

様式1(主な取組)

活動指標名	意見交換件数(参加市町村数)				H29年度			H29年度 決算見込額 合計	進捗状況	活動概要
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
		34件	19件	20件	17件	23件	20件	100.0%	3,847	順調
活動指標名	—				H29年度					
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28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と取組の効果 定例的に実施している離島観光振興会議の他に、座間味村や伊江村といった離島市町村との意見交換を行い、市町村が抱えている課題等への理解や、県の観光施策の共有化を図ることができ、計画値(20件)を上回る実績(23件)となり、順調であった。		
活動指標名	—				H29年度					
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28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										
平成29年度の取組改善案						反映状況				
①各市町村及び観光協会との意見交換をより活発に実施するため、日程調整の早期開始などより柔軟に意見交換会を実施できるよう取り組む。 ②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を促進する。						①積極的に市町村に働きかけ、伊江村や座間味村といった離島市町村との意見交換を実施することができた。 ②観光まちづくりアドバイザーについては派遣件数が2件であったが、うち1件はDMO候補法人として、地域の多様な関係者を巻き込んだ組織を目指している。				



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、外部要因の変化)

○内部要因

・地域が抱える課題は多様であり、それに対応するためには、専門的知識・経験を持つ者からのアドバイスが必要である。

○外部環境の変化

・元来外部的要因に左右されやすい観光という分野において、近年の外国人観光客の増加や行動形態の多様化など、新たな課題が生じている。

(2)改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

・地域が抱える課題は多様であるため、観光まちづくりアドバイザーの派遣を充実させる必要がある。

4 取組の改善案(Action)

・観光まちづくりアドバイザーの派遣については、県からの直接的な情報提供のみではなく、一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー主催の地域観光協会等会議などでも情報提供を行い、更なる掘り起こしを図るとともに、派遣希望団体からの希望に応じた複数回の派遣などにも臨機応変に対応する。

様式1(主な取組)

活動指標名	制度(観光施設投資減税)の周知及び活用促進				H29年度			H29年度 決算見込額 合計	進捗状況	活動概要
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	—	—	—	—	実施	—	100.0%	2,447	順調	<p>活動概要</p> <p>県内外の投資会社への誘致活動は、平成28年度より企業個別訪問を強化し、累計で90件を超える面談を実施した。</p> <p>税制等の活用促進については、税制活用セミナー(参加者:167名)での周知、県内全域の370施設の宿泊施設等を対象としたパンフレット配布、ワンストップ窓口との連携強化を図った。</p> <p>進捗状況の判定根拠と取組の効果</p> <p>平成24年度に「観光地形成促進地域制度」が創設されて以降、同制度を活用しての地方税の減免実績が増加傾向にあるが、国税(投資税額控除)の適用実績が平成28年度まで0件となっていた。</p> <p>しかし、平成29年度に初めて2件程度の適用実績が見込まれるなど、活用促進の取組による効果が現れつつある。</p>
活動指標名	—				H29年度					
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	—	—	—	—	—	—				
活動指標名	—				H29年度					
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28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										
平成29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、外部要因の変化)

○内部要因

・観光関連事業者等への十分な周知を図るため、パンフレット配布や対象事業者の掘り起こしなどを効果的かつ継続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す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)

・観光地形成促進地域制度を含めた「沖縄特区・地域税制」について、平成29年度からワンストップ相談窓口を設置し情報集約化に努めたところ、税制適用の可能性が高い相談がある(相談件数:43件(平成30年3月末時点))など周知活動の効果が現れてきているため、引き続き周知活動の強化を図る必要がある。

・好調な民間宿泊施設投資、那覇空港第二滑走路やクルーズ船バース等のインフラ整備による受入機能増強と並行し、「観光地形成促進地域制度」を活用した魅力ある観光関連施設の創出を促すことで、魅力ある観光リゾート地としての国際競争力を高めていく必要がある。

4 取組の改善案(Action)

・「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、県内外の投資会社等へのキーパーソン招聘事業等を実施することで、観光関連施設等の誘致や税制活用をより具体化させていく。

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	多言語観光案内サイン整備事業			実施計画記載頁	197
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				
		29	30	31	32	33
外国人観光客の利便性向上や観光客の周遊促進による観光消費の拡大を図るため、「沖縄県における多言語観光案内サイン翻訳ルール」による統一された多言語観光案内サインを整備を推進する。		統一ルール についての 普及啓発				
実施主体	県					
担当部課【連絡先】	文化観光スポーツ部MICE推進課 【098-866-2077】					

