

東紀州地域受入環境整備計画

一般社団法人 東紀州地域振興公社

令和3年3月

目 次

1	計画の基本的な考え方	1
(1)	計画の位置づけ	1
(2)	現状	1
(3)	課題	4
(4)	計画の目的	7
2	計画の目標	7
3	計画期間	8
4	基本方針	8
5	主な取組	9

※別紙資料

令和2年度受入環境現状調査結果概要

令和2～4年度 東紀州地域受入環境整備実施計画

1 計画の基本的な考え方

(1) 計画の位置づけ

一般社団法人東紀州地域振興公社は、現在東紀州地域観光DMO事業推進協議会において策定中である「東紀州地域観光推進計画」をもとに、更なる交流人口の拡大と地域経済の活性化に向け、地域の観光に携わるすべての者と連携・協力し、役割分担の上で観光地域づくりを進めていきます。

「東紀州地域受入環境整備計画」は、東紀州地域観光推進計画に掲げる受入環境整備による快適な観光地域づくり及びインバウンド受入に向けた観光地域づくりを推進するための実行計画とします。

(2) 現状

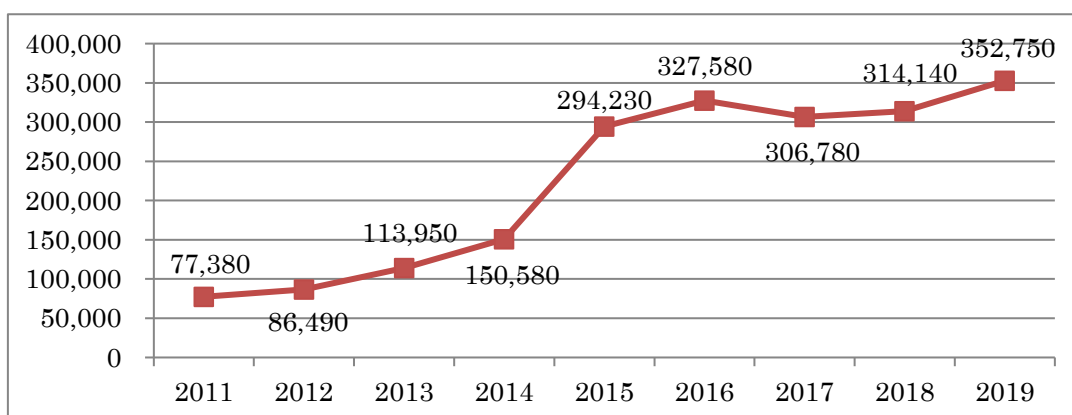
○三重県全体の観光レクリエーション入込客数は、平成17年の3148.6万人から令和元年には4304万人、また、東紀州地域では141.3万人から227.4万人と大きく増加しています。

単位：千人

年 地域	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1
北勢地域	12,250	12,605	12,935	13,238	13,511	16,215	16,414	17,236	17,271	16,742	18,195	18,276	18,401	18,469	19,330
中南勢地域	6,016	6,149	6,122	5,925	5,901	6,350	6,493	7,039	6,166	6,119	6,304	8,239	7,955	7,785	6,790
伊勢志摩地域	8,696	9,187	9,725	9,533	9,278	9,092	8,784	9,041	12,611	10,468	9,325	10,003	10,685	10,854	11,488
伊賀地域	3,111	3,554	3,613	3,285	3,374	2,358	2,417	2,781	2,940	2,973	3,197	3,026	3,058	3,182	3,158
東紀州地域	1,413	1,428	1,580	1,577	1,634	1,607	1,545	1,771	1,811	1,941	2,191	2,348	2,096	2,315	2,274
合計（実数）	31,486	32,923	33,975	33,558	33,698	35,622	35,653	37,868	40,799	38,243	39,212	41,892	42,195	42,605	43,040
対前年比率	-	104.6%	103.2%	98.8%	100.4%	105.7%	100.1%	106.2%	107.7%	93.7%	102.5%	106.8%	100.7%	101.0%	101.0%
（延数）	53,011	55,426	57,504	56,756	56,710	63,806	61,079	62,129	72,830	66,397	72,513	74,391	74,922	74,356	76,280

