

《観光振興部》

◎森田委員長 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併せて行いたいと思いますので、御了承を願います。

(総括説明)

◎森田委員長 続いて、所管課の説明を求めます。

〈観光政策課〉

◎森田委員長 最初に、観光政策課について行います。

(執行部の説明)

◎森田委員長 では、質疑を行います。

◎大石委員 観光振興推進事業費の関係で、M I C Eの誘致というのは、この令和元年度から始めたのでしょうか。

◎澤田観光政策課長 M I C Eの誘致は令和元年度以前から取り組んでいます。

◎大石委員 決算で、3,200万円の補助を出していますが、実際これで大会とか学会が開催されてどれぐらいの成果が出たのかとその経済効果についても把握されていたら教えてください。

◎澤田観光政策課長 令和元年度については、コンベンションの開催支援で、43事業を誘致していて、県外からの参加者でいくと2万5,672人にお越しいただいています。

経済効果については、日帰りなのか宿泊されたのかによって数字が変わってくると思うので、具体的な積算はしていませんが、いずれも1泊された方の平均が大体2万5,000円ぐらいの観光振興の消費額になるので、単純計算をするとそれを掛け合わせる形の経済効果が出ていると考えています。

◎大石委員 そういう意味ではこういう誘致推進を始めてから、投資をこれだけする価値があるという評価でしょうか。

◎澤田観光政策課長 M I C Eについても、もちろん会議等に参加していただけるし、会議が終わった後には観光にも回っていただきたいということで、そういった面では非常に効果があると考えています。

◎大石委員 M I C Eでこういうふうに取り組んで効果があったということですが、逆にこういうところでもう少しくリアすれば、さらによくするという課題は出てきていますか。

◎澤田観光政策課長 M I C Eに関しては、いろいろ県外に向けてセールス活動等もやっていますが、そういったセールス先の確保を広げていくのが一つ課題であると思っています。先日、大阪観光局と連携協定を結びましたが、そちらのほうも窓口を設けるので、そういったところとも連携して、ぜひ入り口を広げていきたいと考えています。

併せて、県内の観光もやっていただくということで、そういったパンフレットのPRも

行っていますが、さらに力を入れて周遊促進につなげたいと考えています。

◎大石委員 たまに高知県は広い会場がないという課題を聞くんですが、今度は、コロナ禍でかなり席も空けてということでより厳しくなる気もするんですが、やっぱり広い会場が必要という声はないですか。

◎澤田観光政策課長 具体的な声はちょっと拾い切れてないですが、例えば分散開催といった工夫ができると思うので、一定そういった工夫でクリアをしていきたいと考えています。

◎横山委員 3,578万6,000円で、四国ツーリズム創造機構等負担金とありますが、この金額の基になるものと、このツーリズム創造機構でどのような取組をしているのか、その2つを聞かせてください。

◎澤田観光政策課長 例えば国内での観光説明会への出展や国際観光でもそういった商談会への出展があります。あと、四国ツーリズム創造機構でもホームページがあり、その情報発信等の費用に係る負担金となっています。やはり四国一体となって訪日外国人を誘客するのが非常に重要なポイントだと考えているので、そういった面でインバウンドは昨年度の入り込みに関して四国全体ですが45%増という効果も出ています。さらには来年度、四国デスティネーションキャンペーンを一緒にやるので、ぜひ多くの方に高知県にお越しいただきたいと考えているところです。

◎横山委員 金額のもととなる3,500万円については毎年これぐらいの金額を払うということですか。

◎澤田観光政策課長 大体毎年定額で3,500万円の負担金を計上しています。

◎横山委員 最初、155団体あると説明されましたが、県はこれぐらい払うとか、何か負担金の内容の根拠があるんでしょうか。

◎澤田観光政策課長 こちらは、四国ツーリズム創造機構からの請求に基づいて支出をしており、今4県が加入していますが、いずれも3,500万円で、平均して負担しています。

◎横山委員 先ほどインバウンドが45%増えたという成果もしっかり出ていると思っていますが、実際これぐらいの金額を毎年払うのであれば、四国は一つということもありますが、高知県にとってどれぐらいのリターンがあったのかというのは、しっかり精査して、働きかけて続けていただきたいと、これは要請ということで。

◎西森副委員長 観光振興推進事業費補助金は、観光コンベンション協会のほうに出して、そして自然体験型の観光の各キャンペーンの事業費補助金は、実行委員会のほうに、こういう形で補助金を出すことになってるんですが、補助先でどういうものに使われているのか、先ほど内訳の説明がありましたが、この中にも例えばこういうものを委託したとかはあると思うんですね。本課の委託料は委託料調べで出てきますが、補助金の支出先で行う事業に関しては一切そういうものが見えない状況ですが、そのあたりの資料については、

提出はされるのでしょうか。

◎澤田観光政策課長 補助事業ですので、最終的に実績報告の段階で、根拠資料を提出してもらいます。また、観光コンベンション協会については、我々が理事会に参加して、決算の審査もしているので、そこで委託料等の一定の資料は確認をしている状況です。

◎西森副委員長 そうすると議会は、補助金を出した先に対しての決算の審査とかは一切分からないんですかね。あと、こういったものに関しての監査とかもあると思うんですが、例えば県の監査委員が、その補助先の監査とかをやっているのかどうか。

◎澤田観光政策課長 観光コンベンション協会に関しては、出捐率が39%ですので、議会の関係では県の出先機関調査で、毎年、チェックはいただいています。今年はコロナ禍でなかったんですが。

一方で監査委員に関しては、直接コンベンション協会には入ってないです。

◎西森副委員長 そうすると例えば、約9億円とか約5億円とか補助金として出しているものに対しても、きっちりとチェックをしていく場が必要になってくると思うんですね。今回は今日が決算の審査の日ですが、来年以降、例えば、観光コンベンション協会へ支出をしたものが、実際何にどう使われているのか、どういったところにどういう事業を委託しているのかとか、いわゆる補助金先の委託料調べ、そういう資料もやっぱり今後つけてもらいたいということを要請したいと思います。

◎森田委員長 部長はどうですか。

◎吉村観光振興部長 今、補助事業の使途について御指摘をいただいた観光コンベンション協会にも、県の職員を複数名派遣しており、経理面でも責任者を県の職員が預かっています。補助金の使途が委託や直接の支払い、また補助事業だったり様々な形態があると思うので、例えば今回の決算特別委員会に準じた委託料調べや補助金調べのフォーマットはいろいろ検討して整理するようにしたいと思います。

