観光分野における就業促進・働き方改革の推進方針(案)

資料4

現状と課題

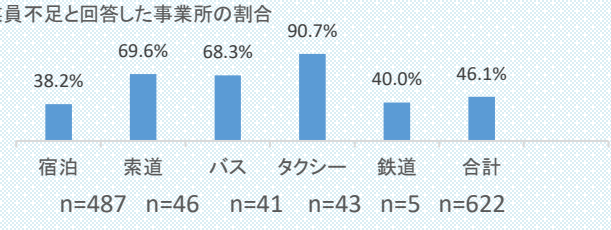
労働人口の減少

○ 慢性的な人材不足
・主な業種別の有効求人倍率(長野労働局)
▶旅館ホテル乗物接客員 7.42　▶乗用運転手 6.95
・従業員の過不足状況　▶不足 46.1%　(H30県観光に関するアンケート)

○ 従業員の高齢化
・60歳以上の従業員が占める割合(H29就業構造基本調査)
▶宿泊業・サービス業 31.5%（全体平均26.5%）

・宿泊業の現在の経営課題(H30県観光に関するアンケート)
▶従業員の確保・高齢化　43.7%

従業員不足と回答した事業所の割合

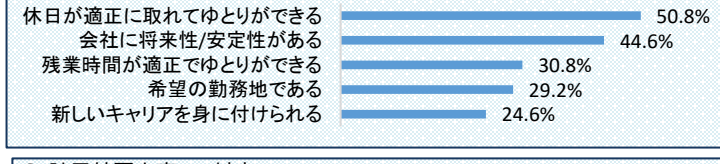


学生や転職希望者の就職ニーズの多様化

○ 仕事とライフスタイルとの不一致
・魅力に感じる会社の条件(㈱マイナビ調査)
▶休日が適正に取れる50.8%　▶残業時間が適正でゆとりができる　30.8%

○ 将来のキャリアプランが不明確
・魅力に感じる会社の条件(㈱マイナビ調査)
▶会社に将来性/安定性がある　44.6%　▶新しいキャリア等を身に付けられる 24.6%

魅力を感じる会社の条件（上位５項目）（㈱マイナビ調査）



観光客ニーズの多様化

○ 訪日外国人客への対応
・宿泊施設が外国人客の接客で不安を感じるとき（H30県観光に関するアンケート)
▶トラブル発生時　45.2%　▶予約を受ける時　36.8%

○ マーケティングによる分析が不足

○ 施設設備の老朽化
・宿泊業の現在の経営課題(H30県観光に関するアンケート)　▶施設の老朽化61.2%

外国人客の接客で不安を感じる時（上位5項目）



働きやすい環境づくりの遅れと低い労働生産性

○ 勤務日や勤務時間が不規則
・人材不足の原因(H30県観光に関するアンケート)
▶勤務時間が不規則　43.9%　▶勤務日が不規則 36.6%

○ 低い賃金
・正社員1か月当たりの平均給与（H29毎月勤労統計)
▶宿泊業 181,906円(全体平均 301,631円)

○ 繁閑の差が大きい
・人材不足の原因（H30県観光に関するアンケート)
▶繁閑の差が大きい 32.1%

○ AI・IoT等導入率の遅れ
・人材確保・人材育成の取組（H30県観光に関するアンケート)
▶AI・IoTの取組実施中 1.1%

人材不足の原因(上位5項目)



（問題点）

旧来型発想の転換・生産性向上の必要性

方向性

（目的）

Ⅰ．労働力の確保

1.新規学卒者等若者の確保
・インターンシップの推進等

2.移住者の誘導
・移住とセットでの労働者・経営の担い手受入れ

3.地域労働力の活用
・高齢者、女性、在住外国人

4.社会的弱者の就業・自立支援

5.プロフェッショナル人材の確保

6.他地域、他業種との連携による人材シェアリング
県外施設と県内施設、県内のスキー場を持つ地域と持たない地域で仕事に精通している従業員を一時的に派遣

Ⅱ．外国人労働者の確保

1.アジア諸国との連携強化

2.日本語学習の機会や生活支援の充実

Ⅲ．ビジネスモデルの転換

～旧来型経営からの脱却・生産性の向上～
1.休館日の導入、労働時間・シフト体制の見直し
2.分業体制⇔マルチタスク制の導入
3.マネジメント職の確立
4.交通事業の経営改革
5.泊食分離等の導入
6.AI・IoTの導入促進
7.経営分析力・営業力の強化
8.人材育成の強化

