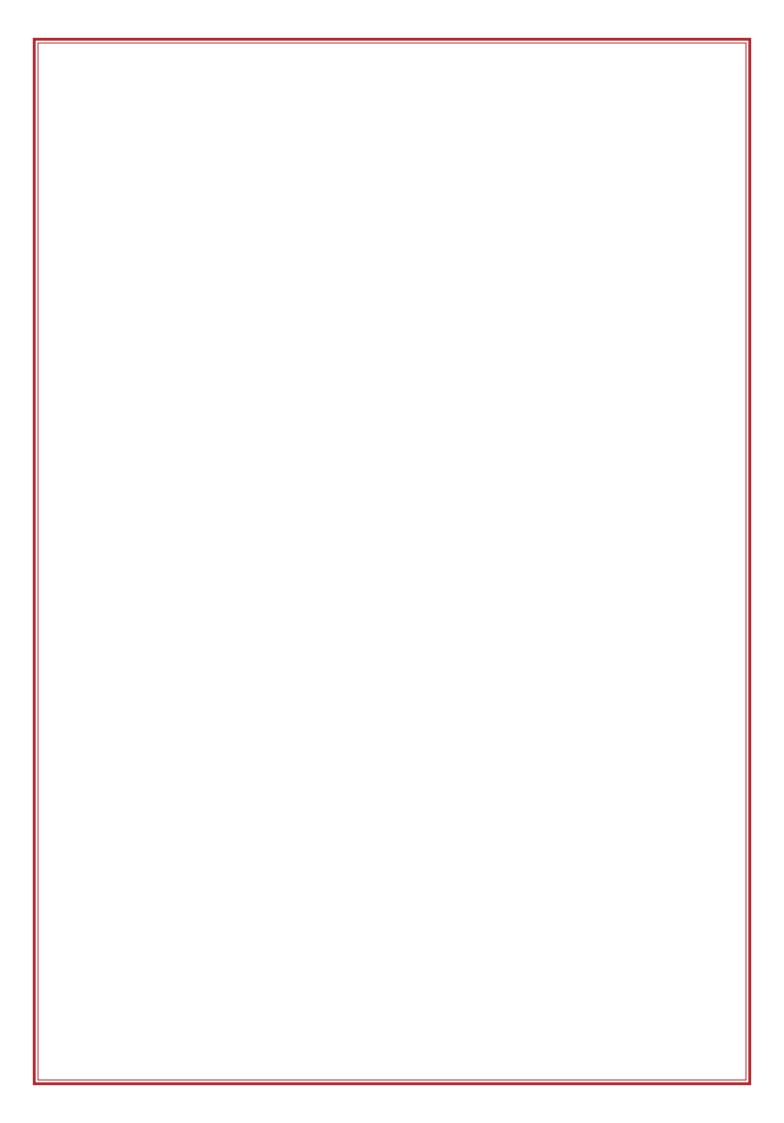
# 外国人留学生 インターンシップ

# 受け入れガイドブック



ホテル旅館外国人学生・留学生就業体験支援事業 ワーキンググループ



#### はじめに

2018年に日本を訪れた外国人旅行者は、3,000万人を超えました。一方では県内の宿泊施設では、深刻な人手不足の状況にあります。

このようななか、外国人学生や日本在住の外国人留学生を県内の宿泊施設にインターンとして受け入れることが、外国人留学生等にとっては、自己の職業適性や将来設計について考える機会となり、宿泊施設サイドでは、インターンシップを通じて学生が個別の企業や施設、宿泊業の業務内容について理解を深め、雇用に繋がるチャンスともなり、双方にとって大きなメリットがあります。

また、それに止まらず、日本的なおもてなしに新しい視点を加えることで個々の宿泊施設はもちろん地域の観光に新しい魅力を誕生させる可能性をもたらすものと考えられます。

平成30年度、静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合では、静岡県からの委託を受けて、ワーキンググループで外国人留学生等のインターンシップ受入について研究しました。

このガイドブックは、ワーキンググループの研究成果を、当組合の組合員を はじめ関係の皆様の参考にしていただくために、とりまとめたものです。

皆様の今後の外国人学生や留学生の方々のインターン受け入れの一助になり、外国人観光客へのおもてなしのグレードアップと雇用環境の改善、併せて衛生管理水準の向上を図ることに繋がれば幸いです。

また平成31年度には、30年度の研究成果を受けて実際にインターンの受け入れについて、ワーキンググループとして具体的な研究と支援を実施していきたいと考えています。

# 目次

I 宿泊産業と外国人人材
1 宿泊産業の人手不足の深刻化・・・・・・・・・・・・ 1
2 外国人労働者の増加と東アジア諸国の高齢化・・・・・・・3
3 外国人宿泊客の増加、日本人旅行客の伸び悩み・・・・・・ 5
4 外国人従業員を雇用している施設・・・・・・・・・・ 6
5 ホテル旅館へ就労する外国人の在留資格・・・・・・・・ 7
6 人手不足と新しい在留資格の創設・・・・・・・・・ 8
7 一般社団法人宿泊業技能試験センターの設立・・・・・・・ 9
8 外国人労働者の雇用に対する宿泊施設意見・・・・・・・・10
Ⅱ インターンシップと外国人留学生の動向
1 インターンシップの広がりと意義・・・・・・・・・・11
2 日本における外国人留学生の状況・・・・・・・・・・・13
Ⅲ 宿泊産業における外国人留学生等のインターンシップ
皿 旧心圧米に4317 677四人田于工寺の1 ファーノノノノ
1 外国人留学生インターンシップの受け入れルート・・・・・18
1 外国人留学生インターンシップの受け入れルート・・・・・18
1 外国人留学生インターンシップの受け入れルート・・・・・18 2 外国人留学生インターンの受け入れの留意点・・・・・・17
<ol> <li>1 外国人留学生インターンシップの受け入れルート・・・・・18</li> <li>2 外国人留学生インターンの受け入れの留意点・・・・・・17</li> <li>3 受け入れの期間の目安・・・・・・・・・18</li> </ol>
<ol> <li>1 外国人留学生インターンシップの受け入れルート・・・・・18</li> <li>2 外国人留学生インターンの受け入れの留意点・・・・・17</li> <li>3 受け入れの期間の目安・・・・・・・・・18</li> <li>4 インターンシッププログラムの内容・・・・・・19</li> </ol>
<ol> <li>1 外国人留学生インターンシップの受け入れルート・・・・・18</li> <li>2 外国人留学生インターンの受け入れの留意点・・・・・17</li> <li>3 受け入れの期間の目安・・・・・・・・・・・18</li> <li>4 インターンシッププログラムの内容・・・・・19</li> <li>5 インターンシップの報酬・・・・・・・・・・21</li> </ol>
<ol> <li>1 外国人留学生インターンシップの受け入れルート・・・・・18</li> <li>2 外国人留学生インターンの受け入れの留意点・・・・・17</li> <li>3 受け入れの期間の目安・・・・・・・・・・・18</li> <li>4 インターンシッププログラムの内容・・・・・・19</li> <li>5 インターンシップの報酬・・・・・・・・・・・・・・・・21</li> <li>6 インターンシップ受け入れに対する宿泊業者意見・・・・22</li> </ol>
<ol> <li>1 外国人留学生インターンシップの受け入れルート・・・・・18</li> <li>2 外国人留学生インターンの受け入れの留意点・・・・・17</li> <li>3 受け入れの期間の目安・・・・・・・・・・・18</li> <li>4 インターンシッププログラムの内容・・・・・・19</li> <li>5 インターンシップの報酬・・・・・・・・・・・・・・・・21</li> <li>6 インターンシップ受け入れに対する宿泊業者意見・・・・22</li> </ol>
<ul> <li>1 外国人留学生インターンシップの受け入れルート・・・・・18</li> <li>2 外国人留学生インターンの受け入れの留意点・・・・・17</li> <li>3 受け入れの期間の目安・・・・・・・・・・・・・・・・18</li> <li>4 インターンシッププログラムの内容・・・・・・・・・・・・・・・・19</li> <li>5 インターンシップの報酬・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・21</li> <li>6 インターンシップ受け入れに対する宿泊業者意見・・・・・22</li> <li>7 留学生へのインターンシップに関するアンケート・・・・・23</li> </ul>
<ol> <li>1 外国人留学生インターンシップの受け入れルート・・・・・18</li> <li>2 外国人留学生インターンの受け入れの留意点・・・・・17</li> <li>3 受け入れの期間の目安・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・</li></ol>
<ol> <li>1 外国人留学生インターンシップの受け入れルート・・・・・18</li> <li>2 外国人留学生インターンの受け入れの留意点・・・・・・17</li> <li>3 受け入れの期間の目安・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・</li></ol>

# I 宿泊産業と外国人人材

#### 1

# 宿泊産業の人手不足の深刻化

#### (1) 宿泊産業の職場・勤務環境

宿泊産業は、朝の食事の提供から部屋の片づけ、お見送り、中抜けがあってお出迎え、夕食、さらにはお客様がお休みになるまで、変則的な長時間勤務で一般的に若者に人気のない業種と言われています。

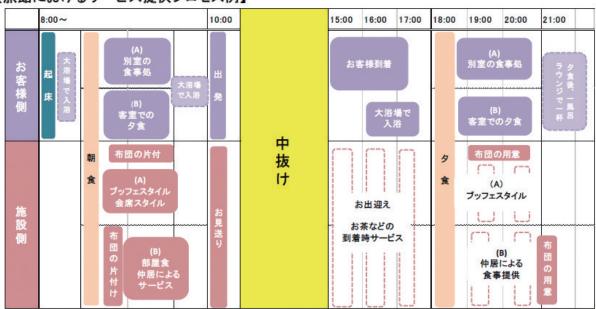
また、パートタイマー、アルバイトなどの非正規社員への依存度が高い職場です。

# 宿泊業の業務運営体制の現状(典型例)



- ○顧客のいない時間に休憩を取る「中抜け」という変則的な勤務形態
- ○実質的に長時間にわたる勤務形態

#### 【旅館におけるサービス提供プロセス例】



※ 徳江順一郎「旅館におけるマーケティングの変化」を参考に作成

資料出所:平成29年2月10日観光庁産業政策担当参事官黒須 卓氏 「観光産業における人材育成をはじめとした 課題と今後の対応について」



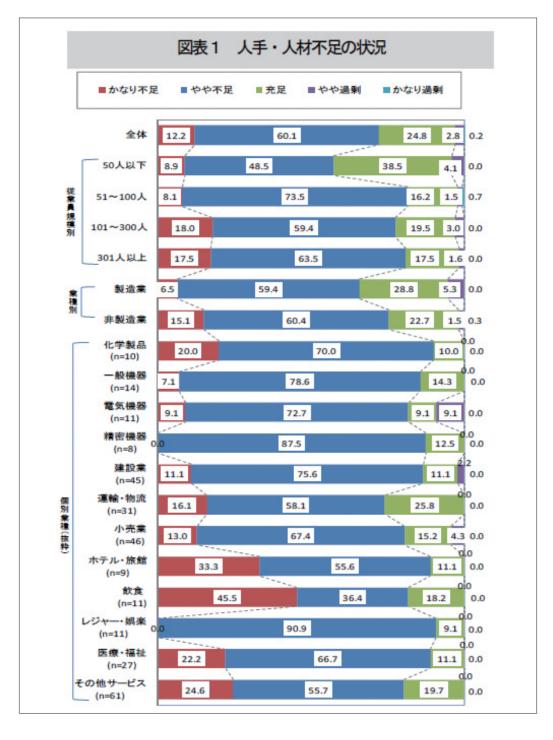
#### (2) 深刻化する人手・人材不足

(平成29年6月6日 静岡経済研究所 NEWS RELEASE深刻化する人手・人材不足の実態 ~ 県内企業における人手・人材不足の実態アンケート調査結果~)

#### 【人手・人材不足の現状】

製造業より非製造業で状況が厳しく、「建設」「ホテル・旅館」「医療・福祉」では9割近くの企業が不足と回答。職種別では、現場で従事する作業者が最も不足しており、「飲食」「ホテル・旅館」などにおける接客・サービス担当が特に不足している。

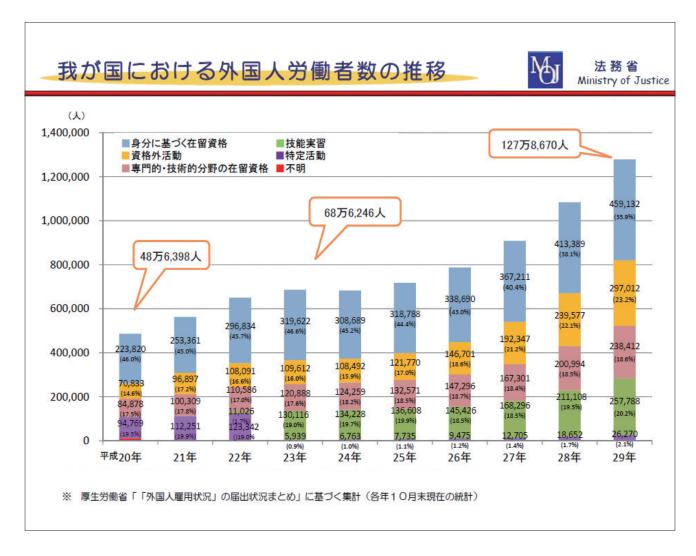
静岡経済研究所の調査によれば、ホテル・旅館は「かなり不足」と「やや不足」が88.9%(全業種では72.3%)と、人手不足が極めて深刻な分野になっています。



# 2 外国人労働者の増加と東アジア諸国の高齢化

#### (1) 外国人労働者の増加

前の頁でみたように人手不足が深刻になる一方で、わが国の外国人労働者は、ここ5年ほどの間に約2倍に急激な増加を見せ、平成29年10月末現在、約130万人近くに上っています。



