

## 「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	190	
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	<p>県内各地域の観光振興を図るため、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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>							
年度別計画	24	25	26	27	28	29～	実施主体  県	
	14件 意見交換会	20件	20件	20件	20件	→		
	市町村、地域観光協会等の主体的な観光振興の促進							→
	市町村の観光案内所の機能強化への支援							
担当部課	文化観光スポーツ部 観光整備課							

### 2 取組の状況(Do)

(1) 取組の推進状況

(単位:千円)

平成28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	4,140	3,201	<p>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3回開催した(6市町村)。</p> <p>また宮古・八重山・久米島地域以外での県内2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。</p> <p>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。</p>	県単等

様式1(主な取組)

活動指標名		計画値	実績値
意見交換会開催件数		20件	17件
推進状況	推進状況の判定根拠及び平成28年度取組の効果		
順調	<p>離島観光振興会議を3回開催するとともに、開催希望の市町村や地域観光協会を募るほか、観光協会設立に向けた準備会での協力などにより概ね計画値を達成した。</p> <p>さらに観光関連団体の要望に応じたアドバイザー派遣を実施し、地域観光の受入整備に寄与することができた。</p> <p>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29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	4,199	<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。</p> <p>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。</p> <p>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、他事業の利活用等の紹介など、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

平成28年度取組改善案	反映状況
<p>①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。</p> <p>②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行う。</p> <p>③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。</p>	<p>①離島観光振興会議等を実施する場合には、共通の様式を用い、事前に市町村等から意見を提出することで、市町村における課題把握等を行った。</p> <p>②平成28年度は本島広域圏における観光振興会議は実施できなかったが、個別の意見交換会の実施や市町村観光振興計画策定委員での助言等、円滑な情報交換を行った。</p> <p>③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、観光関係団体等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。DMOに向けた取組についても、八重山ビジターズビューローの候補法人登録などが行われた。</p>

様式1(主な取組)

(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)	30市町村 (H28年度)	31市町村 (H28年度)	11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>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、H28年度末時点の策定が30市町村と11件増加しており、地域主体の観光まちづくりに向けた進展が見られる。</p> <p>着地型観光・滞在型観光の推進に向け、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。</p>				

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)

<p><b>○内部要因</b></p> <p>・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もち、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。</p> <p><b>○外部環境の変化</b></p> <p>・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。</p>
--

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

<p>・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、より多くの市町村・観光協会と意見交換等を行う必要がある。</p> <p>・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。</p>
--

4 取組の改善案(Action)

<p>・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。</p> <p>・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。</p>
--

## 「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	首里城地区観光景観向上事業(仮称)	実施計画 記載頁	190	
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	国際的な観光リゾート地にふさわしい観光まちづくりのため、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
						→	県
	首里城周辺の周遊促進の為の景観向上						
担当部課	文化観光スポーツ部 観光整備課						

### 2 取組の状況(Do)

#### (1) 取組の推進状況

(単位:千円)

平成28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)	—	—	風景づくりを進める関係機関と人材育成や地域の活動と連携して、観光まちづくりの意識醸成を図っていくことについて意見交換を行い、今後、観光事業者と連携して観光景観向上のまちづくりを進めていくことを確認した。	—
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28年度取組の効果			
未着手	事業の予算化という点で未着手としたが、風景づくりの関係機関と意見交換を行い、今後は、連携を図っていくことを確認した。			

#### (2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成29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及び観光事業者と連携し、地域住民と観光客との交流を通して観光景観向上のまちづくりが進められる手法について検討する。	—

様式1(主な取組)

(3) これまでの改善案の反映状況

平成28年度の取組改善案	反映状況
①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、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。	①風景づくりの関係機関との意見交換により、連携して地域と観光客との交流を通して、地域住民の観光景観向上の意識醸成を図ることを確認した。

(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
—	—	—	—	—	—
参考データ	沖縄県の現状・推移			傾向	全国の現状
—	—	—	—	—	—
状況説明	風景づくりを進める関係機関とは、人材育成や地域の活動と連携して、観光まちづくりの意識醸成を図っていくことについて意見交換を行い、観光景観向上のまちづくりについて、地域住民の意識醸成が十分ではないため、今後は、関係機関と連携して意識醸成を図っていくことを確認した。				

3 取組の検証(Check)

(1) 推進上の留意点(内部要因、外部環境の変化)

