

宿泊業における外国人材の雇用促進に関する業務 事業実施報告書

観光庁 観光産業課

令和5年3月

● 目次

1. 本業務の背景と目的

1.1. 背景と目的	3
------------	---

2. 本業務のサマリー

2.1. 実施結果	5
-----------	---

(1)－① 国内におけるセミナーとマッチングイベントの開催と運営	7
----------------------------------	---

(1)－② 海外試験実施に係る外国人材受入促進を図る取組の実施	11
---------------------------------	----

(1)－③ 全国規模で宿泊施設・登録支援機関・業界団体などの連携を図る取組の実施	12
--	----

(2)－① 雇用されている特定技能外国人へのヒアリング調査	13
-------------------------------	----

(2)－② 特定技能外国人を雇用している宿泊施設へのヒアリング調査	15
-----------------------------------	----

(2)－③ 宿泊業の職業としての魅力を発信するための素材づくり	16
---------------------------------	----

1. 本業務の背景と目的

1.1. 背景と目的

宿泊業は全産業平均と比べて欠員率が高いことや、今後増加するインバウンドへの対応なども含め、特定技能外国人に大きな期待が持たれています

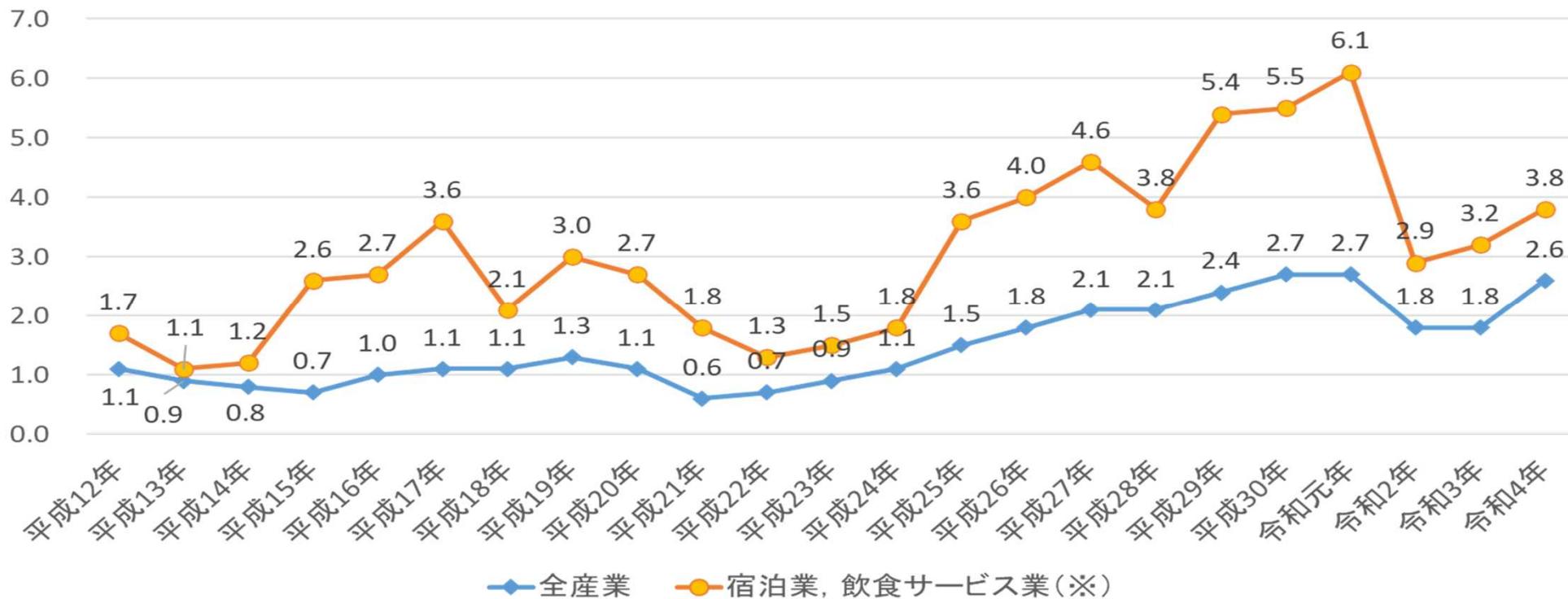
背景と目的

【本業務の背景と目的】

- 宿泊業の欠員率は全産業平均と比べると高く、また直近では新型コロナウイルス感染症の影響が落ち着き、観光需要に改善の兆しが見えてきている中、欠員率が増加傾向にあることが見て取れる。
- 令和4年12月現在の特定技能1号在留外国人数（宿泊業）は206名であり、その活用が期待されている。

