

宿泊業で就業する外国人従業員の エスノグラフィー

—外国人観光人材への日本語教育支援に向けて—

原野 恵子

要 旨

本稿は、外国人観光人材への日本語教育支援の構築を視野に入れ、宿泊業で就業する外国人従業員の日常世界を把握することを目的としている。そのために、温泉旅館での参与観察と、外国人従業員や旅館経営者や日本人従業員へのインタビューで得たデータを、公共日本語教育学の「人」「ことば」「社会」の概念に拠ってカテゴリー化しながら、外国人従業員の日常世界をとらえた。外国人従業員は日本社会や企業のルールのもとで主体的な目的を持って生活しており、私生活と一体化した職場における従業員同士のつながりは国籍に関係なく親密である。また、母語と職場共通言語としての日本語、職務としての日本語を使い分けており、その時の心情は対峙する相手からの影響を受けている。様々な人々が往来する宿泊施設という空間の動態性や混雑性や多様性を認識し、従業員の職務に関する日本語だけでなく生活に関する課題にも則した言語面での支援が求められる。

キーワード

公共日本語教育学 外国人観光人材 温泉旅館 日常世界 エスノグラフィー

1. 本研究の背景と目的

1.1 宿泊業で活躍が期待される外国人観光人材

2020年初頭からの、新型コロナウイルスによる全世界的規模の厄難を経て、観光産業は活気を取り戻している。日本政府観光局（JNTO：Japan National Tourism Organization、正式名称：独立行政法人 国際観光振興機構）は、2023年12月の訪日外客数¹を、2,734,000人（推計値）として、2019年の同月と比較して108.2%まで回復したと発表した。

図1は、訪日外客数と「接客・給仕職業従事者」の有効求人数と有効求職者数をグラフ化したものである。コロナ禍で落ち込んだ訪日外客数の回復は顕著であるが、「接客・給仕職業従事者」の求職者数は、有効求人数の半数に満たない状態が続いている。

この「接客・給仕職業従事者」の就業先の一つとなる宿泊業の人材不足はコロナ禍以前から指摘されていた。2018年（平成30年）12月「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訂する法律」により創設された「特定技能」の在留資格においても、「宿泊」は「人材を確保することが困難な状況にあるため外国人により不足する人材の確保を図るべき産業」（p.2）の一つに位置付けられている。

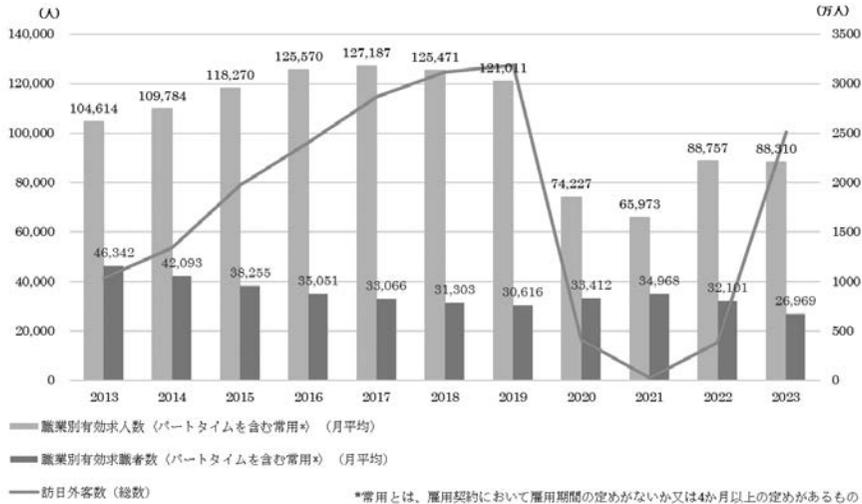


図1 訪日外客数と「接客・給仕職業従事者」の有効求人数と有効求職者数の推移

出典：「政府統計の総合窓口（e-sat）『一般職業紹介状況（職業安定業務統計）』と「日本政府観光局（JNTO）『訪日外客数』（2023年の数値は推計値）」をもとに筆者作成。

近年は「特定技能」外国人の雇用促進が図られつつあるが²、観光庁は、「令和元年度（平成31年度）観光産業の即戦力となる実務人材（外国人従業員）の確保・育成に関する業務」の一環として、宿泊事業者に対して2019年12月3日を基準日とする「宿泊事業における外国人材の受入れに関するアンケート調査」を実施しており、外国人従業員の雇用の実態や課題を報告している。宿泊事業者は、定住者のほかに、高度人材と言われる「技術・人文知識・国際業務」³の在留資格を有するアジア地域からの外国人を「販売・接客」「調理・給仕」の職種で雇用してきた経緯がある。一施設の雇用者数は、1～10名が多く、外国人従業員の仕事ぶりは高く評価されている。外国人雇用の理由は国内人材の不足といった割合が最も高く、次が、外国人観光客への対応のためである。また、7割の宿泊事業者が今後も雇用を継続したいという意向を示しているが、就業年数は平均1～3年で人材の流動性の高さがうかがえる。外国人観光人材の雇用における課題は、在留資格更新の手続きや多国籍対応に関する事柄のほか、日本語教育に関する事柄も存在する（国土交通省 観光庁（2020）pp.29-44）。このような課題に対して、日本語教育はどのように検討を重ねてきたのであろうか。

1.2 観光産業にかかわる日本語教育

観光産業に直結する日本語教育は「観光日本語」という名のもとに、海外の日本語教育現場で実践されてきた経緯があり、佐久間（2015）は、「国内では皆無に近い日本語教育である」（p.16）と述べている。一方、日本国内の大学で観光学を学ぶ留学生に向けた語彙に関する研究は、総田（2013）、木暮（2015）、山田（2021）らにより続けられてきた。

田代（2018）は、「観光日本語」を実践する国内外の教育機関を調査した中で、「研究の少なさが実践にも影響を与えているのではないか」と述べ、「海外が中心であった『観光日本語』が日本国内でも、必要とされつつある」という現状に触れ「現場についての調査」が必要であるという課題を示している（p.21）。

近年では、吉田（2019）が、外国人を雇用する大手ホテルの事例から外国人材の活用状況や課題を提示し、宮城・安田（2023）は、沖縄でホスピタリティ産業に従事する外国人材の異文化適応の様相を明らかにするなど、観光産業に従事する外国人を対象とした研究がおこなわれるようになった。その中で、吉田（2019）は、「外国人材を雇用する上で最大の課題は言語能力に関するものである」（p.196）という見解を示し、宮城・安田（2023）も、ホスピタリティ産業における外国人材が抱える課題の一つに、「日本語使用における懸念要因」（p.54）を挙げている。

以上のことから、外国人観光人材には日本語運用に関する課題が存在しているのは明白である。ただし、それは外国人従業員の日本語能力をレベルアップすればよいということなのであろうか。今のところ、宿泊業の現場で日本語教育の支援が組織的になされているかということ、まだ黎明期と言えるであろう。よって、まずは、高い言語運用能力が必要とされる接客サービスを担う宿泊業の外国人従業員の現状を知ることが、観光産業における適切な日本語教育支援に向けた第一歩であると筆者は考えた。

