

令和元年 7 月 26 日

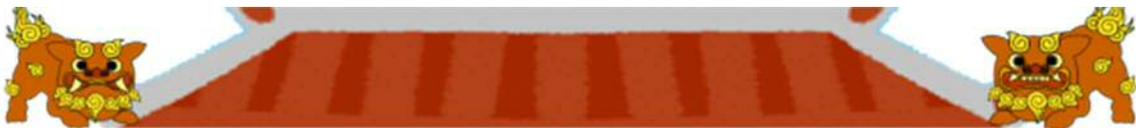


松阪市議会議長 中島 清晴 様

松阪市議会議員 沖和哉

令和元年 7 月 12 日(金)～14 日(日)の 3 日間 (2 行程)、  
先進施策研修・視察に参加いたしましたので、下記のとおり報告いたします。

## 松阪市議会視察研修参加報告書



**I** 令和元年 7 月 12 日 12:30～13:45

テーマ：**沖縄のインバウンドと観光政策 ―観光政策と今後の展開―**

講 師：公立大学法人 名桜大学 観光産業専攻 上級准教授 大谷 健太郎 氏

会 場：ホテル ロコアナハ 会議室（沖縄県那覇市松尾 1 丁目 1-2）

観光インバウンドにおける現状と課題、ターゲットや重視すべき方向性など、観光立県としてのトップランナーである沖縄県の取り組みから学ぶ。

**II** 令和元年 7 月 13 日 9:50～16:50

テーマ：**ジョブコーチカンファレンス 2019**

パネリスト：厚生労働省職業安定局 地域就労支援室、

厚生労働省社会・援護局障害福祉課、

ジョブコーチ連絡協議会会長 酒井京子氏、

ジョブコーチ連絡協議会副会長 小川 浩氏（大妻女子大学 教授）

中小企業家同友会全国協議会障害者問題委員長 比嘉あみ子氏 他

会 場：沖縄コンベンションセンター（沖縄県宜野湾市真志喜 4 丁目 3-1）

法定雇用率 2.2%でありながら、松阪市の障がい者雇用率は 1.76%で県下最低である。

就労支援や定着支援のためにもっとも有効とされるジョブコーチのあり方を学ぶ。

## 1. 沖縄のインバウンドと観光政策

公立大学法人 名桜大学 観光産業専攻 上級准教授 大谷 健太郎 氏

### 1-1. 総合計画と分野別計画

「明日の日本を支える観光ビジョン」「未来投資戦略 2019」

①観光資源の魅力を高め、地方創生の礎に（ナイトライフやビーチ活用などを追加）

②観光産業を革新し、国際競争力を高め、我が国の基幹産業に

③全ての旅行者がストレスなく快適に観光を満喫できる環境に

↓

◆超短期事業計画「観光ビジョン実現プログラム 2019」

①多言語対応や無料 Wi-Fi、キャッシュレスなどの受け入れ態勢を早急に進める

②環境整備と併せ、国立博物館・美術館の夜間開館、寺泊や城泊、スノーリゾートの再生など、地域の新たな観光コンテンツの開発に取り組む

③観光地の整備に取り組む地域について、日本政府観光局がその魅力を海外へ一元的に発信することとし、体制強化を図る



浦添市 港川外人住宅街  
街並みそのものが観光資源

### 1-2. 日本のインバウンドの現状

・訪日外客数（通称：訪日外国人観光客）

2015年 約 1974 万人、2016年 約 2404 万人（22%増）、

2017年 約 2869 万人（19%増）、2018年 約 3119 万人（8.7%増）

\* 国別では中国、韓国、台湾、香港など東アジアが約 74%を占める。

\* 訪日外国人旅行消費額 約 4.4 兆円/年

⇔ 国内客消費額は約 20 兆円であり、国内向けの PR は今も重要である。

### 1-3. 沖縄のインバウンドの現状

入域観光客数（沖縄）2018年 約 1000 万人 国内：外国 7：3

前年度比約 4.4%増。ただし、海路客は 1 人あたりの消費が少ないので、狙うは空路客。

空路 消費 約 9 万円、海路 約 3 万円

