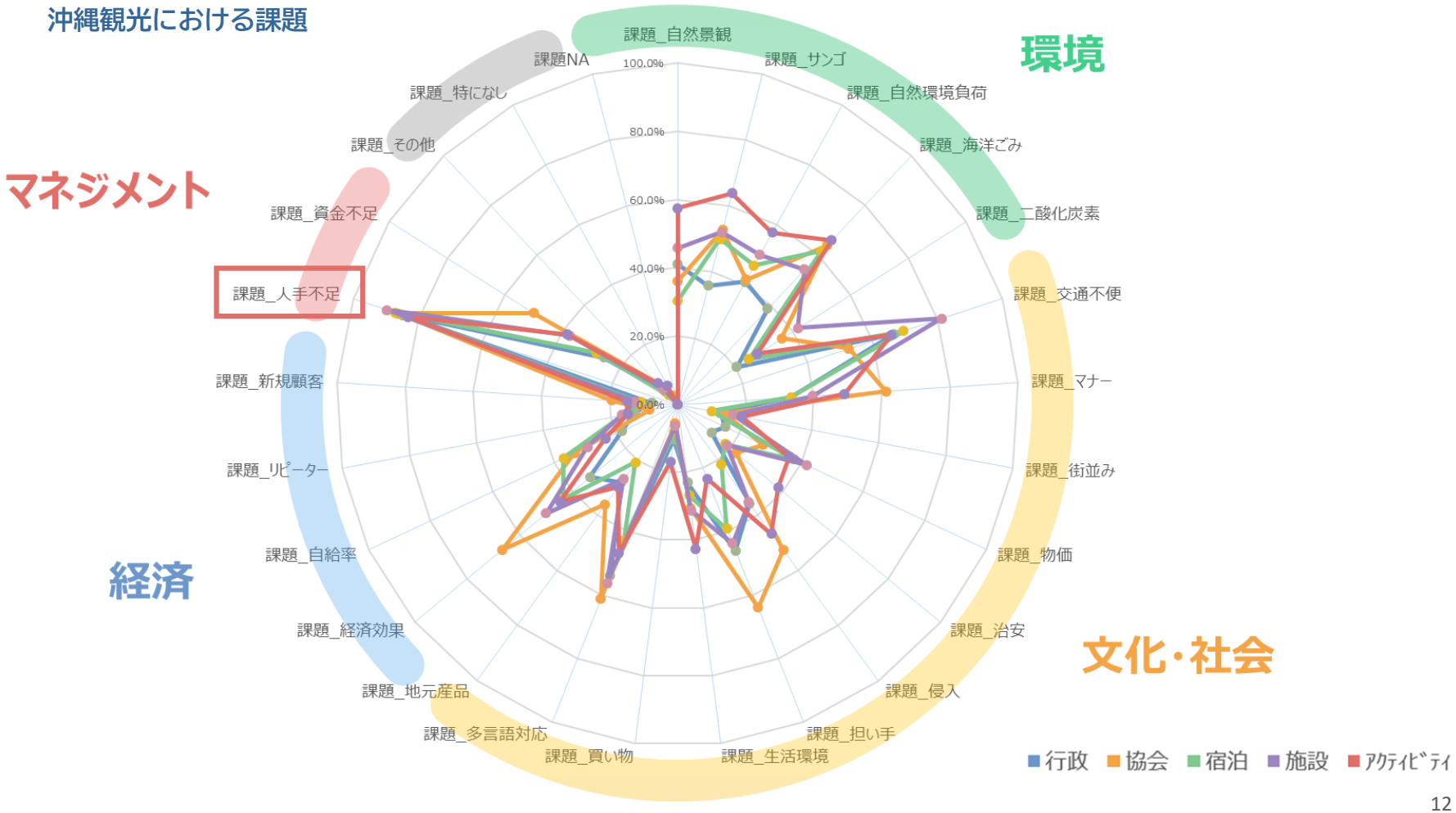
3-2．県内アンケートの結果－沖縄観光の課題に対する認識

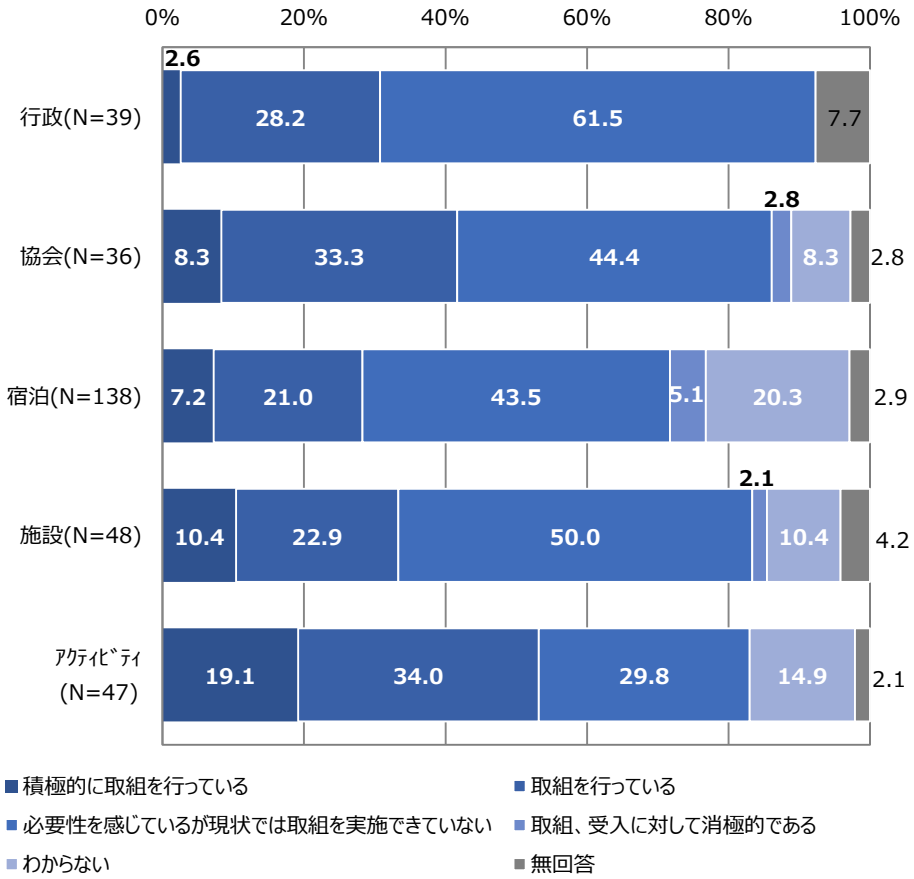
本事業において、県内の市町村、観光協会、宿泊事業者、観光施設、アクティビティ事業者へSTの推進に関するアンケート調査を実施した。下に掲載したレーダー図は、回答者が沖縄観光の課題として感じている項目を選択した結果である。回答者種別に関わらず課題認識として大きいのは、**観光分野における「人手不足」**である。また、項目、回答者種別によって環境面や文化・社会面・経済面においても課題として認識されている項目がいくつか見られている。



