

「主な取組」検証票

施策展開	3-(2)-ウ	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)	○魅力ある観光まちづくりの支援			
主な取組	地域観光資源創出支援事業	実施計画 記載頁	183	
対応する 主な課題	○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	多様化する観光客の観光ニーズに対応するため、地域が主体となった新たな観光資源の創出事業等に対し支援を行い、地域における観光メニューの充実を図る。						
年度別計画	24	25	26	27	28	29～	実施主体
	5件 支援件数		→				県
	観光資源創出に関する地域事業への支援						
担当部課							

2 取組の状況(Do)

(1) 取組の推進状況

(単位:千円)

平成26年度実績				
事業名	予算	決算見込	活動内容	主な財源
地域観光資源創出支援事業	49,939	44,197	市町村、地域観光協会、NPOなど、地域に立脚した団体・機関等が取り組む新たな観光資源の創出や、これらを活用した観光メニュー造成を図るため、選定された5件のモデル事業者に対して経費補助、アドバイザー派遣、関連講座・ワークショップ等の支援を行うことで、各地域での着地型観光商品創出を図った。	一括交付金 (ソフト)
活動指標名			計画値	実績値
観光資源創出に関する地域事業への支援件数			5件	5件
推進状況	推進状況の判定根拠及び平成26年度取組の効果			
順調	計画どおり5件の事業を採択し、各事業者への支援を実施することができた。採択された各事業については、講座受講による基礎的知識の習得、アドバイザー支援、複数回のモニターツアーの実施、有識者で構成される実施委員会でのアドバイス、公開成果発表会等での機会を活かした県外旅行社へのマッチングの実施などを通じて、具体的な商品造成に向けたPDCAを行い、事業のブラッシュアップを図ることで、各地域ならではの観光メニューの造成と魅力向上につながった。			

様式1(主な取組)

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成27年度計画			
事業名	当初予算	活動内容	主な財源
—	—	—	—

(3) これまでの改善案の反映状況

支援対象となった5件のモデル事業者のみならず、県内自治体や地域観光協会の担当職員等を対象として各種講座やワークショップ等を開催し、地域の魅力創出や具体的な観光商品造成に係る知見・ノウハウを学ぶ機会を創出することで、県内各地に広く着地型観光に係る啓発、ノウハウ共有等を図ることができた。

(4) 成果指標の達成状況

成果指標	基準値	現状値	H28目標値	改善幅	全国の現状
—	—	—	—	—	—
参考データ	沖縄県の現状・推移			傾向	全国の現状
地域資源を活用した新たな観光メニューの開発件数	5件 (24年)	5件 (25年)	5件 (26年)	→	—
状況説明	平成24年度から26年度まで、地域資源を活用した観光メニュー開発支援を着実に実施したことで、県内市町村の観光施策担当者らに対して「着地型観光」推進の重要性や意識啓発を広めるとともに、地域観光関係者らの気運醸成や具体的商品の開発・流通促進、および沖縄観光全体の新たな魅力創出にも寄与したものと史料。				

3 取組の検証(Check)

(1) 推進上の留意点(内部要因、外部環境など)

- ・地域の観光資源を掘り起こし、具体的な観光商品へとブラッシュアップしていく作業において、地域住民や農林水産業などの地場産業の主体を巻き込む仕掛けづくりをなお一層工夫すべきであった(今回支援した宮古島観光協会と伊良部漁協との連携による着地型観光商品づくりは今後のモデルとなるものと思料)。
- ・さらに、急増するインバウンド観光客に対応した着地型観光メニューづくりも課題として残っている。

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

- ・各市町村及び地域観光協会によって、地域資源を掘り起こした観光商品造成の意識や熱意等にばらつきがあった。特にこれら商品開発・流通の担い手として期待される地域観光協会の人的パワー不足などの組織体制の課題について、全県的な実態把握と改善への気運醸成が必要である。
- ・着地型商品の販売・流通ルートの開拓は依然課題である。流通販売を担う旅行者やネット業界との連携、2次交通を担うバス・タクシーとのさらなる連携促進が必要だと思われる。

4 取組の改善案(Action)

- ・今年度で当該事業は終了するが、他の支援スキーム等を研究・活用して各地の取り組む着地型商品造成を引き続き支援していくとともに、OCVB等が行う県外プロモーションと連携して流通販売ルート開拓等を後押しする。
- ・さらに、県が主体となって圏域別の観光担当者会議等を開催し、農林水産業等の異業種連携や交通事業者とのマッチングを側面支援するとともに、各市町村や地域観光協会同士の広域連携の促進及び各団体個々の人材育成や体制強化等を促進して、「住んで良し、訪れて良し」の観光まちづくりの全県的な気運醸成へと繋げていきたい。

「主な取組」検証票

施策展開	3-(2)-ウ	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)	○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	実施計画 記載頁	184	
対応する 主な課題	○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	離島観光振興会議や市町村等との意見交換会を行い、地域の観光振興の方向性及び課題等を確認し、今後の取組みについて協議を行う。 市町村など地域の観光案内所の機能強化について、必要に応じて、先駆的地域の取り組み状況を市町村等に情報提供する等の支援を行う。 市町村へ専門的な知識を持つ観光まちづくりアドバイザーを派遣し、市町村が抱える課題又は問題に対し、助言及び指導を行う。						
年度別計画	24	25	26	27	28	29～	実施主体
	14件 意見交換会	20件	20件	20件	20件	→	県
	市町村、地域観光協会等の主体的な観光振興の促進					→	県
		市町村の観光案内所の機能強化への支援				→	県
担当部課	文化観光スポーツ部 観光振興課						

2 取組の状況(Do)

(1) 取組の推進状況

(単位:千円)

平成26年度実績				
事業名	予算	決算見込	活動内容	主な財源
地域観光支援事業	4,397	2,789	離島観光の振興を図るための離島観光振興会議を、宮古圏域、八重山圏域、久米島町で計5回開催した(6市町村)。 また宮古・八重山・久米島地域以外での県内11地域に出向いて意見交換会を開催し、各市町村の観光まちづくり担当課や地域観光協会・商工会等と各地の地域観光の現状と課題について意見を交わした。 さらに観光まちづくりアドバイザーを、市町村や地域観光協会等に対し5人派遣した。	県単等
活動指標名			計画値	実績値
意見交換会開催件数			20件	19件

様式1(主な取組)

