

しゅくはくぎょう
宿泊業における
せいかつ ぎょうむ
生活・業務
まいにゅある
マニュアル



観光庁
Japan Tourism Agency



INDEX

はじめに

ほんまにゅある かた
本マニュアルのつかい方 2

I. 生活編

にほん く はたら
～日本で暮らし、働くために～

ざいりゆうしきく 1. 在留資格	3
いえ さが 2. 家を探す	4
とうろくてつづ 3. 登録手続き	5
ぎんこうこうざ かいせつ 4. 銀行口座の開設	6
けいたいでんわ けいやく 5. 携帯電話の契約	7
しげん ぶんべつ 6. 資源とごみの分別	8
びょういん じゅしん 7. 病院での受診	9
かいがいそうきん 8. 海外送金	10
さいがい そな 9. 災害への備え	11

II. 業務編

しゅくはくぎょう はたら ちしき のうはう
～宿泊業で働くための知識とノウハウ～

1. あいさつ	12
み 2. 身だしなみ	13
いちにち しごと さいくる 3. 一日の仕事のサイクル	14
かいぎとう じょうほうきょうゆう ひ つ 4. 会議等での情報共有・引き継ぎ	15

5. 業務の内容

ぎょうむ ないよう 【業務全般の心得】	16
ふろんとぎょうむ 【フロント業務】	17
きかく こうぼうぎょうむ 【企画・広報業務】	18
せっせきやくぎょうむ 【接客業務】	19
れすとらんさーびすぎょうむ 【レストランサービス業務】	20
かんれんきょうむ 【関連業務】	21

とらぶる くれーむ たいおう 6. トラブル・クレームへの対応	22
きゅうけい きゅうか と かた 7. 休憩・休暇の取り方	23

III. キャリア編

しゅくはくぎょう はたら きゅりあ けいせい
～宿泊業で働いてキャリア形成～

にほん しゅくはくぎょう ひつよう 1. 日本の宿泊業にはあなたが必要です	24
てんしょく 2. 転職について	25
せんぱいがいくくじんざい きゅりあすてつぱ 3. 先輩外国人材のキャリアステップ	26

IV. 資料編

やくだ じょうほう
～あなたに役立つ情報～

きゅうびょう 1. 急病・けがのとき	27
かじ 2. 火事のとき	27
じこ はんざい 3. 事故や犯罪にあったとき	27
がいこくご しえん 4. 外国語による支援	27・28
そくせんりょく ちいき じっせんてき 5. 即戦力となる地域の実践的な 観光人材確保・育成ポータルサイト	29
ようごかいせつ 6. 用語解説	30・31

これは、日本のホテル・旅館などで
はじめて働く外国人の皆さんそのためのマニュアルです。

がいこく き みな にほん せいかつ
外国人から来た皆さんが、日本での生活や、
あたら しょくば しごと はたら かた な じかん
新しい職場での仕事や働き方に慣れるには時間がかかります。
わからぬことはたくさんあるはずですし、失敗もあると思います。
な ふあん おも
慣れないことがおおく、不安に思うこともあるでしょう。



そのようなときに皆さんが少しでも安心できるようにこのマニュアルを作りました。

これから新しく働く、経験の浅い皆さんが、日本の宿泊業で働くときに
き わす
気をつけてほしいこと、忘れないでいてほしいことをまとめました。

しゅくはくぎょう はたら けいけん かた たいしよう
宿泊業で働いた経験のない方を対象としていますので、
いらすと つか にほんご
できるだけイラストを使いながら、かんたんな日本語をつかって、わかりやすくしています。

まにゅある てもと ざもん おも
このマニュアルを手元において、疑問に思うこと、
まわ ひと しつもん
わからないことがあったら、周りの人に質問してみてください。

にほんご えいご ちゅうごくご ベとなむ ご みやんまーご まにゅある づく
日本語だけではなく、英語、中国語、ベトナム語、ミャンマー語のマニュアルも作りました。
みな つか げんご にほんごばん くら にほんご べんきょう
皆さんがいつも使っている言語と、日本語版を比べると、日本語の勉強にもなります。

みな にほん ほてる りょかん しょくば あんしん はたら
さいごに、皆さんが日本のホテル・旅館などの職場で、安心して働き、
じゅうじつ ひび おく いの
充実して日々を送っていただくことをこころより祈っています。

れいわ ねん がつ
令和2年3月
かんこうちょう
観光庁

1

ざいりゅうしかく
在留資格

がいこくじん にほん せいかつ しゅうろう ざいりゅう
外国人は日本で生活・就労するために在留
しかく と ひつよう しゆくはくぶんや しごと
資格を取る必要があります。宿泊分野で仕事
とくていぎのう ごう ぎのうじっしゅう
するために、『特定技能1号』、『技能実習』や
ぎじゅつ じんぶんちしき こくさいぎょうむ ざいりゅうしかく
『技術・人文知識・国際業務』などの在留資格が
ひつよう ざいりゅうしかく ざいりゅうきかん おこな
必要です。在留資格によっては在留期間や行う
かつどうないよう こと じぜん
ことができる活動内容が異なりますので、事前
かくにん
に確認しましょう。

ざいりゅう かーど にほん しんき じょうりくきょか
在留カードは、日本への新規の上陸許可、
ざいりゅうきかん こうしんきょか ざいりゅうしかく へんこうきょか
在留期間の更新許可や在留資格の変更許可など
う ぱあい こうふ
を受けた場合に交付されます。

きよか ざいりゅうきかん こ ざいりゅう きぼう
許可された在留期間を超えて在留を希望する
ばあい きげん むか まえ ざいりゅうきかん こうしんきょか
場合は、期限を迎える前に在留期間の更新許可
しんせい きんむさき だ
を申請しなければなりません。勤務先などに出
しょりい きげん ま
してもらう書類もありますので、期限を待たず
はや そうだん きょか う
に早めに相談しましょう。また、許可を受けず
たいざい ぱあい たいきょきょうせいてつづき たいじょう
に滞在する場合は退去強制手続の対象になって
ちゅうい
しまいますので注意しましょう。

とくていぎのう ごう がいよう
『特定技能1号』の概要ざいりゅう きかん
在留期間

ねん げつまた げつ こうしん つうさん
1年、6か月又は4か月ごとの更新、通算
じょうげん ねん
で上限5年まで

ぎのうすいじゅん にほんごのうりょくすいじゅん
技能水準と日本語能力水準

しけんとう かくにん ざいりゅうしかく ごう りょうこう
試験等で確認(『技能実習2号』を良好
じゅうりょう がいこくじん しけんなごめんじょ
に終了した外国人は試験等免除)
ぎのう しけん しゆくはくぎょうざのう しけん せんたー
技能試験は宿泊業技能試験センターが
おこな にほんご ひっしけん じつぎしけん ごうかく
行う日本語の筆記試験と実技試験に合格

すること

にほんご しけん にほんごのうりょくしけん
日本語試験は「日本語能力試験」のN4
れべる にほんご そてすと
レベルもしくは「日本語基礎テスト」のど
ごうかく
ちらかに合格すること

かぞく たいどう
家族の帯同

きほんてき みと
基本的に認められない

うけい きかんまた とうろくしえんきかん
**受入れ機関又は登録支援機関による
支援の対象**ざいりゅう かーど みほん
在留カードの見本

しゅってん しゃつにゅうにゅうかんりちょう
出典：出入国在留管理庁 HP
(http://www.immi-moj.go.jp/tetuduki/zairyukanri/whatzairyu.html)

2

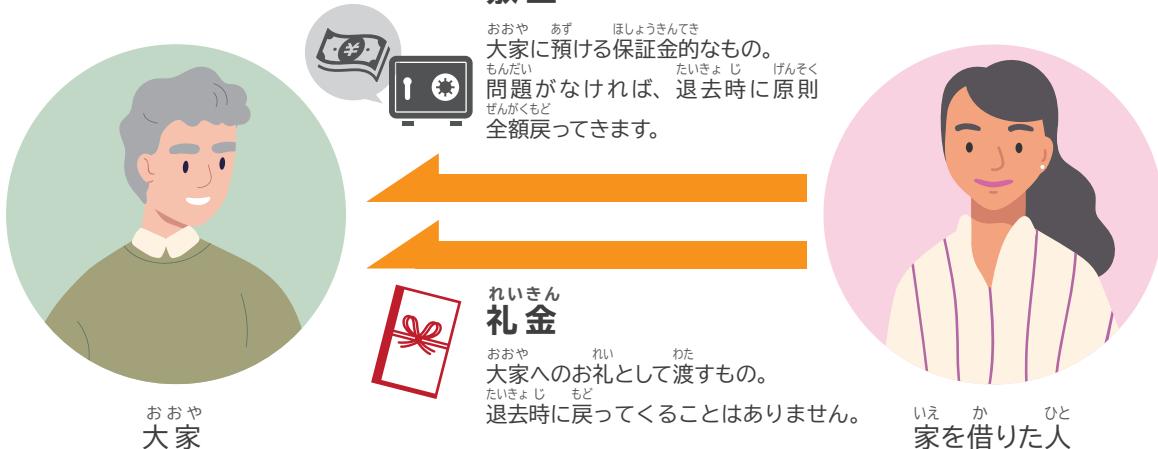
いえ　　さが
家を探す

日本で家を借りるとき、ほとんどの場合は連帯保証人または保証会社の利用が必要となります。仮に家を借りた人が家賃を支払わなければなりません。家の設備などを壊したのに弁償できたり、かつたりした場合、連帯保証人または保証会社は代わりに家賃や弁償費用を支払うことになります。連帯保証人や保証会社が簡単に見つからない可能性があるのと、勤務先が代わりに家を借りる場合もありますので、家を探す前に一度勤務先に相談しましょう。

