

第4回 観光審議会資料

所 管 部：那覇市役所経済観光部観光課
開催日時：2023年11月28日（火）
（受託企業：有限責任監査法人トーマツ）

目次

前回審議会での指摘事項について	p3
第2次那覇市観光基本計画策定に向けた基礎調査結果	p6
那覇市観光基本計画及び、那覇市コロナ期観光回復戦略の検証結果	p36

前回審議会での指摘事項について

審議会（7/5）で指摘された事項に対して、以下の対応方針で進めております

指摘事項：アンケート・ヒアリング調査に関する事項

#	意見	対応方針	質問者
1	アンケートで学生（高校生・大学生）に対し、観光人材の長期的な確保の観点から、観光産業に対する就業意欲等に関するアンケート設問についても検討頂きたい	<ul style="list-style-type: none"> 市民を対象としたアンケート調査に、観光産業への従事意欲とその理由に関する質問項目を設計した 	親川委員
2	人材の「育成」と「確保」の観点から課題を検証し、課題解決に向けた検討ができるよう設計頂きたい	<ul style="list-style-type: none"> 事業者を対象としたヒアリング調査に、人材雇用・育成の現状、取組、問題点に関する質問項目を設計した 	目島委員
3	「那覇市における新たな観光コンテンツの可能性」と「観光サービスのデジタル技術活用促進」という今回重点的に取り組むべき点について、事業者側だけではなく、観光客側のニーズもきちんと把握した方がよい	<ul style="list-style-type: none"> 観光客を対象としたアンケート調査に、那覇市での体験コンテンツの利用の有無、利用した体験コンテンツ、那覇市でやってみたい体験コンテンツに関する質問項目を設計した また、受入環境整備に関する設問の中で、ICT等に関する質問項目を設計した 	比嘉会長
4	受入環境については「ハード」だけでなく「ソフト」についても検討頂きたい	<ul style="list-style-type: none"> 観光客を対象としたアンケート調査に、「おもてなしの心」、「外国語(人)対応」、「誘客宣伝」等のソフト面の受入環境の強みや改善点に関する質問項目を設計した 	川上委員
5	アンケートの設計上で79歳で区切らずに、高齢者の幅広い意見を拾って頂きたい	<ul style="list-style-type: none"> 市民を対象としたアンケート調査は、20歳以上の市民を対象に実施した 	親川委員
6	アンケートの設計上で「エシカルツーリズム」「レスponsibleツーリズム」等の項目を設け、認知度・関心度を図って頂きたい	<ul style="list-style-type: none"> 事業者を対象としたヒアリング調査にて持続可能な観光への取組に関する質問項目を設計した 国や沖縄県、先進地域（ハワイ等）の調査結果や取組状況等を参考に、今後具体的な施策を検討するにあたり考慮する想定 	越智委員
7	インバウンド向けアンケートにクルーズ船客を含めて頂きたい	<ul style="list-style-type: none"> インバウンドを対象としたアンケート調査は、クルーズ船インバウンドと空路からのインバウンド各400サンプルを回収して集計・分析する予定である また、事業者を対象としたヒアリングにてインバウンドの傾向に関する質問項目を設計した 	親川委員
8	観光業界の方がどのようなデータを必要としているかを聞いて頂きたい。また、インバウンド向けアンケート調査で消費額や消費額の理由を聞いて頂きたい	<ul style="list-style-type: none"> 事業者を対象としたヒアリング調査に、売上予測等に必要データに関する質問項目を設計した インバウンドを対象としたアンケート調査に消費金額（宿泊費、市内交通費、土産品・買物費、飲食費、娯楽費・入場料）に関する質問項目を設計した 	親川委員
9	事業者へのヒアリング対象を、①広範囲の意見を拾うこと、②インバウンドの観点で意見を拾うこと、を目的としたヒアリング対象団体を再検討して頂きたい	<ul style="list-style-type: none"> 事業者を対象としたヒアリング調査は、①②双方の目的を踏まえて5業界26社に対して実施した 	渡邊委員 久山委員 與座委員

審議会（7/5）で指摘された事項に対して、以下の対応方針で進めております

指摘事項：将来像・施策案に関する事項

#	意見	検討方針（案）	質問者
10	将来像の検討の方針は課題仮説の検証結果を提示していただいたうえで実施したい	<ul style="list-style-type: none"> 国内外の観光動向、那覇市の観光を取り巻く現状と課題を踏まえたうえで、将来像（案）を作成している 	越智委員
11	計画内の持続可能性の観点は、具体的な記載ぶりにして頂きたい 持続可能な観光地では幅広いので、レスポンスブルーツリズムやオーバーーツリズム、コロナ対策等分けて施策に組込んで頂きたい。その際に、市民と観光客双方で作るといような観点を改めてまとめて頂きたい	<ul style="list-style-type: none"> 「社会・経済・環境・文化の持続可能性」と具体的に記載する形で対応している。今後、具体的な施策を検討するにあたり考慮する想定である 将来像に「みんなでつくる」の文言を追加し、市民や観光客も含める観点を追加している 	越智委員 川上委員
12	第2次計画は回復ではなく、「望ましい」観光形態として磨き上げが必要である観点を含めて頂きたい	<ul style="list-style-type: none"> コロナからの回復という観点にとどまらず、より望ましい観光地として磨き上げるとい観点も含めて検討する 	越智委員 與座委員
13	公的情報等のバリアフリー化を施策として盛り込んで頂きたい	<ul style="list-style-type: none"> 今後、具体的な施策を検討するにあたり考慮する想定である 	久山委員
14	取組の柱で都市型MICEの推進は消費拡大につながると記載するのであれば補足説明を入れて頂きたい	<ul style="list-style-type: none"> MICEの推進について記載する際には、消費拡大との因果関係に関して補足説明をいれることを検討する 	徳田委員
15	観光施策の提言として、人材確保だけでなく人材育成の観点も含めて頂きたい	<ul style="list-style-type: none"> 今後、具体的な施策を検討するにあたり考慮する想定である 	與座委員
16	観光への理解促進が必要である観点を含め、観光課題を解決していくことが市民に今後還元していく旨を記載して頂きたい	<ul style="list-style-type: none"> 次年度以降に、骨子案を踏まえて計画を作成する際に考慮する想定である 	目島委員
17	沖縄県内の旅行促進を図る仕組みを構築することでの観光需要増加の観点も施策に含めて頂きたい	<ul style="list-style-type: none"> 今後、具体的な施策を検討するにあたり考慮する想定である 	目島委員
18	那覇市の資源に関して発信していきたいが、人材が足りていないため発信できていない面がある。人材雇用を促進し、情報発信を充実化するためにも外国人観光客だけでなく、県外居住者への求人も行えるような仕組みの構築に関する観点も施策に含めて頂きたい	<ul style="list-style-type: none"> 今後、具体的な施策を検討するにあたり考慮する想定である 	与那委員

第2次那覇市観光基本計画策定に向けた基礎調査結果

基礎調査は、現基本計画策定後からの環境変化を把握することを目的に、那覇市の観光に関わるステークホルダーを対象として計5つの調査を実施しました

基礎調査の全体像

基礎調査の目的・設計

■ 調査の目的

- 那覇市における観光の課題（＝過去2014年と現在の差分（ギャップ））を把握できるよう、**現基本計画策定後からの環境変化**を把握すること
- 市民、観光客、事業者といった各ステークホルダーの**那覇市の観光に対するイメージ・評価や、観光振興によって受ける影響**を把握すること
- **次年度の計画における**取組の柱や施策の検討における**示唆として活用**すること

■ 調査設計

- 那覇市の観光に関わるステークホルダーの意見を聴取するために、調査を5つに分けて設計
- 事前に問題・課題仮説を設定し、検証が行えるような形で調査の質問項目等を設計
- 第1次観光基本計画との比較が可能となるよう、可能な限りサンプル数や質問項目の整合性を考慮して実施
- デスクトップ調査およびアンケート調査では読み取ることができない具体的な意見や業界全体の意見等を把握するために、観光事業者向けにヒアリング調査を実施

基礎調査の概要

調査対象		調査方法	サンプル数
市民		①アンケート調査	391サンプル
観光客	県外在住者	②アンケート調査	2000サンプル
	インバウンド	③アンケート調査 (クルーズ調査・街頭調査 ¹)	820サンプル (414クルーズ+406街頭)
観光事業者		④アンケート調査	111事業者
		⑤ヒアリング調査	26事業者

¹インバウンド観光客の街頭調査は現在（11月28日時点）集計中であるため、改めてご報告する予定である

< 補足 >

- 市民の観光に対する意見をより詳細に把握するため、「市民向けワークショップ（→P31）」を実施し、意見を収集した
- 問題・課題仮説検証のために一部RESASを活用している

市民向けアンケート調査

那覇市民の、那覇市の観光に対するイメージ・評価や観光振興によって受ける影響を把握し、次年度計画検討における示唆として活用することを目的に、3つの調査項目に沿って市民アンケートを実施しました

市民向けアンケート調査実施概要

市民向けアンケート調査目的・設計

■ 市民向けアンケート調査の目的

- 那覇市民の、那覇市の観光に対するイメージ・評価や、観光振興によって受ける影響を把握
- 次年度の計画における取組の柱や取組の内容の検討における示唆として活用する

■ 市民向けアンケート調査の調査項目

- ① 那覇市のイメージ・評価
- ② 観光産業に対するイメージ
- ③ 観光振興の推進による市民への影響

市民向けアンケート調査概要

調査対象	那覇市内に居住する20歳以上の市民 ※性別・年齢別階級を考慮して調査を実施
抽出法	住民基本台帳に基づく無作為抽出
回収結果	目標回収数：384件 回答数 : 391件 配布数 : 1,600件 回収率 : 24.4%
調査方法	住民基本台帳に基づく無作為抽出を行い、郵送法による配布・回収を実施 ※市民への配布は紙による配布。アンケートは①市民からの郵送、②Web回答の両方に対応
調査時期	2023年8月30日～10月6日

No	調査内容
Q1-1	あなたの性別について教えてください。(○は1つ)
Q1-2	あなたの年齢について教えてください。(○は1つ)
Q1-3	あなたの居住エリアについて教えてください。(○は1つ)
Q1-4	那覇市での居住年数について教えてください。(○は1つ)
Q2-1	あなたが思う観光地としての"那覇市の魅力(イメージ)"を教えてください。(当てはまるものを全て選択)
Q2-2	観光地としての那覇市の強みとして思う点について教えてください。(当てはまるものを3つまで選択)
Q2-3	今後、那覇市が観光地として改善すべき(足りていない)と思う点について教えてください。(当てはまるものを3つまで選択)
Q3-1	那覇市の観光スポットの利用頻度についてお答えください。(当てはまるものをそれぞれ1つずつ選択)
Q3-2	那覇市の観光イベントについてお答えください。(当てはまるものをそれぞれ1つずつ選択)
Q4-1	あなたは、職業の選択肢として観光産業に従事したいと思いますか。(○は1つ)
Q4-2	(Q4-1で「1.そう思う」「2.ややそう思う」「5.現在従事している」を選択した人のみ)あなたは、どの分野の観光産業に従事したいですか。また、現在従事している方は、どの観光産業に従事していますか。(当てはまるものを全て選択)
Q4-3	(Q4-1で「1.そう思う」「2.ややそう思う」「5.現在従事している」を選択した人のみ)なぜ、観光産業に従事したいと思いましたか。また、現在従事している方は、なぜ観光業に従事したいと思いましたか。その理由について、教えてください。(当てはまるものを全て選択)
Q4-4	(Q4-1で「3.あまりそう思わない」「4.そう思わない」を選択した人のみ)なぜ、そう思いましたか。その理由について、教えてください。(当てはまるものを全て選択)
Q5-1	あなたが住む地域(Q1-3で選択)において、観光振興によるプラスの影響があると思うものを教えてください。(当てはまるものを3つまで選択)
Q5-2	あなたが住む地域(Q1-3で選択)において、観光振興によるマイナスの影響があると思うものを教えてください。(当てはまるものを3つまで選択)
Q5-3	那覇市が観光振興を進めていくうえで、優先すべきと思われる事項を教えてください。(当てはまるものを3つまで選択)

市民が思う“那覇市の魅力（イメージ）”は「伝統・文化」「施設」「観光」が主に挙げられ、観光地としての強みと方向性が一致しており、これらを押し出していくことが考えられます。観光地として改善すべき（足りていない）と思う点については移動に関する事項が多く挙げられており、注力して取り組んでいくことが考えられます

市民アンケート調査結果サマリ_1/3

調査項目1：那覇市の観光地としてのイメージ・評価

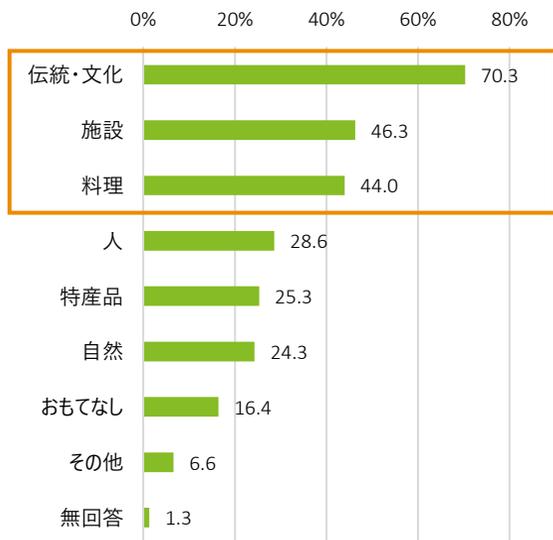
【結果】

- ◆ 観光地としての“那覇市の魅力（イメージ）”に関しては、「伝統・文化」が70.3%と最も多く、次いで「施設」「料理」であった
- ◆ 観光地としての那覇市の強みとして思う点に関しては、「交通の利便性（バス・モノレール等）」が53.7%最も多く、次いで「飲食店の充実度」「宿泊施設の充実度」「文化財」「伝統芸能・伝統工芸」であった
- ◆ 観光地として改善すべき（足りていない）と思う点に関しては、「道路の整備状況」「駐車場の充実度」が41.9%最も多く、次いで「街並みの美しさ」「交通の利便性（バス・モノレール等）」「交通情報の発信度（渋滞情報等）」であった

