

高知県おもてなしアクションプランの具体的な取り組み（国際観光受入）

おもてなしAP 1条 おもてなしの機運の醸成

1) おもてなし活動の推進

具体的な取り組み	今後の取り組み例	実施主体	取組（事業）計画		目指すべき姿
			H27年度	H28年度	
[1]おもてなし県民会議の開催	<ul style="list-style-type: none"> ■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 	おもてなし県民会議	<ul style="list-style-type: none"> ・おもてなしアクションプランの改定（4月） ・外国人観光客受入態勢の取組の進捗管理 	<ul style="list-style-type: none"> ・外国人観光客受入態勢の取組の進捗管理 	
[2] <u>清潔でおもてなしの心が感じられるトイレの拡大</u>	<ul style="list-style-type: none"> ■外国人に配慮や工夫がされているトイレの設置（A7-タム設置、操作方法多言語化等） ※① 		<ul style="list-style-type: none"> ・「おもてなしトイレ」の認定及び再チェック（県） 		
[3] 県内のおもてなし活動を県民に周知	<ul style="list-style-type: none"> ■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 	おもてなし県民会議	<ul style="list-style-type: none"> ・「おもてなしキャンペーン」の実施（9～11月） 	<ul style="list-style-type: none"> ・「おもてなしキャンペーン」の実施（9～11月） 	県民のおもてなし意識が醸成され、県内全域でおもてなしがされている
[4] <u>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</u>	<ul style="list-style-type: none"> ■外国人に対して自然体で温かいおもてなしの実践を誘導する取組み ■高知県の良さを県民自身が認識したうでのおもてなしの ※②、③ 				
	<ul style="list-style-type: none"> ■言語以外のコミュニケーションの実践を促進（ジ・エスチャ、写真、指さし会話等） ※④ 				

1) 美化活動等の推進

具体的な取り組み	今後の取り組み例	実施主体	取組（事業）計画		目指すべき姿
			H27年度	H28年度	

1) 観光案内機能の充実

具体的な取り組み	今後の取り組み例	実施主体	取組（事業）計画		目指すべき姿
			H27年度	H28年度	
[5] 多言語のWEBサイトやパンフレット（5言語）等による情報発信	<ul style="list-style-type: none"> ■多言語WEBサイト・パンフレットによる着地観光の情報提供 ※①、②、③、④、⑤、⑥ 		<ul style="list-style-type: none"> ・多言語WEBサイトの作成（9月上旬：JTB協会） 		
[6] 外国人観光客案内所の整備拡大	<ul style="list-style-type: none"> ■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 ※④、⑤、⑥ 				
[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	<ul style="list-style-type: none"> ■鉄道やバス等の利用方法の多言語化や外国人に分かりやすい路線図等の整備 ※④、⑤、⑥ 				

2) 旅の安全・安心に係る

具体的な取り組み	今後の取り組み例	実施主体	取組（事業）計画		目指すべき姿
			H27年度	H28年度	
[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	<ul style="list-style-type: none"> ■時間外や休日における外国人観光客の相談窓口の設置 ※⑦ 				
[2] 事故を防止する為の安全・安心に関する情報収集、発信	<ul style="list-style-type: none"> ■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 ※④、⑤、⑥ 				

1) 観光客の満足度向上

具体的な取り組み	今後の取り組み例	実施主体	取組（事業）計画		目指すべき姿
			H27年度	H28年度	
[3] 観光地、道の駅等での無料公衆無線LAN（Wi-Fi）の整備	<ul style="list-style-type: none"> ■主要観光施設、道の駅、鉄道各駅等の無料公衆無線LAN（Wi-Fi）環境の整備 ※① 				
[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	<ul style="list-style-type: none"> ■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 				
	<ul style="list-style-type: none"> ■外国人対応マニュアルの作成や窓口開設 				
[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	<ul style="list-style-type: none"> ■高知市内の小売商店（飲食店含む）を対象とした、商品の英語表記 ※②、③、④ 				
	<ul style="list-style-type: none"> ■飲食店等において、写真表記等、外国人に分かりやすいメニューの作成 ※②、③、④ 				

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	今後の取り組み例	実施主体	取組（事業）計画		目指すべき姿
			H27年度	H28年度	
[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	<ul style="list-style-type: none"> ■広域案内板や誘導標識の整備に伴う多言語化 ※⑤、⑥ 				
	<ul style="list-style-type: none"> ■施設表示や案内板等の整備に伴う多言語化 ※⑤、⑥ 				

3) ユニバーサルデザイン化の推進

具体的な取り組み	今後の取り組み例	実施主体	取組（事業）計画		目指すべき姿
			H27年度	H28年度	
[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	<ul style="list-style-type: none"> ■ 県内共通で多く使われる名称及び説明文等に係る多言語表記を作成し公表 ※⑤、⑥ 				
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 留学生、県内在住日外国人、観光ガイド、オセッカイスト等、外国人観光客へのおもてなし実践者と事業者等とのマッチング【再掲】 ※⑤、⑥ 				

4) 魅力的な観光資源の発掘および磨き上げ

具体的な取り組み	今後の取り組み例	実施主体	取組（事業）計画		目指すべき姿
			H27年度	H28年度	
<p><u>[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</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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 ※⑦ 				

1) 観光ガイドの育成

具体的な取り組み	今後の取り組み例	実施主体	取組（事業）計画		目指すべき姿
			H27年度	H28年度	
[4] 外国語対応のできる観光ガイドの育成	■観光ガイド団体による研修等への重点支援 ※①	県・県観光ガイド連絡協議会			
	■留学生、県内在住日外国人、観光ガイド、オセッカイスト等、外国人観光客へのおもてなし実践者と事業者等とのマッチング【再掲】 ※②				

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	今後の取り組み例	実施主体	取組（事業）計画		目指すべき姿
			H27年度	H28年度	
[2] 観光客の受入態勢の向上に向けた多様な研修の実施	■外国人観光客の受入態勢向上に向けた研修の実施 ※③				