

講義 2

沖縄県の危機管理対策と 新型コロナウイルス対応



講師：一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー 会長

下地 芳郎 氏

◎Profile

明治大学法学部法律学科卒業、2009年立教大学大学院ビジネスデザイン研究科博士課程 前期課程修了。1981年沖縄県入庁後、建設省派遣、カナダトロント大学派遣、沖縄県香港事務所所長、沖縄文化観光スポーツ部観光政策統括監などを経て2013年3月沖縄県庁退職。4月より琉球大学観光産業科学部観光科学科教授を経て、2019年6月より現職。『沖縄観光進化論』（琉球書房、2012）などの著書あり。

2001年のアメリカ同時多発テロを機に 観光危機管理を強化

沖縄県の観光もここに来て非常に厳しい時期を迎え、苦しみながら日々を送っているところです。本日はこれまで沖縄県が取り組んできた観光危機管理対策、現在の新型コロナウイルスの感染状況と対策、最後にこうした状況の中で今後どのように活動していくかの3点についてお話したいと思います。

これは、1972年度（昭和47年度）から直近までの入込観光客数と観光収入のグラフです（図1）。赤い点線で囲っているのは、沖縄観光に影響を受けた要素です。沖縄観光は全体的に発展しており、特に2012年（平成24年）頃から昨年までは観光客数と観光収入が大きく伸び、毎年過去最高を更新していて、特に外国人観光客の伸びが顕著でした。

これまで沖縄の観光が発展してきた要因としては、沖縄の持つ自然の魅力、琉球王国からの文化、県民性とと言われる人の魅力などが複合的に効果をもたらしてきたのではないかと思います。また、四十数年間でインフラ整備が進み、沖縄振興に関する優遇税制もあり、宿泊施設や観光施設、LCCをはじめとした航空路線の増加も大きな要素になっています。クルーズ船については課題もありますが、ここ数年では大型化することで、観光客数の増加に貢献しています。

昨年の都道府県別延べ宿泊者数の速報値が、指標

としてはわかりやすいのではないかと思います。沖縄県は東京都、大阪府、北海道に次いで全国4位です（図2）。沖縄は農業や工業の振興がなかなかうまくいっていないので、観光がもたらす効果は極めて大きいと言えます。

2001年（平成13年）のアメリカ同時多発テロで、沖縄観光は大きな影響を受け、この頃から沖縄では危機管理に対する取り組みが強化されました。この時に影響を受けた観光客の人数は25万人で、うち20万人が修学旅行、一般観光は5万人程度でした。今振り返ると、そこまで大きな経済的損失ではなかったのですが、米軍基地の存在からもたらされる風評問題がこの時に大きなテーマとなりました。残念ながら20年経っても、その状況は変わっていないことになります。

この他の観光危機としては、2003年（平成15年）のSARS（重症急性呼吸器症候群）流行や2009年（平成21年）の新型インフルエンザ流行、2011年（平成23年）の東日本大震災があり、昨年は日韓関係の悪化、首里城正殿の消失がありました。首里城については全国から多くのお見舞い、寄付をいただき、観光に関わる者として心より御礼申し上げます。今、首里城は復興の途中で、世界遺産に登録されている遺構は一般公開も始まっており、数年かかる再建のプロセスも観光客に見てもらおうということで、沖縄観光の新たな取り組みとしてしっかり取り組んでいきたいと考えています。

図1

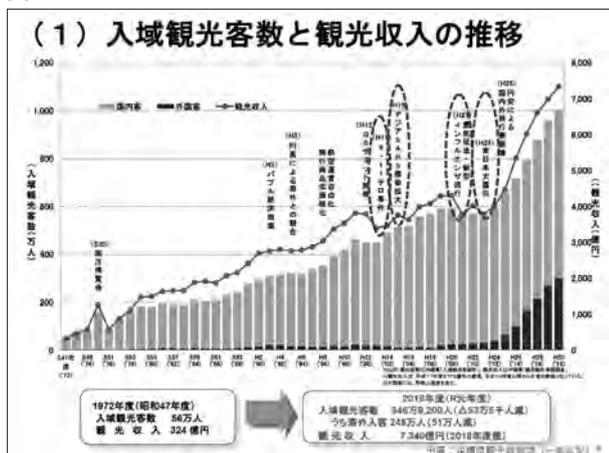
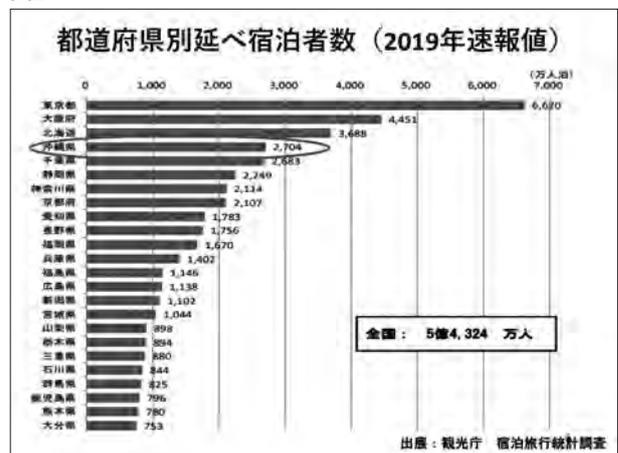


図2



SARS感染流行時の沖縄の取り組み事例 ～台湾とのコミュニケーションの反省点～

これまでの観光危機の中から、2003年のSARS感染流行時の沖縄の取り組みを紹介したいと思います。17年前のことになりますので、あまり記憶にない方もいらっしゃるかもしれません。世界保健機関（WHO）によれば、この時の感染報告数が8,422人、死亡者数が916人になっています（図3）。アメリカ同時多発テロの時と同様、今にして思えばこうした数字を冷静に受け止められると思いますが、沖縄は非常に近い台湾、中国、香港との関係から、非常に緊張した数カ月を過ごしました。

当時の状況と沖縄の対応をまとめたのが、この資料です（図4）。一つのポイントになったのが、5月20日に台湾政府に沖縄県から知事名で渡航自粛の要請を行ったことです。アメリカ同時多発テロの時から東日

本大震災までの間、私は沖縄県の観光部署におりましたので、SARS流行時にも直接の担当者としてこの渡航自粛要請の一連のプロセスにも関わっていました。この対応には非常に大きな反省点があります。