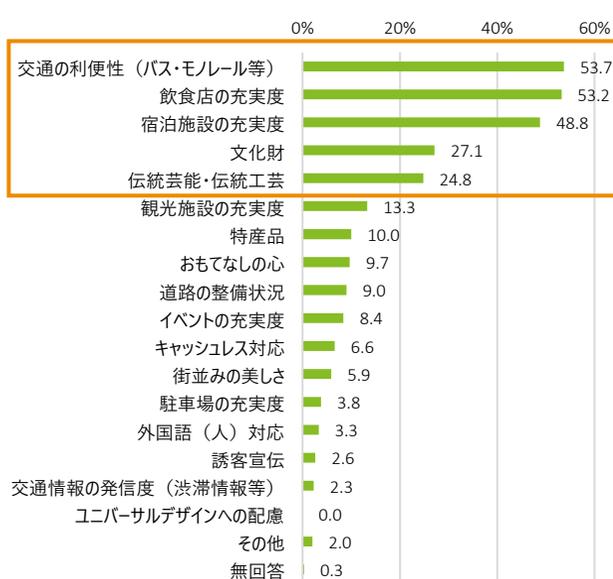
【考察】

- ◆ “那覇市の魅力（イメージ）”と観光地としての強みは方向性が一致しており、那覇ならではの伝統・文化や施設、料理を押し出したマーケティングが考えられる
- ◆ 観光地として改善すべき（足りていない）と思う点については、移動に関する事項が多く挙げられており、移動の利便性向上や観光客の周遊促進に向けて注力して取り組んでいくことが考えられる

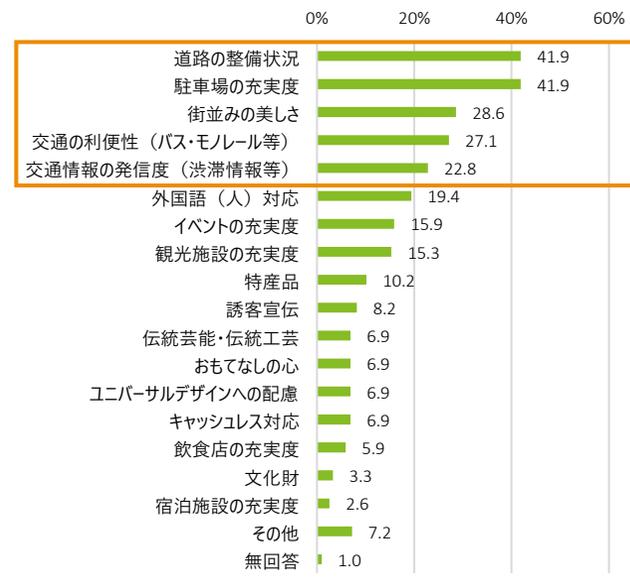
【Q2-1.あなたが思う観光地としての“那覇市の魅力（イメージ）”を教えてください。】



【Q2-2.観光地としての那覇市の強みとして思う点について教えてください。】



【Q2-3.今後、那覇市が観光地として改善すべき（足りていない）と思う点について教えてください。】



市民の観光産業への就労の意向度は比較的低いと考えられます。理由としては、労働時間の長さや休暇の取りにくさ、給与水準の低さが主に挙げられており、観光産業の雇用を確保するためには、これらの問題に対応し観光産業への就労を促進していくことが考えられます

市民アンケート調査結果サマリ_2/3

調査項目2：観光産業に対するイメージ

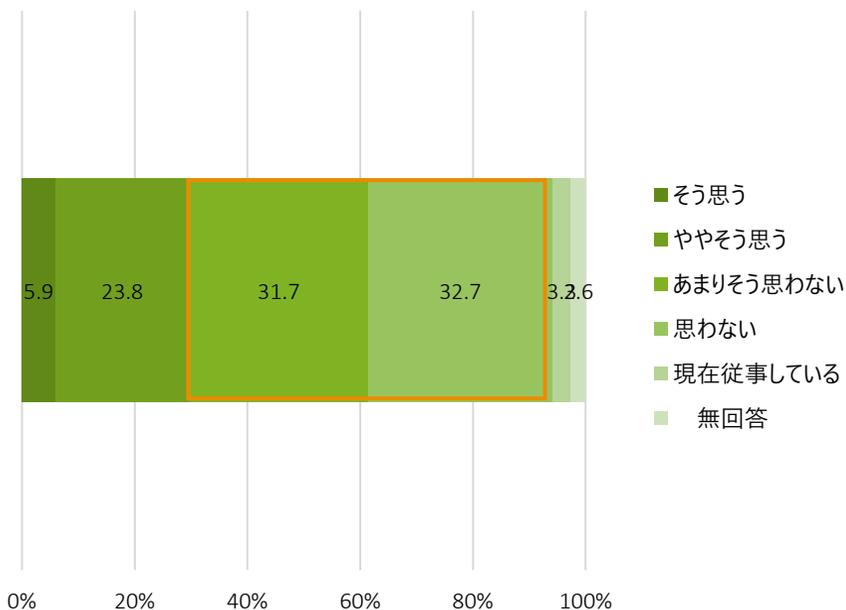
【結果】

- ◆ 「職業の選択肢として観光産業に従事したいと思いますか」という質問に対して、「あまりそう思わない」が31.7%、「思わない」が32.7%であった
- ◆ 「そう思う」「ややそう思う」はそれぞれ5.9%、23.8%であった
- ◆ 「あまりそう思わない」「思わない」と回答した理由としては、「労働時間が不規則で拘束時間が長いと思うから」が87.9%と最も多く、次いで「休暇が思い通りにとれないと思うから」「給与水準が満足できるものではないから」であった

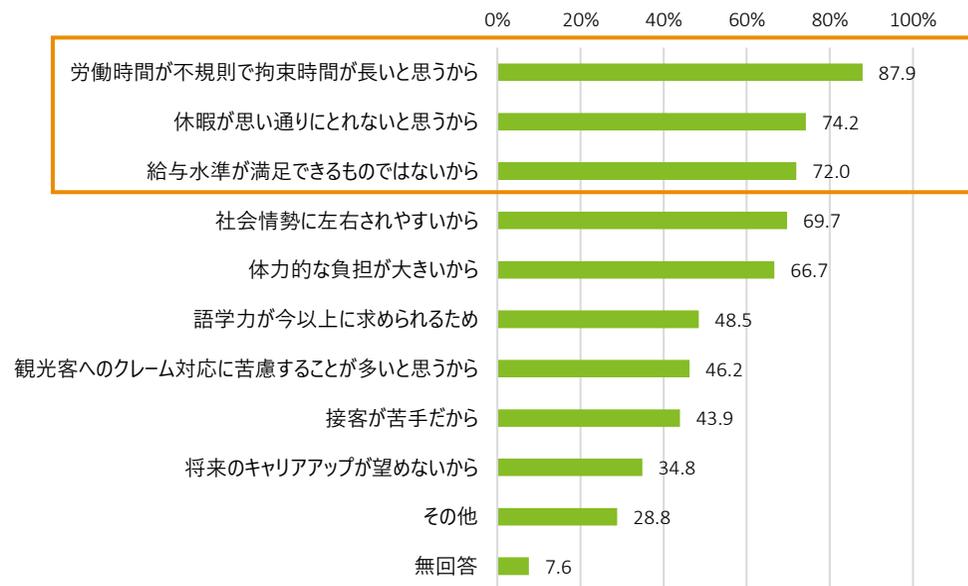
【考察】

- ◆ **観光産業に従事することに対してネガティブな市民の割合は全体の64.4%**を占め、職業の選択肢になりにくい印象があると考えられる
- ◆ 一方で観光産業は全体的に深刻な人手不足に陥っているため、労働時間の削減や休暇取得を促し労働環境の改善を図るとともに、給与水準を向上させていくことで、観光産業への就労を促進していくことが考えられる

【Q4-1.あなたは、職業の選択肢として観光産業に従事したいと思いますか。】



【Q4-4.なぜ、そう思いましたか。その理由について、教えてください】



市民は、生活の利便性向上、伝統文化・芸能の継承等を通じて、観光振興の恩恵を実感できていることが伺えます。一方で、観光客による交通機関の混雑、マナー違反等を懸念する市民が比較的多く見受けられ、**観光振興と同時に市民生活との調和を図っていく必要がある**と考えます

市民アンケート調査結果サマリ_3/3

調査項目3：観光振興の推進による市民への影響

【結果】

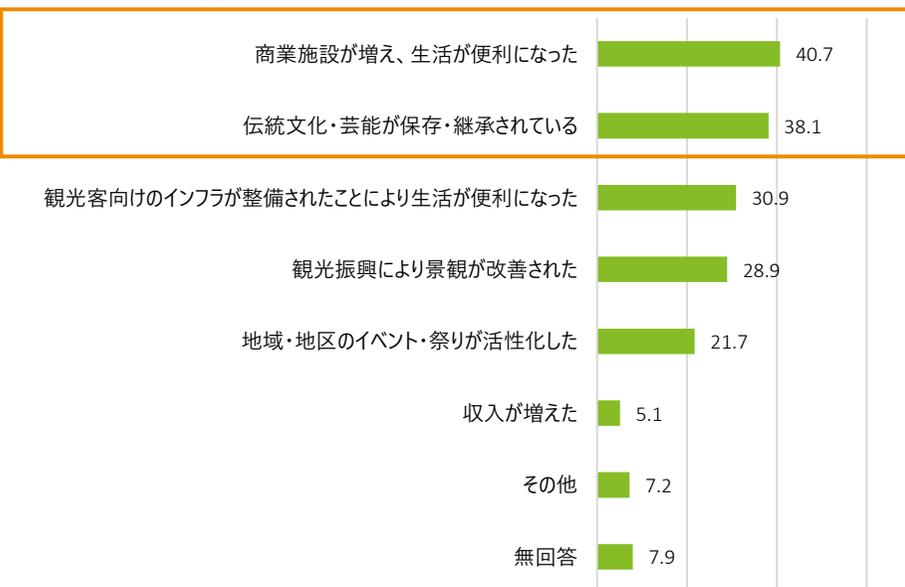
- ◆ 観光振興によるプラスの影響があると思うものに関しては、「商業施設が増え、生活が便利になった」が40.7%と最も多く、次いで「伝統文化・芸能が保存・継承されている」であった
- ◆ 観光振興によるマイナスの影響があると思うものに関しては、「観光客が増え、交通機関が混雑する場面が増えた」が59.8%と最も多く、次いで「観光客による騒音・ゴミ・無断駐車等の問題が増えた」であった

【考察】

- ◆ 約4割の市民は、日常生活や那覇市の伝統文化・芸能が、観光振興による恩恵を受けていることを実感できていると考えられる
- ◆ 一方で、観光客により交通機関が混雑していると感じる市民は約6割、観光客によるマナー違反が生じていると感じる市民は約4割おり、市民生活と観光振興の調和に向けて、これらの問題に対処していくことが考えられる

【Q5-1.あなたが住む地域において、観光振興によるプラスの影響があると思うものを教えてください。】

0% 20% 40% 60%



【Q5-2.あなたが住む地域（Q1-3で選択）において、観光振興によるマイナスの影響があると思うものを教えてください。】

0% 20% 40% 60% 80%



観光客（国内居住者）向けアンケート

国内観光客の、那覇市の観光に対するイメージ・評価や新たなニーズを把握し、次年度計画検討における示唆として活用することを目的に、3つの調査項目に沿って観光客（国内居住者）アンケートを実施しました

観光客（国内居住者）向けアンケート調査実施概要

観光客（国内居住者）向けアンケート調査目的・設計

■ 観光客（国内居住者）向けアンケート調査の目的

- ▶ 観光客（国内居住者）の、那覇市の観光に対するイメージ・評価や、観光振興によって受ける影響を把握
- ▶ 次年度の計画における取組の柱や取組の内容の検討における示唆として活用する

■ 観光客（国内居住者）向けアンケート調査の調査項目

- ① 那覇市のイメージ・評価
- ② 那覇市の観光客受入体制の評価
- ③ 新たな観光需要に対するニーズ

観光客（国内居住者）向けアンケート調査概要

調査対象	全国20歳～79歳の、国内居住の「旅行先として那覇市へ行ったことのある」個人
抽出法	調査会社が有するネットアンケートモニターのうち、那覇市への往訪経験がある国内在住者をスクリーニング
回収結果	目標回収数：2000件 回答数 ： 2000件 配布数 ： - 件 回収率 ： -
調査方法	調査会社のモニターを用いたWebアンケート調査
調査時期	9月20日～9月25日

