

様式1(主な取組)

「主な取組」検証票

施策展開	3-(2)-カ	産業間連携の強化	施策	① 観光リゾート産業と多様な産業との連携
			施策の小項目名	○観光客等のニーズ把握
主な取組	観光統計実態調査(観光客満足度調査)			
対応する主な課題	①観光リゾート産業のさらなる高度化に向けては、ものづくり産業、農林水産業、情報通信関連産業等、多様な産業との有機的な連携を強化し、観光産業がもたらす県経済全体への波及効果を高めていく必要がある。 ②観光土産品については、観光客に選ばれる魅力的な観光土産品の開発販売の促進や観光土産品の域内調達率の向上が課題となっており、沖縄らしさを感じられる地域特産品の開発やブランド化、農商工連携等を含めた事業者間の連携を促進し、産業間相互の振興に努める必要がある。また、アジア展開や外国人観光客等の増加を踏まえ、食嗜好やパッケージなど新たなニーズ・課題に対応した商品開発、デザイン開発等に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
観光客の実態把握を目的とし、本県を訪れた観光客等を対象としたアンケート調査の実施により、性別・年代・居住地・消費額等の基本属性に加え、旅行全般の満足度等を毎年調査し、各種観光統計資料の作成、プロモーション事業の基礎データとなるような分析を行う。						
実施主体	県	観光客の満足度調査等の実施				
担当部課【連絡先】	文化観光スポーツ部観光政策課	【098-866-2763】				

2 取組の状況 (Do)

(1) 取組の進捗状況 (単位：千円)

予算事業名	観光統計実態調査事業						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	委託	—	21,846	24,978	23,327	24,152	24,330	県単等	OR元年度：那覇空港においては国内観光客、主要離島空港においては離島それぞれの観光客に対してアンケート調査を行った。 OR2年度：H31年度に引き続き那覇空港及び主要離島空港において調査を実施する。

様式1(主な取組)

活動指標名	空港アンケート調査				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				
	—	4回	6回	4回	4回	—	100.0%	24,152	順調	国内客の性別・年代・居住地・消費額等の基本属性及び沖縄旅行の満足度等を把握するため、那覇空港及び主要離島空港（宮古・石垣・久米島）において計画どおりアンケート調査をそれぞれ四半期毎（年4回）に実施した。	
活動指標名					R元年度						
実績値										進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果	
活動指標名					R元年度						
実績値											年4回の調査を予定どおり実施できた。調査結果については、今後報告書を作成し、各種観光施策を担当する部署やOCVB、観光関連機関等に情報提供するとともに、県HPへも掲載し、戦略的な観光施策や観光地づくりを進めていくうえで活用していく。
活動指標名					R元年度						
実績値											
(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"> 平成31年度も引き続きアンケート調査票内容の工夫と検討を行い、より良い政策立案等につながるようなアンケート調査票となるように設計を行う。 既存のアンケート調査では採取できていない時期のサンプルデータを収集するための検討を行う。 								<ul style="list-style-type: none"> 平成31年度も予定通りアンケート調査を実施することができた。 ICT等を活用して、時期を限定しないような調査手法の構築については、引き続き検討することとしている。 			



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26年度調査から主要離島空港(宮古・石垣・久米島)における調査を実施しているため、引き続き各離島関係者との調整を綿密に行う等、精度の高いデータ蓄積のため円滑な実施に努める必要がある。

○外部環境の変化

・外国人観光客に牽引され入域観光客が増加し、宿泊施設予約が取りづらい状況等があり、リピーターの満足度へ影響している可能性へ留意する必要がある。

(2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

・項目別の「大変満足」度が宿泊施設、土産品及び食事において50%を切っている状態が続いており、それぞれの項目において何が不満なのかを把握する詳細分析を行う必要がある。

・平成30年度調査の項目別「大変満足」度(国内観光客全体)

旅行全体	59.1%	海の美しさ	71.7%	景観	61.3%
宿泊施設	46.0%	食事	47.0%	土産品	33.8%

4 取組の改善案 (Action)

