

「主な取組」検証票

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			
(施策の小項目)	○多様な観光人材の育成			
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	193	
対応する 主な課題	○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。また、観光関連産業の課題となっている雇用のミスマッチについても業界と連携し取り組む必要がある。			

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
	77件 助成団体数	50件	50件	50件	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27年度実績				
事業名	予算	決算見込	活動内容	主な財源
観光人材育成プラットフォーム構築事業	105,955	103,754	社会人基礎・接遇マナー、中間層向けコーチング・マネジメント、インバウンド対応、ガイド、ダイバー向け安全教育などの人材育成研修を行った。	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			50件	64件
推進状況	推進状況の判定根拠及び平成27年度取組の効果			
順調	事業者が更に実施しやすいように改善を行ったことにより、計画値50件に対し大幅に上回る64件の実績となった。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28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	123,882	社会人基礎・接遇マナー、中間層向けコーチング・マネジメント、インバウンド対応、ガイド、ダイバー向け安全教育などの人材育成研修への支援を行う。	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

平成27年度の取組改善案	反映状況
<p>①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。</p> <p>②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。</p>	<p>①より事業者が利用しやすいよう、Webサイト(講師データベースサイト「育人」)の改修等を行い、申請手続の簡素化を図った。</p> <p>②業種毎の業界経験年数5～10年の中核人材を対象とした、高度集合型研修を実施した。</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
外国語対応能力に対する外国人観光客の満足度	40.2% (23年度)	55.2% (27年度)	55.0%	↗	—
参考データ	沖縄県の現状・推移			傾向	全国の現状
状況説明	満足度は少しずつだが向上しており、研修支援の成果が徐々に現れてきたと考えられる。今後も引き続き目標達成に向け、研修支援を実施する必要がある。				

3 取組の検証(Check)

(1) 推進上の留意点(内部要因、外部環境の変化)

<p>○内部要因</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・講師派遣については、平成27年度は受付期間の途中で予算に達し、受付を終了した。 <p>○外部環境の変化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人観光客の急増(H26→H27対前年度比69.4%増)により、語学及びインバウンド対応の必要性及び重要性が高まっている。

(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"> ・より多くの事業者の研修支援ができるよう、研修支援方法の見直しを行う必要がある。
--

4 取組の改善案(Action)

<ul style="list-style-type: none"> ・支援内容についてブラッシュアップを行い、事業者の自主的な研修を促し、より多くの事業者へ研修支援ができるよう効果的な研修支援方式へと改善を行う。
--

「主な取組」検証票

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			
(施策の小項目)	○多様な観光人材の育成			
主な取組	観光人材育成の支援(語学研修)	実施計画 記載頁	193	
対応する 主な課題	○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。			

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
	20件 語学研修支援件数				→	→	県
	欧州・アジア圏など複数地域の習慣・マナーに関するマニュアルの作成や、観光産業従事者に対する語学研修への支援			欧州・アジア圏などの習慣・マナー・語学等に関して、観光産業従事者に対する人材育成への支援			
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27年度実績				
事業名	予算	決算見込	活動内容	主な財源
観光人材育成プラットフォーム構築事業	105,955	103,754	英語、中国語、韓国語等の接客用語や、運輸業、ガイド・レジャー関係等の専門用語の語学研修を行った。	一括交付金 (ソフト)
活動指標名			計画値	実績値
語学研修支援件数			20件	67件
推進状況	推進状況の判定根拠及び平成27年度取組の効果			
順調	事業者が更に実施しやすいように改善を行ったこと及び、急増する外国人観光客への語学対応の必要性の高まったことから、実績値が伸びている。			

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成28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	123,882	英語、中国語、韓国語等の接客用語や、運輸業、ガイド・レジャー関係等の専門用語の語学研修への支援を行う。	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

平成27年度の取組改善案	反映状況
①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。	①事業者への講師派遣上限回数を拡充するなど、語学研修への取り組みを強化した。また、より事業者が利用しやすいよう、Webサイト(講師データベースサイト「育人」)の改修等を行い、申請手続の簡素化を図った。

(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
外国語対応能力に対する外国人観光客の満足度	40.2% (23年度)	45.5% (26年度)	55%	↗	—
参考データ	沖縄県の現状・推移			傾向	全国の現状
—	—	—	—	—	—
状況説明	満足度は少しずつだが向上しており、研修支援の成果が徐々に現れてきたと考えられる。今後も引き続き目標達成に向け、研修支援を実施する必要がある。				

3 取組の検証(Check)

(1) 推進上の留意点(内部要因、外部環境の変化)