No	調査内容
Q1	あなたの居住地について教えてください。
Q2	あなたは過去5年以内(2018年以降)に那覇市に訪れたことがありますか。
Q3	那覇市へはどのような目的で訪れましたか。
Q4	那覇市へ訪れた際、沖縄県内の他の訪問先を教えてください。(当てはまるものを全て選択)
Q5	あなたが思う観光地としての「那覇市の魅力(イメージ)」を教えてください。(当てはまるものを全て選択)
Q6-1	「観光地としての那覇市の強みとして思う点」について教えてください。(当てはまるものをそれぞれで3つまで選択)
Q6-2	「今後、那覇市が観光地として改善すべき(足りていない)と思う点」について教えてください。(当てはまるものをそれぞれで3つまで選択)
Q7	那覇観光で印象に残っているものについて教えてください。(当てはまるものを全て選択)
Q8	次の観光スポットについて、訪れたことがあるか教えてください。(当てはまるものをそれぞれ1つずつ選択)
Q9	次の伝統工芸品の認知度についてお答えください。(当てはまるものをそれぞれ1つずつ選択)
Q10	那覇市の観光イベントについてお答えください。(当てはまるものをそれぞれ1つずつ選択)
Q11	那覇市で宿泊した際の感想についてお答えください。
Q12	その理由について教えてください。(当てはまるものを全て選択)
Q13	那覇市観光で利用した通信環境を教えてください。(当てはまるものを全て選択)
Q14	無料Wi-FiのNAHA_CITY_FREEWiFi_GUSUWJISABIRAを利用しましたか。
Q15	那覇観光を実施している際に、通信環境面で困ったことはありますか。
Q16	実際にどのような場所で困りましたか。(当てはまるものを全て選択)
Q17-1	那覇観光の際に「利用しやすい交通手段」をお答えください。(当てはまるものをそれぞれで全て選択)
Q17-2	那覇観光の際に「不便な交通手段」をお答えください。(当てはまるものをそれぞれで全て選択)
Q18	不便と感じた理由をお答えください。(当てはまるものを全て選択)
Q19	那覇市の滞在中に、観光体験コンテンツを利用しましたか。
Q20-1	どのような観光体験コンテンツを利用しましたか。(当てはまるものを全て選択)
Q20-2	今後、那覇市では新たな観光コンテンツを拡充させていきたいと考えています。次の中から、那覇市でやってみたいことを教えてください。(当てはまるものを全て選択)

那覇市の魅力（イメージ）は「自然」が一番多く挙げられ、観光地としての強みとしては飲食店や宿泊施設、観光施設の充実度が多く挙げられています。観光地として改善すべき（足りていない）点については移動に関する事項が上位を占め、課題として対応する必要があると考えます

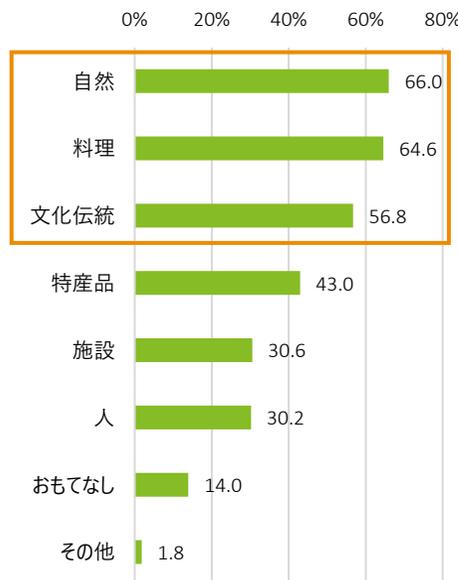
観光客（国内居住者）アンケート調査結果サマリ_1/3

調査項目1：那覇市のイメージ・評価

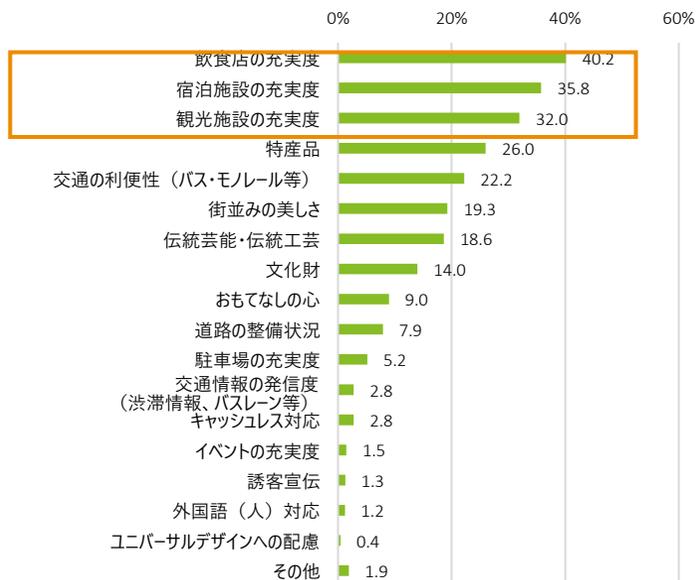
- 【結果】
- ◆ 観光地としての“那覇市の魅力（イメージ）”に関しては、「自然」が66.0%と最も多く、次いで「料理」「文化伝統」であった
 - ◆ 観光地としての那覇市の強みとして思う点に関しては、「飲食店の充実度」が40.2%最も多く、次いで「宿泊施設の充実度」「観光施設の充実度」であった
 - ◆ 観光地として改善すべき（足りていない）と思う点に関しては、「交通の利便性（バス・モノレール等）」が38.6%最も多く、次いで「道路の整備状況」「駐車場の充実度」「交通情報の発信度（渋滞情報、バスレーン等）」であった

- 【考察】
- ◆ 観光地としての“那覇市の魅力（イメージ）”に関しては「自然」が66.0%と最も多く、自然を押し出したプロモーション等が考えられる
 - ◆ 観光客が思う観光地としての強みは施設に関する充実度が上位を占めており、観光において主要な施設の機能は充足していると考えられる
 - ◆ 観光地として改善すべき（足りていない）と思う点については、移動に関する事項が上位を占めており、移動の利便性向上や観光客の周遊促進に向けて注力して取り組んでいくことが考えられる

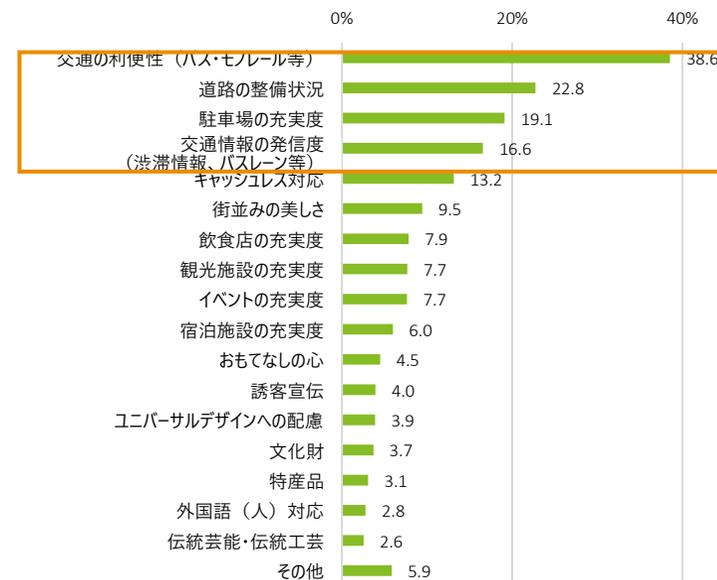
【Q5.あなたが思う観光地としての“那覇市の魅力（イメージ）”を教えてください。】



【Q6-1.「観光地としての那覇市の強みとして思う点」について教えてください。】



【Q6-2.「今後、那覇市が観光地として改善すべき（足りていない）と思う点」について教えてください。】



交通手段は、全体として、レンタカー・モノレールの利用傾向が高いと考えられます。他年代層と比較して若年層は「レンタカー」、中年層・ミドルエイジ層は「モノレール」が利用しやすいと回答する傾向にあり、年代別傾向を考慮する必要があると考えられます。不便な交通手段としては、「路線バス」が最も多く挙げられています

観光客（国内居住者）アンケート調査結果サマリ_2/3

調査項目2：那覇市の観光客受入体制の評価

【結果】

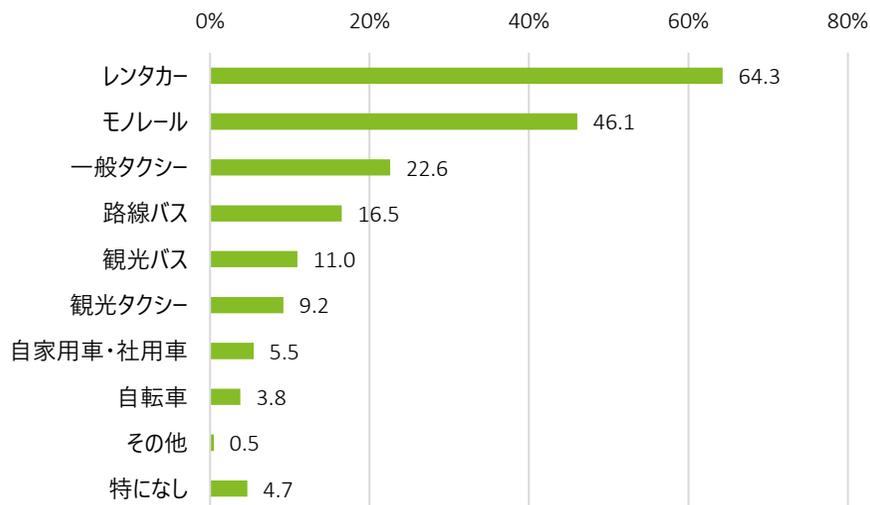
- ◆ 利用しやすい交通手段に関して、「レンタカー」が64.3%、次いで「モノレール」「一般タクシー」であった
- ◆ 不便な交通手段に関して、「路線バス」が39.7%、次いで「モノレール」「観光バス」であった

【考察】

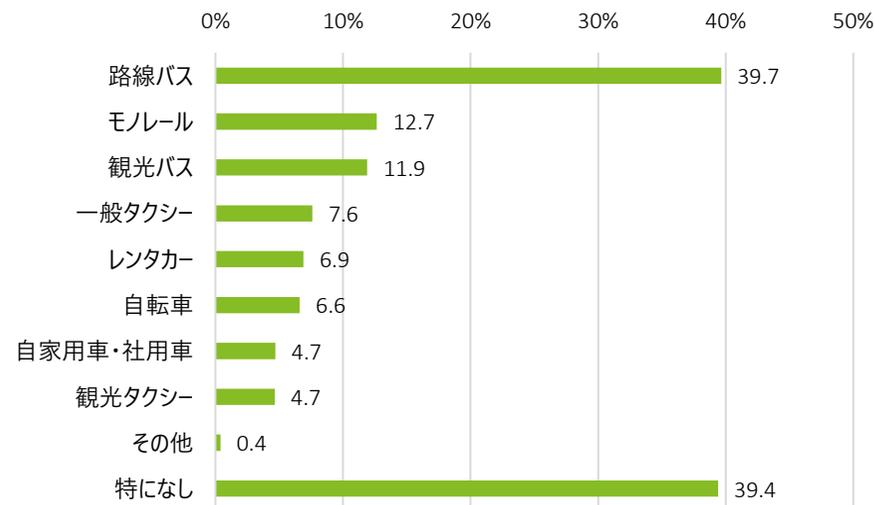
- ◆ 若年層（20代・30代）、中年層（40代）、ミドルエイジ層（50代以上）に分けて分析すると、レンタカーは特に若年層からの回答が多かった
- ◆ モノレールは、特に中年層・ミドルエイジ層からの回答が多く、若年層からの回答は少なかった
- ◆ 路線バスが不便な理由として、本数が少ない、移動に時間がかかる、等の理由が想定され、それらに対処し利便性を向上させることが考えられる

回答詳細
ページを参照

【Q17.那覇観光の際に「利用しやすい交通手段」をお答えください。】



【Q17.那覇観光の際に「不便な交通手段」をお答えください。】



新たな観光需要に対するニーズとして、「自然」「料理」「文化伝統」を活かしたコンテンツに関するニーズが高い傾向です。年齢別の傾向として、若年層・中年層は特に自然体験と食体験への関心が高く、ミドルエイジ層は特に文化・歴史体験と食体験への関心が高く、コンテンツに応じてターゲットを明確化していくことが肝要と考えます

