

関係者ヒアリング結果概要【宿泊業】

1 日時

平成30年11月1日（木）14時45分～15時35分

2 対象者

一般社団法人日本旅館協会

3 場所

東京都千代田区平河町2-5-5 全国旅館会館2階

4 対応者

法務省

5 内容

(1) 人手不足の現状について

- 有効求人倍率は他産業と比べて高水準で上昇しており、向こう5年間で2万1千人、2030年には8万5千人の需給ギャップが想定される。これは、2020年に4,000万人、2030年に6,000万人のインバウンド受入れとの政府目標に対応し、必要になる部屋数をベースに必要な人数を算出したものである。
- 本協会が会員向けに行ったアンケートによると、全国的に、求人募集をかけたも応募がないということであった。また、その原因として、不規則勤務、長時間勤務、他産業に比べると賃金が低い、土日祝日の休みが確保できないなどの点が挙げられた。
- 具体的な数値はないが、他産業と比べて離職率が高い。処遇面が他産業と比べて良いわけではなく、また、若者を中心に土日祝日休を希望する傾向があり、職業として人気がない。
- 宿泊分野では、現状、「技術・人文知識・国際業務」のほか、留学生のアルバイト、インターンシップ、技能実習などにより外国人を受け入れている。しかし、「技術・人文知識・国際業務」は通訳業務に従事するものであり、技能実習での受入れは1年間のみである。また、留学生のアルバイトについても、就労時間の上限が一週間に28時間とされている上、都市部や大学がある場所には学生がいるものの、地方ではなかなか人材を確保できないという問題もある。

(2) 人手不足解消・生産性向上のための取組について

- 個別の施設では、従業員の処遇改善のため、休館日を設けて従業員の休日を確保している企業もある。
- 宿泊業界では女性の従事者は他業種に比べて多く、高齢者も労働者として活躍しているが、高齢になると力仕事はできなくなるため、業務範囲は狭まる。
- 生産性向上のため、宿泊料の清算などIT化を進めている業務もあるが、フロント業務など業務の性質上、IT化で対応できる業務に限界がある。

(3) 技能実習の現状について

- 現在、1年間の実習で受け入れているところ、ミャンマーなどの途上国から、宿泊業での3年間の技能実習生の受入れを要請されていることから、現在、技

能検定試験の策定などの準備を進めているところである。

(4) 特定技能1号に求める業務及びその技能レベルについて

- 接客業務は、従来は単純作業と認識されていたが、一定の専門性と技能を要する業務であると考えている。
- 特定技能1号にも、日本人が従事している業務と同じ業務を行わせたいと考えている。具体的には、フロント業務補助、ベッドメイク、調理補助、予約管理、経理、広報などの業務全般をマルチタスクとして行ってもらいたいと考えている。
- 宿泊分野全般の業務の技能レベルを図る試験がないため、特定技能1号を受け入れるための試験を策定しなければならないと考えている。具体的な試験の中身については検討段階だが、技能実習2号を修了した者は特定技能1号の技能試験が免除されることを鑑みると、技能実習2号修了後の技能検定試験と同程度になるものと考えている。
- 日本語能力については、接客業務を含むため、日本語能力検定試験N4以上を求める予定である。

(5) その他

- 雇用形態については、基本的には事業主と特定技能外国人との直接雇用を考えている。ただし、例えば、スキーシーズンのみ開業する宿泊施設がある一方で、冬場に閉館する宿泊施設があるなど、全国的に雇用のアンバランスが出てくるので、季節ごとに場所を移って働けるような制度が認められれば、需給調整が取りやすいと考えている。
- 支援については、ある程度規模の大きい旅館であれば自社で対応可能であると思うが、中小企業の場合は支援機関に依頼せざるを得ないと思う。なお、支援機関については、技能実習制度の監理団体などが行うのではないかと考えている。