当時の沖縄県としての対策は、石垣島や宮古島などの離島もあるため、水際対策の強化を基本としていました。すでにクルーズ船や航空機に対する渡航自粛の要請を石垣市や那覇市が行っており、沖縄県知事名で台湾からの渡航自粛の要請を出さざるを得なかった状況にあったと言えます。そこで、台湾政府に対しては見舞金をお送りするとともに、沖縄県知事名で「感染防止対策として不要不急の来訪について自粛を要請します」という文書をまず日本語で作成し、中国語に翻訳して送ったわけですが、結果として台湾側からは渡航自粛という意味ではなく、要するに来ないでくれという意味だと捉えられました。我々としては様子を見てなるべく自粛をお願いしたいということだったのですが、こういう言葉というのは文化の違いや文章上の表現もあり、十分に伝わらなかったということで、台湾側の旅行会社などからも非常に厳しい言葉を受け取りました。1回文書を出して終わりということではなくて、沖縄の状況を含めて繰り返し、コミュニケーションを取ることが大事だったと思います（図5）。

その後、状況が落ち着いた段階で副知事と一緒に台湾を訪問し、非常に厳しいお叱りも受けましたが、我々の意図を伝え、理解していただきました。今でもこの時のことはよく覚えています。今ならインターネットもあってコミュニケーションはしやすくなっています

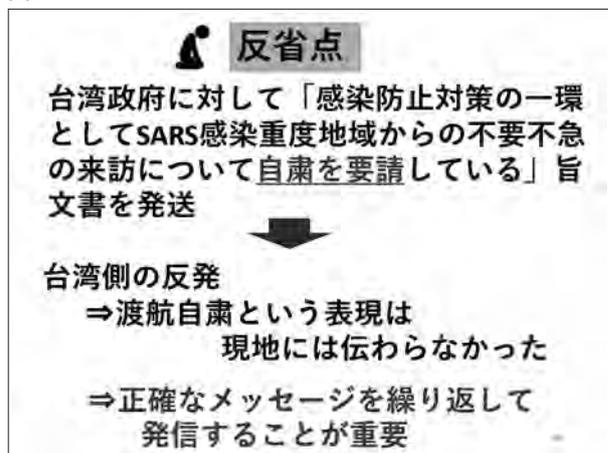
図3

国・地域名	感染報告数	死亡者数
中国	5,327	349
香港	1,755	300
台湾	665	180
シンガポール	238	33
カナダ	251	41
その他	186	13
合計	8,422	916

図4

年月日	世界の感染状況等推移	沖縄県関係
2002年 11月16日	中国広東省で原因不明肺炎流行	
2003年 3月12日	WHOが異型肺炎の症例について世界中に警告	
4月30日		沖縄県がSARS行動計画策定
5月7日	WHOがSARS死亡率を14%～15%と発表	石垣市長がクルーズ船寄港自粛要請
5月14日	台湾で院内感染発表	
5月17日	関西を旅行した台湾人医師がSARS感染者であること判明	
5月19日		那覇市長が台北・那覇間の航空路線渡航自粛要請
5月20日		台湾政府へ見舞金、沖縄県知事が台湾からの渡航自粛要請
5月23日	香港への渡航延期勧告解除	
6月17日	台湾への渡航延期勧告を解除	
7月1日		中華航空沖縄線正常化
7月5日	台湾の感染地域解除制限宣言	
7月7日		スタークルーズ再開
7月10日		台湾観音訪問団派遣
8月4日		台湾応援ツアー実施

図5



から、何かあれば地域の関係者と常に情報交換をすることが非常に重要ではないかと思っています。

沖縄観光への影響ですが、2003年（平成15年）当時はインバウンド全体で10万人台ぐらの時期で、約5万人の減少にとどまりました。外国人観光客といえば台湾がほとんどの時代で、中国は数百人もいない時期だったので、台湾からの観光客の減少は関係者にとっては非常に深刻な状況として捉えられていました（図6）。

2016年に観光危機管理の基本計画を策定、観光客も県民と同じ扱いに

沖縄県と沖縄観光コンベンションビューロー（以下、OCVB）、2つの視点で現在に至る観光危機管理の取り組みを紹介します。沖縄の場合は風評被害に多く悩まされているので、直接的な危機への対応と同時に、

いかに正しい情報を伝え、誤って伝わることを避けるかという対策が重要になっています。今もまさに米軍基地との関係で、正しい情報をどう伝えていくかというタイミングにあります。

沖縄県の観光危機管理は「4つのR」を取り組みの柱として対策を行っています（図7）。防災に関しては災害対策基本法に基づく地域防災計画がありますが、沖縄には非常に多くの観光客が滞在しているので、観光客も県民と同じ対応が必要になるとして地域防災計画とは別途、2016年（平成28年）に観光危機管理の基本計画、2017年（平成29年）に実行計画を作りました（図8、9）。観光客が帰宅するまでの対策を強化し、平常時の対策から、様々なことをテーマに官民一体となって取り組んでいます。

