

宿泊業における技能の制度化
——「外国人労働者」の「特定技能」による受け入れをめぐって——

Institutionalization of Skills in the Accommodation Industry:
The Acceptance of Immigrants in the
“Specified Skilled Worker” Category in Japan

山口 恵子*
Keiko Yamaguchi

Abstract

In 2019, Japan started accepting immigrants under the new visa status of residence, “Specified Skilled Worker.” The accommodation industry is one of the 14 specified industrial fields recognized for accepting immigrants under the new visa status and is expected to attract many “foreign workers” in the future. This paper critically discusses the institutionalization of skills in the “accommodation” and other related industries, such as “building cleaning.” It specifically focuses on the process of institutionalizing “Specified Skilled Workers,” the contents of examinations, and the actual work specifications in Japanese hotels using the public documents from government and industry organizations and participant observation data.

Even in the accommodation industry, which has been regarded as an “unskilled labor” market in the past, skilled labor actually exists. In addition, this industry also requires efficient, reliable, and emotional labor. However, there is a considerable gap between such actual work skills and the “skills” assumed in the test of “Specified Skilled Workers,” and this makes it difficult to institutionalize skills in the accommodation industry as “specific skills.” Out of the 14 “specific skill” sectors, the accommodation and building cleaning sectors can be considered to be the borderline industries that have become “specific skill” categories to resolve the problem of labor shortage in Japan. The modality of skills differs considerably depending on the industry among the 14 fields, and there might be a lot of pitfalls when all of them are considered at once.

I 問題設定

2018年12月の臨時国会において、「特定技能」の在留資格の新設を含めた「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」が可決され、2019年4月から在留資格「特

* 東京学芸大学教育学部 Faculty of Education, Tokyo Gakugei University
E-mail: ykeiko@u-gakugei.ac.jp

定技能」での新たな移民の受け入れが始まった。政府は外国にルーツを持つ人々をあくまでも労働者や移民ではなく、「実習生」や「研修生」であると位置づけたり、「専門的・技術的」労働者は積極的に受け入れるという建前を堅持していたが、いわゆる「単純労働」としてきた分野にも受け入れるという大きな方向転換を示した。すでにこうした分野でも多くの外国にルーツを持つ人々が働いていることは周知のことであるが、「サイドドア」「バックドア」ではなく、「フロントドア」（梶田, 1994）からの大規模な移民の受け入れの決定は、日本社会にとって大転換であることはいうまでもない。

こうした背景のなかで、「特定技能」という「技能」が改めて注目されている。むろん、これまでの「技能実習生」や「研修生」の受け入れにおいても、「技能、技術又は知識の開発途上地域等への移転」が前提とされており、技能が軽視されていたわけではない。むしろ建前上の「技能」が積極的に謳われてきたことはすでに周知のことである。それがこの移民政策の大転換のなかで、再び「特定技能」として強調されている。この14の産業分野には、これまでの技能実習制度や研修制度で認められてきた製造・建設業・農業などのものづくりの分野のみならず、「介護」「ビルクリーニング」「宿泊」「外食業」などのサービス業の関連産業も認められることになった。今後も「技能」を軸とした受け入れの傾向は強化されていくと考えられる。

「外国人」を新たに労働力として受け入れたい職種を資格化・専門化していく傾向がサービス業において先んじて進められてきたのが、介護職である。再生産労働の技能化について、高畑幸は介護の専門職化に注目し、介護で働く「外国人」に関わる変遷をまとめている（高畑, 2018）。すなわち、人手不足を背景としつつ介護の領域では、EPA、新日系人、介護福祉資格を得た元・留学生、技能実習生と、さまざまな来日経緯と在留資格、および技能の資格を持つ「外国人」が介護職に参入するようになってきている。一部では国家資格取得を条件として長期滞在が許可されるなど、介護における制度の見直しは、他の職種でも資格取得を条件に「ミドルスキル」の人々の定住と家族呼び寄せの突破口になる可能性を指摘している。一方、同様の再生産領域の労働について、小ヶ谷千穂はフィリピンの介護・家事・看護労働等の事例から、それまで非熟練の仕事とみなされがちであった再生産労働職の技能化・資格化がグローバルなレベルで生み出されていることを指摘する。再生産労働者の国際移動が、巧妙にグローバルスタンダードに合致するような形で組み直され、しかもそれは女性労働者の社会的地位を上昇させることにはつながらないことを指摘する。そして、国家は積極的に介入しつつ、実際の利益は民間企業が受け取り、権利保障にかかるコストは移動する労働者個人に負担させるという自助努力の新自由主義的な傾向の強まりを指摘している（小ヶ谷, 2009）。

そして2018年の日本社会の転換期に「技能」が本格的に登場してきたことについて、小井土彰宏は、より長期の滞在権と家族形成が認められるのはより高く必要な技能を獲得して日本経済に貢献できる労働者が優先されるという原則は一定の説得力があるように思えるかもしれないが、政治的な議論において「技能とは何を意味するのか」という基本問題が十分に考えられていないことを強く問題視し、日本における技能観の変遷について論じている（小井土, 2019a）。そのなかで小井土は、技能の高低を論じる垂直的な軸での議論には大きな落とし穴があるとして、技能が経験のなかで発展していき、特定の産業・企業・現場へ適応していく可能性を持つことへの認識が弱いことを指摘している。例えば、非正規移民であるゆえに転職がしにくく、結果として特定の職場での技能に習熟して重要な戦力になるなど、実際に経済に貢献しうる技能と、移民政策で重視される公的に認知されうる人的資本とは大きなズレが存在するという。しかし、正当な技能検定による評価が可能なのか、有効な労働組合を欠く状態で労働条件の保証がされるのか、などの課題は残るものの、家事労働の受け入れが専門技能職化の

可能性を開いたように、多様な業種において技能と報酬等の条件を再検討するチャンスでもあると指摘している（小井土, 2019a）。

本稿でも小井土の指摘するような政府の「技能」の高低を軸とした移民の選別は、さまざまな問題を抱えていると考えている。本稿では小井土の指摘する技能のズレ、という点について、「特定技能」として新しく受け入れが認められた旅館・ホテルなどの「宿泊」と関連する「ビルクリーニング」の産業を具体的にとりあげ、「技能」の制度化のプロセスと実際について検討することを目的としている。それまで「単純労働」とみなされていたこれらの仕事がいかに「技能」として制度化されているのか、そしてその「技能」と実際の仕事にはどのようなズレや課題があるのかについて明らかにすることから、「技能」を軸とした「外国人労働者」の受け入れについて批判的に検討を行う。

