

# 地域外国人材受入れ・定着モデル事業実施報告書

パーソルキャリア株式会社

(厚生労働省（外国人雇用対策課）委託事業)

令和5年3月

## 目次

○ はじめに .....	2
1. 実施スケジュール .....	3
2. 取組みの内容 .....	4
(1) 本事業の周知及び参加企業(求人)の募集 .....	4
(2) 外国人材の募集 .....	7
(3) 受入れ・定着支援（企業） .....	12
(4) 定着支援（地域ネットワーキング） .....	17
(5) 連絡会議の開催、定着ノウハウの地域間の共有 .....	21
3. 受入れから6か月後の定着結果 .....	22
4. アンケートと面談結果 .....	23
4.1. 入国時アンケート .....	23
4.2. 入国後定期アンケート .....	41
4.3. 入国後定期面談 .....	51
4.4. 入社後6か月アンケート .....	53
5. 本事業を踏まえた教訓・提言 .....	61

## 地域外国人材受入れ・定着モデル事業実施報告書

### 〇 はじめに

人手不足に対応した外国人材の受入れについては、①受入れた外国人材が都市部等に集中するのではないかと、②中小企業においては受入れや雇用管理に関する知識・ノウハウ等が十分ではない、といった指摘もあり、外国人材の職場や地域への定着を図るための事例を蓄積し、普及していく必要がある。このため、地域外国人材受入れ・定着モデル事業（以下「本事業」とする。）では令和2年度から令和4年度まで5つのモデル地域（北海道、群馬県、福井県、岐阜県、鹿児島県）において、外国人材の職場や地域への受入れ・定着を図り、事業を通じて得られた定着実績や効果的な支援内容等について、他の地方公共団体等に周知することを目的に実施した。なお、モデル地域は、厚生労働省において都道府県を公募し、有識者による審査を経て、令和2年4月に5道県（北海道、群馬県、福井県、岐阜県、鹿児島県）を選定した。

ただし、本事業の期間中は、新型コロナウイルス感染症の影響により宿泊業や外食業など、特定技能の対象分野が大きな経済的影響を受けた。さらに、外出制限などによりセミナーや訪問も制限されたため、本事業での受入れ人数は当初の想定より少なくなった。その後、令和4年3月から外国人の新規入国規制が順次緩和され、本事業においても、令和4年4月から外国人材が入国することができたが、定着の取組みは当初想定より1年近く遅れる結果となった。

新型コロナウイルス感染症の影響で当初より遅れることとなったが、受入企業、来日外国人材、モデル地域の道県や市町村などの地方自治体の多大な協力もあり、多くのデータを得るとともに好事例と課題についての知見を得ることができた。本報告書と本事業で得た現場で活用できる知見を企業や地方自治体向けに「事業者向け受入れ・定着マニュアル（別添資料1）」、「地方自治体向け事例集（別添資料2）」としてそれぞれまとめた。本資料を活用いただき、外国人材の受入れ・雇用管理の改善と地方部での定着促進に寄与できれば幸いである。

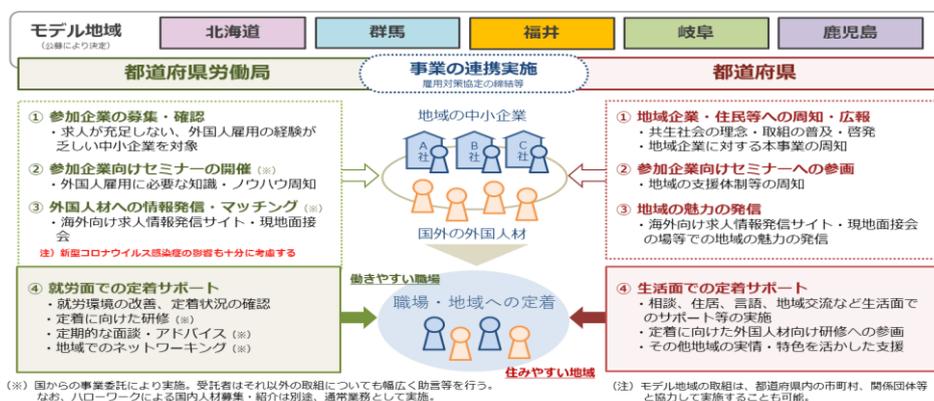


図1：本事業概念図

## 1. 実施スケジュール

事業開始した令和2年度から令和4年度まで本事業において実施した取組みと実施時期は以下のとおりである。

取組み内容	実施時期
(1) 本事業の周知及び参加企業(求人)の募集	
① 対象産業の選定	令和2年9月、令和3年4月
② 支援対象企業の募集	令和2年10月～令和4年2月
③ 求人改善支援	令和2年12月～令和4年3月
(2) 外国人材の募集	
① 対象国の選定	令和2年9月にフィリピン 同年12月にインドネシア、ネパール
② ウェブサイトの作成	令和2年10月作成開始 令和3年2月25日公開
④ 外国人材向け求人情報の発信	令和3年1月～令和4年2月
⑤ 選考	令和3年12月～令和4年2月
⑥ 育成・訓練	令和3年2月～令和4年2月
⑦ マッチング	令和3年1月～令和4年2月
(3) 受入れ・定着支援(企業)	
① 異文化理解研修	令和3年3月～令和4年5月
② 定着計画策定支援	令和3年3月～令和4年9月
③ 内定者定期面談	令和3年3月～令和4年9月
④ 出入国手続き支援	令和3年4月～令和4年8月
⑤ 入国後のモニタリング・フォローアップ	令和4年4月～令和5年3月
(4) 定着支援(地域ネットワーキング)	
① 外国人材の地域での認知向上支援	令和3年4月～令和5年3月
② 定着イベント実施地域選定	令和3年4月～令和4年12月
③ 地域の受入計画の策定支援	令和4年4月～令和4年12月
④ 外国人材と地域住民の異文化理解促進及び共同事業の実施	令和4年4月～令和5年3月
(5) 連絡会議による好事例の収集・分析等、定着ノウハウの地域間の共有	
① 地域連絡会議の運営	令和2年9月～令和5年3月
② 全国連絡会議の運営	令和2年10月～令和5年2月

## 2. 取組みの内容

### (1) 本事業の周知及び参加企業(求人)の募集

#### ① 対象産業の選定

新型コロナウイルス感染症の影響が外国人材の採用に大きな影響を与えていない「介護」を令和2年度に選定し、令和3年度からは海外での試験合格者が多く、新型コロナウイルス感染症の影響下でも一定の人材需要が見込まれる「飲食料品製造業」と「農業」を加えた。

#### ② 支援対象企業の募集

本事業では、「事業の広報、説明セミナー／個別相談、申込み」というプロセスで支援対象企業を募集した。

##### ・事業の広報

事業の広報にあたっては、モデル地域の道県庁、関係団体や金融機関などの協力を得て、下記のとおり広く周知を図った。

広報手段	対象企業数（延べ回数）
ダイレクトメール	20,634
メール配信	9,037
リーフレット配布	7,372
Web 広告（クリック数）	540

##### ・説明セミナー／個別相談

上記広報から事業概要の説明セミナーに誘導した。説明セミナーはオンラインで合計71回実施し、延べ433企業が参加した。各業種別のセミナー開催回数は以下のとおりである。さらに、説明セミナーや広報で本事業を知り、詳細の説明を希望した企業へは個別相談を電話、メール、オンラインといった方法で実施した。

##### セミナー開催回数

業種/年度	令和2年度	令和3年度	合計
介護分野	23	24	47
飲食料品製造分野	0	20	20
農業分野	1	1	2
職種制限なし	1	1	2
合計	25	46	71

・申込み

最終的な申込み事業者数の内訳は以下のとおりである。

(単位：事業者)

地域／業種	介護	飲食料品製造	農業	合計
北海道	23	8	1	32
群馬県	18	3	0	21
福井県	11	3	0	14
岐阜県	23	2	0	25
鹿児島県	33	4	1	38
合計	108	20	2	130

③ 求人改善支援

本事業の目的である職場や地域への定着を進めるうえで「国内の他地域と比較しても競争力のある求人となること」、そして「平成三十一年法務省令第五号特定技能雇用契約及び一号特定技能外国人支援計画の基準等を定める省令」にある「外国人に対する報酬の額が日本人が従事する場合の報酬の額と同等以上であること」を満たすことを目的として、各企業に対して求人改善支援を実施した。求人改善支援の具体的な例は以下のとおりである。

