

様式1(主な取組)

「主な取組」検証票

施策展開	3-(2)-オ	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			
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				
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。		H29	H30	R元	R2	R3
				100件		
		研修支援件数				
実施主体	県	企業・団体による観光産業従事者への研修の支援等				
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	観光人材育成・確保促進事業						R3年度		令和2年度活動内容と令和3年度活動計画
主な財源	実施方法	H28年度決算額	H29年度決算額	H30年度決算額	R元年度決算額	R2年度決算見込額	当初予算額	主な財源	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
一括交付金（ソフト）	委託			80,673	89,020	54,177	47,159	一括交付金（ソフト）	OR3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						R3年度		令和2年度活動内容と令和3年度活動計画
主な財源	実施方法	H28年度決算額	H29年度決算額	H30年度決算額	R元年度決算額	R2年度決算見込額	当初予算額	主な財源	OR2年度： -
一括交付金（ソフト）	委託	108,755	87,602	-	-	-			OR3年度： -

様式1(主な取組)

活動指標名	研修支援件数				R2年度			R2年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	118件	82件	71件	69件	99件	100件	99.0%	54,177	順調	<p>観光産業従事者の対応能力向上を図るため、講師と企業のマッチング実施(17件)したほか、中核人材育成の集合型研修(49事業者参加)、エントリー層向け集合型研修(16事業者参加)、現場リーダー層向けの集合型研修(17事業者参加)を実施し、合計で99件支援を行った。</p> <p>進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果</p> <p>研修支援件数は計画値に届かなかったものの、本事業で実施した各集合型研修のアンケート調査を行ったところ、100%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。</p>
活動指標名					R2年度					
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
活動指標名					R2年度					
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	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										
令和2年度 of 取組改善案						反映状況				
<p>・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。</p>						<p>・エントリー層、中間層(現場リーダー層)向けに、オンラインによる研修を実施し、経営者層向けには、専門家派遣を実施し、人材の定着を促進した。</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、外部環境の変化)

○内部要因

- ・ エントリー層、中間層（現場リーダー層）向けの研修では、人材の定着を促進させるため、キャリアデザインやマネジメントを研修メニューに取り入れた。
- ・ 経営者層向けには、人材の定着を促進させるために専門家を派遣を行った。

○外部環境の変化

- ・ 新型コロナウイルス感染症拡大の影響のため、オンラインにより研修を実施した。

(2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

- ・ 中間層（現場リーダー層）については、年齢層、これまでの経験に差があることから、習熟度にばらつきがあるので、受講生の募集や、研修メニューの見直しを検討する必要がある。
- ・ 経営者層向けは、人材の定着に繋げるための課題解決の取組を検討する必要がある。

4 取組の改善案 (Action)

- ・ 中間層（現場リーダー層）については、受講生の募集時に、直属の上司へのヒアリングを十分に行い、研修メニューについては、より実践的な内容に見直す。
- ・ 経営者層向けは、専門家派遣を実施する前に、十分にヒアリングを行う。

様式1(主な取組)

活動指標名	地域案内士の育成				R2年度			R2年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	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%	38,645	順調	研修生の募集に際し、新聞を活用し、県民等に対し制度概要を含めた周知を図り、スキルアップ研修は91名が研修を修了した。スキルアップ研修は特別コース（令和2年度は沖縄空手）を新設し、通訳案内士の質の維持と向上に取り組んだ。
活動指標名					R2年度					
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	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
活動指標名					R2年度					
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	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										
令和2年度 of 取組改善案						反映状況				
<ul style="list-style-type: none"> 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WEBバナー広告、ラジオ、新聞等メディア活用による広報活動を行う。 資格取得者に対するスキルアップ研修の実施やフォローアップ支援の実施により、就業機会の確保を図る。 地域通訳案内士紹介サイトを関係各所に周知することにより、地域通訳案内士の就業機会確保を支援する。 						<ul style="list-style-type: none"> WEBバナー広告、新聞等メディア活用による広報活動を実施した。 スキルアップ研修を実施した。 地域通訳案内士紹介サイトのリーフレットを旅行業者あて配布し、周知を行った。 				



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、令和2年度末までの累計で、宮古地区は20名、八重山地区は42名となっているが、離島地域を訪れる外国人観光客の需要回復期に対応するため、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2年(暦年)に沖縄県を訪れた外国人観光客は、新型コロナウイルス感染症の影響により対前年から皆減となっているが、令和元年は、約293万人であったことから、インバウンド需要の回復期に対応できるようその受入体制の強化が必要である。

(2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

- ・ 離島においてはインバウンド需要の回復期においては、クルーズ船寄港回数が増えるによるニーズが予想されるため、引き続き人材の充実・確保が必要である。
- ・ 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、有資格者の就業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)

