

宿泊分野における特定技能外国人 の受入れについて

令和元年12月6日

観光庁 観光人材政策担当参事官室



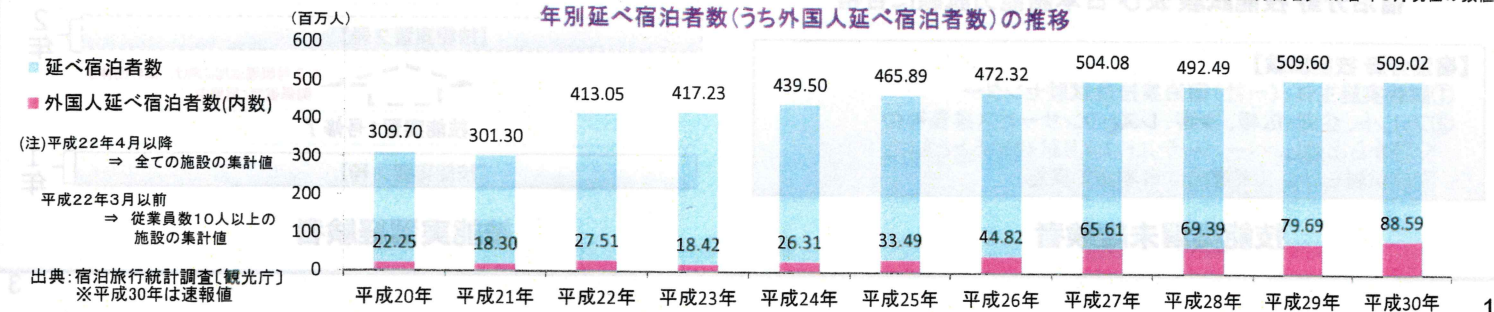
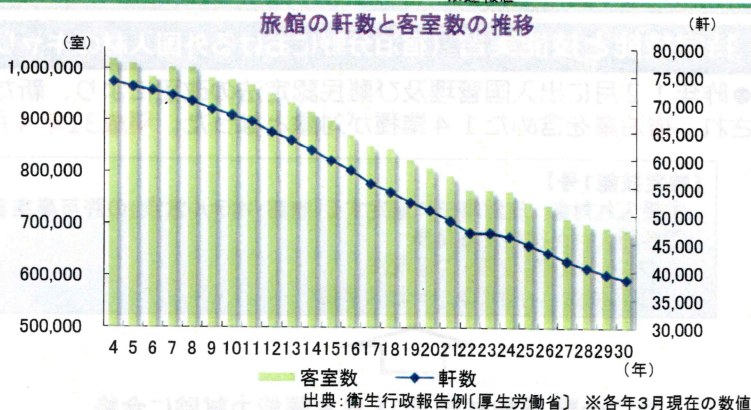
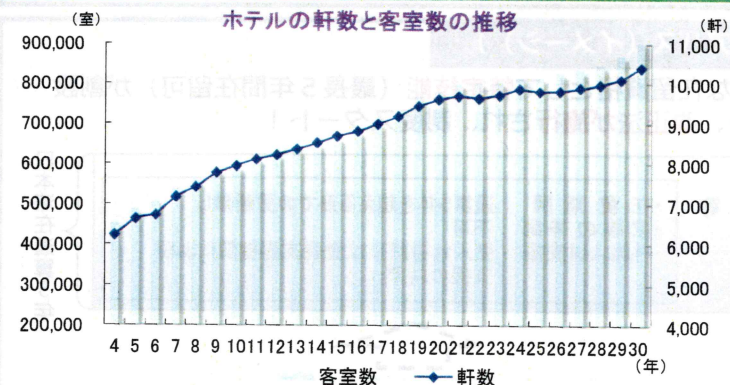
Japan Tourism Agency Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism

