

宿泊施設における外国人材の受入れ状況に関する 実態調査事業

報告書

2025年3月21日

目次

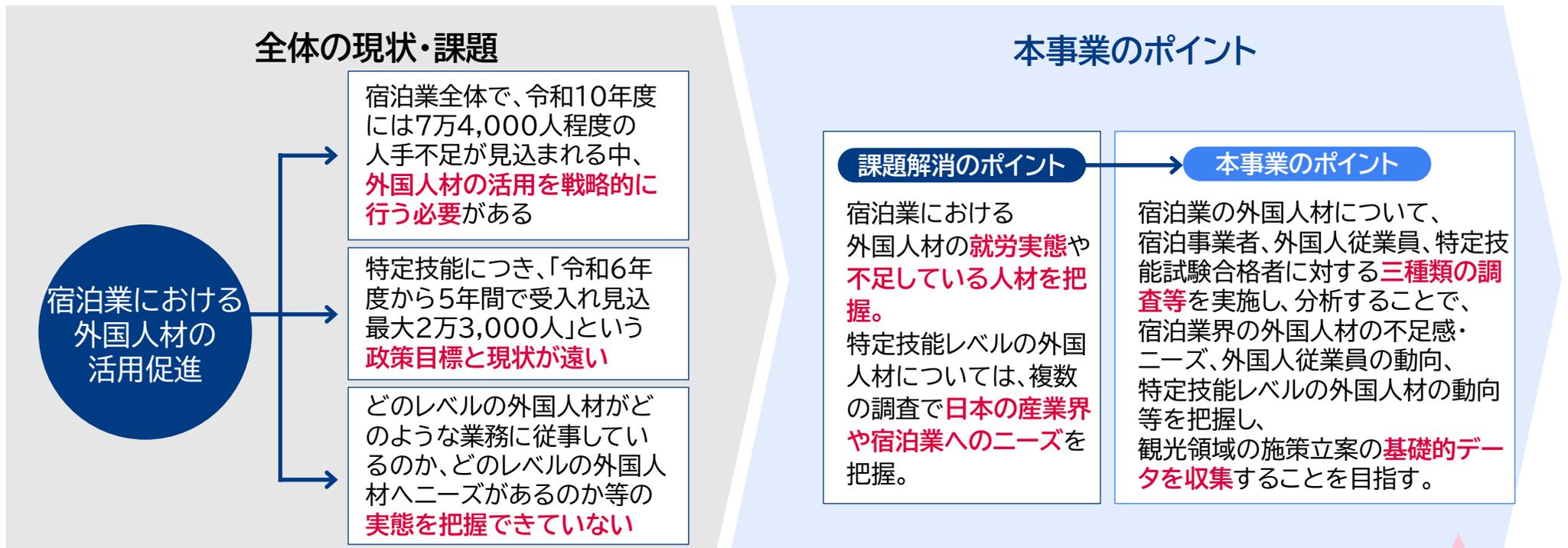
● 1.事業概要	3
- 事業の背景、課題意識	4
- 事業目的、業務内容	5
- 調査の構成	6
- 各調査について	7
- 本調査における用語の整理	8
- 本報告書の構成	9
- 本事業のまとめ(抜粋)	10
● 2.実態調査の結果概要	11
- 2-1.宿泊事業者調査	12
- 2-2.宿泊業に従事する外国人従業員調査	51
- 2-3.宿泊分野特定技能評価試験の合格者調査	76
- 2-4.追加調査 文献調査、インタビュー調査	96
● 3.リサーチクエスチョンに関する考察	103
- RQ1:特定技能(宿泊)合格者は、日本の宿泊業で実際に働いているか。働いていないとすればその理由は何か。	104
- RQ2:特定技能レベルの人材を獲得するための方策は何か。	108
- RQ3:日本の宿泊業における外国人材の活用に向けた方策は何か。	113
● 4.事業のまとめ及び宿泊業界で取り組むべき施策の提案	118
- 4-1.事業のまとめ	119
- 4-2.外国人材活用のため、国・業界団体(・事業者)が取り組むべき施策の提案	124

1.事業概要

- 事業の背景、課題意識
- 事業目的、業務内容
- 調査の構成
- 各調査について
- 本調査における用語の整理
- 本報告書の構成
- 本事業のまとめ(抜粋)

事業の背景、課題認識

- 宿泊業における外国人材、特に特定技能レベルの人材の活用を促進する施策等立案のため、以下の課題認識のもと、本事業を実施。



アンケート調査の設計及び分析を支援するため、外国人就労に係る有識者インタビュー、専修学校専門課程(専門学校)教員インタビューを補足的に実施(文献調査も実施)。

事業目的、業務内容

● 事業目的

- ・ 宿泊業においてはインバウンドをはじめとする観光需要の急速な回復に伴い人手不足が顕著となっており、今後さらなる増加が見込まれる観光需要を取り込むため、宿泊施設における外国人材の確保に取り組んでいるところである。外国人材の活用促進にあたり、その実態について把握する必要があるため、宿泊施設で就労する外国人材の在留資格（技能実習、特定技能（宿泊分野・外食分野等）、技術・人文知識・国際業務等）ごとの採用・活用状況について調査するとともに外国人材が宿泊業を就業先として選択した理由等を調査する。加えて、特定技能に着目し、宿泊分野特定技能試験合格者の採用に至る理由・事情、または至っていない理由・事情を調査する。

● 業務内容

- 上記目的を達成するため、本事業では、以下の業務を実施する。
- ① 宿泊施設における外国人材の受入れ状況に関する実態調査・検証
 - ・ 国内の宿泊施設（シティホテル・リゾートホテル・ビジネスホテル・旅館等）に対し調査を行う。調査内容には現在の外国人従業員の数・在留資格・業務等の実態把握に加え、特定技能人材の採用に至った理由・事情、または至っていない理由・事情を盛り込み、その他実態検証に必要と考えられる調査を体系的に行う。調査対象は、国内の宿泊施設（旅館業法第2条2項に規定する「旅館・ホテル営業」の許可を受けた施設）とする。
- ② 国内の宿泊施設で就労中の外国人へのアンケートの実施
 - ・ 就労外国人に対し、宿泊業や当該施設に就業した動機や背景、現在の状況等を調査する。なお、アンケートの作成にあたっては、回答に支障が生じないよう、外国人が理解できる言語や平易な日本語を用いる。
- ③ 特定技能試験合格者等へのアンケートの実施
 - ・ 特定技能試験や日本の宿泊業への関心、日本での就労に係る意向、特定技能試験に合格していながら就労に至っていない理由・原因等を調査するためのアンケート設計及び集計を行う。なお、アンケートの作成にあたっては、回答に支障が生じないよう、外国人が理解できる言語や平易な日本語を用いる。

調査の構成

- 本事業では複数のアンケート調査を実施。調査設計及び結果の分析にあたって、事業目的をよりよく達成するため、調査の構成を整理。

実態把握の観点

- ① 宿泊事業者における、現在の外国人従業員の数・在留資格・業務等の実態把握、特定技能人材の採用に至った／至っていない理由・事情の把握
- ② 宿泊業に従事する外国人従業員の、年齢・在留資格・業務等の実態、就労先として日本/宿泊業を選択した理由、働くうえで課題に感じていること、将来ビジョン等の把握
- ③ これまでの特定技能試験(宿泊)の合格者の実態、日本/宿泊業を選択した理由、合格したものの宿泊業での就労には至っていない理由・事情の把握



リサーチクエスションの設定

- RQ1 特定技能(宿泊)合格者の日本の宿泊業への就職意欲は高いのか。高いとすれば、雇用に結びついていない理由は何か。
- RQ2 特定技能レベルの人材を獲得するための方策は何か。
- RQ3 日本の宿泊業における外国人材の活用に向けた方策は何か。

調査設計
に反映

調査分析
で考察

①宿泊事業者調査

- 宿泊事業者を対象に、現在の外国人従業員の数・在留資格・業務等の実態、及び特定技能人材の採用に至った／至っていない理由・事情等を把握。

②宿泊業に従事する外国人従業員調査

- 宿泊業に従事する外国人従業員を対象に、宿泊施設で働く外国人従業員の年齢・在留資格・業務等の実態、及び就労先として日本/宿泊業を選択した理由や、働くうえで課題に感じていること、将来ビジョン等を把握。

③宿泊分野特定技能評価試験の合格者調査

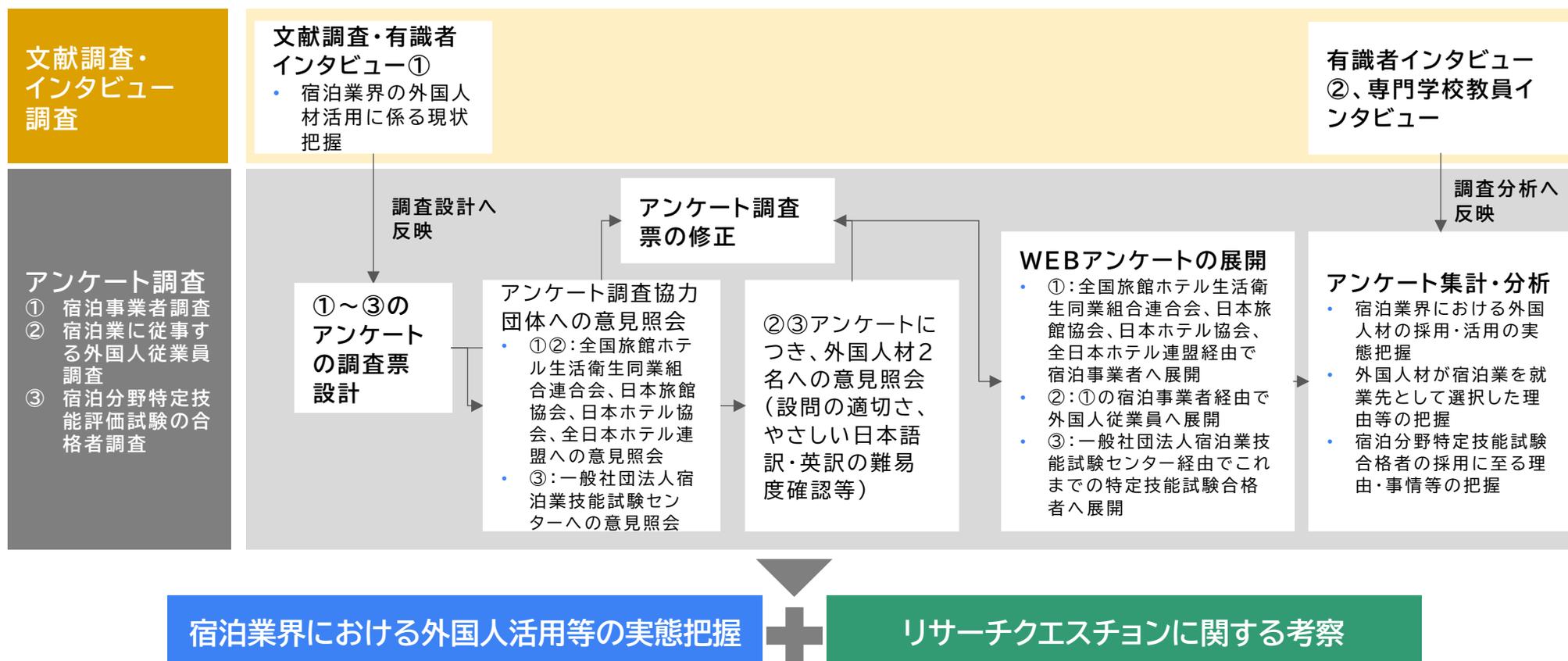
- これまでの特定技能試験(宿泊)の合格者を対象に、特定技能試験(宿泊)の合格者の実態、及び日本/宿泊業を選択した理由や、合格したものの宿泊業での就労には至っていない理由・事情等を把握。

追加調査:有識者・専門学校教員インタビュー調査

- 上記①～③のアンケート調査の設計及び分析に役立てるため、外国人就労に係る有識者、外国人留学生の受入れから就職支援までを行う専門学校教員にインタビューを実施。

各調査について

- 短期間で効率的に調査を実施するために、文献調査・インタビュー・アンケートを組み合わせ実施。
 - 回答者にとって回答しやすい調査とするため、調査にご協力いただく業界団体、宿泊分野の特定技能試験実施事業者、日本で就労した経験を有する外国人材等に対して調査票についてサウンディングし、意見を反映。



本調査における用語の整理

● 本調査では、日本で働く外国人材の在留資格等の調査を行った。

- 実態把握の対象としたのは厚生労働省「『外国人雇用状況』の届出状況」まとめで調査対象(注1)とされている専門的・技術的分野の在留資格(例:技術・人文知識・国際業務、特定技能)、特定活動、技能実習、資格外活動(例:留学)、身分に基づく在留資格(例:永住者、日本人の配偶者等、永住者の配偶者等、定住者)である。
- さらに本事業における主な対象となる特定技能については、各調査において重点的に調査を実施。
- 分析にあたっては、特定技能と同じ「専門的・技術的分野の在留資格」の技術・人文知識・国際業務を取り上げ、比較した。

● 以下、技術・人文知識・国際業務と特定技能の特徴を整理した(注2)。

	技術・人文知識・国際業務	特定技能(以下では1号について記載)
この在留資格に該当する活動(抄)	本邦の公私の機関との契約に基づいて行う理学、工学その他の自然科学の分野若しくは法律学、経済学、社会学その他の人文科学の分野に属する技術若しくは知識を要する業務又は外国の文化に基盤を有する思考若しくは感受性を必要とする業務に従事する活動(略)	法務大臣が指定する本邦の公私の機関との雇用に関する契約(略)に基づいて行う特定産業分野(略)であって法務大臣が指定するものに属する法務省令で定める相当程度の知識又は経験を必要とする技能を要する業務に従事する活動
在留期間	5年、3年、1年又は3月	法務大臣が個々に指定する期間(1年を超えない範囲)
上陸基準等(抄)	申請人が次のいずれにも該当していること。(略) 一 申請人が自然科学又は人文科学の分野に属する技術又は知識を必要とする業務に従事しようとする場合は、従事しようとする業務について、次のいずれかに該当し、これに必要な技術又は知識を修得していること。(略) イ 当該技術若しくは知識に関連する科目を専攻して大学を卒業し、又はこれと同等以上の教育を受けたこと。 ロ 当該技術又は知識に関連する科目を専攻して本邦の専修学校の専門課程を修了したこと。 ハ 十年以上の実務経験(略)を有すること。申請人が外国の文化に基盤を有する思考又は感受性を必要とする業務に従事しようとする場合は、次のいずれにも該当していること。 イ 翻訳、通訳、語学の指導、広報、宣伝又は海外取引業務、服飾若しくは室内装飾に係るデザイン、商品開発その他これらに類似する業務に従事すること。 ロ 従事しようとする業務に関連する業務について三年以上の実務経験を有すること。ただし、大学を卒業した者が翻訳、通訳又は語学の指導に係る業務に従事する場合は、この限りでない。 三 日本人が従事する場合に受ける報酬と同等額以上の報酬を受けること。	外国人本人に関する基準(概要) ・ 18歳以上であること ・ 健康状態が良好であること ・ 保証金の徴収等をされていないこと ・ 送出国で遵守すべき手続が定められている場合は、その手続を経ていること ・ 特定技能1号:必要な技能水準及び日本語能力水準 (注) 技能実習2号を良好に修了している者は試験を免除

注1:厚生労働省「『外国人雇用状況』の届出状況まとめ(令和6年10月末時点)」(https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_50256.html) (2025年2月28日閲覧)。ただし「不明」のカテゴリーは対象外とした。

注2:技術・人文知識・国際業務については出入国在留管理庁ホームページ「在留資格『技術・人文知識・国際業務』」(<https://www.moj.go.jp/isa/applications/status/gijinkoku.html>)、特定技能については出入国在留管理庁ホームページ「在留資格『特定技能』」(<https://www.moj.go.jp/isa/applications/status/specifiedskilledworker.html>) (2025年2月28日閲覧)。

本報告書の構成

- 本報告書は以下の構成となっている。

宿泊業界における外国人活用等の実態把握

「2. 実態調査の結果概要」(p.11~102)参照

- 宿泊業界における外国人活用等の実態について、以下の三つのアンケート調査結果概要を述べる。
 - 宿泊事業者調査
 - 宿泊業に従事する外国人従業員調査
 - 宿泊分野特定技能評価試験の合格者調査

リサーチクエストに関する考察

「3. リサーチクエストに関する考察」(p.103~117)参照

- 本事業の背景にある課題をもとに立てた以下のリサーチクエストに対して、本事業で実施した全ての調査(三つのアンケート調査、追加調査である文献調査・インタビュー調査)をもとに考察する。
 - 特定技能(宿泊)合格者の日本の宿泊業への就職意欲は高いのか。高いとすれば、雇用に結びついていない理由は何か。
 - 特定技能レベルの人材を獲得するための方策は何か。
 - 日本の宿泊業における外国人材の活用に向けた方策は何か。

本事業のまとめ

「4. 事業のまとめ及び宿泊業界で取り組むべき施策の提案」(p.118~129)参照

- 本事業全体のまとめとして、以下を述べる。
 - 事業のまとめ
 - 外国人材活用のため、短期的に取り組むべき施策の提言

本事業のまとめ(抜粋)

- 本報告書では、各章の末尾及び最終章においてまとめを行う。ここでは本報告書の読み手の理解を助けるために、それらのまとめの概要を簡潔に述べる。

宿泊業界における外国人活用等の実態把握

- 宿泊事業者は、特定技能人材の雇用へのニーズが高まっているが、現状では十分に雇用できていない。
- 特定技能人材の雇用へのニーズはあるものの、宿泊事業者は制度を十分理解できておらず、また、特定技能人材への理解が十分でない。これらが要因となり、特定技能人材の雇用が進んでいない。この課題は、外国人採用・定着に成功している事業者においても該当している。
- 宿泊事業者側では外国人への理解(特に特定技能人材)が十分でない、外国人側では日本の宿泊業への理解が十分でないことなどが要因となり、採用・定着のそれぞれの段階で外国人活用が妨げられている可能性がある。

リサーチクエストに関する考察

- 特定技能(宿泊)合格者は、日本の宿泊業で就労している割合が高くない可能性がある。理由は、事業者の求人が少ないこと、採用において事業者と求職者の間にミスマッチがあることなどが推測される。
- 特定技能レベルの人材を獲得するための方策としては、①宿泊事業者の、制度への認知向上の支援、②宿泊事業者の、特定技能(宿泊)人材への理解増進支援、③特定技能(宿泊)採用に係る手続きのコストの低減支援、④特定技能(宿泊)人材への、試験合格前後からの職業教育上の支援が有効であると考えられる。
- さらに、日本の宿泊業における外国人材の活用全体について、外国人活用のプロセスごとに戦略的な支援が必要である。

本事業のまとめ

- 実態調査の結果、リサーチクエストに関する考察を簡潔に述べる。
- リサーチクエストに関する考察で述べた、外国人活用のプロセスごとの支援方策について、具体的な支援を例示し、提案する。

2. 実態調査の結果概要

- 2-1. 宿泊事業者調査
- 2-2. 宿泊業に従事する外国人従業員調査
- 2-3. 宿泊分野特定技能評価試験の合格者調査
- 2-4. 追加調査 文献調査、インタビュー調査

2-1. 宿泊事業者調査

- 調査概要
- 調査結果のまとめ
- 調査結果の概要
(「調査結果のまとめ」につながるデータのみを掲載。その他データは「5. 参考資料」参照)

宿泊事業者調査の概要

● 宿泊事業者調査の概要は以下のとおりである。

- 「宿泊業の人材確保・育成の状況に関する実態調査事業」と併せて実施した。
- 複数回答の設問については、図タイトルにその旨を明記する（無記載は単数回答）。

実施目的	● 宿泊事業者を対象に、現在の外国人従業員の数・在留資格・業務等の実態、及び特定技能人材の採用に至った／至っていない理由・事情を把握する
調査対象	宿泊施設の経営者、人事部門の方等
調査項目	<ul style="list-style-type: none">● 属性情報：宿泊施設名、種別、所在地、規模、従業員数、業務部門● 外国人材雇用状況：外国人雇用有無、雇用数、国籍、在留資格、依頼業務● 上記状況になっている理由・背景・事情：雇用/不雇用理由、雇用方法● 雇用して判明した点：印象(就業パフォーマンス)、雇用上の課題● 今後の展望：外国人雇用の実施意向、外国人雇用を促進するために必要な支援策
調査方法	Webアンケート調査 (全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会、日本旅館協会、日本ホテル協会、全日本ホテル連盟の団体の協力を得て、加盟宿泊施設にURL等を展開した) ※参考：各団体の会員施設数 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会：約15,000※1、日本旅館協会：2,117※2、日本ホテル協会：246※3、全日本ホテル連盟：1,273※4
調査時期	2025年2月5日(水)～2月24日(月)
回収数	366(旅館：188、ビジネスホテル：94、シティホテル・リゾートホテル：72、その他：12)

※1 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会「About Us」<https://www.zenryoren.jp/#aboutus> (2025年3月17日閲覧)

※2 日本旅館協会「やど日本 加盟施設一覧」<https://www.ryokan.or.jp/search/result/> (2025年3月17日閲覧)

※3 日本ホテル協会(2019)「支部別室数収容力等集計表」<https://www.j-hotel.or.jp/uploads/jhotel-admin/countingdata1707.pdf> (2025年3月17日閲覧)

※4 全日本ホテル連盟「ANHA会員ホテル一覧」<https://www.anha.or.jp/area1-list/> (2025年3月17日閲覧)

宿泊事業者調査 まとめ1/5

(宿泊事業者における外国人材活用の実態、特定技能人材の活用実態及びその理由等)

具体的な調査結果に進む前に、本調査の結果のまとめを述べる。

● 事業者の外国人雇用経験について

- 今回回答した宿泊事業者は、外国人を雇用した経験(現在・過去の雇用経験を両方合計)を有している割合が約68%に達した。【p.23参照】
 - 外国人雇用の経験がないのは、30部屋以下の中小規模の事業者が半数を超えた。【p.25参照】

● 特定技能(宿泊)へのニーズについて

- 現在、活用している外国人材の在留資格は技術・人文知識・国際業務が最多。【p.27参照】
 - 本調査で重点的に調査を行った特定技能(宿泊)の人材を活用している割合は、技術・人文知識・国際業務の約3分の1にとどまっている。【p.27参照】
- その一方、外国人の雇用意欲がある事業者にどの在留資格を雇用したいかを質問すると、特定技能(宿泊)が最多となった。【p.42参照】

⇒調査結果からは、以下の実態が示唆される。

- ✓ 中小規模の事業者は、外国人を雇用した経験そのものが不足している可能性がある。
- ✓ 宿泊業界の現場では、特定技能(宿泊)へのニーズがあるが、充足できていない可能性がある。

宿泊事業者調査 まとめ2/5

(宿泊事業者における外国人材活用の実態、特定技能人材の活用実態及びその理由等)

- 宿泊業界へ参画している外国人の国籍について
 - 回答した宿泊事業者が雇用している外国人の国籍は、ネパールが49.2%と最多。【p.26参照】
 - 次にベトナム、中国、ミャンマー、韓国、フィリピン、インドネシア、スリランカの順となった。【p.26参照】
- 外国人雇用の理由について
 - 外国人を雇用している理由は、①日本人だけでは補えない人手不足対策、②インバウンド需要の高まりを受けた多言語対応、の2つが主な理由であった。【p.29参照】
 - この雇用理由と、活用している在留資格の関係をみると、特定技能外国人も含めて外国人を雇用している回答者は、①の理由を回答した者と②の理由を回答した者の差が大きかった(より人手不足を理由として挙げている)。特定技能は雇用していない(つまり技術・人文知識・国際業務が多い)回答者は、①と②の理由の割合の差がそれほど大きくなかった。【p.32参照】

⇒調査結果からは、以下の実態が示唆される。

- ✓ 国籍が多様であり、いわゆる非漢字圏と呼ばれる国の出身者が多く宿泊業界に参画している。
- ✓ 宿泊事業者は、人手不足対策を理由として、特定技能人材を求めている可能性がある。

宿泊事業者調査 まとめ3/5

(宿泊事業者における外国人材活用の実態、特定技能人材の活用実態及びその理由等)

- **すでに雇用されている外国人への評価について**
 - 事業者による外国人材の仕事に対する評価について、肯定的な評価が否定的な評価を大きく上回っている。特に態度の良さが高く評価されている。その一方で、外国人の課題として、在留資格申請の対応の難しさ、業務上の言語による指示伝達の難しさが挙げられた。【p.34参照】
- **外国人雇用経験や雇用意欲がある事業者の特定技能(制度及び人材)への認知について**
 - 外国人材の雇用経験がある回答者に、特定技能人材を雇用する際の課題を質問すると、特定技能人材の存在自体への認知の低さが最多となった。特にこの回答をしたのは、30部屋よりも小さい規模の事業者であった。【p.37参照】
 - 今後新たに雇用したい在留資格として特定技能を挙げなかった理由としては、「特定技能制度のことがわからない／知らない」「特定技能の外国人のレベルやスキルがわからない」の割合が高かった(制度上求められる手続きや経費負担も割合が高かったが、第3位、第4位の回答だった)。【p.46参照】

⇒調査結果からは、以下の実態が示唆される。

- ✓ すでに雇用され、定着している外国人については、(在留資格制度に由来する課題を除くと)日本語による細かい指示伝達等に課題があると認識されつつも、宿泊業界の業務によく対応し、日常的な日本語力や業務スキル等については一定程度習得ができている。
- ✓ 外国人を雇用した経験がある者や外国人雇用の意欲があっても、特定技能制度の認知が低く、特定技能人材に対する理解が十分ではないことがわかる。

宿泊事業者調査 まとめ4/5

(宿泊事業者における外国人材活用の実態、特定技能人材の活用実態及びその理由等)

● 外国人の雇用傾向について

- 現在雇用している在留資格と、今後雇用したい在留資格をクロス集計すると、技術・人文知識・国際業務を雇用している(他の在留資格も雇用している可能性がある)回答者は、技術・人文知識・国際業務と特定技能(宿泊)を同程度の割合希望している。一方、特定技能(宿泊)を雇用している(他の在留資格も雇用している可能性がある)回答者は、特定技能(宿泊)を希望する割合が高い。【p.45参照】
- 今後新たに雇用したい外国人の在留資格について、事業者規模別の特徴は特に見られなかった(中小規模以下の事業者であっても、技術・人文知識・国際業務へのニーズが確認された)。【p.44参照】

⇒調査結果からは、以下の実態が示唆される。

- ✓ 技術・人文知識・国際業務を雇用している事業者は、技術・人文知識・国際業務及び特定技能をバランスよく雇用したいと考えている。その一方、特定技能を雇用している事業者は、特定技能を優先的に雇用したいと考えている可能性がある。
- ✓ この違いは、事業者の規模には由来しないこともわかった。
- ✓ 先に述べたように、特定技能は人手不足対策として雇用されている可能性が高いが、中小規模以下の事業者であるがゆえに特定技能のみの雇用を希望しているわけではないことも判明した。つまり、外国人の雇用戦略は、単に事業者の規模や人手不足だけに由来しておらず、宿泊事業者の経営戦略全体と連動している可能性がある。

宿泊事業者調査 まとめ5/5

(宿泊事業者における外国人材活用の実態、特定技能人材の活用実態及びその理由等)

● 外国人を雇用できなかった理由について

- 回答数は少ない(14件)が、外国人雇用を希望しながら採用できなかった者によれば、外国人からの応募はあったが、事業者側の条件とのマッチングが成立しなかったという理由が多かった。その理由について、自由記述では日本語力が課題として挙げられた。【p.40参照】

● 特定技能人材への理解について

- 回答数は多くないが(28件)、特定技能(宿泊)を現在雇用しているにもかかわらず、特定技能(宿泊)を雇用したいと思わない理由を質問したところ、「特定技能の外国人のレベルやスキルがわからない」及び「その他」が最多となった。【p.48参照】
 - その他の自由記述では、制度に由来する経費、報告義務等の煩雑さが挙げられた。
 - 現在外国人を雇用しているが、特定技能外国人は雇用していないという回答者(69件)の場合は、経費負担が最多となったが、「特定技能の外国人のレベルやスキルがわからない」も第3位となった。

⇒調査結果からは、以下の実態が示唆される。

- ✓ 日本語力の問題は残りつつも、外国人は実際に就労を始めると高い評価を得ている。採用の場面での日本語力によるミスマッチは、外国人側だけの課題でなく、受入れ体制が整っていない雇用主側にも課題があることを示唆している可能性がある。
- ✓ 特定技能(宿泊)を雇用する際のハードルは、制度認知や制度由来の経費負担だけでなく、そもそも特定技能人材がどのような人材なのかわからないということが要因となっている可能性がある。

Q2: 回答した宿泊施設の属性 | 種別

- 回答した宿泊施設の種別を質問したところ、**旅館(51.4%)**という回答が**最多**となった。次いで、ビジネスホテル(25.7%)、シティホテル・リゾートホテル(19.7%)が続いた。

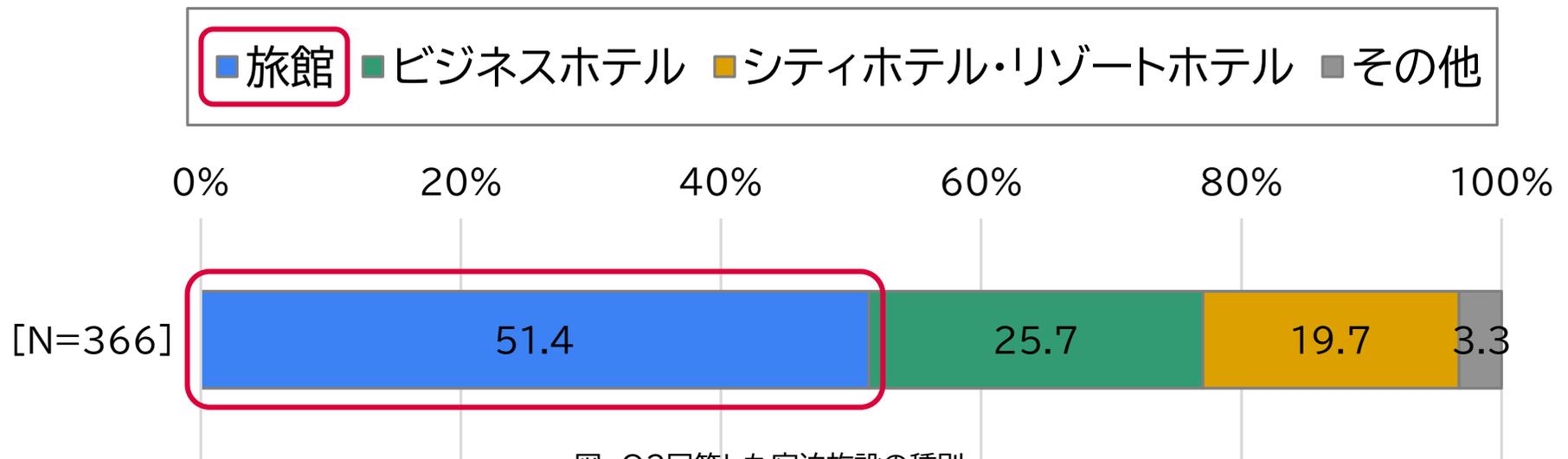


図 Q2回答した宿泊施設の種別

【参考】日本全体の宿泊施設の割合(施設種別)

- 宿泊事業者調査の回答者の属性に関する特徴を把握するため、観光庁「宿泊旅行統計調査」を参照し、日本全体の宿泊施設の割合(施設種別)を調査した。
- **簡易宿所(39.6%)が最多**となった。次いで、旅館(34.0%)、ビジネスホテル(16.0%)が続いた。

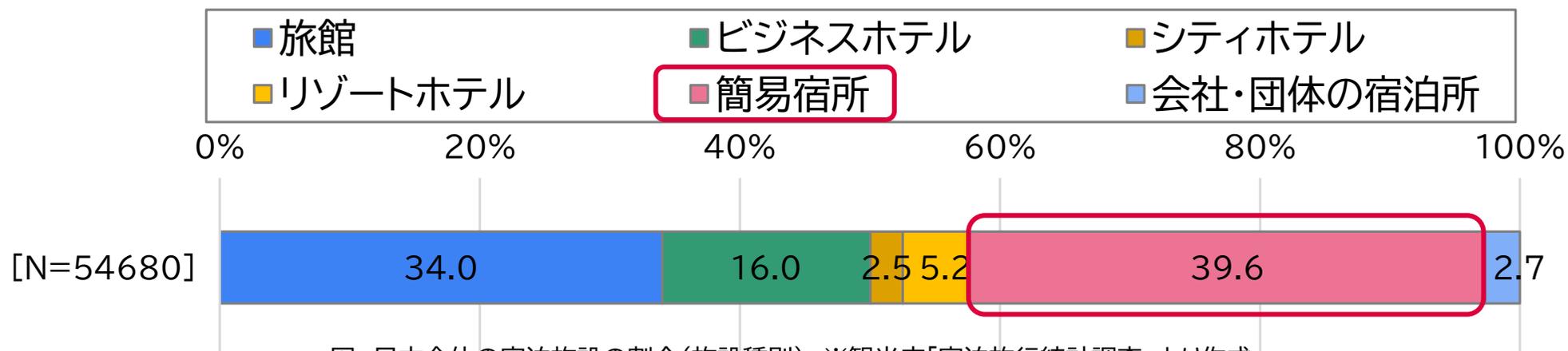


図 日本全体の宿泊施設の割合(施設種別) ※観光庁「宿泊旅行統計調査」より作成

Q3: 回答した宿泊施設の属性 | 所在地(都道府県)

- 回答した宿泊施設の所在地(都道府県)を質問したところ、**北海道(6.8%)**が**最多**となった。次いで、静岡県・福岡県(5.7%)、新潟県・岐阜県・鹿児島県・沖縄県(5.2%)が続いた。

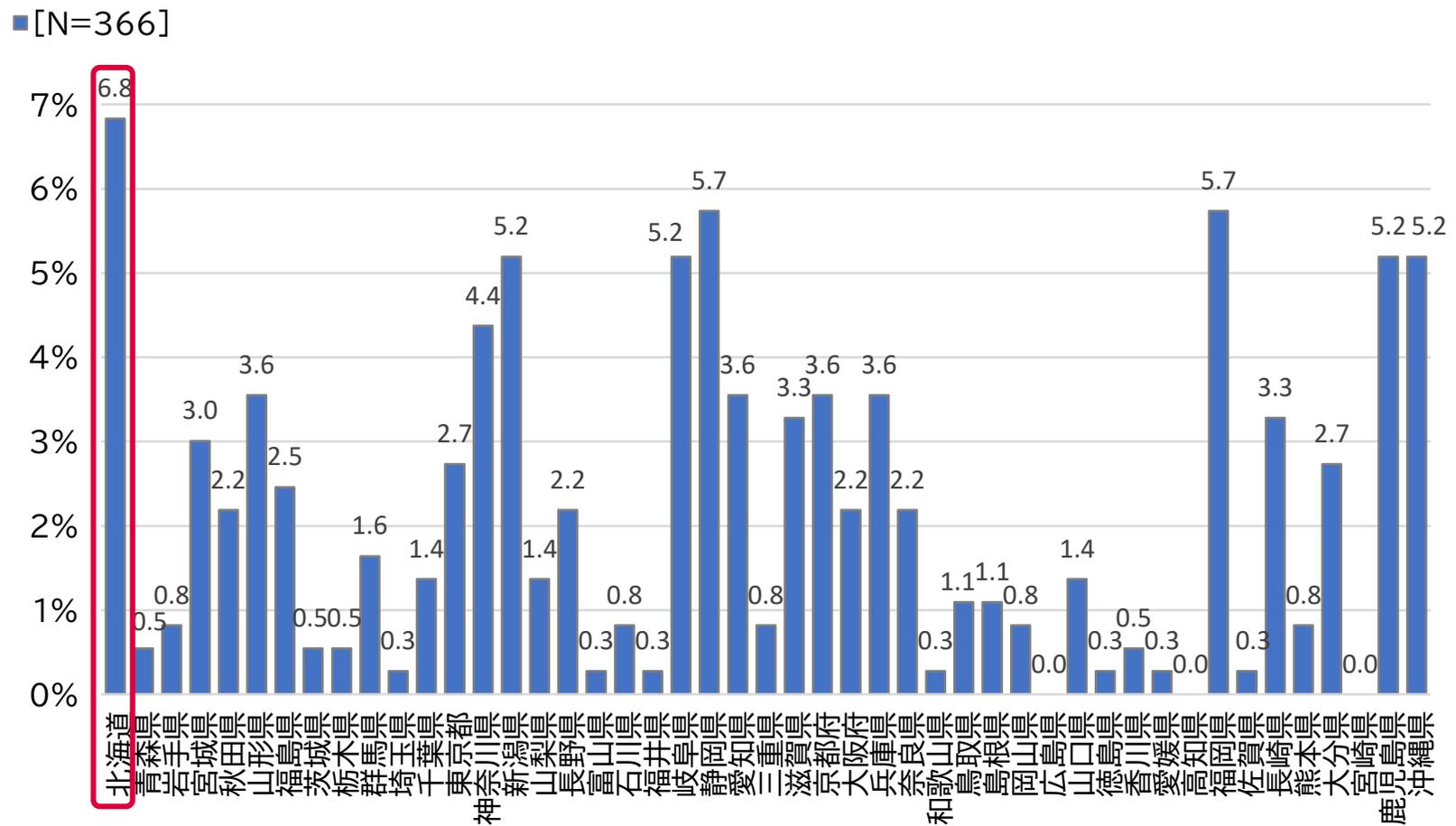
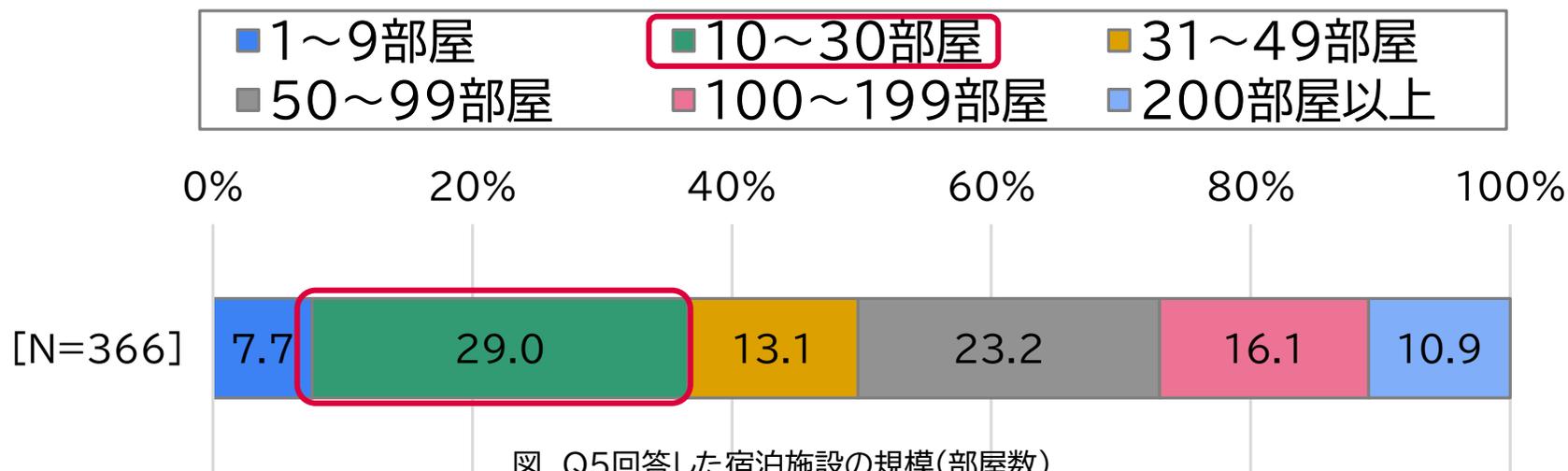


