

# おもてなし課の取組の概要

平成29年8月28日  
高知城ホール 2F 中会議室



# 高知家のおもてなしの推進

## 高知県おもてなし県民会議 (H19(おもてなし課発足当初)～)



産学官あらゆる関係者がおもてなしの取組や事業等について意見交換

## おもてなしアクションプランの策定



- 1 おもてなしの気運の醸成  
(例)おもてなし活動の推進
- 2 美しい地域環境づくり  
(例)美化活動等の推進、トイレの美化の推進
- 3 きめ細やかな観光情報の提供  
(例)観光案内機能の充実
- 4 観光基盤の整備  
(例)広域観光案内板の計画的な整備
- 5 おもてなしの人材育成、技術の向上  
(例)観光ガイドの育成

## ★県民運動としての「おもてなし」の推進★

【土佐茶でおもてなし@高知城】



【道案内@五台山】



## 県民参加型のおもてなし活動の実施



【おもてなし一斉清掃@全県】



【お手ふりでお迎え@クルーズ】

【「おもてなし宣言」に賛同する県内在住の方に「OMOTENASHI STARピンバッジ」を配付】



## <県外観光客入込・動態調査【高知県】>

項目	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	22年度との比較
宿泊先	77%	76%	78%	78%	77%	76%	<b>75%</b>	- 2P
食事・料理処	74%	77%	79%	79%	79%	77%	<b>79%</b>	5P
観光施設	75%	77%	78%	76%	77%	75%	<b>78%</b>	3P
観光地の美化	72%	71%	73%	73%	73%	72%	<b>71%</b>	- 1P
公共トイレ	57%	54%	55%	53%	57%	52%	<b>54%</b>	-3P
案内標識	53%	53%	54%	49%	52%	50%	<b>49%</b>	-4P
タクシー	46%	46%	43%	49%	49%	46%	<b>42%</b>	-4P

- ・ 県内の観光施設、宿泊施設において通年で調査（回答総数28年度936）
- ・ 「大変良い」「良い」「ふつう」「悪い」「大変悪い」の5段階評価
- ・ 上表は個別項目に対する「**大変良い**」、「**良い**」の合計%

## <じゃらん宿泊旅行調査2017>

- 地元ならではの**おいしい食べ物が多かった** **全国第1位**
- 地元の人**のホスピタリティを感じた** **全国第3位**
- **魅力ある特産品や土産物が多かった** **全国第5位**

※詳細は別添参考資料2参照



## 県外観光客入込・動態調査【高知県】より抜粋

### ■ 宿泊先に関するご意見

- 外出時に雨が降りそうだったため、傘を貸してくれるなどの心遣いがあった
- 宿泊放棄をしてから、再度予約をすることになったが、快く対応してくれた
- 立地、利便性が良く、駐車場もあり、料金が安かった
- ◇風呂の排水が詰まり連絡したが、一切お詫びがなかった
- ◇夜中にフロントからの間違い電話があったが、翌日特に謝罪もなかった
- ◇部屋のコーヒークップが汚れていた

### ■ 食事・料理処に関するご意見

- 活気があり、コミュニケーション能力が高い
- 閉店間際でも対応してくれた
- センスも良く清潔
- 地元の物を使った良い料理があった
- ◇写真と実物がかなり違っていた
- ◇お店が少ないし、営業時間が短い

### ■ 観光施設に関するご意見

- 入場料無料の施設だったが、写真など見ごたえがあり楽しめた
- 観光客に心のこもった対応をしていると感じた
- 展示品が良く、館内は清潔感があった
- ◇足の不自由な方のために整備してほしい施設があった
- ◇交通の便が悪く、入館料が高い
- ◇駐車場が少ない

### ■ 観光施設の美化に関するご意見

- 園内が広いのに手入れが行き届いていた
- ゴミが一つも落ちていなくて、清潔で気持ちが良い
- ◇花がなく、雑草が生い茂っていた
- ◇子どもは楽しんでいたが、全体的に古い印象

### ■ 公共トイレに関するご意見

- 木の香りがとても心地よかった
- 利用する人が多いが、全然臭いがなく、不快なトイレではなかった
- ◇おむつ替えのシートがない
- ◇洋式、ウォシュレットが少ない

