

2014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

観光分野における女性の人材育成プロジェクト
ニーズ調査結果報告書

2015年2月

静岡市女性会館

(指定管理者)

NPO 法人男女共同参画フォーラムしずおか

はじめに

人口移動報告（総務省 2014 年）によると、静岡市は 775 人の転出超過で、政令指定都市の中でワースト 2 位です。とりわけ 20～30 代の女性の転出が多いとされています。女性たちが学生時代に学んだ専門分野を活かすことなく、補助的な仕事しか与えられず、力量を形成する機会も多くないために、離職や転職を余儀なくされ、仕事を求めて東京、横浜、名古屋など大都市に向かう動きがあることが指摘されています。

このような現状の打開策として、女性にとって働き甲斐のある産業を開拓する意義は大きく、実現できれば、女性のみならず多様な人材が活躍する雇用の場を創出することになります。

静岡市は 2015 年度から実施する第 3 次静岡市総合計画の「基本構想」と「基本計画」を発表しました。「基本計画」には、静岡市が目標とする『世界に輝く静岡』の実現のための基本方向が 10 の分野ごとに示されています。その第 1 に「観光・交流」分野が掲げられており、市が力を入れて取り組もうとしていることがわかります。

「観光・交流」分野の重点的な政策としては以下の 4 つが示されています。

- | |
|-----------------------------------|
| 政策 1 静岡のブランド力ある地域資源を活用した観光を推進します |
| 政策 2 国内外からの誘客と交流を推進します |
| 政策 3 来訪者が再び訪れたいくなる受け入れ態勢づくりを推進します |
| 政策 4 まちなかの魅力向上により賑わい創出を推進します |

近年、観光客の旅行目的の多様化により、従来の観光産業に分類されている業種以外にも、観光に関わる業種は増加しています。すでに、さまざまな産業分野と連携を試みたり、従たる事業として観光サービスを提供したりする事業所も少なくありません。地域特性を活かした観光へのニーズが高まるなか、交流人口の拡大が地域活性と密に結びつくことから、地域資源に関わる市民活動団体が観光分野の担い手になるケースも増えています。従来の観光産業分類の業種においても、観光客の多様な個別ニーズにより、細分化されたサービスの提供や新たな提供の仕方が求められています。観光業界そのものが変革の時を迎えているのです。

そこで、私たちは「観光業」を広義に捉え、消費行動の主導権を握り、地域社会に密着した情報を持つ女性がサービスの提供者として活躍する産業としての可能性を模索することにしました。女性の持つ多様な経験が、学び直しによって職業能力発揮に結びつけられれば、「観光・交流」は女性の活躍が大いに期待できる分野となると考えました。アイデアを形にするプロセスを学び、力量を形成することで、これまで以上に女性が経済活動の担い手となる可能性も広がります。

本事業は、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」事業の一環として「女性の学び直し教育プログラム」の開発・実証を行うものです。実施にあたり、静岡市女性会館は「観光分野における女性の人材育成プロジェクト」を立ち上げ、産学官連携会議を設立し、識者の助言を受けるとともに、ワーキンググループにて作業を進めています。

今年度は、女性の学び直しニーズを把握するための「女性のキャリアと学びに関するアンケート調査」及び観光業界が求める人材像を把握するための「観光分野における人材ニーズヒアリング調査」を実施しました。その結果をここにご報告します。

目 次

第1章 女性のキャリアと学びに関するアンケート調査結果報告	1
I. 調査概要	3
II. 調査対象者の特性	3
III. 調査結果のまとめと分析	7
IV. 調査結果	14
1. 就業状況（ライフコース）	14
2. 現在の仕事（初期継続型、離職型、再就職型のみ）	16
2-1. 業種	16
2-2. 仕事内容	17
2-3. 従業上の地位	18
2-4. 1週間当たりの実働時間	19
2-5. 現在の仕事の勤務年数	20
2-6. 年収	22
2-7. 満足度	23
3. 転職希望（初職継続型、離職型、再就職型のみ）	25
4. 就業していない理由（離職型、就業経験なしのみ）	30
5. 今後の就労（離職型、就業経験なしのみ）	32
5-1. 就労意向	32
5-2. 希望の仕事	33
5-3. 就職・再就職への不安	35
6. 初職（転職型、再就職型、離職型のみ）	37
7. 初職を辞めた理由（転職型、再就職型、離職型のみ）	40
8. 離職期間（転職型、再就職型、離職型のみ）	41
9. 学習や各種活動経験	42
10. 職業能力の向上	43

11. 必要な資質・能力.....	44
12. 理想の働き方.....	45
13. 観光地・サービス.....	48
14. 観光に関わる仕事への関心度.....	52
15. 観光客のターゲット層.....	53
16. 観光分野でできること・したいこと.....	55
17. 観光に関する連続講座の履修への興味.....	59
18. 講座で学びたいこと.....	60
19. 参加しやすい講座の要件.....	62
20. 連続講座参加の条件.....	65
21. 講座受講後の活かし方.....	66
22. 講座情報の入手方法.....	67
23. キャリア相談の認知度.....	68
24. ホームページの閲覧状況.....	69
25. その他自由記述.....	70
V. 調査票.....	73
第2章 観光分野における人材ニーズヒアリング調査結果報告	77
I. 調査概要.....	79
II. 調査結果のまとめと分析.....	80
III. ヒアリング調査のまとめ.....	88
IV. ヒアリング調査レポート（個票）.....	93
付. 連携機関.....	111

第1章 女性のキャリアと学びに関するアンケート調査結果報告

I. 調査概要

1. 調査目的

女性が社会参画する上での興味・関心分野、身に付けたい知識やスキル及び観光分野への関心等を把握するため

2. 調査対象

2009年度から2014年度までの静岡市女性会館の主催講座に参加したことのある20代から60代までの女性1,652人

3. 調査方法

郵送によるアンケート調査

4. 調査期間

2014年10月22日～11月7日

5. 回収率

有効回収数 543件 / (配付数1,652件－未達244件) = 有効回収率 38.6%

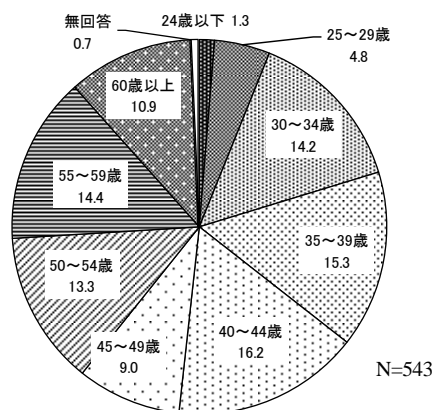
6. 調査実施機関

静岡市女性会館指定管理者

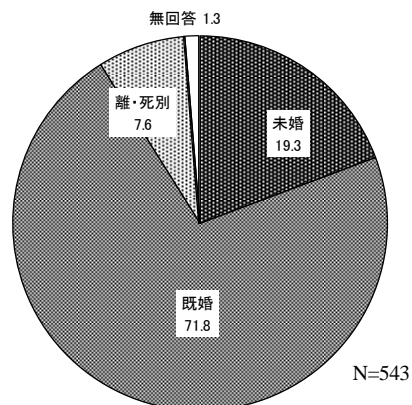
特定非営利活動法人男女共同参画フォーラムしずおか

II. 調査対象者の特性

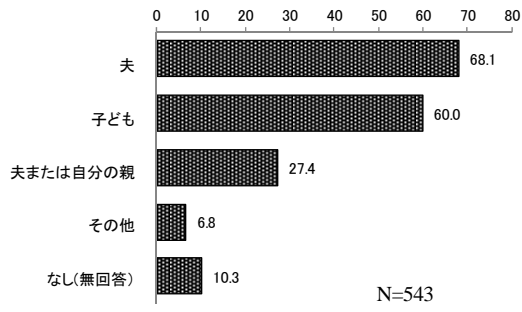
1. 年代



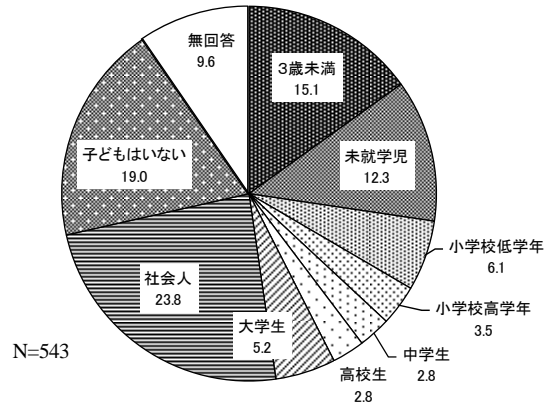
2. 配偶関係



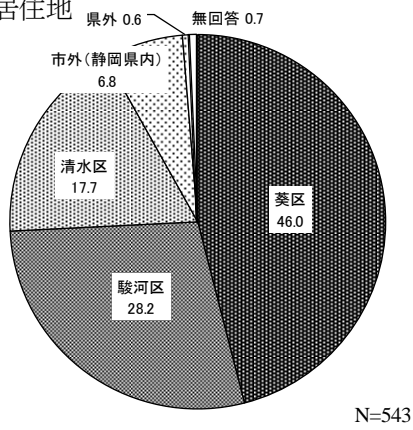
3. 同居家族（複数回答可）



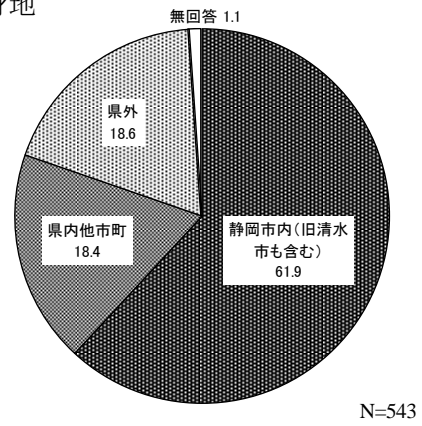
4. 末子の学齢年代



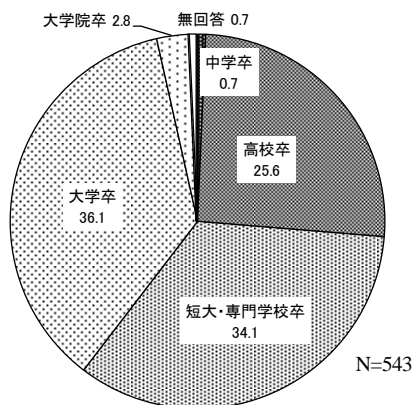
5. 居住地



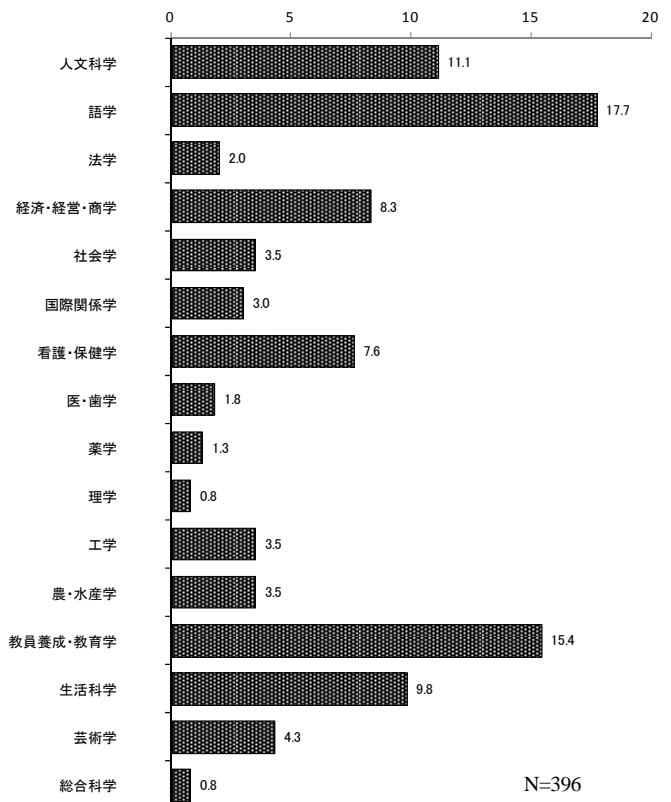
6. 出身地



7. 学歴



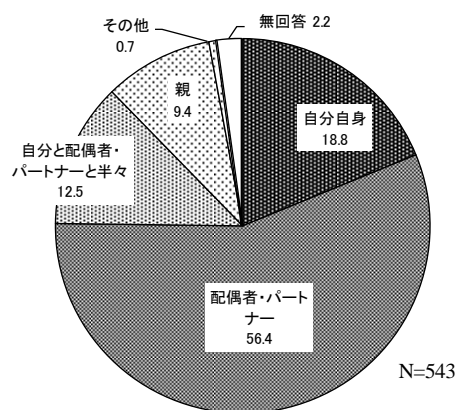
7-1. 専門（短大卒以上）



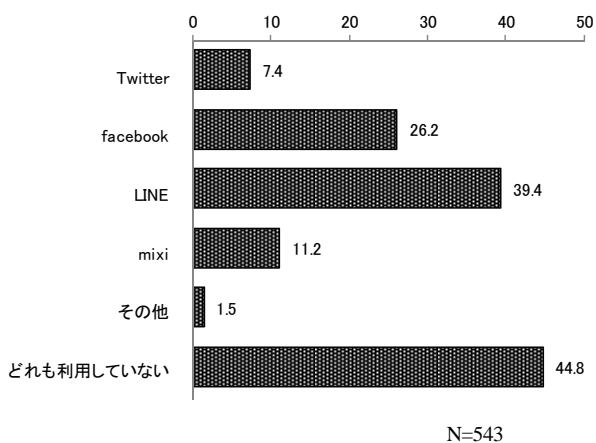
8. 保有資格 N=543

語学	英検 2 級以上	17.9
	TOEIC 600 点以上	4.8
	通訳	0.4
	日本語教師	1.3
	語学その他	2.0
ビジネス	簿記	26.9
	秘書検定	12.5
	医療・介護・調剤事務	6.4
	ファイナンシャルプランナー・FP 技能士	2.9
	宅地建物取引主任者	1.5
	旅行業務取扱管理者・ツアーコンダクター	2.6
	キャリアカウンセラー・キャリアコンサルティング 技能士	0.7
	IT 関連	3.3
	ビジネス資格その他	5.0
教育・保育	教員免許	20.6
	保育士	5.7
	司書	4.6
	教育・保育その他	1.5
福祉	社会福祉士	1.5
	精神保健福祉士	0.4
	介護福祉士	2.8
	ケアマネージャー	1.1
	ヘルパー	9.9
	福祉・介護その他	0.2
衣食住	管理栄養士	0.7
	栄養士	3.3
	調理師	3.1
	建築士	0.7
	インテリアコーディネーター	0.7
	衣食住その他	2.4
	医療	医師
看護師		4.2
保健師		1.3
助産師		0.2
薬剤師		0.9
医療その他		2.8
独立開業	税理士	-
	司法書士	-
	社会保険労務士	0.6
	行政書士	0.4
	独立開業資格その他	0.2
その他	7.2	
無回答	15.8	

9. 家計の主たる担い手



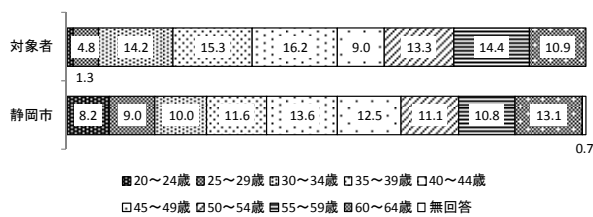
10. SNS の利用状況 (複数回答可)



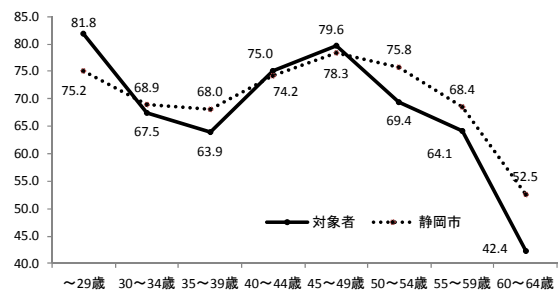
<静岡市のデータと比較して>

今回の対象者（回答者）の特性を静岡市の女性像と比較してみると、年代層は静岡市の人口構成比と比べて30代から40代前半が多く、20代は少ない。居住地は「葵区」が50.1%と偏りがある。既婚者も71.8%と若干多い。最終学歴では「大学卒」が38.9%を占めており、市の全体比を2倍以上上回る。労働力率を年代別にみると、30代と50代以上が低い。しかし、30代の正社員比率は高く、年代とともに下がり、市の平均を下回る。働いている人の業種では「卸売・小売業」が低く、「公務」が突出している。

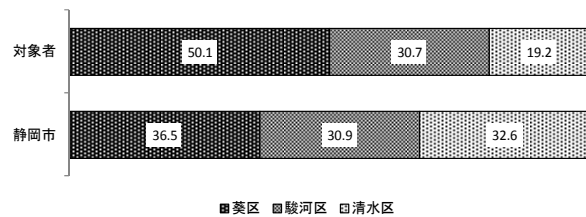
【年代】



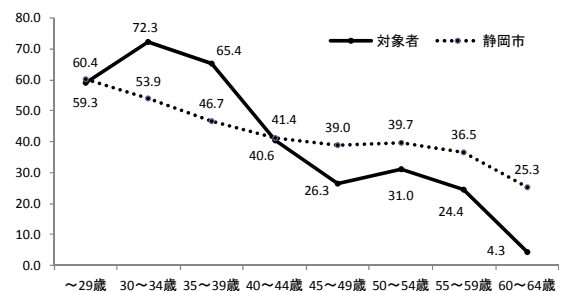
【年齢階級別労働力率】



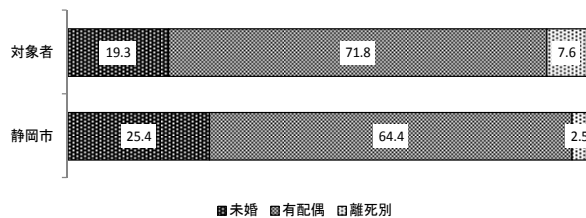
【居住地】



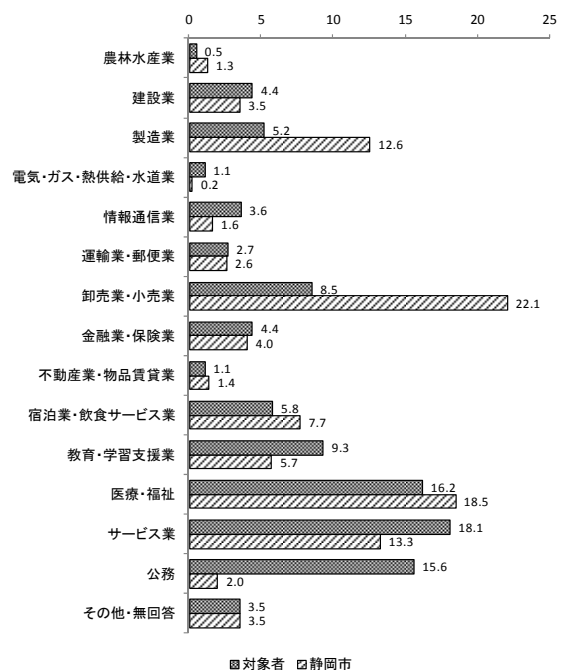
【年齢階級別正規雇用者比率】



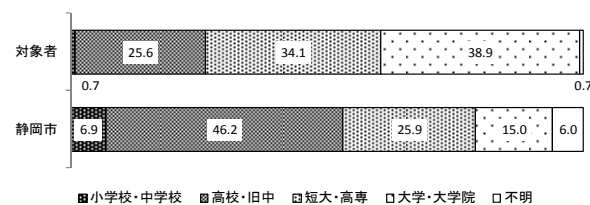
【配偶関係】



【就業先の業種】



【学歴】



※静岡市のデータの出典

年代構成や居住地構成は2014年12月の住民基本台帳より、そのほかは2010年度国勢調査のデータを使用

Ⅲ. 調査結果のまとめと分析

静岡大学大学院情報学研究科

教授 笹原 恵

<調査設計>

女性が社会参画するうえでの興味・関心分野や身に付けたい知識やスキル、また観光分野への関心等を把握するため、「女性のキャリアと学びに関するアンケート調査」を行った。調査は2014年10月22日から11月7日にかけて行い、調査対象者は、2009年度から2014年度まで、静岡市女性会館の主催講座に参加したことがある20代から60代までの女性1,652人であり、うち543人から協力を得られた（回収率38.6%）。

<調査結果の概要>

1. 調査対象者のプロフィール

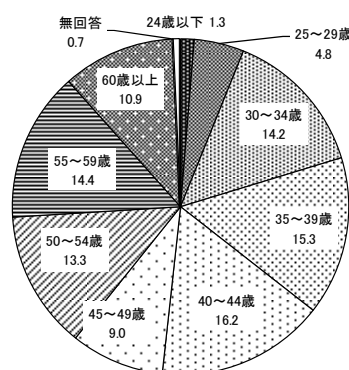
調査対象者の年代をみると、20代が6.1%、30代が29.5%、40代が25.2%、50代が27.7%、60代が10.9%となっており、30～50代で8割を占めている（図表1）。婚姻関係では既婚者が71.8%、離死別者が7.6%で、未婚者は19.3%であった。また同居家族としては夫と同居している人が68.1%、子どもと同居している人が60.0%で、自分の親と同居している人は27.4%であった。

家族形態をみると、もっとも多かったのは自分たち夫婦と未婚の子どもからなる核家族で暮らしている人（44.9%）で、自身あるいは夫の親と同居している人も15.3%となっていた（図表2）。このほか、夫婦のみで暮らす人が13.1%、母子のみで暮らす人が4.2%となっており、未婚者や離死別経験者の1人暮らしが7.6%、実家などで暮らしている未婚者が12.7%であった。

子どもはいないという人が19.0%であり、無回答者を除くと、8割の人には子どもがいる。このうち、未就学児や3歳未満の乳幼児を抱えている人は27.4%、すでに社会人になっている、大学生であるという人は29%だった。居住地は静岡市内が9割を占め、出身地も静岡市内が61.9%となっており、地元に着している人が多い。

また学歴では、大学卒が36.1%、大学院卒が2.8%で、4割近くが大卒以上である。これに短期大学・専門学校卒（34.1%）を加えると7割以上となり、高学歴者が比較的多い。短期大学、大学等での専攻については、語学17.7%、教員養成・教育学が15.2%と多く、次いで人文科学（11.1%）、生活科学（9.8%）、経済・経営・商学（8.3%）、看護・保健学（7.6%）となっており、看護系を除くと、文科系が多かった。保有資格については、教員免許を持つ人が20.6%と多く、また簿記が26.9%、英検2級以上も17.9%となっていた。そのほか、直接職業に結びつく資格を持っている人も多く、保育士5.7%、看護師4.2%、保健師1.3%、薬剤師0.9%、助産師0.2%のほ

図表1 調査対象者の年代



図表2 家族形態

	人数	比率
一人暮らし	41	7.6
実家暮らし(未婚で親と同居)	69	12.7
夫婦	71	13.1
母子	23	4.2
核家族	244	44.9
親同居(三世帯)	83	15.3
無回答	12	2.2
合計	543	100.0

か、社会保険労務士 0.6%、行政書士 0.4%などであった。家計の主たる担い手は自分自身であるという人は 18.8%で、配偶者・パートナーである人が 56.4%、自分と配偶者・パートナーが半々であるという人は 12.5%だった。

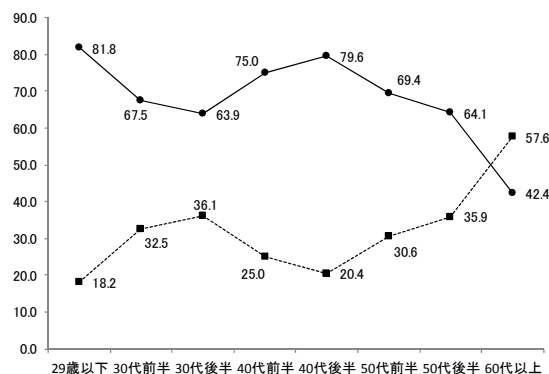
2. 現在の職業・就業状況など

(1) 現代の就業状況・就業パターン

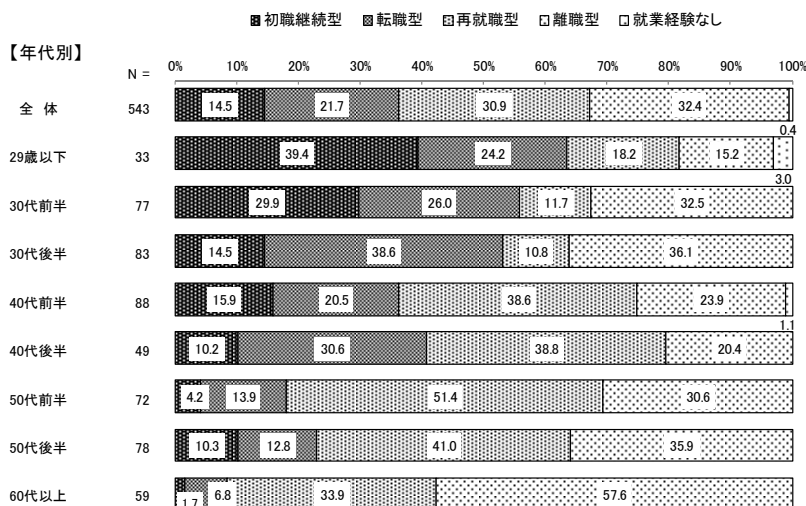
調査対象者のほとんどは就業経験があるが、現在、仕事をしている人は7割、仕事をしていない人は3割であった。仕事をしている人は60代以外では多数派で、特に20代後半で84.6%と多い(60代では42.4%) (図表3)。

就業パターン別にみると、初職継続型が14.5%で、転職型が21.7%、再就職型30.9%となっていて、現在仕事をしている人の約半数は一度仕事を辞めた経験を持つ人であることがわかる(図表4)。

図表3 現在仕事をしているか(年代別)



図表4 就業パターン(年代別)



初職継続型は年代としては、20~30代前半に多く、また離職・転職まで至らないキャリアの初期段階の回答者が多い。30代後半以降の初職継続型は、30代後半で14.5%、40代前半で15.9%、40代後半で10.2%、50代前半で4.2%、50代後半で10.3%となっており、概ね5~15%ほどで、少数派である。

学歴別にみると、大学卒、大学院卒で初職継続型が多い(大学卒が23.5%、大学院卒が26.7%)。また保有資格でみると、教育・保育・教員養成系や医療系の資格を持っている人たちに初職継続型が多い(それぞれ24.0%、26.7%)。教員免許や保育士免許などの保有資格を活かし、教員、保育士、看護師や保健師といった職に就いている人が多いからであろう。

転職型は30代後半~40代で多い。また再就職型は全体では40代以降に多く、40代前半で38.6%、40代後半で38.8%、50代前半で51.4%、50代後半で41.0%、60代以上で33.9%となっている。また離職型は全体では32.4%であるが、特に60代では57.6%ともっとも多い。

これをみると、30代後半以降が転職をする1つの区切り、40代以降が仕事を再開する1つの区切りとなっていることがわかる。

(2) 現在の仕事

現在の仕事の業種では、「サービス業」18.4%、「医療・福祉」16.2%、「公務・教育」15.6%、「卸売・小売業」8.5%となっており、いわゆる広義のサービス業（第三次産業）が多い。初職継続型がもっとも多いのは「公務・教育」（45.6%）、「情報・通信」（38.5%）、「教育・学習支援業」（35.3%）、「医療・福祉」（22.0%）の順となっており、公務員や教員、保育士、看護師等々を含んでいる。また従事者がもっとも多い「サービス業」においては、初職継続型は18.1%、転職型は33.2%、再就職型48.6%であり、全体に比べると、再就職型、転職型がやや多い。

主な仕事内容としては、「専門的・技術的な仕事」（33.2%）、「人事・経理・総務などの仕事」（30.1%）、「販売・サービスの仕事」（22.2%）の順に多く、「生産工程・労務の仕事」（6.3%）と「企画・調査・広報の仕事」（4.0%）は少ない。学歴が高いほど、専門的・技術的な仕事が多く（大卒47.4%、大学院卒45.5%）、また初職継続型に、専門的・技術的な仕事が多い（49.4%）。

従業上の地位では、「パート・アルバイト・契約・非常勤・嘱託等」などいわゆる非正規雇用が5割で（49.6%）、「正規社員・正規職員」は4割（39.7%）、そのほか、「派遣」（4.1%）、「自営業・フリーランス」（3.6%）、「経営者・役員」（0.8%）、「家族従業者」（0.8%）となっている。正社員は若い世代に多く、また高学歴者に多い（初職継続型と重なる）。すなわち大卒の51.9%、大学院卒の72.7%は正社員である。また初職継続型に占める正社員の割合は91.1%であるのに対し、再就職型では74.4%がパート・アルバイトとなっており、離職型では正規社員とパート・アルバイトが半々である。

実働時間は「40～49時間」（32.1%）、「30～39時間」（23.8%）、「20～29時間」（14.5%）、「～19時間」（19.7%）の順に多く、若い年代ほど労働時間が長く、年代があがると、労働時間は短い傾向がみられた。また現在の仕事の勤務年数は、「5年以下」が約半数で（51.8%）、「11年以上」が26.3%、「6～10年」が21.9%となっていた。年収は、「200万未満」が半数以上で（52.7%）、「300～500万」が22.5%、「200～300万」が16.4%であり、「500万以上」は6.6%に過ぎない。年収が高いのは、正規雇用で、初職継続型、専門・技術職である。

現在の仕事の満足度は、仕事内容、勤め先、現在働いている業界とも4～5割の人が満足と答えており、仕事内容の満足度が高かったのは、「旅行業」（100.0%）、「公務・教員」（75.4%）、「娯楽・レジャー業」（75.0%）、「電気・ガス・熱供給・水道業」（75.0%）、「医療・福祉」（72.9%）、「教育・学習支援業」（70.6%）、「運輸業」（70.0%）の順であった。また「自営業（フリーランスを含む）」で76.9%、正規社員で69.4%と満足度が高い。他方、転職型の満足度は低かった。

(3) 転職志向

転職・離職とも考えていないという人が半数以上だったが（53.4%）、転職希望者は約3割（28.2%）、離職希望者も1割（11.0%）ほどいた。キャリアパターンでは転職型に転職希望が多く、「いずれ転職したい」（34.7%）と「今すぐ転職したい」（5.1%）を合わせると約4割にも達した。非正規雇用の人に転職希望が多い（33.7%）。

(4) 就業していない理由

現在、就業していない理由はライフコース段階、年代によって異なっており、30代前半～40代前半では「子育てのため」(47.8%)が多く、40代前半～50代では「介護のため」(15.2%)が多い。また「夫の長時間労働」(9.6%)は、30～40代に多かった。他方、「希望する労働条件の求人が少ない」(19.7%)は40代で多く、「(自分の)健康がすぐれない」(16.3%)は40代後半以降に多くなっている。

3. 初職・初職を辞めた理由・離職期間

初職として多かったのは、業種では、「金融保険業」(13.6%)、「製造業」(13.2%)、「医療・福祉」(11.9%)、「サービス業」(10.6%)、「卸売・小売業」(10.0%)、「公務・教員」(9.7%)で、現在の職業と比べると、製造業(第二次産業)や金融保険業が多い。また初職を辞めた理由としては、「結婚」が3割と最も多く(28.4%)、これに「結婚・出産・育児」(18.4%)、「配偶者・パートナーの転勤」(5.0%)、「親の介護」(2.8%)、「夫・パートナーの協力得られず」(1.9%)など家族に関わる理由が続く。しかし職場や仕事関連の理由も少なくなく、「仕事に希望持てず」(13.9%)や「ほかにやりたい仕事があった」(13.6%)、「仕事が見つかったから」(10.4%)、「人間関係」(10.2%)、「労働時間」(6.5%)などが挙げられていた。また「健康」を理由にあげた人も1割若いた(8.0%)。

離職期間については、「11年以上」が2割、「6年以上(11年以上も含む)」が4割であり、「5年以下」は5割若(46.3%)、「ほとんどなし」も1割強(12.3%)であった。

4. 今後の就労・理想の働き方

現在仕事についていない人(離職型、就労経験なし)に就労の意向をきいたところ、「いずれ就きたい」が6割弱と多く(57.3%)、「就きたいと思わない」が3割(28.7%)、「いまずぐ就きたい」は1割(10.7%)であった。

「今すぐ就きたい」は40代後半をピークに30代から60代までにわたっているが、「いずれ就きたい」は20代、30代に多い。

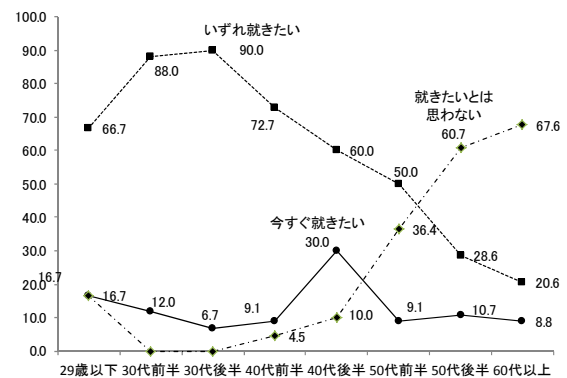
また50代前半から「就きたいと思わない」という人が増加している。(図表5)。

理想の働き方としては、1日「8時間以下」(42.4%)と「6時間以下」(37.0%)に二分しており、「4時間以下」も2割弱(17.7%)となっていた。正社員を希望する人が約半数(50.8%)、週5日以上働きたいという人も約半数(49.4%)であり、要するに正社員として働きたい人とパート・アルバイトといった非正規で働きたい人に二分していた。ワークライフバランスを考えた仕事の仕方をしたいという人が6割と多く(60.8%)、家庭優先型の2割(20.1%)、仕事優先型の1割弱(13.4%)より圧倒的に多かった。

5. 職業能力の向上・必要な資質・能力

「職業能力を向上させたい」という人が8割弱と多く(77.7%)、特に20代前半から40代前半にかけて高くなり、特に30代前半では96.1%と群を抜いて高い。他方、年代が上がるると低くなっていた。

図表5 就労の意向(年代別)



職業能力を向上させたい人は、初職継続型で高く（93.7%）、離職型でやや低かった（62.5%）。また正規雇用で高かった（91.0%）。

必要な能力・資質としては、「コミュニケーション力」（46.8%）、「発信・プレゼン力」（37.4%）、「業務関連知識」（37.4%）、「ストレスコントロール能力」（35.9%）、「課題設定・問題解決力」（35.0%）、「企画・提案力」（30.2%）の順に高くなっていた。

6. 学習や各種活動経験

前述したとおり、調査対象者は「2009年度から2014年度まで、静岡市女性会館の主催講座に参加したことがある20代から60代までの女性」であるので、女性会館の講座の受講率は100%であるが、他の講座などの受講率も非常に高かった。「公民館」主催の講座については7割（71.1%）、「カルチャーセンター」についても、半数以上が受講経験があった（55.4%）。また資格取得のための講座を受講したことがある人も6割ほどいた（59.9%）。さらに、PTAや子ども会など地域活動に参加したことのある人も約半数となっていた（47.5%）。これらのデータからは、調査対象者らは、学習意欲が高く、資格取得の意思も高い層であることがうかがえる。

7. 観光地・サービス、観光に関わる仕事への関心度

観光分野に関しては、調査対象者が県外の客を連れて行って喜ばれた中部地域の場所（問22①）、静岡にあった方がよいと思われるモノやサービス（問22②）、また観光に関わる仕事への関心度（問23）、ニーズを考える場合の関心のあるターゲット層（問24）、観光分野に関わるとしてできることやしたいこと（問25）、観光に関わる連続講座への関心度（問26）、学びたい講座の内容（問27）などを尋ねている。

県外の客を連れて行って喜ばれた中部地域の場所を自由に挙げてもらったところ、多い順に、「日本平」（59.1%）、「久能山東照宮」（45.1%）、「三保の松原」（32.0%）、「静岡駅・駿府城公園周辺」（19.2%）となっていた。清水区在住者では、43.8%が「三保の松原」を、30.2%が「清水港」を挙げており、「清水港はせっかくの絶景ポイントなので、もう少し人が来るような施設がないともったいない」という声もきかれた。

静岡にあった方がよいと思われるモノやサービスについても自由に書いてもらったところ、全体としては「施設・設備等の整備」を望む声が13.6%と多く、ついで「お茶に関するサービス」が7.0%、「交通機関の充実やサービス」が6.3%となっていた。「施設・設備等の整備」としては、レジャー施設など遊べる場所を増やしてほしいという要望やレンタサイクルの設置、「お茶に関するサービス」としては、お茶のサービスやお茶サーバーの設置、お茶観光、「交通機関の充実やサービス」としては乗り放題のパスポートの発行や東京のはとバスのような観光バスの設置などの提案がなされている。観光に関わる仕事への関心度でも挙げられることの多かった、「地図や表示による観光案内」や「ガイドや案内所」についても多くの意見が寄せられている。

観光に関わる仕事を10項目挙げ、それぞれへの関心度を尋ねたところ、関心が高かったのは、「お茶の淹れ方を教える」（59.5%）、「観光マップをつくる」（56.0%）、「観光地のパンフレットをつくる」（53.2%）、「新たな観光コースを提案する」（53.2%）、「新しいみやげ物の開発をする」（52.6%）などであった（データはいずれも「とても関心がある」と「やや関心がある」の合計）。年代別では、20代・30代は、みやげ物の開発やパンフレット、マップの作成に関心が高く、40代ではみやげ物の開発や修学旅行・体験学習のプログラムの提案に関心が高い。また50代・60代では、来訪者のガイドの

補助やお茶の淹れ方を教えることについての関心が高い。

ニーズを考える場合の関心のあるターゲット層としては、「外国人」(53.6%)、「子ども連れの家族」(49.5%)、「女性」(49.0%)、「高齢者」(37.3%)、「おひとりさま」(30.2%)の順に多く、若い世代は「子ども連れの家族」に、50代・60代は「高齢者」への関心が高い。

観光分野に関わるとしてできることやしたいこともこれらと重なっており、ガイドやおもてなしなどが挙げられていた。特に外国人へのガイド・おもてなしや子どもや子ども連れ家族に対する情報提供を挙げる人も少なくなかった。また、ホームページの作成やSNSでの情報発信、自分のビジネススキルを活かした提案なども挙げられていた。なお、調査対象者で、SNSを利用している人は55.2%であり、うち、LINE利用者が39.4%ともっとも多く、facebook(26.2%)、mixi(11.2%)、Twitter(7.4%)と続く。これらを通じた情報交換もまた調査対象者らの強みになることが予想される。

最後に、観光に関わる連続講座への関心度を聞いたところ、「大変関心がある」が16.2%、「まあ関心がある」が43.1%で、これらをあわせると約6割の人が「関心がある」と答えている。連続講座に「大変関心がある」人は、年代では40代前半から50代前半にかけて多く(64~67%)、現在の仕事では、「旅行業」(66%)、「金融・保険業」、「電気・ガス・熱供給・水道業」「不動産業」(いずれも25.0%)など広義のサービス業で高い。また学びたい講座の内容としては、「静岡の歴史・文化」(46.0%)、「食文化」(44.0%)、「茶」(36.8%)、「外国語」(34.1%)、「料理」(33.9%)、「話し方」(33.0%)、「マナー・接遇」(32.6%)の順に多くなっていた。講座に「大変関心がある」人ではさらに関心は高く、「静岡の歴史・文化」を学びたい人は61.4%、「食文化」を学びたい人は60.2%であり、いずれも全体に比べ15ポイント程度高くなっていた。

8. 参加しやすい講座の条件、講座受講後の活かし方など

参加しやすい講座の条件を聞いたところ、講座の開講期間としては「3カ月間」が53.6%と多く、ついで「半年間」(19.9%)、「1カ月間」(16.8%)となっており、「1年間」は6.4%と少なかった。また頻度は、「月に2回程度」を希望する人が56.7%と多く、ついで「月に1回程度」(21.7%)、「週に1回程度」(19.0%)と続く。調査対象者がこれをどのように組み合わせて回答しているのかをみると、「3カ月間で月2回程度」を希望する人が35.2%ともっとも多く、次いで、「半年間で月2回程度」(11.2%)、「3カ月間で週1回程度」(10.1%)となっている。

また、連続講座に参加しやすい曜日としては、「水曜日」(31.0%)、「木曜日」(28.3%)、「火曜日」(25.7%)という平日を挙げる人が多く、時間帯としては、「平日午前」(33.9%)、「平日夜間」(25.0%)、「平日午後」(23.0%)の順に多かった。「土曜日午後」(22.8%)、「土曜日午前」(22.0%)もこれに続く。現在仕事に就いている人は、土曜日を希望する人が多く、現在仕事に就いていない人は平日を希望することが多い。

受講会場としては、「駐車場がある施設」を希望する人が29.8%と多く、次いで「女性会館」(アイセル21)(24.9%)、「自宅に近い施設」(22.5%)、「駅に近い施設」(19.0%)となっている。また受講費用としては、1回あたり、「500円」(52.1%)、「1000円」(31.5%)という回答が多かった。

どのような条件なら連続講座に参加してみたいかという設問に対しては、「講座の内容」(85.3%)や「講座の曜日や時間帯」(77.2%)を重視する人が多く、ついで「講座の費用が無料もしくは低価格」(54.7%)、「講座の開催場所」(51.9%)が続く。受講後の活かし方としては「自分の教養として視野を広げる」(48.3%)がもっとも多く、「転職・就職先を見つけるときに役立つ」(17.7%)、「社会活動やボランティア活動に役立つ」(17.3%)、「現在の仕事に役立つ」(14.0%)も見られる。

<まとめと分析 ～観光分野への女性の関心をどのように活かしていけるか～>

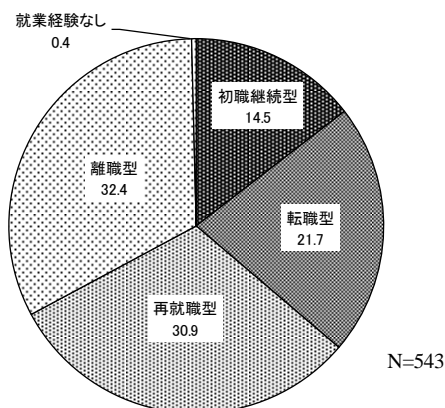
最後に調査結果についてのまとめと分析を付しておくことにしたい。そもそも今回の調査対象者が静岡市女性会館の講座の受講経験者であったこともあり、全体的に学習意欲が高く、観光に関わる連続講座についても約6割の人が関心を持っていた。連続講座に関心を持っている層は、40代前半から50代前半にかけて多く、また現在の仕事との関連をみると、「旅行業」「金融・保険業」、「電気・ガス・熱供給・水道業」「不動産業」など広義のサービス業に就いている人で高かった。しかし連続講座に関心を持っているかどうかと、現在仕事に就いているかどうかとは相関はない。

「職業能力を向上させたい」という人も全体で8割弱と多く、観光に関わる講座の受講経験を、就職や転職に活かしたいという人が2割いる一方で、社会活動やボランティア活動に役立てたい(2割)、教養と視野を広げたい(5割)も多く、調査対象者には多様な学習ニーズがあることが明らかになった。確かに、観光に関わる仕事の中で関心が高かった、お茶の淹れ方を教えることや観光マップ・観光地のパンフレットの作成、新たな観光コースの提案することなどは、それがそのまま就業に結びつくというよりは、社会活動やボランティア活動として取り組むことも充分可能であり、観光分野のすそ野を広げることに貢献するものと思われる。またガイドや情報提供なども含め、NPOをはじめとする市民活動やボランティアの一環として、地域おこしにも関わるのが可能であろう。さらに、初職継続型(専門職)の人は、学習意欲も高く、自分の仕事にプラスアルファの要素を加えるものとして講座受講を想定していることにも注意を払いたい。他方、これらを現在の就業と何らかの形で結びつけることによって、何らかの付加価値を産み出したり、あるいは就職や転職の際に活かしたり、あるいは起業などに結びつけることも可能なのではないかと推察される。たとえば「新しいみやげ物の開発をする」ことは場合によっては企業へのコラボ企画の持ち込みなどにもなりうるもので、観光に関わる講座は、就業にも、また社会活動にもかかわりうる可能性があり、かつ受講生側とのニーズに合致するものとして展開されるなら、両者にとって極めて有意義なものになることが予想される(むしろ、就業に結びつけるためには上級者向けの学びが必要になるう)。

