

様式1(主な取組)

「主な取組」検証票

施策展開	3-(2)-エ	観光客の受入体制の整備	施策	② 観光まちづくりの推進
			施策の小項目名	○魅力ある観光まちづくりの支援
主な取組	地域観光の支援			
対応する主な課題	⑤中・高齢者及び外国人の観光客増大に対応するため、公共施設や観光拠点施設のバリアフリー化・ユニバーサルデザイン化など人に優しい安全・安心・快適な観光地づくりに取り組む必要がある。また、多様化する観光需要に対応するため、沖縄らしい風景づくり、憩いの場やレクリエーション施設の整備など、国際的な観光リゾート地にふさわしい観光まちづくりに市町村と連携して取り組む必要がある。			

1 取組の概要 (Plan)

取組内容		年度別計画				
		H29	H30	R元	R2	R3
県内各地域の観光振興を図るため、離島観光振興会議等による各市町村との意見交換を行い、地域の観光振興の方向性及び課題を共有する。 また、専門的な知識を持つ観光まちづくりアドバイザーを市町村等へ派遣し、市町村等が抱える課題等に対し助言及び指導を行う。		20件				
意見交換件数 (参加市町村数)						
実施主体	県					
担当部課【連絡先】	文化観光スポーツ部観光振興課	【098-866-2764】		市町村、地域観光協会の主体的な観光振興の促進		

2 取組の状況 (Do)

(1) 取組の進捗状況 (単位：千円)

予算事業名		地域観光支援事業					R2年度		令和元年度活動内容と令和2年度活動計画
主な財源	実施方法	H27年度 決算額	H28年度 決算額	H29年度 決算額	H30年度 決算額	R元年度 決算見込額	当初予算額	主な財源	
県単等	直接実施	2,514	3,202	2,089	2,714	3,529	3,424	県単等	OR元年度： 離島観光振興会議の対象を久米島、八重山、宮古地域以外の離島を有する地域を対象に実施するとともに、市町村等へのアドバイザー派遣を6件行った。 OR2年度： 離島観光振興会議を離島を有する地域を対象に実施し、優良事例や課題の共有を図るとともに、その課題に沿ってアドバイザーの派遣を検討する。

様式1(主な取組)

活動指標名	意見交換件数(参加市町村)				R元年度			R元年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	20件	17件	23件	24件	33件	20件	100.0%	3,529	順調	離島観光の振興を図るため、離島観光振興会議を開催(10市町村参加)した他、地域観光協会等との意見交換を実施した。また、今年度の取組方法を評価するためアンケートを実施した。 その他、観光まちづくりアドバイザーの派遣を6件行った。
活動指標名					R元年度					
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
活動指標名					R元年度					
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
(2)これまでの改善案の反映状況										
令和元年度の取組改善案						反映状況				
・平成31年度の離島観光振興会議は全離島を含め合同で実施し、類似環境等に応じた市町村のグループ分け、優良事例や課題の共有など、新たな形での実施を検討する。また、以降の開催方法については実施結果に応じて再検討するなど柔軟に対応する。						・令和元年度離島観光振興会議では、離島を有する地域を対象に地域独自の課題や実施事業の共有を図った。また、専門家を招聘しDMOに関する基調講話を実施した。 本会議開催の見直しに関するアンケートを実施した結果、大変よかった、よかったを合わせると78%であった。				



様式1(主な取組)

3 取組の検証 (Check)

(1) 推進上の留意点 (内部要因、外部環境の変化)

○内部要因

・令和元年度の離島観光振興会議の取組は一定の評価を得たが、実施したアンケートにおいて意見交換の時間を増やすべきとの意見があった。

○外部環境の変化

・観光客の増加に伴い、市町村の抱える課題が多岐にわたっており、その状況は離島の規模等によって異なるものもあれば類似の課題も存在する。

(2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

・離島観光振興会議の開催内容の一部見直し、課題共有や意見交換の時間配分を検討する必要がある。

4 取組の改善案 (Action)

・令和2年度の離島観光振興会議は開催方法はそのままに、課題の共有や意見交換を重視し、共有された課題や意見に対しアドバイザー派遣でアプローチをするなど、発展性のある会議実施を検討する。

様式1(主な取組)

