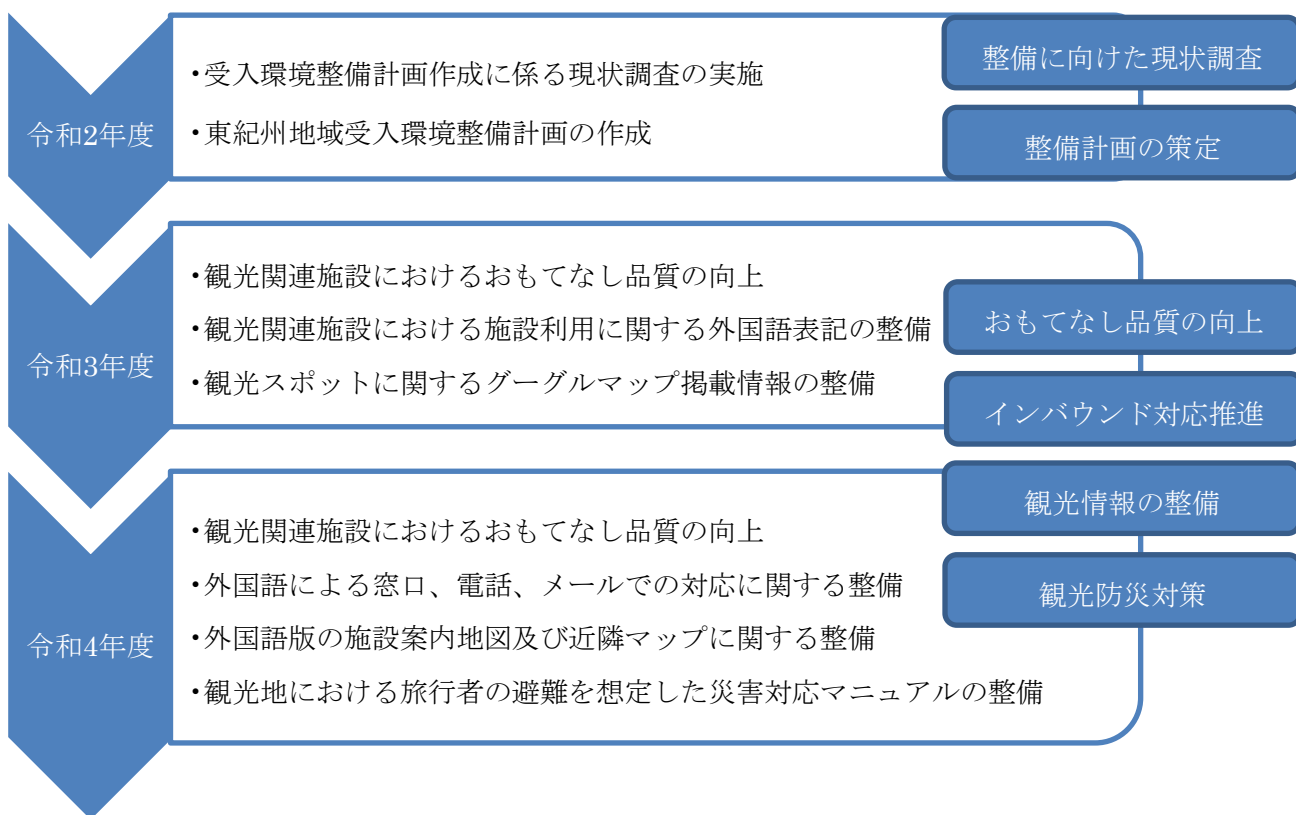


# 東紀州地域受入環境整備実施計画

## 1 概要

令和2年度に策定した「東紀州地域受入環境整備計画」において、整備を実施するにあたり、令和2年度から令和4年度までの具体的な実施内容について、各年度ごとに実施計画を策定する。

## 2 実施スケジュール



## 令和2年度 東紀州地域受入環境整備実施計画

### 1 概要（本年度の位置づけ）

今後の観光需要の回復に向け、更なる安心・安全・快適な観光地域づくりを進めるため、多様な関係者と役割分担のもと、受入環境整備を進める必要がある。そのため、東紀州地域観光DMO事業推進協議会構成団体をはじめとした地域の関係団体・事業者と連携し、受入環境整備を実施するための整備計画の作成及び必要な現況調査を行う。

### 2 実施内容

#### (1) 受入環境整備計画作成に係る現状調査の実施

東紀州地域（三重県紀北町、尾鷲市、熊野市、御浜町、紀北町の5市町）を対象に、公表データの活用、現地調査、ヒアリング調査等により、受入環境整備計画作成に必要な現況調査を行う。

実施主体：（一社）東紀州地域振興公社

#### (2) 東紀州地域受入環境整備計画の作成

現状調査の結果をもとに、今後東紀州地域観光DMO事業推進協議会構成団体をはじめとした地域の関係団体・事業者と連携・役割分担のもと、受入環境整備を実施するための計画書を作成する。計画書は整備実施全体に係る「全体計画」と、今年度を含めた3年間の「実施計画」を作成する。

実施主体：（一社）東紀州地域振興公社

## 令和3年度 東紀州地域受入環境整備実施計画

### 1 概要（本年度の位置づけ）

令和2年度に実施した東紀州地域の受入環境に関する現状調査の結果をもとに作成した「東紀州地域受入環境整備計画」に基づき、地域の関係団体・事業者と連携し、受入環境整備を進める。

