

**株式会社 JTB 総合研究所**

**令和元年度(平成 31 年度)**

**「地域における観光産業の実務人材の確保・育成業務」**

**実施報告書**

**令和 2 年 3 月**

**国土交通省観光庁 参事官(観光人材政策)付**

# 目 次

第1章 業務の概要 .....	2
1-1 本業務の背景・目的 .....	2
1-2 本業務の概要 .....	2
1-3 採択地域の概要 .....	4
1-4 事業の流れ .....	15
第2章 各地域の取組状況と支援内容 .....	16
2-1 採択地域の取組について .....	16
2-2 事業推進の中で得られた成果と反省(事務局からの考察) .....	35
第3章 事業報告会(中間報告会・全国セミナー) .....	38
3-1 中間報告会 .....	38
3-2 全国セミナー開催概要 .....	45
3-3 全国セミナー開催結果 .....	48
第4章 今後の展開案 .....	110
4-1 本年度事業の総括 .....	110
4-2 今後の方向性(事務局からの一案) .....	119
参考資料 .....	120
全国セミナー資料(各地域発表資料) .....	120



# 第1章 業務の概要

## 1-1 本業務の背景・目的

我が国の観光産業は、国内総人口の減少・少子高齢化、世界規模での産業構造の転換、国内観光需要の成熟、訪日外国人観光客の飛躍的な増加やICTの発展など、大きな環境変化に晒されている。

このような中、平成28年3月末に安倍総理を議長とする「明日の日本を支える観光ビジョン構想会議」において、新たな目標が掲げられると共に、今後に向けた新たな方向性についても取りまとめられた。そのなかで、観光産業の人材育成は重要な柱のひとつとして位置づけられているところである。

今後、観光産業を我が国の成長に資する基幹産業とし、さらに高いレベルの観光立国を目指すためには、観光産業の担い手を「観光産業をリードするトップレベルの経営人材」から「観光の中核を担う人材」、さらには「即戦力となる地域の実践的な観光人材」の3層構造により育成・強化していく必要がある。

本業務では上記3層構造のうち、「即戦力となる地域の実践的な観光人材」（職務上必要な知識・技術や意欲等を身につけ、旅館やホテル等の観光分野に従事する人材）に焦点をあて、地域における人材不足の解消を目的とし、旅館やホテル等に従事する実務人材の確保や定着への取組の支援等を実施する。

## 1-2 本業務の概要

### (1) 地域（協議会）の連絡調整を担う事務局の設置及び運営

本年度、観光庁より採択を受けた、以下の3地域（協議会）が実施する人材の確保・育成に関する事業を支援するため、(株)JTB総合研究所内に事務局を設置した。

＜採択地域（協議会）＞ ※50音順

- ①草津温泉観光協会DMO人材育成部会
- ②栃木県観光物産協会
- ③乳頭温泉組合

事務局では、採択地域（協議会）の人材確保・育成の取組が、より効果的なものになるよう支援を行った。具体的には、共同採用活動やテレワーク、研修の実施等についての助言・指導、講師などのサポート業務、事業進捗状況の監督、その他の総合調整等である。

また、上記業務を遂行するにあたり、関係者間の連絡・調整に要する経費の支出等、実施にかかる付帯業務全般を行った。



## **(2) 自立・持続可能なノウハウの構築、横展開**

### **①地域における人材確保定着のためのノウハウの構築**

採択地域（協議会）の人材確保・育成の取組への支援と併せて、その効果検証（成果の確認・課題の洗い出し等）を行い、どのような取組を、どのような方法で実施すべきか等を明確にし、地域における観光産業の人材確保・育成の取組のノウハウの確立を目指した。

また、取組の成果と反省について、各地域と3地域合同の報告会を実施した。

### **②人材確保・定着の取組の横展開**

採択地域（協議会）の効果的な取組を全国へ横展開するため、1月に全国セミナーを開催し、各地域（協議会）での事業報告および取組の成果について、全国3箇所（仙台・東京・大阪）に発信した。

## **(3) 事業総括**

上記(1)～(2)までの実施内容、検証結果に基づいて、来年度以降に観光庁及び産学関係者において取組むべき方向性を事業総括として報告書に取りまとめた(本報告書)。

その際、人材の確保については募集・待遇・条件・KPIの整理と共有を行い、人材の育成については研修・視察を踏まえた今後の展開を検討した。

### 1-3 採択地域の概要

#### (1) 乳頭温泉組合

乳頭温泉は、秋田県仙北市の山間にあり、立地条件から通勤の便が悪く、乳頭温泉郷全体として慢性的な人手不足となっている。各宿が採用活動に人材を置くほどの余裕もなく、温泉宿の仕事内容はもとより、人手不足であること自体の認知もされていない状況である。

また、人材定着の面では、社員の仕事に対するモチベーションアップや、各宿のスキルアップに向けた取組が必要とされている。

上記の解決に向け、積極的な採用 PR 活動と労務体制整備が必要である。

このため、乳頭温泉組合に加盟する7つの施設(休暇村乳頭温泉郷、鶴の湯、妙乃湯、黒湯温泉、孫六温泉、大釜温泉、蟹場温泉)が協議会に参加し、秋田県、仙北市、田沢湖角館観光協会、グローバルプロモーション(株)と連携して事業を実施することとした。

事業当初の主な実施予定事業内容は以下の通りである。なお、事業取組結果については、第2章に掲載する。

#### 【人材の採用に関する取組】

##### ①プロモーションビデオ制作

「働くより楽しむ」とは。共有できる価値観とは。をテーマに採用プロモーションビデオを作成する。湯守・ネイチャーガイド・接客・清掃・送迎・厨房の仕事の裏側や自然豊かな環境を楽しみ働くことが伝わる動画にする。作成した動画は、YouTubeへ掲載するほか、各説明会などでのPRツールとして活用する。

##### ②雑誌掲載

「温泉のしごと」を伝え、知ってもらい、広い視野で人材を得るために、移住専門誌等への掲載を行う。また、掲載部分からパンフレットを作成して活用する。地域の良さや仕事の面白さを事前に伝え、想像と現実のギャップを埋めることでミスマッチを軽減させることを目指す。

##### ③A ターン説明会・新卒者向け説明会

秋田・東京・仙台にて行われる就職関連説明会に参加し当該地域での採用を積極的にPRする。その際にはプロモーションビデオとパンフレットを活用する。(詳細については後述)対象は秋田県出身の中途採用者と高卒・大卒の新規採用者とする。

##### ④温泉まるごとインターン

実際に乳頭温泉郷まで来ていただき温泉での仕事を体験してもらう。季節毎に仕事内容や環境が違うので、夏と冬の2回実施する。地域のすばらしさを知るために当該地域ならではのコンテンツ紹介や体験も行うことで、仕事のみならず人との繋がりもでき、長期的な視

点で、地域の紹介を含めた人材確保に効果を期待する。また、想像と現実のギャップを埋めることでより人材定着にも繋げる。

#### 【人材の定着に関する取組】

##### ①「おんせんおもてなしコンシェルジュ」の育成

温泉や地元・秋田の知識豊富かつ英語など外国語を積極的に使って接客しようという姿勢の社員に対して、乳頭温泉組合共通の認定バッジを贈呈。おもてなしコンシェルジュ認定により、宿のみならず地域から求められる存在として働くことでスキルアップとモチベーションアップに繋げる。