1.3 研究の目的

本研究は、外国人観光人材への日本語教育支援の構築を視野に入れて、宿泊業で就業する外国人従業員の日常世界を把握することを目的とする。そこで「社会的世界を知るために、人による解釈（human interpretation）」（プラサド 2018, p.11）を基本とする解釈的アプローチを採用し、筆者自身が宿泊施設のフィールドに赴き、参与観察やインタビューによってデータを収集することにした。

2. 研究方法

2.1 調査方法

エスノグラフィーとは、質的研究の概念の一つであり、研究手法を指す言葉でもある。八木（2015）も、「エスノグラフィーは、単なる調査や分析の手順を指すだけではなく、認識論的な世界の見方に関わるものだ」（p.50）と述べる。プラサド（2018）は、「我々の日々の生活は、何層にも重なった意味に満ちており、複雑な象徴的システムの中に織り込まれている」と述べ、「意味の網の目（webs of significance）」と呼ぶクリフォード・ギアーツ（Clifford Geertz）の言説を引きながら、「すべての人間の行為は、意味の網の目の中に

あり、ネイティブが自らおこなう特有のローカルな解釈 (local interpretations) を把握することによってのみ理解し得る」と述べる (p.83)。本研究においても、宿泊業に分類される様々な業態のうち、都市部から離れた地方の温泉旅館というローカルな空間で生きる人の日常の営みを、エスノグラフィーの手法で理解する。

ゲートキーパーとなる温泉旅館社長への初回の依頼はメールを介しておこなった。面談を重ね、施設内における研究調査への理解を得るに至った。そして、2020年8月から2021年1月にかけて、週末を中心に、2泊3日の行程で計11回のフィールドへの短期訪問を繰り返した。この間の特筆すべき社会情勢としては、新型コロナウイルスにより大きな影響を受けた観光需要を喚起するため、「Go To トラベル事業」が実施されていた期間である⁴。

調査フィールドにおいて、筆者は「観察者としての参加者」(佐藤 2002, p.70) という立場を取り、無償で接客部従業員と同じ勤務体系で業務に参加しながら観察をおこなった。休憩時間や業務終了後には、記憶をもとに、見たり聞いたりした事柄を、自室でフィールドノートに記録した。記録には、従業員と会話を通してのインフォーマルなインタビュー内容が含まれる。別途、フォーマルなインタビューも実施し、日本人へのインタビューの際は、許可を得て音声レコーダーによる記録をおこなった。外国人従業員へのインタビューの際は、手書きのメモにより記録を取った。すべてのインタビューは日本語で実施した。

2.2 調査フィールドと調査協力者

本研究の調査フィールドは、旅館業法 (昭和23年7月法律第138号) で規定される「旅館・ホテル営業」の許可を受けた、日本人による単独経営の温泉旅館 (以下「Aホテル」) である。海沿いの高台に立地しており、源泉を2本有し、総床面積6,100㎡、営業面積4,270㎡、客室数48室、収容人数220名の規模を持つ。

都市部から離れた地方の温泉旅館を調査フィールドに選定した理由は、早朝・深夜の勤務があるという職務の特性により、従業員の職場と生活が一体化されている場合が多いからである (武田 2006, 高橋 2009)。これは、過疎化が進む地方において、従業員は生活者として一定の人口増に貢献していることを意味しており、生活面での課題もとらえたいという意図がある。

Aホテルの、従業員数はパートタイマーの従業員含め、約60名である。日本人従業員は、フロントの一部を除き、50代以上が大半を占める。うち接客部門で、20~30代の台湾籍、ベトナム籍、ミャンマー籍、ネパール籍の外国人約10名が正社員として雇用されている。全員が「技術・人文知識・国際業務」のビザを保有している。また、繁忙期は、日本人や外国人の派遣従業員も雇用する (2020年8月時点)。

外国人従業員の業務内容は、お客様のお出迎え、お部屋へのご案内、お食事処での給仕、メインパントリーと連携しての食事の提供などである。「技術・人文知識・国際業務」という在留資格の規定により、ベッドメイキングや清掃、皿洗いといった単純作業には従事していない⁵。

表1~3は、協力者の概要をまとめたものである。外国人従業員8名と経営側の日本人2名と、雇用されている日本人従業員1名が本研究に協力してくれた。

表1 外国人従業員

調査協力者	国籍	年齢	来日年	Aホテル勤務開始年	学歴と専攻(母国)	来日から就業まで	保有ビザ種	JTPT取得レベル
TF01	台湾	20代後半	2017.9	2017.9	大学・日本語	(インターンシップでの就業経験)	技人国(1年)	N2
MF01	ミャンマー	20代後半	2016.4	2018.9	大学・数学	日本語学校	技人国(3年)	N2
MF02	ミャンマー	20代後半	2015.4	2020.4	大学・物理	日本語学校 →専門学校(トラベル&ビジネス)	技人国(1年)	N2
VF01	ベトナム	30代前半	2015.4	2019.4	大学・経営	日本語学校 →専門学校(ビジネス)	技人国(1年)	N2
VF02	ベトナム	20代後半	2015.1	2019.4	専門学校・看護学	日本語学校 →専門学校(トラベル&ビジネス)	技人国(1年)	N3
VF03	ベトナム	20代前半	2016.4	2020.4	高等学校	日本語学校 →専門学校(トラベル&ビジネス)	技人国(1年)	N3
NM01	ネパール	20代後半	2014.4	2018.5	大学・教育学	日本語学校 →専門学校(ファッション&ビジネス)	技人国(1年)	N2
NM02	ネパール	30代前半	2016.1	2020.1	大学院・教育学	日本語学校 →専門学校(ビジネス)	技人国(1年)	N3

表2 経営者

調査協力者	国籍	年齢	代表権取得年
JM01(会長)	日本	80代	1971
JM02(社長)	日本	50代	2007

表3 日本人従業員

調査協力者	国籍	年齢	Aホテル勤務開始年	来客係歴
JF1	日本	60代	2019.8	34年

(表1から表3は、2020年8月～2021年1月の調査に基づいて筆者が作成)

2.3 分析の観点 一人・ことば・社会—

本節では、「公共日本語教育学」の「人とことばと社会」に言及しながら、本稿の分析の視座となる「人」「ことば」「社会」について示す。

川上(2017)は、「公共日本語教育学」について以下のように述べている。

公共日本語教育学は、よりよい社会を考え、日本語学習・日本語教育の実践を日本語使用者とともに協働的に創っていくことを通じて、日本語使用者とともに「人とことばと社会」のありかた、そして21世紀に生きる人の生き方を構想していく学(p.245)

さらに、川上(2016)は、「公共民俗学、公共社会学、公共人類学」(p.39)の発展を促した「危機意識」「時代性」「社会的存在意義」(p.42)といった「公共日本語教育学」に共通するキーワードを挙げながら、学問における「公共」の概念を整理し、「公共」の概念には「学のなかにいる研究者だけを想定するのではなく、学の外の人々、専門外の人々を想定」する意図が含まれると論じた(p.39)。そして、日本語教育の公共性の議論においても他の学問分野のキーワードに類似する以下の三つの観点到に注視すべきであると示唆する(p.42)。

