

「主な取組」検証票

施策展開	1-(7)-ア	まちづくりにおけるユニバーサルデザインの推進		
施策	①公共空間等におけるユニバーサルデザインの導入			
(施策の小項目)	—			
主な取組	多言語観光案内サイン整備事業	実施計画 記載頁	76	
対応する 主な課題	○高齢者や障害者のためのバリアフリー化にとどまらず、子ども、観光客、外国人なども含め、すべての人が利用しやすいユニバーサルデザインの考え方を導入した環境づくりが求められている。			

1 取組の概要(Plan)

取組内容	外国人を含む観光客の利便性向上・観光客の周遊促進による観光消費の拡大を図ることを目的に、沖縄全域の主要観光施設等を対象とした多言語観光案内サインの統一的な整備に向けてのガイドライン作成や、市町村に対し整備補助を行う。						
年度別計画	24	25	26	27	28	29～	実施主体
	案内サイン 整備数 25 基	55基				→	県
	多言語化した周辺案内、 誘導案内標識の整備	調査事業、整備必要箇所の検討					
担当部課	文化観光スポーツ部 観光整備課						

2 取組の状況(Do)

(1) 取組の推進状況

(単位:千円)

平成27年度実績				
事業名	予算	決算見込	活動内容	主な財源
多言語観光案内サイン整備事業	39,615	31,778	2市町村へ支援し、多言語観光案内サイン18基を整備、重点地域における観光施設、地名や注意喚起など約1000ワードについて多言語翻訳統一を行った。	一括交付金(ソフト)
活動指標名			計画値	実績値
案内サイン整備数			80基	88基
推進状況	推進状況の判定根拠及び平成27年度取組の効果			
順調	多言語観光案内サインの整備は平成24年度から26年度までに70基と整備が進み、27年度は那覇市、宮古島市で18基を整備し、計画値80基に対して88基と順調に整備出来ている。また、多言語翻訳ガイドラインの作成により、多言語におけるユニバーサルな翻訳ルールが出来、外国人観光客の利用しやすい環境作りに寄与している。			

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成28年度計画			
事業名	当初予算	活動内容	主な財源
多言語観光案内サイン整備事業	43,247	本年度整備要望のある2市への多言語観光案内サイン整備へ補助を行い、また、沖縄特有の表記などの翻訳統一に向け、多言語案内サイン整備ガイドラインの策定を行う。	一括交付金(ソフト)

様式1(主な取組)

(3) これまでの改善案の反映状況

平成27年度の取組改善案	反映状況
<p>①引き続き関係会議等とおして、これまで認識の薄かった市町村へ外国人観光客が急増している現状説明と、平成26年度事業で設定した重点地域優先化整備による、早期の効果発現性を周知することで整備促進に繋げる。</p> <p>②多言語表記の統一に向けた有識者等により沖縄県特有の言葉について作成した統一ルールについて、市町村や観光事業者への周知に取り組み、言語表記事例集対象エリアを増加させることで、多言語対応作業の負荷軽減を図る。</p>	<p>①これまで外国人観光客が訪れることが少なく多言語化対応の認識が薄かった市町村への現状説明及び、整備必要箇所の再検証を行った。また、翻訳表記の統一を行う調査事業の効果向上のため、市町村との意見交換により協力体制構築に取り組んだ。</p> <p>②さらに、多言語表記の統一に向けた有識者等による委員会、検討部会を開催し、沖縄県特有の課題を踏まえた多言語翻訳ルールを検討するとともに、重点整備地域における地名、注意喚起案内などを新たに抽出した約1000ワードに関して多言語表記事例集を作成した。</p>

(4) 成果指標の達成状況

成果指標	基準値	現状値	H28目標値	改善幅	全国の現状
—	—	—	—	—	—
参考データ	沖縄県の現状・推移			傾向	全国の現状
外国人観光客の満足度(案内表記)	65.9% (25年度)	72.3% (26年度)	72.1% (27年度)	→	—
状況説明	<ul style="list-style-type: none"> ・沖縄県特有の課題を踏まえた多言語翻訳ルールの検討や多言語翻訳事例を作成により、各言語に対応可能なユニバーサルな翻訳ルールの導入に寄与する。 ・市町村に対し多言語サイン整備補助を行ったことで、多言語案内サインの普及が促進し、外国人観光客の利用しやすい環境づくりに寄与している。 				

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"> ・市町村及び観光関連事業者に対し、その活用と既存サインの修正及び改善について認識向上や、これまで訪れる事の少なかった市町村の多言語化対応への認識向上が課題。 <p>○外部環境の変化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・複数回の来沖や、レンタカー等の利用するなど外国人観光客の観光の形態が変化し、これまで訪れる事が少ない場所へも訪れるなど行動範囲が広がっていることから、全県的に多言語案内サイン整備を進める必要がある。
--

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

<ul style="list-style-type: none"> ・平成26年度より多言語案内サイン重点整備箇所の設定を行い、整備を進めているが、外国人観光客の行動範囲の広がりから、整備箇所を全県的に広げる必要がある。 ・市町村等の多言語化対応への認識向上のため、沖縄県におけるユニバーサルな翻訳ルールを策定し、周知に努める必要がある。
--

4 取組の改善案(Action)

<ul style="list-style-type: none"> ・平成26年度事業で設定した重点地域のみではなく、新たな整備箇所の設定を行い、全県的な多言語観光案内サイン整備を進め、外国人観光客の利用しやすい環境作りを行う。 ・多言語表記の統一に向け、ユニバーサルな統一ルールを策定し、市町村や観光事業者への周知に取り組み、言語表記事例集対象エリアを増加、新たな翻訳ワード数を増やし、多言語対応作業の負荷軽減を図ることで多言語に対する認識向上を図る。
--

