

様式1(主な取組)

「主な取組」検証票

施策展開	3-(2)-才	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	
			施策の小項目名	○多様な観光人材の育成	
主な取組	観光人材育成の支援			実施計画記載頁	199
対応する主な課題	①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		年度別計画				
		29	30	31	32	33
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。		100件				
実施主体		県				
担当部課【連絡先】		文化観光スポーツ部観光振興課 【098-866-2764】				
		企業・団体による観光産業従事者への研修を支援				

2 取組の状況(Do)

(1) 取組の進捗状況 (単位: 千円)

予算事業名							H30年度		平成29年度活動内容と平成30年度の活動計画
主な財源	実施方法	H25年度決算額	H26年度決算額	H27年度決算額	H28年度決算額	H29年度決算見込額	当初予算額	主な財源	
観光人材育成・確保促進事業									○H29年度: —
一括交付金(ソフト)	委託	—	—	—	—	—	80,673	一括交付金(ソフト)	○H30年度: ①企業研修支援の活用80事業者、②集合型研修への参加20事業者を目指す。
観光人材育成プラットフォーム構築事業									○H29年度: 82件の企業研修への支援と、2コースの集合型研修を実施した。
一括交付金(ソフト)	委託	—	—	103,754	108,755	87,602	—		○H30年度: —

様式1(主な取組)

活動指標名	研修支援件数				H29年度			H29年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要		
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B					
	—	—	131件	118件	82件	100件	82.0%	87,602	概ね順調	観光産業従事者の対応能力向上を図るため、企業研修への支援(82件)を実施した他、中核人材育成・沖縄観光提案力アップの集合型研修を実施した。		
活動指標名	—				H29年度					実績値		進捗状況の判定根拠と取組の効果
	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B					
活動指標名	—				H29年度					実績値		
	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B					
(2)これまでの改善案の反映状況												
平成29年度 of 取組改善案						反映状況						
事業者の自主的な研修を促しつつ、効果的な研修支援ができるよう改善を行う。						自主的な研修を促すために、本来企業で行うことが求められる接遇・マナー研修の回数を制限するとともに、研修支援の手続きで煩雑であった様式等を見直し整理した。						



様式1(主な取組)

3 取組の検証(Check)

(1)推進上の留意点(内部要因、外部要因の変化)

○内部要因

—

○外部環境の変化

・入域観光客数は順調に伸びており、これに伴って観光収入も増加していることから、各観光関連企業の収益も増加していると推察できる。

(2)改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

- ・継続的な研修によって研修効果を確実なものにするとともに、より効果的な研修支援になるよう見直していく必要がある。
- ・各観光関連企業において、自主的な研修に向けた更なる取組を行う必要がある。



4 取組の改善案(Action)

- ・研修支援実績を基に、効果的な研修支援になるよう事業スキームを見直す。
- ・自主的な研修を推進するため、研修支援に係る助成率を見直す。

様式1(主な取組)

「主な取組」検証票

施策展開	3-(2)-才	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	
			施策の小項目名	○多様な観光人材の育成	
主な取組	地域通訳案内士育成等事業(仮称)			実施計画記載頁	199
対応する主な課題	②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		年度別計画				
		29	30	31	32	33
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。						
実施主体	県	沖縄特例通訳案内士の育成 既資格取得者に対するスキルアップ研修等実施				
担当部課【連絡先】	文化観光スポーツ部観光政策課	【098-866-2763】				

2 取組の状況(Do)

(1)取組の進捗状況 (単位:千円)

予算事業名	沖縄特例通訳案内士育成研修事業						H30年度		平成29年度活動内容と平成30年度の活動計画
主な財源	実施方法	H25年度 決算額	H26年度 決算額	H27年度 決算額	H28年度 決算額	H29年度 決算見込額	当初予算額	主な財源	
一括交付金(ソフト)	委託	28,122	34,371	40,872	42,201	39,993	41,564	一括交付金(ソフト)	○H29年度: 沖縄特例通訳案内士育成研修を行い、研修後は、就業機会の確保支援として旅行業者等とのマッチング会を実施。 ○H30年度: 地域通訳案内士育成研修の他、有資格者に対するスキルアップ研修を行う。研修後は、就業機会の確保支援として旅行業者等とのマッチング会を実施。
予算事業名	—						H30年度		平成29年度活動内容と平成30年度の活動計画
主な財源	実施方法	H25年度 決算額	H26年度 決算額	H27年度 決算額	H28年度 決算額	H29年度 決算見込額	当初予算額	主な財源	
									○H29年度: ○H30年度:

