

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

令和4年3月

● 目次

1. 本業務の概要	
1.1. 背景・目的	4
1.2. 概要	6
2. 本業務のサマリー	
2.1. 実施結果	10
2.2. 本業務を踏まえた考察	24
3. 本業務の実施内容・結果	
3.1. 宿泊分野における特定技能制度外国人制度の周知に係るセミナー及び雇用促進に向けたマッチングイベント	29
3.2. 宿泊分野における外国人材の雇用促進に向けた課題や取組の整理	75
3.3. 本業務を踏まえた考察	122
3. 資料編	
観光庁セミナー講演資料	130
コンテンツ（外国人材の宿泊業への雇用を促進するための素材）	144

1. 本業務の概要

1. 本業務の概要

1.1. 背景・目的

1.2. 概要

宿泊業における人手不足解消を背景とする外国人材の受入推進・人材確保の目的のもと、セミナー・マッチングイベントとアンケート・ヒアリング調査を実施しました

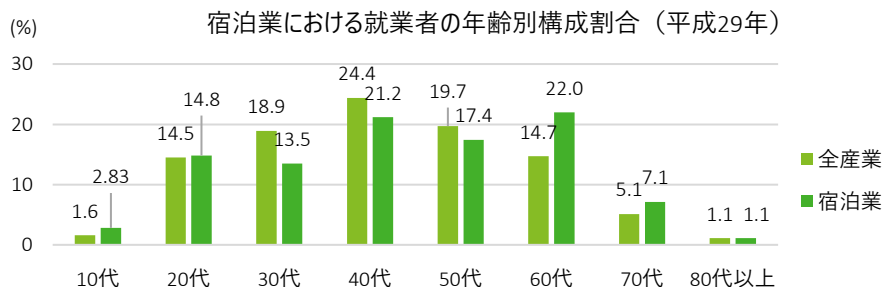
背景・目的

業務の背景

宿泊業は、人手不足が深刻な状況であり、また他産業と比べて高齢の労働者が多く、将来的に人手不足が加速していく見込みであることから、平成31年度（令和元年度）より特定技能外国人（入管法の改正により、平成31年4月から開始された新たな在留資格）の受入を進め、人材確保を図ってきた。

しかしながら特定技能外国人の受入において、**技能試験及び日本語試験の合格者が3,125名**いる一方で、宿泊分野の**特定技能1号在留外国人数は121名**にとどまっております。合格者数と特定技能外国人数に大きなギャップがある。この要因を追求するとともに、宿泊分野と比べて特定技能外国人の受入が進んでいる他の産業分野の取組を参考に、受入の促進に取り組むことが重要である。

今後も、ポストコロナを見据え、引き続き、外国人材の受入を推進し人材確保を図ることを目的として、本事業を実施する。



出所： 出入国在留管理庁、「技能試験及び日本語試験の実施状況について」、令和3年12月末現在
 出入国在留管理庁、「特定技能1号在留外国人数」、令和3年12月末現在
 国土交通省、「報告書～日本旅館の生産性向上・インバウンド対応の加速に向けて～」、令和2年1月

業務の目的

左記を踏まえた本業務の主な目的は下記の二点である。



宿泊施設の外国人材受入に対する機運を醸成する

- 宿泊施設間のレベルを踏まえた情報発信・成功事例の共有を実施し、外国人材に対する潜在需要の顕在化や受入事例の創出に繋げる



外国人材受入推進に係る論点を整理し、効果的な施策展開に繋げる

- 成功要因の抽出・課題の深掘りに留まらず、外国人材受入推進への理解・アクションに繋げるため、宿泊業における外国人材受入の次年度以降の施策・取組方針をまとめる

1. 本業務の概要

1.1. 背景・目的

1.2. 概要

セミナー・マッチングイベントにより宿泊施設への特定技能外国人制度の周知を図り、アンケート・ヒアリング調査により外国人材の雇用促進における課題抽出を実施しました

(1) 業務の全体像

業務の全体像（仕様書抜粋）

実施内容と本報告書の参照先



① 宿泊分野の特定技能外国人制度の周知に係るセミナー及び雇用促進に向けたマッチングイベント

- (1) 制度紹介等に関するセミナー及び雇用促進に向けたマッチングイベントの実施
- (2) 宿泊施設・登録支援機関・教育機関等との連携を図る取組を試行的に実施
- (3) セミナー及びマッチングイベントの周知のための広報、チラシ作成等の実施
- (4) セミナー終了後参加者へのアンケート等の実施

外国人材受入促進セミナー	P.11, P.30-35, P.65-74, P.131-144
宿泊施設理解促進座談会	
施設見学会	P.12, P.36-40
特定技能外国人雇用促進検討会	
広報、チラシの作成等	P.41-44
事後アンケート	P.46-64



② 宿泊分野における外国人材の雇用促進に向けた課題や取組の整理

- i) 雇用されている特定技能外国人や宿泊施設に対するヒアリング
- ii) 他分野で働く外国人材へのヒアリング調査
- iii) 外国人材の宿泊業への雇用を促進するための素材の作成

ヒアリング調査（宿泊分野）	P.13-19, P.76-104
ヒアリング調査（他分野）	P.20-22, P.105-107
コンテンツ作成	P.121, P.145-152
アンケート調査（宿泊施設）*	P.23, P.108-120



③ 事業総括（事業実施報告書の提出）

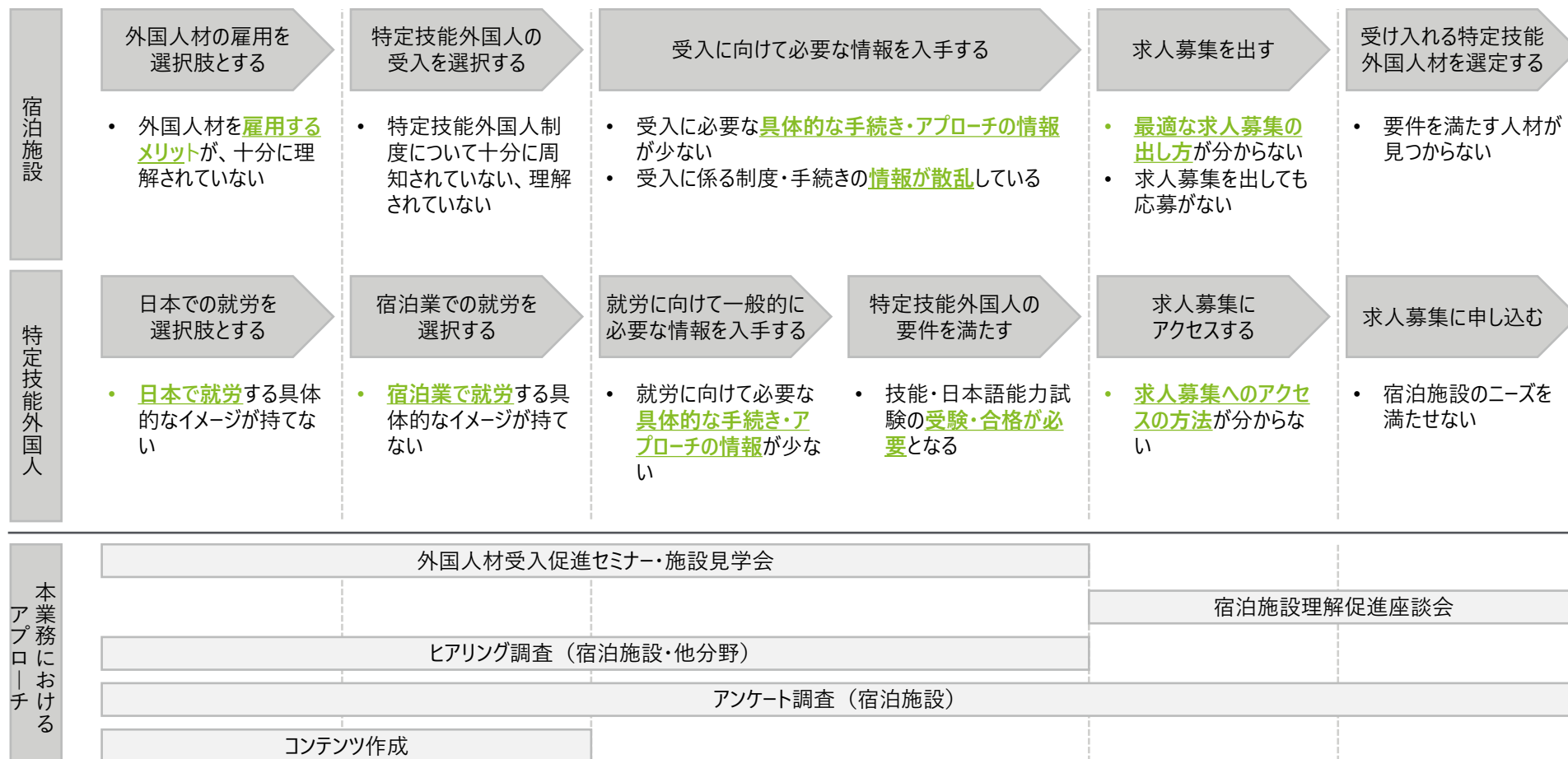
本業務を踏まえた考察	P.25-27, P.123-129
------------	-----------------------

*ヒアリング調査（宿泊分野）を補足することを目的として、独自に実施

宿泊施設と特定技能外国人の雇用・就労までの各ステップ別に課題仮説を設定し、本業務を通じて課題の仮説検証を実施しました

(2) 課題仮説とアプローチ

特定技能外国人の雇用・就労までのステップとステップ別の課題



2. 本業務のサマリー

2. 本業務のサマリー

2.1. 実施結果

2.2. 本業務を踏まえた考察

参加者の満足度は高く、制度や外国人材の雇用に対する意識変化がみられた一方で、まずは、宿泊施設が外国人材雇用を選択肢とするための動機付けの取組が重要となります

(1) セミナー・座談会

	外国人材受入促進セミナー	宿泊施設理解促進座談会
目的	<ul style="list-style-type: none"> ■ 外国人材の雇用の重要性の理解を促す ■ 採用に対する抵抗及び採用後の不安を払拭する ■ 特定技能制度への理解を促す 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 学生等外国人材候補者が日本での就職先として宿泊業を知るきっかけをつくる
対象	<ul style="list-style-type: none"> ■ 外国人材雇用に興味のある宿泊施設（特段、特定技能制度に興味のある宿泊施設） 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 学生等外国人材候補者 【その他参加対象者】 ■ 宿泊施設（参加必須）、登録支援機関（任意）、教育機関指導担当者（任意）
概要	<ul style="list-style-type: none"> ■ 観光庁による特定技能をはじめとした外国人材受入制度に関する講演、専門家による中長期視点でみた外国人材雇用の重要性・コツに関する講演、宿泊施設による事例紹介、質疑応答から構成される75分のプログラムを展開 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ZOOMのブレイクアウトルームにより、1セッションあたり1宿泊施設と学生等外国人材候補者複数名（2-3名程度）に分割し、宿泊施設の紹介プレゼン・質疑応答から構成される15分程度の座談会を実施
成果	<ul style="list-style-type: none"> ■ 事後アンケートの結果より、参加した宿泊施設・外国人をはじめ登録支援機関・教育機関の特定技能外国人制度への理解促進・外国人材雇用促進に一定の効果があったと考えられる ■ 広報において、ターゲット別にアプローチ方法・活用チャネルを工夫した結果、集客に一定の効果があったと考えられる（セミナーに延べ123名・座談会に延べ71名が参加） 	
課題・示唆	<ul style="list-style-type: none"> ■ もとより外国人材の雇用が選択肢となっていない・特定技能制度への需要がない宿泊施設が一定数存在しており、制度に対するセミナー等を開催しても宿泊施設の集客は困難であるため、まずは外国人材雇用への動機付けの取組が重要である ■ 宿泊施設のニーズ等に関する事前調査結果に基づいた、より具体的・効果的なプログラムの検討・策定や、さらなる集客に繋がる十分な広報期間の確保のため、一定の事業期間を設けることが望ましい ■ 宿泊施設の繁忙期や外国人材の就活・試験等、各ステークホルダーの年間スケジュールを踏まえた開催時期の検討が望ましい 	

座談会によって外国人参加者の宿泊業への就労意欲が向上し、検討会を通じて様々な立場から見た特定技能制度の課題の抽出や解決策への示唆が得られました

(2) 施設見学会・検討会

	施設見学会	特定技能外国人雇用促進検討会
目的	<ul style="list-style-type: none"> ■ 宿泊業で働くことの具体的なイメージを持ってもらうこと 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 全国規模で展開可能なモデルとなり得る、宿泊施設・登録支援機関・教育機関等との連携を図る取組を試行的に実施すること
対象	<ul style="list-style-type: none"> ■ 将来、日本国内での就職を考えている方（学生等の外国人材候補者（永住者、定住者、配偶者等も含む）） 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 特定技能外国人雇用に前向きな宿泊施設 ■ 登録支援機関 ■ 教育機関
概要	<ul style="list-style-type: none"> ■ 特定技能外国人を雇用している地方部の宿泊施設による写真を用いた施設紹介と、働くモデルとなる外国人スタッフと将来、日本国内での就職を考えている外国人との意見交換を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 参加者の外国人材雇用への関わりや、外国人材雇用促進に向けた課題、雇用推進のために必要な支援やネットワーク等に関する意見交換を実施
成果	<ul style="list-style-type: none"> ■ 事後アンケートの結果より、参加した外国人の約8割が宿泊業への就労に意欲を示したため、宿泊業での就労に対して一定の訴求効果があったと考えられる ■ 広報において、ターゲット別にアプローチ方法・活用チャネルを工夫した結果、延べ8名が参加した 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 外国人雇用のステークホルダーである宿泊施設・登録支援機関・教育機関の視点からみた、特定技能制度の課題や解決策に対する現場の実態・意見が把握できた ■ 登録支援機関・教育機関を通じて、外国人視点の制度に対する課題が把握できた
課題・示唆	<ul style="list-style-type: none"> ■ 雇用を目的としたマッチングイベントを開催する場合には、外国人留学生の就職活動の時期を踏まえる等、開催時期の調整が望ましい 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 特定技能制度に係る手続きの煩雑さや情報の分散等による、制度への認知・理解の不足が課題となっているため、制度・活用事例の周知や求人方法・求人募集等を含めた制度に係る情報の一元化の取組等が望ましい

特定技能外国人受入の成功要因は、外国人雇用に対する障壁の低さや登録支援機関等とのコネクションの有無であることが明らかになりました

(3) ヒアリング調査（宿泊分野）

ヒアリング調査の概要



目的

- 特定技能外国人の受入が進んでいる宿泊施設の成功要因を把握するため、雇用されている特定技能外国人や宿泊施設に対して、働きがいや、宿泊施設での就労を選んだ理由、在留期間5年間のキャリアパス等をヒアリングする
- 雇用までのステップにおいて、苦労した点や課題をヒアリングし、雇用が進まない要因を明らかにし受入を促進するために必要な支援等を検討する



対象の選定

- 特に人材不足が深刻な地方部で特定技能外国人を雇用する宿泊施設・雇用が集中している地域の宿泊施設を中心に、異なる事業形態の宿泊施設を対象とした



対象

- **ホテル・リゾート**
 - ・ 池の平ホテル&リゾート（長野県北佐久郡）
 - ・ 東京ドームホテル（東京都文京区）
- **旅館**
 - ・ 下呂温泉山形屋（岐阜県下呂市）
 - ・ 本陣平野屋（岐阜県高山市）
 - ・ お宿欣喜湯（北海道川上郡）
 - ・ 定山溪万世閣ホテルミリオーネ（北海道札幌市）

ヒアリング調査の成果・得られた示唆

外国人材雇用の成功要因

- 特定技能以外で外国人材の雇用経験を有しているため、外国人の雇用に対するハードルが低い
- 登録支援機関や教育機関等とのコネクションがあり、それらの機関が宿泊施設と求職者との接点となり、また宿泊施設の特定技能制度への認知・理解を支援する役割を果たしている

特定技能外国人の雇用における課題

- 他の在留資格と比較して、制度に係る諸手続きが煩雑である
- 登録支援機関の選定や委託費用が負担である
- 社内環境・住環境の整備や日常生活の支援の実施が負担である
- 在留期間の制限や家族帯同不可により、長期雇用を見据えた受入や人材育成が難しい

特定技能外国人の雇用促進のためには、



特定技能外国人制度を見直し、手続きの簡素化や在留期間の上限の変更等を図ることが望ましい



宿泊施設における外国人材の受入環境の整備を支援し、外国人材の雇用・定着を図ることが望ましい



登録支援機関の情報等を含む特定技能制度に係る情報の一元化が望ましい

池の平ホテル＆リゾートでは、定期的にキャリア面談を行い、努力や仕事の姿勢に応じて役職に登用する等、外国人材の将来を見据えながら積極的に活用しています

(3) ヒアリング調査（宿泊分野）_対象①

宿泊施設名	池の平ホテル＆リゾート
主な業態	ホテル業
資本金	5,000万円以上から1億円未満
従業員数	約100名 (宿泊部門約40名、料飲部門・宴会部門約30名、 管理・営業部門約10名、調理部門約10名)
顧客の構成比	国内：海外＝9：1
外国人材の従業員数	15名 (技術・人文知識・国際業務5名、特定技能6名、 技能実習3名、資格外活動1名)

【客室からの風景】



ヒアリング内容のサマリ

宿泊事業者



- インバウンドに対応するために外国人材雇用を開始した。
- 特定技能については、技術・人文知識・国際業務からの切り替えが主である。
- 登録支援機関に委託せず、外国人雇用の事務処理に専任のスタッフを配置している。
- 定期的にキャリアについて話し合う機会を設けている。
- 社員用バスを運行して買い物支援、行政手続きや病院の付き添い等の取組を行っている。
- 現在のビザでは在留期間に制限があるため、外国人材が長期的なキャリアプランを立てることが難しく、採用側としても人材を生かすことが難しいと感じている。

特定技能外国人



- 専門学校でインターンシップや求人先の紹介等を行っており、日本での就労に向けて手厚いサポートがあった。
- 主にレストランサービス業務等に従事しており、役職に登用されるチャンスもあり、やりがいがある。
- お客様から直接声をかけられたり、アンケートで名指しで評価を受けたりする機会が多く、モチベーションになっている。
- 生活で困ったことがあるような場合は、池の平ホテル＆リゾートのスタッフがサポートしてくれるため、生活に満足している。

東京ドームホテルではアルバイトでの外国人採用を主に行っていますが、特定技能ビザへ切り替えた外国人材がアルバイト教育にも携わる等して活躍しています

(3) ヒアリング調査（宿泊分野）_対象②

宿泊施設名	東京ドームホテル
主な業態	ホテル業
資本金	1億円以上から3億円未満
従業員数	約450名 (宿泊部門約100名、料飲部門・宴会部門約150名、管理・営業部門約100名、調理部門約100名)
顧客の構成比	国内：海外＝7：3
外国人材の従業員数	3名 (技術・人文知識・国際業務1名、特定技能1名、永住者1名)

【外観】



ヒアリング内容のサマリ

宿泊事業者



- ▶ インバウンドに対応するため、外国人材雇用を開始した。新卒での外国人材採用は行っておらず、アルバイトでの採用が主である。アルバイトから正社員に切り替える場合は受け入れており、人事部門の採用担当が主導している。
- ▶ 登録支援機関へ支払う費用は高いが、外国人材の雇用は手続きが煩雑であり社内で行うことは難しい。
- ▶ 特定技能に対する意見交換等が実施できれば良いと考えている。
- ▶ 人手不足はあるが、求人応募を行えば学生やフリーターから一定程度の応募があるため、引き続きアルバイトでの採用を主に実施していきたいと考えている。

特定技能外国人



- ▶ 父親の家族ビザで東京ドームホテルでアルバイトを2年間行っていた。特定技能試験を受け、東京ドームホテルと相談して、正社員として就労することとなった。
- ▶ 技能試験を受ける際に、福岡の会場にしか空きがなかった。受験会場が多くあるとよいと考えている。
- ▶ 現在はレストランサービス及びアルバイト教育等に従事しており、今後は仕事の幅を広げたいと考えている。
- ▶ 引き続き、東京ドームホテルで勤務したいと考えている。特定技能2号が創設されるのであれば、ビザを切り替えて働き続けることも検討したいと考えている。

下呂温泉山形屋は、職員の高齢化・人材不足に対応するため、全国の登録支援機関から情報入手しながら積極的に特定技能外国人を雇用しています

(3) ヒアリング調査（宿泊分野）_対象 ③

宿泊施設名	下呂温泉山形屋
主な業態	旅館業
資本金	1,000万円以上～2,000千万円未満
従業員数	48名（アルバイト含む） （宿泊部門31名、管理・営業部門7名、調理部門10名）
顧客の構成比	国内：海外＝9：1
外国人材の従業員数	3名 （特定技能3名）

【室内風景】



ヒアリング内容のサマリ

宿泊事業者



- インバウンド対応を目的に、周辺の他の宿泊施設を参考にして外国人材の雇用を開始した。
- 登録支援機関から紹介を受けて特定技能外国人を受け入れた。登録支援機関が多数存在するため、その中から選定することは難しいと感じている。登録支援機関に支払う費用も高い。
- 5年という限られた期間では先が見通しにくく雇用しにくいいため、長期的に勤務できるビザの法整備をしてほしい。
- 日本人のパートや契約社員も高齢化が進んでおり、若い外国人材は重要と考えている。特定技能に限らず、良い外国人材を積極的に雇用したいと考えている。

特定技能外国人



- 日本語学校や大学の就職相談で特定技能制度について紹介を受け、取得するに至った。
- 求人についても、日本語学校や大学の就職相談で紹介してもらった。
- 就職先の選定にあたっては、キャリアアップを重要視した。
- 車や自転車等の移動手段がなく、コロナ禍ということもあり休日は引きこもりがちである。

本陣平野屋は、当初は外国人材のサービスレベルに不安に感じていたものの、顧客からの高評価に背中を押され、現在では積極的に外国人材を活用しています

(3) ヒアリング調査（宿泊分野）_対象④

宿泊施設名	本陣平野屋
主な業態	旅館業
資本金	2,000万円以上～5,000千万円未満
従業員数	約70名（アルバイト・パート含む） （宿泊部門約40名、料飲部門・宴会部門約10名、 管理・営業部門約10名、調理部門約10名）
顧客の構成比	国内：海外＝7：3
外国人材の従業員数	7名 （技術・人文知識・国際業務5名、特定技能2名、）

【客室】



ヒアリング内容のサマリ

宿泊事業者



- コロナ禍で受入が難しくなった技能実習生の代替として特定技能を受け入れることとした。特定技能は幅広い仕事ができ海外対応も可能なため、即戦力となる。
- 登録支援機関は費用が掛かるため、日本旅館協会の求人サイトやハローワーク等を活用しているが、求人募集先の選定や求人効果に課題を感じている。
- 日本のおもてなしを提供する旅館で外国人材を雇うことは、お客様にとってネガティブな要素にならないか懸念していたが、外国人材の一所懸命な接客を評価してもらえるケースが多い。
- コロナ禍のため新たな雇用は止めているが、インバウンドが戻ったら積極的に外国人材を活用したい。

特定技能外国人



- 特定技能の試験を受ける際の受験会場が遠い、ビザの手続きが難しい等の課題があった。
- 高山市の自然と、本陣平野屋が持つ日本の伝統的な雰囲気の魅力を感じて就労を決定した。
- 仕事内容は、最初は裏方業務（清掃、洗い物等）を行い、慣れてからフロント業務等を行う予定である。

お宿欣喜湯は、業務のマルチタスク化を進めるにあたり特定技能外国人を活用していますが、長期的に勤務してもらうためには住環境整備等の支援が必要と感じています

(3) ヒアリング調査（宿泊分野）_対象⑤

宿泊施設名	お宿欣喜湯
主な業態	旅館業
資本金	2,000万円以上～5,000千万円未満
従業員数	約50名（パート含む） （宿泊部門約25名、管理・営業部門約10名、調理部門約15名）
顧客の構成比	国内：海外 = 7：3
外国人材の従業員数	9名 （技術・人文知識・国際業務3名、特定技能5名、家族滞在1名）

【フロント】



ヒアリング内容のサマリ

宿泊事業者



- 人手不足対応のため、サマージョブで台湾の大学生を受け入れたことが外国人材受入のきっかけである。
- 長く勤務できマルチタスクが可能なスタッフとして、特定技能外国人の雇用をしたいと考えた。
- 昨年度行われた観光庁主催の交流会にて、宿泊業での勤務を希望するネパール人とマッチングした。知り合いの登録支援機関も参加していたため、支援機関に専門学校とやり取りしてもらい紹介を受けた。
- 特定技能のビザでは家族を呼ぶことができないことが課題と感じている。
- 住環境整備や引っ越しの移動費の補助・貸付制度等、外国人材本人が働きやすくなるような施策があるとよい。

特定技能外国人



- 日本で働いている友人から勧められ、日本で就労することを決意した。宿泊業での就労も友人から勧められた。
- 専門学校の先生に特定技能について教えてもらった。専門学校では学生と求人先のマッチングを行っており、お宿欣喜湯も専門学校から紹介を受けた。
- 今後のキャリアについて、定期的に上司とミーティングしている。現在の特定技能のビザでは5年間しか就労できないが、より長期間働きたいと考えている。

外国人材に選ばれる分野となるためには宿泊業における就労イメージの周知や、宿泊施設における外国人材の受入環境の整備が重要であることが明らかになりました

(4) ヒアリング調査（他分野）

ヒアリング調査（他分野）の概要



目的

- 他分野で働く特定技能外国人に対し、宿泊分野を選択しなかった理由や、仕事に対して何を求めているか等をヒアリングすることで、特定技能外国人の雇用が進んでいる要因を明らかにする
- 他分野における業界特有の取組や省庁の取組を明らかにし、宿泊業において参考な要素・取り入れ可能な取組を洗い出す



ヒアリング対象の選定

- 特定技能外国人が多数活躍している他分野のうち、接客サービスを伴う等宿泊業との関連性がみられる外食業に分野を絞ってヒアリングを実施した
- 外食業では、約2,000人ももの特定技能外国人が活躍しており、先進事例として参考にできる要素が多いと考えられる



実施企業

下記の2事業者にヒアリングを実施した。

- 株式会社アス・ライズ
主な業態：飲食業
所在地：愛知県名古屋市
- 株式会社エスワイフード
主な業態：飲食業
所在地：愛知県名古屋市

ヒアリング調査の成果・得られた示唆

外国人材の就労分野の選定ポイント

- 就労分野における一定の求人募集のボリューム
- 技能試験及び日本語能力試験に合格後から就労までの期間
- 就労分野への興味関心

外国人材の就労先の選定ポイント

- 給与・待遇
- 業務内容
- 社内環境（就職後のフォローアップ、日常生活のサポート等）

外国人材に選ばれる分野となるためには、



宿泊業で働くイメージや業務内容・制度・求人の周知により、宿泊業をより多くの外国人材の選択肢とする



宿泊施設における外国人材の受入環境の整備を宿泊業全体で促進し、宿泊施設への就労を促進する

特定技能の分野を選定するにあたり、「求人募集があるのか、取得後に就労できるのか」が重要な判断材料になりうることは、ヒアリング結果から明らかになりました

(4) ヒアリング調査（他分野）_特定技能外国人へのヒアリング内容 ①

事業者名	株式会社アス・ライズ	
特定技能外国人概要	国籍	ベトナム
	年齢	24歳
	勤続年数	1年間

就労先決定にあたり重視した点



- 社内環境と給料を重視していた。特に、社内環境についてはフォローアップしてくれることを重要視していた。

外食業就労までのキャリアパス



- 母国の日本語学校に半年通ったのちに、来日した。
- 技能実習生として群馬県のメッキ工場で3年間働き、その後ビザを特定技能へ変更した。

仕事内容



- 焼き肉店で勤務しており、食材のカット、接客、給仕等、幅広い業務を行っている。
- スタッフ皆が優しく、仕事内容も丁寧に教えてくれる。
- やりがいがあり、楽しいと感じている。

日本・外食業での就労・特定技能を選定した理由



- 治安が良く安全というイメージがあったため、日本での就労を決定した。
- メッキ工場での勤務を希望していたが、求人がなかったため、素形材産業の特定技能への切り替えをやめた。ビザの切り替えまで時間が少なかったが、バリで飲食店勤務の経験があったため、外食業の特定技能であれば簡単に取得できると思い選択した。
- 求人があったため外食業を選択したが、他分野の求人があればそちらを選択していたかもしれない。

今後のキャリア



- 現在勤務している会社とは1年ごとの契約であるが、今後については特に考えていない。
- 働き続けたい意向もあるが、別の会社で働くことも視野に入れて検討中である。
- 特定技能の制限がなければ、日本で働き続けたいと考えている。

アルバイト先で正社員として長期的に就労したいと考えて特定技能を取得する外国人材がいることが、ヒアリング結果から明らかになりました

(4) ヒアリング調査（他分野）_特定技能外国人へのヒアリング内容 ②

事業者名	株式会社エスワイフード	
特定技能外国人概要	国籍	ネパール
	年齢	26歳
	勤続年数	2年間

就労先決定にあたり重視した点



- 仕事内容が自分に合っていることが一番大切である。
- 1年間アルバイトをしていたため、続けて働きたい気持ちがあった。

外食業就労までのキャリアパス



- 母国で半年間日本語を学んだ後に来日した。
- 日本語学校で1年半学び、ビジネスの専門学校で2年間経営等を学んだ。

就労までの課題、必要な支援



- 来日する際や、学校に通う際に多額の費用が掛かった。アルバイトだけでは費用を負担することができなかった。
- 特定技能試験を受ける際に、仙台の会場まで行く必要があり遠かった。
- ビザの申請時に、確実に通るかわからなかったため不安であった。

日本・外食業での就労・特定技能を選択した理由



- 映画やYouTubeで日本に興味を持ち、日本で勉強したいと思い来日した。
- 学生時に友人から紹介を受けて、株式会社エスワイフードで1年間アルバイトした。
- 仕事が楽しく自分にあうため、就職したいと思い会社に相談した。会社から、特定技能のビザを取得すれば正社員として採用すると言われたため、試験を受けた。
- 外食業の特定技能については、専門学校で知った。宿泊業もあることは知っていたが、興味ある分野が飲食であったため選択しなかった。

今後のキャリア



- 引き続き株式会社エスワイフードで働き続け、経験を積みたいと考えている。
- 日本で働き続けたいため、特定技能の2号を取得できれば良いと考えている。

宿泊事業者を対象にアンケート調査を実施し、特定技能外国人雇用のハードルや外国人材雇用における不安点等が明らかとなりました

(5) アンケート調査（宿泊施設）

目的	<ul style="list-style-type: none"> ■ 宿泊事業者に対して、外国人材を雇用する際のハードルや課題等についてアンケート調査を実施し、宿泊業において雇用が進まない要因を明らかにする。 ■ 上記で明らかにした課題を踏まえ、今後受入を促進するために必要な支援等を検討する。 ■ アンケート調査はヒアリング調査を補完する位置づけで実施するものとする。
対象	<ul style="list-style-type: none"> ■ 本事業において実施したセミナー、座談会、施設見学会、検討会に参加した宿泊施設
アンケート内容	<ul style="list-style-type: none"> ■ 宿泊施設の概要（所在地、主な業態、顧客構成比、従業員数） ■ 外国人材の雇用経験の有無 ■ 現在雇用している外国人材の雇用人数 ■ 外国人材の雇用において最もハードルが高かったステップ ■ 外国人材雇用前に感じていた不安やハードル ■ 外国人材の雇用に対する検討状況 ■ 今後の外国人材の雇用の意向 ■ 今後の特定技能外国人の雇用の意向 ■ 今後、特定技能2号が創設された場合の当該在留資格の外国人材の雇用の意向

● 特定技能外国人に関する課題

- 回答者の約9割は外国人材雇用の経験がある一方で、特定技能外国人を雇用する宿泊施設は1割にも満たず3施設のみであった。
- 特定技能外国人を雇用するハードルとしては、特定技能、技能実習等の各**制度が複雑で理解しにくいこと、手続きが煩雑**であることが挙げられた。

● 外国人材雇用全般に対する課題

- 外国人材雇用の経験がない宿泊施設では、外国人材の雇用を検討したことがない施設もあり、**そもそも外国人材を雇用するという選択肢が認識されていない**可能性が考えられる。
- 外国人材を雇用する前の不安やハードルに関しては、文化や価値観の違い、外国人材の日本語能力、宿泊業におけるスキルや接客の品質、従業員同士のコミュニケーション等が挙げられた。

● 今後の外国人材雇用に関する宿泊施設の意向

- 外国人材の雇用に関して、回答者の半数以上が今後は検討したいと思わないと回答した。外国人材雇用の経験があるにもかかわらず検討しない理由について、深堀が必要と考えられる。
- 今後も外国人材雇用を検討したいと思うと回答した回答者の全員が、特定技能2号が創設されるのであれば雇用したいと思うと回答した。**特定技能2号の創設は、外国人材のさらなる活用の一助となる**と考えられる。

