

“新しい”を共に作りだす



「日本と世界をむすぶ」、一歩先を行く採用のカタチ



宿泊観光業・外食業の 外国人採用最新ガイド

PTW ポールトゥウィン株式会社

〒163-0814 東京都新宿区西新宿2-4-1 新宿NSビル14F

WEB : <https://www.service.ptw.inc/>

20260715

宿泊観光業・外食業における人手不足割合

- ・いずれの分野も正社員、非正社員ともに人手不足の割合が高い
- ・コロナ禍で人材需要が一時的に減少したものの、コロナ収束→インバウンド回復でコロナ前の人手不足の状態に
- ・政府は2030年のインバウンド目標をこれまでの倍の6000万人に設定。人手不足がさらに深刻に。

正社員の人手不足割合（上位10業種）

		2021年10月	2022年10月	2023年10月
1	旅館・ホテル	26.8	↑ 65.4	↑ 75.6
2	情報サービス	63.9	↑ 69.1	↑ 72.9
3	建設	62.1	↑ 64.5	↑ 69.5
4	メンテナンス・警備・検査	55.5	↑ 62.4	↑ 68.4
5	金融	40.6	↑ 62.0	↑ 63.9
6	運輸・倉庫	50.3	↑ 63.8	⇒ 63.8
7	飲食店	41.7	↑ 64.9	↓ 62.6
8	人材派遣・紹介	51.5	↑ 61.3	↑ 61.8
9	自動車・同部品小売	57.0	↓ 56.7	↑ 61.3
10	再生資源卸売	48.3	↑ 55.6	↑ 60.0

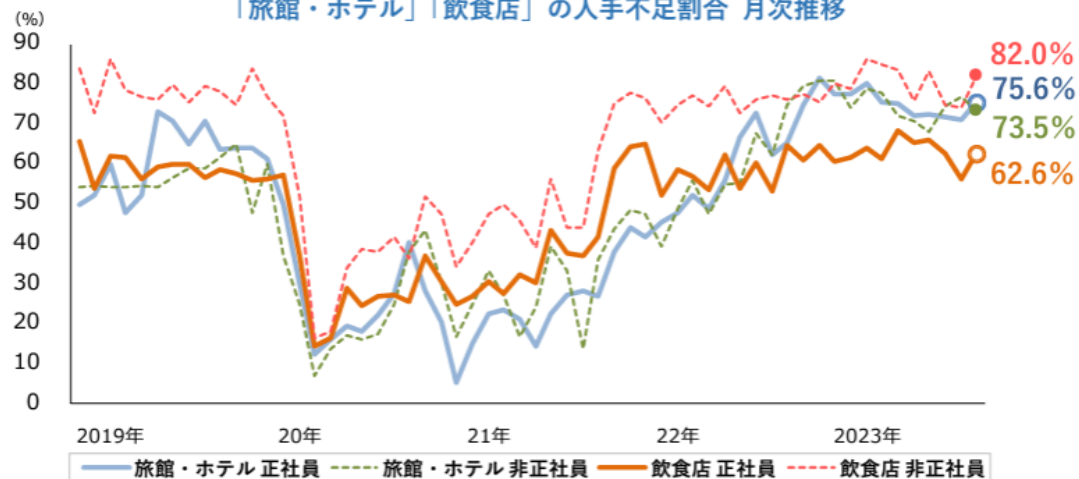
※母数が20社以上の業種が対象

非正社員の人手不足割合（上位10業種）

		2021年10月	2022年10月	2023年10月
1	飲食店	63.3	↑ 76.3	↑ 82.0
2	旅館・ホテル	35.9	↑ 75.0	↓ 73.5
3	人材派遣・紹介	50.0	↑ 57.5	↑ 64.2
4	メンテナンス・警備・検査	46.7	↓ 46.4	↑ 54.9
5	飲食料品小売	46.4	↑ 47.3	↑ 50.0
5	各種商品小売	37.8	↑ 51.2	↓ 50.0
5	教育サービス	34.5	↑ 37.5	↑ 50.0
8	金融	24.7	↑ 36.7	↑ 45.1
9	繊維・繊維製品・服飾品小売	47.1	↓ 36.8	↑ 44.2
10	娯楽サービス	37.7	↑ 55.3	↓ 44.0

