

平成 27 年 11 月 4 日

《観光振興部》

◎土森委員長 それでは、観光振興部について行います。

初めに、部長の総括説明を求めます。

なお、部長に対する質疑は各課長に対する質疑とあわせて行いたいと思いますので、御了承願います。

(総括説明)

◎土森委員長 続いて、所管課の説明を求めます。

〈観光政策課〉

◎土森委員長 それでは、観光政策課について行います。

(執行部の説明)

◎土森委員長 質疑を行います。

◎黒岩委員 ウェブサイトによる情報発信の強化について、措置状況の説明がありました  
が、現状をもう少し詳しくお話しただければ。

◎山崎観光政策課企画監 9月7日に外国人向け多言語ウェブサイト、VISIT KO  
CHI JAPANを立ち上げ、5言語による情報発信の取り組みを進めております。直  
近のデータでは、9月7日から9月末までの24日間で3万7,856ページビュー、1日当  
たり1,578ページビューとなっております。台湾のウェブサイトが1日当たり246ページビ  
ューぐらいで、それと比較するとかなり多くなっている状況です。言語別では英語が一番  
多く、約2万8,000ページビューとなっております。

このほかにフェイスブックも立ち上げており、ページファンが9月末現在で約4,000人  
です。よさこいネットが約1,300人で、それと比較するとかなり多くなっております。こ  
れから、ますます中身を充実させていく必要があると思いますので、さまざまな情報を  
加えながら、海外への情報発信に努めていきたいと思えます。

◎黒岩委員 東京でも日本人が余り行かない所をウェブサイトやインターネットなどで詳  
しく事前に調べてから日本に来ている外国人がいるとテレビで放送していました。そうい  
う意味では、入り口として、さまざまな情報を発信することを、もっと充実していけば、  
多くの外国人観光客を高知にという流れもできると思いますが、今後の動きはどうか。

◎山崎観光政策課企画監 現在は、春夏の県内取材をしたものだけなので、今後は秋冬の  
内容を充実させるとともに、措置状況にも書いたとおり、旅館、ホテルの状況や飲食店な  
ど情報の充実を図るとともに、さらに海外に露出していく必要があり、さまざまな検索エ  
ンジンなどについても、次年度に向けて予算計上しながら、露出の拡大を図っていきたく  
と考えております。

◎黒岩委員 観光コンベンション協会に委託している、こうち旅広場の入り込み状況や、

いろいろ取り組んできた現状をどう考えているのか。

◎三浦観光政策課長 受け入れの部分にはなりますが、これまで博覧会を開催する中で、旅広場はかなりの集客人数を得てきました。ただ、龍馬伝の放送から時間が経過し、展示物等が、賞味期限とまでは言いませんが、人気を博していた状況からは、若干の落ち込みがあります。明治維新 150 年が平成 30 年であり、歴史関係など検討する中で、龍馬の生家セットについても検討し、てこ入れも必要と考えております。一方で、駅前の観光情報発信館とさてらすは、当初以上に人が来ております。認知度も高くなり、観光施設として必要と考えているところです。

◎黒岩委員 非常に多くの方が来ている認識を持っております。JR 等で来られた方の玄関口でもあり、今後の集客や高知県下への展開が期待される施設だと思えます。それから多言語の表示板です。観光案内の表示等の状況はどうですか。

◎伊藤観光振興部長 県が道路に整備している案内板については、順次多言語化表示を進めております。担当のおもてなし課長が数字等についてはお答えしますが、そういったものを含め、今年度と来年度の 2 カ年で、表示についても、集中的に取り組みを進めております。また関係機関とも連絡をとり合いながら多言語化を進めている状況です。

◎上田（周）委員 関連です。平成 26 年度に 400 万人を達成。部長の説明でも今年度 400 万人とか 430 万人を目指してという中で、全国的にも外国人観光客が急激にふえるという話です。恐らく何年かしたらどっと多くなることが予想されます。9 月初めに総務委員会で石川、福井、富山へ行って、夕方、地元放送局のテレビを見てみると、イスラエルの方がどんと奥能登へ観光で入られたそうです。イスラエルは砂漠地帯だから、日本の緑豊かな、自然豊かな所へ求めて来た。そのときに地元の受け入れでは言葉が通じず、結構やりとりがあったという内容でした。そういう意味で、受け入れ態勢の言葉の問題は課題があるかと思いますが、どういう対応を考えていますか。