2 取組の状況(Do)

(1) 取組の進捗状況 (単位:千円)

予算事業名	多言語観光案内サイン整備事業						H30年度		平成29年度活動内容と平成30年度の活動計画
	主な財源	実施方法	H25年度 決算額	H26年度 決算額	H27年度 決算額	H28年度 決算額	H29年度 決算見込額	当初予算額	
一括交付金(ソフト)	委託	—	31,521	16,208	—	18,792	—		○H29年度: 「沖縄県における多言語観光案内サイン翻訳ルール」を策定し、観光事業関係者等に向けた説明会を4回開催した。 ○H30年度: —
予算事業名	多言語観光案内サイン整備事業						H30年度		平成29年度活動内容と平成30年度の活動計画
	主な財源	実施方法	H25年度 決算額	H26年度 決算額	H27年度 決算額	H28年度 決算額	H29年度 決算見込額	当初予算額	
一括交付金(ソフト)	補助	106,989	25,216	15,570	22,579	—	—		○H29年度: — ○H30年度: —

様式1(主な取組)

活動指標名	統一ルールについての普及啓発				H29年度			H29年度 決算見込額 合計	進捗状況	活動概要
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	—	—	—	—	実施	—	100.0%	18,792	順調	「沖縄県における観光案内サイン翻訳ルール」に関する説明会、通訳案内士や観光事業者向けの相談会を計4回実施し、統一ルールを策定し、県HPにて掲載した。
活動指標名	—				H29年度					
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	—	—	—	—	—	—				
活動指標名	—				H29年度					進捗状況の判定根拠と取組の効果
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	—	—	—	—	—	—				策定した「沖縄県における観光案内サイン翻訳ルール」に関する相談会及び説明会の実施により、翻訳ルールの周知及び活用を図ることができた。
活動指標名	—				H29年度					
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28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										
平成29年度の取組改善案						反映状況				
<p>①平成26年度事業で設定した重点地域のみではなく、団体旅行から個人旅行に移行するに伴い利用者が増加傾向にある公共交通の多言語化について、公共交通機関と連携し取り組む。</p> <p>②沖縄特有の表記などの翻訳統一ルールについて、観光案内等で直接外国人に接することが多い通訳案内士や観光事業者向けの相談会及び説明会を実施し、統一ルールの周知及び活用を図る。</p>						<p>①「沖縄県における観光案内サイン翻訳ルール」策定に関する説明及び意見交換の場を設け、公共交通機関関係部署との連携を図った。</p> <p>②通訳案内士や観光事業者向けの相談会及び説明会を計4回実施し、統一ルールの周知及び活用を図った。</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、外部要因の変化)

○内部要因

- ・観光案内サインの整備主体が市町村及び観光事業者と多岐に渡るため、複数の翻訳表現による連続性に欠いた案内となっていることがある。
- ・沖縄の観光地名については、沖縄特有の音や他言語にない文化があり、各言語に精通した者以外に、沖縄方言や沖縄の歴史に精通した者との意見交換の場が必要である。

○外部環境の変化

- ・複数回の来沖や、これまでの団体ツアー等団体旅行者に加え個人旅行者の増加によって、レンタカーや公共交通機関等を利用する外国人観光客が増加しており、これまで訪れる事が少ない場所へも訪れるなど行動範囲の広がりと共に公共交通機関の受入環境整備の重要性が高まっている。

(2)改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

- ・引き続き、市町村及び観光事業者に対する「沖縄県における観光案内サイン翻訳ルール」の周知が必要である。
- ・公共交通機関を含めた多言語観光案内サインについて、国や県における公共交通関連部署との意見交換等による連携した取り組みが必要である。

4 取組の改善案(Action)

