

# 令和5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5年8月30日（水）13:30～15:00

場所：高知会館 白鳳の間

- 1 開会
- 2 挨拶（高知県観光振興部長）
- 3 委員紹介
- 4 会長・副会長の選任（植田委員を会長に、横山委員を副会長に選任）
- 5 報告事項
  - （1）高知家おもてなしキャンペーンの実施について
  - （2）高知家おもてなし県民表彰の実施について
  - （3）おもてなしトイレ認定制度の実施について

## ○報告事項に対する質疑応答

### 【植田会長】

おもてなしトイレについて、1回にどのくらいの認定をするか決まっていますか。

### 【小澤企画監】

トイレの認定件数につきましては、10件程度を考えています。ただ、実際に11月6日のキャンペーン期間が終わって全部の応募件数を見させていただいて、もしたくさん応募をいただくことがありましたら、観光客の利用者が多いところから優先的に調査する、少し時期をずらして調査をするなど、実際の応募数を見ながら検討していきたいと考えております。

### 【葛目委員】

まず1点目、おもてなし県民表彰の関係なんですけど、これは、今までやってきたことを重視して表彰される、これからこういうことをやりたいということで、やることについて表彰されるという、そのどっちかなと思いましたので、質問させていただきます。

もう1点、トイレの関係ですが、今まで長く取り組みをされて、私なんかガイドの関係で高知城のトイレへよく行きますが、お花をやられる方が飾っているのかなと思うくらい

きれいな生け花がありまして、すごくいいなと思っています。生け花までいかななくても、一輪挿しで十分だと思いますが。今後もこの取り組みを続けていただきたいとは思いますが、募集要領を見ていたら今まで認定されたところは対象外となっています。やはり継続してやっていくことも大事なので、対象外っていうのはどうかなど。毎年やって、よかったらそれも認定するとか。対象外ってするとどうかなと感じました。

それから、行ったらよく表彰状をトイレへ飾ってあるんですね。そこの表彰状の宛先が、トイレを限定したところ、高知城やったら高知城追手門とか、そういう書き方した方がいいのではないかと。前見たらそれが高知県の教育委員会か何かになっていたの、この場所を特定する表彰というか、認定をしてあげればいいのではないかと思います。

#### 【山脇観光振興部長】

まず、トイレの関係から先にお答えします。やり始めたころは、少しでも多くのトイレをしっかりと表彰していこうというようなこともあって、そういう一回やったところを外してっていうことだったと思うんですけども、おっしゃられるように継続してやっていく。これ、ずっと10年も続けていくというところは、しっかり認定していくべきだと思います。ですので、ご意見いただきましたので、その見直しはさせていただきたいと思います。それと、どこの場所なのかという表示につきましても、少し工夫をさせていただこうと思っています。

それと、今回新たに表彰していこうという元々の趣旨として、この県民会議において、県民の方にいかにおもてなしの気運を広げて県民運動に持っていこうというお話をした時に、今までやられている、まだ知られてないようなおもてなしの活動にしっかりスポットを当てて、そういう方々をきちんと表彰していく、感謝の意を表していくということが大事であると思っておりますので、これからというよりも、今までそういう取り組みをされてきた方とか、最近始められた方でも構わないです。他にも県の表彰で観光マインド表彰やタクシードライバー表彰など色々ありますが、時間もかかりますし、推薦者が誰々以上でないといけない、など難しいんです。

そういう堅苦しいのではなくて、この県民会議においてみんなでお礼を言うような、県民の方にこういう取り組みをしているということをPRする意味でも掲げていこうということですので、今後やっていただくことも期待しながらですけども、今現在進行形のもの、過去からやってきたものも含めて対象にしていければと考えております。

#### 【海老塚委員】

初めての取り組みの県民表彰についてですが、今、山脇部長がおっしゃった今まで一生懸命やっている県民の方に光が当たればということで、私も以前に言ったような気がしますが、この規定ですと団体になっていますよね。団体とした理由、個人でというとは相当枠

