

「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		
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)	○観光人材の育成			
主な取組	観光人材育成の支援(スキルアップ研修)	実施計画 記載頁	321	
対応する 主な課題	○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	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。						
年度別計画	24	25	26	27	28	29～	実施主体
			50件				→ 県
	企業・団体による観光産業従事者への研修を支援						
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
世界に通用する観光人材育成事業	110,703	96,471	観光関連企業等への派遣研修の実施について、計画値70件に対し、実績値113件となった。うち、離島における研修支援件数は25件であった。	一括交付金 (ソフト)
活動指標名			計画値	実績値
研修実施事業者数			70件	113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			
順調	助成方式から派遣方式へ事業スキームの変更を行った。申請期間を通年とし、事業者が各々の繁忙期を避け研修に取り組むことができ、かつスムーズに申請できる仕組みに改良したことから、計画値70件に対し大幅に上回る113件の実績となった。そのうち、離島への研修支援件数は25件、全体の22%であった。事業者が必要とする課題に応じた研修支援を行うことができた。			

(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
観光人材育成プラットフォーム構築事業	105,955	本島・離島含めた目標件数 観光関連企業等への講師派遣型研修の実施 70件 観光関連企業等への集合型高度研修の実施 4件	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

研修支援の方法について、支援件数の増加を図るため、これまでの助成方式から派遣方式へ事業スキームの変更を行った。また、公募の期間を定めず、各事業者が繁忙期を避けて応募しやすいよう、随時申請できるように変更を行った。
講師派遣型研修は、事業者単位で日時や研修を決定できるメリットがあるが、高度な内容に特化しにくいので、業種別で高度研修も並行して行うことにした。

(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(外国語対応力)	40.2% (23年度)	37.7% (24年度)	44.5% (25年度)	↗	—
状況説明	満足またはやや満足と回答した観光客が5割を切っているが、前年度に比べ満足度は向上しており、語学研修支援の成果が徐々に現れてきたと考えられる。				

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)

・学んだことを着実に身につけるため、一度限りではなく、継続的に研修を実施する必要がある。

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

・人材育成には時間がかかるため、継続的かつ効果的な研修を実施できるように、研修実施方法については、引き続き改善を行っていく必要がある。
・中核人材向けのより高度な研修を行い、観光関連事業者の人材の底上げを図る必要がある。

4 取組の改善案(Action)

・研修支援の方法について、派遣方式が好調であることから、引き続き実施する。その場合において、あらかじめ講師により研修内容を連続した内容によりパッケージ化し、事業者が選択する方法を採用することで、より継続的・効果的な研修実施方式へと改善を行う。

・よりレベルの高い研修を実施するため、業種ごとに中核人材となる受講者を募集し、高度な集合型研修を実施する。

「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		
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)	○観光人材の育成			
主な取組	観光産業従事者のスキルアップ支援	実施計画 記載頁	331	
対応する 主な課題	○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	国際化・多様化する観光客にニーズに適切に対応し、質の高いサービスを育成するため、(一財)沖縄観光コンベンションビューローが設置している観光人材育成センターを活用した研修事業に対し、補助を行う。						
年度別計画	24	25	26	27	28	29～	実施主体
	1,673名 受講者数	1,800名	1,800名	1,800名	1,800名	→	県 OCVB
	OCVB実施による観光産業従事者への研修事業を補助			講師派遣・集合研修等を通じた観光産業従事者のスキルアップ支援			
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
観光人材育成事業	9,989	9,685	研修内容を見直し、接遇座学、歴史・文化座学、フィールドワークに特化することにより、効率的な研修の実施を行うよう改善した上で(一財)沖縄観光コンベンションビューローが設置している観光人材育成センターにおいて、接遇、歴史・文化講座等の基礎セミナーを出前講座形式で137回実施し、2,227人が受講した。平成26年度における離島での活用実績は無し。	県単等
活動指標名			計画値	実績値
研修受講者数			1,800名	2,227名
推進状況	平成26年度取組の効果			
順調	接遇座学、歴史・文化座学等の講座を計137回、合計2,227名に対して研修を行った。受講者数は年々増加しており、観光関連企業の人材育成に貢献している。新人研修や観光基礎研修といった、企業が毎年定期的に行う研修を、企業の要望に合わせて組み立てて提供することで、効率的かつ効果的な人材育成を支援できた。平成26年度における離島での利用が無かった理由は、別事業で実施している講師派遣型研修を利用したためだと考えられる。			

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
観光人材育成プラットフォーム構築事業	105,955	平成27年度より、観光人材育成プラットフォーム構築事業として、講師派遣型研修及び集合型高度研修を実施する。 本島・離島含めた目標件数 観光関連企業等への講師派遣型研修の実施 70件 観光関連企業等への集合型高度研修の実施 4件	一括交付金(ソフト)