「主な取組」検証票

施策展開	1-(7)-ア	まちづくりにおけるユニバーサルデザインの推進
施策	①公共空間等におけるユニバーサルデザインの導入	
(施策の小項目)	—	
主な取組	観光産業におけるバリアフリー化の促進	実施計画 記載頁 77
対応する 主な課題	○高齢者や障害者のためのバリアフリー化にとどまらず、子ども、観光客、外国人なども含め、すべての人が利用しやすいユニバーサルデザインの考え方を導入した環境づくりが求められている。	

1 取組の概要(Plan)

取組内容	沖縄の観光産業の高付加価値化を図るため、観光関連事業者向けのバリアフリーにおける接客スキルアップセミナー等を開催することにより、観光バリアフリーに対する意識啓発を図るとともに、障害者等の観光客の受入れを行っているNPO団体等を支援する。						
年度別計画	24	25	26	27	28	29～	実施主体
	5件 NPO法人補助件数					→ → →	県
	観光バリアフリーツアーをコーディネートするNPO法人への補						
				7回 観光バリアフリーセミナー開催数			
	観光関連事業者に対するバリアフリーセミナーの実施						
県内外でのプロモーションの実施							
担当部課	文化観光スポーツ部 観光整備課						

2 取組の状況(Do)

(1) 取組の推進状況

(単位:千円)

平成27年度実績				
事業名	予算	決算見込	活動内容	主な財源
誰もが生き生き観光まちづくり事業	38,277	37,935	県内観光関連事業者等を対象とした観光バリアフリーセミナーを9回で開催し、180名参加した。 また、県内外での展示会へ3回出展するとともに、観光バリアフリーポータルサイトを開設し、観光バリアフリー情報の発信を行った。	一括交付金 (ソフト)
活動指標名			計画値	実績値
NPO法人補助件数			5件	0件
観光バリアフリーセミナー開催数			7回	9回
推進状況	推進状況の判定根拠及び平成27年度取組の効果			
順調	NPO法人等への補助(実証事業)により課題を把握したことから、平成26年度以降は受入体制の整備に重点を置くこととしており、NPO法人補助件数は0件となるが、観光バリアフリーセミナーはNPO法人が主体となって実施しており、その開催数は計画値を上回っていることから、観光バリアフリーに対する意識啓発及びノウハウの共有、ひいては県内のさらなる受入体制の整備が図られた。 また、県内外での展示会への出展や、WEBによる観光バリアフリー情報の発信によるプロモーションにより、県内外への認知度の向上を図った。			

様式1(主な取組)

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

平成28年度計画			
事業名	当初予算	活動内容	主な財源
誰もが生き生き観光まちづくり事業	14,890	NPO法人等を活用したアドバイザー派遣やセミナーの開催等により、沖縄県を訪れる高齢者、障害者の観光客が、沖縄を楽しめるような受入体制の整備を図る。	一括交付金(ソフト)

(3) これまでの改善案の反映状況

平成27年度の取組改善案	反映状況
①これまでは、観光事業者全般を対象としたセミナーを実施していたが、各業種毎に応じたきめ細かい受入体制の整備を図るため、業種別のセミナーを実施するとともに、バリアフリー化の整備を検討している観光事業者に対し、観光バリアフリーアドバイザーを派遣し助言及び指導を行うことで、観光バリアフリーに対する意識啓発及びノウハウの共有を図る。	①業種別のセミナーを9回開催するとともに、観光バリアフリーアドバイザーを20回派遣したことで、観光バリアフリーに対する意識啓発及びノウハウの共有が図られた。

(4) 成果指標の達成状況

成果指標	基準値	現状値	H28目標値	改善幅	全国の現状
—	—	—	—	—	—
参考データ	沖縄県の現状・推移			傾向	全国の現状
しょうがい者・こわい者観光案内所利用者数	10,785人 (25年度)	13,736人 (26年度)	15,559人 (27年度)	↗	—
状況説明	観光客のニーズの多様化に伴って、高齢者、障害者の旅行意欲は高い傾向にあることから、しょうがい者・こわい者観光案内所の利用者数は前年度に比べ大幅に増え、利用状況は順調に伸びていることから、県外への認知度の向上に寄与した。				

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"> ・本県は、平成19年2月に日本で初めて「観光バリアフリー宣言」を行い、同年11月に、空港内に日本初の高齢者・障害者向けの観光案内所(前述のしょうがい者・こわい者観光案内所)を設置したところであるが、本県の取組は、県内外に認知が行き届いていない状況にある。 <p>○外部環境の変化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢化社会の到来により、沖縄県を訪れる観光客も比例的にシニア層の観光客の来訪の頻度が高まることが予想されるとともに、さらに、高齢者、障害者の旅行意欲も高い傾向にある。

(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"> ・現在、観光バリアフリーセミナーについては、12月以降の冬場の開催となっているが、年間を通しての受入体制の整備ができるように、セミナーの開催時期を見直す必要がある。
--

4 取組の改善案(Action)

<ul style="list-style-type: none"> ・観光バリアフリーセミナーについては、夏場の観光シーズンに対応できるようなセミナー(海やビーチでの対応方法等)を開催し、観光バリアフリーに対する意識啓発及びノウハウの共有を図る。 ・県内外への認知度の向上を図るため、展示会への出展やWEBによる情報発信により、さらなるプロモーションを行う。
--