

# おもてなしトイレ満足度向上事業の見直しについて（案）

## 背景

平成19～23年度の観光動態調査における公共トイレの満足度が低いことから、平成24年度に清潔でおもてなしの心が感じられるトイレの普及を目指して「おもてなしトイレ」認定制度を開始。

## 現状

おもてなしトイレの認定制度を開始して以降、県内のトイレ環境は全体的に向上。

### ○認定件数の推移

353件（H24）⇒ 800件（R2）（公共295件、民間505件）

### ○おもてなしトイレの再確認

H24～30年度認定831か所を実施

### ○表彰（H26～延べ38件のトイレを表彰）

R2：高知城追手門トイレ、さめうら荘、ハッピーラフト、日産サテオ高知（ちより街テラス店）、ちより街テラス2F、レストパークいの

### ○満足度調査

・「公共トイレ」大変良い、良いの割合  
53%（H23）⇒ 61%（R2） ※直近5年平均57%

・「おもてなしトイレ」大変良い、良いの割合  
83%（H28）⇒ 90%（R2） ※直近5年平均90%

## 課題

○認定件数は増えたが、トイレトペーパーの予備が置かれていない、清掃が不十分など、環境が整っていないトイレも存在している。

○管理者が代わって制度自体の理解度や意識が低下。

○過去の受賞先を表彰するケースが増えるなど、取組が定例化。

○新型コロナウイルス感染拡大の影響等によるニーズの変化。

## おもてなしトイレ満足度向上事業の変更（案）について

- これまで、観光客の満足度向上等「おもてなしトイレ」の普及、拡大を目指して取り組んできた。
- 一定目標を達成したものの、まだまだ環境が整っていないトイレは存在する。
- 長引くコロナ禍において、観光客にニーズの変化が見られる。  
※あまり行きたくない地域：第1位「公衆衛生が徹底していない地域」54.6% 出典：R2年7月（公財）日本交通公社

<今後の方向性>

- 1 おもてなしトイレの制度は継続し、認定要件を追加
- 2 「おもてなしトイレ」の表彰の充実  
より優れた観光客へのおもてなしを行うトイレを表彰し、さらなる観光客の満足度向上とおもてなし機運の醸成を図っていく。

## おもてなしトイレの認定要件の追加について

### ○現 おもてなしトイレ認定要件

- 1 清潔である
- 2 明るい（50ルクス以上）
- 3 消臭対策を行っている
- 4 トイレトペーパーの予備が常備されている
- 5 洋式トイレが1箇所以上ある
- 6 利用者への“おもてなし”がされている（一輪だし、音楽を流すなど）



コロナ対策を行っている（**除菌や非接触対応など**）

※ 認定先には、認定シールとチェックシート（ホワイトボード）をお送りし、おもてなし課のHPで紹介するなどPRを行う。

## おもてなしトイレの表彰（案）について

- 過去に受賞歴のある場合は、維持継続ではなく、新たに何らかの取り組み、又は充実した取り組みを行うトイレとする。
- **コロナ対策や、バリアフリー、インバウンドの観点を取り入れる。**
- **おもてなしトイレの清掃をされている人物やチームにも着目する。**
- **受賞後は、観光PRに協力いただく。**

<その他>

※ HPやSNS等により、高知らしさや、特に優れたおもてなし項目、トイレ清掃をされている方などを紹介。

※ 表彰されたトイレには、観光パンフレットの設置やチラシの掲示など、観光PRの協力を依頼する。

さらなる観光客の満足度向上・県内のおもてなし気運の醸成