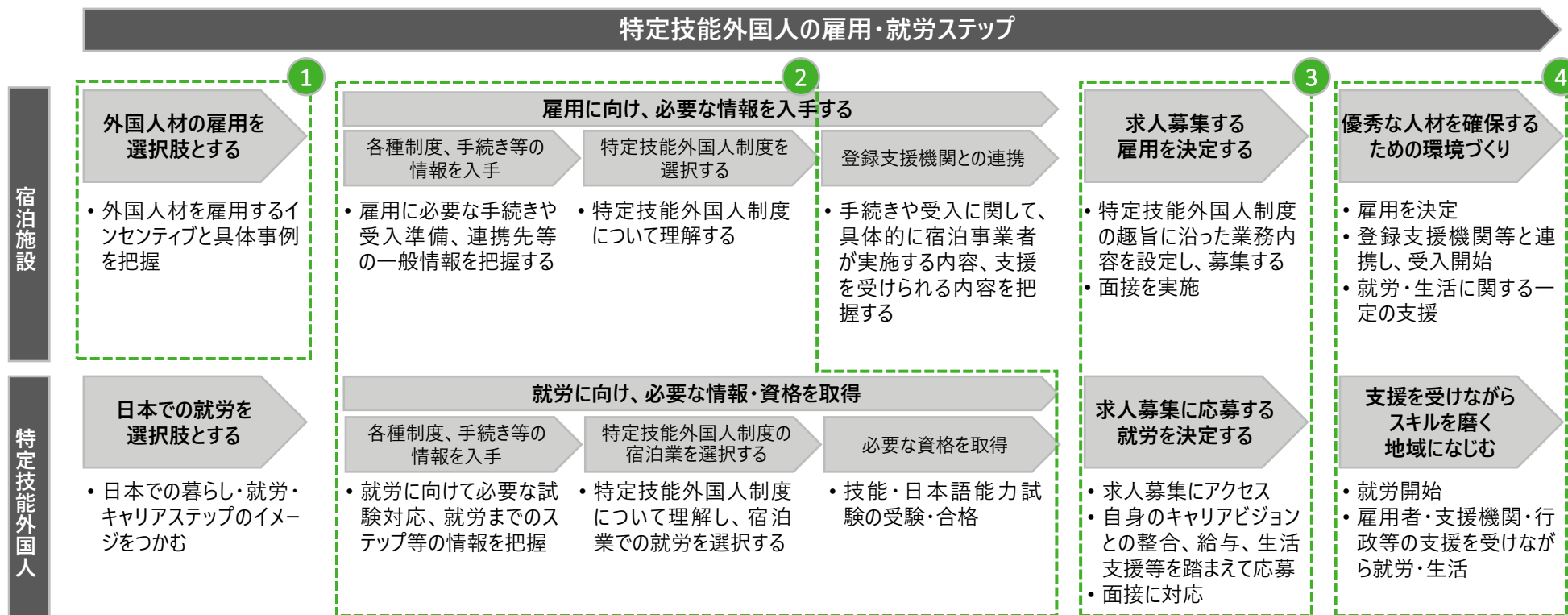
2. 本業務のサマリー

2.1. 実施結果

2.2. 本業務を踏まえた考察

ヒアリング等を通じ雇用・就労ステップを見直し、各ステップに応じた想定課題を整理しました。これら4つの課題に対して、打ち手を投じることが雇用・就労促進に繋がると考えます

課題仮説の検証結果



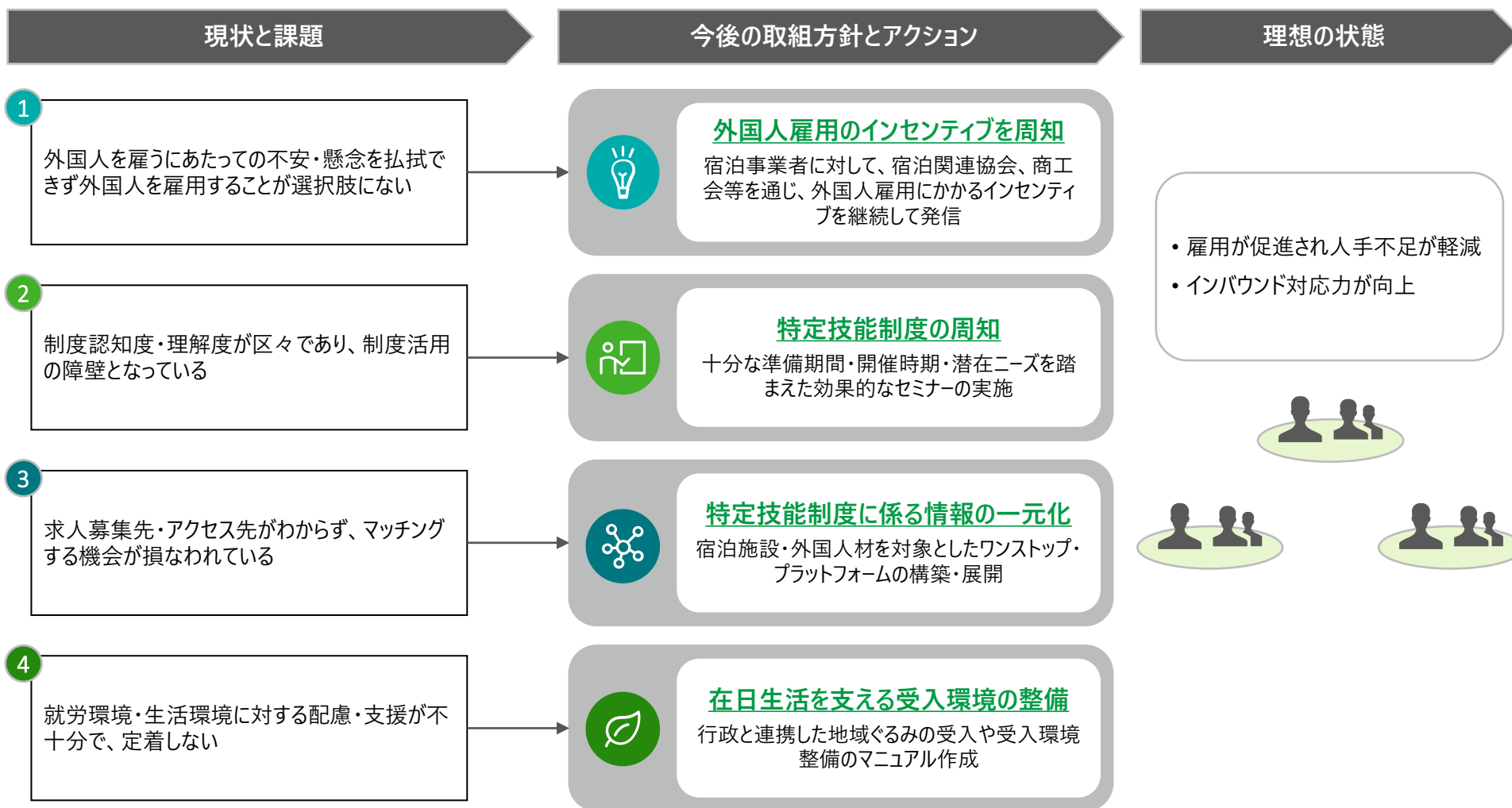
特定技能外国人の雇用・就労に関して、想定される課題

- 外国人を雇うにあたっての不安・懸念を払拭できず外国人雇用が選択肢とならない
- 制度認知度・理解度が区々であり、制度活用の障壁となっている
- 求人募集先・アクセス先がわからず、マッチングする機会が損なわれている
- 就労環境・生活環境に対する配慮・支援が不十分で、定着しない

* 上記以外にも、複雑な制度や煩雑な手続きが雇用への障壁、雇用維持の負担となっているため、手続きの簡素化や特定技能2号の創出など、特定技能制度の見直しを求める意見もあった。

前述の4つの課題に応じた取組が、外国人材の受入推進に資すると考えられます

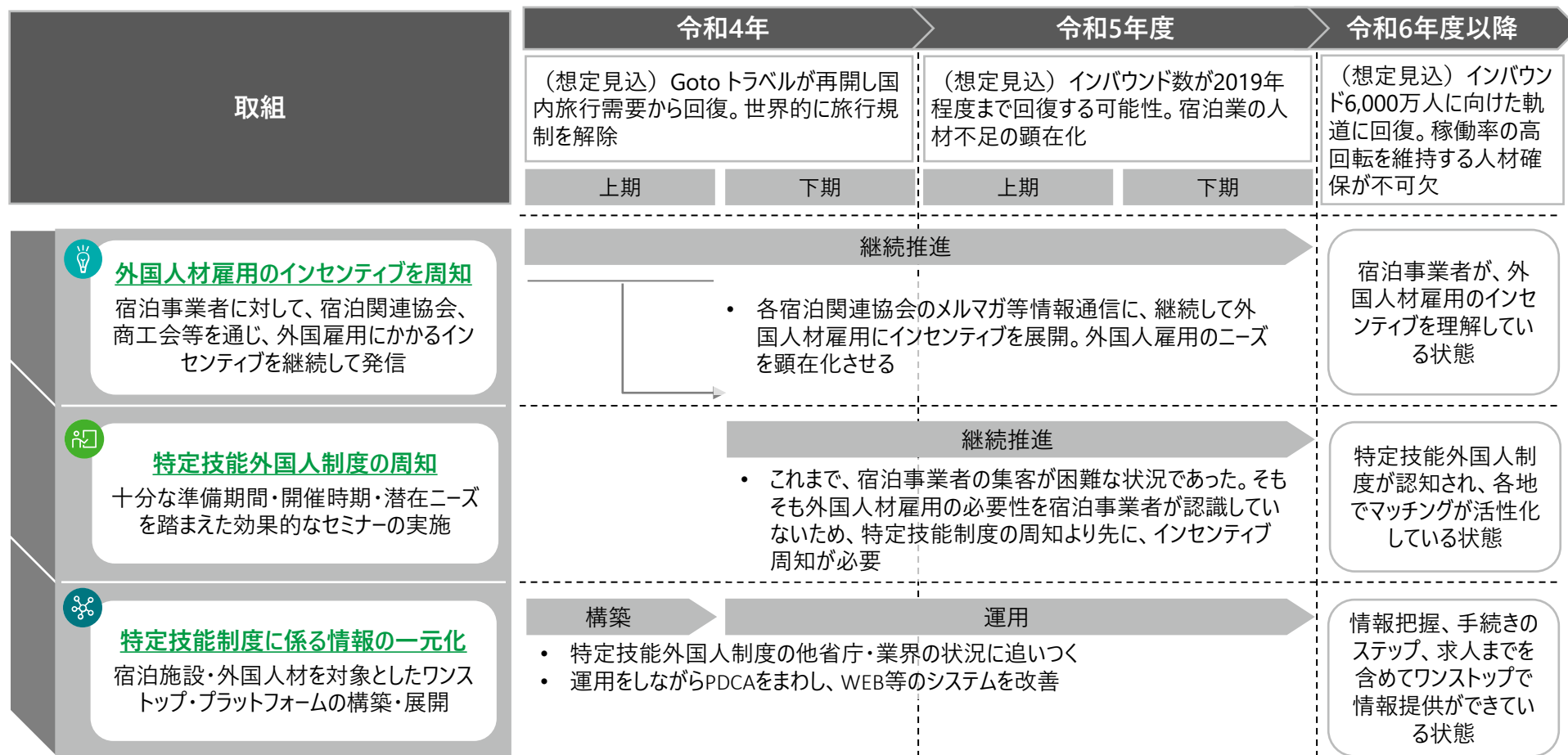
本業務を踏まえた考察_全体像



* 上記以外にも、複雑な制度や煩雑な手続きが雇用への障壁、雇用維持の負担となっているため、手続きの簡素化や特定技能2号の創出など、特定技能制度の見直しを求める意見もあった。

推進ステップのハードルとなる課題を見据え、今後の特定技能外国人制度を活用した雇用促進にかかる貴庁の短期の推進ロードマップ（案）は以下のとおりです

ロードマップ（案）



* 前述の課題④に関しては、今後の中長期の取組が必要である。

3. 本業務の実施内容・結果

3. 本業務の実施内容・結果

- 3.1. 宿泊分野における特定技能外国人制度の周知に係るセミナー及び雇用促進に向けたマッチングイベント
- 3.2. 宿泊分野における外国人材の雇用促進に向けた課題や取組の整理
- 3.3. 本業務を踏まえた考察

日本全国各地でセミナー・座談会（オンライン形式）を合計8回開催しました

(1) セミナー・座談会_全体像

小規模な旅館を含む全国の宿泊施設の経営者の意識改革を図り、外国人材への潜在需要を顕在化させるため、制度紹介等に関するセミナーを実施するとともに、雇用促進に向けた座談会を実施した。セミナー等の開催地・回数は以下の通り。感染症の状況等を鑑み、全てオンラインでの開催とした。

<セミナー、座談会>

回数	日程	開催形式	エリア区分	配信会場	セミナープログラム					座談会プログラム
					レベル	講演者			投影動画	施設紹介
						観光庁 講演者 (方法)	専門家	宿泊施設 事例紹介者 【在留資格】		
①	2月21日（月）	オンライン	近畿	TKP新橋カンファレンスセンター (12Aルーム/72㎡)	設定 なし	小山 晴彦 (zoom)	YOLO JAPAN 加地氏	ホテルプラザオーサカ 【高度人材】	ホテル編	・ホテルプラザオーサカ
②	2月22日（火）	オンライン	中国四国 九州沖縄	TKP新橋カンファレンスセンター (12Aルーム/72㎡)	設定 なし	小山 晴彦 (現地)	YOLO JAPAN 加地氏	グランヴィア岡山 【永住者】	ホテル編	・グランヴィア岡山
③	2月23日（水・祝） ※ABコースあり	オンライン	関東	芝パークホテル（アイリス/70㎡、 アゼリア/65㎡）	Aコース (初級)	小菅 誠彦 (zoom)	Gキャリア 愛甲氏	芝パークホテル 【技入国、技能、永住者】	ホテル編	・芝パークホテル ・東急ホテルズ ・ダイワリゾート
④					Bコース (中級)		ヒトコミ 花堂氏			
⑤	2月25日（金） ※3部あり	オンライン	中部北陸 信越	AP虎ノ門（3FJルーム/68㎡、 3FGルーム/38㎡）	設定なし	小山 晴彦 (現地)	ヒトコミ 花堂氏	あわら温泉美松 【特定技能】 ※技入国スタッフも雇用	ホテル編	・あわら温泉美松 ・瑠璃光 ・ダイワリゾート
⑥	3月2日（水） ※ABコースあり ※3部あり	オンライン	北海道東 北	AP新橋（5F Jルーム/109㎡、 4FGルーム/16㎡）	Aコース (初級)	小菅 誠彦 (現地)	グローバルパワー 竹内氏	北こぶしリゾート 【インターンシップ】	ホテル編	・川湯ホテルプラザ ・北こぶしリゾート ・ダイワリゾート
⑦					Bコース (中級)		YOLO JAPAN 加地氏			
⑧	3月3日（木）	オンライン	伊豆箱根	TKP新橋カンファレンスセンター (12Aルーム/72㎡)	設定なし	小菅 誠彦 (現地)	Gキャリア 愛甲氏	箱根一の湯 【高度人材】	旅館編	・伊東ホテルジュラク ・ホテルサンハトヤ ・ホテル暖香園

セミナーは宿泊施設に対する外国人材の雇用促進を目的に開催しました

(1) セミナー・座談会_目的・手法等 (1/2)

セミナー、マッチングイベントは以下の目的・手法等により実施した。

外国人材受入促進セミナー（75min）

■ 開催目的（=GOAL）

- 外国人材の雇用の重要性の理解を促す
- 採用に対する抵抗及び採用後の不安を払拭する
- 特定技能制度への理解を促す

■ 対象

- 外国人材雇用に興味のある宿泊施設（特段、特定技能制度に興味のある宿泊施設）を対象とする
 - ✓ 関東・北海道東北開催のみ専門家講演のコース設定あり
 - ・ Aコース：外国人材を雇用したことがない施設
 - ・ Bコース：外国人材を雇用したことがある施設

■ 手法

観光庁講演	15min	特定技能をはじめとした外国人材受入制度の紹介
専門家講演	45min + QA5m	中長期視点でみた、外国人材雇用の重要性・コツ ・ 2030年インバウンド6,000万人 ・ 高付加価値化ニーズ ・ ダイバーシティ（SDGsの一環）
宿泊施設事例紹介	15min	事例紹介 ・ 宿泊施設概要 ・ 雇用している外国人材：国、人数、担当業務内容 ・ 外国人材雇用によるメリット ・ 外国人雇用における工夫やコツ ・ 今後の課題
質疑応答	3 min	

座談会は外国人材候補者が宿泊施設に対する理解を深めるために開催しました

(1) セミナー・座談会_目的・手法等 (2/2)

セミナー、マッチングイベントは以下の目的・手法等により実施した。

宿泊施設理解促進座談会 (55min)

■ 開催目的 (=GOAL)

- 学生等外国人材候補者が日本での就職先として宿泊業を知るきっかけをつくる

■ 対象

- 学生等外国人材候補者

■ その他参加対象者とメリット

- 宿泊施設 (参加必須)
 - ✓ 宿泊業で働くことの魅力をPRすることができる
- 登録支援機関 (任意)
 - ✓ 現場の生の声を知る機会となる
- 教育機関指導担当者 (任意)
 - ✓ 現場の生の声を知る機会となる

■ 手法

全体の流れ 15m×3セット	<ul style="list-style-type: none"> • 本日の流れの説明 • 参加施設説明 • 各ブースで座談会 (ファシリテーター有)
1ブース あたり人数	1宿泊施設：学生等外国人材候補者複数名(2-3名程度) <ul style="list-style-type: none"> • 登録支援機関・教育機関担当者は、上記に混ざる
各ブース 座談会の流れ	<ul style="list-style-type: none"> • 各ブースで施設紹介プレゼン (施設の紹介資料等を活用) • 学生から宿泊施設への質問 • 宿泊施設から学生への質問

セミナーでは、外国人材の雇用・活用の専門家が講演しました

(1) セミナー・座談会_セミナー登壇専門家

専門家講演では、「中長期視点でみた、外国人材雇用の重要性・コツ」をテーマに以下4名が登壇した。

株式会社ヒト・コミュニケーションズ 取締役企画営業本部長兼 人材開発本部長 花堂 哲（はなどう さとる）



人材サービス会社・リクルートを経て現職。小売店・商業施設を対象にした“訪日外国人”向け各種サービスの企画運営を担当。外国人労働者雇用経験を元にした外国人の採用事例やミスマッチを防ぐ採用方法にも精通。

(一社) グローバル人材キャリア支援協会 専務理事 元日本航空管理職（客室業務経験29年） 愛甲 香織（あいこう かおり）



2007年～2010年上海赴任、中国人客室乗務員の人事労務管理を経験。2012年日本航空退社後、多様な文化背景をもつ人材の育成・マネジメントに関わった経験を生かし、東京、中国、台湾の3か国で教育事業を展開。インバウンド対応人材教育、多文化適応力向上、ダイバーシティ、外国人活用・育成分野に力を注いでいる。

株式会社グローバルパワー 代表取締役 / (一社) 外国人雇用協議会 理事 竹内 幸一 氏（たけうち こういち）



2016年一般社団法人 外国人雇用協議会の発起人メンバーとして設立に尽力し、現在は戦略担当理事を務める。メディア掲載は、ガイアの夜明け・WBS等の報道番組から、日経・ダイヤモンド等の新聞雑誌にも多数掲載実績あり。著者『知識ゼロからの外国人雇用（幻冬舎・2020年）』

株式会社YOLO JAPAN 代表取締役 加地 太祐氏（かじ たいすけ）



英会話スクール創業のノウハウを活かし、外国人向け求人掲載メディア「YOLO JAPAN」の代表取締役。6年で21万人・226か国の在留外国人が登録するメディアとなる。現在はその他観光に役立つモニター事業や外国人材を活用したイベント・エンタメの運営、行政との連携協定を締結しインバウンド事業と外国人材の活用の双方に取り組む。

事例発表では、外国人材雇用・活用に前向きな施設が事例を紹介しました

(1) セミナー・座談会_事例発表施設

事例発表では、以下の施設が登壇した。

日付	施設名	外国人材の在留資格	外国人材を雇用したきっかけ	ホテル概要
2月21日	ホテルプラザオーサカ	高度人材	・インバウンドゲストが増え、外国語対応できるスタッフが必要になったため	<ul style="list-style-type: none"> ・大阪市内にある客室数653室のシティホテル。 ・ホテルからは大阪駅や心齋橋等へのアクセスがとても便利。 ・コロナ前は宿泊客の40%が海外からのゲスト。(年間12万人) ・東アジアを中心に東南アジア・欧米等幅広く来館。団体が多かったがFIT取込にも注力。 ・FITの利用満足度底上げを目指し、外国人専用ラウンジを新設。 ・専用チェックイン/チェックアウトの他、日本文化を体験する無料イベント等を開催。 ・地域に根付いたホテルを目指し、地域の子供達を対象としたチャリティー活動等を積極的に行っている。
2月22日	グランヴィア岡山	永住者	<ul style="list-style-type: none"> ・多言語対応 ・少子高齢化をはじめとする人材不足解消のため ・社内の活性化 	<ul style="list-style-type: none"> ・JR新幹線・在来線「岡山駅」に直結。 ・バスターミナルも隣接し中国四国エリアの表玄関としてアクセス良好。 ・ご宿泊・お食事・宴会・会議・結婚式にご利用いただけるシティホテル。
2月23日	芝パークホテル	技人国、技能、永住者	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様の大半が外国人であるため ・多言語対応のため 	<ul style="list-style-type: none"> ・創業74年を迎える老舗ホテル（日系シティホテル） ・2020年より全館リニューアルを実施 「人、街、歴史をつなぐライブラリーホテル」というコンセプトのもとで生まれ変わっている。 ・宿泊客の80%以上は外国人
2月25日	あわら温泉美松	特定技能	<ul style="list-style-type: none"> ・人手不足 ・インバウンド旅行客の増加 	<ul style="list-style-type: none"> ・福井県の芦原温泉のなかに位置する温泉旅館（創業55年） ・客室数80部屋を有する中規模旅館（内、36部屋は露天風呂付き客室） ・団体と個人共に対応しており、最大収容人数は300名、食事は和懐石を提供している。
3月2日	北こぶしリゾート	インターンシップ	<ul style="list-style-type: none"> ・日本人とは異なる感性を持つ外国人材を雇用することで、ホテルに深みが出てくるため 	<ul style="list-style-type: none"> ・世界遺産知床にある客室数178室のリゾートホテル ・雄大な大自然でのアクティビティを求めて、多くのお客様が訪れる ・アーティストとのコラボレーション空間やアイテムも魅力の一つ ・最近ではサウナも人気 ・知床のクマを守る活動「クマ活」を始めている。
3月3日	箱根一の湯	高度人材	<ul style="list-style-type: none"> ・インバウンド比率が40%のシェアを占めており、外国人の方と接することが当たり前という風土が備わっていたため ・経営理念に共感いただける外国人材と多くの接点を持つことができたため 	<ul style="list-style-type: none"> ・1630年創業の老舗温泉旅館「一の湯旅館」を中心とし、現在箱根に10施設(箱根湯本、塔ノ沢、仙石原、芦ノ湖)の旅館とホテルを運営している。 ・「宿泊の常識を変え、宿泊によって日常生活の豊かさを提案する」を経営理念に掲げている。 ・徹底的に生産性を向上させ、より良い商品を、より多くの人に、より安い価格でお届けし、より気軽に何度でも旅を楽しんでもらう事で、宿泊を日常生活に身近なものとし、お客様の普段の日常生活をより豊かにすることを目指す。

座談会では、外国人材雇用に前向きな宿泊施設が参加しました

(1) セミナー・座談会_座談会参加施設

座談会には、外国人材雇用に前向きな以下の施設が参加し、各回冒頭で施設紹介を行った。

日付	施設名	ホテルタイプ	外国人材の雇用
2月21日	ホテルプラザオーサカ	シティホテル	有
2月22日	グランヴィア岡山	シティホテル	有
2月23日	芝パークホテル	シティホテル	有
	東急ホテルズ	シティホテル	有
	ダイワリゾート	リゾート	有
2月24日	あわら温泉美松	温泉旅館	有
	山代温泉 瑠璃光	温泉旅館	有
	ダイワリゾート	リゾート	有
3月2日	北こぶしリゾート	リゾート	有
	川湯温泉 お宿欣喜湯	温泉旅館	有
	ダイワリゾート	リゾート	有
3月3日	伊東ホテルジュラク	温泉旅館	有
	ホテル暖香園	温泉旅館	有
	ホテルサンハトヤ	温泉旅館	有

施設見学会、特定技能外国人雇用促進検討会は、各2回開催しました

(2) 施設見学会・検討会_全体像

セミナー・マッチングイベントの機会を活用し、セミナーの開催地のうち2カ所で「学生等向けに施設見学、働くモデルとなる外国人スタッフとの意見交換」、
「登録支援機関、宿泊施設、教育機関等の指導担当者向けの意見交換会」を試行的に実施する。開催概要は以下の通り。感染症の状況等を鑑み、
全てオンラインでの開催とした。

<施設見学会、特定技能外国人雇用促進検討会>

回数	日程	開催形式	配信会場	施設見学会 プログラム	特定技能外国人雇用促進検討会 プログラム
				紹介施設	参加施設
				・施設見学会（写真説明） ・働くモデルとなる 外国人スタッフとの 意見交換を含む	特定技能外国人雇用に向き施設（全国各地） ・宿泊施設 ・教育機関 ・登録支援機関
①	2月25日 (金)	オンライン	AP虎ノ門 (3FJルーム/68㎡、 3FGルーム/38㎡)	本陣平野屋 【特定技能】	<ul style="list-style-type: none"> ・【宿泊】ホテルプラザオーサカ、あわら温泉美松 ・【登録支援&教育機関】ハウディ日本語学校 ・【登録支援機関】北海道観光人材支援事業協同組合
②	3月2日 (水)	オンライン	AP新橋 (5F Jルーム/109㎡、 4FGルーム/16㎡)	川湯ホテルプラザ 【特定技能】	<ul style="list-style-type: none"> ・【宿泊】北こぶしリゾート ・【登録支援&教育機関】ハウディ日本語学校 ・【教育機関】渋谷ラル日本語学院 ・【登録支援機関】北海道観光人材支援事業協同組合

施設見学会は、外国人材候補者が宿泊業で働くイメージを持つことを目的に開催しました

(2) 施設見学会・検討会_目的・手法等 (1/2)

セミナー・マッチングイベントの機会を活用し、「学生等向けに施設見学、働くモデルとなる外国人スタッフとの意見交換」を以下の目的・手法等により試行的に実施した。

学生等外国人材候補者向け施設見学会（40min）

- **開催目的（=GOAL）**
 - 宿泊業で働くことの具体的なイメージを持ってもらうこと
- **対象**
 - 将来、日本国内での就職を考えている方
（学生等の外国人材候補者（永住者、定住者、配偶者等も含む））
- **手法**

施設見学会	<ul style="list-style-type: none">• 開催施設<ul style="list-style-type: none">➢ エリア：地方部、在留資格：特定技能• 流れ<ul style="list-style-type: none">➢ 施設見学 (写真を投影しながら説明)➢ 働くモデルとなる外国人スタッフとの意見交換
-------	--

検討会は、外国人材雇用に関わる関係者が連携を図る取組として試行的に実施しました

(2) 施設見学会・検討会_目的・手法等 (2/2)

セミナー・マッチングイベントの機会を活用し、「登録支援機関、宿泊施設、教育機関等の指導担当者向けの意見交換会」を以下の目的・手法等により試行的に実施した。

特定技能外国人雇用促進検討会（40min）

■ 開催目的(=GOAL)

- 全国規模で展開可能なモデルとなり得る、宿泊施設・登録支援機関・教育機関等との連携を図る取組を試行的に実施すること

■ 対象（エリア、参加数）

- 宿泊施設
 - ✓ 外国人材雇用促進に前向きな施設（全国各地、計3-4施設）
- 登録支援機関
 - ✓ 登録されているのみならず実際に支援している機関（全国各地、計2団体）
- 教育機関等
 - ✓ 宿泊業へ学生を送り出す可能性のある教育機関（東京・大阪、計2団体）

■ 手法

事前準備	参加者名簿、進行台本、ファシリテーターを準備の上、開催
公開範囲	外部公開なし（クローズド開催）
議題 （40分）	<ul style="list-style-type: none"> • 参加者自己紹介 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 各関係者が「外国人材雇用（採用、就活、支援）」に現状どのように関わっているのかを交える • 意見交換 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 外国人材雇用促進に向けた課題（率直に感じる課題等） ➢ 推進のために必要な支援やネットワーク（国に求める支援等）

外国人材の雇用におけるステークホルダーである宿泊施設・登録支援機関・教育機関の三者の視点からみた特定技能制度の課題や解決策に関する意見交換が行われました

(2) 施設見学会・検討会_検討会の要旨 (1/2)

- 活動内容が限定されていない特定技能に対して需要がある一方で、特定技能制度の活用が進まない背景には、特定技能制度に係る手続きの煩雑さや情報の分散等による、制度への認知・理解の不足が課題となっている
- 上記課題の解決のため、制度や活用事例の周知、制度に係る情報の一元化等の取組が有効であると考えられる

開催概要

日時	■ 2022年2月25日(金) 13:00-14:00
場所	■ ZOOM会議
アジェンダ	<ul style="list-style-type: none"> ■ 本制度に対する見解 ■ 宿泊施設が雇用に至るステップとハードル ■ 各業界ができること ■ 国・地方行政への期待

参加者

宿泊施設	<ul style="list-style-type: none"> ■ ホテルプラザオーサカ 取締役 菅原 真太郎 ■ あわら温泉 美松 総支配人 中野 憲孝
登録支援機関	■ 北海道観光人材支援事業協同組合 事務局 石川 周二
教育機関	■ ハウディ日本語学校 学校長 古座岩 達也
ファシリテーター	■ 有限責任監査法人トーマツ 新名 康平

議事要旨

- 本制度に対する見解
 - 宿泊施設の調理部門で外国人材を雇用する場合、特定技能は、他の調理業務が可能な在留資格と異なり、実務経験・専門性や活動内容が限定されていないため、一定の需要がある
 - 申請書類をはじめ、在留資格に係る諸手続きが煩雑である
 - 労働時間の管理が難しく、長時間労働の事例も散見している
 - 技能試験日程・会場が都市部に限定されているため、特定技能を志望する外国人の受験が容易ではない
- 宿泊施設が雇用に至るステップとハードル
 - 宿泊施設への制度の周知が十分ではない、制度が複雑である
 - 制度に係る費用が不明瞭、高額な印象がある
 - 高度人材の方が、特定技能外国人より優れている印象がある
 - 特定技能外国人の技能・日本語能力に懸念がある
 - 制度に係る情報が分散している
 - 在留期間の制限が雇用のボトルネックとなっている
- 上記課題の解決策
 - 特定技能制度の活用事例の周知
 - 制度に係る情報や求人情報等の集約
 - 技能試験の日程・会場の見直し

外国人材の雇用におけるステークホルダーである宿泊施設・登録支援機関・教育機関の三者の視点からみた特定技能制度の課題や解決策に関する意見交換が行われました

(2) 施設見学会・検討会_検討会の要旨 (2/2)

- 全国に一定数存在する外国人の雇用経験がない宿泊施設においては外国人の雇用自体に対するハードルが高いため、特定技能制度のみならず外国人の雇用に関する動機付けが重要である
- 特定技能制度の定める日本語能力水準と、宿泊施設が求める水準に差があり、マッチングの障壁となっている
- 上記課題の解決のため、制度や活用事例の周知、制度に係る情報の一元化、制度の見直し等の取組が有効であると考えられる

開催概要

日時	■ 2022年3月2日(水) 14:00-15:00
場所	■ ZOOM会議
アジェンダ	<ul style="list-style-type: none"> ■ 本制度に対する見解 ■ 宿泊施設が雇用に至るステップとハードル ■ 各業界ができること ■ 国・地方行政への期待
参加者	
宿泊施設	■ 北こぶし知床 ホテル&リゾート 経営戦略室 リーダー 平野 融
登録支援機関	■ 北海道観光人材支援事業協同組合 事務局 石川 周二
教育機関	<ul style="list-style-type: none"> ■ 渋谷ラル日本語学院 校長 高橋 慶太 ■ ハウディ日本語学校 学校長 古座岩 達也
ファシリテーター	■ 有限責任監査法人トーマツ 米谷 由依

議事要旨

- 本制度に対する見解
 - ・ 制度の定める日本語能力水準（N4以上）と、実際に宿泊施設が求めている水準（「話す」・「聞く」スキルを重視、N2/N3以上を要望）が異なるため、マッチングが難しい
- 外国人材の傾向・課題
 - ・ 就職先の選定において、立地や就労後の生活を重視している
 - ・ 日本での生活経験の有無によって日本語能力水準に差がある
- 宿泊施設が雇用に至るステップとハードル
 - ・ 外国人の雇用経験がない宿泊施設においては、外国人の雇用自体へのハードルが高い
 - ・ 制度が複雑であり、また制度に係る情報が分散しているため、宿泊施設が主体的に制度を理解・情報を入手することが容易ではない
 - ・ 特定技能は転職が認められているため転職リスクの懸念がある
- 上記課題の解決策
 - ・ 雇用促進・ミスマッチ防止のため、日本語能力水準の見直し
 - ・ 外国人への福利厚生充実、日常生活の支援
 - ・ 制度に係る情報や求人情報等の集約

宿泊施設・教育機関・登録支援機関・その他向けの募集チラシを1種6日程分作成し、広報活動を行いました

(3) 広報、チラシの作成 (1/4)

参加者募集に伴い、電話・FAX・メール・受付システムによる申込受付体制を整え、対象者別の募集チラシを作成の上、広報活動を行った。

<宿泊施設・教育機関・登録支援機関・その他向けチラシ>

観光庁
宿泊業における外国人材の雇用促進に関する業務

宿泊業における外国人材受入れセミナー 座談会のご案内 <北海道・東北>

特定技能制度を中心とした外国人材雇用の制度・受入ノウハウをご紹介
また、直接外国人学生とヒアリングする時間をご用意しています

3/2
開催

参加対象者

参加費無料

▶ 以下の皆様のご参加をお待ちしています

ホテル・旅館等の宿泊事業者

登録支援機関

教育機関の指導者・就業担当者

宿泊業界で働きたい外国人

概要

▶ 特定技能制度※を中心とした外国人材雇用の制度・受入ノウハウをご紹介

▶ また、宿泊業での就労を検討する外国人材と、相互にヒアリングできる座談会のお時間をご用意しています

※ 2019年4月1日の入管法改正により、新たな在留資格として「特定技能」が創設。人材不足を補い、即戦力としての活躍、言語等の強みを活かした訪日旅行者へのサービス向上などが期待されています。

登壇者

▶ 観光庁、業界・外国人雇用の有識者の皆様にご登壇いただきます

① 観光庁 (国際関係-観光人材政策室)