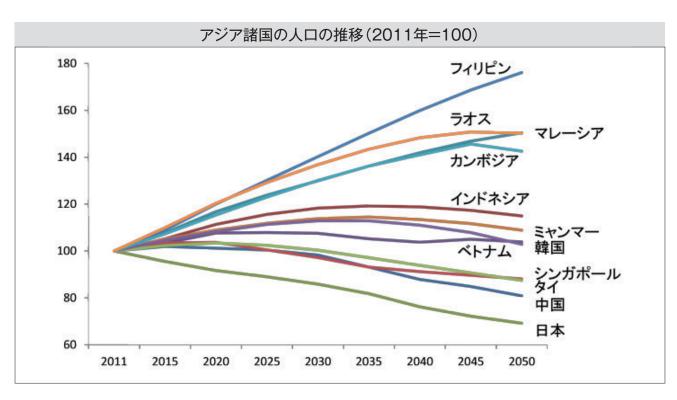


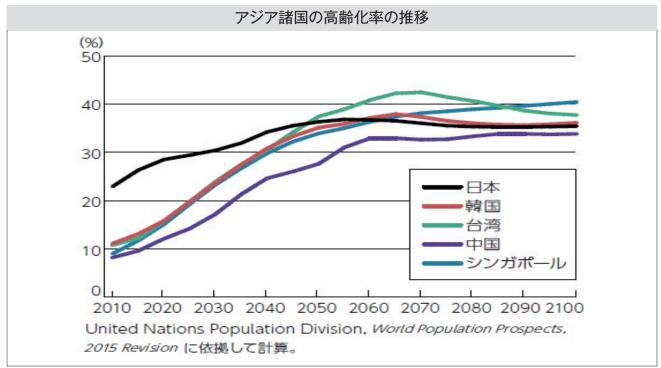
#### (2) 東アジア、ASEAN 諸国の人口の高齢化

韓国・台湾の出生率は日本を大幅に下回り、中国・シンガポールなども日本に近い低出生率を示しています。

現在は日本が世界で最も人口の高齢化が進んだ国ですが、将来は韓国・台湾が日本を追い越 し、他の東アジア諸国も日本に迫ることが確実視されています。

そうなると、これらの地域でも日本と同じような人手不足が懸念され、すでに一部では同じアジアで人材の争奪戦が始まっていると言えます。





上記2表:(出所)「世界人口予測 2010年版(国連)」より日本総研作成

#### 外国人宿泊客の増加、日本人旅行客の伸び悩み 3

県内の宿泊者数は、平成28年度、29年度と前年度に比べマイナスになっています。全国も27年 度以降横ばいで推移しています。

一方で、29年度の外国人宿泊数は全国で約8千万泊、5年前の平成24年度の2千5百万泊強に比 べ約3倍です。外国人宿泊客数は、波があるものの、増加をつづけています。

静岡県の延べ宿泊客・全国比(観光庁:宿泊旅行統計調査)

(単位:千人・%)

		23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
	宿泊客	18,660	20,157	20,357	21,616	22,470	21,114	20,873
静岡県	うち外国人	297	482	574	984	1,837	1,577	1,534
	外国人比率	1.6	2.4	2.8	4.6	8.2	7.5	7.4
前期比	宿泊客	98.5	108.0	101.0	106.2	104.0	94.0	98.9
	宿泊客	401,847	430,614	461,285	479,732	506,059	494,184	498,504
全国	うち外国人	17,779	25,618	35,843	49,350	70,350	70,883	80,134
	外国人比率	4.4	5.9	7.8	10.3	13.9	14.3	16.1
前期比	宿泊客	100.7	107.2	107.1	104.0	105.5	97.7	100.9

静岡県の宿泊産業は、観光立県静岡の重要な役割を担っています。

平成29年の静岡県の延べ宿泊者数をみても、全国の4.1%を占め、東京都、北海道、大阪府、 千葉県、沖縄県に次いで都道府県別で全国第6位です。

ただし、ここ数年の国内需要の低迷と外国人宿泊客の伸び悩みを受けて、千葉県や沖縄県に抜 かれている状況です。

今後、外国人宿泊客の積極的な受け入れをしないと、長期低落になりかねません。

ちなみに、外国人宿泊客の各都道府県の状況は、平成29年には全国平均で15.6%(上の表は年 度、下表は各都道府県別にみるため、年集計で、一致していない)、東京・大阪・京都は、宿泊 客の約3分の1ないし3割が外国人という時代を迎えています。

これに対し静岡県は、外国人宿泊客の比率が低く、7.2%に過ぎません。しかし、国内客が伸 び悩むなかで、将来的に静岡県でも比率を高めていく必要があります。

平成29年延べ宿泊者数上位都道府県別比較(観光庁:宿泊旅行統計) (単位:千人・%)

	全国計	東京都	北海道	大阪府	千葉県	沖縄県	静岡県	神奈川県	京都府
延べ宿泊者数	509,597	59,950	35,557	33,212	24,637	21,687	20,779	20,756	18,922
全国構成比	100.0	11.8	7.0	6.5	4.8	4.3	4.1	4.1	3.7
うち外国人	79,691	19,776	7,702	11,672	3,675	4,624	1,502	2,337	5,556
全国構成比	100.0	24.8	9.7	14.6	4.6	5.8	1.9	2.9	7.0
外国人比率	15.6	33.0	21.7	35.1	14.9	21.3	7.2	11.3	29.4

# 外国人従業員を雇用している施設

人手不足と外国人宿泊客の増加のなかで、就業形態はさまざまですが、外国人従業員のウエイトが高まっています。

この7月に、当組合の全717施設に行ったアンケート結果では、正社員やパート、派遣などの非正規社員、技能実習生、留学生のインターンシップなど、何らかの形で外国人を雇用している施設は、回答のあった205施設のうち、約3分の1に上っています。

雇用している施設の平均雇用人数は、3.7人(252人/68施設)。部門は、人手不足と言われる「客室部門」と「料飲部門」が最も多くなっており、次いでフロント部門になっています。

外国人従業員が働いていると回答した従業員別施設数

4

全施設	回答施	働いている		働いている部門と働いている人数						
土池設	設数	施設数	比率	フロント	客室	料飲	調理	間接①	間接②	計
9人以下	55	1	1.8	1	0	0	0	1	0	2
10~29人	53	19	35.8	11	14	7	1	0	1	34
30~99人	78	32	41.0	17	40	43	9	3	6	118
100人以上	19	16	84.2	16	2	32	22	1	25	98
計	205	68	33.2	45	56	82	32	5	32	252

注)間接作業部門①企画管理、営業、インバウンド対応の専門スタッフ間接作業部門②施設管理、清掃、保安・警備、リネン

(平成30年7月実施、外国人留学生ホテル旅館就業体験支援ワーキンググループのアンケート結果)

今後の外国人従業員の雇用については、「今より増やしたい」、「現状程度は雇用したい」と する施設が29施設で、現在雇用している施設の約半分であるのは意外な感じがする少なさです。

しかし、「状況や条件次第で新たに採用したい」が78施設、約4割を占め、今後の人手不足の 状況や外国人観光客の増加などの状況次第で、外国人を雇用して行かざるをえないと考えている ことがうかがわれます。

#### 今後の外国人雇用について(全施設)

(施設数・%)

	施設数	1.今より 増やした い	2.現状程 度は雇用 したい	3.状況や 条件次第 では新た に採用し たい		5.外国人 かどうか は考慮し ない	6.雇用に ついて考 えていな い	7.その他	回答施設数
9人以下	55	1	0	9	0	5	23	1	39
10~29人	53	4	7	23	2	7	9	0	52
30~99人	78	3	8	39	0	11	13	0	74
100人以上	19	3	3	7	0	0	5	1	19
計	205	11	18	78	2	23	50	2	184
回答/施設数		5.4	8.8	38.0	1.0	11.2	24.4	1.0	89.8

(平成30年7月実施、外国人留学生ホテル旅館就業体験支援ワーキンググループのアンケート結果)

# 5 ホテル旅館へ就労する外国人の在留資格

日本のホテルや旅館で働ける在留資格は、平成31年4月以降下の表のとおりになります。 身分系の在留資格所持者以外は、就業についてさまざまな制約があり、就労系の在留資格については入国管理局の審査が極めて厳しく、採用側にすれば思いのままにならない部分が多くあります。

このようななか、政府は、現状の人手不足の深刻さから外国人材の受入れを拡大するため、2019年4月から新しい在留資格を創ることとなっています。この新しい在留資格を利用すれば、このワーキングで検討している留学生等のインターンシップなどを経て、外国人雇用の道が大きく拡大する可能性が出ています。

#### 日本で働くことのできる在留資格一覧(2019年4月~)

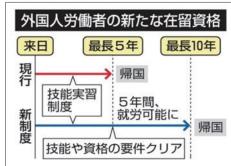
就労系の 在留資格所持者	「技術・人文知識・国際業務」等の在留資格。入国管理局が平成27年に公表した『ホテル・旅館等において外国人が就労する場合の在留資格の明確化について』で示されているように該当性の審査が厳しい。このほか、「企業内転勤」などの在留資格がある。
技能実習制度	国際貢献のため、開発途上国等の外国人を日本で一定期間(最長5年間)に限り受け入れ、OJTを通じて技能を移転する制度。入国直後の講習期間以外は、雇用関係の下、労働関係法令等が適用される。
インターンシップ	外国の大学生が日本企業などで大学の教育課程の一環として一定期間(最長1年)の就業体験をする制度。外国の大学生が通っている大学と日本の機関との契約に基づき、その機関から報酬を受けて、1年を超えない期間で、当該大学の修業年限の2分の1を超えない期間、その機関の業務に従事する活動。
留学生	「留学」の在留資格では、就労は認められていないが、「資格外活動」の許可を得て就労(アルバイト)が可能。原則、1週間あたり28時間以下(夏期・冬期休暇等は別)の時間制限があるほか、風営法が適用される職種には就けない。
ワーキング・ホリデー	18歳から30歳までの協定締結国(平成30年2月23日現在、20か国・地域)の国民に対し、12ヶ月間日本で休暇の機会と、その資金を補うための一時的な就労の機会を与える制度。就労条件は日本人と同じ扱いで、就労時間の制限など特別な規制はない。
身分系の 在留資格所持者	日本人の配偶者等、永住者、永住者の配偶者等の定住者は、就労制 限がないので、どのような職種にも就くことができる。
特定技能	2019年4月からの新制度(次頁に3月現在判明している概要を説明)

# 人手不足と新しい在留資格の創設

平成30年12月8日,第197回国会(臨時会)において「出入国管理及び難民認定法及び法務省設置法の一部を改正する法律」が成立し、同月14日に公布されました(平成30年法律第102号)。この改正法は、在留資格「特定技能1号」「特定技能2号」の創設、出入国在留管理庁の設置等を内容とするものです。これを受けて、平成30年12月25日に「宿泊分野における特定技能の在留資格に係る制度の運用に関する基本方針」ほかが定められました。以下は、その内容の抜粋です。

#### (1) 特定技能外国人受入れの趣旨・目的

宿泊分野において深刻化する人手不足に対応するため、専門性・技能を生かした業務に即戦力として従事する外国人を受け入れる。



#### (2) 受入れ見込数

6

宿泊分野における向こう5年間の受入れ見込数は、最大2万2,000人

#### (3) 求められる人材の基準

宿泊分野の特定技能1号の在留資格外国人は、以下に定める試験合格者。

- ① 技能水準(試験区分)「宿泊業技能測定試験(仮称)」
- ② 日本語能力水準「日本語能力判定テスト(仮称)」又は「日本語能力試験(N4以上)」

#### (4) 求められる人材の基本的な事項

- ①1号特定技能外国人 期間は、通算して5年を超えることができない。
- ②2号特定技能外国人 在留期間の更新に上限を付さず、また、その配偶者及び子に要件が満たされれば在留資格 を付与する。

#### (5) その他特定技能の在留資格に係る制度の運用に関する重要事項

- ①1号特定技能外国人が従事する業務 宿泊施設におけるフロント、企画・広報、接客及びレストランサービス等の宿泊サービス の提供に係る業務
- ②特定技能外国人の雇用形態 受け入れる外国人の雇用形態は、フルタイム、直接雇用に限る。
- ③ 所要の基準への適合 出入国管理関係法令・労働関係法令・社会保険関係法令等を遵守し、外国人の報酬額が日本人と同等額以上

# 一般社団法人宿泊業技能試験センターの設立

#### (1) 宿泊業技能試験センターの設立

外国人労働者の受入態勢の整備に向けて、宿泊業4団体が「一般社団法人宿泊業技能試験センター」を設立、9月27日付で法人登記されました。

理事長は、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会の多田計介会長、理事は、日本旅館協会の 北原茂樹会長、日本ホテル協会の福内直之専務理事、全日本シティホテル連盟の小林磨史副会 長、全旅連の佐藤信幸常任顧問が就任しています。

なお、事務所は東京都・平河町の全国旅館会館内に置かれています。

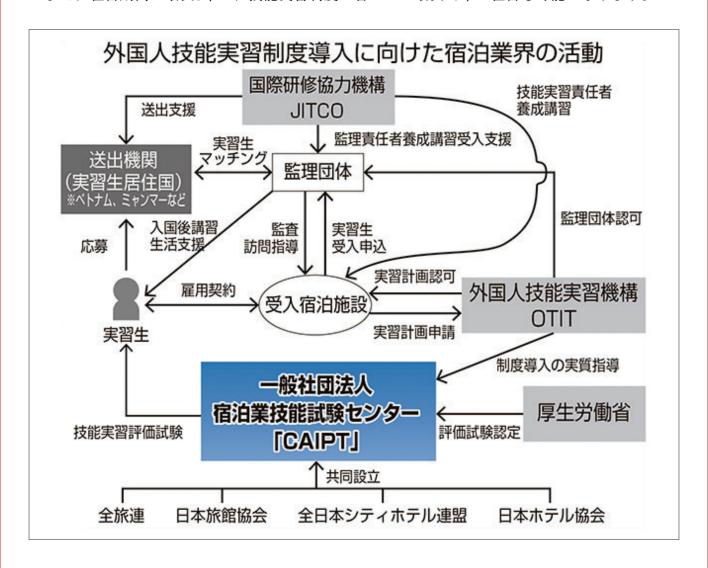
#### (2)業務内容

7

宿泊業が追加申請している外国人技能実習制度の2号対象職種(3年間)や、臨時国会で出入国管理及び難民認定法(入管法)の改正案が成立し、政府が本年4月の運用を目指す新たな在留資格「特定技能」(仮称)の対象業界になるために、宿泊業の4団体が共同して、試験機関の設立や、試験制度を整えていくこととしています。

