

## 5 ヒアリング調査結果

### ●企業等

※アンケート調査において、「現在外国人材を雇用しており、今後も外国人材雇用を進めていきたい」と回答した企業等の中から、在留資格「特定技能」の対象である業種を中心とする27社を対象とした。

#### (1) A社（農業、30人以上100人未満、北部地域）

##### ① 外国人雇用のきっかけと効果

###### ア 外国人材の紹介先や面接の対応

以前は知人の農家からの紹介が主な確保の手法であったが、現在は監理団体を利用。送り出し機関が外国に所在しているため、現地訪問を行い面談している。なお、現在雇用している外国人材は中国人16名、フィリピン人6名となっている。

###### イ 外国人材を雇用した効果

人手不足の解消が一番の効果である。また、当社は従業員の約90%を女性が占めていることもあり、子どもの送り迎えなどの私用で勤務形態が不規則であったが、外国人材はフルタイムでの勤務が可能で、各従業員に対して柔軟な対応が可能となった。

##### ② 外国人雇用を行うにあたっての課題

###### ア 外国人材自身の満足度

元々、中国・フィリピン出身の従業員が勤務しており、コミュニケーションに特段不満はないと見られる。

###### イ 職場で働いている際の課題について

コミュニケーションが十分とは言えず、各人のスキルアップを図るのが難しい。

###### ウ 技術研修、言語の問題など

コスト面の問題から言語研修は行えていないが、中国・フィリピン出身者が通訳もしてくれている（別途手当を支給）。また、行政（市）で研修を開いてもらっているものの、定期バスが少なく交通手段に乏しいため、参加できていない。

###### エ 外国人材が地域で生活する上の課題や、その解決策

生活トラブルはあまり聞かれないが、ケガや病気の際には日本人従業員が自家用車で送迎をすることもある。また、生活用品の買い出しについては3週間に1回程度知人のバスをチャーターし、買い出しを行っている。

##### ③ 在留資格「特定技能」について

###### ア 「特定技能」人材の雇用に関する意識

今後は必要に応じて検討していく。

## イ 高度人材（専門・技術）の活用意向

給料面を考慮しても積極的な採用は難しい。

### ④ 今後のビジョン

外国人材に頼らざるを得ない状況にあるが、拡大予定はない。

### ⑤ 行政への要望

- ・日本語教育の出張支援などがあれば良い。
- ・交通手段の確保が課題となっており、バスの運行数増加など根本的でなくとも、資金手当などがあると助かる。
- ・勤務時間の制約などが課題である。例として「技能実習計画」の作成が挙げられる。各作業時間の全実習時間に対する割合に関して、「必須業務」は全体の1/2以上、「関連業務」は全体の1/2以下、「周辺業務」は全体の1/3以下と定められているが、農業は各分野に必要となる作業が混在しているため、効率が下がってしまう。実習生としてはなるべく稼ぎたいとの要望があるが、この制度が阻害要因となっている。

## (2) B社（農業、10人未満、北部地域）

### ① 外国人雇用のきっかけと効果

#### ア 外国人材の紹介先や面接の対応

知り合いから受入事業をしている協同組合を紹介してもらった。現地に行けなかったので書類選考、インターネット上での面談を行って採用に至った。6名面談して2名を採用。うち1名が行方不明となり、追加で1名を採用した。

#### イ 外国人材を雇用した効果

中山間地域での人材確保に苦戦していたが、外国人材を雇用することで人手不足が若干解消した。

### ② 外国人雇用を行うにあたっての課題

#### ア 外国人材自身の満足度

たまには揉めごともあるが、周りの人間とも仲良くやっていて頑張ってくれている。給料面での不満は無いと思うが本人でないと分からない。

#### イ 職場で働いている際の課題について

コミュニケーション面で特に問題は出ていない。当初は外国人材が1名だったので自然に日本人従業員との会話が生まれ、日本語が上達した。後から入社した1名には外国人材同士で教え合うなど良い状態となっている。

#### ウ 技術研修、言語の問題など

技術研修の面で困ることはあまりないが、言葉の面では多少時間がかかることがある。日本語研修は行っておらず、日々の日報を日本語で付けさせることによって日本語を覚えさせている。行政等の助成をもらえるのであれば日本語研修を拡大したいという考えはある。

## エ 外国人材が地域で生活する上の課題や、その解決策

住居としては会社が所有する物件に居住させていることから住居の確保は問題なし。ゴミの出し方などの生活トラブルは無く、怪我や病気は日本人従業員がフォローしている。地域の祭りに参加するなど地域との交流もある。

### ③ 在留資格「特定技能」について

#### ア 「特定技能」人材の雇用に関する意識

知識が不足しているものの特定技能になると期間が長くなるのであれば特定技能の外国人材も活用したいと考えている。現在は期間が限定されることで簡単な作業を中心に任せているため、作業面で日本人従業員との違いに不満を抱いているのではと感じている。そのため、長い期間であればレベルアップによって簡単な作業からより知識が必要な業務を任せられることができるため、不満の解消にも繋がるのではないかと考えている。

#### イ 高度人材（専門・技術）の活用意向

農作業が中心となるため高度人材の活用意向は特に無し。

### ④ 今後のビジョン

人手不足が続いていることから、外国人材の中で知識の引継ぎを行うべく、定期的に雇用していきたいと考えている。

### ⑤ 行政への要望

中山間地域にあることから買い物や食事には車やバイクが必要であり、外国人の免許取得等の支援を期待したい。

## (3) C社（農業、10人未満、西部地域）

### ① 外国人雇用のきっかけと効果

#### ア 外国人材の紹介先や面接の対応

協同組合を利用し、紹介してもらった。インターネット上での面接を利用し、選考した。

#### イ 外国人材を雇用した効果

地元では高齢者しかおらず、重労働が不可能なため、若い研修生を雇用することにより、業務の効率化が進んだ。

### ② 外国人雇用を行うにあたっての課題

#### ア 外国人材自身の満足度

ある程度、仕事を任せることで、個人個人が責任を持って就労しており、満足度は高いと感じている。

#### イ 職場で働いている際の課題について

代表者自身が外国出身のため、研修生とのコミュニケーションは十分とれている。代表は日本在住15年程度と日本語も話すことが可能で、地元住民とのコミュニケーションもしっかりできている。

