

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	○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			
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					
		H29	H30	R元	R2	R3	
県内各地域の観光振興を図るため、離島観光振興会議等による各市町村との意見交換を行い、地域の観光振興の方向性及び課題を共有する。 また、専門的な知識を持つ観光まちづくりアドバイザーを市町村等へ派遣し、市町村等が抱える課題等に対し助言及び指導を行う。		20件 意見交換会 (参加市町村数)					
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】		市町村、地域観光協会の主体的な観光振興の促進			

2 取組の状況 (Do)

(1) 取組の進捗状況 (単位：千円)

予算事業名							R3年度		令和2年度活動内容と令和3年度活動計画	
主な財源	実施方法	H28年度 決算額	H29年度 決算額	H30年度 決算額	R元年度 決算額	R2年度 決算見込額	当初予算額	主な財源		
地域観光支援事業										
県単等	直接実施	3,202	2,089	2,714	2,283	566	2,739	県単等	OR2年度： 離島観光振興会議や読谷村での意見交換会を実施し、課題の共有を図った。また、市町村等に対し、アドバイザー派遣を2件行った。 OR3年度： 離島観光振興会議や市町村等との意見交換会を行い、課題の共有を図る。また、市町村等が抱える課題に対し、アドバイザーを派遣する。	
予算事業名							R3年度		令和2年度活動内容と令和3年度活動計画	
主な財源	実施方法	H28年度 決算額	H29年度 決算額	H30年度 決算額	R元年度 決算額	R2年度 決算見込額	当初予算額	主な財源	OR2年度：	
									OR3年度：	

様式1(主な取組)

活動指標名	意見交換件数(参加市町村数)				R2年度			R2年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	17件	23件	24件	33件	15件	20件	75.0%	566	概ね順調	グループ討議の時間を増やす等、内容の充実を図り離島観光振興会議を実施し、10市町村が参加した。地域内での連携・掘り起こしを促すため読谷村において観光協会や事業者との意見交換会を実施。まちづくりアドバイザーについては、利活用を促すべく制度の見直しを行い、2市町村が活用した。
活動指標名					R2年度					
実績値										進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果
										新型コロナウイルス感染症の影響を受け離島観光振興会議への参加者数が減少したことや意見交換の機会を容易に作る事ができなかったが、離島観光振興会議のフォローアップミーティングを開く等の対応を行ったため、「概ね順調」となった。
活動指標名					R2年度					
実績値										また、観光まちづくりアドバイザー派遣制度の活用促進のアンケートを行い、結果を踏まえ、活用促進に向けての見直しを行った。
(2)これまでの改善案の反映状況										
令和2年度の取組改善案								反映状況		
<ul style="list-style-type: none"> 令和2年度の離島観光振興会議は開催方法はそのままに、課題の共有や意見交換を重視し、共有された課題や意見に対しアドバイザー派遣でアプローチをするなど、発展性のある会議実施を検討する。 								<ul style="list-style-type: none"> 令和2年度の離島観光振興会議においては、前年度の会議終了後のアンケートにおいて、グループ討議の時間が短かったとの意見が多かったため、グループ討議の時間を前年度よりも長く設定した他、県の他課とも連携し、市町村や県が活用可能な県の施策を紹介した。また、アドバイザー派遣についても、制度活用促進のためのアンケートを実施し、アンケート結果を踏まえ、制度の見直しを行った。 		



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、外部環境の変化)

○内部要因

- ・令和2年度の離島観光振興会議の取組は一定の評価を得た。
- ・観光まちづくりアドバイザーの派遣実績が少なかった。

○外部環境の変化

- ・新型コロナウイルス等の感染症が流行した場合、各市町村で観光受入に対しての考え方が異なる。

(2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

- ・観光まちづくりアドバイザー派遣については、多方面で周知する必要がある。

4 取組の改善案 (Action)

- ・観光まちづくりアドバイザー派遣については、早い段階で市町村や観光協会等に通知し、離島観光振興会議や市町村との意見交換会においても積極的な周知を行う。

様式1(主な取組)

