令和７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７年８月 19 日（火）13:30～15:00
場所：高知会館　２階　白鳳

１　開会

２　挨拶

３　委員紹介

４　会長・副会長の選任

５　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）「よさこい高知文化祭２０２６」への協力について
（３）その他の取り組みについて
・高知家おもてなし県民表彰の実施
・おもてなしトイレ認定制度の実施

６　意見交換
「あんぱん」を活用したおもてなしの取り組み等

〇その他の取り組みについての質疑応答及び意見交換
【岡﨑委員】
おもてなし県民表彰とおもてなしトイレの認定制度は、どちらもすごく良い取り組みですけれど、以前にもお話させていただくことがあったと思いますが、おもてなしトイレ認定制度は、もう結構長いことやってらっしゃると思うので、そろそろ県内のある程度の観光施設とかのトイレは、ひととおり認定されている状態ではないかと思います。
将来的には何か別の新しい認定制度に取り組んではいかがかという思いがあります。多分、10 年近くトイレのことをされているのではないかと思いまして、今はインバウンドのお客様も多くて具体的な案はないのですが、例えば、外国人に対して何か外国語でおもてなし対応できるとか、指さしで会話できるようなものを置いてますとか、無料 Wifi を提供してますよとか、うまく言えませんが、今の時代に応じて誰でも利用しやすく、気持ちよく過ごせるような、おもてなしの認定制度ができたらいいなと思っております。

【事務局】
　初めての委員になられた方もいらっしゃいますので、おもてなしトイレについて少し経緯を説明させていただきますと、おもてなしトイレ認定につきましては、おもてなし課があったころから数えますと 800 カ所以上認定しておりました。県の予算の関係で令和 3 年度で一旦区切りをつけまして、令和 4 年度に財政負担を伴わない形で何かできないかということで、県民会議の皆様にご相談をさせていただきまして、あらためて認定制度を始めてみたところです。
　ただ、先ほど申しましたように、トイレを清潔に保とうという意識が、社会的にもかなり高いレベルになってきていることや、企業様によっては当たり前のレベルとなっているところもございまして、実は思ったほど応募件数は多くございません。
　そういったこともございますので、今後、この制度自体をどうしていくかということは、事務局といたしましても時代の変化、社会状況の変化に合わせまして、若干悩みのあるところでもございました。先ほどのご意見につきましても、おもてなし県民会議 20 年目を迎えようかという年に当たりまして、社会的な変化、皆様の意識の変化というものもあろうかと思いますので、この制度のことにつきましては、宿題をいただいたという認識で検討してみたいと考えております。
　また、その代わりにと言うことではございませんが、先ほど委員のご提案がありましたように、国籍を問わずいろいろな方がお見えになる、お越しになるという状況になってきておりますので、おもてなしの心を示す何か制度的なものとか、皆様の意識の醸成につながるような仕組みというものがあれば、検討してみたいと思います。
　今日、この場でというところではございませんが、それも含めて宿題をいただいたというところで、ちょっと考えさせていただきたいと思いますし、また、皆様にご相談できるタイミングになりましたら事務局から、何か新しい心を示すようなものや、仕組みをご提案をさせていただければと思います。

【植田会長】
　これをやり始めたときは汚かったトイレが、今はどこへ行ってもきれいになってきたので、一つの時代を担ったかなという気はしております。
　また、何かいい次のプラスアルファがあったらいいなと思います。他にございませんでしょうか。

【早川委員】
　おもてなし県民表彰の対象となる取り組みがあります。
　今、商店街では工科大の学生さんと一緒になって、外国人に向けて飲食店が観光案内等をしていただくようなシステムをつくってもらったりしています。直接的ではないのですが、仕組みとしてそういった協力をされている方々も推薦の対象として挙げさせてもらっても

よいのでしょうか。
　例えば、日本酒を飲食店で利き酒してもらって、その利き酒をきっかけに地域情報を発信したり、その市町村へ行ってもらうような仕掛けを、工科大の学生さんたちとつくりだそうとしていますが、直接観光客の方と彼らが対応するわけではないので、彼らが、その仕組みとして、努力してつくっている行動とか、活動されている方々もこの対象としてもらえたら嬉しいなと思って言わせてもらいました。

