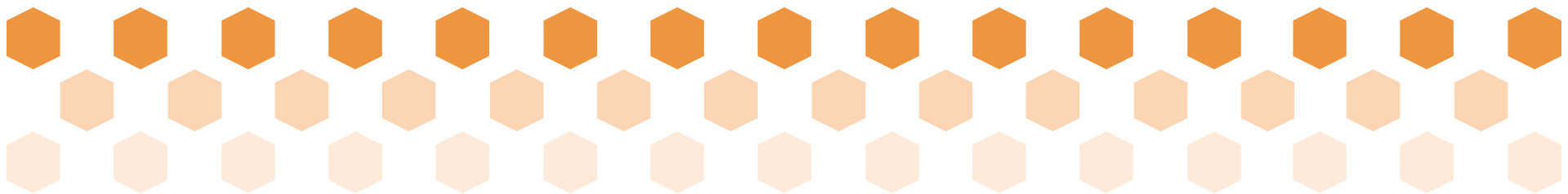


# 外食業分野における 特定技能外国人制度について



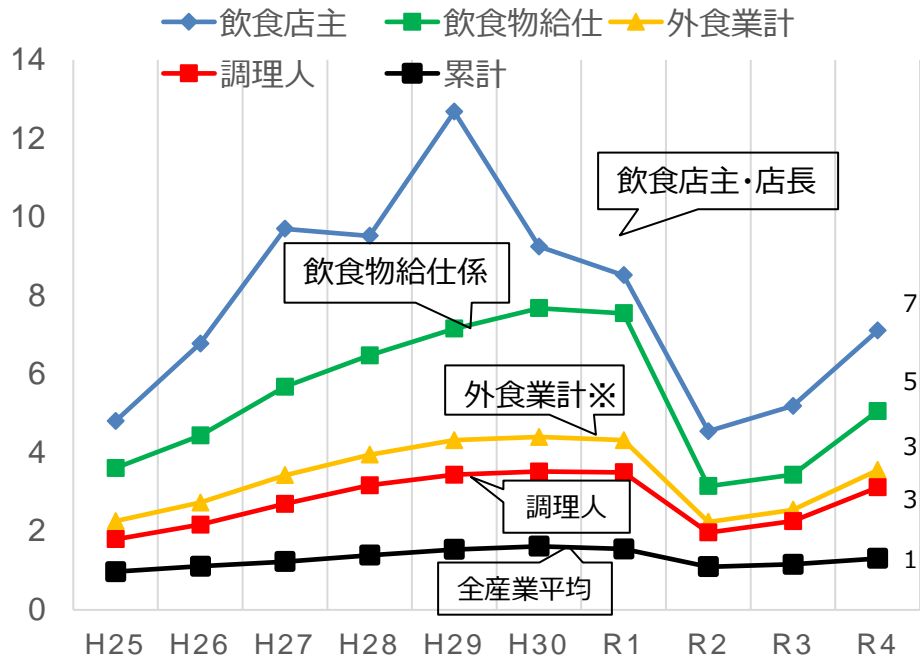
令和6年4月  
農林水産省

# 1. 外食業分野における受入れの必要性①

- 外食業における有効求人倍率は、全産業平均に比べると高い。
- 外食業を含む「宿泊業、飲食サービス業」の欠員率は、3.8%と高水準にあり、全産業計(2.6%)より高い水準にある。

(倍)

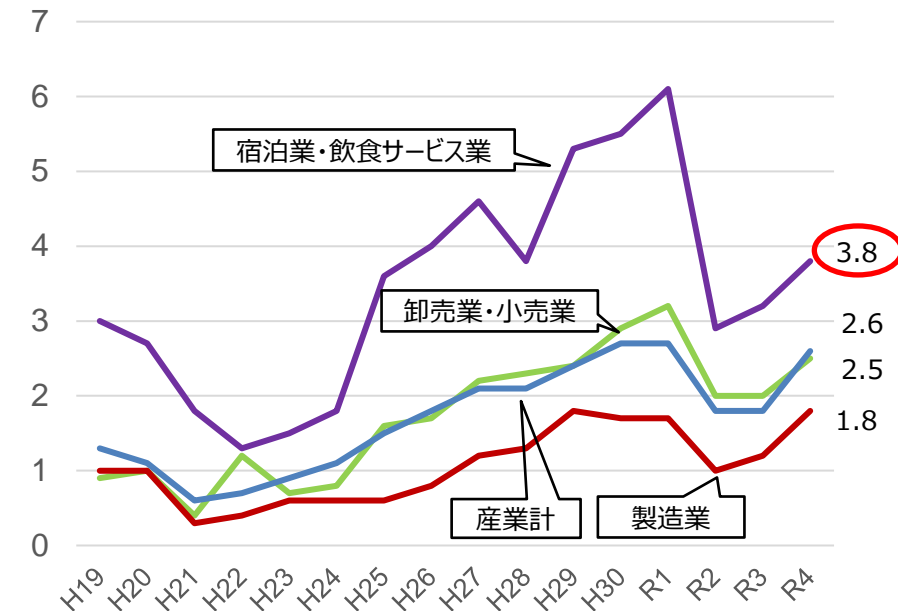
【有効求人倍率】



資料：厚生労働省データを元に農林水産省にて算出  
 ※飲食店主・店長、飲食物給仕係、調理人の平均値

(%)

【欠員率】



資料：厚生労働省「雇用動向調査」(産業、企業規模、職業別欠員率)  
 ※平成20年までは「飲食店、宿泊業」、平成21年から「宿泊業、飲食サービス業」に変更  
 ※令和4年度は上半期までのデータ

# 1. 外食業分野における受入れの必要性②

- 外食業分野においては、増加するインバウンド等への対応が求められる中で、手作り感やホスピタリティといった外食業ならではの価値を作り出すことが求められること、状況に応じて臨機応変に作業内容を変える判断が必要となること等から、機械化による省力化にも限りがあり、外国人を含め必要な人材を確保していくことが急務。

