

高知県おもてなしアクションプランに基づいた平成29年度の取組状況と平成30年度の取組（案）

おもてなしAP

1条

おもてなしの気運の醸成

1) おもてなし活動の推進

具体的な取り組み	平成29年度	平成30年度																																																								
	取組状況	取組(案)																																																								
[1]おもてなし県民会議の開催	①高知県おもてなし県民会議の開催 ・全体会 第1回 平成29年8月28日、第2回 平成30年2月20日 ・国際観光受入部会 第1回 平成30年2月2日	①高知県おもてなし県民会議の開催 ・全体会 年2回 ・部会 年2回																																																								
[2]清潔でおもてなしの心が感じられるトイレの拡大	①「おもてなしトイレ」の認定 ・認定件数及び再確認件数の推移(H30.1月末現在) <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H24</th> <th>H25</th> <th>H26</th> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>新規認定件数</td> <td>529</td> <td>120</td> <td>76</td> <td>41</td> <td>31</td> <td>47</td> <td>785</td> </tr> <tr> <td>再確認件数</td> <td>-</td> <td>520</td> <td>60</td> <td>152</td> <td>250</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>認定取消</td> <td>-</td> <td>29</td> <td>2</td> <td>14</td> <td>14</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table> ②おもてなしトイレ表彰の実施(3月予定) ③おもてなしトイレの認知度と快適性についてのアンケートの実施 ※公共トイレの満足度調査 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H22</th> <th>H23</th> <th>H24</th> <th>H25</th> <th>H26</th> <th>H27</th> <th>H28</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大変良い、良い</td> <td>57%</td> <td>54%</td> <td>55%</td> <td>53%</td> <td>57%</td> <td>52%</td> <td>54%</td> </tr> <tr> <td>大変悪い、悪い</td> <td>6.3%</td> <td>5.4%</td> <td>6.4%</td> <td>6.0%</td> <td>4.6%</td> <td>7.3%</td> <td>4.9%</td> </tr> </tbody> </table> ④三角POPの配布によるおもてなしトイレの周知		H24	H25	H26	H27	H28	H29	計	新規認定件数	529	120	76	41	31	47	785	再確認件数	-	520	60	152	250	-	-	認定取消	-	29	2	14	14	-	-		H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	大変良い、良い	57%	54%	55%	53%	57%	52%	54%	大変悪い、悪い	6.3%	5.4%	6.4%	6.0%	4.6%	7.3%	4.9%	①「おもてなしトイレ」の認定(H31目標値:850カ所) ・新規認定 30件 ②おもてなしトイレ表彰の実施 ③おもてなしトイレの認知度と快適性についてのアンケートの実施 ④トイレ美化の啓発チラシの作成・配布
	H24	H25	H26	H27	H28	H29	計																																																			
新規認定件数	529	120	76	41	31	47	785																																																			
再確認件数	-	520	60	152	250	-	-																																																			
認定取消	-	29	2	14	14	-	-																																																			
	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28																																																			
大変良い、良い	57%	54%	55%	53%	57%	52%	54%																																																			
大変悪い、悪い	6.3%	5.4%	6.4%	6.0%	4.6%	7.3%	4.9%																																																			
[3]県内のおもてなし活動を県民に周知	①おもてなし宣言の実施及び「おもてなしピンバッジ」の配布(H30.1月末現在) ・宣言者への「おもてなしピンバッジ」の配布によるおもてなし気運の醸成 ・宣言者数 7,349人 ・配布個数 22,888個	①おもてなし宣言の実施及び「おもてなしピンバッジ」の配布 ・宣言者への「おもてなしピンバッジ」の配布によるおもてなし気運の醸成																																																								
[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	①「おもてなしキャンペーン」の実施(9/28～10/24) ・県内全域で一体的、集中的なおもてなし活動の展開 (「お手振りでおもてなし(9/28)」、「土佐茶でおもてなし(10/8)」、「おもてなし一斉清掃(10/24)」、「事業者等でのおもてなし活動(4業者)」) ・マスコミ等を活用したキャンペーンの広報	①「おもてなしキャンペーン」の実施 ・県内全域で一体的、集中的なおもてなし活動の展開 ・マスコミ等を活用したキャンペーンの広報																																																								