出典：三重県「観光レクリエーション入込客数推計書」

○三重県の外国人延べ宿泊者数は、2011年の77,380人から2019年には352,750人と大きく増加しています。



出典：観光庁「宿泊旅行統計調査」

○東紀州地域の平成30年度、令和元年度における外国人宿泊者の国別、エリア別の割合は以下の図のとおりで、約6割が東アジア、約2.5割が欧米豪からの旅行者となっています。

○国別		○エリア別	
平成30年度	令和元年度	平成30年度	令和元年度
出国名	割合(%)	出国地域	割合(%)
1 中国	28.7	1 東アジア	65.1
2 香港	16.9	2 ヨーロッパ	13.3
3 台湾	16.4	3 北米	6.3
4 アメリカ	5.4	4 東南アジア	6.2
5 オーストラリア	4.4	5 オセアニア	4.6
1 香港	21.0	2 ヨーロッパ	16.3
2 中国	20.5	3 東南アジア	7.6
3 台湾	15.1	4 北米	6.9
4 アメリカ	5.7	5 オセアニア	3.4
5 フランス	5.4		

出典：(一社)東紀州地域振興公社「訪日外国人旅行者宿泊状況調査」

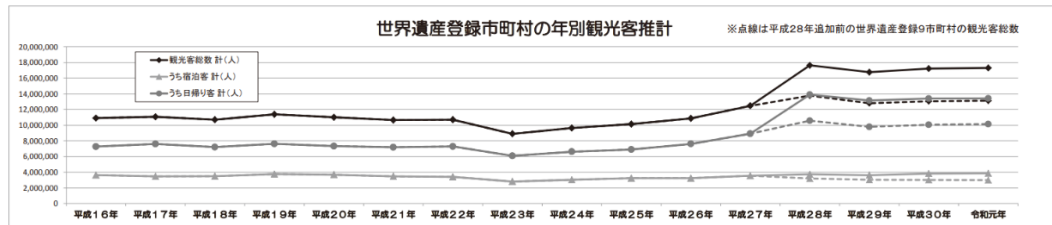
○東紀州地域での令和元年度の旅行者一人当たりの観光消費額は、宿泊客が19,767円、日帰り客が5,248円で、宿泊客の方が日帰り客より約4倍の消費額となっています。

出典：三重県「令和元年度三重県観光客実態調査報告書」

○和歌山県観光動態について、「紀伊山地の霊場と参詣道」が世界遺産に登録された平成16年から令和元年における、和歌山県内の世界遺産のある市町村を対象にした地域の観光客総数は、10,905,145人から17,299,242人と158.63%増加しており、外国人については、49,762人から323,375人と649.84%増加しています。

		平成16年	平成17年	平成18年	平成19年	平成20年	平成21年	平成22年	平成23年	平成24年	平成25年	平成26年	平成27年	平成28年	平成29年	平成30年	令和元年
観光客総数	計(人)	10,905,145	11,065,793	10,702,529	11,383,064	11,010,754	10,656,655	10,700,433	8,901,130	9,645,191	10,137,157	10,862,041	12,473,868	17,640,709	16,770,258	17,225,266	17,299,242
	対前年比(%)		101.47%	98.72%	106.36%	98.73%	96.78%	100.41%	83.18%	108.36%	105.10%	107.15%	114.84%	141.42%	95.07%	102.71%	100.43%
	対16年比(%)	100.00%	101.47%	98.14%	104.38%	100.87%	97.72%	98.12%	81.62%	88.45%	92.96%	99.80%	114.39%	161.77%	153.78%	157.98%	158.63%
うち宿泊客	計(人)	3,639,279	3,461,727	3,497,401	3,753,440	3,685,742	3,462,958	3,406,550	2,813,566	3,027,579	3,242,630	3,246,962	3,554,423	3,739,592	3,623,675	3,831,793	3,871,001
	対前年比(%)		95.12%	101.02%	107.32%	98.20%	93.96%	98.37%	82.59%	107.61%	107.10%	100.13%	109.47%	105.21%	96.90%	105.74%	101.02%
	対16年比(%)	100.00%	95.12%	96.10%	103.14%	101.28%	95.16%	93.61%	77.31%	83.19%	89.10%	89.22%	97.67%	102.70%	99.57%	105.29%	106.37%
うち日帰り客	計(人)	7,265,866	7,604,066	7,205,128	7,629,624	7,325,012	7,193,697	7,293,883	6,087,564	6,617,612	6,894,527	7,615,079	8,919,445	13,901,117	13,146,583	13,393,473	13,428,241
	対前年比(%)		104.65%	94.75%	105.89%	96.01%	98.21%	101.39%	83.46%	108.71%	104.18%	110.45%	117.13%	155.80%	94.57%	101.88%	100.28%
	対16年比(%)	100.00%	104.65%	99.18%	105.01%	100.81%	99.01%	100.39%	83.78%	91.08%	94.89%	104.81%	122.78%	180.94%	184.33%	184.81%	
うち外国人宿泊客	計(人)	49,762	47,870	59,480	94,694	100,695	78,514	88,291	46,171	78,574	140,494	180,812	221,625	275,456	295,528	303,185	323,375
	対前年比(%)		96.20%	124.25%	159.20%	106.33%	77.98%	112.45%	52.29%	170.18%	178.79%	128.71%	122.68%	124.18%	107.29%	102.59%	106.68%
	対16年比(%)	100.00%	96.20%	119.53%	190.29%	202.33%	157.78%	177.43%	92.78%	157.80%	282.31%	363.35%	445.77%	553.55%	593.88%	609.27%	649.84%

