

	具体的な取り組み	平成 28 年度取組状況	平成 29 年度取組予定																																												
第 1 条 おもてなしの気運の醸成	<p><b>おもてなし活動の推進</b></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、2/20)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul> <p>○国際観光受入部会の開催 (6/3)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul> <p><b>[2] 清潔でおもてなしの心が感じられるトイレの拡大</b></p> <p>○「おもてなしトイレ」の認定 (H24 年度～)</p> <table border="1" data-bbox="854 548 2080 730"> <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 (H29.1 月末現在) 【予定】</th> <th>認定数 (H29.1 月末現在)</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>8 件【31 件】</td> <td rowspan="2">729 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>250 件</td> </tr> </tbody> </table> <p>○おもてなしトイレ表彰の公募実施 (7/6～8/12)、表彰トイレの選定 (10/31)、おもてなしトイレ表彰式 (11/10)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・応募数 15 施設</li> <li>・表彰トイレ 5 箇所 (県立公園 ヤ・シィパーク、春野総合運動公園 テニス場、のいち駅、道の駅南国 風良里、 ネットヨタ南国 (株) のいち青空店)</li> </ul> <p>○おもてなしトイレ PR カード作成・おもてなしトイレ認定施設等への配布 (12 月)</p> <p>■公共トイレの満足度調査 ※H28 年度からはおもてなしトイレの満足度についての設問追加</p> <table border="1" data-bbox="854 1045 2098 1184"> <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> <th>H28 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> <td>調査中</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> <td>調査中</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"> <li>・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、県民のおもてなしの気運を向上</li> <li>■おもてなし宣言者数 (27.5 月～29.1 月) 9,130 人</li> <li>■おもてなしピンバッジの配布数 (27.5 月～29.1 月) 22,220 個</li> </ul>		H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度 (H29.1 月末現在) 【予定】	認定数 (H29.1 月末現在)	新規認定件数	529 件	120 件	76 件	41 件	8 件【31 件】	729 件	再確認件数		520 件	60 件	152 件	250 件	公共トイレ	H22 年度	H23 年度	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	大変良い、良い	57%	54%	55%	53%	57%	52%	調査中	大変悪い、悪い	6.3%	5.4%	6.4%	6.0%	4.6%	7.3%	調査中	<p>[1] おもてなし県民会議の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○おもてなし県民会議の開催 第 1 回 (7 月頃)</li> <li>○おもてなし県民会議の開催 第 2 回 (2 月頃)</li> <li>○国際観光受入部会の開催 第 1 回 (未定)</li> </ul> <p><b>[2] 清潔でおもてなしの心が感じられるトイレの拡大</b></p> <p>○「おもてなしトイレ」の認定</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新規認定件数 30 件程度 ※HP 掲載・自然体で募集</li> <li>○おもてなしトイレ PR カードの作成・観光拠点等への配布</li> </ul> <p>[3] 県内のおもてなし活動を県民に周知</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○おもてなし宣言の実施及びおもてなしピンバッジの配布</li> <li>○おもてなしピンバッジを活用し、県民におもてなしの気運を上げる。</li> </ul> <p><b>[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</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○高知家のおもてなしキャンペーン等の実施 (9 月～11 月で 1 カ月間)</li> <li>○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 実践)</li> <li>・民間団体や学生等と連携・協力しながら、おもてなし活動の拡大</li> </ul> <p>○「よさこいネット」等による情報発信</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○高知の観光情報等をメルマガで発信 (観光特使) 月 1 回</li> <li>○高知観光情報発信館「とさてらす」での土佐弁紹介</li> </ul>
		H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度 (H29.1 月末現在) 【予定】	認定数 (H29.1 月末現在)																																								
新規認定件数	529 件	120 件	76 件	41 件	8 件【31 件】	729 件																																									
再確認件数		520 件	60 件	152 件	250 件																																										
公共トイレ	H22 年度	H23 年度	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度																																								
大変良い、良い	57%	54%	55%	53%	57%	52%	調査中																																								
大変悪い、悪い	6.3%	5.4%	6.4%	6.0%	4.6%	7.3%	調査中																																								
<p><b>「土佐のあいさつことば」等の発信</b></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><b>[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</b></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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> <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 実践)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お手ふりでおもてなし (9/23) 委員 5 名参加</li> <li>・土佐茶でおもてなし (10/8) 委員 4 名参加</li> <li>・あったか高知。秋のおもてなし一斉清掃の実施 (10/25) 2,240 人 34 市町村</li> </ul> <p>○「よさこいネット」等による情報発信</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○高知の観光情報等をメルマガで発信 (観光特使) 月 1 回</li> <li>○高知観光情報発信館「とさてらす」での土佐弁紹介</li> </ul>																																														

