

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	取組状況	今後の取組																																																																																						
[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 ・第1回高知県おもてなし県民会議(H30.8.21)	①高知県おもてなし県民会議の開催 ・第2回高知県おもてなし県民会議 ・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(H30.7月末) <table border="1" style="width:100%; text-align:center;"> <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>62</td> <td>800</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> ・おもてなしトイレ満足度向上委託事業契約締結(H30.6.6) ・新規認定の募集(H30.6.29~10.31) ②おもてなしトイレ表彰の募集開始(H30.6.29~7.31) 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おもてなしトイレ認定及びおもてなしトイレ表彰の募集チラシ 【公共トイレ及びおもてなしトイレの満足度調査】 <table border="1" style="width:100%; text-align:center;"> <thead> <tr> <th>公共トイレ</th> <th>H22</th> <th>H23</th> <th>H24</th> <th>H25</th> <th>H26</th> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</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> <td>59%</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> <td>3.7%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width:100%; text-align:center;"> <thead> <tr> <th>おもてなしトイレ</th> <th>H22</th> <th>H23</th> <th>H24</th> <th>H25</th> <th>H26</th> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大変良い、良い</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>83%</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>大変悪い、悪い</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>1%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>		H24	H25	H26	H27	H28	H29	計	新規認定件数	529	120	76	41	31	62	800	再確認件数	-	520	60	152	250	-	-	認定取消	-	29	2	14	14	-	-	公共トイレ	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	大変良い、良い	57%	54%	55%	53%	57%	52%	54%	59%	大変悪い、悪い	6.3%	5.4%	6.4%	6.0%	4.6%	7.3%	4.9%	3.7%	おもてなしトイレ	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	大変良い、良い	-	-	-	-	-	-	83%	91%	大変悪い、悪い	-	-	-	-	-	-	1%	0%	①「おもてなしトイレ」の認定(目標値:H30 830カ所、H31 850カ所) ・新規認定の募集 ・新規認定 30件以上 ②おもてなしトイレ表彰の実施(H30.11.10 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
	H24	H25	H26	H27	H28	H29	計																																																																																	
新規認定件数	529	120	76	41	31	62	800																																																																																	
再確認件数	-	520	60	152	250	-	-																																																																																	
認定取消	-	29	2	14	14	-	-																																																																																	
公共トイレ	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29																																																																																
大変良い、良い	57%	54%	55%	53%	57%	52%	54%	59%																																																																																
大変悪い、悪い	6.3%	5.4%	6.4%	6.0%	4.6%	7.3%	4.9%	3.7%																																																																																
おもてなしトイレ	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29																																																																																
大変良い、良い	-	-	-	-	-	-	83%	91%																																																																																
大変悪い、悪い	-	-	-	-	-	-	1%	0%																																																																																
[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(H30.8.10) ・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 6,972人 ・配布個数 22,648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 ・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	①「おもてなしキャンペーン」の実施(H30.9.21~10.28) ・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	取組状況	今後の取組
[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 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「よさこいネット」等による情報発信 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	取組状況	今後の取組																																										
[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 <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34市町村と連携したおもてなし一斉清掃の実施 ・H30.10.23(市町村によって日程は異なる) ・県内34市町村、71カ所、約3,500人参加(予定)
	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	取組状況	今後の取組
[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)	再掲	再掲

