

# 観光従事者の訓練コース 開発セミナー



実施地域 シンガポール

## 1. プロジェクト要請の背景

アジア・太平洋地域では観光産業の重要性を認識しており、各国とも観光客の増加に力を入れている。しかし、多くの国では経験ある人材が不足しているため、適正な計画に基づいて観光開発・観光振興が行われているとはいえない。今後は、地域振興や自然・社会環境保全などの条件を満たしつつ、観光収入の増加を図る観光政策が必要とされる。このような背景から、既に観光産業が発展を遂げているシンガポールで当該分野の研修を実施することとなり、「21世紀のための日本・シンガポール・パートナーシップ・プログラム (JSPP21)」<sup>1)</sup>に則り、1997年9月に本研修実施のR/Dの署名・交換が行われた。

## 2. プロジェクトの概要

### (1) 協力期間

1997年度～2001年度

### (2) 協力形態

第三国集団研修

### (3) 相手側実施機関

外務省技術協力局、テマセック・ポリテクニク

### (4) 協力の内容

#### 1) 上位目標

研修参加者が、自国で、観光従事者の育成に主要な役割を担う。

#### 2) プロジェクト目標

観光従事者を育成するための研修参加者の技術と知識が向上する。

#### 3) 成果

本研修終了時に研修参加者が、a) ～ c) を達成

する。

- a) 観光従事者向けの研修コースの設計ができるようになる。
- b) 観光従事者の訓練に効果的な教授法を身につける。
- c) 身につけた観光従事者の教授法から、自国の状況に適切なものを選択して活用することができる。

### 4) 投入

#### 日本側

短期専門家 4名

ローカルコスト 0.14億円

#### シンガポール側

講師 12名

スタッフ 5名

ローカルコスト 0.14億円

### (5) 研修参加国

インドネシア、カンボディア、ラオス、東チモール、ヴェトナム、ミャンマー、モンゴル、インド、モルディヴ、ネパール、パキスタン、スリ・ランカ、フィジー、モーリシャス、エジプト

## 3. 調査団構成

JICA シンガポール事務所

(現地コンサルタント：Acequia Information Services に委託)

## 4. 調査団派遣期間 (調査実施時期)

2000年12月4日～2001年3月31日

## 5. 評価結果

### (1) 妥当性

近年、アジア・太平洋地域の多くの国では、観光年を設けるなどして観光客の増加を図っているが、観光産業が非常に発展しているシンガポールで、その経験に基づいた研修を行うことは妥当性が高いといえる。

### (2) 目標達成度

帰国した研修参加者へのアンケート調査（アンケート対象者 58 名中、回答者 28 名、回答率 49 %）によれば、9 割近くの研修参加者が、本研修に参加したことによって観光従事者を訓練する能力が向上したと回答している。また、本研修が実務に役立つかどうか聞いたところ、ほぼ全員の研修参加者が役に立っていると回答しており、コースの目標達成度は高いとみられる。

### (3) 効率性

テマセック・ポリテクニクの担当者のコメントと経費から分析すると、全体としては研修の質は高く、効率性も高い。

しかし、研修参加者の選考については課題が残された。本研修では、資格要件に見合う研修参加者の選考が十分に行われず、また、講師からも、より広い範囲に成果を及ぼすためには、研修対象を観光当局の上層部や、観光専門学校に絞るべきであるとの指摘があったように、研修参加者の資格要件について課題が残された。

### (4) インパクト

アンケート調査の結果によると、97 %の研修参加者は本研修で習得した知識・技術を実務に活用したとし、回答した研修参加者全員が、習得した知識を他の人と共有しているとしている。64 %の研修参加者は、習得した知識をマニュアル化するなどして成果品として残したとも回答している。

アンケートに回答した研修参加者の所属先の上司のほぼ9割が、部下が本研修に参加したことによって、所属機関の関連業務に改善がみられたとしている。よって、本研修が研修対象各国の観光分野の施策、制度、管理に与えたインパクトは大きいと思われる。

