

	具体的な取り組み	平成 28 年度（上半期）取組み状況	平成 28 年度（下半期）取組み予定																																							
第1条 おもてなしの気運の醸成	<p>おもてなし活動の推進</p> <p>[1] おもてなし県民会議の開催</p> <p>[2] 清潔でおもてなしの心が感じられるトイレの拡大</p> <p>[3] 県内のおもてなし活動を県民に周知</p> <p>[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</p>	<p>[1] おもてなし県民会議の開催</p> <p>○おもてなし県民会議の開催（9/9）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>○国際観光受入部会の開催（6/3）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国際観光に関するおもてなしの取り組みを進めるため、国際観光受入部会を開催 <p>[2] 清潔でおもてなしの心が感じられるトイレの拡大</p> <p>○「おもてなしトイレ」の認定（H24年度～）</p> <table border="1" data-bbox="854 548 2110 688"> <thead> <tr> <th></th> <th>H24年度</th> <th>H25年度</th> <th>H26年度</th> <th>H27年度</th> <th>H28年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>新規認定件数</td> <td>529件</td> <td>120件</td> <td>76件</td> <td>41件</td> <td>4件</td> </tr> <tr> <td>再確認件数</td> <td></td> <td>520件</td> <td>60件</td> <td>152件</td> <td>77件</td> </tr> </tbody> </table> <p>○おもてなしトイレ表彰の公募実施</p> <p>○おもてなしトイレの認知度と快適性についてのアンケート調査を実施。（6月、7月） NEW</p> <p>■公共トイレの満足度調査</p> <table border="1" data-bbox="854 867 1961 1005"> <thead> <tr> <th>公共トイレ</th> <th>H22年度</th> <th>H23年度</th> <th>H24年度</th> <th>H25年度</th> <th>H26年度</th> <th>H27年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大変良い、良い</td> <td>57%</td> <td>54%</td> <td>55%</td> <td>53%</td> <td>57%</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>大変悪い、悪い</td> <td>6.3%</td> <td>5.4%</td> <td>6.4%</td> <td>6.0%</td> <td>4.6%</td> <td>7.3%</td> </tr> </tbody> </table> <p>[3] 県内のおもてなし活動を県民に周知</p> <p>○おもてなし宣言の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・おもてなし宣言をしてもらった方に、おもてなしピンパッチを配布し、県民におもてなしの気運を拡げる。 <p>■おもてなし宣言者数（27.5月～28.8月） 8,860人</p> <p>■おもてなしピンバッジの配布数（27.5月～28.8月） 17,700個</p> <p>[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</p> <p>○高知家のおもてなしキャンペーン等の案内及び取組の募集</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「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。 		H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	新規認定件数	529件	120件	76件	41件	4件	再確認件数		520件	60件	152件	77件	公共トイレ	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	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%	<p>[1] おもてなし県民会議の開催</p> <p>○おもてなし県民会議の開催 第2回（2月頃）</p> <p>○国際観光受入部会の開催 第2回（未定）</p> <p>[2] 清潔でおもてなしの心が感じられるトイレの拡大</p> <p>○「おもてなしトイレ」の認定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規認定件数 26件以上 ・再確認件数 173件 <p>○おもてなしトイレ表彰の実施（11/10）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・応募のあったおもてなしトイレから選出 <p>○おもてなしトイレの認知度と快適性についてのアンケート調査を実施。（10月、1月）</p> <p>[3] 県内のおもてなし活動を県民に周知</p> <p>○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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あったか観光マインド表彰（10月頃） ・おもてなしトイレの表彰（11/10） ・高知県タクシードライバーおもてなしマインド表彰（3月頃） <p>[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</p> <p>○高知家のおもてなしキャンペーン等の実施（9/23～10/25）</p> <p>○おもてなし行動の実施（おもてなし県民会議委員によるおもてなしを实践）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お手ふりでおもてなし（9/23） ・土佐茶でおもてなし（10/8） ・あったか高知。秋のおもてなし一斉清掃の実施（10/25）
		H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度																																				
新規認定件数	529件	120件	76件	41件	4件																																					
再確認件数		520件	60件	152件	77件																																					
公共トイレ	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度																																				
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%																																				
<p>「土佐のあいさつことば」等の発信</p> <p>[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</p> <p>[2] 高知県観光情報発信館「とさてらす」での土佐弁の紹介</p>	<p>○「よさこいネット」等による情報発信</p> <p>○高知の観光情報等をメルマガで発信（観光特使）月1回</p> <p>○高知観光情報発信館「とさてらす」での土佐弁紹介</p>	<p>○「よさこいネット」等による情報発信</p> <p>○高知の観光情報等をメルマガで発信（観光特使）月1回</p> <p>○高知観光情報発信館「とさてらす」での土佐弁紹介</p>																																								

	具体的な取り組み	平成 28 年度（上半期）取り組み状況	平成 28 年度（下半期）取り組み予定																														