IV. 調査結果

1. 就業状況（ライフコース）

問 1. 現在あなたは収入を得る仕事に就いていますか。育児休業や介護休業等を取得している場合、休業直前の仕事を現在の仕事としてお答えください。

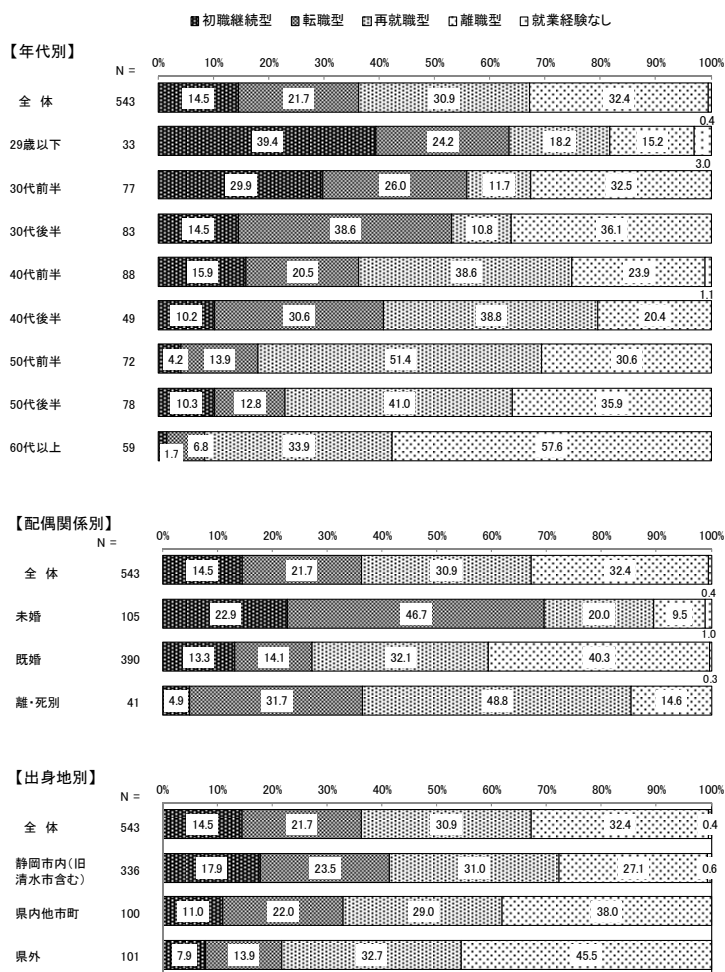


現在と過去の就業状況からそれぞれのライフコースを分類したところ、「現在、仕事に就いていないが、かつては仕事に就いていた（離職型）」が32.4%で最も多く、「現在仕事に就いているが、1年以上の離職期間があった（再就職型）」が30.9%と続く。「学校を卒業後、最初に就いた仕事を現在も継続している（初職継続型）」は14.5%であった。

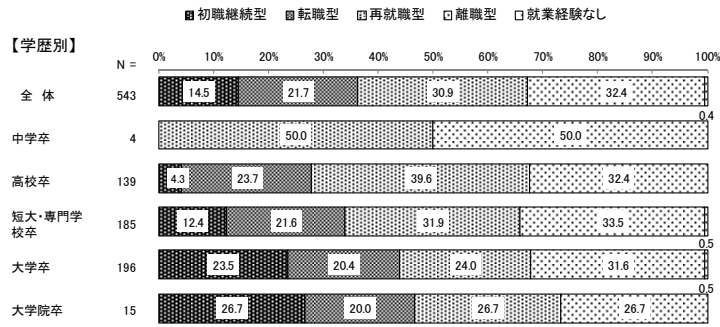
年代別にみると、若い世代ほど「初職継続型」が多い傾向にあるが、29歳以下でも39.4%にとどまる。

配偶関係別にみると、未婚の場合は「現在仕事に就いているが、1年未満の離職期間があった（転職型）」が46.7%、既婚の場合は「離職型」が40.3%を占める。

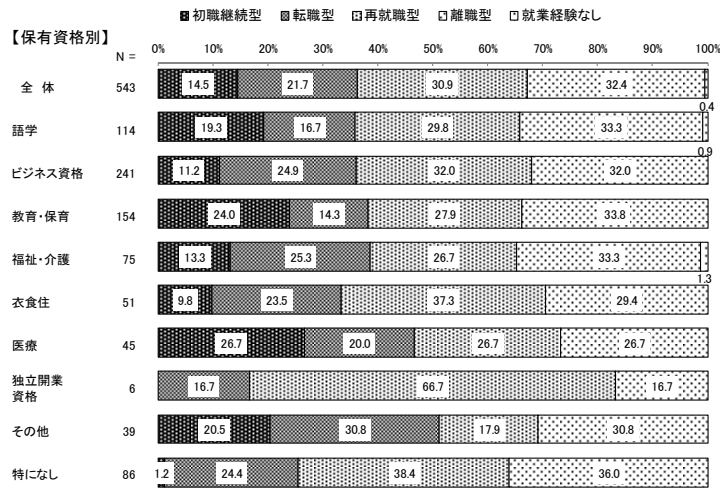
出身地別にみると、県外出身者は「離職型」が45.5%である。



学歴別にみると、高学歴ほど「初職継続型」が多く、大学卒、大学院卒で20%以上を占める。



保有資格別では、教育・保育系や医療系の資格を保有している人は「初職継続型」が20%以上を占める。

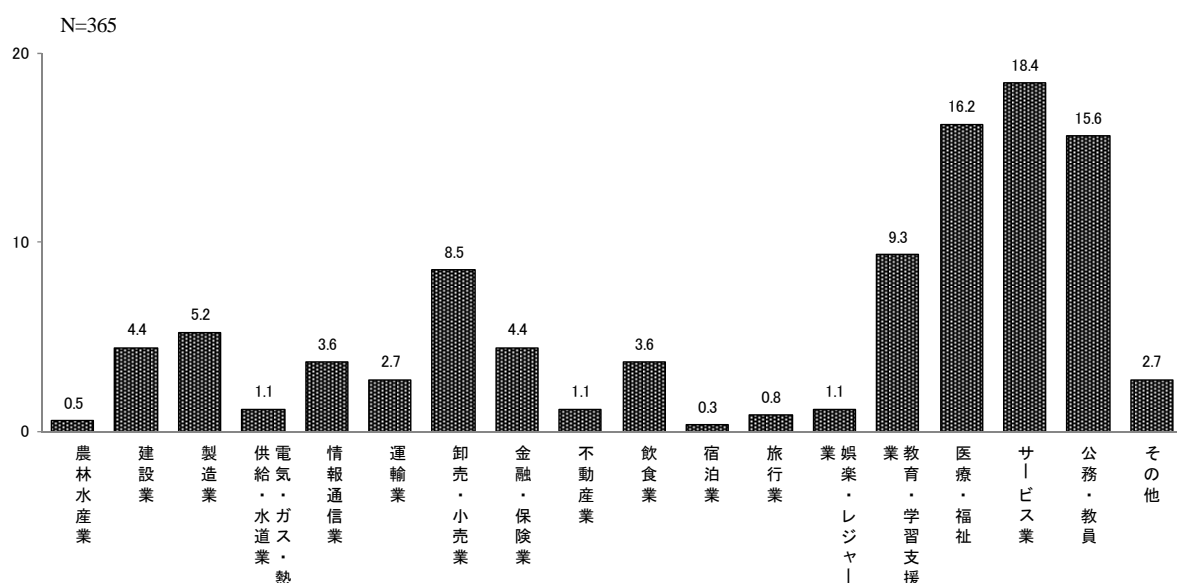


ライフコース	属 性
初職継続型	中心世代は30代前半で29.1%。既婚率が65.8%。3歳未満の子どもを持つ人が27.8%。出身は静岡市内が75.9%。大学卒が58.2%。家計はパートナーと半々が34.2%。
転職型	中心世代は30代後半で27.1%。既婚率が46.6%。大学卒と短大・専門学校卒が各33.9%。家計の担い手は自分自身が33.1%。
再就職型	中心世代は40代～50代。既婚率が74.4%。社会人の子どもを持つ人が3分の1。短大・専門学校卒が35.1%。家計の担い手はパートナーが63.1%。
離職型	60歳以上が19.3%を占めるが、30歳以上のどの世代にも等しく存在。既婚率が89.2%。未就学児以下の子どもを持つ人も37.5%いる一方、社会人の子どもを持つ人も31.3%。出身は静岡市外が47.7%。大学卒と短大・専門学校卒が各35.2%。家計の担い手はパートナーが83.5%。

2. 現在の仕事（初職継続型、離職型、再就職型のみ）

2-1. 業種

問2. あなたの現在の仕事の業種は次のどれですか。



現在仕事に就いている365人に対し、現在の仕事について尋ねた。業種は、「サービス業」が18.4%で最も多く、次に「医療・福祉」が16.2%、「公務・教員」が15.6%と続く。

学歴別にみると、高校卒は「サービス業」23.4%、「医療・福祉」14.9%、「卸売・小売業」13.8%の順に多いが、大学卒は「公務・教員」24.8%、「教育・学習支援業」16.5%、「サービス業」13.5%と続く。

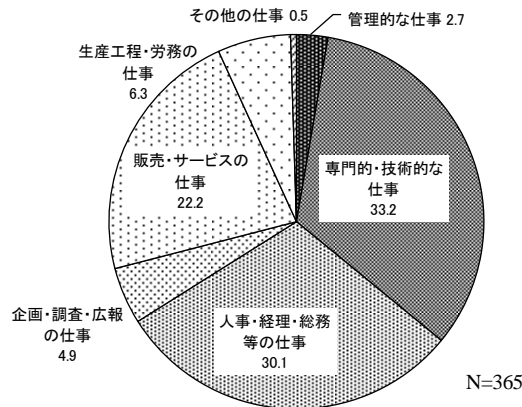
ライフコース別では、初職継続型は「公務・教員」が32.9%を占める。転職型は「医療・福祉」が20.3%、「サービス業」が21.2%、再就職型では「サービス業」が22.0%で最も多い。

従業上の地位別では、正規雇用の場合「公務・教員」が22.1%、非正規雇用の場合は「サービス業」が20.9%で最も多い。

		合計	農林水産業	建設業	製造業	供給・水道業	電気・ガス・熱	情報通信業	運輸業	卸売・小売業	金融・保険業	不動産業	飲食業	宿泊業	旅行業	業	娯楽・レジャー	教育・学習支援	医療・福祉	サービス業	公務・教員	その他
全体		365	0.5	4.4	5.2	1.1	3.6	2.7	8.5	4.4	1.1	3.6	0.3	0.8	1.1	9.3	16.2	18.4	15.6	2.7		
学歴	中学卒	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	50.0	-	50.0	-	-	-	-
	高校卒	94	-	5.3	7.4	2.1	2.1	3.2	13.8	6.4	2.1	3.2	-	1.1	2.1	2.1	14.9	23.4	6.4	3.2		
	短大・専門学校卒	122	1.6	6.6	4.9	0.8	2.5	-	4.9	4.9	0.8	6.6	-	1.6	-	8.2	21.3	18.9	12.3	3.3		
	大学卒	133	-	2.3	3.8	0.8	5.3	4.5	7.5	3.0	0.8	1.5	0.8	-	0.8	16.5	12.0	13.5	24.8	2.3		
	大学院卒	11	-	-	9.1	-	-	-	9.1	9.1	-	-	-	-	-	-	-	9.1	36.4	27.3	-	
ライフコース	初職継続型	79	1.3	2.5	3.8	-	6.3	1.3	5.1	3.8	2.5	1.3	-	1.3	-	15.2	16.5	6.3	32.9	-		
	転職型	118	0.8	6.8	6.8	0.8	1.7	4.2	11.9	3.4	-	0.8	0.8	1.7	4.2	10.1	20.3	21.2	8.5	3.4		
	再就職型	168	-	3.6	4.8	1.8	3.6	2.4	7.7	5.4	1.2	6.5	-	-	1.2	10.1	13.1	22.0	12.5	3.6		
従業上の地位	正規雇用	145	0.7	6.9	6.9	1.4	4.8	2.1	8.3	4.8	0.7	0.7	-	2.1	-	7.6	17.9	11.0	22.1	2.1		
	非正規雇用	196	-	3.1	4.6	0.5	2.6	3.6	9.2	4.6	1.0	5.6	0.5	-	2.0	10.7	15.8	20.9	12.2	2.6		
	経営・自営等	19	-	-	-	-	5.3	-	5.3	-	-	-	-	-	-	10.5	10.5	52.6	-	10.5		
	その他	4	25.0	-	-	25.0	-	-	-	-	-	25.0	-	-	-	-	-	-	-	25.0	-	

2-2. 仕事内容

問3. あなたの現在の主な仕事内容は次のどれですか。



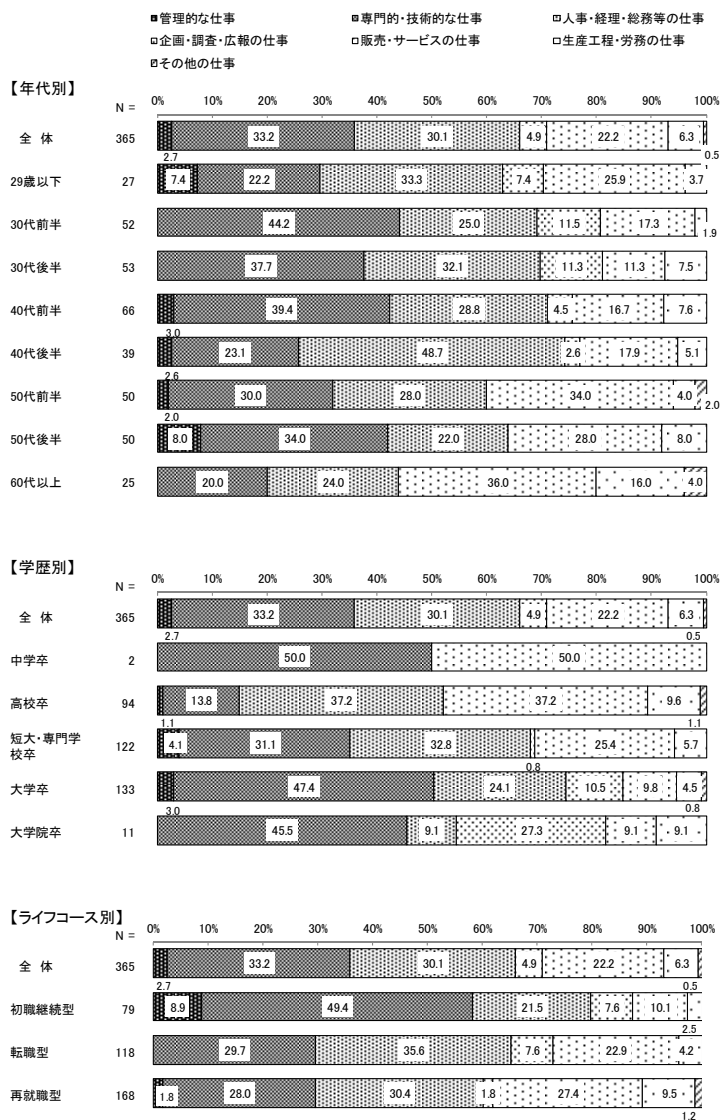
現在の仕事内容は、「専門的・技術的な仕事」が33.2%で最も多く、「人事・経理・総務等の仕事」30.1%、「販売・サービスの仕事」が22.2%と続く。

年代別にみると、30代前半では「専門的・技術的な仕事」44.2%を占めるが、50代前半と60代以上では「販売・サービスの仕事」が30%以上を占める。

学歴別にみると、学歴が高いほど「専門的・技術的な仕事」が多く、低いほど「販売・サービスの仕事」が多い。

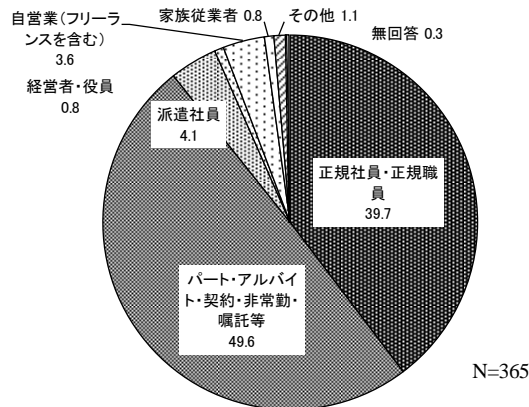
ライフコース別にみると、初職継続型は「専門的・技術的な仕事」が49.4%で最も多く、転職型や再就職型は「人事・経理・総務等の仕事」が30%以上を占める。

※「人事・経理・総務等の仕事」には一般事務、営業事務を含む。



2-3. 従業上の地位

問4. あなたの現在の従業上の地位は次のどれですか。



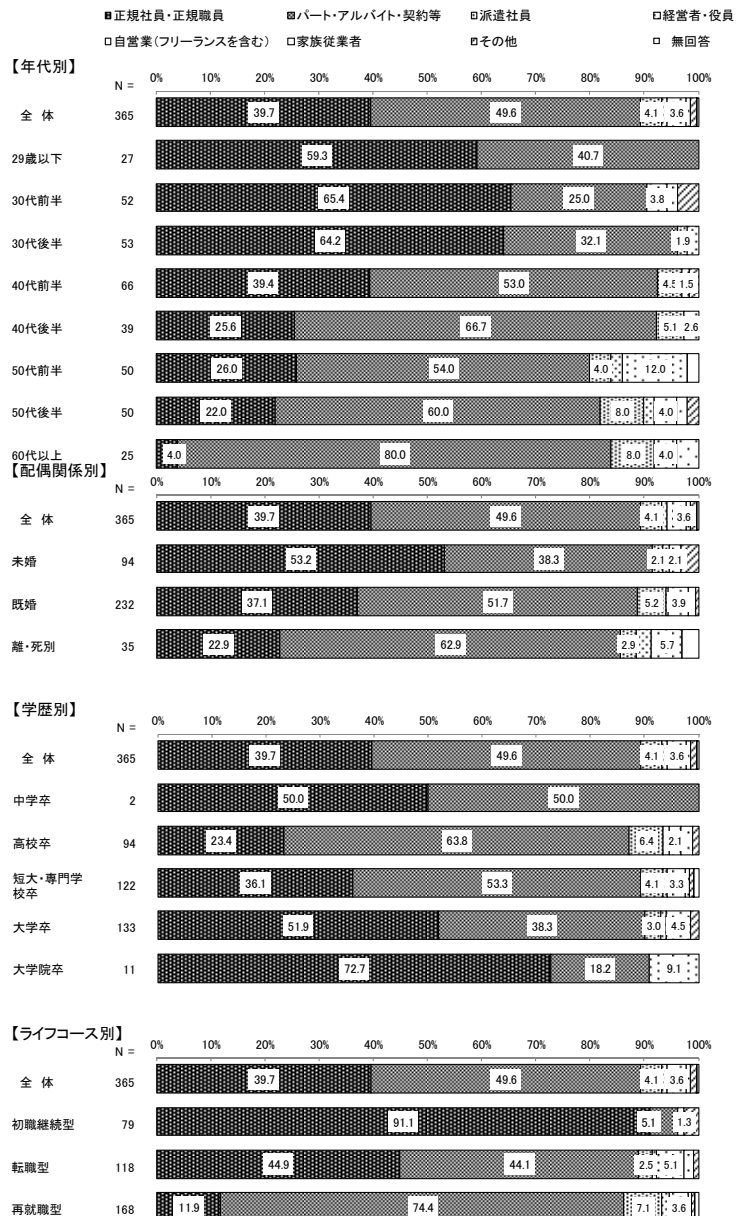
現在の従業上の地位は「パート・アルバイト等」が49.6%で最も多く、「正規社員・職員」が39.7%と続く。

年代別にみると、30代までは「正規社員・職員」が6割前後を占めるが、40代以降は半数以上が「パート・アルバイト等」である。

配偶関係別にみると、離・死別の場合は「パート・アルバイト等」が62.9%で、未婚や既婚の人に比べてもその割合は高い。

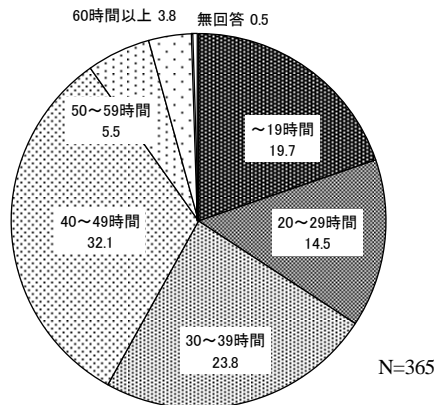
学歴別にみると、大卒では51.9%が、大学院卒では72.7%が「正規社員・職員」である。高校卒では「パート・アルバイト等」が63.8%を占める。

ライフコース別にみると、初職継続型は91.1%が「正規社員・職員」、再就職型は74.4%が「パート・アルバイト等」である。転職型は「正規社員・職員」と「パート・アルバイト等」が各々44%台で二分される。



2-4. 1週間当たりの実働時間

問5. あなたの現在の実働時間は平均すると週に何時間（残業時間含む）くらいですか。



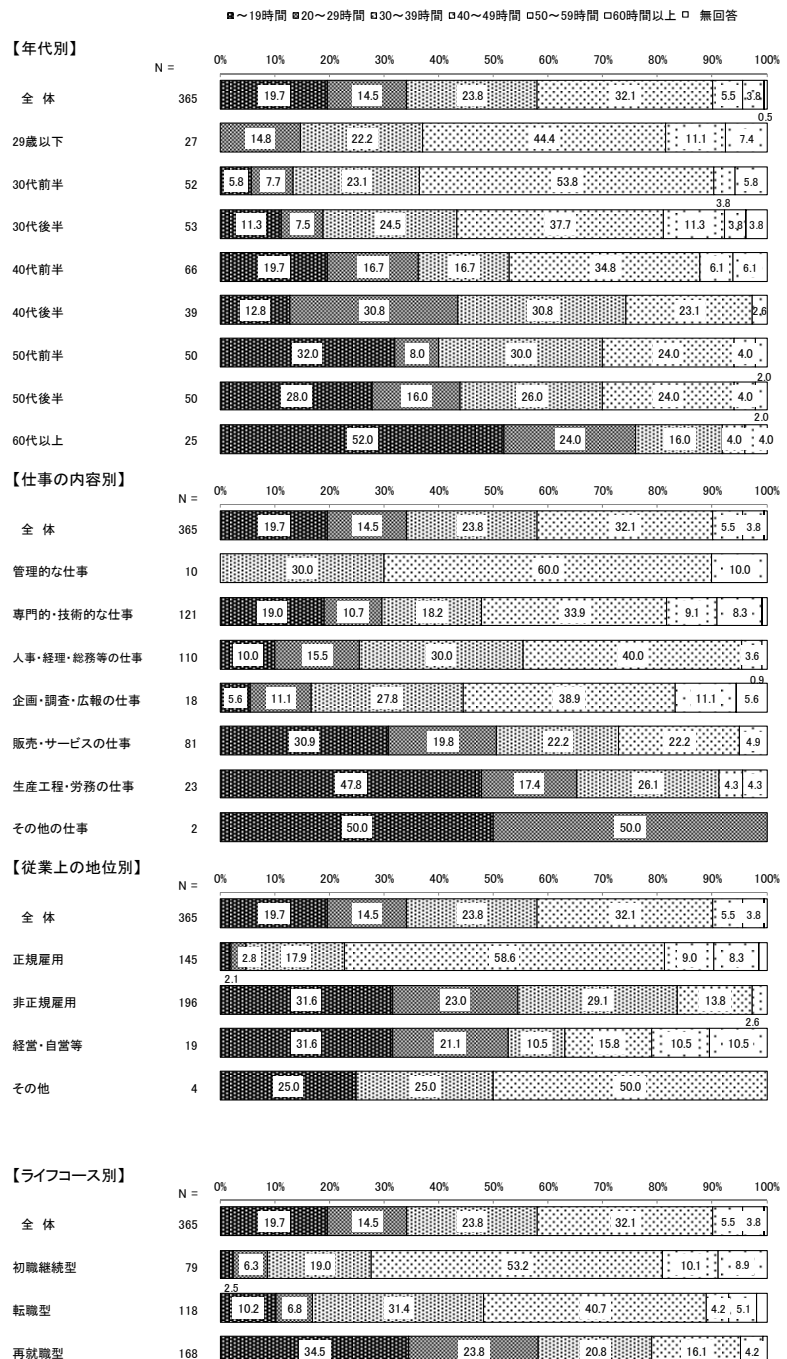
1週間当たりの実働時間は「40～49時間」が32.1%と最も多く、「30～39時間」が23.8%と続く。

年代別にみると、年代があがるほど「40～49時間」働く人は少なくなり、60代以上では「～19時間」が半数以上を占める。

仕事の内容別にみると、専門・技術的な仕事は「40～49時間」を中心に短時間労働者から長時間労働者まで幅広く、50時間以上働いている人も2割弱を占める。販売・サービスの仕事は「～19時間」が30.9%、「20～29時間以下」が19.8%で両者合わせると半数を占める。生産工程・労務の仕事は「19時間以下」が47.8%を占める。

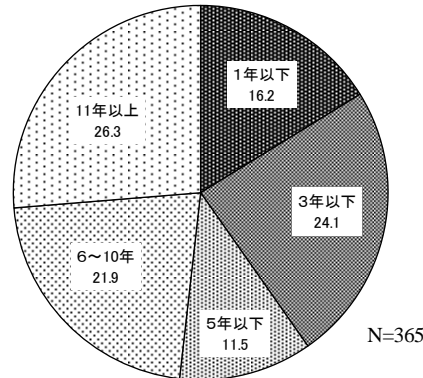
従業上の地位別にみると、正規雇用の場合は「40～49時間」が58.6%を占めるが、非正規雇用の場合は「～19時間」が31.6%を占める。

ライフコース別にみると、再就職型は「～19時間」が34.5%で最も多い。



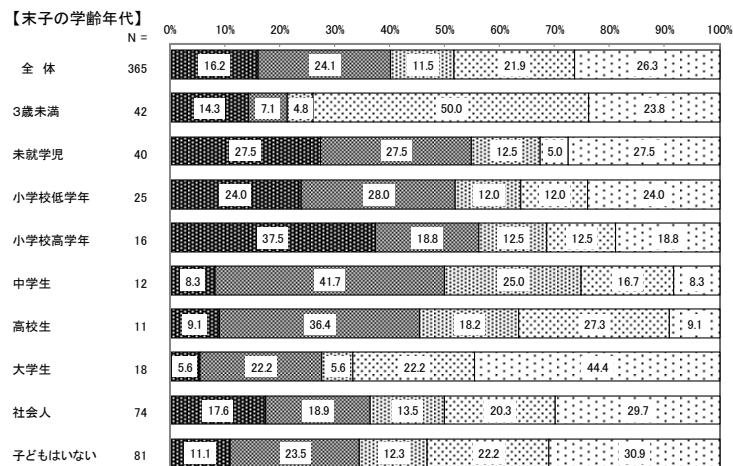
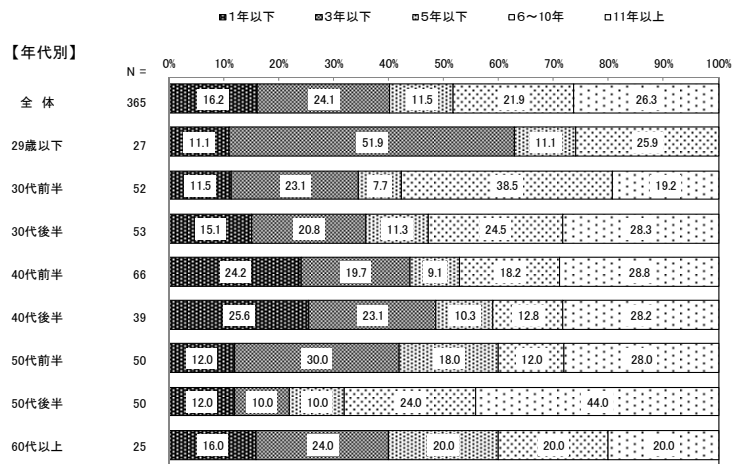
2-5. 現在の仕事の勤務年数

問 6. あなたの現在の仕事に就いてからの勤務年数は次のどれですか。

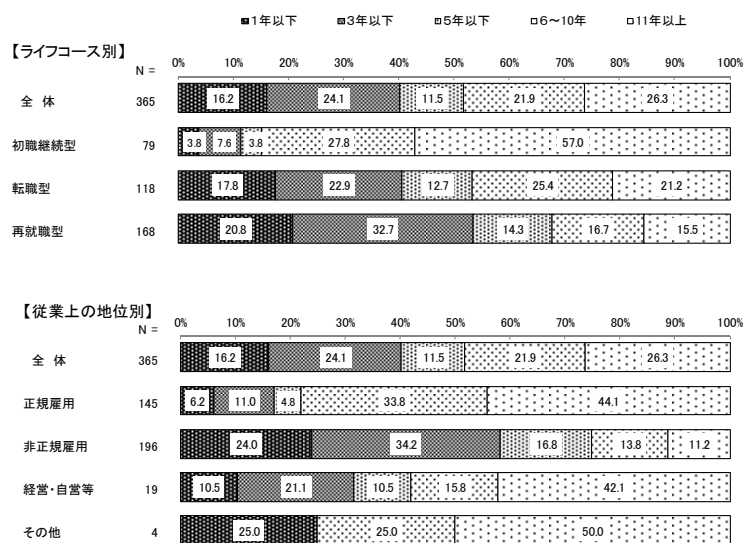


現在の仕事の勤務年数は、「11年以上」が26.3%で最も多く、「3年以下」が24.1%、「6~10年」年が21.9%と続く。

年代別にみると、40代前半、後半とも「1年以下」が25%前後を占め、他の年代に比べて高い。また、末子が小学校高学年でも「1年以下」が37.5%を占める。

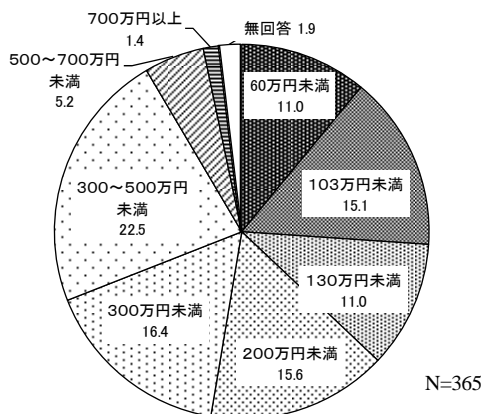


ライフコース別にみると、初職継続型は「11年以上」が57.0%を占め、再就職型の勤務年数は短い。
 従業上の地位別にみると、正規雇用の場合は「11年以上」が44.1%、「6～10年」が33.8%で、両者
 合わせると8割近くを占めるが、非正規雇用の場合は「3年以下」が34.2%、「1年以下」が24.0%で、
 勤務年数は短い。



2-6. 年収

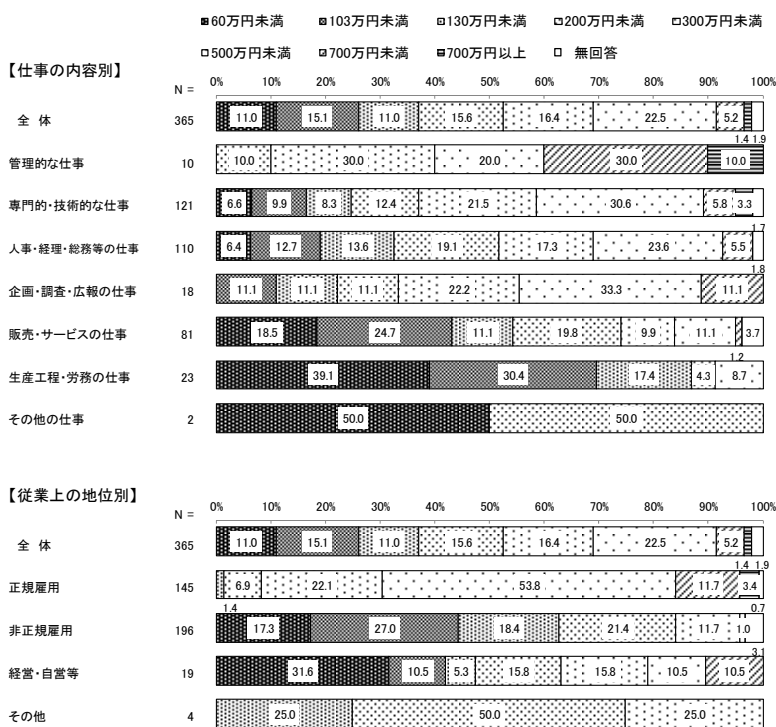
問7. 現在のあなたの年収（税込）はおよそどれくらいですか。



現在の年収は、「300~500 万円未満」が 22.5%で最も多く、次に「300 万円未満」が 16.4%と続く。所得税が課税されない「103 万円未満」は「60 万円未満」と合わせて 26.1%を占める。家族の扶養範囲とされる「130 万円未満」は 11.0%で、「200 万円未満」までの人で半数を占める。

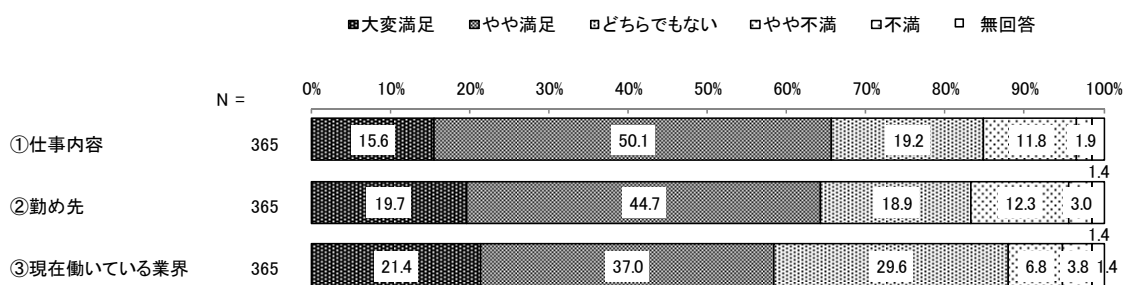
仕事の内容別にみると、「103 万円未満」（「60 万円未満」含む）が多いのは、生産工程・労務の仕事で 69.5%、販売・サービス仕事で 43.2%などである。

従業上の地位別にみると、正規雇用では「300~500 万円未満」が 53.8%、非正規雇用では「130 万円未満」までが 62.7%を占める。



2-7. 満足度

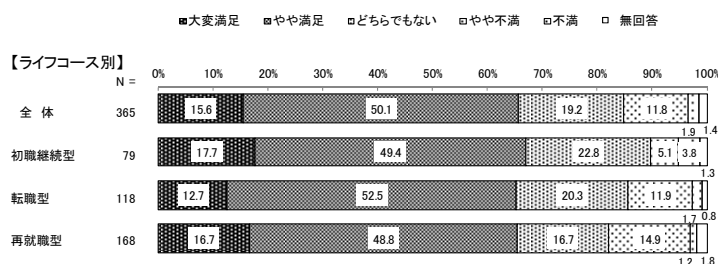
問8. あなたは現在の職務に満足していますか。①～③のそれぞれについてお答えください。



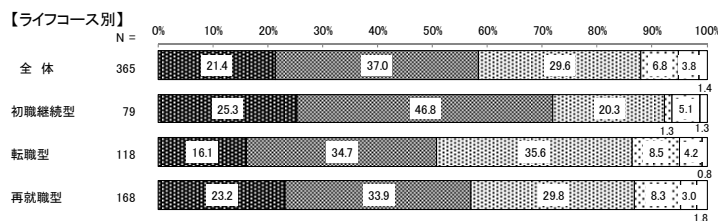
仕事に対する満足度を①仕事内容、②勤め先、③現在働いている業界に分けて尋ねたところ、「大変満足」が最も多いのは、③現在働いている業界に対してで21.4%、「やや満足」を加えた割合では、①仕事内容に対してで65.7%を占めた。全体的に現在の仕事に対する満足度は高く、「やや不満」「不満」は合わせても1割程度にとどまっている。

ライフコース別にみると、①～③とも転職型の人々の満足度が若干低い傾向にある。

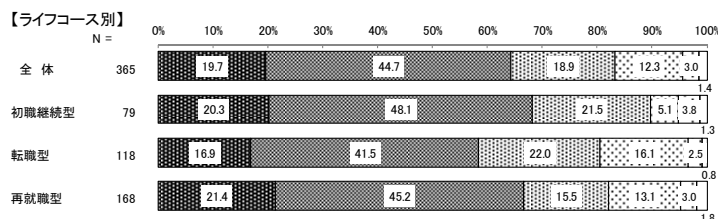
①仕事内容



②勤め先

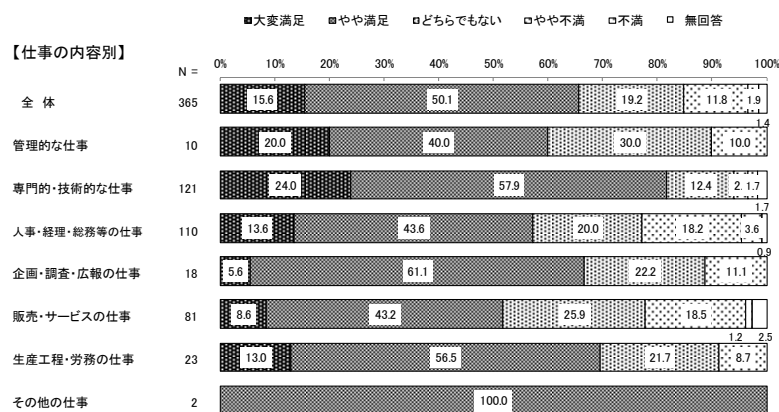


③現在働いている業界

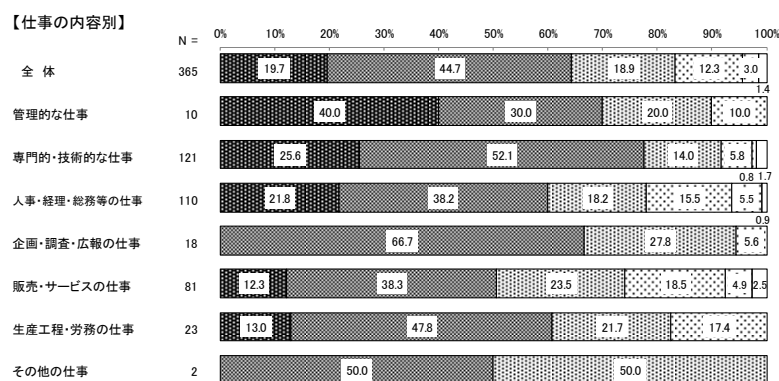


仕事の内容別にみると、専門・技術的な仕事の方は総じて満足度が高く、人事・経理・総務等の仕事や販売・サービスの仕事で、①仕事内容や②勤務先に対する不満が若干高い傾向にある。

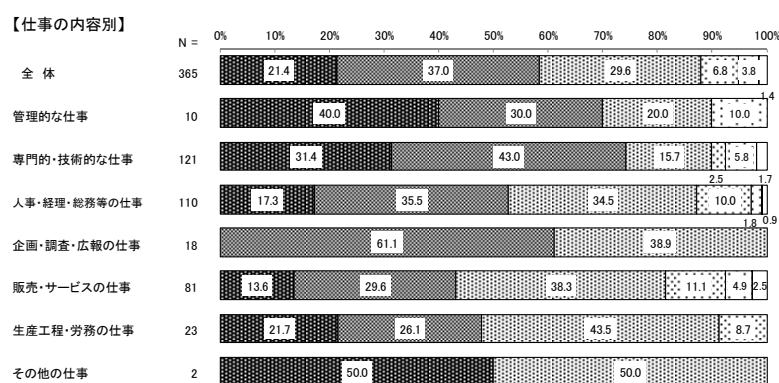
①仕事内容



②勤め先



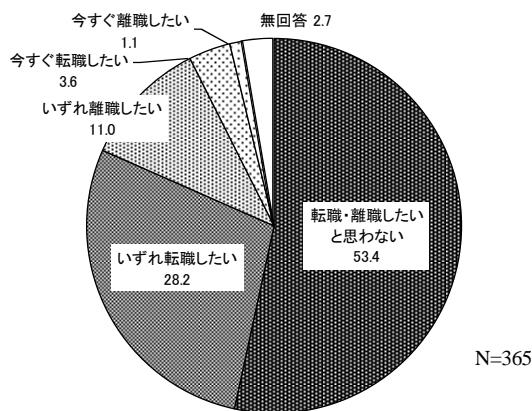
③現在働いている業界



3. 転職希望（初職継続型、離職型、再就職型のみ）

問9. あなたは現在転職・離職したいと考えていますか。

補問1. その理由は何ですか。具体的にご記入ください。（自由回答）

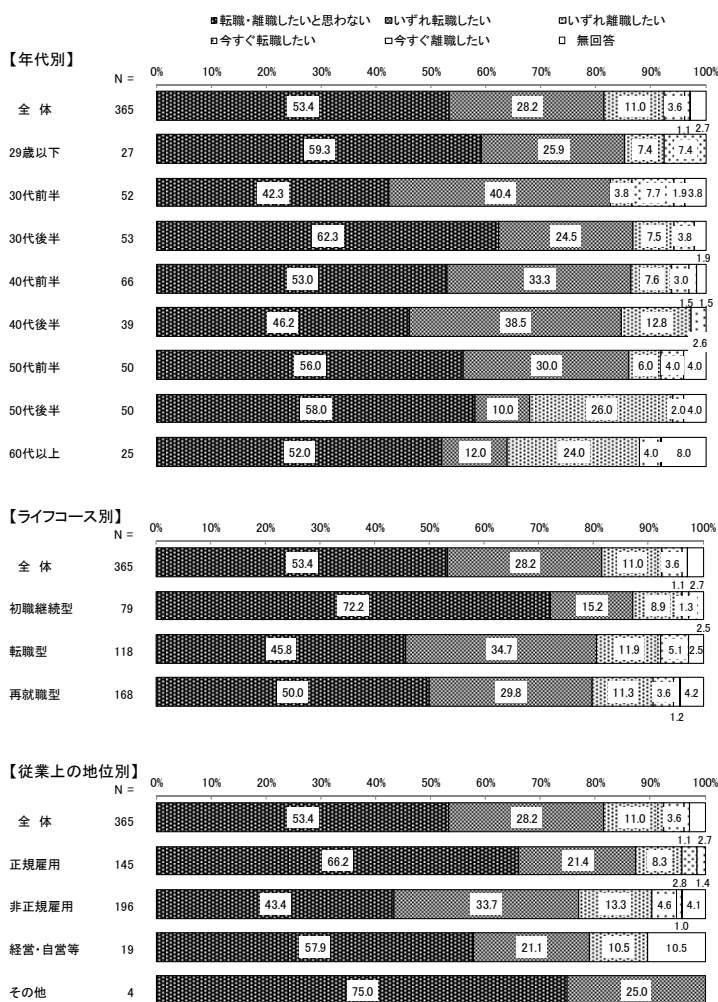


現在仕事をしている人のうち「転職・離職したいと思わない」が53.4%を占める。転職希望者（「いずれ転職したい」28.2%+「今すぐ転職したい」3.6%）は31.8%、離職希望者（「いずれ離職したい」11.0%+「今すぐ離職したい」1.1%）は12.1%である。

年代別にみると、30代後半で「転職・離職したいと思わない」が62.3%と他の年代に比べて最も多い。

ライフコース別にみると、初職継続型は「転職・離職したいと思わない」が72.2%を占める。転職型は「いずれ転職したい」が34.7%、「今すぐ転職したい」5.1%で、他のライフコースの人よりも転職希望が多い。

従業上の地位別にみると、正規雇用の方は「転職・離職したいと思わない」が66.2%と多いが、非正規雇用の方でも43.4%を占める。



【転職・離職したいと思わない理由】

No.	項目	詳細	人数
1	仕事の条件がよい	安定性、通勤のしやすさ、休みの取りやすさ、待遇、など	34
2	仕事の環境がよい	人間関係がよい、職場の雰囲気がよい、子育てに理解がある、ライフスタイルに合った働き方ができる、など	24
3	仕事を楽しみ、やりがいを感じる	公務にやりがい、相手との信頼関係ができていて楽しい、相手の成長を間近でみられる、など	19
4	転職は難しいと思っている	年齢的に再就職は難しい(9) その他（正社員・事務職の転職は難しい、など）(6)	15
5	好きな仕事だから	長い間やりたかった仕事、やりたい業種に就職できた、など	9
6	今の仕事に満足している	今の仕事に満足している、今の状況がよい、など	9
7	自分の能力が活かせる	専門性が活かせる、学んだこと・経験が活かせる、など	6
8	他にやりたい仕事がない	他にやりたい仕事がないので今のままでよい、転職・離職する理由がない、など	6
9	慣れた仕事だから	今の仕事に慣れているので転職する気はない、職場の環境に慣れてしまった、など	4
10	今と同じ条件は難しいと思う	今よりよい条件の仕事に就けると思わない、給与等を下げたくない、など	3
11	定年まで働きたい	もうすぐ定年なので務めあげたい、定年までこの職業を続けたい、など	3
12	その他	どこに行っても大変なのは一緒、長くやってきた仕事だから、家計のため、新しい仕事を覚えるのが大変そう、無理したくない、仕事を始めたばかり、など	25

【転職したい理由】

No.	項目	詳細	人数
1	収入に不満がある	賃金が安い、もう少し稼ぎたい、経済面で不安、収入を上げたい、賃金が安すぎて生活が苦しい、など	22
2	仕事内容に不満、仕事がつらい	体力的にきつい、負担が大きい、心身ともにダメージ、責任が重い、など	14
3	他にやりたいことがある	他にやりたい仕事がある、別の業種にも興味がある、新しく仕事を立ち上げる、など	12
4	仕事の条件に不満がある	パートで保障が低い、休みが取りづらい、正社員との待遇差に不満、安定していない、など	10
5	期限付きの仕事である	継続して働ける保障がない、次回は長くいられるところになりたい、期限付きのため転職は必須、など	9
6	正規社員として働きたい、キャリアアップしたい	今後に備えて正規社員を希望、派遣から正規社員になりたい、キャリアアップをしたい、など	9
7	仕事の環境に不満がある	人間関係が良くない、職場の雰囲気が悪く仕事に行く時足が重い、など	8
8	子育てとの両立が難しい環境	残業が多く両立が難しい、子どもができれば働けない会社、子どもが産まれても男性並みに求められる、など	6
9	子どもが大きくなったら仕事を変えたい	子どもが大きくなったら好きな事を仕事にしたい、もっと長時間働きたい、責任ある仕事をしたい、など	5
10	今の仕事がなくなるかもしれない	業務集約が進んで女性向けの仕事がなくなっている、仕事の需要が続くと思わない、など	5
11	自分の能力を活かしたい	自分の資格や自分らしさを活かしたい、自身のキャリアを活かすことができない、など	5
12	その他	定年を過ぎても働きたい、自分らしく働きたい、年齢的に限界、など	12

