

平成 26 年度文部科学省

「成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進」事業

事業成果報告書

観光分野における中核的人材専門育成コンソーシアム事業

学校法人 浦山学園 富山情報ビジネス専門学校

目 次

1. 観光コンソーシアム事業概要・事業成果報告	1
2. 観光系専門学校 公開情報（職業実践専門課程基本情報）調査	31
3. 観光コンソーシアムホームページ概要	73
4. 各職域プロジェクト 事業概要・事業成果報告	85
ー 観光コンソーシアムにおける各職域プロジェクトのカリキュラムマップ	87
ー 地域産業活性化のためのインバウンド観光人材育成（学校法人 横浜商科大学） ..	93
ー グローバル社会のスペシャリスト育成プロジェクト（石川県教育委員会）	129
ー おんせん県おおいた・別府型ドリームプロジェクト（学校法人 溝辺学園）	183
ー 富山県における中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築 （富山情報ビジネス専門学校）	223
ー 訪日外国人受け入れに対応する日本型コンシェルジュ育成事業 （専門学校穴吹ビジネスカレッジ）	261
5. 会議議事録	291

観光コンソーシアム 事業概要・事業成果報告

1.事業名称

観光分野における中核的人材専門育成コンソーシアム事業

2.幹事校

法 人 名	学校法人 浦山学園
学 校 名	富山情報ビジネス専門学校
所 在 地	〒 939-0341 富山県射水市三ヶ613

3. 構成機関と実施体制

(1)構成機関

構成機関の名称		都道府県名
1	学校法人浦山学園	富山県
2	学校法人有坂中央学園	群馬県
3	穴吹カレッジグループ	香川県
4	学校法人KBC学園	沖縄県
5	NIPPONおもてなし専門学校	群馬県
6	横浜商科大学	神奈川県
7	成城大学	東京都
8	川村学園女子大学	東京都
9	関西国際大学	兵庫県
10	国立大学和歌山大学観光学部	和歌山県
11	国際外語・観光・エアライン専門学校	新潟県
12	インターナショナルリゾートカレッジ	沖縄県
13	学校法人溝部学園短期大学	大分県
14	石川県教育委員会	石川県
15	専門学校岡山情報ビジネス学院	岡山県
16	専門学校穴吹ビジネスカレッジ	香川県
17	郡山情報ビジネス専門学校	福島県
18	オフィス・アトランダム	東京都
19	独立行政法人国際観光振興機構(JNTO)	東京都
20	m.design	富山県
21	有限会社ザ・ライスマウンド	東京都
22	日本ホテル株式会社(ホテルメトロポリタン)	東京都
23	富山県観光・地域振興局	富山県
24	社団法人日本ホテル協会	東京都
25	一般社団法人日本旅行業協会(ANTA)	東京都
26	ANAクラウンプラザホテル富山	富山県
27	フォーエバー株式会社	富山県

(2)ワーキングチーム

運営委員会		
構成機関の名称		都道府県名
1	富山情報ビジネス専門学校	富山県
2	国際外語・観光・エアライン専門学校	新潟県
3	インターナショナルリゾートカレッジ	沖縄県
4	専門学校岡山情報ビジネス学院	岡山県
5	学校法人有坂中央学園	群馬県
6	専門学校穴吹ビジネスカレッジ	香川県
7	郡山情報ビジネス専門学校	福島県
8	有限会社ザ・ライスマウンド	東京都

旅行分科会		
構成機関の名称		都道府県名
1	関西国際大学	埼玉県
2	横浜商科大学	神奈川県
3	長崎国際大学	東京都
4	神戸夙川学院大学	兵庫県
5	郡山情報ビジネス専門学校	福島県
6	富山情報ビジネス専門学校	富山県
7	学校法人有坂中央学園	群馬県
8	一般社団法人日本旅行業協会(ANTA)	東京都
9	独立行政法人国際観光振興機構(JNTO)	東京都

宿泊分科会		
構成機関の名称		都道府県名
1	オフィス・アトランダム	東京都
2	専門学校穴吹ビジネスカレッジ	香川県
3	富山情報ビジネス専門学校	富山県
4	成城大学	東京都
5	川村学園女子大学	東京都
6	溝部学園短期大学	大分県
7	石川県教育委員会	石川県
8	社団法人日本ホテル協会	東京都
9	ANAクラウンプラザホテル富山	富山県

4. 事業の内容

(1) 事業の目的・概要

観光分野コンソーシアムは、2020年の東京五輪開催を弾みとして急速に増加が見込まれている訪日外国人旅行者の受け入れに必要な人材ニーズを企業・業界等との対話を通じた実質的な連携から抽出、分析、育成目標設定を行い、その内容を共有する。また、前年度に開発した成果物を利用し、学校情報の公開の促進および教材の普及を図る。さらに、各職域プロジェクトで行われている取組への助言や進捗状況把握・評価、成果などの情報発信を行う。

(2) 事業の実施意義や必要性

① 当該分野における人材需要等の状況、それを踏まえた事業の実施意義

社会情勢の変化に敏感な観光業界は、2009年のリーマンショックや2011年の東日本大震災の影響で訪日観光客が減少したものの、2012年からV字回復の傾向が見られ、2013年にはようやく政府念願1000万人を突破した。



平成2011年12月24日に閣議決定された「日本再生の基本計画」では、観光振興の基本的な考え方として、国の光を示す“観光”の振興は日本再生に不可欠であり、原発事故による風評被害を乗り越える必要がある。訪日外国人3000万人時代を見据え、官民連携強化によりオールジャパンの訪日プロモーションを推進するとともに、観光客の受入環境水準や観光交通アクセスの向上や、日本の観光の高付加価値化、ブランド化など、観光立国を推進することが課題とされる。

また、2014年6月11日、総理主宰の観光立国推進閣僚会議が開催され、「観光立国実現に向けたアクション・プログラム」が決定された。

本プログラムは、史上初めて訪日外国人旅行者数1000万人を達成し、さらには、2020年の東京オリンピックまでに年間の外国人旅行者を2000万人に増やす目標を掲げている。「観光立国実現に向けたアクション・プログラム」は、必要な施策を4つの重点分野としてとりまとめたものであり、①日本ブランドの作り上げと発信、②ビザ要件の緩和等による訪日旅行の促進、③訪日外国人旅行者の受入の改善、④国際会議等(MICE)の誘致や投資の促進が挙げられている。

本コンソーシアムは、上記③訪日外国人旅行者の受入の改善を目標とし、企業・業界と大学・専門学校が連携し、その対話の中からぶれのない人材育成目標の設定や人材供給が期待される。また、旅行業、宿泊業を中心とした職域プロジェクトの評価や成果を情報発信することにより事業の普及を推進することが期待される。

②取組が求められている状況、本事業により推進する必要性

本コンソーシアム事業では、以下の項目を実行する。

- ・各職種における企業・業界ニーズと大学・専門学校とのぶれのない人材育成目標を取りまとめる。
- ・前年度に開発した情報公開を促進するためのガイド本を利用し、大学・専門学校で行われている各種情報の発信を促す。
- ・各職域プロジェクトで行われている取組の状況を把握し、評価・助言を行うとともにその成果を取りまとめて情報を発信する。
- ・上記の内容を統括的に取りまとめ情報発信を行い、観光分野として各種取り組みの普及を図る。

上記の内容を着実に実施することにより、企業・業界、大学・専門学校が協働で実施する体制の整備や事業成果を普及することが期待される。

③取り組み実施に当たっての平成25年度までに実施された職域プロジェクトなどの成果の活用方針、方法等

本コンソーシアムでは、各職域プロジェクトで行われている取組の状況を把握し、成果を取りまとめて情報を発信することとしている。

このためコンソーシアム内に宿泊業分科会および旅行業分科会を設置し、平成25年度までの各職域プロジェクトの事業成果や平成26年度事業内容を共有することにより、無駄のない効率的な事業推進を支援する。

また、本年度は観光分野コンソーシアムとしてポータルサイトを立ち上げ、各職域プロジェクトの事業の進捗や成果を発信し、事業の普及を図るとともに企業・業界、大学・専門学校が実践的な職業能力の育成を協働で実施する体制整備等に寄与する。

(3) 事業の成果目標

①期待される活動指標(アウトプット)

(情報公開および普及)

- ・学校の教育情報や職域プロジェクトの進捗等を情報発信するためのポータルサイト構築・運営
- ・成果報告会開催

②成果目標及び成果実績(アウトカム)

(情報公開)

- ・「目標・事業計画策定から情報公開までの項目整理(冊子)」をベースに情報を公開する学校10校20学科
- ・各職域プロジェクトの情報更新数 2ヶ月1回程度
- ・Webサイトアクセス数 1000アクセス
(講座等実施)
- ・成果報告会延べ参加者数(教育機関30校50人、企業20社30人)

(4)事業の実施内容

①調査事業

○学校情報公開に関する調査

目的：観光関連の学科・コース等を設置している大学・専門学校が公開している情報を取りまとめる。

対象：観光関連の学科・コース等を設置している大学・専門学校 200校

手法：アンケート調査およびインターネット検索

実施：運営委員会で検討した項目について外部業者に調査依頼。

①平成25年度に取りまとめた情報公開関連ガイド本をもとに、各学校における情報公開状況についてアンケート調査により把握。

②現在公開されている情報についてインターネット検索により把握。本コンソーシアムが開発するポータルサイトにデータベース化して情報発信する。

②職域プロジェクトに対する支援事業

本コンソーシアムに設置されている5つの職域プロジェクトの事業内容を共有し、効率的かつ充実したプロジェクト運営を支援する。

(5)事業終了後の方針

【成果物】

①観光分野コンソーシアムポータルサイト

②学校情報公開に関する調査結果等成果報告書

(成果の活用等)

①本コンソーシアムおよび職域プロジェクトで行った事業をポータルサイトから公開する。

②平成25年度の情報公開関連成果物をベースとした学校の情報公開をインターネットから行う。

③本コンソーシアムを一般社団法人や特定非営利法人化することを検討し、安定的に事業を継続して行くための組織の形成を目指す。

平成26年度「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進」取組成果概要

【観光分野(コンソーシアム)】「観光分野における中核的人材専門育成コンソーシアム事業」

学校法人浦山学園 富山情報ビジネス専門学校

課題・ニーズ・背景等

○観光業界は、2009年のリーマンショックや2011年の東日本大震災の影響で訪日観光客が減少したものの、2012年からV字回復の傾向が見られ、2013年に1000万人を突破。
○訪日外国人3000万人時代を見据え、官民連携強化によりオールジャパンの訪日プロモーションを推進するとともに、観光客の受入環境水準や観光交通アクセスの向上や、日本の観光の高付加価値化、ブランド化など、観光立国を推進することが課題とされる。
○訪日外国人旅行者の受入の改善を目標とし、企業・業界と大学・専門学校が連携し、ぶれのない人材育成目標の設定や人材供給が期待される。

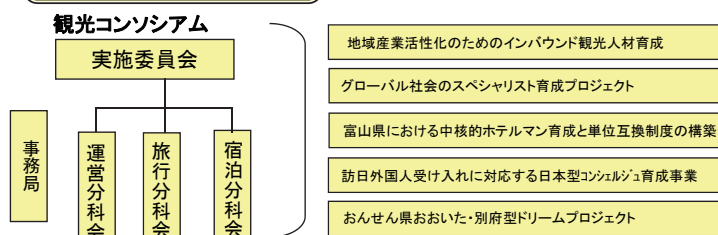
取組の概要

○2020年の東京五輪開催を弾みとして急速に増加が見込まれている訪日外国人旅行者の受入れに必要な人材ニーズを企業・業界等との対話を通じた実質的な連携から抽出、分析、育成、目標設定を行い、その内容を共有する。
○前年度に開発した成果物を利用し、学校情報の公開の促進および教材の普及を図る。
○各職域プロジェクトで行われている取組への助言や進捗状況把握・評価、成果などの情報発信を行う。

教育目標(アウトカム)

○「目標・事業計画策定から情報公開までの項目整理(冊子)」をベースに情報を公開する学校10校20学科
○各職域プロジェクトの情報更新数 2ヶ月1回
○Webサイトアクセス数 1000アクセス
○成果報告会延べ参加者数(教育機関30校50人、企業20社30人)

体制イメージ図



参加・協力機関等

■学校関係
(学)浦山学園、(学)有坂中央学園、専門学校岡山情報ビジネス学院
国際外語・観光・エアライン専門学校、穴吹カレッジグループ、
郡山情報ビジネス専門学校、(学)KBC学園、
NIIPPONおもてなし専門学校
横浜商科大学、成城大学、川村学園女子大学、関西国際大学、
和歌山大学、学校法人清部短期大学
■企業等
日本ホテル(株)、ANAクラウンプラザ富山、フォーエバー株式会社
(有)ザ・ライスマウンド、m design、オフィスアトランダム
■団体・学会等
独立行政法人国際観光振興機構(JNTO)、社団法人日本ホテル協会、
一般社団法人日本旅行業協会(ANTA)
■官庁関係 富山県観光・地域振興局、石川県教育委員会

平成26年度「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進」取組成果概要

【観光分野(コンソーシアム)】「観光分野における中核的人材専門育成コンソーシアム事業」

学校法人浦山学園 富山情報ビジネス専門学校

取組内容

- ①学校情報公開に関する調査
目的:観光関連の学科・コース等を設置している大学・専門学校が公開している情報を取りまとめる。
対象:観光関連の学科・コース等を設置している大学・専門学校 200校
実施:運営委員会が検討した項目について外部業者に調査依頼。
①平成25年度に取りまとめた情報公開関連ガイド本をもとに、各学校における情報公開状況についてアンケート調査により把握。
②現在公開されている情報についてインターネット検索により把握。
本コンソーシアムが開発するポータルサイトにデータベース化して情報発信する。
- ②観光分野コンソーシアムポータルサイト制作
目的:学校の教育情報や職域プロジェクトの進捗等を情報発信するため
実施:平成25年度の情報公開関連成果物をベースとした学校の情報公開をインターネットから行う。また、本コンソーシアムおよび職域プロジェクトで行った事業をポータルサイトから公開する。
- ③本コンソーシアムを一般社団法人や特定非営利法人化することを検討し、安定的に事業を継続して行くための組織の形成の検討。
- ④普及活動
・HPでデータを公開
・教育機関300校/企業等200社へ教材・報告書等送付
・成果報告会の実施 東京1回/100名

成果(アウトプット)

- 学校情報公開に関する調査をおこない、その結果を取りまとめた成果報告書の作成・配布
- 現在観光系学校で公開されている情報を取りまとめた本事業ポータルサイトから情報を公開する。
- 各職域プロジェクトの進捗や事業成果を取りまとめた本事業ポータルサイトから情報を公開する。

成果の活用

- 本コンソーシアムおよび職域プロジェクトで行った事業をポータルサイトから公開する。
- 平成25年度の情報公開関連成果物をベースとした学校の情報公開をインターネットから行う。
- 本コンソーシアムを一般社団法人や特定非営利法人化することを検討し、安定的に事業を継続して行くための組織の構築を目指す。

観光分野における中核的専門人材育成 コンソーシアム事業

平成26年度成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業

学校法人浦山学園
富山情報ビジネス専門学校



Agenda

1、平成26年度の取組成果概要

(1)取組成果概要図

2、平成26年度の取組成果報告

(1)「観光分野における中核的専門人材育成コンソーシアム事業」事業

- ・学校の教育情報や職域プロジェクトの進捗等を情報発信するためのポータルサイト構築・運営
- ・「目標・事業計画策定から情報公開までの項目整理(冊子)をベースとした情報公開

(2)各職域事業の取組成果報告

- ・地域産業活性化のためのインバウンド観光人材 (学校法人 横浜商科大学)
- ・グローバル社会のスペシャリスト育成プロジェクト (石川県教育委員会)
- ・おんせん県おおいた・別府型ドリームプロジェクト (学校法人溝部学園)
- ・訪日外国人受け入れに対応する日本型コンシェルジュ育成事業
(学校法人穴吹学園 専門学校穴吹ビジネスカレッジ)
- ・富山県における中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築
(学校法人浦山学園 富山情報ビジネス専門学校)

3、宿泊分科会及び旅行分科会のまとめ

1、平成26年度の取組成果概要

P-02

1、平成26年度の取組成果概要

(1)取組成果概要図

平成26年度「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進」取組成果概要
【観光分野(コンソーシアム)「観光分野における中核的人材専門育成コンソーシアム事業」
学校法人浦山学園 富山情報ビジネス専門学校

課題・ニーズ・背景等

○観光業界は、2009年のリーマンショックや2011年の東日本大震災の影響で訪日観光客が減少したものの、2012年からV字回復の傾向が見られ、2013年に1000万人を突破。
○訪日外国人3000万人時代を見据え、官民連携強化によりオールジャパンの訪日プロモーションを推進するとともに、観光客の受入環境水準や観光交通アクセスの向上や、日本の観光の高付加価値化、ブランド化など、観光立国を推進することが課題とされる。
○訪日外国人旅行者の受入の改善を目標とし、企業・業界と大学・専門学校が連携し、ぶれのない人材育成目標の設定や人材供給が期待される。

取組の概要

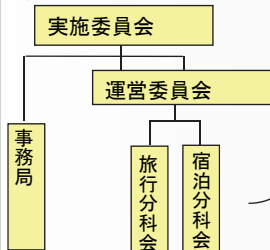
○2020年の東京五輪開催を弾みとして急速に増加が見込まれている訪日外国人旅行者の受入れに必要な人材ニーズを企業・業界等との対話を通じた実質的な連携から抽出、分析、育成、目標設定を行い、その内容を共有する。
○前年度に開発した成果物を利用し、学校情報の公開の促進および教材の普及を図る。
○各職域プロジェクトで行われている取組への助言や進捗状況把握・評価、成果などの情報発信を行う。

教育目標(アウトカム)

○「目標・事業計画策定から情報公開までの項目整理(冊子)をベースに情報を公開する学校10校20学科
○各職域プロジェクトの情報更新数 2ヶ月1回
○Webサイトアクセス数 1000アクセス
○成果報告会延べ参加者数(教育機関30校50人、企業20社30人)

体制イメージ図

観光コンソーシアム



地域産業活性化のためのインバウンド観光人材育成

グローバル社会のスペシャリスト育成プロジェクト

おんせん県おいた・別府型ドリームプロジェクト

訪日外国人受け入れに対応する日本型コンシェルジュ育成事業

富山県における中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築

参加・協力機関等

■学校関係
(学)浦山学園、(学)有坂中央学園、(学)穴吹学園、国際外語・観光・エアライン専門学校、穴吹カレッジグループ、郡山情報ビジネス専門学校、(学)KBC学園、NIIPPONおもてなし専門学校、(学)専門学校岡山情報ビジネス学院、横浜商科大学、関西国際大学、和歌山大学、川村学園女子大学、長崎国際大学、神戸夙川学院大学、成城大学
■企業等
日本ホテル(株)、ANAクラウンプラザ富山、フォーエバー株式会社(有)ザ・ライスマウンド、m design、オフィスアトランダム
■団体・学会等
日本政府観光局(JNTO)、社団法人日本ホテル協会、一般社団法人日本旅行業協会(ANTA)、特定非営利活動法人スクール・アドバイス・ネットワーク
■官庁関係 富山県観光・地域振興局、石川県教育委員会
■海外協力 University of Makati、American Councils

P-03

1、平成26年度の取組成果概要

(1)取組成果概要図

平成26年度「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進」取組成果概要
 【観光分野(コンソーシアム)「観光分野における中核的人材専門育成コンソーシアム事業」
 学校法人浦山学園 富山情報ビジネス専門学校

取組内容

- ①学校情報公開に関する調査
 目的:観光関連の学科・コース等を設置している大学・専門学校が公開している情報を取りまとめる。
 対象:観光関連の学科・コース等を設置している大学・専門学校 200校
 実施:運営委員会検討した項目について外部業者に調査依頼。
 ①平成25年度に取りまとめた情報公開関連ガイド本をもとに、各学校における情報公開状況についてアンケート調査により把握。
 ②現在公開されている情報についてインターネット検索により把握。本コンソーシアムが開発するポータルサイトにデータベース化して情報発信する。
- ②観光分野コンソーシアムポータルサイト制作
 目的:学校の教育情報や職域プロジェクトの進捗等を情報発信するため
 実施:平成25年度の情報公開関連成果物をベースとした学校の情報公開をインターネットから行う。また、本コンソーシアムおよび職域プロジェクトで行った事業をポータルサイトから公開する。
- ③観光分野コンソーシアムおよび職域プロジェクト概要紹介パンフレット
 目的:観光分野コンソーシアムおよび職域プロジェクトの概要を紹介するため
 実施:観光分野コンソーシアムおよび職域プロジェクトの概要を紹介するためのパンフレットを作成する。
- ④本コンソーシアムを一般社団法人や特定非営利法人化することを検討し、安定的に事業を継続して行くための組織の形成の検討。
- ⑤普及活動
 ・HPでデータを公開
 ・教育機関300校/企業等200社へ教材・報告書等送付
 ・成果報告会の実施 東京1回/100名

成果(アウトプット)

- 学校情報公開に関する調査結果等成果報告書の作成・配布
- 学校の教育情報や職域プロジェクトの進捗等を情報発信するためのポータルサイト構築・運営
- 各職域プロジェクトで行われている事業内容を取りまとめた普及用パンフレット作成・配布

成果の活用

- 本コンソーシアムおよび職域プロジェクトで行った事業をポータルサイトから公開する。
- 平成25年度の情報公開関連成果物をベースとした学校の情報公開をインターネットから行う。
- 本コンソーシアムを一般社団法人や特定非営利法人化することを検討し、安定的に事業を継続して行くための組織の形成を目指す。

P-04

平成26年度の観光コンソシアムの体制

観光分野における中核的人材専門育成コンソーシアム事業

富山情報ビジネス専門学校

地域産業活性化のための
インバウンド観光人材育成

横浜商科大学

「グローバル社会の
スペシャリスト育成プロジェクト」
地域の魅力をグローバルに発信できる人材の育成

石川県教育委員会

おんせん県おいた・
別府型ドリームプロジェクト

別府溝部学園
短期大学

訪日外国人受け入れに対応する
日本型コンシェルジュ育成事業

穴吹ビレッジカレッジ

富山県における中核的
ホテルマン育成と単位互換制度の構築

富山情報ビジネス
専門学校

旅行

宿泊

P-05

2、平成26年度の取組成果報告

P-06

(1)「観光分野における 中核的専門人材育成コンソーシアム事業

学校の教育情報や職域プロジェクトの進捗等を
情報発信するためのポータルサイト構築・運営

P-07

平成26年度の取組成果報告

(1)「観光分野における中核的専門人材育成コンソーシアム事業

学校の教育情報や職域プロジェクトの進捗等を
情報発信するためのポータルサイト構築・運営

1、目的

●平成26年度「成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進」事業として文部科学省より受託された観光分野の事業内容(1コンソーシアム、5職域プロジェクト)を広く紹介するとともに、各プロジェクトの内容や成果を共有する。

* Web1

●我が国で行っている観光(ホテル・旅行等)分野の学校情報や教育情報を集約し、ホテル・旅行等の業界を目指す者や業界関係者等に対し情報を提供する。

* Web2

P-08

平成26年度の取組成果報告

(1)「観光分野における中核的専門人材育成コンソーシアム事業

学校の教育情報や職域プロジェクトの進捗等を
情報発信するためのポータルサイト構築・運営

2、実施概要

●H26年度

①本コンソーシアムおよび職域プロジェクトの事業内容の紹介

②本コンソーシアムおよび職域プロジェクトの活動内容、事業成果の公開と共有

Web1
(事業紹介)

③専門学校で行われている観光系分野の学校概要や教育内容の整理と公開

●H27年度

①大学で行われている観光系分野の学校概要や教育内容の整理と公開

②観光系分野を学ぶことができる教育機関を学習希望者に紹介

Web2
(観光系学校のポータルサイト)

P-09

平成26年度の取組成果報告

(1)「観光分野における中核的専門人材育成コンソーシアム事業

学校の教育情報や職域プロジェクトの進捗等を
情報発信するためのポータルサイト構築・運営

3-①.平成26年度実施内容(事業紹介)

①本コンソーシアムおよび職域プロジェクトの事業内容の紹介

Web1 (事業紹介)

- 「平成26年度事業計画書」の内容をもとに作成
- <http://26monka-itaku.net/kanko/>



- 1.事業名称
- 2.幹事校
- 3.構成機関と実施体制
 - (1)構成機関
 - (2)ワーキングチーム など
- 4.事業の内容
 - (1)事業の目的・概要
 - (2)事業の実施意義や必要性
 - (3)事業の成果目標
 - (4)事業の実施内容
 - (5)事業終了後の方針
 - (6)事業イメージ

P-10

平成26年度の取組成果報告

(1)「観光分野における中核的専門人材育成コンソーシアム事業

学校の教育情報や職域プロジェクトの進捗等を
情報発信するためのポータルサイト構築・運営

②本コンソーシアムおよび職域プロジェクトの活動内容、 事業成果の公開と共有

●活動内容の報告、事業成果の情報を掲載



P-11

(1)「観光分野における中核的専門人材育成コンソーシアム事業

学校の教育情報や職域プロジェクトの進捗等を
情報発信するためのポータルサイト構築・運営

Web2

(観光系学校
ポータルサイト)

観光系学校・教育の紹介(ポータルサイト)

【目的】

我が国で行っている観光(ホテル・旅行等)分野の学校情報や教育情報を集約し、ホテル・旅行等の業界を目指す者や業界関係者等に対し広く情報を提供する。

【コンテンツ案】

- ・観光系分野の教育を行う大学、専門学校の特徴等紹介
- ・大学、専門学校で行われている観光系分野の学校概要、教育内容の調査統計等を整理し、公開する。
- ・観光業界を目指す者や業界関係者等に対し、適切な情報を提供する。

P-12

(1)「観光分野における
中核的専門人材育成コンソーシアム事業

「目標・事業計画策定から情報公開までの
項目整理(冊子)をベースとした情報公開

P-13

3 - ②平成26年度 実施内容(情報整理)

①専門学校で行われている観光系分野の学校概要や教育内容の整理と公開

●今年度、職業実践専門課程に認定された観光系
専門学校の調査・分析を実施

詳細は「5.H26年度職業実践専門課程認定
観光系専門学校 調査概要」にて説明

P-14

4.平成27年度 実施内容(整理)

①大学で行われている観光系分野の学校概要や教育内容の整理と公開



専門学校の調査分析(H26年度実施)同様に
大学についても調査分析を実施予定

②観光系分野を学ぶことができる教育機関を学習希望者に紹介



・教育機関の検索ページ構築、資料請求のリンクなど
・継続的なWeb運用を検討

P-15

5.H26年度 職業実践専門課程認定 観光系専門学校 調査概要紹介

資料1

1) 目的

平成26年4月1日から文部科学大臣が認定する「職業実践専門課程」制度の運用が開始した。初年度である平成26年度は470校1,365課程(学科)が認定された(平成26年9月1日現在)。
本調査は、今年度認定された学校/学科のうち、“職業実践専門課程 基本情報”(別紙資料1)を基に観光系分野の専門学校の概要を調査しその内容を明らかにする。

2) 対象校

観光系分野であるホテル・観光系学科(フード系含む)を設置する下記専門学校を調査対象とする。調査対象校リストは別紙資料2を参照。

- ・ホテル・観光系学科を設置する認定校37校/61学科(90コース)
- ・フード系学科を設置する認定校39校/58学科(62コース)

調査対象校選定理由は下記2点である。

- 1) 職業実践専門課程は産学連携して行う教育として文部科学大臣が認定した学科であること。
- 2) 職業実践専門課程認定校全てにおいて、“職業実践専門課程 基本情報”(別紙資料1)の様式が公開されており、定型的、定量的な情報を正確に入手することができる。
- 3) 平成27年度は、本年度フォーマットに則り、新規認定校を追加。

P-16

3)-1 調査概要 (ホテル・観光系学科)

(1)職業実践専門課程認定校における観光分野の比率

- ・平成26年度認定された470校/1,365課程(学科)のうち、ホテル・観光系は37校(全体の7.9%)/61学科(90コース)(全体の6.2%)が認定されていた。
- ・文部科学省の平成25年度学校基本調査によると、全国の観光系分野の学校/学科は79校/236学科。その全国の観光系分野の学校/学科のうち、46.8%の学校(37校)、25.8%(61学科)の学科が認定されていた。

(2)ホテル・観光系学科(コース)の分類調査

- ・ホテル・観光系認定学科(61学科・90コース)を“ホテル”、“ブライダル”、“エアライン・エアポート”、“トラベル・観光”、“その他”に分類してみると、“ホテル”、“ブライダル”系の学科・コースは51学科・コース数で、全体の56.6%となり半数以上を占めていた。

(3)都道府県別 認定校の学校数、設置学科・コース数

- ・ホテル・観光系認定校(37校/61学科・90コース)は全都道府県のうち20都道府県にあり、北海道、東北、関東、東海、近畿、四国、九州、沖縄の各エリアの拠点となる地域に平均2校程度だった。

(4)専門士の付与された年度調査

- ・ホテル・観光系認定校(37校/61学科・90コース)の専門士付与時期(年度)を過去5年間(平成21年度～平成25年度)で見ると、平成22年度に専門士の付与が集中していた。なお、平成24年度は1校もなかった。

P-17

平成26年度の取組成果報告

(1)「観光分野における中核的専門人材育成コンソーシアム事業

「目標・事業計画策定から情報公開までの
項目整理(冊子)をベースとした情報公開

(5)修業年限の割合

- ・ホテル・観光系認定校(37校/61学科・90コース)は二年制学年が97.8%
(昼間二年95.6%・夜間二年2.2%)だった。

(6)生徒総定員数、生徒実員数

- ・ホテル・観光系認定校(37校/61学科・90コース)のうち、『ホテル』学科・コースは、
生徒総定員数が15～600人と幅が広く、『ホテル・ブライダル』学科・コースと合わせると、
生徒総定員数(総数)が2,406人だった。次いで、『ブライダル』学科・コースの総定員数が
1,559人だった。

(7)教員数

- ・ホテル・観光系認定校(37校/61学科・90コース)に携わる総教員数は全体で延べ
1,484人、うち、専任教員数は325人、兼任教員数は1,159人で平均比率は専任教員数が
21.9%、兼任教員数が78.1%だった。学生一人当たりの教員数は平均3.4人だった。

(8)教育課程

- ・ホテル・観光系認定校(37校/61学科・90コース)における全課程の修了に必要な
総授業時数は、1,700時間以上、平均1,895時間だった。
授業方法で見ると、講義は平均1,190時間で全体の45.6%、演習は649時間、
実験は0時間、実習は490時間、実技は282時間で、全体の54.4%が実務に近い
授業方法だった。

P-18

平成26年度の取組成果報告

(1)「観光分野における中核的専門人材育成コンソーシアム事業

「目標・事業計画策定から情報公開までの
項目整理(冊子)をベースとした情報公開

(9)学期制度、成績評価、生徒指導、課外活動

- ・ホテル・観光系認定校(37校/61学科・90コース)の85.6%が2学期制だった。
- ・成績評価の基準・方法は、認定校全ての学校において、テスト結果(定期テスト、確認テスト、
実技テストなど)にて成績評価をしていた。また、出席状況、平常点も評価に加えている学校も
あった。
- ・長期欠席者への指導等は、認定校全ての学校において、担任等による定期連絡、状況確認
など個別対応を行っている。そのうち、保護者とも連携し面談・家庭訪問を中心に、対応して
いる割合は、86.7%だった。
- ・ボランティア活動、地域イベント参加等で課外活動をしている学校は68.9%で、約半数以上の
学校がサークル活動に取り組んでいた。

(10)就職率、主な就職先

- ・ホテル・観光系認定校(37校/61学科・90コース)の就職率は平均95%以上だった。

(11)中途退学の現状

- ・ホテル・観光系認定校(37校/61学科・90コース)の中退率は平均4.9%だった。
中退の主な理由としては、大半が進路変更、経済的な理由だった。
中退防止のための取組みとしては、全ての学校において定期的個別面談の実施、
スクールカウンセラーの配置、学費相談などを中心とした対応を行っていた。

P-19

平成26年度の取組成果報告

(1)「観光分野における中核的専門人材育成コンソーシアム事業

「目標・事業計画策定から情報公開までの
項目整理(冊子)をベースとした情報公開

(12)学校関係者評価

- ・ホテル・観光系認定校(37校/61学科・90コース)の学校関係者評価委員会のメンバを
自校教員、自校同窓会/後援会、自校保護者、自校卒業生、学識経験者(大学関係)、
学校教諭(高校関係)、業界団体、業界企業、地域関係者、官公庁で10分類した割合をみると
自校教員が31.3%、業界団体が13.0%、業界企業が40.0%だった。

(13)情報公開状況

- ・ホテル・観光系認定校(37校/61学科・90コース)全ての学校が
“職業実践専門課程 基本情報”を自校ホームページ上で情報公開していた。

P-20

平成26年度の取組成果報告

(1)「観光分野における中核的専門人材育成コンソーシアム事業

「目標・事業計画策定から情報公開までの
項目整理(冊子)をベースとした情報公開

3)-2 調査概要 (調理師系・製菓・製パン系学科)

(1)職業実践専門課程認定校における観光分野の比率

- ・平成26年度認定された470校/1,365課程(学科)のうち、調理・製菓・製パン系学科
設置校は39校(全体の8.5%)/58学科(62コース)(全体の4.3%)が認定されていた。
- ・文部科学省の平成25年度学校基本調査(181,182)によると、全国の調理師系の
学校/学科は、37校/61学科。その全国の調理師系の学校/学科のうち、17.9%の学校、
12.1%の学科が認定されていた。同様に学校基本調査によると、全国の製菓・製パン系の
学校/学科は、92校/154学科。その全国の製菓・製パン系の学校/学科のうち、28.3%の
学校、22.1%の学科が認定されていた。

(2)都道府県別 認定校の学校数、設置学科・コース数

- ・調理・製菓・製パン系認定校(39校/58学科・62コース)は、全都道府県のうち20都道府県
にあり、北海道、東北、関東、東海、近畿、四国、九州、沖縄の各エリアの拠点となる地域に
平均2校程度の認定校があった。

(3)専門士の付与された年度調査

- ・調理・製菓・製パン系認定校(39校/58学科・62コース)の専門士付与時期(年度)を
過去5年間(平成21年度～平成25年度)でみると、平成22年度に専門士の付与が
集中していた。なお、平成24年度は1校もなかった。

(4)修業年限の割合

- ・調理・製菓・製パン系認定校(39校/58学科・62コース)全てにおいて二年制学年
(昼間二年96.8%・夜間二年3.2%)だった。

P-21

平成26年度の取組成果報告

(1)「観光分野における中核的専門人材育成コンソーシアム事業

「目標・事業計画策定から情報公開までの
項目整理(冊子)をベースとした情報公開

(5)生徒総定員数、生徒実員数

- ・調理・製菓・製パン系認定校(39校/58学科・62コース)は、生徒総定員数が100人以上を超える学科・コースが多く、生徒総定員数(総数)は、調理師系が4,023人、製菓・製パン系は5,076人だった。

(6)教員数

- ・調理系認定学科(24コース)に携わる総教員数は全体で延べ751人だった。
うち、専任教員数は260人、兼任教員数は491人で比率は専任教員数が34.6%、兼任教員数が65.4%だった。学生一人当たりの教員数は平均4.7人だった。
- ・製菓・製パン系認定学科(48コース)に携わる総教員数は全体で延べ808人だった。
うち、専任教員数は270人、兼任教員数は538人で比率は専任教員数が33.4%、兼任教員数が66.6%だった。学生一人当たりの教員数は平均5.1人だった。

(7)教育課程

- ・調理・製菓・製パン系認定校(39校/58学科・62コース)における全課程の修了に必要な総授業時数は、1,710時間以上、平均1,895時間だった。
授業方法で見ると、講義は平均791時間で全体の32.5%、演習は333時間、実験は44時間、実習は967時間、実技は299時間で、全体の67.5%が実務に近い授業方法だった。

P-22

平成26年度の取組成果報告

(1)「観光分野における中核的専門人材育成コンソーシアム事業

「目標・事業計画策定から情報公開までの
項目整理(冊子)をベースとした情報公開

(8)学期制度、成績評価、生徒指導、課外活動

- ・調理・製菓・製パン系認定校(39校/58学科・62コース)の98.4%が2学期制だった。
- ・成績評価の基準・方法は、全ての学校において、テスト結果(定期テスト、確認テスト、実技テストなど)にて成績評価していた。出席状況、平常点も評価に加えている学校もある。
- ・長期欠席者への指導等は、全ての学校において、担任等による定期連絡、状況確認など個別対応を行っていた。そのうち、保護者とも連携し面談・家庭訪問を中心に、対応している割合は、96.8%だった。
- ・ボランティア活動、地域イベント参加等で課外活動をしている学校は85.5%だった。
- ・約半数以上の学校がサークル活動に取り組んでいた。

(9)就職率、主な就職先

- ・調理・製菓・製パン系認定校(39校/58学科・62コース)の就職率はいずれも高く、平均96.0%以上だった。

(10)中途退学の現状

- ・調理・製菓・製パン系認定校(39校/58学科・62コース)の中退率は平均6.2%だった。
中退の主な理由としては、大半が進路変更、経済的な理由だった。
中退防止のための取組みとしては、定期的個別面談の実施、スクールカウンセラーの配置、学費相談などを中心とした対応を全ての学校で行っていた。

P-23

平成26年度の取組成果報告

(1)「観光分野における中核的専門人材育成コンソーシアム事業

「目標・事業計画策定から情報公開までの
項目整理(冊子)をベースとした情報公開

(11)学校関係者評価

- ・調理・製菓・製パン系認定校(39校/58学科・62コース)の学校関係者評価委員会のメンバを自校教員、自校同窓会/後援会、自校保護者、自校卒業生、学識経験者(大学関係)、学校教諭(高校関係)、業界団体、業界企業、地域関係者、官公庁で10分類した割合をみると調理師系は自校教員36.7%、業界団体11.7%、業界企業30.6%で、製菓・製パン系は自校教員32.3%、業界団体は13.4%、業界企業は30.6%だった。

(12)情報公開状況

- ・調理・製菓・製パン系認定校(39校/58学科・62コース)全ての学校が“職業実践専門課程 基本情報”を自校ホームページ上で情報公開していた。

P-24

(2)各職域事業の取組成果報告

P-25

・
・
・

地域産業活性化のための インバウンド観光人材

(学校法人 横浜商科大学)

P-26

・
・
・

グローバル社会の スペシャリスト育成プロジェクト

(石川県教育委員会)

P-27

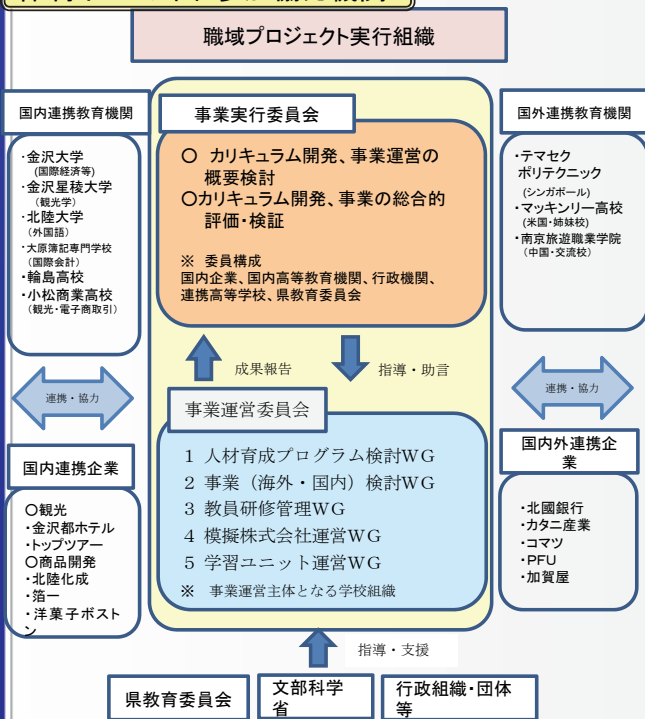
平成26年度「成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進」取組成果概要

【観光分野職域プロジェクト】「グローバル社会のスペシャリスト育成プロジェクト」

～石川の魅力をグローバルに発信できる人材の育成～

(石川県立金沢商業高等学校)

体制イメージ図・参加協力機関



課題・ニーズ・背景等

- 平成27年3月の北陸新幹線開業に向け、県や市町においては様々な戦略を検討し、観光客誘致に取り組む活動が行われている。新幹線効果による観光客を迎えるため、地域の観光の振興に貢献できるホスピタリティを持った人材の育成が急務である。
- 外国人をはじめとする様々な観光客の満足度を高めるために外国語でのコミュニケーションスキルが求められる。
- 東南アジアへ進出していく企業ニーズに応えるため、グローバルビジネスコミュニケーションスキルを持った人材、海外取引の知識をもった人材の育成が求められている。

取組の概要

- 観光に関する企画力・スキルの強化
 - ・国内外の旅行商品に関する研究・開発とツアーの実践
- 国内外における商品開発の企画力と販売力の強化
 - ・海外の高校と連携したオリジナル商品の開発と販売に関する研究
- グローバルなコミュニケーションスキルの強化
 - ・国内・外での語学研修を中心としたコミュニケーションスキルの強化
 - ・海外でのビジネスに関するプレゼンテーションの実施
- 国際会計に関する知識、スキルの強化
 - ・国際会計の研究、海外取引に伴う諸問題の解決策の研究と実践
- 長期型企業実習 (デュアルシステム) モデルの調査・開発及び実践

成果目標 (アウトカム)

- グローバルなビジネススキルを持った人材の育成
- デュアルシステム等の実践を通じた人材育成プログラムの開発
- ビジネスに関する新しい提案をすることのできる人材の育成
- 観光・海外ビジネスに関連する企業への就職者の増加
- 観光・海外ビジネスについて学ぶ高等教育機関への進学者の増加
- 全国産業教育フェアでの発表等による成果の全国への波及
- 石川県の商業教育を学ぶ学校における育成プログラムの普及

p-28

平成26年度「成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進」取組成果概要

【観光分野職域プロジェクト】「グローバル社会のスペシャリスト育成プロジェクト」

～石川の魅力をグローバルに発信できる人材の育成～

(石川県立金沢商業高等学校)

取組内容

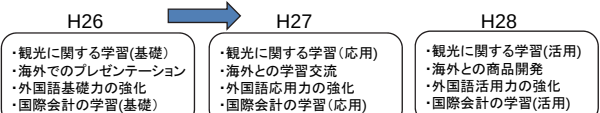
- (1) 調査・研究
 - ・ビジネスに関するグローバル人材の育成実績のある高校の視察
 - ・海外のビジネス系高校 (ポリテクニク) の視察と交流の提携
 - ・グローバル人材のニーズに関する企業への調査
 - ・開発した人材育成プログラムの検証
- (2) 人材育成に関係する検定試験の取得
 - ・グローバルビジネスに視点を置いた語学・観光・会計・IT等の資格に関する研究とその取得を目指す。
- (3) 企画・検討
 - ・学校の授業と企業の実習を関連付けた、デュアルシステムによる企業実習を通して、新しい人材育成プログラムを作成する。
 - ・海外のビジネス系の高等学校と連携した商品開発や販売活動を目指し、海外の高校生に向けた英語によるプレゼンテーションを行う。[11・12月]
 - ・教職員のグローバルビジネス等に関する指導力を強化するため、教員研修を実施し、指導レベルを向上させ、新たなカリキュラムの創造につなげる。
 - ・北陸新幹線の開業に伴う観光客の動向調査や地元の観光資源に対するフィールドワーク等を行い、新たな観光ビジネスの創造につなげる。
 - ・県内の商業教育を行う高校と観光や電子商取引の実践を中心に連携し、全県を活性化させる実践研究を行う。
- (3) 普及活動
 - ・県産業教育フェアにおける成果発表 [11月]
 - ・県内外の高等学校、企業、大学等を対象とした成果発表会の実施 [2月]
 - ・全国産業教育フェア (石川大会) での成果の発表 [平成28年度]
 - ・商業 (ビジネス) 教育を学ぶ高等学校等に成果報告書を配布
 - ・Webによる成果の発表と共有

成果 (アウトプット)

- (1) 人材育成に関係する検定試験の取得
 - ① グローバル化の視点での検定試験
 - TOEICの受験と内容の向上、BATIC (国際会計) の研究、貿易実務検定等の取得
 - ② 観光業に関する検定試験 → 総合 (国内) 旅行業務取扱管理者の取得
- (2) 事業関係者への事業の事前事後のアンケート調査、事業実行委員会への報告と総合評価
- (3) ビジネス人材育成モデル (カリキュラム) の作成 (企業との連携、高等教育機関との連携)
- (4) 成果発表会や報告書による事業成果の周知
- (5) 学校の授業と企業の実習を関連付けた、デュアルシステムによる企業実習の定着

成果の活用

- ・開発した人材育成モデル (カリキュラム) を本校総合情報ビジネス科にて実施。(デュアルシステムや観光等に関する学校設定科目の研究と開発)
- ・人材育成モデル、達成度評価の普及を図るため、石川県産業教育フェア [H26年11月] や全国産業教育フェア (石川大会) [H28年] にて実践発表を行う。
- ・海外の高校との交流を推進し、共同でビジネス (商品の開発や販売) を行う。
- ・北陸新幹線の開業に伴う観光客の動向について調査研究を行い、新たな観光ビジネスの創造につなげる。
- ・企業、高等教育機関と連携した人材育成プログラムの改善を継続して行う。



全国産業教育フェアでの成果発表

P-29

平成26年度の実施成果目標①アウトプット

人材育成に係る資格の取得

- ・ グローバル化の視点での資格取得 → TOEIC(成績の向上)、BATIC(国際会計)
- ・ 観光業に関する資格取得 → 総合(国内)旅行業務取扱管理者試験の取得

事業関係者への事業の事前事後のアンケート調査 事業運営委員会への報告と総合評価(12. 2、2. 9)

- ・ 北陸新幹線開通前後の観光客に関する調査
- ・ 事業運営委員会の開催

ビジネス人材育成プログラム(カリキュラム)の構築

- ・ 海外の専門高校のカリキュラム等の研究
- ・ 国内の高等学校の観光カリキュラムの研究 等

成果発表会や報告書による事業成果の周知

- ・ 成果報告会の開催(2/9)(県内外の高等学校、大学、専門学校、企業等の参加)
- ・ 専門学校フォーラムへの参加(2/10)

学校の授業と企業の実習を関連付けた、デュアルシステムによる企業実習の定着

- ・ 2年生による先行実施と観光科目と関連付けた実習の検討

P-30

平成26年度の実施成果目標①アウトプット

企業や高等学校と連携したグローバルなビジネススキルを持った人材の育成

- ・ 外国語の講師による指導(北陸大学[中国語]、北國文化センター[英語])
- ・ シンガポールテマセクポリテクニックとの交流における事前指導、現地での指導(北國銀行、金沢大学、立教大学)

デュアルシステム等の実践を通じた人材育成プログラムの開発の継続と発展

- ・ 2年生による10日間の販売実習(先行研究)
- ・ 観光関係科目と連携したデュアルシステムの検討(平成27年度実施)

ビジネスに関する新しい提案を行う事のできる(起業家精神)人材の育成

- ・ 学校設定科目「アントレプレナー演習」による人材育成 → 次年度は新科目「商品開発」
- ・ 観光実務Ⅰ、観光実務Ⅱによる実践的な実習による人材育成

観光・海外ビジネスに対する興味・関心の高まり(生徒へのアンケート)

- ・ 海外語学研修(ハワイ)の希望者の増加
- ・ 観光産業に対する興味関心の高まり(事後アンケート)

全国産業教育フェアでの発表等による成果の全国への波及

- ・ 県産業教育フェアでの商業教育の紹介
- ・ 平成28年度全国産業教育フェアでの発表に向けた教育プログラムの積み上げ(平成26年度入学生が主体)

石川県の商業教育を学ぶ学校における人材育成プログラムの普及

- ・ 県内外の観光教育を学ぶ学校との意見交換、情報交換

P-31

平成26年度の取組成果報告

①ポータルサイト等による情報発信

- ・ 学校の教育情報や職域プロジェクトの進捗等を情報発信するための観光分野ポータルサイトへのコンテンツの提供
- ・ 金沢商業高校のWebPageによる情報発信

②事業内容を取りまとめた報告書の作成

③成果報告会開催(H27. 2. 9)

- ・ 文部科学省初等中等教育局
- ・ 観光教育を学ぶ(検討している)高等学校
- ・ 事業の指導をお願いしている関係大学・専門学校
- ・ 海外(シンガポール)に進出している企業
- ・ 金沢商業高校全校生徒

P-32

平成27年度の取組成果目標

① 特色あるカリキュラムの開発

- ・ 新しい学習指導要領で示された新科目や特色ある学校設定科目の開設等により、観光人材の育成につながるカリキュラム開発を行う。

② グローバルな視点を持った高度な資格取得

- ・ 高等教育機関や企業の力を借りながら、グローバルな視点を持った資格取得の研究を行う。

③海外の専門高校(ポリテクニック)との交流

- ・ 海外の専門高校で観光について学ぶ学生と専門教育を通じた交流と連携を行い、グローバルな視点で観光について考える。

④デュアルシステムによる企業での実習

- ・ 国内外の企業で、学校の授業と関連付けた実習を行うことにより、実体験を踏まえた観光人材の育成につなげる。

⑤ 調査研究

- ・ 観光に関する調査とデータの分析を行い、観光資源の開拓と活用を有効に行う手法を学ぶ。

⑥観光に関する全国的なシンポジウムの開催

- ・ 全国の観光を学ぶ高等学校、高等教育機関等が集まり、グローバル観光人材の育成について意見交換を行う。

P-33

おんせん県おおいた・別府型
ドリームプロジェクト

(学校法人溝部学園)

P-34

訪日外国人受け入れに対応する
日本型コンシェルジュ育成事業

(学校法人穴吹学園
専門学校穴吹ビジネスカレッジ)

P-35

富山県における中核的ホテルマン育成と 単位互換制度の構築

(学校法人浦山学園
富山情報ビジネス専門学校)

P-36

3、宿泊分科会及び 旅行分科会のまとめ

P-37

平成26年度「成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進」取組成果 概要
【観光分野コンソーシアム】 宿泊分科会 及び 旅行分科会 まとめ

本コンソーシアムでは、5つの職域プロジェクトを2つの分科会（宿泊分科会、旅行分科会）に分け、各職域プロジェクトの内容及び進捗状況の把握と、教育設計どおりに実践されているかどうかの評価を行った。また、議論されている観光人材（宿泊人材、旅行人材）が、教育レイヤーにおいてどのポジションにあるか、「カリキュラムマップ」（次ページ）の作成を行った。

1. 宿泊分科会

①訪日外国人受け入れに対応する日本型コンシェルジュ育成事業（学校法人穴吹学園 専門学校穴吹ビジネスカレッジ）

本事業では、宿泊の現場で、訪日外国人に対して総合的に案内していくため、ホテル・旅館等で汎用的に使われるべきコンピテンシー（行動特性）の発揮できる人材を「日本型コンシェルジュ」と定義し、その姿勢や態度を81項目の小分類に整理したコンピテンシーディクショナリーを開発、段階的な教育プログラムの設計を行った。そのプロセスでは、日本型コンシェルジュを育成するためのレベルに応じた知識体系を整理し、「日本型コンシェルジュ論（仮）」のシラバスを作成。また、専門学校におけるインターンシップの標準モデルと達成度評価基準のプログラム化を実施した。

②富山県における中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築（学校法人浦山学園 富山情報ビジネス専門学校）

本事業では、訪日外国人に対応ができる「中核ホテルマン」育成を目指し、教育カリキュラム分科会と外国語コミュニケーション分科会を設置し、前者では、ホテルマン育成指針、カリキュラム編成表 シラバスの作成、産学連携の合理的・実践的インターンシップコースの開発を行った。また、後者では、海外のホテル・観光系教育機関との連携（単位互換のあり方）について検討し、プロジェクト概要は報告書にまとめられている。海外（フィリピン）の大学との協議も継続して実施し、1セメスターの留学を想定して受け入れ基準等を今後詰めていく。次年度には、教材を開発する予定。

V

P-38

平成26年度「成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進」取組成果 概要
【観光分野コンソーシアム】 宿泊分科会 及び 旅行分科会 まとめ

2. 旅行分科会

①地域産業活性化のためのインバウンド観光人材（学校法人横浜商科大学）

本事業では、インバウンド観光を地域で支える観光人材の養成をめざし、PROGを活用し、モデル社会人や学生モデルの「対人基礎力」「対自己基礎力」「対課題基礎力」の3つのコンピテンシーに関する人材要件調査を行い、モデル社会人と学生とのギャップを測定した。また、平成25年度に開発したeラーニング教材の補完とMICE分野での教材（MICEビジネス概論）を開発。大学及び専門学校にてモデル授業と評価を実施した。

②グローバル社会のスペシャリスト育成プロジェクト（石川県教育委員会）

本事業では、観光分野を中心としてグローバル社会におけるビジネスのスペシャリストを育成するため、金沢商業高校ツーリズムコースのモデルカリキュラムの検討を行った。全国約30校の観光に関する学科や科目を有する高校のモデルとなるべき、高卒レベルの観光教育に加え、上級校（専門学校や大学）での観光教育を意識したカリキュラム編成が今後の課題であり、高・専・高・大連携をめざす。

③おんせん県おおいた・別府型ドリームプロジェクト（学校法人溝部学園）

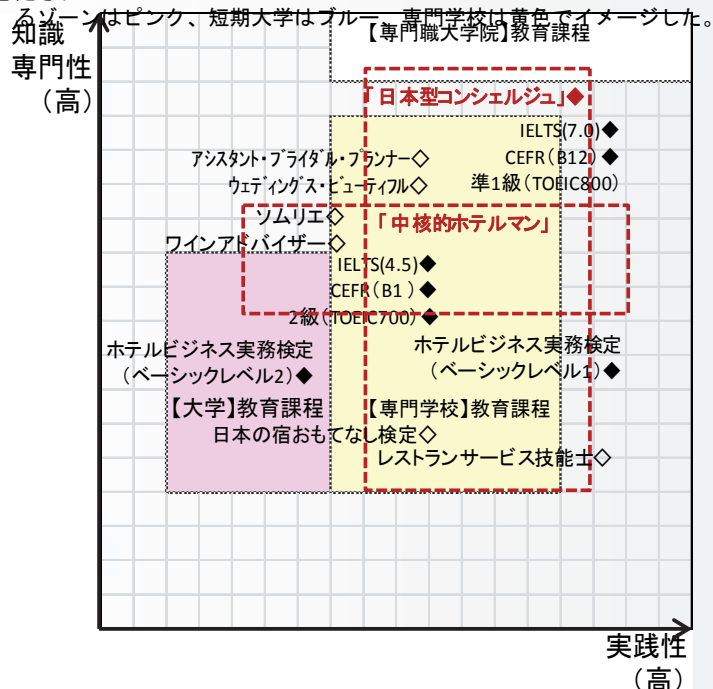
本事業では、別府をベースに全国の温泉観光地に展開できる中核的専門人材「温泉コンシェルジュ」のカリキュラム開発・検証と、短大の1年生科目として5科目の実証授業及びその評価を実施した。次年度は「温泉コンシェルジュコース」（定員20名）を新設。1年生科目受講生のうち社会人2名の入学が決定した。あわせて、温泉コンシェルジュが活用する4カ国語の「別府おもてなし事典」を開発。次年度は音声版も作成予定。

P-39

平成26年度「成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進」取組成果 概要
【観光分野コンソーシアム】 宿泊分科会 カリキュラムマップ① (案)

【宿泊分科会／カリキュラムマップ①】

「知識専門性」(縦軸)と「(現場での)実践性」(横軸)の座標軸において、各職域プロジェクトで対象とした人材要件がどのレイヤーにあるかを示した。例えば、高い知識専門性が必要でも実践性は低くてよい場合、左上にプロット。大学の教育課程と想定され



【解説】

①「日本型コンシェルジュ」及び「中核的ホテルマン」のめざすレイヤーを赤点線で示した。各職域事業に関連する資格に関しては◆で、観光業界における関連する資格に関しては◇で示した。

②「日本型コンシェルジュ」に関しては、ほぼ専門学校課程で学修する基礎的要素を網羅するレイヤーを想定している。そのなかでも、社会で通用する行動特性の養成をめざし、より「知識専門性」「実践性」の高みをめざす。

③「中核的ホテルマン」に関しては、大学生レベルの教養に加え、専門学校で学ぶスキルを併せ持つ、一定レベルの「知識専門性」と、より高度な「実践性」をめざすレイヤーを想定している。

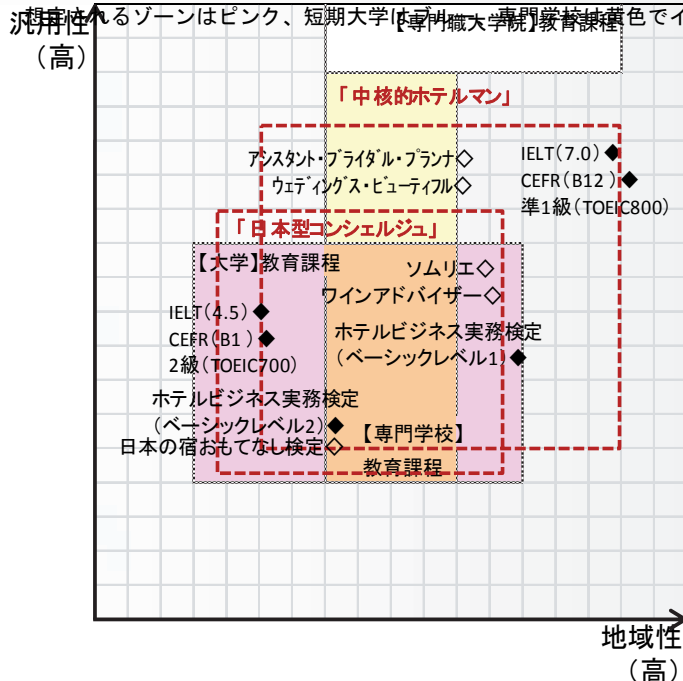
P-40

平成26年度「成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進」取組成果 概要
【観光分野コンソーシアム】 宿泊分科会 カリキュラムマップ② (案)

【宿泊分科会／カリキュラムマップ②】

「(全国で使える)汎用性」(縦軸)と「(地域ならではの)地域性」(横軸)に焦点をあて、各職域プロジェクトで対象とした人材要件が

どのレイヤーにあるかを示した。例えば、高い知識専門性が必要でも実践性は低くてよい場合、左上にプロット。大学の教育課程と



【解説】

①「日本型コンシェルジュ」及び「中核的ホテルマン」のめざすレイヤーを赤点線で示した。各職域事業に関連する資格に関しては◆で、観光業界における関連する資格に関しては◇で示した。

②「日本型コンシェルジュ」に関しては、全国で通用する「汎用性」も、地域ならではの「地域性」も中程度のバランスのよいレイヤーを想定している。

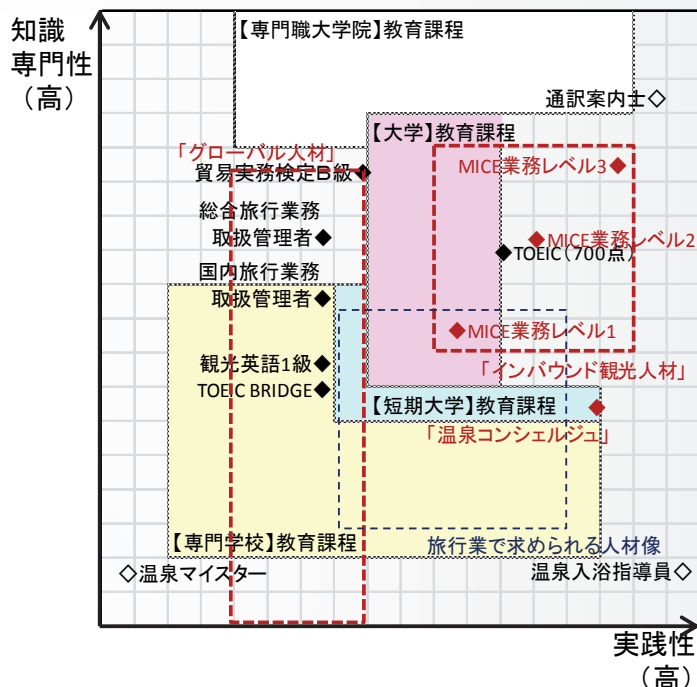
③「中核的ホテルマン」に関しては、「汎用性」「地域性」とも「日本型コンシェルジュ」よりは高度なレベルを要求されると想定した。

P-41

平成26年度「成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進」取組成果 概要
【観光分野コンソーシアム】 旅行分科会 カリキュラムマップ① (案)

【旅行分科会／カリキュラムマップ①】

「知識専門性」(縦軸)と「(現場での)実践性」(横軸)の座標軸において、各職域プロジェクトで対象とした人材要件がどのレイヤーにあるかを示した。例えば、高い知識専門性が必要でも実践性は低くてよい場合、左上にプロット。大学の教育課程と想定されるゾーンはピンク、短期大学はブルー、専門学校は黄色でイメージした。



【解説】

①各職域プロジェクトで議論した人材像のレイヤーを赤点線(温泉コンシェルジュに関しては点をプロット)で示した。各職域事業に関連する資格に関しては◆で、観光業界における関連する資格に関しては◇で示した。また、旅行業の現場(若手レベル)で求められる人材像を青点線で示した。

②「インバウンド観光人材」(大学生及び大卒をイメージ)に関しては、企業・業界団体から要請される3段階の業務レベルに対応することをめざし、大学の教育課程よりも「実践性」が高いレベルでの「キャリア段位」を検討している(MICE業務レベル1~3)。

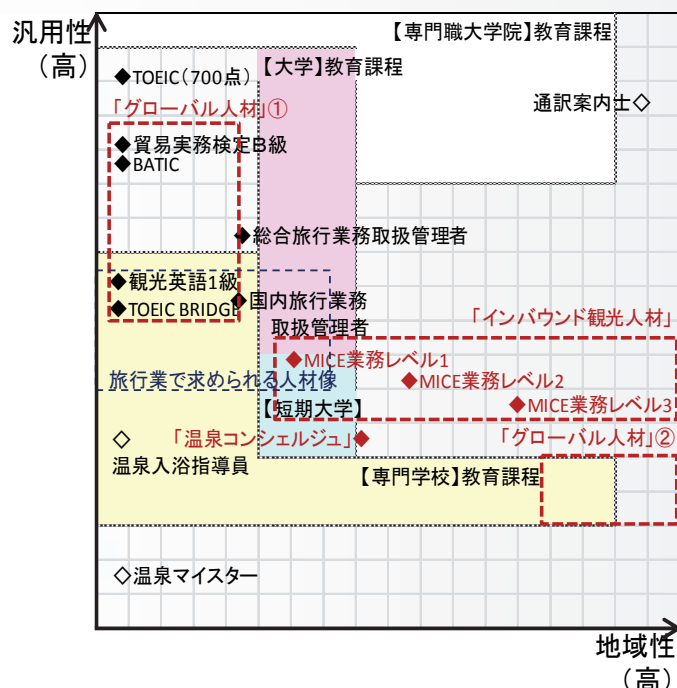
③「グローバル人材」(高校生及び高卒生をイメージ)に関しては、高校はもとより専門学校と重なる幅広い学修範囲において、「専門性」の高みをめざし、高校レベルからの幅広いコンピテンシー養成をめざしている。

④「温泉コンシェルジュ」(短期大学生及び社会人をイメージ)に関しては、短期大学の教育課程の中でも「実践性」が高く、実際の地域や42企業で即戦力として活躍できることをめざして

平成26年度「成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進」取組成果 概要
【観光分野コンソーシアム】 旅行分科会 カリキュラムマップ② (案)

【旅行分科会／カリキュラムマップ②】

「(全国で使える)汎用性」(縦軸)と「(地域ならではの)地域性」(横軸)に焦点をあて、各職域プロジェクトで対象とした人材要件がどのレイヤーにあるかを示した。例えば、高い知識専門性が必要でも実践性は低くてよい場合、左上にプロット。大学の教育課程と想定されるゾーンはピンク、短期大学はブルー、専門学校は黄色でイメージした。



【解説】

①各職域プロジェクトで議論した人材像のレイヤーを赤点線(温泉コンシェルジュに関しては点をプロット)で示した。各職域事業に関連する資格に関しては◆で、観光業界における関連する資格に関しては◇で示した。また、旅行業の現場(若手レベル)で求められる人材像を青点線で示した。

②「インバウンド観光人材」(大学生及び大卒をイメージ)に関しては、企業・業界団体から要請される3段階の業務レベルに対応することをめざし、大学の教育課程よりも「地域性」が高いレベルを想定。「キャリア段位」が上位になるにつれ、より地域性が高くなる。

③「グローバル人材」(高校生及び高卒生をイメージ)に関しては、全国でも使える汎用性のある資格と同時に、地域ならではの知識習得の両面性をめざすため、2つのレイヤーに分かれている。

④「温泉コンシェルジュ」(短期大学生及び社会人をイメージ)に関しては、短期大学の43教育課程の中で、「地域性」が高く、実際の

観光系専門学校 公開情報
（職業実践専門課程基本情報） 調査

平成 26 年度職業実践専門課程 観光系専門学校
公開情報（職業実践専門課程基本情報）調査

目 次

I.	調査概要	1
I-1.	調査目的.....	1
I-2.	調査対象校.....	1
I-3.	ホテル・観光系学科 調査概要	1
I-4.	調理・製菓・製パン系学科 調査概要	4
II.	ホテル・観光系学科 調査結果.....	6
II-1.	職業実践専門課程認定校における観光分野の比率	6
II-2.	ホテル・観光系学科の分類調査	7
II-3.	都道府県別 職業実践専門課程の学校数、設置学科・コース数	8
II-4.	専門士の付与された年度調査.....	10
II-5.	修業年限の割合	11
II-6.	生徒総定員数、生徒実員数.....	11
II-7.	教員数	13
II-8.	教育課程.....	14
II-9.	学期制度.....	15
II-10.	成績評価	15
II-11.	生徒指導.....	15
II-12.	課外活動、サークル活動.....	16
II-13.	就職率、主な就職先.....	17
II-14.	中途退学の現状	17
II-15.	主な資格・検定	18
II-16.	学校関係者評価	22
II-17.	情報公開状況.....	24
III.	調理・製菓・製パン系学科 調査結果.....	25
III-1.	職業実践専門課程認定校における調理・製菓・製パン系分野の比率	25
III-2.	都道府県別 職業実践専門課程の学校数、設置学科・コース数.....	27
III-3.	専門士の付与された年度調査	29
III-4.	修業年限の割合	29
III-5.	生徒総定員数、生徒実員数.....	30
III-6.	教員数.....	31
III-7.	教育課程.....	32
III-8.	学期制度	33
III-9.	成績評価	33
III-10.	生徒指導.....	33
III-11.	課外活動、サークル活動.....	34

III-12.	就職率、主な就職先	34
III-13.	中途退学の現状	35
III-14.	学校関係者評価	36
III-15.	情報公開状況.....	36

I. 調査概要

I-1. 調査目的

平成 26 年 4 月 1 日から文部科学大臣が認定する「職業実践専門課程」制度の運用が開始した。初年度である平成 26 年度は 470 校 1,365 課程(学科)が認定された(平成 26 年 9 月 1 日現在)。

本調査では、今年度認定された学校/学科のうち、観光系分野の専門学校の概要を調査しその内容を明らかにする。

I-2. 調査対象校

平成 26 年度文部科学大臣が職業実践専門課程に認定した 470 校/1,365 課程(学科)のうち、観光系分野であるホテル・観光系学科（フード系含む）を設置する下記専門学校を調査対象とした。調査対象校リストは別紙資料 2 を参照。

■ホテル・観光系学科（ホテル、ブライダル、トラベル等）を設置する認定校

37 校/61 学科（90 コース）

■フード系学科（調理・製菓・製パン等）を設置する認定校

39 校/58 学科（62 コース）

調査対象校選定理由は下記 2 点である。

- 1) 職業実践専門課程は産学連携して行う教育として文部科学大臣が認定した学科であること。
- 2) 職業実践専門課程認定校全てにおいて、“職業実践専門課程 基本情報”（別紙資料 1 を参照）の様式が公開されており、定型的、定量的な情報を正確に入手することができる。

I-3. ホテル・観光系学科 調査概要

ホテル・観光系学科を設置する認定校について“職業実践専門課程 基本情報”（別紙資料 1 を参照）“に記載のある項目をもとに下記内容を調査した。

(1) 職業実践専門課程認定校における観光分野の比率（II-1 参照）

- ・平成 26 年度認定された 470 校/1,365 課程(学科)のうち、ホテル・観光系は 37 校（全体の 7.9%）/61 学科(90 コース）（全体の 6.2%）認定されていた。
- ・文部科学省の平成 25 年度学校基本調査によると、全国の観光系分野の学校/学科は 79 校/236 学科。その全国の観光系分野の学校/学科のうち、46.8%の学校、25.8%の学科が認定されていた。

(2) ホテル・観光系学科（コース）の分類調査（II-2 参照）

- ・ホテル・観光系認定学科（61 学科・90 コース）を“ホテル”、“ブライダル”、“エアライン・エアポート”、“トラベル・観光”、“その他”に分類してみると、ホテル、ブライダル系の学科・コースは 51 学科・コース数で、全体の 56.6%となり半数以上を占めていた。

(3) 都道府県別 認定校の学校数、設置学科・コース数 (II-3 参照)

- ・ホテル・観光系認定校（37 校/61 学科・90 コース）は全都道府県のうち 20 都道府県にあり、北海道、東北、関東、東海、近畿、四国、九州、沖縄の各エリアの拠点となる地域に平均 2 校程度だった。

(4) 専門士の付与された年度調査 (II-4 参照)

- ・ホテル・観光系認定校（37 校/61 学科・90 コース）の専門士付与時期（年度）を過去 5 年間（平成 21 年度～平成 25 年度）で見ると、平成 22 年度に専門士の付与が集中していた。なお、平成 24 年度は 1 校もなかった。

(5) 修業年限の割合 (II-5 参照)

- ・ホテル・観光系認定校（37 校/61 学科・90 コース）は二年制学年が 97.8%（昼間二年 95.6%・夜間二年 2.2%）だった。

(6) 生徒総定員数、生徒実員数 (II-6 参照)

- ・ホテル・観光系認定校（37 校/61 学科・90 コース）のうち、『ホテル』学科・コースは、生徒総定員数が 15～600 人と幅が広く、『ホテル・ブライダル』学科・コースと合わせると、生徒総定員数（総数）が 2,406 人だった。次いで、『ブライダル』学科・コースの総定員数が 1,559 人だった。

(7) 教員数 (II-7 参照)

- ・ホテル・観光系認定校（37 校/61 学科・90 コース）に携わる総教員数は全体で延べ 1,484 人、うち、専任教員数は 325 人、兼任教員数は 1,159 人で平均比率は専任教員数が 21.9%、兼任教員数が 78.1%だった。学生一人当たりの教員数は平均 3.4 人だった。

(8) 教育課程 (II-8 参照)

- ・ホテル・観光系認定校（37 校/61 学科・90 コース）における全課程の修了に必要な総授業時数は、1,700 時間以上、平均 1,895 時間だった。授業方法で見ると、講義は平均 1,190 時間で全体の 45.6%、演習は 649 時間、実験は 0 時間、実習は 490 時間、実技は 282 時間で、全体の 54.4%が実務に近い授業方法だった。

(9) 学期制度、成績評価、生徒指導、課外活動 (II-9～II-12 参照)

- ・ホテル・観光系認定校（37 校/61 学科・90 コース）の 85.6%が 2 学期制だった。
- ・成績評価の基準・方法は、認定校全ての学校において、テスト結果（定期テスト、確認テスト、実技テストなど）にて成績評価をしていた。また、出席状況、平常点も評価に加えている学校もあった。
- ・長期欠席者への指導等は、認定校全ての学校において、担任等による定期連絡、状況確認など個別対応を行っている。そのうち、保護者とも連携し面談・家庭訪問を中心に、対応している割合は、86.7%だった。
- ・ボランティア活動、地域イベント参加等で課外活動をしている学校は 68.9%で、約半数以上の学校がサークル活動に取り組んでいた。

(10) 就職率、主な就職先 (0 参照)

- ・ホテル・観光系認定校 (37 校/61 学科・90 コース) の就職率は平均 95%以上だった。

(11) 中途退学の現状 (II-14 参照)

- ・ホテル・観光系認定校 (37 校/61 学科・90 コース) の中退率は平均 4.9%だった。中退の主な理由としては、大半が進路変更、経済的な理由だった。中退防止のための取り組みとしては、全ての学校において定期的個別面談の実施、スクールカウンセラーの配置、学費相談などを中心とした対応を行っていた。

(12) 主な資格・検定 (II-15 参照)

- ・ホテル・ブライダル系の目指す資格・検定では、レストランサービス技能検定 14.5%、アシスタントブライダルコーディネーター検定 13.5%、ホテルビジネス実務検定 9.3%の順に多かった。
- ・旅行全般系の目指す資格・検定では、実用英語技能検定 13.8%、国内旅行業務取扱管理者試験 11.4%、TOEIC 9.8%の順に多かった。

(13) 学校関係者評価 (II-16 参照)

- ・ホテル・観光系認定校 (37 校/61 学科・90 コース) の学校関係者評価委員会のメンバを自校教員、自校同窓会/後援会、自校保護者、自校卒業生、学識経験者 (大学関係)、学校教諭 (高校関係)、業界団体、業界企業、地域関係者、官公庁で 10 分類した割合をみると、自校教員 31.3%、業界団体 13.0%、業界企業は 40.0%だった。

(14) 情報公開状況 (II-17 参照)

- ・ホテル・観光系認定校 (37 校/61 学科・90 コース) 全ての学校が“職業実践専門課程 基本情報”を自校ホームページ上で情報公開していた。

I-4. 調理・製菓・製パン系学科 調査概要

調理・製菓・製パン系学科を設置する認定校について“職業実践専門課程 基本情報”(別紙資料1を参照)に記載のある項目をもとに下記内容を調査した。

(1) 職業実践専門課程認定校における調理・製菓・製パン系分野の比率 (III-1 参照)

- ・平成26年度認定された470校/1,365課程(学科)のうち、調理・製菓・製パン系学科設置校は39校(全体の8.5%) /58学科(62コース)(全体の4.3%) 認定されていた。
- ・文部科学省の平成25年度学校基本調査(181,182)によると、全国の調理師系の学校/学科は、37校/61学科。その全国の調理師系の学校/学科のうち、17.9%の学校、12.1%の学科が認定されていた。同様に、全国の製菓・製パン系の学校/学科は、92校/154学科。その全国の製菓・製パン系の学校/学科のうち、28.3%の学校、22.1%の学科が認定されていた。

(2) 都道府県別 認定校の学校数、設置学科・コース数 (III-2 参照)

- ・調理・製菓・製パン系認定校(39校/58学科・62コース)は、全都道府県のうち20都道府県にあり、北海道、東北、関東、東海、近畿、四国、九州、沖縄の各エリアの拠点となる地域に平均2校程度の認定校があった。

(3) 専門士の付与された年度調査 (III-3 参照)

- ・調理・製菓・製パン系認定校(39校/58学科・62コース)の専門士付与時期(年度)を過去5年間(平成21年度～平成25年度)で見ると、平成22年度に専門士の付与が集中していた。なお、平成24年度は1校もなかった。

(4) 修業年限の割合 (III-4 参照)

- ・調理・製菓・製パン系認定校(39校/58学科・62コース)全てにおいて二年制学年(昼間二年96.8%・夜間二年3.2%)だった。

(5) 生徒総定員数、生徒実員数 (III-5 参照)

- ・調理・製菓・製パン系認定校(39校/58学科・62コース)は、生徒総定員数が100人以上を超える学科・コースが多く、生徒総定員数(総数)は、調理師系が4,023人、製菓・製パン系は5,076人だった。

(6) 教員数 (III-6 参照)

- ・調理系学科(24コース)に携わる総教員数は全体で延べ751人だった。うち、専任教員数は260人、兼任教員数は491人で比率は専任教員数が34.6%、兼任教員数が65.4%だった。学生一人当たりの教員数は平均4.7人だった。
- ・製菓・製パン系(48コース)に携わる総教員数は全体で延べ808人だった。うち、専任教員数は270人、兼任教員数は538人で比率は専任教員数が33.4%、兼任教員数が66.6%だった。学生一人当たりの教員数は平均5.1人だった。

(7) 教育課程 (III-7 参照)

- ・調理・製菓・製パン系認定校(39校/58学科・62コース)における全課程の修了に必要な総授業時数は、1,710時間以上、平均1,895時間だった。授業方法で見ると、講義は平均791時間で全体の32.5%、演習は333時間、実験は44時間、実習は967時間、実技は299時間で、全体の67.5%が実務に近い授業方法だった。

(8) 学期制度、成績評価、生徒指導、課外活動 (III-8～III-11 参照)

- ・調理・製菓・製パン系認定校（39 校/58 学科・62 コース）の 98.4%が 2 学期制だった。
- ・成績評価の基準・方法は、全ての学校において、テスト結果（定期テスト、確認テスト、実技テストなど）にて成績評価していた。出席状況、平常点も評価に加えている学校もある。
- ・長期欠席者への指導等は、全ての学校において、担任等による定期連絡、状況確認など個別対応を行っていた。そのうち、保護者とも連携し面談・家庭訪問を中心に、対応している割合は、96.8%だった。
- ・ボランティア活動、地域イベント参加等で課外活動をしている学校は 85.5%だった。
- ・約半数以上の学校がサークル活動に取り組んでいた。

(9) 就職率、主な就職先 (III-12 参照)

- ・調理・製菓・製パン系認定校（39 校/58 学科・62 コース）の就職率はいずれも高く、平均 96.0%以上だった。

(10) 中途退学の現状 (III-13 参照)

- ・調理・製菓・製パン系認定校（39 校/58 学科・62 コース）の中退率は平均 6.2%だった。中退の主な理由としては、大半が進路変更、経済的な理由だった。中退防止のための取り組みとしては、定期的個別面談の実施、スクールカウンセラーの配置、学費相談などを中心とした対応を全ての学校で行っていた。

(11) 学校関係者評価 (0 参照)

- ・調理・製菓・製パン系認定校（39 校/58 学科・62 コース）の学校関係者評価委員会のメンバを自校教員、自校同窓会/後援会、自校保護者、自校卒業生、学識経験者（大学関係）、学校教諭（高校関係）、業界団体、業界企業、地域関係者、官公庁で 10 分類した割合をみると、調理師系は自校教員 36.7%、業界団体 11.7%、業界企業 30.6%で、製菓・製パン系は自校教員 32.3%、業界団体は 13.4%、業界企業は 30.6%だった。

(12) 情報公開状況 (III-15 参照)

- ・調理・製菓・製パン系認定校（39 校/58 学科・62 コース）全ての学校において、“職業実践専門課程 基本情報”を自校ホームページ上で情報公開していた。

II. ホテル・観光系学科 調査結果

II-1.職業実践専門課程認定校における観光分野の比率

平成 26 年度は 470 校 1,365 課程(学科)が認定され、うち、ホテル・観光系学科を設置する 37 校/61 学科(90 コース)認定されていた。

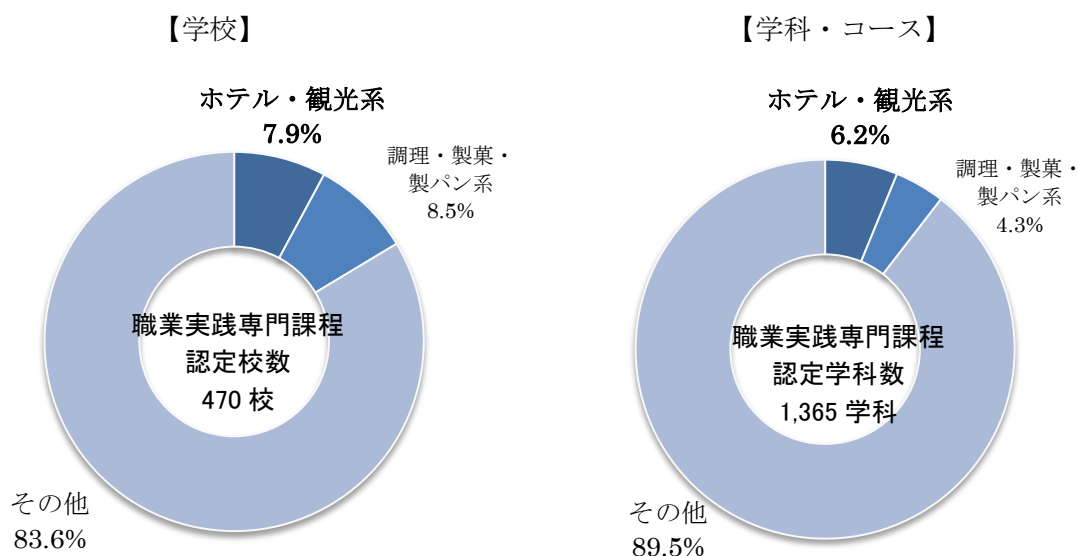
表 1. ホテル・観光系学科の職業実践専門課程認定状況①

	学校数	学科・コース数
平成 26 年度認定された学校数及び学科数	470	1,365
平成 26 年度認定された学校及び学科のうち、 ホテル・観光系学科を置く学校数及び学科数*	37	61 (コース数 90)

*文科省資料「職業実践専門課程」の認定状況について”にある観光系学科を置く学校を集計

http://www.mext.go.jp/component/a_menu/education/detail/_icsFiles/afieldfile/2014/08/29/1280896_2.pdf

平成 26 年度認定された学校全体のうち、ホテル・観光系学科設置校 7.9%、ホテル・観光系学科・コース数は全体のうち、6.2%が認定されていた。

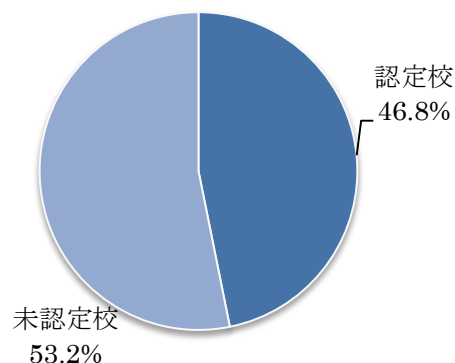


次に、全国の観光系の学科を置く学校数及び学科数に対して認定の割合を見ると、観光系は46.8%の学校が認定されていた。

表 2. ホテル・観光系学科の職業実践専門課程認定状況②

項目	学校数	学科数
全国の観光系学校数及び学科数*	79	236
職業実践専門課程認定された観光系学校数及び学科数	37	61

*平成 25 年度学校基本調査（181, 182）による専門課程の学校・学科数

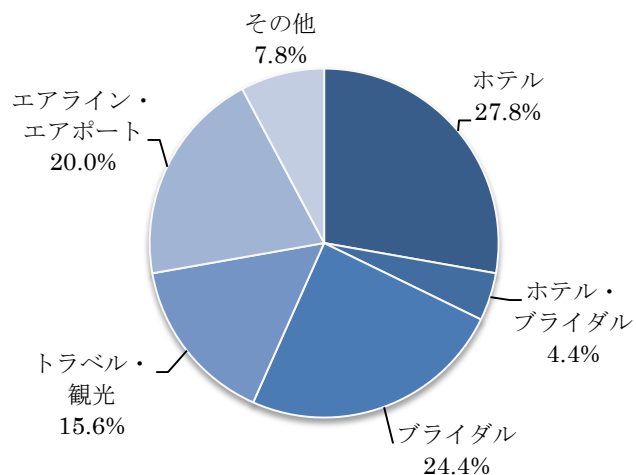


II-2. ホテル・観光系学科の分類調査

認定されたホテル・観光系学科を“ホテル”、“ブライダル”、“エアライン・エアポート”、“トラベル・観光”、“その他”に分類してみると、ホテル、ブライダル系の学科・コースは 51 学科・コース数となり、全体の 56.6%となり半数以上を占めていた。

カテゴリ	学科・コース数	割合
ホテル	25	27.8%
ホテル・ブライダル*	4	4.4%
ブライダル	22	24.4%
トラベル・観光	14	15.6%
エアライン・エアポート	18	20.0%
その他	7	7.8%
合計	90	100.0%

