

高知県 おもてなしアクションプラン (案)



令和3年11月

「高知県おもてなしアクションプラン」は、平成20年3月に高知らしいおもてなしの行動指針として策定し、これまで、満足度調査の実施や県民のおもてなし意識を高めるためのセミナーの開催、観光ガイドの研修及び組織化、外国人の受入環境の整備、案内標識等の多言語化、観光案内や渋滞対策等に取り組み、観光客の皆様から「人が親切、観光客を歓迎してくれる」、「ガイド案内で楽しい旅ができた」といった声が寄せられるなど、観光客の満足度の向上に一定の成果が表れています。

この間、高知県では平成21年3月に「高知県産業振興計画」を策定し、官民一体となって県経済の活性化に向けて取り組みを続けてまいりました。平成24年3月には新たに第2期高知県産業振興計画を策定し、その産業成長戦略（観光分野）において、県民のおもてなし機運の醸成やきめ細やかな観光情報の提供、観光基盤の整備など、ハード・ソフト両面から課題への取組を踏まえて、新たな取組や見直しを行ったものを反映させた改訂版を策定しました。

平成27年5月には、高知県の国際観光に関するおもてなしの取組を強化するため、高知県おもてなし県民会議に国際観光受入部会を設置し、「高知県おもてなしアクションプラン」の見直しを行い、今後の外国人観光客の受入態勢の整備を充実させた改訂版を策定しました。

平成30年3月には、外国人観光客の受入態勢の充実や誰もが安心して高知県観光を楽しめるよう、ユニバーサルツーリズムの推進に関する取組を充実させることとし、アクションプランの改訂を行いました。

令和3年11月には、観光客の皆様に安心・安全に高知県観光を楽しんでいただけるよう、アクティビティ安全対策やガイド・インストラクターの養成を充実させることとし、アクションプランの改訂を行いました。

■コンテンツ■

基本的な考え方

- | | |
|------------|---|
| 1)キャッチフレーズ | 2 |
| 2)基本コンセプト | 3 |
| 3)基本方針 | 4 |
| 4)おもてなし五か条 | 5 |

高知県おもてなしアクションプランとは、

高知県おもてなしアクションプラン

1 あったか高知観光条例の前文では「高知県の地域性や県民性をイメージさせる「あったか高知」を合言葉に、県民の参加と協働による観光の振興に取り組んでいく」との考え方を示し、観光振興の基本理念を次のように整理しています。

2 環境づくり

地域の特性や魅力を生かし、自信と誇りの持てる個性豊かな観光地づくりに取り組むとともに、観光客へ快適なサービスを提供できる環境を整備すること。

人・心づくり

地域の歴史、文化、伝統等を再認識し、観光の振興の担い手となる人を育成するとともに、観光客に潤い、いやし、感動等を与えられるようおもてなしの心を醸成すること。

態勢づくり

相互の理解と協力による観光の振興に向けた組織づくりを行うとともに、緊密な連携が保たれた態勢を整備すること。

3 観光を地域に密着した総合産業として育てていくために、県民一人ひとりが観光客を「おもてなしの心」で迎え、個性豊かな観光を推進することが大切です。

4 「高知県おもてなしアクションプラン」は、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です。

高知県おもてなしアクションプラン

1) キャッチフレーズ

「あったか高知で 待ちゆうき」は、高知県が進める「おもてなしのこころ」を表すキャッチフレーズです。

あったか高知で 待ちゆうき
Welcome to Kochi !