活動指標名	県内外の投資会社への誘致活動、税制等の活用促進				R2年度			R2年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	実施	実施	実施	実施	実施	—	100.0%	3,966	順調	ワンストップ相談窓口にて企業への制度の周知と相談対応を行ったほか、市町村や民間観光事業者・関係団体に対して制度の周知と今後の活用計画、要望等について調査し情報収集活動を実施した。
活動指標名					R2年度					
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果
										ワンストップ窓口への相談件数は、平成29年度43件、平成30年度31件、令和元年度25件となっている。 また、活用実績(国税)は、平成29年度1件、平成30年度2件、令和元年度3件、地方税は平成29年度9件、平成30年度13件、平成31年度20件となっており、国税・地方税ともに制度の活用実績は増加傾向である。
活動指標名					R2年度					
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	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										
令和2年度 of 取組改善案						反映状況				
<ul style="list-style-type: none"> 引き続き「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、市町村と連携し誘致可能な用地を把握することで、観光関連施設の誘致や税制活用を具体化していく。 また、大型MICEのほかにも、うるま市や沖縄市で同様の大型開発プロジェクトが進んでいるため、情報を整理して適切に開発事業者のニーズに応じた情報提供をしていく必要がある。 						<ul style="list-style-type: none"> ワンストップ相談窓口で民間観光事業者へ制度周知や相談対応を行った結果、活用実績が順調に伸びている。また、市町村や民間観光事業者・関係団体に対して制度の周知と今後の活用計画、要望等について調査し情報収集活動も実施した。 新型コロナウイルス感染症の影響もあり、個別企業訪問や投資誘致セミナー等の開催は行わなかった。 				



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、外部環境の変化)

○内部要因

- ・観光関連事業者等への十分な制度周知を図るため、ワンストップ窓口と連携しパンフレット配布や制度活用事業者の掘り起こしを行うとともに、新たな民間観光施設の整備計画の情報収集などを継続的に行う必要がある。
- ・令和4年度税制改正に向け、本制度が効果的な内容となるよう市町村や民間企業、業界団体に対し調査やヒアリング等の情報収集活動を実施する必要がある。

○外部環境の変化

- ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大が、沖縄観光に多大な影響を与えており、民間企業においては新たな観光施設の設備投資を控えるなどの動きもある。

(2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

- ・新型コロナウイルス感染症の影響からの早期回復と持続可能な観光産業の振興に向けて、観光地形成促進地域制度を活用し、国内外からの投資を促進することが必要である。

4 取組の改善案 (Action)

- ・引き続き「沖縄特区・地域税制ワンストップ相談窓口」を活用し周知活動の強化を図る。
- ・国内外からの民間資本を活用し、魅力ある観光関連施設の整備促進を図るため、引き続き市町村や民間企業、業界団体に対し調査やヒアリング等の情報収集活動を実施する。

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	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			
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					
		H29	H30	R元	R2	R3	
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						R3年度		令和2年度活動内容と令和3年度活動計画
主な財源	実施方法	H28年度 決算額	H29年度 決算額	H30年度 決算額	R元年度 決算額	R2年度 決算見込額	当初予算額	主な財源	OR2年度：－ OR3年度：－
一括交付金(ソフト)	委託	27,255	19,409	－	40,900	－	－		

様式1(主な取組)

(2)これまでの改善案の反映状況	
令和2年度の取組改善案	反映状況
<ul style="list-style-type: none">・バリアフリーセミナー参加者に対する「修了証」の交付を継続するとともに、観光バリアフリー対応の必要性の訴求や外国人スタッフ向けのマニュアル等を作成し、受入体制の強化を図る。・バリアフリー観光地としての認知度向上等を図るため、インフルエンサー等を招聘するとともに、WEB媒体も活用したプロモーションを実施する。	<ul style="list-style-type: none">・「修了証」の交付を継続し、外国人スタッフ向けのマニュアル等を作成した。・当初招聘ツアーを予定していたが、新型コロナウイルス感染症の影響からオンラインツアーに変更しインフルエンサーに体験して頂いた。その内容をインフルエンサーによりSNS等で情報発信を行い、おきなわバリアフリー観光を紹介する等、認知度向上に向けた情報発信を行った。



