

しゅくはくぎょう
宿泊業における

せいかつぎょうむ
生活・業務

まにゅある
マニュアル



観光庁
Japan Tourism Agency



INDEX

はじめに

ほんまにゆある かた 本マニュアルのつかい方	2
---------------------------	---

I. 生活編

にほん く はたら
～日本で暮らし、働くために～

ざいりゆうしかく 1. 在留資格	3
いえ さが 2. 家を探す	4
とうろくてつづ 3. 登録手続き	5
ぎんこうこうざ かいせつ 4. 銀行口座の開設	6
けいたいでんわ けいやく 5. 携帯電話の契約	7
しげん ぶんべつ 6. 資源とごみの分別	8
びょういん じゆしん 7. 病院での受診	9
かいかいそうきん 8. 海外送金	10
さいがい そな 9. 災害への備え	11

II. 業務編

しゆくはくぎよう はたら ちしき のうほう
～宿泊業で働くための知識とノウハウ～

1. あいさつ	12
2. 身だしなみ	13
いちにち しごと さいくる 3. 一日の仕事のサイクル	14
かいぎとう じょうほうきょうゆう ひ つ 4. 会議等での情報共有・引き継ぎ	15

5. 業務の内容

ぎようむぜんぱん こころえ 【業務全般の心得】	16
ふるんどぎようむ 【フロント業務】	17
きかく こうほうぎようむ 【企画・広報業務】	18
せつきやくぎようむ 【接客業務】	19
れすとらんさーびすぎようむ 【レストランサービス業務】	20
かんれんぎようむ 【関連業務】	21

6. トラブル・クレームへの対応

7. 休憩・休暇の取り方

III. キャリア編

しゆくはくぎよう はたら きゃりあ けいせい
～宿泊業で働いてキャリア形成～

にほん しゆくはくぎよう ひつよう 1. 日本の宿泊業にはあなたが必要です	24
てんしよく 2. 転職について	25
せんぱいがいこくじんざい きゃりあすてっぷ 3. 先輩外国人材のキャリアステップ	26

IV. 資料編

やくだ じょうほう
～あなたに役立つ情報～

きゆうびよう 1. 急病・けがのとき	27
かじ 2. 火事のとき	27
じこ はんざい 3. 事故や犯罪にあったとき	27
がいこくご しえん 4. 外国語による支援	27・28
そくせんりよく ちいき じつせんてき 5. 即戦力となる地域の実践的な 観光人材確保・育成ポータルサイト	29
ようごかいせつ 6. 用語解説	30・31

これは、日本のホテル・旅館などで
はじめて働く外国人の皆さんのためのマニュアルです。



外国から来た皆さんが、日本での生活や、
新しい職場での仕事や働き方に慣れるには時間がかかります。
わからないことはたくさんあるはずですし、失敗もあると思います。
慣れないことがおおく、不安に思うこともあるでしょう。

そのようなときに皆さんが少しでも安心できるようにこのマニュアルを作りました。

これから新しく働く、経験の浅い皆さんが、日本の宿泊業で働くときに
気をつけてほしいこと、忘れないでいてほしいことをまとめました。

宿泊業で働いた経験のない方を対象としていますので、
できるだけイラストを使いながら、かんたんな日本語をつかって、わかりやすくしています。

このマニュアルを手元において、疑問に思うこと、
わからないことがあったら、周りの人に質問してみてください。

日本語だけではなく、英語、中国語、ベトナム語、ミャンマー語のマニュアルも作りました。
皆さんがいつも使っている言語と、日本語版を比べると、日本語の勉強にもなります。

さいごに、皆さんが日本のホテル・旅館などの職場で、安心して働き、
充実して日々を送っていただくことをこころより祈っています。

れいわ ねん がつ
令和2年3月
かんこうちよう
観光庁

1

ざいりゅうしかく
在留資格

がいこくじん にほん せいかつ しゅうろう ざいりゅう
外国人は日本で生活・就労するために在留
しかく と ひつよう しゆくはくぶんや しごと
資格を取る必要があります。宿泊分野で仕事
するために、『特定技能1号』、『技能実習』や
ぎじゆつ じんぶんちしき こくさいぎょうむ ざいりゅうしかく
『技術・人文知識・国際業務』などの在留資格が
ひつよう ざいりゅうしかく ざいりゅうきかん おこな
必要です。在留資格によっては在留期間や行う
かどうかないよう こと じぜん
ことができる活動内容が異なりますので、事前
かくにん
に確認しましょう。

ざいりゅう か ーど にほん しんき じょうりくきよか
在留カードは、日本への新規の上陸許可、
ざいりゅうきかん こうしんきよか ざいりゅうしかく へんこうきよか
在留期間の更新許可や在留資格の変更許可など
う ばあい こうふ
を受けた場合に交付されます。

きよか ざいりゅうきかん こ ざいりゅう きぼう
許可された在留期間を超えて在留を希望する
ばあい きげん むか まえ ざいりゅうきかん こうしんきよか
場合は、期限を迎える前に在留期間の更新許可
しんせい きんむさき だ
を申請しなければなりません。勤務先などに出
しよるい きげん ま
してもらう書類もありますので、期限を待たず
はや そうだん きよか う
に早めに相談しましょう。また、許可を受けず
たいざい ばあい たいきよきょうせいとつづき たいしよう
に滞在する場合は退去強制手続の対象になって
ちゆうい
しまいますので注意しましょう。



とくていぎのう ごう がいよう
『特定技能1号』の概要

ざいりゅうきかん
■ 在留期間

ねん げつまた げつ こうしん つうさん
1年、6か月又は4か月ごとの更新、通算
じょうげん ねん
で上限5年まで

ぎのうすいじゆん にほんごのうりよくすいじゆん
■ 技能水準と日本語能力水準

しけんとう かくにん ぎのうじっしゅう ごう りょうこう
試験等で確認（『技能実習2号』を良好
しゅうりょう がいこくじん しけんなどめんじよ
に終了した外国人は試験等免除）

ぎのう しけん しゆくはくぎょうぎのう しけん せん たー
技能試験は宿泊業技能試験センターが
おこな にほんご ひつきしけん じつぎしけん ごうかく
行う日本語の筆記試験と実技試験に合格

すること

にほんごしけん にほんごのうりよくしけん
日本語試験は「日本語能力試験」のN4
レベルもしくは「日本語基礎テスト」のど
ちらかに合格すること

かぞく たいどう
■ 家族の帯同

きほんてき みと
基本的に認められない

うけい きかんまた どうろくしえんきかん
■ 受入れ機関又は登録支援機関による

しえん たいしよう
支援の対象

ざいりゅう か ーど みほん
● 在留カードの見本



しゅつぽん しゅうにほんこくざいりゅうかんりちやう
出典：出入国在留管理庁 HP
(<http://www.immi-moj.go.jp/tetuduki/zairyukanri/whatzairyu.html>)

2

いえ さが
家を探す

にほん いえ か ばあい
日本で家を借りるとき、ほとんどの場合は
れんたいほしようにん ほしやうがいしゃ りやう ひつやう
連帯保証人または保証会社の利用が必要となり
ます。仮に家を借りた人が家賃を支払わなかつ
かり いえ か ひと やちん しはら
たり、家の設備などを壊したのに弁償できな
いえ せつび なごわ べんしやう
かったりした場合、連帯保証人または保証会社
ばあい れんたいほしようにん ほしやうがいしゃ
は代わりに家賃や弁償費用を支払うことになり
か やちん べんしやうひやう しはら
ます。連帯保証人や保証会社が簡単に見つから
れんたいほしようにん ほしやうがいしゃ かんたん み
ない可能性があるので、勤務先が代わりに家を
かのうせい きんむさき か いえ
借りる場合もありますので、家を探す前に一度
か ばあい いえ さが まえ いちど
勤務先に相談しましょう。

にほん いえ か しよきひやう
日本では、家を借りるときの初期費用とし
しききん れいきん ばあい おお しききん
て、敷金と礼金がかかる場合が多いです。敷金
おおや あず ほしやうきんてき やちん
は大家に預ける保証金的なものであり、家賃の
たいのう せつび そんがい たいきよじ げんそく
滞納や設備の損害などがなければ退去時に原則
ぜんがくもど ちんたいけいやく たいきよじ
全額戻ってきます。しかし、賃貸契約に退去時

せいそうひやう しききん こうじよ か
の清掃費用などを敷金から控除すると書かれて
ばあい もど しききん あず きんがく すく
いる場合、戻ってくる敷金は預けた金額より少
なくなりまますので、契約内容をよく確認しましよ
けいやくないやう かくにん
う。一方、礼金は大家へのお礼として渡すもの
いっぽう れいきん おおや れい わた
になるので、退去時に戻ってくることはありません
たいきよじ もど
せん。物件や地域によって敷金と礼金の金額
ぶつけん ちいき しききん れいきん きんがく
が異なりますが、どちらも家賃の1～2か月分
こと やちん げつぶん
程度に設定される場合が多いです。

