

「施策」総括票

施策展開	3-(2)-エ	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		176頁
対応する 主な課題	<p>○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。</p> <p>○外国人観光客の増加に伴う通訳案内士の絶対的な不足に加え、ガイドニーズの多様化に伴う対応が十分でないことが大きな課題となっており、当面の不足を補う目的で、外国人観光客に対応できる人材の育成に取り組む必要がある。</p> <p>○観光産業が本県のリーディング産業として今後さらなる発展を遂げ、県経済を持続的に牽引していくには、県民、とりわけ次世代を担う児童生徒に対し、沖縄における観光産業の重要性について理解を深め、魅力ある職業の一つとして認識を促していくことが重要な課題である。</p>		
関係部等	文化観光スポーツ部		

I 主な取組の推進状況 (Plan・Do)

(単位:千円)

平成24年度				
	主な取組	決算見込額	推進状況	活動概要
○多様な観光人材の育成				
1	観光人材基礎育成事業(世界に通用する観光人材育成事業)	95,132	大幅遅れ	<p>○観光関連企業・団体等が実施する人材育成に関する基礎的な研修の企画公募を行い、採択した研修に要する経費等を支援した。28件の助成により計820名の人材に対して研修事業を実施し、観光関連産業の人材育成への取組を促進したが、助成事業に不慣れな企業等が多かったこと等により採択まで至らない案件が多く、計画値の助成件数77件に届かなかった。</p> <p>(1)</p>
2	外国人観光客受入人材育成事業(世界に通用する観光人材育成事業)	86,618	順調	<p>○観光関連企業・団体等が実施する語学研修の企画公募を行い、採択した語学研修に要する経費等(35件)を支援した。</p> <p>(2)</p>

様式2(施策)

3	中国人観光客受入支援事業(世界に通用する観光人材育成事業)	57,579	やや遅れ	<p>○中国人を受け入れる企業に対するアドバイザーの派遣及び、従業員を対象とした中国語の語学研修の公募を行い、採択した語学研修に要する経費を支援した。20件の助成により計343名の人材に対して語学研修を実施し、観光関連企業等の中国語の語学研修への取組を促進したが、助成事業に不慣れな企業等が多かったこと等により採択まで至らない案件が多く、計画値の助成件数25件まで届かなかった。(3)</p> <p>○沖縄特例通訳案内士育成等事業計画を策定し、内閣府へ認定申請を行い、平成25年3月14日付けで認定を受けた。(5)</p> <p>○海外のダイビング先進地の視察及び調査を行い、外国人の受入体制について本県における課題を明らかにするとともに、ダイビング事業者に対するセミナー等を3件開催した。当初計画では、セミナーを5件開催する予定であったが、関係機関との調整に遅れが生じたことなどから3件となったため、やや遅れとなった。(7)</p>
4	観光人材育成事業	9,621	順調	
5	沖縄特例通訳案内士育成等事業	4,273	順調	
6	地域限定通訳案内士試験実施事業	1,474	順調	
7	沖縄型リゾートダイビング戦略モデル構築事業	53,777	やや遅れ	

II 成果指標の達成状況 (Do)

(1) 成果指標

成果指標名		基準値	現状値	H28目標値	改善幅	全国の現状
1	観光人材育成受講者数(累計)	300名 (24見込)	1,673名 (24年度)	1,900名	1,373名	-
	状況説明	<p>歴史文化・接遇セミナーの基礎講座の受講希望が計画を上回ったことにより、受講者の大幅増となった。引き続き、観光関連事業者に対し、人材育成の意識・啓発を進め、H28目標値達成に向け取り組む。</p>				

様式2(施策)