② 加地 太祐氏 (株式会社YOLO JAPAN 代表取締役)
外国人向け求人掲載メディア「YOLO JAPAN」(21万人・226か国の在留外国人が登録)の代表取締役。現在は観光に役立つモニター事業や外国人材を活用したイベント・エンタメの運営、行政との連携協定を締結しインバウンド事業と外国人材の活用の双方に取り組まれています。

③ 竹内 幸一氏 (株式会社グローバルパワー 代表取締役・(一社)外国人雇用協議会 理事)
2016年一般社団法人外国人雇用協議会の発起人メンバーとして設立に尽力し、現在は戦略担当理事を務める。メディア掲載は、ガイアの夜明け・WBS等の報道番組から、日経・ダイヤモンド等の新聞雑誌にも多数掲載実績あり。著書『知識ゼロからの外国人雇用 (幻冬舎・2020年)』

開催日時 令和4年3月2日 (水) 10:30~14:40

開催形式 オンライン形式 (Zoomミーティング)

定員 50名程度 (定員になり次第、締め切らせていただきます)

プログラム詳細、お申込みは裏面です

こちらは裏面です

プログラム

10:30~11:50	第1部	<ul style="list-style-type: none"> • 特定技能をはじめとした外国人材受入れ制度の紹介 (観光庁より) • 長期的にみた外国人材雇用の重要性、受入れノウハウ (専門家講師より) • 外国人材受入れ事例の紹介 (宿泊事業者より)
11:50~13:00		休憩
13:00~13:55	第2部	• 座談会 (宿泊業者固定の座談会形式)
14:00~14:40	第3部	<ul style="list-style-type: none"> • 施設見学(外国人材のみ) • 特定技能外国人雇用促進検討会

お申し込みはFAXまたはWEB (スマホ可)

FAX申し込み お申し込み締切: 2月25日 (金) 17:00

FAX番号: 03-3437-3944

宿泊業における外国人材受入れセミナーおよび座談会参加申込書
令和4年3月2日 北海道・東北

下記セミナーへの参加を申し込みます。

年 月 日

お申し込みのプログラム	<input type="checkbox"/> 第1部 セミナー-A 10:30~11:50 対象者: 外国人材を雇用していない宿泊事業者・教育機関の指導者
	<input type="checkbox"/> 第1部 セミナー-B 10:30~11:50 対象者: 外国人材を雇用している宿泊事業者・教育機関の指導者
	<input type="checkbox"/> 第2部 座談会 13:00~13:55 対象者: 宿泊事業者・教育機関の指導者・外国人材
	<input type="checkbox"/> 第3部-A- 施設見学 14:00~14:40 対象者: 外国人材
	<input type="checkbox"/> 第3部-B- 特定技能外国人雇用促進検討会 14:00~14:40 対象者: 宿泊事業者・教育機関の指導者

所属先

電話番号

FAX

E-mail

参加者氏名 ※複数数名で参加される場合は、全員の氏名をご記入ください

WEB申し込み お申し込み締切: 2月25日 (金) 17:00

URL: https://va.apollon.nta.co.jp/shukuhaku_seminar/

QRコードはこちら

【問い合わせ先】
株式会社日本旅行 公務法人営業部 (担当: 桐田・金森・楠山)
TEL: 03-5402-6474 (平日 9:45~17:45) / FAX: 03-3437-3944
E-mail: shukuhaku_seminar@nta.co.jp

【主催】観光庁 【企画】デロイトトーマツ

外国人材候補者向けチラシを1種作成し、広報活動を行いました

(3) 広報、チラシの作成 (2/4)

参加者募集に伴い、電話・FAX・メール・受付システムによる申込受付体制を整え、対象者別の募集チラシを作成の上、広報活動を行った。

<外国人材候補者向けチラシ>

観光庁 観光業における外国人材の雇用促進に関する業務

宿泊業で働くことにご興味のある方へ
宿泊施設との交流イベントのご案内

オンラインのイベントです。外国人の皆様、ぜひご参加ください **参加費無料**

イベントないよう

外国人の雇用を考えている宿泊施設の方が集まるイベントを開きます。日本のホテルや旅館ってどういうところ？働きやすいのかな？どんな仕事？といったことを直接聞くことができます。

いつ・どこで

オンライン (Zoom) でおこないます。

参加する日時をえらぶことができます。2つ以上の参加もできます。

日	曜日	イベントに参加する宿泊施設の所在地	開催時間
2/21	(月)	近畿 (きんき)	
2/22	(火)	中国・四国・九州・沖縄 (ちゅうごく・しこく・きゅうしゅう・おきなわ)	14:30～ 15:30
2/23	(水・祝)	関東 (かんとう)	
2/25	(金)	中部・北陸・信越 (ちゅうぶ・ほくりく・しんえつ)	13:00～ 14:50★
3/2	(水)	北海道・東北 (ほっかいどう・とうほく)	14:30～ 15:30
3/3	(木)	伊豆・箱根 (いず・はこね)	

★ 2/25・3/2は、実際に活躍されている先輩外国人の話を聞くことができます

お申し込みはとてかんたんです。うらをご確認ください

こんな方に来てほしい

ホテルや旅館で働くことに関心のある方

※採用面接ではありません。履歴書は必要ありません。
※オンラインですので、パソコンやスマートフォンがあれば参加できます。

もうしこみ 3分でできます

しめきり：開催の4日前の17時まで

ただし人数がいっぱい場合は参加いただけません

E-mail : shukuhaku_seminar@nta.co.jp (QRコードから)

ここに入力

といあわせ

TEL : 03-5402-6474 (平日 9:45～17:45)
E-mail : shukuhaku_seminar@nta.co.jp

いただいた個人情報は、本事業のためだけに利用します。

【主催】観光庁 【企画】デロイトトーマツ

ターゲットに応じた広報活動を以下の手法で行いました

(3) 広報、チラシの作成 (3/4)

ターゲット別に以下の手法で広報を行った。

● 外国人材候補者向け

➤ 日本語学校、ホテル・観光系専門学校 192校

- 手法：以下の一覧を参考に、将来宿泊業で働く可能性が想定できる日本語学校及びホテル・観光系専門学校のリストを作成。192校へセミナーの募集チラシを郵送、その後、全学校へ個別電話セールスを実施。

✓ 一般財団法人 日本語教育振興協会 日本語教育機関案内 (<https://www.nisshinkyō.org/search/>)

✓ 全国専修学校各種学校総連合会_留学生委員会_留学生受入可能専門学校一覧
(<https://www.zensenkaku.gr.jp/course/index.html>)

✓ 全国専修学校各種学校総連合会_分野別専門部会_全国語学ビジネス観光教育協会、全国専門学校日本語教育協会
(<https://www.zensenkaku.gr.jp/sphere/index.html>)

➤ 第5回 宿泊業技能1号測定試験 受験者 (<https://caipt.or.jp/archives/5505>)

- 手法：宿泊業技能試験センターへ協力を仰ぎ、各試験会場へチラシを持ち込み・郵送。募集チラシを受験者へ配布。

✓ 2022年2月8日、9日（火、水）東京

✓ 2022年2月13日（日）福岡

✓ 2022年2月14日（月）大阪

✓ 2022年2月15日（火）名古屋

ターゲットに応じた広報活動を以下の手法で行いました

(3) 広報、チラシの作成 (4/4)

ターゲット別に以下の手法で広報を行った。

● 宿泊事業者向け

- 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会青年部（略称：全旅連青年部）労務委員会
 - ・ 手法：外国人材雇用促進に取り組む労務委員会 委員長から青年部員へのLINE WORKSによるチラシの展開
- 日本旅行協定旅館ホテル連盟（略称：日旅連）1885施設
 - ・ 手法：「日本旅行 企画・仕入センター所長（全国各地15箇所）」から各エリア連合会長（全国12箇所）へ告知協力依頼、各エリア連合会長より会員施設へ募集チラシのメール配信、（状況に応じた）直接訪問アプローチ・地域の旅館組合等への協力依頼
- 宿泊施設経営層のfacebookグループ
 - ・ 手法：宿泊技能試験センターからグループへ募集チラシを投稿

● 登録支援機関向け

- 法務省登録支援機関登録簿に記載の機関（https://www.moj.go.jp/isa/policies/ssw/nyuukokukanri07_00205.html）
 - ・ 手法：登録支援機関の内、日本語教育機関を兼ねている施設へのメール、電話による個別アプローチ
- 特定技能ポータルへ掲載の施設
 - ・ 手法：メール、電話による個別アプローチ

● 共通

- 宿泊技能人材ポータルHPへの告知文、募集チラシ掲載（<https://shukuhaku-jinzai.go.jp/>）
- 観光庁HP トピックスへの告知文、募集チラシ掲載（https://www.mlit.go.jp/kankocho/topics05_000403.html）
- セミナー講演専門家から周辺関係者への告知

事後アンケート

宿泊施設

登録支援機関・教育機関・その他

外国人参加者

セミナー・座談会・施設見学会・検討会の参加者を対象とした事後アンケート結果より、参加者の満足度や効果、特定技能制度への潜在的ニーズ・課題等が明らかになりました

(4) 事後アンケート_概要

目的	<ul style="list-style-type: none"> ■ セミナー・座談会等の参加者を対象に事後アンケートを実施し、以下の内容等を把握する <ul style="list-style-type: none"> ・ 参加者（宿泊施設・外国人材）の潜在的ニーズ ・ セミナー・座談会等の満足度・効果（セミナー等を通して意識の変化はあったか、特に有益と思われた点はあったか等） ・ 今後の新たな課題
対象	<ul style="list-style-type: none"> ■ 本事業において実施したセミナー、座談会、施設見学会、検討会への参加者
アンケート内容	<ul style="list-style-type: none"> ■ 宿泊施設 <ul style="list-style-type: none"> ・ 基本情報（業態・従業員数等） ・ 参加日程・参加プログラム、参加理由、プログラムへの満足度・効果 ・ 外国人材雇用の現状・意欲・課題・求められる支援等 ■ 登録支援機関・教育機関・その他 <ul style="list-style-type: none"> ・ 参加日程・参加プログラム、参加理由、プログラムへの満足度・効果、外国人材雇用推進への意欲・課題・求められる支援等 ■ 外国人材 <ul style="list-style-type: none"> ・ 参加日程・参加プログラム、参加理由、プログラムへの満足度・効果、外国人材雇用推進への意欲・課題・求められる支援等

● 参加者の潜在的ニーズの発掘

- 特定技能制度や制度活用によるメリット等に対する一定の関心があるため、雇用の選択肢を増やすことへの潜在的ニーズがあると考えられる

● セミナー・座談会・施設見学会・検討会の満足度・効果の把握

- アンケート結果を踏まえると、宿泊施設、登録支援機関、教育機関、その他の参加者の約70%以上が本セミナーを通じて「特定技能外国人制度への理解が深まった」と回答しており、本セミナーによる効果が一定数あったと考えられる。
- 宿泊施設の76%が本セミナーを通じて「セミナーを通じて外国人材雇用を推進したいと思った」と回答しており、また、外国人参加者の88%が「本セミナーを通じて宿泊業で働きたいと思った」と回答をしているため、本セミナーによる雇用促進、働く意欲増進の効果が一定数あったといえる。

● 事後アンケート結果を踏まえた今後のセミナー開催等への示唆

- セミナー等の参加によって、宿泊施設・外国人材が雇用・就労に向けて必要なアクションをとれるように、実際の申請方法の説明等、より個別具体的なプログラム案が望ましい。

今回のセミナー・座談会の満足度に関して、約70%が「大変満足」あるいは「満足」と回答しており、満足度はある程度高いと考えられます

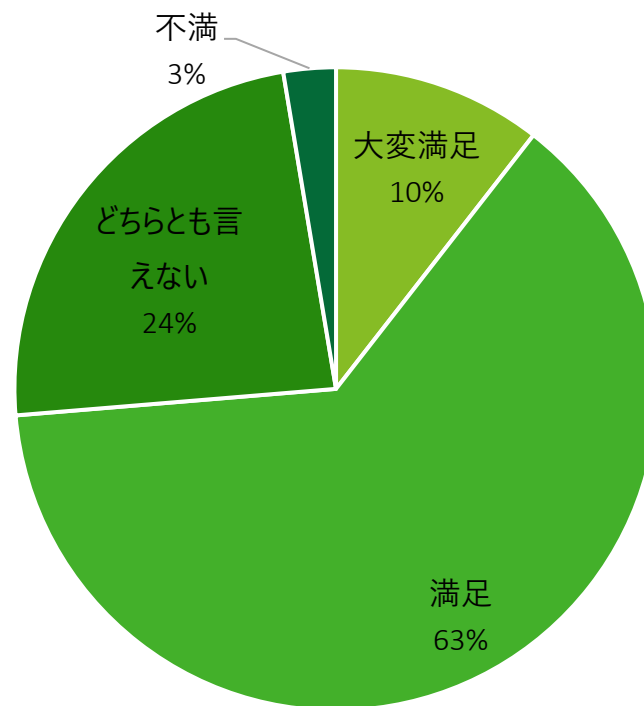
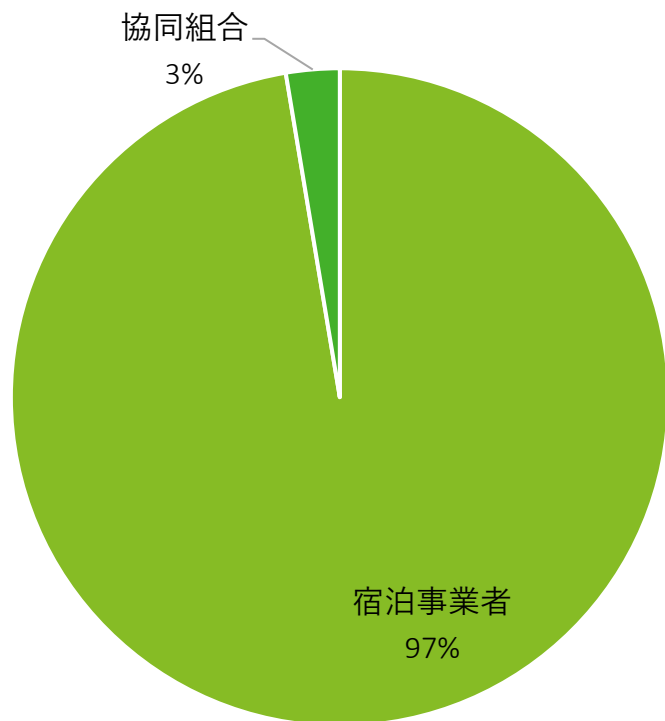
(4) 事後アンケート（宿泊施設）

ご所属先の組織

今回のセミナー・座談会にご満足いただけましたでしょうか。

回答者数 37件／37名（回答者割合100%）

回答者数 37件／37名（回答者割合100%）



今回のセミナー・座談会に参加した理由として、「特定技能外国人制度に興味があったため」との回答が最も多くなっています

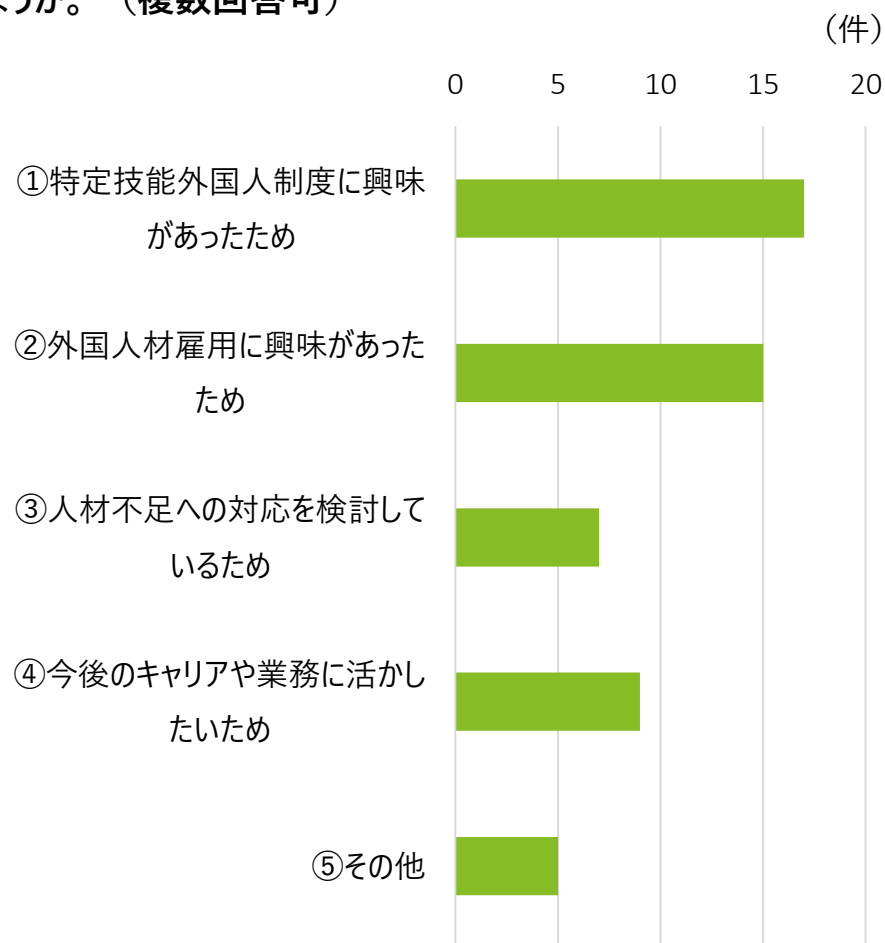
(4) 事後アンケート（宿泊施設）

なぜ今回のセミナー・座談会にお申し込みをされようと思ったのでしょうか。（複数回答可）

回答者数	37件／37名（回答者割合100%）
------	--------------------

【回答数一覧】

項目	回答数	(回答数/回答者数)
①特定技能外国人制度に興味があったため	17	45%
②外国人材雇用に興味があったため	15	41%
③人材不足への対応を検討しているため	7	20%
④今後のキャリアや業務に活かしたいため	9	24%
⑤その他	5	13%



約80%の宿泊施設が、セミナーを通して特定技能外国人制度への理解が「とても深まった」「深まった」と回答しており、一定程度セミナーの目的を達成できたと考えられます

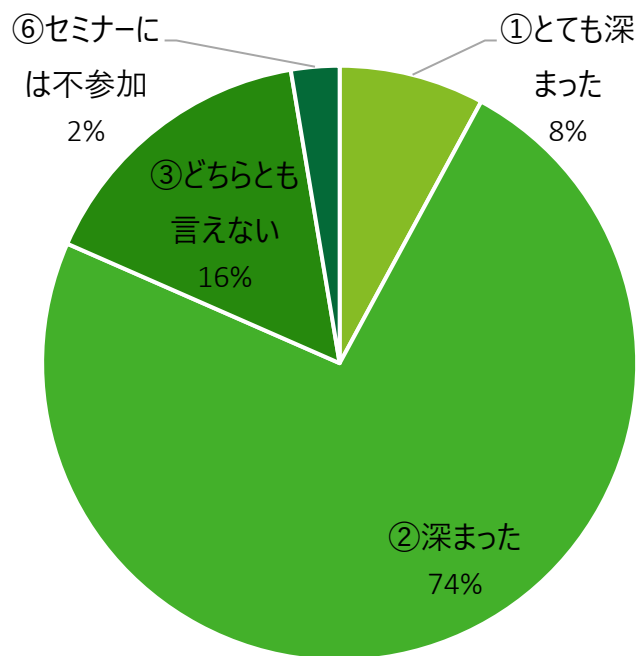
(4) 事後アンケート（宿泊施設）

セミナーへのご参加を通じて、特定技能外国人制度への理解は深まりましたか。

前項で③どちらとも言えない・④あまり深まらない・⑤深まらなかったとお答えの方は、どのようなイベント・支援があると理解が深まるとお考えになりますでしょうか。※(必須)

回答者数 37件／37名（回答者割合100%）

回答者数 4件／37名（回答者割合約11%）



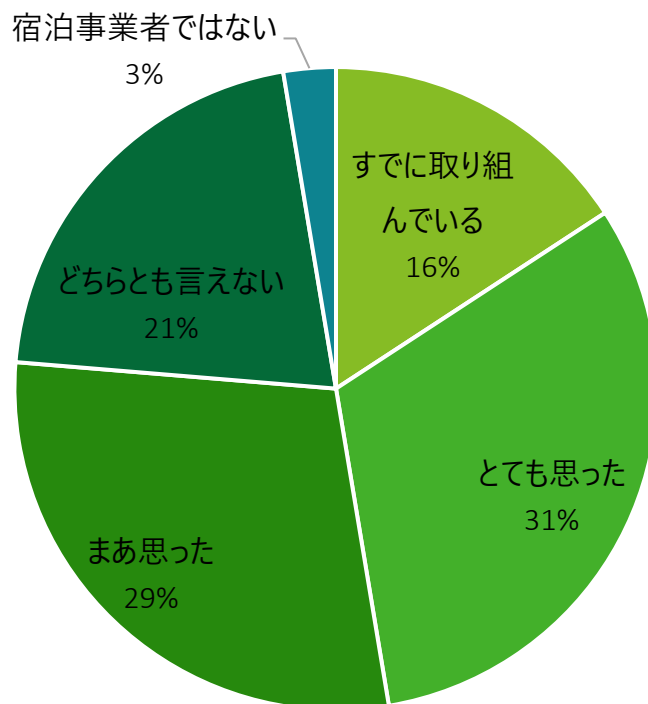
- 直接採用イベントでもいいのではないのでしょうか。求職者や採用側と直接話す機会は、お互いに求めていること等知れる機会とっております
- 特定技能の採用方法や費用等、詳しい内容を知りたかった
- 特定技能資格のビザ取得方法
- 把握している情報が多い為特には思いつきません

今回のセミナーを通して、外国人材雇用を前向きに推進したいと回答した宿泊施設は約60%であり、一定程度の開催効果があったと考えられます

(4) 事後アンケート（宿泊施設）

宿泊事業者様へ、今回のセミナーを通じて「外国人材雇用を推進していきたい」と思われましたか。

回答者数	37件／37名（回答者割合100%）
------	--------------------



有益だったプログラムに関して、セミナーにて実施した専門家による講演が一番多く挙げられていました

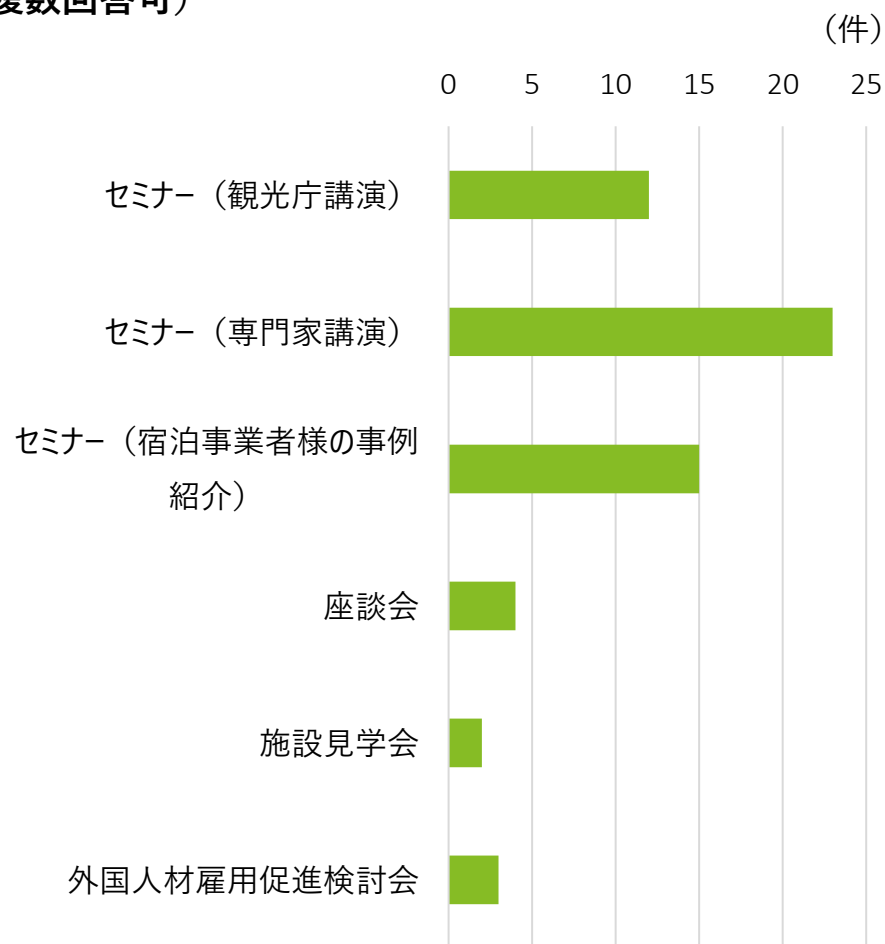
(4) 事後アンケート（宿泊施設）

外国人材雇用の推進に有益だったプログラムを教えてください。（複数回答可）

回答者数	37件／37名（回答者割合100%）
------	--------------------

【回答数一覧】

項目	回答数	(回答数/回答者数)
セミナー（観光庁講演）	12	32%
セミナー（専門家講演）	23	62%
セミナー（宿泊事業者様の事例紹介）	15	41%
座談会	4	11%
施設見学会	2	5%
外国人材雇用促進検討会	3	%



外国人材の雇用にあたり、求人広告を出しても応募がない、法律が複雑で理解するのが難しい、等の課題があることが明らかとなりました

(4) 事後アンケート（宿泊施設）

前項について、ご意見やご感想がございましたらご記入ください。

回答者数	10件／37名（回答者割合約27%）
------	--------------------

- 外国人の福利厚生について大変参考になりました
- 具体的事例もあり、理解を深めることができたと思う
- スピーカーより資料が良く見えるレイアウトの初期設定であると良いと思いました
- 外国人採用についての実情が知れて良かった
- 毎月の給料が気になります
- 採用担当ではないが外国人就労者の割合等参考になった
- 具体的で非常に参考になりました
- 大変レストランへの応募は多いのですが、毎回ビザを聞いてはお断りしておりフロントでしか働けないという認識でした。今後、幅が広がりました
- 専門家講演の資料を一部でもいいから頂戴したかった
- マニュアルの作成方法等勉強になりました

「外国人材雇用の推進」に向けて、困っていることや必要な支援がございましたらお聞かせください。

回答者数	9件／37名（回答者割合約24%）
------	-------------------

- 今のところ順調ですので特にはございません
- 求人広告を出してもなかなか来ない
- 法律が複雑。各申請先で担当者の理解度が異なる
- 特定技能でのビザ取得を自社でする方法
- 現在雇用している従業員への特定技能1号認定も可能ということであれば早々に進めたいと思います。また、調理の応募も多いのですが、こちらはまだ難しいのでしょうか
- 受入に際しての社内での理解や外国語対応マニュアルの準備が難しい
- 入国制度・水際対策
- そもそも入国できないので、雇用できない。特定技能、高度人材の現在の制度では転職が自由なため雇用が定着しない
- 仲介業者をしっかりとした登録制にして国が承認している業者だとわかるようにしてほしい。安心材料になる

事後アンケート

宿泊施設

登録支援機関・教育機関・その他

外国人参加者

今回のセミナー・座談会の満足度に関して、約70%が「大変満足」あるいは「満足」と回答しており、満足度はある程度高いと考えられます

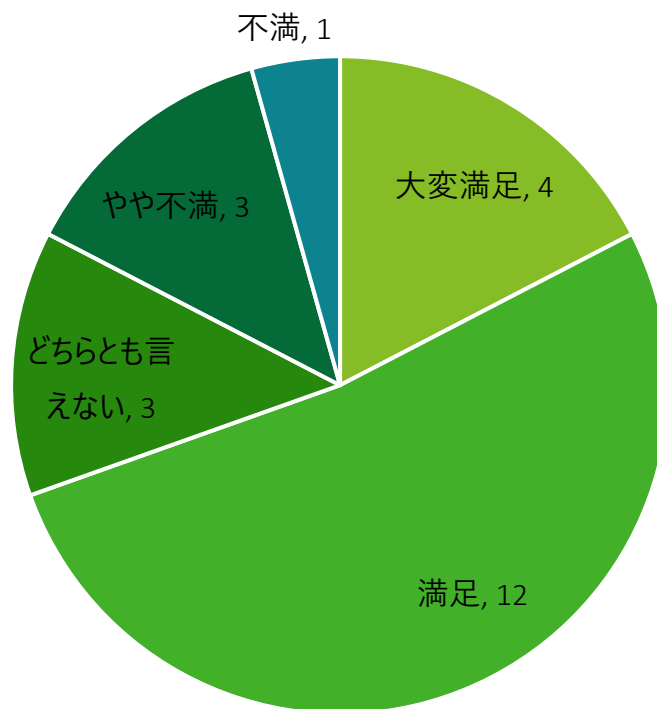
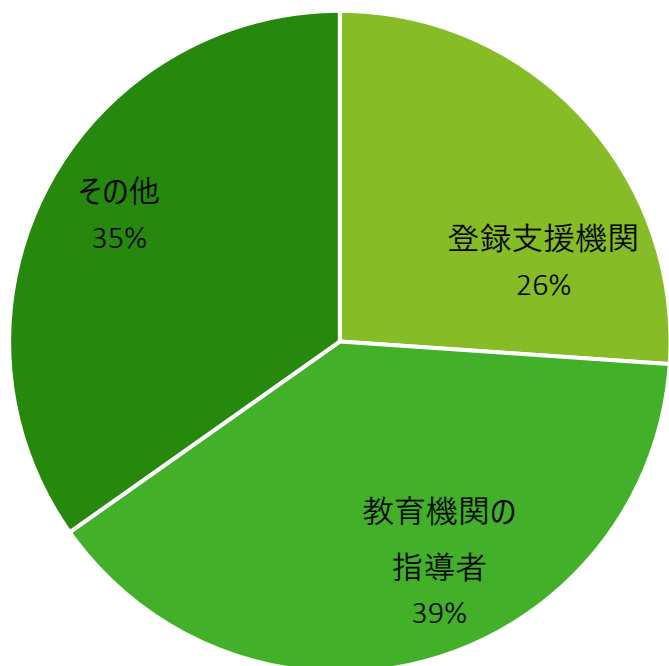
(4) 事後アンケート（教育機関・登録支援機関・その他）

ご所属先の組織

今回のセミナー・座談会にご満足いただけましたでしょうか。

回答者数	23件 / 23名（回答者割合100%）
------	----------------------

回答者数	23件 / 23名（回答者割合100%）
------	----------------------



今回のセミナー・座談会に参加した理由として、「特定技能外国人制度に興味があったため」「外国人雇用に興味があったため」との回答が最も多くなっています

(4) 事後アンケート（教育機関・登録支援機関・その他）

なぜ今回のセミナー・座談会にお申し込みをされようと思ったのでしょうか。（複数回答可）

回答者数	23件／23名（回答者割合100%）
------	--------------------

【回答数一覧】

項目	回答数	(回答数/回答者数)
①特定技能外国人制度に興味があったため	11	48%
②外国人材雇用に興味があったため	11	48%
③人材不足への対応を検討しているため	2	9%
④今後のキャリアや業務に活かしたいため	0	0%
⑤その他	6	26%



約60%の宿泊施設が、セミナーを通して特定技能外国人制度への理解が深まったと回答する一方で、求めているような情報は得られなかったという意見も受領しています

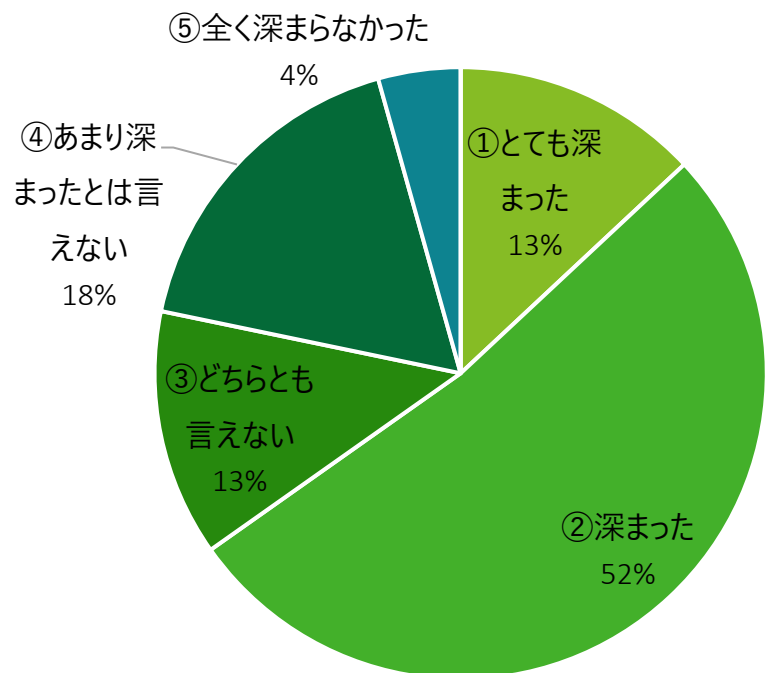
(4) 事後アンケート（教育機関・登録支援機関・その他）

セミナーへのご参加を通じて、特定技能外国人制度への理解は深まりましたか。

前項で③どちらとも言えない・④あまり深まらない・⑤深まらなかったとお答えの方は、どのようなイベント・支援があると理解が深まるとお考えになりますでしょうか。※(必須)

回答者数 23件／23名（回答者割合100%）

回答者数 4件／23名（回答者割合約17%）



- 同じ宿泊施設の建物内であっても、業務内容によって分野が異なることをより明確にしたほうが良いと感じました
- 時間が足りなかった
- 登録支援機関として既に内容を理解しているため
- 冒頭の制度の説明以外は、別視点の内容であったため