<p><b>○内部要因</b>                      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、新鮮さだけではない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。</p> <p><b>○外部環境の変化</b>                      魅力ある観光まちづくりを進めるためには、地域住民の合意形成が不可欠であるが、観光まちづくりにより、地域の魅力向上と経済波及効果などの事業効果について、理解が進んでいないため、観光まちづくりに対する意識醸成を図る必要がある。</p>
--

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

<ul style="list-style-type: none"> <li>・那覇市の取組で既に行われている部分(景観向上等)についても適宜情報交換を行う。</li> <li>・風景づくりと観光事業の連携を通して、地域住民の観光まちづくりの重要性の意識醸成を図る。</li> </ul>
--

4 取組の改善案(Action)

<ul style="list-style-type: none"> <li>・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及び観光事業者と連携し、地域住民と観光客との交流を通して観光景観向上のまちづくりが進められる手法について検討し、地域住民の意識醸成を図る。</li> </ul>
--

## 「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	190	
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	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ことを目的に、沖縄全域の主要観光施設等を対象とした多言語観光案内サインの統一的な整備に向けてのガイドライン作成や、市町村に対し整備補助を行う。						
年度別計画	24	25	26	27	28	29～	実施主体
	25基 案内サイン 整備数	55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 観光整備課						

### 2 取組の状況(Do)

#### (1) 取組の推進状況

(単位:千円)

平成28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	42,947	22,579	4市町村へ支援し、多言語観光案内サイン54基の整備を行い、クルーズターミナルやモノレールなどの公共交通機関と連携し多言語表記について改善を行った。	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			80基	142基
推進状況	推進状況の判定根拠及び平成28年度取組の効果			
順調	多言語観光案内サインの整備は平成24年度から27年度までに88基まで整備が進み、28年度は宮古島市、糸満市、南城市及び北中城村でさらに54基を整備し、計画値80基に対して142基と順調に整備出来ている。 また、クルーズターミナルやモノレールなどの公共交通機関と連携し多言語表記について改善を行い、急増する外国人観光客の受入環境整備の対応に寄与している。			

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成29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	18,840 (18,840)	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。	一括交付金 (ソフト)

(3) これまでの改善案の反映状況

平成28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、新たな整備箇所の設定を行い、全県的な多言語観光案内サイン整備を進め、外国人観光客に優しい観光地づくりを進める。</p> <p>②多言語表記の統一に向け、ユニバーサルな統一ルールを策定し、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、新たな翻訳ワード数を増やし、多言語対応作業の負荷軽減を図ることで多言語に対する認識向上を図る。</p>	<p>①多言語観光案内サイン整備事業を実施する市町村数や整備箇所数を増やし、急増する外国人観光客の受入環境整備構築に取り組んだ。</p> <p>②また、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、委員会開催時にクルーズターミナルやモノレールなどの施設の現地確認を行い、公共交通機関と連携し多言語表記について改善に取り組んだ。</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
外国人観光客の満足度(案内表記)	71.7% (23年度)	72.1% (27年度)	85.0% (28年度)	0.4ポイント	—
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>・成果指標は横ばいの状況であり、平成28年度の目標値は達成できなかったが、市町村に対し多言語サイン整備補助を行ったことで、多言語案内サインの普及が促進し、海外からの移住者・滞在者の増加に対応した環境づくりに寄与している。</p> <p>・引き続き、沖縄県特有の課題を踏まえた多言語翻訳ルールの検討や多言語翻訳事例の作成により、県民の異文化・国際理解の向上に寄与する。</p>
------	--

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)

<p><b>○内部要因</b></p> <p>・外国人観光客の旅行形態が団体旅行から個人旅行へと広がりを見せ、特定の観光地から地域周遊へと広範囲に広がると共に、様々な地域の文化的施設や慣習に触れる機会が拡大していることから、多言語化への取り組み以上に対応範囲が拡大していることが課題。</p> <p><b>○外部環境の変化</b></p> <p>・複数回の来沖や、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、これまでの団体のツアー等団体旅行から個人旅行へ旅行形態が移行しており、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ことから、公共交通機関における多言語案内サイン整備を重点的に進める必要がある。</p>
--