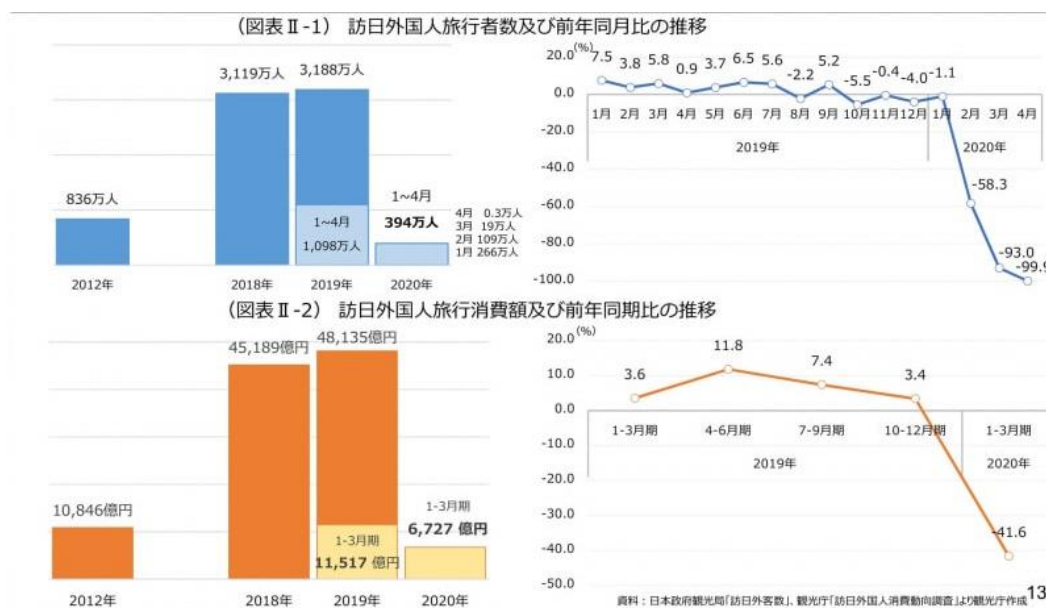
注1)「紀伊山地の霊場と参詣道」の世界遺産登録日は、平成16年7月7日
 注2)平成28年の追加前までの世界遺産登録市町村は、「九度山町・高野町・田からび町・田中辺路町・日本宮町・白浜町・すまい町・新宮市・那智勝浦町」
 注3)平成28年からは世界遺産追加登録市町村(旧橋本市・旧田辺市・旧大塔村・上富田町・串本町)を加えた年別観光客推計としている。
 令和元年の追加前の世界遺産登録9市町村の観光客総数は13,127,224人で、対前年比は100.5%であった。