日本では、家を借りるときの初期費用として、敷金と礼金がかかる場合が多いです。敷金は大家に預ける保証金的なものであり、家賃の滞納や設備の損害などがなければ退去時に原則全額戻ってきます。しかし、賃貸契約に退去時

の清掃費用などを敷金から控除すると書かれている場合、戻ってくる敷金は預けた金額より少なくなりますので、契約内容をよく確認しましょう。一方、礼金は大家へのお礼として渡すものになるので、退去時に戻ってることはあります。物件や地域によって敷金と礼金の金額が異なりますが、どちらも家賃の1～2か月分程度に設定される場合が多いです。

家を借りた人は、故意・過失、善管注意義務違反、その他通常の使用を超えるような使用により、住宅に損耗等をもたらしてしまった場合、住宅を元通りに修復する義務（いわゆる原状回復義務）があります。原状回復の費用は家を借りた人の負担になりますので、注意しましょう。



3

とうろくてつづ
登録手続きじゅうみんとうろく
●住民登録

ざいりゅう かーど も こうふ
在留カードを持っているまたは交付される
よてい がいこくじん にほん す き ひ
予定の外国人は、日本での住まいを決めた日か
か い な い じゅうきょち し く ちうそん じゅうきょち
ら 14 日以内に住居地の市区町村に住居地を
とど で ひつよう とどけで ざいりゅう
届け出る必要があります。届出のときには在留
かーど ごじつこうふ ひと ぱすばーと ひつよう
カード（後日交付の人はパスポート）が必要で
わす じさん
すので、忘れずに持参しましょう。
せいとう りゆう か い な い とど で
正当な理由がなく 14 日以内に届け出なかつ
ばあい ばっくん か ざいりゅうしきく と け
た場合は罰金が科されたり、在留資格が取り消
かのうせい はや
されたりされる可能性がありますので、早めに
たいおう
対応しましょう。

しゃかいほけん
●社会保険

にほん いってい じょうけん み じぎょうしょ たいしう
日本では、一定の条件を満たす事業所を対象
けんこうほけん こうせいねんきんほけん かにゅう ぎ む
に健康保険と厚生年金保険への加入を義務づけ
たいしう じぎょうしょ はたら がいこくじん
ています。対象の事業所で働く外国人もこれ
しゃかいほけん かにゅう ひつよう
らの社会保険に加入する必要がありますので、
にゅうしゃ じ かんれん てつづ
入社時に関連の手続きをすることになります。
ほけんりょう こようぬし ろうどうしゃ はんぶん ふたん
保険料は、雇用主と労働者が半分ずつ負担しま
ろうどうしゃ ふたんぶん つうじょう きゅうよ ひ
す。労働者の負担分は通常、給与から引かれる
おお
ことが多いです。

しゃかいほけん かにゅう ぎ む じぎょうしょ はたら
社会保険への加入義務がない事業所で働く
ばあい こくみんねんきんほけん さいいじょう さい
ている場合、国民年金保険（20 歳以上 60 歳
みまん かた こくみんけんこうほけん かにゅう
未満の方のみ）と国民健康保険に加入すること
こくみんねんきんほけん こくみんけんこう ほけん
になります。国民年金保険と国民健康保険は
じゅうきょち し く ちうそん まどぐち かにゅうてつづ
住居地の市区町村の窓口で加入手続きができます

じゅうみんとうろく あと てつづ
すので、住民登録した後にあわせて手続きをし
ておきましょう。

しゃかいほけん かにゅう ぎ む
社会保険への加入が義務づけられている
じぎょうしょ きょうせいてきようじぎょうしょ
事業所（強制適用事業所）

くに ちほうこうきょうだんたい ほうじん じぎょうしょ
・国、地方公共団体または法人の事業所
いってい ぎょうしゅ じょうじ にんじょう こよう
・一定の業種であり常時 5 人以上を雇用する
こじんじぎょうしょ
個人事業所

いってい ぎょうしゅ せいぞうよう どぼくけんちくぎょう こうぎょう
※一定の業種とは、製造業、土木建築業、鉱業、
でんきが す じぎょう うんそうぎょう せいそうぎょう ぶつびんはんぱいぎょう
電気ガス事業、運送業、清掃業、物品販売業、
きんゆうほけんぎょう ほかんちんたいぎょう ぱいかいしゅうせんぎょう しゅうきん
金融保険業、保管賃貸業、媒介周旋業、集金
あんないこくこくぎょう きょういくんきゅうちようさきょう いりょうほけんぎょう
案内広告業、教育研究調査業、医療保険業、
つうしんほうどうぎょう
通信報道業など

くに ちhoうkōkūkyōdāntai 国・地方公共団体・ hōjinzin じgyōsho 法人の事業所	じゅうkyōyoin 従業員 nинижюн 5人以上	じゅうkyōyoin 従業員 nиниман 5人未満
きょうseitekiyō 強制適用		
いttei ぎyoushi 一定の業種の cojinjigyousho 個人事業所	きょうseitekiyō 強制適用	
いttei ぎyoushi 一定の業種以外の cojinjigyousho 個人事業所	にnientekeyou 任意適用	



4

銀行口座の開設

銀行口座を開設するとき、お住まいの近くに店舗や ATM がある銀行を選ぶとよいでしょう。勤務先が銀行を指定する場合もありますので、早めに確認しましょう。

日本の銀行の店舗は基本的に平日だけが開いていますので、銀行口座の開設手続きは平日に行いましょう。銀行口座の開設にあたって在留カードなどの本人確認書類が必要となりますので、忘れずに持っていきましょう。また、印鑑や社員証などの提示を求める銀行もあります。社員証がない場合、勤務先に在職証明を出してもらったり、同じ勤務先の社員と一緒に来てもらったりするなどの方法で対応しましょう。郵送、パソコンやスマートフォンアプリでも手続きできる銀行がありますが、店舗での手続きよりも必要な書類が多い場合が大半ですので自分に合った開設方法を選びましょう。

銀行の店舗で手続きを行ってもキャッシュカードは後日自宅に送られてくる場合が多いです。なので、キャッシュカードが届くタイミングをかくにん確認しておきましょう。

!

銀行口座を売買したり、他人に使わせたりすることは犯罪行為ですので、絶対にやめましょう。



5

けいたいでんわ　けいやく
携帯電話の契約

日本の携帯電話サービスの支払い方式は後払い式とプリペイド式の2種類がありますが、後払い式が主流です。母国で購入したスマートフォンを引き続き使用できる場合もありますので、携帯電話事業者に確認しておきましょう。日本で使用できる携帯電話を持っていない場合、携帯電話とSIMカードをセットで契約することができますので、念のため携帯電話の購入費用を持っていきましょう。

日本の場合、携帯電話の料金プランが非常に多いので、必要に応じて携帯ショップの担当者や勤務先の社員に相談して自分に合ったプランを選びましょう。



犯罪防止のため、携帯電話事業者に届け出ずに携帯電話（SIMカードも含む）を他人に譲渡することは禁止されていますので、気をつけましょう。

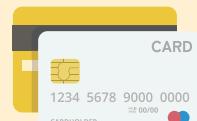
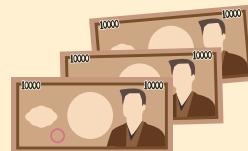
けいたいでんわ　けいやく　ひつよう
携帯電話の契約に必要なものを
いちどくにん
もう一度確認しましょう

