



go!!
↓



Let's work with people from other countries!

外国人とともに働ける ホテル・旅館を



宿泊業の仕事体験談と
外国人採用のポイント



Job trial tour

外国人留学生が宿泊施設で 職業体験を行いました

業務実施
報告

新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行後、訪日外国人観光客の増加をはじめとして宿泊業も活況を呈しているが、宿泊業における人手不足が深刻な問題となっています。また、宿泊業の現場では日本人労働者だけでなく、技能実習や特定技能などの在留資格を有する外国人労働者も貴重な労働力となっています。しかし、四国内の宿泊施設では外国人の採用が少ないのが現状です。そこで、日本に留学している外国人を対象として、四国の宿泊施設で宿泊業の現場実習体験を実施し、将来四国の宿泊施設を就職先として選択してもらうことを目指しました。

開催概要

日程：2024年10月7日(月)～11日(金)

※10月9日(水)は就業体験休日とし、宿泊施設近隣の観光ツアー及び地元の方との交流を実施

参加者：専門学校穴吹ビジネスカレッジに通う外国人留学生5名

NO	学科	国籍	性別	日本語のレベル	国内アルバイト経験	就業体験施設
1	日本語学科	ミャンマー	女	N3取得	宿泊業など	和の宿 ホテル祖谷温泉
2	国際ビジネス学科	ネパール	女	N2取得	飲食店など	峡谷の湯宿 大歩危峡まんなか
3	国際ビジネス学科	スリランカ	女	N3取得	飲食店など	大歩危温泉 サンリバー大歩危
4	日本語学科	インドネシア	男	N3取得	小売業など	新祖谷温泉 ホテルかずら橋
5	国際ビジネス学科	タイ	女	N4取得	小売業など	祖谷溪温泉 ホテル秘境の湯

■10月9日(水)に実施した観光ツアー及び地元の方との交流の様子



ベッドメイキングの様子
高松市内のホテルにてアルバイトをしているため、手際よく丁寧に業務を行っていた。アメニティや備品のセッティングが(バイト先と比べて)多い点や部屋によってベッドの大きさが異なる点が難しかった。



1 SPOT

和の宿 ホテル祖谷温泉

外国人従業員について

- Q 外国人従業員数と採用したい外国人のスキル
6名(在留資格は技術・人文知識・国際業務、技能実習)
日本語のスキル、自動車運転免許証があれば採用したい
- Q 現在の外国人従業員をどのような方法で採用しているか
外部の専門窓口
- Q 宿泊施設として外国人が働きやすい環境にするための課題
宿舎から勤務地までの交通手段
- Q 外国人従業員に期待する業務
インバウンド客向けのおもてなし



1日の就業体験スケジュール

～8:30 朝食
8:30～12:00 朝食片付け
12:00～13:00 昼食・休憩
13:00～17:00 客室清掃
お出迎え・荷物運び
業務終了・夕食

Hotel's comment

日本の共同浴場に対して抵抗がある留学生が多かったため、宿舎や寮の設備も外国人従業員を受け入れるポイントであることが分かった。

1日の就業体験スケジュール

8:00～ 朝食
9:00～10:00 朝食片付け・お見送り
10:00～13:00 客室清掃
13:00～15:00 昼食・休憩
15:00～17:00 フロント業務・お出迎え・夕食準備
17:00～18:00 休憩
18:00～20:00 夕食配膳・片付け
20:00 業務終了・夕食

Hotel's comment

台湾の6つの大学と提携しインターン生を毎年受け入れている。インターンから正社員になった方も複数おり、現地で生活している。アジア圏からのお客様が多く、外国人スタッフはフロントの通訳など貴重な人材として活躍する場面が多々ある。業務としては最初から業務全般(調理以外)を経験する。

峡谷の湯宿

大歩危峡まんなか

2 SPOT

外国人従業員について

- Q 外国人従業員数と採用したい外国人のスキル
6名(在留資格は特定活動(台湾の大学からのインターンシップ))
- Q 現在の外国人従業員をどのような方法で採用しているか
台湾の大学との直接のやりとり
- Q 外国人従業員に期待する業務
清掃業務・調理補助



