

## 高知県おもてなしアクションプランに基づいた取組状況について

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	R2年度の取組状況	R3年度の取組(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 ・高知県おもてなし県民会議：R2.8.31、R3.2.15 ・バリアフリー観光推進部会：R3.2.2	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」の再確認 ・認定件数及び再確認件数の推移(R3.1月末) <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>R元</th> <th>R2</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>31</td> <td>34</td> <td>-</td> <td>853<sub>(予定)</sub></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>413</td> <td>418<sub>(予定)</sub></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>12</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(R2.6.10) ②おもてなしトイレ表彰の募集(R2.6.30～7.31)、表彰の実施(R2.11.10、11.13(6箇所)) ③おもてなしトイレ表彰の募集チラシ作成・配布 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  【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> <th>H30</th> <th>R元</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> <td>53%</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> <td>6.3%</td> <td>6.5%</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> <th>H30</th> <th>R元</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> <td>94%</td> <td>92%</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> <td>0%</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>		H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2	計	新規認定件数	529	120	76	41	31	62	31	34	-	853 <sub>(予定)</sub>	再確認件数	-	520	60	152	250	-	-	413	418 <sub>(予定)</sub>	-	認定取消	-	29	2	14	14	-	-	12	-	-	公共トイレ	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	大変良い、良い	57%	54%	55%	53%	57%	52%	54%	59%	53%	59%	大変悪い、悪い	6.3%	5.4%	6.4%	6.0%	4.6%	7.3%	4.9%	3.7%	6.3%	6.5%	おもてなしトイレ	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	大変良い、良い	-	-	-	-	-	-	83%	91%	94%	92%	大変悪い、悪い	-	-	-	-	-	-	1%	0%	0%	1%	①「おもてなしトイレ」の認定 ・新規認定の募集(20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	R元	R2	計																																																																																																						
新規認定件数	529	120	76	41	31	62	31	34	-	853 <sub>(予定)</sub>																																																																																																						
再確認件数	-	520	60	152	250	-	-	413	418 <sub>(予定)</sub>	-																																																																																																						
認定取消	-	29	2	14	14	-	-	12	-	-																																																																																																						
公共トイレ	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元																																																																																																						
大変良い、良い	57%	54%	55%	53%	57%	52%	54%	59%	53%	59%																																																																																																						
大変悪い、悪い	6.3%	5.4%	6.4%	6.0%	4.6%	7.3%	4.9%	3.7%	6.3%	6.5%																																																																																																						
おもてなしトイレ	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元																																																																																																						
大変良い、良い	-	-	-	-	-	-	83%	91%	94%	92%																																																																																																						
大変悪い、悪い	-	-	-	-	-	-	1%	0%	0%	1%																																																																																																						
[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(R3.1月末) ・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 7,548人 ・配布個数 24,336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：11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	R2年度の取組状況	R3年度の取組(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高知県の観光情報等をメルマガで発信(観光特使)月1回	①「よさこいネット」等による情報発信 ②高知県の観光情報等をメルマガで発信(観光特使)月1回

1) 美化活動等の推進

具体的な取り組み	R2年度の取組状況	R3年度の取組(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斉清掃の実施	①県内市町村と連携したおもてなし斉清掃の実施 (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> <th>R元</th> <th>R2</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> <td>10/18</td> <td>10/6</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> <td>34</td> <td>29</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> <td>67</td> <td>74</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> <td>254</td> <td>272</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> <td>2,152</td> <td>2,122</td> </tr> </tbody> </table>		H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2	主な日程	10/16	10/11	10/22	9/15	10/25	10/24	10/24	10/18	10/6	実施市町村数	34	32	34	34	34	33	34	34	29	実施力所数	84	78	67	94	70	69	66	67	74	参加団体数	302	227	319	339	255	279	311	254	272	参加人数	3,778	2,317	2,445	2,832	2,240	2,535	2,361	2,152	2,122	①県内市町村と連携したおもてなし斉清掃の実施
	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2																																																					
主な日程	10/16	10/11	10/22	9/15	10/25	10/24	10/24	10/18	10/6																																																					
実施市町村数	34	32	34	34	34	33	34	34	29																																																					
実施力所数	84	78	67	94	70	69	66	67	74																																																					
参加団体数	302	227	319	339	255	279	311	254	272																																																					
参加人数	3,778	2,317	2,445	2,832	2,240	2,535	2,361	2,152	2,122																																																					

