

令和5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6年3月26日（火）15:00～16:05

場所：高知共済会館 COMMUNITY SQUARE 3階「桜」

1 開会

2 挨拶（高知県観光振興部長）

3 報告事項

- (1) 令和5年度高知家おもてなし県民表彰 受賞者の紹介
- (2) 令和5年度おもてなしトイレの認定について
- (3) 「牧野博士のふるさとでおもてなし宣言」成果報告

4 意見交換

どっぷり高知旅キャンペーンを活かした観光振興とおもてなしについて

○報告事項に対する質疑応答及び意見交換

【上村委員】

先ほどご説明のありました「どっぷり高知旅キャンペーン」ですけれども、個人的な感想としましてNHKの朝ドラの「らんまん」と「あんぱん」の狭間ということで、派手さはないですが、前々からすごく高知県の観光業界がやっていかないといけないことだと思っておりまして、それを、県の方々が知恵を絞ってリソースを注ぎ込んでいき実行していただけると本当にありがたいと思っております。

その中で私は前々から申し上げているんですけど、やはり、観光業、観光産業の素晴らしさと申しますか、高知県にとっての必要性、そういったものを県外の方、インバウンドのお客様へのPRも当然必要かと思いますが、それ以前に、やはり県民にPRをしていくことが大事と思っております。現在観光産業に従事をされている方々に対しては、誇りであったり喜びそういったものを感じられるようなもの、現在従事されていない方に関しては、観光業の必要性など、やっぱり外貨を獲得できる素晴らしい産業ですので、そういったところを認識していただける取り組みがあればいいなと思っております。

県民一人一人が国内外問わず観光客の方々をもてなしたいと、もてなさないといけないというようなマインドと言いますか、心構えを醸成するような、そういったPRが出来ればお客様も喜んでいただけます。加えて、観光業は、人手不足がかなり深刻でございますので、そういった観光業に興味・感心のある方々に次世代の担い手となっていただける、労

働力となっただけのような仲間づくりにもなると思いますので、そういったところを具体的なアイデアがありましたら申し上げたいと思っております。

【秋谷委員】

私の方では「もてなす」という観点から、まず、県民の方に知っていただく、または、県外の方にも知っていただくと言うことが、一つ必要かなと思っております。YouTube や TikTok などの SNS を活用して、地域の方に土佐弁などで地域の魅力を数十秒 PR していただき、それをいろんな地域の輪につなげていくような形でプロモーションするなどして、高知にはこういう素晴らしいところがあるんですよと、県民の方にも県外の方にもアピールしていくと言うことが一つ考えられると思います。

また、今日こちらに歩いて来た際、高知城の辺りを非常に多くの外国人の方が観光されていました。こういった方々が何か困っていた時に、何かお困り事がありますか、とお声掛けする姿勢を助成していくとか、ちょっとした案内ができるような体制づくりも必要かなと思っております。

本学の方で、エスコーターズという取り組みをしている団体がございまして、商工会議所が高知市の方々と共同で商店街の清掃や声掛け、挨拶などをしたりして、商店街に遊びに来ている方に気持ちよく観光していただくような取り組みを行ってます。

このように、観光客の方だけではなく地域の方々、県民の方々にとってもお互いに挨拶をするような形づくりと言うのも、観光客へのお手伝いを助成していくことができるのではないかなと思っております。

【羽山委員】

私どもの本店がはりまや橋のたもとにありまして、今日も外国人の方がすごくたくさん来ていて、コロナ前から比べてもかなり外国人の方が増えています。これから、大阪・関西万博の開催などで外国人の方や健常者、それから障がい者の方、いろんな方が高知に来ると思っております。

その中で、企業としてやることは決まっているんですけど、それ以外で意見としては、手は振るんだけど、心が少しまだちょっと恥ずかしいようなところがあり、方言を使ったり、おもてなしをすることは分かっているけれど、おもてなしのその奥にあるマインドをつくり上げていくようなことを、何か出来たらいいのかなと思っております。

具体的に何が出来るかと言うのは考えておりませんが、手を振ったりお見送りをしたり、それから、お茶とお菓子でおもてなしをするけれども、その奥にあるものと言うのが大切で、県民の方が観光客の方と一緒に楽しめることができればいいかなと考えておりますので、この会で何か具体的なことが出来るのであればやっていきたいなと思っております。

【山脇観光振興部長】

今までの中で私から一つ、SGGさんから回ってきた手紙を紹介させていただきたいのですが、これは3月6日に客船に乗って高知に来た方から直接いただいた手紙です。その方は、ご夫婦で15回ぐらいクルーズ船でいろんな国を回っており、港も50箇所以上回っているが高知みたいなお礼の手紙です。