## 様式1(主な取組)

### (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年度より多言語案内サイン重点整備箇所の設定を行い、整備を進めているが、外国人観光客の行動範囲の広がりから、公共交通機関を重点的に進める必要がある。
- ・統一ルールを策定し、充実を図っているところであるが、特に、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を対象とした翻訳に際する注意点や伝えやすさ等について、周知に努める必要がある。

## 4 取組の改善案(Action)

- ・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。
- ・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。



## 「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	191	
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。 海外カード対応ATM及び外貨両替機への助成については平成26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28年度実績				
事業名	予算	決算見込	活動内容	主な財源
—	—	—	当該事業で導入支援した海外対応ATM、外貨両替機及びWi-Fiについて、(一財)沖縄観光コンベンションビューローの運営する観光情報ウェブサイトにおいて設置場所等の周知を行った。	—
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28年度取組の効果			
順調	当該事業で導入支援した海外対応ATM、外貨両替機及びWi-Fiについて、(一財)沖縄観光コンベンションビューローの運営する観光情報ウェブサイトにおいて設置場所等の周知を行った。			

#### (2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成29年度計画			
事業名	当初予算	活動内容	主な財源
—	—	当該事業で導入支援した海外対応ATM、外貨両替機及びWi-Fiについて、(一財)沖縄観光コンベンションビューローの運営する観光情報ウェブサイトにおいて設置場所等の周知を行う。	—

様式1(主な取組)

(3) これまでの改善案の反映状況

平成28年度の取組改善案	反映状況
①今後も引き続き、(一財)沖縄観光コンベンションビューローの運営する観光情報ウェブサイトにおいて、当該事業で導入支援した海外対応ATM、外貨両替機及びWi-Fiの設置場所等の周知を行い利便性の向上を図る。	①当該事業で導入支援した海外対応ATM、外貨両替機及びWi-Fiについて、(一財)沖縄観光コンベンションビューローの運営する観光情報ウェブサイトにおいて設置場所等の周知を行った。

(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
外国人観光客の満足度(両替利便性)	52.6% (23年度)	66.2% (27年度)	65%	13.6%	—
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については、基準値から13.6ポイント増加しており、H28目標値65%を達成した。今後も引き続き、外国人観光客向けの観光情報ウェブサイトにおいて、海外カード対応ATMの設置場所等の情報発信を行い、利便性を図る。				

3 取組の検証(Check)

(1) 推進上の留意点(内部要因、外部環境の変化)

<p><u>○内部要因</u></p> <p>・Wi-Fiの整備については、エリア拡大による利用者の利便性の向上と安全性の確保が求められている。</p> <p><u>○外部環境の変化</u></p> <p>・「日本再興戦略改訂2014」や「キャッシュレス化に向けた方策(平成26年12月)」等において、海外発行カード対応ATMの普及に向けた取り組みが示され、金融機関やコンビニATMにおいて海外カード対応ATMの設置や銀聯カード対応等民間の自主的な取り組みが促進している。</p>
--

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

<p>・民間の自主的な取り組みによる海外カード対応ATMや外貨両替機等の設置が行われていることから、引き続き、設置場所等の周知を行い、来沖する外国人観光客の利便性を図る必要がある。</p>
--

4 取組の改善案(Action)

<p>・今後も引き続き、(一財)沖縄観光コンベンションビューローの運営する観光情報ウェブサイトにおいて、当該事業で導入支援した海外対応ATM、外貨両替機及びWi-Fiの設置場所等の周知を行い利便性の向上を図る。</p>
---

## 「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	191	
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客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					→	県	
	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							
				7回 観光バリアフリーセミナー開催数		→		
	観光関連事業者に対するバリアフリーセミナーの実施							
				県内外でのプロモーションの実施				
担当部課	文化観光スポーツ部 観光整備課							

### 2 取組の状況(Do)

(1) 取組の推進状況

(単位:千円)

平成28年度実績				
事業名	予算	決算見込	活動内容	主な財源
誰もが生き生き観光まちづくり事業	32,248	27,256	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6回開催し、181名参加した。 また、県外での展示会へ2回出展するとともに、観光バリアフリーポータルサイトにおいて、観光バリアフリー情報の発信を行った。	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
観光バリアフリーセミナー開催数			7回	6回

様式1(主な取組)

