

高知県おもてなしアクションプランに基づいた令和3年度の取組状況について

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	令和3年度の取組状況	令和4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:書面開催、11/29、3/22 ・バリアフリー観光推進部会:10/14	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、部会)																																																																																																
[2]清潔でおもてなしの心が感じられるトイレの普及	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(R4.2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>R3(2月末)</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>38</td> <td>-</td> <td>3</td> <td>802</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</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>14</td> <td>52</td> <td>4</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table> ②おもてなしトイレ表彰の募集(R3.10/11~11/12)、表彰の実施R4.3/14、3/15(9箇所) 【公共トイレ及びおもてなしトイレの満足度調査】(R4.2月末) <table border="1"> <thead> <tr> <th>公共トイレ</th> <th>H22</th> <th>H23</th> <th>...</th> <th>H30</th> <th>R元</th> <th>R2</th> <th>R3(2月末)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大変良い、良い</td> <td>57%</td> <td>54%</td> <td>...</td> <td>53%</td> <td>59%</td> <td>62%</td> <td>64%</td> </tr> <tr> <td>大変悪い、悪い</td> <td>6%</td> <td>5%</td> <td>...</td> <td>6%</td> <td>7%</td> <td>6%</td> <td>2%</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>...</th> <th>H30</th> <th>R元</th> <th>R2</th> <th>R3</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大変良い、良い</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>...</td> <td>94%</td> <td>92%</td> <td>90%</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>大変悪い、悪い</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>...</td> <td>0%</td> <td>1%</td> <td>0%</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3(2月末)	計	新規認定件数	529	120	76	41	31	62	31	38	-	3	802	再確認件数	-	520	60	152	250	-	-	413	418	-	-	認定取消	-	29	2	14	14	-	-	14	52	4	-	公共トイレ	H22	H23	...	H30	R元	R2	R3(2月末)	大変良い、良い	57%	54%	...	53%	59%	62%	64%	大変悪い、悪い	6%	5%	...	6%	7%	6%	2%	おもてなしトイレ	H22	H23	...	H30	R元	R2	R3	大変良い、良い	-	-	...	94%	92%	90%	-	大変悪い、悪い	-	-	...	0%	1%	0%	-	①「おもてなしトイレ」の認定 ・新規認定の募集(コロナ対策の実施を認定要件に追加) ②おもてなしトイレ表彰の実施 ・コロナ対策や、バリアフリー、インバウンドの観点を取り入れたおもてなしトイレを募集
	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3(2月末)	計																																																																																							
新規認定件数	529	120	76	41	31	62	31	38	-	3	802																																																																																							
再確認件数	-	520	60	152	250	-	-	413	418	-	-																																																																																							
認定取消	-	29	2	14	14	-	-	14	52	4	-																																																																																							
公共トイレ	H22	H23	...	H30	R元	R2	R3(2月末)																																																																																											
大変良い、良い	57%	54%	...	53%	59%	62%	64%																																																																																											
大変悪い、悪い	6%	5%	...	6%	7%	6%	2%																																																																																											
おもてなしトイレ	H22	H23	...	H30	R元	R2	R3																																																																																											
大変良い、良い	-	-	...	94%	92%	90%	-																																																																																											
大変悪い、悪い	-	-	...	0%	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 7,644人 ・配布個数 24,850個 (R4.2月末)	①おもてなし宣言の実施																																																																																																
[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 10/1~11/7 ・「観光列車をおもてなし」(10/8 JR高知駅) ・「美しいまち」でおもてなし(10/19 高知市中心部他) ・「高知龍馬空港でおもてなし」(10/23 高知龍馬空港) ・「土佐茶でおもてなし」(11/7 高知城) ・県内全域で一体的、集中的なおもてなし活動の展開:16件のおもてなし活動の応募	①「おもてなしキャンペーン」の実施																																																																																																

2) 高知県観光の魅力的な情報発信

具体的な取り組み	令和3年度の取組状況	令和4年度の取組(案)
[1]観光PRサイトやSNSを活用した情報の発信	①観光PRサイトでおすすめのスポットやイベント、周遊コース等の紹介 (「よさこいネット」、リョーマの休日キャンペーン特設サイト、「VISIT KOCHI JAPAN」)	①観光PRサイト等での情報発信
[2]高知県観光特使による観光PR	①高知県観光特使による情報発信、特使名刺の配布 ②関東在住の観光特使のインタビューによる高知県の魅力紹介、情報発信(HP、SNS等、R3.7月ジャパーボンズ様、12月岡本 知高様、R4.1月樫尾 篤紀様)	①高知県観光特使による情報発信、特使名刺の配布 ②観光特使によるSNS等を活用した観光PR