◎森田委員長 金額が随分大きいんでね。

◎西森副委員長 あと、このキャンペーンの実行委員会なんかも同じく5億円ぐらい出るので、やっぱりそういったところは、来年以降、ぜひ出していただければと思います。

◎吉村観光振興部長 自然・体験型観光キャンペーンの実行委員会の経理は県職員が直接、預かっています。こちらについても、委託料調べとか補助金調べの内容に準じた形式で整理をしていきたいと思っています。

◎金岡委員 関連して、補助金の場合は、内容を教えていただくことについて、議会の役割にあると思うんですよ。委託料は恐らく委託先と出したところとの兼ね合いになるので、委託料の中身を議会はうかがい知ることができないと思うんですが、補助金についてはきちっとやっぱり報告してもらおうことができるようになっていると思うので、そのところきちっと報告をしてください。

◎森田委員長 そういうことで、執行内容についてやっぱり額が大きいので、しっかり知りたいので、来年度以降はまたこの意見を反映していただけたらと思います。

それと今は海外からのインバウンドもないですが、京都とか浅草がコロナ後は爆発的にインバウンド客が訪れるんじゃないかと言われていています。本県の自然・体験型キャンペーンは随分評価が高いと聞くので、それをもう1回研ぎ澄まして取り組むという話ですが、コロナ後にどういう変化があるか分かりませんが、しっかり取り組んでいただくことを平成30年度の決算の意見書にしっかりこの政策をやりなさいと申し送りがありましたので、もう1回要請をします。

これで観光政策課を終わります。

〈国際観光課〉

◎森田委員長 次に、国際観光課について行います。

(執行部の説明)

◎森田委員長 では、質疑を行います。

◎橋本委員 平成30年度決算特別委員会の意見で、外国人延べ宿泊数は横ばい傾向ということ強化するために、外国人観光客誘致促進事業委託料を組んで、一応、台湾、アメリカ、シンガポールとか8つの国を重点的にやるために委託をして、強化したことになっていますが、どうだったんですか。

◎小西国際観光課長 外国人の延べ宿泊者数は、観光庁2019年1月から12月の統計で、高知県に宿泊した延べ宿泊者数が9万5,360人泊ということで、前年同期比で20.5%増加しました。それから、市場ごとのデータについても、重点8市場については、台湾で36.3%の増、それから、香港についても17.5%の増、中国39.2%増。韓国については、対前年でいくと45%減という結果になっています。その他、アメリカ、オーストラリア、シンガポール、タイについても、対前年を上回る宿泊者数になっています。

◎橋本委員 非常に結果は出てるんだろうと思います。韓国については、外交上の問題がいろいろあったので致し方ないことがあると思います。ただ、今からは、インバウンドを引き入れていくための枠組みとして必須だと思うのは、やっぱりムスリムをターゲットとして、どう取り組むかだと思います。基本的にはイスラム教の信者が世界で4分の1ぐらいの人口を占めてるので、これを取り込む仕組みをつくっていくのは大事なことだと思います。だから、ハラル対応とかをしっかりとやりながら、そして委託事業者の知恵も借りながら、今後はムスリムをターゲットに絞りながらやっていただくようお願いしたいですが、いかがですか。

◎小西国際観光課長 ムスリムをターゲットにという部分について、今後、大阪観光局と連携もしましたので、これから具体的な戦略もつくりながらやっていきますが、例えば東南アジアで、インドネシア、マレーシア、そういったイスラム圏からの誘客においては、

やはり近隣の空港が関西国際空港になるので、大阪観光局の知見なんかも借りながら、海外で今まで付き合いのある旅行会社等にもアドバイスをいただき、少しでもそういった国に高知の自然環境、そして食といったものをアピールして、誘客につなげていきたいと考えています。

◎橋本委員 ぜひともお願いしたいと思います。コロナ禍ですから、非常に厳しい環境にあると思います。でも、必然的に動向はやっぱりもっとグローバルになっていくと想定して、その戦略はしっかり持つておかなければならないと思います。高知県のムスリムに対する向き合い方は非常にやってないなという考え方がずっとあり、インドネシアに行ったときにエージェントにいろいろ聞いたら、対応してないという話をよく聞きます。ムスリムに対するハラル対応とかそういうものに対応してくれれば誘客も可能と言われているので、日本全国の中でもムスリム対応していない自治体が多いと思うので、高知がぜひとも対応を早めにやって、世界の4分の1のお客さん呼び込む形をつくっていただければありがたいと申し上げて、お願いしたいと思います。

◎金岡委員 外国人観光客誘致促進事業委託料で、まず、委託先6か所ですが、恐らく上海何たら有限公司、これは中国をターゲットにしていると思いますが、8か国の市場向けにということで分けているんですか。

◎小西国際観光課長 8市場を、台湾、それから香港については、それぞれ契約をしています。そしてシンガポールとタイについては、2市場で1事業者、それから中国と韓国についても2市場で1事業者ということです。それから、アメリカとオーストラリアについても2市場で1事業者です。それと昨年度はC t r i pとの連携もあったので、C t r i pとの契約も行っています。

◎金岡委員 これはどの市場がどの事業者ですか。

◎小西国際観光課長 台湾については、株式会社やまごころという会社と契約しています。それから香港については、株式会社穴吹トラベル。それからシンガポール、タイの市場についても、同じく株式会社穴吹トラベル。中国、韓国市場については株式会社J T B高知支店。それからアメリカ、オーストラリアについては株式会社やまごころ。それからC t r i pとの連携についてはC t r i p本体と契約をしています。

◎金岡委員 大体分かるんですが、要するにプロポーザルで、それぞれそこに決めた決め手はあるんですか。

◎小西国際観光課長 プロポーザルで複数の審査委員の審査によって決めています。提案内容等についても、例えば台湾等については、東京に本社がある株式会社やまごころが、令和元年については現地の台湾側の誠亜国際というところと連携を組んで取組をしていくという提案が一番得点も高かったことで決定しています。

◎森田委員長 金岡委員の質疑が続いていますが、お昼になります、まだ続きますか。

◎金岡委員 続きます。

◎森田委員長 ここで国際観光課の途中ですが、お昼からにしたいと思います。午後1時から国際観光課の質疑を続けて行うということで休憩に入ります。

(昼食のため休憩 11時57分～12時59分)

◎森田委員長 休憩前に引き続き委員会を再開します。

石井委員が少し遅れるとのことです。

◎金岡委員 順番にお聞きをします。この上海、有限公司に決められた理由は何ですか。

◎小西国際観光課長 上海携程智慧旅游发展有限公司というところが俗称ではC t r i pといいますが、中国最大のホテルとかの予約サイトを運営している会社で、ここと連携協定を結び、中国最大のこのO T Aと呼ばれるところで高知県のプレゼンスを高めていこうということで、単独随意契約をしています。

