

様式1(主な取組)

「主な取組」検証票

施策展開	5-(5)-ア	リーディング産業を担う人材の育成	施策	① 観光人材の育成	
			施策の小項目名	—	
主な取組	観光人材育成の支援			実施計画記載頁	402
対応する主な課題	①観光産業については、人口減少社会を背景に国内マーケットの量的拡大が厳しさを増していく中、安定的な需要確保が必要である。一方、経済成長を続けるアジア諸国は、海外旅行に対する需要が増加し、今後の沖縄観光産業の持続的発展に向けて戦略的に重要な市場となっている。また、アジアを中心とした外国人観光客にも選ばれる世界水準の観光地づくりを目指すため、観光客と直接対応する観光産業従事者等の能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を早急に行う必要がある。				

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	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【連絡先】	文化観光スポーツ部観光振興課 【098-866-2764】					

2 取組の状況(Do)

(1)取組の進捗状況							(単位:千円)		平成29年度活動内容と平成30年度の活動計画	
予算事業名	観光人材育成・確保促進事業						H30年度			
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	—	—	—	—	—	80,673	一括交付金(ソフト)	○H29年度: — ○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。	
予算事業名	観光人材育成プラットフォーム構築事業						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	—	—	103,754	108,755	87,602	—		○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。 ○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
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				
①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。						①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	5-(5)-ア	リーディング産業を担う人材の育成	施策	① 観光人材の育成	
			施策の小項目名	—	
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	402
対応する主な課題	アジア諸国は、海外旅行に対する需要が増加し、今後の沖縄観光産業の持続的発展に向けて戦略的に重要な市場となっている。また、アジアを中心とした外国人観光客にも選ばれる世界水準の観光地づくりを目指すため、観光客と直接対応する観光産業従事者等の能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を早急に行う必要がある。				

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
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			
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				
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>③既資格取得者を対象にスキルアップ研修を行う。</p>						<p>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。</p> <p>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。</p> <p>③新たな計画にスキルアップ研修を位置付けた。</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

・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)

「主な取組」検証票

施策展開	5-(5)-ア	リーディング産業を担う人材の育成	施策	① 観光人材の育成	
			施策の小項目名	—	
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	403
対応する主な課題	①観光産業については、人口減少社会を背景に国内マーケットの量的拡大が厳しさを増していく中、安定的な需要確保が必要である。一方、経済成長を続けるアジア諸国は、海外旅行に対する需要が増加し、今後の沖縄観光産業の持続的発展に向けて戦略的に重要な市場となっている。また、アジアを中心とした外国人観光客にも選ばれる世界水準の観光地づくりを目指すため、観光客と直接対応する観光産業従事者等の能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を早急に行う必要がある。				

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。		地域限定通訳案内士試験の実施					
実施主体	県						
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 地域限定通訳案内士試験実施事業							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	○H29年度: 通訳案内士の確保を図るため、地域限定通訳案内士試験を実施した。	
県単等	委託	1,512	1,639	5,472	5,536	5,834	—	—	○H30年度: 通訳案内士法改正に伴い、当該事業は廃止となった。	
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	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	活動概要 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	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					進捗状況の判定根拠と取組の効果 地域限定通訳案内士試験に47名が合格し、29年度末で35名が登録した。 当該通訳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。
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				
<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)

「主な取組」検証票

施策展開	5-(5)-ア	リーディング産業を担う人材の育成	施策	① 観光人材の育成	
			施策の小項目名	—	
主な取組	沖縄リゾートダイビング戦略モデルの構築			実施計画記載頁	403
対応する主な課題	①観光産業については、人口減少社会を背景に国内マーケットの量的拡大が厳しさを増していく中、安定的な需要確保が必要である。一方、経済成長を続けるアジア諸国は、海外旅行に対する需要が増加し、今後の沖縄観光産業の持続的発展に向けて戦略的に重要な市場となっている。また、アジアを中心とした外国人観光客にも選ばれる世界水準の観光地づくりを目指すため、観光客と直接対応する観光産業従事者等の能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を早急に行う必要がある。				

1 取組の概要(Plan)

取組内容		年度別計画				
		29	30	31	32	33
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。		5件				
		セミナー開催件数				
実施主体	県	ガイドダイバー育成セミナーの実施				
担当部課【連絡先】	文化観光スポーツ部観光振興課	【098-866-2764】				

2 取組の状況(Do)

(1)取組の進捗状況 (単位:千円)

予算事業名	リゾートダイビングアイランド沖縄形成事業						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	
一括交付金(ソフト)	委託	—	—	26,632	25,030	26,209	—	—	○H29年度: インバウンド客の受入体制を強化するため、事業者を対象としたセミナー、フォーラム、ファムトリップなどを6回実施した。 ○H30年度: —
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	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					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					
	—	—	—	—	10箇所	—	100.0%	26,209	順調	進捗状況の判定根拠と取組の効果 県内ダイビング事業者を対象としたインバウンド対応、誘客に係るセミナー・フォーラム等の開催や欧米の著名なダイバーを招聘したファミトリップを実施した。 WEBサイトのプロモーションツールとしての整備は、新規ダイビングショップ、ダイビングスポットのコンテンツを追加することにより、沖縄へのインバウンドダイバー受入に関する必要性やインバウンドダイバー満足度向上のための理解を深められるなど効果があった。		
活動指標名	ファミトリップ等の開催回数				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					
	—	—	1回	1回	1回	—	100.0%	26,209	順調	進捗状況の判定根拠と取組の効果 県内ダイビング事業者を対象としたインバウンド対応、誘客に係るセミナー・フォーラム等の開催や欧米の著名なダイバーを招聘したファミトリップを実施した。 WEBサイトのプロモーションツールとしての整備は、新規ダイビングショップ、ダイビングスポットのコンテンツを追加することにより、沖縄へのインバウンドダイバー受入に関する必要性やインバウンドダイバー満足度向上のための理解を深められるなど効果があった。		
(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						
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。 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。						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。 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。						



様式1(主な取組)

(1)推進上の留意点(内部要因、外部要因の変化)

○内部要因

・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サービスの充実を図る必要がある。

○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に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。