なお、宿泊業とビルクリーニング業は「特定技能」の 카테고리でも分けられているように、本来的な業界の分野は異なる。しかし、旅館・ホテルにおいてはベッドメイクを含む清掃部門のアウトソーシングが進んでおり、これまでは旅館・ホテル内で直接雇用であった仕事に、ビルメンテナンス会社の参入がかなりみられる。そして、すでに多くの外国にルーツを持つ人々が働いているが、さらに雇用の増大が見込まれている。また、双方とも最低賃金に近い仕事が多いという点でも共通する。よって、主には宿泊業を対象とするが、同時に補足・比較対象としてビルクリーニング業も同時に視野に入れて検討していく。

以下、Ⅱ節ではまず、宿泊業およびビルクリーニング業とはそもそもどのような産業、労働市場であるのか、基本的な産業動向についてまとめる。Ⅲ節ではそれを踏まえて、宿泊業とビルクリーニング業でどのように「外国人労働者」を受け入れているのか、近年の制度化の流れと「特定技能」の概要について整理する。続くⅣ節では実際の大型旅館での仕事の状況について、参与観察データを用いて提示する。最後に小括を行う。

Ⅱ 宿泊業とビルクリーニング業の産業・労働の動向

Ⅰ 宿泊業

まず、旅館・ホテルの仕事とはどのような産業であるのか、本稿に関わる部分のみではあるが、宿泊業とビルクリーニング業の基本的な産業特性について簡単にまとめておこう。

この50年間ほどでホテルの客室数は大幅に増加し、一方で旅館のそれは減少傾向にある（山口, 2018）。とりわけ近年は、日本政府による政策的な後押しや円安、日本への関心の高まりなどの背景のもとに、インバウンドがかつてないほどの好調期を迎えており、都市部を中心にホテル不足が指摘されている。そうした宿泊業の形態は多様化している。和式の構造・設備を主とする施設を持つ「旅館」、都市部に位置し、宴会場やレストランなどの付帯施設をもつ「シティホテル」、都市部に位置し、サービスがより簡素化した「ビジネスホテル」、リゾート地などにあり、付帯施設をもつ「リゾートホテル」、都市部に位置し、箱形の簡易ベッドと空間を提供する「カプセルホテル」（ただし旅館業法では簡易宿所にあたる）、低料金で共同利用の部分も多い「ホステル」、近年は、宿泊する事もできるレストランとして「オーベルジュ」、宿泊と朝食をセットにした小規模なホテルである「B&B」なども目にするが増えた。

客室数が500を超えるような大規模ホテルと小規模旅館・ホテルとを同列に語ることは難しく、職種も多岐にわたっているが、おおよその職種は次のようなものであろう。宿泊部門では、フロント、ドアマン、コンシェルジュ、仲居などの客室係、ベッドメイクや清掃（ハウスキーピング）、

レストランや会場に料理を提供する料飲部門（調理場・レストラン・ラウンジなどでの接客）、結婚式やパーティーを扱う宴会係、広報・企画などの営業部門、総務・経理部門などがある。他の複合施設を持つ場合は、さらに職種は広がる。旅館・ホテルごとに文化や特徴があり、仕事内容のローカルルールも存在する。

近年はこうした仕事で働く労働者をホテルが直接雇用するのではなく、アウトソーシング（外部化）する傾向は強いが、いずれにしても典型的な労働集約型産業であり、慢性的な人手不足といわれてきた（神谷, 1995；文, 2012）。もちろん、一部の高級ホテルや、管理・専門・事務職等の職種では異なるであろうが、宿泊部門や料飲部門での一般労働は労働時間が不規則・長時間になりやすいわりに賃金は上がらず、人の出入りが激しいとされる。こうした仕事では、経済の高度成長期は地方からの出稼ぎなども利用されてきたが（武田・文, 2010；山口, 2011）、もはやそうしたルートはほぼ終焉し、現在は留学生やインターン生、技能実習生ほか、外国にルーツを持つ人々の雇用が増加している（山口, 2018）。

2 ビルクリーニング業

全国ビルメンテナンス協会によると、ビルメンテナンス業は、「建築物の衛生、保全、美観の保持を目的に、『一般清掃』『設備管理』『警備』を3本柱として成り立っているサービス産業」とされ（全国ビルメンテナンス協会, 2018：12）、ビルクリーニング業は、主には「一般清掃」にあたる。個人宅の清掃などを行ういわゆる「ハウスクリーニング」とは異なる。

旅館・ホテルとの関わりとしては、先述したように、その客室や建物内部の清掃部門を事業所が丸ごと請け負う形でのアウトソーシングや、人材派遣がある。2018年6月時点でビルメンテナンス協会に加盟している2,748事業所を対象とした調査によると、業務実施状況について、有効サンプル数999事業所のうち、実施されている業務で比較的多いのは順に、一般清掃業務95.2%、貯水槽清掃業務82.0%、窓ガラス・外壁洗浄79.2%、害虫防除業務75.8%、空気環境測定業務74.8%などとなっているが、ベッドメイク業務も32.3%を占めており、3割ほどはベッドメイクなどの業務に携わっていることが分かる（全国ビルメンテナンス協会, 2018：28）。

宿泊業とは異なり、ビルクリーニング業は早期から資格が創設され、一定の技能化が進められてきた。国家資格である技能検定制度の一種として、1982年からビルクリーニング技能士が創設されていた。それが、後述するように、2016年からは単一等級から複数等級（1級・2級・3級・基礎1級・2級）の試験が行われるようになった。

ビルメンテナンス業界も労働集約型産業の典型であり、次のように謳っている。「労働集約産業としてのビルメンテナンス業は、『労働弱者』を多数雇用してきた歴史があります。ここでいう『労働弱者』とは、例えば『女性』や『高齢者』、『障がい者』などの労働者の方々を指します。いずれも現在の労働力不足の時代では求人需要が大きく盛り上がっていますが、戦後長い間、労働を担う主戦力とは見なされてこなかった歴史があります。こうした労働弱者に対し、ビルメンテナンス業は早くから着目し、戦後長い期間にわたって労働の機会を提供し続けてきました。」（全国ビルメンテナンス協会, 2018:15）。そして、ベッドメイク業務に限った話ではないが、ビルメンテナンス業界でも現在、人手不足が深刻化しており、景気の持ち直しを受けて「作業員が集まりにくい」が重要な経営課題として急浮上しており、2015年度以降、8割を超える割合で悩み事のトップにあがってきているという（全国ビルメンテナンス協会, 2019：56）。

