

# 令和6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6年8月28日（水）10:30～12:00

場所：オーテピア4階 集会・研修室

- 1 開会
- 2 挨拶（高知県観光振興スポーツ部長）
- 3 委員紹介
- 4 今年度の取り組み
  - (1) 高知家おもてなしキャンペーンの実施について
  - (2) その他の取組について
    - ・高知家おもてなし県民表彰の実施について
    - ・おもてなしトイレ認定制度の実施について
- 5 意見交換
  - ・どっぷり高知旅キャンペーン及び朝ドラ「あんぱん」放送にむけた機運醸成の取り組みについて
  - ・所属団体で取り組んでいる地震への対策について

## 【植田会長】

先日の地震で、自分たちの活動している場で、あらためて考えさせられた方もいらっしゃるのではないかと思います。自分たちはこういう時、こういうふうにするというように話し合ったことなどがありましたらお話しただけませんかでしょうか。

旅館組合さん、随分とキャンセルもあったと思いますが、何か話し合ったようなことはありましたか。

## 【横山委員】

組合の青年部としてこれから取り入れていくことですが、各施設でももちろんBCP策定はしておりますが、これが本当に機能しているかというのが、今回一つの課題になりました。能登半島地震でも、メディア等でこういった対応をしたというのが、なかなか発信されなかった部分がありますので、旅館組合として各施設のBCPの見直し、そして、各組合同士のBCPも今一度見直していければと考えております。例えば私どもは土佐御苑なんですけども、土佐御苑がもう崩壊寸前になって危険度が増したということで、土佐御苑

に宿泊したお客様、避難してきたお客様に対して、近くの例えば高砂さん、ちょっと離れていますが、城西館さんや三翠園さんなど、また組合同士のビジネスホテル、シティホテル、各高知県の施設が常に密に連絡を取り合って、お客さんの安全確保ができないものかという、組合のBCPをこれから取り入れていければというふうに思っております。

#### 【葛目委員】

私もこの前、南海地震が起こるかも分からないということで、県市の方、市が主ですけども、どんな対応をしてますかという連絡があったんですが、私どもガイドをしているので、地震が起こった場合、近くに観光客等がいたら安全なところへ連れて行きますが、まず、本人の命を守ってください（逃げる）ということを普段から言ってます。

まず自分の命を守る（逃げる）ということ、観光客全員をずっと待って、あそこですよ、ここですよとしていたら、自分の身が危ないので、近くにいる観光客は誘導しますが、それ以上、危険を顧みず待つことはないですよということを言っております。

その他、桂浜には、観光案内板が3ヵ所ありますけど、そこに避難場所はここですよという地図を置きました。

私は民生委員もやっていますが、民生委員はまず逃げなさいです。県も市もいろんな団体に指導するときに、気をつけて指導しないと、かえって人の死を招くということにもなりかねませんので、気をつけて指導をしていただきたいと思います。

#### 【植田会長】

ありがとうございました。地震のことも、これからも考えていくことと思っておりますけども、他の取り組みについて、各委員さん、団体さんが取り組まれていることがあるのではないかと思いますので、そちらの方も併せてご意見をいただきたいと思います。

#### 【松井委員】

昨年度も、冒頭、小西部長の言われたとおり「らんまん」の関係で、県と連携をさせていただいて、様々な取り組みをさせていただいてありがとうございました。

今回、どっぷり高知旅の関係で言いますと、県の賑わいととも、郵便局も賑わせていただくというようなことも、意向としてございますので、今回の「どっぷり高知旅キャンペーン」にも何らかの連携をさせていただきたいということで、今ご相談をさせていただいているところでございます。

例えば、今胸につけられているどっぷり高知旅のキャンペーンバッジ、これ私どもの県内200余りの郵便局に郵便局長がいるんですけど、社員全部に協力要請というのはなかなか難しいが、少なくとも局長には着用の協力要請をしようと考えています。それから、昨年度も郵便局のバイクや四輪に、今回でしたらどっぷり高知旅キャンペーンのステッカー

などを作られるようでしたら、それも我が車両に付けて、広告の一つでも手助けをしたいと思えます。それから、これも前年度、似たようなことをしていたんですが、ゆうパックをお出しいただく箱を、デザインは県の方で考えていただき、いくらか作って各郵便局、県内郵便局で無料でお配りをして、ゆうパックの差し出しを通して、箱のデザインは広告というような形で連携をさせていただこうと考えております。