国別では東アジアで約 80%を占めるが、台湾・香港・米国のリピーター率が高い。

新規の一見客をターゲットにするか、地域のファンを増やしてリピーターになってもらうか、プロモーションやコンテンツの戦略が重要と考える。

外国人観光客の行動傾向は、都市観光・街歩き、ショッピングが大きく占める。海水浴は少ないが、海岸への訪問は約8割で、泳ぐのではなく「ビーチで過ごす」という楽しみ方を求める人が多い。また、沖縄という地域へのインバウンドであっても、外国人観光客は「日本」を求める傾向も少なくないことから、和食をはじめとする和の文化やコンテンツの提供体制や環境の整備が進みつつある。2019年には那覇空港の国内線ビルと国際線ビルを結ぶ、際内連結ターミナル施設が新規にオープンし、和の文化、「日本」らしさをメインとするコンテンツも増加した。



浦添市 港川外人住宅街

かつての民家を改修したカフェ

#### 1-4. 沖縄の観光政策

「住んでよし、訪れてよし」の沖縄の形成により、県民の「豊かで文化的な生活」の安定確保に寄与することを目指す。高付加価値のサービスを提供できる高度な人材育成や活躍の場の創出とともに、観光産業のステイタス向上を図ることで、持続的・安定的な世界水準の観光リゾート地となる。

観光収入 1.1 兆円、入域観光客数 1200 万人、消費単価 9.3 万円、平均滞在日数 4.46 日を目標に設定し、そのための戦略、受け入れ体制の構築、人材確保を含めた推進体制の実現が求められている。急激な増加から、高付加価値を目指す「質の転換」を図る。

特に人材確保や育成は重要課題で、たとえば名桜大学の観光学専攻学生でも約7割の学生は観光業以外への進路希望をとる。観光分野の社会的地位や待遇の向上を進めなければ、高度人材の育成どころか、人材確保もままならない。

#### 1-5. 沖縄の国内向け観光政策

沖縄観光のターゲットとしては、主にピーク期（ハイシーズン）を形成する「ファミリー層」と、ボトム期と言われる11月、2月（オフシーズン）にも来訪が期待できる「ウエディング」「スポーツキャンプ（合宿）」「修学旅行」に加えて、来訪時期が比較的



分散する「アクティブシニア」「MICE\*」などがある。国内市場は比較的成熟しているが、今後、スポーツやシニア、MICEなどは今後も拡大が期待される。

沖縄の観光資源を活用し、付加価値の高い体験を提供する取り組み「コト売り」をより一層充実させていくことで、あらたな観光コンテンツを開発していくことが必要。

\*MICE Meeting (会議・研修・セミナー)、Incentive tour (招待旅行)、Convention または Conference (大会・学会・国際会議)、Exhibition (展示会) の頭文字をとった造語で、ビジネス旅行の一つの形態。

### 1-6. 受け入れ体制

・宿泊供給量を増加させるため、通常のホテルだけでなく、長期滞在向けのコンドミニアムやリゾートマンションの開発投資を促進。既存の民宿やウィークリーマンション、古民家などを、長期滞在需要に活用していくことも必要となる。

・娯楽施設や商業施設等の集客施設の誘致や整備、ナイトライフを楽しむ店舗の誘致、文化・スポーツ施設の整備、大型 MICE 施設の受け入れ環境整備などが必要となる。

・人材育成としては、外国人観光客への対応能力向上や、文化スポーツなどの専門人材、観光コンテンツをプロデュースできる人材や管理者層の育成など、観光を専門とする教育機関との連携や新規誘致を進めていくことが必要である。

