

平成29年9月21日  
～美ら島の未来を拓く～  
沖縄総合事務局

## 観光客への移動情報のニーズ調査結果を報告します！

～観光客へのわかりやすい移動支援情報の提供を目指して①～

沖縄を訪れる外国人観光客にとって、バスなどの公共交通による観光地までの移動方法等がわかりにくいという課題があります。

（那覇バスターミナルでは、観光地までの路線バスによる移動方法について約3,000人/月の問合せあり。）

沖縄総合事務局では、増加する訪日外国人を含む観光客の交通手段に関する利便性の向上を図るため、交通結節点や観光地等において、観光客を対象とした交通手段の実態および情報提供に関するニーズ調査を実施いたしました。

その結果、外国人を含む観光客の多くの方から、「行きたい観光地へのバス路線が分かりにくい」という課題や「目的地までの正確な所要時間や行き方情報」に関するニーズの高さを確認しました。

### 1. 調査実施期間

平成29年8月19日(土)～9月1日(金) 9時～17時

※那覇バスターミナルのみ8/19(土)～8/23(水)の5日間にて調査

### 2. 調査場所

那覇空港、那覇バスターミナル、那覇クルーズターミナル、美ら海水族館、首里城 等  
計10施設

### 3. 回答件数

調査員によるヒアリング形式で 全1,498件（うち外国人830件、日本人668件）

※ 別紙1の観光客ニーズ調査の実施を参照ください。また、観光客ニーズ調査の詳細版は、後日、沖縄総合事務局のホームページに掲載予定です。

URL：<http://www.dc.ogb.go.jp/road/index.html>

問い合わせ先

内閣府沖縄総合事務局

開発建設部道路管理課

担当者：課長 砂川、課長補佐 那覇

TEL：(098) 866-1915

FAX：(098) 861-9928

- 主要な交通結節点や観光地にて、**観光客の周遊行動および移動支援に関するニーズ調査を実施。**
- **約1,500件のグループからヒアリング回答**を得られた。
- **外国人830件、日本人668件。**外国人は、台湾が最も多く、韓国、中国本土が多かった。

## ヒアリング回答件数

調査箇所	外国人					計	日本人計	合計
	台湾	韓国	中国本土	香港	その他海外			
交通結節点(5箇所)※1	231	135	128	62	76	632	338	970
うち那覇バスターミナル	57	32	54	21	50	214	251	465
観光施設(5箇所)※2	74	54	17	17	36	198	330	528
合計	305	189	145	79	112	830	668	1,498
構成比	20.4%	12.6%	9.7%	5.3%	7.5%	55%	45%	—

※1 交通結節点(5箇所)・・・那覇バスターミナル、名護バスターミナル、  
那覇空港(国際線・国内線ターミナル)、那覇空港駅(モノレール)、  
那覇クルーズターミナル

※2 観光施設(5箇所)・・・海洋博公園(美ら海水族館)、首里城、  
玉泉洞(おきなわワールド)、アメリカンビレッジ、道の駅「豊崎」

## (観光客ニーズ調査状況)

### [那覇バスターミナル]



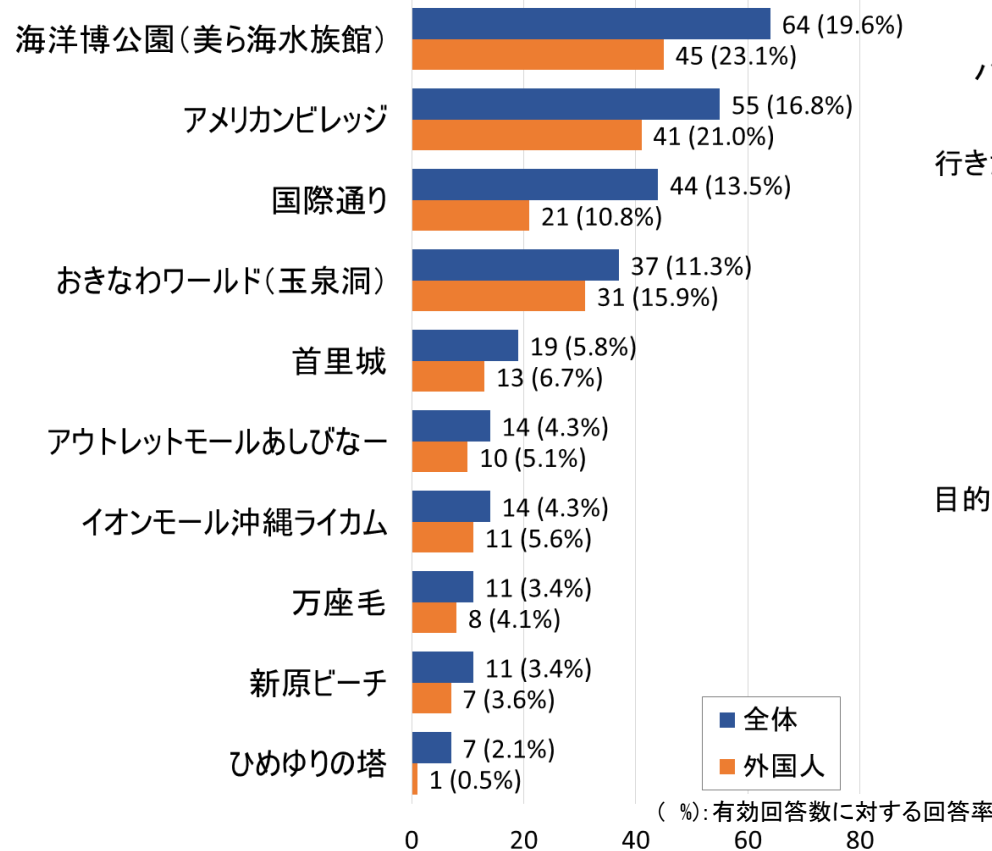
### [名護バスターミナル]



- バス利用者が向かう観光施設は、海洋博公園、アメリカンビレッジ、国際通りの順に多い。
- バスターミナルで困ったことは「バス乗り場の場所がわからない」が一番多く、外国人については「行きたい観光地へのバス路線がわからない」といった回答が多い。