1　さいりゅう　かーど
在留カード

しゃくじし　しあづにゅうこくざいりゅうかんりちょう
出典：出入国在留管理庁 HP

2　きやつしゅ　かーど
キャッシュカード3　よきんつうちょう　ぎんこうこうざかいせつじ
預金通帳、銀行口座開設時に

しよう　いんかん
使用した印鑑

4　くれじっと　かーど
クレジットカード5　ひつよう　ひよう　けいやく　じ　む　てすうりょう
必要な費用(契約事務手数料、スマートフォンの購入費用など)

※ 2～4はいずれか1つだけでよいです。

※ 必要な費用が後払いになる場合もありますが、念のため持っていきましょう。

6

しげん 資源とごみの分別 ぶんべつ

日本では、環境保護や資源の有効活用などを目的で資源とごみをきちんと分けて出すことが求められています。資源とごみは一般的に決められた曜日、時間帯と場所にしか出せないが、市区町村によって資源とごみの分け方や出しが違う場合があります。たとえば有料のごみ袋でのごみ出しを求める市区町村に住んでいる場合、対象のごみ袋を使わずに出したごみは回収されません。

●家庭ごみの分け方（例）

も 燃やすごみ	<ul style="list-style-type: none"> だいどころ で なま ・台所から出た生ごみ かみ ・紙くず べると ひかくせいひん ・かばん、くつやベルトなどの皮革製品 	
も 燃やさないごみ	<ul style="list-style-type: none"> がらするい ・ガラス類 とうじきるい ・陶磁器類 けいたいでんわ どらいやー ・携帯電話、ドライヤー、ひげそりなどの小型家電 ふらいばん ほうちょう きんぞくい ・なべ、フライパン、包丁などの金属類 	
しげん 資源ごみ	<ul style="list-style-type: none"> ・びん かん ・缶 ペっとぼとる ・ペットボトル ぶらすちっくせいようきほうそう ・プラスチック製容器包装 ・段ボール ふるぎ ・古着 こふ ・古布 	
そだい 粗大ごみ	<ul style="list-style-type: none"> つくえ ・机、いす、ベッドなどの家具類 じてんしゃ ・自転車 	

7

びょういん 病院での受診

日本では週末の病院は休診が多いので、普段から住まいや勤務先近くの病院の診療時間を確認しておきましょう。深夜や週末であっても緊急性の高い患者に対応する病院がありますので、知っておくとよいでしょう。

一般的に病院に行くときには健康保険証と診療費用を準備すればよいですが、紹介状が必要な病院もありますので、行く前に必要なものについて聞いてみましょう。また、健康保険証がないと診療費用を100%自分で払うことになりますので、きちんと保管しましょう。

受診のときに病状について詳しく聞かれますので、日本語に自信がない人は翻訳アプリを活用するか、日本人の同僚などにお願いして一緒に病院に行きましょう。

●よくある受診の流れ

●病院に行く前	●病院に着いた後	●病院を出た後
<p>1 病院の受付時間を確認します</p> <p>2 予約が必要かどうかを確認します</p> <p>3 健康保険証、診療費用を準備します</p>	<p>1 受付に健康保険証を出します</p> <p>2 問診票に症状を記入します</p> <p>3 受診後に費用を支払います</p>	<p>1 薬局に処方箋と健康保険証を出します</p> <p>2 薬をもらったら費用を支払います</p>

紹介状とは

紹介状とは患者の名前、年齢、性別や病状などが書かれているものです。医者が患者をほかの病院に紹介するときに紹介状を発行します。

2006年から、ベッド数が500以上の病院は紹介状を持っていない患者に対して、一部の場合を除き、追加料金を徴収することになっています。



8

かいがいそうきん
海外送金

かいがいそうきん ばあい ぎんこう こうざ かいせつ
海外送金したい場合、銀行口座の開設と
べつ かいがいそうきん さーびす りょう しんせい
は別に海外送金サービスの利用を申請する
ひつよう そうきん くに つうか そうきん
必要があります。送金できる国や通貨、送金
ほうほう てすうりょう ぎんこう か
方法や手数料などは銀行によって変わりま
す。また、海外送金の方法は銀行窓口、ATM、
いんたーねっと すまーとふおんあぱり
インターネットやスマートフォンアプリなどが
あります。



はんざいぼうし じぶん こうざ つか
犯罪防止のため、自分の口座を使って
たにん かいがいそうきん
他人のかわりに海外送金することは
やめましょう。

●よくある海外送金の流れ

いんたーねっと すまーとふおんあぱり ばあい
(インターネットやスマートフォンアプリの場合)

- | | |
|---|--|
| 1 | かいがいそうきん さーびす りょうしんせい
海外送金サービスの利用申請 |
| 2 | しゅっせんようこうざ にゅうきん
出金用口座への入金 |
| 3 | うけとりにんじょうほう にゅうりょく
受取人情報の入力
うけとりにんじょうほう かね う と ひと なまえ
受取人情報：お金を受け取る人の名前、
じゅうしょ ぎんこうめい してんめい こうざばんごう
住所、銀行名、支店名、口座番号など |
| 4 | そうきんいらい
送金依頼
つうか きんがく そうきんもくべき にゅうりょく
(通貨、金額、送金目的などの入力) |
| 5 | そうきん じっし
送金の実施 |



9

災害への備え

日本は地震や台風などの自然災害が多発する国です。災害のときに命を守るために普段から準備しておきましょう。

●防災グッズの備蓄

災害が起きたときに水や食べ物などが手に入らない可能性がありますので、3日間以上の水と食べ物を備蓄しておきましょう。

●家具の固定

家具が倒れることだけがをしたり、外に逃げ出せなくなったりする可能性がありますので、転倒防止グッズなどで家具を固定しましょう。また、寝る部屋にはなるべく背の高い家具を置かないことが大事です。

●避難場所と避難ルートの確認

家や勤務先の近くに避難場所を確認しておきましょう。また、災害のときに安全な場所へ逃

●災害のときにあるとよいもの（例）

- ・携帯ラジオ
- ・懐中電灯
- ・乾電池
- ・ヘルメット

- ・手袋
- ・ガスコンロ、ガスボンベ
- ・防寒・防水用シート
- ・非常用トイレ

げるルートを確認することも大事です。避難のときに起こるかもしれないリスクを想定しながら2～3の避難ルートを覚えておきましょう。

●情報収集方法の確認

外国語で災害関連情報を提供する市区町村が多いので、情報収集方法を知っておくことが大事です。

●防災訓練の参加

いざというときに慌てなくてもいいように、普段から積極的に防災訓練に参加しましょう。



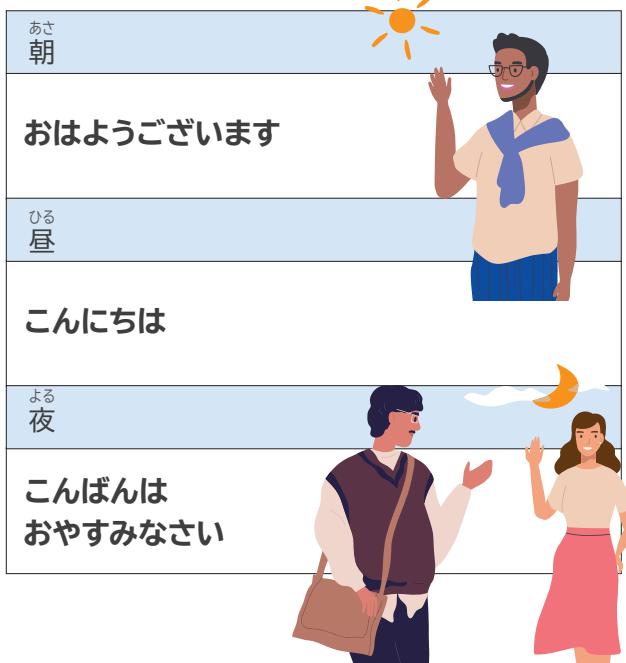
- ・傘
- ・生理用品（女性）



1 あいさつ

じかん じょうきょう
時間や状況にあわせて、きちんとあいさつをするようにしましょう。

●あいさつの例



あいさつをするときは、目をあわせてから、

おじぎをしましょう。

きゃくさま たい
お客様に対してあいさつするのはもちろん
ですが、いっしょに働いている同僚や、他の
じぎょうしゃ かた たい
事業者の方に対してもきちんとあいさつするこ
とが大切です。

きゃくさま ことば
お客様には、ていねいな言葉づかいをしま
しょう。「●●です」「●●ます」といった言葉
きほん けいご そんけいご けんじょうご
が基本ですが、敬語（尊敬語、謙譲語）もよく
つか どうりよう いっしょ れんしゅう
使いますので、同僚と一緒に練習しましょう。