が広がってしまったり、収集がつかないのかもしれませんが、例えば、今のトイレの話だと、施設の中でしたら施設の職員さんが掃除しているかもしれませんが、どこかの公衆トイレでしたら、個人のおばあさんが毎日毎日お掃除をしてくれているかもしれない。そういう一生懸命やっている県民一人一人に光が当たるような表彰っていうのもあってもいいのかなと思ったので、この概ね10年以上で構成されている団体と区切った理由を教えてくださいましたらと思います。

**【山脇観光振興部長】**

初めてのことでいろいろ議論もした中で、趣旨としては、1人でも2人でもという方を含めて、そういう方々にしっかりとスポットを当てていきたいという思いです。応募数が増えすぎるのではないか、など色々なことも検討し、一定どこかで人数の縛りがあった方がいいのではという案ですが、最初にルールをきつくしておいて緩めるのはなかなか大変なので、最初は1人でも、というように入口を広げておいて、あまりにも多すぎるなどの状況であれば、少しずつ優先順位をつけて絞っていてもいいのかなと思いましたが、人数制限を取ります。ありがとうございました。

**【植田会長】**

募集要領の中に、企業、NPO、学校、その他団体などと記載してありますので、多分3人ぐらいでやっている団体もあると思うし、人数だけ除けたらいいかなと私も思いました。

**【長尾委員】**

先ほどのトイレの関係ですけど、過去に認定したのは対象外という説明がありましたけど、もっとやったらどうかという質問で、私の記憶では高知城ホールだったと思いますが、大分前なんですけど、私も言いました。1回だけやって終わりだというのではなく、何年かたってまた新鮮になって、また素晴らしい改善した施設を認定するのもトイレに関係する方々には非常に名誉なことと思います。

1回だけで終わるのではなく、先ほどもありましたように、何年かたって、5年なら5年たってから、また新鮮になったときに、前のときとは違うような施設はやったらどうかと意見を申し上げました。1つではなく、2つ3つ、20数年、10年以上たって3つもあつたら、そのトイレをつくった企業にしる団体にしる名誉になる。だから地域の誇りになると思います。ある程度柔軟に数年たつたら、もう1つ2つ3つというようにやったらいいんじゃないかという意見を申し上げた記憶があります。ぜひ検討していただきたいと思います。

**【山脇観光振興部長】**

それでは、この場で決めていきましょう。回数制限はなくしていいのかなど。格段によくなったというのもそうですが、きれいに清掃して、おもてなしのトイレをずっとやり続けるっていうこと自体も認定すべき対象かなというふうに思いますので、その部分は再選も妨げるものではないという形でいいのかなど。

先ほど葛目さんと長尾さんが言われましたように、トイレの認定の回数制限をなくすようにします。よろしくお願いします。

## 6 所属団体で取り組んでいるおもてなしの取り組みについて（意見交換）

### 【植田会長】

今「らんまん」で、思っていた以上に観光客がたくさんいらしてくださって、ただ放送が終わって尻すぼみになったら困ると思います。その「らんまん」効果で来た人が、次また誰かと友だちになり、家族を連れて来てくれるリピーターになってくれると高知がだんだんと尻すぼみでなくなるかなという気がします。

委員の皆さんの所属団体で取り組んでいる内容を聞いて、その他の方も参考にできたらいいということで、所属団体で取り組んでいるおもてなしの取り組みについて、お聞きしたいと思います。

### 【三井委員】

今年3月からクルーズ船が寄港が始まりました。ということで、10月5日にセレブリティ・ミレニアムが来たときにお城で折り紙のプレゼント、それと忍者のパフォーマンス、それと和紙で作った兜をかぶって写真撮影をするなどといったイベントを計画しております。

それと、11月12日ダイヤモンド・プリンセスが来るんですが、これはガイド連絡協議会様の助成事業の一環としまして、高知城博物館で着付けをやったあと、高知城博の北側にあるスペースを使って、野点をしようと思っています。今年10月15日に仁淀川で野点をするのも企画しております、野点の傘とかそういったグッズも揃えておりますので、それを生かすということで、野点と着付け、そのような形でクルーズ船で来られた方のおもてなしをしようと考えております。