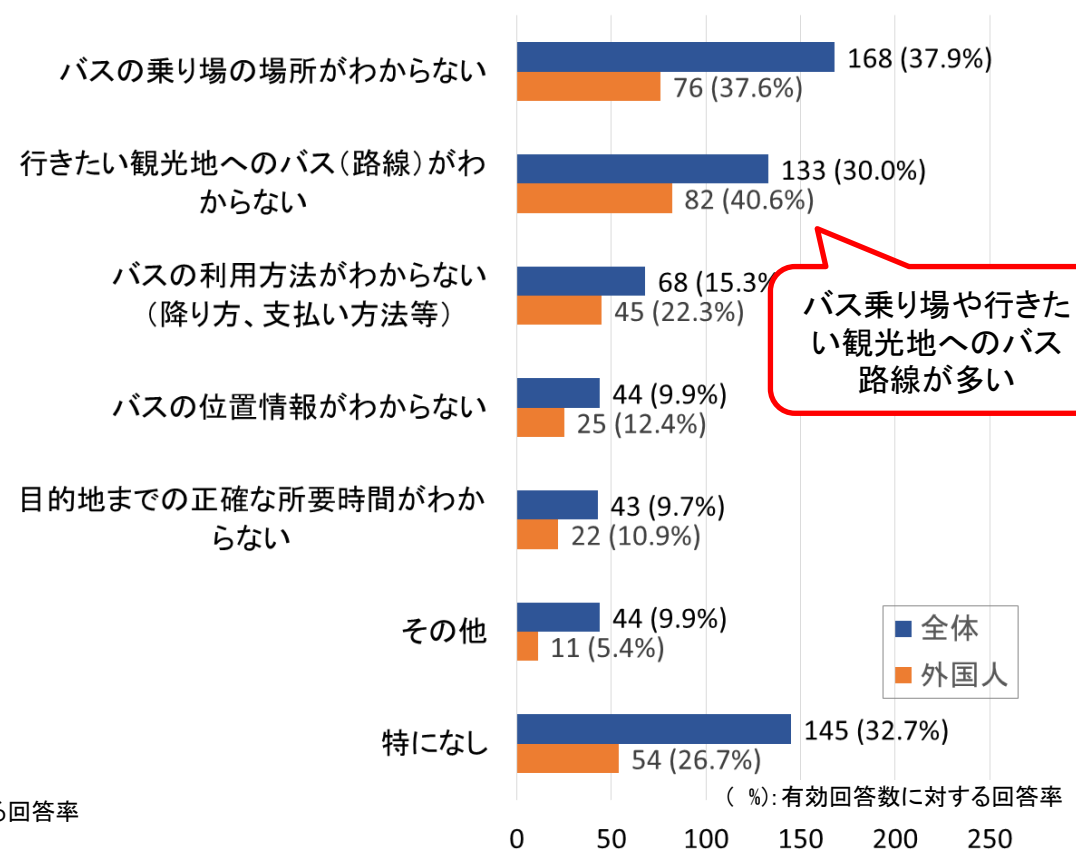
## Q. バスターミナル利用者が訪問した観光地は？(複数回答)

有効回答数 全体: 327 外国人: 195



## Q. バスターミナルで困ったことは？(複数回答)

有効回答数 全体: 443 外国人: 202

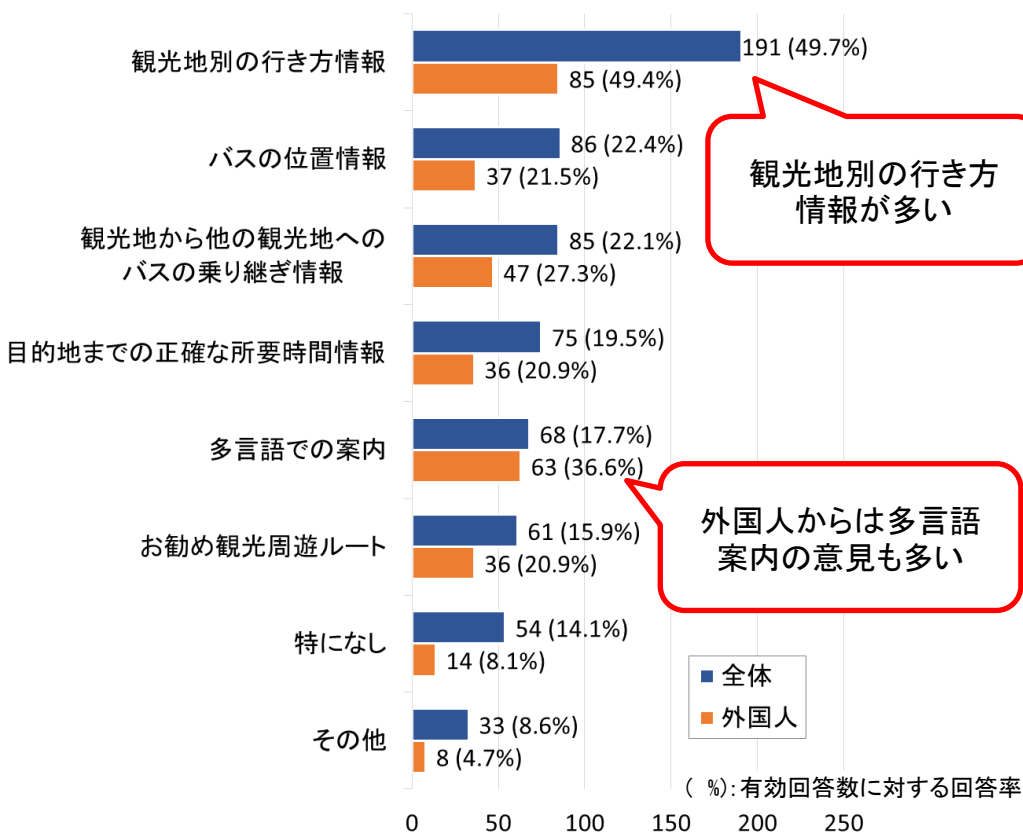


※有効回答数は設問に答えた方の回答数で、ヒアリング回答件数(全体: 465、外国人: 214)とは異なります。

- 提供してほしい情報として、「観光地別の行き方情報」「バスの位置」「乗り継ぎ情報」といった路線バスでの周遊観光を支援する情報のニーズが高い。また、外国人については「多言語での案内」のニーズも高い。
- 全体的にスマートフォン等のIT機器での収集を希望。

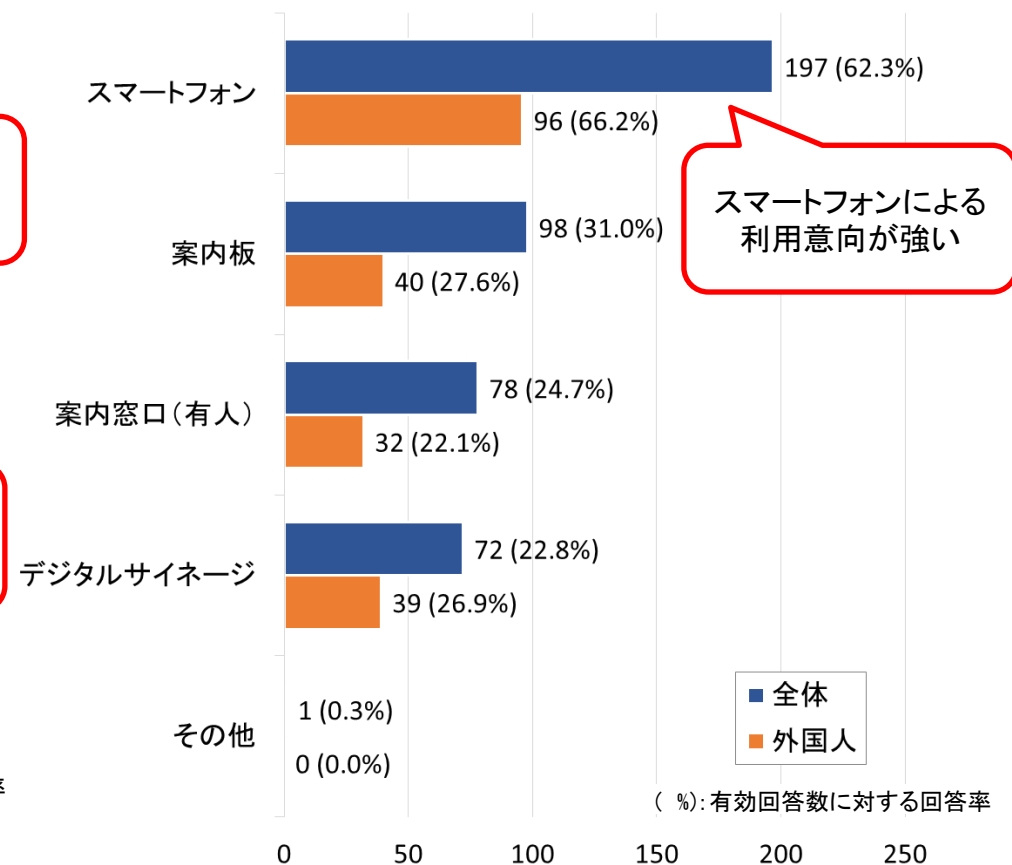
Q. バスターミナルで提供してほしい情報内容は？(複数回答)