推進状況	推進状況の判定根拠及び平成26年度取組の効果
順調	<p>離島観光振興会議は5回開催した。 各地での意見交換会は、開催希望の市町村や地域観光協会を募るなどした結果延べ19件となった。 さらに5地域の要望に応じたアドバイザー派遣を実施し、地域観光の商品開発等に寄与することができた。 意見交換会等を開催することにより、地域の観光振興の方向性及び課題等を直接確認することができ、県、市町村の今後の取り組み方針について認識の共有化が図られた。</p>

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成27年度計画			
事業名	当初予算	活動内容	主な財源
地域観光支援事業	4,173	<p>離島観光振興会議のみならず、本島の北・中・南部の広域圏などでも合同会議を開くなどして、市町村や地域観光協会等との意見交換会等を複数回行い、地域の観光振興の方向性及び課題等を共有し、今後の取組みについて広域的な連携体制の構築を目指す。 また必要に応じて沖縄観光推進戦略会議等において課題の解決に向けた検討及び協議を行い、県が支援すべき施策の実現及び事業の実施を図る。 市町村への専門的な知識を持つ観光まちづくりアドバイザーの派遣や、他事業の利活用等を紹介など、市町村が抱える課題又は問題に対し、よりきめ細かい助言及び指導を行う。</p>	県単等

(3) これまでの改善案の反映状況

<p>離島観光振興会議、市町村との意見交換会の開催の他、県教育庁と共同で世界遺産所在市町村(6市町村)との合同会議を行うなど、県と市町村との連携強化、情報共有を図った。 観光まちづくりアドバイザー派遣の周知も引き続き行い、5地域の観光協会が地域資源を活用した観光まちづくりの活動促進が図られた。</p>

(4) 成果指標の達成状況

成果指標	基準値	現状値	H28目標値	改善幅	全国の現状
観光振興計画等を策定した市町村数	19市町村 (H23年度)	28市町村 (H26年度)	31市町村 (H28年度)	9市町村	—
参考データ	沖縄県の現状・推移			傾向	全国の現状
—	—	—	—	—	—
状況説明	<p>各地域で開催した離島観光振興会議、市町村等との意見交換会や、観光まちづくりアドバイザーの派遣等を通じて、地元自治体と地域観光関連事業者等との連携や、地域資源を活用した新たな観光魅力の創出といった、地域主体の観光まちづくりに向けた気運が盛り上がりつつある。 観光振興計画等を策定した市町村数はH23年度の19市町村に対し、H25年度は24市町村と5市町村が計画等を策定した。H26年度もさらに4自治体が計画等を策定した。</p>				

3 取組の検証(Check)

(1) 推進上の留意点(内部要因、外部環境など)

- ・年間を通じた入域観光客数の平準化や本県観光産業が今後とも持続的に発展していくためには、地域が主体となって独自の自然、文化、歴史など、多様性に富んだ観光資源を活用し住む人が誇りを持ち、旅行者が何度でも訪れたい魅力ある観光地づくりの取組を推進することが必要である。
- ・地域と緊密に連携し、各地域における魅力ある観光地づくりの取組促進、支援の在り方を検討するとともに、広域的な観点から、各市町村の取り組みについての連携体制の強化を図り、沖縄県全体としての魅力の向上を推進する必要がある。

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

- ・県内各地域の観光振興の方向性及び課題等の把握、今後の取組についての協議を更に促進するためにも、離島圏域のみならず、本島内の北・中・南部の広域圏においても同様な合同意見交換会等の取り組みを行う必要がある。
- ・地域の観光まちづくりを推進するうえで、市町村のみならず、広域的な取り組みを行う一部事務組合、協議会、地域観光協会の役割は大きく、これら地域団体の新たな観光資源発掘や商品企画・開発、販売促進等の取り組みを促進することは重要である。このため、各市町村の観光協会などの実態を把握し、その課題共有と問題解決に県が率先して取り組む必要がある。

4 取組の改善案(Action)

- ・各市町村及び観光協会等を対象としたアンケートやヒアリングを行い、各地域の観光施策の状況や連携体制等の課題を調査する。
- ・上記調査をベースに前年度に引き続き、離島観光振興会議、市町村との個別意見交換会の開催の他、本島内の北・中・南部広域圏においても観光振興会議を開催し、県、市町村、観光協会、関連機関・企業等との連携強化と円滑な情報交換を図る。
- ・広域的な観点から地域観光の問題解決を図るため、観光まちづくりアドバイザー派遣を積極的に行うとともに、他の事業等を紹介・活用するなどして、新たな観光資源発掘や商品企画・開発、販売促進、地域人材育成等、地域の観光まちづくりの活動促進を図る。

「主な取組」検証票

施策展開	3-(2)-ウ	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)	○魅力ある観光街づくりの支援			
主な取組	首里城地区観光景観向上事業(仮称)	実施計画 記載頁	184	
対応する 主な課題	○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	有識者や地域との検討会により観光まちづくりの計画をとりまとめ、首里城周辺のインフラや民間建築物に対し、管理者や所有者が実施できない大規模な美化・改築を観光需要の視点で補助し、景観の改善を促進する。						
年度別計画	24	25	26	27	28	29～	実施主体
	首里城周辺の周遊促進の為に景観向上					→	県
担当部課	文化観光スポーツ部 観光振興課						

2 取組の状況(Do)

(1) 取組の推進状況

(単位:千円)

平成26年度実績				
事業名	予算	決算見込	活動内容	主な財源
首里城地区 観光景観向上事業(仮称)	—	—	関係機関である那覇市と意見交換を行い、事業費縮減による事業費用対効果向上の検討を行った。 また、首里城周辺は、観光施設が集積していることから、「モノレール首里駅」と「首里城公園」を移動の拠点と設定し、駅から首里城公園までの徒歩のアクセス経路と周辺観光施設を周遊するアクセス経路について検証し、景観向上を図るべき区域について検討を行った。	—
活動指標名			計画値	実績値
—			—	—
推進状況	推進状況の判定根拠及び平成26年度取組の効果			
未着手	他事業で実施している観光客の周遊を支援する案内板の検討とあわせ、景観向上に取り組む経路についての検討を行い、早期の事業効果発現が可能となる絞り込みを図った。			

様式1(主な取組)

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成27年度計画			
事業名	当初予算	活動内容	主な財源
首里城地区 観光景観向上事業(仮称)	—	那覇市や地域景観資源に詳しいまちづくりを率先するまちづくり協議会等の団体と連携し、観光需要の視点で景観活動への啓発や美化への取り組み手法を検討する。	—

