

第3回観光地域づくり人材育成ガイドライン検討会 【議事概要案】

開催概要

日時・場所：平成24年3月1日（木）9:30～11:30

全日通霞ヶ関ビル会議室

出席者：(順不同・敬称略)

<委員>

- | | |
|--------|--------------------------------|
| 清水 慎一 | 立教大学 観光学部 特任教授 |
| 安島 博幸 | 立教大学 観光学部 教授 |
| 佐藤 誠 | 北海道大学観光学高等研究センター 特任教授 |
| 十代田 朗 | 東京工業大学 大学院情報理工学研究科 情報環境学専攻 准教授 |
| 竹林 浩志 | 和歌山大学 観光学部 准教授 |
| 大社 充 | NPO 法人グローバルキャンパス 理事長 |
| 鶴田 浩一郎 | 社団法人ジャパン・オンパク 代表理事 |
| 井手 修身 | アイデアパートナーズ株式会社 代表取締役社長 |
| 山下 真輝 | 株式会社ジェイティービー 地域交流ビジネス推進室マネージャー |
| 福井 善朗 | 株式会社ティー・ゲート 取締役 部長 |
| 沢登 次彦 | 株式会社リクルート じゃらんリサーチセンター センター長 |
| 丁野 朗 | 社団法人日本観光振興会 常務理事・総合研究所長 |

<観光庁・事務局>

- | | |
|-------|----------------------|
| 志村 格 | 観光庁観光地域振興部 部長 |
| 七條 牧生 | 観光庁観光地域振興部観光地域振興課 課長 |

吉田 誠 観光庁観光地域振興部観光地域振興課 課長補佐

井上 史子 観光庁観光地域振興部観光資源課 ニューツーリズム推進官

坂田 則義 観光庁観光地域振興部観光地域振興課 専門官

山田 雄一 財団法人日本交通公社 観光調査部 主任研究員

議事次第：

○ 開 会

○ 議 題

1. 第2回検討会の振り返り
2. 成果発表会の実施報告
3. 観光地域づくり人材育成ガイドラインの検討
4. 人材育成資料（ケース動画）の活用

○ 閉 会

○ 主な議事

（1）財団法人日本交通公社山田主任研究員より、資料1に基づき、第2回検討会の振り返りを行った。

（2）財団法人日本交通公社山田主任研究員より、資料2に基づき、成果発表会の実施報告を行った。

（3）財団法人日本交通公社山田主任研究員より、資料4に基づき、観光地域づくり人材育成ガイドラインの検討について説明を行った。

（4）財団法人日本交通公社山田主任研究員より、資料5, 6に基づき、人材育成資料（ケース動画）の活用について説明を行った。

○ 意見交換（主なもの）

1. 成果発表会の実施報告

<山下委員>

吉川氏の動画を用い、リーダーになるまでをひとつの「旅」と見立て、「リーダーシップへの旅」という講義を行った。前半は観光まちづくりの一般的な話で、後半は動画の視聴

と参加者への質問を交互に行う形式を採用した。参加者はリーダーという認識をもっていないようだが、吉川氏も最初は自分がリーダーであると思っていなかった。自分たちが踏み出すことが大事だということに気付いてもらえればよい。いくつかの地域でも、このような形式で講義を試してみることを検討している。

<竹林委員>

大学において講義をするという前提で実施した。ケース動画は、畦地氏と吉川氏を用いた。講義では、目的と手段の関係性について、取組みの手段にあたる動画を先に見せ、後から目的にあたる部分を見せた。そうすることで、目的に対する適合性から手段を選ぶ重要性を解説した。個人的には、講義でビデオ素材は使わないが正直面白いと思った。

<清水座長>

大学の場、地域の場でケース動画を使って研修を行い、中核人材の掘り起こしとレベルアップの区分を明確化させていくモデルとなるだろう。

<安島委員>

ケース動画には、質問によって内容の概略がわかるような見出し等はあるのか？

<事務局（JTBF 山田）>

ケース動画の内容を書き起こしたものが存在する。ケース動画の最小単位は、質問ごとに1つとなるようにすることを考えている。質問と回答については、リンクさせることを検討している。