3 取組の検証 (Check)

(1)推進上の留意点 (内部要因、外部環境の変化)	
<p>○内部要因</p> <ul style="list-style-type: none">・令和元年度に実施した、沖縄旅行経験者(障害者)に旅行時の満足度等調査によると、バリアフリー満足度は63%、再訪意向度は97%と一定の評価を受けた。一方で、改善点としては、移動(福祉車両・道路の整備)、バリアフリー情報の提供、飲食施設の受入整備などが上げられた。・台湾の旅行社、障害者団体にヒアリング調査を実施したところ、バリアフリー観光地として沖縄が認識されていないなど、認知度が低い現状である。	<p>○外部環境の変化</p> <ul style="list-style-type: none">・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頻度が高まることが予想されるとともに、高齢者、障害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)	
<ul style="list-style-type: none">・県内観光関連事業者の積極的な取組を促し、人材育成をはじめとした受入体制整備を図る必要がある。また、近年増加傾向にある、ホテルや観光施設等で従事する外国人スタッフに対しても、バリアフリー対応の基礎知識等の共有を図り、インバウンド対応も強化する必要がある。・認知度向上を図るため、プロモーションを強化し、来訪意欲を高める必要がある。	



4 取組の改善案 (Action)

<ul style="list-style-type: none">・観光バリアフリー対応の必要性の訴求や外国人スタッフ向けのマニュアル等を作成し、受入体制の強化を図る。・バリアフリー観光地としての認知度向上等を図るため、インフルエンサー等を招聘するとともに、WEB媒体も活用したプロモーションを実施する。
--

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	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	Be. Okinawa Free Wi-Fi活用キャッシュレス整備実証事業			
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				
		H29	H30	R元	R2	R3
観光消費額を向上させるため、「キャッシュレス」を推進させる取組を行うとともに、「キャッシュレス」に不可欠な高速通信環境（光回線）を同様に利用する「フリーWi-Fi」を推進する取組を実施する。				63.1% 県内事業者におけるキャッシュレス導入割合	→	63.1%
		キャッシュレス化に向けた調査、実証、普及促進（コンタクトレス決済の推進）等				
				5,600AP Be. Okinawa Free Wi-Fiのエリア拡大	→	5,700AP(累計)
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】					

2 取組の状況 (Do)

(1) 取組の進捗状況 (単位：千円)

予算事業名	Be. Okinawa Free Wi-Fi活用キャッシュレス整備実証事業						R3年度		令和2年度活動内容と令和3年度活動計画
主な財源	実施方法	H28年度決算額	H29年度決算額	H30年度決算額	R元年度決算額	R2年度決算見込額	当初予算額	主な財源	OR2年度：キャッシュレス化の有効性を確認する実証実験を行う。
							70,010	一括交付金(ソフト)	OR3年度：キャッシュレス化の普及に向けた導入支援を実施する。
一括交付金(ソフト)	委託	-	-	-	20,396	10,378			

様式1(主な取組)

活動指標名	キャッシュレス化推進				R2年度			R2年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	—	—	—	実施	実施	—	100.0%	10,378	順調	キャッシュレス化推進のために、実証店舗へ端末設置助成を行い、導入効果について検証を実施した。 フリーWi-Fi利便性向上、ログデータの利活用について検討を実施した。
活動指標名	フリーWi-Fi利便性向上				R2年度					
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	—	—	—	実施	実施	—	100.0%			進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果 決済事業者を通じて26箇所にキャッシュレス端末を整備し、有用性等について実証を行った。 またキャッシュレス化推進及びフリーWi-Fi利便性向上のための協議会を3回実施し、実証項目の調整やコロナ禍におけるキャッシュレス決済の有用性や今後の普及拡大に向け、協議を実施した。
活動指標名					R2年度					
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	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										
令和2年度の取組改善案						反映状況				
<ul style="list-style-type: none"> ・ 現況調査の内容を、協議会にて精査し、実証実験に向けた指針を決定していく。 ・ 実証実験については、新型コロナウイルス感染症の影響により十分なデータが得られない可能性があるため、先行した普及も検討していく。 						<ul style="list-style-type: none"> ・ 現況調査の内容踏まえ協議会で協議を行い、実証実験の実施項目を設定した。 ・ 実証実験とともに次年度の普及促進に繋げるため、コンタクトレス決済端末を県内観光事業者へ設置助成を行い、検証を行った。 				