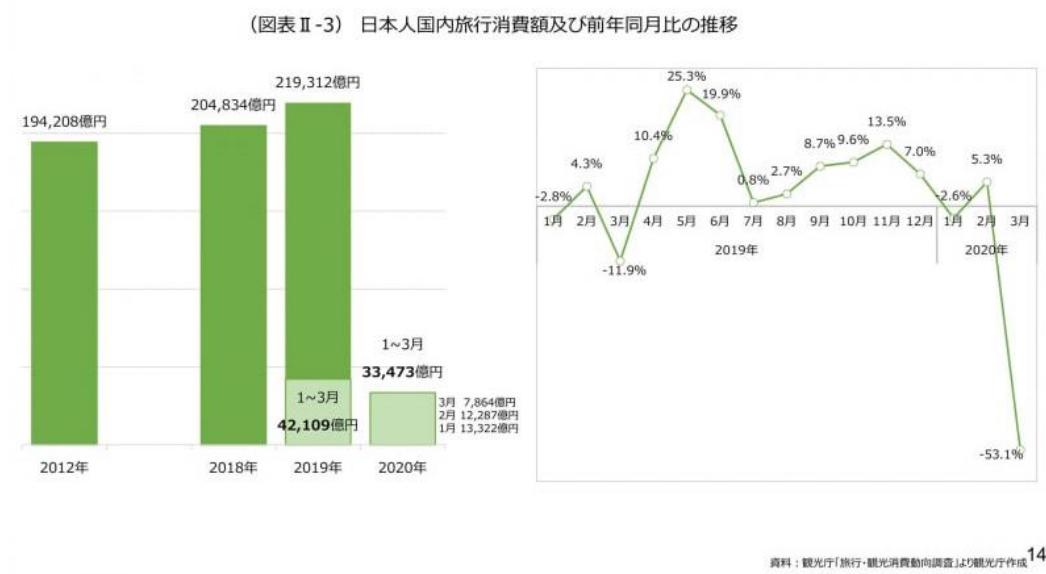
出典：和歌山県「令和元年和歌山観光動態報告書」

○「2020年観光白書」(観光庁)によると、新型コロナウイルス感染拡大による入国制限等により、2020年4月の訪日外国人旅行者数は前年度同月比99.9%減の2,900人、

2020年1-3月期の訪日外国人旅行消費額は41.6%減となっています。また、2020年3月の日本人国内旅行消費額は53.1%減の7,864億円となっています。



出典：観光庁「2020年観光白書」



出典：観光庁「2020年観光白書」

○じゃらんリサーチセンターによる「2030年観光の未来需要予測研究」によると、日本人と訪日外国人の観光宿泊旅行における経済効果比率は、日本人：外国人＝7：3（2016年）から2：3（2030年）へと変化することが予測されています。

	日本人国内宿泊旅行者			訪日外国人観光客		
	延べ宿泊旅行者数	消費額平均	経済効果	延べ宿泊旅行者数	消費額平均	経済効果
2016年	1億 4,358万人	4万 9,300円	7兆 878億円	2,105 万人	15万 5,017円	3兆 2,631億円
2030年	1億 2,945万人	2016年を 適用	6兆 3,819億円	6,045 万人	2016年を 適用	9兆 3,707億円
					25万円 (観光庁2030年の 目標数値を採用)	15兆 1,125億円

※ 日本人国内旅行者については宿泊旅行者のみ（「じゃらん宿泊旅行調査2017」より引用）
 ※ 2016年データの経済効果額は項目別平均値の足しあげのため、四捨五入により端数が異なる
 ※ 訪日外国人の消費額平均は、観光庁平成28年「訪日外国人消費動向調査」観光・レジャーの平均値、および観光庁の目標数値より適用

出典：じゃらんリサーチセンター「2030年観光の未来需要予測研究（2018年）」

(3) 課題

東紀州地域の受入環境の現状を把握するため、東紀州地域内の宿泊施設 88 件（電話調査）、道の駅・観光施設・TIC 25 件（訪問調査）、観光スポット 73 件（現地調査）、交通関係（JR 駅）20 件（現地調査）、交通関係（タクシー・レンタカー）9 件（電話調査）、体験施設 19 件（電話調査）、合計 234 件を対象に「令和 2 年度受入環境現状調査」を実施しました。

主な調査項目として「おもてなし品質（顧客満足度の向上、従業員満足度の向上、人材の育成・確保、IT ツールの活用、インバウンド対応）」「外国語表記、外国語対応」「フリーWi-Fi」「キャッシュレス決済」「観光防災」「バリアフリー」「グーグルマップの活用」等の整備状況について、電話調査においては責任者（担当者）からの聴取、訪問調査・現地調査においては調査員の聞き取り、現地確認により調査を実施しました。