いえ か ひと こい かしつ ぜんかんちゆういぎむ
家を借りた人は、故意・過失、善管注意義務
いはん たつじやう しやう こ
違反、その他通常の使用を超えるような使用
じゅうたく そんもうとう
により、住宅に損耗等をもたらしてしまった
ばあい じゅうたく もとどお しゅうふく ぎむ
場合、住宅を元通りに修復する義務（いわゆる
げんじやうかいふくぎむ げんじやうかいふく ひやう
原状回復義務）があります。原状回復の費用は
いえ か ひと ふたん ちゆうい
家を借りた人の負担になりますので、注意しま
しょう。



おおや
大家



しききん
敷金

おおや あず ほしやうきんてき
大家に預ける保証金的なもの。
もんだい たいきよじ げんそく
問題がなければ、退去時に原則
ぜんがくもど
全額戻ってきます。



れいきん
礼金

おおや れい わた
大家へのお礼として渡すもの。
たいきよじ もど
退去時に戻ってくることはありません。



いえ か ひと
家を借りた人

3 登録手続き

●住民登録

ざいりゅう かーど も こうふ
在留カードを持っているまたは交付される
よてい がいこくじん にほん す き ひ
予定の外国人は、日本での住まいを決めた日か
ら 14 日以内に住居地の市区町村に住居地を
とど で ひつよう とどけで ざいりゅう
届け出る必要があります。届出のときに在留
かーど ごじつこうふ ひと ぱすぽーと ひつよう
カード（後日交付の人はパスポート）が必要で
すので、忘れずに持参しましょう。

せいとう りゆう かない とど で
正当な理由がなく 14 日以内に届け出なかつ
ばあい ばっきん か ざいりゅうしかく と けた
た場合は罰金が科されたり、在留資格が取り消
されたりされる可能性がありますので、早めに
たいおう
対応しましょう。

●社会保険

にほん いてい じょうけん み じぎょうしよ たいしゅう
日本では、一定の条件を満たす事業所を対象
に健康保険と厚生年金保険への加入を義務づけ
ています。対象の事業所で働く外国人もこれ
ら社会保険に加入する必要がありますので、
にゅうしゃ じ かんれん てつづ
入社時に関連の手続きをすることになります。
ほけんりょう こようぬし ろうどうしゃ はんぶん ふたん
保険料は、雇用主と労働者が半分ずつ負担しま
す。労働者の負担分は通常、給与から引かれる
ことが多です。

しゃかいほけん かにゅう ぎむ じぎょうしよ はたら
社会保険への加入義務がない事業所で働い
ている場合、国民年金保険（20 歳以上 60 歳
みまん かつ こくみんけんこうほけん かにゅう
未満の方のみ）と国民健康保険に加入すること
になります。国民年金保険と国民健康保険は
じゅうきよち し く ちようそん まどぐち かにゅうてつづ
住居地の市区町村の窓口で加入手続きができま

じゅうみんとろうく あと てつづ
すので、住民登録した後にあわせて手続きをし
ておきましょう。

社会保険への加入が義務づけられている 事業所（強制適用事業所）

- ・国、地方公共団体または法人の事業所
- ・一定の業種であり常時5人以上を雇用する
個人事業所

※一定の業種とは、製造業、土木建築業、鉱業、
電気ガス事業、運送業、清掃業、物品販売業、
金融保険業、保管貸貸業、媒介周旋業、集金
案内広告業、教育研究調査業、医療保険業、
通信報道業など

	従業員 5人以上	従業員 5人未満
国・地方公共団体・ 法人の事業所	強制適用	
一定の業種の 個人事業所	強制適用	任意適用
一定の業種以外の 個人事業所	任意適用	



4

ぎんこうこうざ かいせつ
銀行口座の開設

ぎんこうこうざ かいせつ す ちか
銀行口座を開設するとき、お住まいの近くに
てんぽ ぎんこう えら
店舗や ATM がある銀行を選ぶとよいでしょう。
きんむさき ぎんこう してい ばあい
勤務先が銀行を指定する場合がありますので、
はや かくにん
早めに確認しましょう。

にほん ぎんこう てんぽ きほんてき へいじつ あ
日本の銀行の店舗は基本的に平日だけが開い
ていますので、銀行口座の開設手続きは平日に
おこな ぎんこうこうざ かいせつ てつづ へいじつ
行いましょう。銀行口座の開設にあたって在留
かーど ほんにんかくにんしよるい ひつよう
カードなどの本人確認書類が必要となりますので、
わす も いんかん
で、忘れずに持っていきましょう。また、印鑑
しゃいんしよう ていじ もと ぎんこう
や社員証などの提示を求める銀行もあります。
しゃいんしよう ばあい きんむさき ざいしょくしようめい だ
社員証がない場合、勤務先に在職証明を出し
てもらったり、おな きんむさき しゃいん いっしょ き
同じ勤務先の社員と一緒に来て
もらったりするなどのほうほう たいおう
方法で対応しましょう。
ゆうそう ばそこん すまーとふ おんあぶり
郵送、パソコンやスマートフォンアプリでも
てつづ ぎんこう てんぽ てつづ
手続きできる銀行がありますが、店舗での手続
き ひつよう しよるい おお ばあい たいはん
きよりも必要な書類が多い場合が大半ですので
じぶん あ かいせつほうほう えら
自分に合った開設方法を選びましょう。

ぎんこう てんぽ てつづ おこな きゃっしゅ
銀行の店舗で手続きを行ってもキャッシュ
かーど ごじつじたく おく ばあい おお
カードは後日自宅に送られてくる場合が多いで
すので、きゃっしゅかーど とど たいみんぐ
キャッシュカードが届くタイミングを
かくにん
確認しておきましょう。



ぎんこうこうざ ばいばい たにん つか
銀行口座を売買したり、他人に使わ
せたりすることは犯罪行為ですので、
はんざいこうい
絶対にやめましょう。




5

けいたいでんわ けいやく
携帯電話の契約

にほん けいたいでんわ さーびす しはら ほうしき
日本の携帯電話サービスの支払い方式は
あとばら しき ぶりペイドしき しゆるい
後払い式とプリペイド式の2種類があります
が、あとばら しき しゆるいゆう ほこく こうにゆう
後払い式が主流です。母国で購入した
すまーとふぉん ひ つづ しょう ばあい
スマートフォンを引き続き使用できる場合もあ
りますので、けいたいでんわじぎょうしゃ かくにん
携帯電話事業者に確認しておき
ましょう。にほん しょう けいたいでんわ も
日本で使用できる携帯電話を持って
いない場合、ばあい けいたいでんわ かーど せつと
ない場合、携帯電話とSIMカードをセット
けいやく ねん けいたい
で契約することができますので、念のため携帯
でんわ こうにゆうひよう も
電話の購入費用を持っていきましょう。

にほん ばあい けいたいでんわ りょうきん ぶらん ひじょう
日本の場合、携帯電話の料金プランが非常に
おお ひつよう おう けいたいしよつぷ たんとうしゃ
多いので、必要に応じて携帯ショップの担当者
きんむさき しゃいん そうだん じぶん あ ぶらん
や勤務先の社員に相談して自分に合ったプラン
えら
を選びましょう。

 はんざいぼうし けいたいでんわじぎょうしゃ
犯罪防止のため、携帯電話事業者に
とど で けいたいでんわ かーど
届け出ずに携帯電話（SIMカードも
ふく たにん じょうと きんし
含む）を他人に譲渡することは禁止さ
れていきますので、き
気をつけましょう。

けいたいでんわ けいやく ひつよう
携帯電話の契約に必要なものを
いちどかくにん
もう一度確認しましょう

1 ざいりゆう かーど
在留カード



しゅつてん しゅつぷにやうこくざいりゆうかんりちやう
出典：出入国在留管理庁 HP
(<http://www.immi-moj.go.jp/tetuduki/zairyukanri/whatzairyu.html>)

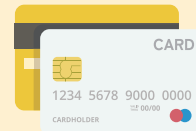
2 きゃっしゅかーど
キャッシュカード



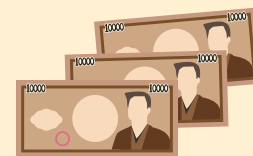
3 よきんつうちやう ぎんこうこうざかいせつじ
預金通帳、銀行口座開設時に
しょう いんかん
使用した印鑑



