

一般社団法人全日本シティホテル連盟の概要と官公庁の業務

令和2年1月

- 創立昭和46(1971)年11月15日にビジネスホテル協会として設立され、昭和49(1974)年10月4日に運輸省(現国土交通省)の認可を受け社団法人となり、現在は一般社団法人になる。

会 長 清水 嗣能(ホテルリバージュアケボノ 福井市)

副 会 長 小林 磨史(ホテルニューステーション 松本市)

専 務 理 事 粉川 季雄 本部事務局 東京都千代田区鍛冶町2-4-8 3F

e-Mail honbu@jcha.or.jp TEL 03-3527-1539 FAX 03-3527-1549

- 会員数-----正会員 235 ホテル(40,939室) 準会員 742 ホテル(135,129室) 計 176,068室

北海道支部 8 ホテル(47) 東北支部 17 ホテル(47) 関東支部 96 ホテル(241)

甲信越支部 25 ホテル(28) 中部支部 20 ホテル(127) 近畿支部 46 ホテル(132)

中国・四国支部 14 ホテル(51) 九州支部 9 ホテル(69) 計 235 ホテル(742)

- 賛助会員(企業) 36社

- JCHAとして、対外的な官公庁の業務協力(内容)について

◎ 2020東京オリンピック・パラリンピックに向けての事業関連

- 1) 自動喫煙防止法 (東京都・厚労省)

厚労省の受動喫煙防止法と東京都の受動喫煙防止法が異なっている。

- 2) バリアフリー法関連 (東京都・国交省(観光庁))

高齢者・障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準の作成(2017年)

高齢者・障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準(追補版)の作成(2018年)

その他、先日の参議院議員選挙で障害者の方が議員になり、国交大臣に改正案を依頼した。

本件に関して、WGが開催予定です。

現在の法律では、100室に1%の1室で障害者団体では、これからは多くするように要望

され努力義務として、2%を目標とする。連盟の加盟ホテルは、バリアフリー法の施行前に建

築・開業したホテルが多い為、この法律の対象にはなっていない。

3) 訪日外国人に対する適切な医療等の確保に向けた総合対策 WG

・内閣府・日本医師会 ・厚労省 ・総務省（消防庁）・出入国在留管理庁・宿泊団体等

4) 非常時の外国人旅行者の安心・安全の確保に向けた検討会

・国土交通省（観光庁）・総務省・消防庁・外務省・JNTO・NHK 国際・各航空会社
・各鉄道会社・各航空ビル会社・有識者・各災害発生市担当者・宿泊 4 団体等が参加

◎ 特定技能外国人在留資格

1) 宿泊 4 団体で、3 年前に技能実習生の制度を宿泊業にも認可を取ろうと立ち上げた協議会。

2) 2018 年 12 月に特定技能在留資格が拙速だと言われながら国会を通過し、観光庁と宿泊技能試験センターを立上げ、昨年 4 月に第一回試験、10 月に第二回試験とミャンマーで試験を実施、今年度 1 月 19 日に第三回試験を予定している。(試験問題-参照)

3) 観光庁主催の特定技能外国人材受入セミナーの実施

全国 10 箇所 12 回のセミナーを開催

4) 宿泊業の技能実習 1 号（初級）2 号（専門級）の取得認可に向けた作業協力

5) その他 厚労省より「宿泊業に係る外国人の安全衛生教材作成 WG」委員選任

令和2年1月16日

宿泊業外国人特定技能と技能実習の概要と違い

一般社団法人全日本シティホテル連盟

専務理事 粉川 季雄

① 在留資格「特定技能1号と2号」について

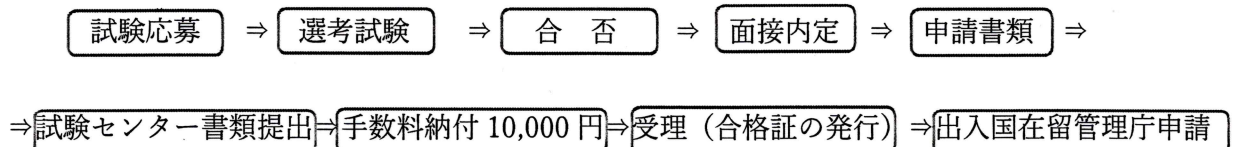
平成30年12月8日第197回臨時国会に於いて成立した新在留資格です。5年間在留できる資格で、5年終了した1号取得者は次の特定技能2号に進むシステムです。