手紙には高知県の素晴らしいところが色々書かれており、例えば、アーケードの中にある案内所です。クルーズ船へ帰る乗り場までのポスターもそうですし、岸壁に着いたときの音楽、道路を渡るときの警備員の態度、全てにおいてこんなところはないという絶賛の手紙です。

大事なのは一番最後の端に、『また今度日本に行く際には、必ず高知に行きます。高知で長く過ごしたいです。』ということが書かれています。おもてなしというのがきちんと伝わることは非常に大事ですけども、高知県の進んでいく観光戦略としては、いろんな商品づくりもありますが、一番の武器といいますか、大事なものは、来ていただいた方に喜んでもらうというおもてなしの心じゃないかということをおもてなしを今日確信いたしました。

先ほど、羽山さんがおっしゃったように、そうした気持ちを県民の皆さん元々持たれていると思うんですけど、それをいかに発揮してもらえるか、そのための具体策を県の方でも考えていきたいと思っておりますし、いろんなことをトライしてみたいと思っておりますので、他にもご意見あると思っておりますので、また教えていただければと思います。

【植田会長】

お手振りであったり、写真をお互いに撮っていたら撮ってあげるよなど、そういう小さなことでいいんじゃないかなと思います。結局は心だと思います。

【葛目委員】

どこで発言していいのか分からなかったのですが、今お話をさせていただきますけれども、トイレの関係です。ぜひPRもしていただきたいと思っております。観光客の皆さまが高知を気持ちよく観光していただくために、『高知県ではトイレの美化に全力を上げております おもてなし会議』などを貼っておき、高知県はトイレをきれいにするんだなというのをPRするのも大事だなというふうに思います。

それからもう1点、「どっぷり高知旅キャンペーン」で、【もてなす】の3番に「観光客の満足度の向上」があり、その中で「観光ガイドの裾野の拡大やガイドスキルの向上」とあります。

私も県の会長をやっておりますので、全力を上げてガイドのスキル向上に努めており、その中で今、私が勧めているのは、高知市が実施する出前講座を申し込んでもらい、できるだけ歴史の知識を増やしてもらおうということです。やはり、知識があれば観光客にも声

掛けしやすいと思いますので、皆さんいろんな会社、組織の中で、少しでも知識を増やしたいと言うことであれば、この出前講座の方で土佐観光ガイドボランティア協会に申し込んでいただきたいなというふうに思います。歴史研究者ではなくガイドですので、そんな深い知識がいるわけではありません。本当に広く浅くてという話です。例えば、高知城を造ったのは、山内か山ノ内かというような、結構みんな間違ってることもあると思います。そこの辺り、もっと上手にやっていただいたらいいなと思います。

【植田会長】

ぜひとも、この出前講座で、例えば町内会単位で手を挙げてもらい町内で何かやってもらえば町への愛着が増えてくるのではないかと思います。

【三井委員】

私、実は今日も9時から13時過ぎまではりまや橋のバスターミナルで案内所の対応をしてきました。その後こちらに来る途中、電車で3人のニュージーランドとオーストラリアの方がおられて、どうしたんですかと尋ねると、ただ電車に乗りたかったとおっしゃるので、それだけではもったいないので、上町1丁目に龍馬が生まれたまち記念館があるのでご案内しますよと言い、先ほどご案内してこちらに来たところなんです。

いろいろ考えるに、今インバウンドが復活して、高知はクルーズ船が全国で9番目51隻という実績がございます。私は昨年11月に金沢でボランティアの全国大会があったのですが、そのとき既に、金沢はオーバーツーリズムで移動が非常に困難なんです。

例えば、兼六園から金沢駅まで行くのにバスしかないということで、本当に乗れない人もいるし、乗ったらもうカーブだらけで高齢の方はかなり厳しいなと思いました。

その点、高知の路面電車というのは観光資源としての価値が非常に高いと思います。

先週、公共交通利用促進のシンポジウムに参加したんですけども、今後、公共交通というのは人口減少などでかなり厳しい状況に陥るのは分かるんですけども、逆にインバウンドや観光客にできるだけ公共交通、路面電車などを使っていただくような工夫というのがいるのではないかと思います。

例えば、今日バスターミナルにシャトルバスがきたんですが、そういったシャトルバスに路面電車のチケットを付加するとか、旅館の宿泊券に路面電車などのチケットなどを付加するサービスなどをやって、昼間の路面電車ががら空きの時間を埋めるというのは、公共交通の利用促進に有効かと思います。

