

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				
		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									
主な財源	実施方法	H29年度 決算額	H30年度 決算額	R元年度 決算額	R2年度 決算額	R3年度 決算見込額	R4年度		令和3年度活動内容と令和4年度活動計画
							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	45,279	69,562	一括交付金(ソフト)	OR3年度：エントリー層・現場リーダー層向けの集合型研修及びオンラインセミナーを実施し、計66事業者が参加した。 OR4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、③オンラインセミナーの配信を20回以上行う。
予算事業名 観光人材育成プラットフォーム構築事業									
主な財源	実施方法	H29年度 決算額	H30年度 決算額	R元年度 決算額	R2年度 決算額	R3年度 決算見込額	R4年度		令和3年度活動内容と令和4年度活動計画
							当初予算額	主な財源	
一括交付金(ソフト)	委託	87,602	-	-	-	-	-		OR3年度： - OR4年度： -

様式1(主な取組)

活動指標名	研修支援件数				R3年度			R3年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	実績値(A)	目標値(B)	達成割合 A/B			
	82件	71件	69件	99件	66件	100件	66.0%	45,279	やや遅れ	観光産業従事者の対応能力向上を図るため、エントリー層向け集合型研修(15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)、オンラインセミナー(34事業者参加)を実施し、合計で66件支援を行った。
活動指標名					R3年度					
実績値	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	実績値(A)	目標値(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、89.2%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					R3年度					
実績値	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	実績値(A)	目標値(B)	達成割合 A/B			
(2)これまでの改善案の反映状況										
令和3年度 of 取組改善案						反映状況				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>・ エントリー層、中間層(現場リーダー層)共に、募集時は直属の上司からの推薦状を必須とし、現場リーダー層の研修メニューについてはより実践的な内容(プロジェクトメイキング、マネジメント、リーダーシップ等)に見直した。</li> <li>・ 経営者層向けの専門家派遣については、申込事業者へのヒアリングと併せて有識者による審査会を実施し、経営者層が抱える課題解決に資する支援計画の策定を行った。</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

- ・ 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)

- ・ 観光関連産業従事者の育成だけでなく、地域の観光振興を担う層（観光協会やDMO等）の育成も必要である。
- ・ 研修の効果をより高めるため、経営者層に対し「キャリアデザイン」をテーマに、従業員、企業全体の自律を促進させ、早期離職の改善、組織の強化の促進に資する取組が必要である。

### 4 取組の改善案 (Action)

- ・ 階層別研修では、エントリー層、現場リーダー層に加え、地域の観光協会、DMO等向けの研修を追加する。
- ・ 経営者層向けに、「キャリアデザイン」をテーマに、従業員、企業全体の自律を促進させ、早期離職の改善、組織の強化の促進に資するセミナーやワークショップ等を実施する。



様式1(主な取組)

活動指標名					R3年度			R3年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
地域通訳案内士の育成					実績値(A)	目標値(B)	達成割合 A/B			
実績値	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	実績値(A)	目標値(B)	達成割合 A/B	34,344	順調	<p>活動概要</p> <p>沖縄県地域通訳案内士名簿上に登録している全ての地域通訳案内士及び未登録の旧沖縄特例通訳案内士育成研修修了者あてスキルアップ研修実施について郵送で周知した。スキルアップ研修は81名が研修を修了した。特設した沖縄世界自然遺産コースは40名が研修を修了し、通訳案内士の質の維持と向上に取り組んだ。</p> <p>進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果</p> <p>研修生募集の周知活動によりスキルアップ研修で152名から申込があり、周知活動は効果をあげた。</p> <p>スキルアップ研修は121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上げている。</p>
	実施	実施	実施	実施	実施	実施	100.0%			
活動指標名					R3年度					
実績値	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	実績値(A)	目標値(B)	達成割合 A/B			
活動指標名					R3年度					
実績値	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	実績値(A)	目標値(B)	達成割合 A/B			
(2) これまでの改善案の反映状況										
令和3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>スキルアップ研修受講生募集の周知活動として、通訳案内士名簿登録者あて個別に架電、メール、送付等により募集案内を行った。</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に関するアンケート調査を旅行業者あて実施した。</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、令和3年度末までの累計で、宮古地区は22名、八重山地区は45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3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皆減となっているが、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)

・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の増加によるニーズが予想されるため、引き続き人材の充実・強化が必要である。

### 4 取組の改善案 (Action)

・平成30年に通訳案内士法が改正されたことにより、資格を有さない者であっても有償で通訳案内業務を行えるようになった事や地域通訳案内士の目標登録者数を達成している事から令和3年度で本事業は終了するが、次年度以降は資格の有無を問わず、本県を訪れる外国人観光客の受入体制の充実・強化に繋がる観光人材の育成として引き続き行う。



様式1(主な取組)

活動指標名	セミナー等開催				R3年度			R3年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	実績値(A)	目標値(B)	達成割合 A/B			
	6件	1件	19件	2件	1件	1件	100.0%	0	順調	マリンレジャー事業者を含む観光産業従事者の対応能力向上を図るため、エントリー層向け集合型研修(15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)、オンラインセミナー(34事業者参加)を実施し、合計で66件支援を行った。
活動指標名					R3年度					
実績値										
										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、89.2%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					R3年度					
実績値										
(2)これまでの改善案の反映状況										
令和3年度 of 取組改善案						反映状況				
<ul style="list-style-type: none"> <li>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推進する。</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>令和4年度の新規事業開始に向けて、マリンレジャー事業者や旅行社等と意見交換を実施し、マリンレジャー振興に向けた検討を実施した。</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

・ マリンレジャー産業は比較的参入障壁の低い業界と言われており、価格競争に伴う、安全安心や環境への配慮に欠いたサービス提供が懸念される。

##### ○外部環境の変化

- ・ 新型コロナウイルス感染症の拡大により、入域観光客数が大きく減少している。
- ・ 軽石の漂着に伴うマリンレジャー実施への影響が懸念される。

#### (2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

・ 沖縄のマリンレジャーの魅力やイメージについて、海のみさだけではなく、安全安心やSDGsに配慮したサービス等を新たな魅力として確立し、質の高いマリンレジャーについて観光客へ向けて情報発信する必要がある。

### 4 取組の改善案 (Action)

- ・ 安全安心やSDGsに配慮したサービス提供等について、セミナー等をととして事業者の取組を促進する。
- ・ 観光客へ向けては、質の高い事業者選びや沖縄における安全安心やSDGsに配慮した取組を情報発信する。



様式1(主な取組)

活動指標名					R3年度			R3年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
観光学習教材の配布					実績値(A)	目標値(B)	達成割合 A/B			
実績値	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	実績値(A)	目標値(B)	達成割合 A/B	0	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、観光教育の推進を 図った。
	16,400冊	17,100冊	17,500冊	デジタル 版観光学 習教材の 配布	デジタル 版観光学 習教材の 配布	デジタル 版観光学 習教材の 配布	100.0%			
活動指標名					R3年度					
実績値	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	実績値(A)	目標値(B)	達成割合 A/B	0	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 265校の小学4年生等に配布し、観光教育の推 進に繋げた。
活動指標名					R3年度					
実績値	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	実績値(A)	目標値(B)	達成割合 A/B	0	順調	
(2)これまでの改善案の反映状況										
令和3年度 of 取組改善案						反映状況				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>						0				



## 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。