

## 高知県おもてなしアクションプランの改訂について

## ■おもてなしアクションプランの概要

高知らしいおもてなしを進めるために、県民、観光にたずさわる人たち、行政が連携して取り組む歓迎の行動指針として平成20年3月に策定。平成25年、27年と改訂を実施。

## ■改訂歴

平成20年3月 初版策定

平成25年3月 改訂（「おもてなし八策」を見直し「おもてなし5カ条」を策定）

平成27年5月 改訂（国際観光に関するおもてなしの取組の強化）

## ■H29改訂方針（案）

## 新規追加（第4条）

- ・ユニバーサルツーリズムの推進

## 追加・修正

APの第1条～第5条までの各項目の「具体的な取組」及び「これまでの主な取組」を現状に則した形で改訂

## ■スケジュール

- ・平成29年度第1回おもてなし県民会議国際観光受入部会にて改訂方針、改訂概要を検討（H30.2）
- ・平成29年度第2回おもてなし県民会議にて部会での検討結果報告、改訂内容検討（H30.2）
- ・改訂版AP公表（H30.3）

高知県おもてなしアクションプラン改訂項目概要

「おもてなし五か条」			具体的な取組	
			現行	改訂案
1	おもてなしの気運の醸成	1) おもてなし活動の推進	[1] おもてなし県民会議の開催 [2] 清潔でおもてなしの心が感じられるトイレの拡大 [3] 県内のおもてなし活動を県民に周知 [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	変更なし
		2) 「土佐のあいさつことば」の発信	[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 [2] 高知県観光情報発信館「とさてらす」での土佐弁の紹介	[2]を削除：事業終了
2	美しい地域環境づくり	1) 美化活動等の推進	[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	変更なし
		2) トイレの美化の推進	[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)	変更なし
3	きめ細やかな観光情報の提供	1) 観光案内機能の充実	[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 [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 [3] 観光案内板設置等による観光・交通情報の発信 [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 [5] 多言語のWEBサイト・パンフレット等による情報発信 [6] 外国人観光客案内所の整備拡大 [7] 外国人が快適で円滑に利用できるよう二次交通の利便性の向上及び情報提供の充実	変更なし
		2) 旅の安全・安心に係る情報提供	[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 [2] 事故防止等の安全・安心に関する情報収集、発信	変更なし
4	観光基盤の整備	1) 観光客の満足度向上 観光客の満足度の把握と受入基盤の整備	[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 [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 [3] 観光地、道の駅等での無料公衆無線LAN(Wi-Fi)の整備 [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 [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	変更なし
		2) 広域観光案内板、誘導標識の計画的な整備	[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 [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	変更なし
		3) ユニバーサルデザイン化の推進 ユニバーサルツーリズムの推進	[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	[1] 誰もが安心して高知県観光を楽しむことのできる相談、情報発信態勢の充実
		4) 魅力的な観光資源の発掘および磨き上げ	[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	変更なし
5	おもてなしの人材育成、技術の向上	1) 観光ガイドの育成	[1] 観光ガイド活動の県内への拡がりを支援 [2] 観光ガイドの技術の向上のための研修の実施 [3] 観光ガイド活動のさらなるステップ ・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 [4] 外国語対応のできる観光人材の育成	変更なし
		2) おもてなしのプロフェッショナルの養成	[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 [2] 観光客の受入態勢の向上に向けた多様な研修の実施 [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	変更なし