これらの計画策定から数年経っているため、沖縄の中での観光危機管理に対する取り組みは県内の市町村にも一定程度浸透しているのではないかと思います。

図6

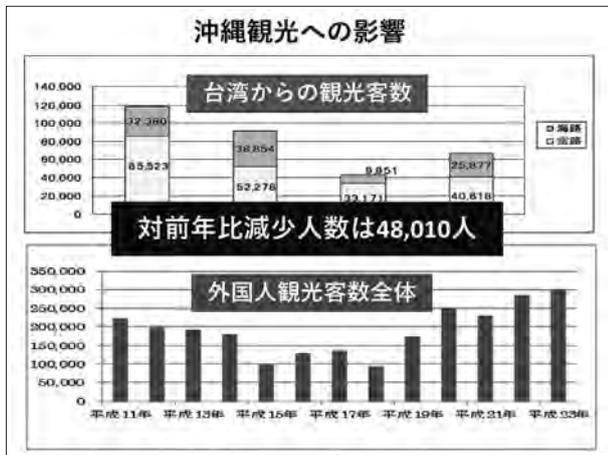


図8

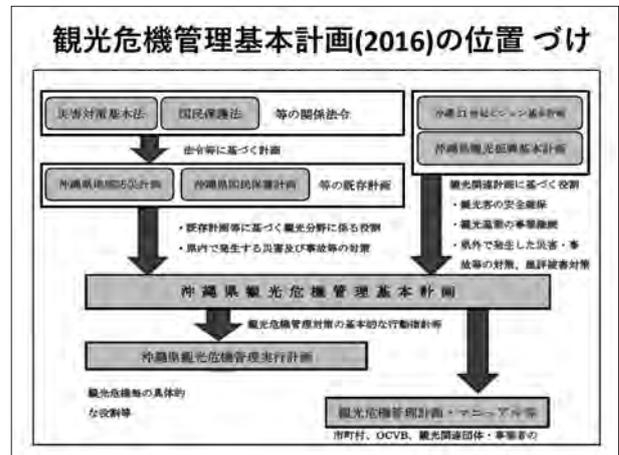


図7

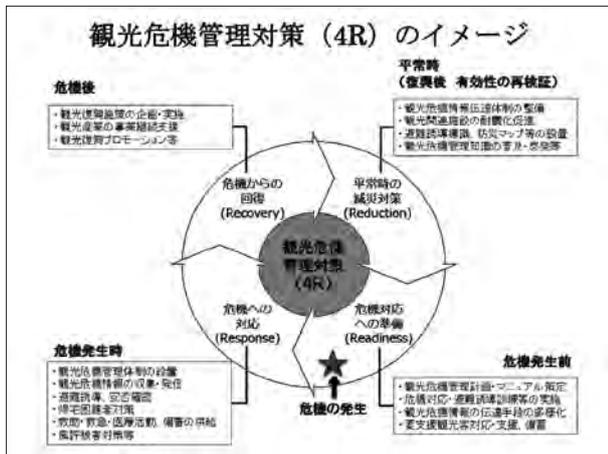
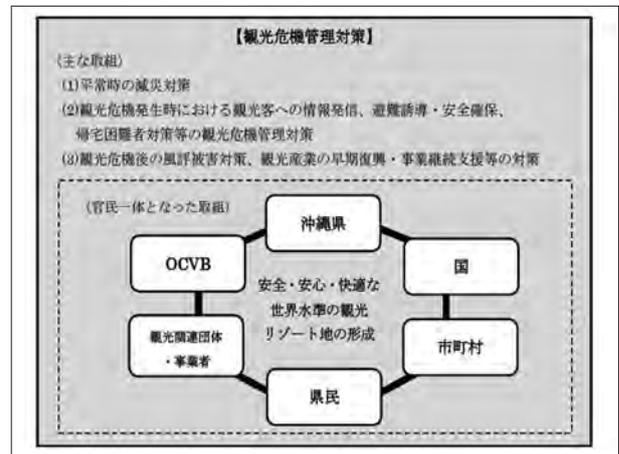


図9



実行計画は要素ごとに細かく対策を作って取り組んできましたが、どちらかと言うと、地震・津波・台風といった自然災害が中心になっていました。健康に関する危機も一定の想定はしていますが、実際に今回、新型コロナウイルスの対策を行って、十分ではなかったなと思っています。

こちらが、2011年度（平成23年度）から昨年あたりまでの一連の取り組みです（図10）。広報活動や避難マップ作成などを行う流れの中で、最近各市町村レベルでの観光危機管理計画の策定支援に取り組んでおり、現時点で那覇市をはじめ9つの市町村が観光危機管理基本計画を策定しています。

今回の新型コロナウイルス感染症の拡大を受けて、健康に関する対策は沖縄県全体の計画の見直しも必要であり、策定済みあるいはこれから策定する各市町村の観光危機管理でも、一定の位置づけをしないといけないと思っています。

OCVBは年間を通じて沖縄県、市町村、業界の皆さんと危機管理の取り組みを行っています。ホームページには危機管理の項目を設けている他、『沖縄観光安心安全ガイド』というガイドブックが沖縄県内のホテル各室に配置されるほど普及しており、今は新型コロナウイルスなど、感染症への対応を加えた改訂版の作業を進めています。それ以外にも、スマートフォンへの防災情報発信や海拔表示などの、様々な取り組みを行っています。

今年度の観光危機管理計画の事業案としては、県とOCVBで議論をしながら進めておりますが、ガイドラ

イン策定や市町村の危機管理計画の策定支援などがあり、アンケートを実施して、これまでの振り返りをしてみたいと思っています（図11、12）。

また、新型コロナウイルス感染症に関するセミナーを実施したいと思っています。対策の真ただ中ということもあって状況を見なければいけませんが、これまで新型コロナウイルスに関して、沖縄県の医師会の中心的な人物の方々とも頻りにやり取りをしております。今日も先ほどまで、米軍基地の感染に関して専門家、医師会の方とやり取りをしていました。観光関係者だけではなく、医療関係者と新型コロナウイルス対策を含めた健康に関する危機管理について、改めて評価したいと思っています。

図10

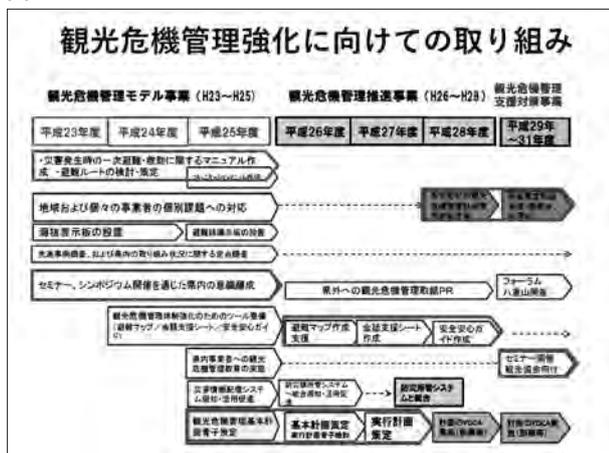


図11

2020年沖縄県観光危機管理事業計画（案）

- （1）沖縄観光安全・安心ガイドライン（仮称）の策定**
内容：新型コロナウイルス感染症による自粛緩和～回復期を見据え、「新しい旅行の常識」をまとめた沖縄版の観光ガイドラインを策定する。
- （2）各市町村等の観光危機管理計画やマニュアル策定支援**
内容：各市町村の観光危機管理計画やマニュアル等の策定に係る支援（策定のポイントやアドバイス等）を行う（9市町村が計画策定済み）。
- （3）情報発信**
 - ①観光危機管理Webによる情報発信
内容：県内及び県外の観光危機管理の取り組みや観光危機管理に関する情報を観光危機管理Webへ掲載し、県内市町村、観光関連団体・事業者等の観光危機管理の取組促進に繋げる。
 - ②情報提供文等の翻訳及び情報発信
内容：感染症や災害等の観光危機が発生した場合（観光危機発生のおそれがある場合も含む）に、海外に向けた情報発信文等の翻訳を行い、情報発信を行う。

図12

- （4）アンケート実施**
内容：各市町村、観光協会、観光関連団体・事業者における「基本計画」及び「実行計画」の認知度と、同計画に基づいた観光危機管理体制構築の進捗状況、課題を把握する。
- （5）関係機関との連携体制構築に向けた支援**
 - ①協定締結に係る補助等
内容：旅行者や宿泊事業者、交通事業者等の関係機関と災害時を想定した協定の締結等、連携体制を構築するための支援を行う。
 - ②事業支援に係る補助等
内容：新型コロナウイルス感染症で被害を受けた観光産業の早期復興・事業継続支援を目的に、国、県、市町村による各種支援について、申請するまでのフォローアップ等を行う。
- （6）セミナーの開催**
テーマ：新型コロナウイルス感染症関連のセミナーの実施
- （7）安全・安心動画作成・発信**
内容：旅行者の安全・安心アクションプランを策定及び実行するとともに、安全・安心な沖縄観光の動画等を作成・発信する。

