

観光分野の令和2年度の進捗状況等及び令和3年度の強化のポイント(おもてなし課)

(6) 感染症拡大防止対策を取り入れた受入環境の整備

了 観光客の満足度を高める受入環境の整備

《取り組み状況》(12月末時点)

① 感染症拡大防止対策を取り入れた受入環境整備

- ・ 旅館・旅行業等緊急支援事業費補助金による整備支援 申請 145 件、交付決定 118 件
- ・ 高知県観光施設等緊急整備事業費補助金による整備支援 申請 62 件

② 観光客受入研修等実施委託事業などの実施

◆ 受入環境整備コーディネーターの配置

- ・ 受入環境整備に関する一元的な相談窓口を開設 (8/24～)

相談対応：8 件、観光関連施設の受入環境整備の現地ヒアリング：32 箇所

◆ 研修会の開催

- ・ 外国人観光客受入研修の開催
参加者数：12/2 西部 12 人、12/3 中部 17 人、12/4 東部 15 人 (別途オンライン受講)

◆ 専門アドバイザーの派遣

- ・ 外国人観光客の受入：13 事業者のべ 24 回
- ・ 観光ガイドを活用した周遊促進や消費拡大：3 事業者 5 回

◆ 観光ガイド向け研修会の開催

- ・ 研修交流会の実施：全体 2/4 予定、東部 11/21、中部 11/26、西部 12/15 実施
- ・ 個別勉強会の実施：9 団体

イ 観光案内所におけるコンシェルジュ機能の強化

《取り組み状況》(12月末時点)

- ・ 観光案内所機能強化事業費補助金による整備支援：交付決定 1 件
- ・ 観光案内所機能強化研修のオンライン開催 (準備中)
- ・ 観光案内所機能強化に関するアドバイザーの派遣：10 事業者 10 回

ウ バリアフリー観光の推進

《取り組み状況》(12月末時点)

① バリアフリー観光相談窓口の設置

- ・ 京町窓口 (6/1～) 相談対応 33 件 (12月末時点)
- ・ とさでらす窓口 (6/20～) 相談対応 312 件 (12月末時点)

② バリアフリー観光相談窓口の検証

- ・ 窓口対応の検証 3 回 (対面 2 回 (10/30、11/6)、電話 1 回 (11/18))
- ・ 検証ツアーの実施 3 回 (12月、1月予定)

③ ウェブサイト等による情報発信

- ・ バリアフリー観光に関するウェブサイトの公開 (6/1～)：209 施設掲載

④ 観光、宿泊、交通各施設の情報収集・蓄積

- ・ 観光 8 施設、宿泊 5 施設、交通 1 施設の現地調査の実施

⑤ バリアフリー観光のPR

- ・ インフルエンサー招聘によるモニターツアーの実施 2 回 (11月)

《令和2年度末の目標》

- ・ 研修受講事業者数 (観光客の満足度をさらに高める受入環境整備) 23 事業者
- ・ 観光案内所の満足度 80% (R 元比 +3%)
- ・ 研修受講事業者数 (観光案内所におけるコンシェルジュ機能の強化) 26 事業者
- ・ 相談対応件数 (年間) 60 件
- ・ 現地調査による情報収集 20 施設

《直近の成果》

- ・ 研修受講事業者数 (観光客の満足度をさらに高める受入環境整備) 24 事業者 (R2.12月未)
- ・ 観光案内所の満足度 74.4% (R2.3～9月)
- ・ 相談対応件数 (年間) 345 件 (R2.12月末)
- ・ 現地調査による情報収集 14 施設 (R2.12月末)

外国人観光客の受入環境整備への支援

背景・現状

- 自然&体験観光キャンパーンの展開
- 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→H30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「J」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→H30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 通称環境 (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3カ年で集中的に実施

- 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カの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

観光客受入コデーネーターの配置
 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 アクテビティ	18	68%	38%	33%	39%
③ 景観・ビューポイント	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%
⑦ MICE/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
- 観光客受入コデー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)

【目的】

コロナ禍のインバウンド需要の回復のための受入環境整備を進める。
 スプ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
4. 補助対象事業	(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
5. 事業実施主体	※原則、3カ年で(1)～(4)全ての整備が完備されること を要件とする。 ○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20万円以上200万円以下

