

「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	世界に通用する観光人材育成事業	実施計画 記載頁	325	
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
	企業・団体による観光産業従事者への研修を支援					→	県
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25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(観光人材育成支援事業)	50,064	46,020	応募申請書の簡略化、人材育成会社等とのマッチング支援等、申請段階からの支援体制を構築し、スムーズに本採択に繋がるよう、取り組んだ上で、観光関連産業等が実施する人材育成に対する研修事業に対して、支援を行った。企業等が実施する研修(語学を除く)に対して、経費の助成を行った。	一括交付金(ソフト)
活動指標名			計画値	実績値
助成団体数			50件	24件
推進状況	平成25年度取組の効果			
順調	平成25年度は助成企業数70件(観光人材育成事業20件、観光人材語学研修支援事業50件)、研修受講者数累計3,192人を予定したところ、助成企業数69件(観光人材育成事業24件、観光人材語学研修支援事業45件)、研修受講者数累計は3,615人の実績となった。観光関連企業等が必要としているスキル習得を支援することで、観光客の満足度を高めるサービス提供に寄与できた。			

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成26年度計画			
事業名	当初予算	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	観光関連企業や団体の人材育成への取り組みを支援する。 ①研修を実施する企業等への講師派遣:70件 ②セミナー開催:6回(ムスリム、地域活性化、管理者人材育成に関するセミナーを各県内2地区で開催) ③語学に長けた人材となる語学研修リーダーを採用する際の支援:10社	一括交付金(ソフト)

(3) これまでの改善案の反映状況

応募申請書の簡略化、人材育成会社等とのマッチング支援等、申請段階からの支援体制を構築し、スムーズに本採択に繋がるよう、取り組んだ。平成24年度は4事業から構成されていたが、より効率的な事業執行を図る観点から、観光人材育成支援事業と観光人材語学研修支援事業の2事業に統合した。

(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)	—	↘	—
状況説明	外国人観光客の増加状況に比較して、外国語対応能力の上昇が図られていないため、満足度は低下している。しかしながら、人材育成に関しては効果が出るまで時間を要することから、継続的に支援を行う必要がある。				

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)

- ・県内の観光企業等は中小・零細企業等がほとんどであり、人材育成の必要性は感じつつも、自社の課題等が明確になっていない状況が見受けられ、応募申請書の作成に苦慮している。
- ・助成事業の公募については期間を設定しているため、観光関連企業の繁忙期と重なるケースがあり、なかなか応募に踏み切れない状況が見受けられる。

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

- ・事業者が応募しやすいように、申請書をさらに簡略化する必要がある。
- ・事業者が各々の閑散期を利用して応募できるようにする必要がある。

4 取組の改善案(Action)

- ・研修支援の方法について、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う。
- ・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	観光人材育成事業	実施計画 記載頁	325	
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 研修受講 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						
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25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	9,960	8,951	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129回実施し、2,043人が受講した。	県単等
活動指標名			計画値	実績値
研修受講者数			1,800名	2,043名
推進状況	平成25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129回、合計2,043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。			

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成26年度計画			
事業名	当初予算	活動内容	主な財源
観光人材育成事業	9,989	(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1,800人の受講者数を旨す。	県単等

(3) これまでの改善案の反映状況

平成25年度より、外国人受入基礎研修を廃止し、沖縄振興特別振興交付金事業として包括して実施している。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ことができています。

(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)	1,960名 (23年度)	1,673名 (24年度)	2,043名 (25年度)	↗	—
状況説明	観光関連企業のニーズに合わせた研修内容であることに加え、研修申込方法が非常に簡単であり、低廉な受講料の設定が受講者数の増加に繋がっている。 人材育成の重要性は認識しつつも研修を実施できずにいる企業からは、研修業務を専門講師に容易に依頼できる仕組みが求められており、そのニーズに応えることができています。				

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)

- ・多くの受講者を輩出しているものの、観光地の核となる人材を育成する研修というよりも、県内観光事業者に通ずる基礎レベルの研修として活用されている。
- ・観光人材育成事業では基礎的な研修を行い、より多くの受講者数達成を目指して、平成26年度の沖縄振興特別振興交付金事業「世界に通用する観光人材育成事業」においても講師派遣方式を取り入れ、専門的な研修に対応することで、段階別の研修体制づくりを図る。

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

- ・より効果的な実施を図るため、沖縄振興特別振興交付金事業との統合を検討する。
- ・研修内容や日程も企業の意向に沿う形で提供できており、受講者も年々増加し好評であるため、特段変更を加えずに昨年度同様に取り組む。高度な研修については、世界に通用する観光人材育成事業で取組み、段階別の研修体制を構築する。