- (1) 日本社会との関連性：日本社会の歴史や社会状況と関係しているという点
- (2) 時代性：グローバル化が進む時代性とも密接に関係しているという点
- (3) 社会的存在意義：日本語教育、日本語教育学の社会的存在意義への問いかけであるという点

そして、「日本語教育の公共性や公共日本語教育学の構築を考えることは、日本語使用者の日本語および日本語以外の言語による公共領域と人のあり方を考える」実践研究であることを想定し、「社会」や「日本語」を議論することは言うまでもなく、「グローバル化の影響下にある多言語化、多文化化する『社会』、『ことば』のもつ動態性、混濁性、多様性を前提とした議論」も必要であると主張している (pp.45-46)。

このことから、「公共日本語教育学」は、これまでの日本語教育の枠組みを越え、日本語教育を取り巻く社会の時代性を反映しながら、これからの日本語教育について論じていくという目的を持って構想された新たな学問分野であることがわかる。よって、国内や海外からの来訪者に対して、外国人従業員が主に日本語で接客サービスを提供するという、現代の宿泊業の現場に則した日本語教育支援の構築を視野に入れるならば、「ことば」だけに着目するのではなく、「人」「社会」という「ことば」とともにある領域を含めて論じていく必要性があると考えている。

上述の点をふまえて、筆者は本稿での「人」「ことば」「社会」を以下のように定義して調査を実施した。

【人】 = Aホテルで就業する外国人従業員

【ことば】 = 上記【人】が使用する日本語および日本語以外の言語

【社会】 = 上記【人】が属する社会や企業という「公共」の領域、そこに存在する制度やルール

2.4 分析方法

参与観察とインタビューを通して収集した質的データは、佐藤 (2008) の「文書—コード・マトリックス」(p.170) の形でデータベース化をしてから、「事例—コード・マトリックス」による分析をおこなった⁶。まず、2.3の「人」「ことば」「社会」の定義をベースとした演繹的アプローチ⁷によるカテゴリー化を実施し、次に、その過程で「人」「ことば」「社会」へと明確に切片化できないコードに対しては、データそのものから改めてカテゴリーを設定する帰納的アプローチ⁸を実施するという2つのステップである。つまり、ステップ1では、職務満足⁹に関わる「仕事」「待遇」「環境」に「日本語」を追加したコードで分析をおこない、ステップ2では、領域の境が固定されない「公的領域」と「私的領域」が存在する宿泊施設ならではの空間の特性¹⁰により新たに表出された「客」「従業員同士」「同国の者」といった「ことば」を介したコミュニケーションの多様性につながるコードによる分析をおこなった。日本人の調査協力者のデータに対しては、外国人従業員に向けた視点を帰納的アプローチにより抽出した。

「公共日本語教育学」という視座で議論を進めるために、職場を接点として外国人従業

員に寄り添う日本人にも着目し、また、宿泊施設という空間での、動態性、混淆性、多様性に満ちた外国人従業員の日常世界を提示できるよう、Aホテルの現状に合わせた概念とカテゴリーを構築することに努めた。これらは、筆者がフィールドへの短期訪問を繰り返しながら、「当事者と局外者という二つの視点をあわせもつ第三の視点」（佐藤 2002, p.74）で対象を見つめるという作業を通して、Aホテルを解釈した結果である。

次章では、調査協力者の様子や語りを示しながら結果を提示する。調査協力者の発言にあたる部分は「 」による表記をおこない、発言者を（ ）付きの記号で表記している。ただし、被雇用者という調査協力者の立場を配慮し、ネガティブな語りについては、発言者の記号を付記していない。語りは、フィールドノートから文字化したデータをもとに、筆者が編集して記述している。本人の語りの様子を可能な限り再現することを目指し、文のつながりに不備があってもそのまま表現している箇所がある。発言内容の理解を補助するため、括弧書きで文を補正している箇所もある。

なお、本稿で示す語りは調査協力者から論文への使用許可を得ている。

3. 結果 一外国人従業員の日常世界

図2はAホテルの外国人従業員の日常世界を「人」「ことば」「社会」の概念で表したものである。質的データの分析により抽出したカテゴリーを「人」「ことば」「社会」という概念のみに収めることは困難であったため、新たに「人・社会」、「人・ことば」という概念を設定した。最終的には、2.3で示した定義を含め、Aホテルの事例に合わせてそれぞれの概念の修正をおこなった。

次節からは、それぞれの概念ごとのカテゴリーを根拠となるデータとともに提示する。

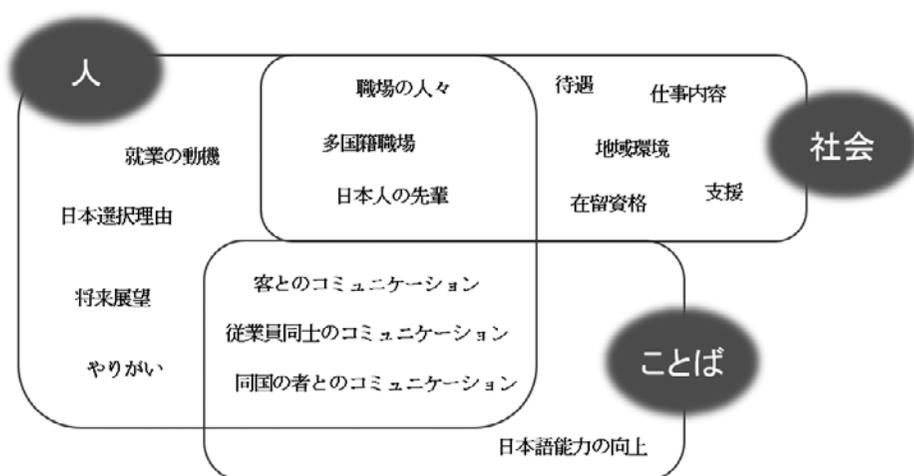


図2 Aホテルの外国人従業員の日常世界の概念図

3.1 「人」—個々の事情—

概念「人」には〈就業の動機〉〈日本選択理由〉〈将来展望〉〈やりがい〉というカテゴリーを配置し、概念の定義は「日本語使用者である外国人従業員の個々の事情に関する事柄」とした。

3.1.1 〈就業の動機〉

リーダーのTF01や、サブリーダーのMF01は、日本で働く理由を「キャリアのため」と語る。

「ミャンマーでは、仕事が終わってから、学生時代に勉強したことと、ちがう勉強している人が多い。例えば、フランス語やコンピューターを学ぶ。いろいろなキャリアを持つと、自分の価値が上がり、仕事の面接の時にアピールできる」(MF01)
「海外（日本）で働くことも、キャリアをつける一つの手段。」(MF01)

MF01は、ミャンマーの5つ星ホテルで6年勤務した経験を有する。英語での接客も可能だ。それでも「(ミャンマーでは)20代はマネージャーになれない。」とのことだ。マネージャー職を視野に入れ「ホテルマネジメントの勉強をしたい。」と語っている。

TF01は、「多国籍グループのホテルで働くことと、貿易会社に勤めること」という2つのキャリアプランを持つ。

両名とも仕事に対する意識は高く、お食事処のリーダーとして、シフトで日々入れ替わるメンバーをまとめながら職務を遂行する。「外国人でも、実力があれば活躍してもらおう。」と述べる社長の期待に応えた仕事ぶりである。