- ・「沖縄県における多言語観光案内サイン翻訳ルール」の周知を行い、案内サイン整備推進の支援を行う。

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			実施計画記載頁	197
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				
		29	30	31	32	33
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									
主な財源	実施方法	H25年度 決算額	H26年度 決算額	H27年度 決算額	H28年度 決算額	H29年度 決算見込額	H30年度		平成29年度活動内容と平成30年度の活動計画
							当初予算額	主な財源	
一括交付金(ソフト)	委託	-	-	37,935	27,255	19,409	-		○H29年度: 観光バリアフリーセミナーを5回開催し、391名参加した。県内外での展示会へ3回出展し、観光バリアフリー情報の発信を行った。 ○H30年度: おきなわ観光バリアフリー推進事業にて実施。
予算事業名 おきなわ観光バリアフリー推進事業									
主な財源	実施方法	H25年度 決算額	H26年度 決算額	H27年度 決算額	H28年度 決算額	H29年度 決算見込額	H30年度		平成29年度活動内容と平成30年度の活動計画
							当初予算額	主な財源	
一括交付金(ソフト)	委託	-	-	-	-	-	29,145	一括交付金(ソフト)	○H29年度: 誰もが生き生き観光まちづくり事業にて実施。 ○H30年度: 観光バリアフリーセミナーを6回開催する。県内外の展示会への出展やバリアフリーポータルサイトの情報拡充を行う。

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				H29年度			H29年度 決算見込額 合計	進捗状況	活動概要
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	—	—	9回	6回	5回	5回	100.0%	19,409	順調	活動概要 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った。 また、県内外での展示会への出展や、観光バリアフリー情報の発信を行い、バリアフリー観光地としての認知度向上を図った。
活動指標名	—				H29年度					
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28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と取組の効果 観光バリアフリーセミナーの開催数(5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、県内の受入体制の整備が図られた。 また、展示会への出展や、WEBによる観光バリアフリー情報発信により、県内外での認知度向上を図った。
活動指標名	—				H29年度					
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28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										
平成29年度の取組改善案						反映状況				
①県内外での認知度の向上を図るため、展示会への出展やWEBによる観光バリアフリー情報発信により、さらなるプロモーションを行う。 ②県内のさらなる受入体制の整備を図るため、LCC等の公共交通向けのセミナーを実施する。						①県内外での認知度の向上を図るため、展示会への出展を3回行った。また、ポータルサイトの情報拡充を行った。 ②LCC等を含めた、空港関連事業者向けのセミナーを実施した。				



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、外部要因の変化)

○内部要因

・本県は、平成19年2月に日本で初めて「観光バリアフリー宣言」を行い、同年11月に、空港内に日本初の高齢者・障がい者向けの観光案内所(しょうがい者・こうれい者観光案内所)を設置したところであるが、県内観光関連事業者の積極的な取組促進には至っていない。

○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の頻度が高まることが予想されるとともに、高齢者、障がい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、県内のさらなる受入体制整備を図る必要がある。

4 取組の改善案(Action)

- ・高齢者・障がい者の入域観光客数の調査を実施し、経済規模を公表する。
- ・県内観光関連事業者の取組状況を把握し、観光バリアフリーセミナー等において先進事例の取組事例を共有する。

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				H29年度			H29年度 決算見込額 合計	進捗状況	活動概要
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
		12回	12回	12回	12回	12回	12回	100.0%	42,817	順調
活動指標名	—				H29年度					
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
活動指標名	—				H29年度					
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28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										
平成29年度の取組改善案						反映状況				
<p>①「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。</p> <p>②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。</p>						<p>①同協議会の開催と併せて、県民一人一人に対し沖縄の観光産業に対する理解等を促すため8月1日の観光の日に、県民が多く集まるパレット久茂地前広場において8月の観光月間オープニングセレモニーを開催するとともに、同会場内で公開ラジオ放送を実施することで、広く県民が観光について考えるきっかけ作りを行った。</p> <p>②イベントの開催等により県内マスコミを巻き込んだクリーンアップ実施の周知を行った。</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、外部要因の変化)

○内部要因

・平成28年度の入域観光客数は、過去最高の約877万人となっている。

○外部環境の変化

・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、次年度で30年を迎える。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年以上が経過しており観光業界には同取組が浸透してきている。

(2)改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

・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。
・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)

・沖縄を訪れる国内外からの観光客を、県民一丸となって受け入れる体制作りを推進するため、引き続きクリーンアップキャンペーン等の取組を行うとともに、めんそーれ沖縄県民運動推進協議会の各会員の取組意識の強化と、県民に対する各取組等の周知に努める。