高知県おもてなしアクションプラン

2) 基本コンセプト

高知県ではお遍路さんを迎え、ともに幸せを願う「お接待」が地域文化として根付いています。

高知県おもてなしアクションプランは、「お接待のこころ」を受け継ぎ、県民が主役となった「高知のおもてなし」を進めます。

おもてなし3原則

「素顔の高知」で迎えるおもてなし

ありのままの高知で接し、
新鮮な出会いのあるおもてなしで迎えます。

食や地域産業と結びつくおもてなし

食や農業・漁業、地域産業など、
経済活動と結びついたおもてなしで迎えます。

自信と誇りにあふれたおもてなし

地域の魅力や資源を見つめ直し、県民の自信
と誇りに支えられたおもてなしで迎えます。

高知県おもてなしアクションプラン



3) 基本方針

高知県おもてなし アクションプラン 基本コンセプト 「お接待のこころ」

おもてなしの まちづくり

一人ひとりがお接待のこころ、小さな気遣いを持ち観光客を迎えることが大切です。参画と実践を通じて「おもてなしのまちづくり」を推進します。

協働による おもてなし

観光施設やユニバーサルデザインの整備充実を図り、観光客を迎えることが求められます。行政と県民が役割分担して取り組む「協働」を通じて、高知のおもてなしを充実します。

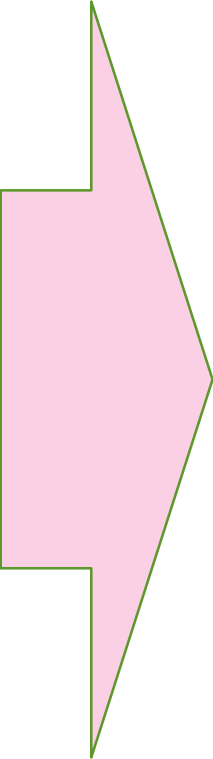
こだわりの おもてなし

地域の文化や生活を伝える高知らしいおもてなしは、観光客の記憶に残ります。土佐人の「こだわり」を通じて、感動や共感が生まれる高知のおもてなしをつくりま

高知県おもてなしアクションプラン

4) おもてなし五か条

高知県のおもてなしを進めるために「おもてなし五か条」をまとめました。

- 
- 1 おもてなし気運の醸成
 - 2 美しい地域環境づくり
 - 3 きめ細やかな観光情報の提供
 - 4 観光基盤の整備
 - 5 おもてなしの人材育成、技術の向上

1) おもてなし活動の推進

具体的な取り組み

- [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**普及**
- [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



現在の主な取り組み

- ・「おもてなしキャンペーン」の実施
- ・「おもてなしトイレ」の認定
- ・「おもてなし宣言」の実施
- ・**中心市街地での客船受入、イベントの実施**



2) 高知県観光の魅力的な情報発信 2) 「土佐のあいさつことば」等の発信

具体的な取り組み

- [1] 観光PRサイトやSNSを活用した情報の発信
- [2] 高知県観光特使による観光PR

現在の主な取り組み

- ・高知県観光情報サイト、「VISIT KOCHI JAPAN」等による情報発信
- ・Instagram等SNSを用いた観光PR
- ・高知県観光特使による情報発信、特使名刺の配布

1) 美化活動等の推進

具体的な取り組み

[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

現在の主な取り組み

- ・全市町村と連携したおもてなし一斉清掃の実施
- ・他の団体の清掃活動との連携



2) トイレの美化の推進

具体的な取り組み

- [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普及【再掲】

現在の主な取り組み

- ・「おもてなしトイレ」の認定【再掲】
- ・おもてなしトイレ表彰の実施



1) 観光案内機能の充実

具体的な取り組み

- [1] **観光案内所における機能強化**
- [2] 高知観光情報発信館「とさてらす」や「**こうち観光ナビ・ツーリストセンター**」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
- [3] 高知観光情報発信館「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
- [4] **観光PRサイトやSNSを活用した情報の発信（再掲）**
- [5] 周遊観光バスやおもてなしタクシー、**高知プレミアム交通パス**等の二次交通を活用した周遊観光の充実
- [6] 多言語のWEBサイト・パンフレット等による情報発信
- [7] 外国人観光案内所の整備拡大
- [8] 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

現在の主な取り組み

- ・「**新たな旅のスタイル**」・「**新しい生活様式**」を踏まえた研修会の開催やアドバイザー派遣
- ・県内全域のガイドブックによる情報提供
- ・県内のおすすめ情報をまとめた「トサコレ！」による情報提供
- ・高知観光情報発信館「とさてらす」、**「こうち観光ナビ・ツーリストセンター」**等での情報発信
- ・周遊観光バスの運行やおもてなしタクシー、**高知プレミアム交通パス**等二次交通の案内
- ・JNTO認定外国人観光案内所の設置支援
- ・多客時、イベント時の臨時観光案内
- ・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
- ・「VISIT KOCHI JAPAN」による情報発信