<p><u>○内部要因</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・平成27年度は受付期間の途中で予算に達し、受付を終了した。 <p><u>○外部環境の変化</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人観光客の急増(H26→H27対前年度比69.4%増)により、語学対応の必要性及び重要性が高まっている。

(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"> ・より多くの事業者の研修支援ができるよう、研修支援方法の見直しを行う必要がある。
--

4 取組の改善案(Action)

<ul style="list-style-type: none"> ・支援内容についてブラッシュアップを行い、事業者の自主的な研修を促し、より多くの事業者へ研修支援ができるよう効果的な研修支援方式へと改善を行う。
--

「主な取組」検証票

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			
(施策の小項目)	○多様な観光人材の育成			
主な取組	観光人材の育成(外国人観光客対応等高度化研修)	実施計画 記載頁	193	
対応する 主な課題	○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。			

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
	25件 語学研修支 援件数				→		
	観光産業従事者に対し外国語研修の支援や外国人観光客受入に関するアドバイザー派遣を実施			観光産業従事者に対し外国語研修の支援や外国人観光客受入に関する講師派遣等を実施		→	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27年度実績				
事業名	予算	決算見込	活動内容	主な財源
観光人材育成プラットフォーム構築事業	105,955	103,754	接遇などの基礎研修の他、専門分野研修、英語・中国語・韓国語等の語学研修を行った。	一括交付金(ソフト)
活動指標名			計画値	実績値
語学研修支援件数			25件	131件
推進状況	推進状況の判定根拠及び平成27年度取組の効果			
順調	事業者が更に実施しやすいように改善を行ったこと及び、急増する外国人観光客への語学対応の必要性の高まったことから、実績値が伸びている。			

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成28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	123,882	接遇などの基礎研修の他、専門分野研修、英語・中国語・韓国語等の語学研修への支援を行う。	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

平成27年度の取組改善案	反映状況
①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。	①事業者への講師派遣上限回数を拡充するなど、語学研修への取り組みを強化した。また、より事業者が利用しやすいよう、Webサイト(講師データベースサイト「育人」)の改修等を行い、申請手続の簡素化を図った。
②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。	②業種毎の業界経験年数5～10年の中核人材を対象とした、高度集合型研修を実施した。

(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
外国語対応能力に対する外国人観光客の満足度	40.2% (23年度)	45.5% (26年度)	55%	↗	—
参考データ	沖縄県の現状・推移			傾向	全国の現状
—	—	—	—	—	—
状況説明	満足度は少しずつだが向上しており、研修支援の成果が徐々に現れてきたと考えられる。今後も引き続き目標達成に向け、研修支援を実施する必要がある。				

3 取組の検証(Check)

(1) 推進上の留意点(内部要因、外部環境の変化)

<p>○内部要因</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・講師派遣については、平成27年度は受付期間の途中で予算に達し、受付を終了した。 <p>○外部環境の変化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人観光客の急増(H26→H27対前年度比69.4%増)により、語学及びインバウンド対応の必要性及び重要性が高まっている。

(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"> ・より多くの事業者の研修支援ができるよう、研修支援方法の見直しを行う必要がある。
--

4 取組の改善案(Action)

<ul style="list-style-type: none"> ・支援内容についてブラッシュアップを行い、事業者の自主的な研修を促し、より多くの事業者へ研修支援ができるよう効果的な研修支援方式へと改善を行う。
--

「主な取組」検証票

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		
(施策の小項目)	○多様な観光人材の育成		
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	193
対応する 主な課題	○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。また、観光関連産業の課題となっている雇用のミスマッチについても業界と連携し取り組む必要がある。		

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
	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27年度実績				
事業名	予算	決算見込	活動内容	主な財源
観光人材育成プラットフォーム構築事業	105,955	103,754	接遇などの基礎研修、専門分野研修、英語・中国語・韓国語等の語学研修の他、観光関連企業等への集合型研修を実施した。	一括交付金(ソフト)
活動指標名			計画値	実績値
研修受講者数			1800名	2308名
推進状況	推進状況の判定根拠及び平成27年度取組の効果			
順調	講師派遣型研修において、131件の研修支援を実施し、受講者数が2,232名であった。また、中核人材を対象とした集合型研修を4件開催、受講者数は76名であった。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。			

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成28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	123,882	接遇などの基礎研修、専門分野研修、英語・中国語・韓国語等の語学研修への支援の他、観光関連企業等への集合型研修を実施する。	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

平成27年度の取組改善案	反映状況
①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。	①補助事業については終了し、委託事業への一本化を行った。
②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。	②業種毎の業界経験年数5～10年の中核人材を対象とした、高度集合型研修を実施した。