観光客（国内居住者）アンケート調査結果サマリ_3/3

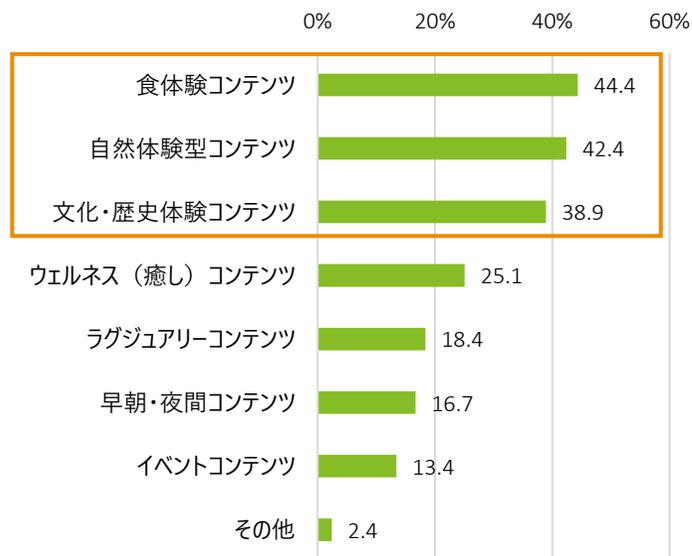
調査項目3：新たな観光需要に対するニーズ

【結果】

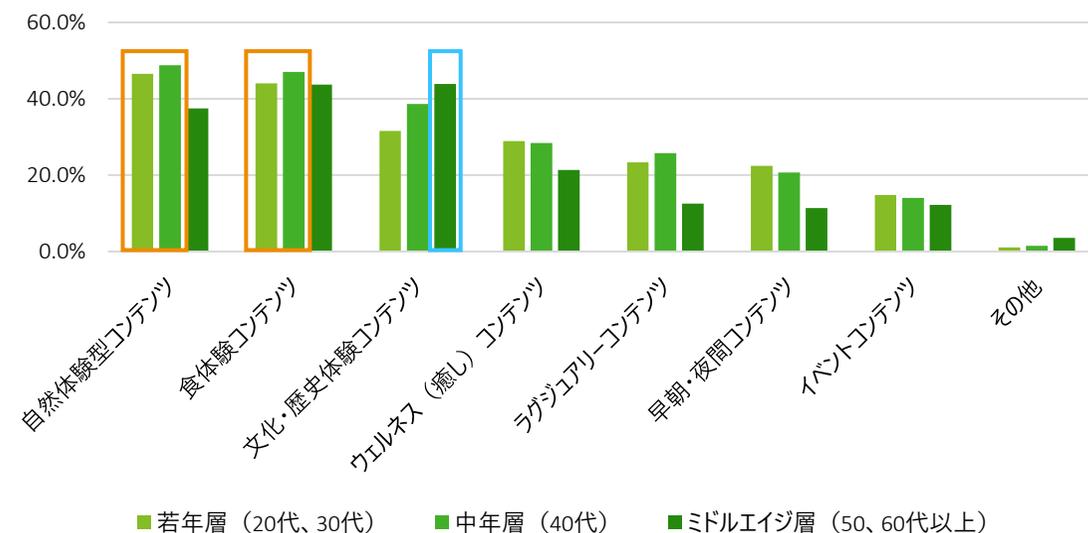
- ◆ 那覇市でやってみたいことに関しては、「食体験コンテンツ」が44.4%と最も多く、次いで「自然体験型コンテンツ」「文化・歴史体験コンテンツ」であった
- ◆ 若年層（20代・30代）、中年層（40代）、ミドルエイジ層（50代以上）に分けると、若年層・中年層は「自然体験コンテンツ」「食体験コンテンツ」「文化・歴史体験コンテンツ」の順に回答が多く、ミドルエイジ層は「文化・歴史体験コンテンツ」「食体験コンテンツ」「自然体験コンテンツ」の順に回答が多かった
- ◆ 【考察】
- ◆ 観光地としての“那覇市の魅力（イメージ）”で回答が多く挙げられた「自然」「料理」「文化伝統」を活かしたコンテンツに対して、ニーズが高いと考えられる
- ◆ 若年層・中年層は特に自然体験と食体験への関心が高く、ミドルエイジ層は特に文化・歴史体験と食体験への関心が高いため、コンテンツごとに年代等のターゲットを定めてコンテンツの造成を行うことが考えられる

【Q20. 今後、那覇市では新たな観光コンテンツを拡充させていきたいと考えています。次の中から、那覇市でやってみたいことを教えてください。】

全体集計



若年層（20代・30代）/中年層（40代）/ミドルエイジ層（50代以上）別集計



観光客（インバウンド）向けアンケート

観光地としての強みは「特産品」が多く挙げられ、観光地として改善すべき（足りていない）点については外国語（人）対応と交通の利便性が多く挙げられています。継続して受入環境整備を向上させ、周遊・購入機会を高めていくことが肝要であると考えます

観光客（インバウンド）アンケート調査結果サマリ_1/3

調査項目1：那覇市のイメージ・評価

【結果】

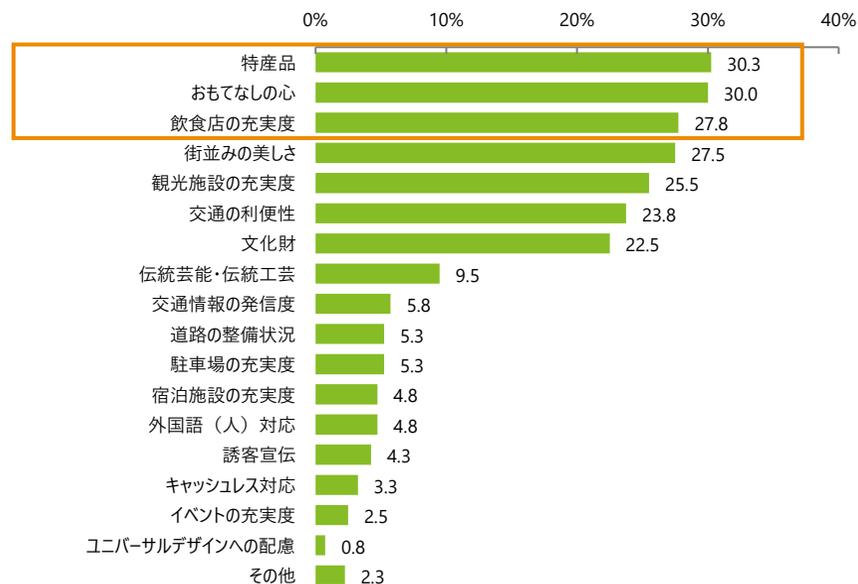
詳細は、回答詳細箇所を参照

- ◆ 観光地としての“那覇市の魅力（イメージ）”に関しては、「伝統・文化」が39.0%と最も多く、次いで「施設」「自然」であった
- ◆ 観光地としての**那覇市の強み**として思う点に関しては、「**特産品**」が30.3%最も多く、次いで「おもてなしの心」「飲食店の充実度」「街並みの美しさ」であった
- ◆ **観光地として改善すべき（足りていない）**と思う点に関しては、「**外国語（人）対応**」が26.6%と最も多く、次いで「**交通の利便性**」「誘客宣伝」であった

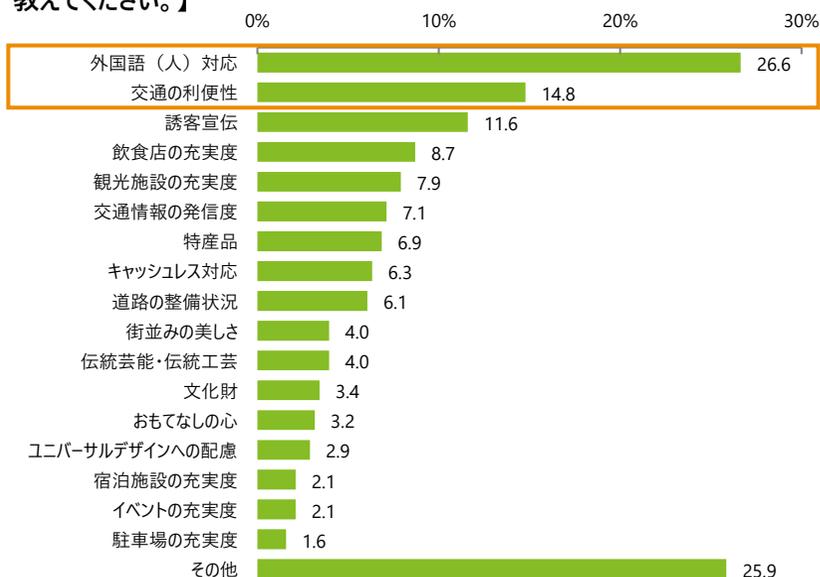
【考察】

- ◆ 観光客が思う観光地としての強みは「特産品」が最も多く挙げられているものの、現地での消費額は2万円未満が70.0%と少ない傾向にあり、高付加価値化等と並行して受入環境整備を向上させ、周遊・購入意欲を上げていく等の取組が考えられる
- ◆ 観光地として改善すべき（足りていない）と思う点については、「外国語（人）対応」が最も多く、ICT等サービスの利活用を見据えつつ、外国語（人）対応を推進していくことが考えられる
- ◆ また、「交通の利便性」は、クルーズ船を降りてから市街地にアクセスする際の交通機関が少ないことが要因であると考えられるため、那覇港から市街地への交通をより整備していくことが考えられる

【問12.観光地としての那覇市の強みとして思う点について教えてください。】



【問13.今後、那覇市が観光地として改善すべき（足りていない）と思う点について教えてください。】



観光時に利用しやすい交通手段は「一般タクシー」が顕著に多い結果でした。クルーズ客の集中する利用人数等を鑑み、周遊バスの整備・利用促進やレンタサイクルの整備等、多様な移動手段の導入を検討し円滑な移動・交通を推進していく必要があると考えます

観光客（インバウンド）アンケート調査結果サマリ_2/3

調査項目2：那覇市の観光客受入体制の評価

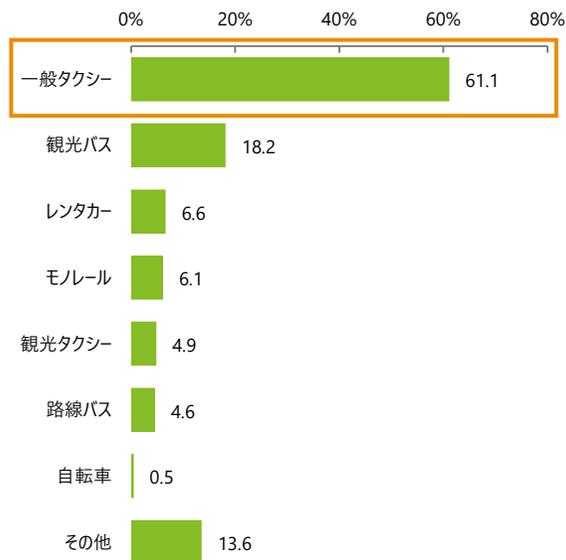
【結果】

- ◆ 利用しやすい交通手段に関して、「一般タクシー」が61.1%と最も多く、次いで「観光バス」（18.2%）であった
- ◆ 不便な交通手段に関して、「路線バス」が22.7%と最も多かった
- ◆ 不便と感じる理由については、「移動範囲が限られるから」が16.8%と最も多く、次いで「移動時間がかかるから」が12.6%であった

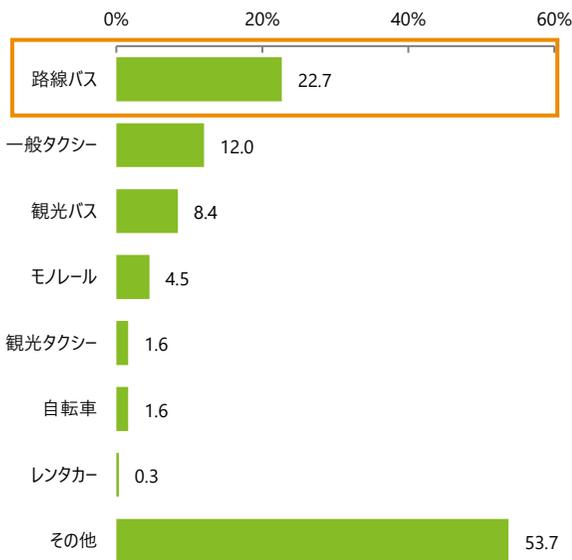
【考察】

- ◆ 利用しやすかった交通手段として「一般タクシー」が他の交通手段より顕著に多い。クルーズ客の集中する利用人数を鑑み、交通渋滞等の公害対策を見据えた周遊促進が肝要であり、多様な移動手段の導入を検討し、円滑な移動・交通を継続して推進していく必要がある

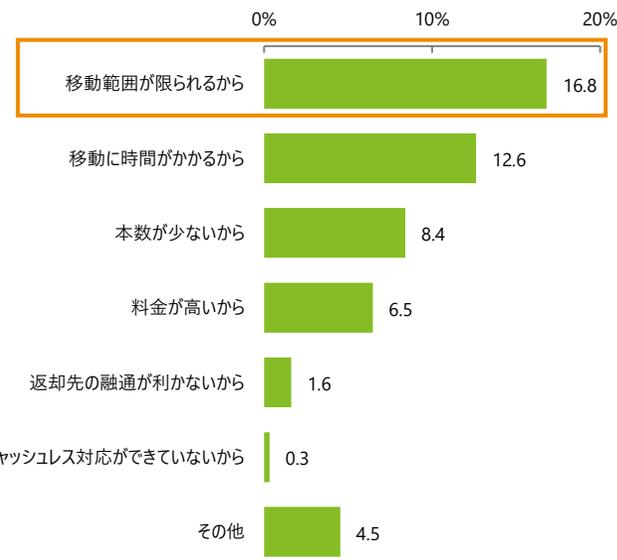
【問25.那覇観光の際に利用しやすい交通手段についてお答えください。】



【問26.那覇観光の際に不便な交通手段についてお答えください。】



【問27.（不便と答えたものに対して）不便と感じた理由について、選択肢からお答えください。】



新たな観光需要に対するニーズとして、全体として「文化・歴史体験」と「食体験コンテンツ」に対するニーズが高い。他方で、国籍ごとに傾向が異なり、コンテンツごとに重点ターゲットとする国籍を明確に定めたマーケティングが必要であると考えられます