新在留資格では、技能実習の修了者、または同等の技能を問う制度を業界ごとに設け、評価試験は所管官庁の認定を受けなければならなりません。

また、在留期間は最長5年で、技能実習制度と合わせて最長10年の在留も可能となります。



# 8 外国人労働者の雇用に対する宿泊業者の意見

当組合のアンケートに寄せられた受け入れについての組合員の意見は、

インパウンドが 今後増加するので、 積極的に受け入れたい。 マナーが悪く、 ルールを守らない外国人を 身近で見ているので、 雇用したくない。



日本語がある程度理解できないと 採用側は不安になるので、 事前教育が必要。 就業中も、日本語、日本の風習等を 学ぶ時間を与える等の支援が必要。 外国の方を雇うのに 仕事を覚える期間が必要です。 経費と人手を考えると 無理があると思います。



旅館の規模が小さいため、 身内で全部出来てしまうので 外国人の就業は、 今のところ考えていない。 日本旅館の使い方に なじんでいる方たちも多いけど、 やはりフロントに1名 外国人スタッフがいると 助かります。

日本のマナー、日本語教育、 入管手続きの研修が出来ていて、 施設の受け入れ態勢が出来れば 雇用を検討したい。 外国人受入をしたくても 入管が年々厳しくなったと感じており、 実際に審査が通らずに 断念している状況です。

(平成30年7月実施、外国人留学生ホテル旅館就業体験支援ワーキンググループのアンケート結果)

良かった経験や、期待の声に混じって、心配やら懸念など、さまざまでした。

#### Ⅱ インターンシップと外国人留学生の動向

#### 1

# インターンシップの広がりと意義

インターンシップについては、文部科学省・厚生労働省・経済産業省がまとめた「インターンシップの推進に当たっての基本的考え方」(以下、「基本的考え方」という)において、「学生が在学中に自らの専攻、将来のキャリアに関連した就業体験を行うこと」と定義されています。 人材マネジメント用語には、少し噛み砕いて次のようにあります。

#### 〈人材マネジメント用語集の解説〉

学生が自己の適正を把握する、あるいは仕事の内容を理解するために、在学中に一定期間に企業内で就業体験を行うこと。

学生側としては、適正の把握や仕事内容の理解だけでなく、今後のキャリア形成について考える機会ともなり得る。更に就職活動を行う前に就業体験をすることで、就職活動時における企業選定の判断軸・基準軸を形成することもできると言える。

企業側としては、「企業及び業界のPR効果」「学生に対する実態の理解促進」「学生の 就職意欲の向上」「職場の活性化」「優秀な人材の発掘」「学校とのコミュニケーション の一環」等が代表的な導入理由及び利点であると言え、その取り組みが拡大している。

#### (1) 就職と学生のインターンシップ

日本では、平成8年度に当時の文部省が「教育改革プログラム」で、推進することとし、以来、本格的な取組が始まっています。

この20年間で実施校が次第に増加し、直近の統計のある平成27年度には602校(学部・大学院)で実施され、参加学生も8万6千余人に上っています。

このほかにも、大学が把握していて単位認定していないインターンシップの参加者は63万人以上といわれ、大学が把握していないアルバイトに近いものを含めるとさらに多くの学生が経験していると考えられます。



	Н8	H10	H15	H19	H23	H24	H25	H26	H27
実施校数	104	143	384	504	544	536	542	566	602
実施率%	17.7	23.7	55.0	67.7	70.5	69.2	69.8	72.9	77.0
参加学生数		14,991	34,125	49,726	62,561	66,818	67,691	72,053	86,248
参加率%		0.6	1.2	1.8	2.2	2.4	2.4	2.6	3.1

2017年『訪日外国人旅行者の国内における受入環境整備に関するアンケート』

#### (2) 企業のインターンシップ実施状況

企業の側からインターンシップを見てみると、2018年度のインターン実施企業(予定含む)は、調査対象企業の73.7%にのぼり、2年の間に14.3%ポイント伸びるなど、急速に実施企業が増加しています。

インターンシップの実施(予定)状況(全体/単一回答)

(単位:%)

	実施		未実施		
2018年度 N=1126	73. 7	73. 7 26. 3			
2017年度 N=1126	68. 1	68. 1			
2016年度 N=1116	59. 4		40.6		

資料:(株)リクルートキャリア・就職未来研究所「就職白書2018」

#### (3) インターンシップの意義

文部科学省、厚生労働省、経済産業省の「基本的考え方」には、インターンシップについて、 学生を送り出す大学、体験する学生、受け入れ企業等の意義を説明しています。 その中で、「企業等における意義」として、次の4つがあげられています。

#### ①実践的な人材の育成

インターンシップによって学生が得るものは、就職後に発揮される実践的な能力につながるものであり、インターンシップの普及は、企業にとってメリットの大きい実社会への適応能力のより高い人材の育成につながる。

#### ②大学等の教育への産業界等のニーズの反映

インターンシップの実施を通じて大学等と連携することで、大学等に新たな産業分野の 動向を踏まえた産業界等のニーズを伝えることができる。

#### ③企業等に対する理解の促進、魅力発信

大学等と企業等の接点が増えることにより、相互の情報の発信・受信の促進につながり、企業等の実態について学生の理解を促す一つの契機になる。中小企業等の魅力発信としてもインターンシップは有益な取組である。

#### 4)その他

インターンシップを通じて学生が各企業等の業態、業種又は業務内容についての理解を 深めることによる就業希望の促進がはかれ、受入企業等においても若手人材の育成の効 果が認められる。

などです。

しかし、企業としては、このインターンシップの機会を通じて、自社のことを知ってもらい、 経験した留学生に就職してもらうことに関心が向きます。

# 日本における外国人留学生の状況

外国人留学生のインターンシップを紹介する前に、日本にいる留学生の概要は次の通りです。

#### (1) 留学生数の増加

2

平成30年6月現在、在日留学生は、32万人余で、5年前の平成25年末の19万人余から約13万人、7割増えています。

もっとも多いのは、中国からの留学生です。しかし、留学生数が増加するに従い、留学生の出 身国のすそ野が広がり、ベトナムやネパール、スリランカなどの国からの留学生のウエイトが高 まった結果、構成比は小さくなっています。

国籍・地域別総在留外国人留学生数(法務省・在留外国人統計)

(単位:人・%)

国籍・地域	国籍・地域 2013,12 構成		2014,12	2015,12	2016,12	2017,12	2018,6	構成比
総数	193,075	100.0	214,539	246,691	291,227	311,516	324,359	100.0
アジア	180,218	93.3	200,102	230,884	273,781	292,743	304,618	93.9
ミャンマー	1,842	0.6	2,363	3,473	5,278	5,753	6,445	2.0
スリランカ	1,252	0.6	1,981	3,220	7,354	8,273	9,085	2.8
中国	107,435	55.6	105,562	108,336	114,974	124,292	122,796	37.9
台湾	6,355	3.3	7,528	8,709	9,552	10,237	10,127	3.1
インドネシア	3,219	1.7	3,798	4,768	5,819	6,495	6,677	2.1
韓国	17,189	8.9	15,768	15,405	16,076	15,913	17,103	5.3
ネパール	233	0.1	267	20,278	24,828	27,101	28,001	8.6
ベトナム	16	0.0	20	49,810	69,565	72,268	80,683	24.9
ヨーロッパ	6	0.0	5	8,484	9,209	10,250	10,833	3.3
米国	-		2	2,723	3,043	2,928	3,181	1.0

#### (2) 留学生が在籍する学校

独立行政法人日本学生支援機構が、日本にいる留学生の実態を毎年調査しています(法務省の 統計とは留学生数が一致しません)。

それによれば、留学生が在籍する学校は、日本語教育機関と大学(学部)がほぼ3割ずつで最も多く、次いで専修学校(専門課程)が2割強です。専修学校(専門課程)と日本語教育機関を合わせて約半分を占めていま 外国人留学生在籍状況調査結果(毎年5月1日現在調査) (単位:人)

す。

これらの学校の学生は、日本 語や専門分野の技術などを勉強 して日本で働きたいという高い 意欲を持っている人が多く、有 力なインターンシップの参加者 になりえます。

	26年	27年	28年	29年
大学院	39,979	41,396	43,478	46,373
大学(学部)	65,865	67,472	72,229	77,546
短期大学	1,433	1,414	1,530	1,915
高等専門学校	484	519	564	559
専修学校(専門課程)	29,227	38,654	50,235	58,771
準備教育課程	2,197	2,607	3,086	3,220
日本語教育機関	44,970	56,317	68,165	78,658
合計	184,155	208,379	239,287	267,042

(資料)独立行政法人日本学生支援機構(JASSO)

#### (3) 留学生の卒業後の進路希望

留学生の卒業後の進路希望は、日本での就職希望が63.6%(第一志望から第三志望までの複数回答。以下同じ)と最も多く、日本での進学希望(50.4%)と並んで、出身国での就職・起業希望者(20.0%)をはるかに上回っています。

#### 卒業後の進路希望 (複数回答設問)

(単位:人・%)

	区分	日本で 進学	日本で 就職	日本で 起業	出身国 で進学	出身国で 就職・起 業	その他の	その他の 国で就 職・起業	まだ決 めてい ない	不明
合計	人数(人)	3,042	3,838	651	321	1,209	357	352	362	46
	率 (%)	50.4	63.6	10.8	5.3	20.0	5.9	5.8	6.0	0.8

(注)最も当てはまる、2番目に当てはまる、3番目に当てはまるまでの複数回答のため、合計が100%にならな 資料出所:独立行政法人日本学生支援機構平成27年度私費外国人留学生生活実態調査概要

#### (4) 留学生の日本企業就職先業種

また、法務省の在留資格変更許可申請をみると、留学生のホテル・旅館への就職者は全体の3.8%あり、平成24年からの5年間に1.9%から就職者全体に占める構成比の上で倍になっています。

ホテル・旅館は、留学生にとって、自己の能力や語学力を発揮しやすい職種・職場であるといえそうです。

#### 留学生のホテル・旅館への就職状況の推移

(単位:人・%)

年	平成	平成	平成	平成	平成	平成
業種	2 4年	25年	26年	2 7年	28年	29年
合計	10,969	11,647	12,958	15,657	25,231	30,138
ホテル・旅館	211	240	321	459	756	1,157
(同構成比)	1.9	2.1	2.5	2.9	3.0	3.8

注)平成28年及び平成29年は複数の項目にチェックがあったものは重複して計上 資料:平成30年10月法務省入国管理局資料を加工

#### Ⅲ 宿泊産業における外国人留学生等のインターンシップ

# 1 外国人留学生インターンシップの受け入れルート

外国人留学生の受け入れのルートは、さまざまにありますが、例示すれば次のようです。

#### 1. 外国人雇用サービスセンターの活用

ハローワークと連携して、留学生と国内企業等との相互理解を促進し、就職活動を支援する ため、外国人留学生に対するインターンシップを実施しています。

なお、センターの扱うインターンシップは、アルバイトではなく、職場体験を目的としているので無報酬になっています。

#### 東京外国人雇用支援・指導センター(大阪・名古屋外国人雇用サービスセンター)

〒163-0721東京都新宿区西新宿2-7-1 小田急第一生命ビル21階 TEL03(5339)8625

- ・日本で就職を希望する外国人留学生の方の相談・紹介ほか
- ・外国人留学生に対するインターンシップ(留学生の指導・監督を行うことができる社員のいる企業等を対象、土日祝を除く5日間連続実習)

#### 2. ハローワークの活用

静岡新卒応援ハローワークでは、日本語能力試験N1(または相当レベル)以上の外国人留学生及び、卒業後3年以内の外国人の方を対象とした留学生コーナーを開設しています

それ以外に、ハローワークを通じ、外国人留学生をアルバイトに雇用した企業が、職場にな じんだ外国人留学生を社員として採用するケースもあります。

#### ① 静岡新卒応援ハローワーク

〒422-8067静岡市駿河区南町14-1 水の森ビル9階 TEL054(654)3003

- ・学生(留学生を含む)や卒業後3年以内を対象に、就職支援
- ・事業主からの在留資格の変更や、外国人労働者の雇用管理に関する相談へのアドバイス

#### ② 外国人雇用サービスコーナー

・日本語が理解できない外国人求職者の方が、安心して職業相談が受けられる窓口「外国人雇用 サービスコーナー」を静岡県内の7つのハローワークに開設

#### 3. 大学等の主催するインターンシップマッチング会への参加

大学主催の就職説明会へ参加すれば、外国人留学生がたくさん参加し、企業が自社の取組や 採用したい人材像等にそった外国人留学生に直接説明できる機会が作れます。

#### ふじのくに留学生就職促進プログラム

(公益法人ふじのくに地域・大学コンソーシアム=県内の21の大学・短大・高専・大学院で構成)

事務局:静岡大学国際交流課(静岡キャンパス、共通A棟4階) TEL054(238)4454

・企業等への就職を希望する静岡県内で学ぶ外国人留学生のための教育と支援を促進するため、インターンシップの実施や留学生と企業とのマッチングを実施

(平成30年7月5日夏期インターンシップマッチング会&魅力発見相談会を静岡大学にて開催、今後の開催予定期日等は未定)