MF02は、「将来やりたいことがあり、その資金を貯めている」と言い「給与の半分以上は貯金に回している。」「(何をやるのかは) やってから、みんなに言いたい」と述べる。

母国で修士号を取得しているNM02は、「子どもの教育に関する財団を設立する夢」があり、高い給与の職に就いている妻を国に残し、単身で資金調達のために来日している。

VF02は、国では看護師の資格を取得していた。来日後は、まず日本語学校で学び、学費が高かったので看護系ではなく観光系の専門学校へ進学してAホテルへの就職となった。「自分の将来の生活資金（結婚や、子育て、家を買うなど）を貯めたい」そうだ。

来日して6年以上経ち、Aホテルでの勤続が2年半となるNM01は、2020年1月の一時帰国に合わせて結婚した。いずれは奥さんを日本に呼び寄せたいと言う。彼の兄家族も日本で生活している。

VF03は「海外生活に興味があった。知識を得たい。」、VF01は「日本は自由。好きなことができる。お金も稼げる。買い物もできる。」と述べた。

3.1.2 〈日本選択理由〉

日本を選択した理由の中で頻出したキーワードは「安全」であった(MF01)(VF02)(NM01)(NM02)。また、日本を選択する上で、親の意見や、友人からの情報を頼りにしていたこともわかった(NM01)(VF02)(NM01)(NM02)。語学力の関係で、英語圏は選択しなかったという理由もあった(VF03)。

3.1.3 〈将来展望〉

滞在予定期間は「あと5年ぐらい」(MF01) (VF03)、「10年ぐらい」(MN02)、「できるだけ長く日本で暮らしたい」(VF02) (NM01) といった語りがあり、長期にわたる日本滞在を望んでいることがわかる。ただし、家族を呼び寄せて日本で生活を続けたいと考える者と、数年日本で働いて帰国し、母国で結婚や子育てをしたいという者がいる。

3.1.4 〈やりがい〉

「やりがい」について訊ねると、以下のような語りがあった。

『今の日本の若者より日本人らしいね。ちゃんと働いているね。』と言われたとき。これまで頑張ってきたことが、報われたと思う。」(TF01)、「お客様と話すのが楽しい。お客さんが楽しんでくれると、自分も楽しいと思う。」(VF03)、「アンケートで褒められるとうれしい」(NM01)、「最初は険しかったお客様の態度が変わって、外国人の接客を受け入れてもらえる嬉しい。」「外国人でも、接客がちゃんとできるとわかれば、お客様に受け入れてもらえることが多い。」(TF01)

外国人従業員は客との接触を通してやりがいを感じている。

3.2 「社会」—制度やルール—

概念「社会」には、〈待遇〉〈仕事内容〉〈地域環境〉〈在留資格〉〈支援〉のカテゴリーを配置し、概念の定義は「外国人従業員が生きる日本社会や宿泊施設に属する制度やルール」とした。

3.2.1 〈待遇〉

待遇に関しては「勤務時間が長い割に給与が低い」「賞与がない」といったネガティブな語りがあった。しかし、新型コロナウイルス感染拡大によって2020年4月7日に発出された緊急事態宣言にかかわる休業要請の際に、「Aホテルは社員の給与が100%補償した¹¹⁾」(MF01) と会社側の対応に感謝する語りもあった。

3.2.2 〈仕事内容〉

仕事内容に関しては、早朝からの勤務や冬期の寒い中での作業での苦労や、「料理メニューがよく変わるので、覚えるのが大変」といった語りがあった。

3.2.3 〈地域環境〉

勤務地について語った7名中4名は、(今すぐにはなくとも)やはり都心で働きたいという希望を持っている。一方、山や海という環境を好んで就業している者もいる。「(就職エージェントに)騒がしくないところという希望を出した」(MF01)、「海の近くで、自分の故郷みたいだった。(故郷に近い場所の風景と似ていた)」、「都会は人と人の関係が遠い。田舎は、近いと知っていた。」(VF03) と、あえて地方を選択している者もいる。

3.2.4 〈在留資格〉

在留資格の更新は、最大の心配事である。「ビザが取れないと、仕事もできないし、日本にいられない。」(VF02) からである。「ビザが通らないと、仕事ができないので、外国人にはとても重要。」(NM01) なのである。

「1年ビザと3年ビザの違いは？」(筆者)

「気持ちの違い。」(MF01)

「(更新のたびに) 時間とお金がかかる。」(VF02)

「(更新手続きを) 自分でやっているが、うまくいかなかったら、行政書士に見てもらおう。」「結婚して配偶者ビザを申請する方法もある。配偶者ビザは、週28時間までの勤務となるが、子供が小さいうちは、仕事を少なくして、子供が幼稚園に入ったら、またしっかり働いている人もいる。」(VF02)

上記の語りからは、友人などのネットワークを通じて自らが制度を理解して方略を取っていることがわかる。のちに、MF01は「この前は、『気持ちの問題』と言ったが…」と前置きして、1年ビザと3年ビザの違いは「スキルの違いだと思うようになった。キャリアがあれば、3年ビザが支給される。」と語った。

3.2.5 〈支援〉

職場での支援の必要性について聞いたところ「話を聞いてくれる人がいると助かる。」「スタッフのやりにくい気持ち、忙しい気持ち、大変なところをわかってくれるといい。」「給与の希望などを伝えてほしい。」「外国人の特性をわかってくれる人がいるといい」「性格に合わせて指導や注意をしてくれる人がいるとよい。」という語りがある一方、「(相談したい) 内容によっては、いるといいのかもしれない。」「Aホテルは、(外国人) のリーダーがそれをしているので必要ない。」「必要な時は、自分で社長に言うから、必要ない。」という意見もあった。

3.3 「人・社会」—公共の領域で生まれる人のつながり—

概念「人・社会」には、〈職場の人々〉〈多国籍職場〉〈日本人の先輩〉のカテゴリーを配置し、概念の定義は「社会や企業という公共の領域で生まれる人のつながり」とした。

3.3.1 〈職場の人々〉

職場の人々については皆が口を揃えて「優しい」という。否定的意見は皆無であった。

「(日本人・外国人含め) 全スタッフが優しい」(MF01) (NF02)、「家族みたいに感じる。」(VF02)、年上の同僚に対して「姉妹がいるみたい。」(VF03)、「職場によってはうるさい人がいるが、ここはそれがない。社長も優しい。」(NM01)

3.3.2 〈多国籍職場〉

職場が多国籍であることについては以下のような語りがある。

「教科書からでない、国の本当の様子が聞けるのは面白い」(TF01)

「多国籍な職場だと、他の国の文化のことがわかる。ある国はOKだけど、ある国はOKではないといったことがわかる。」(VF02)

「違う国の人が何を言ってくるかによって話が進む。そこがおもしろい。」(MF02)

