

様式1(主な取組)

「主な取組」検証票

施策展開	3-(2)-オ	世界に通用する観光人材の育成	施策	① 国際観光に対応できる観光人材の育成
			施策の小項目名	○多様な観光人材の育成
主な取組	観光人材育成の支援			
対応する主な課題	①沖縄観光の満足度を高めるため、観光客に直接対応する観光産業従事者等の対応力向上を図るとともに、持続的な観光振興を担う経営人材の育成、多様化・高度化する観光客のニーズに対応できる人材の育成・確保を図る必要がある。また、観光関連産業の課題となっている雇用のミスマッチについても業界と連携し取り組む必要がある。			

1 取組の概要 (Plan)

取組内容		年度別計画				
		H29	H30	R元	R2	R3
国際観光地としての沖縄の評価の向上を目指し、国内外の観光客が満足する質の高いサービスを提供できる人材を育成・確保するため、観光人材育成に関する研修事業を行う民間企業等の自主的な取組に対し支援を行う。		100件				
実施主体		県				
担当部課【連絡先】		文化観光スポーツ部観光振興課 【098-866-2764】				
		企業・団体による観光産業従事者への研修を支援				

2 取組の状況 (Do)

(1) 取組の進捗状況							(単位：千円)			
予算事業名 観光人材育成・確保促進事業							R2年度		令和元年度活動内容と令和2年度活動計画	
主な財源	実施方法	H27年度 決算額	H28年度 決算額	H29年度 決算額	H30年度 決算額	R元年度 決算見込額	当初予算額	主な財源	OR元年度：①企業研修支援の活用42事業者、②集合型研修への参加61事業者となった。	
一括交付金(ソフト)	委託				80,673	97,025	60,000	一括交付金(ソフト)	OR2年度：①企業研修支援(講師と企業のマッチング)30事業者、②集合型研修への参加20事業者を目指す	
予算事業名 観光人材育成プラットフォーム構築事業							R2年度		令和元年度活動内容と令和2年度活動計画	
主な財源	実施方法	H27年度 決算額	H28年度 決算額	H29年度 決算額	H30年度 決算額	R元年度 決算見込額	当初予算額	主な財源	OR元年度：-	
一括交付金(ソフト)	委託	103,754	108,755	87,602	-	-			OR2年度：-	

様式1(主な取組)

活動指標名	研修支援件数				R元年度			R元年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	131件	118件	82件	71件	69件	100件	69.0%	97,025	やや遅れ	観光産業従事者の対応能力向上を図るため、企業研修への支援(69件)を実施したほか、中核人材育成・沖縄観光提案力アップの集合型研修(44事業者参加)、エントリー層向け集合型研修(17事業者参加)を実施した。  進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果  研修支援件数は計画値に届かなかったものの、本事業で研修を実施した事業所にアンケート調査を行ったところ、94.4%の満足度を得ており、効果的に観光事業者の能力向上が図られた。
活動指標名					R元年度					
実績値										
活動指標名					R元年度					
実績値										
(2)これまでの改善案の反映状況										
令和元年度の取組改善案						反映状況				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年度同じ事業者が本事業を利用している傾向が見られるため、より多くの観光関連事業者を利用されるように周知方法の見直しを行う。</li> <li>・経営者に対する意識啓発等、自主的な研修を促進する取組を検討する。</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>・より多くの観光事業者を利用されるように、新聞やWeb広告を活用して周知活動を行った。</li> <li>・令和元年度に新たに取り組んだ、エントリー層向け(採用から3年以内)の集合型研修においては、応募要件に上司からの推薦を必須とする等、経営者に対する意識啓発を促した。</li> </ul>				



## 様式1(主な取組)

### 3 取組の検証 (Check)

#### (1) 推進上の留意点 (内部要因、外部環境の変化)

##### ○内部要因

- ・ 自主的な研修を促すため、助成率を引き下げた。

##### ○外部環境の変化

- ・ 入域観光客数は順調に伸びてきている。
- ・ これまで主に沖縄観光コンベンションビューローの賛助会員に対する周知によって本事業の利用を募集しているが、同じ事業者が毎年度利用している傾向が見られる。

#### (2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

- ・ 広報活動を実施したにも関わらず、同じ事業者が毎年度利用している傾向があるので、助成事業の見直しをする必要がある。
- ・ 経営者に対する意識啓発等、自主的な研修を促進する取組を検討する。

### 4 取組の改善案 (Action)

- ・ 助成事業を終了とし、エントリー層、中間層、経営者層と一貫とした集合型研修を実施し、人材の定着に取り組む。



様式1(主な取組)