#### 4. 地域で実施される合同企業説明会・ジョブフェア等への参加

美しい伊豆創造センターが、静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合と連携して、合同企業説明会やマッチング事業等、企業と外国人留学生が出会う機会を提供し、多くの企業が利用しています。

**平成30年7月5日**: ふじのくに留学生就職促進プログラムでの夏期インターンシップマッチング会(静岡大学)に県旅

館組合が参加(企業10社、相談学生8名、インターンシップ実施学生5名)

平成30年11月1日:静岡県・伊豆半島ホテル旅館インターンシップマッチング会&相談

会in二子玉川(企業20社、相談学生等21名、インターンシップ参加学生3名)

平成31年3月7日:企業合同説明会東京二子玉川

#### 5. 民間団体の就職支援サイトの利用

多くの企業が、就職支援サイト等の民間サービスを利用しています。公的な支援を受けた団体等が実施しているものも多く、外国人留学生採用の検討段階、または、採用を開始してまだ間もなく、留学生にアプローチできるルートがわからない場合などの相談にも乗ってもらえます。

#### 公益社団法人静岡県国際経済振興会

〒420-0853 静岡市葵区追手町44-1 静岡県産業経済会館 4 階TEL054(254)5161

・無料職業紹介事業者として、グローバル人材(外国人留学生及び外国に留学経験がある日本人学生、海外ビジネスに興味のある学生等)と、県内企業との就職マッチングを実施

#### 6. 独自のネットワークづくり

海外の大学や経済界とのネットワークの構築を通じ、もしくは地域にある日本語学校、外国 人留学生の多く在籍する専門学校に日頃からコンタクトし、外国人留学生との接点を増やすこ とで、優秀な人材確保につなげている企業があります。

#### 国際ことば学院外国語専門学校

〒422-8062 静岡市駿河区稲川3丁目9-4 TEL054(270)7091

・1991年から世界約20ヶ国から2000名以上の留学生を受入れ国際社会が必要とする人材を超えるマルチリンガルを育成

#### JTBトラベル&ホテルカレッジ

〒170-0002 東京都豊島区巣鴨3-2-12 TEL. 03-3910-5551

・JTBグループが設立した、観光・旅行・ホテル・ブライダルの専門学校。開校以来35年、中国・ 韓国・台湾・ベトナム・タイ・ミャンマーなど世界10カ国からの留学生が多数在籍

#### 7. 専門事業者等による人材紹介

日本の企業が海外の大学生を日本に呼び寄せ、インタンーンシップを行わせたい場合には、大 学と会社との協定が必要となり、大学の教育課程の一部(単位を取得できる)として行われます。

#### 事業者A社の例

- ・台湾の大学生2年生~4年生が対象で、期間は、夏休み2ヵ月半、6ヶ月、1年の3タイプ
- ・学生は、日本で語学や日本の文化を学びながら就業体験
- ・インターンシップ終了後、学生は単位を取得
- ・給与(時給)は、最低賃金+α、月平均労働時間数160時間以上



# 2 外国人留学生インターンの受け入れの留意点

先に示した文部科学省等の「基本的考え方」では、インターンシップ推進の望ましいあり方を 次のようにしています。

- ①基本認識として、将来の社会・地域・産業界等を支える人材育成を推進するものであり、自社の人材確保にとらわれない広い見地からの取組が必要であること
- ②企業等における実施体制の整備と、実際の教育・訓練の目的・方法を明確化、大学等と連携しながら効果的なプログラムを開発すること
- ③インターンシップに要する経費負担や学生への報酬支給に関しては、基本的には、個別に大学等と企業等が協議して決定すること
- ④インターンシップの現場における安全の確保に関しては、企業等において責任をもった対応が必要であり、万一の災害補償の確保に関して、大学等と事前に十分協議し、 責任範囲を明確にした上で、それぞれの責任範囲における補償の確保を図ること
- ⑤実施にあたり、受け入れ企業等と学生の間に使用従属関係等があると認められる場合 などは、企業等において労働関係法令の遵守の必要があること
- ⑥インターンシップにより、企業等と大学等や学生との結び付きが強くなり、採用の早期化、指定校制などにつながるのではないかといった懸念も指摘され、実施に当たっては、学生の受入れの公正性、透明性を確保すること

などです。

インターンシップの実施にあたっては、大学等との間で緊密な連携と事前の周到な準備が必要になります。この点で静岡県ホテル旅館組合などの団体の果たす役割が重要になると考えられます。

#### (1) 国内にいる外国人留学生のインターンシップの場合

平成30年11月に文部科学省が策定した「大学等におけるインターシップの届出制度に関する実施要項」では、就業体験を伴うと同時に実施期間が5日間以上であること、また、なるべく長期でまとまった期間を確保することが望ましいとしています。

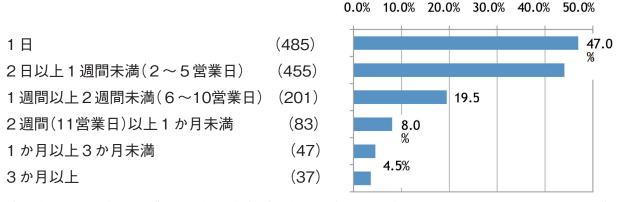
昨年の実施例でも5日間以上をインターンシップによる単位認定の目処にしていました。

しかし、日本人を含む学生への調査結果では、インターンシップの期間は、1日が最も多く約半分、2日以上1週間未満がそれに次いで4割強となっています。

また、留学生については、「資格外活動」の許可を得ての就労で、1週間あたり28時間以下の時間制限がありますので、その点を考慮に入れる必要があります。

なお、夏休み等の授業のない期間は、週40時間内での就労体験が可能となります。

#### 図表 インターンシップに参加した期間 (n=1033)



(文部科学省平成28年度「先導的大学改革推進委託事業」平成29年3月株式会社リクルートキャリア就職みらい研究所)

#### (2) 海外からの外国人学生のインターンシップの場合

ワーキングのアンケートでは、希望する期間のもっとも多い区分が「半年から1年」で、特に 旅館では受け入れ期間が長いほど希望施設が多くなっています。旅館の仕組みを理解してもらう のに時間を要するということが大きな理由と思われます。

先の海外からのインターン仲介事業者の例では、「夏休み2ヵ月半、6ヶ月、1年の3タイプ」 としており、海外の学生のインターンシップは、国内留学生に比べ期間が長くとれます。ただ し、仲介事業者等への手数料等が高額になる可能性があります。

留学生や外国の大学生の就業体験の受け入れ期間 (受け入れ前向き施設)

(%)

	1.1週間 以内	2.1~2 週間	3. 2週間 ~1ヵ月	4.1ヵ月 〜半年	5. 半年~ 1年	6. その他
ホテル	26.3	8.8	16.3	16.3	26.3	6.3
旅館	2.6	7. 9	14. 5	26.3	38. 2	10.5
その他	0.0	0.0	12. 5	12.5	37. 5	37. 5
計	14.0	7. 9	15. 2	20.7	32.3	9.8

(平成30年7月実施、外国人留学生ホテル旅館就業体験支援ワーキンググループのアンケート結果)

# インターンシッププログラムの内容

文部科学省の実施要項では、インターンシップは、

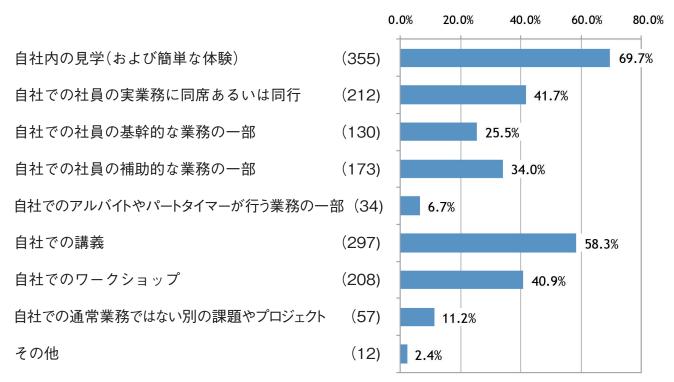
- ①大学でのアカデミックな教育研究と社会での実地の体験を結び付けること
- ②学生が自己の職業適性や将来設計について考え、主体的な職業選択や高い職業意識の育成を図 る機会となるもの
- ③就業体験を伴うことが必要

4

④企業等における業務の従事、課題の解決等を体験することと社会の実態に照らし幅広く捉え、例えば、社員の基幹的・補助的業務の一部を経験することや、自社の課題解決に取り組む体験(ワークショップ、プロジェクト等)等を含むものとされています。

調査研究報告書でも、自社での社員の基幹的な業務の一部、社員の補助的な業務の一部や、アルバイトやパートタイマーが行う業務の一部を行うところを合わせると、全体の約7割が何らかの形で業務の一部を行うことをインターンシップの内容に組み込んでいることがうかがえます。

#### インターンシップの内容(n=509)



「インターンシップ推進のための課題及び具体的効果・有用性 に関する調査研究報告書」

#### 【インターンシップのプログラム事例】

インターンシップの実際の取組について、プログラム事例を、ホテルニューアカオが実際に 行っている1日インターンシップと2週間インターンシップの事例でご紹介します。

# 1dayインターンシップ スケジュール



# 10:00~12:30 オリエンテーション ● 自己紹介、施設見学 ● 経営理念、ホスピタリティーについて ● 宿泊業界について・・観光立国、熱海の取り組み、当社の取り組み 13:15~14:00 トレーニング体験① ● 接客訓練・・・挨拶、立ち振る舞い、身だしなみ 14:10~15:50 トレーニング体験② ● 料飲研修・・・トレンチ、サーバー、皿持ち 16:00~16:30 先輩社員から、振り返り ● 先輩社員との意見交換 まとめ振り返り

#### 2weekインターンシップ スケジュール



#### 1日目 オリエンテーション・接客訓練

• 自己紹介、施設見学

© 2016 AKAO RESORT Co. Ltd...

- 経営理念、ホスピタリティーについて
- 宿泊業界について・・・観光立国、熱海の取り組み、当社の取り組み
- 接客訓練・・・挨拶、立ち振る舞い、身だしなみ

#### 2日目~6日目 フロントベル実習

接客基礎実習・接客応用実習

#### 8日目 接客技術研修·訓練

• 料飲研修・・・トレンチ、サーバー、皿持ち

#### 9日目~13日目 料飲(レストラン)実習

接客技術実習、まとめ振り返り、修了書交付

D 2016 AKAO RESORT Co. Ltd.,

#### 株式会社ホテルニューアカオ

取締役人財開発部長 三橋浩様のインターンシップ受入についての感想

「インターンシップの受け入れは、元々は大学の先生からの要請で受け入れをしてきました。 当社としては、少しでも多くの学生に宿泊業界に興味を持っていただければ良いかと思い、積極 的に進めてきました。

インターンシップの最後にアンケートを取っていますが、ほとんどの学生が興味を持ち、就活の際には宿泊業界も視野に入れると答えてくれています。昨年は実際に会社説明会にほとんどの方が参加してくださいました。

本来、インターンシップは採用を目的に実施するものではないのですが、結果的に採用活動の際には助けられました。

#### 株式会社ホテルニューアカオ

〒413-8555 熱海市熱海1993-250 TEL 0557-82-5151 FAX 0557-82-5185 社員数198名(男132 女66) 日本にいる外国人は、何らかの在留資格を持っています。外国人留学生の場合は、留学ビザ (在留資格: 留学)になります。本来、留学ビザはあくまで勉強するための在留資格です。



ただし、外国人留学生の多くは包括的資格外活動の許可を取ることでアルバイトをすることが可能です。

資格外活動許可とは、与えられたビザに規定されている活動以外のことを、一定条件の中で許可されることです。

具体的には1週間に28時間以内の就労(夏休みなどは1日8時間以内)と規定されています。給料のあるインターンシップは留学ビザの資格外活動となりますので、夏休みなど

の期間以外は、1週間に28時間の就労時間内しかインターンシップに参加できません。

海外の学生がインターンシップとして、日本にやってきた場合やワーキング・ホリデーなどは、この範疇には入りません。

インターンシップについては、外国人、日本人を問わず、短期間の職場見学等が中心であれば 労基法や最低賃金法の適用もないとされています。

しかし、研修期間が長くなって、研修内容も短期アルバイトに等しい内容となれば、外国人留学生の場合でも労働者とみなされ、日本の法令に基づいた賃金支払が求められます。

なお、報酬については、当組合のアンケートによれば、組合員施設の中の受け入れに積極的に対応したいという施設で最も多いのは「アルバイト程度の報酬」、もしくは「最低賃金の報酬」でした。 また、「無報酬」というところも約1割ある一方で、「正規職員並みの時給」と回答した施設も少なからずあります。



留学生等の就業体験受入れへの報酬等(受け入れ前向き施設) (回答数・%)

	施設数	1. 無報酬	2. 交通費 と昼食程 度	3. お礼程 度	4. 最低賃 金の報酬	5. アルバ イト程度 の報酬		7. その他
回答/施設数	171	15	14	6	30	89	9	8
構成比		8.8	8. 2	3. 5	17. 5	52.0	5. 3	4.7

(平成30年7月実施、外国人留学生ホテル旅館就業体験支援ワーキンググループのアンケート結果)

# 6 インターンシップ受け入れに対する宿泊業者の意見

過去に大学生や語学留学生の アルバイトを雇用したことがありますが、 皆さん勤勉で仕事もまじめで 能力の高い学生がほとんどでした。 日本語もみるみる上達し、 仕事の面では頼りになる存在でした。

「体験」をして いただく余裕は 中小のホテルでは 厳しい



海外の大学は日本で就職させたいと 思う一方で、不法の仲介業者も多くいて 不安になることも多いようです。 ヌ、日本企業側は仲介手数料が 高額であることも悩みだと思います。

