

「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	観光人材育成の支援(スキルアップ研修)	実施計画 記載頁	342	
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
			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28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	108,882	108,755	社会人基礎・接客マナー、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	82件
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	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82件の実績となった。そのうち、離島への研修支援件数は15件、全体の約18%であった。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29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	92,698	社会人基礎・接客マナー、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28年度の取組改善案	反映状況
①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。	①事業説明の方法を分かりやすくするとともに、自走化を見据え、講師謝金の助成率を見直した。

(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)	44.5% (25年度)	45.5% (26年度)	55.2% (27年度)	↗	—
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。 <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(H23→H28比706.4%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"> ・継続的な研修により研修効果を確実なものとするとともに、より効果的な研修支援について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"> ・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。

「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	観光産業従事者のスキルアップ支援	実施計画 記載頁	342	
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
	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28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	108,882	108,755	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			1,800名	2,235名
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	講師派遣型研修において、118件の研修支援を実施し、受講者数が2,207名であった。また、中核人材を対象とした集合型研修を2コース開催、受講者数は28名であった。受講者数はH28目標値を達成しており、順調である。			

(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
観光人材育成プラットフォーム構築事業	92,698	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28年度の取組改善案	反映状況
①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。	①事業説明の方法を分かりやすくするとともに、自主化を見据え、講師謝金の助成率を見直した。

(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
観光人材育成受講者数(延べ人数)	2,384名 (26年度)	2,308名 (27年度)	2,235名 (28年度)	↗	—
外国人観光客数	986,000人 (26年度)	1,670,300人 (27年度)	2,129,100人 (28年度)	↗	24,039,000人 (28年)
外国人観光客の満足度 (外国語対応力)	44.5% (25年度)	45.5% (26年度)	55.2% (27年度)	↗	—
状況説明	毎年度2,000名以上が研修を受講しており、年度別計画値を達成している。 また、沖縄旅行に対するリピーターの満足度や外国人観光客の満足度も、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> <p>・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。</p> <p><u>○外部環境の変化</u></p> <p>・外国人観光客の急増(H23→H28比706.4%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。</p>
--

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

<p>・継続的な研修により研修効果を確実なものとするとともに、より効果的な研修支援について見直しを行う必要がある。</p>

4 取組の改善案(Action)

<p>・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。</p>
--

「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等事業	実施計画 記載頁	342	
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	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	<ul style="list-style-type: none"> ・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28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	45,499	42,201	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)			—	90人
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	研修生募集の周知活動により148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28年度は90人が育成研修を修了し、平成25年からの4年間で累計361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을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9社、研修生25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6回実施し、実際のガイド体験をさせることができた。			

様式1(主な取組)

(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
沖縄特例通訳案内士育成事業	41,050	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

平成28年度の取組改善案	反映状況
①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。 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。	①離島でのテレビやラジオでの周知活動を実施したところ宮古島での研修生が大幅に増加した。(H27年度1人→H28年度12名) ②平成28年度はOJT研修会を計17日(昨年度11日)開催した。

(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
沖縄特例通訳案内士登録者数	10名 (26年度)	276名 (27年度)	361人 (28年)	↗	—
通訳案内士登録者数(沖縄県)	58名 (26年度)	65名 (27年度)	72名 (28年度)	↗	20,747人 (27年)
状況説明	平成28年度の沖縄特例通訳案内士の登録者数は累計361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、H29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15名(前年度まで4名)、八重山地区で28名(前年度まで24名)と増えてきているが、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、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28年度に沖縄県を訪れた外国人観光客は約213万人で前年比27.5%の増と急増しており、その受入体制の強化は急務である。</p>

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)

- ・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、未就労者が36%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機会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)

- ・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、研修生増を図る。
- ・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。
- ・既資格取得者を対象にスキルアップ研修を行う。

「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	342	
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	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28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	6,034	5,536	地域限定通訳案内士試験を実施(年1回)し、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
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	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、申込者が平成21年度以来、200名を超えている。 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29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	5,980	地域限定通訳案内士試験を実施(年1回)し、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28年度の取組改善案	反映状況
<p>①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>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>	<p>①平成28年度末時点における沖縄特例通訳案内士の登録者数は、361名(昨年度末時点は276名)。</p> <p>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
—	—	—	—	—	—
参考データ	沖縄県の現状・推移			傾向	全国の現状
地域限定通訳案内士登録者数	162名 (26年度)	190名 (27年度)	202名 (28年)	↗	—
通訳案内士登録者数(沖縄県)	58名 (26年度)	65名 (27年度)	72名 (28年度)	↗	20,747人 (27年)
状況説明	<p>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28年度は202名となり、5年間で104名増となった。H28年度の目標値である200名を達成している。</p> <p>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。</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>・平成28年度の受験者214名に対して、試験に合格し、登録した者は10名で、合格率が10%未満であり、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28年度に沖縄県を訪れた外国人観光客は約213万人で前年比27.5%の増と急増しており、その受入体制の強化は急務である。</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)

- ・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。
- ・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。