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、外部環境の変化)

○内部要因

- ・ 特になし

○外部環境の変化

- ・ キャッシュレス決済は、現在、様々な手段やサービス形態があるため、常に情報収集を行う必要がある。
- ・ 新型コロナウイルス感染症禍において、感染予防の観点から効果が期待される新しい生活様式としての非接触型決済（コンタクトレス決済）の普及促進の必要がある。

(2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

- ・ R2年6月に完了した国による消費者還元事業後、事業者には、導入にかかるキャッシュレス決済端末費用は無料という認識が広がっているが、決済事業者が全てを負担する事は現実的ではないため、中小零細事業者にとっての高額な端末費用負担に対して設置補助等による普及促進が必要である。
- ・ R2年度の実証の中で、導入した事業者から導入後は「手数料はそこまで負担にならない。」という結果が得られており、未導入事業者に対して懸念を払拭する必要がある。

4 取組の改善案 (Action)

- ・ R2年度の実証実験の結果を踏まえ、県内事業者へ新しい生活様式であるキャッシュレス（コンタクトレス決済）端末へ導入支援を実施し普及を図る。
- ・ Be. Okinawa Free Wi-Fiの利便性向上のため、エリア拡大および周知拡大における効果的な施策について協議会で検討していく。

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	観光振興を目的とした法定外目的税の導入			
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。 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				
			H29	H30	R元	R2	R3
沖縄が世界に誇れるリゾート地として発展していくことを目指すとともに、県民生活と調和した持続可能な観光振興を図るための法定外目的税の導入に取り組む。							>
実施主体	県		検討委員会の運営		条例制定、総務大臣協議、システム改修、関係者周知		法定外目的税の導入・施行
担当部課【連絡先】	文化観光スポーツ部観光政策課	【098-866-2763】					
	総務部税務課	【098-866-2101】					

2 取組の状況 (Do)

(1) 取組の進捗状況 (単位：千円)

予算事業名 観光振興財源確保検討事業							R3年度		令和2年度活動内容と令和3年度活動計画	
主な財源	実施方法	H28年度決算額	H29年度決算額	H30年度決算額	R元年度決算額	R2年度決算見込額	当初予算額	主な財源	OR2年度： R元年度で本事業は終了。	
							県単等	直接実施	—	—

予算事業名							R3年度		令和2年度活動内容と令和3年度活動計画	
主な財源	実施方法	H28年度決算額	H29年度決算額	H30年度決算額	R元年度決算額	R2年度決算見込額	当初予算額	主な財源	OR2年度：	

様式1(主な取組)

活動指標名	条例制定、総務大臣協議、システム改修、関係者周知				R2年度			R2年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
実績値	—	—	—	—	—	—	0.0%	0	やや遅れ	<p>関係業界との意見交換会1回、導入検討中の市町村の状況照会1回、総務部税務課と導入に向けた課題等についての意見交換を4回実施した。</p> <p>進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果</p> <p>関係業界との意見交換会において業界の状況を把握し、また、観光目的税の導入の必要性等について県の考えを示すことができた。関係業界の意見を踏まえ、総務部税務課と意見交換を行い、今後の取組や課題について相互に確認を行った。</p>
活動指標名	検討委員会の運営				R2年度					
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
実績値	—	—	実施	—	—	—	100.0%			
活動指標名	関係業界及び市町村との意見交換				R2年度			0	やや遅れ	進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
実績値	—	—	—	—	実施	—	100.0%			
(2) これまでの改善案の反映状況										
令和2年度の取組改善案						反映状況				
<ul style="list-style-type: none"> 観光業界及び市町村との意見交換を図る。 観光を取り巻く状況を踏まえ条例の議会提案や条例施行の時期を判断する。 						<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症により多大な影響を受けた関係業界から、導入廃止の陳情書が提出されたことから、意見交換会を実施し、導入の必要性について理解を求めた。 新型コロナウイルス感染症拡大の影響等による導入スケジュールの見直し、制度設計の課題等について総務部税務課と意見交換を実施した。 				