日本の文化生活習慣を広めるのは大歓迎、 より広く受け入れるための体制を 日本人で協力していくべきかと思います。 ハノイの大学生を受け入れています。間もなく1年間の就業体験終了。 その後も受入れたいが、 入国管理等ですぐ受入ができないのが課題。 スムーズに取組みができる事を 希望しています。

短い期間では、 なかなか厳しいと思うので、 長い期間をある程度 必要になってくると思います。

アットホームな現場なので、 そういった雰囲気に なじめるようであれば 受け入れたい

笑顔が素晴らしければ、 いいかも! 現従業員が外国の方の考え方、 習慣を理解し、就業の目的を 理解してあげることが大事だと思います。 その上で厚生面(療、言語の壁、相談所) などが解決できれば、 受け入れていきたいとお思います。

(平成30年7月実施、外国人留学生ホテル旅館就業体験支援ワーキンググループのアンケート結果)

# 留学生へのインターンシップに関するアンケート

静岡市にある国際ことば学院外国語専門学校の皆さんに協力していただき、留学生のインターンシップに関する考え方の傾向を把握するため、アンケート調査を実施しました。

#### 1 回答数と男女・国籍別

7

(以下、表の単位は、すべて回答数と%)

回答していただいた学生さんは、23名、男女の構成、国籍は下表のとおりで、ベトナム、ネパール、ミャンマーがそれぞれ4名になりましたが、12か国と多様な国からの留学生の皆さんの意見を伺うことができました。



		性 別			国 籍					
	総数	男	女	ベトナム	ネパール	ミャンマー	インドネシ ア	台湾	その他	
回答	23	14	9	4	4	4	2	2	7	
構成比	100.0	60.9	39.1	17.4	17.4	17.4	8.7	8.7	30.4	

その他=韓国、フランス、ブラジル、インド、スリランカ、フィリピン各1名

#### 2 インターンシップへの参加意向

インターンシップには、「希望したいがまだ決めていない」という留学生5名(21.7%)を除いた、すべての留学生が参加を希望しています。

無条件で「希望する」の回答が6名(26.1%)、「企画内容が良ければ」8名(34.8%)、「賃金が出れば」が6名(4.3%)となっています。

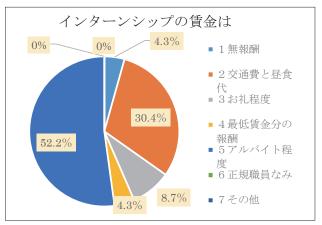
	回答者		Q2 インク	ターンシップがあったら参加するか(複数回答)					
	数	1希望する		3企画内容 がよければ		5どちらとも いえない	6参加しない	7その他	
回答	23	6	5	8	6	0	0	0	
構成比	100.0	26.1	21.7	34.8	26.1	0.0	0.0	0.0	

#### 3 インターンシップの賃金への希望

インターンシップに参加した場合の報酬・賃金については、「アルバイト程度の報酬」が12名(52.2%)と最も多く、次いで「交通費と昼食代」(7名30.4%)という結果でした。

1名だけ無報酬でもいいとしています。

この結果は、インターンを受け入れようと考えている施設側の意向とほぼ対応したものといえます。

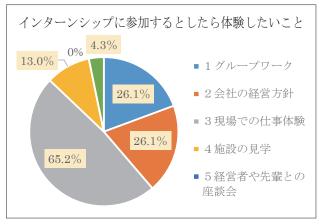


	回答老		Q3 インターンシップの賃金は					
	回答者 数	1無報酬	2交通費と昼 食代	3お礼程度	4最低賃金 分の報酬	5アルバイト 程度	6正規職員な み	7その他
回答	23	1	7	2	1	12	0	0
構成比	100.0	4.3	30.4	8.7	4.3	52.2	0.0	0.0

#### 4 インターンシップで体験したいことは

体験したいことの最も回答が多かった項目は、「現場の仕事体験」が65.2%と最も多くなりました。

次いで多いのは、「グループワーク(企画立 案、課題解決等)」と「会社の経営方針等の説 明・理解」の26.1%となりました。

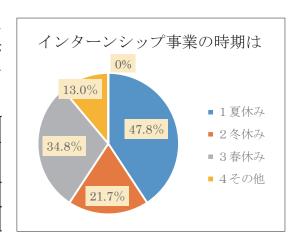


	回答书		Q4	体験したいこ	とは(複数回	答)	
	回答者 数	1グループ ワーク	2会社の経 営方針	3現場での仕 事体験	4施設の見 学	5経営者や 先輩との座 談会	6その他
回答	23	6	6	15	3	0	1
構成比	100.0	26.1	26.1	65.2	13.0	0.0	4.3

#### 5-1 インターンシップの実施時期の希望

インターンシップの実施時期については、夏休みが最も多く47.8%、次いで春休みが34.8%、冬休みが21.7%という結果でした。その他の回答は、「アルバイトのない日」などでした。

	同体本	Q5 インターンシップ事業の時期(複数回答)						
	回答者 数	1夏休み	2冬休み	3春休み	4その他			
回答	23	11	5	8	3			
構成比	100.0	47.8	21.7	34.8	13.0			

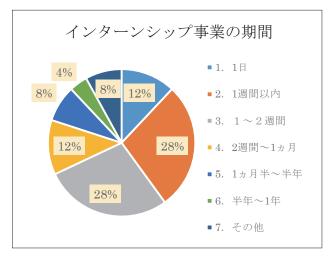


#### 5-2 インターンシップの期間の希望

インターンシップの期間は、最も回答が多かったのは「1週間以内」「 $1 \sim 2$ 週間」のそれぞれ 7人(30.4%)で、次いで「1日」と「2週間~1か月」のそれぞれ 3人(13.0%)。

なかには、半年以上でもよいという回答もあ ります。

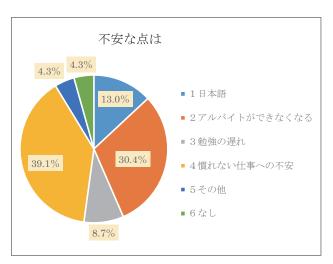
複数回答をした留学生がいましたが、複数回 の実施時期に合わせて、期間を複数選択したと 思われます。



	同次字		Q 5-2実施期間(複数回答)					
	回答者 数	1. 1日	2. 1週間以 内	3. 1~2週間	4. 2週間~ 1ヵ月	5. 1ヵ月半~ 年	6. 半年~1	7. その他
回答	23	3	7	7	3	2	1	2
構成比	100.0	13.0	30.4	30.4	13.0	8.7	4.3	8.7

#### 6 インターンシップをするについての不安

インターンシップをするについての不安は、「慣れない仕事への不安」が最大で9名(39.1%)、次いで「アルバイトができなくなること」(7名、30.4%)が主な不安で、「日本語」(3名、13.0%)や「勉強の遅れ」(2名、8.7%)などが挙げられています。



	回答者		Q6 インタ	ーンシップをす	けることについ	ての不安	
	回答者 数	1日本語	2アルバイト ができなくな る	3勉強の遅 れ	4慣れない仕 事への不安	5その他	6なし
回答	23	3	7	2	9	1	1
構成比	100.0	13.0	30.4	8.7	39.1	4.3	4.3

# Ⅳ 外国人雇用とインターンシップの具体例

# 宿泊施設での外国人雇用の具体的な事例について

#### 1 ホテル・ヴィラくれたけ

1

株式会社 呉竹荘 所在地: 〒432-8036静岡県浜松市中区東伊場1-1-26

設立 1948年10月

資本金4,000万円

従業員数 正社員/男性150名・女性100名、パート/男性90名・女性410名

総勢 750名

#### くれたけグループ

国内46施設(県内29施設)、海外グループ会社4社

・日本ベトナムホテル株式会社(ハノイ)

・呉竹荘コリア株式会社(ソウル)

平成25年11月創業 平成26年12月創業

・呉竹荘タイランド株式会社(シラチャ市)

平成27年4月創業

・日本インドネシアホテル株式会社(デルタマスシティー) 平成28年10月創業

#### ホテル・ヴィラくれたけ



浜松市中区東伊場1-1-26 電話番号:053-453-0880 FAX番号:053-453-2988

ホームページ: http://villa-kuretake.co.jp/メールアドレス: hotel@villa-kuretake.co.jp

シティホテル			
総部屋数 71 洋室 71			
チェックイン 13:00			
チェックアウト 11:00			
駐車場:有 150台 (無料)			
駐車場設備: 二輪車駐輪場			
入浴設備: 客室内風呂全室 有			
専用フロア・ルーム: 禁煙室 有			
宴会場、会議室、結婚式場			
インターネット: 無線LAN、Wi-Fi全室、無料			
クレジットカード:可能			
食事: アレルギー対応 有			
対応言語: 中国語			
外国語HP			
合宿受入可能			
最寄駅: JR浜松 徒歩15分 バス5分 タクシー5分			

# 主な応接者 KTS HOSPITALITY CO.,Ltd. グローバル事業部取締役 ジ・オーシャン取締役 山下貴史氏

〈以下、質疑については、同一の項目を事務局で適宜集約、修文等を行っております〉

- Q1 くれたけグループとして外国人従業員の雇用についての基本的な考えは?
- A1 現在の外国人従業員は、中国、韓国、インドネシ ア、ベトナムなど出身。職種はフロント、客室清掃、料理飲食サービス部門である。

現在、くれたけグループ全体の従業員が約1,500人、うち約100人が外国人従業員になっている。

人材不足から外国人の採用に踏み切り、外国人に応募してもらってきたが、そのなかで 当初とはやや状況が変わってきている。

お互いに合わせなければいけない面もあるが、外国人の人材は本当に優秀な人が多いというのが実感。貴重な戦力となってきた中で、人数も増えてきたという状況で、今まだその途中段階である。

フロント業務、客室清掃、料飲サービスをしてもらっているが、客室清掃が一番多い。 職場は一貫して配属された場所で、異動等は行っていない。

#### **Q2** どういうルートで受け入れましたか?

**A2** 一般募集、リクナビ、ハローワーク、専門学校の外国人学生など、チャンネルとしては一つではない。派遣よりも学校などの方が安心して採用できる。

くれたけグループは、直営のところもあり、運営のみ行っているところもある。1割はないが、知り合いから採用するケースもある。

学卒の比率は極めて低く、大卒2割にそれ以外が8割ないし、1:9といったところ。 必要な場合はホテルで就労ビザの手続きをとっている。



#### Q3 外国人採用の中で、どのような人材を求めているのか?

A3 サービス業に従事していて、まず日本人に接するときに臆さない、冷静に相手の目を見て笑顔で日本語で対応できるかどうかという、対お客さまサービスの力が重要なスタートラインになる。

そこから先に求める点としては、その外国人従業員が、 それ以外の国からきた外国人従業員と十分にコミュニケー ションをとって、リーダーシップを発揮してやっていける 幹部になれるといった人を求めている。

#### Q4 採用して予想よりよかった点は?

A4 その従業員の出身国のお客様が来たときにはやはり、大変貴重な戦力になる。

また、同じ職場に同じ立場で外国人従業員が働いているということが、今まで日本人だ

けであった職場に違う考え方をする外国人従業員が入って、それを受け入れるかどうか、 外国からきて同じ世代の外国人がこんなに頑張っているんだということが、日本人スタッ フにとっても刺激になっているイメージがある。こういうモチベーションの上げ方もダイ バーシティという点では望ましい効果かと考えている。

Q5 外国人採用試験と採用後の研修、意思疎通は日本語か英語か、日本語教育は社内でやっているのか?

A5 新卒者の採用はペーパー試験であるが、外国人応募者については、面談で試験し採用している。研修や教育は、画像と動画のマニュアル「Teach me Biz」を使っている。

基本は日本語の習得にあり、コミュニケーションは日本語で取っている。お客様に対して日本語で対応すると言った意味からも日本語が大切である。同



時に、職場の中でも同僚や上司に対しても日本語でコミュニケーションをとるということが、働いている外国人スタッフ本人のためにも非常に大切なものと考えている。

しかし一方で日本人スタッフが英語で意思疎通すればいいのではないかという考え方もある。日本人スタッフの方にも英語でのコミュケーションでという取り組みも必ず必要になってくると感じている。

日本語教育については、原則ある程度日本語ができる人ということで採用しているので、実施してはいないが、今ご質問を受けて企業としてそういった取り組みも必要かと考えた。

#### **Q6** 特に誘客をしたい国の外国人従業員を採用していることもあるのか?

A6 今までのところ、特定の国に向けて誘客をしたいので、そこの国の従業員を雇うといった 考え方はないが、結果として、中国のお客様が多いので中国の方に働いていただいて、お 客様対応をして頂いているということはある。

また、インドネシアからきて働いているが、今後インドネシアの誘客を進めようとしているというよりインドネシアに支店を出しているので、結果としてそこから人を採用することになっている。

将来的には、東アジア各地域で採用し、社 内研修といった形で日本に招へいできるよう な仕組みも作っていきたい。

韓国においては、支配人も韓国人が務めて



いるが、現在のところ、海外市場の開拓については、事前調査については基本的に日本人 スタッフがあたっている。開拓を目指す地域の国出身の日本にいる海外スタッフや現地の スタッフにマーケティングや経営戦略の一部を担ってもらうことも将来的には当然必要と なってくると考えられる。

# Q7 外国人従業員を雇用した場合、言葉はできても文化の違いが軋轢のもとになっていると 言ったことがあると聞くが?

A7 当社がそういった文化の違いを乗り越えて、外国人従業員との関係をうまく構築しているといった点については、全くできていないので、おそらく同じように取り組んでいかなければならない課題である。

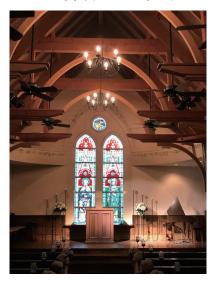
海外の支店などでは、多くの外国人従業員の中に一 人か二人の日本人が置かれるわけで、そういった場合 には多くの外国人従業員の中に、日本語ができ、英語



