

## 地域の魅力を伝える人材を確保したい

### ■原因・背景

北海道のリーディング産業である観光業界では、外国人観光客への対応も踏まえた観光の受入体制整備が求められている中、人手不足や人材の定着が課題となっている。

### ■解決方法

#### 地域の魅力を伝える人材の確保

##### 【地域おこし協力隊】

地域おこし協力隊は、都市地域から過疎地域等の条件不利地域に移住して、地域ブランドや地盤産品の開発・販売・PR等の地域おこし支援や、農林水産業への従事、住民支援などの「地域協力活動」を行いながら、その地域への定住・定着を図ることを目的としている。

隊員は各自治体の委嘱を受け、任期は概ね1年以上、3年未満。具体的な活動内容や条件、待遇は、募集自治体により様々だが、総務省では、地域おこし協力隊員の活動に要する経費として一部、財政措置を行っている。

##### 【外国人採用】

外国人観光客の増加に伴い、外国人採用は、ひとつの有効手段となっている。外国人採用は多言語対応はもちろんのこと、外国人観光客向けのマーケティング促進やグローバル展開などのメリットがある。

また、外国人留学生を活用した事業展開では外国人目線やSNS投稿など、若者層をターゲットにできるところが期待される。

### 《参考事例》

#### ・新篠津村 観光協会外国人雇用

2020年4月よりニュージーランド出身の方を採用。

外国語対応可能な人材で募集をしていたところ応募があり、観光協会で採用された。

#### 業務内容

観光振興:国内・海外へのPR業務、イベント、グッズの企画、通訳業務

教育:地元の保育所や小学校での英語教育

コロナ禍においてPRの成果はまだでないものの、イベント企画において、これまででない視点での企画力で尽力されている。

## ガイドの育成を行いたい

### ■原因・背景

旅行先の印象を決める要因には様々なものがあるが、旅行先の満足度の向上のために、旅行先の観光ガイドが印象形成に与える影響は大きい。観光客の満足度向上のため、ガイド資質の向上を図る必要がある。

### ■解決方法

#### ガイドに必要な知識の醸成

##### 【北海道観光マスター検定】

地域の観光知識のみならず、北海道全体に関する幅広い知識を持って、訪れる観光客を温かくもてなす心を持った人材の育成が求められている。そこで、こうした知識の習得、スキルの向上に資するとともに、道民一人一人の観光振興への意識とホスピタリティーの向上を図る事を目的として検定試験が行われている。

##### ●試験概要

・実施回数:年1回 ・申込先:各地商工会議所

##### ●内容

北海道の基礎情報、観光地、歴史、祭り、自然、交通網と交通機関、国際観光基礎コラム、北海道遺産、シーニックバイウェイ北海道 等

##### 【ご当地検定】

地域への関心を高めることを目的として、全国の商工会議所が実施している。

##### ●北海道フードマイスター認定制度

北海道で収穫・生産される食材について健康や食文化に至るまで理解を深め、「北海道の食材」を広く伝えるための検定試験を実施。

##### ●試験概要

・実施回数:年2回 ・申込先:札幌商工会議所

##### ●内容

食材について、北海道の第一次産業の歴史、「地産地消」「食育」などについて 等

### 《参考事例》

#### ・北広島市 まちを好きになる市民大学

「まちを好きになる市民大学」は、北広島市の歴史や自然などについて2年間で学ぶ、「まるごときたひろ博物館員」の養成課程となっている。

1年次は歴史、地理、動物、植物などについての基礎知識を講義で学び、2年次は実習などが中心になり、レポート作成や発表を行っている。

令和2年(2020年)2月までの卒業生は146名を数え、多くの皆さんが卒業後もまちの自然や歴史についての学習、調査に継続的に取り組んでいる。