

「主な取組」検証票

施策展開	1-(7)-ア	まちづくりにおけるユニバーサルデザインの推進		
施策	①公共空間等におけるユニバーサルデザインの導入			
(施策の小項目)	—			
主な取組	多言語観光案内サイン整備事業	実施計画 記載頁	76	
対応する 主な課題	○高齢者や障害者のためのバリアフリー化にとどまらず、子ども、観光客、外国人なども含め、すべての人が利用しやすいユニバーサルデザインの考え方を導入した環境づくりが求められている。			

1 取組の概要(Plan)

取組内容	外国人を含む観光客の利便性向上・観光客の周遊促進による観光消費の拡大を図ることを目的に、沖縄全域の主要観光施設等を対象とした多言語観光案内サインの統一的な整備に向けてのガイドライン作成や、市町村に対し整備補助を行う。						
年度別計画	24	25	26	27	28	29～	実施主体
	案内サイン 整備数 25 基	55基					県
	多言語化した周辺案内、 誘導案内標識の整備	調査事業、整備必要箇所の検討					
担当部課	文化観光スポーツ部 観光整備課						

2 取組の状況(Do)

(1) 取組の推進状況

(単位:千円)

平成28年度実績				
事業名	予算	決算見込	活動内容	主な財源
多言語観光案内サイン整備事業	42,947	22,579	4市町村へ支援し、多言語観光案内サイン54基の整備を行い、クルーズターミナルやモノレールなどの公共交通機関と連携し多言語表記について改善を行った。	一括交付金 (ソフト)
活動指標名			計画値	実績値
案内サイン整備数			80基	142基
推進状況	推進状況の判定根拠及び平成28年度取組の効果			
順調	多言語観光案内サインの整備は平成24年度から27年度までに88基まで整備が進み、28年度は宮古島市、糸満市、南城市及び北中城村でさらに54基を整備し、計画値80基に対して142基と順調に整備が来ている。 これらにより急増する外国人観光客の受入環境整備の対応に寄与している。			

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成29年度計画			
事業名	当初予算	活動内容	主な財源
多言語観光案内サイン整備事業	18,840 (18,840)	沖縄特有の表記などの翻訳統一ルールについて、観光案内等で直接外国人に接することが多い通訳案内士や観光事業者向けの相談会及び説明会を実施し、統一ルールの周知及び活用を図る。	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28年度の取組改善案	反映状況
<p>①平成26年度事業で設定した重点地域のみではなく、新たな整備箇所の設定を行い、全県的な多言語観光案内サイン整備を進め、外国人観光客の利用しやすい環境作りを行う。</p> <p>②多言語表記の統一に向け、ユニバーサルな統一ルールを策定し、市町村や観光事業者への周知に取り組み、言語表記事例集対象エリアを増加、新たな翻訳ワード数を増やし、多言語対応作業の負担軽減を図ることで多言語に対する認識向上を図る。</p>	<p>①多言語観光案内サイン整備事業を実施する市町村数や整備箇所数を増やし、急増する外国人観光客の受入環境整備構築に取り組んだ。</p> <p>②また、多言語表記の統一に向けた有識者等による委員会、検討部会を開催し、沖縄県特有の課題を踏まえた多言語翻訳ルールを検討するとともに、委員会開催時にクルーズターミナルやモノレールなどの施設の現地確認を行い、公共交通機関と連携し多言語表記について改善に取り組んだ。</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
外国人観光客の満足度(案内表記)	65.9% (25年度)	72.3% (26年度)	72.1% (27年度)	→	—
状況説明	<p>・市町村に対し多言語サイン整備補助を行ったことで、多言語案内サインの普及が進み、海外からの移住者・滞在者の増加に対応した環境づくりに寄与している。</p> <p>・引き続き、沖縄県特有の課題を踏まえた多言語翻訳ルールの検討や多言語翻訳事例の作成により、県民の異文化・国際理解の向上に寄与する。</p>				

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>・市町村及び観光関連事業者に対して、統一ルールの十分な周知が進んでいないため、翻訳表記の統一が図られていない。</p> <p>○外部環境の変化</p> <p>・複数回の来沖や、レンタカーや公共交通機関等を利用する外国人観光客が増加しており、これまでの団体のツアー等団体旅行から個人旅行へ旅行形態が移行しており、これまで訪れる事が少ない場所へも訪れるなど行動範囲の広がりと共に公共交通機関の受入環境整備の重要性が高まっていることから、公共交通機関における多言語案内サイン整備を重点的に進める必要がある。</p>
--

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

<p>・平成26年度より多言語案内サイン重点整備箇所の設定を行い、整備を進めているが、外国人観光客の行動範囲の広がりから、公共交通機関を重点的に進める必要がある。</p> <p>・統一ルールを策定し、充実を図っているところであるが、特に、観光案内等で直接外国人に接することが多い通訳案内士や観光事業者を対象とした翻訳に際する注意点や伝えやすさ等について、周知に努める必要がある。</p>

4 取組の改善案(Action)

<p>・平成26年度事業で設定した重点地域のみではなく、団体旅行から個人旅行に移行するに伴い利用者が増加傾向にある公共交通の多言語化について、公共交通機関と連携し取り組む。</p> <p>・沖縄特有の表記などの翻訳統一ルールについて、観光案内等で直接外国人に接することが多い通訳案内士や観光事業者向けの相談会及び説明会を実施し、統一ルールの周知及び活用を図る。</p>
--