有効回答数 全体: 384 外国人: 172



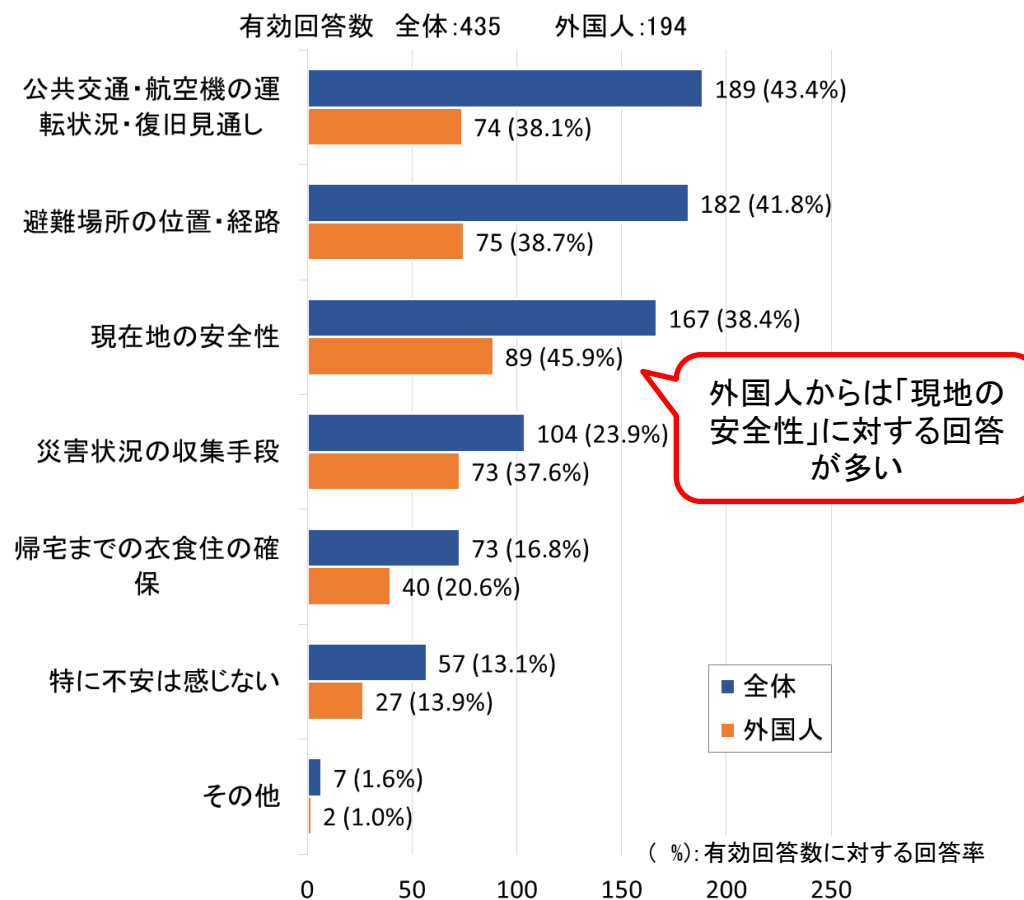
Q. バスターミナルで提供して欲しい提供媒体は？(複数回答)

有効回答数 全体: 316 外国人: 145



- 旅行中に地震・津波・台風などが起きた場合、不安に感じるについて情報として、「公共交通・航空機の運行状況・復旧見通し」「避難場所の位置・経路」「現地の安全性」といったニーズが高い。また、外国人については「現地の安全性」のニーズも高い。

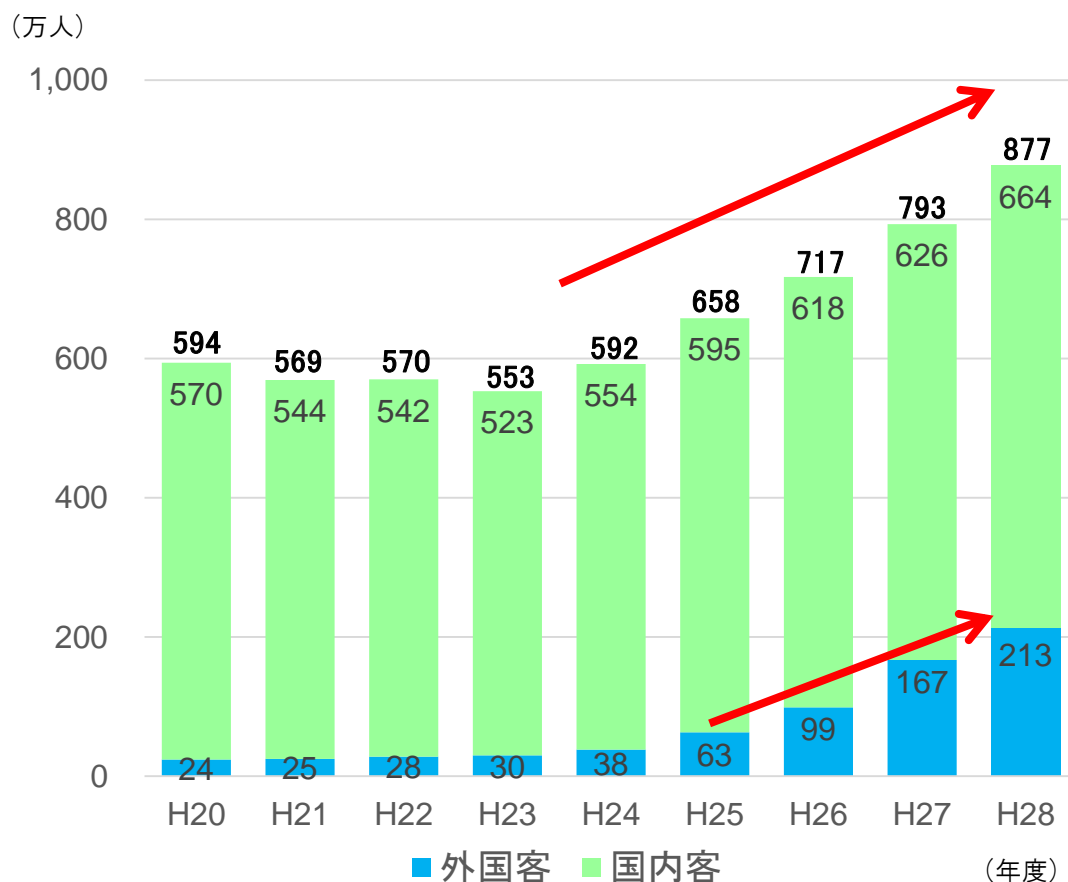
## Q. 旅行中に地震・津波・台風などが起きた場合、不安に感じるについて(複数回答)