#### ウ 技術研修、言語の問題など

知人に安く対応してもらっており、研修生自身が料金を支払って勉強している。また、先生自体が訪問してくれることから、移動等の問題もない。

#### エ 外国人材が地域で生活する上の課題や、その解決策

代表者が日本のマナー等をしっかり教えており、挨拶や所作も日本の文化等に対応できるまでに至っており、住民とのトラブルは全くない。逆にほめられることもある。

### ③ 在留資格「特定技能」について

#### ア 「特定技能」人材の雇用に関する意識

今後検討していきたい。

#### イ 高度人材（専門・技術）の活用意向

農地の拡大も検討しており、人材管理、経営に対する専門職を雇用することも検討している。

### ④ 今後のビジョン

受入体制を整えば、雇用数を増やす可能性が高い。

### ⑤ 行政への要望

特段はない。

## (4) D社（漁業、10人未満、西部地域）

### ① 外国人雇用のきっかけと効果

#### ア 外国人材の紹介先や面接の対応

知人から紹介があり、現地で面接を行った。

#### イ 外国人材を雇用した効果

人手不足の解消。

### ② 外国人雇用を行うにあたっての課題

#### ア 外国人材自身の満足度

一生懸命に働いてくれる。

#### イ 職場で働いている際の課題について

3年いる人が入って来た人に教えていく。

#### ウ 技術研修、言語の問題など

日本人よりも覚えが早い。

#### エ 外国人材が地域で生活する上の課題や、その解決策

ケガをした時など、細かいコミュニケーションに苦慮している。

### ③ 在留資格「特定技能」について

#### ア 「特定技能」人材の雇用に関する意識

正直なところ、具体的なイメージがつかない。現在働いていただいている外国人材についても、知人の紹介による採用を行っている。

#### イ 高度人材（専門・技術）の活用意向

高度人材の活用についても、具体的なイメージを持っていない。

### ④ 今後のビジョン

日本人の働く人が減っているため、外国人材も含めた人材確保が必要となる。

### ⑤ 行政への要望

外国人を受入れるための補助制度。

## (5) E社（建設業、10人以上30人未満、西部地域）

### ① 外国人雇用のきっかけと効果

#### ア 外国人材の紹介先や面接の対応

監理団体や現在働いている人材からの紹介により、採用している。国外の居住者に対してはインターネット上で面接を行っており、国内の居住者には直接面接を実施している。

#### イ 外国人材を雇用した効果

求人を出しても応募が無く、採用に難航する中、外国人雇用を行ったことで人材が確保でき、現場数（受注）を増やすことができた。

### ② 外国人雇用を行うにあたっての課題

#### ア 外国人材自身の満足度

日本の従業員とも仲良くしており雰囲気は良い。また、慰労会などを定期的に行い交流も深めている。給与面は、資格などの取得によって今後アップさせていく予定。

#### イ 職場で働いている際の課題について

言語の問題が大きい。

#### ウ 技術研修、言語の問題など

日本語ができる人材とできない人材では、どうしても任せられる仕事の差ができてしまう。

#### エ 外国人材が地域で生活する上の課題や、その解決策

特段問題はない。

### ③ 在留資格「特定技能」について

#### ア 「特定技能」人材の雇用に関する意識

特定技能制度を利用していく計画がある。今回2号研修が終了し帰国した人材を、3号生として呼び戻すようお願いしている。その後、特定技能まで移行できたらと思う。

#### イ 高度人材（専門・技術）の活用意向

特に希望していない。

#### ④ 今後のビジョン

受注拡大及び業績拡大のため更に増やしていきたい。

#### ⑤ 行政への要望

技能講習などの勉強会を増やして欲しい。

### (6) F社（建設業、30人以上100人未満、西部地域）

#### ① 外国人雇用のきっかけと効果

##### ア 外国人材の紹介先や面接の対応

現在、外国人材は13名で、全員ベトナムからの技能実習生。代表者が直接現地まで出向いて面接した。

##### イ 外国人材を雇用した効果

人手不足の解消に繋がった。

#### ② 外国人雇用を行うにあたっての課題

##### ア 外国人材自身の満足度

外国人材は欠かせない存在になっており、長く在籍して欲しい。外国人材自身も周囲の人間と仲良くしており、概ね満足しているのではと思っている。給与の面では他社に比べて優遇していると思う。

##### イ 職場で働いている際の課題について

文化や風習の違いを理解するためには会話が必要であるが、コミュニケーションに苦勞する場面もある。理由としては抽象的な表現が伝わりにくい。例えば、作業の際、「もう少し〇〇して欲しい」等、曖昧な表現で仕事を依頼しても伝わらず、間違っただけのものが仕上がってくることもある。在留資格よりも日本語の上達次第で、仕事ぶりに違いが生じている。

課題解消のためにとっている対処法は、ポケット翻訳機の使用。また、監理団体主導で週に1回日本語教室を開催している。

##### ウ 技術研修、言語の問題など

言語研修については、監理団体のフォローのみで対応できているとは言えない。日本語研修を拡大したい気持ちがあり、補助金があれば確実に実施する。

技術の研修に関して、全てうまくいっているとは言えないが、教育担当者と外国人材の間に、日本語が上手な外国人材による仲介を行っている。

##### エ 外国人材が地域で生活する上の課題や、その解決策

外国人材専用の寮を用意している。立地は作業場所の近隣であり、通勤に負担がかからないようにしている。コスト等についても問題はない。

#### ③ 在留資格「特定技能」について

##### ア 「特定技能」人材の雇用に関する意識

技能実習や建設就労者よりも長く日本に在住できるのは魅力。

##### イ 高度人材（専門・技術）の活用意向

高度人材（専門・技術）の活用意向はある。だが、技術や専門知識よりも人物像を重視す

る。「基本的な日本語や文化」を学ぶ意欲と向上心があればそれで良い。

**④ 今後のビジョン**

人手不足が続いており、その解消が課題。

**⑤ 行政への要望**

技能実習から建設就労者に変更するまで時間がかかるため、短縮して欲しい。また、企業向け相談窓口があれば利用してみたい。

**(7) G社（飲食料品製造業、30人以上100人未満、北部地域）**

**① 外国人雇用のきっかけと効果**

**ア 外国人材の紹介先や面接の対応**

外国人技能実習制度を活用。監理団体に委託しているが、近年は自社にて現地訪問、面接を行っている。

**イ 外国人材を雇用した効果**

人手不足が解消傾向に向かっている。

**② 外国人雇用を行うにあたっての課題**

**ア 外国人材自身の満足度**

外国人材への満足度は決して低くない。ただ、技能実習生の賃金について、今後は他業種も含め上昇が想定されるため、現在のレベルでは今後人材確保の苦戦が予想される。

**イ 職場で働いている際の課題について**

文化等の違いにより、意思の疎通が図りにくい点。

**ウ 技術研修、言語の問題など**

言語等の違いにより、意思の疎通が図りにくい点。

**エ 外国人材が地域で生活する上の課題や、その解決策**

大きな課題はない。ただ、往復の飛行機代や、監理団体に月々1人あたり35,000円、技能評価試験受験料20,000円が最低でも必要となり、負担が大きい。

**③ 在留資格「特定技能」について**

**ア 「特定技能」人材の雇用に関する意識**

回答なし。

**イ 高度人材（専門・技術）の活用意向**

回答なし。

**④ 今後のビジョン**

技能実習生のリーダー格となれる人材であれば、検討の余地がある。

**⑤ 行政への要望**

養鶏（雛の飼育・捕鳥等）にも技能実習生を採用できるよう、早急に対応いただきたい。

(8) H社（飲食料品製造業、100人以上、北部地域）

① 外国人雇用のきっかけと効果

ア 外国人材の紹介先や面接の対応

現在活用している監理団体は取引先からの紹介で、面接は現地で行った。

イ 外国人材を雇用した効果

早朝や土日祝日の人手不足が軽減された。

② 外国人雇用を行うにあたっての課題

ア 外国人材自身の満足度

現在3号として働いてくれている技能実習生がおり、特定技能資格希望者もいるので長く働いてくれそうである。

イ 職場で働いている際の課題について

言葉の壁や外国人に対し、平等であり仲間だという思いがまだまだ浸透できておらず、トラブルが起きることがある。

ウ 技術研修、言語の問題など

言葉の壁はまだまだあるが、優秀な通訳担当者がいるため、指示命令系統は機能し統率は図れつつある。

エ 外国人材が地域で生活する上の課題や、その解決策

ゴミの出し方のトラブルや騒音問題は度々あるが、通訳担当者を通じて教育している。

③ 在留資格「特定技能」について

ア「特定技能」人材の雇用に関する意識

トータルコストを抑えつつ長く勤めてもらい、生産性を向上させ共に成長して信頼関係を築いていけること。

イ 高度人材（専門・技術）の活用意向

専門的な知識や技術にも期待は大きいですが、生産に対する考え方や会社の方針に対し積極的な発言や行動をしてもらいたい意向がある。

④ 今後のビジョン

今後自社が生き残っていくため、また、利益につながるイノベーションを実現するために、外国人材からも積極的に発言して動いてもらいたい。

⑤ 行政への要望

とにかくコストを抑え、申請の内容をシンプルにし、スピーディーに雇用できるようにお願いしたい。

(9) I社（飲食料品製造業、10人以上30人未満、西部地域）

① 外国人雇用のきっかけと効果

ア 外国人材の紹介先や面接の対応

これまで18年間は紹介先機関を通して人材を雇用していた。近年は監理団体から人材を



招へいしている。面接対応の際には、当社代表者が自ら現地に訪問している。

### イ 外国人材を雇用した効果

人手不足の解消。技術移転の一翼を担っており、仕事を覚え経験値が上がるにつれ、現場業務の効率化が図られている。

## ② 外国人雇用を行うにあたっての課題

### ア 外国人材自身の満足度

面接時に見極めをしっかりと行うことで良い人材を雇用できており、満足度は非常に高い。職場や寮の周りとの人間関係も良好、挨拶を励行するようにしている。給料に対しても、残業は制度の関係もあり時間が限られるが、賄いを付ける等、福利厚生を充実させることで不満は聞かれない。

### イ 職場で働いている際の課題について

特に職場で外国人材とのコミュニケーションに苦労する具体的場面には遭遇していない。

外国人材とのコミュニケーションが取れていると感じている。中国人2名、タイ人2名、計4名の実習生が、お互い日本語でコミュニケーションを取り日本語の技術向上に努めており、日本人従業員にも平易な日本語やジェスチャーを交え積極的に話すことを促している。