「令和 2 年度受入環境現状調査」の結果から、東紀州地域の観光関連施設において共通する主な課題として、以下のことがわかりました。

※調査結果の概要は巻末の資料「令和 2 年度受入環境現状調査結果概要」を参照

① 観光関連施設におけるおもてなし品質の向上

ア 人材の育成・確保

○「マネジメントレベル向上に向けた管理職層の育成・強化の取組・仕組みづくり」について、宿泊施設、交通機関（タクシー、レンタカー）は出来ているところが 60%を超えているものの、道の駅、観光施設、TIC（ツーリストインフォメーションセンター）では 30%以下となっています。

○「人材確保（採用、定着）に向けた取組・仕組みづくり」について、道の駅、観光施設は出来ているところが 80%を超えているものの、宿泊施設、TIC、

交通機関（タクシー、レンタカー）では50%以下となっています。

イ ITツール活用

- 「SNSの運用・顧客との情報コミュニケーションの取組・仕組みづくり」について、交通機関（タクシー、レンタカー）では出来ているところが25%以下、宿泊施設、道の駅、観光施設では50%台となっています。
- 「グーグルマイビジネスの登録」について、事業者全体で出来ているところが約8%と非常に少なく、「グーグルマップの登録」が出来ているところが全体で70%であることに比べると、グーグルマップの活用状況が地域として低いことがわかります。
- 「グーグルカレンダーなどのスケジュール共有ツールの利用」及び「グループウェアの導入（LINE、チャットワークなど）」について出来ているところが事業者全体で35%程度となっています。

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

- 「外国語による窓口、電話、メールでの対応」及び「外国語での接客を行うためのポケットクなどの支援ツールの用意」について、窓口・接客における外国語対応はどちらも、出来ているところが約50%であるのに対して、「施設内外のサイン（案内）の外国語表記」「外国語での施設利用に関する説明の外国語表記」「外国語版の施設案内地図及び近隣マップの用意」「施設へ誘導する案内看板の外国語表記」の外国語表記に関する整備については、どの項目においても約35%を下回る結果となっている。
- また、観光スポット（熊野古道を含む）における「施設内外のサイン（案内）の外国語表記」「外国語での施設利用に関する説明の外国語表記」「外国語版の施設案内地図及び近隣マップの用意」「施設へ誘導する案内看板の外国語表記」のどの項目においても整備状況は10%以下であり、外国語表記の整備はほとんどできていない状況です。

③ フリーwi-fi環境の整備

- 宿泊施設、TICにおいては70%以上の整備状況となっていますが、道の駅、観光施設においては60%以下の整備状況となっています。

④ 観光防災の整備

○「非常時・災害時の避難誘導看板等の整備の有無」について、宿泊施設は約 80%と高い整備状況ですが、他の施設では平均して約 30%以下と低い整備状況となっています。

⑤ バリアフリーの整備

○宿泊施設、観光スポットについて、どちらも 30%以下の整備状況となっています。

⑥ グーグルマップにおける観光情報の充実化

○「グーグルマップの登録」について、全体の約 70%が、グーグルマップにスポット登録されていますが、登録されているだけで情報が整理されていないものが多い状況です。

(4) 計画の目的

東紀州地域を訪れる訪日外国人を含めた旅行者が安心・安全・快適に観光を楽しむように、地域の多様な関係者と連携・協力し、役割分担の上で、観光関連施設におけるおもてなし品質の向上、二次交通の利便性の向上、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、観光防災の整備等の受入環境整備を進めます。

2 計画の目標

東紀州地域を訪れる全ての旅行者が安心・安全・快適に観光を楽しむ観光地域の実現に向け、次のとおり目標を定め、地域の多様な関係者と共に受入環境の整備を行います。

○来訪者満足度

観光関連施設におもてなし品質の向上や、旅行者の利便性を高める整備を進め、旅行者の満足度の向上を目指します。

「観光客実態調査」(三重県)の「東紀州 総合満足度」における「大変満足」「満足」の合計数値を目標数値とし、各年度の目標値を「80%」に設定します。

	令和元年度(実績)	令和2～6年度(目標)
来訪者満足度	78.7%	80%

○受入環境整備の整備実施割合

下記表の実施状況の低い赤枠の部分を中心に改善に向けた取組を進め、旅行者にとって安心・安全・快適な観光地域づくりを目指します。

「受入環境現状調査」(一般社団法人東紀州地域振興公社)の整備実施割合を目標数

値とし、整備の実現可能な項目について令和6年度の目標値を「70%以上」に設定します。(灰色のセルの取組については目標の対象外とする。)

