

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	H30の取組	H31の取組(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 ・第1回高知県おもてなし県民会議:H30.8.21、H31.3.20 ・バリアフリー観光推進部会:H30.10.26、H31.2.18 ・国際観光受入部会:H31.2.18	①高知県おもてなし県民会議の開催 ・高知県おもてなし県民会議の開催(全体会2回、部会3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(H30.3月末見込) <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>H30</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>30 (予定)</td> <td>830 (予定)</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> <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> <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~) ②おもてなしトイレ表彰の募集(H30.6.29~7.31)表彰の実施11.10、11.12(4箇所) 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作成・配布 【公共トイレ及びおもてなしトイレの満足度調査】 <table border="1"> <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"> <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	H30	計	新規認定件数	529	120	76	41	31	62	30 (予定)	830 (予定)	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 ③おもてなしトイレ認定トイレ再確認の実施(H31,32の2カ年で実施) ④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	H30	計																																																																																				
新規認定件数	529	120	76	41	31	62	30 (予定)	830 (予定)																																																																																				
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(H30.12.3) ・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 7,294 人 ・配布個数 23,422 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(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:9件のおもてなし活動の応募 ・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																																																																																										

2) 「土佐のあいさつことば」等の発信

具体的な取り組み	H30の取組	H31の取組(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 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	H30の取組	H31の取組(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> <th>H30</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> <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> <td>34</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> <td>66</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> <td>311</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> <td>2,361</td> </tr> </tbody> </table>		H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	主な日程	10/16	10/11	10/22	9/15	10/25	10/24	10/24	実施市町村数	34	32	34	34	34	33	34	実施力所数	84	78	67	94	70	69	66	参加団体数	302	227	319	339	255	279	311	参加人数	3,778	2,317	2,445	2,832	2,240	2,535	2,361	①県内市町村と連携したおもてなし一斉清掃の実施
	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30																																											
主な日程	10/16	10/11	10/22	9/15	10/25	10/24	10/24																																											
実施市町村数	34	32	34	34	34	33	34																																											
実施力所数	84	78	67	94	70	69	66																																											
参加団体数	302	227	319	339	255	279	311																																											
参加人数	3,778	2,317	2,445	2,832	2,240	2,535	2,361																																											

2) トイレの美化の推進

具体的な取り組み	H30の取組	H31の取組(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)	再掲	再掲

1) 観光案内機能の充実

具体的な取り組み	H30の取組	H31の取組(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(17日間) ②GW、お盆等多客時におけるSA等での臨時観光案内 ③スポーツイベント等での観光案内(カシオワールドオープン、龍馬マラソン、PRGRレディスカップ) ④外国クルーズ客船の受入態勢の充実 ・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等を実施 ・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28回(H31.3月末見込み)	①高知龍馬空港での歓迎、パンフレットの配布(8日間) ②GW、お盆等多客時におけるSA等での臨時観光案内 ③スポーツイベント等での観光案内(カシオワールドオープン、龍馬マラソン、PRGRレディスカップ) ④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38回(仮予約含む予定) ・商店街等への通訳スタッフの配置 ⑤観光案内所機能強化支援事業による受入環境整備 ⑥観光案内所研修等実施事業による観光案内所スタッフ等のスキルアップ

## 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	H30の取組	H31の取組(案)
[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タクシーツアーの実施
[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」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。	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 ・補助金活用:日高村、高知市、土佐町 【県内外国人観光案内所】 ・高知県「i」案内所ほか 県内13カ所(H31.2月末) (H30年度新規認定:橋原町4月、室戸市5月) ※高知市観光案内所H31.3認定見込	①「観光案内所機能強化支援事業費補助金」による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)

H30実績無し

### 2) 旅の安全・安心に係る情報提供

具体的な取り組み	H30の取組	H31の取組(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・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) ・22団体実施済(H31.2月末) ②避難誘導等の支援 ・「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(観光政策課)	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) ・「外国人観光客防災セミナー実施事業」により、宿泊施設における「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、活用促進のためのセミナー・机上訓練の実施
[2]事故防止等の安全・安心に関する情報収集、発信	①多客期における高知市中心部での渋滞対策の実施(GW,お盆) 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多客期における高知市中心部での渋滞対策の実施(GW,お盆,SW) ②外国人観光客が受診できる医療機関の周知 ・外国人観光客の受入ができる医療機関の選定 ・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	H30の取組	H31の取組(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外国人旅行者の満足度調査 ・客船乗船者向けアンケート調査(15回)(H31.3月末見込み)	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(再掲) ・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等を実施。 ・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28回(H31.3月末見込み) 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:379施設(H31.2月末) 利用実績:79件(H30.4月~H31.2月末)	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38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 ④観光案内所機能強化支援事業による観光案内所の受入環境整備の支援(ハード) ⑤観光案内所研修等実施事業による観光案内所の受入環境整備支援(ソフト)
[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:89施設(H31.2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8箇所)※予定含貸出数243台(H31.2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 124店舗(H30.10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316店舗、公開数60店舗(H31.2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	H30の取組	H31の取組(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		

3) ユニバーサルツーリズムの推進

具体的な取り組み	H30の取組	H31の取組(案)
[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 ・自己点検シートの配布・取りまとめ(交通機関 配布:161、回収:122) ・現地調査の実施(90施設) 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 ・バリアフリー観光推進セミナー等の研修(H30.10.29~10.31,H31.3.11~3.12) 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(6.1~6.2) ・バリアフリー観光相談窓口の設置に向けた庁内検討会(10.22) ・高知県おもてなし県民会議バリアフリー観光推進部会(10.26、2.18)	①バリア情報、バリアフリー情報の収集・蓄積 ・現地調査の実施(観光60施設、宿泊60施設、交通20施設) ②相談対応のための人材育成 ・相談対応スキル取得のための研修の実施 ③バリアフリー観光推進セミナーの開催 ・県内各地(3回) ④情報提供や相談対応に関する関係機関との検討 ・高知県おもてなし県民会議バリアフリー観光推進部会の開催(3回)

1) 観光ガイドの育成

具体的な取り組み	H30の取組	H31の取組(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】(H302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	<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>		H27	H28	H29	H30	団体数	21	25	29	30	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														
	H27	H28	H29	H30																						
団体数	21	25	29	30																						
[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> <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>		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 (6団体:宿毛市、四万十町、高知市、大月町、須崎市、いの町) ・意見交換会の実施(H30.6.11 高知SGG善意通訳クラブ) (H30.7.11 高知城ガイドについて(土佐観、SGG))
	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	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)	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	H30の取組	H31の取組(案)																																																																
<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                  ・表彰の実施 11.2 6名                  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、8月、11月(2回))                  ⑤タクシー満足度調査の実施                  【認定者数の推移】(H31.2月末現在)</p> <table border="1" data-bbox="607 571 1447 746"> <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>24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>186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>626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="607 799 1447 1066"> <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="607 930 1447 1066"> <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	24人	更新者数	112人	0人	2人	156人	60人	186人	認定者数計	440人	457人	486人	536人	602人	626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新規認定講習、更新時講習の実施                  ④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	24人																																																												
更新者数	112人	0人	2人	156人	60人	186人																																																												
認定者数計	440人	457人	486人	536人	602人	626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、8.30香南市)                  ・個別研修の実施(H30.9月～) 室戸市6事業者、香南市10事業者、四万十市9事業者</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(5エリアで実施予定)                  ・エリア別セミナーの実施                  ・個別研修の実施(5回・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)</p>																																																																