

平成26年度 高知県観光振興部おもてなし課事業について

高知県おもてなし県民会議

H26.3.19 (水)

■おもてなし推進調整費（予算額：12,032千円）1 高知県観光功労者表彰経費等

以下の2つの表彰について、市町村、観光協会等からの推薦により表彰を実施

- ・高知県観光功労者表彰
- ・高知県おもてなしマインド表彰

2 高知県観光特使活動経費等

高知県観光特使の皆様が行う本県PRの実施のため、観光特使の名刺印刷や観光情報パンフレット等の発送、新たな観光特使への委嘱や観光特使の皆様からの情報交換を実施

- ▶ 観光特使数：407名（3/19現在）
- ▶ 観光特使名刺による県内の県立施設等無料入場者数（県外の方のみ使用可）
  - ・H25年度は前年度実績を越す見込み【約8,200人（2月末）】
  - （H24年度実績：名刺利用者数8,816件/名刺印刷枚数73,500枚  
利用率12.0%）

3 高知県観光客受入態勢向上経費等

(1)GWや盆休み等の多客時における市内中心部などでの渋滞対策や、サービスエリアでの観光情報提供として、警備員やアルバイトの配置等について実施

(2)映画「県庁おもてなし課」県庁ツアー実施経費

映画「県庁おもてなし課」の主なロケ地である、高知県庁内のロケ地を観光ガイドおよびリアルおもてなし課職員が案内（4月から月1回 開催予定）

- ・H25年度プレ開催実績：100名参加（4回計）  
【県外からの参加37%】

H26  
Point(3)タクシー満足度向上事業

県民をはじめ、県外観光客が利用するタクシーの接客向上を目的として、聞き取り等によるアンケート調査を実施する。結果は事業者へフィードバックし改善を促す。より多くの観光客からご意見を聞き取るため、これまでの平日調査から、H26年度は観光客の多い土、日曜日に実施。

5 高知龍馬空港利用促進事業費

GW、お盆等の多客時に高知龍馬空港内で歓迎態勢を整え、観光客をお迎えする。また、高知城観光案内所においてPRを行い、高知龍馬空港の利用を促す。

## 6 観光客の満足度向上

- ▶ 観光客等を対象とした満足度調査の実施と課題等の把握
  - ・観光客や旅行会社に対し満足度調査（アンケートや聞き取り）を実施し、観光施設や宿泊施設、二次交通、観光案内などの課題等を把握する
- ▶ 課題等についての観光施設等への改善要請及び対応結果の確認
  - ・アンケート調査や聞き取りをもとに改善を要請、業界や対象施設等にフィードバックし、対応結果を確認することにより満足度向上につなげる

## ■おもてなし活動推進事業費（予算額：5,622 千円）

### 1 おもてなし県民会議開催経費

- ▶ 高知県おもてなしアクションプランの推進のための会議の開催
- ▶ きめ細やかな観光情報の発信
  - ・ポスター等掲示による、「食」情報等の発信

### 2 おもてなし一斉清掃事業費

県内全域で“おもてなしの美化活動”の一環として一斉清掃を実施

H26  
Point

### 3 おもてなしトイレ認定事業

県民による観光客への「おもてなしマインド」が広がるよう、観光客の皆様へ気配りを行っているトイレを公募により「おもてなしトイレ」として認定。H26年度は、食を前面に打ち出した観光プロモーションと連動し、飲食店などにも協力を要請する。また、既認定トイレの再チェック及び優良トイレの表彰等を行い、継続した取組を促す。



### 4 観光ガイド育成事業

県内各地の観光客の満足度を高めるため、県内各地域で観光ガイド団体の育成とガイド技術の向上に取り組む。本年度は「食」に関するセミナーを開催。地域別研修会においては、「食」に関する意見交換会を開催するなど、さらなる連携を図る。

- ・おもてなしセミナーの実施（1回）
- ・地域別研修会の実施（東部・中部・西部 各地域で1回）
- ・個別勉強会への支援（10回分）
- ・県内観光ガイドのパンフレット作成（県内ガイドがおすすめする飲食店や路地裏情報等を掲載し、「食」のプロモーションと連携し情報発信）

## ■おもてなし基盤整備事業費（予算額：26,505千円）

### 1 広域観光案内板設置工事請負費

地域の核となる観光拠点等を中心とした広域観光ルートを紹介する広域観光案内板や誘導標識を設置する。

### 2 観光案内板等整備事業費補助金

市町村等が実施する観光地や観光ルートへの誘導標識や観光案内板の多言語化事業及び景観整備事業、外国人観光客用のパンフレットやホームページ作成等の事業に対して補助する。

## ■その他の重点事業

H26  
Point

### 1 Wi-Fi環境導入に向けた取り組み

別添【資料3】に掲載

H26  
Point

### 2 おもてなしタクシーの利用促進

観光ガイドの知識と、優れた接客マナー、信頼できる確かな運転技術を持ち、“おもてなしの心”で接客する「おもてなしタクシー」の利用を促進し、観光客のみならず一般利用者の満足度向上を図る。



### 3 土佐の豊穰祭

9月～11月に県内7箇所で、高知のよりすぐりの「食」のイベントを開催。

<開催イベント（予定）>

- ・安芸地域：高知東海岸グルメ祭り
- ・物部川地域：刃物まつり&山田のかかしコンテスト
- ・高知市会場：土佐國美味集結
- ・嶺北会場：志国のおへそ土佐嶺北
- ・仁淀川会場：仁淀川 神楽と鮎と酒に酔う
- ・高幡会場：米こめフェスタ
- ・幡多会場：はたフェス



### 4 高知城 お城まつり

高知県の主要観光地である「高知城」を舞台に、夏、秋、冬に開催。

<概要（予定）>

- ・夏のお城まつり：ドリンクラリーとタイアップし高知の「食」をアピール
- ・秋のお城まつり：昨年度好評であった二の丸での神楽奉納を拡充
- ・冬のお城まつり：これまでのキャンドルイベントとイルミネーションイベントをジョイントし、冬の夜を彩る