第 2 条…美しい地域環境づくり	<p>美化活動等の推進</p> <p>[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</p> <p>トイレの美化の推進</p> <p>[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</p> <p>[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）</p>	<p>[1] 県内 34 市町村と連携したおもてなし一斉清掃の参加者募集（ポスター作成）</p> <p>○他の団体の清掃活動との連携</p> <table border="1" data-bbox="854 321 1944 600"> <thead> <tr> <th>おもてなし一斉清掃</th> <th>H24 年度</th> <th>H25 年度</th> <th>H26 年度</th> <th>H27 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>日程</td> <td>10/16 ほか</td> <td>10/11 ほか</td> <td>10/22 ほか</td> <td>9/15 ほか</td> </tr> <tr> <td>実施市町村数</td> <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>実施カ所数</td> <td>84 カ所</td> <td>78 カ所</td> <td>67 カ所</td> <td>94 カ所</td> </tr> <tr> <td>参加団体数</td> <td>302 団体</td> <td>227 団体</td> <td>319 団体</td> <td>339 団体</td> </tr> <tr> <td>参加人数</td> <td>3,778 人</td> <td>2,317 人</td> <td>2,445 人</td> <td>2,832 人</td> </tr> </tbody> </table> <p>[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）</p> <p>○「おもてなしトイレ」の認定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規認定件数 4 件 ・再確認件数 77 件 <p>○おもてなしトイレ表彰の公募実施</p> <p>○おもてなしトイレの認知度と快適性についてのアンケート調査を実施（6 月、7 月） NEW</p> <p>○トイレ多言語シール（英語、中国語（繁体・簡体）、韓国）の配布</p>	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	実施カ所数	84 カ所	78 カ所	67 カ所	94 カ所	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	<p>[1] 県内 34 市町村と連携したおもてなし一斉清掃の実施</p> <p>（10/25（市町村によって日程異なる）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県内 34 市町村、70 箇所、約 3400 人参加 <p>[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）</p> <p>○「おもてなしトイレ」の認定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規認定件数 26 件以上 ・再確認件数 173 件 <p>○おもてなしトイレ表彰の実施（11/10）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・応募のあったおもてなしトイレから 5 カ所を選出 <p>○おもてなしトイレの認知度と快適性についてのアンケート調査を実施。（10 月、1 月）</p>
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																													
実施カ所数	84 カ所	78 カ所	67 カ所	94 カ所																													
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																													

	具体的な取り組み	平成 28 年度取り組み状況	平成 28 年度（下半期）取り組み予定																																																																		
	<p>観光案内機能の充実 [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</p> <p>旅の安全・安心に係る情報提供 [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）</p>	<p>平成 28 年度取り組み状況</p> <p>[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</p> <p>[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SA等での臨時観光案内の実施</p> <p>[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）に向けて市町村に対して掲載内容の情報収集</p> <p>[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</p> <p>[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 ①外国人向け情報発信委託業務開始（4/1～ WEB サイト「Visit Kochi Japan」）今年 4 月～7 月末 PV 数 179,857PV ②SNS（Facebook（英語）（4/1～）…ファン数 92,925（平成 28 年 9 月 2 日現在） （中国語（繁体字版））（4/22～）…ファン数 10,830（平成 28 年 8 月 26 日現在） NEW</p> <p>○着地型観光パンフレット「こうちじん」（英語版 2500 部・繁体字版 2500 部）の制作 NEW</p> <p>[6] 外国人観光客案内所の整備拡大 ○JNTO 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 9 カ所（8 月末）</p> <p>[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 （現状調査 7～8 月、検討会議開催 7～9 月（計 3 回）、モデルテンプレートの制作、報告書作成）</p> <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 ○津波避難案内板の設置 NEW ・主要な観光地において、津波避難場所を多言語で表示した誘導案内板の設置に向けて市町村に対して掲載内容の情報収集。 ■観光ガイド団体の取り組み （参考：27 年度 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）</p> <p>[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</p> <table border="1" data-bbox="854 1444 2119 1633"> <thead> <tr> <th>渋滞対策の実施</th> <th>H24 年度</th> <th>H25 年度</th> <th>H26 年度</th> <th>H27 年度</th> <th>H28 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>高知市中心部（GW）</td> <td>5 日間</td> <td>6 日間</td> <td>5 日間</td> <td>3 日間</td> <td>4 日間</td> </tr> <tr> <td>高知市中心部（GW以外）</td> <td></td> <td>3 日間</td> <td></td> <td>3 日間</td> <td>2 日間</td> </tr> <tr> <td>五台山（GW）</td> <td></td> <td></td> <td>5 日間</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="854 1675 2119 1997"> <thead> <tr> <th>臨時観光案内所</th> <th>H24 