

第2部(1)沖縄の観光振興に向けた取組例 について

平成30年度においては、第1部で述べた沖縄観光の現状と課題を踏まえて、次に掲げる沖縄の観光振興に取り組みました。

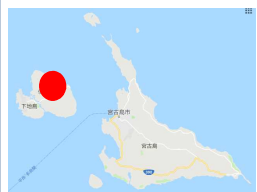
1. 各地域における観光体験等の拡充に向けた取組
2. 滞在日数の長期化・観光消費額の向上に向けた取組
3. 観光客誘客・受入れ環境整備に向けた取組
4. 地域の特性や地域資源（自然や歴史、伝統文化、食、暮らしなど）を活かしたまちづくりの取組

1. 各地域における観光体験等の拡充に向けた取組例〔1〕

【伊良部島食と暮らし事業協議会】

- 伊良部島の魅力ある食資源・食文化を観光メニューとして、多様な観光客の受入れが可能となるよう料理体験等の体験プログラムを充実させ、地域ぐるみでの受入体制を構築。
- 「料理講習会」「加工品づくり」などの地元食材を使った料理開発、体験プログラムを開発。

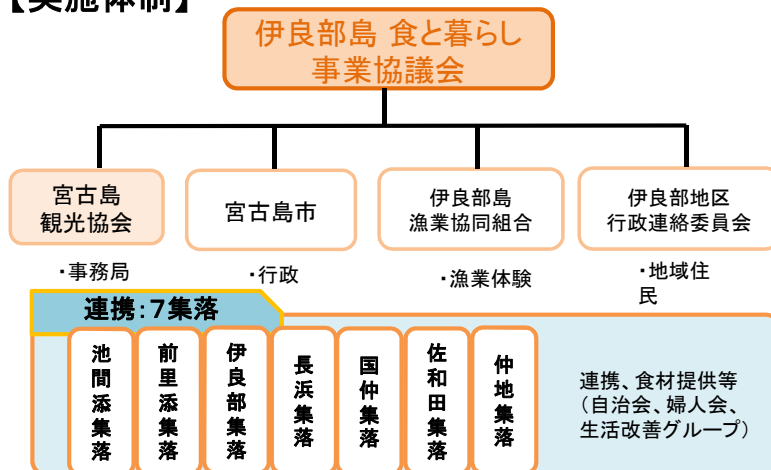
沖縄県宮古島市



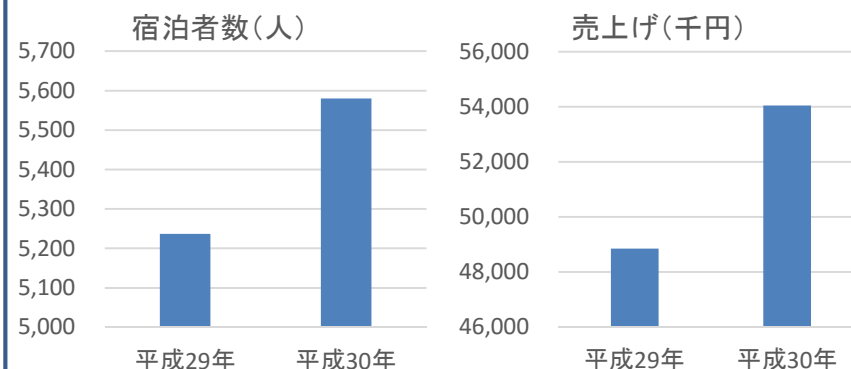
【採択年度】
平成29年度

【事業実施期間】
平成29～30年度

【実施体制】



【取組効果】



○宿泊者数は5,237人から
343人増の5,580人へ増加

○売上げは48,851千円から
5,200千円の54,051千円へ増加



【特徴的な取組】

- 農泊及び食のプログラム実施に向けた人材育成講座
- 料理講習会の開催(新たなメニューの開発)
- 食を活かした地域活性化を実践する先進地への視察研修
- 地域の食の普及啓発イベント「島の家庭料理大集合」を開催