◎金岡委員 その次に、やまところ、穴吹トラベル、J T Bと3社あるんですが、現地の旅行会社等と、日本の出先が協定を結ぶとか、あるいは随意契約を結ぶという選択肢はなかったんですか。

◎小西国際観光課長 昨年については、現地でのセールスとプロモーションといったものを一体的に行うという仕様を組んだので、基本、契約の相手方としてはプロモーションなんかで密に連携の取れる、日本に在住する事業者がまず元請となって受託をして、それぞれに海外でネットワークを持つ、台湾や香港とかで旅行会社とか航空会社にネットワークを持っているところと組んだ上で、企画を提案してもらって契約をしています。

◎金岡委員 そこで先ほどの続きですが、決めた決め手となるいろいろな提案があったと思うんですが、分かる範囲で順番に教えていただけますか。

◎小西国際観光課長 それぞれプロポーザルについては、5名の外部の方に審査委員として審査をお願いしました。審査委員については、国内ですがプロモーションの専門家とか、県内でもインバウンド誘致に取り組んでいる方、それから四国内で連携事業なんかに取り組んでいる方、それから国際的な知見を有する方々、そういった5名に審査をお願いしています。

最初の台湾については、やまところに決まったんですが、ここは、やまところ1者の提案でしたので、その部分を審査いただき、今回はやまところを選定することになっています。

香港市場は、穴吹トラベルに最終は決まりましたが、ここは合計で3者から応募がありました。それで、この決め手はやはり海外でのネットワークを持っているところとしっかり組めているかとか、あと、四国内での連携も取れるんじゃないかということで本社が

高松にある穴吹トラベルに決定されました。

中国と韓国市場については、JTB高知支店ですけど、応募があったのは2者でした。こちら海外でのネットワーク、旅行会社や航空会社へのネットワークが評価され上位になっています。

米豪の市場のやまところについては、ここも応募が1者のみでした。それから、次のシンガポール、タイについても穴吹トラベル1者の応募でした。

◎**金岡委員** これですべての方法であったと思いますが、一つは台湾が1者であったというのですが、JTBのいわゆる台湾支店は随分と日本へ観光客も送っていると聞いているので、そういうところにもプロポーザルに入ってもらったことがあってもよかったと思います。

もう一つは、シンガポール、タイについてはシンガポールに高知のシンガポール事務所があるから、そこも、現地や現地へ行っている日本の旅行会社等の紹介をいただくとか、このプロポーザルに入らせていただくことも考えられたんじゃないかと思います。

両方とも1者というのはいかがかなというところがあるので、今後はそういうことも考えたらいいんじゃないかと思いますが、いかがでしょうか。

◎**小西国際観光課長** やはり多くの方々の力を借りて事業も進めていきたいと思うし、そういった意味では幅広く声がけもして提案をいただくように今後も努めていきたいと考えています。それからシンガポール事務所についても、日々現地の情報を頂きコミュニケーションを取っているんで、そういったところも生かしながらセールスプロモーションに努めていきます。

◎**金岡委員** 特に台湾は丸虎国際顧問有限公司という県の出先になるものがあるので、そことの連携をよろしくお願いします。

◎**横山委員** 委託先の企業は、どこも実績があって立派な企業だと思うんですが、やっぱり高知県以外でも何県かこういうことをされているんでしょうか。

◎**小西国際観光課長** ほかの県でも受注の実績はあります。

◎**横山委員** 当然、大手がやるので他県もやっていると思うんですが、例えば高知県の強みをしっかりと生かしていただく、他県と横並びではなく、やっぱり高知県に対してしっかりやっていただくという委託をしている中において、そのチェック機能をどう働かせているのかを聞かせていただきたいと思います。

◎**小西国際観光課長** 受託事業者とは定期的にミーティングも開いています。それから、少なくとも2か月に1回程度は高知にも来ていただいて、高知の観光地の特性といったものはしっかり目で見てもらって理解して発信してもらうことが必要なので、そういったことは心がけています。

◎**横山委員** 先日、日台交流サミットで、台湾に全国から友好協会の方々はかなり集まっ

てきたんですが、先ほどの説明では30%増ということですが、これは高知県としてこの30%というのが好成績だと思うんですが、他県もやっぱり同じように台湾が伸びているのか、全国的な増というのは分かりますか。

◎小西国際観光課長 全国的にも台湾は伸びている状況です。それで特に今回30%程度伸びた部分については、松山空港に直行便が入ったという要素も非常に大きかったのではないかと分析をしています。

◎横山委員 先日の日台交流サミットに行くとなると全国からかなり台湾に対して、熱心なアプローチをしていると思ったので、高知県も30%増というのはすごい成果だと思うんですが、またアフターコロナも見据えて頑張っていたいただきたいというエールを送らせていただきます。

◎森田委員長 なお一層台湾をターゲットに頑張っていたいただきたいと思います。

これで国際観光課を終わります。

〈地域観光課〉

◎森田委員長 次に、地域観光課について行います。

(執行部の説明)

◎森田委員長 では、質疑を行います。

◎金岡委員 広域観光推進事業費補助金で、土佐れいほく博をやって飛躍的に観光客は伸びたということで、ありがたい話ですが、その余波で本年も昨年と同様に夏休みは大変な人が入っていました。今年も恐らくこれから紅葉シーズンに入ってくるようになっていますが、昨年大問題が起きました。それはインフラ整備が十分でないので、車が大渋滞を起こして地域の方が家へ帰れない状況にまでなったわけです。

これは土木部等の話にもなるかと思いますが、やはりインフラ整備をしないと大変なことになります。

そのほか、いろいろな受入施設がありません。人が来始めたのはありがたいことですが、そこで川にキャンプをするお客さんが昨年も今年ももういっぱいでした。受入施設がないために、ごみと排せつ物を置いていかれる状況になったわけで、要するにそれを解決するための施設をこれから用意しなければならないことになると思います。各市町村も頑張るとは思いますが、やっぱり継続した支援が必要だと思うがいかがでしょうか。

◎別府地域観光課長 土佐れいほく博をきっかけにこれまで多分嶺北に来たことがない、四国や中国とか関西を中心に多くの方が来て、その流れで今年も来ているということで、ただ、なかなか施設の整備が追いついてないという話だと思いますが、そういった部分も非常に嶺北の皆さんも意欲は満々で、先ほど説明した広域で観光を考える組織も6月に無事立ち上がり、12月には一般社団法人化もしていくことになっているので、引き続き広域観光組織の中でもそういった受入態勢が不十分なところがあるんじゃないかといったとこ