【事務局】
　表彰要綱で対象となる取り組みには、具体的な団体等という形で、「等」という一定幅は持たせているつもりでございます。この取り組みにつきましては、地域に根ざして地道に取り組んでおられる団体、あるいは学生さんのような社会に出ていなくても何かしようという思いがあって取り組んでおられる方々、小さな取り組みであっても光を当てて、表彰することで励みになるのではないかということで制度化した背景がございます。
　そういった、いわゆるおもてなしの心というものを持って、継続的に取り組んでいただけるかどうかというのは、地域に還元できるかというところとも関わってまいります。そういった点を含めて、活動を続けておられるということでございましたら、一旦ご推薦をいただきまして、皆様の審査にかけさせていただければと思います。
　やはり、観光のおもてなしの取り組みそのもの自体に、あまり縛りを設けない形で、広くまずは拝見させていただいて、皆様と議論させていただければと思いますので、また、ぜひご推薦いただければと思います。

【植田会長】
　ぜひ、申し込みしてください。他にございますでしょうか。

【三井委員】
　商店街の組合の方が来られているということで、以前もお話しましたが、免税店のことについてです。
　商店街に免税一括カウンターというのが、大丸の下にありますが、免税店のタックスフリーショップというシールを貼ってない店が、まだ結構あると思います。お金が落ちない一つの理由が、そういった免税店であるというシールを積極的に貼っていただけていないこともあるのではないでしょうか。

【早川委員】
　シールに関しましては、最初に商店街の皆様にお配りいたしました。それを貼っているかどうかというのは確認できていないので、もう一度念を押してこのような意見がありましたので、ぜひ、お願いしますということをしてみます。

それと、インバウンドに関しましては、この秋には、実証実験の中で、各商店街のクレジット情報、それから支払情報、さまざまなものを情報提供しましょうということで、より一層外国人の方々にも情報が伝わるような仕組みを、個店任せにせずに商店街組合としてきちっと提供していこうということで、やっていきたいと思います。

【植田会長】
他にご意見ないでしょうか。
また後程、発言の時間を取りますので、先に次の「あんぱん」を活用したおもてなしの取り組み等について、委員の皆様の中で、こういう取り組みを自分たちは考えているよ、「あんぱん」後でも構いませんが、考えていることや、こうしたことをするということがございましたら発言していただきたいと思います。

【事務局】
特に私どもの方からは準備がない状況で申し訳ございませんが、実は、令和７年度の後半、つまり連続テレビ小説「あんぱん」が放送終了した後も、引き続き「どっぷり高知旅キャンペーン」の期間ということで、やはり、「らんまん」と「あんぱん」という連続テレビ小説に続いて取り上げられたということを高知県の強みとしまして、その後の取り組みもしていこうという展開の考え方を参考資料としてお持ちしております。
皆様からも、先ほど冒頭で部長の挨拶にもございましたとおり、非常に多くの高知のテイストというものも、全国発信を毎日できている状況ですので、これを好機に捉えて、ドラマ終了後もこれまでの取り組みをより強力に展開していこうと考えております。
資料の右側には、今後、令和８年度にかけて徐々に移行と書いていますとおり、いくつかのポイントを設けて取り組みを展開したいと考えておりますので、皆様がそれぞれ普段の活動の中で、このドラマの評判を受けてこんなことしようと思ったとか、あるいはこんなことしてみたいと、思っていらっしゃることをご教示いただき、県として活動の参考にさせていただきたいと思い、今回のテーマとして説明させていただいた次第でございます。

【植田会長】
何かご意見ないでしょうか。前回、伊野商の方にいろいろお聞きした記憶があるのですが、いかがでしょうか。

【見元委員】
「あんぱん」に関して、多くの取り組みができているということではありませんが、前回、お話させていただいた伊野商の土佐和紙でちょっとしたモニュメントというか、お花みたいな形のものの下に、やなせたかしさんがたくさん残していらっしゃる名言を、墨で土佐和紙に書いたものをぶら下げた飾り物がありまして、前回、この会に出させていただいた時に、