Ⅳ．観光業に対するイメージアップ

～働き方で従事者を呼ぶ～
1.先進企業の経営者の夢やキャリアプランの情報発信
2.既UIターン者の活躍状況の情報発信
3.ベンチャー宿泊業の情報発信
4.先進的取組・事例の情報発信
5.地域への誇りを育む地域教育の充実

Ⅴ．構造的問題への挑戦

1.休日の平準化
2.施設設備のリニューアル・リノベーション
3.宿泊業の事業継承の推進
4.経営資金繰りの改善

観光業の就業促進・生産性向上

【具体的な施策案】

Ⅰ－1　インターンシップの推進と受入の負担軽減・働き方改革アドバイス

① **日本学生観光連盟とタイアップしたインターンシップの実施**
・学観連や全旅連と連携したインターンシップの実施　・受入れ体制などの課題や改善点を調査

② **インターンシップを地域でサポートする「インターンシップ地域支援員」(仮称)の配置**
・受入現場でのフォローや改善点指摘　・インターンシップ生からの相談対応
・「インターンシップ・働き方改革地域相談会」(仮称)の開催

③ インターンシップ推進員によるインターンシップ実施事業者の掘り起こし、マッチング

④ 就職希望者と先輩社員との交流会「実践塾」「インターンシップフェア」による観光業の魅力発信

Ⅰ－2　移住とセットでの労働者・経営者の受入れ

① **市町村と観光業界が連携した受入体制(住居や子育て支援等)の整備と情報の発信**
・市町村の受入れ情報と観光業界を通じた仕事と住まい等の情報を一括して発信

② **転職支援事業者と連携した観光業の具体的なライフプランの提示や情報の発信**
・観光業でのスキルアップや人生設計がわかる事例集等を作成し、各イベントなどで情報発信

【関連事業】・移住者による事業承継の推進(県事業引継ぎ支援センター等による支援)

Ⅰ－3、4　誰もが働き続けられる環境づくり

① 社会的弱者や不登校、引きこもり経験者等の自立を目指す人の受入環境整備(社労士・国助成金等)

② シルバー人材センターとの連携による高齢者等で構成する「地域お助け隊」(仮称)の形成検討

③ 定年延長や労働環境の整備に関する法制度等について国へ要望(協議会での意見とりまとめ)

【関連事業】・長寿社会開発センター等と連携した高齢者と観光事業者のマッチングの検討

Ⅰ－5、6　観光業プロフェッショナル人材等の確保

① 従業員、アルバイトのスキルグレード認定制度(給与等へ反映)の検討

【関連事業】・長野県プロフェッショナル人材戦略拠点と連携した人材の確保
・他地域、異業種との連携による人材シェアリングの検討

Ⅱ　新在留資格に対応した外国人材の活用

① **海外人材紹介会社との連携による「新在留資格者(1号、2号)」の獲得**
・国内セミナー開催、海外現地での観光事業者採用説明会の開催　等

② **外国人インターンシップ及びワーキングホリデーの受入拡充**
・現地協力スタッフによる海外日本語学校等の学生に対する勧誘促進

③ **国内外国人留学生向け「ＮＡＧＡＮＯで働こう！」ワークショップ等の実施**
・留学生と観光従業員・経営者とのワークショップや交流会等の開催

④「観光業外国人労働者確保推進戦略」(仮称)の策定(協議会において策定)

Ⅲ－4　観光客を呼び込む二次交通の人材確保、人材育成

① **自動運転モビリティを活用した経営改善の研究**【企画振興部・観光部】

【関連事業】・運転手確保のための二種免許等の取得支援（採用後の資格取得プログラムの実施を支援）
・事業者間で連携した採用・人材育成プログラム制度の導入（レベルの向上、効率化）