宿泊業の概要



宿泊業の現状

- 宿泊施設数: 82,150施設 (平成30年3月現在 厚生労働省「衛生行政報告例」)
[ホテル: 10,402(客室数907,500)、旅館: 38,622(客室数688,342)、簡易宿所: 32,451、下宿: 675]
- 国際観光ホテル・旅館数: 登録数: 2,379施設 [登録ホテル: 946、登録旅館: 1,433] (平成31年3月末現在)
- 市場規模: 3.21兆円 (平成28年 日本生産性本部「レジャー白書」) ■ 従業員数: 56万人 (ホテル・旅館) (平成28年 経済産業省「経済センサス調査」)
- 旅行平均泊数: 2.31泊 (平成29年 観光庁「旅行・観光消費動向調査」) ■ 延べ宿泊者数: 5億902万人 (日本人: 4億2,043万人) (平成30年観光庁「宿泊旅行統計調査」) ※速報値



宿泊業における人手不足の状況

労働需要の現状

● 宿泊業にかかる有効求人倍率は他産業と比較して高水準で推移しており、現状、人手不足に陥っている。

就業者の高齢化

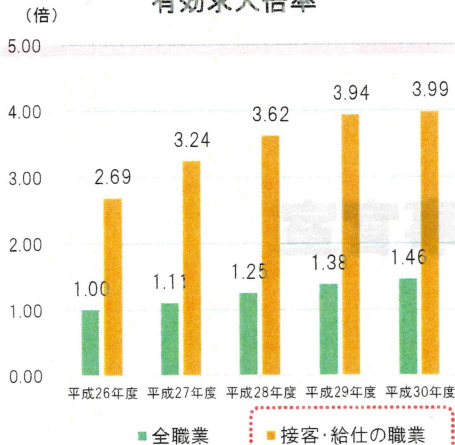
● 宿泊業における就業者は60代以上の高齢者が3割を占めており、この層の退職による大幅な就業者数の減少が見込まれる。

労働供給の現状

● 宿泊業にかかる離職率は他産業と比較すると著しく高く、労働供給の現状は厳しい。

労働需要の現状

有効求人倍率

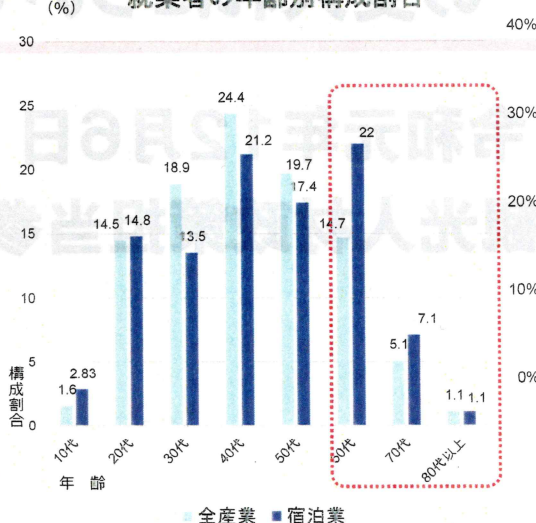


厚生労働省 平成30年「職業安定業務統計」より

※「接客・給仕の職業」については以下の小分類で構成される
 ・飲食店主、店長 ・旅館、ホテル支配人
 ・飲食物給仕係 ・旅館、ホテル、乗物接客員
 ・接客社交係、芸者、ダンサー ・娯楽場等接客員