(3) これまでの改善案の反映状況

観光人材育成事業については、平成25年度に総務部財政課により行われた「県単補助金等に関する基礎調査(新たな行財政改革プラン)」において、平成26年度終期設定がなされたため、予定通り平成26年度で終了することとする。
平成27年度からは一括交付金事業において継続して人材育成事業を行うこととする。

(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
観光人材育成受講者数(延べ人数)	1,673名 (24年度)	2,043名 (25年度)	2,227名 (26年度)	↗	—
状況説明	受講者数は年々増加しており、企業が毎年定期的に行う新人研修や観光基礎研修への活用が図られた。				

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)

・学んだことを着実に身につけるため、一度限りではなく、継続的に研修を実施する必要がある。

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

・事業者が抱える様々な課題に対応するために、研修の種類を増やす必要がある。

4 取組の改善案(Action)

・平成27年度はOCVBへの補助事業を終了し、現在実施している委託事業に一本化する。
・よりレベルの高い研修を実施するため、業種ごとに各事業者から受講者を募集し、高度な集合型研修を実施する。

「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		
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)	○観光人材の育成			
主な取組	沖縄特例通訳案内士育成事業	実施計画 記載頁	331	
対応する 主な課題	○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	沖縄特例通訳案内士育成研修の実施、制度概要の県民等への周知 【沖縄特例通訳案内士について】 改正沖縄振興特別措置法により、通訳案内士法(報酬を得て、通訳案内(外国人に付き添い、外国語を用いて、旅行に関する案内をすること)の特例として、沖縄特例通訳案内士制度が導入された。平成25年3月14日付け国から認定を受けた「沖縄特例通訳案内士育成等事業計画」に基づき、平成25年度から沖縄特例通訳案内士育成研修が実施されている。						
年度別計画	24	25	26	27	28	29～	実施主体
	沖縄特例通訳案内士育成等事業計画の策定 ・沖縄特例通訳案内士の育成 ・育成研修開始 ・制度概要の県民等への周知				→	県	
担当部課	文化観光スポーツ部 観光政策課						

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
沖縄特例通訳案内士育成事業	47,422	34,371	研修生の募集に際し、新聞やラジオ、県無料広報媒体やリーフレットを活用し、県民等に対し制度概要を含めた周知を図り、沖縄特例通訳案内士の育成研修を行った。 研修終了後の資格取得者に対するフォローアップとして旅行業者とのマッチング会、OJTツアー研修を実施した。	一括交付金(ソフト)
活動指標名			計画値	実績値
毎年度100人程度を育成(5年間で500人程度)			100人程度	82人(うち離島5人)
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	研修生募集の周知活動により13人から申込みがあり、6名が研修開始し、5名が年度内に資格を取得した。有資格者を輩出したことにより、県内離島におけるガイド不足の解消に一定の効果あげた。			

(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

様式1(主な取組)

沖縄特例通訳案内士育成事業	50,717	沖縄特例通訳案内士育成研修を実施する。 研修生募集に際し、新聞やラジオ、また、県無料広報媒体やリーフレットを活用し制度概要を含めた周知を図る。 研修終了後の資格取得社に対するフォローアップ支援(旅行業社とのマッチングやOJT等)を実施する。	一括交付金(ソフト)
---------------	--------	--	------------

(3) これまでの改善案の反映状況

<p>研修終了後の資格取得者について、本島研修生にはフォローアップ支援を行っているが、離島研修生については人数が少なく対応出来ていなかった。平成27年度からは人数にかかわらず何らかのフォローアップ支援を実施していく予定。</p>
--

(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
沖縄特例通訳案内士登録者数(沖縄県)	0人 (24年)	5人 (25年)	10人 (26年)	→	—
通訳案内士登録者数(沖縄県)	53人 (24年)	54人 (25年)	60人 (26年)	→	19,033人 (26年)
状況説明	平成26年度の沖縄特例通訳案内士の登録者数は累計199人である。手続きで年度をまたぐ研修終了生もいるため、年間100人程度の輩出があり、引き続き同様の周知広報及び研修を行うことで登録者数は増加していく見込み。離島については5名程度で推移している。				

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)

<ul style="list-style-type: none"> ・本県を訪れる外国人観光客約99万人(平成26年度実績)に対して、通訳案内士・地域限定通訳案内士の数は222人(平成27年3月末)となっており、受入体制の整備の一環として、通訳案内士・地域限定通訳案内士を補完する沖縄特例通訳案内士の育成は引き続き必要である。 ・離島においては外国語に対するニーズはあるものの、一定の語学力があり研修受講可能な人材が本島ほどいない状況である。
--

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

<ul style="list-style-type: none"> ・資格取得者に対するアンケート調査を実施したところ、未就労者が43.2%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ため(仕事の量が少ない)が25%であることから、資格取得者の就業の機会確保のためのフォローアップ対策が必要である。 <p>【アンケート調査について】 実施期間:平成26年11月 観光庁によるアンケート 対象者:資格取得者114名に実施(回答者は44人、回答率は38.6%)</p> <p>結果(複数回答可能):就労していない理由として・一定の収入が見込めないため(仕事の量が少ない)25.0% ・家庭の事情や個人的な事情で就業できない17.3% ・就業手配の方法が分からない17.3% ・自営業として独立する見込みがたたないため15.4% ・特例ガイドの認知度が低い15.4% となっている。</p>

