

筑波大学社会・国際学群国際総合学類

卒業論文

日本における外国人労働者
—観光業における労働者の雇用—

2017年1月

氏名：軽部純玲

学籍番号：201210345

指導教員：関根久雄教授

目次

第1章 序章	4
1. 問題意識・問題設定	4
2. 研究方法と章構成	5
第2章 日本における外国人労働者と近隣国との比較	7
1. 日本に来る外国人労働者とは	7
(1) 概要と特徴	7
(2) 歴史	12
(3) 課題	15
1) 制度面の課題	15
2) 生活面の課題	16
2. 近隣国の外国人労働者	19
(1) シンガポール	22
(2) 韓国	23
(3) 台湾	24
(4) 小括	24
第3章 外国人労働者と日本の観光業	26
1. 日本の観光業—外国人旅行者とインバウンドへの取り組み—	26
2. 日本の観光業の課題	28
3. 外国人労働者を受け入れた観光業の事例	34
(1) 宿泊施設—星野リゾートの事例	34
(2) 温泉施設	35
1) 地方・別府市の事例	35
2) 都市・大江戸温泉の事例	35
(3) リゾート施設—北海道・ニセコ町の事例	36
4. 外国人労働者と観光業の可能性・必要性についての考察	37
(1) 「おもてなし」と観光大使	37
(2) 異文化教育の必要性・可能性	41
第4章 結論	45

注.....	47
参考文献.....	50
Summary	52
謝辞.....	53

図目次

図 1	外国人労働者の推移.....	7
図 2	国籍別外国人労働者の割合.....	8
図 3	日本で就労する外国人のカテゴリー.....	9
図 4	「日本にきて困ったこと」はなにか.....	17
図 5	東アジア地域4か国の外国人労働者受け入れの変遷.....	20
図 6	他国の就労可能な主要な在留資格.....	21
図 7	産業別外国人雇用事業所の割合.....	25
図 8	訪日外国人旅行者数・出国日本人数の推移.....	26
図 9	世界各国・地域への外国人訪問者数.....	29
図 10	旅行中困ったこと.....	30
図 11	2015年1-12月都道府県別 外国人旅行者訪問率.....	32
図 12	「おもてなし研修」の内容.....	39
図 13	YOLO-JAPANのFacebookページ.....	40
図 14	今まで、外国人のお客様がお店や施設に来た時に、意思疎通が図れず困ったという経験がありますか？.....	41
図 15	“外国語ができれば、もっと売上を伸ばせるかもしれない”と思った経験はありますか？.....	42
図 16	接客業において、外国語の習得は必要だと思いますか？.....	42
図 17	あなたの勤務先で行っている外国人観光客に対する取り組みを全てお選びください.....	43
図 18	外国人のお客様がお店や施設に来た時に、どのように対応しますか？.....	44

表目次

表 1	1980年代～1990年代（拡大期）の外国人労働者に関する出来事.....	13
表 2	1990年代～2010年代（停滞期）の外国人労働者に関する出来事.....	14
表 3	国別訪日外客数ランキング（1位～10位）	27
表 4	日本の外国人観光客の受入環境全般について	31

第1章 序論

1.問題意識・問題設定

日本が超高齢化社会となるにつれ、労働力の確保が問題となっている。そこで、外国人労働者の雇用が日本の労働人口の増加を担うひとつの方法として考えられている。現・安倍政権では「日本再興戦略」において、成長戦略を実行・実現するための3つのアクションプランの1つに雇用制度改革・人材力の強化を掲げており、そこには高度外国人材の活用や卒業・修了後に日本社会に受け入ることを目的とした「留学生30万人計画」によって、日本への留学生数のさらなる増加が促されている。また、原則として高度人材のみ認められていなかった現状を改め、2016年には外国人労働者の中でも専門的・技術的分野以外の単純労働者の受け入れも検討されている。厚生労働省の調査によれば、2015年10月現在日本で働く外国人労働者は約91万人を超え、過去最多記録であった。しかしその内訳をみると、資格外労働者、研修・技能実習生、興行労働者、高度人材、さらには不法就労者と多岐にわたっている。外国人労働者を受け入れるのを否定する考えもあるが、それは対外的には国際摩擦を、国内的には資本の国外流出にともなう産業の空洞化を生み出すだろう。今挙げた外国人労働者の雇用をどのように行うかも今後の外国人労働者を受け入れる上で考える必要があるのではないだろうか。

さらに、日本では労働者だけでなく、外国人旅行者数もここ数年増加してきている。その数は、2015年に1,974万人となり、2014年から2015年にかけておよそ600万人増加している。実際に、近年ではインバウンドと呼ばれ、多くの外国人が日本へ旅行している。2015年には来日した中国人が大量の商品を購入する、いわゆる「爆買い」が流行語になるなどの社会現象も起きた。東京オリンピックがいよいよ4年後と迫り、今後ますます外国人が来日することが予想される。その一方で、観光庁の「外国人観光案内所を訪問した外国人旅行者アンケート調査結果」⁽¹⁾によると、旅行中困ったこととして最も多く挙げられるのが「無料公衆無線LAN環境」が36.7%、それに続いて「コミュニケーション」が24.0%である。また、最も困ったこととしても「無料公衆無線LAN環境」が23.9%、それに続いて「コミュニケーション」が17.5%である。また、「コミュニケーション」に困った場所・場面では言語一般が49.3%とかなり高い割合だった。「無料公衆無線LAN環境」に関しては、日本では3GやLTEが全国普及していることもあり、そもそも使用しようという概念があまりないのが現状である。また、コミュニケーションの問題は、外国人旅行者の増加は大きな経済効果をもたらすと言われており、まず日本に来てもらうこと、そしてリピーターになってもらうことが日本経済にとっても重要な意義をもたらす。そして、今、日本の観光業は大きな課題を抱えている。インバウンド観光が進んでいるとはいえ、東京都や大阪府などの大都市や北海道などの人気観光スポットばかりが取り上げられ、地方観光はあまり進んでいない。そして、地方のようなあまり有名でない場所ほど海外の観

光客に情報発信をする機会が少なく、知名度も低いという悪循環がおきてしまうという現実がある。外国人観光客を誘致するには、彼らの言葉でその土地の魅力を伝えることが重要である。しかし、日本人だけでは海外の人々に伝える活動も限界がある。

そこで、外国人労働者の新たな雇用先として、観光業での外国人労働者の活用を提案したい。経済産業省の「外国人人材の活躍推進による企業の競争力強化」⁽²⁾によると、外国人人材は地域経済活性化、観光・雇用の創出、そしておもてなし人材としての活躍が期待されている。実際に地域経済活性化においては過疎地の場所に外国人アーティストを海外から呼び、異質な存在を楽しむ土壌作りをした町の事例や観光・雇用の創出では、外国人が観光地の事業展開を提案し、若者の移住や新規店舗のオープンなど地方の町に新たな雇用を生み出した。おもてなし人材では、観光産業で接客を求む多才な人材（ガイドやショップ店員）を求めている。他言語を話すという優位性をもつ外国人を雇用し、新たな市場開発や地域振興、外国人旅行者の集客のためにそのような取り組みがすでに行っている企業もある。例えば、宿泊施設を運営している星野リゾートや大江戸温泉などの大手リゾート会社や北海道ニセコ町、別府市などの地方自治体など様々な場所で集客への取り組みが進んでいる。そのような事例をもとに、今後外国人労働者が観光業で働くという就業場所の選択肢を増やしていくことも有りうることである。観光業という産業の中に非正規労働者や人手不足など課題は多くあるが、その仕組みを変革していく存在として外国人労働者の雇用を提案したい。彼らの雇用によってガイドブックなどにはなかなか取り上げられない観光地も彼らの口コミや多言語を話すという優位性を活かし、日本の観光を手助けする一助となってくれる存在になるのではないか。

そこで本稿では、外国人労働者の特徴、歴史、課題を通して受け入れ体制や方法、改善すべき点を文献や事例を通して考察する。そして、日本の観光業への外国人労働者の受け入れの実態と課題を指摘し、観光業における外国人労働者の活用の必要性と可能性について検討する。

2.研究方法と章構成

日本における外国人労働者、日本の観光業に関する文献、学術論文、新聞記事、統計調査、ウェブサイトを通じて研究を行う。第2章では、日本の外国人労働者とはどのような存在なのか、どこから日本に来て、なぜ外国人労働者は増加したのかなど外国人労働者の概要と特徴を述べる。そして、外国人労働者を厚生労働省が定める日本における外国人のカテゴリーを参考に、カテゴリー別に労働者の特徴や実態を述べる。つぎに、日本が外国人労働者を受け入れるようになった背景を含む歴史を年代別に3つに分類する。上記から浮かび上がった外国人労働者の課題を制度面、生活面の2つの側面から洗い出し、今後外国人労働者を受け入れる国として何が足りないのか、問題点を述べる。また、アジアの経済成長とともに近年東アジアの国際移動が活発となっている現状から日本よりも外国人労働者の受け入れが進んでいる近隣国（東アジア地域）の特徴、労働者の受け入れ体制を日本と比較し、今後の日本が受け入れるうえで参考になる側面を述べる。そして、東アジア

全体として製造業において外国人労働者を受け入れている国が多いという点に着目し、今後受け入れ市場の拡大と競争の激化を予想し、他分野での受け入れを検討する。第3章では、日本の外国人労働者を受け入れる先として観光業を挙げる。まず、日本における観光業の現状を述べる。インバウンド観光においては近年外国人旅行者が急増している原因を述べ、外国人旅行者はどの地域から日本に旅行に来るのか、何を目的としてくるのかを調査する。そして、日本の観光業が抱える課題を述べ、理想のインバウンド観光とはどのような観光なのかを考える。次に、企業が外国人労働者を雇用し、インバウンド観光を延ばすための取り組みを宿泊施設、リゾート施設、温泉施設の事例を通して述べていく。第4章では、第2章と第3章の課題や成功例を参考に今後外国人労働者の受け入れの必要性・可能性に関する考察・意見を述べ、今後の受け入れ方法や環境の提案をし、結びとする。

第2章 日本の外国人労働者

1. 日本へ来る外国人労働者とは

日本における外国人労働者は、2015年10月時点で91万人であった。これは、過去最高の数値となっている。

外国人労働者数の推移

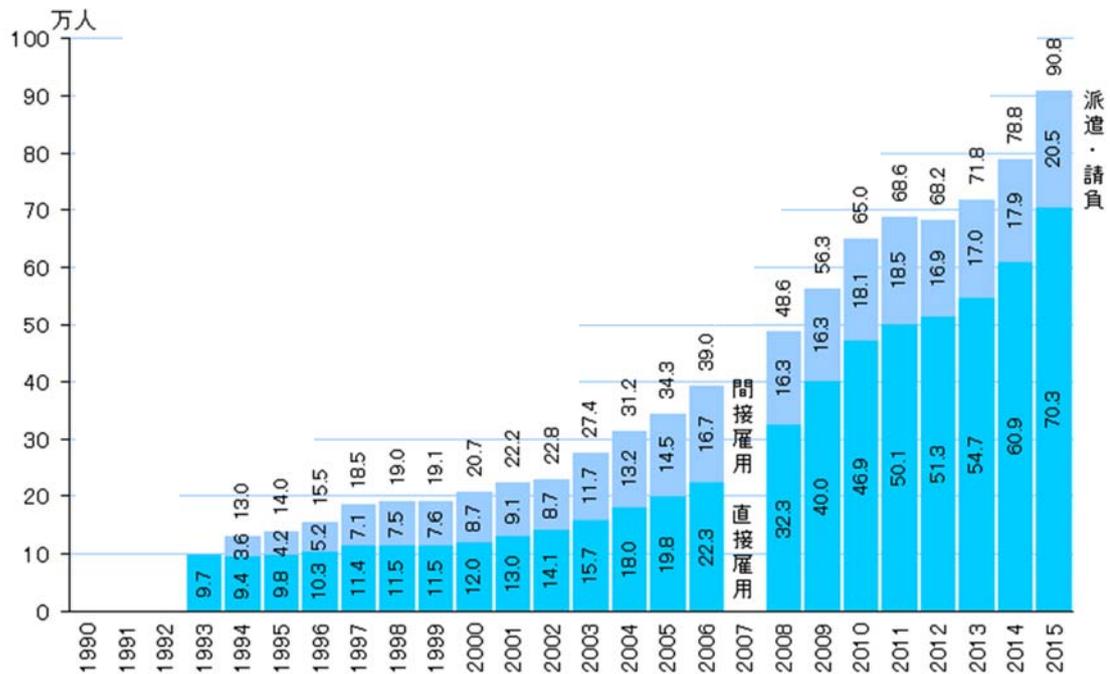


図1 外国人労働者の推移
(社会データ図録⁽³⁾より筆者改変)

厚生労働省の図から、外国人労働者の数は相対的に安定して増加していることがわかる。では、なぜ外国人労働者は増加したのだろうか。また、どういった理由で日本に外国人労働者は移り住んだのか。そして日本に住み続ける理由とは何か。本章では外国人労働者の特徴や歴史、課題について述べる。

(1) 概要と特徴

まず、外国人労働者とはどのような人物を指すのだろうか。厚生労働省によると、「外国人」とは、日本国籍を有しない者をいい、特別永住者及び並びに在留資格が「外交」及び「公用」の者を除くものとするとしている。よく外国人労働者を「移民」と表すことが多いが、国際連合の定義では、「移民」とは「生まれた国、あるいは市民権のある国の外

に移動し、1年以上滞在している人」とされており、難民や留学生を含み、必ずしも定住を目的としていない。日本で「外国人労働者」と呼ばれる人の多くは、移民だと言える⁽⁴⁾。外国人労働者の受け入れの歴史は各国で異なり、日本も独特の受け入れを行ってきた。では、外国人労働者はどこから来るのかという地域性、そして日本に来る外国人労働者の特徴として3つの観点から考えていきたい。まず1つ目に、地域である。国籍別外国人労働者（図2）で見ると、日本に来る外国人労働者の出身はアジア地域が多い。国別で見ると中国（香港等を含む）が全体の35.3%を占め、その後ベトナム（12.1%）、フィリピン（11.7%）、ブラジル（10.6%）、G7/8（フランス・アメリカ・イギリス・ドイツ・イタリア・カナダ・ロシア）+オーストラリア+ニュージーランド（6.7%）、韓国（4.6%）、ネパール（4.3%）、ペルー（2.7%）、その他（11.7%）へと続く。

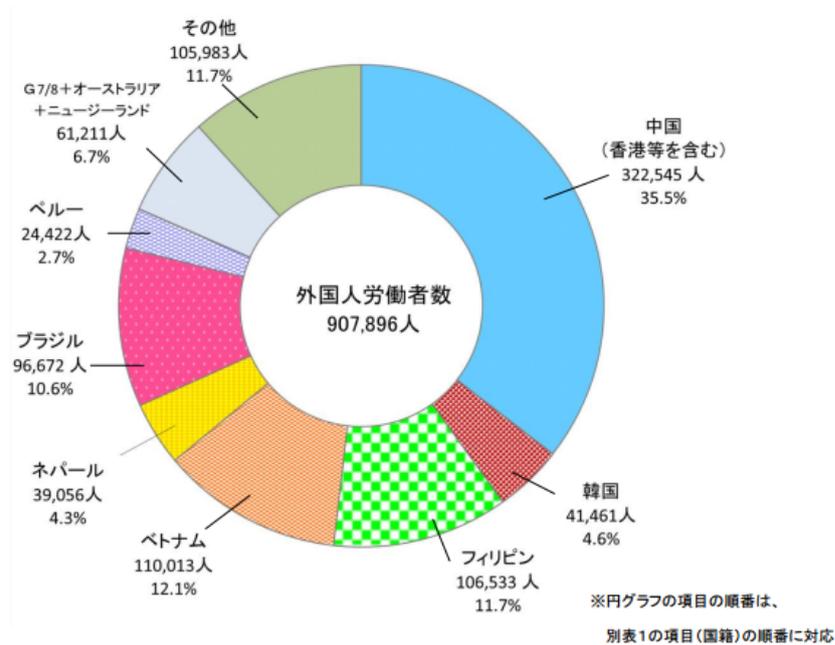


図2 国籍別外国人労働者の割合

（厚生労働省 外国人雇用状況の届出状況（2015年10月現在）⁽⁵⁾より引用）

この結果から日本に来る外国人労働者はアジア出身者が約70%を占めていることがわかる。アジアからの労働者が多い理由としては、全体として経済のグローバル化が特に東アジアを中心にアジア域内でのモノやカネの国境を越えた移動にとどまらず、ヒトの交流が盛んになったことが挙げられる。そして、国別で見れば中国や韓国は地理的にも近くて雇いやすいということが挙げられる。とくに中国は人口が多い分どれだけ優秀な人材であろうと、中国の会社に入れるのはごく一握りといわれる。中国の大企業に入るとなるためには高い競争を勝ち抜かなければならない。そのため、日本を含む様々な国での就職を希望するようになる。また、アジアからの外国人労働者が多い理由は、2011年の東日本大震災の際に多くの日系人が帰国してしまったことから、東南アジア（主にベトナムやネパール）の外国人労働者の受け入れを増やしたことが関係している。アジア以外の国では、ペルー

人やブラジル人が日系人として日本に働きにきている。また、G7/8+オーストラリア+ニュージーランドは欧米系ビジネスマンが多く、比較的高給で雇われているケースが多い。

つぎに、職種別である。職種別の分け方として、厚生労働省のウェブサイトに記載されている「日本で就労する外国人のカテゴリー」（図3）を参考にした。また、あくまでも外国人労働者を扱う上で、雇用のあり方を問うために、現在の雇用形態に問題を抱えている労働者をそれぞれのカテゴリーの中から選出した。そして、職種別カテゴリーに入っていない不法滞在者についても本論文では対象とする。

(1) 就労目的で在留が認められる者 約 16.7 万人（いわゆる「専門的・技術的分野」）
・一部の在留資格については、上陸許可の基準を「我が国の産業及び国民生活等に与える影響その他の事情」を勘案して定めることとされている。

