

## 関係者ヒアリング結果概要【外食業】

### 1 日時

平成30年11月7日（水）14時10分～15時05分

### 2 対象者

一般社団法人日本フードサービス協会

### 3 場所

東京都港区浜松町1-29-6 浜松町セントラルビル10階

### 4 対応者

法務省，農林水産省

### 5 内容

#### (1) 人手不足の現状について

- 現場である店舗では慢性的な人手不足という状況であり，接客及び調理のいずれも人手不足に陥っている。
- 特に首都圏，近畿圏，中京圏の都市部では，住人が少ない地域，交通の便の悪い地域，別の産業が盛んな地域などでパートタイマー・アルバイト従業員が集まりにくく，昔から人手不足が慢性化している。
- 近年は大きなショッピングセンター内の仕事に人が流れているという声を聞く。
- 平成29年度の有効求人倍率は，飲食物調理は3.23であり，接客・給仕では3.94と全産業平均と比べて高いといえる。
- 協会の労務委員会における意見交換会では，店舗に必要な人員が足りている状態を100パーセントとした場合の充足率は，各社の充足率の定義は異なるが，70～80パーセントという数値も出ている。充足率の基準は，調理面を含めてお客様に適正にサービスを提供できる人数を客席数や一日の回転数等を勘案して会員各社が算出しているものである。
- パートタイマー・アルバイト従業員は1年間に約4割が入れ替わる。パートタイマー・アルバイト従業員が夫の転勤に伴ったり学校を卒業したりする春先に一時的に著しい人手不足となる。
- 今後も訪日外国人の増加による需要増が見込まれる。

#### (2) 人手不足解消・生産性向上のための取組について

- 外食産業はパートタイマーが8割を占めている。雇用条件を良くするためのパートタイマーの正社員化のほか，シニアの活用，育児や介護に配慮した雇用形態等によって労働力を確保しようと努めているところである。
- 生産性・付加価値向上のための取組については，協会が2年間をかけてまとめた報告書があるのでご覧いただきたい。高性能の厨房機器の開発やキャッシュレス化など各社において考えられる取組を行っている。
- 深夜営業をしていたものの深夜時間帯の来客数が少ないことから，モーニングやランチサービスに注力するなど働く時間帯の見直しを検討しているところもある。

- しかし、接客サービスの面では、おもてなし精神を発揮するため、ある程度の人手や時間をかける必要があり、このことが外食業の特徴である。
- (3) 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
- 特定技能1号を受け入れた場合、資格外活動で働く留学生と本社で勤務するような高度人材外国人の間を埋めるような存在となることを想定しており、具体的には調理、接客・給仕を行うこととなると考えている。
  - 接客・給仕の面では、安全衛生や食品衛生についての知識が必要となる業務に従事することが想定される。例えば、HACCP（ハサップ）という管理手法による衛生管理の基礎的な知識は必要である。
  - 調理の面では、食品衛生管理の知識が必要となる業務に従事することが想定される。食材の発注や調理場のシフト管理や従業員教育も付随して行ってもらうことが考えられる。
  - クレーム対応を含め、接客業において必要となる程度で、また、従業員同士のコミュニケーションを取るためにも日本語能力は必要である。
- (4) その他
- 特定技能1号を受け入れた場合の日本人との同等以上の報酬を確保することについては、社会保険の加入等も含め、参加の会員企業に十分な周知、説明をしていきたい。企業としても覚悟を持って受け入れることが必要である。
  - 日本で5年間働いた後であれば、店長レベルの仕事ができるようになっていると考えられる。現在、日本の外食産業は海外への進出に力を入れており、日本で習得したマネジメント能力等を母国の日本企業の支店等で発揮してもらうことも考えている。