東紀州地域受入環境整備計画作成 「調査項目」一覧

		A 宿泊施設				B 道の駅、観光施設、TIC				C 観光スポット		D 交通関係			E 体験施設		全体	
		道の駅	観光施設	TIC		JR駅	タクシー	レンタカー										
		7	14	4		20	3	4										
		電話	訪問	訪問	訪問	現地	現地	電話	電話	電話								
1	おもてなし品質	○顧客満足度の向上																
		接客・対応のマニュアル化	70.6	71.4	91.7	50.0	—	—	100.0	100.0	—	—	—	—	—	—	—	74.8
		定期的な5S(整理・整頓・清掃・清潔・躰)の取組・仕組みづくり	98.5	100.0	100.0	100.0	—	—	100.0	100.0	—	—	—	—	—	—	—	99.0
		ワークフローの洗い出し、エッセンシャル思考(業務の無駄をなくす取組)の実施	94.1	42.9	66.7	50.0	—	—	100.0	100.0	—	—	—	—	—	—	—	85.3
		社内外の情報共有、伝達ルールの作成	69.1	100.0	83.3	75.0	—	—	100.0	75.0	—	—	—	—	—	—	—	74.7
		お客様の声を積極的に収集して反映する取組・仕組みづくり	95.6	57.1	100.0	100.0	—	—	100.0	100.0	—	—	—	—	—	—	—	94.0
		○従業員満足度の向上																
		有給消化の実施・残業時間の短縮	88.2	85.7	85.7	100.0	—	—	66.7	100.0	—	—	—	—	—	—	—	88.0
		ワークライフバランス(仕事とプライベート)に配慮した取組・仕組みづくり	86.8	85.7	92.9	100.0	—	—	66.7	100.0	—	—	—	—	—	—	—	88.0
		従業員の働きがいを高める取組・仕組みづくり	92.6	57.1	50.0	50.0	—	—	100.0	75.0	—	—	—	—	—	—	—	82.0
		従業員の意見を把握し、意見を反映させる取組・仕組みづくり	97.1	100.0	92.9	100.0	—	—	100.0	75.0	—	—	—	—	—	—	—	96.0
		○人材の育成・確保																
		サービス品質向上に向けた継続的なスキル習得・向上のための取組・仕組みづくり	69.1	42.9	78.6	100.0	—	—	66.7	75.0	—	—	—	—	—	—	—	70.0
		マネジメントレベル向上に向けた管理職層の育成・強化の取組・仕組みづくり	64.7	28.6	14.3	25.0	—	—	66.7	75.0	—	—	—	—	—	—	—	54.0
		人材の確保(採用、定着)に向けた取組・仕組みづくり	29.4	85.7	85.7	50.0	—	—	33.3	0.0	—	—	—	—	—	—	—	41.0
		○ITツールの活用(※1)																
		SNSの活用・顧客との情報コミュニケーションの取組・仕組みづくり	54.4	57.1	57.1	75.0	—	—	0.0	25.0	—	—	—	—	—	—	—	53.0
		クレジットカード決済への対応	50.0	85.7	50.0	50.0	—	—	100.0	75.0	—	—	—	—	—	—	—	55.0
		QRコード決済(LINE PAYなど)	32.4	42.9	21.4	0.0	—	—	66.7	50.0	—	—	—	—	—	—	—	32.0
		グーグルマイビジネスの登録	5.9	0.0	7.1	25.0	—	—	0.0	50.0	—	—	—	—	—	—	—	8.0
		フリーWi-Fiの導入	72.1	57.1	28.6	75.0	—	—	0.0	0.0	—	—	—	—	—	—	—	60.0