それと、4月からMY遊バスが値上がりするのはいいんですけど、便数がかなり減るという話も聞いておまして、そういった場合に、既にMY遊バスはクルーズ船が入ると定員オーバーになります。それがもっと深刻な問題になると思いますので、MY遊バスに頼らない観光といいますか、路面電車などを使うようにうまく誘導して、公共交通の利用促

進にすることも考えていってはどうかと思います。

【植田会長】

以前、高知城の下で浜幸さんにお菓子を提供していただいて、お茶でお接待をした時に、その日路面電車が無料になるというイベントをやっており、今から乗りに行くという観光客の方が結構いましたので、路面電車に乗りたいという気持ちはあると思います。

バスなんかでも、最初にお金を払うのか、後から払うのかその地域によって違いますので、何となく乗りにくいという部分もあると思いますが、うまく利用促進できないかなという気はします。また、これも考えていく必要があるのかなと思います。

例えば、はりまや橋から上町1丁目までの間に龍馬の生まれたまちの解説をするなど、タクシーではおもてなしタクシーというのがあるので、路面電車でも何かそんなものがあったらいいのではという気がします。

【山脇観光振興部長】

ありがとうございます。客船が今月も多いですけど、4月はものすごく多くて、今後入港隻数が減ることはもうないと思います。

シャトルバスに関していうと、団体ツアーで回る方はもちろん外へ出ますが、そうではなく船に残られる方をいかに街中に呼び込んでくるかという策で、県の方でシャトルバスを出しておりますが、お客さんの狙いは大体高知城で、高知城に行って帰られるだけでは困るので、はりまや橋ターミナルで降りていただいて、商店街を往復してもらうというやり方でこれまで進めてきたところです。

お土産を買ったり、買い物するのは大体帰りがけですので、高知城までは電車を使って帰りは商店街を通ってもらうとか、いろんなパターンも考えられると思います。あまりそこにお金を出して、これに乗ってもらうところまでは難しいかもしれませんが、いろんな楽しみ方をはりまや橋のターミナルに着くまでに何らかの形でお客さんに届くようなやり方は必要ではないかなと思ってます。

それから、お話にありましたけどMY遊バスに乗って牧野植物園や桂浜に行こうとする客船のお客さまは非常に多いです。高知駅ではなく、はりまや橋のバスターミナルでもものすごく順番待ちになってる方も多いので、そこはコンベンション協会の方とも話をさせていただいて、せっかく高知に来ていただいて、行きたいのに行けなかったとか、部分的なオーバーツーリズムになるとか、そういうことにならないように調整をさせていただきたいと思います。

【川村高知県観光コンベンション協会受入部長】

MY遊バスを当協会でも運営しております、今お話がありましたようにクルーズ船のと

きは港から池の方に歩いて行かれて、そこからバスに乗る方が非常に多い傾向が出ております。運行を依頼しているときでん交通とも協議を重ねており、バスにも無料と有料シャトルバスがあって、有料シャトルバスの中には、クルーズ船のお客さまはMY遊バスの方に流れるという傾向は分かっておりますので、令和6年度はそういう傾向も全部調べたうえで、そういう日には大型バスの便数を増やすなどの対策を取ろうという話が出ておりますので、またいろいろとご迷惑をおかけしますが、ご協力よろしくお願いいたします。

【笹岡委員】

先ほど、ご紹介されたクルーズ船のお客さまからのお手紙の中で、車椅子やベビーカーも用意されていたこともとても親切だったということが書かれていてとてもうれしく感じたのですが、恐らくこれに書かれているところは、観光ナビ・ツーリストセンターのことだと思います。常々うちの窓口にもベビーカー・車椅子は置いてますけども、観光ナビにも置かせていただいて、日ごろから連携を取りながら、どちらで借りて返してもいいというような対応をしておりますので、それで情報交換もさせていただいて、観光ナビの方で、英訳やドイツ語訳をしたランチマップをこちらにも回してくださるという日頃からの連携がありますので、個々におもてなしをしていくことと、連携で取り組んでいくことで相乗効果が上がるのではないかなと感じています。商店街に流れていく観光客の方も多くて、これどこで売ってる、あれどこで食べれるというのを常々調べてますけど、商店街でもLINEグループのネットワークをつくって、こんな所案内したらいいよとか、ここの施設はこういうイベントやってるよというような情報も共有してご案内させていただくようにしていますので、これからもそういうふうな形で取り組んでいきたいと思っております。