3 他の14種と比較したときの産業特性について

以上も念頭におきつつ、「特定技能」とされた14種のなかで「宿泊」およびそれに関連する限

りでの「ビルクリーニング」の特性とは何だろうか。

第一に、とりわけ宿泊業は基本的に対人サービス業である。それは製造業や建設業、農業とは異なる。しかし同じ対人サービス業でも、「介護」ほどの身体接触があるわけではなく、「外食業」に近い。実際、旅館・ホテル内のレストラン・売店・宴会場・調理場などの基本的な仕事は「外食業」と大きくは変わらない。ただし、客室に出入りして密着したサービスを提供する仲居（客室係）などの仕事は、「外食業」よりは客との距離が近く、プライベートな領域に踏み込む可能性がある。そして対人サービス業である限りそれなりの日本語能力を要し、IV節で言及するように顧客サービスとしての感情労働が強く求められる。阿部浩之の整理を借りれば、ファスト・フードに典型的に見られるようなマニュアル化された画一的な接客労働における「感情労働（Aタイプ）」と看護・介護職に見られるような「感情労働（Bタイプ）」の中間ぐらいに位置すると考えられるだろう（阿部, 2010）。

第二に、余暇の産業であり、流行り・廃りが大きく、基本的に人命に係わるものではない。その点、同じサービス業のなかでも、例えば介護の需要は高齢化する日本社会において確実にこれから右肩上がりとなることが分かっており、かつ人命に関わる切実さもあるだろう。その点、とりわけ宿泊業は観光の需要が変われば、一気に労働需要が減る可能性があり、同時に宿泊施設での清掃部門も縮小する可能性がある。とくに現在においては、オリンピックや大阪万博等の国際イベントは確実に終わりを迎える。そのときに労働需要がどれくらいあるのかは不透明である。こうした産業自体が移ろいやすいという特徴が指摘できるだろう。

第三に、第IV節で詳述するが、労働の熟練としての技能は確かに存在するが、14種のなかでは、「特定技能」として資格・専門化する方向には合致しにくいと考えられる。むろん、建設や介護なども含めて他産業も徐々に資格等を作って技能化を進めてきた経緯はあり、とりわけ道具や材料を必要としたり、オートメーション化が進む産業には適合的であったりする側面もあるだろう。先述したように、ビルクリーニング業は1980年代初頭に資格が創設されたが、宿泊業ではそうした資格はこれまであまり考えられてこなかったといえる。

以上のように、「宿泊」および関連する「ビルクリーニング」の領域は14種のなかで境界的な特性を持ち、ゆえにその矛盾もよりシビアに現れる可能性がある産業であるといえるだろう。

III 宿泊業とビルクリーニング業における制度化の流れと現状

1 受け入れの制度化の流れについて

まず、宿泊業の旅館・ホテルにおける「外国人労働者」の受け入れの経緯について、まとめておこう。すでに旅館・ホテルにおいては、フロント、清掃、レストラン、料理場、客室係を含めて、外国にルーツを持つ人々が多く働いていた。それは、留学生、インターン生、ワーキングホリデーの若者であったり、日本人の配偶者であったり、「非正規」の移民であったりした。先述のように、製造業や建設業、農業などの生産・ものづくりの分野とは異なり、サービス業の分野では研修制度の「研修生」、技能実習制度の「実習生」の受け入れはずっとフォーマルには認められてこなかった。

しかし、2018年6月に閣議決定された「経済財政運営と改革の基本方針2018——少子高齢化の克服による持続的な成長経路の実現」では、「新たな外国人材の受け入れ」として、「真に必要な分野に着目し、移民政策とは異なるものとして、外国人材の受け入れを拡大するため」「一定の専門性・技能を有する外国人材を受け入れる新たな在留資格の創設」が明示された（内閣府, 2018: 26）。

その基本方針では、介護の技能実習生等には言及があるが、宿泊業での受け入れについてはとくに明示されていない。

しかしそれ以前から宿泊業の業界としては、2016年10月に、日本旅館協会、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会（全旅連）、日本ホテル協会、全日本シティホテル連盟（JCHA）の4団体による「宿泊業外国人労働者雇用促進協議会」が設立されている。その設立趣旨について、観光経済新聞では、日本旅館協会労務委員長の「地方を中心に労働力が不足している。宿泊業界では十分な労働者を確保するのが困難になっている。限られた労働市場をいろいろな業界で奪い合う状況のなか、一定数の外国人労働者を受け入れることが必要だ。宿泊業界全体で取り組みの方向性を考えたい」という声を紹介している（観光経済新聞、2016）。2018年9月には、上記の4団体が共同で「宿泊業技能試験センター」を設立した。そして、前述した2018年12月の「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」案の可決・成立を受けて、同12月には、宿泊業技能試験センターは、「特定技能」の宿泊業の特定技能在留資格（「特定技能1号」）の取得に必要な評価試験を実施する機関として指定された。「技能実習2号」の移行対象職種へ宿泊業が認定を受けた場合、「技能実習2号」に必要な評価試験の実施も予定しているという（宿泊業技能試験センター web「宿泊業技能測定試験について」より）。

このような宿泊業に対して、ビルクリーニング業については、少しでも早くに「外国人労働者」を受け入れてきた。ビルクリーニングは2016年4月に「技能実習2号」の移行対象職種として認定され、2017年5月には、それまで除外されていた客室清掃（ベッドメイクやアメニティ交換作業等）も認可され、旅館・ホテル等でのベッドメイク作業も可能となった。これについては業界団体である全国ビルメンテナンス協会によると、業界でも複数等級化したいという話が出ていた時に、人手不足も深刻化してきた。そこでタイミングも重なり、思い切って技能実習生を受け入れるために、技能に段階を作り、その確認テストとして技能検定を複数等級化したという。しかし、ビルクリーニングの知識のない厚生労働省の学識経験者らに清掃の技術の差を説明するのは相当の苦労があり、複数等級化は結構大変であったという¹。2019年3月には「技能実習3号」が認定された。そして宿泊業と同じく「特定技能」の14分野の1つとして認定され、「特定技能1号」の対象となった。1966年に設立された全国ビルメンテナンス協会がこれらの指定試験機関となっている。

好調なインバウンドと労働力不足の深刻化のなかで、宿泊業界、ビルクリーニング業界の双方ともに、この間は積極的なロビー活動が行われ、また政府の観光産業の推進もあいまって、他産業に遅れて急速に労働者の受け入れに舵が切られたようだ。

2 分野別の方針と技能試験について

では、実際にこれらの分野での「特定技能」の運用や技能試験はどのように行われているのだろうか。以下の表1は、2019年10月段階での「特定技能」の「宿泊」分野と「ビルクリーニング」分野に関する方針や技能試験に関する概要を整理したものである。

