

本報告書は、文部科学省の生涯学習振興事業委託費による委託事業として、〈学校法人エール学園〉が実施した平成30年度「専修学校による地域産業中核的人材養成事業」の成果をとりまとめたものです。

成果報告書

大阪・観光産業のためのおもてなし人材育成
(機動的な産学連携体制整備 (調査・設立)) 事業

学校法人 エール学園

目 次

1. 成果報告	3
2. 平成 30 年度成果	8
3. 参考資料	23

1. 成果報告

- (1) 目的
- (2) 背景
- (3) 課題
- (4) 必要とされている人材イメージ
- (5) 関係者協議
- (6) 人材育成協議会設置への進捗状況
- (7) 連携の在り方

1. 成果の概要

(1) 目的

国際競争力のある魅力的な観光都市を支える産業全体に必要な中核的人材として、日本の独自性を活かした「日本型クリエイティブ・サービス（おもてなし）」を中心とした人材育成事業をベースに、時代の変化に持続的に対応できる様々な学びの環境整備を行う。

地域と産学が「人材育成協議会」を構築し、観光産業に必要な達成すべき人材イメージを明確化するとともに、人材育成における産学連携のあり方を構築し、育成に必要な人材像や能力・技術等を整理、効果的な教育手法を検討する体制を確立する。

全国のモデルとなる観光産業を支える学び（人材育成）の持続的な仕組みづくりを目的としている。

(2) 背景

(事業実施前の背景)

平成 18 年に観光立国推進基本法を全部改正して制定されてから、大阪は、関西国際空港があるという立地の良さや、多様な個性が混在していることなどから、2017 年 9 月、世界の海外旅行市場に関するレポート「Mastercard Destination Cities Index」において、世界で最も海外旅行者数の年平均増加率が大きかった都市となり、旅行者数も着実に伸びている。

この状況は、国内だけでなく、海外からも注目され、街には、観光需要を見込んだホテルや様々な施設が急増し、その影響を受け、かつては、“あいりん地区”と呼ばれた労働者の街『新今宮』においても、簡易宿舎が観光客用ホテルになり、“星野リゾート”が進出するなど新たなまちづくりが始まっている。

これら観光による劇的な変化の中で、大阪全体が、地域課題の解決や地域経済の活性化だけでなく、魅力的な『国際競争力のある 次の 大阪』にむけて動き始めている。

(事業実施中に加わった事柄)

平成 30 年の事業中には、大阪・関西万博が決まり、それに伴い IR に向けての取り組みや、平成 31 年度に入管法改正による特定技能ビザの導入が新たに加わった。

図 1 訪日外国者数及び旅行消費額の推移



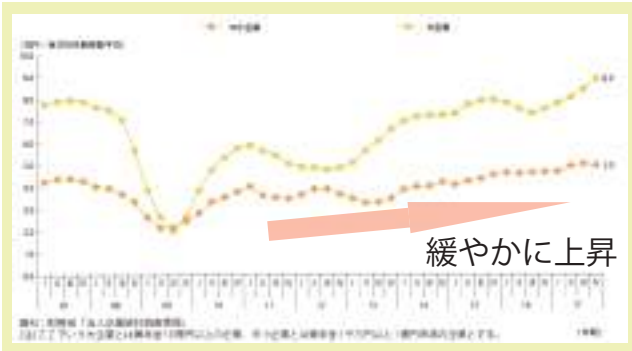
(出典：中小企業白書 2018) を加工

図 2 訪日外国人旅行消費額の費目別構成比



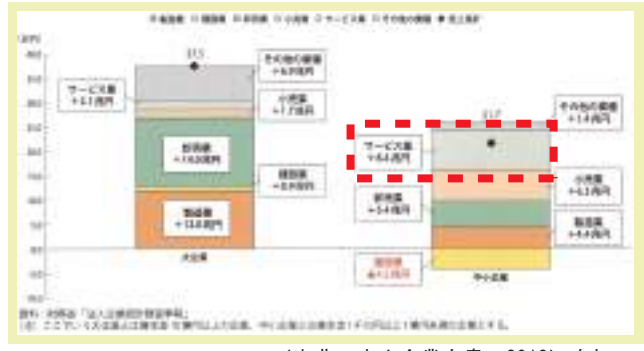
(出典：中小企業白書 2018)

図3 企業規模別営業利益の推移



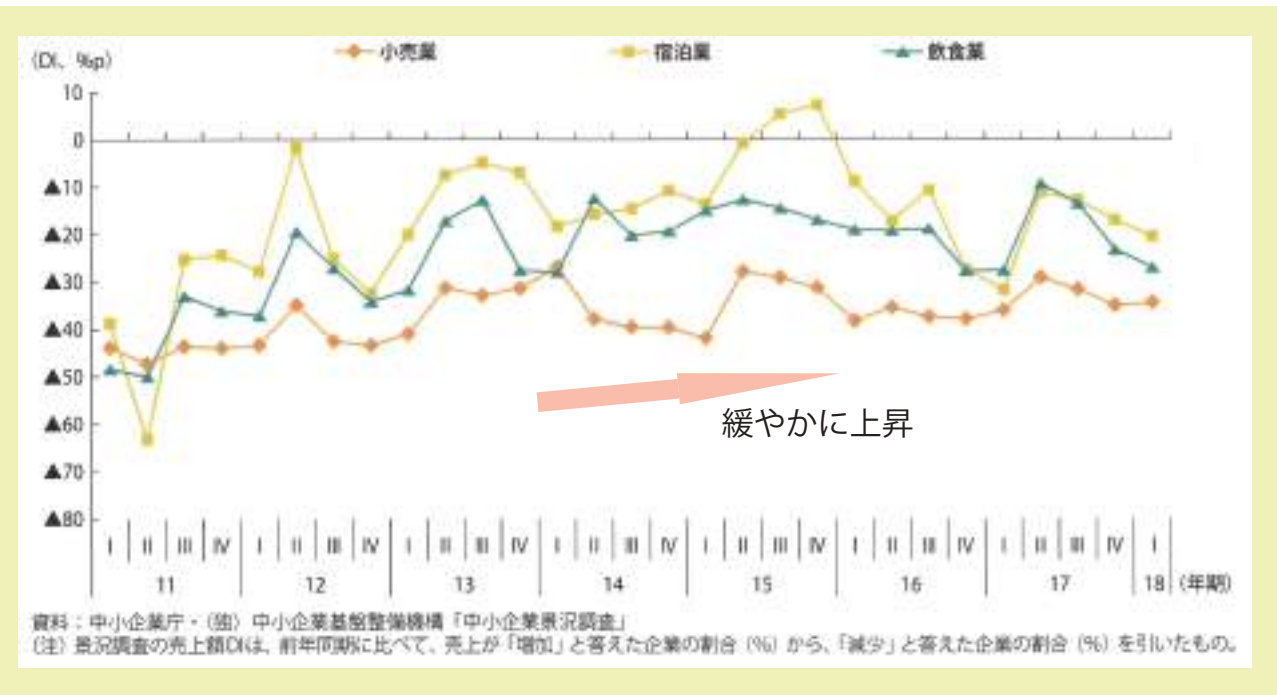
(出典：中小企業白書 2018) を加工

図4 売上高 業種別分解



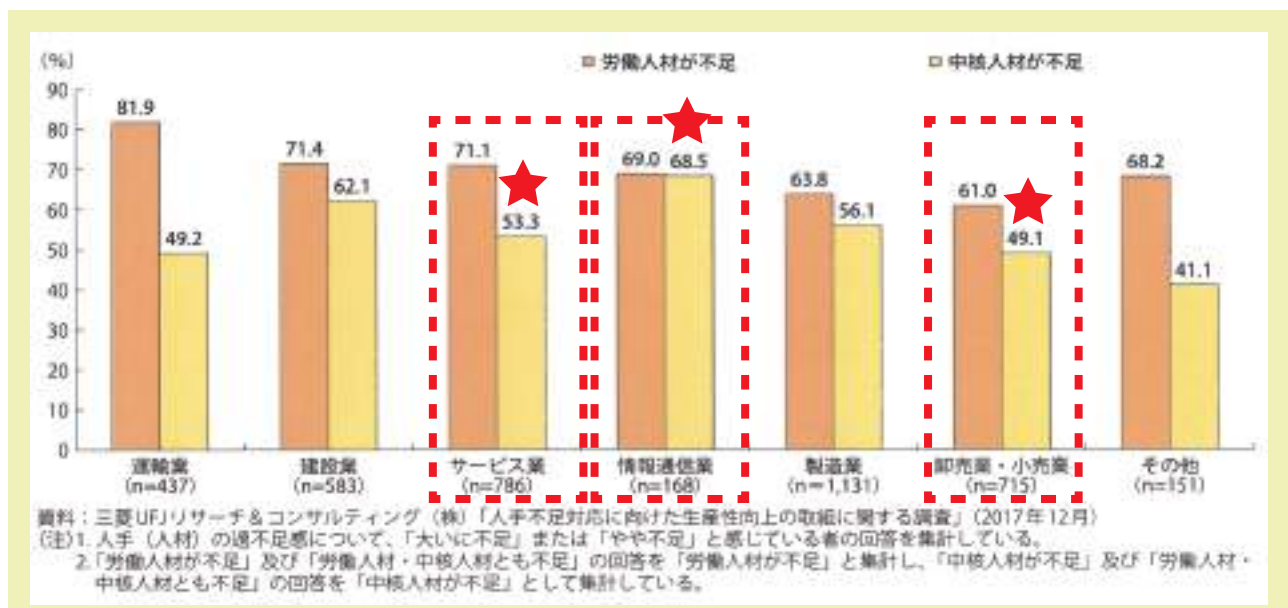
(出典：中小企業白書 2018) を加工

図5 中小小売業、宿泊業、飲食業の売上額DIの推移



(出典：中小企業白書 2018) を加工

図6 業種別に見た、不足している人材



(3) 課題

(事業実施前に想定していた課題)