◎伊藤観光振興部長 クルーズ船のように一定わかっているものについては、高知市や県などが連携しながら通訳を配置する対応をとっております。それ以外では、旅館や飲食店などには、なかなか通訳は直接配置できないので、指さし会話集を県でつくって、こういったものが使えますということも話しています。今年度から始まった商店街や組合を対象にした補助金では、タブレット端末も商店街等購入の対象にしており、タブレット端末のアプリを使っただけの翻訳なども対象にできていますけれども、これから観光客がどんどんふえてくる状況では、そういったことではなく、会話ができる体制の整備は大きな課題だと思います。何らかの対応を、急いで進めていかないといけないという認識を持っております。今後、来年度以降の予算に向けて、部の中でも協議しながらやっていきたいと考えております。

◎上田（周）委員 そのときホテル従業員に聞くと、今は中国の方が割合的に多い。英語

を話せる中国の方なら何とかやりとりができるけれども、英語系でないと全くわからないということで、もう見よう見まねです。そういうことも含めて、部長がおっしゃったが、そういったことに、一方で力を入れていただきたいと思います。よろしくお願いします。

◎**下村委員** 今回、黒潮町のスポーツツーリズムで予算をつけていただき、地元県議としては本当にうれしく思っています。ここもこれだけのお金を入れていただけるので、自分たちも費用対効果をきっちり出せるよう頑張ろうということで、サッカー場だけでなく、さまざまなスポーツにも力を入れて研究していこうと動いているのですが、どうしてもスポーツ大会などを開催しようとする、休みや土日で重なってしまうので、これからの話かもしれませんが宿泊所の部分で問題が出ることもあるのかなと、取らぬタヌキのではありませんが、そういうことも心配しています。将来的な話かもしれないですが、県としてどう考えておられるのか。もし準備ができているのであれば、話をお聞かせいただければと思います。

◎**三浦観光政策課長** ずっと先の事まではわかりませんが、現状で直ちに県内の宿泊施設が不足するのは、よさこいときだけです。それ以外に極端に不足している状況は、まだ私どもには聞き及んでおりません。西南大規模公園は土木部を中心に人工芝2面に改修するというので、今後は大会や合宿等がふえていくと思います。そのときは黒潮町だけで受け入れるのではなく、現在でもアンケートなどでは、離れた所で宿泊し、土佐西南大規模公園に通って行くことは問題ないと聞いており、幡多の広域圏内で宿泊を回していくのがベストかと考えております。

◎**伊藤観光振興部長** 補足です。地域観光課の所管になりますが、今回、西南大規模公園の改修もあり、幡多広域観光協議会がスポーツツーリズムの受け入れ窓口に取り組むということです。大会の開催やグラウンドをどう使うか、宿泊をどう回していくかなどの窓口が幡多広域観光協議会にできるので、そこら辺で回していくことを考えております。

◎**下村委員** まさしく、そういう広域で管理できるようなところを考えていただければという思いで話しました。先日も専修大の監督以下コーチ陣が来て、キャンプ地を探しているということでした。ぜひ黒潮町にとお願いし、前向きに考えていただけるということもありました。そうなると200人レベルが長期間キャンプすることになり、宿泊もかなりふえると思います。やはり四万十市など広域に分散しての宿泊も出てくるので、そこら辺の調整等もお願いしたいと思います。

◎**三浦観光政策課長** おっしゃるように努力したいと思います。

◎**土森委員長** 質疑を終わります。

以上で、観光政策課を終わります。

#### 〈地域観光課〉

◎**土森委員長** 次に、地域観光課について行います。

(執行部の説明)

◎土森委員長 質疑を行います。

◎黒岩委員 観光商品ブランド化支援です。それぞれの観光資源を発掘するために専門家を呼んで協議するというのですが、観光商品にする内容を決める際の基準は、どう決めているのですか。

◎岡田地域観光課長 ささまざまな視点があると思いますが、それぞれのエリアに、例えば大手旅行エージェントやメディア系の旅行会社の商品造成者に入っています。大手旅行エージェントでは、比較的規模の大きな、ワンバスと言いますが、バス1台30人から40人を受け入れる観光商品となります。また、個人向けのお客様に対しては少ない人数でもおもてなしできる商品ということで、旅行会社によって視点が変わってくる形になっています。