【離職したい理由】

	項目	詳細	人数
1	年齢的なもの	年齢的に体力の限界、年齢的に続けられないと思う、など	8
2	身体的・精神的にきつい	ストレスが強すぎる、体力の限界がある、など	8
3	子どもや孫の世話との両立困難	子どもの都合で夜勤ができない、多忙を極め子どもの入学・卒業式にも出席できない、など	4
4	仕事の環境に不満がある	仕事場に全然活気がない、男尊女卑・パワハラ・人間関係の悪さ、嫌がらせ	3
5	仕事の条件に不満がある	派遣募集時の条件と違う、雇用保険に入れてくれない、など	2
6	開業、他にやりたいことがあるため	開業したいため、他にやりたいことがあるため	2
7	その他	転居するため、時間に追われない自由な生活がしたい、契約の期限が近づいている、今の業界に将来性がない、など	7

■正規社員・職員の人の「転職したい」具体的な理由

(20代後半)

- ・賃金が安い。
- ・もっとやりがい、収入ともにアップしたい。
- ・給与に不満なため。
- ・現在の職場の環境、人間関係に不満。
- ・勤務時間が子育てをしていく上で、親の協力がなくてできないから。
- ・今は子育て中だが落ち着いたらもっと責任ある仕事をしたいから。

(30代前半)

- ・賃金が上がらないため。
- ・給料の不満。
- ・土日出勤・残業が多いため、体力が必要。プライベートの時間がゆっくりと持てない。そのため、将来家庭を持った時に大変になりそう。
- ・自分の人生の夢（希望の職業）が今の職業ではないので転職したいが、今はその資金を準備するために働いている。
- ・他にやりたいことがある。
- ・仕事内容と業界には満足しているが、職場環境と人間関係に不満が大きい。
- ・人間関係。
- ・年齢が上がるとともに、勤めづらくなるため。需要が減っているため。（若く、安い人材が歓迎される風潮）
- ・子どもが生まれ、今までの生活リズムでは無理が生じるため（土、日、祝日、夜間の仕事）、子どもとの時間と両立のとれる仕事に就きたい。
- ・通勤距離があるので、今後子どもが産まれたら通勤距離が近いほうが便がよい。

- ・求められる労働条件が女性も男性と同じ内容を求められるため、出産、子育てをすると、今の職場で働くのは難しいと考えている。
- ・現勤め先は業務集約が進んでおり、男性特有の会社のため、女性向けの仕事がなくなってきている。
- ・学生時代に学んできた業種とは違うので。
- ・自分の可能性を信じたい。

(30代後半)

- ・給料が低いので。
- ・もっとお金が欲しいから。
- ・飲食店を経営する夫と、個人の飲食店をはじめとする中小規模の店舗経営者に対して、新規集客のセミナーなどをやっていく予定があるため。そちらをメインの業としたい。
- ・現在の会社は、子どもができた後も働くことができないため。
- ・残業が多く子育てとの両立が難しくなってくるため。

(今は育休中)

- ・もっと自由に、自分らしく働きたいから。

(40代)

- ・経済面で不安。
- ・めまぐるしく契約について内容が変わるため覚えきれない。
- ・仕事内容は自分に向いているかもしれないが、別の業種に興味もあり挑戦してみたい気持ちがある。
- ・他にやりたい仕事がある。
- ・働いているショールームがいずれなくなる可能性が高いため。

- ・生活のために今の仕事を続けている。やりたい仕事では生活できないため。
 - ・仕事の量とスピード重視がきつい。
 - ・人間関係。
- (50代)
- ・体力、知力がついていけなくなりそうのため。

- ・体力的にきついので、いつまでがんばれるのか…。ただ自分の年齢を考えると…。
- ・定年を過ぎても収入がほしい。その時は自由に時間を使える仕事にしたい。現在の職場は社長が愚痴ばかりの人なのでできれば早く転職したい。

■非正規社員・職員の人で「転職したい」具体的な理由

(20代)

- ・給料が自分の思っている額より少ない。
- ・時間帯、休みが定まらないため。
- ・収入面で将来に不安があるため。
- ・賃金が安すぎる。生活がとても苦しい。
- ・他の業種でも仕事してみたいので。

(30代前半)

- ・今後のためにももう少し長く働きたいため。
- ・収入が低い。
- ・体力的に長く続かないこと。
- ・以前働いていた業種に戻りたいため。
- ・3年しかいられない契約なので。
- ・契約社員は期間が決まっていて不安定だが、仕事なくなったら契約切れされるから。
- ・正職員で働きたい。必要とされる場で働きたい。
- ・将来のことを考えるとよりステップアップしたい。
- ・今の職種の存続が医療保険制度に依存していて、なくなってしまうかもしれない不安があるので。自分の能力を向かせて環境が変わっても働き続けられるようになりたい。
- ・才能を活かせていない。
- ・向いてないと思っている。

(30代後半)

- ・今の給料では家計がまわらない
- ・責任のある仕事に、不安に思時もあるため。
- ・体力的に将来は難しい。(3代後半)
- ・安定していない、
- ・休暇をとりにくい状況となり、別のもう一つの仕事に支障が出てきているため。
- ・週3~4日が希望だが、週5日出るように言われているので。

- ・1年ごと更新で、最高3年までしか勤務できない。先が見えず不安定なので。
- ・子どもが大きくなったら転職したい。
- ・もっと自分の能力を活かしたいから。

(40代前半)

- ・現在の職務はとても満足しているが、今後子どもが大きくなり、教育費などを考えると、収入をもう少し上げたいから。
- ・定期的に仕事に入れるわけではなく、仕事がある時しか働けないので収入がとても不安定なため。
- ・(食品工場の宿命であるが) 毎日の最後にやる機械の分解、洗浄作業が思いのほか大変なので。重さ7、8キロの金属部分を持ち上げて穴という穴、溝という溝の汚れを落とす必要があるが3種類のブラシで落とせない汚れを爪でしごいて落とすことになり、爪の傷みが目立つため。先のことが不安になるため。
- ・どうしてもやりたい仕事、職場がある(転職を考えている)。今の職場でずっと勤めたい気持ちがあるので悩んでいる。
- ・他の仕事もやってみたい。
- ・やりたいことがあるから。
- ・正社員ではないので、同じように働いていても給与は全く差がある。働けるようになった時にチャンスがない。
- ・いずれにしても最長5年までしか勤務できない。
- ・来年3月までの期限有りの臨時職員なので。
- ・キャリアアップをしたい。
- ・正規職員に就きたいため。
- ・正社員として働きたいから。
- ・派遣なので正社員になりたいので。
- ・勤務先が自宅から近く、自分の都合で休みが取りやすいため、子どもが小学生のうちには…と考えているため。

- ・子どもが大きくなったら長時間働きたい。
- ・年をとっていくので、同じように仕事こなせるかわからない。
- ・自分らしく働ける職場を探したいという気持ちもあるため。

(40代後半)

- ・お給料が手取りで7~8万円と少ないため。
- ・もう少し稼ぎたいので。
- ・労働時間を増やしたい。時給が今よりも高い職場へ。
(昇給がないので)
- ・このまま今の仕事を続けていたら、心身共にダメージが大きいから。自社クレジットカード獲得&売上のノルマが神的に苦痛。
- ・やりがいのある仕事とはいえず、時給のわりに仕事内容が色々多い。
- ・やってみたい仕事ほかにあるので。(現在勉強中)
- ・働き始めのころはスキルも低く、周りも見えていないので仕事を覚える事しか目に入らないが、時間が経つと任される仕事が増え(これに関してはやりがいをを感じる)サボっている人と同じ時給なのに不満を感じる。同じ子育て中で正職員との待遇の差を目の当たりにするとうらやまさが不満になる。正社員になれば残業などもあるだろうが責任も裁量も自分で決められる部分が増えるのでは・・・と思ってしまう。年収で150万を超えたい。
- ・人手不足のため、負担がとても多い。なかなか正社員として認められない。サービス残業ではないかもしれないが、家で書き物などしなければ仕事に追いつかない。
- ・労務関係。
- ・期間が決まっているので、次回は長くいられるところ。
- ・職場環境。
- ・人間関係もよいとはいえない。
- ・今は子育て中のため、時間帯・曜日共に制限があるため。自由になった時自分の年齢が許せば、好きな事を仕事にたいため。

(50代前半)

- ・時給が不満のため。

- ・勤務内容が募集の要件と異なる。労働時間が長すぎ、体力的にも負担が大きい。
- ・やや仕事内容が不満。
- ・今はいろいろな業種の仕事を経験してみたいから。
- ・正社員とパートの扱いがすごく壁があるように感じるため。
- ・パートのため、保障が低い。
- ・1年ごとの契約なため、継続して働ける保証がない。
- ・子どもの教育費及び住宅ローン返済に備えて、正規社員の職を希望している。
- ・教職の世界に長くいたので、自分の資格や自分らしさをもっと生かしたい。
- ・自身の持っているキャリアを活かすことができないためと、若い頃、海外(1年)生活の経験があるため、日本の良さを発信したいが、どの様にしたらよいかわからない。

(50代後半)

- ・もっとしっかり(時間も給料も)働きたい。
- ・現職は期限付きのため、転職は必須。
- ・職場の雰囲気が悪かったので、転属を希望し2年になるが春から移動で入った方たちにより、雰囲気が悪くなり仕に行くときに足が重い。
- ・定年になっても働きたいので、現在より定年が先の職場に転職したい。

(60代)

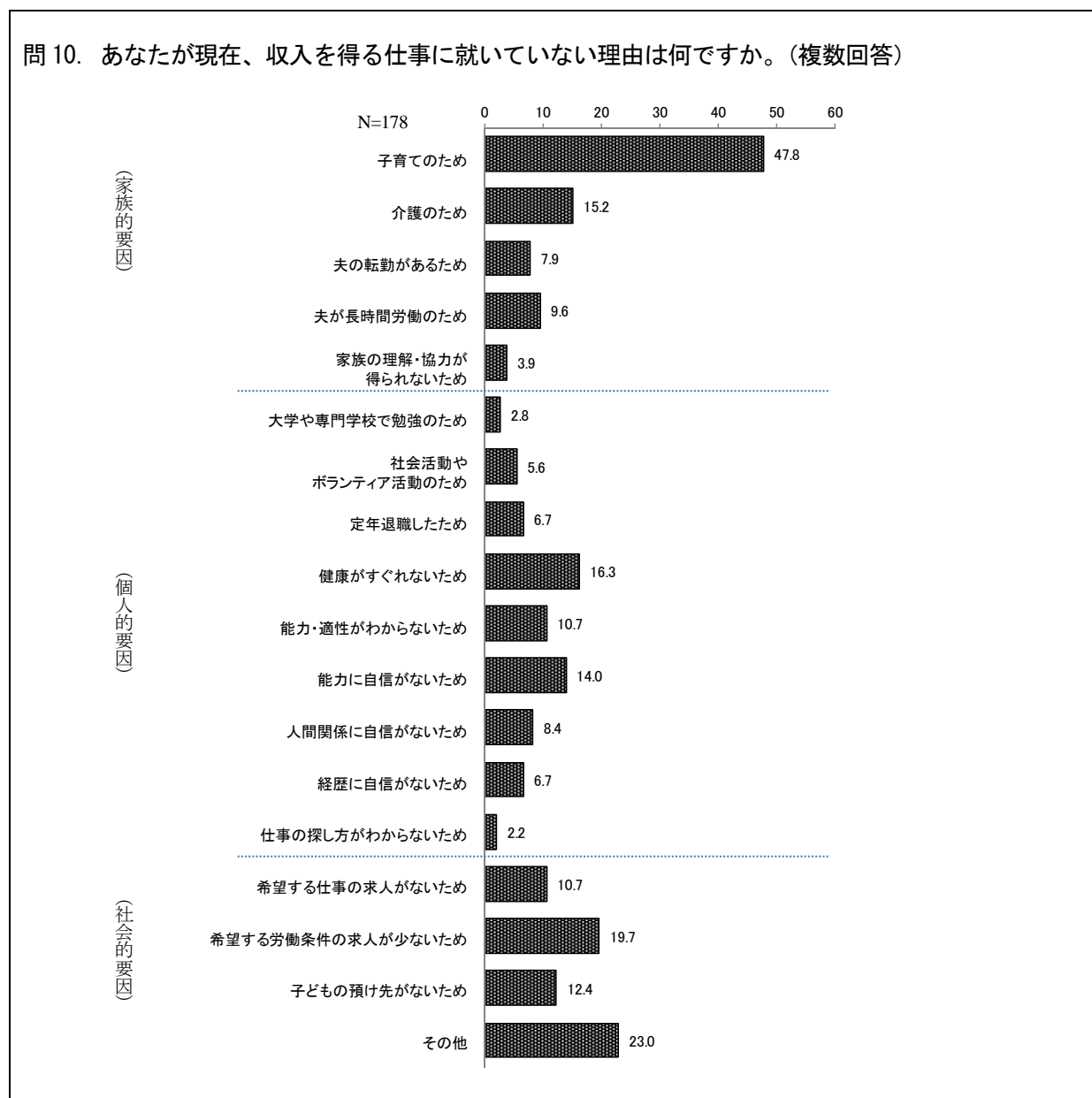
- ・仕事量が多い。
- ・定年になるため。
- ・もっと楽な仕事。

(年齢不詳)

- ・子どもが小さいため自宅近くでパートをしているが、給与・待遇面でやはり正社員になりたいので。業界的にも覚る事が多く、忙し過ぎる。
- ・職場の環境、人間関係はやや満足だ(が)。仕事内容も不満ではないが、単純、単調で、勤務の年月を重ねても、スキルアップは望めないから。1日の勤務時間(5時間)は希望通りだが、1週間の勤務日数(週3日)が少ない。
- ・4日働きたい。

4. 就業していない理由（離職型、就業経験なしのみ）

問 10. あなたが現在、収入を得る仕事に就いていない理由は何ですか。（複数回答）



現在、仕事をしていない人 178 人にその理由を尋ねたところ、「子育てのため」が 47.8%で最も多く、次に「希望する労働条件の求人が少ないため」が 19.7%、「健康がすぐれないため」が 16.3%、「介護のため」 15.2%、「能力に自信がないため」 14.0%と続いた。

年代別にみると、30代前半、後半とも「子育てのため」が 96.0%台、40代では「希望する労働条件の求人が少ないため」が他の年代に比べて多く、前半で 31.8%、後半で 40.0%を占める。50代前半では「介護のため」や「健康がすぐれないため」が各々 40.9%、60代以上では 35.3%が「定年退職したため」と回答している。

出身地別では、県外出身者の場合「子育てのため」が 65.2%を占めるが、「子どもの預け先がないため」が 26.1%、「夫の転勤があるため」が 23.9%と続く。

「その他」の回答としては「高齢のため」や「夫や家業を手伝うため」「求職活動中」などが複数あった。

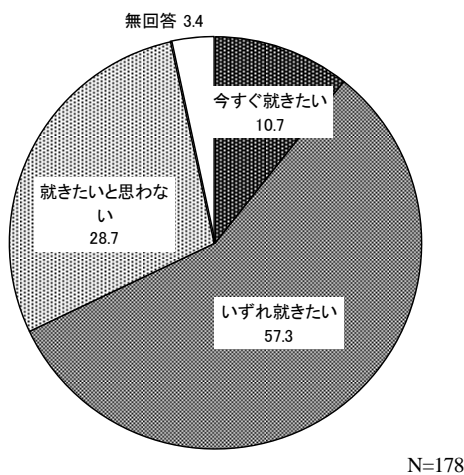
	合計	子育てのため	介護のため	夫の転勤があるため	め夫が長時間労働のため	得られないため	家族の理解・協力が	強大学や専門学校で勉	テ、ア活動のため	社活動やボランティア	定年退職したため	め健康がすぐれないため	な能力・適性がわからない	め能力に自信がない	いた人間関係に自信がない	め経歴に自信がない	ら仕事の探し方がわからない	が希望する仕事のため	求人が少ないため	希望する労働条件の	いた子どもの預け先がない	その他
全体	178	47.8	15.2	7.9	9.6	3.9	2.8	5.6	6.7	16.3	10.7	14.0	8.4	6.7	2.2	10.7	19.7	12.4	23.0			
年代	29歳以下	6	33.3	-	-	-	-	16.7	-	-	33.3	33.3	33.3	16.7	33.3	-	33.3	16.7	-	16.7		
	30代前半	25	96.0	-	8.0	24.0	-	4.0	-	-	4.0	4.0	4.0	12.0	4.0	4.0	12.0	20.0	24.0	16.0		
	30代後半	30	96.7	-	13.3	6.7	6.7	-	-	-	10.0	6.7	13.3	6.7	20.0	3.3	13.3	23.3	26.7	10.0		
	40代前半	22	77.3	4.5	18.2	9.1	9.1	-	9.1	-	-	9.1	18.2	4.5	4.5	-	9.1	31.8	31.8	13.6		
	40代後半	10	50.0	30.0	-	20.0	10.0	-	-	-	-	30.0	20.0	-	10.0	-	-	20.0	40.0	-	20.0	
	50代前半	22	22.7	40.9	9.1	13.6	-	9.1	9.1	-	40.9	18.2	18.2	9.1	-	4.5	-	18.2	-	31.8		
	50代後半	28	7.1	28.6	7.1	7.1	7.1	3.6	10.7	-	28.6	7.1	21.4	10.7	3.6	-	7.1	17.9	3.6	42.9		
60代以上	34	-	17.6	-	-	-	-	8.8	35.3	8.8	8.8	8.8	2.9	-	2.9	8.8	2.9	-	26.5			
出身地	静岡市内	93	41.9	15.1	1.1	4.3	3.2	2.2	6.5	6.5	19.4	12.9	16.1	8.6	5.4	1.1	12.9	20.4	6.5	23.7		
	県内他市町	38	39.5	18.4	5.3	10.5	7.9	2.6	7.9	15.8	7.9	10.5	7.9	5.3	5.3	-	7.9	15.8	10.5	15.8		
	県外	46	65.2	13.0	23.9	19.6	2.2	4.3	2.2	-	17.4	4.3	13.0	8.7	8.7	6.5	6.5	19.6	26.1	28.3		

※網掛け部分は全体の比率より10%以上大

5. 今後の就労（離職型、就業経験なしのみ）

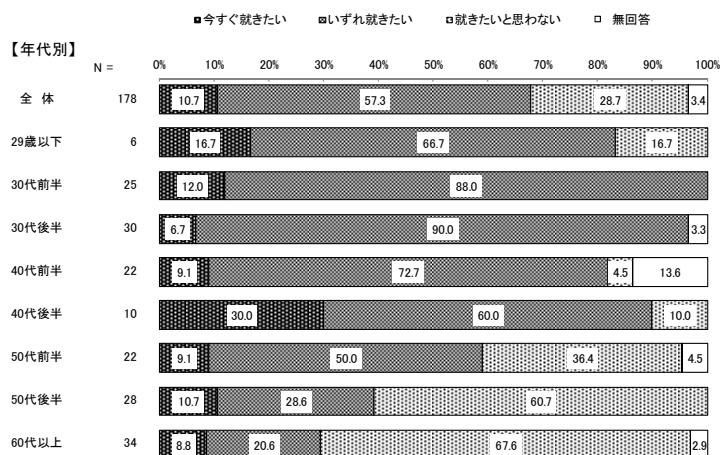
5-1. 就労意向

問 11. あなたは今後、収入を得る仕事に就きたいと考えていますか。



今後の就労意向については、「いずれ就きたい」が57.3%で過半数を占め、「今すぐ就きたい」は10.7%である。両者合わせ3分の2以上が就労意向を持っている。

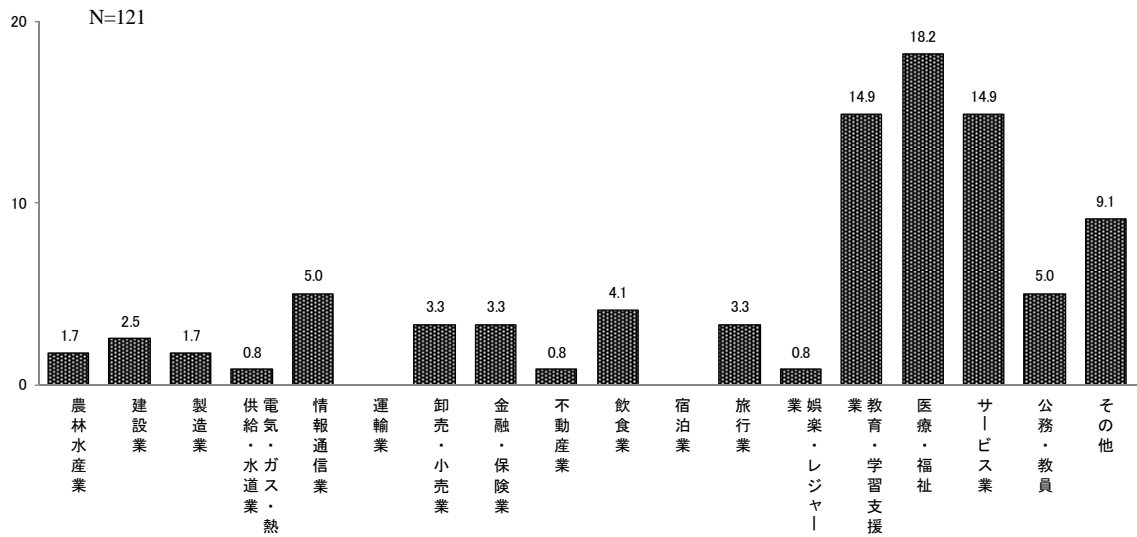
年代別にみると、「いずれ就きたい」は30代後半で90.0%、30代前半で88.0%と高く、特に30代前半では「今すぐ就きたい」の12.0%と合わせ、全員が就労の意思を示している。50代後半になると「就きたいと思わない」が60%以上を占める。



5-2. 希望の仕事

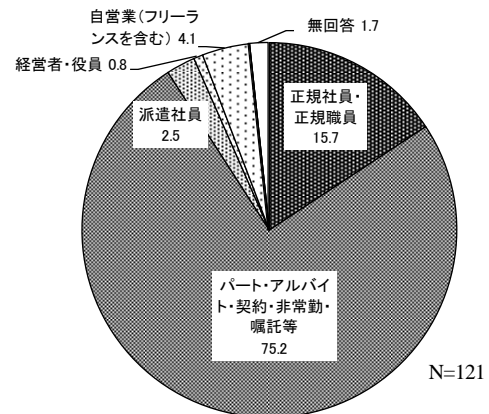
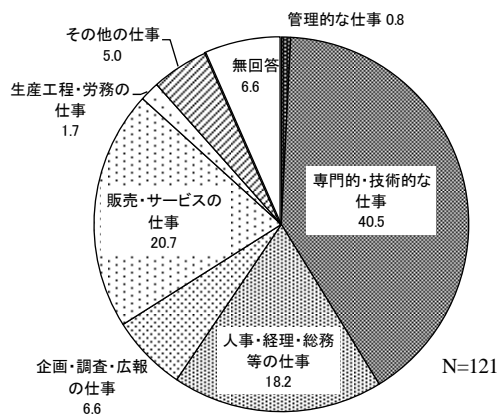
(前問で「今すぐ就きたい」「いずれ就きたい」と回答した人へ)

補問1. あなたが希望する仕事の業種は次のどれですか。

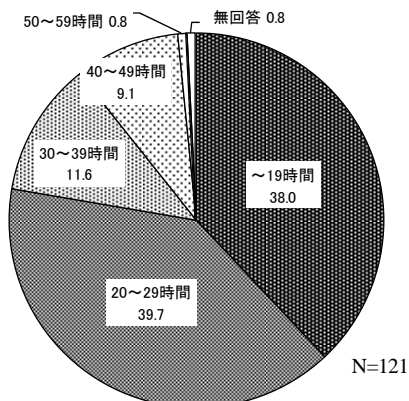


補問2. あなたが希望する仕事内容は次のどれですか。

補問3. あなたが希望する従業上の地位は次のどれですか。



補問4. あなたが希望する実働時間は平均すると週に何時間(残業時間含む)くらいですか。



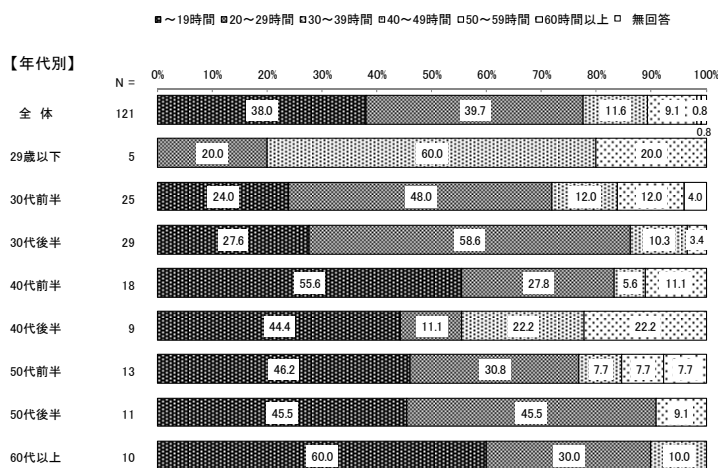
今後就労意向のある人 121 人に希望の業種を尋ねたところ、「医療・福祉」が 18.2%で最も多く、次に「教育・学習支援事業」と「サービス業」が各々14.9%と続く。一方、観光分野の主業界である「宿泊業」への希望者は皆無で、関連の「旅行業」で 3.3%、「娯楽・レジャー業」で 0.8%と、観光分野を希望する人は少ない。

希望の仕事内容は、「専門的・技術的な仕事」が 40.5%で最も多く、「販売・サービスの仕事」が 20.7%と続く。従業上の地位は「パート・アルバイト等」が 75.2%、1週間当たりの実働時間は「20～29時間」が 39.7%、「～19時間」が 38.0%で、8割が短時間就労を希望している。

学歴別に希望の業種をみると、大学卒で「教育・学習支援事業」が 17.8%、短大・専門学校卒では「医療・福祉」が 21.3%で最も多い。

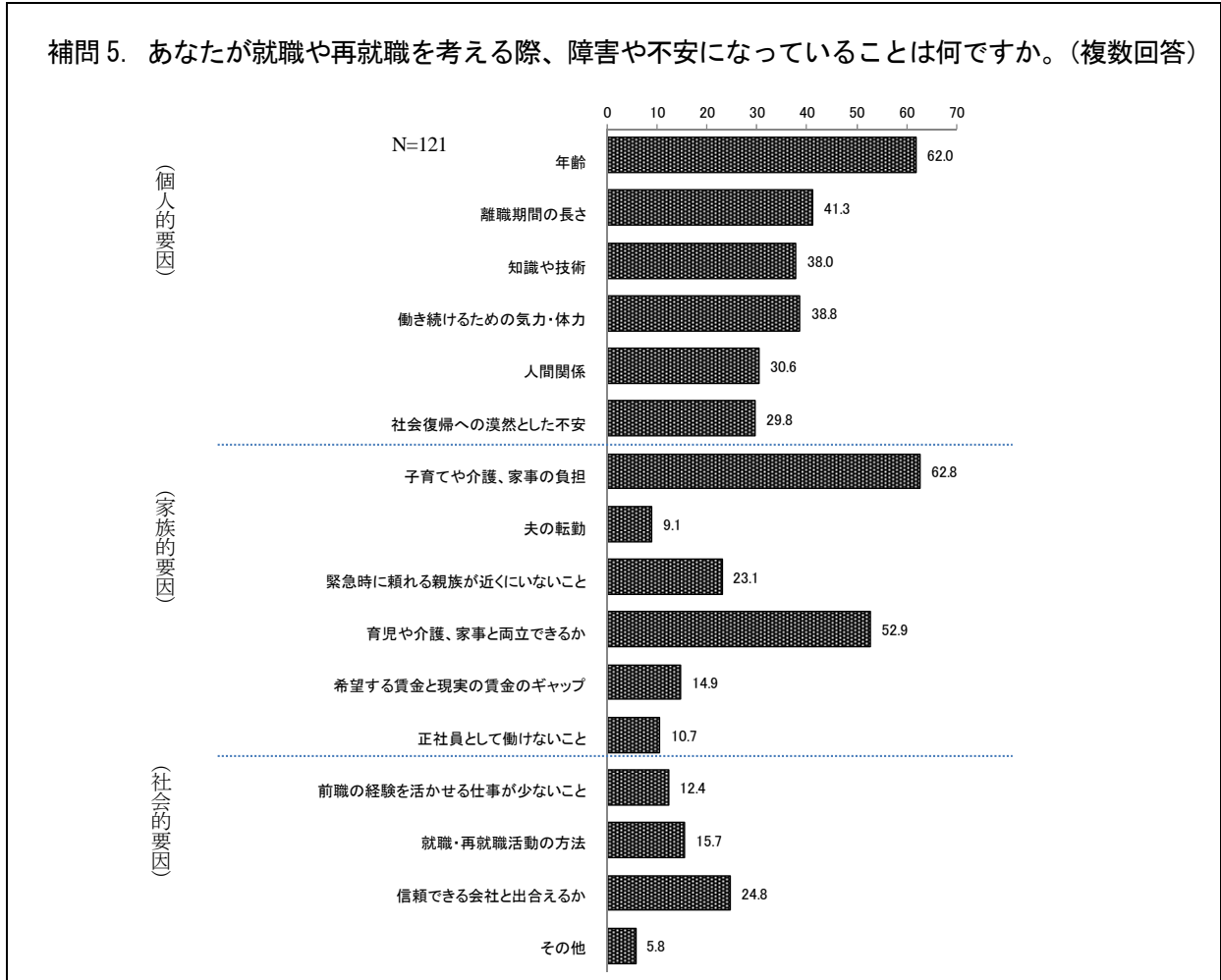
		合計	農林水産業	建設業	製造業	電気・ガス・熱供給・水道業	情報通信業	運輸業	卸売・小売業	金融・保険業	不動産業	飲食業	宿泊業	旅行業	娯楽・レジャー業	教育・学習支援	医療・福祉	サービス業	公務・教員	その他
全体		121	1.7	2.5	1.7	0.8	5.0	-	3.3	3.3	0.8	4.1	-	3.3	0.8	14.9	18.2	14.9	5.0	9.1
学歴	中学卒	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	高校卒	25	-	-	8.0	-	-	-	8.0	-	-	4.0	-	-	4.0	8.0	16.0	16.0	-	12.0
	短大・専門学校卒	47	2.1	2.1	-	-	4.3	-	2.1	4.3	-	6.4	-	-	8.5	14.9	21.3	14.9	4.3	6.4
	大学卒	45	2.2	4.4	-	2.2	8.9	-	2.2	4.4	2.2	2.2	-	-	-	17.8	15.6	15.6	6.7	11.1
	大学院卒	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	33.3	33.3	-	33.3	-

年代別に希望の実働時間をみると、40代以上では「～19時間」を希望する人が多いが、30代では「20～29時間」を希望する人が多い。



5-3. 就職・再就職への不安

補問5. あなたが就職や再就職を考える際、障害や不安になっていることは何ですか。(複数回答)



現在仕事に就いていない人が今後就職や再就職を考えた時不安になることは「子育てや介護、家事の負担」が62.8%、「年齢」が62.0%、「育児や介護、家事との両立」が52.9%と続く。

年代別にみると30代後半を中心に「子育てや介護、家事の負担」や「育児や介護、家事との両立」に不安を抱える人が多い。「年齢」に対する不安は30代後半から過半数を占め、40代後半では9割近くを占めるようになる。

	合計	年齢	離職期間の長さ	知識や技術	働き続けるための気力・体力	人間関係	社会復帰への漠然とした不安	子育てや介護、家事の負担	夫の転勤	緊急時に頼れる親族が近くにいないこと	育児や介護、家事と両立できるか	希望する賃金と現実の賃金のギャップ	正社員として働けないこと	前職の経験を活かせる仕事が少ないこと	就職・再就職活動の方法	信頼できる会社と出合えるか	その他	
全体	121	62.0	41.3	38.0	38.8	30.6	29.8	62.8	9.1	23.1	52.9	14.9	10.7	12.4	15.7	24.8	5.8	
年代	29歳以下	5	20.0	20.0	40.0	60.0	60.0	60.0	-	-	40.0	20.0	40.0	40.0	40.0	60.0	-	
	30代前半	25	20.0	48.0	40.0	20.0	28.0	28.0	12.0	40.0	68.0	4.0	4.0	4.0	12.0	16.0	8.0	
	30代後半	29	55.2	48.3	37.9	31.0	24.1	41.4	10.3	31.0	79.3	17.2	6.9	13.8	10.3	27.6	3.4	
	40代前半	18	66.7	33.3	44.4	38.9	27.8	11.1	83.3	16.7	27.8	66.7	22.2	5.6	5.6	16.7	22.2	5.6
	40代後半	9	88.9	44.4	44.4	55.6	55.6	22.2	33.3	-	11.1	33.3	33.3	33.3	22.2	22.2	22.2	-
	50代前半	13	92.3	46.2	38.5	46.2	53.8	30.8	46.2	15.4	7.7	30.8	15.4	23.1	23.1	15.4	38.5	7.7
	50代後半	11	100.0	54.5	18.2	63.6	9.1	36.4	27.3	-	9.1	27.3	9.1	9.1	18.2	9.1	9.1	18.2
60代以上	10	90.0	-	30.0	50.0	10.0	10.0	30.0	-	-	-	-	-	-	20.0	20.0	-	

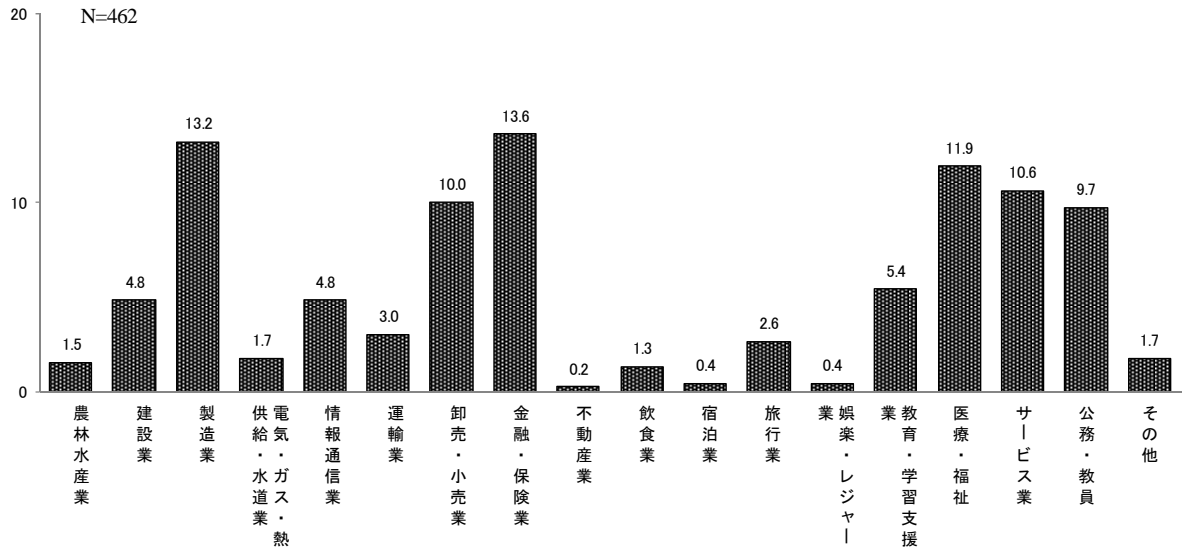
※網掛け部分は全体の比率より10%以上大

学歴別にみると、高校卒は「信頼できる会社と出合えるか」が44.0%、短大・専門学校卒は「離職期間の長さ」と「働き続けるための気力・体力」が各々44.7%、大学卒で「知識や技術」が48.9%と、他に比べて多い。

学歴	N	1位	2位	3位	4位	5位
高校卒	25	年齢 68.0	子育てや介護等の負担 / 育児・介護等との両立 / 信頼できる会社との出会い 各 44.0			離職期間の長さ / 気力・体力 各 36.0
短大・ 専門学校卒	47	年齢/子育てや介護等の負担 各 66.0		育児・介護等との 両立 55.3	離職期間の長さ / 気力・体力 各 44.7	
大学卒	45	子育てや介護等の 負担 66.7	育児・介護等との 両立 57.8	年齢 55.6	知識や技術 48.9	離職期間の長さ / 気力・体力 各 37.8

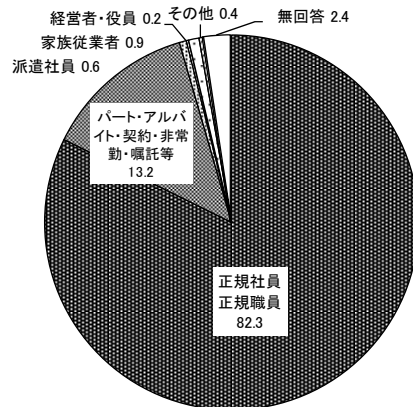
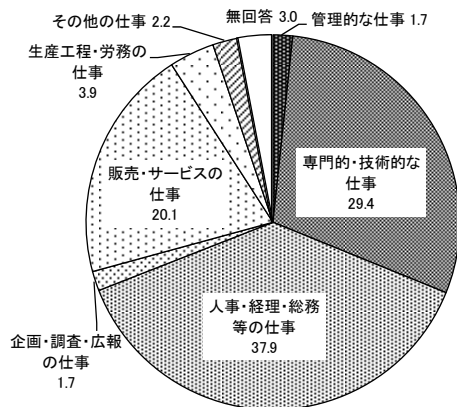
6. 初職（転職型、再就職型、離職型のみ）

問 12. あなたが学校を卒業して初めて就いた仕事（初職）の業種は次のどれですか。

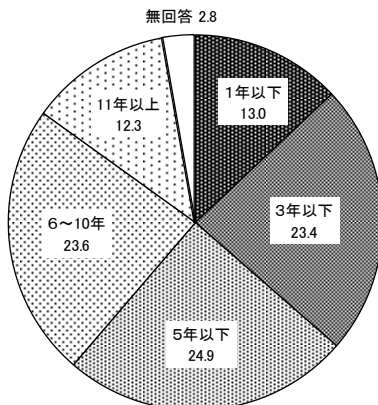


問 13. あなたの初職の主な仕事内容は次のどれですか。

問 14. あなたの初職の従業上の地位は次のどれですか。



問 15. 初職は何年続けられましたか。



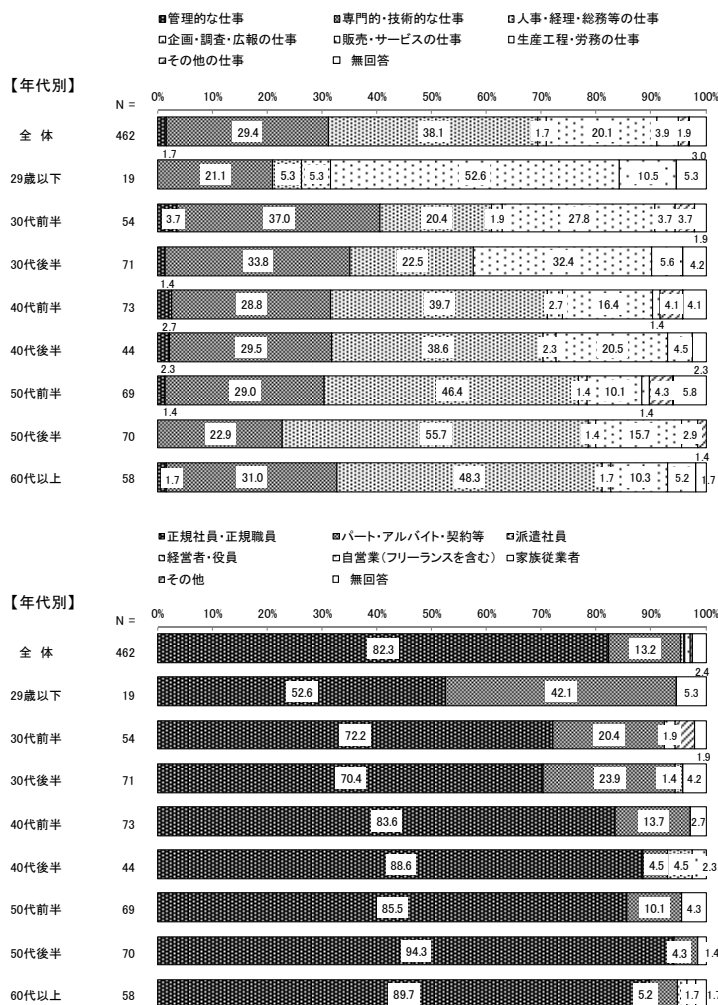
いずれも N=462

初職の業種は「金融・保険業」が13.6%で最も多く、「製造業」が13.2%、「医療・福祉」が11.9%と続く。仕事内容は、「人事・経理・総務等の仕事」が37.9%で最も多く、「専門的・技術的な仕事」が29.4%、「販売・サービスの仕事」が20.1%と続く。従業上の地位は「正規社員・職員」が82.3%を占める。初職の継続期間は「5年以下」が24.9%で最も多く、「1年以下」から「5年以下」を合わせると6割となる。

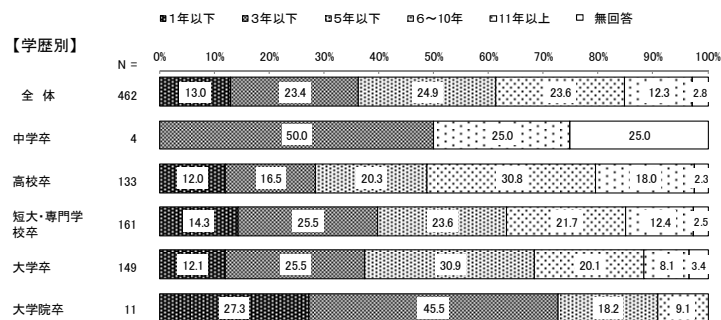
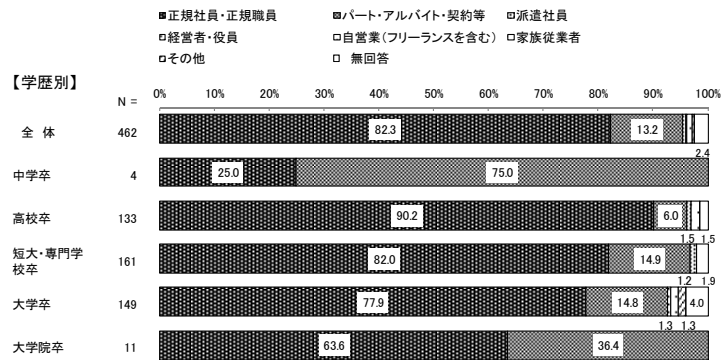
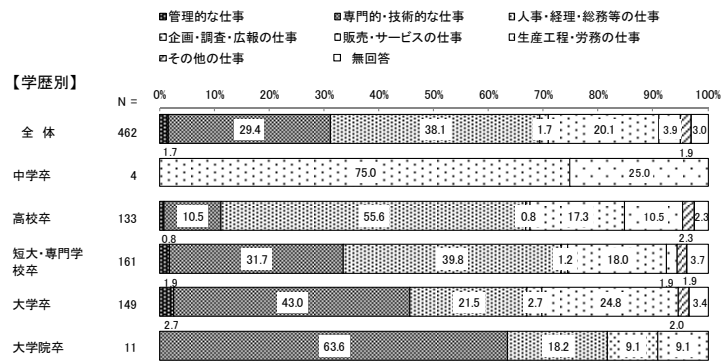
年代別にみると、29歳以下は「サービス業」が26.3%を占め、30代以下の若い世代では「医療・福祉」が多い。40代後半と50代後半以上では「金融・保険業」が20%以上を占めている。年代が高いほど「人事・経理・総務等の仕事」に就いていた人が多く、50代前半で46.4%、50代後半で55.7%を占める。従業上の地位は29歳以下では「正規社員・職員」の割合が52.6%と低い。

	合計	農林水産業	建設業	製造業	電気・ガス・熱供給・水道業	情報通信業	運輸業	卸売・小売業	金融・保険業	不動産業	飲食業	宿泊業	旅行業	業 業	業 業	医療・福祉	サービス業	公務・教員	その他	
全体	462	1.5	4.8	13.2	1.7	4.8	3.0	10.0	13.6	0.2	1.3	0.4	2.6	0.4	5.4	11.9	10.6	9.7	1.7	
年代	29歳以下	19	-	5.3	21.1	5.3	-	-	-	-	5.3	-	-	-	-	15.8	26.3	15.8	-	
	30代前半	54	1.9	3.7	13.0	-	7.4	1.9	14.8	5.6	-	1.9	1.9	-	9.3	18.5	11.1	5.6	1.9	
	30代後半	71	-	5.6	12.7	1.4	2.8	1.4	2.8	8.5	-	4.2	1.4	2.8	2.8	15.5	22.5	7.0	1.4	
	40代前半	73	1.4	5.5	5.5	2.7	8.2	5.5	11.0	12.3	-	-	-	6.8	-	6.8	12.3	11.0	5.5	
	40代後半	44	-	9.1	9.1	4.5	4.5	4.5	9.1	22.7	-	2.3	-	-	-	2.3	6.8	9.1	11.4	4.5
	50代前半	69	-	1.4	17.4	-	2.9	2.9	13.0	11.6	1.4	1.4	-	1.4	-	8.7	7.2	8.7	15.9	1.4
	50代後半	70	1.4	7.1	14.3	-	2.9	1.4	15.7	21.4	-	-	-	2.9	-	5.7	8.6	5.7	8.6	2.9
60代以上	58	6.9	1.7	13.8	3.4	5.2	5.2	6.9	20.7	-	-	-	1.7	-	13.8	-	13.8	1.7		