# (参考)沖縄県の入域観光客数の推移

- 沖縄県の入域観光客数は過去最高を更新中。特に訪日外国人の伸びが大きく平成28年度は前年度27.5%増(213万人)。
- 沖縄県では、H33年度までの入域観光客数の目標を1,000万人から**1,200万人に上方修正**。



出典：入域観光客数調査結果(沖縄県HP)を元に作成

## 沖縄観光目標フレーム改定案

(目標値は2021年度まで)	新目標値	現行目標値
入域観光客総数	1,200万人	1千万人
観光収入	1.1兆円	1兆円
観光客一人当たりの消費額	9万3千円	10万円
平均滞在日数	4.46日	5日
人泊数(延べ宿泊者数)	4,152万人泊	4,027万人泊

那覇空港内



那覇空港外  
(レンタカー送迎バス待機状況)



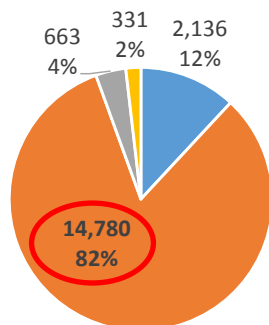
レンタカー会社

- 観光客からの交通系に関する問合せが増加しており、特に交通結節点では今後その対応が課題。
- 那覇バスターミナルのリニューアル[H30年度開業予定]，那覇空港ターミナルの拡充[H32年目標]等の交通結節点の整備が進行中。

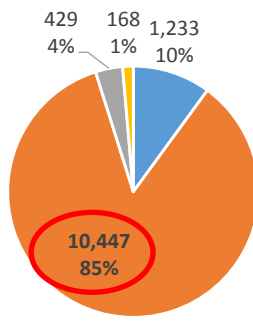
## 那覇空港案内所 問合せ内容(沖縄県資料)

- 国内線、国際線ともに8割以上が交通系に関する問合せである。
- バス関係(路線バス、リムジンバス)に関する問合せが最も多い。

目的別問合せ: 国内線(H29.4~7)

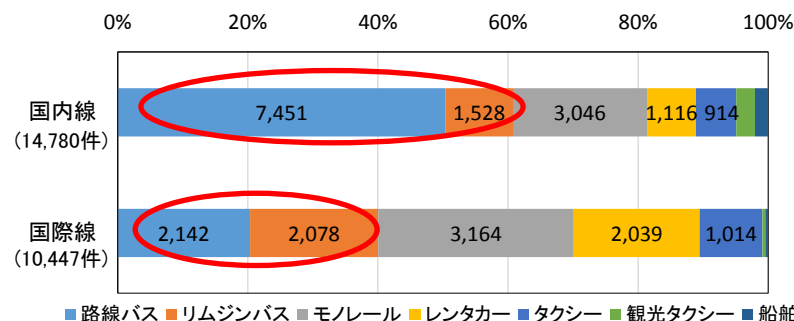


国際線(H29.4~7)



■ 本島観光案内 ■ 交通系 ■ 宿泊 ■ 食事

交通系問合せの交通機関内訳



■ 路線バス ■ リムジンバス ■ モノレール ■ レンタカー ■ タクシー ■ 観光タクシー ■ 船舶



那覇バスターミナル整備  
[H30年度開業予定]

出典: 旭橋都市再開発株式会社HP  
<http://www.asahibashi.jp/plan-7.html>



那覇空港ターミナル施設拡充  
[H32年目標]

出典: 沖縄総合事務局開発建設部 那覇空港滑走路増設事業  
<http://www.dc.ogb.go.jp/kaiken/3434/11917/011538.html>

## (那覇バスターミナル 仮設案内所)



(ピーク時)



(観光客への案内)

平成29年9月21日  
～美ら島の未来を拓く～  
沖縄総合事務局

## 観光客の移動に役立つ情報提供サービスの

### 実証実験を公募します！

～観光客へのわかりやすい移動支援情報の提供を目指して②～

先月実施した「観光客を対象とした情報提供に関するニーズ調査」では、外国人を含む観光客のバスなど公共交通での移動方法および行き先情報等の移動支援情報についてニーズを確認しました。また同調査では、通常時だけではなく、台風・大雨や地震・津波などの災害時の移動支援情報についてもニーズがあることを把握しました。

以上の結果を踏まえて、沖縄県の交通結節点や観光地等において通常時のほか大規模災害時等も含めて、観光客の円滑かつ安全・安心に移動を支援するため、ＩＣＴ等の新たな技術を活用した移動支援情報提供サービスの実証実験を公募します。

#### 1. 公募受付期間

平成29年9月21日(木)～10月5日(木)

#### 2. 実証実験フィールド

道の駅「豊崎」

#### 3. 実験の内容・方法

ＩＣＴ等を活用した移動支援に関する情報提供サービスを実際に提供（デモ含む）

※詳細は、別紙1の平成29年度観光客移動・防災支援情報提供サービス実験の公募要領をご参照ください。 企画提案書ダウンロードURL <http://www.dc.ogb.go.jp/road/index.html>

#### 問い合わせ先

内閣府沖縄総合事務局

開発建設部道路管理課

担当者：課長 砂川、課長補佐 那覇

TEL：(098) 866-1915

FAX：(098) 861-9928



# 平成 29 年度 観光客移動・防災支援情報提供サービス実験の公募要領

## 1. 実験の背景・目的

- ・ 沖縄県の入域観光客数は過去最高を更新し続けており、平成 28 年度には 877 万人を記録しています。その中でも、特に訪日外国人観光客数の伸びが大きく平成 28 年度は前年度比 27.5%増(213 万人)であり、今後も増加が見込まれています。
- ・ また、那覇空港国際線の観光案内所での問い合わせの多くが路線バス等の交通系のものであり、今後はバスを利用した周遊観光など訪日外国人を含めた観光客の移動を支援する情報提供サービスがより一層求められることが想定されます。(P4、P5 参照)
- ・ 観光客がバス等によりやすくなる情報提供を行うことは、県民にとってもバス等によりやすくなることから渋滞緩和のためにも重要な取り組みになります。
- ・ 一方、沖縄県は南西島嶼部であることから例年大雨や台風による被害が発生しているほか、近年では地震や津波等への懸念もあり、災害発生時には地域住民に加え観光客も含めた「安全・安心の確保」が求められます。(P5 参照)
- ・ 以上のような背景を踏まえ、沖縄県の交通結節点や観光拠点において、通常時のほか大規模災害時等も含め観光客が円滑かつ安全・安心に移動できるよう、ICT 等の新たな技術を活用した移動支援情報提供サービスの導入に向けた検討の一環として、有益な技術を検証するための実証実験を公募します。
- ・ 実験の実証にあたっては、実験推進事務局と学識経験者等で構成されたアドバイザー委員の組織体制を構成して進めます。