*ホテルとブライダルの共通学科

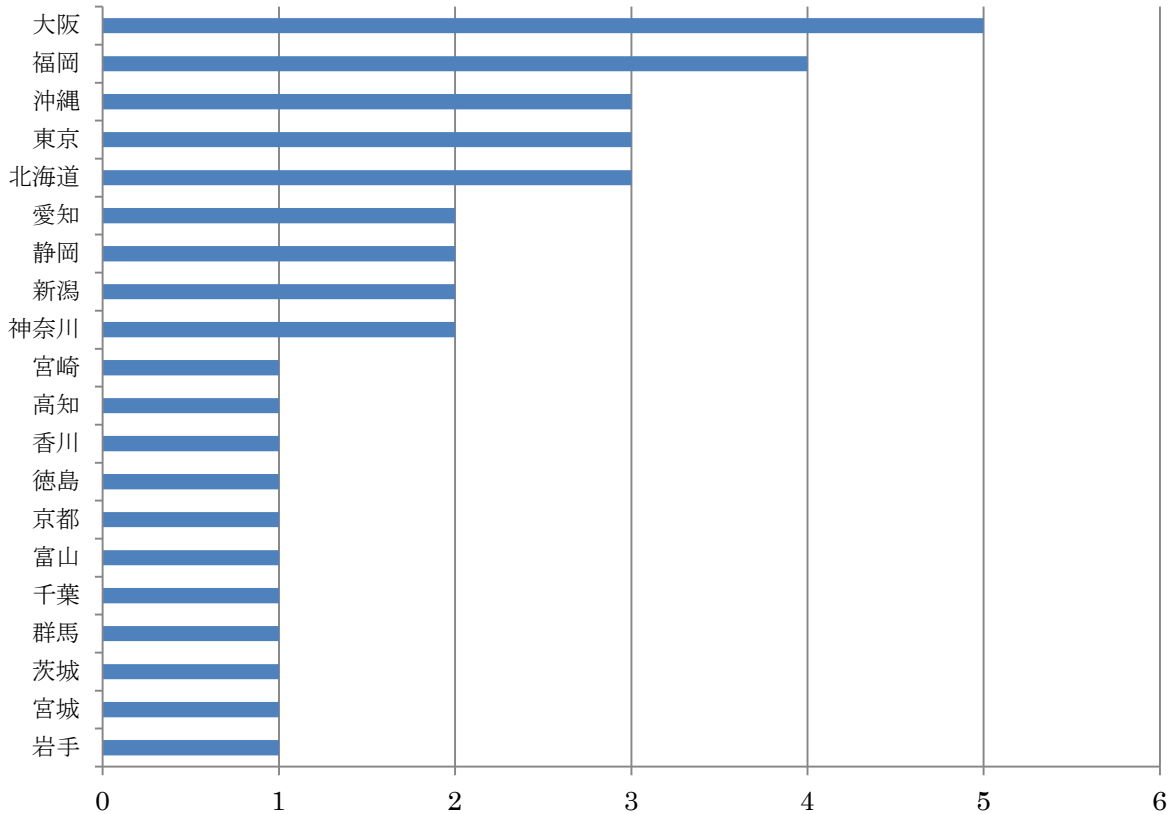


II-3.都道府県別 職業実践専門課程の学校数、設置学科・コース数

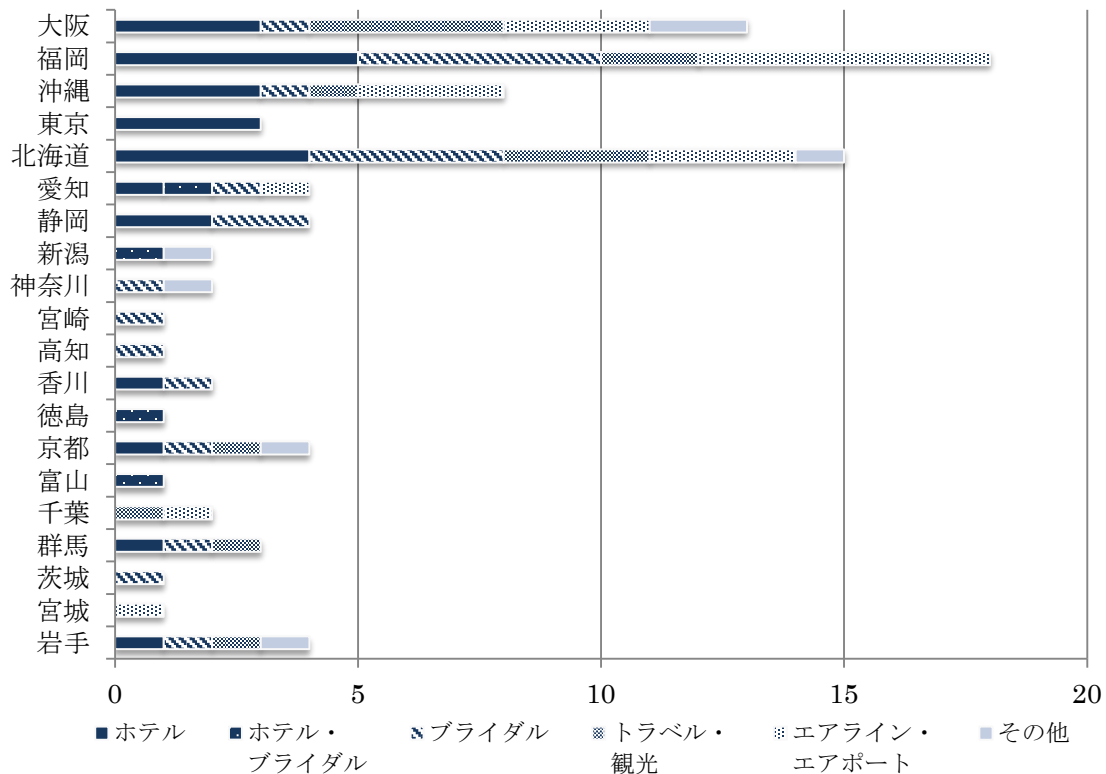
全都道府県のうち、認定校は 20 都道府県にあり、北海道、東北、関東、東海、近畿、四国、九州、沖縄の各エリアの拠点となる地域に平均 2 校程度の認定校があった。

都道府県名	学校数	学科・コース数					
		ホテル	ホテル・ブライダル	ブライダル	トラベル・観光	エアライン・エアポート	その他
北海道	3	4		4	3	3	1
岩手	1	1		1	1		1
宮城	1					1	
茨城	1			1			
群馬	1	1		1	1		
千葉	1				1	1	
東京	3	3					
神奈川	2			1			1
新潟	2		1				1
富山	1		1				
静岡	2	2		2			
愛知	2	1	1	1		1	
京都	1	1		1	1		1
大阪	5	3		1	4	3	2
徳島	1		1				
香川	1	1		1			
高知	1			1			
福岡	4	5		5	2	6	
宮崎	1			1			
沖縄	3	3		1	1	3	
合計	37	25	4	22	14	18	7

都道府県別 職業実践専門課程学校数（ホテル・観光系）

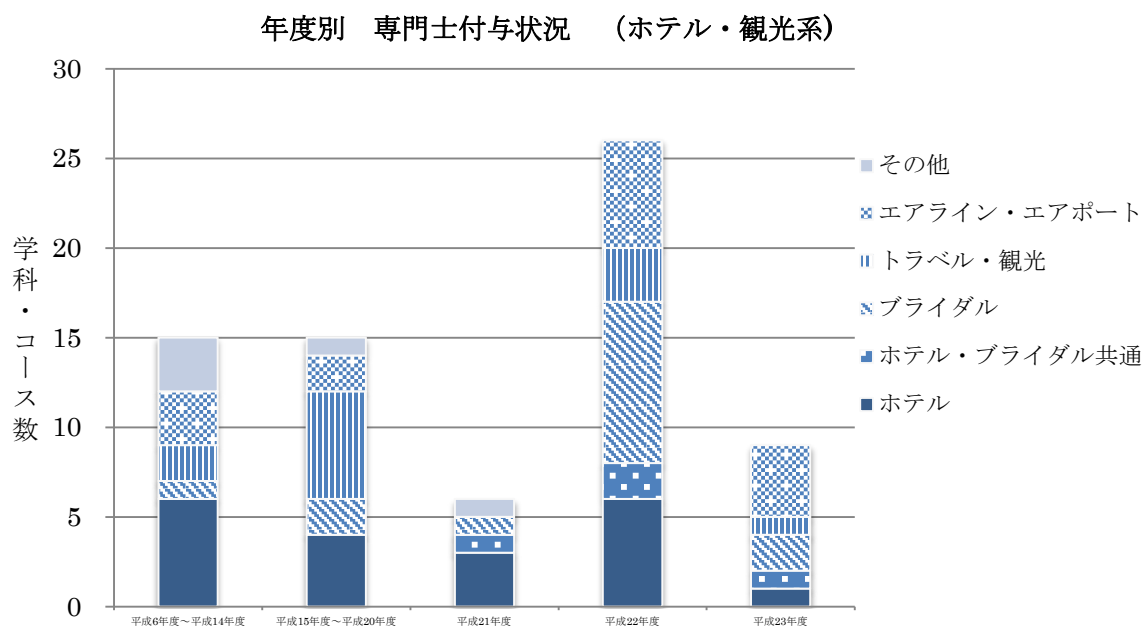


都道府県別 職業実践専門課程学校
設置学科・コースの分類内訳数（ホテル・観光系）



II-4.専門士の付与された年度調査

過去5年間（平成21年度～平成25年度）で専門士付与時期（年度）をみると平成22年度に専門士の付与が集中していた。なお、平成24年度は1校もなかった。



カテゴリ	平成 6 年度～ 平成 14 年度	平成 15 年度～ 平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
ホテル	6	4	3	6	1	0	4
ホテル・ブライダル	0	0	1	2	1	0	0
ブライダル	1	2	1	9	2	0	5
トラベル・観光	2	6	0	3	1	0	2
エアライン・エアポート	3	2		6	4	0	4
その他	3	1	1	0	0	0	0
合計	15	15	6	26	9	0	15

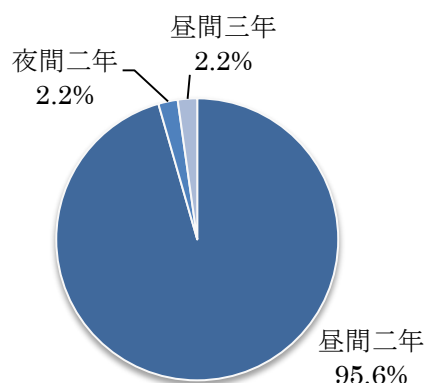
※専門士付与の箇所が空欄の学科・コースが4コースあり。

II-5.修業年限の割合

二年制学年が 97.8%（昼間二年 95.6%・夜間二年 2.2%）だった。

【ホテル・観光系】

学年区分	学科・コース数	割合
昼間二年	86	95.6%
夜間二年	2	2.2%
昼間三年	2	2.2%
合計	90	100%



II-6.生徒総定員数、生徒実員数

ホテル系は、15～600 人と生徒総定員数の幅が広く、ホテル、ホテル・ブライダルを合わせると、生徒総定員数（総数）が 2,406 人だった。次いで、ブライダル系の総定員数が 1,559 人だった。

【生徒総定員数】

カテゴリ	学科・コース数	生徒総定員数の幅 (人)	生徒総定員数 (人)	平均定員数 (人)
ホテル	25	15～600	1,996	79.8
ホテル・ブライダル	4	40～240	410	102.5
ブライダル	22	22～220	1,559	70.9
トラベル・観光	14	20～92	726	51.9
エアライン・エアポート	18	20～160	1,327	73.7
その他	7	20～120	425	60.7
合計	90		6,443	71.6

※生徒総定員数は、全学年通じた人数。2 年制の場合、1 学年と 2 学年の定員総数になる。

次に、ホテル・観光系学科に在籍する生徒実員総数をみると、総数が 5,004 人で、うち、ホテル系に在籍する生徒が最も多く 1,696 人、ホテル・ブライダル系と合せると、1,996 人となる。続いてブライダル系が 1,293 人だった。

【生徒実員総数】

カテゴリ	学科・コース数	生徒実員総数(人)	平均在学者数 (人)
ホテル	25	1,696	67.8
ホテル・ブライダル	4	300	75.0
ブライダル	22	1,293	58.8
トラベル・観光	14	539	38.5
エアライン・エアポート	18	858	47.7
その他	7	318	45.4
合計	90	5,004	55.6

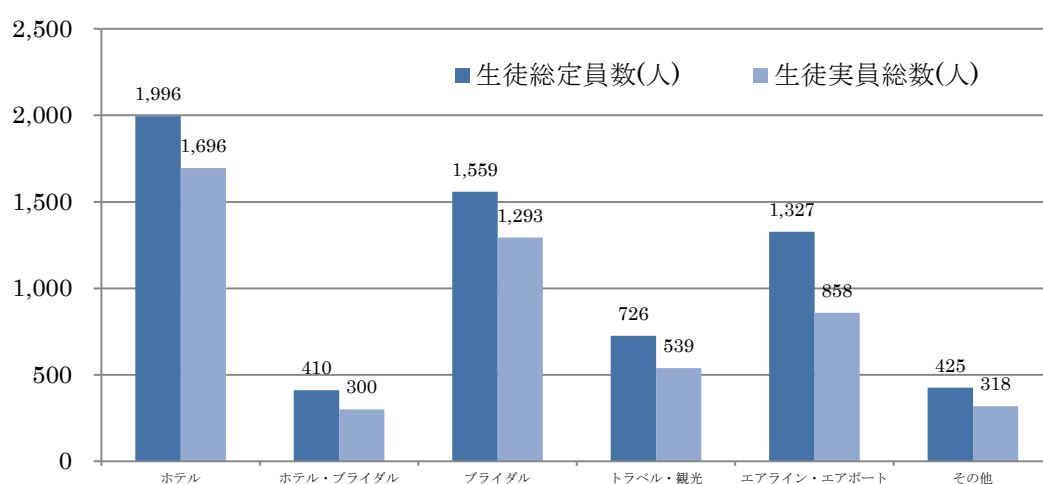
※生徒総実員(在学者)数は、全学年通じた人数。2 年制の場合、1 学年と 2 学年の在籍者総数になる。

生徒総定員数に対する生徒実員総数から充足率を調査すると、ホテル系が 85.0%、ブライダル系が 82.9%であり、平均は 77.7%だった。

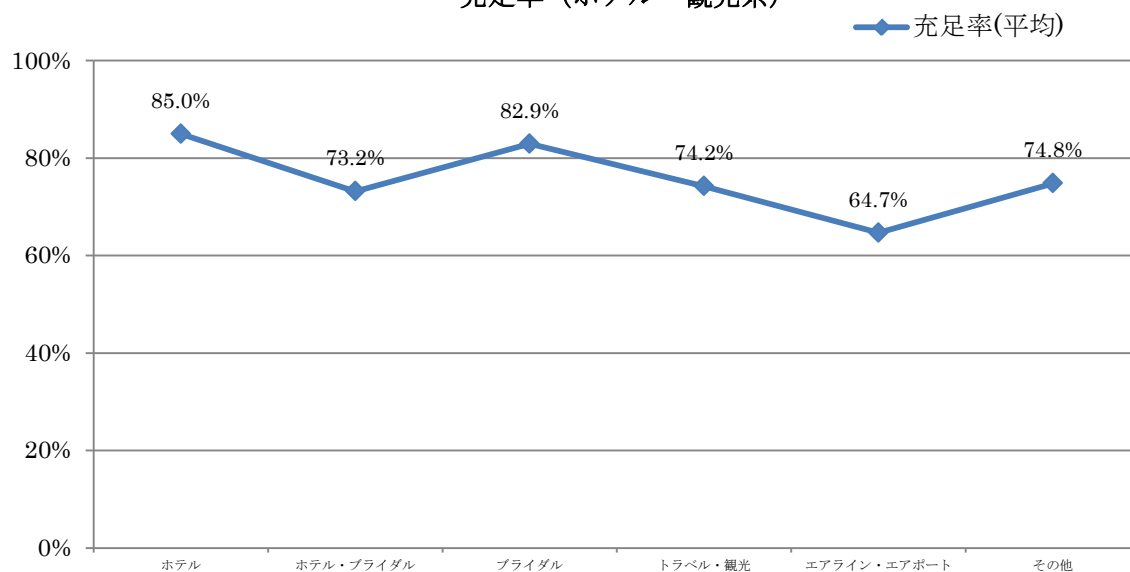
【生徒総定員数に対する生徒実員総数】

カテゴリー	生徒総定員数(人)	生徒実員総数(人)	充足率(平均)
ホテル	1,996	1,696	85.0%
ホテル・ブライダル	410	300	73.2%
ブライダル	1,559	1,293	82.9%
トラベル・観光	726	539	74.2%
エアライン・エアポート	1,327	858	64.7%
その他	425	318	74.8%
合計	6,443	5,004	77.7%

生徒総定員数及び生徒実員数（ホテル・観光系）



充足率（ホテル・観光系）



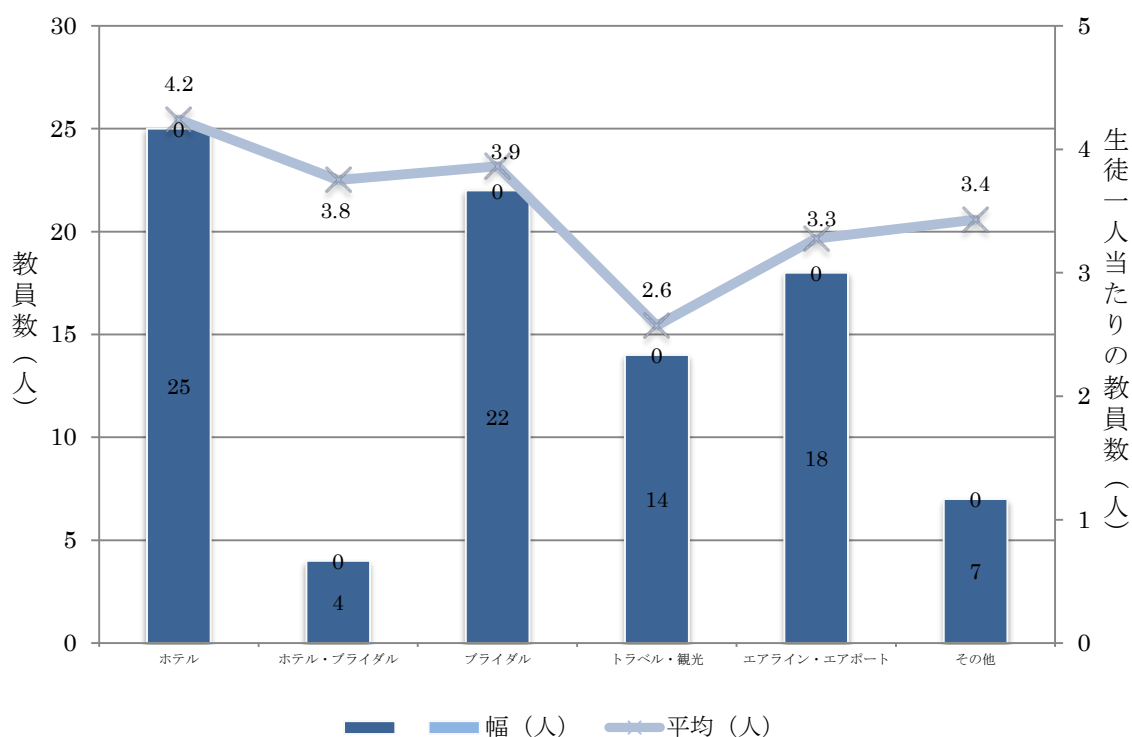
II-7.教員数

ホテル・観光系学科に携わる総教員数は全体で延べ 1,484 人だった。うち、専任教員数は 325 人、兼任教員数は 1,159 人で平均比率は専任教員数が 21.9%、兼任教員数が 78.1%だった。学生一人当たりの教員数は平均 3.4 人だった。

【ホテル・観光系】

カテゴリ	学科・コース数	専任教員数（人）①				兼任教員数（人）②				総教員数（人）③=①+②			学生一人当たりの平均教員数（人）
		幅	総数	平均	割合 (①÷③)	幅	総数	平均	割合 (②÷③)	幅	総数	平均	
ホテル	25	1～7	106	4.2	22.2%	1～15	372	14.9	77.8%	4～9	478	19.1	3.5
ホテル・ブライダル	4	1～7	15	3.8	19.0%	3～33	64	16.0	81.0%	8～40	79	19.8	3.8
ブライダル	22	1～9	85	3.9	23.9%	1～40	270	12.3	76.1%	5～49	355	16.1	3.6
トラベル・観光	14	1～5	36	2.6	17.2%	2～29	173	12.4	82.8%	5～34	209	14.9	2.6
エアライン・エアポート	18	1～7	59	3.3	24.3%	0～25	184	10.2	75.7%	5～29	243	13.5	3.5
その他	7	3～9	24	3.4	20.0%	2～29	96	13.7	80.0%	7～56	120	17.1	2.7
合計	90		325	3.6	21.9%		1,159	12.9	78.1%		1,484	16.5	3.4

教員数（ホテル・観光系）



II-8.教育課程

ホテル・観光系学科の全課程の修了に必要な総授業時数は、1,700 時間以上、平均 1,895 時間だった。授業方法で見ると、講義は平均 1,190 時間で全体の 45.6%、演習は 649 時間、実験は 0 時間、実習は 490 時間、実技は 282 時間で、全体の 54.4%が実務に近い授業方法だった。

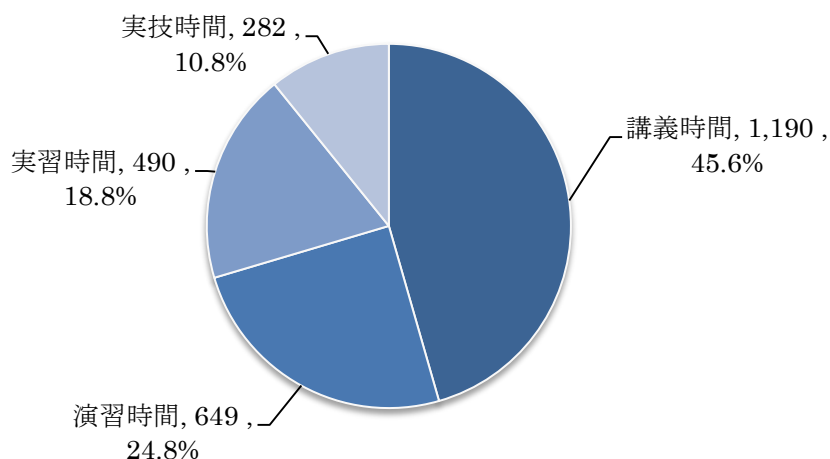
【観光系】（2 年制のみ対象）

カテゴリー	全課程の修了に必要な総授業時数の幅		講義時間*の幅		演習時間*の幅		実験時間*の幅		実習時間*の幅		実技時間*の幅	
		平均		平均		平均		平均		平均		平均
ホテル	1,700 ～ 2,572	1,973	346～ 2,196	1,194	114～ 1,240	673	0	0	120～ 1,525	610	30～ 1,821	443
ホテル・ブライダル	1,700 ～ 2,160	1,864	448～ 1,559	1,047	410～ 1,456	730	0	0	80～ 900	366	160～ 686	423
ブライダル	1,700 ～ 2,361	1,923	180～ 1,848	1,029	24～ 1,410	582	0	0	180～ 2,541	802	30～ 792	316
トラベル・観光	1,751 ～ 2,230	1,922	855～ 1,848	1,401	521～ 832	624	0	0	80～ 896	371	0	0
エアライン・エアポート	1,700 ～ 2,160	1,844	855～ 1,880	1,316	182～ 960	608	0	0	90～ 896	363	120～ 180	150
その他	1,700 ～ 1,900	1,843	595～ 1,680	1,150	270～ 1,960	676	0	0	96～ 1,140	430	80	80
全体平均時間		1,895		1,190		649		0		490		282

*講義時間、演習時間、実験時間、実習時間、実技時間は必修、選択を含めた全ての時間数である。

よって、”全課程の修了に必要な総授業時数”は講義時間、演習時間、実験時間、実習時間、実技時間の合計と一致しません。

平均授業時間（ホテル・観光系）

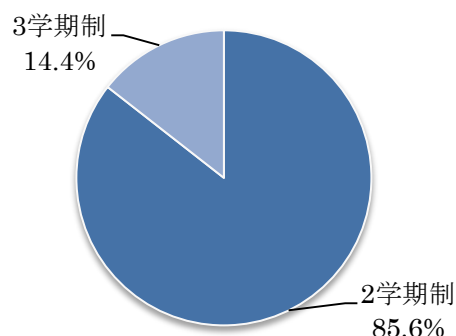


II-9. 学期制度

85.6%が2学期制、14.4%が3学期制だった。

【ホテル・観光系】

学年区分	学科・コース数	割合
2学期制	77	85.6%
3学期制	13	14.4%
合計	90	100.0%



II-10. 成績評価

成績評価の基準・方法は、全ての学校100%が、テスト結果（定期テスト、確認テスト、実技テストなど）にて成績評価をしていた。出席状況、平常点も評価に加えている学校もある。

成績表"有"	成績評価の基準・方法について		
	テスト結果	出席状況	平常点
100%	100%	44.4%	31.1%

II-11. 生徒指導

長期欠席者への指導等は、全ての学校100%が、担任等による定期連絡、状況確認など個別対応を行っていた。そのうち、保護者とも連携し面談・家庭訪問を中心に、対応している割合は、86.7%だった。

担任制"有"	長期欠席者への指導等の対応	
	指導"有"	個人面談・保護者と連携した対応
100%	100%	86.7%

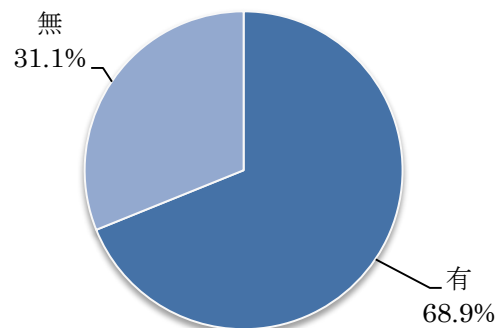
II-12. 課外活動、サークル活動

■課外活動

ボランティア活動、地域イベント参加等で課外活動をしている学校は 68.9%だった。

【ホテル・観光系】

課外活動	学科・ コース数	割合
有	62	68.9%
無	28	31.1%
合計	90	100.0%

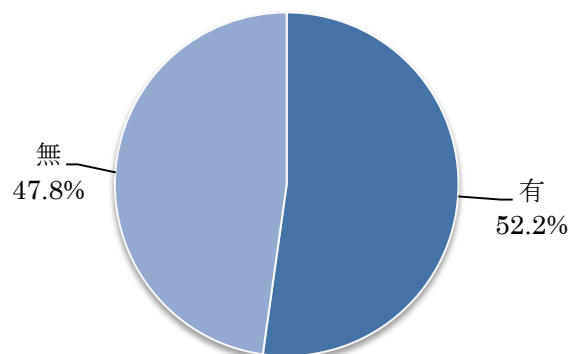


■サークル活動

約半数以上の学校がサークル活動に取り組んでいる。

【ホテル・観光系】

サークル活動	学科・ コース数	割合
有	47	52.2%
無	43	47.8%
合計	90	100.0%



II-13. 就職率、主な就職先

就職率は平均 95.0%以上だった。

【ホテル・観光系】

カテゴリ	就 職 率 (平均)	主な就職先
ホテル	95.5%	ホテル業界、レストラン、冠婚葬祭、接客サービス業など
ホテル・ブライダル	98.5%	ホテル業界、ブライダル施設
ブライダル	94.7%	ホテル業界、ブライダル業界、貸衣装店、ジュエリー店など
トラベル・観光	92.8%	旅行代理店、旅行関連業界など
エアライン・エアポート	97.4%	航空、鉄道業界 など
その他	92.5%	観光関連業界、ホテル業界、レストランなど
合計	95.0%	

II-14. 中途退学の現状

中退率は平均 4.9%だった。中退の主な理由としては、大半が進路変更、経済的な理由だった。中退防止のための取組みとしては、全ての学校 100%が定期的個別面談の実施、スクールカウンセラーの配置、学費相談などを中心とした対応を行っていた。

【ホテル・観光系】

カテゴリ	中退率 (平均)	中退の主な理由
ホテル	4.8%	進路変更、家庭の経済的な問題、病気など
ホテル・ブライダル	3.8%	
ブライダル	5.4%	
トラベル・観光	3.3%	
エアライン・エアポート	6.0%	
その他	5.8%	
合計	4.9%	

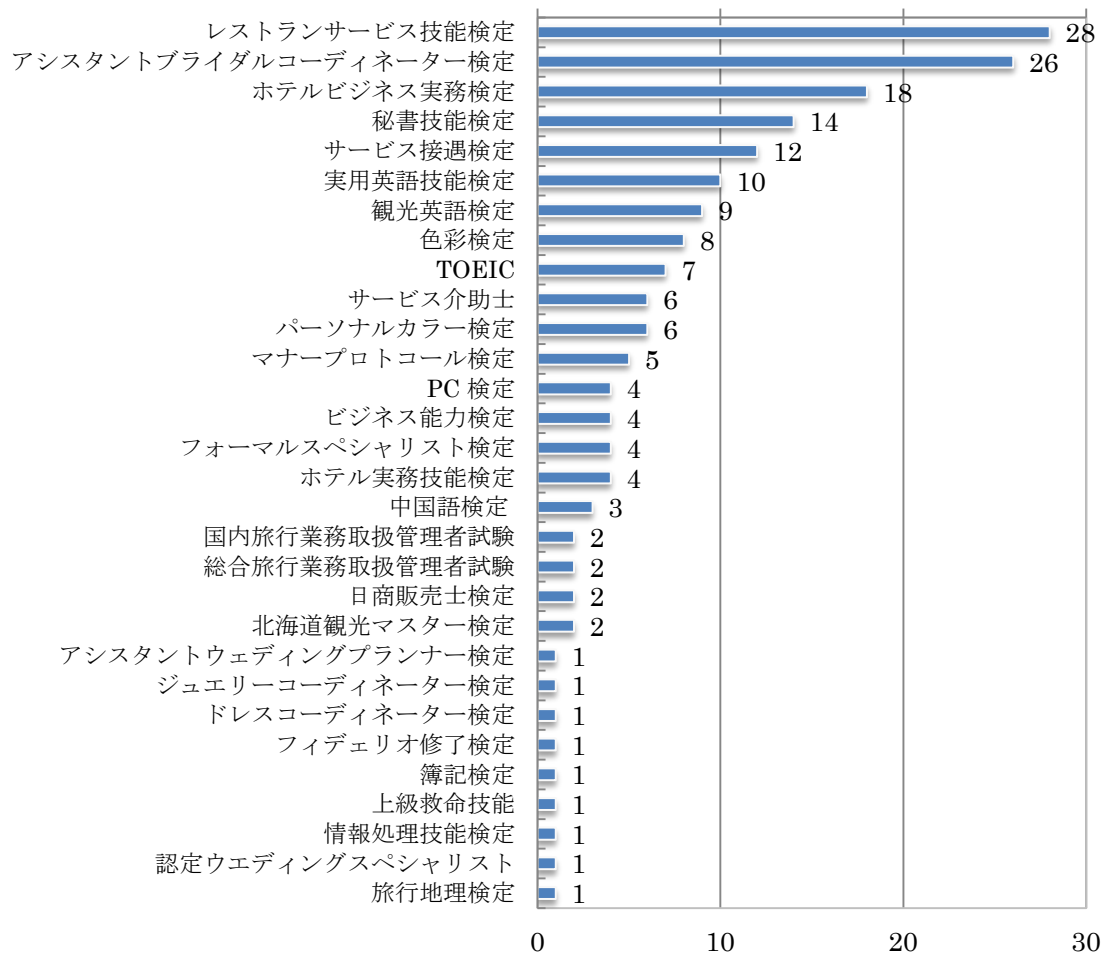
II-15. 主な資格・検定

ホテル・ブライダル系の目指す資格・検定では、レストランサービス技能検定 14.5%、アシスタントブライダルコーディネーター検定 13.5%、ホテルビジネス実務検定 9.3%の順に多かった。

【ホテル・ブライダル系】

主な資格・検定	回答学校数	割合
レストランサービス技能検定	28	14.5%
アシスタントブライダルコーディネーター検定	26	13.5%
ホテルビジネス実務検定	18	9.3%
秘書技能検定	14	7.3%
サービス接客検定	12	6.2%
実用英語技能検定	10	5.2%
観光英語検定	9	4.7%
色彩検定	8	4.1%
TOEIC	7	3.6%
サービス介助士	6	3.1%
パーソナルカラー検定	6	3.1%
マナープロトコール検定	5	2.6%
PC 検定	4	2.1%
ビジネス能力検定	4	2.1%
フォーマルスペシャリスト検定	4	2.1%
ホテル実務技能検定	4	2.1%
中国語検定	3	1.6%
国内旅行業務取扱管理者試験	2	1.0%
総合旅行業務取扱管理者試験	2	1.0%
日商販売士検定	2	1.0%
北海道観光マスター検定	2	1.0%
アシスタントウェディングプランナー検定	1	0.5%
ジュエリーコーディネーター検定	1	0.5%
ドレスコーディネーター検定	1	0.5%
フィデリオ修了検定	1	0.5%
簿記検定	1	0.5%
上級救命技能	1	0.5%
情報処理技能検定	1	0.5%
認定ウェディングスペシャリスト	1	0.5%
旅行地理検定	1	0.5%
複数回答、回答母数：185		

ホテル・ブライダル系 主の資格・検定

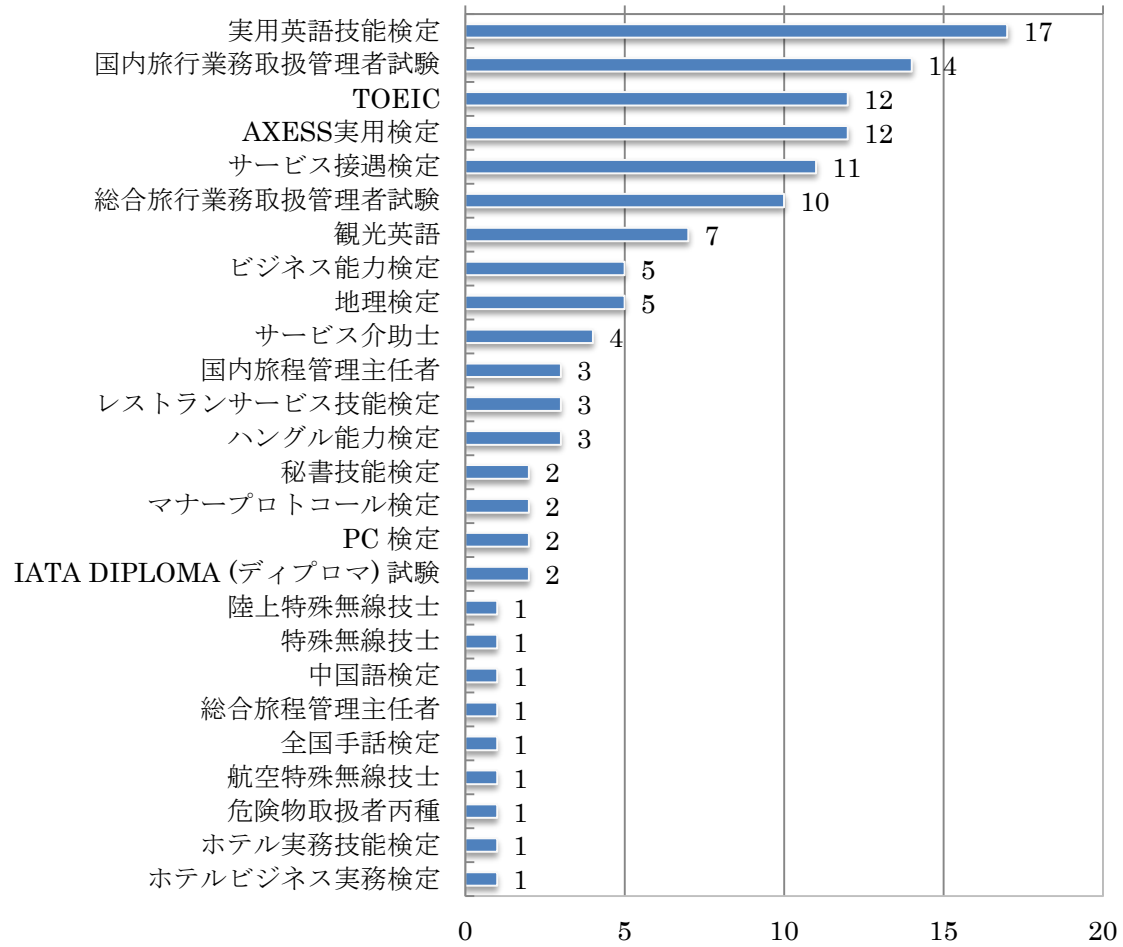


旅行全般系の目指す資格・検定では、実用英語技能検定 13.8%、国内旅行業務取扱管理者試験 11.4%、TOEIC 9.8%の順に多かった。

【旅行全般系】

主な資格・検定	回答学校数	割合
実用英語技能検定	17	13.8%
国内旅行業務取扱管理者試験	14	11.4%
TOEIC	12	9.8%
AXESS 実用検定	12	9.8%
サービス接客検定	11	8.9%
総合旅行業務取扱管理者試験	10	8.1%
観光英語	7	5.7%
ビジネス能力検定	5	4.1%
地理検定	5	4.1%
サービス介助士	4	3.3%
国内旅程管理主任者	3	2.4%
レストランサービス技能検定	3	2.4%
ハングル能力検定	3	2.4%
秘書技能検定	2	1.6%
マナープロトコール検定	2	1.6%
PC 検定	2	1.6%
IATA DIPLOMA (ディプロマ) 試験	2	1.6%
陸上特殊無線技士	1	0.8%
特殊無線技士	1	0.8%
中国語検定	1	0.8%
総合旅程管理主任者	1	0.8%
全国手話検定	1	0.8%
航空特殊無線技士	1	0.8%
危険物取扱者丙種	1	0.8%
ホテル実務技能検定	1	0.8%
ホテルビジネス実務検定	1	0.8%
複数回答、回答母数：123		

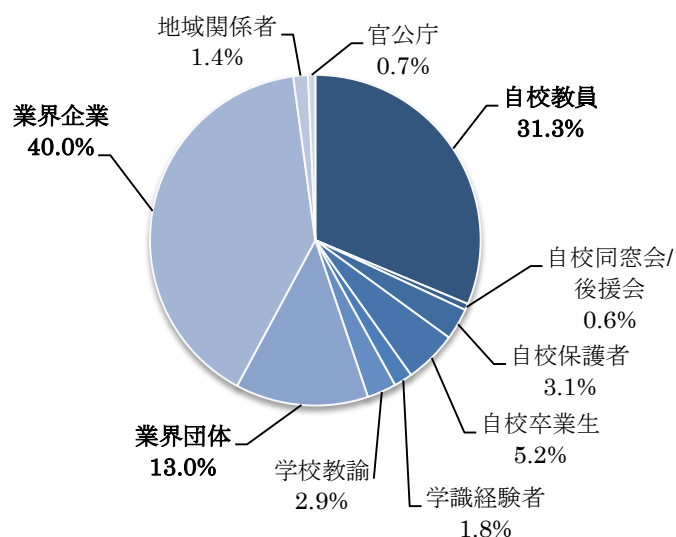
旅行全般系 主の資格・検定



II-16. 学校関係者評価

学校関係者評価委員会のメンバを自校教員、自校同窓会/後援会、自校保護者、自校卒業生、学識経験者（大学関係）、学校教諭（高校関係）、業界団体、業界企業、地域関係者、官公庁で 10 分類すると、全体平均で自校教員 31.3%、業界団体 13.0%、業界企業は 40.0%だった。

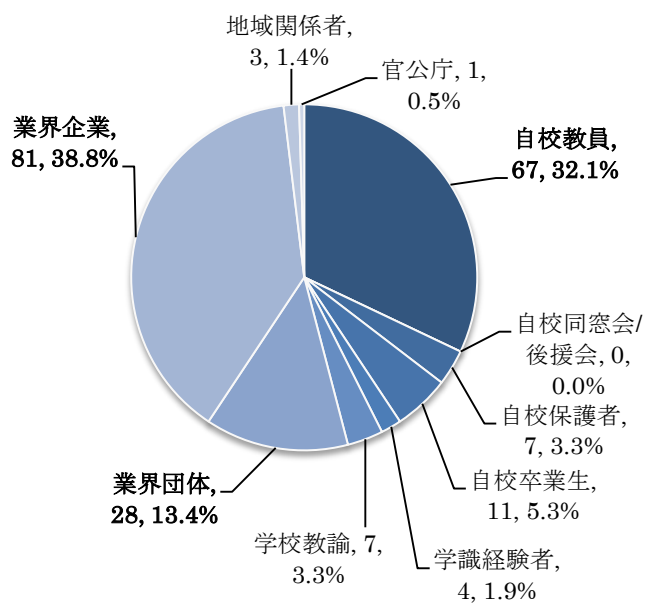
学校関係者評価委員会の構成割合
(ホテル・観光系) 平均



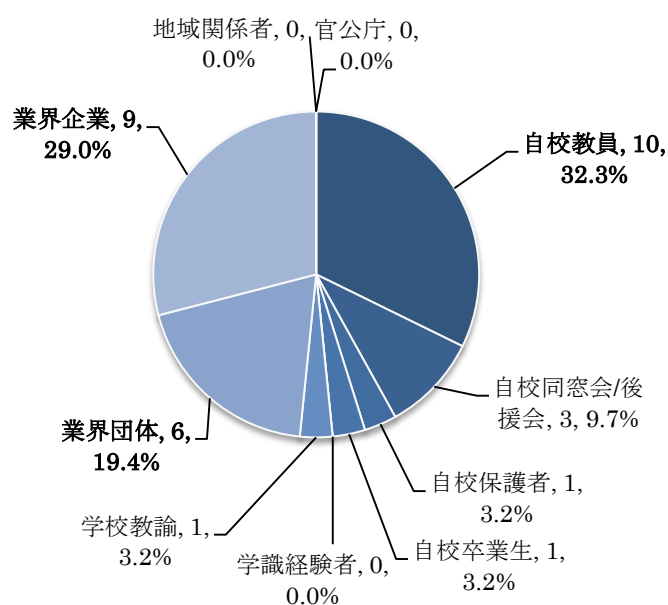
単位(人)

カテゴリ	全 委員 数	学校関係者評価委員会の構成（所属分類）									
		自校 教員	自校 同窓会 後援会	自校 保護者	自校 卒業生	学識 経験者	学校 教諭	業界 団体	業界 企業	地域関 係者	官公庁
ホテル	209	67	0	7	11	4	7	28	81	3	1
ホテル・ ブライダル	31	10	3	1	1	0	1	6	9	0	0
ブライダル	188	44	1	9	11	3	10	24	81	3	2
トラベル・ 観光	148	50	1	3	7	4	2	16	63	1	1
エアライン・ エアポート	213	64	0	8	8	3	6	32	86	4	2
その他	56	23	1	0	6	1	1	5	18	1	0
合計	845	258	6	28	44	15	27	111	338	12	6

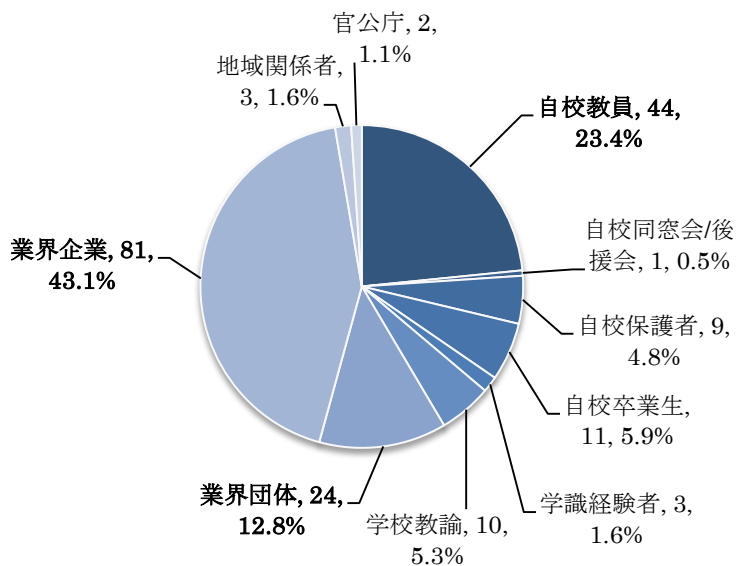
学校関係者評価委員会の構成割合
(ホテル)



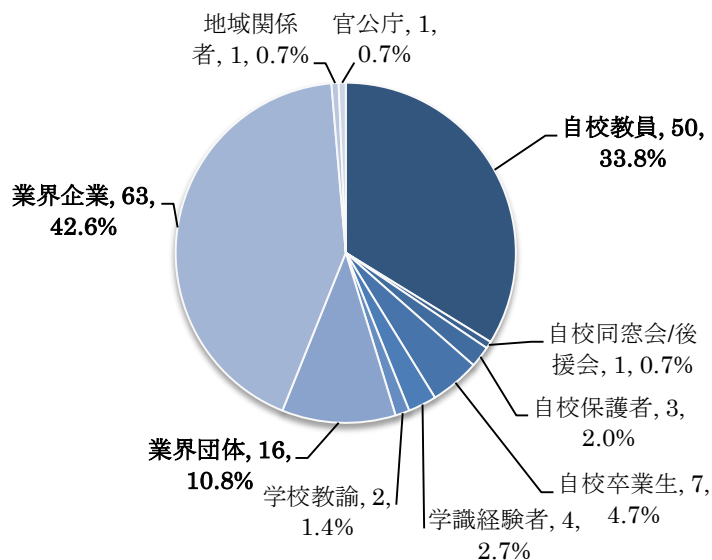
学校関係者評価委員会の構成割合
(ホテル・ブライダル)



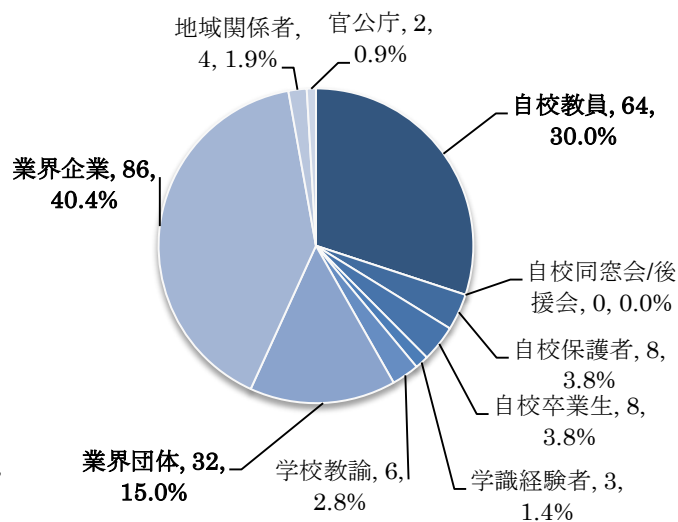
学校関係者評価委員会の構成割合
(ブライダル)



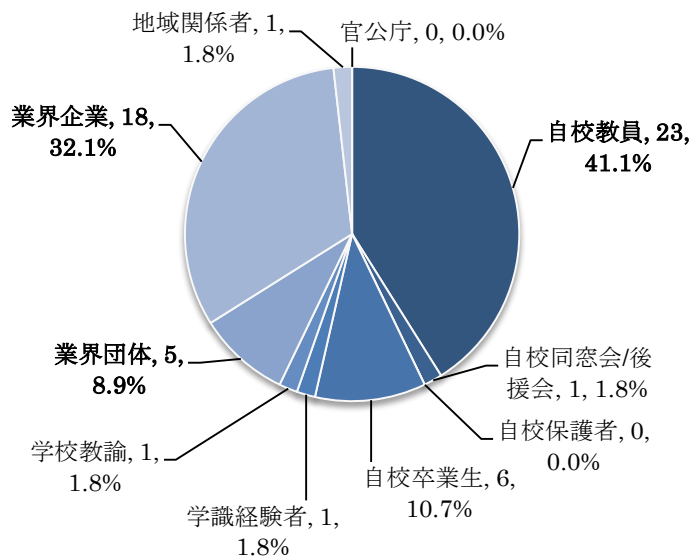
学校関係者評価委員会の構成割合
(トラベル・観光)



学校関係者評価委員会の構成割合
(エアライン・エアポート)



学校関係者評価委員会の構成割合
(その他)



II-17. 情報公開状況

情報公開率は100%だった。今回の調査対象校全て、“職業実践専門課程 基本情報”を自校ホームページ上で情報公開していた。

III. 調理・製菓・製パン系学科 調査結果

III-1. 職業実践専門課程認定校における調理・製菓・製パン系分野の比率

平成 26 年度は 470 校 1,365 課程(学科)が認定され、うち、調理・製菓・製パン系学科を設置する 39 校/58 学科(62 コース)が認定されていた。

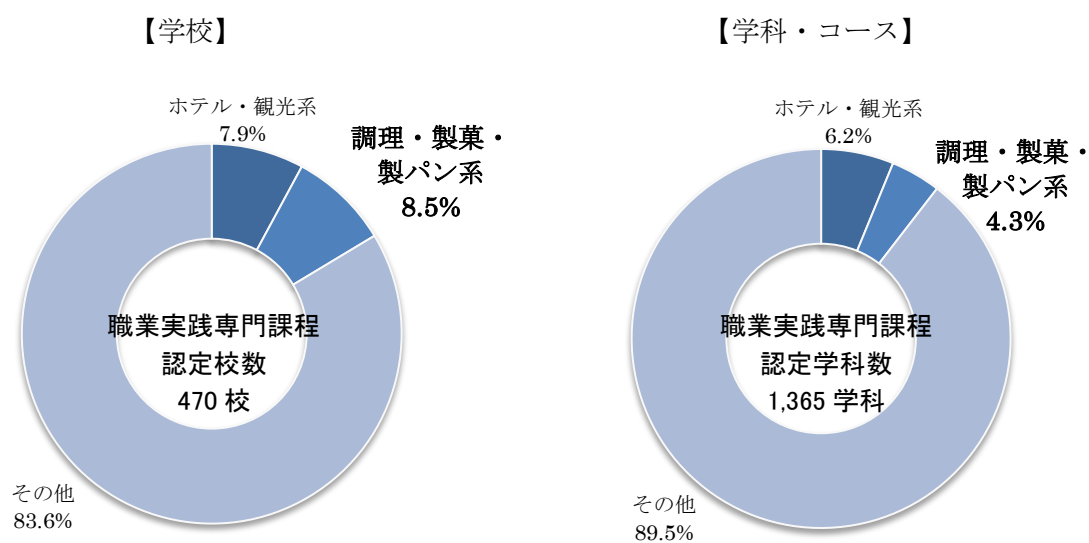
表 1. 調理・製菓・製パン系学科の職業実践専門課程認定状況①

	学校数	学科・コース数
平成 26 年度認定された学校数及び学科数	470	1,365
平成 26 年度認定された学校及び学科のうち、 調理・製菓・製パン系学科を置く学校数及び学科数*	39	58 (コース数 62)

*文科省資料”「職業実践専門課程」の認定状況について”にある調理・製菓・製パン系学科を置く学校を集計

http://www.mext.go.jp/component/a_menu/education/detail/_icsFiles/afieldfile/2014/08/29/1280896_2.pdf

平成 26 年度認定された学校全体のうち、調理・製菓・製パン系学科設置校 8.5%が認定されていた。調理・製菓・製パン系学科・コース数は 4.3%が認定されていた。

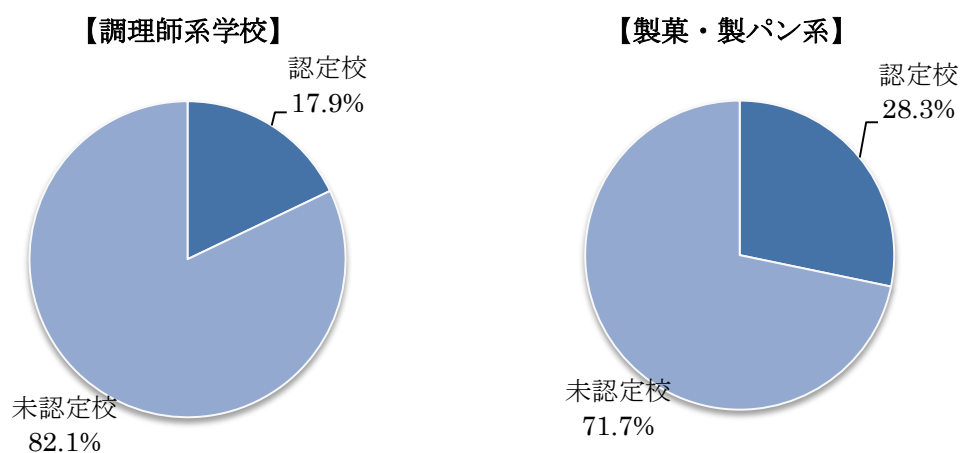


次に、全国の調理・製菓・製パン系の学科を置く学校数対して認定の割合を見ると、調理師系は17.9%、製菓・製パン系は28.3%の学校が認定されていた。

表 2. 調理・製菓・製パン系学科の職業実践専門課程認定状況②

項目	学校数	学科数
全国の調理師系学校数及び学科数*	123	199
職業実践専門課程認定された調理師系学校数及び学科数	22	24
全国の製菓・製パン系学校数及び学科数*	92	154
職業実践専門課程認定された製菓・製パン系学校数及び学科数	26	34

*平成 25 年度学校基本調査（181, 182）による専門課程の学校・学科数

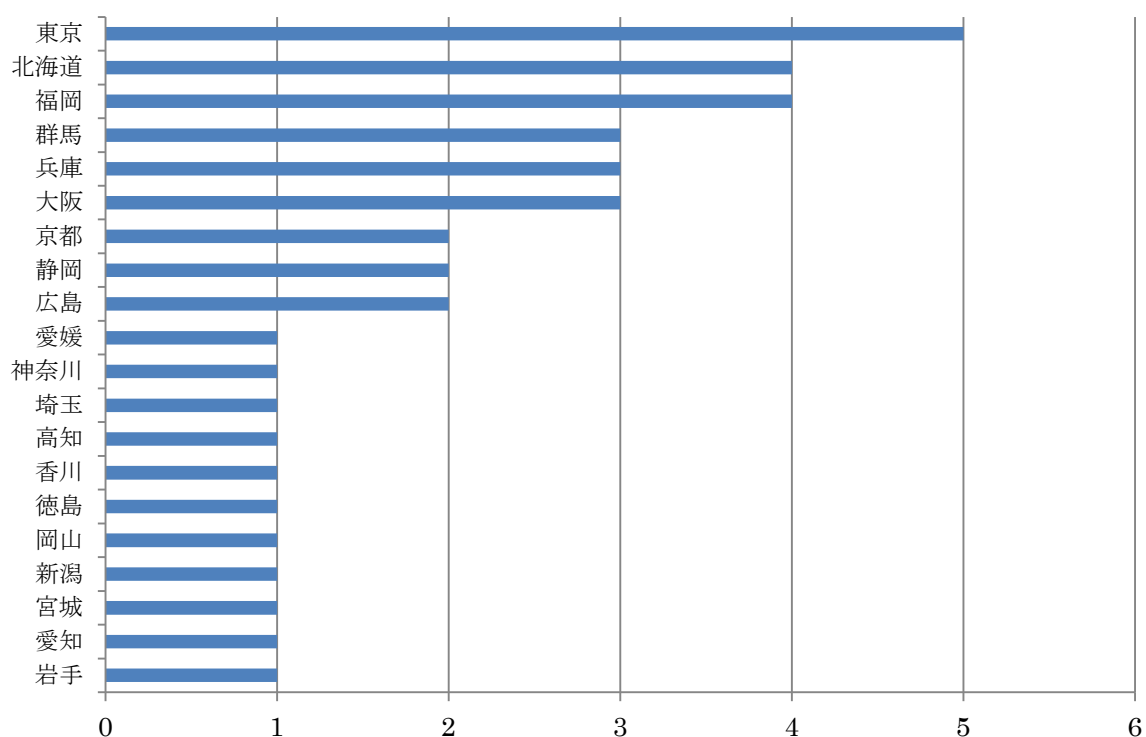


III-2. 都道府県別 職業実践専門課程の学校数、設置学科・コース数

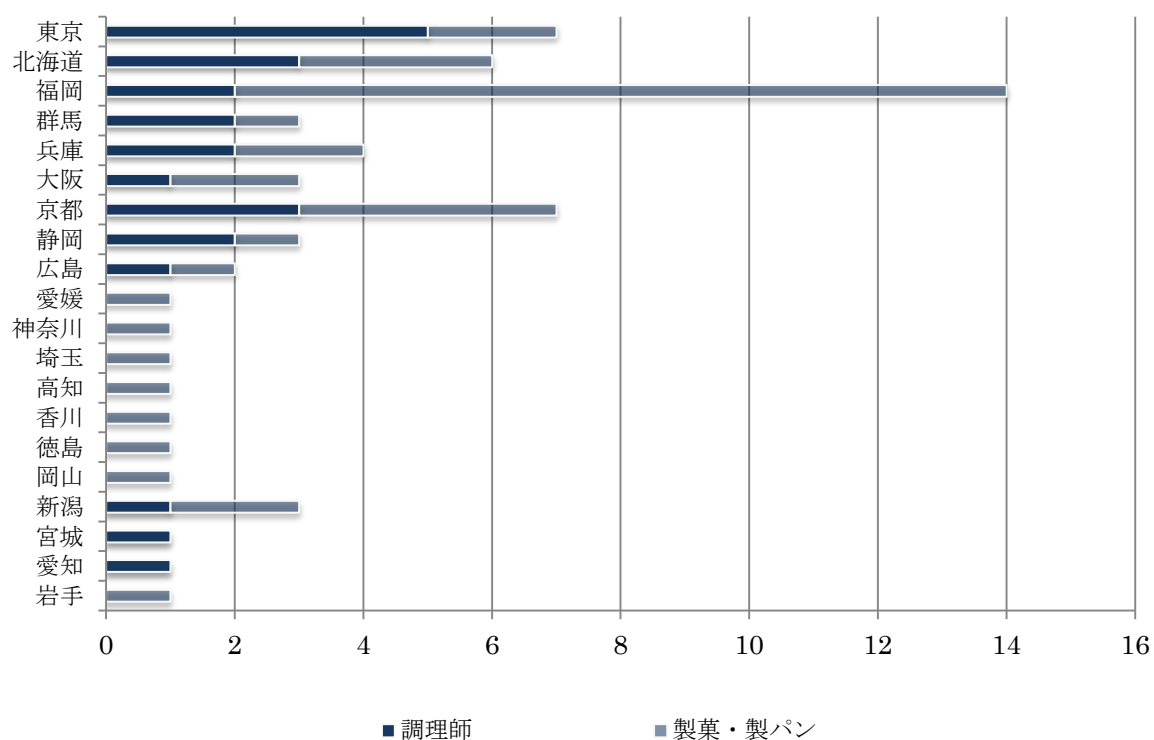
全都道府県のうち、認定校は 20 都道府県あり、北海道、東北、関東、東海、近畿、四国、九州、沖縄の各エリアの拠点となる地域に平均 2 校程度の認定校があった。

都道府県名	学校数	学科・コース数	
		調理師	製菓・製パン
北海道	4	3	3
岩手	1		1
宮城	1	1	
群馬	3	2	1
埼玉	1		1
東京	5	5	2
神奈川	1		1
新潟	1	1	2
静岡	2	2	1
愛知	1	1	
京都	2	3	4
大阪	3	1	2
兵庫	3	2	2
岡山	1		1
広島	2	1	1
徳島	1		1
香川	1		1
愛媛	1		1
高知	1		1
福岡	4	2	12
合計	39	24	38

都道府県別 職業実践専門課程学校の学校数（調理・製菓・製パン系）



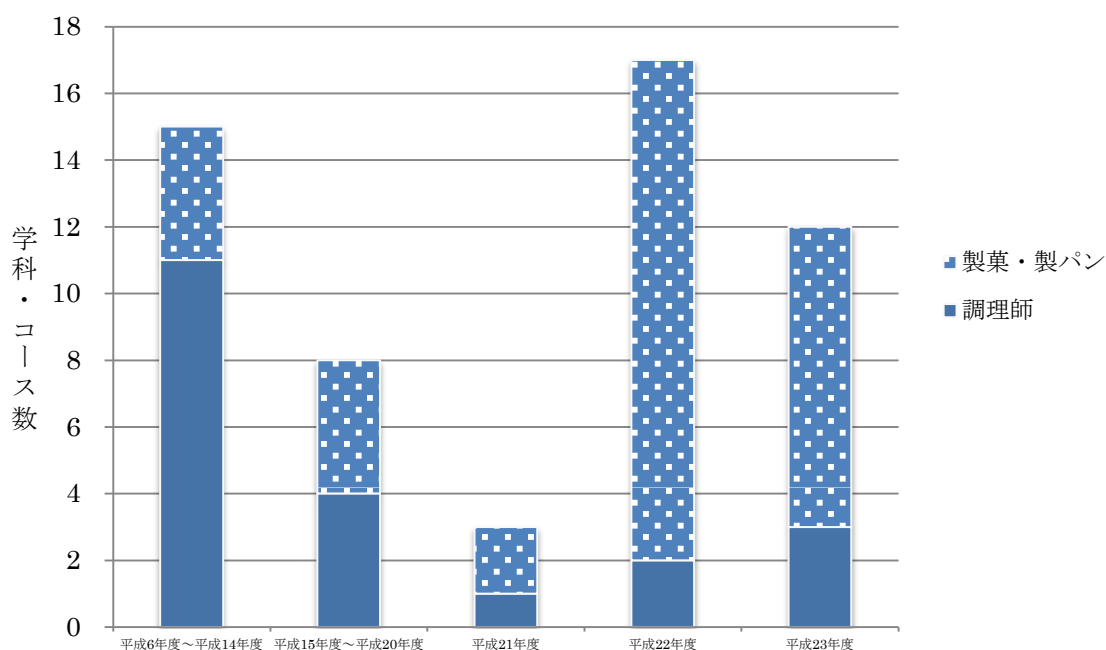
都道府県別 職業実践専門課程学校の
設置学科・コースの分類内訳数（調理・製菓・製パン系）



III-3. 専門士の付与された年度調査

過去 5 年間（平成 21 年度～平成 25 年度）で専門士付与時期（年度）をみると平成 22 年度に専門士の付与が集中していた。平成 24 年度は 1 校もなかった。

年度別 専門士付与状況（調理・製菓・製パン系）



カテゴリ	平成 6 年度～ 平成 14 年度	平成 15 年度～ 平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
調理師	11	4	1	2	3	0	2
製菓・製パン	4	4	2	15	9	0	2
合計	15	8	3	17	12	0	4

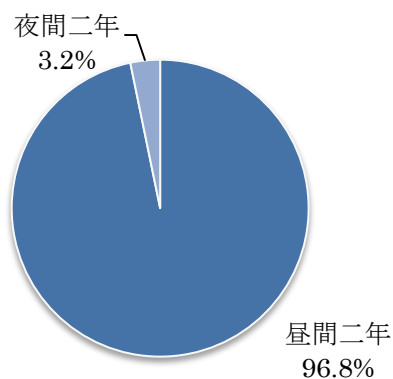
※専門士付与の箇所が空欄の学科・コースが 3 コースあり。

III-4. 修業年限の割合

全ての学校が二年制学年（昼間二年 96.8%・夜間二年 3.2%）だった。

【調理・製菓・製パン系】

学年区分	学科・コース数	割合
昼間二年	60	96.8%
夜間二年	2	3.2%
合計	62	100%



III-5. 生徒総定員数、生徒実員数

調理師系、製菓・製パン系ともに生徒総定員数が 100 人以上を超える学科・コースが多く、生徒総定員数（総数）は、調理師系が 4,023 人、製菓・製パン系は 5,076 人だった。

【生徒総定員数】

カテゴリ	学科・コース数	生徒総定員数の幅 (人)	生徒総定員数 (人)	平均定員数 (人)
調理師	24	40～640	4,023	167.6
製菓・製パン	38	60～576	5,076	133.6
合計	62		9,099	146.8

※総定員数は、全学年通じた人数。2 年制の場合、1 学年と 2 学年の定員総数になる。

次に、調理師系学科に在籍する生徒実員総数を見ると 3,501 人、製菓・製パン系学科は 4,105 人だった。

【生徒実員総数】

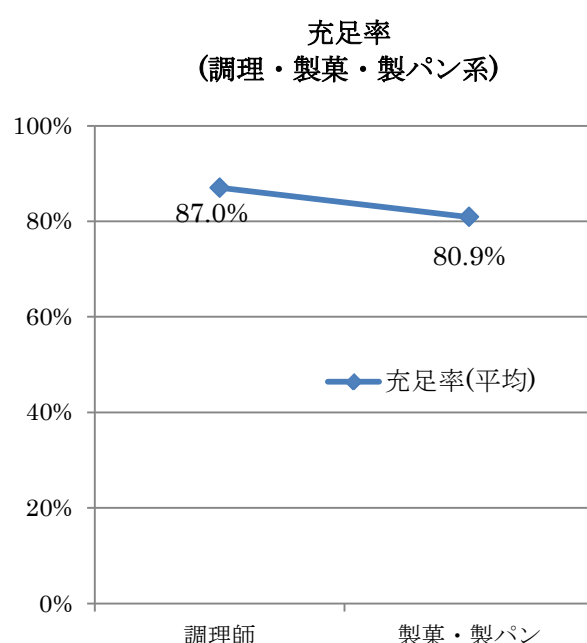
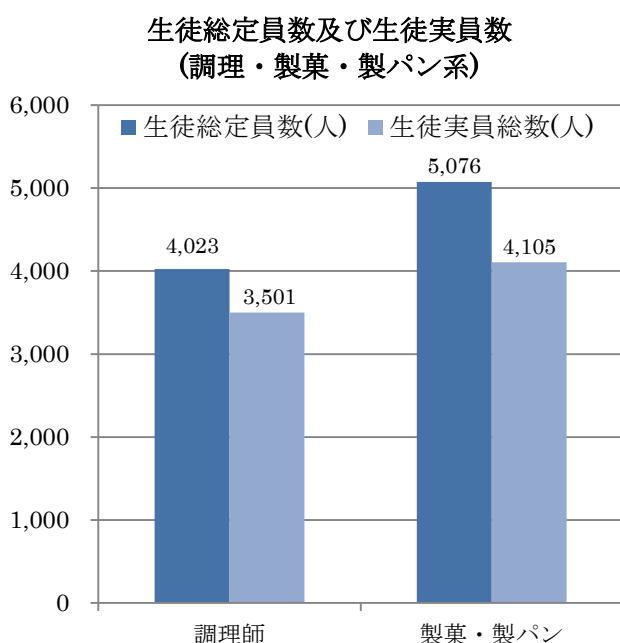
カテゴリ	学科・コース数	生徒実員総数(人)	平均在籍者字数 (人)
調理師	24	3,501	145.9
製菓・製パン	38	4,105	108.0
合計	62	7,606	122.7

※総実員(在学者)数は、全学年通じた人数。2 年制の場合、1 学年と 2 学年の在籍者総数になる。

生徒総定員数に対する生徒実員数から充足率を調査すると、調理師系は 87.0%、製菓・製パン系は 80.9%だった。

【生徒総定員数に対する生徒実員総数】

カテゴリ	学科・コース数	生徒総定員数(人)	生徒実員総数(人)	充足率(平均)
調理師	24	4,023	3,501	87.0%
製菓・製パン	38	5,076	4,105	80.9%
合計	62	9,099	7,606	83.6%



III-6. 教員数

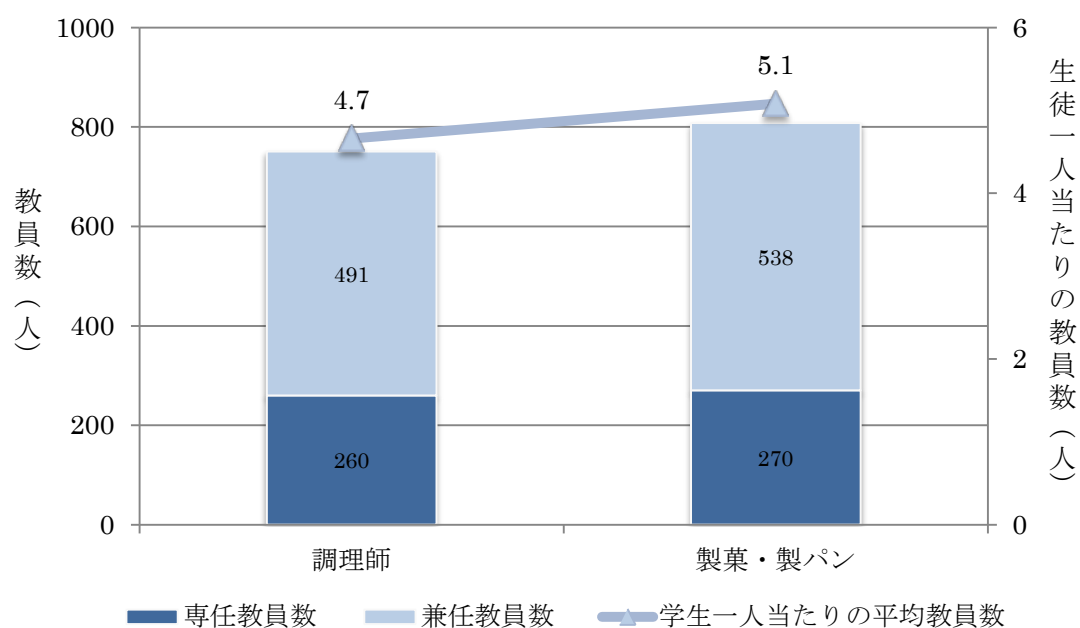
調理系学科に携わる総教員数は全体で延べ751人だった。うち、専任教員数は260人、兼任教員数は491人で比率は専任教員数が34.6%、兼任教員数が65.4%だった。学生一人当たりの教員数は平均4.7人だった。

製菓・製パン系学科に携わる総教員数は全体で延べ808人だった。うち、専任教員数は270人、兼任教員数は538人で比率は専任教員数が33.4%、兼任教員数が66.6%だった。学生一人当たりの教員数は平均5.1人だった。

【調理・製菓・製パン系】

カテゴリー	学科・コース数	専任教員数（人）①				兼任教員数（人）②				総教員数（人）③=①+②			学生一人当たりの平均教員数（人）
		幅	総数	平均	割合 (①÷③)	幅	総数	平均	割合 (①÷③)	幅	総数	平均	
調理師	24	2～49	260	10.8	34.6%	6～39	491	20.5	65.4%	8～82	751	31.3	4.7
製菓・製パン	38	1～33	270	7.1	33.4%	6～38	538	14.2	66.6%	7～59	808	21.3	5.1
合計	62		538	7.3	34.0%		1,070	18.4	66.0%		1,608	25.7	3.8

教員数（調理・製菓・製パン系学科）



III-7. 教育課程

調理師系学科の全課程の修了に必要な総授業時数は、1,710 時間以上、平均 1,832 時間だった。授業方法で見ると、講義は平均 860 時間で全体の 38.3%、演習は 293 時間、実験は 50 時間、実習は 841 時間、実技は 199 時間で、全体の 61.7%が実務に近い授業方法だった。

製菓・製パン系学科の全課程の修了に必要な総授業時数は、1,775 時間以上、平均 1958 時間だった。授業方法で見ると、講義は平均 722 時間で全体の 27.5%、演習は 372 時間、実験は 37 時間、実習は 1093 時間、実技は 399 時間で、全体の 67.5%が実務に近い授業方法だった。

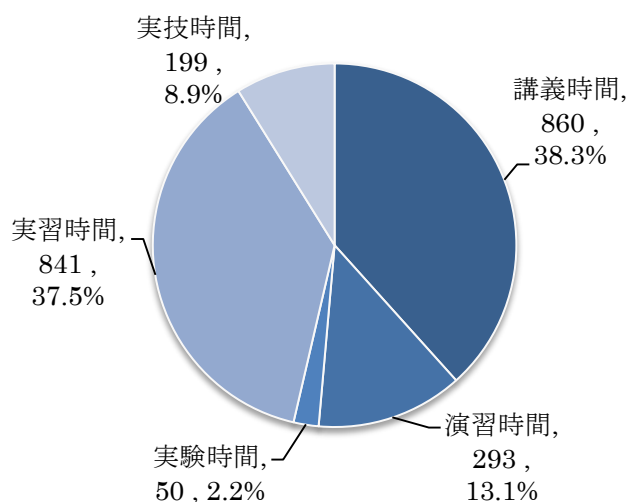
【調理・製菓・製パン系】

カテゴリー	全課程の修了に必要な総授業時数の幅		講義時間*の幅		演習時間*の幅		実験時間*の幅		実習時間*の幅		実技時間*の幅	
		平均		平均		平均		平均		平均		平均
調理師	1,710 ～ 1,950	1,832	600～ 1,254	860	15～ 1,140	293	30～ 93	50	510～ 1,140	841	60～ 560	199
製菓・ 製パン	1,775 ～ 2,544	1,958	330～ 1,414	722	30～ 3,776	372	30～ 90	37	210～ 1,910	1,093	20～ 1,156	399
合計		1,895		791		333		44		967		299

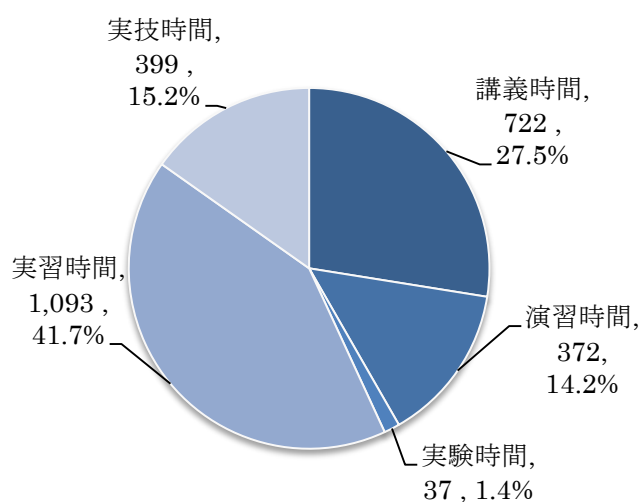
*講義時間、演習時間、実験時間、実習時間、実技時間は必修、選択を含めた全ての時間数である。

よって、“全課程の修了に必要な総授業時数”は講義時間、演習時間、実験時間、実習時間、実技時間の合計時間と一致しません。

平均授業時間（調理系）



平均授業時間（製菓・製パン系）

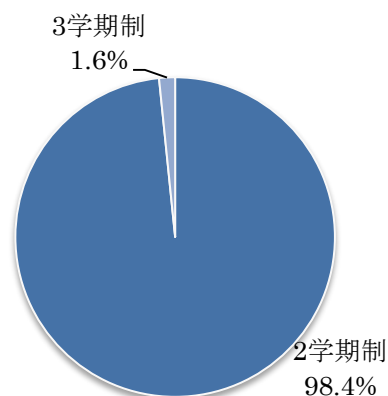


III-8. 学期制度

98.4%が2学期制だった。

【調理・製菓・製パン系】

学年区分	学科・コース数	割合
2学期制	61	98.4%
3学期制	1	1.6%
合計	62	100.0%



III-9. 成績評価

成績評価の基準・方法は、全ての学校において、テスト結果（定期テスト、確認テスト、実技テストなど）にて成績評価していた。出席状況、平常点も評価に加えている学校もある。

成績表"有"	成績評価の基準・方法について		
	テスト結果	出席状況	平常点
98.4%	100%	30.6%	12.9%

III-10. 生徒指導

長期欠席者への指導等は、全ての学校において、担任等による定期連絡、状況確認など個別対応を行っていた。そのうち、保護者とも連携し面談・家庭訪問を中心に、対応している割合は、96.8%だった。

担任制"有"	長期欠席者への指導等の対応	
	指導"有"	個人面談・保護者と連携した対応
98.4%	100%	96.8%

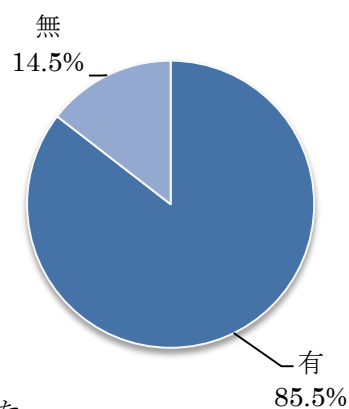
III-11. 課外活動、サークル活動

■課外活動

ボランティア活動、地域イベント参加等で課外活動をしている学校は 85.5%だった。

【調理・製菓・製パン系】

課外活動	学科・ コース数	割合
有	53	85.5%
無	9	14.5%
合計	62	100.0%

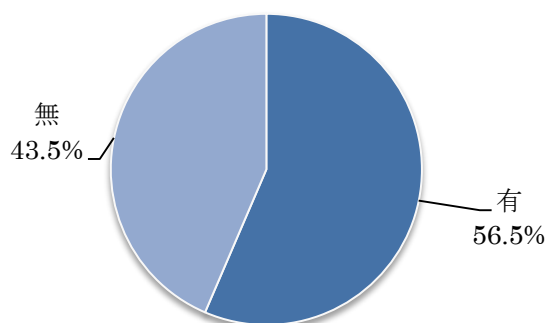


■サークル活動

約半数以上の学校がサークル活動に取り組んでいた。

【調理・製菓・製パン系】

サークル活動	学科・ コース数	割合
有	35	56.5%
無	27	43.5%
合計	62	100.0%



III-12. 就職率、主な就職先

就職率はいずれも高く、平均 96.0%以上だった。

【調理・製菓・製パン系】

カテゴリ	就職率 (平均)	主な就職先
調理師	95.8%	レストラン、ホテル、フードサービス業界など
製菓・製パン	96.1%	製菓・製パン業界、カフェ店、ホテル、レストランなど
合計	96.0%	

III-13. 中途退学の現状

調理・製菓・製パン系の中退率は平均 6.2%だった。中退の主な理由としては、大半が進路変更、経済的な理由だった。中退防止のための取り組みとしては、定期的個別面談の実施、スクールカウンセラーの配置、学費相談などを中心とした対応を全ての学校が行っていた。

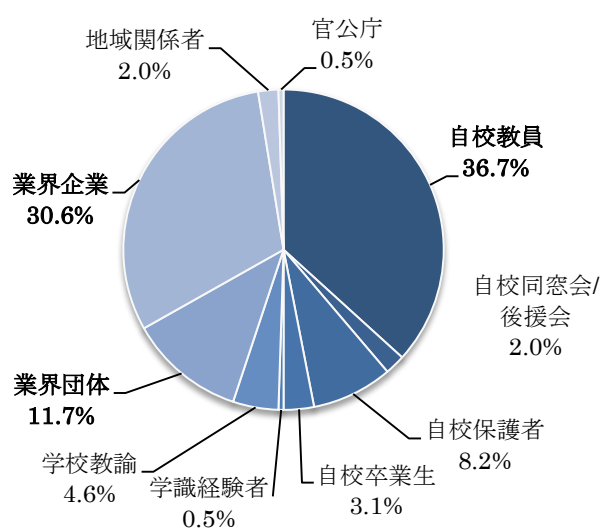
【調理・製菓・製パン系】

カテゴリ	中退率（平均）	中退の主な理由
調理師	6.4%	進路変更、家庭の経済的な問題、病気など
製菓・製パン	6.0%	
合計	6.2%	

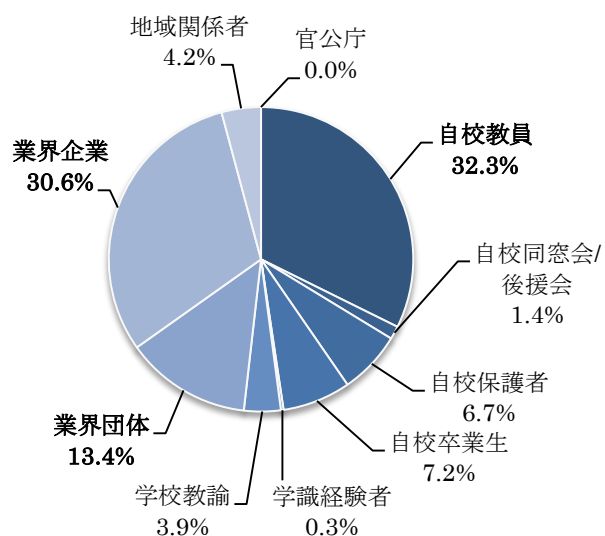
III-14. 学校関係者評価

学校関係者評価委員会のメンバを自校教員、自校同窓会/後援会、自校保護者、自校卒業生、学識経験者（大学関係）、学校教諭（高校関係）、業界団体、業界企業、地域関係者、官公庁で 10 分類すると、調理師系は自校教員 36.7%、業界団体 11.7%、業界企業 30.6%だった。製菓・製パン系は自校教員 32.3%、業界団体は 13.4%、業界企業は 30.6%だった。

学校関係者評価委員会の構成割合
(調理系)



学校関係者評価委員会の構成割合
(製菓・製パン系)



単位(人)

カテゴリ	全委員数	学校関係者評価委員会の構成（所属分類）									
		自校教員	自校同窓会/後援会	自校保護者	自校卒業生	学識経験者	学校教諭	業界団体	業界企業	地域関係者	官公庁
調理師	196	72	4	16	6	1	9	23	60	4	1
製菓・製パン	359	116	5	24	26	1	14	48	110	15	0
合計	845	258	6	28	44	15	27	111	338	12	6

III-15. 情報公開状況

情報公開率は 100%だった。今回の調査対象校全て、“職業実践専門課程 基本情報”を自校ホームページ上で情報公開している。

以上

観光コンソーシアム ホームページ概要

平成26年度【観光分野(コンソーシアム)】
「観光分野における中核的人材専門育成コンソーシアム事業」

観光ポータルサイト 構築概要

説明内容

- 1.目的
- 2.実施概要
- 3.H26年度 実施内容
- 4.H27年度 実施内容
- 5.H26年度職業実践専門課程認定
観光系専門学校 調査概要紹介

1. 目的

●平成26年度「成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進」事業として文部科学省より受託された観光分野の事業内容（1コンソーシアム、5職域プロジェクト）を広く紹介するとともに、各プロジェクトの内容や成果を共有する。

* Web1

●我が国で行っている観光（ホテル・旅行等）分野の学校情報や教育情報を集約し、ホテル・旅行等の業界を目指す者や業界関係者等に対し情報を提供する。

* Web2

2

2. 実施概要

●H26年度

- ①本コンソーシアムおよび職域プロジェクトの事業内容の紹介
- ②本コンソーシアムおよび職域プロジェクトの活動内容、事業成果の公開と共有

Web1
(事業紹介)

- ③専門学校で行われている観光系分野の学校概要や教育内容の整理と公開

●H27年度

- ①大学で行われている観光系分野の学校概要や教育内容の整理と公開
- ②観光系分野を学ぶことができる教育機関を学習希望者に紹介

Web2
(観光系学校のポータルサイト)

3

3-①.平成26年度実施内容(事業紹介)

①本コンソーシアムおよび職域プロジェクトの事業内容の紹介

Web1 (事業紹介)

- 「平成26年度事業計画書」の内容をもとに作成
- <http://26monka-itaku.net/kanko/>



- 1.事業名称
- 2.幹事校
- 3.構成機関と実施体制
 - (1)構成機関
 - (2)ワーキングチーム など
- 4.事業の内容
 - (1)事業の目的・概要
 - (2)事業の実施意義や必要性
 - (3)事業の成果目標
 - (4)事業の実施内容
 - (5)事業終了後の方針
 - (6)事業イメージ

4

②本コンソーシアムおよび職域プロジェクトの活動内容、事業成果の公開と共有

●活動内容の報告、事業成果の情報を掲載



【目的】

我が国で行っている観光(ホテル・旅行等)分野の学校情報や教育情報を集約し、ホテル・旅行等の業界を目指す者や業界関係者等に対し広く情報を提供する。

【コンテンツ案】

- ・観光系分野の教育を行う大学、専門学校の特徴等紹介
- ・大学、専門学校で行われている観光系分野の学校概要、教育内容の調査統計等を整理し、公開する
- ・観光業界を目指す者や業界関係者等に対し、適切な情報を提供する。

6

3 - ②平成26年度 実施内容(情報整理)

③専門学校で行われている観光系分野の学校概要や教育内容の整理と公開

●今年度、職業実践専門課程に認定された観光系専門学校の調査・分析を実施

詳細は「5.H26年度職業実践専門課程認定観光系専門学校 調査概要」にて説明

4.平成27年度 実施内容(整理)

- ①大学で行われている観光系分野の学校概要や教育内容の整理と公開



専門学校の調査分析(H26年度実施)同様に
大学についても調査分析を実施予定

- ②観光系分野を学ぶことができる教育機関を学習希望者に紹介



- ・教育機関の検索ページ構築、資料請求のリンクなど
- ・継続的なWeb運用を検討

8

5.H26年度 職業実践専門課程認定 観光系専門学校 調査概要紹介

1)目的

平成26年4月1日から文部科学大臣が認定する「職業実践専門課程」制度の運用が開始した。初年度である平成26年度は470校1,365課程(学科)が認定された(平成26年9月1日現在)。本調査は、今年度認定された学校/学科のうち、“職業実践専門課程 基本情報”(別紙資料1)を基に観光系分野の専門学校の概要を調査しその内容を明らかにする。

2)対象校

観光系分野であるホテル・観光系学科(フード系含む)を設置する下記専門学校を調査対象とする。調査対象校リストは別紙資料2を参照。

- ・ホテル・観光系学科を設置する認定校37校/61学科(90コース)
- ・フード系学科を設置する認定校39校/58学科(62コース)

調査対象校選定理由は下記2点である。

- 1) 職業実践専門課程は産学連携して行う教育として文部科学大臣が認定した学科であること。
- 2) 職業実践専門課程認定校全てにおいて、“職業実践専門課程 基本情報”(別紙資料1)の様式が公開されており、定型的、定量的な情報を正確に入手することができる。
- 3) 平成27年度は、本年度フォーマットに則り、新規認定校を追加。

3)-1 調査概要（ホテル・観光系学科）

(1)職業実践専門課程認定校における観光分野の比率

- ・平成26年度認定された470校/1,365課程(学科)のうち、ホテル・観光系は37校(全体の7.9%)/61学科(90コース)(全体の6.2%)が認定されていた。
- ・文部科学省の平成25年度学校基本調査によると、全国の観光系分野の学校/学科は79校/236学科。その全国の観光系分野の学校/学科のうち、46.8%の学校(37校)、25.8%(61学科)の学科が認定されていた。

(2)ホテル・観光系学科(コース)の分類調査

- ・ホテル・観光系認定学科(61学科・90コース)を“ホテル”、“ブライダル”、“エアライン・エアポート”、“トラベル・観光”、“その他”に分類してみると、“ホテル”、“ブライダル”系の学科・コースは51学科・コース数で、全体の56.6%となり半数以上を占めていた。

(3)都道府県別 認定校の学校数、設置学科・コース数

- ・ホテル・観光系認定校(37校/61学科・90コース)は全都道府県のうち20都道府県にあり、北海道、東北、関東、東海、近畿、四国、九州、沖縄の各エリアの拠点となる地域に平均2校程度だった。

(4)専門士の付与された年度調査

- ・ホテル・観光系認定校(37校/61学科・90コース)の専門士付与時期(年度)を過去5年間(平成21年度～平成25年度)で見ると、平成22年度に専門士の付与が集中していた。なお、平成24年度は1校もなかった。

10

(5)修業年限の割合

- ・ホテル・観光系認定校(37校/61学科・90コース)は二年制学年が97.8%(昼間二年95.6%・夜間二年2.2%)だった。

(6)生徒総定員数、生徒実員数

- ・ホテル・観光系認定校(37校/61学科・90コース)のうち、『ホテル』学科・コースは、生徒総定員数が15～600人と幅が広く、『ホテル・ブライダル』学科・コースと合わせると、生徒総定員数(総数)が2,406人だった。次いで、『ブライダル』学科・コースの総定員数が1,559人だった。

(7)教員数

- ・ホテル・観光系認定校(37校/61学科・90コース)に携わる総教員数は全体で延べ1,484人、うち、専任教員数は325人、兼任教員数は1,159人で平均比率は専任教員数が21.9%、兼任教員数が78.1%だった。学生一人当たりの教員数は平均3.4人だった。

(8)教育課程

- ・ホテル・観光系認定校(37校/61学科・90コース)における全課程の修了に必要な総授業時数は、1,700時間以上、平均1,895時間だった。
授業方法で見ると、講義は平均1,190時間で全体の45.6%、演習は649時間、実験は0時間、実習は490時間、実技は282時間で、全体の54.4%が実務に近い授業方法だった。

(9) 学期制度、成績評価、生徒指導、課外活動

- ・ホテル・観光系認定校(37校/61学科・90コース)の85.6%が2学期制だった。
- ・成績評価の基準・方法は、認定校全ての学校において、テスト結果(定期テスト、確認テスト、実技テストなど)にて成績評価をしていた。また、出席状況、平常点も評価に加えている学校もあった。
- ・長期欠席者への指導等は、認定校全ての学校において、担任等による定期連絡、状況確認など個別対応を行っている。そのうち、保護者とも連携し面談・家庭訪問を中心に、対応している割合は、86.7%だった。
- ・ボランティア活動、地域イベント参加等で課外活動をしている学校は68.9%で、約半数以上の学校がサークル活動に取り組んでいた。