インバウンド景気に弾みがついている大阪では、環境の整備は始まったばかりであり、量的な人材不足に加えて、旅行者の需要の高度化、国際競争の一層の激化等の近年の観光をめぐる諸情勢の変化に対応できる質的な人材育成は十分にできていない。特に、地域産業のこれからの柱となる観光産業においては、人材不足の上に、増え続けるホテルやそれに伴うレストランなどの新たな施設における中核人材や特定技能ビザにおける外国人労働力に対する受け入れるためのメンターとなりうる中核人材の人材育成が急務である。

(事業実施でわかった課題)

大阪・関西万博の開催決定やそれに伴う IR への動きの加速度化による不足人材の圧倒的不足、さらなる新規参入者のための中核人材の需要。法改正により、外国人労働者雇用における外国人のための中核人材（メンターを含む）の育成が急がれる事となった。

また、地域や地域産業にイノベーションを起こし続ける仕組み作りが地域環境に加わり、新たな地域づくり、地域産業づくりのための観光ベンチャーの育成も必要であることがわかった。

(4) 必要とされている人材イメージ

(事業実施前に想定していた人材イメージ)

<変化するニーズに対応できる人材>

魅力ある観光地形成には、支える観光産業全体で、持続的な地域の魅力を創造することが重要であり、その変化に対応できる人材育成は不可欠である。少子高齢社会と本格的な国際交流の進展が見込まれる中で、人材の質と量両面での不足を解消することが必要。

<様々な学びの形の地域ニーズ>

観光都市を支える産業は、企業や団体、商店街や個人商店など、様々な対象があり、学ぶ形の多様化。また、生涯を通じての学び直しができる環境や、わかりやすく、魅力的な学ぶための環境整備（情報の発信を含めた）を整える事も重要。創意工夫のある主体的で多様な個々の取組を尊重し、それをネットワークすることで生まれる刺激や自信、新たな発見と仲間としての安心感を地域の総合力にかえ、活気に満ちた常に変化する魅力を実現していく学びと情報交換を主体とした交流の場などの環境も必要。

<国際競争力に対するニーズ>

観光都市における人材育成は、地域における観光産業のグローバル化を支えるだけでなく、国際競争力のある観光地となるための世界中の人が魅力とを感じる要素が不可欠。世界中の優秀な留学生が、魅力と感じ、選ばれる人材育成学びの場となることも視野に入れ、日本ならではの魅力的な人材育成の内容と環境の整備

を総合的、計画的に推進するためのしくみが必要。

(事業実施でわかった必要とされている人材イメージ)

- ・ 社会人基礎力：基本的な人間づきあいができない、社会人としての基礎的な能力が不足している。
- ・ 外国人の基礎力：日本語でコミュニケーションが取れる以外にも、日本の生活習慣や社会生活、防災に関する基礎力も併せて必要。
- ・ イノベーション力：産業界においても地域においてもイノベーションが必要な時代に、ベンチャースピリッツを中心にした人間力が必要。
- ・ D プラーニング
- ・ 形のないものを生み出す力と精神力
- ・ ネットワークできる力
- ・ おもてなし人材：相手の立場に立って行動できる社会人基礎力と対応力に、人間力を合わせた技術を持つ人材

(5) 関係者協議

平成 30 年度は、人材育成について、産業界が、量的な課題の方に関心が高く、共に役割分担を行っていく協議会形成への関係者の賛同や合意に時間を要した。

基本的には、専門学校への理解を進めるために、専門学校の仕組みの説明を行い、今回、4 校がコンソーシアムを組むことによる“観光イノベーション”への必要性や魅力を説明することから始めた。また、理解を進めるために、団体などが開催する会議に参加し、話題提供を行った。

団体へのアプローチは、人材育成という視点には、なかなか向かず、戦術的な動きに役割を担っているケースが多く共に、持続的な人材育成を進めていくという視点の理解が進まなかった。

そのため、求める人材像についての十分な議論がなされていない。

学校側においては、観光産業に関係する専門学校がコンソーシアムを作り、専門技術を身につけるだけにとどまらず、観光という大きな枠組みからのアプローチを加え、イノベーションを起こせる機動的な産学連携体制づくりに向けて、準備を行った。

各校それぞれが個性的な人材育成の手法を持ち、それらをコンソーシアムとして考え方を併せていくために議論を重ねた。

会議は、理事長中心の会議で進めたが、理事長の理解が進んでも、理事会や学科に対する理解を進めるには、かなりの時間を要している。

単独で考え実施する場合に比べ、総意を作りながら、行動を起こすにはかなりすり合わせを行う事にかなりの時間を要することがわかった。

そのプロセスの中でそれぞれの学校への理解が進み、各校が、自分たちの課題と長所への気づきが行われていた。

(開催された会議)

【ワーキング会議】	観光産業支援	コンソーシアム会議	5 回開催
【まちづくり会議】	おもてなしワーキング会議		3 回開催

【ワーキング会議】観光産業支援 コンソーシアム会議

役割・目的	観光産業における“人材育成”を支援する機関として（学ぶ環境提供側）事務局（エール学園）が、“まちづくり会議”や調査を基に作成した資料について、産業界を加えた協議会で議論するための資料に関して、資料づくり（ワーキング）を行う。		
検討の 具体的内容	<p>[平成30年度検討の具体的内容]</p> <p>観光産業に関係する専門学校がコンソーシアムを作り、機動的な産学連携体制づくりに向けて、準備を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門学校4校（モデル）で、観光産業支援コンソーシアムについてのあり方や調査状況の把握し、情報の共有化を実施。（達成すべき人材イメージの明確化を図り、連携のあり方（素案）づくり） ・「人材育成協議会」の姿と協議に必要な人材、実施可能なネットワークについて協議。（協議会メンバーの選択、協議会メンバーに対する働きかけ） 		
会議での 議論結果の 活用方法	[平成30年度会議での議論結果の活用方法] 平成31年度 観光産業を支える「人材育成協議会」準備会を設立		
委員数	13 人	開催頻度	[平成30年度会議5回開催] 9月、10月、11月、12月、1月

【構成員】

	氏名	所属・役職
1	長谷川 恵一	エール学園 理事長
2	上田 哲也	上田学園 理事長
3	佐藤 裕幸	大阪 YMCA 理事 事業統括
4	尾藤 環	辻料理学館 産学連携教育推進室 室長
5	有我 明則	国際人流振興協会 専務理事 事務局長
6	井原 正博	アイ・プランニング 代表取締役
7	門重 学	大林組 大阪本店 プロジェクト推進第一部
8	木田 明美	エール学園
9	増田 政広	エール学園
10	横山 あおい	エール学園
11	丸岡 宏次	（上田学園）大阪総合デザイン専門学校 校長
12	望月 温	大阪 YMCA 国際専門学校 学科長
13	田中 祐司	辻料理学館 法人本部事務局 事務局長

【まちづくり会議】おもてなしワーキング会議

役割・目的	観光都市を構成する観光産業（商店街や、個店、個々の企業など）における“学ぶ側”の課題やニーズなどの意見を取りまとめ、構成員が実行できる姿を作っていく。（地域企業で興味のある人達が参加）		
検討の 具体的内容	<p>[平成30年度検討の具体的内容]</p> <p>持続的に観光都市づくりを支援する機動的な産学連携体制づくりに向けて、地域並びに地域観光産業側の姿を検討した。 （情報共有と事例研究）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・“人材育成”により、観光都市として成功した地域と産業界、事例研究 ・中核人材の研究と検討 ・中核人材育成についての地域としての提言のまとめ。会議での 		
議論結果の 活用方法	<p>[平成30年度会議での議論結果の活用方法]</p> <p>平成31年度に設置する「人材育成協議会」の資料として活用 将来的には、機動的な産学連携体制づくりに向けて機運を高め、地域の観光まちづくりを担っていく。</p>		
委員数	21 人	開催頻度	[平成30年度3回会議開催] 9月、11月、1月