1) 美化活動等の推進

具体的な取り組み	令和3年度の取組状況	令和4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> <th>R3</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> <td>10/19</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> <td>31</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> <td>72</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> <td>299</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> <td>2,241</td> </tr> </tbody> </table>		H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3	主な日程	10/16	10/11	10/22	9/15	10/25	10/24	10/24	10/18	10/6	10/19	実施市町村数	34	32	34	34	34	33	34	34	29	31	実施力所数	84	78	67	94	70	69	66	67	74	72	参加団体数	302	227	319	339	255	279	311	254	272	299	参加人数	3,778	2,317	2,445	2,832	2,240	2,535	2,361	2,152	2,122	2,241	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	R3																																																										
主な日程	10/16	10/11	10/22	9/15	10/25	10/24	10/24	10/18	10/6	10/19																																																										
実施市町村数	34	32	34	34	34	33	34	34	29	31																																																										
実施力所数	84	78	67	94	70	69	66	67	74	72																																																										
参加団体数	302	227	319	339	255	279	311	254	272	299																																																										
参加人数	3,778	2,317	2,445	2,832	2,240	2,535	2,361	2,152	2,122	2,241																																																										

2) トイレの美化の推進

具体的な取り組み	令和3年度の取組状況	令和4年度の取組(案)
[1]トイレの美化の奨励により、観光客の満足度向上への取り組みを促進 [2]清潔でおもてなしの心が感じられるトイレの普及(再掲)	再掲	再掲

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	令和3年度の取組状況	令和4年度の取組(案)
[1]観光案内所における機能強化	①受入環境整備状況調査・ヒアリング ・アドバイザーの派遣(11事業者) ・観光案内所機能強化研修の開催 東部・中部・西部の各エリア1回(11/29、11/30、12/1)	①観光客受入研修等実施委託業務による観光案内所スタッフ等のスキルアップ ・観光案内所機能強化研修の実施 ・アドバイザーの派遣
[2]高知観光情報発信館「とさてらす」や「こうち観光ナビ・ツーリストセンター」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
[3]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」、「こうち観光ナビ・ツーリストセンター」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 ③「もっとこうち」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」、「こうち観光ナビ・ツーリストセンター」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 ③「もっとこうち」による旅行商品の紹介
[4]観光PRサイトやSNSを活用した情報の発信(再掲)	再掲	再掲

具体的な取り組み	令和3年度の取組状況	令和4年度の取組(案)
[5]周遊観光バスやおもてなしタクシー、高知プレミアム交通パス等の二次交通を活用した周遊観光の充実	①周遊観光バスの運行やおもてなしタクシー、高知プレミアム交通パス等二次交通の案内 ②多客時、イベント時の臨時観光案内	①周遊観光バスの運行やおもてなしタクシー、高知プレミアム交通パス等二次交通の案内 ②多客時、イベント時の臨時観光案内
[6]多言語のWEBサイト・パンフレット等による情報発信	①外国人向けWEBサイト「VISIT KOCHI JAPAN」による観光情報の発信 ②多言語パンフレット「VISIT KOCHI JAPAN」の活用	①外国人向けWEBサイト「VISIT KOCHI JAPAN」による観光情報の発信 ②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、海外での商談会・旅行博等で配布。
[7]外国人観光案内所の整備拡大	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が整備する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 ・多言語対応 ・公衆トイレの整備・改修 ・キャッシュレス決済環境の整備 ・デジタル環境の整備 ・バリアフリー環境の整備 } 実績なし 【県内外国人観光案内所】 ・高知県「i」案内所ほか 県内19カ所 (R3年度新規認定:道の駅土佐さめうら、仁淀ブルースクエア)	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が整備する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 ・多言語対応 ・公衆トイレの整備・改修 ・キャッシュレス決済環境の整備 ・デジタル環境の整備 ・バリアフリー環境の整備
[8]外国人が快適で円滑に利用できるよう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差しシート配布、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	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差しシート配布、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

