

(様式3-1)

平成31年度	番号
--------	----

2020年2月27日

平成31年度「専修学校による地域産業中核的人材養成事業」実績報告書

文部科学省 総合教育政策局長 殿

所在地 大阪府大阪市浪速区難波中  
3-13-1

法人名 学校法人 エール学園  
(学校名)

代表者 理事長

職氏名 長谷川 恵一 印

平成31年度「専修学校による地域産業中核的人材養成事業」に関する  
実績報告書の提出について

平成31年度「専修学校による地域産業中核的人材養成事業」について、実績報告書を提出  
します。

平成 31 年度

番号

## 平成 31 年度「専修学校による地域産業中核的人材養成事業」事業計画書

## 1 委託事業の内容

産学連携体制の整備

## 2 事業名

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

## 3 実施する取組(カテゴリー)

(1)全国版人材育成協議会の設置		分野	
(2)地域版人材育成協議会の設置	○	分野	商業実務
		地域	大阪府
(3)分野横断的な連絡調整会議の設置			

※ 実施した取組いずれかに一つ「○」を、(1)場合には分野名、(2)の場合には分野名と実施地域も記入すること。

## 4 代表機関

## ■代表機関(受託法人)等

法人名	学校法人エール学園
理事長名	長谷川 恵一
学校名	
所在地	大阪府大阪市浪速区難波中 3-13-1

## ■事業責任者(事業全体の統括責任者)

職名	理事 経営支援本部 本部長
氏名	崎村 真
電話番号	06-6647-0013
E-mail	sakimura@ehle.ac.jp

## ■事務担当者(文部科学省との連絡担当者)

職名	顧問
氏名	横山 あおい
電話番号	090-4560-5144
E-mail	yokoyama@ehle.jp

## 5 事業の構成機関等

(1)構成機関 ※枠が足りない場合には、適宜追加すること。

### <教育機関>

	構成機関の名称	役割等	都道府県名
1	学校法人上田学園	ワーキング会議構成員	大阪府
2	学校法人辻料理学館(辻調グループ校)	ワーキング会議構成員	大阪府
3	学校法人 大阪 YMCA	ワーキング会議構成員	大阪府
4	大阪府立大学 観光産業戦略研究所	研究会構成員	大阪府
5	阪南大学	研究会オブザーバー	大阪府
6			
7			
8			
9			
10			

### <企業・団体>

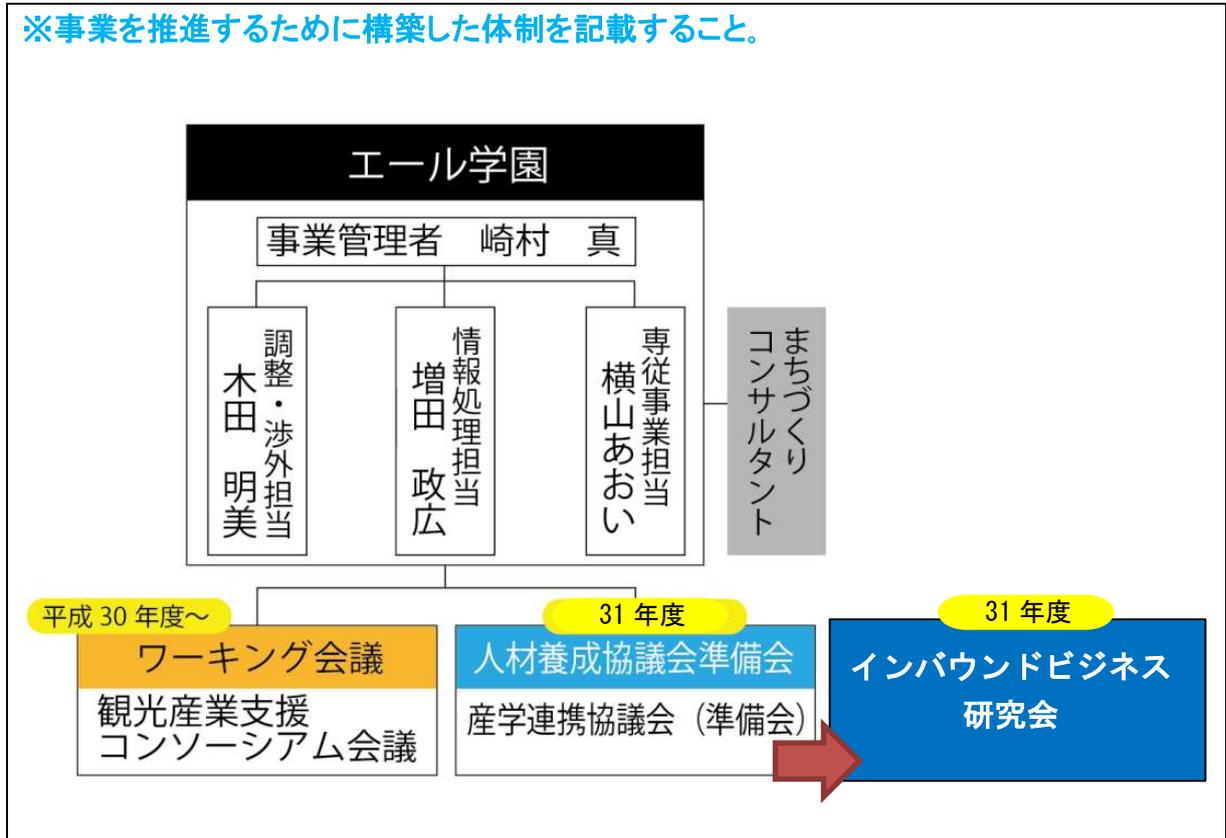
	構成機関の名称	役割等	都道府県名
1	公益財団法人 大阪観光局	準備会構成員	大阪府
2	大阪商工会議所	準備会構成員	大阪府
3	アイ・プランニング 株式会社	ワーキング会議構成員	大阪府
4	株式会社 銭高組	研究会構成員	大阪府
5	大阪観光局	研究会構成員	大阪府
6	ミナミまち育てネットワーク	研究会構成員	大阪府
7	近鉄不動産 株式会社	研究会構成員	大阪府
8	南海電気鉄道株式会社	研究会構成員	大阪府
9	株式会社 YOLO JAPAN	研究会構成員	大阪府
10	森興産株式会社	研究会構成員	大阪府
11	大阪ガス株式会社(オブザーバー)	研究会構成員	大阪府

