

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	平成27年度		H28年度
		これまでの取組状況	今後の取組予定	取組計画
[1] おもてなし県民会議の開催	■おもてなし県民会議「国際観光受入部会」において、おもてなしアクションプランに基づく外国人観光客受入態勢の取組を進捗管理	①おもてなしアクションプランの改定 ⇒第1回全体会(5/21) 【県民会議】 ②取組の進捗管理 ⇒第2回国際観光受入部会(8/26) 【県民会議】	⇒第2回全体会(9/8) 第3回国際観光受入部会・全体会(2月予定) 【県民会議】	→
[2] 清潔でおもてなしの心が感じられるトイレの拡大	■外国人に配慮や工夫がされているトイレの普及拡大(ペーパータオルの設置、操作方法の多言語化等)	①「おもてなしトイレ」の認定及び再チェック ⇒4月募集開始 【県民会議、県】 ②「おもてなしトイレ」を通じたおもてなしの推進 【トイレ管理者】	⇒新規認定30箇所・再チェック150箇所(予定)	→
[3] 県内のおもてなし活動を県民に周知	■おもてなし活動の実践者を公募し、集中的・一体的に活動を情報発信	①「おもてなしピンバッチ」の配布・着用による県民挙げたおもてなし ⇒おもてなし宣言者へ県内5カ所配布(5/12～) 【県民会議、県】 ②「おもてなしキャンペーン」の実施 ⇒キャンペーンへの参加広報 【県民会議、県】	⇒「おもてなしキャンペーン」参加者への集中配布 【県民会議、県】 ⇒県内全域で一体的、集中的な活動展開(9/15～10/14) 【民間団体、市町村、県民会議、県等】	→
[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	■高知県の良さを県民自身が認識したおもてなしの実践の促進	①キャッチフレーズの作成を通じた実践促進 ⇒おもてなし宣言の賛同・募集による実践拡大(5/12～) 【県、県民会議】 ②おもてなし実践者等の認定 民間活動団体 ③広報誌等によるPR 【県、市町村、観光協会等】		→
	■言語以外のコミュニケーションを組み合わせた実践の促進(サイン、写真、指さし会話等)	①「おもてなし簡単会話集」等の活用 【観光施設、宿泊施設、観光ガイド団体、市町村、県等】		→

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	平成27年度		H28年度
		これまでの取組状況	今後の取組予定	取組計画
[1] おもてなしの心を表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	■全市町村、関係団体等と連携したおもてなし一斉清掃の実施		①「おもてなしキャンペーン」によるおもてなし一斉清掃の実施 ⇒3,000名参加予定(9/15~) 【市町村、関係団体、県民、県民会議等】→

2) トイレの美化の推進

具体的な取り組み	今後の取り組み例	平成27年度		H28年度
		これまでの取組状況	今後の取組予定	取組計画
[1] 清潔でおもてなしの心が感じられるトイレの拡大(再掲)	■全市町村、関係団体等と連携したおもてなし一斉清掃の実施	①国際観光受入環境整備補助金による市町村への支援 ⇒1次募集分：3市町4箇所	→

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	平成27年度		H28年度
		これまでの取組状況	今後の取組予定	取組計画
[5] 多言語のWEBサイト、パンフレット等による情報発信	■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多言語WEBサイトの開設等 ⇒外国人目線でのコンテンツづくり ・外国人200人(4国籍×50人)に対してインターネットアンケート実施 ・外国人35人(5国籍)に対して対面式アンケートの実施 ...県内観光資源の順位付け ⇒外国人ライターによる県内取材 ②外国人観光客向けSNSの活用による情報発信 【県観光コンベンション協会、県等】	①多言語WEBサイトの開設等 ⇒WEBサイト：第1次公開9/7、第2次公開H28/1頃 ⇒パンフ：英・中(繁)9/7、中(簡)・韓・タイH28/3頃 【県観光コンベンション協会】 ⇒フェイスブックによる情報発信予定	①多言語WEBサイト(5言語)の充実等 【県観光コンベンション協会】 →
[6] 外国人観光客案内所の整備拡大	■広域観光拠点における外国人観光客に対応できる案内所の整備	①県東部、高知市中心商店街における整備に向けた検討 ⇒関係機関との情報交換 【観光協会、商店街組合、市町村、県等】→ ②その他の広域拠点における整備に向けた検討 【観光協会、市町村、県等】	①県東部、高知市中心商店街における整備 【観光協会、商店街組合、市町村、県等】 →
[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	■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		①周遊ルート等における路線図の整備等の検討 【バス会社、鉄道会社等】	①周遊ルート等における路線図の整備等 【バス会社、鉄道会社等】