観光客由来と県民由来の感染者は半々 懸念される米軍関連の感染状況

新型コロナウイルスの状況は、昨日の段階で世界の感染者数1,291万人（7月13日現在）と、SARSの時の約9,000人とは本当に桁が違う状況になっています。国内も予断を許さない状況だと思えます。

沖縄県は5月1日から7月7日までの間は感染者数がゼロでした。我々もこの時期を利用してGo Toキャンペーンの準備や国際線の運航再開に向けて関係機関とのやり取りを進めていましたが、残念ながら7月8日から、感染者が少し出てきました。

こちらが、沖縄県の7月13日時点の状況です（図13）。当初、米軍基地で61人の感染が発表されたのですが、その後も増加し、昨日の段階で99人が感染したということです。今後、米軍基地関係がどのように沖縄県内で展開していくのか、非常に懸念しています。

日曜日に米軍関係者がよく行く地域の観光関係者130人にPCR検査を行い、今日の昼前に結果が出て130人全員陰性ということでした。ただ、これは一部の関係者のみなので、米軍基地で働いている方々や米軍基地の周辺の地域の皆さん、沖縄県内だけではなく観光客の方々も含めた米軍関係者と交流のあった方々の状況に注目したいと思っています。医療関係者からは早く感染状況を確認して、対策を取ることが大事だと言われておりますので、この1週間あたりが重要な時期だと思っています。

沖縄のこれまでの状況ですが、3月の春休みの後半、

図13



観光客もしくは県外や海外から戻られた方が感染源となって、急激に広まったという経緯があります（図14）。

この資料を提供いただいた、沖縄県立中部病院の高山医師は全国的にも知られている専門家で、彼が4月末までの143人の感染経路をまとめたこの円グラフが参考になります（図15）。大きく4つのパターンに分けられますが、県外から来られた方と、県民が感染源になった割合は、約半々の状況ということがわかりました。ただし、県民の感覚としては、観光客が県内に来たことが感染の原因になったという初期のイメージが強く残っていて、県民が県外や海外に出ることに関しても非常に注意が必要であるという点については、4月頃まではやや関心が薄かったのではないかと思います。

観光客への対策はもちろん大事ですが、県民が県外に出る時も対策強化が必要なことが、このデータか

図14

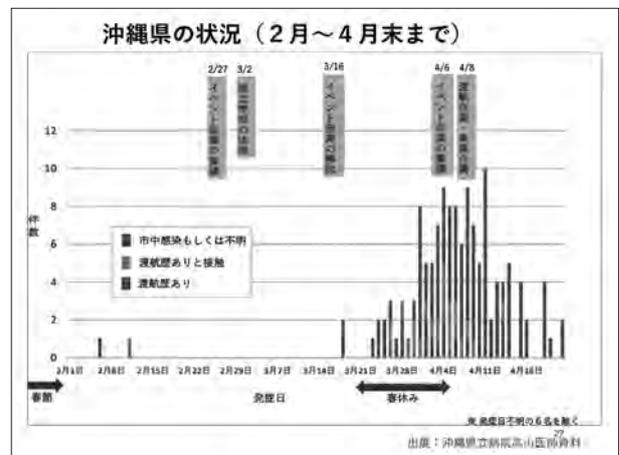
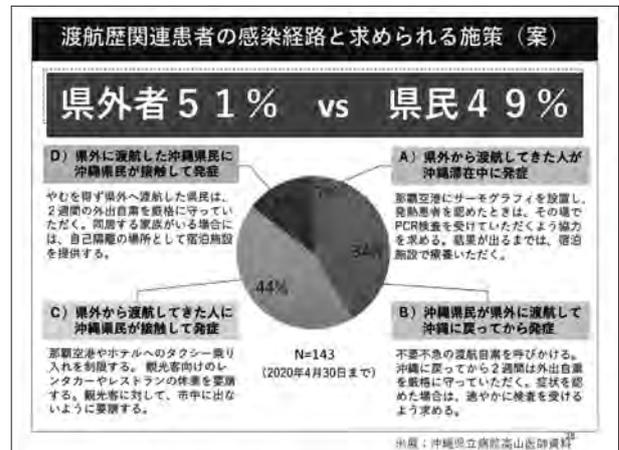


図15



ら言えるのではないかと思います。今後も第2波、第3波が来る可能性が指摘され、観光誘客を強化するタイミングと控えるタイミングの読みが難しいですが、マーケットの感染状況と受け入れ側の両方をしっかり見て、県と医師会が考えた基本戦略を踏まえた上で、対応しなければいけないと思います。

空港に旅行者専用相談センターを設置 LINEを活用した「お知らせシステム」を検討中

OCVBの取り組みは、こちらの通りです(図16)。これまでの観光危機管理は県の文化観光スポーツ部との1対1の関係が多く、対策本部を開いて対応協議してきましたが、今回のコロナ禍で県庁の医療部門、保健所部門、空港を所管する企画部門の3つの部署が関わっています。

賛助会員が600社以上ありますので、そういった方々とのコミュニケーションを行い、その一部の35団体・企業はツーリズム産業団体協議会として時々会議を招集しています。今回の新型コロナウイルス感染症についても、沖縄県内で感染が確認されると、すぐに会議を開いて対策を検討しました。

そうした業界側や行政とのコミュニケーションの中で始まったのが、旅行者専用相談センターの那覇空港内での設置で、6月19日から運用しています(図17)。だいぶ存在が知られ、相談件数も増えてきていますが、空港でも発熱者への直接的な対応は非常に難しい面があり、対応に苦慮しているところです。沖縄県と

ツーリズム産業団体協議会の主なメンバーで4回ほど協議し、アクションプランを策定しました。

沖縄県やOCVBのホームページに詳細を掲載していますが、旅前から旅後までの流れに沿って、取るべき対策を整理しています。その対策の中心として、旅行者専用相談センターがあります(図18)。

観光関係者との連携は十分に取れてきたと思いますが、医療機関との連携にはまだ不安が残っています。これからさらに観光客が増える時期になるので、今後の空港での対策強化や人員の増加など、どのように相談センターで対応していくかを協議しています。

こういう流れは作ってあるので、何かあった場合は空港で問診をして保健所の指示を受け、緊急にPCR検査が必要な場合は空港から専用車両で搬送することになっています。それ以外にも、滞在中にセンターに相談があった場合は、保健所に確認して医療機関に行ってもらう形です。現時点では、那覇空港から