(2) 身分に基づき在留する者 約 36.7 万人（「定住者」（主に日系人）、「永住者」、「日本人の配偶者等」等）
・これらの在留資格については、在留中の活動に制限がないため、様々な分野で報酬を受ける活動が可能。

(3) 技能実習 約 16.8 万人
・技能移転を通じた開発途上国への国際協力が目的。
・平成 22 年 7 月 1 日施行の改正入管法により、技能実習生は入国 1 年目から雇用関係のある「技能実習」の在留資格が付与されることになった（同日以降変更した技能実習性のも同様。）

(4) 特定活動 約 1.3 万人（EPA に基づく外国人看護師・介護福祉士候補者、ワーキングホリデー等）
・「特定活動」の在留資格で我が国に滞在する外国人は、個々の許可の内容により報酬を受ける活動の可否が決定。

(5) 資格外活動 約 19.2 万人（留学生のアルバイト等）
・本来の在留資格の活動を阻害しない範囲内（1 週 28 時間以内等）で、相当と認められる場合に報酬を受ける活動が許可。

図3 日本で就労する外国人のカテゴリー

（総数約 90.8 万人の内訳、平成 27 年 10 月末現在）

（厚生労働省「日本で就労する外国人のカテゴリー」⁽⁶⁾より筆者作成）

(1) 就労目的で在留が認められる者の中に含まれる高度人材は「国内の資本・労働とは補充関係にあり、代替することが出来ない良質な人材」⁽⁷⁾であり、「我が国の産業にイノベ

ーションをもたらすとともに、日本人との切磋琢磨を通じて専門的・技術的な労働市場の発展を促し、我が国労働市場の効率性を高めることが期待される人材」⁽⁸⁾とされている。2013年に出された安倍政権の成長戦略大綱である『日本再興戦略』において、「我が国の経済成長等に貢献することが期待される高度な能力や資質を持つ外国人が、円滑に我が国に来られるようにする」ことが目指されている[五十嵐 2015:10]。高度人材はグローバル化が進む中で必要とされているが、実際はどのような人物なのだろうか。本論文では取り扱わないが、高度技術者として専門的・技術的分野の労働者のIT技術者が急増したインド人や在留資格を持ち、英語力などのスキルを活かして様々な国で活躍している欧米系ビジネスマンも日本に滞在している。

(2) 身分に基づき滞在する者には、定住者や永住者、日本人の配偶者があてはまる。日本には多くのペルー出身・ブラジル出身の日系人⁽⁹⁾が在住するが、日系2・3世はあまり日本語をしゃべる事ができず、本国で高い学歴・職歴があっても、日本では単純労働につくケースが多い。一時は日系ブラジル人だけで30万人を超えることもあり、日系ペルー人5万人前後と合わせて、外国人労働者の中で大きな比重を占めてきた。しかし、その数は2008年秋のリーマンショック以降急減し、2013年末には両国で23万人弱となっている[旗手 2014:103]。実は不法就労外国人の上層に位置するのが、大手下請け企業を中心とする日系人労働市場である。これは、のちに日本の外国人労働者市場が二層化している事実を述べる際に、詳しく説明する。ただし、日系人受け入れについては未就学子弟の非行問題や、築年数の多い公営住宅などのブラジル人集合住宅の治安が悪化するなど、一部において生活環境の悪化が見られる。これらがさらに送り出し国の流出圧力にブレーキをかける方向へ作用すると考えられ、今後日系人の数が急増するという可能性はあまりないだろう。

(3) 技能実習生では、非熟練者として扱われる外国人労働者や、開発途上等の経済発展・産業振興の担い手となる人材の育成を行うために、先進国の進んだ技能・技術・知識（以下「技能等」という）を修得させようとするニーズと日本が外国の青少年労働者を一定期間産業界に受け入れて、産業上の技能等を修得してもらう「外国人技能実習制度」に参加している人々を指す。実質単純労働といわれ、電子機器組立、機械加工、衣服・繊維業、製造業などの低賃金労働の職種に就く人が多い。現時点で日本では外国人の単純労働は認められていないが、製造業などですでに行われているところはある。これらの取り締まりも必要ではないかという議論もなされている。また、機械金属製造業の場合、日系人と技能実習生の双方を雇用している企業がみられたが、2008年の世界経済危機の影響で生産量が減少した際に、日系人の方が技能実習生よりも先に解雇された事例が多い[水野・内藤 2015:39]。これは日系人よりも技能実習生が低賃金労働であることを表している証拠と言えるだろう。また電子機器製造業への依存度が高い長野県上田地域を調査した事例では、この時期に日系人移住者が減少した事実とは対照的に、中国人在住者が増加したという。東海地区の日系人労働者は、実はリーマンショック以前から自動車産業の下請け企業で日系人が研修生・実習生に置き換えられているという。そして、それらは送り出し国である中国の経済発展、またその結果として格差拡大・失業対策が進行したこともあり、送り出

し国の状況や送り出される外国人の属性や意識も変化していく。今後は、受け入れ側も送り出し国の状況を見ながら受け入れ体制を変化させていくことも必要となるであろう。

(4) 特定活動者では大学等を卒業した留学生が就職活動を希望する場合や、EPAに基づく外国人看護師・介護者などが当てはまる。大学等を卒業した留学生に関しては、主に就職活動を継続させる場合に適用され、卒業前の活動を継続して行う場合に認められる。EPA (Economic Partnership Agreement) とは、東南アジア諸国と協定を結んだ協定であり、東南アジアから来た外国人に日本で看護・介護分野の資格を取得し、労働者として就労をする制度である。超高齢化社会となった日本では医療・介護分野の人手不足が深刻である。また、高齢化そして労働者人口の減少が進む中で、今後も医療・介護分野の人手はますます増えるであろう。2008年からインドネシア、2009年にはフィリピン、2014年にはベトナムから候補者が来ており、今後はタイからも候補者が来る予定である。しかし、言語の壁や費用負担の大きさもあり、なかなか受け入れはうまくいっていない。

(5) 留学生・就学生は日本の大学などで学ぶ外国人（留学生）や日本語学校や高校などで学ぶ外国人（就学生）のことである。資格外労働の許可を受けて行うアルバイトを除いては、アルバイトが認められていない。しかし1980年半ばに日本語学校が多く設立され、就学生を装った不法就労者が増加し、不法就労目的での入国が増加している。一部には犯罪にまで手に染めるケースもある。特に外国人労働者の一部をなしている就学生・留学生については、母国と比べて日本の物価や生活水準が高いために非常にきりつめた生活を余儀なくされていること、また母国と比較して高賃金の雇用機会が手近に用意されているためお金を稼ごうと思えばそれが可能なこと、そうした環境下で勉学を継続させていくには相当な意欲が必要とされる環境に置かれている。日本は「留学生30万人計画」など、国内に留学生を積極的に受け入れようという姿勢をみせている。しかしながら、留学生受け入れ国の自国内の就労可能な高度人材外国人の就業者比率がいずれも5%程度もしくはそれ以上の水準にあるが、日本は1%にも満たない（大学卒者が中心となる高度人材にも、日本での就職はそれほど魅力的な選択肢でなくなってきている。）[佐野 2008:48]。

次に、就労のカテゴリーに含まれていないが、不法滞在者について述べる。偽造旅券や密入国など、非合法的手段を使って入国・上陸した「不法入国者・不法上陸者」と、（以下、「不法入国者」という）と、合法的に入国し、許可された在留期間をすぎても残留している「不法残留者」とを合わせ、「不法滞在者」と呼ぶ[野呂 2002:8]。この中には、不法滞在者の中には、就労者として統計には載っていないが、就労している場合もある。これを不法就労と呼ぶが、2000年には入管法違反により退去強制手続きを執った51,259人の内44,190人（約85.9%）が不法就労を行っていることが明らかにされた。その後、2001年に起きた9.11米国同時多発テロをきっかけに2003年末から非正規滞在者の半減化計画がスタートし、当時22万人程度だったところから大幅に減少した。そして、2003年からの10年間で「不法残留者」は15万8534人減少したがそのうち6万5446人は在留特別許可を得ている[旗手 2014:104]。しかし、就労している職種にはあまり大きな変化は見られず、男性では建設作業員、工員、農業従事者、労務作業員などが多く、女性ではホステス

接客、工員、ウェイトレス等給仕、その他サービス業従事者が多い。日本側の主張として、不法就労外国人が就労目的で来日した理由について入国管理局では次の5点にまとめている[上林 2015:17]。第1に、日本と送り出し国の経済格差が極めて大きく、送り出し雇用事情がよくないこと、第2に円高により日本での稼働のメリットが高まっていること、第3に中東産油国の不況および先進諸国における外国人労働者縮減政策によりこれら地域向けの出稼ぎ機会が減少したこと、第4に日本の中小零細企業および風俗営業店舗経営者に安価な労働力に対する需要があること、第5に送り出し国と日本を結ぶブローカーのネットワークが確立していること、の5点である。この不法就労者の問題も深刻であるが、一番は安価で労働者を日本に呼ぶことができるというのが企業側のメリットであろう。この不法就労の問題をどうやって解決していくか、法務省などが対策を推進している。

(2) 歴史

日本はいつから外国人労働者を受け入れるようになったのだろうか。時期として外国人労働者を受け入れるようになったのは戦後である。戦前は逆に移民の送り出し国として日本は機能していた。というのも、戦前は南米に出稼ぎする日本人が多くいたことは有名であり、戦後の経済成長から受け入れ国へと変化していった。本項では日本への外国人労働者の受け入れが本格的に始まった戦後の外国人労働者の変遷を、年代別に①出発期（1970年代から1980年代前半）、②拡大期（1980年代後半から1990年代前半）、③停滞期（1991年以降）の3つにわけて述べていく⁽¹⁰⁾。

① 出発期

日本が外国人労働者を受け入れる端緒になっているのは、1954年の国際協力事業団（JICA）の研修生受け入れである（在留資格への追加は1981年）。その後60年代には、東南アジア等に拠点進出した日本の電機メーカーなどが現地スタッフを研修生として日本の事業所に受け入れ、研修を受けさせ、母国に帰国後、幹部候補に昇格させるなどした。こうした受け入れは、1980年代後半のいわゆるバブル経済期における人手不足まで継続的に行われている。そして日本経済というと1970年代はじめにおきた石油ショックに由来する経済不況からいまだ回復していなかった。1970年代末から1980年代前半に期せずして異なる4つの形態で外国人の新たな流入がはじまった[駒井 1999:28]。1970年代末～1980年代前半、日本は、以下の異なる4つの形態の外国人を受け入れた。

1) 風俗関連企業に従事する女性外国人労働者である「興行」労働者

「興行」の労働者とは、「演劇、演芸、演奏、スポーツなどの興行に関わる活動、またはその他の芸能活動」と規定される「興行」の在留資格を持つ人々のことを指す。彼らは高度技術者の中のエンターテイナーとして表面的に言われているが、主に風俗関連企業に従事する女性外国人労働者である。初期はフィリピン女性その後に韓国、台湾、タイの女性も加わった[駒井 1999:28]。「興行」労働者もその内に含まれていると政府側は言うが、実際には「興行」の資格を持つ女性労働者は単純労働者と同じような扱いを受けている。

2) 難民条約の引き金となる労働者

難民条約の引き金となったベトナム、カンボジア、ラオスからのインドシナ難民である。彼らは1957年のベトナム戦争終結に相前後し、インドシナ3国（ベトナム・ラオス・カンボジア）では新しい政治体制が発足し、そうした体制になじめない多くの人々が、その後数年に亘り、国外へ脱出した。これらベトナム難民、ラオス難民、カンボジア難民を総称して、「インドシナ難民」と呼んでいる⁽¹¹⁾。

3) 中国帰国者2世・3世

第二次世界対戦中に日本の植民地であった中国東北地方に渡り、そこで生まれたりした中国人が戦後もそのまま置き去りにされた日本人。現在ではあまりなじみのない中国帰国者も労働者として受け入れられている。

4) 欧米系ビジネスマン

ヨーロッパやアメリカから来ていたビジネスマン。比較的高級で雇われていた。

② 拡大期

1980年代後半、外国人の流入が激増し、1990年代初頭までこの減少が続くため、この時代を「拡大期」と呼ぶ。この時期の労働者は好景気の日本への労働力不足に対応する資格外労働者への対応、研修生の在留資格設立などの形態での労働者、自己実現を求める人々（留学生など）の流入が特徴的である。

表1 1980年代～1990年代（拡大期）の外国人労働者に関する出来事

年代	内容
1980年代から	資格外就労者および超過滞在者からなる非正規の外国人労働者の増加。 資格外労働者とは、主として日本語学校に通う学生で、就学生と研修生の在留資格が利用されていた。日本語学校もこの頃から乱立する。それとともに、超過滞在者が増加し、30万人近くに達する。
1982年	研修生の在留資格設立
1983年	留学生のアルバイト解禁 「留学生10万人受け入れ計画」 これを期に、1980年代後半には留学生の数が飛躍的に増大する。
1988年	第6次雇用対策基本計画 「外国人労働者問題への対応」として、専門、技術的な能力や外国人ならではの能力に着目した人材の登用を積極的に推奨している。 ここで、単純労働者は受け入れず、高度人材を入れるという方針を明確にする。
1989年	入国管理法改正 「投資・経営」「企業内移転」「人文知識・国際業務」などの「活動に基づく在留資格」（就労資格）を整備して以来、専門的な技能・知識を備えた外国人には、一貫して積極的に門戸を開こうとしてきた。

1990年	入国管理法施行 国内の労働力不足解消のために定住者ビザの新設により日系中南米人の就労が合法化 ⁽¹²⁾ 、技術実習制度の前身となる研修生ビザの新設。
-------	--

(筆者作成)

③ 停滞期

これまで労働力不足だった日本は1991年のバブル崩壊後、長期的な経済不況がはじまる。これにより労働力不足は一変して労働力過剰となった。したがって、外国人労働者の数の需要が減ったため、1991年後半以降を外国人流入の「停滞期」とする。

表2 1990年代～2010年代（停滞期）の外国人労働者に関する出来事

年代	内容
1990	海外進出をしていない中小企業団体等による研修生受け入れの開始 「出国管理並びに難民認定法」 不法就労者の雇用主に関する罰則規定が設けられる。
1990年代半ば	留学生の減少 1990年の入管法改定により、「就学」ビザの規制が厳しくなる。規制の厳格化により、留学生が減少する。
1993年	外国人研修・技能実習制度が創設 制度化に合わせて、技能実習生への移行を前提とする受け入れには職種・作業の制限枠が設けられ、滞在期間も最大3年と限定されている。
1997年	技能実習制度では滞在期間が延長 技能実習制度では本音と建前が異なる。建前では、国際貢献として日本の技術を伝えることとなっているが、実際に受け入れる側の社会や農村は低賃金だからという理由で受け入れるという本音がある。
1999年	入管法改定
2000年	「e-Japan計画」の実施 21世紀の情報化社会への対応。5年以内に世界最先端の国家となるという目標。2005年までに3万人程度の優秀な外国人を受け入れる、という目標設定、そして目標達成のために向けて資格制度の標準化促進とIT技術者の在留資格の要件緩和という2点を提示した。
2003年	「留学生10万人受け入れ計画」の達成
2008年	「留学生30万人受け入れ計画」骨子策定
2009年	入管法・住民基本台帳法改正
2010年	在留資格の留就学生(就学生は日本語学校。 なお、2010年7月から在留資格の留学と就学は一本化されている)が増大。

	飲食店やコンビニなどのサービス産業での就業が可能。
2012年	「外国人高度人材ポイント制」 ⁽¹³⁾

(筆者作成)

そして、現在の日本の外国人労働者市場は、上層に日系人市場があり、その下方に技能実習生の労働市場が存在しているという二重構造モデルを形成している[上林 2015:36]。不法就労外国人を主体とするアジア人労働市場が縮小し、それが一般の人にとって不可視化した現在では技能実習労働市場が人手不足の小零細企業への外国人労働力供給源となっている。また、2020年の東京オリンピックに向けて受け入れが検討されている外国人労働者に対して大曲由紀子⁽¹⁴⁾は以下のように述べている。

現在では建設分野での「緊急措置」、「技能実習生制度見直し」、「外国人家事支援人材」受け入れと施策が相次いでいるが、人権の観点から欠如した短期的視点からの政策だ。

今までも日本では景気によって外国人労働者は採用・解雇されてきた歴史がある。現在は少子高齢化の影響もある中で、今までよりも将来労働人口に十分なりうる存在である外国人労働者への雇用方法をきちんと考える必要があるのではないだろうか。そうでなければ、いずれ多くの外国人労働者が日本から離れていってしまう事態になりかねない。そこで、つぎに日本における外国人労働者が抱える課題を制度面と生活面に分けて述べたい。

(3) 課題

1) 制度面の課題

政府の成長戦略の対象となっている「高度人材」についてだが、アジア各国でも少子化及び高学歴化が進む中で、低技能労働者として就労する若年層が減少して需給ミスマッチが拡大し、国外から低技能の流入を引き起こしていた。高度人材だけを受け入れていけば良いという外国人政策は、東アジア全体への総合的な視点に欠けているという[井口 2014:116]。そして、実態としても現在「高度人材」として日本の企業で働いている外国人はそのような人物像とはかけ離れている。2013年1月に実施された調査⁽¹⁵⁾では、「役職なし」の者が68.3%を占めており、部課長クラスの者はわずか10.5%しかない。職種別に見た日本に来る外国人労働者の実態として、在留資格別の外国人数(2013年度末)から見て[町村 2015:200]、就業者の東京都集中率と非正規雇用の関係から、東京都においては雇業者数が多いかつ賃金が相対的に低い非正規職での労働者不足を補う労働者として、外国人労働者が雇用されている。むしろ、「卸売業、小売業」や「宿泊業、飲食サービス業」は外国人労働者なしでは回らなくなっている。他にも「医療・福祉」や専門・技術的職業が必要とされているが、圧倒的に非正規職が多いのは「卸売業、小売業」、「宿泊業、飲食サービス業」である。先日も2016年10月の有効求人倍率が1.4倍となり⁽¹⁶⁾、すべての都道府県で1倍を超えているが、人手不足とされているのはパートタイムなどの非正規雇