##### ②スキルアップと人材定着のためのセミナー及び講習参加

各資格取得やセミナー参加によるスキルアップを目指し、それらによるモチベーションアップ効果を期待し、仕事の取組への意識向上を図る。需要がある資格としては、温泉入浴指導員（基礎的な温泉知識や入り方）、サービス介助士（旅行客の高齢化への対応）、接客英語（インバウンド対応）、コミュニケーションスキルアップ（接客）などを想定。接客英語やコミュニケーションスキルアップについては現地に講師をお呼びしてセミナーを実施し、7施設からの参加を計画。

##### ③子育て・介護などの方向けの「9-15時勤務枠」導入

労務改善のための新規雇用枠組みづくりとして、子育て中や介護中などの方に対して時間を限定した時短勤務形態を導入し、働きやすい環境の体制づくりを強化する。また、当該シフトの導入で中抜け勤務の軽減をする。休暇村乳頭温泉郷にて実施を計画。

協議会名：乳頭温泉組合  
 事業名：平成31年度 地域における観光産業の実務人材確保・育成事業

様式2

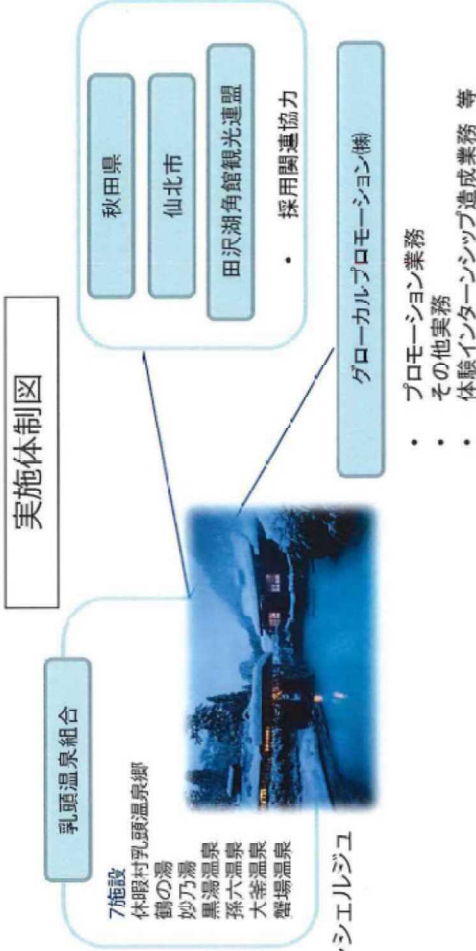
○事業概要  
 1) 事業目的  
 慢性的な人材不足の解消と、温泉での仕事について理解や興味関心を持っていただき一人でも多くの採用を目指す。

2) 当該地域の課題  
 秋田県仙北市の山間にあり、立地条件上通勤に都合が良いといえず乳頭温泉郷全体として慢性的な人手不足となっている。このような状況下において、各宿が採用活動に人材を置くほどの余裕がなく人手不足ということが広く知られていない、温泉宿での仕事などのようなものが詳しく知られていない現状がある。また、人材定着と各社員の仕事に対するモチベーションアップのために、各宿がスキルアップのための取り組みが必要とされる。以上のような課題を払拭すべく各宿におけるインバウンド受入のためのスキルアップや、積極的な採用PR活動と労務体制整備が求められる。また、昨今増加している外国人観光客に対する対応を強化すべく各宿におけるインバウンド受入のためのスキルアップや、旅行者の高齢化による旅館における介助サービスの知識を得ることが必要となっている。

3) 事業内容  
 ◎ 採用のためのプロモーション活動  
 ◎ 労務改善のための新規雇用枠組みづくりとスキルアップと人材定着のためのセミナー及び講習

実施スケジュール

- 5月 組合意見交換会
  - 6月 プロモーションビデオ企画会
  - 7月 プロモーションビデオ撮影①(夏)  
秋田県Aターン説明会(東京)①  
新卒者向け説明会
  - 8月 雑誌掲載及びパンフレット作製
  - 9月 秋田県Aターン説明会(仙台)  
温泉インターンシップ①
  - 10月 プロモーションビデオ撮影②(秋)  
秋田県Aターン説明会(東京)②
  - 12月 秋田県Aターン説明会(秋田)  
スキルアップセミナー・おもてなしコンシェルジュ
  - 1月 プロモーションビデオ撮影③(冬)  
温泉インターンシップ②
  - 3月20日 事業終了
- \*Aターン：秋田県出身者の採用



様式2

**協議会名：乳頭温泉組合**  
**事業名：平成31年度 地域における観光産業の実務人材確保・育成事業**

事業内容 (人材の確保に関する取組)	事業内容 (人材の定着に関する取組)
<p>・Aターン(秋田県出身者の採用)説明会、新卒者向け説明会に参加 秋田・東京・仙台にて行われる説明会に参加し当該地域での採用を積極的にPRする。</p> <p>・温泉まるごと体験インターンシップ 実際に乳頭温泉郷まで来ていただいた温泉での仕事を体験してもらおう。 季節毎に仕事内容や環境が違っているので、夏と冬の2回実施する。地域のすばらしさを知るために当該地域ならではのコンテンツ紹介や体験も行うことで、仕事のみならず人との繋がりもでき、長期的且つ紹介なども含めた人材確保に効果を期待する。また、想像と現実のギャップを埋めることでより人材定着にも繋がる。</p>	<p>・乳頭温泉郷独自の認定バッチ「おんせんおもてなしコンシェルジュ」 温泉や地元・秋田の知識豊富、かつ英語など外国語を積極的に使って接客しようという姿勢の社員に対して、乳頭温泉組合共通の認定バッチを贈呈。</p> <p>・スキルアップと人材定着のためのセミナー及び講習参加 温泉浴マイスター及びサービス助手等の資格取得によるスキルアップを目指す。また、それによるモチベーションアップ効果を期待し、仕事の取組みへの意識向上を図る。</p> <p>・子育て・介護などの方向け、「9-15時限定勤務職」の導入 子育て中や介護中などの方に対して時間を限定した時短勤務形態を導入し、働きやすい環境の体制づくりを強化する。また、当該シフトの導入で中抜け勤務の軽減をする。</p>
<p><b>共通事業内容</b></p> <p>・プロモーションビデオ制作 「働くより楽しい」とは、共有できる価値観とは。 湯守・ネイチャーカーガイド・接客・お掃除・送迎・厨房 仕事の裏側。 自然豊かな環境を楽しみ働くことをテーマに制作。</p> <p>・雑誌掲載～採用・移住関連の雑誌に掲載、掲載部分をパンフレットとしても活用 「温泉のしごと」を伝える、知ってもらおう。想像と現実のギャップを埋めることが大切。</p>	
<p style="text-align: center;"><b>目標</b></p> <p style="text-align: center;"><b>(人材の確保に関する取組)</b></p> <p>ターゲット Aターン(秋田県出身者の採用)、新卒 説明会5回参加 温泉インターンシップ2回開催 採用目標 各宿4名(28名) 中途採用 各宿7名 新卒 7名</p>	<p style="text-align: center;"><b>目標</b></p> <p style="text-align: center;"><b>(人材の定着に関する取組)</b></p> <p>ターゲット 中堅社員、子育て・介護 資格取得のための講習会受講、5名受講 当該地域においてセミナーを1回実施 採用目標 9-15時勤務パート・アルバイト 5名</p>