2) 旅の安心・安全に係る情報提供

具体的な取り組み	令和3年度の取組状況	令和4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) 28団体/30団体実施済(R4.2月末) 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(中部3/17、東部3/18、西部3/18)	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
[2]事故防止等の安心・安全に関する情報収集・発信及び理解の促進	①GWの臨時観光案内、渋滞対策の実施 ・高知城(5/1～5/5)、南国SA下り(5/1～5/4)、豊浜SA下り(5/1～5/3)で臨時観光案内の実施支援 ・高知城歴史博物館周辺で、駐車場誘導等、渋滞対策を実施(5/1～5/5) ②高知市中心部の道路状況のオンライン動画配信による渋滞対策の実施 ③安全管理コーディネーターの養成 ・オンライン研修会の開催(6/16 40人参加、6/23 29人参加) ・実践会の開催(10/18 7人参加(高知市)、10/20 8人参加(津野町))	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等) ③高知市中心部道路状況のオンライン動画配信による渋滞対策の実施 ④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 ⑤安全管理コーディネーターの養成 ・実践会の開催(東部、物部、嶺北、仁淀、幡多で各1回)

観光基盤の整備

1) 観光客の満足度の把握と受入基盤の整備

具体的な取り組み	令和3年度の取組状況	令和4年度の取組(案)
[1]観光客に対し満足度調査を行い、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県外観光客の満足度調査の実施と結果の施設へのフィードバック ・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と結果の施設へのフィードバック ・調査場所…観光案内所、宿泊施設、その他主要観光地
[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観光客受入コーディネーターによる一元的な相談体制の構築 ②受入環境整備状況調査・ヒアリング ③観光客受入研修等実施委託業務によるアドバイザーの派遣 ④外国人観光客等受入環境整備事業による公衆トイレの洋式化や多言語対応等への支援(3市町6事業) ⑤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観光客受入コーディネーターによる相談対応 ②外国人観光客おもてなしセミナーの開催及び事業者のニーズに応じたアドバイザーの派遣 ③外国人観光客等受入環境整備事業による無料公衆無線LAN環境の整備や多言語対応等への支援 ・無料公衆無線LAN環境の整備 ・多言語対応 ・公衆トイレの整備・改修 ・キャッシュレス決済環境の整備 ・デジタル環境の整備 ・バリアフリー環境の整備 ④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)
[3]ウィズコロナ・アフターコロナにおける宿泊事業者が行う「感染拡大防止対策」や「新たな旅のスタイル」への対応を促進	①宿泊事業者の感染症対策に資する物品の購入等や新たな旅行ニーズに対応する取組への支援 ・高知県宿泊施設感染拡大防止対策等支援事業費補助金(7/26募集開始) 交付決定 157件	①ウィズコロナにおける新たな旅行需要を踏まえ、宿泊施設の個別状況に応じた取組への支援
[4]体験プログラムにおける安全管理ガイドラインの策定や安全管理マニュアルの作成支援	①体験プログラムにおける安全管理ガイドライン遵守宣言事業者の拡大、マニュアル作成支援 ・安全管理ガイドライン遵守宣言事業者 109事業者(R2)⇒122事業者(R4.2月末) ・マニュアル作成事業者 4事業者(R2)⇒15事業者(R4.2月末)	①体験プログラムにおける安全管理ガイドライン遵守宣言事業者の拡大、マニュアル作成支援
[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「DINING KOCHI JAPAN」による多言語メニュー作成支援 ・「DINING KOCHI JAPAN」登録数503店舗、公開数242店舗(R4.2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