用である。日本人でさえ非正規雇用者 40%を超えている中で、外国人が正規社員として働くことはまだまだ難しいのが実情である。

そして、日本の外国人労働者対策といわれるものがまず何よりも不法就労者対策すなわち就労許可を入国管理局から取得していない外国人対策として始まったという事実である [上林 2015:229]。フランスにおける外国人労働者の導入では、戦後経済を復興させるための産業対策、そして人口減少傾向に歯止めをかけるための人口政策上の観点から国家の合理的選択として積極的に開始された。これはフランスだけでなく移民国といわれるアメリカやカナダ、戦後の人手不足から国内産業の存続と繁栄のために国家政策として移民を導入したドイツなども積極的に移民を受け入れている。一方、日本の場合はすでに成立していた入国管理法が変更されず、外国人労働者導入に対する政策上の意図がなかったのにも関わらず、入管法違反で就労する外国人労働者が国内で増加した。その結果として立案されたのが移民政策であった。その政策内容は日系人の合法的導入と外国人研修・技能実習制度であり、外国人労働者の受け入れは消極的な政策だった。この不法就労者をなくすために移民政策を消極的にとっている姿勢は、不法就労者を含む非正規滞在者の人数が極めて多いフランスなどの他の先進諸国が行う非正規滞在者の正規化という取り組みをなかなか理解できない状況を生んでいる。

2) 生活面の課題

日本での生活に慣れてくると、日本に定着しようという外国人もかなり出てくるはずである。滞在が長期化すると子供も現地化し、母国に帰ることを希望しなくなることや帰国しても母国に馴染めないということも起こって母国に帰りたくても帰れないという事態が現に起こっている。このとき、外国人労働者問題は職場の問題から地域社会や家庭の問題に変化することになる⁽¹⁷⁾。また、「日本にきて困ったことは」なにかというアンケート (図 4) では、「労働時間・休憩・有給休暇」、「税金について」、「教育・日本語学習」、「雇用保険 (失業保険)」、「解雇・退職」などの制度や職場の問題を抑えて「差別感」が 1 位である。

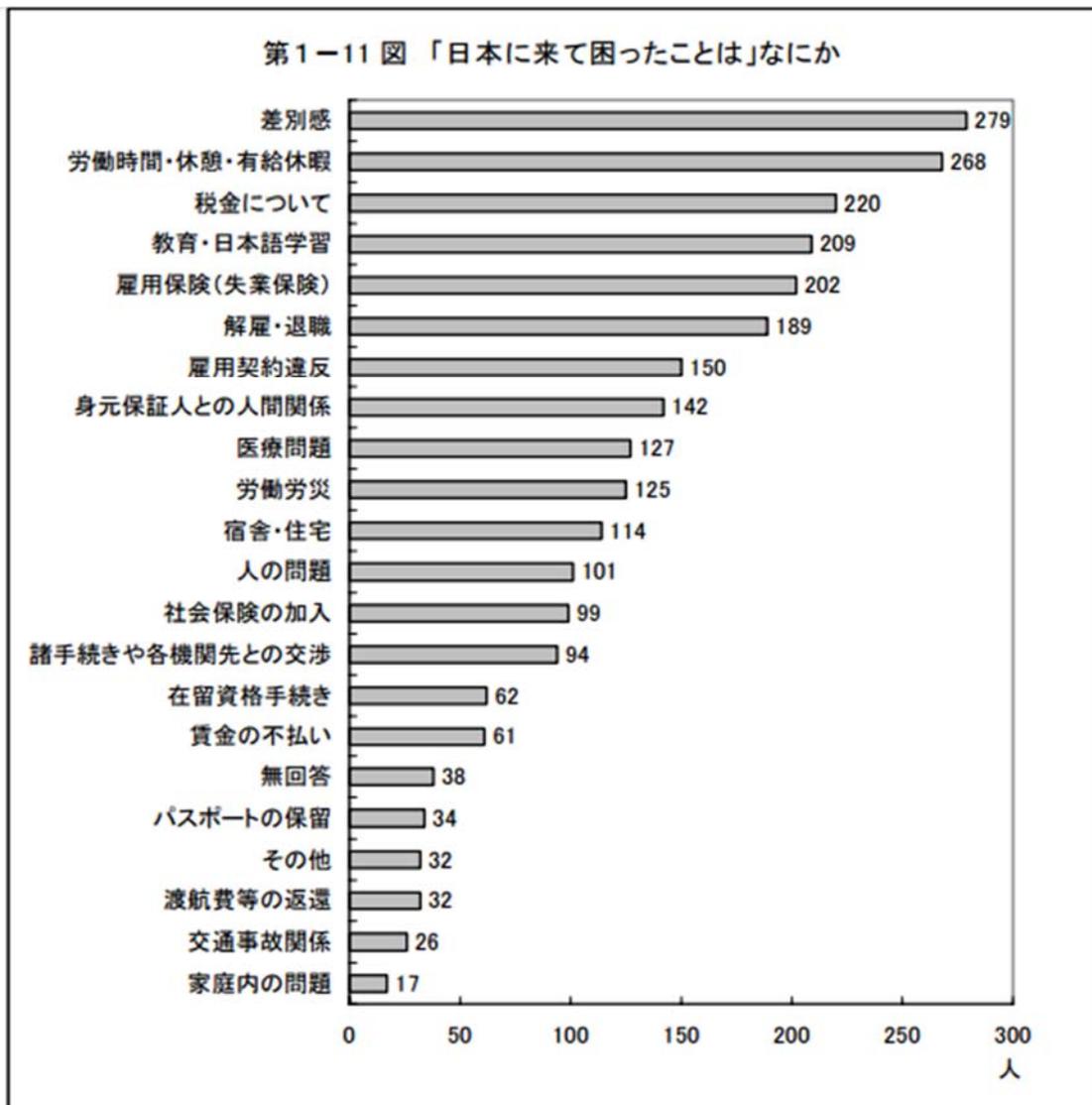


図4 「日本にきて困ったこと」はなにか
(労働者政策研究報告書 No.14 第 1-11 図⁽¹⁸⁾より引用)

このアンケート結果の1位が差別感となっている結果から差別感を感じるという場面に焦点を当て、外国人労働者が日本で暮らす上で起こる生活全般問題点（医療問題、地域・教育の問題、労働環境の問題、労働文化の問題点）を挙げる。

まず、医療面に関しては医療保険に加入していない外国人が病気をした際などに高額な治療費が払えないなどの問題が発生している。保険に加入しない原因としては、外国人が日本の制度を理解していないことが1つあげられる。また雇用者側が加入手続きを怠っている場合、あるいは日本人のみのための制度だと勘違いしている場合、不法就労のため後に加入ができないという場合もある。つぎに、医療に関する事柄に適切な通訳がないということも問題になっている。病院に行き、病名や症状を伝えられても外国人にとっては理解できない場合がある。また、逆に病院に通訳がいてもその通訳の言葉のニュアンスの

違いで大きな誤解を生み出す可能性があり、それがわかってもらえない苦しみを外国人は抱えている。

つぎに地域・教育の問題点を挙げる。地域面では外国人が集中して住んでいる区域で近隣住民との文化・生活習慣などをめぐる摩擦が起きている。例えば、ゴミの分別が規定通りでないことや夜間の騒音などである。主な原因は文化的な差異が原因と考えられる一方で、日本人が文化・生活習慣が守られていなくても批判をしないのに外国人が文化・慣習を守らない場合に批判をする人もいる。教育面では日本において外国籍の子供を小・中学校に通わせる義務がないため親が子供を登校させないことや、逆に子供を登校させても日本語の授業についていけないことが問題とされている。実際に2008年のリーマンショック後に親の失職で学費が払えなくなり、外国人学校を退学する子どもがいた。また外国籍の子供たちの日本語力のレベルは様々であり、見た目の違いや言語の違いで学校の生徒からのいじめを受け不登校の問題もある。日本語の授業についていけないことで学校を退学し、職についても悪い待遇で雇われてお金がなくて犯罪をおこすという負のスパイラルがあるのも現実である。

労働環境の問題点としては労働基準監督課の調査⁽¹⁹⁾により、技能実習生における法令違反が約8割を占めることが明らかとなった。その実態は、賃金の不払いや違法な長時間労働があげられる。とくに労働者の確保が困難な分野、いわゆる3K労働（きつい・きたない・きけん）での労働条件の悪い働き手の元で働く労働者や、労働条件の悪い職場から逃走し不法就労者となる者も出てきている。製造業や食品加工業などの深夜労働や変則勤務を行う製造現場で働く日系人就労者の半分以上が業務請負業者に雇用され、直接雇用契約を交わさない請負先の製造現場で就労しているとみられる。バブル崩壊やリーマンショック等で景気が下がり、国内の雇用失業情勢が厳しくなると日本語が流暢でない外国人に対して職を紹介することはきわめて難しく、失業がもとで不法滞在者となったケースが多くある。その影響で日本企業から解雇された外国人労働者が犯罪者に手を染めることもある。日本人は外国人イコール犯罪を起こしやすいと思いがちだが、実際には近年減少傾向であり、間違った認識を日本人側が持っていることも外国人の受け入れを妨げている要因の一つとして考えられる。

さいごに、労働文化の問題点を述べる。日本の職場の労働文化は、先進国比べても最高レベルの厳格でかつ効率的なものであり、外国人労働者はそういった文化に慣れることが困難である。たとえば、日系人やパキスタン人たちはゆったりとした時間の感覚や、単位時間あたりの仕事の密度を薄めて残業を増やすことで自らの利益を最大化するのが当然である、というような労働観を往々にして持っている[五十嵐 2003:67]。しかし、日本人側からすればそのようなパキスタン人の姿は仕事の不適応さや「ダメさ」として処理される場合が多くある。職場内での共通の話題は、日本人側の文化に属する事（スポーツ、テレビの話題）であり、外国人労働者側に話題を合わせるという現象はあまり見られない。「日本人」、「外国人」という国籍カテゴリー（誰が何人なのか）は、外国人労働者に対する理解が変わっても国籍というリアリティを変えることはできず、真の意味で職場にとけ込

むということは難しいのが現状である。企業側も日本に外国人労働者を受け入れている立場からしたら、彼らへの配慮をする必要があるのではないか。

以上の問題点から、職業選択の自由など外国人の人権面での対応や社会統合の問題、さらには定住・移住に伴う教育・医療など社会コストの問題、さらにはそのコストを誰が負担するのかという問題が表れてきた。また、日本の制度・生活に対応しきれていない外国人労働者と彼らとの共生を試みようとする日本人の姿も浮かび上がってきている。政府は外国人労働者を受け入れていく意向をもつにも関わらず、国民からの反応があまりないというのは日本人の政策・政治への無関心という問題にもつながるのかもしれない。外国人労働者の問題の解決は大変難しいが、それを解決するためには日本よりも外国人労働者の受け入れがうまくいっている、また彼らに対して異なる制度体制をとっている国から学び取る姿勢も必要であろう。そこで次節では、日本と同じアジア地域で経済状況も発展している国々の制度・事例を通して日本の外国人労働者の受け入れについて考察する。

2. 近隣国の外国人労働者

本節では近隣国（東アジア地域）の外国人労働者を対象とし、日本の外国人労働者と比べて受け入れに関する背景を含め、現状と課題をそれぞれ比較する。まず、地域性についてであるが、東アジア地域では同一地域内にフィリピン、中国などの送り出し国とシンガポールなどの受け入れ国が同一地域内にあること、そして受け入れ国であって送出国である国が少なくないことなど外国人労働者の「送り出し」と「受け入れ」が混在しているという特徴がある。とくに工場や建設現場の労働者、家事や介護に従事する労働者などの「非高度人材」（技術者などの「高度人材」を除く）に注目すると、これらの国は日本と比べて積極的に受け入れてきた国々である。単純労働者を受け入れると宣言してから間もない日本からいえば、このような国々の現状を知ることは外国人労働者について議論するうえで必要なことだと考える。近隣国では、1980年代から1990年代にかけての急速な経済成長に伴い、労働力不足等を背景に外国人労働者を受け入れるアジアの国々が登場した。しかも、その「送り出し」と「受け入れ」の複雑な混在は、この地域の幾つもの国が送出国から受け入れ国に転換しつつあることで加速されている⁽²⁰⁾。つまり、同じ東アジア地域で外国人労働者が増加したこと、そしてその外国人労働者を送り出す国と受け入れる国の関係はいつどうなるかわからないということである。東アジア地域の外国人労働者の変遷は以下の通りである。（図5）

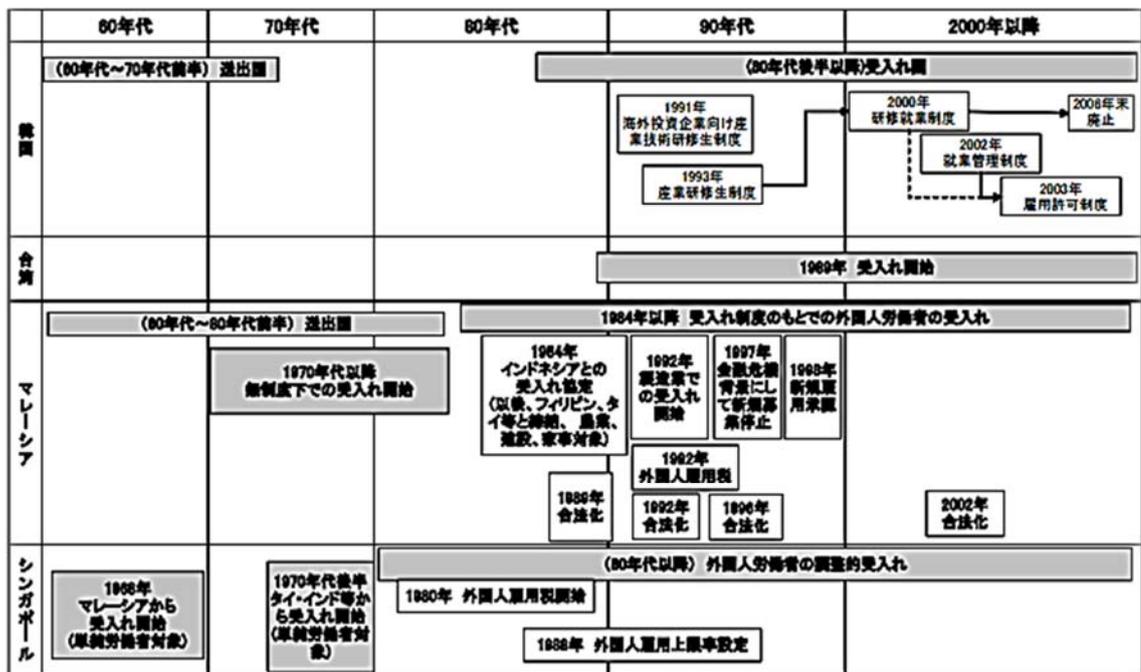


図5 東アジア地域4か国の外国人労働者受け入れの変遷
 (「アジアにおける外国人労働者受入れ制度と実態」⁽²¹⁾より引用)

韓国、マレーシアは1960年代から80年代から送り出し国となっている。韓国は1960年代から70年代は外国人労働者送り出し国であったが、1980年代以降は受け入れ国となっている。これは東アジア地域の経済発展とも大きく関わっているだろう。そして、日本は1991年までバブルの時期であったが、それ以降は不況続きのため、外国人労働者もほかの東アジア地域に移っている。日本は外国人労働者の受け入れに反対している人も多くいるが、彼らが日本よりも魅力的な国を求めて就労するケースも少なくはない。実際に世界的な人材サービスを展開するHydrogen Groupによれば、海外で仕事をしたいと思っているビジネスパーソンにとって魅力的な国として、アジアではシンガポールが7位、香港が11位、中国が12位となっている。また移住に関するコンサルティングを行うCartusの調査でも、アジアの中では上記3か国がトップ3を占めている。日本は安全で魅力的な国と我々は思いがちであるが、世界の評価とは異なっているのが現状である⁽²²⁾。

つぎに、他国が定めている「高度人材」と「非高度人材」との違いを述べる。就労可能な主要な在留資格は以下の通りである(図6)。

	韓国			台湾	マレーシア	シンガポール		
高度人材等	在留資格発給数 (2005年)	154,517	100.0	経営者		起業家パス		
	短期就業							
	教授			大学等教員	訪問パス (専門職)			
	会誌指導							
	研究	23,277	14.1	スポーツ選手等		プロフェッショナル・ビジット・パス		
	技術指導			専門的・技術的業務				
	専門職業							
	芸術興行	宗教・芸術・演芸	雇用パス (海外からの駐在員等)					
	特定職業							
	内航船員	212	0.1	商船等の船員			雇用パス (11.6)	
非高度人材	研修就業 (研修就業制度)	50,703	30.6	漁船の船員		就労パス 62万 (100.0)	8パス (1.3)	
	非専門就業 (雇用許可制度)	52,096	31.6	家政婦	訪問パス (有期就労) 181万		労働許可証 (67.1)	
	(産業研修)	32,148	19.6	政府が指定した業者				
	(一般研修)	6,142	3.7					

(注) ①マレーシアの訪問パス(有期)の181万人は2005年末の在留数である。
 ②シンガポールにおける就労パスの62万人は2005年の発給件数。カッコ内はその構成比率である

図6 他国の就労可能な主要な在留資格
 (「アジアにおける外国人労働者受入れ制度と実態」⁽²³⁾より引用)