## (2) 栃木県観光物産協会

栃木県では、JR のデスティネーションキャンペーンや環境省国立公園満喫プロジェクト等にも選定され、現在観光による誘客強化を官民連携・観光業界全体で図っている。栃木県としても、観光入込客数だけでなく、宿泊者数を重視し、今後受け手となる旅館・ホテルや観光施設の人材の採用と定着化が重要課題となっている。

しかし、観光業界における人手不足は深刻であり、今後さらに拡大するインバウンド需要に応えるためには、人材の確保・定着が不可欠であるが、宿泊業においては、約8割の企業が人手不足に陥っている。宿泊業特有の労働環境（休日労働、朝早く、夜遅い、365日稼働）が壁となり、新規募集をしても応募がほとんどない状況で、有効求人倍率も年々増加しており、全産業に比べ3倍近くとなっている。宿泊業においては、離職率が30%となっており、働きやすい魅力的な職場となっていないのが現状である。

そのため、オールとちぎでの観光人材育成を推進する体制として、(公社)栃木県観光物産協会に加盟する旅館ホテル、栃木県25市町の観光協会、栃木県各地域における旅館組合、栃木県内における観光施設等に参加を呼びかけた。また、人材系企業や、観光関連事業者、栃木県及び県内市町村の観光主管課、宇都宮大学、白鳳大学、作新学院大学、帝京大学や各種専門学校等と連携を図りながら事業を実施した。

事業当初の主な実施予定事業内容は以下の通りである。なお、事業取組結果については、第2章に掲載する。

### 【人材の採用に関する取組】

#### ①プロモーション動画、ホームページ掲載、パンフレット作成

観光人材採用につながるプロモーション動画やwebホームページを作成し、就職を考えている学生向けにSNS等での拡散を図る。動画は、派手なプロモーションよりも、人の顔がわかる・伝わるものを目指す。ホームページ作成では、採用を検討している企業を同時に掲載することで、より採用活動がしやすい環境を整備する。

作成した動画やパンフレットは、就職説明会、大学・専門校での事業概要説明の際や講義での使用を想定している。

#### ②インターンシップ実施（地活推進）

繁忙期でもある学生の夏休み・冬休み等にインターンシップを実施する。また、県内大学や専門学校と連携し、単位交換の仕組みの構築を目指す。

#### ③就職説明会への合同出展

下野新聞社主催の就職説明会に、観光関連事業者として参加し、2020年4月での大学生、専門学校生の新規採用者確保に対し、観光産業で働く魅力をアピールする。

外国人が多く学ぶ「おもてなし学院（群馬県前橋市）」で、就職説明会を開催し、外国人



留学生に対し、就職先候補の一つとして選択していただけるようアピールする。

#### ④専門学校と連携した出前講座の実施

将来の人材育成の観点から、大学や専門学校等を対象に、地域経済の活性化や観光事業者の役割等をテーマとした出前講座を実施できるよう、各種学校とのネットワーク構築を図る。

### 【人材の定着に関する取組】

#### ①働き方改革セミナー開催(短時間勤務や女性活躍の啓発)

小規模企業に属する宿泊施設の実質的な経営者である女将を対象として、今後の経営を左右しかねない就労問題に関する講義や働き方改革のポイントを理解いただくことを目的に働き方改革に関するセミナーを実施する。

また、女性経営者（女将）と連携し、栃木県内の観光産業事業者を広く対象として、宿泊事業の最前線で、全国の旅館やホテルにおける経営改革や人材育成を行う講師を招き、具体論として「働き方改革とはどういうことなのか」の理解を深めてもらうセミナーを開催する。

#### ②短時間勤務や女性活用（ワーママ推進）の啓発&トライ

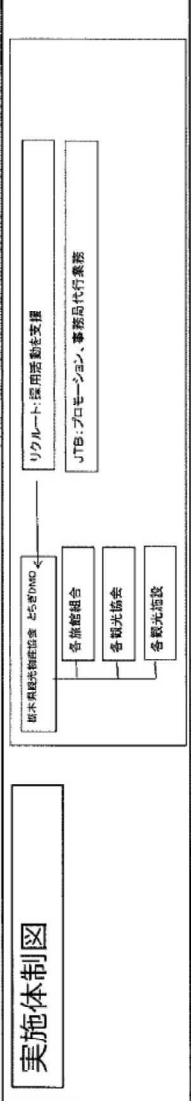
短時間での勤務体系や子供を持っている女性が活躍できる時間短縮型勤務等の弾力的なシフト構成への向けた検討を行う。また、産休や育休を促し、結婚後も働き続けられる風土を醸成するとともに、産休育休前後も安心して働けるよう、テレワーク・在宅勤務の仕組みに向けた検討を行う。

様式2

協議会名：(公社) 栃木県観光物産協会 (とちぎDMO)  
 事業名：とちぎ観光の未来を共に創る 人材育成推進・定着化事業

○事業概要 (事業の目的・当該地域の課題分析・事業の内容等)  
 1. 栃木県ではJRRのデスタイネーションキャンペーンや環境省国立公園連携プロジェクトにも選定され、現在観光による誘客強化を図っている。  
 2. 栃木県としても観光入込客数だけでなく、宿泊者数を重視しており、今後受け手となる旅館・ホテルや観光施設の人材の採用・定着化が重要課題として挙がっている。  
 3. 各観光地・温泉地での観光人材の不足感が否めない。また、高度なマーケティング・マネジメント人材も不足しており、今後継続的な観光地を発展させていくためにも観光人材の育成が急務である。

事業実施スケジュール	事業内容 (人材の確保に関する取組)	事業内容 (人材の定着に関する取組)
4月 事業全体MTG		
5月 動画撮影、WEBホームページ構築(ページのみ)、各大学、専門学校とのインタビュー協議、告知	1. 観光人材採用における動画・リーフレット作成 観光人材採用プロモーション動画・WEB作成 →就職を考えている学生をターゲットに、SNS等での拡散を図る。 2. 県内温泉地や観光施設におけるインタビューの実施 →学生の夏休み・冬休み・春休みにインタビューを実施する。県内大学や専門学校とは単位交換の仕組みを各学校と運動し、5学校程度と締結し、実施する。 3. 就職説明会における合同出展 及び大学・専門学校内での説明会の実施 4. 専門学校等と連携した寄付講座の実施 →人材の育成時点から実施を行い、ネットワーク構築を行う。	1. 短時間勤務や女性活用(ワーママ推進)の啓発及び実施へのトライ。 →短時間での勤務体系や子供を持っている女性でも活躍できる時間短縮型勤務等の弾力的なシフト構成の挑戦を行う。 2. 育児・産休制度を実施し、テレワークやコールセンター機能の検討とトライアル実施 →産休、育児を各旅館必ず導入し、結婚後も働き続けられる風土の醸成 →産休育休前後も働けるようにテレワーク・在宅勤務の仕組み化を実施
6月 短時間勤務等や女性活躍のセミナー開催、テレワーク		
7月 各種専門学校への寄付講座の構築		
8月 動画WEB完成・SNSにて拡散、テレワークトライアル実施		
9月～ 就職合同説明会に向けた企業募集		
10月～11月 テレワーク導入		
12月 冬季インタビューシフト受け入れ実施		
1月 合同説明会実施		
2月 春季インタビューシフト受け入れ実施		