就業者の高齢化

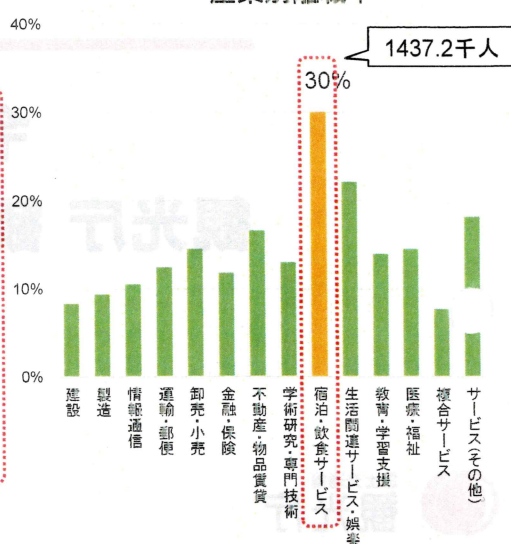
就業者の年齢別構成割合



総務省 平成29年「就業構造基本調査」より

労働供給の現状

産業別離職率



厚生労働省 平成29年「雇用動向調査」より

宿泊分野における外国人材の受入について

受入れの必要性

- 宿泊業の有効求人倍率（平成29年度）は6.15倍であり、他産業と比較して高水準。
⇒既に約3万人程度の人手不足
- 今後の訪日外国人旅行者数の増加（政府目標2030年6,000万人）等に伴う宿泊需要に対応するには、宿泊分野の人材確保が必要不可欠。
⇒5年後（平成35年度）までに10万人程度の人手不足が生じる見込み
- このため、生産性向上や国内人材の確保を前提に、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必要。

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））

● 昨年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、制度スタート！

【特定技能1号】

- 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2号修了

【技能実習2号】

技能実習1号修了

【技能実習1号】

※2号職種追加に向け、業界団体が関係省庁と調整中

2年

1年

技能実習未経験者

技能実習経験者

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

4

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)、料理の下ごしらえ・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。
国内での1回目を平成31年4月に全国7カ所で行った。280名が合格。
2回目を令和元年10月に全国8カ所で行った。363名が合格。
ミャンマーにて令和元年10月に実施。85名が合格。

<日本語能力に係る試験>

- 「日本語能力試験」(JLPT)のN4レベルまたは、(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)、特定技能所属機関、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)

受入れ人数・雇用形態

- 受入れ人数：5年間で22,000人を上限
- 雇用形態：直接雇用

5



- **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・舶用工業、自動車整備、航空、宿泊、農業、漁業、飲食物品製造業、外食業
(特定技能2号は下線部の2分野のみ受入れ可)

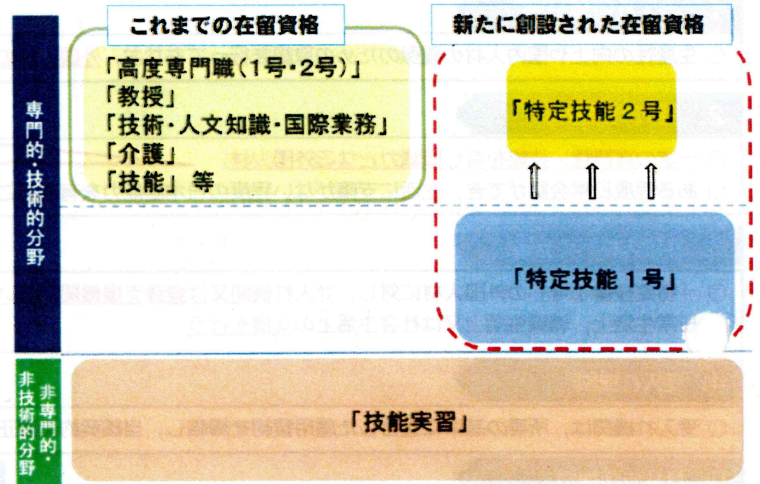
特定技能1号のポイント

- 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等免除）
- 家族の帯同：基本的に認めない
- 受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）
- 受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】