図 Q3回答した宿泊施設の所在地(都道府県)

Q5: 回答した宿泊施設の属性 | 規模(部屋数)

- 回答した宿泊施設の規模(部屋数)を質問したところ、**10~30部屋(29.0%)**が**最多**となった。次いで、50~99部屋(23.2%)、100~199部屋(16.1%)が続いた。



Q19: 宿泊施設における現在の外国人の雇用状況

- 宿泊施設における現在の外国人の雇用状況を質問したところ、**特定技能人材以外の外国人を雇用している(32.8%)が最多**となった。次いで、一度も外国人を雇用したことがない(32.0%)、特定技能人材も含む外国人を雇用している(21.0%)が続いた。

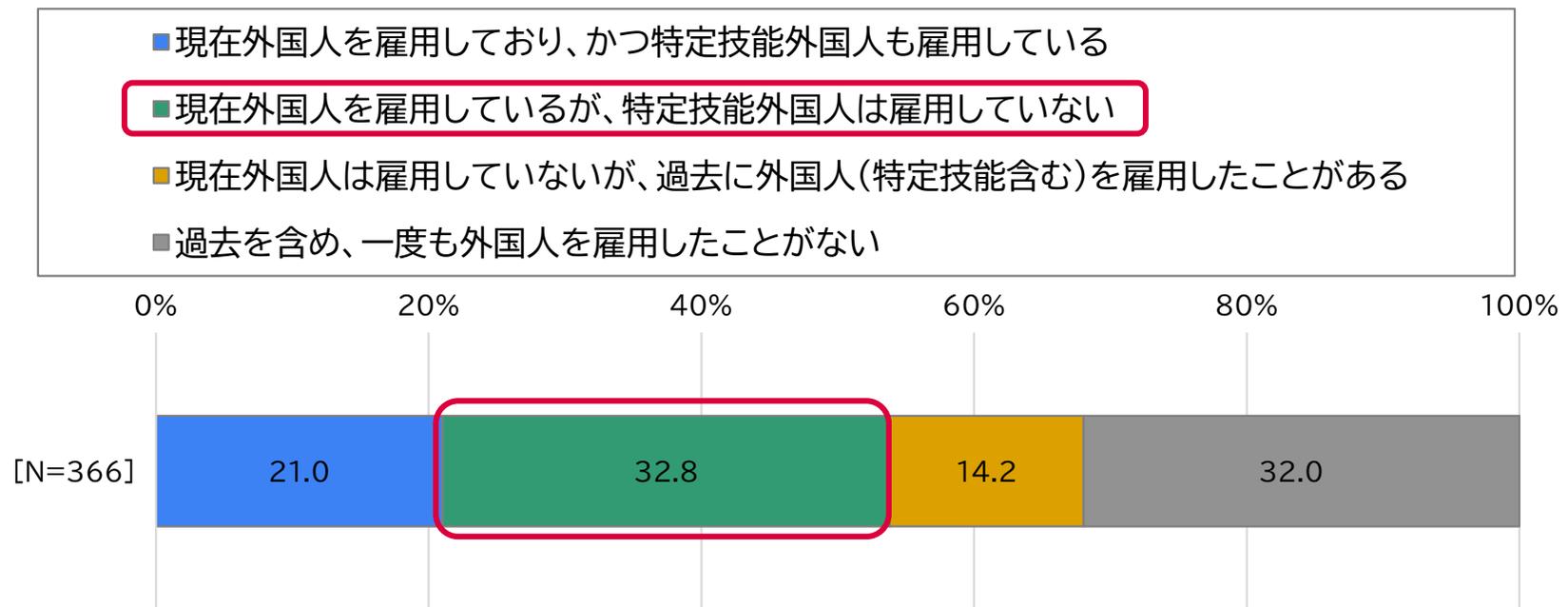


図 Q19 宿泊施設における現在の外国人の雇用状況

Q19: 宿泊施設における現在の外国人の雇用状況(宿泊施設の種別)

- 外国人の雇用状況に関して、施設種別ごとの傾向を把握するため、宿泊施設における現在の外国人の雇用状況と、回答した宿泊施設の種別をクロス集計した。
- 旅館、ビジネスホテル、シティホテル・リゾートホテルでは、特定技能人材以外の外国人を雇用している(旅館:30.9%、ビジネスホテル:30.9%、シティホテル・リゾートホテル:43.1%)が最多となった。

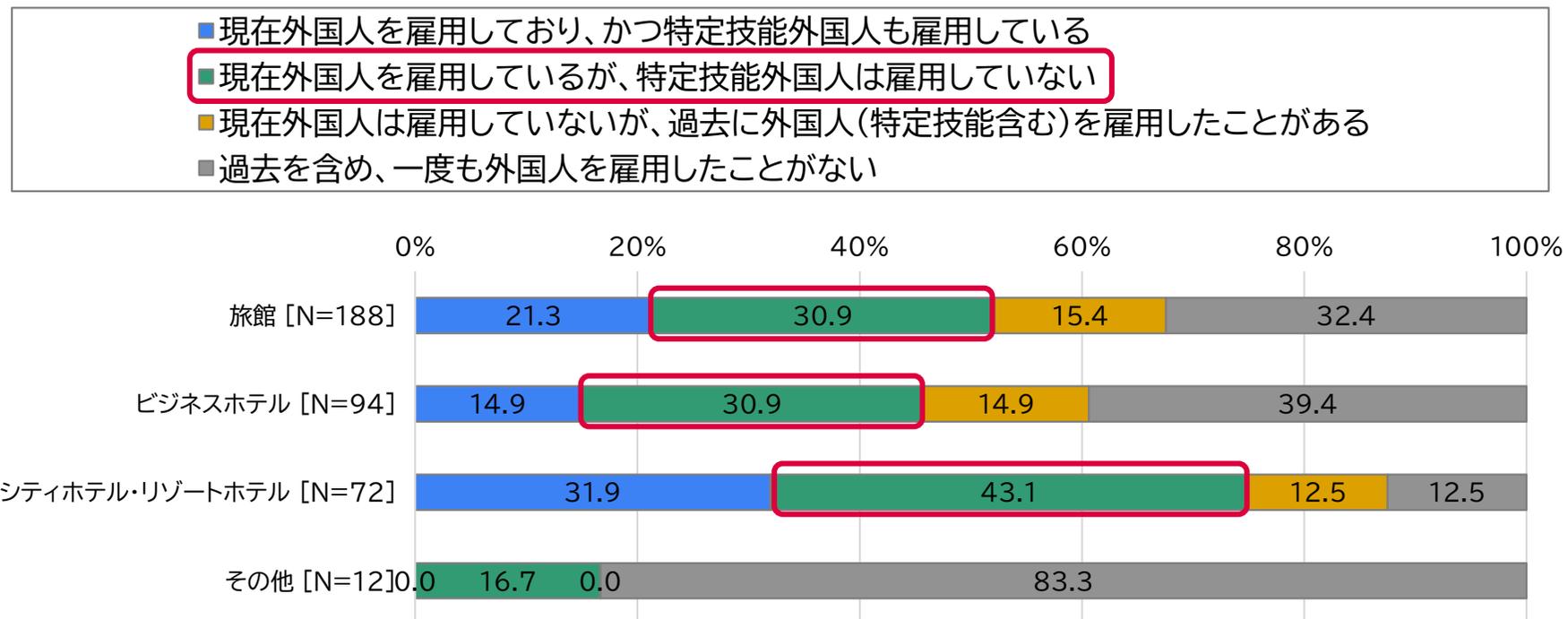


図 Q19 宿泊施設における現在の外国人の雇用状況(宿泊施設の種別)

Q19: 宿泊施設における現在の外国人の雇用状況(宿泊施設の規模別)

- 宿泊施設の規模による外国人の雇用傾向を把握するため、宿泊施設における現在の外国人の雇用状況と、宿泊施設の規模(部屋数)をクロス集計した。
 - 現在外国人(特定技能人材も含む)を雇用している施設は、50～99部屋の施設(31.2%)が最多となった。
 - 一度も外国人を雇用したことがない施設は、10～30部屋の施設(41.9%)が最多となった。

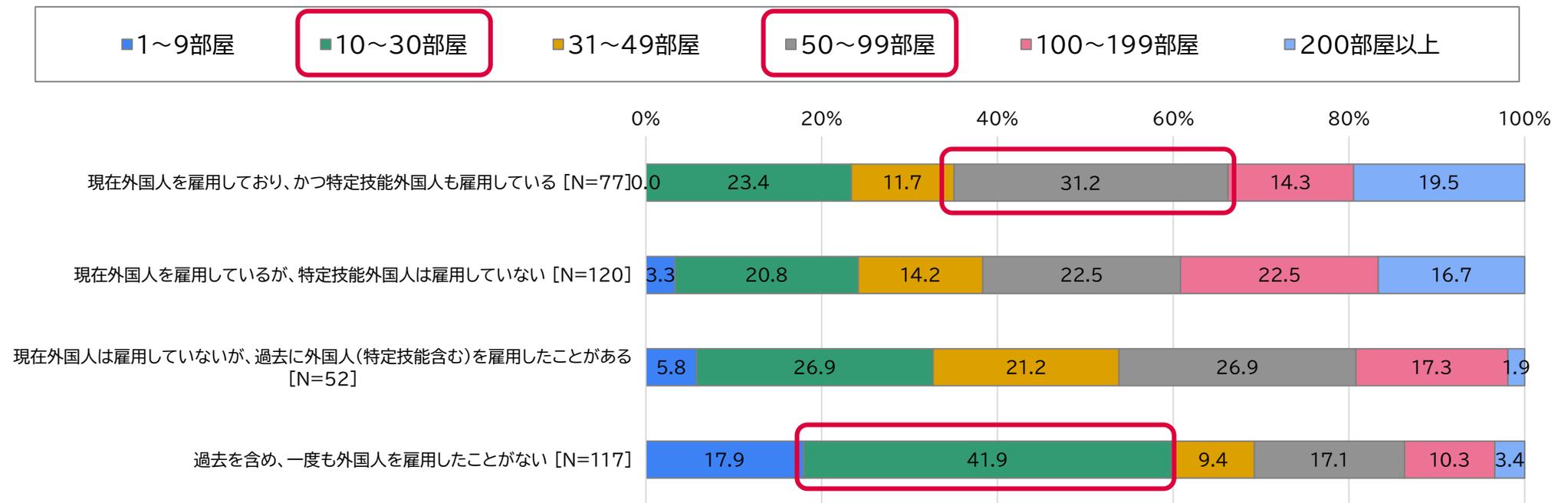


図 Q19 宿泊施設における現在の外国人の雇用状況(宿泊施設の規模別)

Q20: 宿泊施設で現在雇用している外国人の国籍

- 外国人を雇用している宿泊施設に、現在雇用している外国人の国籍を質問したところ、**ネパール (49.2%)**が**最多**となった。次いで、ベトナム(37.6%)、中国(36.5%)が続いた。

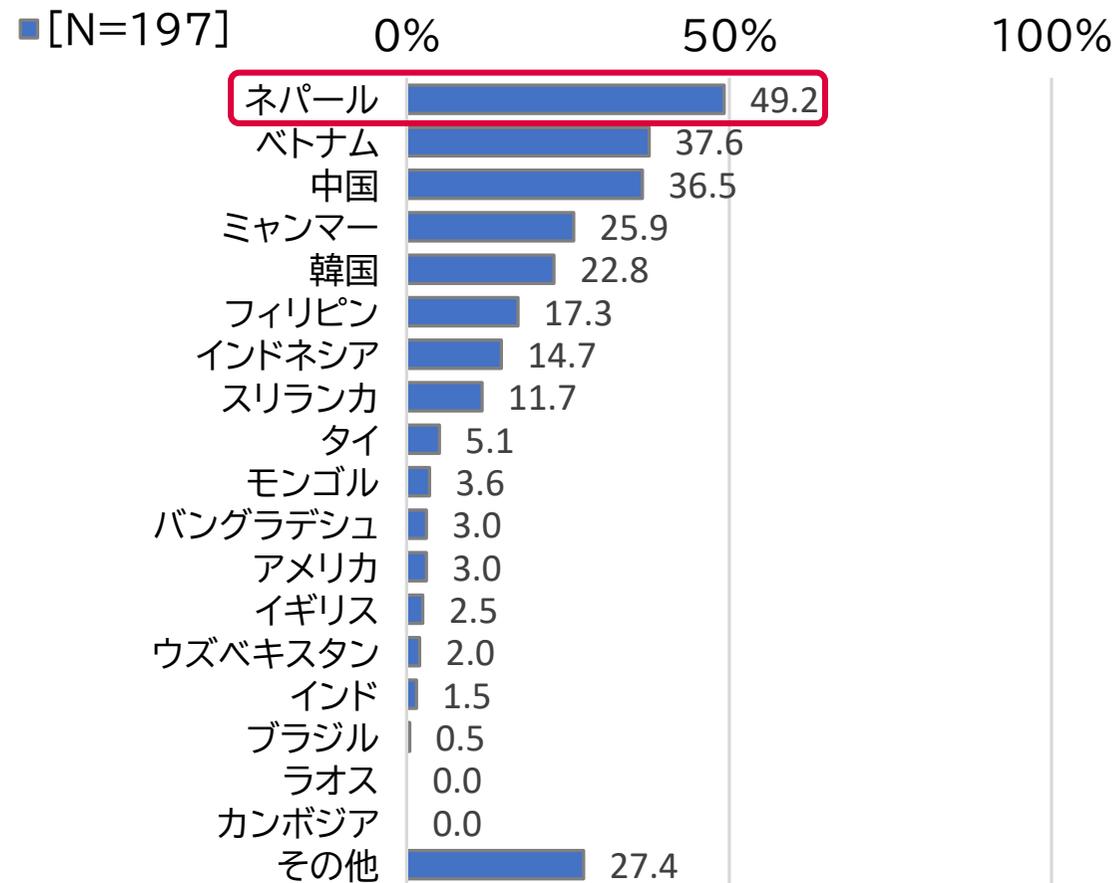


図 Q20 宿泊施設で現在雇用している外国人の国籍 ※複数回答

Q21: 宿泊施設で現在雇用している外国人の在留資格

- 外国人を雇用している宿泊施設に、現在雇用している外国人の在留資格を質問したところ、**技術・人文知識・国際業務(66.5%)**が最多となった。次いで、身分に基づく在留資格(永住者等)(29.9%)、特定技能(宿泊)(24.4%)が続いた。

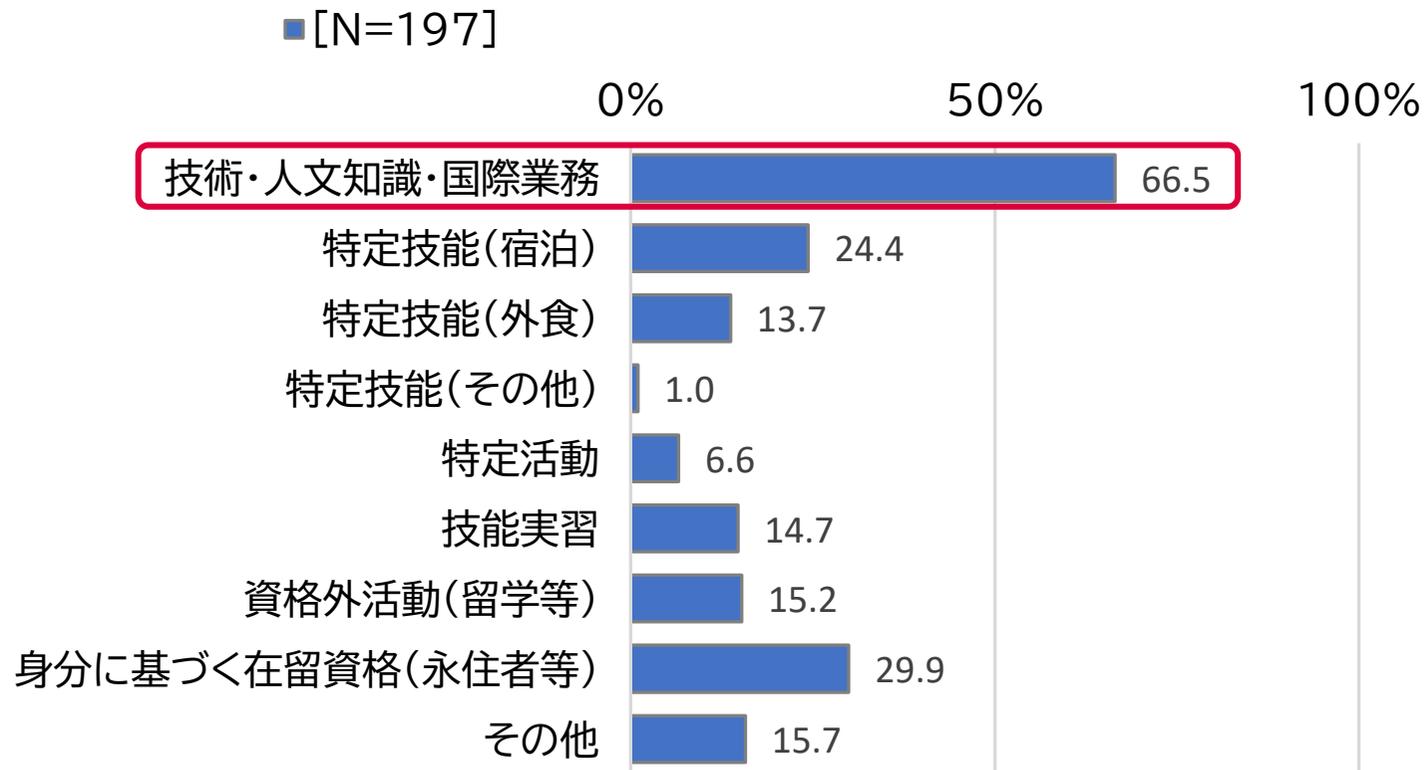


図 Q21 宿泊施設で現在雇用している外国人の在留資格 ※複数回答

Q22: 宿泊施設が外国人に依頼している業務

- 現在外国人を雇用している宿泊施設に、外国人(1名以上)に依頼している業務を質問したところ、**宿泊に関する業務(84.6%)が最多**となった。次いで、**料飲に関する業務(63.1%)**が続いた。

※グラフ内のN数は、当該業務部門があり、かつ外国人を雇用していると回答した宿泊施設数である。

※なお、本設問は任意回答であったため、回答しなかった者(以下グラフでは「無回答」として表記)も存在する。

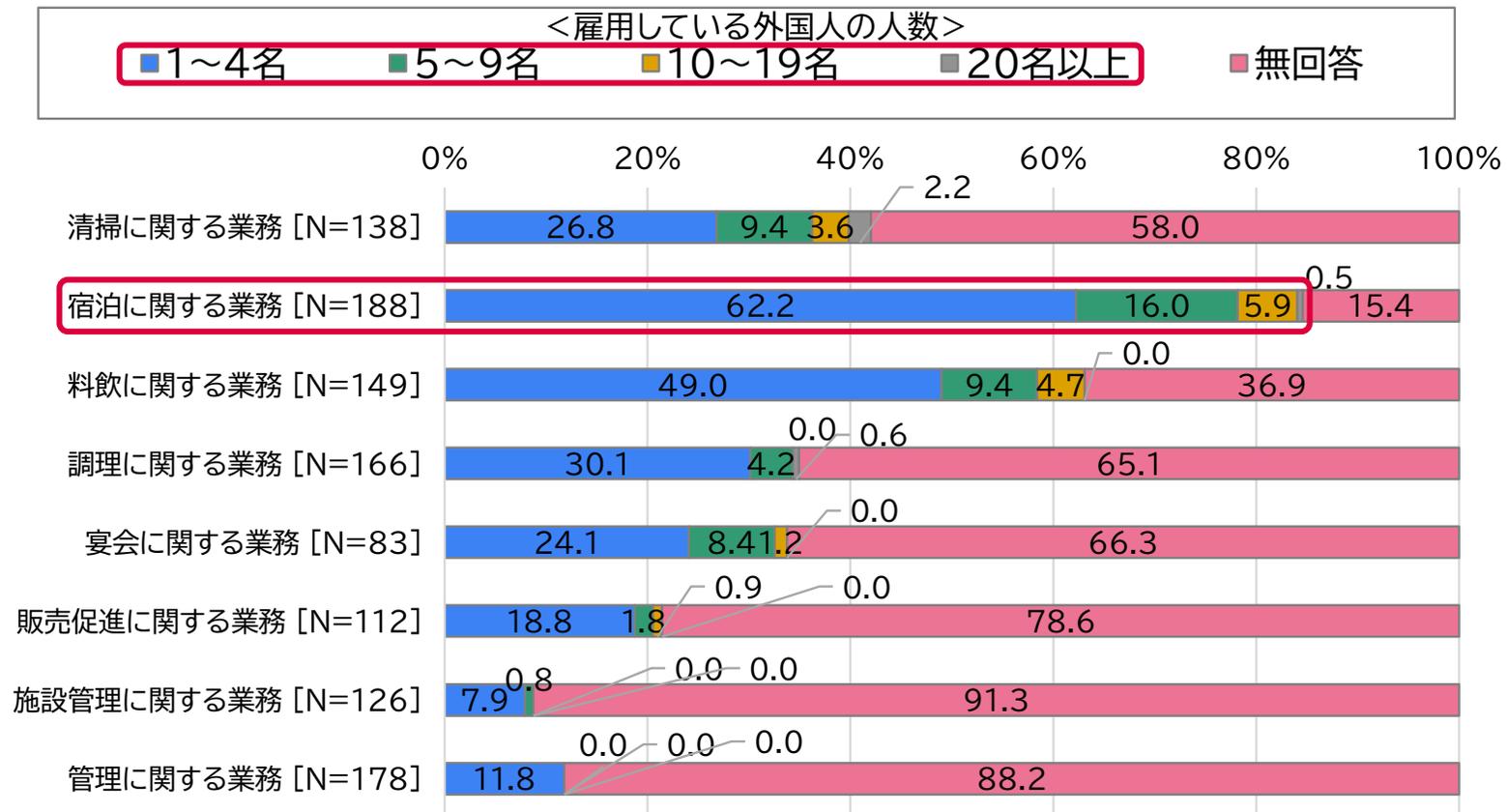


図 Q22外国人に依頼している業務

Q23: 宿泊施設で外国人を雇用した理由

- 現在または過去に外国人を雇用したことがある宿泊施設に、外国人を雇用した理由を質問したところ、**日本人従業員の人手不足対策(73.1%)**が最多となった。次いで、**外国語対応の必要性向上(63.1%)**が続いた。

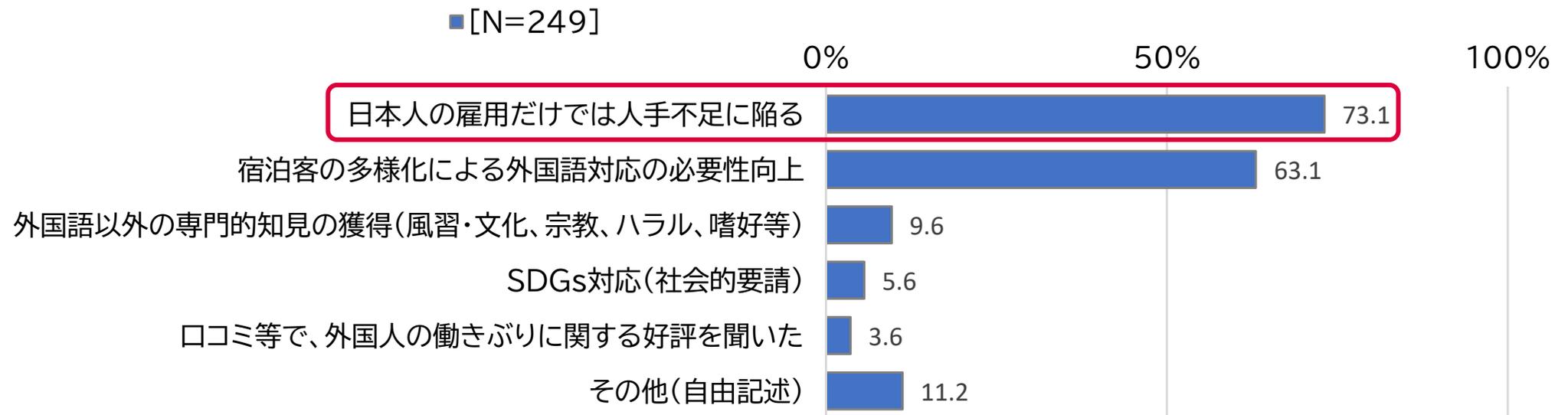


図 Q23 宿泊施設で外国人を雇用した理由 ※複数回答

Q23: 宿泊施設で外国人を雇用した理由(宿泊施設の種別)

- 外国人を雇用した理由に関して、宿泊施設の種別による傾向を把握するため、外国人を雇用した理由と、宿泊施設の種別をクロス集計した。

※以下グラフは、外国人を雇用した理由について、宿泊施設の能動的な動機である、日本人従業員の人手不足対策、外国語対応の必要性、外国語以外の専門的知見の獲得、を抜粋して掲載。

- 旅館、シティホテル・リゾートホテルでは、**日本人従業員の人手不足対策(各78.0%、68.3%)**が最多となった。
- ビジネスホテルでは、**外国語対応の必要性向上(68.4%)**が最多となった。

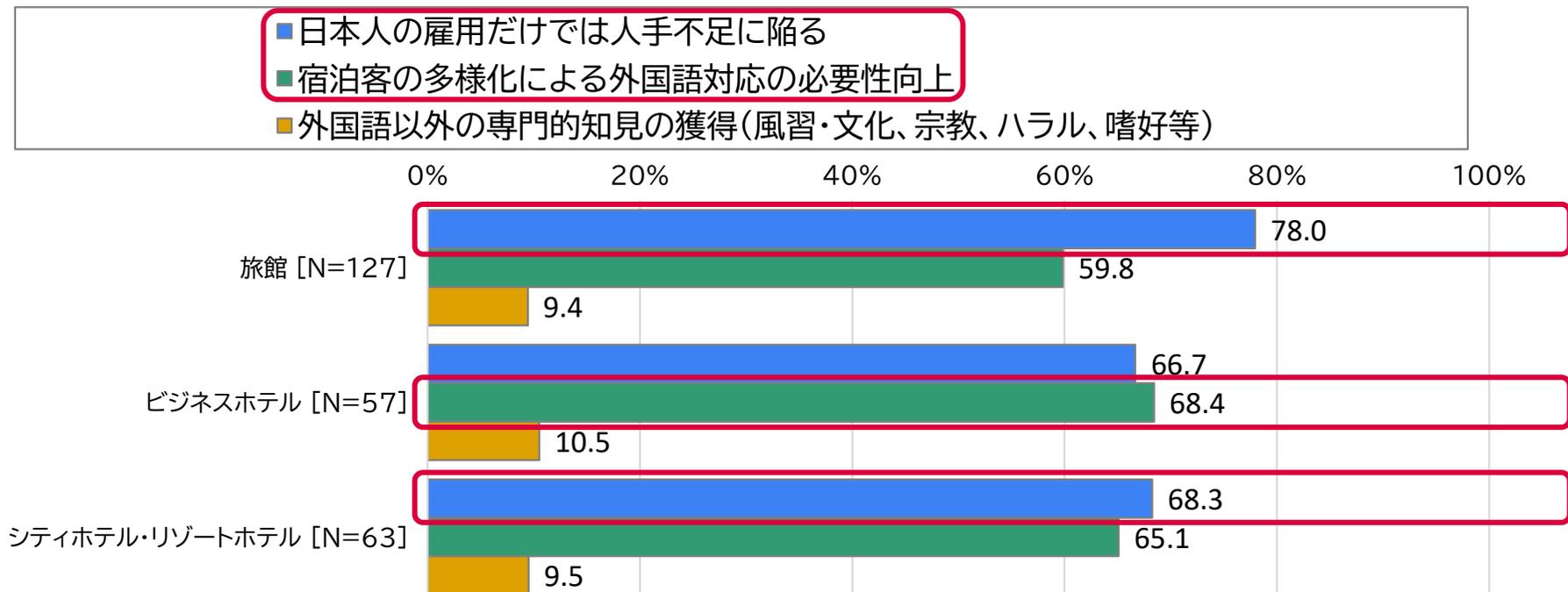


図 Q23 宿泊施設で外国人を雇用した理由(宿泊施設の種別) ※複数回答

Q23: 宿泊施設で外国人を雇用した理由(宿泊施設の規模別)

- 外国人を雇用した理由に関して、宿泊施設の規模による傾向を把握するため、外国人を雇用した理由と、宿泊施設の規模(部屋数)をクロス集計した。

※以下グラフは、外国人を雇用した理由について、宿泊施設の能動的な動機である、日本人従業員の人手不足対策、外国語対応の必要性、外国語以外の専門的知見の獲得、を抜粋して掲載。

- 日本人従業員の人手不足対策のために外国人を雇用した施設は、**50～99部屋(25.3%)**が最多となった。次いで、10～30部屋(22.5%)が続いた。
- 外国語対応の必要性を感じて外国人を雇用した施設は、**50～99部屋(24.8%)**が最多となった。次いで、10～30部屋(22.3%)が続いた。

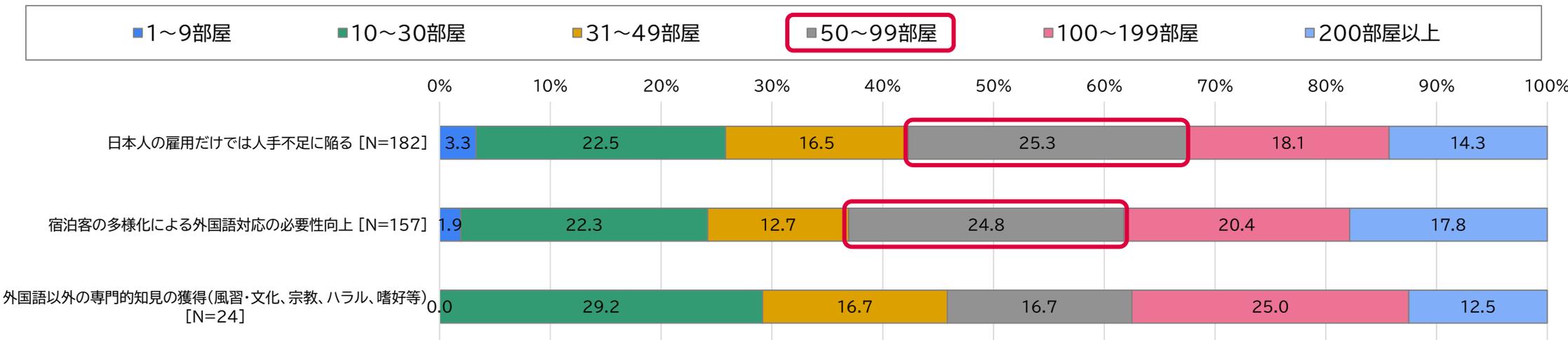


図 Q23 宿泊施設で外国人を雇用した理由(宿泊施設の規模別)

Q23: 宿泊施設で外国人を雇用した理由(外国人の雇用状況別)

- 宿泊施設で外国人を雇用した理由に関して、外国人の雇用状況による傾向を把握するため、外国人を雇用した理由と、現在の外国人の雇用状況をクロス集計した。

※以下グラフは、外国人を雇用した理由について、宿泊施設の能動的な動機である、日本人従業員の人手不足対策、外国語対応の必要性、外国語以外の専門的知見の獲得、を抜粋して掲載。

- 特定技能人材も含む外国人を雇用している施設は、**日本人従業員の人手不足対策(89.6%)**が最多となった。次いで、外国語対応の必要性向上(70.1%)が続いた。
- 特定技能人材以外の外国人を雇用している施設は、**日本人従業員の人手不足対策(70.0%)**が最多となった。次いで、外国語対応の必要性向上(64.2%)が続いた。

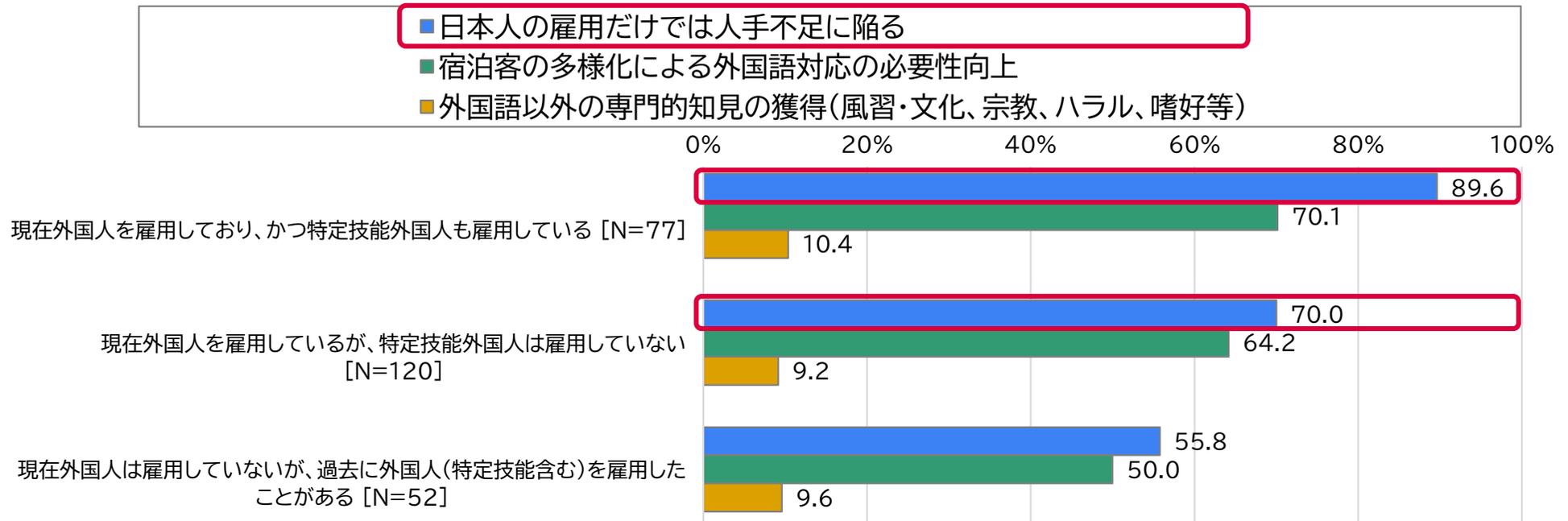


図 Q23 宿泊施設で外国人を雇用した理由(外国人の雇用状況別)

Q23: 宿泊施設で外国人を雇用した理由(外国人の国籍別)

- 外国人を雇用した理由に関して、国籍別の傾向を把握するため、外国人を雇用した理由と、雇用している外国人の国籍をクロス集計した。

※以下グラフは、外国人の国籍について、雇用人数が多い(Q20で20%以上の割合となった)国を抜粋して掲載した。

- 日本人従業員の人手不足対策のために外国人を雇用した施設は、**ネパール(54.2%)**が最多となった。
- 外国語対応の必要性を感じて外国人を雇用した施設は、**ネパール(53.4%)**が最多となった。
- 外国語以外の専門的知見を獲得するために外国人を雇用した施設は、**ネパール(73.7%)**が最多となった。

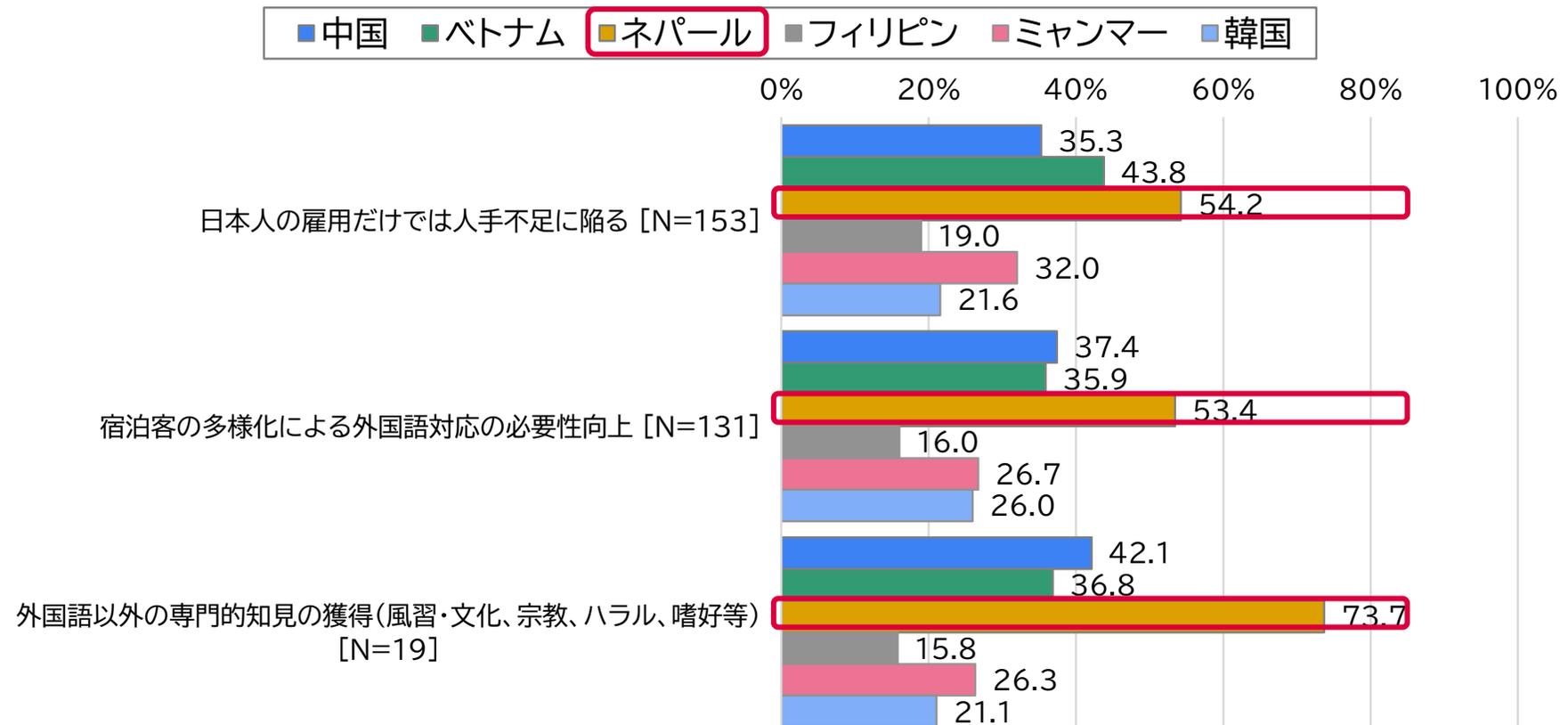


図 Q23 宿泊施設で外国人を雇用した理由(外国人の国籍別) ※複数回答

Q25: 宿泊施設で雇用した外国人に対する印象(就業パフォーマンスの評価)