<行政機関>

	構成機関の名称	役割等	都道府県名
1	大阪市経済戦略局観光部	準備会構成員	大阪府
2	大阪府中小企業支援室	研究会構成員	大阪府
3			

(2) 事業の実施体制

※事業を推進するために構築した体制を記載すること。



### (3)各機関の役割・実際に得られた協力事項について

#### ○教育機関

平成 30 年度の事業の成果、結果を受けて、観光産業からインバウンドビジネスにおける実践型の人材(外国人を含む)育成について人材育成のする立場としてワーキング会議、協議会の一員をなす。

・人材育成について人材の育成、輩出してきた経験を活かし、将来の観光産業界や地域が必要とする人材を育成するために、各校の内容や各校とかがわりのある産業界などにみられる具体的な課題や今後の将来像を共有し、人を育ててきた立場から新しいアイデアなどを出し合い、産学連携の研究会を支えた。

#### ○企業・団体

大阪商工会議所のもと、地域や地域産業におけるインバウンドビジネス等の研究会の一員をなす。観光産業界の発展、インバウンド産業並びに地域まちづくりの振興、国際ビジネスの促進において、人材を求める立場、育成する立場それぞれで、地域や産業界の課題などを共有した。また、地域、産業界共通の新たな方向性を観光イノベーションとし、地域産業の支えになるように、地域で育てるための実証講座などの実施を、協力体制の中で目指すことを得られた。また、研究会の取組が、大阪商工会議所の提言として発表される予定。産官学で一つの目標を見出し、引き続き取り組むことになった。

#### ○行政機関

準備会の一員、研究会の一員をなす。

準備会や研究会において、行政の政策と絡めるアイデアや取組に対して、行政の基本的な立場や役割の中で、幅広く協力していただき、基礎作りを行っていただけた。

## 6 事業の趣旨・目的

### 【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。

その中で、人材育成は、学校だけのことではなく、時代の変化に対応した産官学の連携の中で取り組むべきことだということから、その背景をもとに、『平成 30 年から専修学校による地域産業中核的人材育成事業“産学連携体制の整備 「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』を実施した。

平成 30 年には、人手不足の中で、特定技能ビザが開始され、大阪においては、大阪万博の開催の開催が決定されることとなった。

### 【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ではない。

**<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(大阪は、現在、インバウンドで賑わいを見せているが、常に求められる観光地であるためには、街の新しい側面を作り、時代とともに変化する観光客のニーズをキャッチし対応し続ける)が重要であり、その変化に対応できる人材(新しいビジネスを展開していくことができる)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である。

**<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、学ぶ形の多様化が求められている。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)を整える事も重要である。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、活力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である。

＜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はなく、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感じる要素が不可欠である。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である。

### 【平成 30 年度委託事業で明らかになった課題】

平成 30 年度委託事業において、「地域産業」「中核的人材」「機動的な産学連携体制」「持続」をキーワードに、観光の主要なメニューとなる学校がコンソーシアムとなって議論する『ワーキング会議』、観光で活況を呈しているミナミの地域産業の人たちで構成されているミナミまち育てネットワークとで『まちづくり会議』を開催した。



また、ワーキング会議主導で、計画書を作成し、団体や行政に繰り返し、「人材育成協議会」設立に向けて積極的に働きかけを行った。

＜個々の産学連携(学校)＞ ワーキング会議での議論の中で、個々の学校はすでに、企業や行政と連携をとって、ホテルなどでは、インターンシップも進んでいた。料理学校などについては、『食での町おこし』は、数多くプログラムがあり、地方自治体からも連携することが多く、積極的な参加を行っている。コンソーシアムを組んで行う利点を明確にする必要がある。

＜社会人基礎力不足＞ 個別の事業者や産業界の意見から、圧倒的な人材不足の話、社会人基礎力不足の話などが、多く寄せられ、求める人材像に関しては、「明るくて」「素直」「頑張る人」「努力する人」といった話が多く、中核人材に関しては、そういう人たちの中から育ったものという認識が高かった。また、人材は、“あるもの”という考えがほとんどであった。

＜産業界から見た産学連携＞ 産業界から見た産学連携は、インターンシップにおいてもメリットがなければ続かないことや、協議会組織で検討するということは、「資金提供」や「抜けられない」こともあり負担を感じて参加しづらいこと、「できれば大学と連携する」、「商工会議所経由で頼んでほしい」など、協議会設置の難しさがあることが分かった。

＜地域との産学連携＞ まちづくり会議を通して、話題提供の理解にギャップがあり、相互理解の重要性を感じた。会議の回を重ねるたびに、学校側、産業界側の参加者が減少していった。