受入れ機関について

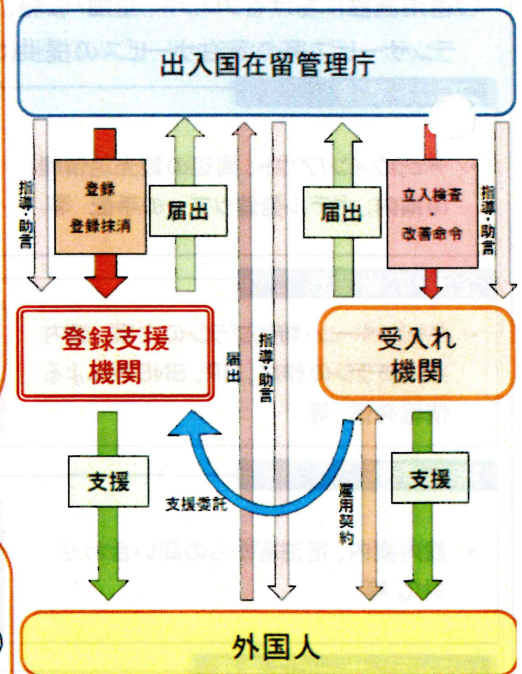
- 1 受入れ機関が外国人を受け入れるための基準**
 - ① 外国人と結ぶ雇用契約が適切（例：報酬額が日本人と同等以上）
 - ② 機関自体が適切（例：5年以内に出入国・労働法令違反がない）
 - ③ 外国人を支援する体制あり（例：外国人が理解できる言語で支援できる）
 - ④ 外国人を支援する計画が適切（例：生活オリエンテーション等を含む）
- 2 受入れ機関の義務**
 - ① 外国人と結んだ雇用契約を確実に履行（例：報酬を適切に支払う）
 - ② 外国人への支援を適切に実施
→ 支援については、登録支援機関に委託も可。
全部委託すれば1③も満たす。
 - ③ 出入国在留管理庁への各種届出

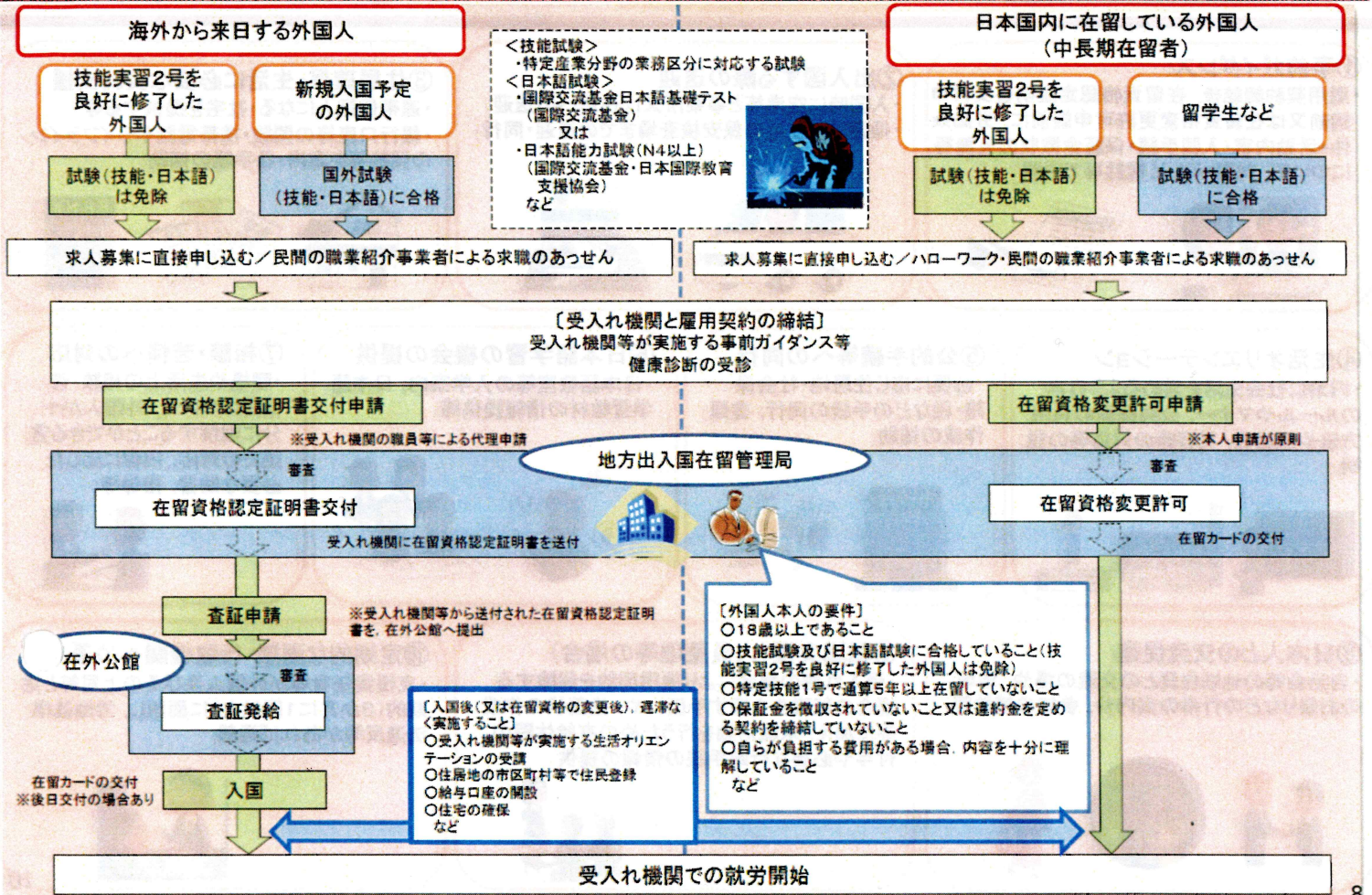
(注) ①～③を怠ると外国人を受け入れられなくなるほか、出入国在留管理庁から指導、改善命令等を受けることがある。