◎黒岩委員 6地域で44回現場指導し、そういう検討もしてきていますが、この広域観光みらい会議は、具体的にどういう内容で、どういう人が参加して会議をしたのですか。

◎岡田地域観光課長 平成26年度は3回実施しました。1回目は去年の4月で、最大手のJTB本社から旅行商品を販売する企画担当課長に来ていただき、旅行業界のトレンドなどの話を、観光協会や広域の観光の職員など事業者に指導、アドバイスする立場の方を中心に集合型の研修をしました。2回目は日本旅行本社の常務に来ていただきました。それは、日本旅行が赤い風船というパンフレット型商品を全国に配布していますが、そこに高知県の単独版でパンフレットをつくっていただいたという成果につながっています。3回目はじゃらんリサーチセンターに来ていただいて、県別ランキングや消費者がどういった視点で旅行先を選んでいるかなどの研修を行いました。その3回になっております。

◎土森委員長 質疑を終わります。

以上で、地域観光課を終わります。

〈おもてなし課〉

◎土森委員長 次に、おもてなし課について行います。

(執行部説明)

◎土森委員長 質疑を行います。

◎黒岩委員 多言語の道路標識等です。何カ国語で、どれぐらい設置していますか。

◎永野おもてなし課長 国際観光受入環境整備事業費補助金を今年度設けました。道路標識については基本的には英語と日本語の2言語です。そのほかの観光案内版などについては、できれば5言語で、なるべく多言語ウェブの言語数にそろえるようにしております。

◎黒岩委員 道路標識については英語と日本語。いろいろな観光施設等については5言語ということですね。

◎永野おもてなし課長 案内表示のツールはいろいろあり、観光案内板と多言語のパンフ

レット、館内の表示など幾つかあります。観光案内板については、県でも5言語でやっており、これにそろえていただくことでやっております。パンフレットに関しては、言語別に幾つかつくる流れにあり、基本的には5言語でお願いしていますが、施設の状況や観光地の入り込み状況で若干違うところもあります。

◎黒岩委員 これは市町村に補助して、市町村が設置するということですか。

◎永野おもてなし課長 市町村への補助金で整備を進めています。

◎黒岩委員 そうなると、いろいろと違いが出ないように、ある程度統一した規格を市町村におろすということですか。

◎永野おもてなし課長 補助金の交付要綱、実施要綱で一定の考えを示し、統一的に整備していただくようお願いしています。また、説明会では整備事例などの写真も入れながら紹介もしておりますが、まだまだ取り組みが進んでいないところもあり、先行事例の紹介もしながら、なるべく同じような形で進めていただく部分と施設の特徴を生かし、差別化する部分もあります。そこは市町村と話をしながら進めているところです。

◎黒岩委員 それは市町村から多言語で標識や表示板をつくりたいと手が挙がったところに補助している。手が挙がらないところはそのままということですか。

◎永野おもてなし課長 補助金を設計するとき、現在外国人が来ているところや今後外国人が来るであろうという観光施設や道の駅の大体110余りをピックアップし、例えばWi-Fiを入れていただきたい、トイレの洋式化など整理しながら補助金を設計したところです。ただ、実態で市町村と一致していない部分や新たに加わる部分があります。これからのところについては訪問してお願いもしながら、この2年間で整備を進めたいと考えています。

◎下村委員 おもてなしトイレの話がありました。お遍路さん向けのトイレについて、以前お遍路さんに直接聞かれました。次に行くまでのどれぐらいの所に自分たちが使えるトイレがあるのかという話を受け、説明したことがあります。お遍路さん向けのパンフレットで、どのぐらいの所に使えるトイレがあるのか、そういう資料はつくって配布されているのでしょうか。