全産業と宿泊業（飲食サービス業を含む）の欠員率比較

【職業別欠員率】（％）



出所：厚生労働省「雇用動向調査」

(※) 平成12～15年は「旅館、その他の宿泊所」、平成16～20年は「飲食店、宿泊業」の欠員率を記載している

2. 本業務のサマリー

2.1. 実施結果

特定技能外国人の雇用促進に向けたセミナー・マッチングイベントを開催するとともに、あわせて雇用定着に向けた要因や成功事例を探るためのヒアリング調査を実施しました

業務の全体像

業務の全体像

実施内容

 (1) 宿泊分野の特定技能制度の周知に係るセミナー及び雇用促進に向けたマッチングイベントの実施

① 国内におけるセミナーとマッチングイベントの開催と運営

② 海外試験実施に係る外国人材受入促進を図る取組の実施

③ 全国規模で宿泊施設・登録支援機関・業界団体などの連携を図る取組の実施

導入セミナーの実施

本セミナーの実施

マッチングイベントの実施

参加者アンケートの収集・分析

海外でのマッチング状況

協議会の実施

 (2) 宿泊分野における外国人材の雇用促進に向けた課題や取組の整理

① 雇用されている特定技能外国人へのヒアリング調査

② 特定技能外国人を雇用している宿泊施設へのヒアリング調査

③ 宿泊業の職業としての魅力を発信するための素材づくり（インタビュー動画制作）

ヒアリング調査（宿泊分野）

ヒアリング調査（他分野）

コンテンツ作成

 (3) 事業総括（事業実施報告書の提出）

本業務を踏まえた考察

本セミナー・マッチングイベントの前に、本セミナーやマッチングイベント参加への足掛かりとなるよう、特定技能制度の理解・外国人材雇用の検討促進を図る導入セミナーを開催しました

(1) 宿泊分野の特定技能外国人制度の周知に係るセミナー及び雇用促進に向けたマッチングイベントの実施

① 国内におけるセミナーとマッチングイベントの開催と運営

開催概要

	導入セミナー	本セミナー	マッチングイベント
目的	宿泊施設に外国人材雇用および特定技能制度の趣旨や概要、基本的な知識を説明し、 外国人材雇用および特定技能制度に興味 を持ってもらうことを目的とする	特定技能制度に関して具体的な雇用手続きや具体的なメリット、受け入れ態勢の注意点について説明し、 特定技能制度についてより深い知識を習得 してもらうことを目的とする	宿泊施設と特定技能外国人との雇用マッチングのための機会を提供 し、特定技能外国人の雇用促進につなげることを目的とする
対象者	<ul style="list-style-type: none"> 特定技能制度に関する知識をほとんど持っていない宿泊事業者 	<ul style="list-style-type: none"> 特定技能外国人の雇用を検討している宿泊事業者 	<ul style="list-style-type: none"> 特定技能外国人の雇用を検討している宿泊事業者 特定技能外国人
実施日	オンライン開催 1回（令和4年9月） ※観光庁YouTubeにアップロードしアーカイブ化	オンライン開催 2回（令和5年1月） 現地開催 8回（令和4年11月～令和5年2月） ※東京2回、大阪、名古屋、福岡、別府、草津、城崎	
プログラム内容	<ul style="list-style-type: none"> 特定技能外国人制度の趣旨・概要・基本的な知識などについて説明 質疑応答 	導入セミナーで伝えていない具体的な申請手続きや受入の際のメリットなどについて説明 <ul style="list-style-type: none"> 特定技能外国人に関するポイントについて 特定技能外国人を雇用する際の具体的な手続きなど 質疑応答 	<ul style="list-style-type: none"> マッチングイベント <ul style="list-style-type: none"> 参加宿泊施設からの施設紹介・PR 参加外国人材からの自己PR 質疑応答 自由対談
参加者数	<ul style="list-style-type: none"> 28施設（31人） 	<ul style="list-style-type: none"> 合計 66施設（76人） 	<ul style="list-style-type: none"> 宿泊施設 合計 28施設（36人） 外国人材 合計 76人

本セミナーはオフライン8回、オンライン2回の計10回を開催しました。オフラインは都市部5回（東京2回、大阪、名古屋、福岡）、地方部3回（別府、草津、城崎）を実施しました