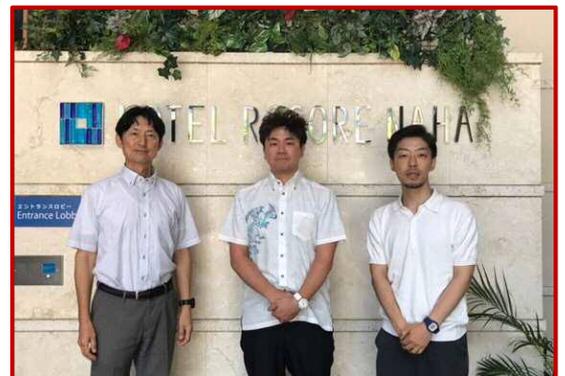
### 1-7. まとめ

・沖縄の課題 = 日本の課題 = 各地域の課題  
・国内市場の先細り? → まだまだ 20 兆円規模の需要があることを注視しなければいけない。

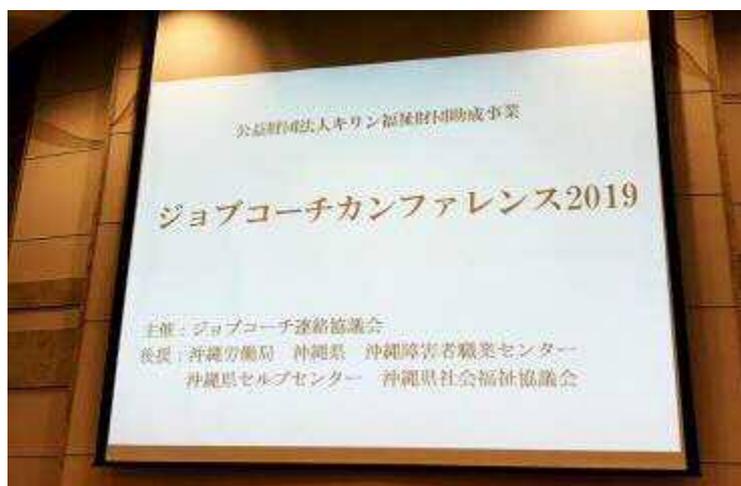
・外国人観光客を視野に入れたインフラ整備もある程度必要ではあるが、なにもかもをインバウンド重視で観光政策を展開することはナンセンス。

・観光公害とどう向き合うか。住民満足度との共存をどうするか。沖縄でも観光開発と地域住民とのトラブルは少なくない。離島などでは反対運動も起こる。

入れ込み客数、税収、消費額、観光客の満足度が定番的な観光政策における指標・目標だが、ハワイでは「住民満足度」を加えた指標で政策をすすめている。地域住民との共存がなければ、観光資源・政策は持続できない。



## 2. ジョブコーチカンファレンス 2019



2013年に第1回を神戸で開催し、今年で第7回目。初回より公益財団法人キリン福祉財団（キリンビール）からの助成金を得て開催。年間200万円。キリンHDの取り組みとしては、「町を歩けば障害者にあたる」（DPI日本会議）を参照されたい。また、キリン地域の元気応援助成事業を、今年9月から募集開始する。

### 2-1. 行政説明 厚生労働省より

#### ■雇用サイドから

**厚労省 地域就労支援室 室長 溝口 浩司 氏**

法定雇用率の改定が予定されており、令和3年までに0.1ポイント上げていくこととなる。地方公共団体では2.6%に。障害者雇用率は毎年向上しており、実雇用率2.05%であるが、一方で中小企業の取り組みが遅れてる。従業員数50人以上の規模から、46人以上の事業所に拡大されたことで、これまで障害者雇用を未経験だった企業・事業所が対応できていないと思われる。

元々が身体障害者雇用促進法からスタートしたこともあり、今も身体障がい者の割合が7割近いが、5年前と比較して精神障がい者もかなり増えてきている。ハローワークでの職業紹介数も増えている。ただ、ハローワークだけで担えるものではないため、平成18年から地域の定着支援と連携して、チーム支援を進めてきている。