- ・ 離島地域における通訳案内士の確保のため、地元関係団体との連携やWEBバナー広告、ラジオ、新聞等メディア活用による広報活動を行う。
- ・ 資格取得者に対するスキルアップ研修の実施やフォローアップ支援の実施により、就業機会の確保を図る。
- ・ 地域通訳案内士紹介サイトを関係各所に周知することにより、地域通訳案内士の就業機会確保を支援する。

様式1(主な取組)

「主な取組」検証票

施策展開	3-(2)-オ	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	沖縄リゾートダイビング戦略モデルの構築			
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				
		H29	H30	R元	R2	R3
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	1件以上 セミナー等			→
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】	ガイドダイバー育成セミナーの実施	海外ダイバー受入態勢整備に係るセミナー等の実施		

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						R3年度		令和2年度活動内容と令和3年度活動計画	
主な財源	実施方法	H28年度 決算額	H29年度 決算額	H30年度 決算額	R元年度 決算額	R2年度 決算見込額	当初予算額	主な財源	OR2年度：平成29年度で事業が終了している。	
一括交付金(ソフト)	委託	25,030	26,209	—	—	—	—		OR3年度：	
予算事業名	観光危機管理支援対策事業						R3年度		令和2年度活動内容と令和3年度活動計画	
主な財源	実施方法	H28年度 決算額	H29年度 決算額	H30年度 決算額	R元年度 決算額	R2年度 決算見込額	当初予算額	主な財源	OR2年度：平成30年度事業で実施。(令和元年度からはなし)	
一括交付金(ソフト)	委託	—	33,056	22,561	—	—	—		OR3年度：	

様式1(主な取組)

予算事業名							R3年度		令和2年度活動内容と令和3年度活動計画	
主な財源	実施方法	H28年度 決算額	H29年度 決算額	H30年度 決算額	R元年度 決算額	R2年度 決算見込額	当初予算額	主な財源	OR2年度： 令和元年度事業で実施。(令和2年度からはなし)	
一括交付金(ソフト)	委託	—	—	—	103,620		—		OR3年度：	
予算事業名							R3年度		令和2年度活動内容と令和3年度活動計画	
主な財源	実施方法	H28年度 決算額	H29年度 決算額	H30年度 決算額	R元年度 決算額	R2年度 決算見込額	当初予算額	主な財源	OR2年度： 誘致のイベントの際に、旅前における沖縄の安全・安心なマリンレジャーの提供に係る情報発信を実施。	
一括交付金(ソフト)	委託	—	—	—	—	224,714	—		OR3年度：	
活動指標名	海外ダイバー受入態勢整備に係るセミナー等開催件数				R2年度			R2年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	6件	6件	1件	19件	2件	1件	100.0%	224,714	順調	令和2年度は、国内需要安定化事業の誘致イベントにて、安全・安心なマリンレジャーの提供に係る沖縄県の取組みを紹介する等、受入態勢整備を促進した。
活動指標名					R2年度					
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
活動指標名					R2年度					
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	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
										誘致イベントとして、当初はツーリズムEXPO(東京)にて実施する予定であったが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響でイベントが中止となったため、修学旅行を誘致するイベント(岡山県と静岡県(※静岡県はオンラインで実施))に出店し、旅前の意識啓発として、安全・安心なマリンレジャーの提供に係る沖縄県の取組みを紹介する等、受入態勢整備を促進した。

様式1(主な取組)

(2)これまでの改善案の反映状況	
令和2年度の取組改善案	反映状況
<ul style="list-style-type: none">・ 県内ダイビング事業者等に対し、世界有数の観光リゾート地「沖縄」としてのブランド確立がいかに重要かといった意識啓発を含めたセミナーを実施し、海外ダイバーの受入環境整備や安全・安心・快適なダイビングの提供を推進していく。	<ul style="list-style-type: none">・ 令和2年度は、海外ダイバーを含むすべてのダイバーが、安全・安心・快適に沖縄ダイビングを楽しめる受入態勢を促進するため、旅前に安全・安心なマリトレジャーの提供のために実施している沖縄県の取組みを紹介するなど、受入態勢整備を促進した。



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">・ 県内ダイビング事業者において、海外ダイバー受入環境整備の必要性の認識がまだ低い状況がある。・ 県内ダイビング事業者において、安全・安心・快適なダイビングの提供を行うことが重要であるとの認識が低い状況がある。	<p>○外部環境の変化</p> <ul style="list-style-type: none">・ 県内ダイビング事業者では、資本力の豊かな事業所などは海外ダイバーの受入に積極的であるが、零細企業ではそうではなく、海外ダイバー受入態勢の整備や安全・安心・快適なダイビングの提供に差がある。
(2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)	
<ul style="list-style-type: none">・ 県内ダイビング事業者等に、海外ダイバーの受入環境整備の推進や安全・安心・快適なダイビングの提供を行うことが、世界有数の観光リゾート地「沖縄」のブランド化に繋がり、それが安定的な収入に繋がるとの認識を持ってもらう必要がある。	



