

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   |                  |         |           |
| 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                   |     |    |    |    |
|---|----------------|-------------------------|-----|----|----|----|
|   |                | 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              | 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       |  |
| 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) | 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<br>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       |  |
| 一括交付金(ソフト) | 委託                 | 108,755  | 87,602   | —        | —       | —         |        |            | OR2年度：—<br>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<br>決算見込<br>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<br>A/B |                     |      |  |
|       | 118件   | 82件   | 71件   | 69件  | 99件    | 100件   | 99.0%       | 54,177              | 順調   | 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。<br><br>進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果<br><br>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、〇%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 |        |       |       |      | 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<br>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<br>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  |
|---|---|
| ・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。 | ・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。 |



## 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)

「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  |                  |         |           |
| 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                                |     |    |    |    |
|--|-------------------------------|--------------------------------------|-----|----|----|----|
|  |                               | H29                                  | H30 | R元 | R2 | R3 |
| 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、地域通訳案内士等有資格者対象にスキルアップ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                         |     |    |    |    |
| 担当部課【連絡先】  | 文化観光スポーツ部観光政策課 【098-866-2763】 | 沖縄県地域通訳案内士の育成及び既資格取得者に対するスキルアップ研修等実施 |     |    |    |    |

2 取組の状況 (Do)

(1) 取組の進捗状況 (単位：千円)

| 予算事業名      |      |          |          |          |         |           | 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       |   |
| 一括交付金(ソフト) | 委託   | 42,201   | 39,993   | 39,756   | 46,249  | 38,645    | 36,242 | 一括交付金(ソフト) | OR2年度： 地域通訳案内士等有資格者に対するスキルアップ研修を実施するとともに、就業機会の確保支援として地域通訳案内士紹介サイトの周知した。<br>OR3年度： 地域通訳案内士等有資格者に対するスキルアップ研修を実施、就業機会の確保支援として地域通訳案内士紹介サイトの周知を図る。 |

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<br>決算見込<br>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<br>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   |          |       |       |      |        |  |             |                     |      |   |
|   |          |       |       |      |        |  |             |                     |      | 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   |          |       |       |      |        |  |             |                     |      | 研修生募集の周知活動によりスキルアップ研修で112名から申込みがあり、周知活動は効果をあげた。<br>スキルアップ研修は91名が研修を修了した。県内におけるガイドの質の維持と向上に効果をあげている。           |
| (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"> <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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> |          |       |       |      |        | <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>スキルアップ研修を実施した。</li> <li>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を行った。</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、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。

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   |                  |         |           |
| 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              |                       |                         |    |    |
|---|----------------|--------------------|-----------------------|-------------------------|----|----|
| 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。 |                | H29                | H30                   | R元                      | R2 | R3 |
|   |                | 5件<br>セミナー<br>開催件数 | 1件以上<br>セミナー等<br>開催件数 |                         |    |    |
| 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              | 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<br>決算額 | H29年度<br>決算額 | H30年度<br>決算額 | R元年度<br>決算額 | R2年度<br>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。<br><br>OR3年度： |
|            |                      |              |              |              |             |               |       |      |                                       |
| 一括交付金(ソフト) | 委託                   | 25,030       | 26,209       | —            | —           | —             | —     |      |                                       |

様式1(主な取組)

| 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<br>決算額 | H29年度<br>決算額 | H30年度<br>決算額 | R元年度<br>決算額 | R2年度<br>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：  |
| 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<br>決算額 | H29年度<br>決算額 | H30年度<br>決算額 | R元年度<br>決算額 | R2年度<br>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 国内需要安定化事業     |      |              |              |              |             |               | 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<br>決算額 | H29年度<br>決算額 | H30年度<br>決算額 | R元年度<br>決算額 | R2年度<br>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：  |

様式1(主な取組)

| 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<br>開催件数 |       |       |      | R2年度   |        |             | R2年度<br>決算見込<br>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<br>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・安心なマリト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<br>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・安心なマリト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<br>A/B |   |      |  |
|  |                              |       |       |      |        |        |             |   |      |  |
| (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  |      |  |
| <p>・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。</p> |                              |       |       |      |        |        |             | <p>・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。</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

- ・ 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。

##### ○外部環境の変化

- ・ 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)

- ・ 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)

- ・ 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・安心なマリン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促進する。