ろも、官民協働で考えていくよう話めしたいと思うし、県でも受入環境整備や道の部分とか、できる部分があったら社会資本整備の本部会議で情報も上げて、土木部とも連携を密に取りながら受入体制整備をしっかりと進めていきたいと思うのでよろしくお願ひいたします。

◎横山委員 地域アクションプランに位置づけられた政策とかに拠点等整備事業費補助金が充てられているんですが、例えば、大きなものじゃないけれど、ちょっとこういうところを改良したいとか、すぐにこういうところを直したいとかということも、市町村や観光協会とかがあると思うんですが、それは市町村との役割分担もあると思いますが、何か使ひ勝手のいい小規模で観光拠点を整備できるメニューはないんでしょうか。

◎別府地域観光課長 観光拠点等整備事業費補助金でメニューもありますが、その中に観光資源創出支援事業という2分の1の補助率で、1市町村当たり10万円以上200万円以下のいわばちょっと入門編のように使えるメニューもつくっています。ただ、市町村もどちらかというとき大きなメニューのほうに、結構今は行っているんで、なお、またこういった事業があるということは周知したいと思います。

◎横山委員 ぜひそういうすぐに充てられる小規模なものもしっかりと対応していただけたらと思います。市町村は多岐にわたっているいろんなことをされていると思いますが、地域観光課はなかなか大変だと思ひっていて、その辺の体制、これからまたV字回復しないといけないう中で、市町村といかに連携してやっていくかもあると思うんです。これコメントにします、いっぱいやっているので大変やろうと思ひた感想ということで、またぜひ頑張ってやってくださいと、エールを送らせてもらいます。

◎別府地域観光課長 9月補正予算でも、屋外型観光を進めるということで、大きな予算も市町村の補助事業で認めていただき、地域観光課の体制も実は1人増しています。うちだけで進めるわけではないですが、また地域本部とも連携しながら市町村のニーズを酌み取り、引き続き頑張って進めていきたいと思ひます。

◎吉良委員 地域観光商品造成等委託料ですが、ここでそれぞれ導入編、実践編とかの方たちは主にやっぱり市町村の職員でしょうか、それとも民間の方でしょうか、観光創生塾に参加している方々の構成はどうなのか。

◎別府地域観光課長 この事業ですが、基本的には民間の方が中心になります。民間の観光事業者に、売れる観光商品づくりのお手伝いするという、商品づくりとプラスその商品づくりに向けたノウハウを学んでいただく、そこを座学、ワークショップ、プラスコーディネーターの個別支援で商品化まで導いていくという事業です。

◎吉良委員 地域観光で地域へ踏み込んでいく上では、もちろん業者も必要ですが、市町村行政に関わる方々あるいは地域の民間業者、地域の方々との連携、その人材を育てていく方向にあると思ひていたんですが、そういう方向性の取組はどうですか。

◎別府地域観光課長 この事業ではコースを幾つか構えており、いわゆる商品造成のコースが先ほど説明した観光商品づくりの部分で、もう一つ今回のメニューでは地域づくり編というコースをつくっていて、そちらはどちらかというとし町村の皆さんとか、あるいは広域観光組織のそういう行政の担当の方向けの、いわゆる観光地域づくりに向けて取組をどう進めていくかについての研修のコースもちょっとつくっています。

◎吉良委員 やっぱり自らが関わって自分の地域のよさをアピールしてつくっていく。もちろん財政的な措置も含めて行政も関わるのが土台にあると、やはりおもてなしの気持ちも変わってくる。もちろん受入体制は充実させないかんけれど、そういうおらが町の観光資源、おらが町の誇りという意識を醸成していく方向へと、この創生塾もぜひ発展させていただければと思いますが、それについてはよろしいでしょうか。

◎別府地域観光課長 今年度の事業で広域単位ですが、滞在型の観光プランづくりということで、この事業も新たに広域で稼げる観光づくりを進めていく、新たな事業もつくって、取組を進めているところです。そういった形で、幅広に進めていきたいと思っています。

◎吉良委員 ポストコロナを考えると、1点集中とかじゃなくて広域的にいろんなところへメニューを持っていき分散させていく。そして面的に経済波及効果もやっていくことが求められていくと思います。この前テレビを見ていると1人キャンプとか、すごく個々になって、ああいう流れはますます広がっていくという意味では、今まで知らないところにきちっと地域の人たちが提供していく力を持つように、ぜひ育てていっていただきたいと思っています。

◎橋本委員 SATOUMIは、非常に経済効果が上がっていて順調なので、市街地も足摺もその効果は現れていると直接聞くので、どうもありがとうございます。この調子で。

ただ、38億円程度の予算規模でこの令和元年に仕掛けて、一番ちょっと疑問に思うことがあり、教えていただきたいんですが、435万人を定着して入り込みをやるという話を部長もしていましたが、実は1人当たりが落とすお金、客単価はどうなっているのか。人はたくさん来ましたが、もう少しその中身についてしっかりと検証すべきではないかと思えます。産業振興計画で数値目標だけ決めて435万人来たらえいってことではないんだろう、それよりはもう少し中身をしっかりと充実させることが大事だから、やっぱり産業振興は基本的に皆さんの暮らしがかかっている、そのためにやっているのだから、そこはしっかり地域観光課も、それに重きを置いて取り組んでいただければありがたいと思いますが、部長に聞きたいです。

◎吉村観光振興部長 第3期の計画においても、県外観光客の入り込み数だけを言いましたが、435万人の定常化に併せて、観光総消費額の目標額も第3期で1,230億円以上という目標を掲げていました。第3期の総括の中で、この観光総消費額に関しては目標に達していないので、第4期の計画においてもこれは大きな課題だと思っています。そのために現

在、大体1人当たり県内での消費額が2万5,000円台となっているので、これを何とか引き上げたいと、地域で面的にお客様を受けて周遊し滞在していただく、滞在型観光プランづくりに注力しているので、何とか第4期においては1,200億円台を達成していきたいという目標を掲げています。

◎森田委員長 それはやっぱり県が大枠をつくったら、地域の商工会も含めて、地域で仕掛けづくりが要る部分があるので、全てが全て県じゃないと思います。

◎橋本委員 今ちょっと議論の中で広域化ということが出てきました。広域化がどんどん進むほど、例えば客単価は落ちるんじゃないかという懸念はあります。実際、土佐清水がそうで、要は宿泊しなくなって客単価はどんと下がったというのがある。