「高度人材」と「非高度人材」の区別は国ごとに異なるが、韓国や台湾のように活動内容で在留資格を設定する方法とシンガポールのように活動内容にかかわらず大括りするパターンがある。では、他国はどのような管理システムで「非高度人材」を受け入れているのか。その方法として国内の使用者が外国人労働者を国内の仲介機関を使って募集する。そ

れを受けて送り出し国の仲介機関を介して外国人労働者が応募し、両者間のマッチングが成立すれば労働者が入国し雇用されるという手順となる。これを受けて使用者が①求人条件（求人可能かどうか、何人求人できるのかなど）、②求人要件（どの地域・どんな労働者を求人しているのか）、③需給調査機関の要請（どのような条件を備えた機関が需給できるのか）、④受け入れ枠の設定と配分が行われる。①の求人条件についてであるが、求人可能か同課に関しては外国人を雇用できる産業の指定、労働市場テストの2つによって決まるとされている。そして何人求人できるかについては雇用上限率を設定し、企業の雇用できる外国人労働者数を統制している。台湾の事例でいえば、製造業に従事する従業員数の内ハイテク産業の雇用上限率は従業員の10%、従来型産業は15%など細かく数値化されている。②の求人要件について、まずどの地域の労働者を求人しているかという点で二国間協定あるいは二国間覚書の締結に基づいて受け入れ対象を決める手順と国内の受入れ産業や職種に対して送出国を限定するという方法がとられている。シンガポールの場合であれば家事労働者はマレーシア、フィリピンなどの8か国、製造業はマレーシア、中国、非伝統的供給国（インド、スリランカ、タイなど）、建設業はマレーシア、中国、非伝統的供給国、北アジア供給国（香港、マカオ、韓国、台湾）など募集できる外国人労働者の国籍が産業ごとに決まっている。③の需給調査機関の要請では、公的機関型と民間機関型の2つのタイプがある。韓国では公的機関である雇用支援センターが国内の人材仲介機能を果たすとともに、送り出し国の人材仲介機関も対応している。それに対して台湾、マレーシア、シンガポールは国内・送出国ともに民間企業が人材仲介機能を果たしている。ただし、政府が外国人労働者に支払う管理費の法定水準を決定するなど仲介業者の評価制度を導入する対策をとっている。日本は今まで主に製造業の分野で外国人労働者を雇用してきたが、同じ東アジア地域内製造業で働く人材を欲しいと思っている国々は多くある。前節では日本の外国人労働者の特徴や変遷、課題と対応について述べてきた。

以下、日本と比べて外国人労働者確保がうまくいってシンガポール、韓国、台湾の外国人労働者受け入れに関する事例を挙げ、日本と比較する。

(1) シンガポール

都市国家であるシンガポールは同国の産業競争力の強化に欠かせないリソースとして海外出身の人材を位置づけ、政府主導によりその確保に努めてきた[明石・鐘 2015:40]。外国人の就労をすすめることで、天然資源を持たないシンガポールが知識を集約した産業が今後主流化していくと予想し、医療の専門家の確保、金融業界のCEO（最高経営責任者）やCFO（最高財務責任者）といった経営層や管理部門の上級職を担う外国人の数は多い。シンガポールも多くの先進国とともに国民の出生率低下に伴い、高齢者人口が増加している。2015年3月に没したシンガポール初代主相のリー・クワンユーも外国人労働者の受け入れがセンシティブな問題に不満があることに理解を示しつつも、シンガポールが外国人に開放的であるべき理由として、人材の獲得、雇用の創出を伴う経済成長、そして減少する人口の埋め合わせをあげている⁽²⁴⁾。1960年代から輸出型製造業と低賃金労働力をセット

にした経済拡大政策を志向し、隣国マレーシアとはマラヤ鉄道の橋梁でつながれていたため、古くからマレーシア人などの「国境労働者」の流入があった。アジアにおける主要受け入れ国の1つであるシンガポールも外国人労働者受入政策においてその制度の基本は専門職従事者、熟練労働者の厚遇と、非熟練労働者の管理を伴う受け入れである。その制度に漏れる非熟練労働者にはあくまでも一時滞在者として扱っている。しかし、非熟練労働者を雇用するという柔軟な政策を取っている国家は外国人労働者にとって魅力的に違いない。また、国民に理解を示しながら政権を行っていた首相に信頼が土台となってできた施策であることがわかる。

(2) 韓国

韓国は日本と同様に天然資源に乏しく、原材料を輸入し、製品を輸出するという貿易立国である。1988年のソウル・オリンピックを境に表面化し、その後の経済発展と教育水準の向上に伴う若者の3K労働忌避傾向によって主に製造業を中心に固着化していった[盧2012:21]。2000年代初頭より高度技能労働者の積極的な受け入れ策を展開している。そして、日本との大きな違いとして現れたのが2004年の雇用許可制である。これは簡単に言うと非熟練労働者を正規に受け入れる制度であり、日本には研修生制度だけはあるが非熟練労働者を正規の枠組みで受け入れるという制度はない。しかし、日本と同様に非英語圏の韓国では高度人材の持続的確保は容易ではないという現実もある。このようななか、高度人材獲得の主要対象の1つとなっているのが、在外同胞と呼ばれる韓国人をルーツとする外国人である。韓国は長い移民送り出しの歴史を持ち、在外同胞は700万人（韓国の人口の14%）に上る[佐藤2015:56]。

では、韓国は政策として外国人労働者の受け入れをどのように行っているのか。2006年に第1回外国人政策基本会議を開催し、外国人政策基本方向および推進体系を策定した。外国人政策の基本原則は①外国人の人権保障、②国家競争力の強化、③多文化包容と社会統合の3つを掲げている。韓国における留学生は、受け入れ数よりも送り出し数が多いというのが特徴である。それを表すように、韓国人の海外留学比率は日本の35倍に上る。このことから、海外留学により外国人に対する心理的抵抗が小さくなった韓国人が帰国し、韓国社会のオピニオンリーダーとして外国人受入れを容認・推進する世論を形成してきた側面もあると推定される[佐藤2015:72]。韓国において外国人の人権保障をめぐる政策がまがりなりにも発展した背景には、1980年代以降の民主主義の発展とこれと関連した地域住民の主体としての自覚の向上、そしてNGOやNPOなど市民団体の存在が大きかった。それらを考慮に入れると、今後住民投票権や地方参政権などより広がった政治空間のなかで、外国人住民が韓国社会の主体として自らの声を反映させるための運動を展開する可能性も大きいであろう。むしろ真の多文化社会の成熟はマジョリティーの一方的な「寛容」によるものではなく、そのような相互作用のなかでもたらされるものとする。

(3) 台湾

台湾は戦前の日本による統治の影響から日本と類似した入国管理制度を整備していた。しかし、台湾は1990年代に入ってからすぐに工業化を背景とする労働需要の高まりの中で、シンガポールの制度を見本としタイやフィリピンなどの近隣送出国との二国間協定により外国人労働者の受け入れを進めた。外国人労働者の中には建設業などの男子型の重筋労働のみならず、弱電の加工組立型製造業や介護サービスなど女子型労働の分野まで広がっている。とくに最近では家事・介護分野に外国人労働者の受け入れを力にしている。というのも、もともと建設業や製造業の外国人労働者が多かったが、待遇の悪さから暴動を起こすなどの事例もあり、それらは減少傾向となってしまった。家事・介護分野に参入する外国人労働者の国籍はインドネシア、フィリピン、ベトナムが多い。タイがこの分野の参入に消極的であるが、その1つの理由は家事労働が労働保護法の対象外となっており、最低賃金が保証されないことにある。そして、台湾は中国大陆からの労働者の受け入れを行っていないが、大陸からの配偶者への労働緩和を行っている。台湾も韓国同様、中国語を話す人材の受け入れに関する対策も必要とされている。そんな台湾であるが、外国人労働者へのケアに力を入れている国の1つであり、空港には外国人労働者のためのカウンターがおかれているほか、24時間のホットラインサービスなどの個々の外国人労働者が抱える問題に対応する体制が整備されている[今泉 2012:6]。労工委員会による取り組みの他、地方自治体による外国人労働者のためのイベント開催も行われている。

(4) 小括

これまで外国人労働者の概要と特徴を述べ、制度面・生活面で抱えている課題を指摘した。そして近隣諸国のシンガポール、韓国、台湾の外国人労働者を受け入れている体制を通して、日本に必要な外国人労働者の受け入れ体制を模索してきた。その3国の共通点として浮かび上がってきたのは、資源が乏しい国ということ、そして3か国には言語というその土地にゆかりがあるものを頼りに就労している外国人がいるということである。というのは、シンガポールでは英語と中国語が公用語で中国圏やマレーシアなどの中国語を話す人材が多い。そして、韓国では在外同胞など韓国にルーツのある自国の留学生数を伸ばすことで、外国人を受け入れやすい環境づくりをしている。台湾、そして本論では触れられていないが香港も公用語が中国語であり、東南アジアの地域の人々にとってはなじみのある中国語で会話することができるのもメリットの1つであろう。一方で日本はEPAの受け入れにおいて日本語能力の基準が厳しく帰国してしまう外国人労働者が多い現状を見れば、なじみのない日本語をきちんとできなければならないというのは外国人にとって日本で働くハードルが高くなってしまふ。他の点に関しては、他国では単純労働者の受け入れも許可している。日本を含め、東アジアの近隣国は製造業での外国人労働者の雇用が多い。また、日本はものづくり大国と言われてきたが昨今では韓国や台湾のメーカーにシェアを取られてきている。また、介護分野は台湾の台頭や今日東アジア地域の高齢化が進む中で労働者確保の競争力はさらにあがるだろう。だからこそ、日本は他分野に目をむけるべき

である。では、他分野にはどのような業界があるのであろうか。また、外国人労働者の優位性を活かした分野とは何か検討したい。まず、外国人を受け入れている分野として以下の分野が挙げられる。(図7)

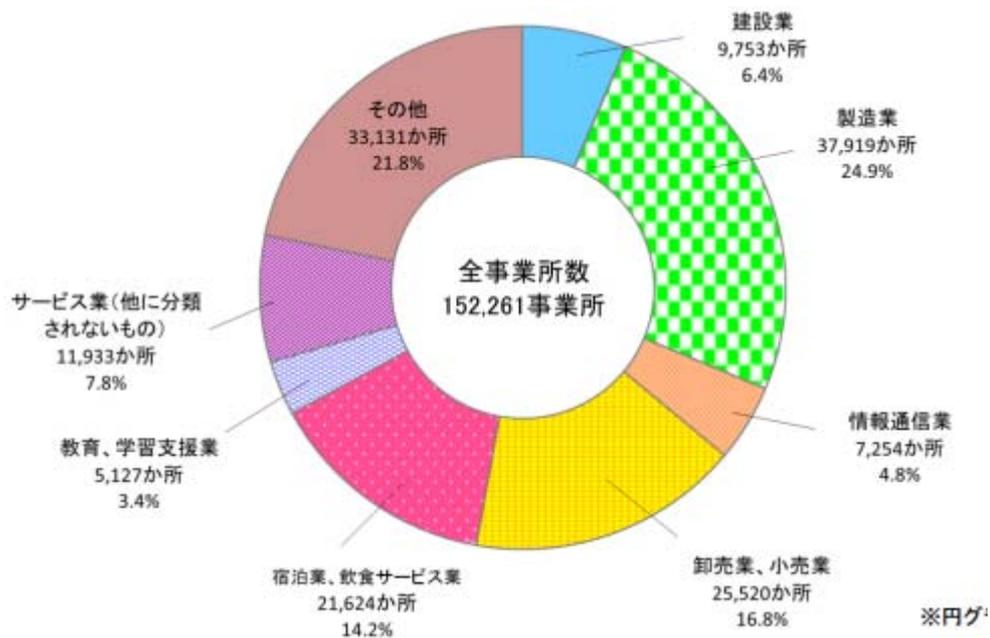


図7 産業別外国人雇用事業所の割合
(厚生労働省ウェブサイト⁽²⁵⁾より引用)

これは厚生労働省の調査から引用したものであるが、建設業、製造業、情報通信業、卸売業、小売業、宿泊業、飲食サービス業、教育、学習支援業、サービス業(他に分類されないもの)、その他と多岐に渡っている。その中で外国人の優位性を活かすことができるのは、1つは語学を使う業種だと考える。外国人の大きな特徴は言語や文化の違う国からやってくることである。そこで、宿泊業、飲食サービス業や教育・学習支援業、サービス業が外国人の優位性をもって働くことのできる業種として指摘することができよう。国土交通省のウェブサイトによると、観光業では旅行業、宿泊業、運輸業にとどまらず、飲食業、みやげ物販売を含む小売業、アミューズメント業、広告業、さらには農林水産業、製造業、建設業等あらゆる産業に関する裾野の広い総合産業であり、その成長が日本経済に与える影響も多大なものがある⁽²⁶⁾。その総合産業で、新たな価値観が加わることでその産業たちを盛り上げることができるかもしれない。観光業に外国人労働者が働くことで、外国人の優位性を接客や人を呼び込む際のアイデア提案に活かしている事例もある。続く3章では、日本の観光業の実態と課題を述べる。そして、観光業で外国人を活用した事例をもとに、今後の外国人労働者の雇用を考える。つぎに、外国人他分野への外国人活用についての必要性・可能性を問い、その実態を調査した上で考察を行う。

第3章 外国人労働者と日本の観光業

1. 日本の観光業—外国人旅行者とインバウンドへの取り組み—

観光庁が発表した2015年の「訪日外国人旅行者数・出国日本人数の推移」(図8)では、2015年時点で訪日外国人旅行者数は1974万人、それに対して出国日本人数は1621万人と発表している。訪日外国人旅行者数は2011年以降年々増加していることがわかる。逆に、同年以降出国日本人数は減少していることもこのグラフから読み取ることができる。

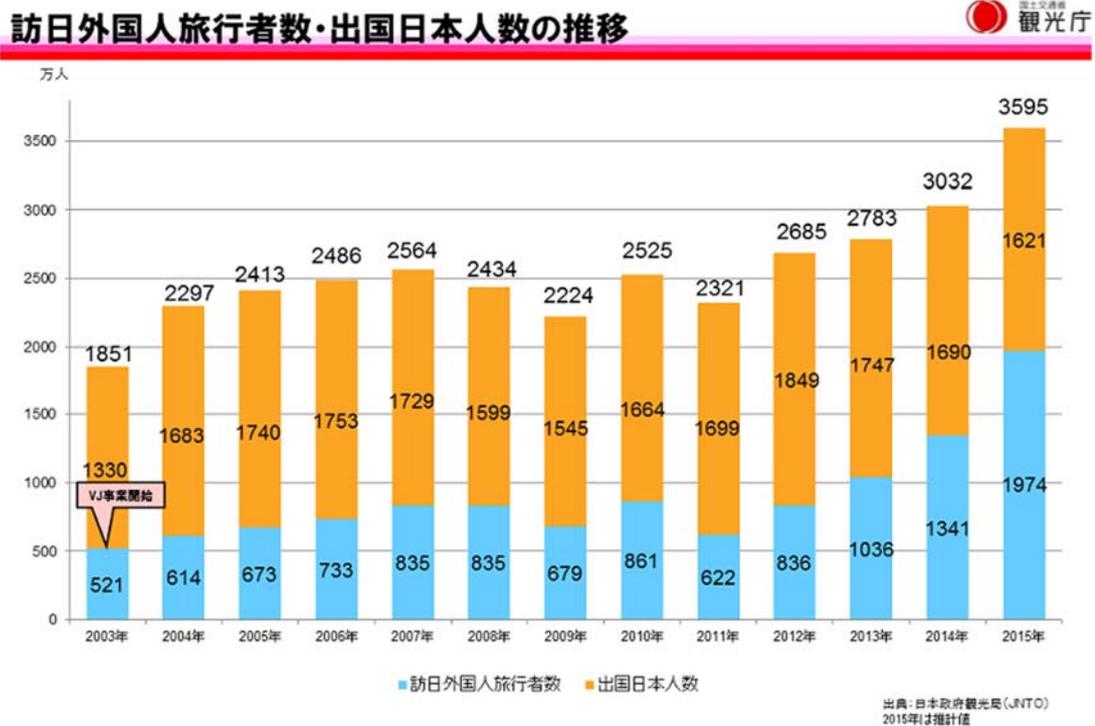


図8 訪日外国人旅行者数・出国日本人数の推移 (単位：万人)
(国土交通省ウェブサイト⁽²⁷⁾より引用)

この表があらわすのは、訪日外国人の増加からインバウンド観光にシフトする必要性と国内の観光客の取り込みである。今まで日本人向けに行っていた観光も外国人向けにシフトするとともに、海外に旅行していた日本人客を国内の観光に取り込む必要があるのではないだろうか。だからこそ、日本を訪れる外国人観光客、国内旅行者が両方満足する観光サービスを行っていくことが考えられる。

町中のコンビニやレストラン、お惣菜屋さんや商店街など外国人にとっては広い意味ですべて「観光産業」と言える。観光客は様々な場所を訪れる。そして、日本の観光産業は近年、大きな節目を迎えている。2008年に観光庁が発足され、事業の大きな柱となっているのは「観光立国」の実現であり、日本を訪れる外国人旅行者を増加させることである。

国土交通省では、観光を日本の経済や雇用、地域の活性化に大きな影響を及ぼす「リーディング産業」と位置付けている⁽²⁸⁾。そして日本を訪れる外国人が増えることにより、「我が国における旅行消費の拡大、関連産業の振興や雇用の拡大による地域の活性化といった大きな経済効果をもたらす」としている。実際に観光は他の産業と比べて直接・間接の経済波及効果が大きく、また雇用創出力、税収効果の高い産業であるとの認識の下、「経済の起爆剤」として期待されている。⁽²⁹⁾また、地方自治体も「地産地消」の運動など観光を軸として経済の取り組みを積極的に展開し、地域経済活性化との重要な要素として観光を捉え政府の施策と連動して観光振興への取り組みをはじめている。日本の観光業は2011年に東日本大震災が起きてから観光客が減少したが、2012年から回復し、2015年度には1970万人を突破し、過去最高の伸び率を記録した。そして2016年10月時点ではそれを上回る2000万人をすでに超えている⁽³⁰⁾。なぜこれほど日本に観光で訪れる外国人は多いのか、その1つに世界経済の影響がある。世界経済において、まずアジアの成長があげられる。訪日外客数を国別のランキングで見ると、2016年10月時点で、1位が中国、2位が韓国、3位台湾、4位香港、6位タイ、8位マレーシア、9位フィリピンと10か国中7か国がアジアの国々で占められている。