活動指標名	県内外の投資会社への誘致活動、税制等の活用促進				R元年度			R元年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	実施	実施	実施	実施	実施	—	100.0%	7,649	順調	ワンストップ窓口にて、事業説明会や個別企業訪問を行ったほか、県MICE推進課では、レジャー&サービス産業展2019にブース出展をし、パンフレットを約200部配布するとともに65社と直接商談を行った。
活動指標名					R元年度					
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
										進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果
										平成29年度から産業振興公社にワンストップ相談窓口を設置し、この結果、窓口に対して平成29年度：43件、平成30年度：30件の相談があり、活用実績についても、それぞれ10件、14件と順調に増加している。
活動指標名					R元年度					
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
(2)これまでの改善案の反映状況										
令和元年度の取組改善案						反映状況				
<ul style="list-style-type: none"> 「沖縄特区・地域税制ワンストップ相談窓口」との連携や個別企業等への周知活動強化を図りつつ、市町村と連携し誘致可能な用地を把握することで、観光関連施設の誘致や税制活用を具体化していく。 併せて、民間団体が主催する観光・レジャー関連の展示会への出展や、大型MICEの投資誘致セミナーなどをおして投資誘致を募っていく。 						<ul style="list-style-type: none"> 「沖縄特区・地域税制ワンストップ相談窓口」との連携や個別企業等への周知活動を図った結果、活用実績が順調に伸びている。また、市町村を直接訪問し、開発計画のヒアリング等情報収集活動も行った。 レジャー&サービス産業展2019にブース出展をし、来場した企業と直接商談を行ったが、大型MICEの投資誘致セミナーについては行わなかった。 				



様式1(主な取組)

3 取組の検証 (Check)

(1) 推進上の留意点 (内部要因、外部環境の変化)

○内部要因

- ・観光関連事業者等への十分な制度周知を図るため、パンフレット配布や対象事業者の掘り起こしなどを継続的に行う必要がある。
- ・市町村と連携し、県土全体における観光地形成を目指すため、市町村との意見交換を積極的に行う必要がある。

○外部環境の変化

- ・沖縄観光が堅調に推移していることなどを見込んだ民間宿泊施設投資の動きが活発である。

(2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

- ・那覇空港第2滑走路やクルーズ船のバース等のインフラ整備による受入機能増強と並行し、好調な県の観光産業を背景に、「観光地形成促進地域制度」を活用した県外からのさらなる投資誘致を促進することが必要である。

4 取組の改善案 (Action)

- ・引き続き「沖縄特区・地域税制ワンストップ相談窓口」との連携や個別企業等への周知活動強化を図りつつ、市町村と連携し誘致可能な用地を把握することで、観光関連施設の誘致や税制活用を具体化していく。
- ・また、大型MICEのほかにも、うるま市や沖縄市で同様の大型開発プロジェクトが進んでいるため、情報を整理して適切に開発事業者のニーズに応じた情報提供をしていく必要がある。

様式1(主な取組)

「主な取組」検証票

施策展開	3-(2)-エ	観光客の受入体制の整備	施策	② 観光まちづくりの推進
			施策の小項目名	○誰にでも優しい観光地づくり
主な取組	観光産業におけるバリアフリー化の促進			
対応する主な課題	⑤中高年及び外国人の観光客増大に対応するため、公共施設や観光拠点施設のバリアフリー化・ユニバーサルデザイン化など人に優しい安全・安心・快適な観光地づくりに取り組む必要がある。また、多様化する観光需要に対応するため、沖縄らしい風景づくり、憩いの場やレクリエーション施設の整備など、国際的な観光リゾート地にふさわしい観光まちづくりに市町村と連携して取り組む必要がある。			

1 取組の概要 (Plan)

取組内容		年度別計画				
		H29	H30	R元	R2	R3
沖縄の観光産業の高付加価値化を図るため、観光関連事業者向けのバリアフリーセミナー等を開催し、観光バリアフリーに対する意識啓発を図る。また、プロモーション活動を実施し、バリアフリー観光地としての認知度向上を図る。		5回 観光バリアフリー セミナー開催数				
実施主体	県	観光関連事業者に対するバリアフリーセミナーの開催				
担当部課【連絡先】	文化観光スポーツ部観光振興課	【098-866-2764】	県内外でのプロモーションの実施			

2 取組の状況 (Do)

(1) 取組の進捗状況							(単位：千円)			
予算事業名	誰もが生き生き観光まちづくり事業						R2年度		令和元年度活動内容と令和2年度活動計画	
主な財源	実施方法	H27年度 決算額	H28年度 決算額	H29年度 決算額	H30年度 決算額	R元年度 決算見込額	当初予算額	主な財源	OR元年度：	
一括交付金(ソフト)	委託	37,935	27,255	19,409	—	—	—		OR2年度：	
予算事業名	おきなわ観光バリアフリー推進事業						R2年度		令和元年度活動内容と令和2年度活動計画	
主な財源	実施方法	H27年度 決算額	H28年度 決算額	H29年度 決算額	H30年度 決算額	R元年度 決算見込額	当初予算額	主な財源	OR元年度：観光バリアフリーセミナーを計9回開催し、328名が参加した。国内外の展示会への出展し、バリアフリー観光地としての情報発信を実施した。	
一括交付金(ソフト)	委託	—	—	—	29,115	40,900	28,589	一括交付金(ソフト)	OR2年度：観光バリアフリーセミナーを6回以上開催する。また、バリアフリー観光地としての認知度向上を図るため、各種プロモーションを実施する。	