## 2. 募集対象

- ・ 内閣府沖縄総合事務局が指定する実証実験の対象地域(道の駅「豊崎」)において、ICT 等の新たな技術を活用した訪日外国人を含む観光客の移動・防災支援情報提供サービスの実証実験(デモ含む)にご協力いただける事業者を募集します。

## 3. 実験の応募主体

- ・ 過去に交通結節点・観光拠点等において移動支援に関する情報提供サービスを開発しており、今回の情報提供サービス実験の実施主体になりえる事業者\*

※複数事業者による共同体でも可能。

## 4. 企画提案内容

- ・ 表 1 の①～④の内容について、別紙 2(企画提案書)にご記入下さい。  
企画提案書 別紙 2 のダウンロード URL <http://www.dc.ogb.go.jp/road/index.html>

<表 1：企画提案内容>

項目	企画提案内容
①情報提供サービスの概要	実証実験で検証する情報提供サービスの概要および機能・機器の設置イメージ、訪日外国人への情報提供等
②通常時の移動支援情報提供	通常時における観光客、住民の利便性向上の観点からの移動支援情報の提供内容および方法 等
③災害時の移動支援情報提供	大規模災害発生における観光客、住民への移動支援情報の提供内容および方法 等 ※発災直後から避難場所までの緊急避難 等
④その他	その他の提案や、本情報提供サービスの特徴や強調すべき点・アピールポイント等(自由記述)

## 5. 応募手続き

- 企画提案書の受付期間  
平成 29 年 9 月 21 日（木）～平成 29 年 10 月 5 日（木）
- 企画提案にあたっての相談、問い合わせ、提出  
本案件の内容についての相談や企画提案書類の作成方法等の問い合わせ・提出は、以下の窓口までお願いします。  
＜窓口＞  
〒900-0006 沖縄県那覇市おもろまち 2 丁目 1 番 1 号  
内閣府沖縄総合事務局開発建設部道路管理課  
担当 那覇、金城  
電話 098-866-1915（直通） FAX 098-861-9928

## 6. 企画提案の選定基準

- 表 2 の基準に基づき、事業者の選定を行います。

＜表 2：実験対象事業者の選定基準＞

項目	選定基準
①的確性	・目的に対応した取組みとなっているか
②実行性	・実証実験が円滑に遂行できるか
③具体性	・実証実験の内容が具体的であるか
④その他	・公募の趣旨に合致しているか ・その他

## 7. 選定の流れ

- 9 月 21 日（木） 企画提案の公募開始  
↓
- 10 月 5 日（木） 企画提案の提出締め切り  
↓
- 10 月中旬 実験推進事務局による選定※

※選定結果の通知方法：応募者に対して選定されたか否かについて文書で通知する。

申請する共同開発者には選定結果の通知は行わない。

## 8. 実験期間

- 現地での実証実験(デモ含む)は、事業者選定後の 11 月下旬の 1～2 週間程度を想定しています。詳細は実験推進事務局で実施する協議にて決定しますが、企画提案において各事業者にて想定する実証実験の実施スケジュールの提示をお願いします。
- なお、実験期間のうち関係者および報道関係者を含めた視察日(1～2 日程度)を設定する予定です。その際には、現地での説明等ご協力をお願いする場合があります。

## 9. 実験場所

- 実証実験(デモ含む)にあたり、対象地域(道の駅「豊崎」)の屋内(別紙 2 P.4 参照)・屋外(別紙 2 P.5 参照, □道路管理区域内)に必要なスペースを提供します。企画提案において実験に必要な場所・広さ等の提示をお願いします。

## 10. その他

### (1) 役割分担

- ・ 実証実験の実施にあたっては、内閣府沖縄総合事務局を中心とした実験推進事務局を設置し、この事務局が主体となり実証実験に必要な協議・調整および改善点のとりまとめ等を実施します。
- ・ 主要な関係機関の役割分担については、以下を基本としつつ、詳細は実験推進事務局での協議をふまえ決定します。

#### 1) 内閣府沖縄総合事務局

- 実験推進事務局の管理・運営
- 関係機関(施設管理者・事業者)との協議・調整
- 実証実験(デモ含む)にあたってアドバイザーからの助言等や改善点のとりまとめ 等

#### 2) 施設管理者(道の駅「豊崎」)

- 関係機関(内閣府沖縄総合事務局・事業者)との協議・調整 等

#### 3) 事業者(今回公募対象)

- 提案内容に基づく実証実験(デモ含む)計画(案)の策定
- 関係機関(内閣府沖縄総合事務局・施設管理者)との協議・調整
- 実証実験(デモ含む)の実施・運営
- 実験(デモ含む)データの収集
- 実証実験(デモ含む)結果の自己評価 等

### (2) 経費負担

- ・ 主要な関係機関の経費負担については、以下を基本としつつ、詳細は実験推進事務局での協議をふまえ決定します。

#### 1) 内閣府沖縄総合事務局

- 実験推進事務局の運営・管理に係る経費
- 関係機関(施設管理者・事業者)との協議・調整に係る経費 等
- 実験結果(デモ含む)の改善点のとりまとめに係る経費 等

#### 2) 施設管理者(道の駅「豊崎」)

- 実証実験(デモ含む)の場所に係る光熱費

#### 3) 事業者(今回公募対象)

- 実証実験(デモ含む)計画(案)の策定に係る経費
- 関係機関(内閣府沖縄総合事務局・施設管理者)との協議・調整に係る経費 等
- 実験(デモ含む)の実施・運営に係る経費(機器の設置・撤去、実験中の維持管理費等)
- 実験(デモ含む)データの収集に係る経費
- 実験(デモ含む)の自己評価に係る経費 等

### (3) その他

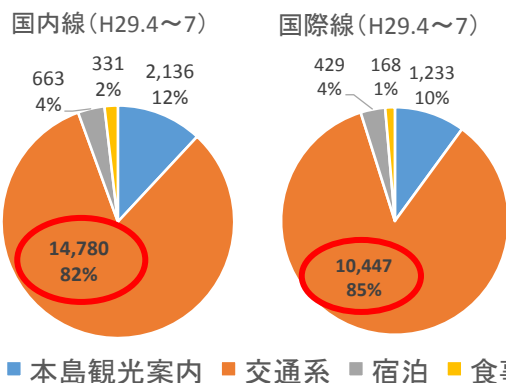
- ・ 本実証実験(デモ含む)は一般に公開します。また実施概要・評価結果等は、沖縄総合事務局・沖縄県の観光振興の取り組みとして公表する予定です。予めご了承ください。
- ・ なお、本実証実験(デモ含む)にご協力いただいた事業者の方は、本実証実験の場を事業活動の宣伝・PR等に活用していただいても構いません。

