

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						R4年度		令和3年度活動内容と令和4年度活動計画	
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	当初予算額	主な財源	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。	
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)	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						R4年度		令和3年度活動内容と令和4年度活動計画	
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	当初予算額	主な財源	OR3年度： -	
一括交付金(ソフト)	委託	87,602	-	-	-	-			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			
										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	地域通訳案内士の育成				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			
	実施	実施	実施	実施	実施	実施	100.0%	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。 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>
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。