年度</th> <th>H25 年度</th> <th>H26 年度</th> <th>H27 年度</th> <th>H28 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SA</td> <td>24 日間</td> <td>22 日間</td> <td>29 日間</td> <td>30 日間</td> <td>17 日間</td> </tr> <tr> <td>高知城</td> <td>9 日間</td> <td>10 日間</td> <td>11 日間</td> <td>8 日間</td> <td>7 日間</td> </tr> <tr> <td>高知龍馬空港</td> <td></td> <td>20 日間</td> <td>23 日間</td> <td>24 日間</td> <td>10 日間</td> </tr> <tr> <td>カシオワールドゴルフ</td> <td>4 日間</td> <td>4 日間</td> <td>4 日間</td> <td>4 日間</td> <td></td> </tr> <tr> <td>龍馬マラソン</td> <td>2 日間</td> <td>2 日間</td> <td>2 日間</td> <td>2 日間</td> <td></td> </tr> <tr> <td>プロギアレディス</td> <td>3 日間</td> <td>3 日間</td> <td>3 日間</td> <td>3 日間</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	渋滞対策の実施	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	高知市中心部（GW）	5 日間	6 日間	5 日間	3 日間	4 日間	高知市中心部（GW以外）		3 日間		3 日間	2 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	H28 年度	SA	24 日間	22 日間	29 日間	30 日間	17 日間	高知城	9 日間	10 日間	11 日間	8 日間	7 日間	高知龍馬空港		20 日間	23 日間	24 日間	10 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		<p>[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</p> <p>[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SA等での臨時観光案内の実施</p> <p>[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）23 箇所の実施</p> <p>[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</p> <p>[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 ①WEB サイト…月間 PV 数 13 万 平成 28 年 7 月に月間 130,586PV 達成 ②SNS（Facebook（英・中（繁））…ファン数計 14 万</p> <p>○着地型観光パンフレット「こうちじん」（英・中（繁）） ・8/31 に納品。県内外の観光案内所のみならず、海外での商談会等での配布を予定。</p> <p>[6] 外国人観光客案内所の整備拡大 ○JNTO 認定外国人観光客案内所の開設支援 ・「国際観光受入環境整備事業費補助金」により支援を行う。</p> <p>[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 ・交通事業者が活用できる国の制度の活用も含め県の補助制度の見直しなどを検討し、県内の公共交通の多言語化支援</p> <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 ○津波避難案内板の設置 ・主要な観光地において、津波避難場所を多言語で表示した誘導案内板を設置する。11 箇所（広域観光案内板への併設 8 箇所、スポット設置 3 箇所を予定）の設置 ○今年度は観光ガイド団体が避難訓練を実施（21 団体）</p> <p>[2] 事故防止等の安全・安心に関する情報収集、発信 ・カシオワールドゴルフ、龍馬マラソン、プロギアレディスでの臨時観光案内所の開設</p>
渋滞対策の実施	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度																																																																
高知市中心部（GW）	5 日間	6 日間	5 日間	3 日間	4 日間																																																																
高知市中心部（GW以外）		3 日間		3 日間	2 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	H28 年度																																																																
SA	24 日間	22 日間	29 日間	30 日間	17 日間																																																																
高知城	9 日間	10 日間	11 日間	8 日間	7 日間																																																																
高知龍馬空港		20 日間	23 日間	24 日間	10 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																																																																	

	具体的な取り組み	平成 28 年度取り組み状況	平成 28 年度（下半期）取り組み予定																		
第 4 条…観光基盤の整備	<p>観光客の満足度向上</p> <p>[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</p> <p>[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</p> <p>[3] 観光地、道の駅等での無料公衆無線 LAN (Wi-Fi) の整備</p> <p>[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</p> <p>[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</p> <p>広域観光案内板、誘導標識の計画的な整備</p> <p>[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</p> <p>[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</p> <p>ユニバーサルデザイン化の推進</p> <p>[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</p>	<p>平成 28 年度取り組み状況</p> <p>[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</p> <ul style="list-style-type: none"> ○県外観光客満足度調査の実施（夏休みに実施） <ul style="list-style-type: none"> ・調査場所…高知龍馬空港、南国 S A（上り）、高知観光情報発信館 とさてらす、その他主要観光地 ○外国人旅行者動態調査 <ul style="list-style-type: none"> ・客船乗船者向けアンケート調査（5/23、6/29、8/23） ・施設（外国人観光案内所・宿泊施設ほか）調査（7/1～） <p>[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</p> <p>○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</p> <p>○外国クルーズ客船の受入態勢の充実 NEW</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>外国クルーズ客船寄港 