有益だったプログラムに関して、セミナーにて実施した観光庁による講演が一番多く挙げられていました

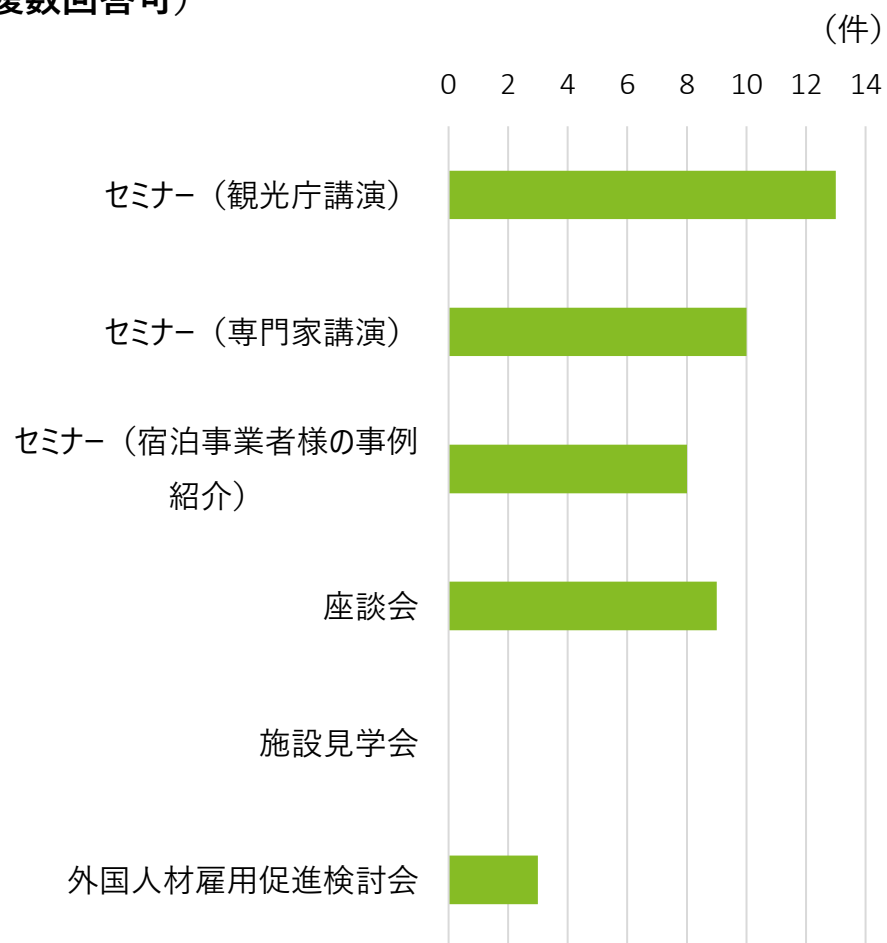
(4) 事後アンケート（教育機関・登録支援機関・その他）

外国人材雇用の推進に有益だったプログラムを教えてください。（複数回答可）

回答者数	23件／23名（回答者割合100%）
------	--------------------

【回答数一覧】

項目	回答数	（回答数/回答者数）
セミナー（観光庁講演）	13	57%
セミナー（専門家講演）	10	43%
セミナー（宿泊事業者様の事例紹介）	8	35%
座談会	9	39%
施設見学会	0	0%
外国人材雇用促進検討会	3	13%



外国人材雇用の促進における課題として、宿泊事業者に情報が届いていない、宿泊事業者からの求人の募集がない、等の課題が挙げられました

(4) 事後アンケート（教育機関・登録支援機関・その他）

前項について、ご意見やご感想がございましたらご記入ください。

回答者数	2件 / 23名（回答者割合約8%）
------	--------------------

- セミナーを通じて、観光業の現状・課題・特定技能の制度についての理解が深まりました。また実際の採用者側の声も聴くことが出来、現場の状況を知るためのいい機会だったと思います
- 3/2の3つのホテルは、全て特定技能での採用でしょうか。また、応募する場合はどうすればいいですか？ 教えて頂きたいです

「外国人材雇用の推進」に向けて、困っていることや必要な支援がございましたらお聞かせください。

回答者数	5件 / 23名（回答者割合約22%）
------	---------------------

- 宿泊は、どう進めたらいいか、まだまだわからないこと多く、困っています
- 特にございません。むしろ観光人材に特化した求人サイトを運営する当社がより積極的に発信すべきと思いました
- 求人をどこでもらえばよいかわからない。事業者が制度を理解していないもしくは、制度に対して過度に期待しすぎている
- 本当に外国人材が必要な宿泊施設に情報が届いていない
- 誤った情報が広まっているため、正しい就労方法を知ってもらえない
- 特定技能の宿泊の試験の仙台開催がない事で、学生の関心が薄い

事後アンケート

宿泊施設

登録支援機関・教育機関・その他

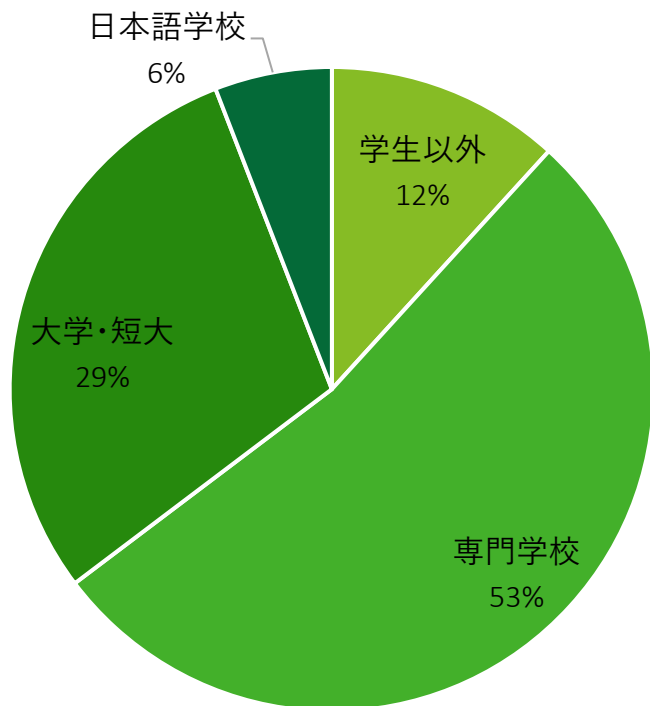
外国人参加者

約90%の外国人参加者が、「とても満足」「満足」と回答しており、セミナーの満足度は非常に高いと考えられます

(4) 事後アンケート（外国人参加者）

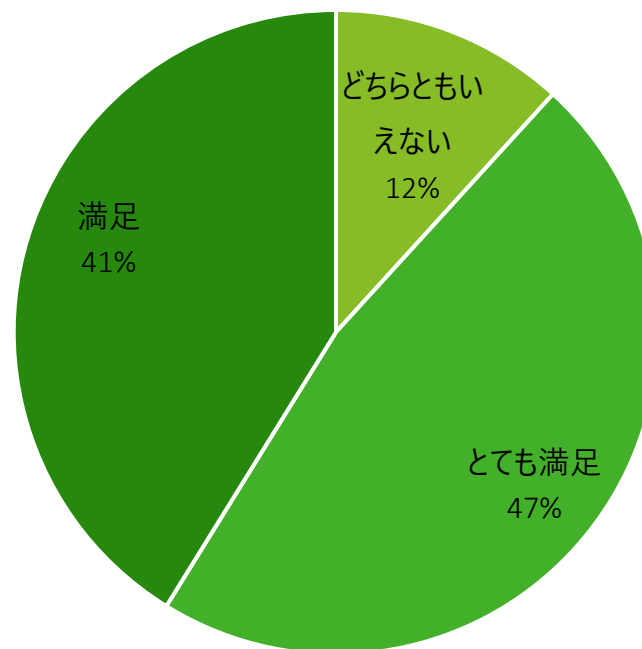
ご所属先の組織

回答者数 17件／17名（回答者割合100%）



今回(こんかい)のイベント(いべんと)にご満足いただけました(ごまんぞくいただけました)か？

回答者数 17件／17名（回答者割合100%）

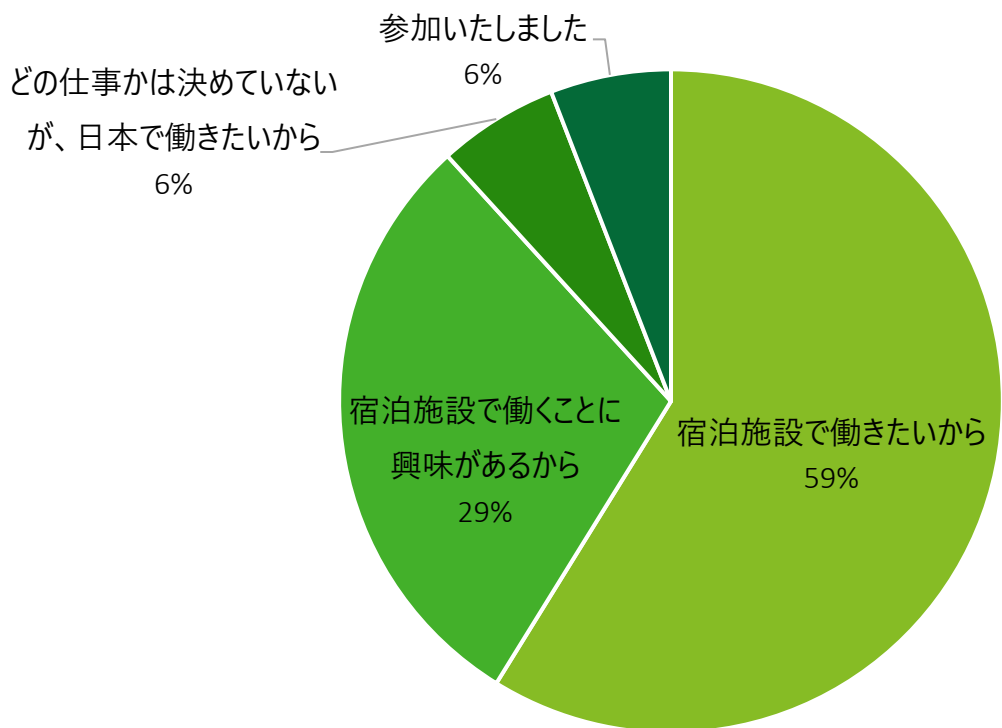


外国人参加者の動機としては、「宿泊施設で働きたいから」が最も多く、次いで「宿泊施設で働くことに興味があるから」となりました

(4) 事後アンケート（外国人参加者）

なぜ今回(こんかい)のイベント(いべんと)へ申し込もう(もうしこもう)と思いました(おもいました)か?

回答者数	17件／17名（回答者割合100%）
------	--------------------

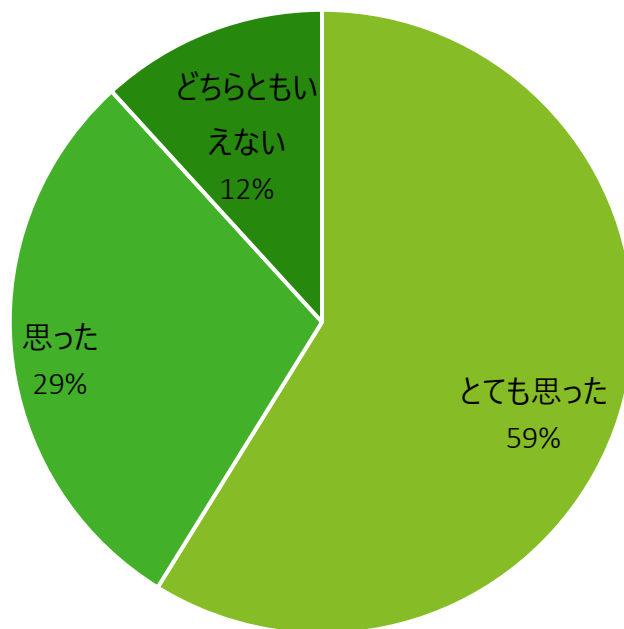


今回のイベントを通して、約90%の外国人参加者が宿泊業で働きたいと思っており、一定程度開催における目的を達成できたと考えられます

(4) 事後アンケート（外国人参加者）

今回(こんかい)のイベント(いべんと)参加(さんか)を通じて(つうじて)宿泊(しゅくはく)業界(ぎょうかい)で働(はたら)きたいと思(おも)いました(おもいました)か？

回答者数	17件／17名（回答者割合100%）
------	--------------------



複数の宿泊施設と交流できる座談会に参加したことで、宿泊業へ就職したい気持ちが高まったことが明らかとなりました

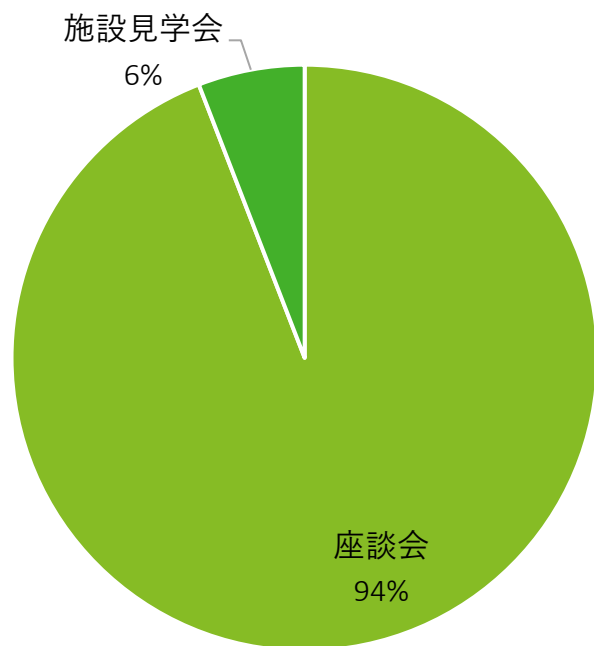
(4) 事後アンケート（外国人参加者）

特(とく)にどのプログラム(ぷろぐらむ)に参加(さんか)したことで
宿泊(しゅくはく)業界(ぎょうかい)への就職(しゅうしょく)した
い気持ち(きもち)が高まりました(たかまりました)か?

ご意見(いけん)・ご感想(ごかんそう)がございましたらご記入
(ごきにゅう)ください。

回答者数	17件 / 17名 (回答者割合100%)
------	-----------------------

回答者数	2件 / 17名 (回答者割合約12%)
------	----------------------



- いろいろなホテルのことを説明してくれました。とてもありがたいです
- いろいろなことを教えていただき誠にありがとうございます。本日もとても面白いでした

就労先を選ぶ際に重要視することとしては、就労場所及び仕事内容が挙げられました

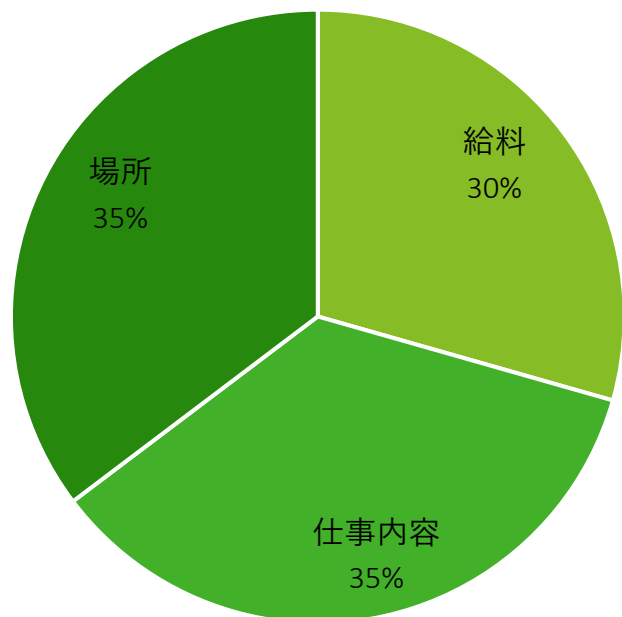
(4) 事後アンケート（外国人参加者）

働く(はたらく)先(さき)を選ぶ(えらぶ)際(さい)に、重視(じゅうし)することをお聞かせ(おきかせ)ください。

「宿泊業(しゅくはくぎょう)」で働く(はたらく)ことを検討(けんとう)するにあたって、こまっていることや、たずけてほしいことがあれば書いて(かいて)ください。

回答者数	17件／17名（回答者割合100%）
------	--------------------

回答者数	2件／17名（回答者割合約12%）
------	-------------------



- 3個のホテルとも興味があるのですが、申し込み方がわかりません。できれば、ホテルの申し込み方を教えていただけますか？
- 紹介されたホテルに応募したいのですが、手続きどうしたらいいですか

セミナー・座談会・施設見学会・検討会の参加者数は、全開催日程を通じて延べ196名が参加しました（発表施設数を除く）

(5) 実施結果_集客及び参加実績（全日程）

【凡例】+以降の数値：発表施設数、-：開催なし

		2月21日	2月22日	2月23日	2月25日	3月2日	3月3日	合計
セミナー (A:初級)	申込数	21	44	24	20	15	31	155
	参加者数	14	30	16	15	7	23	105
セミナー (B:中級)	申込数	—	—	16	—	8	—	24
	参加者数	—	—	11	—	7	—	18
座談会	申込数 (+は発表施設数)	8+1	41+1	23+3	23+3	17+3	14+3	140 (126+14)
	参加者数 (+は発表施設数)	5+1	22+1	9+3	4+3	9+3	9+3	71 (57+14)
施設 見学会	申込数	—	—	—	18	12	—	30
	参加者数	—	—	—	3	5	—	8
検討会	申込数	—	—	—	4	5	—	9
	参加者数	—	—	—	4	4	—	8

※ 参加者数は延べ数であり、同一参加者による複数参加を含む。

近畿エリアを対象とした2月21日開催のセミナーは延べ14名、 座談会は延べ5名が参加しました

(5) 実施結果_集客及び参加実績（2月21日開催）

【凡例】+以降の数値：発表施設数、-：開催なし

■2月21日開催 申込人数、参加人数集計表						
		第1部 セミナー (A)	第1部 セミナー (B)	第2部 座談会	第3部 施設見学会	第3部 検討会
宿泊施設	申込数	12	—	0+1	—	—
	参加者数	9	—	0+1	—	—
日本語教育機関	申込数	5	—	5	—	—
	参加者数	4	—	4	—	—
登録支援機関	申込数	—	—	0	—	—
	参加者数	—	—	0	—	—
外国人 (人材候補者)	申込数	—	—	3	—	—
	参加者数	—	—	1	—	—
その他	申込数	4	—	0	—	—
	参加者数	1	—	0	—	—
合計	申込数	21	—	8+1	—	—
	参加者数	14	—	5+1	—	—

※ 参加者数は延べ数であり、同一参加者による複数参加を含む。

中国・四国・九州・沖縄エリアを対象とした2月22日開催のセミナーは延べ30名、 座談会は延べ22名が参加しました

(5) 実施結果_集客及び参加実績（2月22日開催）

【凡例】+以降の数値：発表施設数、-：開催なし

■2月22日開催 申込人数、参加人数集計表						
		第1部 セミナー (A)	第1部 セミナー (B)	第2部 座談会	第3部 施設見学会	第3部 検討会
宿泊施設	申込数	38	—	0+1	—	—
	参加者数	27	—	0+1	—	—
日本語教育機関	申込数	1	—	2	—	—
	参加者数	0	—	1	—	—
登録支援機関	申込数	0	—	0	—	—
	参加者数	0	—	0	—	—
外国人 (人材候補者)	申込数	—	—	34	—	—
	参加者数	—	—	18	—	—
その他	申込数	5	—	5	—	—
	参加者数	3	—	3	—	—
合計	申込数	44	—	41+1	—	—
	参加者数	30	—	22+1	—	—

※ 参加者数は延べ数であり、同一参加者による複数参加を含む。

関東エリアを対象とした2月23日開催のセミナーは延べ27名、 座談会は延べ9名が参加しました

(5) 実施結果_集客及び参加実績（2月23日開催）

【凡例】+以降の数値：発表施設数、-：開催なし

■2月23日開催 申込人数、参加人数集計表						
		第1部 セミナー (A)	第1部 セミナー (B)	第2部 座談会	第3部 施設見学会	第3部 検討会
宿泊施設	申込数	9	7	1+3	—	—
	参加者数	6	7	0+3	—	—
日本語教育機関	申込数	3	1	4	—	—
	参加者数	1	0	2	—	—
登録支援機関	申込数	0	1	0	—	—
	参加者数	0	1	0	—	—
外国人 (人材候補者)	申込数	—	—	16	—	—
	参加者数	—	—	5	—	—
その他	申込数	12	7	2	—	—
	参加者数	9	3	2	—	—
合計	申込数	24	16	23+3	—	—
	参加者数	16	11	9+3	—	—

※ 参加者数は延べ数であり、同一参加者による複数参加を含む。

中部・北陸信越エリアを対象とした2月25日開催のセミナーは延べ15名、 座談会は延べ4名、施設見学会は延べ3名、検討会は延べ4名が参加しました

(5) 実施結果_集客及び参加実績 (2月25日開催)

【凡例】+以降の数値：発表施設数、-：開催なし
()：登録支援機関・教育機関を兼ねる参加者数

■2月25日開催 申込人数、参加人数集計表						
		第1部 セミナー (A)	第1部 セミナー (B)	第2部 座談会	第3部 施設見学会	第3部 検討会
宿泊施設	申込数	11	—	3+3	0	2
	参加者数	9	—	0+3	0	2
日本語教育機関	申込数	2	—	2	1	1
	参加者数	1	—	2	1	1
登録支援機関	申込数	1	—	0	0	1(1)
	参加者数	0	—	0	0	1(1)
外国人 (人材候補者)	申込数	—	—	17	17	—
	参加者数	—	—	2	2	—
その他	申込数	6	—	1	0	0
	参加者数	5	—	0	0	0
合計	申込数	20	—	23+3	18	4
	参加者数	15	—	4+3	3	4

※ 参加者数は延べ数であり、同一参加者による複数参加を含む。

北海道・東北エリアを対象とした3月2日開催のセミナーは延べ14名、 座談会は延べ9名、施設見学会は延べ5名、検討会は延べ4名が参加しました

(5) 実施結果_集客及び参加実績 (3月2日開催)

【凡例】+以降の数値：発表施設数、-：開催なし
()：登録支援機関・教育機関を兼ねる参加者数

■3月2日開催 申込人数、参加人数集計表						
		第1部 セミナー (A)	第1部 セミナー (B)	第2部 座談会	第3部 施設見学会	第3部 検討会
宿泊施設	申込数	6	5	0+3	0	2
	参加者数	3	4	0+3	0	1
日本語教育機関	申込数	4	1	5	1	2
	参加者数	1	1	4	1	2
登録支援機関	申込数	1	0	0	0	1(1)
	参加者数	0	0	0	0	1(1)
外国人 (人材候補者)	申込数	—	—	11	11	—
	参加者数	—	—	4	4	—
その他	申込数	4	2	1	0	0
	参加者数	3	2	1	0	0
合計	申込数	15	8	17+3	12	5
	参加者数	7	7	9+3	5	4

※ 参加者数は延べ数であり、同一参加者による複数参加を含む。

伊豆・箱根エリアを対象とした3月3日開催のセミナーは延べ23名、 座談会は延べ9名が参加しました

(5) 実施結果_集客及び参加実績 (3月3日開催)

【凡例】+以降の数値：発表施設数、-：開催なし

■3月3日開催 申込人数、参加人数集計表						
		第1部 セミナー (A)	第1部 セミナー (B)	第2部 座談会	第3部 施設見学会	第3部 検討会
宿泊施設	申込数	14	—	2+3	—	—
	参加者数	9	—	2+3	—	—
日本語教育機関	申込数	3	—	3	—	—
	参加者数	3	—	3	—	—
登録支援機関	申込数	0	—	0	—	—
	参加者数	0	—	0	—	—
外国人 (人材候補者)	申込数	1	—	7	—	—
	参加者数	0	—	2	—	—
その他	申込数	13	—	2	—	—
	参加者数	11	—	2	—	—
合計	申込数	31	—	14+3	—	—
	参加者数	23	—	9+3	—	—

※ 参加者数は延べ数であり、同一参加者による複数参加を含む。

セミナー・座談会の開催により、参加者に前向きな意識の変化がみられました

(5) 実施結果_定量評価

- 参加者数（延べ人数）
 - セミナー123名、座談会71名、施設見学会8名、検討会8名
- 参加満足度
 - 宿泊施設 大変満足、満足 73%
 - 登録支援機関、教育機関、その他 大変満足、満足 74%
 - 外国人 満足、とても満足 88%
- 特定技能外国人制度への理解が深まったか
 - 宿泊施設 とても深まった、深まった 82%
 - 登録支援機関、教育機関、その他 とても深まった、深まった74%
- セミナーを通じて外国人材雇用を推進したいと思ったか
 - 宿泊施設 すでに取り組んでいる、とても思った、まあ思った 76%
- セミナーを通じて宿泊業で働きたいと思ったか
 - 外国人 とても思った、思った 88%

外国人材の雇用促進に向けては、具体的な雇用手段・就職方法が明確化されることが望めます

(5) 実施結果_定性評価 (1/2)

● 特定技能外国人制度への理解促進

- アンケート結果を踏まえると、宿泊施設、登録支援機関、教育機関、その他の参加者の約70%以上が本セミナーを通じて「特定技能外国人制度への理解が深まった」と回答しており、本セミナーによる効果が一定程度あったと考えられる。
- アンケートや広報活動の中で得た宿泊施設の潜在的なニーズとしては、「特定技能外国人ビザの仕組みが難しく、制度がよく分からない」、「活用するメリットは何か」という点であった。今後セミナーを開催する場合には、「特定技能ビザ活用のメリット（宿泊施設の中で活用できるビザと職務は何か）」、「具体的なビザの取得方法」、「安心して利用できる登録支援機関の見分け方」、「採用方法と費用」等、よりリアルで具体的な話が宿泊施設目線で盛り込まれると良いのではないかと考えられる。

● 外国人材雇用促進

- アンケート結果を踏まえると、宿泊施設の76%が本セミナーを通じて「セミナーを通じて外国人材雇用を推進したいと思った」と回答しており、また、外国人参加者の88%が「本セミナーを通じて宿泊業で働きたいと思った」と回答をしているため、本セミナーによる雇用促進、働く意欲増進の効果が一定程度あったといえる。
- 上述の<特定技能外国人制度への理解促進>での示唆と重なる部分があるが、セミナーや座談会等を通じてそれぞれの雇用意欲、就職意欲が高まった後、それぞれが次のステップへと進みやすくなるような支援ができると良い。宿泊施設向けでいえば、どのように外国人材を求人し、どのように手続きを進めるのか具体的なフローが分かると良く、外国人材候補者であれば、その後どのように求人を探し応募すれば良いのかフローが分かりやすく整理されていると良いのではないかと推察される。

長期の事業期間の中で適当な開催日を設定し、十分な調査・企画の上開催することが望まれます

(5) 実施結果_定性評価 (2/2)

● その他運営

▶ セミナー企画

- より効果的なセミナーを設計するため、調査期間終了後にセミナーを開催できる事業設計（長期の事業期間）ができると良い。
- 準備の段階では、類似のテーマのセミナーが自治体でも主催されていることに留意し、違いを明確化して告知できるとより良い。

▶ セミナー開催時期

- 各対象者の都合等に留意する必要がある。
- 雇用を目的としてマッチングを開催する場合には、留学生の就職活動時期と照らし合わせ、もう少し早期の開催が必要。有望な人材は早期に就職先が決まってしまうと宿泊施設側も把握している。
- 宿泊事業者は、新型コロナウイルス感染症による影響で引き続き苦しい経営状況が続いており、雇用調整助成金申請に伴う休業を取得している事業者が多く、少人数での現場運営の中で、今回のセミナー等への参加することは容易ではない状況であった。宿泊事業者をターゲットとする場合には、施設側の状況を把握し、寄り添いながら集客を行うとともに、その他GOTOトラベルや県民割、長期休暇期間等の繁忙期を外して開催時期を設定することが求められる。

▶ セミナー集客告知

- 参加者を十分集客するための告知には少なくとも3週間必要。十分な集客告知を行うためには、より長期の事業期間があることが望ましい。
- 基本的な広報施策ではあるが、観光庁HPへ掲載をすることで、広く一般に告知が可能になるとともに、情報に信憑性が生まれ、個別の広報活動も行いやすくなるため、早期に掲載ができると良い。
- 今回実施をした、外国人に対する「日本語学校、観光・ホテル系専門学校へのチラシ送付及び個別電話アプローチ」や「宿泊技能試験センターと連携した広報」、宿泊施設に対する「全旅連青年部や旅行会社の宿泊施設とのネットワーク」の活用には一定の効果があり、今後も告知の際に活用できると効果的だと思われる。
- 各地域の観光地域づくりの中核を担うDMOを通じて、地域の宿泊事業者に対してセミナー等の告知を実施することが望ましい。

3. 本業務の実施内容・結果

- 3.1. 宿泊分野における特定技能外国人制度の周知に係るセミナー及び雇用促進に向けたマッチングイベント
- 3.2. 宿泊分野における外国人材の雇用促進に向けた課題や取組の整理
- 3.3. 本業務を踏まえた考察

特定技能外国人の受入が進んでいる宿泊施設の成功要因や必要とされている支援等を把握するため、ヒアリング対象を選定し6つの宿泊施設にヒアリングを実施しました

(1) ヒアリング調査（宿泊分野）_概要

目的

- 特定技能試験の合格者に対し、雇用数が1割に満たない現状を改善し、宿泊業における特定技能外国人の受入を促進するため、現状を調査し課題整理を行う。
- 雇用されている特定技能外国人や宿泊施設に対して、働きがいや、宿泊施設での就労を選んだ理由、在留期間5年間のキャリアパス等をヒアリングし、受入が進んでいる宿泊施設の成功要因を把握する。
- 就労するまでのステップにおいて苦労した点や課題をヒアリングし、宿泊業において雇用が進まない要因を明らかにする。
- 上記で明らかにした成功要因や課題を踏まえ、今後受入を促進するために必要な支援等を検討する。

ヒアリング対象の選定

- 地方部の宿泊施設において特に人材不足がみられる現状を踏まえ、地方で特定技能外国人を活用する施設を中心にヒアリングを実施した。
- リゾートホテル、シティホテル、温泉旅館等複数の業態にヒアリングを実施した。
- 特定技能外国人を雇用する宿泊施設数が多い中、特定技能外国人を雇用する宿泊施設が特定の地域に集中していたため、その地域に位置する施設を含めて選定した。

実施施設

下記の6つの宿泊施設に対してヒアリングを実施した。

〈ホテル〉

- 池の平ホテル&リゾート
事業者名：株式会社池の平ホテル&リゾート
所在地：長野県北佐久郡
- 東京ドームホテル
事業者名：株式会社東京ドームホテル
所在地：東京都文京区

〈旅館〉

- 下呂温泉山形屋
事業者名：株式会社下呂温泉山形屋
所在地：岐阜県下呂市
- 本陣平野屋
事業者名：株式会社本陣平野屋
所在地：岐阜県高山市
- お宿欣喜湯
事業者名：株式会社川湯ホテルプラザ
所在地：北海道川上郡
- 定山溪万世閣ホテルミリオーネ
事業者名：株式会社萬世閣
所在地：北海道札幌市

特定技能外国人の雇用が進んでいる要因を把握するため、特定技能外国人を受け入れる宿泊事業者へヒアリングを行うにあたり、下記のヒアリング項目を設定しました

(1) ヒアリング調査（宿泊分野）_ヒアリング項目_宿泊事業者

I. 基本情報	
事業者名	
主な業態	
資本金（選択枝から選択）	
従業員数	
部門別従業員数	
顧客の構成比（国内：海外）	
II. 外国人材の雇用状況	
外国人材（外国籍）の従業員数	
外国人材の主な担当業務	
III. 特定技能外国人の雇用までのステップ・課題・求められる支援策	
雇用までのステップ・実際にとったアクション	
1. 外国人材の雇用を 選択枝とする	意思決定に影響した要素
	事業者内の先導者
	外国人材の雇用に対する不安要素とその対応策
2. 特定技能外国人の 受入を選択する	意思決定に影響した要素
	事業者内の先導者
	雇用形態として特定技能外国人を選択した理由
3. 受入に向けて必要な 情報を入手する	情報収集の手段
4. 求人募集を出す	活用したルート
5. 受け入れる特定技 能外国人を選定する	求める水準
抜け漏れ、流れの確認	
雇用までの各ステップの課題	
最もハードルが高かったステップ	
雇用までの各ステップにおける課題解消に必要な支援・政府への期待	

IV. 特定技能外国人の雇用後の取組・課題・求められる支援策	
受入機関の義務のうち最も負担が大きいものの	<ol style="list-style-type: none"> 外国人と結んだ雇用契約を確実に履行すること 外国人への支援を適切に実施すること 出入国在留管理庁及びハローワークへの各種届出 特定技能外国人の受入後は、受入状況等について、地方出入国在留管理局及びハローワークに定期又は随時の届出を行う
登録支援機関への委託の有無	
特定技能外国人の 受入に係るコスト	雇用まで（受入に係る費用等）
	雇用後（毎月の給与、その他費用等）
	日本人と比較してかかるコスト（ヒト・モノ・カネ）
評価	雇用前の期待値とその理由
	雇用後の評価とその理由
	雇用前・雇用後のギャップとその理由
	顧客による評価
特定技能外国人の雇用後の取組	
特定技能外国人の雇用後の課題	
特定技能外国人の雇用後の課題解消に必要な支援・政府への期待	
V. 今後の外国人材・特定技能外国人の雇用意向	
現場の人手不足に対する所感	現状
	今後の展望
今後の雇用意向	外国人材 特定技能1号
特定技能2号の制度が創設された場合、の雇用意向	
仮に、いま2特定技能2号が追加された場合、いつ頃から雇用するか。	

特定技能外国人の雇用が進んでいる要因を把握するため、宿泊業で就労する特定技能外国人のヒアリングにあたり、下記のヒアリング項目を設定しました

(1) ヒアリング調査（宿泊分野）_ヒアリング項目_特定技能外国人

I. 基本情報	
氏名	
国籍	
年齢	
就労までのキャリアパス（国内・海外）	
II. 特定技能外国人の就労までのステップ・課題・求められる支援策	
出費	
1. 日本での就労を選択肢とする	理由・目的 就労前の期待・不安（業務・生活） 雇用形態として特定技能外国人を選択した理由（アルバイト・技能実習・特定技能・専門人材がある中で、特定技能を選択した理由）
2. 宿泊業での就労を選択する	理由・目的 就労前の期待・不安（業務・生活）
3. 就労に向けて一般的に必要な情報を入手する	情報収集の手段 （インターネット、SNS等）
4. 特定技能外国人の要件を満たす	技能要件（勉強方法） 日本語要件（勉強方法）
5. 求人募集にアクセスする	活用したルート（人材派遣会社、日本語学校、専門学校等）
6. 求人募集に申し込む	求人募集を選ぶ基準
抜け漏れ、流れの確認	
就労までの各ステップの課題	
最もハードルが高かったステップ	
就労までの各ステップにおける課題解消に必要な支援	