**食品衛生に配慮した飲食物の取扱い、調理及び給仕に至る一連の業務を担い、管理することができる知識・技能を有する人材**

- ・ **衛生管理に関する知識・技能**

- 食中毒の予防などHACCPを含む食品衛生管理について正しい知識を身につけ、適切に対応できる。

- ・ **飲食物調理に関する知識・技能**

- 調理作業における各種工程、調理器具、料理、労働安全等に関する知識を身につけ調理業務を担える。

- ・ **接客全般に関する知識・技能**

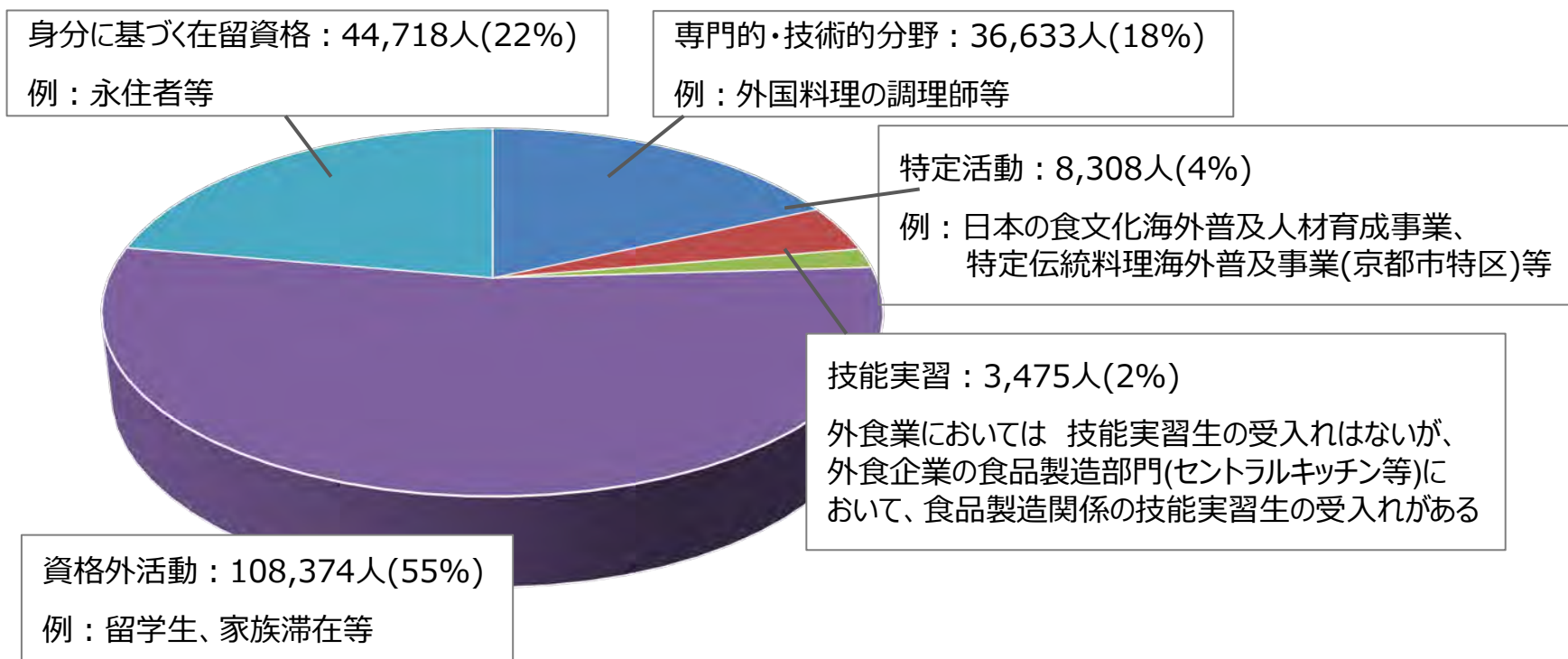
- 接客に必要な基本的な日本語、おもてなしの考え方を理解し実践する上で必要となる知識等を身につけ、適切に対応できる。

## 2. 外国人材の受入れ状況（外食業）

○**外食業※の外国人労働者数** ※飲食店、持ち帰り・配達飲食サービス業の計  
約20.2万人

### ○在留資格別の構成比

永住者等を除くと、ほとんどが「専門的・技術的分野」又は「留学生」のアルバイト。



資料：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月末時点）を基に農林水産省で作成

# 3. 特定技能制度の概要

## 制度概要 ①在留資格について

- 深刻化する人手不足への対応として、生産性の向上や国内人材の確保のための取組を行ってもなお人材を確保することが困難な状況にある産業上の分野に限り、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るため、在留資格「特定技能1号」及び「特定技能2号」を創設（平成31年4月から実施）
- **特定技能1号**：特定産業分野に属する相当程度の知識又は経験を必要とする技能を要する業務に従事する外国人向けの在留資格  
 在留者数：208,425人（令和5年12月末現在、速報値）
- **特定技能2号**：特定産業分野に属する熟練した技能を要する業務に従事する外国人向けの在留資格  
 在留者数：37人（令和5年12月末現在、速報値）

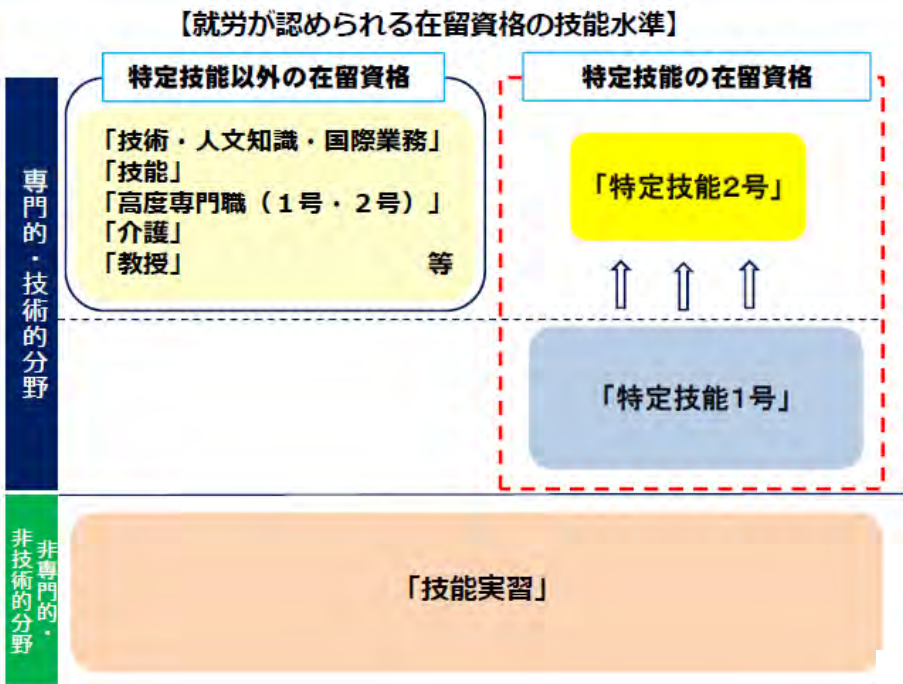
（特定産業分野：介護、ビルクリーニング、素形材・産業機械・電気電子情報関連製造業、建設、造船・船用工業、（12分野）自動車整備、航空、宿泊、農業、漁業、飲食物品製造業、外食業  
 （介護分野以外は特定技能2号でも受入れ可）

**特定技能1号のポイント**

在留期間	1年を超えない範囲内で法務大臣が個々の外国人について指定する期間ごとの更新（通算で上限5年まで）
技能水準	試験等で確認（技能実習2号を修了した外国人は試験等免除）
日本語能力水準	生活や業務に必要な日本語能力を試験等で確認（技能実習2号を修了した外国人は試験免除）
家族の帯同	基本的に認めない
支援	受入れ機関又は登録支援機関による支援の対象

**特定技能2号のポイント**

在留期間	3年、1年又は6か月ごとの更新（更新回数に制限なし）
技能水準	試験等で確認
日本語能力水準	試験等での確認は不要
家族の帯同	要件を満たせば可能（配偶者、子）
支援	受入れ機関又は登録支援機関による支援の対象外