2) トイレの美化の推進

具体的な取り組み	R2年度の取組状況	R3年度の取組(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	R2年度の取組状況	R3年度の取組(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等による情報提供 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等による情報提供 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「もっとこうち」による旅行商品の販売	①高知観光情報発信館「とさてらす」機能の充実 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「もっとこうち」による旅行商品の販売
[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(R2.8.8) ②観光案内所機能強化支援事業による受入環境整備(2市町村3事業(R3.3月末見込)) ③観光案内所の機能強化 ・オンライン研修の開催 ・アドバイザーの派遣(10事業者(R3.1月末))	①GW、お盆等多客時におけるSA等での臨時観光案内 ②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、明治安田生命レディス) ③外国客船の受入態勢の充実 ④観光案内所の機能強化 ・研修会の開催 ・アドバイザーの派遣

## 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	R2年度の取組状況	R3年度の取組(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 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 ・ガイドブック、パンフレットの配布	①MY遊バスの運行 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 ・ガイドブック、パンフレットの作成、配布
[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	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。
[6]外国人観光案内所の整備拡大	【県内外外国人観光案内所】 ・高知県「i」案内所ほか 県内18カ所 (R3.1月末) (R2年度新規認定: 足摺宇和海国立公園電車ビジターセンターうみのわ (土佐清水市)9月)	①「観光振興推進総合支援事業費補助金」等による外国人観光案内所へ整備するWi-Fi環境や多言語対応等への支援 ・無料公衆無線LAN環境の整備 ・トイレの整備・改修
[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遊バス多言語チラシ、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) ・高知プレミアム交通Passの運営支援(地域観光課) 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遊バス多言語チラシ、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) ・高知プレミアム交通Passの運営支援(地域観光課) 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	R2年度の取組状況	R3年度の取組(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) ・17団体/31団体実施済(R3.1月末) ②避難誘導等の支援 ・県内宿泊施設における南海トラフ地震発生時の外国人観光客を含む宿泊客への情報伝達や避難誘導について学ぶ「防災対策推進セミナー」を開催(観光政策課) (東部(12/2、7団体9名参加)、中部(12/3、11団体15名参加)、西部(12/4、5団体5名参加)各1回、対面式による実施)	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県内宿泊施設における災害発生時の外国人観光客を含む宿泊客への情報伝達や避難誘導について学ぶセミナーを開催(観光政策課)
[2]事故防止等の安全・安心に関する情報収集、発信	①高知市中心部の駐車場マップ情報の提供(HP) ②高知市中心部の道路混雑状況のオンライン動画配信	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高知市中心部の駐車場マップ情報の提供(HP) ③高知市中心部の道路混雑状況のオンライン動画配信

## 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	R2年度の取組状況	R3年度の取組(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	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(国際観光課)
[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: 404施設(R3.1月末) 利用実績: 1件(R3.1月末) ③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) ④観光客受入研修等実施委託業務による観光案内所等の受入環境整備支援(ソフト) ⑤観光客受入コーディネータが一元的に対応する相談体制の構築	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外国人観光客等受入環境整備事業による観光関連施設の受入環境整備の支援(ハード) ④観光客受入研修等実施委託業務による観光関連施設等の受入環境整備支援(ソフト) ⑤観光客受入コーディネータが一元的に対応する相談体制の充実
[3]観光地、道の駅等での無料公衆無線LAN(Wi-Fi)の整備	①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10箇所) 貸出数 8台(R3.1月末)	①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 (免税店開設数 136店舗(R2.9月末))	①外国人旅行者向け消費税免税店の普及拡大
[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349店舗、公開数84店舗(R3.1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

## 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	R2年度の取組状況	R3年度の取組(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	R2年度の実績状況	R3年度の実績(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バリアフリー観光相談窓口の設置 ・バリアフリー観光に関する一元的な相談対応の実施(R2.6.1～) ・バリアフリー観光に関する理解促進のための研修の開催 ・現地調査の実施 20施設(観光10施設、宿泊9施設、交通1施設) 予定 ②バリアフリー観光相談窓口のスキルアップ ・相談窓口スタッフのスキル向上等の研修(R2.12.10中止⇒R3.1.29～2.14 web配信) ③バリアフリー観光に関する情報発信 ・インフルエンサーによる情報の発信 ・バリア情報、バリアフリー情報を発信する特設ウェブサイトの開設(R2.6.1～) ⑤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の開催(R3.2.9) ⑥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 ・バリアフリー観光相談窓口の取組等の状況報告等(1回)	①バリアフリー観光相談窓口の設置 ・バリアフリー観光に関する一元的な相談対応の実施 ・現地調査の実施 20施設 ②バリアフリー観光相談窓口のスキルアップ ・相談窓口スタッフのスキル向上等の研修 ③バリアフリー観光に関する情報発信 ・インフルエンサーによる情報の発信 ・バリア情報、バリアフリー情報を発信する特設ウェブサイトの情報更新 ④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の開催 ⑤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 ・バリアフリー観光相談窓口の取組等の状況報告等(2回)