そういうものがあるけれど飾るところが決まっていないというお話をしましたら、浜幸さんから梅雨の時期に土佐道路店に飾っていただけるというお話をいただきました。
　その時は、やなせたかしさんの名言集だったりとか、それにちなんだ柄のものをぶら下げて店舗に飾っていただいて、色合いもとても良くて、飾り方もすごく素敵に飾っていただき、それを生徒が SNS で発信したりして、少しアピールできたということがございました。

【植田会長】
　学生さんが、何かやってくれるいうのは、すごく大人にとったらありがたいし、励みになると思います。ただ、梅雨の時期というのが少しもったいなかったというのが、私の率直な気持ちです。
　例えば、高知駅に貼ってもらえたら、もっと見てもらえたのではないかと思いますが、まだ残っているのであれば、また使えますか。

【見元委員】
　はい。学校の方に回収してきております。

【植田会長】
　何かで使いたいですね。他にないでしょうか。「あんぱん」に関すること以外でも構いません。今までのご意見ございましたら、よろしくお願いします。

【三井委員】
　私どもとしましては、今年の 11 月に県内の外国人の方に参加いただいて、バスツアーを企画しております。その中で、南国市のスペースファクトリーにお伺いして、やなせライオンのフィギュアの色絵付け体験とか、その周辺をガイドするとか、そういった形でやなせたかしさんについてのバスツアーを企画しております。
　また、この機会に南国市および香美市について、外国人の方をガイドできるようにということで、やなせたかしさんをメインにして、その周辺をガイドする。ガイドコースというのを作成しております。なぜそういうものをつくるかといいますと、クルーズ船で来られる方は、同じ方が２度３度来られるケースもございます。何度も来られている方たちは、高知城とか主要な観光地は行っているので、もっと違うところに行きたいと言って、例えば、武家屋敷とか侍の生活を知っていただくとか、そういった中で幅広くガイドできるようにということで対応できるようにしております。

【植田会長】
　他にいかがでしょうか。

【岡﨑委員】

今年はすごい数のクルーズ船が入ってきていますが、随分前から要望している外貨両替機の設置については実現されていません。

クルーズ船で中国から来られた方の例では、クレジットカードで現金を引き出したいけれど、客船ターミナルでは対応していないという出来事がありました。

客船ターミナルには両替機は設置されているのですが、現金からしか両替できないので、そもそもそこから出ることを足止めさせられているような印象も受けますし、商店街へ行った際にも、コンビニでは引き出すことはできますが、そこまでの移動手段がないと、買い物等でお金を落としてもらうことも不可能です。

また、今年のことですけれども、台湾のチャーター便で来られている個人の方が、スイカが使えない、クレジットカードも使えなくて、どうしても現金じゃないと空港まで行く手段がなくて、結局両替できるところがなかったので、飛行機に乗り遅れてしまったということが起こりました。本当にかわいそうだったので、私も仕事が終わって空港や駅まで送って行ったのですが、高松空港から帰るにも時間的に間に合わないため、関西空港から帰ってもらう提案をしました。その時に、とりあえず大阪に着いたらどこでも両替ができますよって言った自分がすごく歯がゆくなりました。チャーター便で来られている個人客も目に見えて増えてきていますが、そういった面ではまだ不十分なところがあります。

交通面では、四国内ではスイカが使えないケースがあり、外国人観光客のリピーターは割と大都市には行き慣れていますが、高知のような地方都市にはあまり行き慣れてなくて、スイカがどこでも使えるというイメージで来られると、いざというときに使えなくて焦っていますし、お金を両替するにもすごく不便だということを痛感しています。

クルーズ船のシャトルバスは県の方から出していると思うのですが、無料のときもあれば有料のときもありまして、経費的なことが理由で両替機の導入できないのであれば、シャトルバスを有料化して、その収入を何とか両替機に回してはいかがでしょうか。