※母数が20社以上の業種が対象

「旅館・ホテル」「飲食店」の人手不足割合 月次推移



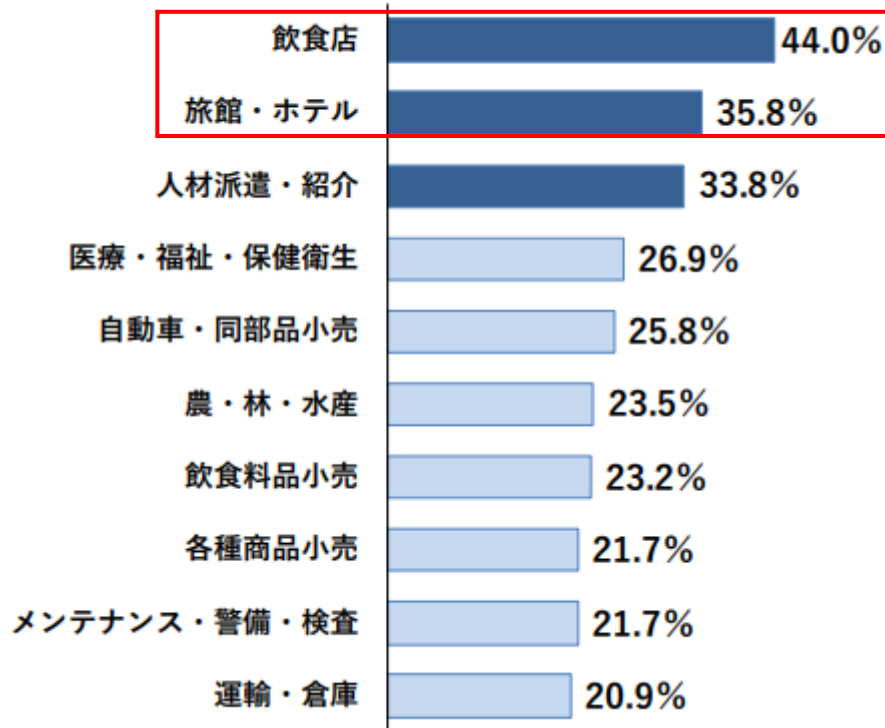
正社員の人手不足割合を業種別にみると、「旅館・ホテル」が75.6%で最も高かった。当業種の企業からは、「円安の影響で訪日客数が回復している」（東京都）や「新型コロナが5類になり、人の動きが活発でリベンジ消費がみられる」（島根県）、「秋の紅葉シーズンに入り、集客が多い」（岩手県）などの声があり、インバウンドなど観光需要が活況だったことによって人手不足も顕著に表れたとみられる。

非正社員の人手不足割合を業種別にみると、「飲食店」が82.0%で唯一8割を上回った。次いで、正社員では業種別でトップだった「旅館・ホテル」は73.5%と、非正社員でも2番目の高水準だった。また、「人材派遣・紹介」（64.2%）では人手不足の高まりによる需要増によって、派遣人材の不足が表面化している。ほか、小売・サービス業を中心に個人向け業種が上位に並んだ。

宿泊観光業・外食業における外国人の採用意向

- ・外国人の雇用についてはまだ企業間の差があるものの、宿泊観光と外食業では採用意向が高まっている
- ・特に政府のインバウンド目標6000万に対応するためには、外国人の活用が不可欠と言える

上位 10 業種 外国人労働者の採用を「拡大」



外国人の雇用・採用について尋ねたところ、現在「雇用している」とした企業は 23.7% だった。一方で、59.2% が「雇用していない」結果となり、6割近くにのぼっている。

また、今後の採用についても尋ねたところ、現在外国人を雇用しており、かつさらに採用を拡大する企業は 4.5% と僅かにとどまった。また、現在は雇用していないが今後新たに採用する割合は 12.2% で、合計 16.7% が外国人労働者の採用を拡大する意向があることが分かった。

業種別では「飲食店」が 44.0% でトップとなり、次いで「旅館・ホテル」(35.8%)、「人材派遣・紹介」(33.8%) が続いた。

非正社員の人手不足割合を業種別にみると、「飲食店」が 82.0% で唯一 8割を上回った。

次いで、正社員では業種別でトップだった「旅館・ホテル」は 73.5% と、非正社員でも 2 番目の高水準だった。

また、「人材派遣・紹介」(64.2%) では人手不足の高まりによる需要増によって、派遣人材の不足が表面化している。ほか、小売・サービス業を中心に個人向け業種が上位に並んだ。

