

令和5年度
那覇市観光審議会答申
「那覇市コロナ期観光回復戦略の進捗評価
と今後の取組に関する提言について」

令和5年7月12日
那覇市観光審議会

那覇市観光審議会答申

那覇市では、那覇市観光基本計画を2015年6月に策定し、3つの将来目標値である「観光収入：4,500億円」「観光客一人当たり市内消費額90,000円」「延べ市内宿泊客数：1,300万人泊」の達成に向け計画を推進してきた。

計画を進めるなかで、2020年（令和2年）の初めの頃から新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、那覇観光を取り巻く環境が大きく変化したため2020年4月に中間見直し作業を行う予定だったが、こうした状況を踏まえ、中断を余儀なくされた。

新型コロナ拡大を受けて国より発令された1回目の緊急事態宣言（2020（令和2）年4月）から1年以上経過してもなお、感染症拡大は収まらず、那覇観光への影響が長期化していた状況を踏まえ、2021（令和3）年11月「那覇市コロナ期観光回復戦略」を策定し、観光回復を牽引する観光施策の当面の方向性を示したところである。

令和2年以降の新型コロナウイルス感染症拡大により、社会経済活動に多大な影響を与え、かつて経験したことのない深刻な事態に陥ったが、新型コロナウイルスの感染症法上の位置づけが令和5年5月8日より5類感染症になったことで、社会経済回復への期待が寄せられている。そのような社会情勢の転換期を迎えるなか、那覇市においても、社会状況の変化を的確に捉え柔軟に対応することが求められている。

今回、令和5年5月2日付け諮問第1号に基づき、5月から7月にかけて計3回の審議を行い、コロナ期回復期復興期における観光関連産業への支援やコンテンツ創出支援、観光関連事業者のデジタル技術活用促進について観光施策を中心に議論を進めてきた結果を踏まえ、答申として取りまとめた。

本提言は、それらの議論を那覇市コロナ期観光回復戦略にて掲げる基本的な考え方を基に、優先的に実施が必要な観光施策及び具体的取組としている4つの戦略の柱と10の取組の内容毎に取りまとめたものである。

那覇市においては、本答申内容を踏まえた今後の観光回復や観光振興に関わる具体的事業の企画立案、実施、見直し改善等を迅速に行い、望ましい観光の在り方を継続的に検討していただくことを強く望む。

那覇市コロナ期観光回復戦略進捗評価について

那覇市コロナ期観光回復戦略で定める戦略の柱・内容毎の令和4年度の実施について「A. 高く評価できる」、「B. ある程度評価できる」、「C. あまり評価できない」、「D. 評価できない」「E. 判断不可」の5段階で、進捗評価を行なった。

那覇市観光審議会としての戦略の柱・内容毎の評価及び委員意見について、以下のとおり示す。

戦略の柱 ア 市民・観光客双方が安全安心な観光地

取組の内容	ア-(1) 観光客に対する感染対策実施の周知
評価	A : 高く評価できる 評価の詳細(人) (A:8 B:5 C:1 D:0 E:0)
評価の内容	・感染対策、周知を実施しながら各種イベントを開催したことは評価できる。 ・来場者数も過去最高を記録し、コロナ対策も強く求められるなか、県・球団との連携により混乱なく実施できたものと高く評価できる。 ・感染対策についてノウハウの習得が進み、円滑な事業実施を高く評価できる。

取組の内容	ア-(2) 市民・観光関係事業者の感染拡大防止対策
評価	B : ある程度評価できる 評価の詳細(人) (A:3 B:10 C:0 D:0 E:1)
評価の内容	・感染拡大防止に一定の効果があつたと考えられ評価できる。 ・那覇市が独自に行ったことは高く評価できる。 ・市内貸切バス支援事業は、蔓延期において利用促進に大きく寄与したものと評価できる。一方、他市の貸切バス事業者になかなかマイナス影響もあり、今度の検討課題である。 ・各関係事業者に対する効果があつた。効果のフィードバックのための事業者アンケートが必要。