個人の浅はかな考え方で仕組みもよく分かりませんが、駅や商店街にしてもお金を使いやすい環境をもっと向上させて、利便を高める必要があるのではないかと感じています。

次はお知らせになるのですが、皆様のお手元にチラシ配布させてもらっています。来月の９月４日に高知会館で、日本と台湾の大学による地方連携・社会実践の国際研究会が、初めて日本で開催することになり、台湾側から６校の国立大学、それと、文科省の管轄の関係者の方たち約 70 名が９月３日のチャーター便で高知に来てくれます。裏面にもありますが、日本と台湾の取り組みや交流等、いろいろな実践の報告とかもありますし、せっかく 70 名の方が来てくれるので、もし皆様も参加できる時間がありましたら、お知り合いも誘ってお越しください。

【事務局】

有料シャトルバスは、財源のことをお気遣いいただいてのご発言かと思います。国際観光

はおっしゃるとおり、ずっと指摘されてきている課題であるということは、重々理解しております。県としましても、できるだけキャッシュレスできるような支援等を、財政的な補助制度なんかも構えて進めているところですが、まだまだ追いついてないというご指摘は、そのとおりだろうと思いますので、私どもとしましても、それを支援できるように、国際観光課も、当然、課題意識を持っていると思いますので、あらためて私の方からもお伝えいたします。

おっしゃるとおり、やはり、観光に来たからには何か買っていただきたいのは、観光業界としての思いもありますので、そこにつなげるためにもどうやったら障壁をほどいていけられるのか、しっかり取り組んでいきたいと思います。

【植田会長】

前回の会でもこの話は出て、前々回の会でも出ていました。お金を落としてもらうためには、やっぱり両替いうことは一番大事で、例えば、ここのメンバーに銀行の方はいませんが、銀行に声をかけてクルーズ船のときだけ臨時両替してもらうようなこともできないかなと思います。

【事務局】

銀行がどこまでというところは金融機関のお話は、直接我々の方が何か申し上げるという立場ではありません。利便性を向上させていくこと自体は観光関係者の皆様が課題だと考えていると思いますので、そこについても、いろいろなところと意見交換させていただいて、考えていきたいと思います。

それと、三井委員からご紹介いただきましたお話で、少しご質問をさせていただければと思いますが、ガイドの冊子を作られるというイメージでしょうか。

【三井委員】

ガイドテキストという形で作成させていただきます。

【事務局】

関係各所にお配りさせていただくようなことがありましたら、ぜひ、ご案内いただければと思います。

【植田会長】

皆様からは実際に即したお話を伺っておりますが、ちょっと夢のようなこんなのもいいなということでも構いませんので、ご意見ございましたらお願いします。

「あんぱん」の次という話ではないのですが、この夏、よさこいにかけて１週間ぐらい、東京から姪っ子家族が高知に来まして、どこへ行こうかと相談していましたら、私たちが考

えたこともないようなところが、東、中央、西と分けてたくさん出てきましたので、レンタカーを借りて遠出をしました。

その時、初めてジップラインをしたのですが、大声を出しながら川の上を滑るような体験がとても楽しかったそうです。

それから、すごく人気があるのが四国カルストで星空を見ることです。天の川が見えるとかで、ものすごく人気なのでホテルも取れない。標高が高くてネオンがないところなら見えると言いますが、泊まるところがどこも満室で、人が来てくれるからいいのですが、高知はまだまだたくさんの見どころがあるのではないかなと思いました。

観光は「あんぱん」だけでなくて、例えば、地域別に観光案内するのではなく、星空を見るならここととこみたいに、目的別に整理して載せたら、もっとたくさん観光客が来るのではないかと思います。

私の立場で意見を言うのはいけないのですが、他にございませんでしょうか。

【田所委員】

これは、空港と全然関係のない個人的な意見です。最近よさこい祭りは、コロナも落ち着いて非常に盛り上がっていますが、11 日終わると夏が終わったみたいな、今からお盆でお客様がもっと来ているはずなのに、中央公園も含めて閑散としていて、疲れているのかなという感じがあります。すごいもったいないなと思って、せっかく踊りに来ている人は 11 日ぐらいまでいて、その客足を止めるためにも、例えば、あの舞台を残しておいて、舞台で踊るのは難しいかもしれないですけれど、パブリックビューイングでその日その年のよさこいのダイジェストを夜飲みながら見られるとかで余韻を楽しむみたいなことを、あの場所ではなくても、今週ぐらいまでずっと引っ張れて、先ほどから言われるお金を落とす仕組みにもつながるのではないでしょうか。