- 現在または過去に外国人を雇用したことがある宿泊施設に、現在雇用している、もしくは過去に雇用した外国人に対する印象(就業パフォーマンスの評価)を質問した。
 - 肯定的な意見では**就業態度(71.1%)**が**最多**となった。次いで、接客姿勢(56.6%)が続いた。
 - 否定的な意見では**技能の習得不足(16.1%)**が**最多**となった。次いで、日本の文化・風習・就労スタイルへの不整合(15.3%)が続いた。

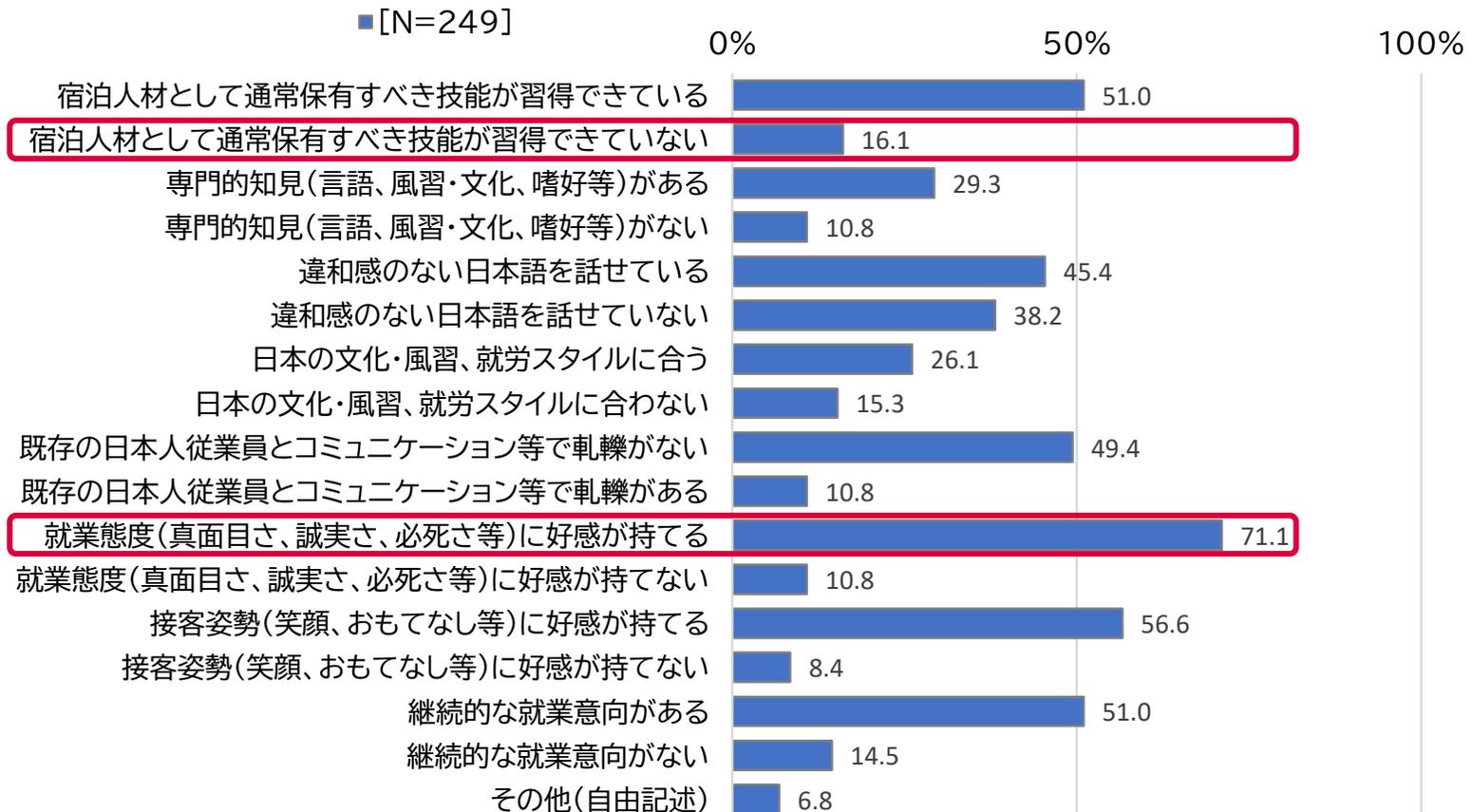


図 Q25 宿泊施設で雇用した外国人に対する印象(就業パフォーマンスの評価) ※複数回答

Q26: 宿泊施設が外国人を雇用する際の課題

- 現在または過去に外国人を雇用したことがある宿泊施設に、外国人を雇用する際の課題を質問したところ、**日本の在留資格許可申請への対応(32.5%)**や**言語の通じづらさ(同32.5%)**が最多となった。次いで、**長期での就労意思の低さ(31.7%)**が続いた。

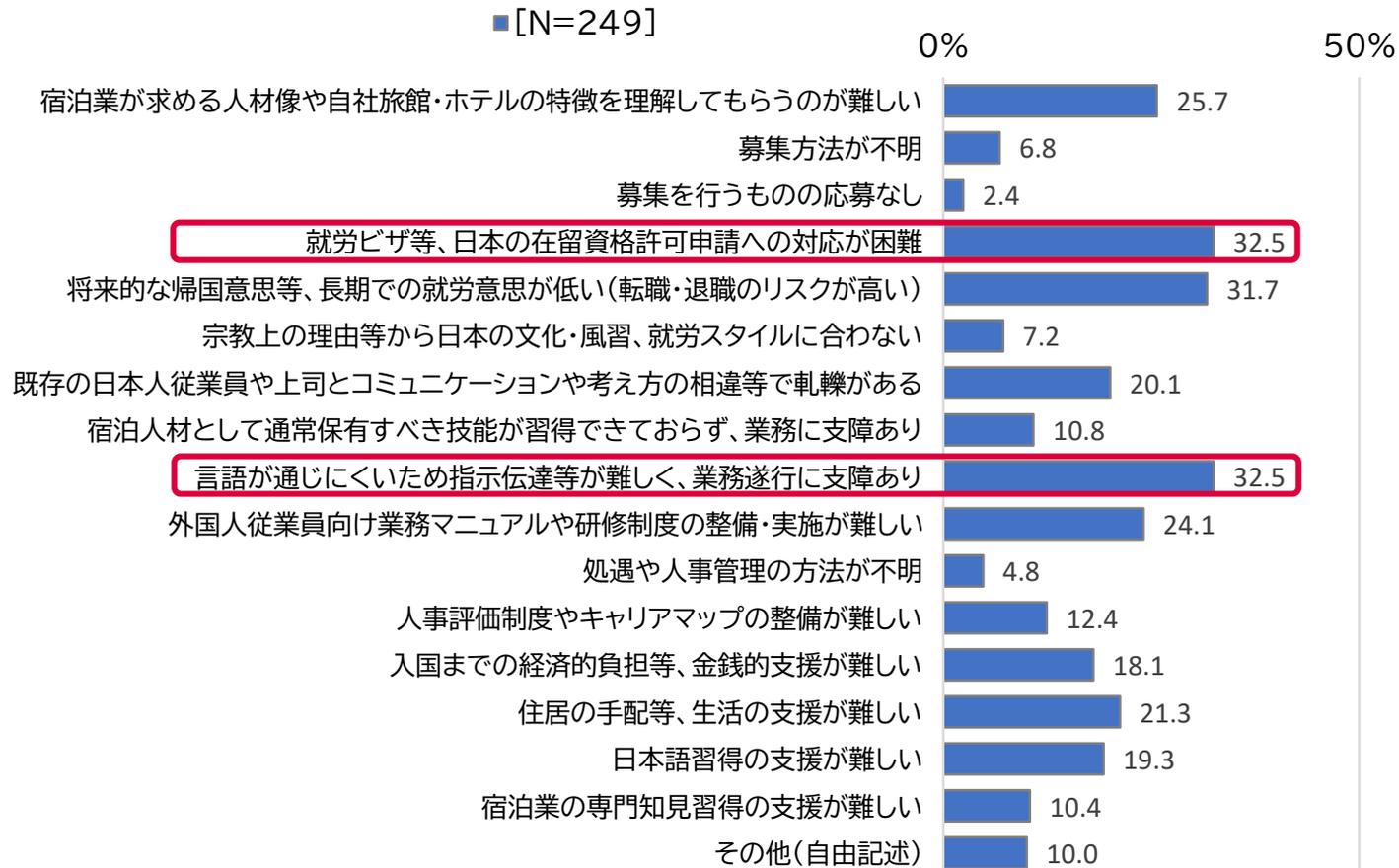


図 Q26 宿泊施設が外国人を雇用する際の課題 ※複数回答

Q27: 宿泊施設が特定技能人材を雇用する際の課題

- 現在または過去に外国人を雇用したことがある宿泊施設に、特定技能人材を雇用する際の課題を質問したところ、**特定技能に関する認知不足(23.7%)**が最多となった。次いで、住居の手配といった生活支援(22.5%)、在留期間の短さ(20.1%)が続いた。

■[N=249]

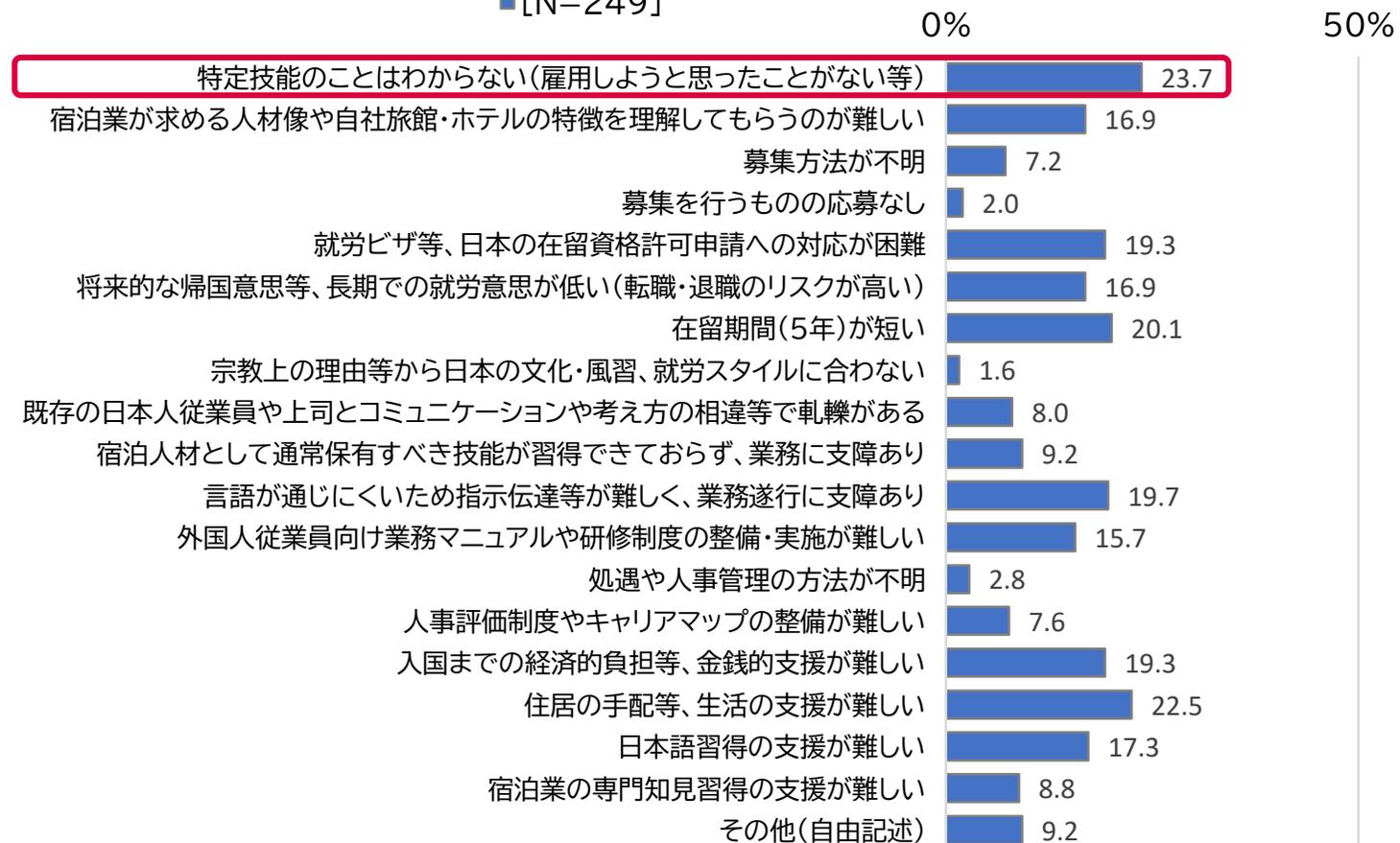


図 Q27 宿泊施設が特定技能人材を雇用する際の課題 ※複数回答

2-1. 宿泊事業者調査

Q27: 宿泊施設が特定技能人材を雇用する際の課題(宿泊施設の規模別)

- 特定技能人材を雇用する際の課題に関して、宿泊施設の規模による傾向を把握するため、特定技能人材を雇用する際の課題と、宿泊施設の規模(部屋数)をクロス集計した。

※以下グラフは、雇用する際の課題について、「その他」を除くN=20以上の回答を抜粋して掲載。

- 例えば回答数が多い「特定技能のことはわからない」は、10~30部屋(27.1%)が最多となった。

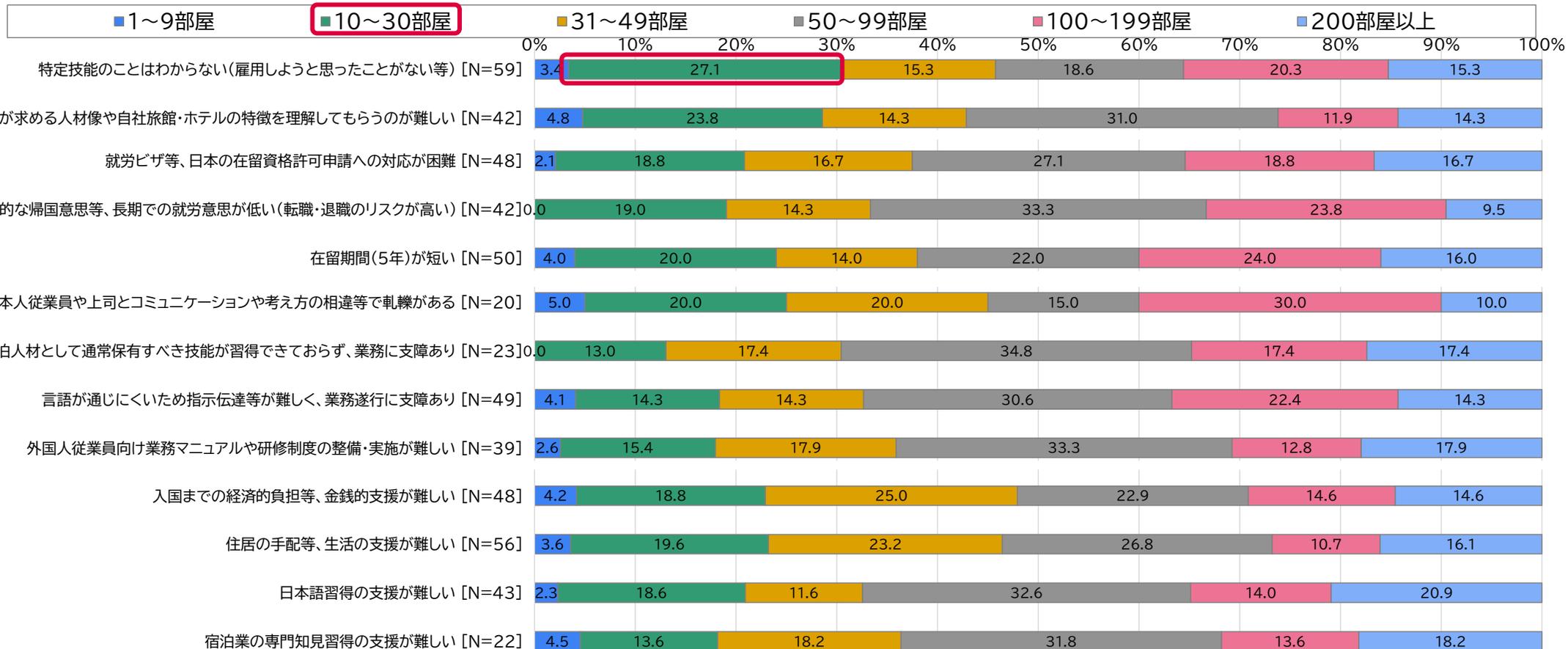


図 Q27 宿泊施設が特定技能人材を雇用する際の課題(宿泊施設の規模別)

Q28: 宿泊施設が外国人を雇用していない理由

- 現在は外国人を雇用していない、または過去一度も外国人を雇用したことがない宿泊施設に、外国人を雇用していない理由を質問したところ、**雇用するつもりがない(56.2%)**が**最多**となった。次いで、雇用したいが行動を起こせていない(35.5%)が続いた。

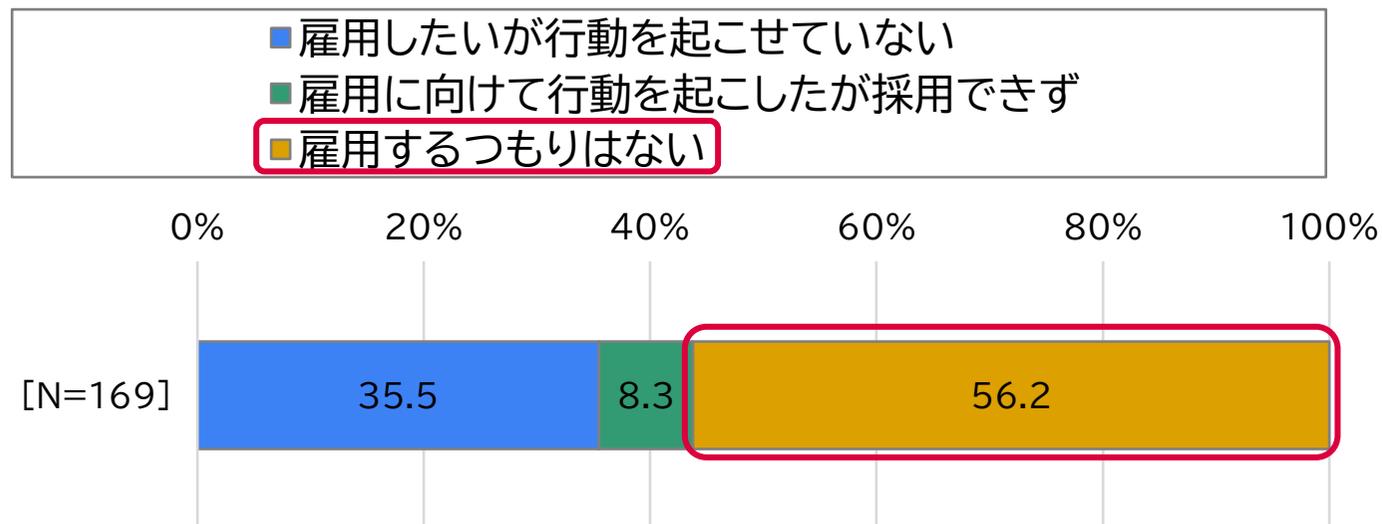


図 Q28 宿泊施設が外国人を雇用していない理由

Q29: 宿泊施設が外国人を雇用するための行動を起こせていない理由

- 外国人を雇用したいが行動を起こせていないと回答した宿泊施設に、外国人を雇用するための行動を起こせていない理由を質問したところ、**外国人の雇用ニーズは強くない(46.7%)**が最多となった。次いで、募集にかかる時間や人員の余裕がない(31.7%)が続いた。

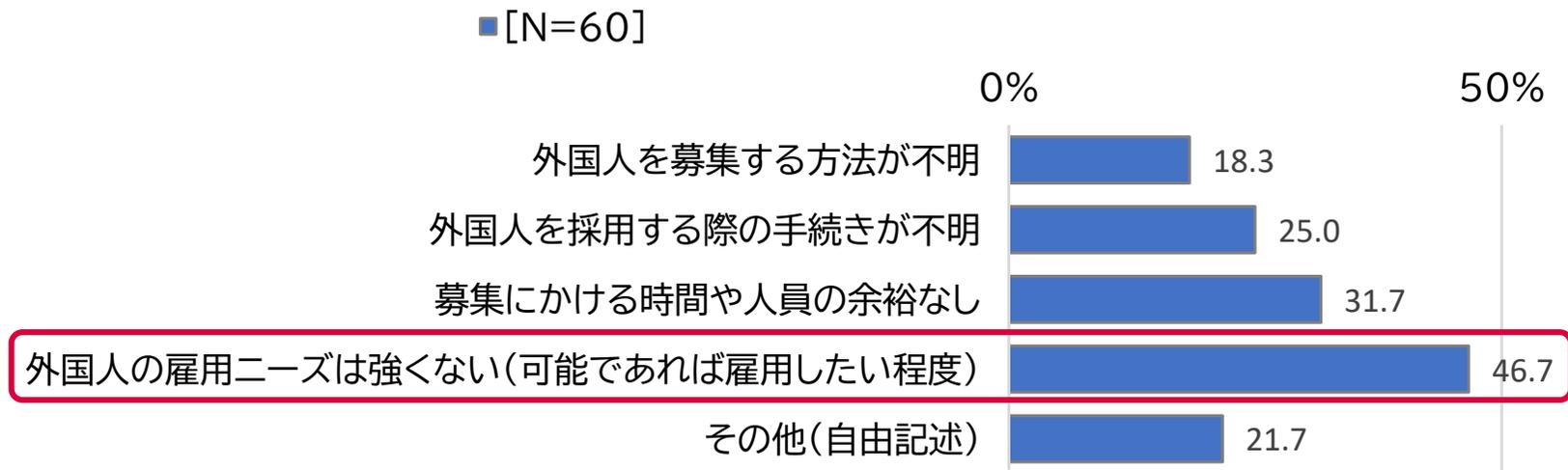


図 Q29 宿泊施設が外国人を雇用するための行動を起こせていない理由 ※複数回答

Q30: 宿泊施設が外国人を採用できなかった理由

- 回答数が少ないことに注意が必要だが、外国人を雇用するために行動を起こしたが採用できなかった宿泊施設に、外国人を採用できなかった理由を質問したところ、**条件が折り合わなかった(64.3%)が最多**となった。次いで、外国人の応募がなかった(21.4%)が続いた。
- 「条件が折り合わない」状況について、参考となる自由記述を抜粋する。
 - web面接を実施したが、実際に会ってみると**日本語の習熟度がかなり低く**、健康診断(問診表)、人事考課、社会保険等のしくみを理解してもらうのが難しい。日本語教育の充実が必須である。
 - この制度を活用し雇用しても、彼らの**日本語力は殆どがN4レベルが多く**、**指導するも戦力にするには時間がかかる**のが現状である。

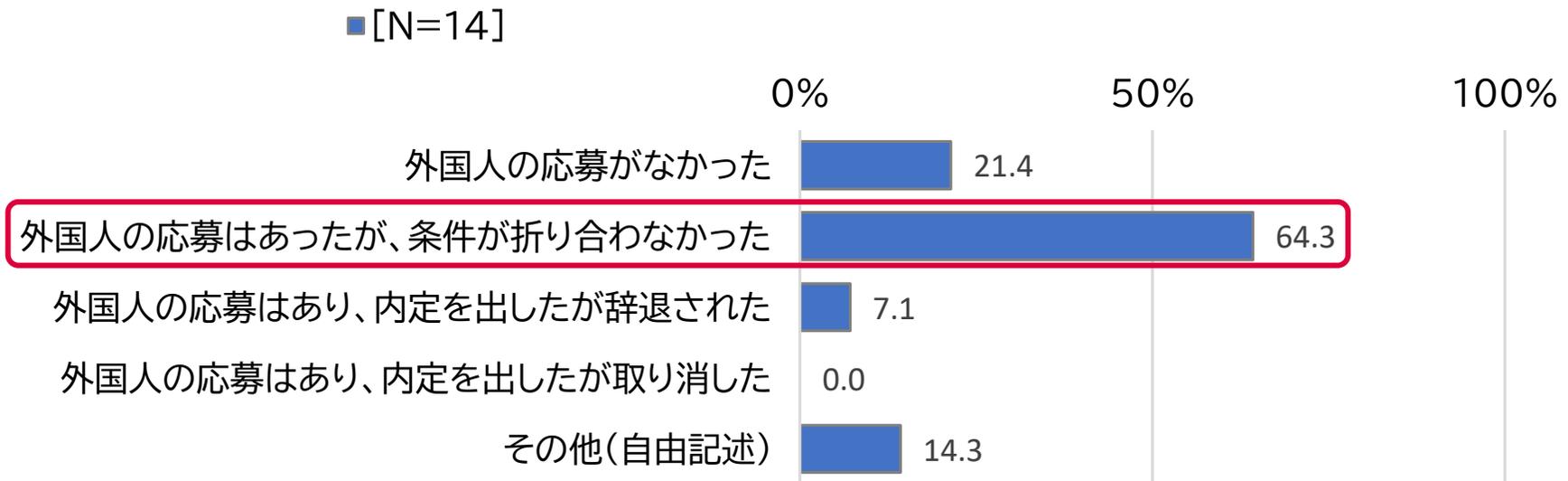


図 Q30 宿泊施設が外国人を採用できなかった理由 ※複数回答

Q31: 宿泊施設が外国人を雇用したいと思わない理由

- 外国人を雇用する意向がない宿泊施設に、外国人を雇用したいと思わない理由を質問したところ、**日本人の雇用で充足している(45.3%)が最多**となった。次いで、文化や風習の違いにより業務上支障あり(21.1%)、言語が通じず業務上支障あり(20.0%)が続いた。

■ [N=95]

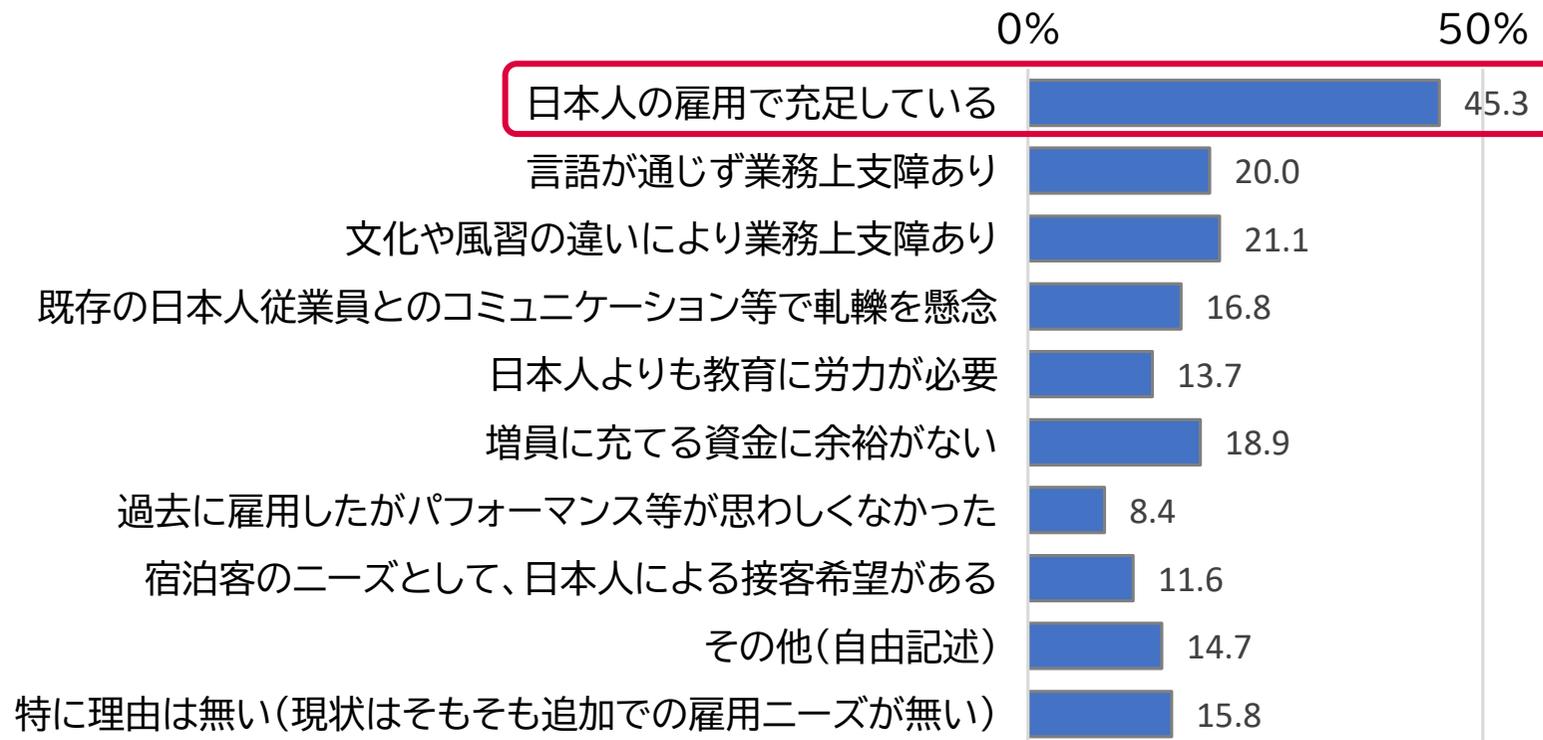


図 Q31 宿泊施設が外国人を雇用したいと思わない理由 ※複数回答

Q32: 宿泊施設が今後新たに雇用したい外国人の在留資格

- 外国人を雇用する意向のある宿泊施設*に、今後新たに雇用を希望する在留資格を質問したところ、**特定技能(宿泊)(55.0%)**が**最多**となった。次いで、**技術・人文知識・国際業務(42.1%)**が続いた。

■ [N=271]

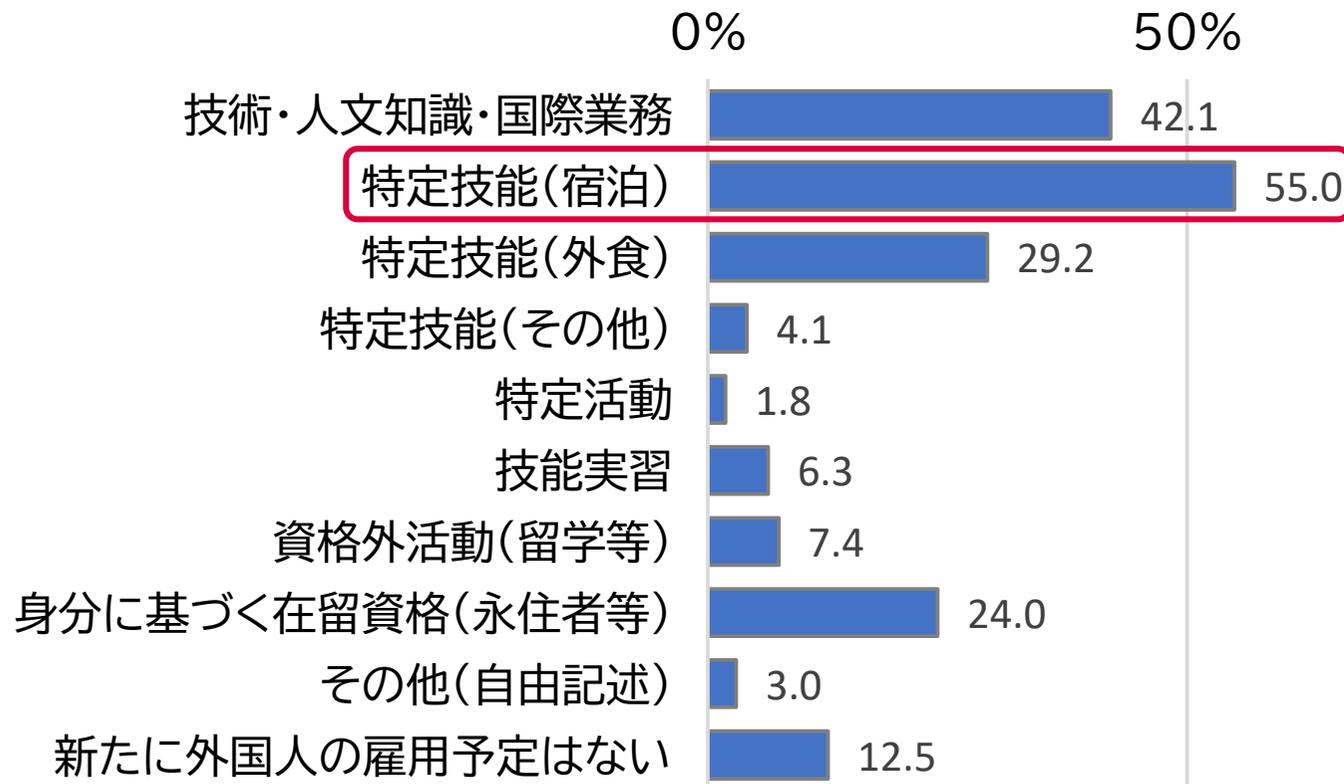


図 Q32 宿泊施設が今後新たに雇用したい外国人の在留資格 ※複数回答

*現在外国人を雇用している施設、及び現在外国人を雇用していない施設のうちQ28で「雇用するつもりはない」と回答しなかった施設

Q32: 宿泊施設が今後新たに雇用したい外国人の在留資格(宿泊施設の種別)

- 今後新たに雇用したい外国人の在留資格に関して、宿泊施設の種別による傾向を把握するため、今後新たに雇用したい外国人の在留資格と、宿泊施設の種別をクロス集計した。

※以下グラフは、在留資格について、本事業で着目している技術・人文知識・国際業務、特定技能を抜粋して掲載。

- 旅館、シティホテル・リゾートホテルでは、**特定技能(宿泊)**(各63.8%、49.2%)が**最多**となった。
- ビジネスホテルでは、**技術・人文知識・国際業務**(43.5%)が**最多**となった。

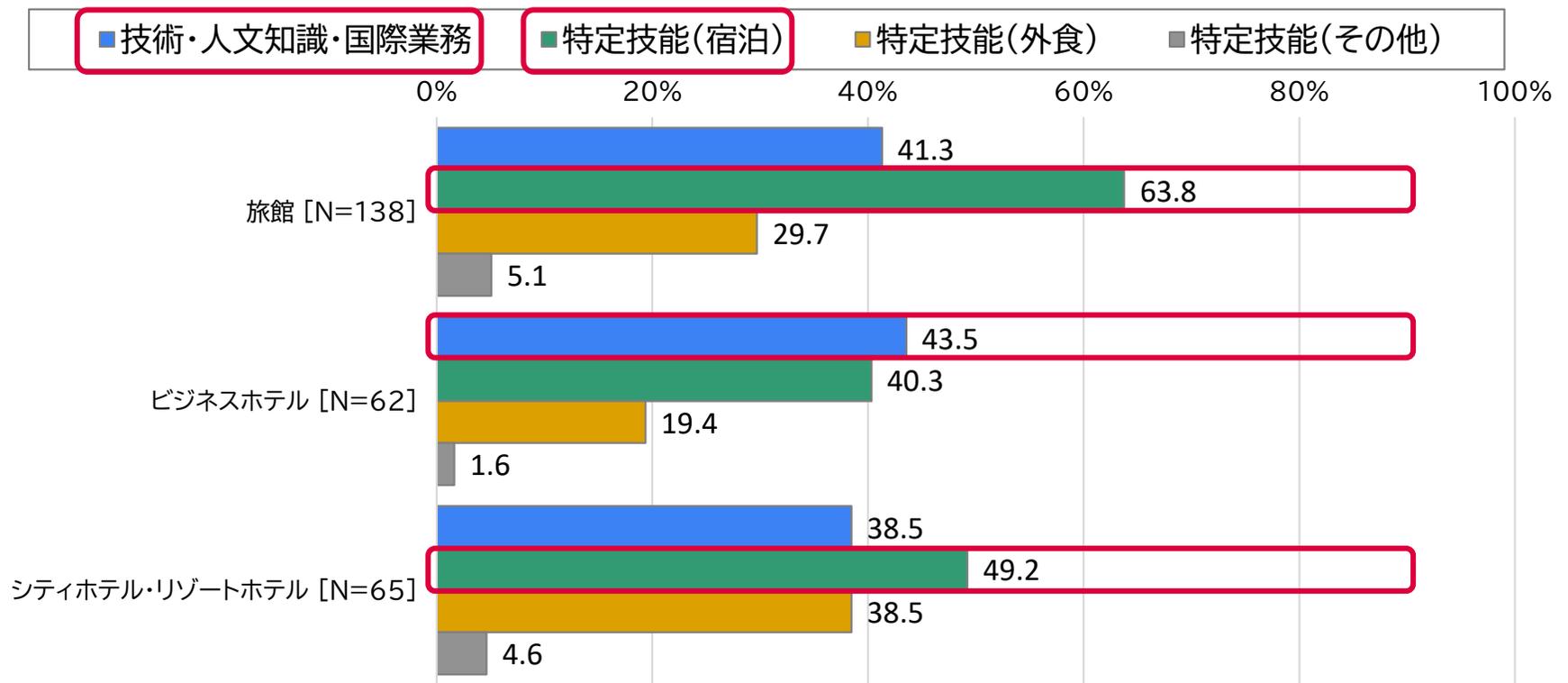


図 Q32 宿泊施設が今後新たに雇用したい外国人の在留資格(宿泊施設の種別) ※複数回答

Q32: 宿泊施設が今後新たに雇用したい外国人の在留資格(宿泊施設の規模別)