### ■ 案内板に関するご意見

- アルファベットの標識が分かりやすく便利だった
- カーナビで分かりにくかったが、案内板で見つけられた
- ◇暗くなると標識が分からない
- ◇反対側から来た時に標識が見えないところがあった
- ◇英語対応が不十分

### ■ タクシーに関するご意見

- お勧めの観光地やお土産を教えてくれた
- 親切で観光地の各所を熟知されていた
- 気さくにいろんな話をしてくれた
- ◇言葉づかいが悪い
- ◇行き先に店の名前を言ったが、分からないと言われた
- ◇一部のドライバーの運転が大変悪い

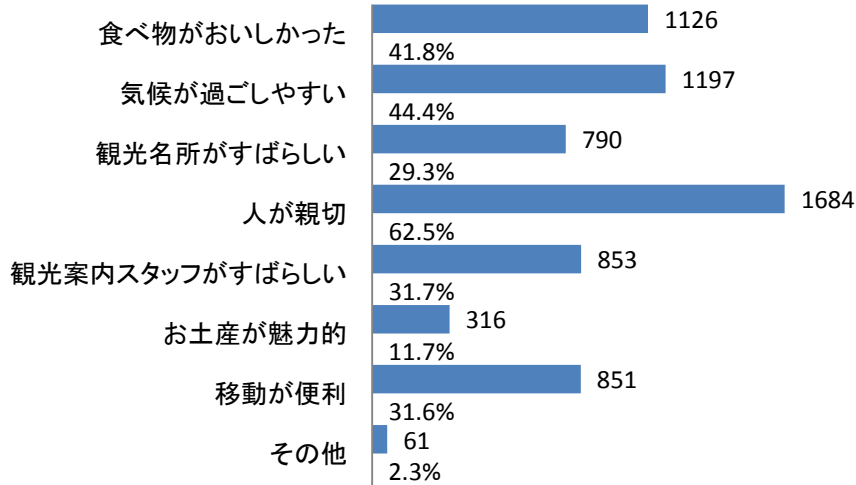
# 外国客船乗船客・乗組員に対する観光満足度アンケート【H28年度】



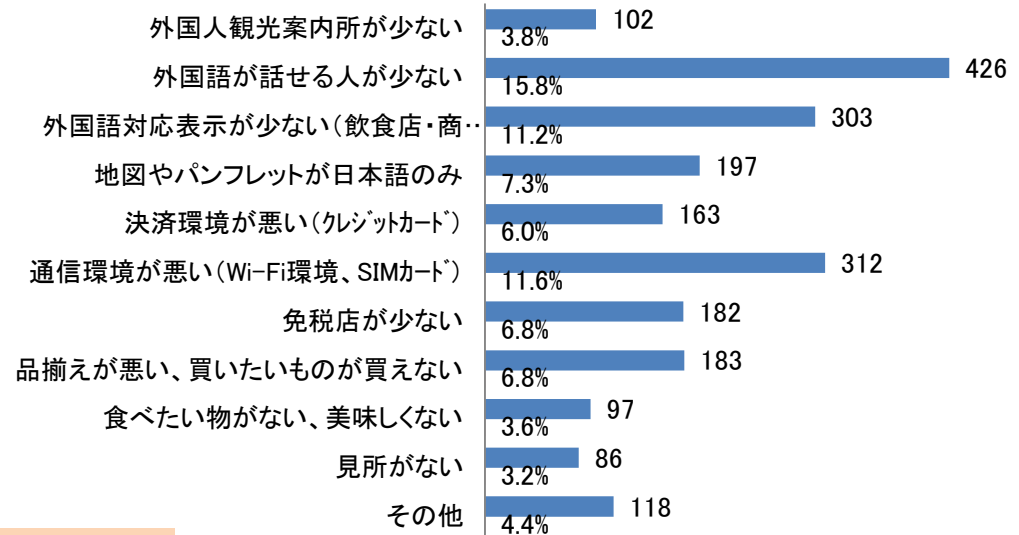
〔実施回数:22回  
有効回答数:2,695人〕



## 良かったところ



## 悪かったところ



### 【満足のご意見】

- ・高齢の私達に対しみんなが親切で助けに来てくれた。感謝。
- ・素晴らしいおもてなし、誰もが親切で礼儀正しい。価値ある訪日、感謝。
- ・みんな気さくで親切・丁寧。街もきれいで分かりやすい。町歩きを楽しんだ素敵な1日。
- ・高知の人はとてもフレンドリー。たくさんの旅情報とガイドがいた。
- ・親切に感謝、食事も美味しかった。
- ・来て良かった、とても手助けしてくれた。また来たい。





