

高知県 おもてなしアクションプラン 国際観光受入充実に伴う改定

(たたき台)



1) おもてなし活動の推進

具体的な取り組み

[1] おもてなし県民会議の開催

◆今後の新たな取組例

- ・おもてなし県民会議に国際観光受入部会を設置し、外国人観光客受入態勢の取組を進捗管理
- ・おもてなしアクションプランを改定し、外国人観光客受入態勢の取組を強化

[2] 「おもてなしトイレ」の認定

[3] 県内のおもてなし活動を県民に周知

◆今後の新たな取組例

- ・おもてなし活動の実践者を公募し、集中的・一体的に活動を広報

[4] 外国の歴史、文化、食、生活習慣等への理解を深めたうえでのおもてなしの推進



県民が温かく外国人を迎えるため、外国人の方々に対する理解と関心を持ち、緊張なくおもてなしを実践

◆今後の新たな取組例

- ・※外国人に対して理解と関心を持ち、自然体で温かいおもてなしの実践を誘導する取組

2) 「土佐のあいさつことば」等の発信

具体的な取り組み

[1] よさこいネット等観光PRサイトを活用した情報の発信

[2] 高知県観光情報発信館「とさてらす」での土佐弁の紹介

これまでの取組

1) [2] 「おもてなしトイレ」の認定 (H24年度～)

・認定件数：694件 (H26.12.31現在)

(参考) 「おもてなしトイレ」認定基準 (6つ)

◎ 洋式トイレが一カ所以上ある



1) 美化活動等の推進

具体的な取り組み

[1] おもてなしの心を表現し観光客を迎えるための、県民によるおもてなし一斉清掃の実施

~~[2] 市町村によるフォトスポット等の景観整備への支援（事業廃止）~~

[2] 本県自慢の自然、歴史、文化等の景観の保全 **NEW**

本県は全国的な知名度を有する豊かな自然に恵まれ、環境保全の取り組みも全国に先駆けて展開している。また、四国八十八カ所霊場と遍路道など、外国人を魅了する歴史や文化も併せ持っている。

◆今後の新たな取組例

- ・※豊かな景観の保存・整備に努める取り組み

2) トイレの美化の推進

具体的な取り組み

[1] トイレの美化の奨励により、観光客の満足度向上への取り組みを促進

[2] 「おもてなしトイレ」の認定（再掲）

これまでの取組

2) [2] 「おもてなしトイレ」の認定【再掲】

- ・トイレ多言語シール（英語、中国語（繁体・簡体）、韓国）の配布

【トイレ多言語シール配布件数】 1,203件（H21～24年度）



1) 観光案内機能の充実

具体的な取り組み

- [1] 高知県観光情報発信館「とさてらす」における観光スポットの食・体験メニューや周遊プラン等の観光情報提供
- [2] 高知県情報発信館「とさてらす」や「よさこいネット」等を活用した観光情報の発信
- [3] 観光案内板設置等による観光・交通情報の発信
- [4] 周遊観光バスや通称おもてなしタクシー等の二次交通を活用した周遊観光の充実
- [5] **多言語のWEBサイト・パンフレット等による情報発信** 

高知県の様々な観光情報を、様々な手段により発信することで、海外における高知県の認知度を向上させ、外国人旅行者の来高意欲の向上を図る。また、来高後に必要とされる情報も発信することで、外国人旅行者の満足度の向上を図る。

◆今後の新たな取組例

- ・WEBサイト・パンフレットによる着地観光の情報提供（5言語：英語、中国語（繁体・簡体）、韓国語、タイ語）

- [6] **外国人観光客案内所（JNTO認定）の整備拡大** 

観光案内所の機能向上を図るとともに、広域的な情報提供など、旅行者のニーズをふまえた満足度の向上につながる対応を促進する

◆今後の新たな取組例

- ・県東部、高知市中心商店街における外国人観光案内所の開設

2) ~~外国人観光客の受入態勢の充実~~

具体的な取り組み

- [1] ~~英語、中国語（繁体・簡体）、韓国語等による観光案内板、ホームページ、施設案内、パンフレット等の多言語表記の促進~~

⇒「第3条 1) 観光案内機能の充実、第4条 2) 広域観光案内板、誘導標識の計画的な整備

- [2] ~~外国人観光客の受入態勢の向上に向けた研修の実施 2)~~

⇒「第5条 2) おもてなしプロフェッショナルの養成」において整理

2) 旅の安全・安心に係る情報提供

具体的な取り組み

- [1] 観光地、観光施設において災害時に観光客等を安全に避難させるため、避難場所や避難経路等の把握・提供
- [2] 事故を防止する為の安全・安心に関する情報収集、発信

これまでの取組

- 1) [2] J N T O 認定外国人観光客案内所の運営
 - 【県内外国人観光客案内所】
 - ①高知県「i」案内所（高知県観光コンベンション協会）
 - ②四万十市観光案内所（四万十市観光協会）
- 1) [2] 多客時、イベント時の臨時観光案内

【大型クルーズ船、チャーター航空便就航実績】

 - ・H25年度：大型クルーズ船（1隻）、チャーター便（42便）
 - ・H26年度：大型クルーズ船（1隻）、チャーター便（4便）
- 2) [2] 国際観光受入研修会の開催（H22年度～H24年度）
 - ・H22年度：座学
 - ・H23年度：外国人とのロールプレイ
 - ・H24年度：ホテルロビー等の現場での外国人とのロールプレイ
- 2) [1] 多言語パンフレット（4言語指差し会話集）の活用
 - ・国際観光受入研修会等での配付