海外からのお客様に合わせて国旗を用意している。

言語能力が高く、慣れない日本の会席料理のルールもひとつずつ確認しながら丁寧に業務していた。



大歩危温泉 サンリバー大歩危

3 SPOT

1日の就業体験スケジュール

- 7:00～ 朝食
- 8:00～11:00 朝食配膳・片付け
- 11:00～13:00 昼食・休憩
- 13:00～15:00 客室清掃・お迎え準備
- 15:00～18:00 フロント・売店業務・お出迎え
- 18:00～20:00 夕食配膳・片付け
- 20:00～ 業務終了・夕食

Hotel's comment

外国人従業員が他にいないため、チェックイン業務や食事会場で通訳として活躍していた。荷物を東京へ送りたいという海外のお客様へも英語で説明をしていた。



外国人従業員について

Q 外国人従業員数と採用したい外国人のスキル

0名 日本語・英語が話せるスキル。

Q 現在の外国人従業員をどのような方法で採用しているか

現在の採用なし。

Q 宿泊施設として外国人が働きやすい環境にするための課題

従業員用の寮がないため、必要だと感じた。

Q 外国人従業員に期待する業務

インバウンドのお客様が多いので、朝食、夕食、フロントスタッフ(通訳スタッフ)として勤務をしていただければ心強くと強く思った。



コンビニでのアルバイト経験から、明るく挨拶ができていたのが好印象だった。

4 SPOT

新祖谷温泉

ホテルかずら橋

外国人従業員について

Q 外国人従業員数と採用したい外国人のスキル

3名(在留資格は高度専門職、特定技能)
人と接することが好きで笑顔が素敵な方や英語が話せる方に来てもらいたい。

Q 現在の外国人従業員をどのような方法で採用しているか

外国人留学生の採用なし。外国人スタッフ3名のうち、2名は人材サービス企業からの紹介で、高度人材ビザを取得した方。あとの1名は、特定技能で来てもらっている。

Q 宿泊施設として外国人が働きやすい環境にするための課題

お客様にとっては静かな素晴らしい環境だが、暮らす私たちにとっては、とにかく車がないと不便な場所。外国人だけではなく日本人にとっても必須だと感じているので、ここをクリアできるともっと働きやすい環境になると思う。

Q 外国人従業員に期待する業務

フロント業務や、接客にあたっての言語対応はもちろん、海外からのメールでの問い合わせが非常に多いので、メール返信などができるスキルがあればありがたい。

団体客と個人客への配膳の違いを従業員から細かく指示を受け実行。料理の説明時やフロント業務では通訳としても活躍。



1日の就業体験スケジュール

- ～7:00 朝食
- 7:00～10:00 朝食洗い物、片付け
- 10:00～11:00 昼食・休憩
- 11:00～16:00 昼食配膳、片付け
- 16:00～ 業務終了・夕食

Hotel's comment

客室数が地域の中で多い施設だったため、客室清掃は従業員の指導があるが、スピードを意識しながら多くの業務をこなす必要があるため、難しく感じた。また、レストランなどの共有スペースの清掃もお客様がいない時間にこなすため、時間に追われていた。



外国人従業員について

Q 外国人従業員数と採用したい外国人のスキル

0名
インバウンドのお客様とコミュニケーションをとるため、日本語も理解して通訳してもらえる日本語スキル。

Q 現在の外国人従業員をどのような方法で採用しているか

現在の採用なし。

Q 宿泊施設として外国人が働きやすい環境にするための課題

文化の違いをお互いに理解すること。コミュニケーションを深めて、お互いを知ること。

Q 外国人従業員に期待する業務

お客様とスタッフとの通訳として、お客様のご要望を伺ってほしい。

食事の提供や洗い物は従業員と業務分担し、確実かつスムーズな仕事ぶりであった。



祖谷溪温泉 ホテル秘境の湯

5 SPOT

ANSWER



留学生・ホテルへのアンケート



Q. 職業体験の日程と時間はどう感じたか

A

留学生4名が「ちょうどよい」と、1名が「短く感じた」と回答した。
ホテル5つの施設すべてが「短く感じた」と回答した。

Q. 今回の職業体験で興味を持った業務は

A

「配膳下膳」などの食事に関する業務が1位、「フロント」が2位であった。

Q. 今回の宿泊体験で一番大変だった業務は

A

「フロント」「清掃」「キッチン」の回答があった。

ホテルとしては、今回のツアーでそれぞれ人手が足りていなかった業務に留学生を配置し、一時的にでも人員を補うことができたという回答があった。特に多かった回答は「清掃」「配膳」「通訳」であった。