4 くれじつと かーど
クレジットカード



5 ひつよう ひよう けいやくじむですうりやう
必要な費用(契約事務手数料、
すまーとふぉん こうにゆうひよう
スマートフォンの購入費用など)



※ **2**~**4**はいずれか1つだけでよいです。
ひつよう ひよう あとばら ばあい ねん
※ 必要な費用が後払いになる場合もありますが、念の
ためも
ため持っていきましょう。

6 資源とごみの分別

日本では、環境保護や資源の有効活用などの目的で資源とごみをきちんと分けて出すことが求められています。資源とごみは一般的に決められた曜日、時間帯と場所にしか出せないが、市区町村によって資源とごみの分け方や出し方が違う場合があります。たとえば有料のごみ袋でのごみ出しを求める市区町村に住んでいる場合、対象のごみ袋を使わずに出したごみは回収されません。

ごみ出しのルールを守らないことは周辺住民とのトラブルの原因になりやすいので、お住まいの市区町村の窓口やホームページなどでルールを確認しておきましょう。また、一般的には勤務先のごみと家庭ごみは処理のルールが違いますので、注意しましょう。

●家庭ごみの分け方（例）

<p>燃やすごみ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・台所から出た生ごみ ・紙くず ・かばん、くつやベルトなどの皮革製品 
<p>燃やさないごみ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ガラス類 ・陶磁器類 ・携帯電話、ドライヤー、ひげそりなどの小型家電 ・なべ、フライパン、包丁などの金属類 
<p>資源ごみ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・びん ・缶 ・ペットボトル ・プラスチック製容器包装 ・段ボール ・古着 ・古布 
<p>粗大ごみ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・机、いす、ベッドなどの家具類 ・自転車 

7

びょういん じゅしん
病院での受診

日本では週末の病院は休診が多いので、普段から住まいや勤務先近くの病院の診療時間を確認しておきましょう。深夜や週末であっても緊急性の高い患者に対応する病院がありますので、知っておくとよいでしょう。

一般的に病院に行くときには健康保険証と診療費用を準備すればよいですが、紹介状が必要な病院もありますので、行く前に必要なものを聞いてみましょう。また、健康保険証がないと診療費用を100%自分で払うことになりますので、きちんと保管しましょう。

受診のときに病状について詳しく聞かれますので、日本語に自信がない人は翻訳アプリを活用するか、日本人の同僚などをお願いして一緒に病院に行きましょう。

しょうかいじょう
紹介状とは

紹介状とは患者の名前、年齢、性別や病状などが書かれているものです。医師が患者をほかの病院に紹介するときに紹介状を発行します。

2006年から、ベッド数が500以上の病院は紹介状を持っていない患者に対して、一部の場合を除き、追加料金を徴収することになっています。



●よくある受診の流れ


●病院に行く前	●病院に着いた後	●病院を出た後
<p>1 病院の受付時間を確認します</p> <p>2 予約が必要かどうかを確認します</p> <p>3 健康保険証、診療費用を準備します</p>	<p>1 受付に健康保険証を出します</p> <p>2 問診票に症状を記入します</p> <p>3 受診後に費用を支払います</p>	<p>1 薬局に処方箋と健康保険証を出します</p> <p>2 薬をもらったら費用を支払います</p>



8

かいがいそうきん
海外送金

かいがいそうきん ばあい ぎんこう こうざ かいせつ
海外送金したい場合、銀行口座の開設と
べつ かいがいそうきん さーびす りよう しんせい
は別に海外送金サービスの利用を申請する
ひつよう しょうきん くに つうか そうきん
必要があります。送金できる国や通貨、送金
ほうほう てすりよう ぎんこう か
方法や手数料などは銀行によって変わります。
また、海外送金の方法は銀行窓口、ATM、
いんたーねっと すまーとふぉんあぷり
インターネットやスマートフォンアプリなどがあります。



はんざいぼうし じぶん こうざ つか
犯罪防止のため、自分の口座を使って
たにん かいがいそうきん
他人のかわりに海外送金することは
やめましょう。

かいがいそうきん なが
●よくある海外送金の流れ

いんたーねっと すまーとふぉんあぷり ばあい
(インターネットやスマートフォンアプリの場合)

- 1 かいがいそうきん さーびす りようしんせい
海外送金サービスの利用申請
- 2 しゅつきんようこうざ にゅうきん
出金用口座への入金
- 3 うけとりんじょうほう にゅうりょく
受取人情報の入力
うけとりんじょうほう かね う とひと なまえ
受取人情報：お金を受け取る人の名前、
じゅうしょ ぎんこうめい してんめい こうざばんごう
住所、銀行名、支店名、口座番号など
- 4 そうきんいらい
送金依頼
つうか きんがく そうきんもくてき にゅうりょく
(通貨、金額、送金目的などの入力)
- 5 そうきん じっし
送金の実施



9

さいがい そな
災害への備え

にほん じしん たいふう しぜんさいがい たはつ
日本は地震や台風などの自然災害が多発する
くに さいがい いのち まも ふだん
国です。災害のときに命を守るために普段から
じゅんび
準備しておきましょう。

ぼうさいぐっず びちく
●防災グッズの備蓄

さいがい お みず た もの て はい
災害が起きたときに水や食べ物などが手に入
かのうせい
らない可能性がありますので、3日間以上の水
た もの びちく
と食べ物を備蓄しておきましょう。

かく こてい
●家具の固定

かく たお そと に
家具が倒れることでけがをしたり、外に逃げ
だ
出せなくなったりする可能性がありますので、
かのうせい
転倒防止グッズなどで家具を固定しましょう。
てんとうぼうし ぐっず かく こてい
また、寝る部屋にはなるべく背の高い家具を置
ね へや せ たか かく お
かないことが大事です。

ひなんばしょ ひなんるーと かくにん
●避難場所と避難ルートの確認

いえ きんむさき ちか ひなんばしょ かくにん
家や勤務先の近くに避難場所を確認しておき
ましよう。また、災害のときに安全な場所へ逃
さいがい あんぜん ばしょ に
ましよう。

さいがい れい
●災害のときにあるとよいもの（例）

- けいたいらじお
・携帯ラジオ
- かいちゅうでんとう
・懐中電灯
- かんでんち
・乾電池
- へるめつと
・ヘルメット

- てぶくろ
・手袋
- がすこんろ がすぼんべ
・ガスコンロ、ガスボンベ
- ぼうかん ぼうすいようしーと
・防寒・防水用シート
- ひじょうようといれ
・非常用トイレ

- かさ
・傘
- せいりようひん じよせい
・生理用品（女性）



るーと かくにん だいじ ひなん
げるルートを確認することも大切です。避難の
お りすく そうてい
ときに起こるかもしれないリスクを想定しなが
ら2～3の避難ルートを覚えておきましょう。

じょうほうしゅうしゅうほうほう かくにん
●情報収集方法の確認

がいこくご さいがいかんれんじょうほう ていきょう し く ちょうそん
外国語で災害関連情報を提供する市区町村
おお じょうほうしゅうしゅうほうほう し
が多いので、情報収集方法を知っておくこと
だいじ
が大切です。

ぼうさいくんれん さんか
●防災訓練の参加

いざというときに慌てなくてもいいように、
ふだん せっきよくてき ぼうさいくんれん さんか
普段から積極的に防災訓練に参加しましょう。

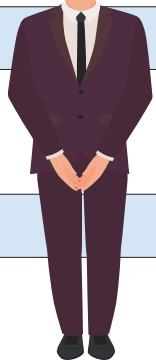


1 あいさつ

じかん じょうきょう
時間や状況にあわせて、きちんとあいさつをするようにしましょう。

●あいさつの例

あさ 朝	
おはようございます	
ひる 昼	
こんにちは	
よる 夜	
こんばんは おやすみなさい	

きゃくさま お客様がいらしたら	
いらっしゃいませ	
きゃくさま かんしゃ お客様に感謝をこめて	
ありがとうございました	
かえ どうりょう 帰るとき、同僚に	
おつかれさまでした	



あいさつをするときは、目をあわせてから、おじぎをしましょう。

きゃくさま たい
お客様に対してあいさつするのはもちろんですが、いっしょに働いている同僚や、他のじぎょうしゃ かた たい
事業者の方に対してもきちんとあいさつすることが大切です。

きゃくさま ことば
お客様には、ていねいな言葉づかいをしましょう。「●●です」「●●ます」といった言葉が基本ですが、敬語（尊敬語、謙譲語）もよくつか
使いますので、同僚と一緒に練習しましょう。

●敬語の例

ふつうの言い方	敬語での言い方	
たべる	そんけいご 尊敬語	めしあがる
	けんじょうご 謙譲語	いただく
いく	そんけいご 尊敬語	いらっしゃる
	けんじょうご 謙譲語	まいる
みる	そんけいご 尊敬語	ごらんになる
	けんじょうご 謙譲語	はいけん 拝見する