(1) 宿泊分野の特定技能外国人制度の周知に係るセミナー及び雇用促進に向けたマッチングイベントの実施

① 国内におけるセミナーとマッチングイベントの開催と運営

【開催場所・回数】

- ・ オフライン開催8回

都市部：東京(2回)、大阪、名古屋、福岡

地方部：別府(大分)、草津(群馬)、城崎(兵庫)

- ・ オンライン開催2回

■ 実施スケジュール

No	日程	開催エリア	講師	会場
①	令和4年11月1日(火)	東京	愛甲香織氏	TKP神田ビジネスセンター
②	11月10日(木)	大阪	花堂哲氏	TKP大阪淀屋橋カンファレンスセンター
③	11月17日(木)	名古屋	愛甲香織氏	TKP名古屋栄カンファレンスセンター
④	11月24日(木)	福岡	花堂哲氏	福岡県中小企業振興センター
⑤	12月15日(木)	別府	愛甲香織氏	ホテルニュー松実
⑥	令和5年1月12日(木)	草津	愛甲香織氏	草津温泉ホテルヴィレッジ
⑦	1月19日(木)	オンライン	花堂哲氏	ZOOMウェビナー
⑧	1月26日(木)	オンライン	愛甲香織氏	ZOOMウェビナー
⑨	2月9日(木)	東京	花堂哲氏	AP浜松町
⑩	2月16日(木)	城崎	花堂哲氏	とど兵

本セミナーは、特定技能制度の手続き方法など具体的な内容について説明するセミナーと、外国人材との雇用マッチング機会を提供するマッチングイベントの2部構成で実施しました

(1) 宿泊分野の特定技能外国人制度の周知に係るセミナー及び雇用促進に向けたマッチングイベントの実施

① 国内におけるセミナーとマッチングイベントの開催と運営

	時刻	所要時間(分)	内容	登壇者	詳細
セミナー	13:00	5	開会・挨拶	観光庁	開会挨拶
	13:05	15	講師講演①	神田裕幸氏	<講演内容> 外国人材雇用に際してのポイント
	13:20	30	講師講演②	花堂哲氏 愛甲香織氏	<講演タイトル> 「特定技能」外国人材活用 知っておきたい雇用から就業までのポイント <講演内容> ①特定技能外国人の具体的な雇用手続きフローについて ②特定技能外国人を雇用する具体的なメリット、問題点 ③特定技能外国人を雇用する際の受入体制、またその注意点について
	13:50	15	質疑応答		
	14:05	10	動画配信		実際に宿泊施設で働いている特定技能外国人の様子を動画で配信
休憩 (14:15～14:30)					
マッチング イベント	14:30	5	説明	—	・参加施設説明 ・各ブースで座談会
	14:35	110	面談 ※各ブースにて	—	・施設紹介 ・外国人材の自己PRプレゼン ・双方の質疑応答 ・自由対談 ※6ブース程度の場合、1ターム15分×6=90分 ※1ブース人数：1施設 対 複数学生など (+ その他希望者)
	16:25	5	閉会	—	閉会挨拶、参加者アンケートの案内

マッチングイベントでは、宿泊施設と外国人材が対面で相互コミュニケーションを図りマッチングすることを狙い、現地開催を重視しました

(1) 宿泊分野の特定技能外国人制度の周知に係るセミナー及び雇用促進に向けたマッチングイベントの実施

① 国内におけるセミナーとマッチングイベントの開催と運営

〈本セミナー・マッチングイベントのべ参加者数〉

■ セミナー：宿泊施設：62施設（71名）

■ マッチングイベント：宿泊施設：28施設（35名） / 外国人材：76名

日程	開催エリア	会場	セミナー		マッチングイベント			
			宿泊施設 (施設数/ 人数)	外国人材 (人数)	雇用したい外国 人材の有無※1 (件)	採用が 成立した件数 ※2 (件)		
令和4年	11月1日(火)	東京	TKP神田ビジネスセンター	10/15	6/9	22	6	1
	11月10日 (木)	大阪	TKP大阪淀屋橋 カンファレンスセンター	5/6	5/8	11	5	3
	11月17日 (木)	名古屋	TKP名古屋栄 カンファレンスセンター	5/5	3/3	3	1	0
	11月24日 (木)	福岡	福岡県 中小企業振興センター	7/8	4/5	7	4	1
	12月15日 (木)	別府	ホテルニュー松実	5/5	-	-	-	-
令和5年	1月12日(木)	草津	草津温泉ホテルヴィレッジ	3/3	-	-	-	-
	1月19日(木)	オンライン	Zoom	10/10	2/2	5	2	0
	1月26日(木)	オンライン	Zoom	7/9	4/4	10	2	0
	2月9日(木)	東京	AP浜松町	7/7	3/3	17	0	0
	2月16日(木)	城崎	とど兵	3/3	1/1	1	0	0