2) 「土佐のあいさつことば」等の発信

具体的な取り組み	平成29年度	平成30年度
	取組状況	取組(案)
[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	①「よさこいネット」等による情報発信	①「よさこいネット」等による情報発信
[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高知家の観光情報等をメルマガで発信(観光特使)月1回 ③動画による土佐弁講座の実施	②高知家の観光情報等をメルマガで発信(観光特使)月1回 ③動画による土佐弁講座の実施

1) 美化活動等の推進

具体的な取り組み	平成29年度	平成30年度																																										
	取組状況	取組(案)																																										
[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	①県内市町村と連携したおもてなし一斉清掃の実施 (おもてなしキャンペーンの一環として実施) <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H24</th> <th>H25</th> <th>H26</th> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>主な日程</td> <td>10/16</td> <td>10/11</td> <td>10/22</td> <td>9/15</td> <td>10/25</td> <td>10/24</td> </tr> <tr> <td>実施市町村数</td> <td>34</td> <td>32</td> <td>34</td> <td>34</td> <td>34</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td>実施力所数</td> <td>84</td> <td>78</td> <td>67</td> <td>94</td> <td>70</td> <td>69</td> </tr> <tr> <td>参加団体数</td> <td>302</td> <td>227</td> <td>319</td> <td>339</td> <td>255</td> <td>279</td> </tr> <tr> <td>参加人数</td> <td>3,778</td> <td>2,317</td> <td>2,445</td> <td>2,832</td> <td>2,240</td> <td>2,535</td> </tr> </tbody> </table>		H24	H25	H26	H27	H28	H29	主な日程	10/16	10/11	10/22	9/15	10/25	10/24	実施市町村数	34	32	34	34	34	33	実施力所数	84	78	67	94	70	69	参加団体数	302	227	319	339	255	279	参加人数	3,778	2,317	2,445	2,832	2,240	2,535	①県内市町村と連携したおもてなし一斉清掃の実施 (おもてなしキャンペーンの一環として実施)
	H24	H25	H26	H27	H28	H29																																						
主な日程	10/16	10/11	10/22	9/15	10/25	10/24																																						
実施市町村数	34	32	34	34	34	33																																						
実施力所数	84	78	67	94	70	69																																						
参加団体数	302	227	319	339	255	279																																						
参加人数	3,778	2,317	2,445	2,832	2,240	2,535																																						

2) トイレの美化の推進

具体的な取り組み	平成29年度	平成30年度
	取組状況	取組(案)
[1]トイレの美化の推進により、観光客の満足度向上への取り組みを推進 [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)	①「おもてなしトイレ」の認定(再掲) ②「おもてなしトイレ表彰」の実施(再掲) ③おもてなしトイレの認知度と快適性についてのアンケートの実施(再掲) ④三角POPの配布によるおもてなしトイレの周知(再掲)	①「おもてなしトイレ」の認定(再掲) ②「おもてなしトイレ表彰」の実施(再掲) ③おもてなしトイレの認知度と快適性についてのアンケートの実施(再掲) ④トイレ美化の啓発チラシの作成・配布(再掲)