(10) 就職率、主な就職先

- ・ホテル・観光系認定校(37校/61学科・90コース)の就職率は平均95%以上だった。

(11) 中途退学の現状

- ・ホテル・観光系認定校(37校/61学科・90コース)の中退率は平均4.9%だった。
中退の主な理由としては、大半が進路変更、経済的な理由だった。
中退防止のための取り組みとしては、全ての学校において定期的個別面談の実施、スクールカウンセラーの配置、学費相談などを中心とした対応を行っていた。

12

(12) 学校関係者評価

- ・ホテル・観光系認定校(37校/61学科・90コース)の学校関係者評価委員会のメンバを
自校教員、自校同窓会/後援会、自校保護者、自校卒業生、学識経験者(大学関係)、
学校教諭(高校関係)、業界団体、業界企業、地域関係者、官公庁で10分類した割合をみると
自校教員が31.3%、業界団体が13.0%、業界企業が40.0%だった。

(13) 情報公開状況

- ・ホテル・観光系認定校(37校/61学科・90コース)全ての学校が
“職業実践専門課程 基本情報”を自校ホームページ上で情報公開していた。

3)-2 調査概要（調理師系・製菓・製パン系学科）

(1) 職業実践専門課程認定校における観光分野の比率

- ・平成26年度認定された470校/1,365課程(学科)のうち、調理・製菓・製パン系学科設置校は39校(全体の8.5%)/58学科(62コース)(全体の4.3%)が認定されていた。
- ・文部科学省の平成25年度学校基本調査(181,182)によると、全国の調理師系の学校/学科は、37校/61学科。その全国の調理師系の学校/学科のうち、17.9%の学校、12.1%の学科が認定されていた。同様に学校基本調査によると、全国の製菓・製パン系の学校/学科は、92校/154学科。その全国の製菓・製パン系の学校/学科のうち、28.3%の学校、22.1%の学科が認定されていた。

(2) 都道府県別 認定校の学校数、設置学科・コース数

- ・調理・製菓・製パン系認定校(39校/58学科・62コース)は、全都道府県のうち20都道府県にあり、北海道、東北、関東、東海、近畿、四国、九州、沖縄の各エリアの拠点となる地域に平均2校程度の認定校があった。

(3) 専門士の付与された年度調査

- ・調理・製菓・製パン系認定校(39校/58学科・62コース)の専門士付与時期(年度)を過去5年間(平成21年度～平成25年度)でみると、平成22年度に専門士の付与が集中していた。なお、平成24年度は1校もなかった。

(4) 修業年限の割合

- ・調理・製菓・製パン系認定校(39校/58学科・62コース)全てにおいて二年制学年(昼間二年96.8%・夜間二年3.2%)だった。

14

(5) 生徒総定員数、生徒実員数

- ・調理・製菓・製パン系認定校(39校/58学科・62コース)は、生徒総定員数が100人以上を超える学科・コースが多く、生徒総定員数(総数)は、調理師系が4,023人、製菓・製パン系は5,076人だった。

(6) 教員数

- ・調理系認定学科(24コース)に携わる総教員数は全体で延べ751人だった。
うち、専任教員数は260人、兼任教員数は491人で比率は専任教員数が34.6%、兼任教員数が65.4%だった。学生一人当たりの教員数は平均4.7人だった。
- ・製菓・製パン系認定学科(48コース)に携わる総教員数は全体で延べ808人だった。
うち、専任教員数は270人、兼任教員数は538人で比率は専任教員数が33.4%、兼任教員数が66.6%だった。学生一人当たりの教員数は平均5.1人だった。

(7) 教育課程

- ・調理・製菓・製パン系認定校(39校/58学科・62コース)における全課程の修了に必要な総授業時数は、1,710時間以上、平均1,895時間だった。
授業方法で見ると、講義は平均791時間で全体の32.5%、演習は333時間、実験は44時間、実習は967時間、実技は299時間で、全体の67.5%が実務に近い授業方法だった。

(8) 学期制度、成績評価、生徒指導、課外活動

- ・調理・製菓・製パン系認定校(39校/58学科・62コース)の98.4%が2学期制だった。
- ・成績評価の基準・方法は、全ての学校において、テスト結果(定期テスト、確認テスト、実技テストなど)にて成績評価していた。出席状況、平常点も評価に加えている学校もある。
- ・長期欠席者への指導等は、全ての学校において、担任等による定期連絡、状況確認など個別対応を行っていた。そのうち、保護者とも連携し面談・家庭訪問を中心に、対応している割合は、96.8%だった。
- ・ボランティア活動、地域イベント参加等で課外活動をしている学校は85.5%だった。
- ・約半数以上の学校がサークル活動に取り組んでいた。

(9) 就職率、主な就職先

- ・調理・製菓・製パン系認定校(39校/58学科・62コース)の就職率はいずれも高く、平均96.0%以上だった。

(10) 中途退学の現状

- ・調理・製菓・製パン系認定校(39校/58学科・62コース)の中退率は平均6.2%だった。中退の主な理由としては、大半が進路変更、経済的な理由だった。中退防止のための取り組みとしては、定期的個別面談の実施、スクールカウンセラーの配置、学費相談などを中心とした対応を全ての学校で行っていた。

16

(11) 学校関係者評価

- ・調理・製菓・製パン系認定校(39校/58学科・62コース)の学校関係者評価委員会のメンバを自校教員、自校同窓会/後援会、自校保護者、自校卒業生、学識経験者(大学関係)、学校教諭(高校関係)、業界団体、業界企業、地域関係者、官公庁で10分類した割合をみると調理師系は自校教員36.7%、業界団体11.7%、業界企業30.6%で、製菓・製パン系は自校教員32.3%、業界団体は13.4%、業界企業は30.6%だった。

(12) 情報公開状況

- ・調理・製菓・製パン系認定校(39校/58学科・62コース)全ての学校が“職業実践専門課程 基本情報”を自校ホームページ上で情報公開していた。

各職域プロジェクト 事業概要・事業成果報告

- 1.観光コンソーシアムにおける各職域プロジェクトのカリキュラムマップ
- 2.地域産業活性化のためのインバウンド観光人材育成（学校法人 横浜商科大学）
- 3.グローバル社会のスペシャリスト育成プロジェクト（石川県教育委員会）
- 4.おんせん県おおいた・別府型ドリームプロジェクト（学校法人溝部学園）
- 5.富山県における中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築
(富山情報ビジネス専門学校)
- 6.訪日外国人受け入れに対応する日本型コンシェルジュ育成事業
(専門学校穴吹ビジネスカレッジ)

観光コンソーシアムにおける 各職域プロジェクトの カリキュラムマップ

平成26年度「成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進」取組成果 概要
【観光分野コンソーシアム】 宿泊分科会 及び 旅行分科会 まとめ

本コンソーシアムでは、5つの職域プロジェクトを2つの分科会（宿泊分科会、旅行分科会）に分け、各職域プロジェクトの内容及び進捗状況の把握と、教育設計どおりに実践されているかどうかの評価を行った。また、議論されている観光人材（宿泊人材、旅行人材）が、教育レイヤーにおいてどのポジションにあるか、「カリキュラムマップ」（次ページ）の作成を行った。

1. 宿泊分科会

①訪日外国人受け入れに対応する日本型コンシェルジュ育成事業（学校法人穴吹学園 専門学校穴吹ビジネスカレッジ）

本事業では、宿泊の現場で、訪日外国人に対して総合的に案内していくため、ホテル・旅館等で汎用的に使われるべきコンピテンシー（行動特性）の発揮できる人材を「日本型コンシェルジュ」と定義し、その姿勢や態度を81項目の小分類に整理したコンピテンシーディクショナリーを開発、段階的な教育プログラムの設計を行った。そのプロセスでは、日本型コンシェルジュを育成するためのレベルに応じた知識体系を整理し、「日本型コンシェルジュ論（仮）」のシラバスを作成。また、専門学校におけるインターンシップの標準モデルと達成度評価基準のプログラム化を実施した。

②富山県における中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築（学校法人浦山学園 富山情報ビジネス専門学校）

本事業では、訪日外国人に対応ができる「中核ホテルマン」育成を目指し、教育カリキュラム分科会と外国語コミュニケーション分科会を設置し、前者では、ホテルマン育成指針、カリキュラム編成表 シラバスの作成、産学連携の合理的・実践的インターンシップコースの開発を行った。また、後者では、海外のホテル・観光系教育機関との連携（単位互換のあり方）について検討し、プロジェクト概要は報告書にまとめられている。海外（フィリピン）の大学との協議も継続して実施し、1セメスターの留学を想定して受け入れ基準等を今後詰めていく。次年度には、教材を開発する予定。

V

平成26年度「成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進」取組成果 概要
【観光分野コンソーシアム】 宿泊分科会 及び 旅行分科会 まとめ

2. 旅行分科会

①地域産業活性化のためのインバウンド観光人材（学校法人横浜商科大学）

本事業では、インバウンド観光を地域で支える観光人材の養成をめざし、PROGを活用し、モデル社会人や学生モデルの「対人基礎力」「対自己基礎力」「対課題基礎力」の3つのコンピテンシーに関する人材要件調査を行い、モデル社会人と学生とのギャップを測定した。また、平成25年度に開発したeラーニング教材の補完とMICE分野での教材（MICEビジネス概論）を開発。大学及び専門学校にてモデル授業と評価を実施した。

②グローバル社会のスペシャリスト育成プロジェクト（石川県教育委員会）

本事業では、観光分野を中心としてグローバル社会におけるビジネスのスペシャリストを育成するため、金沢商業高校ツーリズムコースのモデルカリキュラムの検討を行った。全国約30校の観光に関する学科や科目を有する高校のモデルとなるべき、高卒レベルの観光教育に加え、上級校（専門学校や大学）での観光教育を意識したカリキュラム編成が今後の課題であり、高・専・高・大連携をめざす。

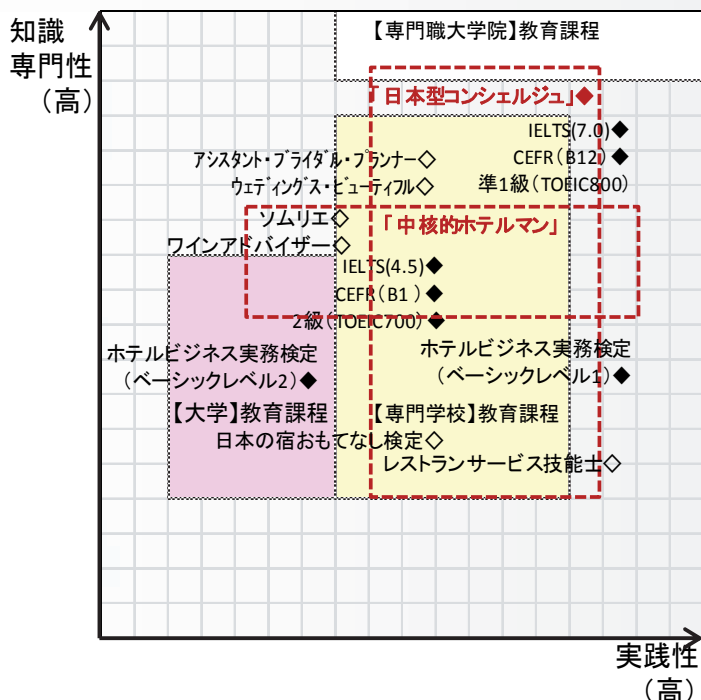
③おんせん県おおいた・別府型ドリームプロジェクト（学校法人溝部学園）

本事業では、別府をベースに全国の温泉観光地に展開できる中核的専門人材「温泉コンシェルジュ」のカリキュラム開発・検証と、短大の1年生科目として5科目の実証授業及びその評価を実施した。次年度は「温泉コンシェルジュコース」（定員20名）を新設。1年生科目受講生のうち社会人2名の入学が決定した。あわせて、温泉コンシェルジュが活用する4カ国語の「別府おもてなし事典」を開発。次年度は音声版も作成予定。

平成26年度「成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進」取組成果 概要
【観光分野コンソーシアム】 宿泊分科会 カリキュラムマップ① (案)

【宿泊分科会／カリキュラムマップ①】

「知識専門性」(縦軸)と「(現場での)実践性」(横軸)の座標軸において、各職域プロジェクトで対象とした人材要件がどのレイヤーにあるかを示した。例えば、高い知識専門性が必要でも実践性は低くてよい場合、左上にプロット。大学の教育課程と想定されるゾーンはピンク、短期大学はブルー、専門学校は黄色でイメージした。



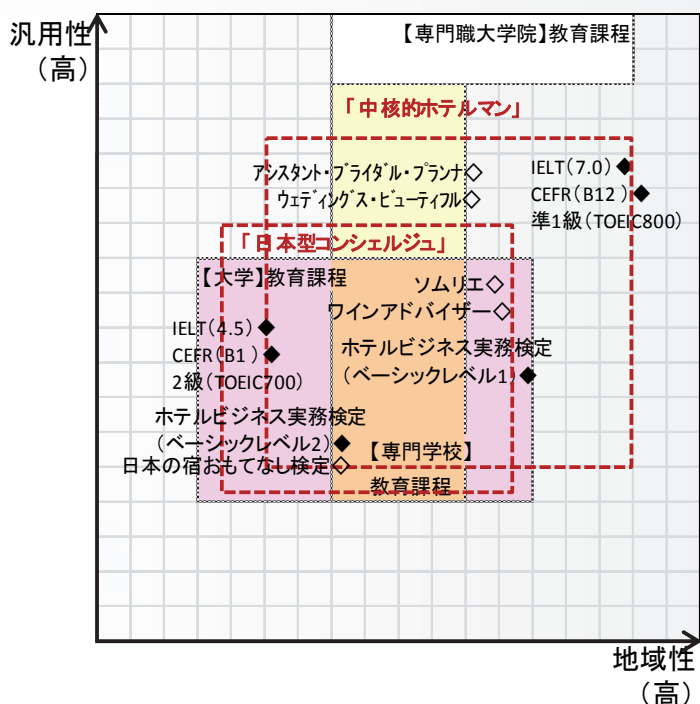
【解説】

- ①「日本型コンシェルジュ」及び「中核的ホテルマン」のめざすレイヤーを赤点線で示した。各職域事業に関連する資格に関しては◆で、観光業界における関連する資格に関しては◇で示した。
- ②「日本型コンシェルジュ」に関しては、ほぼ専門学校課程で学修する基礎的要素を網羅するレイヤーを想定している。そのなかでも、社会で通用する行動特性の養成をめざし、より「知識専門性」「実践性」の高みをめざす。
- ③「中核的ホテルマン」に関しては、大学生レベルの教養に加え、専門学校で学ぶスキルを併せ持つ、一定レベルの「知識専門性」と、より高度な「実践性」をめざすレイヤーを想定している。

平成26年度「成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進」取組成果 概要
【観光分野コンソーシアム】 宿泊分科会 カリキュラムマップ② (案)

【宿泊分科会／カリキュラムマップ②】

「(全国で使える)汎用性」(縦軸)と「(地域ならではの)地域性」(横軸)に焦点をあて、各職域プロジェクトで対象とした人材要件がどのレイヤーにあるかを示した。例えば、高い知識専門性が必要でも実践性は低くてよい場合、左上にプロット。大学の教育課程と想定されるゾーンはピンク、短期大学はブルー、専門学校は黄色でイメージした。



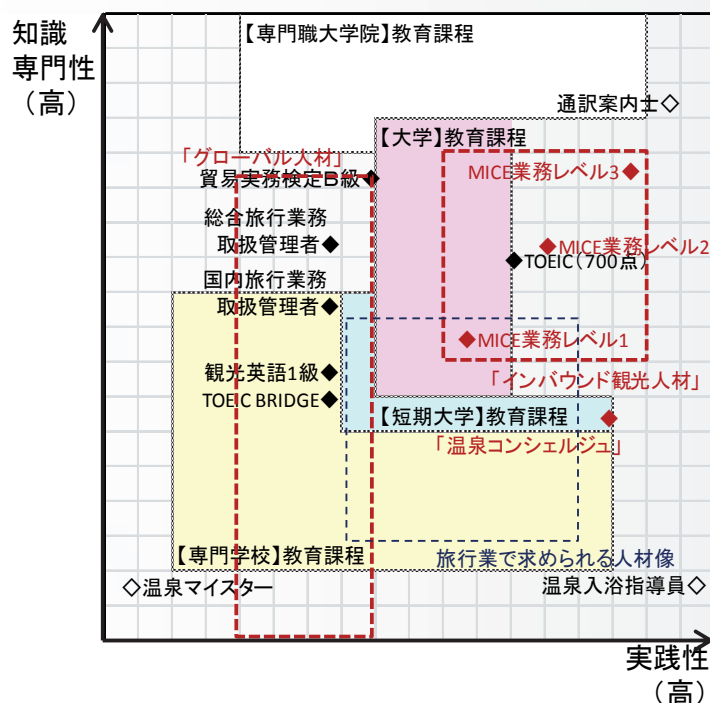
【解説】

- ①「日本型コンシェルジュ」及び「中核的ホテルマン」のめざすレイヤーを赤点線で示した。各職域事業に関連する資格に関しては◆で、観光業界における関連する資格に関しては◇で示した。
- ②「日本型コンシェルジュ」に関しては、全国で通用する「汎用性」も、地域ならではの「地域性」も中程度のバランスのよいレイヤーを想定している。
- ③「中核的ホテルマン」に関しては、「汎用性」「地域性」とも「日本型コンシェルジュ」よりは高度なレベルを要求されると想定した。

平成26年度「成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進」取組成果 概要
【観光分野コンソーシアム】 旅行分科会 カリキュラムマップ① (案)

【旅行分科会／カリキュラムマップ①】

「知識専門性」(縦軸)と「(現場での)実践性」(横軸)の座標軸において、各職域プロジェクトで対象とした人材要件がどのレイヤーにあるかを示した。例えば、高い知識専門性が必要でも実践性は低くてよい場合、左上にプロット。大学の教育課程と想定されるゾーンはピンク、短期大学はブルー、専門学校は黄色でイメージした。



【解説】

①各職域プロジェクトで議論した人材像のレイヤーを赤点線(温泉コンシェルジュに関しては点をプロット)で示した。各職域事業に関連する資格に関しては◇で、観光業界における関連する資格に関しては◇で示した。また、旅行業の現場(若手レベル)で求められる人材像を青点線で示した。

②「インバウンド観光人材」(大学生及び大卒をイメージ)に関しては、企業・業界団体から要請される3段階の業務レベルに対応することをめざし、大学の教育課程よりも「実践性」が高いレベルでの「キャリア段位」を検討している(MICE業務レベル1～3)。

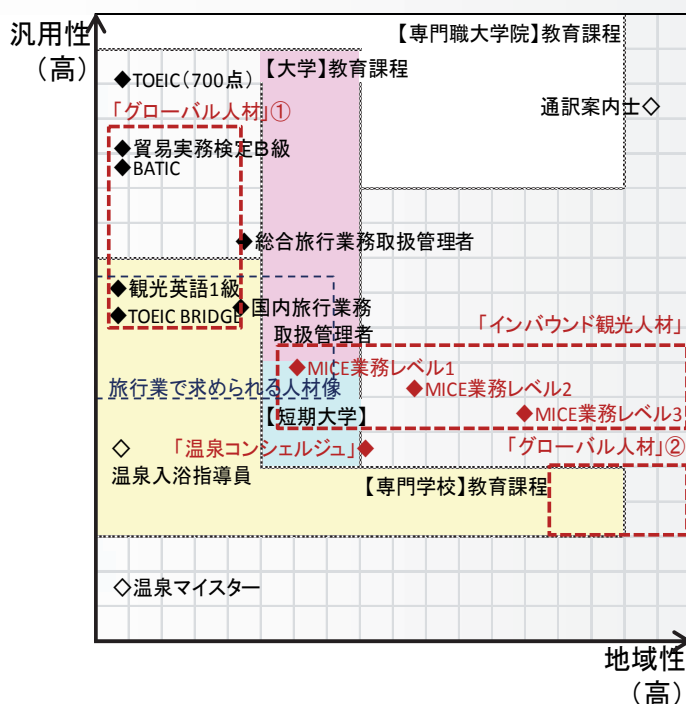
③「グローバル人材」(高校生及び高卒生をイメージ)に関しては、高校はもとより専門学校と重なる幅広い学修範囲において、「専門性」の高みをめざし、高校レベルからの幅広いコンピテンシー養成をめざしている。

④「温泉コンシェルジュ」(短期大学生及び社会人をイメージ)に関しては、短期大学の教育課程の中でも「実践性」が高く、実際の地域や企業で即戦力として活躍できることをめざしている。

平成26年度「成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進」取組成果 概要
【観光分野コンソーシアム】 旅行分科会 カリキュラムマップ② (案)

【旅行分科会／カリキュラムマップ②】

「(全国で使える)汎用性」(縦軸)と「(地域ならではの)地域性」(横軸)に焦点をあて、各職域プロジェクトで対象とした人材要件がどのレイヤーにあるかを示した。例えば、高い知識専門性が必要でも実践性は低くてよい場合、左上にプロット。大学の教育課程と想定されるゾーンはピンク、短期大学はブルー、専門学校は黄色でイメージした。



【解説】

①各職域プロジェクトで議論した人材像のレイヤーを赤点線(温泉コンシェルジュに関しては点をプロット)で示した。各職域事業に関連する資格に関しては◇で、観光業界における関連する資格に関しては◇で示した。また、旅行業の現場(若手レベル)で求められる人材像を青点線で示した。

②「インバウンド観光人材」(大学生及び大卒をイメージ)に関しては、企業・業界団体から要請される3段階の業務レベルに対応することをめざし、大学の教育課程よりも「地域性」が高いレベルを想定。「キャリア段位」が上位になるにつれ、より地域性が高くなる。

③「グローバル人材」(高校生及び高卒生をイメージ)に関しては、全国でも使える汎用性のある資格と同時に、地域ならではの知識習得の両面性をめざすため、2つのレイヤーに分かれている。

④「温泉コンシェルジュ」(短期大学生及び社会人をイメージ)に関しては、短期大学の教育課程の中でも「地域性」が高く、実際の地域や企業で即戦力として活躍できることをめざしている。

**地域産業活性化のための
インバウンド観光人材育成
(学校法人 横浜商科大学)**

1. 事業名称

地域産業活性化のためのインバウンド観光人材育成

2. 幹事校

法人名	学校法人 横浜商科大学
学校名	横浜商科大学
所在地	〒 230-8577 神奈川県横浜市鶴見区東寺尾4-11-1

3. 構成機関と実施体制

(1) 構成機関

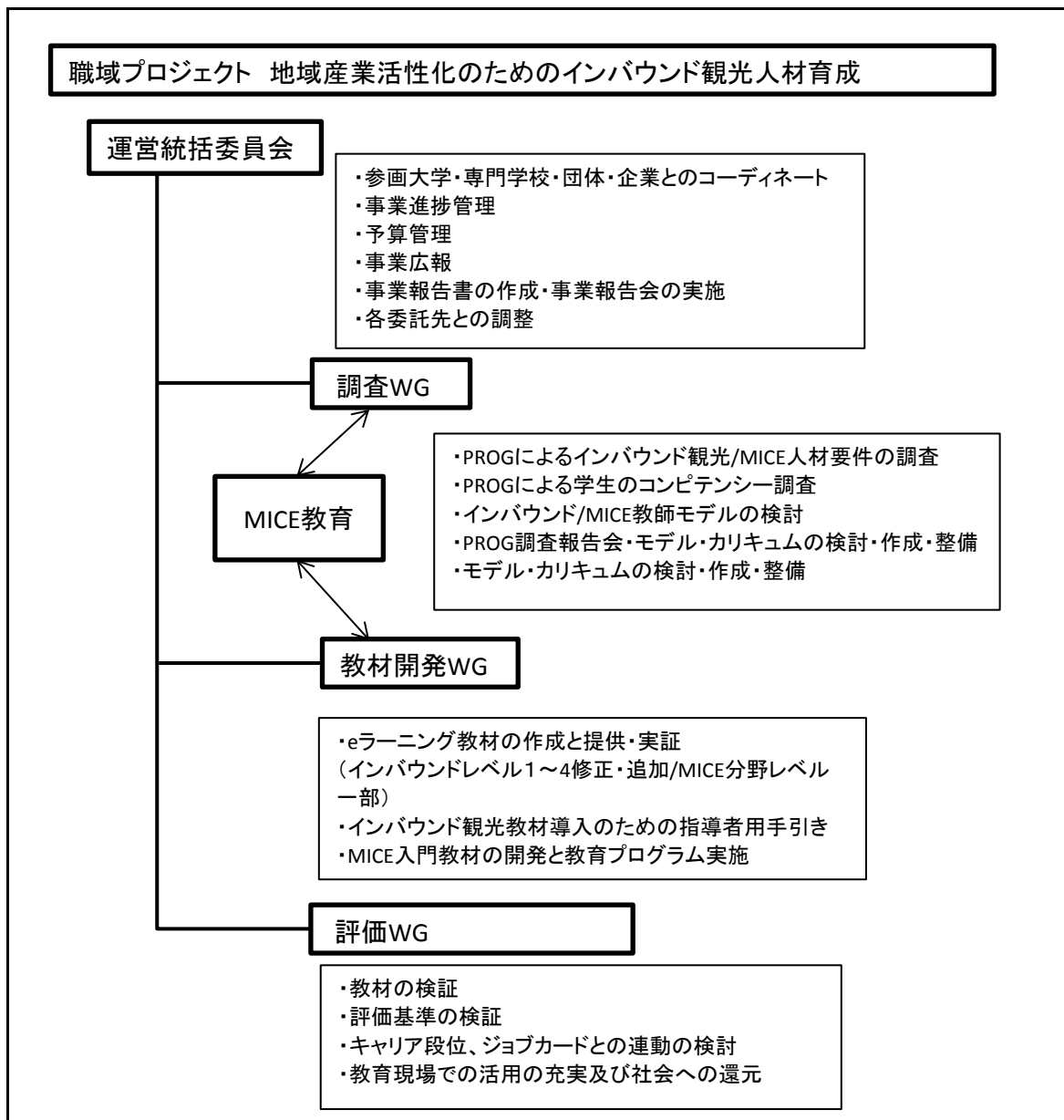
構成機関の名称		都道府県名
1	横浜商科大学	神奈川県
2	神戸夙川学院大学	兵庫県
3	長崎国際大学	長崎県
4	神田外語学院	東京都
5	駿台トラベル&ホテル専門学校	東京都
6	一般財団法人日本ホテル教育センター	東京都
7	全国高等学校観光教育研究協議会	岐阜県
8	公益財団法人横浜市観光コンベンションビューロー	神奈川県
9	神戸市産業振興局観光コンベンション部観光コンベンション課	兵庫県
10	株式会社ジャパンインバウンドソリューションズ	東京都
11	株式会社リアセック	東京都
12	株式会社JTB総合研究所	東京都

(2) ワーキングチーム

調査・開発分科会		
構成機関の名称		都道府県名
1	横浜商科大学	神奈川県
2	神戸夙川学院大学	兵庫県
3	長崎国際大学	長崎県
4	多摩大学	神奈川県
5	神田外語学院	東京都
6	駿台トラベル&ホテル専門学校	東京都
7	日本政府観光局(JNTO)	東京都

8	一般財団法人日本ホテル教育センター	東京都
9	公益財団法人横浜観光コンベンションビューロー	神奈川県
10	全国高等学校観光教育研究協議会・岐阜県立益田清風高等学校	岐阜県
11	MICE Plus Institute(財)日本ホテル教育センターMICE塾	東京都
12	株式会社ジャパンインバウンドソリューション	東京都
13	株式会社リアセックキャリア	東京都
14	株式会社JTB総合研究所	東京都

(3)事業の実施体制図(イメージ)



4. 事業の内容

(1) 事業の目的・概要

今後重要性を増すインバウンド観光やMICEに対応できる人材の育成を円滑に行うため、昨年度に引き続きインバウンド観光人材育成のレベル別モデルカリキュラムと教材・研修プログラムの充実を図るとともに、新たにMICE人材育成のモデルカリキュラムと教材・研修プログラムの開発を行い、その教育を推進できる体制づくりを行う。

(2) 事業の実施意義や必要性について

① 当該分野における人材需要等の状況、それを踏まえた事業の実施意義

平成25年の訪日旅行者数は初めて1,000万人を越え（観光庁統計値1,036.4万人）、インバウンド観光の拡大に取り組む日本の観光産業界にとって大きな画期となった。だが、この訪日旅行者数は未だに日本からの海外旅行者（アウトバウンド観光者）1,747万人（JNTO調査）を大幅に下回る。インバウンド観光先進国では、フランス7,950万人、アメリカ6,230万人（平成23年JNTO調べ）とはるかに多くの外国人観光客を迎え、さまざまな政策やビジネスを展開している。観光は経済的な波及効果が大きく、文化の相互理解、国際交流にも資するからである。

日本でも2020年オリンピック・パラリンピックの東京開催に向けて、訪日外国人旅行者の拡大を見据えた、さまざまな事業機会に対応できる人材が必要になる。日本が再び経済成長を遂げ、世界の観光先進国と肩を並べるためには、インバウンド対応型の観光人材の育成が不可欠である。また、観光業界で活躍することを目的に観光教育を受けている生徒・学生にとっても、急増するインバウンド観光に対応できる知識とスキルを修得することは、今後の就職及びキャリア形成上、有益なものとなる。

平成15年1月に小泉純一郎総理大臣（当時）が「観光立国懇談会」を主催し、4月にビジット・ジャパン事業を開始してから現在まで、インバウンド観光政策は、年々強化されている。ビジット・ジャパン事業開始後10年目の節目にあたる平成25年6月には、訪日旅行者2,000万人を目指し、政府は「観光立国実現に向けたアクション・プログラム」をとりまとめた。観光資源等のポテンシャルを活かし、世界の人たちを惹きつける観光立国を実現するために、①日本ブランドの作り上げと発信、②ビザ要件の緩和等による訪日旅行の促進、③外国人旅行者の受入の改善、④国際会議等（MICE）の誘致や投資の促進、に関連する施策を講じる必要があるとする。同時期に閣議決定された、「日本再興戦略－JAPAN is BACK－」では、①日本産業再興プラン、②戦略市場創造プラン、③国際展開戦略、の重要性が示唆されるが、いずれもインバウンド観光が重要な鍵を握っている。

このような社会背景において、平成25年度の本事業では、神戸夙川学院大学を事務局とし、横浜商科大学・長崎国際大学の3大学が中心となって、「地域産業活性化のための着地型観光プレーヤー人材育成」に取り組み、インバウンドに対応できる人材育成像を明らかにし、そのための教育カリキュラムを構築し、その学習を深化させるためのe－ラーニング教材作りに着手した。

昨年度事業は、今後の顕著な成長拡大が見込まれるASEAN諸国からの訪日旅行者による、都市での着地型観光を主たるターゲットとして想定した。引き続き、地域産業、地域文化そして異文化を理解し、コミュニケーション能力が高く、日本人独特のサービスである

「おもてなし」ができる質の高いインバウンド観光人材の育成に向けて、カリキュラムや教材を補強する必要がある。特に専門分野（ショッピングツーリズム、和食、ハラル、不動産、スポーツツーリズムなど）の上位人材向けカリキュラムを用意することによって、中規模組織のマネジメント層の強化が可能になる。

また、すでに述べたように2020年の東京オリンピック開催は、さまざまなビジネスチャンスをもたらし、インバウンド観光を拡大させる格好の機会となる。「観光立国実現に向けたアクション・プログラム」においては、「④国際会議等（MICE）の誘致や投資の促進」が着目されている。ここでいうMICEとは、企業等の会議（Meeting）、企業等の行う報奨・研修旅行（インセンティブ旅行）（Incentive Travel）、国際機関・団体、学会等が行う国際会議（Convention）、展示会・見本市、イベント（Exhibition/Event）の頭文字のことであり、多くの集客交流が見込まれるビジネスイベントなどの総称である。このMICEには、①ビジネス・イノベーションの機会の創造、②地域への経済効果、③国・都市の競争力向上、などの効果がある。そして、観光庁は、日本のMICE（国際会議）誘致力を強化するため、我が国を牽引する「グローバルMICE戦略都市」として東京都・横浜市・京都市・神戸市・福岡市、「グローバルMICE強化都市」として、大阪市・名古屋市を選定した。

MICE人材育成については、アメリカをモデルとした国際認証の一つとしてCMP(Certified Meeting Professional)が存在し、観光庁が平成24年からMICE人材育成事業として海外研修とCMP取得支援を行っている。しかし、これは英語能力と3年以上の職務経験をもつMICE業界に在籍する人が対象であり、MICEに関わる初歩から中級レベルの内容を日本語で学べるカリキュラムや教材は日本には存在しない。本事業を推進する横浜・神戸を含む都市では、MICEに対応できるインバウンド観光人材の育成も急務である。そこで、本年度事業では新たにMICE分野で活躍できるインバウンド観光人材育成に着手する。社会におけるMICEへの理解はまだ不十分であることから、まずはその周知をはかるとともに、その分野における人材育成の必要性を提起し、教育を導入する基盤となる初歩的な教材開発に取り組む。この教育プログラムは、観光分野への就職を目指す生徒・学生向けに活用できるだけでなく、観光ビジネスの現場で今後MICEに取り組む必要がある人材や語学やホスピタリティなどのMICEビジネスに有効な専門性を有し、新たな就業機会を求め、学び直しを求める社会人(特に女性)にも有効活用できる。

②取組が求められている状況、本事業により推進する必要性

観光立国政策にともない、観光系の学科・コース等を設置する大学は急増し、専門学校、高等学校、地域、産業界においては、さまざまな形で正課授業、座学研修等が行われている。しかし、観光人材育成のための議論は十分ではなく、観光庁はじめ観光系学会での議論は行われるものの、「人材の重要性」や「産官学の連携」など理念的なものが多く、具体的な人材像の検討やカリキュラムモデルの開発は、各大学や研究者に委ねられている。

また、全国高校生観光プランコンテスト「観光甲子園」の参加高校などの取り組みを見ると、すでに中等教育でも、「総合的な学習の時間」や「学校設定科目」内において、地域の資源やビジネスを学ぶ機会が増えている。今後インバウンド観光の拡充による効果が各地域に波及すれば、地域の産業や住民にとってグローバル化に伴う国際理解やビジネスを考えることが不可避の課題となり、学校教育の場でこうした課題を考える機会が増加することは十分に考えられる。そうした観点から、着地型観光、インバウンド観光の理解を深めるカリキュラム、テキストは、幅広く要望されている。

そのような経緯の中で、昨年度、神戸夙川学院大学を事務局とし、横浜商科大学、長崎国際大学を中心に、各専門学校及び自治体、企業が連携して、着地型観光やインバウンド観光客の拡大傾向に対応し、地域産業を活性化させるインバウンド観光プレーヤーの育成カリキュラムの開発に着手した。このカリキュラム及び教育プログラムの開発においては、教育到達目標、達成度評価指標、教育内容のモジュール化などを産業界、行政団体が参画する場で検討し、モデルカリキュラム及びe-Learningシステムを開発してきた。既存の観光事業者や訪日外国人を新しい市場とする事業者に対して、インバウンド観光・着地型観光の知識とスキルを学ぶ教育サービスが求められていた。

そこで、昨年度は、以下の5段階のインバウンド観光プレーヤーの積み上げ式学習ユニットを構想し、そのうち【レベル1】～【レベル3】までを開発し、高校・専門学校・大学などにおいてその実証を行った。大学や専門学校での活用により、新卒者レベルでも、既に特定組織に属する者のスキルアップとしても活用できるものとなった。基本的に、学生も経験者も未経験社会人もまとめて対象にできると考えた理由は、着地型観光、インバウンド観光はともに、日本の観光産業においては新しい領域であり、従来の観光業の常識とは考え方や手法が異なる点が多々あるからである。

【地域産業活性化のためのインバウンド観光プレーヤー人材、業務レベル[基本スペック]】

【レベル1】 担当者として上司の指示・助言を踏まえて定業務を遂行できる。[インバウンド観光や観光立国の重要性、着地型観光の特性がわかり、マーケティングに興味を持つ。東南アジア、東アジアの基本的な地理・自然がわかる]

【レベル2】 チームの中心メンバーとして、着地型観光ツアー(インバウンド向けを含む)を自主的に企画・実施できる。[インバウンド観光の現状の実践、マーケティングの基礎がわかり、ツアー企画を作ることができる。東南アジア、東アジア地域の基本的な文化がわかる]

【レベル3】 チームリーダーとして、実践的・専門的な知識等を基礎に、業務遂行を主導し、業務のマネジメント等を行う。[消費者行動の基礎がわかり、マーケティングの知識を活かして、ツアー企画を作ることができる。]

【レベル4】 中規模組織の責任者として、専門知識を基礎に組織マネジメントを行う[分野別(例: ショッピングツーリズム、和食、ハラル、不動産、スポーツツーリズムなど)の専門知識を踏まえ、組織マネジメントができる。]

【レベル5】 大規模組織の責任者として、組織マネジメントを行う。あるいは指導をする。[組織マネジメントの経験が豊富で、大規模組織のなかで、あるいは中小規模組織に対して指導できる。]

本年度は、上述①も踏まえ、レベル1～3のe-ラーニング教材をさらに深化させるとともに、昨年度未着手だった、レベル4のうちショッピングツーリズム分野の教材を追加する。これにより、インバウンド観光分野において、入門編（レベル1）を含む中核的専門人材（レベル2～4）養成の積み上げ式ユニットが構築出来る。

今年度はさらに、このプログラムを教育機関や現場にて活用するために必要となる「指導者用手引き」を制作する。これらを利用することで、大学生だけでなく、中等教育、高等教育、社会人教育を通貫する学習プログラムへと発展させたインバウンド観光教育プログラムを活用して教育する機会をより多く創出し、インバウンド観光客の受け入れに必要なインバウンド観光人材を育成できる教育パッケージの構築を目指す。

また、すでに指摘したように急増する国際的なMICE市場において活躍できるMICE人材の育成カリキュラムの開発も求められている。現状では、MICE人材育成に取り組む大学、専門学校はほとんど存在せず、カリキュラム及び教材の開発はほとんど行われていない。しかし、日本のインバウンド観光を牽引するために、「グローバルMICE戦略都市」及び「グローバルMICE強化都市」が指定されるなど、そこで活躍する人材が求められている。

そこで、昨年度実施した株式会社リアセックのアセスメントツールPROGを用いて、MICEで活躍する方々のコンピテンシーを調査し、MICE人材要件の教師モデルとしたい。

なお、本年度のMICE教育に関するカリキュラムは、専門学校生、大学生、若手社会人（概ね就職後5年）を主な対象としているが、今後MICE市場を牽引していくと考えられる、すでに観光事業等に従事する人材にとっても、MICEの基本を修得するために有効に活用できるものとする。MICEビジネスで活躍するには、さまざまなビジネス知識や経験、ネットワークを有し、必要とされる業務レベルも高いと考えられてきたが、拡大するMICE市場では、そのような上位レベル人材だけではなく、さまざまな知識や能力を活用することで、多種多様な人材がMICEの現場で活躍する必要があると考えられる。

そこで、MICEに注力する地域及び企業、及び日本を代表するMICEの専門家、そして、日本において、MICE教育の実績を持つ財団法人日本ホテル教育センターと協力し、必要とされるMICE人材像を特定し、それに基づいたカリキュラム開発を行い、専門学校生、大学生、若手社会人（概ね就職後5年）を主な対象と想定したうえで、【レベル1】～【レベル3】のテキスト教材の開発を行い、今年度はその一部をe-ラーニングシステムとして構築する。

【地域産業活性化のためのインバウンド観光（MICE）人材、業務レベル〔基本スペック〕】

【レベル1】MICEビジネスの意義を理解し、関連する基本的な事業の概況と特性を理解することが出来、実際のMICEの現場を体験し、その意義と課題について、考えることができる。〔MICEの概念、MICE関連用語、各MICEの概況、MICEの経済効果〕

【レベル2】MICEの現場におけるサービスとビジネスの特性を理解し、各場面において適切なサービスや業務の執行ができる知識・技能を修得している。

【MICEのサービス、MICE関連業務、MICE人材の基本】

【レベル3】MICE市場の特性と誘致の基本について理解している。MICEに関する基本的なマーケティング概念とプロモーションの初歩を身につけている。

〔MICE市場の特性、MICEマーケティング、MICEプロモーションサービス、ユニークベニュー〕

【レベル4】MICEの案件獲得のための誘致手法とその実現のための課題を理解し、MICE振興のための具体的な取組を把握し、実際のMICE場面で誘致活動を行うことができる。

〔MICE市場のSWOT分析、ミーティングマネジメント、インセンティブマネジメント、コンベンションマネジメント、イベントマネジメント、トップセールス〕

【レベル5】MICE案件獲得から実施に向けて、準備を行うにあたり、その工程管理を適切に行い、MICE成功へと導くための知識と技能を有している。また、MICE実施後の効果測定と課題の分析、改善の提案ができる。

【MICEの収益管理、レベニュー・マネジメント、MICE提案書作成、MICEプレゼンテーション】

本年度は、①専門学校や大学等の教育機関におけるMICE教育の実態を把握し、②グローバルMICE戦略都市等の取り組み及びMICEの現場で活躍する人々への調査を行う。また、③株式会社リアセックのアセスメントツールPROGを活用して、MICEの教師モデル検討を行い、必要とされるMICEの人材像を明らかにする。そして、④教育の基本部分となる【レベル1】～【レベル3】までをカバーするテキスト教材を作成し、⑤その一部をe-ラーニング教材のトライアルとして作成する。最後に、⑥専門学校、大学においてこれらを活用したトライアル授業の実施を試みる。なお、中核的専門人材の上級【レベル4】については、本年度はMICEでこの業務レベルの人材として活躍する方々のコンピテンシー調査を中心とし、カリキュラム開発には着手しない。また、すでに述べたように社会のMICEへの理解はまだ不十分であり、その重要性に気づき、MICE人材の育成への取り組みを各教育機関並びに関連機関等に周知するために、⑦本事業のネットワークを活用し、「MICE取扱説明書」を作成し、今後のMICEの人材育成が進む環境作りを行う。

本年度は、さらに株式会社リアセックのアセスメントツールPROGの結果を活用し、連携する観光系3大学において、インバウンド観光人材・MICE人材の教師モデルと学生のコンピテンシーのギャップを埋める教材「インバウンド観光人材・MICE人材コンピテンシー強化書」を活用して、その能力開発を試みる。ビジネス現場で必要とされるコンピテンシーを強化出来る唯一の教育プログラムをインバウンド観光における人材育成に活用する方法について検証する。

③取組実施にあたっての平成25年度までに実施された職域プロジェクト等の成果の活用方針、方法等

昨年度、開発したレベル1～3のインバウンド観光人材育成のためのeラーニング教材を追加修正するとともに、レベル4のうちショッピングツーリズム等の分野の教材を追加する。また、これらを教材に実際に学習プログラムを導入するためのインバウンド観光指導者用手引きを作成し、高校・専門学校・大学・企業等に配布し実証参加を促す。また、今年度新たに着手するMICEにおいても、これらの教材は有効に活用できるものである。

(3) 事業の成果目標

○期待される活動指標（アウトプット）

●人材要件（コンピテンシー特性）調査

・インバウンド観光に特化した人材要件：50件

・MICEに特化した人材要件：50件

●参加校の学生を対象とするPROGによるコンピテンシー特性の調査（9月～）：300～500件

●インバウンド及びMICEに特化した人材要件に基づき、参加校学生のコンピテンシーを強化するための教材「インバウンド観光人材・MICE人材コンピテンシー強化書」を作成し、大学生の能力開発を試みる。：合計500部、500人を想定。

●平成25年度に開発したeラーニング教材インバウンド分野（レベル1～3）と【レベル4】の追加修正、およびMICE（レベル1～3）のテキスト教材作成と一部のeラーニング教材のトライアル作成を行う。なお、平成25年度に作成したeラーニング教材については、今年度、広く高等学校・専門学校・大学での利用を促すために無償にて公開し、参加校での実証により評価・検証を行う。

●eラーニング教材インバウンド分野（レベル1～4）の教育プログラム運営に活用する指導者用手引きの作成：300部

●MICE教育のカリキュラム構築に向けた基礎調査（①教育機関の等の取り組み、②先進的MICE事例として横浜、北海道、仙台、神戸、福岡、沖縄を予定）

●学生（初学者）向けMICE入門テキストの公表（3月）：1000部

●学生（初学者）向けMICEモデル授業の実施（1～2月）：5回（予定）

●事業成果報告書の公表（3月）：100部

●仮称『MICE取扱説明書』の刊行：2000部、電子書籍化公開

●事業報告会（3月、横浜）の開催。

○期待される成果実績（アウトカム）

●インバウンド観光やMICEに特化した人材のコンピテンシー特性の明確化＝PROG教師モデルの構築ができる

●観光系大学・専門学校の学生のコンピテンシー特性傾向が明確になり、教育・人材育成の方向性もはっきりとする。

●インバウンド観光及びMICEに特化した人材要件に基づき、参加校学生のコンピテンシーを強化する教材「インバウンド観光人材・MICE人材コンピテンシー強化書」が開発できる。

●eラーニングを用いたインバウンド観光人材の育成カリキュラムが明確化し充実する。

●eラーニング教材等を活用し、教育プログラムを導入するための指導者用手引きを利用することで、多数の教育機関や現場での教育プログラム導入が容易となる。

●本事業の関係者を通じて、産業界、地域、教育機関に、着地型観光・インバウンド観光・MICEに対する共通理解（地域産業活性化の役割の重要性等）が生まれる。

●従来なかった大学間連携、高大連携による観光人材育成事業が拡大する

●インバウンド観光やMICEに特化した人材・企業と、高校・大学・専門学校関係者、地域産業界とのネットワークが拡大する。

●基本的な知見を身につけ、2020年東京オリンピック等、確実な成長が見込まれるインバウンド観光を地域産業活性化に活用できる人材が増加する。

●本分野の人材育成モデルカリキュラム基準・達成度評価の作成

●本事業において現時点で想定する業務レベル（1～3）の妥当性及びジョブ・カード等との連動の検証

(4) 事業の実施内容

① 調査等

○インバウンド観光人材・MICE人材の要件調査

- ・目的: インバウンド観光人材・MICE人材のコンピテンシー特性の明確化
- ・対象・規模: インバウンド観光人材50名(程度)、MICE人材50名(程度)を教師モデルとし、さらにe-ラーニングの学習ユニットに参加する学生300名(程度)。なお、すでに本年度PROGを実施した神戸夙川学院大学・長崎国際大学等のデータ(200名程度)及び昨年実施データも必要に応じて活用する。
- ・手法: 「PROG」によるコンピテンシーデータの収集、特性分析。
- ・実施方法:

(i)教師モデル人材調査については、構成機関や参加協力者と連携し、当該事業の主旨を説明し、社会人PROG試験(開催予定)への参加や委託などの方法で実施する。

(ii)データの入力・分析は株式会社リアセックが行う。

(iii)調査WG・教材開発WGで教師モデルを検討し、運営統括委員会で決定する。

○MICE人材の育成カリキュラム構築に向けた基礎調査

- ・目的: 教育機関等におけるMICE人材育成の実態と、MICE戦略都市の指定を受けた都市のMICE受入の状況等を調査し、人材育成ニーズを明確化する。

・対象: (a)MICE教育を行っている教育機関、(b)先進的MICE都市の調査: 横浜、北海道、仙台、神戸、福岡、沖縄等のMICE受入れ団体・企業

・手法・実施方法: (a)については、文献・インターネット、インタビュー調査 (b)については、視察、インタビュー調査を主とする。

本調査は、MICE教材及び授業の作成を委託する財団法人日本ホテル教育センターと連携して実施する予定である。

② モデルカリキュラム基準、達成度評価、教材等作成

○インバウンド観光人材の育成モデルカリキュラム基準・達成度評価の策定とe-ラーニング教材の開発

- ・目的: インバウンド観光人材の育成モデルカリキュラムとして、レベル別にモデル科目の配置、モデル科目のシラバス、達成度評価の策定を行い、必要なe-ラーニング教材を開発する。

・規模: 各レベル3～5科目で構成し、各科目はe-ラーニング教材と自習課題で構成する。e-ラーニング教材は昨年度作成したレベル1～3への追加修正、レベル4のうちショッピング・ツーリズム分野等の追加を行う。また教育プログラム導入のための指導者用引きの作成。教材WGの議論を経て修正する場合もあるが、基本的には、達成度評価のための振り返りテスト、レポート提出・評価を組み込み、受講者から教材へのフィードバックを蓄積する。

・実施方法: ①(調査等)及び③(実証講座)の結果等を踏まえ、「教材WG」で検討、運営統括委員会で決定する。

○MICE人材の育成モデルカリキュラム基準・達成度評価の策定とe-ラーニング教材の開発

- ・目的: MICEは高度な専門知識や経験が必要なため初学者(学生・社会人)向けの学習教材はほとんど存在しない。そこで、MICE人材の育成モデルカリキュラムとして、レベル1～3についてモデル科目の配置、モデル科目のシラバス、達成度評価の策定を行い、必要なテキスト教材の作成およびその一部として、今年度はトライアルとしてレベル1～3の中から抜粋として3～5ユニット程度のe-ラーニング教材の作成を行う。

・規模: 初学者(学生・社会人)が理解し、現場で中核的専門人材として基本的な業務を行うことができる知識及び技能を解説する入門書を作成する。

・実施方法: ①(調査等)及び③(実証講座)の結果等を踏まえ、「調査WG」及び「教材WG」で検討、運営統括委員会で決定する。

○教材「インバウンド観光人材・MICE人材コンピテンシー強化書」の作成

- ・インバウンド観光人材・MICE人材と学生のコンピテンシーのギャップが大きいと思われる分野にフォーカスして、①その能力の解説、②学生期間中にどのような活動をして伸ばしていくかのヒント、③ワークシート <目標設定> <活動の振り返り>、の3部構成とする。

③ 実証講座

○インバウンド観光人材のe-ラーニング講座の実施

- ・目的:昨年度作成したレベル1～3に追加修正し、レベル4のショッピングツーリズム分野等の学習ユニットの実証。
- ・対象・規模:実施校・連携校の大学生、専門学校生、高校生および地域団体の社会人、500名(程度)
- ・時期:7月より教材のe-ラーニングコンテンツ化を進め、10月上旬から2月にe-ラーニング教材を順次公開
- ・手法:②で作成したインバウンド【レベル1～4】の教材コンテンツを昨年度公開したe-ラーニングシステム(株式会社プロシーズのシステム)上で公開する。
- ・実施方法:e-ラーニングによる学習ユニットを実施校・連携校の大学生、専門学校生、高校生および地域団体の社会人を対象に実施する。今年度は、広く利用を促し、その評価を行い、フィードバックする。

○MICE人材のe-ラーニング講座(トライアル)の実施

- ・目的:MICE人材のレベル1～3の一部として作成した学習ユニットの実証
- ・対象・規模:実施校・連携校の大学生、専門学校生、高校生および地域団体の社会人、500名(程度)
- ・時期:10月より教材のe-ラーニングコンテンツ化を進め、12月上旬から2月にe-ラーニング教材を順次公開
- ・手法:②で作成したMICEのトライアル教材を、昨年度公開したe-ラーニングシステム(株式会社プロシーズのシステム)上で公開する。
- ・実施方法:e-ラーニングによる学習ユニットを実施校・連携校の大学生、専門学校生、高校生および地域団体の社会人を対象に実施する。今年度は、広く利用を促し、その評価を行い、フィードバックする。

○MICEモデル授業の実施

- ・目的:MICE人材育成のための入門テキストを利用した授業をトライアルで実施し、評価する。
- ・対象・規模:横浜商科大学等の教育機関でトライアル実施。5回(予定)。
- ・実施方法:②で作成した大学生(初学者)向けMICE入門テキストを利用して、モデル授業を実施し、その成果及び課題を検証する。

(5) 事業終了後の方針

(事業成果物)

①事業成果報告書

規模:100冊

手法:データのHPでの公開、本事業関係者に郵送配布

②インバウンド観光人材育成カリキュラム

・インバウンド観光【レベル1～4】追加e-ラーニング教材(サイトで公開)

③インバウンド分野の教育プログラム運営に活用する『指導者用手引き』 300部

④MICE人材育成カリキュラム

・【レベル1～3】テキスト教材 1000部

・【レベル1～3】e-ラーニング教材のトライアル(サイトで公開)

・『MICE取扱説明書』 規模:2000部

⑤『インバウンド観光人材・MICE人材コンピテンシー強化書』 500部

⑥インバウンド観光(MICE)人材およびインバウンド観光で活躍する方々およびe-ラーニングに参加した生徒・学生・社会人のコンピテンシーに関する基礎データ

(成果の活用等)

①開発した【レベル1～3】の学習ユニットについては事業実施期間は無料提供、その後e-ラーニング事業としての継続を図るための自走化を検討。具体的には、

・大学・専門学校における正規課程への導入

まずは実施校・連携校で平成26年度正規科目内に試行導入する。【レベル2】の演習については、今後、大学・専門学校間の連携教育(ゼミ連携、共同発表会等)への展開を念頭に置く。

・高等学校における観光教育の教材としての利用

「全国高校生観光甲子園」参加校に対する観光プラン作成のためのe-ラーニング教材として公開活用する。

・企業・業界団体等における積上げ方式の学習ユニットとして活用・評価を実施し履修証明を行う仕組みを検討する。

・地元産業界での研修教材として活用、社会人向け学習プログラムとしての評価を行い、レベル認定の履修証明等を行う体制を検討する。

・さらに、MICEでは、女性の活躍が期待されることから、その学び直し教材としての活用も期待できる。

②インバウンド観光(MICE含む)分野で活躍する方々のコンピテンシーに関する基礎データについては、学習プログラム全体、モデルカリキュラムへのフィードバックに活用するとともに、より上位レベルの教材作りに活用する。

平成26年度「成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進」取組成果概要
【観光分野(職域プロジェクト)】「地域産業活性化のためのインバウンド観光人材育成」
 (横浜商科大学)

課題・ニーズ・背景等

・インバウンド観光の増加にともなう、着地型観光やMICE(=国際会議・展示会等)の新たなビジネスチャンスの拡大
 ・インバウンド観光の拡大が地域活性化につながるにも関わらず、インバウンド・着地型観光やMICEに対応できる人材が不足。人材育成カリキュラムも存在しないか、不十分な状態。
 ↓
 ・インバウンド観光やMICEの知識・スキルを学ぶ教育サービスの整備が必要。

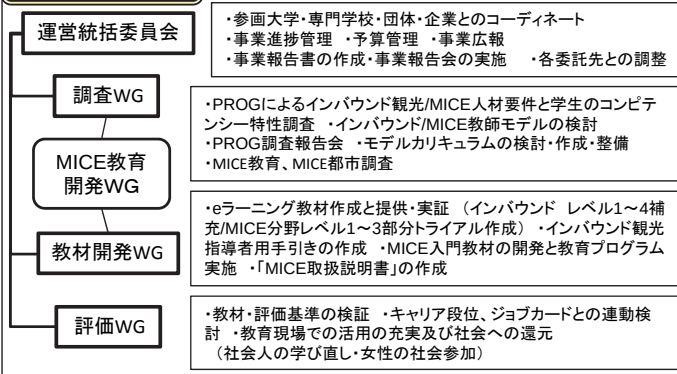
取組の概要

・インバウンド観光/MICE人材の特性調査
 ・MICE教育、MICE都市調査
 ・H25のインバウンド・着地型観光学習プログラムの継続・追加改訂・実証(上位レベル開発も含む)
 ・MICE分野の入門テキスト、e-ラーニング教材開発・実証
 ・産業界の評価

成果目標(アウトカム)

・インバウンド観光/MICE人材と学生のコンピテンシー特性傾向の差の把握にもとづく教育手法の明確化とコンピテンシー強化のための教材作成
 ・インバウンド観光/MICE人材育成モデルカリキュラムの明確化(基準・達成度評価含む)と教材の充実
 ・インバウンド観光やMICEに関わる産官学の共通理解とネットワーク拡大
 ・インバウンド観光を地域産業活性化に活用できる人材の増加
 ・本事業で現時点で想定する業務レベル(1~4)の妥当性及びジョブカード等との連動の検証

体制イメージ図



参加・協力機関等

○教育機関

横浜商科大学、神戸夙川学院大学、長崎国際大学、神田外語学院、駿台トラベル&ホテル専門学校、一般社団法人ホテル教育センター、全国高等学校観光教育研究協議会(協力者に専門学校、高等学校、大学)

○産業団体・企業等

株式会社ジャパンインバウンドソリューションズ、株式会社リアセック、株式会社JTB総合研究所(ほか協力者として、日本政府観光局(JNTO)、日本観光振興協会、専門紙、企業)

○行政機関

横浜市観光コンベンションビューロー、神戸市産業振興局観光コンベンション部観光コンベンション課

平成26年度「成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進」取組成果概要
【観光分野(職域プロジェクト)】「地域産業活性化のためのインバウンド観光人材育成」
 (横浜商科大学)

取組内容

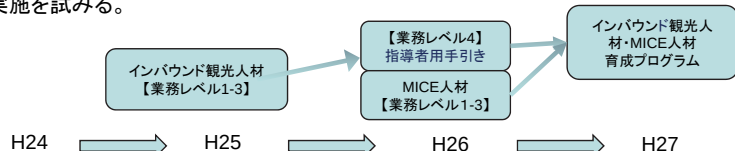
- ①インバウンド観光を地域で支え、地域産業活性化に貢献するインバウンド観光人材及びMICE分野の人材特性調査
- ②観光分野の学生(高校、専門学校・大学)とインバウンド観光人材の特性ギャップを調査。ギャップを埋めるための教材を作成。
- ③積み上げ式学習ユニットとしてのe-ラーニング教材のインバウンド・着地型観光学習プログラムの継続・追加改訂・実証(上位レベル開発も含む)
- ④MICE分野のe-ラーニング教材及び入門テキスト開発・実証
- ⑤企業・業界団体からの評価により、本分野の業務レベル(1~5)の妥当性及びキャリア段位・ジョブカードとの連動の検証
- ⑥本取組で開発するインバウンド観光人材育成のe-ラーニング教材の参加校への供用・実証

成果(アウトプット)

- 人材要件(コンピテンシー特性)調査
- インバウンド観光人材: 50件・MICE人材: 50件
- 参加校の生徒・学生を対象とするPROGによるコンピテンシー特性の調査(9月~): 500件程度
- 『インバウンド観光人材・MICE人材コンピテンシー強化書』の刊行
- MICE教育調査、グローバルMICE戦略都市等(横浜、北海道、仙台、神戸、福岡、沖縄)調査
- インバウンド観光人材 e-ラーニング教材(レベル1~4)の追加改訂【指導者用引きの作成を含む】
- MICE分野の入門テキスト(レベル1~3)及びe-ラーニング教材(部分トリアル)と参加校への供用・実証
- 仮称『MICE取扱説明書』の刊行
- 事業成果報告書の公表(3月)
- 事業報告会(3月、横浜)の開催。

成果の活用

- ①H25年に開発した【レベル1~3】の学習ユニットを継続、レベル4を追加し、大学・専門学校・高等学校、企業・業界団体等の教育に活用。
 - ②インバウンド観光人材・MICE人材のコンピテンシーに関する基礎データは、学生指導、教材作り、学習プログラム全体、モデル・カリキュラムへのフィードバックに活用
- 上記①、②および作成したMICE教材を活用して実施されたモデル講義の検証結果を踏まえ、各教育機関や社会人の学び直しのための教育プログラムとして、広く実施を試みる。



観光コンソーシアム（職域プロジェクト）

地域産業活性化のための
インバウンド観光人材育成

（事務局校 横浜商科大学）

Agenda

- 平成26年度の事業成果目標
- 平成26年度の事業成果報告
- 平成27年度の事業成果目標

平成26年度「成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進」取組成果概要
【観光分野(職域プロジェクト)】「地域活性化のためのインバウンド観光人材育成」
 (横浜商科大学)

課題・ニーズ・背景等

・訪日外国人旅行者(＝インバウンド観光)の増加にともなう、新たなビジネスチャンス(着地型観光/MICE)の拡大
 ・インバウンド観光の拡大が地域活性化につながるにも関わらず、インバウンド・着地型観光分野やMICE分野でも対応できる人材が不足。人材育成カリキュラムも存在しないか、不十分な状態。
 ↓
 ・インバウンド観光やMICEの知識・スキルを学ぶ教育サービスの整備が必要。

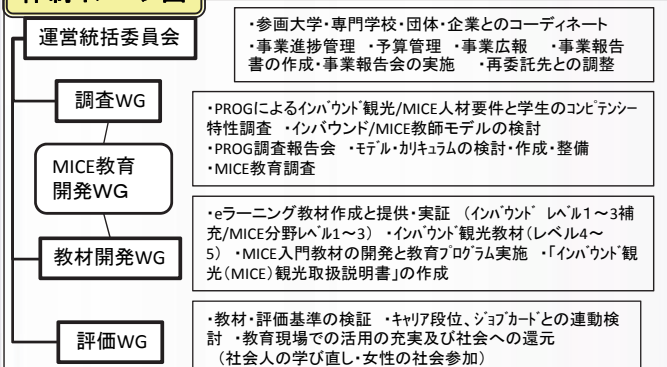
取組の概要

・インバウンド観光人材(インバウンド特化型およびMICE分野)の人材特性調査
 ・グローバルMICE都市調査
 ・H25のインバウンド・着地型観光学習プログラムの継続・追加改訂・実証(上位レベル開発も含む)
 ・MICE分野の e-ラーニング教材開発・実証
 ・産業界の評価

成果目標(アウトカム)

・インバウンド観光人材(インバウンド特化型/MICE分野)と学生のコンピテンシー特性傾向の差の把握にもとづく教育・人材育成の明確化
 ・インバウンド観光人材育成モデルカリキュラムの明確化(基準・達成度評価含む)と教材の充実
 ・インバウンド観光やMICEに関わる産官学の共通理解とネットワーク拡大
 ・インバウンド観光を地域産業活性化に活用できる人材の増加
 ・本事業で現時点で想定する業務レベル(1～3)の妥当性及びジョブカード等との連動の検証

体制イメージ図



参加・協力機関等

- 教育機関
横浜商科大学、神戸夙川学院大学、長崎国際大学、神田外語学院、駿台トラベル&ホテル専門学校、一般財団法人日本ホテル教育センター、全国高等学校観光教育研究協議会(協力者にその他専門学校、高等学校、大学)
- 産業団体・企業等
株式会社ジャパンインバウンドソリューションズ、株式会社リアセック、株式会社JTB総合研究所(ほか協力者として、専門紙、企業)
- 行政機関
横浜市観光コンベンションビューロー、神戸市産業振興局観光コンベンション部観光コンベンション課

平成26年度「成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進」取組成果概要
【観光分野(職域プロジェクト)】「地域活性化のためのインバウンド観光人材育成」
 (横浜商科大学)

取組内容

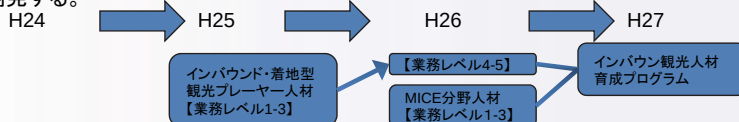
- ①インバウンド観光を地域で支え、地域産業活性化に貢献するインバウンド観光人材及びMICE分野の人材特性調査
- ②観光分野の学生(高校、専門学校・大学)とインバウンド観光人材の特性ギャップを調査。
- ③積み上げ式学習ユニットとしてのe-ラーニング教材のインバウンド・着地型観光学習プログラムの継続・追加改訂・実証(上位レベル開発も含む)
- ④MICE分野の e-ラーニング教材及び入門テキスト開発・実証
- ⑤企業・業界団体からの評価により、本分野の業務レベル(1～5)の妥当性及びキャリア段位・ジョブカードとの連動の検証
- ⑥本取組で開発するインバウンド観光人材育成のe-ラーニング教材の参加校への供用・実証

成果(アウトプット)

- 人材要件(コンピテンシー特性)調査
・インバウンド観光に特化した人材要件: 50件・MICEに特化した人材要件: 50件
- 参加校の生徒・学生を対象とするPROGによるコンピテンシー特性の調査(9月～): 500件程度
- H25年度に開発したe-ラーニング教材(レベル1～3)の追加改訂【上位レベルトライアル含む】・およびMICE(レベル1～3トライアル)参加校への供用・実証
- グローバルMICE戦略都市等(横浜、北海道、仙台、神戸、福岡、沖縄)調査
- 仮称『インバウンド観光(MICE)取扱説明書』の刊行
- 事業成果報告書の公表(3月) ●事業報告会(2月)の開催。"

成果の活用

- ①H25年に開発した【レベル1～3】の学習ユニットを継続、大学・専門学校・高等学校、企業・業界団体等の教育に活用。
 - ②インバウンド観光(着地型/MICE分野)で活躍する方々のコンピテンシーに関する基礎データは、学生指導、教材作り、学習プログラム全体、モデル・カリキュラムへのフィードバックに活用
- 以上を踏まえつつ、さらにインバウンド観光に対応できる人材としてMICEに着目し、前年度の着地型観光人材の育成をインバウンド観光人材へと継続・発展してすすめるとともに、2020年東京オリンピックの開催に象徴されるように、近年注目されるMICEの人材像に焦点を当て、その育成のためのカリキュラムモデル及び教材を開発する。



平成26年度「成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進」取組成果概要
【観光分野(職域プロジェクト)】「地域活性化のためのインバウンド観光人材育成」
 (横浜商科大学)

取組内容

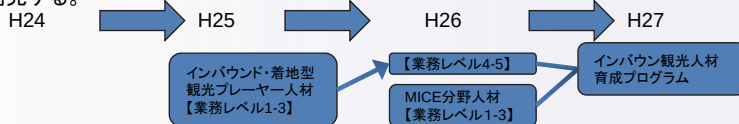
- ①インバウンド観光を地域で支え、地域産業活性化に貢献するインバウンド観光人材及びMICE分野の人材特性調査
- ②観光分野の学生(高校、専門学校・大学)とインバウンド観光人材の特性ギャップを調査。
- ③積み上げ式学習ユニットとしてのe-ラーニング教材のインバウンド・着地型観光学習プログラムの継続・追加改訂・実証(上位レベル開発も含む)
- ④MICE分野のe-ラーニング教材及び入門テキスト開発・実証
- ⑤企業・業界団体からの評価により、本分野の業務レベル(1～5)の妥当性およびキャリア段位・ジョブカードとの連動の検証
- ⑥本取組で開発するインバウンド観光人材育成のe-ラーニング教材の参加校への供用・実証

成果(アウトプット)

- 人材要件(コンピテンシー特性)調査
- ・インバウンド観光に特化した人材要件: 50件 ・MICEに特化した人材要件: 50件
- 参加校の生徒・学生を対象とするPROGによるコンピテンシー特性の調査(9月～): 500件程度
- H25年度に開発したe-ラーニング教材(レベル1～3)の追加改訂【上位レベルトライアル含む】・およびMICE(レベル1～3トライアル)参加校への供用・実証
- グローバルMICE戦略都市等(横浜、北海道、仙台、神戸、福岡、沖縄)調査
- 仮称『インバウンド観光(MICE)取扱説明書』の刊行
- 事業成果報告書の公表(3月) ●事業報告会(2月)の開催。"

成果の活用

- ①H25年に開発した【レベル1～3】の学習ユニットを継続、大学・専門学校・高等学校、企業・業界団体等の教育に活用。
 - ②インバウンド観光(着地型/MICE分野)で活躍する方々のコンピテンシーに関する基礎データは、学生指導、教材作り、学習プログラム全体、モデル・カリキュラムへのフィードバックに活用
- 以上を踏まえつつ、さらにインバウンド観光に対応できる人材としてMICEに着目し、前年度の着地型観光人材の育成をインバウンド観光人材へと継続・発展してすすめるとともに、2020年東京オリンピックの開催に象徴されるように、近年注目されるMICEの人材像に焦点を当て、その育成のためのカリキュラムモデル及び教材を開発する。



平成26年度の事業成果目標①(アウトプット)

(1) 調査研究

①インバウンド観光・MICE人材要件(コンピテンシー特性)調査(PROG利用)

- ・インバウンド観光に特化した人材要件: 50件
- ・MICEに特化した人材要件: 50件
- ・参加校学生を対象にコンピテンシー特性調査: 300～500件

②MICE教育のカリキュラム構築に向けた基礎調査

- ・教育機関のMICE教育の取り組み
- ・先進的MICE都市の事例として「横浜」、「札幌」、「仙台」、「神戸」、「福岡」、「沖縄」の調査

平成26年度の事業成果目標①(アウトプット)

(2)教材作成

- ③PROG調査に基づき、学生コンピテンシー強化教材
「インバウンド観光・MICE人材コンピテンシー強化書」作成
・合計500部、500人想定
- ④学生(初学者)向けMICE入門テキストの公表:1000部
・学生(初学者)向けMICEモデル授業実施:5回(予定)
- ⑤e-ラーニング教材「インバウンド分野(レベル1～3)」と「レベル4」追加修正、MICE(レベル1～3)テキスト教材作成とe-ラーニング教材のトライアル作成
・e-ラーニング教材は、高校・専門学校・大学での利用を促すために無償公開し、参加校での実証により評価・検証を行う。
・e-ラーニング教材インバウンド分野(レベル1～4)の教育プログラム運営に活用する指導者用手引きの作成:300部

平成26年度の事業成果目標①(アウトプット)

(3)成果の報告・教育の浸透

- ⑤事業成果報告書の公表:100部
・研究活動をまとめた冊子の公表
・多様な事業の取り組みの整理
- ⑥『MICE取扱説明書』の刊行:2000部、電子書籍として公開
・一般向けにMICEに対する理解を促進する
・MICE教育の重要性を広く伝える
- ⑦事業報告会(2月、横浜)の開催
・事業成果の報告会
・インバウンド・MICE教育に関するシンポジウムの開催
・大学ウェブサイト上での特設サイトでの公表

上記の内容を統括的に取りまとめ情報発信を行い
観光分野として各種取り組みの普及を図る。

平成26年度の事業成果目標②(アウトカム)

(1) インバウンド・MICE教育のフレーム構築

- ①インバウンド観光・MICE人材のコンピテンシー特性明確化
・インバウンド観光・MICEのPROG版教師モデルの構築
・観光系大学・専門学校の学生コンピテンシー特性傾向が明確になり、教育・人材育成の方向性がはっきりする
- ②上記①に基づき、学生コンピテンシーの強化教材「インバウンド観光人材・MICE人材コンピテンシー強化書」の開発
- ③e-ラーニングを用いたインバウンド観光・MICE人材の育成カリキュラムが明確化し、充実する
・e-ラーニング教材等を活用し、教育プログラム導入のための「指導者用手引き」を利用することで、多数の教育機関や現場での教育プログラム導入が実現できる

平成26年度の事業成果目標②(アウトカム)

(2) インバウンド・MICE教育ネットワーク化

- ④本事業の関係者を通じて、産業界、地域、教育機関に、インバウンド観光・MICEに対する共通理解(地域産業活性化の役割の重要性等)が生まれる
・従来にない大学間・高大連携による観光人材育成事業拡大
・インバウンド観光・MICEに特化した人材・企業と、高校・大学・専門学校関係者、地域産業界とのネットワークが拡大
- ⑤2020年東京オリンピック等、確実な成長が見込まれるインバウンド観光に関する知識・技能を身につけ、地域産業活性化に活用できる人材が増加する

平成26年度の事業成果目標②(アウトカム)

(3) インバウンド・MICE教育の学習ユニット構築

⑥ インバウンド観光・MICEの人材育成モデルカリキュラム基準・達成度評価の作成

- ・教材作成により指針が提示される
- ・教育の実施により目標の達成度検証、評価による基準作り

⑦ 本事業において現時点で想定する業務レベル(1～3)の妥当性及びジョブ・カード等との連動の検証

- ・カリキュラムとインバウンド、MICEの業務レベルの適合性
- ・ジョブカードにおける学習歴・職務経歴・評価コメントとの連動

観光教育カリキュラムにおいて、インバウンド観光・MICE教育を位置づけ、その体系を示し、人材育成に着手することが重要である。

平成26年度の各事業成果報告

(1) 各種委員会実施

- ・運営統括(4回)/調査(3回)/教材開発(4回)/評価(2回)

(2) 人材要件調査

- ・PROG教師モデル(インバウンド人材/MICE人材)
- ・観光学生モデル/インバウンド観光コンピテンシー強化書

(3) eラーニング教材作成

- ・インバウンド観光/MICE観光コンテンツ作成/指導者教本

(4) MICE入門テキスト作成

- ・MICEの入門用テキスト1000部+500部
- ・モデル授業実施 5校 262名受講

(5) MICE教育の啓蒙

- ・MICE取扱説明書 2000部/電子書籍化

(6) その他

- ・事業成果報告書/WEBサイトによる公開/

(1)各種委員会等実施報告

委員会名	実施日時	場所	議題等
第1回運営統括委員会 ＜実施済＞	2014/9/17(水) 10:00～12:00	横浜商科大学つるみキャンパス122教室	事業進捗状況、委員会議題確認、等
第2回運営統括委員会 ＜実施済＞	2014/11/17(月) 17:00～19:00	横浜商科大学つるみキャンパス会議室	事業進捗状況、委員会議題確認、等
第3回運営統括委員会 ＜実施済＞	2015/1/26(月) 16:30～18:00	横浜商科大学つるみキャンパス会議室	事業進捗状況、委員会議題確認、等
第4回運営統括委員会 ＜実施済＞	2015/2/17(火) 16:30～18:00	横浜商科大学つるみキャンパス会議室	事業進捗状況、委員会議題確認、等
第1回調査委員会(合同) ＜実施済＞	2014/9/18(木) 13:00～17:00	川崎日航ホテル	事業説明、調査内容、意見交換、等
第2回調査委員会 ＜実施済＞	2014/12/3(水) 13:30～15:30	ホテルキャメロットジャパン	調査経過報告、意見交換、等
第3回調査委員会 ＜実施済＞	2015/1/28(水) 13:30～15:30	川崎日航ホテル	調査経過報告、意見交換、等
第1回教材開発委員会(合同) ＜実施済＞	2014/9/18(木) 13:00～17:00	川崎日航ホテル	事業説明、教材開発の概要と取り組み、等
第2回教材開発委員会 ＜実施済＞	2014/10/29(水) 13:30～15:30	ホテルグランドヒル市ヶ谷	教材開発の進捗状況、意見交換、等
第3回教材開発委員会 ＜実施済＞	2014/12/3(水) 13:30～15:30	ホテルキャメロットジャパン	教材開発の進捗状況、意見交換、等
第4回教材開発委員会 ＜実施済＞	2015/1/28(水) 13:30～15:30	川崎日航ホテル	教材開発の進捗状況、意見交換、等
第1回事業評価委員会(合同) ＜実施済＞	2014/9/18(木) 13:00～17:00	川崎日航ホテル	事業説明、評価について、意見交換
第2回事業評価委員会 ＜実施予定＞	2015/2/12(木) 13:00～16:00	ホテルキャメロットジャパン	事業説明、評価について、意見交換

全体スケジュール

H26年度「地域産業活性化のためのインバウンド観光人材育成」事業 各委員会スケジュール 平成27年1月21日現在

	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
	9/18(木)	10/29(水)		12/3(水)	1/28(水)		
教材開発委員会 4回(9月、10月、12月、1月) 都内もしくは開催予定	・e-ラーニングのコンテンツ検討 ・インバウンド観光指導者用引きなどの内容検討	第2回教材開発委員会	・e-ラーニングのコンテンツ(インバウンドレベル1～4補充/MICE分野レベル1～3部分トライアル作成)を精査・決定 ・各コンテンツでの担当者選定・決定 ・インバウンド観光指導者用引き、MICE入門教材の章	第3回教材開発委員会 ・各コンテンツの録画準備 ・インバウンド観光指導者用引き、MICE入門教材、「MICE取扱説明書」の執筆担当決定	第4回教材開発委員会	・テスト動作確認 ・冊子教材等の校正 ・e-ラーニングシステムの維持管理の仕組みを検討	
調査委員会 3回(9月、11月、1月) 都内もしくは横浜開催予定	第1回合同委員会	・PROGテスト実施先の選定 ・教師モデルの検討 ・MICE教育、MICE都市調査について内容検討	12/3(水) 第2回調査委員会	・PROGテスト実施報告 ・インバウンド/MICE教師モデルの要件抽出 ・MICE教育、MICE都市調査の担当決定	1/28(水) 第3回調査委員会	・PROG調査報告 ・モデルカリキュラムの検討	2月26日(木) 事業報告会
評価委員会 2回(9月、2月) 都内もしくは横浜開催予定					・教材・評価基準の検証 ・キャリア段階、ジョブカードとの連動検討 ・教育現場での活用検討	2/12(木) 第2回評価委員会	
運営統括委員会 4回(9月、11月、1月、2月) 横浜開催予定	9/17(水) 第1回運営委員会		11/17(月) 第2回運営委員会		1/28(月) 第3回運営委員会	2/17(火) 第4回運営委員会	

(2)調査:人材要件調査(PROG)

- ・教師モデル要件調査:インバウンド人材要件(インバウンド107件・MICE55件)
- ・学生サンプル(横浜商科大学212件・長崎国際大学120件・神戸夙川学院大学157件)

教師モデル基本属性

【性別】	男性	女性	不明	合計
全体	107	55	0	162

【年代】	17歳以下	18-19歳	20-24歳	25-29歳	30-34歳	35-39歳	40-44歳	45-49歳	50-54歳	55-59歳	60歳以上	不明	合計
全体	0	0	9	19	29	32	21	27	12	8	4	1	162

【勤続年数】	1年未満	1年～3年未満	3年～5年未満	5年～10年未満	10年～20年未満	20年以上	不明	合計
全体	23	20	13	34	40	28	4	162

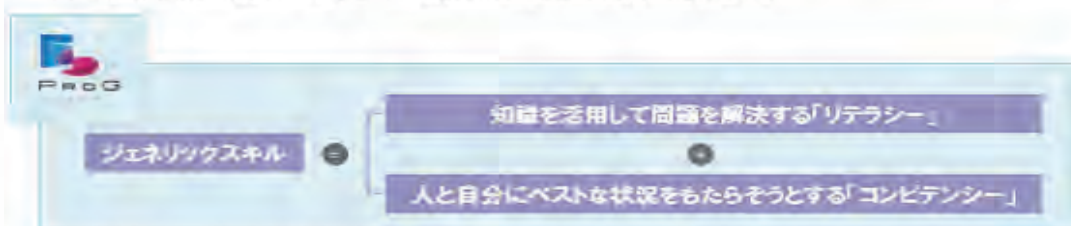
【就業感】	仕事にやりがいを感じている	仕事内容に満足している	処遇・待遇に満足している
全体	149	126	70

(2)調査:人材要件調査(PROG)

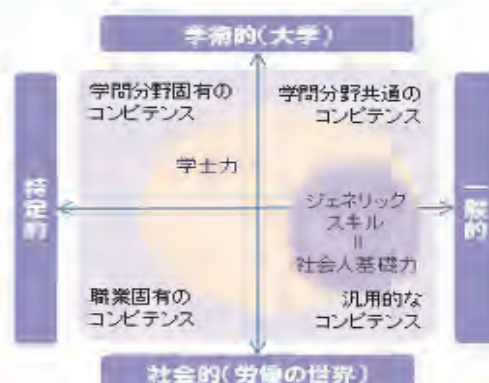
PROG(Progress Report On Generic skills)

河合塾とリアセックが共同開発した、大学教育を通じたジェネリックスキルの評価・育成プログラム。

PROGとは、専攻・専門に関わらず、大卒者として社会で求められる汎用的な能力・態度・志向(以下、ジェネリックスキルといいます)を育成するためのプログラムです。PROGでは、ジェネリックスキルを以下の「リテラシー」と「コンピテンシー」の2つの観点から測定しています。



近年、「社会人基礎力(経済産業省)」や「学士力(中央教育審議会答申)」,あるいは「就業力育成支援事業(文部科学省主導)」などで提唱されているように、ジェネリックスキルの育成が求められています。PROGは、学生個人の「ジェネリックスキル=リテラシー+コンピテンシー」を客観的に測定したうえで、複合的な評価とアクションプランの作成、実行を支援します。PROGは在学中に能動的な学びの姿勢を育み、ジェネリックスキルを向上させるための総合的な育成フォロープログラムを目指しています。



(2)調査:人材要件調査(PROG)

コンピテンシーテスト テスト形式&問題サンプル

■両側選択形式

連番	A	B
1	初対面の人と話すときでも、相手と距離をおかず親しく接する	初対面の人と話すときには、距離をとって礼儀正しく接する
2	人に接するときは、壁をつくらず本音で会話する	人に接するときには、礼儀を大切にして丁寧に話す
3	感情に流されず、客観的な状況を分析して判断を下してきた	客観的な情報よりも、人の気持ちや人間関係に配慮して判断を下してきた
4	チームでものごとに取り組むときには、自分から率先して行動してきた	チームで物事に取り組むときには、周りに合わせて行動してきた

A・Bそれぞれに価値を感じるような両義性の項目を配置し、どちらにより近いかを強制選択させる形式。

■場面想定形式

29 問 あなたは会社から新商品の企画開発のリーダーを任されています。あなたの部下の一人が、面白い新商品のアイデアをもってきました。ただし、この商品はあなたの会社だけでは商品化が難しく、販売力のある大手企業X社、技術力のあるベンチャー企業Y社の協力をどうしても取りつける必要があります。ところが、あなたにはX社、Y社との人脈はなく、会社としてもこれまで取引がありません。あなたなら、どのように行動しますか。次のAからEの中からあなたの考えに1番近いものを1つ選んでください。

選択肢

- A 部下に、発想は面白いが現実的には開発が難しいことを丁寧に伝える
- B 部下に、面白い発想なので開発のための現実的な方法を考えるように指示する
- C アイデアを預かっておくことを部下に伝え、機が熟するのを待つ
- D 知人を通じてX社、Y社にアプローチできないか考える
- E すぐにY社に連絡をして協力を打診する

仕事場面で起こりうる葛藤シーンに対して、一般的に肯定的と感じられる回答を用意し、被験者の経験に照らしてどんな行動をとりそうか強制選択させる形式。

(2)調査:人材要件調査(PROG)

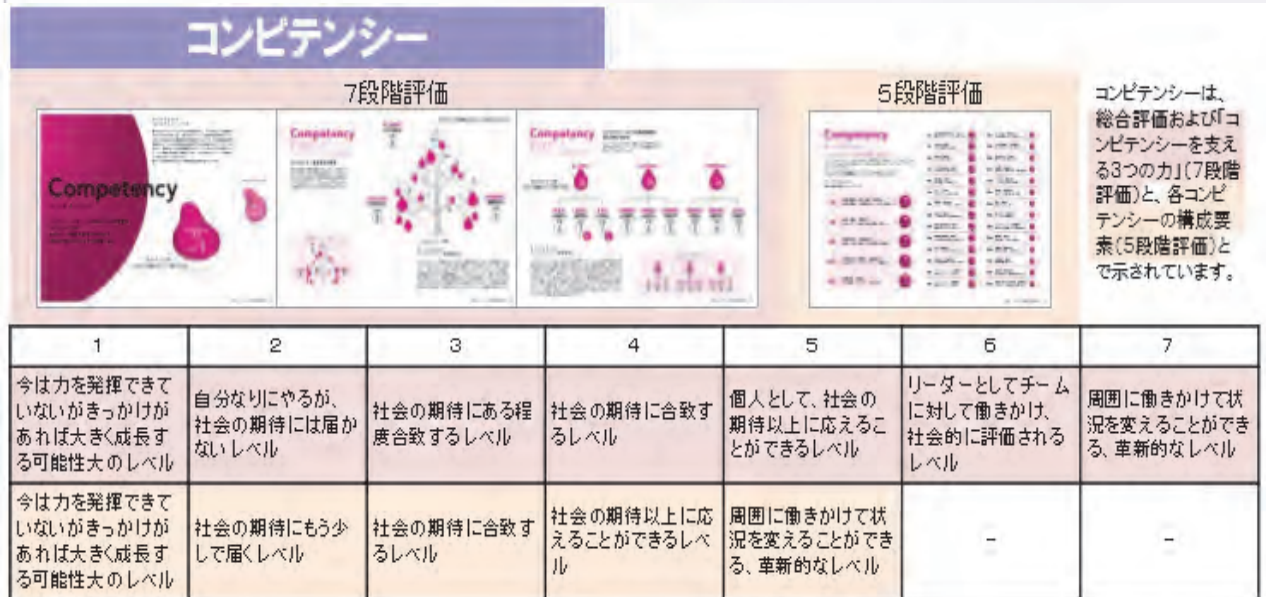
・コンピテンシーの構成概念⇒

周囲の環境に効果的に対処する力を「対課題」・「対人」・「對自己」の領域に分けて測定

PROGのコンピテンシー (リクルートと共同定義した基礎力)			社会人基礎力 (経済産業省)		学士力 (文部科学省)	
内容	構成要素					
対課題 基礎力	課題発見力	問題の所在を明らかにし、必要な情報分析を行う	情報収集・本質理解・原因分析 など	課題発見力	汎用的 技能	問題解決力
	計画立案力	問題解決のための効果的な計画を立てる	目標設定・シナリオ構築・計画評価・リスク分析 など			論理的思考力
	実践力	効果的な計画に沿った実践行動をとる	実践行動・修正・調整・検証・改善 など			情報リテラシー
対人 基礎力	親和力	円満な人間関係を築く	親しみ易さ・気配り・対人興味・多様性理解・人脈形成 など	チームで働く力 (チームワーク)	態度・志向性	数量的スキル
	協働力	協力的に仕事を進める	役割理解・連携行動・相互支援・相談・指導・他者の動機付け など			コミュニケーションスキル
	統率力	場をよみ、目標に向かって組織を動かす	意見を主張する・創造的な討議・意見の調整・交渉・説得 など			チームワークリーダーシップ
對自己 基礎力	感情制御力	気持ちの揺れをコントロールする	セルフアウェアネス・ストレスコーピング・ストレスマネジメント など	前に踏み出す力 (アクション)	市民としての社会的責任	倫理観
	自信創出力	ポジティブな考え方やモチベーションを維持する	独自性理解・自己効力感・楽観性・機会による自己変革 など			自己管理力
	行動持続力	主体的に動き、良い行動を習慣づける(学習行動を含む)	主体的行動・完遂・良い行動の習慣化 など			生涯学習力

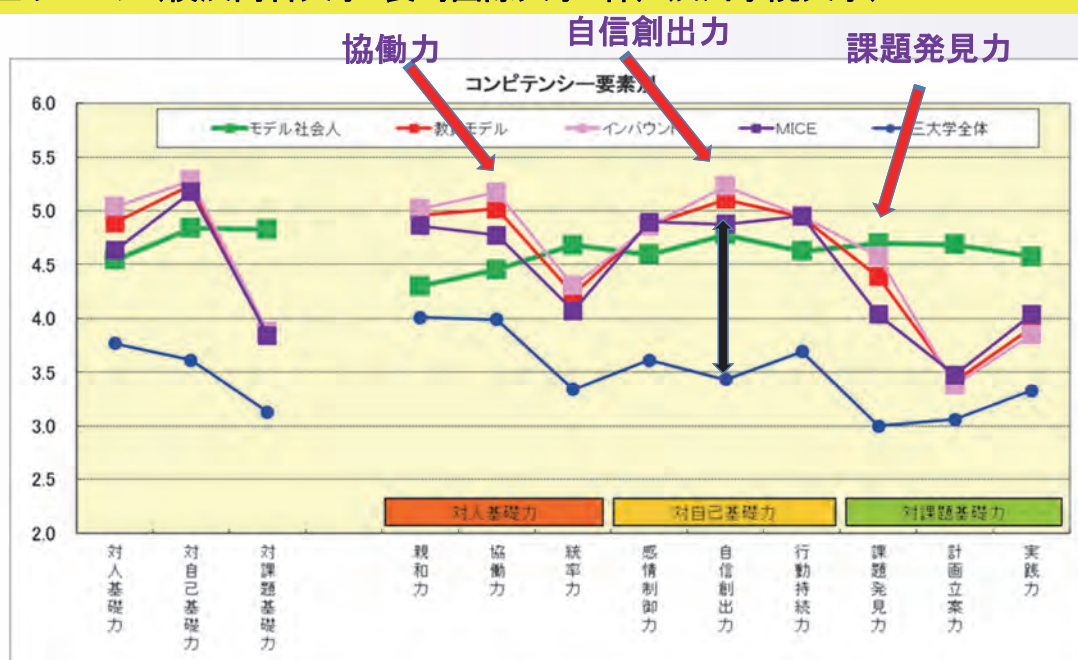
(2) 調査: 人材要件調査 (PROG)

- ・コンピテンシーの結果報告イメージと評価指標 ⇒
「対課題」・「対人」・「對自己」の3つ領域×3つ力(さらにそれぞれ3つ力に分解)で測定



(2) 調査: 人材要件調査 (PROG)

- ・教師モデル要件調査: インバウンド人材要件(インバウンド107件・MICE55件)
- ・学生サンプル(横浜商科大学・長崎国際大学・神戸夙川学院大学)



教員モデルにおいて高評価の要件3項目(協働力・自信創出力・課題発見力)

(2)調査:人材要件調査(PROG)

・「PROGの強化書」

PROGの強化書



「PROGの強化書」は、学生自身が、大学生活(授業、部活、サークル、アルバイトなど)のなかでジェネリックスキルをどう強化すればよいか、ジェネリックスキルを身につけていくにあたっての行動のヒントが掲載されています。どのような大学生活を送り、どのジェネリックスキルを強化していきたいかを考えるワークシートや、実際に強化するために取り組むとよいこと(具体的な行動のアドバイス)、測定結果を振り返り、自己PRを作成するための準備ができるワークシートが掲載されています。

(2)調査:人材要件調査(PROG)

・「インバウンド観光 コンピテンシーの強化書」 — 表紙・背表紙



教員モデル高評価3要件(協働力・自信創出力・課題発見力)の強化

(3)eラーニング教材開発

画面キャプション — ログイン画面



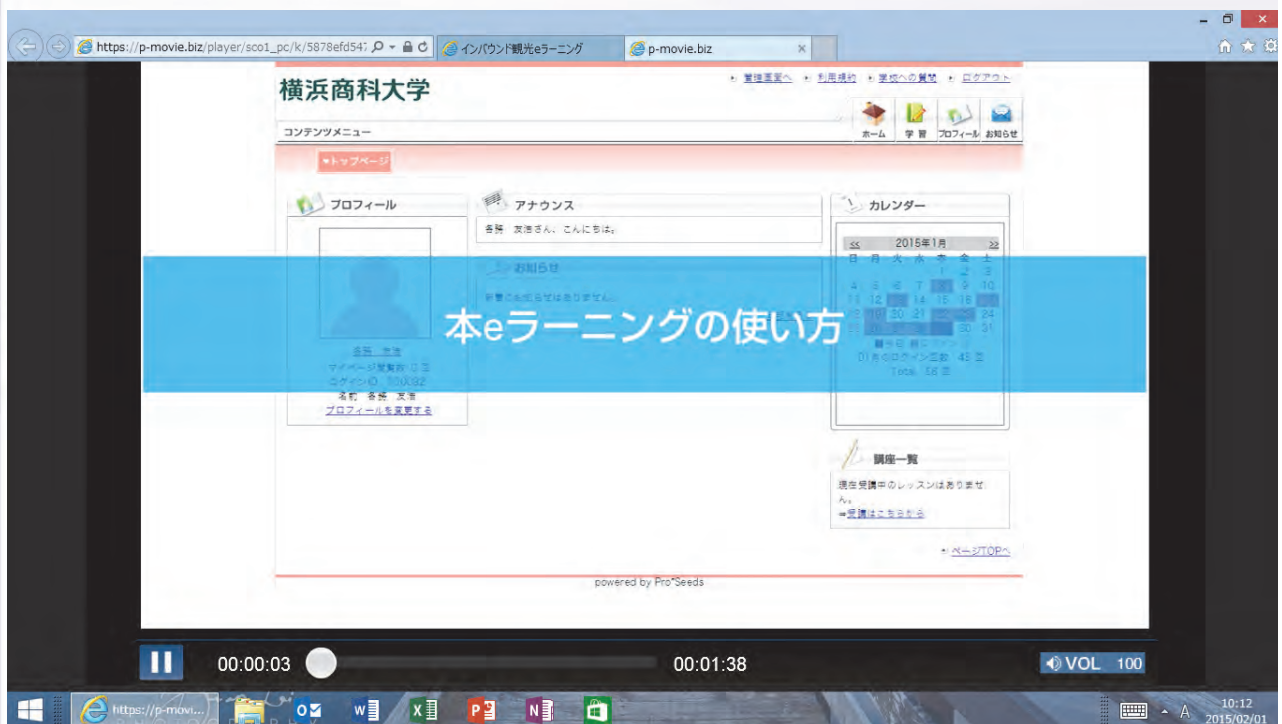
(3)eラーニング教材開発

画面キャプション — トップページ画面



(3)eラーニング教材開発

本eラーニングの使い方 — スライド動画



[eラーニングを見てみましょう！](#)

(3)eラーニング教材開発

画面キャプション — 講座一覧画面



(3)eラーニング教材開発

画面キャプション — レッスン詳細画面

The screenshot shows the '横浜商科大学' (Yokohama National University) e-learning interface. The main content area is titled 'レッスン詳細' (Lesson Details) and displays information for the 'MICE論' (MICE Theory) course. A red circle highlights the 'MICE論' title in the table.