3.3.3 〈日本人の先輩〉

接客部の日本人従業員は中高年の女性ばかりだ。VF03は、「(自分の本当の) おばあさ

んみたい。」と言う。更に「日本の旅館のことをよく知っていて教えてくれる。やってはいけないことなど、マナーが分かると嬉しい。」(VF03) や、「勉強のために、日本に来てるから、JF01さんみたいに仕事ができる人から教えてもらえると嬉しい。」(MF01)、「忙しい時に助けてくれる。教えてくれるので、安心する。」(VF03) と仕事の面でも信頼を寄せている。客からのチップのお礼を日本語でどのように表現するかを教わっている様子も見られた。

3.4 「ことば」—日本語レベルと仕事—

概念「ことば」には、〈日本語能力の向上〉の Kategorie を配置し、概念の定義は「外国人従業員の日本語レベルと仕事」とした。

3.4.1 〈日本語能力の向上〉

A ホテルの外国人従業員は、日本語能力試験 (JLPT) N2~N3の資格保有者である。日本語能力を向上させたいという意欲があり、現在保有している JLPT レベルより上位レベルの取得を希望している。ただし、「仕事で困ったことはない。役所でも困っていない。漢字だけが困る。スマホで調べるか、書くときは見ながら書く。」(NM01)、「試験勉強をする時間がない。」「N3あれば生活できる。N2あれば働くのに問題はない。」(VF01) と述べ、上位レベル取得へのモチベーションはそれほど高くない。

3.5 「人・ことば」—コミュニケーションの日常—

概念「人・ことば」には、〈客とのコミュニケーション〉〈従業員同士のコミュニケーション〉〈同国の者とのコミュニケーション〉の Kategorie を配置し、概念の定義は「コミュニケーションの日常」とした。

3.5.1 〈客とのコミュニケーション〉

A ホテルでは、客とのやり取りは、原則日本語で行われる。その時の心情については以下の言葉で表現された。

まず、以下の語りがある。

「お客様と話すのが楽しい。」(VF3)、「お客様が、従業員の気持ちをわかってくれて、気遣ってくれるとうれしい。」(VF01) (VF03)

次に、苦勞も語られた。

「文法や意味があっているか心配しながら話す。相手に失礼なことを言っていないか心配である。」(TF01)

「言いたいことと違って、伝わっていないか気になる。」(TF01)

「難しい言葉が出ない。どうゆうふうに話せているか心配。ちがう意味ではないかと考えると、苦しい。」(VF03)

上述の語りからは、客とのやり取りを積極的におこないながらも、日本語能力の自信の

なさや客からのクレームを回避したい気持ちで緊張状態にある心情が表れている。

一方、客との距離を慎重に調整している様子も見られた。

「お客様と話す時は、構える。敬語を使うように気を付ける。部屋に入る前に心の準備をする。どんなことでも答えられるようにしている。案内の時に怖そうな人だったら気を付ける。」(MF01)

そしてその努力が報われた時の気持ちを以下のように語る。

「最初は険しかったお客様の態度が変わって、外国人の接客を受け入れてもらえる嬉しい。」(TF01)「クレームあると心が悲しくなる。でも『ありがとう』と言ってもらえると悲しい気持ちはなくなる。」(TF01)

上述の語りは、3.1.4の〈やりがい〉にもつながっている。

また、以下の語りには、客の態度や様子を察し、客の心情に合わせた対応を意識的におこなっている様子が表れている。

「お客様の笑顔が、笑っているのに笑っていない感じの時と、本当に楽しんでいる時がある。」(TF01)

「優しい、話しやすい人だったら話（雑談）をする。それは楽しい。見ればわかる。相手によって変えている。」(MF02)

「お客様の態度で、話しやすい人かどうかはわかる。話を聞いて（くれ）ない人の時は仕事の話だけ（必要な説明だけ）して、終わらせる。（何も言われなくてよかった）と終わる。」「何か嫌なことがあったとしても、ここで終わる（忘れる）ようにしている。」(MF02)

日本語で行われる客とのコミュニケーションは、瞬時に構築される客との関係に影響を受けている。良好であれば「楽しい」という〈やりがい〉につながり、客の心が開いていないと察知すれば、「仕事の話だけ」という方略を取る。その判別基準は、客に部屋を案内したり、食事を提供したりという職務を介しての客との接点にある。

3.5.2 〈従業員とのコミュニケーション〉

Aホテルには、様々な国籍の外国人従業員が雇用されているが、職場の共通語は主に日本語である。そのやり取りについての心情はどのようなものであろうか。

「日本語では、だいたいのことしか伝えられない。本当の気持ちを伝えられない。」(VF01)「説明したいことがちゃんと説明できない。あっているか不安。」(NM02)「難しい言葉が出てこない。」(VF03)

と、流暢な言語活動ができないもどかしさを表明する。しかし、以下の語りからは、日本語の使用が様々な出身の同僚との関係を育むツールとなっているとわかる。

「気楽。何を言っても大丈夫。」(VF03)

「話していて 楽。」(NM02)

「違う国の人が何を言ってくるかによって話が進む。そこがおもしろい。」(MF02)

「国籍は関係なく、話しやすく気が合う人がいることが大事。」(MF01)

MF01は、時々あえて相手の国のことばを使って話しかける。その理由を「声をかけて、気持ち明るくすると、楽しく仕事ができる。」からだと言う。

職場の共通語としての日本語だけでなく、相手を尊重して使用される様々な国のことばが、従業員同士のコミュニケーションを支えている。

3.5.3 〈同国の者とのコミュニケーション〉

同国の者とのコミュニケーションはどうであろうか。

「職場に、ミャンマー人がいると家族が近くにいる感じ。国のことが話せる。家族と話すみたい。」(MF01)

「同じ国の人がいてほしい。」(MF01) (NM01) (NF02)

「母語で話すと、言いたいことをすべて伝えられる。仕事のことも話せる。ストレス解消になる。家族と電話で話すのとは違う。」(VF01)

「母語は話していて楽である。」(NM02ほか)

上述の語りには〈客とのコミュニケーション〉や〈従業員とのコミュニケーション〉に見られた緊張や不安はない。そして、職場に同国籍の者がいる利点は、言語面だけではない。

「電話では、仕事のことは理解してもらえない。だから、同じ職場に同じ国の人がいるといい。」(VF01)

「家族と電話で話すのとは違う。」(NM01)

「近くにいることで、休みの日には、一緒に食事をしたり、出かけたりできる。一緒に行動するのは、電話ではできない。」(NM01)

「姉妹がいるみたい。自分は一番年齢が下だから、お姉さんがいるように思う。」(VF02)

つまり、物理的な空間を共にすることが大事なのである。

台湾籍のTF01は、「台湾には中国語も国語なので、中国語を話せても良い。」と語る。これは、台湾の公用語は中国語なので、台湾語¹²ではなく中国語が話せる人でもいいという意味である。つまり、意思疎通がしやすい言語で話をしたいということなのである。

MF02は、MF01とミャンマー語で会話をするが「母語はモン語」と語る。使用できる言語は、日本語、ミャンマー語（ビルマ語）、モン語（民族の言葉）で、「モン語とミャン

マー語は、ぜんぜん違う。」と言う。さらに、以下のように述べた。

「モン語（民族語）が母語なので、国の公用語（ミャンマー語）は、外国語。ただ、伝え間違えはない。」(MF02)

