

	課題や今後必要な取組み に対する意見等	該当するおもてなしAP (具体的な取組み)
1条 おもてなし気運の醸成	①トイレ手洗場所へのペーパータオルの設置 ②高知の良さを認識したおもてなし ③高知の県民性（あたたかさ、もてなし好きなど）は魅力の一つ ④言語以外の多様なコミュニケーション手法によるおもてなし	1) おもてなし活動の推進 [2] 清潔でおもてなしの心が感じられるトイレの拡大 1) おもてなし活動の推進 [3] 県内のおもてなし活動を県民に周知 [4] 観光客を温かく自然体で迎える高知らしいおもてなしの実践 2) 「土佐のあいさつ言葉」等の発信 [2] よさこいネット等観光PRサイトを活用した情報の発信
3条 きめ細やかな観光情報の提供	①高知の自然の豊かさ、人の温かさなどを情報発信 ②信頼できる情報の発信・提供 ③スマホによる情報入手が主流であることから、情報は多言語が必須 ④公共交通機関の案内表記（乗車方法、路線図）の多言語化や案内音声などの活用 ⑤外国人観光客向けの優待パスの作成及び発信 ⑥ <u>外国人旅行者の目線で利用方法などを表示（※ひろめ市場）</u> ⑦時間外や休日における外国人観光客の相談窓口の開設 ⑧外国人観光客が病気や事件に遭遇した際のサポート体制の充実	1) 観光案内機能の充実 [5] 多言語のWEBサイト・パンフレット等による情報発信 1) 観光案内機能の充実 [5] 多言語のWEBサイト・パンフレット等による情報発信 [6] 外国人観光客案内所の整備拡大 [7] 外国人が快適で円滑に利用できる二次交通の利便性の向上及び情報提供の充実 2) 旅の安全・安心に係る情報提供 [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
4条 観光基盤の整備	①利用拠点である駅を中心としたWi-Fi環境の整備 ②飲食店の多言語化は、英語表記から順次拡大 ③飲食店のメニューに写真の掲載及び食べ方を表記 ④飲食店が多言語化に取り組む際、の行政による誘導や斡旋（どこと連携をとって、どう進めるか） ⑤多言語化をサポートする窓口を一本化し、分かりやすい統一性のある案内表記の拡大促進 ⑥観光施設共有の多言語案内 ⑦高知の自然や昔ながらの文化、暮らしなど高知の魅力を再認識し、磨く	1) 観光客の満足度向上 [3] 観光地、道の駅等での無料公衆無線LAN（Wi-Fi）の整備 1) 観光客の満足度向上 [5] ホテル、レストラン等の食事メニュー等の多言語化 及び分かりやすい表示の推進 3) ユニバーサルデザイン化の推進 [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 4) 魅力的な観光資源の発掘および磨き上げ [1] 高知の特性や魅力を再認識し、地域が一体となって観光資源の発掘、磨き上げを推進

	課題や今後必要な取組み に対する意見等	 該当するおもてなしA P (具体的な取組み)
5条 おもてなしの人材育成、技術の向上	①人（ボランティアガイド等）と接することによる観光客の不安解消 ②得意分野でのおもてなし実践者の登録、ネットワーク化	1) 観光ガイドの育成 [4] 外国語対応のできる観光ガイドの育成
	③（観光施設、交通結節点）拠点におけるサービスマインドの底上げ	2) おもてなしプロフェッショナルの養成 [2] 観光客の受入態勢の向上に向けた多様な研修の実施
その他のご意見	①マイナスをゼロにして不安解消、ゼロをプラスにして満足度を高める概念を区別した議論が必要【共通】 ②使用方法を多言語で印刷したトイレトペーパーの作成、販売（1条関係） ③多言語表記の翻訳は、ネイティブチェックが必要【3条、4条関係】 ④観光施設等へ覆面チェッカーを配備させ、情報を得て、対策を練る【4条関係】	