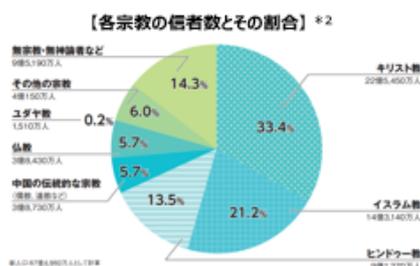
改善の視点	具体的な支援例
業務内容の明文化	● 「介護」だけでなく、「排泄介助」など具体的な業務内容を記載するように指導した。
人材要件の設定	● 募集条件に、性別や宗教、国籍などの属性を限定しないよう指導した。特に「宗教」については、説明資料を作成し、企業の理解を促進した。(図2)
外国人材に配慮した待遇の設定と提示	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 企業が提示する給与と外国人材の希望とのミスマッチを減らすための説明資料を作成し、外国人材の募集の基準となる給与水準の理解を進めた。(図3)</li> <li>● 住居の間取りや通勤経路、地域に住む外国人数など、生活環境の具体的イメージができる情報を追加するよう指導した。</li> <li>● 地域の魅力や企業のアピールポイントを追加するよう受入企業に指導した。</li> <li>● Wi-Fiの有無、従業員との交流機会の有無等、外国人材の関心が強い項目を明記するよう指導した。</li> <li>● 残業や夜間勤務等、日本人には敬遠されるが、外国人材には魅力的に映る項目を明記するよう指導した。</li> </ul>

## 参考資料：外国人材受入れと「宗教」～イスラム教編～

外国人材受入れでは、「宗教」に関する対応がハードルに感じられるかもしれませんが、**そこで、本資料では実際に「イスラム教徒（ムスリム）」の方と一緒に活動している事業者の声をまとめています。**  
 ※同じイスラム教でも各個人によって考え方は様々ですので、この内容が全てのケースに当てはまるわけではありませんが、検討時の参考として、ご一読ください。

### 基礎情報① 世界の宗教

世界では、キリスト教、イスラム教、ヒンドゥー教が全体の約70%を占めます。日本では人口の約60%が「無宗教」と言われていますが\*1、**世界で見ると無宗教の方が少数派となっています。**



### 基礎情報② イスラム教について

- 豚肉とお酒はNG  
歓迎会などでは注意が必要です。
- ラマダン（断食）  
毎年約1か月間、日中の飲食を断じます。  
※日中は軽い水分補給のみ。日没から日の出前までに1日分の食事をします。
- 礼拝  
・1日5回、1回5～10分のお祈りがあります。  
（ただし、個人で行う場合は、時間や回数は柔軟に行われているようです。）  
・場所については、広いスペースを用意する必要はありませんが、可能であれば礼拝スペースを設けることをお勧めします。畳一畳ほどのスペース、あるいは椅子一つほどの仕切られた部屋があれば良いでしょう。



\*1 出典：NHK放送文化研究所「日本人の宗教的意識や行動はこう変わったか～ISSPは調査対象国（宗教）-日本の結果から～」  
[https://www.nhk.or.jp/bunken/research/issp/issp/2019/01\\_7.pdf](https://www.nhk.or.jp/bunken/research/issp/issp/2019/01_7.pdf)  
 \*2 出典：東京経済大学「Are you ready for OMDTENASHI? 訪日外国人旅行者の心をつかむおもてなしのヒント」  
<https://www.city.minato.tokyo.jp/citypromotion/welcome/omotenashi.html>

### 受入れ事業者の声 ※イスラム教徒のインドネシア人材を実際に受け入れている事業者の声（※あくまで一例です）



Q：入浴介助の際に濡れてしまうなど、衛生面は大丈夫ですか？  
 A：ヒジャブ（イスラム教の女性が、頭や身体を覆う布）の裾をシャツの中に入れて、濡れないようにケアをしています。



Q：（とくに介護の場合）利用者が怖がりませんか？  
 A：ヒジャブについて、利用者には事前説明を実施。サービス内容には全く支障がないことを伝えており、これまで問題は起きていません。



Q：礼拝の場が確保できません  
 A：面接の段階で、家での祈りだけ（勤務外の時間）で問題ないかを相談し、その通りにしてもらっています。  
 ▶補足：会社内・施設内でお祈りする場合は、畳一畳ほどのスペースがあれば問題ありません。

Q：就業中に礼拝の回数を減らしてもらうのは問題ないですか？  
 A-①：入社前に話し合っており、お祈りはお昼休憩の時間に1回実施ということをお互い同意の上で決めました。日本人の職員が立ち入らない部屋を作って、そこを使ってもらっています。責任感が強いので、仕事を放り出してお祈りすることは絶対にありません。  
 A-②：自分で工夫してやりくりしてくれているので、他のスタッフからも特に声は上がってきません。  
 ▶補足：お祈りの回数は、仕事に応じて柔軟に変える方も多いです。



Q：入浴介助中に脱水症状にならないでしょうか？  
 A：事前に万一のときはラマダンだとしても水を飲んでもらうということを本人と話をしていました。これまで万一の状態は起こっていません。

Q：給食のため個別対応が難しいのですが、どうすれば良いですか？  
 A-①：コロナということもあり利用者の食事中はマスクを外さないというルールが敷かれたため、職員は個別休憩時間を使って食事をする方針になった。各自作ってきたお弁当をたべているので、現時点では何も問題がない。  
 ▶補足：このように、各自お弁当を作って対応している方も多くいらっしゃいます。



Q：全般的に、受け入れてみてどうですか？  
 A-①：勤勉かつ素直で成長スピードも速いです。お祈りも休憩時間などで対応してくれているので全く問題ありません。  
 A-②：気性が日本人に近く、真面目でよく働き、先輩からの指示に対して素直。仕事に前向きで向上心も高く、楽しく働いてくれている様子でありがたい。

図2：イスラム教についての説明資料

## 参考資料：特定技能で外国人材を採用する際の「給与」



外国人材採用において、「給与水準はどのくらいが適切か分からない」という事業者様もいらっしゃるかと思います。そこで、本資料では給与設定の基準となるデータをまとめています

### 前提事項

- ✓ 外国人労働者の給与は日本人労働者と同等以上である必要があります
- ✓ 労働基準法、パートタイム・有期雇用労働法が適用されますので、適正な条件（時間外労働、割増賃金など）で雇用する必要があります
- ✓ “基本給のみ”（※諸手当を除く）で各地域の最低賃金を上回ることが入管での在留資格認定の目安となります

特定技能における  
給与設定のルール  
入管の認可目安

### 給与設定の参考値

- ✓ 技能実習平均月給：161,700円（※1）
- ✓ 特定技能平均月給：174,600円（※1）

月給  
（基本給+毎月必ず支払われる固定手当  
の合計）

※1 出典：厚生労働省「令和2年賃金構造基本統計調査」

図3：給与のミスマッチ防止のための資料

## (2) 外国人材の募集

### ① 対象国の選定

事業開始時は、フィリピンの訓練施設で育成し、送り出すことを計画していたが、新型コロナウイルス感染症の影響で、令和2年10月にフィリピン国内において外出・移動制限の継続と感染防止のための教育訓練の実施制限により、訓練施設の開校が不可能になり、フィリピンのみでは十分な人数の確保ができないことが予測された。このため、既に特定技能の試験に合格している者が多いインドネシア、ネパールでの人材募集の検討を始め、令和2年12月から両国で人材募集を実施した。

### ② ウェブサイトの作成

ウェブサイトはモデル地域と共同で作成の上、令和3年2月25日に一般公開した (<https://wiji.mhlw.go.jp/> ※令和5年3月31日公開終了)。言語は日本語のほか、英語（フィリピン、ネパール対象）、インドネシア語で作成した。コンテンツとして、本事業の仕組み、各モデル地域の魅力、特定技能の仕組み、日本の生活・文化の紹介、候補者のインタビュー、申込企業のインタビュー、送出機関の紹介、申込みのフローを掲載した。

各対象国での本事業ウェブサイトの閲覧数（ページビュー数）は以下のとおりである。

	PV数	
	令和2年度	令和3年度
インドネシア	6,979	55,444
フィリピン	39,146	18,097
ネパール	546	3,035



図4：本事業で作成したウェブサイトトップページ

### ③ 外国人材向け求人情報の発信と応募

日本のウェブサイトでの求人情報の掲載は、各送出国の法律等の制限を受ける。例えば、フィリピンでは求人情報は同国の人材紹介免許を持つ人材紹介会社が公開する必要がある。このため上記ウェブサイトには、各モデル地域の生活環境や特定技能での就労条件など一般的な情報のみを載せて、具体的な応募や求人情報は各国のライセンスをもつ送出機関（各国1機関）に連絡するようにウェブサイトから誘導した。連絡を受けた送出機関は本事業の内容と次のステップとなる選考に必要な情報を提供した。