伊良部大橋



伊良部漁協



指 標	平成30年度目標	平成30年度実績
売上げ(単位:千円)	52,998	54,051

1. 各地域における観光体験等の拡充に向けた取組例〔2〕

沖縄スポーツ・ヘルスケア産業クラスター推進協議会の組成

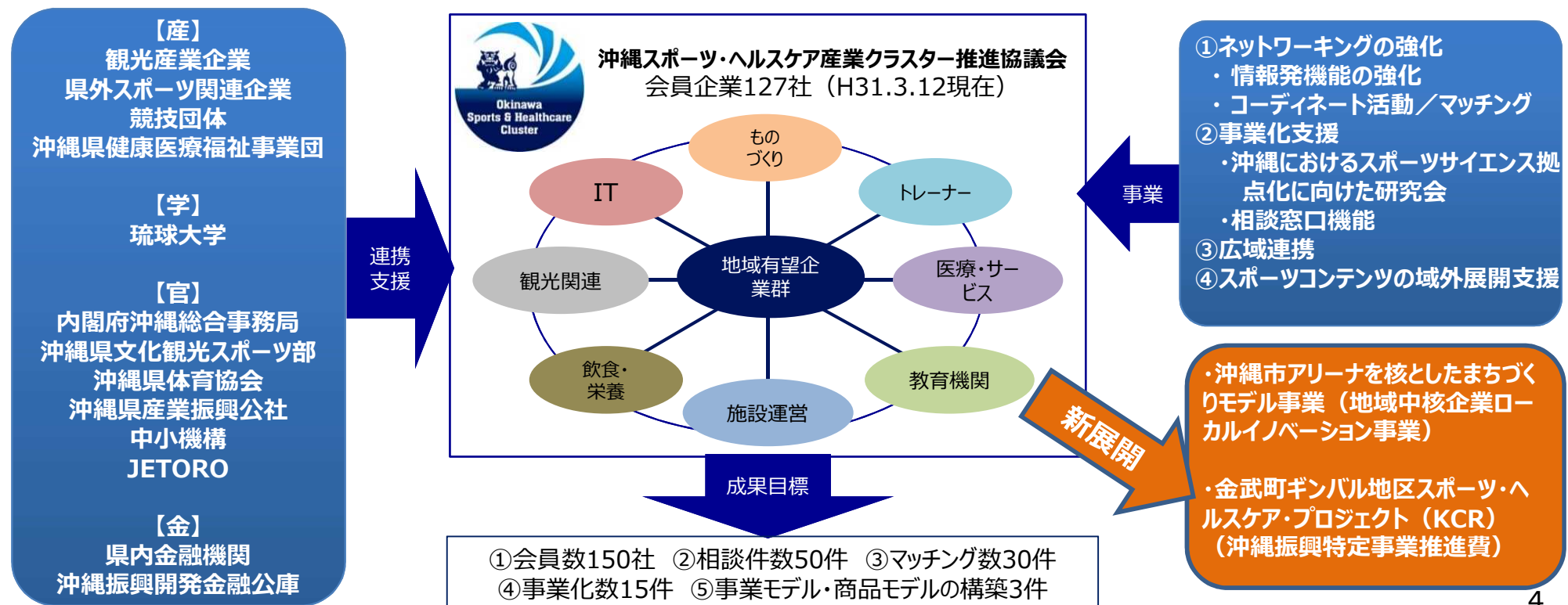
- 県内外のスポーツ・ヘルスケア関連産業のステークホルダーを中心にネットワーク形成を図っている「沖縄スポーツ・ヘルスケア産業クラスター推進協議会」（平成29年8月設立）では、行政、金融、その他支援機関等と連携し、国内外の需要を取り込む沖縄観光の新展開を始め、沖縄経済の成長や地域課題解決に取り組むイノベティブな活動を行っている。
- 具体的には、会員間ネットワーク形成支援、新たなツーリズムの可能性の検討、スポーツコンテンツの域外展開支援等を行い、特にツーリズムを念頭においた「まちづくり」の領域においては、①沖縄市アリーナを核としたまちづくりモデル事業、②金武町スポーツ・ヘルスケアツーリズム事業化プロジェクト、③アマチュアターゲットの大会ツーリズムの企画等を支援することにより、スポーツ・ヘルスケア関連産業を観光、ITに次ぐ沖縄の基幹産業の一つに成長させることを目指す。