### 【植田会長】

中央郵便局の方が肥本さんが色々取り組みをされているということで、お話していただいてよろしいでしょうか。

### 【肥本委員】

私は現在連続テレビ小説を生かした博覧会推進協議会の委員になっておりまして、その

関係で山脇部長の方から郵便局でも何か動いてくれないだろうかというお話がありまして、随時県の方といろいろと協議をさせていただきました。

弊社は地域性或集客力、そして届ける力もありますので、その力を発揮して何か高知県の活性化、あと博覧会の盛り上がること、そしておもてなしができればという思いで取り組みをしたことを説明させていただきます。

まず、地域性及び集客力活用として、高知県内全局の窓口において博覧会のチラシとポスターの掲出をしました。

そして、郵便局の販売商品である切手を活用して何かできないかということを考えまして、オリジナルプレミアム切手として、3月には牧野博士の植物図鑑、そして6月には神木隆之介さんを題材とした「らんまん」の切手この2種類を発行させていただきました。こちら、高知県内の多くのお客さまから反響もあって大いに喜んでいただきました。

また、現在進行中ですが、若手社員のプロジェクトを組んで「はなさく郵便局」と命名をしまして、高知市内が中心になりますが、郵便局前のポストに牧野博士の帽子や眼鏡、花などのポップを作成して掲出しています。それから、これも若手社員のプロジェクトで意見が出て実施をしましたが、8月7日を花の日と銘打って、郵便局に来局されたお客さまに高知県からいただいたポストカードとこちらで購入した花の種をお渡しして喜んでいただきました。

それから、届ける力としまして、高知県から県外に発送する荷物について県からいただいた専用のシールを貼って博覧会を盛り上げてもらえないかという願いをして、それも活用して盛り上げができたのではないかと考えています。

それから、高知県だけで大体400台ぐらい赤い軽四がありますが、マグネットシートを無料で配布して走らせているところです。

また、郵便局の方も、荷物を送る時に何かPRができないかと思い、「牧野博士の新休日」のデザインをした専用の箱をつくって高知県様の方にも贈呈させていただきましたし、各郵便局で県外のお客さまに荷物を送る時にはこの専用の箱を使って送っていただけませんか、とお渡しをして非常に喜んでいただいたという経緯がございます。高知県内だけでも240カ所ぐらい郵便局がございますので、このような活用をしておもてなしの施策に取り組みでいきたいと思っておりますので、またご意見があるようでしたら、ぜひよろしくお願ひします。

#### 【植田会長】

ありがとうございます。郵便局ならではの取り組みですね。私、非常に箱が気に入りました。やっぱり今まで売っている郵便局って書いている箱もいいですが、こういうのがあるといいですね。目がいきますので。

### 【肥本委員】

あれは非常に本当に反響も大きかったです。最初、1000枚作るという話があったんですけども、かなり反響が大きかったですので、急きょ5000枚予算いただいて作って、本当にお客さまには喜んでいただきました。私も郵便局の中で、あの白い箱が北海道や沖縄に行っているのかと考えると本当にうれしい思いになりました。

### 【葛目委員】

私、観光ガイドを始めて10年ちょっとになりますけれども、いつも高知城から龍馬の生まれたまち記念館について、観光ガイドなんかで、県外の方に実は山内一豊、ヤマウチ、ヤマノウチじゃないですなどと県外の人に一生懸命説明していましたが、やはりまず高知市、高知の人に知ってもらわないといけないという思いになりまして、今年の4月から市の方でやっている出前講座に申し込みをしました。歴史研究家の詳しい歴史ではなく、高知の歴史をお話しますということで、申し込んでいます。10月に生涯大学の方から2回申し込みがありまして、1回で80人ぐらいの方がいらっしゃるようですが、その中で高知の色々なPRとか、どんな歴史があるとか、そのような普段の軽い話をさせていただいて、ガイドをどんどん増やしていきたいと思っています。

あまり深い知識がなくてもどんどん増やして、観光客に少しでも応対していただければいいということで出前講座を始めましたが、今後も県外客だけではなく、高知市民の方に本当はこうですよとか、ちょっと聞かれたら、こうやって言ってくださいとか、どんどんそういう層を増やしていきたいと思っています。そして、今後も出前講座の活動を続けていきたいと思っています。