### ④ 候補者の選考

企業とのマッチングに先立って、紹介できる人材を確保するため、送出機関とパーソルキャリア株式会社が以下のフロー図の一次面接から育成訓練までを実施し、人材の母集団の確保を進めた。当初、フィリピンからすべての人材を確保する計画で進めており、本事業の計画に沿って日本語教育と特定技能の技能

試験の合格を目的とした育成・訓練を進め、試験通過した人材を企業とマッチングすることとしていた。しかし、前述の通り新型コロナウイルス感染症の影響でフィリピンの訓練施設の開校が不可能になり、同国での人材育成のプログラムが完全に停止したため、別途、インドネシアとネパールでの人材募集を実施することとした。ただし、この2か国でも新型コロナウイルス感染症の影響で訓練施設の開設は難しかったため、既に日本語の語学試験と特定技能の技能試験に合格している人材を募集し、人材の母集団とした。

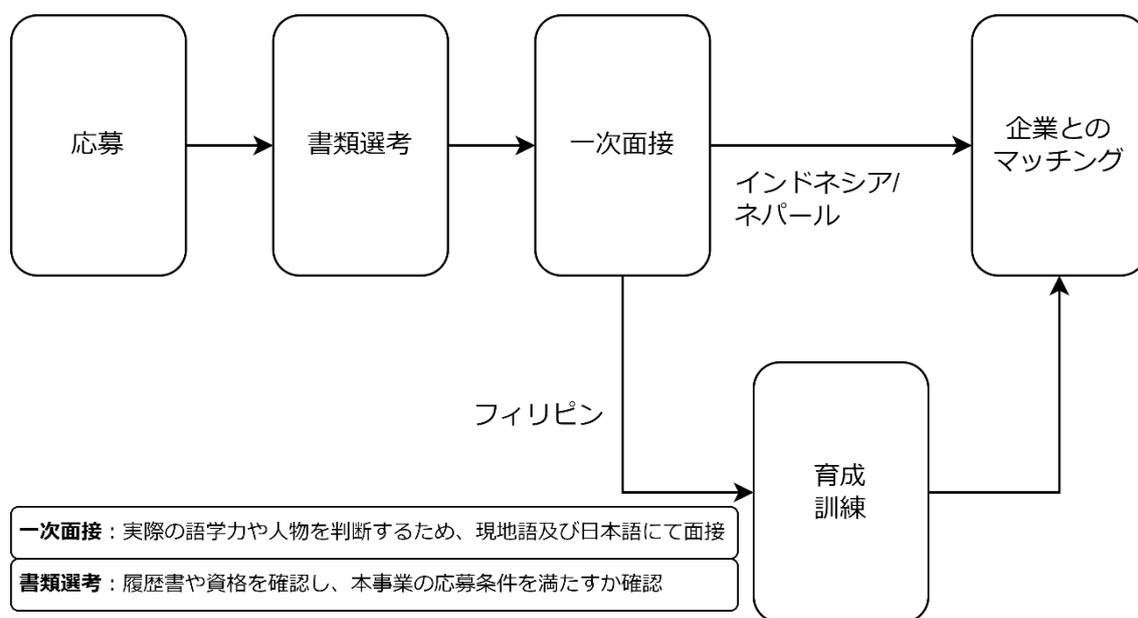


図5：候補者の選考フロー

各国の選考後の母集団（企業とのマッチングに参加した人材数）は以下のとおりである。

国名	人数	マッチング参加者の 国別割合
インドネシア	340	71%
フィリピン	65	14%
ネパール	71	15%
合計	476	100%

⑤ 育成・訓練

フィリピンでの候補者の人材に対しては、以下の育成・訓練プログラムを実施した。

対象	教育内容
介護専門試験未合格者 (オンライン)	<p>公益社団法人日本介護福祉士会のテキスト  <a href="https://www.jaccw.or.jp/wp-content/uploads/2020/09/kaigono_tokutei_ginou_20201006.pdf">https://www.jaccw.or.jp/wp-content/uploads/2020/09/kaigono_tokutei_ginou_20201006.pdf</a>)                      をもとに、現地語での学習アプリを提供し、100%の記憶定着（アプリが判定）をしてから受験するプログラム。</p> <p><b>教育時間</b>：100時間が目安（アプリは自習ベースのため、人により達成までの学習時間には差がある）</p>
日本語資格未合格者 (宿泊型)	<p>日本人の教師によるオンラインプログラムとフィリピン人の教師による現地での授業のハイブリッド。独立行政法人国際交流基金が実施する日本語能力検定試験のJFT-Basicと特定技能の介護分野の日本語試験として指定される介護日本語評価試験の資格取得のためのプログラムを提供。</p> <p><b>教育時間</b>：350時間（授業200時間＋課題演習150時間）</p>
介護・日本語資格取得者 (オンライン+宿泊型)	<p>日本語教師の指導により、面接がスムーズに進むような日本語の会話トレーニングを実施。</p> <p><b>教育時間</b>：15分×3-10回（レベルによって変更）</p>

⑥ 企業とのマッチング

マッチングは新型コロナウイルス感染症で現地への渡航が出来なかったため、すべてオンラインで実施した。また、マッチングで応募企業と候補者の双方が複数の候補から選択することができるようにするため、以下のプロセスで実施した。

- ・ 1名の採用枠に対して、双方の希望を考慮し、面接可能な候補者を企業へ2名紹介。
- ・ 候補者は本事業の応募企業のうち、2社との面接が可能。
- ・ 同じ候補者に2社から内定が出た場合は、候補者が入社したい企業を選択。

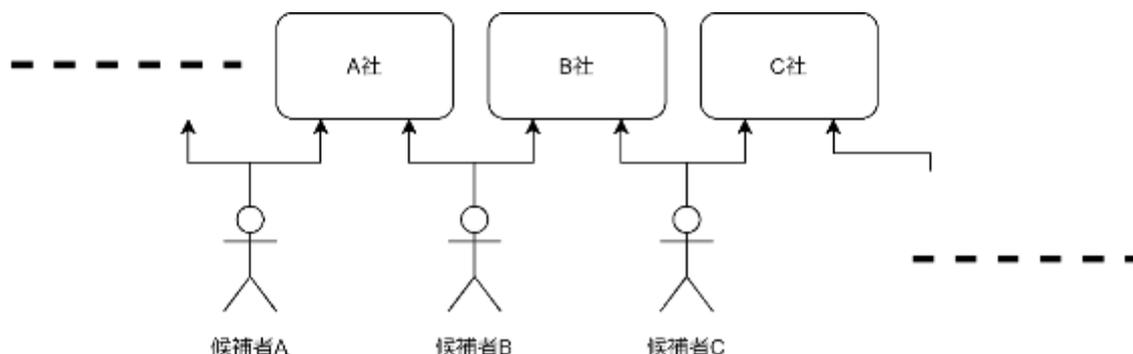


図6：マッチング概念図（各社1名枠に2名ずつ紹介）

また、面接が円滑に進行するように、面接実施前に、候補者には面接でよく聞かれる質問への回答練習を、企業側には面接前ガイダンスを実施した。

## 日本語で面接する際のお願い



### 1. 敬語はなるべく使わないで下さい。

（また、候補生も敬語はあまり話せませんので、それにより選考判断しないよう、お願いします。）  
尊敬語、謙譲語、丁寧語の使い分けは難しいです。

### 2. なるべく短く一文に区切ってお話し下さい。

### 3. 文末は「です」「ます」でお話し下さい。

### 4. 主語を明確にして下さい。

日本語の特徴として、主語がなくなる事が多い為、ご注意ください。  
外国人は主語を文脈では読み取れません。

#### ▶1～4までの簡単なまとめ(例文)

(例題) それでは、まずお名前を教えてくださいませんか？  
⇒ 名前を教えてください or あなたの名前は何かですか？

質問は最後まで言い切る事が大事です。  
⇒ 名前を教えてくださいで止まると、まだ何か言われると思い、候補者は続く言葉を待ちます。

### 5. なるべく標準語でお話し下さい。

アクセント含め、方言はなるべく避けてください。

### 6. できるだけ漢字だけの単語を避けてひらがなを含んだ単語を使って下さい。

例：難解→難しい、早急→早く、寒冷地→寒い地域



図7：面接前ガイダンス資料（抜粋）

企業とのマッチング（面接）の実施回数と結果は以下のとおりである。

マッチング（面接）回数（延べ）	1014回
参加人材数	476名
参加企業数	135社 ※内5社は面接のみで採用しなかった

本事業で複数の企業と面接をしても内定が出なかったケースや本事業と並行して別の日本企業から内定をもらうケースもあり、面接に参加した 476 名に対して内定決定は 401 名であった。内定が出なかったケースでは日本語の会話能力が低く、面接で十分なコミュニケーションがとれていなかったことが、同席した本事業の担当者から報告されている。