### 3. 在留資格の概要②

#### 制度概要 受入れ機関と登録支援機関について



出入国在留管理庁  
Immigration Services Agency of Japan

#### 受入れ機関について

##### 1 受入れ機関が外国人を受け入れるための基準

- ① 外国人と結ぶ雇用契約が適切（例：報酬額が日本人と同等以上）
- ② 機関自体が適切（例：5年以内に出入国・労働法令違反がない）
- ③ 外国人を支援する体制あり（例：外国人が理解できる言語で支援できる）
- ④ 外国人を支援する計画が適切（例：生活オリエンテーション等を含む）

##### 2 受入れ機関の義務

- ① 外国人と結んだ雇用契約を確実に履行（例：報酬を適切に支払う）
- ② 外国人への支援を適切に実施  
→ 支援については、登録支援機関に委託も可。  
全部委託すれば1③も満たす。
- ③ 出入国在留管理庁への各種届出

(注) ①～③を怠ると外国人を受け入れられなくなるほか、出入国在留管理庁から指導、改善命令等を受けることがある。

#### 登録支援機関について

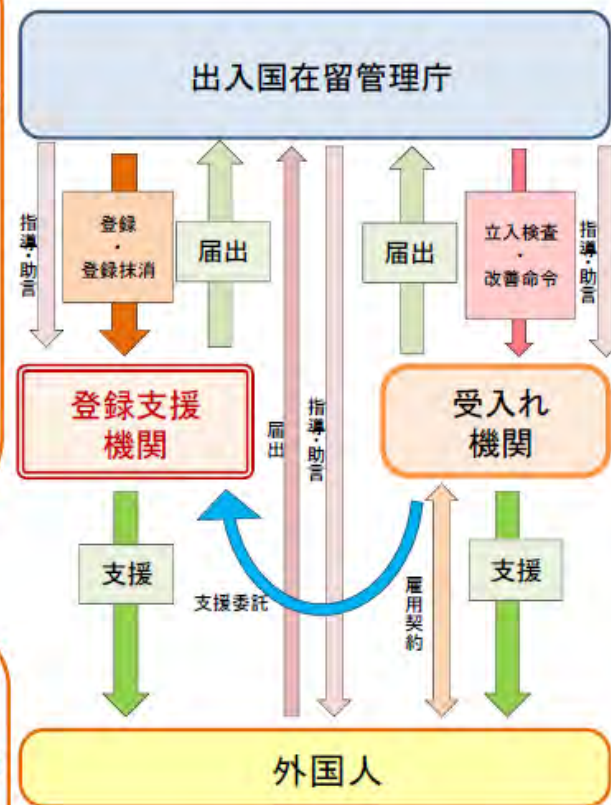
##### 1 登録を受けるための基準

- ① 機関自体が適切（例：5年以内に出入国・労働法令違反がない）
- ② 外国人を支援する体制あり（例：外国人が理解できる言語で支援できる）

##### 2 登録支援機関の義務

- ① 外国人への支援を適切に実施
- ② 出入国在留管理庁への各種届出

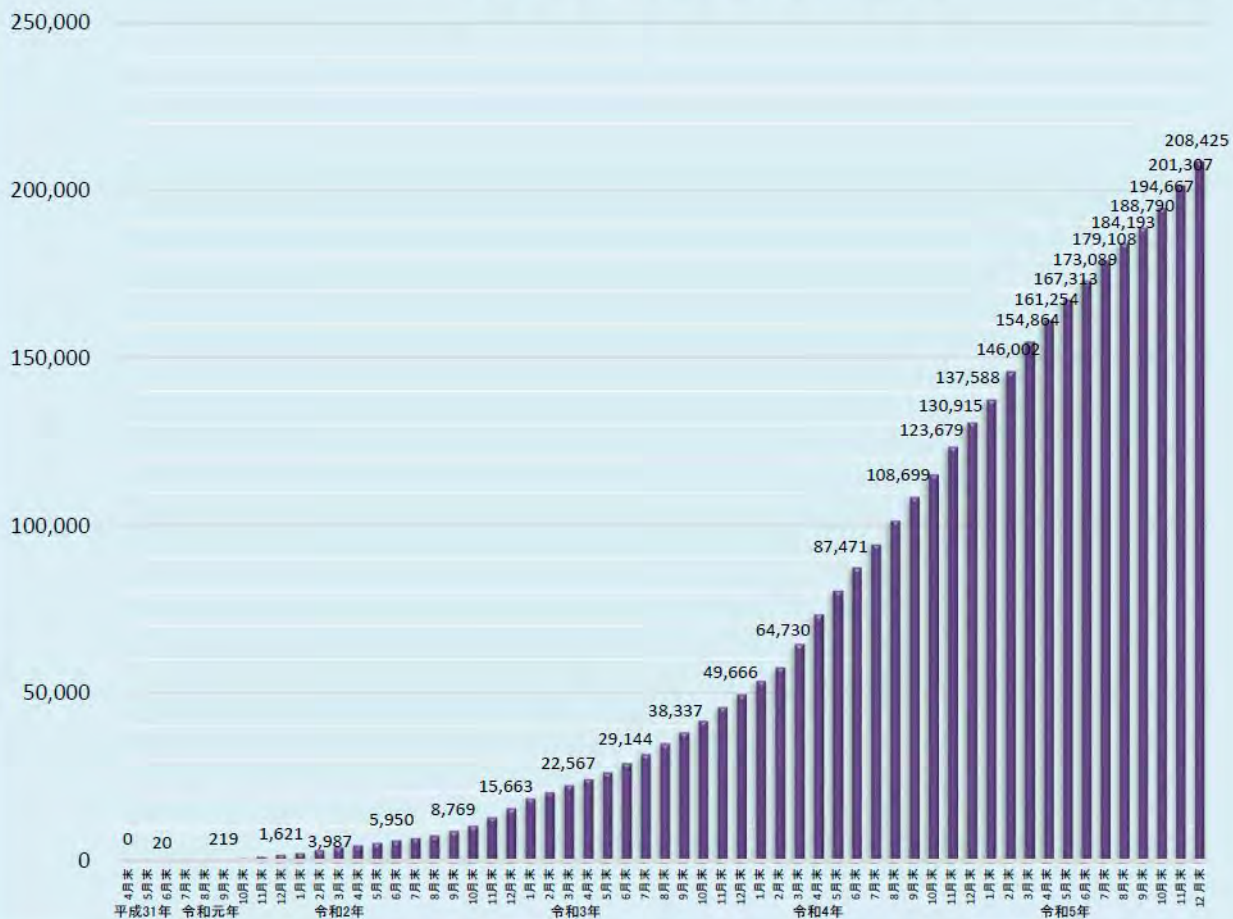
(注) ①②を怠ると登録を取り消されることがある。



# 4. 特定技能制度運用状況

特定技能1号在留外国人数(令和5年12月末現在:速報値)