第一に分野別の方針については、「特定技能」の14産業において5年間の最大受入数が多く、5年後の人手不足の見込みも大きいのは、「介護」「外食業」「建設業」であるが、一方で表1のように、「宿泊」22,000人、「ビルクリーニング」37,000人と、これらの分野でもそれなりの規模での受け入れが見込まれている。

「宿泊」に注目すると、まず注目を引くのは、表1から、業務としては「フロント、企画・広報、

¹ 2018年10月4日、全国ビルメンテナンス協会での聞き取りより。

表1 運用方針と技能試験の概要

	分野	宿泊	ビルクリーニング
分野別の運用方針	管轄	国土交通省	厚生労働省
	最大受入れ見込数(5年間)	22,000人	37,000人
	技能試験	宿泊業技能測定試験	ビルクリーニング分野特定技能1号評価試験
	日本語試験	国際交流基金日本語テスト又は日本語能力試験(N4以上)	国際交流基金日本語テスト又は「日本語能力試験(N4以上)」
	業務	フロント、企画・広報、接客、レストランサービス等の宿泊サービスの提供	建築物内部の清掃
	雇用	直接	直接
	所属機関に特に課す条件	<ul style="list-style-type: none"> ・旅館業法に定める「旅館・ホテル営業」の許可を受けた者であること ・風俗営業法関連の施設に該当しないこと ・風俗営業法関連の接待を行わせないこと ・国交省が組織する協議会への参加と協力 ・国交省等が行う調査・指導への協力 	<ul style="list-style-type: none"> ・「建築物清掃業」又は「建築物環境衛生総合管理業」の登録を受けていること ・厚労省が組織する協議会への参加と協力 ・厚労省等が行う調査・指導への協力
	技能水準・評価方法	技能試験の求める技能水準	フロント、企画・広報、接客及びレストランサービス等の様々な業務について、定型的な内容であれば独力で実施できることを求めること
試験言語		日本語(専門用語には他言語の注釈も可)	日本語
実施主体		一般社団法人宿泊業技能試験センター	公益社団法人全国ビルメンテナンス協会
実施方法		筆記試験(真偽法のペーパーテスト)及び実技試験(口頭による判断等の試験)	実技試験(写真・イラスト等による判断試験と作業試験)
実施回数と場所		国内外でそれぞれ年約2~3回実施。国内は10カ所程度、国外はベトナム、ミャンマーから順次開催	国内外でそれぞれ年約1~2回実施。国内は初回は5カ所からスタート
技能試験開始時期		2019年4月~	2019年11月~

出典：(観光庁, 2019a)(観光庁, 2019b)(厚生労働省, 2019a)(厚生労働省, 2019b)、および宿泊業技能試験センターweb「宿泊業技能測定試験について」、全国ビルメンテナンス協会web「外国人技能実習制度事業」等より筆者作成。

接客、レストランサービス等の宿泊サービスの提供」となっており、宿泊施設の業務の相当部分を担当できることが分かる。さらに、運用要領によると、「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(例：館内販売、館内備品の点検・交換等)に付随的に従事することは差し支えない」ともある(観光庁, 2019b: 3)。つまり、運用レベルではさらに広い業務を担当できるような記載となっている。

次に注目されるのは、受入機関に特に課す条件として、風俗営業関連の施設や接待の禁止が示されている。これは正確には、「(イ) 風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律(中略)第2条第6項第4号に規定する「施設」に該当しないこと。(ウ) 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」という記載である(観光庁, 2019a: 3)。前者は、風俗法での「店舗型風俗特殊営業」とされる「専ら異性を同伴する客の宿泊(休憩を

含む。中略)の用に供する政令で定める施設(政令で定める構造又は設備を有する個室を設けるものに限る。)を設け、当該施設を当該宿泊に利用させる営業」という条項にあたる。いわゆる「ラブホテル」などを想定していると思われる。後者は、「歡樂的雰囲気醸し出す方法により客をもてなすこと」という「接待」を禁じている。すなわち、より性的なサービスを行う可能性のある施設や、そのようなサービス自体を禁止しているということであろう²。

第二に技能試験の水準については、表1のとおり、「宿泊」は「フロント、企画・広報、接客及びレストランサービス等の様々な業務について、定型的内容であれば独力で実施できることを求めること」とされており、「ビルクリーニング」で要求される技能水準と比べると、ざっくりとした内容となっていることが分かる。これは「介護」や「外食業」と比べてみても同様であり、独力で実施できるか否か、のみが水準となっているのは他にはない。

では、どのような技能測定試験が行われるのだろうか。宿泊業技能試験センターによると、宿泊業で必要とされる技能や知識である「フロント業務」「広報・企画業務」「接客業務」「レストランサービス業務」「安全衛生その他基礎知識」の5つのカテゴリーより出題され、日本の旅館・ホテルでの業務に従事するための技能レベルが確認されるという(宿泊業技能試験センターweb「宿泊業技能測定試験について」より)。では、そこで確認される知識とはなんだろうか。「宿泊業技能測定試験実施要領」によると、筆記試験で必要な宿泊業務に従事するにあたっての一般的な知識の一つとして「心構え、身だしなみ、言葉使い、立居振る舞い、接遇(マナー)」(国土交通省観光庁観光産業課観光人材政策室、2019:10)が強調されている。これは「介護」や「外食業」で衛生管理や生活支援技術などの知識が強調されているのとは対照的である。2019年末の現時点ではまだ過去問題がフルに公開されておらず、実際の試験内容については十分な検討ができないが、例えば図1のような問いがなされている。補助犬の受け入れや消火栓の問題など、法・知識を問うものもあるが、その一方で、部屋の前に物を置くことや病院へのつきそいの問題など、そもそも「日本人」の労働者には要求しないレベルやマナーに近いことを問うているようにみえる。

◆フロント

- ・ホテルのチェックインとチェックアウトの時間は、法律で定められている。
- (×)
- ・日本に住所のない外国人のお客様には、チェックイン時にパスポートの提示を求めてコピーを保管する。
- (○)

◆企画・広報

- ・メタサーチには自社公式サイトプランが自動的に掲載される。
- (×)
- ・ホテルを宣伝するためにホテルの館内で撮影した写真であれば、お客様が映りこんでいても、誰にも許可を得ずに使用することができる。
- (×)

◆接客

- ・ルームサービスで物を届ける時、ノックしても返事がない場合は部屋の前に物を置いてくればよい。
- (×)
- ・ホテルでは、補助犬(盲導犬、介助犬、聴導犬)の受け入れは拒否してはいけない。
- (○)