精神障害者雇用トータルサポーター、発達障害雇用トータルサポーター等

若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラム（一般雇用希望者）

障害者雇用促進法の改定 令和元年6月14日 公布

国・地方公共団体の責務を明確化。雇用計画の作成、雇用促進責任者、相談員の選任。

（資料 P39 参照）

## ■福祉サイドから

厚労省 社会・援護局 障害福祉課 課長補佐 石井 悠久 氏

将来人口は減り続ける。つまり、労働人口が減っていく。すでに確保できなくなっている地域も少なくない。要は、働く意欲のある方は、障害の有無にかかわらず、働いてもらわないと、日本の国力の維持どころか、地域の草刈りですら維持できない状況が、もうすぐそこにある。この状況をどのように対応していくか。

障害福祉サービスの年間予算は12年間で約2.8倍に増加しており、国・地方自治体合わせて年3兆円ほど。(ちなみに生活保護は約4兆円ほど。)かなりのボリュームが充てられているということは、それだけ、需要も伸びているという事実である。医療や年金などと比べても、格段に伸びている状況。これだけ伸びると、財政当局に目立ち、効果的な実績や成果を求められる。

たとえば、就労継続支援B型事業所であれば、1人あたり約12万円/月の税金投入。この効果はどうか?と求められる。そんなに簡単なものではないことは当局としては重々承知しているが、そこを原則にして世の中に判断されるという事実も、認識していかななくてはいけない。そこで、第5期障害福祉計画においては、年間2万人程度の就労移行者を出していきたい。(平成28年度の1.5倍)

そのような状況の中で、就労移行支援事業所なのに、一般就労への移行者0%の事業所が全体で3割もある。どこに問題があるのか。やる気か、企業がないのか、就労継続支援A型事業所への移行が多いのか、詳しい分析が必要。ちなみに、三重県は41%が昨年実績0の事業所。

A型事業所の課題は、もっぱら経営改善。近年、突然の廃業で数百人の障がい者の方が解雇される事案も発生した。全体の7割が経営に問題を抱えている。

## ■トピックス 農福連携の展開、ひろがり

農福連携の広がりが大きくなってきている。水産業や林業などと福祉分野が協働で課題解決できるような仕組みを広げていきたい。また、福祉就労の広がりとして、生活困窮支援やひきこもり支援との連携が今後の課題である。



沖縄コンベンションセンターにて

## 2-2. 実践報告

### ①障害者就労支援センターちいろば

#### i 「ちいろばブランド」とは

就労移行は2年間という制限がある中で、歯磨きや鉛筆の持ち方、メガネを作るなど、足元の生活から支援を進めていかなくてはいけない。生活の質、QOLの向上から支えていかなければ、就労や自立まで到底たどりつけない。

#### ii 失敗経験を活かす

社会の障がい受容は昔に比べて大いに進んでおり、障がいを持ちながらも夢を追ったり後押ししたりするのは大いにけっこうだが、いざ就職させたあと、壁にぶつかって失敗した後の支援、立ち直るためのサポートができてないことが多いのではないか。

障がい者の方々の中には、軽微な窃盗・万引きなどの経験者は少なくない。市内の防犯パトロールボランティアの実践から、犯罪がいけないという再認識教育を進めている。

#### iii 働き続けるための問い

職員も利用者もみんな毎朝唱和する。「真面目に生きろ」が一番大事。特別支援学校を卒業後、B型作業所等を経験して、今にも潰れそうな小さな事業所から、JA(農協)やS&Bといった大きな企業に就職することで、本人はもちろん、家族の励みになり、後輩たちの目標になる。

支援する側としても、これまでの自閉症スペクトラムという知識としての特性はもちろんあるが、就労環境の中で変更や調整といったことに柔軟に対応できるようになった事実を目の当たりにし、驚くとともに反省させられている。習慣は、才能・特性を超えるのだと思う。

### ②南山病院（精神科医療、精神科デイケア、グループホーム、訪問看護等）

精神障害の方を雇用することで社会に貢献していきたい。その思いから、障がい者雇用をどのように進めていくべきか、コアメンバーで勉強会を実施し、全職員対象のアンケートを実施。おおむね前向きな結果となり、実践に移した。