きめ細やかな観光情報の提供

2) 旅の安全・安心に係る情報提供

具体的な取り組み	今後の取り組み例	平成27年度		H28年度
		これまでの取組状況	今後の取組予定	取組計画
[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"> ■ 旅館・ホテルにおける津波避難対策 ■ 観光ガイドにおける津波避難対策 ■ 観光案内板や観光案内マップ等における津波避難場所への誘導案内表記を促進 	①宿泊施設向けのガイドライン「観光客の安全確保のための津波防災対策マニュアルの作成に向けて」を外国人観光客に対応した内容に改定し、全旅館等へ周知 ⇒ガイドラインの改定、市町村・観光協会対象の説明会開催（7月） 【県】	⇒旅館・ホテル対象の説明会開催 【県】 ⇒外国人観光客に対応した津波防災対策マニュアルの策定 【宿泊施設】	
		②観光ガイド中の津波避難路及び避難場所の設定及び津波避難対策に関する観光ガイドの意識の向上 ⇒高知県観光ガイド連絡協議会と委託事業の契約 【観光ガイド団体、県観光ガイド連絡協議会等】	⇒22団体中14団体において避難路及び避難場所の設定を実施予定 【観光ガイド団体、県観光ガイド連絡協議会等】	→
		③国際観光受入環境整備補助金による市町村や組合団体等への支援（再掲） ⇒1次募集分：4市町5事業 【県】		→
[2] 事故防止等の安全・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けがなどの緊急時のサポート体制の充実 	①外国人観光客が受診できる医療機関の周知・拡大 ⇒SNSによる災害情報等の発信 【医療機関、県、市町村等】		→
		② 観光ボランティア、通訳ボランティア、留学生等のネットワークづくり ⇒ ネットワーク構築の検討 【県国際交流協会、民間活動団体、市町村、大学、県等】	⇒フェイスブックの立ち上げ 【県民会議】	→

観光基盤の整備

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	平成27年度		H28年度
		これまでの取組状況	今後の取組予定	取組計画
[3] 観光地、道の駅等での無料公衆無線LAN (Wi-Fi) の整備	■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国際観光受入環境整備補助金による市町村への支援 (再掲) ⇒1次募集分: 1市2箇所 【県】→→
[4] 消費税免税店の普及拡大等を通じたショッピング環境の整備	■商店街や主要観光地における消費税免税店の開設	①国際観光受入環境整備補助金による市町村や組合団体等への支援 【県】→→
	■外国人観光客対応マニュアルの作成	①「おもてなし簡単会話集」等の活用 【商業施設、飲食施設、宿泊施設等】→→
[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	■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	①飲食店等の食事メニューの英語表記等の支援 ⇒まちかどメニュー英訳相談会の開催 (7/28) 【民間活動団体等】→→
		②食事メニューのハラルフードやアレルギー対応等の安全表示 【飲食施設、宿泊施設、食品衛生協会等】→→

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	平成27年度		H28年度
		これまでの取組状況	今後の取組予定	取組計画
[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	■広域案内板や誘導標識の整備に伴う多言語化	①多言語の広域観光案内板の設置 ⇒誘導案内板設置 (1基: 東洋町・安田町) 【県】→→
	■施設表示や案内板等の整備に伴う多言語化	①国際観光受入環境整備補助金による市町村や組合団体等への支援 (再掲) ⇒1次募集分→→

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	平成27年度		H28年度
		これまでの取組状況	今後の取組予定	取組計画
[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"> ■観光地等の名称及び解説等に係る多言語共通表記の作成 	①観光パンフレット作成支援システムの活用【観光施設、宿泊施設、市町村、県等】 ⇒23件		→
		②「おもてなし簡単会話集」等の活用【観光施設、宿泊施設、市町村、県等】		→
	<ul style="list-style-type: none"> ■留学生、在住外国人、観光ガイド、ボランティア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】 	①観光ボランティア、通訳ボランティア、留学生等のネットワークづくり ⇒ネットワーク構築の検討【県国際交流協会、民間活動団体、市町村、県等】	⇒フェイスブックの立ち上げ【県民会議】（再掲）	→

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	平成27年度		H28年度
		これまでの取組状況	今後の取組予定	取組計画
[1] 高知らしい魅力的なおもてなしに気づき、さらなるグレードアップを推進	<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 	①高知家流おもてなしプロジェクトの推進 ⇒4/20外国人クルーズ客船（クリスタルシンフォニー）オプションルツアーにおもてなし添乗員2名の派遣【県】		→

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	平成27年度		H28年度
		これまでの取組状況	今後の取組予定	取組計画
[4] 外国語対応のできる観光人材の育成	■観光ガイド団体による研修等への重点支援		①観光ガイド地域別研修会の開催 【県観光ガイド連絡協議会、県】	→
	■留学生、在住外国人、観光ガイド、ボランティア等、外国人観光客へのおもてなし実践者の連携促進	①おもてなし実践者等の活動の情報発信 【民間活動団体、県、市町村等】 ②観光ボランティア、通訳ボランティア、留学生等のネットワークづくり ⇒ネットワーク構築の検討 【県国際交流協会、民間活動団体、市町村、県等】	⇒フェイスブックの立ち上げ 【県民会議】（再掲）	→

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	平成27年度		H28年度
		これまでの取組状況	今後の取組予定	取組計画
[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		①おもてなし研修の開催 ⇒インバウンドをテーマとした研修の開催（H28/1予定） 【県観光コンベンション協会】	→