※1事後アンケートにて「今回のマッチングイベントを通して雇用したい特定技能外国人がいましたか」という質問に対して、「いた」と回答した宿泊施設の数にカウント。事後アンケートに回答していない宿泊施設も一部あり

※2フォローアップ調査の集計結果を基にカウント。フォローアップ調査に回答していない宿泊施設も一部あり

登録支援機関が間に入って海外における特定技能外国人の雇用促進を行うことで、計20件のマッチングが成立しました

(1) 宿泊分野の特定技能外国人制度の周知に係るセミナー及び雇用促進に向けたマッチングイベントの実施

② 海外試験実施に係る外国人材受入促進を図る取組の実施



目的

- 海外試験実施前において、試験実施国の現地日本語学校や送り出し機関などに対して、特定技能試験合格後から就労するまでのフロー、日本の宿泊施設の業務内容などを説明し、受験参加者の増加を図る取組を実施する
- 試験の合格発表後などにおいて、外国人材と宿泊施設とのマッチングイベントを開催、雇用を促進する



海外試験実施概要

- **ネパール**
 - 開催期間：2022/10/10～12、14～16、18～20 計9日間
 - 申込128名、受験者71名、合格者27名
- **インドネシア**
 - 開催期間：2022/11/29～12/10 計9日間
 - 申込229名、受験者115名、合格者62名



アプローチ

- **Step1：試験実施国への周知**
 - 宿泊業技能試験センターおよび登録支援機関が、海外の日本語学校・送り出し機関への説明など実施
- **Step2：マッチング機会創出に向けた取組**
 - 登録支援機関が現地日本語学校・送り出し機関・外国人材に対してマッチング機会の創出に向けた取組を実施

実施結果及び成果

- 登録支援機関5社が試験前・試験中・試験後の取組としてネパール・インドネシアにおいて外国人材を対象に下記取組を実施
 - 試験前：試験前セミナーなどの開催（試験開催告知／申込解説／試験対策／日本のホテル・旅館に関する説明など）
 - 試験中：試験終了後会場で受験生を対象に宿泊施設への就職相談会を開催（フライヤーの配布、求人紹介など）
 - 試験後：合格者を対象としたオンラインイベント、メールなどによる個別アプローチを通じて求人紹介
- 取組の結果、外国人材への日本への興味関心、受験意欲の向上に寄与し、ネパールにおいて9件、インドネシアにおいて11件の雇用が成立（その他インドネシアにて2件面接予定）

宿泊分野の特定技能協議会規約に沿って、関係省庁及び宿泊事業者団体間で、情報共有・意見交換を実施しました

(1)宿泊分野の特定技能外国人制度の周知に係るセミナー及び雇用促進に向けたマッチングイベントの実施

③全国規模で宿泊施設・登録支援機関・業界団体などの連携を図る取組の実施

■ 開催概要

会議名	第5回宿泊分野特定技能協議会
主旨 (協議会規約)	特定技能外国人の適正な受入れ及び保護を行うため、また、各地域の特定技能所属機関が必要な特定技能外国人を受け入れるため、構成員が相互に連絡を図ること及び必要な措置を講ずることを目的とする
実施日	令和4年12月21日（水）11:00-12:00
実施場所	中央合同庁舎2号館12階 国際会議室

■ 議題

1. 宿泊分野特定技能協議会規約の変更について
2. 8月改正の概要について（受入れ見込数の見直し及び制度の改善）
3. 宿泊分野における特定技能外国人の受入れ状況などについて
4. 今年度実施中の予算事業に関する報告
5. 宿泊分野の特定技能外国人受入れの好事例
6. 意見交換
7. その他

■ 参加者

【有識者】

- ・森下 晶美 東洋大学国際観光学部国際観光学科 教授

【宿泊事業者団体】

- ・一般社団法人日本ホテル協会
- ・一般社団法人全日本ホテル連盟
- ・全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会
- ・一般社団法人日本旅館協会