推進状況	推進状況の判定根拠及び平成28年度取組の効果
順調	NPO法人等への補助(実証事業)により課題を把握したことから、平成26年度以降は受入体制の整備に重点を置くこととしており、NPO法人補助件数は0件となっている。しかし、観光バリアフリーセミナーの開催数は計画値をほぼ達成しており、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、県内のさらなる受入体制の整備が図られた。 また、県外での展示会への出展や、WEBによる観光バリアフリー情報の発信によるプロモーションにより、県内外での認知度の向上を図った。

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成29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	19,433	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、障害者等の観光客が、沖縄を楽しめるような受入体制の整備を図るとともに、バリアフリー観光地としての認知度を高める。	一括交付金(ソフト)

(3) これまでの改善案の反映状況

平成28年度の取組改善案	反映状況
①観光バリアフリーセミナーについては、夏場の観光シーズンに対応できるようなセミナー(海やビーチでの対応方法等)を開催し、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。 ②県内外への認知度の向上を図るため、展示会への出展やWEBによる情報発信により、さらなるプロモーションを行う。	①観光バリアフリーセミナーについては、平成28年7月にビーチでの対応方法を座学実技を通して学ぶセミナーを開催した。 ②平成28年度は、展示会への出展を合計2回行うとともに、WEBによる情報発信を行った。

(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
しょうがい者・こわい者観光案内所利用者数	13,736人 (26年度)	15,559人 (27年度)	16,725人 (28年度)	↗	—
状況説明	観光客のニーズの多様化に伴って、高齢者、障害者の旅行意欲は高い傾向にあることから、しょうがい者・こわい者観光案内所の利用者数は前年度に比べ増加し、利用状況は順調に伸びていることから、バリアフリー化の促進へ寄与した。				

3 取組の検証(Check)

(1) 推進上の留意点(内部要因、外部環境の変化)

<p>○内部要因</p> <p>・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・障害者向けの観光案内所(前述のしょうがい者・こわい者観光案内所)を設置したところであるが、本県の取組は、県内外に認知が行き届いていない状況にある。</p> <p>○外部環境の変化</p> <p>・高齢化社会の到来により、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、さらに、高齢者、障害者の旅行意欲も高い傾向にある。</p>
---

## 様式1(主な取組)

### (2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

- ・県内外での認知度の向上を図るため、これまで出展した展示会よりも規模が大きな展示会や、高齢者、障害者等を対象とした展示会への出展を検討する。
- ・また、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実施を検討する。

### 4 取組の改善案(Action)

- ・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による情報発信により、さらなるプロモーションを行う。
- ・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。

## 「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	191	
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、観光の日にはめんそーれ沖縄県民運動推進協議会総会を行い、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28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	53,027	48,976	H28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及び観光月間キックオフナイトを実施し、各種表彰を行う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	12回
推進状況	推進状況の判定根拠及び平成28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総会の開催や地域のクリーンアップ実施、クリーンアップ表彰等の実施を行った。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」県民宣言を協議会総会で共有し、今後の事業展開に対しての共通認識を持つことができ、同協議会の会員全体、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29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	42,817	H28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し、県内協議会の会員全体の連携強化を図る。	県単等

(3) これまでの改善案の反映状況

平成28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>①8月の観光月間にあわせ、めんそーれ沖縄県民運動推進協議会総会を開催し、協議会会員、観光業関係者との情報共有・連携を図った。</p> <p>②北谷町のビーチ周辺において、ALL OKINAWA クリーンアップキャンペーンを実施し、県内での取り組み拡大を図るとともにクリーンアップ後の地域イベントとの連携を企画することで様々な人が参加しやすい仕組みを作った。</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
クリーンアップキャンペーン参加者数	8,280人/年 (23年度)	19,681人/年 (28年度)	12,420人/年	11,401人/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	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月には北谷町のビーチ周辺でクリーンアップキャンペーンを行い美化活動に努めた結果、平成28年度のクリーンアップキャンペーン参加者の目標値である12,420人を上回り、これまでのべ85,900人の県民が参加するなど、広く県民に周知が図られた。				

3 取組の検証(Check)

(1) 推進上の留意点(内部要因、外部環境の変化)

<p><b>○内部要因</b></p> <p>・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。</p>
<p><b>○外部環境の変化</b></p> <p>・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が、一般県民においても同様にホスピタリティ意識の高揚を図るべく、同取組を引き続き実施していく必要がある。</p>

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

<p>・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。</p> <p>・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き、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。</p> <p>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。</p>
---