確かに広域的な観光はしっかりやらなければならないですが、そのことによって要はお客様が落とすお金がどんどん減っていったら意味がない。そこはしっかり考えていただければ、考えるのは市町村も考えなければならないんですけれども。

◎別府地域観光課長 例えば今、広域観光組織のDMO認定を受けているということで、そこでマーケティングとかマネジメント機能を発揮していただき、そのエリアでより滞在時間を長くしてもらうとともに、お金をしっかりと落としてもらうことで、観光消費額を上げていきたいと、そこの取組を進めているところです。

◎森田委員長 やっぱり大きな仕掛けで三十数億円もかけて久しぶりにリニューアルをやって、入り込み客が激増した。あとやっぱり宿泊の整備なんかも入れて実際にお金を落としてもらう仕組みは一朝一夕にいかないので、時間とともに県はアシストし、主体はやっぱり地元です。そこら辺は大いにこれから県下の隅々まで人を運び込んでお金を落としてもらう方向性は、議論を聞いて皆同じなので、ぜひともSATOUMIの本当の成功に向けて、一緒に手伝いをしていってほしいと思いました。

◎大石委員 広域観光総合支援事業の中で観光拠点の需要調査1,000万円ぐらいの予算で、平成30年からやっていますが、これは非常にいい事業だと思います。令和元年度の提案の遊休資産の数を見たら16自治体から提案があったということですが、まだ残り半分以上の自治体から出てきてないことをどう見るのか。

もう一つ、これは単年度でプロポーザルに出していますが、マッチングとかもこの中に含まれていることを考えたら、複数年度で同一事業者がやるほうが、営業という意味では本来いいんじゃないかという気がするんですが、単年でこれに取り組む理由と前段の出てきていない市町村との濃淡を伺いたいと思います。

◎依光企画監 市町村からの調査については、出てきた資料を基に、実際に県から市町村に出向いて話をしています。企業に紹介するときには、その資料だけを基にするのではなく、どこかこういうところはないかと、実際に市町村と話をしながら進めているので、そういう意味では資料が出てないところも一緒にやっていく方向で動いています。

それから単独の契約ですが、平成30年度については、企業への調査事業を主にやっていたので、そういった企業に委託をしていました。令和元年度については、調査事業という名目ですが、具体的に市町村と企業をつなぐ役割を事業に盛り込んでいて、自然体験キャンペーンの中で、アウトドア事業者を高知県にお越しいただきたいということで、アウトドア事業者とネットワークを持つところと委託契約を結んでいるので、そういった面では成果は単年度でも出ていると思うし、昨年、委託契約を結んだ事業者とは、契約を結んでいませんが、今年度もアドバイザーで関わっていただいております、ネットワークは引き続き形で取組を進めています。

◎大石委員 それは分かった上での質問ですが、令和元年度は営業活動があつて、今は引き続きアドバイザーということですが、それは別立ての予算を組んでいるということなのか。違うなら、令和2年度は別の事業者と契約しているわけだから、そこはどのような整理しているのかお伺いしたいです。

◎依光企画監 令和2年度の事業については、令和元年度の事業の反省の上に立ち、スーパーバイザーという形で、より市町村にアドバイスをさせていただき予算を委託の中に盛り込みました。昨年度の委託先については、今年度の事業のスーパーバイザーの派遣で、アドバイザー派遣という形で予算を取って来ていただいております。

◎大石委員 アドバイザー派遣ぐらいの予算でマッチングもしてくれるんですか。

◎依光企画監 まだ今年度の取組なので、実際のマッチングには至っていませんが、そういうことも見据えてアドバイスは頂いております。

◎大石委員 それと、一応16自治体は出てきて、公表していると思うんですが、遊休資産が今どこの町に何があるかという詳細を、残り18のところは取り組んではいるので、弾はあるけれど公表はしないということですか。

◎依光企画監 調査事業の中では公表はしていませんが、例えば個別に相談があつた分については、県で資料作成をお手伝いして、企業への交渉とかセールスに活用していることはあります。

◎大石委員 それはそういう弾があるのに公表を追加しないのは、この事業としてやっていないから出さないということですか。

◎依光企画監 調査事業としてセールス資料を作っていますが、去年やってみて実感したんですが、企業へその資料をそのまま持っていってもなかなか使えなくて、より相手先の企業の事業に合う形に県で作り直しているんで、そこの一覧に載っていないから取組が遅れるということはないかと思っています。

◎大石委員 取組が遅れているとかじゃなくて、基本的に遊休資産の一覧を作って広く周知をすることで、それを見たほかの民間企業とか、あるいは自治体に対してPRするという趣旨で公表されていると思うんですが、そうであればせつかく弾があるなら何で出さな

いのか疑問で、質問したんですが、それはどうですか。

◎**依光企画監** 市町村と話す中で、企業からここの土地はいいと言われることがありますが、実際、県も市町村もそこに気づいていないことがあるというのを実感しています。公表資料については、また見直して、より活用していける形で考えてはみたいと思っています。

◎**大石委員** せっかく弾があるなら、この16に限らず幅広くやったほうがいいと思うのと、コロナ禍で今潜在的な掘り起こしが非常に重要で、この令和元年度の事業が成功したなら、今後さらにこういうことを強化していったらいいという思いがあったので質問しました。

あと、いろんな拠点整備の予算を今日説明いただきましたが、この令和元年度の事業で遊休資産を見つけて提案があった中で、実際にもう前に進んでいる事例はできてきているんでしょうか。

◎**依光企画監** 平成30年度から徐々に企業と話していく中で進んでおり、今年度も9月補正で屋外の観光施設の整備の補助金をつけていただきましたが、そこを活用したいということで去年からずっと関係性を築いていた企業が県内の市町村の視察に来ているという形で進んでいる事業もあります。

◎**西森副委員長** 観光拠点整備事業費補助金の関係で補助率が2分の1とか3分の2とか定額とあるんですが、この違いを教えてください。

◎**別府地域観光課長** 事業区分の補助メニューを見ていただくと、基本的には、整備自体が2分の1ですが、よりよい内容にしたいと、つくったらえいという単純なものじゃなくて、つくり込みをした上で整備に入ってもらいたいということで、補助メニューの基本構想等とかいう部分の事業については補助率を上げています。

それから、あと一部、事業戦略の策定は、6ページの35番で宿毛市の事業なんかは事業戦略をつくっていただきたいということで、50万円ですが定額で支援をして、ちょっとそこから辺は補助率を高くしています。