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、外部環境の変化)

○内部要因

- ・新税の制度設計について関連団体から要望が出されている。

○外部環境の変化

- ・日韓情勢や新型コロナウイルス感染症の世界的な流行等、社会情勢の急激な変化により観光を取りまく様々な状況が変化している。

(2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

- ・関係者から理解の得られる制度とする必要がある。

4 取組の改善案 (Action)

- ・観光業界及び市町村との意見交換を図る。
- ・観光を取り巻く状況を踏まえ条例の議会提案や条例施行の時期を判断する。

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	めんそーれ沖縄県民運動推進事業			
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				
		H29	H30	R元	R2	R3
県民の観光・コンベンション意識の高揚を図り、県民一丸となった受入体制づくりを推進するため、かりゆしウェアの着用促進やクリーンアップ活動の推進等を行う。		12回				
		キャンペーン実施回数				
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】				
クリーンアップキャンペーンの実施、広報啓発						

2 取組の状況 (Do)

(1) 取組の進捗状況 (単位：千円)

予算事業名							R3年度		令和2年度活動内容と令和3年度活動計画	
主な財源	実施方法	H28年度 決算額	H29年度 決算額	H30年度 決算額	R元年度 決算額	R2年度 決算見込額	当初予算額	主な財源		
									県単等	委託

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				R2年度			R2年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	12回	12回	12回	12回	14回	12回	100.0%	37,679	順調	<p>年間を通じたクリーンアップの呼びかけに加え、清掃道具等の支援を通して全県的なキャンペーンの実施を促進した。その他、かりゆしウェア着用キャンペーン、花のカーニバル等を実施し、観光客受入に対する県民意識の高揚を図った。</p> <p>進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果</p> <p>クリーンアップキャンペーンとして、14団体を支援し、観光客を美しい環境で温かく迎え入れるため、県内各団体と協力し、県民の意識高揚に繋がった。</p> <p>一方、新型コロナウイルスの影響でクリーンアップキャンペーン参加者数は令和元年度に比べ減少しているため、安全・安心な取組の啓発が求められる。</p>
活動指標名					R2年度					
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
活動指標名					R2年度					
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	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										
令和2年度 of 取組改善案						反映状況				
<ul style="list-style-type: none"> 沖縄振興における観光産業の果たす役割を県民に周知すると共に、持続的な受入環境の整備を目的に県民の観光に対する意識に留意した取組を実施する。 						<ul style="list-style-type: none"> めんそーれ沖縄県員運動推進協議会では、持続的な受入環境の整備の観点等から、クリーンアップキャンペーンを推進しており、特に顕著な活動を行った団体等を表彰することで更なる推進を図った。 				



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、外部環境の変化)

○内部要因

- ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、クリーンアップキャンペーン等の実施に係る留意点等を申請時様式に記載するなど、対策が必要である。
- ・平成元年から発足している「めんそーれ沖縄県民運動推進協議会」の現状でのあり方について、その役割や実行性を見直す必要がある。

○外部環境の変化

- ・新型コロナウイルス感染症の流行
- ・協議会発足時との観光客受入における課題の変化

(2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

- ・ホスピタリティの高揚、観光客の満足度の視点だけでなく、県民の満足度向上に繋がるような意識啓発や取組が必要

4 取組の改善案 (Action)

- ・アフターコロナを見据えた県民、観光客が求める観光客受入体制の整備、気運醸成に留意した取組を実施する。

様式1(主な取組)