# おもてなしトイレの認定

## 「おもてなしトイレ」認定基準

- 1 清潔である。
- 2 明るい(50ルクス以上)。
- 3 臭いが無い、もしくは臭いを消す対策をとっている。
- 4 トイレトペーパーの予備を置いている。
- 5 洋式トイレが一ヶ所以上ある。
- 6 利用者への“おもてなし”がされている。  
(例：一輪差し、音楽を流すなど、何か利用者への工夫がされている。)



平成24年7月～募集開始  
 認定件数：**738カ所**  
 観光施設、宿泊施設、コンビニ、道の駅、店舗、公衆トイレ等



### 平成28年度表彰施設

県立公園ヤ・シィパーク



ネットトヨタ南国株式会社  
のいち青空店



「日本トイレ  
大賞」受賞  
(平成27年9月)

- <効果>
- ・観光客が安心して利用できる
  - ・施設側も美化意識が高まる
  - ・近隣の方が花を飾るようになった事例も

のいち駅  
(一般社団法人香南市観光協会)



道の駅 南国風良里



春野運動公園 テニス場





## 1 外国客船寄港時における市街地受入対応

### ○ オプショナルツアーの提案

市場ニーズや滞在時間に応じたツアーを旅行会社等に提案し、県内の地域地域へ誘客を図る。  
※室戸世界ジオパーク、四国カルスト、紙の博物館、佐川町の酒蔵見学 等

### ○ シャトルバスの運行

高知新港とはりまや橋バスターミナル間において、シャトルバスを運行（通常、10分～15分間隔）  
※28年度は、乗船客やクルーなど約24,000人が利用



### ○ 臨時観光案内所の設置

シャトルバスが発着するはりまや橋バスターミナル内に設置し、乗船客の人数や国籍に応じて、2名～4名の通訳スタッフを配置。多言語の市街地マップの配布や観光案内などを行い商店街に観光客を誘導する



### ○ 市街地におけるオプショナルツアーの駐車場確保と安全対策

大型バスの駐車場対策として、県庁駐車場や高知城駐車場において岸壁とのバス回送を運営することによりツアーの安全確保に努めている。



### ○ 商店街等への通訳スタッフの配置

商店街等に8名～15名の通訳スタッフを配置し、外国人観光客の町歩きをサポート



### ○ ミニイベントの実施

中心商店街においてミニイベントやアンケートを実施  
※28年度は、土佐和紙の折り紙体験、三味線体験、浴衣着付け体験、よさこい演舞、抜刀道演舞等計14回実施



## 2 外国人観光客の受入環境整備に関する支援事業

### ○ 多言語メニュー作成支援及び公開ウェブサイトの開設

28年4月より、高知県観光コンベンション協会において、飲食店等が多言語でメニューを無料で容易に作成できる支援サイトを開設し、希望事業者向けの公開サイトも開設（「指さし会話シート」のダウンロードも可能） ※利用登録店舗：190店舗



### ○ モバイルWi-Fiルーターの無料貸出

28年7月より、県内4カ所の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  
※高知県「i」案内所（高知駅）、安芸観光情報センター 高知龍馬空港、四万十市観光案内所  
※H28利用実績：114件



### ○ 24時間通訳コールセンターサービスの運営

28年6月より、観光施設やホテルなどの龍馬パスポート参加施設などを対象に、無料で通訳サービスが24時間利用可能なサービスを開始（英語、中国語、韓国語、タイ語）  
※利用登録施設：267か所



○ 外国人観光案内所の設置 H29補助金創設（H30まで）  
カテゴリーⅡ：高知県「i」案内所、四万十市観光案内所  
カテゴリーⅠ：安芸観光情報センター、高知龍馬空港、香美市ほか 計10か所

### ○ 消費税免税手続き一括カウンターの開設

28年3月、高知大丸に消費税免税手続き一括カウンターを開設（中心商店街参加店：53店舗）  
※H28利用実績：721件  
※県内免税店 113店舗（H29.4月現在）