Finished
Job trial tour

職業体験をした留学生から施設へのコメント・感想

客室準備を丁寧におこなった!



宿泊業職業体験に参加させてもらい、
いろいろな経験を積みました。その地域にある自然、
温泉に入るなど、初めての経験ができました。
二度とない機会をもらって、とても良い
経験でした。ありがとうございました。



今回の職業体験を通して宿泊業で働きたくなった。

理由はお客様をとっても大事にしているからです。

どんな国でもどんな人でもみんな大事に

サービスをしていたので、私もそうしたい。

みんなに幸せになってほしいと思い宿泊業で働きたいなと思いました。



交通などのインフラや

従業員の設備を理由に、

外国人が働くことは難しいのではないかと

という意見もあった。

同じ境遇や国籍の外国人がいれば良いが、

いなければ心細くなる

ことも想定される。

日本のおもてなし
を勉強!



INTERVIEW

施設で働く外国人へのインタビュー

Q1 普段はどのような業務をしていますか?

A 食事会場の担当
お料理の説明などお客様の対応(通訳を含む)

Q2 宿泊施設で働こうと思ったきっかけがあれば教えてください。
また、この施設を選んだ理由がありますか?

A 今まで行ったホテルの中で
一番「おもてなし」を大切にしていたから。

Q3 宿泊施設で働くこと・生活することで、
楽しいと思ったことや辛いことを教えてください。

A お客様の接客は楽しい。
生活に馴染めない海外の同僚を見るのが辛い。

Q4 どのような方法でこのホテルに採用されましたか?

A 台湾の求人アプリで募集を見つけて、応募。
オンライン面接をして採用いただいた。

Q5 外国人が宿泊施設で働くためのアドバイスがあれば教えてください。

A 自分が働きたい理由を明確にする。あとは覚悟。



プロフィール

- 台湾出身
- 31歳男性
- 1年半前に来日
- 最終学歴
台湾で生物工学の修士
- 在留資格
高度専門職

Q1 普段はどのような業務をしていますか?

A フロント業務、接客

Q2 宿泊施設で働こうと思ったきっかけがあれば教えてください。
また、この施設を選んだ理由がありますか?

A 前職も宿泊業で働いていたから。この施設を選んだ理由は
秘境にあり、田舎での生活を希望していたため。

Q3 宿泊施設で働くこと・生活することで、
楽しいと思ったことや辛いことを教えてください。

A 楽しいことは日本人の皆様と出会うこと。
それと日本の各地へ観光できること。
辛いことは文化の違いがあることです。

Q4 どのような方法でこのホテルに採用されましたか?

A 台湾の人材派遣会社を通じて応募し、採用いただいた。

Q5 外国人が宿泊施設で働くためのアドバイスがあれば教えてください。

A 日本の文化と風習が大好きなことが重要です。好きなことは
どんなに辛いことがあっても乗り越えられると思います。



プロフィール

- 台湾出身
- 35歳男性
- 最終学歴
台湾の大学卒業
- 在留資格
特定技能

CHECK

外国人採用のポイント

1

「在留資格」について

「在留資格」とは、外国人が日本で滞在できる証明で、来日目的を国に提出して審査をします。それに基づいて適切な在留資格が付与されますが、資格によって外国人が日本でできる活動が異なります。雇用主は、在留カード表面の在留資格の欄や裏面の資格外活動許可の欄、パスポートに貼付される指定書を確認する必要があります。在留資格は就労の可否によって大きく4種類に分類されます。