(3) これまでの改善案の反映状況

事業着手可能性の検証段階であることから、他事業との連携を図りながら、景観向上への取り組みについての検討を行い、早期の事業効果発現可能箇所を絞り込みを図った。

(4) 成果指標の達成状況

成果指標	基準値	現状値	H28目標値	改善幅	全国の現状
—	—	—	—	—	—
参考データ	沖縄県の現状・推移			傾向	全国の現状
—	—	—	—	—	—
状況説明	市やまちづくりを率先するNPO団体等との意見交換を進め、事業着手の可能性を検証している。				

3 取組の検証(Check)

(1) 推進上の留意点(内部要因、外部環境など)

・今後も観光客数を増大させるには、観光客にリピーターとなってもらう必要があり、新鮮さだけではなく沖縄らしさが重要であり、短期間に癒やしをあたえる風景づくりが必要だが、取り組みを実現するには風景を作り上げる地域の生活、地域住民の理解が前提であるが、その適切な合意形成のプロセスを経た事業推進体制が整備されていない。
 ・関係機関である那覇市と意見交換を行い、事業費縮減による事業費用対効果の検討を行ったが、まだ、住民の合意形成を得るための事業計画を検討する必要があるため引き続き、景観行政団体である那覇市と調整を図る。

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

・短期間に事業を実施するための合意形成と事業実施者や費用負担のあり方に関する検討を行ったが、まだ合意形成の住民の意識醸成と事業費縮減を行う必要があるため引き続き景観行政団体である那覇市と調整を図る。

4 取組の改善案(Action)

・首里城地区では、すでに進んでいる既存の街づくり協議会が活発に活動しており、まちなみガイドの育成に対する意識も高まっていることから、観光景観向上への意識醸成にも寄与できるものと考えため、積極的に風景づくり事業と連携し、円滑な合意形成を図る手法について検討する。

「主な取組」検証票

施策展開	3-(2)-ウ	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)	○誰にでも優しい観光地づくり			
主な取組	多言語観光案内サイン整備事業	実施計画 記載頁	184	
対応する 主な課題	○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	沖縄全域主要観光施設等を対象とし、外国人を含む観光客の利便性向上・観光客の周遊促進による観光消費の拡大を図るため、多言語観光案内サインの統一的な整備を行う市町村に対し補助を行う。						
年度別計画	24	25	26	27	28	29～	実施主体
	29基 案内サイン整備 数	27基	14基		→		県
	多言語化した周辺案内、誘導案内標識の整備		H26以降に再度調査事業等を行い整備の必要な箇所を検討				
担当部課	文化観光スポーツ部観光振興課						

2 取組の状況(Do)

(1) 取組の推進状況

(単位:千円)

平成26年度実績				
事業名	予算	決算見込	活動内容	主な財源
多言語観光案内サイン整備事業	59,843	56,738	2市町村へ支援し、多言語観光案内サインを14基を整備し、約500地点の翻訳統一と整備必要市町村の検討を行った。	一括交付金 (ソフト)
活動指標名			計画値	実績値
案内サイン整備数			-	14基
推進状況	推進状況の判定根拠及び平成26年度取組の効果			
順調	案内サインの整備については、平成24年度に29基、25年度に27基と重点的に整備を進めており、26年度は事業進捗の中で必要箇所の再検証を行い14基を整備した。また、平成26年度は翻訳統一に着手し、整備必要市町村の検討を行った結果、今後の多言語対応に対する翻訳ルールの統一と重点整備地域の選定を図ることが出来た。			

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成27年度計画			
事業名	当初予算	活動内容	主な財源
多言語観光案内サイン整備事業	48,151	那覇市、宮古島市への整備支援、整備対象箇所の翻訳統一化を行う。	一括交付金 (ソフト)

様式1(主な取組)

(3) これまでの改善案の反映状況

これまで外国人観光客が訪れることが少なく多言語化対応の認識が薄かった市町村への現状説明及び、整備必要箇所の再検証を行った。また、翻訳表記の統一を行う調査事業の効果向上のため、市町村との意見交換により協力体制構築に取り組んだ。

さらに、多言語表記の統一に向けた有識者等による委員会、検討部会を開催し、沖縄県特有の課題を踏まえた多言語翻訳ルールを検討するとともに、重点整備地域における地名等に関する多言語表記事例集を作成した。

(4) 成果指標の達成状況

成果指標	基準値	現状値	H28目標値	改善幅	全国の現状
外国人観光客の満足度(案内表記)	71.7% (23年)	72.3% (26年)	85% (28年)	—	—
参考データ	沖縄県の現状・推移			傾向	全国の現状
—	—	—	—	—	—
状況説明	・外国人観光客の満足度向上を図るため、外国人観光客の流動実態調査や市町村、事業者へのヒアリング及び整備意向確認を行い、県内の訪日外国人観光客のための案内誘導の実施状況の把握を図り、重点整備地域を設定した。 ・急激に増加する外国人多言語表記の統一に向けた有識者等による委員会、検討部会を開催し、沖縄県特有の課題を踏まえた多言語翻訳ルールを検討し、重点整備地域における地名等に関する多言語表記事例集を作成した。				

3 取組の検証(Check)

(1) 推進上の留意点(内部要因、外部環境など)

・急激に増加する外国人観光客への対応として、重点地域の整備が効果的であることに對し、スケジュール感を持った整備計画の認識向上が課題。

・多言語表記ルールの統一ルールを作成したところであるが、市町村及び観光関連事業者に対し、その活用と既存サインの修正及び改善について認識向上が課題。

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

・平成26年度に多言語案内サイン重点整備箇所の検証と翻訳のルール作りに取り組んだ。その成果を各市町村へ共有し、整備必要性の説明と技術的難易度から来る整備への抵抗を軽減する必要がある。

4 取組の改善案(Action)

・引き続き関係会議等をとおして、これまで認識の薄かった市町村へ外国人観光客が急増している現状説明と、平成26年度事業で設定した重点地域優先化整備による、早期の効果発現性を周知することで整備促進に繋げる。

・多言語表記の統一に向けた有識者等により沖縄県特有の言葉について作成した統一ルールについて、市町村や観光事業者への周知に取り組み、言語表記事例集対象エリアを増加させることで、多言語対応作業の負荷軽減を図る。

「主な取組」検証票

施策展開	3-(2)-ウ	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)	○誰にでも優しい観光地づくり			
主な取組	外国人対応基盤整備事業	実施計画 記載頁	184	
対応する 主な課題	○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	外国人観光客の受入体制整備を目的に、海外カード対応ATM及び外貨両替機の新規導入にかかる経費に対し一部助成を行う。 (公的施設へのWi-Fiへの助成については、平成24年度で終了。)						
年度別計画	24	25	26	27	28	29～	実施主体
	20台 ATM・Wifi導入台数				→		県
	海外カード対応ATM導入支援、公共的施設等へのWifi導入						
担当部課	文化観光スポーツ部 観光振興課						