- 今後新たに雇用したい外国人の在留資格に関して、宿泊施設の規模による傾向を把握するため、今後新たに雇用したい外国人の在留資格と、宿泊施設の規模(部屋数)をクロス集計した。
※以下グラフは、在留資格について、回答数が70以上ある技術・人文知識・国際業務、特定技能(宿泊・外食)を抜粋して掲載。
- 技術・人文知識・国際業務は、10～30部屋(24.6%)が最多となった。次いで、50～99部屋(22.8%)、100～199部屋(21.1%)が続いた。
- 特定技能(宿泊)は、10～30部屋(26.2%)、50～99部屋(同26.2%)が最多となった。次いで、100～199部屋(19.5%)が続いた。

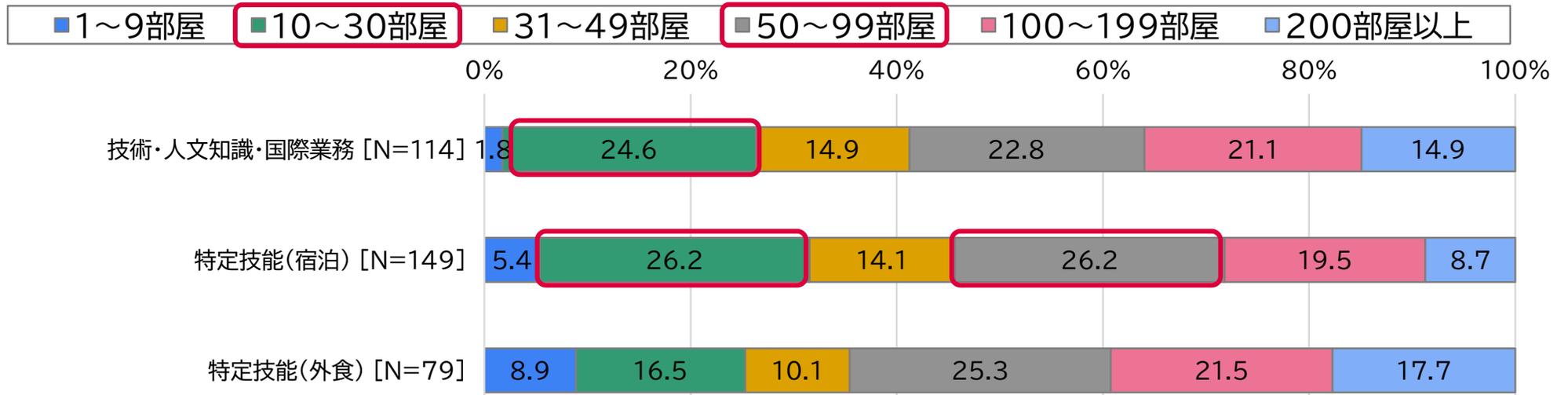


図 Q32 宿泊施設が今後新たに雇用したい外国人の在留資格(宿泊施設の規模別)

2-1. 宿泊事業者調査

Q32: 宿泊施設が今後新たに雇用したい外国人の在留資格(現在雇用している在留資格別)

- 今後新たに雇用したい外国人の在留資格に関して、現在雇用している外国人の在留資格との関係性を把握するため、今後新たに雇用したい外国人の在留資格と、現在雇用している外国人の在留資格をクロス集計した。
※以下グラフは、現在雇用している在留資格について、本事業で着目している技術・人文知識・国際業務と特定技能(宿泊)を抜粋して掲載。
- 現在技術・人文知識・国際業務を雇用している宿泊施設は、**技術・人文知識・国際業務を追加で雇用したい割合は58.8%**となった。
- 現在特定技能(宿泊)を雇用している宿泊施設は、**特定技能(宿泊)を追加で雇用したい割合は70.8%**となった。

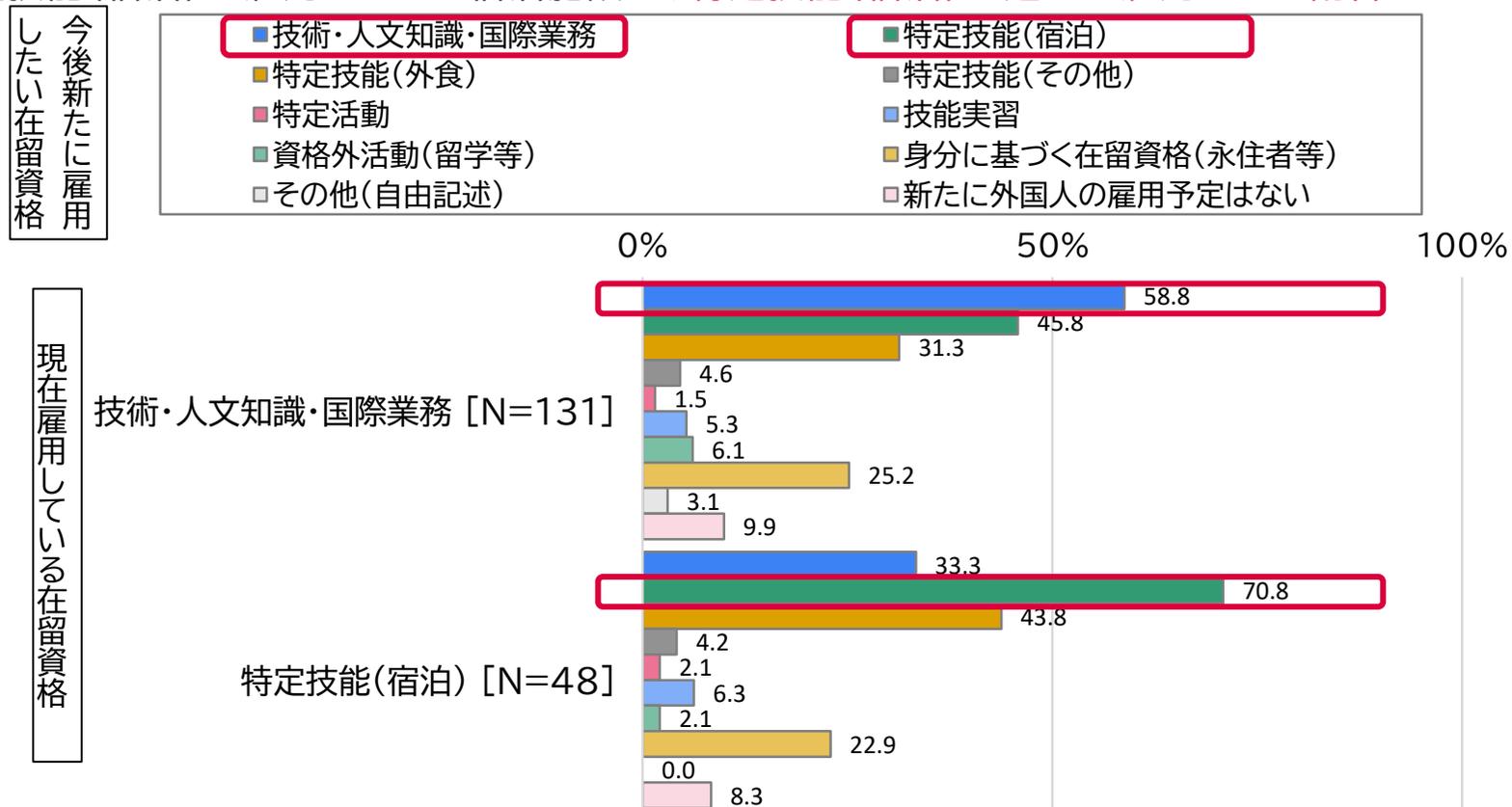


図 Q32 宿泊施設が今後新たに雇用したい外国人の在留資格(現在雇用している在留資格別) ※複数回答

Q33: 宿泊施設が特定技能(宿泊)を雇用したいと思わない理由

- 今後新たに雇用したい在留資格として「特定技能(宿泊)」と回答しなかった宿泊施設に、回答しなかった理由を質問したところ、**特定技能制度の認知不足(24.6%)**が最多となった。次いで、特定技能人材のレベルやスキルに関する認知不足(23.8%)、経費負担の重さ(23.0%)が続いた。

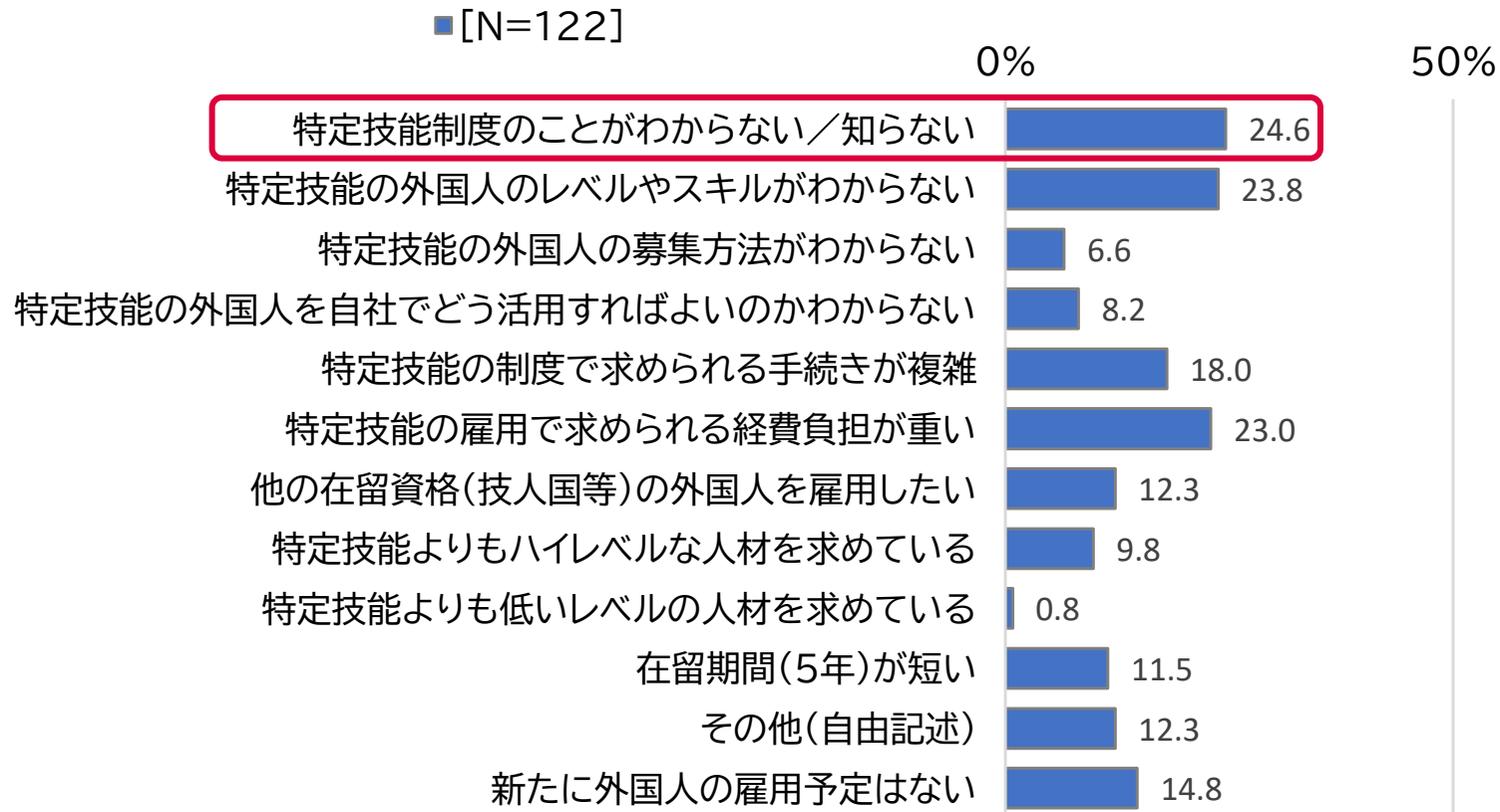


図 Q33 宿泊施設が特定技能(宿泊)を雇用したいと思わない理由 ※複数回答

2-1. 宿泊事業者調査

Q33: 宿泊施設が特定技能(宿泊)を雇用したいと思わない理由(宿泊施設の種別)

- 特定技能(宿泊)を雇用したいと思わない理由に関して、宿泊施設の種別による傾向を把握するため、特定技能(宿泊)を雇用したいと思わない理由と、宿泊施設の種別をクロス集計した。

※以下グラフは、宿泊施設について、回答数が30以上ある旅館、ビジネスホテル、シティホテル・リゾートホテルを抜粋して掲載。

- 旅館では、特定技能の雇用で求められる経費負担が重い(28.0%)が最多となった。
- ビジネスホテルでは、特定技能制度の認知不足(43.2%)が最多となった。
- シティホテル・リゾートホテルでは、特定技能人材のレベルやスキルの認知不足(27.3%)、特定技能の雇用で求められる経費負担が重い(同27.3%)が最多となった。

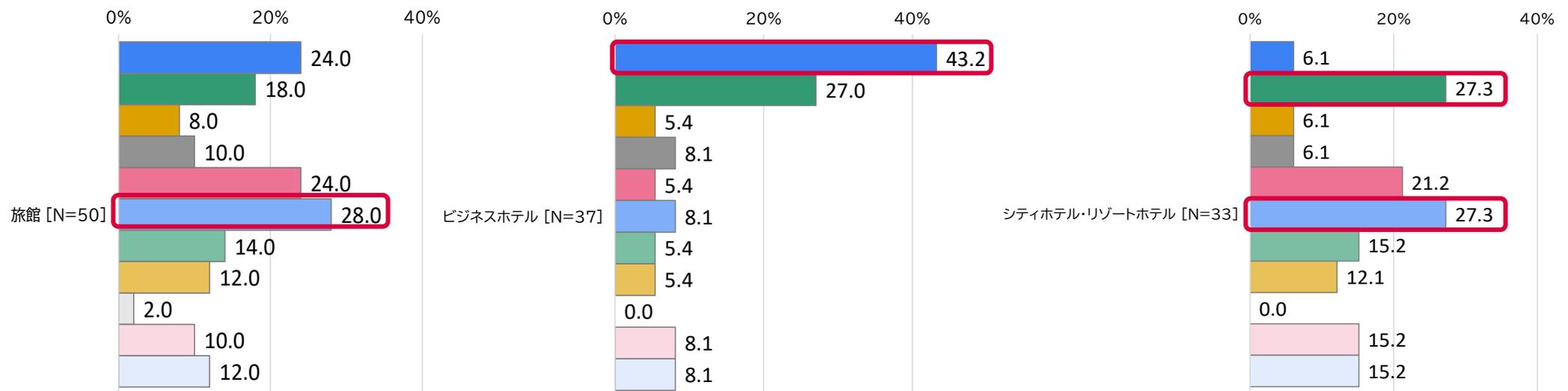


図 Q33 宿泊施設が特定技能(宿泊)を雇用したいと思わない理由(宿泊施設の規模別) ※複数回答

Q33: 宿泊施設が特定技能(宿泊)を雇用したいと思わない理由(外国人の雇用状況別)

● 特定技能人材の雇用実績のある宿泊施設が、特定技能(宿泊)の雇用を希望しない理由を把握するため、特定技能(宿泊)を雇用したいと思わない理由と、外国人の雇用状況(特定技能の雇用実績あり)をクロス集計した。

● 現在特定技能人材を雇用している宿泊施設は、特定技能人材のレベルやスキルの認知不足・その他(各21.4%)が最多となった。

- 「その他」について、「継続的費用がかかる。手続きが面倒。」、「3ヶ月に1回程度の報告の手間が非常にかかる」、「有資格者が少ない」、「宿泊部門については現状充足している」といった意見があった。

● 現在特定技能人材ではない外国人を雇用している宿泊施設は、特定技能の雇用で求められる経費負担が重い(29.0%)が最多となった。

● 過去に特定技能人材の雇用経験がある宿泊施設は、特定技能制度の認知不足・特定技能人材のレベルやスキルの認知不足(各38.5%)が最多となった。

- 特定技能制度のことがわからない/知らない
- 特定技能の外国人のレベルやスキルがわからない
- 特定技能の外国人の募集方法がわからない
- 特定技能の外国人を自社でどう活用すればよいのかわからない
- 特定技能の制度で求められる手続きが複雑
- 特定技能の雇用で求められる経費負担が重い
- 他の任用資格(技入国等)の外国人を雇用したい
- 特定技能よりもハイレベルな人材を求めている
- 特定技能よりも低いレベルの人材を求めている
- 特定技能よりも低いレベルの人材を求めている
- 在留期間(5年)が短い
- その他(自由記述)

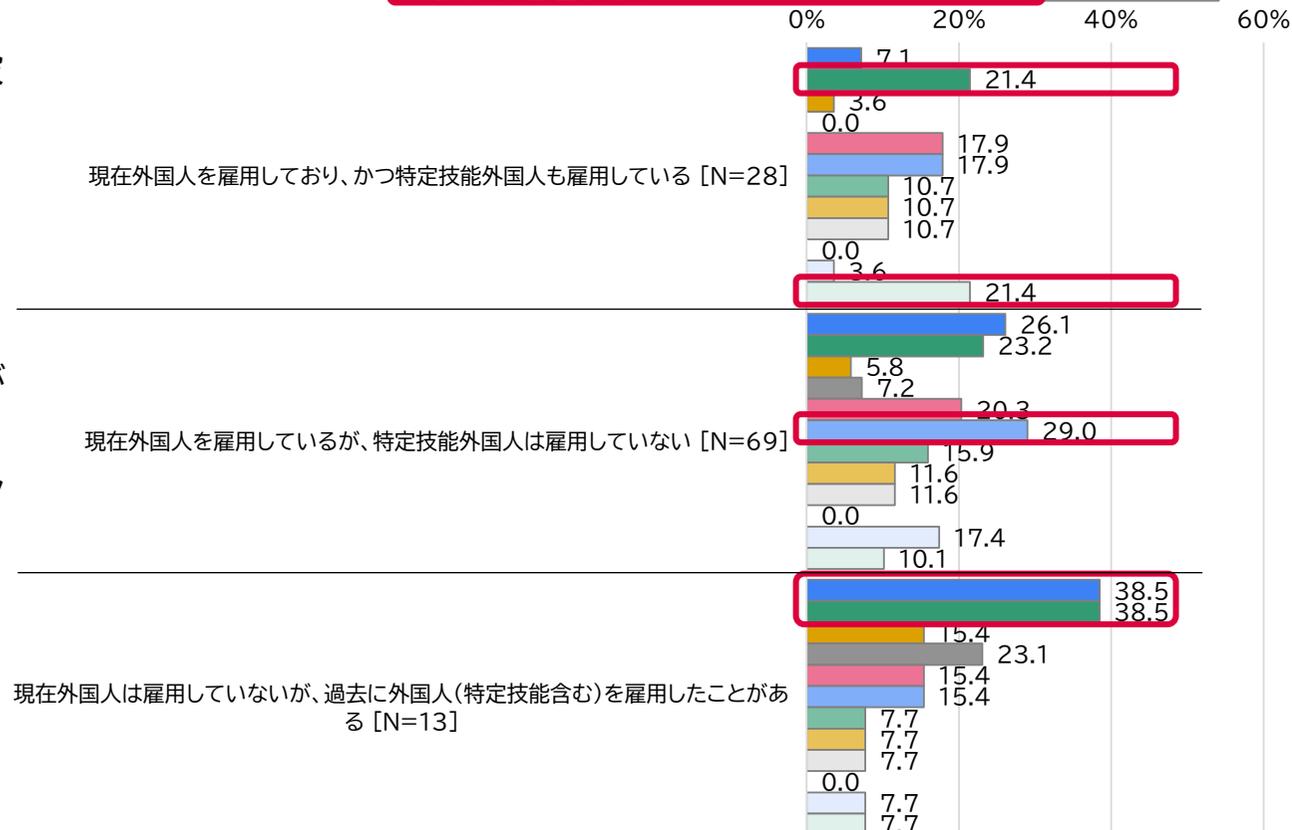


図 Q33 宿泊施設が特定技能(宿泊)を雇用したいと思わない理由(外国人の雇用状況別)
※複数回答

Q33: 宿泊施設が特定技能(宿泊)を雇用したいと思わない理由(宿泊施設の規模別)

- 特定技能(宿泊)を雇用したいと思わない理由に関して、宿泊施設の規模による傾向を把握するため、特定技能(宿泊)を雇用したいと思わない理由と、宿泊施設の規模(部屋数)をクロス集計した。
 - 特定技能人材のレベルやスキルの認知が不足している宿泊施設は、50～99部屋(27.6%)が最多となった。
 - 他の在留資格を雇用したい宿泊施設は、50～99部屋(33.3%)、200部屋以上(同33.3%)が最多となった。
 - 特定技能よりもハイレベルな人材を求める宿泊施設は、200部屋以上(33.3%)が最多となった。

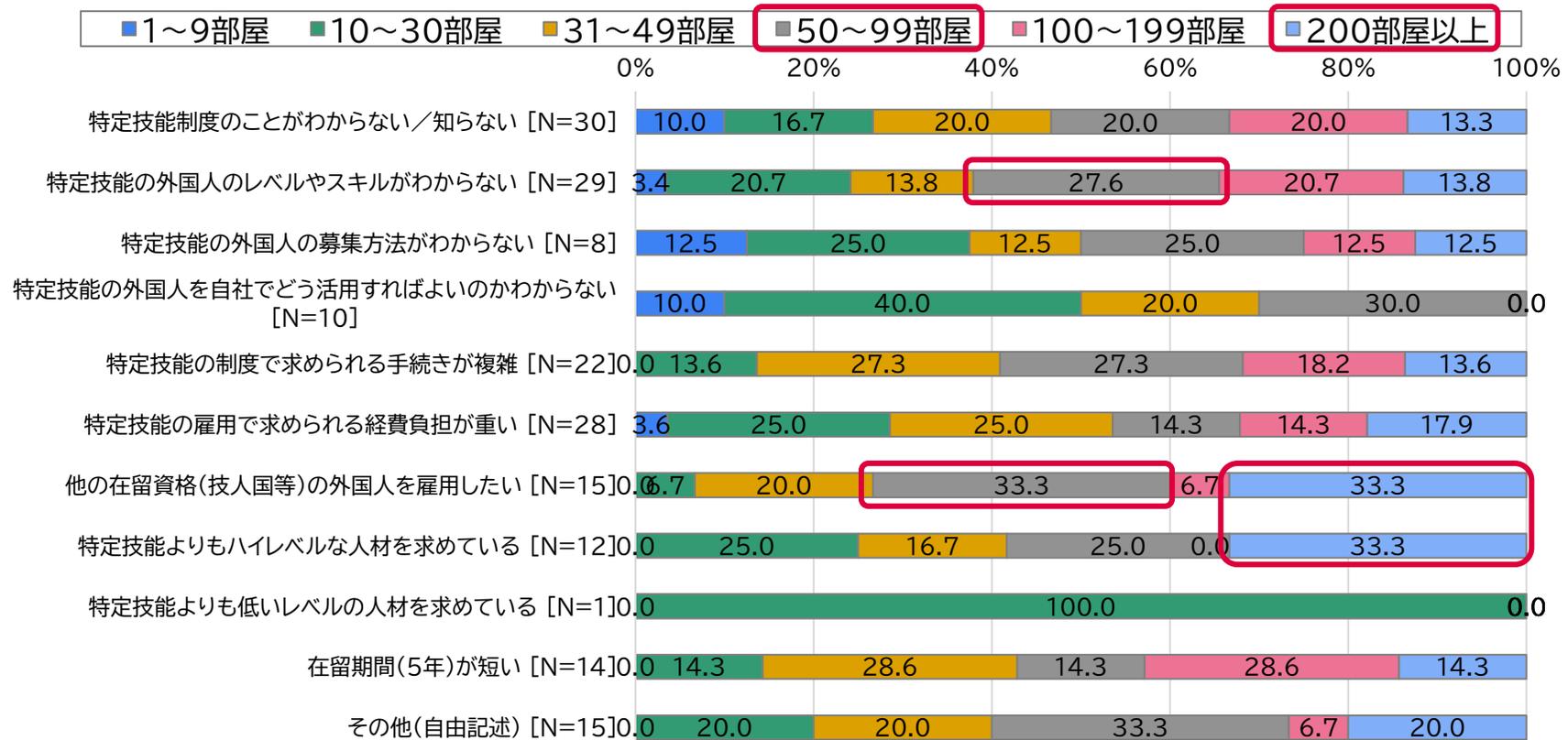


図 Q33 宿泊施設が特定技能(宿泊)を雇用したいと思わない理由(宿泊施設の規模別)

Q35: 人手不足の改善のために、回答者が必要と考える対応

- 人手不足の改善のために、回答者が必要と考える対応は以下である(自由記述を一部抜粋・編集)。

対応分類		必要と考える対応の詳細
事業者負担の軽減	ビザ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特定技能(宿泊)を雇用したいが、初期費用とビザの更新や報告など負担が多いため、支援や更なる規制緩和をしてもらいたい。また、観光専門の学校などで宿泊施設でのアルバイトで単位がもらえる等仕組みがあれば有難い。 ・ 宿泊施設は時間帯によって忙しい部署が異なるので全ての業務に対応できるようなビザを望む。 ・ 日本人就労者の確保が難しい場合には外国籍就労者も視野に入れなければならないが、宿泊観光産業に特化した就労ビザの新設が必要である。特定技能ではタスク及び経費がかかり過ぎるので、使い勝手が悪い。 ・ 海外人材の雇用は今後も必要不可欠になってくるが、国内の採用に比べてビザの手続きに時間を要し、入社までのリードタイムが非常に長い。その辺りもう少しスムーズになるようにして頂きたい。
	経費	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外国人雇用に関しての行政手続きの簡素化。あまりにも手間がかかりすぎてブラックボックス状態なので内製化できず、結果として管理団体などに管理費名目で高いコストを支払っている。 ・ 地方の企業で採用した特定技能の外国人スタッフが、条件のいい都会の企業へ転職することが多い。地方の企業だけが入国までの経費を払って負担になっている。入国後はしばらく転職できない制度にするか、転職する場合は入国までの経費を外国人スタッフもしくは都会の企業もある程度支払う制度が必要。 ・ 特定技能の外国人を採用しようにも渡航費から各会社負担では持ち出しが大きすぎる。特定技能や技能実習生をまとめて各自治体や政府が日本に渡航させ、それから面接が出来るようになると採用しやすい。
外国人雇用形態・業務内容の改善	雇用形態	<ul style="list-style-type: none"> ・ 技人国の仕事の幅を増やすか、特定技能の語学力を上げてもらいたい。高齢者雇用には、行政の補助があっても良いと思う。
	業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ パートなど気軽に採用できる外国人求職者が増えれば良いと思う。またそのような制度が必要と思う。一企業でフルタイムの雇用ではなく、地域を巻き込んだ形で中小零細企業間でのワークシェアなどを行えば離職したとしても別の働き口を地域内で見つけたり、地域全体を通しての外国人受け入れにつながると思う。

2-2. 宿泊業に従事する外国人従業員調査

- 調査概要
- 調査結果のまとめ
- 調査結果の概要

(「調査結果のまとめ」につながるデータのみを掲載。その他データは「5. 参考資料」参照)

宿泊業に従事する外国人従業員調査の概要

● 宿泊業に従事する外国人従業員調査の概要は以下のとおりである。

- 本調査はやさしい日本語、英語の二言語で実施しており、紹介するデータはやさしい日本語の選択肢を表示する。分析においては一般的な日本語に翻訳した上でデータを紹介する。
- 複数回答の設問については、図タイトルにその旨を明記する（無記載は単数回答）。

実施目的	・ 宿泊施設で働く外国人従業員の年齢・在留資格・業務等の実態、および就労先として日本/宿泊業を選択した理由や、働くうえで課題に感じていること、将来ビジョンなどを把握
調査対象	宿泊施設で働く外国人従業員
調査項目	<ul style="list-style-type: none">・ 属性情報<ul style="list-style-type: none">➢ 勤務する宿泊施設の所在地、規模、種別、年齢、国籍、日本語力、在留資格➢ (在留資格が特定技能の場合)資格取得経緯、特定技能2号の取得希望有無・ 現在の業務内容等<ul style="list-style-type: none">➢ 入国時期、転職経験、勤続年数、従事業務・ 現状までの経緯、今後の展望<ul style="list-style-type: none">➢ 日本/宿泊業/現在の勤務先で働こうと考えた理由、求職時の情報源、現状の課題、将来設計
調査方法	Webアンケート調査(やさしい日本語、英語の二言語で実施) (全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会、日本旅館協会、日本ホテル協会、全日本ホテル連盟の団体の協力を得て、加盟宿泊施設にURL等を展開) ※参考:各団体の会員施設数 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会:約15,000※1、日本旅館協会:2,117※2、日本ホテル協会:246※3、全日本ホテル連盟:1,273※4
調査時期	2025年2月5日(水)~2月24日(月)
回収数	98(旅館:58、ビジネスホテル:13、シティホテル・リゾートホテル:19、その他:8)

※1 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会「About Us」<https://www.zenryoren.jp/#aboutus>(2025年3月17日閲覧)

※2 日本旅館協会「やど日本 加盟施設一覧」<https://www.ryokan.or.jp/search/result/>(2025年3月17日閲覧)

※3 日本ホテル協会(2019)「支部別室数収容力等集計表」<https://www.j-hotel.or.jp/uploads/jhotel-admin/countingdata1707.pdf>(2025年3月17日閲覧)

※4 全日本ホテル連盟「ANHA会員ホテル一覧」<https://www.anha.or.jp/area1-list/>(2025年3月17日閲覧)

宿泊業に従事する外国人従業員調査 まとめ1/3

(宿泊業の外国人従業員の実態、就労先の選択理由、就労上の課題等)

具体的な調査結果に進む前に、本調査の結果のまとめを述べる。

- 外国人従業員の年齢・来日時期・国籍等について

- 回答した外国人従業員は30代、20代で90.9%。来日時期も10年以内が85.7%。【p.58,66参照】。国籍はミャンマー、ネパール、インドネシア、中国、ベトナム等多様。【p.59参照】

- 外国人従業員の日本語力について

- 回答数は少ないが、回答した外国人従業員の日本語力は国籍ごとに傾向の違いがあった。【p.61参照】

- 来日までのルート、将来の特定技能2号の取得希望について

- 回答数は少ないが(28件)、特定技能人材の71.4%は海外で試験に合格し来日。【p.64参照】
- 特定技能2号の取得を89.3%希望している(残る10.7%は特定技能2号のことを知らない)。【p.65参照】

⇒調査結果からは、以下の実態が示唆される。

- ✓ 宿泊業の外国人従業員は多様な国から若くして来日し、まだ10年以上経過していない。
- ✓ 外国人従業員の日本語力は、国籍(出身が非漢字圏か漢字圏か)による影響を受けている可能性がある。
- ✓ 特定技能人材は就労目的で試験受験後に来日し、継続的に日本で就労することを希望している。

宿泊業に従事する外国人従業員調査 まとめ2/3

(宿泊業の外国人従業員の実態、就労先の選択理由、就労上の課題等)

- 将来的なキャリアへの希望について
 - 回答した外国人従業員は、転職経験がない割合が79.6%。【p.67参照】
 - 将来的にも現在の宿泊施設での昇格・昇給を希望している。【p.75参照】
- 日本の宿泊業を就労先として選択した理由等について
 - 外国人従業員が日本を選んだ理由をみると、日本の文化や生活への関心だけでなく、日本の仕事に対する関心が第3位となっていた。【p.69参照】
 - 宿泊業を選んだ理由をみると、日本の宿泊業に対する強い興味関心が寄せられた。【p.70参照】
 - 現在の勤務先を選んだ理由をみると、仕事への興味関心が44.9%と最多となっている(第2位以下と約15ポイント以上の差があった)。【p.71参照】

⇒調査結果からは、以下の実態が示唆される。

- ✓ 宿泊業の外国人従業員は、現在の宿泊施設で継続的に就労し、将来も同じ職場で就労することを希望している。
- ✓ 宿泊業の外国人従業員は、日本の宿泊業に対する強い関心を持って、就労している。

宿泊業に従事する外国人従業員調査 まとめ3/3

(宿泊業の外国人従業員の実態、就労先の選択理由、就労上の課題等)

● 求職時の参照情報について

- 求職時に参考にした情報源は、学校や(現地の)送り出し機関が最多だが、第2位は(求人サイトや人材紹介、周囲の人の口コミではなく)インターネットであった。【p.72参照】

● 就労上の課題について

- 外国人従業員に、就労する上で課題に感じていることを質問したところ、給与の低さが42.9%と最も多くなり、第2位と約24ポイントの差があった。ただ、それ以外の労務条件や労務環境は、低い割合に留まっており、次に多かったのは日本語の学習支援であった。【p.74参照】
- 外国人従業員が就労前に知りたかったことについて、日本の文化・コミュニケーションが第一位となった(給与の情報は第二位)。【p.73参照】

⇒調査結果からは、以下の実態が示唆される。

- ✓ 外国人従業員は、周囲の人からの口コミや集住地域における縁故、人材紹介のエージェント等によって就労先を選択することが多いといわれているが、インターネットもよく参照されている。
- ✓ 外国人従業員は給与や労働時間等の好待遇を(日本人以上に)求めるといわれているが、実際に就労している外国人(今回の回答者)からは、給与以外の労務条件や環境を重視する回答はそれほど多くなかった。
 - 外国人従業員が実際に働き、定着している宿泊施設は、働き方改革や外国人の就労環境の改善が講じられている可能性がある。

Q2: 勤務する宿泊施設の規模(部屋数)