しかし、2号については、現在のところ、宿泊業は認められていません。

また、特定技能1号取得者の転職は認められていますが、技能実習では認められていません。

(試用期間は認められたが、退職時には、他の転職先を紹介する事)

現在、特定技能1号の試験資格は日本語能力N4を取得し、宿泊業技能試験センターが行う試験を合格した外国人が各宿泊事業者とのマッチングを経て下記のような経緯を踏み出入国在留管理庁へ提出する。



出入国在留管理庁へ提出書類に以前は無かったものが3点追加された。

・納税証明書 ・厚生年金加盟証明書 ・社会保険加入証明書 以上3点が追加

昨年8月28日にベトナム人の1名が特定技能1号の認定を受け雇用第1号となった。

現在、約700名の資格者がいて、在留資格を取得した者は20数名です。

その後の作業(支援計画)10項目がある。

- 1) 事前ガイダンス
- 2) 出入国する際の送迎
- 3) 住居の確保
- 4) 生活のオリエンテーション
- 5) 公的手続き等への動向
- 6) 日本語学習の機会の提供
- 7) 相談・苦情への対応
- 8) 日本人との交流促進
- 9) 転職支援
- 10) 定期的な面談と行政機関への報告

特定技能取得者の業務内容について

原則マルチタスクで従事して、・フロント・企画、広報・接客サービス等を行う。

客室清掃を専属の仕事にしては、駄目で付随的業務の流れで清掃等は可

- 在留資格については、宿泊業では「技術人文知識国際業務」「特定技能」「技能実習」「特定活動」(大卒でワーキングホリデー)「インターシップ」などがある。

その他アルバイトとして、日本語学校留学生等

- ② 在留資格「技能実習1号と2号」について（送り出し機関・管理団体）400団体
現在、宿泊業については「技能実習1号、2号」が認められていませんが、昨年12月の
専門家会議で承認を受けて、1月7日に試行試験を行った段階で1月17日の専門家会議に
報告予定。1号在留資格は1年 2号については3年

※「特定技能」と「技能実習」の違いは、「特定技能」は外国人労働者としての在留資格です。
「技能実習」とは、日本の技術を発展途上地域へ移転して経済発展をしてもらうことが目的

- ③ 観光庁主導の協議会について

名称「宿泊分野特定技能協議会」

構成員

- 有識者
- 宿泊4団体（日本ホテル協会、日本旅館協会、全国旅館ホテル生活衛生組合連合会、JCHA）
- 警視庁 ● 法務省 ● 外務省 ● 厚労省（職業安定局外国人雇用対策課）
- 厚労省（医薬・生活衛生局） ● 国交省

特定技能を取得した外国人を雇用した場合、上記の協議会に登録義務があり、採用後4ヶ月
以内に「宿泊分野特定技能協議会」に登録をすること。

その他---上記協議会に登録したものには、構成員資格証明書を発行する。取得したものは、
変更届出書、退会届出書の提出義務がある。

この「協議会」に登録できる宿泊事業者は、旅館業法の営業許可を取得している事業者で
簡易宿所、下宿営業、民泊事業者は対象外である。

- ④ 特定技能14業種について

- ・介護業・ビルクリーニング業・素形材産業・電気電子情報関連産業・建設業
- ・造船業舶用業・自動車整備業・航空業・宿泊業・農業・漁業・飲食料品製造業
- ・外食業・産業機械製造業

各14業種にも、各協議会があり、各業態に登録義務が出てくる。

- ⑤ 「宿泊業外国人労働者雇用促進協議会」と

「一般社団法人宿泊業技能試験センター」について

4年前に宿泊4団体が技能実習等の認可を取得しようと立ち上げた協議会です。

その後、特定技能の14業種に宿泊業が入り、国会でも強引に通過し観光庁の協力も得て
進めてきた。

そして、在留資格を得るための試験実施機関として、一社) 宿泊業技能試験センターを各4団体で1,000万円を拠出して立ち上げたものである。

⑥ 登録支援機関について (登録数 3,000 社ほど)