様式1(主な取組)

活動指標名	観光バリアフリーセミナー開催数				R元年度			R元年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	9回	6回	5回	6回	9回	5回	100.0%	40,900	順調	<p>バリアフリー対応に係る接遇セミナーを、初級編・中級編・上級編とカテゴリーを設定し計7回開催した。また、食物アレルギー対応に係るセミナーを計2回開催し。</p> <p>その他、海外の展示会にも初めて出展するなど、国内外においてバリアフリー観光地としての情報発信を実施した。</p>
活動指標名					R元年度					
実績値										
活動指標名					R元年度					
実績値										
										<p>進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果</p> <p>バリアフリーセミナーの開催数(9回)は計画値(5回)を達成しており、観光バリアフリーに対する意識啓発及びノウハウの共有により、県内の受入体制の強化を図った。</p> <p>また、国内外の展示会への出展や、旅行者、インフルエンサーを招聘し、沖縄のバリアフリー観光の魅力を発信するなど、認知度向上を図った。</p>
(2)これまでの改善案の反映状況										
令和元年度の取組改善案						反映状況				
<ul style="list-style-type: none"> セミナーの参加者等に対して受講証等を付与するなど、観光バリアフリーに取り組む事業者のモチベーションの向上や事業者の参画を促す取り組みを実施する。 バリアフリー観光地としての認知度向上、旅行商品造成を促すため著名人や旅行者等を招聘する。 						<ul style="list-style-type: none"> セミナー参加者に対して「修了証」を交付し、ポータルサイト(事業HP)で公開した。事業者によっては、社内で交付式が実施されるなど、事業者の参画促進に繋がっている。 旅行者2社、インフルエンサー3組を招聘し、旅行商品造成の促進、バリアフリー観光地としての情報発信を図った。 				



様式1(主な取組)

3 取組の検証 (Check)

(1) 推進上の留意点 (内部要因、外部環境の変化)

○内部要因

・令和元年度に実施した、沖縄旅行経験者(障害者)に旅行時の満足度等調査によると、バリアフリー満足度は63%、再訪意向度は97%と一定の評価を受けた。一方で、改善点としては、移動(福祉車両・道路の整備)、バリアフリー情報の提供、飲食施設の受入整備などが上げられた。

・台湾の旅行社、障害者団体にヒアリング調査を実施したところ、バリアフリー観光地として沖縄が認識されていないなど、認知度が低い現状である。

○外部環境の変化

・超高齢社会の到来により、沖縄県を訪れる観光客も比例的にシニア層の観光客の来訪頻度が高まることが予想されるとともに、高齢者、障害者の旅行意欲も高い傾向にある。

(2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

・県内観光関連事業者の積極的な取組を促し、人材育成をはじめとした受入体制整備を図る必要がある。また、近年増加傾向にある、ホテルや観光施設等で従事する外国人スタッフに対しても、バリアフリー対応の基礎知識等の共有を図り、インバウンド対応も強化する必要がある。

・認知度向上を図るため、プロモーションを強化し、来訪意欲を高める必要がある。

4 取組の改善案 (Action)

・バリアフリーセミナー参加者に対する「修了証」の交付を継続するとともに、観光バリアフリー対応の必要性の訴求や外国人スタッフ向けのマニュアル等を作成し、受入体制の強化を図る。

・バリアフリー観光地としての認知度向上等を図るため、インフルエンサー等を招聘するとともに、WEB媒体も活用したプロモーションを実施する。

様式1(主な取組)

「主な取組」検証票

施策展開	3-(2)-エ	観光客の受入体制の整備	施策	② 観光まちづくりの推進
			施策の小項目名	○誰にでも優しい観光地づくり
主な取組	Be.Okinawa Free Wi-Fi活用キャッシュレス整備実証事業			
対応する主な課題	④外国人観光客の受入体制については、多言語表記による観光案内板の整備などが観光客数の拡大傾向に追いついていないことや、国際的な観光地に比べ脆弱な決済インフラや通信インフラの解消が課題である。			

1 取組の概要 (Plan)

取組内容		年度別計画				
		H29	H30	R元	R2	R3
観光消費額を向上させるため、「キャッシュレス」を推進させる取組を行うとともに、「キャッシュレス」に不可欠な高速通信環境（光回線）を同様に利用する「フリーWi-Fi」を推進する取組を実施する。				63.1% 県内事業者におけるキャッシュレス導入割合	→	63.1%
		キャッシュレス化に向けた調査、実証、普及促進等				
				5,600 A P Be.Okinawa Free Wi-Fiのアクセスポイント数	→	5,700 A P (累計)
実施主体	県					
担当部課【連絡先】	文化観光スポーツ部観光振興課		【098-866-2764】		Be.Okinawa Free Wi-Fiのエリア拡大	