主な取組内容

- 会員間の顔の見える連携強化、専門人材や支援機関とのネットワークを生かした事業化支援
- 沖縄振興施策への橋渡し（プロジェクト・メイキング）

ポテンシャル（強み）

- 温暖な気候を生かしたスポーツキャンプ・合宿やマラソンやトライアスロンなど国内外から誘引できるスポーツイベントが盛ん
- 地の利を生かした集客交流（人流）基盤が整備されつつある（那覇空港第二滑走路、スタジアム・アリーナ等）



1. 各地域における観光体験等の拡充に向けた取組例〔3〕

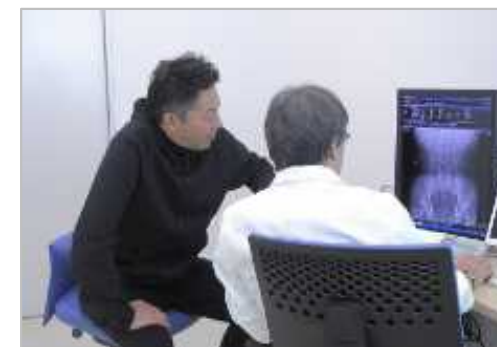
「KIN Conditioning Resort (地域：金武町)」プロジェクトの支援

金武町ギンバル地区の強みであるスポーツ・ヘルスケア・医療施設を活用した観光プログラムの開発・実証を行うとともに、周辺自治体とも連携した関連事業の創出を進めることで、「KIN Conditioning Resort」のブランドの確立を支援。

- ✓平成29年度にクラスター推進協議会の研究会において「金武町スポーツ・ヘルスケア事業化プロジェクト」を立ち上げ、平成30年度は金武町をフィールドとして、スポーツ・ヘルスケアツーリズムのモニターツアーを実施。
- ✓観光プログラムで提供する地元特産品等を活用した付加価値の高い関連サービスの開発支援を行った。



【モニターツアーでコンディショニングプログラムを体験】



2. 滞在日数の長期化・観光消費額の向上に向けた取組例〔1〕

平成30年度インバウンドによるお土産農林水産物・食品の効率的受取方法の構築に関する実証調査業務の結果概要

1. 調査目的

沖縄におけるインバウンドがお土産として農林水産物・食品を効率的に持ち帰ることができるよう、平成29年度に実施した検討調査から明らかにされた課題及び解決策を平成30年度において整理し、諸手続の短縮化やコールドチェーンの確立等を実現する仮想モデルの実証調査を行い、インバウンドを対象とした効率的なお土産商品受取システムを構築することを目的とする。

2. 調査結果

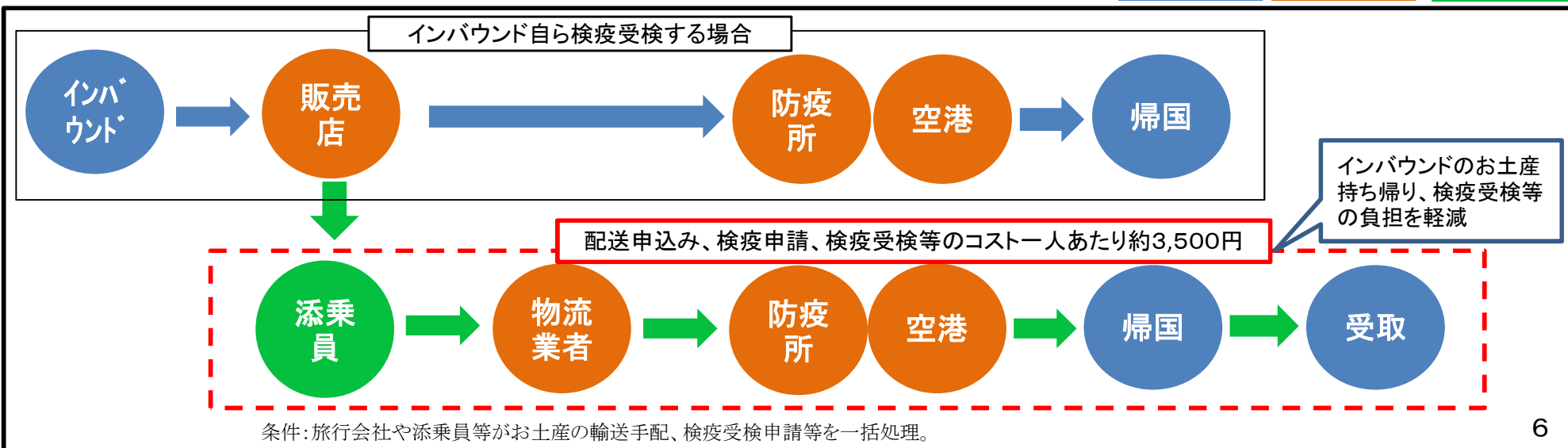
- (1) インバウンドを対象とした効率的受取モデルの実証調査の結果、販売、物流及び検疫受検における課題・対応策を整理。
- (2) インバウンドが負担するコストについて、常温、冷蔵、冷凍及び検疫受検の有無などを五つのシステムに分けて算出。そのうち、最も実現可能性が高いと想定される「常温、検疫受検必要品目で添乗員等がまとめて手続を行うケース(20品目分換算)」では、**一人あたりのコストは約3,500円**。
- (3) 課題と対応策
 - ① 冷蔵が必要な品目については、販売店及び物流会社において、コールドチェーンの環境整備や保冷資材の準備が必要。検疫受検が必要な品目については、物流会社において、個人向け検疫受検代行体制の整備が必要。
 - ② ①と併せて、平成29年度調査におけるアンケート結果で得られた、**検疫受検代行等として負担可能な額1,500円未満に近づけるには、コスト低減に向けた検討が必要**。