タイプ	タイトル	内容
受講する	MICEとは？ (MICEの意味、MICEの意義)	
受講する	MICEのM・I	
受講する	MICEのC・E	

Additional information visible on the page includes the course progress (0%), the number of lessons (0), and the start date (2015年01月23日～).

(3)eラーニング教材開発

画面キャプション — 講義画面

基礎編「インバウンドとMICEを学ぶ意義」

The screenshot shows a video lecture titled '1. インバウンド観光の重要性' (Importance of Inbound Tourism). The lecture content includes a text box stating '【日本が直面する課題】 少子高齢化による人口減少 → 消費縮小・経済低迷' (Issues Japan faces: Population decline due to aging and low birth rates → Consumption reduction and economic stagnation). Below this, a bar chart titled '訪日観光客(インバウンド観光客)の推移' (Trend of Inbound Tourists) shows the number of tourists from 2003 to 2013. The chart shows a general upward trend, with a significant increase in 2013.

年	訪日観光客(万人)
2003	521
2004	614
2005	673
2006	731
2007	815
2008	835
2009	679
2010	861
2011	672
2012	836
2013	1,090

The video player interface shows the current time is 00:01:30 and the total duration is 00:10:20. The volume is set to 100.

(3)eラーニング教材開発

画面キャプション — 受講後アンケート画面(2/14現在:回答数のべ227件)

Lesson - Internet Explorer

http://www.study-web.jp/tourism/lesson/frame/default/index.aspx?UserLearningLessonId=MTA4NQ==&UnitMainId=MjAwMDAwMTEx&rt=20150207150840&fs=yes

前のレッスンへ 前画面 次画面 次のレッスンへ 印刷 終了

受講後アンケート

問1 性別

☐ 男
☐ 女

問2 年齢

☐ ~19歳
☐ 20~29歳
☐ 30~39歳
☐ 40~49歳
☐ 50~59歳
☐ 60歳~

問3 所属

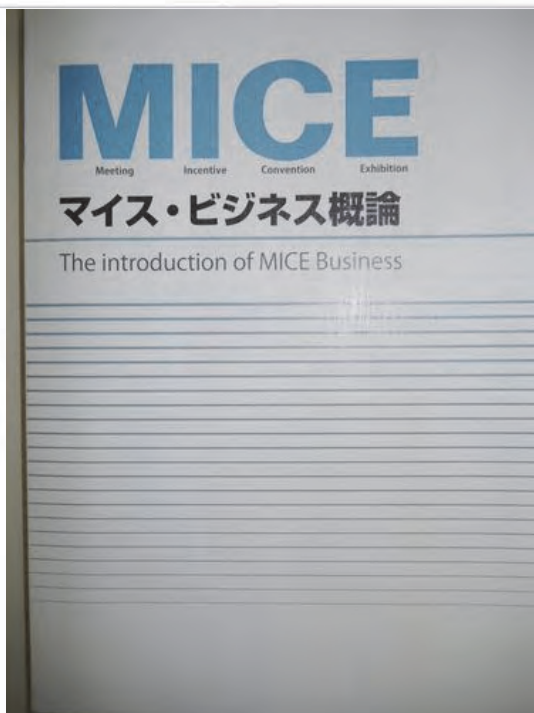
☐ 企業
☐ 公務員
☐ 大学・大学院(学生)
☐ 専門学校(学生)
☐ 高校(学生)
☐ 主婦(夫)
☐ 無職
☐ その他

問4 学習内容に興味をもった。

☐ とても思う
☐ どちらかといえば思う
☐ どちらともいえない
☐ どちらかといえばそう思わない

15:08
2015/02/07

(4)MICE教材作成とモデル授業実施



1000部+500部 作成

教材作成の日程

<2014年>

10月~執筆開始

10/29 第2回教材開発委員会→執筆(修正)

12/3 第3回教材開発委員会 →校了

12/24 1000部納品 2/27 500部追加納品

<2015年 1月>モデル授業実施

①横浜商科大学 1/21(水)47名

②長崎国際大学 1/22(木)50名

③神田外語学院 1/29(木)33名

④東京観光専門学校 1/19(月)107名

⑤法政大学女子高等学校 1/27(火)25名

受講者合計262名

※授業評価アンケート実施

MICE教材目次

マイス・ビジネス概論 CONTENTS

1章 いま、なぜマイスなのか

ミーティング下手な国、日本	10
産業構造の変化	12
少子高齢化による人口減少	14
MICE は戦略的集客のための最強ツール	15
アジア地域での MICE の躍進	16
ホテルにとって親和性のあるレジャーと MICE	18
MICE の効果	19
本章のまとめ	22

2章 MICE とは

MICE の定義	24
第一の原則「MICE は、目的を持つ」	26
コラム：さまざまな MICE の目的	27
第二の原則「コミュニケーション、ネットワーキングの場、機会」	29
第三の原則「情報・知見が公開される場、機会」	29
第四の原則「未来に良い変化をもたらす」	29
MICE の歴史	31
広範な MICE の関係者	35
1. MICE を計画・実施する主催者、ならびに MICE の参加者	35
2. 主催者と参加者に商品（プロダクト）と	
サービスを提供するサプライヤー	37
主な MICE サプライヤー リスト	48
本章のまとめ	50
コラム：世界の展示施設規模ランキング	52

4

3章 ミーティング

はじめに	54
MICE の 1M	55
法人企業が計画する多彩なミーティング	56
ゴール (GOALS)	59
目標 (Objectives)	60
ミーティングの失敗	62
ミーティングのプロセス	64
コラム：SMART PLAN とは	68
ROI 重視の時代	75
本章のまとめ	76

4章 インセンティブ (Incentive)

インセンティブとはなにか	78
インセンティブの仕組み	79
海外インセンティブの事例	82
海外からのインセンティブ・トラベル (インバウンド)	84
サプライヤーにとってのインセンティブ・トラベル	86
各国の取り組み	90
インセンティブ・トラベルにまつられるもの	93
本章のまとめ	94

5

MICE教材目次

マイス・ビジネス概論 CONTENTS

5章 コンベンション

コンベンションとは	96
国内コンベンション	99
国際コンベンション (国際会議) の歴史	101
国策としての国際コンベンション	103
誘致に必要な3つの「C」	107
本章のまとめ	108

6章 エキシビジョン

エキシビジョン (Exhibition) とは	110
エキシビジョン (展示会) の歴史	111
政府による展示会国際化の復興し	114
展示会の分類と効用	116
世界の展示会産業	118
ヨーロッパのエキシビジョン	119
米国のエキシビジョン	121
アジアのエキシビジョン	122
展示会周辺の変化	123
本章のまとめ	128

7章 いま求められるマイス人材

幅広い人材が必要な MICE ビジネス	130
MICE を難しく考えない	131
専門性とプロデュース力	133
リーダーシップが要求される	134
コミュニケーション力	135
ネットワーキング力	136
MICE におけるリソース (資源)	138
MICE の各種資格	140
本章のまとめ	142

8章 マイスビジネスの将来

加速する MICE ビジネス	144
フェイス・トゥ・フェイスとテクノロジー	146
ハイブリッド・ミーティング	148
ソーシャル・メディア (Social Media)	149
ROI (Return on Investment) と説明責任 (Accountability)	150
Re-engagement/Reworks	151
これからの人材と教育	153
登録や運営よりもマーケティング&セールス	155
我が国の MICE をさらに発展させるために	157
本章のまとめ	158

索引

はじめに	2
あとがき	160
著者プロフィール	166

(4) MICE教材作成とモデル授業実施



	1.認知度	2.理解度	3.テキスト	4.興味	5.満足度
0	140	4	3	6	3
1	23	6	2	6	3
2	23	11	6	8	5
3	28	33	21	24	18
4	28	32	25	19	27
5	14	53	62	44	50
6	8	29	29	29	34
7	9	33	42	42	35
8	4	21	40	33	47
9	2	7	11	15	18
10	3	12	19	24	19
合計	261	258	260	260	259

・MICEモデル授業実施前の「MICE」認知度は低かったが、授業後の興味は高くなった。

(5) MICE取扱説明書の作成

MICEの周知と人材育成への啓蒙:2000部＋電子書籍化
取材終了→ 校正中 2/21 納品

誌面構成

19	18	13	12	7	6	表4	表1
長崎	神戸	MICEビジネス (MICE先進ホテル)		日本国の施策(JNTO)		奥付	表紙
21	20	15	14	9	8	3	
MICE教育の現状と課題 (MICE人材育成担当)		MICEビジネス (MICEに取り組む旅行会社)		MICE海外動向 (MICE専門誌編集長)		2	
23	22	17	16	11	10	5	4
あとがきにか えて(浅井先 生のお言葉)	e-ラーニング と教材、人材 要件	ユニークベ ニュー/ 札幌市の事 例	グローバル MICE 戦略都市	MICEビジネス/パシフィコ横 浜		MICEの動向(MICE専門家)	

(5) MICE取扱説明書の作成

サンプル版



MICE Meeting
Incentive
Convention
Exhibition

取扱説明書

ビジネスニーズを掘り起こせ！
MICEが拓く日本の未来

MICE最新動向
世界中のキーパーソンが集まる！
日本が持つポテンシャルの活用を
MICE 推進のための課題と展望
日本国としての国際に向けた取り組み
サイバースペース！ 海外の事例から

MICEビジネス最新動向
これまでの「観光」との違いとは？
コンベンション施設／ホテル／旅行業

人材育成
これからの求められる MICE人材とは？
MICE 教育の現状と課題
MICE を志すみなさんへ
— and more

YOKOHAMA
COLLEGE OF
COMMERCE

平成29年度文部科学省教育振興事業
高度人材育成 2019年度国際化専門人材養成等の戦略的推進事業
＜観光分野＞地域産業立地強化のためのインフラ・観光人材育成
『MICE取扱説明書』

発行日：2019年2月25日
発行：横浜国立大学

(5) MICE取扱説明書の作成

サンプル版



**オリジナリティが誘致のカギに
札幌市のユニーク・ベニュー**

ここにしかない体験が参加者の心へと響く

経済学博士 教授 兼 総合政策学部長
加納 弘子氏



**グローバルMICE戦略都市
横浜市が目指すべき未来**

街づくりという大きな視野で MICE の活用を考えていくべき

経済学博士 教授 兼 総合政策学部長
加納 弘子氏

「ユニーク・ベニュー」とは、簡単に言えば、文化的に特異な体験を提供する施設や場所のことです。札幌市には、このような施設や場所が数多くあります。例えば、札幌市にある「札幌市立美術館」は、札幌市に唯一の美術館であり、札幌市に唯一の美術館です。また、札幌市にある「札幌市立美術館」は、札幌市に唯一の美術館であり、札幌市に唯一の美術館です。

札幌市は、札幌市に唯一の美術館であり、札幌市に唯一の美術館です。また、札幌市にある「札幌市立美術館」は、札幌市に唯一の美術館であり、札幌市に唯一の美術館です。

札幌市は、札幌市に唯一の美術館であり、札幌市に唯一の美術館です。また、札幌市にある「札幌市立美術館」は、札幌市に唯一の美術館であり、札幌市に唯一の美術館です。

「ユニーク・ベニュー」とは、簡単に言えば、文化的に特異な体験を提供する施設や場所のことです。札幌市には、このような施設や場所が数多くあります。例えば、札幌市にある「札幌市立美術館」は、札幌市に唯一の美術館であり、札幌市に唯一の美術館です。

札幌市は、札幌市に唯一の美術館であり、札幌市に唯一の美術館です。また、札幌市にある「札幌市立美術館」は、札幌市に唯一の美術館であり、札幌市に唯一の美術館です。

札幌市は、札幌市に唯一の美術館であり、札幌市に唯一の美術館です。また、札幌市にある「札幌市立美術館」は、札幌市に唯一の美術館であり、札幌市に唯一の美術館です。

(6)事業成果報告書構成

章	目次
はじめに	事業委託に際して
1章	本事業の概要
2章	インバウンド観光人材(インバウンド・MICE)要件調査・強化書
3章	eラーニング教材の作成と教育評価
4章	インバウンド観光指導者の指針
5章	MICE都市及び人材育成調査(北海道札幌市の取り組み)
	MICE都市及び人材育成調査(宮城県仙台市の取り組み)
	MICE都市及び人材育成調査(神奈川県横浜市の取り組み)
	MICE都市及び人材育成調査(兵庫県神戸市の取り組み)
	MICE都市及び人材育成調査(福岡県福岡市の取り組み)
	MICE都市及び人材育成調査(沖縄県那覇市の取り組み)
6章	日本におけるMICE教育の現状
	MICEテキスト及びモデル授業について(MICEテキスト)
	MICEテキスト及びモデル授業について(モデル授業)
7章	M I C E 取扱説明書
8章	本事業の総括と今後の課題

2月末 350部作成

(6)その他

- ①MICE教育調査(資料・ヒアリング・WEB等:11~2月)
 - ②MICE都市調査と人材育成の課題(11~1月)
 - ＜調査都市＞
 - ・沖縄(11/18-20)・福岡(12/18-20)・札幌(12/11-13)
 - ・仙台(2/5-6)・横浜(11月~2月)
 - ③インバウンド指導者教本 350部
 - (2月中旬完成:2/10神戸セミナー活用)
 - ④ウェブサイトによる情報公開(大学web内/コンソーシアム)
 - ⑤事業成果報告会(2/26)品川プリンスホテル 定員150名
 - ・事業成果報告会
 - ・シンポジウム「MICE人材教育の未来」
- JNTO・MICE専門家・ホテルMICE専門家・MICE研究者

平成27年度の事業成果目標(第1案)

① インバウンド観光・MICE教育プログラムの検証と改善

- 平成26年度の事業成果「マイス・ビジネス概論」「インバウンド指導者教本」「eラーニング教材」「インバウンド観光コンピテンシー強化書」などを活用し、教育機関での教育検証を継続し、改良を行う。

② MICE教育プログラムの充実

- 平成26年度に構築したMICE教育プログラム(トライアル)を発展させ、カリキュラムの充実と教育内容の改良を行う。

③ インバウンド・MICEに対応するホテル/旅行ビジネス等のカリキュラム開発

- インバウンド・MICEに対応する教育カリキュラムがもっとも実践的に活用するために、ホテル分野/旅行分野等にターゲットを絞り込み、適合する教育カリキュラムを開発する。

④ 社会人の学び直し・女性の学びに対応するカリキュラムの開発

- 教育プログラムを、教育機関だけでなく、社会人の学び直しや観光ホスピタリティ分野で能力を発揮すると考えられる、女性の学びに活用出来るカリキュラムに応用し、その妥当性を検討するため、トライアル講座を実施し、検証

⑤ インバウンド観光・MICE教育の積み上げ方式カリキュラムの実施と認証

- 各講座を通して、インバウンド観光・MICE教育における知識・技能等のレベルを明確化し、各学習の修得に対して、知識レベルを明確化し、その認証を行うことを試みる。

⑥ インバウンド観光・MICE教育ネットワークの構築

- インバウンド観光・MICE教育を産官学で連携して、推進するためのネットワークを構築する。

グローバル社会の スペシャリスト育成プロジェクト (石川県教育委員会)

1. 事業名称

「グローバル社会のスペシャリスト育成プロジェクト」
～石川の魅力をグローバルに発信できる人材の育成～

2. 幹事校

法人名	石川県教育委員会
学校名	石川県立金沢商業高等学校
所在地	〒 920-0942 石川県金沢市小立野5丁目4番1号

3. 構成機関と実施体制

(1) 構成機関

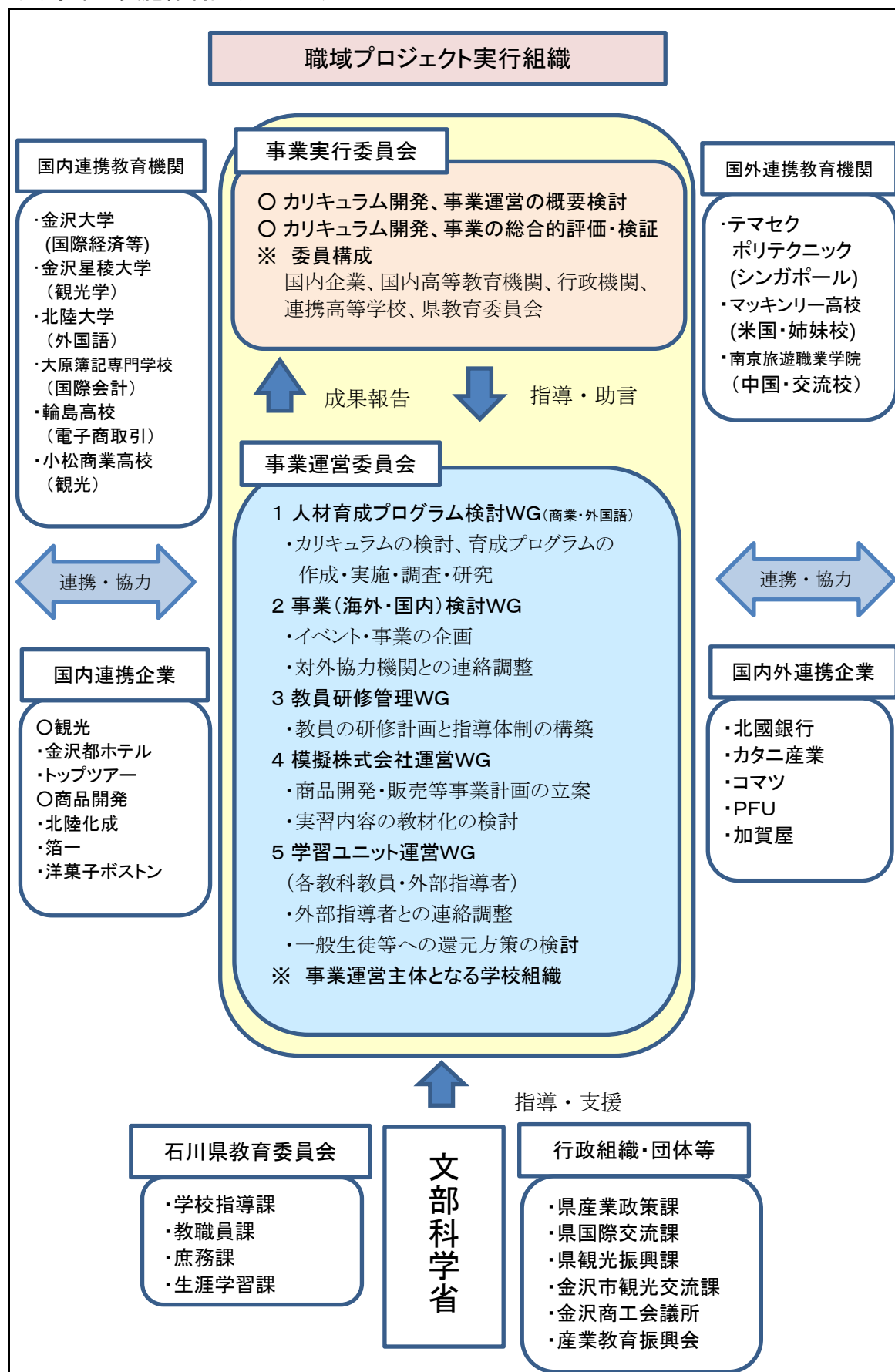
構成機関の名称		都道府県名
1	石川県立金沢商業高等学校	石川県
2	石川県教育委員会	石川県
3	石川県立輪島高等学校	石川県
4	石川県立小松商業高等学校	石川県
5	金沢大学	石川県
6	金沢星稜大学	石川県
7	北陸大学	石川県
8	大原簿記法律専門学校	石川県
9	(株)北國銀行	石川県
10	(株)PFU	石川県
11	コマツ	石川県
12	カタニ産業(株)	石川県
13	(株)近鉄ホテルシステムズ金沢都ホテル	石川県
14	(株)加賀屋	石川県
15	トップツアー(株)	石川県
16	北陸化成(株)	石川県
17	石川県商工労働部産業政策課	石川県
18	石川県観光戦略推進部国際交流課	石川県
19	石川県観光戦略推進部観光振興課	石川県
20	金沢市観光交流課	石川県
21	金沢商工会議所	石川県

22	石川県産業教育振興会	石川県
23	シンガポール ポリテクニク	シンガポール
24	ハワイ マッキンリー高校	米 国
25	南京旅遊職業学院	中 国

(2)ワーキングチーム

調査・開発分科会	
構成機関の名称	都道府県名
金沢商業高等学校	石川県

(3) 事業の実施体制図(イメージ)



4. 事業の内容

(1) 事業の目的・概要

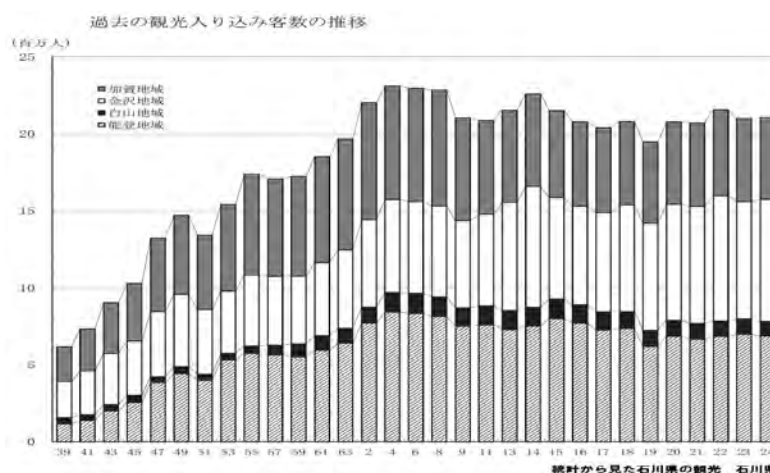
本研究事業では、これからのグローバル化する社会に対応できる観光分野を中心としたビジネスのスペシャリストの育成を目指す。

人材育成については、その必要な力を「英語」、「情報」、「会計」、「マーケティング」、「観光」の5つの強化ユニットを通して育成し、人材育成のカリキュラムとして統合する。また、海外も含むビジネスチャレンジについては、本校が運営する模擬株式会社を実践のプラットフォームとして活用していく。

(2) 事業の実施意義や必要性について

1 当該分野における人材需要等の状況、それを踏まえた事業の実施意義

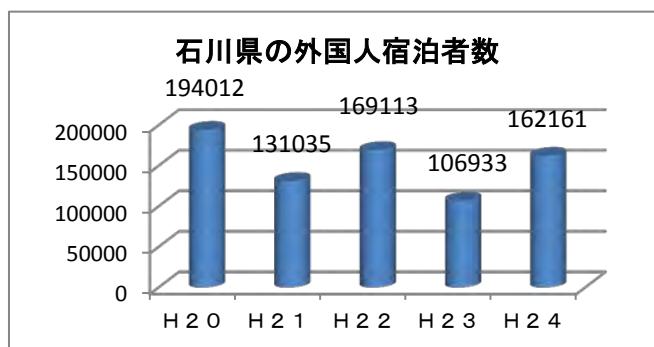
本県における平成24年度の観光入り込み客数は約2106万人(石川県観光戦略推進部推計)であり、前年度比0.3%の増加にとどまっているが、本校のある金沢市は外国人入り込み客数が伸び4.3%の増加となっている。



さらに、平成27年3月の北陸新幹線開業の経済波及効果124億円(日本政策投資銀行試算)を獲得するため、県や市町においては様々な戦略を検討し、観光客誘致に取り組む活動が行われている。

新幹線効果による一時的な入り込み客急増を安定的なリピーターとするには、これらの取り組みとともに地域の観光の振興に貢献できる人材の育成が急務である。また、外国人をはじめとする様々な観光客の満足度を高めるためにホスピタリティと外国語でのコミュニケーションスキルが求められるところである。

また、政府の新成長戦略の観光立国におけるインバウンド強化により、石川県にも多くのから観光客が訪れるようになっているが、これに伴い石川県の企業でも、これまで中国一辺倒であった方針を転換し、東南アジアの国々へ進出していく企業も増えている。このような企業ニーズに応えるため、グローバルコミュニケーションスキルを備えた人材、海外取引の知識を備えた人材の育成が求められている。

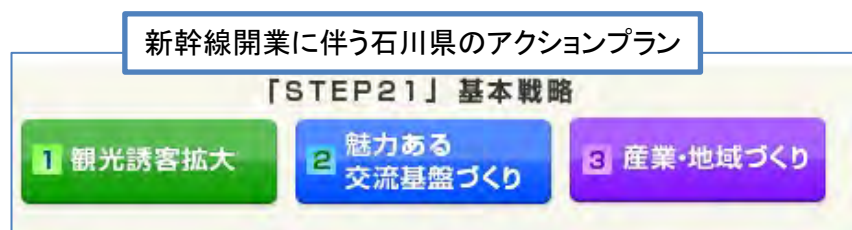


2 取組が求められている状況、本事業により推進する必要性

本校総合情報ビジネス科(商業科単科)は、毎年、約60%弱の生徒が就職し、その内95%以上が県内に就職している。また、進学した生徒もその多くは地元企業等に就職しており、本校は地域を支える人材育成を行う上で、大きな役割を担っている。

商業高校が行う地域振興を意識した人材育成としては、グローバル化する企業の活動に役立つ人材、観光の振興に貢献できる人材という2つの視点がある。

本県は平成27年3月に北陸新幹線が開業し、小松空港も海外便が増便され、国内・海外からの観光客の増加が見込まれている。そのため、ふるさと石川を良く理解し、ホスピタリティーの心を持ち、外国の人々と積極的にコミュニケーションをとろうとする人材の育成が望まれており、そういった地域社会のニーズに対応したいと考えている。



また、グローバル化が進展する中、石川県の企業でも中国や韓国、東南アジアなどに販路を求め、現地法人を設立し、生産拠点とする企業も増えて来ている。企業の海外進出・海外取引には英語や情報等のコミュニケーションツールやグローバルなビジネススキルが必要であり、現在、その力は、大学を卒業して就職する学生のみならず、高校を卒業して就職する生徒にも求められている。そこで本校では、グローバルコミュニケーションスキルの基本であるビジネス英語やコンピュータによる情報活用・情報発信能力を身に付け、普通科卒にはない簿記・会計の知識をバックボーンとして、実際の海外ビジネスの体験を通して海外ビジネスに挑戦する姿勢や能力を育みたい。

(3) 事業の成果目標

1 活動指標(アウトプット)

(1) 人材育成に関係する資格の取得

① グローバル化の視点での資格取得 → TOEIC(成績の向上)、BATIC(国際会計)、貿易実務検定の取得

② 観光業に関する資格取得 → 総合(国内)旅行業務取扱管理者試験の取得

(2) 事業関係者への事業の事前事後のアンケート調査、事業運営委員会への報告と総合評価

(3) ビジネス人材育成プログラム(カリキュラム)の構築

(4) 成果発表会や報告書による事業成果の周知

(5) 学校の授業と企業の実習を関連付けた、デュアルシステムによる企業実習の定着

2 成果目標及び成果実績(アウトカム)

(1) 企業や高等教育機関と連携したグローバルなビジネススキルを持った人材の育成

(2) デュアルシステム等の実践を通じた人材育成プログラム開発の継続と進展

(3) ビジネスに関する新しい提案を行うことのできる(起業家精神を持った)人材の育成(生徒への意識調査)

(4) 観光・海外ビジネスに対する興味・関心の高まり(生徒へのアンケート調査)

(5) 全国産業教育フェアでの発表等による成果(人材育成プログラム等)の全国への波及

(6) 石川県の商業教育を学ぶ学校における人材育成プログラムの普及

(4) 事業の実施内容

① 調査等

○ 海外のビジネスに関する専門教育を行う高等学校に関する調査

目的 : ビジネスに関するグローバル人材育成プログラムを作成するため

対象・規模 : 本校教職員2名による海外専門高校視察(シンガポール等)

手法 : 現地の学校を訪問し、グローバル人材の育成に関する調査を行うとともに今後の交流提携を行う。

実施方法 : 8月にシンガポールの専門高校(ポリテクニク)を訪問する。

○ 日本の先進校視察

目的 : ビジネスに関するグローバル人材育成プログラムを作成するため

対象・規模 : 本校教職員2名による国内先進校視察

手法 : 先進校を訪問し、調査を行うとともに今後の共同研究、情報交換等について提携する。

実施方法 : 7月に該当校を訪問し、情報を収集する。

○ 企業・団体に対する調査

目的 : 人材育成プログラムの実施状況・改善等について

対象・規模 : 主としてインターンシップ・デュアル関連企業50社

手法 : アンケート用紙の送付

実施方法 : 事務局(代表校)で発送・回収・集計分析

○ 高等教育機関に対する調査

目的 : 高大連携による人材育成プログラムの構築状況等について

対象・規模 : 関連大学・短大・専門学校20校

手法 : アンケート用紙の送付

実施方法 : 事務局(代表校)で発送・回収・集計分析

○ 高等学校に対する調査

目的 : 人材育成プログラムについて

対象・規模 : 全国の商業高校(単独校)約200校

手法 : メールによるアンケート調査

実施方法 : 事務局(代表校)で発送・回収・集計分析

○ 実施生徒に対する調査

目的 : 生徒の変容について

対象・規模 : 模擬株式会社執行役員と5つの強化ユニットの生徒

手法 : 人材育成の目標に沿ったループリックを作成し調査を実施

実施方法 : 事務局(代表校)で実施・回収・集計分析

② モデルカリキュラム基準、達成度評価、教材等作成

○ 観光人材育成プログラムの開発

目的 : 観光産業人材育成プログラムの作成(カリキュラム、シラバス等を作成)

規模 : 各学年10人～20人が観光に関する科目を選択し、観光に関する学習と実践を行う

実施方法: 高等学校における観光人材を育成するカリキュラムを構築するため、観光に関する学校設定科目の実施や外部人材の活用を通じた実践を行い検証する。

※ 観光資源としての世界農業遺産に着目し、大学生とフィールドワークを行う。

※ 観光の学習と結びつけ、観光ツアーを企画するとともに高校生による観光ガイドを実施する。

○ グローバル人材育成プログラムの開発

目的 : 海外とビジネスを行う事のできる人材を育成する学習プログラムの開発

規模 : 海外研修を希望する生徒(10名程度)と模擬株式会社執行役員(6名)を対象とする。

実施方法: 本校の姉妹校のあるマッキンリー高校(米国)やシンガポールのビジネス系専門高校を実践の場として、ビジネスに関するプレゼンテーションを実施し、海外の人との高度なコミュニケーションを実現する。

○ 長期型企業実習(デュアルシステム)モデルプログラムの開発

目的 : 企業の実習と学校の専門教育を結びつけた人材育成プログラムを開発

規模 : 2年生の希望者(約10名)を対象として実施

実施方法: デュアルシステムによる人材育成プログラムを構築するため、企業での10日間の実習を実施し、学校での学習科目と関連づけを行うことにより、その相乗効果を図り、成果を検証する。

※ プログラム開発の結果を学校設定科目等のカリキュラム編成に反映し、全生徒が実施可能なものとする。(特にコミュニケーションスキルの向上を意識)

③ 実証講座

○ 海外の職業高校等での商品開発プレゼンテーションを実施

目的 : グローバルな視点でのビジネス(商品開発等)を行う事のできる人材育成
対処、規模 : シンガポールのポリテクニクと共同で商品の開発を行う
時期 : 11月に連携校を訪問
実施方法 : シンガポールのポリテクニクを訪問。本校の商品開発についてプレゼンテーションを行い、連携校と共同した商品開発を提案する。
※ 実際の商品開発は次年度以降とする。今後の学習交流につながる活動(プレゼン)を行う。

○ 観光商品の開発につながるフィールドワークを実施

目的 : 地元の観光資源を活用した観光商品の開発を行うことのできる人材の育成
対処、規模 : 観光について学ぶ本校生徒と、観光学を学ぶ大学生が共同で行う
時期 : 9月に世界農業遺産指定地(本県能登地区)で実施
実施方法 : 世界農業遺産を中心として、石川の観光資源に関する調査研究を行い、海外からの観光客に対する旅行商品の開発につなげる

○ 長期型企業実習(デュアルシステム)の実施と実証

目的 : 学校の授業と企業での実習を組み合わせたビジネス分野におけるデュアルシステムプログラムを構築する
対処、規模 : 協力企業(10社)に10名の生徒が実習を行う
時期 : 8月上旬より10日間(1日8時間)[企業実習]
: 4月～9月関連科目の学習[本校]
実施方法 : 企業での長期実習を10日間実施
企業での実習と関連する教科・科目を学校で実施
企業の実習と学校の授業が連携するプログラムを開発

○ 目標とする中核人材の育成につながる高度な資格の研究

目的 : 人材育成の手段の一つとして、資格取得を活用する
対処、規模 : 外国語、会計、情報、観光、マーケティングの各学習強化ユニット(10名程度)及び希望者
時期 : 7月～3月
実施方法 : 英語 → TOEICの研究(得点の向上)
情報 → CompTIA(国際的な情報資格)等の研究(受験)
会計 → BATIC(国際会計)の研究(受験)
マーケティング → 貿易実務検定等の研究(受験)
観光 → 総合(国内)旅行業務取扱管理者試験の取得

※ 3年間の実験的な人材育成プログラム開発を行い、成果を検証する。(別紙参照)

(5) 事業終了後の方針

(事業成果物)

①全国の商業高校で取り組む際の参考となるよう、観光人材及びグローバル人材育成の具体的な指導内容をまとめた報告書を作成する。

②事業報告書の作成

(成果の活用等)

①観光人材育成の取組事例を本校および商業(ビジネス)教育を学ぶ高等学校で活用

②デュアルシステムモデルについては、本県及び全国の専門高校にモデルプランとして提示

③商品開発については、平成27年度以降も継続した研究として積み上げ、海外の高校との商品開発につなげる

④事業成果となる上記①～③の研究成果を報告書としてまとめ、関係機関に送付する

また、学校のWebPageで成果について報告する

⑤県産業教育フェアでの成果発表

⑥全国産業教育フェア石川大会での成果の発表

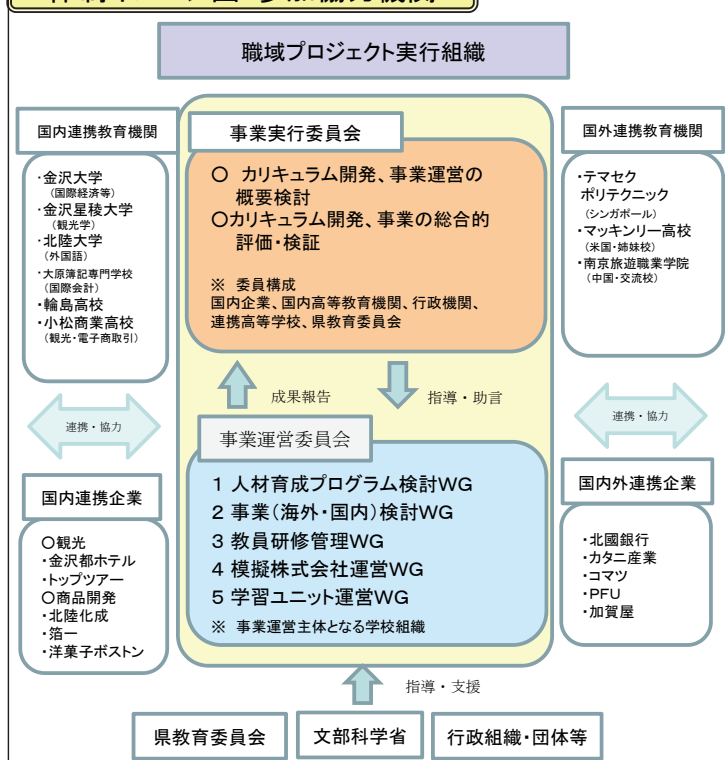
事業を3年間積み上げ、平成28年度に本県で開催される全国産業教育フェアでその成果を発表する

平成26年度「成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進」取組成果概要

【観光分野職域プロジェクト】「グローバル社会のスペシャリスト育成プロジェクト」

～石川の魅力をグローバルに発信できる人材の育成～
(石川県立金沢商業高等学校)

体制イメージ図・参加協力機関



課題・ニーズ・背景等

- 平成27年3月の北陸新幹線開業に向け、県や市町においては様々な戦略を検討し、観光客誘致に取り組む活動が行われている。新幹線効果による観光客を迎えるため、地域の観光の振興に貢献できるホスピタリティを持った人材の育成が急務である。
- 外国人をはじめとする様々な観光客の満足度を高めるために外国語でのコミュニケーションスキルが求められる。
- 東南アジアへ進出していく企業ニーズに応えるため、グローバルビジネスコミュニケーションスキルを持った人材、海外取引の知識をもった人材の育成が求められている。

取組の概要

- 観光に関する企画力・スキルの強化
 - ・国内外の旅行商品に関する研究・開発とツアーの実践
- 国内外における商品開発の企画力と販売力の強化
 - ・海外の高校と連携したオリジナル商品の開発と販売に関する研究
- グローバルなコミュニケーションスキルの強化
 - ・国内・外での語学研修を中心としたコミュニケーションスキルの強化
 - ・海外でのビジネスに関するプレゼンテーションの実施
- 国際会計に関する知識、スキルの強化
 - ・国際会計の研究、海外取引に伴う諸問題の解決策の研究と実践
- 長期型企業実習(デュアルシステム)モデルの調査・開発及び実践

成果目標(アウトカム)

- グローバルなビジネススキルを持った人材の育成
- デュアルシステム等の実践を通じた人材育成プログラムの開発
- ビジネスに関する新しい提案をすることのできる人材の育成
- 観光・海外ビジネスに関連する企業への就職者の増加
- 観光・海外ビジネスについて学ぶ高等教育機関への進学者の増加
- 全国産業教育フェアでの発表等による成果の全国への波及
- 石川県の商業教育を学ぶ学校における育成プログラムの普及

平成26年度「成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進」取組成果概要

【観光分野職域プロジェクト】「グローバル社会のスペシャリスト育成プロジェクト」

～石川の魅力をグローバルに発信できる人材の育成～
(石川県立金沢商業高等学校)

取組内容

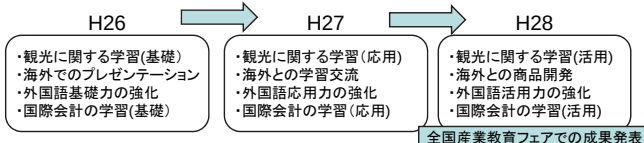
- 調査・研究
 - ・ビジネスに関するグローバル人材の育成実績のある高校の視察
 - ・海外のビジネス系高校(ポリテクニク)の視察と交流の提携
 - ・グローバル人材のニーズに関する企業への調査
 - ・開発した人材育成プログラムの検証
- 人材育成に係る検定試験の取得
 - ・グローバルビジネスに視点を置いた語学・観光・会計・IT等の資格に関する研究とその取得を目指す。
- 企画・検討
 - ・学校の授業と企業の実習を関連付けた、デュアルシステムによる企業実習を通して、新しい人材育成プログラムを作成する。
 - ・海外のビジネス系の高等学校と連携した商品開発や販売活動を目指し、海外の高校生に向けた英語によるプレゼンテーションを行う。[11・12月]
 - ・教職員のグローバルビジネス等に関する指導力を強化するため、教員研修を実施し、指導レベルを向上させ、新たなカリキュラムの創造につなげる。
 - ・北陸新幹線の開業に伴う観光客の動向調査や地元の観光資源に対するフィールドワーク等を行い、新たな観光ビジネスの創造につなげる。
 - ・県内の商業教育を行う高校と観光や電子商取引の実践を中心に連携し、全県を活性化させる実践研究を行う。
- 普及活動
 - ・県産業教育フェアにおける成果発表[11月]
 - ・県内外の高等学校、企業、大学等を対象とした成果発表会の実施[2月]
 - ・全国産業教育フェア(石川大会)での成果の発表 [平成28年度]
 - ・商業(ビジネス)教育を学ぶ高等学校等に成果報告書を配布
 - ・Webによる成果の発表と共有

成果(アウトプット)

- 人材育成に係る検定試験の取得
 - グローバル化の視点での検定試験
 - TOEICの受験と内容の向上、BATIC(国際会計)の研究、貿易実務検定等の取得
 - 観光業に関する検定試験 → 総合(国内)旅行業務取扱管理者の取得
- 事業関係者への事業の事前事後のアンケート調査、事業実行委員会への報告と総合評価
- ビジネス人材育成モデル(カリキュラム)の作成(企業との連携、高等教育機関との連携)
- 成果発表会や報告書による事業成果の周知
- 学校の授業と企業の実習を関連付けた、デュアルシステムによる企業実習の定着

成果の活用

- ・開発した人材育成モデル(カリキュラム)を本校総合情報ビジネス科にて実施。(デュアルシステムや観光等に関する学校設定科目の研究と開発)
- ・人材育成モデル、達成度評価の普及を図るため、石川県産業教育フェア[H26年11月]や全国産業教育フェア(石川大会)[H28年]にて実践発表を行う。
- ・海外の高校との交流を推進し、共同でビジネス(商品の開発や販売)を行う。
- ・北陸新幹線の開業に伴う観光客の動向について調査研究を行い、新たな観光ビジネスの創造につなげる。
- ・企業、高等教育機関と連携した人材育成プログラムの改善を継続して行う。



グローバル社会のスペシャリスト育成プロジェクト

- ・石川の魅力をグローバルに発信できる人材の育成
- ・グローバルな視点を持ち起業者精神に溢れる観光人材の育成



金沢商業高校

共同研究



シンガポール
テマセクポリテクニク



観光人材育成 モデルカリキュラム	1年次(H26年度)	2年次(H27年度)	3年次(H28年度)	概要・成果
カリキュラム開発	・コミュニケーション英語Ⅰ ・簿記 ・情報処理 先進校の視察と交流 岐阜商業(海外交流) 具志川商業(リゾート観光科)	・コミュニケーション英語Ⅱ ・マーケティング ・観光実務Ⅰ ・キャリアワーク 等 共同研究	・アクティビング・グリッシュ ・課題研究 ・商品開発 ・電子商取引 ・観光実務Ⅱ 等	観光人材を育成する効果的なカリキュラム開発
高度な資格取得	・簿記2級 ・情報処理2級 ・実用英検2～3級 外部講師の活用 金沢大学、北陸大学、大原簿記学校 コマツ、北國銀行 等	・国内旅行業務取扱管理者 ・簿記1級 ・情報処理1級 ・実用英検1～2級 高度資格の上級生による先行研究	・総合旅行業務取扱管理者 ・貿易実務 ・BATIC(国際会計検定) ・TOEIC 等	観光人材の基礎を構成する国際的なビジネス資格の取得
学校外での学習 (大学や企業、 海外の高校との連携)	○海外研修(シンガポール) ・共同研究を促すプレゼンの実施 ・交流の提携 テマセクポリテクニク (観光管理学部) フィールドワーク ・観光資源の開拓 星稜大学 等	○観光分野での交流 交流・研究の継続と発展 ○ニュー・シリーズの研究	○観光商品の開発 ・モデルツアーの実施 (日本→東南アジア) 東南アジア→日本	グローバルな視点での観光学の研究と実践
企業での実習	○海外企業の見学 北國銀行・PFU(シンガポール) カタニ産業(マレーシア) 等 上級生による先行実施	○デュアルシステムによる長期型企業実習の実施 加賀屋・金沢都ホテル JTB・トップツアー 等	○グローバルな環境での企業実習の実施 国内外のホテル系企業 シンガポールの日系企業 等	学校の授業と関連づけた実体験による人材育成
調査研究・報告	・ICTによる情報発信 ・報告書の作成と報告会の実施 ・その他観光に関する調査	調査・研究情報発信の継続	○調査データの分析と活用	事業に関する情報発信と報告

グローバル社会のスペシャリスト育成プロジェクト

～石川の魅力をグローバルに発信できる人材の育成～

文部科学省
「成長分野等における中核的人材養成等の戦略的推進」事業

- ◆グローバルビジネススキルを持ったスペシャリストの育成
- ◆グローバルビジネスを創造する起業家精神の育成



北陸新幹線



石川の観光と伝統産業を海外へ発信



小松空港



海外のビジネス系学校や大学・企業と連携

貿易実務検定の研究

Entrepreneurship (起業家精神)

総合旅行業務取扱管理者の取得

Marketing
(海外ビジネス)

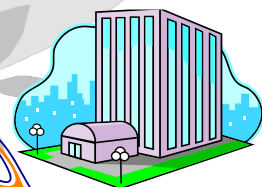
Tourism
(観光)

伝統産業の支援による商品開発
海外企業での研修と商品の販売

海外の観光系企業での研修
国際的な旅行企画の実施



大学・専門学校
との連携



企業との連携

Accounting
(会計)

国際会計検定
(BATIC)の取得



TOEICの受験

国際会計に関する大学との事例研究
国際商取引に伴う会計処理の実践研究

国際情報検定
CompTIAの研究

海外の学校との連携
テマセクポリテクニク
ハワイマッキンリー高校

Language
(英語)

Computing
(情報活用技術)

英会話学習
海外での語学研修

海外との電子商取引
海外でのプレゼンテーション



学校間連携
輪島高校
小松商業高校

金商ライフサポート株式会社(模擬)による海外ビジネスへの挑戦
石川県立金沢商業高等学校

平成26年度事業実施状況（2月9日現在）

〔事業実施期間 平成26年7月1日～平成27年3月13日〕

1. 分野名

観 光

2. 職域プロジェクト名

「グローバル社会のスペシャリスト育成プロジェクト」
～石川の魅力をグローバルに発信できる人材の育成～

3. 事業の目的

本研究事業では、これからのグローバル化する社会に対応できる観光分野を中心としたビジネスのスペシャリストの育成を目指す。

人材育成については、その必要な力を「英語」、「情報」、「会計」、「マーケティング」、「観光」の5つの強化ユニットを通して育成し、人材育成のカリキュラムとして統合する。また、海外も含むビジネスチャレンジについては、本校が運営する模擬株式会社を実践のプラットホームとして活用していく。

4. 課題・ニーズ・背景等

- ・平成27年3月の北陸新幹線開業に向け、県や市町においては様々な戦略を検討し、観光客誘致に取り組む活動が行われている。新幹線効果による観光客を迎えるため、地域の観光の振興に貢献できるホスピタリティを持った人材の育成が急務である。
- ・外国人をはじめとする様々な観光客の満足度を高めるために外国語でのコミュニケーションスキルが求められる。
- ・東南アジアへ進出していく企業ニーズに応えるため、グローバルビジネスコミュニケーションスキルを持った人材、海外取引の知識をもった人材の育成が求められている。

5. 取組の概要

- 観光に関する企画力・スキルの強化
 - ・国内外の旅行商品に関する研究・開発とツアーの実践
- 国内外における商品開発の企画力と販売力の強化
 - ・海外の高校と連携したオリジナル商品の開発と販売に関する研究
- グローバルなコミュニケーションスキルの強化
 - ・国内・外での語学研修を中心としたコミュニケーションスキルの強化
 - ・海外でのビジネスに関するプレゼンテーションの実施
- 国際会計に関する知識、スキルの強化
 - ・国際会計の研究、海外取引に伴う諸問題の解決策の研究と実践
- 長期型企業実習（デュアルシステム）モデルの調査・開発及び実践

6. 取組内容

（1）調査・研究

- ・ビジネスに関するグローバル人材の育成実績のある高校の視察
- ・海外のビジネス系高校（ポリテクニク）の視察と交流の提携
- ・グローバル人材のニーズに関する企業への調査
- ・開発した人材育成プログラムの検証

（2）人材育成に係る検定試験の取得

- ・グローバルビジネスに視点を置いた語学・観光・会計・IT等の資格に関する研究とその取得を目指す。

（3）企画・検討

- ・学校の授業と企業の実習を関連付けた、デュアルシステムによる企業実習を通して、新

しい人材育成プログラムを作成する。

- ・海外のビジネス系の高等学校と連携した商品開発や販売活動を目指し、海外の高校生に向けた英語によるプレゼンテーションを行う。
- ・教職員のグローバルビジネス等に関する指導力を強化するため、教員研修を実施し、指導レベルを向上させ、新たなカリキュラムの創造につなげる。
- ・北陸新幹線の開業に伴う観光客の動向調査や地元の観光資源に対するフィールドワーク等を行い、新たな観光ビジネスの創造につなげる。
- ・県内の商業教育を行う高校と観光や電子商取引の実践を中心に連携し、全県を活性化させる実践研究を行う。

(4) 普及活動

- ・県産業教育フェアにおける成果発表
- ・県内外の高等学校、企業、大学等を対象とした成果発表会の実施
- ・全国産業教育フェア（石川大会）での成果の発表〔平成28年度〕
- ・商業（ビジネス）教育を学ぶ高等学校等に成果報告書を配布
- ・Webによる成果の発表と共有

7. 具体的活動内容（5つの強化ユニットごとの活動）

[1] 英語ユニット(語学を中心としたコミュニケーションスキルの強化)

取組	ねらい	教育課程の位置付け	協力機関
ビジネス英会話講座	大学教授等による実践的講座によりビジネスに必要な英会話の基礎を身に付ける。	・コミュニケーション 英語Ⅰ、Ⅱ	北陸大学、北國文化センター
海外語学研修 (姉妹校)	石川の魅力や伝統産業を英語でプレゼンテーションすることができる。交流を通して、英語の実践力を高める。	・異文化理解 〔海外語学研修〕	マッキンリー高校 (ハワイ姉妹校)
語学交流 (シンガポール)	石川の魅力や伝統産業を英語でプレゼンテーションすることができる。 現地での交流を行い、実務的な英会話力を向上させる。	・コミュニケーション 英語Ⅱ ○アクティブイングリッシュ	シンガポール テマセクポリテクニク
デュアルシステムによる長期型企業実習	企業での実務を学校の学習と関連付け、学習の深化を図る。	○キャリアワーク	県内協力企業
TOEIC受験による成果の検証	ビジネスに関する英語の達成度を検証する。	・コミュニケーション 英語Ⅰ、Ⅱ	北陸大学

[2] 情報ユニット(情報を中心としたコミュニケーションスキルの強化)

取組	ねらい	教育課程の位置付け	協力機関
英語によるプレゼンテーションスキルの向上	海外での英語によるプレゼンテーション能力を高める。	・情報処理 ○情報処理演習	北陸大学、北國文化センター
Webによる海外への情報発信	英語版のWebページの作成を通して、国際的な情報発信の仕組みを理解する。	・情報処理 ・ビジネス情報 ・課題研究	WebPage制作企業
海外の電子商取引の	海外との電子商取引の問題点を理解し、	・電子商取引	輪島高等学校

研究	ショップの開設を目指す。	・課題研究	関連企業
デュアルシステムによる長期型企業実習	企業での実務を学校の学習と関連付け、学習の深化を図る。	○キャリアワーク	県内協力企業

[3] 会計ユニット(国際会計に関する知識、スキルの強化)

取組	ねらい	教育課程の位置付け	協力機関
簿記会計の先行学習	様々な活動のため、先行学習を行い、簿記会計の基礎を身に付ける。	・簿記、財務会計Ⅰ ・原価計算	専門学校
国際会計基準の研究	海外子会社との連結決算、海外と日本の財務諸表の差異について理解する。	・財務会計Ⅱ ○簿記総合演習	会計事務所
海外取引に伴う諸問題の解決策の研究と実践	外貨建て取引、為替予約、為替ヘッジ、海外の納税等を学び、海外取引の問題点を理解する。	・課題研究 ○金融	海外進出県内企業、金沢大学会計事務所
デュアルシステムによる長期型企業実習	企業での実務を学校の学習と関連付け、学習の深化を図る。	○キャリアワーク	県内協力企業
BATICの受験による成果の検証	海外での会計実務に繋がる国際的な会計の資格を取得する。	・会計 ・原価計算 ・課題研究	専門学校

[4] マーケティングユニット(国内外における商品の企画力・販売力の強化)

取組	ねらい	教育課程の位置付け	協力機関
地元伝統産業の研究と商品開発、販売	石川の魅力や伝統産業を理解し、海外で販売出来る商品開発をしようとする態度を養う。	・商品開発 ・課題研究	カタニ産業(株) 県内伝統産業
海外の学校と連携したオリジナル商品の開発と販売方法の研究	海外での商品開発・販売を通してコミュニケーション能力を高めるとともに、海外でのマーケティングを理解する。	・課題研究 ・ビジネス経済 ・商品開発	シンガポール テマセクポリテクニク
海外マーケティングに関するケーススタディ	大学教授等による実践的講座により、様々なビジネスシーンでの問題点を理解する。 金商ライフサポート株式会社(模擬株式会社)の販売等を通してビジネスを実践する力を育成する。	・マーケティング ・広告と販売促進 ・ビジネス経済	金沢大学 県内海外進出企業
デュアルシステムによる長期型企業実習	企業での実務を学校の学習と関連付け、学習の深化を図る。	○キャリアワーク	県内協力企業
貿易実務検定の研究	海外との商取引を行う基礎となる知識を資格の取得を通して身につける。	・課題研究	県内海外進出企業

[5] 観光ユニット(海外観光に関する企画力の強化)

取組	ねらい	教育課程の位置付け	協力機関
観光に関する基礎的	石川県の観光資源について理解し、観光	○観光実務Ⅰ、Ⅱ	県観光振興課

な知識・技能の習得	に関する基礎的な知識を身に付ける。	○旅行演習	市観光交流課 県内旅行会社
地元大学とのフィールドワークの実施	世界農業遺産等、地元の観光資源について、実地での活動を通して深く学ぶ。	○観光実務Ⅰ、Ⅱ ○旅行演習	金沢星稜大学 国際ビジネス学院
海外旅行商品に関する研究	海外旅行に関する業務上の基礎知識を習得するとともに海外特有の諸問題について研究する。	○観光実務Ⅰ、Ⅱ ○旅行演習 ・課題研究	県内旅行会社
海外旅行商品（国内→海外）の開発とツアーの実施	海外旅行商品を業者と開発し、実施することにより、旅行業務に関する企画力を育成する。	○観光実務Ⅰ、Ⅱ ○旅行演習 ・課題研究	シンガポール テマセクポリテクニク 県内旅行会社
海外旅行商品（海外→国内）の開発とツアーの実施	石川県の観光の魅力を分析し、外国人向け旅行商品を業者と開発し、旅行業務に関する企画力を育成する。	○観光実務Ⅰ、Ⅱ ○旅行演習 ・課題研究	シンガポール テマセクポリテクニク 県内旅行会社
観光ガイドの学習	観光ガイドに名所・旧跡のガイド方法を学び、実践力のある観光人材を育成する。	○観光実務Ⅰ、Ⅱ ○旅行演習	地元観光ガイド
デュアルシステムによる長期型企業実習	企業での実務を学校の学習と関連付け、学習の深化を図る。	○キャリアワーク	県内協力企業
総合旅行業務管理者試験の受験による成果の検証	海外の旅行企画を行う際に必要な資格を取得する。	○観光実務Ⅰ、Ⅱ ○旅行演習 ・地理A	金沢星稜大学 国際ビジネス学院

8 活動主体となる学年（強化ユニットの活動）

年 次	1 年 生	2 年 生	3 年 生
1 年次 (H26 年度)	活動主体 1	先行活動	先行活動
2 年次 (H27 年度)	活動主体 2	活動主体 1	先行活動
3 年次 (H28 年度)	活動主体 3	活動主体 2	活動主体 1

※ 平成 26 年度以降の入学生を段階的に強化していく。

※ 平成 26 年度と平成 27 年度は、2～3 年生が先行活動を行う。

9 本年度の経過報告（2月9日現在）

時期	事業実施計画	実施状況
7月	事業運営委員会	校内においてユニット長会議を実施
	長期型企業実習 [全ユニット]	平成26年7月7日～11日の5日間と7月22日～28日の5日間、計10日間、8社14名で実施
	企業と連携し、商品開発の着手[マーケ]	8月12日カタニ産業(株)と商品開発を始める(商品開発講座)
	先進事例視察①(教員、国内の海外交流及び海外ビジネス先進校)	県立岐阜商業(SPH)を訪問 校内組織について、ポートフォリオ及びブルーブリック、楽天IT学校での商品販売について
8月	第1回事業実行委員会の開催	未実施(事業実行委員会のメンバー要請)
	事業検討WG、模擬株式会社運営WG、学習ユニット運営WG	校内のユニット長会議を実施
	大学と連携し、フィールドワーク実施 [観光]	9月20日、金沢星稜大学、北陸学院短期大学部、国際ビジネス学院の学生および先生と共に能登フィールドワーク(1泊2日)を実施
	企業と連携し、シンガポール事前学習 [マーケ]	シンガポール事務所を持つカタニ産業(株)より東南アジア事情の講演を実施
	長期型企業実習を実施 [全ユニット]	7月に実施済
	修学旅行観光ガイドの実施 [観光]	8月21日、(株)日本旅行の教育旅行担当者10名に対し兼六園観光ガイドを実施
	シンガポール先行視察(教員)	9月2日～5日教員2名シンガポールテマセクポリテクニクを訪問し観光交流依頼、北國銀行シンガポール事務所を訪問し東南アジアについての講話を依頼
9月	事業運営委員会	校内のユニット長会議を実施
	事業検討WG、模擬株式会社運営WG、学習ユニット運営WG	〃
	先進校視察(教員、国内の海外交流及び海外ビジネス先進校、国内の国際会計および観光先進校)	9月11日～12日、沖縄県の観光コースのある高校を3校視察し、意見交換及び今後の交流について依頼を行った
	伝統産業オリジナル商品開発企画 [マーケ]	9月10日、カタニ産業(株)と金箔入り油とり紙の製作を進める(商品開発講座)
	外部機関と連携し、英会話講座[全ユニット]	8月14日～10月6日、北國文化センターより外国人講師を招聘し9回実施
	BATIC受験講座開始 [会計]	未実施(講師が選定できず授業で対応)
	企業と連携し、観光ガイドの学習 [観光]	日本ツアーシステム(株)による指導
10月	総合旅行業務試験受験 [観光]	10月12日に大阪で6名が受験(5名合格)
	大学と連携し、国際会計の学習(海外財務諸表) [会計]	未実施
	企業と連携した商品開発の完成[マーケ]	カタニ産業(株)より金箔入り油とり紙の納品

	事業検討WG、教員研修WG、模擬株式会社運営WG、学習ユニット運営WG	第1回事業運営委員会として10月1日に開催
	シンガポール提携校と交流その他(教員・模擬株式会社役員)	10月15日～18日、シンガポール研修を実施1年生6名が北國銀行シンガポール事務所を訪問、テマセクポリテクニクとの交流・観光プレゼンテーションを実施
	修学旅行観光ガイドの実施 [観光]	10月16日神戸女学院中部3年63名、10月31日福井県丸岡中学校2年33名に対し金沢のガイドを行った
	企業と連携し、観光ガイドツアー(金沢)の実施 [観光]	10月25日、金商生が案内する金沢3時間周遊 バスツアーを実施
	TOEIC講座の実施[英語]	10月27日～2月9日の期間計10回、北陸大学との高大連携による講座を実施
11月	第2回事業実行委員会	12月2日に実施
	企業と連携し、観光ガイドツアー(金沢)の実施 [観光]	11月1日、金商生が案内する金沢90分周遊バスツアーを実施
	事業検討WG、模擬株式会社運営WG、学習ユニット運営WG	第2回事業運営委員会として12月19日に実施
	TOEIC IPを受験 [英語]	1月19日に受験
	企業と連携し、海外旅行プランの企画 [観光]	1月旅行演習の授業で実施・発表(1月16日)
	語学研修(ハワイ姉妹校)[2年][英語]	11月25日～11月30日
12月	事業検討WG、教員研修WG、模擬株式会社運営WG	第3回事業運営委員会として1月7日に実施 第4回事業運営委員会として1月26日に実施
	BATIC受験講座 [会計]	10月より受講開始、12月14日受験
	関東での修学旅行誘致活動	12月15日・16日に実施
1月	第3回事業実行委員会	2月9日研究協議会と兼ねて実施
2月	研究発表会(研究協議会)	2月9日 研究発表会(研究協議会)
	企業と連携し、国内旅行プランの作成 [観光]	12月旅行演習の授業で実施(日本ツアーシステム(株)による指導)2月11日に旅行実施
	大学と連携し国際会計の学習(外国為替)[会計]	未実施
	育成プログラム検討WG、教員研修管理WG	第5回事業運営委員会として2月中に実施予定
3月	1年目の成果の教材化	報告書にて提出予定
	事業運営委員会の開催	未定
	報告書の作成	作成中

10 主要な事業の活動報告

- (1) 『先進校視察・能登フィールドワーク・シンガポール交流』の概要
- (2) 『BATIC(国際会計検定)への取組』
- (3) 『高校生ガイド～観光ガイドを充実させ、いしかわの魅力をPR～』
- (4) 『総合旅行業務取扱管理者試験受験対策』
- (5) 『金商ライフサポート株式会社(模擬)』
- (6) 『ハワイ語学研修』

(1)『先進校視察・能登フィールドワーク・シンガポール交流』の概要

I 先進校視察①

1. 平成26年7月31日(木)
2. 視察先 岐阜県立岐阜商業高等学校(スーパー・プロフェッショナル・ハイスクール)
3. 概要

本年度から文科省のスーパープロフェッショナルハイスクールの指定を受けた岐阜県立岐阜商業高校へ、先進校視察として主幹教諭と教諭の2名で学校訪問した。

服部校長、小野木教頭、田中商業科主任の3名が対応してくれた。

事前の質問事項は「SPHの校内組織について」「SPHに関するポートフォリオ及びルーブリック」「楽天IT学校での商品販売について」であったが、その他の取組みについても多くの活動について話していただき、逆に本校の中核人材の活動等についての質問も多くあり、同じ悩みを抱えながらSPH事業に取り組んでいることがわかった。

(1) SPHの校内組織について

校内組織については本校のユニットと同様、プロジェクトという名称の8つの分科会を設置して組織を運営している。SPHの活動として目新しいものはなく、昨年度までに実施してきた活動に対してプロジェクト化して名称をつけているという話であった。

また、文科省や県教委からは単発ではなく、横断的な繋がりをもたせて全生徒に還元できるように言われているということであった。

(2) SPHに関するポートフォリオ及びルーブリック

計画では効果の測定については次の3つであった。特に聞きたかった「定性的評価」についてはルーブリックやパフォーマンス評価について、今後の課題となっており、本校の取組みとも協力して研究していこうという話になった。

- ①定量的評価(資格取得、コンテストの入賞結果等)
- ②定性的評価(アンケート調査等)
- ③業績評価(売上高、営業利益、税引前純利益の金額で評価する。)

(3) 楽天IT学校での商品販売について

本校で最も遅れていると思われる電子商取引に関して、先進的に取組みを行っている楽天IT学校の内容について質問した。

(4) その他

- ①iPhoneアプリ開発について
- ②Beth CEOプロジェクトについて
- ③株式会社LOB(ロブ)について
- ④韓国ソニルeビジネス高校との連携について
- ⑤中央大学商学部との連携について

3名の先生方ともたいへん快く話をしていただき、有意義な時間であった。最後は校長先生自ら、玄関を出て校門まで見送りしていただいた。訪問慣れしていると思われるが、今後ともお互い情報交換をしていきたいと思いますという言葉をかけていただき、たいへんありがたい気持ちになった。是非今後とも交流を持っていきたいと思いながら帰校した。

Ⅱ 先進校視察②

1. 平成26年9月11日（木）～9月12日（金）
2. 視察先 沖縄県立浦添商業高等学校、沖縄県立具志川商業高等学校
沖縄県立名護商工高等学校
3. 概 要

昨年過去最高の観光客が訪れた沖縄は、観光客のリピート率も高く、修学旅行などで沖縄を訪れ、2回目以降はフリー旅行として訪れる客が多く、外国人観光客（特に中国、台湾、香港）も増えている。そのため、観光教育を取り入れる高校も多い。本島では、浦添商業高校が昭和63年から、具志川商業高校が平成14年から観光科を設置している。また、昨年度から名護商工高校が観光コースを立ち上げた。これら観光の先進校である学校を視察し、この事業に活かすことと2年後に石川県で開催される全国産業教育フェアにおいて、沖縄県の高校と連携したいという依頼を行うため学校訪問を実施した。



今回訪問した3校とも、実践教育と語学教育（特に中国語）に力を入れていた。実践教育では、観光の科目プラス、総合実践、課題研究も使い積極的に外に出る活動を実施している。また、観光立県であるため地域の理解も高い。語学教育では、ALTやFLTによる実用的な語学の活用、米軍基地や外国人留学生との交流を通し会話力UPにつなげていた。本校でも、地域、英語科と連携し実践的な学習につなげていきたい。今後沖縄県の3校とは、2年後に控えた産業教育フェアの協力を依頼した。特に、名護商工高校の楽天トラベルと地域の連携も2年後に完結する、ということで本校でも参考にできることはないか、今後の経過を教えてくださいとお願いしている。その他本校の商品開発した入浴剤を気に入っていただき、一緒に商品開発を進められないかという話も出ていた。また、名護商工高校は修学旅行生との交流会も実施している。本校も修学旅行は沖縄であり、今後は観光の科目を選択している生徒と交流していきたい。



Ⅲ 能登フィールドワーク

1. 平成26年9月20日（土）～9月21日（日）
2. 参加者 19名（金沢商業高校6名、金沢星稜大学4名、北陸学院短大3名、国際ビジネス学院2名、教師4名（金沢商業2名、星稜大学1名、ビジネス学院1名）
3. 概 要

外国人に石川の魅力を知ってもらうためのツアーを企画・実施することに先駆けて、自分達が知らない石川の魅力発見を行う。また、大学等との交流を通して観光分野における見識を広める目的で実施した。

4機関合同でのツアーは、能登の主要な観光資源を若者目線で捉え、インバウンドを担う中核人材育成の大きな端緒になった。今後とも、観光産業を担う若者の育成のみならず、隠れた資源を広く発掘・発信し、訪日客のニーズをまとめ提供するシステムが求められる。

この2日間、時間は短かったものの各観光地で一人一人が外国人が観光で訪れた祭に喜んでもらえる場所かどうかを考えた。そのポイントとしては次のことが挙げられる。



①石川らしい自然や伝統文化の魅力があるかどうか。

②外国にはない観光資源かどうか。

③各観光地での時間の配分が適切かどうか。

高大連携として初めての試みだったが、お互いがどのような研究をし、今回のフィールドワークで得たものをどう活かすのかを話したり聞いたりすることができた。ディスカッションの時間を十分にとることができなかったのは残念だったが、お互いに良い刺激になったのではないかと思われる。これを機に、活動報告会等を設け交流を続けていきたい。



IV シンガポール先行視察

1. 平成26年9月2日（火）～9月5日（金）

2. 視察先 シンガポールポリテクニク、北國銀行シンガポール事務所

3. 概 要

本事業のシンガポール研修を計画・実施するにあたり現地にて打合せ及び確認を行うことを目的として、副校長と主幹教諭が訪問した。

北國銀行シンガポール事務所では、生徒とともに訪問する際の打合せを行い、どのような話をすればよいかの確認をした。始めにシンガポール及び東南アジアの経済事情について話していただき、その後女生徒ばかりということで、秘書の張さん（中国語・日本語・英語が堪能である）からシンガポールの様々な文化や人々の生活等について話を聞きながら、英会話やプレゼンの指導を行ってもらうこととした。



途中、本校教頭の授業の中で、ICT機器を利用した授業の一環として、タブレット端末を使い、Facetimeのテレビ電話で学校と北國銀行の事務所を繋ぎ、生徒と会話を行った。

テマセク・ポリテクニクのGlocal Connect Villageでは生徒との交流について話し合いを行った。

テマセク・ポリテクニクからは先生方7名が参加した。エリザベス先生は東京生まれということで、流暢な日本語で通訳をしてくれ、大変助かった。彼女がいなかったら話し合いはうまくいかなかったかもしれない。

一応、話はまとまり、午前はプログラムを受け、昼食を食べながら現地の学生との交流を行い、午後は本校生徒のプレゼンテーション及び意見交換を行うこととなった。今後も教育委員会からの指導を受けながら、メール等でやり取りしていかなくてはならない。



今回はお土産として本校の商品を持参したが、現地の方はとても興味を示してくれた。若者たちには、日本のアニメやキャラクターは人気があるらしく、キティちゃんストラップが特に喜ばれた。

今回はお土産として本校の商品を持参したが、現地の方はとても興味を示してくれた。若者たちには、日本のアニメやキャラクターは人気があるらしく、キティちゃんストラップが特に喜ばれた。

10月に行われる生徒の研修のための事前視察であったが、当初の目的である相手校との交渉もひとまずまとめることができ、今後の交流が深まっていく素地を作ることができたと思われる。

V テマセクポリテクニク（シンガポール）との交流

1. 平成26年10月15日（水）～18日（土）

2. 参加者 生徒6名 引率2名

3. 目 的

- ・海外（シンガポール）の職業高校（ポリテクニク）と連携協力し、国際的な視野を持った観光人材の育成を共同で行う。
- ・グローバル化する企業に貢献できる人材の育成を目指し、海外での研修を通じて外国の生活・文化などの理解に努め、グローバル社会に必要とされるダイバーシティを理解する。
- ・国際的な観光人材の育成を目指し、海外の観光やビジネスを学ぶ学校と交流し、いしかわの魅力等の情報を発信し、コミュニケーション能力を高める。また、英語でのプレゼンテーションを行い、現地での交流を通して実務的な英会話力を向上させる。

4. 内容と成果

- ・金沢商業高校では、文部科学省の人材育成事業の採択を受け、グローバル社会で活躍できるスペシャリストの育成を目指し、観光分野におけるカリキュラム開発等の研究を海外の専門高校と連携して行う。
- ・今回のシンガポールのポリテクニク（職業高校）との交流は、本校が行っている観光教育の取組や石川の観光県としての魅力を、シンガポールの若者へアピールし、これからの共同研究を促すことで、国際的な観光人材の育成を行う研究を推進する契機となった。
- ・この研究事業は、これからも継続発展させ、平成28年度に石川県で開催される全国産業教育フェアでの発表につなげる。

日 次	都 市	時間	行 程
1 日 目 10/15 （水）	金沢駅 米 原 中部国際空港 中部国際空港 シンガポール	5:00 6:56 8:25 10:30 16:20	金沢より JR、ミュースカイにてセントレア空港へ 8:40 チェックイン手続き シンガポール航空にて、空路シンガポールへ シンガポール着 着後、専用車にて夕食 ホテルへ 夜 打合せ シンガポール泊
2 日 目 10/16 （木）	シンガポール	午前 午後	シンガポール市内見学 9:30～11:00 北国銀行訪問（現地事情の取材等） 昼食後、シンガポール市内見学、及び訪問準備 シンガポール泊
3 日 目 10/17 （金）	シンガポール	午前 昼食 午後 夕方	テマセクポリテクニク 訪問 9:00～ テマセクの先生より英語で講義を受ける テマセクポリテクニクにて昼食（学生と懇談） テマセクポリテクニクにて交流 ～14:30 まで その後、市内見学 終了後、専用車にて空港へ 機中泊
4 日 目 10/18 （土）	シンガポール 中部国際空港 中部国際空港 金沢駅	1:20 9:05 10:07 14:48	シンガポール航空にて、空路中部国際空港へ 中部国際空港着 空港到着後、金沢へ 到着、解散

金沢商業高校とテマセクポリテクニクの交流（金沢商業高校側）



通信システムはパソコン1台



知事到着



知事挨拶



金商生徒によるプレゼンテーション



テマセクの質問に答える金商生徒



テマセク側のプレゼンテーション



交流プログラムの終了 知事の退席



金商・テマセク生徒同士の交流

金沢商業高校とテマセクポリテクニクの交流（テマセク側）



司会のエリザベス氏とテマセク側の状況



知事テマセクポリテクニクに到着



金商生徒によるプレゼンテーション



副学長に記念品を渡す山本校長



G C Vにおける生徒同士の交流



G C Vにて金商生徒と談笑する知事



テマセクポリテクニクの国際交流広場（Glocal Connect Village）

(2)『BATIC（国際会計検定）への取組』

会計ユニット
教諭 広田 梢

1 目 的

BATIC（国際会計検定）の学習を通して、国際ビジネスに不可欠な英語力、会計能力についての基礎的な知識を身に付ける。

2 試験内容・称号

(1) S u b j e c t 1 「英文簿記」 制限時間 1 時間 3 0 分

4 0 0 点 ①選択問題 (各 8 点×3 0 問)

②記述問題 (各 2 0 点× 8 問)

(2) S u b j e c t 2 「国際会計理論」 制限時間 2 時間 3 0 分

6 0 0 点 ①選択問題 (各 7 点×6 0 問)

②記述問題 (各 4 5 点× 4 問)

(3) 称 号

2 0 0 点以上 . . . ブックキーパーレベル

3 2 0 点以上 . . . アカウナントレベル

7 0 0 点以上 . . . アカウンティングマネジャーレベル

8 8 0 点以上 . . . コントローラーレベル

※ S u b j e c t 1 でアカウナントレベルに達した場合、S u b j e c t 2 の受験資格が与えられる。

3 受験日時・会場・人数

平成 2 6 年 1 2 月 1 4 日 (日) 金沢商工会議所 3 年生 2 5 名

1 0 : 0 0 ~ 1 1 : 3 0 S u b j e c t 1

4 受験までの学習（課題研究 2 単位）

①BATIC（国際会計検定）S u b j e c t 1 受験に向けての学習項目・スケジュール

4 月	5 月	6 月	9 月	10 月	11 月	12 月
a 勘定科目・基本的な用語の英単語						
b 一般仕訳帳			c 試算表 決算整理 財務諸表			
特殊仕訳帳						
総勘定元帳						
					d 財務諸表分 析	
					e 過去問題	

②項目ごとの学習内容

a. 勘定科目・基本的な用語の英単語

- 自作の単語カルタ、無料アプリを使用

表裏に日本語と英語の勘定科目等を記入し、カルタ取りのようにゲーム感覚で覚えらえるようにした。まずは、英語を読み、カードは日本語の面にし、慣れてきた時期に日本語を読み、カードを英語の面にした。読み手を生徒に担当させることもあり、生徒の感想からも、単語を覚えるには有効な方法であった。

この方法は、英語の授業では英単語を覚えるためにどのように取り組んでいるかを外国語科の教員に伺い実施した。



b. 一般仕訳帳・特殊仕訳帳・総勘定元帳

- 自作プリントを使用

仕訳帳の種類（５種類）と記帳方法、総勘定元帳の記帳方法について学習した。取引内容は易しいため、記帳のポイントを説明するだけで十分であった。

4. 仕訳と転記
1. 仕訳 | Journal entry |
| Journalizing |

2. 転記 | Posting |

5. 仕訳帳と総勘定元帳
1. 取引の記帳
①一般仕訳帳 | General journal |
②特殊仕訳帳 | Specialized journal |
・入金仕訳帳 | Cash receipt journal |
現金の受け取りを伴うすべての取引を記帳する。
・出金仕訳帳 | Cash payment journal |
現金の支払いを伴うすべての取引を記帳する。
・売上仕訳帳 | Sales journal |
※ 全ての貸借売上 [Sales on Account] を記帳する。
ただし、Cash Sales [現金売上] については、
入金仕訳帳に記帳されるので、記入しない。
・仕入仕訳帳 | Purchase journal |
※ 全ての買付仕入 [Purchases on Account] を記帳する。
ただし、Cash purchases [現金仕入] については、
出金仕訳帳に記帳されるので、記入しない。
③一般仕訳帳 | General journal |

General Journal				
Date	Description	P.R.	Debit	Credit
2014	Land		20,000	
Apr. 1	Common stock			20,000
	(Invested in the business)			

※ P. R. ... Posting Reference
| 転記参照 |

④特殊仕訳帳 | Specialized journal |
・入金仕訳帳 | Cash receipt journal |

February 1 Cash sales [現金販売] は ¥700 であった。
Dr. Cash 700
Cr. Sales 700
February 5 Smith Co. より買付のうち、¥300 を回収した。
Dr. Cash 300
Cr. Smith Co. 300

Cash [Dr.] Receipt Journal					
Date	Account Cr.	Explanation	P.R.	Amount	Total
Feb. 1	Sales		2	700	
5	Smith Co.	a/c	4	300	
28	Cash Cr.		1		1,000

・出金仕訳帳 | Cash payment journal |

February 4 Cash にて商品 ¥100 を仕入れた。
Dr. Purchases 100
Cr. Cash 100
February 9 Black Co. に買付仕入 ¥100 の支払いを行った。
Dr. Black Co. 100
Cr. Cash 100
February 26 電話料 ¥5 を現金で支払った。
Dr. Telephone expense 5
Cr. Cash 5

Cash [Cr.] Payment Journal					
Date	Account Dr.	Explanation	P.R.	Amount	Total
Feb. 4	Purchases		3	100	
9	Black Co.	a/c	5	100	
26	Telephone	For February	12	50	
28	Cash Cr.		1		300

c. 試算表・決算整理・財務諸表

- 自作プリントを使用

試算表、決算整理、財務諸表の意味や形式については、これまでの簿記の学習を通して理解ができていたため、英単語と計算方法の学習とした。

- ①費用・収益の見越し・繰り延べの処理について、支払時に全額資産・負債に計上する方法について学習した。
- ②固定資産の減価償却高の計算方法について、2倍定率法・級数法について学習した。
- ③棚卸資産と売上原価の会計処理について、棚卸計算法と継続記録法の相違を学習した。

d. 財務諸表分析

- 自作プリントを使用

項目 c と同様に、財務分析の意味については2年次に「会計」で学習済であるため、会計で学習した財務比率の復習と新たな財務比率の計算方法について学習した。

e. 過去問題

- ・過去問題集を使用

B A T I C 国際会計検定 過去問題集 2014-2015 年度
S u b j e c t 1 T A C 出版



- 1 まず、選択問題続けて記述問題に取り組んだ。一斉授業で全文を日本語に訳しながら進めた。非常に時間がかかり、生徒の集中力が持続しないことがあった。
 - 2 ペアやグループで英語と簿記の分からない箇所を教え合いながら問題演習に取り組んだ。
 - 3 各問題でポイントとなる英単語や表現を説明した。
- ⇒ ポイントになる表現を理解し、繰り返し問題演習に取り組むことで制限時間内に全問解答し、200点を超える生徒が出始めた。

5 結 果

- ・ アカウナントレベル . . . 3 名
- ・ ブックキーパーレベル . . . 17 名
- ・ 称号なし . . . 5 名

6 成果と課題

【課 題】

- 週1回の課題研究の授業で取り組んだため、考査・大会等で授業間隔があいてしまい、英単語の定着までに長期間を費やすことになった。
- 検定試験の時期が定期考査と重なり、スコアが伸び切らなかった。
- 交換留学生のためのテキスト作りの時間を確保できなかった。



(金沢商工会議所にて)

【成 果】

- ブックキーパーレベル認定については、簿記の内容は全商簿記1級の知識で対応でき、英語の表現については、ポイントを理解することで対応できると分かった。
- アカウナントレベル認定については、スピードも必要となるため、英語力がカギとなることが分かった。
- 「簿記の検定」であるというアプローチをすることで、英語を苦手とする生徒も意欲的に取り組み、事後アンケートによると「英語が得意になった」と回答する生徒も見られ、生徒の英語の苦手意識の克服への一助になったと考える。
- 事後アンケートから、自己の将来像について「海外赴任したら」、「外国の方々と話してみたい」、「外国の財務諸表を読みたい」などの回答が8割の生徒からあった。生徒たちが国際ビジネスに目を向けるきっかけになったのではないかと考える。

(3)『高校生ガイド～観光ガイドを充実させ、いしかわの魅力をPR～』

観光ユニット

教諭 竹川 晃代

1 目的

来年3月に北陸新幹線が開業することで、金沢に訪れる観光客の増加が見込まれる。地元を学び、金沢の魅力発信ができる人材育成を行う。また、平成28年度に石川県で行われる全国産業教育フェアに向けた「観光」の取り組みを先駆けて行うことで、課題を発見し、解決策を見いだす。

2 実施日時

(1) 金沢周遊ツアー（3時間コース）

10月25日（土） 午前の部 9：30 ～ 12：30

午後の部 13：30 ～ 17：00

いずれも金沢駅西口観光バス乗り場発着

(2) 金沢周遊ツアー（90分コース）

11月 1日（土） ① 10：30～12：00

② 12：00～13：30

③ 13：30～15：00 の3便運行

いずれも近江町市場発着

3 企画・実施 対象生徒および参加人数

(1) 金沢周遊ツアー（3時間コース）

午前の部 : 3年 課題研究B班10名（うちガイド2名） 参加者15名

午後の部 : 3年 課題研究A班11名（うちガイド2名） 参加者19名

(2) 金沢周遊ツアー（90分コース）

観光研究部 3年 11名（うちガイド2名）

参加者21名（①3名、②7名、③11名）

4 行程

※（ ）内の観光地は車窓

10月25日（土）

【 午前の部 ～のりまっし！ききまっし！たべまっし！～ 】

9:00 金沢駅集合（ガイド役2名）

9:30 金沢駅出発

（別院通り）→（東茶屋街）→観光物産館『和菓子づくり体験』→（兼六園）→（21世紀美術館）→（室生犀星歌碑）→（武家屋敷）→（尾山神社）→（金沢城公園）→（尾崎神社）→不室屋『生麩の田楽を食す』→近江町市場→（中橋）