2 取組の状況 (Do)

(1) 取組の進捗状況 (単位：千円)

予算事業名	Be.Okinawa Free Wi-Fi活用キャッシュレス整備実証事業								
主な財源	実施方法	H27年度 決算額	H28年度 決算額	H29年度 決算額	H30年度 決算額	R元年度 決算見込額	R2年度		令和元年度活動内容と令和2年度活動計画
							当初予算額	主な財源	
一括交付金(ソフト)	委託	—	—	—	—	20,054	11,273	一括交付金(ソフト)	OR元年度：キャッシュレス化の障害となっている課題と県内現況について調査し、効果的な導入手法等を協議会(有識者会議)で検討する。 OR2年度：キャッシュレス化の有効性を確認する実証実験を行う。

様式1(主な取組)

活動指標名	キャッシュレス化推進				R元年度			R元年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	—	—	—	—	実施	—	100.0%	20,054	順調	キャッシュレス化推進のために、現況調査（観光客向けアンケート、事業者向けアンケート、金融機関ヒアリング）を実施した。フリーWi-Fi利便性向上のために、ログデータの2次利用に向けた検討を実施した。 進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果 キャッシュレス化推進及びフリーWi-Fi利便性向上のための協議会を2回実施した。協議会においては、今後の拡大に向けて、沖縄県のキャッシュレス決済の現況、ログデータの活用について協議した。
活動指標名	フリーWi-Fi利便性向上				R元年度					
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	—	—	—	—	実施	—	100.0%			
活動指標名					R元年度					
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			

(2) これまでの改善案の反映状況

令和元年度の取組改善案	反映状況
—	—



様式1(主な取組)

3 取組の検証 (Check)

(1) 推進上の留意点 (内部要因、外部環境の変化)

○内部要因

- ・ 特になし

○外部環境の変化

- ・ キャッシュレス決済は、現在、様々な手段やサービス形態があるため、常に情報収集する必要がある。

(2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

- ・ 調査結果を踏まえた上での、実証実験・普及促進が必要となる。
- ・ 新型コロナウイルス感染症の影響による令和2年度の実証事業については内容含め検討が必要。
- ・ 未導入事業所の「手数料がかかる」「消費拡大につながらない」という懸念を払拭する必要がある。
- ・ キャッシュレス決済導入事業所の拡大のみならず、観光客に対して「キャッシュレス決済ができる事への認知拡大も必要。

4 取組の改善案 (Action)

- ・ 現況調査の内容を、協議会にて精査し、実証実験に向けた指針を決定していく。
- ・ 実証実験については、新型コロナウイルス感染症の影響により十分なデータが得られない可能性があるため、先行した普及も検討していく。

様式1(主な取組)

「主な取組」検証票

施策展開	3-(2)-エ	観光客の受入体制の整備	施策	② 観光まちづくりの推進
			施策の小項目名	○誰にでも優しい観光地づくり
主な取組	観光振興を目的とした法定外目的税の導入			
対応する主な課題	④外国人観光客の受入体制については、多言語表記による観光案内板の整備などが観光客数の拡大傾向に追いついていないことや、国際的な観光地に比べ脆弱な決済インフラや通信インフラの解消が課題である。 ⑤中高年及び外国人の観光客増大に対応するため、公共施設や観光拠点施設のバリアフリー化・ユニバーサルデザイン化など人に優しい安全・安心・快適な観光地づくりに取り組む必要がある。また、多様化する観光需要に対応するため、沖縄らしい風景づくり、憩いの場やレクリエーション施設の整備など、国際的な観光リゾート地にふさわしい観光まちづくりに市町村と連携して取り組む必要がある。			

1 取組の概要 (Plan)

取組内容		年度別計画				
		H29	H30	R元	R2	R3
沖縄が世界に誇れるリゾート地として発展していくことを目指すとともに、県民生活と調和した持続可能な観光振興を図るための法定外目的税の導入に取り組む。						
実施主体	県	検討委員会の運営			条例制定、総務大臣協議、システム改修、関係者周知	法定外目的税の導入・施行
担当部課【連絡先】	文化観光スポーツ部観光政策課、 総務部税務課	【098-866-2763】 【098-866-2101】				

2 取組の状況 (Do)

(1) 取組の進捗状況 (単位：千円)