2 取組の状況(Do)

(1) 取組の推進状況

(単位:千円)

平成26年度実績				
事業名	予算	決算見込	活動内容	主な財源
外国人対応基盤整備事業	37,800	36,228	目標値20台に対し、平成26年度新たに海外ATM等を10台を県内ホテル、コンビニ、及び大型ショッピング施設等に設置した。合計40台導入・稼働となった。	一括交付金 (ソフト)
活動指標名			計画値	実績値
ATM・WiFi導入台数			20台	40台 (うちATM等33、Wi-Fi7)
推進状況	推進状況の判定根拠及び平成26年度取組の効果			
順調	外国人観光客が利用する商業施設や観光施設に海外ATM等を導入することにより、利便性の向上が図られた。 (海外ATM利用者数:月平均1,255回、外貨両替機利用者数:月平均:3,996回) 国(観光庁等)の働きかけにより、国内主要金融機関やコンビニエンスストアのATMサービス事業者等の民間事業者の自主的な取り組みが見込まれることから、平成26年度で支援を終了する。			

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成27年度計画			
事業名	当初予算	活動内容	主な財源
-	-	-	-

様式1(主な取組)

(3) これまでの改善案の反映状況

設置場所の選定及び設置主体と設置先の調整に時間を要するため、申請期限に間に合わない場合があったが、申請期間を長く設けることで、設置主体が設置場所と十分に調整できるよう公募の方法や応募要件について見直しを行い、今年度新規設置の海外カード対応ATM・外貨両替機については、12月までに設置・サービス提供開始することができた。
設置場所の案内表示に係る費用への助成及び案内パンフレットを作成・配布を行い、設置場所の周知を行い、利用促進を図った。

(4) 成果指標の達成状況

成果指標	基準値	現状値	H28目標値	改善幅	全国の現状
外国人観光客の満足度（両替利便性）	52.6% (23年)	56.7% (25年)	65%	4.1%	—
参考データ	沖縄県の現状・推移			傾向	全国の現状
状況説明	両替利便性の満足度は向上しており、このまま順調に推移する場合、目標達成が見込まれる。				

3 取組の検証(Check)

(1) 推進上の留意点（内部要因、外部環境など）

民間の自主的な取り組みが促進することが見込まれるため、平成26年度で事業終了とする。
平成25年度外国人観光客実態調査報告書によると、米国以外の満足度の比率は低いと言える。

(2) 改善余地の検証（取組の効果の更なる向上の視点）

民間の自主的な取り組みによる海外カード対応ATMや外貨両替機等の増加も見込まれることから、設置場所等の周知を継続的に行い、来沖する外国人観光客の利便性を図る必要がある。

4 取組の改善案(Action)

今後は外国人観光客向けの観光情報ウェブサイトにおいて、設置場所等の周知を行い利用促進を図る。

「主な取組」検証票

施策展開	3-(2)-ウ	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)	○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	実施計画 記載頁	184	
対応する 主な課題	○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	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における接遇スキルアップセミナー等を開催することにより、観光バリアフリーに対する意識啓発を図るとともに、障害者等の観光客の受入れを行っているNPO団体等を支援する。						
年度別計画	24	25	26	27	28	29～	実施主体
	5件 NPO法人補助件数				→		
	観光バリアフリーツアーをコーディネートするNPO法人への補助					→	県
	観光事業者等に対するバリアフリーセミナーの実施						
担当部課	文化観光スポーツ部観光振興課						

2 取組の状況(Do)

(1) 取組の推進状況

(単位:千円)

平成26年度実績				
事業名	予算	決算見込	活動内容	主な財源
誰にでもやさしい観光地づくり形成事業	19,671	19,443	県内観光関連事業者等を対象とした観光バリアフリーセミナーを5地区で開催し、105名参加した。しかしながら、NPO法人への補助は行っていないため、計画値の5件を達成しなかった。	一括交付金 (ソフト)
活動指標名			計画値	実績値
NPO法人補助件数			5件	0件
推進状況	推進状況の判定根拠及び平成26年度取組の効果			
大幅遅れ	補助件数は0件であったが、障害者等の受入の際、個々の福祉事業者にとどまらない観光や福祉事業者等と連携した組織体制を構築するため、障害者等の誘客を目的とした沖縄観光バリアフリーガイドブック「ちむぐるtirp」を作成するためのワーキング委員会を通して、NPO法人等の相互理解・連携促進が図られた。			

様式1(主な取組)

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成27年度計画			
事業名	当初予算	活動内容	主な財源
誰もが生き生き観光まちづくり事業	38,277	NPO法人等を活用したアドバイザー派遣やセミナーの開催等により、沖縄県を訪れる高齢者、障害者の観光客が、沖縄を楽しめるような受入体制の整備を図る。	一括交付金(ソフト)

(3) これまでの改善案の反映状況

継続的なセミナーの開催や、シンポジウムの開催による情報発信等によって、観光事業者の意識啓発が図られた。また、障害者等の受入の際、個々の福祉事業者にとどまらない観光や福祉事業者等と連携した組織体制を構築するため、障害者等の誘客を目的とした沖縄観光バリアフリーガイドブック「ちむぐるtirp」を作成するためのワーキング委員会を通して、各事業者の相互理解・連携促進が図られた。

(4) 成果指標の達成状況

成果指標	基準値	現状値	H28目標値	改善幅	全国の現状
—	—	—	—	—	—
参考データ	沖縄県の現状・推移			傾向	全国の現状
沖縄バリアフリースターセンター(那覇空港障害者・高齢者観光案内所)利用者数	9,626人 (24年度)	10,785人 (25年度)	13,736人 (26年度)	↗	—
状況説明	観光客のニーズの多様化に伴って障害者等の沖縄旅行への参加ニーズも増加傾向にあることから、沖縄バリアフリースターセンターの利用者数は前年に比べ大幅に増え、利用状況は順調に伸びており、観光事業者におけるバリアフリー化に対する意識の醸成が図られた。				

3 取組の検証(Check)

(1) 推進上の留意点(内部要因、外部環境など)

・高齢者社会の進展、それと相まった障害者の増加に伴い、社会生活におけるバリアフリー化は重要性を増しており、県内の観光産業においても、観光客のニーズの多様化など、障害者等の旅行参加ニーズが高まっている状況にある。