(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
観光人材育成研修受講者数(累計)	300名 (24年度見込)	2,308名 (27年度)	1900名	1,932名	—
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)	37.7% (24年度)	44.5% (25年度)	45.5% (26年度)	↗	—
状況説明	研修受講者数については毎年増加しており、既にH28目標値を達成しており、順調である。満足度は少しずつだが向上しており、研修支援の成果が徐々に現れてきたと考えられる。今後も引き続き目標達成に向け、研修支援を実施する必要がある。				

3 取組の検証(Check)

(1) 推進上の留意点(内部要因、外部環境の変化)

<p><u>○内部要因</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・講師派遣については、平成27年度は受付期間の途中で予算に達し、受付を終了した。 <p><u>○外部環境の変化</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人観光客の急増(H26→H27対前年度比69.4%増)により、語学及びインバウンド対応の必要性及び重要性が高まっている。

(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"> ・より多くの事業者の研修支援ができるよう、研修支援方法の見直しを行う必要がある。
--

4 取組の改善案(Action)

<ul style="list-style-type: none"> ・支援内容についてブラッシュアップを行い、事業者の自主的な研修を促し、より多くの事業者へ研修支援ができるよう効果的な研修支援方式へと改善を行う。
--

「主な取組」検証票

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			
(施策の小項目)	○多様な観光人材の育成			
主な取組	沖縄特例通訳案内士育成事業	実施計画 記載頁	193	
対応する 主な課題	○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。			

1 取組の概要(Plan)

取組内容	急増する外国人観光客に対する受入体制の強化を図るため、沖縄特例通訳案内士育成研修を実施するとともに、制度概要を県民等へ周知する。						
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27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	50,717	40,872	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	77人
推進状況	推進状況の判定根拠及び平成27年度取組の効果			
順調	研修生募集の周知活動により179人から申込みがあり、周知活動は十分な効果をあげた。 平成27年度は77人が育成研修を修了し、平成25年からの3年間で累計276名が登録を済ませていることから、実績は順調に推移し、県内におけるガイド不足の解消に一定の効果をあげている。 修了生のフォローアップ支援として、マッチング会を開催し、旅行業社7社、研修生14名が参加し、お互いの情報交換を行った。またOJTツアー研修を4回実施し、実際のガイド体験をさせることができた。			

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成28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	45,499	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)

様式1(主な取組)

(3) これまでの改善案の反映状況

平成27年度の取組改善案	反映状況
①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。	①マッチング会では旅行会社7社に研修生14名が参加し、ガイド登録を行った。

(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
沖縄特例通訳案内士登録者数	0人 (23年)	276人 (27年)	500人	276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)	52名 (25年)	58名 (26年)	65名 (27年)	↗	20,747人 (27年)
状況説明	平成27年度の沖縄特例通訳案内士の登録者数は累計276人である。年間100人程度の輩出目標に至っていない。外国人観光客に対応できる人材の育成のため、周知広報の強化を行い、H28目標値達成に向け鋭意取り組みを推進していく。				

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)

<p>○内部要因</p> <p>・離島での登録者について宮古地区で4名、八重山地区で18名と低調であるが、離島地域を訪れる外国人観光客は今後も増加することが予想され、地元での受入体制の充実・強化を図る必要がある。また、地元からの要望も強い。</p> <p>○外部環境の変化</p> <p>・平成27年度に沖縄県を訪れた外国人観光客は約167万人で前年比69.4%の増と急増しており、その受入体制は急務である。</p>
--

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

<p>・離島での登録者について、低調であるものの、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。</p> <p>・資格取得者に対する最新のアンケート調査において、未就労者が42.9%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あり、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>
--

4 取組の改善案(Action)

<p>・広報について、昨年度実施できなかった離島でのテレビやラジオでの周知活動を強化し、研修生増を図る。</p> <p>・フォローアップ支援の中でも特にOJTツアー研修を充実させ、実践的なガイド活動につながる支援を行う。</p>
--

「主な取組」検証票

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			
(施策の小項目)	○多様な観光人材の育成			
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	193	
対応する 主な課題	○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。			

1 取組の概要(Plan)

取組内容	急増する外国人観光客に対する受入体制の強化を図るため、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。また、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27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	6,429	5,472	地域限定通訳案内士試験を実施(年1回)し、随時登録を行った。さらに県民や旅行会社等へ制度の周知を行ったほか、旅行会社とのマッチング会を実施(1回)した。	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27年度取組の効果			
順調	平成27年度から(一財)沖縄観光コンベンションビューローに試験業務を委託した。ビューローのネットワークを活用した広報活動等により、申込者が6年ぶりに200名を超え、最終合格者は過去最高の36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28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	6,034	地域限定通訳案内士試験を実施(年1回)し、随時登録を行う。さらに県民や旅行会社等へ制度の周知を行うほか、旅行会社とのマッチング会を実施(1回以上)する予定である。	県単等

