

「主な取組」検証票

施策展開	1-(7)-ア	まちづくりにおけるユニバーサルデザインの推進		
施策	①公共空間等におけるユニバーサルデザインの導入			
(施策の小項目)	—			
主な取組	多言語観光案内サイン整備事業	実施計画 記載頁	73	
対応する 主な課題	○高齢者や障害者のためのバリアフリー化にとどまらず、子ども、観光客、外国人なども含め、すべての人が利用しやすいユニバーサルデザインの考え方を導入した環境づくりが求められている。			

1 取組の概要(Plan)

取組内容	沖縄全域主要観光施設等を対象とし、外国人を含む観光客の利便性向上・観光客の周遊促進による観光消費の拡大を図るため、多言語観光案内サインの統一的な整備を行う市町村に対し補助を行う。						
年度別計画	24	25	26	27	28	29～	実施主体
	29基 案内サイン整備数	27基	14基	→	→	→	県
	多言語化した周辺案内、誘導案内標識の整備		調査事業、整備必要箇所の検討、整備支援				
担当部課	文化観光スポーツ部観光振興課						

2 取組の状況(Do)

(1) 取組の推進状況

(単位:千円)

平成26年度実績				
事業名	予算	決算見込	活動内容	主な財源
多言語観光案内サイン整備事業	59,843	56,738	2市町村へ支援し、多言語観光案内サインを14基を整備し、約500地点の翻訳統一と整備必要市町村の検討を行った。	一括交付金 (ソフト)
活動指標名			計画値	実績値
案内サイン整備数			—	14基
推進状況	推進状況の判定根拠及び平成26年度取組の効果			
順調	案内サインの整備については、平成24年度に29基、25年度に27基と重点的に整備を進めており、26年度は事業進捗の中で必要箇所の再検証を行い14基を整備した。また、平成26年度は翻訳統一に着手し、整備必要市町村の検討を行った結果、今後の多言語対応に対する翻訳ルールの統一と重点整備地域の選定を図ることが出来た。			

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成27年度計画			
事業名	当初予算	活動内容	主な財源
多言語観光案内サイン整備事業	48,151	那覇市、宮古島市への整備支援、整備対象箇所の翻訳統一化を行う。	一括交付金 (ソフト)

様式1(主な取組)

(3) これまでの改善案の反映状況

これまで外国人観光客が訪れることが少なく多言語化対応の認識が薄かった市町村への現状説明及び、整備必要箇所の再検証を行った。また、翻訳表記の統一を行う調査事業の効果向上のため、市町村との意見交換により協力体制構築に取り組んだ。
さらに、多言語表記の統一に向けた有識者等による委員会、検討部会を開催し、沖縄県特有の課題を踏まえた多言語翻訳ルールを検討するとともに、重点整備地域における地名等に関する多言語表記事例集を作成した。

(4) 成果指標の達成状況

成果指標	基準値	現状値	H28目標値	改善幅	全国の現状
—	—	—	—	—	—
参考データ	沖縄県の現状・推移			傾向	全国の現状
外国人観光客の満足度(案内表記)	71.7% (23年)	72.3% (26年)	85% (28年)	—	—
状況説明	・外国人観光客の満足度向上を図るため、外国人観光客の流動実態調査や市町村、事業者へのヒアリング及び整備意向確認を行い、県内の訪日外国人観光客のための案内誘導の実施状況の把握を図り、重点整備地域を設定した。 ・急激に増加する外国人多言語表記の統一に向けた有識者等による委員会、検討部会を開催し、沖縄県特有の課題を踏まえた多言語翻訳ルールを検討し、重点整備地域における地名等に関する多言語表記事例集を作成した。				

3 取組の検証(Check)

(1) 推進上の留意点(内部要因、外部環境など)

- ・急激に増加する外国人観光客への対応として、重点地域の整備が効果的であることに対し、スケジュール感を持った整備計画の認識向上が課題。
- ・多言語表記ルールの統一ルールを作成したところであるが、市町村及び観光関連事業者に対し、その活用と既存サインの修正及び改善について認識向上が課題。

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

- ・平成26年度に多言語案内サイン重点整備箇所の検証と翻訳のルール作りに取り組んだ。その成果を各市町村へ共有し、整備必要性の説明と技術的難易度から来る整備への抵抗を軽減する必要がある。

4 取組の改善案(Action)

- ・引き続き関係会議等をおとして、これまで認識の薄かった市町村へ外国人観光客が急増している現状説明と、平成26年度事業で設定した重点地域優先化整備による、早期の効果発現性を周知することで整備促進に繋げる。
- ・多言語表記の統一に向けた有識者等により沖縄県特有の言葉について作成した統一ルールについて、市町村や観光事業者への周知に取り組み、言語表記事例集対象エリアを増加させることで、多言語対応作業の負荷軽減を図る。