### (5) 自立発展性

研修参加者とその上司に対するアンケート調査に



研修終了時のセレモニーの様子

よると、96 %の研修参加者は引き続き観光管理業務に従事しており、9 割近くは研修参加時と同じ機関で働いている。75 %は、日常の業務に研修で使用したテキストを活用しており、64 %は、マニュアルを作成するなど、習得した知識を形に残したと回答している。

これらの調査結果より、本プロジェクトの効果は自立発展性を十分に備えているといえる。

## 6. 教訓・提言

### (1) 提言

本研修コースの日本人講師については、研修終了後に行われる評価の結果を毎年分析し必要とされている内容にマッチした講師を選任することが必要である。また、研修参加者の選考の際には、所属機関での立場や、コースでの使用言語である英語の能力について特に注意が払われなければならない。

## 7. フォローアップ状況

上記の提言を受け、英語力が低いカンボディア、ラオス、東チモールの研修参加者を対象に 2000 年度から観光英語コースを併設した。また、研修課題に適切に対応できる日本人講師の人選も行った。

注 1) Japan-Singapore Partnership Program for the 21<sup>st</sup> Century の略で、日本とシンガポールが両国の人材、技術、資金を有効に組み合わせ、開発途上国の経済発展を支援するために、共同で行う技術協力の枠組みのことであり、1997 年に発足した。

# 航空情報サービス



実施地域 シンガポール

## 1. プロジェクト要請の背景

アジア・太平洋地域の多くの国々では、航空情報処理がコンピューター化されていない。パイロットなどの航空機運航者には、テレタイプ回線や郵送によって得られた航空情報などの初歩的な航空情報サービス（AIS）のみが提供されており、自動化をはじめとする先進的な航空サービス提供へのニーズは高い。そのようななか、シンガポールは「地域 AIS システムセンター」の地位を確立するべく、アジア・太平洋地域における航空情報データベースを構築し、自動化を推進してきている。シンガポール政府は、同国で航空情報分野の研修を実施することは、アジア・太平洋地域の AIS 標準化に貢献するとの観点から、「21 世紀のための日本・シンガポール・パートナーシップ・プログラム（JSPP21）」<sup>1)</sup>に則り、1997 年 9 月に本研修実施の R/D の署名・交換が行われた。

## 2. プロジェクトの概要

### (1) 協力期間

1997 年度～ 2001 年度

### (2) 協力形態

第三国集団研修

### (3) 相手側実施機関

外務省技術協力局、シンガポール航空大学校（SAA）

### (4) 協力の内容

#### 1) 上位目標

アジア・太平洋地域からの研修参加者に対し、航空情報オフィサーとして機能するために要求される知識及び技術を向上する機会を提供することにより、アジア・太平洋地域の航空情報サービスの向上に寄与する。

### 2) プロジェクト目標

研修参加者の AIS に関する知識や技術が向上する。

### 3) 成果

- 研修参加者が AIS 分野に関する専門知識と技術を習得する。
- 研修参加者が AIS オフィサーとして効果的に機能するようになる。

### 4) 投入

#### 日本側

短期専門家 5 名

研修経費 約 0.32 億円

#### シンガポール側

研修講師 33 名

研修経費 約 0.32 億円

### (5) 研修参加国

ラオス、バングラデシュ、ヴェトナム、ミャンマー、ブータン、ネパール、スリ・ランカ、フィジー、マーシャル諸島、パプア・ニューギニア、ソロモン諸島、トンガ、ヴァヌアツ、サモア、クック諸島