上記の①の入国申請から雇用後の申請、手続等を行う業者で、中には外国人の仲介も行う業者があり、紹介料年収の20%~30%で、他に、毎月2万円~5万円を支払い各書類等の対応をする。各宿泊事業者は登録支援機関に対して疑心暗鬼になっている。

特定技能1号と技能実習1号・2号

特定技能1号 取得後6ヶ月又は4ヶ月の更新で最長5年間就労可能になる。



技能実習2号 (専門級) 3年間就業後、試験免除で特定技能1号に移行出来る。



技能実習1号 (初級) 1年間就業後、技能実習2号 (専門級) の評価試験に合格

すれば、3年間の就労可能となる。

試験問題

ぎょうむ

1. フロント業務

もんだい 問題1 しゆくほくけいやく しゆくほくしせつ しゆくほく もろ こ う つ せいりつ
宿泊契約は、宿泊施設が宿泊の申し込みを受け付けたときに成立する。

もんだい 問題2 にほんじん きやくさま かなら みぶんしょうめいしょ ていじ もと ほんにんかくにん
日本人のお客様がチェックインするときは、必ず身分証明書の提示を求め、本人確認を
しなければならぬ。

もんだい 問題3 しゆくほく きやくさま とうちやく じかん かんけい ただ てつづ
宿泊のお客様が到着したら、時間に関係なく直ちにチェックインの手続きをしなければ
ならない。

もんだい 問題4 きやくさま よやく きやくしつ しゆくほくしせつ ほんだん きやくさま りようかい
お客様が予約した客室を宿泊施設の判断でアップグレードするときは、お客様の了解を
え
得なくてもよい。

もんだい 問題5 きやくさま てわた しめい へやばんごう
フロントでお客様にルーム・キーとルーミングカードを手渡すときは、氏名と部屋番号を
かくにん
確認する。

もんだい 問題6 けっさい ばあい てすうりよう うわの せいきゆう
クレジットカードで決済する場合は、カード手数料を上乗せして請求してもよい。

きかく こうほうぎょうむ

2. 企画・広報業務

もんだい 問題7 にほん おこな ひび りようきん ちようせい
日本のホテルにおいて、レベニューマネジメントを行い、日々の料金を調整することは
きんし
禁止されている。

もんだい 問題8 しゆくほく こうつう りようきん く あ しようひん
宿泊と交通の料金を組み合わせたパッケージ商品のことをラックレートという。

もんだい 問題9 さまざま けいさい きやくしつ しゆくほくりようきん ひかく
メタサーチでは、様々なウェブサイトに掲載されている客室の宿泊料金を比較しながら
えら
選ぶことができる。

もんだい 問題10 しゆくほくはなやく え こじんじようほう きやくさま りようかい え そうふ
宿泊予約のときに得た個人情報、お客様の了解を得ていれば、ダイレクトメールの送付に
りよう
利用してよい。

もんだい 問題11 ゆうめいじん しよくじ き きよか さつえい
有名人が食事に来たので、許可なくスマートフォンで撮影し、ホテルのウェブサイトに
アップした。

もんだい 問題12 じよう こうかい しゆしん きよか じしや せんでんりよう そざい しよう
ウェブ上で公開されている写真であれば、許可なく自社の宣伝用の素材として使用することが
できる。

せつきやくぎょうむ

3. 接客業務

もんだい きやくさま えしやく つね どいじょうじょうたい かたむ
問題13 お客様に会釈をするときは、常に45度以上上体を傾けなければならない。

もんだい きやくさま ちが きやくさま しんろ き いちどた ど えしやく
問題14 お客様とすれ違うときは、お客様の進路を避け、一度立ち止まって会釈する。

もんだい きやくさま しつもん ぼしょ しめ わ ひと き 伸び ほうこう しめ
問題15 お客様に質問された場所を示すときは、分かりやすいように、人差し指で方向を示す。

もんだい はな ふん い き だ しごとちゆう そうしやくひん
問題16 華やかな雰囲気を出すために、仕事中イヤリングやネックレスなどの装飾品をできるだけ
み っ
たくさん身につける。