### ○ 市町村に対する補助（28年度まで）

多言語での観光案内板の作製、Wi-Fi環境の整備、トイレのユニバーサル化等  
※実績件数：のべ126件

### ○ その他の支援

・おもてなし簡単会話集のHP掲載（4言語）  
・観光パンフレット作成支援システムの開設（4言語）





# 県内宿泊施設等のバリアフリー状況調査等業務について

## 事業目的

2020年東京オリンピック・パラリンピックを見据え、更なる増加が見込まれる外国人観光客を誘客していくための方策の一つとして、高知県内の観光地等のバリアフリー化を通じた受入環境の向上を図る

## 現状と課題

- (1) 県内の宿泊施設等のバリアフリー化状況を把握していない
- (2) 宿泊施設等のバリア情報提供が遅れている
- (3) 施設のバリアフリー化には多額の費用が必要

## 今後の展開

- **バリアフリー状況の把握**
  - ・対象事業者における自己点検の実施
  - ・専門家による点検結果の評価
- **バリアフリー化の機運の醸成**
  - ・点検対象事業者におけるバリアフリー化、バリアフリー化情報提供のメリットの認識向上
- **施設のバリアフリー化の推進**
  - ・対象施設の拡大
  - ・県、市町村事業等によりハード、ソフト整備支援検討
- **バリアフリー観光情報の発信**
  - ・ハード、ソフト両面の情報発信
  - ・WEBサイトの開設
  - ・一元的な窓口の設立検討
  - ・リアルタイムに情報更新できる体制の構築

平成29年度から  
（準備段階）

平成30年度以降  
（本格的な基盤整備段階）

## 目指す姿

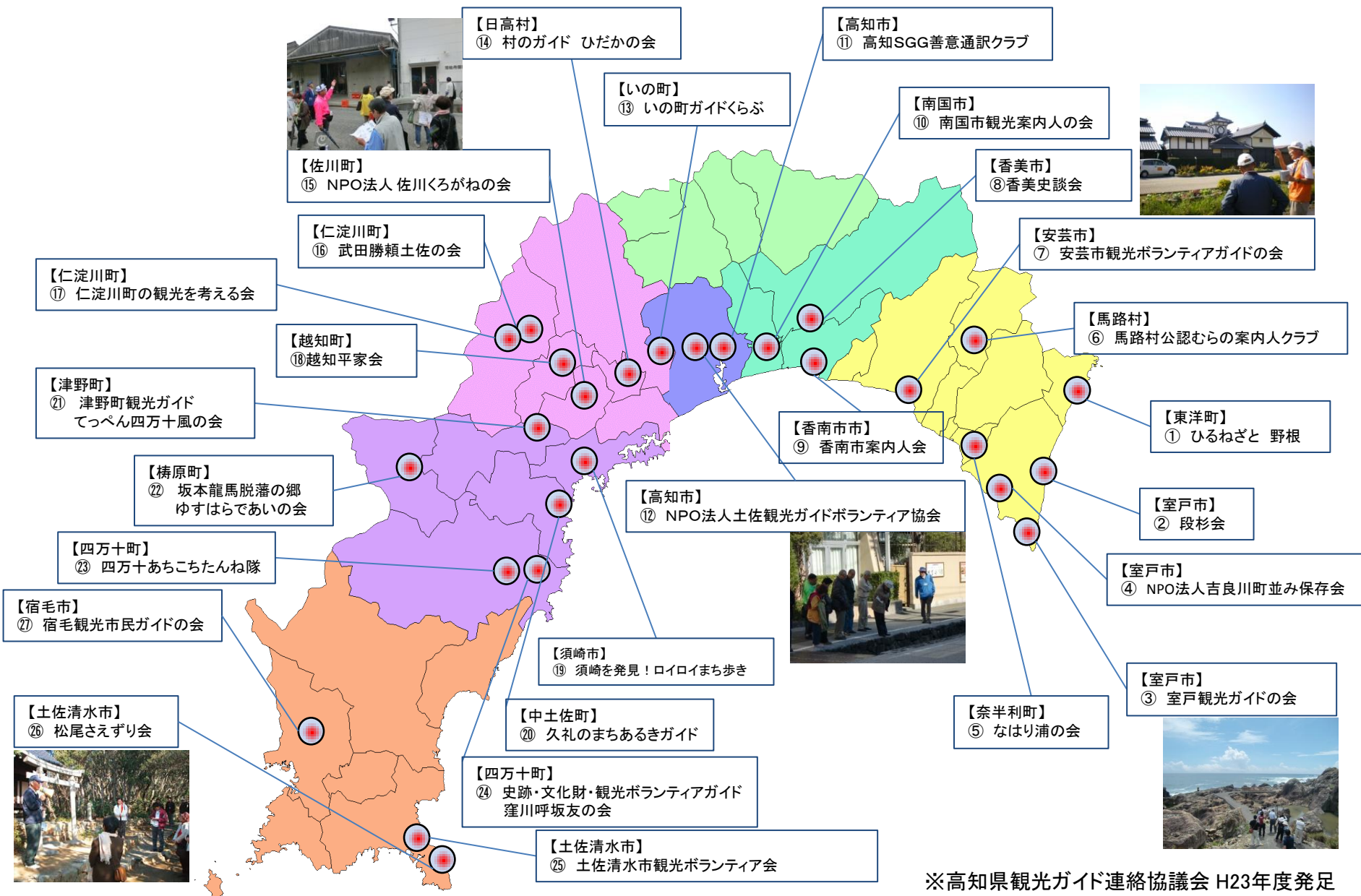
- 観光施設等のバリアフリー化が進み、環境が整う
  - 一元的な窓口の設置により、バリアフリー情報のリアルタイムな提供、相談体制が整う
  - 心のバリアフリー化によるおもてなしの向上
- ★旅行者のニーズに柔軟に対応できる（選ばれる）観光地へ**