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

・これまで実施したモデル事業からの課題やアンケート調査より、障害者を受け入れる際の受入側の接遇が不十分であることから、接遇スキルアップセミナー等による人材の育成が必要である。

4 取組の改善案(Action)

・これまでは、観光事業者全般を対象としたセミナーを実施していたが、各業種毎に応じたきめ細かい受入体制の整備を図るため、業種別のセミナーを実施するとともに、バリアフリー化の整備を検討している観光事業者に対し、観光バリアフリーアドバイザーを派遣し助言及び指導を行うことで、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を図る。

「主な取組」検証票

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			
(施策の小項目)	○県民のホスピタリティの向上			
主な取組	めんそーれ沖縄県民運動推進事業	実施計画 記載頁	181	
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。			

1 取組の概要(Plan)

取組内容	県民の観光・コンベンションの意識の高揚を図り、県民一丸となった受入体制づくりを推進するため、かりゆしウェアや二千円札の普及・促進、クリーンアップの推進(毎月1回の清掃活動)を行う。また、観光の日には県民の集いを行い沖縄県観光功労者賞やクリーンアップの表彰を行う。						
年度別計画	24	25	26	27	28	29~	実施主体
	12回 キャンペーン 実施回数				→	→	県
	クリーンアップキャンペーンの実施、広報啓発						
担当部課	文化観光スポーツ部 観光振興課						

2 取組の状況(Do)

(1) 取組の推進状況

(単位:千円)

平成26年度実績				
事業名	予算	決算見込	活動内容	主な財源
沖縄観光受入対策事業	36,626	31,501	H26年度は沖縄観光受入対策事業の細事業として、引き続き毎月22日のクリーンアップキャンペーンや、二千円札の普及促進活動、「かりゆしウェア」着用促進運動を行った。また8月1日の観光の日にはめんそーれ沖縄県民運動推進協議会総会を実施する予定であったが、台風で中止となった。しかし、県内観光業関係者等が一堂に会する観光月間キックオフナイトにて、それぞれの主体の役割を謳った「めんそーれ沖縄」県民宣言を発表するとともに、受入体制強化に向けたネットワーク強化を図った。	県単等
活動指標名			計画値	実績値
クリーンアップキャンペーン実施回数			12回	11回
推進状況	推進状況の判定根拠及び平成26年度取組の効果			
順調	めんそーれ沖縄県民運動推進協議会の方針や「かりゆしウェア」の着用普及、地域のクリーンアップの実施やクリーンアップ表彰の実施。さらに、二千円札の使用促進及び観光関係者、行政や県民などそれぞれの主体の役割を謳った「めんそーれ沖縄」県民宣言を発表するなどの取り組みや事業展開を図ることで、同協議会の会員全体、また、県民等の理解と協力が深まった。			

様式1(主な取組)

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成27年度計画			
事業名	当初予算	活動内容	主な財源
沖縄観光受入対策事業	47,444	H27年度も沖縄観光受入対策事業の細事業として、引き続き毎月22日のクリーンアップキャンペーンや、二千円札の普及促進活動、「かりゆしウェア」着用促進運動を行う。まためんそーれ沖縄県民運動推進協議会総会を実施する。また、今年度より当事業において、小学校等で観光産業の魅力創出を図るため、観光学習教材を作成し配布を行う。	県単等

(3) これまでの改善案の反映状況

平成23年度から実施している観光月間(8月)事業と連携し、各市町村と連携を図り、取り組みの強化を図っている。また、ALL OKINAWAクリーンアップキャンペーンをこれまで実施のなかった地域(平成26年度は沖縄市)での開催を行った。また、協議会会員や、観光関係団体などに対しクリーンアップキャンペーンへの参加を呼びかけ、県の広報媒体を活用してPRを行った。

かりゆしウェアの着用キャンペーンにおいては、H25年度に引き続き、沖縄国際映画祭会場内にて実施したことでPR効果を高めることができた。

(4) 成果指標の達成状況

成果指標	基準値	現状値	H28目標値	改善幅	全国の現状
クリーンアップキャンペーン参加者数	8,280人 (23年度)	18,718人 (26年度)	12,420人 (28年)	10,438人	—
参考データ	沖縄県の現状・推移			傾向	全国の現状
—	—	—	—	—	—
状況説明	毎月22日(年12回)のクリーンアップキャンペーンの日に清掃活動を行うとともに、8月には沖縄市、さらに、3月には那覇市・宜野湾市・沖縄市の沖縄国際映画祭各会場でクリーンアップキャンペーンを行い美化活動に努め、広く県民に周知を図った。 クリーンアップキャンペーン参加者数は、18,718人(H26)となり、H28目標値を達成している。				

3 取組の検証(Check)

(1) 推進上の留意点(内部要因、外部環境など)

- ・平成26年の入域観光客数は、過去最高の約705万8300人となっていることから、受入体制強化に向けた、観光業関係者等のネットワーク強化を図る必要がある。
- ・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、今年度で25年以上が経過している。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、この県民運動の取り組みが一般県民に十分には浸透していないところがある。

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

- ・受入体制強化に向けたネットワークの強化を行うため、引き続き同協議会をはじめとする観光業関係者や県の関係部局(環境部等)との情報共有・連携を図っていく必要がある。さらに、同協議会の取り組み等について広く県民に周知する必要がある。
- ・7~8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、毎年交互に北部・中部・南部・離島など順番良く行っていくようにして、より多くの地域で実施していけるようにする必要がある。
- また、毎月22日に開催しているめんそーれクリーンアップキャンペーンについては、県内各地において、更なる取組の拡大を図る必要がある。

4 取組の改善案(Action)

- ・「めんそーれ沖縄」県民宣言に掲げた「住んでよし、訪れてよし」の世界に誇れる我した島うちなーを創るため、同協議会総会を開催し、県民一丸となって観光客を迎え入れる機運の醸成を図り、同協議会会員のネットワーク強化を行う。また、クリーンアップイベント等の開催を行いマスコミにPRすることで同協議会の取り組みについて広く県民に周知する。
- ・県内各地域で実施されている「まちま〜い」等の着地型観光メニューと連携を図りクリーンアップキャンペーンを実施し、様々な人が参加しやすいような仕組みづくりを行う。

「主な取組」検証票

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			
(施策の小項目)	○県民のホスピタリティの向上			
主な取組	台風時観光客対策事業	実施計画 記載頁	185	
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。			

1 取組の概要(Plan)