◎**西森副委員長** この補助金を使って、各地域で様々な整備が進められていますが、整備をした後に、こういう整備をして、こういう形で磨き上げされたことが、しっかりと来る方にどこまでPRをできるかが大事になると思うんですね。例えばそこに行ったけど建物も古かったし、何かあまりよくなかったというイメージがそのまま残ると、リピーターという形にはなっていないし、やっぱり整備したところをきちんとPRするところまでが大事で、様々な事業でキャンプ場を整備したとか、コテージの対策をしたとか、レンタルサイクルをやりますよということをやって、そういう実績報告もしていただいていると思うんですが、その実績の中にこういうPRもしたというところまで見て、リピーターにつながっていく。そういうことをぜひ県側からも、PRという面に関して、それぞれの地域にプッシュしていくことを、やっているかもしれないですが、その辺りはどうでしょう

か。

◎別府地域観光課長 市町村でも当然PRもしていただくのが基本になりますが、限界もあるので、県でも、自然体験型キャンペーンの補助金とか認めていただいているので、キャンペーンの中でもしっかりPRもするし、あとコンベンション協会のよさこいネットなんかでもしっかりとPRする。それからフォローアップの仕組みも補助金のほうはつくっていて、一定補助額1,000万円以上の事業ですが、実施年度の翌年度から5年間については、実際に事業等をフォローアップしていく。毎年、どうなっているかについての資料をもらう仕組みにしています。

◎西森副委員長 補助先の実施主体が市町村なので、やっぱり市町村もしっかりと意識をする。県はPRしていくのは当然ですが、市町村サイドもせっかくよくしたものに対する意識をアピールしていく、意識を持つことがやっぱり大事だと思うので、その辺り、ぜひ、どういうPRをするんですかというところまで、踏み込んでやっていただければと思います。

◎別府地域観光課長 ありがとうございます。計画を補助金認定する際には計画の中でもプロモーションをどういうふうにやっていくのかというのを確認させていただくようにしておりますので、そういった中でも引き続き対応していきたいと思います。

◎森田委員長 県下隅々まで誘客をしていくときにG o T oが非常に後押しにはなっていますが、県下の交通インフラが非常に貧弱な中での誘客は難しいと思いつつも、西にS A T O U M Iを造り、東に室戸の水族館を造って拠点づくりをした。隅々まで引っ張っていくには拠点があっていいとは思いますが、山周りなら山周りのコースの誘客のコンセプトにつながっていかないといかんので、拠点整備をぱらぱらやりゆうけど、ぜひ何か自然体験というキャッチフレーズで高知県がまたもう1回きちっとやりゆうという中で、やっぱりコンセプトを持った動線は大事じゃないか。室戸が土佐清水とひつつくにはいかんので、それぞれの縁端部の拠点があってもえいけど、やっぱり拠点づくりをするなら、コンセプトを持って、それなりの広域を制覇できるように、一つ思いを持って頑張ってもらいたい。

◎別府地域観光課長 広域単位ですが、確かに拠点でちょっと「点」の整備が主になっていますが、より「面」でそういうテーマを決めて、周遊コースづくりをするとかに取組のウエートを置いて進めていきたいと考えています。

◎森田委員長 県の実力が示される場所なので、きちっと考えを持って拠点づくりをつなげていくことで、観光振興を隅々まで地域観光課として頑張っていただきたいと思います。

◎金岡委員 G o T o イートとG o T o トラベルに関して、中山間地の業者は面倒くさい、よく分からんという方が多いので、分かるような説明とか、あるいはここに相談したら全部教えますということができればそうやっていただきたいと思います。

◎吉村観光振興部長 G o T o トラベルとG o T o イートの事務局には、委員のお話の内容を伝えて、多くの利用者に知っていただくように努めたいと思います。

◎森田委員長 観光に応じていろいろG o T o の話も言いたいでしょうが、主に決算に関する事で議論を進めていきたいと思うので、これで地域観光課を終わります。

〈おもてなし課〉

◎森田委員長 次に、おもてなし課について行います。

(執行部の説明)

◎森田委員長 では、質疑を行います。

◎石井委員 観光特使の部分で見ると、2つ契約していて410万円何がしですが、この不用額は40万円ほどですが、これの説明をしていただけますか。

◎浅野おもてなし課長 観光特使については、名刺の印刷や、あと交流会の実施をしているので、そこで名刺の印刷部数が当初の予定より減少したり、交流会の経費が少なくなったりで、この金額が余った形になっています。

◎石井委員 観光特使はたくさんいたらいいと思うんですが、支店長とか有名人に高知県をPRしてもらおうんですが、高知にいるいろんな会社の社長とかでも、例えば全国組織の会長とか理事長だったり、協議会の会長とか副会長とかで、よく東京や大阪へ行く方もいると思うんですね。その方はできれば囑託されて配りたい方もたくさんいるので、取扱いが支店長とか有名人の方だけよりはもうちょっと幅広く、県外に行く高知の方とか、高知愛にあふれている企業の社長とかにもしてもらったり、不用残があるので何か人数が目標に対して少なかったのかと思ったんですが、そうじゃないみたいですが、できればそうしたことを考えていただければと思いますが、いかがでしょうか。

◎浅野おもてなし課長 観光特使については、現時点で505名になっていただき協力いただいています。地産外商のPRとか御自身の講演会やイベントでの高知のPR、あるいは高校野球の合宿誘致とか、様々な協力をいただいているので、観光特使になっていただく方がおいでたら、協力をお願いしたいと思っていますが、外部の審査会も用意しているので、ある一定の審査要領に基づき、お願いできる範囲でしていきたいと考えています。

◎石井委員 ぜひ審査会にも話してもらって、もう少し幅広く広げていくための方法も模索してもらえればと思います。

あと、バリアフリーの委託料ですが、ずっと調査して予算もつけて決算も不用が少なく、しっかり調査してもらったと思いますが、近畿日本ツーリストで調査をした結果を基に、ファクトリーで206施設をウェブにアップしたという考え方でよろしいですか。

◎浅野おもてなし課長 近畿日本ツーリストと一緒に現地調査を実施していただき、ファクトリーにはウェブサイトの構築をお願いしたところです。

◎石井委員 その206施設はバリアフリー対応ですよということでもいいんですか。

◎浅野おもてなし課長 各施設のバリア情報とバリアフリー情報の両方を掲載しています。障害や配慮の必要な方への対応は様々です。例えば車椅子の方なら、段差が致命的になるし、視覚障害を持つ方なら、むしろ段差があるほうが危険が少ないという意見もあり、障害によって様々なことが考えられるので、それぞれの情報をしっかり伝えた上で来ていただく、そういう判断をする一助にさせていただきたいと考えています。