【構成員】

	氏名	所属・役職
1	長谷川 恵一	エール学園 理事長
2	上田 哲也	上田学園 理事長
3	佐藤 裕幸	大阪 YMCA 理事 事業統括
4	尾藤 環	辻料理学館 産学連携教育推進室 室長
5	井原 正博	アイ・プランニング 代表取締役
6	小川 洋	南海電気鉄道、ミナミまち育てネットワーク事務局長
7	宮本 芳明	西日本旅客鉄道 近畿統括本部 大阪支社 副支社長
8	岩崎 貞治	大阪ガス 大阪地区支配人
9	森吉 裕志	大阪ガス 近畿圏部 地域共創チーム
10	北岡 一浩	ワタナベエンターテイメント
11	若狭 弘	産経新聞大阪本社 編集企画部 次長
12	橋岡 佳令	竹中工務店 開発計画本部 西日本3グループ長
13	門重 学	大林組 大阪本店 プロジェクト推進第一部
14	安井 良三	大阪市経済戦略局観光部 観光課長
15	大西 宏志	近畿経済産業局 地域経済部 次長
16	丸岡 宏次	(上田学園)大阪総合デザイン専門学校 校長
17	木田 明美	エール学園
18	増田 政広	エール学園
19	横山 あおい	エール学園
20	有限会社 エイライン	
21	有限会社 エイライン	

関係者協議のプロセスと整理

経済戦略としての現在の課題

産業界

- ・人材の量的不足
- ・実践力と創造力不足
- ・人材における社会人基礎力の不足
- ・改善や革新のイノベーションの不足
- ・変化に対応できる質的人材の育成(需要の高度化)(AI、ITの進展)(国際競争力の激化)(市場の拡充と新事業)

地域社会

- ・人口の減少と高齢化
- ・コミュニティの活力不足
- ・人材における社会人基礎力の不足
- ・変化に対応できる質的人材の育成(地域課題の増加)(需要の高度化)(地域間競争力の激化)
- ・廃校跡地や未利用地の増加

担い手

- ・変化に対応できる力の不足(将来不安)(生きがい喪失)(負担増)
- ・人生100年課題

教育界

- ・大学(研究)と専修学校(技能)教育の限界
- ・構造の変化に生き抜く高度な創造力と実践力に対する教育の不足
- ・教育界だけでは、負担が大きすぎる

ASEANからのニーズ

- ・日本に留学したい
- ・母国に産業を興したい
- ・企業のグローバル化への橋渡し
- ・期れ始めた日本企業への信頼

移民問題

- ・これから増える単純労働
- ・AIの進化との兼ね合い

さらなる懸念事項

不足を叫ぶばかり

現在の充足状況に安堵

さらなる戦略

IR・大阪万博

夢や理想論は語れても誰がするの？どうするの？を考えないと箱ができてきても現実的でない。人材“国”のやること。で大丈夫？

支える人材はどこから湧いてくるはずもない。手遅れにならないために

実践を伴わない監理団体

問題が明確なのに対応しない

既存の形では、越えられない

個々の動きでは解決できない

大阪の安心安全は維持できるのか

日本文化の継承や暮らしを大事にできるのか

どんな人材を受け入れるのか考えなくてよいのか

一気に押し寄せる外国人労働者
幹旋業者と環境の悪化

量的な人材不足と、諸情勢の変化に対応できる質的な人材の不足

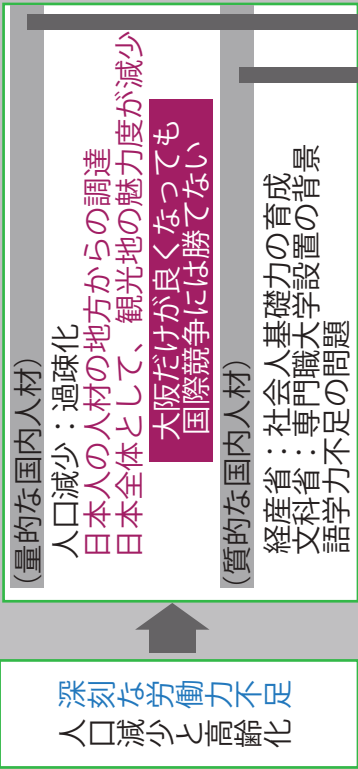
東京は、消費の街、人も消費する。大阪は、人を育て、受け入れ考えてきた歴史がある。

スピード感

人材に対するビジョンが必要

課題解決のための提案

共に考え役割を担う、人材に対するビジョンづくり



国際観光都市としての必須条件
大阪の魅力条件

ルールづくり(警察の力も借りて)

- ・教育、受け入れ方など様々なルールが必要
- ・将来を想定した事前のルールと問題発生時に対応できる体制づくり。

2050年204の国と地域の内、185か国以上が中流所得国以上となる。(スペインスレポート World Bank2008)

優秀な人材獲得のために世界中で躍起になっている。

やはり優秀な外国人人材の確保

魅力ある受入れ政策が必要
(1 事業者ではどうにもならない)

世界規模で活躍できる 母国に活かせる 大切にされる 魅力ある街(観光地)

産官学一体となった魅力ある戦略で、世界中の優秀な人材にとって大きな学ぶ価値を創出。人材確保し、国際競争力の強化

Step.1

人材育成に必要な基礎となる意見を産業界と学が共に声を拾い、考え、意見をまとめる。

1. 行政の方針に合致させ、より多くの声を得るため“観光立国”“国際観光都市大阪”の実現に向かう観光産業で調整。(IR、大阪万博など)
2. 観光産業の柱となる ホテル、サービス、飲食、デザインの学校と業界（企業）と人物像や、カリキュラム、具体的な内容を議論する。変化の激しい時代に対応できる持続的活動。(情報収集・共有、研究など)
3. 小さくてもいいので、具体的なアクションプランを示し課題を明らかにする。
4. その声を届け、役割分担と持続的な姿を実践的にみんなが見守れる体制を作る。
5. 国際通用性をどう作るのかも議論する。産業特定技能ビザにおける人材育成を通して、業界と共に10年先、50年先の議論も行う。

声を作り、共に担う役割を考える

- *各業界への働きかけや拡大を支援できる(取組の輪を広げることができる)
- *具体的な内容があれば、それを提言などにしていける。(支援をつなげていける)

代表的な4つの観光産業要素

サービス産業 エール学園	総合デザイン 上田学園
ホテル・ビジネス 大阪 YMCA	食と料理 辻調

4校コンソーシアムによる
観光人材イノベーションの場づくり

人間が、その魅力を発揮できる分野。地域で育てていた社会人基礎力などの不足

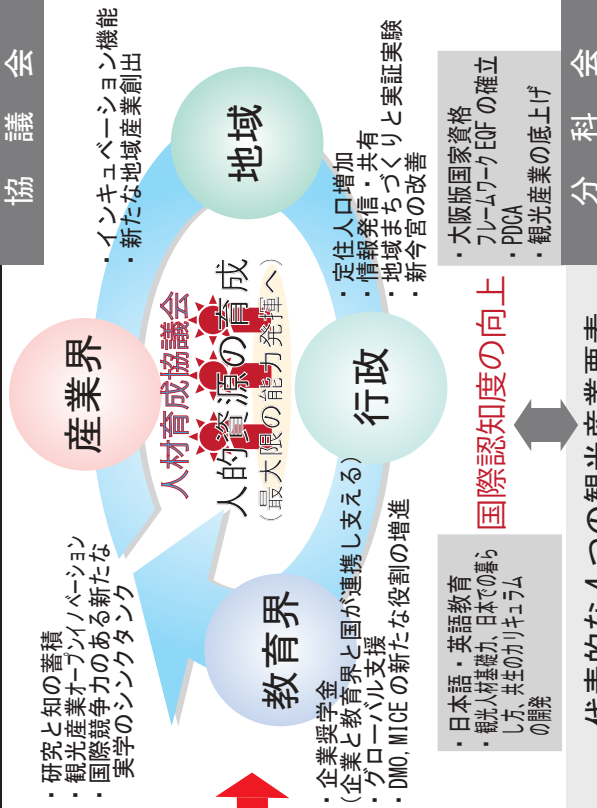
観光産業における量的・質的人材育成環境の整備

来年度、協議会準備会で十分な議論

観光全体における時代の要素を議論 専門分野における時代の要素を議論

Step.2

大阪の地方創生 “国際観光都市・大阪” 実現に向けて 経済戦略として 実践力のある産官学連携



代表的な4つの観光産業要素
食・ホテル・サービス・デザイン

サービス産業	総合デザイン
ホテル・ビジネス	食と料理

観光産業イノベーション拠点新今宮
同窓生ネットワーク 外国人による定住策

世界中から優秀な学生が集まり、観光産業を通して、人間ならではの能力を磨き、国際社会や日本で、時代が必要とする新しいビジネスを生み、発信する地球規模の人材ネットワーク拠点。