		成果指標名	基準値	現状値	H28目標値	改善幅	全国の現状
2		沖縄特例通訳案内士登録者数	0人 (23年)	0人 (24年)	400人	—	—
	状況説明	平成24年度に沖縄特例通訳案内士育成等事業計画を策定し、平成25年度から育成研修を実施する。平成25年度から毎年度100名程度を育成予定。					
		成果指標名	基準値	現状値	H28目標値	改善幅	全国の現状
3		地域限定通訳案内士登録者数	98人 (23年)	113人 (24年)	200人	15人	—
	状況説明	平成24年度試験合格者12名及び過去の試験合格者3名が登録し、15名増加した。平成24年度末の登録者数は、地域限定通訳案内士が113名のほか、通訳案内士が53名となり、合計166名となった。(地域限定:英語48名、中国語51名、韓国語14名、通訳案内士:英語38名、中国語8名、韓国語2名、フランス語3名、ドイツ語1名、スペイン語1名)					

(2)参考データ

参考データ名	沖縄県の現状			傾向	全国の現状
外国人観光客の満足度(外国語対応力)	40.2% (23年度)	37.7% (24年度)	—	↘	—
通訳案内士登録者数(沖縄県)	47人 (23年)	53人 (24年)	—	↗	16,077人 (23年)
地域限定通訳案内士登録者数	98人 (23年)	113人 (24年)	—	↗	—

Ⅲ 内部要因の分析 (Check)

<p>○多様な観光人材の育成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人材育成関連への助成事業について申請書等作成に不慣れな企業等が多く、平成24年度においては採択まで至らなかったり、時間を要する案件もあった。 ・中国人観光客受入支援事業においては、初めて中国語研修を実施する企業等が多かったこと等もあり、自社内の従業員等の語学レベルを把握しないまま、研修に望んでいるケースが見受けられた。 ・平成25年度から沖縄特例通訳案内士育成事業を開始することにより、地域限定通訳案内士試験受験者数の減少が懸念される。
--

IV 外部環境の分析 (Check)

○多様な観光人材の育成

- ・県内観光関連事業者は、ほとんどが中小・零細企業であることなどから、人材育成への取組が弱い状況にある。
- ・数次ビザ発給制度や近隣諸国との航空路線の拡充等による入域外国人観光客の増や、大型クルーズ船寄港回数の増加、大型MICE開催等特定時期に大量の外国人観光客の来訪等が見込まれるため、通訳案内士・地域限定通訳案内士の確保、沖縄特例通訳案内士の育成が急務である。
- ・県内業界内においては、ダイバー受入側である地域のダイビング事業者間の連携に不足が見られることから、ダイビング事業者間でダイバーの受入に係る認識を共有するなどの取組を行う必要がある。

V 施策の推進戦略案 (Action)

○多様な観光人材の育成

- ・観光人材育成支援事業及び観光人材語学研修支援事業においては、県内の観光関連事業者の人材育成を支援するため、助成申請書の様式の簡素化を検討するとともに、記入例の作成、Q&Aの作成を検討し、スムーズに本採択に繋がるよう取り組む。また、助成申請書作成から研修実施までのサポート窓口を明確に設置する等、サポート体制の強化を委託事業者と共に取り組む。
- ・観光人材語学研修支援事業においては、企業等に対して、研修の公募段階から自社内の語学レベルの把握に努めるよう周知するとともに、申請段階におけるヒアリング時においても従業員のレベルに合った研修事業を設定するよう案内していく。
- ・沖縄特例通訳案内士は平成33年度までの期限付きの資格であり、長期的に通訳案内士を確保する必要があるため、沖縄特例通訳案内士が将来的に地域限定通訳案内士の資格を取得するよう、地域限定通訳案内士制度及び試験について沖縄特例通訳案内士に対して周知する。
- ・外国人観光客の増加に伴う通訳案内士の絶対的な不足等の課題を改善するため、上述の通り、沖縄特例通訳案内士の育成や通訳案内士、地域限定通訳案内士へのステップアップを奨励するとともに、各種広報媒体を活用し、地域限定通訳案内士試験や通訳案内士制度を広く県民へ周知するなど、国際観光に対応できる観光人材の育成を推進する。
- ・ダイビング事業従業者である経営者及び従業員を対象としたセミナー等を実施し、事業者間で認識を共有するなど、事業者間の連携強化に努めるとともに、平成24年度の調査報告をもとに新たなビジネスモデル戦略の構築を検討し、国内外からのダイビング客の誘客増加を意識した受入体制の整備に取り組む。