1) 観光案内機能の充実

具体的な取り組み	平成29年度	平成30年度
	取組状況	取組(案)
[1]高知観光情報発信館「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	①県内全域のガイドブックによる情報提供 ②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	①県内全域のガイドブックによる情報提供 ②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
[2]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	①高知観光情報発信館「とさてらす」等での情報発信 ②「よさこいネット」による観光情報の発信 ・観光情報、周遊観光バスの運行や通称おもてなしタクシー等、二次交通の案内 ③「とっちょここうち」によるフォトスポットの紹介	①高知観光情報発信館「とさてらす」等での情報発信 ②「よさこいネット」による観光情報の発信 ・観光情報、周遊観光バスの運行や通称おもてなしタクシー等、二次交通の案内 ③「とっちょここうち」によるフォトスポットの紹介
[3]観光案内板設置等による観光・交通情報の発信	①高知龍馬空港での歓迎、メモリアルスクエアリニューアルによる観光情報の発信 ・連休等におけるパンフレットの配布	①高知龍馬空港での歓迎による観光情報の発信 ・連休等におけるパンフレットの配布等
[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	①MY遊バスの運行 ・ガイドブック、パンフレットの作成、配布 ②おもてなしタクシー等を活用した周遊観光プランの提供 ・宿泊客を対象としたタクシーツアーの実施	①MY遊バスの運行 ・ガイドブック、パンフレットの作成、配布 ②おもてなしタクシー等を活用した周遊観光プランの提供 ・宿泊客を対象としたスポットツアーの実施

きめ細やかな観光情報の提供

1) 観光案内機能の充実

具体的な取り組み	平成29年度	平成30年度
	取組状況	取組(案)
[5]多言語のWEBサイト、パンフレット等による情報発信	①VISIT KOCHI JAPANによる情報発信 ・外国人向けWEBサイト「VISIT KOCHI JAPAN」 平成29年4月～12月末 5言語 計 246,810 PV 平成29年12月末 5言語 累計 1,137,416 PV ・SNS(Facebook「Visit Kochi Japan」)「いいね」の数 英語: 143,605 人(平成29年12月末現在) 中国語(繁体字): 27,027 人(平成29年12月末現在) ②着地型観光パンフレット「こうちじん」、多言語パンフレット「Visit Kochi Japan」の活用 ・県内外の観光案内所での配布のみならず、海外での商談会・旅行博等で配布。	①VISIT KOCHI JAPANによる情報発信 ・外国人向けWEBサイト「VISIT KOCHI JAPAN」の周知 ②着地型観光パンフレット「こうちじん」、多言語パンフレット「Visit Kochi Japan」の活用 ・県内外の観光案内所での配布のみならず、海外での商談会・旅行博等で配布。(H31目標値:旅行博等への出展25回)
[6]外国人観光案内所の整備拡大	①「外国人観光案内所設置支援事業費補助金」によるJNTO認定外国人観光案内所の開設支援 ・1市町村 【県内外外国人観光案内所】 ・高知県「i」案内所ほか 県内9カ所 (H29.12月末)	①「外国人観光案内所設置支援事業費補助金」によるJNTO認定外国人観光案内所の開設支援(H31目標:11カ所)
[7]外国人が快適で円滑に利用できる二次交通の利便性の向上及び情報提供の充実	①外国人観光客の利便性の向上 ・MY遊バス多言語ガイドブック、パンフレットの作成 ・おもてなしタクシーへの多言語指さしシート配布、外国人観光客の接客研修 ②交通事業者が活用できる補助制度「公共交通案内多言語化推進事業費補助金」を整備し県内の公共交通の多言語化に向けた取組を支援(交通運輸政策課) ・公共交通情報等案内表示板の整備 ・高速バス等車両への公衆無線LAN環境の整備 ・ホームページ等の多言語表記	①外国人観光客の利便性の向上 ・MY遊バス多言語ガイドブック、パンフレットの作成 ・おもてなしタクシーへの多言語指さしシート配布、外国人観光客の接客研修 ②交通事業者が活用できる補助制度により、県内の公共交通の多言語化に向けた取組を引き続き支援(交通運輸政策課)