戦略の柱 イ 観光産業に対する支援

取組の内容	イー（１）消費・宿泊需要喚起
評価	A ： 高く評価できる 評価の詳細（人）（A：8 B：6 C：0 D：0 E：0）
評価の内容	・地元の利用促進により、市内の一次～三次産業のPRにつながっている。 ・公平性の担保が難しい施策において、十全とは言えないとしても可能な限りその担保の方法を検討して改善を試みながら、域内消費創出に一定の効果を果たしたことは評価できる。 ・観光関連事業者等への支援に効果があったと考えられ評価できる。 ・県民による県内観光（マイクロツーリズム）の喚起は「回復期」だけのものではなく、「平時」に至っても継続して必要であり、「平時」のあり方を視野に入れて「回復」のあり方を検討すべきである。 ・クーポン助成事業は、消費喚起に大きく寄与できる。しかし国民（市民）の税金が原資となっていることから、長期継続は避けるべきで、今回は適時な執行となっているものとする。

取組の内容	イー（２）事業継続支援・応援給付金
評価	B ： ある程度評価できる 評価の詳細（人）（A：3 B：10 C：0 D：0 E：1）
評価の内容	・支援事業の利用者からの評価も高く、効果的な事業であったと評価できる。 ・ウェディング支援事業はコロナ禍で控えていたカップルの需要の後押しになったと思われるが、事業者への効果は限定的ではないかと思う。 ・蔓延期に需要のある事業を実施できたことはある程度評価できる。 ・いずれの事業も臨時的に事業継続支援になったものと評価する。

取組の内容	イー（３）新たな観光コンテンツ創出支援
評価	C ： あまり評価できない 評価の詳細（人）（A：1 B：2 C：6 D：1 E：4）
評価の内容	・採択件数が少なく判断できない。 ・支援策にはもう少し工夫が必要。 ・SDGs等、社会的関心の高い新たな旅行スタイルに応えるコンテンツ開発を進めていただきたい。 ・事業名に対し、実際には「早朝・夜間」のコンテンツ作りの支援という、コロナ禍以前から行われてきたのと同様の事業のみに絞ってしまったことに問題がある。観光回復戦略においては、コロナ禍を経験したあとの「新たな平時」に対応するという意味での「新たな」観光コンテンツ造成にこそ焦点を当てて、支援するべきではないか。 ・極端な制限緩和は無理としても、幅を持たせるなど工夫が必要と思われる。

戦略の柱 ウ 新しい旅行スタイルの取り組み

取組の内容	ウー（１）県内旅行の推進
評価	A and B ： ある程度高く評価できる 評価の詳細（人）（A：7 B：7 C：0 D：0 E：0）
評価の内容	・観光客の誘客支援に効果があったと評価できる。 ・県民が観光体験することで観光への意識づくり、お手伝いをする意識づくりができたと思う。 ・市民のマイクロツーリズム促進につながる取組である。 ・市内の宿泊施設をお得に利用できる「那覇とま〜るクーポン」宿泊施設から受け取った観光体験クーポンを観光体験登録施設、土産品店、どちらでも利用できることを評価。

取組の内容	ウー（２）都市型ワーケーションなどの滞在型旅行の促進
評価	E ： 判断不可 評価の詳細（人）（A：- B：- C：- D：- E：-）
評価の内容	取組がないため評価なし。