表3 国別訪日外客数ランキング（1位～10位）

順位	国	人数（単位：人）
1位	中国	551万2700
2位	韓国	416万9000
3位	台湾	358万8100
4位	香港	149万7100
5位	アメリカ	103万3900
6位	タイ	72万4800
7位	オーストラリア	36万600
8位	マレーシア	28万6500
9位	フィリピン	27万6500
10位	イギリス	24万8200

（日本政府観光局（JINT）ウェブサイトより筆者作成）

このように、アジアの国々の経済発展によって日本に旅行する外国人が多いということが1つの原因として考えられる。そしてつぎに、円安の影響である。2012年以降始まった円安の影響でそれまでの1ドル80円から1ドル110～120円まで円安が進んだ。これにより、購買力も約1.5倍に高まったとされている。実際に2015年は中国人観光客が日本でたくさんの買い物をするという意味の「爆買い」という言葉が流行語大賞になるなど、この円安は私たちの経済にも多くの影響を与えた。そしてさらに、観光庁が2016年5月にビザ緩和について発表した。対象は中国、ロシア、インド、フィリピン、ベトナム等であり、数次

ビザや大学生のビザ申請を緩和し、訪日ビザを取りやすくすることで訪日客を増やそうとしている⁽³¹⁾。2016年9月に外務省から発表された「中国人に対するビザ発給要件緩和等」⁽³²⁾では、(1) 商用目的の者や文化人・知識人の数次ビザ申請者について、ビザの有効期間を現行の最長5年から最長10年に延長するとともに、発給対象者の要件を一部緩和、(2) 中国教育部直属大学に所属する学部生・院生及びその卒業後3年以内の卒業生に対する一次ビザの申請手続きを簡素化する、という内容で、ビザの発給要件の緩和や学生の手続き緩和などを通して日本に来る外国人を増やそうという試みである。

では、日本に来る外国人観光客は何を楽しみに観光に来るのだろうか。日本政府観光局(JINT)の「観光客が訪日前に期待したこと(複数回答)」という調査では、国・地域によって傾向は異なるが、総合的には「食事」(62.5%)が1位で、2位が「ショッピング」(53.1%)、3位が「歴史的・伝統的な景観、旧跡」(45.8%)であった[中村 2014:136]。欧米からの観光客がどちらかというと「歴史的・伝統的な景観、旧跡」や「日本人の生活、日本人との交流」を重視するのに対し、近年急増しているASEAN諸国の大半は1位「食事」、2位「ショッピング」である。

また、日本の観光について日本経済新聞では、以下のように述べている。

団体ツアーに一定のニーズがあることから、既存の観光施設やインフラを活かしたままツアーリズムが存続すると考えられる。他方、初回来訪時の感動は薄れてしまうので、再訪者の増加に向け、伝統文化体験、生活文化体験などを組み入れたニューツアーリズムにより、旅行者に新たな魅力や価値を提供し続けることも必要である⁽³³⁾。

このように、1回の観光で終わってしまうのではなく、何度も訪れたい日本を外国人観光客に提示していく必要もあるであろう。そのために、伝統文化体験や生活文化体験を伝えることのできる人材の需要は今後増えていくという予想がされる。

2. 日本の観光業の課題

本節では、日本の観光業の課題を挙げ、解決すべき課題を模索する。本章第1節で訪日旅客数の増加という事実を書いたが、実は世界的にみると訪日客はとても多いというわけではない。日本政府観光局によると、世界各国・地域への外国人訪問者数のランキング(上位20位)で日本は世界で16位、アジアでは6位であった(図9)。このランキングにはヨーロッパの国々が多くランクインしているが、昨今のテロの影響で日本にも観光客が増えてきている。今後ヨーロッパなどでテロが多発すれば安全な旅行先として日本が選ばれる可能性も高くなるだろう。



図9 世界各国・地域への外国人訪問者数
 (日本政府観光局ウェブサイト⁽³⁴⁾より引用)

では、外国人観光客は実際に日本を訪れてどのような感想を持っているのだろうか。観光庁が行った「外国人旅行者に対するアンケート結果について」では、以下のような結果となっている(図10、表4)。

■旅行中困ったこと(MA)

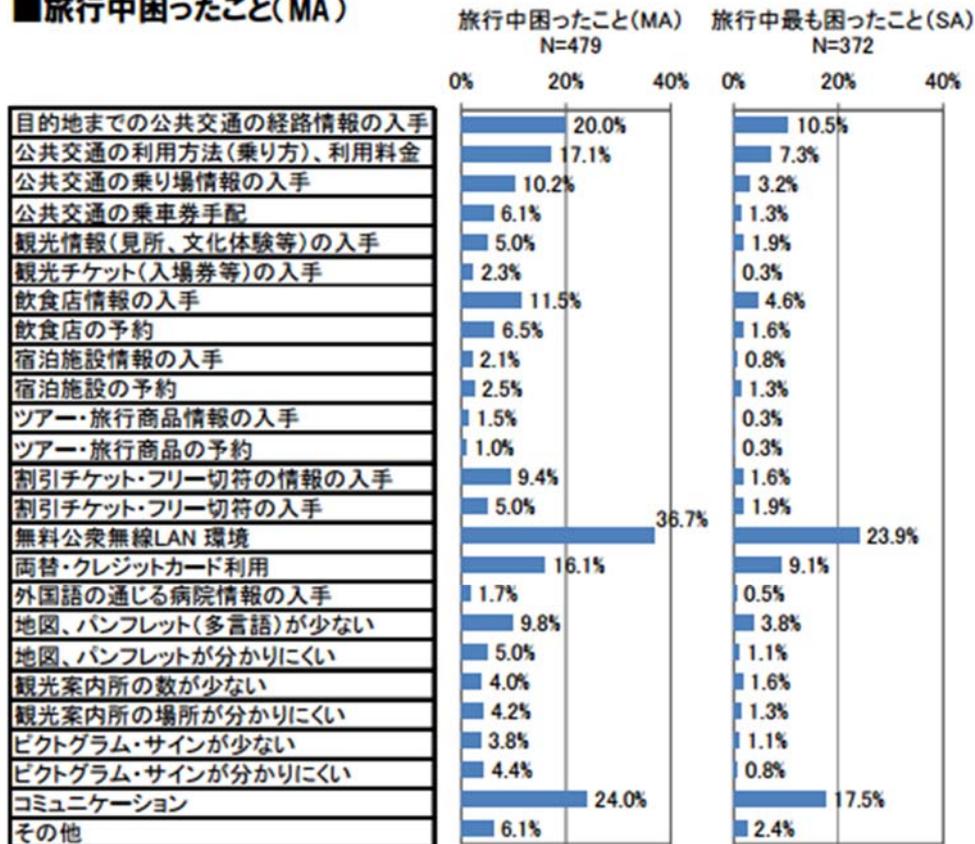


図10 旅行中困ったこと

(観光庁「外国人観光案内所を訪問した外国人旅行者アンケート調査結果」⁽³⁵⁾より引用)

旅行中困ったこととして1番多かったのが無料公衆無線LANである。これは、日本の観光業の課題でもあり、海外と比べて日本のwifi環境は良いものといえない。そして、つぎにコミュニケーションが挙げられている。コミュニケーションの課題とは、いわゆる英語などの外国語が通じないというような問題である。今や英語は世界の共通言語としてあらゆるシチュエーションで使用されている。香港やシンガポールでは、もちろん第2次世界大戦の影響ではあるが英語は公用語である。では、日本の英語力はどれくらいかというトスピーキングに関していえば、アジアで最下位レベルである。2010年にTOEFL(iBT)の調査結果のデータでは、日本は163か国中135位、アジアでは30か国中27位という結果となっており⁽³⁶⁾、英語でのコミュニケーション力が低いことがわかる。他のアジアでは英語が通じるのに、日本では通じないとすれば、外国人観光客の評価も下がってしまうのではないだろうか。観光立国を目指すのであれば、コミュニケーション手段を円滑に取れることも重要な要素の1つではないだろうか。

そして、外国人観光客の受入環境全般についてのアンケートでは、以下のような声があがっていた。

表4 日本の外国人観光客の受入環境全般について

<p>【観光案内所】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インフォメーションセンターがもっと分かり易い場所にあると良い。改札をでてすぐにあると分かりやすい。 ・インフォメーションセンターのマーク（サイン）が小さいので見つけにくい。 ・インフォメーションセンターへの行き方がもっと分かりやすい方が良い（例：駅出口に方向案内があるなど）。 ・案内所（？）のマークは、やや混同する、他国のすべて（i）マークだった。 ・主要駅や観光地の中国語スタッフをもっと増やしてほしい。現地人ならではの情報を知りたい。
<p>【接客対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・言葉が通じにくいところもあるが、人々が親切に助けてくれるので問題ない。 ・英語の看板もたくさんあるし、人々はとても親しみやすく親切。何か尋ねても親切に対応してくれる。みんなが思っている以上に旅行しやすい環境。
<p>【英語環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・英語を話す人が全般的に少ない。 ・いくつかの観光地では英語の看板や案内が十分でない。
<p>【サービス環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ATMがどこにあるのかを見つけにくい。外国のカードから現金を引き出せるATMが少ない。 ・WEBサービスを充実させるべき。多言語化が必要である。 ・Wi-Fiサービスの充実。加えてWi-Fiのスポットの情報提供の充実（地下鉄の出入り口に案内があるとよい。） ・英語によるサインの充実。特に小さい都市では非常に多い。 ・お店やホテルなどで英語の情報が不足。レストランでは英語のメニューがなければ注文できない。 ・ガイドマップに大きな字で英語で書かれているのに、観光地名が日本語だけの時がある、英語サインが不足している。 ・コインロッカーを小さな規模の駅にも設置してほしい。 ・東京のような大きな街では問題はないが、小さな町では通りの名前がわかりにくい。
<p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人にとって魅力的な「祭り」をもっと宣伝すべきだ。 ・全体的にはとても良いが、東京の地下鉄が少し複雑。

（観光庁「外国人観光案内所を訪問した外国人旅行者アンケート調査結果」⁽³⁷⁾より引用）

観光案内所では「主要駅や観光地での中国語スタッフをもっと増やしてほしい」という要望や、英語環境では「英語を話す人が全般的に少ない」、「いくつかの観光地では英語の

看板や案内が十分でない」など、英語が通じる環境を求めている観光客もいることがわかる。サービス環境には、「WEB サービスを充実させるべき。多言語化が必要である」という意見や英語表記の案内表記が不足しているなど、英語でわかる WEB サービスや看板などを求めていることがわかる。一方で、接客対応では「言葉で通じにくいこともあるが、人々が親切に助けてくれるので問題ない。」など、人への親しみやすさで言語面をカバーできている部分もある。

日本ではビジット・ジャパン・キャンペーン⁽³⁸⁾や円安が追い風となり急速にインバウンドが増えているが、増加のスピードに受け入れ側が追いついていないのかどうか問題視されている。たとえば通訳案内士の不足や、東京における宿泊施設の収容力の問題が指摘されている。くわえて、日本の旅行業法には日本の消費者保護を前提としているため海外からの旅行者に対して日本国内の手配をするオペレーターには規制がなく、中には悪質な業者がいるという指摘もある。さらに現在のインバウンドは地方分散化が進んでおらず、東京都や大阪府、京都府などのメジャーな観光地に外国人観光客が集中している。だからこそ、増加するインバウンドを地方にどれだけ分散できるかが非常に重要な課題となっている。実際に都道府県別に訪問率として、最も多い東京都(48.2%)をはじめ、大阪府(41.9%)、千葉県(40.1%)、京都府(30.4%)、神奈川県(11.0%)、福岡県(10.5%)、愛知県(10.3%)、北海道(10.2%)の8都道府県しかないことがわかる。

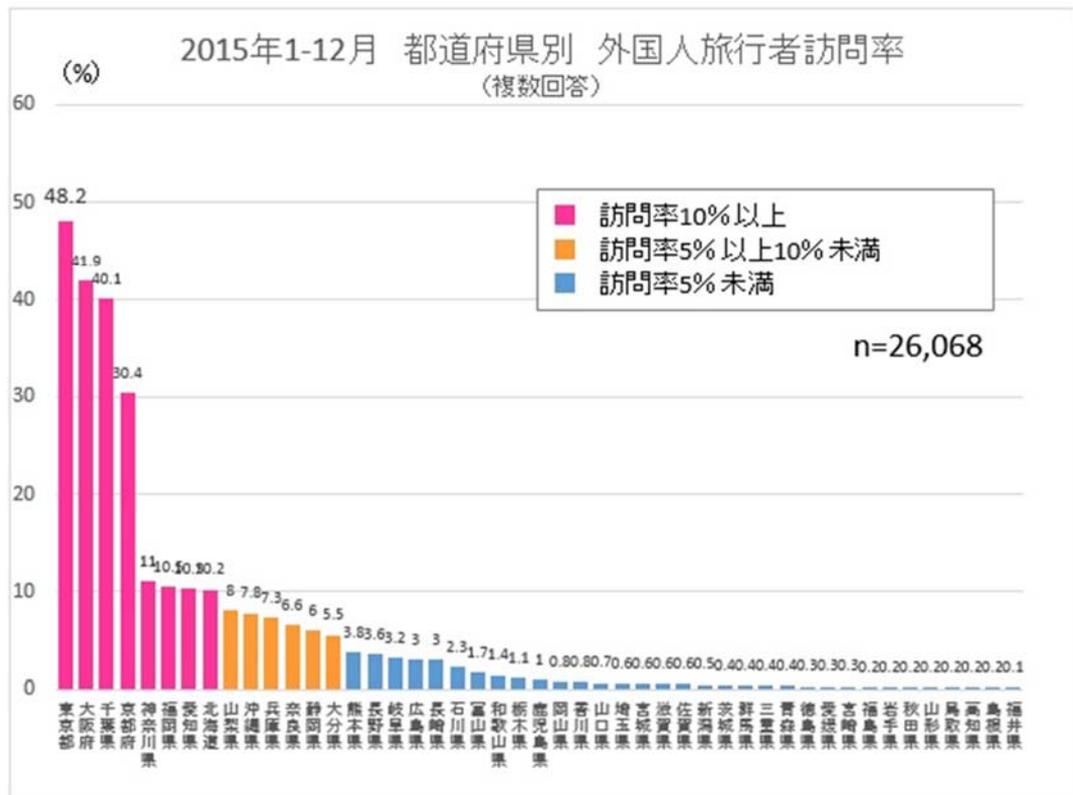


図 1 1 2015 年 1-12 月都道府県別 外国人旅行者訪問率 (複数回答)
(HOME's PRESS ウェブページ⁽³⁹⁾より引用)

訪問率1位である東京都に接する埼玉県は0.6%となっており、同じ関東圏であっても極端な差が生じている現状もあり、47都道府県中23県については訪問率が1%未満となっている。東京を出発して、箱根、富士山を經由、名古屋・京都・大阪といった3大都市圏と一部の観光地を周るという、いわゆる「ゴールデンルート」にとどまっているのが実態である⁽⁴⁰⁾。また、いわゆる観光地と呼ばれているところでもインバウンドが上手くいっている地域とそうでない地域の差が激しい。観光の人気スポットである沖縄県では台湾や香港などを中心に年間167万人もの外国人観光客が沖縄へきているが、ホテルは観光客のうち7割が船中泊であるためなかなか恩恵は受けづらいという。また、海外の観光客は複数の代理店を通してホテルの予約を取るため、代理店を経由するたびに手数料を差し引かれる。そういった現状からなかなか観光業を営む側も、インバウンド観光による外国人観光客の恩恵を受けられるわけではない。さらに、観光業に従事する労働者の75%は非正規雇用という正社員が圧倒的に少ないというのも大きな課題である。その背景には、宿泊施設などの値下げ競争が大きく関わっている。現在ホテル以外にもゲストハウスやコンドミニアムなど宿泊施設の選択肢が増えた。そして、今までは旅行業者に手配を依頼していた部分もインターネットを通じて宿泊施設、交通手段など自分たちで手配をする人が多くなってきた。その中で、いかに他社よりも多くの客を呼び込むかという価格競争が起きている。そうすると、従業員を安い給料で雇わなくてはならないことになり、従業員の不満が大きくなるという悪循環が起きている。あるホテルの勤務シフト通りに、朝4時から働く日もあれば夕方からの日もあるという。休みが週末ではなく、不規則なことが人気の低迷を呼び、ホテルの場合耐震基準に対応するための費用負担も重く、後継者不足も重なって同業者のなかには廃業を考える経営者もいるという。日本が観光立国となるためには、光業で働く人たちが夢と希望を持てるように変わらなければならない。

また、日本のインバウンド観光について東徹氏⁽⁴¹⁾は、以下のように述べている。

「日本に2000万人の外国人が来て良かった」ではなく、「日本に来た2000万人の外国人が『日本に来て良かった』と、日本に良い印象を持って帰国してもらいたい」のです。「日本にまた来たい」と思ってもらいたいのはもちろんですが、「日本に住んでみたい」「日本企業で働きたい」「日本に留学したい」「日本製品を買いたい」と思ってもらえるきっかけになるような観光が期待されます。観光はいわば“日本ブランド”にとって重要なコミュニケーション・ツールなのです。と述べている。