1) 観光客の満足度向上

具体的な取り組み

- [1] 観光客や旅行エージェント等に対し徹底的に満足度調査を行い、観光施設や宿泊所、二次交通などの課題等を把握しフィードバック
- [2] 官民が連携を強化し、ソフト・ハード両面から観光客の満足度向上のための取り組みを促進
- [3] **観光地、道の駅等での無料公衆無線LAN (Wi-Fi) の整備促進** **NEW**

主要観光施設等において、外国人旅行者が利用しやすい無料公衆無線LAN (Wi-Fi) の環境整備を促進し、満足度を高めるとともに、県内観光地の周遊を促進する。

◆今後の新たな取組例

- ・主要観光施設、道の駅の無料公衆無線LAN (Wi-Fi) 環境の整備を支援

- [4] **消費税免税店の普及拡大を通じたショッピング環境の整備促進** **NEW**

商店街や観光地等において、外国人旅行者向け消費税免税店を拡大することで、外国人旅行者にショッピングを楽しんでいただくとともに地域特産物の購入拡大につなげる。

◆今後の新たな取組例

- ・商店街全体・観光地全体における外国人旅行者向け消費税免税店の開設に向け、外国人対応マニュアルの作成や窓口開設等の必要経費を支援

- [5] **ホテル、レストラン等の食事メニュー等の多言語化** **NEW**

日本食はもとより、本県自慢の「食」や皿鉢料理をはじめとする食文化の魅力を伝え、おもてなしを行うため、ホテル、レストラン等の飲食店において食事メニューの多言語化を図る。

◆今後の新たな取組例

- ・小売商店（飲食店含む）を対象に、商品表記の多言語化を支援



Japan. Tax-free Shop

免税店シンボルマーク



Japan. Free Wi-Fi



無料Wi-Fiシンボルマーク

2) 広域観光案内板、誘導標識の計画的な整備

具体的な取り組み

- [1] 核となる拠点の魅力を分かりやすく紹介し、観光客が周遊できるような、広域観光案内板や誘導標識を整備
- [2] 施設表示や案内板等のユニバーサルデザイン化および多言語化を推進

今後、多様化が予想される外国人旅行者が快適に県内を周遊できるように、広域案内板や誘導標識、施設表示等を5言語化（英語、中国語（繁体・簡体）、韓国語、タイ語）を推進する。

◆今後の新たな取組

- ・広域案内板や誘導標識の整備に伴う多言語化
- ・施設表示や案内板等の整備に伴う多言語化の支援

3) ユニバーサルデザイン化の推進

具体的な取り組み

- [1] ユニバーサルデザイン化の取組方針を定め、観光案内板、ホームページ、施設案内、パンフレット等の整備を促進

これまでの取組

2)[1]広域観光案内板等設置工事

- ・多言語表示（主に英語）

【H26年度設置状況】（おもてなし課）

- ・歩き遍路向け道案内表示（県内90箇所）、広域観光案内板（安芸観光情報センター）等

2)[2] 市町村の観光案内板および誘導等標識の設置等への支援

（観光案内板等整備事業費補助金）

- ・多言語表示の観光案内板、パンフレット

【H26年度設置状況】（おもてなし課）

- ・パンフレット多言語化：6件（室戸ジオパーク等）
- ・観光案内板12件（天狗高原等）

■無料公衆無線LAN（Wi-Fi）環境の整備促進

【Wi-Fi整備状況】（おもてなし課調べ）

- ・主な観光施設・道の駅：約28%（H26.9月現在）
- ・主な旅館・ホテル：約63%（H26.7月現在）

■外国人旅行者向け消費税免税店の普及拡大

- ・説明会開催（H26年7月）

【消費税免税店登録状況】（観光庁）

- ・4店舗（H26.4.1現在）→11店舗（H26.10.1現在）

1) 観光ガイドの育成

具体的な取り組み

- [1] 観光ガイド活動の県内への拡がり支援
- [2] 観光ガイドの技術の向上のための研修の実施
- [3] 観光ガイド活動のさらなるステップ
 - ・観光客のニーズに合ったガイド、コースや内容の充実
 - ・旅行商品化を目的とした観光人材育成の講座等への参加
- [4] 外国語対応のできる観光ガイドの育成 **NEW**

外国人旅行者の増加に備え、観光ガイド団体における外国語会話研修等を支援し、外国人旅行者に対応できる人材を育成

<新たな取組例>

- ・観光ガイド団体による研修等への重点支援【観光ガイド育成事業】

2) おもてなしプロフェッショナルの養成

具体的な取り組み

- [1] 通称おもてなしタクシーの周知とタクシーの満足度の向上
- [2] 観光客の受入態勢の向上に向けた多様な研修の実施
- [3] 介助が必要な旅行者に安心かつ安全な旅行をしていただくための基本的な研修の実施

これまでの取組

1) [2]観光ガイド研修の実施

- ・対象：高知県観光ガイド連絡協議会および県内観光ガイド団体、一般県民

【県内観光ガイド団体】

- ・28団体（うち高知県観光ガイド連絡協議会：22団体）（H27.2.26現在）

【外国人向け観光ガイド】

- ・高知SGG善意通訳クラブ（高知城ガイド、同行ガイド等）

2) [2]おもてなし研修の開催（高知県観光コンベンション協会主催）

- ・対象：事業者、市町村、観光協会等