2 身だしなみ

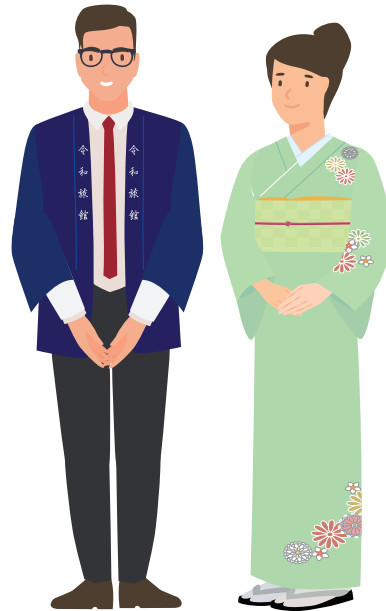
しゅくはくぎょう ひと み ふくそう かみがた とどの じゅうよう
宿泊業ではたらく人は、身だしなみ（服装や髪型など）を整えておくことがたいへん重要です。
せいけつ み こころ
いつも清潔な身だしなみをするように心がけましょう。

● 服装の例とチェックするポイント

ほてる ばあい
【ホテルの場合】



りょかん ばあい
【旅館の場合】



POINT

- せいふく せんたく あいろん
制服はきちんと洗濯・アイロンがけされていますか
- かみがた とどの
髪型はきちんと整っていますか
- つめ みじか き
爪は短くきれいに切られていますか
- はみが せいけつ いき たも
歯磨きなどで、清潔な息が保っていますか
- だんせい ばあい とどの
(男性の場合)ひげは整えられていますか
- にゅうよく たいしゅう
入浴して、体臭はおさえられていますか
- くつ よご
靴は汚れていませんか

しゅつぎん きゃくさま まえ で ちえっく ぽいんと
出勤するときや、お客様の前に出るときは、チェックポイントを
かがみ かくにん さいしょ どうりよう ちえっく
鏡などで確認するくせをつけましょう。また、最初は同僚にチェック
こうかてき
してもらいことも効果的です。



3 一日の仕事のサイクル

しゅくはくぎょう いちにち しごと さいくる
宿泊業の一日の仕事のサイクルは、おおよそ
つぎ とお すこ ぎもん しつもん
次の通りです。少しでも疑問があれば質問する
こと、相談することが大事です。どこでも通用
そうだん だいじ つうよう
するビジネスマナーを仕事の中で身につけて、
びじねすまナー しごと なか み
楽しく働ける環境を整えましょう。

しゅくはくぎょう さーびす じかんでいきょう
宿泊業は、サービスを24時間提供するため、
しふとせい はやばん おそばん
シフト制（早番、遅番）になっています。やす
じかん しゅっせん たいきんじかん ちゅうい
み時間や、出勤・退勤時間に注意しましょう。

POINT

- 時間には十分な余裕をもって出勤
しまししょう。
- 身だしなみ・服装をきちんと整え
まししょう。

POINT

- 予約状況やイベントなどの情報を
共有しまししょう。
- 心配なこと、不安なことがあった
ら遠慮なく伝えまししょう。



POINT

- 困ったことがあったら、自分だけで
判断せず、上司に相談しまししょう。
- 「できない」ではなく、まずはお客
様の声を聞きまししょう。

POINT

- 休憩は必要です。しっかり休み
まししょう。
- 周りの人たちとコミュニケーション
をしまししょう。

4

かいぎ どう じょうほう きょうゆう ひ つ
会議等での情報共有・引き継ぎ

●日本での会議のスタイル

おお しょくば かいぎ おこな かいぎ
多くの職場では、会議が行われます。会議に
しょくば はたら ひと ぜんいん し
は、職場で働く人たちが、全員知っておくべき
じょうほう きょうゆう しごと ないよう ほうこく ひきつ
情報を共有する、仕事の内容の報告や引継ぎを
あた ぁい であ しょくば たい いけん かんが
する、新しいアイデアや職場に対する意見や考
こうかん もくてき
えを交換するといった目的があります。

かいしゃ かいぎ
会社によって会議のやりかたはさまざまで
じぶん いけん い ほか ひと いけん
すが、自分の意見を言ったり、他の人の意見を
き たいせつ ちゃんす せっきよくてき さんか
聞く大切なチャンスです。積極的に参加して、
じぶん しごと やくだ
自分の仕事に役立てましょう。

●情報共有・引き継ぎのポイント

かいぎ ば じょうほう きょうゆう ひ つ
会議の場で情報の共有をしたり、引き継ぎを
ほか ひと つた
したりするときには、他の人に伝えるように、
つた ひつよう つぎ
わかりやすく伝えることが必要です。次のこと
き かいぎ さんか
に気をつけながら、会議に参加しましょう。



POINT

- ☑ 「誰が」、「いつ」、「どこで」、「何を」、「どのように」、「どうした」をはっきりさせながら、話をしましょう。
- ☑ あなたが言っていることが同僚や上司に伝わっているか、確認しながら話しましょう。
- ☑ わからないことがあったら、はずかしがらずに質問しましょう。

- ☑ うまくいったことはもちろん、失敗したことや、まちがったことも隠さずに共有しましょう。
- ☑ 仕事の中でやりかたを変えたほうがよいと感じていることや、むずかしいと思っていることがあれば、遠慮せずに、仕事をよりよくするための提案をしましょう。

5

ぎょうむ ないよう
業務の内容

ぎょうむぜんぱん こころえ
【業務全般の心得】

きゃくさま りくえすと たいおう
●お客様からのリクエストへの対応

きゃくさま りくえすと ようぼう
お客様からリクエスト（要望）があったら、
じぶん よろこ てつだ
自分ができるものであれば、喜んでお手伝いし
ましよう。もし、自分だけではできないことであ
れば、どうりょう じょうし そうだん たいおう
れば、同僚や上司に相談して、どのような対応
をするか決めましよう。

さぽーと ひつよう かた たいおう
●サポートが必要な方への対応

きゃくさま なか しんしん しょう
お客様の中には、心身の障がいなどによって、
とくべつ さぽーと ひつよう かた
特別なサポートを必要とされる方がいらっしゃる
ばあい れい みみ き きゃくさま
場合があります（例：耳が聞こえないお客様に

ぎょうむ こうせい
●業務の構成

しゅくはくぎょう ぎょうむ おお ぎょうむ ぶるい ぎょうむいがい しゅくはく
宿泊業における業務は、大きく4つの業務に分類されます。また、4つの業務以外にみなさまが宿泊
しせつ はたら おほ ちゅうい まな
施設で働くうえで、覚えておくことや、注意しておくべきことをあらかじめ学んでおきましょう。

ふろんとぎょうむ
●フロント業務

きゃくさま ちえつくいん ちえつくあうと
お客様のチェックイン・チェックアウトをはじめ、
さまさま しちゅえーしょん たいおう ぎょうむ
様々なシチュエーションに対応する業務です。

きかく こうほうぎょうむ
●企画・広報業務

しゅくはくしせつ よ はっしん いめーじ よ
宿泊施設の良いところを発信してイメージを良く
したり、いらっしやったお客様を楽しませるため
きかく かんが ぎょうむ
の企画を考える業務です。

ひつだん つか たいおう きゃくさま なに もと
は筆談を使って対応します)。お客様が何を求め
ていらっしやるかを、ひつ かくにん
引き継ぎなどでよく確認し
てきせつ たいおう
て、適切な対応ができるようにしましよう。

きゃくさま あんぜん かくほ
●お客様の安全の確保

まんいち じこ きげん きゃくさま まも しゅうよう
万一の事故や危険からお客様を守るのも重要
しごと ひと ひなんけいろ かしよいじょうかくほ
な仕事の一つです。避難経路は2カ所以上確保し
なければなりません。さいがいほっせいじ えれ べー
災害発生時にはエレベ
ーターではなく、かいだん つか に ゆうどう
階段を使って逃げるよう誘導する
など、じぜん くんれん ひつよう
事前の訓練が必要です。

せつきゃくぎょうむ
●接客業務

かんない かいぎしつ けっこんしきじょう きゃくさま せつ
館内、会議室、結婚式場などでお客様に接して、
ひつよう さいびす ていきょう ぎょうむ
必要なサービスを提供する業務です。