Ⅲ－6　AI・IoT等による生産性向上の取組支援

【関連事業】・ITベンダーとのマッチングの場の提供（専門家の派遣、技術相談の実施）
・RPAの導入等による事務作業の省力化促進（先進事例紹介）

Ⅲ－8　観光地域づくりを担うリーダー等の育成

① マネジメント人材養成講座の実施（日本観光振興協会と連携）

② 観光人材バンクによる生産性向上に関する専門人材の紹介

Ⅳ　観光業のライフスタイルやキャリアプランの情報発信

① **「つながり人口」を活用した観光業イメージアップ戦略の推進**
・首都圏の地域活性化に関心のある社会人にイメージアップの戦略的提案をしてもらう

② **地域への誇りを育むための小中高生に対する観光を通じた学びの促進**
・イベント参加や職業体験を通じた地域への誇りと観光業への興味の醸成

【関連事業】・就業促進を推進するコーディネーターの配置（産学官協働の学びを推進）

Ⅴ　構造的問題への挑戦・生産性の向上

① **「観光業就業促進・生産性向上協議会(仮称)」の構築**
・働き方改革、生産性向上等をテーマに、官民の役割分担の下、具体的な取組を実施

② 高付加価値型・高収益型サービスを実現するためのレベルアップ研修の実施

③ ハッピーマンデーや連休導入等の国への働きかけ強化

【関連事業】・融資制度資金や県事業引継ぎ支援センター等による宿泊施設等への支援

（参考）観光業の就業を促進し生産性を向上するための施策体系

観光誘客課

観光業就業促進・生産性向上対策事業
- 新 観光業人手不足緊急対策事業（H31~）：①～⑧
- ・観光人材育成強化事業（H30~）：1 ～ 4

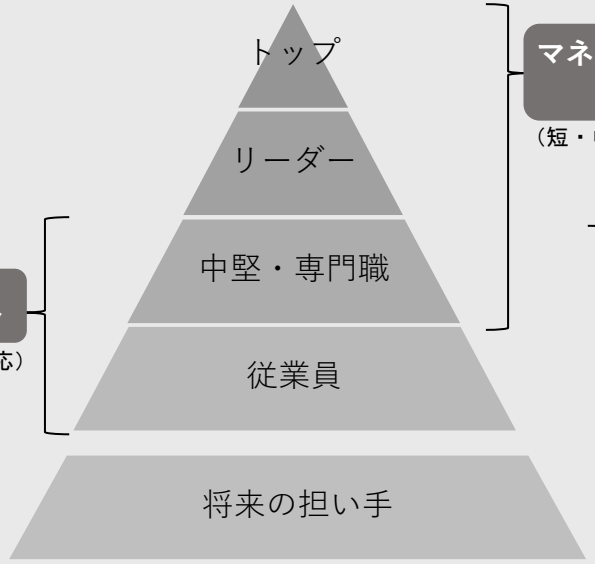
課題解決の方向性の決定

新 ⑧ **観光業就業促進・生産性向上協議会構築事業**
→構造的問題を検討【行政、観光事業者】

先進的知見の導入

4 **観光人材バンク事業**
→専門人材を派遣【観光事業者】

観光業界・事業者



外国人（短期的対応）

新 ③ **観光業外国人材採用促進事業**
→海外人材市場を開拓
【海外の大学生等】

新 ④ **観光業ワーキングホリデー等誘致促進事業**
→季節の短期就労等を促進
【海外の若者、学生】

新 ⑤ **外国人留学生向け観光業ワークショップ開催事業**
→優秀な留学生の就業を促進
【国内の外国人留学生】

マネジメント人材（短・中期的対応）

新 ⑥ **つながり人口を活用した観光業再生プロデューサー発掘養成事業**
→丸の内朝大学と連携した人材発掘等
【首都圏の社会人等】

2 **サービス産業レベルアップ事業**
→サービスの高付加価値化、マネジメント人材の養成
【観光業経営者等】

若者UIターン（短・中期的対応）

新 ① **日本学生観光連盟と連携した観光業インターンシップ事業**
→若者のアイデアを業務改善に活用
【首都圏の大学生等】

1 **観光インターンシップ支援事業**
→インターンシップ推進員によるマッチング
【大学生・高校生等、受入施設】

新 ② **観光業の未来を拓くキャリアビジョン情報発信事業**
→媒体による観光業へのイメージを改善
【移住者、大学生等】

次世代人材（中・長期的対応）

新 ⑦ **小中高生による観光業感動体験実践講座事業**
→観光業の職業観と魅力を醸成【小中高生】

3 **観光地域づくり寄附講座開設事業**
→観光業への就職の動機付け【県内大学生、観光事業者】