

「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 | 75 | |
| 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 | 沖縄全域主要観光施設等を対象とし、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ため、多言語観光案内サインの統一的な整備を行う市町村に対し補助を行う。 | | | | | | |
| 年度別計画 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29～ | 実施主体 |
| | 25基 案内サイン 整備数 | 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 観光振興課 | | | | | | |

2 取組の状況(Do)

(1) 取組の推進状況

(単位:千円)

| 平成25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 | 120,792 | 106,989 | 計7市町村へ支援し、周辺案内版27基の整備と119基の誘導案内版を整備した。 | 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 | | | 55箇所 | 27箇所 |
| 推進状況 | 平成25年度取組の効果 | | | |
| 順調 | 事業実施段階の精査による配置計画の変更により、平成25年度実施としては計画値の約50%程度、平成24年度、25年度で56箇所を整備し年度別計画の70%にとどまっているが、事業進捗の中での必要箇所の再検証により適切な案内サイン整備が行われている。 | | | |

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

| 平成26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 | 59,843 | 急増する外国人観光客の動態調査に基づく効果的な整備箇所の再検証と既存表記調査による理解されやすい翻訳表記統一のための調査を行う。 | 一括交付金(ソフト) |

(3) これまでの改善案の反映状況

整備必要箇所の再検証と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。

(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) | 71.7% (23年) | — | 85% (28年) | — | — |
| 状況説明 | 外国人観光客の増加による観光活動範囲の拡大に対応すべく、関係市町村との情報共有を図り整備必要箇所の再検証を行う。また、既存表記の調査を行い外国語表記のルール作りに取り組む。 | | | | |

3 取組の検証(Check)

(1) 推進上の留意点(内部要因、外部環境など)

- ・これまで外国人観光客が訪れる事の少なかった市町村への多言語化対応への認識向上。
- ・表記による理解度は外国人観光客の出身地などにも影響されるなど、すべてに理解度が高い翻訳を行う技術的難易度。

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

- ・平成26年度に他言語表記の必要箇所の再検証と翻訳のルール作りに取り組むこととしており、その成果を各市町村へ共有し、整備必要性の説明と技術的難易度から来る整備への抵抗を軽減する。

4 取組の改善案(Action)

- ・関係会議をとおして、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年度事業を踏まえた長期的な効果を周知することで整備促進に繋げる。
- ・言語学者との意見交換により、効果的な翻訳の基本方針を定める。具体的には完璧な翻訳では無く、万人に勘違いを与えない表記の統一化の重要性など。

「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(誰にでもやさしい観光地づくり形成事業) | 実施計画 記載頁 | 75 | |
| 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遇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法人への補助 | | | | | → | |
| | 観光事業者等に対するバリアフリーセミナーの実施 | | | | | | |
| 担当部課 | 文化観光スポーツ部 観光振興課 | | | | | | |

2 取組の状況(Do)

(1) 取組の推進状況

(単位:千円)

| 平成25年度実績 | | | | |
|--------------------|---|--------|--|----------------|
| 事業名 | 予算 | 決算見込 | 活動内容 | 主な財源 |
| 誰にでもやさしい観光地づくり形成事業 | 23,027 | 22,405 | 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5地区で開催し、97名参加した。 また、観光バリアフリーツアーをコーディネートするモデル事業を公募し、NPO法人3件を選定し実施した。 以上の合計4件を実施したが、計画値の5件を達成しなかった。 | 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 | 4件 |
| 推進状況 | 平成25年度取組の効果 | | | |
| やや遅れ | 補助件数は、当初の件数を1件下回る4件となったが、セミナーやモデル事業の実施により、障害者を受け入れる際の受入側のスキルアップやノウハウの蓄積が求められるなどの声があげられ、次年度以降の課題抽出が図られた。 また、バリアフリー観光における受入の際の留意事項等をまとめた「沖縄観光バリアフリーマニュアル」を作成し、県内観光事業者等の意識啓発を図った。 | | | |

(2) 今年度の活動計画

(単位:千円)

| 平成26年度計画 | | | |
|--------------------|--------|--|------------|
| 事業名 | 当初予算 | 活動内容 | 主な財源 |
| 誰にでもやさしい観光地づくり形成事業 | 19,671 | 沖縄を訪れる障害者等の観光客の受入体制の充実を図るため、観光事業者へのセミナーや、障害者等の観光客の誘客を目的に沖縄観光バリアフリーガイドブック「バリアフリー沖縄(仮称)」を作成する。 | 一括交付金(ソフト) |

(3) これまでの改善案の反映状況

昨年度実施したモデル事業の課題等から、障害者を受け入れる際の受入側の接遇など人材の育成があげられていることから、今年度も引き続き観光事業者へセミナーを開催するとともに、昨年度作成した「沖縄観光バリアフリーマニュアル」の取組内容の普及促進を図り、障害者等の観光客の受入体制を強化する。

(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 |
| 沖縄バリアフリースターセンター(那覇空港障害者・高齢者観光案内所)利用者数 | 8,491人 (23年度) | 9,626人 (24年度) | 10,785人 (25年度) | ↗ | — |
| 状況説明 | 観光客のニーズの多様化に伴って障害者等の沖縄旅行への参加ニーズも増加傾向にあり、沖縄バリアフリースターセンターの利用者数は、前年に比べ毎年1,000名以上増えており、利用状況は順調に伸びているところである。 | | | | |

3 取組の検証(Check)

(1) 推進上の留意点(内部要因、外部環境など)

・高齢者社会の進展、それと相まった障害者の増加に伴い、社会生活におけるバリアフリー化は重要性を増しており、県内の観光産業においても、観光客のニーズの多様化など、障害者等の旅行参加ニーズが高まっている状況にある。

(2) 改善余地の検証(取組の効果の更なる向上の視点)

・昨年度実施したモデル事業からの課題やアンケート調査より、障害者を受け入れる際の受入側の接遇が不十分であることから、接遇スキルアップセミナー等による人材の育成が必要である。

4 取組の改善案(Action)

・県内観光事業者等のバリアフリーの意識啓発について、ある程度の効果はあったものの、まだ十分に定着していない状況にあることから、継続的なセミナーの開催や各種関連情報の発信などによって観光事業者の意識を啓発する。また、障害者等の受入の際、個々の福祉事業者にとどまらない観光や福祉事業者等と連携した組織体制の構築を図るため、沖縄観光バリアフリーガイドブック「バリアフリー沖縄(仮称)」を作成するためのワーキング委員会を通して、各事業者の相互理解・連携促進を図る。

・平成26年度は、障害者等の観光客向けの観光メニューや留意事項等をまとめた沖縄観光バリアフリーガイドブック「バリアフリー沖縄(仮称)」を作成し、誘客の促進を図る。