このように、私たちは観光客の目標数を掲げてはいるけれども、それがなぜその数字でなければならないのかが不明である。たとえば2020年までに2015年目標、2000万人の2倍である4000万人の訪日外国人旅行者の数を目標としているが、なぜ4000万人でなくてはならないのかというのはあまり知られていない。経済成長を進めることも大事であるが、何よりも対価を払う観光客が満足して帰っていくことが、何よりも大事であるはずである。また、観光業で働く人々にも、目指すべき方向性の理解を促す必要がある。

では、実際に現在外国人労働者が日本で働いている事例にはどのようなものがあり、彼らはどのような活躍をしているのであろうか。次節では、観光業で働く外国人労働者の事例を通して上記について述べたい。

3. 外国人労働者受け入れた観光業の事例

本節では、外国人を従業員という立場で雇用し、共に日本の観光を楽しんでもらおう、「日本に来て良かった」と外国人観光客が日本を魅力に感じてほしいという思いで活動する観光業者、自治体がある。その取り組みから外国人労働者の雇用の可能性・必要性について考える。

(1) 宿泊施設一星野リゾートの事例

各地で高級感のある温泉旅館やリゾート施設を運営する星野リゾートは、外国人と一体となって世界に通用する事業や組織の仕組みを作りだそうとしている。その外国人というのは、小浜島の宿泊施設では台湾から採用した劉さんであり、レストラン部門のマネージャーを務めている。2013年から台湾での採用活動をはじめ、中国や台湾からの観光客に対応だけでなく、日本人の社員と同じようにOJTを受けて現在の職についているという。台湾人を採用したきっかけは、小浜島の宿泊施設の運営を受託したことであった。施設の再生には、約200人のスタッフをまとめる中核社員が欠かせなかったが、沖縄本島の先の石垣島からさらに船で移動しなければならない小浜島は人材を集めるのが難しい場所であった。そこで、地理的に近い台湾の大学に求人広告を出し、採用活動を行った。台湾人のスタッフからのアイデアで、日本人のスタッフでは当たり前だと思い込んでいた小浜島の魅力に気づかされるが増えたという。たとえば、レストラン部門のマネージャーは見た目が鮮やかな小浜島の花に注目し、レストランを訪れた客に数種類の花の香りを嗅いでもらい、気に入った花に合わせたワインを勧めるというサービスを生み出した。他にも島の神話になぞらえたイベントを企画した別の台湾人のスタッフもいる。いずれも、異なる視点や文化的背景をもつ人材が加わることで引き出すことができた小浜島の魅力であった。星野リゾート代表の星野佳路氏は、観光産業について以下のように述べている。

「観光は地域ブランド構築とか言われているが、ものすごいコミュニケーション力を持っています。観光がブランド化するのではなく、観光がコミュニケーションツールとなって、日本ブランドが確立され、構築される。そういう意味では、ただ旅行に来て良かったねではなくて、その人たちが自分の国に帰っても、日本製品に特設の思い入れを持ったり、また日本に行きたいとか、日本企業で働きたいとか、日本に留学したいと思ったり、とか。観光は、経済効果だけではなく、大きな波及力を持っています。日本を愛してくれる大きなきっかけになるということです」⁽⁴²⁾。観光産業全体を見据えて、外国人観光客に寄り添った姿勢をとっている星野氏の思いが星野リゾートのサービスの向上や従業員に対する姿勢につながっているのではないであろうか。

(2) 温泉施設

1) 地方・別府市の事例

外国人旅行者が訪日前に期待していたことの1つに、温泉を挙げる人は多い⁽⁴³⁾。その温泉地として有名なのが、大分県にある別府である。かつて1970年代から80年代には、地方の温泉旅館は豪華な空間と団体旅行が主流で、それに見合った施設が多く作られた。しかし1980年代から2000年代の20年間に顧客のニーズは「癒しと個の空間」へと変化した。⁽⁴⁴⁾これに対応したのが、大分県の湯布院などだ。木造風の落ち着いた瀟洒（しょうしゃ）な宿で、客室数は20室から40室程度、値段が少々高くても都会人が好む田舎を地域全体で演出し、日本の個人客の心をつかむものであった。それに対して、韓国人をターゲットにした別府の旅館やホテルは「団体客」と「ゴルフ」をキーワードに、誘致を進めてきた。別府の温泉旅館は、不況期には観光客の減少や競争激化から単価の下落で経営が行き詰まる例がみられた。

また増加するインバウンド観光客に対応するために、別府市の地域資源である留学生の魅力を仰ぐ場が増えている。マストツーリズムの活動において、留学生を含む学生が地域資源として観光客の受け入れに携わっている。国際クルーズ船の誘致においては、ボランティア組織である別府観光客案内所が観光客の受け入れをサポートしていることから、マストツーリズムの活動においてインバウンド観光振興下で外国人観光客の受け入れの仕組みづくりが必要となっている。その対応策として、留学生が国外とのネットワークや多言語運用能力を活かした地域の国際資源として観光振興に活かされていることが明らかになった。観光課によると、国際観光船協議会⁽⁴⁵⁾やコンベンション振興協議会で学生の活用が提案され、文化国際課による地域住民と留学生との交流活動で築かれてきたネットワークを活かし、活動が進められてきた。このような留学生が留学先の企業や自治体で働き、観光業を支える存在となってくれるようになれば、地域活性にもつながるのではないだろうか。また、その留学生が縁となって口コミが広がり、再度観光客が訪れることとなれば、留学生にとってもうれしいことであろう。地域の特性を活かした外国人の活用をほかの地域に活かす際にとっても参考になる事例だと筆者は考える。

2) 都市部・大江戸温泉の事例

“江戸の町にタイムトリップ”を合言葉に2003年東京お台場にデビューした温泉テーマパーク「大江戸温泉物語」は、日本的な雰囲気を中心に前面に出した施設とあって、年間を通じて外国人客の利用も少なくない。建物に入ると畳の空間が広がり、館内では好みの浴衣を着てはだしで過ごす。温泉や足湯などの施設や中央に火の見やぐらを置き、江戸の町を再現したスペースには甘味処や居酒屋、土産物店、縁日の屋台までずらりと並んでおり、お祭りのような華やかな雰囲気が漂っている。遠くまで行かなくても都会で気軽に温泉と日本文化が体験できる施設として大江戸温泉物語の知名度は海外にも浸透してきている。その一方で入浴施設という性格上、習慣の違いから来るトラブルもあるのが現実だ。そこで、大江戸温泉物語では外国人客に対してマナーを周知させるとともに、外国語による過剰な

案内を避けて日本らしさを楽しんでもらうための工夫をしているという。同施設ではオープン前から外国人観光客へのアピールを積極的に行っている。オープンから1年後の2003年にインバウンドへの取り組みを本格化したが、開業準備の段階からインバウンドマーケットのアプローチは始まっていた。大江戸温泉物語の古山律子広報室長によると、「オープン時には日本人のお客様が大量来たとしても、それが下降線になったときにどうやって底上げを図るのか。（中略）海外の旅行会社に向けて開業の告知をしたり、上海や台北でのトラベルマートにブース出展して、東京の中心お台場に日帰り温泉施設ができることをアピールしました。」⁽⁴⁶⁾という。当初見込んでいたインバウンドの利用客全体に占める割合は2割ほどだったが、開業して3年目以降は外国人客の利用も安定して推移するようになり、東日本大震災前のピーク時には3割近くにまで上ることもあったという。⁴⁷実際に訪れている外国人客は国・地域別に見てみると、韓国、台湾、中国をはじめ、ロシア、欧米などとなっている。館内の表示は日本語、英語、中国語、韓国語の4か国語表示を基本としているが、日英2か国語表示にして、一目でわかるピクトグラムを添えて日本的な雰囲気や損なわないための配慮もしている。また、英語を話す社員をはじめ、中国人や韓国人の契約社員、アルバイトをフロントや脱衣所など接客部門に配置している。「おもてなし」をモットーにしているため、できるだけ「人による案内」を基本とし、外国人客も多少言葉がわからなくても浴衣を着て記念写真を撮るなど積極的に楽しもうという姿勢が多くみられる。また日本人があまり土産物を買わなくなっていることから、外国人の購買意欲も期待されている。人気のある浴衣やTシャツ、小物雑貨だけでなく、和のテイストのスイーツなどの売れ筋などの強化も重要なポイントとなる。大江戸温泉物語も普段から海外セールスのスタッフ、海外メディアとの連携をはかってきた経験から、地道に海外戦略を行ってきた事例の1つだ。このように日本らしさを失わないために過剰な多言語での案内を避けて、言葉の通じる外国人を雇用する手法を取り入れる際に参考になる事例であろう。

(3)リゾート施設一地方・北海道ニセコ町の事例

北海道の新千歳空港から電車またはバスで2時間半くらいのところに、ニセコ町というところがある。もともと道内屈指のスキーリゾートとして栄えてきており、ニセコ町内には、「ニセコ観光園」というリゾート施設が存在している。冬場はスキー、夏場はテニス、乗馬、釣りが人気を集め、避暑地としても利用されている。そして羊蹄山に代表される抜群の景色と地域で栽培される野菜、湯量の豊富な温泉といった観光要素が満載なこの地に目をつけたのが外国人であった。外国人の内訳は香港、台湾、中国といった中国系だけでなく、オーストラリアやアメリカにも人気である。2014年度に国から認定され、発足後はコンテンツのブラッシュアップと国内外の垣根を越えてより多様な国々からの来訪を促進するための様々な取り組みを実施している。各地域との連携を強め、宿泊客数や消費額といった観光地のマネジメントを行い、データの収集・公開を行っている。また、地域資源のガイドや体験インストラクターなどの人材育成にも注力している。そして、日本で初め

て観光協会を株式化し、ニセコリゾート協会となった現在ではニセコの魅力を伝える商品開発を中心に事業を展開し、まちづくりのサポートも行っている。株式化したことで意思決定のスピードも上がり、さらにラジオ運営、インターネット配信で世界にも観光情報を流している。このように株式化して意見を取り入れやすくしたことの恩恵として、グローバルに対応するために5人の外国人スタッフが在籍している。ニセコ町役場商工観光課のポール・ハガード氏もその1人である。ニュージーランド出身の彼はニセコエリアにおける観光事業者や労働者の窓口も務め、行政との橋渡しも担っている。ハガード氏は、「観光分野において、諸外国は日本より先を歩んでいる。外の人の目線で見えない、しかしニセコらしいメソッドを構築していきたい」と述べている⁽⁴⁸⁾。また、ハガード氏はニセコで働く外国人を対象にした研修も行っており、研修ではニセコの観光情報から生活上の注意点、さらには雪道での運転講習も警察と連携し、数日かけて行っている。このように外国人からの視点でしか考えられないような優位性を持つことで、他のリゾート施設にはないサービスができる、そして人を呼び寄せることができることが大きな強みであろう。また、自治体国際化協会（クレア）⁽⁴⁹⁾に所属している国際交流員が4人在籍している。スイスやイギリス、韓国、中国から派遣されている国際交流員は、自国へのニセコエリアの観光情報を定期的に発信するのが役目だ。実際に中国人交流員は、「自国の人間がニセコの自然環境を知ればもっと訪れる意図が増える。それほど魅力的」⁵⁰というように、海外からの人材との連携によりPRの強化、販促物の多言語化を行っている。そして実際に定住する外国人も増えており、2005年にはニセコ町に住む外国人はわずかに10名、町全体の人口4669人のうちわずか0.2%だったのが、2015年6月時点では107名と約10倍に増加し、全体人口4886人に占める割合は2.2%に及んでいる。さらに、ニセコ町は高い出生率をこの事例のように、自治体や協会との連携、そして海外人材の活用を行うなどの努力によって地方への観光事業も伸ばせる可能性は多いにあるであろう。

4. 外国人労働者と観光業の可能性・必要性についての考察

3節の事例を通して、宿泊施設、温泉施設、リゾート施設の事例から今後外国人労働者を観光業に雇用するメリットや参考となる事例を提示した。では、この事例を述べたうえで、外国人労働者が観光業に従事する可能性や必要性は実際のところ増えるのだろうか。それをおもてなし研修と接客業に関するアンケートから考えていきたい。

(1) 「おもてなし」と観光大使

「おもてなし」が2020年の東京オリンピック招致でアピールされたが、この「おもてなし」は、私たちの生活にはすでに当たりまえとなっていて、なかなか外国人が日本の「おもてなし」を身に着けるのは難しいのではないかと、という声もある。しかし、その「おもてなし」文化を日本人でなければ身につけられないというのはその文化を後代に引き継げなくなってしまうかもしれないし、それを私たちが発信しなければ外国人には伝えることができない。そこで、「おもてなし」の魅力を伝えようと日本で働く外国人に対しておも

てなし研修を行っている企業がある。総合人材サービスを提供するヒューマンリソシア(株)⁽⁵¹⁾では、外国人ビジネスパーソン向けにオリジナル研修プログラム「おもてなし研修」の販売を行っている。研修は2014年からはじまり、需要が急増するグローバル人材の採用や紹介事業をすることやクライアント企業と接するなかで、グローバル人材の定着率を高め、グローバル化を促進するためには採用だけでなく教育での支援も必要性を感じたという。教育面での課題の一つが「日本のビジネスパーソンが当たり前を持つ意識＝(イコール)おもてなしの欠如」ととらえ、高利益・高付加価値を生み日本の高度成長を支える基盤となった日本のビジネスマインドともいえる非常に重要なビジネススキルととらえている。研修の特長として3つをあげている⁽⁵²⁾。

特長1 外国人でも体系的に論理的に理解できる「マインド」

特長2 理論+実践

特長3 カスタマイズ型

特長1では、「おもてなし」を日本の歴史・文化・教育・経済の4つの視点から捉えることから始め、ディスカッションや企業事例を盛り込むことで外国人でもわかりやすいカリキュラムにしている。特長2では、理論と実践を組み合わせた研修で理論を学んだ後、現場で実際に「おもてなし」を体感したり、見学したりする。理論だけではない「おもてなしされる感動」を体感することで、顧客に与える影響や売り上げに及ぼす効果への期待感を実感できる。そして特長3では、クライアントの現状課題はもちろん、文化や企業風土を理解したうえでクライアントごとに異なる研修プログラムを開発している。韓国のユーロインダストリー社を対象にすでに実施した研修後のアンケートでは、研修の内容が自分の仕事に役立つと思うか尋ねた質問では、「そう思う」と回答した受講者が75%で、「ややそう思う」と合わせると100%と評価が高かったことも、カスタマイズ型によるものが大きいという。⁽⁵³⁾その研修の内容は以下の通りである。

	時間	場所	内容
7月 28日 (月)	14:00~16:00	カシー タ	おもてなし講義Ⅰ（おもてなしを、企業事例・構造・日常生活などを通して体系的に学ぶ）
	16:00~		カシータ創業者による講演
	17:00~20:30		カシータ実践研修（おもてなしサービスを体験。スタッフに接遇について質問）
7月 29日 (火)	10:00~12:00	新宿	おもてなし講義Ⅱ（接客ロールプレイングを通して学ぶ）
	13:30~15:00	新宿	老舗百貨店にて、スタッフの接客接遇体験・百貨店のディスプレイ見学
	16:00~18:00	新宿	おもてなし講義Ⅲ（生涯顧客化の仕組み）
7月 30日 (水)	10:00~12:00	表参道	MKタクシーによる講演（ドライバー一人一人に浸透させた「OMOTNEASHI」教育について、動画と研修講義で学ぶ）
	14:00~17:20		アパレル店舗5カ所をスタンプラリー形式周り接客接遇を体験
7月 31日 (木)	10:30~11:30	八芳園	回遊型の日本庭園について学習・見学
	11:30~12:00		茶道について学習・体験
	12:00~14:00		和の食事をとりながら「<おもてなし>サービス」をとり、「おもてなしとプライダル」についての講義
	14:00~16:00		<おもてなし>Ⅳ（3日間の研修のフィードバックと今後の行動計画）

図12 「おもてなし研修」の内容
(ヒューマンリソース(株) News Release⁽⁵⁴⁾より引用)

また、同社では日本国内外の外国人求人サイトである YOLO-JAPAN というサービスも行っている。YOLO-JAPAN では、外国人にレストランやアミューズメント施設に関してモニターをする仕事やオンラインサーベイ・リアルサーベイの仕事、そしてフルタイム・パートタイムの仕事や大学生・専門学校生の就職支援、税金の手続きの手伝いと幅広く外国人が働くサポートを行っている。実際に YOLO-JAPAN の facebook ページでは、2万3000人を超えるいいね！が押されており、認知度はある程度高いように思われる。そのページの投稿欄には、フルタイム・パートタイムの仕事として IT エンジニア、デザイナー、ホテルスタッフ、モバイルショップの店員、レストランの店員、会計、ゲームクリエイター、通訳、英語の教師など具体的な職業名が記載されている。



図 1 3 YOLO-JAPAN の Facebook ページ
(YOLO-JAPAN Facebook ページより引用)

仕事内容は別途ウェブサイトがあり、形態としてはアルバイト・パート情報を掲載するサイトのような形態である。このサイトにはホテル誘致の法人営業、日本語の不得意な外国人旅行者との間に入って通訳サポートをするカスタマーサポートの仕事、大阪市や大阪観光局と連携し、ループバスの運行をはじめとした多彩なインバウンド立案をする法人で SNS 広報をする Web マーケティングなど外国人の強みを生かした求人がアルバイトから正社員まで様々な形態で掲載されている。