### 【植田会長】

ありがとうございます。意外と高知に住んでいても知らないことが多くて、私は龍馬の生まれたまち記念館のすぐ近くに住んでいるんですけど、あの前の水道の川が野中兼山がつくった用水路で、それは升形から向こうの武家屋敷に行くいわゆる飲み水の水道で、町民が鞠でも落としたり子どもでもお手打ちになるというようなことを私はあの辺りに住んでいますが、勉強して初めて知りました。そういうことを知らない人がたくさんいるわけですね。だから、中も外も色々啓発していただきたいと思います。

観光ボランティアについては、観光ガイドから学んだことは帰ってからずっと覚えていますので、ぜひ人を増やして頑張ってください。

伊野商の取り組みも気になっていましたが、先生大丈夫ですか。

### 【見元委員】

学校での取り組みをお話させていただきたいと思います。今日持参させていただいた学

校案内の1ページ目に書かれてあるとおり、本校は高知を支えて地域活性化に取り組むリーダーシップの育成ということでキャリアビジネス科と、商業高校ですが商業科とかではなく、科はキャリアビジネス科ということで活動をさせていただいております。

本校には、コースが4つありまして、それぞれのコースでさまざまな取り組みをさせていただいています。今日はおもてなし県民会議ということで、その中のコースでも私が所属しているツーリズムコースという、観光を教材・課題として行っておりますコースの話をさせていただきます。

ツーリズムコースでは、さまざまな本物を見て実践を繰り返して失敗から学んでいくということを大きなテーマとしており、おもてなしについても一つのテーマとさせていただいております。

その中での具体的な活動としましては、先ほどボランティアガイドさんの方にもお話がありましたように、5月のゴールデンウィーク中に本校の生徒たちも高知城ガイドでお世話になっております。以前はご指導いただきながらやっていましたが、数年前から高校生だけのガイドになって、一緒に実施させていただいている状況です。その時にも本校の生徒たちもそうだったんですけど、小さいころから高知城に行っている、それぞれの場所のそのいわれなどを知らなかったということで、それをお話させていただくと、最後にちょっとしたプレゼントということで土佐和紙のフォトフレームスタンドなどをお配りしておりますが、県外の方から感動したというお手紙をいただきます。さまざまなお城を回ってきたが、こうやってボランティアについて見させてもらって、知らない知識、色々なところでの感動を覚えることができたということで、大変喜んでいただき、お礼の手紙やメールが毎年たくさん届いております。

他にもさまざまな活動をしておりますが、特に3年生の課題研究という授業の中では、大きく3つの活動をしておりまして、すぐ学校の横にある枝川公園のところで、12月のクリスマス期間にイルミネーションを実施しています。毎年生徒たちが考えたイルミネーションの置き方をしておりまして、足を運んでいただく方も、なかなか県外というわけにはいかないですけれども、地元の子とか高知市内の方からも来ていただけるようになっておりまして、毎年そこでアンケートを取って、ターゲットが家族であったりとか、友達で来ていたら、そういった人たちが喜ぶ企画をとということで、毎年課題を更新しながら、実施させていただいています。

2つ目が、観光列車の方に乗車させていただいてガイドをさせていただいております。乗車してガイドだけではなくて、今年は見開きのパンフレットを作っておりまして、これは生徒たちが調査したところ、パンフレットやポスターで観光列車を知ったというデータが出ておりまして、情報発信を県内外にしていきたいということと、SNSだけではなく、パンフレットなどを見てくれやすい世代の方にも訴えかけていきたいということで、リーフレットを作成し、観光協会やJRの各駅に置かせていただいたりしています。

そちらの方では、QRコードを読むと生徒たちが撮った沿線のお店や観光地など30秒ぐらいの動画を流したりしています。観光を県外の方に発信するだけでなく、高校生の活動を地域の人に知っていただき、お手振りのボランティアの方も増やしていくことを目的として、リーフレットも作成して配っております。

3つ目が、いの町の商店街を中心とした環境整備であったり、集客を狙ったテーマのグループもあります。そちらの方では、これまでに「竜とそばかすの姫」の映画の上映があった際は、それに似たオブジェを作って撮影スポットをつくったり、また商店街でお菓子ラリーをして、そのお店の情報カードを持ってもらって、そのときにお菓子も配るということを見せていただいたり、Kamiフェスというのが秋の大国様の時期にあります。そういったところでの出店・運営・企画といったこともさせていただいております。