もんだい お き っ て よご ひろ
問題17 ゴミが落ちているのに気が付いても、手が汚れるので拾わないで、そのまましておく。

もんだい にもつ あず きちやうひん こわ かくにん あず
問題18 クロックで荷物を預かるときは、貴重品や壊れやすいものがないか確認してからお預かりする。

4. レストランサービス業務

もんだい しよくもつ きやくさま たい じやうほう つた しよくざい
問題19 食物アレルギーのあるお客様に対しては、キッチンにその情報を伝え、アレルギー食材を
ていきよう
提供しない。

もんだい きやくさま ちゆうもん こえ だ ふくしやう かくにん
問題20 お客様が注文したメニューは、声を出して復唱し確認する。

もんだい りょうり ていきよう かみざ かた だ
問題21 お料理を提供するときには、上座の方からお出しする。

もんだい まえ きやくさま つか のこ つぎ きやくさま
問題22 前のお客様が使わなかったフォークやナイフは、そのままテーブルに残し、次のお客様にも
しやう
使用する。

もんだい ぜんせききんえん きやくさま きほう きつえん
問題23 レストランが全席禁煙でも、お客様が希望すれば喫煙させてもよい。

もんだい ちい こさまづ きやくさま こどもよう い す じゆんび
問題24 小さなお子様連れのお客様には、子供用の椅子の準備をしておく。

5. 安全衛生・その他基礎知識

もんだい じゆうぶんようどく
問題25 ノロウイルスは、アルコールで十分消毒できる。

もんだい こうねつ たいちよありよう かなら しゆっせん
問題26 高熱などの体調不良のときでも、必ず出勤しなければならない。

もんだい かんない お もの み じぶん たいせつ ほかん
問題27 館内で落とし物を見つけたときは、自分で大切に保管する。

もんだい さいがい そな ていきでき くんれん さんか きやくさま ゆうどうほうほう かくにん ひつよう
問題28 災害に備えて、定期的な訓練に参加し、お客様の誘導方法などについて確認しておく必要が
ある。

もんだい ひと とお ひじやうかいだん ひじやうじ ひつよう しよくりようみず なら
問題29 いつもは人が通らない非常階段には、非常時に必要な食料や水を並べておく。

もんだい さいがいはいせいじ かいだん つか ひなんゆうどう
問題30 災害発生時には、エレベーターでなく階段を使って避難誘導する。

実技試験 企画・広報

このカードを1分間、声を出さずに読んでください。

記載された質問の回答を聞くので、カードを見ながらお答えください。

(カード)

○ウェブサイトですべてを使ったアクティビティを外国人に紹介するために

下の写真を使おうと思います。



【質問】

○外国人の旅行者に向けて紹介する写真として、

気を付けないといけない点を答えて下さい。

観光庁委託「観光産業の即戦力となる実務人材(外国人材)の確保・育成に関する業務」

宿泊事業における特定技能外国人材受入れセミナー

【対象者】 外国人材の登用に関心をお持ちのホテル・旅館等の宿泊事業者及び登録支援機関様
日本の宿泊業界で働きたい外国人の皆様、外国人が在籍する教育機関の指導担当の皆様 など

開催日時	2019年10月～2020年2月	定員	各回 定員50-80名程度 (定員になり次第、締め切らせていただきます)
	開場 13:30 第Ⅰ部 14:00～15:30 (事例紹介等) 第Ⅱ部 15:45～17:00 (交流会) ※会場都合により開始時間が異なる場合がございます。	参加費	無 料
開催地域	全国10都市、計12回開催	主催	観光庁
		運営	三菱UFJリサーチ&コンサルティング(株)

セミナー概要

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」が創設されました。宿泊業も受け入れ対象分野となっており、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されております。

本セミナーの第Ⅰ部では、特定技能に係る制度のご説明や、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ご紹介いたします。

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の方々を対象に、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いたします。

特定技能外国人材等の登用を検討されているホテル・旅館等の宿泊事業者様、日本の宿泊業界で働きたい外国人の皆様、外国人が在籍する教育機関の指導担当者様など、積極的なご参加をお待ちしております。