12:30 金沢駅到着

【 午後の部 ～これであなとも金沢通！金沢知りつくしバスツアー～ 】

13:00 金沢駅集合（ガイド役2名）

13:30 金沢駅出発

（尾張町）→久保市乙剣宮・暗がり坂・主計町・・・（徒歩）・・・さくだ『金箔貼り体験（箸）』・東茶屋街→（兼六園）→（21世紀美術館）→（犀川）→妙立寺→（武家屋敷）→（中橋）

17:10 金沢駅到着

11月 1日(土)

10:20(11:50・13:20) 近江町市場受付カウンター前集合

10:30(12:00・13:30) 近江町市場出発

市場内を通り、観光バス乗り場まで

(東茶屋街)→(卯辰山)→(兼六園・21世紀美術館)→(犀川)→武家屋敷

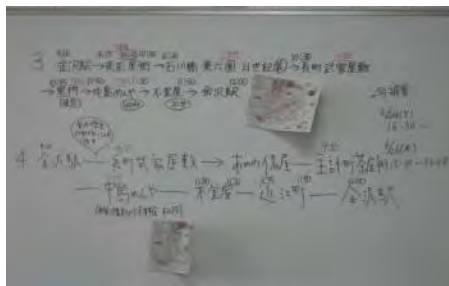
12:00(13:30・15:00) 近江町市場観光バス乗り場到着・解散

5 企画にあたって

課題研究の授業及び旅行演習の授業を使って行った。3～4グループに分かれプランとコースを作成した。プラン・コース作成にあたっては日本ツアーシステム(株)の岡村様にご指導いただいた。



グループで企画を提案



グループごとに出されたプラン(ルート)



6 宣伝広告

・金沢市プロモーション推進課の方に依頼し、以下の場所にチラシを設置した。

○東茶屋街休憩館

○武家屋敷休憩館

○金沢市観光協会(金沢駅内)

・金沢市のホームページ「金沢旅物語」に掲載

・金商デパートでのポスター掲示、休憩所にチラシ設置

・本校ホームページに掲載

・日本ツアーシステム(株)の新聞広告に掲載(3時間コースのみ)



東茶屋街の休憩館にて



武家屋敷にて



金商デパートにて



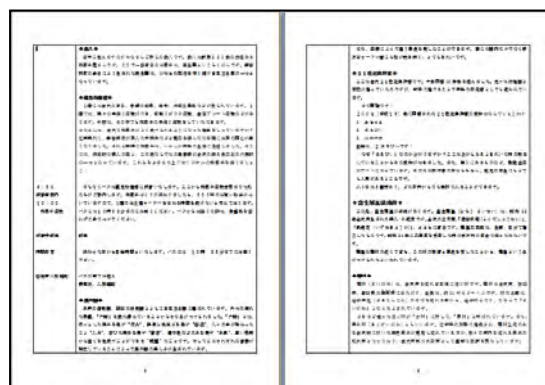
日本ツアーシステム(株)の新聞広告に掲載

7 原稿ができるまで

ルートを実際に試走し、ガイドする場所をどこにするかを決めていった。それに基づいて原稿を作成し、次回の試走でガイドし、話し始めのポイントを決め、時間を計った。何度か繰り返し、ガイド原稿が仕上がった。



原稿 (一部)



8 当日の様子

10月25日(土)

【午前の部】



バス内でのガイド



和菓子手づくり体験



生麴田楽

【午後の部】



誘導



金箔貼り体験



お茶にも金箔

11月 1日(土)



誘客活動



出発前のご挨拶



バス前でのお迎え



武家屋敷にて



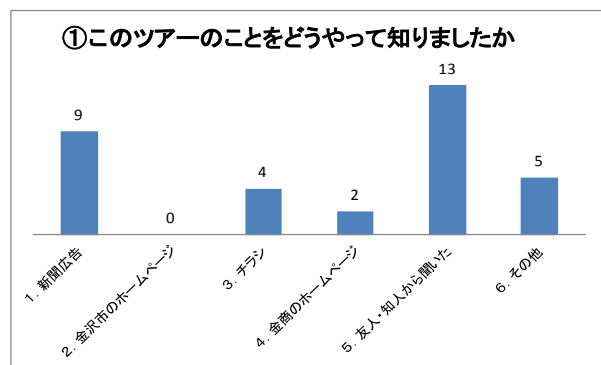
バス内でのガイド

9 アンケートより

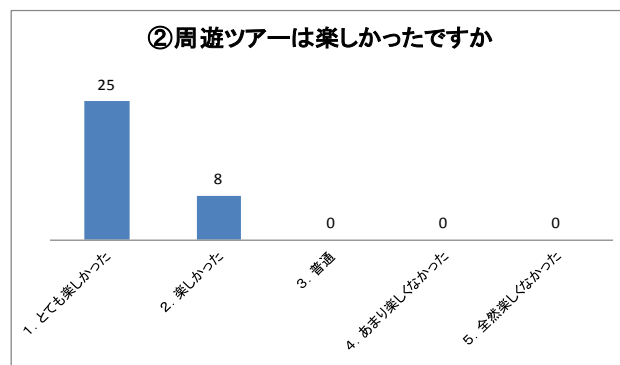
■ 10月25日(土) 回答数 午前・午後 計34名

性別	男	女
人数	5	29

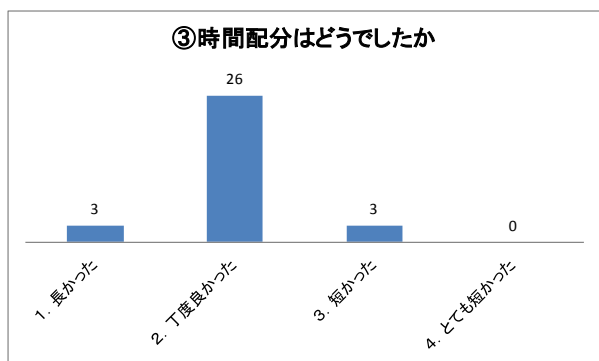
年代	10代未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上
人数	2	9	1	0	5	6	10



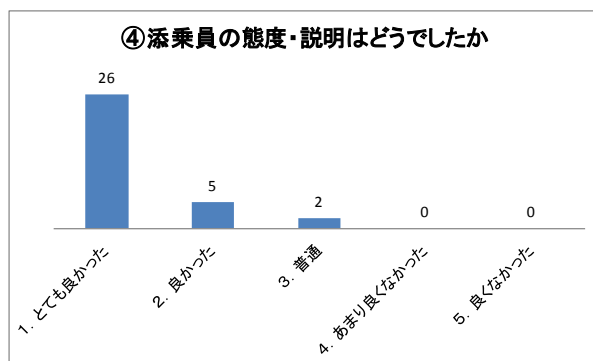
新聞広告を見てこられた方が多かった。
チラシ効果も大きいことがわかった。



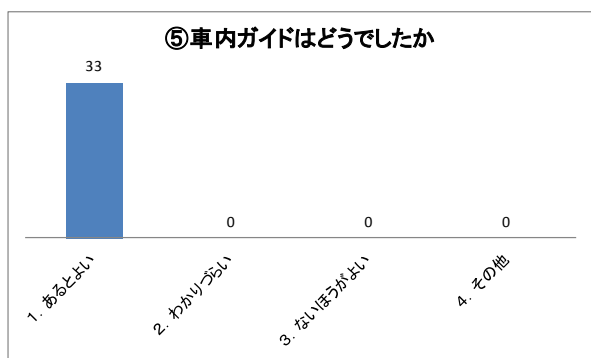
楽しかったという意見ばかりだった。



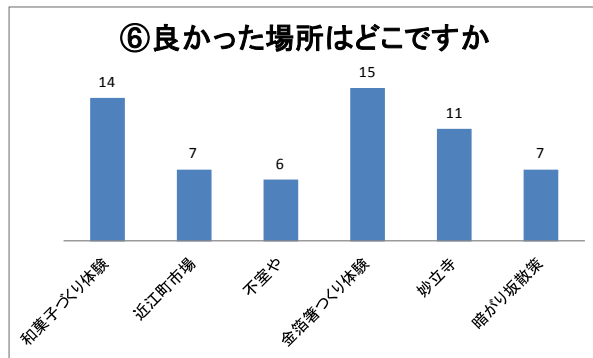
丁度良かった、短かったという意見が大半を占めたが、長いと感じた人もいたので課題にしたい。



添乗員の評価は大変良かった。
生徒達の一生懸命さが伝わって良かった。



ガイドは必要だという意見ばかりだった。
今後は内容、話し方を充実させていきたい。
と



体験学習が一番人気だった。
ツアーの中に体験を盛り込むことは必要だ
考えられる。

⑦書けたら感想を書いてください。

午前

- ・毎年続けてほしい。
- ・来年お手本になった。来年頑張りたい。
- ・とても楽しかった。
- ・普段行けないところに行けて楽しかった。
- ・次回友達も来たいと言っていた。
- ・時間丁度いい。
- ・ゆっくりまわってよかった。
- ・おつかれさま。
- ・何回まわってもよい。

午後

- ・楽しかった。
- ・良い企画だと思います。また参加します。
- ・とても楽しくて、また行きたいです。
- ・来年も企画してください。
- ・短い時間にいろいろな体験ができて、とても良かった
- ・バスの中での説明がよく勉強していてよかったです。
- ・ありがとうございました。
- ・忍者寺はとてもためになりました。ありがとうございました
- ・良かった。ありがとう。
- ・よくがんばられました。今後の活躍お祈りします。

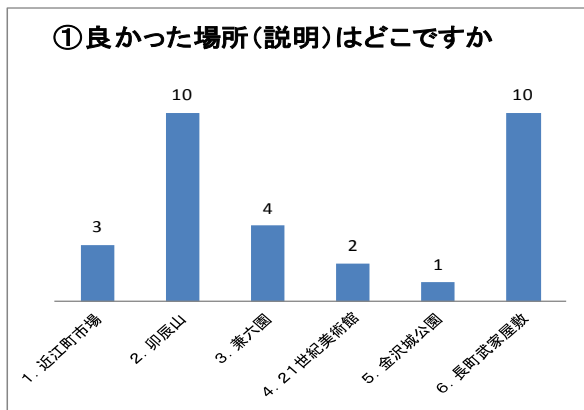
- ・話し言葉 約を「およそ」と読むとよい。約だと「ひやく、
- ・歌をいれるとよい。かがばやしなど。

■ 11月1日(土) 回答数 3回 計21名

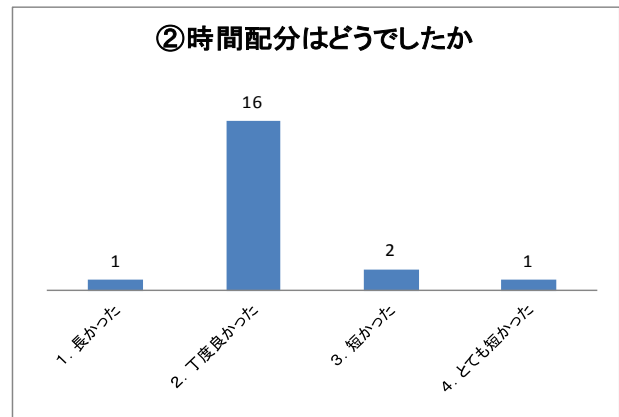
年代	10代未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上
	0	0	5	2	1	8	5

性別	男	女	無回答
	8	7	6

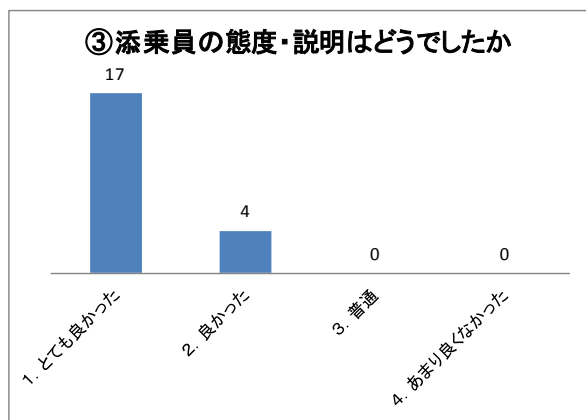
お住まいの地域	金沢市	白山市	野々市市	津幡町	能美市	小松市	兵庫県(神戸)	愛知(名古屋)	神奈川(横浜)
	8	1	1	2	1	1	1	4	2



説明より、実際に歩いた場所の方が印象に残ったと思われる。ガイドも必要だが降りて案内することも入れたものしていきたい。



長かったと答えた人はいたが、大半の方は短いと感じるほど楽しんでいただけたことがわかった。



良かったという意見ばかりだった。

④良ければ今後の改善点や感想を書いてください。

- ・卯辰山で降りられると良い。
- ・勉強していると思った。
- ・楽しい時間をありがとう。お話上手でしたよ、がんばってね。
- ・聞きやすくハキハキガイドしていて好感が持てました。
- ・慣れてきたらもっと上手くなれると思います。これからも頑張ってください。
- ・とても分かりやすい説明で楽しかったです。あっという間に時間が過ぎました。
- ・よかった。
- ・楽しかった(3)
- ・これからたくさんの皆さんに金沢の良さを知ってもらいたいと思いました。
- ・初めての金沢で楽しかったです。
- ・笑顔で親切なガイドありがとうございました。
- ・自己紹介があった方が良かったです。
- ・クイズにひやくまんさんがでるとよかったかも。

10 添乗員を経験した生徒の感想

【10月25日 午前】

今回初めてバスのガイドをさせていただきました。中学生以外の方を案内するのは初めてで始まるまではとても緊張していましたが、皆さんがとても熱心にガイドを聞いてくださり、とても進行しやすく楽しかったです。

私は今回ツアーを無事に終えることができるのかとても不安でした。なぜなら、今までの兼六園案内などは、早い時期から自分でコースや原稿を考え、ガイドの練習を現地で何度も行っていました。しかし、今回は原稿を自分で作っていなかったの、自分の喋りやすいように、耳で聞いてわかりやすいように変えていく作業や、バスツアーなのでどのタイミングで話し始めるのかなど、今まではあまり考えなかったことにも気を遣う必要がありました。また、今回のツアーの原稿を手にしたのは1週間前で、試走は一度だけ、コースを最後まで回ることもできず、こんな状況で本当にお客さんに対して案内ができるのか本当に不安でした。

しかし、実際にお客さんを目の前にすると、緊張することもなくただツアーを楽しんでほしいという思いでした。そのために自分が何をすべきなのか、どのように話せばいいのかなどをバスの中でずっと考えていました。始まる前までは考えていなかった言葉を付け加えて、原稿を読むだけでは機械的で楽しくないガイドを少しでも楽しんでもらえるように努力しました。原稿を読んだり、試走をしたりしているときには全く気が付きませんでした。今回ガイドを通して、このようなお客さんに楽しんでいただくために大切なことに気づくことが出来ました。また、今までは先輩方のガイドを聞くだけでしたが、実際にやってみてその大変さを痛感しました。

また、今回はツアーを企画するところから始めましたが、これも私にとっては初めての経験で

した。どの場所でバスから降りるのか、どの場所を通っていくのか、体験はどこでいくら使うのか、その場所がその日に営業しているのか、など考えなければいけないことが本当にたくさんありました。ツアーを1つ実行するためには、かなり前から入念な準備や、下調べが大切だと感じました。その時からたくさんの人の助けがあってようやく、本番の日をむかえるのだと改めて感じました。

今回のバスツアーのガイドでは、今まで経験したことのないことがたくさんあり、多くのことを学びました。私は、進学するので今回学んだことを生かす機会もあると思います。また、金沢にいと観光客の方に出会う機会も多いので、そうしたときにしっかりと金沢の魅力など伝えられるように、これからも勉強を続けていきたいと改めて思いました。

【10月25日 午後】

私は人前で話すことがあまり好きではなく、滑舌も悪いのでバスガイドをすることにとて不安がありました。当日まで結構時間に余裕があると思っていましたが、行事などで授業がなくなり完璧とは言えない状態で当日を迎えました。当日は、始まる前とても緊張し、きちんと話すことができるかなどいろいろな不安でいっぱいでした。でも、お客様を順番にお出迎えし、いよいよ出発。やはり始めは噛んでしまいましたが、お客様はとても温かい表情で話を聞いてくれたので、私はその後安心してガイドをすることができました。東茶屋街で、私達も一緒に金箔のお箸づくり体験をしました。一緒にテーブルに座ったおばあちゃん達とお話をしながらつくってとても楽しかったです。バス内での移動中にクイズをしたとき積極的に参加してくれて、思っていた以上に盛り上がってくれたので嬉しかったです。私は課題研究で金沢について調べて、初めて知る場所や由来などがたくさんありました。ガイドをし、参加してくださったお客様と一緒に東茶屋街や忍者寺に行き、人が前を通っただけで飛んで行ってしまうほどとても薄くて軽い金箔を、お箸づくりを通して体験したり、初めて行く忍者寺では敵が攻めてきた時や攻撃をするためにお寺の中にたくさんのからくりがあり、驚きの連続でした。住んでいても行ったことがなかったところに初めて行き、私達ガイドがお客様と同じように、又はそれ以上に楽しんだ今回のバスツアーでしたが、きっとお客様にも楽しんでいただけたと思います。初めての経験で始まる前は不安ばかりでしたが、終わってみると、とても楽しかったし、やりがいがありました。こんな経験はなかなかできないのでとても貴重なよい経験になりました。このような経験をさせていただきありがとうございました。

【11月 1日】

私は今回の金沢周遊ツアーで学んだことは、前もっていろんな出来事を想定しておくことです。今回のツアーは事前申し込みではなく、当日募集だったため、自分たちで呼び込みをして、お客さんを集めました。土曜日だということもあり、たくさんのお客さんが来ると予想していましたが、雨で観光客の方も少なく、一回に20名ほど乗車してくれると考えていたところ実際は午前3～4人、お昼頃に10人程度と予想していたよりも少なく、クイズでの盛り上がりが少し欠けたり、相づちをうってくれる方も少なく、少し対応を変えて話しをすれば良かったなと思いました。

しかし、人数が少ない分お客さんとより近くで話したり、豆知識などを含めた小話もすることができて、喜んでくれているお客さんもいました。最初は「100円だし乗ってみようかな？」と思っていたお客さんも乗り終わった後には「100円で高校生にこんな素晴らしいガイドやお話が聞けてすごく楽しかったよ。」と言って下さり、とても嬉しくてやりがいを感じました。

最初、朝に近江町市場周辺でお客さんを集めるためにチラシなどを配布したり呼び込みをしていましたが、無言で通り過ぎていく人や「そんなの興味ないわ。」と言われてしまったりと辛い思いもしました。やる初めは全くそのようなことを考えていなかったのも、途中から少し不安にも

なりどうしようかと考えてしまいました。最初から良い方向にばかりに考えるのも大事ですが、もっとダメだった時や聞いてくれなかった時の心構えや、その後の対応なども想定しておくことも大事だと思います。

しかし、自分の準備のこと以外にもしっかりお客さんを楽しませることも重要です。原稿を覚えるのもそうですが、そればかりに集中して、オリジナリティのある話ができないと面白くありません。また、原稿を丸覚えしても実際本番になると言えなくなって詰まってしまうので、原稿は覚えすぎず、ある程度のポイントを押さえて少しだけ原稿を見るようにしたほうが良いと思いました。

次回はもっと良いことも悪いことも想定し、今後の観光研究部のツアーに興味を持ってくれるような自分たちのオリジナリティ溢れる宣伝、元気な挨拶、礼儀などを中心にもっと良いツアーをできたら良いなと思います。

そして、最後に通りすがりの方から言われた事なのですが、以前から金商デパートやツアーに参加したり広告を見たりしていましたが、外国語をもっとしっかり勉強して、もっと外国語を活用しなさいという言葉いただきました。出来たらやってみるのもいいかと思いました。

1 1 今後の課題・感想

① 10月25日分のツアーは前もって募集を受け付けたが、11月1日のツアーは当日の募集のみとした。その結果、25日はお客様を確保することができたが、1日のツアーは集客できなかった。その原因としては、次のことが考えられる。

- ・近江町市場発着という点で、観光客は観光バスで来ている人が大半であった。90分のツアーに参加できそうにないお客様が多かった。
- ・誘客をするにあたり、近江町市場前では、出勤する人ばかりで、観光客が捕まらなかった。中に入れば大勢の観光客がいたので、市場の事務所に許可を取り中で行うことができた。

来年度実施に向けては、金沢駅発着で2台のバスを45分ごとに運行させ、2年後の全国産業教育フェアの本番に近づけた形で行いたい。

② 普段あまり通らない小道にも行ってみたいと思いマイクロバスにしたが、小型バスでもよかったのではないかなと言われた。乗り心地がいいことやガイドの背もたれがあることから、来年度は小型バスで実施したい。

③ 午前のツアーの集まりが今ひとつだった。来年は午後に絞りたい。

④ チラシに掲載したツアー内容がうまく伝わりきらなかった。詳細をもう少しはっきり掲載したい。

⑤ 近隣のホテルにチラシを配布すれば良かった。

⑥ よかった点

- ・企画から行ったことで、自分達で考える機会が増えたこと。
- ・下車しなくても観光地に立ち寄った気になっていただくために、原稿の棒読みにならないように努め、写真などラミネート板を用いて説明できたこと。
- ・車内でクイズ形式で、方言や観光地を案内できたこと。
- ・1日のツアーにおいては、誘客からしなければならなかったもので、誘客の大変さを知ることができたこと。
- ・日本ツアーシステム(株)の新聞広告に掲載していただけたことで、他のツアーと比較して安価な旅行に見え、反応してくださったお客様が多かったこと。
- ・意外と県外のお客様が参加されており、いい反応がいただけたこと。

(4)『総合旅行業務取扱管理者試験受験対策』

観光ユニット

担当 竹川 晃代
北村 由美

1 目 的

旅行業に関する高度な知識と技術を習得させ、ビジネスの諸活動に関する観光の意義や役割について理解させる。

2 試験内容

■国内旅行業務取扱管理者（参考）

- ①旅行業法 （25問×4点）
 - ②旅行業約款 （25問×4点）
 - ③国内実務 （国内地理約50%、JRや航空などの知識約50% 配点は年によって異なる）
- ※各科目すべて6割（60点）で合格
ただし、③のみ合格点に達していれば科目合格として、来年度まで持ちこすことができる。

□総合旅行業務取扱管理者

- ①旅行業法 （25問×4点）
 - ②旅行業約款 （20問×4点、10問×2点）
 - ③国内実務 （国内地理20問×2点、JRや航空などの知識12問×5点）
 - ④海外実務 200点
 - (1)国際航空運賃（8問×5点）
 - (2)旅行英語 （8問×5点）
 - (3)出入国法令 （8問×5点）
 - (4)海外地理 （20問×2点）
 - (5)海外実務 （8問×5点）
- 国内有資格者は①、③が受験免除になる。
※①～④すべて6割（①～③は60点、④は120点）で合格
ただし、③、④のみ合格点に達していれば科目合格として、来年度まで持ちこすことができる。

3 受験日時・会場・人数

- 10月12日（日） 大阪会場（関西大学 千里山キャンパス）にて
- | | | |
|-----|-------------|------------|
| 区分A | 11:00～12:20 | 旅行業法・旅行業約款 |
| 区分E | 11:00～11:40 | 旅行業約款 |
| 区分A | 13:30～15:30 | 国内実務・海外実務 |
| 区分E | 13:30～14:50 | 海外実務 |

※「区分A」は、全科目受験者であり、「区分E」は、国内旅行業務取扱管理者試験有資格者をさす。

【区分A受験者】 2年 2名

【区分E受験者】 3年 4名 計 6名

4 受験までの学習

①国内・総合旅行業務取扱管理者受験にむけての学習科目及び試験のスケジュール

【2年生】

対応科目	【国内旅行業務取扱管理者】				【総合旅行業務取扱管理者】			
	国内地理 運賃	旅行業法	旅行業約款	国内実務	海外地理	出入国法令	海外実務	国際
12月	自学				自学			
	↓ 自作				↓ 自作プリント			
3月	プリント				テスト (ヨーロッパのみ)			
4月	観Ⅰ				自学			
	↓ 自作プリント、問題集				↓ 問題集			
5月		観Ⅰ				部活		
	↓ テスト	↓ 自作プリント、問題集			↓ テスト (全 国)	↓ 自作プリント、問題集		
6月	自学	テスト	観Ⅰ		自学	テスト		
	↓ 問題集	↓ 自学	↓ 自作プリント		↓ 問題集	↓ 自学		
7月		↓ 問題集	↓ テスト	観Ⅰ		↓ 問題集	部活	
	↓ 問題集		↓ 自学	↓ 自作プリント			↓ 自作プリント、問	
夏休み	部活	部活	部活	部活	部活	部活	部活	部活
	↓ 自作プリント			↓ 自作プリント				↓ 自作
午後毎日部活動として補習を行う 過去の模擬問題や過去問題を中心に解く（○つけ・解説・地理の強化）								
本番	模擬試験第1回 8月第2週目				模擬試験第1回 9月第2週目			
	模擬試験第2回 8月第4週目				模擬試験第2回 9月第4週目			
	模擬試験第3回 8月下旬～9月上旬				模擬試験第3回 10月第1週目			

※ 観 I … 観光実務 I（3単位）

自学… 自学自習

部活… 観光研究部の活動（観光実務選択者は全員観光研究部に加入、兼部者が多い）

強化策1 地理の強化

- 黒板に観光資源を書き並べ、所在する都道府県を答えさせ、併せて関連キーワードも答えさせる。（カテゴリー別の時もあれば、出題頻度が高いものを並べるときもあり）
- 海外地理では生徒同士で行っている。

強化策2 ○つけ、解説

- 解き始めは一斉に同じ問題を解き、全問題について解説を入れる。解説は、間違っているものをすべて正すことを行っている。慣れてきたら、点数がとれなかった問題を自分で選んで解き、解説は自分で考えてもわからない場合、個人的に行う。

強化策3 模擬試験

- 国内第1回、第2回および総合第1回（8月実施分）実施にあたっては、金沢星稜大学・金沢星稜女子短期大学と高大連携で行っている。金沢星稜大学のキャンパスをお借りし、本番の試験さながらの環境でさせていただいている。午前中は模擬試験、午後は解説を（本校のみで実施）で行っている。

【3年生】

対応 科目	【総合旅行業務取扱管理者】			
	海外地理	出入国法令	海外実務	国際運賃
12月	自学 ↓ 自作プリント			
3月	テスト (ヨーロッパのみ)			
4月	観Ⅱ、課題 ↓ 問題集	観Ⅱ、課題 ↓ 自作プリント、問題集		
5月	テスト (全範囲)	テスト ↓ 自学	観Ⅱ、課題 ↓ 自作プリント、問題集	
6月	自学 ↓ 問題集	自学 ↓ 自作プリント、問題集	観Ⅱ、課題 ↓ 自作プリント、問題集	
7月		テスト ↓ 自学	観Ⅱ、課題 ↓ 自作プリント、問題集	観Ⅱ、課題 ↓
夏休み	部活	部活	部活	部活
	進路によって空いている時間に部活動として補習を行う 主に、過去の模擬試験問題や過去問題を解く 模擬試験第1回 8月第4週目			
9月	観Ⅱ、課題	観Ⅱ、課題	観Ⅱ、課題	観Ⅱ、課題
	主に、過去の模擬試験問題や過去問題を解く（○つけ、解説） 海外地理は、お互いに出題し合う時間を設けるようにした 模擬試験第2回 9月第2週目 模擬試験第3回 10月第1週目			
本番				

観Ⅱ… 観光実務Ⅱ（3単位［前期履修のため週6時間］）

課題… 課題研究（2単位）

②科目ごとの学習内容

- 前年度、国内旅行業務取扱管理者試験に合格した3年生と2年生の希望者を対象に学習を開始。教材は、海外地理の自作プリント、「海外旅行資源」、「海外地理サブノート」を使用

(1)海外地理

- ・STEP1 白地図上に各国名と首都名を記入させる。アメリカや中国のように州や省がある場合は州都、省都も含めて記入させる。
- ・STEP2 観光資源と都市が結びつくように繰り返しトレーニング。観光資源のキーワードも一緒に結びつける。
→ 生徒同士がお互いに問題を出し合うことを繰り返し行ったことが良かった。

旅行業実務シリーズ1～9

[illegible]

海外旅行地理		
★ その都市にある有名な観光資源を都市名とあわせて覚えてください！ 星は国別数です。		
【ヨーロッパ】 全体の4割の出発地です		
都市名	国名	観光資源
ロンドン	イギリス	ロウエストミンスター寺院(ダイアナ妃殺害、英国女王の戴冠式)、大英博物館(世界最大)、タワーブリッジ(1906年)、セントポール寺院(国教会の本拠)、ロンドン塔、シティ(教会の中心)、ロイヤルシヤン宮殿(王室)、国会議事堂、ピカデリーサーカス、エロスの像がシンボルの広場 イギリスの首都、エリザベスタワー(ビャウパン塔を2012年)
リヴァプール (世界遺産)	イギリス	シェークスピア劇場地
ロンドン	イギリス	ロンドンに次ぐイギリス第2の都市、ビートルズの出身地
マンチェスター	イギリス	温泉地、サッカー(マンユナイテッド)
グラスゴー	イギリス	旧造船業
エジンバラ	イギリス	スコットランドの首都、特に国際フェスティバル開催
	イギリス	※4つの地方 北アイルランド スコットランド ウェールズ イングランド
グラスゴー	イギリス	スコットランド最大の産業都市、南東部の中心地
ベルファスト	イギリス	北アイルランドの中心都市、造船業
グラスゴー	イギリス	アイルランドの首都
マンチェスター	イギリス	ロンドンタリバー川流域(イギリス国教会の本拠地)
エジンバラ	イギリス	エジンバラ大聖堂(ゴシック建築の教会)、ホター・ビ・サウス・オブ・ザ・シティ(オガリ地方)
グラスゴー	オランダ	「北のベネチア」、「アムステルダム」のアムステルダム、フランクフルト、レンブリントの草、ゴッホ美術館、マヘルの美術館(オランダ唯一の美術館、現1500年頃)
ハーグ	オランダ	スミット、アムステルダム、鹿角、オランダの首都
マンチェスター	オランダ	オランダの東部の首都、スミット・オランダの大聖堂、イデ・オランダ(1906年)、オランダの公園(1906年)で有名
デルフト	オランダ	デルフト・オランダ(1906年)で有名

[illegible]

→ 3年生はパスポート・ESTA についてはハワイに行った経験がある生徒が多かったため理解が早かった。

(3)旅行英語

- ・3年生は、アクティブイングリッシュ（3単位）[専門英語]の授業の中で観光英語を学習
- ・2年生は、補習等で対応

(4)国際航空運賃

- ・自作テキストを用いて説明し、金商独自の方法でトレーニング
- ・STEP1 最初に旅程を3レターコードを使って書き、折り返し地点や曜日、運賃を記入させる。
- ・STEP2 運賃表からの読み取りがうまくいくようになれば、問題量をこなして身につけさせる。

→ 計算を伴うため夏休みに入ってから学習を開始。40点満点をめざすよう指導。

(5)海外実務

→ 時差の計算は、都市名から国名がわかり、OAG表から読み取ることができるように練習する。（例えば、アメリカはAmericaではなくUSAから読み取る など）

5 結 果

【区分A】 1名合格（全国合格率16.4%）

【区分E】 4名合格（全国合格率26.4%）

計 5名 合格

聞 2014年（平成26年）12月6日（土曜日）

旅行業務の国家資格2種類 金沢商高最多13人合格

金沢商高観光研究部の生徒は、難関の国家資格「総合旅行業務取扱管理者」「国内旅行業務取扱管理者」の各試験を受験し、同校で過去最多となる延べ13人が合格した。

総合旅行業務取扱管理者は、海外旅行を扱う営業所に必要となる。全国で1万376人が受験し、合格率は28.7%だった。同校の合格者は過去最多の5人だった。

国内旅行業務取扱管理者の試験には、全国で1万4498人が受験し、合格率は29.3%。同校から8人が合格した。

生徒は夏休み期間に学校に通い、顧問の竹川晃代教師手作りのテキストを使っ

合格を喜ぶ生徒 〓金沢商高
←竹川教諭

て勉強に励んだ。3年の加藤沙希さんは「去年はあと一歩で合格できなかったのに、悔しさをバネに勉強した。合格できてうれしい」と笑顔を見せた。合格者は次の皆さん。

◇国内旅行業務取扱管理者試験▽
3年 中田明日香、中村勝一、森井亜香音、横道菜歩▽2年 川端海渡、山岸大二郎、山村海人、横山瑞希
◇総合旅行業務取扱管理者試験▽
3年 奥彩夏、加藤沙希、出村志穂、安嶋敦子▽2年 川端海渡

北 國 新 聞

1 2 月 6 日 朝 刊

6 成果と課題

<課題>

(1) 全体の課題

- ・模擬試験および本番の試験問題は例年並みの難易度であるが、第2回から第3回の模試に向けて点数があまり向上しない。その理由として9月下旬から10月上旬にかけて前期期末考査があるため、総合の試験勉強のみに没頭することができないために第3回（C問題）は伸び悩んだと思われる。（次ページ表参照）

(2) 高校在学中での取得にあたっての課題

- ・定期考査の時期が試験直前である。
- ・夏休み明けからの一番勉強が必要なときに、日中は他の教科の授業があるため放課後の時間しか勉強できない。
- ・3年生は、進路決定の大事なときと重なり、書類作成等で時間が大幅にとられる。
- ・進路の方向性が見え、旅行業関係に就かないと決まったときに学習意欲が低下する傾向がある。
- ・他にも夏休みの課題が多くあり、なかなか勉強時間がとれない。
- ・他の部活動との兼部をしながらの受験になる生徒は、勉強時間が大幅に不足する。
- ・地理の知識がかなり不足している。（都道府県すらわからない生徒が多い。）

<成果>

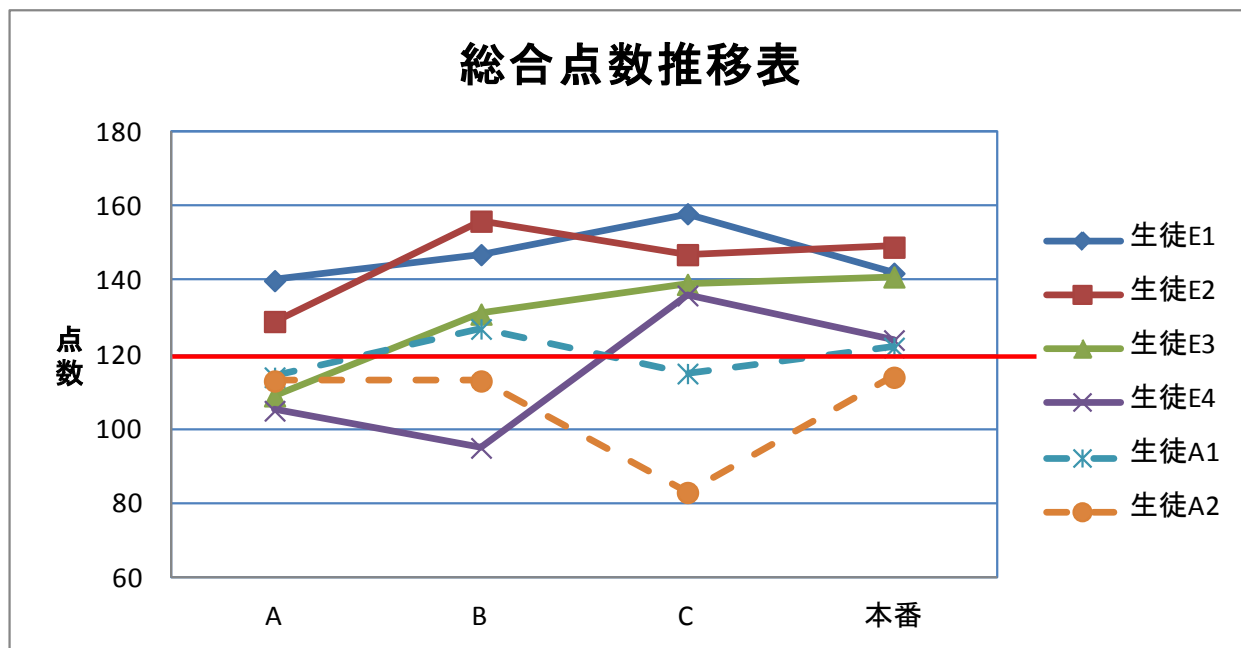
(1) 高校在学中において取得できた成果

- ・入学時点で観光に興味を持ち、検定取得に興味・関心が高い生徒が選択するようになった。そのため、校内の合格率が全国平均を上回るようになった。
- ・今回の合格により、2年生での取得が可能であることがわかった。
- ・6年間の経験より指導の一連の流れをつかむことができ、早い段階で生徒への声かけをし、取り組むようになった。
- ・生徒の弱点が地理であることがわかり、テキストを持たせ、お互いに問題を出し合うなど自学を強化させたことで点数が大幅に伸びた。

(2) 成果を上げるために望まれる事

- ・ある程度自分で勉強する力がないと難しい。受験に向けて自分がわかるようにノートにまとめ直す力や、暗記する手法を持っていることが望まれる。
- ・教員が指導できる範囲や時間は限られており、そこからいかに自分で頑張れるかが重要である。点数に繋がらなかったり、思うように暗記できなかったりと精神的にも追い込まれることもある中で、合格したことは意義があると思われる。
- ・良く質問してくる生徒や、一緒に勉強する仲間がいる方が得点の向上が見られ、合格する可能性が高い。

・模擬試験 3 回の点数状況



A…第 1 回模擬 E1～E4 8 月下旬 A1～A2 9 月中旬
 B…第 2 回模擬 E1～E4 9 月中旬 A1～A2 9 月下旬
 C…第 3 回模擬 E1～E4 10 月上旬 A1～A2 10 月上旬
 本番…10 月 13 日

・合格数一覧

年度	国内旅行業務 取扱管理者	総合旅行業務 取扱管理者
2 0	2	—
2 1	3	1
2 2	1 1	1
2 3	6	2
2 4	5	1
2 5	8	0
2 6	8	5

※ 2 0 年度より、観光に関する科目がスタートし、2 1 年度より総合の受験を開始した

(5)『金商ライフサポート株式会社（模擬）』

マーケティングユニット

担当 田畑 龍一郎

北村 浩之

北村 由美

設立趣旨	模擬株式会社を設立・運営することにより、ビジネスを実体験し、下記のような能力や態度を育てる事を目標とする。 (1) 就業意識を高め、起業家精神を育てる。 (2) マーケティング能力・会計能力を育てる。 (3) 株式投資に興味関心を持たせ、自ら学ぶ態度を育てる。 (4) 地域とのコミュニケーションを深め、地域と連携し、地域の活性化に貢献する態度を育てる。 (5) IT 技術や販売技術のスキルアップを図り、新しい商品や、新しい販売形態を研究する態度を育てる。
設立	平成16年10月、生徒・教員より出資金一人1,000円を募り、登記をしない「人格なき社団」として設立した。今年で11年目を迎える。 現在は生徒の出資のみで行っており、役員はライフサポート部の部員が務めている。 また、平成17年11月より金沢商工会議所に入会している。
売上	過去5年の売上は、多い年は約250万円、少ない年で130万円である。 税引前利益は過去3年で多い年は53万円、少ない年で2万である。 配当金は必ず出すようにしており、利益が2万円の時も繰越利益を取り崩して配当した。
商品開発	入浴剤や油取り紙の開発。特に油取り紙は海外向けに考案した。 (海外進出企業からの指導により開発)
販売活動	卒業式、入学式、金商デパートなどの学校行事 長野デパートサミット、輪島高校や小松商業高校のイベント 産業教育フェアや信用金庫フェア、商工会議所の商談会 県外の高校からの入浴剤や油取り紙、スイーツの注文への対応
商品管理	商品有高帳を作成、イベント前とイベント後に必ず棚卸作業を行う
帳簿	売上伝票、仕入伝票、入出金伝票の記帳、年度末の決算書の作成、繰越作業
税金納付	人格なき社団であっても収益事業に関しては納税義務があるため、確定申告をし、税金を納付している。法人税の申告は会計士（池水公認会計士事務所）に依頼している。納付金額は、一昨年約21万円、昨年は約15万円である。 消費税は収益が満たないため支払い義務を負っていない。
株主総会	定款に従って毎年2月に定時株主総会を行っている。
商標登録	校歌の最初にある「北都の王座」のネーミングと意匠について商標登録を行い平成19年10月に登録された。期間は10年である。

入浴剤（金商美女物語Ⅲ） 	入浴剤（金商美女物語Ⅱ） 	入浴剤（春夏秋冬） 
入浴剤（新幹線バージョン） 	油とり紙 	
金沢望郷歌 	ポテタルト 	桜花饅頭 
Mr. 五郎ちゃん  		カステラの王座 

北斗の王座タオル（商標登録）



北斗の王座Tシャツ



北斗の王座ハンカチ



キティストラップ



商品開発の様子



株主総会



(6)『ハワイ語学研修』

英語ユニット

担当 伊勢 美奈子 岡山 純子
石野 聡美 帯山俊一郎

・ ハワイ語学研修の歩み

昭和58年に本校で英語実務科が設立された。設立と同時にハワイ州マッキンレー高校と姉妹校提携の交渉及び調印を行い、翌59年第1回のハワイ語学研修が行われた。

以降平成25年度まで31年間で30回の海外語学研修を行っている。

・ マッキンレー高校

1865年創立の伝統ある名門校、生徒数約2,000人、職員約150人の普通高校、商業科目もあり、300人を超える日本語選択者がいる。

・ 海外語学研修

外国語に関する学校設定教科の開設と履修を条件として、石川県教育委員会が認可しており、現在は、英語（科目 異文化理解、アクティブ・イングリッシュ）を開設している金沢商業高校1校のみ実施している。費用的には、修学旅行の積み立てを当て、全額自己負担としている。

・ 本事業における位置付け

英語ユニットの活動として、実践的語学スキルの向上を目標として行っている（今年度は、上級生による先行活動として実施）。

平成26年度ハワイ語学研修について

引率教諭のレポートより

1. 参加者 生徒9名・引率2名
2. 旅行会社 トップツアー（株）金沢支店
3. 宿泊 パゴダホテル（PAGODA HOTEL）
4. 行程

11月25日（火）

- 15:45 金沢駅西口集合、点呼 貸し切りバスにて中部国際空港へ
- 20:00 中部国際空港到着後、出国審査
- 22:05 日本航空 JL794 便にてホノルルへ（所要7時間30分、日付変更線通過）
- 10:25 ホノルル着 入国審査、貸し切りバスでホノルル市内視察へ
下車： モアナルアガーデン、ヌアヌパリ、DFS
車窓： カメハメハ大王像、イオラニ宮殿
昼食： アウトリガー・リーフ・オン・ザ・ビーチ内ショアバード
- 16:00 ホテルへチェックイン
- 19:00 夕食： ホテル内レストラン
- 20:00 諸注意、プレゼンテーション最終確認

11月26日（水）

- 6:30 朝食 ホテル内レストラン
- 8:00 マッキンレー高校訪問、ペンパル対面、歓迎式典、校地内見学、授業見学
- 12:00 昼食： 姉妹校学食体験
- 13:00 プレゼン発表、交流会
- 15:00 放課後、生徒同士自由交流へ（買い物・散策など）、夕食：各自
- 20:00 ホテルロビーで点呼、諸注意

1 1月27日（木）

- 6:30 朝食 ホテル内レストラン
- 7:00 専用車でダイヤモンドヘッド登山に出発
- 9:00 下山後、専用車でフォート・デ・ルッシ公園へ
姉妹校教員、生徒と合流し、野外ピクニック
- 13:00 ピクニック終了、生徒同士で自由交流へ（買い物・散策など）
- 19:00 指定集合場所（DFS 1 階）で点呼、夕食会場へ
- 19:15 夕食 タナカオブ東京セントラル
- 20:00 食事後諸注意、専用車でホテルへ

1 1月28日（金）

- 6:30 朝食 ホテル内レストラン
- 7:15 専用車でハナウマ湾へ（シュノーケリング・スクールでインストラクターから説明を受け、湾内の施設で自然保護とシュノーケリングに関するビデオ視聴
- 9:00 シュノーケリング体験
- 11:00 専用車で、スクールに寄りレンタル用品を返却した後、ホテルへ
- 12:50 徒歩で昼食会場へ
- 13:15 昼食：アラモアナショッピングセンター内ババガンプ、食事後徒歩でホテル
- 15:00 貸し切りバスでポリネシアン文化センターへ出発
- 16:00 ポリネシアン文化センター到着
サモア村ショー、4D映画鑑賞、夕食、イブニングショー鑑賞
- 20:00 専用車でホテルへ戻る
- 21:00 ホテル着

1 1月29日（土）

- 6:30 朝食 ホテル内レストラン
- 9:00 専用車でホノルル国際空港へ
- 11:15 出国手続き、日本航空 JL793 便で中部国際空港へ

1 1月30日（日）

- 16:15 中部国際空港着 貸し切りバスで金沢駅へ
- 21:15 金沢駅到着、解散

5. 訪問

（1）1 1月26日（水）マッキンレー高校訪問

1985年に設立された、ハワイ州ホノルル市の州立マッキンレー高校は、本校と1983年以降姉妹校関係にあり、年一度実施する語学研修などを通して交流している。語学研修で訪問する本校生全員に姉妹校がペンパル生徒を準備してくれ、事前にメール交換などを行う。現在、語学研修は11月に修学旅行と同時期に行っており、米国の感謝祭と重なるため学校訪問は祝日と重ならない1日、若しくは2日実施している。その際はペンパル生徒が本校生の世話をしてくれ、同窓会も含め学校全体から歓迎を受けることになる。姉妹校の交流窓口は日本語科のオダ・サンディ教諭であるが、生徒の自主性を重視する州及び学校の方針で本校との交流計画は生徒が主体となり立案・準備・実施される。より交流が深まるよう、計画は直前まで何度も練り直される。

今年度は30回目の訪問で、事前交流として、ペンパル生徒を設定した後、複数回メールのやりとりをした他、学校長と参加生徒から挨拶状を手紙で送った。例年通り姉妹校から徒歩10数分と近いパゴダホテルに宿を取り、集団登校をする予定であったが、出発の前日、姉妹校担当者からメールで「登校日の朝8時に、職員と生徒が車でホテルまで迎えに行くのでロビー

で待つて欲しい。また翌日は祝日であるが、ピクニックを用意するので是非一緒に校外交流をして欲しい。」と連絡があった。

訪問日の朝、8時に姉妹校教員と生徒の一行がウエルカムボードを持って数台の車でホテルまで迎えに来た。3人ずつ分かれて乗り、学校に向かった。車を降りると「ウエルカム・カナザワ」の大横断幕が目に入った。収容人数100名程の教室で1人1人に姉妹校のシンボルカラーである黒と黄色のレイがかけられた。黒はクワイの実、黄色は貝である。最前列に案内され日本語と英語のパンフレットを受け取った。歓迎式は副校長のエスコートのもと、日本語教員、生徒会生徒、ペンパル生徒、その他の日本語選択生徒等により、英語と日本語で進められた。ハワイの歴史・文化・自然について、また姉妹校の組織についてパワーポイントで説明を受け校歌を披露された。

小休憩の後、校地を案内された。2つのグループに分かれ、先導と説明を行う生徒とサポート役の教員がそれぞれについて。広大な校地には科目や用途ごと複数の建物が建っており、案内により一巡した。音楽、化学、英語、日本語などの教室に入って授業を見学したが、電子黒板を用いて説明を行う授業、最新コンピュータを多数設置し生徒に日々の伝達を各教室に配信させる授業もあれば、教員と生徒が活発に意見交換する授業もあった。図書館は独立した建物で日本の漫画を含む膨大な蔵書と共に検索用のパソコン機器が多数設置されていた。また本校が以前寄贈した太鼓も飾ってあった。購買では、学校オリジナル文具や衣類が販売されていた。制服はないが学校の名前やシンボルが入ったウェアを愛用する教員や生徒も多い。年中暑いハワイでは、吸湿性に優れるスポーツ素材がフォーマルな場も含め人気があるようである。

例年通り学食体験もさせて頂いた。独立した建物の手前が生徒用、奥が教員用（別室）である。姉妹校の教員や生徒が学食で食事をとる場合、6ドル弱の食券を購入しなければならないが、我々一行の食券代金は今年も姉妹校が払ってくれた。学校、同窓会がそれぞれ交流予算を組んでもてなしてくれている。メニューは日替り定食1種類のみで、この日は感謝祭用の特別メニューで七面鳥の煮込みや南瓜のパイが出た。生徒はペンパル生徒と、教員は教員用の別室で食事を取りながら歓談した。

午後、本校生徒が英語で日本文化紹介を行った。金沢の紹介を静かに聞いてもらうところから始め、徐々にクイズを入れたり学校紹介や若者文化など高校生に身近な柔らかな内容の発表になるよう構成した。プレゼンテーションは4つ準備し、12名の異文化理解選択生徒が3人ずつの班に分かれて行った。

語学研修に参加しない3名が DVDを通して「石川県の観光地」(県内主要観光地・催し物・温泉地など)を紹介した後、語学研修参加生徒が、「日本の冬の過ごし方」(各地の催し物・行事・子供の遊びなど)、高校生の一日(校舎風景・授業の流れ・部活動・放課後など)、人気アニメ(後半で妖怪体操を説明し一緒に踊った)の順にプレゼンテーションを行った。

姉妹校生徒はどのプレゼンテーションも興味を持って聞いてくれ、本校購買の画像を見て販売するパンの種類の多さに歓声をあげたり、プレゼン振り返りクイズに積極的に手を挙げて答えたりしていた。日本のアニメはハワイの高校生にも人気があり様々なキャラクターを知っているようだった。今年日本でブームとなった妖怪体操の動きを英語で説明しながら部分ごと何回か練習した後、本校生徒と姉妹校生徒数十人全員が立って一緒に踊った。大変盛り上がり、両校生徒の距離が一気に縮まったのを感じた。(なお、プレゼンテーションに使ったパソコン、マイク、スクリーンの準備、パワーポイントのセッティング、持参したDVDとUSBのチェックについては、事前に教員同士がメールで打ち合わせておいた通り、午前中に預けて、我々が校地見学をしている間に姉妹校生徒の担当チームが行った。)

15時に放課になり、本校生徒は姉妹校担当者の指示の下、ペンパル生徒の案内で近隣の散策に出た。貴重品以外の生徒荷物は、姉妹校教員が車でホテルまで運んでくれた。添乗員がホテルに待機し引率者2名は姉妹校教員の車でホノルル市内視察に出かけた。翌日の校外研修で

姉妹校の人々と交流する予定の広大なフォート・デ・ルッシ公園の場所確認や、今後の訪問候補地であるカハラ地区やカイルア地区周辺を車で案内された。この間、お互いの国や教育について意見や情報の交換を行った。「近年ハワイでもコンピュータを多用する授業が増えているが、ノートをとる業とは脳の働く部分が違う為コンピューター辺倒も良くない考える教員も多い。」「厳しく指導すると授業評価が悪くなるため、生徒と保護者の受けを良くしようと成績評価を甘くする教員もいるが、大学進学後の成績がふるわないようである。」「アメリカは訴訟社会であり学校は万事慎重な危機管理体制を必要とする。」「ホノルル周辺の観光再開で土地が高騰しホームレスが増加している。」「本校との交流でも過去ホームステイやキャンプを実施したことがあるが、学校の管理が及ばない場所では事故に責任がとれず、また姉妹校校区が中間層及び貧困層の混じり合う地域にありステイにふさわしい家庭を確保できない。そのため現在はホームステイ実施は学校としては不可能である。」「生徒は放課後に生活費や学費を稼ぐため仕事を持っているのが普通である。」などの話を聞いた。一通り視察を終え、翌日の確認をしてからパゴダホテルでわかれた。

ホテルに戻った後、生徒点呼の際に交流の様子を聞くと、ペンパル生徒に案内され近隣で散策や買い物を楽しんだとのことであった。この日の夕食は各自で済ませてくることになっていたが、一部夕食をとっていない生徒がいることが分かったため、ホテルを出てすぐの場所にあるマクドナルドに帯山教諭引率の下、希望生徒数名が購入に出かけた。残りの生徒を部屋に戻し、添乗員と石野がロビーで待機し、全員一緒に購入を済ませて無事戻ったのを確認して解散し、この日の日程を終えた。

(2) 11月27日(木) マッキンレー高校との校外交流

アメリカでは、11月の第4木曜日は感謝祭と呼ばれる祝日であり、感謝祭の木曜日から日曜日までの4日間は、殆ど全ての学校・企業・商業施設が連休になる。

日本のお正月に相当する大事な休暇であるが、「遠路はるばる訪問しているのだから交流の時間を多く取りましょう。」と、オダ先生と、オダ先生の友人で、大阪出身のハワイ在住者ジュニーさん、10数名の姉妹校生徒（ペンパル以外も含む）が朝から休日返上で集まり、ピクニックを準備してくれた。場所は、ワイキキの端にあるフォート・デ・ルッシ公園という軍の保養地で、我々はダイヤモンドヘッド登山の後、専用車で合流場所に向かった。姉妹校の人々は早朝から場所取りをし、沢山の料理を準備していた。ダッチオーブンで作る焼き肉やホットドック、手巻スパム寿司、南瓜のパイ、サラダ、スナックなど、食べきれないほどの料理や飲み物が振る舞われた。デザートは、ダッチオーブンを囲んで作る焼きマッシュマロで、炙ったマッシュマロとチョコレートをグラハムクラッカーにはさんだものだった。姉妹校生徒らは年長者を重んじる教育を受けており、食べものなどすすめる際も必ず教員を最初にして、きれいに皿に盛りつけて丁寧差し出すので、本校生徒はその礼儀正しい様子に驚いていた。食後、広い公園で生徒達は「だるまさんがころんだ」をしたり、写真を撮ったり、思い思いに交流を深めていた。13時頃にお開きとし、生徒同士、ワイキキ散策に出かけた。夕食前の点呼で様子を聞くと、それぞれに交流を深め楽しんだ様子であった。

6. 補足

ハワイ姉妹校交流が始まって今年31年目、訪問は30回目であった。以前は本校の英語実務科2年の行事であったが、英語実務科がなくなり総合情報ビジネス科に統合されて以降は希望者を対象とした研修となっている。現在、参加希望者は、2年次に「異文化理解」を選択するのが条件であり、指導・引率は英語科の担当者が行うことになっている。

毎年、姉妹校交流は、年度当初に交流担当者がメールを送り、挨拶と訪問予定者の氏名報告を行うことから始まる。参加生徒1人1人に、姉妹校の日本語選択生徒をペンパルとしてつけ

てもらい、英語と日本語で E メールやラインで交流を行わせる。最初の 1, 2 回は教員の指導の下、その後は生徒が自由に交流できるようにする。今年は、ペンパルが決まった後、生徒の手紙（便箋に手紙と写真を入れる）と学校長の挨拶状を学校でまとめ、郵送した。語学研修までに、旅程や交流計画について複数回担当教員同士メールをやりとりした。プレゼンや会話などの指導は、異文化理解の授業で ALT の力も借りて行った。国内修学旅行の事前指導時間も図書室を借りて事前学習を行った。授業ではプレゼン作りはタイトルを変えて 2 回行い、視聴覚室でリハーサルを行った。語学研修は、国内修学旅行と同時期になるため姉妹校の感謝祭の連休と重なる。そのため姉妹校訪問の日程が 1 日しか取れないことが多い。前年度の訪問でも「せっくなので、交流を深めるために 2 日学校に来られるよう調整して欲しい」と希望を聞いた。残念ながら今年は 1 日しか学校に訪問できなかったが、来年度については、2 日交流が出来るよう旅程を調整する方向で計画されている。なお、来年度は姉妹校創立 150 周年の年である。現在、本校 35 名の生徒が参加を希望している。

7. 成果

語学研修の目的は「(1)ハワイでの体験を通して、国際語としての英語の重要性を認識し、今後の英語学習に生かす。(2)ハワイの自然・文化・産業などについて見聞を広めるとともに、人々の生活様式や習慣を知る。(3)姉妹校の人々とのふれあいを通じて友情を深め、一層の交流を図る。」の 3 つであるが、どの目標も概ね達成できたと考える。

(1)(3)については姉妹校訪問を中心に計画したが、語学研修に参加した生徒全員が「姉妹校生徒との交流を通じて友情を深めると同時に英語の重要性を改めて認識することができた。ハワイの人々の温かい歓迎に感激した。」と感想を述べており、研修後もラインやメールの交流を続けているとのことである。姉妹校は例年通り学校をあげて温かく迎えてくれ、学校訪問が 1 日、校外交流が半日と限られた時間ではあったが、生徒は生徒交流や校地内見学を通し、ハワイの高校や人々について楽しみながら理解を深めることができたと思う。なお昨年度訪問した現在 3 年生の生徒からも昨年のお礼を書いた手紙や当時のペンパルへのプレゼントと「ハワイ語学研修で人生が変わった」「旅行社に添乗員として就職が内定した」「語学を更に学ぶため上級学校を受験し合格した」などのメッセージを預かり、姉妹校担当者に渡したところ、「姉妹校交流の意義を感じてもらえ大変嬉しく思う」と喜ばれた。本校生徒・教員と共有できるよう多くの学校オリジナルグッズや写真をお土産に頂き正面玄関に掲示した。また訪問後、姉妹校提携時の姉妹校校長サカモト氏や、初代交流担当教諭ウエハラ氏らからはお礼状が届いた。担当者からも「日本人代表、学校代表としてふさわしい、立派な生徒達だった。良い交流をして頂いた」とメールがきた。

(2)については、自然・歴史・文化を最大限に活用したハワイの観光産業視察を通して達成できたと思う。生徒達は各訪問先で、楽しみながら見聞を広めている様子であった。ハワイは世界的観光地であり、近年観光に力を入れている石川県にとって格好のモデルといえる。ハワイの観光名所を訪問することで生徒は楽しみながらビジネスのヒントを得たと考える。ハワイの観光資源の筆頭は、海山の美しい自然であり多くの観光客を引きつけている。火山が形成した地形と自然保護、観光資源の維持について学ぶ目的で、ダイヤモンドヘッド登山やハナウマ湾シュノーケリング体験、ヌアヌパリを組み込んだ。自然保護啓発のパンフレットを配布したりビデオ視聴を行ったりし、観光資源の維持と安全管理がどのようになされているか学んだ。

ハワイの歴史・文化については、日本でも子供向けの歌で有名なカメハメハ大王ゆかりの地ヌアヌ・パリとポリネシアン文化センターの訪問で学ぶことが出来た。ヌアヌパリは 1795 年にハワイ島から上陸したカメハメハ大王がハワイ諸島統一を成し遂げた歴史的な場所である。ヌアヌ・パリはハワイ語で「風の谷」という意味で、コウラウ山脈と偏西風の影響で年中湿度が高く、常に大変強い風が吹いている。車が傾くほど強く吹く日もある。カイルアやカネオへの

町並みから太平洋が一望できる展望スポットでもある。また、このカメハメハ大王の末裔は現在もハワイの土地やビーチの多くを所有しており、莫大な賃貸料を財源にハワイ人に高等教育を無償で補償している。ハワイ人しか入学を認められないカメハメハ高校は、ハーバード大学に次いで世界で二番目に裕福な学校であり、授業料は勿論、通学バス、寮生活、食事、ハワイ伝統文化学習等が全てほぼ無料でまかなわれている。

ポリネシアン文化センターは、オアフ島北部にある巨大な施設で、ポリネシア 5000 年の歴史文化を再現している。南太平洋の各島を村として設置し、踊りや伝統芸能を紹介している。サモア村では火起こしや椰子の実割りなどを見学した。また、4 Dシアターでは火山・海・崖・山林などの映像をふんだんに用いた映像を視聴した。イブニングショーではハッカやフラを見学した。

病気・怪我・事故なく全日程を消化し、姉妹校交流と視察もスムーズに行うことが出来たことから、ほぼ目的を達成できたと考える。

8. 課題・提案

来年は姉妹校開校 150 周年の節目の年である。来年度の姉妹校交流で、本校からの祝意を表現できればと思う。

姉妹校交流参加者及び姉妹校訪問者は本校代表の立場で行う。担当者間の連絡調整（英語でメール交換を行う）・生徒のプレゼン準備（英語で複数準備する）・旅行英会話指導などの各業務について主引率者が単独で抱えることは大変難しい。例えば観光学習、日本文化紹介、ビジネス交流といった観点から、複数教科・複数教員が協力・分担して姉妹校交流指導をきめ細かく行うことが望ましい。

**おんせん県おおいた・別府型
ドリームプロジェクト
(学校法人溝部学園)**

1. 事業名称

おんせん県おおいた・別府型ドリームプロジェクト

2. 幹事校

法人名	学校法人 溝部学園
学校名	別府溝部学園短期大学
所在地	〒 874-8567 大分県別府市亀川中央町29-10

3. 構成機関と実施体制

(1) 構成機関

構成機関(学校・団体・機関等)の名称		都道府県名
1	別府溝部学園短期大学	大分県
2	大分大学教育福祉科学部	大分県
3	大分大学工学部	大分県
4	九州大学別府病院	大分県
5	NPO法人ハットウ・オンパク	大分県
6	別府市福祉保健部	大分県
7	別府市教育委員会	大分県
8	大分県中小企業家同友会	大分県
9	別府市観光協会	大分県
10	畑病院	大分県
11	NPO法人大分県「協育」アドバイザーネット	大分県
12	大分県産業科学技術センター	大分県
13	NPO法人BEPPU PROJECT	大分県
14	別府市退職校長会	大分県
15	大分大学高等教育開発センター	大分県
16	大分県「協育」ネットワーク協議会	大分県

(2)ワーキングチーム

調査・開発分科会		
構成機関の名称		都道府県名
1	別府溝部学園短期大学	大分県
2	大分大学教育福祉科学部	大分県
3	大分大学工学部	大分県
4	NPO法人ハットウ・オンパク	大分県
5	別府市観光協会	大分県
6	畑病院医長・温泉と運動研究会	大分県
7	九州大学別府病院	大分県
8	大分県産業科学技術センター	大分県
9	地域活動家	大分県
10	別府市退職校長会	大分県
11	大分大学高等教育開発センター・大分県「協育」ネット	大分県

4. 事業の内容

(1) 事業の目的・概要

日本を代表する温泉地という地域特性を活かして、ホテルや旅館等の観光産業、医療、大学、経済団体、NPO法人、行政といった産学官が連携する”おんせん県おおいた・別府型ドリームプロジェクト”を形成し、「健康」、「療養」、「アンチエイジング」、「美容」、「ダイエット」という長期滞在型観光客が求める”最高の癒やしと健康”を提供するための新たな学習システムの基盤を整備する。また、社会人、生徒・学生、育児等の復帰を目指す女性といった地域住民の温泉による日常的な健康づくりに対応する”温泉コンシェルジュ”の育成を目指すために、昨年度開発した「学び直し教育カリキュラム」の実証を通じて、疲弊する温泉地の新規産業や若者雇用を拡大する活性化モデルとして普及を目指す。

(2) 事業の実施意義や必要性について

① 当該分野における人材需要等の状況、それを踏まえた事業の実施意義

別府市の就業者数は56,629人(平成17年)であるが、そのうち46,102人(同)は3次産業へ就業しており、地元大学等の卒業生の多くは地元の観光業を主とする3次産業への就業を目指している。

しかしながら、長引く景気低迷、人口減少による需要減少、娯楽に対する消費者ニーズの高度化・多様化等といった外部環境に加え、団体客依存体質、過大投資による過剰債務、価格競争激化、後継者難といった内部環境があり、卒業生をはじめとする地域人材の地元観光産業等への就職は容易ではない状況にあることから、日本の温泉地を活性化させるには新たな基軸の専門人材育成が求められている。

そもそも日本には3,100カ所を超える温泉地があるが、別府の源泉数は2,800ヶ所以上で日本の総源泉数の約10分の1を占め、湧出する湯量は137,000キロリットルにも及び、さらに温泉の泉質はその主成分によって大きく11種に分類されるが、別府にはそのうちの10種が湧き出ることから、日本を代表する温泉地といえる。

また別府はアジアからのアクセスの良さにより韓国、中国といった外国からの観光客は多いことから、国際会議観光都市にも認定されている。

このような立地特性の良さに加え、そもそも日本人が生まれながらにして持っている、相手に喜んでもらうために心を尽くすという「おもてなしの心」は世界に誇る「強み」といえる。

そこで、本事業においてはこの「おもてなしの心」を持つ“温泉コンシェルジュ”へと育成するためのカリキュラムづくりを行い、日本の温泉地を牽引する新たな成長分野の提案と中核的専門人材の育成を育成する。

② 取組が求められている状況、本事業により推進する必要性

別府は国籍や老若男女を問わず、誰もが楽しめる温泉観光地であるが、観光入込客をみると、平成23年は7,881,241人と前年の7,932,851人から割り込んでいる。しかしながら、観光客が求める声には「健康」、「療養」、「アンチエイジング」、「美容」、「ダイエット」が多く、総じて”最高の癒やし”を求める長期滞在型の観光客が増えている。

このような長期滞在者に対する現在の受入体制は各事業者における点レベルにとどまっており、本来、日本人が持っている「おもてなしの心」という強みを活かした線や面レベルで”最高の癒やし”を提供しているとは言い難い状況にある。

さらに、100万人マーケットである県民への対応、別府市民を中心とした温泉を通じた日常的な健康づくりの市政が求められている。

温泉を中核とした観光都市づくりを進めるには、外国人へのおもてなしのための言語取得、別府の特徴である温泉と医療、運動、文化、食等をトータル的に案内できる中核的専門人材の養成が求められ、専門人材となるための基礎知識と別府への愛着等を育成する義務教育も欠かせない。

そこで、本事業においては、ホテルや旅館等の観光産業、医療、大学、経済団体、NPO法人、行政といった産学官の連携による構成されるプロジェクトを形成し、社会人、生徒・学生、育児休業中及び育児休暇から復帰直後の女性や子育てのために長期間離職している女性等の別府における就労、キャリアアップ、キャリア転換に必要となる、昨年度、本事業において開発した温泉地域が求める人材ニーズを対応した“温泉コンシェルジュ”の育成を図るための新たな学習システムを通じて、日本全国の疲弊する温泉地の新規産業や新規雇用の取組の先導を目指す。

(3)事業の成果目標

●活動指標

→本事業は、別府での“温泉コンシェルジュ”の養成・育成に向けたカリキュラムづくりを4ヶ年計画で実施する。平成26年度はその二年目となる。

1年目(平成25年度):“温泉コンシェルジュ”の養成・育成にはどのようなカリキュラムが適するかを検討して、10科目の専門科目の設定と、それに関するカリキュラム、評価規準等の作成を行った。

2年目(平成26年度):“温泉コンシェルジュ”に求められるカリキュラムの実証授業により、その検証を行うと同時に、事業終盤には、フォーラムを開催し、“温泉コンシェルジュ”の活躍と必要性を全国に向けて周知していく。

3年目(平成27年度):大学において、食物栄養学科に“温泉コンシェルジュコース”を設けて20名の学生を募集し、育成カリキュラムの定着を目指す。またクールジャパンを求めるアジアの若者に対して発信し、グローバルな“温泉コンシェルジュ”の育成を目指す。

4年目(平成28年度):“温泉コンシェルジュ”の全国展開である。温泉の泉質はその主成分によって大きく11に分類されるが、別府にはそのうちの10種が湧き出ることから、これまで培った人材育成ノウハウを活かし、日本全国の温泉地域の活性化を担う“温泉コンシェルジュ”の育成を目指す。

●成果実績

→1年目はカリキュラムの作成数、2年目はカリキュラムに対する実証授業の数と検証数、受講者の意見等の定性的評価からの効果、3年目は“温泉コンシェルジュ”を目指して別府で学ぶ全国からの入学生の割合、4年目は、卒業生(受講生)の就職状況とする。

(4) 事業の実施内容

① 調査等 ・目的: 温泉コンシェルジュに求められるものについて、企業側と顧客側の両面からの期待を検証し、カリキュラムに反映するための調査を行う ・対象: ①旅館・観光関係の企業・・・50企業程度 ②旅行者(顧客)・・・500名程度 ・方法: 旅館組合と観光協会の協力を得て行う
② モデルカリキュラム基準、達成度評価、教材等作成 事業1:「おもてなし事典」(仮称)の作成 目的: 温泉コンシェルジュとして必要な語学力を身に付けるための参考図書(事典)を作成する。 内容は、温泉コンシェルジュとして必要な用語を説明する事典であり、日本語・英語・中国語・韓国語で作成する。また、温泉コンシェルジュとして必要な会話を日本語・英語・中国語・韓国語でまとめ、会話集として作成し、利便性が高いスマートフォン向けアプリとして発展させていく。 事業2: 授業の映像化 目的: 授業改善及び学生が何度も学び直しができるために授業を映像として収録する。 規模: 4科目(50コマ)
③ 実証講座 1. 授業の実証: 1年次に作成したカリキュラムの実証を通して、授業評価及び改善を行う。 ・実施方法 一年生を対象とした5科目の内、1科目から4科目までは各15コマの座学であるが、最終の5科目である「おもてなし演習」については、宿泊施設における職能別の職務体験を行うインターンシップとする。これらの実証授業を通じて、受講者等から得られるアンケート等の評価をまとめ、分析し、平成27年度からの本学における正式授業へ昇華させていく。 ・対象: 社会人が中心である受講者に対して、一年生向けの全5科目、計60コマの実証授業を実施する。 ・規模: 受講者は32名(平成26年5月13日時点)であり、その大半は社会人と女性である。 2. 啓発シンポジウム ・事業立ち上げの総括としてシンポジウムを開催し、本事業に対する評価を求める。 ・対象: 別府市内の行政、温泉、医療、旅館、観光、NPO等の関係者 ・規模: 100名程度

(5) 事業終了後の方針

(事業成果物) ①事業成果報告書(50ページ、200部) ②おもてなし辞典 ③授業のDVD (成果の活用等) ①ホームページでのデータ公開と関係機関への郵送配布 ②おもてなし事典は、アプリで公開して、コンシェルジュ等が日常的に活用できるようにする。 ③授業のDVDは、学び直し、急遽の講師の未対応(休講等)、新しい講師の発掘(本校の教師や外部講師)に活用する

【観光・医療分野 職域プロジェクト】

(様式1)(別紙4)

平成26年度「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進」
おんせん県おおいた・別府型ドリームプロジェクト
(大分大学、溝部学園等)

課題・ニーズ・背景等

【外部環境】

- ・長引く景気低迷
- ・人口減少による需要減少
- ・娯楽に対する
- ・消費者ニーズの
- ・高度化・多様化等

【内部環境】

- ・団体客依存体質
- ・過大投資による過剰債務
- ・価格競争激化
- ・後継者難

取組の概要

目標:

新規産業や若者雇用を拡大する
活性化モデルとしての普及

目的:

- ①温泉コンシェルジュの育成
- ②昨年度作成カリキュラムの実証
- ③疲弊する温泉地の新規産業や若者雇用を拡大する活性化モデルの普及

成果目標(アウトカム)

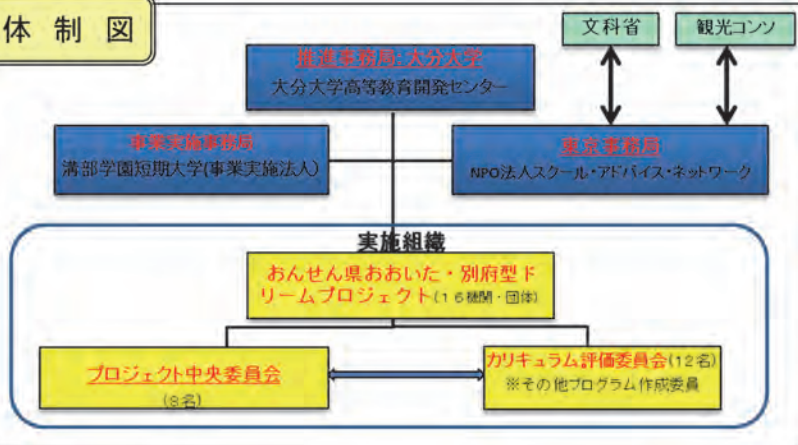
別府温泉

コンシェルジュの育成

「健康」、「療養」、「アンチエイジング」、
「美容」、「ダイエット」、「メンタル」
「最高の癒やしと健康」を提供

全国の温泉観光への普及

体制図



参加・協力機関等

○教育機関(関係者含む)

大分大学、別府溝部学園短期大学

○行政機関(関係者含む)

別府市、別府市教育委員会

○産業団体・企業等

大分県中小企業家同友会、別府市観光協会
畑病院、NPOハットウ・オンパク、
NPO大分県「協育」アドバイザーネット
大分県「協育」ネットワーク協議会
東国東地域デザイン会議
NPO法人ベッププロジェクト
NPO法人スクール・アドバイス・ネットワーク
○その他、温泉研究者・地域研究者等

【観光・医療分野 職域プロジェクト】

平成26年度「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進」
おんせん県おおいた・別府型ドリームプロジェクト
(大分大学、溝部学園等)

取組内容

【会議】

・おんせん県おおいた・別府型
ドリームプロジェクト中央委員会

目的: 本事業目的の共有、
事業進捗状況の確認、
課題・問題点の共有、
長期ビジョンの形成

体制: 8名の委員を招聘
開催回数: 3回

・カリキュラム作成評価委員会

目的: 温泉コンシェルジュに求められる
能力・実施の検討
体制: 12名の委員を招聘
開催回数: 4回(その他検討会の実施)
内容: カリキュラムの作成・検討

【調査・研究】

- ①カリキュラムの実証を通して、授業評価及び改善
- ②啓発シンポジウム

成果(アウトプット)

①事業成果報告書

②おもてなし辞典

③授業のDVD

上記を活用して

①ホームページでのデータ公開と関係機関への郵送配布

②おもてなし辞典は、アプリで公開して、コンシェルジュ等が日常的に活用

③授業のDVDは、学び直し、急速の講師の未対応、あたらしい講師の発掘に活用

成果の1次検証

カリキュラムづくりの総括

内容: 温泉コンシェルジュ”に求められるカリキュラムの実証授業により、その検証を行うと同時に、事業終盤には、フォーラムを開催し、“温泉コンシェルジュ”の活躍と必要性を全国に向けて周知していく。

H25

参画する組織の数
及びカリキュラムの
内容

H26

カリキュラムの
実証と検証

H27

カリキュラムの
大学等への定着

H28

他地域
“温泉コンシェル
ジュ”への普及

平成26年度

成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業 報告書

「温泉コンシェルジュ」 養成事業



別府市扇山周辺の湯煙

【実施組織】

おんせん県おおいた・別府型ドリームプロジェクト

【推進主体】大分大学高等教育開発センター

【育成機関】別府溝部学園短期大学(事業受託機関)

本事業での「温泉コンシェルジュ」の考え方

1. 【コンシェルジュ】

1つの窓口で事足りるサービス体系として『コンシェルジュ・サービス』という呼び方もされており、旅行者や顧客、相談者等（以下「顧客」という。）が相談する窓口において、どんな相談に対しても、豊富な知識に基づいてそれぞれに合った提案・サービスを行う制度や職域をいう。

コンシェルジュは、サービスをする専門家（「総合世話係」）として、顧客が知らない土地で最も頼りになる存在であり、次の役割を果たす。

- ①顧客である旅行者の旅にまつわるトラブルを解決し、人々を正しく次の目的や目標の場所に導くお手伝いをします。
- ②顧客一人ひとりに応じたきめ細かいサービスをするために、ホテルのみならず、観光案内所や駅、百貨店、病院など、多くの業界・企業に広がります。
- ③顧客の要求に応じて、街の地理案内や航空券・観劇の切符の手配、道案内やレストランの紹介、病気の時なケア、人探しや物探しなどあらゆる要望を承り、「究極のパーソナルサービス」をします。

そのためには、次の資質・能力が求められる。

- ①コンシェルジュは客をたらい回しにせず、あらゆる知識や人脈を駆使して要望に応えようとする思いやりと暖かさをもってお迎えする心と態度が必要です。
- ②顧客を安心させるためにゆったりとしゃべることや、何事にも冷静に対応し、どんな人とも心からコミュニケーションをとろうとする姿勢やコミュニケーションツールの言語を使いこなす能力が不可欠です。
- ③顧客の相談に対応できる正しい知識、判断力、行動力、奉仕の心、さらに、コンシェルジュとしての資質を高めるための向上心や自己開発力、問題解決力等が求められます。
- ④日頃から幅広く情報を集めたり、取引先と良い関係を築いたりしておくことや、コンシェルジュ同士がホテルや企業の枠を超えてネットワークを組織することも必要です。

➡必要な学び

①言語を学ぶ

- ・英語 ・中国語 ・韓国語 ・日本語表現

②思いやりの学び

- ・おもてなしを学ぶ ・コミュニケーションを学ぶ ・介護技術を学ぶ
- ・コンシェルジュの資質を身につける（3で詳細を記述）

③コンシェルジュの知識

- ・コンシェルジュの基礎知識を学ぶ

2.【温泉コンシェルジュ】

温泉コンシェルジュは、顧客への温泉に関する「総合世話係」であり、各種法律や実際の効果・効能に関する以下の知識を持ち、温泉を中心としたプログラムを提供することが求められる。

（１）温泉の基礎知識を学ぶ

地中から湧出する温水、鉱水及び水蒸気その他のガス（炭化水素を主成分とする天然ガスを除く。）で、次に掲げる温度または物質を有するものをいう
温泉における効能は、湯治などに代表されるように古くから人々に知られていた。その効能は前述のように２つに大別でき、入浴によるもの、飲泉によるものに分けられる。

（２）温泉の効能を学ぶ

①温泉と医療と健康

○地中から湧出してくる温泉（鉱泉）には、様々な物質が溶存している。それら物質のうち、温泉法によって定められた特定の 18 種類の物質の、温泉 1kg あたりの溶存量および総溶存量によって泉質の分類が定められている。

○効能は、多くの場合温泉の泉質に依存する。

○療養泉の揭示用泉質は 11 分類である。

②温泉によるメンタル的な癒し・美容やダイエット・食育・健康の効能を学ぶ。

（３）温泉と産業を学ぶ

①温泉地域における地熱発電の開発等の産業の活性化につながっている。

②温泉を通した「観光」環境の充実と情報提供の充実が求められる。

➡必要な学び

①温泉の基礎（詳細は３で記述）

・温泉の泉質を学ぶ ・温泉の効能や活用を学ぶ

③温泉と健康・医療を学ぶ（詳細は３で記述）

・温泉と医療・健康を学ぶ

④体験を通して「温泉コンシェルジュに求められるもの」を学ぶ（詳細は３で記述）

⑤別府で学ぶ温泉の基礎

・温泉と産業を学ぶ ・別府温泉の癒しの取り組みを学ぶ
・情報発信ツールの現状と発信企画の提案

3.【別府温泉コンシェルジュ】

別府市には、鶴見岳（1,375m）と約 4km 北にある伽藍岳（または硫黄山、1,045m）の二つの火山の東側に多数の温泉が湧き出ている。泉都とも呼ばれる別府市ならではの、温泉資源を活用した観光を基幹産業として観光名所化した別府地獄めぐりなどの観光スポットの充実や、市民生活の健康・癒し場としての利用、古くは明礬の生産、近年では地熱発電、医療、花き栽培、養魚業、最近では温泉泥美容まで、様々な産業に幅広く利用されており、別府市ならではの取り組みの関する知識が求められる。

（１）別府温泉の特徴・歴史についての知識が求められます

①歴史の異なる 8 箇所の温泉郷（別府八湯）の泉質・効能や分布等を学ぶ

湧出量：世界 2 位毎分 9 5, 1 6 7 L

源泉数：世界 1 位 2, 8 4 7（日本の源泉の 1 割）

泉質：療養泉の 11 分類中 1 0 種がある

②神話や開湯伝説と温泉街の形成を学ぶ

③別府観光の父油屋熊八の「山は富士 海は瀬戸内 湯は別府」の経緯と背景を学ぶ

④高度経済成長とともに到来した観光ブームによる発展を学ぶ

⑤別府の温泉資源活用の歴史と温泉産業を学ぶ

⑥別府八湯の活性化の取り組みを学ぶ

・「観光」環境の充実と情報提供の充実

（２）顧客へのおもてなしの対応（特に、海外からの旅行者）によるリピーターの拡大が求められます。

○顧客に対して、別府温泉をベースにした最高の癒しを提供できるプログラムの提供と総合的なおもてなしを提供することが求められます。

➡ 必要な学び

①別府を学ぶ

・別府の歴史や人物、文化、自然を学ぶ

②別府の街づくりを学ぶ

・産業 ・交通 ・町並み ・景観

②街づくり体験を通して「別府温泉コンシェルジュの資質」を学ぶ

・別府の地理や様々な施設を学ぶ ・別府の活性化の取り組みを学ぶ

・別府の街づくり体験：別府市内のイベント、温泉等の実体験

・別府の活性化企画：魅力的な別府プログラムの企画

③別府温泉と健康・医療の取り組みを学ぶ

・別府温泉の泉質と医療・健康を学ぶ

④別府で学ぶ健康づくりを体験する

・健康トレーニングを学ぶ ・市内の健康づくり環境を学ぶ

・食によると健康づくりを学ぶ

【教育課程として設定すべき学習内容】

本事業で定義する「温泉コンシェルジュ」

職場や他のコンシェルジュとネットワークを構成して、「温泉をベースとしたコンシェルジュ」とした顧客への「総合世話係」であり、各種法律や温泉の効果・効能に関する知識を持ち、総合的、個別的な温泉プログラムを提供するサービスができる知識や情報、コミュニケーション力等を取得したコンシェルジュ。

参考：「別府温泉コンシェルジュ」とは

○本別府の温泉をベースにした観光と最高の癒しを提供できるプログラムの提供と総合的なおもてなしを提供する温泉コンシェルジュ。

1. コンシェルジュとしての資質・能力・基礎知識の習得

- ①温泉コンシェルジュに求められるものを学ぶ
- ②顧客の国の言葉を学ぶ
- ③思いやりの心とマナーを学ぶ
- ④体験を通して「温泉コンシェルジュの資質」を学ぶ

2. 別府に関する基礎知識の習得

- ①別府を学ぶ（歴史・人・文化・自然）
- ②別府の街づくりを学ぶ

3. 温泉の利用に関する学び

- ①温泉を学ぶ
- ②温泉と産業を学ぶ
- ③温泉と健康・医療を学ぶ

4. 温泉と健康・医療に関する学び

- ①別府温泉と健康・医療の取り組みを学ぶ
- ②別府で学ぶ健康づくり

5. 別府温泉と観光の街づくりに関する学び

- ①別府で学ぶ温泉の基礎
- ②街づくり体験を通して「別府温泉コンシェルジュの資質」を学ぶ
- ③別府からの情報発信を学ぶ

参考：上級コンシェルジュの資質の習得

- ①介護技術を学ぶ
- ②食と健康を学ぶ
- ③コミュニケーション能力を学ぶ
- ④日本語を学ぶ

温泉コンシェルジュ養成専門科目一覧

【1年生対象科目】＊別府に関する基礎的な学びをする

	科目名	履修内容	時間数	単位数
1科目目 金3時限	温泉コンシェルジュの基礎	温泉コンシェルジュに求められるものを理解し、別府の魅力を提供する総合的な接客サービスの内容を学びます。	講義 15コマ	2単位
授業計画	1. 温泉コンシェルジュに求められるものを学ぶ。(1時限～10時限) ①コンシェルジュに必要なもの(1～5) ②(別府)温泉コンシェルジュに必要なもの(6～10) 2. 顧客へのプログラムの提案演習(11時限～15時限) ①温泉コンシェルジュの魅力PR(11～12) ②温泉コンシェルジュが発信する別府の魅力(13～15)			
到達目標	1. 知識・理解 ①(別府)温泉コンシェルジュに必要な知識や資質・能力を理解し、説明できる。(A-⑤) ②別府の魅力・特色を知り、顧客の求めるプログラムを作成しようとする。(B-①・B-②) 2. 習得する資質・能力等 ①他人の話をよく傾け、適切な対応をしようとし心がけることができる。(C-①・C-③) ②顧客や職場等の考えを理解し、多様な価値観を受容しようとしすることができる。(C-②・C-④)			
2科目目 金4時限	別府の歴史と発展	別府の歴史から自然・人物・文化・産業に関する発展の知識を持ち、各種資料による別府の学びをします。	講義 15コマ	2単位
授業計画	1. 別府の発展の歴史を学ぶ。(1時限～13時限) ①別府を豊かにした自然を学ぶ(1～3) ②別府に関わった人物を学ぶ(4～5) ③別府が生み出した文化を学ぶ(6～8) ④別府を発展させた産業を学ぶ(9～13) 2. これからの別府の発展のポイントを考える。(14時限～15時限)			
到達目標	1. 知識・理解 ①別府の発展の歴史の特色を、自然・人物・文化・産業の4つ視点から説明できる。(A-①) ②別府の発展のポイントを、歴史の視点と周辺地域との連携という視点から説明できる。(A-①) 2. 習得する資質・能力等 ①取得した情報を基に、物事をわかりやすく説明して伝えることができる。(B-②) ②情報や知識を様々な観点から論理的に分析し、表現(説明)できる。(B-③)			
3科目目 夏季集中	まちづくりと景観	別府のまちづくりや景観についての一定の知識を持ち、他の地域と比較した特色を学びます。	講義 15コマ	2単位
授業計画	1. 「地域とは・都市とは」について学ぶ。(1時限～3時限) ①地域・都市の誕生と定義(1) ②地域・都市計画の機能と役割(2) ③別府の地域・都市計画の特徴(3) 2. 「まちづくりとは」について学ぶ。(4時限～6時限) ①まちづくりの定義と各地のまちづくり(4) ②別府のまちづくりの特徴(5) ③特定エリアを再生するまちづくりの要件(6) 3. 観光資源としての景観について学ぶ。(7時限～10時限) ①別府の地域資源や産業の特徴と景観の関係(7～8) ②別府の景観の特徴(9～10) 4. おすすめ風景カルテの作成と活用について学ぶ。(11時限～15時限) ①おすすめ風景カルテの作成方法の検討と作成(11～13) ②カルテを用いた情報提供の実践(14～15)			
到達目標	1. 知識・理解 ①コンシェルジュとして紹介する地域や都市の特性を如何にして理解したら良いかが分かる。(A-②) ②紹介しようとする地域や都市の全体像を理解し、別府の地域特性を説明できる。(A-②) 2. 習得する資質・能力等 ①顧客対応に利用する情報をストックし整理することができる。(B-③・B-⑥) ②情報を顧客のニーズに応えながら提供する能力を身に付ける。(C-①・C-②) ③別府の街づくりや特色ある産業について他の地域と比較するなどして、特色を説明できる。(B-④)			
4科目目 夏季集中	温泉学	温泉の泉質や効能等の基礎知識を学ぶとともに、温泉を活用した産業、世界の温泉情報を学びます。	講義 15コマ	2単位
カリキュラム 内容	1. 温泉学の概要を学ぶ。(1時限) 2. 温泉科学を学ぶ。(2時限～4時限) 3. 別府の温泉地としての魅力、温泉活用方法を学ぶ。(5時限～6時限) 4. 温泉と健康を学ぶ。(7時限～8時限) 5. 別府の地形と地質を学ぶ。(9～10時限) 6. 温泉学フィールドワーク(11時限～12時限) 7. 別府温泉とツーリズム(13時限～14時限) 8. (別府)温泉のまとめ。(15時限)			
到達目標	1. 知識・理解 ①温泉の自然科学、社会科学の知識における基本的事項を習得できる。(A-①・A-③) ②別府温泉に関する取り組みについて説明できる。(A-⑥) 2. 習得する資質・能力等 ①別府温泉コンシェルジュとして、温泉の専門的知識をベースに接応できる。(C-⑬、C-⑯) ②科学的な根拠(統計・分析等)に基づいて現象を分析・理解し表現することができる。(B-④)			