あと、中央郵便局の方に新たにゆうパックと、かんぽの懸垂幕を大きく出そうと考えているところです。ここにも、どっぷり高知旅のロゴを入れられないかなと、今、日本郵便の方の支社・本社の方とも相談をさせていただいておりますので、そういうようなことで、少しでも県の取り組みだからというようなことだけではなくて、やっぱり高知県全体の賑わい創出、郵便局も少なからず、それに関わらせていただくことが少しでもできたらと今考えております。

地震の関係は1点だけ、集配で外に出ている社員は18班、18エリアに分かれて出ているもので、その社員の安全というようなことを考えた場合に、今回を契機に18エリアごと、ここを走っているときはここが避難場所、これが避難経路ですと。バイクはそのまま動いているので、とにかくエリアごとに、外部社員に想定をしてもらおうというような意味で、18枚の地図を作って社員に渡してお知らせをしておるといようなところが、今回、新たに郵便局として取り組んだ地震対策です。

#### 【植田会長】

ありがとうございます。郵便局員さんの車にステッカーを貼っているとすごい目立つので、すごくいい宣伝効果になるし、それから、ゆうパックを送るときの箱、前回、ものすごく評判が良くてすぐ無くなったそうなので、たくさん作っておいてください。

#### 【羽山委員】

私どもの企業はお菓子屋ですので、商品で盛り上げを組んでいこうと思っております。今日、新しい商品を持ってきました。「あんぱん」にちなんだ商品なんですけど、「あんぱん」の放送が決まってから、やなせたかし先生にちなんだお菓子を作っていこうということで、やなせたかし記念館、やなせスタジオさん、フレーベル館さんと話し合いをさせていただく中で、やなせ先生のキャラクターを使っていこうということで「ぼくらはみんな生きている」というお菓子を9月1日から発売する予定となっております。

手のひらを太陽にという絵本で、やなせ先生が作詞をした大変有名な歌なんですけど、この絵本の中の1節、冒頭の部分をお借りしまして「僕らはみんな生きている」というお菓子を作らせていただきました。

このお菓子は「あんぱん」にちなんで、お菓子としてはあんぱん饅頭なんです。お菓子の内容は、あんには高知県の室戸海洋深層水を使ったつぶあん、それから饅頭の生地の上

に、やなせ先生のふるさとの近く、物部村の柚子を乗せています。9月1日から発売をさせていただき予定にしており、やなせ先生の高知県のキャラクターや、アンパンマン以外に、絵本の作家、作詞家という一面を紹介させていただいて、来年の「あんぱん」の放送までに売り上げていけるように考えております。

また、当然お菓子ですので、私ども県外にも紹介していく予定ですし、例えば三越デパートの「華ひらく」のデザインのロゴには、やなせ先生が「Mitsukoshi」と書き入れられました。それから、パッケージも工夫しておりまして、絵本型パッケージとバック型パッケージなんですけど、このバック型パッケージは何がやなせ先生と関係があるんだというところですが、これはやなせ先生の自伝の中に、奥様の、今回「あんぱん」のモデルである暢さんのエピソードがありまして、高知新聞社時代に、雑誌の広告代を回収するのになかなか集まらなかった際、こういったバックを持って、それを振り回して威圧して回収していたという、すごく頼もしいエピソードがあるんですけど、それがこのバックではないんですけど、ちょうど戦後の職業婦人さんが持たれているようなバックをモチーフにしています。

こういったエピソードを紹介することで、よりやなせ先生という方を知っていただいたり、高知を知っていただくことができると思いますので、そういった形で高知県に貢献していければというふうに考えています。

#### 【齋藤委員】

本会でお話するのはおこがましいんですけども、少しお時間を頂戴しまして弊社の取り組みのお知らせをさせていただきたいと思います。

お手元に、電話対応コンクールというチラシを1枚、配布させていただいておりますので、ご覧いただければと思います。かなりマイナーなコンクールですので、ほとんどの方が多分ご存知ではないと思いますが、今年で63回目、63年の歴史があるコンクールでして、全国大会の優勝者には総務大臣賞が贈られるとても立派なコンクールですので、この機会にぜひ記憶に残しておいていただきたいと思います。

主催は、日本電信電話ユーザー協会という公益財団法人なんですけれども、電話の歴史とともに歩んできたコンクールですので、NTTグループが全面的にバックアップをさせていただいています。毎年、全国で約1万人の参加者の応募がありまして、県予選を勝ち上がった約60人で全国大会を行っています。昨年は、北海道の札幌が開催地でした。参加者の所属は様々なんですけども、保険会社、銀行、運送会社、ホテルなど、いわゆる電話対応が重要な仕事である業界に加えて、自治体や大学などの応募も増えています。