国際競争力の強化

産官学一体となった魅力ある戦略で、世界中の優秀な人材にとって大きな学ぶ価値を創出。人材確保し、国際競争力の強化

Step.3

観光産業におけるイノベーション都市大阪。産業界や街と魅力を作りながら、国際競争力のある国際観光都市として持続的な好循環を生み続ける。大阪の観光産業従事者の定住を図り、国際的な共生社会を作る。

具体的な内容を声として示す必要がある(行政は近年、行政の独りよがりになってはいけないと考える)

(6) 人材育成協議会設置への進捗状況

行政や関係団体への人材育成協議会設置に向けて数多くの様々な形で、説明続けた。本来必要と要望するだろう産業界からは、必要性を聞くものの、誰かが作ってくれるもの、巡り合うものという意識を払拭することができなかった。

最も時間を割いたのは、行政や団体における位置づけ作りであった。数多く仕事を抱える行政や団体では、位置づけの確保ができないと動けない状況であり、その位置づけを作るために、様々な関係部署への説明や勉強会を開催した。30年度の活動は、ある程度の認識を進めることはできたが、31年度スタート時から人材育成協議会設置は難しい状況である。しかし、数多くのアプローチの中で、繋がりを多く持つ個人に焦点を充てて、アプローチすることで、多くの可能性が生まれ、来年度は人材育成協議会準備会を設立することにこぎつけた。

今後は、思いのある個人と広がりを作るための組織の姿を検討し、機動力のある役割を自らかって出る人たちによる人材育成協議会の設立を目指す。

(7) 連携の在り方

(専門学校 4校コンソーシアム)

コンソーシアムとしての連携の在り方をそれぞれの得意分野を役割分担することや4校の学生たちが、カリキュラムの中で行動する計画などの検討を行った。

また、コンソーシアムが協力するセミナーや研究会の開催も実施することとした。

この案を基に、人材育成協議会で、必要性の議論などを行い、検討されたのち、実証実験を行って本格的な導入を検討できる体制を作る。

(産業界との連携の在り方)

各校は、それぞれのコンテンツの部分を該当する業界の方々と協議の場を設け、業界としての新しい人材像を研究するとし、人材育成協議会については、観光全体を捉えた上での必要人材のスキルや情報を共有しそれぞれの得意とするコンテンツ以外の部分を協議する場とした。

2. 平成 30 年度の成果

- (1) 調査報告（別途 調査報告書）
- (2) 人材育成協議会準備会（案）
- (3) 人材育成協議会を取り巻く地域産業と地域振興のイメージ
- (4) 求める人材の姿（検討持続中）
- (5) 必要なカリキュラムイメージ
- (6) コンソーシアムで実施するカリキュラム素案

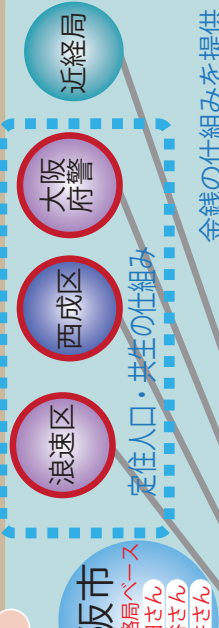
(2) 人材育成協議会準備会

テーマ：「大阪のインバウンド振興に重要な人材育成」「新今宮の活性化」「優秀な外国人人材を受け入れる仕組み」

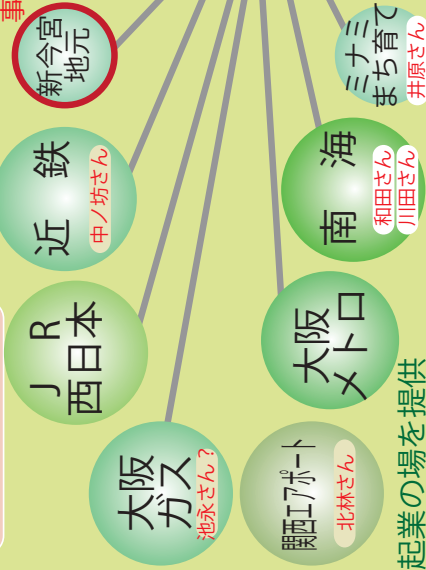
<目標>

新たなミナミは、地域と学校が人を育て、サポートする観光のチャンレンジとチャンスの場となり、観光ベンチャーが生まれ、育ち、(既存の事業者は刺激を受け)人が繋がり、観光イノベーションが盛り住んでよし、訪れてよしの「国際観光都市・大阪」の実現(暮らしやすい環境整備や、企業が実際に雇用するためのサポートを含む)

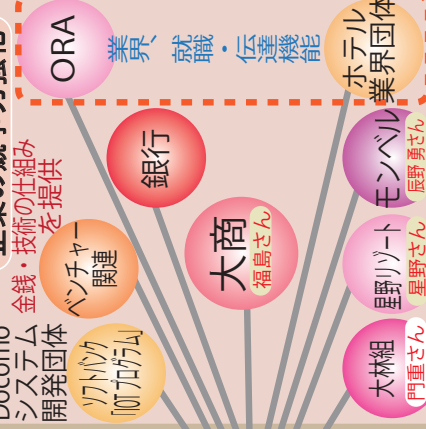
国際競争力強化



地域の競争力強化



企業の競争力強化



行政

実践の場、大阪で育てる

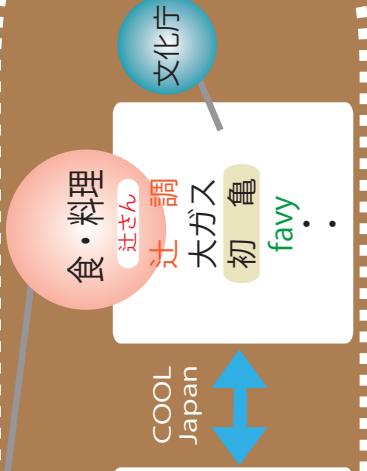
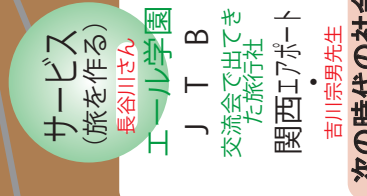
人材育成協議会

人的資源の育成 (最大限の能力発揮へ)