4 取組の改善案(Action)

<ul style="list-style-type: none"> ・研修の充実及び周知広報を実施し、昨年度資格取得者の活動状況を踏まえ、フォローアップ支援の中でも特にマッチング会の参加企業を増やすことで、多くの研修生に情報交換の機会を与え、ガイド活動につながる支援を行う。

「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		
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)	○観光人材の育成			
主な取組	地域限定通訳案内士試験実施事業	実施計画 記載頁	331	
対応する 主な課題	○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	報酬を得て、外国人に対し、外国語で旅行に関する案内を行うためには、通訳案内士の資格が必要であるため、沖縄県地域限定通訳案内士試験を実施し、通訳案内士の確保を図る。 県広報誌や県ホームページで当該制度や資格者リストを公開し、周知を図る。						
年度別計画	24	25	26	27	28	29～	実施主体
	地域限定通訳案内士試験の実施 ・有資格者の登録 ・試験及び制度の県民や旅行会社等への周知					→	県
担当部課	文化観光スポーツ部 観光政策課						

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
地域限定通訳案内士試験実施事業	2,510	1,639	地域限定通訳案内士試験実施(年1回) 地域限定通訳案内士登録簿への登録(随時) 県民や旅行会社等への制度の周知 (県広報誌や県ホームページで制度や資格者リストを公開)	県単等
活動指標名			計画値	実績値
地域限定通訳案内士試験実施			1回	1回
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	試験実施により24名が登録し、地域限定通訳案内士は162名となった。 (うち平成26年度の離島での登録者は0名、累計では宮古島が2名、八重山が4名。) 当該案内士の増加により、外国人観光客に対する受入体制の強化が図られた。 また、県広報誌や県ホームページで制度の紹介や、資格者リストの公開により県民等へ周知が図られている。			

(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
地域限定通訳案内士試験実施事業	6,429	地域限定通訳案内士試験実施(年1回) 地域限定通訳案内士登録簿への登録(随時) 県民や旅行会社等への制度の周知 (県広報誌や県ホームページで制度や資格者リストを公開)	県単等

様式1(主な取組)

(3) これまでの改善案の反映状況

計画通り進捗しており、前年度同様、本県で活動可能な通訳案内士を確保するため、今年度も地域限定通訳案内士試験を実施した。今年度より一般財団法人沖縄観光コンベンションビューローに業務委託することとし、ビューローのネットワーク活用により試験の実施を広く周知することとした。
また、沖縄特例通訳案内士は平成33年度までの資格であることから、期限の定めのない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、県広報誌や県ホームページにおいて制度や資格者リストを公開することにより、旅行業者等へ制度の周知及び新たな資格取得者の活用促進を図っている。

(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
地域限定通訳案内士登録者数	115人 (24年)	138人 (25年)	162人 (26年)	↗	406人 (26年)
通訳案内士登録者数(沖縄県)	53人 (24年)	54人 (25年)	60人 (26年)	↗	19,033人 (26年)
状況説明	地域限定通訳案内士登録者数は、平成24年度の115人に対し平成26年度は162人となり、2年間で64人増となった。 (うち宮古島が2名、八重山が4名。) 引き続き県広報誌や県ホームページ等において県民等へ制度や試験の周知を図る。				

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)

・沖縄を訪れる外国人の観光客数約99万人(H26)に対して、通訳案内士・地域限定通訳案内士は222人(H26)となっている。(うち宮古島が2名、八重山が4名。)平成33年度の外国人観光客数は200万人を目標としており、今後も外国人観光客は増加する見込みであることから、通訳案内士等の不足が懸念される。

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

・地域限定通訳案内士試験合格者をより多く確保するため、観光関連産業従事者や語学学校等に試験の周知を行うなど、受験者数を増加させる必要がある。また、今年度から委託する一般財団法人沖縄観光コンベンションビューローのネットワークを通じて試験の実施を広く周知する。

4 取組の改善案(Action)

・地域限定通訳案内士試験は難関であることから、合格者数が急激に増加することは見込めないため、研修を修了することにより通訳案内士となる沖縄特例通訳案内士制度を導入し、平成25年度から研修を実施しており、通訳案内士の確保を図っている。(平成26年度末現在199名)

・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を沖縄特例通訳案内士に周知した。平成26年度は沖縄特例通訳案内士から地域限定通訳案内士の資格取得した案内士は離島では0名であった。今後とも周知を図る。

・沖縄特例通訳案内士及び地域限定通訳案内士が通訳案内業務に従事する環境を整えるため、県及び一般財団法人沖縄観光コンベンションビューローのホームページにおいて制度及び資格者リストを公開し、旅行業者等へ周知を図る。