このような活動の中から生徒たちが気付くのが、自分たちがどれだけ情報を知らなかったか。地元ですと10数年間生きてきても、こういったイベントをしていることを知らなかったという生徒が多くおまして、やはりそういう情報を知ることと、情報発信というのがすごく大事なんじゃないかということ、生徒たちは活動しながら気づいて、また次年度の後輩たちにつないで、それを改善していくというような取り組みをさせていただいております。

最近、生徒たちからよく聞くのが、観光列車でもそうなんですけれども、台湾や韓国からの観光客がコロナ明けて多くなっておりまして、そういった方に簡単な言葉で何か案内をさせていただいたりすると、とても感動してくださるようです。また、SNSなど世代ごとに違う情報発信というのもとても大事なキーワードだということで、今後チャレンジをしていきたいと考えております。

#### 【山脇観光振興部長】

伊野商業さんに、後で個別に言おうかなと思っていましたけど、会長さんからおもてなしが次のリピーターにつながるって話もありましたので、ちょっとこの場でお話をさせていただきたいと思います。

現在、高知県の方に外国の客船がどんどん来ています。その中で一番多いのが、プリンセスクルーズ、ダイヤモンドプリンセスに代表されるような船なんですけど、一番最初に来たのがサン・プリンセスっていう船で、実はこの時にアメリカの本社の社長がお忍びでその船に乗って、高知の町を奥さんとご夫婦で回られたということで、その時に伊野商業の当時学科の名前違いましたけど、お城とか色々なところで案内されていて、その高校生の対応がものすごくよかったと。社長と一緒にイエーイと写真を撮ってフェイスブックで紹介するなどして、高知行きを指示したという話を直接その社長から聞いたことがあります。

今どんどん観光客が来られているのは、当時の生徒さんとか、学校の先生の方のおかげ



ということもあって、戻られたら学校の在校生の方に、誘致という非常に大事なところをやっていたということをご伝えたことをぜひお伝えいただきたいと思います。

また、船内アンケートでも高校生のガイドが案内しているということに対する評価が非常に高いですから、ぜひ現場に出ていただいて、英語も韓国語も色々なところで挑戦していただけたらと思います。今後ともよろしく申し上げます。

#### 【見元委員】

ありがとうございます。私も伊野商業に勤務して4年目になり、クルーズ船で以前おもてなしさせていただいていた国際観光科の時からコロナ前までは、ずっとそういう活動をしてきたようで、写真なども見させていただいていました。コロナになってから、そういった活動ができなくなったと聞いておりました。生徒にとっても体験活動ができる貴重な場面だと思っています。高校生がこうやって関わったらどうだろうというお声掛けをしていただければ、こちらの方もできる限りやっていきたいと思っておりますので、よろしく申し上げます。

#### 【植田会長】

ありがとうございました。だんだん年とってくると、例えば、私がどうぞってお茶出すより若い人が出すともっとうれしいんですよ。やはり、まだ何も分からない高校生、子ども、自分の子や孫がそういう活動をしていると多分ものすごく応援、その町を応援したくなると思います。それと、みんながすごく楽しそう。やっている方がすごく楽しそうなので、ぜひ頑張ってもらいたいと思います。

あと、もうおひと方、西日本電信電話の齋藤さん、何かやられていると聞きましたが。

#### 【齋藤委員】

本日参加させていただきまして、ありがとうございます。皆さん非常に立派な取り組みが多かったので非常に話しぶらないと思いつつも、実は一つ宣伝したいこともございまして、少しお話させていただきたいと思っています。

私ども NTT 西日本、今、高知市内にビルが数カ所あるんですけども、皆さんよくご存じなのは、恐らく高知城歴史博物館の前にある、お城のところにあるビルだと思いますが、ご承知のとおり、非常に場所がいいです。高知城からひろめ市場、帯屋町につながる動線上にあって、観光客の方も非常に多いということで、皆さんご覧になったことあるかもしれませんが、土佐の偉人パネルを少し昔に設置させていただいてます。実は高知城歴史博物館ができたタイミングで、当時の館長にご協力をいただいてパネルを一新させていただきました。それまではパネルが歯抜けだったりして、逆にちょっともったいないという思いもありましたが、非常に観光客の方が見てくださっていて、好評を得ていると。

