

様式1(主な取組)

「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・確保	施策	① 離島の産業・生活を支える人材の育成・確保
			施策の小項目名	○観光人材の育成
主な取組	観光人材育成の支援			
対応する主な課題	②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		年度別計画				
		H29	H30	R元	R2	R3
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 観光人材育成・確保促進事業							R2年度		令和元年度活動内容と令和2年度活動計画	
主な財源	実施方法	H27年度 決算額	H28年度 決算額	H29年度 決算額	H30年度 決算額	R元年度 決算見込額	当初予算額	主な財源	OR元年度：①企業研修支援の活用42事業者、②集合型研修への参加61事業者となった。	
一括交付金(ソフト)	委託	-	-	-	80,673	97,025	60,000	一括交付金(ソフト)	OR2年度：①企業研修支援(講師と企業のマッチング)30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							R2年度		令和元年度活動内容と令和2年度活動計画	
主な財源	実施方法	H27年度 決算額	H28年度 決算額	H29年度 決算額	H30年度 決算額	R元年度 決算見込額	当初予算額	主な財源	OR元年度：-	
一括交付金(ソフト)	委託	103,754	108,755	87,602	-	-			OR2年度：-	

様式1(主な取組)

活動指標名	研修支援件数				R元年度			R元年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	131件	118件	82件	71件	69件	100件	69.0%	97,025	やや遅れ	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(69件)を実施したほか、中核人材育成・沖縄観光提案力アップの集合型研修(44事業者参加)、エントリー層向け集合型研修(17事業者参加)を実施した。  進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果  研修支援件数は計画値に届かなかったものの、本事業で研修を実施した事業所にアンケート調査を行ったところ、94.4%の満足度を得ており、効果的に観光事業者の能力向上が図られた。
活動指標名					R元年度					
実績値										
活動指標名					R元年度					
実績値										
(2)これまでの改善案の反映状況										
令和元年度の取組改善案						反映状況				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年度同じ事業者が本事業を利用している傾向が見られるため、より多くの観光関連事業者を利用されるように周知方法の見直しを行う。</li> <li>・経営者に対する意識啓発等、自主的な研修を促進する取組を検討する。</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>・より多くの観光事業者を利用されるように、新聞やWeb広告を活用して周知活動を行った。</li> <li>・令和元年度に新たに取り組んだ、エントリー層向け(採用から3年以内)の集合型研修においては、応募要件に上司からの推薦を必須とする等、経営者に対する意識啓発を促した。</li> </ul>				



## 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、外部環境の変化)

##### ○内部要因

- ・自主的な研修を促すため、助成率を引き下げた。

##### ○外部環境の変化

- ・入域観光客数は順調に伸びてきている。
- ・これまで主に沖縄観光コンベンションビューローの賛助会員に対する周知によって本事業の利用を募集しているが、同じ事業者が毎年度利用している傾向が見られる。

#### (2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

- ・広報活動を実施したにも関わらず、同じ事業者が毎年度利用している傾向があるので、助成事業の見直しをする必要がある。
- ・経営者に対する意識啓発等、自主的な研修を促進する取組を検討する。

### 4 取組の改善案 (Action)

- ・助成事業を終了とし、エントリー層、中間層、経営者層と一貫とした集合型研修を実施し、人材の定着に取り組む。



様式1(主な取組)

活動指標名	地域通訳案内士の育成				R元年度			R元年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30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%	46,249	順調	研修生の募集に際し、新聞やラジオ等を活用し、県民等に対し制度概要を含めた周知を図り、育成研修は13名が研修を修了し、スキルアップ研修は49名が研修を修了した。 研修後は、フォローアップとして、実際のツアーを見学するOJTツアー研修を実施した。
活動指標名					R元年度					
実績値	H27年度	H28年度	H29年度	H30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、要因及び取組の効果
									研修生募集の周知活動により育成研修・スキルアップ研修で75名から申込みがあり、周知活動は効果をあげた。 育成研修は、13名が研修を修了した。また、スキルアップ研修は49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。	
(2)これまでの改善案の反映状況										
令和元年度の取組改善案						反映状況				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・通訳案内士を紹介する専用サイトを構築することで、通訳案内士の就業機会の確保を支援する。</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>②フォローアップ支援では、OJTツアー研修を実施した。</li> <li>③紹介サイトを構築した。</li> </ul>				



## 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、外部環境の変化)

##### ○内部要因

・離島での通訳案内士登録者数について、平成30年度末までの累計で、宮古地区は21名、八重山地区は44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

・令和元年(暦年)に沖縄県を訪れた外国人観光客は293万人で前年比0.9%の増となっており、引き続き受入体制の強化を図る必要がある。

#### (2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

- ・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50.8%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挙げられていることから、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44.7%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挙げられていることから、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。