		スマホ充電サービスの導入	11.8	0.0	0.0	0.0	—	—	0.0	0.0	—	—	—	—	—	—	—	8.0
		グーグルカレンダーなどのスケジュール共有ツールの活用	41.2	0.0	21.4	100.0	—	—	0.0	0.0	—	—	—	—	—	—	—	35.0
		グループウェアの導入(LINE、チャットワークなど)	36.8	28.6	14.3	75.0	—	—	33.3	25.0	—	—	—	—	—	—	—	34.0
		○インバウンド対応(※2)																
		外国語による窓口、電話、メールでの対応	61.8	14.3	28.6	75.0	—	—	33.3	50.0	35.3	—	—	—	—	—	—	50.4
		施設内外のサイン(案内)の外国語表記	38.2	28.6	28.6	75.0	5.5	—	0.0	25.0	23.5	—	—	—	—	—	—	23.2
		外国語での施設利用に関する説明の外国語表記	39.7	0.0	28.6	75.0	5.5	—	0.0	0.0	23.5	—	—	—	—	—	—	22.1
		外国語での接客を行うためのポケットクなど支援ツールの用意	54.4	0.0	14.3	75.0	—	—	0.0	50.0	—	—	—	—	—	—	—	44.0
		外国語版の施設案内地図及び近隣マップの用意	41.2	14.3	28.6	75.0	4.1	—	0.0	0.0	41.2	—	—	—	—	—	—	24.2
外国人のお客さまと必要最低限のコミュニケーションが取れるための従業員教育	47.1	14.3	7.1	25.0	—	—	33.3	0.0	—	—	—	—	—	—	—	36.0		
施設へ誘導する案内看板の外国語表記	23.5	14.3	7.1	25.0	8.2	—	0.0	25.0	11.8	—	—	—	—	—	—	14.7		
2	外国語表記 外国語対応	窓口、電話、メール等での外国語対応の有無	※2	※2	※2	※2	—	—	※2	※2	※2	—	—	—	—	—	—	
		施設利用に関する説明の外国語表記の有無	※2	※2	※2	※2	※2	—	※2	※2	※2	—	—	—	—	—	—	
		施設内の案内の外国語表記の有無	※2	※2	※2	※2	※2	—	※2	※2	※2	—	—	—	—	—	—	
		施設へ誘導する案内看板の外国語表記の有無	※2	※2	※2	※2	※2	—	※2	※2	※2	—	—	—	—	—	—	
		施設地図及び施設周辺の地図の外国語表記の有無	※2	※2	※2	※2	※2	—	※2	※2	※2	—	—	—	—	—	—	
3	フリーwi-fi	整備の有無	※1	※1	※1	※1	0	0	※1	※1	—	—	—	—	—	—		
4	キャッシュレス決済	整備の有無	※1	※1	※1	※1	—	—	※1	※1	—	—	—	—	—	41.2		
5	観光防災	非常時・災害時の対応マニュアルの有無	79.4	57.1	42.9	75.0	—	—	100	50.0	—	—	—	—	—	—	72.0	
		非常時・災害時の避難誘導看板等の整備の有無	79.4	28.6	14.3	25.0	15.1	—	33.3	25.0	—	—	—	—	—	—	41.6	
		災害対策用wifiの有無	—	0	0	0	0	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
6	バリアフリー	バリアフリー対応の有無	27.9	—	—	—	5.5	—	66.7	0.0	—	—	—	—	—	16.9		
7	グーグルマップの活用	グーグルマップの登録	66.2	85.7	100.0	100.0	58.9	100	0	75.0	70.6	70.0	—	—	—	70.0		
8	その他	駐車場の有無	—	100.0	85.7	50.0	74.0	90.0	—	—	70.6	77.8	—	—	—	—		
		WCの有無	—	—	—	—	39.7	70.0	—	—	100	—	—	—	—	—	54.5	