そして、一般的な考え方からすれば、観光産業にかかわる人々が日本の魅力を一番に伝えられていると思われがちだが、観光地に関しても実をいえば、日本人の思う観光地と外国人旅行者の観光地の人気が大きく違うこともある。トリップアドバイザーという旅行業者の「外国人が選んだ日本観光地ランキング TOP30」⁽⁵⁵⁾によれば、30 位以内に京都の寺院や広島原爆資料館などお馴染みの観光地が並ぶ中で、日本人にとってはあまり関心がない、あるいは名前すら知らない施設のいくつかがランクインされている。たとえば、サムライ剣舞シアター (5 位)、アキバフクロウ (9 位)、大本山大聖院 (19 位)、弥山 (24 位)、サムライミュージアム (27 位)、ギア専用劇場 (29 位) など私たちになじみのない観光地が 30 位以内にランクインしている。以前から人気のある「富士山」や「芸者」はどちらかという和西欧人が思い描いた日本である。しかし、日本を訪れる観光客はアジア人が多く西欧人とはまた違う視点で日本を評価しているのだ。これは、アジアの国々の人にとって日本はアジア地域一番の「先進国」であるがゆえに多くの若者は生まれたときから多くの日本の製品に接し、慣れ親しんできている。したがって、日本の最先端のテクノロジーに対する憧れも彼らが日本を旅行する目的となっているのではないだろうか。牧野

(2015) はこのような外国人旅行者に対して以下のように述べている。

こうした視点から日本を旅する訪日外国人客は、今後も日本のさまざまな場所に新たな日本を発見し続けることでしょう。それは日本人の感覚とはおそらくだいぶ異なるものかもしれません。しかし、彼らのそうした感性がまた「日本再発見」となり、日本の観光地を拡大してくれることにつながります。日本の国内を自由に歩き回っていただき、日本のありのままの姿を体感し、その感想を従来のような旅行メディアだけでない、SNS やフェイスブックなどのさまざまな自己表現手段を用いて世界中に広めていただければ、それこそが抜群の「日本観光大使」の役割をしてくれることとなります。

このように、私たちになじみのない観光地が世界に広がることで人口の少ない地方にも観光客が訪れる可能性が高くなる。これは地方の過疎化を食い止める一助となるかもしれない。そして、その地域の魅力を外国人に伝えていくには多言語でインターネットなどを使い、情報発信できる人が必要ではないだろうか。

(2) 異文化教育の必要性・可能性

この節では日本で働く外国人労働者が日本の観光業で働くメリット・必要性について述べる。

語学学習ソフト「Rosetta Stone (R)」の販売を行うロゼッタストーン・ジャパン (株) は、東京都内で小売りや飲食店などで接客を要するサービス業に携わる 20 歳以上の男女 500 人以上を対象に、外国語での接客に関する調査を実施した。その調査結果が、以下の通りである。(一部抜粋)⁽⁵⁶⁾

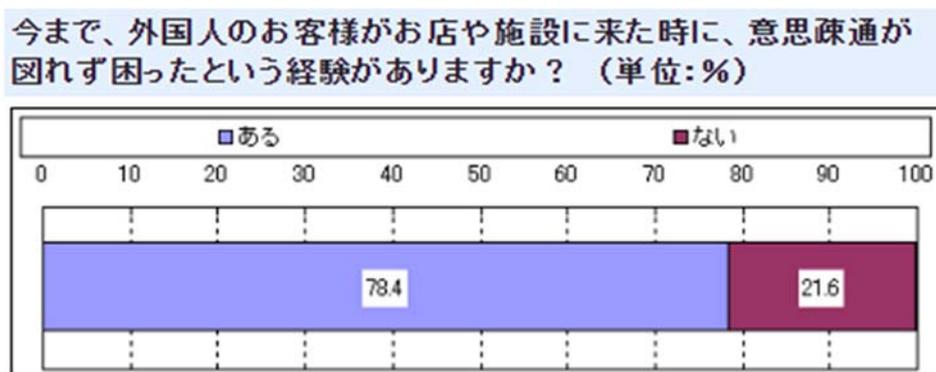


図 1 4 今まで、外国人のお客様がお店や施設に来た時に、意思疎通が図れず困ったという経験がありますか？ (単位: %) (Rosetta Stone 調査結果⁽⁵⁷⁾より引用)

図 14 では、意思疎通が取れずに困ったという店員が 79.4% と非常に高い割合となっている。実際に約 80% の店員が経験しているということは、それだけ外国人観光客の利用が多いといえるだろう。そして、次の図 15、図 16 では外国語でのコミュニケーションの必要性を表している。

“外国語ができれば、もっと売上を伸ばせるかもしれない”と思った経験はありますか？（単位：％）

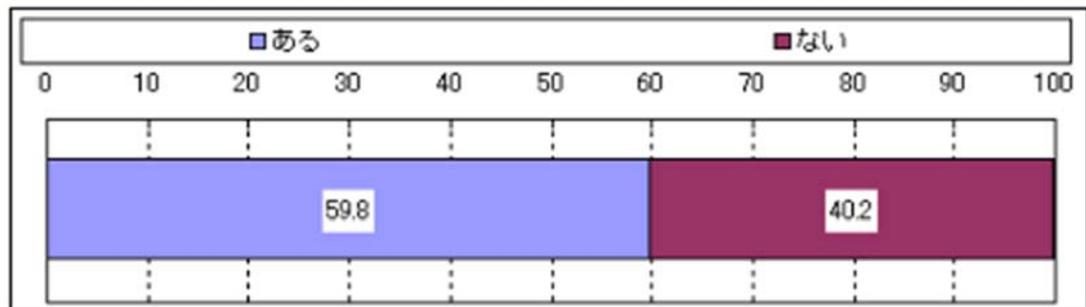


図1 5 “外国語ができれば、もっと売上を伸ばせるかもしれない”と思った経験はありますか？（単位：％）（Rosetta Stone 調査結果⁽⁵⁸⁾より引用。）

接客業において、外国語の習得は必要だと思いますか？（単位：％）

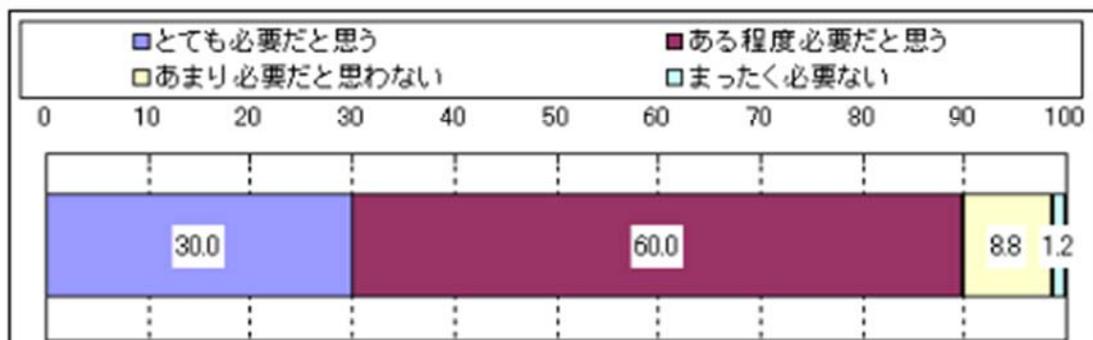


図1 6 接客業において、外国語の習得は必要だと思いますか？（単位：％）（Rosetta Stone 調査結果⁽⁵⁹⁾より引用。）

あなたの勤務先で行っている外国人観光客に対する取り組みを全てお選びください（単位：%）

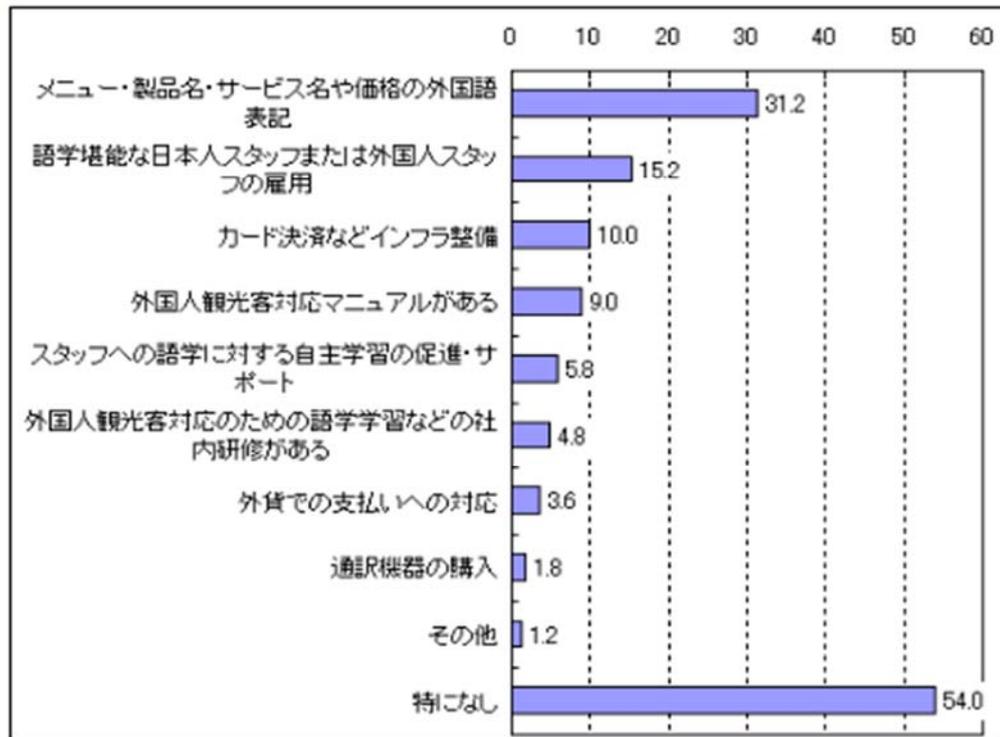


図 17 あなたの勤務先で行っている外国人観光客に対する取り組みを全てお選びください（単位：%）（Rosetta Stone 調査結果⁽⁶⁰⁾より引用。）

図 15 の売り上げを伸ばせると思うかという問いに対して、はいと答えた人が 58.8%、ないと答えた人が 40.2%という結果となった。はいと答えた人は約 6 割で、売り上げを伸ばすということにも外国語の習得が関わっているのではないかということを考察できる。また、図 16 の接客業において外国語の習得が必要だと思うかという問いに対して、とても必要だと思うが 30.0%、ある程度必要だと思うが 60.0%と合わせて 90.0%という結果となった。これはたとえ売り上げに貢献しなくても、外国語の習得は仕事そのものであるコミュニケーションを取る上で必要なことは明らかである。その一方で、図 17 の勤務先で行っている外国人観光客に対する取り組みの中で、特になしと答えたのは 54.0%と半分以上が特に対策をしていないことが見受けられた。外国人観光客に対する調査では、メニュー・製品名・サービス名や価格だけでなく、看板などにも英語表記をしてほしいという声が多く上がっている⁽⁶¹⁾。たしかに、語学ができなくてもメニューや製品名、サービス名や価格が外国語表記されていたらより外国人にとっては親しみを感じるに違いない。しかし、その一方で図 17 の取り組みの 2 番目として挙げられている語学堪能な日本人スタッフまたは外国人スタッフの雇用は 15.2%と大きく下がっており、人材確保の難しさを表しているともいえる。

外国人のお客様がお店や施設に来た時に、どのように対応しますか？（単位：%）

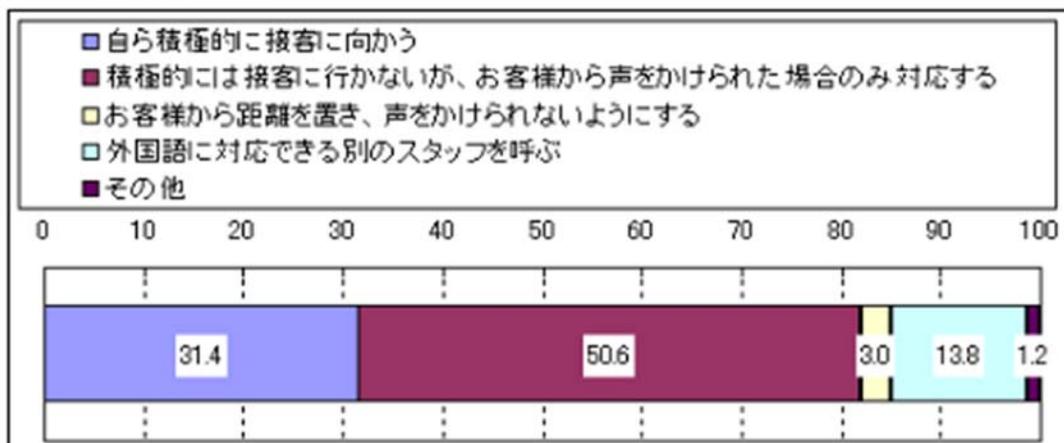


図 1 8 外国人のお客様がお店や施設に来た時に、
 どのように対応しますか？（単位：%）
 （Rosetta Stone 調査結果⁽⁶²⁾より引用。）

一方で、図 18 の外国人のお客様がお店や施設に来た時の対応では、自ら積極的に接客に向かうが 31.4%、積極的には接客に行かないが、お客様から声をかけられた場合のみに対応するが 50.6%と全体的に見たら接客に向かう店員は多い。しかし、積極的には接客に行かないが、お客様から声をかけられた場合のみに対応するという 50.6%の店員が日本人と外国人で対応の差があるとしたら、その店員には外国人に対する接客の研修が必要となるのではないだろうか。この接客の研修も、外国人労働者を受け入れることによって従業員のスキルアップが望めるだろう。他人のフリ見て我がフリ直せと言われるように、たとえば外国人従業員と日本人の従業員がペアとなってお互いの接客の指導をすることで、外国人従業員としては日本ならではのおもてなし文化、言葉遣い、立ち振る舞いなども形から入ることができるのではないか。そして、日本人従業員としては外国人従業員に見てもらうことで、外国人のお客様相手に自分の語学レベルでどれくらい内容が伝えられるのか、そして相手がどのように接客に対して思うのか、日本では正しいとされているマナーも、国別にはなるが外国ではどのように思っているのかなどいろいろと学ぶことも多いだろう。これは、留学をしてお互いの文化について学ぶような感覚と似ているが、実際に話してみる、お互いの意見をぶつけてみる経験が観光業で働く人たちには必要なことではないだろうか。

第4章 結論

これまで外国人労働者の現状や課題から、彼らの観光業の雇用活用について主に事例を通して述べてきた。外国人労働者を受け入れるということは、国際的な労働移動を受け入れているということである。その移動において需要と供給双方の間には言語的、文化的、距離的、制度的なギャップが生じているため、海外経験のない外国人がこのギャップを自ら埋めていくことは簡単なことではない。同様に、海外進出経験がなく、外国語を知らない企業担当者が外国人の採用面接、さらには採用後のトラブル処理を行うことも困難である。したがって、そのギャップを首尾よく埋めていく「調整事業者」の存在が不可欠となってくるということは言うまでもない。その事業者を企業に委ねるばかりではなく、行政とともに「調整事業者」の選定・管理を行っていくことが今後外国人労働者を受け入れるうえで重要となるであろう。また、制度面の課題や不法労働者の課題からも外国人労働者に適切な価格で雇用することは前提としなければならないだろう。

そして、観光業に外国人労働者を受け入れる上で日本人も外国人労働者も大事なのはお互いへの尊重ではないだろうか。これまでの外国人労働者の変遷や課題を述べてきたうえで外国人労働者が日本にきて困ったこととして1位にあげられていたのが「差別感」である。一度「差別感」を抱いてしまったら、後からなかなか最初に日本に抱いていた憧れや期待感を取り戻すことは難しいだろう。彼らにそんな感情を与えてしまっているのは私たち日本人であるし、そのような態度をとってきた歴史があるから外国人が「差別感」を抱いてしまう。だからこそ、お互いを尊重し、信頼関係を築きあげていくことが今後どのような外国人労働者を受け入れる場合でも重要となるであろう。信頼関係を生み出す方法として、1つは第3章で扱った研修の実施が挙げられるのではないだろうか。おもてなし研修などで日本人の価値観を知ることは外国人にとって大きな発見となり、「差別感」を減らす経験ともなると考えられる。今回は外国人労働者に焦点をあて論文を執筆したが、日本人も外国人労働者と同じ職場と働くとなれば、そして市民として暮らす上で様々なシチュエーションで外国人と関わる機会は多くなる。その時に柔軟に対応できる力を身に着けることも必要となれば、自分から積極的に外国人と関わる方法を見つけていくのも重要となるだろう。

3章での事例にもあるように、外国人へのサービスの需要は多くあるし、今後ますます増加することが見込まれる。外国人が日本に住むというだけで衣食住ビジネスの新たな可能性がある。そして、同じ言葉や文化をわかる存在は外国人にとっては大きな存在ということ、そして外国人だからこそ思いつく価値観の重要性が3章の事例を通して明らかになった。大江戸温泉物語の看板ばかりに頼らず、接客に力を入れることで集客が伸びた事例や、別府市での留学生が観光客の受け入れに携わっていること、星野リゾートや北海道のニセコ町のように外国人がホテル・リゾート施設の提案やそこで働く人材育成をするから

こそ、外国人観光客・外国人居住者が増えて、地方でも賑わっているという事例を通して、私たちが今の時代を考え、どのようなサービスをしたら相手が満足するのかを考えるのがどのビジネスでも大事なことがよくわかる。だからこそ、私たちが柔軟な考え方で人を巻き込む存在になることも重要であろう。

観光業という産業の大きな特徴は接客があるということだと思う。その接客を通して外国人労働者と日本人お互いが目を合わせ、言葉を交わし、時には表情で相手の気持ちを読みとることはお互いの存在を理解する上で必要であり、受け入れの増加は可能だと考える。こうした人とのコミュニケーションが人の和をつないでいくことを望み、結びとしたい。

注

(1)外国人旅行者が観光案内所に期待する情報、サービス等について、(1)外国人観光案内所を訪問した外国人旅行者、(2)外国人観光案内所を訪問しなかった旅行者を対象に、調査票を用いた聞き取り調査により実施した。

観光庁外国人観光案内所を訪問した外国人旅行者アンケート調査結果

<http://www.mlit.go.jp/common/000190659.pdf#search=%27%E6%97%85%E8%A1%8C%E4%B8%AD+%E5%9B%B0%E3%81%A3%E3%81%9F%E3%81%93%E3%81%A8+%E5%A4%96%E5%9B%BD%E4%BA%BA%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%AE%A2%27> (2016/12/31 参照)

