

「観光立国」の実現を目指す我が国では、2013年までに訪日外国人旅行者の数を1500万人に、長期的には、2020年までに訪日外国人旅行者の数を3000万人に増加させることを目標として、外国人受入体制の整備に向けて様々な取組みを進めております。外国人旅行者の受入環境整備を効率的かつ迅速に進めるためには、地方公共団体、民間事業者等の関係主体において、それぞれの地域の現状と課題を客観的に把握し、全国各地の先進的な取組み事例を共有することにより、地域間の競争による受入環境の全国的な底上げを図っていく必要があります。

以上のことを踏まえ、沖縄総合事務局では県内の主要な外客来訪地域における外国人受入環境の調査（アンケート調査・モニター調査）を実施し、公共交通施設、観光施設、宿泊施設、観光案内所等について外国人旅行者の視点から各種設備・サービス等の総点検を行いました（調査期間：平成22年10月31日～11月4日）。

また、地域関係者との意見交換を通じ、訪日外国人旅行者受入環境の整備を進める上での課題や意識の共有を図るための関係者会議を開催しました（平成22年12月7日）。

これらの調査結果をもとに、観光庁におきまして全国各地域の受入環境に関する総合的な評価を試行的に実施し、これにより、地域の関係主体の連携・協働の下、受入環境の整備に向けた施策の立案、

実行、評価、改善等を継続的に行う仕組み（PDCAサイクル）を構築し、個性豊かなホスピタリティ溢れる国際的な観光地づくりを推進します。

【調査概要】

外国人観光旅客が実際にレンタカーで移動する設定とし、外国人モニター（英語2名、韓国語2名、中国語4名（繁体・簡体））が既設の案内表示等を頼りに、目的地である公共交通施設・観光施設・商業施設・宿泊施設等まで実際に移動し、施設等における外国語による案内表示等を確認しました。

調査対象施設

公共交通施設

対象施設名	管理・運営	所在地
1 那覇空港国内線ターミナル	那覇空港ビルディング（株）	那覇市字鏡水150
2 那覇空港国際線ターミナル	那覇空港ビルディング（株）	那覇市字鏡水150
3 泊ふ頭旅客ターミナル	泊ふ頭開発（株）	那覇市前島3-25-1
4 安座真港	那覇港管理組合	那覇市通堂町2-1
5 本部港	南城市都市建設課	南城市玉城字富里143
6 OTSレンタカー	本部港管理事務所	本部町崎本部5235
	沖縄ツーリスト（株）レンタカー部	豊見城市豊崎3-37

観光施設

対象施設名	管理・運営	所在地
1 首里城公園	首里城公園管理財団	那覇市首里金城町1-2
2 勝連城	国営沖縄記念公園事務所首里出張所	那覇市首里当蔵町3-1
3 斎場御嶽	うるま市教育委員会文化課	うるま市仲嶺175
4 鑑名園	緑の館 セーフア	南城市知念字久手堅270-1
5 平和祈念資料館	那覇市教育委員会文化財課	那覇市前島3-25-1（3階）
6 おきなわワールド（玉泉洞）	沖縄県平和祈念資料館	糸満市摩文仁614-1
7 琉球ガラス村	（株）南都	南城市玉城字前川1336
8 泡盛工場見学	琉球ガラス村	糸満市字福地169
9 美ら海水族館	（株）比嘉酒造	糸満市西崎町5-8-7
10 ピオスの丘	海洋博覧会記念公園管理財団	本部町字石川1888
11 今帰仁城跡	国営沖縄記念公園事務所	本部町字石川424
	（有）らんの里 沖縄	うるま市石川嘉手苺961-30
	今帰仁村教育委員会	今帰仁村字仲宗根219番地