#### 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。
- ・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。



## 「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	191	
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28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)	4,187	3,150	平成28年度「台風時観光客対策協議会」の開催及び那覇空港滞留者の一時待機所シミュレーションを実施した。	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			—	0回
推進状況	推進状況の判定根拠及び平成28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29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)	4,187	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を行う。 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」(最新版)の増刷を行う。	県単等

(3) これまでの改善案の反映状況

平成28年度の取組改善案	反映状況
<p>①平成28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。</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、実際に台風時の一時待機所を設けたシミュレーションを実施した。</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>

(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	30人 (26年度)	14人 (27年度)	185人 (28年度)	↘	—
状況説明	<p>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しなかった。</p> <p>滞留者は185人と増えたが、午後8時便発が航空会社都合で、翌日の朝に遅延という形で変更されたため空港内で過ごしたためである。</p>				

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)

<p><b>○内部要因</b></p> <p>・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。</p> <p><b>○外部環境の変化</b></p> <p>・平成28年度の入域観光客数は、過去最高の877万人となっており、うち、外国人観光客数は対前年度比で127.5%増の213万人に達し、急激に増加している状況である。</p>
---

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

<p>・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。</p> <p>・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。</p>
---

#### 4 取組の改善案(Action)

- ・平成29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	191	
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危機管理意識醸成を図り、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
	セミナー開催件数5件				→		県
	危機管理セミナーの実施、災害情報配信システムの構築 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28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	56,010	55,151	H23からH27までの取組を踏まえ、H28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、観光危機管理実行計画を策定し、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
危機管理セミナー等開催件数			5回	10回
推進状況	推進状況の判定根拠及び平成28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、平成27年度に策定した観光危機管理実行計画を踏まえた観光危機管理訓練を実施した。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の開催等も実施し、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29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	33,664	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

平成28年度の取組改善案	反映状況
①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、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」の策定を受け、各地域におけるセミナーやワークショップ等で周知を行い、各地域の観光危機管理に関する取組を推進する。	①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実行計画」を踏まえた観光危機管理避難訓練を実施した。

(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
—	—	—	—	—	—
参考データ	沖縄県の現状・推移			傾向	全国の現状
観光危機管理セミナー・シンポジウムへの参加人数	196人 (26年度)	252人 (27年度)	260人 (28年度)	↗	—
状況説明	各地域での観光危機管理に関するセミナー・ワークショップやシンポジウム・観光危機管理避難訓練等により、観光危機管理意識の醸成を図ることができ、観光関連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できたため、引き続き当該事業を実施していく。				

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)

<p>○内部要因</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> <p>○外部環境の変化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・増加する外国人観光客に対する対応について、各観光関連団体との協議を行っていく必要がある。</li> </ul>
---

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

<ul style="list-style-type: none"> <li>・県庁担当部署(防災危機管理課、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。</li> <li>・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。</li> <li>・観光危機管理実行計画については、観光危機管理訓練や関係機関との意見交換を通して、改訂していく必要がある。</li> </ul>
---

#### 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、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」の策定を受け、各地域におけるセミナーやワークショップ等で周知を行い、各地域の観光危機管理に関する取組を推進する。

## 「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	191	
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、公共交通機関同士と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にあたっては、バス・タクシーの二次交通の利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 観光整備課						

### 2 取組の状況(Do)

(1) 取組の推進状況

(単位:千円)

平成28年度実績				
事業名	予算	決算見込	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	43,943 (4,950)	29,701 (4,950)	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)
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28年度取組の効果			
順調	二次交通の利用に繋がられる観光案内施設の整備にかかる準備を着実に進めた。具体的には、土地購入を行うとともに、設計に係る調整を行った。			

様式1(主な取組)

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成29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	154,061 (14,230)	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

平成28年度の取組改善案	反映状況
<p>①平成30年度供用開始に向け、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た準備を進める。</p> <p>②受入対策及び経営強化支援の取組におけるレンタカー利用実態調査を行い、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。</p>	<p>①観光支援施設の設置に向けた作業を着実に推進した。</p> <p>②調査結果を受け、二次交通の課題解決・利便性向上に向けた「観光二次交通機能強化事業」において、空港～豊崎間の路線バス実証実験に着手した。</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
—	—	—	—	—	—
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)	60.8% (26年度)	54.8% (27年度)	51.5% (28年度)	↘	—
状況説明	平成27年10月に埋蔵文化財(県営鉄道那覇駅跡)が発見されたが、平成30年度の施設供用開始に向けて、着実に施設整備事業は進捗している。また、外国人観光客の増加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全体に占める割合が相対的に減少傾向にある。				