特定技能1号在留外国人数 208,425人



分野	人数
介護	28,400人
ビルクリーニング	3,520人
素形材・産業機械・電気電子情報関連製造業	40,069人
建設	24,433人
造船・船用工業	7,514人
自動車整備	2,519人
航空	632人
宿泊	401人
農業	23,861人
漁業	2,669人
飲食料品製造業	61,095人
外食業	13,312人

## 5. 対象業種・業務等について①

### 【特定技能外国人を受け入れられる事業者・事業所】

- 外食業分野の特定技能外国人を受け入れる事業者は、当該外国人を飲食店、持ち帰り飲食サービス業、配達飲食サービス業、給食事業等の飲食サービス業を行っている事業所に就労させること。
  - (1) 客(※)の注文に応じ調理した飲食料品, その他の飲食料品をその場で飲食させる飲食サービス業(例: 食堂, レストラン, 料理店等の飲食店, 喫茶店等)
  - (2) 飲食することを目的とした設備を事業所内に有さず, 客の注文に応じ調理した飲食料品を提供する持ち帰り飲食サービス業(例: 持ち帰り専門店等)
  - (3) 客の注文に応じ, 事業所内で調理した飲食料品を客の求める場所に届ける配達飲食サービス業(例: 仕出し料理・弁当屋, 宅配専門店, 配食サービス事業所等)
  - (4) 客の求める場所において調理した飲食料品の提供を行う飲食サービス業(例: ケータリングサービス店, 給食事業所等)

(※ 「客」とは、飲食料品を消費する者(注文や受取りについて、代理の者を介する場合も含む。))

(参考) 特定技能の在留資格に係る制度の運用に関する方針に係る運用要領(外食業分野の基準について)及び別表



## 5. 対象業種・業務等について②

### 【特定技能外国人を受け入れられない事業所、特定技能外国人が従事できない業務】

- 外食業分野の特定技能外国人を受け入れる事業者に対して特に課す条件（接待飲食等営業関係）
  - ① 特定技能外国人に対して、風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律（以下「風俗営業法」という。）第2条第1項に規定する「風俗営業」及び同条第5項に規定する「性風俗関連特殊営業」を営む営業所において就労を行わせないこと。
  - ② 特定技能外国人に対して、風俗営業法第2条第3項に規定する「接待」を行わせないこと。

（参考）上乗せ告示基準：出入国管理及び難民認定法第七条第一項第二号の基準を定める省令及び特定技能雇用契約及び一号特定技能外国人支援計画の基準等を定める省令の規定に基づき外食業分野に特有の事情に鑑みて定める基準

※ 「風俗営業」及び「性風俗関連特殊営業」を営む営業所においては、後述の③-1、2の外食業分野の業務であっても、特定技能外国人を就労させることはできません。

## 5. 対象業種・業務等について③-1

### 【特定技能外国人が従事する業務】

#### 1. 1号特定技能外国人

1号特定技能外国人は、試験等で立証された能力を用いて、**外食業全般（飲食物調理、接客、店舗管理）**に主として従事すること。ただし、在留期間全体の**一部の期間**において「調理担当」など、**特定の業務にのみ従事**することも可能。

(1) 飲食物調理：客に提供する飲食料品の調理、調整、製造を行うもの

(2) 接客：客に飲食料品を提供するために必要な飲食物調理以外の業務を行うもの

(3) 店舗管理：店舗の運営に必要な上記（1）、（2）業務以外のもの

#### 2. 2号特定技能外国人

2号特定技能外国人は、試験等で立証された能力を用いて**外食業全般（飲食物調理、接客、店舗管理）及び店舗経営の業務**について、**トータルで管理できる人材として、従事**すること。なお、例えば、店舗経営・管理業務を主として従事し、接客、飲食物調理を行うことも可能。

店舗経営：店舗をトータルで管理するために必要な上記1（1）～（3）の業務  
以外のもの（店舗の経営分析、経営管理、契約に関する事務等

（参考）特定技能の在留資格に係る制度の運用に関する方針に係る運用要領（外食業分野の基準について）及び別表

## 5. 対象業種・業務等について③-2

### 【特定技能外国人が従事する業務】

#### <共通>

- あわせて、当該業務に従事する日本人が通常従事することとなる関連業務（店舗において原材料として使用する農林水産物の生産、店舗における調理品等以外の物品の販売等）に付随的に従事することは差し支えない。
- 特定技能外国人の雇用は直接雇用とし、フルタイム\*で業務に従事するものであること。  
（\*本制度におけるフルタイムとは、労働日数が週5日以上かつ年間217日以上であって、かつ、週労働時間が30時間以上であることをいう。）

（参考）特定技能の在留資格に係る制度の運用に関する方針に係る運用要領（外食業分野の基準について）及び別表

※ 外食業分野における向こう5年間（令和6年度～10年度）の受入れ見込み数は、最大5万3,000人であり、これを向こう5年間の受入れの上限として運用します。

## 6. 外食業の特定技能外国人の基準について①

### 1. 1号特定技能外国人

外食業分野において特定技能1号の在留資格で受け入れる外国人は、以下に定める(1)及び(2)の試験に合格した者、または、「医療・福祉施設給食製造」の第2号技能実習(※)を修了した者とする。

(1) 技能水準及び業務上必要な日本語能力

「外食業特定技能1号技能測定試験」【国内、国外】

(2) 日本語能力(基本的な日本語能力)

「日本語能力試験(JLPT)(N4以上)」【国内、国外】

または

「国際交流基金日本語基礎テスト(JFT-Basic)」【国内、国外】

(※)「医療・福祉施設給食製造」の技能実習は、平成30年11月16日に職種追加されました。

## 6. 外食業の特定技能外国人の基準について②

### 2. 2号特定技能外国人

外食業分野において特定技能2号の在留資格で受け入れる外国人は、以下に定める(1)の実務経験を有し、かつ(2)及び(3)の試験に合格した者とする。

#### 【技能水準及び業務上必要な日本語能力】

- (1) 食品衛生法の営業許可を受けた飲食店において、複数のアルバイト従業員や特定技能外国人等を指導・監督しながら接客を含む作業に従事し、店舗管理を補助する者（副店長、サブマネージャー等）としての2年間の実務経験
- (2) 「外食業特定技能2号技能測定試験」
- (3) 「日本語能力試験（JLPT）（N3以上）」