来て、踊って、帰る、これをもう少し延ばすというような、次のステップへ行くためには、この真夏、暑くなってきているので、夏にイベントをするのは、特に昼間はかなりリスクが高いと思いますけれども、昼間ではなくて夕方以降、夜涼むところでお酒を飲みながらっていうことを売りにすることで何かできないのかなと思います。個人的な意見で申し訳ないです。

両替については、空港でも引き続き検討します。

【植田会長】

ありがとうございます。すごくいい案だと思います。中央公園で、ビールフェスタとかありますが、あれはクラフトビールなので普通のビールでよいので売ってもらったらいいと思います。高知の人って集まりに飢えているといいますか、よさこいの後、映像が流れているのを見ながら飲むというのは、とてもいいと私は個人的に思います。

そのような案というのは他にないでしょうか。何でも構いません。

【笹岡委員】

「よさこい高知文化祭」でも障害のある方も参加される、移動されるということで、バリアフリーの相談窓口で多いご相談は、施設に行ったらバリアフリー化されているところは多いのですが、大きな車椅子があったりすると移動手段の選択肢が少なくて困られていたり、次にはトイレの問題が多くあります。

例えば、四万十市に行きたいけれども、途中に自分の障害の状態で使えるトイレはどこどこにありますかってという集約された情報がなかったり、おもてなしトイレイコールバリアフリーではないという、それがちょっと勘違いされている方もいらっしゃって、そのためには、自分たちスタッフで、ローラー作戦で県内のトイレ情報、公衆トイレであったり、市町村のトイレで利用しても構わないと言ってくれているトイレの設備、例えば、オストメイト、ユニバーサルシート、大人のおむつ交換ができるベッドの設置があるとか、情報を全部調べていますので、もしそういうようなことで困られている方がいましたら、気軽に相談窓口の方に連絡いただければと思います。

あちらこちらで気軽に相談してくださいねとお伝えしているのですが、お話を聞きにいくと「いや、この前も車椅子の人って行ける場所がないから断ったんですよ」と、そこを1回こちらの窓口に相談してくださいって言ってまわっています。

こんなこと教えてとか、こんなこと知ってますかとか、何でもいいから気軽に相談してほしいと、いつもお願いしています。

また、来年の「よさこい高知文化祭」でも、障害のある方の相談窓口として連携させていただければと思っています。

そして、私もついでのお知らせになります。皆様のお手元にチラシを配らせていただきました。今はどこの場面に行っても、もう防災は外せない課題であって、例えば、中心商店街の場所に窓口を設けさせていただいていますけれども、そこに障がい者、高齢者の方が来ているときに、もし、災害があったらどう考えているんですか。マニュアルあるんですかっていうようなことも言われるようになって、今、それについても勉強会とか防災カフェを開催したりして、今年度にマニュアルを作ろうという方向になっています。

中心商店街でもみんなで助かる。観光地で土地勘のない方々が来られている場所でも、みんなで助かるということを、全国で講演活動やまちづくりの事業等の取り組みをされている、湯井恵美子先生という方を講師にお招きして、お話を聞くことになっていますので、ご都合がつく方は、ぜひ、お越しいただければと思います。

【植田会長】

何年か前に、建築士会の方が、バリアフリートイレの場所を全部調べたというのを聞いたんですけども、そういった情報は県のホームページにありますか。

【事務局】

以前、おもてなし県民会議の中にバリアフリーの部会というものを設けさせていただきましてご検討いただき、令和２年度から高知県観光のバリアフリー化というキーワードのもとに、相談窓口を設けさせていただいております。