◎石井委員 施設の情報をしっかり掲載しているという考え方ですね。

◎浅野おもてなし課長 施設の現状といっても、現地調査をする中で、様々な啓発等も研修やセミナーを通じてしているので、ハード面で厳しくてもソフト面で従業員が筆談で聴覚障害の方に対応するようになったりとか、事前に連絡いただければ介助をしてくれる施設とか、今はハード整備についても一部の宿泊施設では、バリアフリーの特別室を用意しているところもあるし、ニーズがある方にはわざわざ個別の食事どころを案内したり、臨機応変に対応してくれるようになっていて、そういう情報を掲載しているので、バリアだけでなくバリアフリー情報もピクトグラム等を用いて分かりやすく説明をしています。

◎石井委員 これは206施設以外もっとたくさん調査をしていて載せていないのもあるんですか。

◎浅野おもてなし課長 僅かですが、同意が得られない施設もありました。

◎石井委員 あと、研修とかセミナーとか、そんな調査をする中で旅館・ホテルとか施設で、ぜひ障害者の方とか車椅子の方とか高齢者なんかに来てもらいやすいように、施設改修をしたいとかいう、話とか相談まではないですか。

◎浅野おもてなし課長 そのために今年度、受入環境コーディネーターという相談を受け付ける窓口を開設しているので、そちらに相談をしていただいてもいいし、私どもに相談をいただけたら、観光庁の補助事業とか、そういったいろんな補助事業をフィードバックしている状況です。

◎石井委員 調査はこれで一旦終わりですか。毎年続けていくんですか。

◎浅野おもてなし課長 継続していきます。

◎石井委員 ぜひ調査してもらって、いろんな方に来てもらえるように、先ほど橋本委員からムスリムという、海外のターゲットのパイを増やすことでいうと、バリアフリー観光も400万人ぐらい車椅子や高齢者の方がいて、高知に来てやすいことになると思うので、この調査をしっかり継続してもらって、そこの観光客をしっかりつかんでターゲットを増やしていくことは大切だと思うので、窓口も開設するので期待しています、頑張ってくださいと思います。

◎橋本委員 観光案内所機能強化事業費補助金についてですが、当初予算額が500万円で、2月補正で200万円に減額して、決算額は99万8,000円ですね。100万円を超えるぐらいが不用になっていますが、これは何かあったんですか。

◎**浅野おもてなし課長** 市町村に要望調査をかけたときには、500万円程度の根拠があったんですが、相談していく中で実際に出てくると、経費の対象外になったりとか、補助の上限額が50万円なので、結果的にやはり市町村のニーズには見合わなかったのか、そういった理由があります。

◎**橋本委員** 2月補正で200万円で精査して、それ以降に発注したのかどうか分かりませんが、要は決算額で九十数万円じゃないですか。不用が同じぐらい出ているわけですよね、それについてはどうお考えですか。これは何があったのか分からないですよ。そのことがちょっと知りたかったので聞きました。

◎**浅野おもてなし課長** そういう意味では要望のニーズ調査を取ったときに、後追いをもっとしっかりして、制度の周知を詳細に、そして市町村の担当ともっと継続的に協議をしていかないといけなかったという反省はあります。

◎**橋本委員** こういう事案が結構予算執行の中であるわけですよ。ちょっとここは予算額に対して非常に多い不用が出ているので、そこは気をつけて今後執行体制をしいてもらいたいということを要請しておきます。

◎**大石委員** 石井委員から観光特使の話が出ましたが、これはたしか519人でしたが、500人ちょっとになってちょっと数が減りましたね。10万枚ぐらい名刺を刷って発送して、そのうち1万枚ぐらいが実際に使われることで、ずっと推移しているということでしたが、令和元年度も大体そういう傾向ですか。

◎**浅野おもてなし課長** 令和元年度については、名刺の印刷が8万9,300枚で、名刺の利用枚数が7,832枚と約9%程度になっています。

◎**大石委員** 特使は非常に重要ですが、以前から活動にかなり濃淡があるということで、このパーセンテージを上げるための工夫をどうするのかという議論を、常任委員会でもしてきたと思うんですが、令和元年度はそういった工夫は何かされたんでしょうか。

◎**浅野おもてなし課長** 観光特使については、関係部局にもお願いしたり、いろんな方面で周知するようにはしていますが、残念ながら年度ごとにやはり定年退職するので観光特使を引く方とか、あるいは長年やられて亡くなるとか、いろんな理由で引かれる方もいます。

◎**大石委員** ちょっと質問の趣旨がうまく伝わってなかったと思います。大体10%前後の利用率、名刺を配布して実際観光に来てくださる観光客が1割前後で、これを上げるためにどういう工夫をしたのかという質問です。

◎**吉村観光振興部長** 名刺の印刷枚数に関して利用率がなかなか上がっていないという御指摘かと思います。観光特使からは、名刺の印刷をもっと増やしてほしいという声を一部頂いています。観光特使の交流会において、前年でしたら、自然体験キャンペーンがスタートしているので、この自然体験キャンペーンを通じた県の取組を、観光特使に説明する

機会を設けて、その後の懇親会においても、市町村の首長にも来ていただき、市町村の特産品とかに触れていただく演出もしているところです。

◎大石委員 質問を変えますが、1万人の入場者の名刺を一応拾って、500名の観光特使の中で誰がどれぐらい呼んでくれているか大体把握しているという話でしたが、全く何年も実績がゼロという方もいるのでしょうか。

◎浅野おもてなし課長 実は観光特使で名刺の実績を連絡してくれている方は全員とは言えません。報告してくれる方もいるんですが、やはり連絡のない方もいるので、そこはすみません説明が足りなかったと思いますが、そういう状況です。

◎大石委員 1万人の入場者のうち、どういう方が一番呼んでくれていて、何割の人がほとんど実績がないとかの傾向は把握していますか。

◎浅野おもてなし課長 そこは今後把握するように検討していきたいと思います。

◎大石委員 そういう今までなかなか実績もないし、活動できていない方でも別に切る必要はないと思うんですね。ただ、そういう方に、やっぱり再度活動してもらおう工夫を、毎年同じことをやるんじゃなくて、毎年改善していくのが非常に大事だと思うので、決算で毎年同じように出てきてますが、ぜひ成果がより出るように工夫いただくといいんじゃないかと思います。加えて毎年同じという意味でいうと、これは高知県の観光施設の割引が基本になっていて、いわゆる公でコントロールできるところの割引になっていると思いますが、ほかの都道府県の例を見ると、飲食店とか、民間も巻き込んで割引をつけるとか、より名刺の効力が広がっていく工夫をしているところもあると思うんですが、その辺りは、今まで検討されたこととかはあるのでしょうか。