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)

<p><b>○内部要因</b></p> <p>・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し、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。</p> <p><b>○外部環境の変化</b></p> <p>・埋蔵文化財(県営鉄道那覇駅跡)の発見を踏まえた、適切な事業進捗管理が必要。</p>
--

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

<p>・沖縄観光推進ロードマップにおける、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「沖縄観光戦略実行会議」等において、継続的な情報収集と他機関との連携を図る。</p>
--

4 取組の改善案(Action)

<p>・平成30年度供用開始に向け、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た準備を進める。</p> <p>・沖縄観光推進ロードマップにおける、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「沖縄観光戦略実行会議」等において、継続的な情報収集と他機関との連携を図る。</p>
--



## 「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	191	
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28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	829	157	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現状の沖縄観光成果指標の検証</li> <li>・宿泊施設認証制度導入の検討</li> </ul>	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28年度取組の効果			
順調	<p>第5次沖縄県観光振興基本計画を進めながら、「経済」、「観光客」、「県民」、「環境」、「マネジメント」の5つの軸からなる指標により、沖縄観光の現況を関係機関等で客観的・定量的に把握を行った。</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29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	691	沖縄観光成果指標の検証並びに再設定の必要性を確認し、必要に応じて新たな指標の策定を検討する。 また、宿泊施設認証制度の導入について引き続き検討する。	県単等

(3) これまでの改善案の反映状況

平成28年度 of 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。	①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。	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。

(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	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、外部環境の変化)

<p><b>○内部要因</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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となる。</li> <li>・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。</li> </ul> <p><b>○外部環境の変化</b></p>
---

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
--

#### 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	192	
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、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28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	22,569	20,677	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			—	5件
推進状況	推進状況の判定根拠及び平成28年度取組の効果			
順調	ホテルへアドバイザーを派遣し、レベニューマネジメント(需要予測を基に販売を制限することで、収益の拡大を目指す体系的な手法)への取り組みを中心に、対象ホテル5件のうち3件で利益率の改善に向け取り組み、需要に合わせたプラン、価格設定を行うことで客室単価の向上、稼働率の改善を図ることができた。 各施設への助言のほか、事業報告会を通じて県内ホテル業界内において情報共有を行い共通する課題を抱える他のホテル等への波及を図ることができた。			

#### (2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成29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

平成28年度の取組改善案	反映状況
<p>①新規対象ホテルに対し、効果的な支援策を講じるとともに、平成26年度、平成27年度にアドバイザー派遣により助言を受けたホテル等に対しフォローアップ調査を行い、継続して成果や課題を検証し、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。</p>	<p>①平成28年度は新規対象ホテルも加えて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、レベニューマネジメント(需要予測を基に販売を制限することで、収益の拡大を目指す体系的な手法)への取り組みを中心に、利益率の改善や勤務環境の改善に向け取り組み、需要に合わせたプラン、価格設定を行うことで客室単価の向上、稼働率の改善を図ることができた。</p> <p>②2次交通については、貸し切りバス調査の次にレンタカー観光利用実態調査を行い、那覇空港中之島の混雑状況や、外国人旅行者の利用実態やニーズ、事業者の多言語対応の遅れなど安全対応、円滑な手続きに向けた課題が把握できた。</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
—	—	—	—	—	—
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)	5件 (27年度)	5件 (28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り、引き続き沖縄の観光産業の持続的な発展に繋げる。				

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)

<p><u>○内部要因</u></p> <p>・経営改善は単年度で急激に効果が出るものではなく、継続した取り組みが必要。</p>
<p><u>○外部環境の変化</u></p> <p>・平成28年度の入域観光客数は、過去最高の876.9万人となり、4年連続で過去最高を記録している。</p>

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

<p>・取り組んだホテルが確実に経営改善し、モデル性の高い事業となるよう、継続したフォローアップが必要。継続して成果や課題を検証し、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。</p>
--

4 取組の改善案(Action)

<p>・平成26年度～平成28年度にアドバイザー派遣により助言を受けたホテル等の成果や課題について発信し、情報を共有することで、共通する課題を抱える他のホテル等への波及を図る。</p>
--