## 7. 外食業技能測定試験について①

### 【外食業技能測定試験の概要】

試験実施団体：

一般社団法人 外国人食品産業技能評価機構（OTAFF） <https://otaff1.jp/>

### 【技能試験の内容】

#### （1）1号技能測定試験

食品衛生に配慮した飲食物の取扱い、調理及び給仕に至る一連の業務を担い、管理することができる知識・技能を確認する。

また、**業務上必要な日本語能力水準**についても**本試験により確認する**。

#### ①試験科目

「衛生管理」、「飲食物調理」、「接客全般」に係る**知識、判断能力、計画立案能力**（簡単な計算能力を含む）。

#### ②試験言語

**日本語**（国内試験・国外試験とも。試験問題・解答選択肢の漢字にはルビあり）

#### ③試験方法

国内試験：ペーパーテスト（マークシート）方式

国外試験：コンピュータ・ベースド・テスト（CBT）方式

## 7. 外食業技能測定試験について②

### ④試験科目・問題数・配点

項目	主な内容	学科試験		実技試験	
		問題数	配点	問題数	配点
衛生管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般的衛生管理に関する知識</li> <li>・HACCPに関する知識</li> <li>・食中毒に関する知識 など</li> </ul>	10問	満点：40点 (@4点)	判断試験 3問 計画立案 2問	満点：40点 (@8点)
飲食物調理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・調理に関する知識</li> <li>・食材に関する知識</li> <li>・調理機器に関する知識 など</li> </ul>	10問	満点：30点 (@3点)	判断試験 3問 計画立案 2問	満点：30点 (@6点)
接客全般	<ul style="list-style-type: none"> <li>・接客サービスに関する知識</li> <li>・食の多様化に関する知識</li> <li>・クレーム対応に関する知識 など</li> </ul>	10問	満点：30点 (@3点)	判断試験 3問 計画立案 2問	満点：30点 (@6点)
		合計30問	合計100点	合計15問	合計100点

## 7. 外食業技能測定試験について③

### 【技能試験の内容】

#### (2) 2号技能測定試験

食品衛生に配慮した飲食物の取扱い、調理及び給仕に至る一連の業務を担い、管理することができる知識・技能に加え、**店舗経営の業務が適切に遂行できる能力**を確認する。

#### ①試験科目

「衛生管理」、「飲食物調理」、「接客全般」、「店舗運営」に係る**知識、判断能力、計画立案能力**（店舗運営に必要な計算能力を含む）。

#### ②試験言語

**日本語**

#### ③試験方法

ペーパーテスト（マークシート）方式



## 7. 外食業技能測定試験について④

### ④試験科目・問題数・配点

項目	主な内容	学科試験		実技試験	
		問題数	配点	問題数	配点
衛生管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般的衛生管理に関する知識</li> <li>・HACCPに関する知識</li> <li>・食中毒に関する知識</li> <li>・食品衛生法に関する知識 など</li> </ul>	10問	満点：40点 (@ 4点)	判断試験 3問 計画立案 2問	満点：40点 (@ 8点)
飲食物調理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・調理に関する知識</li> <li>・食材に関する知識</li> <li>・調理機器に関する知識</li> <li>・食品の流通に関する知識 など</li> </ul>	5問	満点：10点 (@ 2点)	判断試験 3問 計画立案 2問	満点：20点 (@ 4点)
接客全般	<ul style="list-style-type: none"> <li>・接客サービスに関する知識</li> <li>・食の多様化に関する知識</li> <li>・クレーム対応に関する知識</li> <li>・公衆衛生に関する知識 など</li> </ul>	10問	満点：30点 (@ 3点)	判断試験 3問 計画立案 2問	満点：30点 (@ 6点)
店舗運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計数管理に関する知識</li> <li>・雇用管理に関する知識</li> <li>・届出関係に関する知識 など</li> </ul>	10問	満点：40点 (@ 4点)	判断試験 3問 計画立案 2問	満点：40点 (@ 8点)
		合計35問	合計120点	合計20問	合計130点

### ※ 外食業技能測定試験学習用テキスト

一般社団法人 日本フードサービス協会（J F）により公開されています

<http://www.jfnet.or.jp/contents/gaikokujinzai/>

## 7. 外食業技能測定試験について⑤

### ○ 国内試験の結果 2023年12月末現在

	受験者数	合格者数	合格率
合計	53,937人	32,288人	59.9%

#### (参考) 国籍別合格者数

ベトナム (21,052人)、ミャンマー (3,401人)、中国 (2,899人)、ネパール (1,459人)、  
韓国 (744人)、台湾 (680人)、インドネシア (522人) など

### ○ 国外試験の結果 2023年12月末現在

	受験者数	合格者数	合格率
合計	31,747人	24,461人	77.0%

#### (参考) 国籍別合格者数

ミャンマー (16,001人)、インドネシア (1,786人)、フィリピン (1,792人)、  
ネパール (1,684人)、スリランカ (1,274人)、ベトナム (1,267人)、タイ (287人)、  
カンボジア (225人) など

## 8. 日本語能力試験について①

### ○ 日本語能力試験（JLPT） ※国内・国外で実施されます

実施主体：【国外】独立行政法人国際交流基金  
【国内】日本国際教育支援協会

#### 【日本語能力水準】

特定技能1号：（N4）ある程度日常会話ができ、生活に支障がない程度の日本語能力を確認する。

特定技能2号：（N3）接客に当たって支障がない程度の日本語能力を確認する。

#### 【評価方法】

実施方法：マークシート方式

実施回数：年2回（7月・12月）（各都道府県で実施）

※国外会場は、都市によっては年1回の場合があります

#### 【参考】2024年の「日本語能力試験」実施スケジュール

第1回 試験日：2024年7月7日（日）

第2回 試験日：2024年12月1日（日）

※ 詳細はJLPTのウェブサイトを確認して下さい。

（国外では受付期間が異なる場合があるので、JLPTのウェブサイトに掲載されている現地の実施機関に確認してください。） <https://www.jlpt.jp/>

## 8. 日本語能力試験について②

### ○ 国際交流基金日本語基礎テスト（JFT-Basic）【特定技能1号のみ】

※国内（令和2年3月～）・国外で実施されます。

実施主体：独立行政法人国際交流基金

<https://www.jpf.go.jp/jft-basic/>

#### 【日本語能力水準】

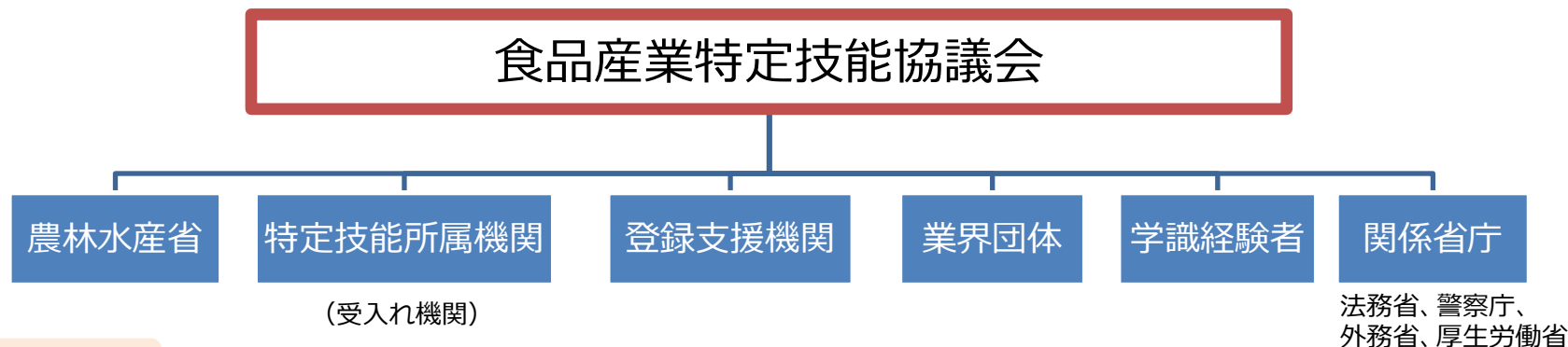
ある程度日常会話ができ、生活に支障がない程度の日本語能力を確認する。

実施方法：コンピューター・ベースド・テスト（CBT）方式

国外における外食業技能測定試験の実施にあたっては、当地で実施される**JFT-Basic**の実実施スケジュールを考慮して行います。

## 9. 食品産業特定技能協議会について

- 飲食料品製造業分野及び外食業分野における制度の適切な運用を図るため、食品産業特定技能協議会を設置。（2019.3.29設置済み）
- 協議会においては、構成員の連携の緊密化を図り、各地域の事業者が必要な特定技能外国人を受け入れられるよう、制度や情報の周知、法令遵守の啓発のほか、地域ごとの人手不足の状況を把握し、必要な対応等を行う。