雇用生活支援における、6つの軸を設定。心、人間関係、仕事、生活、遊び、体を、面談を通じて自己評価とともに数値化し、面談・実務評価の指標とする。

入職して1年間は順調だったが、ほかの新規の障害者雇用者とのバランスもあり、人事課からのサポートとの接触が減少したまま1年経つと、ほぼ全ての項目で自己評価減少。フィードバックや支援が薄れ、成長や課題設定があいまいになったことで、モチベーションと自信の低下を起きていた。休職を経て、再度復帰。多部署や人事課との協働で業務の棚卸しや整理を実施。フォロー体制を整備。

現在は在庫管理を担う部署に在籍し、現物の写真掲示や定数の見える化により、誰もが管理しやすい環境へ変えた。医療材料100種類の管理。オムツ等50種類の管理。

所管外の清掃業務の稟議書を書き、院内・敷地内の美化活動の提案。予算も獲得し、一定程度完了させた後、現在はデイケアで利用者さんが取り組む美化活動に引き継いでいる。原付免許やクリンネストなどの資格取得にチャレンジ。医療事務、普通車免許の取得にむけ勉強中。

### ③OIST 沖縄科学技術大学院大学

大学内のビジュアル制作物や広告、パンフレットなどのグラフィックデザインを担う。

ジョブコーチとの相談を中心に、仕事にまつわる様々な困りごとを分析し、棚卸することで、何がわからないのか、何に自分が困るのか、何に相手が困るのかを整理。課題やトラブルに直面するたびに、ちゃんと人に頼ることで、自分が課題や困りごとを乗り越えていくための作戦を実行していくことができるようになった。

たとえば、急な変更や追加を受け入れられず、不安や憤りを感じる特性を乗り越えるため、「作業は変更されるのだというマニュアル化」。音の取捨選択ができない、音による理解が苦手であるという特性については、余計な雑音が入りにくいよう作業環境を整理してもらったり、文字での指示や連絡をしてもらうよう視覚化して理解できるよう協力を依頼した。優先順位や業務の整理が苦手だったり、あいまいなニュアンスが理解できないため、他セクションとの連携や外部との調整については、窓口を上司に一本化してもらい、指示書や制作依頼書のフォーマットを作成し、より具体的な数値や言語での指示に変更してもらった。

自分自身の困り感や不得意なこと、障がい特性は、言語化しなければ相手にも職場にも伝わらない。それはつまり、自分にも周囲にも不利益であり、自動的に解決しない。そのため、「乗り越え作戦」をどう練るかが重要であり、第三者目線で客観的な相談に乗ってくれるジョブコーチの存在は非常に大きい。

## 2-4. シンポジウム 労働施策と福祉施策をつなぐ

**ジョブコーチ連絡協議会会長 酒井 京子 氏** (大阪市職業リハビリテーションセンター所長)

制度は人を支える根底、枠組みとなるが、最終的に人を支えるのは人であり、いかに人材を担保して行けるかどうかがより重要になってきていると感じる。制度をどう使うか、制度がないと支援しないのか、という問題もあり、また、制度ができた瞬間、制度から漏れる人も生まれる。誰のため、何のための支援かを考え続けていかないといけないと思う。

**埼玉県障がい職業支援センター 若尾 勝巳 氏**

障がいのある人の背景の変化。手帳就労という労働施策の枠外におよぶニーズの変化が大きくなってきている。一方で、若年者から老年の方まで、求職を希望する方の増加もある。また企業側の課題も増加している。法定雇用率のupにおける業務量の増加、分担や棚卸しの増加。人材の育成。企業ニーズと支援体制のマッチングがあわないと、採用した、もしくは採用されたけども、うまくいかないという事例が増えていく。けれども、雇用率を達成するためには雇用を確保しないといけない。しかし、当事者の方々はうまくいかないと無理に続けることもできず、離職・転職を繰り返してしまい、うまくいかない。このジレンマはいつまでも感じる。