	具体的な取り組み	平成 28 年度取り組み状況	平成 29 年度取り組み予定																																				
第2条…美しい地域環境づくり	<p><b>美化活動等の推進</b></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><b>トイレの美化の推進</b></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><b>[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）</b></p> <p>○他の団体の清掃活動との連携</p> <table border="1" data-bbox="854 323 2122 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> <th>H28 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> <td>10/25 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> <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> <td>70 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> <td>250 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> <td>2,240 人</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>[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）</b></p> <p>○おもてなしトイレ表彰の公募実施（7/6～8/12）、表彰トイレの選定（10/31）、おもてなしトイレ表彰式（11/10）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・応募数 15 施設</li> <li>・表彰トイレ 5 箇所（県立公園 ヤ・シィパーク、春野総合運動公園 テニス場、のいち駅、道の駅南国 風良里、</li> <li style="padding-left: 20px;">ネットトヨタ南国（株） のいち青空店）</li> </ul> <p>○おもてなしトイレ PR カード作成・おもてなしトイレ認定施設等への配布（12月）</p>	おもてなし一斉清掃	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	日程	10/16 ほか	10/11 ほか	10/22 ほか	9/15 ほか	10/25 ほか	実施市町村数	34 市町村	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	70 カ所	参加団体数	302 団体	227 団体	319 団体	339 団体	250 団体	参加人数	3,778 人	2,317 人	2,445 人	2,832 人	2,240 人	<p><b>[1] 県内 34 市町村と連携したおもてなし一斉清掃の実施</b></p> <p>○高知家おもてなしキャンペーンの一環として実施（9月～11月）</p> <p><b>[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）</b></p> <p>○「おもてなしトイレ」の認定</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新規認定件数 30 件程度 ※HP 掲載・自然体で募集</li> </ul> <p>○おもてなしトイレ PR カードの作成・観光拠点等への配布</p>
おもてなし一斉清掃	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度																																		
日程	10/16 ほか	10/11 ほか	10/22 ほか	9/15 ほか	10/25 ほか																																		
実施市町村数	34 市町村	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	70 カ所																																		
参加団体数	302 団体	227 団体	319 団体	339 団体	250 団体																																		
参加人数	3,778 人	2,317 人	2,445 人	2,832 人	2,240 人																																		

	具体的な取り組み	平成 28 年度取り組み状況	平成 29 年度取り組み予定																																																																		
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">第 3 条 … きめ細やかな観光情報の提供</p>	<p><b>観光案内機能の充実</b></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><b>旅の安全・安心に係る情報提供</b></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] 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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○県内全域のガイドブックによる情報提供</li> <li>○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</li> </ul> <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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○高知観光情報発信館「とさてらす」等での情報発信</li> <li>・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</li> <li>○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</li> </ul> <p>[3] 観光案内板設置等による観光・交通情報の発信</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○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） <b>23 箇所の実施</b></li> </ul> <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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○MY遊バスの運行（<b>通年</b>）、<b>停留所の多言語化（3月）</b></li> <li>○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 <b>既存のタクシープラン（55 コース）見直し→61 コース</b></li> </ul> <p><b>[5] 多言語の WEB サイト・パンフレット等による情報発信</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○VISIT KOCHI JAPANによる情報発信</li> <li>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」) H28.4月～<b>H29.1 月末月末 PV数 622,065PV</b></li> <li>②SNS (Facebook (英語) (4/1～) …ファン数 <b>124,846 (平成 29 年 1 月 31 日現在)</b> (中国語 (繁体字版)) (4/22～) …ファン数 <b>19,122 (平成 29 年 1 月 31 日現在)</b>)</li> <li>○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</li> </ul> <p>[6] 外国人観光客案内所の整備拡大</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○J N T O 認定外国人観光客案内所の開設支援 <b>NEW</b></li> <li>・「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 <b>2 