

県内観光が抱える課題と目指すべき方向性等について【人材確保】

◎人材の確保・育成・定着のためには、地域や個々の施設の実情に応じた複合的な取組が必要か

段階	目標	現場の課題等	目指す方向性	(例)
確保	働きやすい職場環境の整備	・サービス業の特性から、人手に頼らざるを得ない業務が多い	・省力化（機械化・デジタル化等）の推進・徹底	・デジタル技術の効果的な導入 （例）国補助金（省力化投資支援）の活用等 「中小企業等の人手不足対応・生産性向上への支援」（本年11月2日発表「総合経済対策」に記載）
		・24時間営業で、長時間労働になりがち	・業務の効率化等	・過剰サービスの廃止
	必要な人材の確保	・労働条件・給与水準等から応募者が僅少 ・コロナによる退職人員の復職が進まない ・人手不足に起因した需要のとりこぼし（客室や座席数などの設備稼働率の意図的な抑制等）、休館日の設定 *他業種では人手不足倒産も発現	・多様なチャンネルによる人材確保	
			賃上げの実現	・経営戦略の明確化（生産性の向上、利用料金引き上げによる利潤の確保、機械化等の合理化による経費の削減等）
			地域のスポットワーカーの活用（業務の分解）	・業務の分解による、短時間（1日2時間～）でも可能な業務の洗い出し（子育て中の母親、シニア層を想定） ・アプリを活用した人材（学生、地元主婦等）の採用
			副業人材の活用（IT・企画部門を含む）	・企画・中核・IT人材の活用（テレワークへの対応が必要） ・現場人材の活用（住居の確保等が必要） （民間サービスの活用も選択肢か）
			地域との連携（宿泊業に対する関心・理解の深化）	・地域住民を対象とした宿泊業務説明会等（他業種では学生向けの体験・説明会も）
			大学（観光関連学部）等との連携	・インターンシップの受入（長期を含む） ・業界への関心を喚起し、就職につなげる（ホテル見学等）
			外国人材（留学生等）の採用	・外国人材に特化したセミナー、マッチング機会の設定
				・外国人受入環境整備のための支援
育成・定着	働きやすい職場環境の整備	・離職者が多い	・労務環境・福利厚生面の改善	・シフトや勤務体系等の見直し ・経営体質改善による給与の引き上げ
	従業員の質の向上	・モチベーションの低迷	・キャリアマッププランの提示	・職業能力評価基準を核とした人材育成システム（キャリアマップ、評価と連動）
		・スキル（マナー、外国語等）不足・欠如	・セミナー、研修の実施 ・リ・スキリングの実施	・セミナーの開催
	外国人材の定着	・施設側との相互理解の欠如	・経営者と外国人材との相互理解の促進	・セミナーの開催（異文化理解の促進）
・異国での生活の不安（ホームシック等）		・外国人従業員の孤立化防止	・同一施設における外国人材の複数採用、 ・外国人向けの住居の確保、 ・近隣施設の外国人従業員との同一・近接住居への入居等	
経営者の意識改革	新しい環境下での持続的な経営	・従来の経営方針・ビジネスモデルからの脱却が進まず、利益があがらない	・経営者の意識改革	・セミナーの開催 ・身近な成功事例の造成等