## 参考. 観光客の移動支援に関する調査結果

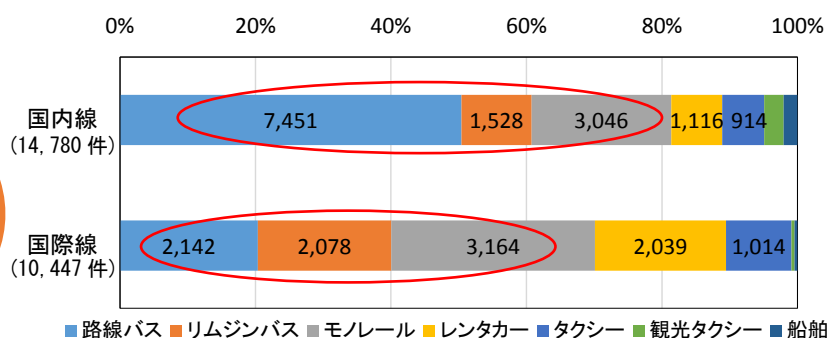
### ■那覇空港案内所 問合せ内容 [沖縄県資料]

- 那覇空港案内所での問い合わせは、国内線、国際線問わず **8割以上が交通系**に関するもの
- 上記のうち、約7～8割が**路線バス・リムジンバス・モノレール**に関する問合せ

[目的別問合せ内容]



[交通系問合せ内容]



### ■那覇バスターミナル調査結果 [沖縄総合事務局調査]

#### 【調査概要】

調査日：H29.8.19～23 ※5日間実施

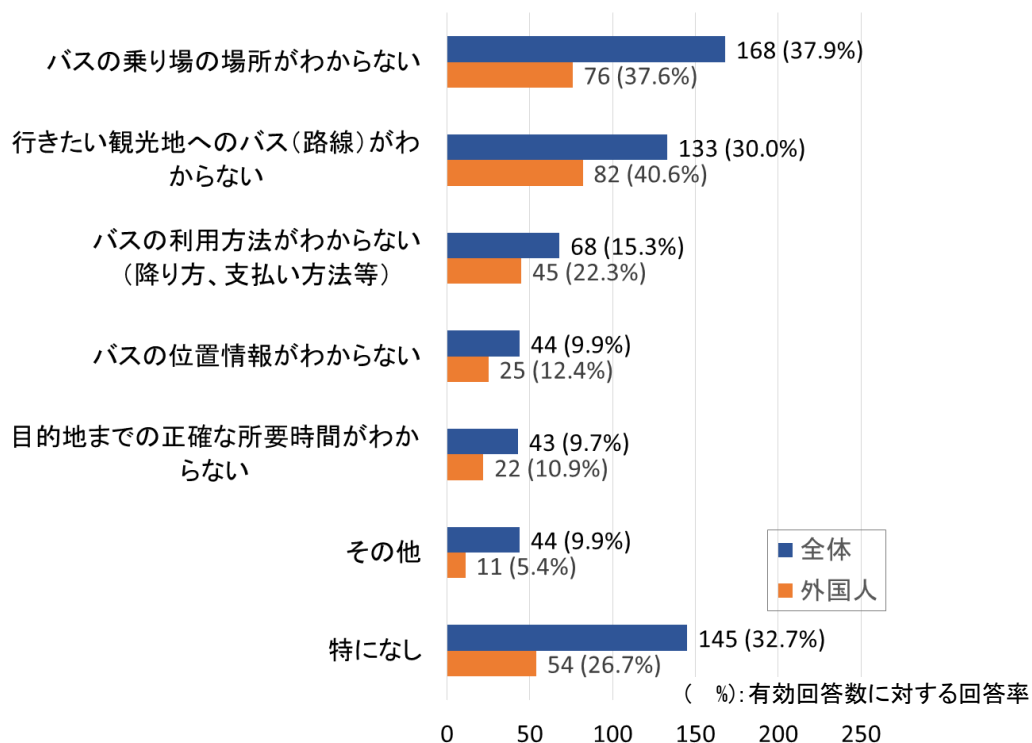
回答数：外国人観光客 211名、総数 465名

#### 【調査結果】

##### ①バスターミナルで困ったことについて（複数回答）

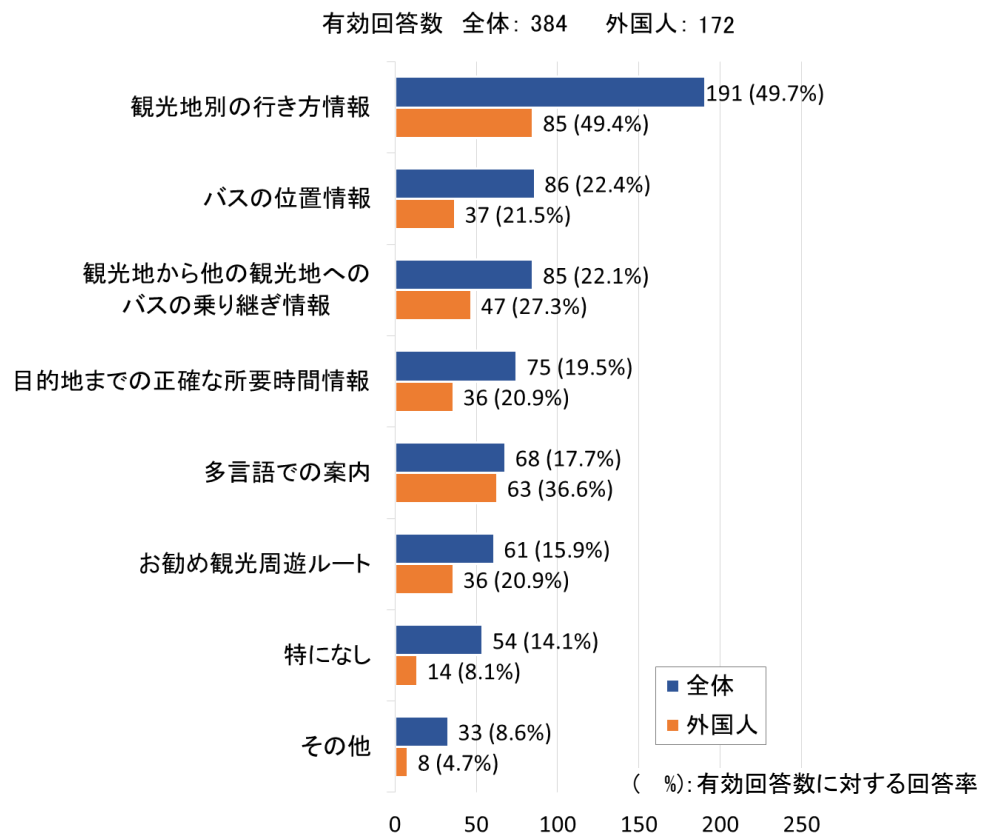
- 「バス乗り場の場所がわからない」が一番多く、外国人については「行きたい観光地へのバス路線がわからない」といった回答が多い。