ができてこちらの考え方に近い人が一人二人はいるので、そういった人にこちらの考え方を理解してもらうように話をしたり訓練をして、そういった人たちから現地の言葉で、現地の人たちに発信してもらったりしてきた結果が、現状、まとまって海外の支店のような姿になっている要因ではないかと考えている。

#### Q8 インターンシップの受け入れ、期間はどれくらいと考えているか?

A8 外国人留学生等のインターンシップについては興味があるが、そのさいやはり日本語の能力がどの程度か気になる。企業としてどの程度まとまった研修プログラムを提供できるのか、日本語でどの程度臨機応変に対応できるかが課題になる。また、期間的にあまり短いと受け入れにくい。



インターンシップとなると、学業の一環であるというイメージが強い。自分自身もアメリカでのインターンの経験をもっているが、受け入れ施設側としてもどの程度研修プログラムを提供できるかが重要。態勢を整え、1~2か月間のスケジュールについて学校側とすり合わせたうえでのインターンという形がベストと考える。こちらとしては少し長めの期間を設定し、仕事を覚えてやっていただいた方が良いと思うので、学業との兼ね合いもあると思うが、少なくとも1~2か月は必要と思う。

インターン限定で言えば、ホテルフロントか、客室清掃。できるかどうかわからないですが、料飲のサービス部門などです。現状、入っていただいているのもその3つの部門。

#### Q9 公的な教育研修への期待と、社内の指導係について?

A9 外国人従業員へのサービス業に特化した形で、即使える言葉の研修や、受け入れ側の企業 に対しては、例えばネパールやインドなどの文化や文化の背景についての研修があれば、 外国人従業員の上司にあたる人などを出したい、そういった研修はありがたいと思う。

外国人従業員についても言葉は重要であるが、その人が日本で色々な経験を積んできて、その経験に基づいてお客様の要望に応えていることが重要で、即使える言葉でなくても日本のバックグラウンドに関わるようなことを教えていただけば、ありがたい。

新卒にはメンターをつけるが、中途採用の人には誰かがつくということはない。職場の中で長が中心になってやっていくことになるが、特に誰が指導係という決め方はしていない。

#### Q10 来年4月に新しい在留資格ができるという話があるが?

A10 ベトナムなどに行って日本語を通じて採用した経験からも、新しい在留資格の話の中で、N4までということになると、N4とかN3ではばらつきが大きくて、受け入れる段階での技能の把握ということが難しく、どれくらい体系的に評価できるか、一方で、人手不足で教育に人を当てにくい状況にある中で、教育の体制を会社としてどこまで体系的に用意できるかによって、その制度を使って人が採用できるか決まってきそう。

#### 〈外国人従業員の方へのインタビュー〉

#### インドネシア人スタッフ・サリーさん:

くれたけインのフロントで働いています。イスラム教徒ですが、日本の生活では困ったことはありません。インドネシアで日本語を勉強し、大学を卒業してから、日本に来て静岡の国際ことば学院で日本語と観光関係の勉強をしました。日本での生活は7年目。

将来は、日本のホテルのおもてなしをインドネシアへ広めたい。





#### 中国人スタッフ・陳さん:

私は最初は日本に留学していて、大学院を卒業したあと、ホテルに採用されていますので、もう今年で6年目になります。フロントで中国からの団体客を受け入れています。妻も同じ中国人で浜松市内の企業で働いています。

将来的には、FITなどの個人客をとりたい、自分でホテル事業を経営したい。

#### 中国人スタッフ・カンさん:

日本の専門学校で日本語を勉強し、そのあと静岡県立大学を卒業し、いったん中国で就職しました。前の職場もホテルで、一年ちょっと働いて、事情があって辞めて、また再就職のときにもホテル業が自分に合うと思ってハローワークに行き、社長も人柄が良くて温かくて、面接してすぐ採用された。

今はフロントで仕事をしていて、7年目。フロントリーダーとして日本人を含め新しく入った 社員の教育とかいろいろなことをしています。職場の人たち \_\_\_\_\_\_\_

もあたたかくて、相談にも乗ってもらえるので、特に困っていることはないです。

社会人になると言葉が学生の時と違うので、接客会話を学びたい。将来的にはグローバルな事業もしたい。日本人と働いていて気を付けた点は、やはり文化の違い。結婚式ひとつとっても使われる色が違う。しかし、日本で働いている以上、日本の文化に合わす必要があると考えています。



#### 2 DAIWA ROYAL HOTEL

所在地:東京都江東区有明三丁目7番18号

資本金 1億円

売上高463億60百万円(2017年3月期)

従業員数 1,826人

DAIWA ROYAL HOTEL(ダイワロイヤルホテル)は、1973年(昭和48年)に大和ハウス工業の100%出資によって設立された大和リゾート株式会社が運営するリゾートホテルブランドである。2018年3月以前のブランド名はダイワロイヤルホテルズ。

なお、同じ大和ハウスグループのビジネスホテルブランド「ダイワロイネットホテルズ」があり、大和リゾートとは別会社「ダイワロイヤル株式会社」が運営している。

# THE HAMANAKO

	The same
	A CONTRACTOR OF THE PARTY OF TH
<b>組組</b>	COLUMN TO A SECTION OF THE SECTION O
	THE REAL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSON NAMED IN COLUMN TWO PERSONS AND PERSON NAMED IN COLUMN TWO PERSONS AND PERSON NAMED IN COLUMN TWO PERSON NAMED I
- 4	

浜松市西区雄踏町山崎4396-1 電話番号:053-592-2222 FAX番号:053-592-5522

ホームページ: http://www.daiwaresort.jp/hamanako/

基本情報  基本情報  基本情報  提本情報  提本情報  提本情報  超額69 洋室 369						
基本情報		リゾートホテル				
### ### ### ### #####################	甘水准规	総部屋数 369 洋室 369				
駐車場: 有 380台 (無料)   駐車場設備: 電気自動車 充電スタンド、車イス駐車場、二輪車駐輪場、自転車駐輪場、自転車駐輪場   入浴設備: 温泉 有、客室内風呂全室 有、サウナ、日帰り入浴 有専用フロア・ルーム: レディースルーム 有、禁煙室 有 宴会場、会議室、結婚式場、屋外プール(夏期)、売店、ラウンジ、エステ、カラオケ、レストラン 送迎: 有、定時制 インターネット: Wi-Fi全室、無料 クレジットカード: 可能 乳幼児対応: 子ども用トイレ 有、子ども用食事 有車椅子対応: 可能 スロープ手すり、レンタル その他の対応: オストメイトトイレ 有、AED 有対応言語: 英語、中国語 外国人対応 サイクリスト 受入可 その他 合宿受入可能 最寄駅: JR舞阪 タクシー7分	<b>至</b> 华 旧 和	チェックイン 15:00				
駐車場設備:電気自動車 充電スタンド、車イス駐車場、二輪車駐輪場、自転車駐輪場		チェックアウト 11:00				
<ul> <li>縮湖・ 福地・ 福場・ 自転車駐輪場</li> <li>入浴設備: 温泉 有、客室内風呂全室 有、サウナ、日帰り入浴 有専用フロア・ルーム: レディースルーム 有、禁煙室 有宴会場、会議室、結婚式場、屋外プール(夏期)、売店、ラウンジ、エステ、カラオケ、レストラン送迎: 有、定時制インターネット: Wi-Fi全室、無料クレジットカード: 可能乳幼児対応: 子ども用トイレ 有、子ども用食事 有車椅子対応: 可能 スロープ手すり、レンタルその他の対応: オストメイトトイレ 有、AED 有対応言語: 英語、中国語外国人従業員、外国語館内表示サイクリスト受入可その他合宿受入可能最寄駅: JR舞阪タクシー7分</li> </ul>		駐車場: 有 380台 (無料)				
専用フロア・ルーム: レディースルーム 有、禁煙室 有 宴会場、会議室、結婚式場、屋外プール(夏期)、売店、ラウン ジ、エステ、カラオケ、レストラン 送迎: 有、定時制 インターネット: Wi-Fi全室、無料 クレジットカード: 可能 乳幼児対応: 子ども用トイレ 有、子ども用食事 有 車椅子対応: 可能 スロープ手すり、レンタル その他の対応: オストメイトトイレ 有、AED 有 対応言語: 英語、中国語 外国人対応 サイクリスト 受入可 その他 合宿受入可能 最寄駅: JR舞阪 タクシー7分	宿泊施設					
宴会場、会議室、結婚式場、屋外プール(夏期)、売店、ラウンジ、エステ、カラオケ、レストラン送迎: 有、定時制インターネット: Wi-Fi全室、無料クレジットカード: 可能 乳幼児対応: 子ども用トイレ 有、子ども用食事 有車椅子対応: 可能 スロープ手すり、レンタルその他の対応: オストメイトトイレ 有、AED 有対応言語: 英語、中国語外国人従業員、外国語館内表示サイクリスト 受入可その他 合宿受入可能         関連情報       最寄駅: JR舞阪 タクシー7分		入浴設備: 温泉 有、客室内風呂全室 有、サウナ、日帰り入浴 有				
付帯設備       ジ、エステ、カラオケ、レストラン         送迎: 有、定時制       インターネット: Wi-Fi全室、無料         クレジットカード: 可能       乳幼児対応: 子ども用トイレ 有、子ども用食事 有         事椅子対応: 可能       スロープ手すり、レンタル         その他の対応: オストメイトトイレ 有、AED 有       対応言語: 英語、中国語         外国人対応       外国人従業員、外国語館内表示         サイクリスト       受入可         その他       合宿受入可能         関連情報       最寄駅: JR舞阪 タクシー7分		専用フロア・ルーム: レディースルーム 有、禁煙室 有				
インターネット: Wi-Fi全室、無料 クレジットカード: 可能 乳幼児対応: 子ども用トイレ 有、子ども用食事 有 車椅子対応: 可能 スロープ手すり、レンタル その他の対応: オストメイトトイレ 有、AED 有 対応言語: 英語、中国語 外国人対応 サイクリスト その他 合宿受入可能 関連情報						
クレジットカード:可能         乳幼児対応:子ども用トイレ 有、子ども用食事 有車椅子対応:可能 スロープ手すり、レンタルその他の対応:オストメイトトイレ 有、AED 有対応言語:英語、中国語外国人対応         外国人対応         サイクリスト 受入可その他         その他       合宿受入可能         関連情報       最寄駅: JR舞阪 タクシー7分	付帯設備	送迎:有、定時制				
乳幼児対応:子ども用トイレ 有、子ども用食事 有         車椅子対応:可能 スロープ手すり、レンタル         その他の対応:オストメイトトイレ 有、AED 有         対応言語:英語、中国語         外国人対応         サイクリスト       受入可         その他       合宿受入可能         関連情報       最寄駅:JR舞阪 タクシー7分		インターネット: Wi-Fi全室、無料				
ユニバーサル対応       車椅子対応:可能 スロープ手すり、レンタル その他の対応: オストメイトトイレ 有、AED 有         外国人対応       対応言語: 英語、中国語 外国人従業員、外国語館内表示         サイクリスト その他       受入可 合宿受入可能         関連情報       最寄駅: JR舞阪 タクシー7分		クレジットカード:可能				
その他の対応: オストメイトトイレ 有、AED 有         対応言語: 英語、中国語         外国人従業員、外国語館内表示         サイクリスト       受入可         その他       合宿受入可能         関連情報       最寄駅: JR舞阪 タクシー7分		乳幼児対応: 子ども用トイレ 有、子ども用食事 有				
外国人対応     対応言語: 英語、中国語 外国人従業員、外国語館内表示       サイクリスト その他     受入可 合宿受入可能       関連情報     最寄駅: JR舞阪 タクシー7分	ユニバーサル対応	車椅子対応:可能 スロープ手すり、レンタル				
外国人対応       外国人従業員、外国語館内表示         サイクリスト       受入可         その他       合宿受入可能         関連情報       最寄駅: JR舞阪 タクシー7分		その他の対応: オストメイトトイレ 有、AED 有				
外国人従業員、外国語館内表示         サイクリスト       受入可         その他       合宿受入可能         関連情報       最寄駅: JR舞阪 タクシー7分	从国人分広	対応言語: 英語、中国語				
その他       合宿受入可能         最寄駅: JR舞阪 タクシー7分	) FED VAT Juli	外国人従業員、外国語館内表示				
最寄駅: JR舞阪 タクシー7分	サイクリスト	受入可				
	その他	合宿受入可能				
近隣病院:内科、外科	関油售湖	最寄駅: JR舞阪 タクシー7分				
		近隣病院: 内科、外科				

#### 主な応接者

# 大和リゾート株式会社 DAIWA ROYAL HOTEL THE HAMANAKO 業務支配人 藤本佳史氏

〈以下、質疑については、同一の項目を事務局で適宜集約、修文等を行っております〉

#### Q1 外国人従業員の採用の基本的な考え?

**A1** DAIWA Royal Hotelは28の施設があり、主に当ホテルのようなリゾートホテルを経営している。昨年設



立した子会社でシティホテル、ビジネスホテルを大阪、名古屋、京都で運営し、これから 金沢、奈良に展開していこうとしている状況である。

特にこの春オープンした京都のシティホテルは、京都に来られる外国人観光客をター ゲットに、多くの外国人スタッフを配置している。

外国人従業員については、正社員は東京本社主導で採用活動をしている。採用された外国人スタッフの在留資格、入管手続きなども本社が行い、各地域のホテルへ配属されている。

当ホテルの従業員は、約300名でそのうち正社員が約100名ほど、お客様の1割が外国人でほぼ中国人のお客様である。

現在、当ホテルで働く本社採用の外国人スタッフは、アメリカ1人、イタリア1人、台湾1人、ラオス1人、ベトナム1人、スロバキア人1人の計6人で、ベトナム人についてはこのホテルで浜松の国際観光専門学校卒業生を採用した。本社採用のスタッフは全国の他のホテルに転勤する可能性をもっている。