4 取組の改善案(Action)

- ・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。当事業は事業開始から8年が経過し、一定程度、県内企業等の従業員の対応力向上が図られてきたことから、平成26年度をもって終了し、次年度以降は沖縄振興特別振興交付金の活用を検討する。平成26年度は、世界水準の観光リゾート地を形成するために必要な、高度な研修を活用した人材育成事業への移行に向けた検証期間とする。

「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	325	
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年度より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	毎年度100名程度を育成(5年間で500人程度) ・沖縄特例通訳案内士育の育成 ・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25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	30,432	28,123	130人が育成研修を修了し、うち84人が年度内に資格を取得した(平成26年5月末現在112人)。研修生の募集に際し、新聞やコミュニティラジオ、また、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った。	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	84人
推進状況	平成25年度取組の効果			
順調	130人が育成研修を修了し、うち84人が年度内に資格を取得した(平成26年5月末現在112人)。有資格者を多数輩出したことにより、県内におけるガイド不足の解消に一定の効果あげた。 研修生の募集に際し、新聞やコミュニティラジオ、また、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った。育成目標数の2倍を超える239人から申込みがあったことから、周知活動は十分な効果をあげたといえる。			

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成26年度計画			
事業名	当初予算	活動内容	主な財源
沖縄特例通訳案内士育成事業	48,003	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

昨年度初めて有資格者を輩出したため、今年度は資格取得者のフォローアップ支援(旅行業社とのマッチングやOJT等)を実施する予定。

(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
沖縄特例通訳案内士登録者数	0人 (23年)	84人 (25年)	400人 (28年)	84人	—
参考データ	沖縄県の現状・推移			傾向	全国の現状
通訳案内士登録者数(沖縄県)	47人 (23年)	54人 (25年)	—	↗	16,779人 (25年)
状況説明	平成25年度中に資格を取得した者は84人だが、平成26年5月末現在では112人となっている(研修終了者は資格取得のための手続きが別途必要(登録料5,100円)で、28人は手続きが年度をまたいだ)。年間100人の輩出目標には達しており、同様の周知広報及び研修を行うことでH28目標値は達成可能と思われる。				

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)

・本県を訪れる外国人観光客約63万人(平成25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188人(平成26年4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。

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

・資格取得者に対するアンケート調査を実施したところ約半数がガイド活動を行っておらず、旅行社とのコネクションや交渉のノウハウがないこと、また、有償でのガイド活動はハードルが高いことが理由として推測された。このため、資格取得社のガイド活動につなげるためのフォローアップ支援を今年度から実施予定。

【アンケート調査について】
実施期間:平成26年5月7日(水)~12日(月)

対象者:資格取得者111人(実施時)のうち、メール登録がある93名に実施(回答者は47人、回答率は50.5%)

結果:全体の53%(25人)が有償でも無償でもガイド活動を行っておらず、「これから旅行社やボランティア組織等の関連団体を探してみる」が(35.3%)(12人)、「仕事の都合」が(20.6%)(7人)、「自分で開拓する方法を知らない」、「県のホームページで公表しているのでオファー待ち」という者がそれぞれ(17.6%)(6人)となった。

4 取組の改善案(Action)

・従来通りの研修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(旅行社でのOJTやマッチング会等)を充実させることで、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	325	
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。 県公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25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	2,164	1,512	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 (県公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
推進状況	平成25年度取組の効果			
順調	試験実施により24名が合格し、うち20名及び過年度試験合格者1名の計21名が登録を行い地域限定通訳案内士は134名となった。 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、県公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おり、受験者数、合格者数は昨年を上回った。			

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成26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	2,510	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 (県公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

(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する。
 また、平成33年度までの資格である沖縄特例通訳案内士へ、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、県公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
地域限定通訳案内士登録者数	98人 (23年)	134人 (25年)	200人	36人	—
参考データ	沖縄県の現状・推移			傾向	全国の現状
通訳案内士登録者数(沖縄県)	47人 (23年)	54人 (25年)	—	↗	16,779人 (25年)
状況説明	平成25年度試験合格者20名及び過去の試験合格者1名が登録し、21名増加した。毎年20名程度の合格者を輩出できれば平成28年度目標値の達成が見込める。引き続き県公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。毎年20名程度の合格者を輩出できれば平成28年度目標値の達成が見込める。				

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)

- ・平成33年度の外国人観光客数は200万人を目標としていることから、今後も通訳案内士等の不足が懸念される。
- ・受験者数の増加を図るため、引き続き県公報誌や県ホームページ等において県民等へ制度や試験を周知する。

(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。

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。
- ・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する。(県ホームページやメール等)
- ・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、旅行者等へ周知を図る。