III. 就労後の現状・課題		
就労開始時期		
就労前の期待と不安、それに対する現状		
担当業務の比率		
各業務の難易度		
各業務の業務のやりがい		
業務の 評価	自己評価	
	宿泊事業者から得ている評価	
	顧客目線（もしあれば）から得た評価	
生活の 現状・ 課題	就労前の期待と不安、それに対する現状	
	社内環境の整備（勤務体制（シフト制等）や勤務時間）については満足していますか	
	会社は住む家探しを手伝ってくれますか （寮に住んでいる場合）寮にWi-Fiはありますか	
	生活で困ったことがあったとき、会社の人は助けてくれますか	
	他の社員は仕事の内容についてしっかり教えてくれますか	
	特定技能で在留する5年の間にどのような仕事をしていくのか、会社と話していますか	
	文化上の課題	
	有事の際に相談窓口の有無	
	IV. 今後の意向	
	在留期間（5年間）のキャリアパス・今後取り組みたいこと	
友人・知人に勧められるか		

ヒアリング調査（宿泊分野）

ホテル編

旅館編

池の平ホテル＆リゾートでは、定期的にキャリア面談を行い、努力や仕事の姿勢に応じて役職に登用する等、外国人材の将来を見据えながら、制度を積極的に活用しています

ヒアリング調査（宿泊分野） 1-1_宿泊施設概要

宿泊施設名	池の平ホテル＆リゾート
主な業態	ホテル業
資本金	5,000万円以上から1億円未満
従業員数	約100名 (宿泊部門約40名、料飲部門・宴会部門約30名、 管理・営業部門約10名、調理部門約10名)
顧客の構成比	国内：海外＝9：1
外国人材の従業員数	15名 (技術・人文知識・国際業務5名、特定技能6名、 技能実習3名、資格外活動1名)

【客室からの風景】



ヒアリング内容のサマリ

宿泊事業者



- インバウンドに対応するために外国人材雇用を開始した。
- 特定技能については、技術・人文知識・国際業務からの切り替えが主である。
- 登録支援機関に委託せず、外国人雇用の事務処理に専任のスタッフを配置している。
- 定期的にキャリアについて話し合う機会を設けている。
- 社員用バスを運行して買い物支援、行政手続きや病院の付き添い等の取組を行っている。
- 現在のビザでは在留期間に制限があるため、外国人材が長期的なキャリアプランを立てることが難しく、採用側としても人材を生かすことが難しいと感じている。

特定技能外国人



- 専門学校でインターンシップや求人先の紹介等を行っており、日本での就労に向けて手厚いサポートがあった。
- 主にレストランサービス業務等に従事しており、役職に登用されるチャンスもあり、やりがいがある。
- お客様から直接声をかけられたり、アンケートで名指しで評価を受けたりする機会が多く、モチベーションになっている。
- 生活で困ったことがあるような場合は、池の平ホテル＆リゾートのスタッフがサポートしてくれるため、生活に満足している。

ヒアリング調査（宿泊分野） 1-2_宿泊事業者へのヒアリング内容

外国人材を雇用するきっかけ



- インバウンドに対応するため、外国人材雇用を開始した。また、人手不足の課題もあり、2018年以前から採用していた。
- 海外事業部が主導して外国人材採用を行っており、教育関連、インバウンド対応まで携わっている。面接を行ってから採用するため、外国人材の雇用に対して特に大きな不安はない。

特定技能外国人を受け入れた理由



- 技術・人文知識・国際業務から特定技能への切り替えが主であり、特定技能を直接採用したのは1名のみである。
- 特定技能は、技術・人文知識・国際業務と比較して対応可能な業務内容の幅が広く、様々な業務に柔軟に携わることができるため、外国人材本人と相談して切り替えを行った。

雇用までの課題、必要な支援



- 特定技能は手続きが煩雑であるため、簡素化してほしい。
- 現在のビザでは在留期間に制限があるため、外国人材が長期的なキャリアプランを立てることが難しく、採用側としても人材を生かすことが難しい。また、ビザの期間が終了してしまい、本人の意思とは反して帰国せざるを得ないケースもある。特定技能の2号の創設を早急に進めてほしい。

雇用後の取組



- 登録支援機関に委託せず、外国人雇用の事務処理に専任のスタッフを配置している。
- ホテルがリゾート地に位置し日用品の買い物に不便なため、社員用バスを運行して買い物支援を行っている。
- 行政手続き、病院受診時、在留資格の更新申請手続き等の際に、付き添うようにしている。
- 日本語の資格取得を促し、勉強のサポートを行っている。
- 定期的にキャリアについて話し合う機会を設けている。

雇用後の課題、必要な支援



- 書類作成や四半期ごとの報告の負担が大きい。報告が必要な期間を初期の一部に限定する等配慮してほしい。
- 出入国の送迎の費用や一時帰国の際の費用といった金銭的負担や管理局への同行等の労力も負担である。補助金制度を設けてほしい。

今後の外国人材雇用の意向



- 人手不足は継続して課題であるため、継続して外国人材を雇用したい。
- 特定技能の2号を創設してほしいが、現在雇用している外国人材のビザの切り替えは、キャリアプランを踏まえて本人と相談して決定したい。

ヒアリング調査（宿泊分野） 1-3-1_特定技能外国人へのヒアリング内容

国籍/年齢/勤続年数

ミャンマー/33歳/3年間

仕事内容

就労までのキャリアパス



- 母国にて高校と大学を卒業し、3年間ヤンゴンのホテルに勤務した後に来日した。
- 来日後、日本語学校に2年、駿台専門学校に2年間通った。



- 最初から料飲サービスを希望しており、現在も主にレストランサービス業務等に就いている。
- アレルギー対応やクレーム対応等、一部ミャンマーとは違う点があり、難しいと感じることもある。
- 2021年12月から、ランチ営業の現場マネージャー、売り上げ責任者の役職に登用された。スタッフとディスカッションして決める機会も増え、やりがいを感じている。
- お客様のニーズにこたえられるよう声をかけることを心がけており、評価してもらうことも多い。

日本・宿泊業での就労を選択した理由



- 母国でホテル勤務していた際に、海外のホテルで学びたいと考えて日本への渡航を決定した。最初は日本語を習得できるか不安だった。
- 専門学校ではインターンシップの機会があり、様々な職場を知ることができた。そこで池の平ホテル&リゾートでもインターンシップで働き、魅力を感じた。
- 専門学校卒業後は日本での就職を検討しており、専門学校の先生と相談し、技術・人文知識・国際業務にて池の平ホテルで勤務することとなった。



生活の課題、必要な支援

- 現在は社員寮から社宅へ引っ越し、他の外国人材とペアで生活している。
- 一緒に勤務している友達と買い物に出かけることもあり、自由度は増えた。
- 池の平ホテル&リゾートの支援もあり、特段課題はない。

特定技能を選択した理由



- 池の平ホテル&リゾートで就労後、自分のキャリアに適切なビザが特定技能だと考え、切り替えた。特定技能の勉強は、学校に通わずホテルで働きながら学んだ。



今後のキャリア

- 役職にも登用され責任がより大きくなったので、引き続き池の平ホテル&リゾートで働きたい。
- 将来的には母国に戻ってホテルで働きたいと考えている。母国の情勢を考慮すると、ビザを切り替えて日本の宿泊業で働き続けることも検討している。

ヒアリング調査（宿泊分野） 1-3-2_特定技能外国人へのヒアリング内容

国籍/年齢/勤続年数	ネパール/29歳/3年間
------------	--------------

就労までのキャリアパス



- ・ネパールにて高校卒業後、途中まで大学に通い来日した。
- ・来日後、日本語学校に2年、駿台専門学校に2年間通った。

日本・宿泊業での就労を選択した理由



- ・20歳のときに母国の先輩から日本は安全だということを知り、興味を持つようになった。その後、家族と相談して日本で勉強することを決めた。
- ・日本語には不安があったが、日本の文化を勉強したいという思いが強かった。
- ・日本の接客が素晴らしいと感じており、接客業で働きたいと考えていた。また、ホテルは華やかなイメージがあったため、ホテルで勤務したいと考えていた。
- ・専門学校の先生と相談し、技術・人文知識・国際業務にて池の平ホテルで勤務することとなった。

特定技能を選択した理由



- ・池の平ホテル&リゾートで就労後、自分のキャリアに適切なビザが特定技能だと考え、切り替えた。特定技能の勉強は、学校に通わずホテルで働きながら学んだ。

仕事内容



- ・基本的にはレストランサービス業務に従事しているが、フロント業務を行うこともある。
- ・仕事内容は難しいこともあるが、他のスタッフが丁寧に説明してくれるため、特段問題はない。今後、役職に就くと難しくなると感じている。
- ・尊敬語等、日本語の使い方の一部難しいこともあるが、周囲の助けもあり、乗り越えてこられている。
- ・お客様に満足していただき、笑顔になってもらえたり喜んでもらえると、やりがいを感じる。
- ・接客したお客様がまたホテルに来てくれることがあり、自分が働く意味があるのだと嬉しく感じている。

生活の課題、必要な支援



- ・勤務最初は慣れないことはあったが、池の平ホテル&リゾートの支援もあり、現在は特段課題はない。

今後のキャリア



- ・勉強のために、他の宿泊施設でも勤務経験を積みたいと考えている。
- ・特定技能2号等、ビザの選択肢がより増えると日本で働きやすいと考えている。

ヒアリング調査（宿泊分野） 1-3-3_特定技能外国人へのヒアリング内容

国籍/年齢/勤続年数	ベトナム/24歳/2年間
------------	--------------

就労までのキャリアパス



- 母国にて高校卒業後、来日した。
- 来日後、日本語学校に2年、専門学校に2年間通った。

日本・宿泊業での就労を選択した理由



- 新しいことを勉強したいと考え、母親の友人から紹介を受けて来日した。日本は安全な国と考えており、特に不安はなかった日本は興味深い国だと考えている。
- 宿泊業での就労を選択した理由としては、学生時代にホテルでアルバイトをした経験があったためである。また、いとこが池の平ホテル&リゾートで勤務しており、紹介を受けた。

特定技能を選択した理由



- 専門学校卒業時、ちょうど新型コロナウイルスが拡大しており、仕事を探すことが難しいタイミングであった。
- 池の平ホテル&リゾートで勤務するいとこから紹介を受け、特定技能を受けることを決定した。
- インターネットを通じて試験の要件等を調べ、勉強した。周囲に先例がいなかったため苦労したが、きちんと勉強したことが実を結び合格した。

仕事内容



- 主にレストランサービス業務等に従事しており、お客様の案内や発注業務等を行っている。就労前は仕事内容がわからず不安もあった。
- お客様への場所の案内は少し難しいと感じているが、そのほかの仕事内容はそこまで難しくはなく、最近は慣れたためきちんとこなせるようになった。
- 元気がいっぱいであり、との評価を高齢のお客様から多くいただいている。

生活の課題、必要な支援



- 現在は特段課題はない。生活には満足している。
- 困ったことがあるような時は、会社のスタッフが助けてくれる。
- 1年に2〜3回面談を行っており、気軽に相談することが可能である。

今後のキャリア



- 池の平ホテル&リゾートで勤務し、様々な業務に携わっていきたいと考えている。

母国の友人に勧められるか



- 宿泊業での就職は、仕事が簡単で楽しいため勧められる。
- 日本での生活に関しては、買い物も便利で物価も高くない、旅行もできるため非常におすすめである。実際に、友人から質問を受けることも多い。

ヒアリング調査（宿泊分野） 1-3-4_特定技能外国人へのヒアリング内容

国籍/年齢/勤続年数	ネパール/25歳/4年間
------------	--------------

仕事内容

就労までのキャリアパス



- 母国にてITの高校を卒業後、来日した。
- 来日後、上田の日本語学校「まなびす」に1年半、専門学校「長野ビジネス外国語カレッジ」に2年間通った。

- 主にレストランサービス業務等に従事している。最近の仕事に慣れたため、特に難しい等を感じていない。
- モーニング、ディナーの現場責任者を務めている。スタッフの配置やシフトの調整等を行っている。
- 周囲のスタッフが優しいため、仕事はとてもやりやすいと感じている。また、期待に応えられるよう頑張りたいと考えている。
- お客様がお皿を落とした時に助けたところ、良いサービスだとほめられたことがある。また、下膳や案内の時に日本語をほめてもらう機会も多い。



日本・宿泊業での就労を選択した理由



- 兄から、送り出し機関の紹介を受けて来日した。日本は治安が良く時給もネパールより良いため、日本で就労したいと考えた。もともと日本のアニメやお祭り等の文化を知っており、ルールが守られておりきれいな国、とのイメージがあったため、来日にあたり大きな不安はなかった。
- 一方で、学費が非常に高く、日本での就労を選択するハードルは高いと感じた。
- 宿泊業での就労を選択した理由としては、長野県軽井沢のホテルでアルバイトをした際に、日本のサービス、おもてなしが好きになったためである。

生活の課題、必要な支援



- バスでしか買い物に行けないため、自家用車で買い物に行くこともある。

特定技能を選択した理由



- 専門学校での面談で、就労に関連する情報は入手できた。また、企業説明会等が開催されており、そこで求人情報を得ていた。
- アルバイトでホテルに勤めていたため、技能要件については特に勉強する必要がなかった。

今後のキャリア



- レストラン業務では特定技能の外国人材が中心メンバーとなっており、現在の役職には責任感を感じている。今後、改善していきたいと考えている。

母国の友人に勧められるか



- ビザが簡単に下りるわけではないため、友人にはあまり勧められないと考えている。

東京ドームホテルでは、主にアルバイトでの外国人採用を行っていますが、アルバイトから特定技能ビザに切り替えた外国人材が、アルバイト教育にも携わる等して活躍しています

ヒアリング調査（宿泊分野） 2-1_宿泊施設概要

宿泊施設名	東京ドームホテル
主な業態	ホテル業
資本金	1億円以上から3億円未満
従業員数	約450名 （宿泊部門約100名、料飲部門・宴会部門約150名、管理・営業部門約100名、調理部門約100名）
顧客の構成比	国内：海外＝7：3
外国人材の従業員数	3名 （技術・人文知識・国際業務1名、特定技能1名、永住者1名）

【外観】



ヒアリング内容のサマリ

宿泊事業者



- ▶ インバウンドに対応するため、外国人材雇用を開始した。新卒での外国人材採用は行っておらず、アルバイトでの採用が主である。アルバイトから正社員に切り替える場合は受け入れており、人事部門の採用担当が主導している。
- ▶ 登録支援機関へ支払う費用は高いが、外国人材の雇用は手続きが煩雑であり社内で行うことは難しい。
- ▶ 特定技能制度の活用に関する意見交換等を国や登録支援機関・教育機関等と実施できれば良いと考えている。
- ▶ 人手不足はあるが、求人応募を行えば学生やフリーターから一定程度の応募があるため、引き続きアルバイトでの採用を主に実施していきたいと考えている。

特定技能外国人



- ▶ 父親の家族ビザで東京ドームホテルでアルバイトを2年間行っていた。特定技能試験を受け、東京ドームホテルと相談して、正社員として就労することとなった。
- ▶ 技能試験を受ける際に、福岡の会場にしか空きがなかった。受験会場が多くあるとよいと考えている。
- ▶ 現在は主にレストランサービス及びアルバイト教育等に従事しており、今後は仕事の幅を広げたいと考えている。
- ▶ 引き続き、東京ドームホテルで勤務したいと考えている。特定技能2号が創設されるのであれば、ビザを切り替えて働き続けることも検討したいと考えている。

ヒアリング調査（宿泊分野） 2-2_宿泊事業者へのヒアリング内容

外国人材を雇用するきっかけ



- インバウンドに対応するため、外国人材雇用を開始した。新卒での外国人材採用は行っておらず、アルバイトでの採用が主である。日本人の採用が十分できており、外国人材の雇用は積極的には行っていない。
- アルバイトから正社員に切り替える場合は受け入れており、人事部門の採用担当が主導している。

特定技能外国人に対する評価



- 特定技能外国人が正社員として就労してから、国籍問わずアルバイトのトレーナーを行う機会が増えたが、学生に対してためらうことなく丁寧に教えている。正社員としての期待を満たしてくれている。
- サービスレベルも高く、現場からの評価も高い。他の正社員と同じ評価である。
- 正社員のため、アルバイトの延長線上にとどまらず、プラスアルファを心がけて働いてほしいと考えている。

特定技能外国人を受け入れた理由



- もともと技術・人文知識・国際業務で東京ドームホテルに勤めていた外国人材が一度離職した後に再就職することとなり、正社員での就労を希望していたため特定技能制度を活用することとなった。
- 外国人材の家族と行政書士が知り合いだったため、その支援を受けてビザを取得、採用まで至った。

雇用後の取組、必要な支援



- 特定技能外国人への取組としては、正社員と同じ研修を受けてもらい、定期面談を実施する等している。
- 特定技能に対する意見交換等が実施できれば良いと考えている。

雇用までの課題、必要な支援



- 登録支援機関へ支払う費用が高いことが課題である。
- 外国人材の雇用は手続きが煩雑であることも課題である。制度や手続きの理解までできておらず、社内で手続きを行うことは難しい。

今後の外国人材雇用の意向



- 人手不足はあるが、求人応募を行えば学生やフリーターから一定程度の応募があるため、引き続きアルバイトでの採用を主に実施していきたいと考えている。
- アルバイトで採用した外国人材から要望があれば、試験を受けてもらい特定技能ビザに切り替えてもらうことは可能と考えている。

ヒアリング調査（宿泊分野） 2-3_特定技能外国人へのヒアリング内容

国籍/年齢/勤続年数

中国/26歳/2年間

仕事内容

就労までのキャリアパス



- 母国にて高校卒業前に来日した。
- 来日後、日暮里にある日本語学校「赤門会」に1年、ビジネスの専門学校に1年通った。



- 就労当初から主にレストランサービス業務等に従事している。2年間のアルバイト経験があったため、問題なく勤務を開始でき、難しいことはない。
- 2年目からは、アルバイトの指導や研修等の教育も担当している。難しいこともあるが、アルバイトが成長していく様子を見ることがやりがいである。

日本・宿泊業での就労・特定技能を選択した理由



- 父親の家族ビザで東京ドームホテルでアルバイトを2年間行っていた。その際は、インターネットでアルバイトの募集を見つけて応募した。
- その後、離職したが、日本の飲食店で2年間アルバイトをしている親戚から特定技能制度のことを聞き、宿泊業で就労することを選択した。
- 技能要件は自力で学び、日本語要件は特定技能試験の際にN2を取得した。
- その後、東京ドームホテルと相談した。アルバイトに2年間勤務後は社員登用試験があるため、試験を受けて正社員となった。

生活の課題、必要な支援



- 自分自身で住む家を探し、契約した。親戚が既に日本で就労しているため、特に課題や必要な支援はない。

今後のキャリア



- 技能試験を受ける際に、東京の会場が満席だったため、福岡まで試験を受けに行ったことが大変であった。
- 受験会場が多くあるとよいと考えている。



- 5年間、東京ドームホテルで勤務したいと考えている。今後は、ルームサービスにも従事する等、仕事の幅を広げたいと考えている。
- 特定技能2号が創設されるのであれば、ビザを切り替えて働き続けることも検討したいと考えている。

ヒアリング調査（宿泊分野）

ホテル編

旅館編

下呂温泉山形屋は、社員の高齢化・人材不足に対応するため、全国の登録支援機関から情報を入手しながら積極的に特定技能外国人を雇用しています

ヒアリング調査（宿泊分野） 3-1_宿泊施設概要

宿泊施設名	下呂温泉山形屋
主な業態	旅館業
資本金	1,000万円以上～2,000千万円未満
従業員数	48名（アルバイト含む） （宿泊部門31名、管理・営業部門7名、調理部門10名）
顧客の構成比	国内：海外＝9：1
外国人材の従業員数	3名 （特定技能3名）

【室内風景】



ヒアリング内容のサマリ

宿泊事業者



- ▶ インバウンド対応を目的に、周辺の他の宿泊施設を参考にして外国人材の雇用を開始した。
- ▶ 登録支援機関から紹介を受けて特定技能外国人を受け入れた。登録支援機関が多数存在するため、その中から選定することは難しいと感じている。登録支援機関に支払う費用も高い。
- ▶ 5年という限られた期間では先が見通しにくく雇用しにくいいため、長期的に勤務できるビザの法整備をしてほしい。
- ▶ 日本人のパートや契約社員も高齢化が進んでおり、若い外国人材は重要と考えている。特定技能に限らず、良い外国人材を積極的に雇用したいと考えている。

特定技能外国人



- ▶ 日本語学校や大学の就職相談で特定技能制度について紹介を受け、取得するに至った。
- ▶ 求人についても、日本語学校や大学の就職相談で紹介してもらった。
- ▶ 就職先の選定にあたっては、キャリアアップを重要視した。
- ▶ 車や自転車等の移動手段がなく、コロナ禍ということもあり休日は引きこもりがちである。

ヒアリング調査（宿泊分野） 3-2_宿泊事業者へのヒアリング内容

外国人材を雇用するきっかけ



- インバウンド対応を目的に、外国人材の雇用を開始した。現在は人手不足の対応策として外国人材を雇用している。
- 周辺の他の宿泊施設でも外国人材の雇用を行っており、参考にした。
- 中国やベトナムの外国人材を雇用したことがある。日本人の採用は難しい状況である。

特定技能外国人を受け入れた理由



- 登録支援機関から紹介を受けて特定技能外国人を受け入れた。総務や女将が先導して、特定技能外国人の雇用を進めている。
- 外国人材に関する情報は、全国各地の様々な登録支援機関から入手している。周辺の他の旅館とは、特に情報交換等に行っていない。
- 採用面接を女将と支配人で行い、日本語能力やアルバイトの有無を加味して採用を検討している。

雇用までの課題、必要な支援



- 登録支援機関が多数存在するため、その中から選定することは難しいと感じている。
- また、登録支援機関には、特定技能外国人を採用した後に先払いで20万円～30万円程度費用を支払っており、コストがかかると感じている。

特定技能外国人に対する評価



- 日本人と遜色ない働きぶりであり、期待通りと感じている。
- ネットの口コミでも外国人材のスタッフに対してポジティブな口コミを複数受領している。

雇用後の取組、必要な支援



- 日本語が未熟な場合は、日本語教育等の指導を行うこともある。
- 日本人スタッフと同じく社宅を提供している。基本的には外国人材に特別な対応等を行っていない。
- 5年という限られた期間では先が見通しにくく雇用しにくい。そのため、長期的に勤務できるようなビザの法整備をしてほしい。

今後の外国人材雇用の意向



- 日本人のパートや契約社員も高齢化が進んでおり、若い外国人材は重要と考えている。
- 特定技能に限らず、良い外国人材を積極的に雇用したいと考えている。
- 特定技能2号が創設された場合は、外国人材本人の意向次第であるが、積極的に雇用し続けたいと考えている。

ヒアリング調査（宿泊分野） 3-3-1_特定技能外国人へのヒアリング内容

国籍/年齢/勤続年数	インドネシア/26歳/1年間
------------	----------------

就労までのキャリアパス



- 母国にて高校・大学を卒業した後に半年間日本語学校へ通い、来日した。
- 来日後、名古屋の日本語学校に2年通った。

仕事内容



- 主にレストランサービス業務等に従事している。
- 最初は料理名や器の種類等新しいことを多く覚える必要があり大変だったが、今は慣れた。
- 新しい料理や新しい器の出会いが勉強となっている。上司を手本に、たくさん学び続けたいと考えている。

日本・宿泊業での就労・特定技能を選択した理由



- 日本文化が好きのため、日本で学びたいと考えた。
- 大学時代からインターンに行く等して宿泊業で働きたいと考えており、日本語学校から特定技能試験や宿泊施設等を紹介してもらった。
- 日本語学校卒業後は帰国する予定だったが、特定技能をとったため、日本の宿泊業で就労することを決意した。
- 勤務先を決定する際は、長期間働けることや、今後のキャリアアップに繋がることを重要視した。
- 名古屋の宿泊施設で働きたいと思ったが、N2が必要等レベルが高く難しかった。

生活の課題、必要な支援



- 住む場所は会社が用意してくれ、寮で生活している。
- 車や自転車等の移動手段がなく、コロナ禍ということもあり休日は引きこもりがちである。
- 病気の時等は、支配人がサポートをしてくれ、気軽に相談することもできる。
- イスラム教のため、食事は気をつけることが多く大変である。

就労までの課題、必要な支援



- 日本で日本語学校に通う際に、多額の費用が必要であった。

今後のキャリア



- 今後も引き続きステップアップしながら日本での生活を送りたい。

ヒアリング調査（宿泊分野） 3-3-2_特定技能外国人へのヒアリング内容

国籍/年齢/勤続年数	インドネシア/24歳/1年間
------------	----------------

就労までのキャリアパス



- 母国にて高校を卒業した後、半年間日本語学校に通い来日した。
- 来日後、日本語学校に2年間通った。

日本・宿泊業での就労選択した理由



- 日本での勤務形態はしっかりしていると思い、日本で働きたいと思った。
- 友人の勧めで日本語学校へ入学することとした。
- 飲食業と宿泊業の両方に興味を持っていたが、宿泊業のほうがより日本語でのコミュニケーションができると思い、宿泊業に決めた。
- 日本語学校から宿泊施設等を紹介してもらった。就労先を決める際は、今後のキャリアアップに繋がることを重要視した。

特定技能を選択した理由



- 日本語学校卒業後は専門学校へ行くことも考えたが、日本語学校の先生に特定技能の制度を教えてもらい、資格をとることとした。

就労までの課題、必要な支援



- 最初は母国から日本へ直接働きに来る予定だったが、母国の仲介業者に架空の就労先を紹介され騙されそうになった。
- ビザの手続きが煩雑で大変だった。

仕事内容



- 接客業務に携わっており、主に仲居として勤務している。
- 最初、仕事内容はかなり難しく、0から接客を勉強した。今は慣れてきたが、接客業は常に人によって変えるため難しいことも多いと日々感じている。
- 日々のお客様とのコミュニケーションが楽しく、やりがいとなっている。

生活の課題、必要な支援



- 住む場所は会社が用意してくれ、寮で生活している。
- 車や自転車等の移動手段がなく、コロナ禍ということもあり休日は引きこもりがちである。
- イスラム教のため、食事は気をつけることが多く大変である。

今後のキャリア



- まだ具体的には考えられておらず、今後、母国にいる家族と相談しながら決めていきたい。
- 当分は、真剣に努力して日本で就労し続けたい。

ヒアリング調査（宿泊分野） 3-3-2_特定技能外国人へのヒアリング内容

国籍/年齢/勤続年数	ネパール/28歳/1年間
------------	--------------

就労までのキャリアパス



- 母国にて高校を卒業した後、半年間日本語学校に通い来日した。
- 来日後、日本語学校に1年半通い、専門学校で2年間教養学科を学んだ。その後、大学に編入し2年間通った。

日本・宿泊業での就労を選択した理由



- 周囲からの勧めがあった。日本は治安が良く、母国で働くよりも日本で働くほうがよいと感じて、決意した。
- 母国では高校までしか卒業していなかったため、日本語学校卒業後すぐに就職することは難しいと聞き、専門学校と大学に入ることにした。
- レストランとホテルのフロントのアルバイト経験があり、経験を活かせると思い宿泊業を選択した。ホテル業は身なりもきちんとしており、生計も立てられると思った。
- 大学の就職相談窓口で求人を紹介してもらった。就労先を決める際は、給料及び今後のキャリアアップに繋がることを重要視した。

特定技能を選択した理由



- 大学卒業後は、技術・人文知識・国際業務のビザを取得する予定であったが、学生時の所得が高すぎて就労ビザが下りなかった。大学院にいか特定技能を取得するかの2つの選択肢しかなく、既にN2を持っていたため、宿泊業の技能試験を受け特定技能のビザを取得した。

就労までの課題、必要な支援



- 技能試験等については自分で調べたが、試験の申し込みが難しく大学にサポートしてもらった。

仕事内容



- 接客業務に携わっており、主に仲居として勤務している。
- 接客は問題はなかったが、配膳では料理が重く体力が厳しいと感じた。
- お客様とのコミュニケーションや、子連れのお子様と遊んだりすることが楽しく、やりがいである。

生活の課題、必要な支援



- 住む場所は会社が用意してくれ、寮で生活している。
- 車や自転車等の移動手段がなく、コロナ禍ということもあり休日は引きこもりがちである。

今後のキャリア



- 今後は、新しい仕事内容も任せられるよう頑張りたい、ずっと日本で仕事をしたいと考えている。特定技能2号が宿泊業でも創設されてほしい。
- パートナーが母国にいるため、今後は法改正等により家族滞在ができるようになってほしいと考えている。

本陣平野屋は、当初は外国人材のサービスレベルに不安を感じていたものの、顧客の外国人材に対する評価の高さに背中を押され、現在では積極的に外国人材を活用しています

ヒアリング調査（宿泊分野） 4-1_宿泊施設概要

宿泊施設名	本陣平野屋
主な業態	旅館業
資本金	2,000万円以上～5,000千万円未満
従業員数	約70名（アルバイト・パート含む） （宿泊部門約40名、料飲部門・宴会部門約10名、 管理・営業部門約10名、調理部門約10名）
顧客の構成比	国内：海外＝7：3
外国人材の従業員数	7名 （技術・人文知識・国際業務5名、特定技能2名、）

【客室】



ヒアリング内容のサマリ

宿泊事業者



- ▶ コロナ禍で受入が難しくなった技能実習生の代替として特定技能を受け入れることとした。特定技能は幅広い仕事ができ海外対応も可能なため、即戦力となる。
- ▶ 登録支援機関は費用が掛かるため、日本旅館協会の求人サイトやハローワーク等を活用しているが、求人募集先の選定や求人効果に課題を感じている。
- ▶ 日本のおもてなしを提供する旅館で外国人材を雇うことは、お客様にとってネガティブな要素にならないか懸念していたが、外国人材の一所懸命な接客を評価してもらえるケースが多い。
- ▶ コロナ禍のため新たな雇用は止めているが、インバウンドが戻ったら積極的に外国人材を活用したい。

特定技能外国人



- ▶ 特定技能の試験を受ける際の受験会場が遠い、ビザの手続きが難しい等の課題があった。
- ▶ 高山市の自然と、本陣平野屋が持つ日本の伝統的な雰囲気的魅力を感じて就労を決定した。
- ▶ 仕事内容は、最初は裏方業務（清掃、洗い物等）を行い、慣れてからフロント業務等を行う予定である。

ヒアリング調査（宿泊分野） 4-2_へのヒアリング内容

外国人材を雇用するきっかけ



- 高山市でインバウンドが増えており、その対応策として英語を話せる外国人材の雇用を行うようになった。2015年に派遣社員で外国人材を雇ったことがきっかけである。
- 女将が積極的に推進している。現場でも、接客においてインバウンド対応が課題であり、外国人材の雇用には積極的である。

特定技能外国人を受け入れた理由



- 技能実習生を積極的に受け入れていたが、コロナ禍で難しくなり、即戦力になることを考えて特定技能を受け入れることとした。
- 技術・人文知識・国際業務と比較して、特定技能は幅広い仕事ができ海外対応も可能であるため。

雇用までの課題、必要な支援



- 高山市の登録支援機関は、外国人材対応に向けて市の事業者が出資して設立しており、そこから情報収集している。情報が一元化されたサイトがないことは課題である。
- 高山市の登録支援機関では行政書士がおらず、受入可能な言語も限られている。登録支援機関は多数あるため、サービスや信用度を比較して選定している。
- 人材紹介だと費用が掛かるため、求人募集も必要である。
- 日本旅館協会の特定技能外国人に関する求人サイト、ハローワークを活用しているが、求人募集先の選定や求人効果に課題を感じている。

外国人材に対する評価



- 外国人材を雇用する前は、文化の違いやコミュニケーションの取り方について不安があったが、実際には大きな問題はなかった。
- 日本語能力・接客スキル・英語能力を重視して採用しているが、外国人材は皆期待以上の働きぶりである。
- 日本のおもてなしを提供する旅館で外国人材を雇うことは、お客様にとってネガティブな要素にならないか懸念していたが、外国人材の一所懸命な接客を評価してもらえるケースが多い。

雇用後の取組、必要な支援



- 外国人の雇用に向けて、単身寮、世帯向け寮、シェアハウス等の社員寮を充実させている。シェアハウスについては、国籍が違えば共同生活が難しいという課題を感じている。
- 従業員食堂も設けているが、一部では食事が合わない等の課題がある。
- 高山市では外国人材が多く、コミュニティができています。そのコミュニティ内で情報共有して、より条件の良い宿泊施設へ転職してしまう人がいる。

今後の外国人材雇用の意向



- コロナ禍のため新たな雇用は止めているが、インバウンドが戻ったら積極的に外国人材を活用したい。今後は、外国人材を活用しやすい制度ができることを期待している。
- 文化圏に配慮した寮整備など外国人材の生活に関する支援があるとよいと考えている。

ヒアリング調査（宿泊分野） 4-3-1_特定技能外国人へのヒアリング内容

国籍/年齢/勤続年数	インドネシア/20歳/3月より勤務開始予定
------------	-----------------------

就労までのキャリアパス



- 母国にて高校卒業後に来日した。
- 来日した後、名古屋の日本語学校で2年間学んだ。
- 三重県の大学に進学したが、コロナ禍の影響で継続して勉強できず、1年間で退学し働くことを決意した。