れすとらんさいびすぎょうむ
●レストランサービス業務

れすとらん きゃくさま せつ ひつよう さいびす
レストランでお客様に接して、必要なサービスを
ていきょう ぎょうむ
提供する業務です。

ほか かんれんぎょうむ
●その他の関連業務

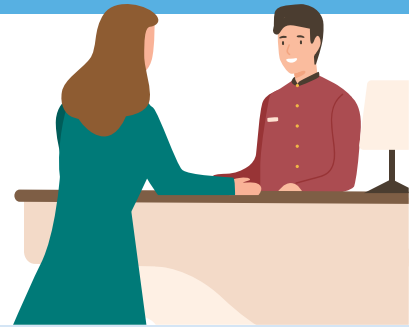
みやげ はんばい へやおよ かんない びひんこうかん たんどう
お土産の販売や、お部屋及び館内の備品交換など、みなさんはほとんど担当しま
しゅくはくしせつ か ほか しごと
せんが、宿泊施設では欠かせないその他の仕事です。

5

ぎょうむ ないよう
業務の内容

ふろんとぎょうむ
【フロント業務】

きゃくさま さいしょ むか しゅくはくぎょう たいへんじゅうよう しごと
お客様を最初に迎える、宿泊業のなかでも大変重要な仕事のひとつ
しゅくはくしせつ よ いんしゅう も きゃくさま あんしん たいざい
です。宿泊施設が良い印象を持たれるように、お客様に安心して滞在
ていねい せつめい あんない こころ
してもらえるように、丁寧な説明と案内を心がけましょう。



ふろんとぎょうむ ぼいんと
●フロント業務をするときのポイント

ちえつくいん ちえつくあうと
●チェックイン・チェックアウト

しゅくはくしせつ しゅくはくぶらん ちえつくいん
・宿泊施設や宿泊プランによって、チェックイン・
ちえつくあうと じかん こと
チェックアウトの時間は異なります。それぞれのお
きゃくさま じょうけん かくにん
客様の条件をあらかじめ確認しましょう。

ちえつくあうと たいざいちゅう ひよう
・チェックアウトのときには、滞在中の費用や
さーびす せいさん ひつよう きゃくさま
サービスについての精算が必要なお客様でない
かをきちんと確認しましょう。温泉のある宿泊
しせつ ちゅうがくせいじしゅう きゃくさま にゅうとうぜい
施設では、中学生以上のお客様は、入湯税を
しはら ひつよう ばあい
支払う必要がある場合があります。

りょうしゅうしょ はっこう ひつよう きゃくさま ばあい わす
・領収書の発行が必要なお客様の場合は、忘
りょうしゅうしょ はっこう まんえんいじしゅう
れずに領収書を発行しましょう。5万円以上の
りょうしゅうしょ しゅうにゅういんし は ひつよう
領収書には収入印紙を貼る必要があります。

ばすぽーと かくにん
●パスポートの確認

にほん じゅうしょ がいこくじん きゃくさま ちえつく
・日本に住所のない外国人のお客様にはチェック
いんじ ばすぽーと ていじ もと こぴー
イン時にパスポートの提示を求めて、コピーを
ほかん
保管します。

かんない あんない ひじょうぐち ひなんろ
●館内の案内(非常口・避難路)

きゃくさま ちえつくいん さい かんない あんない
・お客様がチェックインする際には、館内の案内
あわ じっし かさい まん いち
も併せて実施しましょう。火災など、万が一

はつせい に
のことが発生したときに、どのように逃げる
い きゃくさま
か、どこに行けばよいかをお客様にあらかじめ
せつめい
説明します。

でんわ うこた
●電話の受け答え

でんわ かお み ちやくせつはなし
・電話は顔が見えていないため、直接話をする
いじょう きつ はなし ひつよう
とき以上に気を付けて話をする必要があります。
きゃくさま はなし
お客様と話をするときには、「いつもあ
りがとうございます」「かしこまりました」「い
ていねい
かがいたしましょうか」というような丁寧な
ことばづか
言葉遣いをこころがけましょう。

でんわ ややく う ひつよう
●電話で予約を受けるときに必要なやりとり

しゅくはくしゃ なまえ しゅくはく ひ でんわばんごう かくにん
・宿泊者の名前、宿泊する日、電話番号を確認
しゅくはくたいが ぜいきんとう ふく しゅくはくりょうきん
し宿泊タイプ、税金等を含めた宿泊料金とそ
しはら ほうほう せつめい
の支払い方法を説明しましょう。

しんや ふろんとぎょうむ
●深夜のフロント業務

しゅくはくじぎょうしゃ きゃくさま たいおう しんや
・宿泊事業者はお客様に対応するため、深夜で
めいじじょう ふろんとぎょうむ おこな ひつよう
も2名以上でフロント業務を行う必要があります。
し ふとこうたい はたら
す。うまくシフト交代しながら働きましょう。

5

ぎょうむ ないよう
業務の内容

きかく こうほうぎょうむ
【企画・広報業務】

しゅくはくしせつ き きゃくさま たの いべんと きかく はたら
宿泊施設に来たお客様に楽しんでもらえるようにイベントを企画したり、まだあなたの働いている
しゅくはくしせつ し ひと じょうほう とど しごと がいこくじん してん のうりよく はっき
宿泊施設のことを知らない人たちに情報を届けたりする仕事です。外国人であるあなたの視点や能力が発揮
されやすい仕事でもあります。

きかくぎょうむ ぼいんと
●企画業務をするときのポイント

いべんと きかく
●イベント企画

- しゅくはくしせつ きゃくさま たの とくべつ
・宿泊施設によっては、お客様に楽しんでいただくため、特別な
いべんと きかく ぼあい
イベントを企画している場合があります。どうやったらもっと滞在
たの どうりよう いっしょ かんが
を楽しんでもらえるかを同僚と一緒に考えてみましょう。



しゅくはくよやく きゃくさま こじんじょうほう なまえ じゅうしょ でんわばんごう めーあどれす き
宿泊予約のとき、お客様の個人情報（名前、住所、電話番号、メールアドレスなど）を聞く
ことがあります。これをお客様の確認なく、別の目的で使うことはできません。イベントの企画
きやくさま かくにん べつ もくてき つか いべんと きかく
をしてお知らせなどを送るとき、お客様に確認しているかに注意しましょう。

こうほうぎょうむ ぼいんと
●広報業務をするときのポイント

じょうほうはっしん
●情報発信

- うえぶページ ちらし さくせい
・ウェブページやSNS、チラシなどを作成して、
おお きゃくさま め くふう しごと
多くのお客様の目にとまるように工夫する仕事
ぼくご はっしん おこな
です。あなたの母国語での発信を行うことで、
たくさんの母国の方に来ていただけるようにす
ることも大切な仕事です。
いんたーねつとさいと けんさく めたさーち
・インターネットサイトなどの検索（メタサーチ
じしやこうしきさいと ばらん
といいます）には自社公式サイトのプランが
じどうき けいさい ほか
自動的に掲載されるわけではありません。他の
りょこうがいしゃ ばらん うえく おお
旅行会社のプランが上に来ることが多いため、ど

じしやこうしきさいと き
うやったら自社公式サイトに来てもらえるよう
けんとう
になるか検討しましょう。

しゃしん どうが さつえい
●写真・動画などの撮影

- ほてる せんでん ほてる かんない さつえい
・ホテルを宣伝するためにホテルの館内で撮影し
しゃしん きゃくさま うつ
た写真であっても、お客様が写りこんでいれば、
きゃくさま きよか しょう
そのお客様の許可なしでは使用することはでき
ちゅうい
ないので注意しましょう。



5 ぎょうむ ないよう 業務の内容

せつきゃくぎょうむ 【接客業務】

しゅくはくしせつ かんない かいぎしつ けっこんしきじょう しごと ばあい
宿泊施設では、館内、会議室や結婚式場などで仕事をする場合もあります。
きゃくさま りょうりょうきん かんけい えがお せつ だいじ
お客様の利用料金に関係なくいつも笑顔で接することがもちろん大事です
しごとじょう まなー ちゅういじこう おぼ
が、仕事上のマナーや注意事項もしっかり覚えておきましょう。



せつきゃく ぼいんと ●接客するときのポイント

きゃくさま み ●お客様を見かけたとき

げんき あいさつ
・元気で挨拶します。

きゃくさま こま ●お客様が困っているとき

きゃくさま こえ じょうきょう かくにん
・お客様に声をかけて状況を確認します。

しょう きゃくさま たいおう ●障がいのあるお客様への対応

ほじょけん もうどうけん かいじょけん ちょうどうけん う い
・補助犬（盲導犬・介助犬・聴導犬）の受け入れ
ことわ
は断ってはいけません。

しょう きゃくさま ちよくせつこえ ひつよう
・障がいのあるお客様に直接声をかけて必要な
さ ぼーと かくにん
サポートを確認します。

たいおうほうほう わ ばあい じょうし どうりよう
・対応方法が分からない場合は、上司や同僚など
かくにん ま
に確認するのでしばらく待っていただきたいこ
つた
とを伝えます。