「主な取組」検証票

施策展開	1-(7)-ア	まちづくりにおけるユニバーサルデザインの推進		
施策	①公共空間等におけるユニバーサルデザインの導入			
(施策の小項目)	—			
主な取組	観光産業におけるバリアフリー化の促進	実施計画 記載頁	77	
対応する 主な課題	○高齢者や障害者のためのバリアフリー化にとどまらず、子ども、観光客、外国人なども含め、すべての人が利用しやすいユニバーサルデザインの考え方を導入した環境づくりが求められている。			

1 取組の概要(Plan)

取組内容	沖縄の観光産業の高付加価値化を図るため、観光関連事業者向けのバリアフリーにおける接遇スキルアップセミナー等を開催することにより、観光バリアフリーに対する意識啓発を図るとともに、障害者等の観光客の受入れを行っているNPO団体等を支援する。						
年度別計画	24	25	26	27	28	29～	実施主体
	5件 NPO法人補助 件数					→	県
	観光バリアフリーツアーをコーディネートするNPO法人への補助						
	観光関連事業者に対するバリアフリーセミナーの実施						
				7回 観光バリア フリーセミ ナー開催数		→	
県内外でのプロモーションの実施							
担当部課	文化観光スポーツ部 観光整備課						

2 取組の状況(Do)

(1) 取組の推進状況

(単位:千円)

平成28年度実績				
事業名	予算	決算見込	活動内容	主な財源
誰もが生き 生き観光ま ちづくり事業	32,248	27,256	県内観光関連事業者等を対象とした観光バリアフリーセミナーを6回開催し、181名参加した。 また、県外での展示会へ2回出展するとともに、観光バリアフリーポータルサイトにおいて、観光バリアフリー情報の発信を行った。	一括交付 金 (ソフト)
活動指標名			計画値	実績値
NPO法人補助件数			5件	0件
観光バリアフリーセミナー開催数			7回	6回

様式1(主な取組)

推進状況	推進状況の判定根拠及び平成28年度取組の効果
順調	NPO法人等への補助(実証事業)により課題を把握したことから、平成26年度以降は受入体制の整備に重点を置くこととしており、NPO法人補助件数は0件となっている。しかし、観光バリアフリーセミナーの開催数は計画値をほぼ達成しており、観光バリアフリーに対する意識啓発及びノウハウの共有により、県内のさらなる受入体制の整備が図られた。 また、県外での展示会への出展や、WEBによる観光バリアフリー情報の発信によるプロモーションにより、県内外で認知度の向上を図った。

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成29年度計画			
事業名	当初予算	活動内容	主な財源
誰もが生き生き観光まちづくり事業	19,433	NPO法人等を活用したアドバイザー派遣やセミナーの開催等により、沖縄県を訪れる高齢者、障害者等の観光客が、沖縄を楽しめるような受入体制の整備を図るとともに、バリアフリー観光地としての認知度を高める。	一括交付金(ソフト)

(3) これまでの改善案の反映状況

平成28年度の取組改善案	反映状況
①観光バリアフリーセミナーについては、夏場の観光シーズンに対応できるようなセミナー(海やビーチでの対応方法等)を開催し、観光バリアフリーに対する意識啓発及びノウハウの共有を図る。 ②県内外への認知度の向上を図るため、展示会への出展やWEBによる情報発信により、さらなるプロモーションを行う。	①観光バリアフリーセミナーについては、平成28年7月にビーチでの対応方法を座学実技を通して学ぶセミナーを開催した。 ②平成28年度は、展示会への出展を合計2回行うとともに、WEBによる情報発信を行った。

(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
—	—	—	—	—	—
参考データ	沖縄県の現状・推移			傾向	全国の現状
しょうがい者・こわれい者観光案内所利用者数	13,736人 (26年度)	15,559人 (27年度)	16,725人 (28年度)	↗	—
状況説明	観光客のニーズの多様化に伴って、高齢者、障害者の旅行意欲は高い傾向にあることから、しょうがい者・こわれい者観光案内所の利用者数は前年度に比べ増加し、利用状況は順調に伸びていることから、バリアフリー化の促進へ寄与した。				

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"> ・本県は、平成19年2月に日本で初めて「観光バリアフリー宣言」を行い、同年11月に、空港内に日本初の高齢者・障害者向けの観光案内所(前述のしょうがい者・こわれい者観光案内所)を設置したところであるが、本県の取組は、県内外に認知が行き届いていない状況にある。 <p>○外部環境の変化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢化社会の到来により、沖縄県を訪れる観光客も比例的にシニア層の観光客の来訪の頻度が高まることが予想されるとともに、さらに、高齢者、障害者の旅行意欲も高い傾向にある。
--

様式1(主な取組)

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

- ・県内外での認知度の向上を図るため、これまで出展した展示会よりも規模が大きな展示会や、高齢者、障害者等を対象とした展示会への出展を検討する。
- ・また、県内のさらなる受入体制の整備を図るため、LCC等の公共交通向けのセミナー実施を検討する。

4 取組の改善案(Action)

- ・県内外での認知度の向上を図るため、展示会への出展やWEBによる情報発信により、さらなるプロモーションを行う。
- ・県内のさらなる受入体制の整備を図るため、LCC等の公共交通向けのセミナーを実施する。