1) 観光案内機能の充実

具体的な取り組み	取組状況	今後の取組
[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 ④「もっと高知」による旅行商品の紹介	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 ④「もっと高知」による旅行商品の紹介
[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、パンフレットの配布(H30.4.28~4.29,5.3~5.4, 8.8~8.12)	①高知龍馬空港での歓迎、パンフレットの配布(SW、チャーター便就航時など)
[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 ・宿泊客等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	取組状況	今後の取組
[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」 H30.4月～6月末 5言語 計 84,690 PV H30.6月末 5言語 累計 1,307,738 PV ・SNS(Facebook「Visit Kochi Japan」)「いいね」の数 英語: 177,918 人(H30.6月末) 中国語(繁体字): 32,459人(H30.6月末) 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 ・いの町、高知市、日高村、大豊町、本山町、土佐町、大川村訪問 【県内外外国人観光案内所】 ・高知県「i」案内所ほか 県内13カ所 (H30.7月末) (H30年度新規認定: 橋原町4月、室戸市5月)	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: 15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、パンフレットによる利用方法の周知 ・おもてなしタクシーへの多言語指しシート配布、外国人観光客の接客研修(更新時講習時) ②交通事業者が活用できる補助制度「高知県公共交通活性化支援事業費補助金」により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、パンフレットによる利用方法の周知 ・おもてなしタクシーへの多言語指しシート配布、外国人観光客の接客研修(更新時講習時) 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	取組状況	今後の取組
[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	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) ・「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	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、セミナーの開催
[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 ・渋滞対策の実施(H30.4.21～22、4.28～5.5、8.13～15) 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))(全国1,260高知6) ・高知医療ネット等の周知	①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 ・SW、カシオワールドOP、PRGR、龍馬マラソン等での観光案内 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

1) 観光客の満足度向上

具体的な取り組み	取組状況	今後の取組
[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外国人旅行者の満足度調査(H30.8.18) ・客船乗船者向けアンケート調査(9回)	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(全15回予定)
[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(H30.8.21) ・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10名程度 外国クルーズ客船寄港20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:320施設(H30.7月末) 利用実績:39件(H30.4月~7月)	①国や県等が実施する受入れ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31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 ・新規登録案内
[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整備推進協議会加盟団体の外国人観光客の利用しやすいWi-Fiの整備施設の公表:76施設(H30.7月末) ・対象施設へのステッカーの貼付 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47台(H30.7月末)	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、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。 ・貸出場所の追加に向けた取組
[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 118店舗(H30.4月))	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 202店舗、公開数46店舗(H30.7月末)	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	取組状況	今後の取組
[1]核となる拠点の魅力を知りやすく紹介し、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	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) ユニバーサルツーリズムの推進

具体的な取り組み	取組状況	今後の取組
[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 ・バリアフリー観光の推進(バリア情報、バリアフリー情報の収集・蓄積)	①バリア情報、バリアフリー情報の収集・蓄積 ②相談対応のための人材育成 ・観光関連施設の現地調査に係る研修の実施 ③バリアフリー観光に関する理解の推進 ④情報提供や相談対応に関する関係機関との検討 ・バリアフリー観光に関する先進地視察	①バリア情報、バリアフリー情報の収集・蓄積 ②相談対応のための人材育成 ・観光関連施設のバリアフリー現地調査(OJT) ③バリアフリー観光に関する理解の推進 ・バリアフリー観光推進セミナーの開催 ④情報提供や相談対応に関する関係機関との検討