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。





支援計画の概要①



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な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 (14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 (15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)

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・社会保険・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

・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



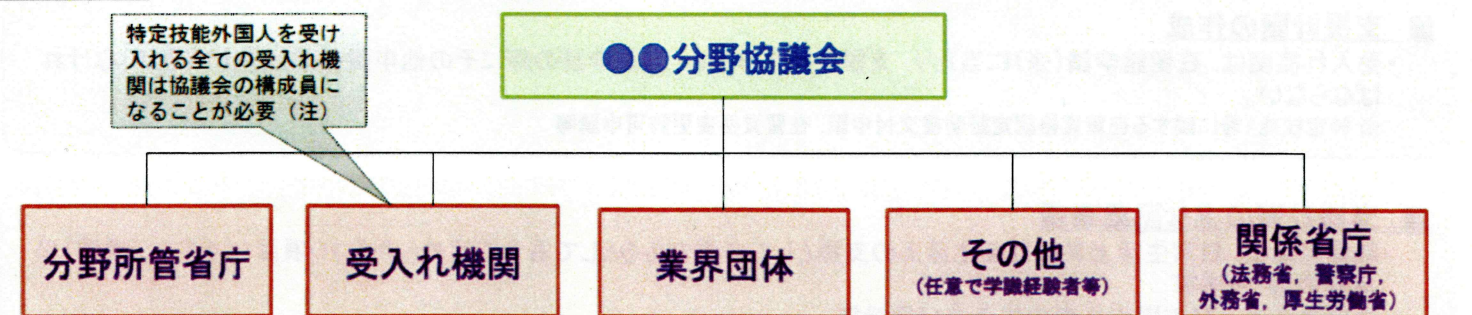
10

特定技能における分野別の協議会について

ポイント

- 制度の適切な運用を図るため、特定産業分野ごとに分野所管省庁が協議会を設置する。
- 協議会においては、構成員の連携の緊密化を図り、各地域の事業者が必要な特定技能外国人を受け入れられるよう、制度や情報の周知、法令遵守の啓発のほか、地域ごとの人手不足の状況を把握し、必要な対応等を行う。

イメージ



活動内容

- 特定技能外国人の受入れに係る制度の趣旨や優良事例の周知
- 特定技能所属機関等に対する法令遵守の啓発
- 就業構造の変化や経済情勢の変化に関する情報の把握・分析
- 地域別の人手不足の状況の把握・分析
- 人手不足状況、受入れ状況等を踏まえた大都市圏等への集中回避に係る対応策の検討・調整(特定地域への過度な集中が認められる場合の構成員に対する必要な要請等を含む)
- 受入れの円滑かつ適正な実施のために必要なその他の情報・課題等の共有・協議等 等