活動指標名	地域案内士の育成				R元年度			R元年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	実施	実施	実施	実施	実施	—	100.0%	47,400	順調	<p>研修生の募集に際し、新聞やラジオ等を活用し、県民等に対し制度概要を含めた周知を図り、育成研修は13名、スキルアップ研修は49名が研修を修了した。研修後はフォローアップ支援として、実際のツアーを見学するOJTツアー研修を実施するとともに、地域通訳案内士紹介サイトを開設した。</p> <p>進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果</p> <p>研修生募集の周知活動により育成研修・スキルアップ研修で75名から申込みがあり、周知活動は効果をあげた。</p> <p>育成研修は13名、スキルアップ研修は49名が研修を修了した。登録者数は着実に増加しており、県内におけるガイド不足の解消に一定の効果をあげている。</p> <p>OJTツアー研修は1回実施し、地域通訳案内士紹介サイトを令和2年3月に開設した。</p>
活動指標名					R元年度					
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
活動指標名					R元年度					
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
(2)これまでの改善案の反映状況										
令和元年度の取組改善案						反映状況				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・離島地域における通訳案内士の育成、確保のため、地元関係団体との連携やテレビ、ラジオ、新聞等、メディア活用による広報活動を行う。</li> <li>・資格取得者に対するスキルアップ研修の実施や旅行業者等とのマッチング会の実施により、就業機会の確保を支援する。</li> <li>・通訳案内士を紹介する専用サイトを構築することで、通訳案内士の就業機会の確保を支援する。</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>・WEBバナー広告、ラジオ、新聞等メディア活用による広報活動を実施した。</li> <li>・スキルアップ研修を実施し、フォローアップ支援ではOJTツアー研修を実施した。</li> <li>・地域通訳案内士紹介サイトを令和2年3月に開設した。</li> </ul>				



## 様式1(主な取組)

### 3 取組の検証 (Check)

#### (1) 推進上の留意点 (内部要因、外部環境の変化)

##### ○内部要因

・離島での通訳案内士登録者数について、令和元年度末までの累計で、宮古地区は20名、八重山地区は42名となっているが、離島地域を訪れる外国人観光客は今後も増加することが予想されることから、地元での受入体制の充実・強化を図る必要がある。

##### ○外部環境の変化

・令和元年(暦年)に沖縄県を訪れた外国人観光客は約293万人で対前年比0.9%の増と増加しており、その受入体制の強化は急務である。

#### (2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

- ・離島においてはクルーズ船寄港回数が増によるニーズがあるため、更なる掘り起こしが必要である。
- ・資格取得者に対する最新のアンケート調査において、未就業者は50.8%存在し、就業していない主な理由として一定の収入が見込めないことが挙げられていることから、有資格者の就業機会確保のためのフォローアップ支援やスキルアップ研修の実施が必要である。

### 4 取組の改善案 (Action)

- ・離島地域における通訳案内士の育成、確保のため、地元関係団体との連携やWEBバナー広告、ラジオ、新聞等メディア活用による広報活動を行う。
- ・資格取得者に対するスキルアップ研修の実施やフォローアップ支援の実施により、就業機会の確保を図る。
- ・地域通訳案内士紹介サイトを関係各所に周知することにより、地域通訳案内士の就業機会確保を支援する。

様式1(主な取組)

「主な取組」検証票

施策展開	3-(2)-オ	世界に通用する観光人材の育成	施策	① 国際観光に対応できる観光人材の育成
			施策の小項目名	○多様な観光人材の育成
主な取組	沖縄リゾートダイビング戦略モデルの構築			
対応する主な課題	①沖縄観光の満足度を高めるため、観光客に直接対応する観光産業従事者等の対応力向上を図るとともに、持続的な観光振興を担う経営人材の育成、多様化・高度化する観光客のニーズに対応できる人材の育成・確保を図る必要がある。また、観光関連産業の課題となっている雇用のミスマッチについても業界と連携し取り組む必要がある。			

1 取組の概要 (Plan)

取組内容		年度別計画				
		H29	H30	R元	R2	R3
インバウンドの更なる拡大等を図るため、ダイビング事業者の経営強化および外国人ダイバーの受入のための体制整備を行う。		セミナー 開催件数 5件	セミナー 開催件数 1件			
		→				
実施主体	県					
担当部課【連絡先】	文化観光スポーツ部観光振興課	【098-866-2764】	ガイドダイバー育成セミナーの実施	海外ダイバー受入態勢整備に係るセミナー等の実施		

2 取組の状況 (Do)

(1) 取組の進捗状況							(単位：千円)			
予算事業名	リゾートダイビングアイランド沖縄形成事業						R2年度		令和元年度活動内容と令和2年度活動計画	
主な財源	実施方法	H27年度 決算額	H28年度 決算額	H29年度 決算額	H30年度 決算額	R元年度 決算見込額	当初予算額	主な財源	OR元年度：平成29年度で事業が終了している。	
一括交付金(ソフト)	委託	26,632	25,030	26,209	—	—	—		OR2年度：	
予算事業名	観光危機管理支援対策事業						R2年度		令和元年度活動内容と令和2年度活動計画	
主な財源	実施方法	H27年度 決算額	H28年度 決算額	H29年度 決算額	H30年度 決算額	R元年度 決算見込額	当初予算額	主な財源	OR元年度：平成30年度事業で実施。(令和元年度はなし)	
一括交付金(ソフト)	委託	—	—	33,056	22,561	—	—		OR2年度：	