図16

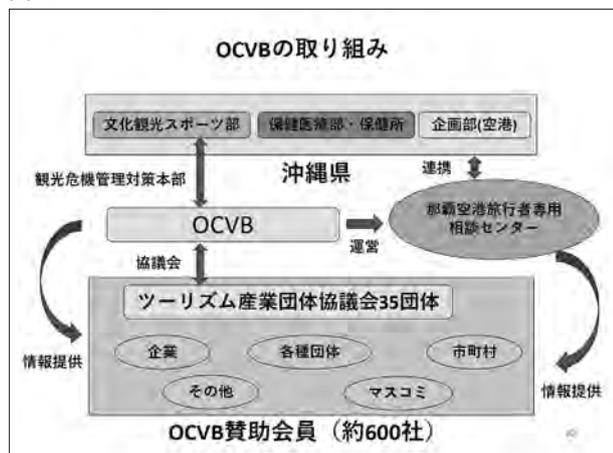
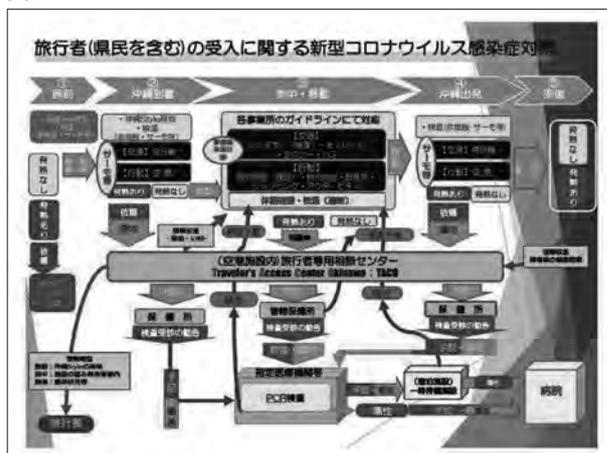


図17



図18



PCR検査のために搬送した事例はまだありませんが、今後出ないとは限らないので、こうした対策が大事だと思います。

相談センターの開所時間は朝6時から夜11時までと長時間なので、ここに書かれているように看護師2人、OCVBのスタッフ1人の二交代制では厳しいということで、人員増加による体制強化、特に看護師の採用を増やしてアドバイス機能を強化したいと考えております。

沖縄県で策定したガイドライン以外に、ホテル業、旅行業など様々な業界や上位団体が作成したものを受ける形でガイドラインを策定して、観光客の受け入れに当たっています。沖縄はレンタカー利用者が非常に多く、レンタカーと宿泊施設の方々の対策は、極めて重要になります。ガイドラインを作っただけでなく、本当に正しく運用されるのか、持続的に運用できるかは今後の課題です。今後は正確な情報に基づく対策がなければ、風評被害につながってしまいます。今も水際対策の強化は国内線で行っていますが、国際線も就航していますので、昨日、沖縄担当大臣に那覇空港にPCR検査センターを設置してほしいと要請しました。

今後の対策については、情報発信の強化は言うまでもなく、感染状況の把握とPCR検査機能の強化、PCR検査を行政だけではなく民間の検査機関を活用して、もう少し計画的にできないのかというのも課題だと考えています。

沖縄県では現在、LINEを活用した新型コロナ対策のお知らせシステムについて協議しています(図19)。神奈川県で一部取り組みが始まっていますが、LINE

は利用者が国内で非常に多く、観光客に利用をお願いしやすい利点があります。観光関連施設については一軒一軒登録していただく必要がありますが、観光客のみならず従業員の方々にも感染状況の情報が瞬時に発信される仕組みなので、LINEを活用した対策プランについて観光業界の一部の皆さんと、医師会、医療関係者と何度か議論をしています。

厚生労働省が実施しているアプリと併用しながら、感染防止対策としてしっかり取り組んではどうかという意見が上がっています。現在沖縄県庁側とLINE側で協議をしておりますが、医師会の方々からは、なるべく早めに導入してほしいという要望があります。

観光客数は23年前の水準に 防疫型観光を柱に県内市場の再評価も必要

最後に、これからの沖縄観光についてお話ししたいと思います。新型コロナウイルスにより、沖縄観光は大きく一変しています。今年4月からの観光客数の推移を見ると、5月は昨年比95%減となりました(図20)。

昨年8月のピーク時は1カ月間に100万人が訪れ、その7割が国内から、3割が海外からの訪日客という内訳でしたが、今年は訪日客の3割がゼロと考えると、国内の7割のうち最大で半分ぐらいまで回復すればいいという見通しです。しかし、これは2週間ほど前に出した想定なので、現在の状況からすると、下方修正が必要ではないかと思っています。日本銀行那覇支店の県内企業短期経済観測調査を見ても、これまで順調だっ

図19

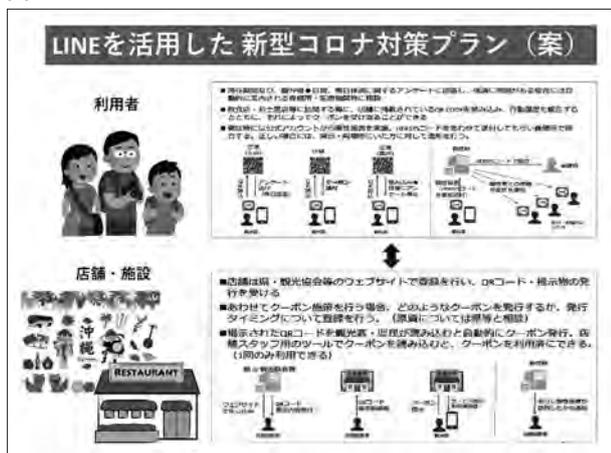
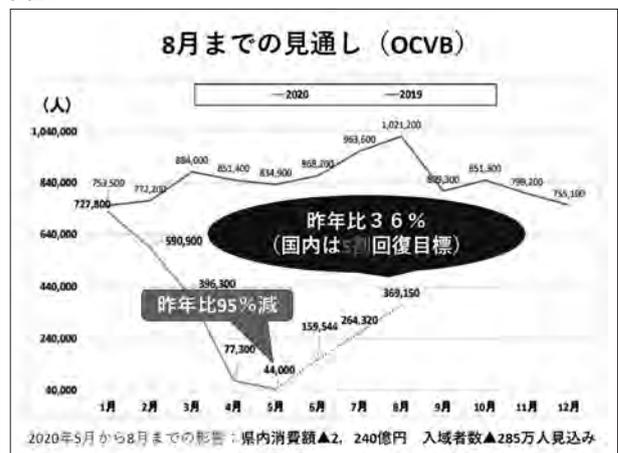


図20



たグラフが急激に落ち込んでいるので、ここしばらくは厳しい時期が続くだろうと思います。

昨年1,000万人まで伸びた観光客数が今年は何人くらいになるか、シナリオを3つ立てました(図21)。希望的な観測としては、シナリオ2の今年後半で半分ぐらいまで戻ればと思っていましたが、関係者との意見交換の中で、今後の感染状況を想定するとシナリオ3の4割ぐらいと見たほうがいいのではないかと考えています。そうすると、23年前の数字まで逆戻りすることになり、この状況からいかに回復させるかが、これからの課題です。