【検疫受検等を添乗員等がまとめて手続を行う場合】

インバウンド

関連事業者

添乗員



2. 滞在日数の長期化・観光消費額の向上に向けた取組例〔2〕

地域資源を活用した高付加価値商品の開発支援

沖縄の伝統工芸品や食等の地域資源は、観光客にとっても魅力のひとつ。これら地域資源を活用し、付加価値の高い商品の開発やサービスの提供に取り組む中小企業が実施する試作品の開発やマーケティング調査、販路開拓などの取組を補助事業や法認定により支援した。

観光客向け空手ツーリズム商品の開発・販売事業

Ageshio Japan株式会社

- ・本事業では沖縄の観光産業の新たなツーリズム資源として、空手発祥の地沖縄から空手を活用した観光事業化を進めている。
- ・特に、空手専門家以外の、一般の観光市場での空手ツーリズムの形成に取り組んでいる。



【空手体験】



【空手ワークショップ】



【空手歴史ツアー】

沖縄の地域資源を活用した世界NO.1のリゾートウェディング構築事業

一般社団法人沖縄リゾートウェディング協会

- ・沖縄リゾートウェディングフェアやフォトコンテストなどを開催し、沖縄リゾートウェディングの魅力进行PRした。
- ・効果的な広報活動を行うため、WEB広告や地下鉄交通広告などを実施。



【沖縄リゾートウェディング・フォトコンテスト2019】

伝統的工芸品の魅力向上の支援

経済産業大臣指定の伝統的工芸品のブランド力向上・需要開拓を目的として、各種事業によりブランドの魅力を紹介するための冊子の作成や、展示会を開催し、国内観光客及びインバウンド向け販路拡大等の取組を支援した。



沖縄の伝統的工芸品の紹介冊子の作成

- 沖縄の伝統的工芸品（16品）がすべて載っているマップを作成。
- 沖縄の伝統的工芸が一目でわかるようになっている。



沖縄タイムスビルにて行われた「久米島絨展」

2. 滞在日数の長期化・観光消費額の向上に向けた取組例〔3〕

泡盛の酒蔵における訪日外国人受入体制整備モデルケース形成事業

伝統的な日本産酒類である泡盛を活用した酒蔵ツーリズムの推進及びそれを通じた外国人旅行者の旅行消費額の増加、ひいては泡盛の販売量増加に資するため、泡盛の酒蔵において外国人旅行者への対応ができるよう、外国人旅行者受入体制のモデルケース形成を図るための実証調査を実施。