予算事業名	観光振興財源確保検討事業						R2年度		令和元年度活動内容と令和2年度活動計画
	主な財源	実施方法	H27年度決算額	H28年度決算額	H29年度決算額	H30年度決算額	R元年度決算見込額	当初予算額	
県単等	直接実施	—	—	—	2,539	374	—		OR元年度： 沖縄県法定外目的税制度協議会及び幹事会を開催し、制度設計素案を取りまとめ、事業者、県議会、市町村等の関係者に対して説明会を実施した。 OR2年度： R元年度で本事業は終了。

様式1(主な取組)

活動指標名	条例制定、総務大臣協議、システム改修、関係者周知				R元年度			R元年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	—	—	—	—	—	—	80.0%	374	概ね順調	<p>活動概要</p> <p>沖縄県法定外目的税制度協議会を2回、幹事会を3回、計5回の会議を開催し、制度設計素案を取りまとめ、観光事業者や県議会等に対して検討状況説明会を実施した。</p> <p>圏域別説明会を25回開催し、市町村及び観光事業者と意見交換するとともに、同説明会資料をHPに掲載した。</p>
活動指標名	検討委員会の運営				R元年度					
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	—	—	—	実施	—	—				<p>進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果</p> <p>令和1年度から2年度までの2年間の活動指標である条例制定や総務大臣協議に向け、圏域別説明会における意見を踏まえた上で、沖縄県法定外目的税制度協議会において制度設計素案を取りまとめるとともに、関係者への説明を行った。</p>
活動指標名					R元年度					
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
(2) これまでの改善案の反映状況										
令和元年度の取組改善案						反映状況				
<ul style="list-style-type: none"> 説明会を開催するにあたり、圏域を離島ごとに区分するなど、多くの宿泊事業者等が参加できるようにする。 観光客や県民の理解を促進するために、税収がどのように使われ、沖縄観光の魅力・満足度向上にどう結びついていくのかを具体的に分かりやすく説明する。 						<ul style="list-style-type: none"> 宿泊事業者を含む観光事業者が少しでも多く参加できるよう、本島南部、中部、北部、宮古、八重山のブロックの他、小規模離島でも説明会を開催した。 導入の必要性や検討委員会から提言を受けた内容を分かりやすくまとめ、関係事業者や市町村向けの説明会資料として活用するとともに、同資料をHPに掲載した。 				



様式1(主な取組)

3 取組の検証 (Check)

(1) 推進上の留意点 (内部要因、外部環境の変化)

○内部要因

- ・新税の制度設計について関連団体から要望が出されている。

○外部環境の変化

- ・日韓情勢や新型コロナウイルス感染症の世界的な流行等、社会情勢の急激な変化により観光を取りまく様々な状況が変化している。

(2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

- ・関係者から理解の得られる制度とする必要がある。

4 取組の改善案 (Action)

- ・観光業界及び市町村との意見交換を図る。
- ・観光を取り巻く状況を踏まえ条例の議会提案や条例施行の時期を判断する。

様式1(主な取組)

活動指標名	クリーンアップキャンペーンの実施回数				R元年度			R元年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	12	12	12	12	12	12	100.0%	42,545	順調	<p>年間を通じたクリーンアップの呼びかけに加え、8月の観光月間中は、県民参加型のクリーンアップイベントを4回実施する等、全県的なキャンペーンを実施した。その他、かりゆしウェア着用キャンペーン、花のカーニバル等を実施し、観光客受入に対する県民意識の高揚を図った。</p> <p>進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果</p> <p>観光客を美しい環境で温かく迎え入れるため、県内各団体と協力し、毎月22日にクリーンアップ活動を実施した。参加者が2万名を越え、県民一人ひとりの意識高揚に繋がった。</p>
活動指標名					R元年度					
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
活動指標名					R元年度					
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
(2)これまでの改善案の反映状況										
令和元年度の取組改善案						反映状況				
<ul style="list-style-type: none"> 受入体制強化のため、引き続きめんそーれ沖縄県民運動を推進していく。 めんそーれ沖縄クリーンアップキャンペーンの取組拡大のため、県内イベント等との連携を検討する。 						<ul style="list-style-type: none"> めんそーれ沖縄県民運動推進協議会の総会では、持続可能な観光の推進の観点からオーバーツーリズムに関する講演会を実施した。 クリーンアップキャンペーンについては、8月の観光月間に4回県内各地のビーチや観光地を県民参加の下、実施した他、8月22日には県庁周辺企業と共に清掃活動を実施した。 				



様式1(主な取組)

3 取組の検証 (Check)

(1) 推進上の留意点 (内部要因、外部環境の変化)

○内部要因

- ・観光客の増加に起因する観光客や県民生活への影響に配慮する必要がある。

○外部環境の変化

- ・SDGsについて、観光客、県民の関心が高まっている。

(2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

- ・ホスピタリティの高揚、観光客の満足度の視点がけでなく、県民の満足度向上に繋がるような意識啓発や取組が必要

4 取組の改善案 (Action)