●敬語の例

い かた ふつうの言い方	い かた 敬語での言い方	
たべる	そんけいご 尊敬語	めしあがる
	けんじょうご 謙譲語	いただく
い 行く	そんけいご 尊敬語	いらっしゃる
	けんじょうご 謙譲語	まいる
み 見る	そんけいご 尊敬語	ごらんになる
	けんじょうご 謙譲語	はいけん 拝見する

2

み
身だしなみ

しゅくはくぎょう ひと み ふくそう かみがた ととの じゅうよう
宿泊業ではたらく人は、身だしなみ（服装や髪型など）を整えておくことがたいへん重要です。
いつも清潔な身だしなみをするように心がけましょう。

●服装の例とチェックするポイント

ほてる ぱあい
【ホテルの場合】りょかん ぱあい
【旅館の場合】

POINT

- 制服はきちんと洗濯・アイロンがけされていますか
- 髮型はきちんと整っていますか
- 爪は短くきれいに切られていますか
- 歯磨きなどで、清潔な息が保てていますか

- (男性の場合)ひげは整えられていますか
- 入浴して、体臭はおさえられていますか
- 靴は汚れていませんか

しゅつせん きやくさま まえ で ちえっく ぽいんと
出勤するときや、お客様の前に出るときは、チェックポイントを
かがみ かくにん さいしょ どうりょう ちえっく
鏡などで確認するくせをつけましょう。また、最初は同僚にチェック
こうかてき
してもらうことも効果的です。

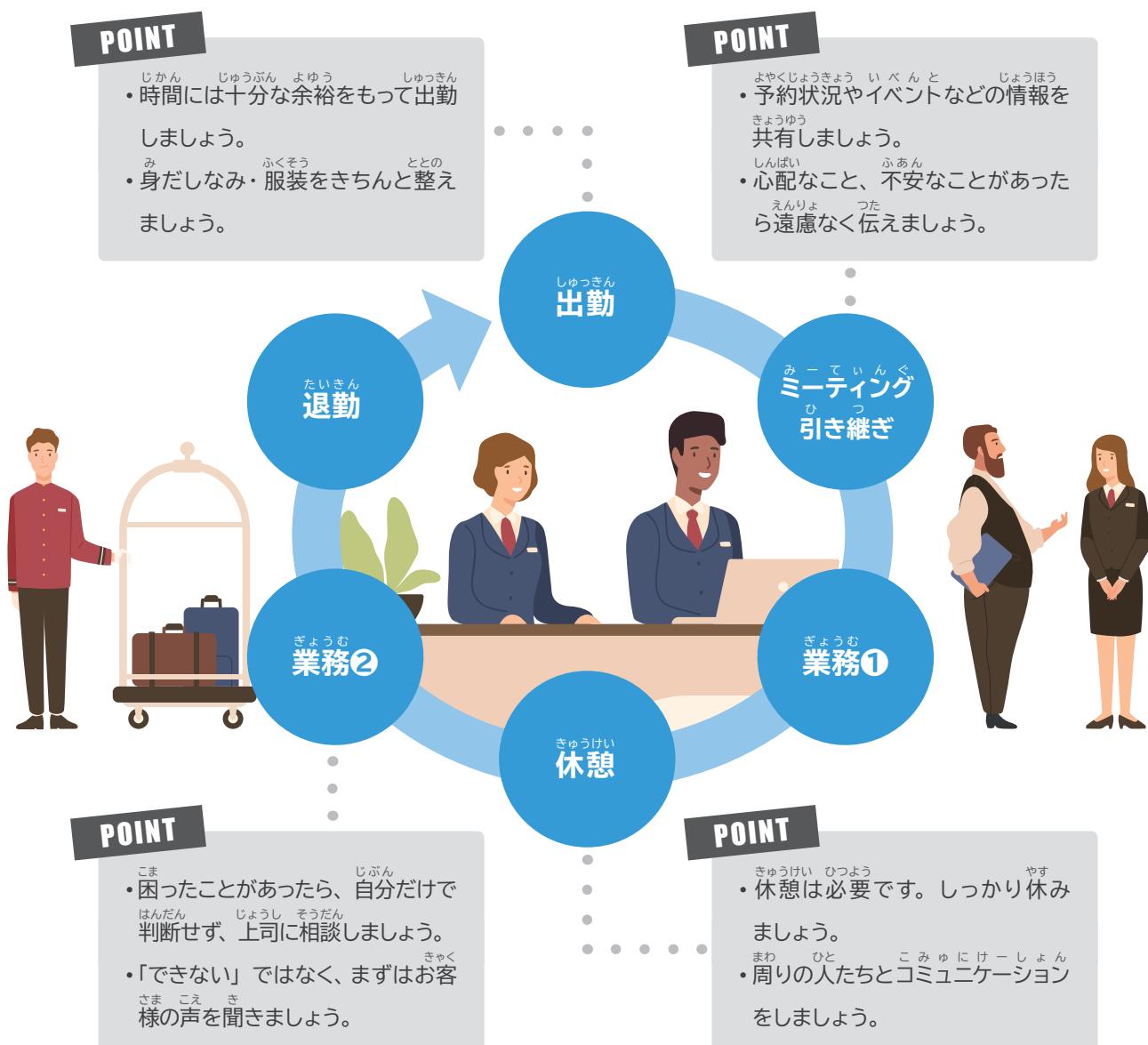


3

いちにち しごと さいくる
一日の仕事のサイクル

宿泊業の一日の仕事のサイクルは、おおよそ次の通りです。少しでも疑問があれば質問すること、相談することが大事です。どこでも通用するビジネスマナーを仕事の中で身につけて、楽しく働ける環境を整えましょう。

宿泊業は、サービスを24時間提供するため、シフト制（早番、遅番）になっています。やすみ時間や、出勤・退勤時間に注意しましょう。



4

かいぎとう じょうほうきょうゆう ひつ
会議等での情報共有・引き継ぎにほん かいぎ すたいる
●日本での会議のスタイル

おお しょくば かいぎ おこな かいぎ
多くの職場では、会議が行われます。会議に
しょくば はたら ひと ぜんいんし
は、職場で働く人たちが、全員知っておくべき
じょうほう きょうゆう しごと ないよう ほうごく ひきつ
情報を共有する、仕事の内容の報告や引き継ぎを
あたら あいであ しょくば たい いけん かんが
する、新しいアイデアや職場に対する意見や考
こうかん もくでき
えを交換するといった目的があります。

かいしゃ かいぎ
会社によって会議のやりかたはさまざままで
じぶん いけん い ほか ひと いけん
すが、自分の意見を言ったり、他の人の意見を
き たいせつ ちやんす せつきよくてき さんか
聞く大切なチャンスです。積極的に参加して、
じぶん しごと やくだ
自分の仕事に役立てましょう。

POINT

- 「誰が」、「いつ」、「どこで」、「何を」、「どのように」、「どうした」をはっきりさせながら、話をしましょう。
- あなたが言っていることが同僚や上司に伝わって いるか、確認しながら話しましょう。
- わからないことがあったら、はずかしがらずに 質問しましょう。

じょうほうきょうゆう ひつ ぱいんと
●情報共有・引き継ぎのポイント

かいぎ ば じょうほう きょうゆう
会議の場で情報の共有をしたり、引き継ぎを
ほか ひと つた
したりするときには、他の人に伝わるように、
つた ひつよう つざ
わかりやすく伝えることが必要です。次のこと
き かいぎ さんか
に気をつけながら、会議に参加しましょう。



- うまくいったことはもちろん、失敗したことや、まちがったことも隠さずに共有しましょう。
- 仕事の中でやりかたを変えたほうがよいと感じて いることや、むずかしいと思っていることがあれば、遠慮せずに、仕事をよりよくするための提案をしましょう。

5

ぎょうむ ないよう

業務の内容

ぎょうむせんばん こころえ
【業務全般の心得】きゃくさま りくえすと たいおう
●お客様からのリクエストへの対応

きゃくさま りくえすと ようぼう
お客様からリクエスト（要望）があったら、
じぶん よろこ てつだ
自分ができるものであれば、喜んでお手伝いし
じぶん
ましょう。もし、自分でできることであ
どうりよう じょうし そうだん たいおう
れば、同僚や上司に相談して、どのような対応
き
をするか決めましょう。

さぼーと ひつよう かた たいおう
●サポートが必要な方への対応

きゃくさま なか しんしん しょう
お客様の中には、心身の障がいなどによって、
とくべつ さぼーと ひつよう かた
特別なサポートを必要とされる方がいらっしゃる
ばあい れい みみ き きゃくさま
場合があります（例：耳が聞こえないお客様に