宿泊観光業・外食業で受け入れ可能な在留資格比較

○2019年より特定技能ビザが始まり、宿泊観光や外食の現場の人材確保がしやすくなった

	技人国	特定技能 2019年～導入	技能実習生 (宿泊:2019年～)	留学	ワーキング ホリデー	身分系ビザ (配偶者・家族滞在等)
在留期間	更新可 永住権も申請可能	1号:通算5年(毎年更新) 2号:期限なし →永住権も申請可能	2号3年+3号2年 通算5年	日本語学校:最長2年、専門 学校/大学:2～4年程 度	1年間 (対象国あり:韓国、台 湾など)	更新可
就労の制限	△あり (学歴・職歴、経験、業務内 容に応じた就労先)	14業種 (宿泊観光業・外食業で就 労可能)	あり 転職不可	なし (平常時は週28時間、夏 休み等の長期休みは週 40時間)	なし (週40時間)	なし (家族滞在は週28時間)
受入調整機関等の 支援	なし	あり 登録支援機関による サポート	あり 監理団体(組合)によるサ ポート	なし	なし	なし
資格要件など	・専門学校、大卒以上の学歴 ・業務内容に合った職歴、経 験、専門分野など	・特定技能技能評価試験 ・日本語評価試験 (N4レベル)	・技能実習ビザ ・日本語要件無し	入国時N5レベルの日本 語	ワーキングホリデービ ザ取得(申請時に18～ 30歳)	特段なし (配偶者に準じる)
メリット	・日本人と同じようにフルタ イム勤務可 ・高い日本語力、高度な専門 知識や経験のある高度人材 (専門学校、大卒以上)を幹 部候補生として採用可能 ・ビザ更新で継続的に就労 可能 ・留学時代と通算10年で永 住権申請も可能	・一定以上の日本語力 ・技能実習生からの転職で あれば日本での就労・生活 経験も豊富 ・比較的まとまった数の採 用を見込める ・技能実習生からの転職が しやすい ・同法人、同職種内での異 動が自由	・比較的短期間で呼びや すい ・転職不可なので3年間 は確実に雇用可能 →ただし、制度改正によ り1年から2年で転職可に なる見通し	・専門学校で分野ごとの 専門知識やスキルを身に 着けた人材を採用可能 ・在学中からアルバイト可 能 ・日本語学校から専門学 校を経由しないで特定技 能で採用も可能	・職種制限なく活用でき る(風俗以外) ・雇用保険の加入不要 ・就労ビザ(技人国、特 定技能等)への切り替え も可能	・就労先の制限なく採用 可能 ・日本人の配偶者等ビザ はフルタイム勤務可能
デメリット	・通訳等向けのビザなので、 ベッドメイクやキッチンのみ の単純労働は不可 ・本来はホワイトカラー向け のビザなので取得が難しい	・転職が可能 ・登録支援機関に支援を委 託する場合などにコストが かかる	・日本語レベル低い ・採用人数制限あり ・原則として異動不可 ・監理費用含めたランニン グコストが高額 ・制度改正予定	・週28時間以内の稼働 ・在留期間に限度がある ため長くは勤められない	・最長1年間の期限あり ・本来は休暇を目的とし た自由な在留資格のため、 継続雇用しづらい場合 もある	・人数が少ない ・家庭環境に変動→ビザ 更新不可のケースも ・家族滞在は週28時間 以内

※このほかにも、特定活動46号(日本の大卒等卒業者に対する業種を広げた就労)、技能ビザ(調理師)などもあり

宿泊観光業・外食業の在留資格雇用状況

- 宿泊観光業、外食業サービス業における外国人の受入れ状況は、それぞれ、32,403人、198,901人となっている
 ○全産業全体に占める割合は、宿泊観光業1.6%、外食業9.7%、合わせて11.4%

令和5年10月末時点								(単位：所、人)	
		事業所数		構成比 (注4)	外国人労働者数		構成比 (注4)		
		うち派遣・ 請負事業所	[比率] (注2)		うち派遣・ 請負事業所	[比率] (注3)			
全産業計		318,775	19,722	[6.2%]	100.0%	2,048,675	372,287	[18.2%]	100.0%
M 宿泊業、飲食サービス業		45,495	687	[1.5%]	14.3%	233,911	7,500	[3.2%]	11.4%
うち 宿泊業		5,184	138	[2.7%]	1.6%	32,403	2,743	[8.5%]	1.6%
うち 飲食店		39,680	531	[1.3%]	12.4%	198,901	4,629	[2.3%]	9.7%

