う。

もう一点、缶バッジをつけている方がこういう宣言をしている人であることを、県外から

来られるお客さんにどうやって周知するのか。以上、三つ合わせて教えていただければ。

【観光政策課おもてなし室】
　まず、目標につきましては、今の段階では缶バッジは5,000個制作しているが、今後も増やしていく予定としており、最終的には一万個はいきたいと思っているが、一年間ということもあるのでどこまでいけるかと思っている。
　配布場所については、今のところ６カ所にしているが、イベントの際などに各地にお願いしていくことも考えている。また、団体の皆さんにお願いしたり、おもてなしのキャンペーンで清掃などもやっているが、そのような機会に企業さんとかに参加してもらって宣言していただくといったことなども考えている。

【山脇観光振興部長】
　あと、県外の方にこのバッジをつけている人がどういう人なのかということは、今回のこのバッジに関してはどちらかと言うと、県民の県内向けの盛り上がりのためといった役割の方が強く、つけている方は宣言しているということで、このバッジはその主旨を理解した上での話で、それを広げていきたいし、そういったきっかけになるようなバッジになればと思っている。県民向けの機運醸成のツールとして考えていただければ。

【植田会長】
　県内全域ということであれば、例えば、役場へ預けてそこで渡すようにしたらどうか。役場はみんなが行きやすいとこかと思う。

【天野委員】
　バッジについては、つけていて「それ何？」というところから広がっていくのが一番いいと思っている。もちろん、色々なところでというのは大事ではあるが、高知家のバッジなんかは、私ども自分の会社のバッジは必ずつけている。県外に行くときも必ずつけて行く。そうすると、それ何ってなるし、うちの会社のメンバーも必ずつけているということで、やはり、これを推し進めようとする人がそれを必ずつける。なので、やはり、県の方や市の方、それから、ここにいる皆さんがまずつけることが大切だと思う。もちろん、一般の方々なんかは、バッグにつけたりとか色々なところにつけてもらうのに、缶バッジで全然いいと思うが、本当にそれを広げていくのであれば、ビジネススーツなんかにもつけられるような、いわゆる高知家みたいな形で、少し経費もかかるが別に100円とってもいいと思う。
　やはり、我々がまずつけて、それ何ってなった時に、これおもてなしということで、こういうことを宣言したんです。それが、色々広がっていくことによって、これをつけている人たちには、どんどん聞いてもいいのではないか。そういう心がありそうに見られるというか。そういう動きが必要じゃないかと思った。

【観光政策課おもてなし室】
　缶バッジがいいのか高知家のようなピンバッジがいいのかという部分で、色々検討もしたが、ただの缶バッジだと、服につけにくいのではないか、などと考え、今回はこういう挟むタイプ（クリップ付きの）缶バッジにしたので、気軽に身につけてもらいたい。
　皆さんにつけていただくことで、どんどん広がっていって欲しいという思いがあり、こういう形を考えて、普通の缶バッジよりは少し大きめで目立つような形で今回作成をさせていただいたところ。

【山脇観光振興部長】
　県民会議の役割として宣言をする、これはよくあるパターンだと思うが、今回の宣言の内容は、県民の方に宣言してもらい、それを広げていこうという高度な話なので、色々なご意見をお聞きしたかった。今日いただいた意見は、参考にできるものはすぐにやっていこうと思っている。

【横山委員】
　この宣言は一年間というスパンでくくっているので、周知徹底が難しいのではないかと思う。缶バッジはたまたま牧野先生のデザインになっているが、これ例えば高知県人として来ていただける方におもてなしをするので、我々業界でも、普通のサービスが当たり前だったのが、このバッジをつけることによって意識が高くなって、よりおもてなしの精神が出てくるのではないかと思う。
　なので、この宣言は一年間というくくりではなく、今回一年間にして、また来期にもつながる、「高知県民としてのおもてなしの心」をもっともっと広めていこうっていう部分で、継続ということも考えていただきたい。そして、缶バッジを県民が身につけることで興味を持ってもらえるし、大きな効力が発揮できると思うので、観光協会、観光施設そして運輸会社など、さまざまな業界にまず投げかけたりしてはどうか。
　また、これまでの話でも県庁であり市役所であり、県内の役場の方々皆が身につけるとか、役場でも配付を、などとあったが、商売に従事する方は、観光にも従事している方も一定いるので、例えば商工会議所や商工会など、そういったところにも依頼するなどしてみてはどうかと思う。せっかくの素晴らしい取り組みなので、ロングランで検討していけばどうかと。例えば５年後ぐらいを見据えて、県下の方にも周知徹底できるような、ロングランでの企画にしたらいいかと思った。

【山脇観光振興部長】
　それでは、ロングランにさせていただくこととする。ただ、広めていくという点においては、県での広報はやはり限りがある。今日もマスコミの方に取材してもらうなど、ご協力いただいているが、民放ニュースやラジオ、広報誌、ホームページ、SNS などで発信する他、

さきほどお話にあった運輸とか市町村など色々なところに声をかけていきたいと思っている。皆さんにも、それぞれのお立場の中で広めていっていただきたいのでご協力いただけると大変ありがたく思う。

【植田会長】
　こちらがおもてなしをする側だが、おもてなしされる側もバッジが欲しいかもしれない。宿泊場所でもらったバッジを県外の帰った先でつけていたら、それ何？となって、少し高知県の話が進むのではないか。

【岡﨑委員】
　缶バッジのデザインだが、県民に投げかけて、デザインしてもらったりするのはどうか。例えば毎年缶バッジのデザインを公募型にして、選ばれたものをおもてなしの缶バッジにする、というのはどうか。今年度はこのデザインにした、一年間はこれでいきます、と。来年度また公募して、例えば 10 年続けて、おもてなしでこんなことしましたというような方々、難しければ５年間実績を残してくれた方々を表彰する形にこれから変えてもいいのではないかと思った。

【山脇観光振興部長】
　10 年間毎年公募してその都度デザインしたり、毎年その缶バッジをほしいということで全部受付をして、となると相当な事務量になると思う。全体を考えたうえで検討させていただく。

【植田会長】
　今回のデザインはピンの後ろで挟むデザイン（クリップ付き）だったと思うが、クリップを外すともっと安く作れるのでは。

【横山委員】
　クリップは必要だと思う。針を直接刺したくない人もいる。

【観光政策課おもてなし室】
　毎年どれくらい数が捌けるかという見通しを立てるのが難しいので、毎年というのは少し難しいと思っている。

【岡﨑委員】
　数量限定にしたらどうか。限定になると、皆さん早く行かないと、となるのでは。

【植田会長】

「牧野博士のふるさとでおもてなし宣言書」いう用紙を配付している。これに自分の名前ではなくて、名前としても個人情報が出ないように、名字だけ、名前だけとかひらがなとかニックネームなどで記載をお願いしたい。事務局から缶バッジを配付する。そして、その缶バッジをつけて、ここで写真を撮りたいと思うので、これから各自記入をお願いしたい。

それぞれ宣言書に記入後、缶バッジを身につけ、写真撮影。

出席者全員でおもてなしを盛り上げることを宣言し、会議終了。