電話する相手が知人・友人が前提となる携帯電話に慣れている最近の若者に対して、基本的な電話対応スキルの習得という目的で裾野が広がっていきまして、さらに、競技に参加してスキルを磨いて、会社業績の向上につなげたいといった流れが多いです。

前置きが長くなったんですが、今回、高知での開催を誘致することができました。

「らんまん」以来「あんぱん」などで、今の高知はとても勢いがありますので、大会の関係幹部の方々も納得されたのではないかと思います。競技をする選手は約60人なんですけれども、応援する方々や大会運営者、関係幹部、そしてNTTグループの関係者を合わせますと、過去の実績を見る限り、県外から大体1,000人規模の方が高知に来られます。

これらの方々にとどのようなおもてなしをするかということで、検討を進めてきまして、まずは日程を龍馬生誕祭の11月15日に合わせました。コンクールは夕方6時過ぎに終わりますので、中央公園で行われるよさこい踊りをリアルで見ただけということと、コンクールの途中でよさこい踊りをオレンジホールで踊っていただきたいということで、某よさこいチームに踊っていただくことになりました。

また、会場には高知の名産品だったり、高知らしさが出るユニークな商品の展示販売も予定しています。幸いなことに当日が金曜日ですので、土日に観光していただくように誘導もしていきます。さらに、高知県の支援をいただきまして、朝ドラ「あんぱん」のスペースブースを展示する予定にしております。また、NHKにも支援をいただくことになっていますので、連携して進めさせていただければと思っています。

電話対応コンクールというのは、たった3分間という短い時間で、選手とお客様の電話対応スキルを競い合うものです。私は地方予選と全国大会を見に行ってるんですけども、正直、電話対応をここまで極めることができるのかというぐらい、いつも感動をもらっています。コンクールは無料でご覧になれますので、ご興味のある方はぜひ、会場にお越しいただければと思います。9月中旬には、ホームページも立ち上がりますので、事前登録ができますので、ぜひ来ていただければなと思います。

もう1点、先ほど地震の話がございましたが、私ども通信インフラ会社なので、災害にはいろんな対応をしてくれていますが、今日はちょっと視点を変えたお話をしたいと思います。私どもはどちらかというと、災害が起こって設備が故障したときに、いかに1分1秒でも早く、いわゆる通信環境を復旧させるかということを中心に重要視して取り組んでいます。そうすると、大事になってくるのが、復旧をするために必要な、作業する人員なんです。では、私ども自身の会社の社員が被災して動けなくなると、当然のことながら復旧作業自体が遅れてしまうので、社員がまず何より、自分自身が五体満足な状態にいるということをもっと重要視します。

今年は能登半島地震があつて、宿毛地震があつて、非常に地震に対する意識が高まっている1年で、大体500人ぐらいいる社員全員に対して、自分の身を守る、家族の身を守るということについて、どんな対応をしているか確認をしました。高知県の地震対策チェックリストなどを参考にさせていただいて、社員一人一人に全部チェックさせ、どういう取り組みをしているかということと、周りがどんな取り組みをしているかということの意見交換をやったんですけども、ほとんどの人が、何とかなるだろうという感じで、対応をしていな

いことが現実でした。

それじゃいけないということで、一人一人、新しく何をやるかという宣言をさせて、取り組み、意識醸成を進めているところでございます。

ちょっとインフラ設備に直接のこととはまた違うんですけども、こういった視点で、企業として取り組んでいくことは大事だなと思っていますので、ご参考までですけど、以上でございます。

#### 【植田会長】

ありがとうございました。地震になったら途端に携帯はつながらないし、公衆電話がめちゃくちゃ少なくなりましたよね。公衆電話はつながるけれども、そんなときにどこだったら掛けられるか、県外からすごく心配して、自分たちは大丈夫だよという電話を掛けたくても、どこへ行けばいいか分からないというのが、多分ほとんどだと思いますので、そういうのもできたら、何か周知できたらいいなという希望です。よろしく申し上げます。