県内対象エリアの    乗り放題の交通Passが誕生！



4言語カンタン ようこそ高知へ おもてなし簡単会話集

英語 中国語(簡体字) 中国語(繁体字) 韓国語

企画 / 高知観光情報発信館おもてなし課 制作 / 株式会社JTB観光研究所

2) 旅の安心・安全に係る情報提供

具体的な取り組み

- [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・情報提供
- [2] 事故防止等の安心・安全に関する理解の促進

現在の主な取り組み

- ・GW、お盆等の臨時観光案内、渋滞対策の実施
- ・観光ガイドにおける定期的な避難訓練の実施
- ・旅館・ホテルにおける避難訓練や津波防災対策セミナーの実施
- ・安全管理コーディネーターの養成



1) 観光客の満足度の向上と受入基盤の整備

具体的な取り組み

- [1] 観光客に対し満足度調査を行い、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] ウイズコロナ・アフターコロナにおける宿泊事業者が行う「感染拡大防止対策」や「新たな旅のスタイル」への対応を促進
- [4] 体験プログラムにおける安全管理ガイドラインの策定や安全管理マニュアルの作成支援
- [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

現在の主な取り組み

- ・観光客受入コーディネーターによる一元的な相談体制の構築
- ・体験プログラムにおける安全管理ガイドラインの遵守や、安全管理マニュアル作成事業者の拡大
- ・外国人観光客受入研修の実施、観光関連事業者のニーズに応じたアドバイザーの派遣
- ・無料公衆無線LAN（Wi-Fi）環境の整備、多言語対応の促進、トイレの整備・改修、キャッシュレス決済環境の整備、デジタル環境の整備、バリアフリー環境の整備への支援
- ・多言語メニュー作成支援ウェブサイト「Dining Kochi Japan」による多言語メニュー作成支援



2) 広域観光案内板、誘導標識の計画的な整備

具体的な取り組み

- [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

現在の主な取り組み

- ・広域観光案内板等の維持管理
- ・施設表示や案内板等の多言語化への支援

3) ユニバーサルツーリズムの推進

具体的な取り組み

- [1] 誰もが安心して高知県観光を楽しむことのできるバリアフリー観光相談体制の構築
- [2] バリアフリー観光に関する理解の推進

現在の主な取り組み

- ・高知県バリアフリー観光相談窓口の運営やスキルアップ研修会の開催
- ・特設ウェブサイトやインフルエンサーによる情報発信
- ・観光関連施設のバリア情報、バリアフリー情報の収集・蓄積（施設情報）
- ・バリアフリー観光に関する理解推進セミナーの開催



4) 魅力的な観光資源の発掘および磨き上げ

具体的な取り組み

- [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
- [2] 滞在型の観光地域づくりの推進

現在の主な取り組み

- ・県外観光客の満足度調査の実施と結果の施設へのフィードバック
- ・市町村をまたがる滞在型観光プランづくり
- ・市町村などが行う観光拠点等の整備や周遊促進の取組等を支援



1) おもてなし人材の育成

具体的な取り組み

- [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アップ
 - ・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

現在の主な取り組み

- ・高知県観光ガイド連絡協議会の活性化
- ・観光ガイド全体研修交流会、地域別研修交流会、個別勉強会の実施
- ・「新たな旅のスタイル」・「新しい生活様式」を踏まえた研修の開催やアドバイザー派遣(再掲)
- ・外国人観光客受入研修の実施、観光関連事業者のニーズに応じたアドバイザー派遣(再掲)



2) おもてなしプロフェッショナルの養成

具体的な取り組み

- [1] 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] 質の高いガイド・インストラクターの養成
- [3] 高知県地域通訳案内士の登録・育成



現在の主な取り組み

- ・おもてなしタクシーの周知及び満足度の向上のための研修の実施
- ・各アクティビティの業界における資格取得を目的とした養成講座の実施(カヌーガイド、星空案内人)
- ・高知県地域通訳案内士育成計画に基づいた研修の実施