ただ、残念ながらNTT西日本が出しているとは誰も気付いてくれないみたいで、高知城歴史博物館監修と書いていますので、恐らく博物館の一部になるのでは、と感想いただいております。実は最近RKCラジオさんと連携させていただいて、毎週火曜日夕方5時過ぎだったと思いますが、土佐の偉人の紹介ということでラジオ放送されています。そこと今回連携したいという話があって、私どものところへ置いてあるパネルのところに、ラジオやっていますよっていうことを少し紹介させていただいています。ぜひ、もしお時間がございましたら皆さんお聞きいただければと思います。

あのストリートを、できれば私どものビルもゆくゆくはおしゃれなカフェとかにしたらもっと観光客のためになるのではないかという思いもありますが、なかなか壊れないビルでして、ちょっとまだ先が長そうなんですけれども、そのような取り組みをしております。

後は、私どもははりまや町と帯屋町と潮江にビルがありますが、毎月20日にその周辺一帯の清掃をさせていただいております。帯屋町であれば、ひろめ市場の向こう側とか、週末明けるとかなりゴミは多かったです。そのような取り組みもさせていただいております。

#### 【植田会長】

ありがとうございました。私は、高知県か高知市がパネルを作っているのと今まで思っていました。

まだやってなくても、こういうおもてなししたらすごくいいんじゃないかというようなこともあるんじゃないかと。頭の中にあることを話したことによって、この中のどこかのグループがそれを実行してくれるかもしれませんので、そういうことがありましたらぜひお話していただきたいです。おもてなし活動の輪が広がるのではないかと思いますので、話していただけますか。

#### 【笹岡委員】

私どもが委託を受けている高知県バリアフリー観光相談窓口がはりまや橋のすぐ北の京町アーケードの中にあります。クルーズ船の方も多く、観光客が流れてくる入口にあります。7～8割方一般の観光客の方が問い合わせのために訪れます。前も誰か助けてくださいとお願いしたことがありましたが、現在もクルーズ船も多く来られていて手が足りないもので、通訳ガイドボランティアの方が、空き時間にクルーズ船の来る日には立ち寄ってくださったり、また商店街でこんな商品売っていますかとか、突拍子もないことを聞かれることもあります。アンパンマンのカードはどこで売っているか、帽子パンも意外と商店街の中で売ってなくて、そういった問い合わせとか。

この前は、ご当地ちょうちんについて海外の方に問い合わせされたこともありまして、商店街の店舗の方にLINEグループをつくっていただいて、これどこで売っていますか、と

投げ掛けたら皆さんがここで売っているよ、と答えて協力してくださったり、また高知観光ナビ・ツーリストセンターさんとも連携があって、例えばチラシや案内などを作る際に翻訳してくださって、それを共有で案内に使ったりしています。

また、クルーズ船が来る日には県立大、高知大の学生さんとか、専門学校とか興味のある高校生の方も、そのやる時間に来て手伝うよという、皆さん話せなくても果敢に笑顔で話し掛けてくださるので、すごく喜んでくださって、そういった協力もしてくださっています。自分たちのところだけでは解決できないことも、多くの方のご協力とネットワークで、また取り組んでいきたいなと思っています。

また、障害者差別解消法の改正で、来年4月からは行政だけではなく一般の店舗、企業さんも、障害者に対して差別をしていけないのはもちろんですが、合理的配慮をしないとイケないというのが義務化になりますので、うちは障害者の人来ないから、別に取り組まなくていい、というのができなくなります。ですので、必ず対応ができるようなことを考えておいていただきたいので、そういう時に情報がないから教えてとか、こちらで協力できることは、問い合わせいただいたら提供させていただいています。

また、学生さんや一般の店舗、企業の方も車椅子の方のサポートの仕方や、視覚障害のある方の手引きの仕方とか、障害のある方にどう接したらいいかっていうようなことも研修させてほしいということで講座を行うこともあります。先日も高知県立大のエスコーターさん、週末に商店街のボランティア、挨拶や清掃とか声掛けをされている皆さんも研修したいということで、そういうことをマスターして、商店街に出掛けていかれるというようにもしてくださっていますので、そういった視点も持ちながら、でも皆さんだけで解決するんじゃなく、あそこに問い合わせたらいいという連携先の一つとして、うちも皆さんのお役に立てればと思っていますので、今後ともよろしくお願いします。