◎土森委員長 平成26年度につくったのではないかと。お遍路さん向けのトイレ。

◎永野おもてなし課長 現在、まとめてつくっておりません。

◎土森委員長 お遍路さんしか使えないトイレはないということよね。

◎下村委員 それなら一般向けのものを、お遍路さんも使えるような、誰でも使えるパンフレットはありますか。

◎永野おもてなし課長 認定したおもてなしトイレの案内をホームページでしていますが、具体的に地図で案内するところまでは至っておりません。

◎土森委員長 もうおもてなしトイレがあるでしょう。そういうのも全部含めて聞いてい

るので、何か所ありますかと言ったら、さっと答えないといけない。

◎永野おもてなし課長 おもてなしトイレをホームページで案内するようにしております。

◎西内委員 関連で。おもてなしトイレは何か所あるのでしょうか。

◎永野おもてなし課長 現在、729カ所を認定しております。

◎西内委員 認定することによって、きれいにさせる方向性を出そうというものがあるのではないかと思います。その認定する基準は委託先側にあるのか、それとも、ある程度の基準をもって、これがおもてなしトイレですよというのが庁内にあるのか。それはどちらでしょうか。

◎永野おもてなし課長 おもてなしトイレの認定要件は六つ決めております。おもてなしがされている、トイレトペーパーの予備がある、きれいである、掃除がされているなど六つ要件があり、それに照らして認定しているところです。

◎西内委員 毎年一般競争入札で委託していますが、平成27年度も同じような形ですか。

◎永野おもてなし課長 平成27年度もそうです。

◎西内委員 委託先が同じだと同じ判断になってしまう感じも受けるのですが、委託先が毎年変わることもあるのでしょうか。

◎永野おもてなし課長 今年度は委託先が変わりました。

◎中根委員 トイレ関連です。つい先日、平成26年度でなく平成27年度ですが、文学館と高知城ホールの中のバスが着くところに小さなトイレがあり、そこが大変汚いという話が飛び込んできて話題になりました。やはりそういうふうに漏れているトイレがあるのではないかと。そういう意味では、委託したところの再点検ではなく、公衆トイレになっているところの再点検などもしたほうがよいと思いました。この年度の予算ではないのですが、そういう計画はどうでしょうか。

◎永野おもてなし課長 平成27年度の新規認定の箇所は、なるべく観光客がたくさん使う公共トイレを重視して認定していこうということで、委託業者にお願いしてやっているところです。

◎中根委員 それを聞いたときに私も驚きました。私たちの周辺で、観光バスが着いて最初にあるトイレが抜かっていたねという話になりました。そういう意味では意識を持って、おもてなしトイレの6項目の要件に合っているというだけではなく、下村委員もおっしゃったけれども、どこにどんな公衆トイレがあって、この距離の間にあるなど、そんな考え方も、おもてなしの中身であってもよいのではないかと思います。どうですか。

◎永野おもてなし課長 委員がおっしゃったトイレは、かねてから汚いという話がありました。所管の教育委員会と話をする中では、来年度全面改修し、男女別のトイレにリニューアルすると聞いており、早速おもてなしトイレになっていただくようお願いしたいと考えております。

- ◎中根委員 あそこは、なぜ教育委員会なのですか。
- ◎永野おもてなし課長 高知城の文化財の関係だと聞いています。
- ◎黒岩委員 観光特使が456組と説明がありました。過去には観光特使の名刺を持ってくれば、いろいろな特典があるような話もあったのですが、今は全くないですか。
- ◎永野おもてなし課長 県外の方については、名刺1枚で5名まで無料で入れる施設が27施設あります。
- ◎黒岩委員 名刺1枚で5名まで入れる施設。公共施設ですか。
- ◎永野おもてなし課長 公共施設です。有料の施設です。
- ◎黒岩委員 実際に使用されている状況ですか。
- ◎永野おもてなし課長 昨年度の実績では約9,800人が名刺を使って入館しています。
- ◎黒岩委員 すごいですね。それだけ使っていただいているということは。
- ◎中根委員 関連です。その方ではなく近所の方から、立派な活動をしているので、おたくの親戚も観光特使にしてもらったらどうですかと言われた方がいます。お聞きしたことがあるようにも思いますが、特使に任命する場合の要件はどうなっていますか。
- ◎永野おもてなし課長 観光特使の設置要綱があります。第2条で幾つかの委嘱要件があり、一つ目は県外から一部上場の企業の支店長で来られた方。二つ目は県外の高知県人会の会長、副会長で高知県のPRをしていただく方です。三つ目が本県にゆかりがあり、知事が特に必要と認める方で次の四つがあります。一つ目が、県外在住で高知県の県勢発展に大きく寄与することが期待できる方。二つ目は県内外問わず、全国メディアで活躍し、極めて影響力が高い個人活動家や専門家など著名人です。三つ目が、これは観光特使の設置要綱を9月に改正しましたが、具体的に全国大会を呼んでいただける方。一定の規模の宿泊を伴う大会を呼んでいただける方を追加しました。4点目は県内外関係なく全国組織の会長や副会長です。ネットワーク力や情報発信力が一定あり、県外で大いに活躍していただける方を念頭に観光特使の設置要綱を設けております。
- ◎土森委員長 おもてなしタクシーを認定していますよね。平成26年度は何名が認定されましたか。それと今までに何名が認定されているか。
- ◎永野おもてなし課長 おもてなしタクシーの平成26年度の認定は17名です。今年度は29名で、現在稼働しているドライバーは全体で310名余りとなっております。
- ◎土森委員長 運転手がおもてなしタクシーの認定を取ると、雇用している会社には何かメリットがありますか。
- ◎永野おもてなし課長 おもてなしタクシーは三拍子そろったタクシーで、接客技術がある、観光知識がある、確かな運転技術でワンランク上のおもてなしをしていただくことで認定しております。直接的なものよりは、県のPRや龍馬パスポートの対象施設として乗っていただく仕組みやプレミアム旅行券の対象などの形で、利用促進を図る取り組みをし