マッチング終了時の内定者は 401 名だったが 11 名が健康上の理由、入国期限までに日本での住居が見つけれられないなどの理由で入国できなかったため、入国し就業に至った人数は 390 名となった。

国別の入国した内定者数は以下のとおりである。

国名	内定者数	内定者の国別割合
インドネシア	290 名	74%
フィリピン	64 名	17%
ネパール	36 名	9%
合計	390 名	100%

産業別の入国した内定者数は以下のとおりである。

産業分野	内定者数	内定者の産業別割合
介護	306 名	78%
飲食料品製造	80 名	21%
農業	4 名	1%
合計	390 名	100%

地域別の入国した内定者は以下のとおりである。

業種	内定者数	応募企業の道県別割合
北海道	125 名	32%
群馬県	48 名	12%
福井県	23 名	6%
岐阜県	73 名	19%
鹿児島県	121 名	31%
合計	390 名	100%

### (3) 受入れ・定着支援（企業）

マッチング後に、水際対策により入国ができない期間がつづき、当該期間を有効に

活用するため、下記のフローに従い内定後の定着支援を実施した。定着支援ではパーソル総合研究所の“外国人雇用に関する企業の意識・実態調査”<sup>1</sup>と“日本で働く外国人材の就業実態・意識調査”<sup>2</sup>の調査結果を元に、離職につながるコミュニケーションと人間関係、事前情報と現実の格差からくるリアリティショックの発生を低減することを目的として、「日本人従業員の意識改革」、「外国人材と日本人従業員の関係の構築」と「事前情報と現実のギャップの解消」をテーマとした。

※本取組みの実施結果を中心に、受入れた外国人が定着するための対応事項をまとめた「事業者向け受入れ・定着マニュアル」を別添資料1として添付している。

定着支援フロー	目的
①異文化理解研修	外国人材受入れのための日本人従業員の意識改革
②定着計画策定支援	体制構築、育成、就業マニュアルなど実務準備支援
③内定者定期面談	入国前の関係構築、日本語能力向上、入国前後の情報ギャップの低減
④出入国手続き支援	外国人材の出入国に必要な手続きの支援
⑤入国後のモニタリング・フォローアップ	アンケート、定期面談を通じた企業、外国人材のフォロー

図8： 入国までの定着支援フロー

### ① 異文化理解研修

<sup>1</sup> 出典：外国人雇用に関する企業の意識・実態調査，パーソル総合研究所，2019.9，調査結果④「雇用上の課題／トラブル」

<sup>2</sup> 出典：日本で働く外国人材の就業実態・意識調査，パーソル総合研究所，2020.2，調査結果Ⅰ「外国人材の採用から入社直後」、調査結果Ⅱ「外国人材の定着・活躍、上司のマネジメント行動」

「日本人従業員の意識改革」を目的として受入企業に対し、「異なる文化、価値観の人材と働くための心構え」、「各国の文化の特徴」、「外国人材受入れの際のトラブル対応ケーススタディ」を含む異文化理解研修を実施した。研修はすべてオンラインで実施し、受入企業の経営層、人事担当者、教育担当者を対象に令和2年3月から令和4年9月まで実施した。

実施回数	参加事業者数	参加人数
46回	延べ149社	延べ546名

## CASE.1 (コミュニケーション①「分かりました」)



### ●異文化CheckPoint!

**分かっているなくても、  
「分かりました」と言っているケースがあります**

- ✔ 『(教える側を)安心させたい』  
 『目上の人に話しかけるのは失礼』  
 『上司の邪魔をしてはいけない』という意識から、  
 分からなくても伝えないケースは、珍しくありません。

図9：異文化理解研修資料（抜粋）

## ② 定着計画策定支援

受入れ前の聞き取りで、外国人材向けの職場受入れや定着に向けて、「何を準備していいかわからない」、「準備内容がわかってもその方法がわからない」といった声が多かったため、本事業で「外国人材向け就業マニュアルの雛形」、「外国人材受入れ体制チェックシート」等を作成し、各企業がそれを活用し、必要な情報をカスタマイズしながら、各企業で外国人材の職場受入れや定着に必要な準備や体制を整えることができるように支援した。

つうきん きんたい ふくそう  
**通勤・勤怠・服装のルールについて**

日本で働くときの、通勤・勤怠・服装のルールについて書いています。  
 確認をして、質問があれば〇〇さんに聞いてください。

1. 通勤について

2. 始業時間について

No.	イメージ	ルール・お願い（その他 理由など）
例		遅刻しないように、時間を守りましょう。 ※できるだけ、〇〇分前に会社に到着したいと思います。↓
例		会社（施設）についたら、タイムカードを切ってください。 ※出勤した（仕事を始めた）ことを、記録します。↓ 給料をもらうために大切なので、忘れないでください。
例		遅刻しそうときは、【メール・電話 etc】で〇〇さんに連絡してください。
①		
②		

3. 休憩時間について

No.	イメージ	ルール・お願い（その他 理由など）
例		休憩時間を守りましょう。 ※休憩時間は、〇〇分です。
例		お祈りに行くとき：休憩時間にお祈りするときは、【リーダーor〇〇さん】に伝えてお祈りしてください。 ※急にいなくなると、まわりの人が心配してしまいます。
①		
②		

4. 終業時間について

No.	イメージ	ルール・お願い（その他 理由など）
-----	------	-------------------

図 10：外国人材向け就業マニュアルの雛形（抜粋）

項目	実施 可否	対応 予定日	担当者	方法・内容	備考
必須 教育担当者の配置	○	—	鈴木		<目的> 仕事の指導、教育 ・現場で、業務を教える ・外国人材との定期面談を担当 ※No.10参照 ・適性人物:異文化を理解して寄り添える方、外国人材とのコミュニケーションを積極的に取る方、差別的な意識を持たずに接することができる方
必須 メンターの配置	○	—	鈴木	・教育担当の鈴木と協力して2名で対応 ・教育担当者との定期面談の内容を共有、フォロー ・顔を見たら声を掛けて、他の職員と早く慣れるようにフォローする ・月1回不定期に自宅訪問をして、掃除状況やごみの分別などを確認 ・買い物に同行する	<目的> 生活面の指導・サポート、プライベートの話を聞いてあげることで、外国人材の抱えている業務以外の悩みを解消 ※教育担当者との兼任可 / <適正人物: 同世代、同母国、日本での生活に慣れている外国人等 <例> ・月1回自宅訪問し、家の様子（掃除はできているかなど）を確認する。 ・話し合う場を設けて、職場で話づらいことを話してもらい ・イベントへの参加を声掛けるなど ・病院への同行 <実施時期目安> 入国後～6カ月
推奨 業務マニュアル等の準備	○	#####	田中	・マニュアルを作成。全体の工程と、写真とその説明で作ってみる。左側のページにマニュアルを載せて、右側を空けて、OJTの際に細かいことをメモができるような作りをする。 ・写真撮影→鈴木 ・注意点のコメント作成→田中 ・現場用語のまとめ→田中 ※指示の言葉が早く分かるように作る	<目的> ①指導工数の削減、教育担当者の負担を減らす。 ②仕事場以外でも予習、復習ができ、外国人材の成長が早まる。 ③外国人材がしっかりサポートされていると感じて、企業様に対して好印象を持つことになり定着につながる。 <例> ・既存のマニュアルを元に、ふりがな、やさしい日本語を使い、分かりやすく説明する。いつでも確認できるように書面で渡す ※参考資料⑤

図 11：外国人材受入れ体制チェックシート（抜粋）

### ③ 内定者定期面談

「コミュニケーションを重ねることで外国人材と日本人従業員の信頼関係の構築」、「入国前に外国人材が持っている事前情報と現実のギャップ解消」、「習得した日本語能力の維持」を目的として、内定後に受入企業と内定者の定期面談を実施した。また、新型コロナウイルス感染症の水際対策の強化により入国待機期間が長くなったため、業務に必要な専門用語の習得と日本語教育もこの定期面談で実施した。定期面談は月1回を基本とし、オンラインで実施した。

事前情報と現実のギャップ解消	
施設の紹介	・タブレットやPCで施設内を映しながら紹介、動画や写真など ・できれば利用者のみなさんとの挨拶も
一日の仕事のながれ	Wordなどで作成して、画面に映しながら説明する
どんな仕事をするのか	・業務内容の具体的な説明（何を使ってどんな作業をするか、“○○介助について”“担当製品について”等） ・動画や写真を見せながら説明する
会社の製品について	製品を画像で見せて、説明する
コロナの感染対策について	マスクの着用、消毒など、写真や画像などで説明することがお勧め
住む家の紹介	住居が決まったら、生活するアパート・寮について
方言(○○弁)について	職員同士や地域(介護の場合は利用者様も)でよく使う方言を教える
施設の紹介	あれば紹介（資格取得時に手当、長期休暇など）