有効回答数 全体：443 外国人：202



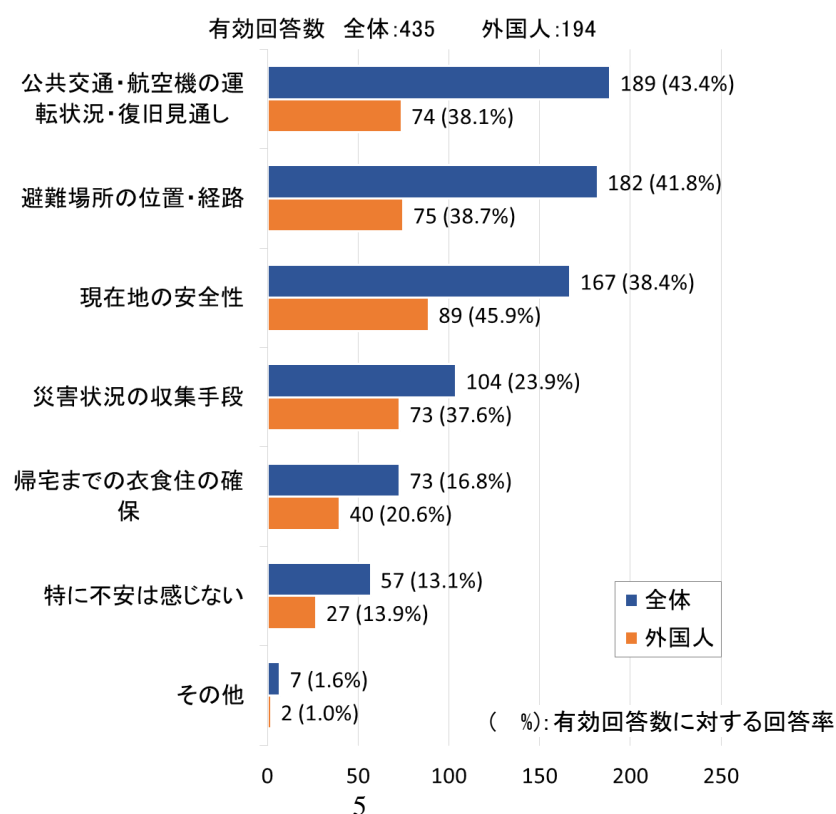
②バスターミナルで提供してほしい情報について（複数回答）

- 「観光地別の行き方情報」「バスの位置」「乗り継ぎ情報」といった路線バスでの周遊観光を支援する情報のニーズが高い。また、外国人については「多言語での案内」のニーズも高い。



③旅行中に地震・津波・台風などが起きた場合、不安に感じることにについて（最大3件）

- 「公共交通・航空機の運行状況・復旧見通し」や「避難場所の位置・経路」、「現在地の安全性」というニーズが多い。また、外国人については「現在地の安全性」について比較的多く不安を感じている。



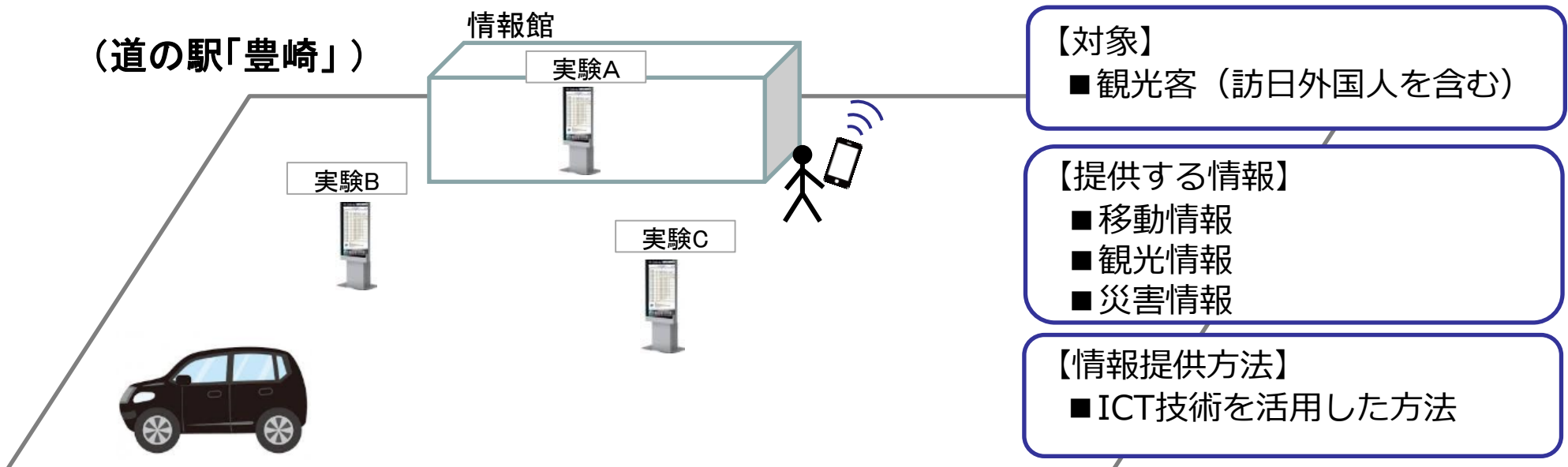


# 観光客の移動に役立つ情報提供サービスの実証実験

## 【概要】

- 道の駅「豊崎」で、ICT等の新たな技術を活用した訪日外国人を含む観光客の移動・防災支援情報提供サービスの実証実験(デモ含む)にご協力いただける事業者を募集

## 【全体イメージ】



## 【スケジュール】

- 募集期間
- 選定期間
- 実験期間

平成29年9月21日（木）～平成29年10月5日（木）

平成29年10月中旬頃

平成29年11月下旬頃（予定）

※アドバイザーからの助言等をいただく予定。

## 観光客移動・防災支援情報提供サービス実験

## 実証実験実施事業者 企画提案書

※斜線(説明・記入例)は、企画提案書から削除いただいてもかまいません。

## 【事業者概要】

平成 29 年 月 日作成

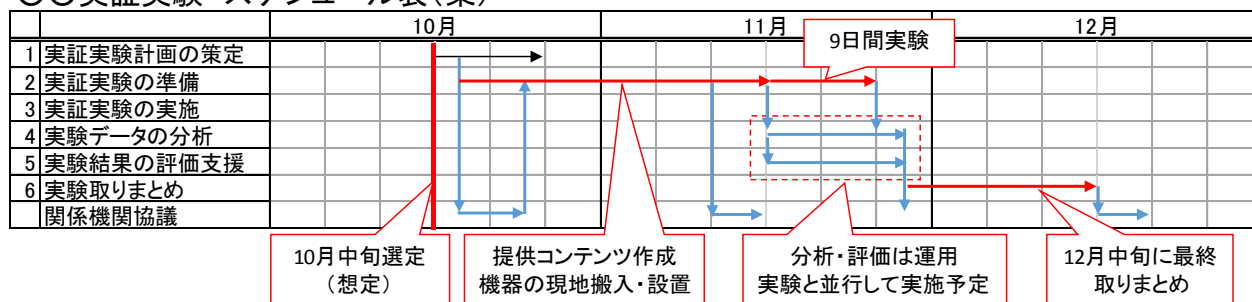
1. 実証実験の名称		実験の内容がわかりやすい名称として下さい。
2. 事業者名		事業者名または(複数社で応募される場合)グループ名をご記入下さい。
3. 代表者 役職・氏名		実証実験の実施者のうち、代表者の役職・氏名をご記入下さい。
4. 代表者の連絡先	部署名	
	担当者名	代表者の代理を、代表者の所属団体から 1 名ご記入下さい。
	住所	
	電話番号	
	FAX 番号	
5. 実験形式・実施時期		実験の実施形式(実証実験またはデモ)をいずれかを選択の上、実施予定時期及び期間についてご記入下さい。 <例 1> 実証実験 平成 29 年 11 月 18 日～26 日(9 日間) ※視察日について、希望日があればご記入下さい。