1

就労に制限がない在留資格

「永住者」「日本人の配偶者等」「永住者の配偶者等」「定住者」の在留資格。

日本人と同等の労働基準法等が定める基準の範囲内であれば、就労することはもちろんのこと、職種や条件についても制限がなく、単純労働であっても問題なく職に就くことができる。

2

就労が認められない在留資格

「文化活動」「短期滞在」「留学」「研修」「家族滞在」の在留資格。

就労は原則として認められていないが、「留学」「家族滞在」については、資格外活動許可を得ることによって、一定の条件のもとでアルバイトなどが可能。

3

一定の範囲内での

就労が可能な在留資格

「技術・人文知識・国際業務」「特定技能」「技能実習」「企業内転勤」「技能」「法律・会計業務」「医療」「研究」「報道」「宗教」「芸術」「教授」「経営・管理」「興行」などがいわゆる『就労ビザ』と呼ばれる在留資格。

4

許可の内容で

就労の可否が決まる在留資格

「特定活動」の在留資格。他のビザのカテゴリに該当はしないが、法務大臣が個々の外国人について特に活動を指定する在留資格が特定活動である。一部条件を満たした場合、就労も認められている。

在留資格の一覧について
出入国在留管理庁HP「在留資格一覧表」を参照。



CHECK

外国人採用のポイント

2

宿泊業と在留資格について

宿泊業で就労できる在留資格は5種類あり、就労ビザの1つである①「技術・人文知識・国際業務」(略して「技人国(ぎじんこく)」のほか、②「特定技能」、③「技能実習」、④「身分系の在留資格」、⑤「留学」などの「資格外活動許可」などがあります。

1

「技術・人文知識・国際業務」(技人国(ぎじんこく))

日本もしくは外国の大学、又は日本の専門学校を卒業しており、宿泊業と関連する学歴、もしくは、宿泊業で正社員として10年以上の勤務経験を有する外国人は「技術・人文知識」の申請ができます。(「国際業務」のカテゴリの場合は3年以上の実務経験で可能です。)

「技術・人文知識」の業務は、「日本の公私の機関との契約に基づいて行う理学、工学その他の自然科学の分野若しくは法律学、経済学、社会学その他の人文科学の分野に属する技術若しくは知識を要する業務」と定義されています。ホテルの場合、インバウンドマーケティングや外国人スタッフの人事労務管理などが該当します。

「国際業務」の業務は「外国の文化に基盤を有する思考若しくは感受性を必要とする業務」です。たとえば、通訳や翻訳の業務がそれにあたります。業務内容は、フロント業務とオフィスワーク業務の2種類あり、フロント業務は「外国人の対応が必要」という前提です。また、対応言語との関連も大切で宿泊客と同じ言語を話せる必要があります。オフィスワーク業務は、海外の旅行会社からの問い合わせ対応や海外営業、ウェブサイトの多言語化などの業務に従事することが可能です。

Check!

「技術・人文知識・国際業務」の注意すべき点としては、レストランの配膳やベッドメイキングや清掃関連業務は単純労働と見られるので従事できません。



2

「特定技能」

宿泊業の人手不足を解消するため2019年4月に「特定技能」が創設されました。

特定技能1号と特定技能2号の2種類あります。特定技能でできる業務内容は幅広く、宿泊施設におけるフロント、企画・広報、接客およびレストランサービスなどに従事できます。あわせて、これらの関連業務、例えば館内販売や清掃に従事することも可能です。特定技能を取得するためには、2つの条件を満たす必要があります。ひとつは特定技能評価試験に合格することで、もうひとつは日本語能力試験のN4以上を取得することです。

3 技能実習

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です。宿泊職種は、通算3年間の実習が可能です。

ホテル・旅館などの宿泊業で技能実習生を受け入れるためには、以下の要件を満たす必要があります。

- ・技能実習計画の作成・認定
- ・技能実習責任者・技能実習指導員・生活指導員の配置
- ・技能実習日誌の作成
- ・宿舍の用意
- ・社会保険や労働保険の加入
- ・最低賃金以上の給与の支払い