活動指標名					R2年度			R2年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値					実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
台風時、空港内滞留観光客へ一時避難所の提供									411 順調	<p>活動概要</p> <p>台風時に那覇空港に滞留者を発生させないため、ラジオやHPなどで台風情報の発信を行った。また、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」を书面決議により実施したほか、台風時の適切な対応を記載した「台風対策マニュアル」を、ホテルや観光案内所等観光関連施設に配布した。</p> <p>進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果</p> <p>県の事前の取組と合わせて、台風接近時の空港の臨機応変な対応や航空会社の臨時便の運行、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出来たことにより、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。</p>
H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B				
実施	実施	実施	実施	実施	実施	100.0%				
活動指標名					R2年度					
実績値					実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
活動指標名					R2年度					
実績値					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										
令和2年度の取組改善案						反映状況				
<ul style="list-style-type: none"> ・台風接近時の空港での観光客滞留を抑制するため、事前の情報提供とともに刷新した台風対策マニュアルの宿泊施設や観光施設への配布等に努める。 ・一時避難所（待機所）について、これまでの台風時観光客対策協議会での意見をふまえて発動条件緩和やあり方の見直しの検討を行う。 						<ul style="list-style-type: none"> ・台風時の適切な対応を記載した「台風対策マニュアル」を、ホテルや観光案内所等観光関連施設に配布した。 ・一次避難所（待機所）については、台風時観光客対策協議会事務局であるOCVBとその要件や有効性について、調整を行った。 				



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、外部環境の変化)

○内部要因

・ 今後、アフターコロナの沖縄観光リゾート産業の回復に向けて、安心安全な体制を整備する必要があるが、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の解消へ取り組むことが重要である。

○外部環境の変化

・ 新型コロナウイルス感染症の影響により、入域観光客数が大きく減少し、特に外国人観光客数は0人となっている。

(2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

- ・ 台風時に空港内に滞留者を発生させないため、事前の台風情報発信、関係者間の連携及び台風対策マニュアルを活用した啓発等が必要である。
- ・ 一次避難所(待機所)については、引き続き発動条件の緩和やあり方の見直しの検討を行う。

4 取組の改善案 (Action)

- ・ 台風接近時の空港での観光客滞留を抑制するため、令和元年度刷新した台風対策マニュアルの配布を広く周知する。
- ・ 一次避難所(待機所)については、引き続き発動条件の緩和やあり方の見直しの検討を行う。

様式1(主な取組)

活動指標名	セミナー・シンポジウム開催件数				R2年度			R2年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	12回	18回	2回	3回	7回	3回	100.0%	53,025	順調	<p>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、フォーラム等）及び観光危機管理基本計画に基づいた図上訓練（オンライン・ワークショップ）を実施し、県内各地への波及・拡大を図った。</p> <p>進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果</p> <p>観光危機管理の意識啓発等の取組（セミナー、フォーラム等の開催）については、7回となっており目標回数は達成できなかったが、初めてマリンアクティビティ事業者を対象としたセミナーを開催する等、新たな分野の観光関連事業者へ意識啓発を行うことが出来た。</p>
活動指標名					R2年度					
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
活動指標名					R2年度					
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	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										
令和2年度の取組改善案						反映状況				
<ul style="list-style-type: none"> 未策定市町村に対し、北部・中部・南部・宮古・石垣の5圏域で説明会を行い、観光客を含めた危機管理計画の策定を促す。 旅行者や宿泊事業者、交通事業者等の関係機関と災害時を想定した個別具体的な協定の締結等を含めた連携体制の構築を図る。 県基本計画の改定の際に、危機管理対応を行ってきた中で見えてきた課題や改善点等や、本事業を通して見えてきた課題や改善点等を反映させることで、より実効性のある計画にしていく。 						<ul style="list-style-type: none"> オンラインによる市町村勉強会を2回開催し県や市町村における観光危機管理計画の取り組みを紹介したほか、計画策定を検討している市町村を訪問し意見交換を図ることで、観光危機管理計画策定を促した。 新型コロナの影響により感染症に対する観光危機管理体制構築に向けた連携は構築できたが、災害等に関する協定締結を含めた連携体制構築の動きは鈍化している。 観光危機管理計画改定の取り組みが一時延期されている状況である。 				