### ウ 技術研修、言語の問題など

任せたい業務は専門用語や難しい日本語を要するものではなく、単純作業が主体となっているため、日本人よりも教育に時間がかかっているという意識はない。

言語研修は監理団体による赴任前、赴任後のフォローで特段問題は見られない。

言語研修が上手くいっているのは、個人差はあるが、派遣前におよそ6ヶ月程度日本語の学習を行っているところが大きいと考えている。

### エ 外国人材が地域で生活する上の課題や、その解決策

住居の確保は職場の近接地では難しいが、若干離れた場所であれば空き家も多く、コストも安いことから問題なく確保できている。

ゴミの出し方、騒音などの生活トラブルについては前任者と在籍期間が重複するので引継ぎをしっかりとってもらうことで対応した。その結果、特に問題は見られない。

ケガや病気の際のフォローは基本的に組合員がフォローしているほか、適宜、ポケット翻訳機を活用している。

## ③ 在留資格「特定技能」について

### ア 「特定技能」人材の雇用に関する意識

今のところ特定技能の外国人活用は考えてはいない。

### イ 高度人材（専門・技術）の活用意向

当社の業種としてではないが、宿泊業、ホテル・旅館は人手不足感が大きく、日本語や接客技術も必要であるため、高度人材が活用できるのではとイメージしている。

## ④ 今後のビジョン

今のところ人材は充足しているが、今後人手不足が続けば雇用の拡大も考えている。

## ⑤ 行政への要望

技能実習生の受入や申請にあたっては企業と国とのやり取りが必要となるが、手続きが煩雑化していることもあり、県が間に入ってもらえると効率化が図れると思う。

また、広島県には外国人材に関する特区を形成してもらい、外国人材雇用のパイオニアとなって欲しいという思いがある。外国人材雇用に関する成功事例の紹介については、是非してもらいたい。

## (10) J社（繊維工業、30人以上100人未満、北部地域）

### ① 外国人雇用のきっかけと効果

#### ア 外国人材の紹介先や面接の対応

グループ会社が取引のあった機関を利用した。面接は機関に任せため、現地に行っていない。

#### イ 外国人材を雇用した効果

熱心な勤務態度であり、日本人従業員への良い刺激となった。

### ② 外国人雇用を行うにあたっての課題

#### ア 外国人材自身の満足度

満足しているが、3年から5年で帰国するので引継ぎに少し苦勞する状況がある。

#### イ 職場で働いている際の課題について

提出してもらった日誌の内容について話す等、適宜コミュニケーションを取っている。

#### ウ 技術研修、言語の問題など

月に一度、地域指導員が自宅を尋ね、日本語の勉強を実施している。

#### エ 外国人材が地域で生活する上の課題や、その解決策

特筆すべきものはない。

### ③ 在留資格「特定技能」について

#### ア 「特定技能」人材の雇用に関する意識

特定技能の人材について、内容をまだ把握できていない。

#### イ 高度人材（専門・技術）の活用意向

回答なし。

### ④ 今後のビジョン

人手不足が続き、若年層の雇用も困難であるため、可能な限り長く勤務して欲しい意向がある。

## ⑤ 行政への要望

期間の定めを撤廃して、長期間働いてもらえるようにして欲しい。

## (11) K社（プラスチック製品製造業、100人以上、北部地域）

### ① 外国人雇用のきっかけと効果

#### ア 外国人材の紹介先や面接の対応

海外に現地法人があり、その法人から外国人材を選定し、企業単独型で当社に派遣している。現地で募集をして面接、健康診断、適性検査を行っている。

#### イ 外国人材を雇用した効果

人件費がやや減少した。

### ② 外国人雇用を行うにあたっての課題

#### ア 外国人材自身の満足度

寮の老朽化については意見をもらったが、それ以外では雇用面での不満は聞かれない。企業側としては、日本人だとプライベートへの介入はないが、外国人材の場合は有事の際に手がかかるため、人手不足でなければ、日本人の雇用で対応するのがベストと考えている。

#### イ 職場で働いている際の課題について

日本に来て半年から1年は日本語で苦労している様子である。特に仕事の専門用語での苦労が見られる。

#### ウ 技術研修、言語の問題など

現地法人で入国前に行っている。研修の半分は日本語に関して、もう半分は技術的な研修を行っている（入社1年目に検定試験を受けるため）。

#### エ 外国人材が地域で生活する上の課題や、その解決策

外国人寮の近隣には住民があまりおらず、トラブルは少ない。ただ、川で野草を採ったり、第三者の敷地に生えている柿を取ったり、自転車の2人乗りをしたり、文化の違いによる簡易なトラブルはある。また、来客の記録を残さないなどルールを守れない面がある。

### ③ 在留資格「特定技能」について

#### ア 「特定技能」人材の雇用に関する意識

認定職種に合致するかも含めて、特定技能人材の雇用には踏み込んでいない。今後、専門分野でスキルの高い人材が確保できるのであれば、雇用も考えなければならない。

#### イ 高度人材（専門・技術）の活用意向

プラスチック成型に関する技術を持つ人材へのニーズはあるものの、専門職として雇用しなければならないため、賃金面でのハードルが高く、積極的な動きは取っていない。

### ④ 今後のビジョン

人手不足が続いている。ただ、国民性が絡んでくるので、未知の国の人よりは現地法人があるベトナム人の雇用に限定される。

### ⑤ 行政への要望

作成しなければならない書類が大量にあるなど手続きの簡易化。期間が5年になったのはいいが、1ヵ月以上の帰国制度はやめて欲しい。以前はJITCO単独での手続きであったが、手続きの窓口がJITCOと外国人技能実習機構に分かれ、1本ではなくなったので、以前のように窓口を1本に戻して欲しい。

## (12) L社（プラスチック製品製造業、100人以上、北部地域）

### ① 外国人雇用のきっかけと効果

#### ア 外国人材の紹介先や面接の対応

協同組合からの紹介である。10年以上前から利用している。誰からの紹介かまでは覚えていないが、ある時、社長の耳に入って利用し始めた。今までは協同組合の担当者のみが、現地に伺っていたが、最近は当社の採用担当も同席している。

#### イ 外国人材を雇用した効果

人手不足の解消に尽きる。

### ② 外国人雇用を行うにあたっての課題

#### ア 外国人材自身の満足度

当社で24名の外国人材（全員同じ国出身）を採用しているが、今のところ不満は聞かれない。

#### イ 職場で働いている際の課題について

正規雇用の同じ国出身の社員が1名おり、彼を通じてコミュニケーションが図れるので今のところ、これと言った課題は無い。実習生は1部屋2名で住んでいるが、正規雇用の同じ国出身の社員も同じ場所に住んでおり、何かあればすぐに連絡が来るような体制が整えられている。

#### ウ 技術研修、言語の問題など

個人差が出てくるが、まず1週間は日本人従業員が外国人材につきっきりで作業を行う（検査業務、梱包作業が主体）。通常の外国人材であれば1ヵ月もすれば作業に支障はなくなるが、もしその後問題があるのであれば、個人面談を行う。また、日本語検定等を取得すれば、それに応じた手当を与えている。

#### エ 外国人材が地域で生活する上の課題や、その解決策

10年以上前は声の大きいなどの苦情があったが、現在はそれもなくなった。病気などのときも常駐の同じ国の出身者がおり、かかりつけ医もいるので問題はない。

### ③ 在留資格「特定技能」について

#### ア 「特定技能」人材の雇用に関する意識

「特定技能」人材の雇用は求めている。

#### イ 高度人材（専門・技術）の活用意向

活用意向はない。

### ④ 今後のビジョン

日本人の働き手がいないので、今の作業水準を保とうと思えば外国人材に頼らざるを得ない。雇用期間が3年から5年になったので、今は日本人が担当しているオペレーター業務なども今後は任せたい。

### ⑤ 行政への要望

期間が5年になったのはいいが、3年後にまとめて1ヵ月以上の帰国可能な制度をやめて欲しい。毎年1週間帰らせて5年間で累計1ヵ月以上にするなど改善の余地があると思う。

**(13) M社（素形材産業、30人以上100人未満、西部地域）**

**① 外国人雇用のきっかけと効果**

**ア 外国人材の紹介先や面接の対応**

海外に現地法人を設立する際、当該国の言葉ができる通訳が必要となった。そのため、協同組合に入会し、人材を紹介してもらった。日本在住者であったため、面接などは本社で行った。