2. 観光地域づくり人材育成ガイドラインの検討

<大社委員>

ガイドラインの内容を、OJT 等を用いてどのように日常の業務に組み込んでいくのか分かれば、現場が使いやすい。概要ではなく使い方を工夫する必要がある。

<観光庁 七條課長>

今回の資料は、論理的な整理であると理解いただきたい。内容について了解を得てから、現場で活用できるような形にしていきたい。

<鶴田委員>

論理的整理であることは理解したが、内容が緻密で難解である。現場に新しい枠組みの人材育成を示す際の問題としては、現行のやり方を否定する可能性があり、軋轢を生むおそれがあることだろう。

<井手委員>

初期段階と中期段階以降の地域では、施策が違うということを理解した。初期段階の地域は、どちらかというケース動画を使った講義、中期段階以降の地域は経験学習や現場の実情に即した施策が必要ということがわかった。

<丁野委員>

ガイドラインの内容を、どのように現場に落とし込んでいくのかイメージできない。行政や観光協会の方がガイドラインに対して、どういう風に反応していくか見えない部分がある。

<福井委員>

内容については、よく整理されていると感じた。実務的に言うと、地域で活用するときには、いろいろなリアクションがあると予想される。

<沢登委員>

観光協会やプラットフォームに補助金を拠出している市町村の中で、現場を変えたいと思っている方々、特に若い首長にとっては内容が響くのではないかと感じた。より内容にリアリティを持たせるために指摘すると、中核人材はプラットフォームの中（専任の人）と外（兼任の人）では役割や求められる能力が違う点について整理が必要である。また、学ばないといけないという地域の方の意識改革をどう起こすのかということを考えると内容に厚みが出ると考える。

<山下委員>

ガイドラインの内容は、地域の人に直接伝えるものではないと思われる。実際に理解すべきなのは、行政でいうところの観光振興課長にあたる方や、彼らを支援する地域のシンクタンクとなるだろう。中長期的な観光振興の手段として、人材育成の重要性を理解することが重要ではないかと考える。

地域の現場において、バラバラに行われがちな取り組みとプレイヤーを整理するために本ガイドラインが活用できる可能性がある。また、中核人材の中でも、一歩前に入るリーダーに言及すべきである。

<安島委員>

幅広い分野にわたる人材をよくまとめていると思われる。人材育成プログラムの基本構成イメージは、厚生労働省の職業能力検定基準に近づいてきている印象がある。ホテル産業という限定された領域でも、能力別の基準を整理することは難しいが、観光地域づくりの場で整理する難しさはある。中核人材には多様なキャリアの積み方があると思うので、育成の幅を広げて考えられるとよい。

<十代田委員>

ガイドラインを、どこでどう使うか、ということが問題である。人材側だけでなく、地域の状況の違いを考慮すべきである。モデル事業的にいくつかの地域でガイドラインの活用を試行すればよいと思われる。

対象人材については、地域づくり人材は多種多様なので、プラットフォームの中の人材に限ったほうがよいと考える。

ケース動画に関しては、大学では使いやすそうである。大学で使う場合は、個別事例を理論立てて構成できるかが重要である。

<佐藤委員>

人材構成ステージの整理は非常によくできている。具体的に、各ステージがどういう地域を想定しているか書き出されると使いやすいのではないかと。

地域の生業などを生かした事業組織に、どう変えるかというストーリーを具体的な地域を当てはめるとよいと考える。外部人材については、EUのリーダー事業のように、成長が見込まれる事業体に育成資源を集中配分することが望ましい。

<竹林委員>

抽象論としては分かりやすいと思われる。これをどう具体化するかが問題である。現実的には、プラットフォームの中核人材をどのように育成していくかが問題になるので、人材構成ステージの初期段階の整理が必要になるとと思われる。