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、外部環境の変化)

○内部要因

・観光危機管理計画の改定を確実に進め、市町村の計画策定や改定に反映・連動させていく必要がある。

○外部環境の変化

・新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ各種取り組みを実施する必要がある。

(2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

・市町村の計画に感染症対策強化を含めた県の観光危機管理計画の改定内容を反映・連動させることで、より効果的で実効性のある観光危機管理体制が構築できる。

4 取組の改善案 (Action)

・市町村の計画に感染症対策強化を含めた県の観光危機管理計画の改定内容を反映・連動させることを踏まえ、セミナーや図上訓練等に取り組む。

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2次交通機能強化事業			
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				
		H29	H30	R元	R2	R3
那覇空港を発着する観光客の利用が多い路線バスを対象に、リアルタイムの運行情報である動的データ整備に係る実証実験を実施するとともに、観光客の動態データを取得・分析することにより、観光客の移動利便性向上を図る。						
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				
担当部課【連絡先】		文化観光スポーツ部観光振興課 【098-866-2764】				

2 取組の状況 (Do)

(1) 取組の進捗状況 (単位：千円)

令和2年度観光2次交通機能強化事業							R3年度		令和2年度活動内容と令和3年度活動計画
予算事業名	主な財源	実施方法	H28年度決算額	H29年度決算額	H30年度決算額	R元年度決算額	R2年度決算見込額	当初予算額	主な財源
令和2年度観光2次交通機能強化事業	一括交付金(ソフト)	委託		26,431	43,750	94,100	53,479	52,468	一括交付金(ソフト)
									OR2年度：観光系路線バスのリアルタイムの運行情報である動的データの実証実験の実施及び観光客の動態データの取得・分析の実施。 OR3年度：観光系路線バスのコンタクトレス決済端末導入実証実験の実施及び観光客の動態データの取得・分析の実施。
予算事業名	主な財源	実施方法	H28年度決算額	H29年度決算額	H30年度決算額	R元年度決算額	R2年度決算見込額	当初予算額	主な財源
									OR2年度： OR3年度：

様式1(主な取組)

活動指標名	バス、モノレール、船舶及び観光施設等の情報の統一基準による加工・整備				R2年度			R2年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	—	—	実施	沖縄県全域での実施	実証実験の実施	実証実験の実施	80.0%	53,479	概ね順調	<p>活動概要</p> <p>那覇空港を発着する路線バスを運行する5事業者に対し、リアルタイムの運行情報（動的データ）を取得するための車載機器の設置及び試験運行を行い、オープンデータとして公開した。</p>
活動指標名					R2年度					
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
										<p>進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果</p> <p>リアルタイムの運行情報のGoogleマップへの反映が年度内に間に合わなかったが、令和3年4月以降に順次反映される予定であり、観光客の移動利便性向上に寄与する。</p>
活動指標名					R2年度					
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	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										
令和2年度の取組改善案						反映状況				
<p>・観光客が安心して快適に路線バスを利用できるよう、路線バスのリアルタイムの運行情報である動的データ整備の実証実験を実施する。</p>						<p>・令和2年度は、那覇空港を発着する観光客の利用が多い路線バスを対象に路線バスのリアルタイムの運行情報である動的データの実証実験を実施した。</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、外部環境の変化)

○内部要因

・新型コロナウイルス感染症の影響により、交通事業者との調整等に時間を要したことから、事業の進捗が想定よりも遅れた。

○外部環境の変化

・新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、公共交通機関にも新しい生活様式への対応が求められている。

(2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

・コロナ禍においては、観光客が安全・安心して利用できる公共交通が必要であることから、新しい生活様式への対応及びインバウンドを含めた観光客の回復を見据えて、公共交通機関におけるキャッシュレス決済の普及が必要である。

4 取組の改善案 (Action)