図 12：定期面談のテーマリスト

#### ④ 出入国手続き支援

地方出入国在留管理局への在留資格認定証明書（COE）交付申請や、在外公館への査証申請など、円滑な手続きが行えるよう、それらに必要な書類の説明や、外国人材とのやり取り（通訳、翻訳）を支援した。

#### ⑤ 入国後のモニタリング・フォローアップ

外国人材の職場や地域への定着の促進と、受入企業と外国人材が入社後にどのような課題を持つのかを分析するために、下記のプロセスに沿って、入国後受入企業と外国人材双方に対し、フォローアップを実施した。なお、入国の際の同行や銀行口座開設、自治体への転入手続きなど登録支援機関による義務的支援は、本事業とは別に企業が契約した登録支援機関によって実施された。

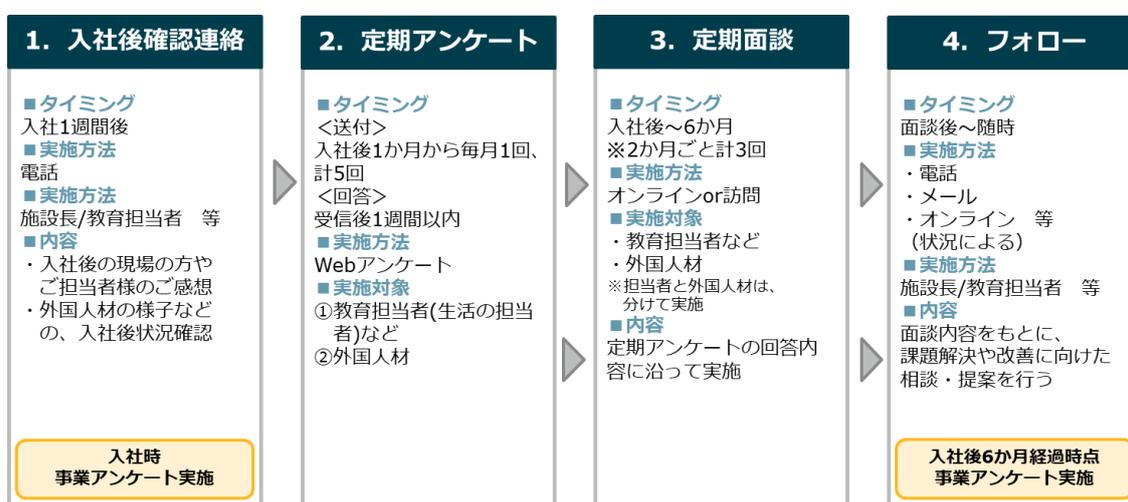


図 13：入国後定着フォロープロセス

#### (4) 定着支援（地域ネットワーキング）

本事業では企業と地域の二つの側面で外国人材の定着のモデルを作ることを目的としており、企業だけではカバーできない地域住民との交流などの定着支援施策を以下のとおり実施した。地域での定着支援はパーソル総合研究所の“多文化共生意識に関する定量調査”<sup>3</sup>において、「自分の生活との距離感が近くなるほど、外国人への抵抗感が強くなる傾向が見られる」という調査結果を踏まえ、地域住民に外国人の「認知」をしてもらい「理解」を進めることによって、地域の受入れ態勢が進むという仮説のもと実施した。

<sup>3</sup> 出典：多文化共生意識に関する定量調査，パーソル総合研究所，2021.3，調査結果「生活空間における在留外国人への排外意識」

① 外国人材の地域での認知向上支援

前述の仮説の下、外国人材が来日した際は必ず、住まいや職場のある地域の方々への挨拶を行うなど、認知度向上の施策を取り入れた。さらに、市役所や村役場への表敬訪問や本事業の取組みを地元メディアや市町村広報誌などで取り上げてもらい、外国人材の認知度の向上に努めた。実施内容は以下のとおり。

認知向上施策の事例	
北海道	入国時の近隣への挨拶
	本事業で入国した外国人材向け交通ルール講習の記事掲載（5/31北海道新聞、6/20北海道医療新聞掲載）
	小樽市長表敬訪問
	中札内村長表敬訪問
	本事業の受入れ事例記事掲載（7/16十勝毎日新聞掲載）
	苫小牧市長及び未来推進部表敬訪問（9/2北海道新聞、9/3読売新聞・苫小牧民報掲載）
	本事業の受入れ事例記事掲載（9/16介護新聞掲載）
旭川市長表敬訪問（12/3北海道新聞掲載）	
群馬県	入国時の近隣への挨拶
	片品村広報誌にて多文化共生の記事掲載（vol.1-6月号、vol.2-8月・9月号、vol.3-10月号）
	本事業の受入れ企業の入社式の放映と記事掲載（7/26群馬テレビ放映・7/26上毛新聞朝刊掲載）
福井県	入国時の近隣への挨拶
	本事業の定着イベント記事掲載（10/26広報さばえ掲載）
岐阜県	入国時の近隣への挨拶
鹿児島県	入国時の近隣への挨拶
	飲食料品製造業における特定技能受入れ県下第一号の記事掲載（6/16食品加工業界新聞掲載）
	垂水市長表敬訪問（9/1市報たるみず9月号掲載）
	外国人材紹介記事（8/1鹿児島市慈眼寺団地町内会会報誌掲載）
	与論島の受入れ事例記事掲載（8/14南日本新聞掲載）

② 定着イベント実施地域選定

本事業で外国人材を受入れた市町村は5道県で84市町村となった。自治体の外国人材の支援体制と当該地域での定着イベントの実施可否の確認をするため、モデル地域の市町村すべてに聞き取りを実施し、モデル地域の道県庁が本事業への参画の意思を示した市町村から以下のとおり選定した。

北海道	群馬県	福井県	岐阜県	鹿児島県
旭川市	沼田市	福井市	下呂市	垂水市
苫小牧市	片品村	鯖江市	各務原市	さつま町

③ 地域の受入計画の策定支援

全地域を対象にした「地域定着施策マトリックスの作成」と上記②で選定した10市町村を対象にした「地域定着施策課題分析」を実施した。詳細の内容は以下のとおりである。

- ・ 地域定着施策マトリックスの作成

上記②で確認した外国人材支援に加え、国、道県、市町村レベルでの外国人支援施策をまとめた定着支援マトリックスを作成し、道県庁、市町村、受入企業に提供した。ヒアリングシート（図14）と定着支援マトリックス（図15）は巻末資料として添付する。

【ヒアリング】※当日使用 ※①②は事前にできる限り調べておく

①外国人材の受け入れ状況	※どの在留資格/国籍/産業で何名くらい ※企業・地域からの反応（ポジティブ/ネガティブな反応）
重要 ②外国人材の定着支援策	外国人材向け施策 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 情報提供（災害、医療、税金、年金など）：</li> <li>■ 助成金：</li> <li>■ 日本語サポート、マナー習得研修など：</li> <li>■ 住居、交通：</li> <li>■ 地域イベントなど（例：文化発表会、語学交流会、日本語スピーチコンテスト）：</li> <li>■ その他：</li> </ul>
	外国人材向けではないが外国人材が活用できそうなもの（UIターン関連など） <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 情報提供（災害、医療、税金、年金など）：</li> <li>■ 助成金：</li> <li>■ 語学、マナー習得研修など：</li> <li>■ 住居、交通：</li> <li>■ 地域イベントなど（例：地域ボランティア、お祭りなどの地域イベント）：</li> <li>■ その他：</li> </ul>

