

「施策」総括票

施策展開	3-(2)-ウ	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		174頁
対応する 主な課題	○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。		
関係部等	文化観光スポーツ部		

I 主な取組の推進状況 (Plan・Do)

(単位:千円)

平成24年度				
主な取組		決算見込額	推進状況	活動概要
○県民のホスピタリティの向上				
1	めんそーれ沖縄県民運動推進事業	1,589	やや遅れ	○ALL OKINAWAクリーンアップキャンペーンを8月に実施したほか、「かりゆしウェア着用キャンペーン」を1回開催し、普及を推進した。クリーンアップキャンペーンは、毎月実施を計画していたが、天候悪化等により、9回に留まったため、やや遅れとなった。(1)
2	台風時観光客対策事業	0	順調	○台風発生時に観光客等の事前の空港退出により、一時待機所への移送を行う事業だが、該当事案が発生しなかった。事業委託契約後に、一時待機所となる沖縄県武道館をはじめ、那覇空港周辺のホテルとも一時待機所としての会場使用について覚書を交わす等、事案発生時に備えた活動を行った。(2)
3	観光危機管理モデル事業	107,130	順調	○危機管理セミナー、ワークショップ等を45回開催したほか、観光関係業者に対する災害情報配信システムの利用促進のための説明会(15回)等を実施。(3)

様式2(施策)

II 成果指標の達成状況 (Do)

(1) 成果指標

成果指標名		基準値	現状値	H28目標値	改善幅	全国の現状
1	クリーンアップキャンペーン参加者数(単年度)	8,280人 (23年度)	7,540人 (24年度)	12,420人	△740人	-
	状況説明	毎月22日のクリーンアップキャンペーンの日に清掃活動を行ったり、8月には糸満でALL OKINAWAクリーンアップキャンペーンを行い美化活動に努めた。H23年度は「世界のウチナーンチュ大会」が行なわれ、例年よりもクリーンアップを行うイベント数が多かったため、H24年度はH23年度に比べると、改善幅がマイナスとなった。今後は、県庁内や市町村の関係部局や観光協会等と連携・協力することにより、H28目標値の達成に向け、取組を推進する。				

(2) 参考データ

参考データ名	沖縄県の現状			傾向	全国の現状
台風時那覇空港内滞留観光客数	193人 (22年)	750人 (23年)	56人 (24年)	↘	-
観光危機管理モデル地域支援への参加団体・企業数(累計)	20団体・企業 (23年)	143団体・企業 (24年)	-	↗	-

III 内部要因の分析 (Check)

<p>○県民のホスピタリティの向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・めんそーれ沖縄県民運動推進協議会は平成元年に発足して以来20数年が経過し、また同協議会に基づく「めんそーれ沖縄クリーンアップキャンペーン」の取組開始から15年以上が経過しているが、この県民運動の取組が一般県民に十分浸透していないところがあり、全県的な取組運動に強化する必要がある。 ・台風時観光客対策事業について、委託契約後、沖縄県に台風が数回接近し、航空機の欠航により空港は一時混雑したが、那覇空港案内所における宿泊施設の紹介や、那覇空港管理者による空港の早期閉鎖などの対応により、空港での滞留者は数名から十数名の範囲で収束した。 ・観光危機管理モデル事業は、主に観光関係者(観光事業者、観光協会、市町村観光担当課等)を対象に実施しているが、多くの知見を結集して対応策を検討する視点から、市町村防災担当、消防、警察、海上保安庁、自治会等、観光関係者以外の関係者とも連携を図る必要がある。
--

IV 外部環境の分析 (Check)

<p>○県民のホスピタリティの向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・観光危機管理モデル事業における観光関係者等向け災害情報配信システムについては、利用者数の拡大と、利用者の利便性を高める継続的な機能強化が課題である。
--

V 施策の推進戦略案 (Action)

○県民のホスピタリティの向上

- ・めんそーれ沖縄クリーンアップキャンペーンを全県的な運動として展開していくために、めんそーれ沖縄県民運動推進協議会をはじめとする各関係団体や県の関係部局(環境生活部等)と県内の清掃活動等について情報共有・連携を図っていく必要がある。また、8月開催予定の「ALL OKINAWAクリーンアップキャンペーン」に関しては、地域のイベント開催に合わせて実施することにより、県民の意識の高揚を図っているが、まだ「クリーンアップ」が未実施の市町村・地域がある場合には、地域の観光協会が主体となって取り組めるように支援して行く。
- ・台風接近時には、那覇空港ビルディング、沖縄観光コンベンションビューロー、航空会社、旅行会社、バス会社等と連携して観光客の滞留防止に努めるとともに、定期的に関係者会議等を開催し、前年度の対応状況や事案発生時の連携体制の確認等について情報共有を図る。
- ・観光危機管理モデル事業において、これまで実施してきた県内の観光地域単位における緊急対策の取組から段階を進め、沖縄県が県内関係機関等と連携し、県全体の観光危機管理を効果的・効率的に実施する仕組みを構築する必要があることから、平成25年度は国内外の先進事例等を参考に、「沖縄県観光危機管理基本計画(仮称)」の策定に向けた考え方を整理するとともに、観光危機管理に関する幅広い関係者の連携体制について検討する。
- ・災害情報配信システムについては、引き続き観光関係者の利用登録の拡大を図るとともに、県の新たな防災危機管理システムや既存観光情報システム等との連携も視野に入れ、効率的な機能強化の方策を検討する。