背景・課題

- 観光庁においては、酒蔵ツーリズムを推進しているが、観光客の受入体制が整っている酒蔵は未だ少なく、受入体制が整った酒蔵においても外国語を話せるスタッフの不足や受入環境の整備に係るコストなど様々な理由から、外国語対応ができない酒蔵が多数存在。
- 泡盛については、海外における認知度は、日本酒や焼酎に比べて低いと言わざるを得ない状況であるが、伝統的な日本産酒類である泡盛の認知度向上は、新たな旅行需要を喚起する上で非常に重要。

事業概要

① 外国人客対応ハンドブック、指差しシートの作成

- 販売員が自ら読んで活用できるよう、外国人客に接客する際の心構え、外国語での簡単な接客フレーズ、免税制度や海外配送の情報をまとめた「ハンドブック」を作成。
- 販売員が試飲を勧めたり、泡盛の特徴や好みについて会話する際の補助ツールとして「指差しシート」を作成。

② 泡盛酒蔵の販売員への外国人客の接客研修の実施

- 販売員の外国人客とのコミュニケーションスキルの向上を図るため、①のハンドブック・指差しシートを活用した接客研修を実施。

③ 通訳案内士等への泡盛講習会の実施

- 外国人客に通訳を行う通訳案内士等に泡盛の専門知識を習得してもらうため、泡盛マイスターによる講習会を実施。

④ 外国人によるモニターツアーの実施

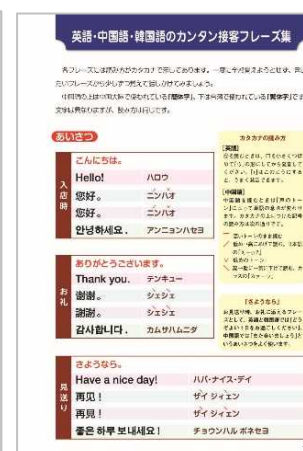
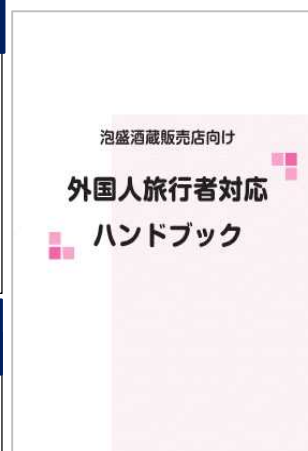
- 沖縄本島・宮古島の6酒蔵にて、外国人客と③に参加した通訳案内士等によるモニターツアーを実施し、受入体制の評価を実施。

効果検証

- 販売員から対応ツール・研修により、外国人客への対応がスムーズになったとの意見があった。
- モニターツアーの参加者からは、試飲の満足度は総じて高かったが、試飲するスペース場所の確保、多言語案内の充実など環境の整備を求める声が多かった。

次年度以降の取組

- ハンドブックはモニターツアーの検証等を踏まえ、各酒蔵へ配布予定



3. 観光客誘客・受入れ環境整備に向けた取組例〔1〕



国際会議等の沖縄開催推進(MICE誘致に向けた取組)

(目的)

「国際会議等各種会議の沖縄開催の推進について」(平成12年6月20日閣議了解)に基づき設置された、「国際会議等各種会議の沖縄開催の推進に係る各省庁連絡会議」(以下「各省庁連絡会議」という。)で決定された「国際会議等各種会議の沖縄開催の推進について(基本方針)」に基づき、沖縄県に所在する関係省庁出先機関、沖縄県、沖縄県内の関係機関の連携強化により国際会議等の受け入れの円滑化を図る目的で現地連絡会議を開催。

○「国際会議等各種会議の沖縄開催の推進について」(平成12年6月20日閣議了解) (概要)

沖縄県は、各種の沖縄振興に関する計画の中で、「国際交流の拠点」として位置づけられている。

九州・沖縄サミットを契機として、沖縄県における国際会議等各種会議の開催に関し政府として必要な支援を行っていくこととする。

上記の必要な支援を行っていくために、各省庁連絡会議を設け、国際会議等各種会議の開催計画等の調整を行う。

(参考)九州・沖縄サミット首脳会合(平成12年7月21日～23日(沖縄県(万国津梁館))