### 活動内容

- 特定技能外国人の受入れにかかわる制度の趣旨や優良事例の周知
- 特定技能所属機関等に対する法令遵守の啓発
- 就業構造の変化や経済情勢の変化に関する情報の把握・分析
- 地域別の人手不足の状況把握・分析
- 人手不足状況、受入れ状況等を踏まえた大都市圏等への集中回避に係る対応策の検討・調整（特定地域への過度な集中が認められる場合の構成員に対する必要な要請等を含む）
- 受入れ機関の外国人労働者引き抜き防止の申し合わせ
- 受入れの円滑かつ適正な実施のために必要なその他の情報・課題等の共有・協議等 等

※ 協議会への入会申請は、1人目の特定技能外国人材の在留資格が許可された日から4か月以内に行ってください。

# 10. 外食業の特定技能外国人受入れ例①

## 事業者の概要

### 【仕出し弁当業者】

- ・ 所在地：東京都
- ・ 従業員数：本社・工場合わせて約500人（うち、外国人は約170名）
- ・ 事業内容：会議用弁当やパーティー用オードブル、出張料理サービスなどの提供などの提供

## 事業者の取組

- ・ 留学生アルバイトが、引き続き日本で就労することを希望したことを期に、会社としても経験者に残ってもらえるメリットがあることから特定技能制度を活用することを決定。
- ・ 特定技能外国人は社内の雇用基準に則り、「嘱託社員」として雇用。契約は1年毎に更新している。待遇は日本人の「嘱託社員」と同じ給与体系によっている。
- ・ 住居の確保については、国籍に関係なく寮に入居できる（本人負担15,000円/月）
- ・ 登録支援機関は利用しておらず、社内管理部門に特定技能外国人の支援体制を構築し、支援業務を実施している。

## 事業者の評価

- ・ 会社としても経験豊富な人に引き続き就労してもらうことは大歓迎。
- ・ 2人には、弁当製造ラインのリーダー格としてライン従業員の作業進行管理をしてもらっている。
- ・ アルバイト時代に比べ、さらに責任感をもって仕事に取り組んでもらっており、現場も非常に高く評価している。また、他の留学生アルバイトとの間の通訳業務もしてもらっている。

## 特定技能外国人の紹介

### Gさん（男性・26歳・ベトナム出身・2015年来日）

ベトナムの大学を卒業後来日し、日本語学校（N2取得）を経て、専門学校在学中に現在の受入事業者でアルバイト。卒業を機に特定技能1号の在留資格を申請し、2019年11月就労。

### Dさん（男性・25歳・ベトナム出身・2015年来日）

ベトナムの高校を卒業後、兵役に就いた後来日し、日本語学校（N3取得）、専門学校在学中に現在の受入事業者でアルバイト。卒業を機に特定技能1号の在留資格を申請し、2019年11月就労。



（左）Gさん （右）Dさん



ラインで働くGさん 色付帽子はラインリーダーの証

## 本人インタビュー

Q 特定技能制度を活用し、日本で引き続き働こうと思った理由

A（2人とも）これまで、ここで留学生アルバイトとして働いており、もっと経験を積みたいと思いました。

Q 仕事について

A（2人とも）アルバイトに比べて責任が大きいが、楽しいです。

Q 将来の夢

A（Gさん）特定技能2号の制度が出来れば、ずっと日本で働きたいです。  
（Dさん）ベトナムに帰って、日本での経験を活かし、レストランを開きたいです。

Q 日本の生活で困っていること

A（Gさん）日本人の友人も出来、特に困っていることはありません。

# 10. 外食業の特定技能外国人受入れ例②

## 事業者の概要

### 【日本料理店】

- ・ 本社所在地：東京都
- ・ 店舗数：21店舗（東京（17）、愛知（3）、福岡（1））
- ・ 従業員数：約1,150人（うち、外国人は約70名）
- ・ 事業内容：すきやき、鉄板焼き専門店

## 事業者の取組

- ・ 鉄板焼き店の外国人アルバイト従業員が、特定技能制度により日本で就労することを希望したことを期に、会社として支援。
- ・ 特定技能外国人は社内の雇用基準に則り、「嘱託社員」として雇用。契約は1年毎に更新している。待遇は日本人の「嘱託社員」と同じ給与体系によっている。
- ・ 調理人希望者については、性別や国籍に関係なく、育成している。
- ・ 登録支援機関は利用しておらず、社内管理部門に特定技能外国人の支援体制を構築し、支援業務を実施している。

## 事業者の評価

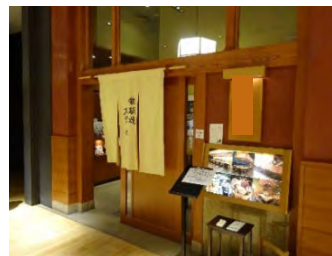
- ・ 現在は鉄板焼きの焼き手の見習いだが、本人の努力次第では、来年には焼き手として客の前に立つこともありうる。会社としてもしっかり育成していきたい。
- ・ 昔は、日本料理店で外国人の調理人が働いていることに客の抵抗感もあったが、そのようなこともなくなった。
- ・ 当店はインバウンド客も多いことから、本人が韓国語、英語に堪能という面でも期待。

## 特定技能外国人の紹介

### Kさん（男性・24歳・韓国出身・2018年来日）

父親の仕事の都合で高校時代を日本で過ごした後、日本の調理専門学校に進学し、調理師免許を取得。一旦帰国し兵役に就いた後、再来日。

2019年4月から現在の受入事業者でアルバイトに就いていたが、11月から特定技能1号で就労。韓国語の他、日本語（N2取得）、英語にも堪能。



Kさんが働くお店の外観



鉄板の前に立つKさん

## 本人インタビュー

- Q 特定技能制度を活用し、日本で引き続き働こうと思った理由
- A 日本でもっと経験を積みたいと思っていた時に、自分で特定技能制度があることを見つけ、会社に相談しました。アルバイトに比べ、安定した収入が得られることも魅力です。
- Q 仕事に対して
- A 念願がかなって日本料理店で働けるので楽しいし、やりがいがあります。
- Q 将来の夢
- A 特定技能2号の制度が出来れば、更に5年くらい日本で働きたいです。その後は、韓国に戻って自分のお店を持ちたいです。
- Q 日本の生活で困っていること
- A 特にありません。