- ・沖縄振興における観光産業の果たす役割を県民に周知すると共に、持続的な受入環境の整備を目的に県民の観光に対する意識に留意した取組を実施する。

様式1(主な取組)

活動指標名	台風時、空港内滞留観光客へ一時避難所の提供				R元年度			R元年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	実施	実施	実施	実施	実施	—	100.0%	4,364	順調	<p>活動概要</p> <p>台風時に那覇空港に滞留者を発生させないため、ラジオやHPなどで台風情報の発信を行った。また、台風時における滞留者の対策を協議する「台風時観光客対策協議会」を実施したほか、台風時の適切な対応を記載した「台風対策マニュアル」を刷新し、より明確なマニュアルを作成しホテルや観光案内所等に配布した。</p> <p>進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果</p> <p>県の事前の取組と合わせて、台風接近時の空港の臨機応変な対応や航空会社の臨時便の運行、観光客による事前のキャンセル・振替、那覇空港案内所による空港の近隣ホテルの空室情報提供等のマニュアルに基づく対応を実施出来たことにより、観光客が事前に空港から退出したことで一時避難所（待機所）への移送を行う必要が発生しなかった。台風時の観光客の空港滞留対策としては適切に行うことができたと考える。</p>
活動指標名					R元年度					
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
活動指標名					R元年度					
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
(2)これまでの改善案の反映状況										
令和元年度の取組改善案						反映状況				
<p>・台風接近時の空港での観光客滞留を抑制するため、事前の情報提供等に努めるとともに必要に応じて一時避難所（待機所）を設置できる連携体制を整える。</p>						<p>・事前アナウンスや宿泊施設案内等を実施し、台風接近時に空港での観光客滞留防止に努めた。</p>				



様式1(主な取組)

3 取組の検証 (Check)

(1) 推進上の留意点 (内部要因、外部環境の変化)

○内部要因

・ 今後、沖縄の観光リゾート産業の持続的な発展を図るには、増加する観光客の満足度を高め、多くのリピーターを確保する必要があるが、そのためには、特に台風襲来時等の観光客が不安や不満を抱える状況において、ホスピタリティ意識を持って対応することが重要である。

○外部環境の変化

・ 令和元年の入域観光客数は、過去最高の約1,016万人となっており、うち、外国人観光客数は対前年比で0.9%増の293万人に達し、観光地での情報ツールの乏しい外国人観光客の数は増加傾向にある。

(2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

・ 台風時に空港内に滞留者を発生させないためには、事前の台風情報発信、関係者間の連携及び台風対策マニュアルを活用した啓発等が必要である。
・ 台風接近時の対応に加え、冬期におこる県外空港における雪害等により遅延や欠航、着陸不可のため再来するなどの状況も那覇空港で発生しており、台風時と同様に宿泊施設等の案内を行うことで、空港内滞留を防ぐ必要がある。
・ 一時避難所(待機所)について、発動条件の緩和やそのあり方について検討を行う必要がある。

4 取組の改善案 (Action)

・ 台風接近時の空港での観光客滞留を抑制するため、事前の情報提供とともに刷新した台風対策マニュアルの宿泊施設や観光施設への配布等に努める。
・ 一時避難所(待機所)について、これまでの台風時観光客対策協議会での意見をふまえて発動条件緩和やあり方の見直しの検討を行う。

様式1(主な取組)

活動指標名	セミナー等開催件数				R元年度			R元年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	—	12回	18回	3回	4回	5回	80.0%	24,800	概ね順調	<p>観光地としての安全安心を確保するという課題に対応するため、国、市町村、OCVB、地域観光協会、観光業界等と連携して観光危機管理の意識啓発等の取組（セミナー、シンポジウム等）及び観光危機管理基本計画に基づいた図上訓練を実施し、県内各地への波及・拡大を図った。</p> <p>進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果</p> <p>観光危機管理セミナーを2回、シンポジウムを1回及び観光危機に特化した図上訓練を1回実施した。</p>
活動指標名					R元年度					
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
活動指標名					R元年度					
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
(2)これまでの改善案の反映状況										
令和元年度の取組改善案						反映状況				
<ul style="list-style-type: none"> ・フォーラム等の開催地を、離島（もしくは未開催地）で開催することを検討する。 ・各市町村の観光危機管理計画策定への継続的支援を行う。 ・観光関係者以外も含めた幅広い連携を視野に入れたセミナー等の開催、図上訓練を検討する。 						<ul style="list-style-type: none"> ・シンポジウムを1回開催したが、予算の制約上、受講希望者の多い那覇市内ホテルでの開催となった。 ・各市町村の観光危機管理計画策定支援を行うこととしていたが、今年度に関しては策定支援を希望する市町村がいなかった。 ・旅行事業者向けのセミナーを実施したが、初めて「ランドオペレーター」というB to Bの旅行手配を行っている事業者にも案内を呼びかけたことでより多くの関係者に観光危機管理の意識の醸成を図ることができた。 				