#### 【葛目委員】

私ども県外のお客さんに高知のことをいろいろ紹介するわけですが、高知をつかったのは「やまうちかずとよ」か「やまのうちかずとよ」どちらですかなどお話しするんですけども、これは県外の方に言うよりも、高知の人に知ってもらわないといけないということで、去年から高知市が実施している出前講座に、去年の4月から講師として参加しています。私の気持ちとしては、いろんな会社、団体のところへ行って、10人前後の少人数の会合のところで、30分から1時間ぐらいちょっとしたミニ知識のような、高知の知識をみんなに知っていただけたらと思っていましたが、実際に申し込んできたのは生涯大学と言って、100人ぐらいのところで話をするというようなことを、今まで3、4回やりました。私の気持ちとしては、地道に高知のことを知っている人を増やしたいという思いでやっております。ぜひ、皆さん方も会社とかいろんな集まりの中で、30分から1時間ぐらい、私を呼んでいただいたら、うちの方から誰かが出て、お話をさせていただければと思います。

それが、高知県の観光にすごい、将来的には役立っていくんじゃないかというふうに思っております。

#### 【植田会長】

ありがとうございます。旅行に行って、観光ガイドさんに話を聞くのと、何も無しでただ見て回るのでは、後の記憶、満足度も全然違うと思いますので頑張ってください。

#### 【三井委員】

私、仕事で貸しビルやレンタルスペースをしている会社に勤めておりまして、地震対策として階段に手すりになかったので全部手すりを付けました。

階段を上っているときに、大きな地震があつて転げ落ちるといふ危険があるので、手すりというのが絶対必要だなと思つて、すぐに設置したんですけども、例えば高知で外国人の方を案内して、高知城の天守に上つていて転げ落ちたりするケースがあります。

やはりそういったところで、重要文化財で手すりとかなかなか付けにくいかもしれませんが、少なくとも県の施設では、そういった階段などに手すりをつけるといった対策が、一時的に身を守るということで大事じゃないかなと思つた次第です。

#### 【植田会長】

ありがとうございます。地震じゃなくても老人が多くなつてゐるから、それにも手すりは役に立つと思つます。

#### 【岡崎委員】

要望としてお願いできたらいいなと思つて、話させていただきます。

私はクルーズ船とチャーター便に今一番関わつており、まずクルーズ船の、特に中国から寄港しているクルーズ船についてです。現在、中国本土では大半の方がほとんど現金を持ち歩かないような生活をしてゐます。港からのシャトルバスがない場合には、皆さんタクシーを使つて移動されることがほとんどで、WeChat やクレジットを使えますかというようによく質問されますが、WeChat は使えないし、タクシーによってはクレジットカードも使えない現状がほとんどです。今、ターミナルには1台だけ両替機が設置されていますが、その両替機は外国人が使うよりも日本の方がほとんど使つてゐます。

なぜかクルーズ船の時間に合わせて割と早めの時間に来られるんです。結構厚目の束を持ってこられて機械に通して行くんですが、そもそもたくさん使うことは想定されてゐないため、その機械の中にたくさんの日本円が入つてゐません。大量に両替されてしまうと、一日中この機械は使えないようなエラーが出てしまい、それが立て続けに何回かあつたため、何で両替してるのかなとお聞きしたところ、県に電話してここで両替できますと言われたと聞きました。

そもそも、その機械自体は外国人観光客の利便性向上という趣旨で設置されているものかと思つます。もちろん県民の方も、高知県内では両替できる場所はないから、仕方なく港の方に来ているとは思いますが、お客さんたちが帰られた後、例えば4時に出航したら、3時以降に両替しに行くよつというよつようなアナウンスをしていただけると、1日使えなくなつて、結局両替もできずに船へ戻つてしまつという、すごくもつたいない事態は減らせるかと思つますので、よろしくお願ひします。

それと、やはり需要はあると思つるので、例えば、機械を高知駅などお客さんの出入り口

に設置していただくとか、臨時の両替もできるように、何とか検討していただけたら、外国人観光客の方にも、すごく利便性が上がるんじゃないかなというふうに思います。

それと、ターミナルで結構物産とかも出店しているところもあるんですけど、クレジットカード使えない、WeChat 使えない、現金のみというところがほとんどなので、買いたいのに買えないという実情、見ていたらすごくもどかしく思っていて、支払い方法を何か工夫できたらと思うところです。

もう1点はチャーター便に関する事で、昨日ニュースでも放送されましたが、もう半年延期することになって、本当に良かったなと思っているところです。しかし、実情では台湾の旅行会社がツアーを組んで、高知に来てもらうのがほとんどで、現在、高知県民がチャーター便を使って行ける枠は25席しかなく、もっとたくさんの方に台湾へ行ってみたいとか、乗り継ぎしなくても1本で行けるという便利さなどをもっと周知していかなければ、長期的に今後定期便を考えているのであれば、双方の行き来がないと続かなくなるんじゃないかと感じています。また、台湾エアラインを使って岡山から高知へ来る人も多いと聞くので、岡山から高知までの交通費用の補助があれば、もっとたくさんの外国人観光客が高知に行こうかなという気持ちになるのではないかと感じているところです。

