

地域社会人向けホスピタリティ人材育成及びスキルアップのための支援プログラム

申請者 佐藤博康

事業概要 (500字以内)

(主としてどのような社会人を対象としているプログラムなのかについては必ず記載)

松本大学では、平成17年度から大学カリキュラムをベースに官（松本市）及び産（商工会議所）と連携して社会人向け「ホスピタリティカレッジ」プログラムを開講し実績を積んできました。これは松本大学の履修単位化を含めた社会人の再教育及びスキルアップを目指したもので、地域から高い評価を得ています。

本提案は、このプログラムを拡充することを通じ、一般人の教養教育を始め現就業者向けブラッシュアップ・資質向上や観光事業への転業・起業を考えている社会人、またいわゆるニートやフリーターと呼ばれる若者や主婦などの現場復帰のための能力開発機会を提供するとともに社会人の自尊心を含めた生きがいを涵養することにより地域社会における人材再教育と再チャレンジ機運を後押しする内容です。

松本地域は観光資源に恵まれ、これを活用した観光産業が盛んですが、観光産業における人的需要が低迷する一方、競争力を高めるための資質向上や新規の人材参入を後押しする仕組みがない状況で、新たな技能の習得や接遇面強化に向けての教育機会に強い期待が寄せられています。こうした地域課題に対しても本事業は効果的かつ具体的なメリットが期待できる内容です。(495字)

申請にあたって

平成19年度社会人の学び直しニーズ対応教育推進プログラムに申請した「地域社会人向けホスピタリティ人材育成及びスキルアップのための支援プログラム」は、平成17年度から松本市と松本商工会議所との協働によるいわば官産学の取組みとして取り組んできた全国でもユニークな市民カレッジの実績と考えている。観光ホスピタリティ学科のカリキュラムに取り込まれた観光の学びや接遇に関するスキル、言葉や表現の方法など幅広いホスピタリティ分野の内容が市民及び周辺の市町村の方々にも評価され、高い満足度を示していた。また評価について大学の単位の認定などについても配慮が加えられている。その結果2年間で約200名の受講者がすでに修了している。

この実績をベースにさらに受講生の地域周辺への拡大やカレッジカリキュラム内容の充実などに配慮しつつ、高度な付加価値を身に付けた社会人の学び直しに寄与することが狙いである。このため、従来のカリキュラムに竹炭や陶芸などの即戦力的な技術を身に付けることや、外国語対応能力や地域の人脈をつなぐためのプログラム、および街づくりに必要なコミュニケーション能力の向上など、地域の特性を生かしながら、地域に寄与する社会人のための再教育に配慮した内容となっている。

【事業企画及び実施体制等】

・事業内容等

(1) 事業内容の概要

1. 地域課題

- ① 観光客の多様なニーズと観光形態の変化への対応
- ② 市民のホスピタリティ能力の向上
- ③ 新たな観光資源や観光形態の開発
- ④ 雇用機会の拡大
- ⑤ 官・産・学の共同による人材育成事業の必要性

2. 実施内容：『社会人向けホスピタリティカレッジの運営』

事業規模：募集受講生 初年度 100名
 2年度 150名（含：前年度受講生向けレベル）
 3年度 200名（含：過去受講生向けレベル）

講座内容：ホスピタリティ概論（観光及びホスピタリティ全般）
 ホスピタリティ実務（経営、マーケティングなど）
 ホスピタリティ技能（マナー、接遇など）
 コミュニケーション基礎と応用（外国語を含む）
 国家資格受験支援講座
 顧客向けサービス向上のための実技（陶芸、竹炭など）
 アウトキャンパス（現場視察交流）

受講対象者：サービス産業従事者及び従事希望者、無職、主婦など。

3. 目標：地域における観光産業向け人材の育成を通じ、地域のホスピタリティ力を醸成するとともに、受講生個々の個性と付加価値を高めることにより、地域社会に貢献できる人的コミュニティを創出すること。

4. 事業費：平成19年度（提案額）18,331千円（受講料を含む）
 平成20年度（提案額）21,000千円（同）
 平成21年度（提案額）21,000千円（同）
 三ヵ年合計 60,331千円（受講料を含む）

