

様式1(主な取組)

「主な取組」検証票

施策展開	1-(7)-ア	まちづくりにおけるユニバーサルデザインの推進	施策	① 公共空間等におけるユニバーサルデザインの導入
			施策の小項目名	—
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	①高齢者や障害者のためのバリアフリー化にとどまらず、子ども、観光客、外国人なども含め、すべての人が利用しやすいユニバーサルデザインの考え方を導入した環境づくりが求められている。			

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実施				
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						R3年度		令和2年度活動内容と令和3年度活動計画	
主な財源	実施方法	H28年度 決算額	H29年度 決算額	H30年度 決算額	R元年度 決算額	R2年度 決算見込額	当初予算額	主な財源		
一括交付金(ソフト)	委託	27,255	19,409	—	40,900	—	—		OR2年度：— OR3年度：—	
予算事業名	おきなわ観光バリアフリー推進事業						R3年度		令和2年度活動内容と令和3年度活動計画	
主な財源	実施方法	H28年度 決算額	H29年度 決算額	H30年度 決算額	R元年度 決算額	R2年度 決算見込額	当初予算額	主な財源		
一括交付金(ソフト)	委託	—	—	29,115	40,900	28,589	22,469	一括交付金(ソフト)	OR2年度：観光バリアフリーセミナーを開催した。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した。 OR3年度：観光バリアフリーセミナーを開催する。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				R2年度			R2年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	6回	5回	6回	5回	7回	5回	100.0%	28,589	順調	<p>活動概要</p> <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3回開催した。 その他、LGBT関係のセミナーを実施した。他にも、バリアフリー観光地としての情報発信を行った。</p> <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(7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。 また、当初は招聘を予定していたが、オンラインツアーに切り換え実施し、インフルエンサーによる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>
活動指標名					R2年度					
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
活動指標名					R2年度					
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	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2年度 of 取組改善案						反映状況				
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 						<ul style="list-style-type: none"> ・「修了証」の交付を継続し、外国人スタッフ向けのマニュアル等を作成した。また、当初招聘ツアーを予定していたが、新型コロナウイルス感染症の影響からオンラインツアーに変更しそれをインフルエンサーに体験して頂いた。またオンラインツアーの内容や沖縄観光の魅力をインフルエンサーがSNS上で発信し、おきなわバリアフリー観光の認知度向上に向けた取り組みを実施した。 				



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

・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)

・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。