

「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	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。 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						
	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27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	4,173	2,514	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	20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27年度取組の効果
順調	離島観光振興会議を5回開催し、北中南部圏域観光振興会議を開催した。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20件となった。 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、地域観光の着地型観光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、市町村のインバウンド等に対する今後の取り組み方針について認識の共有化が図られた。

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成28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	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。	県単等

(3) これまでの改善案の反映状況

平成27年度の取組改善案	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図る。</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促進を図る。①離島観光振興会議、意見交換会の開催に加え、北中南部圏域観光振興会議の開催を行う。また、世界遺産所在市町村との連携強化や情報共有を図るため、合同会議を行う。</p>	<p>①離島観光振興会議、北中南部圏域観光振興会議、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。</p> <p>②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。</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
—	—	—	—	—	—
参考データ	沖縄県の現状・推移			傾向	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 (H25年度)	24市町村 (H26年度)	28市町村 (H27年度)	↗	—
状況説明	<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> <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、H25年度は24市町村と5市町村が計画等を策定した。H27年度も計画等を策定した市町村が4件増えた。</p>				

3 取組の検証(Check)

(1) 推進上の留意点(内部要因、外部環境の変化)

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

<ul style="list-style-type: none"> ・県内各地域の観光振興の方向性及び課題等の把握、今後の取組み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)

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

「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 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27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27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、那覇市との意見交換を実施し、役割分担についての検討を進めた。また、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。			

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成28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。	—

様式1(主な取組)

(3) これまでの改善案の反映状況

平成27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那覇市との意見交換及び検討にとどまり、具体的な事業実施までは至っていない。

(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、外部環境の変化)

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

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

<p>・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。</p>
--

4 取組の改善案(Action)

<p>・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。</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	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27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	39,615	31,778	2市町村へ支援し、多言語観光案内サイン18基を整備、重点地域における観光施設、地名や注意喚起など約1000ワードについて多言語翻訳統一を行った。	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	88基
推進状況	推進状況の判定根拠及び平成27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26年度までに70基と整備が進み、27年度は那覇市、宮古島市で18基を整備し、計画値80基に対して88基と順調に整備出来ている。また、多言語翻訳ガイドラインの作成により、多言語におけるユニバーサルな翻訳ルールが出来、外国人観光客等に優しい観光地作りに寄与している。			

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成28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	43,247	本年度整備要望のある2市への多言語観光案内サイン整備へ補助を行い、また、沖縄特有の表記などの翻訳統一に向け、多言語案内サイン整備ガイドラインの策定を行う。	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

平成27年度の取組改善案	反映状況
<p>①引き続き関係会議等とおして、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。</p> <p>②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。</p>	<p>①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。</p> <p>②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、注意喚起案内などを新たに抽出した約1000ワードに関して多言語</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(案内表記)	65.9% (25年度)	72.3% (26年度)	72.1% (27年度)	→	—
状況説明	<p>・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を作成により、多言語翻訳ルールのユニバーサル化を図っている。</p> <p>・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、外国人観光客に優しい、快適な観光地作りに寄与している。</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>○内部要因</p> <p>・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や、これまで訪れる事の少なかった市町村の多言語化対応への認識向上が課題。</p> <p>○外部環境の変化</p> <p>・複数回の来沖や、レンタカー等の利用するなど外国人観光客の観光の形態が変化し、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が広がっていることから、全県的に多言語案内サイン整備を進める必要がある。</p>
--

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

<p>・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、整備箇所を全県的に広げる必要がある。</p> <p>・市町村等の多言語化対応への認識向上のため、沖縄県におけるユニバーサルな翻訳ルールを策定し、周知に努める必要がある。</p>

4 取組の改善案(Action)

<p>・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>・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>

「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27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27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28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27年度の取組改善案	反映状況
① 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。	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)	58.1% (26年)	65%	5.5%	—
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5.5ポイント増加しており、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、海外カード対応ATMの設置場所等の情報発信を行い、利便性を図ることで、H28目標値達成を目指す。				

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>・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>○外部環境の変化</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)

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。
--

4 取組の改善案(Action)

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。

「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							
				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27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	38,277	37,935	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9回で開催し、180名参加した。また、県内外での展示会へ3回出展するとともに、観光バリアフリーポータルサイトを開設し、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	9回
推進状況	推進状況の判定根拠及び平成27年度取組の効果			
順調	NPO法人補助件数は0件であったが、観光バリアフリーセミナーはNPO法人が主体となって実施しており、その開催数は計画値を上回っていることから、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、ひいては県内のさらなる受入体制の整備が図られた。 また、県内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、県内外への認知度の向上を図った。			