### (3) 草津温泉観光協会

全国的に蔓延している人口減少及び人材不足の問題は、草津温泉地域においても重大な問題でありながら、地域全体としての対策ができていないのが現状である。平成28年8月に草津温泉観光協会がDMOを発足する際、雇用環境の整備と人材の確保・定着・育成への取組を事業テーマとした人材育成部会を発足させた。

草津温泉地域への来訪客数は年々増加傾向にある反面、人口の減少は深刻化している。当該部会の取組として、まずは現状把握のため、宿泊施設の経営者に雇用についての意識として、離職理由や各施設における取組を調査してきた。また、従業員を対象とし、雇用環境への満足度や、働き方の意識について調査を行ってきた。従業員アンケートの調査結果から、「余暇の過ごし方」「スキルアップ」「雇用環境への不満」についての解答を重要視し、当該部会として、人材確保への事業着手の前段に、人材の定着や育成に関する事業を行い継続的に推進してきた。

将来を見据え重要な施策となる確保に関する取組について、人口減少が引き起こす雇用確保についての人材争奪が起こりうる現状への対策として急務であるため、当該部会を中心に、今回、新規事業として人材確保への取組を推進し、人材定着や育成についても新規事業と既存の事業を継続しながら、地域内全体の取組を活性化させることとした。

事業実施にあたり、草津温泉観光協会 DMO 人材育成部会に所属する部会員の所属施設(ホテルヴィレッジ、益成屋旅館、ホテル一井、喜びの宿高松、昔心の宿鐘みどり、草津ホテル、草津間、お豆の小宿花いんげん、いで湯荘)を構成員に協議会を設置した。また、草津町、草津温泉旅館行動組合、草津町商工会、(公財)日本交通公社と連携し事業を実施した。

事業当初の主な実施予定事業内容は以下の通りである。なお、事業取組結果については、第2章に掲載する。

#### 【人材の採用に関する取組】

##### ①草津で働く人・暮らす人体験

人材の確保に向けた課題提起や手法の検討を実施するにあたり、外部的な目線からの意見を収集することにより、より有意性の高い情報の収集を行うことを目的に、本年度は東洋大学国際観光学部国際観光学科に所属するゼミと提携することとした。提携の中で、現地研修や調査を実施し、レポートとして課題提起や対策案を提出いただき、施策検討への情報収集を図る。

##### ②草津で働くこと・暮らすことをイメージしたプロモーション動画制作

草津温泉で実際に働き暮らすスタッフのインタビューや仕事・暮らしのありのままの様子を描写し、人材の確保に向けたプロモーションのコンテンツとして活用できる動画の制作を行う。動画は下記のターゲット毎に3本、総集編として1本、計4本の動画を制作する。当動画は、YouTubeでの配信のほか、企業説明会や各施設でのプロモーションに活用す

る。

＜動画のターゲット＞

ア 新卒や 20 代を中心とした若年層

モデル：フロント勤務 在籍 1 年目 女性 新卒

イ 即戦力となり得る 30 代から 40 代の年齢層（就職氷河期世代含む）

モデル：予約・営業業務 在籍 17 年目 男性 中途

ウ ファミリー層の移住と定住

モデル：夫婦 夫：料飲業務 妻：企画開発業務 在籍 2 年目中途 子ども 2 名

③人事担当者情報交換会

各施設人事担当者が集まる情報交換会を実施することにより、人材の確保・定着・育成における課題や手法を洗い出し、今後の施策を検討するための情報を収集する。また、各施設においても、自施設の課題解決を図るための改善策を検討するコミュニティの場を提供する。

④シルバー人材の活用

草津地域にリゾートマンションを所有している仕事をリタイアした層のセカンドライフの充実を図り、地域愛の醸成を図るとともに、施設における部分雇用による生産性向上や、シフト改善を図るための施策を検討する。

⑤草津っ子の育成と地域愛醸成

草津地域には高等学校がなく、近隣市町村の高等学校に自宅から通学する方はいるが、親元を離れて生活する生徒も多い。また、その後、進学や就職等で U ターンをするケースが少なく、人口減少に関して影響を及ぼしていると見受けられる。当事業を実施することで、地域愛を醸成し、U ターンの意向を促進するほか、自慢の故郷として誇りを持ち、当地域における観光のみならず、働くことや暮らすことも含めた語り部となる人材を育成する。

【人材の定着に関する取組】

①離職率調査

人材育成部会の KPI の設定や各種戦略策定の際の基礎とするため、年度ごとの入社数と離職数を比較する調査を基本とし、離職理由等、今後活用できるデータの収集を行うための調査を実施する。

②中間管理職研修

若手のスタッフ等と経営者層の中間で働く立場の従業員に、その立場や役割を考慮した研修を実施することにより、定着率向上の一助となる中間管理職を対象とした研修を実施

する。

### ③テレワークの検討と試行

結婚や出産を機に退職する従業員や職場復帰への不安等を抱える従業員が多いことから、テレワークの検討と試行をすることで、将来的に、前述の不安等に対する仕組みを形成し、従業員の定着化を図るとともに、部分雇用の新たな手法を見出す。

様式2

協議会名：草津温泉観光協会DMO人材育成部会  
 事業名：草津温泉観光協会DMO人材育成部会を中心とした人材の確保・定着・育成への取り組み

○人口減少による人手不足は、草津温泉にとって大きな問題である。当協会DMOの人材育成部会は、雇用環境等の現状把握を行った上で、人材の確保・定着・育成をテーマとした事業を推進しているが、現状、人材の確保についての前段として従業員の定着化や育成に関わる事業による環境の整備に取り組んできた。近い将来、切迫した状況におかれる人材の確保の重要性を考慮し、草津温泉での働き方や暮らし方をイメージしやすいようなPR動画の制作や、他施設の人事担当者を集めたワーキンググループを開催するなど、人材の確保に向けた取り組みの実施。また、継続している定着や育成への事業に加え、産休中の女性等が合間が仕事ができるようなテレワークの仕組み形成や、部会で実施していなかった中間管理職を対象とした研修等の新規事業を行う等、地域内の雇用環境の整備に向けた取り組みを実施する。

**事業内容**  
(人材の確保に関する取組)

- ① 職業体験とディスカッションの開催
- ② 働き方や暮らし方のPR動画制作
- ③ 地域教育にUターン意向の育成
- ④ シニア層の新たな働き方モデル事業
- ⑤ 施設設 人事担当者VIG