13 回 ミニイベント実施 8 回 バスターミナルでのアンケート調査実施 11 回</p> <p>○通訳コールセンターの開設 NEW</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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（6/20） <p>登録施設：256 施設（H28 年 8 月末現在）</p> <p>利用実績 通訳 33 件、翻訳 15 件（H28.6 月 20 日～H28.8 月 31 日）</p> <table border="1" data-bbox="839 856 2092 1096"> <thead> <tr> <th>市町村への補助</th> <th>H24 年度</th> <th>H25 年度</th> <th>H26 年度</th> <th>H27 年度</th> <th>H28 年度 (H28.8 末現在)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>観光案内板等整備事業</td> <td>18 市町村 34 事業</td> <td>17 市町村 25 事業</td> <td>17 市町村 31 事業</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>国際観光受入環境整備事業</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>17 市町村 39 事業</td> <td>12 市町村 21 事業</td> </tr> </tbody> </table> <p>[3] 観光地、道の駅等で無料公衆無線 LAN (Wi-Fi) の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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開始（6/27～） NEW <ul style="list-style-type: none"> ・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開始。（県内 4 箇所） <p>貸出数 40 件（H28.7 月 11 日本格貸出～H28.8 月 31 日）</p> <p>[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</p> <ul style="list-style-type: none"> ○外国人旅行者向け消費税免税店の普及拡大 <ul style="list-style-type: none"> ■免税店開設数 104 店舗（28.4.1 現在） <p>[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</p> <ul style="list-style-type: none"> ○多言語メニューの普及促進 NEW <ul style="list-style-type: none"> ・多言語メニュー作成支援ウェブサイト（ダイニング高知 JAPAN）の開設 <p>登録数 63 店舗、公開数 16 店舗（H28.8.31）</p> <p>[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</p> <p>[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</p> <ul style="list-style-type: none"> ○広域観光案内板等の多言語表示 <ul style="list-style-type: none"> ・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）23 カ所 NEW（再掲） ○津波避難案内板の設置 11 箇所 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 <p>[1] 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）</p>	市町村への補助	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度 (H28.8 末現在)	観光案内板等整備事業	18 市町村 34 事業	17 市町村 25 事業	17 市町村 31 事業			国際観光受入環境整備事業				17 市町村 39 事業	12 市町村 21 事業	<p>平成 28 年度（下半期）取り組み予定</p> <p>[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</p> <ul style="list-style-type: none"> ○県外観光客満足度調査の実施（10～11 月に実施） <ul style="list-style-type: none"> ・調査場所…高知龍馬空港、南国 S A（上り）、高知観光情報発信館 とさてらす、その他主要観光地 ○外国人旅行者動態調査 <ul style="list-style-type: none"> ・回収数 2,000 サンプルを目指す <p>[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</p> <p>○外国クルーズ客船の受入態勢のさらなる充実</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国クルーズ客船寄港 12 回（仮予約含む） <p>○通訳コールセンター</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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の未登録施設に対し周知を図る。 <p>[3] 観光地、道の駅等で無料公衆無線 LAN (Wi-Fi) の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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 <ul style="list-style-type: none"> ・周知を図るためチラシの配布を行う。 <p>[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</p> <ul style="list-style-type: none"> ○外国人旅行者向け消費税免税店の普及拡大 <p>[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</p> <ul style="list-style-type: none"> ○多言語メニューの普及促進 <ul style="list-style-type: none"> 普及拡大に向け、小人数での説明会や高知市内を中心とした個別訪問の実施 <p>[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</p> <ul style="list-style-type: none"> ○広域観光案内板等の多言語表示（再掲） <ul style="list-style-type: none"> ・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）23 カ所の実施（再掲） ○津波避難案内板の設置 11 箇所（広域観光案内板への併設 8 箇所、スポット設置 3 箇所を予定）の設置（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） <p>[1] 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）</p>
市町村への補助	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度 (H28.8 末現在)																
観光案内板等整備事業	18 市町村 34 事業	17 市町村 25 事業	17 市町村 31 事業																		
国際観光受入環境整備事業				17 市町村 39 事業	12 市町村 21 事業																

第5条…おもてなしの人材育成、技術の向上	具体的な取り組み	平成28年度取り組み状況	平成28年度（下半期）取り組み予定																																																						