2) 旅の安全・安心に係る情報提供

具体的な取り組み	平成29年度	平成30年度
	取組状況	取組(案)
[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	①津波避難案内板の設置 ・津波避難場所を多言語で表示した誘導案内板16箇所設置(目標達成30箇所) ②観光ガイド団体による避難訓練の実施(高知県観光ガイド連絡協議会加盟団体) ③避難誘導等の支援(観光政策課) ・「多言語津波防災案内シート」、「イベント開催時における避難マニュアル」、「観光客の安全確保のための津波防災対策マニュアル」の配布、HPでの周知、セミナーの開催	①観光ガイド団体による避難訓練の実施(高知県観光ガイド連絡協議会加盟団体) ②避難誘導等の支援(観光政策課) ・避難訓練の呼びかけ ・「多言語津波防災案内シート」、「イベント開催時における避難マニュアル」、「観光客の安全確保のための津波防災対策マニュアル」の周知、活用促進
[2]事故防止等の安全・安心に関する情報収集、発信	①GW、お盆等多客時においてSA等での臨時観光案内及び高知市中心部での渋滞対策の実施 ②外国人観光客が受診できる医療機関の周知 ・訪日外国人旅行者受入れ医療機関の選定(HPでの情報発信(観光庁)) ・高知医療ネット等の周知	①GW、お盆等多客時においてSA等での臨時観光案内及び高知市中心部での渋滞対策の実施 ②外国人観光客が受診できる医療機関の周知 ・訪日外国人旅行者受入れ医療機関の情報発信(観光庁) ・高知医療ネット等の周知

観光基盤の整備

1) 観光客の満足度向上

具体的な取り組み	平成29年度	平成30年度
	取組状況	取組(案)
[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	①県外観光客満足度調査の実施(観光政策課) ・調査場所...観光案内所、宿泊施設、その他主要観光地 ②外国人旅行者の動態調査 ・客船乗船者向けアンケート調査(14回)H30.1月末時点	①県外観光客満足度調査の実施(観光政策課) ・調査場所...観光案内所、宿泊施設、その他主要観光地 ②外国人旅行者の動態調査 ・客船乗船者向けアンケート調査(15回)
[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	①国や県等が実施する受入環境整備事業等の情報提供 ・市町村や組合団体等が実施する外国人観光客の受入体制を整備するために実施する多言語化への対応や洋式トイレ等の整備に対する活用支援。 ②外国クルーズ客船の受入態勢の充実 (H30.1月末時点) ・外国クルーズ客船で来高した外国人観光客に対する高知市中心市街地での観光案内やミニイベント等の歓迎事業を実施。 ・商店街等への通訳スタッフの配置:各回8~15名 外国クルーズ客船寄港35回(仮予約含む) ミニイベント実施9回 ③通訳コールセンター ・観光案内所や市町村観光協会等が接客時に利用できる多言語通訳コールセンターの運営 登録施設: 300施設(H29.12月末現在) 利用実績: 102件(H29.4~12)	①国や県等が実施する受入環境整備事業等の情報提供 ・市町村や組合団体等が実施する外国人観光客の受入体制を整備するために実施する多言語化への対応や洋式トイレ等の整備に対する活用支援。 ②外国クルーズ客船の受入態勢の充実 ・外国クルーズ客船寄港51回(仮予約含む予定) ・商店街等への通訳スタッフの配置 ・客船乗船者向けアンケート調査(再掲) ③通訳コールセンター ・観光案内所や市町村観光協会等が接客時に利用できる多言語通訳コールセンターの運営
[3]観光地、道の駅等での無料公衆無線LAN(Wi-Fi)の整備	①外国人観光客の利用しやすい環境整備 ・高知県外国人観光客向けFree Wi-Fi整備推進協議会を設置し検討 ・外国人観光客の利用しやすいWi-Fiの整備施設の公表 ・対象施設へのステッカーの貼付(予定) ②モバイルWi-Fiルーターの無料貸出 ・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実施。(県内6箇所) 貸出数134台(H29.12月末現在)	①外国人観光客の利用しやすい環境整備 ・高知県外国人観光客向けFree Wi-Fi整備推進協議会にて対象施設の拡大の検討、認知度向上のための取組 ②モバイルWi-Fiルーターの無料貸出 ・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実施。
[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	①外国人旅行者向け消費税免税店の普及拡大 ・開設希望者への開設方法等の情報提供(免税店開設数 116店舗(H29.10月現在))	①外国人旅行者向け消費税免税店の普及拡大 ・開設希望者への開設方法等の情報提供
[5]ホテル、レストラン等の食事メニュー等の多言語化及び分かりやすい表示の推進	①多言語メニュー作成支援ウェブサイトの利用促進 ・多言語メニュー作成支援ウェブサイト「DINING KOCHI JAPAN」登録数 196店舗、公開数42店舗(H29.12月末現在)	①多言語メニュー作成支援ウェブサイト「DINING KOCHI JAPAN」の利用促進 (H31目標:800店舗)