図14：ヒアリングシート（抜粋）

マトリックスイメージ

	情報提供 (災害、医療、税金、年金など)	助成金	日本語サポート、マナー習得研修など	住居	交通	地域イベントなど	その他	
国など	外国人材向け ● アラート（災害情報共有システム）の紹介動画（英語） Conveyance of disaster information ~to Alert~ (English) ▶ここをクリック ● Disaster Information (外務省：防災安全確認FACEBOOK) ▶ここをクリック ● 法務省 ▶ここをクリック ● 外務省 ▶ここをクリック ● 厚生労働省 ▶ここをクリック ● 経済産業省 ▶ここをクリック ● 国土交通省 ▶ここをクリック ● その他	企業向け ● 人材確保等支援助成金（外国人労働者就労環境整備助成コース） 外国人労働者の職場定着に取組む事業者に対する、選取費・選取検査導入費・選取料・研修費、社会保険労務士等への委託料・社内研修等の費用・改修費の助成 ▶ここをクリック ● 人材開発支援助成金（外国人材に限りません） 労働者のキャリア形成のための職業訓練等の経費や賃金を助成する制度 ▶ここをクリック ● 雇用調整助成金/中小企業緊急雇用安定助成金（外国人材に限りません） 事業活動の縮小を余儀なくされた場合に、その雇用する労働者を対象に休業等または出向先受領する事業	外国人材向け ● 在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン (出入国在留管理庁/文化庁) ▶ここをクリック ● 『生活者としての外国人』のための日本語学習サイト「J-Check」 日常生活に必要な日本語をICTを活用し、独学できる学習コンテンツ ▶ここをクリック ● 企業・外国人材向け ● 多言語音声訳アプリ (VoiceTra) AI多言語翻訳の研究開発（総務省） 日本語に追加、スペイン、フランス、タイ、インドネシア、ベトナム、マナー等の10言語の旅行会話の翻訳 ▶ここをクリック	外国人材向け ● 外国人生活支援ポータルサイト：生活、就労についてのガイドブック 各言語版あり（中国・韓国・ベトナム・オーストラリア・インドネシア・ロシア・マレーシア）（出入国在留管理庁） ▶ここをクリック ● 外国人のための賃貸住宅入居の手引き ▶ここをクリック ● 『雇入れのガイドブック』（日本で雇入れする外国人の方へ） ▶ここをクリック ● 資財人、仲介業者・管理会社の方向け ● 『外国人の民間賃貸住宅入居円滑化ガイドライン』 ▶ここをクリック				外国人材向け ● 地方公共団体の国際化情報、参考資料集、日本の地方制度の紹介（外国語資料）、関係団体リンク（総務省） ▶ここをクリック ● 日本の法令外国語訳データベース（英語）（法務省） ▶ここをクリック ● 外国人のための人権相談（10言語対応） 外国人のための人権相談窓口、法務局・地方自治体における調査・救済手帳（法務省） ▶ここをクリック ● 地名等の英語表記ルール-外国人向け地図記号と国土交通省（国土地理院） ▶ここをクリック
市町村 (外国人材関連)								
市町村 (外国人材関連ではないが活用できそうなもの)								

図15：定着支援マトリックス（抜粋）

・ 地域定着施策課題分析

図16で示すように対象市町村と現状の課題分析を共有し、地域定着施策の「課題」と「施策」と「効果」を明確にし、同じ課題を持つ他の地域でも活用できるようにイベントを立案した。

**【住みやすい地域づくりに向けた支援】**

受入れ予定のある市町村を中心に、聴き取り調査を実施。定着に対する強い課題感を持っている市町村を予め選定

**地域住民との「交流・接点」を増やす取り組み**

- 外国人材：地域住民との交流や接点が増えると、日本への居住意向が高まる
- 地域住民：外国人材との交流や接点が増えると、外国人材への受容性が高まる

**日本の「ルール・マナー」を習得する取り組み**

- 地域住民：外国人材がルールやマナーを習得すると、外国人材への受容性が高まる

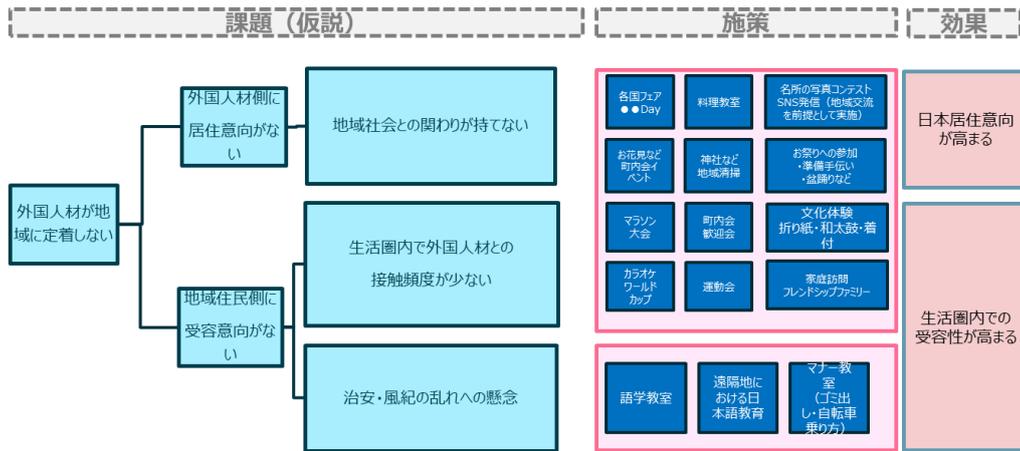


図 16：地域定着施策の協議資料（抜粋）

④ 外国人材と地域住民の異文化理解促進及び共同イベントの実施

上記の自治体で、下記のとおり異文化理解促進のためのイベントを実施した。すべてのイベントにおいて本事業で来日した外国人材に参加をしてもらい、地域住民と外国人材の共同イベントとして進めた。

	対象市町村	イベント概略	実施日程
北海道	旭川市	介護事業者向け 外国人材採用セミナー・座談会・体験相談会	2023年2月17日
	苫小牧市	介護事業者向け 外国人材採用セミナー・座談会・体験相談会	2022年2月24日
群馬県	沼田市	産業展示即売会の中で「音楽×交流」をテーマに地域外国人×地域住民との交流促進を実施	2022年10月9日
	片品村	山間地域を対象に生活コミュニケーションに特化したオンライン日本語教室の実施	2022年12月2日～21日
福井県	福井市	公民館で外国人材と地域住民との交流イベント「ペットボトルを活用したイルミネーション作成」の実施	2022年11月12日、23日
	鯖江市	市民主役エキスポというイベントで国際交流を目的とした多国籍カフェの実施	2022年10月1日、10月2日
岐阜県	下呂市	ボランティアによる日本語教室運営に向けた「日本語教育ボランティア養成研修」の実施	2022年10月15日、10月22日、11月5日、11月12日、11月19日
		異文化交流の料理教室 中国人講師、ボランティア、外国人材によるハラルを考慮した餃子づくり	2023年1月22日
	各務原市	異文化交流イベント「KIA フェスティバル2022」への参加 インドネシアブースの企画、準備、運営	2022年11月19日
鹿児島県	さつま町求名地区	地域社会の構成員として、地域社会の活動へ参加 ①地域清掃、②鬼火焚き（年始の行事）	①2022年12月4日 ②2023年1月7日
	さつま町宮之城屋地地区	地域社会の構成員として、地域社会の活動へ参加 ①着付け教室、②グラウンドゴルフ大会、③町のX'masイルミネーション飾りつけ	①2022年10月28日 ②2022年10月30日 ③2022年11月12日、26日
	垂水市	地域住民との綱引き大会への参加	2022年11月19日

※参考：別添資料2「地方自治体向け事例集」

(5) 連絡会議の開催、定着ノウハウの地域間の共有

各モデル地域の取組状況や定着実績、課題等をモデル地域の関係者間で共有するために、外部有識者、モデル地域（都道府県）、労働局、厚生労働省外国人雇用対策課及び受託者を構成員とし、全国連絡会議を開催した。また、モデル地域内での取組状況や定着実績、課題等を地域内の関係者間で共有し、外国人材の職場・地域定着に向けた連絡体制を構築することを目的に地域連絡会議を開催した。開催状況はともに下記表のとおりである。なお、各モデル地域の共有すべき好事例として参考資料をP72に添付する。

	令和2年		令和3年		令和4年	
北海道	10月27日	2月9日	5月6日	10月4日	4月2日	3月17日
群馬県	10月27日	3月24日	9月6日	3月16日	10月27日	3月27日
岐阜県	11月16日	3月23日	9月15日	3月28日	11月1日	3月3日
福井県	12月24日	3月24日	2月18日	3月18日	2月1日	3月5日
鹿児島県	11月11日	3月23日	11月12日	3月29日	9月7日	3月24日
全国連絡会議	10月27日	3月30日	10月15日	3月30日	1月30日※1	2月28日

赤字は書面開催、※1 群馬県視察

また、令和4年度はモデル地域内の企業や地方自治体に、本事業で作成したマニュアルや事例集の紹介を含んだ成果報告セミナーを下記のとおり実施した。

地域名	日程	主な対象者
北海道	3月17日	北海道庁関係各課/北海道振興局/地方自治体/北海道連携会議構成員/本事業参加企業
群馬県	3月27日	群馬県庁関係各課
福井県	3月5日	福井県庁関係各課/ふくい多文化共生推進ネットワーク(国際交流協会、大学、高校、地方自治体)
岐阜県	3月3日	岐阜県庁関係各課/名古屋出入国在留管理局/公益財団法人岐阜県国際交流センター/岐阜県中小企業総合人材確保センター/岐阜県老人福祉施設協議会/岐阜県老人保健施設協会/本事業参加企業
鹿児島県	3月24日	かごしま外国人材受入活躍推進会議構成員(業界団体、監理組合・登録支援機関、地方自治体)