飲食施設

対象施設名	管理・運営	所在地
1 A&W（ファーストフード）	エイアンドエフ沖縄（株）	浦添市牧港1196
2 沖縄そば	那覇そば	那覇市金城2-18-7

商業施設

対象施設名	管理・運営	所在地
1 バレットくもじ	（株）リウボウストア	那覇市久茂地1-1-1
2 サンエー那覇メインプレイス	（株）サンエー	宜野湾市大山7-2-10
3 DFSギャラリア沖縄	DFSギャラリア沖縄	那覇市おもろまち4-1
4 アクトレイトールあしひな	大和情報サービス（株）	豊見城市豊崎1-188
5 御菓子御殿	（株）お菓子のボルシェ	読谷村字宇座657-1
6 道の駅（許田）	やんばる物産センター	名護市許田17-1
7 道の駅（嘉手納）	道の駅 学習展示室	嘉手納町字屋良1026-3

宿泊施設

対象施設名	管理・運営	所在地
1 ロワジールホテル・スパタワー那覇	（株）ロワジールホテルズ沖縄	那覇市西3-2-1
2 ラグナガーデンホテル	IHG・ANA・ホテルズグループジャパン合同会社	宜野湾市真志喜4-1-1
3 ホテル日航アリビラ	（株）JALホテルズ	読谷村字儀間600
4 沖縄ハーバービューホテル	IHG・ANA・ホテルズグループジャパン合同会社	那覇市泉崎2-46

観光案内所

対象施設名	管理・運営	所在地
1 OCVB案内所（那覇空港国内線ターミナル内）	（財）沖縄観光コンベンションビューロー	那覇市鏡水150
2 ティスコ沖縄	ティスコ沖縄（株）	那覇市鏡水174
3 平田観光	平田観光（株）	石垣市美崎町1番地 離島ターミナル内

受入環境整備事業概要

戦略拠点

○全国的な観点から外客受入の中核的な役割を担う50拠点*

港区、新宿区、大阪市、成田市、京都市、千代田区、札幌市、渋谷区、名古屋市、中央区、横浜市、豊島区、福岡市、神戸市、文京区、登別市、浦安市、台東区、千葉市、品川区、...

※宿泊旅行統計（平成21年1月～12月）における延べ外国人宿泊者数の上位9割

○上記各地域への主要なアクセス拠点（ゲートウェイ空港・港湾、交通結節点）

評価システム

概要

- 国が評価システムを作成。（平成22年度）
- 戦略拠点に指定された自治体を中心として、自治体が自主的に評価システムに参加。
- コンサル等の第三者機関が評価を行うことにより、客観性を担保。

- 自らの強みと弱みを把握。
- 結果の公表による先進事例の普及。

戦略拠点整備

受入環境整備基本指針

- 重点事業分野の設定。
- 戦略目標の設定。（2013年度までに戦略拠点50地域の受入環境を整備）

受入環境整備プログラム

- 戦略拠点プロジェクト：戦略拠点において重点事業分野に該当する事業を実施。
- 自律的整備プラン：戦略拠点プロジェクトを実施した地域において、自律的・継続的に受入環境を整備していくための計画。