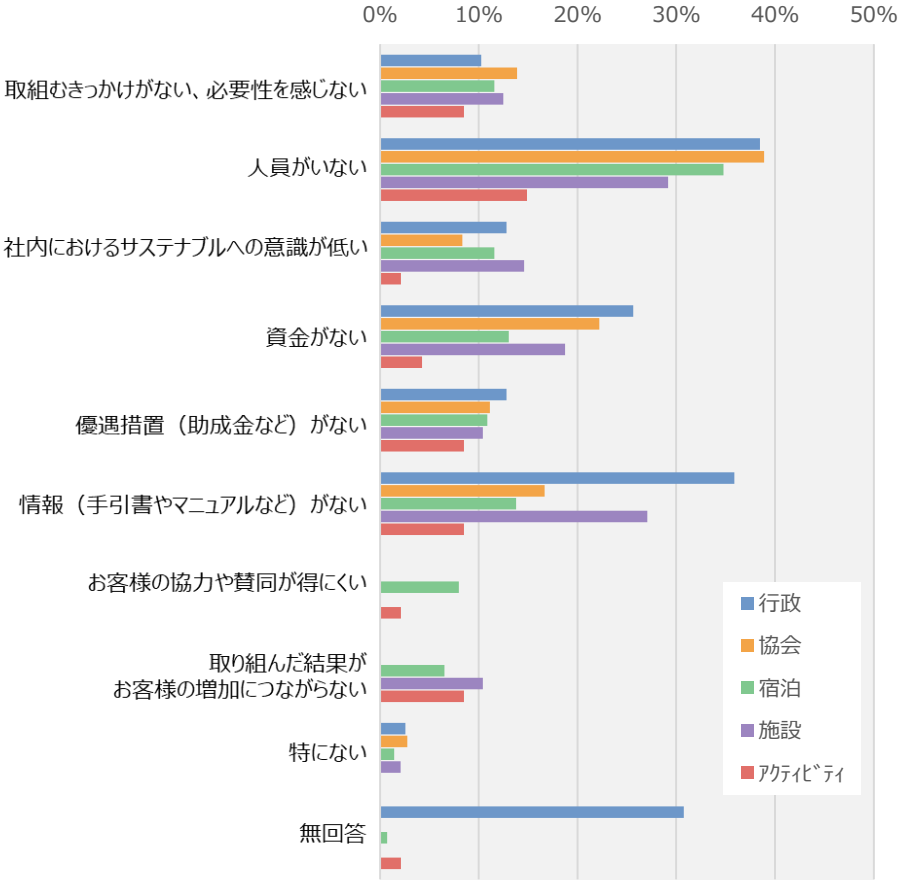
3-2．県内アンケートの結果－STへの取組意向と課題

STの取組に対して県内関係者の態度としてもっとも多いのは、「**必要性を感じているが現状では取組を実施できていない**」であり、アクティビティ事業者を除くと、半分前後の回答者が同回答をしている。一方、アクティビティ事業者は半分強が取組を行っていると回答した。STに**取り組む上での課題**としては、「資金がない」以前の問題として「**人員がいない**」がいないことが挙げられ、また行政を中心に「情報（手引書やマニュアルなど）がない」とした回答も多く見られた。