5科目 夏季集中	おもてなし演習	宿泊施設における職能別の職務を体験し、宿泊施設の業務と、業務ごとのおもてなしの心を学びます。	演習 30コマ	2単位
カリキュラム 内容	1. 宿泊施設の職能別の職務をおもてなしの心を学ぶ。(1時限～28時限) ①メンテナンス業務演習(1～7) ②食事サービス業務演習(8～14) ③厨房調理等補助業務演習(15～22) ④フロント業務演習(23～28) 2. 職場のなかのコンシェルジュの機能と役割を学ぶ。(29時限) 3. コンシェルジュとしての商品サービスの企画。(30時限)			
到達目標	1. 知識・理解 ①宿泊施設の職能別の職務を難易度順に体験し、お客様のニーズに沿ったサービスをしていることなどコンシェルジュとして現場で役立つ基本を理解する。(A-5) ②温泉に関する知識をどのように商品やサービスにしていくかを考え企画する。(B-1) 2. 習得する資質・能力等 ①接客施設におけるおもてなしの心を持って接客サービスしようとする。(A-4) ②それぞれの職務の多様な価値観を受容し、信頼関係を築き、親和的な態度で接しようとすることができる。(C-1～4)			

【2年生対象科目】＊専門的な学びと実習を行い、コンシェルジュとしての資質・能力を養成する				
	科目名	履修内容	時間数	単位数
1科目目	温泉の基礎	温泉の様々な利用を知り、別府における温泉産業、サービス、情報発信等を学びます。	講義 15コマ	2単位
カリキュラム 内容	1. 別府の温泉（観光）情報発信の方法を学ぶ。（1時限～6時限） ①必要とされるWeb上での情報発信法（1～3） ②街づくり、人づくり、場づくりに取組の手法と情報発信（4～6） 2. 別府温泉による癒しや美容を学ぶ。（7時限～8時限） 3. 別府の温泉産業を学ぶ。（9時限～13時限） ①地域に密着した職人技を磨く現場から伝統工芸に取り組む職人・施設（9～11） ②温泉熱を利用した産業（12～13） 4. 別府温泉のサービスメニューを学ぶ。（14時限～15時限）			
到達目標	1. 学習内容 ①温泉の様々な利用に関する温泉産業、サービス等の一定の知識がある。（A-①、A-②、A-⑥） ②別府における温泉産業、サービス、情報発信等を説明できる。（A-⑥、C-①・C-⑪～⑫、C-⑮） ③温泉を活用した産業、世界の温泉情報を説明できる。（C-⑫、C-⑮） 2. 習得する資質・能力等 ① 別府温泉の観光・健康・医療・食等を総合した企画ができる。（B-⑦～⑨） ②職場や地域での人的ネットワークを構築し、活用することができる。（C-④、C-⑩）			
2科目目	温泉コンシェルジュ 実習Ⅰ	別府市内の地理や交通手段を学び、温泉を活用した・PRするイベントや温泉体験等の別府案内ができる力を育成します。	演習 30コマ	2単位
授業計画	1. 別府・大分県の観光を知る。（1時限～6時限） ①別府市内の観光素材（1～3） ②大分県内の観光素材（4～6） 2. まちあるき・温泉巡り体験（7時限～18時限） ①まちあるき体験（7～12）②温泉巡り体験（13～18） 3. 観光案内実習（19時限～30時限） ①対話の心得とシュミレーション（19～21）②観光現場での案内実習（2限～30）			
到達目標	1. 知識・理解 ①（別府）温泉コンシェルジュに必要な知識や資質・能力を理解し、説明できる。（A-⑤） ②別府の魅力・特色を知り、顧客の求めるプログラムを作成しようとする。（B-①・B-②） 2. 習得する資質・能力等 ①他人の話に耳をよく傾け、適切な対応をしようと心がけることできる。（C-①・C-③） ②顧客や職場等の考えを理解し、多様な価値観を受容しようとすることができる。（C-②・C-④）			
3科目目	温泉コンシェルジュ実習Ⅱ	別府温泉の観光・健康・医療・食等のコンシェルジュとしての総合的な企画プログラムを提案できる力を育成します。	演習 30コマ	2単位
授業計画	1. 宿の想いを知り過ごし方を提案する。（1時限～15時限） ①宿の想いを知る（1～3） ②宿周辺のマップ作り（4～9） ③宿のニュースレター作り（10～15） 2. 宿の新しいプログラムを創る。（16時限～30時限） ①プログラム企画（16～24） ②プログラム体験実習と交流会（25～30）			
到達目標	1. 知識・理解 ①顧客に対して、別府の様々な地域資源を組み合わせた滞在プログラムの提案を行う。（A-⑧） ②関係する職場の特徴、周辺の資源、イベント情報等を調査・収集し、それらを組み合わせて、顧客の滞在価値を高めるマップやニュースレターを作成する。（B-①、B-②、B-③、B-⑥、B-⑧） 2. 習得する資質・能力等 ①自身の知識に加え、人的なネットワークを活用して課題解決を図るネットワーク力が身に付く。（C-④） ②顧客や職場等の考えを理解し、課題解決の為の提案を行う企画提案力が身に付く。（C-⑩・C-⑰）			
4科目目	温泉医療療養指導	温泉による健康・医療について、温泉の様々な効能と泉質の関係を学びます。	講義 15コマ	2単位
授業計画	1. 温泉医療についての総論を学ぶ。（1時限～6時限） ①医療における温泉の意義（1～2） ②日本の温泉の国際的な位置づけ（3） ③温泉の医療効果の根拠（4～6） 2. 温泉が個々の代表的な疾患に対して及ぼす影響について学ぶ。（7時限～15時限） ＊循環器系疾患、呼吸器系疾患、免疫・アレルギー疾患、ストレス、代謝性疾患、肝臓・消化器疾患、婦人科・泌尿器科疾患、呼吸器系疾患、骨・関節疾患（予定）			
到達目標	1. 知識・理解 ①安全な温泉利用法を説明できる。（A-⑨） ②健康増進目的の温泉利用法を説明できる。（A-⑨） ③持病がある方の温泉利用上の注意内容を説明できる。（A-⑨） 2. 習得する資質・能力等 ①温泉による健康・医療について、温泉の様々な効能と泉質の関係を基にして、一般的な温泉利用の利点と危険性、体質や症状に応じた温泉利用についてのアドバイスができる。（C-⑮） ②顧客のニーズや情報を収集・分析し、適切に判断して効果的なプログラムを提案できる。（B-⑥）			

5科目目	健康トレーニング	温泉を活用した健康トレーニングや温泉との関係に限らず広く癒しや健康増進のトレーニングプログラムを学びます。	講義 15コマ	2単位
授業計画	1. 健康・体力づくりやリハビリテーションに関する基本的な知識を学ぶ。(1時限～4時限) 2. 温泉プールを活用した健康・体力づくりやリハビリテーションの方法を学ぶ。(5時限～10時限) ①温泉プールを活用した健康・体力づくりの方法(5～7) ②温泉プールを活用したリハビリテーションの方法(8～10) 3. 別府のトレーニング・医療・リハビリ施設の訪問学習(11時限～13時限) 4. 温泉を活用した健康・体力トレーニングやリハビリに関する個別の課題を想定して課題解決に向けたプログラム作成 (14時限～15時限)			
到達目標	1. 知識・理解 ①温泉プールを活用した健康・体力づくりやリハビリテーションの方法が分かる。(A-⑩) ②別府のトレーニング・医療・リハビリ施設に関する知識がある。(A-⑩) ③温泉を活用した健康トレーニングやリハビリテーション、広く癒しや健康増進に関する基本的な知識がある。(A-⑩) 2. 習得する資質・能力等 ①信頼関係を築き、親和的な態度で接することができる。(C-③) ②温泉を活用した健康・体力トレーニングやリハビリに関する知識を基にして、課題解決に向けたプログラムを提案できる。 (C-⑬)			

「評価規準」評価結果

①1年生科目の各授業で「よく学べた＝◎」「学べた＝○」「分からない＝空欄」を記入した割合(述べ回答数58)

②評価規準の黄色塗りが1年生科目、白塗りが2年生科目で評価する学習内容である。

※多くの項目が2年生科目と重複しており、特に「学べた割合」が80%以下の規準は2年生科目の重点的な内容となっているものが多い。

		◎	○	空欄	割合	
A 知識	①別府の歴史・人物・文化・自然に関する一定の知識がある。	16	37	5	91.4	
	②別府の街づくりや特色ある産業についての一定の知識がある。	14	37	7	87.9	
	③温泉の泉質や効能等の基礎知識がある。	15	29	14	75.9	
	④日本の接客業における職務ごとや総合的なおもてなしの心や業務が分かる。	12	27	19	67.2	
	⑤温泉コンシェルジュに求められるものを理解している。	16	40	2	96.6	
	⑥温泉の様々な利用に関する温泉産業、サービス等の一定の知識がある。	10	29	19	67.2	
	⑦別府市内の地理や交通手段の知識がある。	13	39	6	89.6	
	⑧別府温泉の観光・健康・医療・食等を総合した企画ができる。					
	⑨温泉による健康・医療について、温泉の様々な効能と泉質の関係の知識がある。					
	⑩温泉を活用した健康トレーニングや、温泉との関係に限らず広く癒しや健康増進に関する知識がある。					
B 問題 解決 力	①考え、生み出す力がある。(企画力・コンセプトワーク・柔軟な思考力)	19	29	10	82.8	
	②物事をわかりやすく説明して伝えることができる。(プレゼンテーション能力)	16	28	14	75.9	
	③情報や知識を複眼的、論理的に分析し、表現できる。(論理的思考力)	10	34	14	75.9	
	④科学的な根拠(統計・分析等)に基づいて現象を分析・理解し表現することができる。	4	31	24	58.6	
	⑤問題を発見し、解決に必要な情報を収集・分析・整理し、その問題を確実に解決できる。	7	34	17	70.7	
	⑥多様な情報を収集・分析して適切に判断して効果的に活用できる。	10	34	14	75.9	
	⑦中長期的な視野に立ち「グランドデザイン」や「戦略」を立案できる。					
	⑧地域の目指す方向に照らして、顧客へのプランを企画できる。					
	⑨地域への理解に基づいて地域社会の置かれている状況を読み解くことができる。					
C 適 正	対 人 関 係 能 力	①他人の話に耳をよく傾けることができる。	30	23	5	91.4
		②他者を理解し、多様な価値観を受容することができる。(コミュニケーション力)	25	27	6	89.6
		③信頼関係を築き、親和的な態度で接することができる。。	26	24	8	86.2
		④職場や地域での人的ネットワークを構築し、活用することができる。。(ネットワーク力)	12	29	17	70.7
		⑤人々を説得し、動かすことができる。(リーダーシップ)				
	自 己 開 発 能 力	⑥自分で選び、決定し、行動することができる。	22	24	12	79.3
		⑦自分の行動によって生じる責任を自分で背負うことができる。	22	24	12	79.3
		⑧多様な文化や価値観の中で状況を改善しようとすることができる。	18	28	12	79.3
		⑨既存の枠組み(態度・慣習・慣例等)にとらわれず、新たな変革を起こそうとすることができる	11	26	21	63.8
	専 門 性	⑩知識を生かし、職場や地域でのネットワークを活用した、より良いプログラムを提供をしようと努力する。	12	31	15	74.1
		⑪別府の街づくりや特色ある産業について他の地域と比較するなどして、特色を説明できる。				
		⑫温泉を活用した産業、世界の温泉情報を説明できる。				
		⑬日本や世界のおもてなしの心と作法(マナー)を基にした、窓口業務としての接客サービスができる。				
		⑭別府の魅力を提供する総合的な接客サービスができる。				
		⑮別府における温泉産業、サービス、情報発信等を説明できる。	5	41	12	79.3
		⑯温泉を活用した・PRするイベントや温泉体験等の別府案内ができる。	12	31	15	74.1
		⑰別府温泉の観光・健康・医療・食等の総合的な企画プログラムを提案できる。				
		⑱温泉による健康・医療について、温泉の様々な効能と泉質の関係を説明できる。				
		⑲温泉を活用した健康トレーニングや温泉との関係に限らず広く癒しや健康増進のトレーニングに関するプログラムを説明できる。				

各科目における目標達成に関する受講生の評価

1 科目目「温泉コンシェルジュの基礎」

- 別府八湯にしてもほんとに宝物だとおもいます。もっと市民我々みんながもっと価値を認め誇りに思いまた子孫に伝承していくべきだと思います。まだまだもっと勉強したく思います。
- グループによる討議でチャートを作り発表する授業は温泉コンシェルジュの基礎では重要だと思いました。なにが問題をまとめ、短時間で人にわかりやすく伝えるというスキルは必要十分条件と考えます。
- 今回学んでみてもっと多くのことを引き続き学びたいと思いました。そしていつか自分のプランをプレゼンできるようにしたいと思います。どの授業も新鮮で興味のある授業でした。特に谷川先生のはもっと聞きたかったです（詳しい作法や接客時の言葉使い等を学びたかった）深くは学べないが、広く正確な知識力を今後も身につけていきたいと思っています。
- 基本的なことからきちんと教えて頂き温泉コンシェルジュに求められる様々な能力資質について深く知ることができました。これからホテルでの研修を経験し現場での難しさを知ることだと思いますが、少しでも自分自身に学んだことが身に付きこれからの勉強に活かしていければと思っています。そして教えて頂いたことを社会で実践でき別府にいらっしゃる観光客の皆様感動して頂けるように勉強を続けていきたいと思っています。
- ＊短時間で全て取得できたわけではなく知識として理解できたということで◎
 - ＊角田さんのレポートは再確認しながら目を通していききたいと思う
 - ＊鈴木先生の書物はとても参考になると思う
 - ＊社長の話は時間が不足
 - ＊谷川さんの内容はチームワークとしてのアクションの身につけ方として理解した
 - ＊宮川さんの内容は世界観が違う新しい感性として学ぶものと理解した
- 温泉コンシェルジュとはという定義について深く考えることが出来た。カウンセリング的な講座の必要性、茶道的な動き（着物を身につけ所作が出来る）ところまで能力を求めたい
- 温泉コンシェルジュというのがどんなものかよくわからず、温泉好きという気持ちの参加でしたが、授業や参加者の方々を通して知識のネットワークをもち、あらゆることに対応してお客様を満足してもらう仕事（?）と感じました。まだまだ今のままでは足りないことが多すぎて無理だと思っていますが、少しずつ学びを深めていきたいと思っています。
- グループの演習やフィールドワークもあり、大学講義にありがちな座学とはちがって楽しく学ぶことが出来た。ゲストティーチャーの講義もとてもよかった。
- フィールドワーク、ワークショップ、グループ討議などなどバリエーションに富んだ授

業スタイルでとても楽しく取り組みました。

- 温泉コンシェルジュに求められる知識や姿勢がどのようなもので、それをどういかに顧客ニーズにこたえるべきかのアウトラインは理解できたように思われます。ただ実際に相手を満足させるまでいかに高めていくかである。
- 温泉コンシェルジュになるにはやはりかなりの努力の必要だと感じた。
- 中川先生や鶴田社長の授業は、とてもテンポよく頭が活性化された気がします。グループでの授業が多かったので、班の皆さんともすごく仲良くなれて協力しあえてとても楽しく作業が進めました。グループでの授業が多かったので班の人たちとも交流を持てたら良かったです。谷川さんや宮川さんの授業も楽しかったです。谷川さんの授業で、接客の基本マナーや所作も習いたかったです。基本的な勉強をする時間がないままインターンシップでの実践は少し不安です。
- 授業を受けるまでは温泉コンシェルジュに求められるもの全ては理解できていませんでしたが、授業を通して知識だけでなく。コミュニケーション能力や問題解決に対処する力なども必要であることを学びました。別府のよい所を伝えるためにまず自分でもっともっと別府を知ることが大切だと思い授業のあい間に足を運んでいます。楽しい授業をありがとうございました。
- 短期集中でのスケジュールでなかなか復習・予習が出来ずにいましたので、もっと勉強して理解を深めたいと思いました。コンシェルジュに求められる知識は多くて自分の力不足を感じましたが、楽しいプログラムと授業内容で更に学びたいと思いました。

2 科目目「別府の発展と歴史」

- 自然に恵まれその上温泉がある。そしてれきしも豊後の食材は最高。魚も牛も地の利を生かした「いき」のいい魚、食文化も伝承すべきだと思います。交通網、海から（広島から）
- 別府の歴史について、今までほとんど知らないことばかりで今回はじめて見・聞して大変良かったです。特に砂場での見学において担当者の生の声を聴けるなどのことは大変参考になりました。
- とてもわかりやすく別府のことを学べたと思いました。次は人に伝えられるようにもっと勉強が必要だと感じました。そして学んでいくうちにもっと別府が好きになりました。恒松先生の授業が終わってしまっていて残念です。ありがとうございました。☆評価はしましたが理解できているのかどうかわからない項目もあり、評価が難しかったです。
- 別府に住んで 50 年もちますが今回のようにきちんと別府の歴史について学んだことはありませんでした。先生方がお話しされた「歴史はゆるぎないぶれない」との言葉が印象的でした。知らないことが多くきめ細かくわかりやすく教えて頂き、私自信別府を愛する気持ちが大変強くなりました。また外から見る別府の良さも発見できこれから新鮮

な気持ちで別府の魅力をお客様にお伝えすることが出来ると痛感いたしました。2科目を受講させて頂き本当にありがとうございました。私自信ゼロからの知識ではじめて勉強でしたが大学に進学しもっと学びたいという目標ができ多少の不安はありますが、希望と期待でいっぱいです。これからもどうぞよろしくお願い致します。

○別府の歴史においての主要部分は近代のところが知りたかった。特に名もなき人々の別府がどう成立し、どこからやってきて何をしたのかを知りたい湯治街としての別府の歴史はふれられなかった。(障がい者と高齢者に優しい別府の形成史)

○*丁寧な説明と資料に感謝

*受講生の年齢層や私種に仲がありすぎて、やり辛かったと思う

*教育制度の項については大きな流れがわかればよいのではないかな。学校の編成までの説明は不安では

*亀川を中心とした福祉関係の歴史も実態も全く触れていなかったように思われる。コンシェルジュもある意味では福祉的要素は十分にあると思う。もっと教えるべきだと思った。

○歴史は深く1度の詰め込みは私には難しかった。毎回小テストなどでpointをカクニンして欲しい。時間数も足りない。もっとゆっくり深くやってほしかった。

○知らないことも多く学べた。自然・文化・人物・産業と多くのことがあり、1つのことを4つにそれぞれわかることはできない。4つの視点から見る事が出来ていければいいのかなと思います。もう少し深く学ぶためにももう少し時間が欲しいなと思いました。

○丁寧な説明で良く理解できた。フィールドワークがもう少しあるとよかった。

○明礬の歴史そして湯の花へ現地見学と歴史、産業、観光がリンクした学習形態が楽しかった。もう少し焦点化した方がいいかも。

○別府の発展の歴史やその特色を十分学ぶことが出来たように思いますが、その情報や知識を十分に周りにわかりやすく発信できるところまでは達していません。

○別府のことについて沢山の知識を持つことが出来た。これからは個人で少しずつ別府のことについて知っていきたいと思う。

○恒松先生の授業はとても丁寧で、特に明礬地区の湯の花の製造についてとても詳しく教えていただきます。明晩が好きになりました。バス研修の前にも、美術館の展示物についての説明も詳しくしてくださったので、とても興味深く見学することが出来ました。昔の賑やかだった別府の写真や地図にとっても興味があるので、もっと勉強してみたいと思います。溝部学長の講義も今まで知らなかった別府の歴史を知ることが出来てすごく勉強になりました。ありがとうございました。

・別府に住んでいても別府の成り立ちなど歴史についてはほとんど知識がありませんでしたが、豊後風土記で古くから温泉が記されていたことを知り大変勉強になりました。また、別府のことを伝えるためには、人物・文化・産業・についても勉強をしなければ

行けないことが分かり、興味を持つことが出来ました。恒松先生の丁寧な授業、ありがとうございました。

- 温泉の街のイメージだけで受けた歴史や地理の授業は専門的かつ細かい資料でかなり本格的なもので驚きました。別府の歴史は授業を終えてからも復習をして知識を深めたいです。☆全体的に先生方のエネルギー、参加されているクラスの方々の意識の高さに感動しています。一つのことに向けて学ぶ意欲と皆さんの地元愛の素晴らしさに圧巻です。

3 科目目「温泉学」

- まず素晴らしい先生方の講義を聞くことが出来たことに感謝します。私が1番学んだことは色んな角度から物事を見るということです。由佐先生は上から（空）竹村先生は道を歩く時でも周囲に目を向けてと教わりました。そして、斉藤先生は別府人としての在り方を。全てが今まで忘れていたことに気づかされハッとしました。温泉コンシェルジュとして知識を得て、体感し（温泉めぐり）私が考えているプラン作りに役立てたいと思います。先生方の日程もおありでしょうが、温泉学の授業のコマ数が少なすぎると感じました。フィールドワークの時間ももっと多い方が良かったです。
- 温泉学について知識が低く心配しておりましたが、きめ細かくわかりやすく楽しく受講することができました！地球規模で火山や温泉そして温泉観光都市別府を考えることができ本当に勉強になりました。さまざまな角度から別府の過去、現在、未来を学びましたので温泉コンシェルジュおしておもてなしをするときにわかりやすくお客様のニーズにお応えできるようになるのではと思っています。繰り返し復習をして知識を自分のものにしていきたいです。まず私はさまざまな温泉に入浴し体験をしていきたいと思っています。特に温泉と美容について多くの情報を集め年代を問わず女性客の皆様に個性を持った情報をお伝えし感動していきたいと思っています。
- ＊地元の人たちで温泉を自慢できるほどの知識を持っていない人が多いとつくづく思う
 - ＊「温泉マイスター」でならった知識の再修得が時以上に収得できた。1人でないという共同意識とハードな連日授業のおかげかも。でもこういう日程だと参加できる人は暇な人がよほど温泉に興味のある人しか出れない。1週間仕事休める人はほとんどいないですよ。年金組か、主婦しか。
 - ＊このコースは温泉の本質の勉強にはさすがに有効だと思った
 - ＊防災の話はこのコースの中ではあまり時間さく内容とは思わなかった。
- 別府温泉の基本的なことを体系的に学べたのが非常によかった。また別府の歴史や温泉の発展の刑かなどわかりやすく各先生の講義がよかった。温泉コンシェルジュとしての専門的な知識は不十分と思いますが、これからも多くの温泉に入って体験し知識を増やしていきたいと考えます。今後は、温泉と健康トレーニングについて学びたいと思っています。

- 科学的、歴史的、近経済史的現状について結びつきやすい講座でわかりやすかった。さらにそれぞれの温泉レポートなどをさせたら（分析など）面白かったかもしれない。自分の県外における仕事スタイルとしての温泉コンシェルジュのイメージなどが見えてきた気がします。
- 物理のことなど難しい話もあり、こちらの頭の方が爆発するかもしれない思いもありましたが、なぜ別府の地に世界1ともいえる温泉があるのか詳しく学びました。自然に地球からの授かりものである温泉を大事にして、この温泉の素晴らしさを多くの人に伝えていけばいいなと思っています。観光や話づくりには行政の力が大きくかかわっているので、市民だけでなく、行政で実際に関わる人たちにもっと勉強をしてもらいたいと思う。行政に民間の人をどんどん入れていけばいいのにとおもいます。
- 自分の所は温泉、質、香、色、よくわかったつもりでしたが、この機会を得てもっと別府自信をアピール発信するべきではないかと前々からおもっておりましたので、本当に良い機会に恵まれ学習できありがたく思っております。旅館業を営み接客の機会も多いですので、社員にも折りにふれ教育したり、またお友達、おかみさんたちにも別府がどんなに恵まれているか、恩恵を受けているのかを伝えたり、子・子孫に伝承する。温泉に入って癒されぐっすり眠れ、美肌でいられ、腰が足が重くても翌朝はシャキッとできる少々の方の痛みは治ります。少し滞在して八湯めぐりをお勧めしたいと思います。極上名湯の温泉を次は時間をかけて巡りたいと思う。
- 著名な先生方の講義を受けることができ、とても勉強になった。しかし、あまりにも深く多い内容なので自分ではまだまだ消化不良である。今後どう消化していかしていくかが課題だと思う。その作業のうえで学んだ内容を「はんすう」する必要があるが、それは別府温泉地球博物館等を利用させて頂きたい。
- 「温泉学」4日間の集中講義であったが由にとっても充実した内容の者でした。特にフィールドワークで実際に別府石や地獄泉源を観たり川の水や温泉のPHや鉄分、シリカゲルの濃度を調べてみたりすることは楽しかった。また温泉本の別府八湯の温泉通を試行錯誤の末編み出したアイディアであることや本そのものの価値など携わった人々の苦労や過程をしることができ、ありがとうございました。
- これまで別府に住んでいた。ただ単に温泉を利用してよかったという考え方から、これまでの学習をとおして今後別府からどのように情報に発信し、またどのように変革していかなければならないか、考える必要があることを知ることが出来た。まだまだ別府のこれだけの財産をどこに活用していかなければならないか、別府市民として大きな関心をもちそれを行動に移すことの大切さを十分に学ぶことができ、この講義を受講でき大変よかったと思います。講師の方々も十分に資料を作成して頂き熱心に講義をして頂いたことを感謝いたします。ありがとうございました。
- 温泉が出来る仕組みから別府が温泉のまちとして発展してきた歴史まで体系だって学ぶことが出来て大変充実した講座だった。別府を訪れる人たちの期待を裏切らないまちに

するために市民の1人として期待以上のサービス情報提供が出来るようにしていきたいと
思います。来年の正式講座の受講生にはぜひ温泉造を必修として名人取得が卒業条件に
なるようにしてほしい。

○難しかったがなんとかあった。放射性同位体の話とか不要。理系知識は噛み砕いてほし
い。

○どの先生もお人柄の良さとあたたかさがにじみ出ていました。別府がもっと賑やかにな
ればいいなあと思う一方、わかる人にだけ分かればいいのか？という気持ちもありま
すが、が、そんなわけにはいかないと思うので、講義の内容などが今後活かされるこ
とを祈っています。(別府ファンやコンシェルジュを育てることも忘れずに・・・) 贅沢
な4日間の講義、本当にどうもありがとうございました。

○今週の学習は非常に専門的なこともありますが、分かりやすく今後役立つ講義が多
かったと思います。野外授業や実験など普段は経験することは出来ない体験も出来まし
た。第五の授業で温泉学を語って、実際に温泉はあまり入らない、又は知らない方々は
意外と多いのではないかと感じていました。実際に温泉に入らずして温泉の良さは語れ
ないと思います。今週学んだことをより深掘りをして、観光または、別府をおとずれた
方々に、別府温泉の良さを伝えてあげたいです。東京から旅行できた子どもがひょうた
ん温泉で「ここスーパー銭湯でしょ?」「別府にもスーパー銭湯があるんだネ!!」といい
ました。(硫黄の香がしないのと温泉造りから・・・) 次には自信を持って泉質や成り立
ちも伝えられるようになりまして!! ありがとうございます!!

○今までただと温泉にはいっていたり、別府に住んでいましたが、今回とても郡しく専門
の先生方の授業中で勉強させていただいて、へえ〜!!と目から鱗の状態でした。専門
的な用語や、数字や化学記号などに関しては卒業以来何十年もたっているので、レベル
が高すぎてちんぷんかんぷんな部分もありましたが、もっと時間をかけて理解していき
たいです。昨日の中山先生の授業のフィールドワークや実験も楽しかったです。日頃な
にげなく見ていた石垣や道路や小川などにも、これから別の目を持って見ていこうと思
います。個人的には昔の昭和時代の別府の歴史や観光産業の移り変わりに興味があるの
で、中山先生の授業の中の写真をもっとみてみたいです。

○温泉学の講義を受け、毎日日替わりで著名な先生方のお話を聞け楽しく勉強できました。
今まで頼も積極的に別府をアピールしたいという気持ちが大きくなります。また自分の
知らない別府を探してみようと内成の棚田に生き、そこで「1ヶ月前がとても綺麗だよ、
次は9月のお彼岸前の頃がいいよ」と教えて頂きまた1つ情報を得ることが出来ました。
まずどの様に別府を伝えていくかは自分次第で有り、そのためにはもっともっと別府の
自慢できるところをみつけてみようと、ここで学んだことを元に知識をつけていきたい
と思います。S30年生まれの私の世代はそれぞれの分野で活躍している人も多く、竹
工芸家の同級生の森上智(仁)さんのところにも訪ねていきました。作品もたくさん見
せていただきましたがなかなかそういう作品も海外で展示するために用意しているそう

で、もっともっと地元の人にも紹介できればいいのにと思いました。温泉も子ども達が東京から帰る度に違った温泉を楽しみますが、成分がわからなければ説明することが出来ません。

4 科目目「まちづくりと景観」

- カルテ作成までの説明を前もって説明してほしかった、説明不足だったと思う。
- *都市計画の歴史や位置づけを習っても所詮一人でどうなるものではない
 - *マチとはこういう風にして作られていくという流れを理解するという内容だったのかなと思った。
 - *新しい湯の流れを作ろうという雰囲気はわかるが、やはり湯の基準は「裸のつきあい」が出来ることだと思うので、もっと原点に帰ったところで情緒というものにスポットを当てたまちづくりとシンボリックな景観を考えさせる事も大事ではと思う。
- カルテ作成の準備時間が足りませんでしたが、今後自分で作るのにとっても役に立ちそうです。いろんなカルテを作りたいと思います。
- 結果として、別府のまちの形成史が、温泉コンシェルジュ養成公開授業においてミッションリンクとなった。恒松講師の授業や姫野講師の講義で触れられなかったわけではなく、視覚的イメージや全体像での把握が困難であった。別府の最盛期は高度成長期にあり、最盛期の中の陥穽にふれた講師はいたが、その研究がじゅうぶんに受講生に伝えられたわけではなかった。
- ①街の景観や、都市計画の意義が重要な事を学べてよかった。
 - ②おすすめ風景カルテについての作業はもっと時間があったほうがよかった。
- これまで、漠然としてしか見ていなかった事柄に対し、これが別府の特色であり今後に生かし、育てていくべき事柄であるという認識が生まれてきたように思います。まだまだ十分には把握できていない事柄に対し意識的に関わっていけるようにしたいです。毎朝、市営温泉の中で市民や殊に県外の入浴客に対し、この講座で学んだことを生かし別府のことを宣伝(?)していきたいと考えています。この講座が来年以降更に発展し、数多くの優秀な「温泉コンシェルジュ」が育っていくことを期待し、関係者の方々に敬礼申し上げます。
- 専門的な知識と情報が豊富で楽しく学べました。もう少しゆっくりとディスカッションを含めて講座があると頭に入りやすかったかなと思います。
- 「住んでいる人の生活や思いがにじみ出る景観」という先生の主張にとっても納得した。自分の考えが確認でき明確になった。
- フィールドワークがあれば良かったと思う。
- 9月1日現地研修をするようにとのメールがあり、よく趣旨がつかめないまま写真を撮って翌日の講義に参加した。講義の中で、「こんな写真があると、より効果的に紹介が

できます」と聞いて残念でした。前もって分かっていたら、そんな視点で写真を撮ることができたのに、そして編集もできたのでは。せめて9月1日に1時間講義をしていたでいて趣旨もわかるように説明していただいて、それから現地研修に出るようにした方が良いと思われます。

- 「いちのき（生業）」あってこそその景観 次の時代に新しい時代に相応しい景観を引き継いでいきたいものです。

5 科目目「おもてなし演習」

- たった6日間でメンテナンスや接客などの様々なホテル業務に携わることができて良かった。良いサービスをするために周囲に目を配り、返事、正しく伝えたり、1度にする行動が多く大変でした。次は1つの現場のことをもっと知りたい。
- ホテル業務の基本的な仕組みの一端をうかがえたことはすごく良い学びであった。丁寧に対応してくださったホテルニューソルタさんにはありがたかった。
- なかなか経験できない仕事なので、楽しみながら経験させてもらいました。ホテルの中にも様々な仕事があって、少ない人数でお互い協力し合ってお客様に対応しているのだなと思った。
- ホテルの業務はすべて心配りや計画性、正確さが大切だと学びました。時間との戦いで大変でしたが、その中でも思いやり、笑顔が本当に大事なことで知ることが出来ました。現場でいかせればと思います。
- ホテル経営の厳しい現状をみせてもらい感謝している。パートを含めた社員（従業員）教育（接客姿勢）の場に接したかった。全て基本がわからないままにただ労働をさせられただけに過ぎないという感は否めないと思った。
- カルテ作成までの説明を前もってしてほしかった。説明不足だったと思う。
- フロント業務についてもう少し学びたかった。フロント業務ではほとんど会場設営などの業務でした。
- 実際に体験できてとても勉強になりましたが、せめて1限だけでもフロント業務の立ち振る舞いやサービスの仕方のお手本を見せて頂ける時間があればもっと良かったと思います。
- ホテルのOJTは初めての体験でどうなる事かと不安でしたが、実際にやってみて一週間の短い体験でしたが、なんとか無事終了できてよかったと思っています。これからどうなるかわかりませんが、今まで経験した事のない職種でしたので非常によい体験ができました。難しいとは思いますが、実際にお客様との対応もしたかった。

「温泉コンシェルジュ養成事業」啓発シンポジウム開催要項

1. 趣旨

おんせん県おおいたを代表する「泉都別府」は、世界に誇る泉質の豊富さと湧出量を抱え、多くの観光客へ「心と体の癒し」を提供してきました。さらに、恵まれた自然や歴史的な人物を輩出するなど、素晴らしい歴史と文化のもとに発展してきました。

そうした別府の発展に寄与する人材を育成するために、平成25年度から文部科学省事業「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業」を受託して、別府の発展に一翼を担う人材としての「温泉コンシェルジュ」の養成を行うべく、別府溝部学園短期大学と共同で事業を進めているところです。

今回の啓発シンポジウムは、行政や旅館、観光、商工等の企業の方、温泉コンシェルジュを目指している方等にご参加いただき、別府の発展を進める「雇用」と「就労」という観点から、「温泉コンシェルジュを考える」をテーマとしたシンポジウムを開催いたします。

＜温泉コンシェルジュとは＞

職場や他のコンシェルジュとネットワークを構成し、「温泉をベースとしたコンシェルジュ」として、顧客への「総合世話係」であり、おもてなしの心を持って、総合的、個別的な温泉プログラムを提供するサービスができる知識や情報、コミュニケーション力等を取得したコンシェルジュ。

2. 会場・日程等

(1) 会 場 別府国際コンベンションセンター／ビーコンプラザ（中会議室）

(2) 対象者 行政関係者/旅館業・商工業・観光業関係者/まちづくり活動者/温泉コンシェルジュに関心がある方等

(3) 日 時 2014年12月9日（火）

13：00～受付 13：30開始～16：00閉会

(4) 日 程

13：30～開会行事

①主催者あいさつ 大分大学副学長

②来賓あいさつ 別府市長 大分県企画振興部観光地域局

③履修証明書 授与 別府溝部学園短期大学長

④事業説明

14：00～シンポジウム

テーマ「温泉コンシェルジュ」を考える

①14：00～14：30：基調提案

「コンシェルジュとしての経験から提案する～別府型 心に届けるおもてなし～」

講師 角田 陽子氏（セルリアンタワー東急ホテル コンシェルジュ）

②14：40～15：55：シンポジウム 「温泉コンシェルジュ」を考える

登壇者 別府市行政関係者（別府市 ONSEN ツーリズム部 大野光章部長）

旅館業関係者 （ホテル白菊 西田陽一社長 ）

商工業関係者 （NPO 法人 別府八湯トラスト理事長 菅健一氏 ）

観光業関係者 （別府市観光協会 堤 栄一郎氏 ）

推進プロジェクト関係者（プロジェクト委員長 前田豊樹氏 ）

公開授業受講者 （受講者代表 糸永 真由美氏 ）

アドバイザー 角田 陽子氏（セルリアンタワー東急ホテル コンシェルジュ）

コーディネーター 生重幸恵氏（キャリア教育コーディネーターネットワーク協議会代表理事）

フロアコーディネーター 中川忠宣氏（大分大学高等教育開発センター教授）

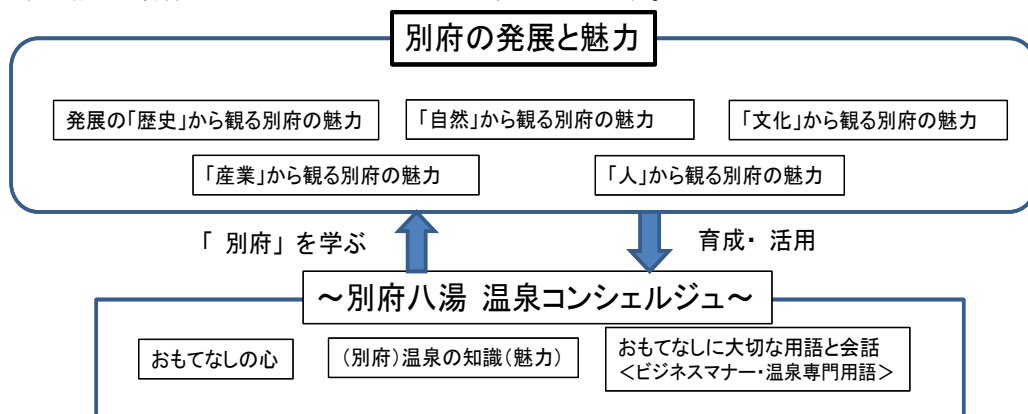
15：55～閉会挨拶

＜シンポジウムの内容・進め方＞

1. シンポジウムの基本的な考え方

図に示すように、今の別府の発展と魅力を学び、そうした活動している方々から育成・活用していただくことによって、将来的に「温泉コンシェルジュ」として、旅行者へのおもてなしができる人材が育成されていくことを願っています。

本シンポジウムでは、「心も体も癒せるおもてなしの泉都「別府」」への貢献ができる人材育成について、それぞれの立場での活動・取組をとおして、夢や願いを交流することを通して、そのご意見を、別府溝部学園短期大学での「温泉コンシェルジュコース」の充実、さらに、温泉を愛し、別府を愛する社会人の育成に生かしていきたいと考えています。



2. 意見交流の柱

- (1) 全体進行が登壇者の紹介
- (2) コーディネーターによる進行

※第2及び第3ステージは、各ステージの趣旨によるコーディネーターの臨機応変な進行を行います。

第1ステージ（40分）：登壇者の取組と今後の抱負を語る

※各登壇者が登壇した立場からの自己紹介と、以下の各自の視点からの発言を5分程度で行う。

但し、当日の事前打ち合わせで、内容の調整をしたいと思います。

- ① 斎藤雅樹氏は、別府の活性化のためにプロジェクトがめざしている1つの取組としての「温泉コンシェル」の養成についての考え方や抱負等について語る。
 - ② 糸永真由美氏は、別府の活性化についての市民の視線からの願いと、「温泉コンシェルジュ」の公開講座受講の思いについて語る。
 - ③ 西田陽一氏は、別府観光におけるホテル業界からの視点で、旅行者へのおもてなし等についての取組や今後の抱負について語る。
 - ④ 菅健一氏は、別府の温泉をベースとした市民や旅行者へのおもてなし、温泉の町の体感等についての取組や今後の抱負について語る。
 - ⑤ 堤栄一郎氏は、別府の観光の発展について、温泉との関わりを中心として、現在の取組や今後の抱負について語る。
 - ⑥ 大野光章氏は、別府温泉に入浴することによる「心や体の癒し」について、「健康」という視点からの、別府市としての現在の取組や、個人としての抱負等について語る。
- 角田陽子氏は、それぞれの発言について、別府の発展のために「温泉コンシェルジュが担うこと」という観点から整理する。

第2ステージ（20分）：「温泉コンシェルジュ」に期待することを語り合う。

※別府観光発展のために温泉コンシェルジュに学んで欲しいこと、期待することを出し合う。

- ① 会場からの意見や抱負について出し合う。
- ② 登壇者による、意見交換を行う。

第3ステージ（15分）：「温泉コンシェルジュ」の活躍の場を語る。

※温泉コンシェルジュとして育て、就労や活動につなげて行くための情報を提案する。

①登壇者が活動する企業・組織・団体等での「温泉コンシェルジュ」の活動場面について提案する。

②助言者及びコーディネーターによるまとめ

＜講師紹介 角田陽子氏＞

大分県大分市出身。大分上野丘高校卒業。明治学院大学英文科を卒業後、赤坂プリンスホテルに入社。フロント業務研修のあとコンシェルジュに。日本でのコンシェルジュの草分けとして業務に邁進。ホテル西洋銀座に転職し、世界のVIPの接遇を体験、外資系メーカー（東京）での社長秘書として5年間勤務したのちホテル業界に復帰。ホテル西洋銀座にて6年間、マンダリンオリエンタル東京にて7年間。コンシェルジュ歴は延べ20年以上。

＊武蔵野大学客員講師 ＊セルリアンタワー東急ホテル コンシェルジュ

＊NPO法人大分人祭り副理事長

＜シンポジウムコーディネーター紹介 生重幸恵氏＞

学校と地域をつなぐさまざまな活動の企画、運営を展開。文部科学省、内閣府、経済産業省、東京都等の役職を歴任、さらに学校サポーターやキャリア教育コーディネーター等の人材育成で全国的に活躍している。

＊キャリア教育コーディネーターネットワーク協議会代表理事

＊NPO 法人スクール・アドバイス・ネットワーク理事長

＊文部科学省中央教育審議会中央委員

推進主体：大分大学（事務局：大分大学高等教育開発センター教授 中川 忠 宣

推進組織：おんせん県おおいた・別府型ドリームプロジェクト

育成機関：別府溝部学園短期大学（文部科学省事業受託機関）

温泉コンシェルジュに関する意識調査

調査主体：おんせん県おおいた・別府型ドリームプロジェクト

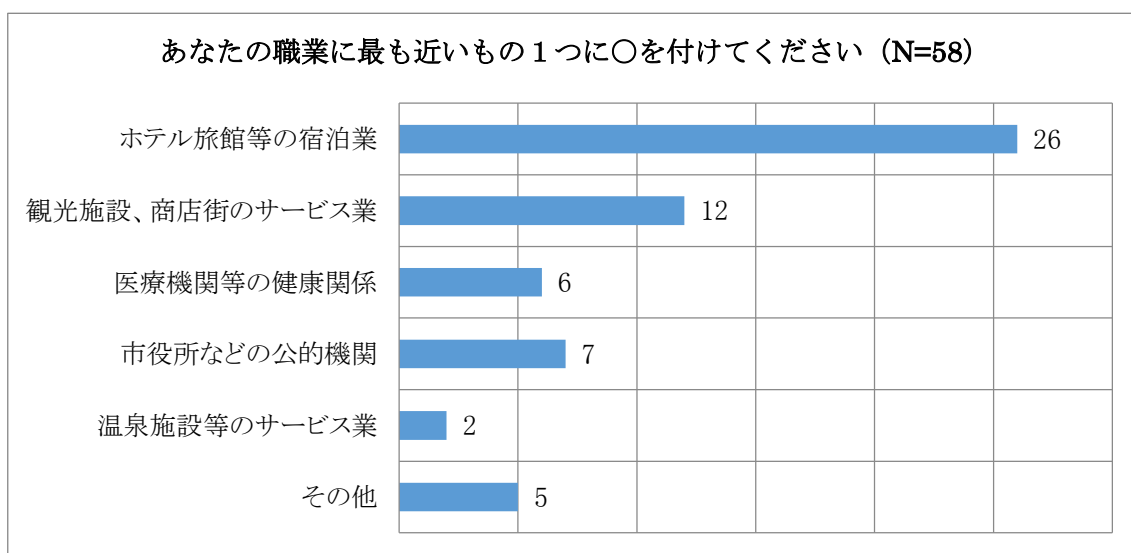
調査時期：平成 26 年 9 月～11 月

調査場所：大分県別府市内

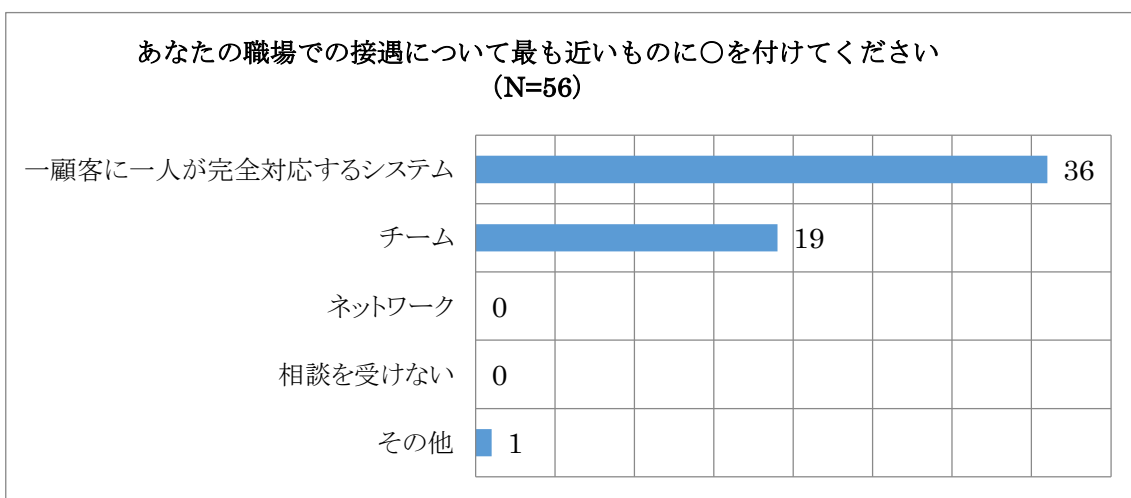
本調査は、温泉コンシェルジュを養成するに当たり、企業及び旅行者のアンケートから学習内容を検討し、より、おもてなしの心と態度を備えた人材を養成するためのものです。

企業等向けのアンケート結果

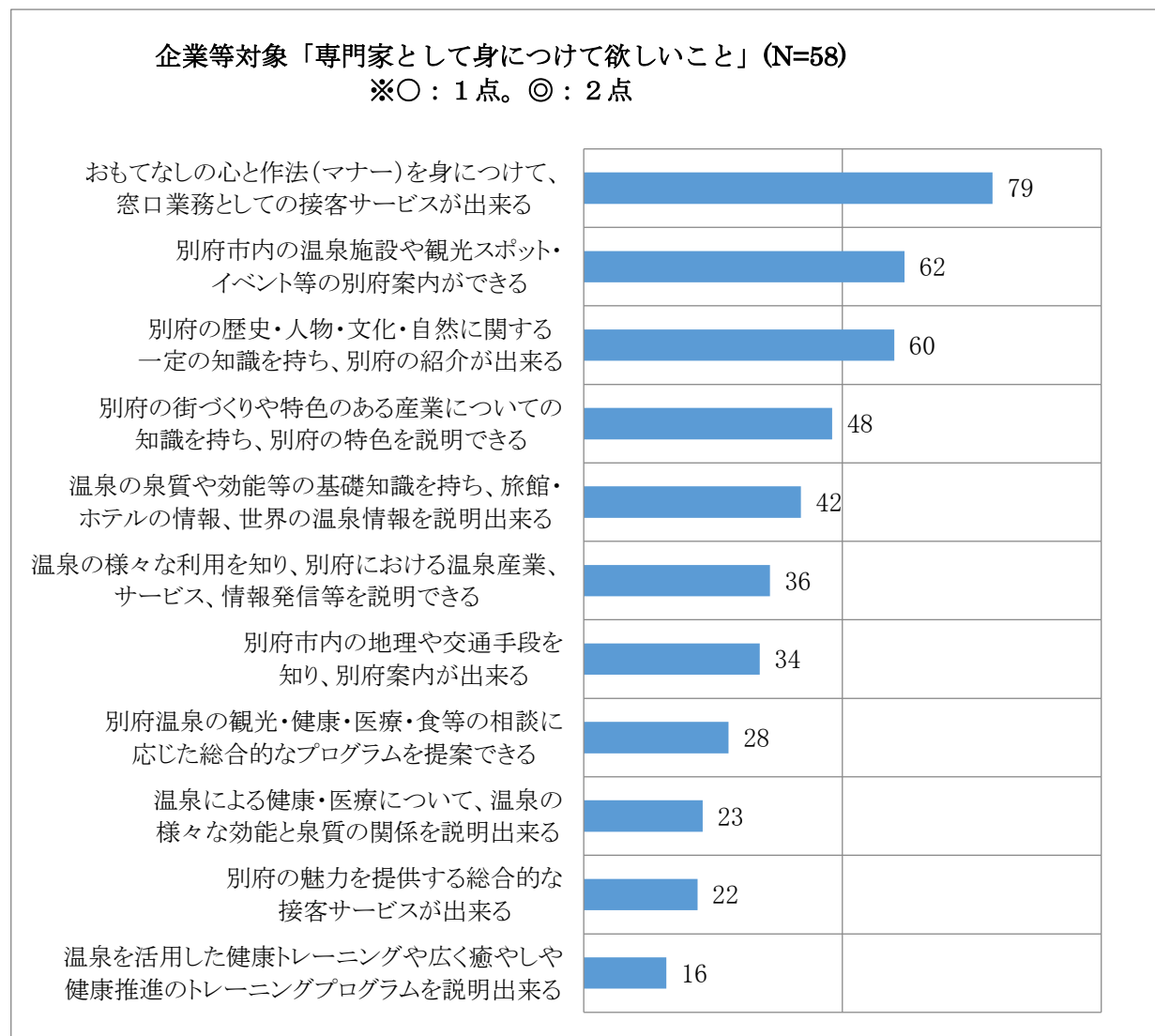
1. 回答者の職業に最もちかいもの



2. 職場での接遇の仕方に関する設問



3. おもてなしの専門家として身につけて欲しいこと（○：1点、◎：2点）



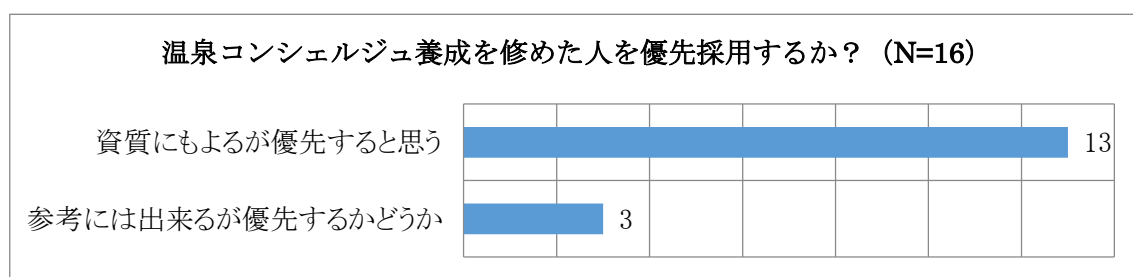
4. 来訪者から訪ねられることやお願いされることは？

- ・ここでしか食べられないような名物料理はなんですか？
- ・空港から旅館までのアクセス
- ・福岡行きの高速バスの時刻
- ・おいしい食事処
- ・インターから旅館への道順
- ・観光スポットへのアクセス
- ・買い物（土産）をするところ
- ・道探し、店探し
- ・おススメ処（温泉・お店・観光スポット）
- ・観光案内

- ・まちなかが汚い
- ・看板がなかったり、見えなかったりわかりにくい
- ・良い温泉はどこか？
- ・ブランド品（関アジ・関サバ）が食べられる処
- ・興味あるセミナーの開催
- ・昔の写真、別府の歴史について
- ・入浴施設内サウナがあるかどうか聞かれる
- ・外来入浴は 17 時までだが、17 時以降の希望者が多い。その大半が温泉本を持っていて、その中でもかなり多くの人がパスポートを持って湯巡りしている

5. ヒアリング結果（旅館経営者・従事者 13／運輸業ドライバー 1／地方公務員 2）

設問①温泉コンシェルジュ養成コースを修めた人を優先採用するか？



設問② 温泉コンシェルジュ養成コース（および開設）について

- ・関心がある 3
- ・どちらでもない 12
- ・関心ない 1

<どちらでもない／関心ない の理由>

- ・一般的な知識を身につけている方が良いが、即現場で使える人材になるかは別問題。
- ・施設により接遇の仕方や若干の地域性などの違いがある。
- ・「コンシェルジュ」的ニーズのお客様は来てない。
- ・広い範囲の温泉知識はいらない。別府のことを知っていればいいので社内教育で足りる
- ・専門職を置く予定がない。
- ・就業期間、サイクルが短い（すぐに辞める）ので研修しても無駄になるから積極的になれない。
- ・温泉専門知識よりも施設動線の仕組みを早く覚えてくれる方が良いおもてなしへの早道
- ・温泉知識が専門的にあってももてなしはバランスの良い感覚が大事でそれは学びが可能だろうか？実践しながら身につくものでは？

設問③ 従業員教育について

- ・自館の特徴を知り、活かしたもてなしが出来るようにはなって欲しい

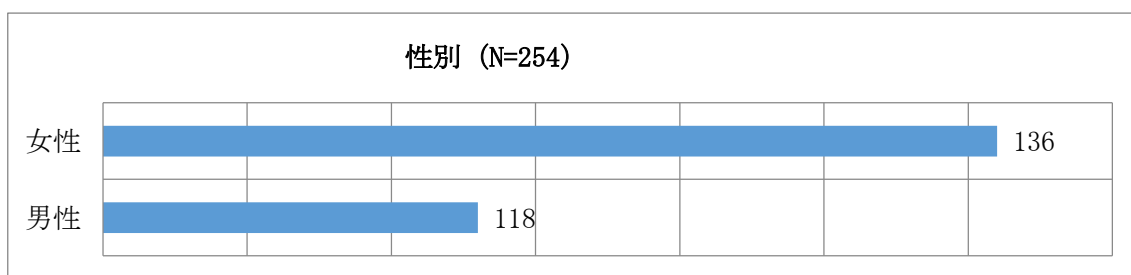
- ・もてなしレベルは求めている、高度な接遇は不要。
- ・資質にまかす
- ・社内、部内協育で良い。年季がいるからがいるから若い従業員の研修に経費はかけない
- ・自発的な積極接客を求める。言われてしているようでは駄目。
- ・すぐに辞める人が多いので研修しても無駄になる。
- ・どちらかと言うと温泉専門知識よりも施設動線の仕組み、旅館都合の良いことをより早く覚えてくれる方が嬉しいし、その社内教育については気にしている。
- ・社内従業員の勤続年数のバランスが良いので指導体制が整っていると考えている。もてなしの指導は知識だけではなく技術的にも多様な応用力が必要なので段階に応じた指導が必要。独自性にもこだわりたい。

設問④ 教育・研修の外部委託について

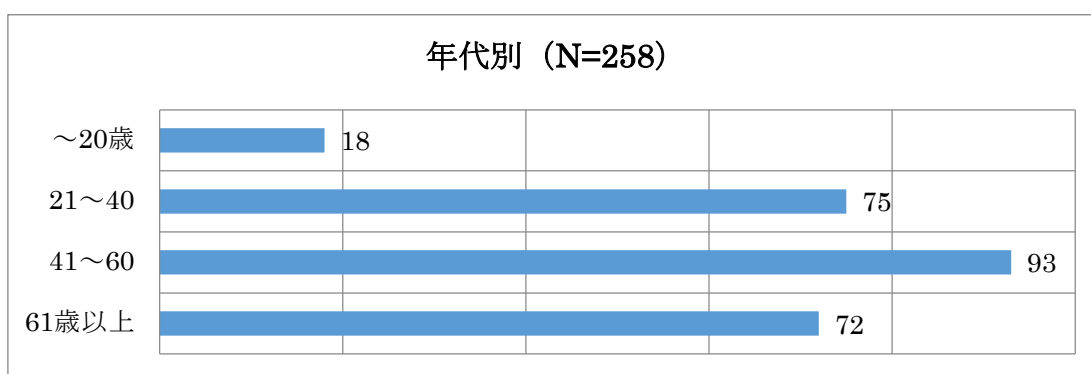
- ・予算次第で検討したい
- ・新入社員を対象にしたいが、すぐに辞めるからご案内を受けても検討する見込みは薄い。
- ・語学力については社内だけでの努力が難しい。基本的なご案内のロールプレイなど出来たら自館にインストラクターが来て自館のツールで指導していただけたら現実味がある。

<旅行者等向けのアンケート結果>

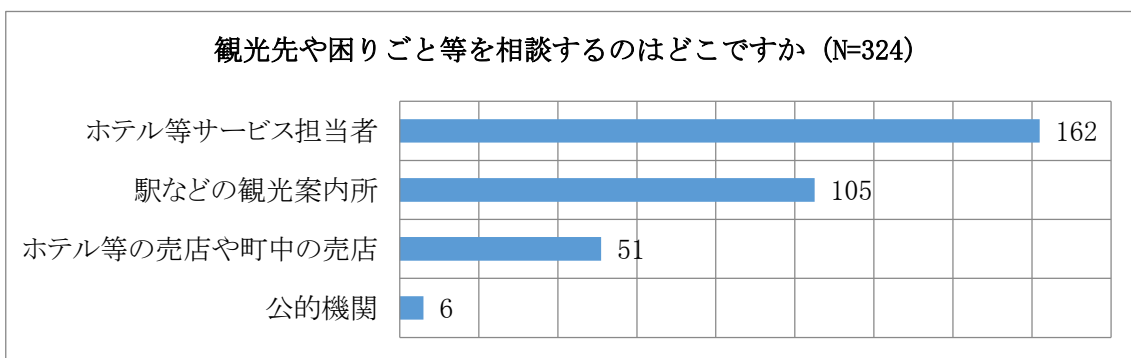
1. 性別



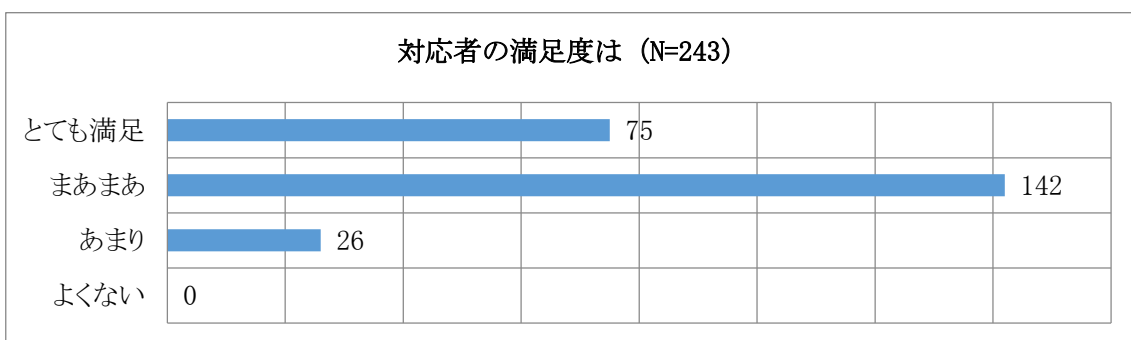
2. 回答年代



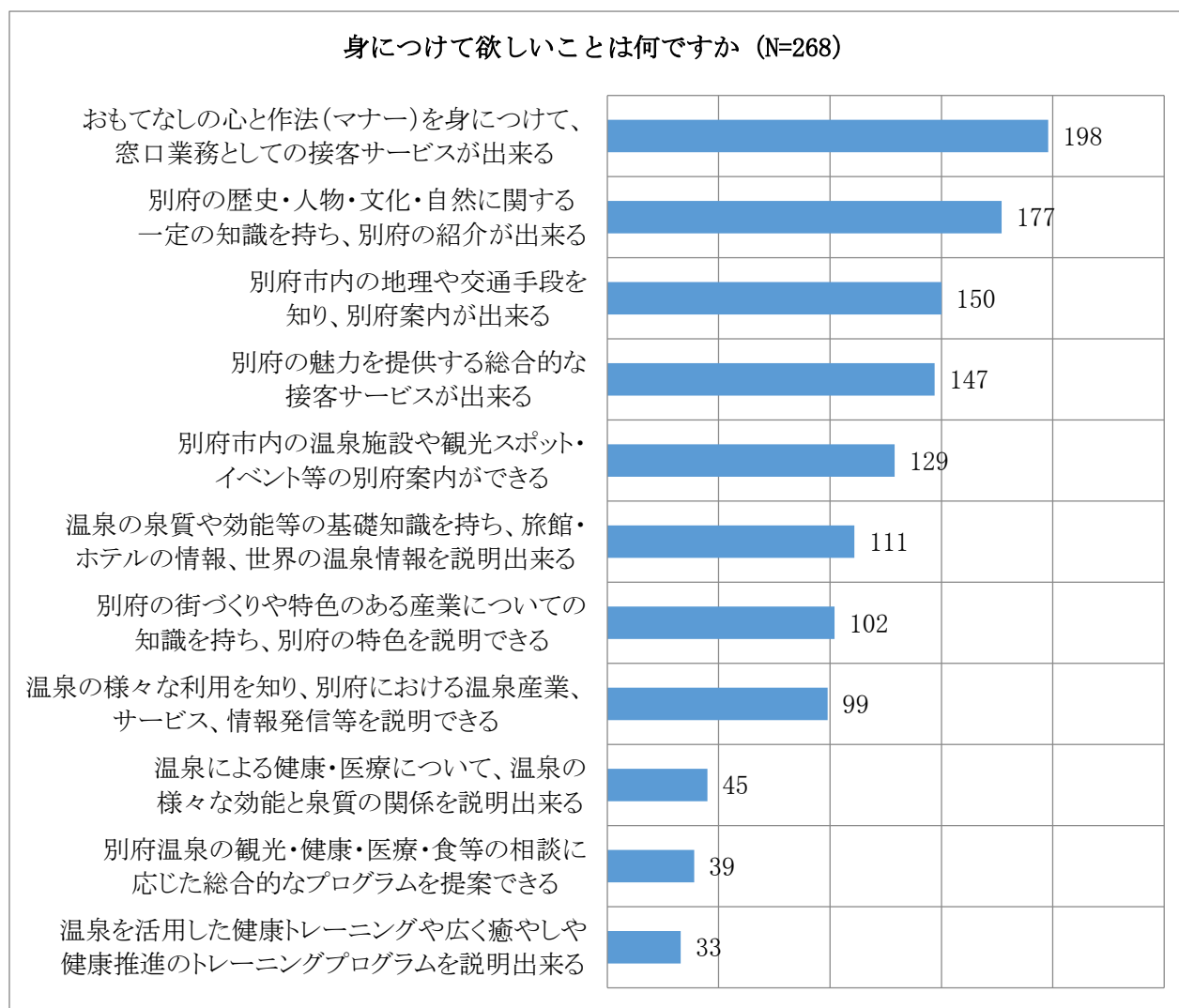
3. 旅行先で困りごとを相談するところ



4. 別府での対応者の満足度



5. 旅行者へ対応する人に身につけて欲しいこと



6. 旅行先で尋ねたいことは？

- ・荷物の預け先、体調の悪いときの対応先
- ・子どもが急病の際にすぐにかかれる医療情報
- ・現在の花や紅葉の見ごろなど
- ・一番効率のよい交通手段
- ・普段観光客が行かないところ
- ・案内助も充実させて欲しい
- ・温泉も駐車場も安いし、食べ物も安くて最高です。このままであってください
- ・トイレ、食事処の案内や紹介
- ・荷物が増えるので宅急便サービスの有無
- ・地元料理が食べられる情報
- ・土地特有の魅力
- ・おしゃれで美味しいところ

- ・時期に応じたイベントやスポットを提案して欲しい
- ・地元の魅力があふれる場所
- ・一生忘れないような思い出になる出会いや気付き、発見を紹介して欲しい
- ・スタッフ手作りのガイドブックは最高のおもてなし。
- ・別府市内の温泉ツアーを組んでほしい
- ・地産地消食材の料理を食べたい
- ・歴史や地理に興味があるので専門知識のある方がガイドしてくれると嬉しい
- ・インターネット上にもっと情報が欲しい、わかりやすく。
- ・次の目的地までのルート
- ・リアルタイムな情報。今やっていることが知りたい。
- ・その地域ならではの文化
- ・旅行者が高齢化しているが浴槽のバリアフリーが遅れている。階段が多い

＜意識調査担当者の感想＞

今回のアンケート内容の設問は、意味や意図がわからないとする書き込みが数件あり、いささか難しすぎたようだったが、以下のようにまとめることとする。

1. 温泉コンシェルジュに関すること

- ①市内企業も、来訪者も「おもてなし」のキーワードには敏感ということがわかった結果だった。
- ②主催者が目指す温泉コンシェルジュについて「別府で、全国の温泉地で活躍する人材を育てる」というメッセージが届いていない。しかし、目の前の人材不足に対しては違和感に映っているのかもしれない。

2. 教育サイドと就労現場サイドの感覚の違い

- ①プロジェクトの目的も手段も理解できるし、もっともだと思うが、観光業の就労現場は、顧客に対しても従業員に対しても、「個」として尊重して向き合う心が求められているように感じる。
- ②客層の団体客から個人客へのシフトも言われ始めて久しいが、依然としてその変化に対応できていないこと、その過渡期であることを実感した。
- ③世界に誇る温泉地別府に唯一の「温泉コンシェルジュ養成コース」の開設は、もう少し喜ばれてもいいような気がしていたが、関係者になる旅館業界の反応は「無い」に等しく、アンケート用紙をお預けした状態の「マルまま」の返却や、預かった物自体が紛失で見当たらず回収も出来なかった施設が思ったより多かった。

「おもてなしの基となる相手の身になり考える。」はこれからの少子高齢化にともなう人材不足や、さらに進む格差社会で、ますます厳しい課題になるように思う。

『温泉コンシェルジュが提供する「別府八湯 おもてなし事典」』 アプリの作成に関すること

1. 登録会社

- ①アップル社「App Store」
- ②グーグル社「Play ストア」(Android マーケットより名称変更)

2. 一般公開

- ①期日：平成27年2月28日（予定）
- ②料金：無料

3. アプリのインストール方法

- iOS 端末の場合
 1. 「App Store」を起動
 2. 「別府八湯 おもてなし事典」で検索（「八湯」と「おもてなし」の間に半角スペース）
 3. 以下のアイコンを選択して、インストール
- Android 端末の場合
 1. 「Play ストア」を起動
 2. 「別府八湯 おもてなし事典」で検索（「八湯」と「おもてなし」の間に半角スペース）
 3. 以下のアイコンを選択して、インストール

4. 「別府八湯 おもてなし事典」アプリのアイコン



第〇〇〇〇号

履修証明書

〇〇 〇〇 殿

〇〇年〇月〇日生

学校教育法第百五条の規定に基づき、本学所定の
「温泉コンシェルジュ養成プログラム基礎科目」
(計百二十時間)を修めたことをここに証する。

プログラムの概要

温泉コンシェルジュに必要な、温泉都市としての発達の歴史、温泉の効果・効能に関する知識、顧客への最高のおもてなしができる心やマナーの習得など、温泉をベースとした総合世話係としての基礎的な学び。

平成〇〇年 〇月〇日

別府溝部学園短期大学

学長 溝部 仁

**富山県における
中核的ホテルマン育成と
単位互換制度の構築
(富山情報ビジネス専門学校)**

1.事業名称

富山県における中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築

2.幹事校

法人名	学校法人 浦山学園
学校名	富山情報ビジネス専門学校
所在地	〒 939-0341 富山県射水市三ヶ613

3. 構成機関と実施体制

(1)構成機関

構成機関の名称		都道府県名
1	学校法人浦山学園	富山県
2	学校法人KBC学園	沖縄県
3	公立学校法人高崎経済大学	群馬県
4	川村学園女子大学	千葉県
5	立教大学	東京都
6	玉川大学	東京都
7	関西国際大学	兵庫県
8	跡見学園女子大学	東京都
9	早稲田大学	東京都
10	跡見学園女子大学	米国
11	成城大学	東京都
12	専門学校岡山情報ビジネス学院	岡山県
13	国際外語・観光・エアライン専門学校	新潟県
14	学校法人KBC学園インターナショナルリゾートカレッジ	沖縄県
15	学校法人麻生塾	福岡県
16	m design	富山県
17	オフィス アト・ランダム	東京都
18	有限会社ザ・ライスマウンド	東京都
19	H1 研究所	東京都
20	株式会社FECマネジメント	北海道
21	ANAクラウンプラザホテル富山	富山県
22	富山第一ホテル	富山県

23	ホテルニューオータニ高岡	富山県
24	富山県観光・地域振興局	富山県
25	フォーエバー株式会社	富山県
26	社団法人日本ホテル協会	東京都
27	株式会社グローバルビジネス戦略総合研究所	東京都
28	株式会社パソナ	東京都
29	株式会社吉善	東京都
30	特定非営利活動法人関西アジア太平洋共生機構	東京都
31	独立行政法人国際観光振興機構(JNTO)	東京都
32	University of Makati	フィリピン
33	Americam Councils	米国

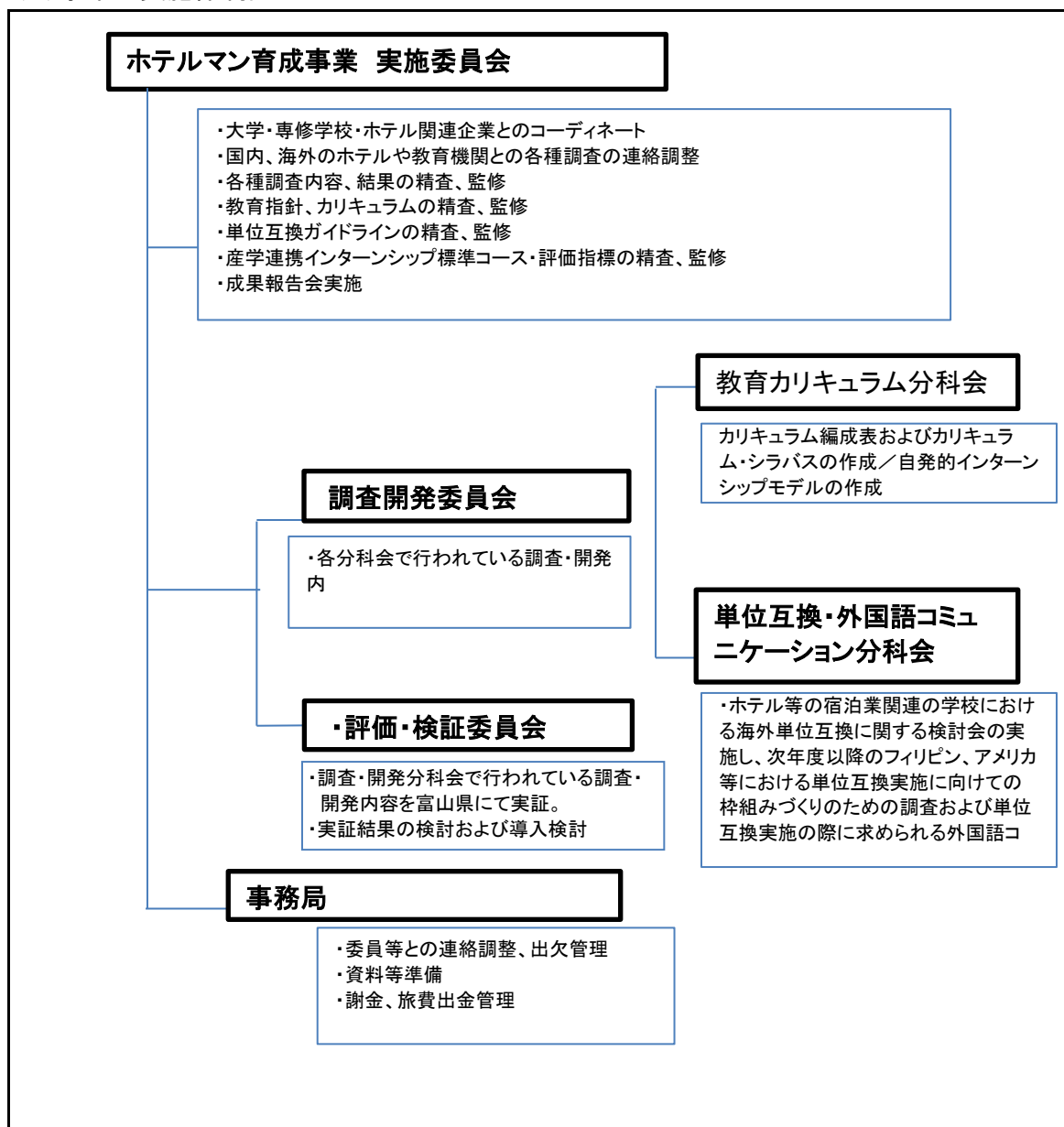
(2)ワーキングチーム

評価・検証委員会		
構成機関の名称		都道府県名
1	学校法人浦山学園	富山県
2	富山情報ビジネス専門学校	富山県
3	川村学園女子大学	東京都
4	オフィス アト・ランダム	埼玉県
5	ANAクラウンプラザホテル富山	富山県
6	富山第一ホテル	富山県
7	ホテルニューオータニ高岡	富山県
8	フォーエバー株式会社	富山県
9	富山県観光・地域振興局	富山県

教育カリキュラム分科会		
所属・職名		都道府県名
1	富山情報ビジネス専門学校	富山県
2	川村学園女子大学	東京都
3	関西国際大学	東京都
4	跡見学園女子大学	東京都
5	インターナショナルリゾートカレッジ	沖縄県
6	成城大学	東京都
7	オフィス アト・ランダム	埼玉県
8	有限会社ザ・ライスマウンド	東京都
9	株式会社FECマネージメント	北海道
10	フォーエバー株式会社	富山県
11	ANAクラウンプラザホテル富山	富山県
12	H1 研究所	東京都

単位互換・外国語コミュニケーション分科会		
所属・職名		都道府県名
1	学校法人浦山学園	富山県
2	富山情報ビジネス専門学校	富山県
3	公立学校法人高崎経済大学	群馬県
4	立教大学	東京都
5	早稲田大学	東京都
6	玉川大学	東京都
7	専門学校岡山情報ビジネス学院	岡山県
8	国際外語・観光・エアライン専門学校	新潟県
9	学校法人麻生塾	福岡県
10	インターナショナルリゾートカレッジ	沖縄県
11	m design	富山県
12	株式会社グローバルビジネス戦略総合研究所	東京都
13	San Francisco State University	米国
14	Americam Councils	米国
15	University of Makati	フィリピン
16	独立行政法人国際観光振興機構(JNTO)	東京都
17	株式会社グローバルビジネス戦略総合研究所	東京都
18	(株) パソナ	神奈川県
19	(株) 吉善	東京都
20	フリーランス通訳	東京都
21	特定非営利活動法人関西アジア太平洋共生機構	兵庫県

(3) 事業の実施体制図



4. 事業の内容

(1) 事業の目的・概要

富山県は、平成20年7月に東海北陸道が全面開通したほか、平成24年には、富山—台北便の就航、さらに平成26年度の北陸新幹線開業に向け、観光客誘客のための条件が充実しつつある。そんな中、富山県としては、地域をあげ文化的・社会的・経済的特性を生かし、国内外からの観光客やビジネス客の誘致を行うとともに、人材育成等により観光関連事業の振興を図り、県内観光事業者の受入意識の向上や、おもてなし理解、さらに外国語によるコミュニケーション力の向上等受入体制の充実強化が必要とされる。

このため、本事業は、平成25年度の「成長分野における中核的人材養成等の戦略的推進事業」観光分野／コンソーシアム・職域の事業成果を引き継ぎ、富山県における中核的ホテルマン育成の教育指針およびカリキュラムを完成させ、実証する。

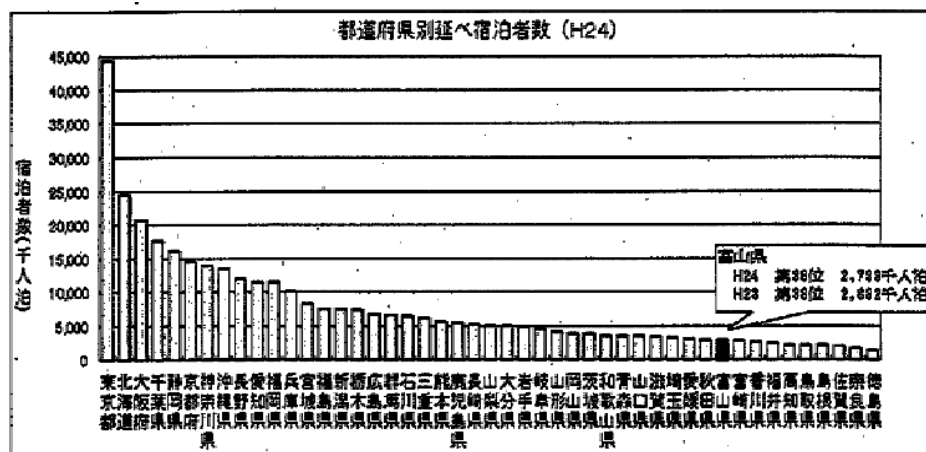
また、大学と専門学校の強みを生かした大専連携単位互換ガイドラインおよび産学連携で行われるインターンシップについては、本プロジェクトに参画している大学・専門学校で導入し、教育内容・評価基準の精査をするとともに企業への普及を図る。また、自発的インターンシップモデルコースの開発とコースのラインナップの充実を図る。

なお、昨年度、調査・研究を行ったコンシェルジュ育成について、26年度は本事業と切り離し、「日本型高品位サービス」についてテーマを変更し、宿泊業が提案できる高品位サービスのあり方について検討する。

(2) 事業の実施意義や必要性について

① 当該分野における人材需要等の状況、それを踏まえた事業の実施意義

観光庁から発表されている、平成24年1～12月までの宿泊旅行統計調査によると、平成24年度の延べ宿泊者数は、3億5,962万人泊（対前年比6.1%増）、うち富山県への宿泊者数は2,799千人（前年比4.4%）で全国第38位であった。



【富山県観光課調べ】

【富山県内の主要宿泊施設における外国人宿泊者数】(H24)

【富山県観光客入込数の推移】

年度	平成19年度	平成20年	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
観光客数	16,921千人	17,484千人	17,740千人	16,646千人	25,955千人	27,587千人
対前年比	4.5%↑	3.3%↑	1.5%↑	4.7%↓	6.3%↓	6.3%↑
外国人宿泊者数	106千人	114千人	62千人	96千人	59千人	81千人
対前年比	31.2%↑	8.0%↑	45.4%↓	54.5%↑	38.9%↓	37.9%↑

【富山県観光課調べ】

平成24年度の富山県観光客入込数は、東日本大震災の影響等で自粛していたイベントの再開や新しい観光施設等のオープンにより27,587千人となり対前年比6.3%増であった。また、外国人宿泊者数は81千人で対前年比37.9%増であった。「富山県観光客入込数の推移」から平成25年度以降はさらに、富山県への入込数増加が見込まれる。

また、平成26年度の新幹線開業によっても、富山県への入込数増加が見込まれる。日本製作投資銀行の「北陸新幹線開業による富山県内への経済波及効果」資料によると、富山県への首都圏からの入込数は、22.7%増加するとしている。（観光23.3%・・・約106千人／年：「全国幹線旅客純流動調査」ベース、ビジネス21.6%・・・約106千人／年）

しかし、富山県への観光客・ビジネス客、外国人観光客増加が見込まれる一方で、宿泊施設の拡充が追いつかない、また、ホテル・旅館等施設における職員の絶対数が足りないという現状がある。

今後、富山県においては、観光客・ビジネス客、外国人観光客を受入るだけのホテル・旅館等の宿泊場所の確保、宿泊業に携わる職員数確保はもちろんのこと、グローバル対応できる職員を早期に育成することが喫緊となっている。

また、ビジネス客・観光客、訪日外国人旅行者が安心して快適に、移動・滞在・観光することができる環境を提供し、訪日外国人旅行者の訪問を促進するとともに、満足度を高め、リピーターの増加を図ることを目指しているところであり、産学官が連携し、積極的に人材育成に取り組む必要がある。

②取組が求められている状況、本事業により推進する必要性

平成26年度末の北陸新幹線開業に向けて、本県が観光客から「選ばれ続ける観光地」となるため、本県観光の未来を担う人材の育成をめざし、平成23年6月から「とやま観光未来創造塾」がスタートしている。観光旅行の形態が団体旅行から個人旅行にシフトするとともに、求められるサービスも多様化・高度化しており、観光客と接する機会は、ホテル・旅館はもちろんのこと、旅先の飲食店や土産物店、タクシーやバス等の交通機関、商店街等様々な場面に広がっている。北陸新幹線の開業により、北陸地域に多くの観光客が訪れることが期待される一方で、観光地を巡る地域間競争が激化することが見込まれることから、本県が「選ばれ続ける観光地」となるためには、観光・ホテル事業者等の「おもてなし力」向上、英語をはじめとした外国語コミュニケーション力向上、「企画提案力」を向上させ、ビジネス客・観光客の満足度を高める必要がある。

また富山県は、現在、旅行会社の商品プラン策定において、コースを組む際「北陸」を単位とすることが多く、観光都市である「金沢」に比べ、観光としての「富山」というブランドの認知度は依然として低いと考えられる。観光商品といえば「観光＋ショッピング＋食」であるが、「富山旅行」という商品が旅行会社にはないというのが現状である。富山県の観光地といえば立山黒部アルペンルートや黒部峡谷、五箇山が有名であるが、単独の観光ブランドとしての認知度は低く、観光資源を「商品化」できていないといえる。また、時期も春・秋と季節も限られており、夏・冬時期の観光も数少ないと言える。

富山県としては、この観光資源が一部地域やある時期、ある季節に限定されたり、一過性のものとならぬよう、県内隅々までかつ継続的に拡げる取組が関係各位には求められている。

以上の点から、本職域事業においては、以下の項目を実行する。

○富山県における中核的ホテルマン育成指針、教育カリキュラムや達成度評価基準カリキュラム編成表（時間・単位）、シラバスの作成を行う。

○インターンシップ

学生が自発的に実施できるインターンシップモデルコースの開発・設計および結果の検証を行う。

○単位互換・外国語コミュニケーション

ホテル等の宿泊業関連の学校における海外単位互換に関する検討会の実施し、次年度以降のフィリピン、アメリカ等における単位互換実施に向けての枠組みづくりのための調査および単位互換実施の際に求められる外国語コミュニケーション力の調査

(3)事業の成果目標

期待される活動指標(アウトプット)・成果目標及び成果実績(アウトカム)

■成果目標

- 富山県における中核的ホテルマン育成指針、教育カリキュラムや達成度評価基準カリキュラム編成表(時間・単位)、シラバス
- インターンシップモデルコース(短期、中期)
- 海外との単位互換のための文献調査、事例収集調査
- 海外との単位互換のための検討会の実施
- 海外の留学・研修プログラムのヒアリング調査および文献調査
- 単位互換を実施する上で求められる外国語コミュニケーション力の調査、また実施方法等課題を明らかにする。

■成果実績

- 中核的ホテルマン育成指針等は次年度より当校に導入予定
- 短期・中期のインターンシップをそれぞれ大学・専門学校生20人程度により実施。積極的にホテルに対して企画を持ち込むことのできる者の育成を図る
- 自発的インターンシップモデルコースは、平成27年度に女性の学び直しモデルにカスタマイズ予定。
- 海外の学校と本プロジェクトに参画している学校との間での単位互換を実現するための枠組み作りのための調査し、単位互換実施方法等課題を明らかにする。また、その結果を踏まえ、次年度教育モデル(e-learning)を製作する。

(4)事業の実施内容

① 調査等

○自発的インターンシップモデルの策定のための文献研究

①大学・専門学校におけるインターンシップの文献研究

②マネジメント人材養成に成功している他産業のインターンシップ研究(文献研究)

目的:大学・専門学校のホテルでの中核的人材育成に効果的なインターンシップモデル
策定のための文献調査・研究

実施:ホテル／過去のインターンシップ受入の形態と意義、課題、要望
大学／過去インターンシップの形態と目的、課題、要望

○自発的インターンシップモデルの策定のためのアンケート調査

目的:大学・専門学校のホテルでの中核的人材育成に効果的なインターンシップモデル
策定のための調査

規模:観光・ホテルの学科、コースを設置している大学・専門学校 300校

手法:アンケート調査

実施:ホテル／過去のインターンシップ受入の形態と意義、課題、要望
大学／過去インターンシップの形態と目的、課題、要望(賃金も含む)
米国大学・専門学校／インターンシップの形態と意義、目的

○ホテル等の宿泊業関連の学校における海外単位互換に関する検討会の実施

目的:ホテル等の宿泊業関連の学校における海外単位互換について検討

規模:平成26年の職域事業に関わる大学・専門学校

手法:検討会の実施

○海外との単位互換のための検討会および事例収集調査

目的:海外との単位互換のための課題、要望、要件等を検討。事例収集

規模:フィリピン、アメリカの高等教育機関

手法:海外検討会の実施

○海外との単位互換のための文献調査、事例収集調査

目的:海外との単位互換のための文献調査、事例収集調査

規模:ヨーロッパ、東南アジア、東アジアで行われている事例収集

手法:文献調査やインターネットから情報収集

○単位互換を実施する上で求められる「外国語コミュニケーション力」についてのアンケート調査

目的:単位互換を実施する上で求められる外国語コミュニケーション力、課題等を明らかにする

規模:フィリピン、アメリカの高等教育機関

手法:ヒアリング調査、アンケート調査

○海外の留学・研修プログラムのヒアリング調査および文献調査

目的:単位互換を実施する上で求められる外国語コミュニケーション力、課題等を明らかにする

規模:フィリピン、アメリカの高等教育機関

手法:フィリピンのマカティー大学へのヒアリング調査、アメリカへの調査、および文献調査

② モデルカリキュラム基準、達成度評価、教材等作成

○教育カリキュラム等

目的: 中核的ホテルマン育成指針、教育カリキュラムや達成度評価基準カリキュラム編成表(時間・単位)、シラバス

実施体制: 教育カリキュラム分科会において、昨年度の中核的ホテルマン育成の教育指針およびカリキュラム、評価指標をもとに作成する。

○自発的インターンシップモデルコース

目的: 自発的にインターンシップに取り組めるための教育モデル作成

規模: 自発的インターンシップモデル

手法: ①で行った調査結果をもとに内容を取りまとめる

実施体制: 教育カリキュラム分科会において調査、分析、結果取りまとめ、コース設計
また、実際に設計されたコースを展開して検証、調整する。

○単位互換の実施をする上で求められる外国語コミュニケーションモデル作成のための調査・検討

目的: グローバル人材を育てるため「外国語コミュニケーション」モデル作成のための調査

規模: 外国語コミュニケーションモデル作成

手法: ①で行った調査結果をもとに内容を取りまとめる

実施体制: 外国語コミュニケーション分科会において、調査、分析、取りまとめを行う。

③ 実証講座

○自発的インターンシップモデルの実証

目的: 自発的インターンシップモデルコースの実証

対象: 大学・専門学校の学生

規模: 川村学園女子大学 学生2名、富山情報ビジネス専門学校 学生16名

時期: 短期モデルコース／8月、中期モデルコース／1月

実施方法: 短期／8月・・・座学研修(6時間／1日3時間×2日)、実習2週間
モデルコース開発者による実習先訪問2回(富山)
長期／1月・・・座学研修(6時間／1日3時間×2日)、実習4週間
モデルコース開発者による実習先訪問4回(富山)