## 3. 調査団構成

JICA シンガポール事務所

（現地コンサルタント：Acequia Information Services に委託）

## 4. 調査団派遣期間（調査実施時期）

2000 年 12 月 4 日～ 2001 年 3 月 31 日

## 5. 評価結果

### (1) 妥当性

アジア・太平洋地域の多くの国々では、郵送などの初歩的な手段に頼った AIS 提供がなされており、

コンピューター化をはじめとした先進的な AIS 提供に対するニーズが高い。また、帰国した研修参加者へのアンケート調査（全研修参加者 57 名中 32 名が回答）では、回答者数のうち 56 %が「研修は実務において有用かつ妥当なものであった」とし、53 %が「習得した知識を実務において適用できている」と回答した。これらのことから、本研修は各国研修参加者のニーズと合致するものであったといえる。

## (2) 目標達成度

研修には 4 年間で計 57 名が参加し、NOTAM（航空情報告知）オフィスの機能、AIP（航空路誌）とその訂正法、CNS/ATM（通信・航法・監視/航空監理）概説など、23 科目の講義が実施された。前述の帰国研修参加者への調査によれば、回答者の 44 %が、研修で習得した知識や経験をもとに、自国で教本やマニュアル作成に取り組んだと報告し、44 %が研修で使用したテキストを日常業務のなかで使用していると答えている。他方、12 %はいまだ教本やマニュアル作成の経験がないと回答し、テキストを日常業務で参照していないとの回答も 12 %みられた。また、研修参加者の上司の 56 %が、部下が研修に参加したことによって所属機関の AIS 活動が大幅に改善されたと評価している。

## (3) 効率性

全体として投入は、最適かつ経済的に使用され、また、研修の水準も高度であったことから、本研修は高い効率性を達成できたといえる。SAA の研修実施機関としての真摯な取り組みを反映して、研修参加者の 50 %以上が、研修レベル、講師陣の質、研修施設の利便性などに対して肯定的で高い評価を与えており、何らかの不満点があったとの回答（2 %）を大きく引き離している。SAA 講師陣の報告によると言語など意思疎通に関する問題はなく、研修参加者の AIS に関する事前知識も全体としてほぼ一定のレベルに達しており、効率的な研修実施に影響を及ぼすような問題は発生しなかったとのことである。

## (4) インパクト

ICAO（国際民間航空機関）基準で AIS 活動を遂行し得るレベルにまで研修参加者を教導したという意味で、研修はまさに直接的なインパクトをもつものであったと評価できる。研修参加者を通じて職場の同僚や関係スタッフにも、AIS に関する知識が広がっているなどの間接的なインパクトも認められる。アンケート調査では、47 %の研修参加者が、研修で習得した知識を同僚などと共有していると回答している。クック諸島からの研修参加者は計 6 名であったが、同諸島とその周辺地域との間に AIS 情報



シンガポール航空大学校

手続きに関する協定が制定されたのも、本研修が与えた 1 つのインパクトであった。

## (5) 自立発展性

調査時点では、アンケートに回答した研修参加者全員が引き続き航空関連業務に従事しており、そのうち、49 %が AIS 活動に従事していると答えた。ATC（航空管制）や ATS（航空航行業務）などの関連業務に就いている者を含めると 53 %となるが、この数字に含まれていない研修参加者のなかには、空港責任者への昇進や教官職へ異動した者もいる。くわえて、研修参加者の作成したマニュアルや業務中の指導などによって、本研修の成果は広く関係者へ普及していくことから、今後、各国において AIS に関する知識の一層の定着が見込まれる。

## 6. 教訓・提言

### (1) 提言

アンケート調査によると、本研修が JICA の支援によるものであることは、研修参加者の 49 %、その上司の 56 %が認知しているに過ぎなかった。この事実を深く受け止める必要がある。「顔の見える援助」の推進を念頭に置きながら、地道な広報の推進を行う必要がある。

## 7. フォローアップ状況

上記の提言を受け、2001 年度に実施した集団研修では、JICA 紹介の時間を特別に設け、JICA 事務所より講師を派遣した。

注 1) Japan-Singapore Partnership Program for the 21<sup>st</sup> Century の略で、日本とシンガポールが両国の人材、技術、資金を有効に組み合わせ、開発途上国の経済発展を支援するために、共同で行う技術協力の枠組みのことであり、1997 年に発足した。