サステナブルツーリズムへの取組意向



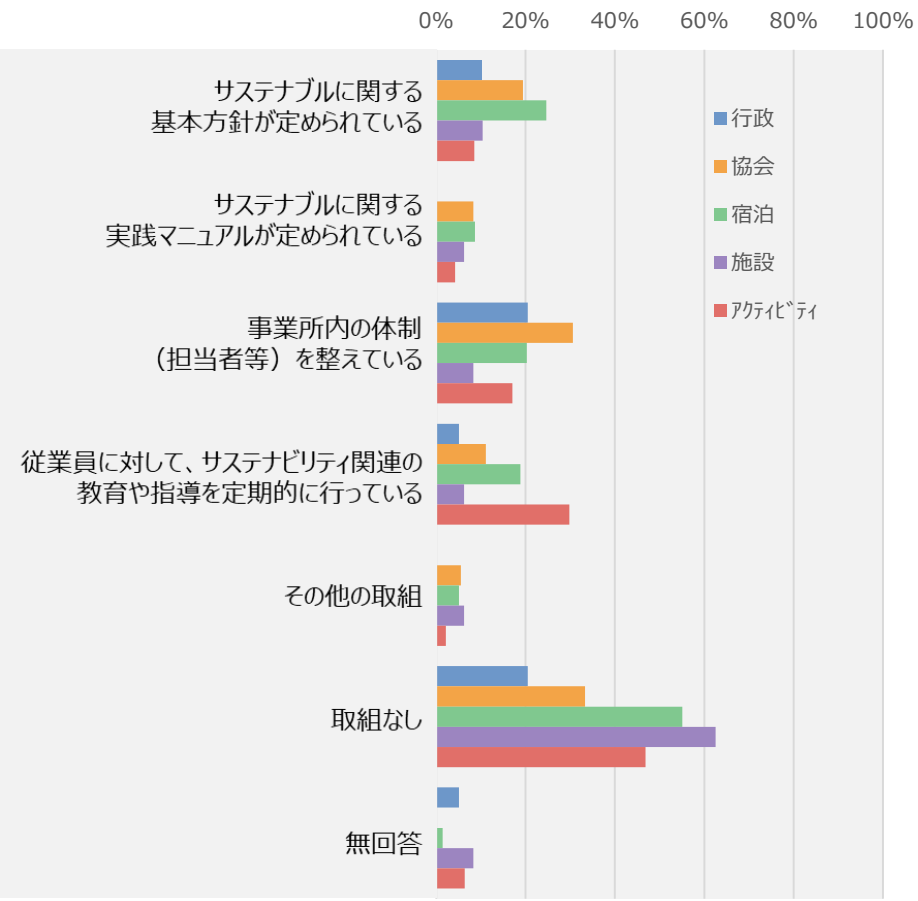
サステナブルツーリズムに取り組む上での課題



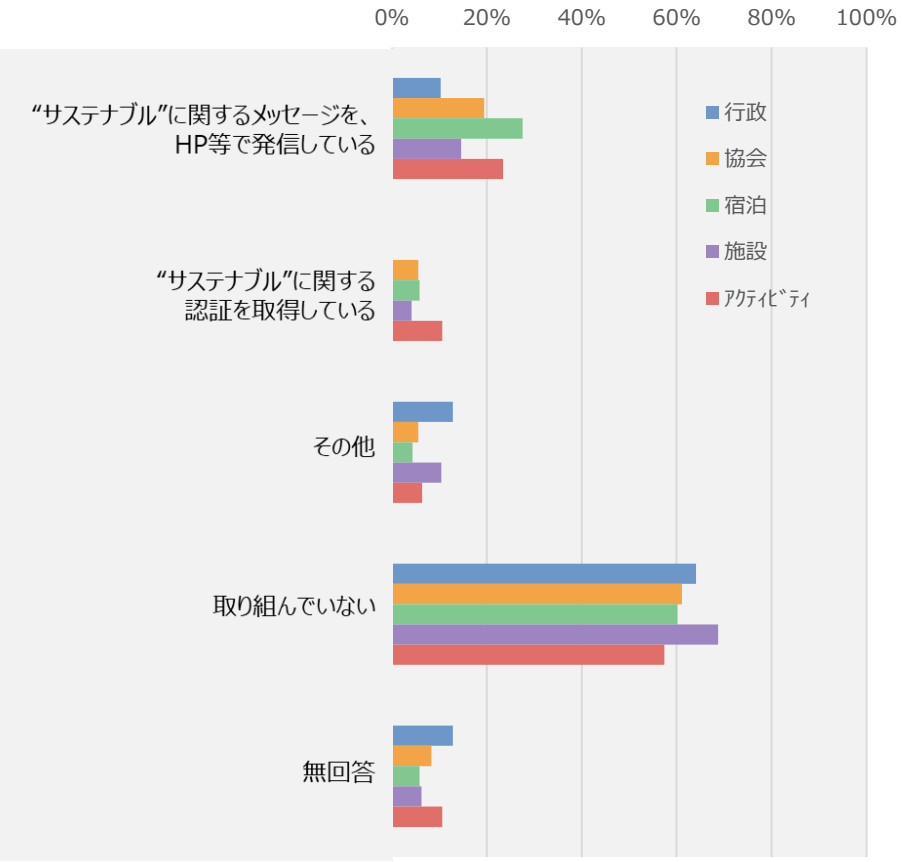
3-2．県内アンケートの結果－STへの取組状況

STへの取組状況の中で、**体制整備の取組**については、「**取組なし**」との回答がもっとも多くなっている。一方で、アクティビティ事業者における「従業員への定期的な教育・指導（約3割）」や、観光協会における「体制（担当者）の設置（約3割）」などの特徴的な取組も見られる。**情報発信の取組**については、一部で「STに関するメッセージの発信」が行われているが、いずれの回答者種別においても約6割が「**取り組んでいない**」との回答結果になった。

体制整備の取組



情報発信の取組



3-3. 県内における先行事例の整理

本事業において、県内でサステナブルツーリズム等がどのように取り入れられているかを把握するため、文献調査（WEB調査）を行い、72件の事例を収集した。また、その中から**「沖縄らしいST」を体現しているケースを示す**ため、「エリア」・「分野（環境／社会／経済）」・「業種」のバランスを考慮しながら、15件の取組事例を同一フォーマットに落とし込んだ。県内にはまだ多くの取組が行われており、これらのケース収集・整理については拡大実施の余地を残している状況である。

石垣島ビーチホテルサンシャインの取組

沖縄ならではのサステナブルツーリズムの事例　No.○