**イ 外国人材を雇用した効果**

海外進出が可能となった。当該国からの研修生受入が可能となった。

**② 外国人雇用を行うにあたっての課題**

**ア 外国人材自身の満足度**

入社して7年が経過し、製造、設計までこなす重要な戦力となった。日本語が堪能なため、コミュニケーションに問題はない。

**イ 職場で働いている際の課題について**

特になし。

**ウ 技術研修、言語の問題など**

機械類やデータを扱う場合、マニュアルが日本語、英語表記のため、当初は苦労していた。

**エ 外国人材が地域で生活する上の課題や、その解決策**

雇用した外国人材は日本人と結婚しており、日常生活で支障はない様子。

**③ 在留資格「特定技能」について**

**ア 「特定技能」人材の雇用に関する意識**

主力の人材が日本人と結婚しており在留資格が優遇されているため、特段意識はしていない。

**イ 高度人材（専門・技術）の活用意向**

現在、ニーズはないが、今後はあるかもしれない。

**④ 今後のビジョン**

今までは短期の研修生を迎えていたが、今後、3年間勤務できる技能実習生を受入れる予定。今後も継続していきたい。

**(14) N社（産業機械製造業、30人以上100人未満、西部地域）**

**① 外国人雇用のきっかけと効果**

**ア 外国人材の紹介先や面接の対応**

知り合いに組合関係の人がおり、その繋がりで雇用に至った。現地で簡単なテストと面談を行った。

**イ 外国人材を雇用した効果**

もともと募集をしても人が来なかったため、研修生を受け入れることとした。

**② 外国人雇用を行うにあたっての課題**

**ア 外国人材自身の満足度**

今のところ不満はないと思う。最後までやってくれそうである。

**イ 職場で働いている際の課題について**

現状、特段の課題はない。

**ウ 技術研修、言語の問題など**

本人たちの態度が良く、職場の雰囲気も以前より良くなっている。

**エ 外国人材が地域で生活する上の課題や、その解決策**

受入にあたり、リフォーム済みの一戸建てを用意した。日本の生活にも慣れ、休日には日本語学校にも通うようになった。

**③ 在留資格「特定技能」について**

**ア 「特定技能」人材の雇用に関する意識**

回答なし。

**イ 高度人材（専門・技術）の活用意向**

回答なし。

**④ 今後のビジョン**

人手不足もあり、継続的に研修生を受け入れるようにしたい。

**⑤ 行政への要望**

現時点では特に無い。

**(15) 〇社（産業機械製造業、30人以上100人未満、中部地域）**

**① 外国人雇用のきっかけと効果**

**ア 外国人材の紹介先や面接の対応**

自地域の協同組合を通じて採用している。面接は社長と専務が現地まで赴き実施している。実習生は4年連続で雇用しているが、いずれも現地に面接している。

**イ 外国人材を雇用した効果**

人手不足の解消には大きく貢献してくれた。人手不足の解消で受注面での機会損失が減った。

**② 外国人雇用を行うにあたっての課題**

**ア 外国人材自身の満足度**

基本的に全員よく馴染んでくれているとの実感がある。ただ、残業については家族があり残業をしたい人と、独身で余暇が欲しい人との間で意識のずれがある。家族がいて仕送りがしたい人は残業を多くしたいとの不満がある。希望に応えられない歯がゆさを感じている。

**イ 職場で働いている際の課題について**

当初はコミュニケーションに課題があったが、最近は管理職や従業員とのミーティングを

増やし、仕事上の専門用語はしっかり教育する等してマイナス面の解消を進めてきた。現在は日本語でのコミュニケーションもとれるようになり、会社負担で講習に行くことで技能を習得してもらっている。

#### ウ 技術研修、言語の問題など

会社で全体的にフォローしているので大きな問題点は無い。技術的なフォローは見守りながらしっかり支援している。それでも本人に適性が無さそうであれば業務のローテーションをしている。また、日本人の技術者は多能工として、不足を補う体制を目指している。

要望として、なじみのうすい言語については、教育などで特別な補助もしくは手助けとなるツールが欲しい。

#### エ 外国人材が地域で生活する上の課題や、その解決策

現在住んでいる地区は銀行やスーパー等もあるため、住みやすいとのこと。一方で、地域でのゴミ出しなどがトラブルとなっている。

### ③ 在留資格「特定技能」について

#### ア 「特定技能」人材の雇用に関する意識

来年早々に特定技能制度を受験した人員が入社見込み。今回の受験者は合格見込みだが、過去に受けた実習生が不合格となったため、3年間の就業で終わってしまった。3年くらいでものになってくれるが、あと2年継続できた際の貢献度はずっと高まると思う。是非とも「特定技能」条件の緩和を図って欲しい。

#### イ 高度人材（専門・技術）の活用意向

日本の大学に在学している外国人を迎え入れたい。3年間の実習期間を終えて、一度帰国した人が戻りやすいような体制を作って欲しい。

### ④ 今後のビジョン

今後も人手不足解消のため、年間3名の制限枠一杯は採用していく方針。

### ⑤ 行政への要望

手続き書類が膨大であるため、是非とも簡素化を図って欲しい。

## (16) P社（産業機械製造業、10人以上30人未満、北部地域）

### ① 外国人雇用のきっかけと効果

#### ア 外国人材の紹介先や面接の対応

外国人材を雇用している企業から要請があり、面談後に1名を採用した。その後、入社した外国人材が仕事の覚えが良いことや態度も良好ということで、同業者から紹介を受けた受入機関を通じて外国人材2名を現地での面接と筆記試験を実施後に採用した。外国人技能実習生3名とその他1名（外国人技能実習生の配偶者）。

#### イ 外国人材を雇用した効果

外国人材を雇用することで人手不足が解消された。

## ② 外国人雇用を行うにあたっての課題

### ア 外国人材自身の満足度

社内での人間関係は良好、市内の他企業で働いている同じ国出身者同士との繋がりもあるため、今後も働いてくれると感じている。ただ、当時は残業代が出ていたものの、現在は残業代が出るほどの仕事量が無く、その点で不満を持っているのではないかと感じている。

### イ 職場で働いている際の課題について

仕事の覚えも良く、コミュニケーションで苦労する場面も無い。勤務している外国人材は日本人の様な謙虚さもあって職場にフィットしていると感じている。給料面についても日本人との差は意図的につけてはおらず、勤務年数による昇給も可能な体制としていることで不満が出ていないと感じる。

### ウ 技術研修、言語の問題など

教育の時間は日本人と大差は無い。言語研修については、当初は外部業者に依頼して研修を実施したが費用が高かったため中止し、現在は各自が漫画を読む等して日本語を勉強しており、効果が出ていると感じる。日本語研修に関しては行政等の助成があれば受けさせたいという気持ちもある。

### エ 外国人材が地域で生活する上の課題や、その解決策

住居の確保もできており生活上でのトラブルも特に発生していない。

## ③ 在留資格「特定技能」について

### ア 「特定技能」人材の雇用に関する意識

日本人従業員の定着が難しいなか、期間の定めがあっても労働力を確保できる点と新しく日本人従業員を雇用した場合と比べても成長に遜色が無いという点から今後も外国人材を活用したいと考えている。その中で特定技能の外国人材を活用にも興味がある。申請、手続き面では実際に雇用に至るまでに一定の期間を要することと、受入機関に支払う費用が高いことが困った点である。定着や転職防止への取組は特にしていない。

### イ 高度人材（専門・技術）の活用意向

高度人材の活用も今後は考えていきたいと思っているが、現時点では知識が無く特にイメージが沸いていない。日本の大学に留学している外国人でも期間の定めなく働いてくれるのであれば積極的に迎えたいという気持ちはある。