地域

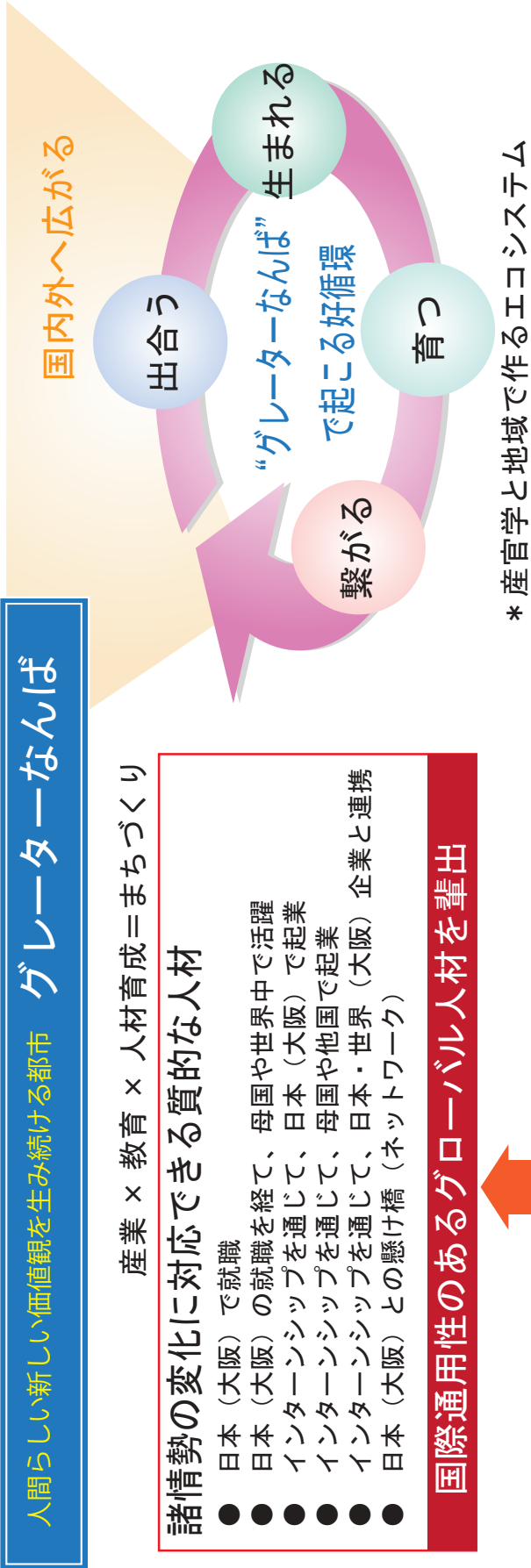
教育界

業界別分科会



次の時代の社会に活躍する人材輩出

(3) 人材育成協議会を取り巻く地域産業と地域振興のイメージ



ミナミの力を新しい学びに、チャンスとチャレンジを地域の方に ミナミで学ぶ

出会う、生まれる、育つ、繋がる エネルギーに満ち溢れた 観光イノベーション都市

* 新しい時代に向けた新しい仕組みづくり

人々が活き活きと、毎日が楽しい個性にあふれた魅力的な大阪へ（磨き）

（毎日が楽しい、役割がある、仲間との真剣議論・達成感、時に励まし、個性を活かし、教多くのチャンスとチャレンジにあふれた「商都大阪」）

知識社会に世界全体が移行する中、商都大阪の持つ独特の文化「カウンター割烹」や「モノづくり」「サービス」にみる、どの人にも同じではなく、「どうしたらその人に喜んでいただけるか、満足感を感じていたただけるか」を常に考え行動する「おもてなしの精神」からくる心遣い、それを創造する力、対応する力を持つ人材がベース

* 産官学と地域で作るエコシステム

大阪の総合力を結集

* 大阪の知恵とネットワークのフル活用

* 変化する社会に応じて、既存の知識体系を見直す、若しくは組み合わせを変えて新たな価値を創出し、それを実践できる人材の確保。

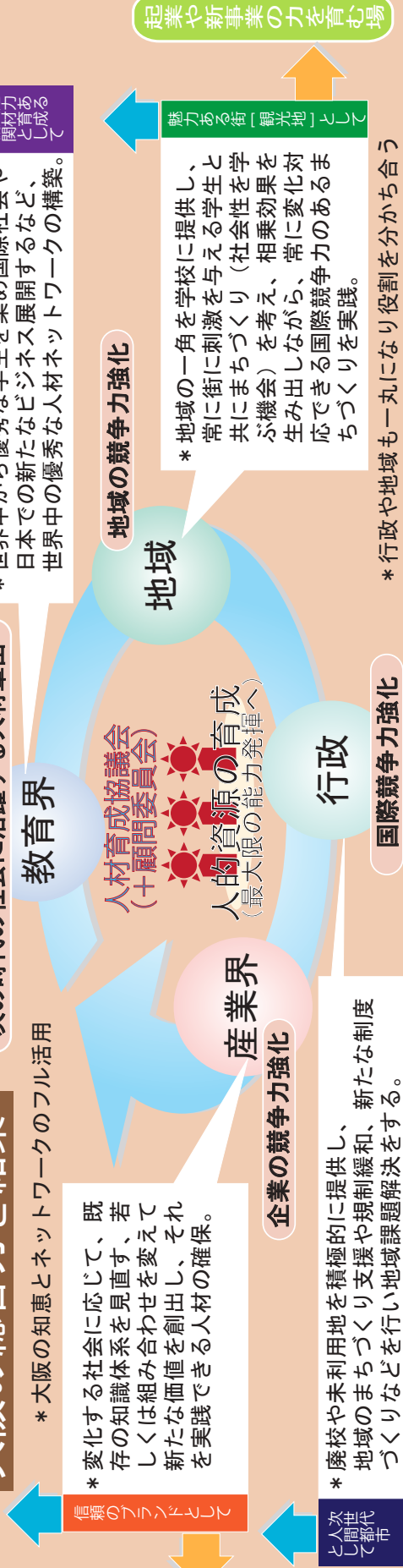
次の時代の社会に活躍する人材輩出

* 世界中から優秀な学生を集め国際社会や日本での新たなビジネス展開するなど、世界中の優秀な人材ネットワークの構築。

機人魅
関材力
と育あ
し成る

ビジネスのリアルを学ぶ場

起業や新事業の力を育む場



それぞれの役割

産

○次世代を見据えた産学連携、産学連携の育成 ○課題、講師、ノウハウ、就業体験先の提供 ○ビジネスと人間らしさのバランスの追求
○新たな教育体系構築、環境整備支援 ○人的資源育成の重要性を浸透・リソースの社会還元 ○世界規模での取組支援

学

○次世代の人材を育成する実学の教育機関○メンター制度を活かした教員サポートの実施○実務と理論の研究と体系化○インキュベーション機能
○次世代に必要な人材の育成 ○品質の担保する仕組みづくり ○専門職としての知識と社会性を持った価値ある職業人の育成

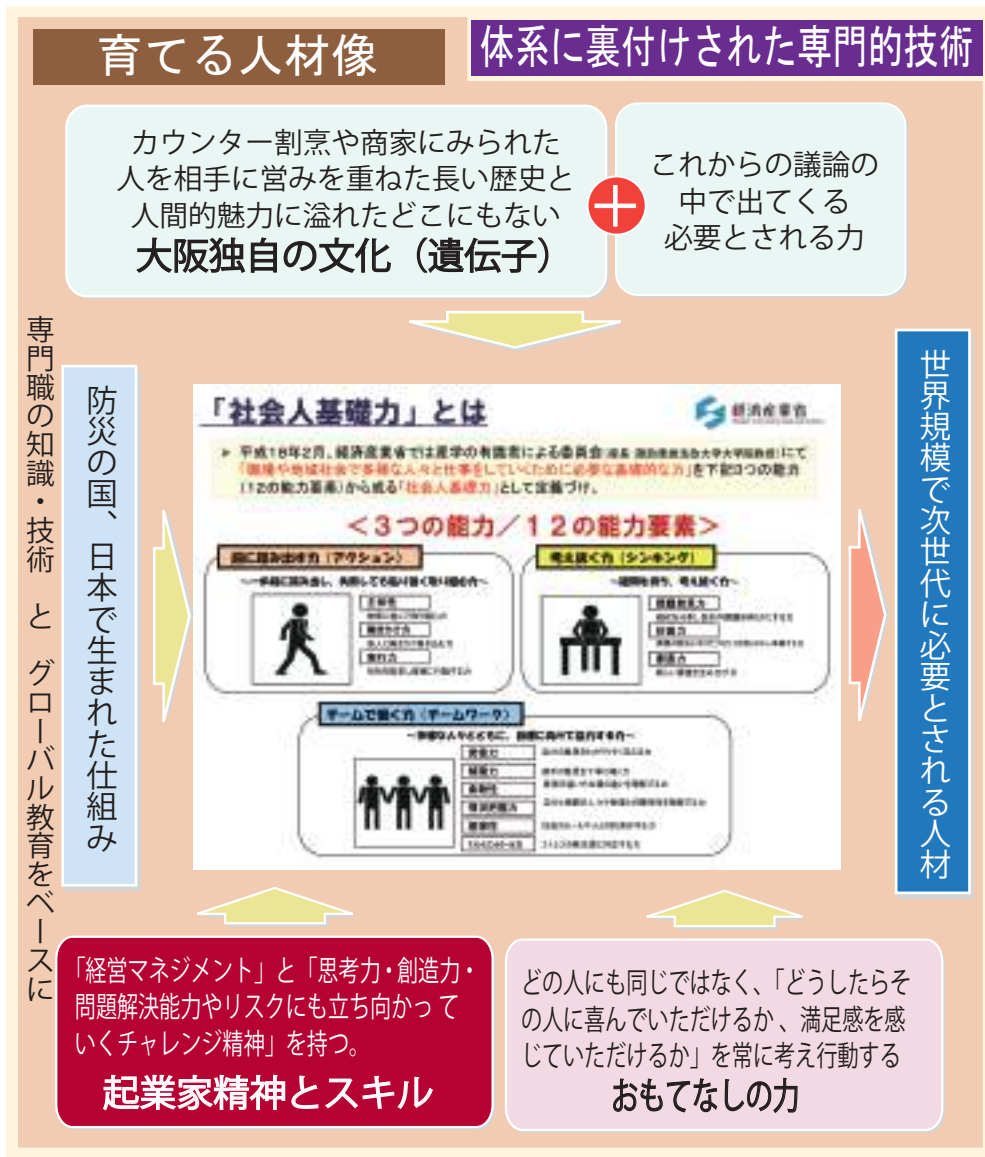
地域

○地域の発展、持続と人材育成の観点での取組の実施 ○施設などの提供 ○学生と共に学ぶを実践 ○コミュニケーション機能の提供
○課題、講師、起業ノウハウ、就業体験先の提供 ○人的資源育成の重要性を浸透 ○積極的な情報交換環境の設置