#### 【植田会長】

ありがとうございます。何か商店街のいろんなところでネットワークをつくるというのはものすごくいいアイデアですよ。そしたら自分が分からなくても誰かが分かると。

#### 【岡崎委員】

皆さんご承知のように、この5月から10月まで台湾からのチャーター便が週2回、水曜日、土曜日と順調よく飛んでいます。質問が2つあって、もう1つはお願いなんです。少し話させてもらってもいいでしょうか。

まず1つ目は、5月から8月まで約4ヵ月間チャーター便が来ている状況だと思いますが、観光客にヒアリングやアンケートなどの調査はされているのでしょうか。

#### 【山脇観光振興部長】

まず、週2便、大体180人乗りで179名が定員なんですけど、これまでの平均の搭乗率が95.3%ということで、もうほぼ満席の状態に乗ってこられています。その方々は、水曜日に来られた方は3泊4日、土曜日に来られた方は4泊5日で四国を周遊するというツアーを自分がそれぞれ選んで行かれますんで、その方々に直接県の方から観光客に接していくタイミングとしてはほぼ空港しかないんです。国際空港ではないのでダイレクトに聞くというのは本当に稀なケースで、聞き取りはしますけども、どちらかというと全て旅行会社を通じた団体旅行ですので、情報は旅行会社を通じてきています。

#### 【岡崎委員】

ありがとうございます。その中で、例えば何か改善点とか課題など、何かお聞きになっていますでしょうか。

#### 【山脇観光振興部長】

まず、一番多いのは、空港がまだ国際化してないものですから、降りてからバスに2回乗らないといけないという、普通の国際空港とは違う手間が掛かるっていうところと、その逆もそうですし、空港に免税店がないとか、そういうところはあります。

ただ、観光コースなどに関しては、それぞれ9コースずつあるんですけども、色々なパターンが選べますし、旅行者がどうだったというのはあまり聞いてはないです。ただ、ご存じかもしれませんが、入国管理の日付が間違っていたというトラブルは聞いていません。

#### 【岡崎委員】

分かりました、ありがとうございます。

そしたら2点目なんですけど、「らんまん」をご覧になっている方がほとんどではないかと思えます。今週の「らんまん」は台湾に博士が着いたという話になっていると思うんですけど、恐らく明日か明後日辺りには、前回私がお持ちした愛玉子の話が出てくると思います。愛玉子ですが、浜幸さんが前回の会で商品化しますからとおっしゃってて、私もすごく楽しみにしていました。実際購入して食べてみたら本当においしくて、すごく感動しました。

私一個人の力ではやれることは限られていますが、実は先週も高知大学が台湾の関係と高雄の大学と交流があって、インドネシアからも台湾からも数名の学生が、安田町の方に宿泊して、地域創生の10日間ぐらいの宿泊学習で愛玉子を振る舞うということをしました。ユズとのコラボがすごくよくて、日本の学生もちろんだし、インドネシアの学生さんもそうですし、何と台湾の学生さんが、台湾で食べる愛玉子よりはこっちで食べた方がおいしいって言うぐらいすごく好評でした。せっかく今全国放送されているので、何も宣

伝料払わなくても、高知に行けば食べられるんじゃないかという期待もあるかもしれませんが、ぜひ高知と台湾のつながりをいい形に持っていけられたらという個人の願いでもありますし、皆さんの力を借りながらぜひこのチャンスを逃さないようにしていただきたいなと思っています。

3つ目は少しお願いも入っていますが、実は5月から来週の水曜日と土曜日は、チャーターの関係でほぼ毎回空港へ行ってます。私の持ち場は保安検査のところですが、皆さんご承知のように高知龍馬空港は国際空港ではないので、路線とか動線にしても、少し違うので、1階で荷物を受託してしまうと2階に上がってから売店があって、お客さんはそこで買うんです。ご当地のお土産だから買いたくなるというのもあって、お酒もちろん皆さん喜んで買ってくださいてるんですけど、保安検査を通るときには液体っていうことで持ち込めないんです。