○「国際会議等各種会議の沖縄開催の推進について(基本方針)」(平成12年10月12日各省庁連絡会議決定) 抜粋

沖縄県の現地レベルにおける連絡会議を設置し、関係省庁出先機関、沖縄県、沖縄県内の関係機関の連携を強化し、受入の円滑化を図ることとする。

○「国際会議等各種会議の沖縄開催の推進に係る現地連絡会議設置要綱」(平成13年1月19日現地連絡会議決定) 抜粋

基本方針に基づき、沖縄県に所在する関係省庁出先機関、沖縄県、沖縄県内の関係機関の連携の強化により国際会議等の受け入れの円滑化を図るため、国際会議等各種会議の沖縄開催の推進に係る現地連絡会議を設置する。

(参考)構成:在沖国家機関(16)、県、県警、ビューロー、大学院大学(OIST)の20機関(平成30年8月現在)

○平成30年度現地連絡会議議事概要(平成30年8月30日開催)

各省庁連絡会議(平成30年7月13日開催)の概要、向こう5年間の国際会議等各種会議の開催計画等、MICE誘致・開催の促進、国際会議等各種会議の沖縄開催推進に係る取組、沖縄県のMICE振興に関する取組等

【参考】

沖縄における国際会議の開催状況					
	H25	H26	H27	H28	H29
件数	28	40	36	31	45

H30年度開催計画(H30.7時点)		
	開催(予定)	検討中
H30	38	2

3. 観光客誘客・受入れ環境整備に向けた取組例〔2〕

那覇国際コンテナターミナル寄港クルーズ船観光客に関する調査

【H30. 12. 6: 公表】

調査趣旨

那覇港におけるクルーズ船の受入れは、クルーズ船の寄港増、大型化等により、那覇クルーズターミナルのほかに、那覇港公共国際コンテナターミナル（以下「那覇国際コンテナターミナル」という。）でも行われている。那覇国際コンテナターミナルでの受入れについては、大型旅客船のターミナルビルがなく、CIQ（※1）、観光案内等のサービスが不十分な状況であること、タクシーの乗車等に時間がかかり、クルーズ船観光客が市街地へ出発するまでに時間を要すること等の課題があり、関係機関による環境改善に向けた取組が進められている。本調査は、受入れ環境の更なる改善に資するため実施した。

【調査概要】

1. クルーズ船観光客に対するアンケート調査
2. 関係機関へのヒアリング
3. 他港の事例調査【横浜港、広島港、八代港】

那覇国際コンテナターミナルの課題	これまでの取組	更なる改善案（他港の例も参考に）
1. 寄港回数の多さ ・那覇国際コンテナターミナル（2018年寄港回数69回）	・那覇国際コンテナターミナル ・ドルフィン（※2）（H29完成）、ケーソン（※3）（H30完成）の設置で、コンテナ船とクルーズ船の同時接岸が可能に。 ・那覇クルーズターミナル ・受入規模拡大（13万トン→16万トン級）で、那覇国際コンテナターミナルの受入れ負担を軽減。 ・第二クルーズバース ・急増する寄港需要に対応するため計画中（22万トン級まで可）	
2. 国際埠頭施設であることによる制約 ・制限区域を設定し、出入管理を行う必要あり（国際船舶・港湾保安法） → 出入管理待ちのタクシー渋滞が発生	・制限区域内へのタクシー乗入れを可能に ・クルーズ船入港時の警備を増員 ・通常5名、入港時15名	・埠頭保安規程を見直し、制限区域を柔軟に設定（寄港時にバス・タクシー待機・乗降場を制限区域から外す等）
3. コンテナターミナルを使うことによる制約 ・コンテナの取り扱いに支障を及ぼさない範囲で使用する必要 → 旅客船ターミナルビルの設置が困難	・バスを借上げ、制限区域内に両替や観光案内を設置 ・関係機関から職員を派遣、誘導等を実施 ・仮設のフェンスやトイレを設置、歩道を整備	・雨よけ、日よけ対策（貨物の取扱いに支障を及ぼさない範囲で） 
4. 市街地から離れアクセスが容易でない ・市街地から離れ（県庁前まで約6キロ、車で約15分）、路線バスもない ・船会社によってツアーバス、シャトルバス提供にばらつき ・タクシー利用客が多い場合、配車滞りや渋滞が発生	・那覇市が市街地までの無料バスを提供（財政上の理由により2017年度限り） ・タクシーの事前入構登録により、制限区域内へ円滑に入構 ・フリー客見込み数から、タクシーを事前に配車 ・効率的なタクシー乗車の実施	・シャトルバス運行の働きかけ ・自治体、商業施設等にシャトルバス運行を呼びかけてはどうか 
5. その他	・那覇クルーズ促進連絡協議会で関係機関の連携を強化 ・乗船客や船会社からの苦情を現場スタッフが受け、会議の場で共有	・那覇クルーズ促進連絡協議会の体制強化 ・構成員の拡充や担当者会合の充実等