より。

(2)経済産業省ウェブサイト

<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/keizaisaisei/bunka/koyou/dai4/siryou5.pdf#search=%27%E5%A4%96%E5%9B%BD%E4%BA%BA%E4%BA%BA%E6%9D%90%E3%81%AE%E6%B4%BB%E8%BA%8D%E6%8E%A8%E9%80%B2%E3%81%AB%E3%82%88%E3%82%8B%E4%BC%81%E6%A5%AD%E3%81%AE%E7%AB%B6%E4%BA%89%E5%8A%9B%E5%BC%B7%E5%8C%96%27> (2016/12/7 参照) より。

(3)厚生労働省の「外国人雇用状況報告」(各年6月1日現在)及び「外国人雇用状況の届出状況について」(2015年10月現在)を資料として作成。

<http://www2.ttcn.ne.jp/honkawa/3820.html> (2016/11/30 参照) より。

(4)日経ビジネス 移民ノミクス p25

(5)厚生労働省のウェブサイト

<http://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-11655000-Shokugyouanteikyokuhakenyukiroudoutaisakubu-Gaikokujinkoyoutaisakuka/0000110233.pdf> (2016/11/25 参照) より。

(6)厚生労働省のウェブサイト

http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/gaikokujin/gaikokujin16/category_j.html (2016/12/20 参照) より。

(7)平成21年5月29日高度人材受入推進会議報告書より。

(8)前脚注(4)

(9)「日系人」は海外にいる日本人移民として長く語られてきた。しかし1990年の「出入国管理法及び難民認定法」の改正・施行語に日本にきた「日系人」を論じる研究のなかでは、論者の多くが「日系人」というひとつの集団絵的カテゴリーがいかにして存在し得るのかという論点は見出だすことはできない。(石田2009:1)

(10)駒井(1999)は新来外国人の流入を3つの時期に区分して議論している。(「1990年代日本における入国管理政策と非行性の流出」より。)

<file:///C:/Users/charo/Downloads/KJ00000198536.pdf> (2016/12/19 参照) より。

(11)外務省ウェブサイト

<http://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/nanmin/main3.html> (2017/1/10 参照) より。

(12)日系人1・2世まで定住を認めていたものを日系人3世からも定住を認めるようにした。

(13)高度人材ポイント制による出入国管理上の優遇制度

http://www.immi-moj.go.jp/newimmiaact_3/system/index.html (2016/11/25 参照)より。

(14)移住労働者と連帯する全国ネットワーク事務局次長

(15)労働政策研究・研修機構『企業における高度外国人の受け入れと活用に関する調査』より引用。

(16)厚生労働省 一般職業紹介状況(平成28年10月分)について

<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000143607.html>(2016/11/25 参照)より。

- (17)労働者政策研究報告書 No.14 より。
- (18)独立行政法人 労働政策研究・研修機構 2004「外国人労働者問題の現状把握と今後の対応に関する研究」『労働政策研究報告書』14:1-171。
<http://www.jil.go.jp/institute/reports/2004/documents/014.pdf#search=%27%E5%A4%96%E5%9B%BD%E4%BA%BA%E5%8A%B4%E5%83%8D%E8%80%85+%E8%A6%B3%E5%85%89%27> (2016/12/31 参照) より。
- (19)技能実習生の法令の違反率は79.1%を占める。
 厚生労働省HP, 外国人技能実習生の実習実施期間に対する監督指導、送検の状況
<http://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/gaikokujin-kakuho/dl/2012.pdf> (2016/11/30 参照) より。
- (20) 第1部 アジアにおける外国人労働者受入れ制度の特徴と課題
http://www.jil.go.jp/institute/reports/2007/documents/081_01.pdf#search=%27%E3%82%A2%E3%82%B8%E3%82%A2+%E5%A4%96%E5%9B%BD%E4%BA%BA%E5%8A%B4%E5%83%8D%E8%80%85%27 (2016/12/10 参照) より。
- (21)独立行政法人 労働政策研究・研修機構「アジアにおける外国人労働者受け入れ制度と実態」より。
- (22)H-Rog 働きたい国アジアのトップはシンガポール
<http://hrog.net/201406066554.html> (2017/1/9 参照) より。
- (23)前掲注(17)
- (24)シンガポール首相ウェブサイトより[明石・鐘,2015:52]
- (25)前掲注(5)
- (26)国土交通省ウェブサイト「グローバル観光戦略」(2002年12月)
http://www.mlit.go.jp/kisha/kisha02/01/011224_3/011224_3.pdf#search=%27%E8%A6%B3%E5%85%89%E5%BA%81+%E3%83%AA%E3%83%BC%E3%83%87%E3%82%A3%E3%83%B3%E3%82%B0%E7%94%A3%E6%A5%AD%27 (2016/12/31 参照) より。
- (27)国土交通省ウェブサイト http://www.mlit.go.jp/kankocho/siryoutoukei/in_out.html
 (2016/12/30 参照) より。
- (28)前掲注(26)
- (29)前掲注(26)
- (30)日本政府観光局 国籍/国別訪日外客数(2003年～2006年)
http://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/since2003_tourists.pdf (2016/12/2 参照) より。
- (31)中国向けビザ今夏に緩和、観光庁、ロシアやインドにも。日本経済新聞ウェブサイト
http://www.nikkei.com/article/DGXLASFS13H40_T10C16A5PP8000/ (2016/11/29 参照) より。
- (32)外務省ウェブサイト http://www.mofa.go.jp/mofaj/press/release/press4_003740.html
 (2016/12/29 参照) より。
- (33)日本経済新聞 観光立国への挑戦(4)2014年12月25日 p29 朝刊より。
- (34)日本政府観光客(JINTO)世界各国、地域への訪問者数ランキング
http://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/visitor_statistics.html(2016/1/7 参照)より。
- (35)前掲注(1)
- (36)Test and Score Data Summary for the TOEFL iBT Tests ウェブサイト
https://www.ets.org/s/toefl/pdf/94227_unlweb.pdf (2017/1/7 参照) より。
- (37)前掲注(1)
- (38)海外の重点12地域(韓国・米国・中国・香港・台湾・ドイツ・フランス・イギリス・オーストラリア・カナダ・タイ・シンガポールを対象として、地方公共団体や民間企業など外客誘致に熱心に取り組む主体の外客誘致事業と国等の外客誘致事業が連携することにより、より高い誘客効果を期待して実施する事業。国土交通省のウェブサイト
https://www.tmlit.go.jp/kyushu/mail_magazine/pdf/test/070615/070615_01.pdf#search=%27%E3

[%83%93%E3%82%B8%E3%83%83%E3%83%88%E3%82%B8%E3%83%A3%E3%83%91%E3%83%B3%E3%82%AD%E3%83%A3%E3%83%B3%E3%83%9A%E3%83%BC%E3%83%B3%27](#) (2016/12/17 参照) より。

(39)HOME's PRESS ウェブサイト

http://www.homes.co.jp/cont/press/report/report_00148/ (2016/12/31 参照) より。

(40)前掲注(37)

(41) 東徹 (立教大学観光学部観光学科教授) 「質の高いインバウンド、そして地方創生につながるインバウンドを」より。(財界 2015 年 8 月 4 日刊行)

(42)外国人観光客増を図るだけでなく、肝心の内需振興を一星野リゾート代表・星野佳路の「観光立国の定義を今一度しっかりと」(財界 2015 年 8 月 4 日刊行)より。

(43)観光庁 訪日外国人の消費動向 訪日外国人消費動向調査結果及び分析 平成 28 年 1~3 月期報告書 図表 6-1 訪日前に期待していたこと(全国籍・地域、複数回答)で 5 位(35.5%)にランクインしている。<http://www.mlit.go.jp/common/001128501.pdf> (2016/12/18 参照)より。

(44)新田浩之 2005「別府 アジア客誘致で再生へ踏み出した温泉街」より。

(45)本協議会は別府国際観光港への国際観光船の誘致を促進することにより、大分県の観光の国際化を計るとともに諸外国との国際間の友好親善に寄与することを目的としています。別府市役所ウェブサイト <https://www.city.beppu.oita.jp/sangyou/kankou/detail9.html> (2016/12/28 参照)より。

(46)日本観光振興協会「日本の温泉文化をお台場で発信 入浴マナーの徹底でトラブル解消へ」p42-44

(47)前掲注(46)

(48)パウダースノーだけじゃない「世界が選ぶ」ニセコの取り組み p33

(49)地域経済の活性化や多文化共生、人材育成といったあらゆる課題において国際的な視野に立った戦略・事業運営が不可欠になりつつあり、こうした自治体の国際化を支援する団体。国際イベントの参加、人材交流の仕組みづくり、気になる海外事情のリサーチなど、自治体の国際化を多方面から支援している。クレアのウェブサイト

<http://www.clair.or.jp/j/clair/> (2016/12/29 参照)より。

(50)前掲注(49)

(51)ヒューマンリソシア(株) ウェブサイトより引用。

<http://resocia.jp/> (2016/12/25 参照)より。

(52)ヒューマングループ広報担当 News Release より抜粋。

Cc.tsukuba.ac.jp/network/access/index.php?statusCode=0&switch_url=https://wlan-auth1.cc.tsukuba.ac.jp/login.html&redirect=go.microsoft.com/fwlink/?LinkID=219472 (2016/12/22 参照)より。

(53)前掲注(51)

(54)前掲注(52)

(55)トリップアドバイザー 外国人に人気の日本の観光スポットランキング 2016

http://tg.tripadvisor.jp/news/ranking/inboundattraction_2016/ (2016/12/17 参照)より。

(56)ロゼッタストーン東京都内で小売りや飲食店などで接客を要するサービス業に携わる 20 歳以上の男女 500 人以上を対象に、外国語での接客に関する調査を実施した。

http://www2.fgn.jp/mpac/_data/8/?d=201010_16 (2016/12/25 参照)より。

(57)前掲注 (56)

(58)前掲注 (56)

(59)前掲注 (56)

(60)前掲注 (56)

(61)前掲注 (1)

(62)前掲注 (56)

参考文献

旗手明

2014「外国人労働者政策の大転換か」中川正春『なぜ今、移民問題か』pp100-110 藤原書店。

堀桂子、佐藤由利子、村山武彦、錦沢滋雄

2016「温泉観光地の観光まちづくりにおけるマストゥリズムとニュートゥリズムの連携―別府市・登別市・熱海市の事例比較分析から―」『観光研究』28:69-82 日本観光研究学会。

井口泰

2014「地域経済統合下の外国人政策」中川正春『なぜ今、移民問題か』pp111-117 藤原書店。

今泉慎也

2012「外国人労働者受け入れに関する法的枠組み」山田美和編『東アジアにおける人の移動の法制度』p1-12 アジア研究所。

http://www.ide.go.jp/Japanese/Publish/Download/Report/2011/pdf/115_ch8.pdf (2017/1/6 参照)より。

五十嵐泰正

2015「グローバルの最前線が問いかける射程」駒井洋監修、五十嵐泰正・明石純一編『「グローバル人材」をめぐる政策と現実』pp9-20 明石書店。

上村千恵子

2005「外国人労働者受け入れと日本社会 技能実習制度の展開とジレンマ」東京大学出版会。

観光庁 外国人旅行者に対するアンケート調査結果について

<http://www.mlit.go.jp/common/000190659.pdf>(2016/12/7 参照)より。

駒井洋

1999「日本の外国人移民」明石書店。

盧相永

2012「韓国における外国人労働者政策展開の焦点と 多文化社会の模索」『大阪産業大学論集. 人文・社会科学編』15:19-39。

http://ci.nii.ac.jp/els/110009452705.pdf?id=ART0009924819&type=pdf&lang=jp&host=cinii&order_no=&ppv_type=0&lang_sw=&no=1480494010&cp= (2016/12/15 参照)より。

牧野知弘

2015「インバウンドの衝撃―外国人観光客が支える日本経済」祥伝社。

町村敬志

2015「グローバルシティ東京と「特区」構想」駒井洋監修、五十嵐泰正・明石純一編『「グローバル人材」をめぐる政策と現実』pp190-204 明石書店。

松下奈美子

2015「日本のグローバル人材の受け入れの現況と政策展開」駒井洋監修、五十嵐泰正・明石純一編『「グローバル人材」をめぐる政策と現実』pp74-91 明石書店。

水野真木子・内藤稔

2015「コミュニティ通訳 多文化共生社会のコミュニケーション」みすず書房。

中村好明

2014「インバウンド戦略～人口急減には観光立国で立ち向かえ～」時事通信社。

野呂夏雄

2002「外国人労働者と移民の受け入れ」『LDI レポート』pp4-25

<http://group.dai-ichi-life.co.jp/dlri/ldi/report/rp0202.pdf> (2016/12/20 参照) より。

独立行政法人 労働政策研究・研修機構

2004「外国人労働者問題の現状把握と今後の対応に関する研究」『労働政策研究報告書』14:1-171。

<http://www.jil.go.jp/institute/reports/2004/documents/014.pdf#search=%27%E5%A4%96%E5%9B%BD%E4%BA%BA%E5%8A%B4%E5%83%8D%E8%80%85+%E8%A6%B3%E5%85%89%27> (2016/12/31 参照) より。

2007「アジアにおける外国人労働者受入れ制度と実態」『労働政策研究報告書』81:1-182

<http://www.jil.go.jp/institute/reports/2007/documents/081.pdf> (2016/12/31 参照) より。

佐野哲

2008「日本とアジア諸国における外国人単純労働者の受け入れ政策」『経営志林』45(3):37-52

http://www.hosei.ac.jp/keiegakkai/free-ks/ks_200804503/pdf/03.pdf#search=%27%E6%97%A5%E6%9C%AC%E3%81%A8%E3%82%A2%E3%82%B8%E3%82%A2%E8%AB%B8%E5%9B%BD%E3%81%AB%E3%81%8A%E3%81%91%E3%82%8B%27 (2017/1/4 参照) より。

Summary

Foreign Workers in Japan

—Workers` Employment for Tourist Business —

Japan becomes more different to get the labor. Then, foreign workers` employment is considered the one of the way to assume Japanese labor population increase. Abe prime minister says in one of the three actions to excuse growth strategy, he says reform employment system and strengthening human resource forth. And this says

And recently not only many foreign workers, but also many foreign tourists come to Japan. In 2015, the number of foreign tourists are 19 million people. From 2014 to 2015, 6 million people increased. And in 2020, we have Tokyo Olympic, more and more foreign people suspect come to Japan. On the other hand, Japan tourism Agency excuses a questionnaire to search about the trouble of the trip to Japan. The 2nd trouble is to communicate with Japanese people.

Then, I want to make a suggestion to work tourism for foreign workers` new employment place. And some companies and local governments tackle to invite foreign tourists. On the basis of the cases, it may be increase choices foreign workers work for tourism.

As a result, first workers employment for tourism needs to employ the control business man between company and . Second, workers employment for tourism is one of the good choices for foreign workers and Japan. But many foreign workers have discrimination feeling to us. And we also have it, too. Not interesting about foreigners can be considered a cause. And in Japan, some of successful cases employment of foreign workers, and we should learn about thinking present and how to satisfy every people.

謝辞

ここまで卒業論文を執筆するうえで、まず親身にアドバイス、訂正をしてくださった関根先生にお礼を申し上げたい。文章の基本から訂正をしてくださり、またデータや考察の足りないところを多々指摘していただいた。卒業論文が大学生活の集大成となるということを知っていたにもかかわらず、なかなか取り組む気になれず、またテーマが決まらず苦闘したが、こうやって仕上げる段階にたどり着けたのは、関根先生のお力がなくてはできなかった。

また関根ゼミで今年卒業論文を執筆したメンバーにはお互いの進捗状況を聞くことや、中間発表に向けての準備を共に行い、励ましあった時間も大変ありがたかった。自分が指摘されたことで落ち込んだ時は励まし、進捗が進んでいる時は素直に褒めあい、とても居心地がよかったと思う。そして、関根ゼミのメンバーに卒業論文の発表をした際には様々な意見を本音で質問・意見をもらい、卒業論文のテーマ・内容を仕上げることができた。現役のメンバーだけではなく、卒業した先輩方や同期に論文に関するアドバイスやもらうことで自分自身の論文の中身についても深めることができたと共に、経験者のアドバイスは大変心強かった。

そして、国際総合学類のゼミの中でもそれぞれで卒業論文の進捗の進め方も違い、他のゼミで早めに進んでいた同期の友人には卒業論文に取り組まなければならないという焦り、そして関根ゼミよりも締め切りが遅い同期には自分の進捗状況を見てまだ大丈夫だという安心感をもらうことができた。

ひとつ言うとすれば、自分自身が昨年の夏や年末年始に体調を崩してばかりで執筆をする支障となったことが悔やまれる。しかし、そのような時やまた普段から食事や家事など日々の生活をサポートしてもらった家族の力があつたからこそ、卒業論文を仕上げることができたと改めて感じさせられる。

卒業論文のテーマに関していえば、外国人労働者という存在は自分が人生の中であまり関わったことのない方々で、文献での作業が中心となり、内容も難しく、何度も違うテーマにしようか葛藤していたこともあった。しかし、自分の興味関心があった人材や労働の分野で、そして自分が好きな観光にも関われる卒業論文となり、最終的にはこのテーマで執筆することができて個人的に満足している。このテーマで執筆することができたのもアドバイスをいただいた方々のおかげである。

日本社会、国際社会、どの国でも様々な問題を抱えていることを大学生活で国際関係学、国際開発学の授業を受講したことで、高校生までの自分ではとても知ることができない世界を学ばせていただいた。まず、問題意識を持つことから始めることの大切さを、授業を通して学びそれが卒論にも活かすことができたと思う。これからも大学での経験を糧にし、

社会に通用する人間になりたい。国際総合学類に入学することができ、本当によかった。
さいごに、改めて本論の執筆に関わってくださった皆様に敬意と感謝を述べたい。