(注) 建設分野においては、受入れ機関は建設業者団体が共同で設置する法人に所属することが求められ、当該法人が協議会構成員となる。

【在留資格許可件数】 14名(資格交付 6名、資格変更 8名)

【マッチング状況】

(令和元年11月時点)

ブロック	都道府県	人数	国籍	カテゴリー	規模
北海道 (3名)	北海道(3名)	1名	ネパール	旅館	中規模
		1名	ミャンマー	リゾート	大規模
		1名	中国	-	-
北陸信越 (8名)	長野県(7名)	5名	ネパール(4名)	リゾート	複数軒(3施設)
		2名	ミャンマー(1名)		
		1名	インドネシア(2名)	ホテル	-
関東 (6名)	新潟県(1名)	1名	ベトナム	旅館	小規模
	神奈川県(1名)	1名	ベトナム	旅館	小規模
	茨城県(2名)	1名	ベトナム	ビジネス	複数軒(5施設)
		1名	ネパール	ホテル	大規模
	埼玉県(1名)	1名	インドネシア	ビジネス	-
	東京都(1名)	1名	中国	ホテル	大規模
	千葉県(1名)	1名	ベトナム	旅館	小規模
中部 (7名)	静岡県(1名)	1名	ベトナム	旅館	小規模
	愛知県(2名)	1名	中国	旅館	複数軒(2施設)
		1名	インドネシア	-	-
	岐阜県(4名)	3名	フィリピン(1名)	ビジネス	大規模
			インドネシア(1名)		
		ミャンマー(1名)			
近畿 (13名)	滋賀県(1名)	1名	インドネシア	旅館	小規模
	京都府(6名)	1名	インドネシア	旅館	大規模
		1名	テリ	ビジネス	大規模
		1名	ベトナム	旅館	複数軒
		1名	スウェーデン	旅館	複数軒
		2名	ベトナム(1名)	旅館	小規模
			ミャンマー(1名)		
		1名	ミャンマー	ホテル	-
	大阪府(5名)	1名	ベトナム	ビジネス	大規模
		1名	ベトナム	ホテル	小規模
		1名	韓国	ホテル	-
		1名	中国	-	-
		1名	台湾	ホテル	-
奈良県(1名)	1名	ベトナム	ビジネス	複数軒(5施設)	
中国 (1名)	岡山県(1名)	1名	インドネシア	ホテル	-
四国 (1名)	愛媛県(1名)	1名	ベトナム	リゾート	大規模
九州 (1名)	大分県(1名)	1名	ベトナム	多種	複数軒
合計		40名			

12

特定技能外国人の受入予定宿泊施設の状況

- 特定技能外国人の受入れに向けマッチングが成立した宿泊施設に対し、その営業実態等を把握すべく、宿泊施設に訪問の上、ヒアリングを実施。
- いずれの宿泊施設においても、今後、特定技能外国人の採用を増やしたいとの意向。

○長野県A社(複数軒、特定技能外国人 ネパール人【4名】、ミャンマー人【1名】)

- 【施設特徴】国内観光客(ファミリー)が中心。インバウンドは、団体客が7割。(台湾、香港、タイ、シンガポール等)
- 【従業員数】350名程度。うち、外国人数は18名。(ネパール6名、ベトナム5名、中国2名、台湾1名、香港1名、ミャンマー1名等)
- 【特定技能外国人の業務】ホテルのフロント、レストラン、接客、企画などマルチタスクで従事させる予定。
- 【ほか取組等】従業員のマルチタスク化、IT化により生産性向上に取り組んでいる。

○茨城県B社(複数軒、特定技能外国人 ベトナム人【1名】)