- 回答者が勤務する宿泊施設の規模(部屋数)を質問したところ、「30～99部屋」が34.7%と最も多く、次いで「200部屋以上」が31.6%となっている。

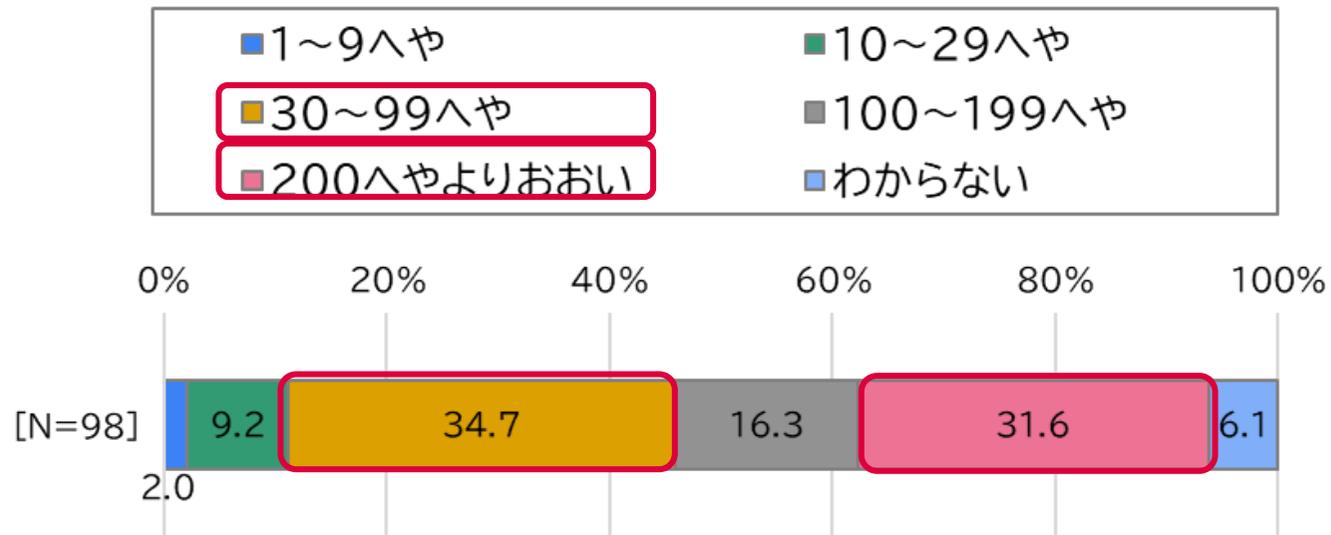


図 Q2回答者が勤務する宿泊施設の部屋数

Q3:勤務する宿泊施設の種類

- 回答者が勤務する宿泊施設の種類を質問したところ、「旅館」という回答が59.2%と最も多い。

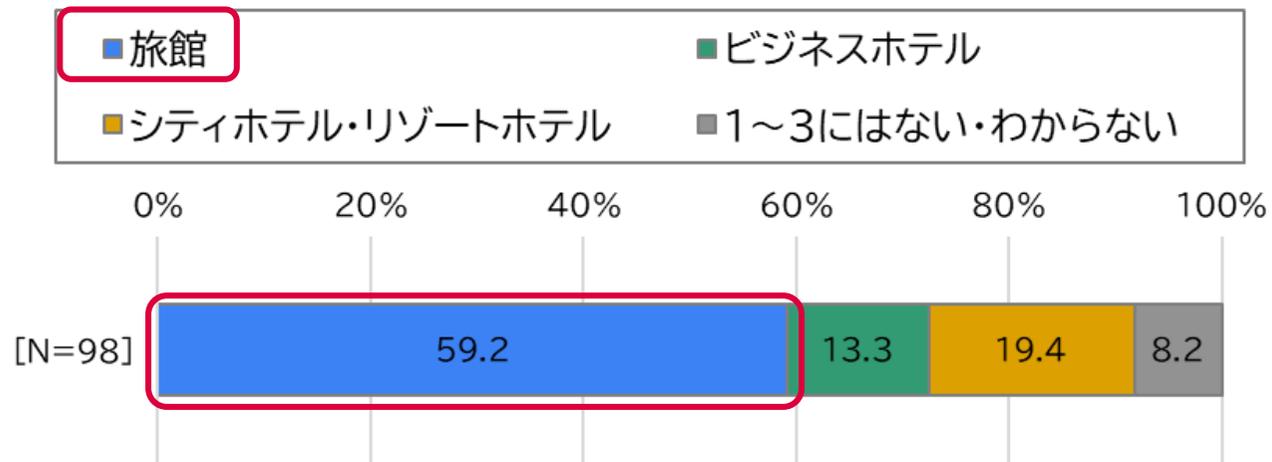


図 Q3宿泊施設の種別

Q4:回答者の現在の年齢

- 回答者の現在の年齢を質問したところ、「30代」が48.0%と最も多く、次いで「20代」が42.9%となっている。

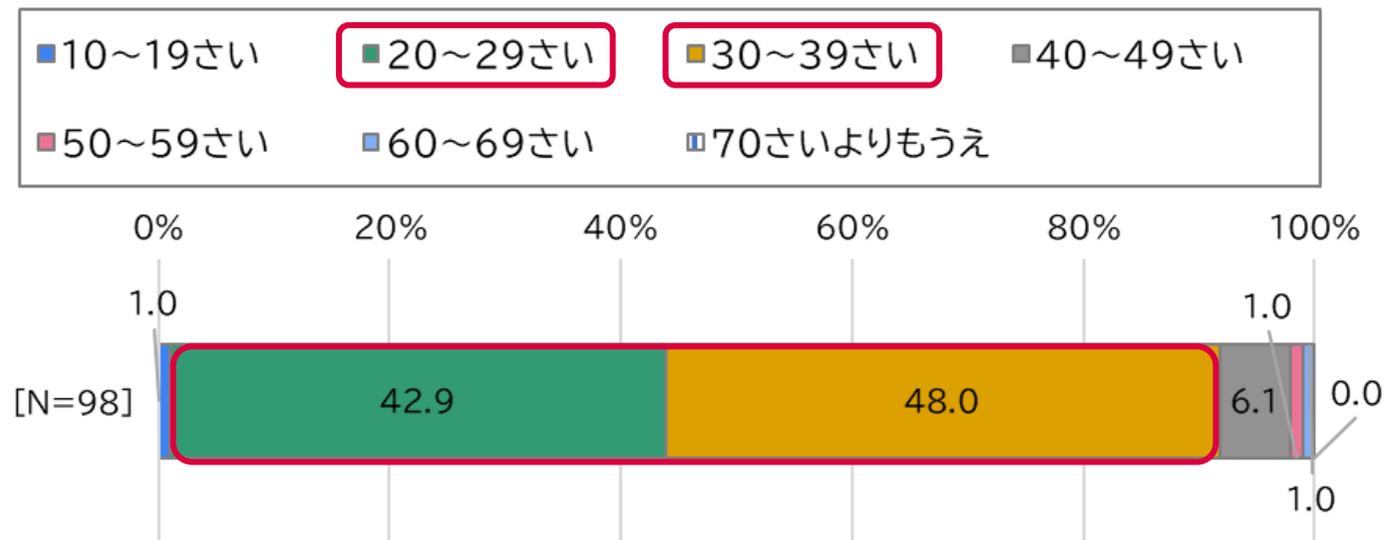


図 Q4回答者の年齢

Q5:回答者の国籍

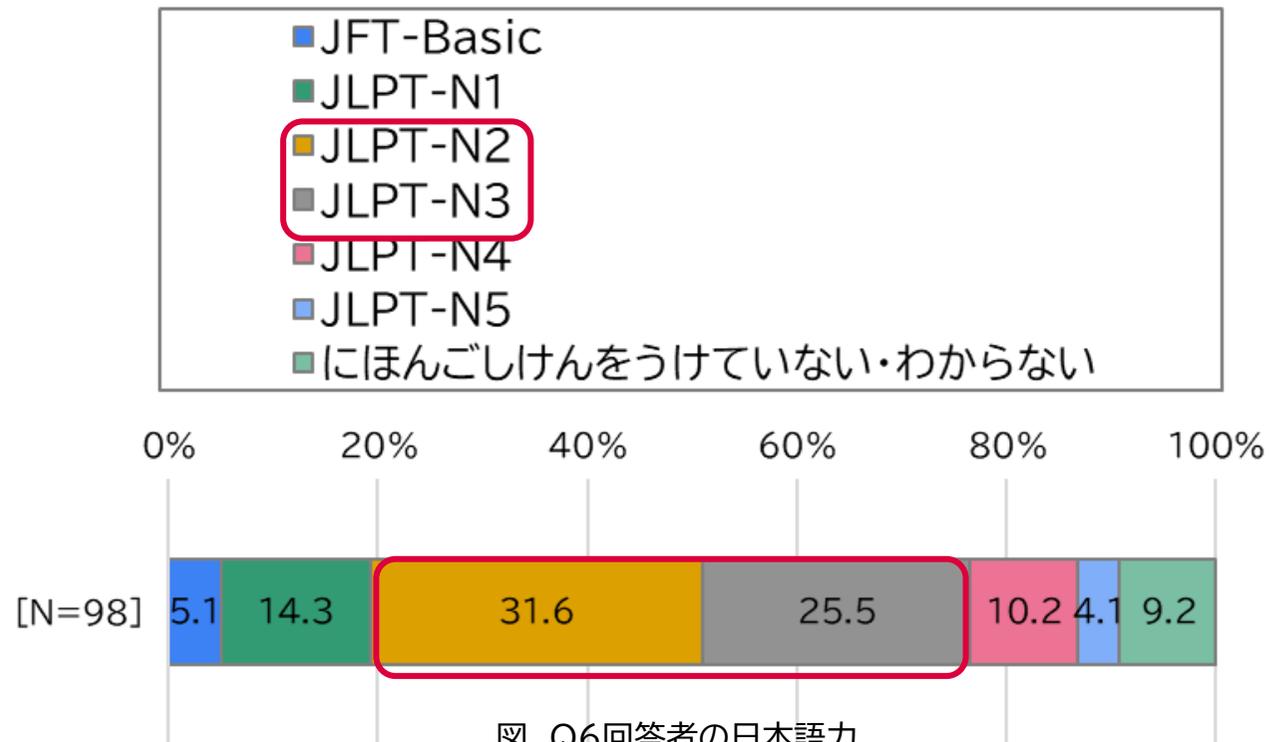
- 回答者の国籍を質問したところ、**ミャンマーが18人と最も多く、次にネパールが17人**となっている。

国籍	N=98
ミャンマー	18
ネパール	17
インドネシア	16
中国	10
ベトナム	9
フィリピン	5
韓国	3
インド	3
スリランカ	3
その他	14

表 Q5回答者の国籍

Q6:回答者の日本語力

- 回答者の日本語力について質問したところ、「JLPT-N2」が31.6%で最も多く、次が「JLPT-N3」の25.5%となった。



Q6: 回答者の日本語力(国籍別)

- 回答者の国籍別に、回答者の日本語力のクロス集計を行った。
- 最も回答者数が多い国籍だった**ミャンマー**は「**JLPT-N3**」が**44.4%**、次いで「**JLPT-N4**」が**33.3%**となった。一方、例えば、回答数が10件の**中国**では「**JLPT-N1**」が**70.0%**となった。
- 国籍によって日本語力の傾向に違いがあることがわかる。

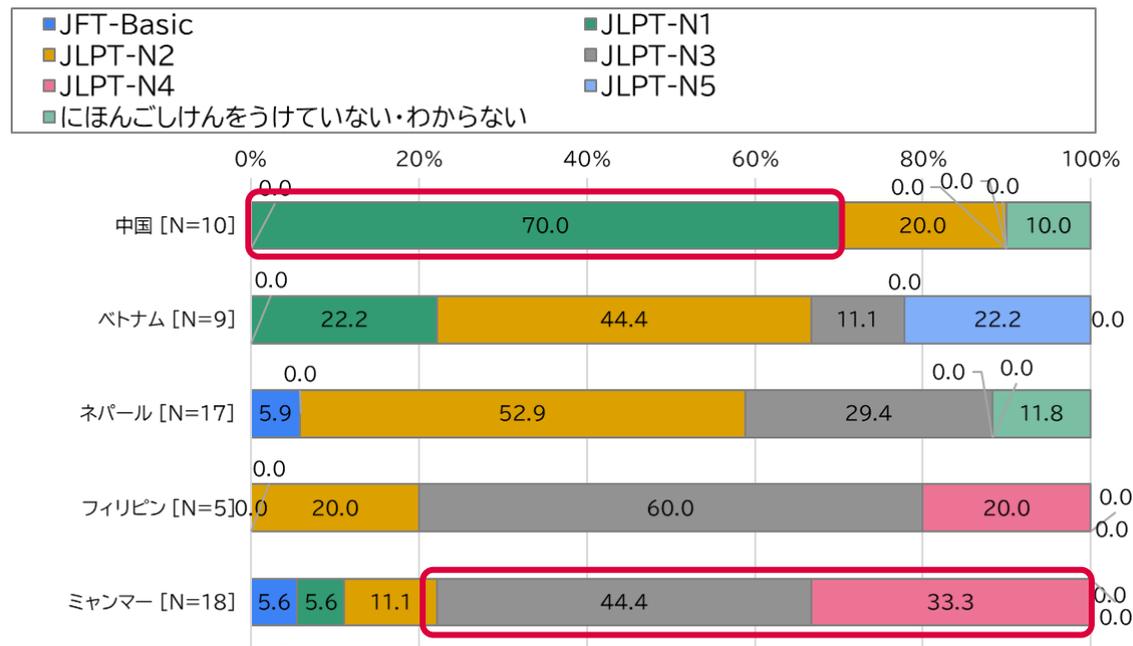


図 Q5回答者の国籍(一部抜粋)×Q6回答者の日本語力

Q7: 回答者の在留資格

- 回答者の在留資格について質問したところ、「**技術・人文知識・国際業務**」が**46.9%**と最も多く、次に「**特定技能(宿泊)**」の**14.3%**、「**特定技能(外食)**」の**11.2%**となっている。

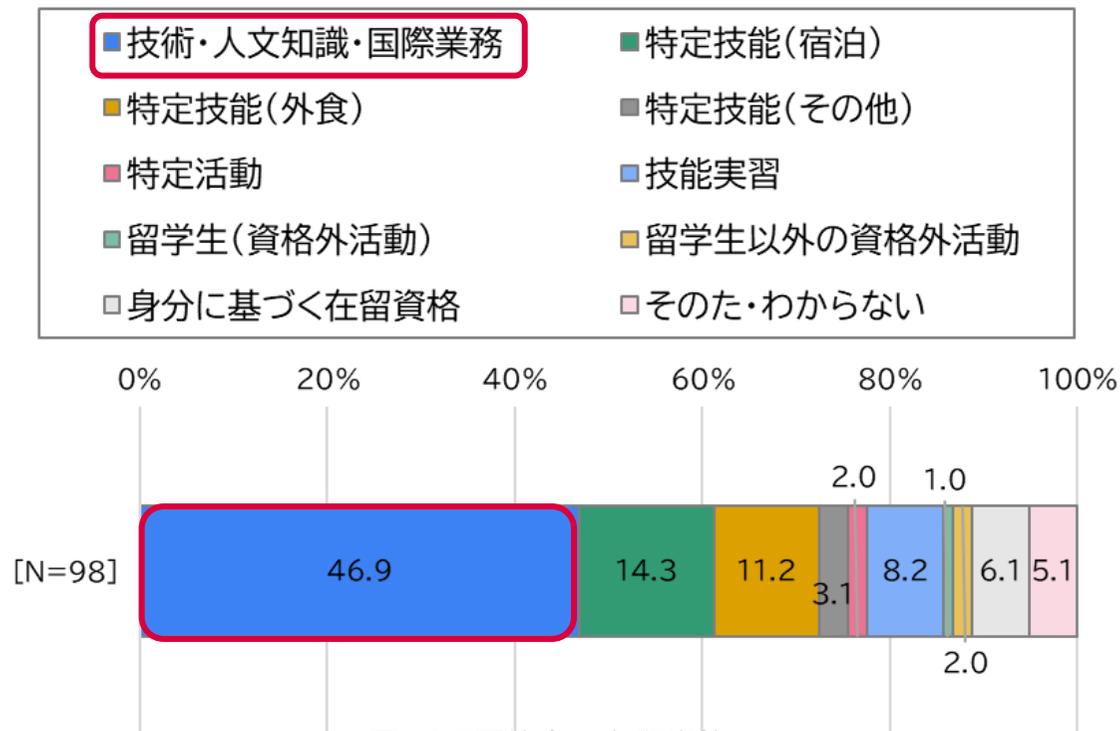


図 Q7回答者の在留資格

Q7: 回答者の在留資格(国籍別)

- 国籍別の在留資格の傾向をみるため、回答者の在留資格と国籍をクロス集計した。
- ミャンマーにおいては「特定技能(外食)」が最も多く50.0%を占める一方、ネパールにおいては「技術・人文知識・国際業務」が最も多く82.4%を占めた。

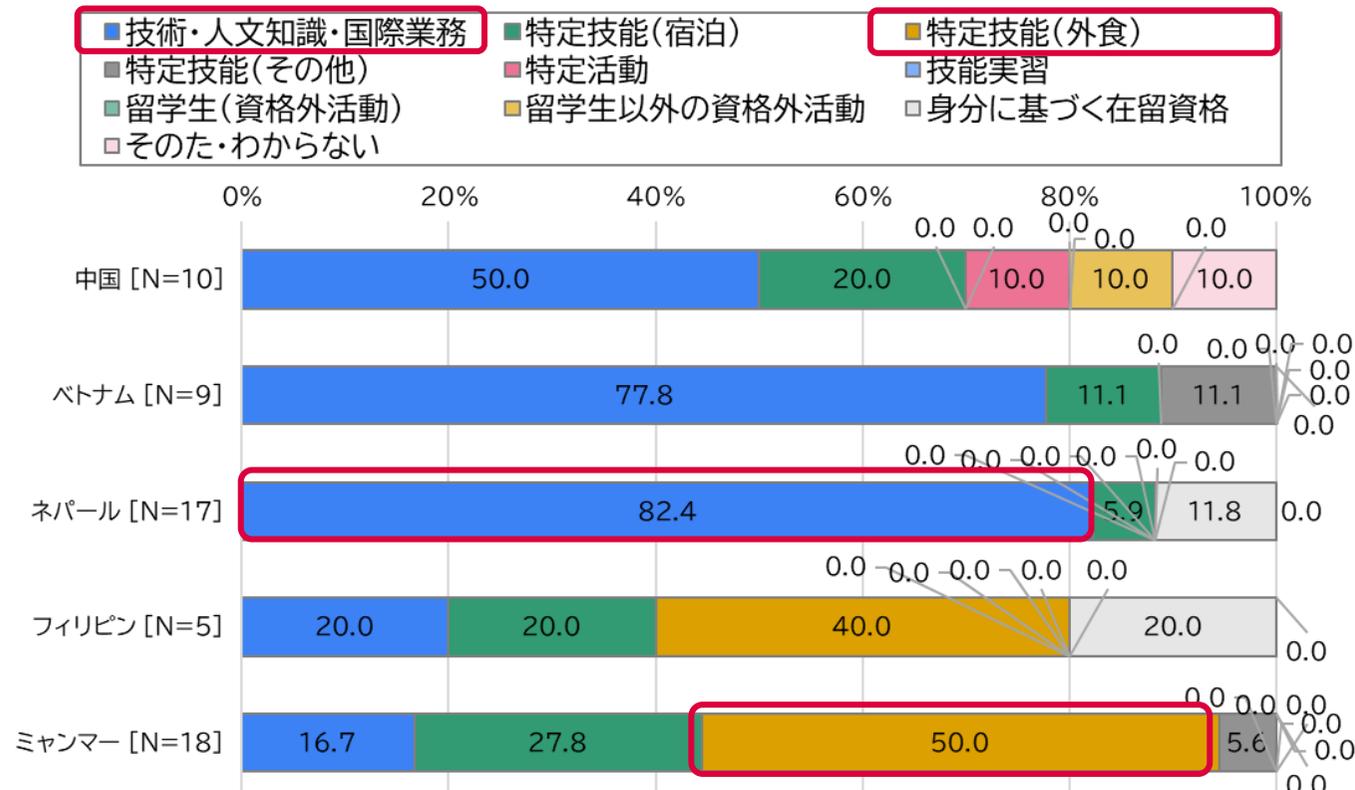


図 Q5回答者の国籍(一部抜粋)×Q7回答者の在留資格

Q8: 特定技能資格の取得経緯

- 在留資格について「特定技能」と回答した人(N=28)を対象に、特定技能資格の取得経緯を質問したところ、**日本以外の国で特定技能試験を受けた人が71.4%**と最も多かった。

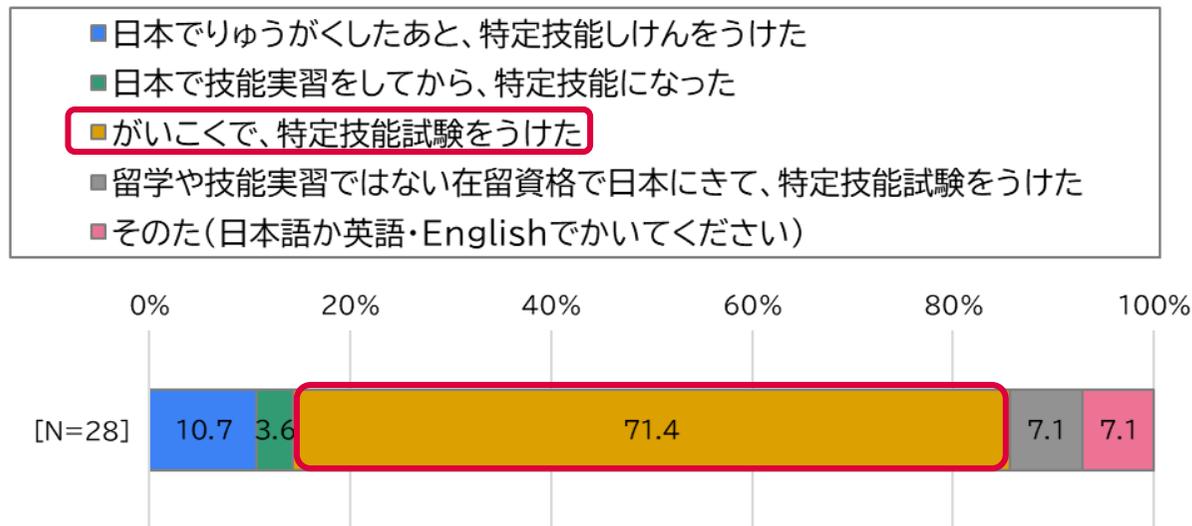


図 Q8特定技能資格の取得経緯

注: Q8、はQ7「現在の在留資格をお答えください」にて、「特定技能(宿泊)」「特定技能(外食)」「特定技能(その他)」のいずれかを回答した人が対象(N=28)

Q9: 特定技能2号の取得希望

- 在留資格について「特定技能」と回答した人(N=28)を対象に、特定技能2号の取得希望を質問したところ、「**取りたい**」が**78.6%**と最も多かった。

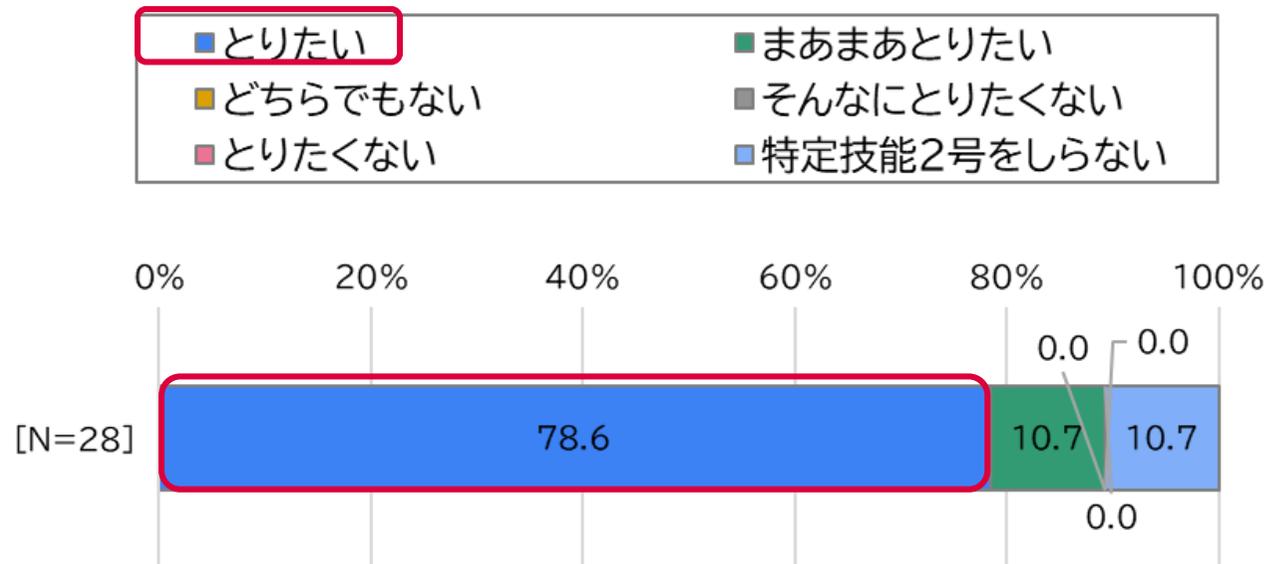
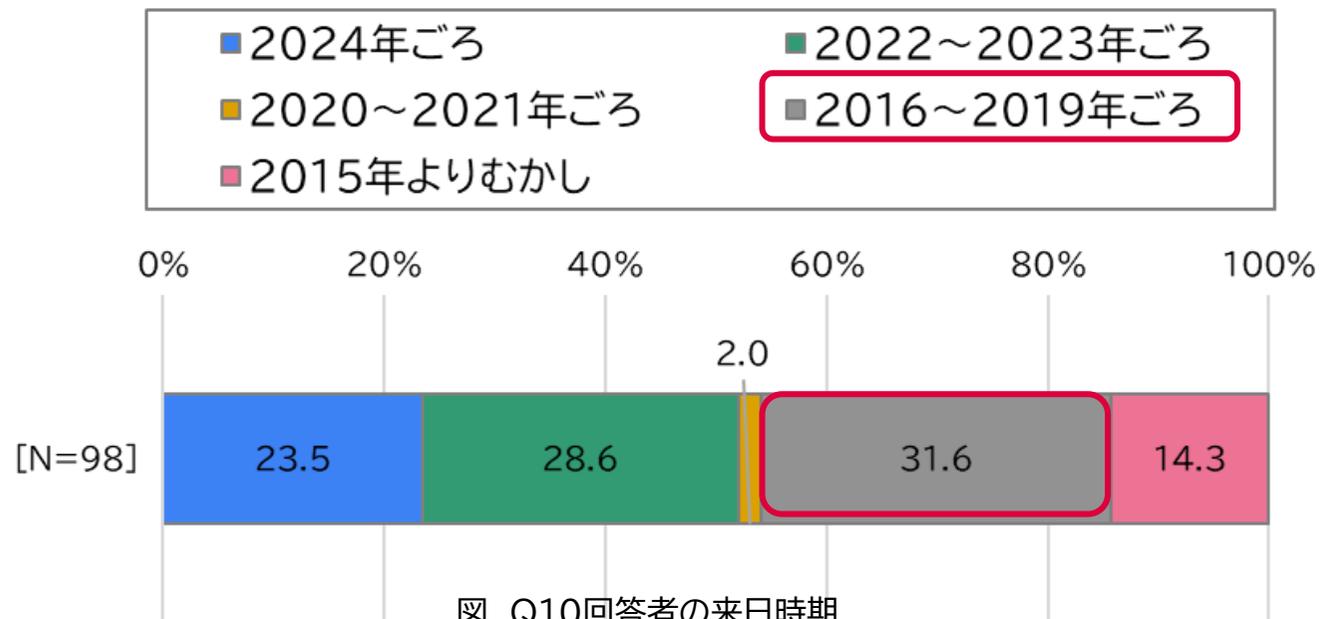


図 Q9特定技能2号の取得希望

注: Q9はQ7「現在の在留資格をお答えください」にて、「特定技能(宿泊)」「特定技能(外食)」「特定技能(その他)」のいずれかを回答した人が対象(N=28)

Q10:回答者の来日時期

- 回答者が(就職を目的に)日本に来た時期について質問したところ、「2016～2019年頃」が最も多く31.6%だった。次いで「2022～2023年頃」が28.6%が多かった。



Q11:回答者の転職経験の有無

- 回答者に転職経験の有無について質問したところ、「転職をしたことがない(同じホテル・旅館で働いている)」という割合が最も多く、79.6%となった。

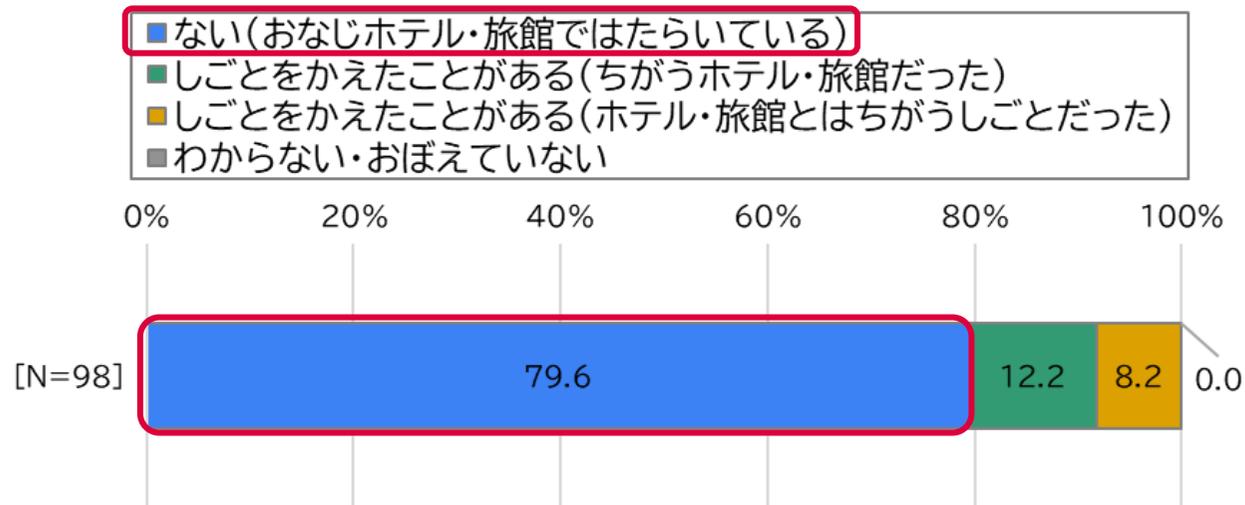


図 Q11回答者の転職経験の有無

Q12:回答者が現在の勤務先で働き始めた時期

- 回答者が現在の勤務先で働き始めた時期について質問したところ、(2025年2月時点で)「2~3年前」が最も多く38.8%、次いで「1年前」が30.6%となった。

(注)時間的な前後関係を問う日本語表現は難しいため、やさしい日本語・英語ともに現在の勤務先での働き始めた時期を西暦で質問した。

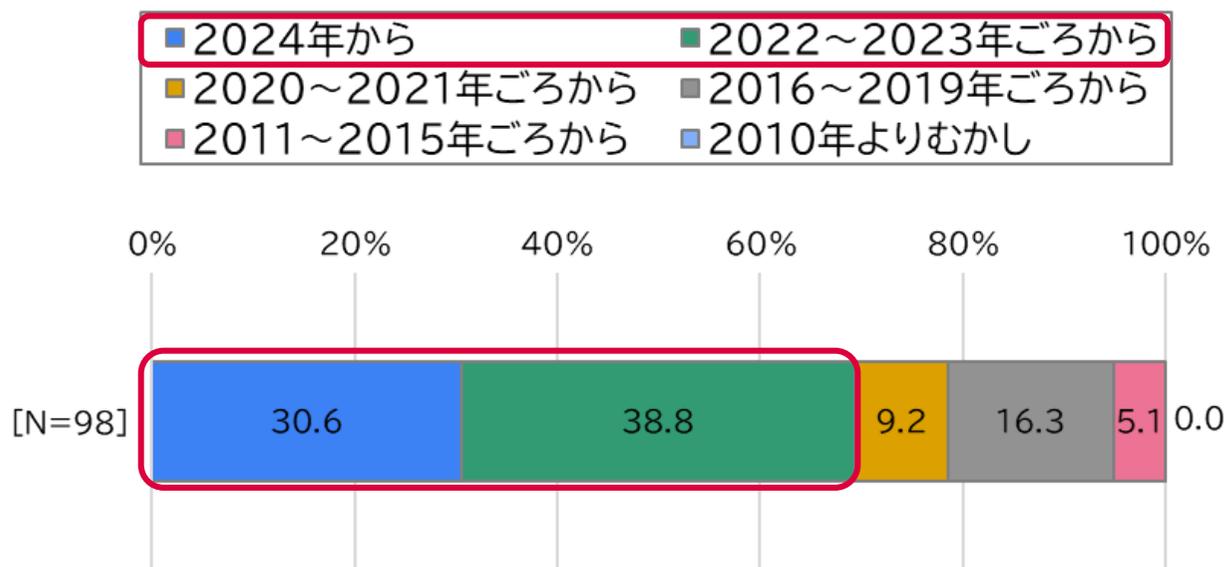


図 Q12回答者が現在の勤務先で働き始めた時期

Q14: 就労先として、日本を選択した理由

- 外国人従業員が就労先として日本を選んだ理由を質問した。
- 「日本の文化や暮らしを知りたかった」が最多(54.1%)、次いで「便利で暮らしやすい」(44.9%)、「日本の仕事を学びたい」(38.8%)となった。

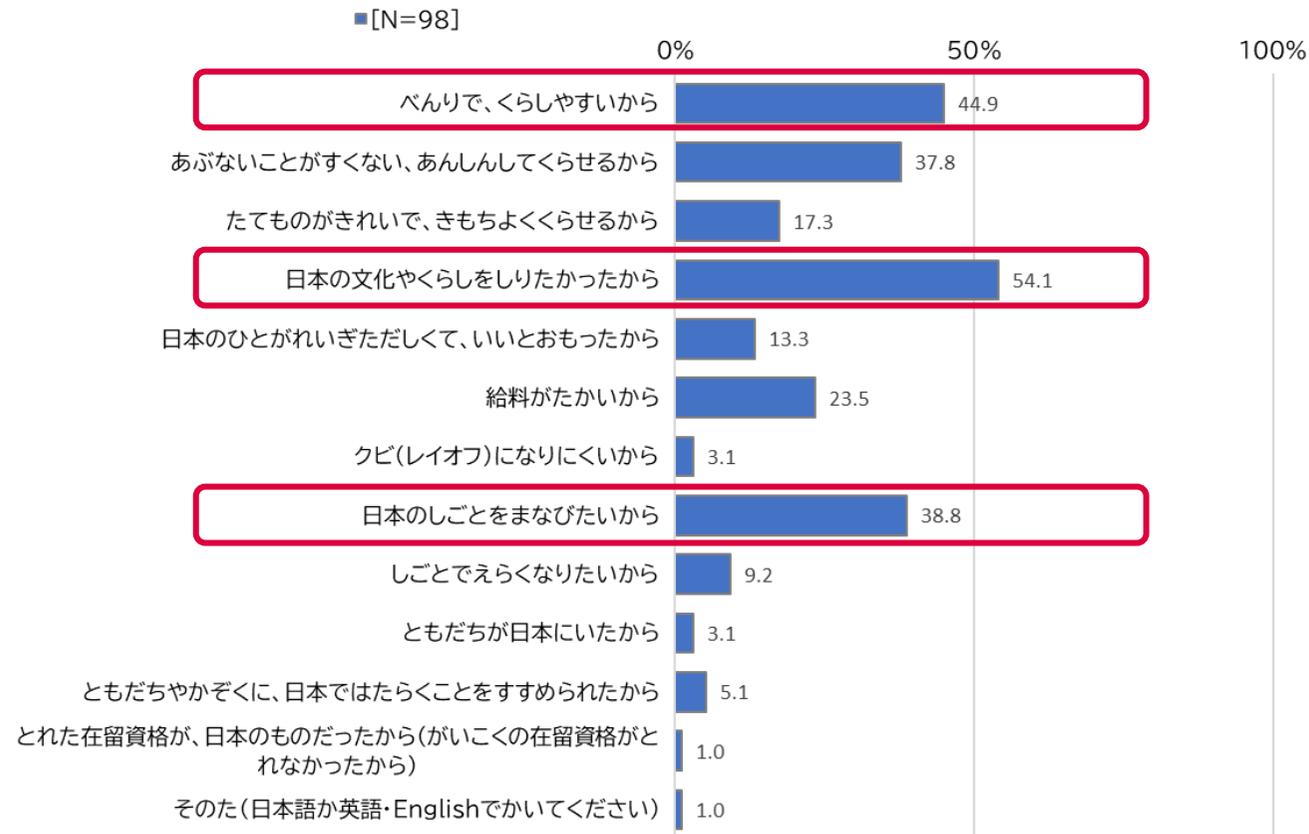


図 Q14回答者が就労先として日本を選んだ理由(複数回答)

Q15: 就労先として、宿泊業を選択した理由

- 回答者が就労先として宿泊業を選んだ理由を質問した。
- 「日本のおもてなしを勉強したかった」が最多(57.1%)、次いで「もともとホテルの仕事をやってみたかった」(50.0%)、「ホテルで働くためのスキルを勉強したかった」(46.9%)となった。それ以外の選択肢は低い割合に留まった。

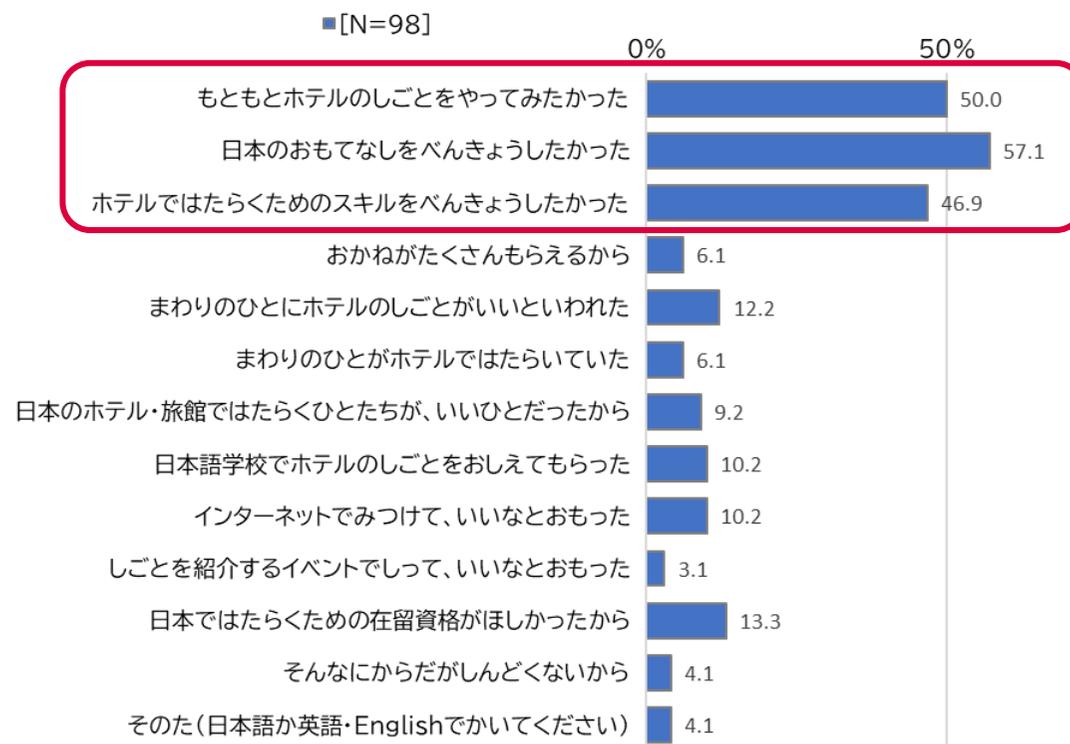


図 Q15回答者が宿泊業を選んだ理由(複数回答)

Q16:今の勤務先を選択した理由

- 回答者が現在勤務する宿泊施設を選んだ理由を質問した。
- 「仕事が面白そうだったから」が最多(44.9%)、次いで「ホテル・旅館の立地が便利だった」(29.6%)、「ホテル・旅館のスタッフの人柄がよかった」(同29.6%)となった。

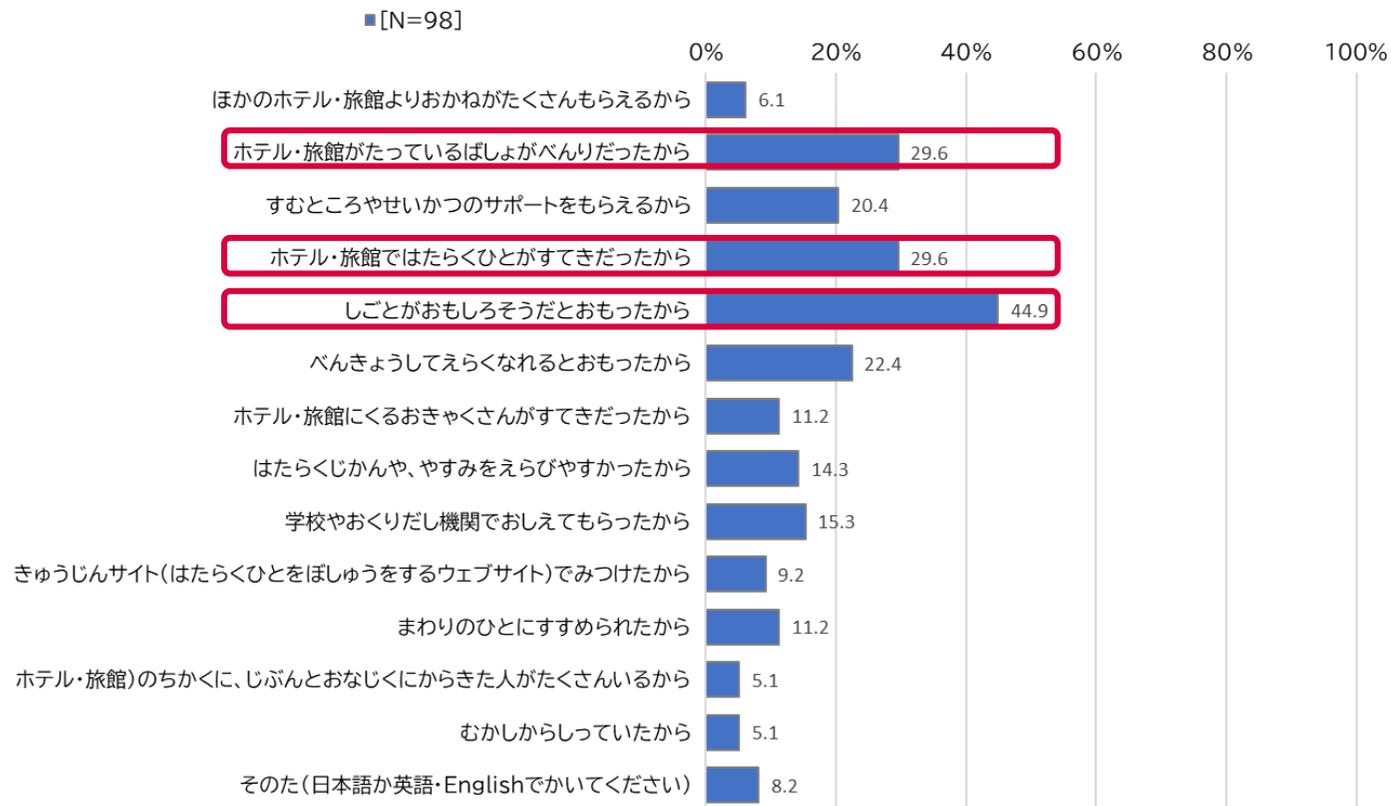


図 Q16回答者が今の勤務先を選択した理由(複数回答)