## ④ 今後のビジョン

今後も日本人の雇用が難しいと予想することから外国人の雇用を拡大していきたいと考えている。

## ⑤ 行政への要望

日本語習得支援講座の無料開催を希望する。手続き面に関しても、半年程度を要するため簡略化をお願いしたい。成功事例の共有も是非お願いしたい。



**(17) Q社（電気電子情報関連産業、30人以上100人未満、中部地域）**

**① 外国人雇用のきっかけと効果**

**ア 外国人材の紹介先や面接の対応**

県内の協同組合を通じて採用している。面接は社長と担当主任が現地まで赴き実施している。技能実習生を雇用している。

**イ 外国人材を雇用した効果**

人手不足の解消には大きく貢献してくれた。

**② 外国人雇用を行うにあたっての課題**

**ア 外国人材自身の満足度**

実習生が8名いるが、全員待遇や労働環境について満足度は高いと感じる。

**イ 職場で働いている際の課題について**

言葉の壁については翻訳機を使って解消しているが、技術的用語の翻訳などは難しく苦勞している。

**ウ 技術研修、言語の問題など**

行政として日本語教育や通訳サービス等を整備していただければ利用したい。

**エ 外国人材が地域で生活する上の課題や、その解決策**

寮としてアパートを借りている。住環境も良いので実習生も満足してくれていると思う。トラブルも起こしてはいない。

**③ 在留資格「特定技能」について**

**ア 「特定技能」人材の雇用に関する意識**

5年間就業可能という利点大きい。ただ、技能実習生は試験を受けなければならない等、ハードルが高いと感じる。

**イ 高度人材（専門・技術）の活用意向**

日本の大学に在学している外国人等を迎え入れることは考えていないが、高度人材を積極採用したい。その際は、当社でしっかり実習をしたうえで活躍していただく想定である。

**④ 今後のビジョン**

慢性的な人手不足解消のため、特定技能の外国人材を積極採用したい。

**⑤ 行政への要望**

特定技能制度の試験・ルールが古い。業種区分範囲が狭い。また、業種ごとの区分が時代とマッチしていない。現在は機械化され手作業のはんだ付け作業も無くなっているはずなのに、試験内容として未だに残っている。こうした点は改善が必要と思われるため、国に対しても改善を促して欲しい。

(18) R社（自動車関連産業、100人以上、中部地域）

① 外国人雇用のきっかけと効果

ア 外国人材の紹介先や面接の対応

自社が加入している組合による紹介。面接対応は現地ではなく、国内で実施。

イ 外国人材を雇用した効果

人手不足の解消を目指して雇用したが、思うような成果は得られなかった。

② 外国人雇用を行うにあたっての課題

ア 外国人材自身の満足度

言葉の壁が高く、孤立しており、満足しているとは言い難い状況。

イ 職場で働いている際の課題について

年間2、3回程度、休日に懇親会を行っている。

ウ 技術研修、言語の問題など

教育については言葉が通じないこともあり、日本人よりもかなり時間がかかっている。結果、研修ばかりに時間はとれず、作業してもらうが、単純作業しか任せられない。

エ 外国人材が地域で生活する上の課題や、その解決策

特段、課題や解決策については把握していない。住居の確保は組合が対応している。

③ 在留資格「特定技能」について

ア「特定技能」人材の雇用に関する意識

現在、特定技能人材は採用しておらず、今後も予定はない。

イ 高度人材（専門・技術）の活用意向

実際に採用した外国人材のレベルが低いという認識から、高度人材について前向きなイメージを持っていない。

④ 今後のビジョン

人手不足が続いているため、外国人材で賄うことができれば新規雇用の可能性はあるが、現状、採用した外国人材については、教育にかかる時間、単純作業しか任せられない点から、前向きなイメージはない。

⑤ 行政への要望

特になし。

(19) S社（自動車関連産業、10人以上30人未満、西部地域）

① 外国人雇用のきっかけと効果

ア 外国人材の紹介先や面接の対応

現在の監理団体は系列会社からの紹介。面接は代表者が現地で行った。

イ 外国人材を雇用した効果

解消とまではいかないが、人手不足が緩和された。

## ② 外国人雇用を行うにあたっての課題

### ア 外国人材自身の満足度

技能実習生 1 名が特定技能 1 号に変更となった。その他に 4 名の技能実習生がおり、特定技能への移行希望者もいるため、長く働いてもらえそうである。

### イ 職場で働いている際の課題について

言葉の壁があり、コミュニケーションで課題は残っている。20 代の外国人は語学向上、技術習得の意欲が高いが、30 歳を超えた方は意欲が低いと思う。

### ウ 技術研修、言語の問題など

言葉の壁はまだまだあるが、指示命令系統は機能し統率は図れつつある。場合に応じて監理団体に通訳をお願いしている。技術習得については、現場責任者の OJT を実施、最近では特定技能資格を取得するために溶接、クレーン作業等の研修を行っている。

### エ 外国人材が地域で生活する上の課題や、その解決策

ゴミの出し方や騒音といった、地域で生活する上の課題はないと思うが、健康維持には気を使っている。交流を目的とし、地域イベントにも参加している。

## ③ 在留資格「特定技能」について

### ア 「特定技能」人材の雇用に関する意識

長く働いてもらうほか、実習生をまとめるリーダー（生活面、技能面でのリーダー）が必要であるため、特定技能人材を求めている。

### イ 高度人材（専門・技術）の活用意向

語学及び文化、技術等の習得意欲が高い人であれば、採用したい。

## ④ 今後のビジョン

採用に苦戦しているが、人手不足のさらなる解消を目指していきたい。

## ⑤ 行政への要望

申請の簡略化、雇用までの期間を短縮できるようにお願いしたい。また、何をするにしても言語が壁となるため、通訳の補助施策を現在以上に強化して欲しい。

## (20) T 社（自動車関連産業、100 人以上、中部地域）

### ① 外国人雇用のきっかけと効果

#### ア 外国人材の紹介先や面接の対応

組合経由での雇用。技能実習生のみ採用している。

#### イ 外国人材を雇用した効果

安定的な労働力を確保できた。

### ② 外国人雇用を行うにあたっての課題

#### ア 外国人材自身の満足度

満足度はまずまずである。ただし、現在雇用している外国人材の人数が減少していく恐れ

は感じている。

**イ 職場で働いている際の課題について**  
特になし。

**ウ 技術研修、言語の問題など**

通訳を用意し、言語の問題は解消している。通訳の人数も充足している。

**エ 外国人材が地域で生活する上の課題や、その解決策**

住居については会社手配で確保している。ゴミ出しにおける問題はあったが、教育して対応している。

**③ 在留資格「特定技能」について**

**ア 「特定技能」人材の雇用に関する意識**

特定技能の対象外職種であると認識している。

**イ 高度人材（専門・技術）の活用意向**

現時点ではない。

**④ 今後のビジョン**

現状よりも拡大し、雇用制限の人数までは雇用したい。

**⑤ 行政への要望**

特になし。

## (21) U社（自動車関連産業、10人以上30人未満、西部地域）

**① 外国人雇用のきっかけと効果**

**ア 外国人材の紹介先や面接の対応**

民間職業紹介会社を利用し、インターネット上で面接を実施。外国人材を4名採用したが、1名が退職したため、現在は3名となっている。

**イ 外国人材を雇用した効果**

近年では新卒採用が難しく、人手が足りない状況が続いていたが、外国人材を雇用することで人手不足の解消に繋がった。一方で、依然コミュニケーション面に課題が残り、図面の見方など業務についても勉強中となっている。

**② 外国人雇用を行うにあたっての課題**

**ア 外国人材自身の満足度**

3名とも真面目で素直な性格であるため、長く働いてもらえると思っている。

**イ 職場で働いている際の課題について**

1番の課題はコミュニケーションで、図面の見方や専門用語の理解に難がある。課題への取組として日本人従業員が外国語の単語を混ぜて日本語で話す等、積極的にコミュニケーションをとっているほか、会社内でも図面の見方など勉強会を開いている。

また、即戦力を重視した上での雇用であったが、受入時に「教育をする必要性は無い」と

説明を受けていたにも関わらず、実際は図面も読めない、コミュニケーションが取れないといった問題があり、認識のズレを感じた。

#### ウ 技術研修、言語の問題など

言語面で難があるため、日本人よりも教育に時間がかかっている。

#### エ 外国人材が地域で生活する上の課題や、その解決策

生活におけるトラブルとしては、ゴミの分別を理解していないため、近所から苦情が寄せられたことがあった。

### ③ 在留資格「特定技能」について

#### ア 「特定技能」人材の雇用に関する意識

回答なし。

#### イ 高度人材（専門・技術）の活用意向

回答なし。

### ④ 今後のビジョン

人手不足が続いているため、現在よりも人員を増やしたい。

### ⑤ 行政への要望

周辺に日本語を教えてもらえる機関が無いため、外国人材向けの日本語を習得可能な場を無償で提供して欲しい。また、外国人材雇用に関する企業向けの相談窓口を近辺に設置して欲しい。

## (22) V 社（造船・舶用工業、100人以上、北部地域）

### ① 外国人雇用のきっかけと効果

#### ア 外国人材の紹介先や面接の対応

同地域にある他企業からの紹介がきっかけ。書類選考（主に健康診断結果）の後、現地に出向いて面接、実技試験を行った。実技試験については受入機関と調整した独自のものを一部採用した。