**中小企業家同友会全国協議会 障害者問題委員長 比嘉 忍み子 氏** (やんばるライフ)

働く場を持つ企業として、15年前、ながらく客観的にしか繋がってこなかったことを恥じた。特別支援学校の卒業生の方のスピーチで、(僕は企業で働きたい。父母を助きたい) という想いに打たれ、この15年向き合ってきた。現在8名を雇用。ただ一方で、制度外雇用も増えている。制度にこだわらない形で、働きたい方が働ける場を生み出していないといけないと思う。5年前にA型を立ち上げ、ダスキンから清掃部を引き継いだ。清掃だけでは、働きたい思いに応えられないとなり、今は3種類の仕事を展開している。法定雇用率を目的にせず、働く人の生活をどう支えるかを大事にしていきたい。ジョブコーチやナカポツの人材が不足していて、苦しく思う。

**厚労省 地域就労支援室 澤口 浩司 氏**

企業の中で働いている間だけでなく、そのひとの生活全般も支えていくことを考えなきゃいけないと思い、なかぼつセンターを設置した。遮二無二支援制度や仕組みをつく

ってきたが、今後は、ライフステージに応じてかかわりかたや支援をかんがえなきやいけないと反省している。

### **厚労省 障害福祉課 石井 悠久 氏**

厚労内でも、雇用と福祉の協働をどうするのか、は考えないといけない。地域ごとに違った性質や環境をふまえて、制度設計をしていかないといけない。また、手帳の保持にかかわらず、働きにくさを感じている方々を支えていく方法を考えていかないといけないと感じている。

### **小川 浩 氏（コーディネーター 大妻女子大学 教授）**

就労支援のビジョンやプロセスを、関係者がどのように共有し、進めるかがより重要。基礎工事をもう一回がらがらぼんするのか。どこまで立て直す必要があるのか。

就労移行支援に向かうためには、当事者が何を求めているのか、どのような進路を希望しているのか、そしてそれが生活全般の中のどんな状況から生じているか、実現のためにはどのような課題や困り感があるのか、丁寧なアセスメント行わなくてはならない。そこから、本人それぞれの課題やステップ、目標が定まっていくのではないか。

就職後のサポートとしては、仕事の整理、棚卸しは重要であり、ジョブコーチや定着支援とのかかわりが必要不可欠である。就職したら終わりではなく、就職してからが本当の支援が必要となってくる。そのうえで、各機関がそれぞれに連携しながら、課題発生した際のフォローやトラブルシューティングをしていかななくてはならない。障害者就業・生活支援センター（通称ナカポツ）等がカバーしなくてはならない範囲がどんどん広がっている状況の中で、後方支援的な機関を作るのか、人材拡充を行うのか、総合的な視点で向き合っていかななくてはならないと感じる。

## **3. 所感**

### **i 観光政策について**

猫も杓子もインバウンド、といった世の中の風潮に、このところ違和を感じていた。都市部の地下鉄に乗れば、日本語、英語、中国語、韓国語といった4言語で案内表記されてる部分も少なくない。それも、同じサイズ・規模での表記である。いったいどこの国の電車なのかと思うのだ。日頃からその電車を利用する人であれば、特段問題ないかもしれないが、県外から訪れた者としては、降車駅はまだか、今はどの駅に停車してい

世界遺産であっても日本語のポスター。

外国語パンフレットは別に作成。

るのかさえわかりにくくて不便この上ない感覚だったことを、鮮明に覚えている。

だからこそ、観光政策における「住民満足度」という指標は強く印象に残った。松阪市においても、たとえば松坂城跡や御城番屋敷、急伊勢街道周辺など、近隣の住民生活と切っても切れない関係性にあることは想像にたやすい。そのうえで、外国人観光客や市外県外からの来訪者にとって過ごしやすい環境整備をどう共存させていくかは、今後ますます重要となるのではないだろうか。