# 10. 外食業の特定技能外国人受入れ例③

## 事業者の概要

### 【中華料理店】

- ・ 本社所在地：大阪府
- ・ 店舗数：7店舗（大阪（6）、奈良（1））
- ・ 従業員数：約80人（うち、外国人は約30名）
- ・ 事業内容：餃子・ラーメン・中華料理店

## 事業者の取組

- ・ 会社として様々な在留資格の外国人を採用し、いくつかのキャリアプランを策定している。
- ・ 外国人には、人手が比較的集まりやすいが繁忙で仕事に追われる都心立地店ではなく、あえて郊外店でしっかり日本語や習慣を身につけてもらいつつ、店では中心スタッフとして働いてもらうことで本人のやる気向上を図る。
- ・ 更に、地方店に外国人を配置することで、地域の人材不足解消も目指している。
- ・ 登録支援機関は利用しておらず、社内管理部門に特定技能外国人の支援体制を構築し、支援業務を実施している。
- ・ 同じ出身国のマネージャによりアドバイスを受けられるようにすることで、外国人にとって働きやすい体制となるよう心がけている。

## 事業者の評価

- ・ 努力家であり、日本人スタッフに付いてOJTを受け、4か月後には厨房で単独で調理に従事できるまでになっている。
- ・ 接客も笑顔でこなし、お客様からも高い評価を受けている。
- ・ 彼に続く特定技能外国人のよき先駆者として活躍を期待している。

## 特定技能外国人の紹介

### Dさん（男性・26歳・ベトナム出身・2017年来日）

ベトナムの農業大学卒。獣医師免許を所持。  
2017年大阪の日本語学校に留学の後、日本語学校（N4取得）を経て、2019年8月から特定技能1号で就労。



Dさんが働くお店の外観



厨房に立つDさん

## 本人インタビュー

- Q 特定技能制度を活用し、日本で引き続き働こうと思った理由  
A 日本語学校の修了の時に、学校から特定技能制度が始まったことを教えてもらいました。アルバイトに比べ、安定した収入が得られることが魅力です。
- Q 仕事に対して  
A お客様から直接「おいしかった」と声をかけられるととてもうれしくて、やりがいを感じます。
- Q 将来の夢  
A ベトナムに戻ってレストランを開きたいです。
- Q 日本の生活で困っていること  
A 物価が高いのが悩みです。



# 10. 外食業の特定技能外国人受入れ例④

## 事業者の概要

### 【外食総合事業者（牛丼店等）】

- ・ 所在地：東京都（本部）
- ・ 店舗数：1,945店舗（2021年1月末現在）
- ・ 従業員数：本社・工場合わせて正社員 約14,000人（特定技能の外国人は約40名）
- ・ 事業内容：牛丼やカレーなどの提供 など

## 事業者の取組

- ・ 特定技能制度の創設に合わせて、グループ内に登録支援機関を設立し、採用、入社、キャリアアップ教育、生活支援まで総合的に対応している。
- ・ 店舗スタッフとして接客、調理、衛生管理などを行っており、業務内容は日本人社員と変わらない。
- ・ 特定技能外国人に対しては、「業務」と「人間形成・自己成長」を中心に計画的に研修を実施している。また、日本語能力を向上させるため、教育アプリを提供して学習を支援。また、現場での相互理解の醸成のため、外国人材を受け入れる店舗のマネジャー（日本人）への研修も重視している。

## 事業者の評価

- ・ 会社としても店舗でのアルバイト経験者に引き続き就労してもらうことは大歓迎。
- ・ 特定技能外国人には、3～4年目には店長を務めてもらいたいと考えている。また、本人の意欲と能力によっては、エリアマネジャーや本部スタッフなどへの登用も検討している。
- ・ 2人とも将来のビジョンをしっかりとっており、特定技能外国人の先駆者として期待している。

## 特定技能外国人の紹介

### Bさん（女性・27歳・ベトナム出身・2016年来日）

ベトナムの高校を卒業後来日し、日本の専門学校（N2取得）を経て、在学中に現在の受入事業者でアルバイト。卒業を機に特定技能1号の在留資格を申請し、2019年4月就労。

### Tさん（男性・23歳・ベトナム出身・2016年来日）

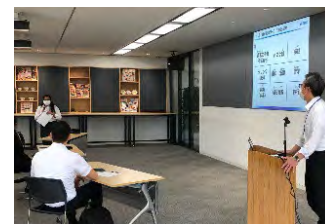
ベトナムの高校を卒業後来日し、日本の専門学校（外国語通訳）の卒業を機に特定技能1号の在留資格を申請し、2019年4月就労。



接客するBさん



店内を清掃するTさん



外国人を対象とした研修の様子

## 本人インタビュー

Q 特定技能制度を活用し、日本で引き続き働こうと思った理由は？

A（Tさん）留学生アルバイトとして働いており、リーダーシップやマネジメント力を身につけたいと思いました。

（Bさん）留学生の時に特定技能制度ができ、受入事業者で仕事がしたいと考えていました。

Q 仕事についてはどうですか？

A（Tさん）お客様に笑顔で「ごちそうさま」と言ってもらえるのが喜びです。

（Bさん）アルバイトに比べて責任が大きいです、やりがいがあります。

Q 将来の夢は？

A（Tさん）ベトナムに帰って、この受入事業者の経営に貢献したいです。

（Bさん）出来れば、ずっと日本で働きたいです。

# 10. 外食業の特定技能外国人受入れ例⑤

## 事業者の概要

### 【ホテル業】

- ・ 所在地：北海道
- ・ 従業員数：84人  
(特定技能の外国人は5名、技術・人文知識・国際業務及び技能実習(宿泊職種)及びインターンシップ合わせて35名)
- ・ 事業内容：ホテル経営

## 受入れのきっかけ

- ・ 地域の中では大型のホテルだが、日本人を募集しても人が集まらない状況の中、人手不足を補うことを目的として、外国人材の受入れを開始。
- ・ 当初は不安もあったが、一緒に働いてみると、外国人材のみなさんは真面目に仕事に取り組み、新しい環境になじもうと、日本人スタッフとも積極的に関わっており、仕事への積極性や学習意欲は、日本人以上に高いと感じている。
- ・ 特定技能外国人のスタッフは一定レベルのスキルを持っており、こちらの期待を上回る働きをしてくれている。

## 特定技能外国人へのサポート

- ・ ホテルの寮の近くには娯楽施設がなく、買い物をする場所もあまりなく、不便な点も少なくないため、寮のWi-Fi環境の整備、従業員食堂のハラル対応など、生活環境を充実させ定着してもらえるよう努めている。
- ・ 日本語能力試験の受験を希望するスタッフには、試験の前には連休の確保や会場までの交通手段のサポートなどを実施。