MF02の母語はモン語だが、公用語であるミャンマー語も話せる。だから、MF01との会話にミャンマー語を使用している。MF02にとっては、ミャンマー語も日本語も外国語であることに変わりない。使用する上での違いは、相手が自分にとってどのような人であるかという点にあるのである。TF01、MF01、MF02に限らず、ホテルの外国人従業員は、自身の母語と日本語、更に他の言語を使い分けている。客を案内する時の日本語と、従業員と話す日本語は、一聞すると同じだが、全く違う心情で使われている。

4. 考察 — 公共日本語教育学の視点から

本章では、3章で示した結果をふまえて、本稿の「人」「ことば」「社会」の前提にある「公共日本語教育学」の3つの論点（グローバル化、多言語化・多文化化する「社会」、
「ことば」のもつ動態性・混淆性・多様性）をテーマに外国人従業員の日常世界を記述する。4.1は、自己実現における宿泊業、4.2は、宿泊施設という「社会」で暮らすこと、4.3は、動態性、混淆性、多様性への適応である。また、サービス業就業者特化地域の特徴を明らかにした武田（2006）や、温泉観光地の旅館での参与観察によって日本人接客女性たちのライフストーリーを収集した高橋（2009）や、ホテル・旅館で働く日本人の就業意識を調査した田村（2019）といった、従来の宿泊業従事者に関する研究を参照しつつ、本研究における日本人調査協力者の語りも含めて論じていく。

4.1 自己実現における宿泊業

〈就業の動機〉〈日本選択理由〉〈将来展望〉〈やりがい〉の 카테고리から、Aホテルの外国人従業員は、自身の目的を達成するため、主体的な理由で就業していることがわかる。高橋（2009）の言及にある「ここで生きていかねばならない」(p.56)という意識はなく、自らの意志で移動していく人であろうことがうかがえる。そのため、従業員への〈待遇〉が「衣食住」(p.55)の供与だけでは、彼らは早々によりよいところへ移動していくであろう。

また、田村（2019）にも言及がある「労働の割に低い給与」(p.63)であることは、外国人従業員にも認識されている。従業員は、繁忙期と閑散期で変動があるものの、〈仕事内容〉にもあるように、朝は6:30から勤務を開始して、昼間に4、5時間ほどの休憩を挟み、午後は20:30ぐらいまでの、約9時間の勤務体系のもとにある。地方の静かな温泉地という〈地域環境〉では、都会のような若者の好奇心を満たす娯楽施設はなく、シフト制であることから、皆の休みの日があわず遠出することも難しい。〈在留資格〉については、ほとんどの外国人従業員は1年ごとに更新が必要となっており、たとえ、正社員であったとしても日本での就業が保障されているものではない。この点は、武田（2006）の

「安定性に欠ける環境で働く労働力」(p.117)という点と変わらない。在留資格を失えば日本で就業ができなくなるという日本社会の制度やルールの管理下に置かれているのである。

接客サービスの職務に携わって34年というベテランのJF01は、若い外国人従業員の人生を考慮して以下のように語った。

「こうゆう若い、(外国人の) 20代の子は、自分たちの目的もあるだろうから、現代の時間の中では2～3年で次へ、と思う。5～6年もいてこの仕事から次へとなるとまた同じ仕事になってしまう。そうではなく、もうちょっと違う世界も見て恋愛とか結婚とかもしてほしい。」「今いる中で、何かを見出してもらえるといい。また次のところに行ったときに、ここの空間にいた中で活かせる部分が次の仕事にあったりするかもしれないし。そうでないと、せっかく仕事をしてきた時間ももったいないから。」「自分も外国人から受け入れられる部分もあるし、自分が受け継いできたもので大事なものを、やはり接客と言う部分で大事な部分をまた受け継いでいって、そこからまた次へ親子の糸じゃないけど、紡いでいってほしい。うまく回転して、要するにうまく紡いでいければいいなと思って接している。」(210109JF01-02, 12, 14)

JF01の現場目線の語りには、外国人従業員が自己実現のために主体的に国家間を移動する人であるという現実を見据えて、従業員の流動性が高い職場におけるグローバル化実現に向けた示唆が含まれている。

4.2 宿泊施設という「社会」で暮らすこと

Aホテルの外国人従業員は、隣接する社員寮で生活をしている。客が入る大浴場は一日の勤務を終えた従業員も利用可能であり、職場となっているパントリーで休憩を取るなど、業務と業務外の区分が明確にされている訳ではない。Aホテルの外国人従業員にとって、職場と自身の生活の境界はあいまいである。そして、不規則な勤務体系で仕事をしていることから、地域社会との接点は少ないが、〈多国籍職場〉における従業員同士の関係は親密である。以下は、外国人の雇用に関する社長の語りである。

ここ数年、日本人の若い方の採用が難しく、7～8年前からインターンで韓国や台湾の学生を1年交代で受け入れるようになった。当初は、外国人に日本の旅館のサービスに対する意気込みが感じられなかった。また、日本人従業員の中にも偏見や抵抗感があったことは事実である。4～5年前からは正規雇用も開始した。ある程度日本語を勉強された方については、言葉の違和感もない。海外の人でもがんばってくれるようになった。そのうち、一生懸命さやひたむきさ、海外の方であっても優秀であれば、おもてなしをきちんとマスターできるという状況が理解され、お客様の評価を得られるようになった。涙が出るほど嬉しかった。最近ではこれからもがんばってほしいという応援の声が増えている。

日本人従業員の意識も変わり、お客さんにも抵抗感がないということがわかってきた。教育体制が確立しているわけではないが、2018年に思い切って、日本人1名、外

国人8名の新入社員を採用した。妻が女将に就任したのもその頃で、接客のロールプレイング的なことをやったり、簡単なマニュアルを作りそれに基づいて対応してもらったりという指導をしてそれが生きてきたと思う。しかし、今も続けてくれているのは2名。今年入社した新人の教育も、外国人のリーダーやサブリーダーに任せている状況である。(200701JM02)

外国人従業員の皆が〈職場の人々〉や〈日本人の先輩〉について、「優しい」と口をそろえるに背景に、日本人従業員や客の反応に気を配りながら、手探りで外国人従業員の受入れを続けてきた社長の努力がある。また、Aホテルは、「自ら進んで周りの人と仲良く(協力)する」という社訓を設定しているが、従業員の衣食住が一体化しているところへ様々な来客が往来する宿泊施設の特殊な空間(社会)では、内々の円満な人間関係を特に重視するのであろう。「仲良く」や「協力」は、いかなる国籍でも理解可能な概念であることから良好に機能しているとみられる。

4.3 動態性、混淆性、多様性への適応

4.2で示した宿泊施設という空間の中で、Aホテルの外国人従業員は、日々〈客とのコミュニケーション〉〈従業員同士のコミュニケーション〉〈同国の者とのコミュニケーション〉という3つの言語活動に接している。〈同国の者とのコミュニケーション〉においては、必ずしも母語である必要はなく、葛藤なく伝えられることを重要視している。そして、〈従業員同士のコミュニケーション〉では、「あっているか不安。」「難しい言葉が出てこない。」というような葛藤を抱えつつも、「気楽。何を言っても大丈夫。」「違う国の人が何を言うてくるかによって話が進む。そこがおもしろい。」と、会話の成り行きを楽しんでいる様子が見られる。これは、従業員間の信頼が確立しており、多少の食い違いがあっても大丈夫という安心感が根底にあるからであろう。