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	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	台風時観光客対策事業			実施計画記載頁	197
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				
		29	30	31	32	33
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避難所(待機所)へ移動させる。						
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】				
		台風時、空港内滞留観光客に対する一時避難場所の提供				

2 取組の状況(Do)



(1)取組の進捗状況							(単位:千円)		
予算事業名	沖縄観光受入対策事業(台風時観光客対策事業)						H30年度		平成29年度活動内容と平成30年度の活動計画
主な財源	実施方法	H25年度決算額	H26年度決算額	H27年度決算額	H28年度決算額	H29年度決算見込額	当初予算額	主な財源	
県単等	委託	1,246	649	2,731	3,150	1,773	4,799	県単等	○H29年度: 台風時における観光客の対応を行うため、「台風時観光客対策協議会」を2回実施した。 ○H30年度: 台風時における観光客の対応を行うため、「台風時観光客対策協議会」を実施する。
予算事業名	—						H30年度		平成29年度活動内容と平成30年度の活動計画
主な財源	実施方法	H25年度決算額	H26年度決算額	H27年度決算額	H28年度決算額	H29年度決算見込額	当初予算額	主な財源	
									○H29年度: ○H30年度:

様式1(主な取組)

活動指標名	台風時、空港内滞留観光客に対する一時避難場所(待機所)の提供				H29年度			H29年度 決算見込額 合計	進捗状況	活動概要 台風時に那覇空港に滞留者を発生させないため、台風情報の発信をラジオやHPなどで実施した。 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。 台風時の適切な対応を記載した「台風対策マニュアル」を作成し、配布した。 進捗状況の判定根拠と取組の効果 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。		
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B	1,773	順調			
	—	—	—	—	実施	—	100.0%					
活動指標名	—				H29年度						1,773	順調
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B					
活動指標名	—				H29年度			1,773	順調			
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28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												
平成29年度の取組改善案						反映状況						
<p>①平成29年度も引き続き一時避難所(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。</p> <p>②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。</p>						<p>①関係者機関を集め、台風時の一時避難所(待機所)設置の検討会を実施した。</p> <p>②台風接近時にOCVBを中心として、台風時観光客対策協議会を開催し、観光客に対し欠航便、臨時便の情報等を発信した。</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、外部要因の変化)

○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もって対応することが重要である。

○外部環境の変化

・平成29年度の入域観光客数は、過去最高の958万人となっており、うち、外国人観光客数は対前年度比で26%増の269万人に達し、急激に増加している状況である。

(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30年度も引き続き一時避難所(待機所)への移送に1回対応できるよう連携体制を整え、台風接近時に空港での観光客滞留防止に努める。

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	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	観光危機管理推進事業			実施計画記載頁	198
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				
		29	30	31	32	33
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、市町村、地域観光協会、観光業界等と連携して全県的な観光危機管理計画を策定するとともに、観光危機管理に関する取組を実施する		5回	セミナー等			
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】				
		危機管理セミナーの実施、地域別取組支援の実施 等				

2 取組の状況(Do)

(1) 取組の進捗状況 (単位: 千円)

予算事業名	観光危機管理支援対策事業						H30年度		平成29年度活動内容と平成30年度の活動計画
主な財源	実施方法	H25年度 決算額	H26年度 決算額	H27年度 決算額	H28年度 決算額	H29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	—	—	—	—	33,056	23,494	一括交付金(ソフト)	○H29年度: 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、観光危機管理セミナー、フォーラム、ワークショップを18回実施した。 ○H30年度: 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、引き続き、観光危機管理の取組を実施する。
予算事業名	—						H30年度		平成29年度活動内容と平成30年度の活動計画
主な財源	実施方法	H25年度 決算額	H26年度 決算額	H27年度 決算額	H28年度 決算額	H29年度 決算見込額	当初予算額	主な財源	
									○H29年度: ○H30年度:

様式1(主な取組)