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	平成29年度	平成30年度
	取組状況	取組(案)
[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	①津波避難案内板の設置(再掲) ②「多言語津波防災案内シート」の活用(再掲) ③経年劣化や情報更新への対応	①老朽化している案内板の現状確認 ②「多言語津波防災案内シート」の活用(再掲) ③経年劣化や情報更新への対応
[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		

観光基盤の整備

3) ユニバーサルデザイン化の推進

具体的な取り組み	平成29年度	平成30年度
	取組状況	取組(案)
[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津波避難案内板の設置(多言語)(再掲) ②多言語メニュー作成支援ウェブサイトの利用促進(再掲)	①バリアフリー観光の推進 ・観光関連施設の情報収集 ・バリアフリー観光推進のための検討 ②多言語メニュー作成支援ウェブサイトの利用促進(再掲)

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	平成29年度	平成30年度
	取組状況	取組(案)
[1]高知らしい魅力的なおもてなしに気づき、更なるグレードアップを推進	①満足度調査のフィードバック ・「お客様の声アンケート」やその他満足度調査の結果を集約し関係者にフィードバックし改善につなげる。	①満足度調査のフィードバック ・「お客様の声アンケート」やその他満足度調査の結果を集約し関係者にフィードバックし改善につなげる。

おもてなしの人材育成、技術の向上

1) 観光ガイドの育成

具体的な取り組み	平成29年度	平成30年度																				
	取組状況	取組(案)																				
[1]観光ガイド活動の県内への拡がり支援	①高知県観光ガイド連絡協議会への加盟促進 【高知県観光ガイド連絡協議会加盟団体数の推移】(H30.1月末現在)	①高知県観光ガイド連絡協議会への加盟促進																				
[2]観光ガイドの技術の向上のための研修の実施	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>団体数</td> <td>21</td> <td>25</td> <td>29</td> </tr> </tbody> </table>		H27	H28	H29	団体数	21	25	29	②観光ガイド向け研修会の開催 ③県や四国ツーリズム創造機構など様々な機関が実施する観光人材育成研修への参加促進 ④観光ガイドの活動の更なるステップアップのための関係機関との連携強化や課題解決への支援												
	H27	H28	H29																			
団体数	21	25	29																			
[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	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H26</th> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体会(セミナー)</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>地域別ガイド研修会</td> <td>6</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>個別勉強会(その他)</td> <td>11</td> <td>10</td> <td>10</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>		H26	H27	H28	H29	全体会(セミナー)	1	1	1	1	地域別ガイド研修会	6	5	5	5	個別勉強会(その他)	11	10	10	5	②観光ガイド向け研修会の開催 【研修会の実績】(H29は予定)
	H26	H27	H28	H29																		
全体会(セミナー)	1	1	1	1																		
地域別ガイド研修会	6	5	5	5																		
個別勉強会(その他)	11	10	10	5																		
[4]外国語対応のできる観光人材の育成	③県や四国ツーリズム創造機構など様々な機関が実施する観光人材育成研修への参加促進	①観光ガイドを対象とした外国人観光客の受入についての研修、意見交換の実施 ②県や四国ツーリズム創造機構など様々な機関が実施する観光人材育成研修への参加促進(再掲)																				
	①観光ガイドを対象とした外国人観光客の受入についての研修、意見交換を実施 ②高校生を対象に外国語による観光ガイド体験講座を実施(3/17、24、25実施予定) ③県や四国ツーリズム創造機構など様々な機関が実施する観光人材育成研修への参加促進(再掲)	①観光ガイドを対象とした外国人観光客の受入についての研修、意見交換の実施 ②県や四国ツーリズム創造機構など様々な機関が実施する観光人材育成研修への参加促進(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	平成29年度	平成30年度																																							