(5) 事業終了後の方針

(事業成果物)

- ①ー1 富山県における中核的ホテルマン育成指針、カリキュラム編成表(時間・単位)、シラバス、達成度評価基準(100頁 500部)
- ①ー2 自発的インターンシップモデルコース作成のための調査結果、モデルコース内容、検証報告書(100頁 500部)
- ②海外との単位互換のための検討会報告、単位互換事例調査結果(100頁 500部)
- ③海外との単位互換を実施する上で求められる外国語コミュニケーションモデル作成のための調査結果

(成果の活用等)

- ①ー1 富山県における中核的ホテルマン育成指針、教育カリキュラム等は、平成28年度から本校で導入予定
- ①ー2ー1 自発的インターンシップモデルコースは、平成27年度から本校および本プロジェクト参画大学・専門学校にて導入。
- ①ー2ー2 自発的インターンシップモデルコースは、平成27年度に女性の学び直しモデルにカスタマイズ予定。
- ②海外大学等との単位互換等の協定や各種契約締結の参考情報として取りまとめ専門学校・大学などを対象としたセミナー等の実施を検討。
- ③海外との単位互換を実施する上で求められる外国語コミュニケーション力向上調査結果をもとに、次年度教育モデルをベースに、e-learning教材を開発する。また、本e-learningを学んだ者に対し、学校や実際のホテル・旅館等において反転教育を展開する。

平成26年度「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進」取組成果概要
 【観光分野職域プロジェクト】「富山県における中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築」
 (学校名)富山情報ビジネス専門学校

課題・ニーズ・背景等

・富山県は、平成20年7月に東海北陸道が全面開通したほか、平成24年には、富山—台北便の就航、さらに平成26年度の北陸新幹線開業に向け、観光客誘客のための条件が充実しつつある。
 ・しかし、富山県への観光客・ビジネス客、外国人観光客増加が見込まれる一方で、宿泊施設の拡充が追いつかない、また、ホテル・旅館等施設における職員の絶対数が足りないという現状がある。国内外からの観光客やビジネス客の誘致を行うとともに、人材育成等により観光関連事業の振興を図り、県内観光事業者の受入意識の向上や、おもてなし理解、さらに外国語によるコミュニケーション力の向上等受入体制の充実強化が必要とされる。

取組の概要

- ・中核的 ホテルマン育成指針、カリキュラム編成表シラバス作成
- ・学生が自発的にインターンシップモデル策定のための調査・開発
- ・短期・中期インターンシップモデルの実証
- ・フィリピン、アメリカ等における単位互換実施に向けての枠組みづくりのための調査および単位互換実施の際に求められる外国語コミュニケーション力の調査

参加・協力機関等

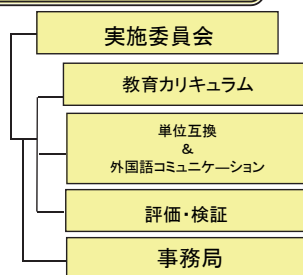
【教育機関】
 (学) 浦山学園、(学) KBC学園
 専門学校岡山情報ビジネス学院
 国際外語・観光・エアライン専門学校
 (学) 麻生塾
 高崎経済大学、川村学園女子大学
 立教大学、玉川大学、関西国際大学
 跡見学園女子大学、早稲田大学

【産業団体・企業等】
 独立行政法人国際観光振興機構(JNTO)、富山県観光・地域振興局、社団法人日本ホテル協会、オフィス・アトランダム、株式会社グローバルビジネス戦略総合研究所、H1研究所、株式会社FECマネージメント
 ANAクラウンプラザホテル富山、富山第一ホテル、ホテルニューオータニ高岡、フォーエバー株式会社、M design、有限会社ザ・ライスマウンド、株式会社吉善、株式会社パソナ
 特定非営利活動法人関西アジア太平洋共生機構

成果目標(アウトカム)

- ・中核的ホテルマン育成指針等は次年度より当校に導入予定
- ・短期・中期のインターンシップをそれぞれ大学・専門学校生20人程度により実施。
積極的にホテルに対して企画を持ち込むことができる者の育成を図る
- ・海外の学校と本プロジェクトに参画している学校との間での単位互換に向けての枠組みづくりのための調査及び単位互換実施の際に求められる外国語コミュニケーションスキルの調査

体制イメージ図



平成26年度「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進」取組成果概要
 【観光分野(職域プロジェクト)】「富山県における中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築」
 (学校名)富山情報ビジネス専門学校

取組内容

【調査・研究】

- ① 自発的インターンシップモデルの策定のための文献研究
 目的: 大学・専門学校のホテルでの中核的人材育成に効果的なインターンシップモデル 策定のための文献調査・研究
- ② 自発的インターンシップモデルの策定のためのアンケート調査
 目的: 大学・専門学校のホテルでの中核的人材育成に効果的なインターンシップモデル策定のための調査
- ③ 海外との単位互換のための検討会および事例収集調査
 目的: 海外との単位互換のための課題、要望、要件等を検討。事例収集
- ④ 海外との単位互換のための文献調査
 目的: 海外との単位互換のための事例収集調査
- ⑤ ホテル・旅館における「外国語コミュニケーション力向上」のためのアンケート調査
 目的: 富山県内で必要とされる、外国語コミュニケーション力のニーズと課題を特定
- ⑥ ホテル・旅館における「外国語コミュニケーション」のモデル作成のための調査
 目的: 外国語コミュニケーション力の強化のために必要な能力・資質、環境、課題等を明らかにする

【開発】

- ⑦ 中核的ホテルマン育成指針、教育カリキュラムや達成度評価基準カリキュラム編成表(時間・単位)、シラバス教育カリキュラム等
 目的: 中堅ホテルマンを育成するための教育内容や評価の基準を示す。
- ⑧ 自発的インターンシップモデルコース開発
 目的: 自発的にインターンシップに取り組めるための教育モデル作成
- ⑨ 外国語コミュニケーションモデル作成
 目的: グローバル人材を育てるための「外国語コミュニケーション」モデル作成

【実証】

- ⑩ 自発的インターンシップモデルの実証
 目的: 自発的インターンシップモデルコースを実証し、内容を精査する

【普及】

- ⑪ HPでデータを公開
- ⑫ 教育機関300校/企業等100社/事業業力者100名へ教材送付
- ⑬ 成果報告会の実施 東京1回/30名

成果(アウトプット)

- ・富山県における中核的ホテルマン育成指針、教育カリキュラムや達成度評価基準カリキュラム編成表(時間・単位)、シラバス
- ・インターンシップモデルコース(短期、中期)
- ・海外との単位互換のための文献調査、事例収集調査
- ・海外との単位互換のための検討会の実施
- ・海外の留学・研修プログラムのヒアリング調査および文献調査
- ・単位互換を実施する上で求められる外国語コミュニケーション力の調査、また実施方法等課題を明らかにする。

成果の活用

- ・富山県における中核的ホテルマン育成指針、教育カリキュラム等は、平成28年度から本校で導入予定
- ・自発的インターンシップモデルコースは、平成27年度から本校および本プロジェクト参画大学・専門学校にて導入。
- ・自発的インターンシップモデルコースは、平成27年度に女性の学び直しモデルにカスタマイズ予定。
- ・海外との単位互換を実施する上で求められる外国語コミュニケーション力を調査し、単位互換実施方法等課題を明らかにする。また、その結果を踏まえ、次年度以降教育モデル(e-learning)を製作する。

富山県における中核的ホテルマン育成と 単位互換制度の構築

平成26年度成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業

学校法人浦山学園
富山情報ビジネス専門学校



Agenda

1、平成26年度 of 取組成果概要

①取組成果概要図

2、平成26年度 of 取組成果報告

①インターンシップ

②海外高等教育機関との単位互換(フィリピン／アメリカ)

③外国語コミュニケーション

④専門学校における教育カリキュラム

(1)日本の専門学校と海外の専門学校の 科目履修に関する
基本的な考え方

(2)新カリキュラム作成への流れ

(3)新カリキュラムのシラバス作成について

3、平成27年度に向けての考え方

1、平成26年度の取組成果概要

P-2

1、平成26年度の取組成果概要

①取組成果概要図

平成26年度「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進」取組成果概要
【観光分野職域プロジェクト】「富山県における中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築」
(学校名) 富山情報ビジネス専門学校

課題・ニーズ・背景等

・富山県は、平成20年7月に東海北陸道が全面開通したほか、平成24年には、富山―台北便の就航、さらに平成26年度の北陸新幹線開業に向け、観光客誘客のための条件が充実しつつある。
・しかし、富山県への観光客・ビジネス客、外国人観光客増加が見込まれる一方で、宿泊施設の拡充が追いつかない、また、ホテル・旅館等施設における職員の絶対数が足りないという現状がある。国内外からの観光客やビジネス客の誘致を行うとともに、人材育成等により観光関連事業の振興を図り、県内観光事業者の受入意識の向上や、おもてなし理解、さらに外国語によるコミュニケーション力の向上等受入体制の充実強化が必要とされる。

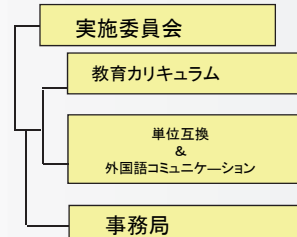
成果目標(アウトカム)

- ・中核的ホテルマン育成指針等は次年度より当校に導入予定
- ・短期・中期のインターンシップをそれぞれ大学・専門学校生20人程度により実施。積極的にホテルに対して企画を持ち込むことができる者の育成を図る
- ・海外の学校と本プロジェクトに参画している学校との間での単位互換に向けての枠組みづくりのための調査及び単位互換実施の際に求められる外国語コミュニケーションスキルの調査

取組の概要

- ・中核的 ホテルマン育成指針、カリキュラム編成表シラバス作成
- ・学生が自発的にインターンシップモデル策定のための調査・開発
- ・短期・中期インターンシップモデルの実証
- ・フィリピン、アメリカ等における単位互換実施に向けての枠組みづくりおよび単位互換実施の際に求められる外国語コミュニケーション力の調査

体制イメージ図



参加・協力機関等

【教育機関】
(学) 浦山学園、(学) KBC学園
専門学校岡山情報ビジネス学院
国際外語・観光・エアライン専門学校
(学) 麻生塾
高崎経済大学、川村学園女子大学
立教大学、玉川大学、関西国際大学
跡見学園女子大学、早稲田大学

【産業団体・企業等】
独立行政法人国際観光振興機構(JNTO)、富山県観光・地域振興局、社団法人日本ホテル協会、オフィス・アトランダム、株式会社グローバルビジネス戦略総合研究所、H1研究所、株式会社FECマネージメント、ANAクラウンプラザホテル富山、富山第一ホテル、ホテルニューオータニ高岡、フォーエバー株式会社、M design、有限会社ザ・ライスマウンド、株式会社吉善、株式会社パソナ
特定非営利活動法人関西アジア太平洋共生機構

【海外協力】
San Francisco State University
University of Makati
Americam Councils

P-3

1、平成26年度の取組成果概要

①取組成果概要図

平成26年度「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進」取組成果概要

【観光分野職域プロジェクト】「富山県における中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築」

(学校名) 富山情報ビジネス専門学校

取組内容

【調査・研究】

- ①自発的インターンシップモデルの策定のための文献研究
目的: 大学・専門学校のホテルでの中核的人材育成に効果的なインターンシップモデル 策定のための文献調査・研究
- ②自発的インターンシップモデルの策定のためのアンケート調査
目的: 大学・専門学校のホテルでの中核的人材育成に効果的なインターンシップモデル 策定のための調査
- ③海外との単位互換のための検討会および事例収集調査
目的: 海外との単位互換のための課題、要望、要件等を調査、検討する。
- ④海外との単位互換のための文献調査
目的: 海外との単位互換のための事例収集を行う。
- ⑤海外の留学・研修プログラムのヒアリング調査および文献調査
目的: 単位互換を実施する上で求められる外国語コミュニケーション力の調査、また実施方法等課題を明らかにする

【開発】

- ①中核的ホテルマン育成指針、教育カリキュラムや達成度評価基準カリキュラム編成表(時間・単位)、シラバス教育カリキュラム等
目的: 中堅ホテルマンを育成するための教育内容や評価の基準を示す。
- ②自発的インターンシップモデルコース開発
目的: 自発的にインターンシップに取り組めるための教育モデル作成
- ③自発的インターンシップモデルの実証
目的: 自発的インターンシップモデルコースを実証し、内容を精査する
- ④単位互換の実施をする上で求められる外国語コミュニケーションモデル作成のための調査・検討
目的: グローバル人材を育てるため「外国語コミュニケーション」モデル作成のための調査、また実施方法等課題を明らかにする。

【普及】

- ①HPでデータを公開
- ②教育機関300校/企業等100社/事業業力者100名へ教材送付
- ③成果報告会の実施 東京1回/30名

成果(アウトプット)

- ・富山県における中核的ホテルマン育成指針、教育カリキュラムや達成度評価基準カリキュラム編成表(時間・単位)、シラバス
- ・インターンシップモデルコース(短期、中期)
- ・海外との単位互換のための文献調査、事例収集調査
- ・海外との単位互換のための検討会の実施
- ・海外の留学・研修プログラムのヒアリング調査および文献調査
- ・単位互換を実施する上で求められる外国語コミュニケーション力の調査、また実施方法等課題を明らかにする。

成果の活用

- ・富山県における中核的ホテルマン育成指針、教育カリキュラム等は、平成28年度から本校で導入予定。
- ・自発的インターンシップモデルコースは、平成27年度から本校および本プロジェクト参画大学・専門学校にて導入。
- ・自発的インターンシップモデルコースは、平成27年度に女性の学び直しモデルにカスタマイズ予定。
- ・海外との単位互換を実施する上で求められる外国語コミュニケーション力を調査し、単位互換実施方法等課題を明らかにする。また、その結果を踏まえ、次年度以降教育モデル(e-learning)を製作する。

P-4

2、平成26年度の取組成果報告

①インターンシップ

P-5

自発的ホテルインターンシップモデル事業・評価指標

【調査・研究】

- ・自発的インターンシップモデルの策定のための文献研究

目的：大学・専門学校のホテルでの中核的人材育成に効果的なインターンシップ

モデル 策定のための文献調査・研究

- ・自発的インターンシップモデルの策定のためのアンケート調査

目的：大学・専門学校のホテルでの中核的人材育成に効果的なインターンシップモデル

策定のための調査

【開発】

- ・自発的インターンシップモデルコース開発

目的：自発的にインターンシップに取り組めるための教育モデル作成

【実証】

- ・自発的インターンシップモデルの実証

目的：自発的インターンシップモデルコースを実証し、内容を精査する

P-6

インターンシップの類型と日米英での普及の状況

	日本	米国	英国
キャリア ガイダンス 型 <体験中心>	a. 仕事理解型 ・日本のインターンシップの大半は短期も含めてこの類型。 ・企業ミッドが不明瞭な中、消極的な企業も増え、数の増加は頭打ち傾向	・短期のジョブシャドウイングが初等・中等教育等を対象に普及。州政府等が主催。	・短期のジョブシャドウイングが初等・中等教育等を対象に普及。
	b. 採用直結型 ・新卒一括採用慣行がある日本では非常に少ない。 ※一部の新興大企業や外資系企業が実施	・定期採用ニーズのある大手企業を中心に採用プロセスの一つとして定着 ・主に夏季休暇に実施	・定期採用ニーズのある大手企業を中心に採用プロセスの一つとして定着。不況後、全体の枠が減少。 ・主に夏季休暇に実施
キャリア 教育型 <体験から 実践へ>	c. 業務補助型 ・企業の人材ニーズに基づき、都市部中心に普及、地方は少ない。	・企業ニーズに基づき、企業規模や業種に関わらず広く普及 ・大学も学外のキャリア教育として、有効な機会選択と活用、振り返りを支援	・企業ニーズに基づき、企業規模や業種に関わらず広く普及 ・大学も学外のキャリア教育として、有効活用を支援
	d. 課題協働型 ・大学の産学協働教育として、近年広く実施。グループワーク形式を採用することで多くの学生に提供しやすい。	・多様なWork Integrated Learning（職業統合学習）の一つであるPBLやサービスラーニングとして実施。インターンシップとは別の位置づけ。	・多様なWork Integrated Learning（職業統合学習）の一つであるPBLやサービスラーニングとして実施。インターンシップとは別の位置づけ。
	e. 事業参画型 ・全体の数%程度と非常に少ない。企画・実施に必要な専門性やコストが高く、自律的に普及していない。	・自己の専門分野や将来のキャリアに関連した分野で、長期間（数か月以上、複数回）就業実践を積むコープ教育が全米600大学で普及。	・自己の専門分野や将来のキャリアに関連した分野で、長期間（半年～1年間）就業実践を積むサンドウィッチ教育が一部大学で普及。

特定非営利活動法人エティック『産学連携によるインターンシップのあり方に関する調査報告書』（2013）経済産業省、p.38

P-7

インターンシップの効果（政府のまとめ）

学生・大学サイド

- ①キャリア教育・専門教育としての意義
- ②教育内容・方法の改善・充実
- ③高い職業意識の育成
- ④自主性・独創性のある人材の育成

企業サイド

- ①実践的な人材の育成
- ②大学等の教育への産業界のニーズの反映
- ③企業等に対する理解の促進、魅力発信

（資料）文部科学省、経済産業省、厚生労働省 2014「インターンシップの推進に当たっての基本的考え方」

P-8

ホテルインターンシップの効果

学生・大学サイド

- ・職業観の醸成
- ・適性を見極め
- ・仕事の理解
- ・基本的技術の習得
- ・理論の確認
- ・異なる組織・企業文化、経営管理スタイルを学ぶ
- ・就職活動

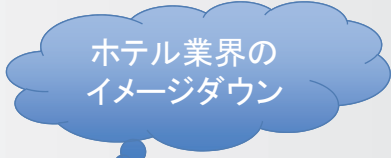
企業サイド

- ・ミスマッチの削減
- ・優秀な人材の確保
- ・労働力確保
- ・地域貢献・社会貢献
- ・若手社員の教育の機会
- ・現場の士気向上
- ・企業の認知度を高める
- ・マーケティングデータ獲得
- ・将来の顧客獲得

P-9

従来の日本のホテルインターンシップの課題

- 夏期休業中の繁忙期 大学5日～1週間程度
専修学校 約1ヶ月程度
- 料飲部門／ハウスキーピング
(本人の希望はあまり反映されない)
- 十分な研修や教育が行われない



ホテル業界の
イメージダウン

学生:「雑用しかやらせてもらえず、内容もアルバイトとどこが違うのか
わからなかった。学べたことはほとんどない気がする」

ホテル「夏休み中などの繁忙期に受け入れると、十分に教育ができない。
そもそもインターンシップのホテル側のメリットがわからない。
地域貢献の一環として受け入れている」



負担感

学校「学生の心のケアやモチベーションの維持に苦慮している。
ホテルへの遠慮があり、強く要望を出せない」

P-10

従来の日本のホテルインターンシップの課題

学生:雑用ばかり／アルバイトとの違いがわからない
→「雑用」にも一つ一つ意味があることを指導(学校／ホテル)
自発的に学ぶ

ホテル:繁忙期の受け入れで教育体制が不十分
→2週間以上により、業務補助が可能に
地域貢献の一環として受け入れている
→メリットの確認と実効性をもたせるための方策を考える
「人手不足解消+α」

学校「学生の心のケアやモチベーションの維持に苦慮している。
ホテルへの遠慮があり、強く要望を出せない」
→ホテルと共に効果的で持続可能なインターンシップを組み立てる

P-11

自発的インターンシップ

「与えられたものをこなすだけのインターンシップ」から
「自ら考え、行動し、学ぶインターンシップ」へ

＜学生に求められる行動＞

調べる、考える、教え合う、質問する、課題を発見する、解決策
を考える、目標を立てる、実行する、確認する、改善する・・・

＜インターンシップ要件＞

- ・ 富山県富山市・高岡市の3ホテル
- ・ 1月中旬の2週間程度
- ・ 富山情報ビジネス専門学校1年次生 6名

P-12

質問紙調査の概要と結果

調査対象：観光教育を行っている大学(142校)、短期大学(55校)、専門学校(51校)
合計245校

方法：質問紙を郵送→FAXにて回答

調査時期：2014年11月末発送、12月上旬回収

回収状況：大学(57校、大学全体の40.1%)、短期大学(20校、全短期大学の36.4%)、
専門学校(12校、全専門学校の23.5%)、その他(大学と短大の合算)(1校)

合計90校 全体の回収率36.7%

図1 インターンシップの実施状況

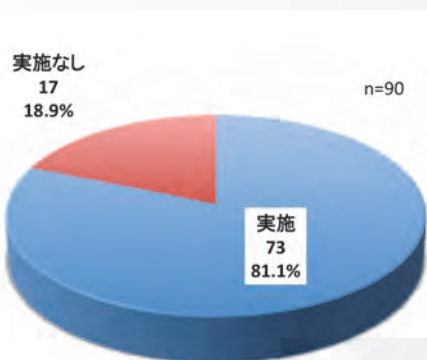


表1 インターンシップのカリキュラム上の位置づけ
(複数回答) n=73

	実数	比率
必修科目	11	15.1%
選択必修科目もしくは選択科目	58	79.5%
授業科目外	14	19.2%

P-13

2、平成26年度の取組成果報告

①インターンシップ

表2 受け入れ先の選定方法(複数回答)

n=73

	実数(校)	比率
学校がホテルに直接交渉して受け入れ枠を確保	60	82.2%
学生の要望を聞いてから、学校がホテルに直接交渉	25	34.2%
学校が行政や民間のマッチングプログラムへ登録して学生を紹介	14	19.2%
ホテルの独自企画のインターンシップに学生が直接応募	13	17.8%
学生が行政や民間のマッチングプログラムへ直接応募	8	11.0%
特に募集していないホテルに学生が直接交渉	4	5.5%
その他	6	8.2%

表3 自発性向上のための取り組み(複数回答)

n=73

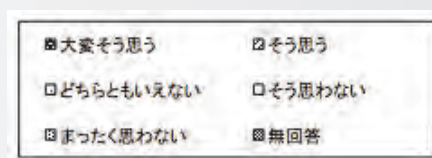
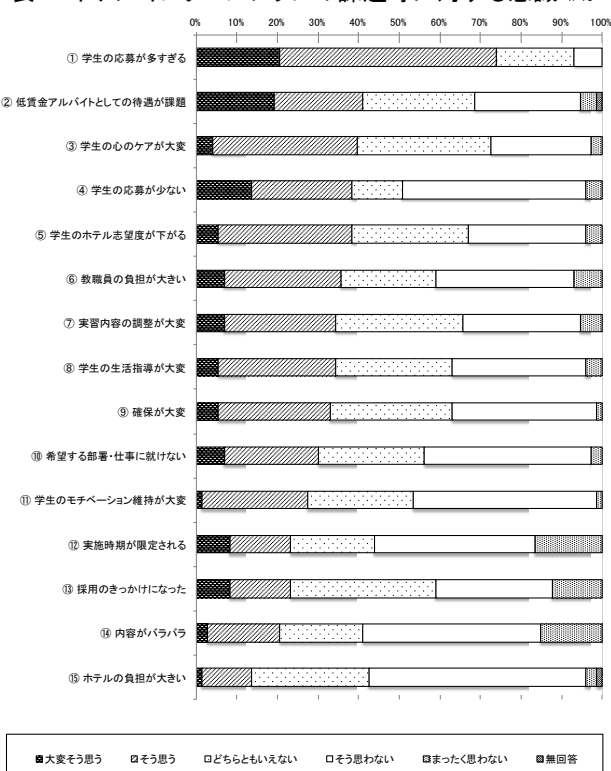
	実数	比率
目標を学生自身が設定する	55	75.3%
自発的に調べもの等をする	41	56.2%
受け入れホテルを学生が選定する	39	53.4%
課題を発見する	30	41.1%
受け入れ希望部署を学生自身が考える	19	26.0%
業務内容の希望を学生自身が考える	14	19.2%
ホテルとの交渉を学生が行う	14	19.2%
ホテル改善提案を行う	12	16.4%
その他	5	6.8%

P-14

2、平成26年度の取組成果報告

①インターンシップ

表4 ホテルインターンシップの課題等に対する意識 n=73



P-15

インターンシップモデルの設計

実習先: ANAクラウンプラザホテル富山／富山第一ホテル／ホテルニュー
オータニ高岡

対 象: 富山情報ビジネス専門学校 ホテル・ブライダル学科1年次6名
各ホテル2名ずつ

期 間: 2015年1月13日(火)～22日(木)

配属先・業務内容:

Aホテル: ロビーサービス、レストランサービス主体

Bホテル: レストランサービス主体

Cホテル: フロント、ロビーサービス、レストラン、ブライダル、
ハウスキーピング等

事前指導: 12月、1月(計2日) 富山情報ビジネス専門学校

事後指導・成果報告会: 1月23日(金) 富山情報ビジネス専門学校

P-16

事前指導、実習中の留意点、事後指導、評価

<事前指導・課題>

- ・自発的な学びの概念を教育
- ・富山の概要や周辺観光地について
「自発性」を引き出す事前課題:
富山観光ビデオ鑑賞→ディスカッション、
半日観光プラン作成
- ・インターンシップの意味を考えるグループ
ディスカッション
- ・実習先ホテルの概要の調査とまとめ
- ・実習希望部門、業務内容の要望を提出
- ・部門、内容決定→到達目標を設定

<実習中>

- ・メモをとる、質問する、仕事を探して自発的に動く
- ・半日～1日に1度、振り返りの時間

<事後指導・課題>

- ・インターンシップ成果のプレゼンテーション→質疑応答
- ・講評、総括

<評価指標>

- ・自発性に関する事前・事後の自己診断テスト(社会人基礎力テスト)
- ・通常の評価シート
- ・自発性に関する評価シート(自己評価、ホテル担当者評価)

<インターンシップモデルの評価>

- ・学生アンケート
- ・担当者へのインタビュー

P-17

2、平成26年度の取組成果報告

①インターンシップ

①インターンシップ

【事前授業の様子】



自発的な学びの概念を教育する

P-18

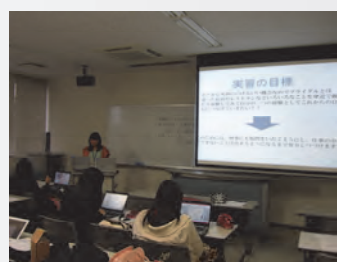
2、平成26年度の取組成果報告

①インターンシップ

・実習先ホテル研究

事前教育を受けた後、**到達目標**をたてる

プレゼンテーションソフトを使用した発表



・富山半日観光まちあるきプラン



P-19

本事業の成果と課題

<成果>

- 参加者の多くがインターンシップの意味を再認識し、学びが深まったことを実感。
- 自発性を高めることによる学習効果を確認

<課題>

- 自発性を発揮させるには、1部門2週間以上の実習が必要
- 自発性をより高めるための教育の仕組みづくり
- ホテルとの対話の重要性
- インターンシップにおけるホテルのメリットの確認と共有の必要性

1st Step

キャリア教育型
・
業務補助型



2nd Step

キャリア教育型
・
業務参画型

P-20

2、平成26年度の取組成果報告

②海外高等教育機関との単位互換 (フィリピン／アメリカ)

P-21

2、平成26年度の取組成果報告

②海外高等教育機関との単位互換

フィリピン

1、フィリピンの職業教育制度の調査

- ・フィリピンの教育制度の現状と今後の改革
現地大学、高等教育委員会(CHED)、教育省(DepEd)、
技術教育技能開発庁(TESDA)からの資料入手&聞き取り調査

2、産学連携の状況

- ・フィリピンのホスピタリティ産業の調査
(フィリピン国家統計調整委員会、フィリピン観光省から資料及びその考査)
- ・学生に人気が高いHRM/観光学部の調査と考査
(高等教育委員会2014年度版の資料、複数の大学から聞き取り調査。
及びシンガポールJob Street Salary Report 2014年版から、HRMの人気
が高い理由の考査)

3. 単位互換と単位認証の実例とその条件

- ・フィリピン国内大学・学校間の単位互換と単位認証の具体例
(マカティー大学、ラサール大学から単位互換と単位認証の回答)
- ・日本人留学生の入学許可(英語力)の条件、カリキュラム調査、および学生イ
ンタビュー(マカティー大学、ラサール大学からの回答と考査)

P-22

2、平成26年度の取組成果報告

②海外高等教育機関との単位互換

資料2 参照

アメリカ

1. 単位互換と単位認証の実例とその条件

- ・アメリカ国内大学・学校間の単位互換と単位認証の具体例
サンフランシスコ州立大学(SFS)
モントレー・ペニンシュラカレッジ(MPC)
から単位互換と単位認証の回答
- ・日本人留学生の入学許可(英語力)の条件、カリキュラム調査

P-23

2、平成26年度の取組成果報告

③外国語コミュニケーション

P-24

2、平成26年度の取組成果報告

③外国語コミュニケーション

資料3 参照

【第一部】

富山県の現状と課題に焦点を当てつつ調査を進め、ホテル・旅館業におけるインバウンド客受け入れについての課題を明確にする。

1、国の外国人観光客誘致政策について

2、富山県におけるインバウンドの現状と観光客誘致へ向けた方針、政策、課題について

【第二部】

第一部の課題を踏まえた上で、どのような語学力、コミュニケーション力、知識を備えた人材が現場に必要であるかという考察のもと、具体的な語学・コミュニケーション能力育成のためのカリキュラム(留学・単位互換を含む)及び教材を企画・提案する。

1. インバウンド対応できる外国語コミュニケーション能力について

2. 海外との単位互換のための語学力養成について

3. 単位互換および国内ホテルインバウンド対応を踏まえた外国語コミュニケーション力養成について

P-25

2、平成26年度の取組成果報告

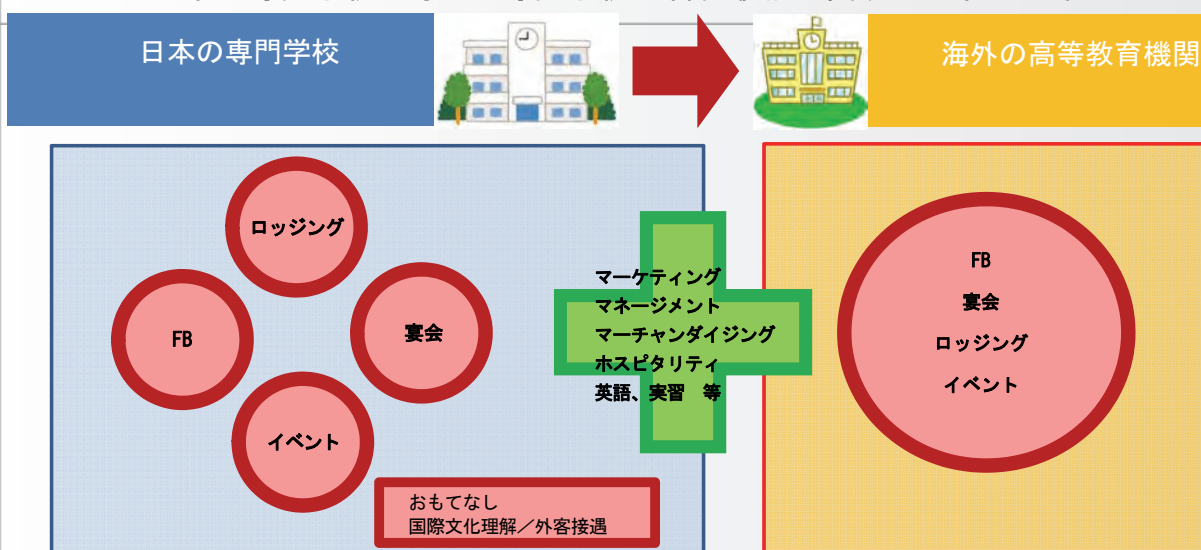
④専門学校におけるカリキュラム

P-26

1、平成26年度の取組成果概要

④専門学校における教育カリキュラム

(1)日本の専門学校と海外の専門学校の科目履修に関する基本的な考え方



これまでの日本の専門学校におけるホテルマン育成に必要な各科目の履修方法は、それぞれの科目が独立して学習目標を定めている。

これに対して、海外の高等教育機関は、育てる人材目標に向かって、それぞれの科目が連携して教育を行っている。

P-27

1、平成26年度の取組成果概要

④専門学校における教育カリキュラム

(2)新カリキュラム作成への流れ

富山情報ビジネス専門学校のカリキュラムをベースに

既存のカリキュラム
(平成26年度)



新カリキュラム
(平成28年度スタート予定)を作成

平成26年度

平成28年度予定

科目名	単位数	必修	選択	1年	2年	TOTAL
A-1 ホテル基礎1A	20	○				
A-2 ホテル基礎1B	20		○			
A-3 ホテル基礎2A	20			○		
A-4 ホテル基礎2B	20				○	
A-5 ホテルマナー・接客1A	20					
A-6 ホテルマナー・接客1B	20					
A-7 ホテルマナー・接客2A	20					
A-8 ホテルマナー・接客2B	20					
A-9 ホテルマナー・接客3A	20					
A-10 ホテルマナー・接客3B	20					
B-1 中国語1A	20			○		
B-2 中国語1B	20				○	
B-3 TOEIC1A	20					
B-4 TOEIC1B	20					
C-1 サービス英語1A	20					
C-2 サービス英語1B	20					
C-3 サービス英語2A	20					
C-4 サービス英語2B	20					
C-5 サービス英語3A	20					
C-6 サービス英語3B	20					
D-1 情報セキュリティ1A	20					
D-2 情報セキュリティ1B	20					
E-1 プライダールーム1A	20					
E-2 プライダールーム1B	20					
E-3 プライダールーム2A	20					
E-4 プライダールーム2B	20					
E-5 ウェブデザイン・グラフィック1A	20					
E-6 ウェブデザイン・グラフィック1B	20					
E-7 プライダールーム1A	20					
E-8 プライダールーム1B	20					

科目名	単位数	必修	選択	1年	2年	TOTAL
A-1 ホテル基礎1A	20	○				
A-2 ホテルフロントサービス実習1A (接客)	20		○			
A-3 ホテルフロントサービス実習1B (予約・会計)	20			○		
A-4 ホテルマナー・接客1A (接客)	20				○	
A-5 ホテルマナー・接客1B (接客・マナー・接客1)	20					
A-6 ホテルマナー・接客2A (接客・マナー・接客2)	20					
A-7 ホテルマナー・接客2B (接客・マナー・接客2)	20					
A-8 コンシェルジュ実習	20					
B-1 中国語1A	20			○		
B-2 中国語1B	20				○	
B-3 TOEIC1A	20					
B-4 TOEIC1B	20					
C-1 サービス英語1A	20					
C-2 サービス英語1B	20					
C-3 サービス英語2A	20					
C-4 サービス英語2B	20					
C-5 サービス英語3A	20					
C-6 サービス英語3B	20					
D-1 情報セキュリティ1A	20					
D-2 情報セキュリティ1B	20					
E-1 プライダールーム1A	20					
E-2 プライダールーム1B	20					
E-3 プライダールーム2A	20					
E-4 プライダールーム2B	20					
E-5 ウェブデザイン・グラフィック1A	20					
E-6 ウェブデザイン・グラフィック1B	20					
E-7 プライダールーム1A	20					
E-8 プライダールーム1B	20					

資料4

参照

1、平成26年度の取組成果概要

④専門学校における教育カリキュラム

(2)新カリキュラム作成への流れ

特徴1

自発的インターンシップ

特徴2

海外の高等教育機関 との単位互換を
1年後期に4ヶ月で実施

特徴3

英会話の時間数 増

特徴4

コンシェルジュ論 (高品位なおもてなし)

(2)新カリキュラム作成への流れ

特徴1

自発的インターンシップ

- ・夏休みのインターンシップにて導入

・事前・事後授業

F-1	プレゼンテーションⅠ A	30		1	○				150
F-2	プレゼンテーションⅡ A	30		1		○			
F-3	ホームページ作成Ⅱ A	30		1				○	
F-4	カラーコーディネートⅡ A	30		1			○		
F-5	カラーコーディネートⅡ B	30		1				○	
G-1	インターンシップ事前授業Ⅰ A	30		1	○				300
G-2	インターンシップⅠ A	45		1	○				
G-3	インターンシップⅠ B	225		5		⑨			
H-1	職業人基礎力Ⅰ A	30		1	○				
H-2	親学Ⅱ A	30		1			○		
H-3	親学Ⅱ B	30		1				○	270
H-4	キャリア支援Ⅰ A	30		1	○				
H-5	キャリア支援Ⅱ A	30		1			○		
H-6	キャリア支援Ⅱ B	30		1			○	○	
H-7	コンピューター利用技術Ⅰ A	30		1	○		○		
H-9	コンピューター利用技術Ⅱ A	30		1			○		
H-10	コンピューター利用技術Ⅱ B	30		1				○	
H-11	外国語Ⅰ A	30		1	○				
H-12	外国語Ⅱ A	30		1			○		
H-13	外国語Ⅱ B	30		1				○	

P-30

(2)新カリキュラム作成への流れ

特徴2

海外の高等教育機関 との

単位互換を

1年後期に4ヶ月で実施

フィリピンの大学を候補として検討

科目名	授業時数			単位	1年	
	必須	必修選択	自由選択		前	後期
A-1 ホテル概論Ⅰ A	30			1		
A-2 ホテルフロントサービス実務Ⅰ A (接客)	30			1		①
A-3 ホテルフロントサービス実務Ⅰ B (予約・会計)	30			1		②
A-4 ホテルマーケティングⅠ A (基礎)	30			2		
A-5 ホテルマーケティングⅠ B (国際マーケティングⅠ)	30			2		
A-6 ホテルマーケティングⅠ A (イベント)	30			2		
A-7 ホテルマーケティングⅡ A (MICE)	30			2		
A-8 コンシェルジュ	30			2		
B-1 中国語Ⅰ A	30			1		
B-2 中国語Ⅱ A	30			1		
B-3 基礎英語Ⅰ A	60			2		
B-4 ホテル英語基礎Ⅰ A	60			2		
B-5 グローバル英語基礎Ⅰ A	30			1		③
B-6 グローバル英語応用Ⅰ A	30			1		④
B-7 ホテル英語応用Ⅰ A	30			1		⑤
B-8 ホテル英語応用Ⅱ B	30			1		⑥
B-9 TOEICⅢ A	30			1		
B-10 TOEICⅢ B	30			1		
C-1 サービス接遇Ⅰ A	30			1		
C-2 サービス接遇Ⅱ A	30			1		
C-3 サービス接遇Ⅲ B	30			1		
C-4 ホスピタリティⅠ A	30			1		
C-5 ホスピタリティⅡ A	30			1		
C-6 国際文化理解/外客接遇特論Ⅱ A	30			1		
D-1 レストラン・宴会実務Ⅰ A	30			1		
D-2 レストラン・宴会実務Ⅱ B	30			1		⑦
D-3 料理の基礎知識・バー・ラウンジ運営論Ⅰ A	30			1		
D-4 料理の基礎知識・バー・ラウンジ運営論Ⅱ B	30			1		⑧
E-1 ブライダル概論Ⅰ A	30			1		
E-2 ブライダル概論Ⅱ A	60			2		
E-3 ブライダル概論Ⅲ B	60			2		
E-4 ウェディングスブーティファルⅠ A	60			2		
E-5 ウェディングスブーティファルⅡ A	60			2		
E-6 ブライダルビュティティⅠ A	30			1		
E-7 ブライダルビュティティⅡ A	30			1		
E-8 ブライダルビュティティⅢ A	30			1		
E-9 フラワーアレンジメントⅠ A	30			1		
E-10 フラワーアレンジメントⅡ A	30			1		
F-1 プレゼンテーションⅠ A	30			1		
F-2 プレゼンテーションⅡ A	30			1		
F-3 ホームページ作成Ⅰ A	30			1		
F-4 カラーコーディネートⅠ A	30			1		
F-5 カラーコーディネートⅡ B	30			1		
G-1 インターンシップ事前授業Ⅰ A	30			1		
G-2 インターンシップⅠ A	45			1		
G-3 インターンシップⅡ B	225			5		⑨
H-1 職業人基礎力Ⅰ A	30			1		
H-2 読字Ⅱ A	30			1		
H-3 読字Ⅲ B	30			1		
H-4 キヤリア支援Ⅰ A	30			1		
H-5 キヤリア支援Ⅱ A	30			1		

P-31

1、平成26年度の取組成果概要

(2)新カリキュラム作成への流れ

④専門学校における教育カリキュラム

④専門学校におけるカリキュラム 【マカティー市立大学】



(1)概要



基本情報	概要説明	メモ
設立	マカティー市立大学の前身は 1972 年に設立されたマカティー・ポリテク・コミュニティ・カレッジである。学生数が増えるに従い、2002 年当時のビナイ市長（現職、副大統領）により、公式に University of Makati（マカティー大学/UMAK）の名称に変えた。 当大学の特徴の一つとして、首都圏の中心地であるマカティー市の優位性を活かして、他の地域では難しいグローバル企業やローカル企業などと組んで Makati Training, Placement and Livelihood Consortia (MTPLC/就職実践教育プログラム) と呼ばれる実践的な産学協同の教育プログラムがある。更にこのプログラムは政府教育機関 Technical Education and Skills Development Authority (TESDA/技術教育 & 技能開発機構) と組んで、技術・技能研修プログラムを大学生のみならず、一般社会人にも実践教育を提供している。 大学生のインターン研修先は、マカティーに本社/支社を構える世界的な IT 企業、グローバルな病院やホテル、飲食サービス産業、TV などのマスコミ関連、化学製品などのサプライチェーン企業、建築デザイン、不動産開発企業などへ 300 時間以上の OJT を実施している。	学部 - College of Arts, Science and Education (CASE) (文学部・経済部・教育学部) - College of Governance and Public Policy (CGPP) (法学部・政経学部) - College of Allied Health Studies (COAHS) (看護学部・薬学部) - Center for Performing and Digital Arts (CPDA) (パシコデザイン学部(アニメなど)) - College of Technology Management (CTM) (生産技術管理学部) - College of Business Administration (CBA) (経営学部) - College of Computer Science (CCS) (コンピュータサイエンス学部)
学生数	現在の学生数はおよそ 12,000 人	
VANTEL	マカティー大学は CPA(公認会計士)、教師、看護師などの国家試験合格率が国内トップクラスを誇り、卒業生の就職率や教育レベルが高いことで全国的に有名な大学である。 2011 年度 公認会計士資格 CPA の UMK 合格率は 50%(全国平均 20%) 2011 年度 看護師国家試験 81%、全国ランキング 19 位 その他、2011 年のフィリピン教育改正法により、これまで 2 年短い就学年数を延長することが決定したに従い、2015 年 6 月からハイスクール(高校)が 4 年制から 6 年制に変わり、日本と同じ初等教育から高等教育までの期間が 6-6-4 制に変わり、日本と同じ就業年数になる。この教育改革法が 2 年後(2015 年)に実施される前に、マカティー大学とマカティー大学附属高校が全国に先駆けてモデル実験学校として、今年(2013 年)にスタートした。	2011 年 12 月には、公立大学に先駆けて ISO9001 の認証を受けている。
本人留学生数	現在 0 人	

P-32

1、平成26年度の取組成果概要

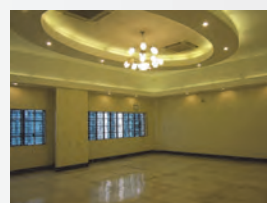
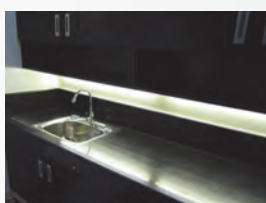
(2)新カリキュラム作成への流れ

④専門学校における教育カリキュラム

④専門学校におけるカリキュラム 【マカティー市立大学】



(1)概要



P-33

1、平成26年度の取組成果概要

④専門学校における教育カリキュラム

(2)新カリキュラム作成への流れ

④専門学校におけるカリキュラム 【マカティー市立大学】

(2)留学方法

項目	内容
英語力	500点前後を基準にしているが、コミュニケーション力を重視する。日比両校と検討した結果として、新入学基準を決めても問題なし。
学費	12万ペソ(約32万円/1P=¥2.66換算) 学費・宿泊費(キャンパス内の寮)、食費(詳細不明)を含む
留学時期	10月～翌1月の4ヶ月間
履修方法	座学300時間、インターンシップ300時間
1クラスの人数	15名～20名 日本人単独クラス
日本人向けプログラム開発	共同開発可能

P-34

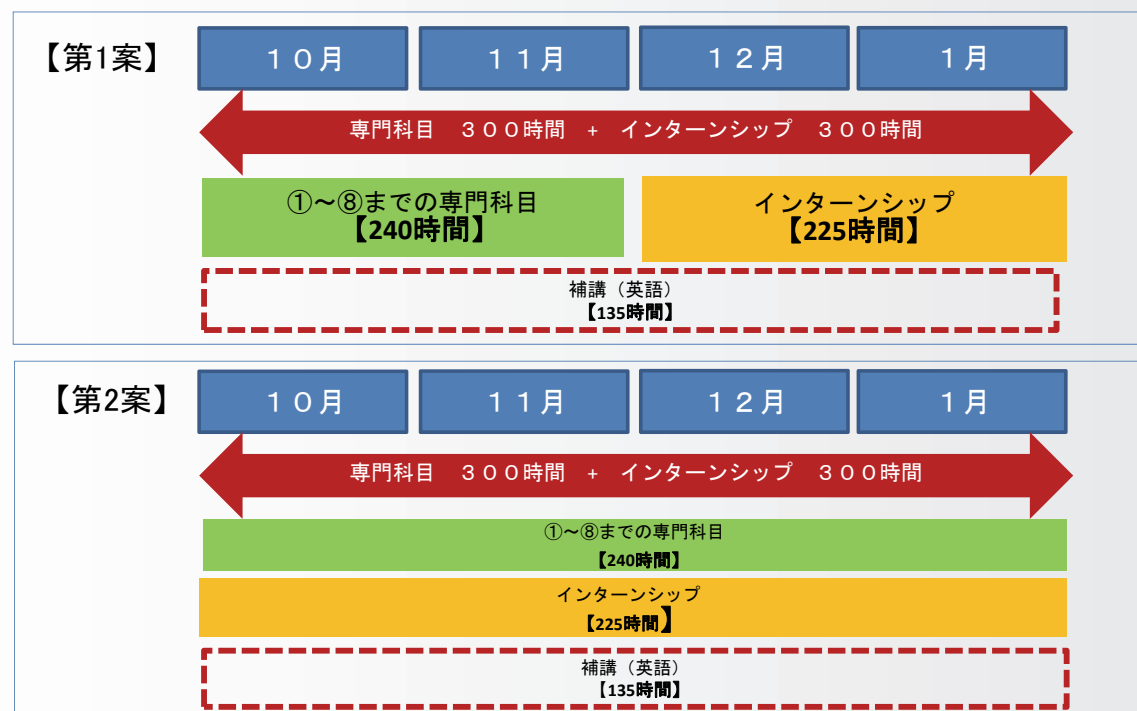
1、平成26年度の取組成果概要

④専門学校における教育カリキュラム

(2)新カリキュラム作成への流れ

④専門学校におけるカリキュラム 【マカティー市立大学】

(3)履修方法



P-35

1、平成26年度の取組成果概要

(2)新カリキュラム作成への流れ

④専門学校における教育カリキュラム

④専門学校におけるカリキュラム

【マカティー市立大学】

(4)カリキュラム

		の科目は1年次、2年次の大学での履修を要する									
		授業形態		単位	1年		2年		TOTAL 時間数		
		必修	必修選択/自由選択		前期	後期	前期	後期			
A ホテル基礎知識	科目名										
	A-1 ホテル概論Ⅰ A	30		2	○					240	
	A-2 ホテルフロントサービス実務Ⅰ A (接客)	30				①					
	A-3 ホテルフロントサービス実務Ⅰ B (予約・会計)	30				②					
	A-4 ホテルマーケティングⅠ A (基礎)	30					○				
	A-5 ホテルマーケティングⅠ B (国際マーケティングⅠ)	30						○			
	A-6 ホテルマーケティングⅠ A (イベント)	30		2							
	A-7 ホテルマーケティングⅠ B (MICE)	30		2				○			
A-8 コンシェルジュⅠ A	30		2				○				
B 語学系	B-1 英語Ⅰ A	30		1	○					495	
	B-2 英語Ⅰ B	30		1		○					
	B-3 基礎英語Ⅰ A	60		2	○						
	B-4 ホテルESP基礎Ⅰ A	60		2	○						
	B-5 グローバル英語基礎Ⅰ A	30		1		③					
	B-6 グローバル英語応用Ⅰ A	30		1		④					
	B-7 ホテルESPⅠ A	30		1		⑤					
	B-8 ホテルESPⅠ B	30		1		⑥					
	B-9 英語 (英語)Ⅰ A	135									
	B-10 TOEICⅠ A	30		1							
C 対人系	C-1 サービス接遇Ⅰ A	30		1	○			○		180	
	C-2 サービス接遇Ⅰ B	30		1					○		
	C-3 サービス接遇Ⅰ B	30		1					○		
	C-4 ホスピタリティⅠ A	30		1	○						
	C-5 ホスピタリティⅠ B	30		1				○			
	C-6 国際文化理解/外国語理解Ⅰ A	30		1				○			
D FCB・バーティ	D-1 レストラン・宴会実務Ⅰ A	30		1	○					120	
	D-2 レストラン・宴会実務Ⅰ B	30		1		⑦					
	D-3 料理の基礎知識・バー・ラウンジ運営Ⅰ A	30		1	○						
	D-4 料理の基礎知識・バー・ラウンジ運営Ⅰ B	30		1			⑧				
E フライダル	E-1 フライダル概論Ⅰ A	60		2	○					270	
	E-2 フライダル概論Ⅰ B	60		2				○			
	E-3 フライダル概論Ⅰ B	60		2				○			
	E-4 ウェディングズビューティフルⅠ A	60		2	○						
	E-5 ウェディングズビューティフルⅠ B	60		2				○			
	E-6 フライダルビューティⅠ A	30		1	○						
	E-7 フライダルビューティⅠ B	30		1				○			
	E-8 フライダルビューティⅠ B	30		1					○		
	E-9 フラワーアレンジメントⅠ A	30		1	○						
	E-10 フラワーアレンジメントⅠ B	30		1				○			
F スキル習得	F-1 プレゼンテーションⅠ A	30		1	○					150	
	F-2 プレゼンテーションⅠ B	30		1				○			
	F-3 ホームページ作成Ⅰ A	30		1					○		
	F-4 カラーコーディネートⅠ A	30		1					○		
	F-5 カラーコーディネートⅠ B	30		1					○		
G インターンシップ	G-1 インターンシップ事前授業Ⅰ A	30		1	○					300	
	G-2 インターンシップⅠ A	45		1	○						
	G-3 インターンシップⅠ B	225		5		⑨					
H 一般科目 (その他)	H-1 職業人基礎力Ⅰ A	30		1	○					270	
	H-2 職業Ⅰ B	30		1				○			
	H-3 職業Ⅰ B	30		1					○		
	H-4 キャリア支援Ⅰ A	30		1			○				
	H-5 キャリア支援Ⅰ B	30		1				○			
	H-6 キャリア支援Ⅰ B	30		1					○		
	H-7 コンピュータ利用技術Ⅰ A	30		1	○						
	H-8 コンピュータ利用技術Ⅰ B	30		1				○			
	H-9 コンピュータ利用技術Ⅰ B	30		1					○		
	H-10 コンピュータ利用技術Ⅰ B	30		1					○		
	H-11 外国語Ⅰ A	30		1	○						
	H-12 外国語Ⅰ A	30		1					○		
	H-13 外国語Ⅰ B	30		1					○		
	H-14 集中授業・実務研究Ⅰ A	60		4					○		
	H-15 集中授業・実務研究Ⅰ B	60		4					○		
		1935	90	120	82	20	13	18	13	390	

P-36

1、平成26年度の取組成果概要

(2)新カリキュラム作成への流れ

④専門学校における教育カリキュラム

②海外高等教育機関との単位互換

【デラサール大学 ベニール・カレッジ】

(1)概要



基本情報	概要説明	メモ
設立	1988年設立。 ラサール大学(ベニール・カレッジ)はラサール・ユニバーシティ大学リーグ(本校)から分離独立した職業専門の大学である。学生たちのキャリア開発、夜間大学、身体障害者教育などに、実学を重視した教育は世界的に有名。 特に HRM (ホテル・レストラン・マネジメント) は国内のホテル・レストラン・コンパニオンで数々の優勝を重ね、教育の質・レベルはフィリピンでナンバーワンの声が高い。 ラサール大学(ベニール・カレッジ)が直営するホテル「ホテル・ベニール/Benilde」は、学生自主運営するホテルとして、国内外で有名。学生向けのインターンシップ(研修)を目的に、国内就職のみならず、海外 5 ヶ星ホテル・レストランへの就職機会を創造するために数年前にオープンした。 ラサール大学(ベニール・カレッジ)の就職率は 90%とされ、その殆どは国内の 5 ヶ星ホテル・レストランに就職している。また海外有名ホテルにも多数就職。 ホテルへのインターンシップについては、学生が望む国内ホテル研修はほとんど希望がかなっている模様。 学士号授与として、経営管理、貿易輸出管理、ホテル・レストラン管理、芸術、ファッションデザイン、マーケティング、外文学、ろう者の学士号などがある。 ラサール大学(ベニール・カレッジ)の夜間学部の職業プログラムなどもある。	学部 ・HRIM (Hotel, Restaurant & Institution Management) ・デザイン & アート ・IT マネジメント (デジタルデザイン、音楽、デジタルアニメ等) ・Deaf Education and Applied Studies (SDEAS) 手話等、聴覚障害者の教育と応用研究
学生数	職業技術を充実させ、専門に特化したラサール大学(ベニール・カレッジ)は今や 14,000 名(2014 年現在)を超えた。ラサール大学(ユニバーシティ)11,000 名/2014 年現在よりも、学生数は大きくなった。	
VANTEL 加盟大学 ヴァテル	30 年以上前に作成された、ヴァテルは、4 つの異なる大陸に 26 以上のキャンパスを持つ。世界でホテル経営学校の最高、最大のホテルレストラン・グループに加盟。経営コースと専門的な実務を交互に実習のある教授法のおかげで、ヴァテルは、国際的に「Vatelien」卒業生の質とプロフェッショナリズムのための最も有名なホテルチェーンの上級および中間管理職にはよく知られている。ホスピタリティ業界との密接かつ友好な関係を保つことにより、観光産業の急成長部門で国際的なキャリアのパスと言われている。ヴァテルは労働、雇用、健康のフランスの省によって認識される学部と大学院学位を提供している。ラサール大学はフランスの大学との単位互換と相互認証により、2 つの大学卒業資格が取得できる。	
日本人 留学生数	日本人は 2~3 名(その内、日系人が 5 名/2014 年現在)。因みに、韓国入約 200 名、その内 HRM に約 50 名	

P-37

1、平成26年度の取組成果概要

④専門学校における教育カリキュラム

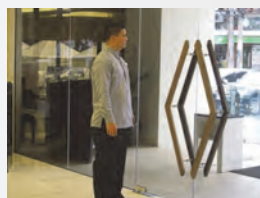
(2)新カリキュラム作成への流れ



②海外高等教育機関との単位互換

【デラサール大学 ベニール・カレッジ】

ホテル ベニール



P-38

1、平成26年度の取組成果概要

④専門学校における教育カリキュラム

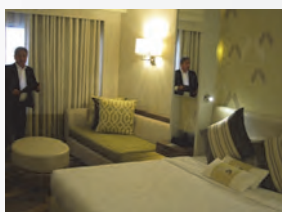
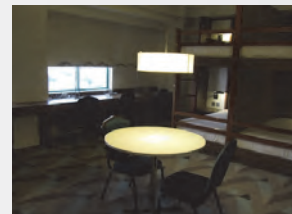
(2)新カリキュラム作成への流れ



②海外高等教育機関との単位互換

【デラサール大学 ベニール・カレッジ】

DLSC大学HRMのキャンパス「アンジェロ・キング国際センター」



P-39

1、平成26年度の取組成果概要

④専門学校における教育カリキュラム

(2)新カリキュラム作成への流れ

②海外高等教育機関との単位互換

【デラサール大学 ベニール・カレッジ】

(2)留学方法

項目	内容
英語力	外国人留学生の英語力は0(ゼロ)ベースで考えている。 ラサール大が外国人のHRM授業参加の英語力基準は (IELTSは6レベル) ※(1) 但し、6レベルは目安であり、実際には今後の日本側の新しいCEFR(Common European Framework of Reference for Languages)などを応用した、新英語基準にすることは問題ない。今後の検討課題とする。
学費	学費5万ペソ(約13万円/1P=¥2.66換算) ※宿泊費、食費含まない
留学時期	10月～翌1月の4ヶ月間
履修方法	座学と実習で350時間+インターンシップ200時間=合計550時間
1クラスの人数	15名～20名
日本人向けプログラム開発	共同開発可能

※(1)
IELTS (International English Language Testing System) は、イギリス、アメリカ、オーストラリアなど120カ国、約6,000の教育機関・国際機関・政府機関が採用し、年間140万人が受験する、世界的に認められた英語運用能力試験。アメリカでは、約3,000校の大学がIELTSを採用している。

P-40

1、平成26年度の取組成果概要

④専門学校における教育カリキュラム

(2)新カリキュラム作成への流れ

②海外高等教育機関との単位互換

【デラサール大学 ベニール・カレッジ】

(2)留学方法

項目	内容
宿泊費(寮費)	「アンジェロ・キング国際センター」内の寮:¥8,000/1日(¥960,000/4ヶ月) 【フィリピン市内のコンドミニアムについて】 コンドミニアムや寮の殆んどは、2,4,8人の相部屋。
学生寮タイプ	 ・4人～6人相部屋:月額5000ペソ (約1万3,000円/1P=¥2.66換算、4ヶ月間で約53,200円)以上 ・2人部屋の場合:月額10,000～15,000ペソぐらい (10,000ペソ:約2万2,600円/1P=¥2.66換算、4ヶ月間で約90,400円 15,000ペソ:約33,900円、4ヶ月間で約135,600円)
コンドミニアムタイプ	 ・コンドミニアムは、基本的に1年契約となっており、月単位での契約は行っていない。 ・4ヶ月の宿泊契約の場合、かえって割高になってしまう。 ・1ヶ月分の前金5万ペソ(約13万円)と2ヶ月分のKey・Money(預り金)が12万ペソ(約31万円)かかる。 ・2～6カ月前の要予約。 ・周辺の学生向け食事は外食が中心(1食平均110～200ペソ 約248円～452円) (参考)マクドナルドのセットメニュー100ペソ前後(約226円) ・電気・水道料は別料金 (特にクーラーを使用する場合、月額6,000ペソ前後(約1万3,000円)、水道料1,000前後(約2,000円)) ・日本人留学生(大学2年生)にインタビューしたが、意外と生活満足度は高かった。

4人部屋



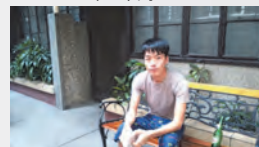
8人部屋



大学周辺の飲食店



日本人留学生



P-41

1、平成26年度の取組成果概要

④専門学校における教育カリキュラム

(2)新カリキュラム作成への流れ

②海外高等教育機関との単位互換

(2)留学方法

【今後の実践と課題】

項目	マカティー大学	デラサール大学 ベニール・カレッジ
<長短>	・授業時間は600時間と多い。 ・宿泊は、キャンパス内の新築寮で食事つき。 ・インターンシップ先の再調査	・授業料(550時間)は安い^が、宿泊先の確保について再調査
<課題>	・インターンシップ先のホテルの再チェック	・周辺のコンドミニアムで20名確保が難しい。 ・予約時期2～6ヶ月前と早い ・1年契約が普通。

P-42

1、平成26年度の取組成果概要

④専門学校における教育カリキュラム

(2)新カリキュラム作成への流れ

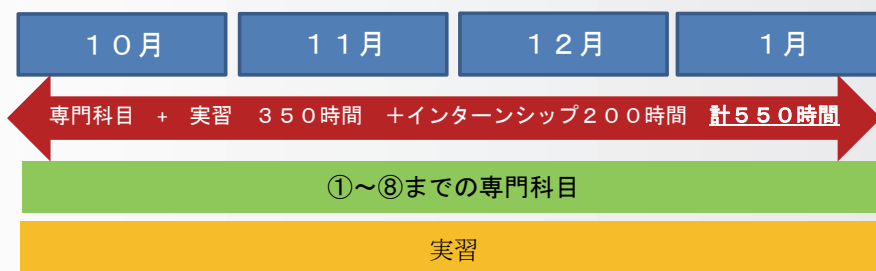
④専門学校におけるカリキュラム 【デラサール大学 ベニール・カレッジ】

(4)履修方法

【第1案】



【第2案】



P-43

1、平成26年度の取組成果概要

④専門学校における教育カリキュラム

(2)新カリキュラム作成への流れ

②海外高等教育機関との単位互換

資料2 参照

【サンフランシスコ州立大学 (SFSU)】
【モントレー・ペニンシュラカレッジ (MPC)】

(2)留学方法

項目	サンフランシスコ州立大学	モントレー・ペニンシュラ
英語力	最低でもTOEFL500点もしくはIELTS6.0	最低でもTOEFL450点もしくはIELTS 5
入学のためのテスト	なし	なし
学費	要別途設定 参考:フルタイム12単位\$7,698	要別途設定 参考:フルタイム12単位\$2,868
1か月の費用(学費以外)	\$2,114(大学が推定)	\$2,195(大学が推定)
入学タイミング	春、または秋学期	フレキシブル
1クラスの人数	15名～20名	15名～25名
日本人向けプログラム開発	要相談(対応可能)	要相談(対応可能)

P-44

1、平成26年度の取組成果概要

④専門学校における教育カリキュラム

(2)新カリキュラム作成への流れ

特徴3

英会話の時間数 **増**

180時間(1日1コマ)

・ネイティブではない教員が教えることで、より上達する

・帰国後は、TOEICで実力をみる

A-1 ホテル概論ⅠA	30			2	○						
A-2 ホテルフロントサービス実務ⅠA(接客)	30			1		①					
A-3 ホテルフロントサービス実務ⅠB(予約・会計)	30			1		②					
A-4 ホテルマーケティングⅠA(基礎)	30			2			○				
A-5 ホテルマーケティングⅠB(国際マーケティングⅠ)	30			2					○		
A-6 ホテルマーケティングⅠA(イベント)	30			2			○				
A-7 ホテルマーケティングⅡA(MICE)	30			2					○		
A-8 コンシェルジュ論	30			2				○			
B-1 中国語ⅠA	30			1	○						
B-2 中国語ⅡA	30			1			○				
B-3 基礎英語ⅠA	60			2	○						
B-4 ホテルESP基礎ⅠA	60			2	○						
B-5 グローバル英語基礎ⅠA	30			1		③					
B-6 グローバル英語応用ⅠA	30			1		④					
B-7 ホテルESP応用ⅠA	30			1		⑤					
B-8 ホテルESP応用ⅠB	30			1		⑥					
B-9 TOEICⅡA	30			1			○				
B-10 TOEICⅡB	30			1					○		
C-1 サービス接遇ⅠA	30			1	○						
C-2 サービス接遇ⅡA	30			1			○				
C-3 サービス接遇ⅡB	30			1					○		
C-4 ホスピタリティⅠA	30			1	○						
C-5 ホスピタリティⅡA	30			1				○			
C-6 国際文化理解/接客接遇特論ⅡA	30			1				○			

P-45

(2)新カリキュラム作成への流れ

特徴4

平成26年度
文科省委託事業
「訪日外国人受け入れに対応する
日本型コンシェルジュ育成事業」

コンシェルジュ論

日本型コンシェルジュ
「高品位なおもてなし」

A-1	ホテル概論ⅠA	30		2	○			240
A-2	ホテルフロントサービス実務ⅠA（接客）	30		1		①		
A-3	ホテルフロントサービス実務ⅠB（予約・会計）	30		1		②		
A-4	ホテルマーケティングⅠA（基礎）	30		2			○	
A-5	ホテルマーケティングⅠB（国際マーケティングⅠ）	30		2			○	
A-6	ホテルマーチャントाइジングⅠA（イベント）	30		2		○		
A-7	ホテルマーチャントाइジングⅡA（MICE）	30		2			○	
A-8	コンシェルジュ論	30		2			○	
B-1	中国語ⅠA	30		1	○			360
B-2	中国語ⅡA	30		1			○	
B-3	基礎英語ⅠA	60		2	○			
B-4	ホテルESP基礎ⅠA	60		2	○			
B-5	グローバル英語基礎ⅠA	30		1		③		
B-6	グローバル英語応用ⅠA	30		1		④		
B-7	ホテルESP応用ⅠA	30		1		⑤		
B-8	ホテルESP応用ⅠB	30		1		⑥		
B-9	TOEICⅡA	30		1			○	
B-10	TOEICⅡB	30		1			○	

P-46

(3)新カリキュラムのシラバス作成について

科目数は下記10教科

資料5 参照

- ①A-2 ホテルフロントサービス実務ⅠA(接遇)
- ②A-3 ホテルフロントサービス実務ⅠB(予約・会計)
- ③A-4 ホテルマーケティングⅠA(基礎)
- ④A-5 ホテルマーケティングⅠB(国際マーケティング)
- ⑤A-6 ホテルマーチャンダイジングⅠA(イベント)
- ⑥A-7 ホテルマーチャンダイジングⅠB(MICE)
- ⑦C-6 国際文化理解/外客接遇特論Ⅱ
- ⑧D-1 レストラン・宴会実務ⅠA
- ⑨D-3 料理の基礎知識・バー・ラウンジ運営論ⅠA
- ⑩E-11 世界のブライダル・パーティー事情ⅡA

※⑩E-11 世界のブライダル・パーティー事情ⅡAについては、各学校にて導入を検討

3、平成27年度に向けての考え方

P-48

3、平成27年度に向けての考え方

平成26年度

・カリキュラム
・インターンシップ
・海外の高等教育機関
との単位互換
・外国語
コミュニケーション

調査

研究

- ・海外への留学をベースとしたカリキュラムの作成
- ・海外の大学との単位互換のための視察調査
- ・海外との単位互換を実施する上で求められる外国語コミュニケーションモデル作成のための調査
- ・自発的インターンシップモデルの策定

平成27年度

運用方法の
策定

- ・海外大学との単位互換の締結
- ・留学生受入れの覚書の取り交わし
- ・カリキュラムを完成させ、具体的な教育実施やその評価について実施・検証して行く
- ・時間割の作成
- ・シラバスを作成
- ・学生の生活環境の整備
- ・自発的インターンシップにおける事前授業の教材作成
- ・インターンシップ先との締結
- ・英会話教育教材の研究開発
- ・実施校及び連携校にて学生募集の為の検討会開催

平成28年度

実施スタート

P-49

**訪日外国人受け入れに対応する
日本型コンシェルジュ育成事業
(専門学校穴吹ビジネスカレッジ)**

1. 事業名称

訪日外国人受け入れに対応する日本型コンシェルジュ育成事業

2. 幹事校

法 人 名	学校法人 穴吹学園
学 校 名	専門学校穴吹ビジネスカレッジ
所 在 地	〒 760-0017 香川県高松市番町2丁目4-14

3. 構成機関と実施体制

(1) 構成機関

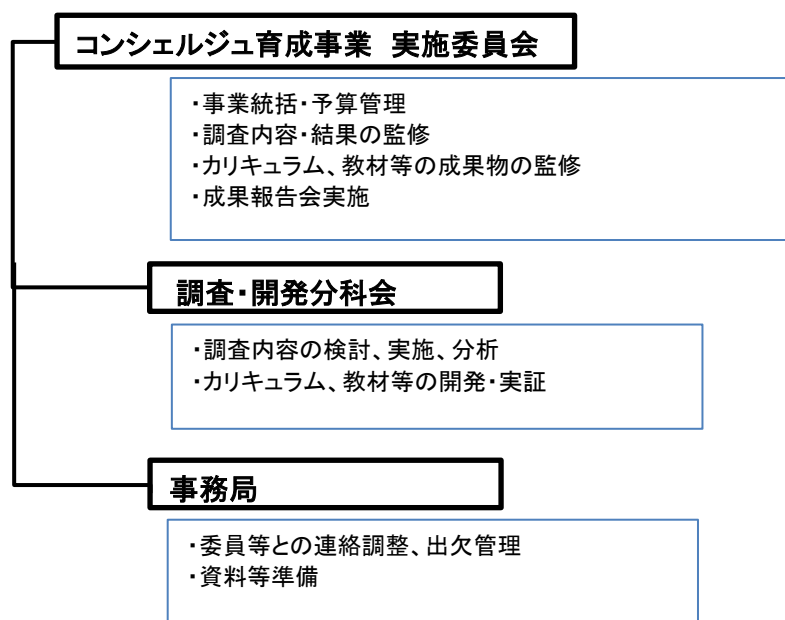
構成機関の名称		都道府県名
1	学校法人 穴吹学園	香川県
2	学校法人 浦山学園	富山県
3	専門学校インターナショナルリゾートカレッジ	沖縄県
4	学校法人 麻生塾	福岡県
5	国際外語・観光・エアライン専門学校	新潟県
6	長崎国際大学	長崎県
7	成城大学	東京都
8	川村学園女子大学	東京都
9	高松国際ホテル	香川県
10	JRホテルクレメント高松	香川県
11	ALICE in TAKAMATSU by Queen Alice	香川県
12	御園旅館	岡山県
13	かよう亭	石川県
14	喜代美山荘花樹海	香川県
15	オフィスアトランドム	東京都
16	ホスピタリティ研究所H-1	大阪府
17	有限会社ザ・ライスマウンド	東京都
18	公益社団法人 香川県観光協会	香川県
19	NPO法人 日本人材教育協会	東京都
20	観光分野コンソーシアム	東京都

(2)ワーキングチーム

調査・開発分科会		
構成機関の名称		都道府県名
1	学校法人 穴吹学園	香川県
2	学校法人 浦山学園	富山県
3	専門学校インターナショナルリゾートカレッジ	沖縄県
4	学校法人 麻生塾	福岡県
5	国際外語・観光・エアライン専門学校	新潟県
6	長崎国際大学	東京都
7	成城大学	東京都
8	川村学園女子大学	東京都
9	御園旅館	岡山県
10	オフィス アトランダム	東京都
11	ホスピタリティ研究所H-1	大阪府
12	有限会社ザ・ライスマウンド	東京都
13	NPO法人 日本人材教育協会	東京都

(3)事業の実施体制図(イメージ)

観光分野職域プロジェクト体制図(観光分野コンソーシアムに参画)
「訪日外国人受け入れに対応する日本型コンシェルジュ育成事業」



4. 事業の内容

(1) 事業の目的・概要

観光分野における訪日外国人3000万人受け入れの達成は、我が国の成長戦略の中でも重要な計画のひとつとして位置づけられ、市場規模の拡大と新たな雇用創造が期待されている。この計画を達成するためには、訪日外国人が安心して、快適に、滞在できる宿泊環境の整備が重要である。本事業は、産学連携により宿泊業の中核的専門人材として、高品質・高品位なサービスを提供するコンシェルジュ育成のレベル別教育到達目標の設計および教材、インターンシップモデルコースと評価基準の開発、実証を行う。

(2) 事業の実施意義や必要性について

① 当該分野における人材需要等の状況、それを踏まえた事業の実施意義

観光庁は、訪日外国人3000万人受け入れプログラム（ビジット・ジャパン計画）の達成には、海外市場でのプロモーション事業と並んで、国内における受入環境の整備を喫緊の課題としている。

また、国・地方公共団体・民間事業者等が連携し、訪日外国人旅行者の受入環境の整備・充実を総合的に推進することで、全国的に訪日外国人旅行者が安心して快適に、移動・滞在・観光することができる環境を提供し、訪日外国人旅行者の訪問を促進するとともに、満足度を高め、リピーターの増加を図ることを目指しているところである。

平成25年度に学校法人浦山学園が採択した「インバウンド対応ができる中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築事業」では、コンシェルジュの能力分析とニーズ調査を国内ホテルを対象として行った。その結果からコンシェルジュの必要性を感じているホテルが84.4%であり、その理由として①外国人観光客からの要望が多い②ホテルのブランド力・CSが向上する③お客様に安心感を与える という結果となった。

このことから、海外からのお客様をお招きしたいホテルには、お客様に安心感とよりよいサービスを提供しホテルのグレードを向上していくためにも、「コンシェルジュ」が必要という結果に至った。

② 取組が求められている状況、本事業により推進する必要性

本事業が取り組むコンシェルジュ育成は、ホテル・宿泊業での活躍を目指す者や挺身する者を対象に、企業や関連団体の協力を得ながら、コンシェルジュになるための知識や振る舞いをカリキュラム・シラバスレベルで検討し、体系的な教育を実施することとしており、このプログラムを展開することにより訪日外国人の宿泊における満足度を高め、リピート率を向上させることが期待される。

また、平成25年度に浦山学園が採択した中核人材育成プロジェクトの調査結果から、コンシェルジュとして活躍している者の70%以上が女性であり、本事業で開発するカリキュラムや教材を、女性向け中・短期の教育として教育プログラムを再編成しティン解することにより女性の雇用を促進することが期待される。

さらに、おもてなしや振る舞いの学習は、ホテル・宿泊業の代表者にプロジェクトへ参画いただき、大学・専門学校、業界との対話の中から体験・体感的な教育プログラム開発と評価を行うこととしており、PCCAサイクルの構築のもとで人材育成の充実と取り組みの普及が期待される。

③ 取組実施にあたっての平成25年度までに実施された職域プロジェクト等の成果の活用方針、方法等

平成25年度は、「インバウンド対応ができる中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築」のコンシェルジュ調査として能力要件情報を収集。その結果として出ている3分類について本年度も視察調査を行い能力要件を明確化する。その結果をもとに学生段階から上級コンシェルジュまでの段階別到達目標の設定や教育プログラム開発を行う。

1. 職務知識：語学、館内情報、地域情報、一般教養・常識、PCスキル、、、、
2. ゲストとのコミュニケーション：気働き、心遣い、人脈、、、、
3. 自身のマインドとヒューマンスキル：意欲、熱意、好奇心、愛嬌、、、、

なお、本年度は学生段階で学んでおくべき教材や実習を設計・開発・実施し、次年度以降は、香川県で既に宿泊業で働いている者や子育てを終えた女性等を対象として、コンシェルジュの中核人材を育成プログラムを開発・実施予定。

(3) 事業の成果目標

■活動指標

- コンシェルジュコンピテンシー視察調査(国内5)
- コンシェルジュコンピテンシーディクショナリー
- コンシェルジュの段階別到達目標および評価基準
- コンシェルジュ育成教育カリキュラム・シラバス
- コンシェルジュ知識習得教材
- インターンシップ標準モデル・達成度評価基準

■成果実績予測

- 教材実証講座およびインターンシップ実施、1校各10～20名程度で実施
- 事業成果報告会開催、参加予定30名
- 平成27年度以降に専門学校・大学での正規課程として導入予定5校

(4) 事業の実施内容

① 調査等

○国内のコンシェルジュに対するヒアリング調査

目的 : コンシェルジュとして活躍している者にインタビューし、行動特性やコアとなる能力を明らかにし、コンピテンシーディクショナリーの完成やキャリアートを明確化する

対象と規模: 北海道、宮城、石川、山口、鹿児島

手法 : インタビュー

実施方法 : 委員会委員4名によるインタビュー、アテンドは外部業者に依頼

○国内、海外における文献調査

目的 : 国内外のコンシェルジュの必要性・役割、人材育成に関して文献やインターネットから情報を収集し、教材に付加する。

対象と規模: 国内外を問わず文献、インターネットからの情報収集

手法 : 文献収集、インターネット検索

実施方法 : 委員会で方針決定後に外部業者に情報収集、翻訳を依頼

② モデルカリキュラム基準、達成度評価、教材等作成

○コンシェルジュコンピテンシーディクショナリー

- 目的 : コンシェルジュとしての資質評価の指標とする
規模 : コンシェルジュに必要な職務知識、技術・能力、マインドセットを明確にし、
内容を取りまとめる
実施方法 : 調査結果等を踏まえ、委員会委員および一部外部業者に執筆を依頼し、
委員会で決定

○コンシェルジュの段階別到達目標および評価基準

- 目的 : コンシェルジュ育成の到達レベルを評価する指標とする
規模 : コンシェルジュの各段階役割と習得しておくべき知識・技術・技能を体系的に取りまと
める
実施方法 : 調査結果等を踏まえ、委員会委員および一部外部業者に執筆を依頼し、
委員会で決定

○カリキュラム・シラバス

- 目的 : 初級者レベルのコンシェルジュ育成のための教育を設計する
規模 : 教育機関・企業とが連携し、コンシェルジュ育成に必要なカリキュラム基準をとりまと
める
実施方法 : 調査結果等を踏まえ、委員会委員および一部外部業者に執筆を依頼し、
委員会で決定

○コンシェルジュの基礎知識習得教材

- 目的 : コンシェルジュを目標としている学生に対し、習得しておくべき知識を身に付けさせる
規模 : 15時間相当の講座を想定したテキストを開発
実施方法 : 調査結果等を踏まえ、委員会委員および一部外部業者に執筆を依頼し、
委員会で決定

○インターンシップモデルコース設計および達成度評価基準の開発

- 目的 : コンシェルジュを目標としている学生に対し、体験的に学習するプログラムを提供する
規模 : 15時間程度で、実体験をベースとした学習と業界目線の評価基準を企業と連携して
開発
実施方法 : 調査結果等を踏まえ、委員会委員および一部外部業者に執筆を依頼し、
委員会で決定

③ 実証講座

○コンシェルジュの基礎知識習得教材検証講座

- 目的 : 本年度開発する教材の有効性を検証する。
対象、規模 : 1校、専門学校生20名（15時間程度）
時期 : 1月中（15時間程度）
手法 : 座学
実施方法 : 教材開発者および担当校が5時間程度の抜粋講座で教材を検証

○インターンシップモデルコースの検証

- 目的 : 本年度開発するインターンモデルの有効性を検証する。
対象、規模 : 専門学校生10名程度。（3日間程度）
時期 : 1月中
手法 : 実習
実施方法 : 学生をホテルに派遣し教材および達成度評価基準を検証

(5) 事業終了後の方針

(事業成果物)

- ①コンシェルジュコンピテンシーディクショナリー(50頁 500部)
- ②コンシェルジュの基礎知識習得教材(150頁 500部)
- ③インターンシップモデルコース設計および達成度評価基準の開発(50頁 500部)
- ④事業成果報告書(調査結果、カリキュラム・シラバス含む)(150頁、500部)

(成果の活用等)

- ①事業成果を周知するためHPから公開する
- ②事業成果を周知するために成果物を郵送にて配布(教育関係200校、企業関係300社)
- ③知識教材・インターンモデルは次年度以降正規課程教材として利用予定(2教科、30時間)
- ④社会人向けの初級接客技術の短期講座として実施する
- ⑤知識教材・インターンモデルの検証結果をもとにホテルや旅館等で働いている者向けの短期集中講座を開発する

平成26年度「成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進」取組成果概要
【観光分野(職域プロジェクト)】「訪日外国人受け入れに対応する日本型コンシェルジュ育成事業」
(専門学校穴吹ビジネスカレッジ)

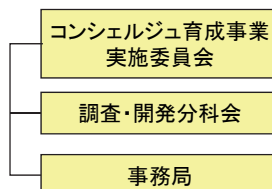
課題・ニーズ・背景等

- ・観光庁は、訪日外国人3000万人受け入れプログラム目標達成のため、様々な事業を展開し、訪日外国人旅行者の受入環境の整備・充実を総合的に推進している。
- ・コンシェルジュは外国人観光客からの要望が高く、国内ホテルの84.4%が、ホテルのブランド力・CS向上のために「コンシェルジュ」が必要と考えている。
- ・滞在中の安心感と満足感を高め、訪日リピート率を向上させていくためにも段階的な教育プログラムでコンシェルジュの人材育成が必要である。
- ・コンシェルジュとして活躍している方の70%以上が女性であり、女性向け中・短期の教育として教育プログラムを構築・展開することで、女性の雇用を促進することが期待される。

取組の概要

- ・国内のコンシェルジュに関するヒアリング調査
- ・国内・海外のコンシェルジュに関する文献調査
- ・コンシェルジュコンピテンシーディクショナリーの開発
- ・コンシェルジュの段階別到達目標および評価基準の開発
- ・初級者コンシェルジュ向けカリキュラム・シラバスの開発
- ・コンシェルジュの基礎知識習得教材の開発
- ・インターンシップモデルコース設計および達成度評価基準の開発
- ・基礎知識習得教材検証講座の実施
- ・インターンシップモデルコースの検証
- ・成果報告会の実施

体制イメージ図



参加・協力機関等

- 教育機関
学校法人穴吹学園、学校法人浦山学園、専門学校インターナショナルリゾートカレッジ、学校法人麻生塾、国際外語・観光・エアライン専門学校、長崎国際大学、成城大学、川村学園女子大学
- 産業団体・企業等
高松国際ホテル、JRホテルクレメント高松、ALICE in TAKAMATSU by Queen Alice、ホテルクレメント徳島、ホテルサンルート徳島、御園旅館、かよう亭、喜代美山荘花樹海、オフィスアトランド、ホスピタリティ研究所H-1、有限会社ザ・ライスマウンド、NPO法人日本人材教育協会、公益社団法人香川県観光協会

成果目標(アウトカム)

- 活動指標
 - コンシェルジュコンピテンシー視察調査(国内5)
 - コンシェルジュコンピテンシーディクショナリー
 - コンシェルジュの段階別到達目標および評価基準
 - コンシェルジュ育成教育カリキュラム・シラバス
 - コンシェルジュ知識習得教材
 - インターンシップ標準モデル・達成度評価基準
- 成果実績予測
 - 教材実証講座実施、1校各10名程度で実施
 - 事業成果報告会開催、参加予定30名
 - 平成27年度以降に専門学校・大学での正規課程として導入予定5校

平成26年度「成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進」取組成果概要
【観光分野(職域プロジェクト)】「訪日外国人受け入れに対応する日本型コンシェルジュ育成事業」
(専門学校穴吹ビジネスカレッジ)

取組内容

- ①国内のコンシェルジュに関するヒアリング調査
 - ・コンシェルジュとして活躍している者にインタビューし、行動特性やコアとなる能力を明らかにする。また、コンピテンシーディクショナリーの完成やキャリアートを明確化する。10地域。
- ②国内、海外のコンシェルジュに関する文献調査
 - ・国内外のコンシェルジュの必要性・役割、人材育成に関して文献やインターネットから情報を収集し、教材に付加する。
- ③企画・検討
 - ・①、②の調査結果をもとに、コンシェルジュコンピテンシーディクショナリー、コンシェルジュの段階別到達目標および評価基準、初級者レベルのコンシェルジュ育成のためのカリキュラム・シラバス、基礎知識習得教材、インターンシップモデルコース設計および達成度評価基準の原案を調査・開発委員会で検討。実施委員会で内容を評価・監修。
- ④基礎知識習得教材検証講座の実施、インターンシップモデルの検証
 - ・検証講座:専門学校生/20名程度/1月実施/座学
 - ・インターンシップモデル検証:専門学校生/10名程度/1月実施(3日程度)/実習
- ⑤普及活動
 - ・事業成果物をHPで公開
 - ・教育関係200校、企業関係300社へ事業成果物(教材)を郵送で配布
 - ・成果報告会の実施 1回/30名

成果(アウトプット)

- ・コンシェルジュコンピテンシーディクショナリーの開発
- ・コンシェルジュの段階別到達目標および評価基準の開発
- ・コンシェルジュ育成教育カリキュラム・シラバス
- ・コンシェルジュの基礎知識習得教材の開発
- ・15時間相当の講座向け教材
- ・インターンシップモデルコース設計および達成度評価基準の開発/15時間程度の実体験型
- ・基礎知識習得教材検証講座の実施/1校各20名程度/検証結果とりまとめ
- ・インターンシップモデルコースの検証実施
- ・3名,3日間,実習型/検証結果とりまとめ
- ・平成27年度以降に専門学校・大学での正規課程として導入検討(5校)
- ・成果報告会の実施/事業報告とりまとめ発表(1回/30名)

成果の活用

- ・知識習得教材・インターンモデルは次年度以降正規課程教材として利用する。(2教科、30時間)
- ・社会人向けの初級接客技術の短期講座として実施する。
- ・知識習得教材・インターンシップモデルの検証結果をもとにホテルや旅館等で働いている者向けの短期集中講座を開発する。

平成26年度 成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業

訪日外国人受け入れに対応する日本型 コンシェルジュ育成事業 活動成果 報告 ①

日本型コンシェルジュ知識体系表(1)