- 在留資格別では、宿泊観光業・外食業は
- ・技人国 24,519人、6.7%
 - ・**特定技能 8,456人、6.1%**
 - ・特定活動 10,521人、14.7%(ワーキングホリデーなど)
 - ・技能実習生 4,886人、1.2%
 - ・資格外活動 114,018人、32.3%(うち留学95,023人)
 - ・身分に基づく在留資格 53,355人、8.7%

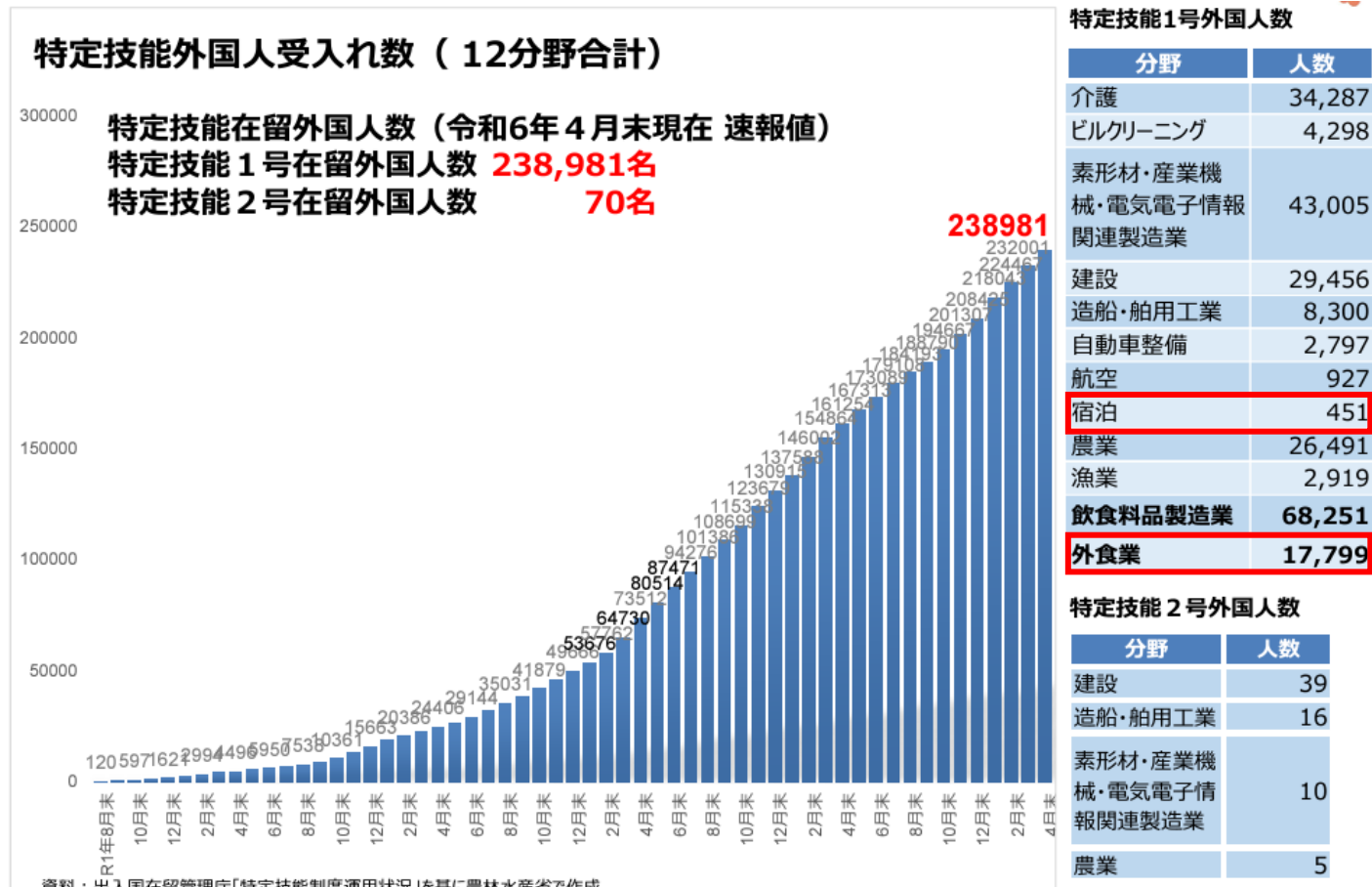
○宿泊観光業は昨年まで国内の試験実施回数が限られたが、2024年度から介護と同じPROMETRICによる試験導入でほぼ毎日全国で実施されることになり、今後は特定技能の増加が見込まれる(外食業は今年度も3回のみ実施)