(2) 本提案の理由とねらい

松本大学は、恵まれた自然環境と文化・歴史的資源を背景に、フィールドを活かした観光教育に取り組んでいます。また、観光を観光産業だけでなく、地域や街づくりに役立てるためのツールとして、幅広いテーマを提供しているところです。

観光を『21世紀の主要な産業』として位置づけている松本市にとり、地域の課題の多くは、こうした観光産業向けの即戦力となる人材の不足と、刻々と変化する観光業界において従事者個々の技能のブラッシュアップやスキルアップの機会が不足していることです。

また、観光産業従事者ばかりではなく、一般市民レベルでの来訪者に対するホスピタリティ向上に対する要望も強く認識され、2010年に向けた松本市の政策課題にも加えられています。

松本大学ではこれら地域の課題に対応するとともに、社会人のホスピタリティ産業への関心を高める目的で、平成17年度から、松本市、松本商工会議所及び松本観光協会などの自治体・団体との

共同により公開講座ではないユニークな「松本ホスピタリティカレッジ」を立ち上げ、社会人向け人材育成プログラムの提供を開始しました。

受講料（1万円～5万円）を徴収しているにもかかわらず、宿泊業、レストラン、タクシー会社といった観光産業従事者ばかりではなく、無職の方々、公務員、教師、フリーター、主婦、医療関係、教員、金融関係といった幅広い職種の人々が受講し、過去2年間で190名の受講者数を数えています（表1、表2）。講座に対する受講生の反応も、アンケート回答結果（表3①）から理解できるように、満足度も高く、地域人材の育成と再チャレンジ向けに大変役立っていると同時に、地域社会のニーズに応えていると考えています。大学に求められている地域貢献（表3②）というばかりではなく、地域の活性化や人材の活用などにとって今後ともこのプログラムを継続することが効果的であると考えます。

そこで、このカレッジプログラムを拡充することを内容とした企画を提案します。

（表1）受講者の職業分類（単位：人）

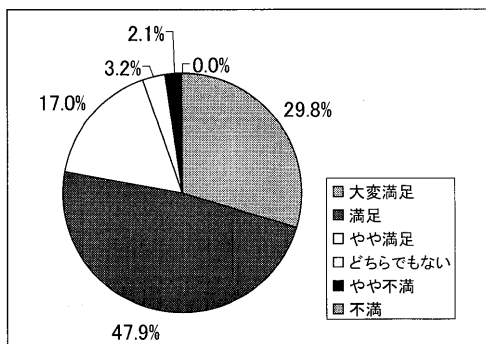
無職	金融	飲食	宿泊	交通	教育	行政	イベント	小売業	自営業	冠婚葬祭	医療機関	娯楽	学生	その他	合計
27	2	30	42	5	3	10	2	3	4	8	2	15	4	33	190

（表2）受講生年齢構成

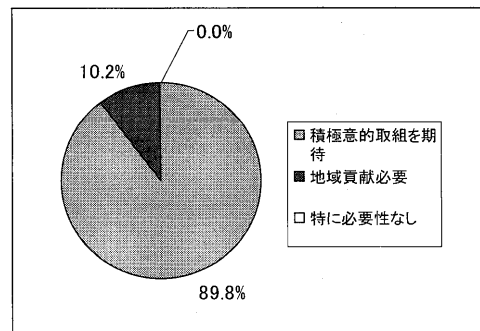
20代	30代	40代	50代	60代	70代	不明
12.6%	23.7%	23.7%	25.8%	6.8%	0.5%	6.8%

（表3）受講生アンケートの結果（過去2年間の合計）

① カレッジ受講について



② 市民と大学との協働のあり方について



（3）事業実施上の課題と解決の方向性

本事業企画立案にあたり、現在のカレッジ運営上明らかとなった4つの課題から拡充事業内容の方向性を明らかにします。

第1の課題は、開講時間と講師手配の問題です。職業を持った社会人や家庭の主婦などにとって

は昼間の時間帯は受講が難しく、一方日中は比較的自由な時間の持てる若者たちは、夜のアルバイトなどで夜間講座には出られないといったことがあり、開講時間にバリエーションを持たせることが求められています。このためには、講師の手配などで時間的かつ財源的な限界を抱えることになっています。