4 取組の改善案 (Action)

<ul style="list-style-type: none">・ 県内ダイビング事業者等に対し、世界有数の観光リゾート地「沖縄」としてのブランド確立がいかに重要かといった意識啓発を含めたセミナーを実施することと併せて、世界中のダイバーに向け、安全・安心なマリトレジャーを提供するための取組みをPRすることで、海外ダイバーを含むすべてのダイバーの受入態勢整備を推進する。

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	観光教育の推進			
対応する主な課題	③観光産業が、本県のリーディング産業として今後さらなる発展を遂げ、県経済を持続的に牽引していくには、県民、とりわけ次世代を担う児童生徒に対し、沖縄における観光産業の重要性について理解を深め、魅力ある職業の一つとして認識を促していくことが重要な課題である。			

1 取組の概要 (Plan)

取組内容		年度別計画				
		H29	H30	R元	R2	R3
次世代を担う子ども達が観光の重要性について、理解を深める事等を目的として、県と一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー(OCVB)により「観光学習教材」を作成し、県内小学校4年生に配布する						
実施主体	県、OCVB					
担当部課【連絡先】	文化観光スポーツ部観光振興課	【098-866-2764】				
		観光産業等と連携し、観光教育を実施				

2 取組の状況 (Do)

(1) 取組の進捗状況 (単位：千円)

予算事業名 観光学習教材作成・配布							R3年度		令和2年度活動内容と令和3年度活動計画	
主な財源	実施方法	H28年度決算額	H29年度決算額	H30年度決算額	R元年度決算額	R2年度決算見込額	当初予算額	主な財源	OR2年度： デジタル版の観光学習教材を作成し、県内小学4年生等に配布するとともに、関係機関と連携し、更なる活用に向けた検討を行った。	
県単等	委託	5,700	3,862	2,402	2,800	3,000	2,800	県単等	OR3年度： 観光学習教材の更なる活用に向けた記載内容の更新を行い、県内小学4年生等へ配布する。	
予算事業名							R3年度		令和2年度活動内容と令和3年度活動計画	
主な財源	実施方法	H28年度決算額	H29年度決算額	H30年度決算額	R元年度決算額	R2年度決算見込額	当初予算額	主な財源	OR2年度：	
									OR3年度：	

様式1(主な取組)

活動指標名					R2年度			R2年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要		
観光学習教材作成・配布					実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B					
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B	3,000	順調	デジタル版の観光学習教材を作成し、県内 小学4年生等に配布したほか、OCVBにおいて 観光学習教材を活用した出前講座を実施し、 観光教育の推進を図った。		
	17,500冊	16,400冊	17,100冊	17,500冊	—	—	100.0%					
活動指標名					R2年度							
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			3,000	順調	進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果 デジタル版の観光学習教材を作成し、県内 268校の小学4年生等に配布したほか、OCVBに おいて観光学習教材を活用した出前講座を16 回実施するなど、観光教育の推進に繋がっ た。
活動指標名					R2年度							
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B	3,000	順調			進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果 デジタル版の観光学習教材を作成し、県内 268校の小学4年生等に配布したほか、OCVBに おいて観光学習教材を活用した出前講座を16 回実施するなど、観光教育の推進に繋がっ た。
(2)これまでの改善案の反映状況												
令和2年度の取組改善案						反映状況						
<ul style="list-style-type: none"> 学校等関係機関に対し観光学習教材の活用や出前講座等について周知を行うと共に、アンケート調査等を実施し、活用率向上に向けた有効な取組を検討する。 						<ul style="list-style-type: none"> OCVBにおいて、出前講座の周知を実施すると共に、実際に観光学習教材を活用した出前講座を実施した。 小学校教員等へ聞き取り調査を実施し、活用率向上のためデジタルを活用した教材を作成した。 						



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、外部環境の変化)

○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

- ・新型コロナウイルス感染症の影響で観光産業への就業意向の低下が懸念される。

(2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

- ・観光産業の魅力向上に向け、教材の利便性向上が必要。
- ・継続して関係機関等と連携しながら観光教育の推進を図る必要がある。

4 取組の改善案 (Action)

- ・更なるデジタルの活用や利用促進の周知等を図り、観光学習教材の利便性向上、活用促進に取り組む。
- ・教材作成時に県教育庁などと連携し、教育の視点も含めた教材づくりに取り組む。