日本・宿泊業での就労・特定技能を選択した理由



- 中学生のころから日本語を学んでおり、アニメや漫画等の影響もあり日本文化を学びたいと考えていた。また、日本人はまじめな印象があり、働き方を学びたいと思った。
- 母国に居るころから、きれいなホテルを見て宿泊業で働きたいと考えていた。また、学生時にレストランでアルバイトしており接客業に携わりたいと考えていた。
- 日本語学校の先生から特定技能を勧められ、受けることを決意した。
- 本陣平野屋は、日本語学校から紹介を受けた。旅館の伝統的な雰囲気にはかれて就労を決定した。

就労までの課題、必要な支援



- 技能試験を受ける際に、東京の会場が満席だったため、福岡まで試験を受けに行ったことが大変であった。
- 受験会場が多くあるとよいと考えている。

仕事内容



- 最初は裏方業務（清掃、洗い物等）を行う予定である。

生活の課題、必要な支援



- Wi-Fiがなく、自分で申し込む必要がある。
- 生活で困ったこと等があるときは、登録支援機関に相談している。
- イスラム教のため、食べられるものに限りがあり、苦勞することがある。お祈りの時間が決まっているが、その時間が取れないことは課題である。

今後のキャリア



- 実際に勤務が開始してから今後のキャリアを決めていきたいと考えている。
- 少なくとも10年程度は日本で働きたいと考えている。

母国の友人に日本での就労・生活を進めるか



- 韓国や中国等他の国で働いている友人から話を聞くことがあるが、日本の環境が一番良いため、積極的に勧めたいと考えている。

ヒアリング調査（宿泊分野） 4-3-2_特定技能外国人へのヒアリング内容

国籍/年齢/勤続年数	ハンガリー/33歳/1カ月
------------	---------------

就労までのキャリアパス



- 母国にて高校卒業後、ホテルにて勤務し来日した。
- 来日後、日本語学校等には通わず独学で日本語を学び特定技能を受けた。

日本・宿泊業での就労を選択した理由



- 日本のおもてなしは世界中で有名であり学びたいと思った。もともと日本に対するイメージが良かったが、2週間ほど日本に旅行した際に東京・松山（道後温泉）等を訪問し、日本で働きたいと思うようになった。
- 両親も宿泊業に勤務しており、母国でもホテルに勤務していたため、宿泊業に興味があった。

就労先を選択した理由



- 日本旅館求人サイトで本陣平野屋を見つけた。
- 旅館のWebサイトを見て、高山市の自然や日本の伝統的な旅館に魅力を感じ、就労を決定した。
- 特定技能を得た後は有馬温泉で1年間働いていたが、洋風の旅館だったため日本の伝統的な和の雰囲気の旅館で働きたいと考え転職した。

就労までの課題、必要な支援



- 来日の際はワーキングホリデーのビザを取得したが、在留資格の申請に半年程度を要し、費用も高かった。
- 特定技能ビザの手続きが非常に大変だった。前の就労先が紹介してくれた行政書士の先生に対応してもらった。

仕事内容



- 主に裏方業務（清掃、洗い物等）に携わっている。仕事内容は特に難しくはない。
- 日本人や外国人材の様々なスタッフと一緒に勤務している。
- 前職では、朝食配膳やお客様対応等を行っていた。
- 今後、徐々にフロント業務等にも携わる予定である。

生活の課題、必要な支援



- 日本ではごみの分別が細かいため、慣れるまでに時間がかかった。
- 現在、寮で生活しているが、キッチンが狭く料理しにくいことが課題である。
- 今後は外国人材同士で交流が進むとよいと考えている。

今後のキャリア



- 今後は、接客業により多く従事したいと考えている。
- 母国のホテルではフロント業務に携わっていたため、今後はフロント業務を務めながらステップアップしたいと考えている。
- ビザの縛りがなければ、日本で働きたい。

お宿欣喜湯は、業務のマルチタスク化を進めるにあたり特定技能外国人を活用していますが、長期的に勤務してもらうためには住環境整備等への支援が必要であると感じています

ヒアリング調査（宿泊分野） 5-1_宿泊施設概要

宿泊施設名	お宿欣喜湯
主な業態	旅館業
資本金	2,000万円以上～5,000千万円未満
従業員数	約50名（パート含む） （宿泊部門約25名、管理・営業部門約10名、調理部門約15名）
顧客の構成比	国内：海外 = 7：3
外国人材の従業員数	9名 （技術・人文知識・国際業務3名、特定技能5名、家族滞在1名）

【フロント】



ヒアリング内容のサマリ

宿泊事業者



- 人手不足対応のため、サマージョブで台湾の大学生を受け入れたことが外国人材受入のきっかけである。
- 長く勤務できマルチタスクが可能なスタッフとして、特定技能外国人の雇用を行いたいと考えた。
- 昨年度行われた観光庁主催の交流会にて、宿泊業での勤務を希望するネパール人とマッチングした。知り合いの登録支援機関も参加していたため、支援機関に専門学校とやり取りしてもらい紹介を受けた。
- 特定技能のビザでは家族を呼ぶことができないことが課題と感じている。
- 住環境整備や引っ越しの移動費の補助・貸付制度等、外国人材本人が働きやすくなるような施策があるとよい。

特定技能外国人



- 日本で働いている友人から勧められ、日本で就労することを決意した。宿泊業での就労も友人から勧められた。
- 専門学校の先生に特定技能について教えてもらった。専門学校では学生と求人先のマッチングを行っており、お宿欣喜湯も専門学校から紹介を受けた。
- 今後のキャリアについて、定期的に上司とミーティングしている。現在の特定技能のビザでは5年間しか就労できないが、より長期間働きたいと考えている。

ヒアリング調査（宿泊分野） 5-2_宿泊事業者へのヒアリング内容

外国人材を雇用するきっかけ



- 人手不足対応のため、サマージョブで台湾の大学生を3名受け入れたことが外国人材受入のきっかけである。
- 当時の常務が外国人材受入を先導した。同地域内の他の宿泊施設でも外国人材の受入を行っているところがあり、特に不安もなく雇用を開始した。

特定技能外国人を受け入れた理由



- 人材不足の中、長く勤められるスタッフが必要であった。また、館内でのマルチタスクを進めるために、特定技能外国人の雇用をしたいと考えた。
- 昨年度行われた観光庁主催の交流会にて、宿泊業での勤務を希望するネパール人とマッチングした。知り合いの登録支援機関も参加していたため、支援機関に専門学校とやり取りしてもらい紹介を受けた。2021年より受け入れている。

雇用までの課題、必要な支援



- 今回は、たまたま知り合いの登録支援機関が交流会に参加していたため採用までスムーズに進んだ。
- 一方で、外国人材の雇用経験がなかったり、付き合いのある登録支援機関がないと、交流会やマッチングの場に出席しても外国人材にコンタクトを取ることが難しく採用まで至るのは厳しいと感じている。

雇用後の取組



- 昨年度に新館をオープンしており、寮等の住環境の整備に力を入れた。
- 携帯の翻訳等を活用しながら、コミュニケーションをきちんととるようにしている。

雇用後の課題、必要な支援



- 特定技能のビザでは家族を呼ぶことができないため、課題と感じている。昨年度も、家族と暮らせないことを理由にスタッフが1人辞めてしまった。
- 特に地方部の宿泊施設では、住む場所が寮に限られてしまうが、寮は独身向けのため、家族向けに住環境を整備する施策があるとよい。地方部では賃貸住宅が少なく公営住宅が多くなるが、公営住宅では外国人が住めないため、住む場所に困るケースがある。
- 引っ越しの移動費の補助や貸付制度等、外国人材本人が働きやすくなるような施策があるとよい。
- 準備する書類が多いことは、手間である。

今後の外国人材雇用の意向



- 人手不足については、今後は深刻化すると考えられる。外国人材の働きぶりには満足しており、今後もビザの種類にかかわらず積極的に採用したいと考えている。
- 特定技能は従事できる業務が広がるので良い。
- 特定技能2号に関しては、外国人材本人の意向があれば積極的にビザの切り替えや採用を行いたいと考えている。

ヒアリング調査（宿泊分野） 5-3_特定技能外国人へのヒアリング内容

国籍/年齢/勤続年数

ネパール/29歳/1年間

仕事内容

宿泊業就労までのキャリアパス



- 母国にて高校及び大学を卒業後、来日した。
- 来日後、九州の日本語学校に2年間、ホテルの専門学校に2年間通った。



- フロント業務、レストランサービス業務等をしている。人手が足りないときは、ベッドメイキングも行うことがある。
- フロント業務及びレストランサービス業務等は、敬語や尊敬語が難しいと感じることがある。また、レストランサービス業務では、料理の名前が多く名前も長いため、難しく覚えられないこともある。ベッドメイキングは学生時にアルバイト経験があるため、簡単である。
- 上司から仕事内容について褒められることもあり、お客様からも話しかけてもらったり、日本語や接客を評価いただくこともある。未熟な部分もあるため、もっと頑張っていきたいと考えている。

日本・宿泊業での就労・特定技能を選択した理由



- 子供のころから日本のイメージが良く、日本の会社で働いている友人から勧められ、日本で就労することを決意した。
- 温泉にいいイメージがあり、日本旅行をしている友人から宿泊業での就労を勧められた。
- 専門学校の先生に特定技能について教えてもらい、取ろうと考えた。技能要件の試験勉強は、専門学校で行った。

生活の課題、必要な支援



- スーパーが遠いことが不便である。
- バスはあるが本数が少なく、休日はなかなか外出しにくい。
- 困ったことがあれば、いつでも会社の人に相談できる。

就労先を選択した理由



- 専門学校では学生と求人先のマッチングを行っており、お宿欣喜湯は専門学校の先生から紹介を受けた。
- 自然やWebサイトが良いと感じて、就労先に決めた。

今後のキャリア



- 今後のキャリアについて、定期的に上司とミーティングにて話し合っている。
- 引き続きお宿欣喜湯で勤務し続け、活躍したいと考えている。
- 現在の特定技能のビザでは5年間しか就労できないが、より長期間働きたいと考えている。

定山溪万世閣ホテルミリオネは、人材不足への対応のため、幅広い業務に対応可能な特定技能外国人を雇用していますが、手続きが煩雑な点を課題に挙げています

ヒアリング調査（宿泊分野） 6-1_宿泊施設概要

宿泊施設名	定山溪万世閣ホテルミリオネ
主な業態	旅館業
資本金	2,000万円以上～5,000千万円未満
従業員数	約170名 (宿泊部門約30名、料飲部門・宴会部門約50名、管理・営業部門約10名、調理部門約80名)
顧客の構成比	国内：海外 = 8.5：1.5
外国人材の従業員数	6名 (技術・人文知識・国際業務4名、特定技能1名、技能実習1名)

【外観】



ヒアリング内容のサマリ

宿泊事業者



- インバウンド対応を目的に、2015年ごろから外国人材の採用を行っている。
- 人材不足対応のため、斡旋団体に特定技能外国人の求人を出した。その後、斡旋機関から複数名紹介を受け、面接を行い1名採用した。WEB面談で行ったため人となりの判断が難しく、選定する際の課題と感じている。
- 特定技能は業務の幅が広い点はよいが、手続きが煩雑なため簡素化してほしい。
- 特定技能2号が創設されるのであれば、長期雇用の観点から積極的に採用したいと考えている。一方で、手続きが煩雑であればためらってしまうかもしれない。

特定技能外国人



- 海外で仕事をしなく、日本で就労することを決定した。
- 来日後は技能実習生として水産加工業に携わっていたが、もともとホテル勤務に興味を持っており、給料も上がると思え、宿泊業の特定技能資格を独学で取得した。
- 友人が外国人向けの宿泊業求人サイトで定山溪万世閣ホテルミリオネを見つけ教えてくれた。特定技能の要件を満たしてから、求人を見つけるまで3カ月程度かかり苦労したため、就職支援があるとよい。
- 上司からは特に評価を受けていないが、今後のステップアップのために評価が欲しいと考えている。

ヒアリング調査（宿泊分野） 6-2_宿泊事業者へのヒアリング内容

外国人材を雇用するきっかけ



- インバウンド対応を目的に、2015年ごろから外国人材の採用を行っている。
- 留学生の応募が複数来ており、外国人材のインターンシップを受け入れていた。

特定技能外国人に対する評価



- 業務の幅が広い点で、期待は高かった。一般社員と同様の働きぶりとの評価である。
- 外国人材全般に対しては、接客がよかった、日本語がよかった等、肯定的な意見を複数受領している。

特定技能外国人を受け入れた理由



- 人材が不足し採用も厳しいため、技能実習や特定技能の外国人材採用を考えていた。外国人材に関する情報は主に斡旋団体とインターネットから入手しており、働ける仕事内容が技術・人文知識・国際業務より幅広い特定技能を採用したいと考えていた。
- インターンシップの受入で付き合いのある斡旋団体に外国人材の求人を出した。その後、斡旋機関から紹介を受け、面接を行い採用に至った。

雇用後の取組、必要な支援



- 外国人材を受け入れる前は、準備がどの程度必要かわからず不安があったが、受け入れた後は、特別な準備や対応は必要ないことが判明した。
- 帰国際の長期休暇等に関しては、外国人材スタッフの予定を調整して各スタッフの希望が通るようにしている。
- 採用後は日本人スタッフと同じ扱いをしており、特定技能1号の在留期間である5年間に縛られずより長期で継続雇用したいと考えているため、国の制度を改善してほしい。

雇用までの課題、必要な支援



- 斡旋団体から複数名の特定技能外国人の紹介を受けて面接を実施したが、WEB面談で行ったため人となりの判断が難しく、受け入れる特定技能外国人を選定する際の課題と感じている。
- 手続きが想定以上に煩雑であったため、簡素化してほしい。

今後の外国人材雇用の意向



- コロナ禍で人手不足はそこまで問題になっていないが、コロナ前は人手不足が強かったため、コロナ禍が落ち着いた後から、積極的に外国人材の採用を行っていきたいと考えている。
- 特定技能1号も視野に入れている。
- 特定技能2号が創設されるのであれば、積極的に採用したいと考えている。一方で、手続きが煩雑であればためらってしまうかもしれない。

ヒアリング調査（宿泊分野） 6-3_特定技能外国人へのヒアリング内容

国籍/年齢/勤続年数

ベトナム/24歳/1年間

宿泊業就労までのキャリアパス



- 母国にて高校卒業後、母国の日本語センターに8か月通学し、来日した。
- 来日後、5年間技能実習生として北海道の森町にて水産加工業に勤めた。

日本・宿泊業での就労・特定技能を選択した理由



- 海外で仕事をしたいと考えており、日本で就労することを決定した。両親も背中を押してくれた。
- もともとホテル勤務に興味を持っており、技能実習生と比較して特定技能のほうが給料等の待遇がよいと考え、宿泊業の特定技能を取得することを目指した。
- 技能要件は参考書を活用して独学で試験を受けた。
- 同じ工場に勤める技能実習生の友人が外国人向けの宿泊業求人サイトで定山溪万世閣ホテルミリオネを見つけ教えてくれた。

就労までの課題、必要な支援



- 技能試験会場が遠く片道4時間程度かかったため大変であった。
- 特定技能の要件を満たしてから、求人を見つけるまで3カ月程度要し、非常に苦労した。求人を簡単に見つけられる支援があるとよい。

仕事内容



- レストランサービス業務等に従事しており、お客様の案内や料理のサーブ等を行っている。
- 就労前は、接客業の経験がなく、日本語能力やたくさんのスタッフと働くことに不安があったが、優しく教えてくれるため、現時点で仕事上の問題はない。
- 仕事は楽しく、頑張ろうと思えやりがいがある。
- 経験が浅く勉強する必要があると考えているが、評価等をもらっていないため何をすればよいかわからない。自分の現状を把握するために、評価を定期的にもらいたいと考えている。

生活の課題、必要な支援



- 技能実習生の際は3人1部屋の共同生活だったが、現在は寮で1人暮らしのため、自由時間が増えて満足している。
- Wi-Fiは自分で準備する必要があり、苦労した。また、洗濯機が他のスタッフと共同なのでなかなか使えず不便である。
- 新型コロナウイルスワクチン接種等の際に会社の人々が助けてくれる等、気軽に相談することはできる。

今後のキャリア



- 将来的には様々な仕事をやりたいが、現時点では今の仕事を頑張りたいと考えている。
- もし特定技能2号が創設されるのであれば、日本で働き続けたいと思う。

他分野で働く特定技能外国人にヒアリングを行うにあたり、宿泊業と関連性があり特定技能外国人の就労数が多い外食業に分野をしばり、2事業者に実施しました

(2) ヒアリング調査（他分野）_概要

目的	<ul style="list-style-type: none"> ■ 他分野で働く特定技能外国人に対し、宿泊分野を選択しなかった理由や、仕事に対して何を求めているか等をヒアリングすることで、特定技能外国人の雇用が進んでいる要因を明らかにする。 ■ 他分野における業界特有の取組や省庁の取組を明らかにし、宿泊業において参考な要素・取り入れ可能な取組を洗い出す。
ヒアリング対象の選定	<ul style="list-style-type: none"> ■ 特定技能外国人が多数活躍している他分野のうち、接客サービスを伴う等宿泊業との関連性がみられる外食業に分野を絞ってヒアリングを実施した。 ■ 外食業では、約2,000人も特定技能外国人が活躍しており、先進事例として参考にできる要素が多いと考えられる。
実施企業	<p>下記の2事業者にヒアリングを実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 株式会社アス・ライズ 主な業態：飲食業 所在地：愛知県名古屋市 ■ 株式会社エスワイフード 主な業態：飲食業 所在地：愛知県名古屋市

ヒアリング調査_ヒアリング項目_特定技能外国人

I. 基本情報
氏名
国籍
年齢
就労までのキャリアパス（国内・海外）
II. 特定技能外国人の就労までのステップ
日本での就労を選択する理由・目的
外食業での就労を選択する理由・目的
外食業以外の選択肢はあったのか、他分野の選択肢があることを知っていたのか
就労に向けて必要な情報を入手する手段
就労先を選択する基準
III. 就労後の現状
就労開始時期
就労前の期待と不安、それに対する現状
業務内容
IV. 今後の意向
在留期間（5年間）のキャリアパス・今後取り組みたいこと
日本で働き続けたいか

特定技能の分野を選定するにあたり、「求人募集があるのか、取得後に就労できるのか」が重要な判断材料になりうることは、ヒアリング結果から明らかになりました

(2) ヒアリング調査（他分野） 1_特定技能外国人へのヒアリング内容

事業者名	株式会社アス・ライズ	
特定技能外国人概要	国籍	ベトナム
	年齢	24歳
	勤続年数	1年間

就労先決定にあたり重視した点



- 社内環境と給料を重視していた。特に、社内環境についてはフォローアップしてくれることを重要視していた。

外食業就労までのキャリアパス



- 母国の日本語学校に半年通ったのちに、来日した。
- 技能実習生として群馬県のメッキ工場で3年間働き、その後ビザを特定技能へ変更した。

仕事内容



- 焼き肉店で勤務しており、食材のカット、接客、給仕等、幅広い業務を行っている。
- スタッフ皆が優しく、仕事内容も丁寧に教えてくれる。
- やりがいがあり、楽しいと感じている。

日本・外食業での就労・特定技能を選定した理由



- 治安が良く安全というイメージがあったため、日本での就労を決定した。
- メッキ工場での勤務を希望していたが、求人がなかったため、素形材産業の特定技能への切り替えをやめた。ビザの切り替えまで時間が少なかったが、バリエーションで飲食店勤務の経験があったため、外食業の特定技能であれば簡単に取得できると思い選択した。
- 求人があったため外食業を選択したが、他分野の求人があればそちらを選択していたかもしれない。

今後のキャリア



- 現在勤務している会社とは1年ごとの契約であるが、今後については特に考えていない。
- 働き続けたい意向もあるが、別の会社で働くことも視野に入れて検討中である。
- 特定技能の制限がなければ、日本で働き続けたいと考えている。

アルバイト先で正社員として長期的に就労したいと考えて特定技能を取得する外国人材がいることが、ヒアリング結果から明らかになりました

(2) ヒアリング調査（他分野） 2_特定技能外国人へのヒアリング内容

事業者名	株式会社エスワイフード	
特定技能外国人概要	国籍	ネパール
	年齢	26歳
	勤続年数	2年間

就労先決定にあたり重視した点



- 仕事内容が自分に合っていることが一番大切である。
- 1年間アルバイトをしていたため、続けて働きたい気持ちがあった。

外食業就労までのキャリアパス



- 母国で半年間日本語を学んだ後に来日した。
- 日本語学校で1年半学び、ビジネスの専門学校で2年間経営等を学んだ。

就労までの課題、必要な支援



- 来日する際や、学校に通う際に多額の費用が掛かった。アルバイトだけでは費用を負担することができなかった。
- 特定技能試験を受ける際に、仙台の会場まで行く必要があり遠かった。
- ビザの申請時に、確実に通るかわからなかったため不安であった。

日本・外食業での就労・特定技能を選択した理由



- 映画やYouTubeで日本に興味を持ち、日本で勉強したいと思い来日した。
- 学生時に友人から紹介を受けて、株式会社エスワイフードで1年間アルバイトした。
- 仕事が楽しく自分にあうため、就職したいと思い会社に相談した。会社から、特定技能のビザを取得すれば正社員として採用すると言われたため、試験を受けた。
- 外食業の特定技能については、専門学校で知った。宿泊業もあることは知っていたが、興味ある分野が飲食であったため選択しなかった。

今後のキャリア



- 引き続き株式会社エスワイフードで働き続け、経験を積みたいと考えている。
- 日本で働き続けたいため、特定技能の2号を取得できれば良いと考えている。

宿泊事業者を対象にアンケート調査を実施し、特定技能外国人雇用のハードルや外国人材雇用における不安点等が明らかとなりました

(3) アンケート調査（宿泊施設）_概要

目的	<ul style="list-style-type: none"> ■ 宿泊事業者に対して、外国人材を雇用する際のハードルや課題等についてアンケート調査を実施し、宿泊業において雇用が進まない要因を明らかにする。 ■ 上記で明らかにした課題を踏まえ、今後受入を促進するために必要な支援等を検討する。 ■ アンケート調査はヒアリング調査を補完する位置づけで実施するものとする。
対象	<ul style="list-style-type: none"> ■ 本事業において実施したセミナー、座談会、施設見学会、検討会に参加した宿泊施設
アンケート内容	<ul style="list-style-type: none"> ■ 宿泊施設の概要（所在地、主な業態、顧客構成比、従業員数） ■ 外国人材の雇用経験の有無 ■ 現在雇用している外国人材の雇用人数 ■ 外国人材の雇用において最もハードルが高かったステップ ■ 外国人材雇用前に感じていた不安やハードル ■ 外国人材の雇用に対する検討状況 ■ 今後の外国人材の雇用の意向 ■ 今後の特定技能外国人の雇用の意向 ■ 今後、特定技能2号が創設された場合の当該在留資格の外国人材の雇用の意向

アンケート調査_結果サマリ

● 特定技能外国人に関する課題

- 回答者の約9割は外国人材雇用の経験がある一方で、特定技能外国人を雇用する宿泊施設は1割にも満たず3施設のみであった。
- 特定技能外国人を雇用するハードルとしては、特定技能、技能実習等の各制度が複雑で理解しにくいこと、手続きが煩雑であることが挙げられた。

● 外国人材雇用全般に対する課題

- 外国人材雇用の経験がない宿泊施設では、外国人材の雇用を検討したことがない施設もあり、そもそも外国人材を雇用するという選択肢が認識されていない可能性が考えられる。
- 外国人材を雇用する前の不安やハードルに関しては、文化や価値観の違い、外国人材の日本語能力、宿泊業におけるスキルや接客の品質、従業員同士のコミュニケーション等が挙げられた。

● 今後の外国人材雇用に関する宿泊施設の意向

- 外国人材の雇用に関して、回答者の半数以上が今後は検討したいと思わないと回答した。外国人材雇用の経験があるにもかかわらず検討しない理由について、深堀が必要と考えられる。
- 今後も外国人材雇用を検討したいと思うと回答した回答者の全員が、特定技能2号が創設されるのであれば雇用したいと思うと回答した。特定技能2号の創設は、外国人材のさらなる活用の一助となると考えられる。

アンケート回答者の分野はビジネスホテルが29%と最も多く、続いてシティホテル及び旅館が26%となっています

(3) アンケート調査（宿泊施設）

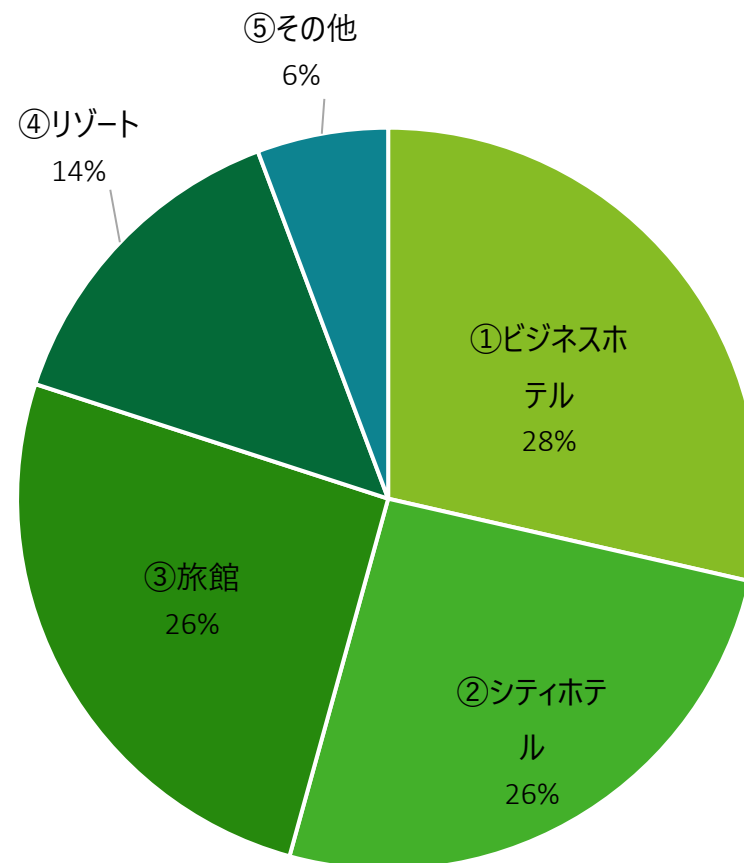
I. 宿泊施設の概要について

I-1. 主な業態を教えてください。（1つ回答）

回答者数	35件／37名（回答者割合約95%）
------	--------------------

【回答数一覧】

項目	回答数	%
①ビジネスホテル	10	28%
②シティホテル	9	26%
③旅館	9	26%
④リゾート	5	14%
⑤その他	2	6%
合計	35	100%



顧客構成比が国内：海外＝9：1の割合が一番多く35%となっており、インバウンドの割合が半分以下の施設が大半となっています

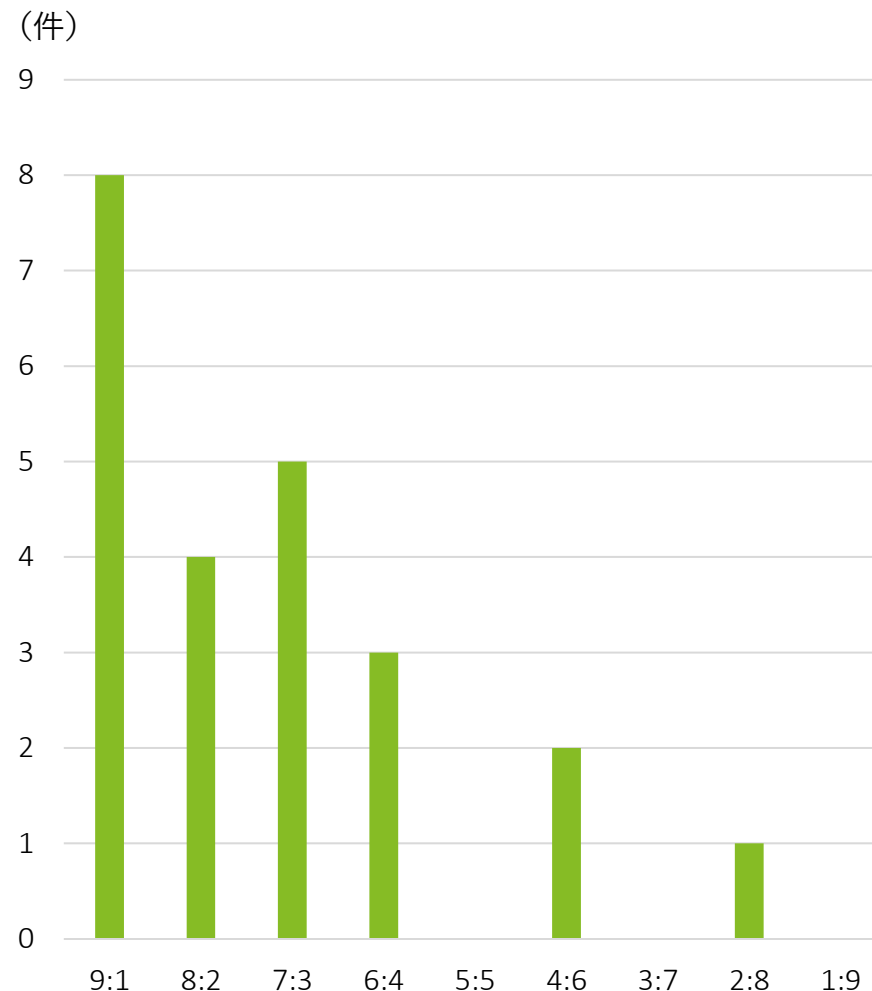
(3) アンケート調査（宿泊施設）

1-2. 顧客構成比（国内：海外）※コロナ前（2019年）について教えてください。（自由記述）

回答者数 23件／37名（回答者割合約62%）

【回答数一覧】

項目	回答数	%
国内:海外 = 9:1	8	35%
国内:海外 = 8:2	4	17%
国内:海外 = 7:3	5	22%
国内:海外 = 6:4	3	13%
国内:海外 = 5:5	0	0%
国内:海外 = 4:6	2	9%
国内:海外 = 3:7	0	0%
国内:海外 = 2:8	1	4%
国内:海外 = 1:9	0	0%
合計	23	100%



従業員数が100～300名の中規模宿泊施設が一番多く、その次は50名未満の小規模宿泊施設となっています

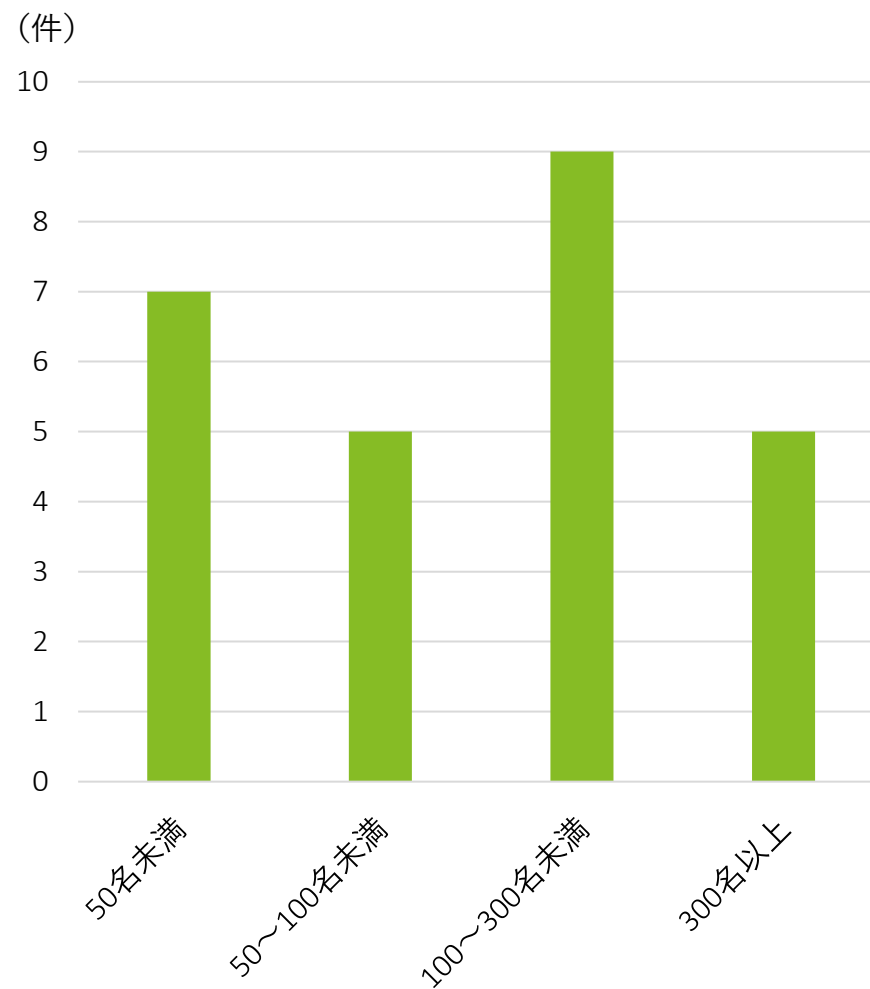
(3) アンケート調査（宿泊施設）

I-3従業員数を教えてください。（自由記述）

回答者数 26件／37名（回答者割合約70%）

【回答数一覧】

項目	回答数	%
50名未満	7	27%
50～100名未満	5	19%
100～300名未満	9	35%
300名以上	5	19%
合計	26	100%



89%の宿泊施設が外国人材の雇用経験がある一方で、経験のない宿泊事業者も少数ながら存在することが判明しました

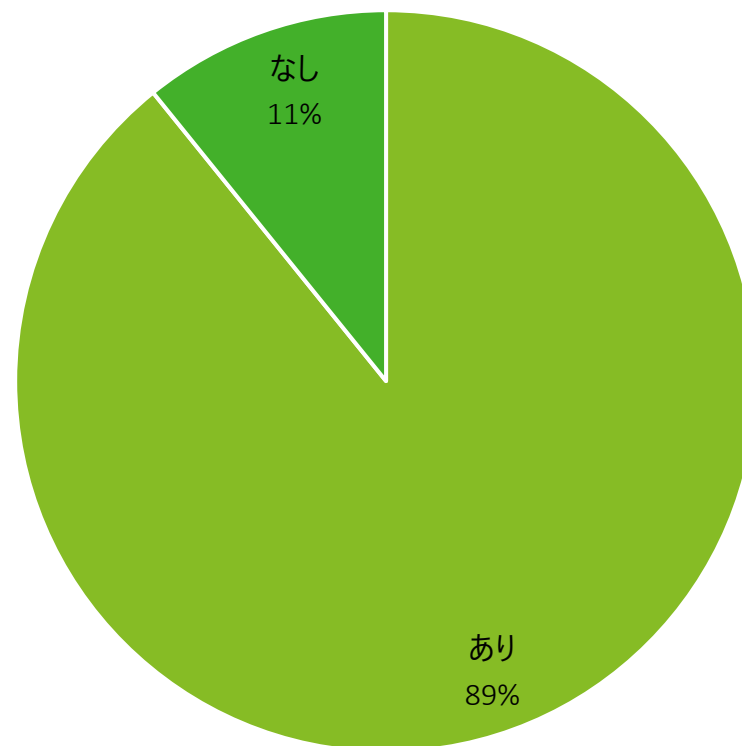
(3) アンケート調査（宿泊施設）

1-4外国人材の雇用経験の有無について教えてください。
(1つ回答)