観光客（インバウンド）アンケート調査結果サマリ_3/3

調査項目3：新たな観光需要に対するニーズ

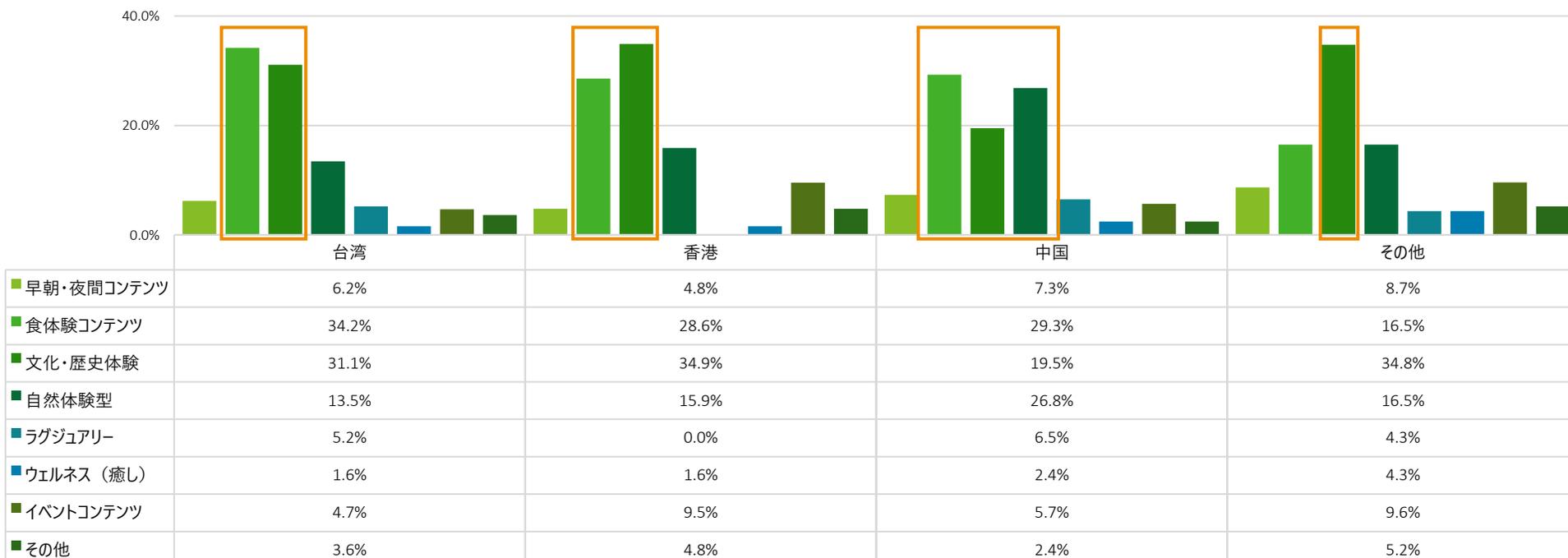
【結果】

- ◆ 那覇市でやってみたいことに関しては、「文化・歴史体験」が45.6%と最も多く、次いで「食体験コンテンツ」（43.4%）であった
- ◆ 居住国別に分けると、中国では自然体験型コンテンツをやってみたいと回答する割合が高い傾向にあった
- ◆ その他（主に欧米豪）は、特に文化・歴史体験をやってみたいと回答する割合が高い傾向にあった

【考察】

- ◆ 那覇市独自の体験を提供できるような「文化・歴史体験」や「食体験コンテンツ」のニーズが高いことが考えられる
- ◆ 国籍ごとのニーズを適切に踏まえたうえで、ターゲットを設定し体験コンテンツを整備していくことが考えられる

【問30. 今後、那覇市では新たな観光コンテンツを拡充させていきたいと考えています。次の中から、那覇市でやってみたいことを教えてください。（当てはまるものを全て選択）。】



観光事業者向けアンケート

事業者の、那覇市の観光に対するイメージ・評価や観光振興に関連する取組・課題等を把握し、次年度計画検討における示唆として活用することを目的に、3つの調査項目に沿って事業者アンケートを実施しました

観光事業者向けアンケート調査実施概要

観光事業者向けアンケート調査目的・設計

■ 観光事業者向けアンケート調査の目的

- 観光事業者の、那覇市の観光に対するイメージ・評価や、観光振興によって受ける影響を把握
- 次年度の計画における取組の柱や取組の内容の検討における示唆として活用する

■ 観光事業者向けアンケート調査の設計

- ① 那覇市のイメージ・評価
- ② 事業者の取組や課題
- ③ 観光体験コンテンツに関する取組

観光事業者向けアンケート調査概要

調査対象	那覇市内の観光関連事業者
抽出法	運輸、飲食、お土産、娯楽・レジャー、旅館・ホテルの5業界における那覇市内の事業者のうち無作為抽出
回収結果	目標回収数：120件 回答数 ： <u>111件</u> 配布数 ：311件 回収率 ：35.7%
調査方法	Webアンケートフォームを作成し、QRコードを紙にて郵送したうえでメールにても配信
調査時期	9月4日～10月16日

No	調査内容
Q1	次の事業区分のうち、最も当てはまるものを選択してください
Q2	従業員数(契約社員・パート等含む)についてお答えください
Q3	あなたが思う観光地としての“那覇市の魅力（イメージ）”を教えてください。（複数回答可）
Q4	観光地としての那覇市の強みとして思う点について教えてください。（3つまで選択）
Q5	今後、那覇市が観光地として改善すべき（足りていない）と思う点について教えてください。（3つまで選択）
Q6	現在、経営面で力を入れている分野を教えてください（複数回答可）
Q7	観光客を対象とした経営面での課題について教えてください（複数回答可）
Q8	キャッシュレス決済の導入状況について教えてください。
Q9	【前問で「導入していないが検討中」「導入していない」を選択頂いた方のみ回答】なぜキャッシュレス決済を導入できていないのか、その理由について教えてください（複数回答可）
Q10	貴社が実施している事業のうち、観光体験コンテンツを販売していますか。
Q11	【前問で「販売している」を選択頂いた方のみ回答】どのような観光コンテンツを販売していますか？（複数回答可）
Q12	今後、貴社の事業内容を踏まえたときに、どのような観光コンテンツのニーズがありそうですか（複数回答可）
Q13	観光事業を実施する上で、デジタル技術を活用した新たなコンテンツ（メタバース、VR等）の有効性についてどう思っていますか。
Q14	【前問で「有効性は十分にある（利用している）」を選択頂いた方のみ回答】具体的にどのような利用が考えられますか（あるいは、どのように利用していますか。）
Q15	将来的に今後取り組んでいきたいことについて教えてください（複数回答可）

魅力として、伝統・文化、料理、施設といった回答が多く、強みとしては飲食店や施設の充実度があがっています。他方で、改善すべき点として、特に移動に関する項目が多くあげられています。県のゲートウェイとして、施設の充実度等は強みとしつつ、施設等を繋げる移動の円滑化・外国語（人）対応といった受入環境整備に対する強化が求められていると考えられます

事業者アンケート調査結果サマリ_1/3

調査項目1：那覇市のイメージ・評価

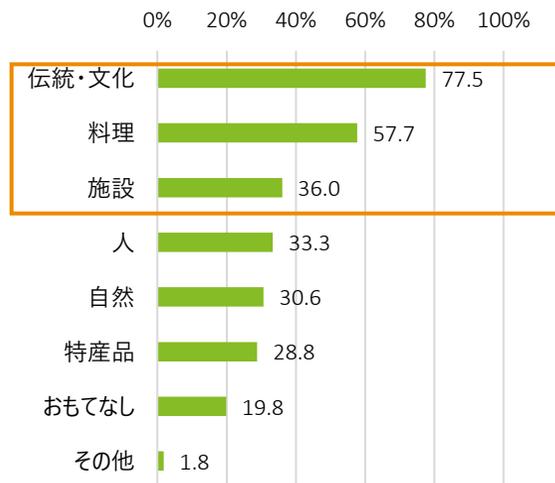
【結果】

- ◆ 観光地としての“那覇市の魅力（イメージ）”に関しては、「伝統・文化」が77.5%と最も多く、次いで「料理」「施設」であった
- ◆ 観光地としての那覇市の強みとして思う点に関しては、「飲食店の充実度」が66.7%と最も多く、次いで「宿泊施設の充実度」「交通の利便性（バス・モノレール等）」「伝統芸能・伝統工芸」「文化財」「観光施設の充実度」であった
- ◆ 観光地として改善すべき（足りていない）と思う点に関しては、「交通の利便性（バス・モノレール等）」が41.4%と最も多く、次いで「駐車場の充実度」「道路の整備状況」「外国人対応」であった

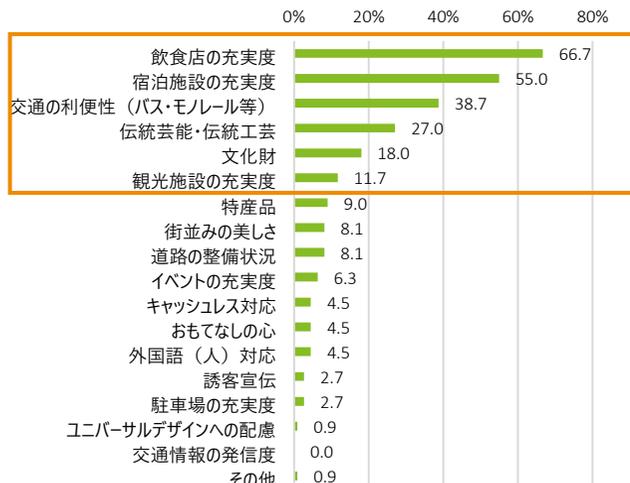
【考察】

- ◆ 市民が思う“那覇市の魅力（イメージ）”と観光地としての強みは方向性が一致しており、那覇ならではの伝統・文化や料理、施設を押し出したマーケティングが考えられる
- ◆ 観光地として改善すべき（足りていない）と思う点については、移動に関する事項が多く挙げられており、移動の利便性向上や観光客の周遊促進に注力して取り組んでいくことが考えられる。また、インバウンドが増加傾向にある中で、外国語（人）対応もより充実化させていくことが考えられる

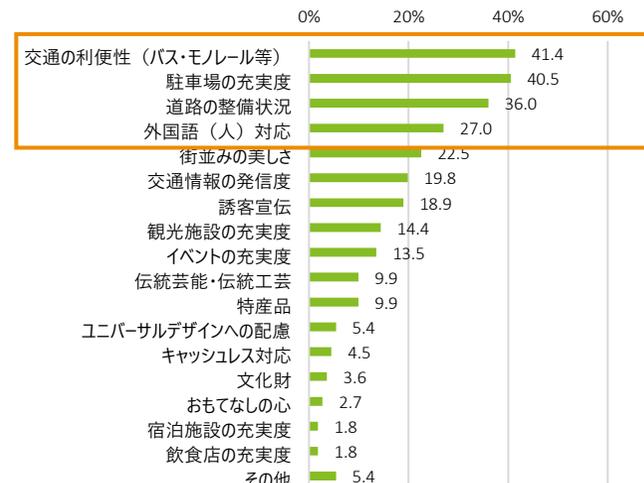
【Q3.あなたが思う観光地としての“那覇市の魅力（イメージ）”を教えてください。】



【Q4.観光地としての那覇市の強みとして思う点について教えてください。】



【Q5.今後、那覇市が観光地として改善すべき（足りていない）と思う点について教えてください。】



事業者が注力している分野・直面する課題に対する結果から、①人材不足を発端とした業務効率化や②サービスの高付加価値化に対する課題認識が高く、デジタル技術を活用した課題対応を検討している状況が伺え、あわせて行政への支援ニーズも高いものと考えられます

事業者アンケート調査結果サマリ_3/2

調査項目2：事業者の取組や課題

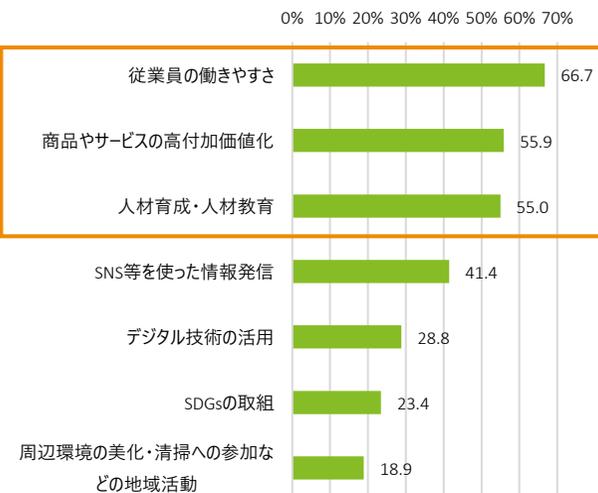
【結果】

- ◆ 経営面で力を入れている分野に関して、「従業員の働きやすさ」が66.7%と最も多く、次いで「商品やサービスの高付加価値化」「人材育成・人材教育」であった
- ◆ 経営面での課題について、「人手不足」が73.0%と最も多く、次いで「光熱費・地代賃料等の上昇」「人件費の上昇」であった
- ◆ 将来的に取り組んでいきたいことについて、「データを活用したマーケティング（デジタルマーケティング）」が36.0%と最も多く、次いで「ICT機器を活用したバック業務（人事、経理など）の効率化（バックオフィスのDX化）」「AIを活用した売上予測や柔軟な単価設定（ダイナミックプライジング等）」であった

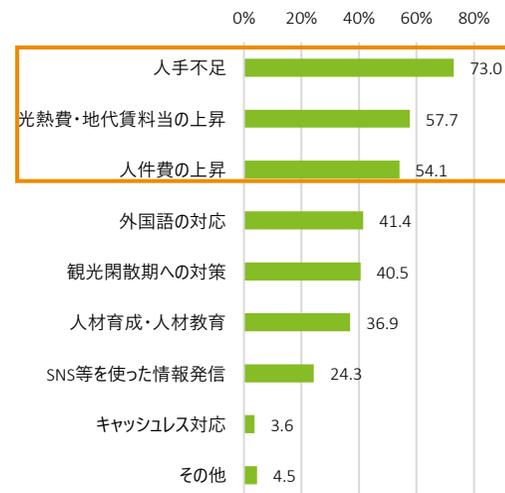
【考察】

- ◆ 「従業員の働きやすさ」や「人材育成・人材教育」に力を入れているにもかかわらず、就労希望者が少ない・人材が定着しない等の理由により人手不足に悩む事業者が多いと考えられ、観光産業における人材の確保は喫緊の課題と考えられる
- ◆ 将来的に取り組んでいきたいことについては、データやICT、AI等を活用した取組が多く挙げられ、観光関連事業者のDX化に対する前向きな姿勢が表れていると思われる。事業者のDX化促進に向けた支援等の取組が考えられる