- 【施設特徴】5軒のうち、2軒はインバウンドの団体客中心。(8~9割が中国、タイ、ベトナム)
- 【従業員数】90名程度。うち、外国人数は10名(中国人4名、ベトナム1名、ネパール人1名等)
- 【特定技能外国人の業務】ホテルのフロント、レストラン、接客、企画などマルチタスクで従事させる予定。
- 【ほか取組等】マルチタスク、IT化を導入。シニア層を、送迎の運転手、調理師、ベットのメイクなどで活用。

○静岡県C社(小規模ホテル、特定技能外国人 ベトナム人【1名】)

- 【施設特徴】団体客がターゲット。近年観光地として見直されており、売上げは順調に推移。
- 【従業員数】60名程度。うち、外国人数は3名。(いずれもベトナム人)
- 【特定技能外国人の業務】まずは接客、料理の部屋出しなどから従事させる予定。
- 【ほか取組等】ポケットークを活用。シニアを活用するため、定年は70歳。

○奈良県D社(複数軒、特定技能外国人 ベトナム人【1名】)

- 【施設特徴】団体旅行客が中心であるが、インバウンドも増えてきている。(中国、台湾、香港、ベトナム、インドネシア等)
- 【従業員数】400名程度。うち、外国人数は正社員12名。(ベトナム6名、ネパール2名、台湾2名、韓国2名)アルバイト21名。
- 【特定技能外国人の業務】当面はレストラン業務、その後はフロントなどをマルチタスクで従事させる予定。
- 【ほか取組等】予約システムのIT化等により生産性向上に取り組んでいる。

13

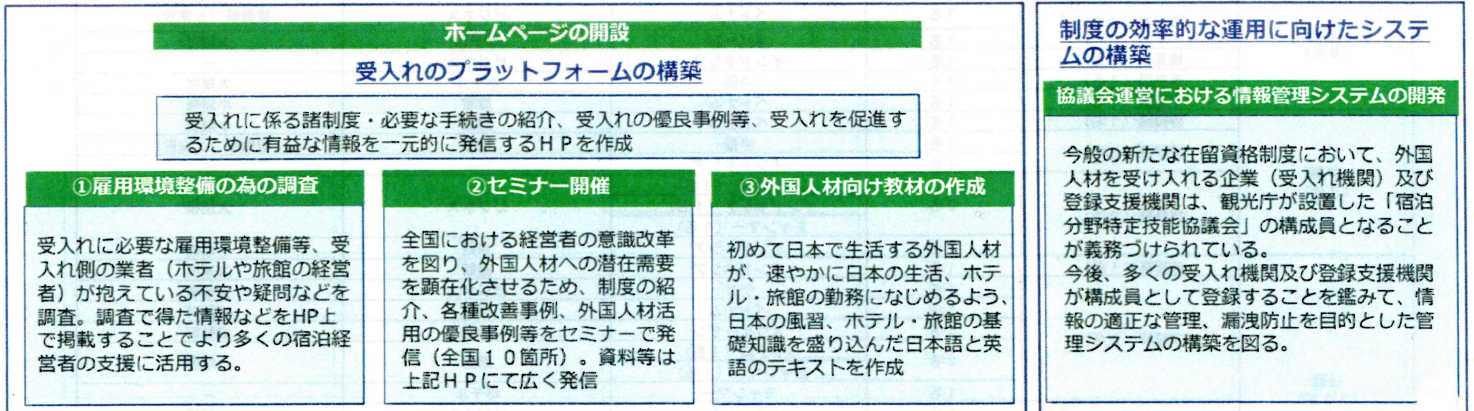
宿泊業における外国人材受入れ環境整備事業

目的

宿泊業界における**外国人材の確保・育成を支援し**、受入れを定着させることにより、**外国人材の言語等の強みを活かした外国人旅行者のストレスフリーな宿泊体験を実現する**とともに、**労働力不足を解消する**