様式1(主な取組)

活動指標名	沖縄特例通訳案内士の育成				H29年度			H29年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	実施	実施	実施	実施	実施	—	100.0%	39,993	順調	研修生の募集に際し、新聞やラジオ、県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い、55名が研修を修了した。 研修後は、フォローアップとして、旅行業者等とのマッチング会や実際のツアーを見学する等のOJTツアー研修を実施した。
活動指標名	—				H29年度					
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
										進捗状況の判定根拠と取組の効果 研修生募集の周知活動により116名から申込みがあり、周知活動は効果を上げた。 研修受講には、一定以上の語学能力等が求められるため、応募者に対して事前審査を行うが、最終的には55名が研修を修了した。登録者数は着実に増加しており、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。 マッチング会では、旅行業者等が11社が参加。OJT研修は6回実施した。
活動指標名	—				H29年度					
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
(2)これまでの改善案の反映状況										
平成29年度の取組改善案						反映状況				
①広報について、離島でのテレビやラジオでの周知活動を強化し、研修受講者の増加を図る。 ②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。 ③既資格取得者を対象にスキルアップ研修を行う。						①テレビ、ラジオ、新聞等、メディア活用による広報活動を実施した。 ②フォローアップ支援では、OJTツアー研修を実施した。その他、旅行会社等とのマッチング会を開催した。 ③新たな計画にスキルアップ研修を位置付けた。				



様式1(主な取組)

3 取組の検証(Check)

(1)推進上の留意点(内部要因、外部要因の変化)

○内部要因

・離島での通訳案内士登録者数について、平成29年度末までの累計で、宮古地区は23名、八重山地区は34名となっているが、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ることから、地元での受入体制の充実・強化を図る必要がある。

○外部環境の変化

・平成29年(暦年)に沖縄県を訪れた外国人観光客は254万人で前年比22.1%の増と急増しており、その受入体制の強化は急務である。

(2)改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

・離島においては、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。

・資格取得者に対する最新のアンケート調査において、未就業者は33.5%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や日本人資格取得者においては自信がないことが挙げられており、資格取得者の就業の確保のためのフォローアップ支援やスキルアップ研修の実施が必要である。

4 取組の改善案(Action)

・離島地域における通訳案内士の育成、確保のため、地元関係団体との連携やテレビ、ラジオ、新聞等、メディア活用による広報活動を行うとともに、資格取得者に対するスキルアップ研修の実施や旅行業者等とのマッチング会の実施により、就業機会の確保を支援する。

様式1(主な取組)

活動指標名	地域限定通訳案内士試験の実施				H29年度			H29年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	1回	1回	1回	1回	1回	—	100.0%	5,834	順調	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、地域限定通訳案内士試験を実施(1回)し、登録を行った。
活動指標名	—				H29年度					
実績値										進捗状況の判定根拠と取組の効果
活動指標名	—				H29年度					
実績値										
(2)これまでの改善案の反映状況										
平成29年度 of 取組改善案						反映状況				
<p>①地域限定通訳案内士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(OCVB)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> <p>②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OCVB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>						<p>① (一財)沖縄観光コンベンションビューロー(OCVB)のネットワークを通じて試験の実施を広く周知した。</p> <p>②県及びOCVBのホームページにおいて制度及び有資格者リストを公開し、周知を図った。</p>				



様式1(主な取組)

3 取組の検証(Check)

(1)推進上の留意点(内部要因、外部要因の変化)

○内部要因

・平成29年度の受験者は162名で、前年度の受験者214名には届かなかった。

○外部環境の変化

・平成29年(暦年)に沖縄県を訪れた外国人観光客は、254万人で前年比22.1%の増と急増しており、その受入体制の強化は急務である。

(2)改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

・通訳案内士法改正に伴い、地域限定通訳案内士試験は廃止となるが、急増する外国人観光客に対応するため、引き続き通訳案内士の確保が必要である。

4 取組の改善案(Action)