きゃくさま えれべーた の ●お客様がエレベータに乗るとき

えれべーた ぼたん お
・エレベータのボタンを押してあげます。また、
えれべーた りょう きゃくさま ゆうせん
エレベータの利用はお客様を優先します。

きゃくさま へや もの とど ●お客様の部屋に物を届けるとき

とど まえ でんわ きゃくさま へや
・届ける前に電話でお客様が部屋にいるかどう
かくにん
かを確認します。

どあ のつく へんじ ばあい へや まえ
・ドアをノックしても返事がない場合、部屋の
もの お
前に物を置いてはいけません。

5

ぎょうむ ないよう
業務の内容

れすとらん さーびすぎょうむ
【レストランサービス業務】

れすとらん じゃくさま りょうりょうきん かんけい えがお せつ
レストランでは、お客様の利用料金に関係なくいつも笑顔で接することが
もちろん大事ですが、料理や飲み物を提供するときのマナーや注文をうける
とき ひつよう あれるぎー ちしき しごとじょう ちゅういじこう おぼ
時に必要なアレルギーの知識など仕事上の注意事項もしっかり覚えておきま
しょう。



れすとらん さーびす ぽいんと
● レストランサービスをするときのポイント

よやく う
● 予約を受けるとき

にちじ にんずう た もの あれるぎー す
・日時と人数のほか、食べ物のアレルギーや好き
きら うむ かくにん
嫌いの有無も確認します。

じゃくさま らいてん
● お客様が来店したとき

なんめい らいてん かくにん
・何名での来店か確認します。
よやく かくにん よやく
・予約の「ある」「なし」を確認し、予約のあるお
じゃくさま よやくせき あんない
客様は予約席まで案内します。
きんえん れすとらん れすとらんない きつえん
・禁煙のレストランであれば、レストラン内で喫煙
できないことを伝えます。

ちゅうもん う
● 注文を受けるとき

じゃくさま よ じょうきょう おう
・お客様に呼ばれなくても、状況に応じて
ちゅうもん き い
注文を聞きに行きます。
じゃくさま にかて しょくもつ あれるぎー
・お客様に苦手なものや食物アレルギーがある
かくにん じょうほう ちょうりば つたえ
かどうかを確認し、その情報を調理場に伝
えます。
あるこーる ちゅうもん う さいみまん
・アルコールの注文を受けるとき、20歳未満の

ひと くるま うんてん ひと あるこーる ていきょう
人や車を運転している人にアルコールを提供
できないことを伝えます。

じかん りょうり じかん
・時間のかかる料理については、時間がかかるこ
とと、提供する順番が遅くなるかもしれない
ことを伝えます。

ちゅうもん う じゃくさま ちゅうもんないよう かくにん
・注文を受けたら、お客様に注文内容の確認を
おこな
行います。

じゃくさま しょくじ
● お客様が食事しているとき

じゃくさま はし ゆか
・お客様がお箸やスプーンなどをテーブルから床
お ばあい あたら じゃくさま
に落としてしまった場合、新しいものをお客様
わた
に渡します。

じゃくさま かえ
● お客様が帰るとき

あま りょうり へや も かえ じゃくさま
・余った料理を部屋に持ち帰ろうとするお客様が
ばあい れすとらん るーる も
いた場合、レストランのルールにしたがって、持
かえ かのう つた
ち帰りが可能かどうかを伝えます。

5

ぎょうむ ないよう
業務の内容

かんれんぎょうむ
【関連業務】

しゅくはくしせつ しごと の もの た もの はんばい みせ しごと
宿泊施設での仕事として、飲み物、食べ物やおみやげなどを販売する店で仕事をすることがあります。また、
た おる こっぷ は ぶらし でんきゅう びひん てんけん こうかん たの ばあい
タオル、コップ、歯ブラシや電球などの備品を点検したり、交換したりすることを頼まれる場合もあります。
しゅくはくぶんや とくていぎのう ざいりゅうしかく も みな ぎょうむ おも たんとう
宿泊分野における特定技能の在留資格を持っている皆さんはこれらの業務を主に担当することはありませ
んが、他の業務と同じようにポイントを覚えておきましょう。

はんばいぎょうむ ぽいんと
●販売業務をするときのポイント

じぜんかくにん
●事前確認

- お客様に聞かれたときに答えられるように、店のどこにどんな商品が置かれているかを確認します。
- 現金、クレジットカード、電子マネーなど、店で使える決済方法を確認します。また、レジの使い方を覚えます。

かいけい
●会計のとき

- たばこやアルコールを20歳未満の人に販売することは日本の法律で禁止されています。たばこやアルコールを買う人が20歳未満の可能性があるとき、身分証明書の提示を求めて20歳以上であるかを確認します。



びひん てんけん こうかんぎょうむ
●備品の点検・交換業務

じぜんかくにん
●事前確認

- 対象の備品について必要な数、点検方法と在庫の保管場所を確認します。

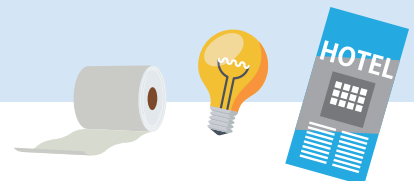
てんけん こうかん
●点検・交換のとき

- 点検・交換作業はお客様の邪魔にならないように気を付けます。
- お客様の部屋にある備品を点検・交換するとき、通常の清掃時を除き、お客様の許可を取ります。

- 車いすのお客様のために、浴室のシャワーヘッドや備品などを手の届きやすい場所に置きます。
- 聴覚障がいのお客様のために、文字表示可能なテレビなどを用意します。

てんけん こうかん
●点検・交換したあと

- 宿泊施設のルールに沿って、点検結果や交換数などを記録します。



6

とらぶる くれーむ たいおう
トラブル・クレームへの対応



けーす べつくれーむ たいおうほうほう
●ケース別クレーム対応方法

きゃくさま たいざいまえ たいざいちゆう たいざいご ふかい
お客様が滞在前、滞在中、滞在後に不快
な気持ちになったとき、お叱りや改善の要望
すったふ う
をスタッフが受けることがあります。これを
くれーむ い きほんてき きゃくさま
クレームと言います。基本的にはお客様から
しか う りゆう き
お叱りを受けている「理由」をよく聞いて、ど
のようにかいけつ かんが
解決すべきかを考えることになりま

ひとり う と どうりょう じょうし
すが、一人で受け止めず、同僚や上司にすぐに
そうだん たいせつ
相談することが大切です。



しか う けーす たと つぎ ばあい
お叱りを受けるケースには、例えば次のような場合があります。

けーす ケース	たいおうほうほう れい 対応方法（例）
<p>①お客様の要望にすぐにこたえることができなかった／要望にこたえることをすっかり忘れてしまった。</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • 自分が悪いというときは、まず素直に「申し訳ありません」と謝りましょう。 • 仮に自分のせいでなくても、その場で反論するのではなく、お客様のお叱りの理由を聞いたうえで、同僚や上司に対応方法について相談しましょう。
<p>②お客様に用意した部屋について、隣がうるさい、設備が壊れている、事前の説明と違うといった理由で部屋の変更を希望している。</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • お叱りの理由をお客様に確認します。感じ方は人によってちがいますが、お客様に満足していただけるようにスタッフと調整をする、壊れた設備を修理する、空いている別の部屋を準備するなどの対応が必要になります。 • 同僚や上司に確認して、対応方法について一緒に検討しましょう。

7

きゅうけい きゅうか と かつ
休憩・休暇の取り方

てきせつ きゅうけい きゅうかしゆとく
●適切な休憩、休暇取得

ろうどう けいやく むす ろうどう じかん きゅうけい
労働契約を結ぶときに、労働時間（休憩
じかん きゅうか しゆとく しよめん めいじ
時間・休暇の取得）についても、書面で明示さ
れていきますので、自分がどのような条件で働く
かを事前に確認しておきましょう。

まわ ひと はいりよ
ように、周りの人たちへの配慮やゆずりあい
ひつよう
が必要になるときがあります。休憩をとるとき
には、周りの人たちに声がけをすることが大事
ですし、シフト以外の休暇を取るときは、あら
し ふ と いがい きゅうか と
かじめ休むことができるかどうか上司に相談し
て、他の人と調整を行うことが必要になります。



ろうどうじかん かんり あんぜんえいせい かくほう
労働時間管理、安全衛生の確保等については、
ろうどうきじゆんほう さいていちんぎんほう ろうどうあんぜんえいせいほう
労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法等に
したが たいおう やと んし か
従って対応することが、雇主に課せられてい
ます。