ひつだん つか たいおう きゃくさま なに もと
は筆談を使って対応します）。お客様が何を求め
ひ つ かくにん
ていらっしゃるかを、引き継ぎなどでよく確認し
てきせつ たいおう
て、適切な対応ができるようにしましょう。

きゃくさま あんぜん かくほ
●お客様の安全の確保

まんいち じこ きけん きゃくさま まも じゅうよう
万一の事故や危険からお客様を守るのも重要
しごと ひと ひなんけいろ かしょいじょうかくほ
な仕事の一つです。避難経路は2カ所以上確保し
たー かいだん つか に ゆうどう
なければなりません。災害発生時にはエレベー
ターではなく、階段を使って逃げるよう誘導する
じぜん くんれん ひつよう
など、事前の訓練が必要です。

ぎょうむ こうせい
●業務の構成

しゅくはくぎょう ぎょうむ おお ぎょうむ ぶんるい ぎょうむいがい しゅくはく
宿泊業における業務は、大きく4つの業務に分類されます。また、4つの業務以外にみなさまが宿泊
しせつ はたら おぼ ちゅうい まな
施設で働くうえで、覚えておくことや、注意しておくべきことをあらかじめ学んでおきましょう。

ふろんとぎょうむ
●フロント業務

きゃくさま ちえっくいん ちえっくあうと
お客様のチェックイン・チェックアウトをはじめ、
さまざま しちゅえーしょん たいおう ぎょうむ
様々なシチュエーションに対応する業務です。

きかく こうぼうぎょうむ
●企画・広報業務

しゅくはくしせつ よ はっしん いめーじ よ
宿泊施設の良いところを発信してイメージを良く
きゃくさま たの
したり、いらっしゃったお客様を楽しませるため
きかく かんが ぎょうむ
の企画を考える業務です。

せつきゃくぎょうむ
●接客業務

かんない かいぎしつ けっこんしきじょう きゃくさま せつ
館内、会議室、結婚式場などでお客様に接して、
ひつよう さーびす ていきよう ざようむ
必要なサービスを提供する業務です。

れすとらんさーびすぎょうむ
●レストランサービス業務

れすとらん きゃくさま せつ ひつよう さーびす
レストランでお客様に接して、必要なサービスを
ていきよう ぎょうむ
提供する業務です。

ほか かんれんぎょうむ
●その他の関連業務

みやげ はんぱい へやおよ かんない びひんこうかん たんとう
お土産の販売や、お部屋及び館内の備品交換など、みなさんにはほとんど担当しま
しゅくはくしせつ か ほか しごと
せんが、宿泊施設では欠かせないその他の仕事です。

5

ぎょうむ ないよう
業務の内容ふろんとぎょうむ
【フロント業務】

きゃくさま さいしょ むか しゅくはくぎょう たいへんじゅうよう しごと
お客様を最初に迎える、宿泊業のなかでも大変重要な仕事のひとつ
しゅくはくしせつ よ いんしょう も きゃくさま あんしん たいざい
です。宿泊施設が良い印象を持たれるように、お客様に安心して滞在
ていねい せつめい あんない こころ
してもらえるように、丁寧な説明と案内を心がけましょう。

ふろんとぎょうむ ほいんと
●フロント業務をするときのポイント

●チェックイン・チェックアウト

- しゅくはくしせつ シュクハク プラん ちえっくいん
・宿泊施設や宿泊プランによって、チェックイン・
ちえっくあうと じかん こと
チェックアウトの時間は異なります。それぞれのお
きゃくさま じょげん かくにん
客様の条件をあらかじめ確認しましょう。

- ちえっくあうと たいさいちゅう ひよう
・チェックアウトのときには、滞在中の費用や
さーびす せいさん ひつよう きゃくさま
サービスについての精算が必要なお客様でない
かくにん おんせん しゅくはく
かをきちんと確認しましょう。温泉のある宿泊
しせつ ちゅうがくせいじょう きゃくさま にゅうとうぜい
施設では、中学生以上のお客様は、入湯税を
しはら ひつよう ばあい
支払う必要がある場合があります。

- りょうしゅうしょ はっこう ひつよう きゃくさま ばあい わす
・領収書の発行が必要なお客様の場合は、忘
りょうしゅうしょ はっこう まんえんじょう
れずに領収書を発行しましょう。5万円以上の
りょうしゅうしょ しゅうにゅういんし は ひつよう
領収書には収入印紙を貼る必要があります。

●パスポートの確認

- にほん じゅうしょ がいこくじん きゃくさま ちえっく
・日本に住所のない外国人のお客様にはチェック
いんじ ばすぽーと ていじ もと こぴー
イン時にパスポートの提示を求めて、コピーを
ほかん
保管します。

●館内の案内(非常口・避難路)

- きゃくさま ちえっくいん さい かんない あんない
・お客様がチェックインする際には、館内の案内
あわ じっし かさい まん いち
も併せて実施しましょう。火災など、万が一

はっせい
に
のことが発生したときに、どのように逃げる
い
か、どこに行けばよいかをお客様にあらかじめ
せつめい
説明します。

●電話の受け答え

- でんわ かお み ちよせつはなし
・電話は顔が見えていないため、直接話をする
いじょう き つ はなし ひつよう
とき以上に気を付けて話をする必要があります
きゃくさま はなし
す。お客様と話をするときには、「いつもあり
りがとうございます」「かしこまりました」「い
かがいたしましたか」というような丁寧な
ことばづか
ていねい
言葉遣いをこころがけましょう。

●電話で予約を受けるときに必要なやりとり

- しゅくはくしゃ なまえ しゅくはく ひ でんわばんごう かくにん
・宿泊者の名前、宿泊する日、電話番号を確認
しゅくはく たい ぶ せきんどう ふく しゅくはくりょうきん
し宿泊タイプ、税金等を含めた宿泊料金とそ
しはら ほうぼう せつめい
の支払い方法を説明しましょう。

●深夜のフロント業務

- しゅくはくじ ざようしや きゃくさま たいおう しんや
・宿泊事業者はお客様に対応するため、深夜で
めいじょう ふろんとぎょうむ おこな ひつよう
も2名以上でフロント業務を行なう必要がありま
しふとこうたい はたら
す。うまくシフト交代しながら働きましょう。

5

ぎょうむ ないよう
業務の内容きかく こうほうぎょうむ
【企画・広報業務】

しゅくはくしせつ き きやくさま たの
宿泊施設に来たお客様に楽しんでもらえるようにイベントを企画したり、まだあなたの働いている
しゅくはくしせつ し ひと じょうほう とど しごと がいこくじん してん のうりょく はつき
宿泊施設のことを知らない人たちに情報を届けたりする仕事です。外国人であるあなたの視点や能力が発揮
しごと
されやすい仕事もあります。

きかくぎょうむ ぼいんと
●企画業務をするときのポイントいべんときかく
●イベント企画

- しゅくはくしせつ きやくさま たの
宿泊施設によっては、お客様に楽しんでいただくため、特別な
いべんと きかく ばあい たいざい
イベントを企画している場合があります。どうやつたらもっと滞在
たの どうりょう いつしょ かんが
を楽しんでもらえるかを同僚と一緒に考えてみましょう。



しゅくはくよやく きやくさま こじんじょうほう なまえ じゅうしょ でんわばんごう めーるあどれす き
宿泊予約のとき、お客様の個人情報（名前、住所、電話番号、メールアドレスなど）を聞く
きやくさま かくにん べつ もくでき つか いべんと きかく
ことがあります。これをお客様の確認なく、別の目的で使うことはできません。イベントの企画
し おく きやくさま かくにん ちゅうい
をしてお知らせなどを送るとき、お客様に確認しているかに注意しましょう。

こうほうぎょうむ ぼいんと
●広報業務をするときのポイントじょうほううはっしん
●情報発信

- うえぶページ ちらし さくせい
・ウェブページやSNS、チラシなどを作成して、
おお きやくさま め くふう しごと
多くのお客様の目にとまるように工夫する仕事
ぼこくご はっしん おこな
です。あなたの母国語での発信を行うことで、
ぼこく かた き
たくさんの方に来ていただけるようす
たいせつ しごと
ることも大切な仕事です。
- いんたーねっとさいと けんさく めたさーち
・インターネットサイトなどの検索（メタサーチ
じゅうこうしき さいと ぱらん
といいます）には自社公式サイトのプランが
じどうてき ぱいさい ほか
自動的に掲載されるわけではありません。他の
りょううがいしゃ ぱらん うえ く おお
旅行会社のプランが上に来ることが多いため、ど