また、ユニバーサルツーリズムという点では、海外の方は関係ないかもしれませんが、国内では4月1日から障害者差別解消法が改正されるということで、民間も合理的配慮が義務となり、改善してくださいと何度言っても改善しなかったら、義務違反ということで罰則もあるという厳しい内容になってます。多くの観光・宿泊施設さんや一般の店舗の方とかからもどんなふうな職員研修をしたらいいか、どんなふうにしたら失礼にあたらないか、障害について理解したいとか、いい情報があれば教えてほしいというような相談も来ておまして、新年度からの事業の中でもアドバイザー派遣というような形で、うちに来てこんな研修してくれないかとか、こういう相談に乗ってくれないかというのを県事業としてお伺いすることもできたり、こんな講師の人を呼んでほしいということもおつなぎすることもできますので、ちょっとこんな困り事を聞いてもいいかなと思うことでも、高齢の方や赤ちゃん連れのご家族の方や各障害の方についてのことなど、気軽に窓口で振っていただけたら大変ありがたいです。よろしくお願いいたします。

【葛目委員】

2回目で申し訳ないですけど、実は高知県では男の子ができたらフラフというのを大きくやりますけれども、子供が大きくなったら大体仕舞って出しませんので、もう使わなくなったものを県下的に全部集めて、それをぜひ県庁の屋上か下かへずらっと並べると観光資源になるんじゃないかなと思います。西と東でフラフであったり、相撲の力士みたいな縦長のもあったりするので、すごいものは見に行ってもいいかなと思う方もいると思うので、一つのイベントとしてぜひ検討していただきたいなと思います。

【植田会長】

こいのぼりはよく川にやりますけど、フラフはなかなか他にはあまりないものなので、何か活用の仕方を考えたいですね。船が着いたところにずらっと並べるとか、何か出来たらいいですね。

【岡崎委員】

昨年の5月から、皆さんご承知のように台湾から高知へチャーター便が運航することになったと思うんですけど、私も実は就航してから今日まで週2回、約90回ぐらい、毎週2回高知空港に通っています。実際、身近で台湾から来られる観光客とか、日本から台湾へ行かれる個人の観光客とか、生の声をたくさん、行くたびにいろんな指摘もあったり、お褒めの言葉もいただいたりしてるんですけど、1月の末だったと思うんですけど、いつものように仕事に行ったら、テーブルの裏のところからご夫婦が私の方を向いてすごい満面の笑みで手を振ってくださったんです。

私もどなただろうと思ったのですが、あまりにも笑顔がすごかったので、私も笑顔で返したら、台湾の方で、この間、本当に助かりましたと言われました。何を助けたのかなと頭の中では大きな「？」だったのですが、あまりにも話をしたがっていたので、どういったことでしょうかと聞いたら、数カ月前にツアーで来られて帰国する際に、保安検査で機内持ち込みしてはいけないものが引っ掛かってしまい、本人たちはすごく焦っていたのですが、そのときあなたがすごい丁寧に説明してくれて、アドバイスしてくれたからすごい良かったですよと言われました。じゃあまた来られたんですかと聞いたら、そうなんですよ、もう大好きになりましたと言って下さいました。私 SGG のボランティアとしてお手伝いさせてもらってるんですけど、何でこんな物で引っ掛かるのかとかそういう怒られる声が多かったんですが、初めてそうやって助かったと言うようなことを言っていただき、また来てくれたことがやっぱりすごい嬉しかったなと思っています。

それと、せっかく今、高知と台湾を結ぶチャーター便があるので、台湾からばかり来てもらうのではなく、県民も行ってもらうことにすごく意味があるんじゃないかなと思っていて、やっぱり台湾に実際行って、台湾はこういった国なんだなって、実際自分たちもお

客さんが来たときに、どんなおもてなしされるのか、やっぱり行かないと分からないように、台湾人がこういうものを好んでる、こういう嗜好だとか、ヒントとかアイデアをやっぱり得られるんじゃないかなと思うので、高知でできるおもてなしと、一度台湾へ飛び出して、そこで感じたものをまた持ち帰ってきて、こういうことをしたら多分もっと喜んでもらえるんじゃないかなというようにヒントが得られると思うので、ぜひ高知からもたくさん台湾へ行ってもらうようなことをしていく必要があると思います。現状としては、台湾の旅行会社さんがツアーを作ってくださいって、送ってくれるような実情になっていると思うんですけど、やっぱりオフシーズンとオンシーズンがあると思うので、そういった時期を狙って、高知から県民の方に行ってもらうようにしたらいいんじゃないかなという提案です。