取組内容	台風接近時の観光客の安全性を確保するため、台風接近により航空機が欠航となり、空港内で他所へ移動できず、滞留している観光客を一時待機所へ移動させる。						
年度別計画	24	25	26	27	28	29～	実施主体
	台風時、空港内滞留観光客に対する一時避難場所の提供					→	県
	担当部課						
文化観光スポーツ部 観光振興課							

2 取組の状況(Do)

(1) 取組の推進状況

(単位:千円)

平成26年度実績				
事業名	予算	決算見込	活動内容	主な財源
沖縄観光受入対策事業 (台風時観光客対策事業)	4,280	649	台風接近による那覇空港滞留者の一時待機所への移送はなし。 平成26年度「台風時観光客対策協議会」の開催を実施した。	県単等
活動指標名			計画値	実績値
台風時那覇空港内滞留観光客の一時待機所移送回数			1回	0回
推進状況	推進状況の判定根拠及び平成26年度取組の効果			
順調	県の事前の取組とあわせて、台風接近時の空港の早期閉館決定や航空会社の臨時便の運航、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できたことにより、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概ね適切に行うことができたと考える。			

様式1(主な取組)

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成27年度計画			
事業名	当初予算	活動内容	主な財源
沖縄観光受入対策事業 (台風時観光客対策事業)	9,584	台風時に那覇空港で多数の滞留者が発生した場合、一時待機所の開設及び移送 台風時観光客対策協議会の開催 那覇空港ターミナルの「台風対策マニュアル」(平成27年度版)の作成	県単等

(3) これまでの改善案の反映状況

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ことができた。

(4) 成果指標の達成状況

成果指標	基準値	現状値	H28目標値	改善幅	全国の現状
—	—	—	—	—	—
参考データ	沖縄県の現状・推移			傾向	全国の現状
台風時那覇空港内滞留観光客数	56人 (24年度)	0人 (25年度)	30人 (26年度)	↗	—
状況説明	県の事前の取組とあわせて、空港の早期閉館決定や航空会社の臨時便の運航、観光客による事前のキャンセル・振替等、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対応により、観光客等が事前に空港から退出したことで、一時待機所への移送を行う必要が発生せず、6回の台風接近に対し滞留者30人で収まった。				

3 取組の検証(Check)

(1) 推進上の留意点(内部要因、外部環境など)

- ・平成26年度の入域観光客数は、過去最高の705.6万人となっており、うち、外国人観光客数は対前年度比で162.2%増の89.3万人に達し、急激に増加している状況である。
- ・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もって対応することが重要である。

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

- ・台風接近時に空港から観光客を安全に移動させるためには、関係者間の連携が必要である。
- ・台風接近時の対応に加えて、冬期に、県外空港における雪害により遅延・欠航・着陸不可のため再来するなどの状況が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。

4 取組の改善案(Action)

- ・平成27年度も引き続き一時待機所への移送に1回対応できるよう連携体制を整える。
- ・台風接近時又は県外空港の雪害等による遅延等が発生した場合には、ホスピタリティ意識をもって対応することが重要であるため、引き続き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。

「主な取組」検証票

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			
(施策の小項目)	○県民のホスピタリティの向上			
主な取組	観光危機管理推進事業	実施計画 記載頁	185	
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。			

1 取組の概要(Plan)

取組内容	観光危機管理に関する取組を進めるため、危機管理セミナー、シンポジウム開催を通じて県内の意識醸成を図り、地域観光危機管理体制の構築を支援するとともに、観光関係者等向け災害情報配信システムを運用する。						
年度別計画	24	25	26	27	28	29～	実施主体 県
	セミナー開催件数5件				→		
	危機管理セミナーの実施、災害情報発信システムの構築 等						
担当部課	文化観光スポーツ部 観光振興課						

2 取組の状況(Do)

(1) 取組の推進状況

(単位:千円)

平成26年度実績				
事業名	予算	決算見込	活動内容	主な財源
観光危機管理推進事業	77,728	75,006	H23からH25までの取組を踏まえ、H26年度も引き続き観光地としての安心・安全を確保するという課題に対応するため、観光危機管理基本計画を策定し、市町村、地域観光協会、観光業界等と連携して観光危機管理に関する先導的な取組を実施し、県内各地に波及、拡大を図った。	一括交付金 (ソフト)
活動指標名			計画値	実績値
危機管理セミナー開催件数			5回	5回
推進状況	推進状況の判定根拠及び平成26年度取組の効果			
順調	観光地としての安心・安全を確保するという課題に対応するため、観光危機管理基本計画を策定した。また、県内の観光危機管理対策強化のためのワークショップやセミナーを実施し、県内各地に波及、拡大を図った。			

様式1(主な取組)

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成27年度計画			
事業名	当初予算	活動内容	主な財源
観光危機管理推進事業	62,176	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に関する先導的な取組を実施し、県内各地に波及、拡大を図る。	一括交付金(ソフト)

(3) これまでの改善案の反映状況

観光危機管理に関する幅広い関係者の連携を図り、県全域の有機的な観光危機管理体制を構築するため、「沖縄県観光危機管理基本計画」を策定した。

観光危機管理に係る県民意識の醸成・啓発をするため、セミナーやワークショップ等を行った。

(4) 成果指標の達成状況

成果指標	基準値	現状値	H28目標値	改善幅	全国の現状
—	—	—	—	—	—
参考データ	沖縄県の現状・推移			傾向	全国の現状
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年度)	143団体・企業(24年度)	—	↗	—
状況説明	観光危機管理モデル地域支援への参加団体・企業数は、ワークショップ等の開催件数の増等に伴い、地域の取組促進が図られた。				

3 取組の検証(Check)

(1) 推進上の留意点(内部要因、外部環境など)

・本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、市町村防災担当、消防、警察、海保、自治会等、観光関係者以外の関係者との連携が課題である。

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

・県庁担当部署(防災危機管理課、地域安全政策課、海岸防災課等)との連携については、一部の情報共有に留まらないような、県庁内部の連携の体制を確保する必要がある。

・緊急対応後の対策にかかる、OCVB、医療機関、在外公館等との連携についても、検討していく必要がある。

・セミナーの内容を、取組状況の進展に合わせて水準を上げる必要がある。

4 取組の改善案(Action)

・観光危機管理に関して、県庁担当部署、OCVB、医療機関、在外公館等幅広い関係者との連携を図るため、国内外の先進事例等を参考に、H27中に本計画に掲げた各種観光危機管理施策の具体的な取組をまとめた「沖縄県観光危機管理実行計画」を策定する。