第2の課題は、カリキュラムを発展的に展開する上で、知識ばかりではなく技能習得のための講座開講やそのための設備整備などに限界を抱えていることです。ホスピタリティ関連産業においては、従業員が手に何がしかのテクニックを持っていることが、利用者への付加価値を提供しながら感動を与えていく上で不可欠な要素です。たとえば、宿泊事業者が周辺の自然環境を説明したり、あるいは利用者に手ごろな焼き物を指導したり、また、竹などを使って簡単に炭を作ってお土産にしてもらったり、コミュニケーションを高めるためのスキルとして役立てることが可能となります。またこのスキルは、観光産業以外でも幅広く応用が利くものです。

第3の課題は、独立ないしは起業したいと考えている社会人に対して、その一つの要件となっている国家資格などが必要な場合に、これに向けた丁寧な受験講座を開催するための条件（人と財源）が必要だという点です。幸い、平成18年度には、社会人のための国内旅行業務取扱管理者試験受験のための講座を開講し、受験生7名中5名の合格者と1名の条件付合格者を出しました。

第4の課題は、以上の内容を受講したあとのフォローアップの問題です。スキルアップやブラッシュアップに関しては就業者という場合には特に問題ではありませんが、新たな就業・独立ないしは起業となるとそのための情報収集や業務指導が必要になってきます。このための組織作りとともに情報収集やフォローアップが今後大きな課題になると考えています。ちなみに、昨年度旅行業関連国家資格を獲得した数名が共同でNPOを立ち上げ、平成19年度から地域限定で新しい事業のスタートを切ることになり、一つのビジネスモデルとして結果を出すことになりました。今後こうしたチャレンジを推奨していく中で、システムとしてこれを受け入れる体制作りを検討することが必要になっています。

以上の課題を踏まえて、本企画では、既存のホスピタリティカレッジをベースに、観光事業及びホスピタリティ産業向け地域社会における社会人のための再教育及び就業支援のための持続可能なスキームを三年間で構築し、その後の地域における位置づけを確保していくための方向性を加えた内容を以下の通り提案したいと考えます。

(4) 事業企画の具体的内容

(ア) 社会人向け「ホスピタリティカレッジ」の運営

市民ないしは周辺市町村の住民を対象に、以下の5つのコースを設け、6つのテーマに沿って「ホスピタリティカレッジ」を主催します。

(コース)

I	カレッジ通常コース	教育プログラム学習量	[1日1.5時間×15日]
II	カレッジ技術修得コース	同	[1日 3時間×12日]
III	カレッジ資格支援コース	同	[1日 3時間×23日]
IV	カレッジ発展コース	同	[1日1.5時間×15日]
V	前年度受講生向けカウンセリング	同	[1日1.5時間×3日]

(テーマ)

- i 顧客接遇スキルの向上
- ii コミュニケーション能力の向上
- iii グリーンツーリズムや健康観光など新しい観光事業の理解と学習
- iv 自立支援のための国家資格取得支援

- v 外国人（アジアを対象）旅行者受け入れのための語学研修
- vi 受講後の再教育及び自立支援

(イ) 各テーマの具体的内容は以下のとおり：

ただし、資格試験コースを除き、各コースについて最終的に修了論文の提出あるいは修了作品の提出を求めるものとします。

i 顧客接遇スキルの向上

松本市では、産業構造の68%を占めるサービス産業の活性化が地域産業の行く末を握っている状況ですが、特に、接遇面で多くの課題が指摘されてきました。このため、行政と産業界が協力してホスピタリティ力の強化を行なっているところです。このホスピタリティ力を高め、旅行者や市民向けサービスの向上を図るためのカリキュラムを提供します。
(授業時間 90分 × 15回)

ii コミュニケーション能力の向上

ホスピタリティ力を向上するために欠かせない要素の一つが、人と人のコミュニケーションをどのようにとるかということです。また、このコミュニケーション能力は、ニートやフリーターの若者に欠けている大きな要素の一つともいわれ、若者の就業事情にも影響を及ぼしています。これを改善することで、観光ばかりではない多くの産業向けに教育的効果が期待できるものと思われまます。
(授業時間 90分 × 6回)