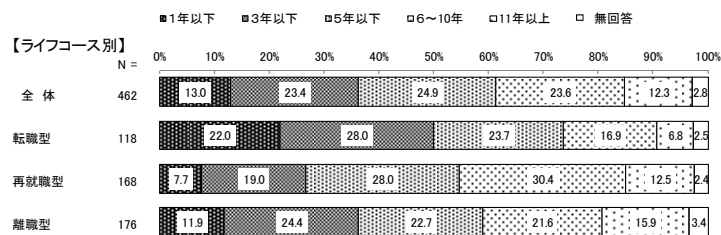
※網掛け部分は全体の比率より10%以上大



学歴別にみると、学歴が高いほど「専門的・技術的な仕事」に就いていた人が多いが、逆に「正規社員・職員」の割合は低くなる。また、初職の継続期間が「11年以上」は高校卒で18.0%と多い。

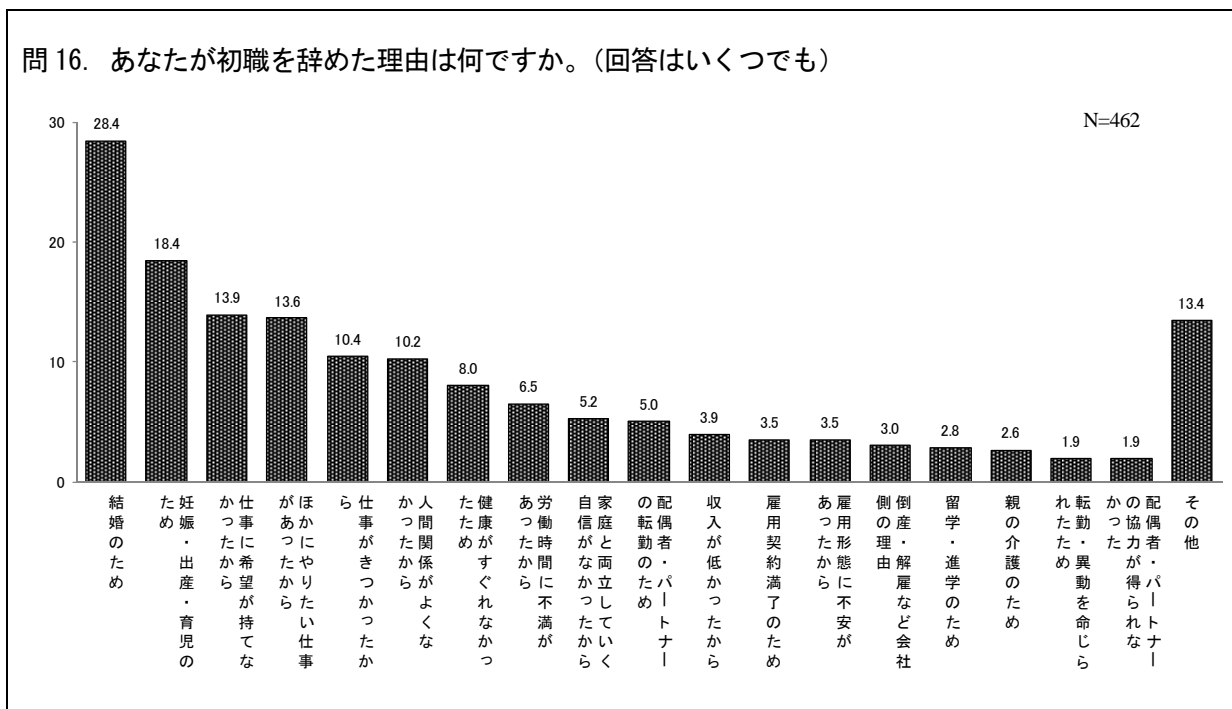


ライフコース別に初職の継続期間をみると、転職型は「3年以下」が28.0%で、「1年以下」の22.0%と合わせると50.0%となる。



7. 初職を辞めた理由（転職型、再就職型、離職型のみ）

問 16. あなたが初職を辞めた理由は何ですか。（回答はいくつでも）



初職を辞めた理由は「結婚のため」28.4%、「妊娠・出産・育児のため」18.4%、「仕事に希望が持てなかったから」13.9%、「ほかにやりたい仕事があったから」13.6%と続く。「その他」の回答としては「転居や会社の移転で通勤困難」や「Uターン、Iターンのため」「夫の仕事や家業の手伝いのため」「勉強・資格取得のため」「仕事に対する自信をなくしたため」などが複数あげられた。

年代別にみると、29歳以下では「仕事に希望が持てなかったから」が31.6%と多く、50代では「結婚のため」が4割近くを占める。

配偶関係別にみると、未婚の場合は「仕事に希望が持てなかったから」と「ほかにやりたい仕事があったから」が各々25.0%、「仕事が見つかったから」が21.3%と続く。

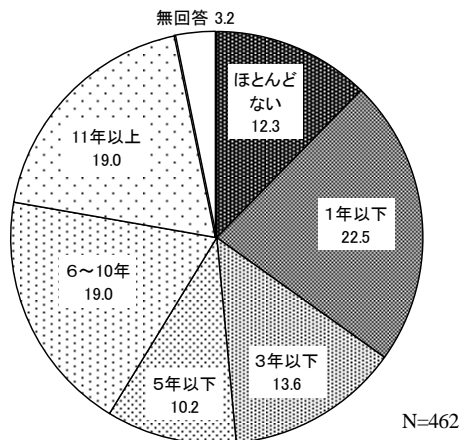
ライフコース別にみると、再就職型や離職型は「結婚のため」「妊娠・出産・育児のため」が主な理由であるが、転職型は「仕事に希望が持てなかった」が23.7%で最も多い。

	合計	結婚のため	妊娠・出産・育児のため	仕事に希望が持てなかったから	ほかにやりたい仕事があったから	仕事が見つかったから	人間関係がよくなったから	健康がすぐれなかったため	労働時間に不満があったから	家庭と両立していく自信がなかったから	配偶者・パートナーとの転勤のため	収入が低かったから	雇用契約満了のため	雇用形態に不安があったから	倒産・解雇など会社側の理由	留学・進学のため	親の介護のため	転職・異動を命じられたため	協力が得られなかった	配偶者・パートナーの転勤のため	その他
全体	462	28.4	18.4	13.9	13.6	10.4	10.2	8.0	6.5	5.2	5.0	3.9	3.5	3.5	3.0	2.8	2.6	1.9	1.9	13.4	
年代	29歳以下	19	10.5	15.8	31.6	15.8	10.5	21.1	21.1	10.5	-	5.3	-	15.8	10.5	-	5.3	-	-	-	10.5
	30代前半	54	22.2	20.4	18.5	9.3	13.0	7.4	13.0	11.1	1.9	5.6	9.3	3.7	5.6	7.4	7.4	1.9	-	-	20.4
	30代後半	71	16.9	9.9	25.4	21.1	11.3	16.9	7.0	12.7	4.2	2.8	9.9	7.0	8.5	2.8	2.8	1.4	2.8	-	9.9
	40代前半	73	31.5	20.5	9.6	17.8	15.1	11.0	11.0	1.4	2.7	8.2	2.7	1.4	2.7	-	2.7	1.4	1.4	2.7	13.7
	40代後半	44	22.7	11.4	20.5	13.6	13.6	4.5	13.6	4.5	11.4	4.5	2.3	4.5	9.1	-	4.5	6.8	2.3	6.8	
	50代前半	69	39.1	15.9	10.1	15.9	10.1	8.7	5.8	1.4	8.7	2.9	-	4.3	1.4	-	1.4	5.8	1.4	1.4	17.4
	50代後半	70	38.6	24.3	4.3	10.0	4.3	4.3	5.7	2.9	7.1	4.3	2.9	-	4.3	1.4	1.4	2.9	2.9	12.9	
60代以上	58	27.6	25.9	6.9	5.2	6.9	6.9	5.2	5.2	8.6	1.7	-	1.7	-	-	3.4	3.4	-	5.2	12.1	
関係	未婚	80	-	-	25.0	25.0	21.3	17.5	12.5	12.5	-	-	5.0	11.3	8.8	7.5	2.5	3.8	2.5	-	16.3
	既婚	337	33.8	21.7	12.8	12.5	8.3	8.9	6.8	5.6	5.9	6.5	4.2	2.1	2.7	1.8	3.0	2.4	1.8	1.8	13.1
	離・死別	39	38.5	25.6	-	2.6	7.7	7.7	10.3	2.6	10.3	2.6	-	-	-	2.6	2.6	2.6	2.6	7.7	10.3
コース	転職型	118	12.7	8.5	23.7	18.6	17.8	15.3	9.3	7.6	2.5	5.1	4.2	6.8	7.6	4.2	1.7	1.7	2.5	0.8	14.4
	再就職型	168	38.1	25.6	6.5	11.9	6.5	8.3	4.2	5.4	6.0	5.4	2.4	1.2	1.2	3.0	3.6	1.8	2.4	3.0	14.3
	離職型	176	29.5	18.2	14.2	11.9	9.1	8.5	10.8	6.8	6.3	4.5	5.1	3.4	2.8	2.3	2.8	4.0	1.1	1.7	11.9

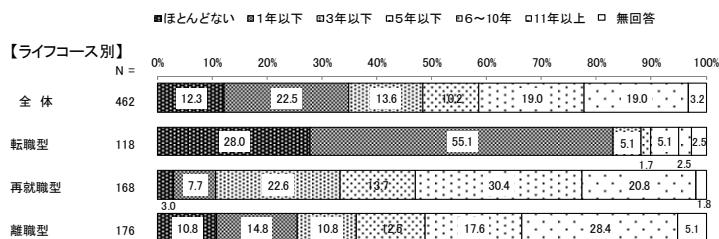
※網掛け部分は全体の比率より10%以上大

8. 離職期間（転職型、再就職型、離職型のみ）

問 17. 離職期間はどのくらいでした（す）か。離職経験が複数回ある場合は、最も長い離職期間をお答えください。

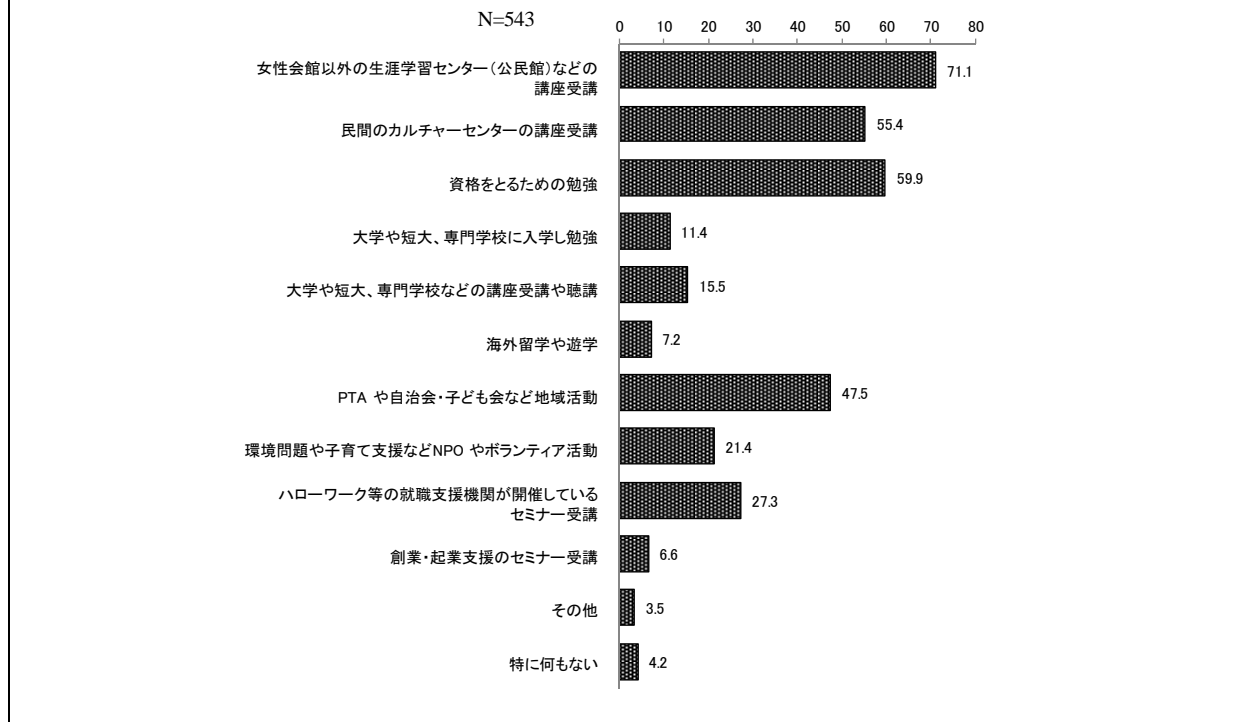


離職期間は、「1年以下」が22.5%で最も多く、次に「6~10年」と「11年以上」が各19.0%で続く。ライフコース別にみると、再就職型の場合「6~10年」が30.4%が最も多く、離職型は「11年以上」が28.4%を占める。



9. 学習や各種活動経験

問 18. あなたは社会人になってから、次のような学習や活動をしたことがありますか。(回答はいくつでも)



学習や各種活動経験を尋ねたところ、「生涯学習センターなどの講座受講」が71.1%で最も多く、次に「資格をとるための勉強」が59.9%、「民間のカルチャーセンターの講座受講」が55.4%、「PTA や自治会・子ども会など地域活動」が47.5%と続く。

年代別にみると、「生涯学習センターなどの講座受講」は29歳以下では39.4%と低いが、50代以上になると80%前後を占める。40代後半では「資格をとるための勉強」75.5%や「就職支援機関が開催しているセミナー受講」44.9%が他の年代に比べて多い。

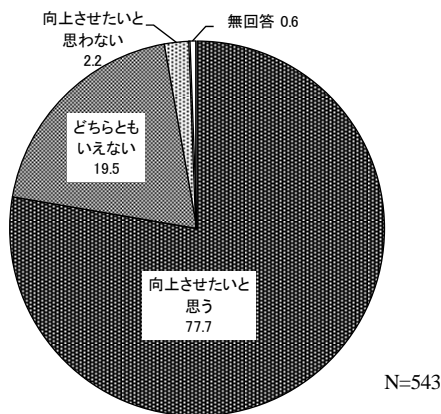
ライフコース別にみると、再就職型や離職型で「生涯学習センターなどの講座受講」が70%以上を占める。転職型は「就職支援機関が開催しているセミナー受講」が38.1%と他のコースの人に比べて多い。

	合計	女性会館以外の生涯学習センターの講座受講	民間のカルチャーセンターの講座受講	資格をとるための勉強	大学や短大、専門学校に入学し勉強	大学や短大、専門学校などの講座受講	海外留学や遊学	子ども会や自治会・PTAなどの地域活動	環境問題や子育て支援などNPOやボランティア活動	催しを受けているセミナー受講	就職支援機関が開催しているセミナー受講	創業・起業支援のセミナー受講	その他	特に何もなし
全体	462	71.1	55.4	59.9	11.4	15.5	7.2	47.5	21.4	27.3	6.6	3.5	4.2	
年代	29歳以下	19	39.4	21.2	39.4	3.0	6.1	6.1	3.0	12.1	21.2	3.0	-	18.2
	30代前半	54	61.0	46.8	59.7	9.1	10.4	7.8	18.2	18.2	18.2	6.5	2.6	9.1
	30代後半	71	63.9	45.8	66.3	14.5	7.2	10.8	28.9	8.4	27.7	8.4	4.8	4.8
	40代前半	73	70.5	58.0	60.2	17.0	13.6	2.3	52.3	23.9	33.0	4.5	3.4	-
	40代後半	44	77.6	61.2	75.5	10.2	22.4	6.1	44.9	22.4	44.9	10.2	6.1	-
	50代前半	69	83.3	70.8	56.9	16.7	25.0	11.1	61.1	36.1	25.0	9.7	2.8	4.2
	50代後半	70	79.5	64.1	59.0	7.7	16.7	3.8	80.8	24.4	21.8	3.8	2.6	1.3
60代以上	58	83.1	61.0	54.2	6.8	23.7	10.2	71.2	23.7	28.8	6.8	5.1	1.7	
ライフコース	初職継続型	79	58.2	55.7	57.0	8.9	13.9	3.8	32.9	15.2	1.3	3.8	6.3	10.1
	転職型	118	67.8	54.2	64.4	16.9	14.4	5.1	35.6	13.6	38.1	11.9	5.9	0.8
	再就職型	168	74.4	59.5	61.9	11.9	14.3	8.3	60.1	26.2	28.6	7.1	3.0	2.4
	離職型	176	76.1	52.8	56.3	7.4	17.6	9.1	50.6	24.4	30.1	4.0	1.1	5.7
	就業経験なし	2	50.0	-	50.0	100.0	50.0	-	-	50.0	50.0	-	-	-

※網掛け部分は全体の比率より10%以上大

10. 職業能力の向上

問 19. あなたは自分の職業能力を向上させたいと思いますか。



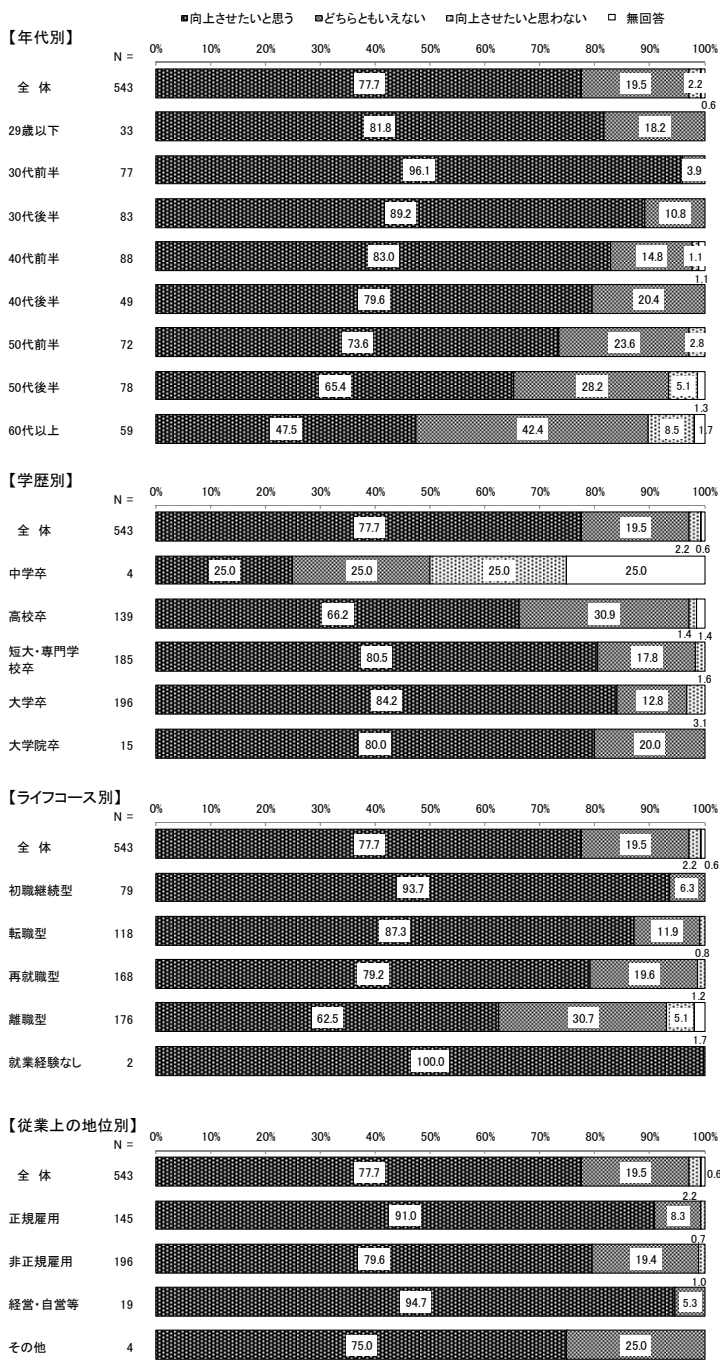
自分の職業能力を「向上させたいと思う」人は77.7%を占める。「どちらともいえない」が19.5%である。

年代別にみると、「向上させたいと思う」人は30代前半で96.1%を占めるが、年代が上がるほどその割合は下がる。

学歴別にみると、「向上させたいと思う」人は大学卒で84.2%、短大・専門学校卒で80.5%を占めるのに対し、高校卒では66.2%にとどまる。

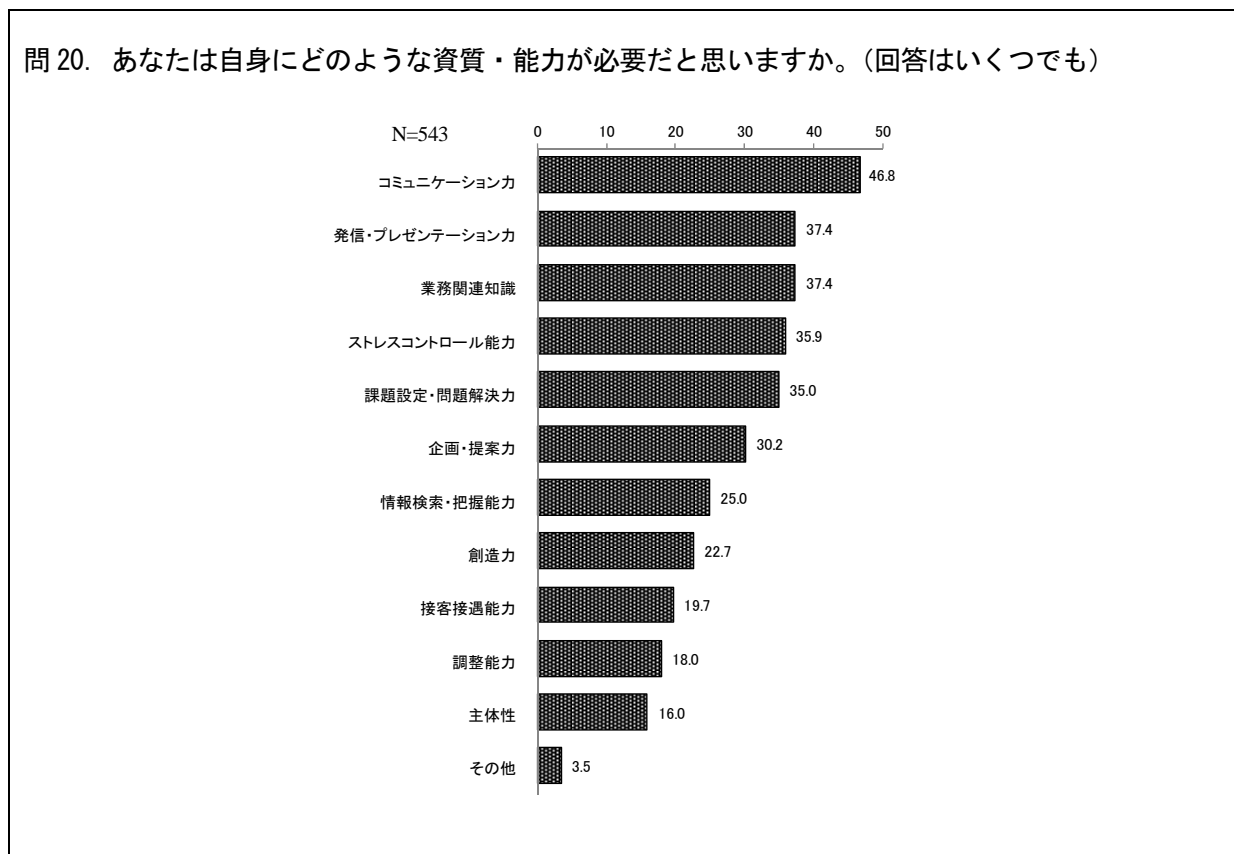
ライフコース別にみると、「向上させたいと思う」人は初職継続型ではえ93.7%と最も多く、離職型では62.5%である。

従業上の地位別にみると、正規雇用では「向上させたいと思う」人が91.0%と多いが、非正規雇用でも79.6%を占める。



11. 必要な資質・能力

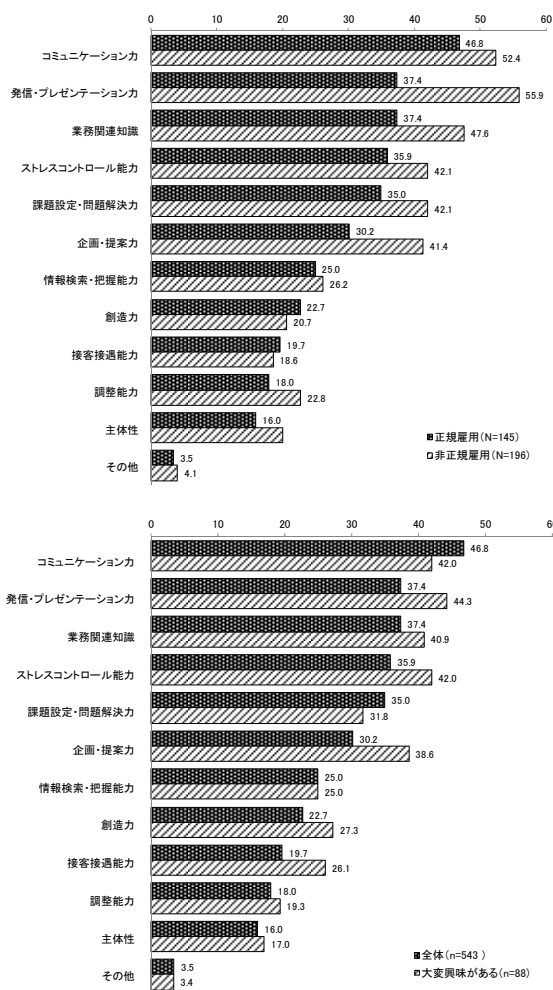
問 20. あなたは自身にどのような資質・能力が必要だと思いますか。(回答はいくつでも)



自分自身に必要なと思われる資質や能力は、「コミュニケーション力」が46.8%で最も多く、「発信・プレゼンテーション力」「業務関連知識」が各々37.4%と続く。

従業上の地位別にみると、全体的に正規雇用より非正規雇用の人に多く、特に「発信・プレゼンテーション力」については20%以上の差がある。

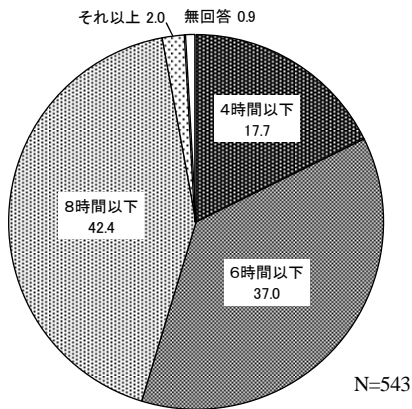
観光講座に大変興味がある人に限ってみると、「発信・プレゼンテーション力」が44.3%で最も多く、次に「コミュニケーション力」と「ストレスコントロール能力」が42.0%、「業務関連知識」が40.9%、「企画・提案力」が38.6%と続く。



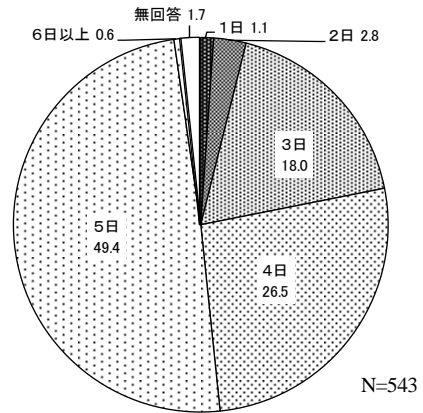
12. 理想の働き方

問 21. あなたが理想とする働き方について、①～④についてそれぞれお答えください。

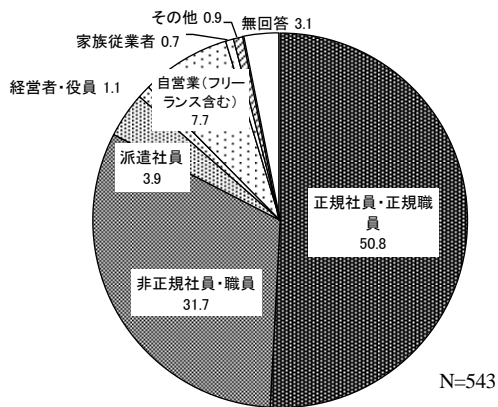
① 1日の就労時間



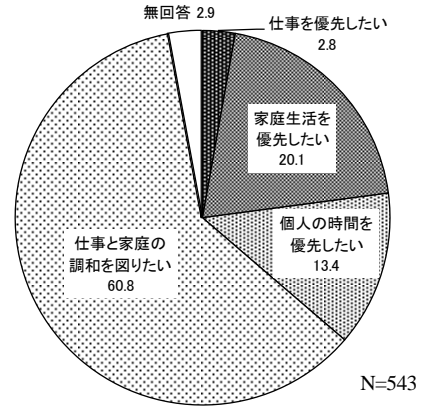
② 週間の就労日数



③ 従業上の地位

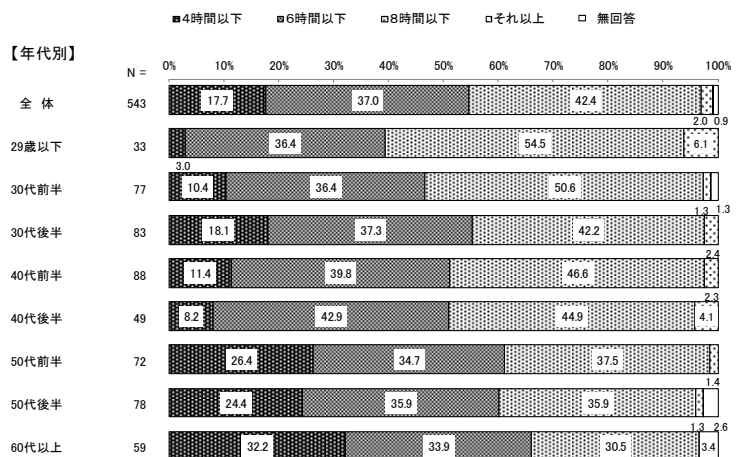


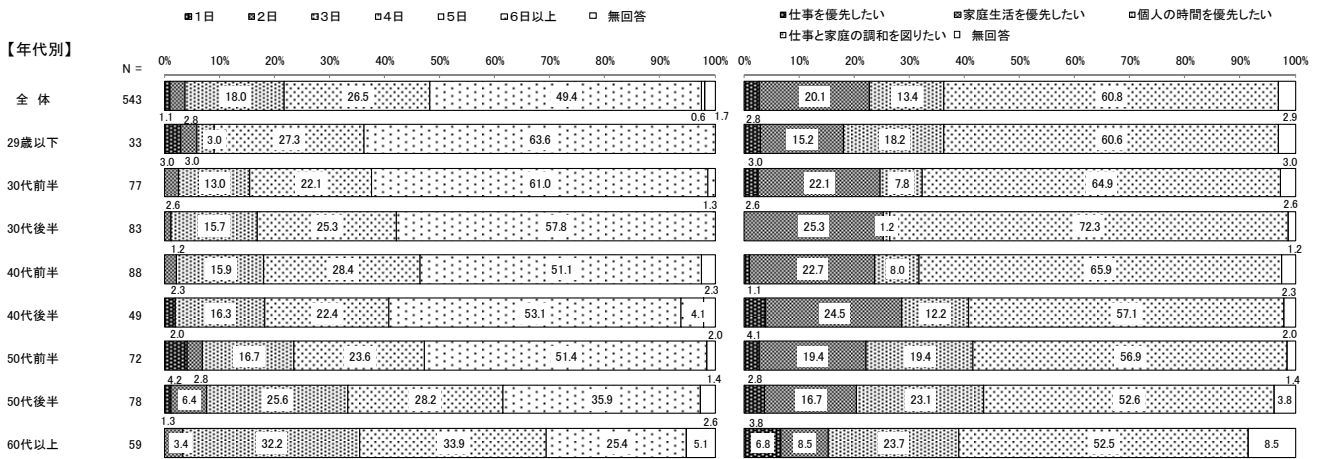
④ ワーク・ライフ・バランスについて



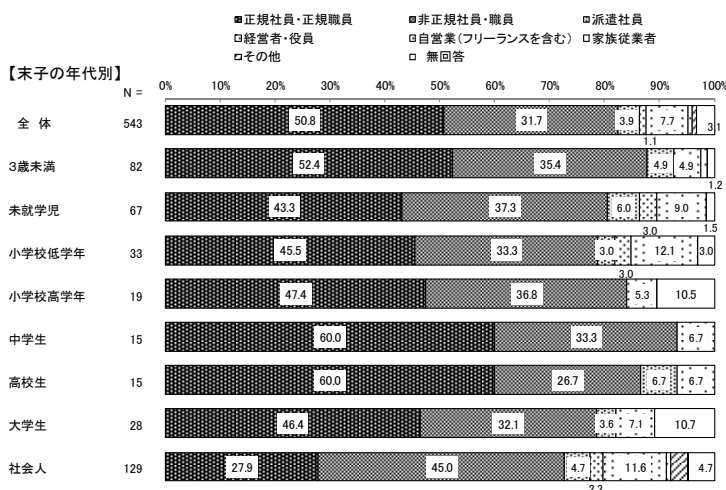
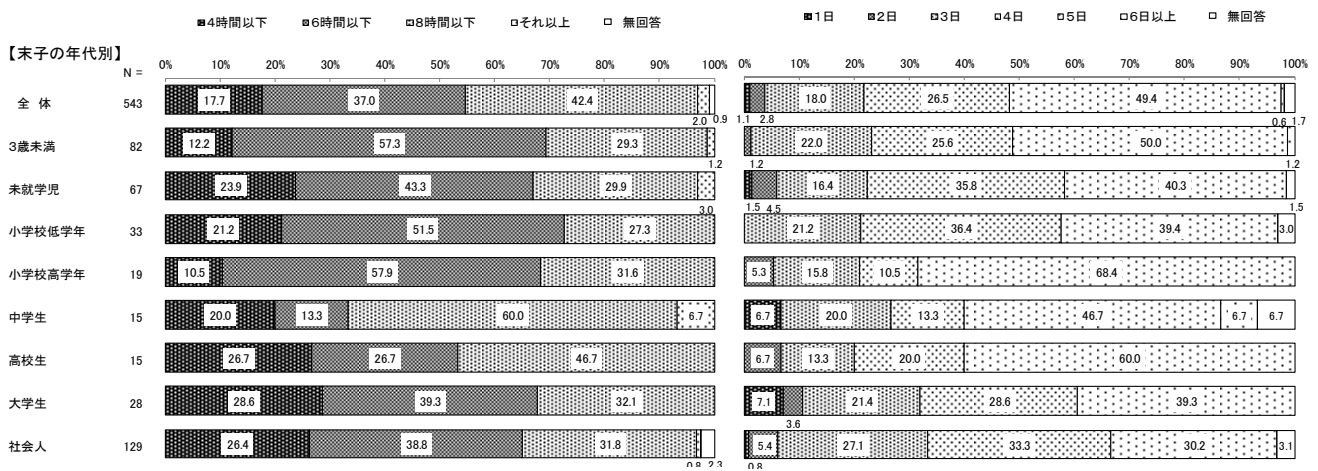
理想の働き方としては、1日の労働時間は「8時間以下」(42.4%)、週「5日」(49.4%)、「正規社員・職員」(50.8%)で、「仕事と家庭の調和を図りたい」(60.8%)と考えている人が多い。

年代別にみると、30代前半以下では「8時間以下」を希望する人が半数以上を占めたり、「週5日」を望む人が60%以上も占めたりするのに対し、年代が上がるほど短時間労働を希望する人が多くなる。30代後半では「仕事と家庭の調和を図りたい」と思う人が72.3%を占める。

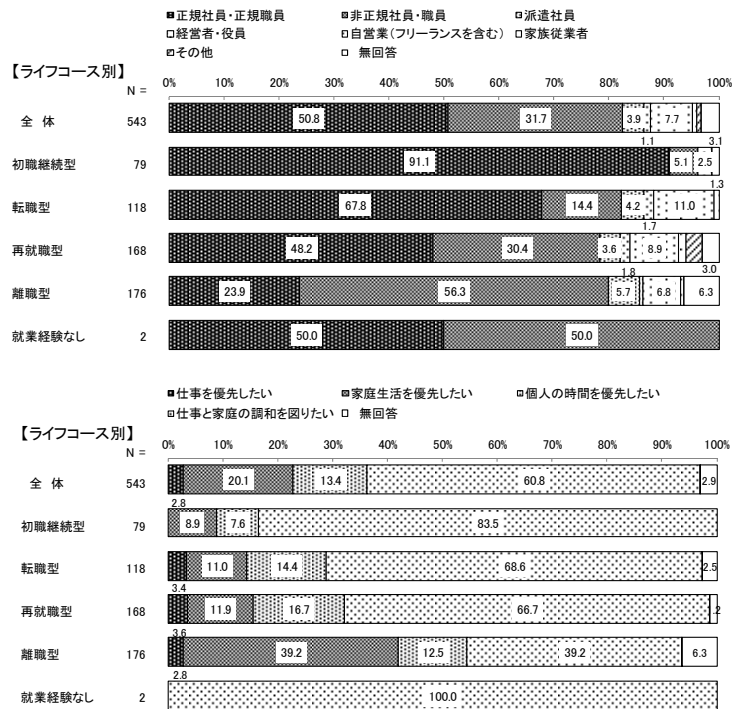




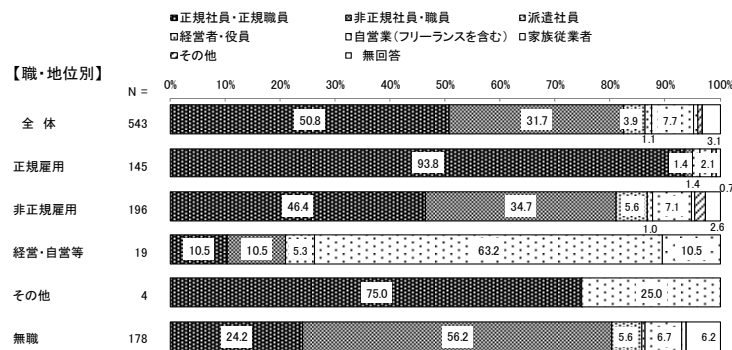
末子の年代別にみると、末子が3歳未満の場合は1日「6時間以下」が57.3%を占めるが、就労日数は「5日」が50.0%を占め、「正規社員・職員」の希望も52.4%と多い。また、末子が中学生や高校生の場合、「正規社員・職員」を希望する人はそれぞれ60.0%いる。



ライフコース別にみると、転職型は「正規社員・職員」の希望が67.8%、「自営業」を希望する人も11.0%いる。初職継続型は「仕事と家庭の調和を図りたい」と思う人が83.5%を占めているのに対し、離職型は「家庭生活を優先したい」が39.2%で最も多い。



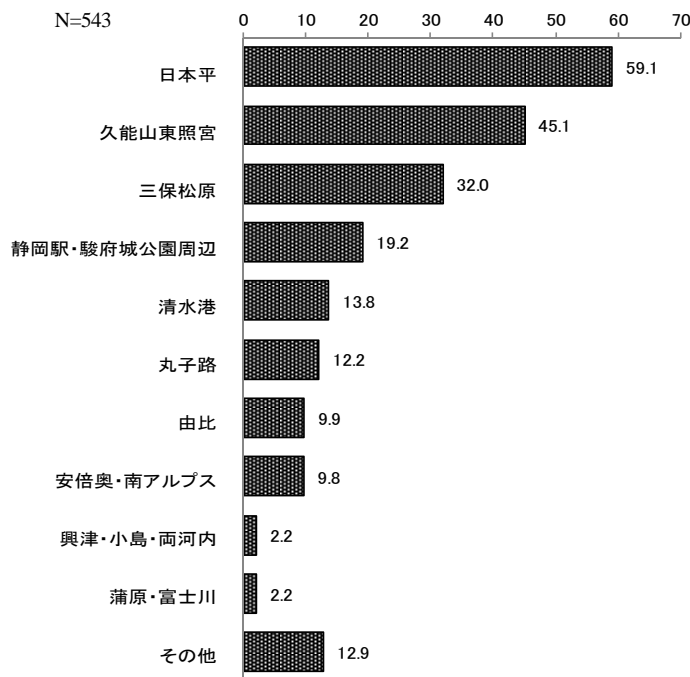
職・地位別にみると、現在非正規雇用の方のうち「正規社員・職員」を希望しているのは46.4%である。



13. 観光地・サービス

問 22. 女性会館では新しい観光の創造を視野に入れた人材育成プログラムの開発を考えています。

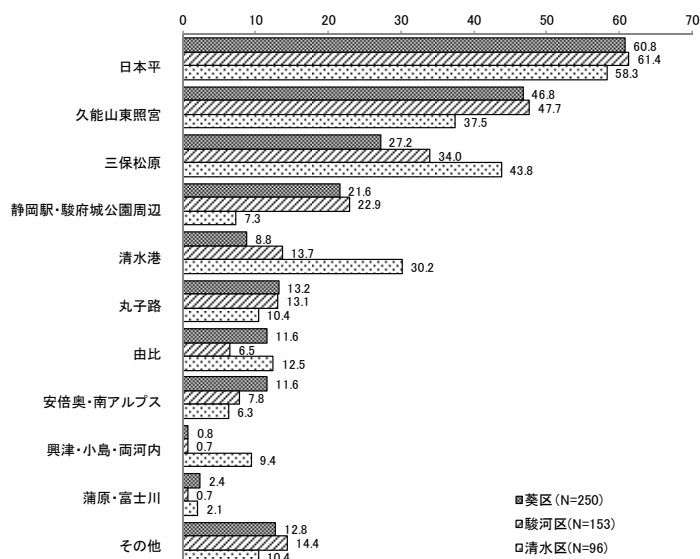
- ①あなたが県外のお客様をお連れして、喜ばれた県内中部地域内の場所はどちらですか。
 ②あなたが県外のお客様をお連れすると考えた場合、静岡にあった方がよいと思われるモノやサービスがあったら教えてください。海外や県外で経験したおもてなしでも構いません。(自由回答)



県外からの来客を案内して喜ばれた場所は、「日本平」が59.1%で最も多く、次に「久能山東照宮」45.1%、「三保松原」32.0%と続く。

居住地別にみると、清水区の人には「三保松原」43.8%や「清水港」30.2%が、他の区に比べて多い。

なお、「その他」には全部で104件の回答があった。複数以上あげられたものは、いちご狩り(9)、県立美術館とその周辺(6)、大井川鉄道(5)、登呂遺跡(5)、静岡浅間神社(4)、川根(4)、芹沢銈介美術館(4)、梅ヶ島(4)、美術館(4)、エスパルスドリームプラザ(3)、海浜公園(広野、焼津)(3)、大道芸(3)、静岡の食が味わえる店(3)、久能海岸(3)、温泉(2)、魚市場(2)、日本平動物園(2)、用宗海岸(2)、静岡おでん(2)、蓮華寺公園(2)、青葉おでん街(2)。



県外からの来客に対して、静岡にあった方がよいと思われるモノやサービスについて、自由に記述してもらったところ、377件の回答が得られた。「施設・設備の整備」が74件で最も多く、次に「お茶に関するもの」が38件、「交通機関に関するもの」が34件あった。

(単位：件数)

No.	項目	詳細	小計	合計
1	施設・設備等の整備	遊べる所（レジャー施設、ショッピングモール、水族館、博物館、など）	20	74
		レンタサイクル	11	
		休憩所・ベンチ	7	
		トイレ（清潔なトイレ、有料トイレ）	6	
		ホテル（安く泊まれるホテル、コンセプトホテル、など）	5	
		道の駅	4	
		駐車場・駐輪場	4	
		その他（コインロッカー、サイクリングロード、道の整備、など）	17	
2	交通機関に関するもの	公共交通機関の充実（利便性の向上、バスの本数を増やす、観光地へ行けるバスを作る、など）	20	34
		公共交通機関の乗り放題パスポート	4	
		観光タクシー	5	
		その他（無料バス、定額タクシー、など）	5	
3	案内（地図や表示）	ご当地ならではのマップ・パンフレット、地下の道案内、わかりやすい案内表示、観光案内所、など		28
4	ガイドや案内所	ボランティアガイドによる観光案内、歴史ガイド、公共施設に観光コンシェルジュ、観光案内所の充実、など		23
5	絶景を活かす	富士山絶景ポイントの案内、絶景が見えるレストラン、日本平の夜景を活かす、など		11
6	観光ツアーバス	はとバスのようなもの、県内の観光地を周るバス、静岡駅発着のバスツアー、など		18
7	体験型の観光	工芸の体験、参加型イベント、地域独自の体験プログラム、など		16
8	歴史にまつわるもの	駿府城、徳川家に関する資料館、歴史を感じさせる町並みの再現、など		13
9	お茶に関するもの	お茶のサービス、お茶観光、お茶サーバーの設置、お茶をメインにしたレストランやカフェ、など		38
10	食に関するもの	地物料理・スイーツを提供する店、安心安全で美味しい店のガイドブック、など		18
11	土産物に関するもの	名産品のアンテナショップ、土産物コーナーの拡充、土産物一覧、名産品を試食・直売する所、など		13
12	もてなし・歓待に関するもの	おもてなしの充実、おもてなしの心を形に表すこと、歓迎ムード、活気、接客の充実、など		11
13	外国人に対応したもの	通訳サービス、外国語での案内看板・説明文、外国語でのガイド、など		17
14	子どもに関するもの	子連れで楽しめる場所、子連れのためのガイドブック、など		16
15	高齢者・障がい者への対応	交通機関・施設のバリアフリー、障がい者向けの観光案内、など		10
16	インターネット関連	インターネット環境の充実、インターネットを活用した観光の充実、など		6
17	もっとアピールを	特産品をもっとPR、安倍奥・丸子・由比などのPR、魚の種類を多さをアピール、など		6
18	その他	集客イベント、観光コースの開発、スタンプラリー、田園風景、など		25