令和3年度は、観光関連施設におけるおもてなし品質の向上、観光関連施設における施設利用に関する外国語表記の整備、観光スポットに関する掲載情報の整備の推進を行う。

### 2 実施内容

#### (1) 観光関連施設におけるおもてなし品質の向上

令和2年度に実施した観光関連施設における受入環境整備に関する現状調査において、観光関連施設におけるおもてなし品質に関する項目について、主に「人材の育成・確保」「ITツールの活用」「外国人客へのおもてなし対応」に関する取組が十分に行われていないことがわかった。これら含むおもてなしに関する課題を改善し、旅行者にとってより満足度の高い観光地域づくりを推進するため、次の取組を行う。

#### ア おもてなし品質の向上に向けた観光関連事業者へのコンサルタント派遣による個別支援の実施

各事業者におけるおもてなし品質の向上に向けた改善の実施にあたり、各業種からいくつかの事業者に対してモデル的に支援を行い、施設におけるおもてなし品質の更なる向上を図る。また、コンサルタントの指導によって行った改善の取組は、具体的な実践の事例として地域内の事業者と共有する。

#### イ 観光関連施設におけるおもてなし品質向上に向けたガイドラインの作成

主な課題となっている「人材の育成・確保」「ITツールの活用」「外国人客へのおもてなし対応」の項目を中心に、各観光関連施設において事業者が自ら改善の取組を実践できるように、具体的な改善策を載せた地域共通のガイドラインを作成する。また、そのガイドラインに沿った各事業者での改善の実施にあたり、コンサルタントによるワンポイント指導を行う。

対象事業者：宿泊施設、道の駅、観光施設、TIC、タクシー事業者、レンタカー事業者

## (2) 訪日外国人旅行者のための多言語表記・多言語対応の推進

### ア 観光関連施設における施設利用に関する外国語表記の整備

観光関連施設内での施設利用に関する外国語での説明（マナー、災害時対応に関する事項も含む）の整備について、各施設における共通した利用説明（例：トイレの使用方法）の掲示物を作成し、各施設にて設置することにより、東紀州地域で共通した外国語対応の整備を進める。

対象事業者：宿泊施設、道の駅、観光施設、T I C、タクシー事業者、レンタカー事業者、体験施設、自治体（観光スポット）

## (3) グーグルマップにおける観光情報の充実化

### ア 観光スポットに関する掲載情報の整備の推進

グーグルマップ上で得られる観光情報について、スポットごとの情報（営業時間、問合せ先、HP アドレス等）の掲載や観光スポットの登録（ピンの設置）に関する基準を定め、東紀州全体の観光情報の精度の向上のための整備を進める。

対象事業者：宿泊施設、道の駅、観光施設、T I C、タクシー事業者、レンタカー事業者、体験施設、自治体（観光スポット）、J R 駅

## 令和4年度 東紀州地域受入環境整備実施計画

### 1 概要（本年度の位置づけ）

「東紀州地域受入環境整備計画」に基づき、令和4年度は東紀州地域を訪れる外国人旅行者が快適に旅行を楽しめるように「外国語による窓口、電話、メールでの対応に関する整備」「外国語版の施設案内地図及び近隣マップに関する整備」を観光関連事業者と共に進め、また、安心、安全な観光地域づくりを推進するため「観光地における旅行者の避難を想定した災害対応マニュアルの整備」を行う。

### 2 実施内容

#### (1) 観光関連施設におけるおもてなし品質の向上

##### ア おもてなし品質の向上に向けた観光関連事業者へのアドバイザー派遣による個別支援の実施

各事業者におけるおもてなし品質の向上に向けた改善の実施にあたり、各業種からいくつかの事業者に対してモデル的に支援を行い、施設におけるおもてなし品質の更なる向上を図る。事業者がガイドラインに沿った改善の実施を行うにあたり、事業者に対してアドバイザーを派遣し、アドバイザーの指導のもとに事業改善を行うことで、より効果的な施設の改善を行う。また、アドバイザーの指導によって行った改善の取組は、ガイドラインの具体的な実践の事例として地域内の事業者と共有し、更なる改善の推進を図る。

対象事業者：宿泊施設、道の駅、観光施設、T I C、タクシー事業者、レンタカー事業者

#### (2) 訪日外国人旅行者のための多言語表記・多言語対応の推進

##### ア 外国語による窓口、電話、メールでの対応に関する整備

宿泊施設、道の駅、T I Cなどの観光関連施設において、外国人旅行者と直接やり取りを行う窓口、電話、メールなどの対応に関して、それぞれの場面における対応マニュアルを作成し、外国人旅行者にとって快適な環境整備を進める。また、窓口等において外国人観光客とのコミュニケーションを取る場面で活用できるツールの提案を行う。

対象事業者：宿泊施設、道の駅、観光施設、T I C、タクシー事業者、レンタカー事業者

##### イ 外国語版の施設案内地図及び近隣マップに関する整備

観光関連施設における施設案内の地図に関して、外国語による表記について共通の基準を作成し、施設内における外国語表記の整備を進める。

また、観光関連施設の周辺の観光情報マップについて、施設を利用する外国人旅行者が近隣の観光情報を得られるように、地域内の観光関連施設に外国語対応の観光情報マップの設置を行う。

対象事業者：宿泊施設、道の駅、観光施設、T I C、タクシー事業者、レンタカー事業者

### (3) 観光防災の整備

ア 観光地における旅行者の避難を想定した災害対応マニュアルの整備

東紀州地域を訪れる旅行者が安心して旅行ができるように、観光関連施設の種類ごとに旅行者の避難を想定した災害対応マニュアルの作成を行う。

対象事業者：宿泊施設、道の駅、観光施設、T I C、自治体（観光スポット）