じしゃこうしき さいと き
うやつたら自社公式サイトに来てもらえるよう
けんとう になるか検討しましょう。

しゃしん どうが さつえい
●写真・動画などの撮影

- ほてる せんてん ほてる かんない さつえい
・ホテルを宣伝するためにホテルの館内で撮影し
しゃしん さくさま うつ
た写真であっても、お客様が写りこんでいれば、
きやくさま きよか しよう
そのお客様の許可なしでは使用することはでき
ちゅうい ないので注意しましょう。



5

ぎ ょ う む な い よ う

業務の内容

せつきゃくぎょうむ
【接客業務】

しゅくはくしせつ かんない かいぎしつ けっこんしきじょう しごと ばあい
宿泊施設では、館内、会議室や結婚式場などで仕事をする場合もあります。

きゃくさま りょうりょうきん かんけい えがお せつ だいじ
お客様の利用料金に関係なくいつも笑顔で接することがもちろん大事です

しごとじょう ま な 一 ちゅういじこう おぼ
が、仕事上のマナーや注意事項もしっかり覚えておきましょう。

せつきゃく ぱいんと
●接客するときのポイントきゃくさま み
●お客様を見かけたとき

- げんき あいさつ
・元気よく挨拶します。

きゃくさま こま
●お客様が困っているとき

- きゃくさま こえ じょうきょう かくにん
・お客様に声をかけて状況を確認します。

しよう きゃくさま たいおう
●障がいのあるお客様への対応

- ほじょけん もうどうけん かいじょけん ちょうどうけん う い
・補助犬（盲導犬・介助犬・聴導犬）の受け入れ
ことわ
は断ってはいけません。
- しよう きゃくさま ちょくせつこえ ひつよう
・障がいのあるお客様に直接声をかけて必要な
さ ぼーと かくにん
サポートを確認します。
- たいおうほほう わ ばあい じょうし どうりょう
・対応方法が分からぬ場合は、上司や同僚など
かくにん ま
に確認するのでしばらく待っていただきたいこ
つた
とを伝えます。

きゃくさま えれべーた の
●お客様がエレベータに乗るとき

- えれべーた ぼたん お
・エレベータのボタンを押してあげます。また、
えれべーた りょう きゃくさま ゆうせん
エレベータの利用はお客様を優先します。

きゃくさま へ や もの とど
●お客様の部屋に物を届けるとき

- とど まえ でんわ きゃくさま へ や
・届ける前に電話でお客様が部屋にいるかどうか
かくにん
かを確認します。
- どあ のっく へんじ ばあい へ や まえ
・ドアをノックしても返事がない場合、部屋の前
もの お
に物を置いてはいけません。

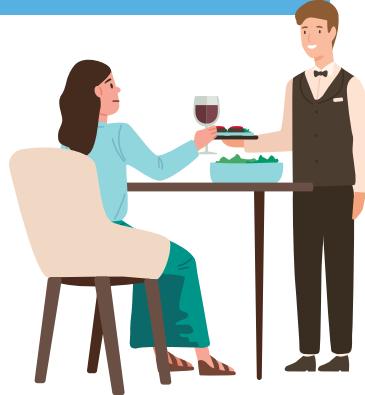
5

ぎ ょ う む な い よ う

業務の内容

れすとらん さーびす ぎょうむ
【レストランサービス業務】

れすとらん きゃくさま りょうりょうきん かんけい
レストランでは、お客様の利用料金に関係なくいつも笑顔で接することが
だいじ りょうり の もの ていきょう まな一 ちゅうもん
もちろん大事ですが、料理や飲み物を提供するときのマナーや注文をうける
とき ひつよう あれる ぎー ちしき しごとじょう ちゅういじこう おぼ
時に必要なアレルギーの知識など仕事上の注意事項もしっかり覚えておきま
しょう。

れすとらん さーびす ほいんと
●レストランサービスをするときのポイントよやく う
●予約を受けるとき

- にちじ にんすう た もの あれる ぎー す
・日時と人数のほか、食べ物のアレルギーや好き
きら う む かくにん
嫌いの有無も確認します。

きゃくさま らいてん
●お客様が来店したとき

- なんめい らいてん かくにん
・何名での来店か確認します。
- よやく かくにん よやく
・予約の「ある」「なし」を確認し、予約のあるお
きゃくさま よやくせき あんない
客 様は予約席まで案内します。
- きんえん れすとらん れすとらんない きつえん
・禁煙のレストランであれば、レストラン内で喫煙
つた
できないことを伝えます。

ちゅうもん う
●注文を受けるとき

- きゃくさま よ じょうきょう おう
・お客様に呼ばれなくても、状況に応じて
ちゅうもん き い
注文を聞きに行きます。
- きゃくさま にがて しょくもつ あれる ぎー
・お客様に苦手なものや食物アレルギーがある
かくにん じょうほう ちょうりば つたえ
かどうかを確認し、その情報を調理場に伝え
ます。
- ある こーる ちゅうもん う さいみまん
・アルコールの注文を受けるとき、20歳未満の

ひと くるま うんてん ひと ある こーる ていきょう
人や車を運転している人にアルコールを提供
つか
できないことを伝えます。

じかん りょうり じかん
・時間のかかる料理については、時間がかかるこ
ていきょう じゅんぱん おそ
とと、提供する順番が遅くなるかもしれない
つた
ことを伝えます。

ちゅうもん う きゃくさま ちゅうもんないよう かくにん
・注文を受けたら、お客様に注文内容の確認を
おこな
行 います。

きゃくさま しょくじ
●お客様が食事しているとき

きゃくさま はし ゆか
・お客様がお箸やスプーンなどをテーブルから床
お ぱあい あたら きゃくさま
に落としてしまった場合、新しいものをお客様
わた
に渡します。

きゃくさま かえ
●お客様が帰るとき

あま りょうり へ や も かえ きゃくさま
・余った料理を部屋に持ち帰ろうとするお客様が
ぱあい れすとらん るーる も
いた場合、レストランのルールにしたがって、持
かえ かのう つた
ち帰りが可能かどうかを伝えます。

5

ぎょうむ ないよう

業務の内容

かんれんぎょうむ
【関連業務】

しゅくはくしせつ しごと の もの た もの はんぱい みせ しごと
宿泊施設での仕事として、飲み物、食べ物やおみやげなどを販売する店で仕事をすることがあります。また、
た おる こつぶ は ぶらし でんきゅう びひん てんけん こうかん たの ばあい
タオル、コップ、歯ブラシや電球などの備品を点検したり、交換したりすることを頼まれる場合もあります。
しゅくはくぶんや とくていぎのう さいりゅうしかく も みな ぎょうむ おも たんどう
宿泊分野における特定技能の在留資格を持っている皆さんはこれらの業務を主に担当することはありませ
ほか ぎょうむ おな ぼいんと おほ
んが、他の業務と同じようにポイントを覚えておきましょう。

はんぱいぎょうむ
●販売業務をするときのポイントじぜんかくにん
●事前確認

- きゃくさま き こた
お客様に聞かれたときに答えられるように、
みせ しょうひん お
店のどこにどんな商品が置かれているかを
かくにん
確認します。
- げんきん くれじっとかーど でんしまねー みせ
現金、クレジットカード、電子マネーなど、店で
つか けっさいようほう かくにん れじ つか
使える決済方法を確認します。また、レジの使
かた おほ
い方を覚えます。

かいけい
●会計のとき

- あるこーる さいみまん ひと はんぱい
たばこやアルコールを20歳未満の人に販売す
にほん ほうりつ きんし
ることは日本の法律で禁止されています。たば
あるこーる か ひと さいみまん かのうせい
こやアルコールを買う人が20歳未満の可能性
みぶんしょうめいしょ ていじ もと
があるとき、身分証明書の提示を求めて20
さいいじょう かくにん
歳以上であるかを確認します。

びひん てんけん こうかんぎょうむ
●備品の点検・交換業務じぜんかくにん
●事前確認

- たいしょう びひん ひつよう かず てんけんほうほう ざいこ
対象の備品について必要な数、点検方法と在庫
ほかんばしょ かくにん の保管場所を確認します。

てんけん こうかん
●点検・交換のとき

- てんけん こうかんさぎょう きゃくさま じやま
点検・交換作業はお客様の邪魔にならないよう
き
に気をつけます。
- きゃくさま へや びひん てんけん こうかん
お客様の部屋にある備品を点検・交換するとき、
つうじょう せいとうじ のぞ きゃくさま きよか と
通常の清掃時を除き、お客様の許可を取ります。

くるま きゃくさま よくしつ しゃわーへっど
●車いすのお客様のために、浴室のシャワーヘッド
びひん て とど ぱしょ お
や備品などを手の届きやすい場所に置きます。

