

# 令和7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8年2月10日（火）13:30～14:40

場所：高知共済会館 3階 大ホール「桜」

## 1 開会

## 2 挨拶

## 3 報告事項

- (1) 令和7年度 高知家おもてなしキャンペーンについて
- (2) 令和7年度 高知家おもてなし県民表彰 受賞者紹介について

## 4 承認事項

令和7年度 おもてなしトイレの認定について

## 5 意見交換

観光分野の施策展開と連動したおもてなしの取り組みについて

### ○報告事項に対する質疑応答及び意見交換

#### 【植田会長】

それでは、観光分野の施策展開と連動したおもてなしの取り組みについて、私たちはこんなおもてなしをしたい、こんなおもてなしをしたら盛り上がるのではないかな等、報告事項のご質問でも構いませんので、皆さまのご意見をお願いします。

#### 【重岡委員】

私はブルーのジャケットを着ていますが、このジャケットは土佐観光ガイドボランティア協会の制服でもあります。この制服を着用して第一線で対応していると、お客さまから様々なご要望をいただきますので、この機会に一言お話させていただきます。

高知城の案内所で月に何回か当番をしていた際には、最近ではホテル等で貸し出している自転車を利用してお城を訪れる観光客がいらっしゃるのですが、自転車置き場がないため、どこに自転車を置けば良いのかと相談を受けるようになりました。この点について、観光客のニーズ、時代の変化に応じた対応をお願いしたいと思います。

#### 【植田会長】

どこに置いても構わないとなると景観的にも問題があるので、トイレの横辺りに置けると便利

だと思いますが、県のお考えはいかがでしょうか。

#### 【事務局】

県の所管ではない部分がありますので、県としてもお客さまの声をどのように反映できるか、検討させてもらいたいと思います。

#### 【三井委員】

高知 S G G 善意通訳クラブでは、毎年、外国人観光客向けに高知城で忍者イベントを実施しています。イベントでは手裏剣や兜鎧を手作りで用意したり、忍者の姿をした会員と一緒に写真を撮ったりして喜ばれていますが、もっとクオリティの高いものが使えると、より喜ばれるのではないかと考えています。

それから、クルーズ船の寄港や台湾からのチャーター便の運航は水曜日が多いのですが、できれば水曜日も、ある程度店舗を開けていただくような対応ができないかとの要望もあがっています。

#### 【植田会長】

県から水曜日は開けてもらいたいと要望する立場ではないと思いますので、本来は商店街の皆さままで話し合っ、例えば半分の店舗を開ける等の対応をしていただけると望ましいのですが、仕方ない面もあるかと思っています。

#### 【岡崎委員】

通訳・翻訳をしている立場から、インバウンドに関して3点お願いしたいことがあります。

1点目は、高知空港の国際便は現在仮設ターミナルで運用していますが、来年の春には新たに国際線ターミナルが完成する予定と伺っています。県としては現在就航している台湾線に加え、韓国線の誘致に力を入れていると思いますが、何度か申し上げている外貨の両替場所については進展ありますでしょうか。

現在は高知新港でしか両替できない状況ですが、国際線ターミナルが完成するのであれば、せめて両替できる場所を設けるべきではないかと思っています。団体客ばかりではなく、個人客や台湾経由で日本に来られる方も多いため、そういった方々にも利用しやすい環境整備をお願いできたらと思います。

2点目は、高松空港では長年にわたって国際線の利用者に対して、駐車場無料キャンペーンを実施していると思います。高知県は室戸から足摺まで東西に長く広いため、県内各地から高知空港へアクセスのしやすくすることや、高知県民のパスポート取得率は低いと思われるため、一昨年に実施されたパスポート取得応援キャンペーンのように、台湾からの観光客だけでなく、高知県民も海外へ行きやすくするような環境作りに、もう少し力を入れていただければと思います。

3点目は、毎週水曜日と土曜日に高知空港で仕事をしていますが、リピーターの方が多いことを感じます。台湾から最初は団体ツアーで来られて、高知に良い印象を持たれた方は、次は個人