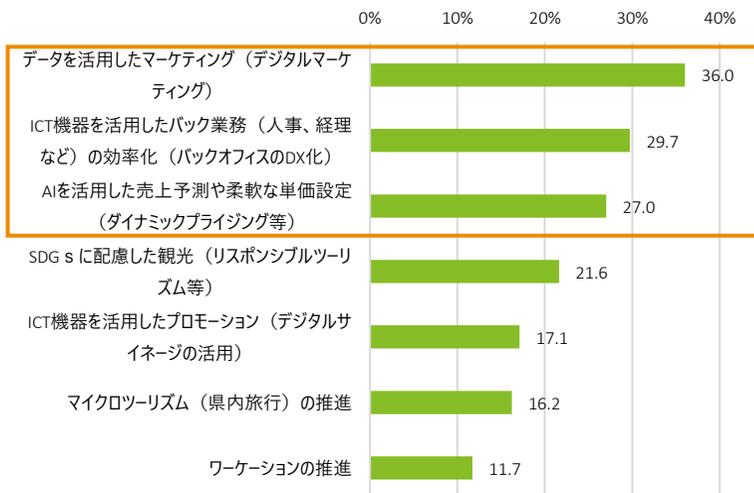
【Q6.現在、経営面で力を入れている分野を教えてください】



【Q7.観光客を対象とした経営面での課題について教えてください】



【Q15.将来的に今後取り組んでいきたいことについて教えてください。】



那覇の魅力とされている伝統・文化や食、施設等を最大限活用しながら、各事業者が自社の事業内容を踏まえたうえで観光客のニーズに合致する体験コンテンツを提供できるよう、取り組んでいくことが考えられます

事業者アンケート調査結果サマリ_3/3

調査項目3：観光体験コンテンツに関する取組

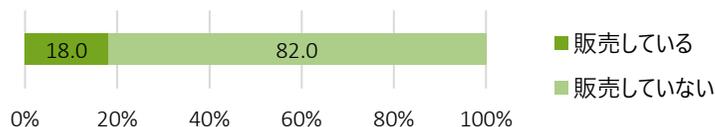
【結果】

- ◆ 観光体験コンテンツを販売している事業者は18.0%、販売していない事業者は82.0%であった
- ◆ 現在販売している観光体験コンテンツに関して、「文化・歴史体験コンテンツ」が65.0%と最も多かった
- ◆ 事業者の業種によって、販売している体験コンテンツは様々であった

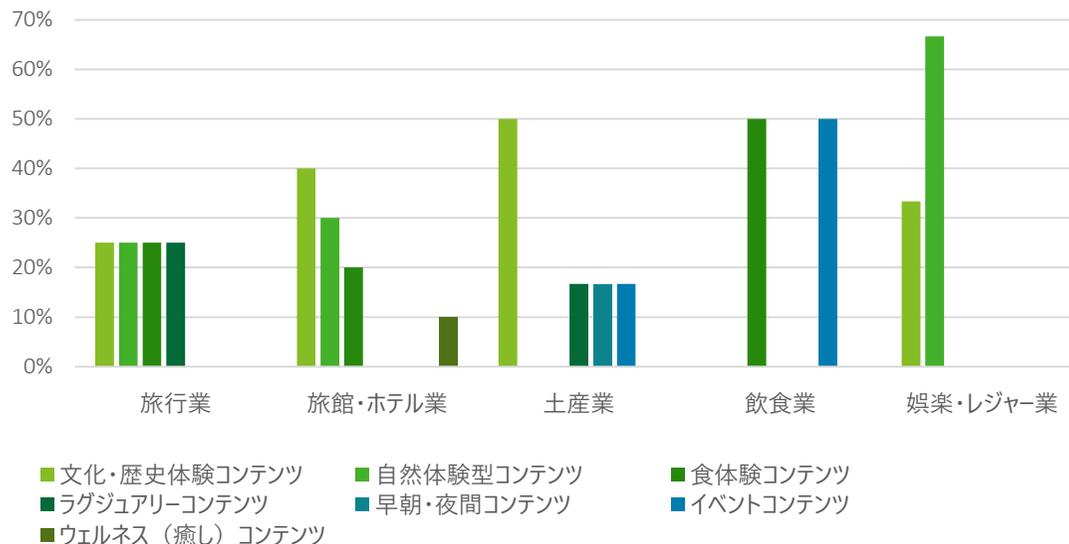
【考察】

- ◆ 市内への滞在時間を延伸させ消費額を増加させるためには体験コンテンツの充実化は重要であると考えられ、那覇の魅力とされている伝統・文化や食、施設等を最大限活用しながら、各事業者が自社の事業内容を踏まえたうえで観光客のニーズに合致する体験コンテンツを提供できるよう、取り組んでいくことが考えられる

【Q10.貴社が実施している事業のうち、観光体験コンテンツを販売していますか。】



	販売している	販売していない	販売割合
旅行業	2	4	33.3%
旅館・ホテル業	4	25	13.8%
交通・運輸業	0	5	0.0%
土産業	4	20	16.7%
飲食業	2	27	6.9%
娯楽・レジャー業	3	2	60.0%



観光事業者向けヒアリング

ヒアリング調査の結果、人材不足等業界横断の課題と業界特有の課題が整理できました。これらの課題に対応するためには、**行政と業界の連携強化**、**事業者間の連携強化**の双方の強化推進が必要と考えます

課題整理

業界横断の課題・ニーズ

01 持続可能な観光への取組については、コロナ禍の借入の返済が未完了である等の理由で取組ができていない団体が多かった。取組を始めるにあたり、**勉強会の設定や補助金などによる支援**を求める声があった。

02 各業界で様々な観光に関するデータを保有（顧客の声やアンケート調査、観光データなど）しており、これらのデータを共有し、**活用していくことについては積極的な業界団体が多かった**。また、**業界を横断した受入体制強化**を求める声もあった。

03 観光業界全体で人材が不足しており、福利厚生の充実や給与水準の引上げ等、**働きやすい環境づくりにおける支援**を求める声が多かった。また、**地域一体での閑散期対策や需要喚起（観光施設は早朝、飲食・交通は夜間に対応強化する等）を進めていきたいといった意欲的な声**もあった。

業界固有の課題・ニーズ

交通 経営の効率化のため、**売上予測や必要便数・台数の予測管理におけるデータ連携・活用の支援**が求められている。

MICE 旅行 MICE事業者や海外客の多くはSDGsを気にかけているため、**持続可能性に配慮した体制や施設の整備**が求められている。

小飲 売食 他の観光事業者の閑散期に売上が左右されるため、**業界が一体となり連携して観光施策に取り組むこと**が求められている。

施宿 設泊 持続可能な観光への取組への**一定基準を満たした際の認証制度や取組への補助金等**を設けることが求められている。

施観 設光 観光施設の十分な活用のために、**各業界の役割を明確化することで、観光客の受入環境を改善**することが求められている。

考える今後の対応（案）

① 市内周遊・人流データを含む各種データの連携・活用

- ア) 取得データのプラットフォーム整備と円滑な活用を促進
- イ) 需要があるデータを積極的に取得・共有

② 閑散期の需要創出支援

- ア) 観光業界における閑散期の旅行ニーズの創出
- イ) 早期・夜間の時間帯で活動している事業者への支援

③ 持続可能な観光への取組支援

- ア) エコ、環境保護等に対応した観光への取組の推進
- イ) 持続可能な観光への取組を行っている事業者の認知・賞賛
- ウ) 持続可能な観光への取組に対する実施経費の支援

④ 働きやすい環境づくりにおける支援

- ア) 人材シェア等の人材雇用に対して柔軟な支援
- イ) 福利厚生の充実度向上の支援
- ウ) 給与水準の底上げ、補助金の給付
- エ) 雇用の確保、労働環境の改善による観光業界の地位向上

⑤ 外国人受入環境の整備

- ア) 観光事業者の外国人旅行者への対応強化を目的にした、ICT等サービスの導入・導入支援
- イ) 外国人材の採用の雇用支援
- ウ) 国別のニーズ、特徴を踏まえた継続的な戦略・プロモーション

市民向けワークショップ

那覇市民が那覇市の観光振興に対して感じている意見を収集することを目的として、合計2日間にわたりワークショップを開催しました

市民向けワークショップ概要

目的	第二次那覇市観光基本計画を検討する際に参考とするために、 那覇市民が那覇市の観光振興に対して感じている意見 を把握することを目的としてワークショップを行った
----	---

回数	日時	場所	参加人数	
			参加予定人数	実績
第1回	9/26(火) 18:00~20:00	那覇市役所本庁舎 12階	9人	6人
第2回	9/30(土) 10:00~12:00	那覇市役所本庁舎 12階	6人	3人
合計			15人	9人

● 検討テーマ

#	テーマ	実施内容
①	観光振興が与える ポジティブ・ネガ ティブな影響	観光振興が与える影響について、普段の生活を通じて感じる影響について、ポジティブ・ネガティブの両方の観点で意見交換を実施した
②	那覇市のありたい姿	那覇市のありたい姿について、那覇市がどのような観光地になってほしいのかを、テーマ①を踏まえて意見交換を実施した
③	「那覇市のありたい姿」を踏まえてやるべきこと	テーマ②の「那覇市のありたい姿」を踏まえて、今後各個人や団体がやるべきことが何かという観点で、意見交換を実施した

※第2回ワークショップではテーマ②、③をまとめて議論を行った

● 集客方法

- 那覇市ホームページ上で参加者を募集
- 「なは市民協働大学」のネットワークを活用した呼びかけを実施

● 実施内容

- 示したテーマについて5分ほど個人で検討し、付箋にアイデアを記載
- 個々の意見を発表し、ディスカッションを実施する
- 個々の意見、ディスカッションで出てきた新しい意見を模造紙に貼り付け、出てきた意見をグルーピングしてまとめる
- ディスカッション内容を全体に発表する

観光振興が与えるポジティブな影響としては多国籍交流や多文化交流によるコミュニティの活性化が多く挙げられ、ネガティブな影響としては観光客のマナー違反やごみの放棄が多く挙げられました

テーマ①：観光振興が与える那覇市に対するポジティブ・ネガティブな影響

	市民生活	社会経済	教育・文化継承	資源・環境保全
ポジティブ	<p>【責任】</p> <ul style="list-style-type: none"> 観光客が増えることで、サステナブルな受入環境整備や自然環境保全といった観光地経営の責任が芽生えるきっかけとなる <p>【生活の利便性】</p> <ul style="list-style-type: none"> インフラ整備により市民の生活の利便性向上につながる <p>【コミュニティ】</p> <ul style="list-style-type: none"> 多国籍・多文化交流が盛んであり、賑わいがあり、人の温かさを知ることができる 県外・国外の観光客と交流することで改めて那覇（沖縄）の良さを感じることができる <p>など</p>	<p>【ビジネス】</p> <ul style="list-style-type: none"> 観光客との交流をもとにビジネスや地域活性化のチャンスにつながる <p>【社会福祉】</p> <ul style="list-style-type: none"> ユニバーサルデザインの普及を含め、観光客への配慮やおもてなしが根付いている <p>【コンテンツの磨き上げ・PR】</p> <ul style="list-style-type: none"> 観光客のニーズに合わせたコンテンツを開発（波上宮、ダイビングなど）し、誘致拡大に向けた取り組みを地域住民全体で行っている <p>など</p>	<p>【教育】</p> <ul style="list-style-type: none"> 観光客が来ることで、市民も地元について学ぶ機会となっている <p>【文化継承】</p> <ul style="list-style-type: none"> 多くの人に沖縄・琉球の歴史、文化、伝統に触れてもらい、保全・継承につながる <p>など</p>	<p>【廃棄物・排出量管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 脱炭素への取組が増えている <p>【環境保全】</p> <ul style="list-style-type: none"> 観光について考えることで、自然を気にかけるきっかけになる <p>など</p>
ネガティブ	<p>【責任】</p> <ul style="list-style-type: none"> 観光客がマナーやルールを守る責任感が十分に備わっておらず、市民生活の妨げとなる行為が増加している 観光施設経営者の管理が利用者に行き届かず、利用者同士で想定外のトラブルに発展することがある <p>【生活の利便性】</p> <ul style="list-style-type: none"> 駐車場の不足や交通マナーの悪さなどによる観光地周辺の渋滞が多く、住民にマイナスイメージがある <p>【住民の居住環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> 民泊の宿泊者が騒ぐことにより、周囲の居住者が迷惑を被っている 土地開発と居住環境のバランスが取れておらず、居住環境が侵害されている <p>など</p>	<p>【ビジネス】</p> <ul style="list-style-type: none"> 観光に頼りきりであり、ビジネスが受け身になる 観光地以外が知られていない・人が寄らない <p>【コンテンツの磨き上げ・PR】</p> <ul style="list-style-type: none"> 観光地以外のPRが不十分であり、観光地の混雑の要因となる <p>【インフラ】</p> <ul style="list-style-type: none"> 案内表示などの整備不足により、港周辺、空港周辺などが混雑することが多い <p>【住民の居住環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> 移住が多く、地価が高騰しており、住民が土地を買いにくい <p>など</p>	<p>【教育】</p> <ul style="list-style-type: none"> 地元の教育が不十分であり、地域市民があまり地元の歴史、文化、伝統を知らない <p>【文化継承】</p> <ul style="list-style-type: none"> 沖縄・琉球の歴史、文化についての情報発信が不十分であり、保全・継承に繋がっていない <p>など</p>	<p>【廃棄物・排出量管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ごみの放棄が増えて環境への負荷が高まる 環境の汚染が不安である <p>など</p>

