

## 1 おもてなし活動の推進

○県民挙げてのおもてなし気運の醸成や観光客の快適性を高めるため、以下の基盤整備に取り組み、観光客満足度は、項目によっては、H22を上回っているが、満足度の下がった項目もあり、また、公共トイレや案内標識などについては、元々の満足度が低いものもあり、さらなる改善が必要。

- (1) 高知県おもてなし県民会議を開催し、おもてなし気運の醸成のための、おもてなしアクションプランの推進や国際観光受入強化のためのプランの改訂を実施した。
- (2) おもてなしタクシーの新規認定者の増加(144名)や、タクシー業界団体と連携した取組を実施しており、タクシー接客マナー向上に取り組んだ。
- (3) おもてなしトイレの認定等を行うことで、おもてなしのトイレが拡がるとともに、設置者の気運の向上につながった。(認定トイレ:累計721件)
- (4) 広域観光案内板の整備や歩き遍路向け案内標識を設置(県内全域90箇所)するとともに、市町村への案内板等整備の助成により、周遊観光に必要となる施設整備を実施した。

### ○ 高知県観光客満足度調査(お客様の声アンケート調査より)

項目	区分	H22	H23	H24	H25	H26	H27
宿泊先	「大変良い」「良い」	77%	76%	78%	78%	77%	76%
	「大変悪い」「悪い」	3.2%	3.2%	2.7%	4.0%	2.7%	3.5%
食事・料理店	「大変良い」「良い」	74%	77%	79%	79%	79%	77%
	「大変悪い」「悪い」	4.0%	3.4%	2.8%	3.0%	3.7%	3.5%
観光施設	「大変良い」「良い」	75%	77%	78%	76%	77%	75%
	「大変悪い」「悪い」	2.2%	2.3%	2.3%	2.3%	1.9%	2.1%
観光施設の美化	「大変良い」「良い」	72%	71%	73%	73%	73%	72%
	「大変悪い」「悪い」	3.4%	1.6%	2.0%	1.8%	2.3%	1.6%
公共トイレの快適性	「大変良い」「良い」	57%	54%	55%	53%	57%	52%
	「大変悪い」「悪い」	6.3%	5.4%	6.4%	6.0%	4.6%	7.3%
案内標識	「大変良い」「良い」	53%	53%	54%	49%	52%	50%
	「大変悪い」「悪い」	8.5%	7.1%	7.7%	6.9%	6.1%	6.3%
タクシーの接客マナー	「大変良い」「良い」	46%	46%	43%	49%	49%	46%
	「大変悪い」「悪い」	3.0%	2.8%	9.6%	3.0%	2.5%	4.2%