旅行で来られることも多く、何度もお会いする方もいらっしゃいます。そうしたりピーターの方に対して、例えば、シャトルバス片道無料券や観光施設の無料入場券を提供する等、何かささやかでも喜ばれるサービスがあれば、母国に帰ってから口コミで広めてくれることにもつながり、とても大事なことだと考えています。

#### 【事務局】

両替機の設置については、現在、両替の需要というのは全国的に減少傾向ではありますが、ご指摘のとおり、国際線ターミナルの整備に伴って、検討の必要性を認識していきまして、検討を進めているところです。

なお、ひろめ市場では、2月20日に両替機を設置していただけることになりましたので、あわせてご報告させていただきます。

駐車場については、アウトバウンドの部分では非常に重要なことだと考えています。確かに割引等の施策があった方が動きやすいというのは事実だと思いますが、私たちだけの考えで進められることではないため、空港の利用促進の観点で県や関係者間で協議していきたいと思います。

インバウンドについても同じように、割引ということも検討していますが、県ではチャーター便の運航に対して、かなりのインセンティブを提供していますので、県内の周遊促進でそのインセンティブを利かせられるように、レンタカー割引キャンペーンの試行を予定しています。その利用状況も見ながら、今後の施策を考えていきたいと思っています。

#### 【植田会長】

皆さまのご意見を伺い、100%ではないにしても、可能な限り対応していただきたいと思っています。それこそ両替についてはここ3年くらい毎年要望して、ようやくひろめ市場に設置されます。今後も利便性の良い場所に広がっていくことを期待しています。

私は意見を述べる立場ではないのですが、観光客の方が高知県を訪れる際に、高知県は東西に長いので、東部・中央部・西部といったエリアに分けての案内が必要だと感じています。県内各地で多くのイベントが開催されていますが、県外から来た方々には場所や開催時期が分かりにくいのが実情です。1カ所だけ訪れて終わりというのではもったいないので、例えば、東部であれば「今ならここここでイベントがある」といった情報や、複数のエリアやイベントを一度に巡ることができるようなプランを、県のホームページ等に掲載されることを望みます。こちらについては返答はいりません。

その他、事務局からのメールで、来年度に向けてどのようなおもてなしの取り組みを実施したら良いかのご意見をいただきたいとお願いしていると思います。その点も含めて、「こんなおもてなしをしたい」「こんなおもてなしが良いのではないか」といった提案や、他の方々も巻き込みながら取り組んではどうかといったアイデア等、ご意見をいただければと思います。

#### 【早川委員】

商店街では多くの店舗が水曜日休業となっていることについて、以前から皆さまのご意見とし

てお受けしているのですが、個々の経営判断であるために開けてくれというわけにはいきません。そこで、今年から閉まっていることを逆手に取って、他の方々を呼んでアーケードの中でマーケットを開き、特にインバウンドの方に喜んでもらえるような商品販売等を計画しています。

そこには、土佐和紙とか高知城歴史博物館とかの宣伝も実験的に始めながら、出来るだけ広がっていきましょと。それにあわせてクルーズ船が来た際には商店街を通ってもらいますが、例えば「高知城まであと何分」というような道案内のサインを、商店街の中にも広げていきませんか、今後、県など行政の方にもお願いして設置していこうと計画しています。

また、最近は飲食店も増えましたので、商店街も夜に閉まっているイメージはなくなってきていると思いますが、物販店は今でも夜7時過ぎには閉まってしまうので、今後は夜のお客さま、クルーズ船だけではないインバウンドに対して、ナイトマーケットを今年の秋から冬くらいに向けて実験的に実施してみようと、青年部の若手が準備をしています。こちらは夜の観光客の皆さまに、ひろめ市場だけではなく商店街でも楽しんでもらいたいということで企画しています。

それから、よさこい高知文化祭と龍馬生誕祭についても、多くの皆さまからご支援をいただきまして、よさこい高知文化祭の時には、よさこい踊りを中心として、よさこい文化を商店街の中でもご覧いただくということで、青年部の若手が企画して実施に向けて準備しています。