それが、今ご紹介ありました笹岡委員の NPO に委託させていただいている関係もございまして、先ほどのようなご案内があったとご理解いただければと思います。

また、高知県のバリアフリー観光というサイトでは、県内の宿泊、観光、交通機関のバリアフリー状況というものをまとめて検索できるサイトを設けさせていただいております。

こちらの方には、例えばトイレですとか、宿泊施設でしたらベッドとかの周りも含めて、どれだけバリアフリーなのかということを調べることもできます。地図に落とすという機能は現在のところまだございませんが、検索はできるようにしておりますので、ご活用いただければと思います。

さきほどおっしゃったように、これからいろんなメディアで、障害のある方、あるいはハンディキャップのある方、お子さま連れも含めて、移動がちょっと厳しいなと思っていらっしゃる方がお越しになる場面が増えるかと思います。そういったときに、できるだけワンストップでサービスを行いたいという考え方のもとで、相談窓口やサイトを設置させていただいております。地域地域でそういったものが、身近なマップ等でまとまっていると、それはそれで一つのおもてなしになろうかと思いますので、地域の観光協会ですとか、役場の方々と連携いただいて、ご無理のない範囲でそういったトイレの情報、おもてなしだけではなくて、バリアをどう解消できるのかという視点で、バリアフリーのトイレといったものの設置状況も情報提供いただけたら、おもてなしとして喜ばれると考えます。

また、田所委員のお話については、近年の暑さというのが、異常なところもあるのですが、用事がないなら出かけないでくださいって言われる日が増えたかなというところが、非常に観光業界にとっては厳しいと理解しています。お体を大切にしていただくという意味でのこともあって、お昼の時間帯に出かけるのを止めていますという方が、やはり、観光に来られた場合でもちょっと疲れるというようなところもありまして、結構昼間の時間帯に動くということを避ける傾向は、確かに今後もあるのではないかと思います。

それを逆手にとって、田所委員のおっしゃった、夕方から夜の時間帯にかけての観光商品というものも、この時代の変化とともに、暑さを避けていくための快適な環境の提供という意味で、どういった形で観光をしていく、提供していくかということは、今後の観光業界にとりましても、特にこの夏場、あるいは夏といわれる期間が非常に長くなってきております高知にとっても、そのような気候風土であるという理解のもと、どうやって快適な旅を提供するのかということは、新たな社会課題でもあるのではないかと理解しておりますので、商品の開発にとっても熱中症対策、健康対策、そういったことに配慮というのは欠かせないのではないかと、先ほどのお話について理解させていただきました。

商品開発においても、相手が何を望まれているのか、社会的にどうなのかっていうことは

しっかり考えて、もう少し見せ方という意味においても、また、関係者の皆様と意見交換させていただきたいと思います。

【植田会長】
　来年のよさこい高知文化祭、これにも笹岡委員には大活躍してもらわないといけないと思いますけれど、今のトイレの話も、すごい大事なことだと思います。
　では、高知県観光コンベンション協会の方が配布チラシの説明したいようなのでお願いします。

【川村さま】
　ご配慮ありがとうございます。お配りしました資料、「お肉どっぷりフェスタ」を９月に開催します。高知のいろいろなおいしいお肉のお店といいますか、経営者の方をお集めして実施するのですが、観光案内所「とさてらす」を運営しておりますので、こちらに県内外からいろんな方に来ていただいて、県内のいろいろなところに行っていただくための、賑わいつくり出すイベントでございます。ぜひＰＲをしていただければと思っております。
　先ほど両替機のお話もありまして、こちらでも導入を検討しておりましたが、採算が合わないということで、いったん話が止まっておりますけれど、あらためてまた、検討していきたいと思っております。引き続きよろしくお願いいたします。

【植田会長】
　採算が合わないとはいいながら、一度は検討したということで、採算に合うような何かがないかなと、皆様で知恵を出し合ってもらいたいと思います。他にございませんでしょうか