何回かお客さんと一緒に売店まで行って、返金することもあったんですけど、やはりそこでお客さんが言われるのは、買って帰りたいのに買って帰れないのであれば面白くないと。常時設けてもらうのは無理だと思うんですけど、せめてチャーターが飛んでる水曜日と土曜日だけでもその保安検査の中で、待合室の中で、臨時の出張販売はできないかというお客さんの声、すごくよく聞きます。せっかくここでお金使いたいと言ってくれてるのに売ってあげられないというもどかしさがすごくあって、保安検査を通るときには、一応どこの国でもそうなんですけど、液体のものを持ち込みできないので、お茶やお水は全部入る前に捨ててもらおうんですけど、台湾の人はマイ水筒を持ち歩く率が高くて、ほぼ全員持ってるんです。

一旦、外で捨てるんです。特にこの6月、7月、8月暑い時期の中で、やはり一旦捨ててもらおうんですけどよく聞かれるのが、中で水汲めるところありますかって。すみませんが飛行機に乗るまではありません、とすごく心苦しくてもお詫びをしながら伝えています。もちろん中の自動販売機はあるんですけど、何が違うかという、やはり文化の違いではないかと。台湾では、環境保護のためプラスチックのゴミを作らない、増やさない。マイペットボトルを持って水を汲んで、ペットボトルの水を買わないようにするのが台湾の国民の考え方です。もちろんお金を出せばどこでも買えます。

こういった文化の違いに配慮して、高知空港への給水機の配置を色々な方をお願いしていますが、できない、と断られるのは腑に落ちないものがある。お酒の販売と給水機の設置はできないものでしょうか。

#### 【山脇観光振興部長】

台湾の方に、そうしたご迷惑をお掛けしていることも重々承知ですし、何とかしたい気持ちも本当にずっとありますが、元々国内線専用のターミナルに今、ワンショットで来るならともかく、毎週毎週、週2便国際便を入れているという状況の中で、空港の関係者に

対して相当苦勞をかけてるという状況がございます。

入国管理の職員にしても検疫の職員にしても常駐してるわけではないですから、毎週2回高知に出張に来ていただいて、検査をしていただくということで、国際化した上で国際線誘致しなさいというように国や空港など色々なところから言われている中で定期便就航に向けてやっている、そういう難しさが出ているのではないかと思います。

いただいた話は、どちらかというところと空港サイドで、今、国の土地を借りて仮設を建てているプレハブの中に、どれだけものが置けるかといった部分、国に提出した書類の中にないものをまた加えるに当たっては、国の官庁の了解も取らないといけませんし、なかなか簡単に入れられるものではありませんので、そこはぜひご理解いただきたいと思います。

ただ、いつまでもこういう状態が続くのは良くないと思ってまして、国際化に向けて今後定期便化を受け入れるという意思ははっきりしましたので、国際化に向けた空港の整備について予算を上げていく予定で今準備をしています。荷物の検査とかカウンターとか、色々なことを増やしていくつもりでいますが、その中でソフト部分、利便性の部分、文化の違いの部分なんかを取り組んでいければと思っています。

愛玉子の話は、ぜひ旅館とか他の方の話も聞いてみたいと思います。

#### 【横山委員】

先日、愛玉子を食べさせていただいて、台湾の方に非常に人気がありまして、また、高知代表する浜幸さんが開発をしたお菓子ということで、各施設のデータ管理とか、そういったものも問題はあろうかと思いますが、まずこの夕食時に浜幸さんが作ったそのお菓子プラスそれを各施設が何かプラスして、デザートとして出せないかと組合の方に投げ掛けていきます。プラス各施設の売店でそれを販売して持って帰るっていうのはなかなかないと思いますので、移動中のおやつとして食べていただく、もしくは、サービスの1つ、ほとんどの施設が今台湾で、うちの方も毎日のようにバスで来ていただいていますので、例えば、チェックアウトの際にバスに一人1個ずつおやつにどうぞみたいな、おもてなしが各施設にできないかというのは、また改めて組合の方にすぐに投げ掛けさせていただきます。その際に、浜幸さんの方にも連絡させていただきますので、ご対応をよろしく願います。

#### 7 閉会