## H29年度事業実施内容

- 1 バリアフリー状況自己点検シートの作成（県）8月  
高知県ひとにやさしいまちづくり条例等に基づき点検シートを作成  
加えて、従業員への研修、受入れ実績等ソフト面の回答項目を設ける  
【対象施設】  
宿泊施設（「高知県ひとにやさしいまちづくり条例」に基づく施設整備の基準がある施設のうち観光関連施設）  
【対象者（旅行者）】  
障害者、高齢者等（肢体不自由者、視覚障害者、聴覚障害者など）
- 2 対象施設への周知（県）8月  
【内容】  
施設管理者等へのメリット説明、協力依頼

- 3 点検シート配布、集計（委託業者）8～9月（予定）  
対象施設に点検ツールを配布、結果を集計し納品
- 4 点検結果整理、関係者勉強会の開催（県）10月（予定）  
点検結果を整理し、関係者勉強会を開催  
【参加者】  
市町村、観光協会、対象施設、専門家 等  
【内容】  
・整理した点検結果の評価  
・今後の推進について専門家によるアドバイス
- 5 次年度以降の取り組みに向けた検討（県）10月（予定）  
事業内容に基づき、次年度予算編成、今後の展開等について検討





※高知県観光ガイド連絡協議会 H23年度発足

# おもてなしタクシーの普及促進



## 「おもてなしタクシー」とは

### 概要

正式名称「高知県観光ガイドタクシー」乗客の皆さまに“おもてなしの心”でワンランク上の接客を行うタクシーです。

高知県観光コンベンション協会が実施する所定の講座を受講し、認定試験に合格したドライバーが乗務しています。

- 満足していただける接客マナー
- 信頼できる確かな運転技術
- 高知の観光知識

料金は一般タクシーと同じです。



### 普及のための取組

★おもてなしタクシードライバーの養成

- ・新規認定講習(3回/年)の実施
- ・更新時講習(3回/年)の実施
- ・「多言語指さしシート」の配布により外国人への対応力向上

★おもてなしタクシーの普及

- ・パンフレット、(A4判)リーフレット(ポケット版)の配布
- ・周遊タクシープランの実施


龍馬パスポートにも参加!



【リーフレット】

【パンフレット】

おもてなしタクシーを利用するには…

- ①現在地を確認して、最寄りの会社を探す。
- ②電話をして、「おもてなしタクシー」をお願いします。
- ③迎えに来たおもてなしタクシーで目的地へまたは  を貼っているタクシーを見つけて乗車する。

西部エリア  
13社47名

東部エリア  
6社14名

平成29年3月現在の325名のドライバーが活動中!



中部エリア  
69社264名