項目	対策等	具体的な成果等	総括、次のステージに向けた方向性等																																
<p>おもてなしの向上</p>	<p>○おもてなし気運の醸成</p> <p>○きめ細やかな観光情報の提供</p> <p>○県内の観光地を結ぶ移動手段の確保</p>	<p><b>■気運づくりのための研修、講演会等の実施</b>                      おもてなし宣言者・実践者へのおもてなしスターピンバッジの配布 約17,200人                      おもてなし活動を広めるための県民会議の開催やおもてなし一斉清掃等の県民おもてなし活動への参加機会を提供し、また、観光地のトイレの美化を推進県民一人ひとりによるおもてなし活動の気運を醸成</p> <p>・おもてなし一斉清掃参加者人数等</p> <table border="1" data-bbox="658 354 1336 525"> <thead> <tr> <th>H24</th> <th>H25</th> <th>H26</th> <th>H27</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3,778人</td> <td>2,317人</td> <td>2,445人</td> <td>2,832人</td> </tr> <tr> <td>34市町村</td> <td>34市町村</td> <td>34市町村</td> <td>34市町村</td> </tr> <tr> <td>84ヵ所</td> <td>78ヵ所</td> <td>67ヵ所</td> <td>94ヵ所</td> </tr> <tr> <td>302団体</td> <td>227団体</td> <td>319団体</td> <td>339団体</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>■観光案内機能の充実</b>                      ・GWやお盆時期の渋滞対策、臨時観光案内の実施                      渋滞対策： H25～H27 高知市中心部                                        H26 五台山                      臨時観光案内： H25～H27 高知城やサービスエリア等</p> <p><u>⇒きめ細やかな情報の提供により観光客の満足度を高め、移動時間短縮等による経済波及効果をもたらした。</u></p> <p><b>■観光ガイドタクシー認定講座及び更新講座・試験の開催：毎年県内3ブロック各1回</b>  <u>⇒観光ガイドタクシーの認定件数の増加や観光客満足度調査(聞き取り調査)の接客マナー上昇</u>                      観光客満足度調査タクシーの接客マナー 3%増</p> <p>・おもてなしタクシー新規認定者及び更新者数( )</p> <table border="1" data-bbox="673 1102 1350 1206"> <thead> <tr> <th>H24</th> <th>H25</th> <th>H26</th> <th>H27</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>25人</td> <td>73人</td> <td>17人</td> <td>29人</td> </tr> <tr> <td>(32人)</td> <td>(112人)</td> <td>(0人)</td> <td>(35人)</td> </tr> </tbody> </table>	H24	H25	H26	H27	3,778人	2,317人	2,445人	2,832人	34市町村	34市町村	34市町村	34市町村	84ヵ所	78ヵ所	67ヵ所	94ヵ所	302団体	227団体	319団体	339団体	H24	H25	H26	H27	25人	73人	17人	29人	(32人)	(112人)	(0人)	(35人)	<p><b>【総括】</b>                      ○おもてなし一斉清掃への県民・団体・企業の参加などおもてなし気運の醸成                      ○観光事業者への研修を実施することによるおもてなし気運の醸成</p> <p><b>【乗り越えるべき課題】</b>                      ・おもてなし気運の醸成と拡散</p> <p><b>【次のステージに向けた方向性】</b>                      ⇒本県の認知度とイメージの向上を図る取組の継続</p> <p><b>【総括】</b>                      ○きめ細やかな観光情報の提供により、満足度向上及び移動時間の短縮等が図られ、経済波及効果をもたらしている。</p> <p><b>【乗り越えるべき課題】</b>                      ・外国人観光客への対応</p> <p><b>【次のステージに向けた方向性】</b>                      ⇒これまでの取組を継続しつつ、関係機関とより連携した情報発信</p> <p><b>【総括】</b>                      ○周遊バスやおもてなしタクシーの周遊プランが観光客に利用され、二次交通制度の利便性向上が図られている。また、認定講座の開催やおもてなしタクシー認知者の増加を通じ、タクシーの接客マナーが徐々に向上しており、観光客の満足度向上につながっている。</p> <p><b>【乗り越えるべき課題】</b>                      ・外国人観光客への対応</p> <p><b>【次のステージに向けた方向性】</b>                      ⇒これまでの成果を踏まえ、継続した取組と外国人観光客への対応強化に向けた取組</p>
H24	H25	H26	H27																																
3,778人	2,317人	2,445人	2,832人																																
34市町村	34市町村	34市町村	34市町村																																
84ヵ所	78ヵ所	67ヵ所	94ヵ所																																
302団体	227団体	319団体	339団体																																
H24	H25	H26	H27																																
25人	73人	17人	29人																																
(32人)	(112人)	(0人)	(35人)																																

## 項目

## 対策等

## 具体的な成果等

## 総括、次のステージに向けた方向性等

おもてなしの  
向上

○観光基盤の整備

### ■観光案内板等の整備や景観保全への支援

⇒市町村が実施する観光地や観光ルートへの誘導標識や観光案内板等の多言語化事業、景観整備等の取組が進んだ。

H25年度17市町村25件（観光案内版16、多言語パンフ3、景観整備6）  
H26年度17市町村31件（観光案内版15、多言語パンフ7、景観整備9）

### ■観光案内板等の多言語化やトイレの洋式化等外国人観光客の受入環境整備への支援

H27年度17市町村等39件  
（観光案内版8、多言語パンフ10、多言語ホームページ2、外国語表記歓迎資材1、  
外国語表記案内資材2、Wi-Fi整備8、トイレの洋式化7事業、消費税免税店一括  
カウンター等1）

### ■観光地のトイレ美化の推進

#### ・おもてなしトイレ認定箇所数

	H24	H25	H26	H27
認定数	529カ所	120カ所	76カ所	41カ所
削除数		29カ所	2カ所	14カ所

⇒おもてなしトイレの認定件数も増加する等、機運づくりとともに美化が推進された。

### 【総括】

○核となる拠点エリアを中心に観光案内板の整備や景観整備、公共トイレの改修整備が進み、観光客の満足度向上に繋がっている。

### 【乗り越えるべき課題】

・観光客のニーズの多様化や、より質の高いものを求める嗜好等に合わせた、取組の実施

### 【次のステージに向けた方向性】

⇒これまでの成果を踏まえ、継続した取組と外国人観光客への対応強化に向けた取組