### 【目的】

国際競争力のある魅力的な観光都市を支える観光産業に必要な中核的人材育成の環境整備について、観光振興という同じ目標を持つ立場の違う産業界、地域、行政と専門学校が役割を担いながら人材育成の協議会を設置し、地域産業(モデル:観光産業)とまちづくりが、共通の目標を見だし、地域産業の持続的なレベルアップと課題解決をはかる全国モデルとなる人材育成の仕組みづくりを目的とする。

## 7 設置した人材育成協議会の役割

平成 30 年度の議論において、関係者（教育界、産業界、行政、地域）の間で、地域で学ぶ魅力（ミナミで学ぶ実践の場）が再認識された。それに伴い、地域で人を育て、情報集積を行い、ネットワークすることで人材育成と地域の活性化を目指し、新たな時代の変化に常に対応できる人と地域の魅力を作り出す方向性が出てきた。それに伴い、協議会の役割も変化した。

平成 31 年度の議論において、大阪商工会議所の都市活性化委員会の研究会に位置づけ、インバウンドビジネス等を研究する上で、地域産業（観光）における中核人材育成を地域活性化や産業振興の必要要素として位置づけを行った。

### 【委託事業の取組の中で実施する人材育成協議会の役割】

- 観光産業における観光イノベーションを起こす人材について関係者の共有する人物像を作る。おもてなし人材の能力・技術等について整理。カリキュラムを作成する。
- 地域（ミナミ）で育てる内容を確立し、実証実験を行いながら、その効果を研究する。（PDCA）
- 観光振興（地域振興、地域産業振興）に必要な観光産業界の情報整理を行い、研究・発信するための学校の役割を研究する。
- 観光事業が促進するための交流やネットワークの方法や学校が担う役割などについて研究する。

### 【「人材育成協議会」の目指す効果】

- 時代によって変化する必要な人材育成をそれぞれの立場で考え、共に研究し、実践できる。
- 目指すべき姿の共通認識ができ、関係者の足並みがそろおう。
- 人材育成を通じて、地域活性化を実現できる。
- 情報集積とそれをもとにした研究ができる。
- 具現化に向けて、業界全体に情報発信と共有化ができる。

## 8 取組の年次計画 ※各年度に実施する取組(3年間)を記載すること。

### <平成 30 年度>

【目的】人材育成協議会設置に向けての準備

【実施内容】

<状況把握＝観光・まちづくりを取り巻く環境＝>

- ・観光都市を取り巻く情報調査・大阪における観光産業関係者情報調査
- ・観光産業が、地域観光に貢献した事例並びに人材育成が、地域まちづくりを活性化させた事例調査・国際競争するうえでの人材育成についての意識調査
- ・観光に関する人材育成情報調査・おもてなしに関する調査

<ワーキング会議の実施>

- ・観光産業の人材育成を実施している専門学校 4 校で、おもてなし人材育成や観光産業支援コンソーシアムについてのあり方、調査状況の把握し、情報の共有化を実施。
- ・「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。
- ・5回開催。(欠席委員に関しては、報告ヒアリングを実施)

<まちづくり会議の実施>

- ・魅力的な『国際競争力のある 次の 大阪』にむけて、地域における観光まちづくりと観光産業支援の共通イメージを作り、事例研究や情報共有の場として準備としての会議を実施。・3 回開催。

【取組の効果】

- ・まちづくり会議において、中核人材の育成には、観光における情報や変化が激しい地域(ミナミ)で育てることが効果的であり、交流とチャンスとチャレンジの環境を学生に与えることで、実践を学ぶ場として、学生からも魅力があり、副産物として、ネットワーク(人のつながり)を持つことができると取りまとめられた。
- ・ワーキング案として求める人材像を作る。
- ・ワーキング案として必要なカリキュラムイメージを策定。
- ・調整に時間を要し、人材育成協議会の発足にはこぎつけることができなかった。その主な要因としては、大阪における万博の決定や特定技能ビザなど観光を取り巻く人材は、新しい局面が、短期間で起こり、量的な人材に関する対応に議論が向いてしまったことによる。漸く、協議会準備会を平成 31 年度に設置を予定。

【効果の把握】

- ・地域、産業界(モデル:観光)における課題の把握。
- ・課題解決のための人材像の設定(モデル:「おもてなし人材」素案作成)。
- ・協議会準備会メンバーの一部内諾。

【取組の成果を最終成果品にどうつなげていくのか】

- ・基本的なフレームとなる。
- ・産学連携を企業に持ち込む時のアプローチの方法と課題として示す。
- ・協議会設置準備にかかる方法と課題として示す。

### <平成 31 年度>

【目的】 持続可能な地域産業を支える人材育成の協議の場づくり

【実施内容】

### <準備会の実施>

- ・大阪における様々な取り組みの共有を図った。
- ・行政や産業界の関心は、イノベーションにあることからイノベーション人材という視点を人材育成の中に設けることとした。
- ・地域で育てる(大阪を深く知り、原体験を増やす地域インターンシップ)を取り入れるために地域産業振興と地域振興の枠組みで考え進めていくこととなった。
- ・大阪商工会議所の都市活性化委員会の研究会として会議開催を行う了承を得た。

### <インバウンドビジネス等研究会の実施>

・「グレーターミナミ・シティにおける活性化について」～ 地域資源を活かしたグローバル共生区として、アクセラレーターとグローバルセンターなどの環境を整え、『外国人起業家の聖地』を実現～

として、取りまとめ大阪商工会議所としての提言、として発表される予定となった。

- ・観光イノベーションを起こせる人材を、地域で育てることで地域産業と地域に活力を作る合意を得た。
- ・センターを設置し、継続的な協議ができる機能を備える内容などを盛り込むこととした。
- ・具体的には、次年度内容を議論し、実践することとした。