## 特定技能外国人の紹介

### Dさん(男性・インドネシア出身)

母国インドネシアの大学で日本文学や日本語を学び、日本でのインターンシップを経て特定技能1号の在留資格を申請し、就労。ホテル内レストランにおいて、受付、飲み物の提供などホール業務を中心に外食業全般の業務に従事。



オープンキッチンでの調理・接客



料理のセッティングをするDさん

## 本人インタビュー

日本の仕事はインドネシアの2～3倍のスピードが求められ、国による仕事の仕方の違いを実感しています。これから特定技能1号の制度を活用したい人には、日本語だけでなく、日本の働き方や仕事の文化についても事前に学んでおくことをおすすめしたいです。

## 事業者の評価

- ・ お客様から「よく気が利く」「日本語も上手」といった声をいただいている。お客様からの評価は本人に伝え、モチベーションアップにつなげている。
- ・ 若い外国人材を受け入れることで、職場の雰囲気明るくなり、ベテランのスタッフは「自分にもあんな時代があったな」と気持ちを新たに働く姿も見られるなどの変化があった。
- ・ ホテルスタッフとの会話を旅の楽しみにしている方も多いため、今後さらに言葉遣いや日本式のマナー、観光知識をレベルアップを図っていく予定。

# 10. 外食業の特定技能外国人受入れ例⑥

## 事業者の概要

### 【ホテル業等】

- ・ 所在地：長野県
- ・ 従業員数：66人  
(特定技能の外国人は4名(ミャンマー3名、インドネシア1名))
- ・ 事業内容：ホテル業、旅行業、飲食サービス業等

## 受入れのきっかけ

- ・ ホテル業や飲食業を始めとするサービス業は休日や就業時間が不規則であること、見た目以上に重労働であることなどから、求人募集をしても敬遠されてしまうことが多い。人材不足が続く中、即戦力となるスタッフを採用するため、特定技能制度の活用を決定。
- ・ 当初は文化の違いや言葉の壁があり、コミュニケーションがうまく取れないのではないかという不安があったが、現在、働いている4名はみなさん環境への順応力が高く、日本語の勉強も非常に熱心で、こちらの想像以上の力を発揮していただいている。

## 事業者の評価

- ・ 当ホテルは長期滞在やリピーターのお客様が多く、スタッフの顔や名前を憶えてくださる方も少なくない。特定技能外国人のスタッフにも声をかけていただくことも多く、そうした言葉を聞いて喜んでいる表情を見られたときは、受け入れてよかったなと改めて思っている。
- ・ 私たちは、目的を持って日本で働いてくれている特定技能外国人に、「このホテルで働いて良かった」と思える業務を任せ、仕事にやりがいを感じてほしいと持っている。そのために大事にしているのは、「あなたたちは私たちにとって必要で大切な存在です」と思いながらコミュニケーションを取ること。それが彼らが働くモチベーションに繋がると考えている。

## 特定技能外国人の紹介

特定技能外国人が担当しているのは、ホテル内及び直営レストランでの接客・調理を中心としたレストランサービス全般の業務。

### Zさん(女性・ミャンマー出身)

以前日本に留学した際に、特定技能の技能測定試験を受験・合格する。家族がホテル業で働いていることもあり、母国ミャンマーの送出国とも相談しながら就職準備を進め、特定技能1号として就労を開始する。



お客様の注文を受けるZさん

## 本人インタビュー

日本に留学経験があり、お客様と接する仕事をして、もっと日本語が上手になりたいと思い、斎藤ホテルで働くことを決めました。お客様に日本語や笑顔をほめていただくと本当にうれしく、その言葉が仕事のやりがいになっています。

### Hさん(女性・ミャンマー出身)

母国ミャンマーで日本語を専攻し、ミャンマーにある日系ホテルで就労していた。現地で特定技能の技能測定試験が実施されたことがきっかけで、以前より憧れていた日本で特定技能1号として就労を開始した。



お客様に料理を提供するHさん

## 本人インタビュー

日本での仕事は、基礎から覚えてステップアップすること、あきらめずに努力することが大切です。ここで働きながら学んだことを生かし、日本で落ち着いた雰囲気のおしゃれなコーヒーショップを開くことを目標に頑張っています。

# 10. 外食業の特定技能外国人受入れ例⑦

## 事業者の概要

### 【飲食店経営】

- ・ 本社所在地：鳥取県
- ・ 従業員数：157人  
(特定技能の外国人は2名(ネパール))
- ・ 事業内容：鳥取県及び島根県で焼肉店、ラーメン店、和食店などを経営

## 受入れのきっかけ

- ・ コストを掛けて募集しても人が集まらない、採用してもすぐ辞めてしまうといった状況が続く中、外国人材の雇用を検討するようになった。
- ・ 新卒では採用には至らなかったものの、その後特定技能の制度を知り、継続的に働いてもらえる可能性が日本人より高いと考えて、制度の活用を決めた。
- ・ 特定技能外国人の採用では、調理経験の有無、受け答えや笑顔の明るさをポイントに面談を行った。最初に採用した方は「ネパールの大地震で日本から支援を受けたので、今度は自分が日本で働きながらボランティアをしたい」と話してくれたのが印象的で、採用時はそういった人柄を含めて評価している。

## 事業者の評価

- ・ 現在特定技能外国人が担当しているのは、厨房での調理、接客、料理の提供といった業務。人手が増えて日本人スタッフの負担が軽減されたのはもちろんですが、本人たちの明るく愛嬌のあるキャラクターが、職場を元気にする良いアクセントになっている。
- ・ 2人はどちらも素直な人柄で、仕事だけでなく日本語の習得にも意欲的で、あらゆる面で「もっとできるようになりたい」という姿勢があり、あらためて良い人材を採用できたと実感している。

## 特定技能外国人の紹介

### Pさん(男性・ネパール出身)

留学ビザでの来日を一度断念したものの、特定技能制度を活用できないかと考え、日本語の勉強を進める。その後技能測定試験に合格し、特定技能1号として和食飲食店にて就労。現在は調理業務を中心に、接客業務に挑戦中。



厨房での調理



接客するPさん

## 本人インタビュー

ネパールでは父のレストランを手伝っていましたが、日本の飲食店にはネパールにはない様々なルールがあり、メモしたり料理の写真を撮ったりして勉強しました。そうした日本のルールや真面目な働き方、あいさつなどの良い習慣を、私たち外国人が学び、日本人と同じくらい仕事を頑張ることが大切だと思っています。今は日本語能力試験N2レベルの合格を目指して、日本語の勉強にも力を入れています。将来は特定技能2号に移行して、日本で働きながら、家庭を持ちたいです。

## 特定技能2号の移行について

- ・ 今後は、オーダー用の携帯端末やレジなど、日本語表記の機器を正確に操作する力をつけ、レジの締め、発注、ワークスケジュール管理なども習得させたい。
- ・ 今働いている2人が特定技能2号に移行してくれれば、いずれ店舗全体の管理を任せることも考えている。彼らと長く一緒に働きながら、それぞれの希望や特性に合ったポジションを探していきたい。