■連続講座に「大変興味のある」と回答した人の記述

1. 施設・設備等の整備

- ・気軽に立ち寄れる温泉等。(20代後半)
- ・雨の日でも家族連れで楽しめる施設。(30代前半)
- ・駅周辺地下街の整備。店を増やしてほしい。(30代後半)
- ・コンセプトホテル。(タミヤ、ガンダム、ちびまるこ、など静岡独自の部屋)(30代後半)
- ・伝統工芸品を使用したショールーム。(30代後半)
- ・安いユースホステルや民間の宿。(30代後半)
- ・静岡駅から新静岡駅まで地下道をつなげてほしい。(30代後半)
- ・顔出しパネル。(30代後半)
- ・人力車(京都)のような小さい乗り物。(30代後半)
- ・無料の駐車場とトイレなどの施設。(40代前半)
- ・気軽に座るイス。観光地らしくない。インフォメーションも遠い。(40代前半)
- ・きれいなトイレ、ベンチ。(40代後半)
- ・レンタサイクル、駐輪場。(50代前半)
- ・アリーナ。(50代後半)
- ・有料にしていつもきれいなトイレ。(60代)
- ・レンタサイクル。乗り捨てできる場所を何か所か。(60代)

2. 交通機関に関するもの

- ・定額タクシー。(30代前半)
- ・無料(or格安)の交通手段。(30代後半)
- ・日本平の反対側にもロープウェイがあったら。(30代後半)
- ・交通機関の拡充、乗り放題パス。(40代後半)
- ・日本平山頂、東照宮などから、三保、ドリブラ、梅陰寺などに行けるバス。(40代後半)
- ・バスの本数が少ない。(40代後半)
- ・観光案内専用のバス、タクシー。(50代前半)
- ・横浜・神戸などにある巡回しているバス(500円くらいのパスポートで乗車できる)糸魚川で利用した。(50代後半)

3. 案内(地図や表示)

- ・分かりやすい案内看板。(30代前半)
- ・駅前だけではなく、観光スポットの案内所がすぐ目につくようにしてもらいたい。(40代前半)

- ・ガイドマップ。(40代後半)
- ・観光協会の作るパンフレットは会員の店限定。隠れた名店、地元の人しか知らない非加盟の店の情報があるとよい。(60代)

4. ガイドや案内所

- ・歴史を案内して下さる方の配置。(20代後半)
- ・興味を引く観光案内。(30代前半)
- ・現地へ行った際、語り部、伝統等の話、ご案内が無料で受けられるサービスを受けられるように、人的配置を行ったらよいと思う。(40代後半)
- ・ガイド(子どもも楽しめるもの。例えば、名古屋城の戦国おもてなし隊や掛川城の忍者)(40代後半)
- ・駿府ウェイブの方々みたいな方々の説明、案内ツアー。マッケンジー邸や旧英和宣教師館のような建物巡りツアー(京都ではヴォーリズツアーがある)。もっと簡単に申し込める駿府ウェイブツアーを増やしてほしい(あらかじめツアーを決めて)。由比しらすランチツアー。(50代前半)
- ・静岡駅や空港に静岡の観光に詳しいコンシェルジュ。(50代前半)
- ・ガイド1人200円だった。前日までにインターネットやTELで予約した。個人でもできるのでとてもよかった。(50代後半)
- ・観光地のボランティアガイド。(50代後半)

5. 絶景を活かす

- ・絶景が見えるレストラン。静岡には素晴らしい所がたくさんあるが、情報が県民の皆様に届いていないで、知られていないだけ。(30代前半)
- ・清水港はせつかくの絶景ポイントなので、もう少し人が来るような施設がないもったいない。(40代前半)

6. 観光ツアーバス

- ・ユースホステルのツアー旅行。(カナダ)バス旅行7日間。(30代後半)
- ・静岡駅発の観光バスツアー。(40代前半)
- ・1~3時間で当日申込みOKの観光ツアー。(アクティビティのようなもの)(40代前半)
- ・東京にある、はとバスの観光案内バス。(40代後半)

・はとバスツアーの様なもの。(50代前半)

7. 体験型の観光

- ・その土地の服が着られるサービス。(40代前半)
- ・着物をレンタルして着付け後、散策できる。(50代後半)

8. 歴史にまつわるもの

- ・徳川家康関連の資料館。(駿府城公園内に)(30代後半)
- ・駿府城。(50代前半)

9. お茶に関するもの

- ・お茶や抹茶が飲める場所。(30代前半)
- ・静岡駅にお茶の匂いを感じられるもの。茶香炉など。(30代後半)
- ・景色のよいところ(山や寺社など)での静岡茶。(30代後半)
- ・無料のお茶が飲めるサーバー設置。(40代前半)
- ・お茶のサービス。(40代前半・後半、50代後半)
- ・緑茶のサービス。(40代後半)
- ・お茶カフェを駅の改札のすぐ近くに設置する。(50代前半)
- ・お茶カフェ。(50代前半)
- ・お茶の無料サービスコーナー。市民の中でもアイセルを知らない人が多いと思うので、もっとアピールできるように年1回ではなくもう少し回数を増やしてイベントをしてほしい。会社員としては土日の講座を検討してほしい。(50代後半)
- ・日本茶を喫する場所を街の中にも開設する。(50代後半)
- ・茶市場を巡るツアー。(そふと研究室で新茶の時期のみ実施)(60代)

10. 食に関するもの

- ・静岡でしか味わえない食。(30代前半)
- ・スイーツ(手土産でなく、その場で食べられるカフェのような・キャラクター)。静岡の器・工芸品・染物等を使用した手で触れて食すレストラン。(30代後半)
- ・地物料理・スイーツを提供する店。静岡 B 級グルメを集めたフードコート。(30代後半)
- ・その地域独特の食材の紹介、それを食べることできるお店や施設。(40代前半)

・清潔感のある感じのよいレストランなど飲食施設。(50代前半)

・入りやすい静岡おでんの店紹介。(60代)

12. もてなし・歓待に関すること

- ・地域全員でお客様をもてなすマナーを具体的に形に表すこと。(40代前半)
- ・活気。静岡の人々がもっと静岡の良さを知って、お客様に来てほしい…と思う気持ち。(40代後半)

13. 外国人に対応したもの

- ・ツアーガイド。(通訳兼)(40代後半)
- ・英語案内板、地図。(50代後半)

14. 子どもに関するもの

- ・キッズルーム(遊ばせるスペースが豊富な)付の静岡の特産品が食べられる飲食店。静岡にはまだまだ少ないと思う。(30代後半)
- ・子ども連れで旅行することはとても大変なので、観光地の情報を詳しく載っている冊子があると嬉しい。(40代前半)

15. 高齢者・障がい者への対応

- ・バリアフリーの道路の整備。雨除け、日よけになるものが必要。(40代前半)
- ・車いす、車いすを押す人。(看護ができるスタッフ)(40代前半)
- ・障がいがある方にもわかる観光案内。(40代前半)
- ・高齢者にも優しい乗り物や歩道。(50代後半)

17. もっとアピールを

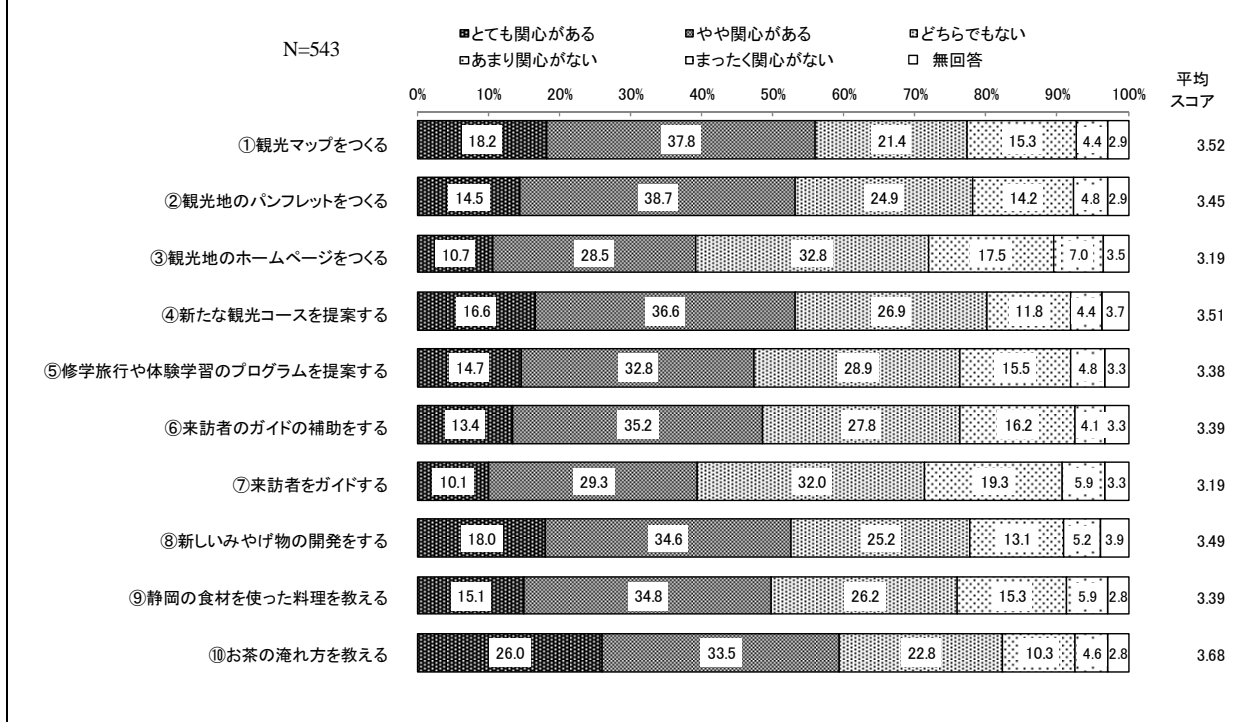
- ・NEDOCO などの PR。(60代)
- ・駅や観光拠点での案内の強化。(60代)

18. その他

- ・コストパフォーマンスのよい所。(30代前半)
- ・WWOOF。(30代後半)
- ・スタンプラリー〜ポイント(観光)割引等。(40代前半)
- ・駅が殺風景。(40代前半)
- ・万葉集に因んだルート開発。大学生、高校生、高齢者、海外の留学生など対象。静岡には多くの歌枕となった場所、ゆかりの地が多い。(50代前半)

14. 観光に関わる仕事への関心度

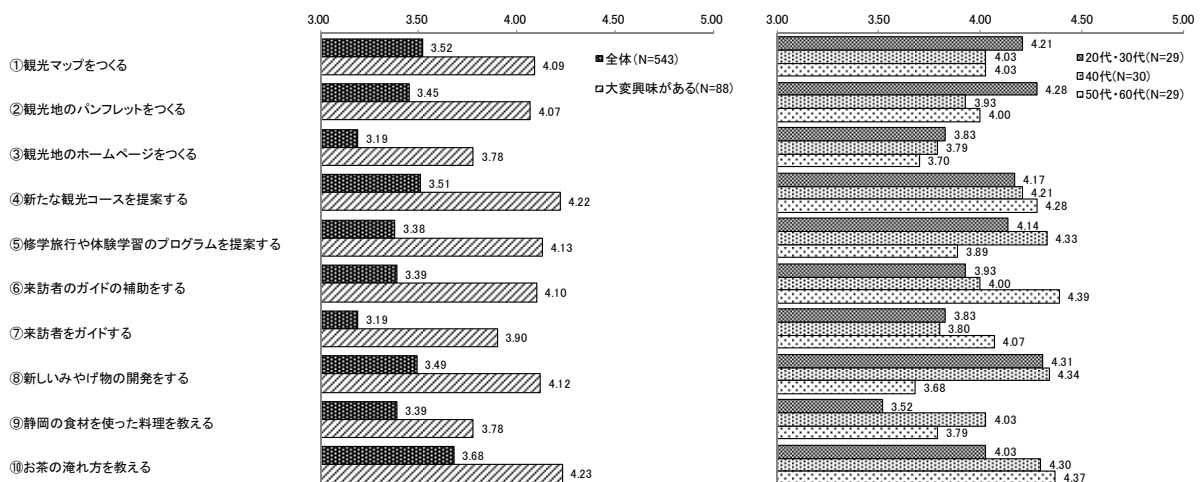
問 23. あなたは、次のようなことにどの程度関心がありますか。①～⑩のそれぞれについてお答えください。(回答は1つずつ)



観光に関わる様々な仕事について、関心の高い方から5点、4点、3点、2点、1点と加点し、関心度を平均スコアで示すと、最も関心度が高いのは、「お茶の淹れ方を教える」が3.68点であった。次に「観光マップをつくる」3.52点、「新たな観光コースを提案する」が3.51点と続く。

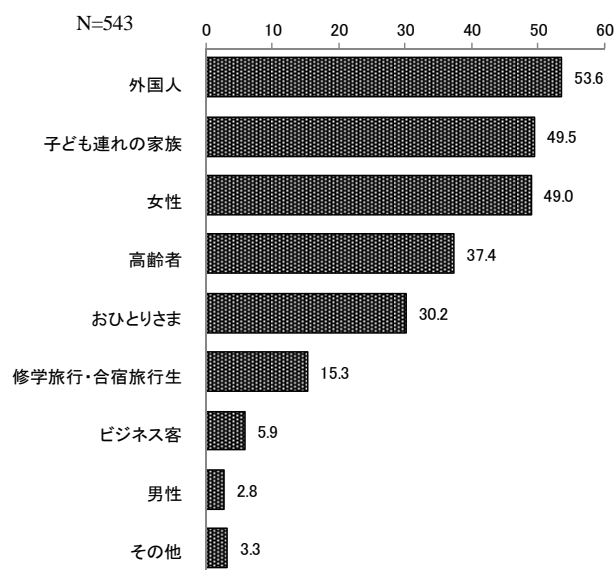
連続講座の履修に大変興味がある人は、「お茶の淹れ方を教える」が4.23点、「新たな観光コースを提案する」4.22点と続くが、次に「新しいみやげ物の開発をする」が4.12点と続き、全体的に高い。

大変興味がある人に限って年代別にみると、20代・30代は「新しいみやげ物の開発をする」4.31点のほか「観光地のパンフレットをつくる」4.28点、「観光マップをつくる」4.21点などへの関心が高く、40代では「新しいみやげ物の開発をする」4.34点と「修学旅行や体験学習のプログラムを提案する」4.33点が多い。50代・60代では「来訪者のガイド補助をする」4.39点や「お茶の淹れ方を教える」が4.37点で他の年代に比べて多い。



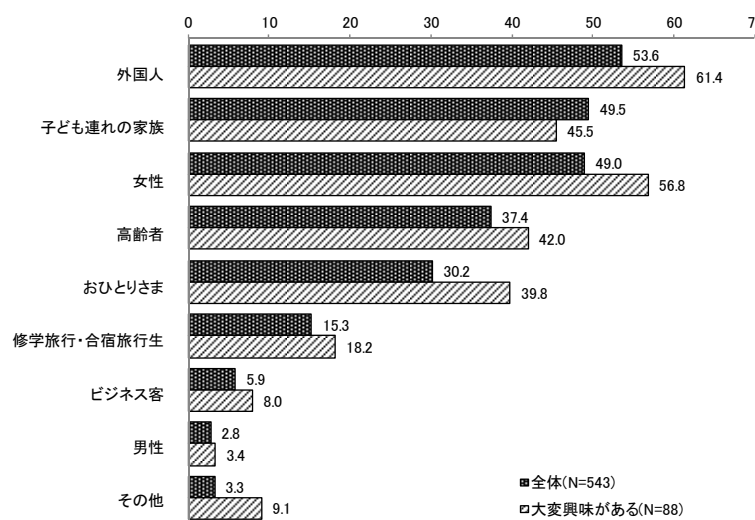
15. 観光客のターゲット層

問 24. あなたが観光客のニーズについて考える場合、関心のあるターゲット層は次のうちどれですか。
(回答はいくつでも)



関心のあるターゲット層は「外国人」が 53.6%、「子ども連れの家族」が 49.5%、「女性」が 49.0%と続く。

連続講座の履修に大変興味のある人は、「外国人」の 61.4%に続いて、「女性」が 56.8%、「子ども連れの家族」が 45.5%と続く。



大変興味のある人に限って年代別にみると、20代・30代では「子ども連れの家族」が、50代・60代では「高齢者」が各69.0%と最も多い。また、40代では「外国人」が最も多いが、「修学旅行・合宿旅行生」が30.0%と他の年代に比べて多い。

同様に受講後の活かし方別にみると、現在の仕事に活かしたい人は「外国人」と「女性」が各71.4%、就職や転職先を見つけるときに活かしたい人は「子ども連れの家族」が61.5%、社会活動やボランティア活動に活かしたいと思っている人は「高齢者」が61.5%、自分の教養として視野を広げたい人は「おひとりさま」が54.5%とそれぞれ他のグループに比べて高くなっている。

		合計	外国人	女性	子ども連れの家族	高齢者	おひとりさま	修学旅行・合宿旅行生	ビジネス客	男性	その他
全体		88	61.4	56.8	45.5	42.0	39.8	18.2	8.0	3.4	9.1
年代	20代・30代	29	65.5	55.2	69.0	20.7	34.5	13.8	3.4	-	10.3
	40代	30	66.7	53.3	40.0	36.7	36.7	30.0	10.0	3.3	10.0
	50代・60代	29	51.7	62.1	27.6	69.0	48.3	10.3	10.3	6.9	6.9
活受 か講 し後 方の	現在の仕事に役立てる	14	71.4	71.4	42.9	28.6	28.6	7.1	-	-	-
	転職・就職先を見つけるときに役立てる	26	57.7	46.2	61.5	30.8	42.3	19.2	7.7	7.7	15.4
	社会活動やボランティア活動に役立てる	26	65.4	57.7	34.6	61.5	30.8	30.8	7.7	3.8	3.8
	自分の教養として視野を広げる	22	54.5	59.1	40.9	40.9	54.5	9.1	13.6	-	13.6

※網掛け部分は全体の比率より10%以上大

16. 観光分野でできること・したいこと

問 25. あなたがこれまでの経験を活かして観光分野に関わるとしたら、どのようなことができる・したいと思いますか。思いつくことをご自由にお書きください。(自由回答)

観光分野への関わりとしてできること、したいことを自由に記述してもらったところ、286 件の回答があった。最も多かったのは「ガイド・おもてなし」で 47 件、「外国人のガイド・おもてなし」の 27 件を合わせると 74 件となる。このほかでは、スキルの提供や様々なプランの提案、PR 活動など多岐に渡る。

(単位：件数)

No.	項目	詳細	小計	合計
1	ガイド・おもてなし	ガイド（自分の関心・専門分野について、地元の魅力ある所について、など）	36	47
		ボランティアガイド	7	
		おもてなし（静岡ならではのもの、修学旅行生相手）	4	
2	外国人のガイド・おもてなし	通訳・ガイド（英語 13、他言語 6）	19	27
		おもてなし（ホームステイ受入、日本体験の提供など）	8	
3	自分のスキルを活かす	パソコン関連（ホームページやシステムの作成・更新、SNS での情報発信、など）	9	24
		ビジネススキル関連（広報、ワークショップの運営、企画、取材、資料作成、など）	9	
		専門知識・技術関連（学生を巻き込む、添乗員目線の提案、農産物の商品開発、など）	6	
4	子ども、子連れ家族に対して	情報提供、子連れ向けの場所・プランの提案、託児		23
5	ツアー・プログラムの企画・提案	静岡らしさの提案、自分の関心・専門分野（食、自然、外国人など）に関連して		21
6	お茶に関する事	お茶でのおもてなし、コース提案、健康効果を伝える、など		21
7	パンフレットやマップの作成	内容作成（穴場スポット、女性・おひとりさま向け、など）、スキルで参加（イラスト、デザイン）		20
8	食に関して	地元の美味しいもの案内、料理を作って提供、作り方指導、など		18
9	高齢者、障がい者に対して	ガイド（自分の関心・専門分野について、地元の魅力ある所について、など）		16
10	みやげ物開発	静岡ならではの、静岡のモノを活かしたもの、など		10
11	趣味や特技を活かす	ヨガイベント、ご当地ソングを唄う、伝統文化を伝えるワークショップ開催、花の説明、など		9
12	観光客の接遇	相手の視点に立った応対、きめこまかな案内、カウンターでの受付、など		7
13	外部者の視点を活かす	県外出身者だからこそわかる静岡の魅力を発信、外国人の視点から見た観光コースの提案、など		5
14	今あるものを活かす	地元の再発見・発掘、今あるものを活用する、など		5
15	静岡の PR をしたい	シラスの良さをアピールしたい、豊かな自然をアピールしたい、知られていない団体を広めたい、など		5
16	その他	観光関連施設に関する事、経済力アップにつなげたい、救護室での手当て、観光地の美化、情報収集、まちづくりの提案、ツアーの企画、もしくは案内（企画をしたいのか、それを案内したいのか不明）		28

■連続講座に「大変興味のある」と回答した人の記述

1. ガイド・おもてなし

- ・静岡に観光目的で訪れる方が何を求めているかを考
えての観光案内ガイド。歴史や文化の興味を引くよ
うな方法で若い女性にも伝えたい。(30代前半)
- ・ガイド。(30代前半)

- ・観光マップには載っていない、知る人ぞ知るお店や
スポットを紹介できる。(30代前半)
- ・お金をかけずに楽しめる所（県庁展望室、公園、ハ
イキング等）を案内。文筆家甲斐みのりさんの、東
海道新幹線の各駅のガイドブックを活かした街案

内（グッズ、土産、懐かしのお店）にスポットをあてる。デザインを観光に。（富士山、街の中を美術館に）（30代後半）

- ・山に関わる仕事をしている経験から、山間部や中山間部をご案内するガイド、登山などレジャー活動のサポート。（40代前半）
- ・観光地でお客様について案内する。（40代前半）
- ・バスガイドをしていたので、静岡については、くわしく案内できると思う。（40代前半）
- ・ガイド補助。（40代後半）
- ・東照宮のご案内…ちょっとスピリチュアル。サンゴリアでお食事。由比、縄文・さくらえび食事。清水の古代史スポットのご案内。（三池平古墳、トレセンランチバイキング、横砂埋蔵文化センター、一乗寺縄文土器探し、天王山遺跡、東久佐奈枝神社のナゾ、その他神社いろいろ）（40代後半）
- ・自分が誇りに思う観光地のガイド。（50代前半）
- ・静岡の良さをわかってもらえるような観光案内とおもてなしをしてあげたいと思う。（50代前半）
- ・駿府ウェイブみたいなガイドツアーかな？地元人だから知っているような。（50代前半）
- ・おひとりさま女性の旅、宿・レストラン・観光地紹介。（50代前半）
- ・ガイド。（50代後半）
- ・ボランティアガイド。（50代後半）
- ・名産品の紹介。世界遺産の紹介。（50代後半）
- ・徳川家康・慶喜が残されていた建造物を巡り、小江戸と称賛されている浮月楼の庭を楽しみながら食事や茶などを楽しめたなら、県外・国外のお客様も心に残ると思う。何度でも、また行きたいと思って頂けるおもてなしをしたい。（50代後半）
- ・歴史に関係したガイド。（60代）
- ・おひとりだけの観光客でも、知人を観光地にご案内するような気持ちで時間に制限なく好きな所に行き、地元のお食事等マンツーマンなご案内ができたらいいなと思う。（60代）

2. 外国人のガイド・おもてなし

- ・外国の方のおもてなし。（30代前半）
- ・通訳案内士・台湾のガイド資格も持っているので、活躍できる所が沢山あると思う。昔の職場で、工場・会社見学などの視察団の企画の経験もある。観光のほか、工場・会社見学ツアーなども視野に入れ

たらどうか。（30代前半）

- ・外国人の喜ぶスポットやイベントを案内する。（30代後半）
- ・外国人来訪者のガイド補助。（30代後半）
- ・外国人と静岡の観光地を巡ってみたい。（40代前半）
- ・英語が多少話せるので、それを生かして静岡の色々なところを案内したい。（40代前半）
- ・簡単な通訳。国際宅急便の手配。（40代前半）
- ・ロシア語と英語が少し分かるので、ロシア人等とのコミュニケーション。（50代前半）
- ・外国人（英語）でのツアーガイド。コンシェルジュ。（50代前半）

3. 自分のスキルを活かす

- ・大学生や専門学生を巻き込んだ観光PR。（ポスターコンペや映像作成）（30代前半）
- ・農作物の商品開発、路地探訪、イベント提案、実行。（30代後半）
- ・ホームページ作成やSNSを利用して情報を日々発信する。自分が行って見て思ったこと、ダメなところや気を付けた方がいいことも載せていく。物だけではなく売店のおばさんなども載せる。（40代前半）
- ・HPの更新。（40代前半）
- ・以前ツアーコンダクターをしていたので、実際に動いた時（観光施設）での提案ができると思う。（40代前半）
- ・資料などの作成。手配。（50代後半）
- ・電子媒体での広報。（ホームページ制作、SNS、YouTubeなどへのアップ）（60代）
- ・企画・取材。（60代）

4. 子ども、子連れ家族に対して

- ・ママ達のガイド。（30代前半）
- ・子ども連れで安心して楽しめるスポットを案内する。（30代後半）
- ・子ども連れ限定の観光地ならお互い泣き声など気にならない。話もあって楽しい旅行になると思う。宿泊先や食事も一般客と分かれていれば安心。（40代前半）
- ・子どもと一緒に体験できる事（新エネルギー見学や掛川城、静岡おでんなど）のサポート。（自分がそういう企画に参加して、よかったもの）（40代後半）
- ・仕事柄、子どもさんに喜んでもらえるお手伝い、ボランティア、お子様のお預かり等。（50代後半）

5. ツアー・プログラムの企画・提案

- ・お金をなるべく使わないで楽しむ。(30代前半)
- ・メジャーな観光地巡りではなく、その土地でしか味わえない日常を体験してもらうプログラムを作りたい。地域のガイドができれば面白そう。例)焼津に住んでいる人にしかわからないことを案内したり、体験したりする。(30代前半)
- ・温泉や地元食材を味わうなど、リフレッシュプランの提案など。(40代前半)
- ・体験学習のプログラムを提案すること。(40代前半)
- ・ロボットがサービスするいこいの場所の企画。水だけでできる農業場所(憩の場)の企画。(40代前半)
- ・外国人観光客向けの観光コース等を開発。外国人観光客をたくさん集めてツアー企画。(伝統芸能、伝統工芸を取り入れる)(40代後半)
- ・修学旅行や体験学習のプログラム提案や支援。教育関係に興味がある。また茶道の経験が昔あるので、補助的なお手伝いは可能。(50代前半)
- ・(お茶を含む)観光コースの作成。(50代前半)
- ・観光バスが立ち寄る市場を開発。(50代後半)
- ・グルメツアーのターゲットごとの細分化。例えば40代~50代向けの女性向けに北部じまん市、茶市場、生産者との交流ツアー。ビジネス客向けのほろ酔いツアー。静岡おでんと名物おかみの紹介。お寺や廃校など、安く泊まれる学生や外国人向け施設の紹介。(60代)

6. お茶に関すること

- ・お茶を使った料理教室。お茶に合うお菓子を出す、教える。(30代前半)
- ・茶道の経験が昔あるので補助的なお手伝いは可能。(50代前半)
- ・お茶に関すること。(50代前半)

7. パンフレットやマップの作成

- ・無料で遊べるところの観光マップ作りに参加できる。(40代前半)
- ・女性向けのお食事、お買物スポットガイド作成。(40代後半)

8. 食に関して

- ・ランチ、ディナー、地元のお店紹介。(40代前半)
- ・食に関することなら全て。食事の案内。(50代前半)

9. 高齢者、障がい者に対して

- ・何の技術もないけれどおもてなしの心は持っている

つもりなので、普段なかなか旅行に行くことができない人をサポートしたい。(40代前半)

- ・現在、介護の仕事に就いている。普段なかなか外出できない方々に、無理なく観光できるようなプランを考える。車椅子で行ける場所、お店、トイレ。また、カルチャー教室(高齢者向け)の実施。(40代後半)

10. みやげ物開発

- ・観光商品開発。(40代前半)
- ・主に静岡の香りを活かしたおみやげ品の開発など。(40代後半)

11. 趣味や特技を活かす

- ・スポーツに関連した事。(20代後半)
- ・自然の中でヨガ&ランチ。(30代前半)
- ・ロハスイベント。(ヨガ、食事、お店など)(40代後半)
- ・現地のご当地ソングを唄う。(40代後半)

12. 観光客の接遇

- ・介護施設での受付事務や子育てを通して、子どもからお年寄りまで幅広い年代の視点、相手の視点に立って対応できるようになったと思う。(30代後半)

13. 外部者の視点を活かす

- ・県外出身だからこそわかる静岡の魅力、海外の友人を招いた経験を活かせる。(30代後半)

15. 静岡のPRをしたい

- ・ボーイスカウト、海洋等の体験を交えて自然との関わり方や知られていない団体の活動を広めたい。(40代前半)

16. その他

- ・子ども連れ専用の観光バス。(30代前半)
- ・救護室での手当て。(30代前半)
- ・今までの観光(見て終わる)だけではなく、そこで体験して、人とふれあって、目に見えないものを思い出として持って帰ってもらえるようなツアーや場所。レジャーや遊びという華やかなものだけでなく、静岡ならではの素朴だけどホッとさせる、よい意味での田舎っぽさを体験できるような癒されるモノがあればいいと思う。観光はその土地の光を見ることだから。(30代前半)
- ・救護所。(30代前半)
- ・<静岡おでんツアー食べ歩き>昼間は、駄菓子屋系のおでん屋さんに行き、夜は(あらかじめ店舗と契

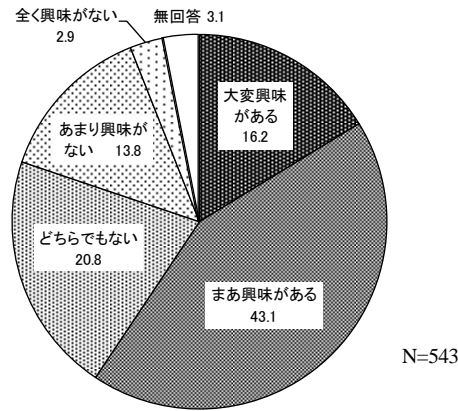
- 約し) 居酒屋系のおでん屋をめぐる。点在しているので、バスでの移動または大型タクシーなど。合間に景色のよい名所をはさみ記念写真を撮る。居酒屋系は子どもは入れないけれど、特別に認めてもらうなど時間を決めて交渉する。(30代後半)
- ・子どもに体験させたい、と思える施設。パワースポット。(30代後半)
 - ・観光客ごとに行く場所が異なると思うので、例えば駅などに検索できるスペースがあるといいなと思う。(家族向けおススメコース、カップル向けなど) その程度のちょっとした提案ですが、思い付くタイミングであげられるシステムが考えられれば、と思う。(30代後半)
 - ・工場見学。(30代後半)
 - ・食に関する体験型の施設があったらいい。(40代前半)
 - ・駿府城公園周辺を巡るツアー。体験するツアー(はんぺん作り、缶詰作り、など)。茶町周辺を巡り、お茶・スイーツを楽しむツアー(お茶の淹れ方の体験)。静岡おでんを食べるツアー。わさび田を見るツアー。静岡のお酒を飲むツアー。名店巡り(浮月楼やお寿司など)。居酒屋で郷土食を食べるツアー。(はんぺん、れんこんフライ、静岡割など)(40代前半)
 - ・客目線でのサービス、飲食店、ホテル、観光施設向上に伴う事。(40代前半)
 - ・温泉に行ったらすぐそばで寄れるところをいくつも用意する。(40代前半)
 - ・自然体験型観光。(40代前半)
 - ・静岡市がもっと活気づいて観光による収入がアップし、子どもたちや高齢者、障がい者などの援助ができるようにしたい。(40代後半)
 - ・子連れのための観光コース。高齢者のためのゆっくりコース。(40代後半)
 - ・楽しんで宿泊できる所をターゲット別にまとめたい。(40代後半)
 - ・どちらかといったら現場仕事よりも裏方仕事の方が向いているかなと思う。その裏方も経理とかというものではなく、現場により近いお膳立て的な仕事が好き。(50代前半)
 - ・川越や彦根城あたりには、昔の街並み(商店街)を作っており、観光客でにぎわっている。静岡はそう

いう所がないので街並みづくり。(50代前半)

- ・静岡の手工芸品やアートのスポット等の紹介や体験に特化したツアー。(50代前半)
- ・自分が旅行する時は、そのスポットの、女子が関心のあることをパソコンでいろいろ情報を集めている。子育てもしたので子連れの家族が困らないような情報収集や高齢のご夫婦、女性。今は一人で旅行している方も多いため、そういう方が楽しめる情報収集はできると思う。ガイドブックになくても、ツイッター記事にあたり古いガイドブックに忘れられている観光ポイントがあたりする。(50代前半)
- ・予定スケジュールの空いている時間に限って参加し、ヘルプができる。(50代後半)
- ・静岡らしいことが体験できるような観光旅行(お茶つき、工場見学等)。静岡らしい食べ物・食事が食べられる旅行。(サクラエビのかき揚げ、生シラス、黒はんぺん、ゆで落花生など)(50代後半)
- ・宿泊施設の提案。(50代後半)
- ・清水地区の活性化のため、清水港から水揚げされる新鮮な食材および静岡茶を使った寿司イベントの開催により外国人観光客を取り込む。寿司屋街をつくる。清水銀座を寿司屋街にする。ビル一棟ではない。寿司チケットと日本平観光をセットにする。(50代後半)
- ・静岡をもっとアピールして、地場産業をもっと活発にしたい。観光地をきれいにし、活気をつける。(60代)
- ・先日何年かぶりに白糸の滝を訪れて、その変わり様に驚いた。静岡もやればできるのではと思った。日本の観光地と外国のそれと大きな違いに、土産物店と広告、旗などが日本では目に余る汚さとなっていると感じる。そうしたものを取り除く運動をしたい。トイレも外国では有料が多い。有料できれいに使いよいトイレの設置を進めたい。(60代)
- ・県外からの参加者がいる競技会に観光案内、見どころポイントなどを事前に紹介し、来県の際足を伸ばしてもらおう。(60代)
- ・個人でなく、家族やカップルといったグループ単位での企画は参加しやすいし受入れる側も企画が絞りやすいと思う。食と関連づけた企画は(～狩り等)子連れに人気。(年代不明)

17. 観光に関する連続講座の履修への興味

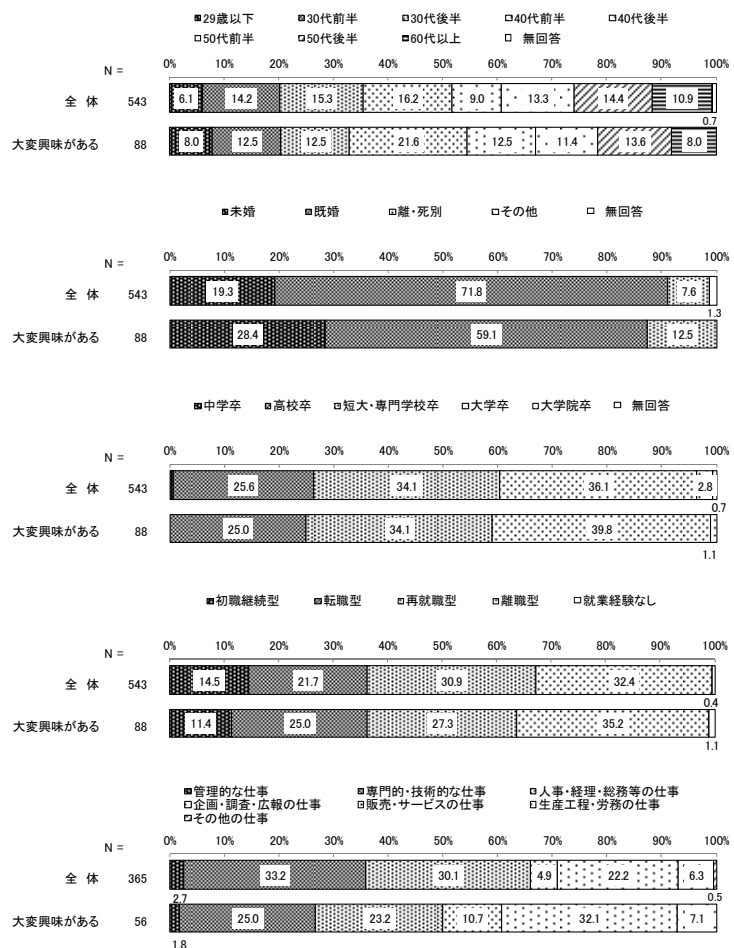
問 26. 女性会館が地域の大学や短大、専門学校と連携して、仕事やキャリアアップに役立つことを学ぶ「観光」に関する連続講座を企画した場合、あなたは講座の履修に興味がありますか。



観光に関する連続講座の履修に対して「大変興味がある」は 16.2%、「まあ興味がある」が 43.1%で合わせて 59.3%の人が興味を示した。

大変興味がある人の属性をまとめると、年代は「40～44 歳」の 21.6%を中心に、30 代前半から 40 代後半までで約 6 割を占める。配偶関係は「未婚」が 28.4%、「離・死別」が 12.5%でどちらも全体よりも多い。学歴は「大学卒」が 39.8%、「短大・専門学校卒」が 34.1%、「高卒」が 25.0%である。大学卒や短大・専門学校卒の専門としては「語学」18.2%、「生活科学」が 13.6%、「経済・経営・商学」が 12.1%と続く。

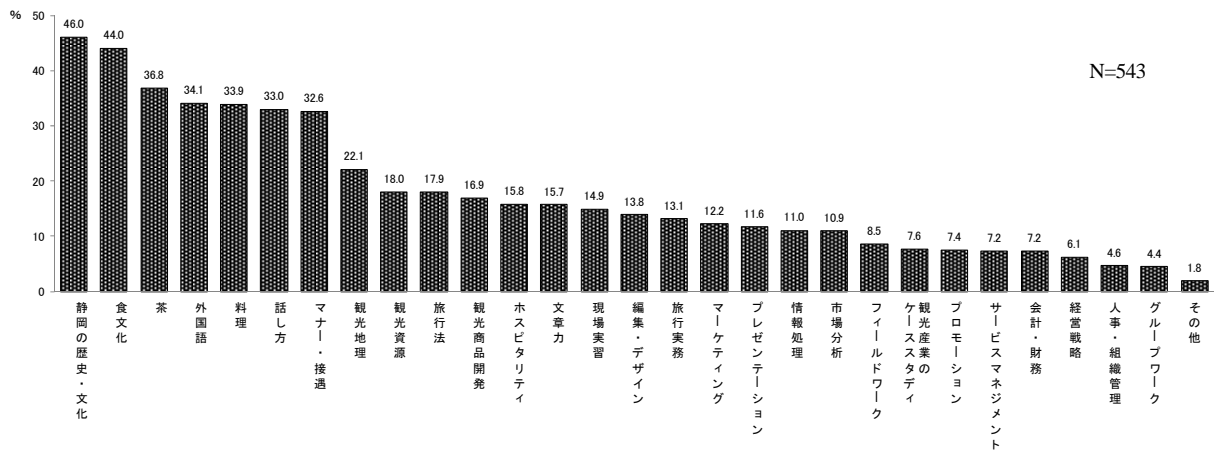
ライフコースとしては「離職型」が 35.2%と多いが、現在仕事をしている人の中では「販売・サービスの仕事」をしている人が 32.1%を占める。



18. 講座で学びたいこと

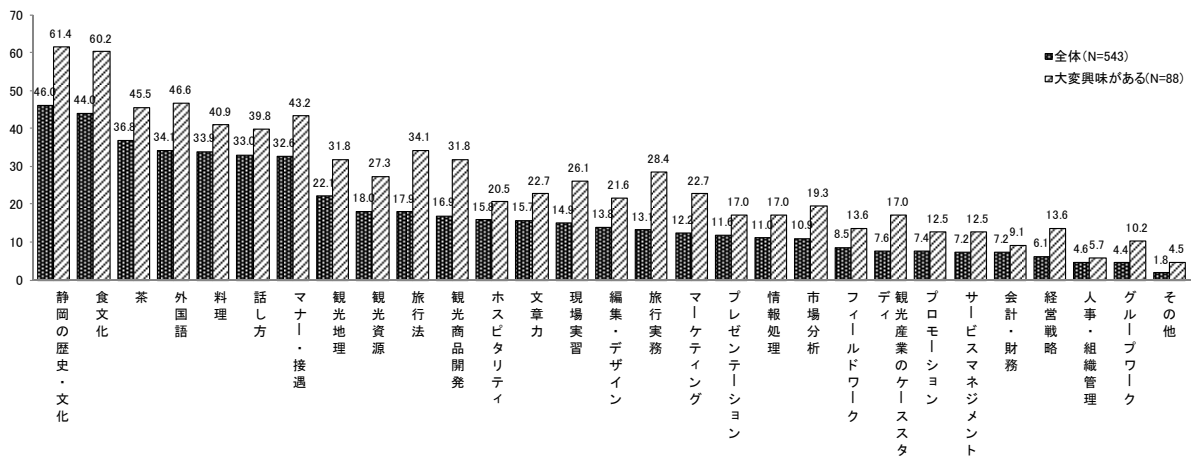
問 27. あなたが講座を履修するとしたら、どのようなことを学びたいと思いますか。

(回答はいくつでも)



講座で学びたいことは、「静岡の歴史・文化」が46.0%と最も多く、「食文化」44.0%、「茶」36.8%、「外国語」34.1%、「料理」33.9%と続く。

ほとんどの科目で、講座履修に興味がある人ほど学びたい意欲は高く、「静岡の歴史・文化」は61.4%、「食文化」も60.2%と多い。また、「旅行法」(34.1%)や「観光地理」「観光商品開発」(各々31.8%)を学びたい人も30%以上を占める。



講座履修に大変興味のある人に限って年代別にみると、20代・30代の若い世代では「外国語」が「食文化」と並んで1位を占めている。年代があがるほど「静岡の歴史・文化」を学びたい人が増える。また、50代・60代では「話し方」51.7%の希望が多い。

同様にライフコース別にみると、転職型の方は「旅行実務」や「観光商品開発」（各々45.5%）を希望する人が多い。離職型の方は「マナー・接遇」（51.6%）や「旅行法」（45.2%）を希望する人が他のコースの人に比べて多い。

同様に受講後の活かし方別にみると、転職・就職先を見つけるときに役立てたいと思っている人は「外国語」50.0%をはじめ「旅行法」42.3%、「観光資源」「観光地理」「マーケティング」「市場分析」「現場実習」などを学びたいと思っている人が30%以上を占める。