しかし、〈客とのコミュニケーション〉では、張りつめた心情があることを吐露している。「外国人の接客」に対する客の拒絶を覚悟しながら対応する外国人従業員の負担は、日本人従業員にはないものであろう。だからこそ、客との良好な関係が成立すれば「楽しい」という〈やりがい〉につながるのである。また、〈客とのコミュニケーション〉は、自らの言語使用を自らで評価できる場でもあり、〈日本語能力の向上〉や〈やりがい〉の創出にも貢献していると考えられる。

その上で、ベテランのJF01は、接客サービスの心得として、自らも「楽しむこと」の重要性を強調する。

「(この仕事で大事なのは) 臨機応変」「楽しんでというか、いらっしゃったお客様が、あーよかったと口に出さなくても、楽しんだねーと思ってくれる雰囲気を持つ(ことが大事)」「(それには) ある意味、時には遊び心を自分自身も持っていないといけない。やはり、お客様は遊びに来ての一環であるわけだから。」(201017JF01-01、210109JF01-05,06)

また、毎日館内を一周して従業員に気さくに声をかける会長は以下のように語る。

「(日本人・外国人問わず) 従業員に『湯加減いかがですか』 ってまず言ってくれって (頼んだことがある)。それで、そう言ったら必ず『あーありがとうございました。どうぞごゆっくりしてください。』 って (言ってほしいと頼んだ)。それが終わってお客さんとの接触が終わるんだから。」 「ところが、簡単なことだけど、でもみんな『湯加減いかがですか』 って言って、すっと通っちゃうでしょ。」

「あと、(館内が) 迷路みたいになっているから、必ず、お客さんがいたらそこに行つて『おわかりですか?』 って言って、声かけて、2~3歩いて『こちらです』 とか『こちらですか…』 とかってやってくれ、って言ったんですよ。そうしたら、前のアンケートと今のアンケートがこんなに違うんですよ。」

「『(外国人が) 非常に熱心に、言葉はちょっとわからなくても非常に一生懸命』 ということが書いてあって、アンケートは非常に評判がいいです。」 「これからは、ここの生き方は、そういうお客さんとの接し方があった方がいいんじゃないかなと。」 (210109JM01-73, 74, 87)

JF01や会長は、従業員の心情は館内の雰囲気反映され、客とのやり取りの成否にも反映することを示唆している。言語を介したコミュニケーションで重要なのは完璧な言語運用能力だけではなく、予測なしの状況の中で臨機応変に対応できる能力も必要ということなのである。動態性、混濁性、多様性への適応とでもいえようか。そして、それらは外国人従業員への〈やりがい〉へ循環していくと考えられる。

以上のように、Aホテルで就業する外国人従業員を「ことば」の部分だけでなく、「人」「社会」「人・社会」「人・ことば」という複合的な側面から丁寧に捉えることで、彼らの日常世界がよりリアルに浮かび上がってくる。宿泊業に従事する外国人観光人材への日本語教育支援を構築する上で参考になるのではないだろうか。

5. おわりに — 日本語教育支援への可能性と課題

最後に、宿泊業に従事する外国人観光人材への日本語教育支援の可能性と課題について論じる。

Aホテルの外国人従業員は、3.4「ことば」で示したように、日本語能力を向上させたという希望がありながらも、職務の特性により学習のための十分な時間が取れる状況ではなく、固定の時間に集団で実施する支援は難しい。また、従業員が対峙する3つのコミュニケーションを考慮すると、客とのコミュニケーションだけを想定した日本語教育支援だけでよいとは思えない。そこで、提案したいのは、職務に関する日本語だけでなく、生活に関することも含めた従業員がかかえる課題に則して、従業員が自身で対処できるような言語面での支援を展開することである。時間と場所の制約が少ないオンラインを活用して定期的に支援が実施されることで、従業員は自らの課題を把握しやすくなり、必要な場合は、周囲の関係者を含めた対応を考えることが可能となろう。要するに、3.2.5で示し

た「話を聞いてくれる人がいると助かる」という要望を満たすような機能である。

また、高度な日本語運用能力と接客サービス職のキャリアパスは連動するため、業務研修が職場で定期的実施されるならば、そこに日本語研修を組み込むという方法もある。

そして、支援には宿泊事業者との協働が必須であるという点も強調したい。宿泊事業者はそれぞれ独自のコンセプトやサービス形態のもとで事業を運営している。例えば、お出迎えの際の挨拶でも、宿泊事業者による個々の決まりがあるはずだ。ローカルな空間で適用される独自のルールを外部の日本語教育支援者に提供することは、効率的な支援につながる一方、企業の内々を開示することでもあるため、日本語教育支援者は、外国人従業員の立場に十分配慮するとともに、知り得た企業情報に対する慎重な扱いが求められる。宿泊施設各エリアの業務内容を把握し、従業員の業務遂行が可能かどうかを総合的に判断できるのは宿泊事業者である。従業員の勤務時間または貴重な休憩時間を学習に充てることになるという点も考慮しながら、宿泊事業者と日本語教育支援者が信頼のもとで連携し、外国人観光人材育成の一端を担えるような支援のしくみを構築していくことが課題である。

謝辞

調査にご協力いただいたAホテルの皆様にご心より感謝申し上げます。

注

- 1 日本を訪れた外国人旅行者の数。法務省の出入国管理統計からJNTOが独自に算出。
- 2 国土交通省 観光庁（2022（令和4）年3月）「宿泊業における外国人材の雇用促進に関する業務事業実施報告書」では、特定技能外国人の雇用促進に向けた各種取組や、雇用されている外国人と外国人を雇用している宿泊施設へのヒアリング調査の結果が報告されている。
- 3 福嶋（2019）は、「外国人高度人材に関する定義は確立されているとは言えず」とした上で、「日本政府が政策上使う『高度人材』は『高度専門職』の在留資格で、『高度人材ポイント制』に該当する職業に就く者を指す」と言う。ただし、「日本企業が求める高度人材は、日本政府の指す『高度専門職』よりも広い範囲の『技術・人文知識・国際業務』であり、経営上もこの人材を指すと考えられる」とも述べている（p.8）。
- 4 真子（2022）のGo Toトラベル事業の経緯や実施内容に関する記録を参照。
- 5 「技術・人文知識・国際業務」の在留資格の取得は、活動が以下に該当する必要がある。「理学、工学その他の自然科学の分野若しくは法律学、経済学、社会学その他の人文科学の分野に属する技術若しくは知識を要する業務又は外国の文化に基盤を有する思考若しくは感受性を必要とする業務に従事する活動」（法務省 出入国在留管理庁2021a, p.1）。また、ホテル・旅館等での就業にあたっての在留資格許可には、「外国人旅行者に対するホテル・旅館等における接遇を向上させる観点」が求められている（法務省 出入国在留管理庁2021b, p.1）。
- 6 佐藤（2008）は、「事例—コード・マトリックス」を、グラウンデッド・セオリー・アプローチで提唱された継続的比較法の発想によってデータを分析する際の手法として位置付けている（p.111）。
- 7 クカーツ（2018）p.78-81
- 8 クカーツ（2018）p.81-84
- 9 職務満足とは、仕事そのものに対してだけでなく、職場の人間関係、賃金、昇進見通し、職場の物理的環境、労働組合、企業に対してなど具体的な職場生活の場面で遭遇する事柄に対する満足度の総体（新社会学辞典1993, p.761）