様式1(主な取組)

3 取組の検証 (Check)

(1) 推進上の留意点 (内部要因、外部環境の変化)

○内部要因

- ・平成31年度より始まった観光庁による事業により、県内市町村における観光客のための備蓄が大幅に進んだが、備蓄した物資をどのように観光客に配布するのかといった観光客に対するマニュアルを備えている市町村はまだ少ない。
- ・災害時には、多種多様な関係者と連携して様々な課題に対応していかなければならないが、OCVB以外の各関係者との個別具体的な事前の協定等はないのが現状である。

○外部環境の変化

- ・新型コロナウイルスの影響により、これまでに経験したことのない観光危機に直面しており、本県の観光業界にも多大な影響が生じている。

(2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

- ・各市町村における地域の実情を踏まえながら、県の計画との整合性を図った観光客を含めた市町村危機管理計画の策定を推進していく必要がある。
- ・平常時から事前に、各関係者と個別具体的な協定等を締結し、災害に備えておく必要がある。
- ・県基本計画においては、感染症による観光危機として新型インフルエンザを想定したものとなっているが、今回の新型コロナウイルス対応を通して見えてきた課題や改善点等を令和2年度以降に予定されている県基本計画等の改定にも反映させていく必要がある。
- ・同様に、これまで本事業で行ってきた図上訓練やセミナー等を通して見えてきた課題や改善点等についても、県基本計画等の改定にも反映させていく必要がある。

4 取組の改善案 (Action)

- ・未策定市町村に対し、北部・中部・南部・宮古・石垣の5圏域で説明会を行い、観光客を含めた危機管理計画の策定を促す。
- ・旅行者や宿泊事業者、交通事業者等の関係機関と災害時を想定した個別具体的な協定の締結等を含めた連携体制の構築を図る。
- ・県基本計画の改定の際に、危機管理対応を行ってきた中で見えてきた課題や改善点等や、本事業を通して見えてきた課題や改善点等を反映させることで、より実効性のある計画にしていく。

様式1(主な取組)

「主な取組」検証票

施策展開	3-(2)-エ	観光客の受入体制の整備	施策	③ 県民のホスピタリティの向上
			施策の小項目名	○県民のホスピタリティの向上
主な取組	観光2次交通機能強化事業			
対応する主な課題	⑥沖縄の観光リゾート産業の持続的な発展を図るには、観光客を受け入れる県内各団体のみならず県民一人ひとりのホスピタリティ意識を高揚させることが今後ますます重要となってくる。			

1 取組の概要 (Plan)

取組内容		年度別計画				
		H29	H30	R元	R2	R3
公共交通機関及び観光施設等の情報をオープンデータ化し、グーグルマップなどの大手検索サイトでの乗換検索を可能にする取組みを実施するとともに、空港から那覇市内のホテルや観光地への「移動」、「観光」をパッケージとした周遊型観光サービスの実証運行を実施し、観光客の移動利便性向上を図る。						
実施主体	県	沖縄観光コンベンションビューロー及び交通機関等と連携した観光客の二次交通の利便性の向上				
担当部課【連絡先】	文化観光スポーツ部観光振興課	【098-866-2764】				

2 取組の状況 (Do)

(1) 取組の進捗状況							(単位：千円)			
予算事業名	観光2次交通機能強化事業（観光2次交通オープンデータ整備事業）						R2年度		令和元年度活動内容と令和2年度活動計画	
主な財源	実施方法	H27年度 決算額	H28年度 決算額	H29年度 決算額	H30年度 決算額	R元年度 決算見込額	当初予算額	主な財源	OR元年度：公共交通機関及び観光施設等の整備及びオープンデータ化、沖縄本島の公共交通を利用したモデルコース作成、ハッカソンの実施。 OR2年度：路線バスのリアルタイムの運行情報である動的データの実証実験の実施及び観光客の動態データの取得・分析の実施。	
一括交付金（ソフト）	補助	-	-	26,431	43,750	62,996	54,126	一括交付金（ソフト）		
予算事業名	観光客目線での空港～ホテル間等の移動利便性向上事業						R2年度		令和元年度活動内容と令和2年度活動計画	
主な財源	実施方法	H27年度 決算額	H28年度 決算額	H29年度 決算額	H30年度 決算額	R元年度 決算見込額	当初予算額	主な財源	OR元年度：募集型企画旅行商品の造成、アプリケーション・システム等の構築、プロモーション、関係者調整会議の開催、効果検証 OR2年度：	
一括交付金（ソフト）	委託	-	-	-	-	31,104	0			