【三井委員】
　先月の「マツコの知らない世界」で、はりまや交差点の「トリプルクロス」の路面電車が珍しいということで紹介されました。
　線路が平面で交差してあらゆる方向に行くことが出来る箇所をダイヤモンドクロッシングといいます。ちょうど 100 年前に東洋一のダイヤモンドクロッシングとして、はりまや橋交差点にできたのですが、ここはちょっと特殊で右左折する 3 両の路面電車がダイヤモンドクロッシング上で重なる瞬間が見られます。これを「トリプルクロス」と名付けました。
　こういった珍しい瞬間が見られる、はりまや交差点は世界一だと思いますし、世界にも広めていこうと、私どもで英文入りのクリアファイルを作りました。それをクルーズ船のお客様がアンケートにお答えしたノベルティとしてお渡ししています。400 部作ってお渡ししたのですが、県の方でもご購入いただいてノベルティとして活用していただける。とにかく、クルーズ船は世界の人が来ますので、これを持って帰ったら、世界中の人がはりまや交差点は世界一だということが理解できると思います。ぜひ、皆様もご検討をお願いいたします。

【植田会長】
　だんだん時間も迫ってまいりましたが、他にございませんでしょうか。

【海老塚委員】
　これだけ海外のからのクルーズ船が来ていることは、本当にうれしく思います。ただ、その中で私たち受け入れ側の意識を変えなきゃいけないなという問題が今起きてきています。
　例えば、ニュースでご存じのように富士登山のルール違反や、景観のために木を伐採したりということです。インスタグラムのために車道に出て写真を撮る等は、住民の生活にも影響が出るので規制せざるを得ない状況になっています。
　高知県の良さというのは、自然であったり食であったりホスピタリティであったり、もちろん受け入れることはいいことだと思いますが、観光地の近隣で迷惑している人たちは、ここは日本なのよ、高知県なのよ、だからマナーを守ってと、受け入れのときにもっとお知らせしてもらいたいのではないかと思います。
　竹林寺でも、午後６時過ぎにクルーズ船のバスが２台来て困ったことがありました。午後６時過ぎには全部お堂が閉まって従業員も帰っている状況の中に来られて、ものすごい大きな声で話をされている。これは仕方がないんだろうと思いますが、お遍路さんが杖を入れるところですとか傘立てですとかにごみが散乱。それからトイレも朝昼晩に掃除して、それこそおもてなしトイレになっていると思いますが、そのような方が使った後は、私でも入りたくない状態になりました。
　日に５回ぐらい掃除をする時もありますが、やはり日本に来たなら、日本のモラルやマナーを守ってもらうようにと、人が増えれば増えるほど声を大にして言っていかなくてはならないと思います。
　今までは、大概の方々が知らないから仕方ないよねは、今までだと思いますが、これだけ海外の方、日本人もマナーの悪い方がいますから、県を上げて啓蒙活動のようなことに取り組んでいただきたいというのは要望としてあります。

【事務局】
　具体的に何かというのは、今すぐには思い浮かばないところですが、冒頭申しましたトイレのことも、条件の１つにトイレットペーパーの補充をすることとありますが、盗難に遭うので予備をそこに設置するのは止めているというお答えをされる事業所があったりして、それも一つの時代の変化なのかと、感じたところでございます。
　おっしゃるところは、オーバーツーリズムと最近表現される場面も出てきましたけれども、やはり、当地の環境、当地の社会というものを維持しながらお迎えする。あるいは昔のような、来てくれるから全部許すという考え方ではなくて、あくまでルールも込みで楽しんでいただく。一緒に楽しんでいただくための最低限の社会的なルールというところの共通

意識を持たせていく。そういったことも、知らないという可能性も十分ありますので、ＰＲしていくことが必要な時代になったのだと思います。

これも一つのグローバル化だと思うのですが、観光もグローバル化していくということにおいて、当地の社会的なマナー、ルール、考え方、そういったことも含めてご紹介できるようにしなければならないのかなということ、先ほどのお話で痛感させられました。

【植田会長】

とても大事なことで、ここは私たちが住んでいるところで、その生活を脅かされてまでの観光客の誘致はしたくないとならないように、みんなでにこやかに迎えられるように、日本のマナーも知っていってもらいたいと思います。

話が佳境に入ってきて大事なことがたくさん出てきていますが、そろそろ時間となりましたので事務局へ返したいと思います。

７　閉会