セミナー日程

日付	開催地	会場	住所	地図
10/31 (木)	東京都	新大塚駅前 新大塚会館	東京都豊島区新大塚3-5-8	地図
11/20 (火)	新潟県	新潟県庁 2階 会議室	新潟県新潟市中央区美咲町1丁目2番1号 新潟県庁 2号館	地図
11/27 (水)	愛知県	中部運輸局 3階 会議室	愛知県名古屋市中区栄2-2-1 中部運輸局 3号館	地図
11/29 (金)	沖縄県	内閣府沖縄支庁 2階 会議室	沖縄県那覇市おもろまち2丁目1番1号 内閣府沖縄支庁 2号館	地図
12/6 (金)	東京都	新大塚駅前 新大塚会館	東京都豊島区新大塚3-5-8	地図
12/11 (水)	宮城県	東北運輸局 2階 大会議室	宮城県仙台市宮城野区鉄砲町1 仙台第4合同庁舎	地図
12/13 (金)	大阪府	大阪府庁 2階 会議室	大阪府大阪市中央区南船場2-1-1 大阪府庁 2号館	地図
12/20 (金)	北海道	北海道運輸局 9階 講堂	北海道札幌市中央区大通西10丁目 札幌第二合同庁舎	地図
1/14 (火)	香川県	四国運輸局 南館1階101 大会議室	香川県高松市サンポート3番33号 高松サンポート合同庁舎南館(3F・4F)	地図
1/22 (水)	大阪府	大阪府庁 2階 会議室	大阪府大阪市中央区南船場2-1-1 大阪府庁 2号館	地図
2/3 (月)	福岡県	福岡合同庁舎 本館5階 共用第4会議室	福岡県福岡市博多区博多駅東2-11-1 福岡合同庁舎本館 5F	地図
2/10 (月)	広島県	広島合同庁舎4号館 5階 会議室	広島県広島市中区上八丁堀6番30号 広島合同庁舎4号館	地図

※ 当日のプログラム(予定)、お申し込み方法については裏面をご覧ください。

プログラム(予定、各回共通)

	時間	次第	内容
第Ⅰ部	14:00	1. 開会・挨拶・入管法新制度説明	・観光庁による講演
	14:30	2. 地元宿泊事業者の取組紹介	交流会に参加する事業者より、 ・事業者概要 ・外国人材の受入れに係る取組 等
	15:30	3. 閉会	・参加者アンケートの実施・回収
		休憩・交流会準備	
第Ⅱ部	15:45	1. 開会・挨拶	・宿泊業界の団体より
	15:50	2. 交流会（希望者のみ）	・「事業者間の交流・相談」、「事業者の受入れ環境の紹介」、「宿泊業技能検定の受験案内」など
	17:00	3. 閉会	

お申し込みの流れ

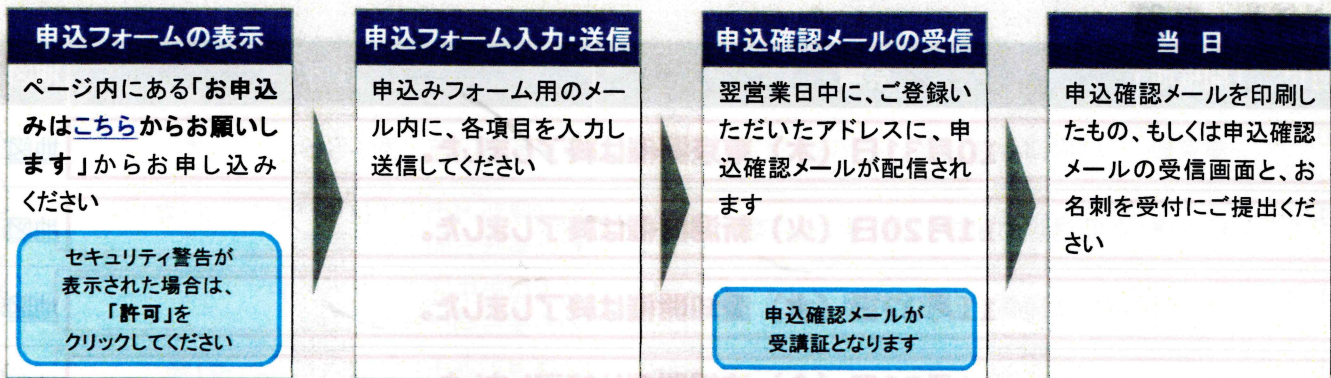
お申し込み専用URL

https://www.murc.jp/seminar/sonota_191031/

お申し込みフォームQRコード



- ※ お申し込み締め切り日は、各会場ごとに異なります(開催日の5営業日前まで)
- ※ 定員に到達次第、受付を締め切らせていただきますので、お早めにお申し込み下さい