新たな観光資源や観光コンテンツの掘り起しは、松阪市にとっても喫緊の課題である。松阪牛をはじめとする食のまち、また、伊勢神宮への通過点というだけのまちではないはずであり、それだけでは本当に「オマケ」や「通過点」で終わってしまう。

滞在時間、また滞在日数をいかにして創出するか、ついでの立ち寄りではなく、松阪市を目的に訪れてくれる人をどこからを見つけるか。豪商のまちというイメージ戦略だけではシビアな観光需要に応えきれないことは明白であり、抜本的な意識改革が求められているのではないかと感じる。飯南・飯高といった中山間地域では都市部にはない森林や田園・田舎という資源をいかにして活かすかという視点だけでなく、他所の森林や田舎と何が違うのかという差別化を打ち出せなければ、グリーンツーリズムやグランピング

といった需要には応えられない。食もまた然りであり、画一的な宿泊施設しかない環境面もまた然りである。国が観光立国たらんと動いている以上、本市も明確なビジョンや戦略を打ち出せなければ、財源も誘客も全部よそに持って行かれてしまうと危惧する。



沖縄県内にしかないハンバーガーチェーン

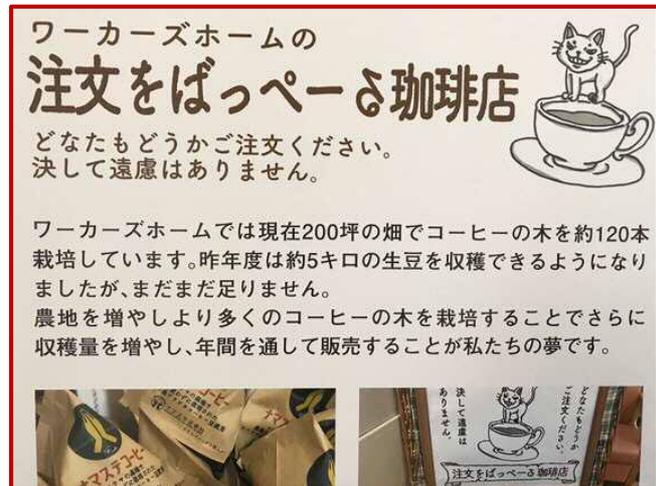
「ここにしかない」体験がひとを呼ぶ

## ii ジョブコーチについて

松阪市の障がい者雇用率は 1.76%で県内ダントツの最下位である。もちろん、大規模な企業の本社が無いことや、企業統合などで本社が他市に移転してしまったことなどが影響していることは重々承知の上であるが、県内でも津市や四日市市、鈴鹿市以外の市町であれば、多かれ少なかれ似たような課題・状況を抱えているわけである。だとすれば、大手企業の本社が無いといったことは理由にならず、どれだけ本気で動いたか、各企業・事業所の方々の意識を動かしたか、ということではないのだろうか。

カンファレンスの中でも課題として上がっていたが、どのような支援をどこが担うのか、どのような支援を当事者の方々が必要としているのか、現状にあわせて各々が棚卸をし、可視化していかなければ、就労さらには就労定着は実現しない。これは、なにも障がいをお持ちの方だけでなく、若年層、とくに高校新卒での就職者の方々にも当てはまることであると思う。見立てる力と寄り添える余力、それを可能とする仕組みや体制を整えていかななくては、その場しのぎの支援に留まってしまわないか。当然、現場の方々はそれぞれのお立場で日々の支援業務に向きあってくださっていると信じているが、現状で法定雇用率が足りていない事実を見れば、何かが足りないか、方法が違ってあるか、やる気やモラルや知識の問題か、どこかを、もしくはすべてを変えていかななくては、現状は変わらないのではないだろうか。

一朝一夕に改善できるようなものではないが、それだけに、早期に本腰をいれて向き合わなくてはいけない。とりわけ、市全域でのジョブコーチや就労支援職の育成や確保は急務であると考え。



沖縄コンベンションセンターにて  
障がい事業所の出展・実演販売