令和5年10月末時点			
		全産業計	うち宿泊業、飲食サービス業
			構成比 (注2)
全在留資格計		2,048,675	233,911 11.4%
①専門的・技術的分野の 在留資格 (注3)		595,904	51,130 8.6%
うち技術・人文知識・ 国際業務		366,168	24,519 6.7%
うち特定技能		138,518	8,456 6.1%
②特定活動 (注4)		71,676	10,521 14.7%
③技能実習		412,501	4,866 1.2%
④資格外活動		352,581	114,018 32.3%
うち留学		273,777	95,023 34.7%
⑤身分に基づく在留資格		615,934	53,355 8.7%

厚生労働省「外国人雇用状況」の届出状況まとめ(令和5年10月末)より

特定技能「宿泊・外食業」の状況

- ・特定技能外国人は、コロナ禍で帰国困難な技能実習生や就職難の留学生からの転職が増えたことがあり、2019年の制度開始から急速に人数を伸ばしている。コロナ禍の影響もあり
- ・伸び悩んでいた外食業が全体の7.4%まで伸ばしてきた一方で、宿泊観光業はわずか451人とほとんど導入が進んでいないのは、インバウンド対策で政府が技人国ビザを安易に認めてきた弊害でもある。



特定技能の概要

■特定技能とは

2019年～技能実習生制度に置き換わる人材確保のための新しい在留資格として、深刻化する人手不足に対応するため、人材確保が困難な状況にある産業の16業種において、一定の専門性・技能を有し、即戦力となる外国人を受け入れていくために創設された在留資格

特定技能人材・採用におけるポイント

- ✓ 元技能実習生など、国内在住の転職者を採用することが可能です
- ✓ 学歴や職歴に関係なく、特定技能の試験に合格した方の受入OK

■特定技能の特徴

項目	内容
語学レベル要件	N4またはJFT-Basic合格(N4相当)
雇用形態	派遣は認められず、直接雇用のみ(フルタイム勤務)
対象となる業種	◆食堂・レストランファーストフード店◆外食を提供する料理店カフェや喫茶店 ◆お持ち帰りやテイクアウトを専門とする飲食店宅配・配達専門の飲食 ◆仕出し弁当を提供する料理店など ※接待飲食等営業を除く
任せられる業務	外食業全般(飲食物調理、接客、店舗管理、配達等) ※接待は禁止
転職	可能
在留可能年数	特定技能1号＝最大5年、家族滞在は不可

宿泊観光業における特定技能の使い分け

- ・宿泊観光業の特定技能では、業務内容によって宿泊、外食、ビルクリーニング（専門でやらせる場合）を使い分けることができる
- ・特定技能「宿泊」は技人国よりも対応範囲が広いが、調理や配膳は不可
→特定技能「外食」の採用で解決
- ・また、付随業務としてベッドメイクをさせることはOKだが専従は不可
→特定技能「ビルクリーニング」で解決

	技人国領域	技人国以外 [※] の宿泊観光業の業務領域		
在留資格	技術・人文知識・国際業務	特定技能「宿泊」	特定技能「外食」	特定技能「ビルクリーニング」
職種	外国人宿泊客向けの言語対応が必要な宿泊施設における ・フロント業務 ・レストランのサービス業務 ・その他、施設の企画、広報、運営などに関わる業務	宿泊施設のフロントや企画・広報、接客・レストランサービスの提供などのうち、 調理以外 の業務	宿泊施設内にあるレストラン（外食部門）での接客サービス業務や調理、調理補助関連業務	宿泊施設での客室清掃やベッドメイキング

施設の運営形態や施設内の状況にもよるため、微妙なケースは入管に確認しながら進める