石垣島ビーチホテルサンシャインによる星空ツーリズム／光害対策

【取組概要】石垣島の星空を観光コンテンツ化し、保全と活用を両立

石垣島の西海岸、竹富島を望む海岸線のすぐそばに立地する石垣島ビーチホテルサンシャイン。石垣島天文台のオープン、ホテル前に停泊していた船の激減をきっかけに、当ホテルの立地が星空観賞に最適な場所だと気づいた総支配人の赤城氏は、この星空を観光資源化しようと活動を開始。当初は、夕食時に案内するなど小さな取組だったが、現在ではツアー会社「うたくなー石垣」の星空ガイド／（一社）星空 H2O 八重山地域振興会代表の友利氏らとともに、ホテルの敷地内で誰でも参加できる星空ツアーを提供している。

また、光害に配慮した客室棟の設計も特徴的。照明には笠をかけ、客室から明かりが漏れないように工夫することで、夜空本来の暗さを維持し、生態系の保全につなげるだけではなく、照明効率がアップすることで省エネルギーにも貢献している。

石垣市、竹富町、石垣市観光交流協会、竹富町観光協会等とともに、「星空保護区」の認定、ガイド育成、シンポジウム開催など、地域を挙げて星空の保全と活用に取り組んでいる。

実施主体名	石垣島ビーチホテルサンシャイン			
住所	沖縄県石垣市新川 2484			
連絡先	電　話：0980-82-8611	取組分野		
	メール：info@ishigakijima-sunshine.net	環境	社会	経済
ホームページ	https://www.ishigakijima-sunshine.net/	●	●	●