#### イ 外国人材を雇用した効果

人手不足解消のため、本工（日本人）の作業領域拡大を推進することを目的としているが、まだ3年目であり、今のところは十分な結果には繋がっていない。

### ② 外国人雇用を行うにあたっての課題

#### ア 外国人材自身の満足度

大変満足している模様であり、日本人従業員や協力会社との関係も良好である。笑顔で元気な挨拶ができるうえ、真面目に働いており、一生懸命さが伝わってくる。日本人従業員への好影響や社内活性化にも繋がっている。

#### イ 職場で働いている際の課題について

所属している各部署の管理職が面倒見役となって仕事外でもサポートしている。悩みごと相談の際、言葉の壁によって感情が把握しづらい場合は、受入機関に入ってもらい通訳を介

して解決を図っている。

#### ウ 技術研修、言語の問題など

問題解決のために受入機関との密な連携が必要、受入機関担当者、本人、通訳、上司を交えた定期的な面談を実施している。受入側（企業側）が英語等を喋れない点も課題であるが、時間や費用などの関係で対処できていない。

#### エ 外国人材が地域で生活する上の課題や、その解決策

住居はリフォームして快適な生活ができるようにしている。Wi-Fiの設置、厨房の整備、トレーニングマシンの導入など、暮らしやすい環境を提供している。夜間など緊急時の体調悪化に対しては、主に上司が中心となって緊急外来の医療機関に連れて行くなど、親代わりとしてのサポートも行っている。

### ③ 在留資格「特定技能」について

#### ア 「特定技能」人材の雇用に関する意識

特定技能の雇用に踏み切るとしたら、技能を伝承しつつ本工（日本人）と同様に長く働いてもらえることが必要。また、実習生や他外国人のリーダーとなって管理監督を任せられる人材になってもらいたい。

#### イ 高度人材（専門・技術）の活用意向

現在の技能実習生は作業員のみであるため、担当技師として迎えたいと考えている。

### ④ 今後のビジョン

本工の多能工化推進、人手不足解消、業務品質の向上等のために拡大していきたい。

### ⑤ 行政への要望

日本語教育について、夜間や日曜日に、できれば当社の寮に出向いていただき、実施して欲しい。また、日本人従業員への英語教育も実施してもらえるとより助かる。また、医療機関では言葉の関係で意思の疎通が図れない場合があり、医療機関側の体制強化も希望している。あわせて金融機関においても、手続きが複雑なため簡素化を希望する。

## (23) W社（造船・船用工業、100人以上、北部地域）

### ① 外国人雇用のきっかけと効果

#### ア 外国人材の紹介先や面接の対応

グループ会社からの紹介（企業内転勤、技能実習生）であり、グループ会社にて人選。営業にきた人材紹介会社を利用しており、現地に行き、面接を実施している。

#### イ 外国人材を雇用した効果

人手不足が解消した。

### ② 外国人雇用を行うにあたっての課題

#### ア 外国人材自身の満足度

企業内転勤者及び技能実習生については特に不満もなく働いてくれている。

### イ 職場で働いている際の課題について

言葉の問題を解決するため、企業内転勤者については就業時間内に日本語教室を受講させている。

### ウ 技術研修、言語の問題など

技能実習生など期間が限られている人材に対して、自社で日本語研修を実施することは行っていない。外部機関からのフォローに頼っている。

### エ 外国人材が地域で生活する上の課題や、その解決策

ゴミの出し方、騒音、貝類の無断採取などで過去に近隣からクレームが発生していた。現在は入国時に注意しており、定期的に注意喚起することで、最近はクレームが発生していない。

## ③ 在留資格「特定技能」について

### ア 「特定技能」人材の雇用に関する意識

制度についてよく理解できていないので、現在は様子見となる。

### イ 高度人材（専門・技術）の活用意向

特定技能と同じく、様子見としている。

## ④ 今後のビジョン

必要な雇用人数を日本人で確保することが難しいため、外国人材を活用することも選択肢の一つとしてある。

## ⑤ 行政への要望

- ・外国人同士が交流する場を設けて欲しい。語学教室・趣味のサークル等。
- ・地域の観光案内パンフレットの外国版を作成して欲しい。日本の行事の紹介や招待をして欲しい。
- ・現在は日本人従業員が引率して地域の行事に参加させているが、行政の方でもご協力いただけると助かる。

## (24) X社（宿泊業、100人以上、西部地域）

### ① 外国人雇用のきっかけと効果

#### ア 外国人材の紹介先や面接の対応

親会社が一括して、グループ企業の採用を担当している。JET プログラムを利用しており、面談は本社にて実施。

#### イ 外国人材を雇用した効果

外国人材による通訳業務のみならず、日本人従業員等を対象とした社内の英会話研修も行っており、顧客対応能力上昇に寄与している。

### ② 外国人雇用を行うにあたっての課題

#### ア 外国人材自身の満足度

元々、日本に滞在歴の長い外国人材が多かったこともあり、社内でのコミュニケーション等は問題なく行われている。外国人材からの不満等も特に聞かれない。

### イ 職場で働いている際の課題について

日本語も日常会話程度ならば理解しているため、特段問題はない。しかし、在留資格の申請等に関する提出書類が多く、手間がかかっている。

### ウ 技術研修、言語の問題など

言語研修、技術研修などは行っておらず、日本人従業員と同様の研修内容としているが、特段問題は発生していない。

### エ 外国人材が地域で生活する上の課題や、その解決策

特に聞かれない。

## ③ 在留資格「特定技能」について

### ア 「特定技能」人材の雇用に関する意識

回答なし。

### イ 高度人材（専門・技術）の活用意向

人物像及び日本語の習熟度を検討したうえで、採用したい。

## ④ 今後のビジョン

外国人観光客の増加に伴い、今後増やしていく方針である。

## ⑤ 行政への要望

「人文知識等」の在留資格の方に就労制限が無ければ、さらに活躍の場は広がると思う。各種手続きが煩雑であるため、特にビザの取得手続きがもう少し簡易的になるとありがたい。もちろん国内の安全を確保できる範囲で。

## (25) Y社（外食業、100人以上、中部地域）

### ① 外国人雇用のきっかけと効果

#### ア 外国人材の紹介先や面接の対応

当社が雇用している外国人材は10名で、雇用形態は全てアルバイト。専門学校に通う学生が多く、学校からの紹介や求人誌を利用し採用している。直接面談を行っている。

#### イ 外国人材を雇用した効果

専門学校等で学んでいる外国人材は、ある程度日本語を話せる人が多い。そういった外国人材は接客に勤め、日本語が苦手な外国人材は調理に従事する等、適材適所の配置を行った結果、人手不足の解消に繋がった。

### ② 外国人雇用を行うにあたっての課題

#### ア 外国人材自身の満足度

コミュニケーション面の不安も無く、日本人従業員と積極的に会話を行う等言葉の壁に問題は感じられない。また、給料面においては日本人との区別をしておらず、不満は無い模様。

#### イ 職場で働いている際の課題について

特段課題は無い。日本語が苦手な学生は、調理場をメインとして業務に従事するといった対処を行っている。



#### ウ 技術研修、言語の問題など

日本語を学んでいる学生が殆どであるため、特筆すべき取組は行っていない。

#### エ 外国人材が地域で生活する上の課題や、その解決策

日頃は学校の寮で生活をしており、集団行動が多いことから問題は無い模様。

### ③ 在留資格「特定技能」について

#### ア 「特定技能」人材の雇用に関する意識

回答なし。

#### イ 高度人材（専門・技術）の活用意向

回答なし。

### ④ 今後のビジョン

日本人は少子高齢化が進んでおり、人材確保が厳しいこともあって、常に人手不足であるため、外国人材が必要不可欠となっている。今後、さらに人員を増やしていきたい意向がある。

### ⑤ 行政への要望

- ・外国人材雇用に係る手続きの簡素化。
- ・外国人材雇用に関する企業向けの相談窓口を近辺に設置して欲しい。
- ・現在は学生寮に住んでいるため問題は無いが、将来アルバイトから正社員となった際の住居提供など、外国人材の住まいの確保に対する支援等を知りたい。

## (26) Z社（介護、100人以上、北部地域）

### ① 外国人雇用のきっかけと効果

#### ア 外国人材の紹介先や面接の対応

当社が出資を行っている協同組合を通じて行っており、面接は組合に任せている。

#### イ 外国人材を雇用した効果

人材不足の解消に役立っており、良い人材の確保に繋がった。

### ② 外国人雇用を行うにあたっての課題

#### ア 外国人材自身の満足度

長く働いてもらえそうで、満足している。

#### イ 職場で働いている際の課題について

コミュニケーションは比較的とれている。日本語の勉強は夕方をメインとし、夕方に行えない場合は昼休みの一部を活用して行っている。日本語講師は個別に契約していないが、講師の派遣等をしていただけるとありがたい。