	取組状況	取組(案)																																							
[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	<p>①おもてなしタクシーの利用促進のためPRリーフレットを案内所、宿泊施設等に配布 ②おもてなしタクシーの認定増加に向けた取組 ③高知県タクシードライバーおもてなしマインド表彰 ④新規認定講習、更新時講習の実施(各3回) ⑤タクシー満足度調査の実施</p> <p>【認定者数の推移】(H30.1月末現在)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H25</th> <th>H26</th> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>新規認定者数</td> <td>73人</td> <td>17人</td> <td>29人</td> <td>50人</td> <td>51人</td> </tr> <tr> <td>更新者数</td> <td>112人</td> <td>0人</td> <td>2人</td> <td>156人</td> <td>41人</td> </tr> <tr> <td>認定者数計</td> <td>440人</td> <td>457人</td> <td>486人</td> <td>536人</td> <td>587人</td> </tr> </tbody> </table> <p>【タクシーの満足度調査】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H25</th> <th>H26</th> <th>H27</th> <th>H28</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大変良い・良い</td> <td>49%</td> <td>49%</td> <td>46%</td> <td>41%</td> </tr> <tr> <td>大変悪い・悪い</td> <td>3.0%</td> <td>2.5%</td> <td>4.2%</td> <td>2.6%</td> </tr> </tbody> </table>		H25	H26	H27	H28	H29	新規認定者数	73人	17人	29人	50人	51人	更新者数	112人	0人	2人	156人	41人	認定者数計	440人	457人	486人	536人	587人		H25	H26	H27	H28	大変良い・良い	49%	49%	46%	41%	大変悪い・悪い	3.0%	2.5%	4.2%	2.6%	<p>①おもてなしタクシーの利用促進のためPRリーフレットを観光案内所、宿泊施設等に配布 ②おもてなしタクシーの認定増加に向けた取組 (H31目標値:600人) ③高知県タクシードライバーおもてなしマインド表彰 ④新規認定講習、更新時講習の実施 ⑤タクシー満足度調査の実施</p>
	H25	H26	H27	H28	H29																																				
新規認定者数	73人	17人	29人	50人	51人																																				
更新者数	112人	0人	2人	156人	41人																																				
認定者数計	440人	457人	486人	536人	587人																																				
	H25	H26	H27	H28																																					
大変良い・良い	49%	49%	46%	41%																																					
大変悪い・悪い	3.0%	2.5%	4.2%	2.6%																																					
[2]観光客の受入態勢の向上に向けた多様な研修の実施	<p>①おもてなし研修の開催 ・インバウンド(ムスリム)をテーマとした研修の開催(県観光コンベンション協会) ②多言語パンフレット(4言語おもてなし简单会話集)の活用 (中心商店街での接客講座の実施(高知おせっかい協会)) ③観光ガイド向け研修会の開催(再掲)</p>	<p>①多言語パンフレット(4言語おもてなし简单会話集)の活用 ・研修会等における简单会話集の活用 ②観光ガイド向け研修会の開催(再掲) ③外国人観光客受入態勢向上のための研修の実施 (H30目標値:30事業者)</p>																																							
[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	<p>①障害者サポート研修の実施(障害保健福祉課) ②バリアフリー観光に関する研修会の開催(H30.3予定)</p>	<p>①バリアフリー観光推進のための検討会の開催、現地調査、研修会等の実施。(再掲)</p>																																							