客室清掃、食器洗浄業務などを担当する非正規のパート社員は、各地のホテルで採用している。当施設ではペルー人が4名、ブラジル人が3名いる。このうちのブラジル人1名は、 当ホテルで採用した正社員で国籍はブラジルであるが、日本で高校を卒業して就職し普通の新卒社員として採用されている。

日本人採用はなかなか困難で、この9月に来春採用の高校卒業生の就職解禁があったが、ここのホテルで採用できたのが2人だけであった。応募自体が少ない。かといってあまりゆるく採用しても離職率が高くなってしまうので仕事の厳しさ、過去に早期離職した人たちの離職理由なども十分に伝えたうえで採用しているので、定着してくれると期待している。



# Q2 従業員の方の国籍が非常に多様であるが、来客の国籍に合わせてか。外国人採用の国内留学生と国外の比率は?

A2 とりあえず国を限定せずに採用の門戸は開いているので、 うちの会社に興味があれば試験を受けて採用するというス タンス。本社が幅広い国で採用活動を行い、一括して採用 してその人たちを各地のホテルに配属している結果とし て、こうなっている。

外国人宿泊客は、全体の宿泊客の10%程度で、そのうちでは最も中国人のお客様が多い。

ここ10年くらいでインバウンドが多くなった。各地域に展開したバブルのころはメンバー制の ホテルとしてスタートしたので、メンバーの方が中心だった。

国内留学生からの採用と国外からの採用比率については、採用活動を本社で行っているのでホテルではわからない。ただ配属されてきた外国人は国外からの採用のほうが多いと感じている。

# Q3 インターンシップの受け入れは?

A3 国内・海外問わず受け入れはしている。人手不足の 解消や労働力を当てにしているわけではなく、就業 体験のための学習の場を提供しているという考えで 受け入れている。



## Q4 外国人留学生のインターンシップをうけいれて難しかった点は?

A4 ここのホテルには昨年秋に異動して来たばかりで、ここでの経験ではないが、自分が大和 リゾートのホテルを7つで勤務した経験で言うと、学生では無い中国人の方を一年間受け 入れた際に、日本に来て日本語がまだそれほどできない段階で、本人の希望はフロント業 務を担当したがった。ある程度語学力がないと、フロント業務は務まらない。サービスの 仕事をして、日本語の上達が認められてからフロント業務につけようと考えていた。

しかし、外国人の方の思いはこれと違って、どうしてフロント業務をやらせてくれないのかという主張が強かったことがあった。インターンシップでは、日本語の能力とやりたい仕事のバランスがとれているかということをしっかりと確認しておく必要がある。

# Q5 多様な国、滞在ビザなど、外国人従業員の人事管理の難しさは?

A5 入国ビザは語学(技術・人文知識・国際業務)以外ではなかなか下りないので、フロントに 配属するしかないことが課題になっている。国際観光専門学校で2年間勉強して日本の サービス部門で仕事したいというベトナムの人を採用し、料飲部門での仕事で申請した が、ビザが下りなくて、やはりフロントでの採用ということになった。その点がこれから の課題。ビザが緩和されるという話もあるのでそうなってくれればいいなと感じている。



外国人も日本の定期採用者も6ヶ月間、色々なセクションを 回して仕事をしてもらい、ホテル全体の流れを感覚的につかん でもらって配属部署を決定するが、外国人は最終的にはフロン トの仕事につける。

ここのホテルではないが、イタリア人を採用して、研修で食器洗浄業務をやった時にちょっと抵抗を感じたようで、この仕事は母国では社会的地位の低い人の仕事だと意思表示してきたことがある。その時は、同じころに入社した日本人新入社員と全く同じ研修で同じ仕事をしていたので差別しているのでないことは理解していたようだ。

外国人雇用がこの先どうなっていくかわからないが、過去に語 学が達者な人がいたらと思うケースが二つあった。 伊勢志摩でサミットがあったときに、アメリカとイギリスの関係者が伊勢志摩ロイヤルホテル(現、Hotel&Resorts ISE - SHIMA)に泊った、多少英語をしゃべれるスタッフが  $2\sim3$  人しかいなかったので、他のホテルから手伝いに来てもらった。また、10年くらい前に信州松代ロイヤルホテル(現、Royal Hotel長野)でスペシャルオリンピックスが開催さ

れたとき、30か国600人を超える知的障害者の団体を受け入れた。その時は、民族・文化・風習の違いもあったが、外国語をしゃべれるスタッフがホテルだけでは足りなくて、大和ハウスグループを使ってグループ内の違う会社の人にも応援に来てもらって対応した。今のような外国人雇用を進めていけば、その時のようなケースでは大分役に立つというか、対応ができる。



# Q6 来年4月に新しい在留資格ができるという話があるが?

A6 ホテルの中でも、働き方改革であるとか言われる中で、一人のスタッフがフロントの仕事だけでなく、サービスの仕事、予約の仕事など幅広い仕事ができる、客室のベッドメイクもできるというスタッフを増やして、ロスが無いように人を回すことによってもっと効率を上げられるのではないかと考える。そして、残業時間の減少、長時間労働の解消など、そういったことに繋げていきたいと考える。

そういった中で、在留資格の幅が広がると外国人雇用は進んでいくと思う。

# Q7 外国人従業員の方の日本語能力、教育研修のやり方は?

A7 採用時点で日本語の能力が高い外国人を採用している。日本語で行われる各種の社内試験でも日本人より高い成績の外国人スタッフもいる。

漢字を使わない国の人が多いが、読み書きの問題についても漢字を結構マスターしている。電子辞書などを使って自分で勉強するスタッフもいる。ただ、敬語や丁寧語には苦労しているようだ。

現場のホテルで日本語や日本文化の研修等は特別にはやっていない。各自が生活していく中で学習している。

# Q8 これから組合がインターンシッププログラムを 作るに際してのアドバイス?

A8 一番難しいのは住むところ。実際にインターンシップを受け入れる際に問題になるのは住むところ。一番人出が多い時期にインターンシップをやって、遠隔地からインターンシップに来ていただくと、ホテルの客室に泊って仕事をしていただくことになる。お客様がたくさんくるのに部屋を提供できないことになる。そのため、



その間の住むところをどうするかという課題がある。通いで来てくれればありがたい。

外国人のインターンシッププログラムについては、その目的に合わせて作成するべきだと考える。日本で生活し文化・風習を経験するのが目的であればできる限り単純労働で、例えばひたすらベッドメイクをするとか。ホテルの仕事を学ぶことが目的であれば、日本のおもてなしが学べるような接客業務を中心にしてあげるべきだと考える。

# Q9 外国人従業員の生活、余暇の過ごし方等は?

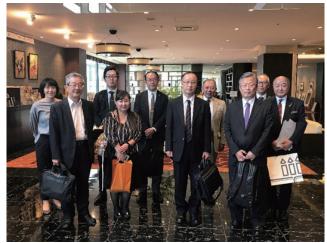
A9 外国人従業員は、このホテルの近くのアパートを借りて住んでいる。

今、ここのホテルの外国人スタッフは、自動車の運転免許を持っていないので、自転車 で通勤している範囲に住んでいる。

以前私が勤めていた伊勢のホテルでは車の免許を持っている人がいて、少し離れたとこ ろに住んで通勤していた。

自転車があれば、スーパーはあるしコンビニもあるので、それほど不便ではない。

余暇の過ごし方については、仲の良いホテルスタッフと観光地に遊びに行くようなことはあるようだ。また、それぞれに独自のネットワークを持っていて、それぞれに情報交換をしたりして生活を楽しんでいるようだ。



# 2 インターンシップを経験した留学生に聞く

この章では、実際にインターンシップを経験した留学生の声を紹介します。

なお、この声は、ふじのくに留学生促進プログラム(SCDP)のホームページに掲載された、 平成30年7月5日に開催された静岡県、静岡COC+連絡協議会主催、静岡大学協力によるイン ターンシップマッチング会により、夏季インターンシップを経験した皆さんの声を許可を頂き転載しています(一部写真等の追加部分もあります)。

# 【私のインターンシップ】私のインターンシップ~失敗を恐れずに!~

静岡大学人文社会科学部 言語文化学科3年 プリジャダンティ ナビラさん(インドネシア出身)

# 〈インターンシップ先〉「伊豆高原 別邸石の家」



静岡大学人文社会科学部のプリジャダンティ・ナビラさんは 静岡県伊東市大室高原にある「別邸石の家」で2週間のインター ンシップに参加しました。初めての土地に宿泊してのインター ンシップ。行く前は「失敗したらどうしよう」ととても緊張した そうです。でも、スタッフの皆さんが温かく見守って下さった おかげで、「たとえ失敗をしても、頑張ればできるんだ。」と、 チャレンジする勇気が持てるようになったそうです。

# ・どのようにインターンシップを見つけたのですか。

大学のインターンシップマッチング会で「静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合」の方とお会いし、私の条件にあったインターンシップ先を紹介して頂きました。希望日時、住み込み希望などの条件、またイスラム教徒なので豚肉が食べられないという事もお伝えしました。ヒジャブ(ベール)をつけた写真を送ったのですが、それでも受け入れて下さるということで、とても有難いと思いました。また、交通費もあり、有償型のインターンシップでしたので、アルバイトをお休みしても大丈夫で助かりました。

#### ・知らない土地でのインターンシップで心配はありませんでしたか。

正直、インターンシップ前の3日間は心配でよく眠れないほどでした。熱海から伊豆高原まで一人で向かいましたが、電車の中でも緊張しました。店長さんが伊豆高原の駅まで迎えに来て下さったのですが、とても誠実で優しい方だったので、本当に安心しました。

ホテルに到着した時には、すごく素敵で外国に来たみたいだと思いました。ペットと一緒に滞在できるホテルだったので、もっとカジュアルな雰囲気かと思っていたんですが、映画のような英国アンティーク調のインテリアには、以前からちょっとした憧れがあったので、嬉しくなりました。

#### ・どのようなことをしましたか。

お客様のお迎え、お部屋への案内、お部屋の説明、給仕、料理の盛り付け、お皿洗い、ベッドメイキング、お客様へのメールなど、本当に色々なことをやらせて頂きました。普段飲食店でアルバイトをしていたおかげで接客には少し慣れていたのがよかったと思います。

## ・言葉の面で大変だったことはありますか。

お客様へのお礼のメールを日本語で書かなければなりませんでしたので、最初少し大変でした。ある程度パターンは決まっていたのですが、自分が接客したお客様には、そのお客様のペットの話を書くなど工夫をしました。慣れてきたら、言葉を探すのも楽しくなってきましたよ。誤字脱字が心配だったので、スタッフの方に確認してもらってから、送るようにしました。

それから、敬語も難しかったです。大学では先生に対しても「明日、研究室に行きます。」で許してもらえますが、ホテルではそうはいきません。お客様に対しては「伺います」とか「~させて頂きます」のような言葉をたくさん使いました。大変でしたが、もてなす側の日本語の勉強ができたと思います。

# ・どんな時にやりがいを感じましたか。

やはり、仕事をしてほめてもらった時ですね。中でも、ベッドメイキングをほめて頂いたときは嬉しかったです。ホテルのベッドシーツはとても大きいですし、やり方も家庭とは違います。シーツを運ぶのも、マットレスを持ち上げるのも、重くて大変。最初は手伝って頂きながら少しずつ覚え、コツがつかめたら1人でできるようになりました。

また、お客様をお部屋にご案内するときに、「今日は暑いですね。」とか「かわいいワンちゃんですね。お名前はなんていうんですか。」など、色々お話するようにしました。お客様に「新人なので、不手際があったらすみません。」と言ったら、「日本語がお上手ですね。本当に外国の方ですか。」とほめて頂き、とても嬉しかったです。

#### ・印象に残ったことは何ですか。

スタッフの皆さんがお互いの失敗を許し合うということです。誰かが失敗しても嫌な顔をしないで許し合う雰囲気が、本当に驚きだったんです。私は失敗すると落ち込んでしまうタイプなので、お互いにミスを許し合える雰囲気はとてもありがたかったです。

最初の頃、ウェルカムドリンクをお客様の部屋に運ぶときに、階段でこぼしてしまったのですが、厨房に戻って謝ったら「大丈夫。次はできるよ!」と言ってくださいました。安心してやったら、次はちゃんと運べました。私以外の方が失敗をした時も、皆さんお互い許し合っていて、すごいなと思いました。同時に、留学生である私のことも平等に扱ってくださることが、とても嬉しかったです。

#### ・参加して変化はありましたか。

このような温かい雰囲気の中で働かせて頂けたので、失敗を怖がったり、失敗しても落ち込んだりしないで、気持ちを切り替えることができるようになった気がします。私は先のことでも失敗が怖くて心配ばかりしてしまうタイプです。特に日本では、「自分の国じゃないし、失敗をしたらどうしよう。」と色々な場面で考えてしまいます。インターンシップ前も、電車に乗り遅れないか、ちゃんと行けるか、スタッフの人と話せるか、2週間大丈夫かなど、色々なことを心配しました。でも、行ってみたら、失敗もしたけれど、何とかやり遂げることができました。

仕事に慣れず迷惑をかけるばかりだった私に、スタッフの方がいつも優しく、よくして下った おかげです。いつかちゃんとお礼に伺いたいと思っています。

進路についても、これまでは通訳に関係する仕事がしたいと思っていましたが、もともと旅行が好きでしたし、インターンシップを通してホテルの仕事の楽しさ、魅力もわかり、観光業にも向いているかなと思い始めました。

# ・まだインターンシップに行ったことがない友達や後輩にアドバイスをお願いします。

私は心配性で、インターンシップでも、言われた通りにできないと怒られるかもしれないと思っていました。でも実際に行って、「失敗しても、次に頑張れば大丈夫なんだから、そんなに心配しなくてもいいんじゃないか。」と思えるようになりました。最初は言われた通りにできなくても、頑張ろうと思えるなら、次は成功するんじゃないかと思います。皆さんも、自信を持ってインターンシップに挑戦して下さい!