【行政機関】

- ・警察庁
- ・法務省出入国在留管理庁
- ・外務省
- ・厚生労働省
- ・国土交通省観光庁

キャリアパスや教育方針が雇用促進にどのような影響を与えるか調査するため、11施設の旅館やホテルと、そこで働く特定技能外国人にヒアリングを実施しました

(2)宿泊分野における外国人材の雇用促進に向けた課題や取組の整理

①雇用している特定技能外国人へのヒアリング調査

【ヒアリング施設一覧】

No	会社名	都道府県	形態 (旅館orホテル)	およその 顧客構成比 (国内：海外)	従業員数	外国人材の雇用人数 (うち、特定技能外国人数)
1	A社	大分県	ホテル	9：1	50名	41名(1名)
2	B社	東京都	ホテル	7：3	850名	23名(1名)
3	C社	岐阜県	旅館	9：1	48名	8名(1名)
4	D社	岐阜県	旅館	7：3	140名	11名(5名)
5	E社	京都府	旅館	9：1	46名	2名(1名)
6	F社	山形県	旅館	9：1	86名	2名(1名)
7	G社	山口県	旅館	9：1	200名	17名(2名)
8	H社	兵庫県	旅館	9：1	87名	10名(1名)
9	I社	北海道	旅館	9：1	50名	12名(0名)
10	J社	大分県	旅館	9：1	61名	4名(0名)
11	K社	和歌山県	旅館	9：1	50名	1名(1名)

特定技能外国人へのヒアリングから、キャリアパスの形成支援や教育体制の構築、コミュニケーションの活性化が雇用定着に重要であると考えられます

(2)宿泊分野における外国人材の雇用促進に向けた課題や取組の整理

①雇用している特定技能外国人へのヒアリング調査

ヒアリング調査の概要

結果・得られた示唆



目的

- キャリアパスについて、外国人材がどのように考え、また施設側とどのような共有をおこなっているかを把握し、それがモチベーションにどのような影響を与えているか整理する
- 働きがいと雇用定着につながる要因と仮定し、働きがいと雇用定着の関係性を明らかにする



ヒアリング設計

実施内容①外国人材のキャリアパスや宿泊施設の教育方針に焦点を当ててヒアリング

- 在留期間5年間で到達したい目標・目指したい姿
- 目標・目指したい姿に向けて、どのような業務をどの程度の期間で行い、どのような経験やスキルを身につけるか

実施内容②特定技能外国人の定着の要因と考えられる働きがいについてヒアリング

- 特定技能外国人の視点から見た、働きがいの要因
- 働きがいの有無
- 現在の宿泊施設で就労を継続する意向

キャリアパス形成支援の重要性

- 「フロント業務でバリューを発揮できるようになりたい」など明確なキャリア目標を持つ外国人材はモチベーションが高く、長期間働いている傾向にある
- 日本ならではのおもてなしの接客スキルや日本語能力などのスキルアップを目指している外国人材は、仕事に対するモチベーションが高い傾向にある
- キャリアパスについて上司に相談したり認識をすり合わせることで、順調にキャリア形成を進めることができている様子の外国人材が多くみられ、キャリア面談やキャリア形成サポートを実施している宿泊施設では、外国人材が定着しやすい傾向にある

教育体制構築の重要性

- 上司から仕事に対する評価やフィードバックを受けることは、働くうえでのモチベーションになると考えている外国人材が多い傾向にある
- 外国人材の中には、慣れない異国の地で外国語を使用して働くことに不安を感じている方がいる。特に雇用間もない時期は、業務教育に限らず生活相談などの丁寧なサポートが重要と考えられる

施設内外のコミュニケーション活性化の重要性

- 職場におけるコミュニケーションや雰囲気・人間関係は、外国人材の働きやすさに直結しており、働きがいの重要な要素となっている
- 職場の上司に気軽に相談できる関係性や環境が整っていることで、外国人材が安心して働くことができている
- 地域に同じ国籍や近い境遇の仲間がいることで、外国人材が孤立せずに定着することができる

宿泊施設を対象に、キャリアパスの形成支援や教育体制の構築、コミュニケーションの活性化に向けた取組実施例をヒアリングしました

(2) 宿泊分野における外国人材の雇用促進に向けた課題や取組の整理

② 特定技能外国人を雇用している宿泊施設へのヒアリング調査

ヒアリング調査の概要

結果・得られた示唆



目的

- 教育方針やキャリアパスの形成支援について参考となる事例などを整理する
- 人材不足の実態や特定技能外国人に期待すること、そのギャップなどについて整理し、宿泊施設に求められる対応などを明らかにする