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	令和3年度の取組状況	令和4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広域観光案内板等の維持管理 ・老朽化している案内板の現状確認 ・案内板の移設・撤去対応等(安田町、南国市、四万十町)	①広域観光案内板等の維持管理 ・老朽化している案内板の現状確認 ・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	令和3年度の実施状況	令和4年度の実施(案)
[1]誰もが安心して高知県観光を楽しむことのできるバリアフリー観光相談体制の構築	①高知県バリアフリー観光相談窓口の運営(R2.6月～) ・バリアフリー観光に関する相談件数(車いす貸出含む) R2年度 43件⇒R3年度 76件(R4.2月末) ②特設ウェブサイトによる情報発信 ・施設情報の掲載・更新 224件、おすすめコース 14件、アクティビティ 15件(R4.2月末) ③観光関連施設のバリア情報、バリアフリー情報の収集・蓄積(施設情報) ・平成30年度、令和元年度に現地調査実施施設の現状調査(4月) ・新規施設、リニューアル施設の現地調査 20施設 ④バリアフリー観光相談対応に関するスキルアップ研修会の開催(9/10 62人参加) ⑤インフルエンサーによる情報発信(9月、11月)	①高知県バリアフリー観光相談窓口の運営 ②特設ウェブサイトによる情報発信 ・施設情報、おすすめコース、アクティビティの掲載・更新 ③観光関連施設のバリア情報、バリアフリー情報の収集・蓄積(施設情報) ・新規施設、リニューアル施設の現地調査 20施設 ④バリアフリー観光相談対応に関するスキルアップ研修会の開催 1回 ⑤インフルエンサーによる情報発信 2回 ⑥SNS等による情報発信
[2]バリアフリー観光に関する理解の推進	①バリアフリー観光に関する理解推進セミナーの開催(2/1 62人参加)	①バリアフリー観光に関する理解推進セミナーの開催 1回

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	令和3年度の実施状況	令和4年度の実施(案)
[1]高知らしい魅力的なおもてなしに気づき、さらなるグレードアップを推進	①県外観光客の満足度調査の実施と結果の施設へのフィードバック ・調査場所…観光案内所、宿泊施設、その他主要観光地(再掲)	①県外観光客の満足度調査の実施と結果の施設へのフィードバック ・調査場所…観光案内所、宿泊施設、その他主要観光地(再掲)
[2]滞在型の観光地域づくりの推進	①地域連携DMO(広域観光組織等)が主体となった市町村をまたがる滞在型観光プランづくり(地域観光課) ②市町村などが行う観光拠点等の整備や周遊促進の取組等を支援(地域観光課) ・R3年度(リニューアル)オープン施設 安田川アユおどる清流キャンプ場(安田町) 星ふるヴァレージTENGU、遊山四万十せいらんの里(津野町)など	①地域連携DMO(広域観光組織等)が主体となった市町村をまたがる滞在型観光プランづくり ②市町村などが行う観光拠点等の整備や周遊促進の取組等を支援

おもてなしAP
5条

おもてなしの人材育成、技術の向上

1) おもてなし人材の育成

具体的な取り組み	令和3年度の実施状況	令和4年度の実施(案)																																				
[1]観光ガイド活動の県内への拡がりを支援	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】 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #c00000; color: white;"> <th></th> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> <th>H30</th> <th>R元</th> <th>R2</th> <th>R3</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> <td>31</td> </tr> </tbody> </table>		H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3	団体数	21	25	29	30	31	31	31	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	R元	R2	R3																															
団体数	21	25	29	30	31	31	31																															
[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 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #c00000; color: white;"> <th></th> <th>H26</th> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> <th>H30</th> <th>R元</th> <th>R2</th> <th>R3</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> <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> <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>10</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table>		H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3	全体会(セミナー)	1	1	1	1	1	1	1	1	地域別ガイド研修会	6	5	5	5	3	3	3	3	個別勉強会(その他)	11	10	10	5	10	10	10	10	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観光客受入研修等実施事業によるアドバイザーの派遣(7団体予定)
	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3																														
全体会(セミナー)	1	1	1	1	1	1	1	1																														
地域別ガイド研修会	6	5	5	5	3	3	3	3																														
個別勉強会(その他)	11	10	10	5	10	10	10	10																														
[3]観光ガイド活動のさらなるステップアップ	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観光客受入研修等実施事業によるアドバイザーの派遣(2団体)(R4.2月末)																																					