- 10 原野 (2023) は、「公共領域」と「私的領域」の観点から従業員の活動をとらえ、宿泊施設という空間を考察した。
- 11 「新型コロナウイルス感染症の影響」により、「事業活動の縮小」を余儀なくされた場合に、従業員の雇用維持を図るため、「労使間の協定」に基づき、「雇用調整（休業）」を実施する事業主に対して、休業手当などの一部を助成する雇用調整助成金の制度。（厚生労働省2020）
- 12 TF01にとっては閩南語を指す。

参考文献

- 総田はるみ (2013) 「観光学における日本語語彙の分類—学部留学生のために」『横浜商大論集』46(2), pp.33-42
- 川上郁雄 (2016) 「『公共日本語教育学』構築の意味—実践の学の視点から」『早稲田日本語教育学』20, pp.33-47
- 川上郁雄 (2017) 「公共日本語教育学の地平」川上郁雄編『公共日本語教育学—社会を作る日本語教育』くろしお出版, pp.235-247
- クカーツ・ウド (2018) 『質的テキスト分析法—基本原理・分析方法・ソフトウェア』（佐藤郁哉訳）新曜社 (Kuckartz, Udo. (2014). *QUALITATIVE TEXT ANALYSIS*: Los Angeles, CA: SAGE Publications.
- 木暮律子 (2015) 「観光学における基本専門用語—その特徴と指導上の課題」『専門日本語教育研究』17, pp.41-46
- 佐久間勝彦 (2015) 「海外日本語教育研究の課題」『海外日本語教育研究』創刊号, pp.2-24
- 佐藤郁哉 (2002) 『フィールドワークの技法—問いを育てる、仮説をきたえる』新曜社
- 佐藤郁哉 (2008) 『質的データ分析法—原理・方法・実践』新曜社
- 高橋さつき (2009) 「『おもてなし』という労働—温泉観光旅館の仕事とジェンダー」『お茶の水地理』49, pp.49-65
- 武田尚子 (2006) 「サービス従事者特化地域の形成—箱根町と熱海市の事例から」『ソシオロジスト（武蔵大学社会学部）』8, pp.89-122
- 田代由貴 (2018) 「観光日本語とは何か—海外の日本語教育機関の調査と国内の現状をもとに」『さいたま言語研究』2, pp.14-23
- 田村尚子 (2019) 「宿泊業従事者の就業意識—その特徴と課題」『日本労働研究雑誌』No.708, pp.60-73
- 原野恵子 (2023) 「地方宿泊施設の『公共領域』と『私的領域』からの考察—宿泊業外国人材の日本という国での長期定着のために」『第38回日本観光研究会全国大会学術論文集』pp.33-38
- 福嶋美佐子 (2019) 「日本企業における外国人高度人材の採用・配置・育成」『法政大学大学院公共政策研究科博士論文』<http://hdl.handle.net/10114/00021770> (2024年2月21日)
- ブラサド・プシュカラ (2018) 『質的研究のための理論入門—ポスト実証主義の諸系譜』（箕浦康子監訳）ナカニシヤ出版 (Prasad, Pushkala. (2005). *CRFTING QUALITATIVE RESERCH: Working in the Postpositivist Traditions*. Armonk, N.Y.; M. E. Sharpe)
- 真子和也 (2022) 「Go Toトラベル事業の経緯と論点—令和3（2021）年度末の状況」『調査と情報—ISSUE BRIEF—』No.1193、国立国会図書館調査及立法調査局、https://dl.ndl.go.jp/view/download/digidepo_12293334_po_1193.pdf?contentNo=1 (2024年2月21日)
- 宮城貴子、安田裕子 (2023) 「ホスピタリティ産業における外国人材の異文化適応の様相—沖縄の人材を例として」『観光マネジメント・レビュー』3, pp.46-61
- 森岡清美、塩原勉、本間康平 編 (1993) 『新社会学辞典』有斐閣
- 八木真奈美 (2015) 「ナラティブとの融合が示すエスノグラフィーの展開」『日本語教育』162, pp.50-65
- 山田勇人 (2021) 「観光学を学ぶ留学生のための語彙」『国際言語文化学会日本学研究』6, pp.1-10
- 吉田雅也 (2019) 「ホテル産業における外国人材の活用状況と課題—国内ホテルチェーンの事例研究」『日本国際観光学会論文集』29, pp.193-198

〈WEBサイト〉

- 厚生労働省 (2020) 「雇用調整助成金 (新型コロナウイルス感染症の影響に伴う特例)」 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/kyufukin/pageL07.html (2024年2月21日)
- 厚生労働省 (2024年1月30日公開) 「職業別労働市場関係指標 (実数)」 「一般職業紹介状況 (職業安定業務統計) 令和5年12月」 (政府統計の総合窓口 (e-Stat) https://www.e-stat.go.jp/stat-search/files?page=1&clayout=datalist&ctoukei=00450222&ctstat=000001020327&cycle=1&ctclass1=000001213860&stat_infid=000040139653&ctclass2val=0) (2024年2月21日)
- 国土交通省 観光庁 (2020 (令和2) 年3月) 「業務実施報告書1」 『令和元年度 (平成31年度) 観光産業の即戦力となる実務人材 (外国人材) の確保・育成に関する事業』 pp.1-52, <https://www.mlit.go.jp/common/001348660.pdf> (2024年2月21日)
- 国土交通省 観光庁 (2022 (令和4) 年3月) 「宿泊業における外国人材の雇用促進に関する業務 事業実施報告書」 <https://www.mlit.go.jp/kankoch/shisaku/jinzai/content/001481890.pdf> (2024年2月21日)
- 日本政府観光局 (JNTO) 「国籍/月別 訪日外客数」 https://www.jnto.go.jp/statistics/data/since2003_visitor_arrivals_December_2023.pdf (2024年2月21日)
- 法務省 出入国在留管理庁 (2018 (平成30) 年12月) 「出入国管理及び難民認定及び法務省設置法の一部を改正する法律」 https://www.moj.go.jp/isa/laws/nyuukokukanri05_00017.html (2024年2月21日)
- 法務省 出入国在留管理庁 (2021a (令和3) 年3月改訂) 「『技術・人文知識・国際業務』の在留資格の明確化等について (平成20年3月)」 <http://www.moj.go.jp/isa/content/001343658.pdf> (2024年2月21日)
- 法務省 出入国在留管理庁 (2021b (令和3) 年3月改訂) 「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 (平成27年12月)」 <http://www.moj.go.jp/isa/content/001343662.pdf> (2024年2月21日)

(はらの けいこ 東京都立大学都市環境学部観光科学科/
早稲田大学大学院日本語教育研究科・修士課程修了)