### <調査=学ぶ環境・学びたい形のアンケート調査=>

DMO のうち、NPO 形態をとり無償労働なのでアンケート対象にならない3社、行政並びに商工会議所なのでアンケート対象にならない7社と連絡があった。回答数17社

TMO のうち、1社から商工会議所内にあるため、アンケートに答えられないと連絡があった。回答数1社 合計18社

**事業展開方針** DMO や TMO は、国内の事業展開を重要視している傾向にあり、国内需要とインバウンド事業を重要視している傾向にあった。また、設備投資を重視していない傾向にあり人事投資や人材育成を重視している。また、低価格化を目指すよりも商品やサービスの高付加価値化に軸足を置き、事業提携や交流に重点を置いた展開を行っている。と多くが答えている。

**雇用管理** 職場の人間関係やコミュニケーションの円滑化に重点を置いた管理を行い海外展開に必要な国際人材の不足や開発研究の高度人材の不足を感じている。特に、マーケティングや営業の専門人材、社内マネジメントを担う中核的な管理職など中核から高度人材の不足を感じている。

**人材育成方針** また、従業員の訓練を企業の責任と考え、職場の実務を通じた教育訓練を重要視している。と多くが答えている。

**人材育成上の課題** 人材育成が計画的・体系的に行われていないことが課題と考え、求める能力・資質要件を明確化し、目標管理やOJT等に直結させることが必要と考えている。と多くが答えている。

**外国人の雇用** 外国人の雇用の予定は、ほとんどが考えていないが、外国人雇用の場合、優秀な中核人材を雇用したいと考えている。また、優秀な人材かどうか分からないことが課題であると考えている。と多くが答えている。

### ミナミの街を使った実践型プログラム

ミナミの街を使った実践型のプログラムについては、場所の違いがあり、わからないが、グローバルな視野や国際コミュニケーション力、新たな事業や戦略、ぷろじえくろなどの企画立案力を期待すると多くの人が答えている。

#### **外国人共生センター**

通訳やトラブル相談、人材紹介の機能に期待すると多くが答えている。

成果にどのように反映するか

大阪の留学生 165 人

#### **何を学びたいと思って留学し、何を学んでよかったのか**

アニメや日本文化などをきっかけに、日本で就職したい、日本で生活したいと思い日本の企業就職の実績が多い学校を理由に選び、専門の知識やスキルよりも、日本人のマナーや社会ルールなど日本の会社や社会で、受け入れられ、うまくやっていくことを学べたことを評価している。

#### **何を課題と考えているか**

生活するうえで、物価の高さが圧倒的な課題であり、日本のルールについては、比較的課題として大きく取り上げられないのは、学校などの支援もあることが予測される。就職に関しては、日本語にまだ不安を覚えている人も多く、個人のスキルに関する点が多く取り上げられている。

#### **卒業後の希望進路**

卒業後の希望進路については、約6割が、日本で就職し、日本と母国の橋渡しの役割を母国で起業して実現したいと考えている。

#### **学びたい形について**

学びたい形については、インターンシップにおいて、作業や仕組みを学ぶというよりも、プロジェクト等の企画・立案力やプレゼン力などアウトプットする能力を身に着けたいと考え、リーダーシップなど起業するうえで重要な要素を学びたいと考える人が多くいた。

また、実践型授業についても自由に活動することを求め、座学においては、指導教官の学びを自身が反映できているのかを前もってチェックできる学びが求められていることがわかった。

#### **<調査＝学ぶ環境・学びたい形のヒアリング調査＝>**

<ヒアリング先>IR 関連 4 社 観光関連事業者 13 社

#### **<調査結果>**

##### **課題**

- ・事業者が成長しない
- ・スタッフが、中国人と台湾人が一緒だとけんかする。
- ・スタッフが、国の違う人同士だとそれぞれの国の主張が強すぎる。
  - ・ボランティア組織なのでたくさんの参加が必要。
  - ・事業者が観光に積極的でない。
  - ・人材不足(量)と資金不足。

- ・IRの何万という人材不足が検討されていない。
- ・万博の人材はどうするのか心配。
- ・企画できる人が必要。
- ・学習意欲のある人は少ない。

#### **その他**

- ・行政がもっと盛り上げてくれたら
- ・人を雇う余裕などない。
- ・人材はあるものという前提で進めている。

#### **<調査=インキュベーション機関へのヒアリング=>**

- ・大阪府は、府市統合で大阪産業局を立ち上げ、産業サポートを実施している。
- ・大阪府は、イノベーションを起こすためにスタートアップなどに力を入れていく。
- ・外国人に特化したプログラムはなく、基本的には、日本人や日本企業が対象。
- ・スタートアップについては、グランフロントにコンソーシアムを設置している。2020年1月に国に申請を出す予定。

#### **<調査=関西経済連合会の人材育成の取り組み研究=>**

##### **産業界が抱えている課題**

- ・中小企業には、あまり優秀とは言えない人が来るし、就職してもすぐ辞められる。
- ・外国人を人手としてとらえている企業が多いこと。(ホワイト企業とブラック企業が存在)
- ・外国人に対して偏見を持っていること。
- ・外国人へのアプローチがわからない。優秀な学生がわからない。
- ・外国人に触れる機会がない。

##### **産業界の要望**

- ・優秀な外国人に出会える場が欲しい。
- ・外国人の優秀さに会社を引っ張ってほしい。
- ・雇用を外国人に広げるためのサポート体制がほしい。
- ・専門士の制約がないようにしてほしい。