6. 実証実験の協力体制	代表事業者・団体	※本実証実験の公募においてグループとして連携する関係機関をご記入下さい。事業者数が4社以上になる場合は、適宜枠を追加して下さい。単独の事業者で応募される場合は、空白のままご提出下さい。
	事業者・団体	
	事業者・団体	
	事業者・団体	
	事業者・団体	
7. これまでの取組み内容 (実績)		※移動支援に関する情報提供サービスを開発した内容について300文字程度でご記入下さい。(パンフレット等の内容が確認できる添付資料でも可)
8. 実験概要		※実証実験の概要を300文字程度でご記入下さい。

※実証実験の実施に向けたスケジュールをできるだけ詳しくご記入下さい。なお、実証実験の実施時期および期間については、「5. 実施予定期間、時期」と整合するようにして下さい。

<例>

〇〇実証実験 スケジュール表(案)



## 【企画提案書】

実験名称

※実証実験の名称をご記入下さい。

※実証実験で検証する情報提供サービスの内容等についてご記入下さい。(最大A4 4枚以内)

### 1. 情報提供サービスの概要

※実証実験で検証する情報提供サービスについて、概要および機能・機器の設置イメージ等をご記入下さい。機器等を活用される場合は、機器のカタログ情報およびイメージを記載・添付頂いてもかまいません。

### 2. 通常時の移動支援情報提供

※通常時の移動支援情報の提供内容・方法について、運用イメージをご記入下さい。また、内容がわかりやすい図表・写真等を添付下さい。

＜例＞

- ・周辺の観光客のニーズとして、主な観光地への所要時間・到着時点の混雑状況などの情報を提供する。
- ・空港までのバスの所要時間やバス待ち時間の時間で利用できる店舗等の情報を提供する。
- ・外国人の利用に配慮し、多言語（〇ヶ国語）で情報を提供する。

イメージ図等

### 3. 災害発生時の移動支援情報提供

※災害時の移動支援情報の提供内容・方法について、運用イメージをご記入下さい。また、内容がわかりやすい図表・写真等を添付下さい。

＜例＞

- ・災害時は、観光客がパニックになっており、情報提供サービスに気づかないことが想定されるため、まず音声情報によりサービスへの注意を促し、ピクトマーク等の視覚情報で安全かつ円滑な避難を促す。
- ・音声情報は、外国人にもわかるようサイレンにより注意を促す。

イメージ図等

### 4. その他

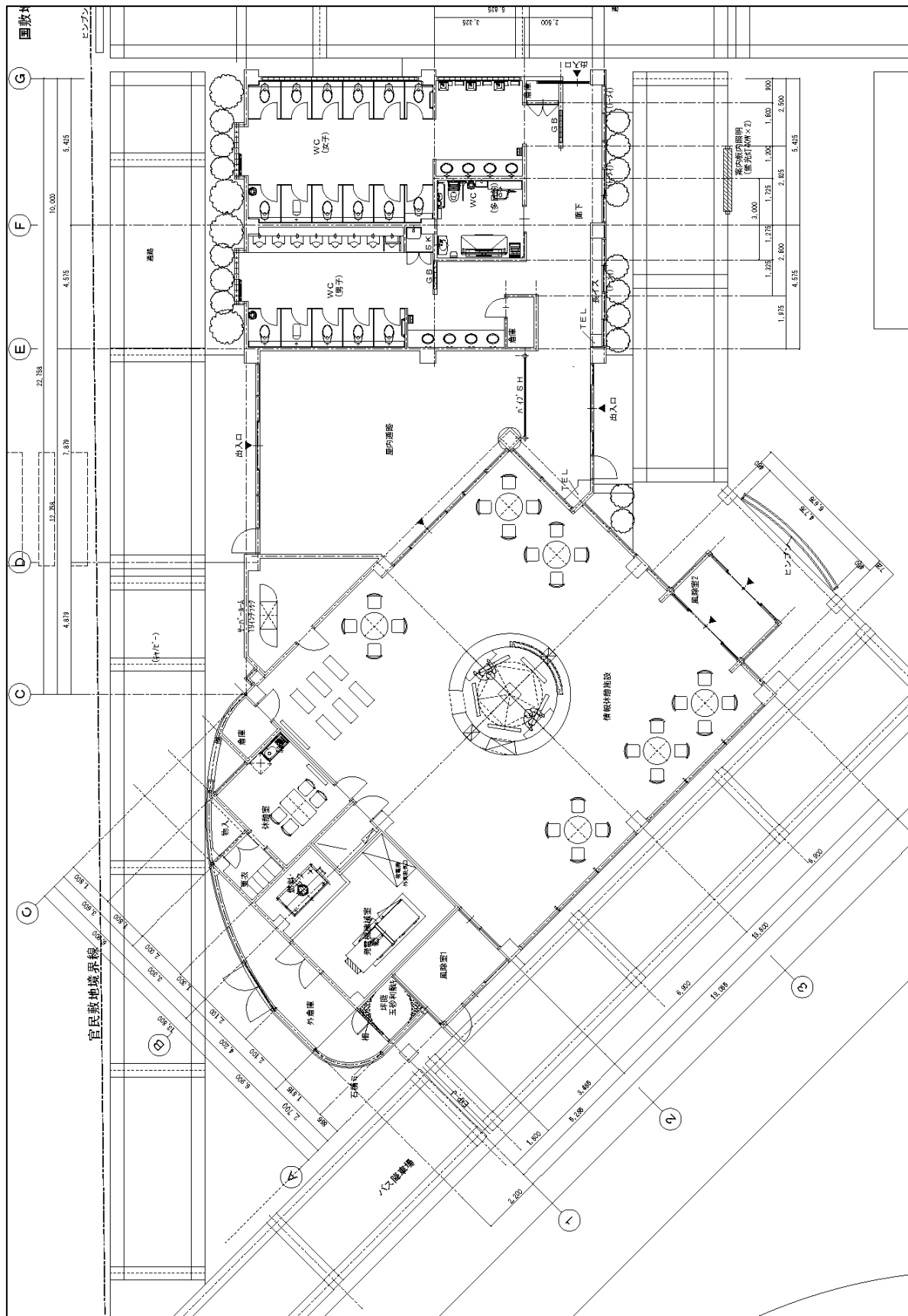
※その他の提案内容、本情報提供サービスの特徴や強調すべき点・アピールポイント等があればご記入下さい。

# 【実験実施箇所・位置（屋内）】

## 実験実施箇所・位置（屋内）

※実証実験の実施にあたり、位置・スペース（屋内）が必要な場合は、下記図記入下さい。

【屋内】屋外設置の場合は次ページ【屋外】に記入下さい。





# 【実験実施箇所・位置（屋外）】

## 実験実施箇所・位置（屋外）

※実証実験の実施にあたり、位置・スペース（屋外）が必要な場合は、下記図記入下さい。

【屋外】屋内設置の場合は前ページ【屋内】に記入下さい。