・観光客の利用が多い那覇空港を発着する路線バスを対象に新しい生活様式に対応したコンタクトレス決済端末導入に係る実証実験を実施する。

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	沖縄観光成果指標・認証制度検討事業			
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				
		H29	H30	R元	R2	R3
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。		調査				
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】				
		<ul style="list-style-type: none"> 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 				

2 取組の状況 (Do)

(1) 取組の進捗状況 (単位：千円)

予算事業名	沖縄観光成果指標・認証制度検討事業						R3年度		令和2年度活動内容と令和3年度活動計画	
主な財源	実施方法	H28年度決算額	H29年度決算額	H30年度決算額	R元年度決算額	R2年度決算見込額	当初予算額	主な財源	OR2年度：現状の沖縄観光成果指標のモニタリング、第6次沖縄県観光振興基本計画成果指標の検討	
県単等	直接実施	157	82	160	145	0	287	県単等	OR3年度：現状の沖縄観光成果指標のモニタリング、第6次沖縄県観光振興基本計画成果指標の検討	
予算事業名							R3年度		令和2年度活動内容と令和3年度活動計画	
主な財源	実施方法	H28年度決算額	H29年度決算額	H30年度決算額	R元年度決算額	R2年度決算見込額	当初予算額	主な財源	OR2年度：	
									OR3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				R2年度			R2年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要	
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B				
	実施	実施	実施	実施	実施	実施	100.0%	0	順調	第5次沖縄県観光振興基本計画で定めた「経済」、「観光客」、「県民」、「環境」、「マジメント」の5つの軸からなる40の指標について、関係機関等で客観的・定量的に計測した結果を集計し、観光要覧に掲載して情報の共有を図った。	
活動指標名					R2年度						
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B				
										進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果	第5次沖縄県観光振興基本計画で定めた成果指標を最新データへ更新し、「世界水準の観光リゾート地」といった将来像の実現に向けて関係機関と共有を図った。
活動指標名					R2年度						
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	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											
令和2年度の取組改善案						反映状況					
<ul style="list-style-type: none"> 第5次沖縄県観光振興基本計画が令和3年度に終期を迎えるにあたり、次期計画の策定と並行して成果指標の見直しや認証制度のあり方について、具体的に検討するとともに、観光庁において開発を進めている「日本版持続可能な観光指標（仮称）」との比較検証を実施する。 						<ul style="list-style-type: none"> 第6次沖縄県観光振興基本計画を策定するために開催した、有識者や観光関連団体の代表者で構成するアドバイザリー会議において、従来の沖縄観光成果指標40項目に代わる新たな成果指標について意見交換等を行った。 令和2年度に観光庁が実施した「日本版持続可能な観光ガイドラインのモデル地区における運用に関する事業」のモデル地区として事業に参加し、第6次沖縄県観光振興基本計画で設定する成果指標の検討を行った。 					



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、外部環境の変化)

○内部要因

・第5次沖縄県観光振興基本計画が令和3年度に終期を迎えるにあたり、第6次沖縄県観光振興基本計画の策定に向けて、成果指標の見直しを行う必要がある。

○外部環境の変化

・観光庁において、各地方自治体や観光地域づくり法人(DMO)等が多面的な現状把握を行い、その結果に基づいた持続可能な観光地マネジメントを行うための、国際基準に準じた「日本版持続可能な観光ガイドライン」が発行されており、全国的にも取組を進める流れである。

(2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

・従来の沖縄観光成果指標については、第5次沖縄県観光振興基本計画に明記されておらず、モニタリングの結果が施策へ十分に反映されていない状況であったため、令和4年度から始まる第6次沖縄県観光振興基本計画には「日本版持続可能な観光ガイドライン」を反映した上で、各施策ごとに成果指標を設定し、毎年実施するモニタリング結果を施策に反映できるようにする必要がある。

4 取組の改善案 (Action)

・令和4年度から始まる第6次沖縄県観光振興基本計画には「日本版持続可能な観光ガイドライン」を反映した上で、各施策ごとに成果指標を設定し、毎年実施するモニタリング結果を施策に反映できるようにする。