回答者数 37件／37名（回答者割合100%）

【回答数一覧】

項目	回答数	%
はい	33	89%
いいえ	4	11%
合計	37	100%

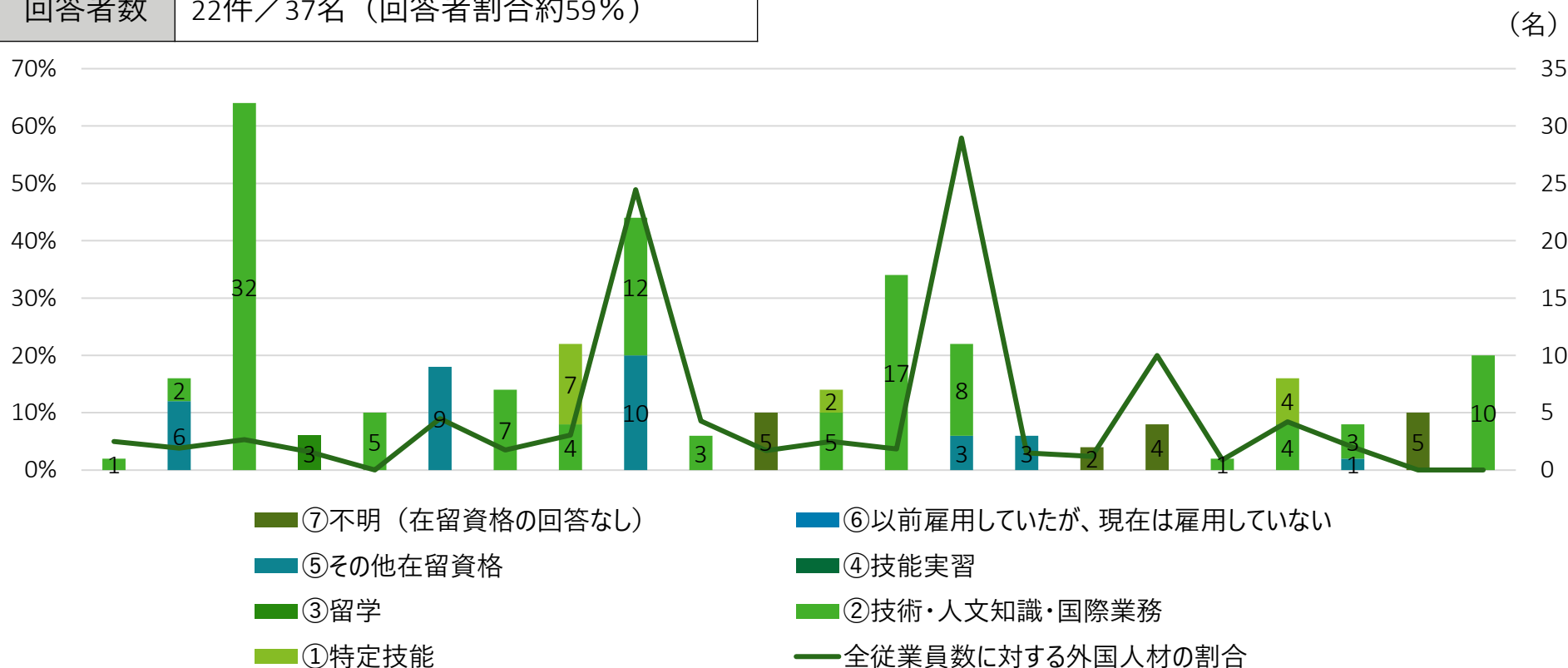


外国人材の雇用数は10名以下の宿泊施設が大半となっています。また、ビザの種類は技術・人文知識・国際業務が最も多くなっています

(3) アンケート調査（宿泊施設）

II.外国人材の雇用経験がある宿泊事業者への質問
 II-1現在雇用している外国人材の雇用人数について教えてください。（自由記述）

回答者数	22件／37名（回答者割合約59%）
------	--------------------



特定技能外国人を雇用するにあたり最もハードルが高かったステップとして、各制度を理解することが最も多く挙げられました

(3) アンケート調査（宿泊施設）

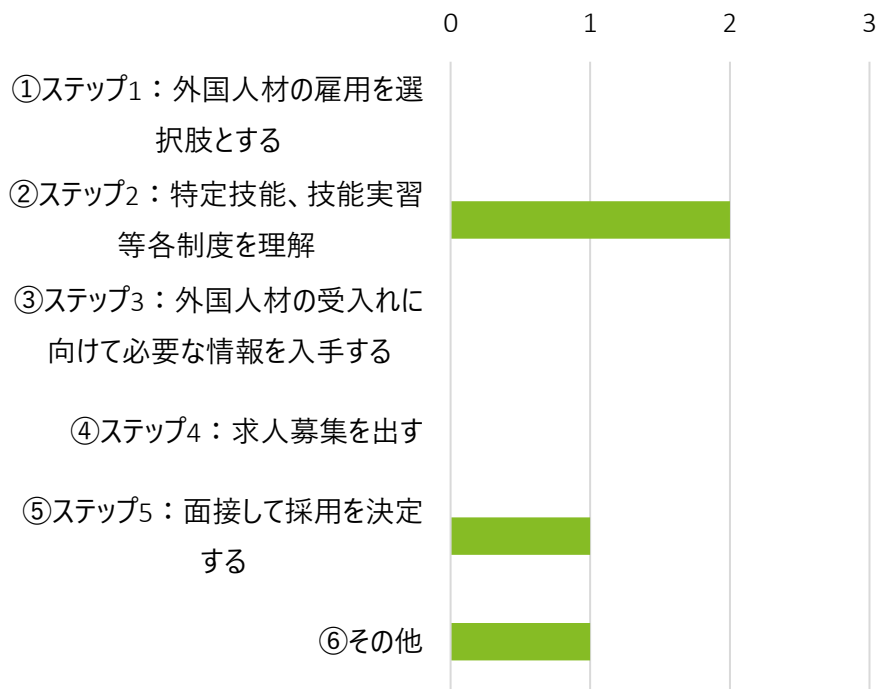
II-2前項で「① 特定技能」をご回答の方は外国人の雇用にあたり、最もハードルが高かったステップを教えてください。
(1つ回答)

II-3前項で選択されたステップの理由についてご回答ください。(自由記述)

回答者数	4件 / 37名 (回答者割合約11%)
------	----------------------

回答者数	2件 / 37名 (回答者割合約5%)
------	---------------------

(件)



②ステップ2：特定技能、技能実習等各制度を理解	宿泊の特定技能制度が始まったばかりであり、今後、法改正等により制度が変更される可能性を考慮すると、常に理解をアップデートする必要があると思うため。
⑥その他 (記載内容：ビザ、申請先の担当者)	申請が煩わしいため。

外国人材の雇用前に不安に感じていた点については、文化や価値観の違いが最も多く、その次に日本語能力が多くなっています

(3) アンケート調査（宿泊施設）

II-4外国人の雇用について、雇用前に感じていた不安やハードルを教えてください。（必須回答）（上位3つまで回答可）

回答者数 25件／37名（回答者割合約68%）

【回答数一覧】

項目	回答数	(回答数/回答者数)
①日本語能力に不安があった	14	56%
②文化や価値観の違いに不安があった	15	60%
③宿泊業におけるスキルや接客の品質等に不安があった	11	44%
④従業員同士のコミュニケーションに不安があった	12	48%
⑤雇用に係る費用に不安があった	4	16%
⑥特定技能制度に関する手続きが分からない	2	8%
⑦社内環境の整備が分からない	0	0%
⑧生活環境の整備が分からない	2	8%
⑨その他	2	8%



外国人材の雇用経験がない宿泊事業者に関して、外国人材の雇用を今まで検討したこと がない事業者が大半となっています

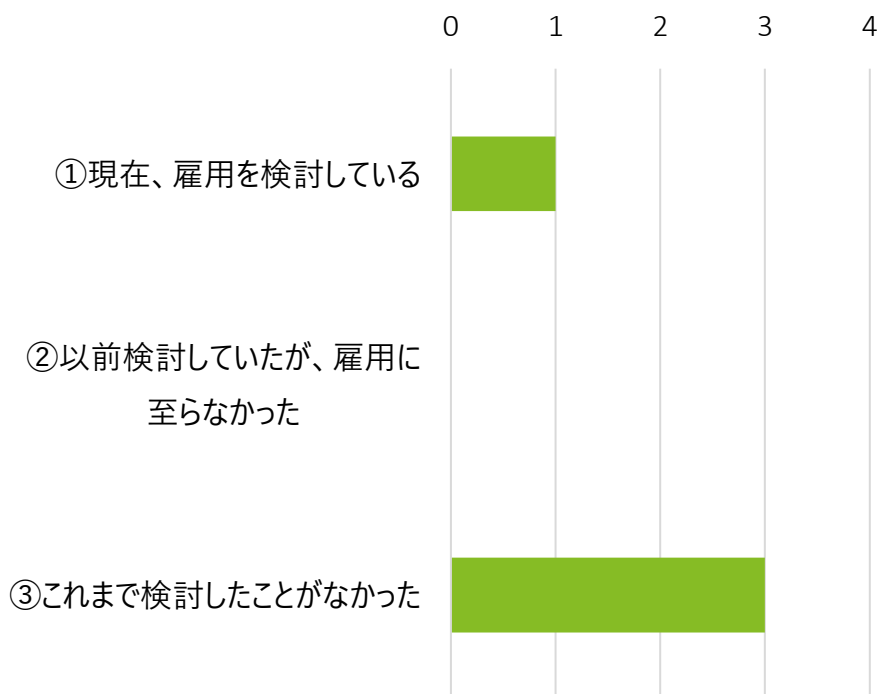
(3) アンケート調査（宿泊施設）

Ⅲ.外国人材の雇用経験がない宿泊事業者への質問

Ⅲ-1外国人材の雇用に対する検討状況について教えてください。（1つ回答）

回答者数	4件／37名（回答者割合約11%）
------	-------------------

(件)



Ⅲ-2現在の外国人材の雇用に対する検討状況・推進状況を教えてください。（1つ回答）

回答者数	2件／37名（回答者割合約5%）
------	------------------

【回答数一覧】

項目	回答数
①ステップ1：外国人材の雇用を選択肢とする	0
②ステップ2：特定技能外国人の受入を選択する（特定技能、技能実習等各制度の中から、特定技能を選択するステップ）	0
③ステップ3：特定技能外国人の受入に向けて必要な情報を入手する	0
④ステップ4：特定技能外国人の求人募集を出す	0
⑤ステップ5：受け入れる特定技能外国人を選定する（面接して採用を判断するステップ）	0
⑥その他	2

その他の回答	採用担当でないため不明
	人事担当ではないため、決定権なし。

特定技能外国人を雇用するハードルとして、従業員同士のコミュニケーションや雇用にかかる費用が多く挙げられています

(3) アンケート調査（宿泊施設）

Ⅲ-3特定技能外国人の雇用について、感じている不安やハードルを教えてください。（上位3つまで回答可）

回答者数 4件 / 37名（回答者割合約11%）

【回答数一覧】

項目	回答数	(回答数/回答者数)
①日本語能力に不安があった	0	0%
②文化や価値観の違いに不安があった	1	50%
③宿泊業におけるスキルや接客の品質等に不安があった	1	50%
④従業員同士のコミュニケーションに不安があった	2	100%
⑤雇用に係る費用に不安があった	2	100%
⑥特定技能制度に関する手続きが分からない	0	0%
⑦社内環境の整備が分からない	0	0%
⑧生活環境の整備が分からない	1	50%
⑨その他	0	0%

※1名の回答者が4つ選択しているため、回答数が6以上となっている



外国人材の雇用に関しては、約9割の宿泊施設において外国人材の雇用経験があるにもかかわらず、半数以上が今後は検討しないと回答しました

(3) アンケート調査（宿泊施設）

IV. 旅行需要の回復を見込み、外国人材の雇用に関する意向をお聞かせください。

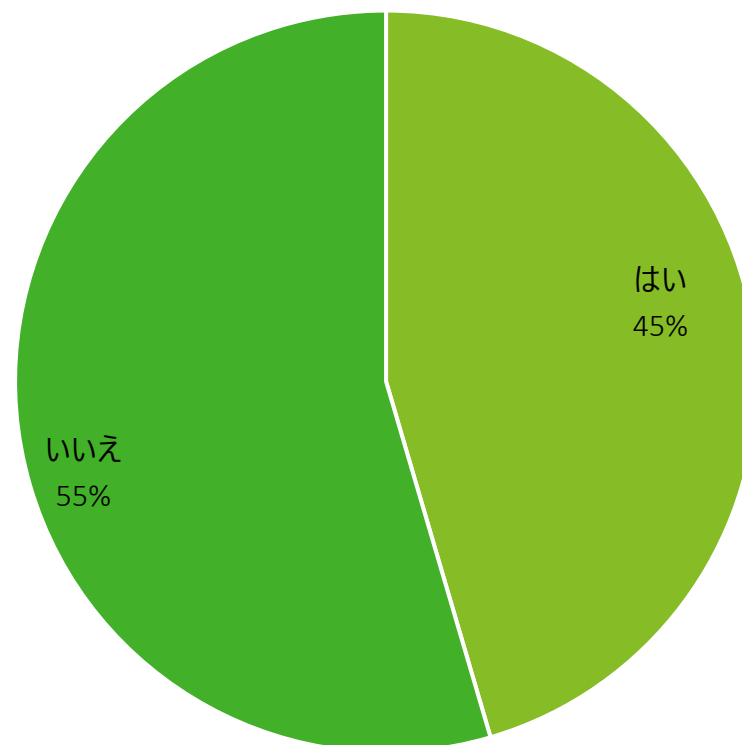
IV-1 今後、外国人材の雇用を検討したいと思いませんか。

(1つ回答)

回答者数	33件 / 37名 (回答者割合約90%)
------	-----------------------

【回答数一覧】

項目	回答数	%
はい	15	45%
いいえ	18	55%
合計	33	100%



今後も外国人材の雇用を検討すると回答した宿泊施設のうち、87%が特定技能制度を活用したいと回答しました

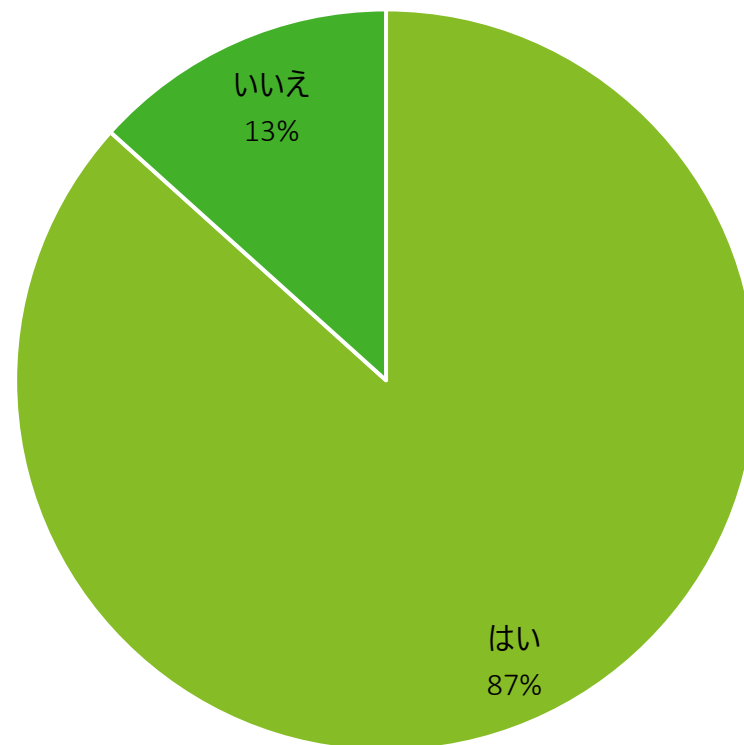
(3) アンケート調査（宿泊施設）

IV-2 IV-1で「はい」を選択された方にお聞きします。今後、外国人材を雇用する場合、特定技能制度を活用したいと思うか教えてください。（1つ回答）

回答者数 15件／37名（回答者割合約40%）

【回答数一覧】

項目	回答数	%
はい	13	87%
いいえ	2	13%
合計	15	100%



今後も外国人材の雇用を検討したいと思うと回答した回答者の全員が、特定技能2号が創設されるのであれば雇用したいと思うと回答しました

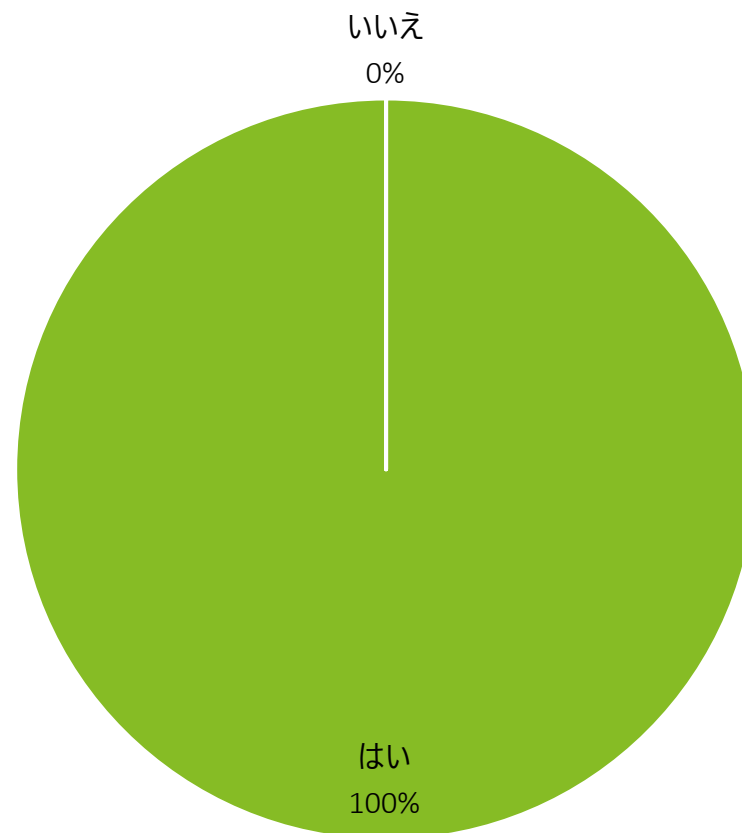
(3) アンケート調査（宿泊施設）

IV-3 IV-1で「はい」を選択された方にお聞きします。特定技能2号が、宿泊業に追加された場合、当該在留資格の外国人材を雇用したいと思うか教えてください。（1つ回答）

回答者数 15件／37名（回答者割合約40%）

【回答数一覧】

項目	回答数	%
はい	15	100%
いいえ	0	0%
合計	15	100%



コンテンツ作成においては、ホテル・リゾート編及び旅館編を作成することにより、事業形態を問わずより多くの宿泊施設・外国人に訴求する内容となることに留意しました

(4) コンテンツ作成

コンテンツの概要	
目的	<ul style="list-style-type: none"> ■ 宿泊業の職業としての魅力を発信し、外国人材の宿泊業への雇用を促進するための素材を作成する ■ 本事業で実施するセミナーやマッチング等において発信する
構成	<ul style="list-style-type: none"> ■ 宿泊施設の紹介 ■ 宿泊事業者のインタビュー ■ 外国人スタッフのインタビュー
ポイント	<ul style="list-style-type: none"> ■ 1つのコンテンツに、宿泊事業者と外国人スタッフのインタビューを含めることにより、宿泊施設・外国人の両者へ訴求する構成とした ■ ホテル・リゾート編及び旅館編の2つのコンテンツを作成し、事業形態の異なる宿泊施設における特定技能外国人の雇用によるメリットや外国人スタッフの働きぶり等、実際の特定技能外国人の雇用事例を紹介することにより、より多くの宿泊施設や外国人の訴求する
活用実績	<ul style="list-style-type: none"> ■ セミナー・座談会における配信

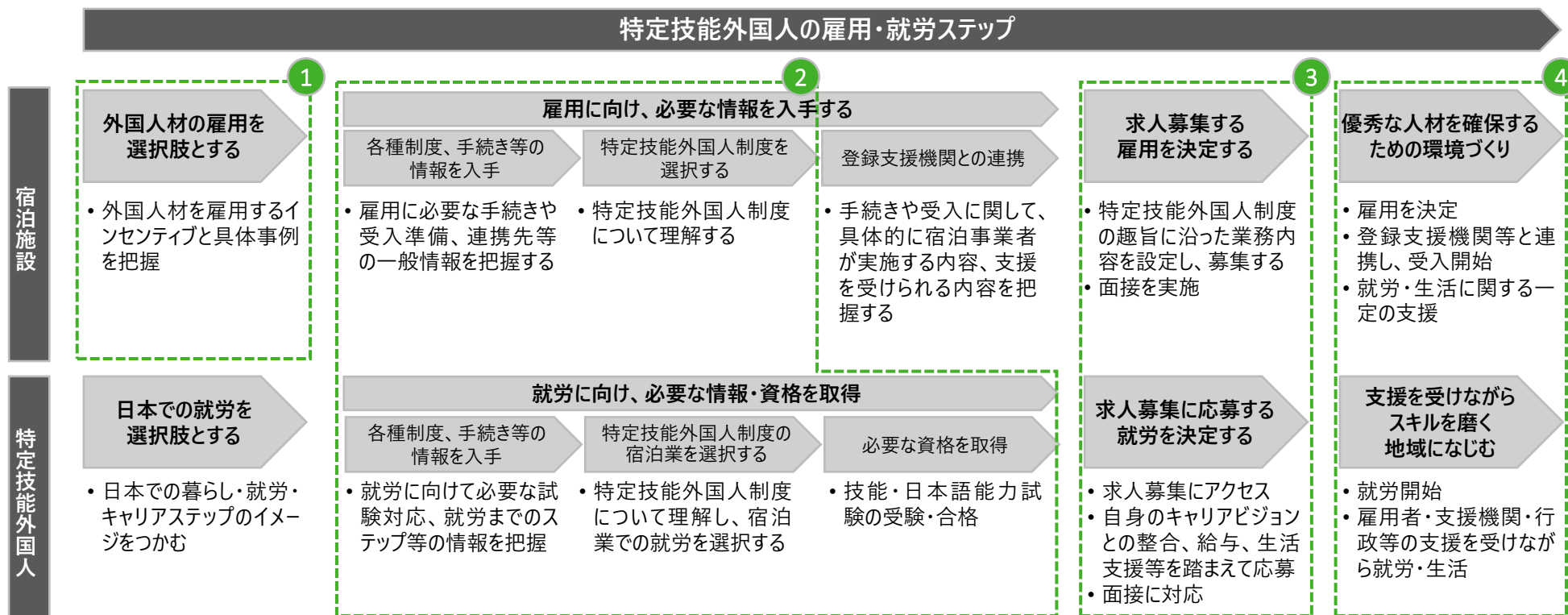
コンテンツの内容	
<ul style="list-style-type: none"> ● ホテル・リゾート編 ■ 事業者名 池の平ホテル&リゾート ■ 撮影日 2022年2月4日(金) ■ インタビューー 宿泊事業者 澤井 万幸 特定技能外国人 ミン ミヤットウ 特定技能外国人 タパ ナブラズ 	 
<ul style="list-style-type: none"> ● 旅館編 ■ 事業者名 本陣平野屋 ■ 撮影日 2022年2月17日(木) ■ インタビューー 宿泊事業者 有巢 栄里子 特定技能外国人 ベレシュ バログ アダム 	 

3. 本業務の実施内容・結果

- 3.1. 宿泊分野における特定技能外国人制度の周知に係るセミナー及び雇用促進に向けたマッチングイベント
- 3.2. 宿泊分野における外国人材の雇用促進に向けた課題や取組の整理
- 3.3. 本業務を踏まえた考察

ヒアリング等を通じ雇用・就労ステップを見直し、各ステップに応じた想定課題を整理しました。これら4つの課題に対して、打ち手を投じることが雇用・就労促進に繋がると考えます

(1) 課題仮説の検証結果【再掲】



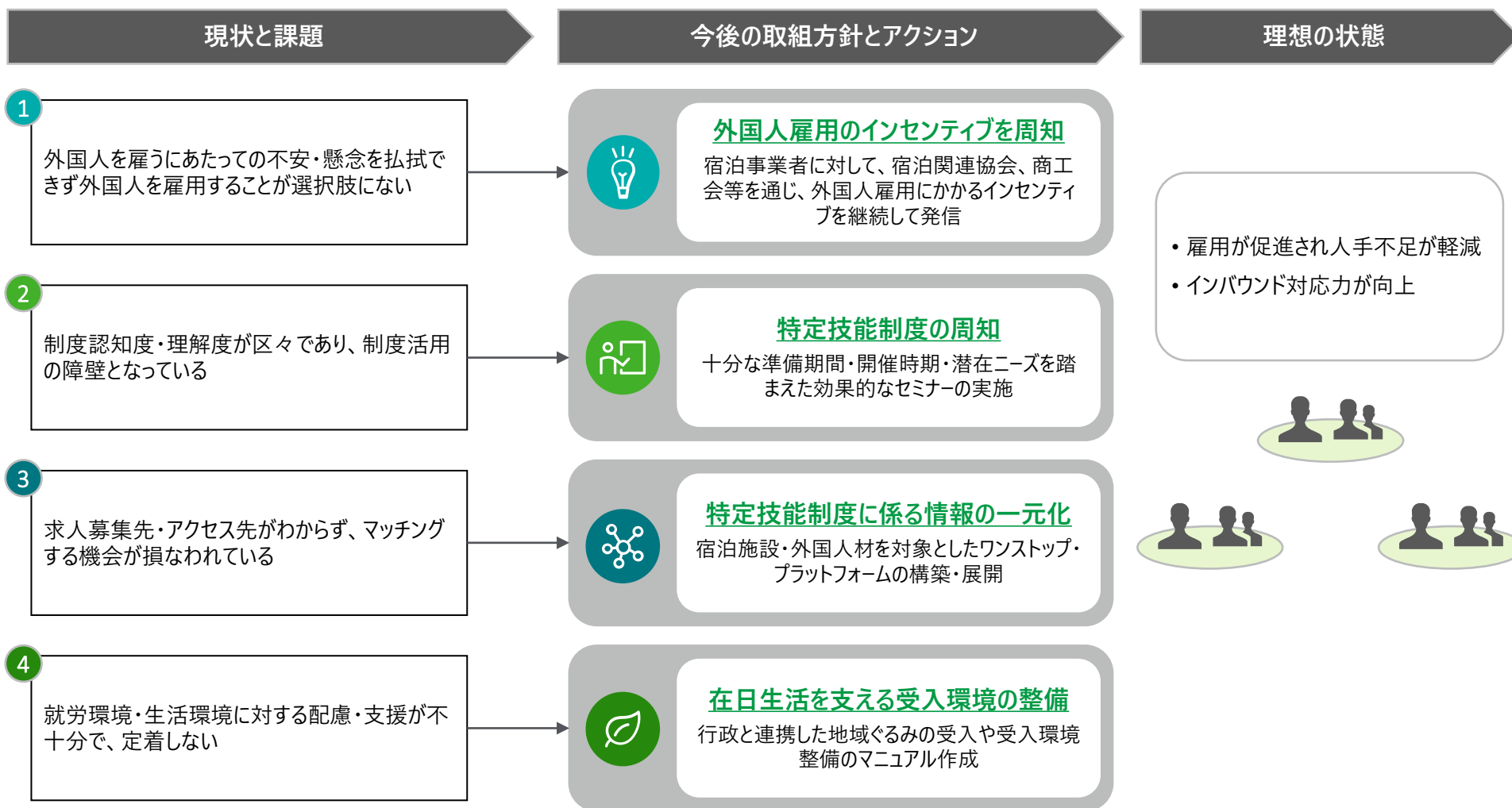
特定技能外国人の雇用・就労に関して、想定される課題

- 外国人を雇うにあたっての不安・懸念を払拭できず外国人雇用が選択肢とならない
- 制度認知度・理解度が区々であり、制度活用の障壁となっている
- 求人募集先・アクセス先がわからず、マッチングする機会が損なわれている
- 就労環境・生活環境に対する配慮・支援が不十分で、定着しない

* 上記以外にも、複雑な制度や煩雑な手続きが雇用への障壁、雇用維持の負担となっているため、手続きの簡素化や特定技能2号の創出など、特定技能制度の見直しを求める意見もあった。

前述の4つの課題に応じた取組が、外国人材の受入推進に資すると考えられます

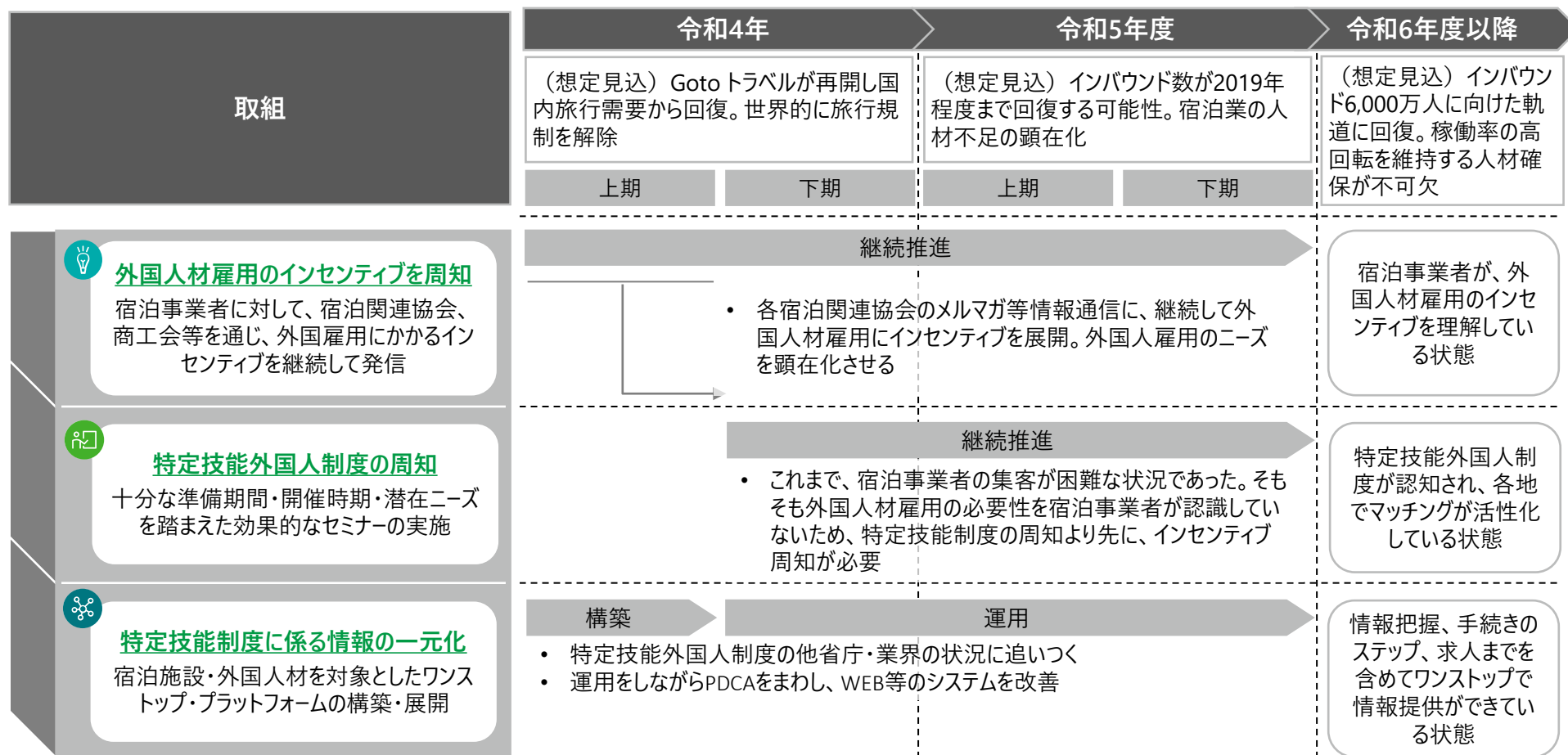
(2) 本業務を踏まえた考察_全体像【再掲】



* 上記以外にも、複雑な制度や煩雑な手続きが雇用への障壁、雇用維持の負担となっているため、手続きの簡素化や特定技能2号の創出など、特定技能制度の見直しを求める意見もあった。

推進ステップのハードルとなる課題を見据え、今後の特定技能外国人制度を活用した雇用促進にかかる貴庁の短期の推進ロードマップ（案）は以下のとおりです

(2) 本業務を踏まえた考察_ロードマップ（案）【再掲】



* 前述の課題④に関しては、今後の中長期の取組が必要である。

外国人材の雇用促進のため、外国人材雇用を選択肢とするためのインセンティブの周知・発信、特定技能制度の継続的な周知による認知・理解度の向上が重要です

(2) 本業務を踏まえた考察_今後の取組方針とアクション (1/3)