「主な取組」検証票

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			
(施策の小項目)	○県民のホスピタリティの向上			
主な取組	観光客二次交通利便性向上事業(仮称)	実施計画 記載頁	185	
対応する 主な課題	○観光客の移動の円滑化を図るため、渋滞緩和や広域交流拠点と主要観光地との結節性向上に資する体系的な幹線道路網の整備や、自動車と公共交通、公共交通機関同士の結節機能を向上させ、定時定速かつ利便性の高い公共交通ネットワークを形成する必要がある。			

1 取組の概要(Plan)

取組内容	外国人を含む観光客の増加や観光商品の多様化への対応にあたっては、バス・タクシーの二次交通の利活用促進が課題となっていることから、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に取り組む。						
年度別計画	24	25	26	27	28	29～	実施主体
		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					県
担当部課	文化観光スポーツ部 観光振興課						

2 取組の状況(Do)

(1) 取組の推進状況

(単位:千円)

平成26年度実績				
事業名	予算	決算見込	活動内容	主な財源
—	—	—	多言語化したバスマップの作成及び観光客への配布を実施。人材育成事業による、二次交通従事者への研修支援を行なった。	—
活動指標名			計画値	実績値
—			—	—
推進状況	推進状況の判定根拠及び平成26年度取組の効果			
やや遅れ	沖縄観光コンベンションビューローなど関係機関や他部局との連携により、二次交通の利便性向上に向け取り組んだほか、多言語化したバスマップの作成及び観光客への配布を実施した。また、人材育成事業による、二次交通従事者への研修支援を行った。			

様式1(主な取組)

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成27年度計画			
事業名	当初予算	活動内容	主な財源
旭橋再開発地区観光支援施設設置事業	79,387	旭橋都市再開発地区に観光案内所を整備し、二次交通との結節機能のほか、観光客からの問い合わせに対応できる窓口を確立し、二次交通利便性向上を図るための準備を行う。	一括交付金(ソフト)

(3) これまでの改善案の反映状況

多言語コールセンターに最も多く寄せられる交通に関する問い合わせに対応し、二次交通の利用に繋げられる観光案内施設の整備にかかる準備段階に入った。多言語化したバスマップの作成及び観光客への配布。人材育成事業による、二次交通従事者への研修支援を行なった。

(4) 成果指標の達成状況

成果指標	基準値	現状値	H28目標値	改善幅	全国の現状
—	—	—	—	—	—
参考データ	沖縄県の現状・推移			傾向	全国の現状
外国人観光客の満足度(交通機関)	31.7% (23年度)	42.4% (24年度)	45.9% (25年度)	↗	—
状況説明	外国人観光客の増加状況に伴う多言語対応が課題となっているなか、交通機関に関する満足度については改善傾向にある。交通機関のより一層の多言語対応強化により、外国人観光客の快適な移動環境を提供することができる。				

3 取組の検証(Check)

(1) 推進上の留意点(内部要因、外部環境など)

- ・観光客の増加により観光活動範囲が拡大しており、二次交通の利活用促進が観光メニューの多様化につながる。
- ・外国人観光客の急速な増加に伴い、二次交通における円滑な移動の手助けとなる、多言語対応がますます必要となる。

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

- ・リピート率の高い国内観光客が、ストレスなく既存の交通機関を活用するよう交通結節機能の強化を行い、快適かつ多様な観光メニューを体験できる環境づくりを図っていく必要がある。
- ・今後増加が想定される外国人観光客について、ワンストップサービスを提供し、不自由を感じることなく滞在出来るよう、きめ細やかな沖縄観光情報を総合的に発信・入手できる多言語対応の観光案内所が必要である。
- ・沖縄観光推進ルートマップにおける、二次交通の課題解決及び利便性向上に向けた取組みをフォローアップする「沖縄観光戦略推進会議」等において、継続的な情報収集と他機関との連携を図る。

4 取組の改善案(Action)

- ・平成27年度に計上した旭橋再開発地区観光支援施設設置事業により、交通結節機能の強化及び二次交通の利便性向上に資する観光案内所の設置に向け準備を進める。また、受入対策及び経営強化支援の取組における貸切バス等の調査を行い、平成28年度以降の二次交通の課題解決・利便性向上に向けた取組を強化する。

「主な取組」検証票

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			
(施策の小項目)	○県民のホスピタリティの向上			
主な取組	沖縄観光成果指標・認証制度検討事業	実施計画 記載頁	185	
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。			

1 取組の概要(Plan)

取組内容	<p>沖縄観光の現状を客観的・定量的に示す沖縄観光成果指標を策定し、設定した指標の計測結果については、県民や観光事業者、行政等で広く共有し、沖縄観光の現況を総合的に理解することを促すことで、沖縄県が目指す「世界水準の観光リゾート地」の実現に向けた効果的・効率的なマネジメントにつなげる。</p> <p>また、サービス等認証制度については、県外・海外の公的機関による認証制度事例や民間の認証制度事例の検証を行い、沖縄県における宿泊施設認証制度導入の意義と課題を整理する。</p>						
年度別計画	24	25	26	27	28	29～	実施主体
		調査	調査 システム構築	調査			県
担当部課	文化観光スポーツ部 観光政策課						

2 取組の状況(Do)

(1) 取組の推進状況

(単位:千円)

平成26年度実績				
事業名	予算	決算見込	活動内容	主な財源
沖縄観光成果指標・認証制度検討事業	1,298	172	沖縄観光成果指標にかかる調査及び指標策定 宿泊施設認証制度導入の検討	県単等
活動指標名			計画値	実績値
-			-	-
推進状況	推進状況の判定根拠及び平成26年度取組の効果			
順調	<p>「経済」、「観光客」、「県民」、「環境」、「マネジメント」の5つの軸からなる沖縄観光成果指標を策定した。成果指標の設定により、沖縄観光の現況を客観的・定量的に把握することが可能となり、課題の把握や必要な施策の検討に資することとなる。</p> <p>宿泊施設認証制度の導入について、県外・海外の事例検証を基に検討を行った。</p>			

様式1(主な取組)

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成27年度計画			
事業名	当初予算	活動内容	主な財源
沖縄観光成果指標・認証制度検討事業	888	沖縄観光成果指標の運用を開始する。具体的には、設定した指標の計測結果について県のホームページ等を通じて誰でも閲覧、ダウンロードを可能にする等、県民や観光事業者、行政等で広く共有を図りつつ、より効果的な方法を検討する。 引き続き、認証制度の導入について検討する。	県単等