【具体的な取組のポイント①】誰でも参加できる館内星空ツアーの開催

八重山の観光コンテンツと言えば、定番の三島めぐり（西表島、由布島、竹富島）、あるいはカヤック、トレッキング、ダイビングといった体を使うアクティビティ系が中心。星空ツアーは、横になって見ることができるほど体力を必要せず、体験するためには宿泊が必須となる。誰でも参加可能、ナイトタイムコンテンツという点で、八重山の新たなタイプの観光コンテンツとなっている。

特に当ホテルの星空ツアー「しゃにしゃに星空ツアー」は、新館屋上の星空観賞用特別スペースで実施しており、トイレにもすぐ行けるため、赤ちゃんからご年配の方まで誰でも気軽に参加できる。（写真1）。ガイドは、刻々と変わる星空の状況に臨機応変に対応して、天体、星座、八重山の星文化等、様々な切り口で紹介していく。

【具体的な取組のポイント②】光害に配慮した客室棟の設計

当ホテルでは、照明デザインを工夫することで、不必要な屋外照明を削減し、生態系保全や省エネルギーに貢献している。特に 2016 年オープンの新館「オーシャンガーデン」は、新築当初から光害に配慮して設計したもの。光源は直接目に入らないように設置、庭園の電球はオレンジの柔らかい光を採用、廊下のダウンライトは窓ではなく壁に当てる（写真2）、照明には笠をかぶせる等の工夫を行っている。客室の明かりは間接照明で構成し、こちらもベランダから外に光が漏れにくい構造となっている。

こうした照明の工夫は、美しい星空や、月明かりを頼りに行動するウミガメ、光を苦手とするホタルが暮らす環境を守ることにつながる他、照明効率がアップすることで省エネルギーにもつながっている。

また、間接照明で構成された客室は、それ自体がオシャレで魅力的なインテリアとなっている。

【具体的な取組のポイント③】SDGs 関連の取組

SDGs の観点から、「持続可能な観光産業としての取組（地産地消、ペーパーレス化、リユース、フードロス削減、プラスチックごみ削減（紙製ストロー・弁当箱の使用、ウォーターサーバーの設置（写真3））、節水、節電、緑化、ビーチクリーン、周辺の清掃活動、等）」、「持続可能な健康経営とダイバーシティへの取組（生き生きと働ける職場環境づくり、ワークライフバランスの充実、労働生産性向上、多様な人材の雇用、等）」を推進している。2021 年 2 月、「沖縄県 SDGs パートナー」に登録。

写真1：

写真2：

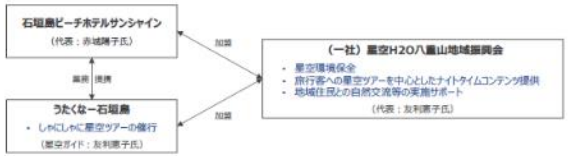
写真3：

【取組の体制】地域を挙げた取組

しゃにしゃに星空ツアーは、ツアー会社「うたくなー石垣島」が催行している。同社の星空ガイドである友利恵子氏は、石垣島ビーチホテルサンシャインのスタッフであると同時に、星空環境保全にかかる取組、星空ツアーを中心としたナイトタイムコンテンツの提供、地域住民との自然交流等の実施サポートを行う、一般社団法人星空 H2O 八重山地域振興会の代表を務めている。

また、「星空保護区」の認定は、石垣市・竹富町が主体となって行っており、各団体の連携のもと、各種取組を進めている。

（体制図）



【課題と解決策】八重山の星空を住民の誇りにし、“改めて考える”を続ける

友利氏が 2014 年に星空ツアーを始めた当初、石垣島内でも星空が観光資源になるという認識は乏しく、“マニア向けのコンテンツ”という反応だった。観光資源としての価値をあきらめず地道に主張し続けるとともに、観光客が星空ツアーに満足しているという実績を示すことで、約 10 年をかけて次第に認知されてきた。現在では、石垣島内の様々な会社が星空ツアーを提供している（写真4）。

賛同者を増やすためには、成果を実感してもらうことが重要。お客様が星空を楽しんでいる様子を見て地元の良さに改めて気づき、住民自身が八重山の星空を誇りに思う、八重山の星空がアイデンティティの一部になることが、賛同者取組を拡大していくために重要。

「星空保護区」の認定条件をクリアするためには、屋外照明に関する厳格な基準や、光害に関する教育啓発活動等が求められる。関心層以外にもアプローチするため、最近は、照明そのものに着目した新たな視点での啓発活動に取り組んでいる（写真5）。一つのテーマに対して様々な角度からアプローチすることが重要であり、“改めて考える”を続けることも仲間の輪を広げるための大きなカギになる。