考察1 外国人材雇用のインセンティブの周知

取組内容

- 宿泊事業者に対して、宿泊関連協会や商工会、地域の観光協会、DMO等、身近な組織を通じた外国人材雇用にかかるインセンティブの発信

本事業を踏まえたポイント

- 外国人材雇用への不安や懸念等により、外国人材雇用が選択肢となっていない宿泊施設が一定数あるため、特定技能制度の周知より前に、外国人材雇用に対する動機付けの実施

期待される効果

- 外国人材雇用に対する不安や懸念の払拭、外国人材雇用のインセンティブへの気づき
- 宿泊施設の採用における選択肢の多様化

考察2 特定技能制度の継続的な周知

取組内容

- 宿泊施設のレベルに即した具体的なセミナー・研修の実施

本事業を踏まえたポイント

- 十分な準備・広報期間の確保
- 参加者の年間スケジュールを踏まえた開催時期の調整
- 本事業のセミナー事後アンケート結果を踏まえた個別具体のニーズに沿ったプログラムの策定

期待される効果

- 宿泊施設の特定技能制度への認知・理解の向上

ワンストップ・プラットフォームの構築による特定技能制度に係る情報の集約や、在日生活を支える社内外の受入環境整備への取組が望まれます

(2) 本業務を踏まえた考察_今後の取組方針とアクション (2/3)

考察3 特定技能制度に係る情報の一元化

取組内容

- 誰もがアクセスできるオープンなワンストップ・プラットフォームの構築

本事業を踏まえたポイント

- 特定技能制度に係る情報、特定技能外国人の雇用事例、求人募集、登録支援機関の情報等、特定技能外国人の雇用までに必要な全ての情報の集約（P.128を参照）
- 宿泊施設のみならず、外国人材、登録支援機関、教育機関をはじめオープンなプラットフォームの構築

期待される効果

- 特定技能制度に係る情報収集の効率化、理解度の向上
- 特定技能制度の活用の簡易化
- 外国人材雇用に係るステークホルダー間の情報交換・連携促進

考察4 在日生活を支える社内外の受入環境整備

取組内容

- 行政と連携した地域ぐるみの受入体制の構築
- 受入環境整備のマニュアル作成

本事業を踏まえたポイント

- 行政と連携し、行政サービスを活用した地域ぐるみでの外国人材の受入体制構築
- 特定技能外国人を受け入れている宿泊施設の事例等をまとめた、社内環境・住環境等の整備マニュアルの作成

期待される効果

- 地域コミュニティを挙げた外国人材を受け入れやすい環境の創出による、宿泊施設の負担軽減
- 社内外の環境整備による外国人材の在日生活の改善

農林水産省が運営する農業分野特定技能支援サイトでは、求人募集サイトや相談窓口、試験情報等、事業者と外国人材が必要とする情報が集約されています

(2) 本業務を踏まえた考察_今後の取組方針とアクション (3/3)

サイトの項目		宿泊技能人材ポータル	農業分野特定技能支援サイト
特定技能制度に係る情報	事業概要	○	○
	制度に関する詳細情報	×	○
	セミナーに関する情報	△（お知らせにて掲載）	○（セミナー情報のみ集約）
雇用事例	受入事例紹介	○	○
求人	事業者向け求人情報の募集	×	○
	外国人材向け求人情報の提供	×	△（試験合格者のみ閲覧可）
相談窓口	事業者向け相談窓口	×	○
	外国人材向け相談窓口	×	○
外国人材向けの情報	試験に関する情報	×	○
	キャリア・業務等の紹介マニュアル・動画	○	×

※ の部分は、特に宿泊事業者・外国人材双方のニーズが強く、早急な対応が必要と思慮される

資料編

観光庁セミナー講演資料

宿泊分野における 特定技能外国人の受入れについて

令和4年
観光庁 参事官(国際関係・観光人材政策)



宿泊分野における外国人材の受入について①



外国人材の重要性

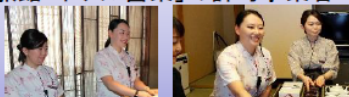
- 今後の旅行需要の回復に伴い予想される宿泊業の人材不足について、生産性向上や国内人材の確保と併せ、外国人材の雇用促進が不可欠。
- インバウンド再開を見据えて、訪日外国人旅行者への対応力向上、収益力強化の観点からも、外国人材の活用は重要である。
- そのため、制度の周知や外国人材活用の優良事例の紹介等、取り組みを進めていく必要がある。

特定技能と技能実習（宿泊分野における外国人材のキャリアパス（イメージ））

- 平成30年12月に出入国管理及び難民認定法の改正により、新たな在留資格として特定技能（最長5年間在留可）が創設され、宿泊業を含めた14業種が対象となった。平成31年4月、改正法が施行され、制度開始。

【特定技能1号】185名（R4.1月下旬時点、入管庁への申請状況）

- ①受入れ対象：旅館業法に規定する「旅館・ホテル営業」の許可事業者等
- ②外国人材が従事する業務
フロント業務、企画・広報業務、接客業務、レストランサービス業務



- ・在留期間：通算5年を超える形での更新無し
- ・家族の帯同：不可
- ・外国人材支援：受入れ機関又は登録支援機関による支援の対象

日本滞在通算5年

宿泊分野 技能試験 及び 日本語能力試験に合格

【宿泊分野 技能試験】

- ①試験実施主体：（一社）宿泊業技能試験センター
- ②フロント、企画・広報、接客、レストランサービス業務等の分野から出題し、ペーパーテストにより試験するとともに、実技試験も行う（※言語は日本語で実施）

技能実習未経験者

技能実習2号修了

【技能実習2号】R2年度～24名、R3年度～78名 計102名
1号の作業等を主体的に出来ることに加え、以下の作業等を受付けてできる。
チェックイン・チェックアウトの作業、滞在中の接客作業、料飲提供作業、利用客の安全確保と衛生管理 等

2年

※2号職種追加（令和2年2月25日）

技能実習1号修了

【技能実習1号】R2年度 216名（R3.10.1公表 令和2年度OTIT業務統計より）
上司の指示を受けて以下の作業等が出来る
滞在中の接客作業、料飲提供作業、利用客の安全確保と衛生管理 等

1年
1

技能実習経験者

観光庁セミナー講演資料

宿泊業における技能実習の実施について



- 技能実習制度は、国際貢献のため、開発途上国等の外国人を日本で一定期間に限り受け入れ、OJTを通じて技能を移転する制度。（技能実習生は、入国直後の講習期間以外は、雇用関係の下、労働関係法令等が適用される。）
- 今般、（一社）宿泊業技能試験センターが宿泊技能実習評価試験を整備し、宿泊職種は、令和2年2月25日に「技能実習2号移行対象職種」に追加され、通算3年間の実習が可能となった。

宿泊職種における実習内容

〔第1号技能実習〕

上司の指示を受けて以下の作業等ができる。

利用客の送迎作業



滞在中の接客作業



会場の準備
・整備作業



料飲提供作業



利用客の安全
確保と衛生管理 安全衛生業務



〔第2号技能実習〕

1号の作業等を主体的にできることに加え、応用が効いた以下の作業等ができる。チェックイン・チェックアウトの作業は上司の指示を受けて作業等ができる。

利用客の送迎作業



チェックイン
チェックアウトの作業



滞在中の接客作業



会場の準備
・整備作業



料飲提供作業



利用客の安全
確保と衛生管理 安全衛生業務



観光庁セミナー講演資料

宿泊分野における特定技能外国人の受入れについて ①



- 平成30年12月、臨時国会において「出入国管理及び難民認定法及び法務省設置法の一部を改正する法律」が成立。一定の専門性・技能を有し、即戦力となる外国人材を受け入れるため、新たな在留資格「特定技能」が創設。
- 平成31年4月に施行され、本制度のもとで宿泊分野については、宿泊施設におけるフロント、企画・広報、接客及びレストランサービス等の宿泊サービスの提供に係る業務に従事する外国人材の受入れが可能。

在留資格「特定技能」の創設

- 新たな在留資格として、人手不足分野において、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外国人向けの在留資格「特定技能1号」と、同分野において熟練した技能を要する業務に従事する外国人向けの在留資格「特定技能2号」を新設する

1. 受入れ対象分野

- 生産性の向上や国内人材の確保のための取組を行ってもなお、外国人材の受入れが必要と認められる宿泊など14分野

2. 受入れ対象者

- 一定の専門性・技能を有し即戦力となる外国人材
- ある程度日常会話ができ、生活に支障がない程度の日本語能力を有することが基本

宿泊分野において受入れる外国人材

＜特定技能1号＞
対象者：(一社)宿泊業技能試験センターが実施する「宿泊業技能測定試験」の合格者

3. 外国人材への支援

- 「特定技能1号」の外国人材に対し、受入れ機関又は登録支援機関において、我が国での活動を安定的・円滑に行うことができるようにするための日常生活上、職業生活上又は社会生活上の支援を行う

4. 受入れ機関

- 受入れ機関は、所要の基準に適合した雇用契約を締結し、当該契約の適正な履行を確保するなど所要の基準を満たさなければならない

5. 登録支援機関

- 登録支援機関は、所要の基準を満たした上で、出入国在留管理庁長官の登録を受けて支援を行う

6. その他

- 「特定技能1号」は、在留期間の上限を通算5年とし、家族の帯同を基本的に認めない

観光庁セミナー講演資料

宿泊分野における特定技能外国人の受入れについて②



業務内容

○宿泊施設におけるフロント、企画・広報、接客及びレストランサービス等の宿泊サービスの提供に係る業務

フロント業務

- ・チェックイン/アウト、周辺の観光地情報の案内、ホテル発着ツアーの手配 等



企画・広報業務

- ・キャンペーン・特別プランの立案、館内案内チラシの作成、HP、SNS等による情報発信 等



接客業務

- ・館内案内、宿泊客からの問い合わせ対応 等



レストランサービス業務

- ・注文への対応やサービス(配膳・片付け)、盛りつけ等の業務 等



技能水準(試験について)

＜技能試験＞

- (一社)宿泊業技能試験センターが実施する「宿泊業技能測定試験」。
- 国内及び国外で実施。

	実施時期	実施場所	合格者数		実施時期	実施場所	合格者数
1回目	平成31年4月	全国7カ所	280名	6回目	令和2年11月	全国6カ所	257名
2回目	令和元年10月	全国8カ所	363名	7回目	令和3年2月	全国7カ所	252名
海外	令和元年10月	ミャンマー	85名	8回目	令和3年4月	全国4カ所	163名
3回目	令和2年1月	全国8カ所	412名	9回目	令和3年6月	全国5カ所	212名
4回目	令和2年7月	全国5カ所	552名	10回目	令和3年9月	全国5カ所	137名
5回目	令和2年9月	全国4カ所	259名	11回目	令和3年11月	全国7カ所	153名

＜日本語能力に係る試験＞

- 「日本語能力試験」(JLPT)のN4レベル以上または、(独)国際交流基金の実施する「国際交流基金日本語基礎テスト」に合格すること。

宿泊分野特定技能協議会

- 設置趣旨：特定技能外国人の適正な受入れ及び保護を行うとともに、各地域における必要な特定技能外国人を受け入れるため、相互連絡及び必要な措置を講じる。
- 設置時期：平成31年4月1日
- 構成員：有識者、業界団体、関係省庁(法、警、外、厚、観)、特定技能所屬機関、登録支援機関、事務局(観光庁)
- 開催頻度：原則として3月に1回以上(持ち回りによる開催含む)

雇用形態

- 雇用形態：直接雇用

観光庁セミナー講演資料

制度概要 ①在留資格について


 出入国在留管理庁
 Immigration Services Agency of Japan

- 深刻化する人手不足への対応として、生産性の向上や国内人材の確保のための取組を行ってもなお人材を確保することが困難な状況にある産業上の分野に限り、一定の専門性・技能を有し即戦力となる外国人を受け入れるため、在留資格「特定技能1号」及び「特定技能2号」を創設（平成31年4月から実施）
 - **特定技能1号**：特定産業分野に属す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外国人向けの在留資格
 - **特定技能2号**：特定産業分野に属する熟練した技能を要する業務に従事する外国人向けの在留資格
- 特定産業分野：介護、ビルクリーニング、素形材産業、産業機械製造業、電気・電子情報関連産業、
 （14分野） 建設、造船・船用工業、自動車整備、航空、宿泊、農業、漁業、飲食品製造業、外食業
 （特定技能2号は下線部の2分野のみ受け入れ可）
- 令和3年9月末時点で3万8,337人が在留

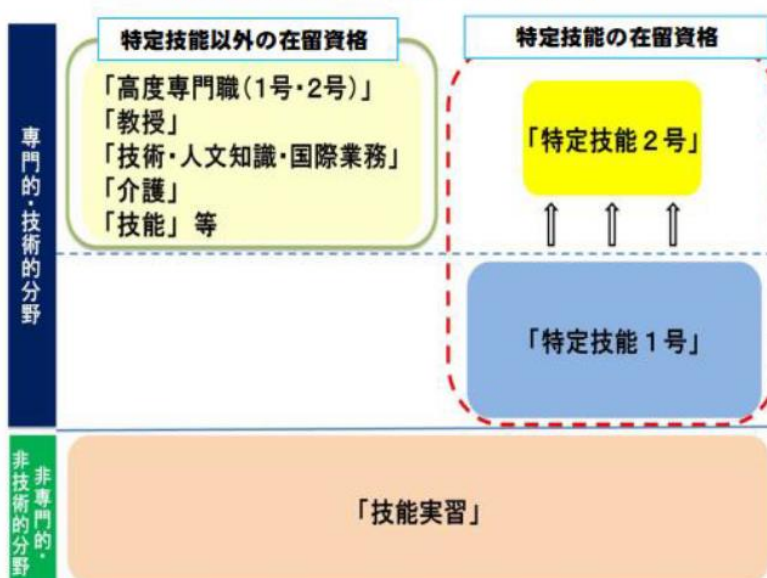
特定技能1号のポイント

在留期間	1年、6か月又は4か月ごとの更新、通算で上限5年まで
技能水準	試験等で確認（技能実習2号を修了した外国人は試験等免除）
日本語能力水準	生活や業務に必要な日本語能力を試験等で確認（技能実習2号を修了した外国人は試験免除）
家族の帯同	基本的に認めない
支援	受け入れ機関又は登録支援機関による支援の対象

特定技能2号のポイント

在留期間	3年、1年又は6か月ごとの更新
技能水準	試験等で確認
日本語能力水準	試験等での確認は不要
家族の帯同	要件を満たせば可能（配偶者、子）
支援	受け入れ機関又は登録支援機関による支援の対象外

【就労が認められる在留資格の技能水準】



観光庁セミナー講演資料

制度概要 ②受入れ機関と登録支援機関について



出入国在留管理庁
Immigration Services Agency of Japan

受入れ機関について

1 受入れ機関が外国人を受け入れるための基準

- ① 外国人と結ぶ雇用契約が適切（例：報酬額が日本人と同等以上）
- ② 機関自体が適切（例：5年以内に出入国・労働法令違反がない）
- ③ 外国人を支援する体制あり（例：外国人が理解できる言語で支援できる）
- ④ 外国人を支援する計画が適切（例：生活オリエンテーション等を含む）

2 受入れ機関の義務

- ① 外国人と結んだ雇用契約を確実に履行（例：報酬を適切に支払う）
- ② 外国人への支援を適切に実施
→ 支援については、登録支援機関に委託も可。
全部委託すれば1③も満たす。
- ③ 出入国在留管理庁への各種届出

（注）①～③を怠ると外国人を受け入れられなくなるほか、出入国在留管理庁から指導、改善命令等を受けることがある。

登録支援機関について

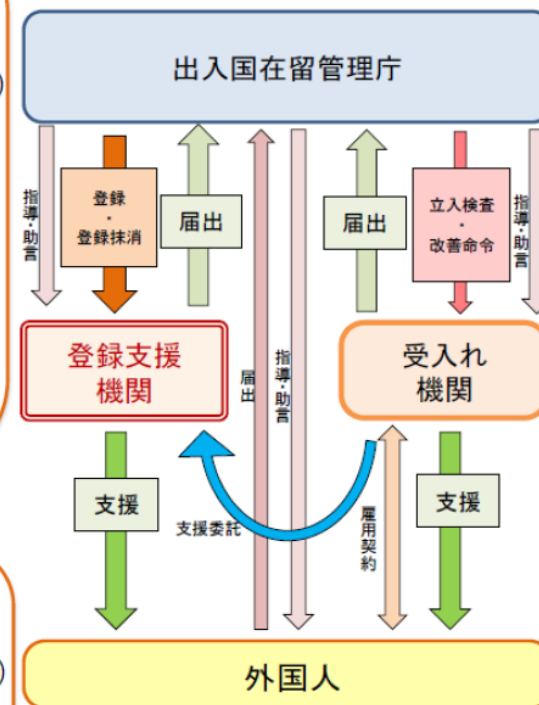
1 登録を受けるための基準

- ① 機関自体が適切（例：5年以内に出入国・労働法令違反がない）
- ② 外国人を支援する体制あり（例：外国人が理解できる言語で支援できる）

2 登録支援機関の義務

- ① 外国人への支援を適切に実施
- ② 出入国在留管理庁への各種届出

（注）①②を怠ると登録を取り消されることがある。

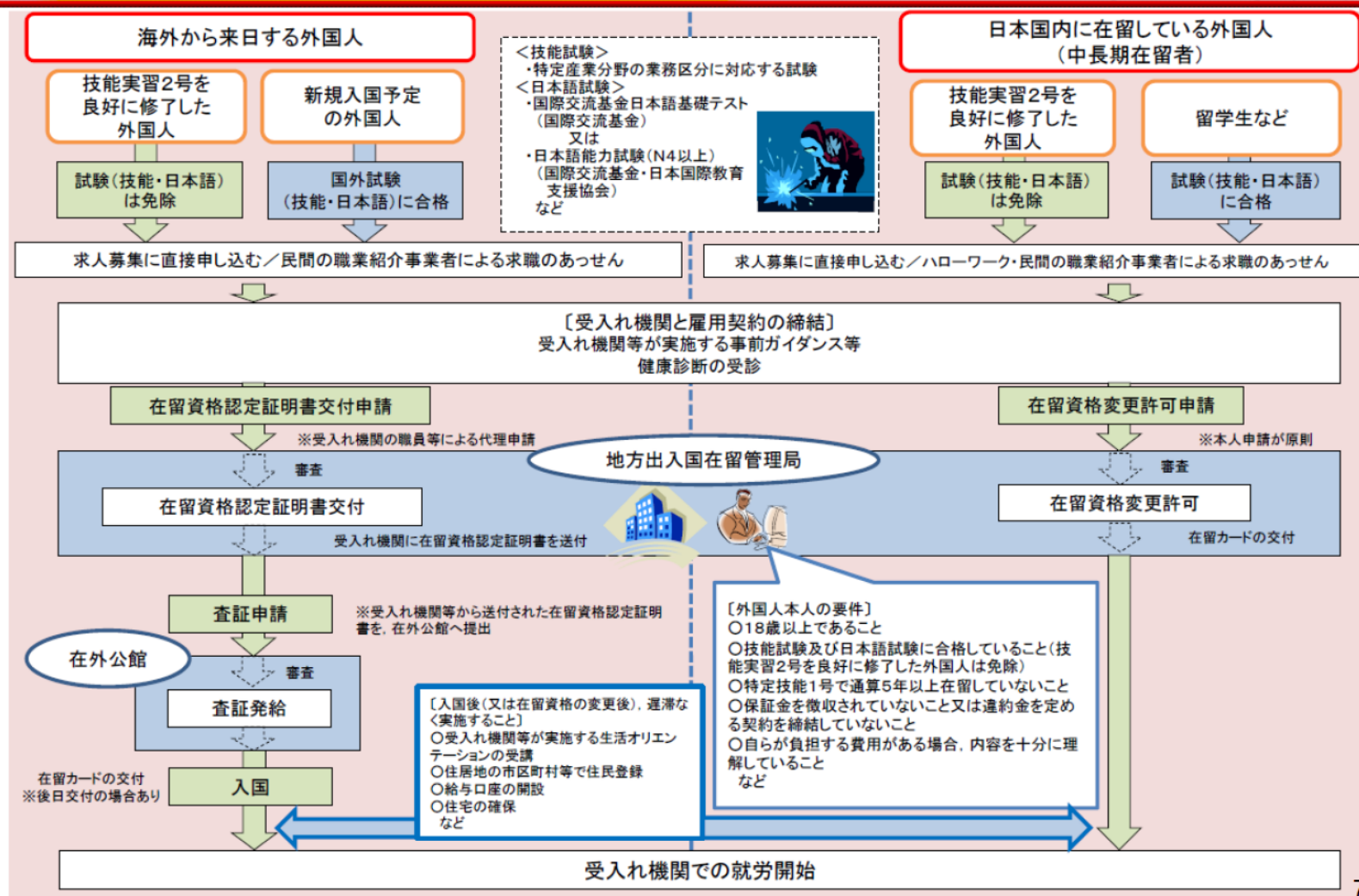


観光庁セミナー講演資料

制度概要③就労開始までの流れ



出入国在留管理庁
Immigration Services Agency of Japan



支援計画の概要①



出入国在留管理庁
Immigration Services Agency of Japan

ポイント

- 受入れ機関は、1号特定技能外国人に対して「特定技能1号」の活動を安定的かつ円滑に行うことができるようにするための職業生活上、日常生活上又は社会生活上の支援の実施に関する計画（1号特定技能外国人支援計画。以下「支援計画」という。）を作成し、当該計画に基づき支援を行わなければならない。

※特定技能2号については、支援義務がない。

■ 支援計画の作成

- ・受入れ機関は、在留諸申請(※)に当たり、支援計画を作成し、当該申請の際にその他申請書類と併せて提出しなければならない。

※ 特定技能1号に関する在留資格認定証明書交付申請、在留資格変更許可申請等

■ 支援計画の主な記載事項

- ・職業生活上、日常生活上又は社会生活上の支援として必要であるとして省令で定められた10項目（9ページ参照）の実施内容・方法等
- ・支援責任者及び支援担当者の氏名及び役職等
- ・支援の実施を契約により他の者に委託する場合の当該他の者の氏名及び住所等
- ・登録支援機関（登録支援機関に委託する場合のみ）

■ 支援計画実施の登録支援機関への委託

- ・受入れ機関は、支援計画の全部又は一部の実施を他の者に委託することができる（支援委託契約を締結）。
- ・受入れ機関が支援計画の全部の実施を登録支援機関（6ページ参照）に委託する場合には、外国人を支援する体制があるものとみなされる。
- ・登録支援機関は、委託を受けた支援業務の実施を更に委託することはできない。（支援業務の履行を補助する範囲で通訳人などを活用することは可能）

観光庁セミナー講演資料

支援計画の概要②



出入国在留管理庁
Immigration Services Agency of Japan

①事前ガイダンス

・雇用契約締結後、在留資格認定証明書交付申請前又は在留資格変更許可申請前に、労働条件・活動内容・入国手続・保証金徴収の有無等について、対面・テレビ電話等で説明



②出入国する際の送迎

・入国時に空港等と事業所又は住居への送迎
・帰国時に空港の保安検査場までの送迎・同行



③住居確保・生活に必要な契約支援

・連帯保証人になる・社宅を提供する等
・銀行口座等の開設・携帯電話やライフラインの契約等を案内・各手続の補助



④生活オリエンテーション

・円滑に社会生活を営めるよう日本のルールやマナー、公共機関の利用方法や連絡先、災害時の対応等の説明



⑤公的手続等への同行

・必要に応じ住居地・社会保障・税などの手続の同行、書類作成の補助



⑥日本語学習の機会の提供

・日本語教室等の入学案内、日本語学習教材の情報提供等



⑦相談・苦情への対応

・職場や生活上の相談・苦情等について、外国人が十分に理解することができる言語での対応、内容に応じた必要な助言、指導等



⑧日本人との交流促進

・自治会等の地域住民との交流の場や、地域のお祭りなどの行事の案内や、参加の補助等



⑨転職支援(人員整理等の場合)

・受入れ側の都合により雇用契約を解除する場合の転職先を探す手伝いや、推薦状の作成等に加え、求職活動を行うための有給休暇の付与や必要な行政手続の情報の提供



⑩定期的な面談・行政機関への通報

・支援責任者等が外国人及びその上司等と定期的(3か月に1回以上)に面談し、労働基準法違反等があれば通報



観光庁セミナー講演資料

宿泊分野における特定技能外国人の受入れ状況



【在留資格許可件数】 185名(資格交付 49名、資格変更 136名)

(令和4年1月26日現在)

【マッチング状況】 262名(詳細は以下の通り)

国籍別のマッチング状況

国名	人数	
ベトナム	85名	
ネパール	43名	
ミャンマー	36名	
インドネシア	26名	
台湾	11名	
中国	13名	
韓国	11名	
モンゴル	7名	
フィリピン	6名	
香港・地域、スリランカ	各3名	
ウズベキスタン、フランス、 バングラデシュ、ブータン、タイ	各2名	
スウェーデン、インド、ハンガリー、 チリ、キルギス、カンボジア、エジプト、 オーストラリア	各1名	

ブロック別のマッチング状況

ブロック	人数	主な国籍(上位2カ国)
北海道	23名	ネパール、ベトナム
東北	13名	ミャンマー、ベトナム
北陸信越	30名	ベトナム、ネパール
関東	40名	ベトナム、インドネシア
中部	59名	インドネシア、ベトナム
近畿	49名	ベトナム、ミャンマー
中国	14名	ネパール、ベトナム
四国	7名	ネパール、ベトナム
九州	17名	ネパール、ベトナム
沖縄	10名	ネパール、韓国

○在留資格許可件数：実際の雇用が発生し、在留資格の許可がおりた件数

○マッチング状況：特定技能試験に合格し、就労先が決定した者(内定数)

観光庁セミナー講演資料

宿泊業における特定技能の外国人材の求人情報の掲載について



○宿泊業における特定技能外国人材の受入れに向け、日本ホテル協会、全日本ホテル連盟、日本旅館協会、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会（全旅連）の業界団体4団体は、それぞれのウェブサイトにおいて求人情報を掲載している。

日本ホテル協会

協会サイト内のホテルページには電話番号や各ホテルのウェブリンク等基礎コンタクト情報を記載



“1号特定技能の外国人を募集しているホテル” ページ

協会サイト内各ホテル 頁

FALACE HOTEL TOKYO

株式会社パレスホテル

〒100-0001
東京都千代田区丸の内1-1-1
Tel: 03-3211-3211

〒111-0005
東京都台東区上野4-1-1
Tel: 03-3811-0000
Fax: 03-3811-8247

〒100-0002
東京都千代田区丸の内1-1-1
Tel: 03-3211-3211

日本旅館協会

協会サイト内の旅館ページに給与、休日、必要応募書類等の情報を記載。



“外国人（特定技能）求人情報” ページ

協会サイト内各旅館ページ

求人情報一覧

旅館名	職種	給与	休日
新井旅館	接客	月給 20万円	月2回
新井旅館	清掃	月給 18万円	月2回
新井旅館	調理	月給 22万円	月2回
新井旅館	接客	月給 20万円	月2回

全日本ホテル連盟

協会サイト内のホテルページに給与、休日、必要応募書類等の情報を記載。



“外国人（特定技能）求人情報” ページ

協会サイト内各ホテル ページ

ANA Hotels

〒100-0001
東京都千代田区丸の内1-1-1
Tel: 03-3211-3211

〒100-0002
東京都千代田区丸の内1-1-1
Tel: 03-3211-3211

〒100-0001
東京都千代田区丸の内1-1-1
Tel: 03-3211-3211

全旅連

連合会サイト内の旅館ページに給与、休日、必要応募書類等の情報を記載。



“特定技能外国人求人情報” ページ

連合会サイト内各旅館ページ

求人情報一覧

旅館名	職種	給与	休日
新井旅館	接客	月給 20万円	月2回
新井旅館	清掃	月給 18万円	月2回
新井旅館	調理	月給 22万円	月2回
新井旅館	接客	月給 20万円	月2回

観光庁セミナー講演資料

令和4年度 宿泊業における外国人材の受入・活用の推進



背景・課題

- 宿泊業においては、高齢の労働者が多く、将来的に人手不足が加速していく見込みであることから、令和元年より特定技能外国人（入管法の改正により、平成31年4月から開始された新たな在留資格）の受入れを進め、人材確保を図ってきたところ。
- 現状、宿泊業は新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けているが、ポストコロナを見据え、引き続き、外国人材の受入を推進し人材確保を図るとともに、ダイバーシティ経営、外国人材を活用した付加価値向上（母国の言語や宗教を生かしたインバウンド対応能力強化、SNS・動画サイトの活用による海外への魅力発信等）を図る必要がある。
- そのため、特定技能外国人の受入・活用の推進に向けた取組を継続的に実施する。

外国人材を活用した付加価値向上の方策検討

外国人材の優良な活用事例を調査するとともに、全国各地の宿泊施設において外国人材を活用した付加価値向上（母国の言語や宗教を生かしたインバウンド対応・食文化対応の能力強化、SNS・動画サイトの活用による海外への魅力発信 等）を実現するための方策を検討。

マッチング支援

宿泊施設における外国人材の雇用を促進するため、マッチングイベントを実施。

外国人材の受入環境整備

<セミナーによる制度周知>

小規模な旅館等を含め、全国の宿泊施設の経営者に対し、セミナー等を通じて外国人材に係る制度の更なる周知を行い、受入れを促進。また、制度の理解を深め、雇用関係のトラブル等を防止。

<関係機関の全国規模での連携強化>

・特定技能外国人の受入れ推進に向けた土壌づくりのため、関係機関（宿泊施設・登録支援機関・日本語学校）の連携強化のための取組を全国規模で実施。

・関係機関が全国規模で連携することにより、以下の効果が期待される。

- ★ 宿泊施設で働く魅力が、日本語学校を通じて、留学生に伝わり、特定技能外国人の志望者増を実現
- ★ 遠隔地の宿泊施設と外国人材のマッチングを実現
- ★ その他、外国人材の受入・活用の推進に向けた関係者間の情報交換が促進され、新たな課題の発見や、改善に繋がる等

情報管理システム等の保守・運用

令和2年度に構築したシステム等の保守運用を引き続き実施。

<システムの機能例>

（受入機関 側）
 ・協議会への加盟申請
 ・雇用する特定技能外国人の雇用条件の報告

（観光庁 側）
 ・受入機関から報告のあった雇用条件等をシステムを活用して分析し、協議会の場で報告
 ・受入機関にとって有益な情報等を一斉周知

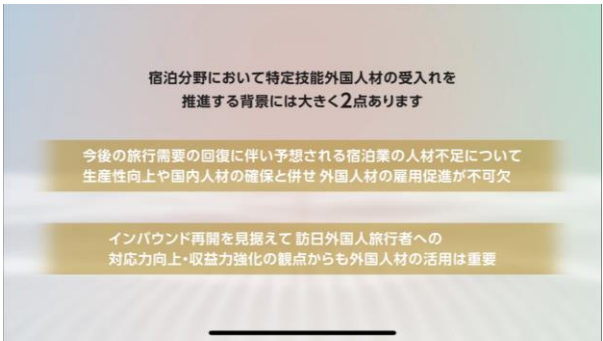
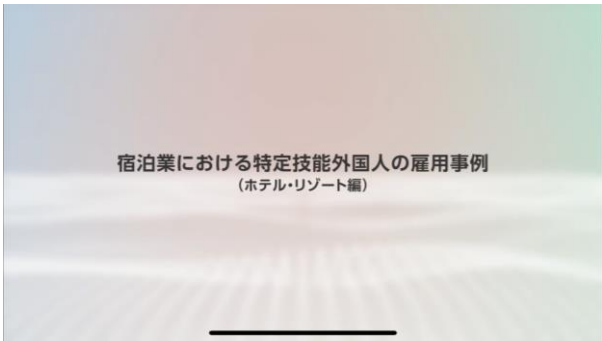
コンテンツ

ホテル・リゾート編

旅館編

コンテンツ資料

冒頭



宿泊施設の概要



コンテンツ資料



宿泊事業者のインタビュー



外国人スタッフのインタビュー ①



コンテンツ資料

外国人スタッフのインタビュー ②



末尾



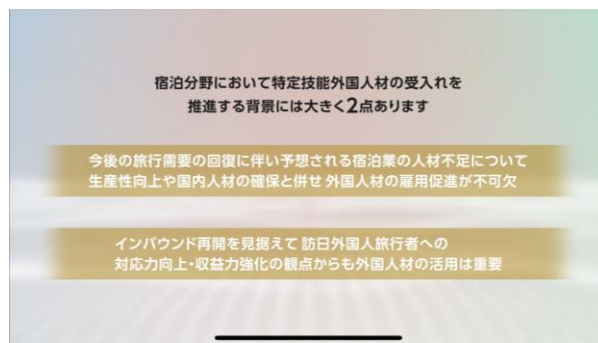
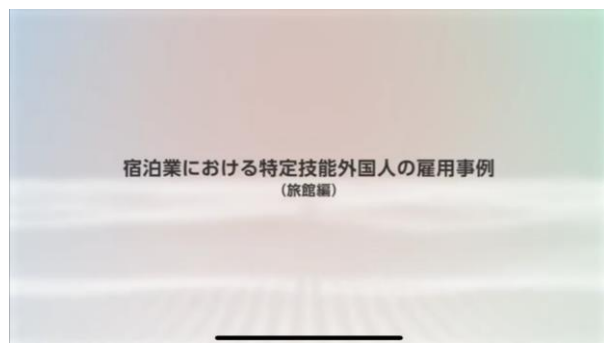
コンテンツ

ホテル・リゾート編

旅館編

コンテンツ資料

冒頭



宿泊施設の概要



コンテンツ資料



宿泊事業者のインタビュー

外国人材の雇用背景

これから先どうしたらいいだろうと悩みかけたときに

外国人材の雇用への不安

外国人スタッフの評価

まずはとても皆が真面目だということでした



外国人スタッフのインタビュー

出身・来歴

株式会社本陣平野館
ベレシュ バログ アダム
出身ハンガリー

ベレシュ バログ アダムと申します
33歳のハンガリー人です

今後取り組みたいこと

新人として入社したばかりで
まだ裏方の仕事をやっていますが

出身・来歴

1年間ワーキング・ホリデービザで日本語を学んで
働いて過ごしていました

コンテンツ資料

📄 末尾