様式1(主な取組)

予算事業名 観光人材育成・確保促進事業							R2年度		令和元年度活動内容と令和2年度活動計画				
主な財源	実施方法	H27年度 決算額	H28年度 決算額	H29年度 決算額	H30年度 決算額	R元年度 決算見込額	当初予算額	主な財源	OR元年度：令和元年度事業で実施。				
一括交付金(ソフト)	委託	—	—	—	—	103,620	—		OR2年度：				
活動指標名	海外ダイバー受入態勢整備に係るセミナー等開催件数				R元年度			R元年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要			
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B				103,620	順調	令和元年度は、観光人材育成・確保促進事業にて、県内ダイビングインストラクター及びライフガードを対象とした安全管理技術向上の研修会等への支援を行った。
活動指標名					R元年度			実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度									令和元年度は、観光人材育成・確保促進事業にて、県内ダイビングインストラクター及びライフガードを対象とした安全管理技術向上の研修会等への支援(補助)を行い、海外ダイバーを含む観光客が、安全・安心・快適に沖縄ダイビングを楽しめる受入態勢整備を推進した。
活動指標名					R元年度			実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度									



## 様式1(主な取組)

(2)これまでの改善案の反映状況	
令和元年度の取組改善案	反映状況
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 県内ダイビング事業者等に対し、世界水準の観光地「沖縄」としてのブランド確立がいかに重要かといった意識啓発を含めたセミナーを実施し、海外ダイバーの受入環境整備や安全・安心・快適なダイビングの提供を推進していく。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 令和元年度は、海外ダイバーを含む観光客が、安全・安心・快適に沖縄ダイビングを楽しめる受入態勢整備のため、県内ダイビングインストラクター及びライフセーバーを対象とした安全管理技術向上の研修会等への支援を行った。</li></ul>



### 3 取組の検証 (Check)

(1)推進上の留意点 (内部要因、外部環境の変化)	
<p>○内部要因</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 県内ダイビング事業者において、海外ダイバー受入環境整備の必要性の認識がまだ低い状況がある。</li><li>・ 県内ダイビング事業者において、安全・安心・快適なダイビングの提供を行うことが重要であるとの認識が低い状況がある。</li></ul>	<p>○外部環境の変化</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 県内ダイビング事業者では、資本力の豊かな事業所などは海外ダイバーの受入に積極的であるが、零細企業ではそうではなく、海外ダイバー受入態勢の整備や安全・安心・快適なダイビングの提供に差がある。</li></ul>
(2)改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)	
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 県内ダイビング事業者等に、海外ダイバーの受入環境整備の推進や安全・安心・快適なダイビングの提供を行うことが、世界有数の観光リゾート地「沖縄」のブランド化に繋がり、それが安定的な収入に繋がるとの認識を持ってもらう必要がある。</li></ul>	



### 4 取組の改善案 (Action)

<ul style="list-style-type: none"><li>・ 県内ダイビング事業者等に対し、世界有数の観光リゾート地「沖縄」としてのブランド確立がいかに重要かといった意識啓発を含めたセミナーを実施し、海外ダイバーの受入環境整備や安全・安心・快適なダイビングの提供を推進していく。</li></ul>
--



様式1(主な取組)

活動指標名	観光学習教材作成・配布				R元年度			R元年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	17,000冊	17,500冊	16,400冊	17,100冊	17,500冊	—	100.0%	3,000	順調	観光学習教材を17,500冊作成し、県内の小学4年生に配布したほか、OCVBにおいて観光学習教材を活用した出前講座を実施し、観光教育の推進を図った。
活動指標名					R元年度					
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果
										観光学習教材を県内の小学4年生に配布したほか、OCVBにおいて出前講座を行い、観光教育の推進に繋がった。
活動指標名					R元年度					
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
(2)これまでの改善案の反映状況										
令和元年度の取組改善案						反映状況				
<ul style="list-style-type: none"> <li>学校等関係機関に対し観光学習教材の活用や出前講座等について周知を行うなど、連携して観光教育の推進に取り組む。</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>OCVBにおいて、出前講座の周知を実施すると共に、実際に観光学習教材を活用した出前講座を実施した。</li> </ul>				



## 様式1(主な取組)

### 3 取組の検証 (Check)

#### (1) 推進上の留意点 (内部要因、外部環境の変化)

##### ○内部要因

- ・観光教育については定量的な評価が難しく、効果が図りにくい。

##### ○外部環境の変化

- ・沖縄観光における県民意識調査において、未就業者の観光産業への就業意向が「働きたい」「やや働きたい」あわせて16.4%にとどまっている。

#### (2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

- ・継続して関係機関等と連携しながら観光教育の推進を図る必要がある。
- ・内容の更新を行うと共に、利用率向上に向けた取組が必要である。

### 4 取組の改善案 (Action)

- ・学校等関係機関に対し観光学習教材の活用や出前講座等について周知を行うと共に、アンケート調査等を実施し、利用率向上に向けた有効な取組を検討する。