今取り組んでいる短期対策を3点挙げると、まずは県内市場の活性化ということで、当初5億円、追加で1.5億円の予算措置を県で行っていますが、県民向けに県内旅行を促進する事業「おきなわ彩発見」が予想よりもはるかに効果が上がっています(図22)。

その背景には、この数年、県内にラグジュアリーな

ホテルが相当作られ、普段は泊まれないホテルに行ってみようという動きが強くなったと思います。県内市場は沖縄では約1割ですが、訪日が現時点でゼロ、国内も非常に厳しい中、改めて県内市場の再評価も必要ではないかという声が最近非常に強くなっています。

国内市場については、沖縄の自然をイメージした「憩うよ、沖縄。」というキャンペーンを展開していますが、プロモーション中心というよりも、防疫型沖縄観光を柱に据え、できればこの機会に消費単価を伸ばすための長期滞在型も目指していきたいと考えています(図23)。沖縄県内の防疫対策については、OCVBのサイト「おきなわ物語」で、空港やレンタカー引き受け時などでの取り組みを、動画でわかりやすく説明しています。

海外市場については、沖縄ではこれまで最大15路線が就航しており、3月には第二滑走路が供用を開始したこともあり、現在の就航便数ゼロという状況から、どのように回復するか検討しています。その中でも、沖縄は歴史的にもつながりが深い台湾との交流再開を基本に掲げています。これまでも台湾政府側からは、様々な形で支援をいただいております。

先日、私と一部のメンバーで台湾からの入国規制の緩和について要請を行い、昨日も観光庁と沖縄担当大臣に台湾との交流再開の支援のお願いを行いました。ただし残念ながら、現時点では台湾側から見て沖縄は感染拡大の状況にあるので、少し時間がかかるかもしれません。

今年是那覇空港の第二滑走路が供用を開始し、那覇港のクルーズ専用バスが来年完成予定など、沖縄

図21

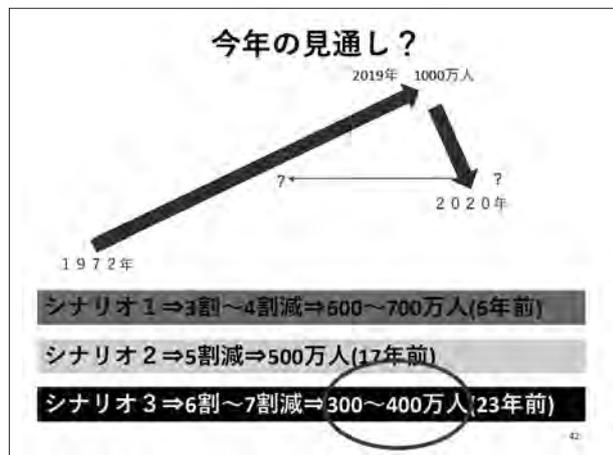


図22

沖縄観光復興に向けての短期プロセス

- ①おきなわ彩発見で県内市場刺激
- ②国内観光はGo To キャンペーン連動
- ③国際観光は戦略見直し

図23

「憩うよ、沖縄。」プロジェクト

目的: 新型コロナウイルス感染拡大の影響で大きな影響を受ける沖縄の観光業界において、収束期における迅速かつ、即効性の高い官民一体となったプロモーションを国内外に向けて実施し、防疫型沖縄観光の推進及び観光客の消費単価の向上を図る。

実施内容: 「沖縄」あるいは「沖縄観光」の魅力を最大限に表現し、感染防止のガイドラインに沿った、防疫型沖縄旅行プランを紹介し、沖縄県のブランディングイメージ「Be.Okinawa」のコンセプトに沿った、きれいな空気を、リフレッシュ、開放感などを意識した、他のデスティネーションと差別化した統一イメージで情報発信を展開する。

防疫型沖縄観光の推進 ⇒ 新しい生活様式に合ったニューノーマルな旅行形態を見据え、感染防止対策を前提にした旅行プランを紹介する

観光客の消費単価向上 ⇒ 観光客数の増加から消費単価の向上に向けた量から質への変換、自然や健康、アウトドア、地産地消などをフックに長期滞在や高付加価値商品を紹介する

の観光インフラは受け入れ体制がかなり整ってきました。こうした要素を観光復活につなげたいと考えており、その大きなポイントになるのが、今年10月末に沖縄で開催される「ツーリズムEXPOジャパン」です。

いろいろなイベントの中止が相次ぐ中、世界に向けて観光の魅力を発信し、リゾート×テクノロジーを組

み合わせた「リゾテック・オキナワ」という、まさに今の時代に必要な展示会を併催しますので、こうした取り組みによって沖縄の観光のみならず、国内、世界の観光について復興の機会にしたいと思っています。

長期的な課題としては、経済波及効果向上や観光SDGsへの取り組みをはじめとしたこのような項目が挙げられ、いずれも重要な取り組みです(図24)。沖縄の観光は、まだ課題が山積しています。2014年度(平成26年度)に観光の成果指標も作りましたが、この機に量から質への転換、質の評価という意味で、新たな指標も必要とっております(図25)。今後は「住んでよし、訪れてよし」に加え、観光客を受け入れた時の効果がしっかり目に見える「受け入れてよし」という形を、引き続き追求したいと思っています(図26)。

図24

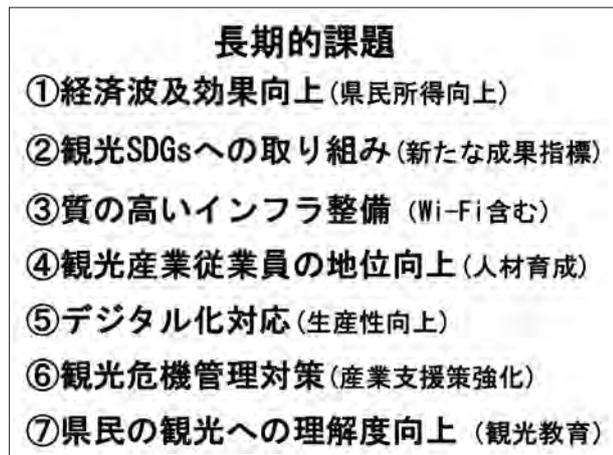
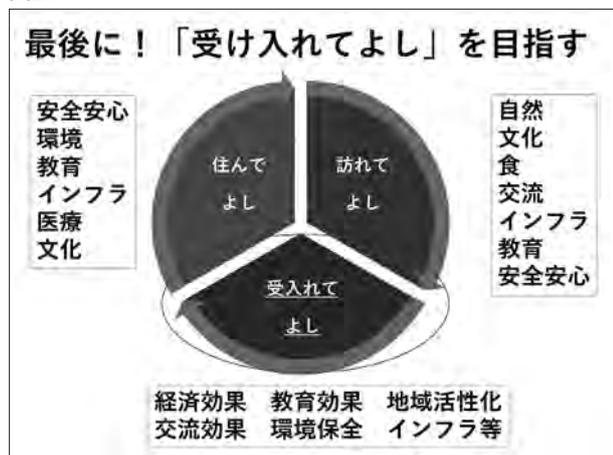


