

第1条：おもてなしの気運の醸成

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
- [2] 清潔でおもてなしの心が感じられるトイレの拡大
- [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

平成28年度の主な取り組み

- [1] おもてなし県民会議の開催
 - おもてなし県民会議の開催
 - ・高知県の観光に関するおもてなしの取り組みを進めるため、おもてなし県民会議を開催する。
- [2] 清潔でおもてなしの心が感じられるトイレの拡大
 - 「おもてなしトイレ」の認定
 - ・観光客への気配りを行っているトイレを「おもてなしトイレ」として認定し、県内に拡げる。

■おもてなしトイレの認定（H24年度～）

	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度 (予定)	合計 (予定)
新規認定件数	529ヶ所	91ヶ所	74ヶ所	38ヶ所	733ヶ所
認定トイレの再チェック数		520ヶ所	60ヶ所	152ヶ所	

- ・おもてなしトイレを利用した観光客の声を聞く、アンケート調査を実施する。 **NEW**

■公共トイレの満足度調査

公共トイレ	H22年度	H24年度	H25年度	H26年度
大変良い、良い	56.7%	54.7%	52.7%	56.8%
大変悪い、悪い	6.3%	6.4%	6.0%	4.6%

- [3] 県内のおもてなし活動を県民に周知
 - おもてなし宣言の実施
 - ・おもてなし宣言をしてもらった方に、おもてなしピンバッジを配布し、県民におもてなしの気運を拡げる。
 - おもてなし宣言者数（27.5月～） 約 8,240人
 - おもてなしピンバッジの配布数（27.5月～） 約 17,000個
 - おもてなしの取り組みを実践している方、団体への表彰の実施及び周知
 - ・あったか観光マインド表彰 ・おもてなしトイレの表彰 ・高知県タクシードライバーおもてなしマインド表彰

[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

○高知家のおもてなしキャンペーン等の実施（別紙）

- ・「高知家のおもてなしキャンペーン」期間を設け、期間中に県内において、おもてなし一斉清掃をはじめ様々なおもてなし活動を一体的、集中的に展開する。

○おもてなし行動の実施（別紙）

- ・おもてなしキャンペーン期間中に、おもてなし県民会議の委員による観光客へのおもてなしを実践

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

平成28年度の主な取り組み

○「よさこいネット」等による情報発信

○高知の観光情報等をメルマガで発信

○高知観光情報発信館「とさてらす」での土佐弁紹介

2条：美しい地域環境づくり

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

平成28年度の主な取り組み

○全市町村と連携したおもてなし一斉清掃の実施

○他の団体の清掃活動との連携

おもてなし一斉清掃	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度
日程	10/16ほか	10/11ほか	10/22ほか	9/15ほか
実施市町村数	34市町村	34市町村	34市町村	34市町村
実施ヶ所数	84ヶ所	78ヶ所	67ヶ所	94ヶ所
参加団体数	302団体	227団体	319団体	339団体
参加人数	3,778人	2,317人	2,445人	2,832人



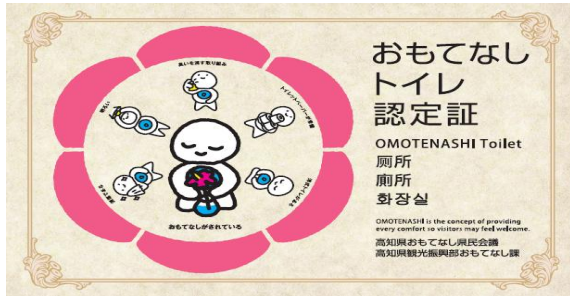
2) トイレの美化の推進

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] 清潔でおもてなしの心が感じられるトイレの拡大（再掲）

平成28年度の主な取り組み

- 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



3条：きめ細やかな観光情報の提供

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
- [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

平成28年度の主な取り組み

- [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
 - 県内全域のガイドブックによる情報提供
 - 県内のおすすめコースをまとめた「トサコレ！」による情報提供

- [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
 - 高知観光情報発信館「とさてらす」等での情報発信
 - ・観光情報、周遊観光バスの運行や通称おもてなしタクシー等、二次交通の案内
 - GW、お盆、など多客時、イベント時の南国S A等での臨時観光案内の実施
- [3] 観光案内板設置等による観光・交通情報の発信
 - 広域周遊ルートを紹介する観光案内板の多言語化（盤面リニューアル） **NEW**
- [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
 - MY遊バスの運行
 - おもてなしタクシー等を活用した周遊観光プランの提供
- [5] 多言語のWEBサイト・パンフレット等による情報発信
 - VISIT KOCHI JAPANによる情報発信
- [6] 外国人観光客案内所の整備拡大
 - J N T O認定外国人観光客案内所の開設支援 **NEW**
 - ・「国際観光受入環境整備事業費補助金」の補助メニューに追加して支援を行う。
 - 県内外国人観光客案内所
 - 高知県「i」案内所（県観光コンベンション協会）ほか 県内7カ所
- [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
 - 公共交通機関の多言語対応のための調査の実施 **NEW**