#### ウ 技術研修、言語の問題など

日本語の習得には時間が掛かっている。行政からの助成をいただければありがたいが、今後も日本語研修を拡大していきたい。

## エ 外国人材が地域で生活する上の課題や、その解決策

特記すべき問題は発生していない。地域の祭りに参加している。2ヶ月に1回開催される運営推進会議にも参加して、情報交換を行っている。

### ③ 在留資格「特定技能」について

#### ア 「特定技能」人材の雇用に関する意識

回答なし。

#### イ 高度人材（専門・技術）の活用意向

日本語を習得した人材であれば、技能実習ではなく、本来の労働者として従事してもらいたい。

### ④ 今後のビジョン

人手不足が続いているため、雇用を拡大していきたい意向がある。しかし、今後、日本に来て働いてもらえるかどうか心配している。

### ⑤ 行政への要望

手続きは協同組合に任せているため、大きな負担にはなっておらず、申請手続はこういうものだとは認識している。しかし、当社は小規模施設が多いため、常勤職員が11名以上いないと実習生2名（1名では孤立してしまう可能性があるため、コミュニケーションが取れるよう2名以上で配置できるように配慮している）を入れられないため、条件の緩和をお願いしたい。日本語習得教育については、土日開催や夜間、無料での開催、当社以外の他社と合同での開催など機会があれば、参加させたい意向がある。

## (27) α社（自動車整備業、100人以上、西部地域）

### ① 外国人雇用のきっかけと効果

#### ア 外国人材の紹介先や面接の対応

監理団体4社利用しており、全て関係先からの紹介となっている。

採用面接について、A国については現地日本語学校に依頼し、訪問せず実施していない。今後は現地送出し機関を訪問面接予定である。B国については現地送出し機関を訪問し、面接選考している。

#### イ 外国人材を雇用した効果

未だ解消とは言えないものの、人手不足の状況が緩和した。また、日本人従業員の意識改革に繋がる効果もあった。

### ② 外国人雇用を行うにあたっての課題

#### ア 外国人材自身の満足度

当社の給与、待遇に満足している様子であり、日本人従業員との関係も良好。

#### イ 職場で働いている際の課題について

母国での日本語の教育のレベルが、送出し機関で大きく差がある。日本人との会話機会の多寡により、日本語能力に差異がつく。仕事の習得には日本語の上達が欠かせない。

外国人材に対しては、勤務時間中に日本語教室に通わせている。

また、外国人材に対して、日本語検定の受験料を補助している。

## ウ 技術研修、言語の問題など

日本語能力のレベルで給与に格差をつけており、日本語検定の N3 以上の合格者には褒賞金を支給している。監理団体により、入国後の日本語教育に大きな差がある。

## エ 外国人材が地域で生活する上の課題や、その解決策

外国人材を受入れて 4 年になるが、トラブルは殆どない。ただし、一部地域で、外国人向けのアパートの確保が難しい状況である。

## ③ 在留資格「特定技能」について

### ア 「特定技能」人材の雇用に関する意識

- ・既に自動車整備職種で技能実習より特定技能 1 号へ移行済みとなっている。
- ・技能実習生が全員特定技能へ移行してもらいたいが、残留希望率は 50%程度。家族帯同ができないことへの不満が大きい。
- ・仕事の範囲が限定されており、意欲的に技術を身に着けたい人材には物足りない制度となっている。
- ・日本での資格変更手続きの準備資料が多すぎる。母国の送出し機関を経由する場合より負担が大きい。
- ・技能実習から特定技能に移行した後も、送出し機関に毎月手数料を支払うことになる見込み。日本での登録支援機関を利用する場合の手数料も高い。
- ・日本の入国管理局では在留資格の変更が認可となるも、A 国の制度運用が未整備で、一時帰国させた場合、再入国できないリスクがある。
- ・外国で特定技能資格を取得した者を採用するよりも、日本の語学留学生を日本で技能試験をして採用する方が優秀な人材が採用できると考えている。

### イ 高度人材（専門・技術）の活用意向

技能実習生の修了者から「技術・人文知識・国際業務」で積極的に採用している。海外の大学卒業者、日本の大学への留学生も積極採用している。

## ④ 今後のビジョン

労働力不足は今後も継続するため、一定数の外国人材の確保は必須である。今後は、技能実習及び特定技能修了者を活用しての海外事業を準備中である。

## ⑤ 行政への要望

- ・入国管理局における手続きの簡素化。
- ・技能実習機構への監理資料提出の簡素化。
- ・外国政府との制度運用の調整（特定技能については、現在は機能していない）。
- ・外国人材の厚生年金支払分の還付制度等、日本も法律も未整備な点が多い。
- ・入国管理局と技能実習機構はともに、実習生の人権保護、受入企業の利便性確保の視点が欠けている。
- ・地方自治体には、日本語教育の場をより強化していただくよう、お願いしたい。

## ●監理団体

※アンケート調査に回答した監理団体のうち、年間の外国人材の紹介人数が100人以上である3団体を対象とした。

### (1) 団体A

#### ① 団体の状況・体制について

##### ア 実務を担当している職員の人数と、年間の外国人材の紹介人数

職員数は10名。うち、外国語対応者は5名（中国語3名、ベトナム語1名、インドネシア語1名）。

年間の外国人材の紹介人数の実績は、2019年に200人超、2020年には400人弱を予定。技能実習生の受入は組合企業の紹介が主体。中小企業が大半となっているが、ケースに応じては大企業への対応も行っている。

##### イ 現在、中心となっている送出国と、今後の動向

現在はインドネシアが7割近くと大半を占めている。ほかは、ベトナムが約2割、中国が約1割となっている。9年ほど前からインドネシアに注目しパイプ作りをしていたため、インドネシアからの外国人材確保を得意としている。今後も相対的な比率は変わらないものの、紹介人数の増加からインドネシアからの受入は増加するものと見ている。

#### ② 外国人材への支援体制について

##### ア 送り出し機関との事務手続きの外部対応

内製化を図っており、全て自組合内での対応が可能となっている。

##### イ 外国人材への日本語講習などを実施するにあたって苦労する点

中四国及び福岡地区までは自組合で日本語講習を行っている。ただし、関西以東については外部団体と委託契約を結んでおり、外部団体を利用し対応している。

なお、赴任前にはインドネシア人、ベトナム人が4～5ヶ月、中国人が3ヶ月ほど事前学習を行っている。生活支援上のコミュニケーション上の大きな問題は発生していないが、ゴミの分別が地域によって違い複雑な地区もあるため、講習等でフォローしている。

#### ③ 外国人材の受入を行うにあたっての課題

##### ア 外国人材からの苦情や不満

時間外労働について厳しくなっている背景はあるが、残業をもっとしたいとの声が出るケースがある。給料、労働時間、住環境等は事前に受入企業へ調査を行っている。給料に関しては最低賃金に横並びしないよう、ベース単価を上げるようアドバイスを行っている。労働時間についても齟齬が出ないよう事前に話し合いを行っている。また、住環境についても事前に調べており、築年数の経過等により、劣化が激しい場合等は寮を変更してもらうように働きかけも行っている。

##### イ 職場で働いている際の課題

技能実習生により幅はあるものの、日本語の習熟度が低いとお互いの意思疎通が上手く図れず、ミスをしてしまったり、大きな声で指示を受ける（騒音がある工場内など）ことが怒られていると感じてしまったりするケースがある。

職種、受入先によって状況は違うが、組合からはコミュニケーション不足を防ぐために、なるべく日本語で多く会話するよう話しているほか、定期的に食事会等を催してもらうようアドバイスを行っている。

#### ウ 技術研修、言語の問題等

言葉の壁がやはり大きく、習熟度が低い技能実習生によっては教育に時間がかかるケースもある。

日本語研修について、行政等からの助成が得られるのであれば、個別のケースにも対応したい意向はある。

技能実習生とコミュニケーションを密にする目的もあり、受入企業への定期訪問を行っているほか、受入企業ごとにグループLINE（SNS）を作成し状況把握に努めている。

#### エ 外国人材が地域で生活する上の課題

生活支援上のコミュニケーション上の大きな問題は発生していないが、ゴミの分別が地域によって違い複雑な地区もあることから、講習等でフォローしている。

ケガや病気の際のフォローについて、緊急性がある場合は受入企業に対応してもらっている。緊急性のない通院等については当団体で引率し、通訳を介して医師と面談する等、バックアップ体制を整えている。