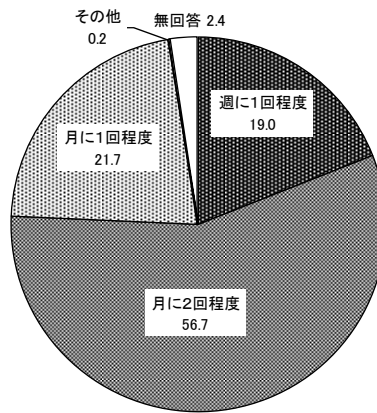
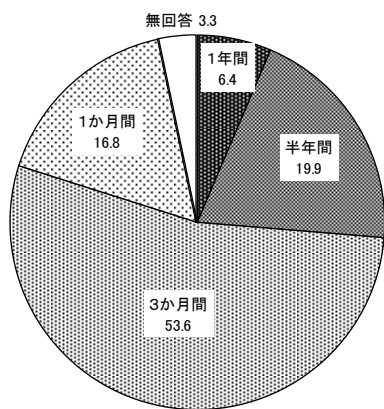
	全体	年代			ライフコース					受講後の活かし方										
		20代・30代	40代	50代・60代	初職継続型	転職型	再就職型	離職型	就業経験なし	立っている	現在の仕事に役	役立てる	見つける・就	転職先を	アイデア活動に役	立	社会活動やボラン	て視野を広げ	自分の教養とし	
合計	88	29	30	29	10	22	24	31	1	14	26	26	22							
静岡の歴史・文化	61.4	51.7	56.7	75.9	50.0	63.6	70.8	54.8	100.0	57.1	57.7	76.9	50.0							
食文化	60.2	62.1	56.7	62.1	80.0	54.5	50.0	64.5	100.0	64.3	50.0	65.4	63.6							
外国語	46.6	62.1	46.7	31.0	20.0	63.6	29.2	58.1	-	35.7	50.0	46.2	50.0							
茶	45.5	41.4	43.3	51.7	60.0	45.5	33.3	48.4	100.0	42.9	30.8	50.0	59.1							
マナー・接遇	43.2	48.3	30.0	51.7	50.0	36.4	37.5	51.6	-	35.7	34.6	46.2	54.5							
料理	40.9	41.4	46.7	34.5	60.0	50.0	33.3	35.5	-	35.7	34.6	30.8	63.6							
話し方	39.8	31.0	36.7	51.7	40.0	40.9	41.7	38.7	-	42.9	34.6	42.3	40.9							
旅行法	34.1	34.5	30.0	37.9	30.0	31.8	20.8	45.2	100.0	35.7	42.3	30.8	27.3							
観光地理	31.8	27.6	26.7	41.4	30.0	27.3	41.7	25.8	100.0	21.4	38.5	30.8	31.8							
観光商品開発	31.8	37.9	40.0	17.2	-	45.5	29.2	32.3	100.0	21.4	26.9	34.6	40.9							
旅行実務	28.4	31.0	33.3	20.7	20.0	45.5	12.5	32.3	-	35.7	30.8	23.1	27.3							
観光資源	27.3	31.0	23.3	27.6	10.0	27.3	37.5	22.6	100.0	35.7	38.5	19.2	18.2							
現場実習	26.1	27.6	23.3	27.6	30.0	27.3	20.8	25.8	100.0	7.1	34.6	15.4	40.9							
マーケティング	22.7	31.0	23.3	13.8	-	27.3	29.2	22.6	-	14.3	38.5	19.2	13.6							
文章力	22.7	34.5	20.0	13.8	20.0	36.4	12.5	22.6	-	14.3	26.9	15.4	31.8							
編集・デザイン	21.6	31.0	30.0	3.4	20.0	31.8	16.7	19.4	-	21.4	23.1	11.5	31.8							
ホスピタリティ	20.5	24.1	16.7	20.7	10.0	18.2	12.5	32.3	-	28.6	19.2	11.5	27.3							
市場分析	19.3	27.6	26.7	3.4	-	22.7	29.2	16.1	-	7.1	34.6	15.4	13.6							
観光産業のケーススタディ	17.0	17.2	16.7	17.2	20.0	18.2	12.5	19.4	-	21.4	23.1	15.4	9.1							
プレゼンテーション	17.0	27.6	13.3	10.3	10.0	27.3	16.7	12.9	-	28.6	7.7	15.4	22.7							
情報処理	17.0	20.7	16.7	13.8	10.0	9.1	29.2	16.1	-	-	26.9	15.4	18.2							
経営戦略	13.6	20.7	13.3	6.9	10.0	9.1	16.7	16.1	-	14.3	19.2	7.7	13.6							
フィールドワーク	13.6	10.3	16.7	13.8	20.0	18.2	12.5	9.7	-	14.3	3.8	19.2	18.2							
サービスマネジメント	12.5	13.8	10.0	13.8	-	27.3	4.2	12.9	-	7.1	15.4	15.4	9.1							
プロモーション	12.5	13.8	16.7	6.9	-	22.7	12.5	9.7	-	28.6	15.4	7.7	4.5							
グループワーク	10.2	6.9	10.0	13.8	10.0	9.1	12.5	9.7	-	14.3	15.4	7.7	4.5							
会計・財務	9.1	20.7	6.7	-	-	9.1	8.3	12.9	-	7.1	15.4	3.8	9.1							
人事・組織管理	5.7	6.9	6.7	3.4	10.0	4.5	-	9.7	-	7.1	3.8	3.8	9.1							
その他	4.5	3.4	3.3	6.9	10.0	-	4.2	6.5	-	7.1	-	3.8	9.1							

※網掛け部分は全体の比率より10%以上大

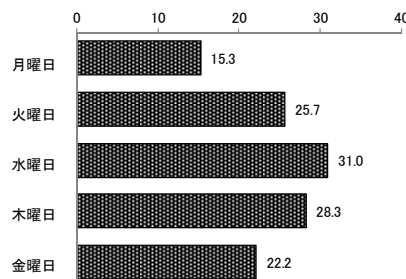
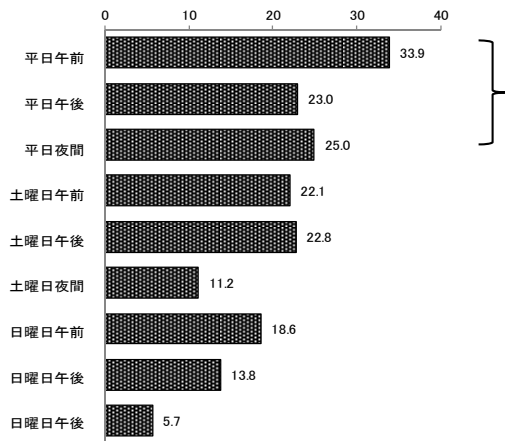
19. 参加しやすい講座の要件

問 28. あなたが講座を受講するとして、講座の期間はどのくらいなら参加しやすいですか。

問 29. あなたが講座を受講するとして、講座の頻度はどの程度なら参加しやすいですか。



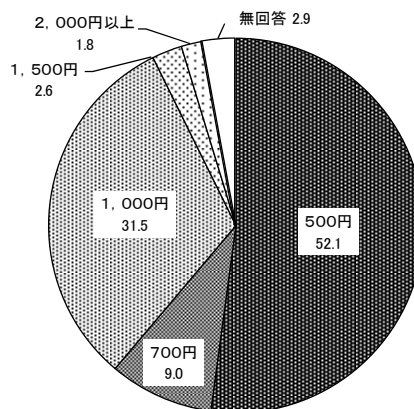
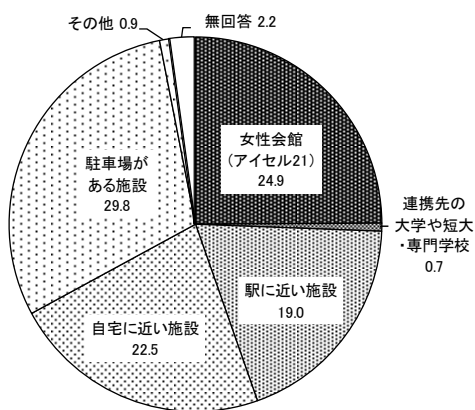
問 30. あなたが連続講座に参加しやすい曜日や時間帯は次のうちどれですか。(回答はいくつでも)



問 31. あなたが講座を受講するとしたら、望ましい会場はどこですか。

問 32. 連続講座が有料だとしたら、あなたは1回あたりいくらまでなら出してもよいと思いますか。

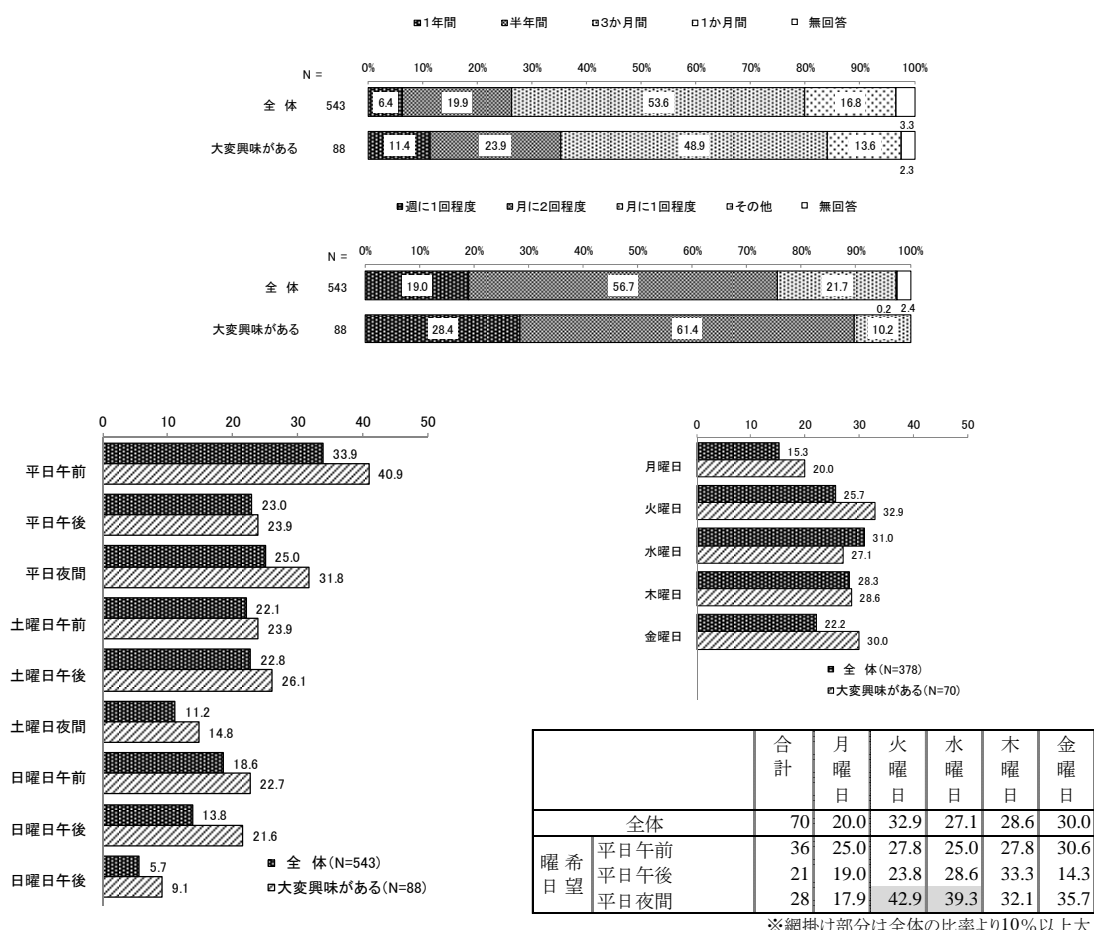
託児費用は含めないでお答えください。



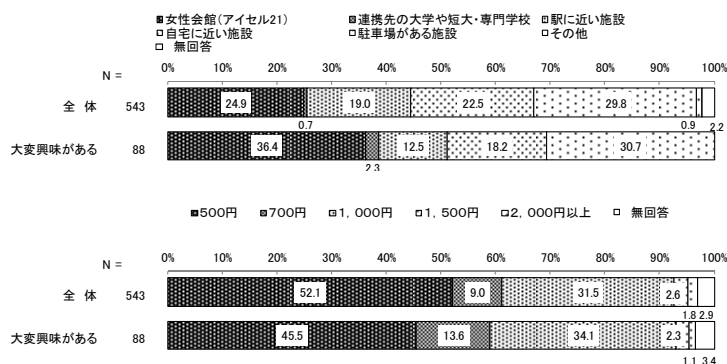
いずれも N=543

参加しやすい連続講座の履修期間は「3か月間」が53.6%で過半数を占め、次に「半年間」が19.9%と続く。頻度としては「月2回程度」が56.7%で最も多く、「月に1回程度」が21.7%、「週に1回程度」は19.0%である。参加しやすい時間帯は「平日午前」が33.9%で、平日の中では「水曜日」が31.0%と最も多い。会場は「駐車場がある施設」が29.8%、受講料は1回当たり「500円」が52.1%である。

講座履修に大変興味がある人でもその傾向は大きく変わらないが、履修期間が「半年間」(23.9%)、「週に1回程度」(28.4%)、「平日夜間」(31.8%)という回答が全体平均よりも若干多い。曜日は「火曜日」が32.9%、「金曜日」が30.0%と続くが、平日夜間の場合は「火曜日」42.9%、「水曜日」が39.3%の順となる。

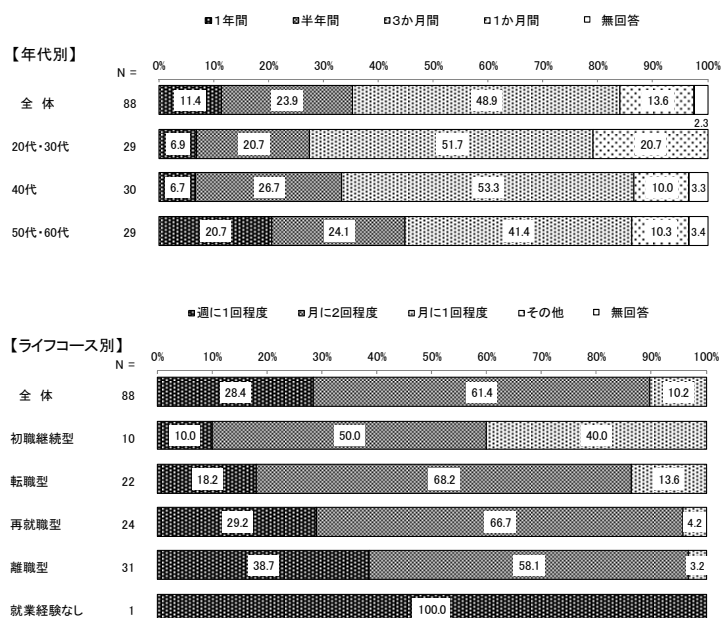


また、会場は「女性会館」(36.4%)が最多で、受講料は1回当たり「700円」(13.6%)、「1,000円」(34.1%)も全体平均をわずかに上回る。



大変興味がある人に限って年代別に履修期間みると、50代・60代では「1年間」が20.7%いるが、若い世代では短い期間を望む傾向にある。

同様にライフコース別に開催頻度をみると、現在仕事をしていない離職型の人でも「週に1回程度」は38.7%で「月に2回程度」が58.1%を占める。また、現在無職の人は「平日午前」を望む人が81.3%を占めるが、働いている人は「平日夜間」が最も多く、正規雇用では52.4%、非正規雇用でも40.7%と多い。曜日は、正規雇用は「水曜日」が61.5%、非正規雇用は「火曜日」が42.1%で最も多い。

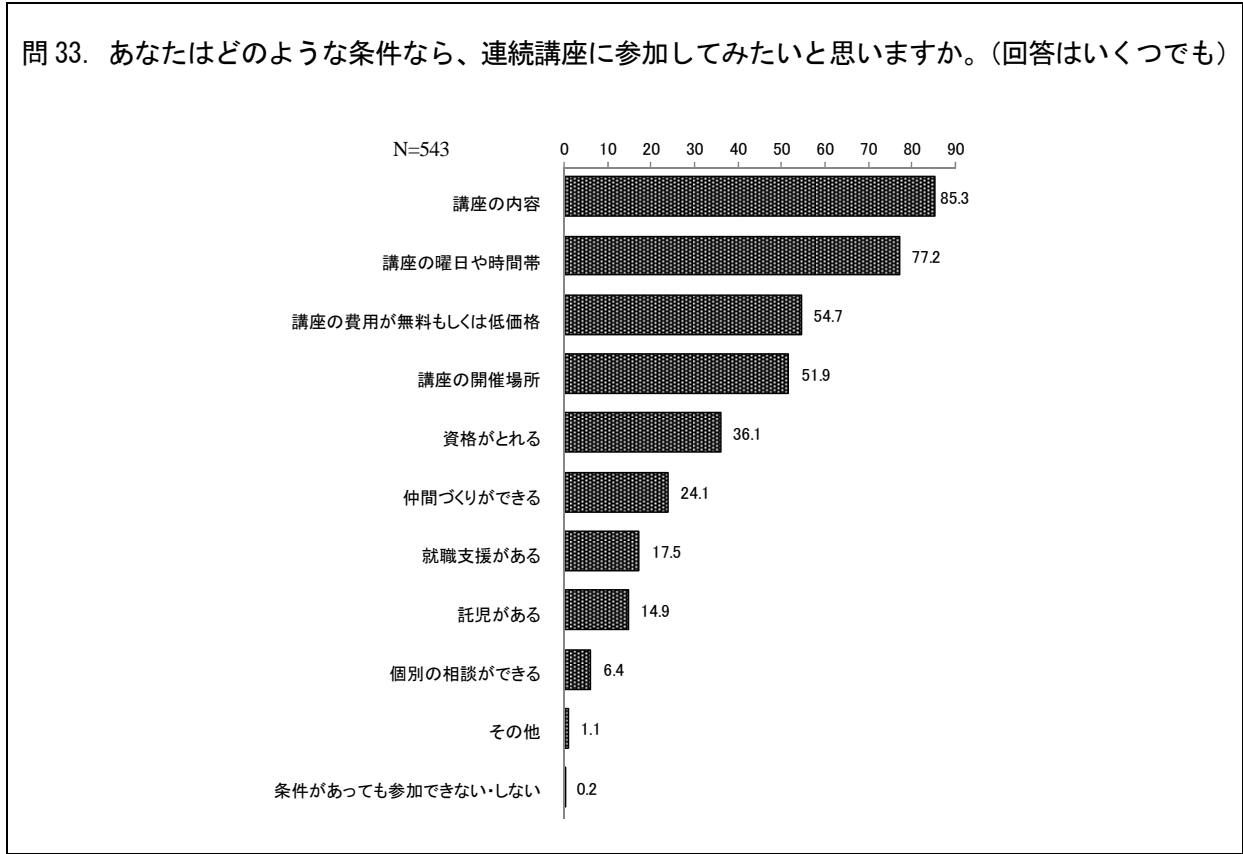


	合計	希望時間帯									平日の希望曜日						
		平日午前	平日午後	平日夜間	土曜日午前	土曜日午後	土曜日夜間	日曜日午前	日曜日午後	日曜日午後	合計	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	
全体	88	40.9	23.9	31.8	23.9	26.1	14.8	22.7	21.6	9.1	70	20.0	32.9	27.1	28.6	30.0	
職・地位	正規雇用	21	9.5	14.3	52.4	19.0	47.6	28.6	19.0	28.6	14.3	13	15.4	38.5	61.5	38.5	15.4
	非正規雇用	27	14.8	18.5	40.7	22.2	18.5	18.5	18.5	22.2	11.1	19	31.6	42.1	15.8	26.3	36.8
	経営・自営等	7	57.1	28.6	-	28.6	28.6	14.3	42.9	14.3	14.3	5	20.0	20.0	20.0	40.0	40.0
	その他	1	-	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	1	-	100.0	100.0	100.0	-
	無職	32	81.3	31.3	15.6	28.1	18.8	3.1	25.0	18.8	3.1	32	15.6	25.0	18.8	21.9	31.3

※網掛け部分は全体の比率より10%以上大

20. 連続講座参加の条件

問 33. あなたはどのような条件なら、連続講座に参加してみたいと思いますか。(回答はいくつでも)

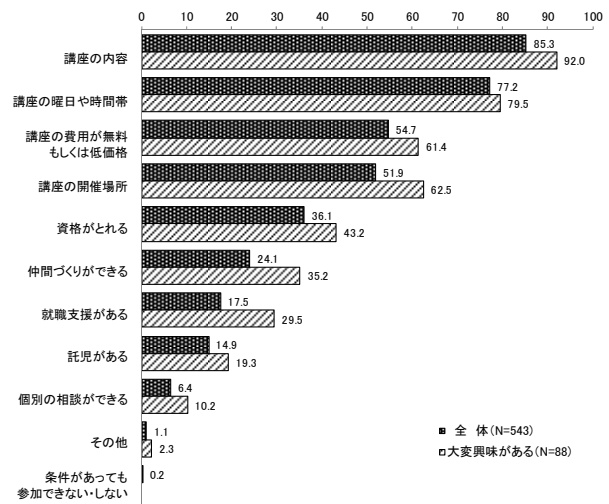


連続講座に参加する条件としては、「講座の内容」が85.3%で最も多く、「講座の曜日や時間帯」が77.2%が続き、次に「講座の費用が無料もしくは低価格」54.7%、「講座の開催場所」が51.9%と続く。

「託児がある」との回答は、30代前半で35.1%、30代後半で33.7%で、特に3歳未満児のいる人は73.2%が希望している。

講座履修に大変興味がある人は「資格がとれる」が43.2%、「仲間づくりができる」が35.2%、「就職支援がある」が29.5%と、他の人に比べて多い。

大変興味がある人に限ってライフコース別にみると、初職継続型では「仲間づくりができる」が60.0%、離職型では「就職支援がある」が38.7%と他のグループに比べて多い。

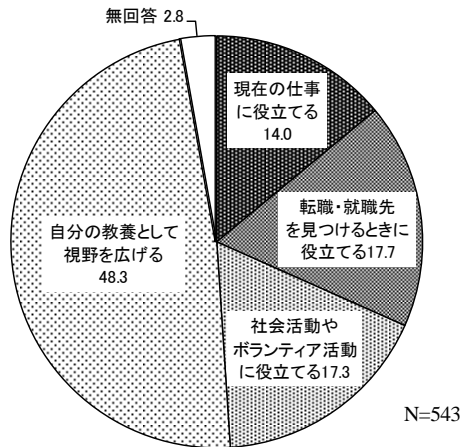


	合計	講座の内容	講座の曜日や時間帯	講座の開催場所	講座の費用が無料もしくは低価格	資格がとれる	仲間づくりができる	就職支援がある	託児がある	個別の相談ができる	その他	条件があっても参加できない・しない
全体	88	92.0	79.5	62.5	61.4	43.2	35.2	29.5	19.3	10.2	2.3	-
ライフコース別	初職継続型	10	100.0	70.0	60.0	30.0	40.0	60.0	10.0	20.0	-	-
	転職型	22	81.8	81.8	68.2	72.7	45.5	45.5	31.8	18.2	22.7	-
	再就職型	24	91.7	79.2	58.3	58.3	33.3	25.0	20.8	8.3	4.2	8.3
	離職型	31	96.8	80.6	64.5	64.5	51.6	29.0	38.7	25.8	3.2	-
就業経験なし	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	100.0	100.0	-	-	-

※網掛け部分は全体の比率より10%以上大

21. 講座受講後の活かし方

問 34. あなたが連続講座を受講した場合、どのように活かしたいと思いますか。

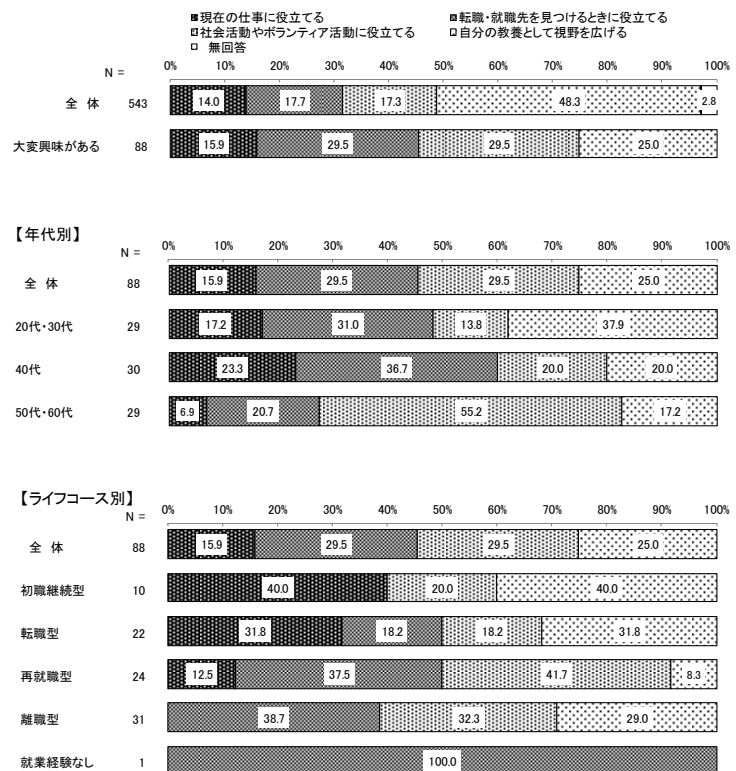


講座受講後の活かし方としては「自分の教養として視野を広げる」が48.3%と半数近くを占め、「転職・就職先を見つけるときに役立つ」が17.7%、「社会活動やボランティア活動に役立つ」が17.3%、「現在の仕事に役立つ」は14.0%であった。

講座履修に大変興味がある人は「転職・就職先を見つける時に役立つ」と「社会活動やボランティア活動に役立つ」が各々29.5%で「自分の休養として視野を広げる」の25.0%を上回る。

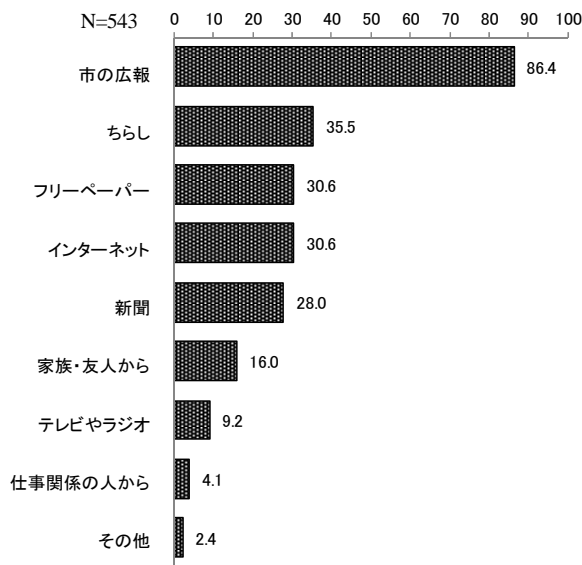
大変興味がある人に限って年代別にみると、50代・60代では「社会活動やボランティア活動に役立つ」が55.2%を占めるが、20代・30代は「現在の仕事に役立つ」17.2%や「転職・就職先を見つける時に役立つ」31.0%で、仕事に活かしたい気持ちのある人が半数近くを占める。

同様にライフコース別にみると、初職継続型や転職型は「現在の仕事に役立つ」がそれぞれ40.0%、31.8%であるが、離職型や再就職型は「転職・就職先を見つける時に役立つ」がそれぞれ37.5%、38.7%を占める。



22. 講座情報の入手方法

問 35. あなたは講座情報をどのようにして入手しますか。(回答はいくつでも)



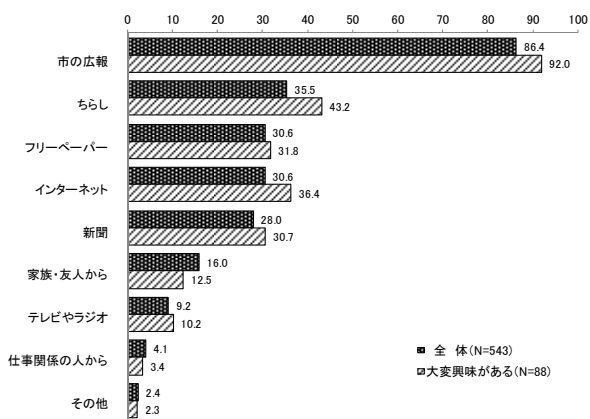
講座情報の入手方法は、「市の広報」が 86.4% で圧倒的に多く、次に「ちらし」が 35.5%、「フリーペーパー」と「インターネット」が各 30.6%、「新聞」が 28.0% と続く。「新聞」の中では「静岡新聞」が最も多く、全体比で 16.6% である。

年代別にみると、どの世代も「市の広報」が最も多く、比率が一番低い 29 歳以下でも 75.8% を占めている。そのほかの媒体では、「ちらし」は 29 歳以下と 50 代前半で 40% 以上、「フリーペーパー」は 30 代前半で 41.6%、「インターネット」は 29 歳以下と 30 代前半が 40% 以上となっている。「新聞」は 50 代後半で 43.6% が最も高く、30 代前半では 14.3% と低い。

	合計	市の広報	ちらし	フリーペーパー	インターネット	新聞	家族・友人から	テレビやラジオ	仕事関係の人から	その他	
全体	462	86.4	35.5	30.6	30.6	28.0	16.0	9.2	4.1	2.4	
年代	29歳以下	19	75.8	42.4	36.4	42.4	21.2	18.2	12.1	3.0	-
	30代前半	54	80.5	28.6	41.6	40.3	14.3	9.1	7.8	1.3	2.6
	30代後半	71	88.0	33.7	31.3	34.9	16.9	12.0	7.2	6.0	1.2
	40代前半	73	87.5	34.1	23.9	31.8	20.5	17.0	6.8	6.8	1.1
	40代後半	44	87.8	34.7	32.7	34.7	34.7	14.3	12.2	4.1	8.2
	50代前半	69	91.7	43.1	26.4	30.6	38.9	22.2	9.7	2.8	6.9
	50代後半	70	85.9	35.9	34.6	17.9	43.6	16.7	7.7	2.6	-
60代以上	58	93.2	39.0	20.3	18.6	39.0	20.3	15.3	5.1	-	

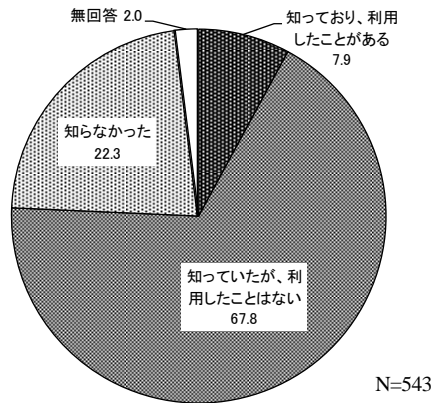
※網掛け部分は全体の比率より10%以上大

講座履修に大変興味がある人においても「市の広報」が 92.0% と最も多く、次に「ちらし」が 43.2% と続くが、全体に比べて情報接触率はやや高い傾向にある。



23. キャリア相談の認知度

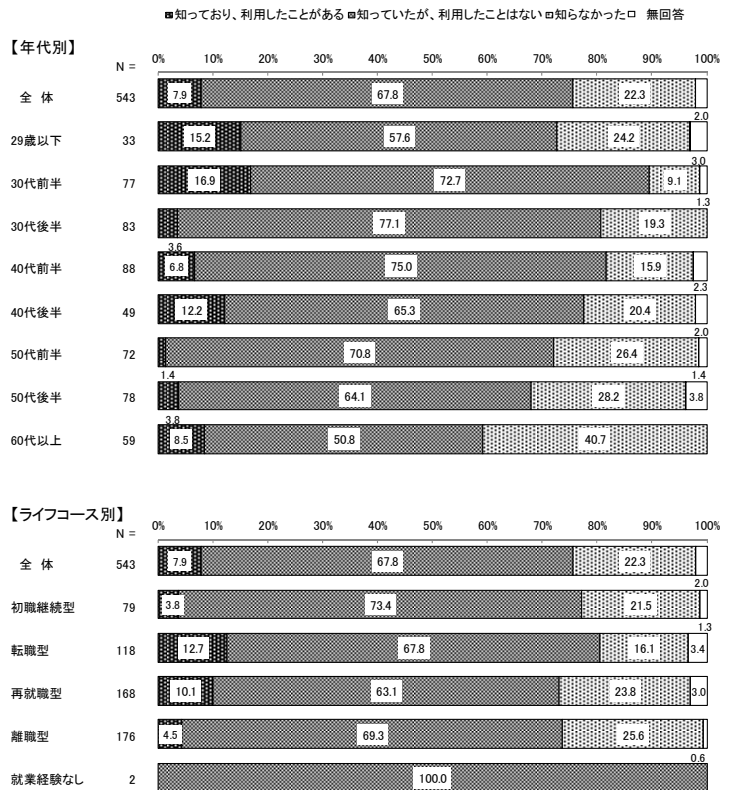
問 36. あなたは女性会館でキャリア相談や就職・転職相談を行っていることをご存知ですか。



女性会館のキャリア相談や就職・転職相談の認知度は「知っているが、利用したことはない」が67.8%と多く、「知っており、利用したことがある」は7.9%で、合わせると75.7%となる。「知らなかった」は22.3%である。

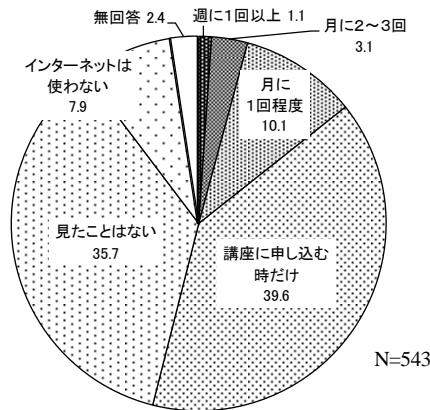
年代別にみると、利用経験の有無にかかわらず「知っている」割合は、若くなるほど多くなり、30代前半で89.6%を占める。利用者も30代前半で16.9%と他の世代に比べて最も多い。

ライフコース別にみると、転職型、再就職型では「利用したことがある」が10%を超える。



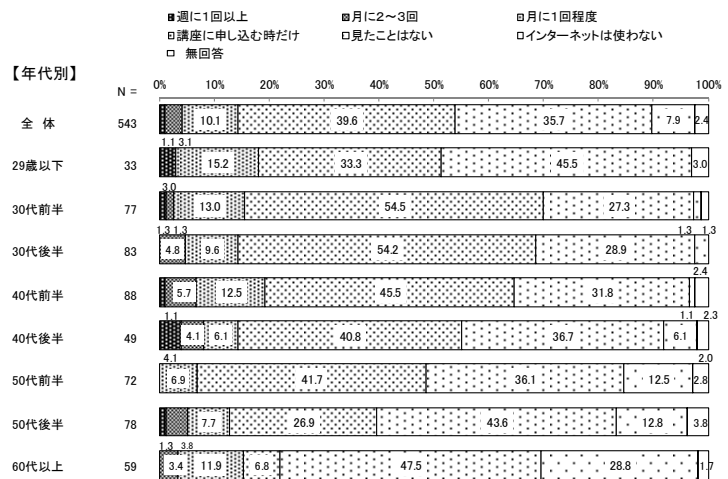
24. ホームページの閲覧状況

問 37. あなたは女性会館のホームページをどの程度ご覧になりますか。



女性会館のホームページの閲覧状況は、「講座に申し込む時だけ」が39.6%で最も多く、次に「月に1回程度」が10.1%と続く。「見たことはない」(35.7%)と「インターネットは使わない」(7.9%)は、合わせて43.6%になる。

年代別にみると、29歳以下でも「見たことがない」が45.5%と多い。「インターネットを使わない」は50代で1割以上、60代以上では28.8%である。どの年代でも定期的に閲覧する人は少ない。



25. その他自由記述

その他、このアンケートや女性会館の事業に関し、感じたことや希望することなどを自由にお書きください。

■本事業やアンケートに関すること

1. 観光や講座に対する肯定的な意見

- ・今の仕事を続けながら副収入を得る手段を探していて、なにかヒントになる情報があればアクセスしたいと感じました。(20代前半)
- ・まだまだ静岡中部は観光に魅力のあるまちとはいえないかもしれません。静岡で観光といえば、富士山周辺や伊豆のイメージがあります。静岡が観光で盛り上がることを期待します。(30代前半)
- ・おもしろい企画なので楽しみにしています。自分が旅行業に関わっていたので、静岡に帰ってきて友人が静岡は何もないと言っていることをいつもさびしいなと思っていました。(30代前半)
- ・専業主婦でも働きたい、社会に役に立ちたい人はたくさんいます。しかし子どもが小さかったり、短時間労働が少なかったり、職場が遠かったり、休みにくかったりと意欲があってもなかなか一歩を踏み出せません。2, 3時間だけでも働ける、緊急の休みに対応してくれるそんな会社を増やすには女性の資格取得、キャリアアップをし短時間内でその能力を生かすというシステムがあるとよいと思います。アンケートが遅くなり申し訳ありません。よろしく願いいたします。(30代後半)
- ・外国人にいろんな観光場所を案内できる機会がもてるなら、仕事としてやってみたいです。もし具体的でしたら連絡いただけると嬉しいです。(40代前半)
- ・女性会館が観光分野における人材育成を行うとのこと、どのような視点で今後カリキュラム編成されるのか興味があります。自分自身は女性ですが、観光と女性を結び付けて意識したことはないため、まだその可能性が分かりませんが。(40代後半)
- ・すみません。最近ご無沙汰しております。観光を女性の方で盛り上げる事は、本当にこれから大切だと思います。(40代後半)
- ・資格や知識を身につけても活かさない方が多いと思うので、よい取り組みだと思えます。(40代後半)
- ・これからも有意義な講座を企画して、静岡の女性の底力のパワーアップにご協力ください。こちらこそ、ありがとうございました。(50代前半)
- ・私は生まれも育ちも静岡、そして学校も。すべてよいところは人一倍知っていると思います。自分で企画し

たり PR のお手伝いをするのはおもてなしの精神が必要です。女性ならではの気づきもたくさんあると思います。同じ思いの人達と知恵を出し合えばよりよいアイデアが生まれると信じています。(50代前半)

2. 観光や講座に対する否定的な意見

- ・観光ビジネスに興味がある人は少ないように感じます。(30代前半)
- ・静岡に観光資源があるのか疑問。友人知人を連れて行くところが分からない。いいところがあれば知りたいが、自然やのどかが当たり前すぎて、外の人が何を求めて静岡に来るのか分からない。自分にプラスになるかもしれない講座には、参加してみたい。(30代後半)
- ・観光事業の取り組みに興味を持ちましたが、今は子育てに忙しく、参加することに迷いを感じました。落ち着いてから参加できるか？もう少し簡単な事なら参加できるのかな…と感じました。(30代後半)
- ・女性のキャリア、活用というと管理職の人が…という話になるが、ほどほどに働きたい人の方が多いのではないかと思う。キャリアアップを全面に出すと、すごい高いモチベーションをもたないといけないの？と思ってしまう。仕事をするのはお金のためだけじゃないと思うし、特に観光事業だったらフルタイムで働く必要はないと思う。資格にも必要なのは分かるが、重要なのはそこではないのでは？(40代前半)
- ・なぜ観光に力を入れるのか？(40代後半)
- ・「観光」広義過ぎて自分との接点が見えませんでした。旅行は大好きですが、足元を見ていないことに気づきました。(50代後半)
- ・人材育成は必要ですが離婚や育児放棄、しつけなど考えなければならぬことは多くありますから、外へ外へではなくて内へ内へ人材育成をしっかりしていく方がよいのでは。(50代後半)
- ・回答が遅くなり申し訳ありません。夫の父の介護が終わったばかりで今は自分の楽しみばかりになってしまい、社会とのつながりとかずいぶん遠いものになっています。今は社会人となった娘たちの仕事ぶりに時代の流れを感じる日々、仕事も家庭も手に入れるのは大変な時代…複雑です。観光に関しては県外出身なのでまだまだ静岡に愛着がありません。愛着がわけばあ

これこれとアイデアがいっぱい出てくると思いますが…。(50代後半)

3. 静岡の観光についての提案・要望

- ・スポーツ（社会人）の試合に+α静岡観光を加える。宿、グルメ、みやげ、風呂、マッサージ。(30代前半)
- ・自分が今住んでいる清水があまりにも観光PR不足。静岡市ひとくくりになると、マーケットの大きい街中に目がいきそうだが、観光資源に恵まれている清水・由比港周辺と地元の商店街などの導線作りと連動したイベントをもっと考えていくべき。(30代後半)
- ・静岡市は世界遺産もあるのに、残念な県とTVでも紹介されてしまうところなので、それを逆手にとってアピールしてほしいなと思います。が、そんなちょっと残念な静岡も好きです。観光客がどっと来て、生活が乱されるくらいなら、来なくてもいいかなとか思ったりもします。(30代後半)
- ・特に葵区駿河区は、実は人の心には、家康公より今川公の方がなじみが深い…とも言われているので(家康公ごめんなさいね)、そのあたりをもっと掘り下げていくことも、大切かも…と思います。(40代後半)
- ・世界的に有名で、静岡人で、まだご存命の牧野宗則さんについてもっと地元で関わる運動をしてほしい、芹沢美術館みたいに、牧野宗則美術館を基として考えてほしい。(50代前半)
- ・緑茶について、手軽なティーバックが広く商品化されることを望みます(贈り物に適したものがあってうれしい)。(60代)
- ・あまり知られていない足久保の棚田など、観光資源としてだけでなく、Uターン、Iターンを希望する若者への情報提供をする。全国に発信。人口減の静岡市がこれ以上衰退しないように。空き家問題の解決とコンパクトシティとしての魅力を発信とリンクさせる。(60代)

4. 講座内容についての提案・要望

- ・連続講座をすべて参加するのは難しいので少ない回数で企画してほしい。(30代後半)
- ・講座(観光にまつわるもの)を行うならば、地域に意識改革を広めることを考えて、受講グループ分け(エリア別に受講生を分けるなど)をしたほうがよいと思います。女性活用+その先の利益(全国に向けた観光地としてのPR・集客)を本気で狙ってほしい。すみません。好き勝手書きました…。30代後半)
- ・資格が取れるのはうれしい。観光はだいたい土日だけ

ら、その資格は活かさない可能性がある。配偶者には「お金にならない事=遊んでいる」ということになり、育児放棄しているだけと見られてしまう。平日に静岡の商品開発をしたい。遊べる場所も提案。学校と連携。県外の友達にも気軽に案内できればいいなと思います。(40代前半)

- ・30~40代位までしか対象にしていない表記がありますが、私は50代になろうとしています。まだこれからやりたいことがあるので、対象にして頂きたい。(40代後半)
- ・有償につながる学びであることが望ましい。長期に継続していくためには、持ち出しばかりでは限られた参加になってしまう。広く人材活用を目指す事業であってほしい。(50代後半)
- ・中高年の女性のパワーをもっと活用してほしいです。(60代)

5. アンケートの設問について

- ・このアンケートの観光についての項目は疑問を感じました。アンケートは「県で」ということだと思い回答いたしました。が県で考えると温泉地や遊園地、世界遺産など観光スポットは多々ありますし、大型ショッピングモールもアウトレットもあるので他に何がいるかと言われても思いつきませんでした。これが「市で」というのなら回答の仕様もあるのですが。私自身が静岡と観光が結びつかず、参考にならない回答になってしまひすみません。(30代前半)
- ・問25の意味がよくわかりませんでした。(30代後半)
- ・観光アンケートに関して、小さな子ども連れの人々の考え方を尋ねたいなら「子育てサークル」のお母さま方に。介護を必要とする方が観光で外に出るときの具体的な注意点を知るとするなら関連の施設にお勤めの方や介護経験者にお尋ねできれば、より一層いい考えが出てくると感じました。(40代前半)
- ・一般的な就業(会社勤めなど)、家庭生活(既婚で子どもがいるなど)を送っていないため、若干回答しにくい部分もあった。(40代前半)
- ・このアンケートの設問が一面的です。働けない女に手助けしてあげようって感じがする。(50代前半)
- ・問26の「仕事やキャリアアップに役立つことを学ぶ」と「観光に関する講座」が結びつかず想像するのが難しかった。(50代前半)
- ・観光にあまり興味がないので問22から非常に答えにくかったです。(50代後半)
- ・初職についての質問の意図は何でしょうか?最も長く

就いていた仕事についての質問の方が有意義に思えます。(60代)

6. アンケートに答えての感想

- ・アンケートを通して自分がどういう位置にいるか(分類されるか)考えさせられました。観光分野のことは全く分かりませんが、面白そうと思いました。(30代前半)
- ・このアンケートを通じ、改めて自分のキャリアを見つめ直すことができました。今後もっとキャリアアップをし、活かせる場があるとよいと思いました。(30代後半)
- ・以前自身が経験した分野のアンケートだったので、久しぶりに自分の好きだった仕事を思い出した。(40代前半)
- ・現状を変えたいという希望と、具体的に变えようと行動することの間には大きな川があります。この川はスキルのなさや自信のなさ、変化に対する恐れなど自分の勇気のなさ、実行力のなさなのかと、このアンケートに答えながら感じました。(40代後半)
- ・アンケートを送って下さりありがとうございました。これを記入して現在隣に暮らす両親や家族との生活と一番大切にしたいことを改めて感じました。仕事に就きたいとは思いませんが、自分なりにできることで社会のためになれば、嬉しいとは思っています。(50代前半)
- ・介護などでしばらくアイセルを利用していないため、チラシを見ても専門的な分野が多くなったなあと思いました。女性の輝く未来を模索してくださっているのに、このアンケートに答えているだけで自分の無能ぶりを再認識してしまいました。多くの女性が活躍しておられるのでしょうか?外で働いていないと輝けないのでしょうか?(50代後半)

7. アンケート対象者について

- ・独身・子なしの自分には観光のことがよくわからないので、回答者が自分でいいのかという戸惑いがありました。的外れなことを申し上げて、不愉快な思いをさせてしまったならお詫び申し上げます。(40代前半)
- ・元旅行社に勤務していた者にとって、観光分野は興味があります。が、人材育成の範疇には入らないであろうともっと若ければと残念に思いました。年代が60歳以上は皆ひとくくりですか?(50代後半)
- ・すでに退職してから数年です。今は主人の仕事(自営)を手伝っていますが、アンケートの対象にはいささか

年齢オーバーではないかと思います。(60代)

- ・退職してから10年以上になります。アンケート内容を見て今の私には関係ないのではとも思いましたが協力させていただきました。(60代)
- ・60歳を過ぎた私にはあまりピンとくるような内容のものではないような気がした。(60代)
- 一応再度ハガキが来たので書いてみましたが、私には関係がないような気がします。(60代)

8. アンケートの実施方法について

- ・送付されてから回答までの期間が短い。(40代前半)
- ・郵送はややコストがかかりすぎるのでは?メールマガジンでよい気がします。(40代後半)
- ・アンケートの内容がより具体的な深い内容での設問だったので回答に時間がかかった。いきなり送付では、回答率がどうかかな?とってしまう。事前にアンケート回答に対しての説明等が必要なのでは?(40代後半)

9. 事後の報告について

- ・これほどのアンケート量に回答したことから、結果がどのように反映されていくのか、どこに公表されているのか具体的なHP先などを示された方がよいのではないかと思います。(30代後半)
- ・このアンケートがどうだったのか、今後どう活かすプランを立てたか、ホームページや説明会などで公開してください。(40代前半)
- ・アンケートの結果や講座募集の情報を後日郵送していただけると嬉しいです。(40代前半)

※自由記入より一部抜粋

女性のキャリアと学びに関するアンケート調査

※問1を回答後、指示されている質問ブロックにお進みください。

問1. 現在あなたは収入を得る仕事に就いていますか。育児休業や介護休業等を取得している場合、休業直前の仕事を現在の仕事としてお答えください。(回答は1つ)