「主な取組」検証票

施策展開	1-(7)-ア	まちづくりにおけるユニバーサルデザインの推進		
施策	①公共空間等におけるユニバーサルデザインの導入			
(施策の小項目)	—			
主な取組	観光産業におけるバリアフリー化の促進	実施計画 記載頁	73	
対応する 主な課題	○高齢者や障害者のためのバリアフリー化にとどまらず、子ども、観光客、外国人なども含め、すべての人が利用しやすいユニバーサルデザインの考え方を導入した環境づくりが求められている。			

1 取組の概要(Plan)

取組内容	沖縄の観光産業の高付加価値化を図るため、観光関連事業者向けのバリアフリーにおける接遇スキルアップセミナー等を開催することにより、観光バリアフリーに対する意識啓発を図るとともに、障害者等の観光客の受入れを行っているNPO団体等を支援する。						
年度別計画	24	25	26	27	28	29～	実施主体
	5件 NPO法人補助 件数				→		県
	観光バリアフリーツアーをコーディネートするNPO法人への補助					→	
	観光関連事業者に対するバリアフリーセミナーの実施						
担当部課	文化観光スポーツ部 観光振興課						

2 取組の状況(Do)

(1) 取組の推進状況

(単位:千円)

平成26年度実績				
事業名	予算	決算見込	活動内容	主な財源
誰にでもやさしい観光地づくり形成事業	19,671	19,443	県内観光関連事業者等を対象とした観光バリアフリーセミナーを5地区で開催し、105名参加した。しかしながら、NPO法人への補助は行っていないため、計画値の5件を達成しなかった。	一括交付金(ソフト)
活動指標名			計画値	実績値
NPO法人補助件数			5件	0件
推進状況	推進状況の判定根拠及び平成26年度取組の効果			
大幅遅れ	補助件数は0件であったが、障害者等の受入の際、個々の福祉事業者にとどまらない観光や福祉事業者等と連携した組織体制を構築するため、障害者等の誘客を目的とした沖縄観光バリアフリーガイドブック「ちむぐるtirp」を作成するためのワーキング委員会を通して、NPO法人等の相互理解・連携促進が図られた。			

様式1(主な取組)

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成27年度計画			
事業名	当初予算	活動内容	主な財源
誰もが生き生き観光まちづくり事業	38,277	NPO法人等を活用したアドバイザー派遣やセミナーの開催等により、沖縄県を訪れる高齢者、障害者の観光客が、沖縄を楽しめるような受入体制の整備を図る。	一括交付金(ソフト)

(3) これまでの改善案の反映状況

継続的なセミナーの開催や、シンポジウムの開催による情報発信等によって、観光事業者の意識啓発が図られた。また、障害者等の受入の際、個々の福祉事業者にとどまらない観光や福祉事業者等と連携した組織体制を構築するため、障害者等の誘客を目的とした沖縄観光バリアフリーガイドブック「ちむぐるtirp」を作成するためのワーキング委員会を通して、各事業者の相互理解・連携促進が図られた。

(4) 成果指標の達成状況

成果指標	基準値	現状値	H28目標値	改善幅	全国の現状
—	—	—	—	—	—
参考データ	沖縄県の現状・推移			傾向	全国の現状
沖縄バリアフリースターセンター(那覇空港障害者・高齢者観光案内所)利用者数	9,626人 (24年度)	10,785人 (25年度)	13,736人 (26年度)	↗	—
状況説明	観光客のニーズの多様化に伴って障害者等の沖縄旅行への参加ニーズも増加傾向にあることから、沖縄バリアフリースターセンターの利用者数は前年に比べ大幅に増え、利用状況は順調に伸びており、観光事業者におけるバリアフリー化に対する意識の醸成が図られた。				

3 取組の検証(Check)

(1) 推進上の留意点(内部要因、外部環境など)

・高齢者社会の進展、それと相まった障害者の増加に伴い、社会生活におけるバリアフリー化は重要性を増しており、県内の観光産業においても、観光客のニーズの多様化など、障害者等の旅行参加ニーズが高まっている状況にある。

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

・これまで実施したモデル事業からの課題やアンケート調査より、障害者を受け入れる際の受入側の接遇が不十分であることから、接遇スキルアップセミナー等による人材の育成が必要である。

4 取組の改善案(Action)

・これまでは、観光事業者全般を対象としたセミナーを実施していたが、各業種毎に応じたきめ細かい受入体制の整備を図るため、業種別のセミナーを実施するとともに、バリアフリー化の整備を検討している観光事業者に対し、観光バリアフリーアドバイザーを派遣し助言及び指導を行うことで、観光バリアフリーに対する意識啓発及びノウハウの共有を図る。