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	取組状況	今後の取組
[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実施	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	取組状況	今後の取組																																		
[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】(H30.7月末)	①高知県観光ガイド連絡協議会への加盟促進 ・理事を通じた加入促進																																		
[2]観光ガイドの技術の向上のための研修の実施	②観光ガイド向け研修会の開催 【研修会の実績】(H30は予定)	②観光ガイド向け研修会の開催 ・全体研修交流会1回、地域別研修交流会3回、個別勉強会10団体																																		
[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>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> <th>H30</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>団体数</td> <td>21</td> <td>25</td> <td>29</td> <td>30</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H26</th> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> <th>H30</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> <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> <td>3</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> <td>10</td> </tr> </tbody> </table>		H27	H28	H29	H30	団体数	21	25	29	30		H26	H27	H28	H29	H30	全体会(セミナー)	1	1	1	1	1	地域別ガイド研修会	6	5	5	5	3	個別勉強会(その他)	11	10	10	5	10	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 ・観光ガイドおもてなしアドバイザーの派遣(事業活用予定:高知市、南国市、香南市、安芸市、四万十町)
	H27	H28	H29	H30																																
団体数	21	25	29	30																																
	H26	H27	H28	H29	H30																															
全体会(セミナー)	1	1	1	1	1																															
地域別ガイド研修会	6	5	5	5	3																															
個別勉強会(その他)	11	10	10	5	10																															
[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 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 ・観光ガイドおもてなしアドバイザー事業の実施(H30.5.25 市町村向け公募開始) 観光ガイドおもてなしアドバイザー派遣決定(宿毛市) ・意見交換会の実施(H30.6.11 高知SGG善意通訳クラブ)	①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	取組状況	今後の取組																																																																
<p>[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>	<p>①おもてなしタクシーの利用促進のためのパンフレットを案内所、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4回/年) ・新規認定、更新講習の実施(5月) ⑤タクシー満足度調査の実施 【認定者数の推移】(H30.7月末現在)</p> <table border="1" data-bbox="607 539 1447 715"> <thead> <tr> <th></th> <th>H25</th> <th>H26</th> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> <th>H30</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>66人</td> <td>6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>60人</td> <td>9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>602人</td> <td>608人</td> </tr> </tbody> </table> <p>【タクシー及びおもてなしタクシーの満足度調査】</p> <table border="1" data-bbox="607 767 1447 1034"> <thead> <tr> <th>タクシー</th> <th>H25</th> <th>H26</th> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大変良い・良い</td> <td>49%</td> <td>49%</td> <td>46%</td> <td>42%</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>大変悪い・悪い</td> <td>3.0%</td> <td>2.5%</td> <td>4.2%</td> <td>2.7%</td> <td>3.3%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="607 900 1447 1034"> <thead> <tr> <th>おもてなしタクシー</th> <th>H25</th> <th>H26</th> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大変良い・良い</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>71%</td> <td>77%</td> </tr> <tr> <td>大変悪い・悪い</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>		H25	H26	H27	H28	H29	H30	新規認定者数	73人	17人	29人	50人	66人	6人	更新者数	112人	0人	2人	156人	60人	9人	認定者数計	440人	457人	486人	536人	602人	608人	タクシー	H25	H26	H27	H28	H29	大変良い・良い	49%	49%	46%	42%	52%	大変悪い・悪い	3.0%	2.5%	4.2%	2.7%	3.3%	おもてなしタクシー	H25	H26	H27	H28	H29	大変良い・良い	—	—	—	71%	77%	大変悪い・悪い	—	—	—	0%	0%	<p>①おもてなしタクシーの利用促進のためパン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:稼働数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(10月予定) ④新規認定講習、更新時講習の実施(各4回/年) ⑤タクシー満足度調査の実施</p>
	H25	H26	H27	H28	H29	H30																																																												
新規認定者数	73人	17人	29人	50人	66人	6人																																																												
更新者数	112人	0人	2人	156人	60人	9人																																																												
認定者数計	440人	457人	486人	536人	602人	608人																																																												
タクシー	H25	H26	H27	H28	H29																																																													
大変良い・良い	49%	49%	46%	42%	52%																																																													
大変悪い・悪い	3.0%	2.5%	4.2%	2.7%	3.3%																																																													
おもてなしタクシー	H25	H26	H27	H28	H29																																																													
大変良い・良い	—	—	—	71%	77%																																																													
大変悪い・悪い	—	—	—	0%	0%																																																													
<p>[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>	<p>①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 (研修会等における簡単会話集の活用、中心商店街での接客講座の実施(高知おせっかい協会)) ②観光ガイド向け研修会の開催(再掲) ③外国人観光客受入研修の実施 ・エリア別セミナーの実施(H30.7.5 室戸市、7.10 四万十市)</p>	<p>①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 (研修会等における簡単会話集の活用、中心商店街での接客講座の実施(高知おせっかい協会)) ②観光ガイド向け研修会の開催(再掲) ③外国人観光客受入研修実施事業 ・エリア別セミナーの開催(8.30 香南市) ・個別勉強会の開催 (H30目標値:30事業者)</p>																																																																
<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>	<p>③バリアフリー観光に関する理解の推進(再掲) ・バリアフリー観光推進セミナーの開催</p>	<p>③バリアフリー観光に関する理解の推進(再掲) ・バリアフリー観光推進セミナーの開催</p>																																																																