##### **ABCプラットフォーム会議**

- ・分野別の会議を持ち、アジアビジネスのプラットフォームとして育成する。

#### **<調査=国際フレームワーク(NQF)の概要調査=>**

- ・平成30年度の議論の中ででてきた国際通用性の一つの基準である国際フレームワーク(NQF)について概要を把握するため調査を行う。(将来的に研究)
- ・日本労働研究雑誌 No. 595/Special Issue 2010において国際フレームワーク(NQF)の日本におけるフレームワークの整備が急務とされていた。

昨今の国際化を背景に、独立行政法人大学改革支援・学位授与機構などによる特にアジアとの大学の質保証の環境を整える動きが盛んにおこなわれはじめています。2015年のUNESCO総会「技術職業教育訓練についての勧告」が14年ぶりに改訂され、職業教育の範囲は「広範な職業分野、生産、サービス、生活に関わる教育、訓練、技能開発」とされ、その目的は「個人をエンパワーし、雇用とディーセント・ワーク(人間

らしい仕事)、生涯学習を推進すること」であり、以下「政策とガバナンス」「質とレリバンス」等、合計7章60条の勧告がなされている。特に「質とレリバンス」においては、NQFは注目され、「学習プロセス」「職業教育スタッフ」「学位資格システムと学習経路」「質と保証」「労働市場と職業世界へのレリバンス」「情報とガイダンス」を結びつける重要なツールとなっている。一般社団法人 専門職高等教育質保証機構の美容業界とオーストラリアの事例などそれぞれの分野での研究が始まっていることがうかがえた。また、具体的なチェックシートなども研究されていたため参考に取り入れられたらと考える。

#### <ワーキング会議の実施>

- ・事務局の資料を基に、中長期的な観光まちづくりを共有し、人材育成の在り方を協議し、必要となる人材像や能力・技術等を整理するなど協議会の資料を作成。
- ・将来の観光産業界や地域が必要とする人材像に対して、現状の具体的な課題や将来像を共有し、人を育ててきた立場から新しい手法やカリキュラムを提案。
- ・進めてきた観光人材育成機関としての(食・宿泊・デザイン・ビジネス)専門学校コンソーシアムとして、効果的な人材育成の手法についてワーキング会議で研究し、提案。

#### 【取組の効果】

- ・地域や地域産業の中で、同じ課題を共有し、その中に抜けがちな人材育成を位置づけることができた。
- ・議論も活発に行われ、それぞれの立場の考えを忌憚なく意見交換することができ、そこには、それぞれの立場の人たちの未来も併せられる議論となった。
- ・また、具体的な動きとして、地域や地域産業に影響できる形で役割を具体的担え、行政の取組とも連携することを予定していることから、機動的でかつ継続的な産官学の取組の基盤ができた。

#### 【効果の把握】

- ・大阪商工会議所 提言(4月ごろ行う予定)

#### 【取組の成果を最終成果品にどうつなげていくのか】

- ・2020年度は、具体的な議論が進む予定。
- ・また、地域で育てるカリキュラムを次年度は実践する予定。
- ・産学が共有できるツール(スキルマップなど(予定))を示す。

#### <2020年度>

#### 【目的】インバウンドビジネス等協議会(仮称)の運用

#### 【実施内容】

#### <(仮称)人材育成等協議会の実施>

- ・魅力的な『国際競争力のある 次の 大阪』にむけて、インバウンドビジネス、まちづくりと合わせた効果的な教育手法を検討する体制を確立するとともに、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検討。
- ・地域で育てる人材育成の実証
- ・3回開催予定。(欠席委員に関しては、報告ヒアリングを実施)

#### <ワーキング会議の実施>

・事務局の資料を基に、「(仮称)人材育成等協議会」の内容を受けて効果的な教育手法を検討する体制を確立するとともに、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について協議し、協議会に提案。

・3回開催予定。(欠席委員に関しては、報告ヒアリングを実施)

#### 【取組の効果】

・人材育成協議会において、魅力的な『国際競争力のある 次の 大阪』にむけて、効果的な教育手法を検討する体制を確立。

・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検討。

・取り組む産学連携のそれぞれの役割の明確化。

#### 【効果の把握】

・エール学園が主催している国際交流会のアンケート調査で有用性を確認していく。

#### 【取組の成果を最終成果品にどうつなげていくのか】

・地域産業(モデル:観光産業)と地域まちづくりが、共通の目標を見だし、地域産業のレベルアップと共通する課題解決をはかる人材育成機関としての専修学校との産学連携を目的とした人材育成協議会のモデル

・人材育成協議会モデルづくりのプロセスにおける課題として示す。

・地域まちづくりとの連携における課題と有用性として示す。

9 事業を実施する上で設置した会議 ※複数の会議を設置した場合には、欄を適宜追加して記載すること。

会議名①	人材育成協議会準備会		
役割・目的	【役割】人材育成協議会設置のための準備会。 【目的】大阪商工会議所における人材育成を含む研究会の設立		
検討の 具体的内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・効果を意識した枠組みの検討</li> <li>・進め方の検討</li> <li>・協議会に持ち込む必要な要素、人材像の共有化。</li> <li>・協議会における役割の検討。</li> </ul>		
会議での 議論結果の 活用方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・協議会の設置に向けての 大阪商工会議所における人材育成を含む研究会の設立</li> </ul>		
委員数	4 人	開催頻度	3 回

【構成員】

	氏名	所属・役職
1	秋田 健治	大阪市経済戦略局観光部 部長
2	岩谷 和代	大阪市経済戦略局企画総務部 部長
3	芳田 隆	大阪観光局 常務理事
4	中野 亮一	大阪商工会議所 地域振興部部長
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		