様式1(主な取組)

(3) これまでの改善案の反映状況

平成27年度の取組改善案	反映状況
①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。	①平成27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5名おり、今後とも周知を図る。
②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。	②試験に関する情報や有資格者のリストを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随時公開している。

(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
地域限定通訳案内士登録者数	98名 (23年)	190名 (27年)	200名	92名	—
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)	52名 (25年)	58名 (26年)	65名 (27年)	↗	20,747人 (27年)
状況説明	地域限定通訳案内士登録者数は、平成23年度の98名に対し平成27年度は190名となり、4年間で92名増となった。H28年度の目標値は200名となっており、このペースで合格者を輩出できれば、目標値を達成できる。 引き続きビューローのネットワークを活用した広報活動や県広報誌、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、外部環境の変化)

<p>○内部要因</p> <p>・試験に合格し、登録する者は毎年20名から30名ほどと合格率が13.2%であり、増え続ける外国人観光客に対応できていない状況である。</p>
<p>○外部環境の変化</p> <p>・平成27年度に沖縄県を訪れた外国人観光客は約167万人で前年比69.4%の増と急増しており、その受入体制は急務である。</p>

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

<p>・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図るため、(一財)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し、また沖縄特例通訳案内士登録者に対しても情報提供を行い、ステップアップを促す。</p>
--

4 取組の改善案(Action)

<p>・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、引き続き通訳案内士の確保を図る。</p>
<p>・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、周知を図る。</p>

「主な取組」検証票

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	
(施策の小項目)	○多様な観光人材の育成	
主な取組	沖縄リゾートダイビング戦略モデルの構築(文化観光スポーツ部)	実施計画記載頁 193
対応する主な課題	○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。また、観光関連産業の課題となっている雇用のミスマッチについても業界と連携し取り組む必要がある。	

1 取組の概要(Plan)

取組内容	インバウンドの更なる拡大等を図るため、ダイビング事業者の経営強化および外国人ダイバーの受入のための体制整備を行う。						
年度別計画	24	25	26	27	28	29～	実施主体
			5件 セミナー 開催件数				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27年度実績				
事業名	予算	決算見込	活動内容	主な財源
リゾートダイビングアイランド沖縄形成事業	27,430	26,632	沖縄型リゾートダイビング戦略モデル構築事業の取組を踏まえ、国内ダイビング客の安定的な確保やインバウンド客のさらなる拡大に向けた受入体制の強化を図った。	一括交付金(ソフト)
活動指標名			計画値	実績値
セミナー開催件数			5件	5件
推進状況	推進状況の判定根拠及び平成27年度取組の効果			
順調	沖縄のダイビングにおける受入体制整備のため、ダイビング業界・市場における動向調査を行い、ダイビング事業者の経営実態や外国人ダイバー受入実態を調査・分析した。また、県のWEBサイトの拡充やセミナー等の開催により、事業者へのダイビング受入体制に係る理解が深まった。セミナーは計画どおり5件開催し、順調に取り組んでいる。			

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成28年度計画			
事業名	当初予算	活動内容	主な財源

リゾートダイビングアイランド沖縄形成事業	27,607	沖縄型リゾートダイビング戦略モデル構築事業の取組を踏まえ、国内ダイビング客の安定的な確保やインバウンド客のさらなる拡大に向けた受入体制の強化を図っていく。	一括交付金 (ソフト)
----------------------	--------	---	----------------

(3) これまでの改善案の反映状況

平成27年度の取組改善案	反映状況
<p>①WEBサイトについて、ダイビングスポットやショップ情報の見せ方をわかりやすく工夫する必要がある。</p> <p>②ダイビング事業者向けセミナーに継続して参加させることが重要である。</p>	<p>①ダイビングスポットの情報と、そこでダイビングを体験させてくれるショップ情報をリンクさせるなど、サイト閲覧者にわかりやすいサイトとなるように構築した。</p> <p>②セミナー参加募集段階の時に、第1回から5回まで継続して参加できるダイビング事業者によって、参加事業者を選定し</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
外国人観光客におけるダイビング体験者数(推計値)	26,010人 (24年)	32,997人 (25年)	55,285人 (26年)	↗	—
状況説明	ダイビング事業経営者及びダイバーを対象としたセミナー等により、ダイビング受入体制に関する理解を深めるなど、観光客のニーズに対応できる人材の育成・確保を図ることができたため、引き続き当該事業を実施していく。				