様式1(主な取組)

活動指標名	バス、モノレール、船舶及び観光施設等の情報の統一基準による加工・整備				R元年度			R元年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	—	—	—	実施	沖縄県全域での実施	沖縄県全域での実施	100.0%	94,100	順調	<p>県内全域の公共交通事業者から時刻表等のデータを収集し、統一した基準に整備することで、グーグルマップ等の大手検索サイトでの乗換検索を可能とする取組みを実施した。携帯アプリを活用した、那覇空港を起点に乗車予約のある乗降ポイント間をAIにより最適なルートで周遊するデマンド型のシャトルバスを運行した。</p> <p>進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果</p> <p>整備した公共交通機関の情報をグーグルマップに提供することで、沖縄県全域における乗り換え検索を実現し、観光客の利便性向上を図った。</p> <p>周遊型観光サービスの実証運行を実施することで、那覇市内における観光客目線での移動利便性向上を図った。</p>
活動指標名	周遊型観光サービスの実証運行の実施				R元年度					
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	—	—	—	—	実施	実施	100.0%			
活動指標名					R元年度					
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
(2)これまでの改善案の反映状況										
令和元年度の取組改善案						反映状況				
<p>・空港から那覇市内の主要ホテル等を運行する観光客目線での乗合タクシー等の実証実験を実施し、目的地までの快適な移動の実現を図る。</p>						<p>・空港から那覇市内のホテルや首里城等の観光地への「移動」と「観光」をパッケージとした周遊型観光サービスの実証運行を実施し、目的地までの快適な移動の実現を図った。</p>				



様式1(主な取組)

3 取組の検証 (Check)

(1) 推進上の留意点 (内部要因、外部環境の変化)

○内部要因

- ・ 那覇空港第2滑走路の供用開始をむかえ、更なる観光客の増加が見込まれる。

○外部環境の変化

- ・ 沖縄本島での効果検証調査において、観光客が公共交通の情報を収集・検索する上で困ったことや不便に感じたこととして、「路線バスの遅れ等の運行状況が分からなかった」という項目が最も高くなっている。

(2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

- ・ 観光客の不安解消、満足度向上を図るため、路線バスのリアルタイムの運行情報を表示するための環境を構築する。

4 取組の改善案 (Action)

- ・ 観光客が安心して快適に路線バスを利用できるよう、路線バスのリアルタイムの運行情報である動的データ整備の実証実験を実施する。

様式1(主な取組)

活動指標名	沖縄観光成果指標・認証制度の調査検討				R元年度			R元年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
		実施	実施	実施	実施	実施	—	100.0%	145	順調
活動指標名					R元年度					
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
活動指標名					R元年度					
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
(2)これまでの改善案の反映状況										
令和元年度の取組改善案						反映状況				
<ul style="list-style-type: none"> 成果指標を運用しながら、指標の妥当性や設定の必要性、効果的な活用方法を検討する。 認証制度については、観光客の動向及び観光関連事業者の観光客受入状況を注視しつつ、関係機関との意見交換・関連情報の収集を行い、制度対象や必要性等について引き続き検討する。 						<ul style="list-style-type: none"> ①指標に関する会議は開催しなかったが、関係機関との検証・意見交換を行い、指標の妥当性・有効性について検討を進めた。 ②引き続き情報収集や関係機関との意見交換を行い、認証制度の導入を検討した。 				



様式1(主な取組)

3 取組の検証 (Check)

(1) 推進上の留意点 (内部要因、外部環境の変化)

○内部要因

・第5次沖縄県観光振興基本計画が令和3年度に終期を迎えるにあたり、次期計画の策定に向けて、成果指標の見直しや認証制度のあり方について、具体的に検討する時期にきている。

○外部環境の変化

・観光庁において、各地方自治体や観光地域づくり法人(DMO)等が多面的な現状把握を行い、その結果に基づいた持続可能な観光地マネジメントを行うための、国際基準に準じた「日本版持続可能な観光指標(仮称)」の開発を進めている。

(2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

・第5次沖縄県観光振興基本計画が令和3年度に終期を迎えるにあたり、次期計画の策定と並行して、成果指標の見直しや認証制度のあり方について検証する。

4 取組の改善案 (Action)

・第5次沖縄県観光振興基本計画が令和3年度に終期を迎えるにあたり、次期計画の策定と並行して成果指標の見直しや認証制度のあり方について、具体的に検討するとともに、観光庁において開発を進めている「日本版持続可能な観光指標(仮称)」との比較検証を実施する。