

# 宿泊分野における特定技能外国人等の受入れ事例①

## 受入れ機関 A

所在地：奈良県奈良市 受入れ数：1名（特定技能以外にも留学生等を活用して、合計38名の外国人材を雇用している）

### 受入れに至った経緯・採用のポイント

- 近年、訪日外国人旅行者が増加傾向にあることから、インバウンド対応を強化するため、外国人材の受入れを開始した。
- これまでは、留学生等による受入れを行っていたが、在留期間や従事できる仕事に制限があった。特定技能は、これらの課題を解決できるほか、最大5年間の在留期間でしっかり日本文化などを理解してもらいキャリアを積むことで、母国に戻った後も外国人材との繋がりを持てると考え、受入れを決意した。
- 採用に当たっては、安心して就業してもらえるよう、生活に関する各種手続きや配属などにも配慮したほか、日本語学校等に赴き、担当教員と対話しながら、観光業や来訪者に「おもてなし」をすることに関心の高い人材を採用した。

### 特定技能外国人の活用状況等

- 現在は、レストランサービス等の業務に従事しており、そこで接客のイロハや言語を学んでもらい、将来的には、フロント業務や館内の接客業務、企画・広報の業務等にも従事してもらう予定。

### 活躍・育成に向けた取組み

- 従業員同士の交流を活発にするため、業務外での自発的なクラブ活動を推進。クラブ活動では、いつも一緒に仕事をしている従業員だけでなく、普段仕事で接する機会の少ない従業員とも交流機会を増やせることで、業務面でのモチベーションアップに繋がり、従業員の定着率の維持・向上に寄与している。



クラブ活動の様子

## 受入れ機関 B

所在地：愛媛県松山市 受入れ数：1名（特定技能以外にも留学生等を活用して、合計5名の外国人材を雇用している）

### 受入れに至った経緯・採用のポイント

- 2014年に台湾からのインターンシップ生を受入れたことをきっかけに、外国人材の受入れを開始。外国人材が一生懸命働く姿に日本人スタッフも触発されるなど、様々な層状効果をもたらしていることから、その後も外国人材の継続的な採用を行っている。
- 外国人材の継続的な採用により、その後入社する外国人材等にとって、相談相手となる先輩がいる等の安心して働ける職場環境を実現。

### 特定技能外国人の活用状況等

- フロント業務、レストラン業務、館内での接客業務など、外国人材の意向や将来的な目標を確認しながら業務を依頼している。

### 活躍・育成に向けた取組み

- 館内の利用案内やホームページの外国語対応(台湾語)に従事してもらった。その結果、海外からの問い合わせも増加するとともに、実際に利用した外国人からの評価も高い。また、対応した外国人材も、ホームページの翻訳業務等を通じて、受入れ機関の歴史、日本の風習・マナーなどを学ぶことができ、様々な相乗効果が生まれた。



HPの翻訳に  
取り組む様子

# 宿泊分野における特定技能外国人等の受入れ事例②

## 受入れ機関 C

所在地：新潟県田上町 受入れ数：1名

### 受入れに至った経緯・採用のポイント

- 2015年頃から慢性的な人手不足が続いたため、地元の大学にアルバイトを募ったところ、留学生から応募があり外国人材の雇用を開始した。
- 次第に多くの留学生から応募が来るようになり、外国人材からのニーズを感じたことから、海外の大学からのインターンシップ受入れ等を開始したほか、2019年からは特定技能による受入れも始めた。
- 採用に当たっては、同じ国籍の方が口コミによるさらなる雇用促進効果が得られることや、雇用者コミュニティの基盤をつくりやすいことなどから、国籍を絞りながら採用活動を行っている。

### 特定技能外国人の活用状況等

- 現在は、給仕サービス中心に従事してもらっており、今後はさらに業務を拡大していく予定。

### 住居・生活支援に向けた取組み

- 外国人材の住居支援として、一軒家の一部を社宅として提供し、キッチン付の居住空間とともに、Wi-Fi環境も整備した。
- 生活支援については、登録支援機関を通じて、日常の悩み等のメンタルケアなどを行っているほか、お互いの文化を知りたいという従業員の発案からベトナム料理教室を開催する等の取組も実施している。



外国人材が従事する様子

## 宿泊事業者D

所在地：沖縄県那覇市 受入れ数：0名（特定技能以外にも技人国を活用して、合計29名の外国人材を雇用している）

現在は特定技能外国人の受入れ実績はないが、今後受け入れる方向で検討中。

### 受入れに至った経緯・採用のポイント

- 近年、訪日外国人旅行者が増加傾向にあることから、まず海外の大学からインターンシップとして学生を受け入れることから開始。
- インターンシップは大学と産学協定を締結し、ジョブローテーションと日本文化等の座学で構成されており、大学の単位として認定される仕組みとなっている。現在はインターンシップ帰国・卒業～就職の流れが構築されている。今後はこれに加えて、特定技能による受入れも検討をしている。

### 外国人の活用状況等

- 基本的には日本人と同じ業務に従事してもらうほか、海外から来るインターンシップ生のサポート役になってもらっている。

### 管理職としての登用

- 外国人労働者の接客能力の高さなどを評価して、2018年に3名の外国人材を管理職に登用した。
- 今後は、外国人材の指導者的な立場になってもらい、人材育成面で活躍することを期待している。