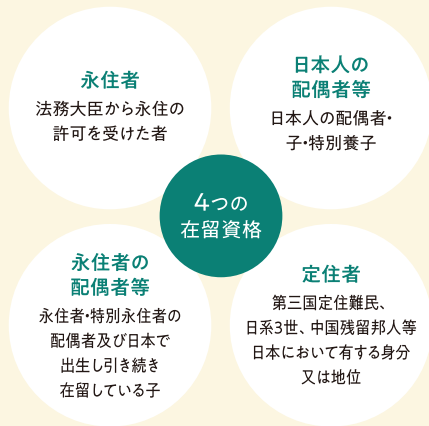
ホテルや旅館といった宿泊業では、技能実習生は以下のような職種・業務に携わることができます。

- ・到着時・出発時の利用客の送迎作業
- ・滞在中の接客作業（チェックイン、アウトの対応等）
- ・会場の準備・整備作業
- ・料理・飲み物の提供作業



4 「身分系の在留資格」

身分に基づいて取得できる在留資格のことを指し、「永住者」「定住者」「日本人の配偶者等」「永住者の配偶者等」の4つが対象です。業務内容や就労時間に制限がないので、正社員としてもアルバイトとしても勤務可能です。また、レストランでの配膳やベッドメイクなどの単純労働もできます。それぞれの在留資格の定義は右記の図の通りとなります。



5 「留学」などの「資格外活動許可」

原則的には、在留資格で許可された活動しかできません。たとえば、留学生は勉強を目的としているため就労はできません。ただし例外として、「資格外活動許可」を取得できれば1週間に28時間まで就労を認められます。「資格外活動許可」があれば、配膳やベッドメイクなどの単純労働も可能です。しかし、在留資格の活動に影響しないのが前提ですので、1週間の労働時間は28時間以内と決められています。

在留資格の比較表

外国人を採用する場合に、在留資格による活動の制限に違反した場合、不法就労助長罪に問われるケースもあります。採用前に一度、在留資格ごとの制限を確認されることをおすすめします。



	特定技能 (1号)	特定技能 (2号)	技能実習 (監理団体型)	永住 (定住)	留学	技術・人文知識・国際業務
在留期間	通算5年 ※更新は必須	期間の制限なし ※更新は必須	合計で最長5年 技能実習1号/1年以内 技能実習2号/2年以内 技能実習3号/2年以内 ※更新は必須	期間の制限なし ※更新は必須	学生の間 日本語学校2年と専門学校2年の場合は、トータル4年など。 ※更新は必須	期間の制限なし ※更新は必須
週の労働時間	40時間 特定技能外国人を雇用する会社のフルタイム労働者の所定労働時間と同等である必要がある。	40時間 特定技能外国人を雇用する会社のフルタイム労働者の所定労働時間と同等である必要がある。	40時間 法定労働時間内	40時間 法定労働時間内	28時間 資格外活動の取得者以外は労働不可	40時間 法定労働時間内取得要件など
取得要件など	分野別:技能評価試験 共通:日本語能力試験 (JLPT) もしくは国際交流基金日本語基礎テスト (JFT-Basic) 技能実習2号を良好に修了した方は試験免除	分野別: 特定技能2号 評価試験 特定技能1号から移行する場合も、その他の在留資格の場合も試験の合格が必要。また分野によっては日本語能力試験の合格が必要。	なし 介護職種のみ入国時にN4レベルの日本語能力の要件あり	なし 教育を受けようとする機関 (受入れ機関) に応じて入学試験等がある場合あり	なし 国内外の大学または短大または日本の専門学校を卒業	なし
監理団体・支援機関等の必要の有無	場合によってはあり 特定技能外国人を受け入れる会社に課せられる義務の一部もしくは全部を登録支援機関に委託することができる	なし	あり 非営利の事業協同組合等が実習実施者への監査、その他の監理事業を行なう必要がある。(※主務大臣による許可制)	なし	なし	なし
採用人数枠 (採用できる人数の上限)	なし 介護・建設分野を除く	なし	あり 常勤職員の総数による人数枠あり	なし	なし	なし
転籍・転職	転職可能 同一の業務区分もしくは、試験によって技能水準の共通性が確認されている業務区分間において転職することが可能。	転職可能	原則不可 ただし実習実施者の倒産など、やむを得ない事情がある場合や、2号から3号に移行する際などに転籍をすることが可能。	転職可能	転職可能	転職可能 多くの場合、就労資格証明書が必要