それと、今はSGGのボランティアとして高知空港に通訳の仕事に行かせてもらってるんですけど、高知県の通訳案内士は英語、中国語、韓国語の3言語だけなんですけど、たくさんの方の通訳案内士が実際いると思うんです。県のホームページにもたくさんの方が登録されていると思いますが、クルーズ船やチャーター便の受け入れなどでインバウンドの方が高知に来られる際、ボランティアでやる分はもちろんいいと思うんですけど、それプラス通訳案内士たちも活躍できる場面を県の方を通じて、たくさん作ってあげた方がいいんじゃないかなと感じています。

研修の講師で呼ばれてよく聞くのが、登録したんだけど全然仕事がないという実情なので、やりたいんですけど、どこでどういうふうにしたらいいのか分からない、それなりの勉強もされていて、試験もちゃんと合格した方たちなので、やっぱりそれに見合ったような報酬も支払って、仕事してもらえるような場面を何か構えてあげた方がいいんじゃないかなと思います。すごい人材がたくさんいるんですけど、どこで自分の力が発揮できるかが分からないので、お知らせできるような仕組みがあったらいいんじゃないかなと思います。

それと、龍馬パスポート、すごく人気あるものだと思うんです。自分も殿堂入りして、2冊目のゴールドを所有してるんですけど、殿堂入りしてしまうと終わってしまったような気持ちになってしまい、それでもまだ集めたい気持ちはあるので、ご褒美は出ないという前提で集めるんですけど、やっぱり外国人観光客もそういうスタンプを集める人はたくさんいるので、外国人観光客向けの龍馬パスポートの作成と殿堂入りした方々にも、もうワンランク、例えば匠とか達人とか、もう1歩踏み込んで、殿堂入りした方も頑張って集めたらもっといい何かもらえるとか、例えば、それこそ公共交通機関利用したら割引受けられるとか、そういった何かつなげていけるような、こういう気持ちを促進できたらいいかなという要望です。

【植田会長】

ありがとうございます。クルーズ船から出たときにお城で一つスタンプ、それから買い物したら一つスタンプみたいに10個スタンプしたら、ミレービスケットがもらえるような、そんなたいそうなものじゃなくていいので、例えば缶バッジでもかまわないし、何かあると三つしか行かなかったのを五つ行ってみるとか、何か回ってくれて、お金もちょっと落としてくれるかなという気がします。

【海老塚委員】

これは要望になるのかなと思うんですが、外国人のお遍路さんを対象に四国4県で今すごく外国の方が動いていらっしゃるんですけど、その中でアンケートというか、回った後のご意見を聞いたら、まずは、宿泊施設がすごく足りないという、これはもう大型のホテルとか、そういうことではなくて、お遍路さんら個人の方がぶらりと来て泊まる宿泊施設がない。それから、前から言ってると思いますが、高知県は何かすごく公共交通機関の不便さというか、接続がすごく悪いような気がするので、そういう部分にてこ入れしていただき、利便性を良くしてもらいたいということと、急病になった時、どこに問い合わせたらいいかわからないということとをすごく言われていたそうです。

県がそういうハブを持った方がいいのか、それとも市町村であるのか、それはわからないんですけども、一つのところに問い合わせたら、そういうものが全て情報が出てくるというか、応えられるような、情報の窓口といいたいでしょうか、そういうものが外国人向けであったり、あるいは個人での旅行者の受入れがあるとすごくいいのかなと思っています。

外国人のお遍路さんが回った後で、そういう要望が出てきたようですので、ぜひこれは県の方でもよくお考えいただいて、県ではなく周りの市町村に下ろすのか、あるいは民間でそういう情報発信するところを構えて、誰がアクセスしてもここに泊まれる施設があるよとか、交通機関はここからこう行ったら足摺まで行けるよとか、それから急にお腹が痛くなっちゃったんだけど、どこか近くにお医者さんはいないかという時に、すぐにアクセスできるような、そういう情報のターミナルじゃないですけど、そういうものがあると、一人で来たときにもっと安心して回れるというようなご意見が上がっていますので、これは要望として一つよろしくお願ひしたいと思います。

【植田会長】

とても大事なことで、自分たちが知らないところへ行って、急に具合が悪くなったとき、そういうところが何かあって、ああ高知県はそれこそ本当に気が利いてあったかいなという気になるのではないかなと思うので、何かそういうところを作ってほしいと思います。