iii グリーンツーリズムなど新しい観光事業の理解と技能学習

旅行者のニーズが多様化する中で観光産業はその対応に追われている状況です。新しい観光といわれるエコツーリズムや健康観光あるいは産業観光などが生まれて、旅行者に新しい可能性が提供されるようになりました。ところが、地域の事業者にはこうした新しい旅行者の動きや産業の動きが的確に伝わっていません。また、新しい観光客を受け入れるためのノウハウを身に付ける場や機会がない状況です。そこで、このカレッジでは、こうした新しい観光の理解や旅行者を受け入れるための新たなスキルなどを学ぶ機会にします。
例：手作り体験・技能習得（焼き物、竹炭づくり、自然ガイドなど）

(授業時間 180分 × 6回)

iv 自立支援のための各種資格取得支援

- ・旅行業務取扱管理者資格（国家資格）

平成19年度から、旅行業第三種登録でも地域限定の企画旅行を実施できることになり、地域向け旅行者誘致事業が比較的容易になってきました。このため、国内旅行業務管理者資格取得者を増やしながらこうした旅行商品開発の指導を行なっていきます。

(授業時間 90分 × 15回)

- ・自然ガイド資格（自然体験活動指導者：CONE 主催、グリーンツーリズムインストラクター：財団まちむら機構）

信州は自然資源に大変恵まれていますが、これを活用した観光の形に注目が集まっています。このため、自然環境を利用者に適切に案内するためのネイチャーガイド資格の取得を促進して対応力を高めていきます。
(授業時間 180分 × 6回)

- ・松本検定資格（松本市主催）

平成18年度から始まった松本検定試験に向けて受講生の多くが資格を取得できるための講座を徹底します。
(授業時間 90分 × 4回)

- ・航空便予約システム（AXESS）技能検定

現在松本大学が日本航空の予約システム技能検定講座を学生向けに開講していますが、これは現場の旅行者にとっても刻々と変化する業界内におけるスキルアップとして効果

的な講座です。2級ないしは1級を目指す講座。 (授業時間 90分 × 15回)

v 外国人（アジアを対象）旅行者受け入れのための講座

松本には年間約2万人の外国人旅行者が訪れます。今後アジアを中心に日本の原風景や伝統文化などを求めてさらに多くの外国人旅行者が訪問することが予想されていると共に、長野県をはじめとする自治体の積極的な誘致事業が展開される予定です。こうした外国人旅行者が地元には及ばず経済効果ばかりではなく、交流から生まれる地域の質の向上は観光事業従事者ばかりではなく、一般市民にも良い影響を与えます。このため、外国人旅行者が安心して訪れることのできる街づくりが大変重要なこととなります。

これら外国人を受け入れるための語学力やマナーを中心に講座を開講します。

将来的には、アメリカの旅行者向け資格である DS (Destination Specialist 地域専門家) (英語による受講) の取得を目指します。 (授業時間 90分 × 6回)

vi 受講後の再教育及び自立支援

受講生を対象に、受講後のフォローアップとして、カウンセリングや情報提供あるいはアドバイスなどの機会を提供し、自立支援やさらなる技術修得機会の検討などを行ないます。ビジネスプランの立て方、マーケティング手法、文書やマナーなどについて指導します。

この提案の中では、三年計画ですが、毎年前年の受講生を対象にフォローアップ講座を開講し、状況の把握と支援の機会を確保します。 (講座時間 90分 × 3回程度)

(ウ) 事業の達成目標 (3年間で基準)

以上の事業内容に関して、現在松本市が2010年の達成目標に掲げている以下の目標に寄与するとともに、国家資格取得者や起業者及び新たな就業者増に向けてわかりやすい目標を設定します。

1) 官・産・学連携の成果を示すため、松本市総合計画に定められた、以下の2010年までの目標をサポートする。

- | | |
|----------------------------|-----|
| ・観光情報を十分に発信していると思う市民の割合 | 49% |
| ・観光と各産業がうまくつながっていると思う市民の割合 | 39% |
| ・観光客を受け入れる体制が整っていると思う市民の割合 | 49% |

2) 毎年度の受講者の満足度75%以上を目標とする。

3) その他、国家資格の合格率やその他の資格取得率を高める。

4) 起業向けビジネスモデルないしは新規事業を毎年少なくとも1件提案する。

5) 受講生のフォローアップを徹底する。

6) 受講生に対する大学単位付与率20%以上を目標とする。(現在12%)