公

○産学連携に積極的な関与 ○総合力づくり(関係者による議論・対話など)の喚起及び場づくり、環境づくり ○施設などの支援
○新たな制度や規制緩和の提案○職業人価値の創出施策(府市統合大学の設立など)○効率的な起業及び研究開発への支援○国際規模の取組 PR

(4) 求める人材の姿 (検討途中)



【起業家精神】

- ①自己依存

どんなに大きな問題であれ、自分で考えて動き出すとすることができる。
周りや状況変化に期待しすぎることなく、自分の可能性を信じていることができる。
アイデアをチャレンジしていくことができる。
- ②自己管理

自分の可能性を最大限に発揮するために、常に最高のコンディションに保つことができる
- ③自己責任

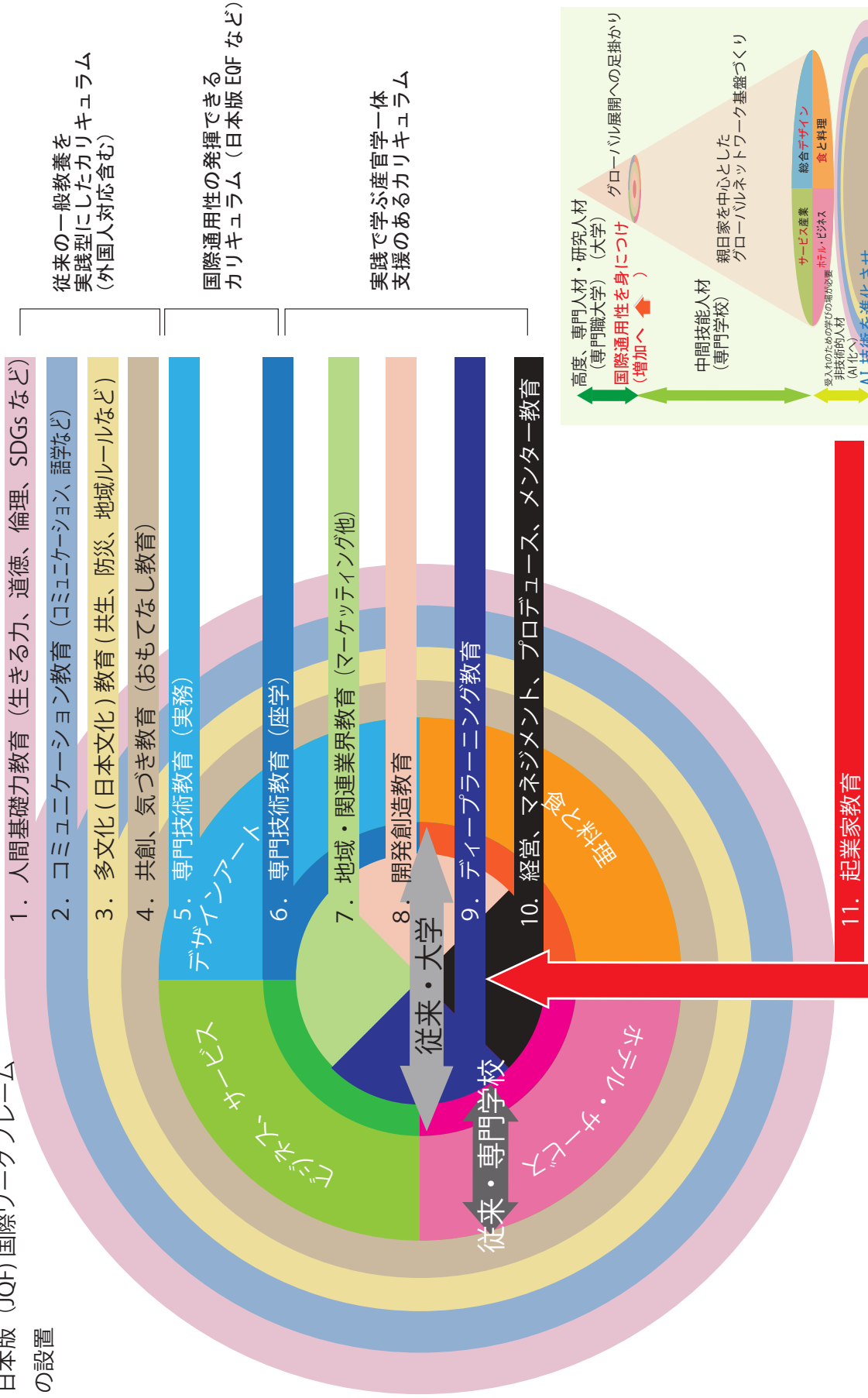
どんな問題があっても、その原因は自分自身にあると考えられる。
自身の行動を省みて、課題と解決を見つけ出し、行動や考え方を変え、成功に近づける。
- ④自己評価

自分が納得できる努力をする姿勢。
- ⑤他者信頼

他人を信じ、協力・支援する。

新・観光人材育成カリキュラム

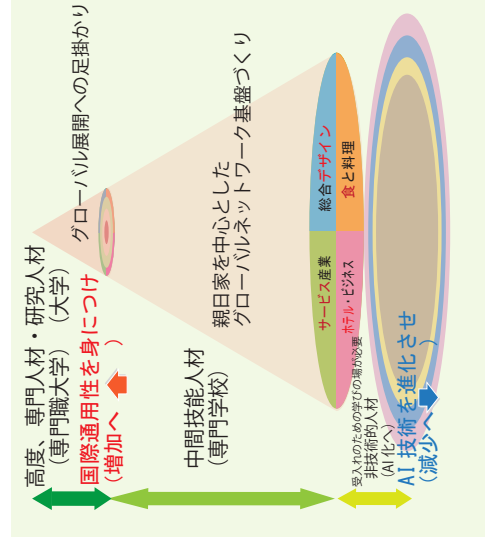
日本版 (JQF) 国際ワークフレーム
の設置



従来の一般教養を
実践型にしたカリキュラム
(外国人対応含む)

国際通用性の発揮できる
カリキュラム (日本版 EQF など)

実践で学ぶ産官学一体
支援のあるカリキュラム



(5) 必要なカリキュラムイメージ

地域

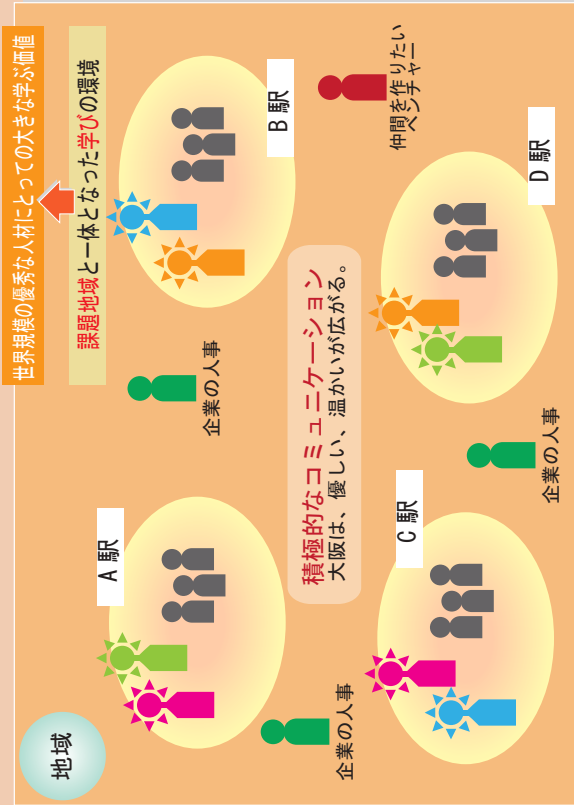
魅力ある街（観光地）として成長（気づきと創造の力を育む場）（案）

地域の発展、持続と人材育成の観点での取組の実施

観光地にとっての最大の魅力は人。優しくされた思い出、親切にされた記憶は、その地域に愛着を感じるもの。働く人間にとっても同様に、地域とのかかわりの強い日々変化する場所、人の役に立つ仕事は、自分自身を成長させるだけでなく、地域を良く知ることになり、愛着が強くなる。その両方の愛着づくりを学びの場として取り入れた街中、コンシェルジュというカリキュラムを実践。