（※1）税関(Customs)、出入国管理(Immigration)、検疫(Quarantine)、（※2）船が停泊する係留施設、（※3）水中構造物として使用される鉄製の箱

3. 観光客誘客・受入れ環境整備に向けた取組例〔3〕



沖縄総合事務局

① 訪日プロモーション地方連携事業「東京・沖縄誘客連携事業」

「東京・沖縄誘客連携事業」として、海外における「国際都市『東京』及び世界水準のリゾート地を目指す『沖縄』」のブランドイメージ向上、並びに欧米豪市場からの外国人観光客の誘致促進を目的に、東京都及び沖縄県が連携したPR展開を行うことで、東京と沖縄の滞在を組み合わせた新たな訪日旅行スタイルの定着化を図る。

事業概要

共同宣伝ツール

東京と沖縄を組み合わせた旅行を効果的にイメージさせるため、コンセプトの「Happy」を基にチラシ、ストレスボール、ビーチサンダル、蔵ーバック、ノートブックといったノベルティグッズ及びチラシを作成した。制作物は、英国のDestinations、豪州のFlight Centre Travel Expoで配布した。

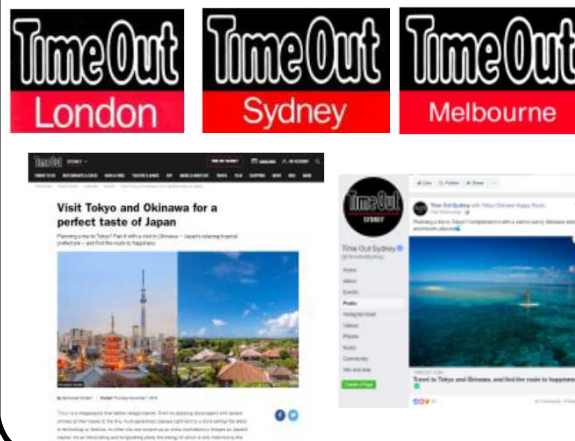
接客数合計(豪州):
5,764人



共同広告

Timeout London / Australia と大規模タイアップし、マガジン、ウェブサイト、SNSなどマルチプラットフォームに展開した。

デジタル接触数合計:
561,003インプレッション
プリント媒体読者数合計:
126万人



航空会社連携キャンペーン

東京から沖縄へ路線就航する日本航空および全日空両社と連携し、同社インバウンド観光客向け航空運賃の紹介、東京と沖縄を組み合わせた旅行を伝えるインスタグラムキャンペーンを展開。

接触数合計:
634,481インプレッション
エントリー数:
996名(英国512名、豪州484名)

バナー広告の掲載

東京を既に訪日旅行先として検討している層に絞り込み、東京及び沖縄へ周遊を促進させるため、japan-guide.comの東京ガイドページにバナー広告を掲載。

接触数合計:
108,686インプレッション

japan-guide.com



次年度以降の取組

「地域の観光資源を活用したプロモーション事業」として、地域の魅力ある観光資源を戦略的かつ効果的に発信する予定。

TOKYO ● OKINAWA



コンセプト

「Tokyo Okinawa -Travel the Happy Route」

3. 観光客誘客・受入れ環境整備に向けた取組例〔4〕

② 訪日外国人向け緊急医療対策のための多言語及びキャッシュレス対応のための実証事業

沖縄県内の医療機関においては、医療通訳、医療費の未収金等の問題が顕在化している。医療機関に通信・通話が可能なタブレット端末を導入し、多言語対応及び海外で利用されている決済手段(モバイル決済)の利用を実証することで、その効果検証を行った。