これまで商店街では、観光に重点を置いていなかったというわけではありませんが、県民の皆さまとの商売がメインでした。やはり今の時代、これからは観光客に対しても力を入れていこうということで、それぞれの取り組みを見直しながら進めていきたいと思っています。例えば、外国人観光客向けに多言語対応のサインエージを導入して、ウエルカム、ウエルカムというような歓迎の案内を商店街の中で掲示することで、より楽しんでいただけるのではないかと。また、皆さまが実施されている様々なイベントの情報等も商店街で発信し、お客さまに積極的に伝えていくことを計画していますので、皆さまのお知恵をお貸しいただきながら実現できればと考えています。

#### 【植田会長】

早川委員からのご発言のように、店舗が閉まっても外側のアーケードを活用するというのは、外国人観光客だけでなく高知の人も楽しめると思いますし、賑わいが出ることで今まで閉めていた店も開けるということに繋がると思いますので、是非、皆さまが楽しめるイベントの企画をお願いします。

#### 【海老塚委員】

四国遍路道を世界遺産にということで、NPO法人遍路とおもてなしのネットワークという団体が立ち上げられているのですが、これは、愛媛県、香川県、徳島県、高知県の四国4県のような企業や団体が会員となってご協力いただいています。是非、先ほどご説明のありました資料4-3のリピーター化の拡大、インバウンド向けのプロモーションとして、手漉き和紙やいろんな伝統文化を体験できる商品づくりというようなことが挙がっていましたので、ご協力をいただけたらと思います。

そして、お知らせになりますが、2月23日に「第11回一日一斉おもてなし遍路道ウォーク」

が開催されます。四国4県で同時に行い、高知県では竹林寺がセレモニーの開催場所になっています。朝9時に集合で、高知県知事、高知市長にも出席いただき、セレモニー後の9時40分ぐらいに32番札所に向けて遍路ウォークをします。1月末で募集締切となっていますが、セレモニーは参加自由ですので、もしご興味があればご参加ください。

これは、四国遍路文化というものを世界遺産にということで、遍路道をそれぞれの区間で分かれて歩き、地元の人から見て遍路道が安全か、道案内が適切か、ここは直した方が良いのはいか等のご意見をいただきながら、より良いものにしていこうというものです。今のところ高知県の参加者は、215チーム1,536名を予定しています。また、お接待をしましょうということで、15チーム102名の協力を得て開催されますので、お時間に余裕がありましたら、朝9時からの竹林寺でのセレモニーにご参加いただけるとありがたく思います。

#### 【植田会長】

先ほど、三井委員が忍者のクオリティに課題があるとおっしゃられていましたが、忍者衣装にこだわらず、最近では家にある着物がリサイクルでは引き取ってもらえないので、活用されてはいかがでしょうか。愛媛県の大島にある村上海賊ミュージアムを訪れたことがあるのですが、そちらでは無料で着物を着て写真を撮るサービスがあり、大変喜ばれていました。高知でもそうしたボランティアの方々と一緒に同様のサービスがあっても良いのではないのでしょうか。

#### 【三井委員】

実際に着物の貸出しもしていて、忍者の格好をして石垣に隠れてみたり、イベント的なことも実施しているのですが、やはり手作りのため、何となくみすぼらしい印象があります。

それから、大川筋の武家屋敷では、着物を着て刀を差した姿を写真をお撮りすると、観光客の皆さまに大変喜ばれます。その武家屋敷に着物を置いていただけるとありがたいのですが、今はガイドが持ち込んで対応しています。こうしたちょっとしたことでも、外国人観光客に喜ばれています。

#### 【植田会長】

何か仕掛けたら、絶対喜ばれると思いますが、高知城ではどうなのでしょう。

#### 【三井委員】

高知城でも忍者イベントをやっています。

武家屋敷は外国人観光客をガイドでお連れしても係員がいません。入口の障子のような部分も破れているので、もう少しメンテナンスを考えていただきたいと思います。

#### 【事務局】

ご意見として承りまして、所管の方とも検討していきます。

**【植田会長】**

他にご意見はないでしょうか。

暑い時期に竹林寺の登り切ったところでお茶のお接待をした際には、とても喜ばれました。そういう季節に合わせたタイムリーなおもてなし等、何か思いついたことがありましたらご提案をお願いします。