図25



図26



質疑応答

福永 それでは、参加者の方からいただいたご質問をもとに、いろいろとお聞きしていきたいと思えます。LINEを活用した新型コロナ対策のお知らせシステムについて皆さん関心をお持ちのようなので、もう少し詳しくお聞かせいただけますか。

下地 この取り組みは神奈川県が先行していますが、沖縄県では観光客が県内を旅行している時、さらには旅行から戻った後という2つのポイントがあります。この両方のタイミングで、LINEのシステムを通じて自分の状況を知ることができるのが大きなポイントです。

一方で、観光地側である沖縄では、施設ごとのIDを発行することになります。登録数が増えないとなかなか効果は上がりませんが、増えていけば観光客の皆さんが訪れるたびにQRコードを読み込むので、どの場所を訪れたかがわかります。もし、観光客の中から感染者が出た場合、周囲にいた人だけでなくその施設にもお知らせがいく仕組みで、県民がそうした施設を利用することもあるので、観光客も施設も県民も登録し、一定の広がりがあれば安全安心の度合いが高まるのではないかと思います。保健所がこの仕組みの中にしっかり入って対応していただくことが重要なので、保健所との調整が一つのポイントかなと思います。

福永 こういうシステムがない地域では、訪れた施設

ごとにお客様に個人情報を書いてもらったりしていますが、システムが確立すれば、簡単に相互に情報共有できますね。お客様にとってはクーポンがもらえたりするなど、何らかのサービスと連携させる予定などはありますでしょうか。

下地 そうですね。新しいアプリを開発しようという動きもいくつかありますが、今は緊急事態でもあり、利用者に登録してもらわないとそもそも始まらないところがあるので、既存の仕組みを活用するという意味ではLINEを使うのは優位性があるのではないかと考えています。医療機関の方々からも、なるべく早めにこういった仕組みができると、一歩進めるのではという期待を寄せられています。

福永 優先順位としては、今は安全対策が先になるかと思いますが、将来的には観光客の実態調査と連動させることなども考えられますでしょうか。こうしたシステムが発達してくると、お客様の県内の行動や実態などがより細かく把握できると思います。

下地 そうですね。今の取り組みは危機管理対策の一環ですが、従来型の紙ベースのアンケート調査では十分ではないこともありますし、これまでも通信キャリアのデータを使った統計もあります。ただ今は過渡期なのかなと思います。複数の手法を組み合わせることで、一定のボリュームが確保できれば、実態がより把握できるのではないかと将来的な面では期待しています。

福永 厚生労働省の新型コロナウイルス接触確認アプリ「COCOA」との連携などはいかがでしょうか。

下地 「COCOA」で得られる情報は限定的ですが、こういったアプリがあることは一つの安心材料になります。医療界の皆さんからもそれはそれとして使いながら、観光立県として観光客、観光事業者、県民の三者の安心対策という意味で、LINEを活用した仕組みを早期に導入したほうが、より安心ではないかということでした。

コストの問題もあり、観光客向けにどれだけインセンティブを出せるか、事業者の登録の問題がありますが、もしこの仕組みの導入が決まるなら、Go Toキャンペーンの地域クーポンと合わせ、事業者には地域クーポン導入の促進をしっかりとPRしていきたいと思っています。

ます。

福永 例えば、イベント入場や宿泊施設に泊まる時に、「アプリをダウンロードしている方だけ入れます」という形にしていくことも考えられるのでしょうか。

下地 事前に登録しなくても、そのお店に初めて行った時に「登録していない方はぜひこの機会に登録してください」と案内することで、登録者を増やすことが可能になります。導入に向けた議論に時間がかかってしまうと、結局効果がないままにGo Toキャンペーンに入ってしまう。保健所のシステムに組み込んでもらわなければいけないので、医師会の皆さんと一部の観光業界の皆さんは、行政が早めに検討を行い、早期の導入をお願いしたいと考えておられます。

福永 東京にいと、米軍の方たちの行動はなかなか見えてこない部分がありますが、ニュースで報道されると街なかのバーなどにお客様が来なくなって、お店が困っているという声も聞きます。

下地 4月頃と6月頃では、状況がちょっと変わってきたのかなと思います。今回最大のポイントになったのは7月4日の独立記念日で、この時に基地内外でいろいろなパーティが行われ、そこで感染が広まったのではないかとされています。詳細情報は拾えていないのですが、観光危機管理で風評被害につながる可能性が非常に高いので、なるべく早めに感染状況を確認し、安全対策をしっかりとっていきたいと思います。情報を発信していかないと、情報量が少ないマーケット側と地域側で受け止められ方が大きく異なってしまうので、そのギャップを心配しています。

福永 県民向けキャンペーンの「おきなわ彩発見」について、事業主体など、枠組みとしてはどのようになっているのか教えていただけますでしょうか。これは北海道の方からの質問で、北海道でも予算23億円の「どうみん割」が行われていますが、金額が大きくなると受託したコンソーシアムの実態や、誰が助成を配分したかわからないなど、事業全体の見え方についての指摘があるとのことでした。

下地 今回のコロナ禍で観光客が激減した中で、県内の観光業界を救う事業の一つとして実施しました。事業主体は県で予算を作ってもらい、運営はOCVBです。やり方は地域によっていろいろだと思いますが、沖縄

県では旅行会社に宿泊を伴う商品を販売してもらい、県民に販売する形で、旅行会社は日本旅行業協会（JATA）もしくは全国旅行業協会（ANTA）加盟を前提としました。

当初は宿泊だけでなく、地域の体験プランや地域の飲食店を盛り込んで、商品開発をしてほしいと業界の方をお願いしたのですが、まずはできるところから展開しようと、6月初めに企画して、各社が販売開始したところ、急激に販売が伸び、新しい商品を作る時間がないまま、予算を全額使い切りそうな状況になっています。

どういう手法が好ましいかはいろいろと議論があると思いますが、沖縄の場合は、県民がこれまで行ったことがない高級リゾートや離島を中心に売れ、那覇市内中心部のあまり価格の高くない宿泊施設や、体験施設の訪問は多くなかったという反省があります。

これを何とか払拭したいということで、低価格商品も対象に1.5億円の予算を追加しましたが、これについても県民の志向はリゾート系に向く傾向があり、都市型の小さな宿泊施設に対する支援はこれだけでは十分ではなく、別途考えていかなければいけないと考えています。