ヒアリング設計

実施内容① 外国人材のキャリアパスや宿泊施設の教育方針に焦点を当ててヒアリング

- 特定技能外国人に対する教育方針
- 在留期間5年間で到達してほしい目標・目指してほしい姿
- どのような業務をどの程度の期間で行い、どのような経験やスキルを身につけてもらうか

実施内容② 特定技能外国人の定着の要因と考えられる働きがいについてヒアリング

- 宿泊施設の視点から見た、働きがいを創出するための取組

キャリアパス形成支援の実施例

- 2,3年後のキャリアデザインを一緒に考える研修を実施しており、上司と特定技能外国人でキャリアパスの認識をすり合わせている
- 採用当初から、いつ頃にどのような仕事を担ってもらうのか、長期的な流れを説明している。そのうえで特定技能外国人のキャリアパスや希望する仕事内容の意向を聞き、認識をすり合わせながらキャリアパスに合った仕事を任せている
- 外国人従業員・日本人従業員関係なく、全社的に各職員のビジョンを達成するための研修や目標の可視化を行っている

教育体制構築を行っている実施例

- 就労初期は宿泊施設の様々な業務をOJT形式にて経験してもらい、その後、特定技能外国人に主任クラスのスタッフを教育担当として配置、マンツーマンで業務の指導を行っている
- 特定技能外国人と毎日日報をやりとりし、その日の仕事ぶりの良い所・改善すべきところを細かくフィードバックしている

施設内外のコミュニケーション活性化の実施例

- 日本人従業員が特定技能外国人に日本のことや漢字の読み書きなどを教えるなど、積極的にコミュニケーションをとっている
- 宿泊施設外の地元の協同組合が、3ヶ月に1回程度の頻度で特定技能外国人と面談し、働く上での不安の解消を行っている
- 業務外に従業員複数名で食事をしたり周辺の観光地に行くなどして、外国人材との交流を図っている

外国人材向けコンテンツでは宿泊施設で就労する魅力を伝え、宿泊施設向けコンテンツではキャリア形成の視点と働きがい創出が重要であることを伝えています

(2)宿泊分野における外国人材の雇用促進に向けた課題や取組の整理

③宿泊業の職業としての魅力を発信するための素材づくり（動画制作）

コンテンツの対象	日本での就労を検討している外国人材
コンテンツの目的	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 外国人材が宿泊業での就労を検討するきっかけを作る ➢ 外国人材が宿泊業界や業務内容、職場や環境、やりがいなどの魅力を知る
キーメッセージ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 宿泊業では日本の文化やおもてなしの精神などに触れながらやりがいのある仕事ができる ➢ 将来に向けて、キャリアを積むことができる ➢ 多くの外国人材が特定技能制度を活用して働いており、自分の目標に向かっていきいきと働いている
コンテンツ内容	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 宿泊施設へのインタビュー <ul style="list-style-type: none"> ・ 宿泊施設の紹介 ・ 職場としての魅力 ・ 外国人材に向けたメッセージ ➢ 特定技能外国人へのインタビュー <ul style="list-style-type: none"> ・ 自己紹介 ・ 現在担当している業務について ・ 働くモチベーションについて ・ 職場の環境について ・ 現在描いているキャリアパスについて ・ 将来の目標

コンテンツの対象	宿泊施設
コンテンツの目的	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 特定技能外国人雇用の好事例の周知 ➢ 特定技能外国人のキャリア形成事例の周知
キーメッセージ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 宿泊業の実態となるマルチタスクを担える人材として、特定技能外国人が適している ➢ 外国人材も、様々なタスクをこなしていけるよう、キャリアアップするイメージを持ちながら働いている ➢ 外国人材が高パフォーマンスを発揮できるためには、キャリア形成のサポートや、働きがいの創出がカギとなる ➢ 多くの宿泊施設で特定技能外国人が活躍しており、様々なニーズに対応したサービス提供や雰囲気の活発化につながっている。また、外国人材の接客は日本人客からも高く評価されている
コンテンツ内容	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 宿泊施設へのインタビュー <ul style="list-style-type: none"> ・ 宿泊施設の紹介 ・ 外国人材雇用の現状 ・ 特定技能外国人の担当業務や仕事ぶり ・ 特定技能外国人を雇用することのメリット（施設の高付加価値化など） ・ 外国人材雇用における受け入れ環境の整備 ・ モチベーションの維持向上に向けた取組 ・ 外国人材の教育方針、キャリア形成 ➢ 特定技能外国人へのインタビュー <ul style="list-style-type: none"> ・ 自己紹介 ・ 現在の業務と働きがいについて ・ 実際に働いている様子