**【重岡委員】**

昔、とさてらすに常駐していた頃は、「汽車の待ち時間が1時間位あるので、どこか良い場所はないか」というお問い合わせがあると、駅前から武家屋敷までご案内していました。3～4年前になりますが、その頃は武家屋敷に1名常駐されていました。書院の間があるので、そこに座っていただき、「お殿様はこのような感じで座っていました」といった説明を交えながらコミュニケーションを取って案内していました。短い時間でしたが、県外からのお客さまは満足して帰られていました。

**【植田会長】**

他にご意見ないでしょうか。

**【上村委員】**

来年度の話になりますが、やはり、よさこい高知文化祭が重要なイベントになるのではないかと思います。私たち宿泊業界も旅行者から話を聞いたりしていますが、お客さまの動向がなかなか把握できないため、県民会議のベースを使用しておもてなしをしたいと思っても、どこで何をすれば効果的なのかという視点が不足しているのが現状です。

何か実施するとしても私たちの業界では、この時期が非常に忙しく、年で一番人手が足りない時期ですので、例えば、普段行っている業務である清掃活動を、この時期に合わせてお客さまにPRできるような形態で進められればと考えています。

本日は、よさこい文化祭課からもご出席されているのでお伺いしたいのですが、人の流れや動きについては予測できるものなのでしょうか。

**【県よさこい高知文化祭課】**

会期中の人の動きについてですが、開催期間が近づくにつれて、どの時期に人が来られるかはある程度予測できます。全国の文化団体が高知で全国大会を開催するため、その動向については把握できますが、一般の方の動きについてはなかなか把握が難しい状況です。スケジュールが確定しましたら、人数などのデータをご提供できると考えています。

**【上村委員】**

そもそこの時期はお客さまが多く、レジャー需要もビジネス需要も高まる時期になります。従って、何かを実施するにしても、全国大会に参加される方々を対象として捉えることが効果的

なのではないかと考えています。

#### 【事務局】

会期中には26の文化祭の全国大会が開催されます。主に土日に県内各地で、オーケストラの祭典や大正琴の祭典等、多彩なイベントが行われます。資料の一番下に記載がありますが、全国からこれらの祭典に参加される方々が来訪されますので、私たちとしても、大会終了後にもう1泊していただいたり、大会の前日に高知入りしていただいたりすることで、滞在日数を延ばしていくことを目指しています。また、トラベルセンターを通じて、参加者の方々にできるだけ早く情報をお届けし、どっぷり高知旅の商品にも触れていただけるよう、進めていきたいと考えています。

また、それにあわせて夜のナイトイベントということで、よさこい高知文化祭の期間中、大橋通りや商店街でよさこい踊りや土佐の伝統的な神楽の披露を行い、商店街の皆さまと一緒にナイトタイムを盛り上げます。今年の冬、1月にも大橋通りをお借りして、土曜や日曜によさこいを開催し、数千人の来場者で大変盛り上がりました。来年度もよさこい高知文化祭の期間中及び冬の閑散期において、夜のおもてなしとして楽しいイベントをしっかりと作っていきたいと考えています。

それから、おもてなし一斉遍路ウォークですが、これはおもてなし活動の中でも特に重要なものだと考えています。住職の方にも日頃からお世話になっていますが、改めて、四国全体で約1万人がウォーキングするという大規模なイベントですので、遍路道をチェックするというおもてなし活動を、ぜひ皆さまも一緒に取り組んでいただければと思います。

商店街の皆さまや竹林寺をはじめとした自発的な活動が広がりつつあることを県としても実感しており、私たちも皆さまの活動が円滑に進むよう、広報面等でしっかりと連携しながら取り組んでいきたいと思っておりますので、よろしくお願ひします。

#### 【植田会長】

お時間も徐々に少なくなってまいりましたので、これにて終了いたします。

あとでも構いませんので、ご意見やご提案がありましたらメールで事務局までお知らせいただければと思います。

本日は、ありがとうございました。

## 6 閉会