活動指標名	セミナー等開催件数				H29年度			H29年度 決算見込額 合計	進捗状況	活動概要
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	—	—	—	—	18	5	100.0%	33,056	順調	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、ワークショップ、フォーラム等)を実施し、県内各地に波及、拡大を図った。
活動指標名	—				H29年度					
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
活動指標名	—				H29年度					進捗状況の判定根拠と取組の効果 観光危機管理の意識啓発等の取組(セミナー、ワークショップ、フォーラム等の開催)については、18回となっており目標を達成できた。
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28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										
平成29年度の取組改善案						反映状況				
①観光危機管理の意識啓発等の取組(セミナー、ワークショップ、フォーラム等の開催)を推進する。 ②県全域の有機的な観光危機管理体制を構築することを目的に、「沖縄県観光危機管理実行計画」を踏まえた各市町村ごとの観光危機管理計画案の作成を支援する。						①観光危機管理の意識の啓発等の取組(セミナー、ワークショップ、フォーラム等の開催)を推進した。 ②県全域の有機的な観光危機管理体制を構築することを目的に、「沖縄県観光危機管理実行計画」を踏まえた市町村ごとの観光危機管理計画案の作成を支援した。(那覇市・糸満市にて計画案を策定)				



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、外部要因の変化)

○内部要因

・地域の実情を踏まえた各市町村ごとの観光危機管理計画策定の推進および、各市町村ごとの計画に沿った訓練が必要である。
・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。

○外部環境の変化

・フォーラム等においては、宮古や八重山など離島関係者から離島や、本島北部等未開催地での開催が必要であると要望がある。

(2)改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

・沖縄県は島嶼県でもあるため、フォーラム等の離島開催について検討する必要がある。
・地域の実情を踏まえた各市町村ごとの観光危機管理計画策定の推進および、各市町村ごとの計画と連動した観光危機管理訓練を検討する必要がある。
・セミナー、ワークショップ、フォーラム等や観光危機管理訓練において、市町村防災担当、消防、警察、海保、自治会等といった、観光関係者以外の幅広い関係者との連携を視野に入れていく必要がある。

4 取組の改善案(Action)

・平成30年度はフォーラム等を離島(もしくは未開催地)で開催し、観光関係者以外の幅広い連携を視野に入れたものとする。

・地域の実情を踏まえた各市町村ごとの観光危機管理計画策定の推進および、各市町村ごとの計画と連動した観光危機管理訓練を実施する。また、観光関係者以外の幅広い連携を視野に入れたものとする。

様式1(主な取組)

活動指標名	空港－豊崎路線バス実証実験				H29年度			H29年度 決算見込額 合計	進捗状況	活動概要
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	—	—	—	—	実施	—	100.0%	26,435	順調	8月下旬(8/18～8/31)に那覇空港－豊崎路線バスの実証実験の実施した。また観光バスの利用と組み合わせたレンタカー利用・受渡の周遊プランの実証実験を行った。
活動指標名	レンタカー受渡実証実験				H29年度					
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	—	—	—	—	実施	—	100.0%			進捗状況の判定根拠と取組の効果
活動指標名	—				H29年度					
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28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										
平成29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、外部要因の変化)

○内部要因

・観光客への移動情報のニーズ調査では「バスの乗り場がわからない」、「行きたい観光地への路線がわからない」という意見が多数ある(沖縄総合事務局開発建設部道路管理課実施(H29年9月)の調査より)。
・レンタカーを利用した外国人観光客のうち、4割以上の方がレンタカー以外の交通手段も利用したいと回答(沖縄県観光振興課実施(H29年11月)の調査より)

○外部環境の変化

・沖縄県を訪れる観光客は年々増加傾向にあり、那覇空港のレンタカー利用者による混雑などの観光2次交通の課題が顕在化している。

(2)改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

・公共交通での移動等を希望する観光客に対しては、行きたい観光地へのバス経路等の情報がなるべく容易に得ることができるなどの利便性向上を図る必要がある。

4 取組の改善案(Action)

・バス、モノレール、船舶、レンタカー及び観光施設等の情報を整備、加工等し、グーグル等の大手検索サイトで検索を可能とするための取組を実施し、沖縄を訪れる観光客の移動に関する利便性向上を図る。