変更・取り消し等ございましたら下記の「お問い合わせ先」までご連絡下さい

お申し込み・開催に際しての留意事項

- ❑ 反社会的勢力に該当すると認められる場合は、お申し込みを受付することができません
- ❑ 同業者の方はお申し込みをお断りさせていただく場合があります
- ❑ お申し込み多数の場合、ご参加人数の調整をお願いすることがございます
- ❑ 止むを得ない事情により、予告なくプログラムに変更が生じる場合がございます
- ❑ 会場での録音・撮影は固くお断りいたします
- ❑ 会場が変更となる場合があります。変更の際は、事前にお知らせいたします
- ❑ 駐車場が狭いため自家用車でのお越しはご遠慮下さい

個人情報の取り扱いについて

1. ご記入いただいた氏名、住所、電話番号、その他の個人情報は、当社の「個人情報保護方針」(http://www.murc.jp/corporate/privacy/)及び、「個人情報の取り扱いについて」(http://www.murc.jp/privacy/)に従って適切に取り扱います
2. お預かりした個人情報は、当社において、本セミナーの運営及び本セミナーに関するご連絡、今後のセミナー等のご案内、セミナー等企画の参考、コンサルティングのご紹介の目的に限り利用し、厳重に管理いたします
3. お預かりした個人情報は、本事業の委託者である観光庁に対し、参加者名簿として提供する場合がござります。前記の場合及び法令等に基づく場合を除き、ご本人の同意なく第三者には提供いたしません
4. お預かりした個人情報は、業務委託により当社以外の第三者にその取り扱いを委託する場合がございます。そうした場合には、十分な個人情報保護の水準を備える者を選定し、契約によって個人情報の保護水準を守るよう定め、個人情報を適切に取り扱います
5. 申込書の必須項目には必ずご記入ください。必須項目にご記入頂けない場合は、お申込みをお受けできない場合がございます。また、ご記入内容に不備がある場合は、改めて内容の確認をさせて頂く場合がございます。なお、必須項目以外のご記入は任意ですが、できるだけご記入いただけますようお願い申し上げます
6. お預かりした個人情報の開示、訂正、利用停止等若しくは利用目的の通知のご請求、または個人情報に関する苦情のお申し出、その他の問い合わせにつきましては、表面記載の「お問い合わせ先」までご連絡ください



お問い合わせ先

三菱UFJリサーチ&コンサルティング(株) 政策研究事業本部 研究開発部

受付担当:小森 Tel:052-307-0903(平日10:00-17:00) E-mail: shukuhaku-seminar@murc.jp

※移動中や会議中は電話に出られない場合がございますので、予めご了承ください。

宿泊事業における特定技能外国人材受入れセミナー

【東京開催】

日時： 2019年12月6日（金）14:00～17:00

場所： 機械振興会館 地下3階 研修1会議室

次 第

【第I部】

1. 開会
2. 観光庁による講演
3. 宿泊事業者の取組紹介

- ①パレスホテル東京
- ②SPA & RESORT 海栄 RYOKANS
- ③株グリーンズ

4. 閉会

【第II部】

1. 開会
2. 交流会
3. 閉会

■配付資料

- 次第
- 観光庁資料
- 地元宿泊事業者資料
- 参加者アンケート
- セミナーチラシ

外国人受入 時間スケジュール

時間	プログラム	内容
13:30	開場・受付	
【第Ⅰ部】		
14:00	開会	<ul style="list-style-type: none"> 観光庁よりあいさつ
14:05	観光庁による講演	<ul style="list-style-type: none"> 入管法における新制度の説明等
14:30	宿泊事業者の取組紹介	<ul style="list-style-type: none"> 地元宿泊事業者における外国人活用の取組紹介
15:30	閉会	<ul style="list-style-type: none"> 観光庁よりあいさつ
	休憩・交流会準備	
【第Ⅱ部】		
15:45	開会	<ul style="list-style-type: none"> 宿泊業界の団体よりあいさつ・主旨説明
15:50	交流会	<ul style="list-style-type: none"> 交流会の実施（希望事業ごとに机を設置）
17:00	閉会	<ul style="list-style-type: none"> 宿泊事業者の団体よりあいさつ