ワークショップを通じて、那覇市のありたい姿として、「観光振興の発展と市民の暮らしの豊かさが両立」、「みんなで作る観光都市」等が導き出されました

テーマ②：那覇市のありたい姿

観光振興の発展と市民の暮らしの豊かさを両立 / みんなでつくる観光都市
 / 一人一人が文化や環境を守る行動が自発的に取れる観光都市

ワークショップで頂いたコメントの整理

市民生活

【責任】

- 皆が集まり、平和、環境問題など、多様なことを考えるきっかけになる場所
- 観光人材の育成が十分にできている観光都市
- 観光客がマナーよく過ごす観光都市
- 皆がごみのルールや交通ルールなどを守る観光都市

【住民の居住環境】

- 市民が「地元へ貢献」の気持ちを持てる観光都市
- 居住環境の保全と土地開発がバランスをとれた観光都市
- 皆にとって居心地が良く、市民も観光客も気持ちよく過ごせる場所

社会経済

【ビジネス】

- 高付加高収入のワーケーションを楽しめる観光都市
- 人がたくさん集まり、ビジネス機会が自然と生まれる観光都市
- ビジネスが多く集積する観光都市

【コンテンツの磨き上げ・PR】

- 市民、観光客、ビジネス来訪者が那覇のよさを理解し、魅力をSNSなどで積極的に発信できる観光都市
- ビジネス来訪者も短期滞在でも魅力を感じられるような早朝・ナイトコンテンツを備えた観光都市
- 食事以外に、市民や観光客と出会う場所が備わっている観光都市

【コミュニティ】

- 県外・国外など多様な交流ができる場所
- 心の温かさが感じられるような、皆が戻りたいと思う場所
- 観光客がまた来たいと思えるような観光都市

教育・文化継承

【教育】

- 市民が地域の歴史・文化・伝統を学べる機会が十分に提供される観光都市
- 市民が観光客に歴史・文化などを教え、観光客が保全活動に協力的になれる観光都市

【文化継承】

- 沖縄・琉球の文化や歴史を継承し続ける観光都市
- 皆が文化・伝統を理解し、発信したいと思えるような魅力あふれる観光都市

資源・環境保全

【環境保全】

- 市民と観光客がお互いに環境に配慮している観光都市
- 自然も街並みも美しい観光都市
- 市民、観光客、地域事業者も環境保全に対して協力的な観光都市

【廃棄物・排出量管理】

- 皆がごみのルールを守る観光都市

今後市がやるべきこととしては、方向性の明確化、庁内での共通認識の醸成、市民への情報発信など、マネジメントに関する意見を多くいただきました

テーマ③：「那覇市のありたい姿」を踏まえてやるべきこと

	市民生活	社会経済	教育・文化継承	資源・環境保全
市役所	【責任】 <ul style="list-style-type: none"> 共通の方向性・仕組みを明確にする 自治体職員の中で共通の意識を構築する 観光現場などに足を運び、現状を把握する 【住民の居住環境】 <ul style="list-style-type: none"> 観光客の騒音や危険行為など予防のためのパトロールを強化する 	【施策】 <ul style="list-style-type: none"> 観光人材を育成する 観光施策の財源として、宿泊税・観光税を導入する 【コンテンツの磨き上げ・PR】 <ul style="list-style-type: none"> 市民に積極的に地域の現状や課題を発信する 【インフラ】 <ul style="list-style-type: none"> 混雑緩和に向けて、公共施設などにおける案内板などを設置する MICE施設を整備し、イベントを継続的に実施する 	【教育】 <ul style="list-style-type: none"> 琉球の歴史や文化を学習できる機会や、観光スポットを訪問する機会を積極的に市民に提供する 博物館などの施設を設立する 	【廃棄物・排出量管理】 <ul style="list-style-type: none"> まちなかにごみ箱を設置する
市民	N/A	【責任】 <ul style="list-style-type: none"> 那覇市を好きになり、良いところを継承する 那覇のアンバサダー、観光大使をたてる 	【教育】 <ul style="list-style-type: none"> 積極的に文化・歴史などの勉強を行い、情報を発信する 行事に積極的に参加する 	【廃棄物・排出量管理】 <ul style="list-style-type: none"> ごみを自発的に拾うようにする
観光客	N/A	【コンテンツの磨き上げ・PR】 <ul style="list-style-type: none"> 積極的に那覇市を知り情報を発信する 	【継承】 <ul style="list-style-type: none"> SNSなどで文化に関して情報発信する 沖縄の食文化に触れる機会を増やす 	【廃棄物・排出量管理】 <ul style="list-style-type: none"> ごみ放棄をせずルールを守る
地域事業者	N/A	【ビジネス】 <ul style="list-style-type: none"> インターンシップの枠を充実させる 観光人材を育成する 【インフラ】 <ul style="list-style-type: none"> 混雑緩和に向けて、施設周辺における案内板などを設置する 市場など、地域文化を体験できる施設を増やす 	N/A	【廃棄物・排出量管理】 <ul style="list-style-type: none"> ごみ収集を行うビジネスを立ち上げる

那覇市観光基本計画及び、那覇市コロナ期観光回復戦略の検証結果

現行基本計画における取組の多くは継続的推進しつつ、今後は変動する観光ニーズを的確に把握したうえで、ニーズに対応した取組の実施が求められています

現行基本計画における施策検証 (1/2)

→参考資料02参照

取組の展開・取組の内容		検証結果（外部環境を踏まえた検証）		今後の方向性
		結果	判断理由	
取組の展開①：国際リゾート沖縄の拠点都市としての機能・魅力の充実				
(ア)	国内外からの交通ターミナル機能とクルーズ船受入機能の強化	要継続 推進	クルーズ船ツアーは世界的な市場拡大が見込まれており、ターミナルの利用ニーズも高まると考えられるため、継続的に高い優先度でクルーズ船客受入環境を整備していくことが重要と考える	国際リゾート沖縄の拠点都市として機能・魅力を充実させ成長していくためには、特に交通ターミナル機能とクルーズ船受入機能の強化、MICEの誘致・機能強化・受入体制整備が重要と考える。また、那覇市への訪問機会を高めるために、周辺地域の魅力と掛け合わせた滞在価値の造成が必要と考える。さらに、国際的なリゾートとしてのプレゼンスを確立していくために、沖縄らしい街並みや景観づくりも重要であるとする
(イ)	沖縄MICE観光誘致と機能強化、アフター・ビジネス兼観光の充実	要継続 推進	国としてMICE誘致・開催に尽力しており、さらにMICEは経済・消費活動の裾野が広く経済効果が期待できるため、MICE誘致・開催に取り組む重要性は高いと考える	
(ウ)	周辺地域及び離島と連携した那覇市としてのリゾート機能の強化	要継続 推進	沖縄のゲートウェイとして、また、那覇市への訪問機会を高めるためにも、多様なニーズに対応しながら、周辺地域の魅力と掛け合わせた滞在価値の造成が必要と考える	
(エ)	国際リゾートの拠点都市に相応しい都市景観づくり	要継続 推進	国際的なリゾートとしてのプレゼンスを確立していくためには、市内のゾーニングを踏まえたうえで観光客の動線を考慮しながら沖縄らしい街並みや景観づくりを行うことが重要と考える	
取組の展開②：沖縄・那覇らしい観光資源の発掘、創造と魅力向上				
(ア)	首里城を筆頭とした琉球王国の歴史の学び・体験メニューの充実	要継続 推進	モノ消費からコト消費、トキ消費へと消費形態が変化する中、那覇でしか体験できないコンテンツを充実化していくことが重要と考える	沖縄・那覇らしい観光資源の発掘、創造と魅力向上にあたっては、行政、民間事業者、観光協会と連携し、那覇ならではの歴史・文化・特産物などを保全し次世代に継承しながら、これらを活かしたコンテンツの発掘・創造・磨き上げを行っていくことが重要であるとする
(イ)	五感を楽しませる生活文化体験メニューの充実	継続を 要検討	観光資源の保全・発展および高付加価値な体験造成は継続すべきだが、周辺地域との資源の違いを鑑みると「五感を楽しませる生活文化体験メニュー」に注力すべきか検討が必要と考える	
(ウ)	伝統的な文化の継承・発信と新たな若者文化の発信・交流	要継続 推進	持続的に伝統的な文化を継承するため、官民連携で取組を推進することが求められると考える。また、その土地ならではの体験やアートなどへのニーズに対応した取組の重要性は高いと考える	
(エ)	那覇ならではの地場産品、物産の発掘と魅力向上	要継続 推進	域内調達率の向上は経済波及効果に直結するため、継続的な地場産品・物産の発掘と魅力向上が求められる。国内外のニーズやトレンドを把握したうえで取組を推進していくことが考えられる	
取組の展開③：那覇ならではの受け入れ、おもてなしの体制強化				
(ア)	観光サポーター・ガイドとなる担い手の育成と組織化	要継続 推進	観光客の満足度向上のために、ガイドには観光客の行動・安全管理、地域の自然や歴史などの魅力の共有等が求められており、ガイド人材の確保やガイドの質の向上が重要と考える	那覇ならではの受け入れ、おもてなしの体制強化にあたっては、まずは関係者間での連携強化を図り地域一体で取組を推進することが重要であるとする。だれもが安心・安全に観光できることを念頭に、SDGsの考えも踏まえたうえで、ハード・ソフト両面の体制整備を推進していくことが考える。また、より質の高い観光に向けて、観光事業者や市民のおもてなしの意識を醸成することも重要と考える
(イ)	ユニバーサルツーリズムの推進	要継続 推進	SDGsの考えが浸透していることや、誰もが楽しむことができる「ユニバーサルツーリズム」が世界的に推進されていることを踏まえ、ハード・ソフト両面の整備や事業者への働きかけが重要と考える	
(ウ)	地域ぐるみでのおもてなしの展開	要継続 推進	おもてなしの向上は観光客の満足度に直結するため、引き続き行政・観光事業者・市民など地域全体でおもてなしの意識を醸成し、質の高い那覇市観光につなげていくことが考えられる	
(エ)	安全・安心・快適なまちづくり	要継続 推進	住民・観光客の双方にとって安全・安心・快適なまちづくりを推進するとともに、行政によるリスク管理や事業者への適切な指導・支援を継続していくことが重要と考える	
(オ)	観光協会の機能充実	要継続 推進	観光地経営の高度化に向けたマネジメント組織の機能強化は重要であり、優先度を上げて、専門人材の取り込みや関係者間の連携強化などを通して取組を推進していくことが重要と考える	

現行基本計画における取組の多くは継続的推進しつつ、今後は変動する観光ニーズを的確に把握したうえで、ニーズに対応した取組の実施が求められています

現行基本計画における施策検証 (2/2)