## 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	R2年度の実績状況	R3年度の実績(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】(R3.1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> <th>R元</th> <th>R2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>団体数</td> <td>21</td> <td>25</td> <td>29</td> <td>30</td> <td>31</td> <td>31</td> </tr> </tbody> </table> ②観光ガイド向け研修会の開催 【研修会の実績】(R3.1月末)		H27	H28	H29	H30	R元	R2	団体数	21	25	29	30	31	31	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県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 ・観光客受入研修等実施事業によるアドバイザー派遣(4団体予定)																		
	H27	H28	H29	H30	R元	R2																												
団体数	21	25	29	30	31	31																												
[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> <th>R元</th> <th>R2</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> <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> <td>3</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> <td>10</td> <td>9</td> </tr> </tbody> </table> ③県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 ・観光客受入研修等実施事業によるアドバイザー派遣決定 (4団体:安芸市ボランティアガイドの会、土佐観光ガイドボランティア協会、土佐清水市観光ボランティア会、高知SGG善意通訳クラブ)		H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2	全体会(セミナー)	1	1	1	1	1	1	1	地域別ガイド研修会	6	5	5	5	3	3	3	個別勉強会(その他)	11	10	10	5	10	10	9	
	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2																											
全体会(セミナー)	1	1	1	1	1	1	1																											
地域別ガイド研修会	6	5	5	5	3	3	3																											
個別勉強会(その他)	11	10	10	5	10	10	9																											
[4]外国語対応のできる観光人材の育成	①県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	R2年度の取組状況	R3年度の取組(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 R3.2月 4名実施予定            ④新規認定講習、更新時講習の実施(各3回/年)            ・新規認定、更新時講習の実施(R2.6月、10月、11月)            ⑤タクシー満足度調査の実施            【認定者数の推移】(R3.1月末現在)</p> <table border="1" data-bbox="454 492 1294 714"> <thead> <tr> <th></th> <th>H25</th> <th>H26</th> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> <th>H30</th> <th>R元</th> <th>R2</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> <td>30人</td> <td>20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> <td>104人</td> <td>108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> <td>656人</td> <td>676人</td> </tr> <tr> <td>稼働者数</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>357人</td> <td>353人</td> <td>333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="454 763 1294 1028"> <thead> <tr> <th>タクシー</th> <th>H25</th> <th>H26</th> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> <th>H30</th> <th>R元</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> <td>46%</td> <td>45%</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> <td>2.1%</td> <td>3.3%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="454 892 1294 1028"> <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> <th>H30</th> <th>R元</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> <td>60%</td> <td>61%</td> </tr> <tr> <td>大変悪い・悪い</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>		H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2	新規認定者数	73人	17人	29人	50人	66人	24人	30人	20人	更新者数	112人	0人	2人	156人	60人	186人	104人	108人	認定者数計	440人	457人	486人	536人	602人	626人	656人	676人	稼働者数	—	—	—	—	—	357人	353人	333人	タクシー	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	大変良い・良い	49%	49%	46%	42%	52%	46%	45%	大変悪い・悪い	3.0%	2.5%	4.2%	2.7%	3.3%	2.1%	3.3%	おもてなしタクシー	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	大変良い・良い	—	—	—	71%	77%	60%	61%	大変悪い・悪い	—	—	—	0%	0%	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            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	R元	R2																																																																																							
新規認定者数	73人	17人	29人	50人	66人	24人	30人	20人																																																																																							
更新者数	112人	0人	2人	156人	60人	186人	104人	108人																																																																																							
認定者数計	440人	457人	486人	536人	602人	626人	656人	676人																																																																																							
稼働者数	—	—	—	—	—	357人	353人	333人																																																																																							
タクシー	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元																																																																																								
大変良い・良い	49%	49%	46%	42%	52%	46%	45%																																																																																								
大変悪い・悪い	3.0%	2.5%	4.2%	2.7%	3.3%	2.1%	3.3%																																																																																								
おもてなしタクシー	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元																																																																																								
大変良い・良い	—	—	—	71%	77%	60%	61%																																																																																								
大変悪い・悪い	—	—	—	0%	0%	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インバウンド対応の推進            ・外国人観光客受入研修の実施(R2.12.2西部、12.3中部、12.4東部)            ・アドバイザーの派遣(13事業者、R3.1月末)</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インバウンド対応の強化            ・外国人観光客受入研修の実施            ・アドバイザーの派遣</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等の研修の開催</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等の研修の開催</p>																																																																																													