- ちようかくしょう きゃくさま もじひょうじかのう
聴覚障がいのお客様のために、文字表示可能
てれび ようい
なテレビなどを用意します。

てんけん こうかん
●点検・交換したあと

- しゅくはくしせつ るーる そ てんけんけつか こうかん
宿泊施設のルールに沿って、点検結果や交換
すう きろく
数などを記録します。



6

トラブル・クレームへの対応

● ケース別クレーム対応方法

お客様が滞在前、滞在中、滞在後に不快な気持ちになったとき、お叱りや改善の要望をスタッフが受けることがあります。これをクレームと言います。基本的にはお客様からお叱りを受けている「理由」をよく聞いて、どのように解決すべきかを考えることになります。

ひとりうとどうりょうじょうしそうだんたいせつ
すが、一人で受け止めず、同僚や上司にすぐに相談することが大切です。



お叱りを受けるケースには、例えば次のような場合があります。

ケース	対応方法（例）
<p>①お客様の要望にすぐにこたえることができなかつた／要望にこたえることをうっかり忘れてしまった。</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 自分が悪いというときは、まず素直に「申し訳ありません」と謝りましょう。 仮に自分のせいでなくても、その場で反論するのではなく、お客様のお叱りの理由を聞いたうえで、同僚や上司に対応方法について相談しましょう。
<p>②お客様に用意した部屋について、隣がうるさい、設備が壊れている、事前の説明と違うといった理由で部屋の変更を希望している。</p> 	<ul style="list-style-type: none"> お叱りの理由をお客様に確認します。感じ方は人によってちがいますが、お客様に満足していただけるようにスタッフと調整をする、壊れた設備を修理する、空いている別の部屋を準備するなどの対応が必要になります。 同僚や上司に確認して、対応方法について一緒に検討しましょう。

7

きゅうけい きゅうか と かた

休憩・休暇の取り方

てきせつ きゅうけい きゅうかしゅどく
●適切な休憩、休暇取得

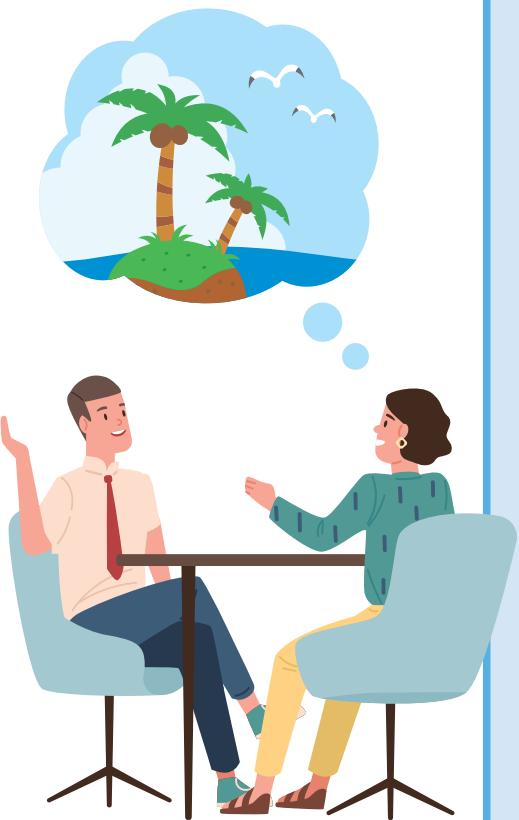
労働契約を結ぶときに、労働時間（休憩時間・休暇の取得）についても、書面で明示されていますので、自分がどのような条件で働くかを事前に確認しておきましょう。



労働時間管理、安全衛生の確保等については、
労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法等に
従って対応することが、雇い主に課せられてい
ます。

契約で決められた休憩（昼・夜の休憩）や
休暇は働いているあなたの大事な「権利」です
ので、しっかりと取らなければなりません。
ただし、休むときには、仕事がうまくいく

ように、周りの人たちへの配慮やゆずりあいが
必要になるときがあります。休憩をとるとさ
には、周りの人たちに声掛けをすることが大
事です、シフト以外の休暇を取るときは、あら
かじめ休むことができるかどうか上司に相談し
て、他の人と調整を行うことが必要になります。



1

にほん しゅくはくぎょう 日本の宿泊業にはあなたが必要です

にほん しゅくはくぎょう
日本の宿泊業においては、海外の観光客が増
かいかい かんこうきゃく ふ
なか きやくさま すとれす すく しゅくはく
えている中で、お客様にストレスの少ない宿泊
たいけん ていきょう みな こくがい
体験を提供するため、皆さんのような国外から
はたら て ひつよう
の働き手による「おもてなし」が必要です。

●お客様のニーズをキャッチする

かいがい かんこうきゃく うえぶさいと じょうほうていきょう
海外観光客にウェブサイトで情報提供した
ちらしつく
り、チラシを作ったりします。



●宿泊施設が伝えたい情報を正確に伝える

しせつない さいん かいぜん
施設内サインの改善などによって、お客様に
ひつよう じょうほう せいかく つた
必要な情報を正確に伝えます。



●宿泊業界に新しい視点をもたらす

かいぎ はつげん あたら きづ あた
会議の発言で新しい気付きを与えたり、新
さーびす かいはつ
サービスを開発したりします。



2

転職について

みなさんもキャリアを考える中で、違う職場（宿泊事業）に転職するということも考えられます。ただし、特定技能1号の資格を持つ方の転職には制限もあります。

まず、みなさんの転職は同一の業務区分内に限られます。宿泊業に従事している方であれば、宿泊業の中でしか転職はできません。



つぎに、皆さんを雇い入れる会社・企業が、外国人雇用をただしく行えるかどうかの確認が必要です（会社はその条件をクリアするために登録支援機関に頼むこともできます）。あなたが転職したいと考えている会社が、この条件を満たしているかを、会社や登録支援機関に聞いて確認してください。



転職するときには、現在の会社の上司にあらかじめ相談しておくことも必要です。いつあなたがやめるのか、賃金の支払いがどうなるか、休暇の扱いなどについて確認し、お互いで合意することが必要になります。



3

先輩外国人材のキャリアステップ

● ドイ ティ チャン (DOI THI TRANG)さん
出身国:ベトナム

【入社のきっかけから将来のキャリアプランについて】

2017年に来日し、日本語学校に入学しました。学校での勉強とともに、アルバイトをしながら日本語を学びました。在学中から宿泊業に興味があり、就職したいと考えていました。

そして、2018年7月に日本語能力試験のN2、2019年4月に宿泊業技能測定試験を受験し、無事に合格しました。

卒業後、2019年8月から株式会社ワールド・ヘリテイジの契約社員として、現在は『ホテルソビアル なんば大国町』で働いています。将来的には、さらに経験を積んで、これから入社してくる外国人材の方の指導役になれるように成長したいと思います。

チャンさんのキャリアイメージ

2017年4月～ 2019年3月	来日後に日本語学校に入学
2019年4月	宿泊技能試験と日本語能力試験N2に合格
2019年8月～	日本語学校を卒業し宿泊業に就職(フロント業務等を担当)
2020年8月～	外国人材の新入社員の指導役
2024年8月～	マネージャーとして日本の宿泊業に従事(目標として)

【これから日本で働く外国人材のみなさまへ】

日本語の表現は難しいところもあり、フロント業務もレストラン業務も緊張しますが、とてもやりがいがあります。お客様に喜んでいただけるよう

まいにちんきょううに毎日勉強しながらがんばっています。

家族がいなくてさびしいときもありますが、同じベトナム出身のスタッフもいるので、休日には出かけたりして楽しく過ごしています。日本人のスタッフもとても優しく、ずっと日本に住んで働きたいと考えています。



1 急病・けがのとき

電話番号 : 119

自分または他人の急病やけがなどで救急車に来てもらいたいときは「119」に電話しましょう。電話では、「救急」と言ってから、来てもらいたい場所、急病やけがの状況、自分の名前、連絡先などを伝えましょう。

日本語に自信がない人や自分で電話することができないときは、翻訳アプリを活用したり近くにいる人に助けを求めましょう。

●訪日外国人のための救急車利用ガイド(英語、中国語、韓国語、イタリア語、フランス語、タイ語)

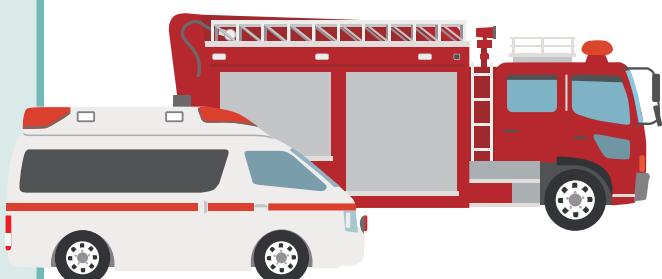
<https://www.fdma.go.jp/publication/portal/post1.html>