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	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	沖縄観光成果指標・認証制度検討事業			実施計画記載頁	198
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				
		29	30	31	32	33
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において、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、効果的・効率的なマネジメントにつなげる。宿泊施設・観光サービス等認証制度については、対象や導入の是非について検討を行う。		調査				
		・マーケティング手法の調査・検討 ・観光事業者、サービス等認証制度の調査・検討 ・県民・観光客の意見フィードバックシステムの構築				
実施主体	県					
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							H30年度		平成29年度活動内容と平成30年度の活動計画	
沖縄観光成果指標・認証制度検討事業							当初予算額	主な財源		
主な財源	実施方法	H25年度決算額	H26年度決算額	H27年度決算額	H28年度決算額	H29年度決算見込額				
県単等	直接実施	—	—	—	157	82	462	県単等	○H29年度: ・現状の沖縄観光成果指標の検証 ・宿泊施設、各種観光サービス認証制度導入の検討 ○H30年度: ・現状の沖縄観光成果指標の検証 ・宿泊施設、各種観光サービス認証制度導入の検討	
予算事業名							H30年度		平成29年度活動内容と平成30年度の活動計画	
—							当初予算額	主な財源		
主な財源	実施方法	H25年度決算額	H26年度決算額	H27年度決算額	H28年度決算額	H29年度決算見込額				
									○H29年度: ○H30年度:	

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				H29年度			H29年度 決算見込額 合計	進捗状況	活動概要
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
		—	—	—	—	実施	—	100.0%	82	順調
活動指標名	—				H29年度					
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
活動指標名	—				H29年度					
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28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										
平成29年度の取組改善案						反映状況				
①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。 ②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。						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、外部要因の変化)

○内部要因

・第5次沖縄県観光振興推進基本計画において、平成33年度までの達成目標値を上方修正したことから、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である。

○外部環境の変化

・サービス品質の担保や認証制度に類する取組には地域通訳案内士制度、ちゅら島沖縄観光タクシー制度、教育旅行民泊取扱指針、セーフティー・ダイビング沖縄、優良県産品推奨制度など様々な取組がある。

(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をより効果的な方法へ改善する必要がある。
- ・公的機関におけ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、必要性及び有効性や利用者である国内外の観光客の動向等も把握する必要がある。

4 取組の改善案(Action)

- ・成果指標については、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。
- ・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。

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	旭橋再開発地区観光支援施設設置事業			実施計画記載頁	198
対応する主な課題	③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		年度別計画				
		29	30	31	32	33
モノレール旭橋駅周辺地区第一種市街地再開発事業地内に観光案内所を整備し、快適な観光客受入体制を築く。		内装・展示設計	工事	H30年9月 供用開始予定		
実施主体	県					
担当部課【連絡先】	文化観光スポーツ部MICE推進課	【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	旭橋再開発地区観光支援施設設置事業						H30年度		平成29年度活動内容と平成30年度の活動計画
主な財源	実施方法	H25年度 決算額	H26年度 決算額	H27年度 決算額	H28年度 決算額	H29年度 決算見込額	当初予算額	主な財源	○H29年度: 旭橋都市再開発地区に観光案内所を整備するための準備を行った。 ○H30年度: 旭橋都市再開発地区に観光案内所を整備し、供用開始する。
							一括交付金(ソフト)	委託	
予算事業名	—						H30年度		平成29年度活動内容と平成30年度の活動計画
主な財源	実施方法	H25年度 決算額	H26年度 決算額	H27年度 決算額	H28年度 決算額	H29年度 決算見込額	当初予算額	主な財源	○H29年度:

様式1(主な取組)

活動指標名	内装・展示設計、工事				H29年度			H29年度 決算見込額 合計	進捗状況	活動概要
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
		—	—	—	—	実施	—	100.0%	22,223	順調
活動指標名	—				H29年度					
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
活動指標名	—				H29年度					進捗状況の判定根拠と取組の効果 観光案内所の整備のための準備を着実にを行った。具体的には、建物相当費の一部支払いと内装展示設計を行った。工事については、本体工事との兼ね合いによりH30年度に繰り越すこととなったが、平成30年度供用開始について遅れはない。
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28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										
平成29年度の取組改善案						反映状況				
平成30年度供用開始に向け、観光案内所の設置に向けた準備を進める。						観光支援施設の設置に向けた作業を着実に推進した。				



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、外部要因の変化)

○内部要因

・管理運営は観光振興課で行うため、施設の内容について密な連携が必要である。

○外部環境の変化

・当該観光案内所はモノレール旭橋駅周辺地区第一種市街地再開発事業における複合ビル内に整備するため、本体複合ビルの工事進捗状況により当該事業進捗が影響を受ける可能性がある。

(2)改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

・本体工事の進捗状況の確認を密に行う必要がある。

4 取組の改善案(Action)

・本体工事事業者と密な連携をとり、平成30年の観光案内所供用開始を目指す。