◎浅野おもてなし課長 その点に関しては、過去にそういった議論があったかどうかは、ひもといてみないと分かりませんが、龍馬パスポートで県下全域で割引や特典をつけているところもあります。観光特使に関しては、高知県のPR、情報発信という趣旨なので、もちろん協力いただくためのいろんな方策は考えなければいけないと思いますが、その施設を広げることがどうかというところもあり、県立施設に限らせていただいている状況です。

◎大石委員 この観光特使は500名もいて、高知県の資産だと思うので、濃淡があると思いますが、より工夫して活動してもらえるようなことを、毎年ルーチンでやるのではなくて、毎年ちょっと工夫してもらおうように要請をして終わりたいと思います。

◎森田委員長 関連して、我々議員とか首長は皆県外の知り合いがおって、県外にも再々行くけど、頂くことはやっぱりいかなのですか。県外も含めて、寄附行為になるわけですか。

あれは県内の人は使えんね、県外の人が使えようになっちゅうろう。

◎浅野おもてなし課長 県内の方でも観光特使になっている方がいます。

◎森田委員長 その裏の利用券は、県内の人でも使えますか。

◎浅野おもてなし課長 使えます。

◎森田委員長 議員とか首長が結構県外へ出るし、知り合いも多いので名刺を使うというわけにはいかん。特使やなくてもいいけど、そういうことでいわゆる活性化のための行動を我々がすることはやっぱりいかなのや。

◎吉村観光振興部長 そこは議員活動においてそういうことが可能かどうか、公職選挙法も関わってくると思うので、勉強したいと思います。

◎森田委員長 利益誘導につながったと、寄附になってもいかんけど、応援したい気持ちがいっぱいあるので、そこら辺の扱いはまた研究しちよいてみてください。

◎吉村観光振興部長 しっかり研究いたします。

◎上治委員 客船受入等の事業委託で1,757万円を出しているんですが、このときに外国客船が来た回数とその案内をするときに構えた場所が大体、何か所ぐらいですか。

◎浅野おもてなし課長 外国客船の寄港回数は23回です。ほぼ、臨時の観光案内所を設置しています。ただ、駐車場対策、渋滞対策については、大規模な客船が寄港するときに限定しているので、3回となります。

◎上治委員 高知に下りられる外国人は1回にどのくらいですか。

◎浅野おもてなし課長 規模によるので、外国客船は1,000人から4,000人規模まで様々です。

◎上治委員 毎回臨時の案内所をやりますが、何か所ですか、1回来たら1か所だけですか。

◎浅野おもてなし課長 おもてなし課で対応しているのは、中心市街地の臨時の観光案内所になるので、岸壁からシャトルバスがはりまや橋のバスターミナルに来ます。その際に、臨時の観光案内所を設置して対応しています。

◎金岡委員 外国人観光客受入研修実施委託業務、このプロポーザルの内容を教えてください。

◎浅野おもてなし課長 プロポーザルの内容は、5エリア別のセミナーを各1回ずつ、それからアドバイザーによる個別の研修を実施しています。実績としては、参加者が延べ113名、それからアドバイザーによる個別研修は延べ110回になっています。

◎金岡委員 プロポーザルに参加した業者数は。

◎浅野おもてなし課長 3者です。

◎横山委員 バリアフリー観光は、今こういう形で推進していますが、年々本県のバリアフリー観光は上がってきているのか、その辺の状況を教えてくださいと思います。

◎浅野おもてなし課長 バリアフリー観光については、観光相談窓口を設置するのに数年をずっとかけてきました。なので、バリアフリー観光の推移は、県としては押さえていま

せんが、今年度6月にバリアフリー観光相談窓口を設置したので、今後の傾向を把握していきたいと思っています。

◎横山委員 コロナ禍で、さらに障害を持つ方とか、お年寄りの方とかもやっぱり地方の自然のほうに観光の目も向いてくるんじゃないかと思うし、そういう意味でバリアフリー観光を、今数は押さえてないと言われたけど、相談窓口ができれば、そこから押さえられると答弁いただいたので、ぜひ引き続きよろしく願いを申し上げます。

あと1点、要請ですが、今、外から見て分からない障害の方がつける、赤で十字のヘルプマークもこういう施設に周知して、ヘルプマークをつけている方が来たら、施設のハード的な面がどうかは別にしても、やっぱり対応することを、またぜひ周知してあげたらと思います。

◎浅野おもてなし課長 現地調査で施設を回るときとか、あるいは研修セミナー等を開催する際にも周知をしていきたいと思っています。

◎森田委員長 おもてなし課から、微に入り細に入り思いを持って、観光客への対応、工夫をしている説明をいただきました。冒頭、例えばおもてなしトイレは大いに満足、大変よい92%、あるいは外国客船観光客が大いによい、外国人満足度97%、確かにそこはそうやけど、もしよかったら、ここがよくなかったみたいな不満なところが書き込みであれば、参考に聞きたいと思いますが、分かりますか。

◎浅野おもてなし課長 例えば、外国客船のアンケートで、97%という満足度は頂いていますが、意見としてはW i - F i 環境が悪いとか、多言語の案内表示が分かりにくいとか、もっとお土産物があったらいいとか、交通の状況に応じてはシャトルバスの到着が遅れたりするので、シャトルバスの混雑状況が悪かったとかいう意見は頂いていますが、基本的には町並みがきれいで、おもてなしの人は温かくて、とても満足という声が圧倒的に多い。ただ、やはり環境整備という意味では意見を頂いていると理解をしています。

◎森田委員長 そこで我々が今後の改善方向はどんな角度があるかというときに、満足度をアピールすることもさておき、W i - F i 環境が足りないとか、そこら辺は話していただいたほうが今後の取組の材料になるので、そんなところがやっぱり足りんと、残りの3%5%でも、そこに注力すべきところが残っているのが分かるので、いいとこだけじゃなしに、こういうところは今後ともつまびらかにしていけば、満足度が本格的に上がってくるんじゃないかと。それがひいてはおもてなし、あるいはリピーターという形に昇華していくと思うので、今後とも細部にわたりいろいろと心配り、目配り、心配りで、県内観光を盛んにしていただきたいと思って、今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

これで、おもてなし課を終わります。

そして、これで観光振興部を終わります。

以上をもって本日予定をしておりました日程は全て終了いたしました。

次回は11月2日月曜日に開催することとし、中山間振興・交通部、地域福祉部の決算審査を行います。開会時刻は11月2日の午前10時といたします。

これで本日の委員会を閉会いたします。

(14時44分閉会)