# ナビラさん、ありがとうございました。

## ◆インターシップ先の(有)花彩亭 別邸石の家様よりコメントをいただきました。



## 〈ナビラさんへのメッセージ〉

この度は石の家でのインターンシップにご参加いただき、本当にありがとうございます。

弊社でははじめての留学生インターンの受け入れということで、いろいろと不安に思うこともあったのですが、伊豆高原駅でナビラさんにお会いした際のあなたの第一印象でそのすべてが消し飛びました。自然で程よい笑顔とハツラツとした挨拶は感動に値するものでした。実際、他のスタッフも一様にそのインプレッションを感じ取り、2週間後には一人前のサービススタッフとして業務に当たり皆と一切遜色なく活躍して

いただきました。

これから先、日本での就職を目指してご自身の方向性を定めていらっしゃると思いますが、あなたのその美しい心をありのままに表現すれば、きっとどんな企業からも引く手あまたであり、 どんな組織でも中心的存在としてご活躍されることを確信しています。

私達にとっても素晴らしく、また思い出深い経験となりました。 ありがとうございます。

# 〈これからインターンシップを考えている留学生の皆さんへ〉

「言葉の壁」と「文化の違い」というバリアに阻まれてなかなかインターン参加に思いきれない方もいらっしゃるのでしょうね。確かに、お客様と接するインターンの場合、「失敗があってはいけない」「言葉がうまく伝わらなかったらどうしよう」など、不安に思われることも多いでしょう。



でもお客様は言葉や文化の違いで怒ることはありません。大切なのは「おもてなしの心」。そのお客様に寄り添って、「何をしてほしいのか」を五感を駆使して読み取って、それにお応えするという真摯な志があれば、必ずやお客様に満足していただけるはずです。

「おもてなしの心」は日本だけのものではありません。アメリカにも、中国にも、インドにも、呼び方が違うだけで「おもてなし」はあります。

あなたにできるおもてなしはなんですか?

それを表現できれば絶対に失敗しませんので、是非勇気を出してインターンシップに参加して みてくださいね。

#### (有)花彩亭 別邸石の家様、ありがとうございました。

◆(有)花彩亭 別邸石の家様をコーディネートしてくださった静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合様および美しい伊豆創造センター様からもコメントをいただきました。

# ◇静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合様からのコメント

## 〈ナビラさんへのメッセージ〉

今回の2週間のインターンシップを通して、失敗を恐れずに次に頑張ろうと気持ちを切り替えることができるようになれたとご自分の変化を感じてくださったナビラさん。与えられたお仕事に真摯に向き合ってこられたからこそなのかと思います。

そして、ホテルでの仕事の楽しさや、魅力も感じてくださり、今後の進路の選択肢の一つに加わったと思っていただき、人材不足と言われる宿泊業にとって大きな励みとなりました。インターンシップに宿泊施設を選んでいただきありがとうございました。

# 〈これからインターンシップを考えている留学生の皆さんへ〉

ホテルや旅館には海外からのお客様もたくさんおみえになります。

そういった職場で、留学生の皆さんが就業体験をしてくださり、就職先の選択肢の一つとなれば宿泊施設や地域観光の国際化対応の大きな力となります。日本の企業でのインターンシップは不安があるかもしれませんが、素敵な出会いも待っています。是非チャレンジしてみて下さい。

# ◇美しい伊豆創造センター様からのコメント

#### 〈ナビラさんへのメッセージ〉

この度は、伊豆半島の宿泊業でのインターンシップお疲れ様でした。

また、ご参加ありがとうございました。ナビラさんの一生懸命さに、私たちの方が学ぶことができとても良い経験になりました。ナビラさんが作ってくれた、このご縁をしっかり繋げていけるよう私たちも努力していきます。本当にありがとうございました。

#### 〈これからインターンシップを考えている留学生の皆さんへ〉

これから、日本で働こうという志を持っている学生さんには、非常にチャンスが多くなる時代が近づいていると思います。自分のこれからの人生を豊かなものにする為、一生懸命頑張ってください。私たち伊豆半島の宿泊業は、皆様をしっかりと受入れられるように地域全体で取り組んでいきますので、是非体験に来てください。

静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合様および美しい伊豆創造センター様、ありがとうございました。

#### インターンシップ受け入れ先

# (有)花彩亭 別邸石の家

〒413-0235 静岡県伊東市大室高原6-650

TEL: 0557-51-8716 FAX: 0557-51-8877

# 【私のインターンシップ】私のインターンシップ~見て、聞いて、やってみる!~

# 静岡大学人文社会科学部 社会学科2年 タン カ シンさん(マレーシア出身)

# 〈インターンシップ先〉「(株)ホームズ」「下田ビューホテル」



タン・カ・シンさんは学部2年生ですが、この夏、静岡市で福祉・介護施設を展開する「(株)ホームズ」で10日間、下田市にある「下田ビューホテル」で5日間、インターンシップに参加しました。

福祉、観光という異なる業界で就業体験をすることで、自分に合った仕事が見えてくるのではないかと思ったそうです。

どちらのインターンシップも勉強になり、何よりも「楽しかった」と自信に満ちた表情で話をしてくれました。

# ・どうして二か所でインターンシップをしましたか。

自分の進路を決める上で、2年生のうちから自分が関心のある様々な業界のインターンシップ に行けば、少しずつ自分に適した仕事が見えてきて、3年生になった時にどのような企業のイン ターンシップに参加すればいいか、早い段階で決められると思ったからです。

それに、長い休みの間に、普段できないことをやらないともったいないと思います。確かに、 アルバイトができないと経済的には大変ですが、色々な場所で多くの人と出会うことは、自分の 今後の進路について考える機会になります。また、毎朝インターンシップ先に行き、研修(仕事) をして、帰宅するという社会人の生活を体験でき、将来の自分の生活をイメージすることもでき ました。

# ・どのようにインターンシップを見つけたのですか。

「(株)ホームズ」は日本語の授業で見学して、施設のアットホームな雰囲気がいいと思い、インターンシップに応募しました。「利用者の方に最後まで責任を持つ」という担当の方の言葉も印象に残りました。専門が心理学なので、大学院進学も考えていますが、学んだ知識を生かして介護施設で働くのも一つの道だと思っています。

「下田ビューホテル」は大学のインターンシップマッチング会で「静岡県ホテル旅館生活衛生 同業組合」の方とお会いし、紹介して頂きました。静岡から通うのは大変なので、交通費や食事 も出して頂けるということだったので、安心して参加しました。もともと接客にも興味がありま したので、こちらにも応募しました。

#### ・どのようなことをしましたか。

「(株)ホームズ」では座学で福祉・介護について学んだ他、スタッフの方が食事のお世話をする際やレクリエーションを考える際のお手伝い、また、利用者の方のお話の相手、掃除・洗濯のお手伝いもしました。1日目は何をしていいかわからなかったのですが、2日目には自分に何ができるかわかり、3日目には何をすればいいかわかってきて、だんだん自分で仕事を見つけられるようになりました。



スタッフの方ができるだけ自立できるようにと利用者の方を励ましている姿を見て、私も「頑張りましょう!」と声をかけるようにしました。お話する際には、相手の方が嫌な気持ちにならないように、話題に気をつけたり、座学で頂いた資料に「同じ目線で話したほうがいい」と書いてあったので、目線にも注意したりしました。スタッフの方からはこれまでの経験談を伺って、とても勉強になりました。

「下田ビューホテル」では、レストラン、フロント、クロークや売店の 仕事もしました。

フロントの仕事は緊張しましたが、一番おもしろかったです。サポートの方がついて下さり、 チェックアウトの業務も体験できました。チェックインはお客様への説明が難しいので、スタッフの 方の仕事を横で見ているだけでしたが、香港からのお客様がいらっしゃった際、たまたま私が中国語 ができたので、対応を任されました。本当に緊張しましたが、任せて頂いて、とても嬉しかったです。

一番心に残ったのは、お客様からアンケートに「フロントの方の笑顔がよかった。『おかえりなさいませ』と温かく言ってくれて嬉しかった」と書いて頂き、お帰りの際に握手までして頂いたことです。もちろん横で教えて下さったスタッフの方のおかげですが、感激しました。敬語に自信がなかったのですが、「気持ちが大事」というスタッフの方からの言葉も励みになりました。

インターンシップ期間中には美しい伊豆創造センターの方も見に来て下さり「タンさんがインターンシップに来てくれて嬉しいですよ。いい経験になるといいですね。」と声をかけて下さいました。

## ・参加してよかったと思うことは何ですか。

人と接することが好きだったので、介護と接客の仕事を体験しました。全く違う2つのインターンシップに行ったことで、自分の適性を考えるいい機会になりましたが、それだけでなく、自分自身を見つめなおす機会にもなったと思います。

国の祖母とは話題も合わないし、あえて話そうと努力もしていなかったのですが、インターンシップで利用者の方には優しく接することができたので、祖母と話すときにももう少し気にかけてあげなければと反省しました。

また、ホテルスタッフの方がくつろいで頂くためにと細やかに気配りをし、お客様1人1人に合わせ臨機応変に対応されるのを見て、自分は普段相手のことを心の中で大丈夫かなと気づかうことはあっても、行動には移せていないことに気づくことができました。

## ・まだインターンシップに行ったことがない友達や後輩にアドバイスをお願いします。

インターンシップといっても、1日だけだと説明を聞くただの見学になってしまうと思うので、最低でも5日ぐらい行くのがいいと思います。そうすれば仕事のことや将来のこともイメージできるのではないでしょうか。

心配なこともあるかもしれませんが、まずは、スタッフの方の真似をして、わからないことは 質問して、周りのスタッフの方が話しているのを聞いて、確認した上でやってみたら大丈夫だと 思います。

怖がらずに「見て、聞いて、やってみる」ことが大切ではないでしょうか。

#### タンさん、ありがとうございました。

## ◆インターシップ先の㈱ホームズ様よりコメントをいただきました。

今回私共も楽しみにしていたインターンシップですが、先ず座学で福祉、介護の概略と考え方、次に現場体験として看護小規模多機能施設とグループホームに入ってもらいました。タン・カ・シンさんは大変聡明でポジティブ、しっかりした考え方と意識、柔軟な適応力を備え、明るく温和な人柄に加え、抜群の日本語能力は圧巻でした。

## 〈タン・カ・シンさんへのメッセージ〉

どんな難関もするりと越えていく適応力抜群の彼女。その優れた状況判断力は人並み外れた能力だと思います。介護の仕事も接客業も難なくこなせるが、とにかく自分が貢献した事の手応えと評価が尚一層の能力向上に繋がる。

介護の現場で具体的指示が来なくても自分に出来ること、何をすればいいか考え、自分の仕事 を創り出す能力は先天的生命力を感じました。

# 〈タンさんへ、一言アドバイス〉

本当に自分にあった仕事を摸索する為、いろんな機会に挑戦しておられると思いますが、仮にこれだと思う仕事が決まった時、もう一度確認してみませんか。その仕事は社会に必要な存在か、そして使命感を持って取り組める仕事か、他者の評価でなく自分自身で決めて行きたいですね。貴女は将来事業家になれるように思います。

## 〈これからインターンシップを考えている留学生の皆さんへ〉

(株)ホームズは福祉村構想に基く循環型社会システムの構築を目指しています。留学生の皆さん、是非インターシップにチャレンジしてみませんか・・・。

#### ㈱ホームズ様、ありがとうございました。

#### ◆インターシップ先の静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合様(下田ビューホテル様)よりコメントをいただきました。

#### 〈タン・カ・シンさんへのメッセージ〉

この度はインターンシップに宿泊施設を選んでいただきあり がとうございました。

今回のインターンシップを通して、お仕事の事だけでなく、 自分の適性を考えたり、自分自身を見つめ直す機会になったと 感じてくださったことは、私達受入側にとっても嬉しく感じら れ、今後の励みにもなりました。



#### 〈これからインターンシップを考えている留学生の皆さんへ〉

ホテルや旅館には海外からのお客様もたくさんおみえになります。

そういった職場で、留学生の皆さんが就業体験をしてくださり、就職先の選択肢の一つとなれば 宿泊施設や地域観光の国際化対応の大きな力となります。日本の企業でのインターンシップは不 安があるかもしれませんが、素敵な出会いも待っています。是非チャレンジしてみて下さい。

静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合様、ありがとうございました。

#### インターンシップ受け入れ先

# 下田ビューホテル

〒415-0013 静岡県下田市柿崎633 TEL:0558-22-6600 FAX:0558-22-6604

# ∇ ワーキンググループ・メンバー

			氏	名	所 属
座		長	西野	勝明	静岡県立大学経営情報学部特任教授
有	識	者	生嶋	仁	静岡県国際経済振興会シニアコーディネーター
有	識	者	川崎	麻由美	国際ことば学院外国語専門学校就職指導室長
有	識	者	栗林	泰夫	JTBトラベル&ホテルカレッジ教務部 就職進路指導担当部長
有	識	者	鈴木	宏規	美しい伊豆創造センター
業		界	三橋	浩	ホテルニューアカオ 取締役 人財開発部 部長
業		界	杉山	隆昭	マイホテル竜宮代表取締役
業		界	角	一幸	磐田グランドホテル代表取締役社長
事	務	局	府川	博明	静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合事務局
事	務	局	杉田	志野	静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合事務局







# 静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合

静岡県静岡市葵区紺屋町11-1 浮月ビル5F TEL: 054-254-6388 FAX: 054-254-6390

http://www.shizuokayado.jp

作成: 平成31年 編集デザイン: 株式会社マーレプランニング