会議名②	インバウンドビジネスなど研究委員会		
役割・目的	【役割】人材育成を含む協議会設置のための準備会。 【目的】人材育成を含む協議会の設立		
検討の 具体的内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・必要な人材像の共有化。</li> <li>・協議会における役割の検討。</li> <li>・人材育成のための基本的な内容の検討。</li> </ul>		
会議での 議論結果の 活用方法	・大阪商工会議所 提言(4月発表予定)		
委員数	13 人	開催頻度	3 回

#### 【構成員】

	氏名	所属・役職
1	長谷川 恵一	エール学園 理事長
2	橋爪 紳也	大阪府立大学 観光産業戦略研究所 所長
3	佐藤 裕幸	大阪 YMCA 理事 事業統括
4	赤松 真一	株式会社 銭高組
5	芳田 隆	大阪観光局 常務理事
6	門重 学	ミナミまち育てネットワーク
7	中之坊 健介	近鉄不動産 株式会社
8	和田 真治	南海電気鉄道株式会社
9	加地 太祐	株式会社 YOLO JAPAN
10	森 隼人	森興産株式会社
11	五百旗頭 翼	大阪ガス株式会社(オブザーバー)
12	室井 俊一	大阪府商工労働部
13	中野 亮一	大阪商工会議所 地域振興部部長
14		
15		

会議名③	【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	【役割】新しい観光人材に関する研究会などを人材育成支援。 【目的】人材育成を含む協議会の設立		
検討の 具体的内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・協議会における役割の検討。</li> <li>・情報共有</li> <li>・人材育成のための基本的な内容の検討。</li> <li>・構成員の確定。</li> </ul>		
会議での 議論結果の 活用方法	・大阪商工会議所 提言(4月発表予定)に向けての人材育成の支援		
委員数	12 人	開催頻度	5 回

【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	丸岡 宏次	上田学園 校長
6	望月 温	大阪 YMCA 国際専門学校 学科長
7	田中 祐司	辻料理学館 法人本部事務局 事務局長
8	井原 正博	アイ・プランニング 代表取締役
9	門重 学	大林組 大阪本店 プロジェクト推進第一部
10	有我 明則	国際人流振興協会 専務理事 事務局長
11	木田 明美	エール学園
12	増田 政広	エール学園
13		
14		
15		

10 実施した調査等(目的、対象、手法、調査項目、調査結果の概要等を記載)

調 査 名	[2019 年度調査①] 学ぶ環境・学びたい形のアンケート調査
調 査 目 的	観光産業界において中核人材を目指している人を対象に、対象となる人を取り巻く課題を把握し、現在検討している人材育成についての評価を把握する。
調 査 対 象	地方における DMO や観光地域づくり、まちづくりにかかわっている人、留学生
調 査 手 法	インターネットによるアンケートの実施。
調 査 項 目	・事業が促進しない課題。必要(身に着けたい)と思うスキル。ミナミで学ぶことの魅力と課題。コンソーシアムの魅力と課題など。
分 析 内 容 (集計項目)	観光産業における課題、求められている人材の質の情報を把握(状況把握)し、検討している内容との差異を分析。検討中の人材像とその育成方法についての評価。
調 査 結 果	<p>DMO のうち、NPO 形態をとり無償労働なのでアンケート対象にならない3社、行政並びに商工会議所なのでアンケート対象にならない7社と連絡があった。回答数17社</p> <p>TMO のうち、1社から商工会議所内にあるため、アンケートに答えられないと連絡があった。回答数1社 合計 18社</p> <p><b>事業展開方針</b> DMO や TMO は、国内の事業展開を重要視している傾向にあり、国内需要とインバウンド事業を重要視している傾向にあった。また、設備投資を重視していない傾向にあり人事投資や人材育成を重視している。また、低価格化を目指すよりも商品やサービスの高付加価値化に軸足を置き、事業提携や交流に重点を置いた展開を行っている。と多くが答えている。</p> <p><b>雇用管理</b> 職場の人間関係やコミュニケーションの円滑化に重点を置いた管理を行い海外展開に必要な国際人材の不足や開発研究の高度人材の不足を感じている。特に、マーケティングや営業の専門人材、社内マネジメントを担う中核的な管理職など中核から高度人材の不足を感じている。</p> <p><b>人材育成方針</b> また、従業員の訓練を企業の責任と考え、職場の実務を通じての教育訓練を重要視している。と多くが答えている。</p> <p><b>人材育成上の課題</b> 人材育成が計画的・体系的に行われていないことが課題と考え、求める能力・資質要件を明確化し、目標管理やOJT等に直</p>

結させることが必要と考えている。と多くが答えている。

**外国人の雇用** 外国人の雇用の予定は、ほとんどが考えていないが、外国人雇用の場合、優秀な中核人材を雇用したいと考えている。また、優秀な人材かどうか分からないことが課題であると考えている。と多くが答えている。

#### **ミナミの街を使った実践型プログラム**

ミナミの街を使った実践型のプログラムについては、場所の違いがあり、わからないが、グローバルな視野や国際コミュニケーション力、新たな事業や戦略、ぷろじえくろなどの企画立案力を期待すると多くの人が答えている。

#### **外国人共生センター**

通訳やトラブル相談、人材紹介の機能に期待すると多くが答えている。成果にどのように反映するか

大阪の留学生 165 人

#### **何を学びたいと思って留学し、何を学んでよかったのか**

アニメや日本文化などをきっかけに、日本で就職したい、日本で生活したいと思い日本の企業就職の実績が多い学校を理由に選び、専門の知識やスキルよりも、日本人のマナーや社会ルールなど日本の会社や社会で、受け入れられ、うまくやっていくことを学べたことを評価している。