市町村へ助成</b></li> <li>■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 <b>県内 10 箇所 (2 月現在)</b></li> </ul> <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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○公共交通機関の多言語対応のための調査の実施 <b>NEW</b></li> <li>・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</li> </ul> <p><b>[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</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○津波避難案内板の設置 <b>NEW</b></li> <li>・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 <b>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)</b></li> <li>■観光ガイド団体の取り組み</li> <li>・<b>観光ガイドコース中の避難訓練 (外国人観光客を想定を含む) の実施 21 団体 (予定)</b> (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)</li> </ul> <p>[2] 事故防止等の安全・安心に関する情報収集、発信</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○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</li> </ul> <table border="1" data-bbox="854 1396 2116 1585"> <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 1612 2116 1938"> <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><b>4 日間</b></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><b>2 日間</b></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><b>3 日間</b></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	<b>4 日間</b>	龍馬マラソン	2 日間	2 日間	2 日間	2 日間	<b>2 日間</b>	プロギアレディス	3 日間	3 日間	3 日間	3 日間	<b>3 日間</b>	<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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○県内全域のガイドブックによる情報提供</li> <li>○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</li> </ul> <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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○高知観光情報発信館「とさてらす」等での情報発信</li> <li>・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</li> <li>○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</li> </ul> <p>[3] 観光案内板設置等による観光・交通情報の発信</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○<b>既設案内板の修繕(盤面書き換え)等</b></li> </ul> <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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○MY遊バスの運行（<b>通年</b>）、<b>運行チラシの多言語化</b></li> <li>○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</li> </ul> <p><b>[5] 多言語の WEB サイト・パンフレット等による情報発信</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○VISIT KOCHI JAPANによる情報発信</li> <li>①<b>WEB サイトコンテンツの充実</b></li> <li>②<b>SNS (Facebook (英・中 (繁)) の運用 (各月約 20 回投稿)</b></li> <li>③<b>旅行情報サイトとの連携 (バナー広告の掲出等)</b></li> <li>○パンフレット増刷</li> <li>・「VISIT KOCHI JAPAN」(5 言語)</li> <li>・「こうちじん」(英語・繁体字)</li> </ul> <p><b>[6] 外国人観光客案内所の整備拡大</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○J N T O 認定外国人観光客案内所の開設支援</li> <li>・「外国人観光案内所設置支援事業費補助金」の創設 開設時備品購入費等を支援 国の支援メニューで (人材育成や研修) を積極的に活用</li> </ul> <p><b>[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</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>交通事業者が活用できる県の補助制度を創設し、県内の公共交通の多言語化を支援</b></li> </ul> <p><b>[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</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○津波避難案内板の設置</li> <li>・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。<b>16 箇所 (スポット設置) の設置</b></li> <li>○今年度は観光ガイド団体が避難訓練を実施 (21 団体)</li> </ul> <p>[2] 事故防止等の安全・安心に関する情報収集、発信</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>
	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	<b>4 日間</b>																																																																
龍馬マラソン	2 日間	2 日間	2 日間	2 日間	<b>2 日間</b>																																																																
プロギアレディス	3 日間	3 日間	3 日間	3 日間	<b>3 日間</b>																																																																

	具体的な取り組み	平成 28 年度取り組み状況	平成 29 年度取り組み予定																		