1. 人間基礎力教育（コミュニケーション、語学など）
2. 日本文化教育（防災、地域ルールなど）
3. 共創、気づき教育（おもてなし教育）

おもてなしが溢れる街（街の玄関口でおもてなしを学ぶ）



公開インターシッップとしての受け入れ

実践型の学びの場は、新しい街の魅力を作るカリキュラム

公共交通機関での実践

行きたい所に行けない。切符の買い方がわからない。駅には、そういう来街者が数多く見られる。さらに、ガイドブックにはない魅力的な場所はないから、食べたいものがある店はどこ、など事前にネットで調べたけれど...という来街者は多く、コンシェルジュは、とても重要な役割を果たす。しかし、外国が話せて、来街者が必要とすることを察知し、対応できる日本のおもてなしができる人材は少ない。

日本で学んだ観光人材は、他国にないおもてなし教育（共創、気づき教育）の実践の場として、地域のことを学び、対人基礎マナー・防災力・対応力を身につけるカリキュラムを実施。

学ぶ人にとっては、サービスの基本を実践でき、対応力が身に付く。また、新しいビジネスの芽を探すこともできる場となる。

地域にとつては、数多くのコンシェルジュがいる認識ができ、実現したいことと思うとおりに実現できる手助けの存在となり、安心できる行先として選ばれる理由の一つとなる。観光まちづくりを促進。

公共交通機関の実践から多様な場へと展開

コンシェルジュ機能の有用性は、公共交通機関限ったものではなく、ショッピングモール、百貨店、商店街、施設と数多く必要とされている。また、様々な場でのコンシェルジュ実践は、異なるニーズの対応が求められる。この変化を体験することで幅広い対応力が身に付く。

公開インターシッップとしての実践の場

優秀な外国人の受け入れがまだできていない会社や検討している会社にとつて、目の前で対応している姿を確認することができ、自社の風土に合うかどうかを観察することができ。学生にとつても、公開インターシッップは、就職先のチャンスが広がる。

地域で育てる、地域が学ぶ

実践型カリキュラムにとつた公開インターシッップは、地域で育て、地域も学ぶプログラムとして構築する。

ラグビーW杯のコンシエルジュを通じた学習(観光社会人基礎力:社会で、地域で育てる)

* 目的: (A)おもてなし学習(相手の求めていることを察して対応する。相手が親しみを感じ楽しめるような接し方をする。など)を実践。

(B)構内連携(役割、伝え方、頼み方、組織内コミュニケーション)学習を実践。

(C)改善、立案(提案)、合意形成のスキームを身につける。

(D)協議会という場のかかわり(必要人材育成、評価、時代を創造)を作りながら人材育成を図る。

(E)オープンなインターンシップと捉え、留学生人材の見えるかを図り安心した雇用を創出する。

(F)親しみのある安心・安全で親切的な観光地大販を作る。(みんなが新設一人でも歩ける誰かにつけば対応してくれる) エール学園の案を基に作成しています。

時期※	項目	実施内容	備考
3月下旬	協議会準備会にて方向性を確認。	アンケート結果並びに学習案を基に協議会(もしくは準協議会)が、当該実証実験の目的を明確化、検証項目の洗い出し、手法の確認。運営に際し、費用の分担やスポンサーなどについても検討。	今後の議論を、議論だけで終わらせない。 協議会の有り様のテストケースという位置づけ。 (D)
4月上旬	協議会準備会から公共交通機関及び賛同者(スポンサー)への呼びかけ	協議会(もしくは準協議会)から、参加交通機関への呼びかけ。 協議会メンバーへの公共交通機関の参加。 公共交通機関が難しいなら、大販の各名所(ボランティアガイドさん(インター))	協議会全体で観光人材を育成する。 各分野(食、宿泊、サービス、デザイン)ごとの進化と「観光」をキーワードとしたイノベーションを作る。(協議会の一つの目的) (D)
	協議会準備会からユニフォームデザインの依頼	上田学園へユニフォームデザイン依頼。 テーマを作る。(コンシエルジュのネットワークデザイン?ワールドカップにちなむ?面白い大販?地域駅のオリジナル?沿線のイメージに合わせる?オールド大販のイメージ??スポンサー名だけ?学生勉強中を入れることが必須!	ファッションやデザインの参画のケースを模索。 街の賑わい、楽しみ、印象にファッション、デザインは重要。(大量生産の時代から個性デザインの時代へ → 観光を豊かにするベンチャーの可能性)*9月は暑いのでこの場合をどうするか。
6月下旬	協議会にて実施個所と参加人数の確定	実証実験場所の確定、スポンサー確定。	準備会の立ち上げなども影響があり、また、公共交通では、社内票の確定が遅いことも予測。 今回の実証実験のスポンサーをどう位置づけるかも課題。(D)
	協議会にて、公共交通機関への期間中における企業例メンタ育成についての説明と案内要を協議。	留学生を対象とした 企業例メンターについてのカリキュラムの日程調整。 おもてなしコンシエルジュの範囲(切符の買い方、行き方、近隣観光地の案内(観光名所、花の見どころ、おいしい食べ物、名物など)。	外国人労働者を雇用するには、習慣の違いなどNG項目を学び、相談者になる役割が重要。 エール学園この学習は、有償講座を開催か。(D)

7月上旬①	学生選定	学校側は参加する学生を選定する。 母国語、日本語、英語(英語については、案内基礎英語の学習の場とも位置付ける)	選定方法は各学校で決める 英語をどう組み込むことがキー。(英語ができなくても基礎英語で学習の場として提供) YMCA /ウハウ
7月中旬①	業務内容明示確定	電鉄会社より、コンシエルジュの業務内容、受け答え例を学校側に提示協議会にて、参加公共交通機関などから提案された素案の作成	電子データで提示
	観光・おもてなし座学の実施	この学習における目的を明確にし、学ぶべきポイント、実施すべき内容の基礎を明確に伝える。業務内容を協議するうえでも基本的な内容への理解なしには、議論にもならない。	(A) (B) (C) YMCA、注調
8月1、2週目	業務内容を双方で練る	業務内容・受け答え例のロールプレイを行い、留学生の意見を取り入れながら、外国人対応により適した業務内容・受け答え例に練り上げていく。	受け答え例はほとんどん実際に近づいていくので、まとめる作業も留学生に担当させてはどうか、②場所別か？企業別か？そこで、企業理念を学習し表現することを学習する。(B) (C)
8月3、4週目	業務内容を現場で確認	2 週間かけて練り上げた業務内容・受け答え例を、現場で確認し、さらに使えるものに仕上げる。	仕上げ作業も留学生に担当させる。(2) (C)
9月下旬or 10月③	コンシエルジュ実施	8時から15時(実施時間) 1グループ5人～程度 16時～17時 学校にてOff-JT 留学生のコンシエルジュに関して、電鉄会社の担当者の方から、定期的 にフィードバック。	フィードバック表が必要(重視する項目を事前に明示する必要有) (A) (B) (C)
10月2週目 11月2週目	協議会にて今後の展開を議論 振り返り、改善案提示	1 か月のコンシエルジュ業務を振り返り、8月にまとめた業務内容・受け答え例を最適なものに仕上げる(改善案の提示)。 電鉄会社の担当者の方からのフィードバックについても、しっかりとふりかえりを行い、今後に生かせるようにする。	(D)