² この風営法との関連については「宿泊」のみならず「外食業」においても一部内容は異なるが、同様の指摘がある。


<p>◆レストランサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・メニューの注文を受ける時は、お客様に食物アレルギーがあるかどうかを確認する。 → (○) ・予約のあるお客様をテーブルに案内する時は、予約を入れた方を必ず上席に案内する。 → (×) <p>◆安全衛生・その他基礎知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様が病院に行く時は、施設のスタッフが病院と一緒にいかななくてはならない。 → (×) ・次の標識（サイン）は、消火栓の場所を表している。 → (×) 	
---	---

図1 筆記試験のサンプル

出典：宿泊業技能試験センターweb「宿泊業技能測定試験について」より抜粋。

IV 旅館・ホテルの仕事の実際

1 ラウンジの喫茶コーナーの仕事

では、そもそも宿泊業と客室清掃業はどのような仕事であり、どのような技能がありうるのだろうか。先述したように旅館・ホテルの仕事は多岐にわたっており、会社ごとにも個性があるが、ここでは大型旅館のラウンジにある喫茶コーナーと客室清掃の2つの仕事をみてみよう。旅館は客室が300以上ある大型施設で、関東圏の温泉観光地に立地している。以下のフィールドノートは2009年のものであり、少なくともこの時はどちらの仕事も「日本人」の労働者が従事していた³。

旅館では正面の自動ドアを開けるとすぐ脇にフロントがあり、その先はイスとテーブルがゆったりと並ぶ広大なラウンジとなっている。そして、その脇にドリンクが注文できる小さな喫茶コーナーがある。従業員のAさんはこの喫茶コーナーにて、7時半～11時、14時～18時の間働く、すなわち途中に長い休憩をとる「中抜き勤務（中抜け勤務）」にて、基本的に一人で働いていた。Aさんは50代の女性で、この旅館で長く働くベテランであり、事務・営業・フロント系やドライバーなどの仕事以外はほとんどの職種を経験している。

喫茶コーナーは繁閑の波が大きく、とりわけチェックアウトとインの時間帯は注文が混む。

<さまざまな注文で大忙し>

10時前、ドリンクチケットを持った人で、カウンターに人だかりが見える。一人一人にゆっくり声をかけて、対応が雑にならないように気をつける。黄緑の服を着た女性からアイスコーヒー2人前の注文。アイス注文の子ども、三世代家族から、それぞれバラバラな飲み物の注文。こちらはAさんが受けて、ドリンク券に書き込んでいる。それに営業のアロハの男性がうろろうして、コーヒーを自分で入れたり、お水を入れたりしてセットしている。Aさんと私は客の注文でバタバタしているのに、これ持ってきてください、という。

喫茶では、コーヒーやジュースなどの飲料やソフトクリームを提供するが、宿泊には無料の「ドリンクチケット」がつくことがあるので、その引換などでの提供が多い。飲料がほとんどであるとはいえ、客からの注文はバラバラで、営業担当からの無料のドリンク提供の要請もある。Aさ

³ フィールドノートは、2009年に同旅館内で17日間の参与観察を行ったものである。喫茶コーナーと清掃、朝食のバイキングで、作業に参加した。なお、フィールドノートは適宜内容をピックアップしたり、読みやすくしたりなどの修正を加えている。プライバシーを考慮して、日付や固有名詞等は明示していない。

んはそれらを聞き、作り、運び、片づけて、と次々にさばいていた。さらに、とりわけ客がくつろぐラウンジでの接客は飲料の提供だけではなく、適切な感情労働が求められる。

<常連さんへの気遣い>

杖についてふくよかなご婦人とAさんは長々と立ち話している。常連さんだと思う。また、昨日も朝ロビーにいたご夫婦（旦那さんは野球帽にポロシャツ、奥さんは背が高くですらとして、スカート。言葉遣いが上品）の常連さんにAさんは何かと話しかけたりして気遣っている。姿が見えると、必ず駆け寄って声をかける。長らくソファで高校野球を見て、ゆっくりとおくつろぎである。帰り際、氷をカップに入れて差し上げる。Aさんによると、旦那さんはここのアイスコーヒーは日本で3番目にうまいといったそうだ。彼女自身も、覚えてもらうとすごくうれしい、といていた。

Aさんはフロントの担当でもコンシェルジュでもないが、何度か顔を合わせている常連の客が見えると、このように必ず近づいて笑顔で声をかけていた。話題はちょっとしたあいさつや世間話で、長い時間その客の元に留まるわけではない。冒頭の杖をついた女性と長々と立ち話をしていたのは、いつも一緒にいる夫がその時にはいなかったからであると思われる。Aさんは定期的に来る客はきちんと把握しており、自身も「覚えてもらうとすごくうれしい」と語り、決して嫌々ながらやっているそぶりは見せない。しかし宿泊業では、繰り返し利用する常連となるような顧客には何かしらの特別扱いをするのも、重要なサービスの一つである。過度に相手に踏み込まず、しかし穏やかな笑顔で必ず特別であるようにアテンションし、ふるまうこと、それをAさんは適切にこなしていた。

<フレキシブルな対応が必要>

朝ロビーに出ると、いつもに比べてお客さんの人影がロビーに多い。そしてAさんは、明らかにせわしなく動いていた。朝8時半と11時半ごろに、会議のお茶だしがあるという。一回目のコーヒーをセットしている。裏から重たい台車を運び、その上にプラスチックの浅いコンテナを置いて、タオルをひいてある。「山口さん、コーヒーカップを50出して。足りないかもしれないけど」しゃがんでせつせとカップをだす。カップはちょっと足りず、ソーサーは20もない。ミルクとお砂糖はすでに菓の入れ物に入っている。その間、Aさんはコーヒーを作っている。時間ぎりぎりでもポットに3つ作って完了。その間、紙コップ取りに行ったり、パタパタあせるAさん。加えて何度も営業のWさんがAさんの所にきて、お茶出しについていろいろ話している。

今日ははとバスの「休憩」があるらしい。23人と45人、ランチバイキングだろうか。Aさんが、今日は「昼休憩」があるので休みがない、といていた。後で分かったのだが、その休憩で食事に来るお客さんがいるので、Aさんはそっちに回らなくてはいけないということだった。今日は休みなしで18時までらしい。たいへんだと思うが、「でもまあ今日は夜はないから。こういうことは、人が足りないときは時々あるから。」とのことだった。