取組の内容	ウー（３）都市型 MICE 受入の推進
評価	B ： ある程度評価できる 評価の詳細（人）（A：0 B：9 C：3 D：0 E：2）
評価の内容	・受入推進の取組を整理した段階に留まっていることも、仕方がないものと判断する。 ・必要な取組みの整理ができたことは評価する。 ・ワンストップ窓口など、様々な取組は評価できる。 ・事業目的である受入推進体制の構築が十全に達成されたとまでは言えない。 ・那覇 MICE は、都市型 MICE として明確に「地域性」を意識して議論すべきであり、県域（広域）との違いの認識共有と那覇市域の関係事業者の現状とニーズ（何を求めているか）の詳細な情報収集・分析が必要である。MICE 総論や那覇市が置かれている社会インフラまでを含めた議論からは本事業の目的は達成できないと思われる。

戦略の柱 エ デジタル技術活用促進

取組の内容	エー（１）観光関連事業者のデジタル技術活用を促進
評価	B ： ある程度評価できる 評価の詳細（人）（A：1 B：7 C：1 D：1 E：4）
評価の内容	・デジタルマーケティングの実施事業がなく、判断できない。 ・支援事業の利用者からの評価も高く、効果的な事業であったと評価できる。 ・想定件数を上回る応募があり、事業者の要望に応え得る施策だったと推察できる。 ・事業者のデジタル活用推進には経産省にも施策事業が存在している。特に観光事業者を対象とするなら、現状把握したうえで何を望んでいるかを明確にして取り組むべきである。

取組の内容	エー（２）デジタルマーケティングの推進
評価	E ： 判断不可 評価の詳細（人）（A：－ B：－ C：－ D：－ E：－）
評価の内容	取組がないため評価なし。

那覇市コロナ期観光回復戦略に基づく施策の提言について

1. 優先的に実施が必要な観光施策

・人材確保について

経済回復へ期待が寄せられる一方、人材不足があらゆる業種で共通の課題となっている。国内のみならず訪日客増加への期待が寄せられている観光分野においても、人材確保が急務の課題となっていることから、那覇市においても、国や県が実施している人材確保事業を補足するような事業や支援、学生向けのインターンシップ、イメージアップ、マッチング機会の支援など、観光需要の回復に対応できるよう人材確保に向けた取組を行っていただきたい。また既存の人材を磨き上げ、選ばれる競争力のある観光地になるよう、人材育成の取組も行っていただきたい。

・情報収集と共有の取組について

デジタルを使用した情報収集やその共有は、あらゆる課題を効率的に解決できる手段となる。観光客の特性、周遊ルート、ニーズなどの情報は具体的な戦略建てが可能となり、消費拡大に繋がるコンテンツ創出には必要である。可視化したデータの情報共有は、人材不足の現状での業務効率や在庫管理のコントロール、顧客確保の機会喪失問題といった事業者側が持つ問題解決へと繋がる。そうした課題を解決し、さらにデータを解析したうえで次につなげていけるよう、情報収集と共有を行っていただきたい。また、高齢者やハンディキャップのある方、自動車運転免許を持たない方など、様々な方が快適に滞在できるよう、観光の交通手段や施設の設備といった情報を、より効率的に活用できるような情報のバリアフリー化をしていただきたい。

・消費拡大を図る取組について

観光コンテンツの創出は、那覇市の滞在時間を延ばし消費拡大を図るための取組であることから、そこに資するコンテンツを創出するべく、コンテンツ募集の間口を広げたものにしていただきたい。また那覇市が取り組む都市型 MICE についても、一般観光に比べ滞在日数が長く、主催者の消費活動や参加者のビジネストラベルでの消費があり、さらに MICE 開催後に滞在を延長し余暇を楽しむといった、消費の拡大が見込める分野であることから、観光コンテンツの創出を検討する際には、MICE 主催者や参加者の視点も含めた取組を行っていただきたい。

2. 取組の内容に必要な施策

取組の柱 ア 市民・観光客双方が安全安心な観光地

ア-（１）観光客に対する感染対策実施の周知

ア-（２）市民・観光関係事業者の感染拡大防止対策

イベント等を開催する際には、引き続き規模に応じた一定程度のルール設定は必

要であるが、コロナウイルスが感染症法上 5 類に移行したこともあり、感染対策情報を出すデメリットにも注意が必要であるため、主催者側とコロナ禍下での双方の経験を踏まえ、よく協議して行っていただきたい。