けいやく き きゅうけい ひる よる きゅうけい
契約で決められた休憩（昼・夜の休憩）や
きゅうか はたら だいじ けんり
休暇は働いているあなたの大事な「権利」です
ので、しっかりと取らなければなりません。

ただし、休むときには、しごと
仕事がうまくいく



1

日本の宿泊業にはあなたが必要です

日本の宿泊業においては、海外の観光客が増えてい
る中で、お客様にストレスの少ない宿泊体験を提供する
ため、皆さんのような国外からの働き手による「おもてなし」
が必要です。

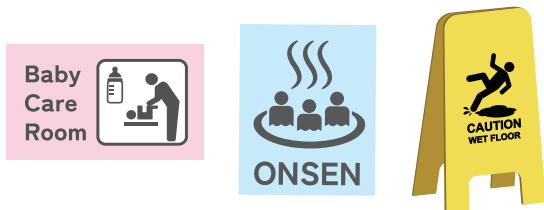
●お客様のニーズをキャッチする

海外観光客にウェブサイト上で情報提供したり、チラシを作ったりします。



●宿泊施設が伝えたい情報を正確に伝える

施設内サインの改善などによって、お客様に必要な情報を正確に伝えます。



●宿泊業界に新しい視点をもたらす

会議の発言で新しい気づきを与えたり、新サービスを開発したりします。

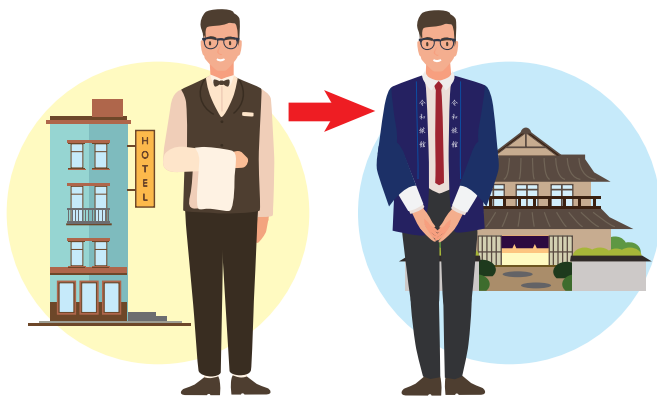


2

転職について

みなさんがキャリアを考えた中で、違う職場（宿泊事業）に転職するというのも考えられます。ただし、特定技能1号の資格を持つ方の転職には制限もあります。

まず、みなさんの転職は同一の業務区分内に限られます。宿泊業に従事している方であれば、宿泊業の中でしか転職はできません。



つぎに、皆さんを雇い入れる会社・企業が、外国人雇用をたたく行えるかどうかの確認が必要です（会社はその条件をクリアするために登録支援機関に頼むこともできます）。あなたが転職したいと考えている会社が、この条件を満たしているかを、会社や登録支援機関に聞いて確認してください。



転職するときには、現在の会社の上司にあらはじめ相談しておくことも必要です。いつあながやめるのか、賃金の支払いがどうなるか、休暇の扱いなどについて確認し、お互いで合意することが必要になります。



3

せんぱいがいこくじんざい きゃりあすてっぷ
先輩外国人材のキャリアステップ

● **ドイ ティ チャン (DOI THI TRANG) さん** 出身国: ベトナム

【入社 の きっかけ から 将来 の キャリア プラン について】

2017 年 に 来日 し、日 本 語 学 校 に 入 学 し ま し た。学 校 で の 勉 強 と と も に、ア ル バ イ ト を し な が ら 日 本 語 を 学 び ま し た。在 学 中 か ら 宿 泊 業 に 興 味 が あ り、就 職 し た い と 考 え て い ま し た。

そ し て、2018 年 7 月 に 日 本 語 能 力 試 験 の N2、2019 年 4 月 に 宿 泊 業 技 能 測 定 試 験 を 受 験 し、無 事 に 合 格 し ま し た。卒 業 後、2019 年 8 月 か ら 株 式 会 社 ワー ル ド ・ ヘ リ テ イ ジ の 契 約 社 員 と し て、現 在 は 『ホ テ ル ソ ビ ア ル な ん ば 大 国 町』 で 働 い て い ま す。将 来 的 に は、さ ら に 経 験 を 積 ん で、こ れ か ら 入 社 し て く る 外 国 人 材 の 方 の 指 導 役 に な れ る よ う に 成 長 し た い と 思 い ま す。

チャンさんのキャリアイメージ

2017年4月～ 2019年3月	来日後に日本語学校に入学
2019年4月	宿泊技能試験と 日本語能力試験N2に合格
2019年8月～	日本語学校を卒業し 宿泊業に就職 (フロント業務等を担当)
2020年8月～	外国人材の 新入社員の指導役
2024年8月～	マネージャーとして 日本の宿泊業に従事 (目標として)

【これから日本で働く外国人材のみなさまへ】

日 本 語 の 表 現 は 難 し い と こ ろ も あ り、フ ロ ン ト 業 務 も レ ス ト ラ ン 業 務 も 緊 張 し ま す が、と て も や り が い が あ り ま す。お 客 様 に 喜 ん で い た だ け る よ う に 毎 日 勉 強 し な が ら ぐ ん ば っ て い ま す。

家 族 が い な く て さ び し い と き も あ り ま す が、同 じ ベ ト ナ ム 出 身 の ス タ ッ プ も い る の で、休 日 に は 出 か け た り し て 楽 し く 過 ぎ て い ま す。日 本 人 の ス タ ッ プ も と て も 優 し く、ず っ と 日 本 に 住 ん で 働 き た い と 考 え て い ま す。



1 きゅうびょう 急病・けがのとき

でんわばんごう
電話番号 : 119

じぶん たにん きゅうびょう きゅうきゅうしゃ
自分または他人の急病やけがなどで救急車
き でんわ
に来てもらいたいときは「119」に電話しま
しよ。電話では、「救急」と言ってから、来
てもらいたい場所、急病やけがの状況、自分
なまえ れんらくさき つた
の名前、連絡先などを伝えましょう。

にほんご じしん ひと じぶん でんわ
日本語に自信がない人や自分で電話すること
ができないときは、ほんやく あぶり かつよう ちか
翻訳アプリを活用したり近
くにいる人に助けを求めましょう。

ほうにちがいこくじん きゅうきゅうしゃりよう がいど えいご
●訪日外国人のための救急車利用ガイド(英語、
ちゅうごくご かんごくご いたりあご ふらんすご たいご
中国語、韓国語、イタリア語、フランス語、タイ語)

<https://www.fdma.go.jp/publication/portal/post1.html>

2 かじ 火事のとき

でんわばんごう
電話番号 : 119

かじ でんわ
火事のときは「119」に電話しましょう。
でんわ かじ い かじ ぼしよ
電話では、「火事」と言ってから、火事の場所、
じぶん なまえ れんらくさき つた
自分の名前、連絡先などを伝えましょう。

にほんご じしん ひと じぶん でんわ
日本語に自信がない人や自分で電話すること
ができないときは、ほんやく あぶり かつよう ちか
翻訳アプリを活用したり近
くにいる人に助けを求めましょう。

3 じこ はんざい 事故や犯罪にあったとき

でんわばんごう
電話番号 : 110

じこ はんざい けいさつ き
事故や犯罪にあつてしまつて、警察に来ても
らいたいときは「110」に電話しましょう。そ
の場所にいたらまた被害にあう可能性がある
きはまず安全な場所に移動してから電話しま
しょう。

じこ でんわ じこ
事故にあつたのであれば、電話で「事故」
い き ぼしよ じこ
と言ってから、来てもらいたい場所、事故の
じょうきよう じぶん なまえ れんらくさき つた
状況、自分の名前、連絡先などを伝えましょう。
はんざい でんわ じけん
犯罪にあつたのであれば、電話で「事件」と
い き ぼしよ はんじん
言ってから、来てもらいたい場所、犯人の
とくちよう じぶん なまえ れんらくさき つた
特徴、自分の名前、連絡先などを伝えましょう。

にほんご じしん ひと じぶん でんわ
日本語に自信がない人や自分で電話すること
ができないときは、ほんやく あぶり かつよう ちか
翻訳アプリを活用したり近
くにいる人に助けを求めましょう。

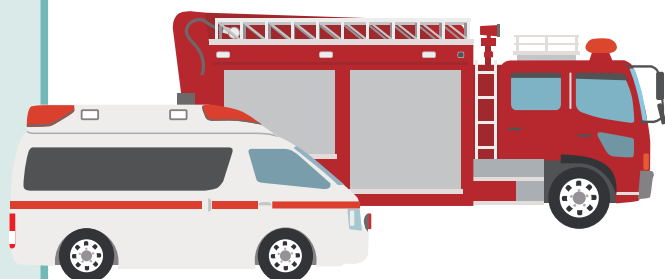
4 がいこくご しえん へるぷらいん 外国語による支援(ヘルプライン)