**事業内容**  
(人材の定着に関する取組)

- ① テレワークのモデル事業
- ② 中間管理職対象研修開催
- ③ 離職率調査

**実施スケジュール**

5月	協議会参加宿泊施設(人材育成部会) ホテルヴィレッジ、森成屋旅館、ホテルルー井、喜びの宿高松、草津館、昔心の宿金みどり、草津ホテル、いで湯荘、お豆の小宿花いんげん
5月	事業開始 施策の検討
6月	地域教育イベント説明会
7月	人事担当者情報交換会
7月	プロモーション動画制作
8月	離職率調査実施
9月	地域教育イベント開催
9月	働く人暮らしやす人体験事業実施
9月	人事担当者情報交換会
10月	テレワークモデル事業実施
10月	地域教育講義
11月	中間管理職対象研修会
11月	シルバー人材活用検討
11月	人事担当者情報交換会
12月	人事担当者情報交換会
1月	地域教育イベント開催
1月	人事担当者情報交換会
2月	事業検証、次年度施策検討
3月	事業報告

**実施体制図**

支援

- 草津町
- 草津温泉旅館協同組合
- 草津町商工会
- (公財) 日本交通公社

運営連携

- 草津温泉観光協会
- DMO人材育成部会

調査委託や事業推進へのアドバイス

#### 1-4 事業の流れ

本年度事業の流れ(年度当初の計画)は以下のとおり。

実施内容	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
①草津温泉観光協会										
ワークショップ	■		■	■		■	■			
PR動画作成		■								
人事担当者会議	■			■		■		■		
離職率調査		■								
研修講義					■					
テレワーク					■	■				
②栃木県観光物産協会										
PR動画・HP作成	■									
インターンシップ							■		■	
就職説明会				■						
講座			■							
テレワーク			■		■	■				
③乳頭温泉組合										
PR動画作成	■	■			■			■		
インターンシップ				■				■		
就職説明会	■	■	■	■	■		■			
講座							■			
テレワーク					■					
●ノウハウ構築・横展開										
中間報告・最終報告				■			■			
全国セミナー							■	■	■	
●事業総括										■

## 第2章 各地域の取組状況と支援内容

### 2-1 採択地域の取組について

#### (1) 乳頭温泉組合

##### 事業実施状況

##### ①A ターンフェアおよび就職説明会

###### ■A ターンフェア in 東京 (7月28日)

日時：2019年7月28日 11:30～16:10

場所：浅草ヒューリックホール

対象者：A ターン希望者（社会人及び学生）

出展企業数：54社（1社欠席）

来場者数：141名

全体企業面談数：(延べ) 217名 1社4人と面談

相談コーナー等利用者数：(延べ) 140名

乳頭温泉組合面接数：4名

###### ■A ターンフェア in 秋田 (8月12日)

日時：2019年8月12日 12:00～15:00

場所：秋田拠点センターアルヴェ 1F きらめき広場

対象者：A ターン希望者（社会人及び学生）

出展企業数：50社

来場者数：315名

全体企業面談数：(延べ) 397名 1社7.6人と面談

相談コーナー等利用者数：(延べ) 197名

乳頭温泉組合面接数：7名

###### ■秋田県就職合同説明会 (8月29日)

日時：2019年8月29日 13:00～16:00

場所：秋田ビューホテル

対象者：令和2年3月卒業予定の大学・短大・高専・専門学校生、既卒者

出展企業数：168社

来場者数：81名

乳頭温泉組合面接数：3名＋関係団体1名

■ Aターンフェア in 仙台 (9月23日)

日時：2019年9月23日 11：30～16：10  
会場：イベントホール松栄  
対象者：Aターン希望者（社会人及び学生）  
出展企業数：49社  
来場者数：54名  
全体企業面談数：(延べ) 140名 1社2.6人と面談  
相談コーナー等利用者数：(延べ) 88名  
乳頭温泉組合ブース来場者：39名  
乳頭温泉組合面接数：5名

■ Aターンフェア in 東京 (10月27日)

日時：2019年10月27日 11：30～16：10  
場所：浅草橋ヒューリックホール  
対象者：Aターン希望者（社会人及び学生）  
出展企業数：56社（55ブース）  
来場者数：121名  
全体企業面談数：(延べ) 268名 1社4.9人と面談  
相談コーナー等利用者数：(延べ) 199名  
乳頭温泉組合ブース来場者：72名  
乳頭温泉組合面接数：6名  
※来場者向けの企業・団体プロモーションプレゼンテーションを実施（5分間）

■ Aターンフェア in 秋田 (12月30日)

日時；12月30日 11：00～15：00  
場所：秋田拠点センターアルヴェ 1F きらめき広場  
対象者：Aターン希望者（社会人及び学生）  
出展企業数：62社  
来場者数：550名  
全体企業面談数：596名（延べ）1社9.6人と面談  
相談コーナー等利用者数：280名（延べ）  
乳頭温泉組合面接数：12名  
ブース来場者：25名  
来場者向けの企業・団体プロモーションプレゼンテーションを実施（5分間）

## ②インターンシップ

### <募集の状況>

集客方法は、2通りで実施。

- ・秋田県内外学生向けの情報ウェブサイト「Kocchake（こっちやけ）」への掲載。
- ・移住専門誌への記事掲載時に、社会人インターンシップ募集の告知を掲載。