Q17:回答者が求職時に参考にした情報源

- 求職の際に回答者が参考にした情報源について質問したところ、**学校・送り出し機関が49.0%で最多**となった。次いで**インターネット検索が30.6%**で続いた。

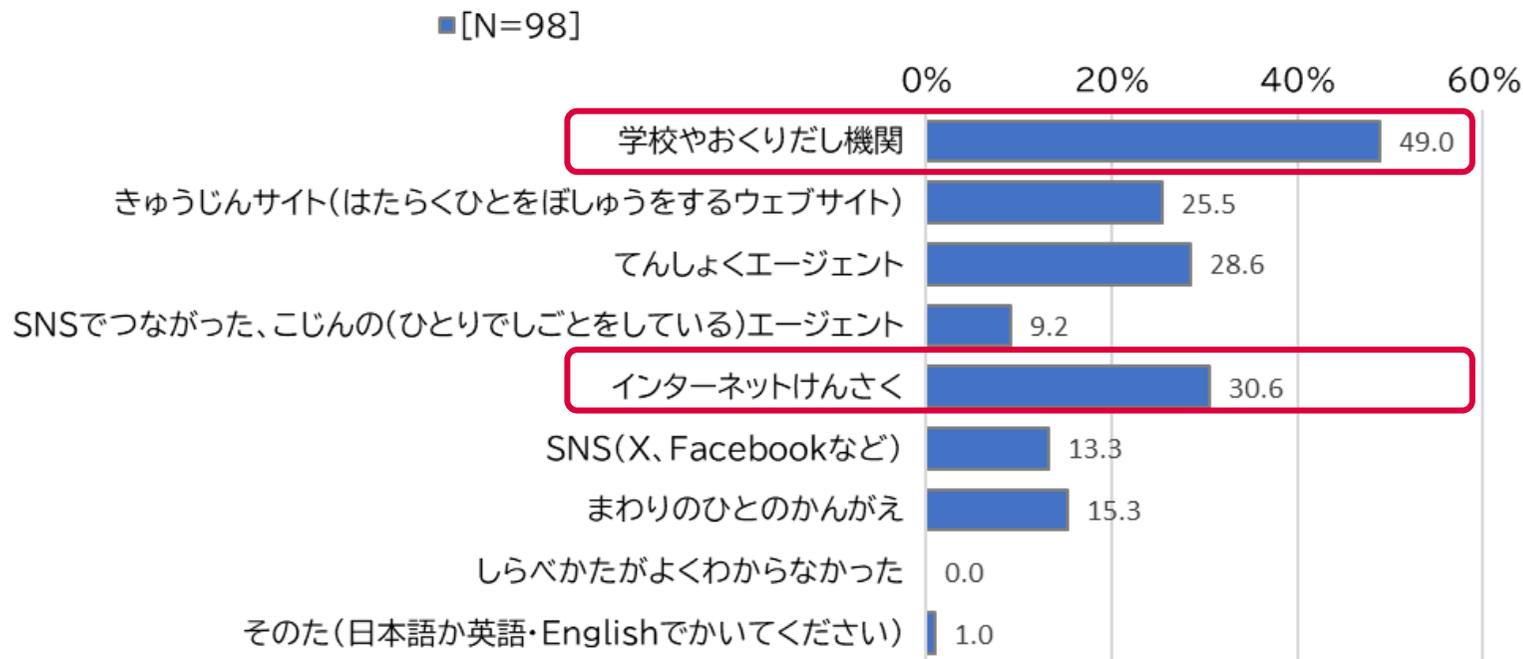


図 Q17回答者が求職時に参考にした情報ルート(複数回答)

Q18:回答者が就労前に知りたかった情報

- 就労前に知りたかった情報について質問したところ、「日本の文化、コミュニケーション」が最も多く、49.0%となった。次いで、「給料がいくらか」が41.8%となった。

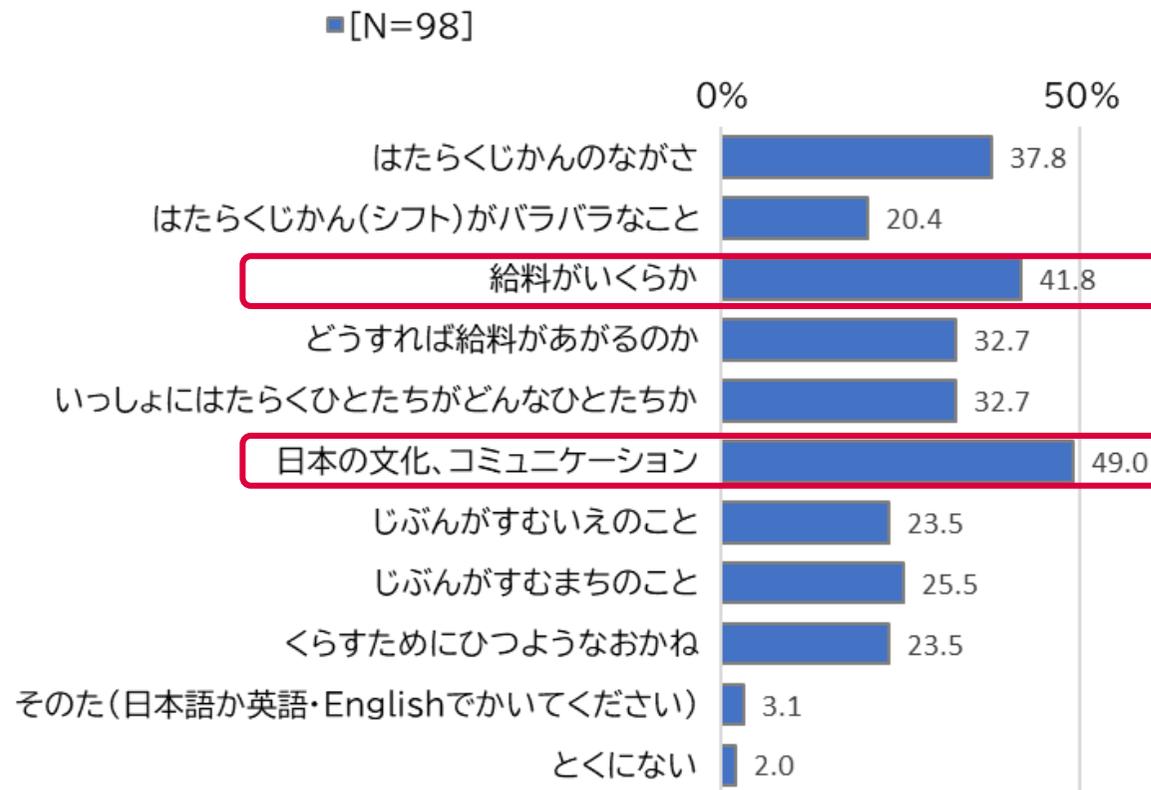


図 Q18回答者が就労前に知りたかった情報(複数回答)

Q19:回答者が働くうえで感じている課題

- 現在働くうえで感じている課題について質問したところ、「給料が少ない」が最も多い(42.9%)。
- 次いで「日本語学習の支援」(19.4%)、「シフトのばらつき」(15.3%)が挙げられている。

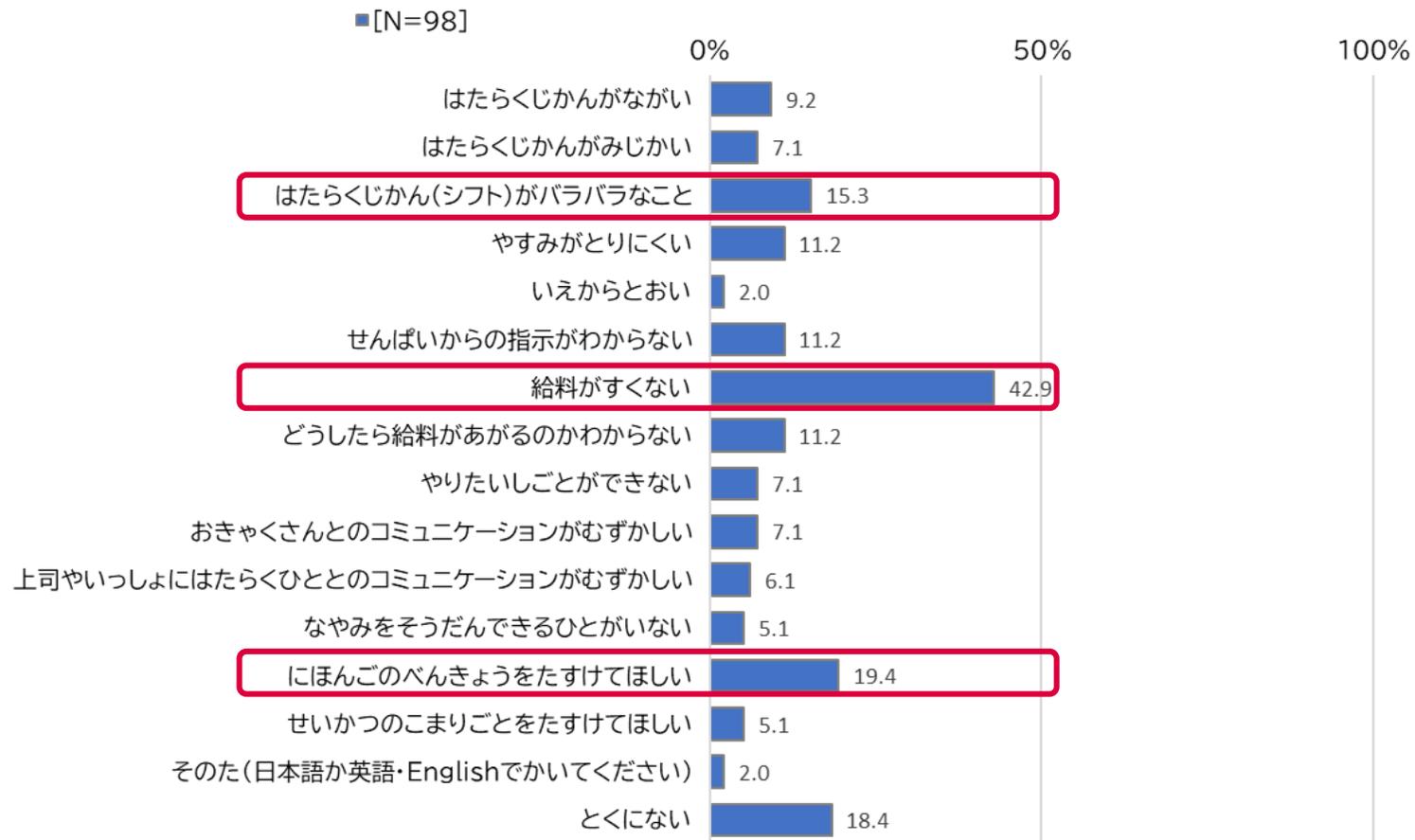


図 Q19働くうえで感じている課題(複数回答)

Q20:回答者の将来展望

- 回答者の将来展望について質問したところ、「現在の勤務先で昇格・昇給したい」という回答が**50.0%となり、最も多い**。次いで多いのが「分からない」の12.2%となった。

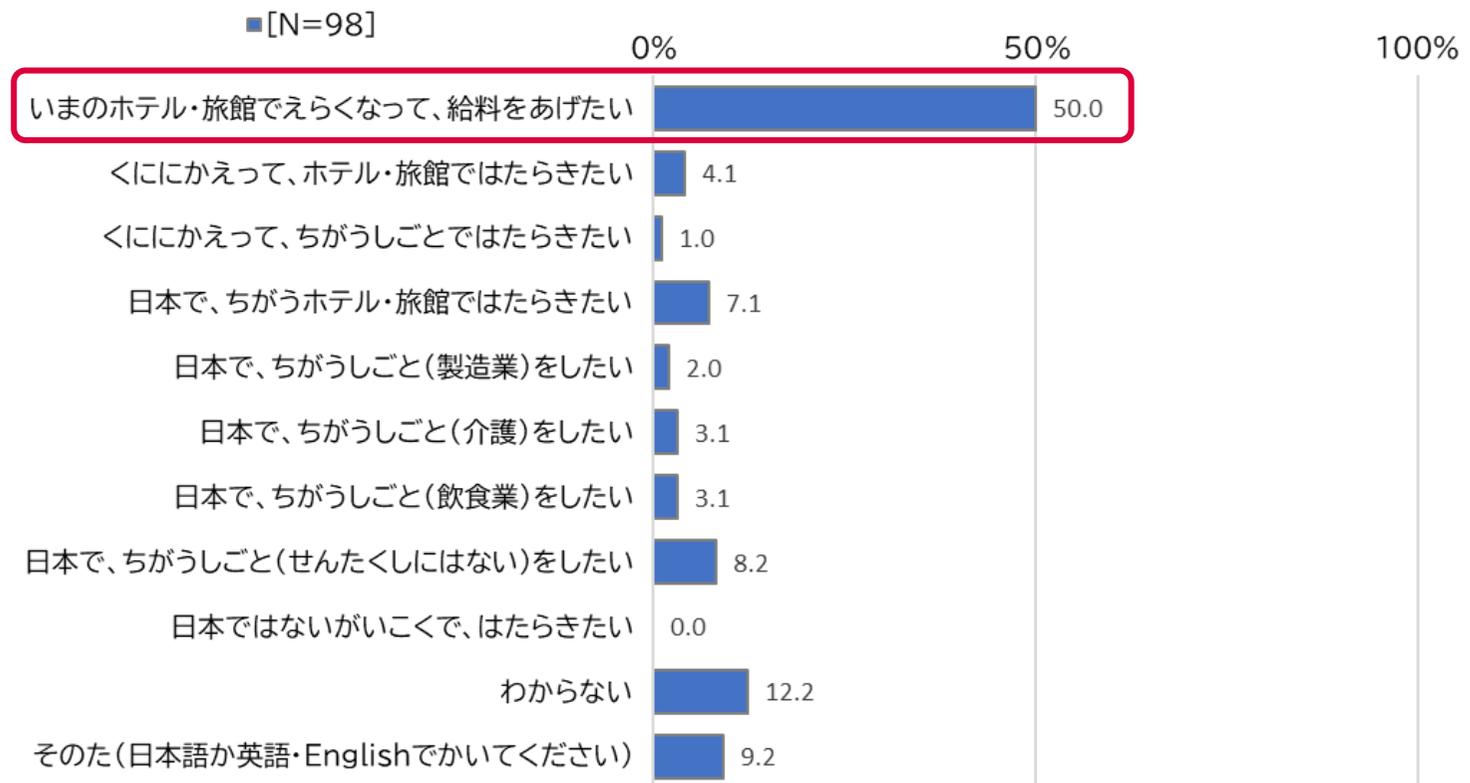


図 Q20回答者の将来展望

2-3. 宿泊分野特定技能評価試験の合格者調査

- 調査概要
- 調査結果のまとめ
- 調査結果の概要

(「調査結果のまとめ」につながるデータのみを掲載。その他データは「5. 参考資料」参照)

宿泊分野特定技能評価試験の合格者調査の概要

● 宿泊分野特定技能評価試験の合格者調査の概要は以下のとおりである。

- 本調査はやさしい日本語、英語の二言語で実施しており、紹介するデータはやさしい日本語の選択肢を表示する。分析においては一般的な日本語に翻訳した上でデータを紹介する。
- 複数回答の設問については、図タイトルにその旨を明記する（無記載は単数回答）。

実施目的	・ 特定技能試験(宿泊)の合格者の実態、および日本/宿泊業を選択した理由や、合格したものの宿泊業での就労には至っていない理由・事情を把握
調査対象	宿泊分野特定技能1号評価試験、または宿泊分野特定技能2号評価試験(以下、「特定技能試験(宿泊)」)を受験し、合格した方
調査項目	<ul style="list-style-type: none">・ 属性情報<ul style="list-style-type: none">➢ 特定技能試験を受けた国、合格した年、国籍、年齢、日本語力、現在の仕事・ 現状までの経緯<ul style="list-style-type: none">➢ 特定技能試験を知ったきっかけ➢ 日本/特定技能(宿泊)を受験しようと考えた理由・ (現在宿泊業で働いていない場合)宿泊業での就労に至っていない理由<ul style="list-style-type: none">➢ 上記の理由、日本で就きたい仕事内容・ 必要なサポート<ul style="list-style-type: none">➢ 働き方改善にむけて、必要とするサポート
調査方法	Webアンケート調査(やさしい日本語、英語の二言語で実施) (一般社団法人宿泊業技能試験センターの協力を得て、対象者にURL等を展開)
調査時期	2025年2月27日(木)～3月3日(月)
回収数	963

宿泊分野特定技能評価試験の合格者調査 まとめ1/4

(特定技能(宿泊)の合格者の実態、日本・宿泊業の選択理由、宿泊業で就労していない理由等)

具体的な調査結果に進む前に、本調査の結果のまとめを述べる。

● 試験合格者の国籍・年齢等について

- 試験を受験した国は日本が最多(41.7%)、ミャンマーが第二位(31.7%)。【p.82参照】
- 回答者は20代が70.2%。【p.85参照】

● 日本語力について

- 回答者の日本語力はJLPT-N3が最多。【p.86参照】

● 試験、求職に係る情報源について

- 回答者は、試験についての情報をインターネット(32.7%)、SNS(29.2%)から得ている(第一位は学校・送り出し機関で38.7%)。【p.88参照】
- 就労先を調べる際には、インターネット検索が最多(44.0%)となった。【p.91参照】

⇒調査結果からは、以下の実態が示唆される。

- ✓ 試験合格者は日本又はミャンマーで受験している者が多く、20代が大半を占める。
- ✓ 試験合格者の平均的な日本語力は、現在宿泊業で就労している外国人の平均的な日本語力よりも低い可能性がある。
- ✓ 試験合格者は、学校・送り出し機関や知人等からの口コミの情報だけでなく、インターネットやSNS上の情報もよく参照している可能性がある。

宿泊分野特定技能評価試験の合格者調査 まとめ2/4

(特定技能(宿泊)の合格者の実態、日本・宿泊業の選択理由、宿泊業で就労していない理由等)

- 日本の宿泊業を(現在、又は、将来の)就労先として選択した理由等について
 - 回答者が就労先として日本を選んだ理由は、日本の文化・生活への関心が最多(59.1%)となったが、日本の仕事への関心が第二位(39.7%)となった。【p.89参照】
 - さらに宿泊業を選択した理由としては、宿泊業への関心や宿泊業の仕事のスキル習得等への関心を回答した割合が高く(50%以上の割合)、それ以外の理由(日本で就労するための在留資格がほしかった等)と40ポイント以上の差があった。【p.90参照】
- 試験合格者の現在の就労状況、宿泊業で就労していない理由について
 - 回答者は、2024年に合格している者が最多(69.5%)。【p.83参照】
 - 回答者のうち、実際に特定技能(宿泊)で日本の宿泊業で就労しているのは17.0%。【p.87参照】
 - なぜ現在特定技能(宿泊)を活用して日本の宿泊業で就労していないのかの理由は、試験に合格したばかりという回答が最多(37.7%)だが、第二位、第三位に日本の宿泊業での仕事が見つからない(23.3%)、採用面接を実際に受けたが不合格だった(9.1%)となった。【p.92参照】

⇒ 調査結果からは、以下の実態が示唆される。

- ✓ 特定技能(宿泊)の合格者は、単に日本で就労するためだけに試験を受験したのではなく、日本の宿泊業に対して高い関心を持っている可能性がある。
- ✓ 特定技能(宿泊)は、(試験に合格してから日数が浅い者もいるが)日本の宿泊業での仕事を見つけるのに苦労している可能性がある。

宿泊分野特定技能評価試験の合格者調査 まとめ3/4

(特定技能(宿泊)の合格者の実態、日本・宿泊業の選択理由、宿泊業で就労していない理由等)

● 試験合格者の日本の宿泊業への課題認識について

- 回答数は少ないが(25件)、宿泊業とは違う仕事がよい、宿泊業は労働条件がよくないなど、宿泊業についてネガティブな回答した者に、日本の宿泊業の課題を質問したところ、給与の低さ、休暇の取りにくさ、変則的なシフト、労働時間の長さ等を挙げている(20%~30%台)。【p.93参照】

⇒調査結果からは、以下の実態が示唆される。

- ✓ 宿泊業の外国人従業員が挙げた課題と比べると、給与の低さが第1位である点は共通しているが、その他労務面での課題への懸念の割合が高いことに特徴がある(ただし回答数が少ないことに注意)。

宿泊分野特定技能評価試験の合格者調査 まとめ4/4

(特定技能(宿泊)の合格者の実態、日本・宿泊業の選択理由、宿泊業で就労していない理由等)

● 試験合格者が求める支援について

- 回答者に、日本の宿泊業への就労を動機づけるために必要な支援を質問したところ、日本語の学習支援が最多(51.8%)であったが、日本の宿泊業でのスキル習得の支援や求人紹介も高い割合となった(40%台)。【p.94参照】
- 回答者に、日本での就労に必要な支援を尋ねたところ、日本語学習支援が最多(54.9%)となったが、僅差で日本での仕事でのスキル習得への支援が第二位となった(54.4%)。宿泊業でのスキル習得への支援も高い割合となった(第三位、50.9%)。【p.95参照】

⇒調査結果からは、以下の実態が示唆される。

- ✓ 特定技能(宿泊)の合格者は、日本語学習の支援だけでなく、日本や日本の宿泊業で働くということに対する支援も強く求めている。

Q1: 回答者が特定技能試験(宿泊)を受験した国

- 回答者が特定技能試験(宿泊)を受験した国は、日本が最も多く(41.7%)、次にミャンマーが多い(31.7%)。

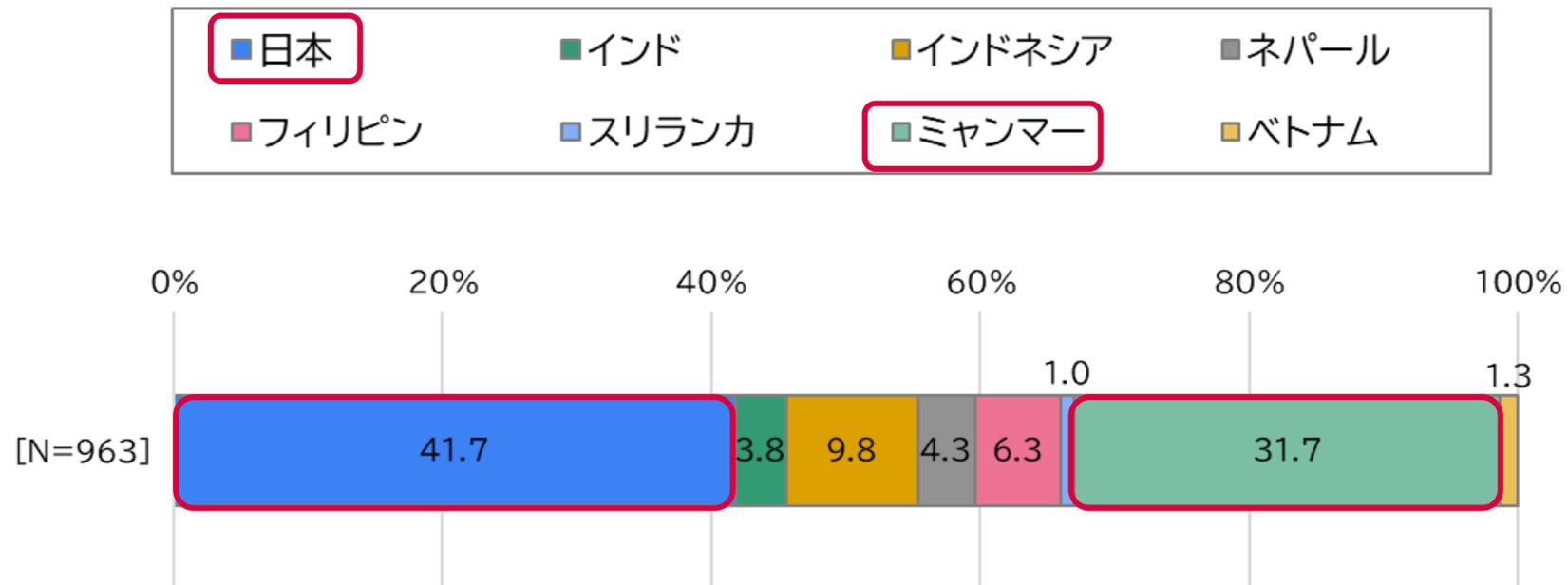


図 Q1回答者が特定技能試験(宿泊)を受験した国

Q2: 回答者が特定技能試験(宿泊)に合格した年

- 回答者が特定技能試験(宿泊)に合格した年について、**2024年**が最も多く**69.5%**となった。

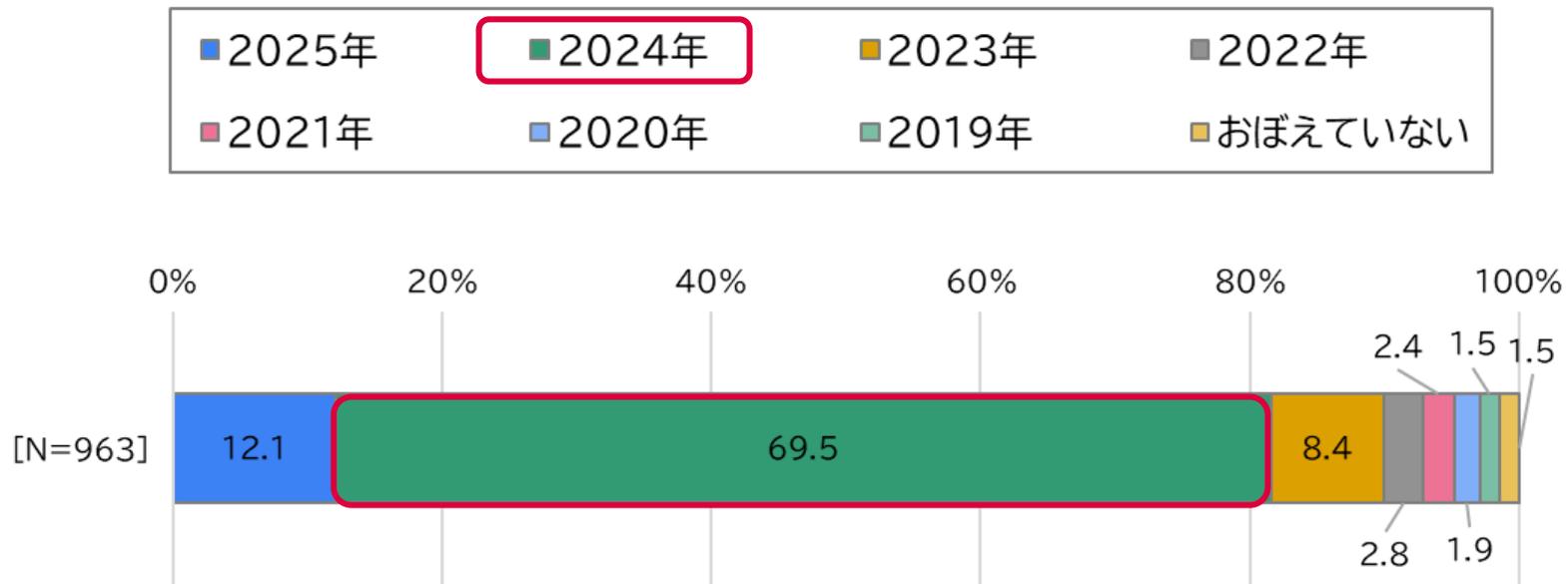


図 Q2回答者が特定技能試験(宿泊)に合格した年

Q3: 回答者の国籍

- 回答者の国籍について質問したところ、**ミャンマーが393人と最も多く、次にインドネシア(169人)、ネパール(89人)**となっている。

- その他31件の回答内訳も併せて示す。

国名	N=963
ミャンマー	393
インドネシア	169
ネパール	89
フィリピン	81
ベトナム	63
インド	42
バングラデシュ	20
中国	19
スリランカ	12
タイ	7
モンゴル	7
ブラジル	6
アメリカ	5
韓国	4
イタリア	4
フランス	3
イギリス	2
ウズベキスタン	2
マレーシア	2
パキスタン	1
カンボジア	1
その他	31

表 Q3回答者の国籍

国名
台湾
ロシア
アルゼンチン
香港
チリ
カザフスタン
スイス
ブータン
ハンガリー
フィリピン
トルコ
イスラエル
オーストリア
スペイン
スウェーデン

表 Q3回答者の国籍「その他」回答例

Q4:回答者の現在の年齢

- 回答者の現在の年齢について、**20代が最も多く70.2%**、次いで30代が23.5%となっている。

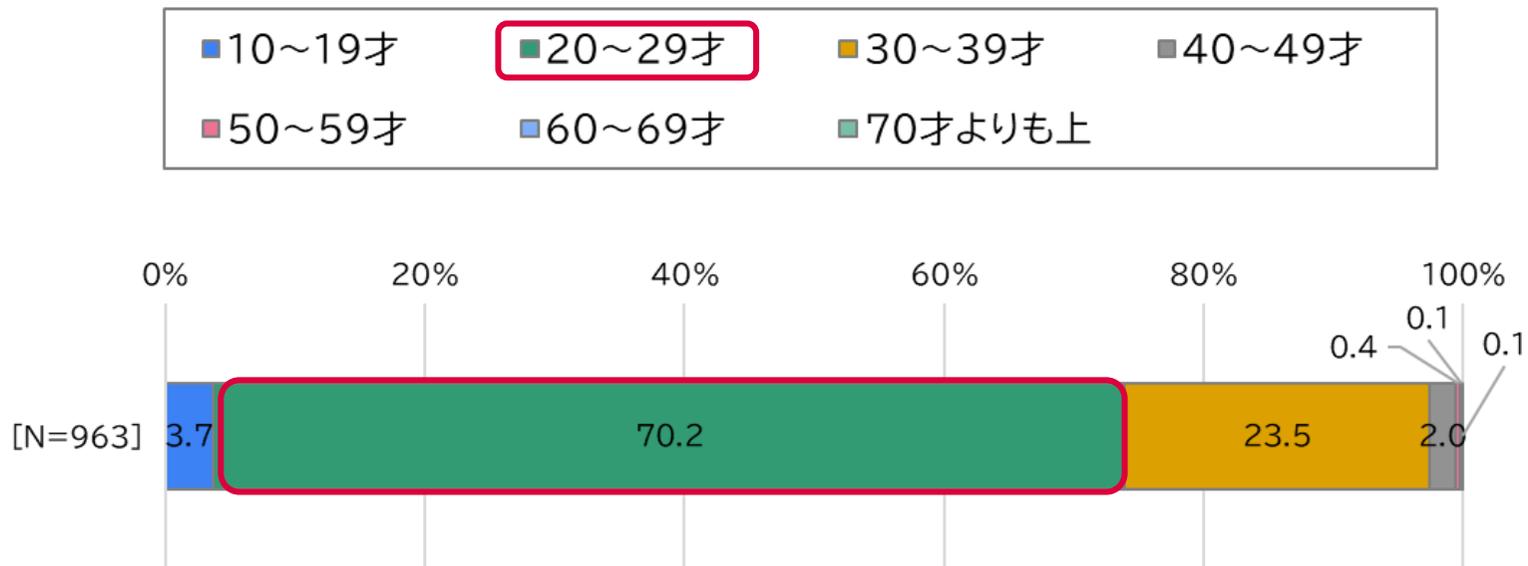


図 Q4回答者の現在の年齢

Q5: 回答者の日本語力

- 回答者の日本語力について質問したところ、「**JLPT-N3**」が最も多く**39.1%**となった。

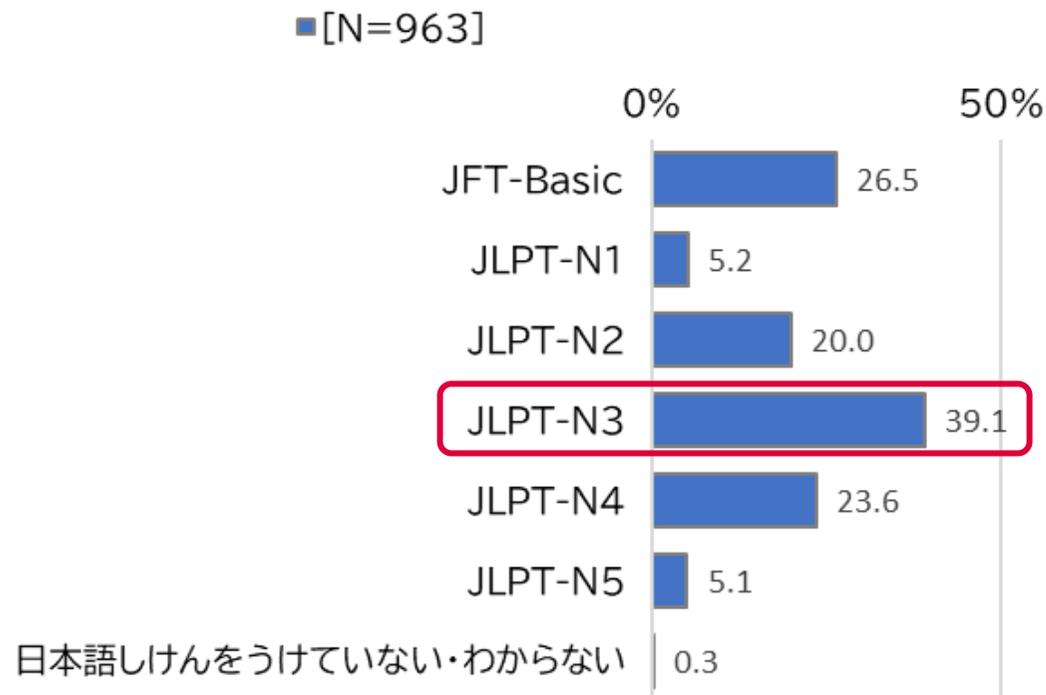


図 Q5回答者の日本語力

Q6: 回答者の現在の仕事

- 回答者の現在の仕事(現在の在留資格等)について質問したところ、最も多いのは「自分の国で働いている」(23.4%)であり、特定技能(宿泊)で働いているのは17.0%となった。

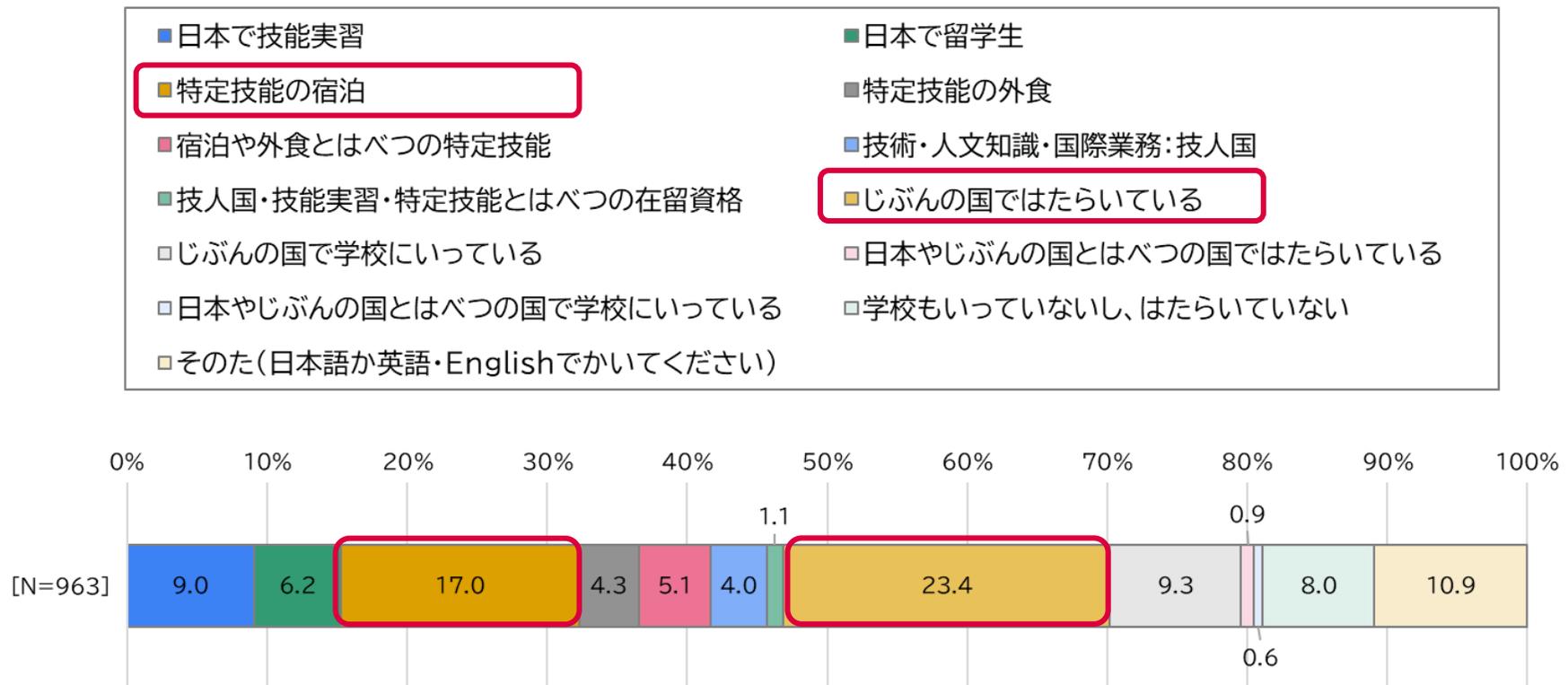


図 Q6回答者の現在の仕事

Q8: 特定技能試験(宿泊)をどこで認知したか

- 特定技能試験(宿泊)をどこで認知したかについて質問したところ、**学校・送り出し機関(38.7%)**が**最多**となった。次いで、**インターネット検索(32.7%)**、**SNS(29.2%)**、**友人・知人経由(17.1%)**が続いた。