福永 おそらく沖縄県民の方も、離島をいろいろと行かれていた方は多くはないと思います。県内の方に来ていただく分には、離島の方もまだ安心して受け入れられると思いますが、これから観光を再開すると、離島ではどうしても医療体制が十分に整っていない面があると思います。そうした中では、観光客を増やすことと合わせて、医療体制を充実させていくことも課題なのではないかと思いますが、そのあたりの対策などについて教えていただけますか。

下地 おっしゃる通りで、離島が小規模であるほど医療体制が脆弱になり、講義で紹介した那覇空港の対策モデルを宮古島や石垣島でも展開したいと地域から要望があります。石垣市はいち早く自分たちで対策を取っていますが、これに県の事業を上乘せすることで、より安全な対策をしたいという想いがあります。

しかし、実際は空港所在地でも十分な対策がなかなかできておらず、小規模の島は船で行くので、その島に滞在中に体調不良者が発生した場合にどうする

かは、まだ懸念材料です。

そう考えると、この夏に大勢のお客さんを呼ぶというのは難しいと思っていますが、実際には来てしまうことも考えられ、体制をどうするかは、残念ながら走りながら考える形になっています。より一段と医療関係者との連携を強化していかなければ、観光側だけでは対応できない状況です。

福永 こうした状況は、県内の観光事業者への影響も大きく、Go Toキャンペーンが始まって受け入れ方がなかなか難しいのではないかと思います。各事業者への支援については何か考えていらっしゃることはありますか。

下地 持続化給付金や雇用調整助成金などの国の支援以外にも、沖縄県独自の支援金がありますが、十分ではないので、まずはマーケットの回復が一番の支援策になると思います。業界の皆さんもガイドラインを策定し、スタッフの安全管理という大きな課題もあるので、すぐに100%受けるというより、段階的に受け入れを増やしていくというところだと思います。

一律に5万円、10万円を助成する施策もありますが、より個別の水際対策、例えば観光従事者のPCR検査の強化など、そういった直接的な対策のほうがより望ましいのではないかと思います。

福永 今回のコロナ禍は、今まで以上に観光事業者や地元住民に対してどう情報発信し、サポートしていくかを意識するきっかけになったのではと思います。講義1でも話に出ていましたが、地元住民の皆様の安心も守りながら、どう観光客を受け入れていくかについては、皆さんとても悩まれていると思います。ネガティブな感情を払拭するための方法として、何かお考えがあればお聞かせください。

下地 沖縄でも観光客が感染源になって広がってきたという印象が強くありますので、観光客が急激に来ることに対する不安感があります。この不安が強く出たのが、ゴールデンウィークの時の県知事からのメッセージですが、県民側でも冷静に対応する方が増えています。これだけ長期化すると、経済への影響が非常に心配だという声も強くありますが、やはり米軍関係者の感染が広がってきたこともあり、県民の感情も複雑だと思います。そうした中、観光関係者ができるの

は「来てください」ということではなく、沖縄では感染防止対策をこれまで以上に強化していることを、具体的に数字や映像で示すことだと思います。

その例が、LINEでのお知らせシステムや空港での相談センター設置による水際対策などですが、そうした対策強化についての発信のほうも、市場に対しても安心感を与えていると思っています。県民からは、昨年までは「沖縄に来る観光客が増えすぎて、地域や生活の影響が大きい」という意見が非常に強く出ていましたが、今回の県民向け「おきなわ彩発見」キャンペーンで、観光の楽しさを多くの県民が実感したと思います。改めて観光の持つ重要性を県民に発信していく機会を設けることで、次の段階に進めるのではないかと考えています。

福永 講義1で挙げられた質問を先ほどご紹介できていなかったのですが、ハワイと沖縄が一緒に組んでできそうなことはありますか。

下地 沖縄は、これまで常にハワイを見習いながら進めてきたところがあります。沖縄とハワイは人口規模がほぼ同じで、歴史的な関係でも沖縄県からハワイに移住された方々が大勢おられることもあり、「世界のウチナンチュ大会」という、世界に散らばっている沖縄関係者が一堂に会する5年に1回の大会を2021年（令和3年）10月に予定していますが、これを一つの大きな交流の機会にしたいと思っています。

新型コロナウイルスでハワイも大きな影響を受け、回復にはここ数年かかるだろうと聞いています。お互いの回復のプロセスの中でどういった検討ができるか、まず話し合いの機会を設けることでレジャー部門、MICE部門、いろいろな分野別の議論もできるのではないかと感じており、Hawaii Tourism Authority (HTA) の皆さんには、落ち着いたら我々のほうからアプローチして、ハワイと沖縄の状況の共有から始めたいと思っています。

山田 ありがとうございます。沖縄県の危機管理の取り組みと、今回のコロナ禍にどう対応されているかが非常によくわかりました。これまでシステムチックなバックアップに取り組んできたことが、参加者の皆様にも伝わったのではないかと思います。

いつまで続くか、どれくらい被害が出るかも見えな

い、毎週のように状況が変わってしまうという状況の中、下地さんはOCVBの会長になられて大変だと思います。観光客の入り込みが、今までの沖縄観光の歴史になかった形で大きく減ったというお話がありました。つまり、供給過剰の状態になってしまうということですが、どういった対応策を講じていこうとされているのかを最後にお聞きしたいと思います。

下地 この厳しい時期の中、急激に増加した宿泊施設の全てが満足できる仕組みを短期間で作るのなかなか難しいと思います。昨年の1,000万人にすぐ戻るわけではなく、沖縄にはラグジュアリーな施設から民泊・民宿まで幅広い宿泊施設があるので、全てが同じ形で生きていけるかどうかという、多分難しいのではないかと思います。

そういう意味では、いろいろな事業転換を求められる可能性もあり、一番難しいと言われていますが、私が一番期待したいのは、今の単価を少し上げることで、それによって従業員の対応や地域への経済効果が期待できるのかなと思います。100%の回復を望むのではなく、この機に沖縄観光の構造を転換していき、沖縄側で供給できる食材などの原材料供給率を高める仕組みなどを作ればと思います。

私が心配しているのは、コロナの影響で観光人材が観光業界から離れていくことです。観光業界を目指す学生の意識が少し下がっているの、観光の重要性を改めて県民にも訴えていかなければと思います。これは、沖縄だけでなくどこでもそうだと思いますが、お客さんがいっぱいいても、支える側の人たちの待遇が悪くて生活できないようでは観光地としては不十分なので、昨年までの課題をしっかりと解決しながら、観光客数については昨年までの数を目指さずに、段階を踏むことが大事だと思います。

山田 拙速に元に戻そうというのではなく、この状況の中で体質改善を行うというか、本来沖縄観光が抱えていた問題や課題も解決しながら再生していきたいということですね。

下地 そうですね。Go ToキャンペーンのPRや受け入れも大事ですが、OCVBから働きかけて、もう少し先を見た議論が観光業界の中から起こせるような形にしていきたいと思っています。