ユニット 番 号	科 目	レベル1（初級）	レベル2（中級）	レベル3（上級）
	定義	日本型コンシェルジュとして、基本的な業務を理解し、顧客のリクエストの中でも、簡単に対応できるものには迅速に処理できる。また自館の施設、サービス内容について熟知し、顧客にとって「不満ではない」状態を作り出す。	顧客からの複雑なリクエストに的確なアンサーを与えることができ、また自らも積極的に顧客に地域情報などを提供する。固定客、地元有力客などのアテンドを担当する。インバウンド客への対応能力も具備。チームワークの要になれる。	相当な難問にも応えることができ、結果としてヘビーユーザーとしての顧客を創造できる。顧客の要望を良く知る身として、経営陣にマーケティング上の助言も行う。また、部下の教育・訓練の責任者でもある。アテンドは賓客が対象。
1	職務の目的についての理解	- 一般論としてのコンシェルジュという職域の理解 - コンシェルジュの心構え 「日本型」コンシェルジュとは		
2	自社ホテル・旅館についての知識	- 自館の歴史 - 自館の設備概要・営業時間 - 自館が用意している最低限のサービスメニュー（モーニングコール、WiFi活用手順といった基本）	- 自館のセールスポイントを的確に説明する（建築・料理・サービスの諸点について） - 自館のある地域の特徴	
3	ホテル旅館業についての一般的知識	- ホテル旅館の略史 - ホテルと旅館の相違点 - 宿泊約款の理解 （リゾート旅館の場合）温泉についての知識	- ホテルと旅館、「サービス」のあり方の違いを理解する - 顧客管理手法の初歩 - 基礎ホテル用語の理解	
4	語学力（英語）	- 簡単な挨拶 - 身振り手振りまじえてのコミュニケーション - 緊急事態の時のガイダンス英語習得	- 外人客の問い合わせに対してある程度対応できるレベル - 欧文パンフレット、欧文ガイドブックなどがある程度、読みこなせる能力、ネットの欧文情報を活用できるレベル	- 流暢な英会話がかかわせる - 英語での電話応対ができる - ビジネスレターの代筆ができる
5	コンピュータスキル	- パソコン基本動作習得 - ワープロ技能 - インターネットスキル初歩（メール、検索など）	- ワード活用による文書作成 - エクセルの習熟 - 簡易ホームページ制作スキルあるいは外部への的確な発注能力	
6	ゲスト対応（立居・振る舞い）	- 接客基本用語の習得、実践 - 敬語の使い方 - 化粧法と身づくろい - お辞儀、笑顔、立ち姿、跪坐などの基本動作	- 顧客との積極的な会話誘発 - 顧客の水面下の要望を察する観察力錬磨（顧客のニーズを先読み） - 顧客との共感力	- 和装、茶道、華道などでの師範レベルに達している - エチケット、マナー講座などの講師がつかめられるレベル
7	ゲスト対応（各種手配）	- 最寄りの空港、JRなどの駅への交通手段についての確実な情報提供ができる - タクシーなどを利用する場合の所要時間とメータ料金の目安 - 名所旧跡ガイドマップの提供	- 地元レストランなどの紹介、予約作業 - 最寄りの都会での話題レストランのガイド - 顧客のオーダーに従って、周辺観光の旅作作成 - 地元催し物紹介 - 固定客、常連客のアテンド	- レストランへの送客だけでなく、ある種の特別待遇をはからう - 入手難のチケット類の手配 - 地域イベントなどに参加させる段取り能力 - 顧客に思いがけない旅程を提案できる察し力と情報量 - 賓客のアテンド

日本型コンシェルジュ知識体系表(2)

8	レストランの知識	・フレンチ、和食、中華、エスニックなど、それぞれの料理ジャンルの特徴 ・レストランの価値感覚の理解（どんなタイプのレストランがどの程度の価格ゾーンで勝負しているか） ・旬の地元食材研究	・ワイン、日本酒、焼酎など飲料ブランドの基礎知識 ・特徴のある料理法の知識 ・地元有名シェフとのコンタクト ・お店を楽しむための裏ワザ	
9	日本文化理解	・日本式礼法の基礎 ・日本独自のコミュニケーション ・日本人と季節感 ・温泉（癒し）文化の訴求	・日本的なおもてなしの姿 ・歌舞伎など伝統芸能の知識 ・ジャパニクール 新日本文化	
10	国際文化理解	・中国、アジア圏からのインバウンド客の特徴と対策 ・イスラムアフリカ圏からのインバウンド客の特徴と対策 ・ヨーロッパ、南北アメリカからのインバウンド客の特徴と対策	・食事問題も含めた宗教文化への理解と対応 ・国別ビジネスマナーの知識	
11	ホスピタリティマインド	・「サービス」と「ホスピタリティ」の違いについて ・日本的ホスピタリティの典型としての茶道精神 ・「ご恩返し」ではなく「ご恩送り」の精神	・ホスピタリティパフォーマンスを高めるシステムの学び ・リッツカールトンの事例研究 ・東京ディズニーリゾートのキャストのあり方研究	
12	地域交流	・地域のイベント（お祭り）などに一般人として参加 ・地域の名所、名物の実地踏破（本物の知識の獲得） ・顧客への地域情報還元	・地域の文化イベントへの会議、組織などへの積極的参加 ・着地型旅行商品の提案ができる ・地域検定などがあれば、受験して取得	・地域イベントのリーダーになる ・地域の匠たちを束ねる要の役 ・地域文化広報の担い手
13	チームワークと教育		・チームリーダーとしての心得 ・チーム力向上のために何をすべきか（具体的なテクニック） ・チームとしての品質維持策	・新しいコンシェルジュ創造のために、何を教えるべきか ・教育は「トレーニング」か「コーチング」か ・教育の効果測定
14	リスク・マネジメント	・「減災」という考え方（心構え） ・初期消防、初期の備え ・緊急介護（AEDの使い方、応急措置の初歩習得）	・地震、津波など天変地異の場合での事態収拾にあたる心構え ・クレーム処理 ・社内不祥事対策としての広報作業への協力	

日本型コンシェルジュ授業シラバス(案)

週数	授業計画	授業内容
1	日本型コンシェルジュとは何か	コンシェルジュとは何か。欧米におけるコンシェルジュの発生と役割を概説し、それを日本の風土に置き換えた場合、どのようなことが期待されるか、を解説する。とくにここでは、「地方」で通用することを強調する。
2	日本型コンシェルジュのコンピテンシー	日本型コンシェルジュとして必要な素養・資質・姿勢・態度、つまりコンピテンシーとして、何を個人として、身につけなければいけないか。いわば社会対応基礎能力だが、コンシェルジュには高いレベルが求められる。
3	ホテル旅館業の基礎知識	コンシェルジュは外部とのリレーションの前に、自館のこと、またホテル旅館業の基礎知識を自分のものしておく必要がある。業界関連の一般常識、専門用語の初歩を学んでおきたい。
4	対人接遇の基本	挨拶の仕方、敬語の使い方、感じのいい挙動動作など、対人接遇の基本をここで再確認しておく。コンシェルジュは顧客との接触時間がホテルの他セクションよりも長く、その分、接客態度が重視されることになる。
5	インバウンド客対応の初歩英語	地方にもグローバル観光の流れは押し寄せる。インバウンド客と接する機会が増える。その時に動ぜず、臆することなく対応するための英会話の初歩を学んでおく。
6	ホテル旅館の地域との共生	日本型コンシェルジュと都市ホテル型コンシェルジュの大きな違いのひとつは、その土地の文化の担い手、伝道師として顧客に地域の良さを知ってもらい、体験してもらうことだ。そのような地域密着の手法を学ぶ。
7	各種手配業務の実務知識	コンシェルジュの重要任務の第一は、顧客のために各種の手配をすることだ。JRや航空便の手配、レストランやショッピングのガイド、各種チケットなど。ここでは手配業務の実務について知る。
8	飲食施設についての基礎知識	コンシェルジュに求められる情報のなかでも、もっとも頻度のたかいものが、周辺レストランについてのもの。ここでは、飲食施設の業態別（どんな価格帯の店か）、業種別（売り物の食事の種別）の理解を促す。
9	食材・飲料についての基礎知識	コンシェルジュは地元特産の食材や地酒、ワインなどについてのアドバイスを求められることが多い。食材や飲料についての基本的な知識をおさらいする。
10	日本文化理解	日本独特のおもてなしの文化、季節感など日本ならではのたおやかな風習、物腰、コミュニケーションのとり方などは、日本型コンシェルジュとして身につけ、外人客にも積極的に発信していきたい。
11	国際文化理解	当然、これから増えるであろうインバウンド客とは文化摩擦が発生することもあるだろう。それを解決していく能力も求められる。ここでは宗教的なタブーやビジネスマナーの違いなどの基礎的なものを学ぶ。
12	初歩リスクマネジメント	ホテル旅館は絶えず、火災や顧客の事故、食中毒の発生などのリスクにさらされている。また顧客から出てくるクレームもある種のリスクだ。それらを回避し、大事にもっていかないための初期段階の対処策を学ぶ。
13	感情労働要素の克服	どれだけ自分が疲れて体調不良であり、かつ顧客の対応が理不尽なものであっても、にこりと笑っていなければいけないことが「感情労働」だ。コンシェルジュ職は感情労働の塊。その受け止め方、対処法について学ぶ。
14	ホスピタリティとは何か	日本型コンシェルジュはおもてなしを通じて、自館を高品位にする役目をもつ。そこで発揮されるものはマニュアル的な「サービス」では足りない。自発的でマニュアルを超えた「ホスピタリティ」だ。その違いを知る。
15	日本型コンシェルジュへの道	授業全体のまとめ。日本型コンシェルジュの役割を再確認しながら、我が館の品位向上に寄与するだけでなく、日本という国のプレゼンスを高めるソフトパワーの最前線にいることを誇りとしよう。

日本型コンシェルジュ初級評価チェック表(1)

種別	科目	チェック項目	A	B	C
知識系	コンシェルジュ概念	コンシェルジュの語源についての知識			
		コンシェルジュという職種の特徴			
		コンシェルジュの5つの役割			
	ホテル・旅館業の基礎知識	ホテルの語源			
		近代ホテルを創った人々について			
		日本のホテルの発祥			
		戦後日本のホテルブーム			
		日本旅館の発生から江戸時代まで			
		ホテルの業態バラエティ			
		ホテルと旅館の相違点			
	インフォメーションとガイド	予約関連用語の知識			
		自社の料飲施設名と営業時間			
		自社の代表的宴会場の面積と収容可能人数			
		自社の周りの観光資源の知識			
		自社の周りのショッピング施設			
		自社の周りのお薦めレストラン			
		自社の周りの宗教施設			
	飲食施設について	自社の周りの劇場			
		お客様のTPOSとは			
		近くの西洋料理店で推薦店とその推薦理由			
		近くの和食店で推薦店とその推薦理由			
		近くの中国料理店で推薦店とその推薦理由			
		アルコール飲料の分類について			
		二十四節気についての質問			
	日本の季節感とおもてなし	五節供についての知識			
		一語一会・一座建立の意味			
		「ご馳走」の由来			
	外国人との付き合い方	握手の礼儀			
		エレベータと自動車の席次			
		ドレスコードについての知識			
		長方形のテーブルで正餐の場合の席次			

日本型コンシェルジュ初級評価チェック表(2)

種別	科目	チェック項目	A	B	C
知識系	外国人との付き合い方	国旗掲揚のルール			
		宗教別タブー食について			
	地域について	食物アレルギー表示			
		地域（町）の人口			
		地域の代表的産業			
		地域の代表的農産物とその旬			
		地域の代表的名物料理とその特徴			
		地域の特徴的な風習・お祭り			
		地域の簡単な歴史			
		地域の世界遺産について			
		周囲の観光資源と着地型観光について			
	「サービス」と「ホスピタリティ」	あなたが最近行ったホスピタリティ（記述式）			
		あなたが考えるホスピタリティとは？（記述式）			
	日本型コンシェルジュの資質	コンシェルジュとして大事なこと（記述式）			
	接遇の姿勢・マナー （ロールプレイング）	みだしなみチェック（体臭・口臭・頭髪・爪・化粧）			
		立ち姿（恰好、表情）と歩き方			
		お辞儀の仕方チェック			
	外国人との接遇（ロールプレイング）	挨拶と会話			
		外国人との挨拶 交通機関、場所への簡単な行き方指示			

日本型コンシェルジュ・初級評価チェックリストの運用について

- ① このチェックリストは、日本型コンシェルジュとしていちばん初歩の段階の知識と接客技術を身に付けているかを判断するものです。
- ② 科目は知識系と実技系と分かれています。
- ③ 知識系科目については、より細分化されたチェック項目に従って、各施設で質問をつくり、ペーパーテストで実施する。
- ④ ペーパーテストには記述式も取り入れてよい。
- ⑤ 実技系は、ホテルスタッフがお客になり、コンシェルジュと接触するシーンを想定し、ロールプレイングさせて、その振る舞いを採点対象とする。外国人の方がいれば、お客様のロールをやっていただくとよい。
- ⑥ 採点は、80%正解またはきちんと仕上がっていればA、60%～80%でB、60%以下ではC。
- ⑦ Aを2点、Bを1点、Cを0点とすると、全部で50問ありオールAで100点。その80%、80点以上の取得が初級コンシェルジュの条件としたい。

教材（目次） (1)

はじめに	今、日本型コンシェルジュを提言する意味	1
第1章	コンシェルジュとは何か	4
	（この章の狙い）	4
	（1）コンシェルジュ概念の起源	
	（2）欧米ホテルビジネスにおけるコンシェルジュのありかた	
	（3）コンシェルジュの基本的な役割	
	（4）日本におけるコンシェルジュの種別	
第2章	ホテル・旅館業の基礎知識	12
	（この章の狙い）	
	（1）ホテルと旅館 それぞれの産業略史	
	（2）ホテル産業の業態分類	
	（3）旅館業の業態分類	
	（4）ホテル業と旅館業の違い	
第3章	コンシェルジュとしての接客	25
	（この章の狙い）	
	（1）みだしなみ	
	（2）姿勢・物腰	
	（3）挨拶	
	（4）接客用語	
	（5）職場のなかでの振る舞い	
第4章	インバウンド客対応の初歩	33
	（この章の狙い）	
	（1）インバウンド客に対する基本的な心構え	
	（2）インバウンド対応の初歩会話事例	

教材（目次） (2)

第5章 インフォメーション・ガイド機能	37
（この章の狙い）	
（1）ルーム・インフォメーション	
（2）ハウス・インフォメーション	
（3）交通機関	
（4）シティガイド（各種チケット手配など依頼事項含む）	
第6章 飲食施設についての基礎知識	46
（この章の狙い）	
（1） 飲食施設の業態と業種	
（2） 各種専門店の特徴と対策	
（3） 飲食施設との接点をつくる	
第7章 食材・調理・飲料の基礎知識	52
（この章の狙い）	
（1） 西洋料理の世界	
（2） 日本料理の世界	
（3） 中国料理の世界	
（4） アルコール飲料の基礎知識	
第8章 日本文化理解初歩	59
（この章の狙い）	
（1） 日本の季節感	
（2） 日本人のおもてなし	
第9章 海外文化理解初歩	67
（この章の狙い）	
（1） 外国人と接触する時の基本マナー（プロトコル）	
（2） 食の宗教的タブー	

教材（目次） (3)

第10章 地元学の構築	74
（この章の狙い）	
（1）「地元」を調べることの意味	
（2）地域密着をどう可能にするか	
第11章 「サービス」と「ホスピタリティ」	82
（この章の狙い）	
（1）サービスとホスピタリティ 語源から探る発生の違い	
（2）サービス「業務」とホスピタリティ「おもてなし」	
（3）なぜ、今、ホスピタリティか？	
第12章 日本型コンシェルジュとして「生きる」こと	89
（この章の狙い）	
（1）日本型コンシェルジュに必要な資質	
（2）感情労働としての日本型コンシェルジュ	
（3）日本型コンシェルジュの将来	
参考文献	95

教材（はじめに） (1)

（はじめに）

2014年という年は観光産業にとって画期的な一年となりました。

何と言っても、訪日外国人観光客の数が2年連続で1000万人をこえ、1300万人まで数字が伸びてきました。この勢いが持続できれば、東京オリンピック、パラリンピックのある2020年に3000万人という数字の達成が可能になるかもしれません。

そして、政府が主導する「地方創生」の声も上がってきました。まだ、その中身は見えていませんが、地方に予算と関心が集中されるきっかけが生まれています。

いよいよ「おもてなしの国・日本」への本格始動です。

外国も含めて遠来の客を楽しく迎え入れ、そして日本国内の、それもすぐお隣に住んでいるような人たちにも、あらゆるサービスの施設が優しく、人間的に接するような社会の実現に具体的に一步踏み出そうという瞬間に我々は今、佇んでいます。

この「成長事業分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業」のプロジェクトに、観光分野が占める比重には決して軽いものがあると思います。

平成26年度、わたしたちは観光分野の中でも、宿泊産業のフィールドにとくに注目し、ホテル・旅館双方を視野に入れたなかで、「コンシェルジュ」という比較的新しい職域についての人材開発を考えることにしました。

人は旅をする生き物です。そして旅に不可欠なものが宿泊施設でしょう。旅している間、一日のうちおそらく平均して10時間近くは、宿泊施設のなかで、人は時間を過ごしているのではないのでしょうか？ 人は眠らなければならないし、旅先で食事とらなければなりません。

そんな旅を安全かつ楽しくするためには、なんといってもいちばん大量に時間を消費する宿泊施設での「おもてなし」が決め手になるのではないのでしょうか？ 明るい日中、素晴らしい景色を眺め、おいしい料理を食べても、肝心の宿舎で嫌な気分になったらすべてが台無しです。

そして、宿泊施設でのおもてなしは、「料理」もあるでしょうし、客室のしつらえも大事。でも、いちばんは宿の人がどれだけ温かい気持ちで旅人を迎えるかでしょう。

わたしたちが、ホテルや旅館の中のスタッフの中でも「コンシェルジュ」に着目したのも、よく「よろず係り」と訳されるこの職務が、ゲストの気持ちに常に寄り添って、ある意味ホテル旅館が顧客に示す好意のいちばんの代弁者と考えたからです。

良いコンシェルジュがいるところに、また行きたくなる。人は親身になってくれる人がいるところに愛着を感じるのです。豪華なシャンデリアや華麗なフランス料理の皿の上だけで、愛着を得ることはできないものです。

教材（はじめに） (2)

そんな経緯でおもてなしプロバイダーとしてのコンシェルジュについての人材養成プログラムを考えようとしたのですが、今、コンシェルジュという代表的なものが、東京や京都・大阪など大都市にある最高級のシティホテルの方たちを指すことが多いのです。

わたしたちもはじめ、外人客がもともと多く泊まる国際級ホテルのコンシェルジュを尋ね、様々、取材を重ねました。

どこも素晴らしいおもてなしを実現するコンシェルジュを擁していて、日本のホテル産業の水準の高さを実感させていただきました。しかし、一面、これは皮肉ではなく、シティホテルのコンシェルジュのレベルが高すぎて、そのままの形で、育成プログラムに反映させることの困難を感じました。

とはいえ、取材過程で、いかにコンシェルジュの存在がそのホテルの人気を高め、リピーターを生み、つまりブランディングに寄与するかも、よく理解できました。

そこで、わたしたちは、コンシェルジュという「思いやり」の職務をなんとか、地方都市のホテル、観光地の旅館やリゾートホテル、はたまたビジネスホテルのフロント要員などにも導入できないものかと検討を重ねることにしました。

これをあえて「日本型コンシェルジュ」と名付け、シティホテルがやっている水準には届かないかもしれないが、顧客密着、そしてその地域文化との連携役としての機能は果たせるのではないかという前提で、プロジェクトに臨みました。

最初は泥臭いかもしれないし、行き届かないかもしれない。でも、その宿泊施設のある地域の文化とそこを訪れる旅人との接点を担う人がいれば、それは立派なコンシェルジュではないか、と思います。

訪日外国人客が今後も増えるでしょう。シティホテルの洗練されたコンシェルジュサービスは多くのファンを獲得することでしょう。でも、日本全体のおもてなしの底上げは、地方やビジネスホテルでのサービス・ホスピタリティレベルの向上がなければなりません。

その観点で、わたしたちは「日本型コンシェルジュ」に向けて、カリキュラム体系の整備、知識教材の開発に取り組んだ次第です。

今、手に取られているこの冊子は、日本型コンシェルジュに必要な知識を詰め込んだ教材ですが、基本的には、まずこれくらいは知っておいてほしい、という初級レベルでまとめてみました。

まだまだ、これは試作品段階で、これからさらに構成の吟味、目次の改廃などを進めなければいけないと思いますが、手がかりがなければ先に進めません。創造的なご批判、ご意見をたまわれれば幸いに存じます。

検証授業スケジュール

2015年1月21日
穴吹ビジネスカレッジ

コンシェルジュ知識習得及びキャリア形成のための授業

「日本型コンシェルジュ像の確立をめぐる」

集合	9:25	この授業について	講師 松坂 健
1限目	9:30～10:30	「コンシェルジュ入門」	講師 井村日登美 (ホスピタリティ研究所H1)
2限目	10:40～11:40	「地域文化に対するホテル旅館の貢献と意義」	講師 今井真貴子 (倉敷旅館御園専務取締役)
昼休み	11:40～12:40		
3限目	12:40～13:40	「日本型コンシェルジュが実現するホスピタリティについて」	講師 松坂 健 (オフィス アト・ランダム代表)
4限目	13:50～14:50	「日本型コンシェルジュのキャリア形成と社会への適合」	講師 勝又あずさ (成城大学准教授)
	14:50～15:10	レポート執筆	

講師略歴

井村日登美（いむら ひとみ）

ホスピタリティ研究所「エイチ・ワン」代表。

関西学院大学卒。ホテルを中心に観光関係、フードビジネス、ビルメンテナンスなど、サービス関連分野の取材や講演、コンサルタ
ントを行う。また専門雑誌の記事やエッセイの執筆、ビジネスマナーやバリアフリー教育をはじめ、サービスマナー研修、バリアフ
リーセミナーなどの講師を務める。ホテルや旅館のアメニティグッズのコレクターで、1997年に約4000軒分のホテルや旅館のアメニ
ティ約4万点を展示した「ホテル旅館情報サービスセンター」（大阪市中央区）を開設した。著書は『ホテルメンテナンスマニユアル』（関西環境開発センター）、『楽しく読めてよくわかる顧客満足の経営術』（クリーン科学研究所）、『観光事業概論』（ミネル
ヴァ書房、共著）など。

今井真貴子（いまい まきこ）

京都外国語大学卒業後、同志社大学大学院総合政策科博研究科修士課程修了。京都柘屋旅館での実習訓練を経験後、倉敷の家業、御
園旅館に入社、今に至る（現在専務取締役）。倉敷市の商工会議所観光特別委員の他、岡山県の経済同友会の国際委員会、また教育関
連の委員などを多数歴任。地域のイベント実施にかかわるとともに、自館でもジャズ演奏会、落語の会など多くのコミュニティ型イベ
ントを行っている。なお、現在は同志社大学大学院総合政策研究科博士課程で全国の老舗旅館と地域の関わり合い方を総合的に研究中。
著述に『地域開発—いま倉敷が面白い—地域資源見直しによる活性化』（共著 財団法人日本地域開発センター）など

松坂 健（まつざか けん）

慶應義塾大学卒。柴田書店入社。月刊食堂副編集長、月刊ホテル旅館編集長を歴任。1993年退社したのち、オフィス アト・ランダム
設立、ホスピタリティビジネス全般の取材、執筆、講演活動などを行う。2001年長崎国際大学人間社会学部教授、2004年西武文理大
学サービス経営学部教授。2015年4月から跡見学園女子大学観光コミュニティ学部教授に就任予定。著書に『食ペンチャーのキーワー
ド』（インターメディア出版）『ホスピタリティ進化論』（柴田書店）『ペーパーバックス読書学』（トパーズプレス）など

勝又あずさ（かつまた あずさ）

成城大学 共通教育研究センター 特別任用准教授 1986年ソニー株式会社入社 商品PR、人材育成を経て2010年より成城大学にてキャリ
アデザイン科目を担当。学生達と企画した授業が経済産業省「社会人基礎力を育成する授業30選」に入選。慶應義塾大学政策・メディ
ア研究科修士課程にも在籍中。

授業風景



検証授業報告(1)

「コンシェルジュ知識習得及びキャリア形成のための授業」

2015年1月21日
穴吹ビジネスカレッジ

(研修目的)

学校法人穴吹学園・穴吹ビジネスカレッジは、標題にある「日本型コンシェルジュ育成事業」の一環として、研修授業を行った。

その目的はまだ、日本では定着していない「コンシェルジュ」という職務をどのような教材をもって教えていくべきか、また社会の中で、どのようにコンシェルジュとしてキャリアを形成していくか、いわば教材の検証とキャリア開発手法の双方を1日、60分授業4コマという設定で、研究してみようというものだった。

その授業構成については、タイムスケジュールをご参照いただきたいのだが、1限目の「コンシェルジュ入門」でこの職務の基礎的知識を習得したうえで、職務をまっとうするうえで大変重要な要素としての「地域文化との連携」「単なるサービスを超越するホスピタリティの実践」という観点を、今回は強調してみた。

そして、4限目には個々人が社会に入って、どのように前向きに人生と向き合っていくか。そのモチベーションを高めるための授業を配当した。コンシェルジュは、お客様と積極的に係り合っていかなければならない職務であり、当然、資質として、常に一歩前に出る気概が必要と判断したからだ。

授業は3限までは用意した教材「日本型コンシェルジュの世界一あなたのホテル旅館を高品位にするために」に沿って行い、4限については受講者を5人ずつに分けたグループワークとして行った。

(授業概要)

授業の展開についてはタイムスケジュールを参照のこと。

会場は穴吹ビジネスカレッジの大ホールを用い、参加者は同校のホテルブライダル学科の1年生22名、2年生26名 計48名、他に社会人の聴講数名となった。

内容については、授業レジュメ集を見ていただきたい。

また授業についてのアンケートについては、授業全体の総合的な感想文と4限のグループワークについてのものの2点を収録しているので、参考にしていただければと思う。

検証授業報告(2)

●授業全体についての感想

予想されていたこととはいえ、やはり専門学校の1, 2年生、年齢にして18歳、19歳で「コンシェルジュ」という職種については、「なんとなく聞いたことはあるけれど、どんなことをするのか分からなかった」というのが感想の第一。

ただし、やはりホテル・ブライダルの世界への就職希望者が多いこともあり、全体的には、コンシェルジュがある意味「おもてなし」の主役を担うことの理解は進んだように思う。たとえば、「お客様や周りの方々が求めていることを察知し、程よい距離感で満足感を与えられる人になりたいです」というようなコメントが出るのは、コンシェルジュという授業テーマの成果ではないか。

またコンシェルジュがきわめて社会性の強い職種であることを理解したうえで、「自分が社会に出た時、今日学んだことや今、感じている思いを大切に、社会やお客様に貢献できるようにしたい」と、職種の特殊性を自分の生き方にまで敷衍できる受講生がいたことも嬉しい結果だった。

コンシェルジュ。まだまだおもてなしの世界でも、常識用語になるには至っていないが、専門学校2年間のカリキュラムの中で、こういう職種があって、このような意味があると教え続けるのには、それなりの意味があるとの手ごたえをもった次第だ。

検証授業アンケート結果(1)

■ この授業全体を受けて感じたこと

様々な視点から「コンシェルジュ」についてお話していただきました。表現の仕方や距離感は違っても、お客様や周りの方々に満足していただきたいという思いは、世界共通なのではないかなと思いました。自分も社会に出て”ホスピタリティ” ”おもてなし” がキーワードとなる職業に就くと思います。常にお客様や周りの方々が求めていることを察知し、程よい距離感で満足感を与えられる人になりたいです。

■ 1限目「コンシェルジュ入門」についての感想・質問

今まで「コンシェルジュ」という言葉は聞いたことがありましたが、全く意味は知りませんでした。コンシェルジュの方々は、何の枠にもとらわれずあらゆるネットワークを駆使して、お客様の希望に添える素晴らしい奉仕の精神を持っている方々だと分かりました。日本でもいち早く職業として確立され、様々なホテルでコンシェルジュの方々を増やして欲しいと思いました。

■ 2限目「地域文化に対するホテル旅館の貢献と意義」についての感想・質問

1限目のお話では”「ノー」と言わないサービス”ということについてでしたが、2限目のお話では真逆で、「近い距離で求められる前にさっと手を差し伸べるサービス」ということでした。もちろん、どちらにもメリットやデメリットがありますが、言われなくても出来るというのは、サービススタッフとしての基本だと感じたし、その原点である旅館を日本の文化として大切にしていってほしいと思いました。

■ 3限目「日本型コンシェルジュが実現するホスピタリティについて」についての感想・質問

3限目のお話で1番印象に残ったのは、「不満足解消」と「深い満足の創造」は違うということです。また、そのためには従業員同士のホスピタリティも大切だということです。この点に関しては盲点でした。まずは、従業員同士がお互いを褒め合い、尊敬の気持ちを表すことでお客様への素晴らしい接客につながるのだと思いました。

■ 4限目「日本型コンシェルジュのキャリア形成と社会への適合」についての感想・質問

グループワークの中心で、あまり話したことの無い先輩方の意見を聞けて楽しかったです。自分自身も充実感を得られないと心に余裕がなくなり、お客様や従業員に素晴らしいおもてなしを出来なくなると思います。どれだけ忙しくても、充実感、満足感を得ることのできる人生にし、たくさんの方の心を満たしたいと思います。

検証授業アンケート結果(2)

■ この授業全体を受けて感じたこと

初めは、職場や仕事など慣れるために最低限でもマニュアル通りの行動をすることは大切だと思うけど、マニュアルだけでなく、マニュアルにない、マニュアル以上のことをして、人のためお客様のために働いていきたいです。

■ 1限目「コンシェルジュ入門」についての感想・質問

インターンシップで初めてコンシェルジュという言葉を知りました。そのときは、英語もペラペラで、そのホテル付近や、観光地など詳しくて、ただただ感動していました。様々な場所でのコンシェルジュの必要性を学びました。

■ 2限目「地域文化に対するホテル旅館の貢献と意義」についての感想・質問

旅館の良さを改めて学びました。母親的な良さのある旅館にまた泊まりに行きたいなと感じました。
地域に旅館があることによって、地域愛やいいことがたくさんあると思います。ホテルでは感じられない旅館ならではの良さをたくさん知れました。

■ 3限目「日本型コンシェルジュが実現するホスピタリティについて」についての感想・質問

様々なエピソードを通して、ホスピタリティについて学びました。対お客様も大切だけど、従業員同士もモチベーションを上げ合うためにも大切だなと思いました。

■ 4限目「日本型コンシェルジュのキャリア形成と社会への適合」についての感想・質問

人それぞれ、いろんな考えを持っているからこそ、そこに面白さがあるなと感じました。
これからも、働くことは…など考えて行動していきたいです。

訪日外国人受け入れに対応する日本型コンシェルジュ育成事業
活動成果 報告 ②

2015年2月10日(火) 専修学校フォーラム2015

1

報告のながれ

1. 代表挨拶
2. 活動概要と趣旨
3. 「日本型コンシェルジュ」の定義
4. 各活動(6項目)それぞれの報告
5. 課題とまとめ
6. 質疑応答

2

幹事校と委員紹介



3

日本型コンシェルジュの定義

1. ホテル業務のすべてに通曉し、
2. 外人客を含めた一般のお客様に、自社ホテルの使い方、地域イベントや施設ガイド、地域密着の世話人として、地元ユーザーの相談にもものることができる。
3. 外国語も多少使え、ホテル旅館の客と地域社会を結びつけるコミュニティ・リレーション・オフィサーであり
4. 人として、愛され、認められ、必要とされ、役に立つ。

4

対象の現場

地方都市のホテル、
温泉地のリゾート旅館、
多くの庶民を迎えるビジネスホテル等

5

日本型コンシェルジュの基本となる4つのスキル

1. ホテル全般&特定のスキル
2. 地域の知識と人脈
3. 語学スキル(英語&中国語…)
4. 愛される人間力(おもてなしの本質や愛嬌)

6

日本型コンシェルジュ育成による効果

1. ホテルサービスの**高品位化**
2. **顧客資産**の増大
3. 職務が認められ、社員の**モチベーション向上**
4. 育成カリキュラム導入により、専門学校・大学にて養成**科目新設**による活性

7

申請書に記した6つの事業概要

- A. **調査活動**
- B. **コンピテンシーディクショナリー作成**
- C. **カリキュラムの構築**
- D. **教材の開発**
- E. **授業での実践**
- F. **インターンシッププログラムの開発**

8

A. 調査活動

9

雅グループ(北海道・阿寒湖)

事業概要 (北海道・阿寒湖地区)

事業の概要
 本事業は、阿寒湖地区の観光振興と、地域の活性化を図ることを目的として、阿寒湖地区の観光資源を調査・整理し、観光客の利便性を高めるための事業である。

事業の目的
 阿寒湖地区の観光資源を調査・整理し、観光客の利便性を高めること。

事業の概要
 阿寒湖地区の観光資源を調査・整理し、観光客の利便性を高めること。

事業の概要
 阿寒湖地区の観光資源を調査・整理し、観光客の利便性を高めること。

事業の概要
 阿寒湖地区の観光資源を調査・整理し、観光客の利便性を高めること。

10

佐勘(宮城県・秋保温泉)

事業概要 (宮城県・秋保温泉地区)

事業の概要
 本事業は、秋保温泉地区の観光振興と、地域の活性化を図ることを目的として、秋保温泉地区の観光資源を調査・整理し、観光客の利便性を高めるための事業である。

事業の目的
 秋保温泉地区の観光資源を調査・整理し、観光客の利便性を高めること。

事業の概要
 秋保温泉地区の観光資源を調査・整理し、観光客の利便性を高めること。

事業の概要
 秋保温泉地区の観光資源を調査・整理し、観光客の利便性を高めること。

事業の概要
 秋保温泉地区の観光資源を調査・整理し、観光客の利便性を高めること。

11

大谷山荘(山口県・長門湯本温泉)

事業概要 (山口県・長門湯本温泉地区)

事業の概要
 本事業は、長門湯本温泉地区の観光振興と、地域の活性化を図ることを目的として、長門湯本温泉地区の観光資源を調査・整理し、観光客の利便性を高めるための事業である。

事業の目的
 長門湯本温泉地区の観光資源を調査・整理し、観光客の利便性を高めること。

事業の概要
 長門湯本温泉地区の観光資源を調査・整理し、観光客の利便性を高めること。

事業の概要
 長門湯本温泉地区の観光資源を調査・整理し、観光客の利便性を高めること。

事業の概要
 長門湯本温泉地区の観光資源を調査・整理し、観光客の利便性を高めること。

12

雅叙苑・天空の森(鹿児島県・霧島温泉)



13

加賀屋(和倉温泉)



14

育成の4つの特徴

朝礼で館内現状・顧客の把握 (問題・お客様の属性)

→風通しよい組織・リスクマネジメント

メンター制度

→よりどころと居場所 全員が指導者

女将のねぎらい

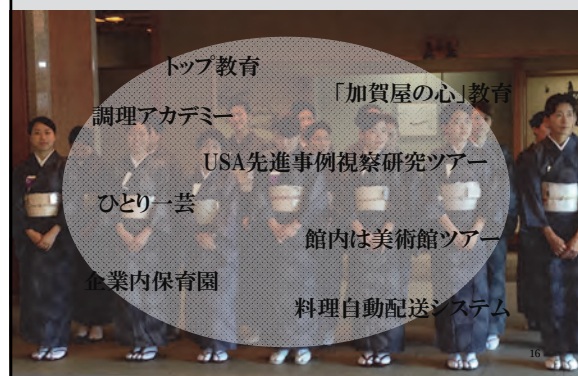
→現場マネージャーは厳しく バランス

ひとり一芸

→全員に活躍の場がある



ならではの、育成と支援



コンシェルジュとは、

全員がコンシェルジュ



究極は客室係がコンシェルジュ
としてプロを目指す。

ホテルのコンシェルジュデスクは守備は**野球型**
加賀屋の客室係は**サッカー型**

17

必要な要素

気働き 心配り 素直さ



日本人としての正しい日本語
スリッパを整える
ふすまのあけた
目の前のものを拾う

18

客として…

上手にわがまをいえる客を育成



19

B. コンピテンシーディクショナリー作成

20

コンピテンシーとは、

仕事をこなすための**基礎力**

21

ディクショナリーとは、

一覧にしたもの

22

基本となるキャリア理論

「ダイナミックプロセス型**キャリア論**」
メタコンピテンシー(人間力)

23

キャリア理論の基礎となるメタコンピテンシー(人間力)			
メタコンピテンシー(人間力)	コンピテンシー	能力	知識・スキル
基礎的な人間力	コミュニケーション能力	傾聴・傾聴力	傾聴の重要性、傾聴の目的、傾聴の姿勢、傾聴のスキル
	傾聴力	傾聴の姿勢	傾聴の姿勢、傾聴の目的、傾聴の姿勢、傾聴のスキル
	傾聴力	傾聴の目的	傾聴の目的、傾聴の姿勢、傾聴の姿勢、傾聴のスキル
	傾聴力	傾聴の姿勢	傾聴の姿勢、傾聴の目的、傾聴の姿勢、傾聴のスキル
応用的人間力	傾聴力	傾聴の目的	傾聴の目的、傾聴の姿勢、傾聴の姿勢、傾聴のスキル
	傾聴力	傾聴の姿勢	傾聴の姿勢、傾聴の目的、傾聴の姿勢、傾聴のスキル
	傾聴力	傾聴の目的	傾聴の目的、傾聴の姿勢、傾聴の姿勢、傾聴のスキル
	傾聴力	傾聴の姿勢	傾聴の姿勢、傾聴の目的、傾聴の姿勢、傾聴のスキル
高度な人間力	傾聴力	傾聴の目的	傾聴の目的、傾聴の姿勢、傾聴の姿勢、傾聴のスキル
	傾聴力	傾聴の姿勢	傾聴の姿勢、傾聴の目的、傾聴の姿勢、傾聴のスキル
	傾聴力	傾聴の目的	傾聴の目的、傾聴の姿勢、傾聴の姿勢、傾聴のスキル
	傾聴力	傾聴の姿勢	傾聴の姿勢、傾聴の目的、傾聴の姿勢、傾聴のスキル

24

コンピテンシーディクショナリー作成

資質(態度・姿勢・意識)
3の大分類 9の中分類 27の小分類 81の要素

25

コンピテンシーディクショナリー作成

お客様へ 組織へ 自身へ

外への働きかけ 自身の内へ働きかけ 双方向

26

自己評価シート



27

開発プログラム



28

開発ワークショップ



人間関係形成 体験学習

29

コンピテンシー カードソート



30

コンピテンシー カードソート



日本語センター

日本語センターの授業のしくみ

1 コンビニエーサー

日本語センターの授業は「コンビエーサー」を基本とします。自分の得意な授業、得意な授業を選択していただきます。コンビエーサーは「日本語センターメニュー」に示した授業の組み合わせで決めます。1コマの授業は通常、75分です。

2 コンビニエーサーの授業のしくみ

日本語センターの授業は主に2コマ、1コマ80分と1コマ45分の授業があります。1コマ80分の授業は、1コマ45分の授業の2倍の授業料がかかります。1コマ45分の授業は、1コマ80分の授業の半分の授業料がかかります。1コマ45分の授業は、1コマ80分の授業の半分の授業料がかかります。1コマ45分の授業は、1コマ80分の授業の半分の授業料がかかります。

日本語センターの授業のしくみ

日本語センターの授業は主に2コマ、1コマ80分と1コマ45分の授業があります。1コマ80分の授業は、1コマ45分の授業の2倍の授業料がかかります。1コマ45分の授業は、1コマ80分の授業の半分の授業料がかかります。1コマ45分の授業は、1コマ80分の授業の半分の授業料がかかります。

コンピテンシー カードソート

[illegible]

コンピテンシー カードソート

コンピテンシー カードソート

【日本版】コンピレーション・アルバム「ツキウタ」ワークシート

名前	記入日	年	組	姓
自分ならではの自分の強みの書き方を記してみよう	指導者等による支援と記入にあたっては？			
自信がある(強み) ベース ★マークを参考に読んでみて、横で強くなるための内容を各グループに記入していきましょう。				
もっと発展したい！ ベース ★マークを参考に読んでみて、横で強くなるための内容をこのシートに記入していきましょう。				
ワークをやってみての感想	指導員・役員の方のコメントやメッセージ			

本事業実施委員にアンケート実施

姓名	性别	年龄	职业	住址	联系电话	电子邮箱	身份证号	银行卡号	支付宝账号	微信账号	其他账号	备注
张三	男	30	程序员	北京市朝阳区	13901234567	zhangsan@163.com	110101199301010001	62284801010101010101	15888888888	zhangsan123	zhangsan123	
李四	女	25	设计师	北京市海淀区	13801234567	lisi@163.com	110102199801010002	62284801010101010102	15888888889	lisi123	lisi123	
王五	男	35	销售经理	上海市浦东新区	13701234567	wangwu@163.com	310101199301010003	62284801010101010103	15888888890	wangwu123	wangwu123	
赵六	女	28	教师	广东省广州市	13601234567	zhaoliu@163.com	440101199501010004	62284801010101010104	15888888891	zhaoliu123	zhaoliu123	
孙七	男	32	工程师	浙江省杭州市	13501234567	sunqi@163.com	330101199301010005	62284801010101010105	15888888892	sunqi123	sunqi123	
周八	女	27	市场专员	江苏省南京市	13401234567	zhouba@163.com	320101199501010006	62284801010101010106	15888888893	zhouba123	zhouba123	
吴九	男	31	产品经理	四川省成都市	13301234567	wujiu@163.com	510101199301010007	62284801010101010107	15888888894	wujiu123	wujiu123	
郑十	女	26	运营专员	河南省郑州市	13201234567	zhengshi@163.com	410101199501010008	62284801010101010108	15888888895	zhengshi123	zhengshi123	
冯十一	男	33	数据分析师	山东省济南市	13101234567	fengshi1@163.com	370101199301010009	62284801010101010109	15888888896	fengshi1123	fengshi1123	
陈十二	女	29	人力资源	湖北省武汉市	13001234567	chenshi2@163.com	420101199501010010	62284801010101010110	15888888897	chenshi2123	chenshi2123	
林十三	男	34	系统管理员	安徽省合肥市	12901234567	linshi3@163.com	340101199301010011	62284801010101010111	15888888898	linshi3123	linshi3123	
周十四	女	28	客服专员	江西省南昌市	12801234567	zhoushi4@163.com	360101199501010012	62284801010101010112	15888888899	zhoushi4123	zhoushi4123	
吴十五	男	36	项目经理	福建省厦门市	12701234567	wushi5@163.com	350101199301010013	62284801010101010113	15888888900	wushi5123	wushi5123	
郑十六	女	27	产品经理	广东省深圳市	12601234567	zhengshi6@163.com	440301199501010014	62284801010101010114	15888888901	zhengshi6123	zhengshi6123	
冯十七	男	37	系统架构师	浙江省宁波市	12501234567	fengshi7@163.com	330201199301010015	62284801010101010115	15888888902	fengshi7123	fengshi7123	
陈十八	女	29	运营经理	江苏省苏州市	12401234567	chenshi8@163.com	320501199501010016	62284801010101010116	15888888903	chenshi8123	chenshi8123	
林十九	男	38	数据工程师	四川省绵阳市	12301234567	linshi9@163.com	510701199301010017	62284801010101010117	15888888904	linshi9123	linshi9123	
周二十	女	30	市场经理	河南省洛阳市	12201234567	zhoushi0@163.com	410201199501010018	62284801010101010118	15888888905	zhoushi0123	zhoushi0123	
吴二十一	男	39	项目经理	山东省青岛市	12101234567	wushi1@163.com	370201199301010019	62284801010101010119	15888888906	wushi1123	wushi1123	
郑二十二	女	31	运营经理	湖北省武汉市	12001234567	zhengshi2@163.com	420101199501010020	62284801010101010120	15888888907	zhengshi2123	zhengshi2123	
冯二十三	男	40	系统架构师	安徽省合肥市	11901234567	fengshi3@163.com	340101199301010021	62284801010101010121	15888888908	fengshi3123	fengshi3123	
陈二十四	女	32	运营专员	江苏省南京市	11801234567	chenshi4@163.com	320101199501010022	62284801010101010122	15888888909	chenshi4123	chenshi4123	
林二十五	男	33	数据分析师	山东省济南市	11701234567	linshi5@163.com	370101199301010023	62284801010101010123	15888888910	linshi5123	linshi5123	
周二十六	女	34	市场专员	河南省郑州市	11601234567	zhoushi6@163.com	410101199501010024	62284801010101010124	15888888911	zhoushi6123	zhoushi6123	
吴二十七	男	35	产品经理	四川省成都市	11501234567	wushi7@163.com	510101199301010025	62284801010101010125	15888888912	wushi7123	wushi7123	
郑二十八	女	36	运营专员	广东省深圳市	11401234567	zhengshi8@163.com	440301199501010026	62284801010101010126	15888888913	zhengshi8123	zhengshi8123	
冯二十九	男	37	系统架构师	浙江省宁波市	11301234567	fengshi9@163.com	330201199301010027	62284801010101010127	15888888914	fengshi9123	fengshi9123	
陈三十	女	38	运营经理	江苏省苏州市	11201234567	chenshi0@163.com	320501199501010028	62284801010101010128	15888888915	chenshi0123	chenshi0123	
林三十一	男	39	数据工程师	四川省绵阳市	11101234567	linshi1@163.com	510701199301010029	62284801010101010129	15888888916	linshi1123	linshi1123	
周三十二	女	40	市场经理	河南省洛阳市	11001234567	zhoushi1@163.com	410201199501010030	62284801010101010130	15888888917	zhoushi1123	zhoushi1123	
吴三十三	男	41	项目经理	山东省青岛市	10901234567	wushi2@163.com	370201199301010031	62284801010101010131	15888888918	wushi2123	wushi2123	
郑三十四	女	42	运营经理	湖北省武汉市	10801234567	zhengshi3@163.com	420101199501010032	62284801010101010132	15888888919	zhengshi3123	zhengshi3123	
冯三十五	男	43	系统架构师	安徽省合肥市	10701234567	fengshi4@163.com	340101199301010033	62284801010101010133	15888888920	fengshi4123	fengshi4123	
陈三十六	女	44	运营专员	江苏省南京市	10601234567	chenshi5@163.com	320101199501010034	62284801010101010134	15888888921	chenshi5123	chenshi5123	
林三十七	男	45	数据分析师	山东省济南市	10501234567	linshi6@163.com	370101199301010035	62284801010101010135	15888888922	linshi6123	linshi6123	
周三十八	女	46	市场专员	河南省郑州市	10401234567	zhoushi7@163.com	410101199501010036	62284801010101010136	15888888923	zhoushi7123	zhoushi7123	
吴三十九	男	47	产品经理	四川省成都市	10301234567	wushi3@163.com	510101199301010037	62284801010101010137	15888888924	wushi3123	wushi3123	
郑四十	女	48	运营专员	广东省深圳市	10201234567	zhengshi9@163.com	440301199501010038	62284801010101010138	15888888925	zhengshi9123	zhengshi9123	
冯四十一	男	49	系统架构师	浙江省宁波市	10101234567	fengshi5@163.com	330201199301010039	62284801010101010139	15888888926	fengshi5123	fengshi5123	
陈四十二	女	50	运营经理	江苏省苏州市	10001234567	chenshi6@163.com	320501199501010040	62284801010101010140	15888888927	chenshi6123	chenshi6123	
林四十三	男	51	数据工程师	四川省绵阳市	09901234567	linshi7@163.com	510701199301010041	62284801010101010141	15888888928	linshi7123	linshi7123	
周四十四	女	52	市场经理	河南省洛阳市	09801234567	zhoushi8@163.com	410201199501010042	62284801010101010142	15888888929	zhoushi8123	zhoushi8123	
吴四十五	男	53	项目经理	山东省青岛市	09701234567	wushi4@163.com	370201199301010043	62284801010101010143	15888888930	wushi4123	wushi4123	
郑四十六	女	54	运营经理	湖北省武汉市	09601234567	zhengshi10@163.com	420101199501010044	62284801010101010144	15888888931	zhengshi10123	zhengshi10123	
冯四十七	男	55	系统架构师	安徽省合肥市	09501234567	fengshi6@163.com	340101199301010045	62284801010101010145	15888888932	fengshi6123	fengshi6123	
陈四十八	女	56	运营专员	江苏省南京市	09401234567	chenshi7@163.com	320101199501010046	62284801010101010146	15888888933	chenshi7123	chenshi7123	
林四十九	男	57	数据分析师	山东省济南市	09301234567	linshi8@163.com	370101199301010047	62284801010101010147	15888888934	linshi8123	linshi8123	
周五十	女	58	市场专员	河南省郑州市	09201234567	zhoushi9@163.com	410101199501010048	62284801010101010148	15888888935	zhoushi9123	zhoushi9123	
吴五十一	男	59	产品经理	四川省成都市	09101234567	wushi5@163.com	510101199301010049	62284801010101010149	15888888936	wushi5123	wushi5123	
郑五十二	女	60	运营专员	广东省深圳市	09001234567	zhengshi11@163.com	440301199501010050	62284801010101010150	15888888937	zhengshi11123	zhengshi11123	
冯五十三	男	61	系统架构师	浙江省宁波市	08901234567	fengshi7@163.com	330201199301010051	62284801010101010151	15888888938	fengshi7123	fengshi7123	
陈五十四	女	62	运营经理	江苏省苏州市	08801234567	chenshi8@163.com	320501199501010052	62284801010101010152	15888888939	chenshi8123	chenshi8123	
林五十五	男	63	数据工程师	四川省绵阳市	08701234567	linshi9@163.com	510701199301010053	62284801010101010153	15888888940	linshi9123	linshi9123	
周五十六	女	64	市场经理	河南省洛阳市	08601234567	zhoushi10@163.com	410201199501010054	62284801010101010154	15888888941	zhoushi10123	zhoushi10123	
吴五十七	男	65	项目经理	山东省青岛市	08501234567	wushi6@163.com	370201199301010055	62284801010101010155	15888888942	wushi6123	wushi6123	
郑五十八	女	66	运营经理	湖北省武汉市	08401234567	zhengshi12@163.com	420101199501010056	62284801010101010156	15888888943	zhengshi12123	zhengshi12123	
冯五十九	男	67	系统架构师	安徽省合肥市	08301234567	fengshi8@163.com	340101199301010057	62284801010101010157	15888888944	fengshi8123	fengshi8123	
陈六十	女	68	运营专员	江苏省南京市	08201234567	chenshi9@163.com	320101199501010058	62284801010101010158	15888888945	chenshi9123	chenshi9123	
林六十一	男	69	数据分析师	山东省济南市	08101234567	linshi10@163.com	370101199301010059	62284801010101010159	15888888946	linshi10123	linshi10123	
周六十二	女	70	市场专员	河南省郑州市	08001234567	zhoushi11@163.com	410101199501010060	62284801010101010160	15888888947	zhoushi11123	zhoushi11123	
吴六十三	男	71	产品经理	四川省成都市	07901234567	wushi7@163.com	510101199301010061	62284801010101010161	15888888948	wushi7123	wushi7123	
郑六十四	女	72	运营专员	广东省深圳市	07801234567	zhengshi13@163.com	440301199501010062	62284801010101010162	15888888949	zhengshi13123	zhengshi13123	
冯六十五	男	73	系统架构师	浙江省宁波市	07701234567	fengshi9@163.com	330201199301010063	62284801010101010163	15888888950	fengshi9123	fengshi9123	
陈六十六	女	74	运营经理	江苏省苏州市	07601234567	chenshi10@163.com	320501199501010064	62284801010101010164	15888888951	chenshi10123	chenshi10123	
林六十七	男	75	数据工程师	四川省绵阳市	07501234567	linshi11@163.com	510701199301010065	62284801010101010165	15888888952	linshi11123	linshi11123	
周六十八	女	76	市场经理	河南省洛阳市	07401234567	zhoushi12@163.com	410201199501010066	62284801010101010166	15888888953	zhoushi12123	zhoushi12123	
吴六十九	男	77	项目经理	山东省青岛市	07301234567	wushi8@163.com	370201199301010067	62284801010101010167	15888888954	wushi8123	wushi8123	
郑七十	女	78	运营经理	湖北省武汉市	07201234567	zhengshi14@163.com	420101199501010068	62284801010101010168	15888888955	zhengshi14123	zhengshi14123	
冯七十一	男	79	系统架构师	安徽省合肥市	07101234567	fengshi10@163.com	340101199301010069	62284801010101010169	15888888956	fengshi10123	fengshi10123	
陈七十二	女	80	运营专员	江苏省南京市	07001234567	chenshi11@163.com	320101199501010070	62284801010101010170	15888888957	chenshi11123	chenshi11123	
林七十三	男	81	数据分析师	山东省济南市	06901234567	linshi12@163.com	370101199301010071	62284801010101010171	15888888958	linshi12123	linshi12123	
周七十四	女	82	市场专员	河南省郑州市	06801234567	zhoushi13@163.com	410101199501010072	62284801010101010172	15888888959	zhoushi13123	zhoushi13123	
吴七十五	男	83	产品经理	四川省成都市	06701234567	wushi9@163.com	510101199301010073	62284801010101010173	15888888960	wushi9123	wushi9123	
郑七十六	女	84	运营专员	广东省深圳市	06601234567	zhengshi15@163.com	440301199501010074	62284801010101010174	15888888961	zhengshi15123	zhengshi15123	
冯七十七	男	85	系统架构师	浙江省宁波市	06501234567	fengshi11@163.com	330201199301010075	62284801010101010175	15888888962	fengshi11123	fengshi11123	
陈七十八	女	86	运营经理	江苏省苏州市	06401234567	chenshi12@163.com	320501199501010076	62284801010101010176	15888888963	chenshi12123	chenshi12123	
林七十九	男	87	数据工程师	四川省绵阳市	06301234567	linshi13@163.com	510701199301010077	62284801010101010177	15888888964	linshi13123	linshi13123	
周八十	女	88	市场经理	河南省洛阳市	06201234567	zhoushi14@163.com						

香川型コンピテンシー 開発プログラム

1. 日本料理の歴史と文化
 2. 日本料理の基礎知識
 3. 日本料理の調理技術
 4. 日本料理のサービス技術
 5. 日本料理の経営管理
 6. 日本料理のマーケティング
 7. 日本料理の国際化
 8. 日本料理の未来

コンピテンシーディクショナリー作成

ニューツーリズム企画プログラム

地域観光プランナー イベントプランナー 地元をくまなく歩くプログラム 食材を知る つくる・食べるプログラム 生活文化と習慣を体験する グリーンツーリズム 香川名人に訊く 地元の特産品・レアものをほりおこす 香川のユニークな生活習慣をアクティブに

37

穴吹ビジネスカレッジ 知識教材検証研修

自分はどのように生きたいか、どのように働きたいか。
きょうの学びをもとに、今したいこと・できること・すべきこと
2015年1月21日(水)



成城大学 共通教育研究センター 勝又あずさ

38

キャリアとは？ 授業では、

自分らしい生きかた

生き様 仕事人生

職業だけではない、様々な役割

39

キャリア形成とは？



40

キャリアとは、「メロディー」

1つ1つの出来事が音符となった、この人生のながれは、まさにメロディだ。人生には高い音であるような嬉しいことも、低い音のような悲しいことも存在するし、スタッカートがついた音符のように楽しいことも存在する。私たちは亡くなるまで、このメロディを奏でている。

41

2012年度履修生 法学部 法律学科 3年

あなたにとって、



働くとはどういうことか？

42

働く社会の現状



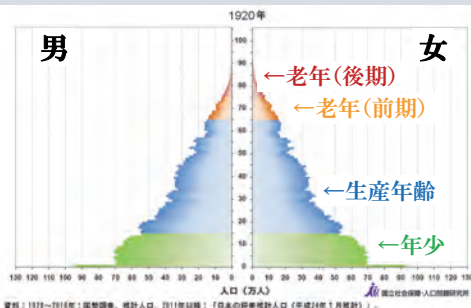
人口ピラミッドを見ながら 動向を探る



国立社会保障・人口問題研究所 2012年1月発表

43

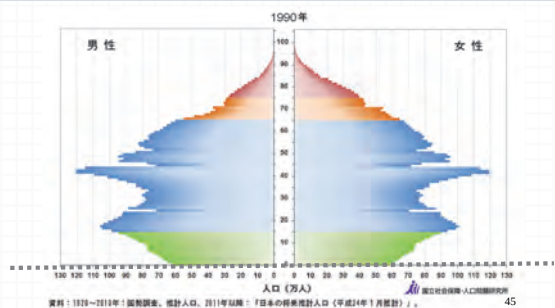
1920年



資料：1920～2010年：国勢調査、推計人口、2011年以降：『日本の将来推計人口（平成24年1月推計）』。

44

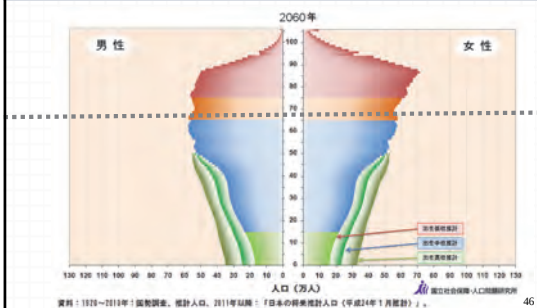
1990年



資料：1920～2010年：国勢調査、推計人口、2011年以降：『日本の将来推計人口（平成24年1月推計）』。

45

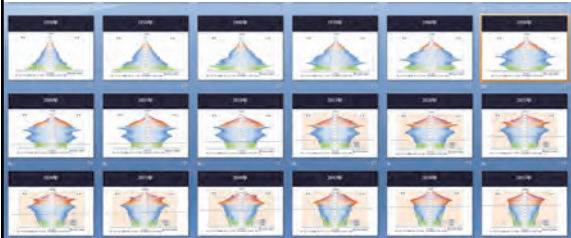
2060年



資料：1920～2010年：国勢調査、推計人口、2011年以降：『日本の将来推計人口（平成24年1月推計）』。

46

傾向と動向



寿命 高齢化 人口減少 …

47

人々はなぜ働くか？



1. 経済的報酬 金銭的な部分
2. 安定性・継続性 役割を持っていたい 保障 安心
3. 社会的居場所と人間関係 …の…です 依存
4. 社会的評価 認められたい
5. 自己実現 自己を発見し、自己成長し、充実感を得る

48

あなたにとって、



働くとはどういうことか？

考えることにも意味がある。
永遠のテーマ。

49

キャリアビジョン みなさんの場合…



セカンドキャリア

アルバイト



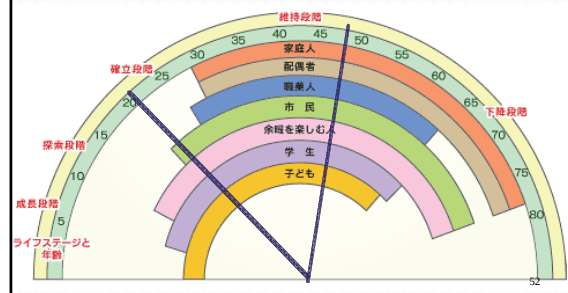
ケーススタディ



51

ライフキャリアレインボー

ドナルド・E・スーパー



ジョン・D・クルンボルツ の理論

心理学者 教育学者 元米スタンフォード大学教授

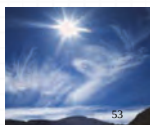
計画的偶発性理論 1999 Planned Happenstance Theory

明確なゴールを持っていなくても、長期的なビジョンを持ち、日常の生活の中で、何らかのアクションを起こし続けていれば、自分にとって好ましい偶然を引き寄せることができる。

つまり、偶然は自分の行動次第で、必然化できる。

だから、先を悩んだり、心配したりするよりも、自分の動機や価値観を満たすようなアクションをとにかく起こそう！

そうすれば、きっと夢も実現する。



53

計画的偶発性理論

Planned Happenstance Theory
…こんな生き方がしたい。



違いを大切に、変化を楽しむ。
変化の波に乗る。
変化を掴みにいく。

54

キャリア教育導入の必要性

実務(能力・知識・スキル)を向上させる、
その基礎を整える。

55

5校の専門学校 教員へのヒアリング

学年	科目	時間	曜日	備考
1年	日本語	1	月	
1年	英語	2	火	
1年	数学	3	水	
1年	理科	4	木	
1年	社会	5	金	
1年	体育	6	土	
1年	音楽	7	日	
1年	美術	8	月	
1年	職業教育	9	火	
2年	日本語	1	月	
2年	英語	2	火	
2年	数学	3	水	
2年	理科	4	木	
2年	社会	5	金	
2年	体育	6	土	
2年	音楽	7	日	
2年	美術	8	月	
2年	職業教育	9	火	
3年	日本語	1	月	
3年	英語	2	火	
3年	数学	3	水	
3年	理科	4	木	
3年	社会	5	金	
3年	体育	6	土	
3年	音楽	7	日	
3年	美術	8	月	
3年	職業教育	9	火	
4年	日本語	1	月	
4年	英語	2	火	
4年	数学	3	水	
4年	理科	4	木	
4年	社会	5	金	
4年	体育	6	土	
4年	音楽	7	日	
4年	美術	8	月	
4年	職業教育	9	火	
5年	日本語	1	月	
5年	英語	2	火	
5年	数学	3	水	
5年	理科	4	木	
5年	社会	5	金	
5年	体育	6	土	
5年	音楽	7	日	
5年	美術	8	月	
5年	職業教育	9	火	

57

F. インターンシッププログラムの開発

穴吹ビジネスカレッジ 在学生へのヒアリング

The image shows two pages from a Japanese hotel training manual. The left page is titled "実習先 評価" (Practical Training Site Evaluation) and contains a table for evaluating a hotel. The right page is titled "ホテル側指導員" (Hotel Side Instructor) and contains a list of instructions for hotel staff.

実習先 評価

評価項目：接客態度、清潔感、設備、サービス、料金、立地、交通、周辺環境、その他

評価基準：5段階評価（1：非常に悪い、2：悪い、3：普通、4：良い、5：非常に良い）

評価結果：〇

評価理由：〇

評価者：〇

評価日：〇

ホテル側指導員

1. 接客態度

2. 清潔感

3. 設備

4. サービス

5. 料金

6. 立地

7. 交通

8. 周辺環境

9. その他

10. 評価結果

11. 評価理由

12. 評価者

13. 評価日

14. 評価項目

15. 評価基準

16. 評価結果

17. 評価理由

18. 評価者

19. 評価日

20. 評価項目

21. 評価基準

22. 評価結果

23. 評価理由

24. 評価者

25. 評価日

26. 評価項目

27. 評価基準

28. 評価結果

29. 評価理由

30. 評価者

31. 評価日

32. 評価項目

33. 評価基準

34. 評価結果

35. 評価理由

36. 評価者

37. 評価日

38. 評価項目

39. 評価基準

40. 評価結果

41. 評価理由

42. 評価者

43. 評価日

44. 評価項目

45. 評価基準

46. 評価結果

47. 評価理由

48. 評価者

49. 評価日

50. 評価項目

51. 評価基準

52. 評価結果

53. 評価理由

54. 評価者

55. 評価日

56. 評価項目

57. 評価基準

58. 評価結果

59. 評価理由

60. 評価者

61. 評価日

62. 評価項目

63. 評価基準

64. 評価結果

65. 評価理由

66. 評価者

67. 評価日

68. 評価項目

69. 評価基準

70. 評価結果

71. 評価理由

72. 評価者

73. 評価日

74. 評価項目

75. 評価基準

76. 評価結果

77. 評価理由

78. 評価者

79. 評価日

80. 評価項目

81. 評価基準

82. 評価結果

83. 評価理由

84. 評価者

85. 評価日

86. 評価項目

87. 評価基準

88. 評価結果

89. 評価理由

90. 評価者

91. 評価日

92. 評価項目

93. 評価基準

94. 評価結果

95. 評価理由

96. 評価者

97. 評価日

98. 評価項目

99. 評価基準

100. 評価結果

101. 評価理由

102. 評価者

103. 評価日

104. 評価項目

105. 評価基準

106. 評価結果

107. 評価理由

108. 評価者

109. 評価日

110. 評価項目

111. 評価基準

112. 評価結果

113. 評価理由

114. 評価者

115. 評価日

116. 評価項目

117. 評価基準

118. 評価結果

119. 評価理由

120. 評価者

121. 評価日

122. 評価項目

123. 評価基準

124. 評価結果

125. 評価理由

126. 評価者

127. 評価日

128. 評価項目

129. 評価基準

130. 評価結果

131. 評価理由

132. 評価者

133. 評価日

134. 評価項目

135. 評価基準

136. 評価結果

137. 評価理由

138. 評価者

139. 評価日

140. 評価項目

141. 評価基準

142. 評価結果

143. 評価理由

144. 評価者

145. 評価日

146. 評価項目

147. 評価基準

148. 評価結果

149. 評価理由

150. 評価者

151. 評価日

152. 評価項目

153. 評価基準

154. 評価結果

155. 評価理由

156. 評価者

157. 評価日

158. 評価項目

159. 評価基準

160. 評価結果

161. 評価理由

162. 評価者

163. 評価日

164. 評価項目

165. 評価基準

166. 評価結果

167. 評価理由

168. 評価者

169. 評価日

170. 評価項目

171. 評価基準

172. 評価結果

173. 評価理由

174. 評価者

175. 評価日

176. 評価項目

177. 評価基準

178. 評価結果

179. 評価理由

180. 評価者

181. 評価日

182. 評価項目

183. 評価基準

184. 評価結果

185. 評価理由

186. 評価者

187. 評価日

188. 評価項目

189. 評価基準

190. 評価結果

191. 評価理由

192. 評価者

193. 評価日

194. 評価項目

195. 評価基準

196. 評価結果

197. 評価理由

198. 評価者

199. 評価日

200. 評価項目

201. 評価基準

202. 評価結果

203. 評価理由

204. 評価者

205. 評価日

206. 評価項目

207. 評価基準

208. 評価結果

209. 評価理由

210. 評価者

211. 評価日

212. 評価項目

213. 評価基準

214. 評価結果

215. 評価理由

216. 評価者

217. 評価日

218. 評価項目

219. 評価基準

220. 評価結果

221. 評価理由

222. 評価者

223. 評価日

224. 評価項目

225. 評価基準

226. 評価結果

227. 評価理由

228. 評価者

229. 評価日

230. 評価項目

231. 評価基準

232. 評価結果

233. 評価理由

234. 評価者

235. 評価日

236. 評価項目

237. 評価基準

238. 評価結果

239. 評価理由

240. 評価者

241. 評価日

242. 評価項目

243. 評価基準

244. 評価結果

245. 評価理由

246. 評価者

247. 評価日

248. 評価項目

249. 評価基準

250. 評価結果

251. 評価理由

252. 評価者

253. 評価日

254. 評価項目

255. 評価基準

256. 評価結果

257. 評価理由

258. 評価者

259. 評価日

260. 評価項目

261. 評価基準

262. 評価結果

263. 評価理由

264. 評価者

265. 評価日

266. 評価項目

267. 評価基準

268. 評価結果

269. 評価理由

270. 評価者

271. 評価日

272. 評価項目

273. 評価基準

274. 評価結果

275. 評価理由

276. 評価者

277. 評価日

278. 評価項目

279. 評価基準

280. 評価結果

281. 評価理由

282. 評価者

283. 評価日

284. 評価項目

285. 評価基準

286. 評価結果

287. 評価理由

288. 評価者

289. 評価日

290. 評価項目

291. 評価基準

292. 評価結果

293. 評価理由

294. 評価者

295. 評価日

296. 評価項目

297. 評価基準

298. 評価結果

299. 評価理由

300.

ホテル実習（インターンシップ）と並く教育開発プログラム

入学式
入学ガイダンス

ホテル実習（1年前期）
ホテル実習（1年後期）
ホテル実習（2年前期）
卒業後

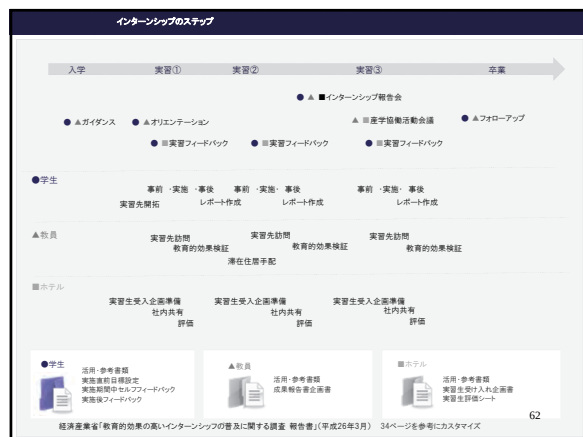
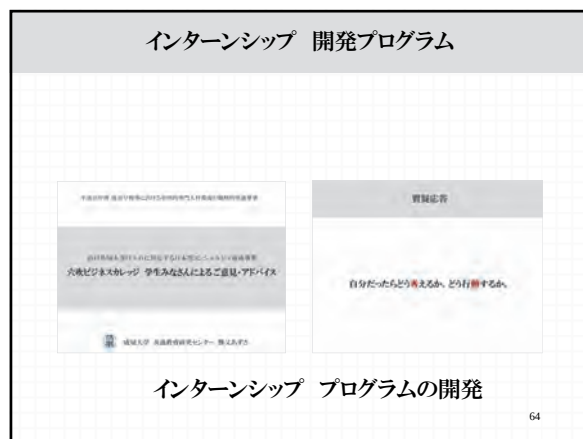
事前学習ー定時制カレッジー事前学習
事前学習ー実習地へバザラムー事前学習
事前学習ー実習地へバザラムー事後学習

専門教育（教育体系：シラバス）：ホテル業界に関する、知識・スキル・技術を得るためのカリキュラム体系の構築。知識教育の制作。授業の実践。
 キャリア教育：コミュニケーション開発。資質、態度、意欲を形成するためのカリキュラムの構築。コンピテンシー・ディクシナリーを用いたコミュニケーションツール等。

アルバイト・課外活動等：人間力、働き態度について実践的に習得する場として有効に活用する。理論と実習と実践を連動させる。

入学前
進路選択
就職期
卒業後

施設「ホテル・インターンシップ」が認定「インターンシップ推進機関」

[illegible]

會議議事録

会議議事録
(コンソーシアム)

事業名	「観光分野における中核的専門人材育成コンソーシアム事業」
代表校	富山情報ビジネス専門学校

会議名	第1回 実施委員会/運営委員会 旅行分科会/宿泊分科会 合同委員会
開催日時	平成26年7月31日(木) 15:30-17:30 (2h)
場所	アルカディア市ヶ谷 5F 大雪
出席者	参加委員：委員 38 名 内参加者 24 名 (参加者名簿は別紙にて)
議題等	以下議題に従い(1)、(2)について配布資料に沿って説明(三浦) (1) 成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業の概要及び背景 <意見等> ・2020年までの年間の外国人旅行者数目標について 2500万人ではなく、2000万人である・・・鈴木 ・2013年観光目的の外国人旅行者の割合について 初回が約35%、2回目以上が約65%である・・・鈴木 (2) 「観光分野における中核的専門人材育成コンソーシアム事業」事業計画について (3) 各職域事業の概要説明 ・地域産業活性化のためのインバウンド観光人材育成 (学校法人 横浜商科大学) ・グローバル社会のスペシャリスト育成プロジェクト (石川県教育委員会) ・訪日外国人受け入れに対応する日本型コンシェルジュ育成事業 (学校法人穴吹学園 専門学校穴吹ビジネスカレッジ) ・富山県における中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築 (学校法人浦山学園 富山情報ビジネス専門学校) (4) 採択時における事業評価について (5) その他

(様式)

平成 26 年度 成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業
事業名称「観光分野における中核的専門人材育成コンソーシアム事業」

第 1 回 実施委員会／運営委員会
旅行分科会/宿泊分科会 合同委員会 委員名簿

(順不同／敬称略)

	役割（委員）等	氏 名	構成機関・所属機関	所属・職名	備考
1	代表	浦山 哲郎	学校法人浦山学園	理事長	
2	実施	大平 康喜	穴吹カレッジグループ	専務理事	
3	実施・運営	鈴木 良幸	NIPPON おもてなし専門学校	校長	
4	実施・旅行分科会	宍戸 学	横浜商科大学商学部貿易・観光学科	教授	
5	実施・旅行分科会	井門 隆雄	関西国際大学	准教授	
6	実施	廣岡 裕一	国立大学和歌山大学観光学部	教授	
7	旅行分科会	海老澤 昭郎	長崎国際大学	准教授	
8	旅行分科会	小野田 金司	神戸夙川学院大学	学部長	
9	宿泊分科会	勝又 あずさ	成城大学 共通教育研究センター	特別任用准教授	
10	旅行分科会	中島 慎太郎	学校法人有坂中央学園	副校長	
11	運営	栗林 直子	国際外語・観光・エアライン専門学校	副校長	
12	運営	成底 敏	インターナショナルリゾートカレッジ	部長	
13	実施・運営	高岡 信吾	専門学校岡山情報ビジネス学院	統括部長	
14	運営	佐戸 三千代	専門学校穴吹ビジネスカレッジ	副校長代理	
15	宿泊分科会	泉川 恵理	専門学校穴吹ビジネスカレッジ		
16	実施・宿泊分科	丹治 朋子	川村学園女子大学	准教授	
17	実施・宿泊分科会	生重 幸恵	特定非営利活動法人 スクール・アドバイス・ネットワーク		
18	実施・宿泊分科会	六反田 雅宏	石川県教育委員会		
19	実施・宿泊分科会	小林 一雄	郡山情報ビジネス専門学校	校長	
20	実施・宿泊分科会	松坂 健	オフィス・アトランダム		
21	実施	塩島 賢次	日本ホテル株式会社	常務取締役・総支配人	
22	実施・旅行分科会	鈴木 克明	独立行政法人国際観光振興機構（JNTO）	海外マーケティング部次長	欠席
23	旅行分科会	金 信男	一般社団法人日本旅行業協会 （JATA）	研修・試験部長	
24	宿泊分科会	岩佐 英美子	社団法人日本ホテル協会	事務局長	

(様式)

25	実施	亀井 明紀	富山県観光・地域振興局	次長	
26	宿泊分科会	岩本 真紀子	m.design	代表	欠席
27	実施・運営	飯塚 正成	有限会社ザ・ライスマウンド	代表取締役社長	
28	宿泊分科会	北山 明弘	A N A クラウンプラザホテル富山	総務・人事支配人	
29	宿泊分科会	松浦 宏行	フォーエバー株式会社		
30	実施・運営委員会	永井 真介	富山情報専門学校	校長	
31	実施・運営・旅行	三浦 亜希	富山情報専門学校	教員	
32	実施・運営・宿泊	高野 直人	富山情報専門学校	教員	
33	事務局	南 忠志	富山情報専門学校	学事課課長	
34	事務局	飯塚 久仁子	有限会社ザ・ライスマウンド		
35	調査・助言	Andrey Gidispov	American Councils		
36	調査・助言	Miriam Parel	American Councils		

会議議事録
(コンソーシアム)

事業名	「観光分野における中核的専門人材育成コンソーシアム事業」
代表校	富山情報ビジネス専門学校

会議名	第2回 実施委員会/旅行分科会/宿泊分科会 合同委員会
開催日時	平成26年10月29日(水) 15:30-17:30 (2h)
場所	グランドヒル市ヶ谷 2F「白樺」
出席者	参加委員：委員38名 <u>内参加者19名</u> (参加者名簿は別紙にて)
議題等	1. 平成26年度観光コンソーシアム事業概要 (永井) (1) 観光コンソーシアムの全体像 (2) 観光コンソーシアム取組成果概要 (3) 観光コンソーシアムの体制イメージ (4) 運営委員会の概要説明 ①昨年度の取組み概要・成果/プロジェクト実施内容 ②職業実践専門課程の認定を受けた観光系専門学校公開情報調査 ③情報公開ポータルサイトについて (仲) (5) 各分科会の概要説明 <意見等> ・観光ポータルサイトについて担当者を決めて欲しい (中川) ・アクセス目標数1,000とは、どのくらいの期間で誰に対してか (松浦) →観光業を目指している学生 年間1,000アクセス その後、月10,000アクセスを目標とする (飯塚) ・ホームページアップ前に精査して欲しい (佐戸) 2. 各職域事業の概要 ・地域産業活性化のためのインバウンド観光人材育成 (学校法人 横浜商科大学) ・グローバル社会のスペシャリスト育成プロジェクト (石川県教育委員会) ・おんせん県おおいた・別府型ドリームプロジェクト (学校法人溝部学園) ・訪日外国人受け入れに対応する日本型コンシェルジュ育成事業 (学校法人穴吹学園 専門学校穴吹ビジネスカレッジ) ・富山県における中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築 (学校法人浦山学園 富山情報ビジネス専門学校) <意見等> 温泉コンシェルジュについて、高校生の需要はあるのかどうか? (高岡) → 社会人の学び直しとしての需要がある (中川)

(様式)

平成 26 年度 成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業
事業名称「観光分野における中核的専門人材育成コンソーシアム事業」

第 2 回 運営委員会/旅行分科会/宿泊分科会 合同委員会 委員名簿

(順不同/敬称略)

	役割（委員）等	氏 名	構成機関・所属機関	所属・職名	備考
1	代表	浦山 哲郎	学校法人浦山学園	理事長	
2	実施・旅行分科会	穴戸 学	横浜商科大学商学部貿易・観光学科	教授	
3	実施・旅行分科会	井門 隆雄	関西国際大学	准教授	
4	旅行分科会	中島 慎太郎	学校法人有坂中央学園	副校長	
5	運営	栗林 直子	国際外語・観光・エアライン専門学校	副校長	
6	運営	成底 敏	インターナショナルリゾートカレッジ	部長	
7	実施・運営	高岡 信吾	専門学校岡山情報ビジネス学院	統括部長	
8	運営	佐戸 三千代	専門学校穴吹ビジネスカレッジ	副校長代理	
9	宿泊分科会	泉川 恵理	専門学校穴吹ビジネスカレッジ		
10	実施・宿泊分科会	六反田 雅宏	石川県教育委員会		
11	実施	南 誠治	石川県立金沢商業高等学校		
12	実施	中川 忠宣	溝部学園		
13	実施・宿泊分科会	小林 一雄	郡山情報ビジネス専門学校	校長	
14	実施・宿泊分科会	松坂 健	オフィス・アトランダム		
15	実施・運営	飯塚 正成	有限会社ザ・ライスマウンド	代表取締役社長	
16	宿泊分科会	松浦 宏行	フォーエバー株式会社		
17	実施・運営委員会	永井 真介	富山情報専門学校	校長	
18	実施・運営・旅行	三浦 亜希	富山情報専門学校	教員	
19	実施・運営・宿泊	高野 直人	富山情報専門学校	教員	
20	事務局	仲 めぐみ	有限会社ザ・ライスマウンド		

会議議事録
(コンソーシアム)

事業名	「観光分野における中核的専門人材育成コンソーシアム事業」
代表校	富山情報ビジネス専門学校

会議名	第3回 実施委員会、運営委員会 /旅行分科会・宿泊分科会 合同委員会
開催日時	平成26年12月24日(水) 14:00-15:30
場所	グランドヒル市ヶ谷 新館2F「芙蓉」
出席者	参加委員：委員38名 <u>内参加者19名</u> (参加者名簿は別紙にて)
議題等	1. 観光ポータルサイト構築事業 ・目的 ・実施概要 ・平成26年度実施内容(事業紹介) ・平成27年度実施内容(整理) 職業実践専門課程の基本情報について 平成26年度職業実践専門課程 観光系専門学校 公開情報(職業実践専門課程基本情報)調査 2. 各職域事業の概要説明 ・地域産業活性化のためのインバウンド観光人材 (学校法人 横浜商科大学) 学生が業界に対して、アウトカムのイメージは今までとどのように違うのか(井門氏) ホテルビジネス、旅行ビジネスでもマイスが必要。旅行、観光業界で働く人が学習できる(宍戸氏) レベルの違いはどうか(井門氏) プロフテストを情報収集にされたポイントはどこか リクルートとの比較はしたのか(飯塚氏) ハイコンピテンシーを調べる(小野田氏) 学生がイーラーニングを受けた後にどう変化したか、1年次、2年次に行い比較する(宍戸氏) ・グローバル社会のスペシャリスト育成プロジェクト (石川県教育委員会) 高校卒業でのツーリズムの求人がない(六反田氏)

	高校 2、3 年の先生の手作り教材はどんなものか この資格を活かして実践的な教育は高校で行うのか。それとも専門学校、 大学で行うのか（飯塚氏） 資格をとった学生がプランを作ったりしている。専門学校、大学に行って どのように活かすかはこれからの課題である。もっと上を向いて欲しい。 今年 2 名旅行会社からの内定あり。昨年は県庁の観光課の採用があった。 （南氏） ・おんせん県おおいた・別府型ドリームプロジェクト （学校法人 溝部学園） ・訪日外国人受け入れに対応する日本型ドリームプロジェクト （学校法人穴吹学園 専門学校穴吹ビジネスカレッジ） このモデルをベースにインターンシップにて身につけているのか確認した い。コンピテンシーについて細かい意見がほしい。（飯塚氏） 外国との違いは何か知りたい（浦山氏） 地域との連携、地域活動。顧客に密着するホテルマン（松坂氏） 海外なのか日本なのか違いが判らない。 日本のコンシェルジュはチップで生活していない 帝国ホテルはゲストリレーションズ 日本はクレドール（岩佐氏） 一流ホテルはエリートしかねれない。 誰にでもできるようにしたい（松坂氏） ・富山県における中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築 （学校法人浦山学園 富山情報ビジネス専門学校）
--	---

(様式)

平成 26 年度 成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業
事業名称「観光分野における中核的専門人材育成コンソーシアム事業」

第 3 回 運営委員会/旅行分科会/宿泊分科会 合同委員会 委員名簿

(順不同/敬称略)

	役割（委員）等	氏 名	構成機関・所属機関	所属・職名	備考
1	代表	浦山 哲郎	学校法人浦山学園	理事長	
2	実施・旅行分科会	穴戸 学	横浜商科大学商学部貿易・観光学科	教授	
3	実施・旅行分科会	井門 隆雄	関西国際大学	准教授	
4	旅行分科会	中島 慎太郎	学校法人有坂中央学園	副校長	
5	運営	栗林 直子	国際外語・観光・エアライン専門学校	副校長	
6	運営	成底 敏	インターナショナルリゾートカレッジ	部長	
7	実施・運営	高岡 信吾	専門学校岡山情報ビジネス学院	統括部長	
8	運営	佐戸 三千代	専門学校穴吹ビジネスカレッジ	副校長代理	
9	宿泊分科会	泉川 恵理	専門学校穴吹ビジネスカレッジ		
10	実施・宿泊分科会	六反田 雅宏	石川県教育委員会		
11	実施	南 誠治	石川県立金沢商業高等学校		
12	実施	中川 忠宣	溝部学園		
13	実施・宿泊分科会	小林 一雄	郡山情報ビジネス専門学校	校長	
14	実施・宿泊分科会	松坂 健	オフィス・アトランダム		
15	実施・運営	飯塚 正成	有限会社ザ・ライスマウンド	代表取締役社長	
16	宿泊分科会	松浦 宏行	フォーエバー株式会社		
17	実施・運営委員会	永井 真介	富山情報専門学校	校長	
18	実施・運営・旅行	三浦 亜希	富山情報専門学校	教員	
19	実施・運営・宿泊	高野 直人	富山情報専門学校	教員	
20	事務局	仲 めぐみ	有限会社ザ・ライスマウンド		

会議議事録
(コンソーシアム)

事業名	「観光分野における中核的専門人材育成コンソーシアム事業」
代表校	富山情報ビジネス専門学校

会議名	第4回 実施委員会、運営委員会 /旅行分科会・宿泊分科会 合同委員会
開催日時	平成27年1月12日(火) 14:00-15:30
場所	グランドヒル市ヶ谷 新館2F「芙蓉」
出席者	参加委員：委員38名 内参加者19名（参加者名簿は別紙にて）
議題等	1. 各職域事業の概要説明 ・地域産業活性化のためのインバウンド観光人材 (学校法人 横浜商科大学) ・グローバル社会のスペシャリスト育成プロジェクト (石川県教育委員会) ハワイ研修前後のモチベーション、また語学学習に対しての変化を知りたい。(飯塚氏) 評価しづらいがこの先、取り組まなければならない。(南氏) 高校では観光教育を完結できない。(六反田氏) 全国で観光系の学校はどのくらいあるのか知りたい。(浦山氏) 観光科目で80校くらいある ・おんせん県おおいた・別府型ドリームプロジェクト (学校法人 溝部学園) 社会人22名はどのような方々か知りたい。(井門氏) 主婦や教員を退職された方等、様々である。 動機は別府を知りたい、旅館業を学びたい等 試験制度はなく、溝部学園単独の資格「温泉コンシェルジュ」を取っていく 語学力は関係ないか知りたい。(永井氏) 4ヶ国語をどのように取り入れるか検討中。2年で入口だけにするのか。 韓国語と英語は入れる。 アプリ名は確定しているのか。どこのブロガー、どこの広告代理店を使うのか(飯塚氏) まだ未定である。 観光・医療分野になっているが、医療を外して欲しい(浦山氏)

(様式)

	・ 訪日外国人受け入れに対応する日本型ドリームプロジェクト (学校法人穴吹学園 専門学校穴吹ビジネスカレッジ) ・ 富山県における中核的ホテルマン育成と単位互換制度の構築 (学校法人浦山学園 富山情報ビジネス専門学校)
--	---

平成 26 年度 成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業
事業名称「観光分野における中核的専門人材育成コンソーシアム事業」

第 4 回 運営委員会/旅行分科会/宿泊分科会 合同委員会 委員名簿

(順不同／敬称略)

	役割（委員）等	氏 名	構成機関・所属機関	所属・職名	備考
1	代表	浦山 哲郎	学校法人浦山学園	理事長	
2	実施・旅行分科会	穴戸 学	横浜商科大学商学部貿易・観光学科	教授	
3	実施・旅行分科会	井門 隆雄	関西国際大学	准教授	
4	旅行分科会	中島 慎太郎	学校法人有坂中央学園	副校長	
5	運営	栗林 直子	国際外語・観光・エアライン専門学校	副校長	
6	運営	成底 敏	インターナショナルリゾートカレッジ	部長	
7	実施・運営	高岡 信吾	専門学校岡山情報ビジネス学院	統括部長	
8	運営	佐戸 三千代	専門学校穴吹ビジネスカレッジ	副校長代理	
9	宿泊分科会	泉川 恵理	専門学校穴吹ビジネスカレッジ		
10	実施・宿泊分科会	六反田 雅宏	石川県教育委員会		
11	実施	南 誠治	石川県立金沢商業高等学校		
12	実施	中川 忠宣	溝部学園		
13	実施・宿泊分科会	小林 一雄	郡山情報ビジネス専門学校	校長	
14	実施・宿泊分科会	松坂 健	オフィス・アトランダム		
15	実施・運営	飯塚 正成	有限会社ザ・ライスマウンド	代表取締役社長	
16	宿泊分科会	松浦 宏行	フォーエバー株式会社		
17	実施・運営委員会	永井 真介	富山情報専門学校	校長	
18	実施・運営・旅行	三浦 亜希	富山情報専門学校	教員	
19	実施・運営・宿泊	高野 直人	富山情報専門学校	教員	
20	事務局	仲 めぐみ	有限会社ザ・ライスマウンド		

平成 26 年度 文部科学省

成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進事業

観光分野における中核的人材専門育成コンソーシアム事業

事業成果報告書

平成 27 年 2 月

成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進事業

(代表校 学校法人浦山学園)

連絡先 〒939-0341 富山県射水市三ヶ 613

学校法人浦山学園 富山情報ビジネス専門学校

電話 0766-55-1420

* 本書の内容を無断で転記、記載することは禁じます。