・事業実施スケジュール

平成19年度

コース I (カレッジ通常コース) - 上記事業内容の i (P6.5行目)

平成19年9月 カレッジ開講の広報

同 10月初旬 受講生募集

同 10月中旬 開講、記念講演会

～平成20年2月末まで 15回講義

平成20年3月 修了式、記念シンポジウム

コースⅡ（カレッジ技術習得コース）－上記事業内容のii、iii、v

(P6.11行目、P6.18行目、P7.8行目)

平成19年10月 受講生募集
同 11月、12月 実習及び作品発表

コースⅢ（カレッジ資格試験コース）－上記事業内容のiv（P6.28行目）

平成20年1月 受講生募集
同 2月 開講
～ 同 8月末 継続開講

平成20年度及び平成21年度

コースⅠ（カレッジ通常コース）

平成19年度と同様のカリキュラム

コースⅣ（カレッジ発展コース）

平成19年度受講生向け発展コース（英語力、中国語力、韓国語力など）

コースⅡ（カレッジ技術習得コース）

新規受講生向け

コースⅢ（カレッジ資格試験コース）

平成19年度受講生及び中途参加者を含む

コースⅤ（前年度受講生向けカウンセリング）－上記事業内容のvi（P7.20行目）

平成19年度既受講生向けビジネス等カウンセリング

・事業実施体制（共同実施校及び協力団体・企業等がある場合は記載すること）

松本大学、松本市、松本商工会議所、松本観光協会の官・産・学による事業実施体制とします。
すでに松本大学、松本市、松本商工会議所、松本観光協会の4者により「ホスピタリティカレッジ運営委員会」が設置されており、その運営委員会会則に基づき（運営本部を本事業の提唱者である松本大学におくことになっています。）事業実施組織として発展的に活用し、企画、実施、フォローアップを松本大学で行う体制を整備します。

運営委員会組織（運営委員）

松本大学学長	松本大学学科長・教授
松本商会議所会頭	松本市観光協会会長
松本市副市長	松本温泉組合会長

事務局

松本大学内に設置

事業企画運営

松本大学観光ホスピタリティ学科
松本市観光温泉課
松本観光協会

・プログラム修了者に対する証明方法

1) 修了証の発行

一定の時間数を受講し、所定の結果を示した受講生には修了証及び認定証（対外向けに表示可能なもの）を交付します。

2) 松本大学総合経営学部観光ホスピタリティ学科の単位認定

修了した受講生には、松本大学科目履修規定に基づき、所定の手続きを経たうえで、松本大学総合経営学部観光ホスピタリティ学科科目履修生として単位を付与します。原則として規定の出席数及び修了論文・作品などの結果を基準に2単位。履修科目についてはコース毎に松本大学が指定します。

・事業評価体制等

上記の運営委員会により、事業開始前に前年の事業評価を行い、毎事業年度の報告書を作成して運営委員会のチェックと承認を求めます。

また、受講生からの意見などを反映させるため、アンケート調査を実施し、受講者による評価制度を導入します。

なお、最終的な評価としては、上述の達成目標を念頭に受講生の修了証発行数及び獲得単位数、就業実績や国家資格合格者数などに加えて既述の松本市総合計画評価上に現れることになり、その貢献度として地域からも評価されることとなります。

・その他参考となる資料

コースを通じた事業改善や国家資格実績などの成果についての主な地域新聞報道
(平成17年度)

「ホテルのおもてなしを学ぶ」市民タイムス（平成18年1月28日付）

「松本のおもてなし講座120人が修了」信濃毎日新聞(平成18年3月11日付)

(平成18年度)

「市民5人国家試験合格」信濃毎日新聞（平成18年11月3日付）

「もてなしの心、カレッジ開講」信濃毎日新聞（平成18年11月11日付）

「地元の食材の魅力探る」市民タイムズ（平成19年2月6日付）

「街ぐるみで外国人歓迎」市民タイムズ（平成19年2月17日付）

「塩イカ、素朴な松本の味に」市民タイムズ（平成19年4月8日付）