具体的な取り組み	令和3年度の取組状況	令和4年度の取組(案)
[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	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 ②外国人観光客受入研修の実施、観光関連事業者のニーズに合ったアドバイザーの派遣(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	令和3年度の取組状況	令和4年度の取組(案)																																																																																																														
[1]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のパンフレットを案内所、宿泊施設等に配布</p> <p>②おもてなしタクシーの認定増加に向けた取組</p> <p>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 R4.3月 3人予定</p> <p>④新規認定講習(年2回/年)、更新時講習の実施(各4回/年) ・新規認定、更新時講習の実施(R3.7月、8月、11月、R4.1月)</p> <p>⑤タクシー満足度調査の実施</p> <p>【認定者数の推移】</p> <table border="1"> <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> <th>R3(2月末)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>新規認定者数</td> <td>73</td> <td>17</td> <td>29</td> <td>50</td> <td>66</td> <td>24</td> <td>30</td> <td>20</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>更新者数</td> <td>112</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>156</td> <td>60</td> <td>186</td> <td>104</td> <td>125</td> <td>112</td> </tr> <tr> <td>認定者数計</td> <td>440</td> <td>457</td> <td>486</td> <td>536</td> <td>602</td> <td>626</td> <td>656</td> <td>677</td> <td>712</td> </tr> <tr> <td>稼働者数計</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>357</td> <td>353</td> <td>330</td> <td>298</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】(R4.2月末)</p> <table border="1"> <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> <th>R2</th> <th>R3(2月末)</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> <td>50%</td> <td>47%</td> </tr> <tr> <td>大変悪い・悪い</td> <td>3%</td> <td>3%</td> <td>4%</td> <td>3%</td> <td>3%</td> <td>2%</td> <td>3%</td> <td>4%</td> <td>7%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <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> <th>R2</th> <th>R3(2月末)</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> <td>60%</td> <td>52%</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> <td>2%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>		H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3(2月末)	新規認定者数	73	17	29	50	66	24	30	20	35	更新者数	112	0	2	156	60	186	104	125	112	認定者数計	440	457	486	536	602	626	656	677	712	稼働者数計	—	—	—	—	—	357	353	330	298	タクシー	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3(2月末)	大変良い・良い	49%	49%	46%	42%	52%	46%	45%	50%	47%	大変悪い・悪い	3%	3%	4%	3%	3%	2%	3%	4%	7%	おもてなし タクシー	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3(2月末)	大変良い・良い	—	—	—	71%	77%	60%	61%	60%	52%	大変悪い・悪い	—	—	—	0%	0%	0%	0%	2%	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</p> <p>②おもてなしタクシーの認定増加に向けた取組</p> <p>③新規認定講習、更新時講習の実施</p> <p>④タクシー満足度調査の実施</p> <p>⑤おもてなしタクシーPRキャンペーン実施による認知度向上と利用促進</p>
	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3(2月末)																																																																																																							
新規認定者数	73	17	29	50	66	24	30	20	35																																																																																																							
更新者数	112	0	2	156	60	186	104	125	112																																																																																																							
認定者数計	440	457	486	536	602	626	656	677	712																																																																																																							
稼働者数計	—	—	—	—	—	357	353	330	298																																																																																																							
タクシー	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3(2月末)																																																																																																							
大変良い・良い	49%	49%	46%	42%	52%	46%	45%	50%	47%																																																																																																							
大変悪い・悪い	3%	3%	4%	3%	3%	2%	3%	4%	7%																																																																																																							
おもてなし タクシー	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3(2月末)																																																																																																							
大変良い・良い	—	—	—	71%	77%	60%	61%	60%	52%																																																																																																							
大変悪い・悪い	—	—	—	0%	0%	0%	0%	2%	0%																																																																																																							
[2]質の高いガイド・インストラクターの養成	<p>①各アクティビティの業界における資格取得を目的とした養成講座の実施 ・カーナビガイド養成講座(6/20～9/20、8人) ・星空案内人養成講座(11/7～11/9、13人)</p>	<p>①各アクティビティの業界における資格取得を目的とした養成講座の実施 ・星空案内人養成講座(R4)</p>																																																																																																														
[3]高知県地域通訳案内士の登録・育成	<p>①高知県地域通訳案内士の登録 ・高知県地域通訳案内士登録者数 41人(英語26人、中国語13人、韓国語2人)(R4.2月末)</p> <p>②高知県地域通訳案内士育成計画に基づいた研修の実施(10月～12月) 20人修了(英語13人、中国語3人、韓国語4人)</p> <p>③高知県地域通訳案内士登録者に対するフォローアップ研修の実施(3/5 11人参加)</p> <p>④通訳案内士の交流のための懇談会の実施(3/12)</p>	<p>①高知県地域通訳案内士育成計画に基づいた研修の実施</p> <p>②高知県地域通訳案内士登録者に対するフォローアップ研修の実施</p> <p>③通訳案内士の交流のための懇談会の実施</p>																																																																																																														