3 計画期間

令和2年度から令和6年度まで

4 基本方針

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ます。

新型コロナウイルスの感染拡大の収束後の観光客の増加に備え、東紀州地域を訪れる旅行者の満足度を高めるため、観光関連施設におけるおもてなし品質の向上に向けた取組を進めます。

また、三重県内及び和歌山県の熊野古道エリアにて大きく増加していた台湾、中国、香港及び欧米豪からの訪日外国人旅行者を受け入れるため、多言語表記・多言語対応の整備など訪日外国人旅行者にとっても安心・安全・快適な観光地域づくりを推進します。

(1) 東紀州地域を訪れる旅行者へのおもてなし

東紀州地域を訪れる旅行者がどの施設においても快適に旅行を楽しめるために、観光関連施設における人材育成や業務の効率化、効果的な情報発信、外国人旅行者への対応などおもてなし品質の向上に向けた取組を進めます。

(2) 安心・安全・快適な旅行ができるための受入環境の整備

訪日外国人を含めた旅行者が安心・安全・快適に旅行ができるように、二次交通の利便性の向上、観光地・観光関連施設における外国語表記の整備、主要な観光施設におけるフリーwi-fi環境の整備、観光地における災害対策、観光関連施設におけるバリアフリーの整備などを推進します。

5 主な取組

(1) 観光関連施設におけるおもてなし品質の向上

東紀州地域を訪れる旅行者と直接接する宿泊施設、道の駅、インフォメーションセンター、観光施設等において、旅行者の満足度の向上を目的に、「顧客満足度」や「従業員満足度」等おもてなしに関する調査を行い、地域全体のおもてなしの更なる高品質化に向け取組を行う。

□「顧客満足度の向上」「従業員満足度の向上」「人材の育成・確保」「ITツールの活用」「インバウンド対応」の5項目について、観光関連施設におけるおもてなしに関する取組の調査

□東紀州地域で共通したおもてなし品質の向上に向けたガイドラインの作成

□観光関連施設におけるおもてなし品質の向上に向けた専門家派遣やセミナー開催
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) 二次交通の利便性の向上

旅行者にとって地域内での重要な移動手段である電車、バス、タクシー、レンタカー等の二次交通について、旅行者が目的地まで快適で円滑に移動できるよう、利便性の向上に向けた整備を進める。

- 旅行者にとってわかりやすい案内・表示等の整備
- 駅、バス停や車両内、車内における外国語対応、多言語表記に関する強化、整備
- 利用可能な二次交通に関する情報発信

対象事業者：交通事業者（鉄道、バス、タクシー、レンタカー）

(3) 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

訪日外国人旅行者が安心して快適に旅行できるように、宿泊施設、道の駅、インフォメーションセンター、観光施設等において、多言語表記・多言語対応の改善・強化を進める。

- 窓口、電話、メール等での外国語対応の強化
- 施設利用やサービス内容についての外国語による説明・案内の整備
- 施設内のサインや表示等の外国語表記の整備
- 観光地の案内看板、案内地図等の外国語表記の整備

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）

(4) フリーwi-fi 環境の整備

東紀州地域を訪れる訪日外国人を含む旅行者が、旅ナカにおいて観光情報や交通情報などの必要な情報へ必要な時にアクセスできるよう、面的なフリーwi-fi の整備を進める。

- 観光関連施設におけるフリーwi-fi の整備の推進
- フリーwi-fi 利用可能施設に関する情報発信

対象事業者：宿泊施設、道の駅、観光施設、T I C

(5) キャッシュレス決済の環境整備

旅行者の利便性の向上に向け、観光関連施設におけるキャッシュレス決済の普及の推進や、キャッシュレス決済の利用可能な施設や海外発行クレジットカードでの現金引出可能なA T Mの設置施設等の情報提供を行う。

- 観光関連施設におけるキャッシュレス決済の普及の推進
- キャッシュレス決済等の利用可能施設に関する情報発信

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

(6) 観光防災の整備

災害の発生など緊急時に、観光関連施設や観光スポットにおいて、旅行者に対し円滑で的確な案内・誘導・情報提供ができるよう環境の整備を進める。

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作成

観光地における災害時の避難誘導案内看板等の整備

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）

(7) バリアフリーの整備

東紀州地域を訪れる誰もが安心・安全に旅行を楽しめるために、観光関連施設や観光スポットにおけるバリアフリー化やユニバーサルデザインの導入を推進する。

観光関連施設・観光スポットにおけるバリアフリー化の推進

観光関連施設におけるユニバーサルデザインの導入の推進

対象事業者：宿泊施設、タクシー事業者、レンタカー事業者、自治体（観光スポット）

(8) グーグルマップにおける観光情報の充実化

訪日外国人を含む多くの旅行者が利用するグーグルマップの施設情報について、旅行者が旅マエ・旅ナカにおいてより有益な情報が得られるように、多言語対応を含めた情報の整備を推進する。

グーグルマップにおける施設情報の充実化

グーグルマイビジネスの活用の推進

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）

(9) その他、旅行者の利便性を高める環境整備

別紙資料

令和2年度受入環境現状調査結果概要

令和2～4年度 東紀州地域受入環境整備実施計画