#### ■インターンシップ1

参加者：23歳、男性。専門学校生（社会人経験あり）、秋田県出身・秋田県在住。

期間：2019年7月22日～8月10日

7月22日～7月31日 休暇村乳頭温泉郷

8月1日～8月10日 黒湯温泉

#### ■インターンシップ2

参加者：22歳、女性。大学4年生。秋田県出身 秋田県在住。

期間：2019年11月22日～11月28日 休暇村乳頭温泉郷

※このほか、2020年2月（本事業終了後）にインターンシップ1名の受入れが決定（事業外として実施）。

## ③プロモーションビデオ

作成期間：2019年8月～10月 取材・撮影・納品

※動画納品後は、乳頭温泉郷のFacebookページにて情報発信。

雑誌掲載「TURNS」内へリンク貼付け（QRコード）やAターンセミナーで上映。

YouTube 掲載 2019年10月14日アップロード

再生回数：1,554回（2020年2月12日時点）

Facebook 掲載① 2019年11月1日投稿

リーチ(投稿を見た数)：2,723回

リアクション(「いいね！」等のリアクションボタンを押した数)：339回

シェア(投稿が他者の再投稿により共有された数)：19回

リンククリック(リンクへの誘導につながった数)：158回

Facebook 掲載②： 2020年1月19日投稿

リーチ(投稿を見た人の数)：2,942回

リアクション(「いいね！」等のリアクションボタンを押した数)：251回

シェア(投稿が他者の再投稿により共有された数)：8回

リンククリック(リンクへの誘導につながった数)：196回



#### ④雑誌掲載およびパンフレット作成

##### ■雑誌掲載

雑誌名：TURNS（ターンズ）

発行・発売：(株) 第一プロGRESS

発行月：偶数月 20 日

発行部数：60,000 部

掲載月：Vol. 38（2019 年 10 月 20 日発売）

掲載ページ：46-49 ページ 特集「地域資源×人で行く新しい仕事」内。

##### ■パンフレット作成

印刷枚数：3,000 部

配布箇所：A ターンフェア会場、全国セミナー参加者への配布（東京・仙台・大阪）  
乳頭温泉郷各宿、秋田県庁、その他周辺観光施設

※内容は、上記雑誌掲載と同内容。

#### ⑤おんせんおもてなしコンシェルジュ

##### ■乳頭温泉認定バッジの贈呈

作成個数：15 個

贈呈者数：15 人（宿泊施設従業員）

※温泉や地元・秋田に関する知識が豊富であり、かつ外国語を積極的に使って接客をしようという姿勢の社員として、プロモーションビデオ出演者を中心に贈呈した。

#### ⑥セミナー参加

##### ■ 人材定着セミナーへの参加

日時：2019 年 11 月 12 日 13:30～16:30

場所：秋田テルサ

主催：(公財) 秋田県ふるさと定住機構、あきた就職活動支援センター、秋田労働局

参加者：2 名

##### ■ スキルアップとモチベーション維持のためのセミナー開催

日時：2019 年 12 月 17 日 13:00～15:00

場所：乳頭温泉郷

講師：大久保公人氏

ONE-TO-WORLD Founder & Principal

(一社) One Young World Japan Committee 理事長

参加者：19 名

#### ⑦9時-15時勤務の導入

新たに「9時-15時パート枠」を設け、休暇村乳頭温泉郷にてハローワークを通して募集を実施した。①女性 62 歳、②女性 40 歳を採用することが出来た。

主に客室清掃・浴室清掃・パブリックエリア清掃の業務を担当し、実働時間は 5 時間（休憩 1 時間）である。

#### 総括（支援内容・成果と反省等）

##### ①A ターンフェアおよび就職説明会

乳頭温泉組合は「業界研究枠」として参加した。過去に温泉宿やホテル事業者単独ではなく協会や組合として参加した例がなく、今回は主催者側にとっても新しい試みとなったようである。業界研究枠としての参加のため、事前予約可能な企業面談対象とならない等の条件があったが、主催者側と交渉し、回を追うごとに、企業 PR プレゼンテーションの機会をいただいたり、アンケートをとらせていただいたりする等の協力を得ることができた。

面接者は、将来秋田に帰って仕事を検討している大学生や、首都圏で社会人をしている方などが多かったが、地方と首都圏との条件のギャップへの指摘やキャリアアップについて明確に知りたいという意見が多かった。乳頭温泉郷という中心街とは離れた職場環境では、自家用車・運転免許はあった方が良いが、中には免許を保有していない方もいて、一つのハードルと感じたようだ。また、経理や企画など限定された職種での募集はないが、小規模の旅館やホテルではオールマイティーに仕事をするのが求められるため、仕事をする中で適材としてそれらの仕事の機会もあることを伝えていた。

今回のフェアを通して、雇用条件やキャリアアップ等、求人票から活字で読み取るだけでは他の職種と比較されがちであるが、実際に働く人の想いや話を伝える機会を得ることで、相手に仕事や職場環境の魅力を伝えることができた様子。

また、就職希望者・A ターン希望者の動きには家族・友人・知人の影響力が大きいということもわかったため、就職面接会のみならずカジュアルに仕事体験ができるような環境づくりやイベント、取組を乳頭温泉組合として考えていく契機となった。

一方で新たな課題も見えた。大学・短大卒の新卒の学生が仕事を探す際に利用する媒体就職支援サイトであるが、乳頭温泉郷の中で対応できているのは全国展開をしている「休暇村グループ・休暇村乳頭温泉郷」のみである。現在、乳頭温泉郷の各宿では求人情報登録はハローワークをメインにしており、活字だけの求人票では仕事の魅力が伝わりにくい上、新卒予定者が見る機会も少ない。各施設が掲載料を費やして新規人材雇用に取り組むには負担も大きいことから、すぐにできる対応策としては、秋田県が運営する学生向け就職サイト「こっちゃんけ」に登録をして秋田県在住や秋田に帰郷して仕事をしたいと考えている既卒生や新卒生を狙うことが考えられ、それらをこの事業を機に実施しはじめていく。

## ②インターンシップ

インターン生の受入に関しては、実際に応募があっても、各旅館の社員寮に空きがなく、受入れを断念せざるを得ないことがあった。実施した2名のうち1名は、学生の実家から通える範囲であり、車通勤によりインターンが可能となった。残りの1名は、各旅館の社員寮に空きがなかったが、休暇村乳頭温泉郷の一般客室を確保することで対応されていた。人手の必要な繁忙期は、一般客室の確保も難しくなるため、受入の環境を整えることも必要である。

インターン生にとっては、想像と現実のギャップを埋められ、宿泊業界へ関心を持っていただけたようである。また、インターンシップ生の受入により、施設側にとっても、若手の意見が聞ける良い機会となった。実際に体験してわかった想像とのギャップや、乳頭温泉郷に若手を呼ぶためのアイデアについて意見交換が出来たことなど、良い効果が生まれている。

## ③プロモーションビデオ

乳頭温泉郷のPVでは、「働きながら楽しむ」「共有できる価値観」をテーマに、湯守、ネイチャーガイド、接客、お掃除、送迎、厨房など仕事の裏側と、自然豊かな環境を楽しみながら働くことを取り上げた。見る人に、それぞれ映像から感じ取っていただくため、あえて仕事の魅力を説明するような言葉は映像に含まれていないのが特徴である。

作成した動画は、今後、就職説明会等でのツールとして活用するにとどまらず、ターゲットに応じた効果的な媒体により積極的に発信をしていくことが重要となる。仕事の魅力を可視化させ、より多くの層に興味を持ってもらうことが期待できる。また、各従業員が自らの仕事に誇りを持つようになったといった効果も得られた。

## ④雑誌掲載およびパンフレット作成

移住専門誌を媒体として選択したことは効果的であると考えられる。「地域資源×人で作る新しい仕事」という特集と沿った形で、乳頭温泉郷での仕事の魅力を詳細に伝えられた。

また、掲載部分をパンフレットとして、活用出来たことも有効と言える。全国セミナーでの配布に加え、Aターンセミナーや就職説明会等で配布することで、求職者に対して、その仕事の魅力を効果的に伝えることが出来た。PV動画へのリンクや、インターンシップ募集の告知も盛込み、これらを同時に行うことが出来ている。

## ⑤おんせんおもてなしコンシェルジュ

温泉や地元・秋田に関する知識が豊富で、かつ外国語を積極的に使って接客をしようという姿勢の社員に対し、乳頭温泉組合オリジナルの認定バッヂを贈呈するという取組であった。雑誌掲載やPVと連動させ、キャッチフレーズは「会いに行く乳頭温泉郷」を採

用し、主に PV 出演者を中心にバッチを贈呈した。お客様が働くあなたに会いに来ているという意識を持ち、従業員のモチベーション向上につながっているようである。

今後、温泉郷内の幅広い職種の方々にバッチをつけてもらえるよう、地元秋田に関する知識や外国語を学べる機会の提供も必要と考えられる。この取組を通して、協力意識やコミュニケーションを高めていくことが期待できる。

#### ⑥セミナー参加

「伝わる想い、広がる価値」をテーマに、経営者として今何を思うことが大切か、働く社員一人一人はどのように仕事に向き合うことがモチベーションアップにつながるか等についてのセミナーを小人数制のワークショップ形式で実施した。

