

## 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
		取組状況	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1回～第3回 全体会開催 祭1回～第2回 国際観光受入部会 【県民会議】	①おもてなしアクションプランの進捗管理 ⇒全体会 年2回 国際観光受入部会 年2回
[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 ⇒新規認定41件 ⇒再チェック151件 ⇒おもてなしトイレ表彰4カ所 【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】	①「おもてなしトイレ」の認定及び再チェック ⇒新規認定 30件 ⇒再チェック 250件 ⇒ <b>おもてなしトイレ表彰（公募型）</b> 【県民会議、県】
[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ジ」の配布・着用による県民挙げたおもてなし ⇒おもてなし実践者やおもてなし宣言者へ配布 ⇒配布個数 約17000個 【県民会議、県】 ②「おもてなしキャンペーン」の実施（9/15～10/14） ⇒県内全域で一体的、集中的な活動展開 ⇒キャンペーンへの参加広報 【県民会議、県、民間団体、市町村等】	②「おもてなしキャンペーン」の実施予定 <b>(9/23～10/25)</b> ⇒県民参加型 ⇒おもてなし県民会議委員参加型 等 【県民会議、県、民間団体、市町村等】
[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（シィスパー、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
		取組状況	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(9/15~10/14)おもてなし一斉清掃の実施(9/15) ⇒県内34市町村、94箇所、339団体、2,832名 参加【市町村、関係団体、県民、県民会議等】	①「おもてなしキャンペーン」(9/23~10/25予定)によるおもてなし一斉清掃の実施予定(10/25) 【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
		取組状況	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)	■トイレのユニバーサル化の整備	①国際観光受入環境整備補助金による市町村への支援 ⇒6市町 10箇所 【市町村、県】	①国際観光受入環境整備補助金による市町村への支援 ⇒整備目標：14箇所 【市町村、県】

## 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	平成27年度	H28年度
		取組状況	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型観光情報の提供	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 ⇒第1次公開9/7、第2次公開3/25 ⇒パンフ：英・中(繁)9/7、中(簡)・韓・タイ3/18 【県観光コンベンション協会】 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(5言語)の充実等 【県観光コンベンション協会】 ・外国人ライターによる県内取材(7月、10月) ・トリップアドバイザー口コミ連携 ②外国人観光客向けSNSの活用による情報発信 ・英語に加えて中(繁)アカウントの運用開始(4/19) ③こうちじんの翻訳(英・中(繁)) (9月頃) ④旅行情報サイト「ジャパンガイド」との連携(7月、11月)
[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鉄道やバス等の利用方法の多言語化の検討及びモデルテンプレートの作成等 【バス会社、鉄道会社、県等】

## 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
		取組状況	取組計画
<p>[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</p>	<p>■ 旅館・ホテルにおける津波避難対策</p> <p>■ 観光ガイドにおける津波避難対策</p> <p>■ 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</p>	<p>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、市町村・観光協会及び全旅館等へ周知 ⇒市町村・観光協会対象の説明会を実施（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（109の旅館、ホテル） 【宿泊施設】</p> <p>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（22団体中14団体において避難路及び避難場所の設定） 【観光ガイド団体、県観光ガイド連絡協議会等】</p> <p>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（観光案内板における津波避難場所への誘導案内表記） ⇒2市町（室戸市、黒潮町） 6箇所 【市町村、県】</p> <p>④ 県が設置する多言語広域観光案内板への津波避難案内板の併設 ⇒3箇所 【県】</p>	<p>⇒マニュアルに基づく避難訓練の実施等の呼びかけ 【県】 ⇒訓練実施・マニュアル見直し実施 【宿泊施設】</p> <p>② 南海地震を想定した、避難訓練の実施 ⇒高知県観光ガイド連絡協議会と委託事業の契約（加盟全21団体実施予定） 【観光ガイド団体、県観光ガイド連絡協議会等】</p>
		<p>④ 県が設置する多言語広域観光案内板への津波避難案内板の併設 ⇒3箇所 【県】</p>	<p>⇒整備目標：8箇所 【県】</p> <p>⑤ 市町村の観光スポット等への津波避難案内板のモデル設置 ⇒整備目標：3箇所 【県】</p>
<p>[2] 事故防止等の安全・安心に関する情報収集、発信</p>	<p>■ 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</p>	<p>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】</p> <p>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】 ⇒国際観光サポーター会議の開催（5/18） ⇒留学生へモニターツアーへの参加やアンケートの依頼 【県】</p>	<p>① 高知県通訳コールセンターの開設（6月下旬予定）</p> <p>② こうち医療ネット等の周知</p>

## 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
		取組状況	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 ⇒7市町 12箇所 【市町村、県】	①国際観光受入環境整備補助金による市町村への支援 ⇒整備目標：37箇所 【市町村、県】  ②Wi-Fiルーターの貸出（6月下旬予定） 【外国人観光案内所、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	国際観光受入環境整備事業費補助金による市町村や組合団体等への支援 ⇒高知市 1箇所 【高知市中心街再開発協議会、市、県】	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、民間活動団体等】 ⇒はじめての英語・中国語教室開催（2/23、3/8）【民間活動団体】	.....→ はじめての英語・中国語教室開催 （月1回開催予定）【民間活動団体】
[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、9/8、10/13、11/8） 【民間活動団体等】  ②食事メニューのハラー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】	①多言語メニュー作成支援ウェブサイト「DINING KOCHI JAPAN」開設（4/28） ⇒飲食時に注意すべき使用食材をピクトグラム（絵文字）や多言語で表示が可能

## 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
		取組状況	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多言語の観光案内板の設置 ⇒8箇所：東洋町、安田町、四万十町、高知市、土佐市 【県】	①広域観光案内板の多言語化リニューアル ⇒23箇所張替予定
	■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 ⇒8市町村等 15箇所	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 ⇒整備目標：21箇所

### 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
		取組状況	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"> <li>■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</li> <li>■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】</li> </ul>	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】 ⇒34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】	→
		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） ⇒国際観光サポーター会議の開催（5/18） ⇒留学生へモニターツアーへの参加やアンケートの依頼 【県】（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
		取組状況	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"> <li>■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</li> </ul>	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） オプショナルツアーにおもてなし添乗員2名の派遣 【県観光コンベンション協会】	①高知家流おもてなしプロジェクトの継続 ・外国クルーズ客船寄港時の街頭案内 ・外国クルーズ客船寄港時のガイド指導 ・ボランティアガイド等への指導

## 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
		取組状況	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 ⇒外国人観光客の受入についての講習や意見交換を実施 (東部1回、中部2回、西部1回) 【県観光ガイド連絡協議会、県】	観光ガイド全体会開催予定 1回 観光ガイド地域別研修会開催予定 5回 【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) ⇒国際観光サポーター会議の開催(5/18) ⇒留学生へモニターツアーへの参加やアンケートの依頼 【県】	→

## 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
		取組状況	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(H28/2) 【県観光コンベンション協会】	→