ています。

◎土森委員長 会社のメリットはないのですね。ただ認定を受けているタクシー運転手がいれば、観光客に乗っていただける、料金が上がる、お客さんがふえるというメリットか。大体そうだろうね。

おもてなしタクシーに乗ったお客さんが満足しているか。そういうアンケートをやっていますよね。その結果はどうですか。

◎永野おもてなし課長 ことしからタクシー調査員が実際に乗り、おもてなし度を計るモニター調査をしております。5台に1台程度は必ずおもてなしタクシーに乗っていただくようにしており、おおむね高い評価をいただいておりますが、中には挨拶ができていないなど残念な結果もあるので、それは個々の事業者にお返しし、サービス改善につなげていただくようフィードバックしています。

◎土森委員長 外国人が乗るとどうなりますか。外国人は言葉が使えるわけではないが、やはり高知を知りたい。今から国際観光となると、そういうときの対応は。

◎永野おもてなし課長 業界団体に聞いても外国語対応ができる方は少ないので、来年度は外国人対応の研修や指さしツールなどの案内もしながら、一定の外国語対応ができるような形のレベルアップを業界団体と一緒に進めていきたい。来年度はクルーズ客船もたくさん来るので、そういう対応の話をしているところです。

◎土森委員長 最近のタクシー運転手は高齢の方が多く、認定を取った人も相当高齢の方が多い。こんなこと言っただけではいけないのかもしれませんが、今から勉強するのもなかなか難しいと思いますよ。それでパンフレットをつくって渡す。そういうものが欲しいという外国人に2人会いました。タクシーに乗っても言葉がわからないので、私たちがわかるように観光施設の名称などを多言語で書いたものを渡されると理解度が高まりますと言われた方がおります。平成26年度にいろいろと経験していると思うので、つくれるものならつくればよいと思います。どうですか。そういうものをつくりませんか。

◎伊藤観光振興部長 旅館、ホテル、飲食店も含めて、やはり言葉の問題があります。タクシーの話は委員長からいただいたので、タクシーやハイヤーの組合とも話をしながら、どういう形でやっていけば双方の利便性が高まり、高知のおもてなし度が高まるかという視点で、来年に向けて検討していきたいと思います。しっかりやらないとたくさんの外国人には来てもらえないので、そこはしっかり取り組んでいきたいと思います。

◎土森委員長 まずは外国人が来ていただけるような体制整備を。高知では言葉がわからなくても自由に観光ができる。高知を知っていただける。こういう所が日本にある、そういうものを先に示すことが大事だと思います。ウェブサイトなどを通じて外国人は必ず選びます。日本の田舎暮らしを体験してみたいなど、最近では田舎志向の外国人が多いですよ。ウェブサイトでほとんど調べて来ています。そういうことも含め、受け入れ体制をし

っかりやることに力を入れてやってみてください。

質疑を終わります。

これで、おもてなし課を終わります。

これで観光振興部を終わります。

以上をもって本日の日程は全て終了いたしました。

次回は、11月6日に開催し、危機管理部、地域福祉部の決算審査を行います。

開会時刻は午前10時といたします。

以上で、本日の委員会を閉会いたします。

(16時55分閉会)