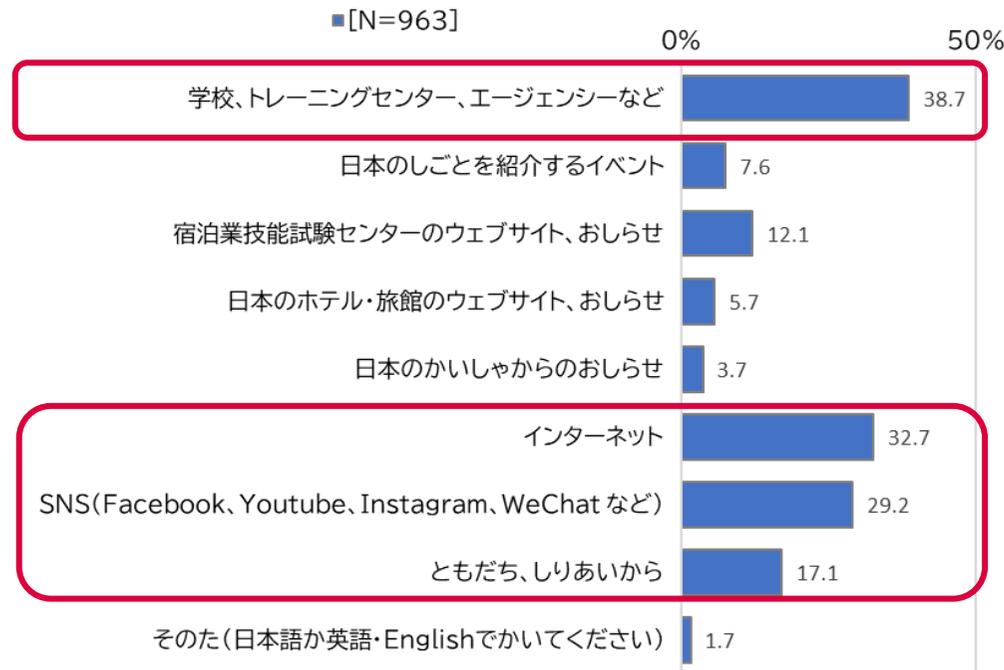


図 Q8特定技能試験(宿泊)の認知機会(複数回答)

Q10: 就労先として、日本を選択した理由

- 就労先として日本を選んだ理由について質問したところ、「日本の文化や暮らしを知りたかった」が最多(59.1%)、次いで「日本の仕事を学びたいから」(39.7%)、「便利で暮らしやすいから」(39.4%)となった。

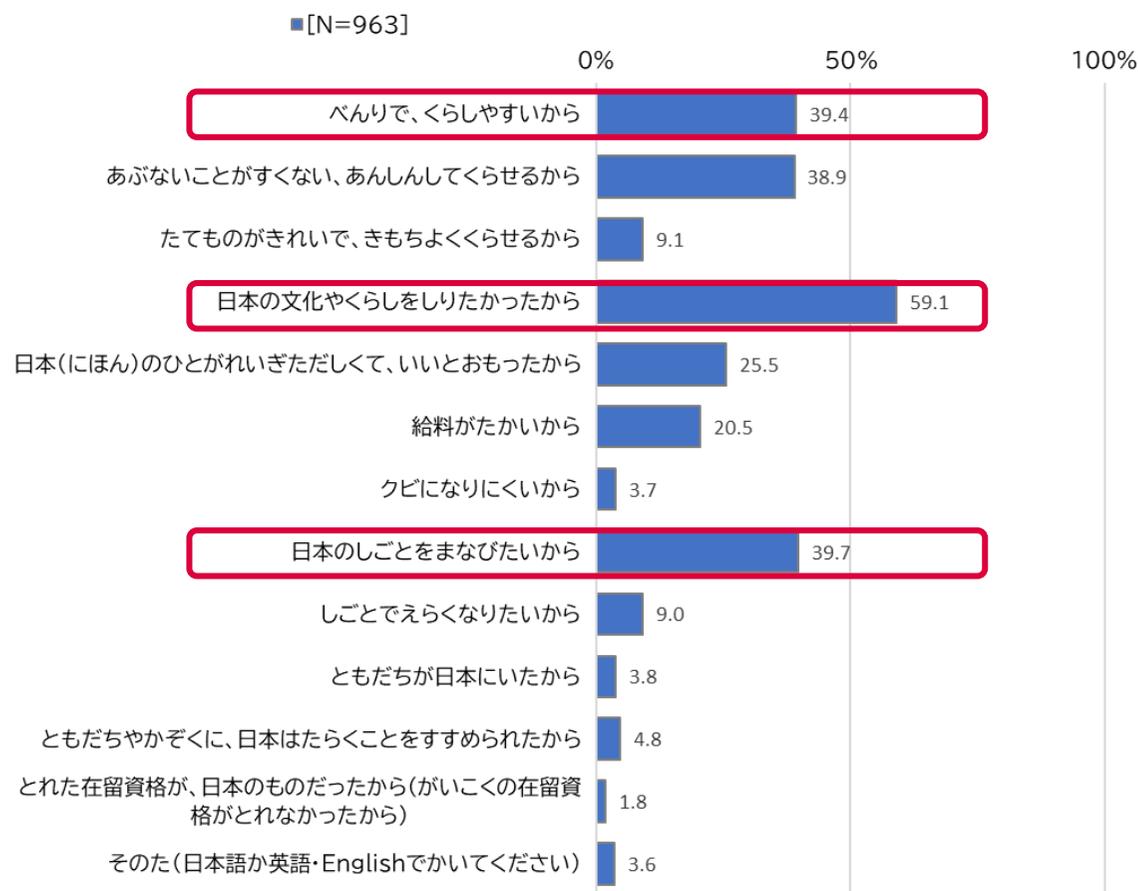


図 Q10回答者が日本を選んだ理由(複数回答)

Q11:回答者が特定技能の分野として、宿泊業を選択した理由

- 回答者が宿泊業を選んだ理由は、「ホテルで働くためのスキルを勉強したかった」(60.7%) が最多となった。次いで、「日本のおもてなしを勉強したかった」(57.3%)、「ホテルの仕事をやってみたかった」(56.1%)、となった。それ以外の選択肢は低い割合に留まった。

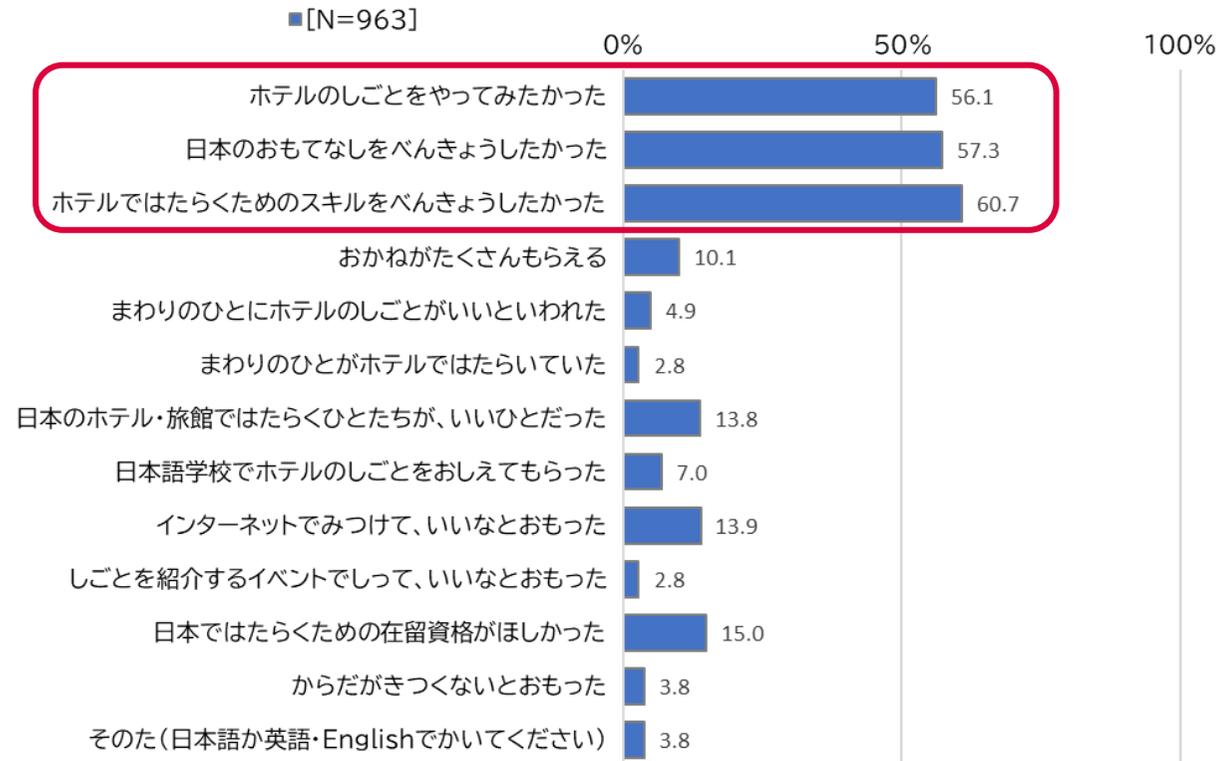


図 Q11回答者が宿泊業を選んだ理由(複数回答)

Q12: 回答者が就職先を探す際に参考に使っている情報源

- 回答者が就職先を探す際に参考に使っている情報源について質問したところ、インターネット検索(44.0%)が最多となった。次いで、SNS(39.4%)、学校・送り出し機関(37.8%)が続いた。

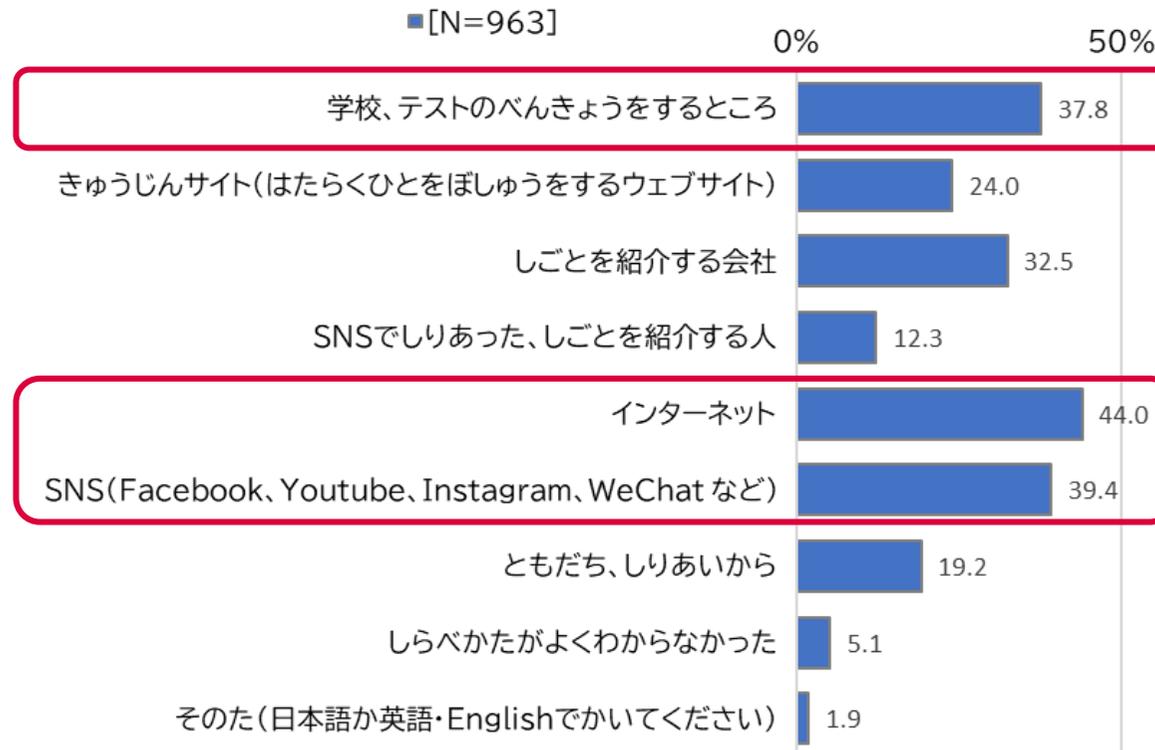
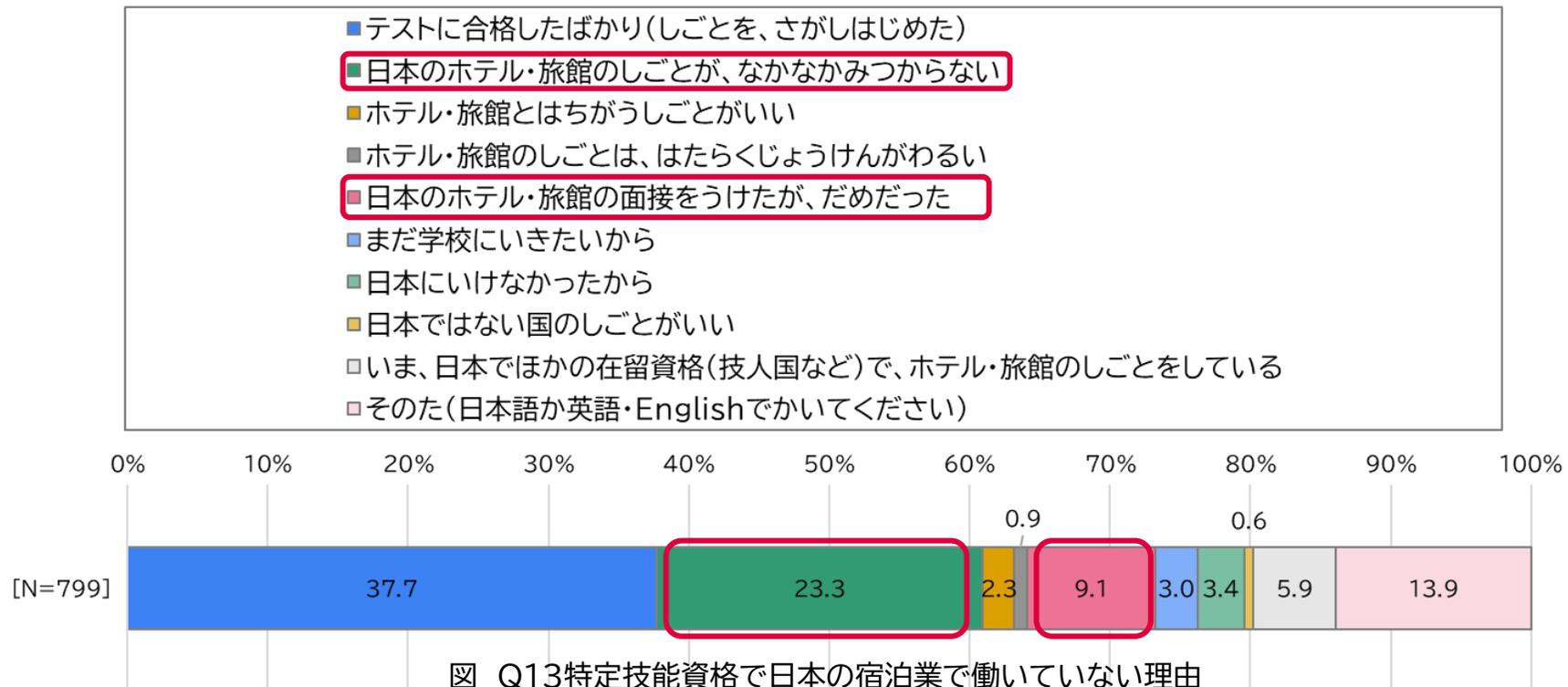


図 Q12就職先時を探す際に参考に使っている情報源(複数回答)

Q13: 特定技能資格で日本の宿泊業で働いていない理由

- 現在の仕事として「特定技能の宿泊」を選択しなかった回答者(N=799)に、特定技能資格で日本の宿泊業で働いていない理由を尋ねたところ、「試験に合格したばかり」(37.7%)が最も多い。
- 次いで「日本のホテル・旅館の仕事が見つからない」(23.3%)、「採用面接を受けたが断られた」(9.1%)となっている。



注: Q13はQ6「今の仕事を教えてください」にて、「特定技能の宿泊」以外の回答をした人が対象(N=799)

Q14: 回答者が宿泊業の課題だと感じる点

- 現在の仕事として「特定技能の宿泊」を選択しなかった回答者(N=799)のうち、「宿泊業とは違う仕事が良い」「宿泊業は労働条件が良くない」と回答した人(N=25)を対象に、宿泊業の課題だと感じる点を質問した。
- 回答として「賃金の低さ」が32.0%で最も多かった。

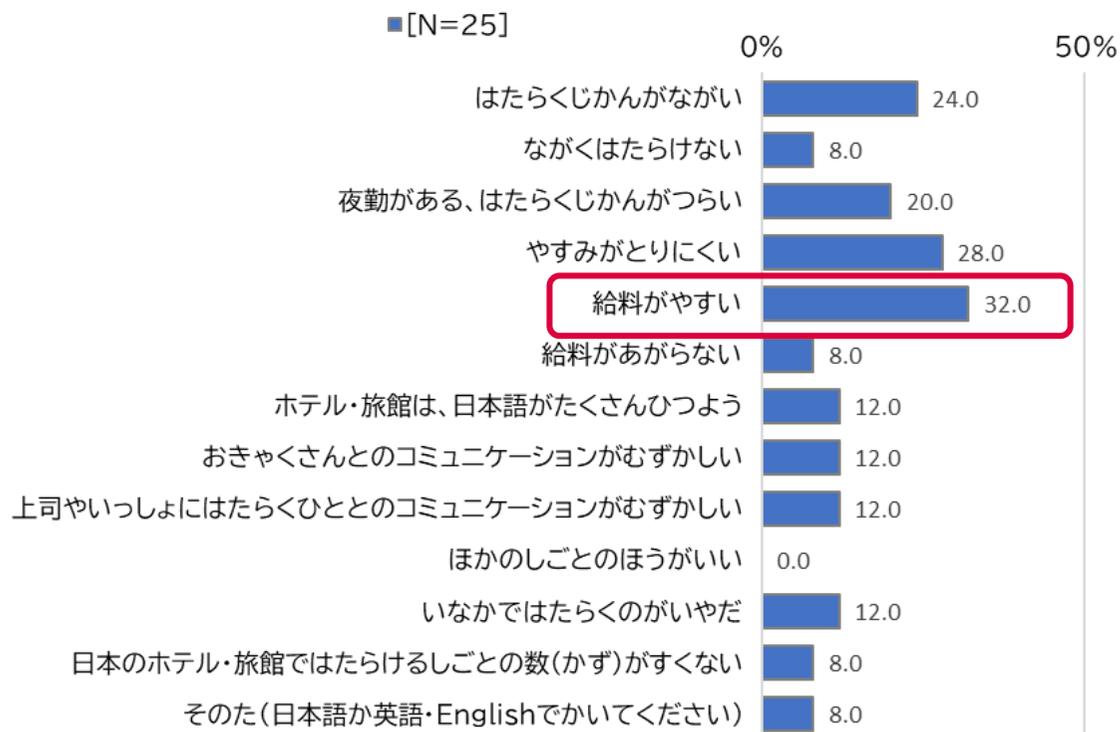


図 Q14 宿泊業の課題だと感じる点(複数回答)

注: Q14、Q15はQ13「特定技能(宿泊)の試験に合格した方で、現在日本の宿泊業に、特定技能の資格で働いていない人にお尋ねします。なぜ、特定技能の資格で日本の宿泊業で働いていないのでしょうか」において、「ホテル・旅館とは違う仕事が良い」「ホテル・旅館は働く条件が悪い」のいずれかを選択した者を対象に質問した(N=25)

Q16: 日本の宿泊業への就労の動機付けにつながるサポート

- どのようなサポートがあれば日本の宿泊業での就労が動機付けられるかを質問したところ、「日本語学習のサポート」(51.8%)が最多となった。
- 次いで、「日本の宿泊業務のスキル向上支援」(45.5%)、「日本の宿泊の求人紹介」(44.2%)、「日本の宿泊施設の紹介」(36.0%)、「外国人が働きやすい環境支援」(33.4%)が続いた。
 - 賃金の低さや労働環境の改善に係るニーズは低い割合に留まった。

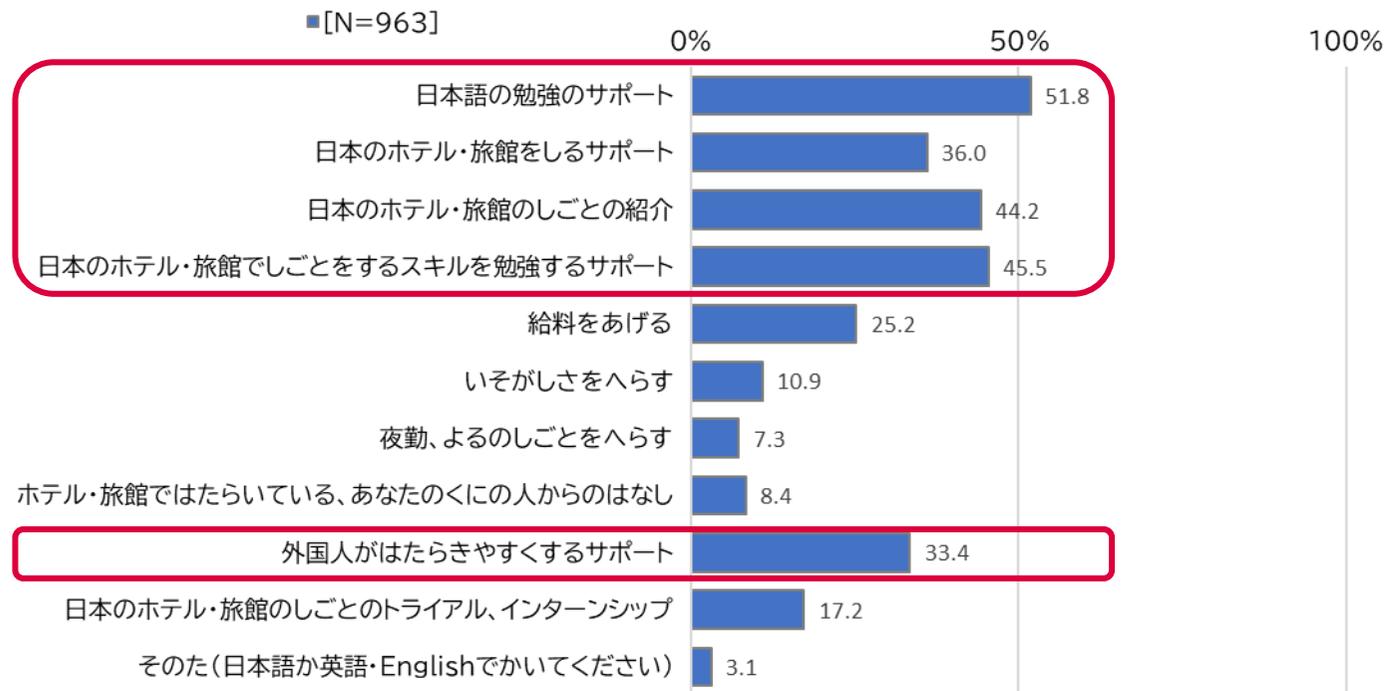


図 Q16日本の宿泊業への就労の動機付けにつながるサポート(複数回答)

Q17: 日本での就労への動機づけに必要なサポート

- 日本で就労するために必要なサポートを質問したところ、「日本語学習のサポート」(54.9%)が最多となった。ほぼ同じ割合で、「宿泊の業務理解支援」(54.4%)、「宿泊業務のスキル向上支援」(50.9%)が挙げられた。
- さらに「日本に来るまでの経済的なサポート」(35.1%)、「多言語対応」(22.9%)が続いた。

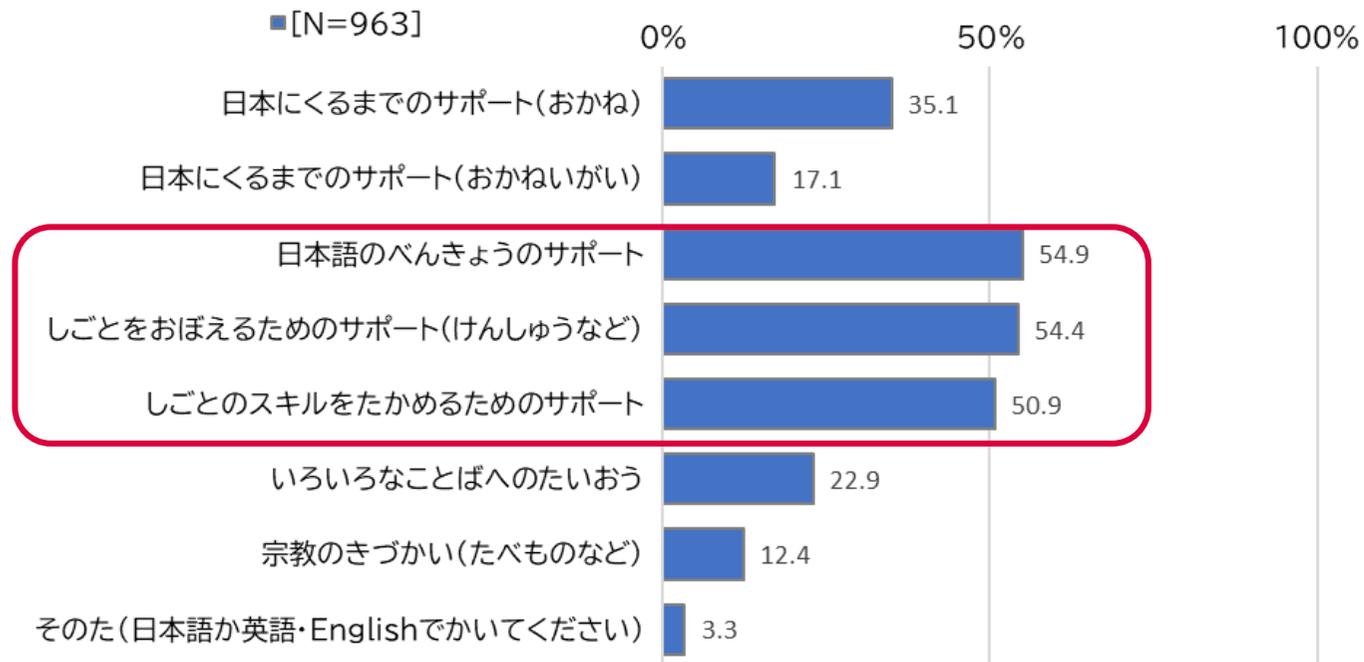


図 Q17日本での就労への動機づけに必要なサポート(複数回答)

2-4.追加調査 文献調査、インタビュー調査

文献調査

● アンケート調査、インタビュー調査の設計にあたって、以下の文献を調査した。

文献名	著者等	発行年	発行者・URL
宿泊業における外国人材の雇用促進に関する業務事業実施報告書	観光庁参事官(国際関係・観光人材政策)付	2022年	https://www.mlit.go.jp/kankocho/seisaku_seido/kih_onkeikaku/jizoku_kankochi/kankojinzai/ninaitekakuho/content/001481890.pdf
宿泊業における外国人材の雇用促進に関する業務事業実施報告書	観光庁 観光産業課	2023年	https://www.mlit.go.jp/kankocho/seisaku_seido/kih_onkeikaku/jizoku_kankochi/kankojinzai/ninaitekakuho/content/001597335.pdf
観光人材としての外国人雇用のあり方に関する一考察:日本在住の中国人労働者及び留学生を事例に	岩本・黒沢・鈴木・遠藤	2020年	https://www.jiu.ac.jp/files/user/education/books/pdf/2019-28-6-007.pdf
観光関連事業者のための高度外国人材採用・活用ハンドブック	東京都	2020年	https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/documents/d/sangyo-rodo/a7acbfb69942d17c38482cdc66f00db1
外国人留学生/高度人材の採用に関する調査	株式会社DISCO	2022年	https://www.career-tasu.co.jp/press_release/8878/
みずほ産業調査 日本産業の中期見通し—向こう5年(2024-2028年)の需給動向と求められる事業戦略—	株式会社みずほ銀行産業調査部	2023年	https://www.mizuhobank.co.jp/corporate/industry/sangyou/pdf/1073_23.pdf
日本企業における外国人材受け入れの現状に関する研究	湯川恵子	2020年	https://www.jstage.jst.go.jp/article/jmdayokoushu/20/0/20_57/_pdf/-char/ja
国境を越える人の移動と移民政策:その影響と課題を考える	明石純一	2019年	生活協同組合研究(522) 5-12 (https://www.jstage.jst.go.jp/article/consumercoopstudies/522/0/522_5/_pdf/-char/ja)
観光人材における産学ミスマッチに関する一考察—観光産業と観光系大学へのアンケート調査分析より—	森下晶美	2018年	https://www.jstage.jst.go.jp/article/jafit/25/0/25_85/_pdf/-char/ja
現代日本の外国人労働者——昨今の政策動向とその含意(2017)	明石純一	2017年	労働調査(569), 4-10 (https://www.rochokyo.gr.jp/articles/1711.pdf)
宿泊業界の観光人材活用を推進へ 特定技能の現状と課題を提起する記者発表を開催	岩城由彦	2023年	https://www.tsudukeru.com/news/article/n15
宿泊施設を対象に「特定技能」に関する調査を実施	株式会社ダイブ	2024年	https://dive.design/news/article/p80e6ORv

(上記URLは全て2025年3月14日閲覧)

インタビュー調査の概要

- インタビュー調査の概要は以下のとおりである。

実施目的	・ アンケート調査の分析支援のため、外国人就労に係る有識者、技術・人文知識・国際業務や特定技能レベルの外国人材の受入れ・生活支援・育成・就職支援等を行っている専門学校教員に対してインタビューを行う。	
調査対象	外国人就労に係る有識者 ・ 株式会社ダイブ ・ 筑波大学人文社会系教授 明石純一氏	外国人留学生受入れ専門学校 ・ 学校法人菅原学園専門学校デジタルアーツ仙台 ・ 学校法人YIC学院YIC京都ビューティー専門学校 ・ 学校法人穴吹学園福山校
調査項目	外国人就労に係る有識者への調査項目 ・ 宿泊事業者の外国人採用に係る動向 ・ 宿泊事業者の人手不足の状況 ・ 特定技能人材の特徴、事業者からの評価 ・ 特定技能人材へのニーズ ・ 特定技能人材が増加しにくい理由 ・ 日本の宿泊業の魅力・課題 ・ 特定技能制度への評価、産業政策上の影響 ・ 外国人労働者政策上の、宿泊業界の特徴 ・ 特定技能で就労する外国人労働者の増加を目指す取組 ・ 外国人労働者の将来的な動向 等	外国人留学生受入れ専門学校への調査項目 ・ 当該校における外国人留学生の受入れ動向 ・ 宿泊業界に対する外国人留学生の就職動向 ・ 外国人留学生採用に係る産業界の動向(宿泊業、他の業界) ・ 外国人留学生の「技術・人文知識・国際業務」「特定技能」の2つの在留資格への考え 等
調査方法	オンラインインタビュー	
調査時期	2024年12月～2025年3月	

インタビュー調査まとめ1/4

インタビュー調査から、アンケート調査の設計及び分析に関連する結果を紹介する。

- 人材のスキル・能力等の点で、技術・人文知識・国際業務人材と特定技能人材に**大きな違いはない。**ただし、**制度的な違いは大きい。**
 - 技術・人文知識・国際業務と特定技能を比較したとき、人材のスキル・能力等について大きな違いはないと考えられる。
 - 両者の相違点は制度に由来するものが大きいと考えられる。
 - 例えば、技術・人文知識・国際業務は、特定技能とは異なり、手続きに係る経費を担わずに済み、事業者から独立して生活することができる。
 - 外国人材は、家族を日本へ呼び寄せることを希望している、又は、よりよい待遇で就労することを希望しているなどの理由から、技術・人文知識・国際業務での就労を希望している。
 - その一方で、技術・人文知識・国際業務が制度的に就労できる業務範囲は広くないため、宿泊事業者にとっては業務の切り出しが難しいケースがあると聞いている。
 - なお、漢字圏が多くの割合を占めていた頃に比べると、日本語によるコミュニケーション能力が下がっている可能性はある。また、在留資格に限らず、獲得できる人材のレベルが下がってきているのではないかという実感を持っている事業者が増加している。

インタビュー調査まとめ2/4

- 特定技能と技能実習を比べると、**特定技能の方が制度的に活用しやすい制度**である。ただし、特定技能の方が、事業者側の受入れ環境が整っていないと、その事業者が選択されにくくなる。
- 特定技能と技能実習について、制度的に対象となる分野が拡大されてきた、特定技能2号が創設されたなどの理由から、事業者にとっては、特定技能は制度的に「使いやすい」制度なのではないか。
- 両者の相違点は、(特定技能と技術・人文知識・国際業務と同様)制度に由来するものが大きいと考えられる。
- 技能実習の場合、所在が不明になる(いわゆる失踪)というリスクはあるが、一定期間その事業者で業務に従事することが確実である。その一方、特定技能は、転籍が可能であるため、より良い職場が選ばれやすくなる。つまり、良い環境・条件を提示できなければ、事業者側が選択されなくなる。
- 日本に来る外国人は、過去に日本に来たことがある、日本のアニメ等文化に興味があるなど、**日本や日本文化と何らかの接点を持っている人が多い**。

インタビュー調査まとめ3/4

- 宿泊業界では、**事業者側が日本式の就職活動への対応や高い日本語力を求めている。**
 - 宿泊業界では、日本式の就職活動へ対応することを求める。また、採用面接において、宿泊業に必要なスキル・能力よりも、日本語力を強く求める傾向がある。
 - 外国人留学生の就職を成功させるポイントは、日本式の就職活動に対応できるかどうかである。そのため、就職先の企業での就労体験を、インターンシップやアルバイトで積むことができないか模索するが、宿泊業の場合、インターンシップやアルバイトが外国人留学生の学業と両立しにくい。結果として、その宿泊施設について外国人留学生が理解を深めることができず、就職活動も難しくなる。
 - 外国人留学生が従来やっているアルバイトの繁忙期と、宿泊事業者が求めるインターンシップ期間が重複するため、私費留学をしている留学生らはインターンシップに行けない。
 - 温泉地等の旅館でのアルバイトは、(外国人留学生が居住している場所からも遠く)電車で帰宅することができない。外国人留学生は、翌日に朝から授業があるため、旅館でのアルバイトができない。
 - 特定技能は、(家族を呼び寄せ)日本で安定的に長く働きたいという外国人留学生のニーズには合わない、と留学生自身が考えている。

インタビュー調査まとめ4/4

- 日本の企業は外国人材にとって働きやすい環境とはいいがたい。そのため、**同国出身の人がすでに就労しているかなど、企業内に受け入れ環境が整っているかどうか**が影響する。特に、マネジメント層に近い立場に、同じ国の人がいるかどうか**が重要**。
- 外国人への理解が低い宿泊事業者は、採用意欲も低い。外国人採用で成功しているのは、外国人を日本人同様に尊重している事業者である。そうした事業者では、(労働条件が悪いといわれる宿泊業であっても)働き方改革が実現されており、外国人に対して給与等で差別的な扱いをしていない。
- 宿泊業では、事業者側からの特定技能人材に対する求人が圧倒的に少ない。
- 外国人従業員が増えるのは次の2つである。①地域に同国人で集住し、その中で人材不足企業や業界に対する人材あっせんが生じるケース。②(集住していない場合でも)企業のマネジメント層に外国人が着任し、その外国人が同国人を採用していくケース。
- 現在、来日する外国人材の就労先も多様化しており、これまで外国人材が少なかった地域における受け入れ対応等も課題となっている。その場合は、企業が②のケースに対応することが必要となる。

3.リサーチクエスチョンに関する考察

- RQ1:特定技能(宿泊)合格者の日本の宿泊業への就職意欲は高いのか。高いとすれば、雇用に結びついていない理由は何か。
- RQ2 : 特定技能レベルの人材を獲得するための方策は何か。
- RQ3 :日本の宿泊業における外国人材の活用に向けた方策は何か。

RQ1: 特定技能(宿泊)合格者の日本の宿泊業への就職意欲は高いのか。高いとすれば、雇用に結びついていない理由は何か。

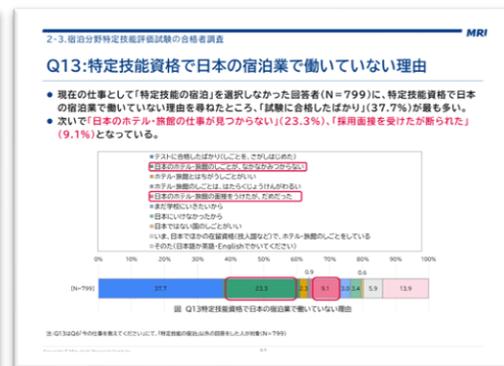
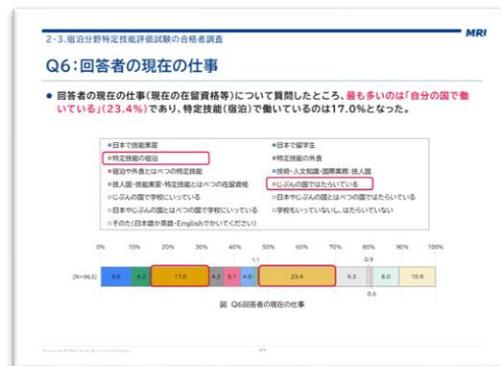
3.リサーチクエスチョンに関する考察