でんわいりようそうだん でんわいりようつうやく
●電話医療相談、電話医療通訳

こくさいいりようじょうほう せんたー
AMDA 国際医療情報センター
でんわばんごう
電話番号 : 03-6233-9266

げつ きん
(月)～(金) 10:00～15:00
しゅくじつ のぞ
※祝日、12/29～1/3を除く

<https://www.amdamedicalcenter.com/>



4

がいこくご しえん
外国語による支援（ヘルプライン）

にゅうこく ざいりゅうてつづき せいかつ かん そうだん
●入国・在留手続き、生活に関する相談

	でんわばんごう 電話番号	たいおうげんご 対応言語
がいこくご そうごう そうだん しえん 外国語総合相談支援 センター	03-3202-5535 03-5155-4039	ちゅうごくご えいご げつ きん たい だい すいよう のぞ ・中国語、英語（月～金 ※第2第4水曜は除く） ぼるとがるご げつ ・ポルトガル語（月） すべいんご すい きん ・スペイン語（水、金） べんがるご か ・ベンガル語（火） いんどねしあご か ・インドネシア語（火） べとなむご もく きん ・ベトナム語（木、金）
がいこくじんそうごうそだん 外国人総合相談 センター埼玉	048-833-3296	にゅうこく ざいりゅうてつづき そうだん あんない ●入国・在留手続きの相談・案内 ぼるとがるご げつ すい きん ・ポルトガル語（月、水、金） がいこくじん たい しゅうぎょうとう そうだん あんない ●外国人に対する就業等の相談・案内 えいご ぼるとがるご すべいんご ちゅうごくご かんこくご ・英語、ポルトガル語、スペイン語、中国語、韓国語、 たがるごご たいご べとなむご か タガログ語、タイ語、ベトナム語（火） せいかつ たかくしゅせいかつかんれん さーびす あんない ●生活その他各種生活関連サービスの案内 えいご ぼるとがるご すべいんご ちゅうごくご かんこくご ・英語、ポルトガル語、スペイン語、中国語、韓国語、 たがるごご たいご べとなむご じょうじたいおう タガログ語、タイ語、ベトナム語（常時対応）
はままつがいこくじんそうごうしえん 浜松外国人総合支援 ワンストップセンター	053-458-2170	にゅうこく ざいりゅうてつづき そうだん あんない ●入国・在留手続きの相談・案内 えいご ぼるとがるご すべいんご すい ・英語、ポルトガル語、スペイン語（水） せいかつ たかくしゅせいかつかんれん さーびす そうだん あんない ●生活その他各種生活関連サービスの相談・案内 えいご か きん ・英語（火～金） ぼるとがるご か きん ど にち ・ポルトガル語（火～金、土、日） ちゅうごくご きん ・中国語（金） すべいんご すい ・スペイン語（水） たがるごご もく ・タガログ語（木）



5

そくせんりょく ちいき じっせんてき
即戦力となる地域の実践的な
かんこうじんざい かくほ いくせい ぼーたるとさいと
観光人材確保・育成ポータルサイト

にほん しゅくはくぎょう がいこくじんざい かつようそくしん うえぶ さいと
●日本の宿泊業における外国人材の活用促進のための Web サイトです。



にほん しゅくはくじぎょうしゃ がいこくじんざい かつよう とりくみ しょうかい
●日本の宿泊事業者における外国人材の活用の取組を紹介します。



6

ようご かいせつ
用語解説 (50音順)
おんじゆん

ぎょう
【か行】

けんこうほけん
● 健康保険

びょうき やけがなどのときに いりょうひ けいげん う
病気やけがなどのときに医療費の軽減などが受
けられる公的な保険制度です。
こうてき ほけんせいど

けんこうほけんしやう
● 健康保険証

けんこうほけん はい しょうめい
健康保険に入っていることを証明するものです。

こうじよ
● 控除

いってい きんがく さ ひ
一定の金額を差し引くことです。

こうせいねんきんほけん
● 厚生年金保険

かいしゃ つと ひと かにゆう ねんきん
会社などに務めている人が加入する年金です。
かにゆうしゃ こうれい しょう ねんきん
加入者が高齢や障がいなどになったときに年金
いちじきん
や一時金をもらうことができます。

こくみんねんきんほけん
● 国民年金保険

かにゆうしゃ ろうごせいかつ ささ ほけん にほん
加入者の老後生活を支えるための保険です。日本
す さいいじよう さいみまん ひと
に住む 20 歳以上 60 歳未満のすべての人など
かにゆう ぎむ
が加入する義務があります。

こくみんけんこうほけん
● 国民健康保険

かいしゃ けんこうほけん かにゆう いちぶ ばあい
会社の健康保険に加入しているなど一部の場
合を除き、日本で住民登録している人すべてが加入
のぞ にほん じゅうみんどうろく ひと かにゆう
しなければならない公的医療保険です。
こうてきいりようほけん

ぎょう
【さ行】

さいていちんぎんほう
● 最低賃金法

くに き きんがくいじよう ちんぎん ろうどうしゃ しはら
国が決めた金額以上の賃金を労働者に支払うこ
とを義務づける法律です。
ぎむ ほうりつ

しゃかいほけん
● 社会保険

いってい じようけん み ひと かにゆう
一定の条件を満たす人が加入しなければなら
ない医療保険や年金保険などを指します。
いりようほけん ねんきんほけん さ

しよほうせん
● 処方箋

いしや かんじゃ だ くすり しゆるい りよう か
医者が患者に出す薬の種類や量などを書いた
書類です。
しゆるい

ぜんかんちゅうい ぎむ
● 善管注意義務

しゃかいいつぱんてき もと ちゅうい はら か いえ
社会一般的に求められる注意を払って借りた家
しよう ぎむ
を使用する義務です。

こうたい
● シフト交代

しゅっせん じかんたい やす と ひ じゅうぎょういん
出勤の時間帯や、休みを取る日を従業員ごと、
または職場ごとに決めて働く制度です。
しよくば き はたら せいど

そんもう
● 損耗

きず よご さ
傷、汚れやへこみなどを指します。

しゅうにゅういんし
● 収入印紙

ぜいきん てすりよう しはら さい しょう せいふ
税金や手数料などを支払う際に使用する、政府
はっこう しょうひよう
が発行する証票です。

6

ようご かいせつ
用語解説 (50音順)
おんじゆん

ぎょう
【た行】

ちんたいけいやく
● 賃貸契約

いえ か おおや むす けいやく
家を借りるときに大家と結ぶ契約のことです。

ぎょう
【な行】

にゆうとうぜい
● 入湯税

おんせん りよう ひと しはら ぜいきん
温泉を利用する人が支払う税金です。

ぎょう
【は行】

ばんしやうひよう
● 弁償費用

たにん そんがい あた そんがい おぎな
他人に損害を与えたときにその損害を補うため
はら かね
に払うお金です。

ほじょけん
● 補助犬

め みみ てあし ふじゆう ひと てつだ もうどうけん
目や耳や手足が不自由な人のお手伝いをする盲導犬、
かいじょけん ちょうどうけん
介助犬、聴導犬のことです。

ぎょう
【ま行】

めたさーち
● メタサーチ

けんさく えんじん もち きーわーど
いくつかの検索エンジンを用いて、キーワードを
おうだんてき けんさく けんさくしすてむ
横断的に検索するような検索システムです。

もんしんひよう
● 問診票

かんじや なまえ ねんれい しょうじよう あれるぎー うむ
患者に名前、年齢、症状やアレルギーの有無な
じょうほう か じよるい
どの情報を書いてもらうための書類です。

ぎょう
【ら行】

れんたいほしやうにん
● 連帯保証人

いえ か ひと やちん ばんしやうひよう はら ばあい
家を借りた人が家賃や弁償費用を払えない場合、
か かんれんひよう はら ひと
代わりに関連費用を払う人です。

ろうどうあんぜんえいせいほう
● 労働安全衛生法

しよくば ろうどうしや あんぜん けんこう かくほ かいてき
職場における労働者の安全と健康を確保し、快適
しよくばかんきよう うなが ほうりつ
な職場環境づくりを促すための法律です。

ろうどうきじゆんほう
● 労働基準法

ろうどうしや ろうどうじようけん さいていきじゆん さだ ほうりつ
労働者の労働条件の最低基準を定めた法律です。
ろうどうしや しよう じぎょうじよう てきやう
労働者を使用するすべての事業場に適用されます。