大型旅館はさまざまなサービスを提供するので、日や時間によって客の予約やオーダーの状況が大きく異なる。前者の日は、大型の会議のためのお茶出しが2回あり、後者の日は、はとバスの休憩で昼食のまとまった数の予約が入っているため、Aさんはそちらの仕事もする、ということである。1日のうちでも1年間でも客の需要の繁閑が大きく、少なくともこれまでの旅館・ホテルでは需要やタスクに合わせた作業内容と人員配置がされることは決して珍しいことではなく、労働者にも「フレキシブル」な対応が求められていた。

2 清掃の仕事

次に清掃である。図2は、ある一日の作業のおおまかな作業内容と手順に関するフィールドノートの一部である⁴。この日は、ベッドの設置された洋室のない、布団を利用する和室のみのフロアでの作業であった。

2009年×月×日（月）雨、8時半～14時半

① 8時半頃集合、8時50分からミーティング開始

地下の清掃部門の事務所に行く。穴倉みたいな窓のない地下の一室。紙をみながら担当の確認がされる。昨日の破れた浴衣と雑巾の件の注意、その部屋番号も告げられる。今日から絨毯清掃があることが告げられる。

② 各階へ移動・待機

皆で台車を押して各階へ移動する（ピロー、お饅頭持参）。パントリーでお饅頭をきっちり人数分集める。おしぼりと夜のお茶セットをつくる。コップと茶器、灰皿の洗い・拭きをする。黒板に部屋番号があり、今日の人数などを書いていく。人数の確認が意外とたいへん、とリーダーでベテランのBさんがいう。

③ 客室清掃

パントリーで客が出るのをみんなで待っている。なかなか部屋を出ないと困る、とブーブーいう。客が出ると、部屋に入ってまず布団上げをする。上布団は汚れをさっとチェックして押入れに戻す、敷布とマットも。押入れに入れる場所は決まっている。枕用に一枚マットを残す。ゴミ出しをする。奥の小さいゴミ箱も忘れずにやる。ペットボトルや缶は別だが、他のゴミはみんな一緒に突っ込む。水周りを掃除する。ゴミ出し、ペーパー三角折、一回は流す、トイレのスリッパをあげる（掃除機をかけるから）。ピローカバーをとり代える。早くやる工夫が難関。「やっぱり何回もやらないとだめだね。できないからってやらないと、ずっとできない」とBさん。丹前を畳む。「帯巻き」を作るが、結構たいへん。人数に合わせて座布団と腰掛の調整と台の上にあげる。次の客の人数を紙でチェックする。仕事がとても速く、動きに無駄がない。

④仕上げ

掃除機かけをする。トイレも畳も、窓際も虫がいるのでかける。椅子を直す、座布団のファスナーは窓際に、テーブルは畳目にあわせてそろえる。拭きあげ、水まわり（タオル・浴衣）、茶盆セット（お茶・ポット入れ）を行う。コロコロをかける。

⑤その後

事務の20代の女性の方が部屋をチェックしてまわる。冷蔵庫にジュースありましたー、とさりげなくミスアピール。やっちゃったよー、とCさん。その後、同じフロアは全員一緒に終わる。そして他の階に皆で応援に行く。チームワークが大切そう。誰と組むかでその日の仕事のやりやすさが全然違うはず。

図2 客室清掃の作業内容と手順

出典：フィールドノートより再構成。

⁴ この旅館ではずっと清掃部門の労働者は直接雇用であったが、調査を行ったちょうどこの時期には、別の首都圏の清掃会社にアウトソーシングされていた。しかし労働者自身や清掃の内容等について大きく変わったわけではない。ただし、清掃後のチェックは非常に厳しくされるようになった。旅館ではその後、結局コストは変わらないとして、再び直接雇用に戻り替えられた。

客室清掃には、図のようなこまごまとしたモノが必要であり、部屋の種類や宿泊人数に応じたルーティンやローカルルールが数多くあり、それを次のチェックインまでの限られた時間でこなしていく必要がある。とくにここで「③客室清掃」「④仕上げ」にあたるところが、直接の客室内での作業であり、もっともスピーディーで、同じフロアに配属になった人々の間の「チームワーク」が発揮されるところである。高齢にみえる女性でも長く働いているらしい人は動きに全く無駄がなく、すばやい判断と作業で、私は全くついていけず、明らかに足でまといになっていた。その上で、「⑤その後」にあるように、最後には清掃と次の客数に応じた室内の環境整備に関する厳しい部屋のチェックがある。ミスがあっても直接的にその場で個人を非難することはないが、ミスが分かるように伝え、そして①の最初のミーティングの場面のように、翌日のミーティングでミスのあった部屋番号が全員の前で告知される。どのチームがその部屋を担当したかは当然分かっているので、担当者たちは皆の前で暗黙に反省を迫られるということになっていた。

3 旅館・ホテルの仕事における技能

以上は、数多くある旅館・ホテルの仕事の一部であり、最低賃金に近いブルーカラーワークの職種の例である。しかし、それは一般的にいわれるような「単純労働」のイメージとは異なり、一定の熟練の技能が確かに認められる⁵。一つ一つの作業は決して難しいものではなく、「誰にでもできる」とされるが、その動きを組み合わせ、旅館・ホテルごとの、および部屋ごとの細かなルールや手順ののっとなって限られた時間内に効率良く動き、間違いなく遂行するには、経験が必要である。つまり、その旅館・ホテルで長く務めた、経験したがゆえの熟練は重要であり、それはより効率的に確実に仕事を遂行するための一つの技能といえるだろう。そこには多くの「暗黙知」(Polanyi, 1966=2003)が存在し、工場労働でなくとも「身体化」や「独自の作業方法」(伊原2003)などによる熟練は認められる⁶。しかし、それを「特定技能」の1号であれ、2号であれ、試験で測るのは、非常に難しいと考えられる。

加えて、旅館・ホテルの労働で重要なのは、感情労働の側面である。喫茶コーナーのAさんの常連への気遣いやふるまいは、長い経験からのあたかも自然な行為のようにみえるが、高い技能でこなしている。旅館・ホテルでは、お客様の「おもてなし」のための「感情管理」など、強い感情労働が求められる(Hochschild, 1983=2000)。それは清掃業も例外ではなく、客と館内ですれ違う際や、客から直接に部屋の清掃について何か依頼がある場合など、客のまなざしを意識した笑顔や適切な振る舞いが求められる。よって、旅館・ホテルでは従業員の振る舞いや表情、服装等に関するマニュアルが整備され、徹底される傾向にある(武田・文, 2010; 山口, 2011)。加えて、ベトナムに送り出し機関を持つ日本の清掃会社の担当者も、仕事で一番重要な