	<p>観光ガイドの育成</p> <p>[1] 観光ガイド活動の県内への拡がり支援</p> <p>[2] 観光ガイドの技術の向上のための研修の実施</p> <p>[3] 観光ガイド活動のさらなるステップ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>[4] 外国語対応のできる観光人材の育成</p> <p>おもてなしプロフェッショナルの養成</p> <p>[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</p> <p>[2] 観光客の受入態勢の向上に向けた多様な研修の実施</p> <p>[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</p>	<p>【2】観光ガイド団体の研修を支援</p> <table border="1" data-bbox="854 226 2053 367"> <thead> <tr> <th>観光ガイド研修</th> <th>H24年度</th> <th>H25年度</th> <th>H26年度</th> <th>H27年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>地域別ガイド研修会</td> <td>5回</td> <td>5回</td> <td>7回</td> <td>6回</td> </tr> <tr> <td>個別勉強会（その他）</td> <td>9団体</td> <td>8団体</td> <td>11団体</td> <td>10団体</td> </tr> </tbody> </table> <p>○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</p> <p>【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</p> <p>○通称おもてなしタクシーの周知</p> <p>○タクシーの接客向上のための聞き取り調査等の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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（8月） ・おもてなしタクシーの認知度と接客マナーについてのアンケート調査を実施 <table border="1" data-bbox="854 814 2119 1050"> <thead> <tr> <th>タクシードライバー認定講座等</th> <th>H24年度</th> <th>H25年度</th> <th>H26年度</th> <th>H27年度</th> <th>H28年度 H28.8末現在</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>新規認定者数</td> <td>25人</td> <td>73人</td> <td>17人</td> <td>29人</td> <td>30人</td> </tr> <tr> <td>更新者数</td> <td>32人</td> <td>112人</td> <td>0人</td> <td>2人</td> <td>27人</td> </tr> <tr> <td>認定者数計</td> <td>367人</td> <td>440人</td> <td>457人</td> <td>486人</td> <td>516人</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="854 1094 2107 1234"> <thead> <tr> <th>タクシーの満足度調査</th> <th>H24年度</th> <th>H25年度</th> <th>H26年度</th> <th>H27年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大変良い、良い</td> <td>43%</td> <td>49%</td> <td>49%</td> <td>46%</td> </tr> <tr> <td>大変悪い、悪い</td> <td>9.6%</td> <td>3.0%</td> <td>2.5%</td> <td>4.2%</td> </tr> </tbody> </table> <p>[2] 観光客の受入態勢の向上に向けた多様な研修の実施</p> <p>○観光ガイド団体の研修を支援【再掲】</p>	観光ガイド研修	H24年度	H25年度	H26年度	H27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	タクシードライバー認定講座等	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度 H28.8末現在	新規認定者数	25人	73人	17人	29人	30人	更新者数	32人	112人	0人	2人	27人	認定者数計	367人	440人	457人	486人	516人	タクシーの満足度調査	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	大変良い、良い	43%	49%	49%	46%	大変悪い、悪い	9.6%	3.0%	2.5%	4.2%	<p>【2】観光ガイド団体の研修の開催</p> <p>○全体交流会（10/11）</p> <p>○地域別ガイド研修会</p> <p>東部地区 2回（9月下旬、1月頃）</p> <p>中部地区 1回（11月頃）</p> <p>西部地区 2回（未定）</p> <p>○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</p> <p>○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（3月頃） NEW</p> <p>【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</p> <p>○通称おもてなしタクシーの利用促進のための周知</p> <p>○タクシーの接客向上のための聞き取り調査等の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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調査の実施（10月） ・おもてなしタクシーの認知度と接客マナーについてのアンケート調査を実施（10月、1月） <p>○おもてなしタクシーの認定増加に向けた取組</p> <p>[2] 観光客の受入態勢の向上に向けた多様な研修の実施</p> <p>○おもてなし研修の開催（未定）</p> <p>[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</p> <p>○障害者サポート研修の実施（9/29）</p>
観光ガイド研修	H24年度	H25年度	H26年度	H27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																																																					
タクシードライバー認定講座等	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度 H28.8末現在																																																				
新規認定者数	25人	73人	17人	29人	30人																																																				
更新者数	32人	112人	0人	2人	27人																																																				
認定者数計	367人	440人	457人	486人	516人																																																				
タクシーの満足度調査	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度																																																					
大変良い、良い	43%	49%	49%	46%																																																					
大変悪い、悪い	9.6%	3.0%	2.5%	4.2%																																																					