

背景・現状

自然&体験観光
キャンペーンの展開

インバウンド
プロモーションの強化

コロナ禍における
社会構造の変化

訪日外国人旅行者の受入環境
整備に関するアンケート(観光庁)

～訪日旅行中に困ったこと～

(H29年度→R元年度)

1位 困ったことはなかった	(34.8%→38.6%)
2位 ゴミ箱の少なさ	(未調査→23.4%)
3位 施設等のスタッフとの会話	(26.1%→17.0%)
4位 公共交通の利用	(18.9%→12.2%)
5位 多言語表示の少なさ・わかりにくさ	(21.8%→11.1%)
6位 無料公衆無線LAN環境	(21.2%→11.0%)
7位 クレジット/デビットカードの利用	(14.2%→7.0%)
8位 鉄道の割引きっぷ	(12.1%→5.6%)
9位 SIMカードの購入	(7.0%→3.1%)
9位 ATMの利用	(5.2%→3.1%)
17位 トイレの利用・場所・設備	(5.8%→1.6%)

高知県「i」案内所 観光アンケート
調査結果(高知県観光コンベンション協会)

～高知県の観光で悪かった点～

(H29年→R元年)

1位 外国語でのコミュニケーション	(36.5%→35.9%)
2位 外国語案内	(21.9%→28.2%)
3位 通信環境	(22.9%→14.6%)
4位 決済環境	(11.5%→12.6%)
5位 外国語表記	(34.4%→11.7%)
6位 外国人観光案内所が少ない	(4.2%→8.7%)

満足度調査「お客様の声アンケート」
調査結果(高知県)

～おもてなしに関するご意見(抜粋)～

- ・首都圏、関西圏に比べると公共トイレの和式の多さに驚いた。欧米の観光客は不便を感じる。
- ・和式トイレだけのところはなくしてほしい。
- ・シャワートイレにしてほしい。

課題

全国的に受入環境整備は一定進んでいるが、本県では、

▶利便性・満足度の向上
外国人観光客が、ストレスなく県内観光を楽しめる受入環境がまだ不十分

▶中山間地域の振興
特に、自然・体験型の観光資源が豊富に存在する中山間地域への外国人観光客の増加に対応するための受入環境整備の不足

▶コロナ禍における新しい生活様式、旅行スタイルへの速やかな対応

※上記いずれの項目においても市町村や事業者の理解を得ることが必要不可欠

取組の方向性

インバウンド観光に対応できるよう、県が前面に立って、受入環境の磨き上げを集中的に実施

●通信環境の整備
テレワークやワーケーション等に対応できる無線LAN環境の整備

●多言語対応の促進
多言語コミュニケーション力の向上や多言語案内等の整備

●トイレの整備
洋式化や非接触化などの衛生環境の改善

●キャッシュレス決済の推進
非接触や非対面環境の整備

観光客受入コーディネーターの配置
観光関連施設への受入環境整備のサポート

●観光関連施設の調査結果

ジャンル	調査対象数	トイレ		Wi-fi整備率	多言語対応
		洋式率	うち洋式率60%未満		
①観光地・観光施設	68	63%	34%	72%	51%
②アクティビティ	18	68%	38%	33%	39%
③景観・ビュースポット	5	47%	75%	40%	0%
④観光案内所	26	65%	19%	69%	42%
⑤道の駅等	27	64%	46%	74%	48%
⑥交通	11	73%	60%	82%	64%
⑦MICE/コンベンション	16	62%	63%	63%	50%
⑧スポーツ	20	52%	100%	5%	15%
⑨集落活動センター	58	72%	22%	45%	17%
合計	249	61%	39%	57%	38%

施設設置者の理解の推進と整備の働きかけ

- 県による受入環境整備の働きかけ
- ・相談・推進体制の構築
- ・現地ヒアリング
- ・施設への受入環境の啓発・調整・研修会の実施
- ・広域観光組織を通じた支援など

- 観光客受入コーディネーターによるサポート
- ・現地ヒアリング
- ・県及び観光庁の補助事業の活用
- ・個別アドバイザーの派遣など

R3年度の取組

観光振興推進総合支援事業費補助金
(外国人観光客等受入環境整備事業) **新**

【目的】

コロナ禍のインバウンド需要の回復に備え、外国人観光客にストレスフリーな観光を提供するための受入環境整備を進める。

1. 手法	観光関連施設の「Wi-Fi、トイレ、キャッシュレス、多言語対応」等の受入環境整備を補助メニュー化
2. 補助先	市町村(一部事務組合、広域連合を含む) ※市町村への直接補助又は間接補助とする
3. 補助対象施設	観光案内所、観光地、観光関連施設、コンベンション施設、集活センター 等 (1) 無料公衆無線LAN環境の整備 (2) 多言語対応 ・外国人観光客受入のためのツールの整備 多言語翻訳機器の導入、ホームページ・パンフレットの多言語化 等 ・案内表示・展示解説等の多言語化 等 (3) トイレの整備・改修 ・和式トイレの洋式化 ・多言語案内板やピクトサインの設置 ・洋式便器の新設、増設 ・スペースの拡張、多目的化 等 (4) キャッシュレス決済環境の整備 (5) その他の環境整備 ・デジタル環境の整備 ・バリアフリー環境の整備
4. 補助対象事業	※原則、(1)～(4)全ての整備が完備されることを要件とする。
5. 事業実施主体	○市町村(一部事務組合、広域連合を含む) ○市町村が補助する団体(民間事業者を含む)
6. 補助率	1/2以内
7. 補助限度額	1補助事業あたり50万円以上200万円以下