⁵ 以前のこの旅館には、部屋付きの仲居の仕事があり、ここでは「ルーム」と呼ばれていた。着物を着て帯を締めた「本番」と作業服の「下番」があり、新米は下番からのスタートであった。実質的な熟練の序列であり、仲居の仕事は接客のオールラウンダーとしてあった。しかし、旅館のサービスが簡素化されて部屋付きの仕事はなくなり、いわゆる「熟練の解体」は宿泊業でも生じているように思われた。しかしその一方で近年では、人手不足や「中抜け勤務」を解消するために、多様な職種を兼務する「マルチタスク化」が先進事例とされるなど、新しい動きもある(観光庁web「ホテル旅館“カイゼン”で人手不足解消!」)。「宿泊業の生産性向上推進事業」として、トヨタ生産方式の「カイゼン」を掲げるなど、興味深い。

⁶ 伊原亮司は、自動車製造工場のラインの標準化された労働において熟練といってもよい能力の形成は確かにあるという。しかしそれは高いレベルの熟練ではなく、その能力のほとんどは労働の負荷に耐える力であり、そうした能力が熟練の名に値するかどうかには疑問を呈している。そして1980年代以降の生産労働研究が熟練を強調するあまり、そのレベルの限界に目を向けてこなかったことを批判的に論じている(伊原, 2003)。

のは「マナー」だとしていた（山口, 2018: 100）。こうした点は、先述したように、「心構え、身だしなみ、言葉使い、立居振る舞い、接遇（マナー）」を一般的な知識として問うなど、「特定技能」の筆記試験でも重視されている。しかし、そもそも感情労働の曖昧な領域に序列をつけようとするのは、さらなる際限のない感情労働に駆り立てていく危険性などもある。

V 小括

以上のように、試験で測ることが想定される「特定技能」と実際の仕事上の技能との間には相当のギャップがあり、資格・専門としての技能化の方向性には合致しにくいことが伺える。そもそも試験は「日本人」の労働者に対しては取り立てて要求しない、想定していない自明視されるようなことを「外国人労働者」には要求し、技能として明文化しているようにみえる。結局、現時点で宿泊業に関しては、労働者を受け入れるための建前としての「技能」であるといわざるをえないだろう。さらに小ヶ谷千穂は、フィリピンの斡旋業者が、日本に実習生を送り出すにはスキルよりも「態度」が重要だと断言したことを紹介しながら、ケアの「物質的な側面（技能）」と「非物質的な側面（感情や態度）」とを制度的に切り分けて、前者を厳格な受け入れ基準としながらも、実態としては後者を、無意識の日本への同化を交えて過度に重視する、という隠されたシステムとなっていることを指摘している（小ヶ谷, 2019: 109）。これを宿泊業に照らすと、もはや物質面も非物質面も一体化して試験でテストされ、日本への同化ともいえる振る舞いや態度が技能として強制されるともいえる。

むろん、建設や介護などを含め徐々に資格等を作って技能化を進めてきた経緯はあり、それが冒頭で触れたように高畑の指摘するような「ミドルスキル」の人々の定住につながる可能性や、小井土が指摘するような専門技能職化の可能性を開き、多様な業種において技能や労働条件を再検討するチャンスとなることにはメリットもあるだろう。しかし、14種においても産業・職種によって技能のあり方が相当異なっており、それらを一括してみるにはさまざまな見落としが生じることが予想される。

加えて宿泊業に限った話ではないが、在留のための条件は上がっても労働条件は上がりにくく、「技能」といっても最低賃金に近く、在留資格で認められている範囲内でしか転職も認められない。職業選択の自由には大きな制限がある。少なくとも現時点では社会的地位や賃金の上昇にはつながっておらず、今後のジェンダー不平等の格差も広がることが予想されている（稲葉ほか, 2019: 52）。しかも、「技能」のある労働者が必要とされる半面、5年という期間の制限があるなど、仕事の熟練度を高める制度設計にはなっていないことはいままでの間もない。宿泊業をみていると、結局、使い勝手のよい下層労働力が「日本人」から外国にルーツを持つ人々に置き換えられたようにみえる。「特定技能」と称したとしても、大きな権利の制限のもとに下層労働に留め置かれ続けることの問題は、強調してもしすぎることはないだろう。すでに多くの指摘があるように、「権利なき技能形成」（小井土, 2019a）の愚を繰り返し続けることは早急に改めなければならない。

宿泊業は後発で「外国人労働者」を受け入れていく産業として、送り出し国家や民間の斡旋業者、労働者自身によって国境を越えてグローバルに展開される複数のサーキットが編成され、回路づけられるような新たな「サバイバル・サーキット」（Sassen, 2004）の形成の課題も露わになっていこうだろう。今後の経過に注目すべきである。

[謝辞]

本研究はJSPS科研費17H01657「グローバル都市の底辺層の構造と変容」の助成を受けたものである。執筆にあたり、同研究プロジェクトの東京チームの皆様には貴重なコメントをいただいた。また2006年頃からの宿泊業に関する調査の過程では、旅館や業界団体の関係者の皆様に多大なご協力をいただいている。感謝して記したい。

参考文献

- 阿部浩之 2010年 「感情労働論——理論とその可能性」『季刊経済理論』第47巻第2号：64-76.
- 伊藤るり・足立眞理子編 2010年 『ジェンダー研究のフロンティア第2巻 国際移動と連鎖するジェンダー——再生産領域のグローバル化』東京：作品社.
- 稲葉奈々子・高谷幸・樋口直人 2019年 「ジェンダー——格差是正のための政策にむけて」高谷幸編『移民政策とは何か——日本の現実から考える』京都、人文書院：40-59.
- 伊原亮司 2003年 『トヨタの労働現場——ダイナミズムとコンテクスト』東京：桜井書店.
- 移民政策学会設立10周年記念論集刊行委員会編 2018年 『移民政策のフロンティア——日本の歩みと課題を問い直す』東京：明石書店.
- 小ヶ谷千穂 2009年 「再生産労働のグローバル化の新たな展開」『社会学評論』第60巻第3号：364-78.
- 2019年 「フィリピンと日本から考える『人間のメンテナンス』——移住ケア労働に日本が求めるものとは」『現代思想』第47巻第5号：101-11.
- 梶田孝道 1994年 『外国人労働者と日本』東京：日本放送出版協会.
- 神谷隆之 1995年 「ホテル、旅館の労働事情」『日本労働研究雑誌』第425号：21-31.
- 小泉京美 2014年 「33年間『おもてなし日本一』を続ける加賀屋のサービスの原点を探る」『相模女子大学紀要』第77号：153-63.
- 小井土彰宏 2019年a 「技能——日本の理解を刷新するとき」高谷幸編『移民政策とは何か——日本の現実から考える』京都、人文書院：205-25.
- 2019年b 「新自由主義的移民政策の潮流の中で——日本の入管法改定を問う」『現代思想』第60巻第3号：47-58.
- 小松史朗 2016年 「日本の生産システムにおける『熟練』概念に関する再考察——『小池・野村論争』を中心として」『立命館経営学』第55巻第2号：117-37.
- 崔博憲 2019年 「外国人労働者を支える——技能実習生問題を中心に」文貞實編『コミュニティ・ユニオン——社会をつくる労働運動』京都、松籟社：177-201.
- 定松文 2018年 「家事労働とジェンダー——再生産労働の外部化と“沈黙”の外国人家事労働者」駒井洋監修・津崎克彦編『移民・ディアスポラ研究7 産業構造の変化と外国人労働者——労働現場の実態と歴史的視点』東京、明石書店：142-63.
- Sassen, Saskia. 2004. “Global Cities and Survival Circuits.” Ennenreich Barbara and Arlie Russell Hochschild eds., *Global Woman: nannies, maids, and sex workers in the new economy*. New York: Henry Holt and Company.
- 菓内尚子 2019年 『奴隷労働——ベトナム人技能実習生の実態』東京：家伝社.
- 高畑幸 2018年 「介護の専門職化と外国人労働者——日系人から結婚移民、介護福祉士まで」駒井洋監修・津崎克彦編『移民・ディアスポラ研究7 産業構造の変化と外国人労働者——

