

県内ホテル人手不足

「業務に支障」9割

沖縄振興開発金融公庫は11日、県内主要100ホテルから回答を得た人手不足に関する調査結果を発表した。客室清掃が間に合わないことによ

雇用形態別の人手不足の状況



沖縄公庫 20年に4000人必要

るチエックインの遅れや従業員の長時間労働など「人手不足に伴う業務への支障」が出ていると回答したホテルが9割を占めた。好調な県経済を支える観光の現場で深刻な労働力不足に直面している実態が浮かび上がった。沖縄公庫は「IT活用や機械化を進めるとともに、外国人活用のための法整備も喫緊の課題だ」と抜本的な対策の必要性を指摘した。

(5面に関連)

8千の新たな客室整備が想定されていると積算。その上で「開業には4千人以上の雇用が必要になる計算だが、既に現状でも人手不足から運用の維持が厳しくなっている」と先行きへの懸念を示した。

正社員については約2割のホテルが、パート・アルバイトについては3割超のホテルが「大いに不足」と回答した。清掃業務など外注要員の不足も3割近くを占めた。離島のホテルほど正社員、契約社員の不足感が強くなっている。

部門別では宿泊部門の「フロント」「客室清掃」、料飲部門の「調理スタッフ」「サービススタッフ」で「大いに不足」と「やや不足」を合わせて6割を超えた。

沖縄公庫調査課は、これまでに公表・報道されている県内のホテル建設計画をまとめ、2020年までに6千

沖縄観光もろろと露呈

7割「サービスに遅れ」

ホテル人手不足

那覇空港第2滑走路の増設や東京五輪を見込んだホテル建設投資が相次ぐ中、沖縄振興開発金融公庫が11日に発表した県内主要ホテルへの調査結果は、今後のホテル開業へ人手不足が足かせ要因となる沖縄のリーディング産業のよろさを浮かび上がらせた。回答したホテルの担当者からは「外国人留学生なしには成り立たない」と既に逼迫した状況も報告され、外国人労働者受け入れの法的整備を求める意見が多く上がった。（1面に関連）

現場は留学生頼み

人手が足りない部門の不
足理由をホテル側に聞くと
「シフト制が敬遠される」
「他業種に時給の高い仕事
がある」「拘束時間が長い」
などの回答があった。

人手不足によるホテル業
務への影響は「慢性的に支
障あり」と「繁忙時にあ
り」が合わせて9割を占め
た。「スタッフの労働時間
の長時間化」が87・8%の
ホテルで生じており、人手
不足から労働環境が悪化
し、定着率の悪さに拍車を
掛ける悪循環が見られる。
7割超のホテルが「客室

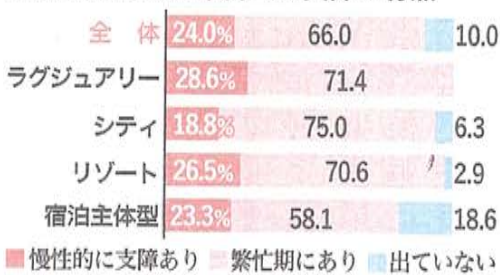
清掃が間に合わないために
チェックインが遅延」が出
たと回答し「レストランサ
ービスに遅れ」も7割近く
に上った。提供サービスを
一部取りやめた(25・8%)
という回答では、夏季のパ
ーベキューメニューの中止

や食事をバイキング形式に
変更するなどがあった。
人手不足への対応では
「シフトの見直し」「業務
の効率化」「繁忙部門への
応援」の取り組みが上位に
なったが、実施効果につい

ては「短期的」と感じてい
る。これに対し「効果は高
い」取り組みとして68・0
%のホテルが支持したのが
、自動精算や自動調理機
の導入といった「業務の機
械化」だが、実施は32・7
%にとどまった。