第 4 条…観光基盤の整備	<p><b>観光客の満足度向上</b></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>[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"> <li>○県外観光客満足度調査の実施（夏休み、10～11月実施）、調査結果を情報誌に掲載（3月予定） <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul> </li> <li>○外国人旅行者動態調査 <ul style="list-style-type: none"> <li>・客船乗船者向けアンケート調査（5/23、6/29、8/23）</li> <li>・施設（外国人観光案内所・宿泊施設ほか）調査（7/1～）</li> </ul> </li> </ul> <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> <table border="1" data-bbox="839 525 2133 766"> <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 (H29.1 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>17 市町村 48 事業</td> </tr> </tbody> </table> <p>○外国クルーズ客船の受入態勢の充実 <b>NEW</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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の充実</li> <li>・大型客船寄港時のオプションツアー受入に係る安全対策の実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>外国クルーズ客船寄港 20 回、ミニイベント実施 12 回、バスターミナルでのアンケート調査実施 20 回、渋滞(駐車場)対策 12 回</li> </ul> </li> <li>・オプションツアー参加数 約 41,000 人、無料シャトルバス利用数 約 20,000 人、免税一括カウンター利用件数 約 600 件</li> </ul> <p>○通訳コールセンターの開設 <b>NEW</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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） <ul style="list-style-type: none"> <li>登録施設：265 施設（H29 年 1 月末現在）</li> <li>利用実績：186 件（通訳 71 件、翻訳 115 件（H29 年 1 月末現在））</li> </ul> </li> </ul> <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"> <li>○無料公衆無線 LAN (Wi-Fi) 環境の整備促進（国際観光受入環境整備事業による支援 11 事業 18 箇所予定）</li> <li>○モバイル Wi-Fi ルーターの無料貸出開始（6/27～） <b>NEW</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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（県内 4 箇所）、PR チラシの作成・配布等（12 月）貸出数 103 台（H29 年 1 月末現在）</li> </ul> </li> </ul> <p><b>[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</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○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"> <li>■免税店開設数 108 店舗（H28.10.1 現在）</li> </ul> </li> </ul> <p><b>[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</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○多言語メニューの普及促進 <b>NEW</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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 <ul style="list-style-type: none"> <li>登録数 127 店舗、公開数 28 店舗（H29 年 1 月末現在）</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	市町村への補助	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度 (H29.1 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	17 市町村 48 事業	<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>○外国クルーズ客船の受入態勢のさらなる充実</p> <p>H29 外国クルーズ客船寄港 48 回（仮予約含む）（H29.2 現在）</p> <p>○通訳コールセンター</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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継続実施</li> </ul> <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"> <li>○無料公衆無線 LAN (Wi-Fi) 環境の整備促進 <ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人観光客向け統一認証、認証連携の仕組みづくり</li> </ul> </li> <li>○モバイル Wi-Fi ルーターの無料貸出の継続実施</li> </ul> <p><b>[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</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○外国人旅行者向け消費税免税店の普及拡大</li> </ul> <p><b>[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</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○多言語メニューサイトの運営</li> </ul>
	市町村への補助	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度 (H29.1 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	17 市町村 48 事業																
<p><b>広域観光案内板、誘導標識の計画的な整備</b></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><b>ユニバーサルデザイン化の推進</b></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>[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"> <li>○広域観光案内板等の多言語表示 <ul style="list-style-type: none"> <li>・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 NEW（再掲）</li> </ul> </li> <li>○津波避難案内板の設置 11 箇所 NEW（再掲）</li> <li>○市町村の観光案内板及び誘導標識の設置等を支援（再掲）</li> <li>○とっちょこ！こうちによるフォトスポットの紹介</li> </ul> <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>	<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"> <li>○津波避難案内板の設置 16 箇所（スポット設置）（再掲）</li> </ul>																			



	具体的な取り組み	平成 28 年度取り組み状況	平成 29 年度取り組み予定																																												