- 労働現場の実態と歴史的視点』東京、明石書店：66-82.
- 武田尚子・文貞實 2010年 『温泉リゾート・スタディーズ——箱根・熱海の癒し空間とサービスワーク』東京：青弓社.
- 田巻松雄 2019年 「外国人児童生徒から『不法滞在者』へ——日系人Mの20年の軌跡」『エモーション・スタディーズ』第4巻Si号：6-16.
- 丹野清人 2018年 『「外国人の人権」の社会学——外国人へのまなざしと偽証査証、少年非行、LGBT、そしてヘイト』東京：吉田書店.
- 辻勝次 1989年 「自動車工場における『集団的熟練』の機能形態とその形成機構——トヨタリズムとフォーディズム（上）（中）（下）」『立命館産業社会論集』第24巻第4号：29-57、第25巻第2号：1-33、第25巻第3号：107-44.
- 中岡哲郎 1971年 『工場の哲学——組織と人間』東京：平凡社.
- Hochschild, Arlie Russell. 1983. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press. (=石川准・室伏亜希訳 2000年 『管理される心——感情が商品になるとき』京都：世界思想社).
- Polanyi, Michael. 1966. *The Tacit Dimension*. London: Routledge & Kegan Paul Ltd. (=佐藤敬三訳 1980年 『暗黙知の次元』東京：紀伊國屋書店).
- 三井さよ 2006年 「看護職における感情労働」『大原社会問題研究所雑誌』第567号：14-26.
- 文貞實 2012年 「労働市場の再編と女性労働者——温泉リゾート地域の労働市場を事例に」『日本都市社会学会年報』第30号：29-41.
- 山口恵子 2011年 「グローバリゼーションと旅館労働力の再編」『理論と動態』第4号：59-75.
- 2013年 「温泉観光地における旅館・ホテルの労働力再編——グローバル化とサバイバル・サーキットの形成過程」『解放社会学研究』第26号：59-75.
- 2018年 「観光産業における労働力再編——旅館・ホテルの外国人労働者に注目して」駒井洋監修・津崎克彦編 『移民・ディアスポラ研究7 産業構造の変化と外国人労働者——労働現場の実態と歴史的視点』東京、明石書店：88-103.

参考webサイト

- e-Gov 電子政府の総合窓口 “風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律” https://elaws.e-gov.go.jp/search/elawsSearch/elaws_search/lsg0500/detail?lawId=323AC0000000122#5 (2019年9月1日).
- 観光庁 “ホテル旅館「カイゼン」で人手不足解消！” 観光庁 <http://www.shukuhaku-kaizen.com/> (2019年10月1日).
- 観光庁 2019年a 「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方針」 <http://www.mlit.go.jp/common/001284861.pdf> (2019年9月1日).
- 観光庁 2019年b 「『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方針』に係る運用要領」 <http://www.mlit.go.jp/common/001284862.pdf> (2019年9月1日).
- 『観光経済新聞』 2016年 「宿泊4団体、外国人労働者の雇用促進に向け協議会設置」 10月22日 <https://www.kankokeizai.com/category/hotel/> (2018年7月1日).
- 厚生労働省 2019年a 「ビルクリーニング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方針」 <https://www.mhlw.go.jp/content/11130500/000498056.pdf> (2019年9月1日).

- 厚生労働省 2019年b 「『ビルクリーニング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方針』に係る運用要領」 <https://www.mhlw.go.jp/content/11130500/000498049.pdf> (2019年9月1日).
- 国土交通省観光庁観光産業課観光人材政策室 2019年 「宿泊業技能測定試験実施要領」 <http://www.mlit.go.jp/common/001285047.pdf> (2019年9月1日).
- 宿泊業技能試験センター “センター概要” 一般社団法人宿泊業技能試験センター <https://caipt.or.jp/company> (2019年9月1日).
- 宿泊業技能試験センター “宿泊業技能測定試験について” 一般社団法人宿泊業技能試験センター <https://caipt.or.jp/tokuteiginou/> (2019年9月1日).
- 全国ビルメンテナンス協会 “外国人技能実習制度事業” 公益社団法人全国ビルメンテナンス協会 <https://www.j-bma.or.jp/qualification-training/foreigner> (2019年9月1日).
- 全国ビルメンテナンス協会 2018年 「ビルメンテナンス情報年鑑2018 第48回実態調査報告・公開版」 <http://goukaku.j-bma.or.jp/nenkan/pdf/bmiy2018pub.pdf> (2019年9月20日).
- 全国ビルメンテナンス協会 2019年 「ビルメンテナンス情報年鑑2019 第49回実態調査報告書」 https://www.j-bma.or.jp/pdf/2019_bmiy49_report.pdf#search=%27%E3%83%93%E3%83%AB%E3%83%A1%E3%83%B3%E3%83%86%E3%83%8A%E3%88%B3%E3%82%B9%E6%83%85%E5%A0%B1%E5%B9%B4%E9%91%91%27f (2019年9月20日).
- 内閣府2018年 「経済財政運営と改革の基本方針2018について」 https://www5.cao.go.jp/keizai-shimon/kaigi/cabinet/2018/2018_basicpolicies_ja.ppd (2019年9月20日).