2 火事のとき

電話番号 : 119

火事のときは「119」に電話しましょう。電話では、「火事」と言ってから、火事の場所、自分の名前、連絡先などを伝えましょう。

日本語に自信がない人や自分で電話することができないときは、翻訳アプリを活用したり近くにいる人に助けを求めましょう。



3 事故や犯罪にあったとき

電話番号 : 110

事故や犯罪にあってしまって、警察に来てもらいたいときは「110」に電話しましょう。その場所にいたらまた被害にあう可能性があるときはまず安全な場所に移動してから電話しましょう。

事故にあったのであれば、電話で「事故」と言ってから、来てもらいたい場所、事故の状況、自分の名前、連絡先などを伝えましょう。

犯罪にあったのであれば、電話で「事件」と言ってから、来てもらいたい場所、犯人の特徴、自分の名前、連絡先などを伝えましょう。

日本語に自信がない人や自分で電話することができないときは、翻訳アプリを活用したり近くにいる人に助けを求めましょう。

4 外国語による支援 (ヘルpline)

●電話医療相談、電話医療通訳

AMDA 国際医療情報センター

電話番号 : 03-6233-9266

(月) ~ (金) 10:00 ~ 15:00
※祝日、12/29 ~ 1/3 を除く

<https://www.amdamedicalcenter.com/>

4

がいこくご しえん へるぶらいん

外国語による支援（ヘルプライン）

にゅうこく ざいりゅうてつづ せいかつ かん そうだん
●入国・在留手続き、生活に関する相談

	でんわばんごう 電話番号	たいおうげんご 対応言語
がいこくご そうごう そうだん しえん 外国語総合相談支援 センター	03-3202-5535 03-5155-4039	<p>ちゅうごくご えいご げつ きん だい だい すいよう のぞ • 中国語、英語（月～金 ※第2第4水曜は除く）</p> <p>ぼるとがるご げつ • ポルトガル語（月）</p> <p>すぺいんご すい きん • スペイン語（水、金）</p> <p>べんがるご か • ベンガル語（火）</p> <p>いんどねしあご か • インドネシア語（火）</p> <p>べとなむご もく きん • ベトナム語（木、金）</p>
がいこくじんそうごうそうだん 外国人総合相談 センター埼玉	048-833-3296	<p>にゅうこく ざいりゅうつづき そうだん あんない ●入国・在留手続きの相談・案内</p> <p>ぼるとがるご げつ すい きん • ポルトガル語（月、水、金）</p> <p>がいこくじん たい しゅうぎょうとう そうだん あんない ●外国人に対する就業等の相談・案内</p> <p>えいご ぼるとがるご すぺいんご ちゅうごくご かんこくご • 英語、ポルトガル語、スペイン語、中国語、韓国語、</p> <p>たがろぐご たいご べとなむご か タガログ語、タイ語、ベトナム語（火）</p> <p>せいかつ たかくしゅせいかつかんれん さーびす あんない ●生活その他各種生活関連サービスの案内</p> <p>えいご ぼるとがるご すぺいんご ちゅうごくご かんこくご • 英語、ポルトガル語、スペイン語、中国語、韓国語、</p> <p>たがろぐご たいご べとなむご じょうじたいおう タガログ語、タイ語、ベトナム語（常時対応）</p>
はままつがいこくじんそうごうしえん 浜松外国人総合支援 わんすとつぶせんたー ワンストップセンター	053-458-2170	<p>にゅうこく ざいりゅうつづき そうだん あんない ●入国・在留手続きの相談・案内</p> <p>えいご ぼるとがるご すぺいんご すい • 英語、ポルトガル語、スペイン語（水）</p> <p>せいかつ たかくしゅせいかつかんれん さーびす そうだん あんない ●生活その他各種生活関連サービスの相談・案内</p> <p>えいご か きん • 英語（火～金）</p> <p>ぼるとがるご か きん ど にち • ポルトガル語（火～金、土、日）</p> <p>ちゅうごくご きん • 中国語（金）</p> <p>すぺいんご すい • スペイン語（水）</p> <p>たがろぐご もく • タガログ語（木）</p>



5

即戦力となる地域の実践的な 観光人材確保・育成ポータルサイト

にほん しゅくはくぎょう がいこくじんざい かつようそくしん うえぶ さいと
●日本の宿泊業における外国人材の活用促進のためのWebサイトです。



にほん しゅくはくじぎょうしゃ がいこくじんざい かつよう とりくみ しょうかい
●日本の宿泊事業者における外国人材の活用の取組を紹介します。

6

よ う ご か い せ つ
用語解説 (50音順)きょう
【か行】**● 健康保険**

びょうき 病気 やけがなどのときに医療費の軽減などが受けられる公的な保険制度です。

● 健康保険証

けんこうほけん はい 健康保険に入っていることを証明するものです。

● 控除

いってい 一定の金額を差し引くことです。

● 厚生年金保険

かいしゃ 会社 などに務めている人が加入する年金です。
かにゅうしゃ こうれい しょう 加入者が高齢や障がいなどになったときに年金
いちじきん や一時金をもらうことができます。

● 国民年金保険

かいしゃ かにゅうしゃ たとえいじょう さいみまん ひと 加入者の老後生活を支えるための保険です。日本
に住む 20歳以上 60歳未満のすべての人など
が加入する義務があります。

● 国民健康保険

かいしゃ けんこうほけん かにゅう いちぶ ばあい 会社の健康保険に加入しているなど一部の場合
のぞ にほん じゅうみんとうろく ひと を除き、日本で住民登録している人すべてが加入
ことうきいりょうほけん しなければならない公的医療保険です。

きょう
【さ行】**● 最低賃金法**

くに き さんくいじょう ちんざん ろうどうしゃ しはら 国が決めた金額以上の賃金を労働者に支払うことを義務づける法律です。

● 社会保険

いつてい じょうけん み ひと かにゅう 一定の条件を満たす人が加入しなければならない医療保険や年金保険などを指します。

● 開方箋

いしゃ かんじや だ くすり しゆるい りょう か 医者が患者に出す薬の種類や量などを書いた書類です。

● 善管注意義務

しゃかいいぱんてき もと ちゅうい はら か いえ 社会一般的に求められる注意を払って借りた家
しよう ぎむ を使用する義務です。

● シフト交代

しゅつきん じかんたい やす と ひ じゅうぎょういん 出勤の時間帯や、休みを取る日を従業員ごと、
しょくば き はたら せいど または職場ごとに決めて働く制度です。

● 損耗

きず よご さ 傷、汚れやへこみなどを指します。

● 収入印紙

ぜいきん てすうりょう しはら さい しょう 税金や手数料などを支払う際に使用する、政府
はっこう しょうひょう が発行する証票です。

6

よ う ご か い せ つ
用語解説 (50音順)きょう
【た行】

● 貸貸契約
 いえ か おおや むす けいやく
 家を借りるときに大家と結ぶ契約のことです。

きょう
【ま行】

● メタサーチ
 けんさく えんじん もち きーわーど
 いくつかの検索エンジンを用いて、キーワードを
 おうだんてき けんさく けんさくし すてむ
 横断的に検索するような検索システムです。

きょう
【な行】

● 入湯税
 おんせん りょう ひと しほら せいきん
 温泉を利用する人が支払う税金です。

きょう
【は行】

● 弁償費用
 たにん そんがい あた そんがい おぎな
 他人に損害を与えたときにその損害を補うため
 はら かね
 に払うお金です。

● 補助犬
 め みみ てあし ふじゆう ひと てつだ もうどうけん
 目や耳や手足が不自由な人のお手伝いをする盲導犬、
 かいじょけん ちょうどうけん
 介助犬、聴導犬のことです。

きょう
【ら行】

● 連帯保証人
 いえ か ひと やちん べんしょうひよう はら ばあい
 家を借りた人が家賃や弁償費用を払えない場合、
 か かんれんひよう はら ひと
 代わりに連帯費用を払う人です。

● 労働安全衛生法
 ろうどうあんせんえいせいほう
 しょくば ろうどうしゃ あんせん けんこう かくほ かいてき
 職場における労働者の安全と健康を確保し、快適
 しょくばかんきょう うなが ほうりつ
 な職場環境づくりを促すための法律です。

ろうどうきじゅんほう
● 労働基準法

ろうどうしゃ ろうどうじょうけん さいていきじゅん さだ ほうりつ
 労働者の労働条件の最低基準を定めた法律です。
 ろうどうしゃ しよう じぎょうじょう てきよう
 労働者を使用するすべての事業場に適用されます。