#### 【植田会長】

ありがとうございました。現実的に、すぐできそうな気もしますが、ぜひとも高知にお金を落としてくれるような仕組み、それが阻止されているのなら、それもおもてなしの一つなので、実行できる方法を考えてほしいなと思います。

#### 【笹岡委員】

災害時のことですが、バリアフリー観光の対象という、障害のある方やご高齢の方や赤ちゃん連れの方ということで、災害時要配慮者といわれる方々に高知に出かけて来てくださいというには、やはり対策をしておかないといけないということも、今回特に痛感し、そうした整備もしないといけないと考えているところです。整備する情報としては、高知に観光に来られた要配慮者の方に対する情報提供と、それを受け入れる施設や各地域において、障害のある方やご高齢の方が、自分の施設を利用している際に災害が起こった場合、どのような備えが必要なのかという、両方の情報が必要だなということで、これから、皆さんに情報提供できるようなものをつくっていきたいなと思っているところです。

観光で来られた方には、やっぱり土地勘のない場所で、出掛けている先で災害が起こったときには、よく防災アプリ等で自分の所在地を入れておく、その周辺の避難場所の情報が見られるようなものがあったりするので、そうしたものを、来られたときにアプリ入れてみませんかとお勧めするののも一つ方法かと思えます。

また、今年度アドバイザー派遣事業というのを実施していますので、各地域や災害時の



こと、その他の障害がある方の接し方、対応の仕方もそうですし、ご相談やこんな情報がほしいというのを連絡いただいたらお伺いして一緒に問題解決を考えたり、情報提供させていただくこともできますので、ぜひ、ご利用いただければと思います。

もう1点、毎年バリアフリー観光推進セミナーを開催しておりますが、今年度は旅館組合の皆さんのご協力で10月24日に「なにわ旅館」という島根県松江市のバリアフリー等に取り組みされている方を講師にお迎えして、セミナーを開催させていただくことになりました。この際にも、心のバリアフリー認定制度についての申請方法であったり、今年度4月から障害者差別解消法が改正になって、合理的配慮についてどのような対応をしていくのかということもお話させていただきますので、ぜひ、必要とされている方にはお伝えいただければと思います。

### 【三井委員】

あんぱんの件で以前私の方から、アンパンマン列車が着いたら、アンパンマン電車が迎えに来てくれるよう、とさでん交通さんに提案しまして、それは実現しましたが、ただ、週1回、休日の11時半だけなんです。とさでん交通さんも電車のスケジュール的に難しいかと思いますが、できるだけ平日もやっていただければ、アンパンマン列車が着いてアンパンマン電車が迎えに来てくれる、それだけで物語になると思います。子どもさんもすごく喜ぶし、そういったことがおもてなしにつながりますので、もっとこういったことをやっていただきたいなと思います。

### 【上村委員】

一つは、先ほどの岡崎さんの決済の話、すごく大事なことだと思っていて、それは決済手段にいろいろ両替機を置くというよりは、もう両替しなくていいような環境をつくるのが大事かと思っています。あともう一つ、これは別のところでちょっと申し上げたことがありますが、現在高知県がガイドを増やそうとしていると思います。これは、すごく大事なことだと思っていて、私も地域通訳案内士の資格持っていますが、いわゆるスペシャリティを持った専門的なガイドってなかなか、知識も勉強も必要なので、増やさなくてはいけないんですけれども、なかなか増えないと思います。

ですから、もっとおせっかい的な、要するに県外のお客さんを見たら、ひろめで会うたらビールおごっちゃろうかみたいな、そんな文化があると思います。そういうおせっかいやきの制度をつくって、県外の人や国外から来た方に、やさしくするようなムードを醸成することが大事ではないかなと思っており、それをどういうふうな制度にするかは別にして、せっかく、Xとかに発信したりとか、今年からTiKToKも県の方はされていると思うので、そういう、外から来た人に対して優しくしようやという気運を、おもてなしとして県民の方々に広げるのはどうかなと思います。

ですから、取りあえず、外から来た方に優しくしようっていう、そういうふうなところから裾野を広げて、興味関心を持った方がガイドになるって、そういうふうな道筋をつけてあげればいいのかと思います。

**【植田会長】**

ありがとうございます。上村さんのおっしゃってくださったのは、この県民会議が元々目指すものでございます。

6 その他（よさこい高知文化祭 2026 について）

7 閉会