(3) これまでの改善案の反映状況

これまで、沖縄観光の現状を総合的に把握できる資料がなかったことから、当該取組において「経済」、「観光客」、「県民」、「環境」、「マネジメント」の5つの軸からなる沖縄観光成果指標を策定し、沖縄観光の現状を客観的・定量的に把握可能となった。
また、安心・安全・快適な観光地づくりを促進するため、前年度までの検討内容をふまえ、ひきつづき導入可能性について検討を行った。

(4) 成果指標の達成状況

成果指標	基準値	現状値	H28目標値	改善幅	全国の現状
—	—	—	—	—	—
参考データ	沖縄県の現状・推移			傾向	全国の現状
—	—	—	—	—	—
状況説明	平成25年度に沖縄観光成果指標の策定を行い、平成26年度以降は本格的に指標の運用が開始される。県における指標の活用方法については、観光分野における庁内機関である沖縄県観光推進本部等において、成果指標の計測結果をもとに沖縄観光の現状を把握し、第5次沖縄県観光振興基本計画に掲げる将来像とのギャップ認識に努め、課題の解決に向けて、施策へ反映させる。				

3 取組の検証(Check)

(1) 推進上の留意点(内部要因、外部環境など)

- ・成果指標の運用は平成26年度から開始し、運用しながら当該指標が沖縄観光の現状を客観的・定量的に示しているのか確認や検証が必要となる。
- ・公的機関が認証制度を実施するにあたり、必要性及び有効性などについて、慎重に検討する必要がある。

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

- ・沖縄観光の現状を客観的・定量的に示した指標について、県民への公表方法(ホームページ等)や民間事業者等への活用方法について、より効果的な方法を検討する。
- ・認証制度の導入可能性については、関係者とも十分に議論し、利用者である国内外の観光客の動向等も把握した上で検討する。

4 取組の改善案(Action)

- ・指標の運用を行いながら、当該指標の妥当性や他の指標の有用性、効果的な活用方法を検討するため、学識経験者や旅行関係団体、他部署等の有識者から意見を聴くための会議を開催する。
- ・個人旅行の動向及び外国人観光客等の受入状況について情報収集を行い、関係機関との意見交換を行い、引き続き認証制度について検討する。

「主な取組」検証票

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			
(施策の小項目)	○県民のホスピタリティの向上			
主な取組	観光産業経営強化事業	実施計画 記載頁	185	
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。			

1 取組の概要(Plan)

取組内容	競争激化に伴い、経営悪化が懸念される県内中小ホテルの経営改善のためのアドバイザー派遣や経営状況把握のための個別ヒアリングを実施し、その中で明らかになった課題に対する解決案についてシンポジウム等で情報発信することにより、ホテル業界への波及効果を高める。						
年度別計画	24	25	26	27	28	29～	実施主体
			県内中小ホテルの喫緊の課題に対するアドバイザーの派遣及び解決への指導				県
			県内中小ホテルへの個別の意見聴取及び課題の分析・情報発信				
担当部課	文化観光スポーツ部 観光振興課						

2 取組の状況(Do)

(1) 取組の推進状況

(単位:千円)

平成26年度実績				
事業名	予算	決算見込	活動内容	主な財源
観光産業経営強化事業	34,985	32,433	アドバイザー派遣を通じた経営改善及び経営強化の促進助言、モデルケースによる県内ホテル等へ経営改善策の共有、アンケート・ヒアリング等による県内ホテルの実態調査による共通・個別課題の抽出を行った。	一括交付金 (ソフト)
活動指標名			計画値	実績値
県内中小ホテルへのアドバイザー派遣			-	119回
推進状況	推進状況の判定根拠及び平成26年度取組の効果			
順調	平成26年度は、助言のほか、県内ホテル業界の調査(ホテル・アンケート及びヒアリング)を実施。県内ホテル業界の現況を調べたほか、県内ホテルが共通して抱える課題を抽出し、報告会を通じて県内ホテル業界内において情報共有を図るとともに、課題解決方法の提案などを行った結果、各施設の幅広い経営課題に対して一定の改善を図ることが出来た。			

様式1(主な取組)

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成27年度計画			
事業名	当初予算	活動内容	主な財源
観光産業経営強化事業	30,859	中小のホテル業に不足している商品開発能力、経営管理能力について課題を抱えるホテル等に対し、助言を行える専門家をアドバイザーとして派遣し、効率性の向上、商品開発による売上増を促す。助言による経営改善及び経営強化に係る事例を業界に情報共有、発信することにより共通する課題を抱える他のホテル等への波及を図る。	一括交付金(ソフト)

(3) これまでの改善案の反映状況

各ホテル等の幅広い経営課題に対しての改善施策も重要ではあるが、まずは一つの課題に対しての深掘りした改善施策により、経営改善を図る。平成27年度は昨年度調査で県内中小ホテルの共通課題として明らかとなった、利益率の改善に焦点を絞り実施する。

(4) 成果指標の達成状況

成果指標	基準値	現状値	H28目標値	改善幅	全国の現状
—	—	—	—	—	—
参考データ	沖縄県の現状・推移			傾向	全国の現状
経営状況が改善・強化したホテル	4件 (26年度)	—	—	—	—
状況説明	当事業の実施により、ホテル分野に特化した助言を行うことで、県内ホテルの経営改善及び経営強化を図る。				

3 取組の検証(Check)

(1) 推進上の留意点(内部要因、外部環境など)

平成26年度の当該事業においては、応募施設の実施したい内容、改善したい内容についてアドバイザーを派遣し、参加事業者の取り組みたい課題の解決を図った。今後は平成26年度調査で明らかとなった県内ホテル等が抱える共通の課題について、解決を図っていく必要がある。

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

平成26年度に実施した県内ホテル産業調査で抽出された県内ホテル等が抱える共通課題に対して、アドバイザーがサポートする事で、個別課題に対して改善策を講じるのではなく、共通の課題の解決にあたることを優先し、県内ホテルの経営改善及び経営強化を図る。

4 取組の改善案(Action)

共通課題に対し効果的な支援策を講じるとともに、ホテル業に不足している経営管理能力等について助言を行える専門家をアドバイザーとして派遣し、効率性の向上に取り組むことで利益率の改善を促す。

また、貸切バスは、沖縄を訪れた観光客の重要な移動手段であるが、需要繁閑の拡大、車両の経年化、急増する外国人観光客(クルーズ船寄港回数増や外国人団体ツアー増)に伴う貸切バス車両の不足、運賃制度改正などへの対応に迫られており、貸切バス業界について、経営改善及び今後の施策反映のため、県内貸切バス産業に係る業界調査を実施し、課題を把握し解消に向け検討を行う。