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] 事故防止等の安全・安心に関する情報収集、発信

平成28年度の主な取り組み

- [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
 - 津波避難案内板の設置 **NEW**
 - ・主要な観光地において、津波避難場所を多元語で表示した誘導案内板を設置する。
 - 観光ガイド団体の取り組み
 - 観光ガイドコースの避難場所の設定 14団体
 - 観光ガイドコース中の避難訓練の実施 14団体



[2] 事故防止等の安全・安心に関する情報収集、発信

○GW、お盆等多客時においてSA等での臨時観光案内及び高知市中心部での渋滞対策の実施

渋滞対策の実施	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度
高知市中心部（GW）	5日間	6日間	5日間	3日間
高知市中心部（GW以外）		3日間		3日間
五台山（GW）			5日間	

臨時観光案内所	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度
SA	24日間	22日間	29日間	30日間
高知城	9日間	10日間	11日間	8日間
高知龍馬空港	—	20日間	23日間	24日間
カシオワールドゴルフ	4日間	4日間	4日間	4日間
龍馬マラソン	2日間	2日間	2日間	2日間
プロギアレディス	3日間	3日間	3日間	3日間

第4条：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

- [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
- [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
- [5] ホテル、レストラン等の食事メニュー等の多言語化および分かりやすい表示の推進

平成28年度の主な取り組み

- [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
○観光客満足度調査の実施
- [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
○市町村や組合団体等が実施する外国人観光客の受入態を整備するために実施する多言語化への対応や洋式トイレ等の整備に対する支援
○外国クルーズ客船の受入態勢の充実 **NEW**
・外国クルーズ客船で来高した外国人観光客に対する高知市中心市街地での観光案内やミニイベント等歓迎事業を充実する。
○通訳コールセンターの開設 **NEW**
・外国人観光案内所や市町村観光協会等が外国人観光客の接客時に利用できる24時間対応の多言語通訳コールセンターを開設する。

市町村への補助	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度 (予定)
観光案内板等整備事業費	18市町村	17市町村	17市町村	
	34事業	25事業	31事業	
外国人観光客受入基盤整備事業				15市町村
				43事業

[3] 観光地、道の駅等で無料公衆無線LAN（Wi-Fi）の整備

- 無料公衆無線LAN（Wi-Fi）環境の整備促進
- モバイルWi-Fiルーターの無料貸出 **NEW**
 - ・外国人観光案内所において、モバイルWi-Fiルーターの無料貸出を行う。

[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

- 外国人旅行者向け消費税免税店の普及拡大
 - 免税店開設数 50店舗（27.10.1現在）

[5] ホテル、レストラン等の食事メニュー等の多言語化および分かりやすい表示の推進

- 多言語メニューの普及促進 **NEW**
 - ・多言語メニュー作成支援等ウェブサイト（（仮称）ダイニング高知 J A P A N）の飲食店への普及拡大を図る。

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

平成28年度の主な取り組み

- [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
 - 広域観光案内板等の多言語表示
 - ・広域周遊ルートを紹介する観光案内板の多言語化（盤面リニューアル） **NEW**（再掲）
 - 津波避難案内板の設置 **NEW**（再掲）
 - 市町村の観光案内板及び誘導標識の設置等を支援（再掲）
 - とっちょこ！こうちによるフォトスポットの紹介

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

平成28年度の主な取り組み

- 高知県トイレマップをおもてなし課ホームページに掲載（再掲）
- 市町村の観光施設等多言語案内の整備、パンフレット、ホームページ、誘導表示等の多言語化を支援（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

- [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

第5条：おもてなしの人材育成、技術の向上

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を支援
- [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人材の育成

平成28年度の主な取り組み

○観光ガイド団体の研修を支援

観光ガイド研修	H 24年度	H 25年度	H 26年度	H 27年度
地域別ガイド研修会	5回	5回	7回	6回
個別勉強会（その他）	9団体	8団体	11団体	10団体

○多言語パンフレット（4言語おもてなし簡単会話集）の活用

○高校生を対象に外国語による高知城の観光ガイド体験講座を実施 **NEW**

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

平成28年度の主な取り組み

- [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
 - 通称おもてなしタクシーの周知
 - タクシーの接客向上のための聞き取り調査等の実施
 - ・おもてなしタクシーを利用した観光客の声を聞くアンケートを実施する

タクシードライバー認定講座等	H 24年度	H 25年度	H 26年度	H 27年度
新規認定者数	25人	73人	17人	29人
更新者数	32人	112人	0人	2人
認定者数計	255人	440人	457人	488人

タクシーの満足度調査	H 24年度	H 25年度	H 26年度	H 27年度
大変良い、良い	46.1%	42.8%	48.5%	48.9%
大変悪い、悪い	3.0%	9.6%	3.0%	2.5%



- [2] 観光客の受入態勢の向上に向けた多様な研修の実施
 - 観光ガイド団体の研修を支援【再掲】
 - おもてなし研修の開催
- [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
 - 介助基本研修の実施