#### **何を課題と考えているか**

生活するうえで、物価の高さが圧倒的な課題であり、日本のルールについては、比較的課題として大きく取り上げられないのは、学校などの支援もあることが予測され

る。就職に関しては、日本語にまだ不安を覚えている人も多く、個人のスキルに関する点が多く取り上げられている。

#### **卒業後の希望進路**

卒業後の希望進路については、約6割が、日本で就職し、日本と母国の橋渡しの役割を母国で起業して実現したいと考えている。

#### **学びたい形について**

学びたい形については、インターンシップにおいて、作業や仕組みを学ぶというよりも、プロジェクト等の企画・立案力やプレゼン力などアウトプットする能力を身に着けたいと考え、リーダーシップなど起業するうえで重要な要素を学びたいと考える人が多くいた。

また、実践型授業についても自由に活動することを求め、座学においては、指導教官の学びを自身が反映できているのかを前もってチェックできる学びが求められていることがわかった。

成果にどのように反映するか	アンケート調査の内容を通じて、現在検討している内容との違いを把握し、検討内容に修正するなど人材育成の方法や方向性の具現化に向けて反映させていく。
---------------	--

調査名	[2019年度調査②] 学ぶ環境・学びたい形のヒアリング調査
調査目的	有力な広報先、連携先としての大阪府下の活動団体並びに、IR関係事業者が抱えている課題や要望などの把握を行い連携、広報の研究を行う。
調査対象	有力な広報先、連携先として泉州地域広域観光連携協議会 IR関係事業者
調査手法	ヒアリング 調査
調査項目	人材の課題、求められる人材像、学ぶ環境、学びたい形、コンソーシアムとの連携についてなど
分析内容 (集計項目)	観光産業における課題、求められている人材の質の情報を把握(状況把握)し、検討している内容との差異を分析。検討中の人材像とその育成方法についての評価。
調査結果	<p>&lt;ヒアリング先&gt; ツーリズム EXPO ジャパン 2019 IR 関連 4 社 観光関連事業者 13 社</p> <p>&lt;調査結果&gt;</p> <p><b>課題</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者が成長しない</li> <li>・スタッフが、中国人と台湾人が一緒だとけんかする。</li> <li>・スタッフが、国の違う人同士だとそれぞれの国の主張が強すぎる。</li> <li>・ボランティア組織なのでたくさんの参加が必要。</li> <li>・事業者が観光に積極的でない。</li> <li>・人材不足と資金不足。</li> <li>・IRの何万という人材不足が検討されていない。</li> <li>・万博の人材はどうするのか心配。</li> <li>・企画できる人が必要。</li> <li>・学習意欲のある人は少ない。</li> </ul> <p><b>その他</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・行政がもっと盛り上げてくれたら</li> <li>・人を雇う余裕などない。</li> <li>・人材はあるものという前提で進めている。</li> </ul>

成果にどのように反映するか	調査の内容を通じて、現在検討している内容との違いを把握し、検討内容に修正するなど人材育成の方法や方向性の具現化に向けて反映させていく。
---------------	---

調査名	[2019年度調査③] インキュベーション機関へのヒアリング
調査目的	平成30年度の協議の中で示された、人材育成の人材像の一つとして大阪におけるインキュベーション、スタートアップ、イノベーションの取り組みを把握し、機関との連携も含めて、人材育成のカリキュラムの研究を行う。
調査対象	大阪におけるインキュベーション、スタートアップ、イノベーション機関
調査手法	ヒアリングの実施
調査項目	目的、人材を集める工夫、活動内容、効果的と思われる取り組み内容、今後必要とされる機能、課題、連携の可能性
分析内容 (集計項目)	観光産業における課題、求められている人材の質の情報を把握(状況把握)し、検討している内容との差異を分析。検討中の人材像とその育成方法についての評価。
調査結果	大阪府は、府市統合で大阪産業局を立ち上げ、産業サポートを実施している。 大阪府は、イノベーションを起こすためにスタートアップなどに力を入れていく。 外国人に特化したプログラムはなく、基本的には、日本人や日本企業が対象。 スタートアップについては、グランフロントにコンソーシアムを設置している。2020年1月に国に申請を出す予定。
成果にどのように反映するか	調査の内容を通じて、現在検討している内容との違いを把握し、検討内容に修正するなど人材育成の方法や方向性の具現化に向けて反映させていく。行政などが大きく関心を寄せていることもあり、継続的な協議会を考慮した結果、研究会の柱に据えた。また、平成31年度に設置する「研究会」の議論の委員とした。

調 査 名	[2019 年度調査④] 関西経済連合会の人材育成の取り組み研究
調 査 目 的	有力な広報先、連携先としての関西経済連合会国際部が主催するABC(アジアビジネス創出)プラットフォームにおいて産業界が抱えている課題や要望などの把握を行い連携、広報の研究を行う。
調 査 対 象	関西経済連合会 ABC プラットフォーム参加者
調 査 手 法	有力な広報先、連携先としての関西経済連合会の人材育成の会議に出席し把握を行う。
調 査 項 目	産業界が抱えている課題、要望、ABC プラットフォーム会議、イベントの把握。
分 析 内 容 (集計項目)	産業界が抱えている課題、要望、ABC プラットフォーム会議、イベントの把握し、ニーズにこたえるための広報、連携について研究を行う。
調 査 結 果	<p><b>産業界が抱えている課題</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 中小企業には、あまり優秀とは言えない人が来るし、就職してもすぐ辞められる。</li> <li>・ 外国人を人手としてとらえている企業が多いこと。(ホワイト企業とブラック企業が存在)</li> <li>・ 外国人に対して偏見を持っていること。</li> <li>・ 外国人へのアプローチがわからない。優秀な学生がわからない。</li> <li>・ 外国人に触れる機会がない。</li> </ul> <p><b>産業界の要望</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 優秀な外国人に出会える場が欲しい。</li> <li>・ 外国人の優秀さに会社を引っ張ってほしい。</li> <li>・ 雇用を外国人に広げるためのサポート体制がほしい。</li> <li>・ 専門士の制約がないようにしてほしい。</li> </ul> <p><b>ABC プラットフォーム会議</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 分野別の会議を持ち、アジアビジネスのプラットフォームとして育成する。</li> </ul>
成 果 に どのよう に反映する か	調査の内容を通じて、現在検討している内容との違いを把握し、検討内容に修正するなど人材育成の方法や方向性の具現化に向けて反映させていく。産業界などが大きく関心を寄せていることもあり、継続的な協議会を考慮した結果、研究会の柱に据えた。また、平成 31 年度に設置する「研究会」の議論の委員とした。