様式1(主な取組)

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成28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	14,890	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

平成27年度の取組改善案	反映状況
①これまで、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。	①業種別のセミナーを9回開催するとともに、観光バリアフリーアドバイザーを20回派遣したことで、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
しょうがい者・こわい者観光案内所利用者数	10,785人 (25年度)	13,736人 (26年度)	15,559人 (27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大幅に増え、利用状況は順調に伸びていることから、県外への認知度の向上に寄与した。				

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>

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

<p>・現在、観光バリアフリーセミナーについては、12月以降の冬場の開催となっているが、年間を通しての受入体制の整備ができるように、セミナーの開催時期を見直す必要がある。</p>

4 取組の改善案(Action)

<p>・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。</p> <p>・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。</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	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27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	45,045	43,906	H27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27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する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。			

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成28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	45,071	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

様式1(主な取組)

(3) これまでの改善案の反映状況

平成27年度の取組改善案	反映状況
<p>・「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。</p> <p>・県内各地域で実施されている「まちなみ〜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。</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大型MICE建設予定地である西原町・与那原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組拡大を図るとともにクリーンアップ後のエクスカージョン(南部巡りバスツアー等)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。しかし、地域が主体となり企画している観光メニューとしての「まちなみ〜い」等と、県民のホスピタリティ意識の高揚を目的とするクリーンアップキャンペーンは、連携が難しく実施できていない。</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 (23年度)	18,835人 (27年度)	12,420人 (28年度)	10,555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月には西原町・与那原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、これまでのべ66,219人の県民が参加しており、広く県民に周知を図った。				

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> <p>・平成27年度の入域観光客数は、過去最高の約794万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>○外部環境の変化</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、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、一般県民へはホスピタリティ意識の高揚を図るため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くようにし、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)

<p>・「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>・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>

「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
						→	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27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)	6,045	2,731	平成27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27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える。			

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成28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27年度 of 取組改善案	反映状況
<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。

(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	0人 (25年度)	30人 (26年度)	14人 (27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14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、外部環境の変化)

<p>○内部要因</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>○外部環境の変化</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成27年度の入域観光客数は、過去最高の793.6万人となっており、うち、外国人観光客数は対前年度比で169.4%増の167万人に達し、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)

<ul style="list-style-type: none"> 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。
- ・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
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27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	62,176	61,255	H23からH26までの取組を踏まえ、H27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	5回
推進状況	推進状況の判定根拠及び平成27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、観光危機管理実行計画を策定した。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。			

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成28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	26,426	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27年度の取組改善案	反映状況
・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。	・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」を策定した。

(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)	252人 (27年)	↗	—
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・シンポジウム等により、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> <p>・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。</p> <p>○外部環境の変化</p> <p>・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。</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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>
--

4 取組の改善案(Action)

<p>・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。</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	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 観光振興課及び観光整備課						

2 取組の状況(Do)

(1) 取組の推進状況

(単位:千円)

平成27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	84,251	79,051 (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27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、土地購入を行い、移転登記を実施した。また、貸切バス等の調査を行い、課題把握を行った。			

様式1(主な取組)

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成28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	38,993	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27年度 of 取組改善案	反映状況
①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。	①観光支援施設の設置に向けた作業を着実に推進した。また、貸切バス等の調査を行い、課題把握を行った。

(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
外国人観光客の満足度(交通機関)	42.4% (24年度)	45.9% (25年度)	60.8% (26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、外交人観光客へも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、外部環境の変化)

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

(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"> ・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)

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

「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27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	888	254	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27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>			

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成28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	837	<p>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。</p> <p>引き続き、認証制度の導入について検討する。</p>	県単等

様式1(主な取組)

(3) これまでの改善案の反映状況

平成27年度の取組改善案	反映状況
<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>①指標の運用を行っている。有識者の意見を聞く会議については未実施である。</p> <p>②引き続き認証制度の導入を検討している。</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
—	—	—	—	—	—
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、外部環境の変化)

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

4 取組の改善案(Action)

<p>・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。</p> <p>・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。</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	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				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27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	30,859	29,000	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27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28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	22,569	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)

様式1(主な取組)

(3) これまでの改善案の反映状況

平成27年度の取組改善案	反映状況
<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>平成27年度は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、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。</p> <p>貸切バス業界調査では、インバウンド増に伴う市場変化や、貸切専業、兼業事業者での経営状況の違い、バス車両よりも運転士の高齢化、運転士不足が顕著であることが把握できた。</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)	↗	—
状況説明	<p>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。</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>○内部要因</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>○外部環境の変化</p> <p>・平成27年度の入域観光客数は、過去最高の793.6万人となり、3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>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>