写真4：

写真5：

4．考え方の整理－STフレームによる取組事項の整理

サステナブルツーリズムによって「何」を持続させる（サステナブルにする）のか、持続可能な開発の概念におけるトリプルボトムラインに立ち戻り、取り組みの対象（分野）を「環境」「社会」「経済」に分解して整理した。その上で、ステークホルダーを表すVICEモデルをベースに、取り組みの主体を「観光客」「事業者」「県民」「研究機関」「行政機関」に分解した形の、「**対象×主体別」のサステナブルツーリズムフレームワーク**を設定している。

サステナブルツーリズムフレームワーク

取り組みの対象（分野）

環境

エコロジータイプ
- 次世代への資源の継承
- 生物多様性の保全
- より美しい地球へ

⟷

資源保全タイプ
- 特定自然資源の回復
- 危機遺産からの脱却
- 温室効果ガスの削減

社会

まちづくりタイプ
- 訪問者と住民の交流
- QOL向上・誇りの醸成
- 安全保障・平和の希求

⟷

ソサエタルタイプ
- 都市・集落の混雑対策
- 観光客のマナー対策
- 災害復興（ｺﾐｭﾆﾃｨ支援）

経済

マーケティングタイプ
- 競合地域との差別化
- エシカル市場の獲得
- エコイメージの獲得

⟷

プロプアタイプ
- 交流人口・地方創生
- 災害復興（産業支援）
- 貧困の解決

×

取り組みの主体

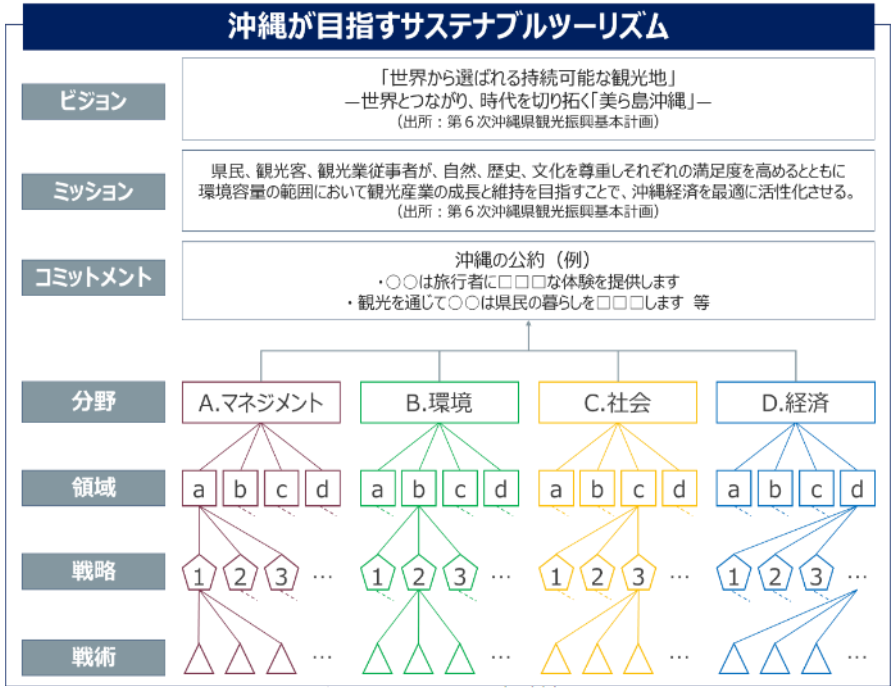
- 観光客 VISITOR
- 事業者 INDUSTRY
- 県民 COMMUNITY
- 研究機関 ACADEMIC
- 行政機関 GOVERNMENT

現況と課題、目標、取り組みのそれぞれを細分化してフレームごとの解像度を高める

4．考え方の整理－沖縄らしいSTを検討する際の視点・基準の整理

STが内包する領域や取組は多岐に渡り、すべての項目を同時並行で推進するには限界があり、**政策上の優先順位を設定することが必要**である。また、STフレームは国際的な視点に基づき 特定の国・地域に依らない普遍的な整理がなされており、沖縄においてすべての項目の重要性が平等なわけではない。そこで、検討委員会及びワークショップにおける議論を踏まえて、沖縄のSTにおいて優先的・重点的に取り組むべき項目を絞り込む作業を行った。