第5条…おもてなしの人材育成、技術の向上	<p><b>観光ガイドの育成</b></p> <p>[1] 観光ガイド活動の県内への拡がりを支援</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"> <li>・観光客のニーズに合ったガイド、コースや内容の充実</li> <li>・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</li> </ul> <p>[4] 外国語対応のできる観光人材の育成</p>	<p><b>[2]観光ガイド団体の研修を支援</b></p> <table border="1" data-bbox="854 226 2086 415"> <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> <th>H28 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> <td>6 回 (H29.1 末までに 4 回終了)</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> <td>10 団体 (H29.1 末までに 9 団体実施)</td> </tr> </tbody> </table> <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（24 名参加予定）</p> <p>室内研修（3/11、3/18 予定） フィールドワーク（3/19 予定）</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高知市中心商店街の各店舗等を対象とした接客会話研修の開催（高知おせっかい協会）</li> </ul>	観光ガイド研修	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	地域別ガイド研修会	5 回	5 回	7 回	6 回	6 回 (H29.1 末までに 4 回終了)	個別勉強会（その他）	9 団体	8 団体	11 団体	10 団体	10 団体 (H29.1 末までに 9 団体実施)	<p><b>[2]観光ガイド団体の研修の開催</b></p> <p>○全体交流会 1 回</p> <p>○地域別ガイド研修会 東部地区、中部地区、西部地区 計 5 回</p> <p>○個別勉強会</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</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>																										
	観光ガイド研修	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度																																									
地域別ガイド研修会	5 回	5 回	7 回	6 回	6 回 (H29.1 末までに 4 回終了)																																										
個別勉強会（その他）	9 団体	8 団体	11 団体	10 団体	10 団体 (H29.1 末までに 9 団体実施)																																										
<p><b>おもてなしプロフェッショナルの養成</b></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><b>[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</b></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"> <li>・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の実施（7 月、8 月、9 月、12 月、2 月）</li> <li>・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（通年）</li> </ul> <p>○タクシー業界 4 団体との資質向上・利用促進等にかかる意見交換の実施（年 4 回）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高知駅前乗り場の登録ドライバーのおもてなしタクシーへの誘導</li> <li>・外国客船寄港時の岸壁でのおもてなしタクシー優先配車（モデル実施 2 回）（予定）</li> </ul> <p>○「志国高知 幕末維新博」に向けたタクシープランの整備（通年）※おもてなしタクシーを含むタクシー</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・既存タクシープラン見直し（着地）（55 コース→61 コース、既存パンフレット見直し・Web 展開・旅行会社への PR）</li> <li>・各ブロック毎の主要プランのピックアップ（発地+着地）（17 プラン程度、セールスキャラバン・博覧会パンフ掲載）</li> <li>・旅行商品としての販売（発地）（5 商品程度、四万十川・仁淀川等を周遊するプランとして旅行会社等で商品展開）</li> </ul> <table border="1" data-bbox="854 1171 2116 1402"> <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</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>H29.2 現在</td> </tr> <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>50 人（予定）</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>156 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>536 人</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="854 1451 1938 1587"> <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> <p>○おもてなし研修の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・H29.1.19 開催 テーマ「着地型旅行商品の企画・造成・販売について」 観光施設等参加数 100 人</li> </ul> <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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・H28.9.29 開催 観光施設等参加数 22 人（H24～28 年度の 5 年間合計 252 人）</li> <li>・広域観光みらい会議 2 回（6/7：67 名、11/29：89 名）</li> </ul>	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						H29.2 現在	新規認定者数	25 人	73 人	17 人	29 人	50 人（予定）	更新者数	32 人	112 人	0 人	2 人	156 人	認定者数計	367 人	440 人	457 人	486 人	536 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><b>新 [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</b></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> <p>○おもてなしタクシーの認定増加に向けた取組</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外国客船寄港時や博覧会開催に合わせた PR 強化、利用促進等</li> </ul> <p>○タクシー業界 4 団体との資質向上・利用促進等にかかる意見交換の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高知駅前乗り場の登録ドライバーのおもてなしタクシーへの誘導</li> <li>・外国客船寄港時の岸壁でのおもてなしタクシー優先配車の検討</li> </ul> <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><b>新 [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</b></p> <p>○障害者サポート研修の実施</p> <p>○バリアフリー状況を事業者自ら評価するための評価シートの検討及び周知・配布</p>
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																																										
					H29.2 現在																																										
新規認定者数	25 人	73 人	17 人	29 人	50 人（予定）																																										
更新者数	32 人	112 人	0 人	2 人	156 人																																										
認定者数計	367 人	440 人	457 人	486 人	536 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%																																											