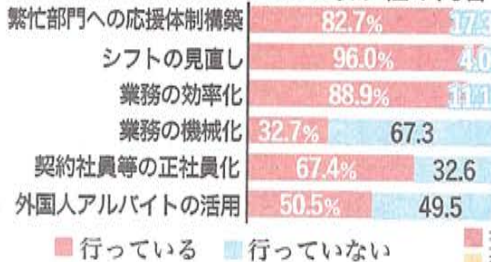
ホテル稼働に欠かせない
労働力となっているのがネ
パールを中心とした外国人
留学生だ。回答やヒアリン
グによると、日本語学校や
専門学校が多い本島中南部
のホテルを中心に、客室清
掃や宴会の配膳で留学生ア
ルバイトを確保していた。
人手不足解消に向けた今
後の取り組みでも「外国人
労働者の積極採用」の回答
が最も多かった。行政への
要望でも「客室清掃やレス
トランサービス等一般労働

人手不足による業務への支障の有無

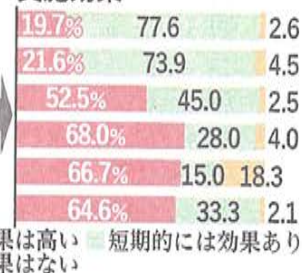


の受け入れ」「語学やコミ
ュニケーション能力の高い
留学生を受け入れるための
就労ビザの要件緩和」など
の希望が最も多かった。
調査を担当した伊東祥子
上席調査役は、正社員雇用
や給与水準の引き上げとい
った待遇の改善、キャリア
アップ制度の整備など離職
に歯止めをかける環境づく
りを強調する一方で「さま
ざまな業種で人手不足の状
況にあることや人口減少時
代の到来を勘案すると、従
業員満足度の向上だけでは
抜本的な解決は難しい」と
指摘。「外国人労働者の活
用に向けた法整備は喫緊の
重要課題だ。業界だけでな
く行政も真剣に対策を考え
る必要がある」と述べた。
調査は、客室数が50室以

人手不足に対応するための取り組み内容



実施効果



上のホテル211件に調査
票を送り、100件の回答
を得た(回答率47・4
%)。ホテルの内訳は高価
格帯のラグジュアリーが7
件、シティが16件、リゾ
ートが34件、宿泊主体型
ビジネスが43件だった。

県内ホテル9割人手不足

業務に支障深刻化

沖縄振興開発金融公庫（川上好久理事長）が11日発表した県内主要ホテルの人手不足調査によると、人手不足による業務への支障が「慢性的にある」と答えたホテルが24%、「繁忙時にある」とした66%と合わせると9割となり、人手不足の影響が深刻化していることが分かった。人手不足感は正社員や派遣社員で6割、パート・アルバイトは6割となり、高水準だった。

沖縄公庫調べ



沖縄公庫は48カ月連続で増加する入域観光客数と那覇空港の第2滑走路整備を背景に、県内では2020年までに約30ホテルが開業予定と説明。今後、人材確保をめぐる競争は激化するとして「従業員が働きやすい環境」作り、ITや外国人労働者の活用が「必要」と指摘した。

調査は今年6月～10月にかけて、客室50室以上のホテル211社に調査票を郵送し、100社から回答を得た。

業務への支障では「チェック

インの遅延」「レストランサービスの遅れ」など利用者へのサービス低下に加え、「スタッフの労働時間の長時間化」「多忙で研修や人材育成が行えない」などがあった。

雇用形態別ではパート・アルバイトが「大いに不足」（32%）と不足感が約8割となり、「過剰」はゼロだった。客室清掃などの業務委託先でも人手が不足し、外注が難しいとするホテルも多かった。対策では「シフトの見直し」（96%）や「業務の効率化」（88・9%）が多かった。一方、実際に効果の高かった取り組みは、自動精算機や食器の自動洗浄機の導入による「業務の機械化」（68%）で最も多く、次いで「契約社員の正社員化」「外国人アルバイトの活用」「福利厚生面の充実」などが続いた。

人手不足解消で行政に望む事は「外国人労働者受け入れの法的整備」が最多。県内では多くの留学生が客室清掃で働いているが、就労ビザの規制緩和で雇用拡大を求める声があった。