調 査 名	[2019 年度調査⑤] 国際フレームワーク(NQF)の概要調査
調 査 目 的	平成 30 年度の議論の中ででてきた国際通用性の一つの基準である国際フレームワーク(NQF)について概要を把握するため調査を行う。(将来的に研究)
調 査 対 象	記事、論文並びに図書
調 査 手 法	インターネット調査、論文並びに労働政策研究所・研修機構労働図書館閲覧。
調 査 項 目	国際フレームワーク(NQF)の概要。
分 析 内 容 (集計項目)	国際フレームワーク(NQF)の概要の把握。
調 査 結 果	<p>日本労働研究雑誌 No. 595/Special Issue 2010 において国際フレームワーク (NQF) の日本におけるフレームワークの整備が急務とされていた。</p> <p>昨今の国際化を背景に、独立行政法人大学改革支援・学位授与機構などによる特にアジアとの大学の質保証の環境を整える動きが盛んにおこなわれはじめている。2015 年の UNESCO 総会「技術職業教育訓練についての勧告」が 14 年ぶりに改訂され、職業教育の範囲は「広範な職業分野、生産、サービス、生活に関わる教育、訓練、技能開発」とされ、その目的は「個人をエンパワーし、雇用とディーセント・ワーク (人間らしい仕事)、生涯学習を推進すること」であり、以下「政策とガバナンス」「質とレリバンス」等、合計 7 章 60 条の勧告がなされている。特に「質とレリバンス」においては、NQF は注目され、「学習プロセス」「職業教育スタッフ」「学位資格システムと学習経路」「質と保証」「労働市場と職業世界へのレリバンス」「情報とガイダンス」を結びつける重要なツールとなっている。一般社団法人 専門職高等教育質保証機構の美容業界とオーストラリアの事例などそれぞれの分野での研究が始まっていることがうかがえた。また、具体的なチェックシートなども研究されていたため参考に取り入れられたらと考える。</p>
成 果 に ど の よ う に 反 映 す る か	国際化に向けて、さらに内容を検討し、調査の内容を通じて、現在検討しているカリキュラムの具現化に向けて、整理の方向性や内容について反映させられるのか検討する材料とする。

※上記は最小限の項目例であり、必要に応じて追加することは差し支えない。

※上記の項目が含まれていれば、上記表形式以外の記載とすることは差し支えない。

11 事業の実施に伴い得られた、得られる成果物(成果報告書を除く。)

[平成 30 年度事業の実施に伴い得られた成果物]

- ・調査報告
- ・人材育成協議会準備会(案)
- ・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
- ・求める人材像の姿(継続検討)
- ・必要カリキュラムイメージ
- ・コンソーシアムで実施するカリキュラム素案

[平成 31 年度事業の実施に伴い得られる予定の成果物]

- ・調査報告
- ・インバウンドビジネス等 研究会 設置内容
- ・インバウンドビジネス等 研究会を取り巻く産・官・学・地域の役割
- ・人材育成する人材像
- ・具現化のための取組策

[2020 年度事業の実施に伴い得られる予定の成果物]

- ・人材育成計画

## 再委託について

## (1)再委託

※本様式は、該当がある場合のみ作成すること。

事業名	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		
再委託先	企業名	有限会社 エイライン	
	住所	大阪府泉大津市楠町東3番17号	
再委託の必要性	観光産業は、観光都市を支えるために重要な産業であり、観光産業の構成員には、様々な担い手が存在する。その担い手の人材育成は、観光都市の発展には重要であり、また、観光都市としての集客効果が産業に大きく影響する。そこには、地域全体で力を合わせる仕組み(まちづくり)が不可欠であり、専門学校が、その中で、認識され、役割を担うことは、新しく、重要であると考えている。しかし、我々には、まちづくりのノウハウがなく、地域と密接な関係を作るためにまちづくりのコンサルタントが不可欠だと考えている。		
再委託を行う業務内容	<p>【目的】平成30年度からの流れの中で、地域の活性化と学生の実践教育を兼ねた人材育成【地域(ミナミ)で育てる】実践にむけて、観光地域まちづくりを軸にした研究検討を行う。観光地域まちづくりにおける人材の課題や求める人材像などの情報収集と共に、地域活性化を目的とした役割の中でのコンソーシアムに求められる具体的な役割について研究し、計画づくりを行う。</p> <p>【平成31年度の業務内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域まちづくりに対する企画・設計。</li> <li>・関西経済連合会の人材育成の取り組み研究。</li> </ul>		
所要額	2,292,950 円		
内 訳	経費額		経費積算
	人件費	2,292,950 円	技師(B)37,900円×55人日 消費税 10%(人件費×0.1)
	一般管理費	229,295 円	10%
	合計	2,522,245 円	