特にセミナー内で大久保氏が提唱した「社員が辞める 7 つの理由＝つまり、この 7 つを解決することが大切」が印象的であった様子。それぞれの参加者がひとつひとつに対して普段の仕事や経営ではどうかを当てはめて考えてみる良い機会となった。

#### ⑦9 時-15 時勤務の導入

一見 9-15 時枠はどこの企業でも設けられそうなパート枠であるが、宿泊業は中抜け勤務の対象にもなり得る時間であるため、この枠を設定するためには全体のスケジュールと人の管理が必要となってくる。働き方改革の長時間労働や長時間拘束を避けるため、あえてこの時間帯の勤務枠を設定している。

事業実施により、新たに 2 名の雇用が生まれ、現在も上記 2 名は就労継続中である。

効果として、全体の労働環境の調整ができたことにより、各従業員の労働時間に対する体制が整ってきている。その後も継続して安定したシフトが生まれ、現在も順調に稼働しているとのことである。今後は、フロント、売店喫茶、調理など他分野の業務への展開を検討することと併せ、時間枠についても、朝方 7-11 時、昼型 15-19 時、夜型 17-21 時枠等を検討し、ライフスタイルに合わせた勤務時間雇用を推進していくことが望まれる。

## (2) 栃木県観光物産協会

### 事業実施状況

#### ①プロモーション動画およびホームページ

##### ■プロモーション動画

作成期間：令和元年 8 月～10 月 取材・撮影・納品

60 秒×3 本作成。

①人・季・想をつむぐ宿 彩つむぎ（那須塩原市塩原 265）

②鬼怒川パークホテルズ（日光市鬼怒川温泉大原 1409）

③あしかがフラワーパーク（足利市迫間町 607）

動画再生回数（3月3日現在）

- ① 人・季・想をつむぐ宿 彩つむぎ：52回
- ② 鬼怒川パークホテルズ：15回
- ③ あしかがフラワーパーク：15回

■ホームページ

10月24日：ホームページに「採用情報」を公開

掲載企業：以下12企業

- ①6月の森オーベルジュ（株式会社6月の森）
- ②日光星の宿（有限会社 日光星の宿）
- ③上河内サービスエリア（下り線）（フタバ食品株式会社）
- ④鬼怒川ライン下り（鬼怒高原開発株式会社）
- ⑤鬼怒川温泉ロープウェイ（鬼怒高原開発株式会社）
- ⑥エーデルワイススキーリゾート（鬼怒高原開発株式会社）
- ⑦あしかがフラワーパーク（株式会社 足利フラワーリゾート）
- ⑧那須サファリパーク（株式会社東北サファリパーク那須支店）
- ⑨日光千姫物語（株式会社日光千姫物語）
- ⑩日光東観荘（株式会社春茂登旅館）
- ⑪那須高原 南ヶ丘牧場（株式会社南ヶ丘牧場）
- ⑫天鷹酒造株式会社

HP 閲覧件数等

	ページビュー数	セッション数 (ページ別訪問数)	平均ページ 滞在時間 (秒)
PC版	237	200	約106
スマホ版	891	738	約61
計	1,128	938	約83

②就職説明会(地域人材活動推進)および採用説明会

■おもてなし学院就職説明会

日時：2019年9月18日(終日)

場所：群馬ロイヤルホテル

対象者：おもてなし学院の学生(外国人留学生等)

出展企業数：45社

来場者数：250名

ブースへの来場者数：40名

■下野新聞社とちぎインターンシップフェア

日時：2019年12月1日 13:00～17:00

場所：マロニエプラザ

対象者：2021年3月卒業予定の学生等

出展企業数：23社

合同出展施設数：4施設

来場者数：40名

面接実施者数：9名

あしかがフラワーパーク（3名）、6月の森オーベルジュ（0名）、  
那須ハイランドパーク（3名）、天鷹酒造（3名）

③インターン受入(地域人材活動推進)

参加者：20代女性、大学生(国際関係学部)

期間：2019年8月26日～30日(5日間)

内容：26・28日 栃木県観光物産協会

27日 日光市観光協会

29・30日 鬼怒川パークホテルズ

※このほか、3月にインターンシップ受入れ決定(事業外にて実施予定)。

④大学への講師派遣

日時：2020年1月14日 15:00～16:20

場所：白鷗大学（小山市駅東通り 2-2-2）

講師・演題

とちぎDMO（当協会）マーケティングアドバイザー 石崎 忠行

「DMOの取組と旅行会社の役割」

(株)足利フラワーリゾート 代表取締役社長 早川 公一郎 氏

「あしかがフラワーパークの挑戦の軌跡」

那須高原の宿 山水閣 代表取締役社長 片岡 孝夫 氏

「宿泊事業者の取組」

参加者

白鷗大学 経営学部 青崎 智行 教授

白鷗大学 経営学部 経営学科 23名（4年生12名、3年生5名、2年生6名）

⑤ワーママ・テレワーク推進(働き方改革セミナー実施(女将向け/観光業界向け))

■女将向けセミナー

日時：2019年7月16日 11:00～12:00

場所：ホテル丸治

講師：栃木働き方改革推進支援センターアドバイザー 柳 道夫 氏

対象：宿泊施設従業員、雇用者、女性経営者

(観光栃木の魅力を創る「女将の会」会員向け)

参加者：栃木県女将の会(会員数県内 38 施設)のうち役員含め 15 名

■観光業界向けセミナー

日時：2019年11月27日 10:30～12:00

場所：栃木県庁東館 4 階講堂

講師：JTB 総合研究所 客員研究員 舩本 修一 氏

対象：県内の観光産業事業者

参加者：県内事業者 14 名

■短時間勤務や女性活用（ワーママ推進）の啓発&トライ

とちぎ DMO の部会において、旅館経営者を中心にワーママ推進・テレワーク推進について意見交換を実施した結果、観光業界ではシフト勤務や育休・産休制度の活用がまだ不十分であり、取組の推進が必要との認識を共有した。

今後はコールセンター業務などではなく、子育てからの復帰の社員を対象に「テレワーク＝在宅勤務」と位置づけ、お客さまからの口コミへの返信や業務マニュアルの作成、会議資料の事前作成など、個人情報や社内問題に抵触しない在宅でも可能な業務の洗い出しを行う等の取組を行うなど、検討していくこととした。

総括（支援内容・成果と反省等）

①プロモーション動画およびホームページ

人に焦点をあてて、働く人の想いを盛り込み、以下の3本を作成した。

「人・季・想をつむぐ宿 彩つむぎ」君島理恵 女将

将来、女将として自然に囲まれた温泉地で生活をするイメージを持っていただく。

「鬼怒川パークホテルズ」ラミチャネ カビタさん（ネパール出身）

外国人採用を見越し、旅館で活躍出来るイメージを持っていただく。

「あしかがフラワーパーク」後藤さん

観光施設での働き甲斐の点から興味と関心を持っていただく。

ホームページ掲載については、今後どう認知度を上げるかが課題であり、就職説明会のみならず、各種会議・イベント等で告知活動を展開していく予定であり、採用予定が

ある全ての県内企業が掲載できるように告知活動を展開していく予定である。

## ②就職説明会(地域人材活動推進)および採用説明会

学生は、賃金や働く場所といった条件を優先する傾向が見られ、都内や都市部での就労を希望している学生が多いことから必然的に地方都市は苦しい状況であるが、それらを上回るほどの魅力を明示していくことが求められる。