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)

<p>○内部要因</p> <p>・沖縄県では、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、ダイビング関係者を集めた情報交換会等を実施し、県内ダイビング業界における課題の抽出をし、それを事業者間で共有するなど、連携強化を図る必要がある。</p> <p>○外部環境の変化</p> <p>・年々増加する外国人ダイバーの満足度向上を図るため、海外よりも高いおもてなし文化の確立やガイドスキルの向上、好まれるダイビングスポットの確認等、インバウンド受入強化に向けたファムトリップ(誘客促進のため、旅行環境事業者を対象に現地視察をしてもらうツアー)等を実施する。</p>

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

<p>・「リゾートダイビングアイランド沖縄」の形成に向けて、沖縄でダイビングをしたいという観光客の方が、どこからでも情報が得られる総合情報WEBサイトの認知向上とその内容を拡充させる必要がある。</p> <p>・多くの県内ダイビング事業者がインバウンドダイバーを集客できるような受入体制の整備に取り組む必要がある。</p> <p>・効果のあったダイビング経営者支援セミナーについて、受講者を増やしていく必要がある。</p>

4 取組の改善案(Action)

・事業者間の連携を促進するため、セミナー等の開催地域を拡大していくほか、ダイビング関係者が沖縄のダイビング業界の課題について議論できる情報交換会等を開催していく。

・国内外からのダイビング客の誘客増加を意識して、WEBサイトの拡充、セミナーの開催など受入体制の整備を進める。

「主な取組」検証票

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			
(施策の小項目)	○多様な観光人材の育成			
主な取組	観光教育の推進	実施計画 記載頁	193	
対応する 主な課題	○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。			

1 取組の概要(Plan)

取組内容	次世代を担う子供たちが観光の重要性について理解を深めることを目的として、県と一般財団法人沖縄県観光コンベンションビューロー(OCVB)により作成した「沖縄県めんそーれ沖縄(うちなー)観光学習教材」を作成し、県内小学校4年生に配布を行う。						
年度別計画	24	25	26	27	28	29～	実施主体
			観光産業等と連携し、観光教育を実施			→	県 OCVB
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27年度実績				
事業名	予算	決算見込	活動内容	主な財源
観光産業魅力創出事業	2,257	2,257	観光学習教材を17,000冊作成し、県内小学校4年生に配布を行った。	県単等
活動指標名			計画値	実績値
観光産業等と連携し、観光教育を実施			-	観光学習教材の配布 17,000冊
推進状況	推進状況の判定根拠及び平成27年度取組の効果			
順調	観光学習教材を17,000冊作成し、県内小学校4年生に配布を行った。また、観光教育に取り組む学校等に対し、(一財)沖縄観光コンベンションビューローにおいて出前講座等の支援を行った。出前講座は、43回実施され、延べ4,555名が参加し、観光教育の推進が図られた。			

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成28年度計画			
事業名	当初予算	活動内容	主な財源
観光産業魅力創出事業	2,257	観光学習教材を作成し、県内小学校4年生に配布を行う。	県単等

様式1(主な取組)

(3) これまでの改善案の反映状況

平成27年度の取組改善案	反映状況
・平成27年度も継続して関係機関等と連携を行い、観光教育の推進に取組み、学校等関係機関に対し、観光学習教材の活用、出前講座等の支援について周知を行う。	・関係機関等と連携し、観光学習教材の活用・普及など観光教育の推進に取り組んだ。

(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
—	—	—	—	—	—
状況説明	観光学習教材の配布や出前講座等支援を実施することで、子どもたちに観光客をあたたかく迎える「おもてなしの心」や観光産業の重要性と魅力について理解を図った。引き続き、次世代を担う児童・生徒に対し、観光教育を推進する。				

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)

<p><u>○内部要因</u></p> <p>・観光教育については定量的評価が難しく、効果が示しにくい、次世代の子どもたちに沖縄県のリーディング産業である観光産業の重要性については理解を広める必要性がある。</p> <p><u>○外部環境の変化</u></p>
--

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

<p>・継続して関係機関等と連携して観光教育の推進を図ることが必要。</p> <p>・観光学習教材の活用についての普及を図る。</p>

4 取組の改善案(Action)

<p>・継続して関係機関等との連携を行い、観光教育の推進に取組み、学校等関係機関に対し、観光学習教材の活用、出前講座等について周知を行う。</p>