ST推進の取組の位置づけと優先順位付けの基準



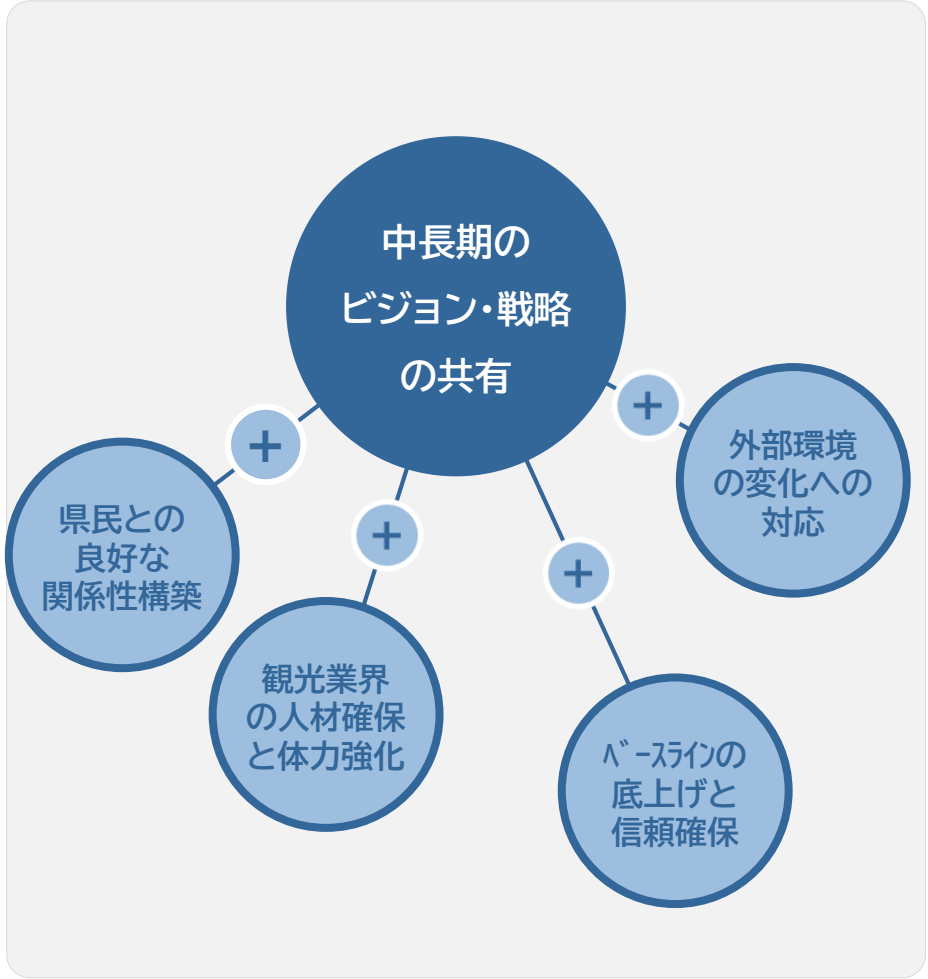
No.	基準	説明
1	魅力向上	観光客視点で観光地としての沖縄の魅力が高まる取組
2	住民の幸福	観光によって住民の生活の質が向上し、住民の生き甲斐が高まる取組
3	緊急性	課題が顕在化しており、沖縄の観光発展のために早急に解決する必要がある取組
4	象徴性	県内外から先進的な取組として評価を得たり、他地域を先導するような取組
5	地域性	沖縄の風土や歴史に由来するに沖縄ならではの課題や特徴に関連する取組