外国人採用に関する相談窓口のご紹介

advice 全般的な内容

香川県

外国人労働人材関係相談窓口

電話：087-832-3400 (直通)

受付時間：月曜日～金曜日(祝日・年末年始を除く) 8時30分～17時15分



HP

徳島県

徳島県外国人雇用サポートセンター(徳島県行政書士会)

電話：088-679-4440

受付時間：月曜日～金曜日(祝日・年末年始を除く) 9時00分～17時00分



HP

高知県

高知労働局 職業安定部 職業対策課

電話：088-885-6052 (直通)

受付時間：月曜日～金曜日(祝日・年末年始を除く) 8時30分～17時15分



HP

愛媛県

愛媛労働局 職業安定部 職業対策課

電話：089-941-2940

受付時間：月曜日～金曜日(祝日・年末年始を除く) 8時30分～17時15分



HP

お問い合わせください!

都道府県労働局・ハローワークでは、外国人を雇用する事業主のみなさまを援助するための活動を行っております。各都道府県労働局及びハローワークでは、事業主のみなさまが「外国人労働者の雇用管理の改善等に関して事業主が適切に対処するための指針」に基づいた適正な雇用管理を実施するためのノウハウに関するセミナーの開催などの指導・援助活動を行っております。「外国人労働者の雇用管理の改善等に関して事業主が適切に対処するための指針」の内容や、指導・援助の内容については、お近くの都道府県労働局・ハローワークへお問い合わせください。

advice

在留資格、技能実習制度に関する関係機関

[外国人の出入国や在留資格に関する問合せ先(地方出入国在留管理局)]

香川県

高松出入国在留管理局

電話：087-822-5851

窓口受付時間：月曜日～金曜日(祝日・年末年始を除く) 9時～12時/13時～16時

徳島県

高松出入国在留管理局 小松島港出張所

電話：088-532-1530

窓口受付時間：月曜日～金曜日(祝日・年末年始を除く) 9時～12時/13時～16時

高知県

高松出入国在留管理局 高知出張所

電話：088-871-7030

窓口受付時間：月曜日～金曜日(祝日・年末年始を除く) 9時～12時/13時～16時

愛媛県

高松出入国在留管理局 松山出張所

電話：089-932-0895

窓口受付時間：月曜日～金曜日(祝日・年末年始を除く) 9時～12時/13時～16時

上記機関ホームページ▶



[技能実習制度に関する問合せ先]

香川県・徳島県

外国人技能実習機構 高松事務所

電話：087-802-5850

電話受付時間：月曜日～金曜日(祝日・年末年始を除く) 9:00～17:00

窓口受付時間：月曜日～金曜日(祝日・年末年始を除く) 9:00～16:00

高知県・愛媛県

外国人技能実習機構 松山支所(高松事務所)

電話：089-909-4110

電話受付時間：月曜日～金曜日(祝日・年末年始を除く) 9:00～17:00

窓口受付時間：月曜日～金曜日(祝日・年末年始を除く) 9:00～16:00

上記機関ホームページ▶



香川・徳島・高知・愛媛

外国人技能実習機構 コールセンター

電話：03-3453-8000

電話受付時間：月曜日～金曜日(祝日・年末年始を除く) 9:00～17:00



HP

香川・徳島・高知・愛媛

公益財団法人 国際人材協力機構 (JITCO) 高松駐在事務所

電話：087-826-3748

電話受付時間：月曜日～金曜日(祝日・年末年始を除く) 9:00～17:00

窓口受付時間：月曜日～金曜日(祝日・年末年始を除く) 9:00～16:00



HP



*Conveying Japanese hospitality &
Let's work with people from other countries!*

2024年12月 作成



国土交通省四国運輸局 観光部観光企画課