

様式1(主な取組)

「主な取組」検証票

施策展開	3-(12)-エ	離島を支える多様な人材の育成・確保	施策	① 離島の産業・生活を支える人材の育成・確保
			施策の小項目名	○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	②観光地づくりの核となる人材については、地域ガイドや体験滞在プログラムのインストラクターなど多様な人材の育成・確保・活用を進めるとともに、行政と民間が連携した取組体制を強化する必要がある。			

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の支援等				

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									
主な財源	実施方法	H28年度 決算額	H29年度 決算額	H30年度 決算額	R元年度 決算額	R2年度 決算見込額	R3年度		令和2年度活動内容と令和3年度活動計画
							当初予算額	主な財源	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
一括交付金（ソフト）	委託			80,673	89,020	54,177	47,159	一括交付金（ソフト）	OR3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									
主な財源	実施方法	H28年度 決算額	H29年度 決算額	H30年度 決算額	R元年度 決算額	R2年度 決算見込額	R3年度		令和2年度活動内容と令和3年度活動計画
							当初予算額	主な財源	OR2年度： -
一括交付金（ソフト）	委託	108,755	87,602	-	-	-			OR3年度： -

様式1(主な取組)

活動指標名	研修支援件数				R2年度			R2年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	118件	82件	71件	69件	99件	100件	99.0%	54,177	順調	<p>観光産業従事者の対応能力向上を図るため、講師と企業のマッチング実施(17件)したほか、中核人材育成の集合型研修(49事業者参加)、エントリー層向け集合型研修(16事業者参加)、現場リーダー層向けの集合型研修(17事業者参加)を実施し、合計で99件支援を行った。</p> <p>進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果</p> <p>研修支援件数は計画値に届かなかったものの、本事業で実施した各集合型研修のアンケート調査を行ったところ、100%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。</p>
活動指標名					R2年度					
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
活動指標名					R2年度					
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	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2年度 of 取組改善案						反映状況				
<p>・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。</p>						<p>・エントリー層、中間層(現場リーダー層)向けに、オンラインによる研修を実施し、経営者層向けには、専門家派遣を実施し、人材の定着を促進した。</p>				



## 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

- ・ エントリー層、中間層（現場リーダー層）向けの研修では、人材の定着を促進させるため、キャリアデザインやマネジメントを研修メニューに取り入れた。
- ・ 経営者層向けには、人材の定着を促進させるために専門家を派遣を行った。

##### ○外部環境の変化

- ・ 新型コロナウイルス感染症拡大の影響のため、オンラインにより研修を実施した。

#### (2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

- ・ 中間層（現場リーダー層）については、年齢層、これまでの経験に差があることから、習熟度にばらつきがあるので、受講生の募集や、研修メニューの見直しを検討する必要がある。
- ・ 経営者層向けは、人材の定着に繋げるための課題解決の取組を検討する必要がある。

### 4 取組の改善案 (Action)

- ・ 中間層（現場リーダー層）については、受講生の募集時に、直属の上司へのヒアリングを十分に行い、研修メニューについては、より実践的な内容に見直す。
- ・ 経営者層向けは、専門家派遣を実施する前に、十分にヒアリングを行う。



様式1(主な取組)

活動指標名					R2年度			R2年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要		
地域通訳案内士の育成					実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B					
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B	38,645	順調	研修生の募集に際し、新聞を活用し、県民等に対し制度概要を含めた周知を図り、スキルアップ研修は91名が研修を修了した。スキルアップ研修は特別コース（令和2年度は沖縄空手）を新設し、通訳案内士の質の維持と向上に取り組んだ。		
	実施	実施	実施	実施	実施	—	100.0%					
活動指標名					R2年度					実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度								
										研修生募集の周知活動によりスキルアップ研修で112名から申込みがあり、周知活動は効果をあげた。 スキルアップ研修は91名が研修を修了した。県内におけるガイドの質の維持と向上に効果をあげている。		
活動指標名					R2年度					実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度								
	(2)これまでの改善案の反映状況											
令和2年度の取組改善案						反映状況						
<ul style="list-style-type: none"> <li>離島においては、クルーズ船寄港回数の増によりニーズはあるため、更なる掘り起こしが必要である。</li> <li>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44.7%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、資格取得者の就業の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。</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>新聞等、メディア活用による広報活動を実施した。</li> <li>フォローアップ支援では、スキルアップ研修を実施した。</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

・離島での通訳案内士登録者数について、令和2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の需要回復期に対応するため、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2年(暦年)に沖縄県を訪れた外国人観光客は、新型コロナウイルス感染症の影響の影響により対前年から皆減となっているが、令和元年は、約293万人であったことから、インバウンド需要の回復期に対応できるようその受入体制の強化が必要である。

#### (2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

- ・離島においてはインバウンド需要の回復期においては、クルーズ船寄港回数の増によるニーズが予想されるため、引き続き人材の充実・確保が必要である。
- ・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。