1. 学校を卒業後、最初に就いた仕事を現在も継続している (I 初職継続型) →[A][D]ブロックへ
2. 現在仕事に就いているが、1年未満の離職期間があった (II 転職型) →[A][C][D]ブロックへ
3. 現在仕事に就いているが、1年以上の離職期間があった (III 再就職型) →[A][C][D]ブロックへ
4. 現在仕事に就いていないが、かつては仕事に就いていた (IV 離職型) →[B][C][D]ブロックへ
5. 学校卒業後、1度も仕事に就いたことがない (V 就業経験なし) →[B][D]ブロックへ

[A] I 初職継続型 II 転職型 III 再就職型の方におたずねします。

問2. あなたの現在の仕事の業種は次のどれですか。(回答は1つ)

1. 農林水産業
2. 建設業
3. 製造業
4. 電気・ガス・熱供給・水道業
5. 情報通信業
6. 運輸業
7. 卸売・小売業
8. 金融・保険業
9. 不動産業
10. 飲食業
11. 宿泊業
12. 旅行業
13. 娯楽・レジャー業
14. 教育・学習支援業
15. 医療・福祉
16. サービス業
17. 公務・教員
18. その他 (具体的に)

問3. あなたの現在の主な仕事内容は次のどれですか。(回答は1つ)

1. 管理的な仕事
2. 専門的・技術的な仕事
3. 人事・経理・総務等の仕事
4. 企画・調査・広報の仕事
5. 販売・サービスの仕事
6. 生産工程・労務の仕事
7. その他の仕事 (具体的に)

補問1. 具体的にはどのような仕事ですか。できるだけ詳しくご記入ください。(自由回答)

問4. あなたの現在の従業員上の地位は次のどれですか。(回答は1つ)

1. 正規社員・正規職員
2. パート・アルバイト・契約・非常勤・嘱託等
3. 派遣社員
4. 経営者・役員
5. 自営業 (フリーランスを含む)
6. 家族従業者
7. その他 (具体的に)

問5. あなたの現在の実働時間は平均すると週何時間 (残業時間含む) くらいですか。(回答は1つ)

1. ～19時間
2. 20～29時間
3. 30～39時間
4. 40～49時間
5. 50～59時間
6. 60時間以上

問6. あなたの現在の仕事に就いてからの勤務年数は次のどれですか。(回答は1つ)

1. 1年以下
2. 3年以下
3. 5年以下
4. 6～10年
5. 11年以上

問7. 現在のあなたの年収 (税込) はおよそどれくらいですか。(回答は1つ)

1. 60万円未満
2. 103万円未満
3. 130万円未満
4. 200万円未満
5. 300万円未満
6. 300～500万円未満
7. 500～700万円未満
8. 700万円以上

問8. あなたは現在の職務に満足していますか。①～③のそれぞれについてお答えください。(回答は1つずつ)

	大変満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
①仕事内容	1	2	3	4	5
②勤め先	1	2	3	4	5
③現在働いている業界	1	2	3	4	5

問9. あなたは現在転職・離職したいと考えていますか。(回答は1つ)

1. 転職・離職したいと思わない
2. いずれ転職したい
3. いずれ離職したい
4. 今すぐ転職したい
5. 今すぐ離職したい

補問1. その理由は何か。具体的に記入ください。(自由回答)

[B] IV 離職型 V 就業経験なしの方におたずねします。

問10. あなたが現在、収入を得る仕事に就いていない理由は何ですか。(回答はいくつでも)

- (家族的要因)
1. 子育てのため
 2. 介護のため
 3. 夫の転勤があるため
 4. 夫が長時間労働のため
 5. 家族の理解・協力が得られなかったため
- (個人的要因)
6. 大学や専門学校等で勉強のため
 7. 社会活動やボランティア活動のため
 8. 定年退職したため
 9. 健康がすぐれないため
 10. 能力・適性がわからないため
 11. 能力に自信がないため
 12. 人間関係に自信がないため
 13. 経歴に自信がないため
 14. 仕事の探し方がわからないため
- (社会的要因)
15. 希望する仕事の求人がないため
 16. 希望する労働条件の求人が少ないため
 17. 子どもの預け先がないため
 18. その他 (具体的に)

問 11. あなたは今後、収入を得る仕事に就きたいと考えていますか。(回答は1つ)

1. 今すぐ就きたい 2. いずれ就きたい 3. 就きたいと思わない → 問 12へ

↓ 補問 1～5へ

補問 1. あなたが希望する仕事の業種は次のどれですか。(回答は1つ)

1. 農林水産業
2. 建設業
3. 製造業
4. 電気・ガス・熱供給・水道業
5. 情報通信業
6. 運輸業
7. 卸売・小売業
8. 金融・保険業
9. 不動産業
10. 飲食業
11. 宿泊業
12. 旅行業
13. 娯楽・レジャー業
14. 教育・学習支援業
15. 医療・福祉
16. サービス業
17. 公務・教員
18. その他(具体的に)

補問 2. あなたが希望する仕事内容は次のどれですか。(回答は1つ)

1. 管理的な仕事
2. 専門的・技術的な仕事
3. 人事・経理・総務等の仕事
4. 企画・調査・広報の仕事
5. 販売・サービスの仕事
6. 生産工程・労務の仕事
7. その他の仕事(具体的に)

補問 2-1. 具体的にはどのような仕事を希望していますか。(自由回答)

補問 3. あなたが希望する従業上の地位は次のどれですか。(回答は1つ)

1. 正規社員・正規職員
2. パート・アルバイト・契約・非常勤・嘱託等
3. 派遣社員
4. 経営者・役員
5. 自営業(フリーランスを含む)
6. 家族従業者
7. その他(具体的に)

補問 4. あなたが希望する実働時間は平均すると週に何時間(残業時間含む)くらいですか。(回答は1つ)

1. ～19 時間
2. 20～29 時間
3. 30～39 時間
4. 40～49 時間
5. 50～59 時間
6. 60 時間以上

補問 5. あなたが就職や再就職を考える際、障害や不安になっっていることは何ですか。(回答はいくつでも)

(個人的要因)

1. 年齢
2. 離職期間の長さ
3. 知識や技術
4. 働き続けるための気力・体力
5. 人間関係
6. 社会復帰への漠然とした不安

(家族的要因)

7. 子育てや介護、家事の負担
8. 夫の転勤
9. 緊急時に頼れる親族が近くにいないこと
10. 育児や介護、家事と両立できるか

(社会的要因)

11. 希望する賃金と現実の賃金のギャップ
12. 正社員として働けないこと
13. 前職の経験を活かせる仕事が少ないこと
14. 就職・再就職活動の方法
15. 信頼できる会社と出合えるか

16. その他(具体的に)

[C] II 転職型 III 再就職型 IV 離職型 の方におたずねします。

問 12. あなたが学校を卒業して初めて就いた仕事(初職)の業種は次のどれですか。(回答は1つ)

1. 農林水産業
2. 建設業
3. 製造業
4. 電気・ガス・熱供給・水道業
5. 情報通信業
6. 運輸業
7. 卸売・小売業
8. 金融・保険業
9. 不動産業
10. 飲食業
11. 宿泊業
12. 旅行業
13. 娯楽・レジャー業
14. 教育・学習支援業
15. 医療・福祉
16. サービス業
17. 公務・教員
18. その他(具体的に)

問 13. あなたの初職の主な仕事内容は次のどれですか。(回答は1つ)

1. 管理的な仕事
2. 専門的・技術的な仕事
3. 人事・経理・総務等の仕事
4. 企画・調査・広報の仕事
5. 販売・サービスの仕事
6. 生産工程・労務の仕事
7. その他の仕事(具体的に)

補問 1. 具体的にはどのような仕事ですか。できるだけ詳しくご記入ください。(自由回答)

問 14. あなたの初職の従業上の地位は次のどれですか。(回答は1つ)

1. 正規社員・正規職員
2. パート・アルバイト・契約・非常勤・嘱託等
3. 派遣社員
4. 経営者・役員
5. 自営業(フリーランスを含む)
6. 家族従業者
7. その他(具体的に)

問 15. 初職は何年続けられましたか。(回答は1つ)

1. 1 年以下
2. 3 年以下
3. 5 年以下
4. 6～10 年
5. 11 年以上

問 16. あなたが初職を辞めた理由は何ですか。(回答はいくつでも)

1. 結婚のため
2. 妊娠・出産・育児のため
3. 親の介護のため
4. 配偶者・パートナーの転勤のため
5. ほかにやりたい仕事があったから
6. 留学・進学のため
7. 健康がすぐれなかったため
8. 転勤・異動を命じられたため
9. 仕事に希望が持てなかったから
10. 仕事がつきつかなかったから
11. 倒産・解雇など会社側の理由
12. 雇用契約満了のため
13. 労働時間に不満があったから
14. 収入が低かったから
15. 雇用形態に不安があったから
16. 人間関係がよくなかったから
17. 配偶者・パートナーの協力が得られなかった
18. 家庭と両立していく自信がなかったから
19. その他(具体的に)

問 17. 離職期間はどのくらいでした(す)か。離職経験が複数回ある場合は、最も長い離職期間をお答えください。(回答 1つ)

1. ほとんどない
2. 1 年以下
3. 3 年以下
4. 5 年以下
5. 6～10 年
6. 11 年以上

[D] 全員におたずねします。

問 18. あなたは社会人になってから、次のような学習や活動をしたことがありますか。(回答はいくつでも)

1. 女性会館以外の生涯学習センター（公民館）などの講座受講
2. 民間のカルチャーセンターの講座受講
3. 資格をとるための勉強
4. 大学や短大、専門学校に入学し勉強
5. 大学や短大、専門学校などの講座受講や聴講
6. 海外留学や遊学
7. PTA や自治会・子ども会など地域活動
8. 環境問題や子育て支援など NPO やボランティア活動
9. ハローワーク等の就職支援機関が開催しているセミナー受講
10. 創業・起業支援のセミナー受講
11. その他（具体的に）
12. 特に何もなし

問 19. あなたは自分の職業能力を向上させたいと思いますか。(回答は 1 つ)

1. 向上させたいと思う
2. どちらともいえない
3. 向上させたいと思わない

問 20. あなたは自身にどのような資質・能力が必要だと思いますか。(回答はいくつでも)

1. 企画・提案力
2. 課題設定・問題解決力
3. コミュニケーション力
4. 発信・プレゼンテーション力
5. 接客接客・把握能力
6. 情報検索・把握能力
7. ストレスコントロール能力
8. 調整能力
9. 創造力
10. 主体性
11. 業務関連知識
12. その他（具体的に）

問 21. あなたが理想とする働き方について、①～④についてそれぞれお答えください。(回答は 1 つずつ)

①1日の就労時間	1. 4時間以下	2. 6時間以下	3. 8時間以下	4. それ以上			
②1週間の就労日数	1. 1日	2. 2日	3. 3日	4. 4日	5. 5日	6. 6日以上	
③従業上の地位	1. 正社員・正規職員	2. 非正社員・職員	3. 派遣社員	4. 経営者・役員	5. 自営業（フリーランスを含む）	6. 家族従業者	7. その他（具体的に）
④ワーク・ライフ・バランスについて	1. 仕事を優先したい	2. 家庭生活を優先したい	3. 個人の時間を優先したい	4. 仕事と家庭の調和を図りたい			

問 22. 女性会館では新しい観光の創造を視野に入れた人材育成プログラムの開発を考えています。

- ①あなたが県外のお客様をお連れして、喜ばれた県内中部地域内の場所をどちらですか。
- ②あなたが県外のお客様をお連れすると考えた場合、静岡に合った方がよいと思われるばれるモノやサービスがあったら教えてください。海外や県外で経験したおもてなしも構いません。(自由回答)

① 喜ばれたところ (回答はいくつでも)	1. 日本平	2. 久能山東照宮	3. 丸子路	4. 安倍典・南77ガス	5. 静岡駅・駿府城公園周辺	6. 清水港
② あった方がよい モノやサービス等	7. 三保松原	8. 興津・小島・両河内	9. 由比	10. 蒲原・富士川	11. その他（具体的に）	

問 23. あなたは、次のようなことにどの程度関心がありますか。①～⑩のそれぞれについてお答えください。
(回答は 1 つずつ)

	とても関心がある	やや関心がある	どちらでもありません	あまり関心がない	まったく関心がない
① 観光マップをつくる	1	2	3	4	5
② 観光地のパンフレットをつくる	1	2	3	4	5
③ 観光地のホームページをつくる	1	2	3	4	5
④ 新たな観光コースを提案する	1	2	3	4	5
⑤ 修学旅行や体験学習のプログラムを提案する	1	2	3	4	5
⑥ 来訪者のガイドの補助をする	1	2	3	4	5
⑦ 来訪者をガイドする	1	2	3	4	5
⑧ 新しいみやげ物の開発をする	1	2	3	4	5
⑨ 静岡の食材を使った料理を教える	1	2	3	4	5
⑩ お茶の淹れ方を教える	1	2	3	4	5

問 24. あなたが観光客のニーズについて考える場合、関心のあるターゲット層は次のうちどれですか。
(回答はいくつでも)

1. ビジネス客
2. 外国人
3. 高齢者
4. 子ども連れの家族
5. 修学旅行・合宿旅行生
6. 女性
7. 男性
8. おひとりさま
9. その他（具体的に）

問 25. あなたがこれまでの経験を活かして観光分野に関わるとしたら、どのようなことができる・したいと思えますか。思いつくことをご自由にお書きください。(自由回答)

問 26. 女性会館が地域の大学や短大、専門学校と連携して、仕事やキャリアアップに役立つことを学ぶ「観光」に関する連続講座を企画した場合、あなたは講座の履修に興味がありますか。(回答は 1 つ)

1. 大変興味がある
2. まあ興味がある
3. どちらでもない
4. あまり興味がない
5. 全く興味がない

問 27. あなたが講座を履修するとしたら、どのようなことを学びたいと思いますか。(回答はいくつでも)

1. 静岡の歴史・文化
2. 食文化
3. 旅行法
4. 観光資源
5. 観光地理
6. 旅行実務
7. 観光産業のマーケティング
8. 経営戦略
9. マーケティング
10. 4-7-マシナリ
11. 会計・財務
12. 人事・組織管理
13. 市場分析
14. プロモーション
15. 観光商品開発
16. グループワーク
17. フィールドワーク
18. 現場実習
19. 文章力
20. プレゼンテーション
21. 編集・デザイン
22. 茶
23. 料理
24. 外国語
25. 情報処理
26. マナー・接遇
27. 話し方
28. ホスピタリティ
29. その他（具体的に）

最後にあなたご自身のことについてお聞きします。(特に指示のない限り、各項目回答は1つ)

F1. 年代	1. 24歳以下 5. 40～44歳 1. 未婚	2. 25～29歳 6. 45～49歳 3. 既婚	3. 30～34歳 7. 50～54歳 3. 離・死別	4. 35～39歳 8. 55～59歳 4. その他	9. 60歳以上
F2. 未婚	1. 夫 2. 子ども 3. 夫または自分の親 4. その他				
F3. 同居家族 (複数回答可)	1. 3歳未満 5. 中学生 9. 子どもはいない				
F4. 子どもの 年齢年代	2. 未就学児 6. 高校生 7. 大学生 8. 高校生 9. 大学生 10. 理學 11. 工業 12. 農・水産学 13. 教員養成・教育学 14. 生活科学 15. 芸術学 16. 総合科学				
F5. 居住地	1. 茨城県内 (旧清水市も含む) 2. 県内他市町 3. 県外				
F6. 出身地	1. 静岡市内 (旧清水市も含む) 2. 県内他市町 3. 県外				
F7. 学歴	1. 中学卒 3. 短大・専門学校卒 4. 大学卒 5. 大学院卒				
F7-1. 専門 大学院・大学・短 大・専門学校の学部 や学科・コース	(F7で「3. 短大・専門学校卒」[4. 大学卒] [5. 大学院卒]と回答した人へ) 1. 人文科学 2. 語学 3. 法学 4. 経済・経営・商学 5. 社会学 6. 国際関係学 7. 看護・保健学 8. 医・歯学 9. 薬学 10. 理学 11. 工学 12. 農・水産学 13. 教員養成・教育学 14. 生活科学 15. 芸術学 16. 総合科学				
F8. 保有資格 ()内は具体 的に記入してくだ さい。(複数回答可)	1. 英語2級以上 2. TOEIC600点以上 3. 通訳 4. 日本語教師 5. その他 6. 簿記 7. 秘書検定 8. 医療・介護・調剤事務 9. ファイナンシャル・FP 技能士 10. 宅地建物取引主任者 11. 旅行業務取扱管理者・ツアーコンダクター 12. キャリアカウンセラー・キャリアコンサルティング技能士 13. IT関連 14. その他 15. 教員免許 16. 保育士 17. 司書 18. その他 19. 社会福祉士 20. 精神保健福祉士 21. 介護福祉士 22. ケアマネジャー 23. ヘルパー 24. その他 25. 管理栄養士 26. 栄養士 27. 調理師 28. 建築士 29. インテリアコーディネーター 30. その他 31. 医師 32. 看護師 33. 保健師 34. 助産師 35. 薬剤師 36. その他 37. 税理士 38. 司法書士 39. 社会保険労務士 40. 行政書士 41. その他 42. 具体的に その他				
F9. 家計の主たる 担い手	1. 自分自身 2. 配偶者・パートナー 3. 自分と配偶者・パートナーと半々 4. 親 5. その他 (具体的に)				
F10. SNSの 利用状況 (複数回答可)	1. Twitter 2. Facebook 3. LINE 4. mixi 5. その他 (具体的に) 6. どれも利用していない				

その他、このアンケートや女性会館の事業に関し、感じたことや希望することなどを自由に書きください。

問28. あなたが講座を受講すると、講座の期間はどのくらいなら参加しやすいですか。(回答は1つ)

1. 1年間
 2. 半年間
 3. 3か月間
 4. 1か月間
- 問29. あなたが講座を受講すると、講座の頻度はどの程度なら参加しやすいですか。(回答は1つ)
1. 週に1回程度
 2. 月に2回程度
 3. 月に1回程度
 4. その他 (具体的に)

問30. あなたが連続講座に参加しやすい曜日や時間帯は次のうちどれですか。(回答はいくつでも)

1. 平日午前
2. 平日午後
3. 平日夜間
4. 土曜日午前
5. 土曜日午後
6. 土曜日夜間
7. 日曜日午前
8. 日曜日午後
9. 日曜日夜間

問31. あなたが講座を受講するとしたら、望ましい会場はどこですか。(回答は1つ)

1. 女性会館 (アイセル21)
2. 連携先の大学や短大・専門学校
3. 駅に近い施設
4. 自宅に近い施設
5. 駐車場がある施設
6. その他 (具体的に)

問32. 連続講座が有料だとしたら、あなたは1回あたりいくらまでなら出してもよいと思いますか。託児費用を含めないでお答えください。(回答は1つ)

1. 500円
2. 700円
3. 1,000円
4. 1,500円
5. 2,000円以上

問33. あなたはどのような条件なら、連続講座に参加してみたいと思いますか。(回答はいくつでも)

1. 講座の内容
2. 講座の曜日や時間帯
3. 講座の開催場所
4. 講座の費用が無料もしくは低価格
5. 資格がとれる
6. 託児がある
7. 個別の相談ができる
8. 仲間づくりができる
9. 就職支援がある
10. その他 (具体的に)
11. 条件があっても参加できない・しない

問34. あなたが連続講座を受講した場合、どのように活かしたいと思いますか。(回答は1つ)

1. 現在の仕事に役立てる
2. 転職・就職先を見つつけるときに役立てる
3. 社会活動やボランティア活動に役立てる
4. 自分の教養として視野を広げる

問35. あなたは講座情報をどのようにして入手しますか。(回答はいくつでも)

1. 市の広報
2. 新聞 (新聞名)
3. フリーペーパー
4. ちらし
5. テレビやラジオ
6. インターネット
7. 仕事関係の人から
8. 家族・友人から
9. その他 (具体的に)

問36. あなたは女性会館でキャリア相談や就職・転職相談を行っていることをご存知ですか。(回答は1つ)

1. 知っており、利用したことがある
2. 知っていたが、利用したことはない
3. 知らなかった

問37. あなたは女性会館のホームページをどの程度ご覧になりますか。(回答は1つ)

1. 週に1回以上
2. 月に2～3回
3. 月に1回程度
4. 講座に申し込む時だけ
5. 見たことはない
6. インターネットは使わない

ご協力ありがとうございました。

第2章 観光分野における人材ニーズヒアリング調査結果報告

I. 調査概要

1. 調査目的

観光分野に関わる企業、団体等における女性の働き方の現状を把握し、それらの機関において必要となるまたは期待される知識、技術等を洗い出し、求められる役割、人材像を探る。

2. 調査対象

観光施設、宿泊施設、旅行会社、市民活動団体、観光協会等 8か所

3. 調査方法

調査員によるヒアリング調査

4. 調査期間

2014年11月14日～11月28日

5. 調査内容

①女性スタッフの働き方、②女性スタッフの採用、③求める人材像、④観光の展望

6. ヒアリング調査実施機関

株式会社そふと研究室

II. 調査結果のまとめと分析

静岡英和学院大学人間社会学部人間社会学科
専任講師 崔 瑛

1. はじめに

本調査は、社会における女性の活躍への期待を受け、21世紀の成長産業とされる観光分野に着目し、地域の業界で求められる女性人材へのニーズ把握を目的とする。観光立国の実現に向けた重要な方策の一つが観光分野における専門人材の育成であるが、その具体的議論は必ずしも十分ではない¹⁾。

第1章では、本プロジェクトにおける潜在的学習需要である静岡市女性会館の講座参加経験者を対象とした「女性のキャリアと学びに関するアンケート調査」結果から、女性人材が持つ観光業界への就業とキャリアに対する意識の現状を明らかにした。

本章では、第1章の分析結果を踏まえながら、調査対象企業・団体へのインタビュー結果から、(1) 女性スタッフの採用（採用方法と採用時の評価ポイント）、(2) 求められる人材像、(3) 女性スタッフの働き方、今後の取り組み等をまとめた(4) 観光の展望を中心に、本プロジェクトにおける人材教育のポイントをまとめる。本プロジェクトの趣旨である女性の能力向上を主眼とした観光産業界と人材の相互ニーズマッチング促進の第一歩として、人材育成に向けた目標について検討し、今後のカリキュラムとプログラム作成への知見を得る。

2. 調査概要

観光分野における人材ニーズを把握するための調査対象となる各企業・団体を選定するにあたっては、静岡県内の業界から多様な意見を把握できるように考慮した。観光産業の中核である宿泊サービス業（C社）、旅行業（D社）、運輸業（E社）を中心に、観光関連サービス施設（A社、B社）と観光コンベンション関連団体（H団体）、まちづくりと地域活性に関わるNPO（F団体、G団体）の8ヶ所を選定した。F団体とG団体は、地域体験プログラムやグリーンツーリズムの企画運営、ガイド事業等を通じた地域づくりを行う団体である。

調査は、2014年11月14日から11月29日の間、調査員によるインタビュー方式で行った。調査目的に沿って、女性スタッフの採用（採用方法と採用時の評価ポイント）、求める人材像、女性スタッフの働き方、観光の展望の4つを中心に調査項目を設定し、半構造化インタビュー方式により実施した。

3. 調査結果のサマリー

(1) 女性スタッフの採用（採用方法と採用時の評価ポイント）

「女性スタッフの採用」については、各企業・団体が挙げた女性スタッフの採用方法と採用時に重視する評価ポイントを中心にまとめる。採用時の評価ポイントは、調査結果から得られた意見を分類し、共通項目を把握することで、採用時に求められる女性スタッフ像を明らかにする。

1) 採用方法

書類審査と面接を通した採用が主流であり、面接が重視される傾向がある。NPO 団体では、インターネットサイトを通して応募を受ける等、応募者に合わせた採用方法がとられている。また、知り合いからの紹介によるものがあり、採用側との人間関係、人とのつながりによる採用方法もとられている。書類審査では、社会一般で共通する評価ポイントである書類が丁寧に書かれているか、また資格取得状況等をみる傾向があり、さらに面接でフレキシブルな勤務が可能か等を確認している。

2) 採用時の評価ポイント

①「人間性」を備えた人材へのニーズ

人材採用時の評価ポイントを表1に示す。共通するキーワードとして「人間性」と「地域との関わり」が挙げられる。

人間性とは、包括的用語であり、一般社会では立場や場面によって様々な意味で用いられる。本調査では、“人材の人間性を採用時に重視する”との意見を多数把握したが、人間性の意味に対する認識には違いも存在した。

表1 調査対象企業・団体における採用時の評価ポイント

調査対象	共通ポイント	企業・団体別意見のまとめ
[A 社] 温泉入浴・飲食施設		表情、言語、姿勢、気配り
[B 社] 飲食・婚礼		コミュニケーション力、業務への適応力と忍耐力
[C 社] 宿泊施設		人間性、意欲の高さ
[D 社] 旅行業		人間性（第一印象のさわやかさ、人の目を見て話ができる）家庭環境（気働きが利く）
[E 社] タクシーサービス・旅行業		対面応対ができる能力、会話力・コミュニケーション力、職歴・経験
[H 団体] 観光コンベンション関連団体	コミュニケーション力	人間性（お客様を不快にさせない判断力や応対、個性）
[F 団体] まちづくり NPO	「地域との関わり」	ビジョンの共有
[G 団体] 地域活性 NPO	・地域づくりに対するビジョン ・仕事を通じた地域生活の活力	地域人材の活用、仕事と生活相互の良い影響（好循環）を生み出せる人材

（太字：複数回取り上げられた意見）

本稿では、顧客と接する業務に従事する者が持つべき人間性を、松岡^{註1)}の見解に即して、人の“喜怒哀楽”を感じとり、気持ちの理解・共感ができる「感性」の意味として捉えた。また、堀口^{註2)}は、感性を利他の精神、すなわち「人の役に立ちたい気持ち」で表現することの大切さを強調し、感性が「お客様の目的を掴み、目的を一つにするための真剣な取り組み」につながるとしている²⁾。ここでいう真剣な取り組みとは、顧客とのコミュニケーションと考えられる。

本インタビュー調査結果でも、①感性（理解力・共感力）と②コミュニケーション力の2つの側面の意見が多く把握できた。例えば、表情、言語、姿勢、気配りの面や対面応対ができる能力を重視するとの意見が挙げられており、これらの項目は内面の感性と深く関わるといえる。感性は、「意欲の高さ」や「お客様を不快にさせない」といった判断に基づく態度（言動・行動）をとる力へつながる。また、コミュニケーション力は、本調査対象企業における採用時の評価ポイントとされており、コミュニケーション力を人間性そのものとして捉えるケースもあった。

コミュニケーション力は、一般に社会人基礎力^{註3)}として重視される能力の一つである。厚生労

働省は「若年者就職基礎能力支援事業」の中で、就職基礎能力の一つとしてコミュニケーション能力をあげ、意思疎通（自分の意見を伝え、相手の意見を受け止めるバランスをとる力）、協調性（相手の考えや周りの意見を理解する力）、自己表現力（相手に説明できる力）の3つのスキルをコミュニケーション力育成の基準としている³⁾。すなわち、コミュニケーション力とは、顧客との接点における会話に限らず、上手な自己表現と周りとの調和、組織内外へ働きかける能力も含む概念といえる。現場では、内面の感性を仕事のプロセスの中で適切に表現することが必要であり、仕事における人間性とは、コミュニケーションの要素を多く含むものと考えられる。

外部の視線と評価に対する機敏な反応力が必要とされる観光業界では、人間性の高い人材が求められる。顧客に対する理解度が高く、様々な場面で上手に対応できる能力があり、コミュニケーション力のある従業員の存在は、顧客の満足度向上にプラスに働き、顧客との親密な関係構築につながる。また、人間性の高い従業員は、観光業界に限らず、組織内の円滑な業務遂行（職場の同僚や上司との関係）や顧客との良好な関係構築を望む他業界においても求められる人材であろう。

②「地域と関わりあう」資質を備えた人材へのニーズ

観光による地域づくりにおいては、人的資源が極めて重要な要素である。地域資源を活かしたまちづくりや地域活性に取り組むNPOでは、“良い人材を大切にしたい”との意向が強く、組織内のビジョンの共有や相互理解等、組織内の人間関係を重視していた。また、それらの団体では、地域体験プログラムや地域情報発信の企画にかかわる仕事内容が多いため、仕事が生計のハリとなるよう、地域への知識と愛着を兼ね備えたバランスのとれた人材が必要とされる。調査対象団体における仕事は、近年、地域観光を支える主役として注目される観光地域プロデューサーに近い形態といえる。

さらに、地域振興の仕事は、外に向けた情報発信に必要な知識取得、多様な仕事や働き方への適応が求められ、柔軟な発想ができる企画力のある人材に向いている。また、体験商品企画やガイド業務を行う際には、「おもてなしの心」が必要である⁴⁾。

3) まとめ

A～E社とH団体では、感性の磨かれた、コミュニケーション力の高い人材への採用意欲が高いことが分かった。人材採用は、企業・団体にとっての仲間の受け入れに関わる判断であるため、組織文化によくなじむ人を選抜する必要性が高く、人の内面が注目されているといえよう。これは顧客に「経験」という商品を提供する観光業界の特徴によるものでもある。

NPO（F団体とG団体）では、「地域との関わり」を持った多様な業務に適應できる自主性と即戦力のある人材が必要とされている。

(2) 求められる人材像

(1) では、採用時の評価ポイントとして「人間性」という概念を中心にまとめた。業務関連専門知識や技能より、人材の素養、意識等の内面的要素を重視し、採用の判断をする傾向が顕著であった。家庭環境等の育ち方を考慮するとの声もあり、お客様に対する明るい振る舞いや気働きが自然にできる人材への要望が高い。ここでは、各企業・団体が求める人材像の要素を明らかにする。

1) カッツの理論による求められる人材像の要素分類

求められる人材像の要素を、カッツの理論に示された「マネジャーに求められる能力」により、「テクニカルスキル」、「コンセプチュアルスキル」、「ヒューマンスキル」の3つの観点で分類した⁵⁾。採用時の評価ポイントとされた「人間性」に対応する概念が「コンセプチュアルスキル」と「ヒューマンスキル」である。

さらに、「コンセプチュアルスキル」と「ヒューマンスキル」とは別の分類軸として、各業種別に必要となる業務関連の「テクニカルスキル」に対する意見を加え、業界で求められる人材像の要素を整理した（表2）。

「テクニカルスキル」とは、いわゆる専門知識・技術のことであり、「外国語」と業務に必要な「知識・経験」に区分した。外国語では、主に、外国人観光客への対応に必要な外国語コミュニケーション力と外国の取引先との業務に関わる語学力があげられた。英語に対する需要は高いが、来日外国人観光客の増加や国籍の多様化にともない、中国語やタイ語の能力のある人材も必要とされている。その他に、業務に必要な「知識・経験」は、各業種により応急処置、歴史、地元情報、WEBに関する知識と介護スキル、子育て経験、社会人経験などが挙げられており、仕事内容によって必要な知識と経験的要素が異なる。

一方で、「コンセプチュアルスキル」とは、「組織や外部環境を見極める戦略的意思決定能力」であり^{注4)}、組織の構成員としての資質ともいえる。会社のビジョンを如何に共有できるかを含め、全体を見渡す洞察力、マネジメント能力、対応力や判断力がここに該当する。

表2 調査対象企業・団体で求められる人材像の要素

調査対象	人材に求められる要素					
	テクニカルスキル		コンセプチュアルスキル	ヒューマンスキル		
	外国語	知識・経験		心：マインド	技：スキル・センス	体：アクション
[A社] 温泉入浴・飲食施設	外国人客対応	応急処置の知識	-	好奇心 明るさ	-	積極性 スムーズな チームワーク力
[B社] 飲食・婚礼	-	歴史関連知識	ビジョンや美意識の共有、仕事への洞察力	好奇心 明るさ	気働き	積極性 お客様への説明力
[C社] 宿泊施設	外国人客対応	介護スキル	-	-	こころの知能 (EQ)	お客様との会話力
[D社] 旅行業	外国人客対応、外国とのやりとり	-	-	好奇心、物事への興味	-	積極性
[E社] タクシーサービス・旅行業	-	子育て経験	-	-	他人への配慮、気遣い	お客様への対応と会話力
[H団体] 観光コンベンション関連団体	外国人客対応、外国語を使った仕事	地元情報関連知識	対応力 判断力	-	-	-
[F団体] まちづくりNPO	-	社会人経験	ビジョンの共有	-	-	自主性 能動的態度
[G団体] 地域活性NPO	-	WEB関連知識	マネジメント能力	-	-	-

2) 瀬川の理論による「ヒューマンスキル」の要素分類

「ヒューマンスキル」をより詳細に分類するために、瀬川が提唱した概念⁶⁾を用いる。「ヒューマンスキル」の分類は、各企業・団体が求める人材像の輪郭を浮き彫りにさせ、教育の方向性を考えるために有用である。

「ヒューマンスキル」とは、対人スキル（協力する能力）ともいわれ、コミュニケーション力として考えられることが多いが、瀬川、大谷⁷⁾は、ヒューマンスキルの構成要素をより細かく把握することに焦点を当てた。本稿で分類する各業種からの意見にも人材の内面に対する多様な要望が示された。瀬川はヒューマンスキルを心（マインド）、技（スキル・センス）、体（アクション）の3つの軸で説明している。ヒューマンスキル要素の分類作業は、瀬川が示した具体例を、各企業・団体の意見と照らし合わせながら行った。

①分類結果

心（マインド）の分類軸では、「好奇心」や「物事への興味」、「明るさ」を分類した。これらは長い間形成された個性や性格特性に近い要素であり、他に比べて教育・訓練による変化を図ることが難しいとされる。

技（スキル・センス）の分類軸では、「心の知能（EQ）」、「気働き」、「他人への配慮」、「気遣い」が分類された。瀬川は、技（スキル・センス）を、分析概念化力、論理的思考力、シナリオ構築力、計画力、判断力・決断力、創造性、対人理解力、育成・評価力、ドキュメント力、専門性等にわけているが、この中で、対人理解力に近いものとして、「気働き」、「他人への配慮」、「気遣い」を分類した。また、情動に関する人格的知性を意味するEQ（Emotional Intelligence Quotient）⁸⁾は、IQとは違い、教育による成長が可能な、適切な言動・行動に関わる潜在能力と判断し、このカテゴリに分類した。

体（アクション）の分類軸では、「お客様との会話力」や「説明力」等のコミュニケーション力、行動力につながる「積極性」、「自主性」、「能動的態度」を分類した。

②結果の考察

技（スキル・センス）、体（アクション）に分類した要素は、心（マインド）に関わる要素に比べ、教育による成果を期待できるものである。まず、技（スキル・センス）に該当する気遣いや配慮、EQの面は、教育による感受性や他人を理解する能力の向上が期待できる。教育を受ける中で、受講者の十分な内面的成長を促すためには、生活の中に取り入れ、磨き続けられる凝縮されたノウハウの伝授が必要となる。体験による心の実感が得られるような内容構成が必要である。

体（アクション）に分類した要素は、仕事に対する態度や対人関係のスキルの要素であり、行動を触発するものである。コミュニケーションスキルや積極的態度を身につける訓練により、望ましい変化をもたらすことが期待できる。関連分野に精通した専門家や経験豊富な現場の実務家によるワークショップ形式を取り入れることが考えられる。

(3) 女性スタッフの働き方

ここまで、女性スタッフの採用時の評価ポイントと求められる人材像を中心に、女性の学び直しによる人材育成に必要な要素を把握した。続いて、女性スタッフの働き方を1) 主な職務、2) 雇用形態、3) スタッフの年齢層、4) 勤続年数、5) 支援体制の5項目を中心にまとめ、教育内容設定や教育対象を理解する参考資料とする。

1) 主な職務

女性スタッフは、接客サービスに従事するケースが多い。高齢のお客様向けのサービスを踏まえ、宿泊施設等における部屋に入っのサービス、観光案内所での案内接客等は女性向けの業務となっている。タクシーサービスを行う E 社では、介護タクシーに女性スタッフがドライバーとして乗車しており、その他にも子育て、観光に特化したタクシーサービス等、お客様への優しさや思いやり、ケアする技術が必要となる差別化されたサービスに、女性スタッフが求められている。

その他、NPO 団体（特に、F 団体）における働き方はより多様化されている。指定管理マネジャー、カフェ店長、地域体験プログラムの企画・運営等事業運営全般にわたっている。G 団体の場合は、「里の駅」における接客サービスや調理業務への従事が主な職務である。

2) 雇用形態

社員の定着率を上げるため、女性社員の正社員割合を高める方針の企業もみられるが（C 社）、多くの場合は契約社員やパートタイム勤務であり、各スタッフの個別事情によるフレキシブルな勤務時間設定をしている。調査対象の多くが中小規模の企業・団体であり、相談等を通して、各スタッフのキャリア形成に合わせた契約内容の設定に対応する形をとっている（D 社、F 団体、G 団体）。

3) スタッフの年齢層

接客スタッフの年齢層は非常に幅広く中高年齢層のスタッフも多い。定年後も嘱託で長く勤めるケースもある（B 社）。全体的傾向として年齢に関係なく仕事に就くことは共通している。

4) 勤続年数

女性スタッフの場合、結婚、妊娠・出産、介護等の事情により退職するケースが多い。女性スタッフの採用後の課題においても、家庭生活とのバランスがあげられており、育児等による突発的仕事の休みやプライベートが仕事に影響を与えることが指摘されていた。

一方で、観光業界は従業員の離職・転職率が比較的高い傾向であり、社員の定着率に対する企業側の問題意識は高くなっている。また、学生アルバイトによる職場への影響（新鮮な雰囲気づくり）を高く評価する企業や若手社員の育成と定着に対する意欲を示す企業もみられた。しかしながら、賃金等の問題で若手社員が入らないとの声もあった。

5) 支援体制

資格取得や外部研修受講支援、社内研修により、従業員の能力開発を促す取り組みが行われている。労働意欲向上のための工夫として、表彰制度、お客様の声を共有する仕組み、使命感（地域への貢献）の共有が挙げられた。

また、組織管理の面では、話しやすい環境づくり、ミーティングによる相互理解促進等、従業員同士の人間関係をフォローする職場環境づくりに力を入れているとの意見があった。

6) まとめ

女性スタッフは接客業務を担当することが多く、お客様への優しさや思いやり、ケアする技術など、他人のためを考える気持ちときめ細やかなサービススキルが求められている。組織内の人間関係においても、職場の仲間を理解する力が求められるため、人材の人間性への期待が大きいものと考えられる。また、小規模な組織であるほど、働く内容は多様化され、柔軟な対応能力が必要とさ

れる。働ける年齢層は幅広く就職の障壁は低い、家庭やプライベートと仕事の両立などが課題とされている。

(4) 観光の展望

最後に、各企業・団体における今後の事業展望、新たな取り組みとして挙げられたものを以下の5項目にまとめた。

- 連携・コラボレーション（グループ会社内の連動や他地域との連携）
- 新事業（スポーツツーリズム推進）やオリジナル観光商品の企画
- 地域資源（世界文化遺産富士山及び静岡市内の構成資産である三保の松原、その他の静岡の資源と魅力）の活用
- ユニバーサルデザイン（高齢者・障害者向けのサービス）の推進
- インバウンド観光客への対応

4. 第1章のアンケート調査結果と本章におけるインタビュー分析結果による考察

第1章の「女性のキャリアと学びに関するアンケート調査」結果では、観光に関する連携講座に対して、全回答者の約6割が興味を示しており、「どのような内容を学びたいか」について、「静岡の歴史・文化」、「食文化」を挙げる意見が多かった。次いで、「茶」、「外国語」、「料理」、「話し方」、「マナー・接遇」、「観光地理」、「観光資源」の順に興味が高くなっていた。また、観光分野で自分ができること・したいこととして、「ガイド」や「おもてなし」を挙げる人が多く、“静岡をPRしたい”、“静岡の良さをわかってもらいたい”との意見が寄せられていた。静岡の地域資源を理解した上で、地域のための取り組みに関わりたい意向のある教育対象層が存在することが示唆された。ツアープログラムの提案等、発想力と企画力を鍛えることに興味を示す声もあった。一方で、自分に必要な能力として、「コミュニケーション力」、「発信・プレゼンテーション力」を挙げる人が多く、他方、「業務に関する知識」や「ストレスコントロール能力」、「課題設定・問題解決能力」、「企画・提案力」が挙げられた。

本章で把握した各企業・団体の声では、人材の人間性が最も重視されており、比較的に「テクニカルスキル」は問わない傾向が把握できた。知識や技術の部分は採用後の教育が可能と考えられている。そこで、「人間性」に関わる要素を4つの軸で分類した。この中で、教育効果の高い領域を中心にカリキュラム構成を考えていく必要がある。例えば、コンセプチュアルスキルは、経営・マネジメントに関する内容やリーダーシップに特化した内容を取り入れることが考えられる。採用側が重視する人間性（ヒューマンスキル）は、おもてなし力と密接な関係があり、訓練による教育効果が期待できる側面も多い。例えば、「他人への配慮」や「お客様との会話力」はロールプレイング（役割訓練）等を通して、顧客や同僚の立場を理解し、判断・行動をする能力の体得につながる可能性がある。体験による気づきを与えることで、顧客接点にて活用できるおもてなし力を育成することが大切である。

一方で、観光や地域に関わる業務に就くためには、地域関連情報（地理・文化・風土・地域資源等）の知識や観光商品の企画力、接客力を身につけることが必要である。第1章のアンケート結果でも、歴史・文化や茶等の静岡の資源について学びたいとの要望が多かった。採用側は地域への理解と愛着を持った人材を求めており、新たな事業展開や商品企画に必要な実践力を必要としている。地域に関する知識を得るとともに、地域の人やお客様に触れ合うことも必要である。座学を取り入れながらも、フィールドワークや自らの企画を形にする作業、自分の成果をプレゼンテーションする一連のプロセ

スを体験できるプログラムづくりが考えられる。

5. おわりに

本章では、各企業・団体が女性人材を採用する際の評価ポイントと人材像の構成要素を把握し、人間性の面が非常に重視される現状を把握した。

主な成果としては、調査対象企業・団体の意見を人間性の概念を中心に整理したことが挙げられる。また、求められる人材像の要素を既往研究（カツや瀬川の理論）において示された基準に基づき分類し、それぞれの特徴について考察した。今後は、この成果を活かし、それぞれの分類軸別に、効果的な人材能力向上が期待できる教育内容を検討する必要がある。また、個々人の女性人材のキャリアアップへの貢献にとどまらず、地域の観光業界の発展に良い影響を与えるための底上げを念頭にいただいた教育プログラム作成を目指す必要がある。

【注】

- 注 1) 高野登監修(2007)「人と接するときに大切にしたいサービスを超越の瞬間：事例・実践編」p.38 に掲載されたソニー生命保険（株）ファイナンシャルプランナー松岡博巳氏へのインタビュー「サービスを超越の瞬間」の内容に基づき「人間性」の概念を定義した。
- 注 2) 同上書 p.80-87 に掲載されたザ・リッツ・カールトン・ホテル元日本支社長高野登氏とサンフロンティア不動産（株）代表取締役堀口智顕氏の「ホスピタリティ対談」の内容に基づき「感性」と「コミュニケーション」の関係を整理した。
- 注 3) 経済産業省は、2006 年から社会人基礎力を、「前に踏み出す力」、「考え抜く力」、「チームで働く力」の 3 つの能力（12 の能力要素）から構成されるとしており、「職場や地域社会で多様な人々と仕事をしていくために必要な基礎的な力」としている。
- 注 4) 松尾(2013)「成長する管理職」p.71 に示された概念により本稿における「コンセプチュアルスキル」を定義した。

【参考文献】

- 1) 北村倫夫. 観光立国に向けた観光専門人材育成システムのあり方について試論. NRI パブリックマネジメントレビュー, 2003-12, (5), p.1-5.
- 2) 高野登監修. 人と接するときに大切にしたいサービスを超越の瞬間：事例・実践編. かんき出版, 2007, p.38, 80-87.
- 3) 関久美子. 新潟県の企業におけるコミュニケーション能力の定義とその重要性. 新潟西陵大学短期大学部研究報告, (38), p.123-134.
- 4) 澤渡貞男. ときめきの観光学. 言視舎, 2013, p.143-153. (観光を支える人材-ボランティアガイド, 観光カリスマ, 観光地域プロデューサー).
- 5) 松雄睦. 成長する管理職. 東洋経済新報社, 2013, p.71-72.
- 6) 瀬川滋. 変化の時代に求められる人材像. 太成学院大学紀要, 2009-03, (11), p.163-175.
- 7) 大谷誠英. 保育士に必要な専門性を構成する要素：ヒューマンスキルを構成する 3 要素からの考察. 上田女子短期大学紀要, 2013-01, (36), p.23-30.
- 8) ダニエル, ゴールマン.EQ：こころの知能指数. 土屋京子訳. プラスアルファ, 2008.