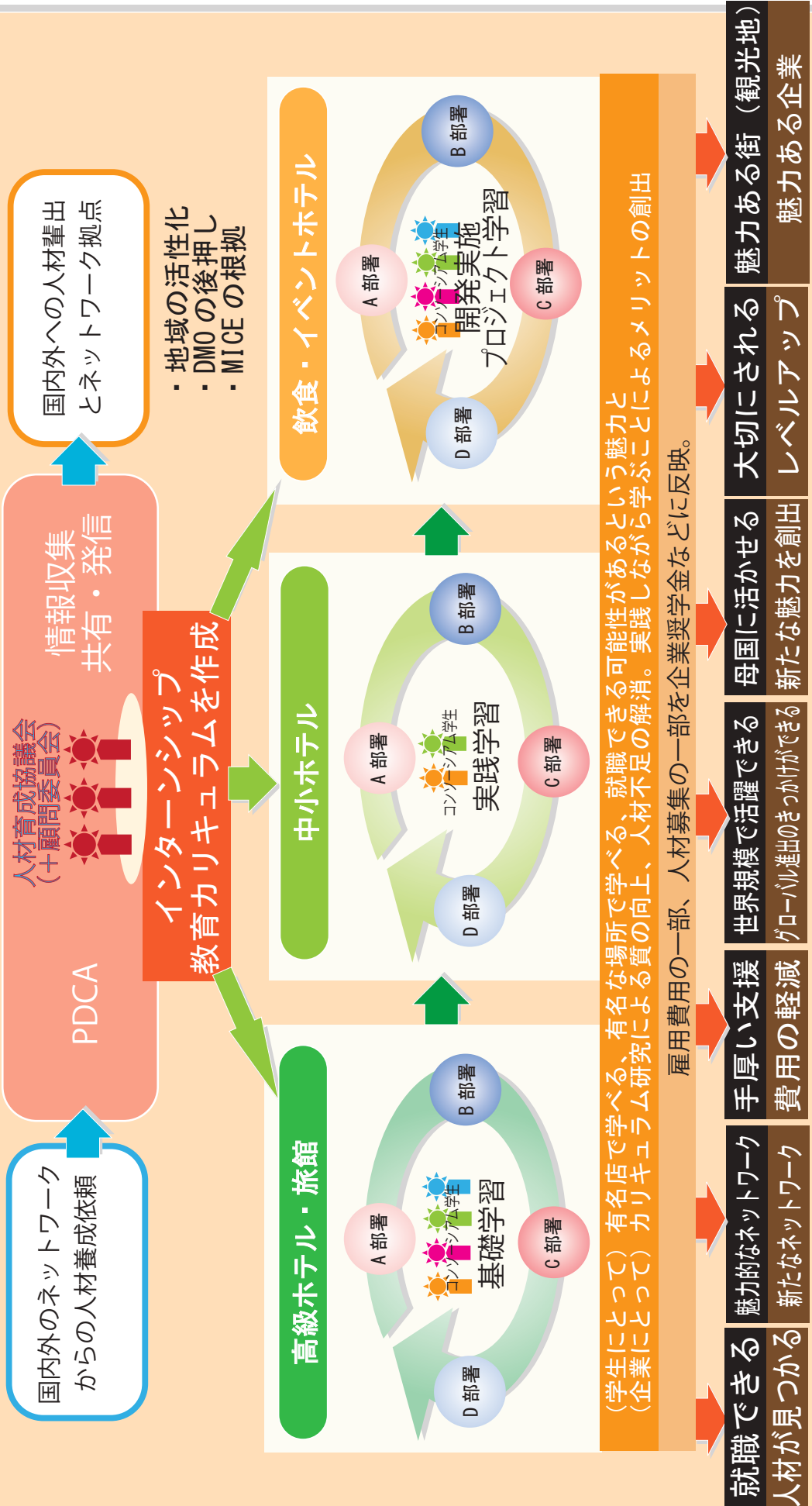
※8月は夏休みなので、やりにくければ、1か月前倒しにする。

- ① 7月23日より夏休み開始のため、それまでに決定したい。もしくは、1か月前倒しが現実的か(6月は行事がないため動きやすい)
- ② (募集時に夏休みに集まることも告知しておけば)数回のことなら可能だと思われるが、1か月前倒しが現実的か(6月は行事がないため動きやすい)
- ③ 9月上旬は期末テストのため、参加は難しい。9月14日から29日は秋休みのため、実施は10月の方が学生としては好ましいかも
また、開催期間 9/20～11/2のうち、9月だけの実施でよいのかワールドカップには期間がある。これをどう調整するか。(開催:2019年9月20日から11月2日)

人材育成を通じて、人材不足を補いながらレベルアップ
教えることは学ぶこと

連携イメージ（ホテル案）

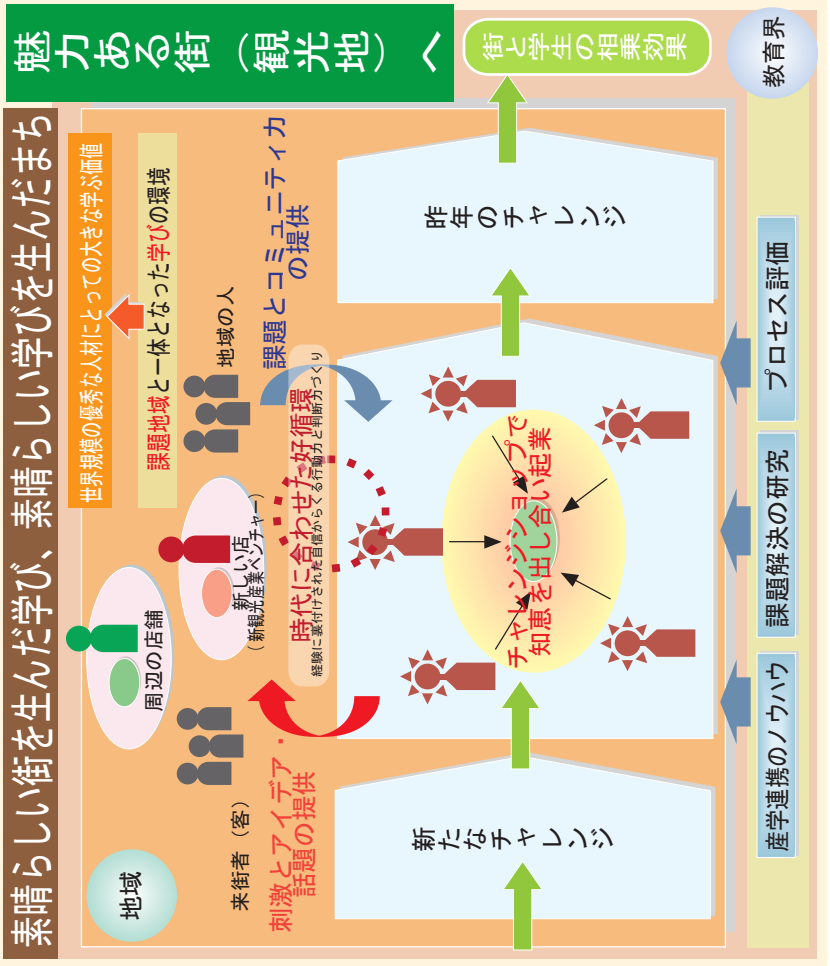
あらゆる企業にとって、開発や新規事業の多様性を広げるチャンス。
社員に刺激を、賛同できる企業が積極的に参加。



魅力ある街（観光地）として成長 起業や新事業の力を育む場（案）

地域の発展、持続と人材育成の観点での取組の実施

学生がいる街の賑わいは、単に街に学生が増えることで消費が上がるだけではなく、毎年、新たな人達に関わることで街に活気を生み出す。今回の取組では、産業界のノウハウをベースに、数多くのインタベンシップを重ね職業人としての実践的な技術だけではなく、基礎的人力の育成や考え、実践することを学びの場として作っていく。一方で地域では、様々な課題を抱え、解決に至らない状態である。一方、たつところも少なくない。産学連携における取組においては、起業体験から学ぶことを取り入れ、具体的な課題をチームでこなす授業などを行うことで、街の新たな活力づくり、街側の人づくりを兼ねた地域の発展と実学から学ぶ場での実施を目指す。



施設などの提供

地域の負の遺産となっている空き店舗や施設などを学校に提供し、実学の間として提供。学ぶ者にとっての地域課題や起業の体験と研究は、最も過酷で難しい課題。その経験からくるチーム判断を疑似起業と捉え、研究と織り交ぜて力をつけていくには、現実の場の提供が不可欠。また、地域にとっては、若い学生たちが知恵を出し、チャレンジする姿は、周辺に新たな動きをもたらし地域の好循環をもたらし。

学生と共に学ぶを実践

常に街に刺激を与える学生と共にまちづくり（社会性を学ぶ機会）を考え、相乗効果を生み出しながら、人との交流によって、常に変化対応できる国際競争力のあるまちづくりを実践。

課題、ノウハウ、講師、就業体験先の提供

地域が直面している課題や、地域で暮らすノウハウを共有し、嘗ては、地域が人を育ててきたように、実際の現場（チャレンジショップ）などを提供し、学ぶ人にとっては、起業のノウハウを地域にとっては、地域のまちづくりを促進。

コミュニティ機能の提供

コミュニティ環境の変化により、自然に身についた社会性を身につけられなくなったことを新たに施設を提供された地域において、コミュニティ活動や地域課題に向き合っていくことも人間力育成にとつては重要であり、地域まちづくりの中で果敢と役割についても提供。地域にとつての力となり、学ぶ人にとつても学びの場となる。

人的資源育成の重要性を浸透

産業社会を取り巻く環境が大きく変化している時代に、既に、世界規模で取り組まれている人的資源育成が課題解決の一翼を担うことを街で、十分理解し、自分だけに留まることなく取り組みことの重要性を共有。

積極的な情報交換環境の設置

魅力ある観光都市は、その街の醸し出す雰囲気やホスピタリティの質により、判断される。国際競争力を意識した学ぶ環境づくりと、地域の総合力レベルを引き上げ続けるために情報交換する環境を作る。

3. 参考資料

- (1) ワーキング会議資料
 - 第1回 会議資料
 - 第2回 会議資料
 - 第3回 会議資料
 - 第4回 会議資料
 - 第5回 会議資料
- (2) 学校質問回答
- (3) 関係者協議のために使用した資料
- (4) まちづくり報告（再委託報告書）