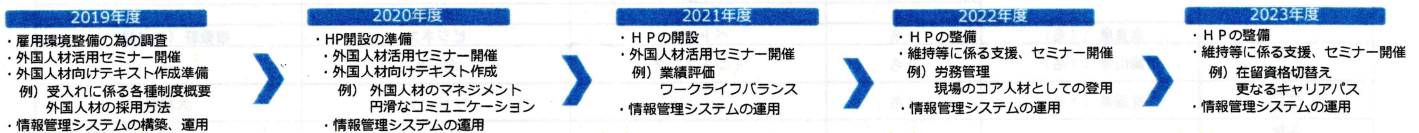
事業イメージ

①雇用環境整備の為の調査、②セミナーの開催、③外国人材向け教材等の作成等、受け入れた外国人材と受入れ側の事業者双方にとって、有益となる情報等を一元的に発信するホームページの開設を含めた外国人材受入れのプラットフォームの構築を図る。
また、制度の効率的な運用に向けた企業（受入れ機関及び登録支援機関）情報管理のシステムの構築を図る。



想定スケジュール

※新在留資格で認められる在留期間に合わせて支援を5年間継続。外国人材の採用・活用・維持を通じた教訓や優良事例を蓄積・発信。



宿泊事業における特定技能外国人材受入れセミナーについて

- 2019年4月1日の入管法改正により、新たな在留資格「特定技能」が創設。宿泊分野も対象となっており、外国人材の言語等の強みを活かしたサービス向上や労働力不足解消に期待。
- 宿泊業界における外国人材活用のための環境整備の一環として、特定技能外国人受入れセミナーを開催。
- 第Ⅰ部では、特定技能に係る制度の説明や、特定技能外国人材等の受入れのための実務面のポイント・留意点などを地域事業者の取組紹介を交えて紹介。
- 第Ⅱ部では、特定技能外国人材等の受入れを検討している事業者および宿泊業界で働くことに関心のある外国人材を対象に、受入れ・共生に向けた工夫や課題等について、意見交換等を行う交流会を実施。

セミナー概要

【対象者】

- ・外国人材の登用に関心のあるホテル・旅館等の宿泊事業者及び登録支援機関
- ・日本の宿泊業界で働きたい外国人、外国人が在籍する教育機関の指導担当 等

【開催日時】

2019年10月～2020年2月

開場 13:30

第Ⅰ部 14:00～15:30(制度の説明、事例紹介等)

第Ⅱ部 15:45～17:00(交流会)

【開催地域】全国10ブロック、計12回開催

【定員】各回 定員50～80名程度

セミナー日程

日付	開催地	会場
10/31(木)	関東	機械振興会館(東京都港区)
11/20(水)	北陸信越	新潟美咲合同庁舎2号館(新潟県新潟市)
11/27(水)	東海	名古屋合同庁舎第1号館(愛知県名古屋市)
11/29(金)	沖縄	那覇第2地方合同庁舎2号館(沖縄県那覇市)
12/6(金)	関東	機械振興会館(東京都港区)
12/11(水)	東北	仙台第4合同庁舎(宮城県仙台市)
12/13(金)	近畿	大阪合同庁舎第4号館(大阪府大阪市)
12/20(金)	北海道	札幌第2合同庁舎(北海道札幌市)
1/14(火)	四国	高松サンポート合同庁舎南館(香川県高松市)
1/22(水)	近畿	大阪合同庁舎第4号館(大阪府大阪市)
2/3(月)	九州	福岡合同庁舎本館(福岡県福岡市)
2/10(月)	中国	広島合同庁舎4号館(広島県広島市)

○宿泊業における特定技能外国人材の受入に向け、日本ホテル協会、全日本シティホテル連盟、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



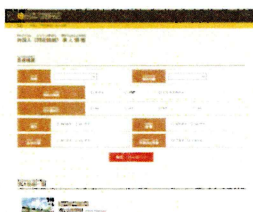
“1号特定技能の外国人材を募集しているホテル” ページ

協会サイト内各ホテル頁



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



全日本シティホテル連盟

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



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