RQ1:特定技能(宿泊)合格者の日本の宿泊業への就職意欲は高いのか。高いとすれば、雇用に結びついていない理由は何か。1/3

ここからは、前章までの実態調査・インタビュー調査等を複数組み合わせ、リサーチクエスチョン(RQ)について考察していく。

- RQ1「特定技能(宿泊)合格者の日本の宿泊業への就職意欲は高いのか。高いとすれば、雇用に結びついていない理由は何か。」に関する考察は以下のとおり。
- 特定技能(宿泊)合格者は、特定技能(宿泊)の在留資格で日本の宿泊業で就労している割合がそれほど高くない。

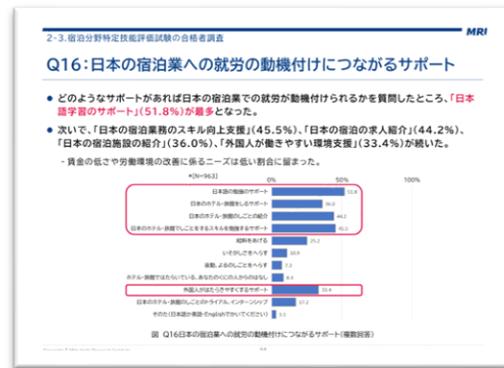
- 関連するデータは以下p.87、p.92参照。



3.リサーチクエスチョンに関する考察

RQ1:特定技能(宿泊)合格者の日本の宿泊業への就職意欲は高いのか。高いとすれば、雇用に結びついていない理由は何か。2/3

- RQ1「特定技能(宿泊)合格者の日本の宿泊業への就職意欲は高いのか。高いとすれば、雇用に結びついていない理由は何か。」に関する考察は以下のとおり。(続き)
- 試験合格者は(日本の宿泊業への高い関心と就労意欲を持っているが)、日本の宿泊業の就職活動や就労への具体的な理解が不足している可能性が高い。それが宿泊事業者との採用面接等における日本語コミュニケーションの齟齬につながり、採用面接で不合格となっている可能性がある。
 - 関連するデータは以下p.40、p.94参照。

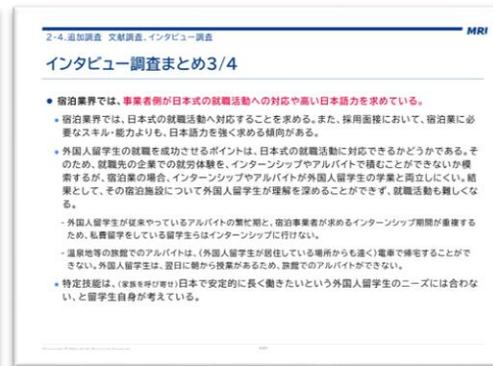
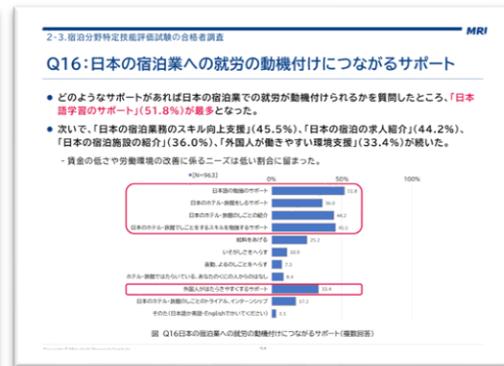


**RQ2：特定技能レベルの人材を
獲得するための方策は何か。**

RQ2：特定技能レベルの人材を獲得するための方策は何か。1/4

- RQ2「特定技能レベルの人材を獲得するための方策は何か」に関する考察は以下のとおり。
- RQ1で確認したように、宿泊事業者は特定技能(宿泊)の採用意欲はあるが、制度上の手続きの煩雑さ、又は、特定技能(宿泊)人材への理解不足等が理由となり、採用が進んでいない。
- 特定技能(宿泊)人材への理解不足等の背景には、特定技能人材側の日本の宿泊業への具体的な理解の欠如と、宿泊事業者側の日本式の就職活動・日本語力へのこだわりの双方が理由となり、特定技能(宿泊)人材と事業者の間で採用時のミスマッチが生じている可能性がある。

- 関連するデータは以下p46、p.94、p.101参照。



RQ2：特定技能レベルの人材を獲得するための方策は何か。2/4

- RQ2「特定技能レベルの人材を獲得するための方策は何か」に関する考察は以下のとおり。(続き)
- したがって、特定技能人材の獲得のためには、以下が有効である可能性がある。
 - ①宿泊事業者の、制度への認知向上の支援
 - ②宿泊事業者の、特定技能(宿泊)人材への理解増進支援
 - ③特定技能(宿泊)採用に係る手続きのコストの低減支援
 - ④特定技能(宿泊)人材への、試験合格前後からの職業教育上の支援

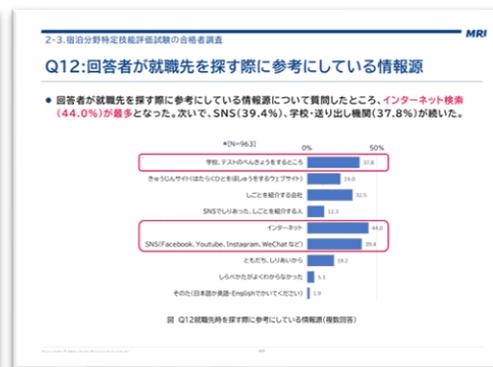
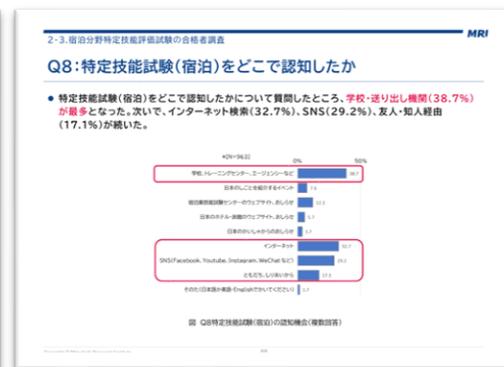
※①～④の支援については、RQ3の考察の中で再度論じる。

RQ2：特定技能レベルの人材を獲得するための方策は何か。3/4

● RQ2「特定技能レベルの人材を獲得するための方策は何か」に関する考察は以下のとおり。(続き)

- 特定技能の試験の認知ルートは、学校・送り出し機関の影響が大きいですが、インターネット検索、SNS、友人・知人経由の割合も高くなっている。
- 求人探索ルートを見ると、外国人従業員(全在留資格)の場合は、学校・送り出し機関が最多となった。次いでインターネット検索、転職エージェント、求人サイトが同程度で続いた。
- 一方、求人探索ルートについて、特定技能(宿泊)合格者の場合は、インターネット検索が最多となるほか、SNS、人材紹介会社の割合が高い。

- 関連するデータは以下p.72、p.88、p.91参照。



RQ2：特定技能レベルの人材を獲得するための方策は何か。4/4

● RQ2「特定技能レベルの人材を獲得するための方策は何か」に関する考察は以下のとおり。(続き)

- したがって、特定技能試験の認知を高め、日本の宿泊業への就労を支援するためには、以下が有効である可能性がある。
 - ①試験については、インターネット検索、SNS上の広報強化
 - ②求人紹介については、学校・送り出し機関、人材紹介会社、日本の事業者等の連携による職業教育や就労経験の機会提供
 - ・ 求人紹介について、特定技能(宿泊)試験合格者の回答をみるとインターネット、SNS等の参照割合が高いが、実際に就労している外国人従業員では学校・送り出し機関の利用が最多となった。つまり、実際に就労するためには、単にインターネット・SNS上の情報だけでなく、学校・送り出し機関による具体的な情報支援が有効である可能性がある。
 - ・ このことは、日本の宿泊業への就職にあたっては、日本の宿泊業界や日本の就職慣行への具体的な理解が一定程度必要であるというインタビュー結果からも、可能性が高いといえる。

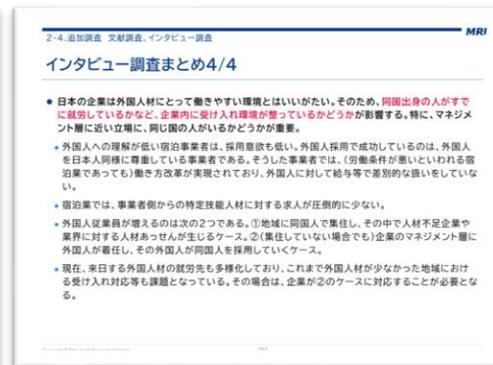
※特に②については、RQ3の考察の中で再度論じる。

**RQ3:日本の宿泊業における
外国人材の活用に向けた方策は何か。**

RQ3:日本の宿泊業における外国人材の活用に向けた方策は何か。1/4

- RQ3「日本の宿泊業における外国人材の活用に向けた方策は何か」に関する考察は以下のとおり。
- 宿泊事業者調査からは、外国人雇用において、宿泊業界で以下のような事態が進みつつある可能性が示唆された。
- 外国人雇用の経験を積み、外国人受入れのための働き方改革や職場環境整備を整えることに成功している事業者と、そうした経験を十分に積むことができていない事業者に分かれつつある。
- 特に、中小規模以下の事業者は、外国人雇用経験に乏しい事業者が多い。ただし、中小規模以下であっても、単に人手不足だけを理由として外国人雇用を進めている事業者ばかりではないことが示されており、こうした事業者では、外国人受入れのための環境整備ができてきている可能性がある。

- 関連するデータは以下p.25、 p.31、 p.102参照。



RQ3:日本の宿泊業における外国人材の活用に向けた方策は何か。2/4

- RQ3「日本の宿泊業における外国人材の活用に向けた方策は何か」に関する考察は以下のとおり。(続き)

- 宿泊事業者の特定技能(宿泊)へのニーズは高いが、そのニーズは充足されていない。
- 特定技能(宿泊)へのニーズが高い理由は、技術・人文知識・国際業務が制度的に従事できる業務の範囲が狭く、活用において課題が生じているためであると推測できる。
- しかしながら、外国人材は、長く日本で暮らし、生活することを希望している者が多いため、技術・人文知識・国際業務での就労を希望している。宿泊業に対する意欲は高いが、こうした条件を満たすことができない業界は、外国人材から選ばれなくなっていく可能性が高い。

- 関連するデータは以下p.50、p.99、p.100、p.101参照。

2-1.宿泊事業者調査 MRI

Q35:人手不足の改善のために、回答者が必要と考える対応

● 人手不足の改善のために、回答者が必要と考える対応は以下である(自由記述を一部抜粋・編集)。

対応区分	必要と考える対応の理由
ビザ	<ul style="list-style-type: none"> 特定技能(宿泊)を雇用したいが、応募用紙とビザの取得や報告など負担が多い。実地や家内を短期間観察してもらいたい。また、観光専門の学校などで宿泊施設でのアルバイトで単位がとらえる等仕組みがほしい。 宿泊施設は時間によって忙しい時間帯がある。全ての職種に対応できるようなビザを望む。 日本人材の確保が難しい場合には外国籍就労者も視野に入れなければならないが、宿泊施設業務に特化した職種への対応が必要である。特定技能でスキルアップ及び経験がつかい通るので、併手欲しい。 外国人材の雇用は今後も必要不可欠になってくるが、国内の規制に比べてビザの手続きは複雑を要し、人材でコストが削減に良い。その辺りもう少しスムーズになるようにしてほしい。
経費	<ul style="list-style-type: none"> 外国人雇用に関しての行政手続きの簡素化。あまりにも手続きがからみすぎてブラックボックス状態なので簡便化が必要です。結果として賃金面などに影響が出るような良いコストを払っている。 地方の企業で採用した特定技能の外国人スタッフは、多岐にわたる職種の企業へ転職することが多い。他の企業から人材で得るの経費を払って良いものになっていない。人間性によらず転職できない制度にするか、転職する場合に入社までの経費を外国人スタッフはすべてその都度の企業へある程度定額で償還する必要がある。特定技能の外国人を採用しようとしても転職から各会社前には持ち出しが大変です。特定技能や技能実習生をまとめて各自自治体や政府が日本へ渡航させ、それから施設に出発するようにしたい。特定技能や技能実習生をまとめて自治体や政府が日本へ渡航させ、それから施設に出発するようにしたい。施設側には、行政の補助がほしいとも思います。 パートなど気軽に採用できる外国人労働者が増えれば良いと思う。またそのような制度が必要と思う。 一定量でフルタイムの雇用ではなく、地域を巻き込んだ形で中小零細企業間のマッチングなどを行えば良い。ただしこれも効果的な地域でなかったら、地域全体を通じての外国人の受け入れにつながると思う。
外国人材の雇用形態	
外国人材の雇用形態	
外国人材の雇用形態	

2-4.追加調査 文献調査、インタビュー調査 MRI

インタビュー調査まとめ1/4

インタビュー調査から、アンケート調査の設計及び分析に関連する結果を紹介する。

- 人材のスキル・能力等の点で、技術・人文知識・国際業務人材と特定技能人材に大きな違いはない。ただし、制度的な違いは大きい。
- 技術・人文知識・国際業務と特定技能を比較したとき、人材のスキル・能力等について大きな違いはないと考えられる。
- 両者の相違点は制度に由来するものが大きいと考えられる。
- 例えば、技術・人文知識・国際業務は、特定技能とは異なり、手続きに係る経費を担わずに済み、事業者から独立して生活することができる。
- 外国人材は、家族を日本へ呼び寄せたいことを希望している。又は、よりよい待遇で就労することを希望しているなどの理由から、技術・人文知識・国際業務での就労を希望している。
- その一方で、技術・人文知識・国際業務が制度的に就労できる業務範囲は広くないため、宿泊事業者にとっては業務の切り出しが難しいケースがあると聞いている。
- なお、漢字圏が多めの割合を占めていた場合に比べると、日本語によるコミュニケーション能力が下がっている可能性はある。また、在留資格に限らず、獲得できる人材のレベルが下がってきているのではないという実感を持っている事業者が増えている。

2-4.追加調査 文献調査、インタビュー調査 MRI

インタビュー調査まとめ2/4

- 特定技能と技能実習を比べると、特定技能の方が制度的に活用しやすい制度である。ただし、特定技能の方が、事業者側の受け入れ準備が整っていないと、その事業者が選択されにくくなる。
- 特定技能と技能実習について、制度的に対象となる分野が拡大された。特定技能2号が創設されたなどの理由から、事業者側としては、特定技能は制度的に「使いやすい」制度なのではないか。
- 両者の相違点は、(特定技能と技術・人文知識・国際業務と同様)制度に由来するものが大きいと考えられる。
- 技能実習の場合、所在が不明になる(いわゆる失踪)というリスクはあるが、一定期間その事業者で業務に従事することが確実である。その一方、特定技能は、転籍が可能であるため、より良い職場が選ばれやすくなる。つまり、良い環境・条件を提示できなければ、事業者側が選択されなくなる。
- 日本に来る外国人材は、過去に日本に来たことがある。日本のアニメ等文化に興味があるなど、日本や日本文化と何らかの縁点を持っている人が多い。

2-4.追加調査 文献調査、インタビュー調査 MRI

インタビュー調査まとめ3/4

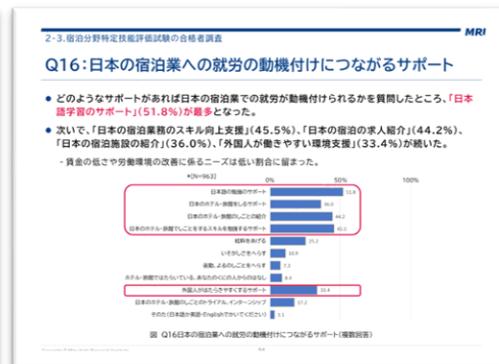
- 宿泊業界では、事業者側が日本式の就職活動への対応や高い日本語力を求めている。
- 宿泊業界では、日本式の就職活動への対応を要する。また、採用面接において、宿泊業に必要なスキル・能力よりも、日本語力を強く求める傾向がある。
- 外国人留学生の就職を成功させるポイントは、日本式の就職活動に対応できるかどうかである。そのため、就職先の企業での就労体験を、インターンシップやアルバイトで積むことができないか調査するが、宿泊業の場合、インターンシップやアルバイトが外国人留学生の学業と両立しにくい。結果として、その宿泊施設について外国人留学生が理解を深めることができず、就職活動も難しくなる。
- 外国人留学生が従来やってきたアルバイトの繁忙期と、宿泊事業者が求めるインターンシップ期間が重複するため、私費留学をしている留学生からはインターンシップに行けない。
- 温泉地等の旅館でのアルバイトは、(外国人留学生が居住している場所からも遠く)電車や徒歩で通勤することができない。外国人留学生は、翌日に朝から授業があるため、旅館でのアルバイトができない。
- 特定技能は、(家族を呼び寄せ)日本で安定的に長く働きたいという外国人留学生のニーズには合わない、と留学生自身が考えている。

RQ3:日本の宿泊業における外国人材の活用に向けた方策は何か。3/4

- RQ3「日本の宿泊業における外国人材の活用に向けた方策は何か」に関する考察は以下のとおり。
(続き)

- 日本の宿泊業界で働いている／宿泊業界を目指している外国人の国籍は多様で、若年層が多い。
- 宿泊事業者は、(すでに制度的に長く運用されてきた技術・人文知識・国際業務人材への理解は一定程度進んでいると考えられるが)特定技能(宿泊)人材への理解は乏しい。
- 外国人材側も、日本の宿泊業界での就労について具体的な経験を得る機会が不足している。

- 関連するデータは以下p.46、p.58、p.94参照。



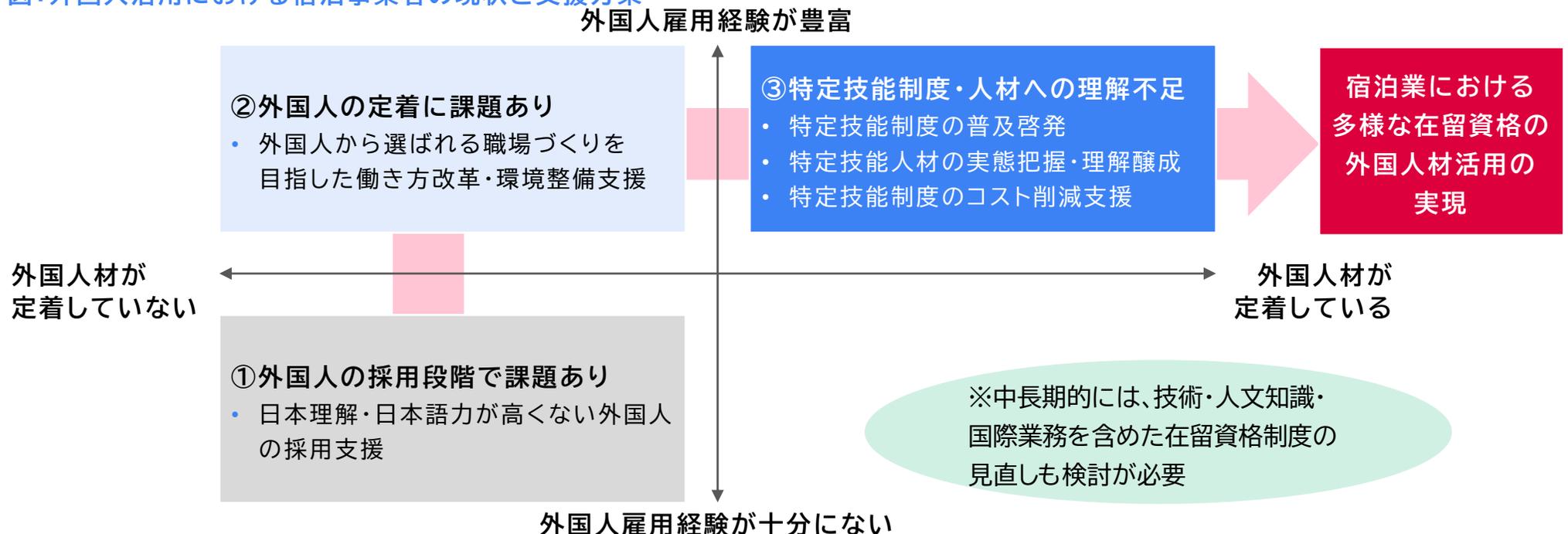
RQ3:日本の宿泊業における外国人材の活用に向けた方策は何か。4/4

- RQ3「日本の宿泊業における外国人材の活用に向けた方策は何か」に関する考察は以下のとおり。
(続き)

- RQ2の考察も踏まえ、外国人活用における段階(以下図①→②→③)ごとに、戦略的に宿泊事業者や就労希望の外国人等を支援することが必要。
 - なお、宿泊業界を目指す外国人は若く、多国籍化。今後は、こうした外国人は同国人で集住しない可能性がある。
同国人からの支援がない、若い(つまり職業観が固まっていない)外国人向けの職業教育的な支援も今後重要になる。

※具体的な支援方策の提案は次章で述べる。

図:外国人活用における宿泊事業者の現状と支援方策



4.事業のまとめ及び 宿泊業界で取り組むべき施策の提案

- 4-1.事業のまとめ
- 4-2.外国人材活用のため、国・業界団体(・事業者)が取り組むべき施策の提案

4-1.事業のまとめ

実態調査のまとめ

実態調査のまとめ

- 3つのアンケートによる実態調査の結果のまとめは以下のとおり。

調査名	結果まとめ
宿泊事業者調査	<ul style="list-style-type: none">・ 中小規模の事業者は、外国人を雇用した経験そのものが不足している可能性がある。・ 宿泊業界の現場では、特定技能(宿泊)へのニーズがあるが、充足できていない可能性がある。・ 国籍が多様であり、いわゆる非漢字圏と呼ばれる国の出身者が多く宿泊業界に参画している。・ 宿泊事業者は、人手不足対策を理由として、特定技能人材を求めている可能性がある。・ すでに雇用され、定着している外国人については、(在留資格制度に由来する課題を除くと)日本語による細かい指示伝達等に課題があると認識されつつも、宿泊業界の業務によく対応し、日常的な日本語力や業務スキル等については一定程度習得ができています。・ 外国人を雇用した経験がある者や外国人雇用の意欲があっても、特定技能制度の認知が低く、特定技能人材に対する理解が十分ではないことがわかる。・ 技術・人文知識・国際業務を雇用している事業者は、技術・人文知識・国際業務及び特定技能をバランスよく雇用したいと考えている。その一方、特定技能を雇用している事業者は、特定技能を優先的に雇用したいと考えている可能性がある。・ この違いは、事業者の規模には由来しないこともわかった。・ 先に述べたように、特定技能は人手不足対策として雇用されている可能性が高いが、中小規模以下の事業者であるがゆえに特定技能のみの雇用を希望しているわけではないことも判明した。つまり、外国人の雇用戦略は、単に事業者の規模や人手不足だけに由来しておらず、宿泊事業者の経営戦略全体と連動している可能性がある。・ 日本語力の問題は残りつつも、外国人は実際に就労を始めると高い評価を得ている。採用の場面での日本語力によるミスマッチは、外国人側だけの課題でなく、受入れ体制が整っていない雇用主側にも課題があることを示唆している可能性がある。・ 特定技能(宿泊)を雇用する際のハードルは、制度認知や制度由来の経費負担だけでなく、そもそも特定技能人材がどのような人材なのかかわからないということが要因となっている可能性がある。

実態調査のまとめ

実態調査のまとめ(続き)

調査名	まとめ
宿泊業に従事する外国人従業員調査	<ul style="list-style-type: none">・ 宿泊業の外国人従業員は多様な国から若くして来日し、まだ10年以上経過していない。・ 外国人従業員の日本語力は、国籍(出身が非漢字圏か漢字圏か)による影響を受けている可能性がある。・ 特定技能人材は就労目的で試験受験後に来日し、継続的に日本で就労することを希望している。・ 宿泊業の外国人従業員は、現在の宿泊施設で継続的に就労し、将来も同じ職場で就労することを希望している。・ 宿泊業の外国人従業員は、日本の宿泊業に対する強い関心を持って、就労している。・ 外国人従業員は、周囲の人からの口コミや集住地域における縁故、人材紹介のエージェント等によって就労先を選択することが多いといわれているが、インターネットもよく参照されている。・ 外国人従業員は給与や労働時間等の好待遇を(日本人以上に)求めるといわれているが、実際に就労している外国人(今回の回答者)からは、給与以外の労務条件や環境を重視する回答はそれほど多くなかった。・ 外国人従業員が実際に働き、定着している宿泊施設は、働き方改革や外国人の就労環境の改善が講じられている可能性がある。
宿泊分野特定技能評価試験の合格者調査	<ul style="list-style-type: none">・ 試験合格者は日本又はミャンマーで受験している者が多く、20代が大半を占める。・ 試験合格者の平均的な日本語力は、現在宿泊業で就労している外国人の平均的な日本語力よりも低い可能性がある。・ 試験合格者は、学校・送り出し機関や知人等からの口コミの情報だけでなく、インターネットやSNS上の情報もよく参照している可能性がある。・ 特定技能(宿泊)の合格者は、単に日本で就労するためだけに試験を受験したのではなく、日本の宿泊業に対して高い関心を持っている可能性がある。・ 特定技能(宿泊)は、(試験に合格してから日数が浅い者もいるが)日本の宿泊業での仕事を見つけるのに苦労している可能性がある。・ 宿泊業の外国人従業員が挙げた課題と比べると、給与の低さが第1位である点は共通しているが、その他労務面での課題への懸念の割合が高いことに特徴がある(ただし回答数が少ないことに注意)。・ 特定技能(宿泊)の合格者は、日本語学習の支援だけでなく、日本や日本の宿泊業で働くということに対する支援も強く求めている。

リサーチクエストに関する考察まとめ

リサーチクエストに関する考察まとめ

- リサーチクエストに関する考察のまとめは以下のとおり。

リサーチクエスト	考察まとめ
RQ1 特定技能(宿泊)合格者は、日本の宿泊業で実際に働いているか。働いていないとすればその理由は何か。	<ul style="list-style-type: none">・ 特定技能(宿泊)合格者は、特定技能(宿泊)の在留資格で日本の宿泊業で就労している割合がそれほど高くない。・ 試験合格者は(日本の宿泊業への高い関心と就労意欲を持っているが)、日本の宿泊業の就職活動や就労への具体的な理解が不足している可能性が高い。それが宿泊事業者との採用面接等における日本語コミュニケーションの齟齬につながり、採用面接で不合格となっている可能性がある。・ また、宿泊事業者側も、特定技能(宿泊)人材に対する理解が不足しているために、求人を出すことに積極的になっていない可能性がある。
RQ2 特定技能レベルの人材を獲得するための方策は何か。	<ul style="list-style-type: none">・ 特定技能人材の獲得のためには、以下が有効である可能性がある。<ul style="list-style-type: none">① 宿泊事業者の、制度への認知向上の支援② 宿泊事業者の、特定技能(宿泊)人材への理解増進支援③ 特定技能(宿泊)採用に係る手続きのコストの低減支援④ 特定技能(宿泊)人材への、試験合格前後からの職業教育上の支援・ 特定技能試験の認知を高め、日本の宿泊業への就労を支援するためには、以下が有効である可能性がある。<ul style="list-style-type: none">① 試験については、インターネット検索、SNS上の広報強化② 求人紹介については、学校・送り出し機関、人材紹介会社、日本の事業者等の連携による職業教育や就労経験の機会提供

リサーチクエストに関する考察まとめ

リサーチクエストに関する考察まとめ

- リサーチクエストに関する考察のまとめは以下のとおり。

リサーチクエスト	考察まとめ
RQ3 日本の宿泊業における外国人材の活用に向けた方策は何か。	<ul style="list-style-type: none">• 外国人雇用の経験を積み、外国人受入れのための働き方改革や職場環境整備を整えることに成功している事業者と、そうした経験を全く積むことできていない事業者に分かれつつある。• 特に、中小規模以下の事業者は、外国人雇用経験に乏しい事業者が多い。ただし、中小規模以下であっても、単に人手不足だけを理由として外国人雇用を進めている事業者ばかりではないことが示されており、こうした事業者では、外国人受入れのための環境整備ができていく可能性がある。• 宿泊事業者の特定技能(宿泊)へのニーズは高いが、そのニーズは充足されていない。• 特定技能(宿泊)へのニーズが高い理由は、技術・人文知識・国際業務が制度的に従事できる業務の範囲が狭く、活用において課題が生じているためであると推測できる。• しかしながら、外国人材は、長く日本で暮らし、生活することを希望している者が多いため、技術・人文知識・国際業務での就労を希望している。宿泊業に対する意欲は高いが、こうした条件を満たすことができない業界は、外国人材から選ばれなくなっていく可能性が高い。• 日本の宿泊業界で働いている／宿泊業界を目指している外国人の国籍は多様で、若年層が多い。• 宿泊事業者は、(すでに制度的に長く運用されてきた技術・人文知識・国際業務人材への理解は一定程度進んでいると考えられるが)特定技能(宿泊)人材への理解は乏しい。• 外国人材側も、日本の宿泊業界での就労について具体的な経験を得る機会が不足している。• 外国人活用における段階ごとに、戦略的に宿泊事業者や就労希望の外国人等を支援することが必要。

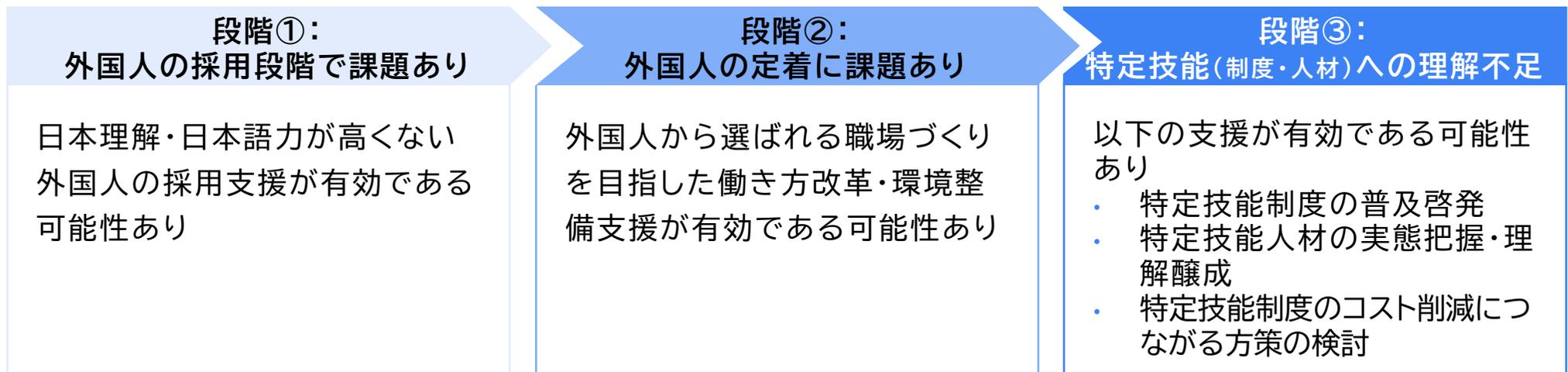
4-2.外国人材活用のため、 国・業界団体(・事業者)が取り組むべき施策の提案

国・業界団体（・事業者）が取り組むべき施策の提案

外国人活用における段階ごとの戦略的な宿泊事業者支援

- 今回の一連の調査から、外国人雇用において宿泊事業者は現状、①採用段階での課題を抱えている初期段階（特に中小規模以下の事業者が多いと想定される）、②採用はできるが、外国人に定着してもらえない段階、③外国人の採用・定着で成果を出しているが特定技能のことはまだよくわかっていない段階に分かれていると想定される。
- この①～③、及び、中長期的な取組について、次ページ以降、具体的な取組を提案する。

図：外国人活用における段階ごとの現状と支援方策



※中長期的には、技術・人文知識・国際業務を含めた在留資格制度の見直しも検討が必要

国・業界団体(・事業者)が取り組むべき施策の提案

①採用段階での課題を抱えている段階

⇒日本の理解・日本語力が高くない外国人の採用支援(以下、例を掲載)が有効である可能性がある。

- 【就労希望の外国人向け】日本の宿泊業における就職活動のプロセス解説
 - ・国内外の教育機関や送り出し機関と連携し、日本の宿泊業における就職慣行の解説を外国人に向けて提供する。
 - ・例えば、多言語でWEB動画によるオンデマンド教材の開発を行い、外国人がよく見ているインターネットサイトやSNS、一般社団法人宿泊業技能試験センターの受験者向け・合格者向けページ等で提供する。
- 【就労希望の外国人向け】自己分析及び企業研究のノウハウ提供
 - ・すでに述べたように、宿泊業界を志望する外国人は若年層であるため、自己分析や企業研究のノウハウを提供するも有益。
 - ・例えば、自己分析・企業研究等の教育コンテンツを開発し、国内外の教育機関や日本語学習支援センター等のプログラムの中に盛り込む。
- 【就労希望の外国人向け】日本の宿泊業における具体的な職業・職種等の紹介
 - ・採用面接時の認識ギャップを減らすため、日本の宿泊業における具体的な職業・職種等を紹介する。
 - ・例えば、日本の宿泊業における職業のタスク分解(厚生労働省の職業情報提供サイト(job tag)では、宿泊業の職業情報をタスクレベルまで分解し、動画等の情報とともに提供済み。)を多言語展開し、外国人がよく見ているインターネットサイトやSNS、一般社団法人宿泊業技能試験センターの受験者向け・合格者向けページ等で提供する。
- 【就労希望の外国人向け／宿泊事業者向け】入社前の職業教育・職業体験の提供
 - ・国内外の就労希望の外国人向けに、当該宿泊施設での仕事を体験してもらう機会を提供する。
 - ・例えば、当該宿泊施設の求人外国人から応募があったときには、いきなり採用面接に進むのではなく、求職者に対して当該宿泊施設の特徴や仕事の紹介も併せて行うことを、事業者に向けて呼び掛ける。(国内の場合は)インターンシップや職場見学等の機会提供も行うことを呼び掛ける。
- 【宿泊事業者向け】外国人の採用における基本的なノウハウ・好事例の提供
 - ・特に中小規模以下の事業者に向けて、外国人の採用における基本的なノウハウ・好事例を提供する。
 - ・例えば、中小規模以下の事業者向けの好事例を取りまとめた研修教材を開発し、セミナーや研修等の形で提供する。

国・業界団体（・事業者）が取り組むべき施策の提案

段階②：外国人の定着に課題を抱えている段階

⇒外国人から選ばれる職場づくりを目指した働き方改革・環境整備支援が有効である可能性がある。

- 【宿泊事業者向け】外国人の受入れ・定着のための働き方改革・職場環境整備に向けた普及啓発
 - ・ 外国人の（採用だけでなく）定着のためには、宿泊事業者の働き方改革・職場環境整備が必要であることを普及啓発する。
 - ・ 例えば、外国人の定着のために必要な働き方改革・職場環境整備についてのチェックリスト等を作成し、国と業界団体が宿泊事業者の経営者に向けて普及啓発する。
- 【宿泊事業者向け】外国人が働きやすい宿泊事業者選定・情報発信
 - ・ 外国人が働きやすい宿泊事業者を選定し、情報発信する。
 - ・ 例えば、外国人が働きやすい宿泊事業者についての認定制度をつくり、認定マークを提供。当該認定を有する宿泊事業者は、国や宿泊事業者が行う取組の中で一定程度優遇される等の措置をとる。
- 【宿泊事業者向け】外国人の定着における具体的なノウハウ・好事例の提供
 - ・ 外国人の定着における好事例を収集・分析し、ノウハウを宿泊事業者に向けて情報提供する。
 - ・ 例えば、外国人の定着に成功している好事例を収集・分析した成果を、宿泊事業者の経営者や人事担当者向けの研修教材に反映し、セミナーや研修等の形で提供する。

国・業界団体（・事業者）が取り組むべき施策の提案

段階③：特定技能（制度・人材）への理解が不足している段階

⇒ 特定技能制度の普及啓発、特定技能人材の実態把握・理解醸成、特定技能制度のコスト削減につながる方策の検討等が有効である可能性がある。

- 【宿泊事業者向け】特定技能（宿泊）制度についての普及啓発
 - ・ 特定技能（宿泊）制度について、わかりやすい普及啓発を行う。
 - ・ 例えば、特定技能の人材紹介事業者等や業界新聞・メディアと連携し、特定技能制度について、宿泊事業者の経営者に向けて普及啓発する。
- 【宿泊事業者向け】特定技能人材のスキル等把握のための調査実施、調査結果の情報発信
 - ・ 今後、特定技能（宿泊）人材のスキル等の共通認識やイメージを醸成するために、定量的・定性的な深掘り調査を実施。その結果をわかりやすく宿泊事業者向けに情報発信する。
 - ・ 例えば、国や業界で特定技能（宿泊）人材のスキル等を把握するための調査研究を実施。人材紹介事業者や業界新聞・メディア等と連携し、その調査結果を宿泊事業者向けにわかりやすく情報発信する。
- 【宿泊事業者向け】特定技能制度のコスト削減につながる方策の検討
 - ・ 特定技能（宿泊）の制度を利用する際に必要となる手続きの実態について把握し、手続きの効率化等の方策を検討する。
 - ・ 例えば、特定技能（宿泊）の制度を利用する際にかかる手続きについての市場調査を行い、平均的なコストを把握。手続きの効率化等の方策を検討する。

国・業界団体(・事業者)が取り組むべき施策の提案

中長期的な取組 現場の雇用ニーズと在留資格制度の間の調整について

- 実態調査結果から、外国人雇用の理由は大きく、①「日本人の雇用だけでは人手不足に陥る」という理由と、②「宿泊客の多様化による外国語対応の必要性向上」という理由であることがわかった。
- 現在は①②ともに技術・人文知識・国際業務の人材で充足されているが、特定技能(宿泊)の浸透とともに、近い将来動向は変化していくと想定される。
- ①前者の雇用理由の人材については、特定技能へ代替していくことが可能であり、本報告書ですでに述べた特定技能(1号)人材の獲得・定着支援が有益であると考えられる。
- ②後者の雇用理由の人材は、通訳や高度な言語的コミュニケーション等が必要となるため、引き続き技術・人文知識・国際業務、特定技能2号等の人材が対応する必要がある。
- しかしながら、(今回の調査における主要テーマではないが)アンケート調査結果やインタビュー調査が示唆するように、技術・人文知識・国際業務の在留資格に係る業務内容の制限は、宿泊業の実態に合っていない可能性がある。
- また、特定技能(宿泊)の制度については、日本の宿泊業で長く就労したいという外国人側のニーズを踏まえて、特定技能2号へのより円滑な移行等を拡充していくための検討が必要と考えられる。
- 外国人の就労全体にかかわる論点であるため、拙速に施策を打つことは適切ではないと考えられるが、宿泊業界に関する在留資格の制度について、より詳細な実態把握と検討が有効である。