- ・令和2年度も引き続きアンケート調査票内容の工夫と検討を行い、より良い政策立案等につながるようなアンケート調査票となるように設計を行う。
- ・既存のアンケート調査では採取できていない時期のサンプルデータを収集するため、ICTやビッグデータを活用した調査の検討を行う。

様式1(主な取組)

活動指標名	観光産業の実態調査等の実施				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%	11,717	順調	<p>平成26年度より継続実施しており、これまでは約200社を固定し定点調査を行ってきた。新規参入も含め、より広域種の事業者の現状を反映させるべく、調査対象をこれまでの200件から3000件に増やし調査を実施。アンケート調査は上半期316件、下半期は333件の回答が得られた。</p> <p>進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果</p> <p>調査の実施により、観光関連事業者の現状と課題を把握し、その経営の向上に繋がる施策の立案に資する報告書を取りまとめた。</p> <p>調査の実施にあたっては、webサイト上での回答や調査項目の簡素化を行うなど、調査対象事業者の負担軽減及び安定的な回答の確保に向けて取り組んだ。</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"> 調査項目の簡素化やウェブ活用等を検討し、調査対象事業者の負担軽減を図ることにより安定的な定点事業者数の確保に取り組む。 新規の事業者に対してもアンケート調査の協力依頼を実施し、アンケート回収件数の向上を図る。 								<p>webサイトからの回答を可能としたことで調査事業者の負担軽減を図ることができた。</p> <p>調査対象事業者を拡大することで、回収数の増加に繋がった。</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

・ 回答数は増加したが、回答率は目標に達していないという現状がある。半年分の景況感、雇用動向を1回の調査票で回答することから、設問数が非常に多く、回答者負担が大きい調査票となっていることが回答率の伸び悩みにつながった。

○外部環境の変化

—

(2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

・ 観光産業における現状と課題をよりタイムリーに把握し、発信する工夫が必要となる。

4 取組の改善案 (Action)

- ・ さらなる調査項目の簡素化を検討し、回答者の負担を減らすことで回答率向上を図る。
- ・ 調査実施回数を増やす等、調査と発表のタイムラグを無くすことでタイムリーな情報発信に取り組む。

様式1(主な取組)

活動指標名	観光客ニーズのフィードバック 商品・サービスのモニタリング				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%	0	順調	観光と環境、情報通信産業との連携による持続可能な観光について意見交換を実施し、現在の取組状況や今後の連携について意見交換を行ったほか、観光客や観光産業に向け、沖縄観光コンベンションビューローと連携した情報発信を行った。
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
										関係部局や関係機関と具体的な連携のあり方について検討を行ったほか、沖縄観光コンベンションビューローと連携して構築したウェブサイトを活用・強化し、外国人観光客への情報発信を行った。
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			
(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>・沖縄観光コンベンションビューローが管理するウェブサイトに加え、県内外各地で開催する観光・物産イベント等における情報発信についても、関係部局等と連携を更に強化し、積極的に推進していく。また、関係機関とのネットワークを構築するため観光施策の勉強会・説明会や意見交換等を実施する。</p>						<p>・沖縄観光コンベンションビューローが管理するウェブサイトのほか、県内外各地で開催する観光・物産イベントにおいて情報発信を行った。また、関係部局や関係機関とともに観光施策の勉強会・説明会を実施し、意見交換を行った。</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

・観光産業と他産業とのコーディネート機能の強化による観光消費額の向上や滞在日数の延伸等に向け、関係部局との連携を強化するとともに、観光客の消費活動や実態等について、引き続き、調査を行っていくことが必要である。

○外部環境の変化

—

(2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

・沖縄観光コンベンションビューローが管理するウェブサイトに加え、県内外各地で開催する観光・物産イベント等における情報発信についても、関係部局等と連携を更に強化し、積極的に推進していくとともに、関係機関とのネットワークを構築する必要がある。

4 取組の改善案 (Action)

・沖縄観光コンベンションビューローが管理するウェブサイトに加え、県内外各地で開催する観光・物産イベント等における情報発信についても、関係部局等と連携を更に強化し、引き続き、積極的に推進していく。
・また、持続可能な観光を実現するため、歴史・文化遺産の活用や環境の保全、平和・交流の促進等、SDGsの要素を取り込み、他産業や関係機関との連携による施策を展開していく。