### 3. 受入れから6か月後の定着結果

受入れから6か月後の定着を指標として事業を実施し、定着率は99.2%であった。退職者は介護2名、飲食料品製造1名の3名であったが、転職ではなく帰国による退職であった。各モデル地域の定着率は以下のとおりである。

定着率は高い数値を示しているが、定期面談等では退職を考えている相談や6か月経過後に退職が決まった事例もあった。

地域	入国数	6か月以内退職人数	6か月定着率
北海道	125名	0名	100%
群馬県	48名	0名	100%
福井県	23名	0名	100%
岐阜県	73名	1名	98.6%
鹿児島県	121名	2名	98.3%
合計	390名	3名	99.2%

#### 4. アンケートと面談結果

受入企業と外国人材が感じている課題及び本事業の取組みの効果を把握することを目的に、入国前と入国後6か月間にそれぞれに対してアンケート調査を実施した。アンケートの質問項目は以下のとおりであり、アンケート手法は図17に記載している。

※なお、アンケート結果は令和5年3月20日までに受入企業や外国人材から取得したものを元に集計した。

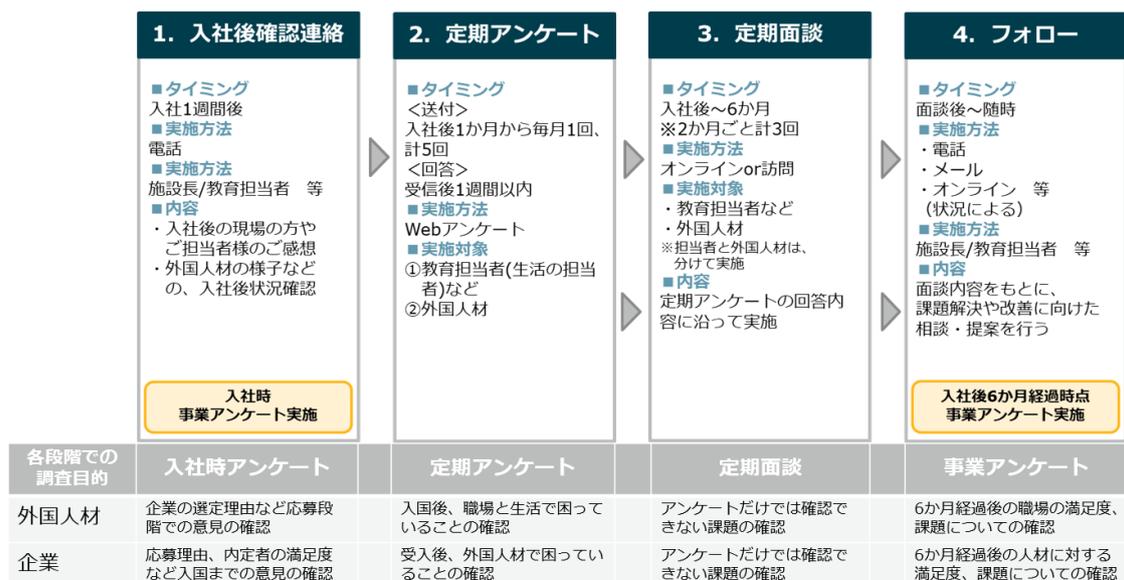


図 17

##### 4.1. 入国時アンケート

(1) 企業アンケート結果（グラフに個別の数字がないものはN=101）

企業の基礎情報や本事業への応募理由、内定時点の外国人材採用の満足度など外国人材が入国するまでのプロセスについての企業の意見を把握するために実施した。

###### ① 外国人採用経験

外国人の採用経験有無の割合は、本事業では50%ずつであった。

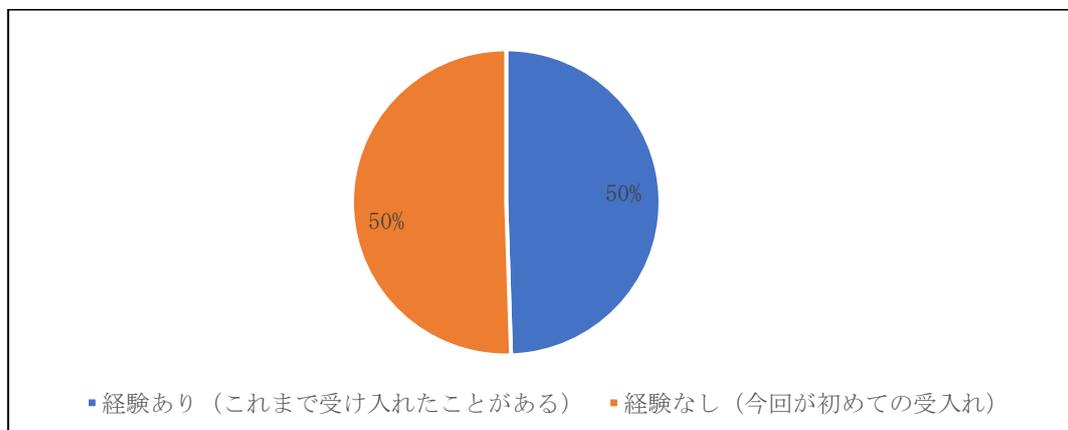


図 18

## ② 本事業への参加のきっかけ

図 19、20 から、周知に関しては道県庁からの周知効果が高く、参加の決め手も厚生労働省の事業であることが最も高く、次に道県庁や労働局が参加しているからとした回答が大きな割合を示しており、公的な機関の関与が本事業への参加に影響を及ぼすことが確認された。その他では知人や他企業からの紹介、ネット検索という回答が多かった。