Ⅲ. ヒアリング調査のまとめ

1. 女性スタッフの働き方

1-1 主な職務

◎接客サービス業務。特に細やかな配慮が必要なお客様への接客対応で女性が評価されている。

- ・高齢のお客様も多いので女性スタッフがよい。
- ・接客はきめ細やかさなど女性のスキルが生きる職種。
- ・お部屋に入ってからサービスは女性に頼るところ。
- ・女性風呂には緊急時でも男性スタッフは入れない。
- ・介護タクシー、子育てタクシー等に女性ドライバーを活用したい。
- ・ブライダルは新婦と年齢の近い若い女性が担当するほうが好評。

1-2 雇用形態

◎個別事情で勤務時間等を決める契約社員、パート契約。

- ・介護、育休からの復帰等、個別事情をふまえ勤務時間、業務内容等を調整している。
- ・パート社員は4～8時間程度のシフト制勤務。15日前にシフト決定
- ・個別事情による条件にて契約。
- ・学生等を登録制のアルバイトとして採用。(後に社員採用のケースもあり)
- ・それぞれの家庭事情に合わせてシフト決定。

◎個別のキャリアが活かせる働き方を相談の上決める契約社員。

- ・本人がどういう働き方をしたいか、資格、経験があるかなどを聞き、キャリアが活かせる働き方で契約。
- ・年俸制も念頭に置いている。
- ・多様な働き方ができる職場でありたいと思っている。
- ・定年後も嘱託というかたちで長く勤めてもらう場合もある。

◎人材定着のため正社員の割合を多くしている。

- ・旅館の財産は「人」。腰を据えて良質なサービスを提供してもらうことを重視。

1-3 スタッフの年齢層・勤続年数等

◎接客の職場では年齢層は幅広い。

- ・近在の主婦層が主力。
- ・10代から60代までが同じ部署で同じ仕事をする職場。
- ・50代から80代、定年なし。

◎勤続年数はさまざま。結婚、出産、介護等、家庭事情での離職が多い。

- ・結婚、妊娠、介護の事情で退職するケースが多い。
- ・産休制度をもっているが、産休後に復帰できなかったケースもある。
- ・介護で退職する人が重なると人材不足となる。

◎パートの場合、収入面を理由とした離職もある

- ・シフト勤務のため、就労時間を増やせない。

1-4 支援体制

最重要課題はES（従業員満足度）向上。従業員が満足していないとお客様を満足させられない。

◎資格取得や外部研修受講についての支援。

- ・業務に関する外部研修等の参加費を半額会社で負担。全額出したときもあったが、学ぶ意欲をそぐ場合があった。
- ・採用後に給与を支払いながら2種免許、介護資格を取得してもらう。研修費等も半額会社で負担。

◎社内研修の充実。

- ・着付け、作法、マナー等の基礎研修から各部署でのOJT約1ヶ月。
- ・週1回の勉強会を行っている。（インターン）

◎よりよい待遇で雇用。

- ・パートでも年2回の賞与有り。
- ・年功序列ではない給与体系を検討中。
- ・家庭の事情等に合わせてシフト決定。
- ・有給休暇を取りやすいよう配慮している。
- ・保育所併設の社員寮完備。

◎よりよい職場環境を整備。

- ・週1回の全体ミーティングを行っている。
- ・別部署とのミーティングを月1回行い、相互業務への理解を促す。
- ・パート社員も含めて全員でミーティング。意見を言いやすい雰囲気づくりしている。
- ・縦割りでなくオールラウンド型で部署を異動。スキルアップや相互理解につなげる。

◎労働意欲向上のための工夫。

- ・勤続、サービス技能、誘客（営業）に関する表彰あり。
- ・お客様アンケートの結果は共有。ほめる、課題を確認等。
- ・それぞれのやる気の源泉や将来の目標を捉えておく。
- ・モチベーションアップには売上アップ。営業は男性陣の役割。
- ・地元の活性化につながる活動なので、皆、使命感を持っている。
- ・宿泊プランはお客様に近い立場の現場で提案、上層部が承認。

2. 女性スタッフの採用

2-1 採用時の課題

<採用方法>

◎書類審査（履歴書） ※後に面接は必ず行う

- ・履歴書が丁寧できれい、写真が明るい印象の人は、前向きな姿勢が見える。
- ・志望動機等を見て、文章の組み立てがしっかりしている人がいい。
- ・業務には特に資格は必要ないが、あると向上心がある印象。

◎面接

※採用時重視する点として次に記載

<採用時に重視する点>

◎人間性

- ・第一印象がさわやか。
- ・人の目を見て話ができる。
- ・会話、コミュニケーション能力がある人。
- ・自分の自慢、前職場の悪口を言わない。
- ・表情や言葉遣いから仕事に対する姿勢や気配りできるか等判断。

◎家庭環境

- ・おじいちゃん子、おばあちゃん子。(家庭でのしつけができています)
- ・商売をしている家庭で育った人。(気働きが利く人が多い)
- ・家族構成は気になる。(子どもの発熱等、突発的な欠勤)

◎資格・職歴等

- ・経験が豊富であれば若い人でも活躍できる。
- ・介護職だったスタッフは経験を活かし、イベント企画等行っている。

◎未経験者

- ・同業他社での経験に依らず、当社の方針に沿って勤務してもらいたい。

<女性雇用に関する考え方>

◎性別は意識しないが、女性の特性に期待。

- ・面接時に性別を意識して決めることはない。
- ・採用段階で性別を重視することは皆無。但し、女性の方がハイスキルとの印象がある。特に性差を意識しないが、自分も女性なので、女性スタッフの方が気楽に接することができる。
- ・接客には繊細さなど女性の特性が生きる。
- ・ブライダルは若い女性スタッフの方が、価値観が合い話しやすく、新婦が頼りやすい。
- ・労働力が低下している今、女性や高齢者の労働力は重要。

◎地域人材の活用に重点。生活の「ハリ」。

- ・リタイアした地域人材の活用に重点を置いている。
- ・仕事は生活の「ハリ」になる。

2-2 採用後の課題

◎女性スタッフ同士の人間関係。

- ・女性同士の人間関係は課題。
- ・派閥もあるため、支配人がフォローに回ることも。
- ・嫁姑2世代が一緒に働いているので年齢層でもボーダーがある。

◎家庭生活面が仕事に影響。

- ・育児等で時間の制約があるし、突発的に休むこともある。
- ・女性の生活応援の気持ちはあり理解したいが、従業員数が少ない中小企業は厳しい
- ・若い女性で失恋等プライベートが仕事に影響する人がいた。

3. 求める人材像

3-1 専門技能（知識、技術、資格等）

◎外国語

- ・必須ではないが語学ができればそれに越したことはない。英語、中国語、今はタイ語。
- ・インバウンドも増えてきているため外国語対応。
- ・観光タクシーにて需要があるため語学ができればありがたい。

◎緊急時の応急処置

- ・男性は女性風呂に入れない。緊急時に落ち着いて応急処置だけでもできるといい。

◎介護スキル

- ・介護ヘルパー資格があればいい。
- ・社内的にヘルパー資格を取得していこうという動きはあるが、コミュニケーション能力の方が重要。

◎地元情報

- ・観光タクシーでは、個人レベルで収集した地元情報があるといい。
- ・職場が歴史ある場所なので、それを語れる人をつくりたい。

◎WEB関連の知識、スキル

- ・外注しているホームページ更新等を行ってくれる人がほしい。

3-2 人材像（資質、素養・経験等）

◎コミュニケーション能力がある

- ・お客様としっかりコミュニケーションが取れる人。
- ・チームワークが重要なので、コミュニケーションスキルがあるといい。
- ・なんといってもコミュニケーション能力が大事。
- ・臨機応変な対応力。

◎好奇心、積極性がある人

- ・自分で考える、ものごとを生み出す意欲、力のある人。
- ・好奇心がある、物事に興味をもつ人。
- ・ソムリエ・利き酒師資格取得など、仕事への興味、道を極めるような積極性は大事。その資格等が会社のウリになることもある。
- ・女性という観念にとらわれない人。
- ・体力がある人。
- ・外国の方に最低限の対応ができるような度胸と言語スキルがある。

◎気遣い、配慮ができる人

- ・利用者に高齢者が多いので、気遣い、配慮ができる人がいい。
- ・介護資格よりも高齢者等への気働きができるほうが大事。

◎明るい人

- ・高齢者、子どものお客様が多いので、笑顔がいい人がいい。

- ・性格的にあっけらかんとして、お客様に対していい笑顔ができる人がいい。

◎ビジョンの共有

- ・代表者のビジョンを共有し、そこを目指して働いてくれる人。
- ・美意識のある人。会社が大切にしている美意識を意識できる人。

4. 観光の展望

4-1 今後の取り組み等

◎スポーツツーリズム

- ・もともとスポーツ合宿等に力を入れている。ラグビーコートを造る計画もある。
- ・サイクルツーリズム。サイクリストの受け入れ。

◎富士山世界文化遺産登録対応

- ・富士登山口へ出向いて、登山客へのPR活動を行っている。
- ・静岡県にとって重要なコンテンツなので、温泉と組み合わせをプラン化。

◎ユニバーサルデザイン

- ・富士宮市の認知症ケア事業に関わっている。認知症の方のソフトボール大会運営補助を行っている。
- ・静岡県ユニバーサルデザインツーリズム連絡会加盟。
- ・介護タクシーの充実とユニバーサルデザインツアーの推進。
- ・子育てタクシーの導入。

◎インバウンド対応

- ・多くはないがロシア、ヨーロッパ、中国等より来訪。
- ・年間4,000名程度。台湾が多く、近年は中国、マレーシア、タイ等。
- ・量より質を守るという考え方で、価格を落とさず商品の価値を理解していただける方に来てもらう。
- ・Wi-Fi完備等のハード面も整え、外国人富裕層へのアプローチを行っていきたい。

◎発信力をもつ

- ・発信力のある人に関わってもらおう。人が人を呼ぶ。
- ・メディアに取り上げてもらえるような企画づくり。
- ・アーティストレジデンス×グリーンツーリズムを企画中。

IV. ヒアリング調査レポート（個票）

A社	
所在地	静岡県東部地域
創業年	1994年
従業員数	正社員 3名　うち女性1名 パート社員 約100名（女性が半数以上）
業態・特徴	温泉入浴・飲食施設
理念・方針	日常では体験できない感動の創造をお客様に提供

■女性スタッフの働き方

項目	内容
主な職務	<p>○接客サービス業務。特に細やかな配慮が必要なお客様への接客対応で、女性が評価されている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢のお客様も多いので女性スタッフが良い。 ・各パートのリーダーもほぼ女性である。
雇用形態	<p>○近隣主婦層のパート社員が主力。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・正社員3名（うち女性は1名） ・パート社員約100名（調理・清掃・フロント・マッサージ） ・パート社員は4時間～8時間程度のシフト制。15日前にシフト決定。
スタッフの年齢層・勤続年数等	<p>○接客の職場では年齢層は幅広い。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近在の主婦が主力。（20代～70代） <p>○勤続年数はさまざま。結婚、出産、介護等、家庭事情での離職が多い。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・10年以上の長期勤続者もいる。 ・一方で、結婚・妊娠・介護の事情で退職するケースも多い。
支援体制	<p>○労働意欲向上のための環境整備。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・有給休暇を取りやすいように配慮している。 ・ミーティングはパート社員も含めてみんなで行う。 ・意見を言いやすい雰囲気づくりを心がける。 ・パート社員も、年2回の賞与（2万～10万程度）有り。

■女性スタッフの採用

項目	内容
採用時の課題	<p><採用方法> グループ会社の施設ごとに採用。就職情報誌のタウンワークやドーモ等に掲載することが多い。</p> <p>○書類審査（履歴書） ※後に面接は必ず行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・履歴書の文字が丁寧に書いてあるかを重視する。 ・資格は特に必要ないが、資格欄に記述があると向上心があるという印象。 ・時間に融通がきくとさらに良い。 <p>（希望者の多い時間帯（9：00～17：00）と、実際のニーズ（土日・深夜帯）がずれているという課題があるため）</p> <p>○面接</p>

項目	内容
採用時の課題	<p><採用時に重視する点></p> <p>○人間性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・表情、言葉遣いなどから、仕事に対する姿勢、気配りができるか否かを判断する。 <p>○家庭環境</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家族構成は気になる。(子どもの発熱等、突発的な欠勤) <p>○資格・職歴等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護職だったスタッフは経験を活かし、イベント企画等行っている。(通常はフロント業務担当。お客様にも好評) 職場で活かせるような資格、職歴を重視。
採用後の課題	<p>○女性スタッフ同士の人間関係。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・女性同士の人間関係は課題。派閥もあるため、支配人がフォローにまわることもある。

■求める人材像

項目	内容
専門技能 (知識、技術、資格等)	<p>○外国語</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国の方に最低限の対応ができるような度胸と言語スキルがあること。 <p>○緊急時の応急処置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・風呂内での転倒や体調不良などの緊急時に、落ち着いて対応できるスキル。応急処置だけでもできるといい。
人材像 (資質、素養・経験等)	<p>○コミュニケーション能力がある</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チームワークが重要な仕事なので、コミュニケーションスキルがあると良い。 ・リーダー昇格時も重視されるポイント。 <p>○好奇心、積極性がある人</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ほぼ女性だけの職場なので、仕事の時間中、上手につきあうことができる人、忍耐力がある人が望ましい。 <p>○明るい人</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢、子どもの利用客が多いので笑顔の良い人がいい。

■観光の展望

項目	内容
今後の取り組み等	<p>○グループ会社と連動で集客</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在の立地は自然がある、駐車場が無料である、アクセスが良いことで人気。 ・関東圏からの客が4割程度。うち6割が個人、4割が団体である。 ・インバウンドは多くはないが、キャンプ富士を含む米国人、ロシア人、ヨーロッパ系、中国等より来訪。東南アジアの方も増えている。 <p>○スポーツツーリズムの推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・A社はもともとスポーツ合宿に力を入れている。 ・ラグビーコートを作る計画もある。W杯なども念頭に。 <p>○富士山来訪者の取り込み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・富士山登山口へ出向いて、登山客へのPR活動を行っている。 ・一方で、通常客層で部屋が埋まるため、登山客をメインターゲットにはしていない。

B社	
所在地	静岡県静岡市葵区
創業年	1891年
従業員数	正社員 60名　うち女性 30名 パート 女性 15名 登録アルバイト 女性 100名
業態・特徴	飲食・婚礼
理念・方針	私たちには、お客様と共につくりあげてきた歴史と伝統があります。その歴史と伝統を次の時代に伝えるために、そして、いつまでもお客様の心の拠りどころであるために、料亭として、結婚式場として在り続けることを、お約束致します。

■女性スタッフの働き方

項目	内容
主な職務	○接客サービス業務 ・料亭・宿泊・ブライダル・ジャズクラブのサービスとフロント業務。
雇用形態	○個別事情で勤務時間等を定める契約社員、パート契約。 ・正社員の半数が女性 ・女性パート社員 15名＋登録アルバイト（学生など）100名
スタッフの年齢層・勤続年数等	○学生～長年勤務のベテランまで ・学生アルバイトがいることで新鮮な職場となり、良い効果。 ・60才で定年、その後嘱託で数年という形で長く勤める人もある。
支援体制	○社内研修の充実。 ・研修はOJT、別部署同士のミーティング月は1回行い、すり合せをする。 ○よりよい職場環境を整備。 ・産休等を取得する社員あり。会社としては復帰してほしいが、子育てとの両立が難しく、続けられなかった。

■女性スタッフの採用

項目	内容
採用時の課題	<p><採用方法></p> <p>○書類審査（履歴書） ※後に面接は必ず行う</p> <p>○面接</p> <p><採用時に重視する点></p> <p>○人間性</p> <p>・何と言ってもコミュニケーション能力が大事。</p> <p>・日々の業務の積み重ねに対して飽きずにやっていけるか。（上昇志向が強すぎるとジレンマを感じて難しいかもしれない）</p> <p>○資格・職歴等</p> <p>・前職の辞め方に関してはちゃんと聞く。</p> <p>・仕事内容を知らないまま採用すると短期間で辞めてしまうことも多いため、新卒採用はリスクが高い。</p>

項目	内容
採用時の課題	<p><女性雇用に関する考え方></p> <p>○性別は意識しないが、女性の特性に期待。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・面接時に、性別を意識して決めることはない。 ・ブライダルという業種上、若い女性が担当する方がお客様に好評なことは確かである。(価値観が合う、話しやすい、新婦さんが頼りやすい)
採用後の課題	<p>○女性スタッフ同士の人間関係。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・女性同士の人間関係は課題。 ・実際の指揮命令系統とは違うところで権力が働くことがある。

■求める人材像

項目	内容
専門技能 (知識、技術、資格等)	<p>○歴史の知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・歴史的な場所なので、それを語れること。
人材像 (資質、素養・経験等)	<p>○コミュニケーション能力がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・何と言ってもコミュニケーション能力が大事。 <p>○好奇心、積極性がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ワインソムリエ・利き酒師などは、サービス業を極めていることが見えるようになった形。 ・道を極めることや仕事をおもしろがることへの積極性は重要。(その資格がレストランや企画の売りになることもある。) <p>○ビジョンを共有できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「美意識」を、大切にしている人。(社長自身がそうであるので共有・理解できる人) ・会社が大切にしていることを自分でも意識できる人。 <p>○明るい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・明るくて優しくあっけらかんとしている。 ・お客様に対して良い笑顔ができる。 <p>○知識よりも、物事の全体を把握するスキルがある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・語学よりも、全体像を把握していることの方が大事。 ・介護の資格よりも、気働きする方が大事。

■観光の展望

項目	内容
今後の取り組み等	<p>○通勤以外、すべて観光という考え方で取り組む。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・結婚式も観光となり得る。(県外での結婚式出席、海外ウェディングなど) ・企業の接待・会食等にも、観光が絡んでくる可能性がある。 ・観光バスで立ち寄る昼食の売上は、上がる予想。 ・本物を、身近に感じていただける形で提供する。(富裕層だけがターゲットではない) <p>○インバウンド対応</p>

C社	
所在地	静岡県伊豆地域
創業年	1957年（1965年に法人化）
従業員数	正社員 231名 うち女性91名 フルパート 48名 うち女性22名 パート 126名 うち女性89名
業態・特徴	ホテル旅館
理念・方針	（お客様第一主義）お客様第一主義を貫き、満足度評価で業界ナンバー1をめざします。 （従業員の優遇と責任）私達は持てる能力と個性を発揮して、企業発展に努めます。そして、全員の努力で従業員の幸せを創出します。 （地域社会貢献）旅による人々の交流を通じて、地域社会の発展に貢献します。

■女性スタッフの働き方

項目	内容
主な職務	○接客サービス業務。特に細やかな配慮が必要なお客様への接客対応で女性が評価されている。 ・中高齢のお客様などには男性の接客サービスも受けが良いが、部屋に入っのサービスは女性に頼るところである。（例：授乳中など）
雇用形態	○人材定着のため正社員の割合を多くしている。 ・全社員のうち、女性は半数。 ・正社員／フルパート／パート ・旅館業の資本は「人」。腰を据えて良質なサービスを提供してもらうことを重視。
スタッフの年齢層・勤続年数等	○接客の職場では年齢層は幅広い。 ・中高齢（40～60代）が多い。10代～60代が同じ部署で同じ仕事をするという職場。 ○勤続年数は様々だが、3年目～5年目辺りでの離職率が高いのが課題。 ・若手をどうやって定着させるかが、一番の課題。 ○通勤圏 ・地元の方は自宅から、外の方は社員寮（保育所あり）へ入居。 ・以前は家族で入居し夫婦で働く人も多かったが、今はそのようなケースは少ない。
支援体制	最重要課題は ES（従業員満足度）向上。従業員が満足していなければお客様を満足させられない。 ○よりよい待遇で雇用。 ・勤続・サービス技能・誘客に関する表彰あり。 （単なる利益に走らないための、より精巧な評価システムを構築する必要がある。） ・これまでの年功序列的な給与体系ではない形も今後取り入れていく方針。 ○よりよい職場環境を整備。 ・「やりがい」と、より良い労働環境という、2つのバランスをとることが難しい。（特に若手） ・トップダウン的から、ボトムアップ的へ。お客様により近い立場の現場が宿泊プランを考え上層部が承認する形など。 ・縦割り型からオールラウンド型へ。全部署を経験することでスキルアップやお互いの気持ちを理解する等の効果。

項目	内容
支援体制	<ul style="list-style-type: none"> ・毎日全体+部署ごとのブリーフィング。アンケートや、それに対する方針を共有する。 ○社内研修の充実。 <ul style="list-style-type: none"> ・採用前+入社後研修あり。 ・着付け、作法、マナー等の基礎研修～各部署ごとのOJTも含めて1カ月程度。 ○労働意欲向上のための工夫。 <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート（お客様とのふれあいも多いため、回収率が高い）を活用。ほめる、課題を確認する等。新人の方が、一生懸命さが伝わるという意味で好評な面もある。

■女性スタッフの採用

項目	内容
採用時の課題	<p><採用方法></p> <ul style="list-style-type: none"> ○書類審査（履歴書） ※後に面接は必ず行う ○面接 <p><採用時に重視する点></p> <ul style="list-style-type: none"> ○人間性 <ul style="list-style-type: none"> ・人間性と意欲の高さが最大の条件。 <p><女性雇用に関する考え方></p> <ul style="list-style-type: none"> ○労働力は貴重 <ul style="list-style-type: none"> ・労働力不足の今、旅館業界において女性や高齢者の労働力というのは重要。 <p><課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年20名程の新卒採用がある。中途採用も多い。 ・きついイメージのために、人手不足である。 ・パート社員に人気なのは9～15時だが、実際のニーズと合っていない。
採用後の課題	<ul style="list-style-type: none"> ○家庭生活面が仕事に影響 <ul style="list-style-type: none"> ・総合マネジメント職となると時間的制約等でハードルが高い。管理職（課長職以上）30名のうち、女性は3名。会社から打診しても、本人が望まないケースが多い。 ・一方で2回産休取得した部署長等、やる気のある方であれば周囲の理解度は高い。 ○若手人材への中間教育の必要性 <ul style="list-style-type: none"> ・男女問わず若手にしっかりと機能してもらうため、マンネリ化に対しての中間教育を充実させることが必要。（中国の実習生と比べて、ハングリー精神がない日本の若手） ・お金だけではダメ。かといってお金がなくてもダメ。ドライである。 ・いわゆる「常識」が身に付いていない人が増えたため、具体的に指示し、なぜそうすべきなのかという説明を加えて教育する必要がある。

■求める人材像

項目	内容
専門技能 (知識、技術、資格等)	○外国語 ・インバウンドも増えてきているため、将来的には外国語対応が求められる。 (現在も人材はいる。10名程の中国実習生もいる) ○介護スキル ・ヘルパー3級取得の動きは社内にあるが、それ以上に設備の改善・バリアフリー化が求められている。
人材像 (資質、素養・経験等)	○コミュニケーション能力がある ・ノウハウは後からでも十分ついてくると考えている。(スタッフこそが商品である) ・IQよりもEQが問われる仕事 ・専門的な介助よりもお客様としっかりとコミュニケーションをとれることの方が重要。

■観光の展望

項目	内容
今後の取り組み等	○富士山世界文化遺産登録対応 ・静岡県にとって重要なコンテンツなので、温泉と組み合わせプラン化。 ○ユニバーサルデザイン ・設備の改善・バリアフリー化が求められている。 ○インバウンド対応 ・昨年は4,000名強。台湾が最多数。その次に香港・中国・マレーシア・タイなど。 ・「量を取るよりは質を守り」、商品の価値を理解していただける方に楽しんでもらう。品質を維持・向上させて単価を守っていくという方向性。 ・最近は個人客が増えてきている。今後も格安の団体よりも個人客を伸ばしていきたい。 ・事前に宗教上の制約などの情報を得て、できる限り対応していくという体制。 ・Wi-Fi完備等のハード面を。

D社	
所在地	本社 静岡県東部地域 営業所 静岡市葵区
創業年	1994年
従業員数	正社員（役員含む） 3名 うち女性1名 契約社員 3名 うち女性3名 NPO 法人専従 1名 うち女性1名
業態	旅行会社及び地域活性促進NPO
理念・方針	<ul style="list-style-type: none"> ・旅のプロとして、単に素材の販売ではなく、付加価値のある旅をお届けしたい。 ・お客様の好みをきちんと把握し、顔のみえる手配をすることがコンセプト。 ・添乗員は旅をより楽しいものにするコーディネーター。基本的に手配・主催旅行に添乗する。

■女性スタッフの働き方

項目	内容
主な職務	<p>○旅行企画・実施に関する業務全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・商品造成、募集・受付、手配、添乗等
雇用形態	<p>○個別のキャリアが活かせる働き方を相談の上決める契約社員。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在は社会人経験のある人を採用。即戦力に期待。 ・本人がどういう働き方をしたいか、どういう経験、資格等があるか、を聞き、キャリアを活かせる働き方で契約。 ・契約内容によっては、個々のキャリア継続（副業）も可。 ・今後、年俸制での雇用契約も念頭にある。
スタッフの年齢層・勤続年数等	<p>○年齢層</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在の女性スタッフは30代後半から50代半ば <p>○勤続年数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・10年、15年、4ヵ月
支援体制	<p>○資格取得や外部研修受講について支援。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務に関する外部研修等の参加費を負担。スタッフの学びの場を提供。 ・全額出してもらおうと学ぶ意欲を持たない人もあったため、現在は半額負担など。（スタッフのモチベーション向上に向け模索中。） <p>○よりよい職場環境を整備。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護、子育て等の個別事情をふまえ、勤務時間・内容等を話し合い調整。 ・離職した人が社会復帰する際、勘を取り戻すのには時間が必要と認識。 <p>※就労支援制度が手厚くなると、それに甘える人が出てくることへの懸念がある。面接で有給休暇日数を一番に質問、試用期間中に有給休暇全消費、など事例もある。</p>

■女性スタッフの採用

項目	内容
採用時の課題	<p><採用方法></p> <p>○面接</p> <p><採用時に重視する点></p> <p>○人間性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第一印象がさわやか。 ・人の目を見て話ができる。 <p>○家庭環境</p> <ul style="list-style-type: none"> ・おじいちゃん子、おばあちゃん子。(家庭でのしつけができています) ・商売をしている家庭で育った人。(気働きが利く人が多い) <p><女性雇用に関する考え方></p> <p>○性別は意識しないが気楽。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自分も女性なので、女性スタッフの方が気楽に接することができる。
採用後の課題	<p>○家庭生活面が仕事に影響。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・若い女性で失恋等プライベートが仕事面に影響する人があった。 ・育児等で時間の制約があるし、突発的に休むこともある。 ・生活応援の気持ちはあり理解したいが、スタッフ数が少ない中小企業では厳しい。

■求める人材像

項目	内容
専門技能 (知識、技術、資格等)	<p>○外国語</p> <ul style="list-style-type: none"> ・必須ではないができるに越したことはない。英語、中国語、今はタイ語。
人材像 (資質、素養・経験等)	<p>○好奇心、積極性がある人</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自分で考える、ものごとを生み出す意欲、力のある人。 ・好奇心がある、物事に興味をもつ人。 ・女性という観念にとらわれない人。

■観光の展望

項目	内容
今後の取り組み等	<p>○東北復興支援の継続</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2011年より復興支援ツアーを企画実施。他はやらなくなってきたが、今後も継続する。 <p>○ユニバーサルデザインへの取り組み継続</p> <ul style="list-style-type: none"> ・富士宮市の認知症ケア事業に関わり、認知症の方のソフトボール大会運営補助を行っている。今後も継続する。 ・静岡県ユニバーサルツアー連絡会立ち上げに関係。(現在は会計担当) <p>○インバウンド対応の充実</p>

E社	
所在地	静岡市葵区
創業年	1967年
従業員数	従業員数110名中 ドライバー60名（うち女性2名）
業態	タクシーサービス、訪問介護事業、旅行業
理念・方針	地域ですべての人々に「快適な移動」を提供し、それぞれの目的が達成できるように様々な取り組みを行う。

■女性スタッフの働き方

項目	内容
主な職務	○タクシードライバー ・特に介護タクシーへの乗車。
雇用形態	○個別事情で勤務時間等を定める契約社員、パート契約 ・個別事情による条件にて契約。 ・通常ドライバーは13時間勤務で2日出勤、1日休み。 ・現在の女性ドライバーは、月～土7:00～18:00、火～金8:00～16:00で勤務。
スタッフの年齢層・勤続年数等	○年齢層 ・40代、50代
支援体制	○資格取得や外部研修受講についての支援。 ・採用後に給与を支払いながら2種免許取得してもらう。 ・自動車学校受講費用半額を会社が負担。 ・介護資格も、勤務しながら土日を利用して研修。研修費は会社が半額負担。

■女性スタッフの採用

項目	内容
採用時の課題	<p><募集時の課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・女性は男性に比べ、運転適性や技術が不足する人が多い。 ・母子家庭自立支援センターにもドライバー募集を出しているが、応募が少ない。 ・現在の女性ドライバーの活躍をもっとアピールしたい。 <p><採用時に重視する点></p> <p>○人間性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目をしっかり見て応対できる人がいい。 ・会話力、コミュニケーション能力がある人がいい。 ・自分の自慢、前の職場の悪口などはNG。 <p>○職歴・経験</p> <ul style="list-style-type: none"> ・未経験者を優遇。経験に依らず当社の方針に沿って勤務してもらいたい。 ・前職がタクシー業界である場合、離職理由をよく確認する。 (業界各社、待遇等にあまり差がないので、前職と同じ理由で離職する可能性が高い)

項目	内容
採用時の課題	<p><女性雇用に関する考え方> 以下のようなプロジェクトへの女性登用を考えている。</p> <p>○子育てタクシー 乳幼児を連れた外出時のサポート、保育園や塾などに保護者の代行として送迎など、子育て中の女性にやさしいサービス。</p> <p>○介護タクシーの充実 介護資格をもったドライバーによる移動時の介助や、病院、買い物等の付き添い等のサービス。保険利用あり、なしで適用サービス内容は変わる。</p> <p>○観光タクシーの充実 時間貸しでドライバーが案内しながら観光地をめぐる。オリジナルコース提案、オーダーメイドのプランづくりも行う。</p> <p>※タクシードライバーのイメージアップを図るため、子育てタクシーや介護のタクシーに勤務する女性ドライバーチームをつくりたい。</p>
採用後の課題	<p>○設備の整備 ・男性社会であったため、女性用休憩室やトイレなど施設面の充実も必要である。</p> <p>○防犯面 ・ドライバーに好意を寄せ、指名してくるお客様があった。(現在は、女性ドライバー指名制を撤廃) ・車内は密室のため、対応マニュアルを作成、非常ベル携帯、表示灯、ドライブレコーダーの設置などを行って、ドライバーの安全確保に努めている。</p>

■求める人材像

項目	内容
専門技能 (知識、技術、資格等)	<p>○運転 ・運転適性</p> <p>○外国語 ・観光タクシーにて需要がある。</p> <p>○介護スキル ・介護ヘルパー等の資格</p> <p>○地元情報 ・観光タクシーでは、個人レベルで収集した地元情報を持っていると、さらに良い。</p>
人材像 (資質、素養・経験等)	<p>○コミュニケーション能力がある。 ・目をしっかり見て応対できる人がいい。 ・会話力、コミュニケーション能力がある人がいい。</p> <p>○気遣い、配慮ができる人 ・観光タクシーの利用者は高齢者が多いため、気遣い、配慮ができる人がいい。</p> <p>○子育て経験者 ・今後、子育てタクシーを展開するには子育て中・子育て経験者を採用したい。</p>

■観光の展望

項目	内容
今後の取り組み等	<p>○観光タクシーの充実</p> <p>「しずおか観光タクシー」オリジナルコースや独自情報による訪問地提案にて、観光客の輸送を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・東海道五十三次宿場めぐりタクシー ・南アルプス送迎パック ・玉露タクシー、お茶タクシー（生産者訪問） ・バーベキュータクシー（道具・食材調達から片付けまで請負） ・鮎釣りタクシー、ホテルタクシー（よいポイントへの案内） など <p>○オリジナルツアー企画実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2013年に地域限定第3種旅行業登録。富士山眺望ツアー、酒蔵訪問ツアーなどのオリジナルツアーも行って行く。 <p>○ユニバーサルデザインツアー</p> <ul style="list-style-type: none"> ・共同開発のユニバーサルデザイン・タクシー「ユニキャブ®」を使った「UDツアー」を、高齢者や障がい者向けに行っている。 ・オリジナルのUDツアーなども行って行く。

F 団体	
所在地	静岡県伊豆地域
設立年	2008 年（2010 年に法人化）
従業員数	役員数 5 名（理事 4 名 監事 1 名） スタッフ数 25 名 うち女性 7 名（インターン 3 名を含む）
業態	まちづくり NPO
理念・方針	100 年後も豊かな暮らしができるまちをつくる

■女性スタッフの働き方

項目	内容
主な職務	○事業の運営業務 ・指定管理マネージャー、カフェ店長、地域体験プログラム企画運営など。
雇用形態	○個別のキャリアが活かせる働き方を相談の上決める ・多様な働き方ができる職場でありたい。
スタッフの年齢層・勤続年数等	○主に 20 代～30 代 ・年齢層は 20～30 代。指定管理はシルバー人材も雇用。
支援体制	○綿密な研修やミーティング ・インターンには週 1 回で勉強会を実施。 ・全体では週 1 回ミーティングを実施。 ○積極的な登用 ・未経験であっても、大きな課題を出して成長を促す。 ・日頃よりそれぞれのやる気の源泉や将来の目標がどこにあるのかを捉えておく。

■女性スタッフの採用

項目	内容
採用時の課題	<採用方法> ○インターンマッチングサイトの利用 ○採用方法も人によってフレキシブル <採用時に重視する点> ○ビジョン ・もっとも重要なのは、代表者のビジョンに共感するか否か。 ○良い人材を大切にしたい。性別は意識しない。 ・良い人材を大切にしたいので、変則的雇用のケースは大いにあり得る。 ・採用の段階で性別を重視することは皆無。
採用後の課題	—

■求める人材像

項目	内容
専門技能 (知識、技術、資格等)	○事業に直結した知識・経験 <ul style="list-style-type: none"> ・カフェ、ゲストハウスをやりたい人。365日そのことばかり考えられる人（現在計画中の事業を担う人材として） ・建築・不動産の知識や経験を持った人（現在計画中の事業を担う人材として）
人材像 (資質、素養・経験等)	○ビジョンを共有できる <ul style="list-style-type: none"> ・代表者のビジョンに共感し、そこを目指して主体的に動けるおもしろい人材。 ○能動的である <ul style="list-style-type: none"> ・起業家精神を持った方（指示を待っているのではなく） ○社会経験がある <ul style="list-style-type: none"> ・30歳前後くらい。 ・その人がいることによって、周りの人材もスムーズに動き出すような影響力、経験力。 ・少数精鋭のチームを目指す。 <p>※全体的に（採用に関しても含め）代表者の方がかなり、それぞれの人材のパーソナルな個性・背景を理解し、判断していつている印象を受けた。</p>

■観光の展望

項目	内容
今後の取り組み等	○クリエイティブな30代の人口を増やす <ul style="list-style-type: none"> ・「サステナブルな地域」をつくるためにはクリエイティブな30代の人口を増やしたい。 ○より求心力をもつ <ul style="list-style-type: none"> ・地域体験プログラムは毎年開催。客層はほぼ別荘の住人・移住者など。（現状） ・メディアにも取り上げられ、おもしろい人々が熱海に関わり始めている実感がある。 ・ゲストハウス、アーティストインレジデンス、コワーキングスペースなど「住む」「働く」へ。 ・住む・働くとなると、立地が駅前ではないので集客が課題となる。 ○発信力をもつ <ul style="list-style-type: none"> ・人が人を呼ぶ。 ・発信力のあるおもしろい人たちに、いかに熱海に関わってもらえるかが鍵

G団体	
所在地	静岡市葵区
設立年	1983年（2003年に法人化）
従業員数	法人理事 13名　うち女性2名 スタッフ数アルバイト 16名　うち女性16名
業態	地域活性NPO
理念・方針	地域の食文化等を通じて都市と農山村の交流、福祉の増進、青少年の健全育成、環境の保全などの実践事業を行い、中山間地域における地域資源を活用したモデル的な地域づくりを進め、これを情報発信することにより、誇りを持ち心豊かで安心して支えあうことのできる新たなシステムづくりに寄与することを目的としている

■女性スタッフの働き方

項目	内容
主な職務	○「里の駅」での接客サービス・調理業務。 ・地元のことなので、既にそれぞれが使命感をもって臨んでいる。 ・盛り上げていかなければ・経営を持続させなければという気持ちを持っている。
雇用形態	○個別事情で勤務時間等を定める、パート契約。 ・里の駅は16名のアルバイトが、3人ずつシフト制で勤務。（7：30～16：30） ・それぞれの家庭の事情などに合わせて、シフト決定。 ・なるべく大勢の人に働いてもらいたいと思っているが、多すぎてもいけない。 ・1人あたり5万～10万程度の月収になるように調整。 ・休みの日も仕込みなどで大抵誰かが店にいる。
スタッフの年齢層・勤続年数等	○年齢層 ・すべて、50代～80代の周辺住民（定年なし） ・今後、新規事業では子育て世代も雇用したい。 ・介護等で退職する時期が重なると、一気に人材不足になる心配がある。
支援体制	○労働意欲向上のための工夫。 ・モチベーションを上げるには、お客様にたくさん来ていただき売上げが上がること。 →その仕掛けをしていくのは理事の役割。

■女性スタッフの採用

項目	内容
採用時の課題	<p><採用方法></p> <p>○知り合いに声をかけて広がっていくスタイル。 ・既に知っている人同士なので面接もない</p> <p><女性雇用に関する考え方></p> <ul style="list-style-type: none"> ・リタイアした地域人材（女性）の活用に重点を置いている。 ・仕事が生活の「ハリ」になる。街では仕事が減るが、この地域にはたくさんある。 ・新設予定のカフェでは、子育て中の30代女性が無理のない範囲で働けるような形を目指したい。（フルタイムで働ける若い世代は、外へ働きに行く。） ・オリジナル商品の価格決めなどでも、主婦目線と経営目線だと違いがある。

項目	内容
採用後の課題	<p>○女性スタッフ同士の人間関係。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トラブルになるほどではないが、派閥はある。 ・嫁姑の2世代が一緒に働いているため、年齢層によってもボーダーあり。 <p>○賃金が低く若い世代の人材不足。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・賃金を上げようとしても従業員が状況を理解しているため遠慮する。 <p>→若い人が入らない。(車で30分走れば時給が高い飲食店などがあるため)</p>

■求める人材像

項目	内容
専門技能 (知識、技術、資格等)	<p>○WEB関連の知識、スキル</p> <ul style="list-style-type: none"> ・WEBの制作管理を外注しており更新のタイムラグがあるため、内部で管理したい。
人材像 (資質、素養・経験等)	<p>○マネジメント能力がある</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全体的な管理、マネジメントができる人材が理想的。

■観光の展望

項目	内容
今後の取り組み等	<p><現在の取り組みと課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・観光と実益を兼ねた考え方で、里の駅への買い物も、半日コースの観光として捉えている。 ・グリーンツーリズム、視察の需要が多い。窓口は代表が担う。 ・メディアへ取り上げてもらえる、話題性のあるプラン作り。 ・お茶のグリーンツーリズムを企画しようとしても、お茶のシーズンは自分たちも忙しいので進まない。 ・プログラムは思いついても、民泊も含め宿泊場所がない。 <p><今後の展開></p> <ul style="list-style-type: none"> ○新たな誘客要素にカフェの新設を計画中。 ○アーティストインレジデンス×グリーンツーリズム(来春)を実施予定。 ○グリーンツーリズムの推進。 <ul style="list-style-type: none"> ・小学校跡地や学校寮の跡地などを宿泊施設として利用し、受け入れやすくなると良い。 ・団体だけではなく、個人・グループも受け入れられる態勢を整えたい。 ・アクセスの良さも活かす。野菜を買いに来て、少し散策をして帰る、という形の観光。 ○サイクルツーリズムの提案 <ul style="list-style-type: none"> ・駐輪スペースなどを整えたい。 ○他の中山間地域との連携。 <ul style="list-style-type: none"> ・非営利団体から営利団体・企業(利益は株主である地元の人達へ分配する形)へ転換する可能性も探りたい。 ・行政に頼らず、独自に作戦を練っていく。

H団体	
所在地	静岡市葵区
創業年	2007年（2013年現法人組織に）
従業員数	39名（正職員（役員含む）12名・うち女性6名／パート等27名・うち女性16名） 2014年4月現在
業態	役割：地域の幅広い関係者のコーディネートと、広域連携の推進役 ※職域プロジェクト関係機関連携会議メンバー
理念・方針	地域の文化的、社会的、経済的特性等を活用し、観光客及びコンベンションの誘致・支援等を行うことにより、地域におけるコンベンションの振興を図り、もって国際相互理解の増進並びに地域経済の活性化、文化の向上及び豊かな人間性に根差した社会の創造に寄与することを目的とする。

■女性スタッフの働き方

項目	内容
主な職務	○観光案内所での接客サービス業務。指定管理施設での業務。
雇用形態	○個別事情で勤務時間等を決める契約社員、パート契約。 ・嘱託職員・パート・人材派遣会社・シルバー人材など、雇用形態は多岐にわたる。 ・男女比率は女性の方が多い。
スタッフの年齢層・勤続年数等	○年齢、勤続年数はさまざま。結婚、家庭事情での離職が多い。 ○パートの場合、シフト勤務により収入面で厳しいとの離職理由もある ・勤続期間はバラバラ。 ・離職理由は、「家の都合」「他に仕事を見つけた」「収入的に厳しい（ローテーションで働くため）」など。（男女問わず）
支援体制	○OJTでの研修 ・パートへの研修は、現場でのOJTのみ。 ・知識的なことは、何を聞かれるかわからないので、研修のしようがないとも言える。

■女性スタッフの採用

項目	内容
採用時の課題	<p><採用方法></p> <ul style="list-style-type: none"> ・正職員は不定期（補充）採用で、試験は筆記試験、作文と面接。 ・パートはハローワークを通じて募集。 <p>○書類審査（履歴書） ※後に面接は必ず行う</p> <p>○面接</p> <p><採用時に重視する点></p> <p>○人間性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ワンストップサービスとはいえ限度があり、お客様を不快にさせない判断や対応が求められるため。 ・結局個性だと思う。若くても年配でも、女性でも男性でも、経験が豊富であれば活躍できる。

項目	内容
採用時の課題	<p>○資格・職歴等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・静岡駅北口観光案内所は特に語学が必要。JNTO（日本政府観光局）の外国人対応カテゴリ①に属しているため。（現在は英語のみ） <p><女性雇用に関する考え方></p> <p>○性別は意識しないが、女性の特性に期待。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・性別を重視して採用するようなことはない。 ・ただ女性の方が物腰柔らかいのは確か。
採用後の課題	<p>○戦力になるまでに一定の期間が必要。（男女関係なし）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・観光に関する多様な知識を修得する必要があるため

■求める人材像

項目	内容
専門技能 (知識、技術、資格等)	<p>○外国語</p> <ul style="list-style-type: none"> ・語学力 <p>○地元情報</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ただし、別部署に異動する可能性もあるので、観光に特化した条件で優遇されるわけでは決していない。
人材像 (資質、素養・経験等)	<p>○対応力・判断力</p> <ul style="list-style-type: none"> ・臨機応変で丁寧な対応力（人間性）

■観光の展望

項目	内容
今後の取り組み等	<p>○時代の変化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・観光の概念は変化している。従来の社員旅行や町内旅行から、何でもありの個人旅行へ。個人レベルの目的が多様化している。 ・エージェントの機能も変わり、スマートフォンの普及も影響している。 <p>○静岡の特徴</p> <ul style="list-style-type: none"> ・静岡市の魅力を語る「人」がいないのがウィークポイント。 ・逆に外の人からその魅力を語られて気づく場面もある。 ・静岡「ならでは」のもの（良い素材）が多くあることは強み。 ・静岡という立地のメリット（都心からの好アクセス）・デメリット（近すぎて選ばれない） <p>○富士山</p> <ul style="list-style-type: none"> ・富士山の眺望はやはり魅力的。 ・世界遺産登録による影響は、三保松原で見られた。 <p>○オリンピック・パラリンピック・MICE</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大きな催しは、結局静岡の都市規模に合ったものしかできないという前提。 ・MICEの誘致活動をしているが、宿泊・飲食施設のキャパシティ、バリアフリー対応、プレゼンテーションでの英語力など、多くの課題を実感している。 <p>○インバウンド</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インバウンドの商談会にも参加している。 <p>※女性が活躍している会員企業はすぐに思い浮かばないが、女将さんが広報をがんばっているところがある。</p>

付. 連携機関

1. 産学官連携会議参加機関

	機関名
産	静岡商工会議所
	静岡市ホテル旅館協同組合
	公益財団法人静岡観光コンベンション協会
	静鉄観光サービス株式会社
学	静岡英和学院大学
官	静岡県文化・観光部観光交流局観光政策課
	静岡市経済局商工部観光・シティプロモーション課
	静岡市経済局商工部商業労政課
他	静岡市産学交流センター
	静岡市国際交流協会
WG	女性の学び直しニーズ調査ワーキンググループ
	観光業界における人材ニーズ調査ワーキンググループ

2. ワーキンググループ (WG) 委員

◎女性の学び直しニーズ調査ワーキンググループ

氏名	所属
笹原 恵	静岡大学情報学部 教授
上田 晶美	株式会社ハナマルキャリア総合研究所 代表
居城 舜子	元常葉学園大学 教授
松下 光恵	NPO 法人男女共同参画フォーラムしずおか 代表理事

◎観光業界における人材ニーズ調査ワーキンググループ

氏名	所属
坂野 真帆	株式会社そふと研究室 代表取締役
崔 瑛	静岡英和学院大学 講師
市来 広一郎	NPO 法人 atamista 代表理事
井上 泉	グリーンドリンクス静岡

3. 事務局

静岡市女性会館 指定管理者 NPO 法人男女共同参画フォーラムしずおか

観光分野における女性の人材育成プロジェクト
ニーズ調査結果報告書

2015年2月発行

静岡市女性会館

(指定管理者) NPO法人男女共同参画フォーラムしずおか

〒420-0865 静岡市葵区東草深町3-18

TEL 054-248-7330