普及プラン

- 他の地域において、先進的な事例の活用・普及を図るための計画。

- 受入環境整備プログラムによる自律的な受入環境整備。
- 評価システムによって先進事例を的確に活用した、自主的な受入環境整備。

戦略拠点における受入環境整備の充実・促進

訪日外国人旅行者の受入

モニター調査（実施スケジュール及び調査ルート）

日程	テーマ	時間	調査内容
～1日目	オリエンテーション実施		
1日目 10/31 (日)	移動及び移動手段、市内の点検	～13:10	移動(羽田空港～那覇空港)及び昼食
		13:30～13:40	集合(那覇空港案内所前)及び事前ガイダンス
		13:40～13:50	移動
		13:50～14:10	1. 那覇空港ターミナルビル(国際線)
		14:10～14:20	移動
		14:20～14:30	2. 観光案内所(那覇空港ターミナルビル内)
		14:30～14:50	3. 那覇空港ターミナルビル(国内線)
		14:50～15:20	4. レンタカー利用手続き
		15:20～15:50	移動
		15:50～16:50	5. パレットくもじ
		16:50～17:10	移動
		17:10～17:40	6. 泊埦頭
		17:40～17:50	移動
		17:50～18:20	7. ロワジールホテル・スパタワー那覇 (ロワジールホテル・スパタワー那覇)
2日目 11/1 (月)	実地調査(レンタカーを利用し、沖縄本島中部方面の各施設を点検)	9:00～9:10	集合(ロワジールホテル・スパタワー那覇ロビー)及び事前ガイダンス
		9:10～9:30	移動
		9:30～10:20	1. DFS ギャラリー沖縄
		10:20～10:40	移動
		10:40～11:30	2. サンエー那覇メインプレイス
		11:30～11:40	移動
		11:40～13:00	3. 首里城(首里城周辺)昼食含む
		13:00～13:40	移動
		13:40～15:00	4. おきなわワールド(玉泉洞)
		15:00～15:30	移動
		15:30～16:30	5. 斎場御嶽
		16:30～17:20	移動
		17:20～18:00	6. ラグナガーデンホテル
		宿泊	(ラグナガーデンホテル)

モニター調査（実施スケジュール及び調査ルート）

日程	テーマ	時間	調査内容
3日目 11/2 (火)	実地調査(レンタカーを利用し、沖縄本島北部方面の各施設を点検)	9:00～9:10	集合(ラグナガーデンホテルロビー)及び事前ガイダンス
		9:10～10:00	移動
		10:30～11:30	1. ビオスの丘
		11:30～13:00	移動及び昼食
		13:00～13:30	2. 本部港ターミナル
		13:30～14:00	移動
		14:00～14:30	3. 今帰仁城跡
		14:30～15:00	移動
		15:00～16:30	4. 美ら海水族館
		16:30～18:00	移動
		18:00～18:30	5. ホテル日航アリビラ
		宿泊	(ホテル日航アリビラ)
		8:20～8:30	集合(ホテル日航アリビラ)及び事前ガイダンス
		8:30～9:15	移動
4日目 11/3 (水)	実地調査(レンタカーを利用し、沖縄本島南部方面の各施設を点検)及び調査とりまとめ	9:15～9:45	1. 識名園
		9:45～10:15	移動
		10:15～11:15	2. 平和祈念資料館
		11:15～11:35	移動
		11:35～12:50	3. 琉球ガラス村(昼食含む)
		12:50～13:50	移動
		13:50～14:20	4. 比嘉酒造(泡盛工場見学)
		14:20～14:40	移動
		14:40～15:10	5. アウトレットモールあしびなー
		15:10～15:30	移動
		15:30～16:00	6. ハーバービューホテル
		16:40～18:30	調査とりまとめ
		宿泊	(ハーバービューホテル)
		9:00～9:30	移動
5日目 11/4 (木)	意見交換会及び移動	9:30～11:30	意見交換会: 浦添市産業振興センター(結いの街)
		11:30～	移動(那覇空港～羽田空港)

○モニター調査（調査対象施設中24施設）



【外国人モニターとの意見交換会】
モニター調査対象施設管理者等と外国人モニターによる意見交換会を実施しました。



【関係者会議】
沖縄総合事務局、沖縄県、市町村（調査対象施設の所在地）・観光協会（調査対象施設の所在地）、調査対象施設管理者間で関係者会議を実施しました。

意見交換会では、外国人モニターから「危険情報の多言語化」や「によるクレジットカードでの現金引き出し施設の増設」「カーナビの操作性の容易化」「トイレ（ウォッシュレット式）の操作説明の多言語化」等についての要望が寄せられ、施設管理者側からは「過去に手直しを加えるなど整備してきたが、今回の意見を参考に今後の整備に向けて検討したい」とのコメントがありました。

関係者会議では、沖縄県内における案内表示の多言語化に関する現状、課題について認識を共有し、各地域において現在進行している、もしくは、今後予定されている取り組み紹介がありました。