・今後の通訳案内士の育成、確保については、改正通訳案内士法に基づく、地域通訳案内士育成研修実施により行っていく。

様式1(主な取組)

活動指標名	セミナー等開催件数				H29年度			H29年度 決算見込額 合計	進捗状況	活動概要
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	—	—	8件	6件	6件	5件	100.0%	26,209	順調	インバウンドの更なる拡大を図るため、ダイビング事業者の外国人ダイバー受入のための体制整備としてセミナー開催等を行い、過年度に構築してきたWEBサイトの拡充等を図り、リゾートダイビングアイランド沖縄の魅力を世界に発信した。
活動指標名	WEBサイト新規追加ダイビングスポット数				H29年度					
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	—	—	—	—	10箇所	—	100.0%			進捗状況の判定根拠と取組の効果
活動指標名	ファミトリップ等の開催回数				H29年度					
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	—	—	1回	1回	1回	—	100.0%			
(2)これまでの改善案の反映状況										
平成29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事業者間の連携を促進するため、セミナー、会議等の開催地域を拡大していく。</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構築した。</p> <p>②平成29年度は、宮古・八重山の離島においてもセミナー等を開催した。</p>				



様式1(主な取組)

3 取組の検証(Check)

(1)推進上の留意点(内部要因、外部要因の変化)

○内部要因

・新たなダイビングスポットの拡大や、WEBサイトに掲載しているダイビングショップについて、どの事業者がどのダイビングスポットでガイドができるのか等を充実させる必要がある。

○外部環境の変化

・沖縄県では、インバウンドダイバーを受け入れる事業者が限られるなど受入体制が脆弱である。
・外国人のダイビング体験者数は増加しているが、インバウンドダイバーから安全管理への対応が不十分であるとの声がある。

(2)改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

・WEBサイトにリンクしているダイビングショップが活用できるダイビングスポットの追加を検討を行う必要がある。
・ダイビング事業者を対象としたインバウンド対応や誘客に係るセミナー等の継続的な実施や開催地の拡大を行い、インバウンドダイバーを受け入れる事業者の増加を図る必要がある。
・県内事業者に対し、外国人ダイバーへの事故防止対策の周知を行う必要がある。

4 取組の改善案(Action)

・海外への沖縄ダイビングの認知度向上と外国人観光客の受入れ環境の整備のため、①誘客プロモーションについては、一般観光の海外旅行博等においてパンフレット等を配布する等のPRを行い、②外国人観光客の受入れ環境の整備については、観光関連事業者を対象とした外国人観光客の受入れのためのセミナー等を実施する。

様式1(主な取組)

活動指標名	観光産業等と連携し、観光教育を実施				H29年度			H29年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	17000冊	17000冊	17000冊	17500冊	17500冊	17500冊	100.0%	3,862	順調	観光学習教材を17,500冊作成し県内の全小学4年生に配布した他、OCVBにおいて出前講座を実施し、観光教育の推進を図った。
活動指標名	—				H29年度					
実績値										進捗状況の判定根拠と取組の効果
活動指標名	—				H29年度					
実績値										
(2)これまでの改善案の反映状況										
平成29年度 of 取組改善案						反映状況				
<p>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、出前講座等について周知を行う。</p>						<p>県内各教育事務所に対し、観光学習教材の活用方法等について周知するとともに、各学校の小学4年生を担当する教員に対し、活用についての協力依頼等を行った。</p>				



様式1(主な取組)

3 取組の検証(Check)

(1)推進上の留意点(内部要因、外部要因の変化)

○内部要因

・観光教育については定量的な評価が難しく、効果が図りにくい。

○外部環境の変化

・平成29年度の沖縄県への入域観光客数は約940万人と、平成28年度に比べ、約63万人の増となり、5年連続で国内客・外国客ともに過去最高を更新している。

(2)改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

・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。

・観光学習教材の活用について現場の教職員レベルへの周知を図る必要がある。



4 取組の改善案(Action)

・継続して関係機関等と連携を行い、観光教育の推進に取り組み、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。