新しい生活様式、新しい旅のエチケットを引き続きサポートし、最低限必要な対策を整理実施していただきたい。

取組の柱 イ 観光関連産業に対する支援

イー（１）消費・宿泊需要喚起

事業を継続して行う場合、ニーズの把握及び課題抽出を図り、しっかりとした戦略建てをして現状に合った取り組みを行っていただきたい。

イー（２）事業継続支援・応援給付金

観光庁の観光立国推進基本計画でもある「持続可能な観光」「消費拡大」に資する取組を重点支援としていただきたい。また、コロナ禍を通して変化している現状を把握し、支援形態もその変容に合わせて行っていただきたい。人材確保について観光需要の回復に対応できるよう取り組み、選ばれる競争力のある観光地になるよう人材育成のための取組を行っていただきたい。（「優先的に実施が必要な観光施策」人材確保についてより再掲）

イー（３）新たな観光コンテンツ創出支援

コンテンツ創出の事業を行う際には、ニーズ調査を踏まえた戦略建てをしていただきたい。また、旅行スタイルの変化に伴い、SDGs やエシカルツーリズムに関する取り組み支援、アクティブシニアやハンディキャップのある方に関する取り組み支援など、現状にあった戦略建てを行っていただきたい。

新たなコンテンツの創出以外にも、「泊いゆまち」や「なはまぐろ」といった、今ここにある環境や資源などが認知されていけるようなコンテンツ創出にも努めていただきたい。

取組の柱 ウ 新たな旅行スタイルの取り組み

ウー（１）県内旅行の推進

那覇とまーるクーポンなどの取組は、国内とインバウンドの動きに注視し、タイミングを見て取り組んでいただきたい。また継続的に事業を行う場合は、宿泊のみならず観光体験や飲食の促進に資する取り組みなど、幅広いコンテンツ造成の検討もしていただきたい。

市民・県民の県内旅行の推進は、域内消費需要を高める取組であり、市民がそのような観光への理解を得る機会でもあるため、継続的に行っていただきたい。

ウー（２）都市型ワーケーションなどの滞在型旅行の促進

国や県、他市町村が行っている取り組みを参考にし、県内外の企業との交流や関

連する協議会との連携を図り、さまざまな宿泊施設を持つ那覇市の特性を生かした施策を行っていただきたい。

ウー（３）都市型 MICE 受入の推進

県と市の区分けの明確化、連携の強化など、しっかりとした整理検討、事業推進をしていただきたい。MICE ビジネスにおけるチャンスを見出していけるよう、受入れ事業者への啓発活動や施設等の環境整備など開催地としての体制を整えていただきたい。MICE 主催者側へは、満足度向上やリピート化を図れるよう、ニーズ調査や意見交換などを行い、マッチングに繋げていただきたい。

ウー（４）その他

オーバーツーリズムによって市民生活に影響を与えないよう、レスポンスブルなツーリズムの回復に努めていただきたい。また、市民の理解を得られるような施策を行い、市民、観光客双方で築きあげる新たな旅行スタイルに努めていただきたい。

取組の柱 エ デジタル技術活用促進

エー（１）観光関連事業者のデジタル技術活用を促進

あらゆる事業を進める際に、デジタル技術の活用促進を織り込ませ、その活用成果も得られるような企画立案や事業支援などを行っていただきたい。さらにそうした可視化したデータを共有し、課題の解決の手段として取り組んでいただきたい。

エー（２）デジタルマーケティングの推進

データの収集、可視化を行い、市内の各種企業と共有するとともに、誘客戦略を含めた「即効性の高いデジタルマーケティング」の取組も行っていいただきたい。人材育成も重視した推進を行っていただきたい。

以 上