ケース動画は使う側がどういう意図で使うかでかなり見え方が違ってくるので、方向性をどれだけ提示できるかがポイントになると思う。

<観光庁 七條課長>

ガイドラインは、観光地域づくりを考える指導者層に向けたものである。内容については、もう少し分かりやすくする必要はある。中核人材をプラットフォームの人材に限るべきという指摘については、対象組織や兼業・専業を区別せず、活動を続けるうちに将来的に観光地域づくりプラットフォームに携わる人という意味合いで捉えている。外部人材の役割については、皆さんとまた議論していきたい。

<事務局 (JTBF 山田)>

全体のフレームがないと、どの部分を議論しているか分からないと考えたため、包括的な整理を行った。外部人材に関しては、外部からただアドバイスをするだけでなく、事業に対して地域の人と一緒に責任を負いながら進める共同経営者というイメージを持っているが、適当な言葉が見つからなかったので「外部人材」とした。

<清水座長>

なぜこのような検討会を行ってきたのかということについて改めて考える必要がある。人

材育成を考える当事者としては、自分たちは全体のフレームのどこにあってどういった形でステップアップすべきかを把握する必要がある。

委員の皆様は、論理的な整理について大方納得していただいたと思われる。外部人材の位置づけや、中核人材とプラットフォームとの関連については再整理が必要である。最終的に、どのような形で実務に活用していくかについてはこれから議論していく。

3. 人材育成資料（ケース動画）の活用

<山下委員>

今回のモデル講義内で、動画の使い方について参加者からのアイデアがあったので紹介する。子供たちに見せて、地域に素晴らしい人がいることを伝える、まちづくりを語るために動画を見ながら飲む、またなかなか理解してくれない上司への説得材料に使うといった意見があがった。

講演に呼ぶには大変な方々がケース動画となっている。フルバージョンでしっかり見せて、内容を振り返る講演会バージョンがあってもよいのではないか。

<福井委員>

モデル講義では、ケース動画をうまく使っていたと思う。ケース動画の内容も一通り確認したが、非常に興味深い。動画の使い方は、複数の人の動画を見る方法や、研修の冒頭部分に使うことで（研修への）参画意識を高めるやり方などが考えられる。

<佐藤委員>

予算を別途確保して、自宅のPCから誰でもアクセスできる教材として閲覧できる環境を整えて欲しい。

<観光庁 井上推進官>

書き起こした原稿と動画はセットで配られるのか。すべての動画を見るのは現実的に不可能であり、内容を簡単に把握できないと、実際に活用することが難しい。

<事務局（JTBF 山田）>

動画内容を書き起こしたテキストデータは存在するため、動画とテキストデータをセットで配付していく予定である。

<十代田委員>

インタビュー対象者が活動している地域の紹介映像があると望ましい。

<事務局（JTBF 山田）>

インタビュー対象者が活動している地域が、どのような場所なのかを分かりやすくする

のは課題だと考えているので、チャレンジしていきたい。

<井手委員>

40分の動画を最初から最後まで見ることは難しいので、5分程度のダイジェスト版が必要である。

<観光庁 七條課長>

ケース動画は多くの人に見てもらいたいと考えているが、事業の背景や意義を理解している人に有効に使っていただきたい。多くの方に活用いただくことと、どう調和を図っていくかについては今後の課題としたい。

<安島委員>

ケース動画の最初に、タイトルやテロップをつけることは行うのか。

<事務局（JTBF 山田）>

ケース動画内では、どういう質問について話しているかがわかるように、質問のテロップを挿入する。

ケース動画の見せ方については、事務局側では規定を行いたくないという思いがある。同じトピックスを話している複数の人を並べるなど、様々な形で活用いただきたいと考える。

<安島委員>

ケース動画の編集については、素材のレベルで自由な形で活用できるもの、ある程度全体を視聴するもの、2つのパターンが必要である。

<清水座長>

貴重な素材であるので、使い方を含めて今後も議論していきたい。対象地域の背景がわかる資料等の足りなかった部分を充実させることや、撮影対象者の枠を広げることなど、今後も議論いただきたい。