もてなす

取組方針：国内外からの観光客の満足度をさらに高めるための受入環境整備

(H29.12.11 平成30年度当初予算見積公表資料)

取組方針

国内外の個人旅行者（FIT等）の更なる受け入れ態勢の充実を図る。



観光ガイドの育成

安定した質の高い観光ガイドを提供し、観光客の満足度の向上を図るとともに、観光客にとって魅力的な地域の食や物産、体験等へ導く情報の提供により消費拡大につなげる。

課題

観光客の多様なニーズに対応するため、ガイド技術の品質の確保や観光クラスターの一員として、地域の事業者と連携したガイド内容の磨き上げを行う必要がある。

事業内容

●観光ガイド育成事業費

1) 観光ガイド研修の実施

- 委託先
高知県観光ガイド連絡協議会
(加盟団体数H27:21団体、H28:25団体、H29:29団体)
- 事業内容

ガイド団体の連携交流の促進、ガイド技術の向上、新規団体の立ち上げ支援等を実施。

- ・全体研修交流会 ・地域別研修交流会 ・個別勉強会
- ・情報発信 ・避難訓練の実施 等

新 2) 観光ガイドおもてなしアドバイザー派遣事業

■アドバイザーの派遣

接遇や情報発信、ガイドプログラムの作成、外国語対応などの専門家を派遣し、ガイド団体のおもてなし品質の向上を図る。

- ・対象：高知県観光ガイド連絡協議会加盟団体等
- ・方法：市町村や観光協会、関係機関と連携し、ガイド活用による受入態勢の充実に向けた実施計画を策定する。この計画に沿って、外部専門家派遣を行い、その効果の検証も進めながら品質の向上を図る。



外国人観光客へのおもてなし力の向上

外国人観光客の受入態勢の更なる充実を図り、満足度の向上、消費の拡大につなげる。

課題

ハード面での受入環境整備は一定進んできたが、外国人観光客は買い物や観光施設等において「コミュニケーション」について最も不満に感じている。

事業内容

新 ●外国人観光客受入コミュニケーション力向上事業

外国人観光客とのコミュニケーション力の向上を図るため、観光地エリア別のセミナーや個別事業者向けの研修を実施する。

- 対象施設
宿泊施設、観光施設、小売店等
- 事業内容

- ・セミナーの開催
外国人観光客の動向やコミュニケーションの基礎を学ぶ。
- ・個別事業者向けの研修の実施
セミナー受講者のうち希望する事業者それぞれの業務やサービス内容に応じて実用的なスキルを学ぶ。



バリアフリー観光の推進

高齢者、障害者など多様なニーズを持つ旅行者に対し、きめ細やかな対応を行うことで満足度の向上につなげる。

課題

県内観光案内所等には、日頃からバリアフリー情報等に関する問い合わせがあるものの、情報の蓄積がないことから十分な相談対応ができていない。

事業内容

新 ●バリアフリー観光推進事業

観光関連事業者のバリアフリー観光に関する理解促進のためのセミナーの開催や、観光施設等のバリアフリー情報の収集を行う。

- バリアフリー情報・バリア情報の収集・蓄積
・対象：宿泊施設、観光施設、交通施設
- ・方法：施設における自己点検と現地調査
- 人材育成
・相談対応ができる人材の育成
- バリアフリー観光に関する理解の促進
・事業者や観光協会、市町村等向け勉強会の開催や先進地視察



●外国人観光案内所設置支援事業費補助金

外国人観光案内所の開設に必要な経費の補助を行い、開設の支援を行う。

●モバイルWi-Fiルーター貸出事業

外国人観光客を対象に、屋外や移動中の通信環境を確保するためモバイルWi-Fiルーターの貸出を行う。

●通訳コールセンター運営委託料

観光協会や観光事業者及び宿泊事業者等を対象とした多言語コールセンターの運営を行う。

国内外の個人旅行者（FIT等）の多様なニーズにきめ細かく対応することにより、更なる満足度の向上を図りリピーターや消費の拡大につなげる。