また、学校の経営層に栃木県で働く魅力をどう理解いただくかが最初の課題で、次に学生自身に、栃木県で働く魅力をどう理解いただけるかが最大の課題である。具体的には、物理的な報酬には限界があるので、精神的な報酬(働き甲斐、キャリアパスの明示、経営層への登用機会等々)をより分かり易く説明できる資料を次年度では準備していくこととなった。

合同説明会について、これまで観光関連事業者が出展することはまれであったため、今回をきっかけに大学生・専門学校生等にアプローチする契機をつくっていくことが必要である。

大学の就職窓口では、労働条件(給与と福利厚生)の点で門前払いを受けてしまう事実があり、就職説明会に参加が出来ないことが多くあったが、今回のような「採用説明会」であれば門前払いは無く、他企業を訪問した学生に対してもアピール出来る機会が増える可能性もある。

新規採用者と就職先の施設とのミスマッチによる退職者を防ぐ観点や、働き甲斐の醸成の観点から、地域での一括採用及びその実現性を検討していくことが今後求められるであろう。単独旅館の業務に限定しない働き方の可能性(地域の観光振興事業に定例的に参加や観光協会、観光案内所での活動等々)および企業の出向制度に似た形で他の旅館・ホテルで働くことが出来るかどうかを継続的に検討していくことが必要である。

## ③インターン受入(地域人材活動推進)

インターンの受入れに際しては、単に旅館の業務に限定せず、県単位で動くDMOと地域に根差したDMOの両方の機能と役割を現場で体験していただいた上で、宿泊施設の業務を体験し、現在動いている観光産業の最先端の動向を知っていただくなど、工夫されていた。

また、鬼怒川パークホテルズにて、社長に直接質問をさせていただく機会を設けるなど、ホテルでの就業体験にとどまらず、学生にとって、地域の観光産業について多角的な視点から考える契機となった。

研修終了後、本人が大学でプレゼンテーションを行った内容によると、興味関心は増加したものの、観光産業の奥深さと、働く時間の長さに若干の不安感を持ったとのこと。

やはり、長時間の労働に対するアレルギー対策は今後欠かせないことと、それを上回る働き甲斐や魅力を具体的に訴求しなければならない点を認識するものとなった。



#### ④大学への講師派遣

講師派遣について、都内の主要な私立学校や地元の大学から良い返答は得られなかったが、白鷗大学で講座を開講できることとなったとのことである。

ターゲットとする学校を検討する必要があると考えられる。また、学校の就職支援部署等へ直接依頼するのではなく、観光系の学部の教授へのアプローチ等を行っていく必要がある。

学生は非常に熱心に聞いており、青崎教授や今回の講師からも、とちぎ DMO（当協会）の部会のメンバーによる連続講座を実施したいとの共通認識を持つことができたようである。

観光業界の人材確保のためにも、今後も継続して今回のような講座を実施し、学生に向けた観光業界の情報発信が必要である。

#### ⑤ワーママ・テレワーク推進(働き方改革セミナー実施(女将向け/観光業界向け))

就職希望者からの見方が厳しい宿泊産業では、早急な働き方の改革がなされないと、新規人材採用はもとより、社員の定着化の点でもさらに悪化するとの認識が強く共有された。

セミナーに参加した女将が中心となり、女将の会日光支部会員対象に、複数個所で同様の改革セミナーを実施することとなった。

改革内容について理解いただいたものの、導入に関しては各個別でのケアが必要との認識。特に、旅館業はサービス業の中でも特殊業務に当たり、今後、専門相談窓口の設置の検討も必要である。

また、観光業界向けセミナーにおいても、栃木県内においても、全ての事業所で「働き方改革」は避けられない事実であることが講師から説明され、参加者の認識が大きく変わったことが発言から読み取れた。

次年度は、従業員を対象とするほか経営者を対象にセミナーを実施するなど観光業界の働き方改革を推進するきっかけを作っていくことが求められる。

短時間勤務のトライアルについて、ハローワークと相談をしたものの、対象者が多く居住地に隣接した場所の施設が少なく、募集をしても反応が全く無かったとのこと。募集に当たっては、通勤時間と短時間勤務の合計で拘束されても、働く側に何らかのメリット（報酬+α）を明示し、応募をしたくなる強い動機づけが欠かせないと認識された。

産休中の方や退職して自宅にいる方にヒアリングをしたが、IT環境（PC操作やリアルタイムの予約状況の把握、個人情報保護等々）の課題があることが判明したことから、次年度に向けて継続的に課題を克服するよう検討することとなった。

### (3) 草津温泉観光協会

#### 事業実施状況

##### ①働く人暮らし人体験

東洋大学国際観光学部国際観光学科に所属するゼミと提携し、事前学習の後に、現地研修や調査を実施し、最後にレポートとして課題提起や対策案を提出いただくことで、施策検討への情報収集を図った。

#### ■実施概要

草津温泉で働く人・暮らし人体験現地研修 スケジュール			
日にち	時間	内容	会場
12月14日	13:15	開催式・オリエンテーリング・昼食	ホテルヴィレッジ
	14:30	ディスカッション1 「草津温泉の取組みや人材の現状」 ・草津温泉の観光の現状とDMO発足の経緯 ・草津温泉の人材育成の課題と部会の取組み 「事前学習における課題提起」 ・研究テーマの発表 ・事前学習から学んだことから考える課題 「意見交換」	ホテルヴィレッジ
	16:40	町内施設ヒアリング1 空嵐（飲食店）	空嵐
	17:00	町内施設ヒアリング2 熱乃湯	熱乃湯
	17:20	町内施設ヒアリング3 月乃井（飲食店）	月乃井
	18:00	湯畑キャンドル「夢の灯り」 イベント体験 主催者ヒアリング	湯畑まえ
	12月15日	10:00	従業員ヒアリング ホテルヴィレッジ ビー氏
10:30		BanZipTENGU 体験	草津温泉スキー場
12:30		ディスカッション2 「地域で働くことや暮らしすることについて」 ・1日目の振り返り ・草津温泉に來訪して感じたこと ・ヒアリングして感じた課題 ・次回の現地研修に期待したいこと	草津町役場
12月21日	14:00	ディスカッション3 「草津温泉で働くスタッフとの意見交換会」 ・草津温泉で働くことについて どうして働こうと思ったのか どうしてこの仕事を選んだのか ・草津温泉の暮らしについて思うこと ・温泉地で働くことのメリット・デメリット	草津温泉旅館協同組合
	16:00	「まとめに向けた班ごとの打ち合わせ」	草津温泉旅館協同組合
	20:00	地域交流会「あつまらナイト」参加	大信
12月22日	10:00	ディスカッション4 「地域のこどもインタビュー」 ・草津温泉の観光・仕事・暮らしへのイメージ ・将来について ・草津温泉で働きたいと思うか	ホテル一井
	11:00	第45回人材育成部会 ・現地研修まとめ ・事業進捗状況と提案 ・テレワーク試行に向けたアンケート報告	ホテル一井