→参考資料02参照

取組の展開・取組の内容		検証結果 (外部環境を踏まえた検証)		今後の方向性
		結果	判断理由	
取組の展開④：市内回遊と交通ネットワークの連携・整備				
(ア)	交通結節点整備と回遊できる仕組みづくり、二次交通の利便性向上	要継続 推進	観光に起因する混雑問題は注視されており、市民生活への悪影響を抑えるため、パークアンドライドの推奨や二次交通の整備など、混雑解消に資する交通体制整備が求められていると考える	那覇市内の周遊を促進していくためには、那覇空港や那覇港からの二次交通の利便性を向上させることが非常に重要であると考えます。その際には、レンタカーにより交通渋滞問題が発生していることを考慮しながら、公共交通機関（バスやゆいレールなど）、レンタサイクル、徒歩などの代替手段を充実化させることも重要と思われる
(イ)	巡って楽しめる魅力的な道づくり・景観づくり	要継続 推進	居心地が良く歩きたくなる「ウォークブル」が注目されており、観光客・市民双方がまち歩きを楽しめるよう、魅力的な道づくり・景観づくりが重要と考える	
取組の展開⑤：那覇市観光の内外への情報発信強化				
(ア)	世界へ向けた旬の魅力を情報発信	要継続 推進	観光客の情報収集手段は年々変化しており、リアルタイムの情報発信やパーソナライズされた情報の提供など、よりニーズに沿った情報発信方法を実施していくことが重要と考える	那覇市観光の内外への情報発信にあたっては、SNS、アプリ、ICT技術、AIなどを活用しながら、情報発信方法を観光客のニーズに合わせてアップデートし続けることが望ましいと考える
(イ)	口コミ・SNS情報の展開～市民と観光客によるシティセールスの展開	要継続 推進	旅行者が来訪前に観光地の情報を収集する際は、国内観光客・インバウンドともに、SNSや口コミなどを参考にすることが多いため、引き続き取組を行っていくことが考えられる	
取組の展開⑥：外国人観光客への体制整備				
(ア)	国別のニーズ、特徴を見据えた誘客戦略・プロモーション	要継続 推進	ターゲットへの適切なマーケティングや、JNTO、県、OCVBの連携強化、商談会の活用などが引き続き重要と考える。また、那覇市に在住する外国人などによる魅力情報発信なども重要と考える	インバウンドの受入にあたっては、国籍別にニーズを把握したうえで適切なプロモーションや情報発信を行い誘客するとともに、来訪後の満足度向上に向けて多言語対応やWi-Fi環境整備、キャッシュレス決済整備などを行い、受入体制をさらに充実化していくことが考える
(イ)	沖縄文化を通じた日本の魅力、那覇ブランドの発信	要継続 推進	インバウンドは日本ならではの文化や歴史を楽しめる体験を求める傾向にあり、さらなる取り込みに向けて沖縄の文化や歴史を通じた日本の魅力や那覇の魅力の発信を行うことが考えられる	
(ウ)	外国語標記、Wi-Fi環境整備など情報発信の整備と利便性向上	要継続 推進	インバウンドの満足度向上に向けて、多言語対応や無料公衆無線LAN環境の整備、消費に直結するキャッシュレス決済体制整備や消費税免税店拡大などに対応していく必要があると考える	
(エ)	観光事業者の語学力向上及び外国人向け通訳・ガイドの育成	要継続 推進	インバウンドの満足度を向上させるためには、受け入れ側の語学力の向上や、指しシートや翻訳機器、AR技術、ICT等の活用などを通して多言語対応を推進していくことが重要と考える	
取組の展開⑦：観光産業の持続的な発展支援				
(ア)	雇用の確保、労働環境の改善による観光産業の社会的地位の向上	要継続 推進	新型コロナウイルスの影響により観光産業の人手不足が深刻化しており、雇用確保に向けて労働環境の改善、給与の改善、福利厚生の実施、人材育成・定着化などの取組が重要と考える	地域の社会・経済、文化、環境の持続可能性に配慮しながら観光を振興していくことが求められている。那覇市において観光は主要な産業の1つであり、新型コロナウイルスの影響により経営に打撃を受けた観光事業者は多く、観光産業の持続的な発展に向けて継続した支援が求められていると思われる。また、市民生活への配慮、環境への配慮も重要と考える
(イ)	子供から高齢者まで、那覇市観光に対する市民理解の向上	要継続 推進	那覇市において観光は主要な産業の1つであり、観光振興による市民生活への恩恵をきちんと説明するなどして、観光に対する市民の理解を向上させることが重要と考える	
(ウ)	エコ、環境保護に対応した観光産業の取り組みの推進	要継続 推進	観光客の環境への意識が高まっており「環境に配慮した取組を実施しているか」が旅行先や宿泊先などの判断軸になることが考えられるため、環境に配慮した取組の推進は重要性と考える	
(エ)	観光入込統計の充実および観光客と市民の意識調査の定期的実施	要継続 推進	観光振興にあたり、観光客数や観光消費額、市民・観光事業者・観光客の意向を定期的に把握し、データに基づいて取組を検討・実行することは重要であると考え	

コロナ回復戦略においては感染症対策に関する取組の中でもデジタル対応等を優先的に実施し、安全・安心な観光を継続的な実施が求められていると考えられます

コロナ回復戦略における施策検証 (1/2)

		検証結果		今後の方向性
		結果	判断理由	
取組の柱：ア 市民・観光客双方が安全安心な観光地				
(1)	観光客に対する感染対策実施の周知	継続するか要検討	安や懸念をより強く感じるようになった。国や県のガイドラインに従いながら感染症対策を行い対策内容を周知することは、感染症の拡大を防ぐとともに感染症に対する懸念や不安を払拭することにつながったと考えられる。一方で、現在は新型コロナウイルスは沈静化しつつあるため、動向を注視しつつ、行政として5類感染症として適切な対応を実施する必要があると考える	感染症の蔓延のリスクを踏まえたうえで、必要に応じて感染症対策や対策内容の周知を行うことが考えられる
(2)	市民・観光関係事業者の感染拡大防止対策	継続するか要検討		
取組の柱：イ 観光関連産業に対する支援				
(1)	消費・宿泊需要喚起	継続するか要検討	新型コロナウイルスの影響により観光客は大幅に減少し、宿泊業をはじめとする観光産業の売上は落ち込み経営状況が悪化した。観光産業関連事業者の倒産の危険性が高まる中で、給付金による支援や既存事業の業態転換や新事業への挑戦に対する支援などを行うことは、事業継続につながったと考えられる。一方で、現在は新型コロナウイルスは沈静化しつつあり県外や海外からの観光客は回復基調にあり、観光産業の売上や経営状況も回復しつつあるため、追加支援的施策の必要性は低くなったと考えられる 他方で、消費・宿泊需要を高める施策は、消費単価向上に向けて肝要な取組であり、観光施策として継続的に取り組む必要があると考える	国内外ともに観光客が回復する中で、観光関連事業者の経営や売上の回復状況等を踏まえながら、適切な支援方法を検討し実行していくことが望ましいと考えられる
(2)	事業継続支援・応援給付金	継続するか要検討	新型コロナウイルスの影響により観光客は大幅に減少し、宿泊業をはじめとする観光産業の需要は落ち込んだ。遠方への外出や旅行が制限される中で、市民や県民にクーポンや商品券の配布、利用料の補助等を行うことは、域内の需要喚起につながったと考えられる。一方で、現在は新型コロナウイルスは沈静化しつつあり県外や海外からの観光客は回復基調にあり、観光産業の売上や経営状況も回復しつつあるため、追加支援的施策の必要性は低くなったと考えられる	
(3)	新たな観光コンテンツ創出支援	要継続推進	那覇市では従来より、市内における観光消費額を増加させるために滞在時間の延長・宿泊促進の取組が求められており、その対応策の1つとして早朝・夜間における観光コンテンツ創出のや地域回遊を促す取組は重要と考えられる。新型コロナウイルスが沈静化しつつある現在においても、滞在時間の延長・宿泊促進は依然として重要課題であるため、引き続き取り組んでいくことが望ましいと考えられる	

コロナ回復戦略においては感染症対策に関する取組の中でもデジタル対応等を優先的に実施し、安全・安心な観光を継続的な実施が求められていると考えられます

コロナ回復戦略における施策検証 (1/2)

		検証結果		今後の方向性
		結果	判断理由	
取組の柱：ウ 新しい旅行スタイルの取り込み				
(1)	県内旅行の推進	継続するか要検討	新型コロナウイルスの影響により観光客は大幅に減少し、宿泊業をはじめとする観光産業の需要は落ち込んだ。遠方への外出や旅行が制限される中で、市民や県民にクーポンを配布することは、域内の旅行需要の喚起につながったと考えられる。方で、現在は新型コロナウイルスは沈静化しつつあり県外や海外からの観光客は回復基調にあり、観光産業の売上や経営状況も回復しつつあるため、行政による追加施策の必要性は低くなったと考える	新型コロナウイルスの影響による旅行スタイルの変化を適切に把握したうえで、観光消費額が多く高い経済効果が見込まれるものに注力して取組を行うことが考えられる
(2)	都市型ワーケーションなどの滞在型旅行の促進	要継続推進	新型コロナウイルスの影響により、時間や場所が制限されない多様かつ柔軟な働き方が促進された。滞在型旅行は観光消費額が多く地元との交流やリピーター化も期待できるため、ワーケーションのみならず静養やノマドの需要取り込みも含めて、引き続き取り組んでいくことが望ましいと考えられる	
(3)	都市型MICE受入の推進	要継続推進	観光庁「第4次観光立国推進基本計画」では「アジア主要国における国際会議の開催件数に占める割合」が目標値として設定されており、国としてMICE誘致・開催に力を入れている。また、MICEは会議開催、宿泊、飲食、観光などの経済・消費活動の裾野が広く、滞在期間が比較的長い傾向があり、地域へ大きな経済効果を生み出すことが期待されるため、引き続きMICE受入を推進していくことが望ましいと考えられる	
取組の柱：エ デジタル技術活用促進				
(1)	観光関連事業者のデジタル技術活用を促進	要継続推進	新型コロナウイルスの影響により、観光に対する需要が落ち込み観光関連事業者の経営状況が悪化する中で、業務効率化の重要性が改めて認識されるようになった。デジタル技術の活用、DX化を推進し、業務効率化を推進していくことは重要性が高いと考えられる。具体的な事業者への支援方法を検討し、取り組んでいくことが望ましいと考えられる	より効率的に、より適切に事業を推進していくためにはデジタル技術の活用が非常に重要であるため、観光関連事業者に対して十分に支援していくことが考えられる
(2)	デジタルマーケティングの推進	要継続推進	従来より、観光産業全体では長年の経験則や勘に基づくマーケティング等が主流であった。観光客に関連するデータからニーズや動向等を把握して適切にマーケティングを行うためには、デジタル技術を活用することが重要と考えられる。具体的な事業者への支援方法を検討し、取り組んでいくことが望ましいと考えられる	

APPENDIX

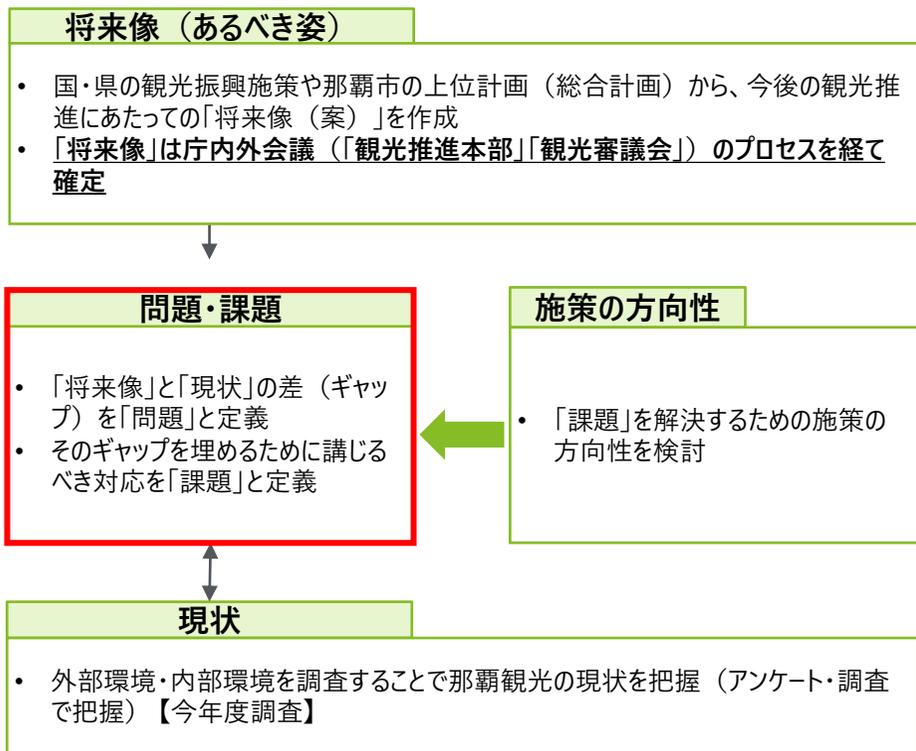
審議会の指摘事項を踏まえ、基礎調査の設計においては、「問題」「課題」の仮説を洗い出し、仮説検証型の調査設計とした上で、アンケート・ヒアリング調査を設計しています

基礎調査設計の考え方

問題・課題の設定イメージ

以下の定義に基づき、アンケート・ヒアリング調査に必要な項目を設けるための仮説を設定

- 問題 | 「将来像（あるべき姿）」と「現状」の差として定義
- 課題 | これらの差（ギャップ）を埋めるために講じるべき対応として定義



問題・課題を抽出するための切り口（イメージ）

以下のような「問題（仮説）」を証明するために、既存資料の活用を実施
 既存資料で検証できないものについて、重点的にアンケート・ヒアリング調査へ盛り込む

大区分	中区分	問題仮説	課題仮説	
発地側	観光客の誘客環境	滞在前	那覇市は、国内では「北海道」、海外では「ハワイ」が競合地として比較検討されており、旅先としての差別化が必要	訴求ポイント（「那覇らしさ」）の明確化によるプロモーション戦略の立案
		滞在中	「首里城」「識名園」等の文化遺産の期待度に対する満足度が低く、観光客の期待を下回っている	文化観光の推進による満足度推進施策
		滞在後	再来訪意向の割合が年々減少傾向にあるため「ファン」づくりができていない	何度も那覇市に訪れる那覇市の「ファン」づくり
着地側	都市全般	サステナブルに関する取組が不十分であり、都市としての競争力が劣っている	サステナブルな観光地形成に向けた取組（国際認証の取得、ガイドラインの作成、レスポンスフルツーリズムの推進（商品造成）等）	
	宿泊	1人あたりの観光消費額が伸び悩んでおり、高単価層の顧客に対する取り組みができていない	富裕層向け誘客コンテンツの造成	
	観光客の受入環境	飲食	コロナの影響により、営業利益が減少したため、今後X年間は事業経営が難しい。また、コロナ期間中に借入を行い借金を返す必要があるため、事業投資に回すお金がない	観光事業者に対する総合的な経営的支援
		交通	コロナの影響により、市内レンタカーの供給が不足しているため、観光客の移動範囲に制限が生まれている	那覇市内の周遊観光（まちまーい）の推進
		観光コンテンツ	施設利用制限があり、MICE施設として「那覇文化芸術劇場なはーと」を十分に活用できていない	MICE利用用途への活用策の検討
	労働環境	観光業に人材が定着せず人材育成が進んでいない	観光人材のスキルアップやキャリアビジョンの明確に向け、マネジメント層に向けた講座の実施	
	市民の生活環境	観光施設と住宅が近接するエリア（首里エリア）で、レンタカーの無断駐車により、住民からの苦情が発生している	観光客向けのマナーに関する普及啓発活動	