背景・課題

広域的背景 訪日外国人旅行者の増加に伴い患者数も増えているが、医療通訳、医療費の未収金等の課題が発生。

地域的課題 外国人旅行者の急増に伴い、離島も含めた医療機関において、上記課題が顕在化。

効果検証・事業評価

○導入した端末の利用実績は、以下のとおり。

【医療通訳】※利用期間は、タブレット貸与日から2019年3月15日まで

映像通訳- 221件(英99件、中86件、韓21件、その他15件)

機械通訳- アプリ起動数:2,035件(英1,314件、中334件、韓149件、その他238件)

- 通訳件数: 9,293件

【キャッシュレス(Alipay/WeChatPay)決済】 0件

・電話・映像通訳及び機械通訳については、使用実績があり、かつ、回答のあった全ての医療機関が、必要に応じて使い分けができ、操作も簡便で使いやすかったなど、役に立ったと回答。なお、話し手の言葉の訛りのため、機械通訳では音声認識が難しいなどの問題もあった。

・キャッシュレス決済については、財務処理上の問題や手数料の高さなどから、導入困難な医療機関が多く、導入した医療機関においても対象となる中国人患者が少なく利用実績もなかった。

○相談窓口については、メール相談26件、電話相談2件の利用があった。使用実績があり、かつ、回答のあった全ての医療機関が役に立ったと回答。

(相談内容: 英文診断書の書き方、未収金、海外旅行保険手続き等)

○勉強会については、未収金対策等に関して、8医療機関で実施。回答のあった全ての医療機関が、外国人患者対応のポイント等を紹介いただき参考になったなど、役に立ったと回答。

次年度以降の取組

本実証事業の結果を沖縄県等の関係者に共有し、県内医療機関における外国人旅行者受入体制の強化を図っていく。

※2019年度は、県がインバウンド医療対応多言語コールセンター事業を実施。

事業概要

・事業実施期間
2018年9月7日
～2019年3月25日

・取組概要

①県内医療機関における外国人旅行者受入状況把握調査の実施(93医療機関にアンケート郵送)

②医療通訳タブレット端末を13医療機関に導入

③キャッシュレス決済端末を1医療機関に導入

④訪日外国人患者対応に係る相談窓口の開設及び勉強会の実施

⑤タブレット端末等導入による効果検証を実施

体制図



①医療機関へ端末設置 ②会計画面に金額入力 ③ユーザー-QRを読み取り決済完了



訪日外国人患者様対応で
お悩みの方のために
平日9時～18時の間、
医療機関における外国人対応
のエキスパートが
電話相談を承ります。



4. 地域の特性や地域資源（自然や歴史、伝統文化、食、暮らしなど）を活かしたまちづくりの取組例

中心市街地や商店街の活性化支援

- 豊見城市の豊崎・美らSUN会等が実施した、地域商業プラットフォーム機能を有する施設を整備し、地域交流を促進することで、商店街エリア内の小売商業の活性化を図る取組を補助事業により支援した。具体的には、クリエイティブ&インキュベーションの整備や地域情報発信を強化するためのスタジオ、住民と企業や地域住民同士が交流できるカフェラウンジ整備などに取り組んだ。
- 「瀬長島ウミカジテラス」において、観光客を誘導するため、沖縄ナイト・エンタテインメントの構築としてプロジェクションマッピングの導入及び全天候型パーゴラデッキの整備等と併せてイベント（台湾朝市・夜市など）を開催し、来街者増加による域内消費の増加及び活性化に取り組んだ。



豊崎プラットフォーム施設



ウミカジテラス全景



ウミカジテラス プロジェクションマッピング

「沖縄市が整備するアリーナ施設を核としたまちづくり」を支援

（沖縄市が1万人規模の多目的アリーナ施設を整備中（令和2年秋 供用開始予定））

- 「地域未来投資成長分野促進モデル事業」を活用して基礎調査を実施。
- アリーナを核としたまちづくり実現のため、当局のコーディネートの下、経済産業省、スポーツ庁も加え、沖縄市の取組をハンズオン支援。

✓ 先進的な「アリーナを核としたまちづくり」モデルを実現するため、当局、沖縄市、商工会議所、チーム運営会社等をメンバーとする「官民連携会議」の設置し、アリーナ事業がもたらす効果に対する地域の課題抽出を支援。