STの取組の網羅的整理と基準との照合

分野	領域	戦略 (取組テーマ)	戦略 (テーマの説明)	重点項目選定基準（○特に当てはまる、○当てはまる） 魅力向上	住民の幸福	緊急性	象徴性	地域性	（参考）特に期待の強い主体 観光客	事業者	県民
A.マネジメント	A(a) デスティネーション・マネジメントの組織と枠組	A(a)-1 デスティネーション・マネジメント（観光地経営）戦略と実行計画	持続可能な観光の基本理念に基づき、環境、経済、社会、文化等に関する内容を含む、持続可能な観光に結び結びつく明記した観光計画等があること								
		A(a)-2 デスティネーション・マネジメント（観光地経営）の責任	持続可能な観光を推進する責任を担う管理組織がある								
		A(a)-2 デスティネーション・マネジメント（観光地経営）責任者の理解	持続可能な観光に対する課題認識を地域の責任主体間が共有しており、取り組む意義を理解している			○					
		A(a)-3 モニタリングと結果の公表	観光に起因する環境、経済、社会、文化、人権に関する課題について定期的に調査、診断し、一般公表している								
		A(a)-4 観光による負荷軽減のための財源	観光による負荷（オーバーツーリズム関連の課題等）軽減のための財源が確保されている								
	A(b) 観光産業の経営管理と枠組	A(b)-1 持続可能な経営管理	実際の規模や活動範囲に合わせ、環境、社会、文化、経済、品質管理、人権、衛生管理、安全問題、危機管理に配慮した、長期的かつ持続的な経営の管理制度を見直しつつ維持している	○	○					●	
		A(b)-2 法の順守	衛生管理、安全、労働、環境などを含むすべての適用可能な国際法、国内法および地域の条例を順守している							●	
		A(b)-3 報告と伝達	事業体は、持続可能性に関する方針、行動計画と実施内容などについて、顧客や地域関係者に伝え、支援を得ている							●	
		A(b)-4 従業員の参画	従業員は、持続可能な運営体制について策定段階から実践まで関わり、実施上の役割と責任について理解している		○					●	
		A(b)-5 顧客の体験	持続可能性の観点を含めて利用客の満足度を継続的に調査し、必要に応じて是正措置をとる仕組みがある	○						●	
		A(b)-6 適正な顧客コミュニケーション	あらゆる広告宣伝は、正確かつ透明性のあるものでなければならない 実際に提供できること以上のものを約束しない	○						●	
	A(c) ステークホルダーの参画	A(c)-1 事業者における持続可能な観光への理解	事業者が公的機関のトレーニング・プログラムを受講している							●	
		A(c)-2 住民参加と意見聴取	デスティネーションマネージメント（観光地経営）について行政・民間事業者・地域住民の三者で構成される体制がある	○	○					●	●
		A(c)-3 住民意見の調査	観光地経営に関する住民の期待、不安、満足度などのデータは、定期的に調査されていること		○					●	●
		A(c)-4 人材育成	地域、事業者、教育機関において、観光地で不足している人材を育成するプログラムがある			○		○		●	●
		A(c)-5 観光教育	地域コミュニティ、学校、高等教育機関において、観光の可能性や課題に関する教育プログラムがある		○					●	●
		A(c)-6 旅行者意見の調査	旅行者満足度について、アンケートなどを通じて調査を実施している	○						●	
		A(c)-7 プロモーションと情報	市場調査及びデータに基づく観光地域が求めるターゲット層の誘致促進策は、地域コミュニティや自然・文化的資産を尊重している	○			○		●	●	

4．考え方の整理－ST推進における沖縄観光の課題（たたき台・仮）

今年度実施した各種調査、検討委員会・ワークショップでの議論等を踏まえ、STを推進していくにあたっての沖縄観光の主要課題を整理した。沖縄におけるST推進のポイントは、地域側の主要ステークホルダーである**県民の幸福度向上に資する観光**であることと、観光振興の**基盤となる観光人材の確保**、観光客へ提供する**サービスのST推進の視点からの底上げ**、そして日々変化するSTを取り巻く**外部環境の変化へのスピード感ある対応**と整理された。



中長期のビジョン・戦略の共有：
STの推進に際して中長期のビジョン・戦略を示すことは、沖縄版STの方向性や目標を明確にし、県内各地域や業界あるいは各事業者の自律的な活動を促進するほか、必要な取組やリソースの配分を明確にすることに繋がるため、沖縄観光全体の指針としてのビジョン・戦略を策定し、広く共有していくことが重要である。

県民との良好な関係性構築：
観光は県のリーディング産業であり、県経済に貢献する重要な役割を担っている。一方、県民意識調査でも県民の観光産業の重要性に対する認識は高いとはいえず、逆に観光振興あるいは観光産業への就業に対してネガティブな意見も見られる。重要なステークホルダーである県民と観光との良好な関係性構築が必須となる。

観光業界の人材確保と体力強化：
観光業界においても、待遇面や将来への不安等を理由に人材不足が深刻化している。人材がいないことにはいずれの取組を行うこともかなわず、人材の確保と安定化はST推進における最も重要な基盤となる。中長期で業界の雇用環境を改善を図っていくことで、観光人材を安定的に確保し、人材育成を図ること求められる。

ベースラインの底上げと信頼確保：
沖縄県としてSTの推進を標榜し、各種取組を通じて受入環境の整備と誘客活動を実施していくにあたっては、発信内容に対して双方の責任が生じる。一方で、県内で提供される観光サービスの中には、必ずしもSTの理念に合致しないものが存在しており、その部分の質の底上げと安全性の確保を含めた信頼性の向上が望まれる。

外部環境の変化への対応：
STを取り巻く環境は日々変化しており、脱炭素を含めた環境対応は、現在では喫緊の課題となっている。また、STに対する市場意識も年を追うごとに敏感になっており、対応が遅れることで市場から見限られることのリスクも高まってきている。客観的に環境変化を捉え、優先順位をつけて戦略的に対応していくことが必要である。