地域との交流については地域の祭事等に積極的に参加するよう促す等、コミュニケーションを図っている。

住居の確保については受入先の住居について事前に調査を行い、問題がある場合は話し合っ改善してもらっていることから、現状大きな問題は発生していない。

### ④ 今後のビジョン

#### ア 今後の外国人材の採用意向

現状はこれまで通り技能実習生を主体とし、受入先との調整を行っていききたい。

#### イ 特定技能制度開始にあたっての今後の方針

特定技能制度の登録支援申請を行っている段階である。ただし、特定技能制度は今後の流れが未知な部分も多く、現時点では積極的に利用していく状況ではないものとみている。

### ⑤ 行政への要望

企業向けの相談窓口について、行政から情報発信してもらえると助かる。

また、企業からは技能実習生を採用した際に補助金等がもらえるとありがたいとの話も聞かれる。書類が煩雑化しているので、電子申請を認めてもらえる等、簡素化、効率化を図ってもらえると大変助かる。

## (2) 団体B

### ① 団体の状況・体制について

#### ア 実務を担当している職員の人数と、年間の外国人材の紹介人数

職員数は18名、うち外国人材の母語がわかる者は8名。年間紹介人数は技能実習生200名弱、造船就労者130名程度。

#### イ 現在、中心となっている送出国と、今後の動向

7割がA国、3割がB国となっている。今後はC国からを視野に入れていきたい。

## ② 外国人材への支援体制について

### ア 送り出し機関との事務手続きの外部対応

外部専門家の活用はなく、すべて自団体内で行っている。

### イ 外国人材への日本語講習などを実施するにあたって苦勞する点

日本語や生活習慣などの講習はすべて団体内で行っている。外国人は一度教えただけでは足りず、講習が終わった後も何度も繰り返して指導・教育をしていく必要がある。

## ③ 外国人材の受入を行うにあたっての課題

### ア 外国人材からの苦情や不満

「もっと残業したい」という内容が目立つ。技能実習法の運用基準については労働基準法以上に労働時間が厳しく制限されているため、苦情が増えた。

### イ 職場で働いている際の課題

コミュニケーション不足により、職場や宿舍（日本人と同居の場合）でのトラブルが時々発生するものの、受入企業における生産性への大きな影響はないと認識している。

一方で、職場で受けた注意を本人が誤解し、腹を立てて無断で職場放棄して宿舍に帰った例がある。トラブル発生時は自団体の通訳者を派遣し、当事者同士で話し合いを持ってもらうことにしている。緊急を要する場合は電話で対応する場合もある。

「技能実習」よりも「特定活動（造船・建設就労者）」の方が、就労面・生活面ともに慣れているので扱いやすい。今後「特定活動」よりも「特定技能」が増えていくであろうが、「特定活動」と同様の傾向になるだろうと考えている。

### ウ 技術研修、言語の問題等

受入企業は造船関係が7割を占めており、造船現場の経験者である外国人材を優先して採用しているため、技能研修についてはOJTで十分であり、特に問題はない。必要な資格や特別教育は外部講習（ほとんどが通訳付き）を利用するケースが多い。日本語学習は、希望する外国人材または希望する企業に対しeラーニング（有料）を提供している。

### エ 外国人材が地域で生活する上の課題

宿舍については、外国人が入居できるところが少なく、受入企業が自ら建築または購入しなければならないケースがある。国や地方公共団体から提供を受けるなどの支援があるとよい。ゴミ出しや騒音については絶えず発生する問題であり、不断の指導が必要。ゴミについては問題が解決しない場合、処理業者に回収を依頼するケースもある。食用油を排水溝へそのまま流すという問題について、現在効果的な対応策を検討中である。

## ④ 今後のビジョン

### ア 今後の外国人材の採用意向

技能実習生は3年で終わるため、その中から優秀な人材を選別し、技能実習3号もしくは特定技能に移行するといった流れが主流になると思われる。

### イ 特定技能制度開始にあたっての今後の方針

組員（受入企業）のニーズに合わせて柔軟に対応していく。

## ⑤ 行政への要望

法律・ルールを守らない悪質な企業・監理団体に対する指導や締め出しを徹底して欲しい。

そのためにルールを厳格化するのは間違いであり、悪質な先を締め出す運用や方策が必要。問題のないところは手続きを簡素化するなどのメリットを与えるべき。厳格化された技能実習法では、きちんと法律・ルールを守っているところが不利益を被っている。不祥事の際に監理団体の責任を明確化して、適正な受入を推進して欲しい。

医療機関には政府の直接支援による通訳の配置を強く希望する。国・地方公共団体の所有する遊休施設を外国人材の宿舍として民間に開放して欲しい。外国人材雇用税（外国人材雇用一人あたり年間3万円など）を新設し、それを財源に外国人材に関する諸問題対策を拡充してはどうか。外国人材200万人とすると600億円の財源となる。

### **(3) 団体C**

#### **① 団体の状況・体制について**

##### **ア 実務を担当している職員の人数と、年間の外国人材の紹介人数**

職員の人数は40名。うち外国語対応可能人数は23名。年間の外国人材紹介人数は約800名。

##### **イ 現在、中心となっている送出国と、今後の動向**

ベトナム60%、インドネシアとフィリピンが各15%、中国とミャンマーが各5%。最近の一部の国から受け入れている者の質が低下した印象がある。今後はインドネシア、カンボジア、ミャンマーあたりが増えると考えている。また、ごく最近になってモンゴルからの受入を開始した。

#### **② 外国人材への支援体制について**

##### **ア 送り出し機関との事務手続きの外部対応**

全て自団体内で対応しており、外部事業者等の活用はない。

##### **イ 外国人材への日本語講習などを実施するにあたって苦労する点**

日本語講習に関しては、講師は外部の専門家を活用している（自団体内の職員には日本語講師のスキルがないため）。それでも十分な語学力は身につかず、職場や生活面でのコミュニケーション不足によるトラブルが発生している。企業側から外国人材の日本語力強化の要請があるが、今のところ是对応できていないのが実情である。

#### **③ 外国人材の受入を行うにあたっての課題**

##### **ア 外国人材からの苦情や不満**

待遇面では、「給与アップのために残業を増やして欲しい」という内容がある。

生活面では、複数人数で居住している場合に、言い争いや喧嘩など確執が生じ、説得や転居の要請がある。

##### **イ 職場で働いている際の課題**

企業側の外国人材への対応（指導、教育、コミュニケーション、生活面へのアドバイスなど）が慣れていないケースがある。日本人とは違った対応を望む。また、あくまで技能実習生だということを認識して欲しい。対応に手間取って生産性が下がるケースも見受けられ、そのため組合としても企業側に指導している。そうした状況は企業側の受入実績や担当者によって違いがあるように思う。

#### ウ 技術研修、言語の問題等

言語や習慣の違いにより、日本人よりも教育に時間がかかる。まれに企業側から言語研修の要請があり、団体が対応している。企業側としては、助成金があれば積極的に言語研修を実施するだろうと考えている。

#### エ 外国人材が地域で生活する上の課題

ゴミ出しと騒音に関する苦情が多い。対策として、本人への注意を継続している。医療機関にかかる場合、通訳がないと断られるケースがあり、企業側が対応できなければ自団体の職員が同行するようにしている。アパートに関しても外国人お断りの物件がある。

### ④ 今後のビジョン

#### ア 今後の外国人材の採用意向

特定技能人材に関しては目下申請中であり、今後前向きに取り組む方針である。国に関して区別・選別する予定はない。

#### イ 特定技能制度開始にあたっての今後の方針

企業側の要望に応じて柔軟に対応していく。

### ⑤ 行政への要望

技能検定の運用が不十分である。検定職員が不足しているため職種によっては当地ではなく県外まで出向く必要があり、手間と費用がかかる。また、特定技能検定制度を早く導入して欲しい。言語研修に対する助成金のほか、医療機関やアパートの家主に対して外国人への対応可能とした場合の助成金があると、外国人が利用しやすくなると思う。労働面において、実習生を日本人と同様に労働基準法の下に置くのは間違いと思う。実習生は労働者ではなく、技術研修を目的とした人材である。従って同一労働・同一賃金の枠に入れるべきではない。