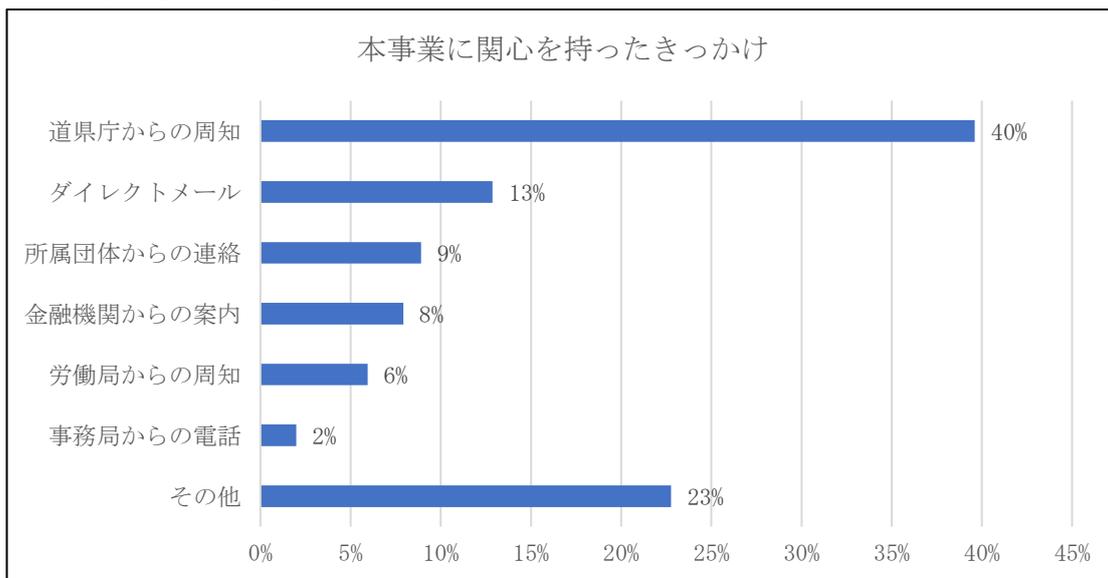


図 19

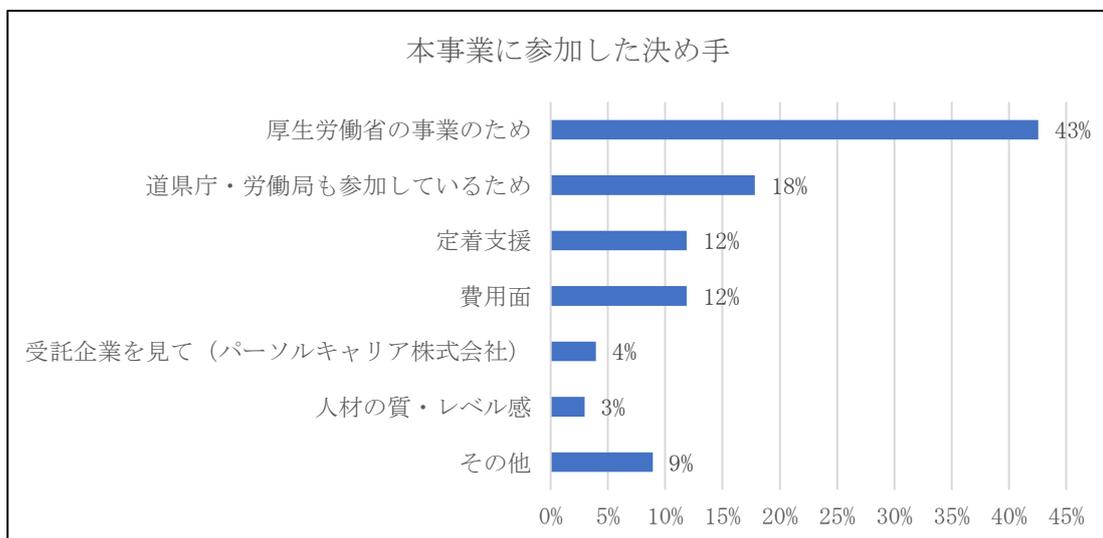


図 20

## ③ 処遇改善関連

図 21 から、本事業ではすべての企業が日本人と同水準以上の賃金での外国人採用となり、図 22 から、8 割近い企業が正社員と同じ待遇であるとの回答を得た。

また、図 23 では、採用に際して処遇改善を行ったか質問したところ、「はい」の回答は 42%であった。図 24、25 においては、図 23 の回答からさらに具体的な内容を質問している。処遇改善を行ったとした企業（「はい」と回答した企業）では、住居費の処遇改善が最も多くなっている。一方、処遇改善を行わなかった企業（「いいえ」と回答した企業）では、「すでに十分な改善が行われていたため」と回答した企業が多かった。

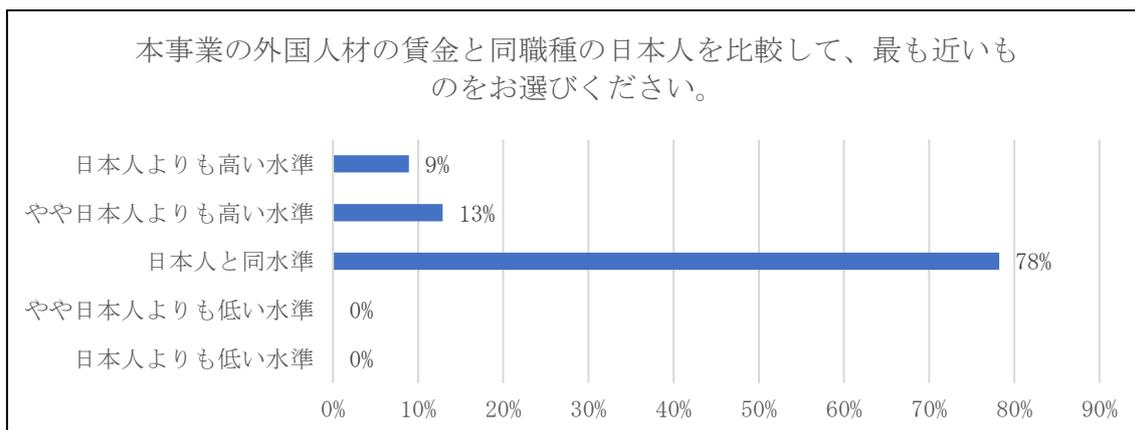


図 21

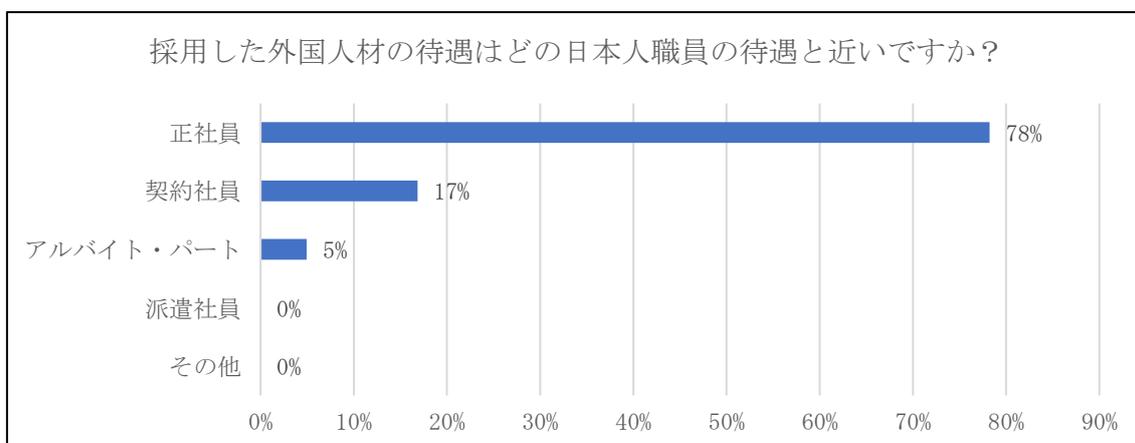


図 22

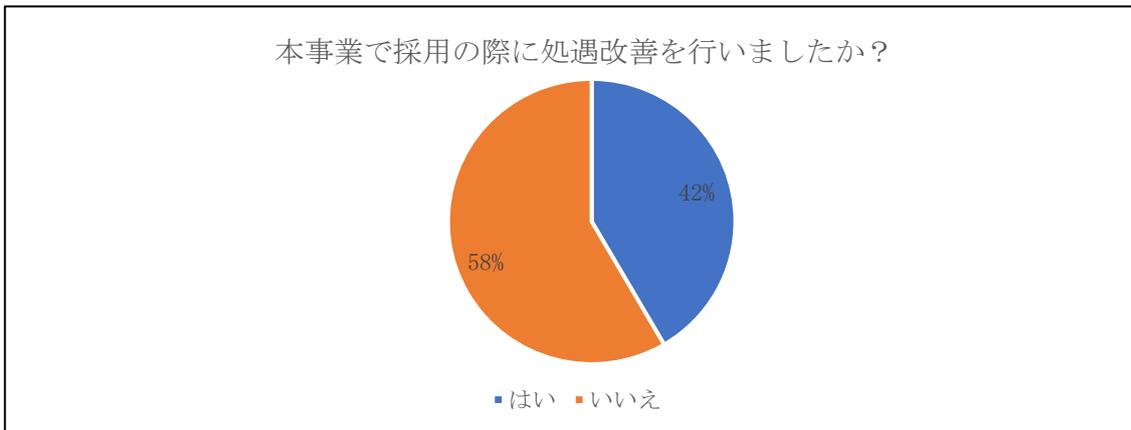


図 23

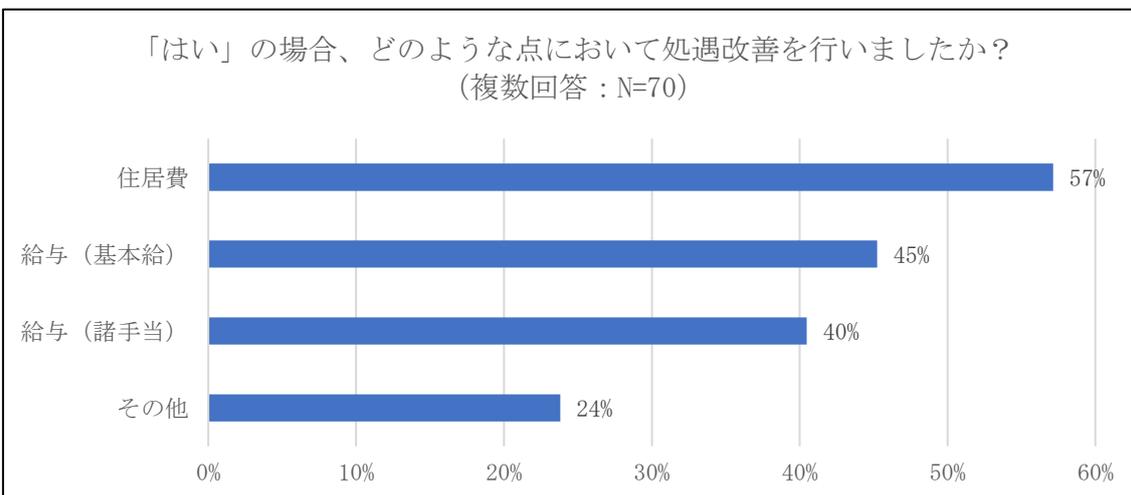


図 24

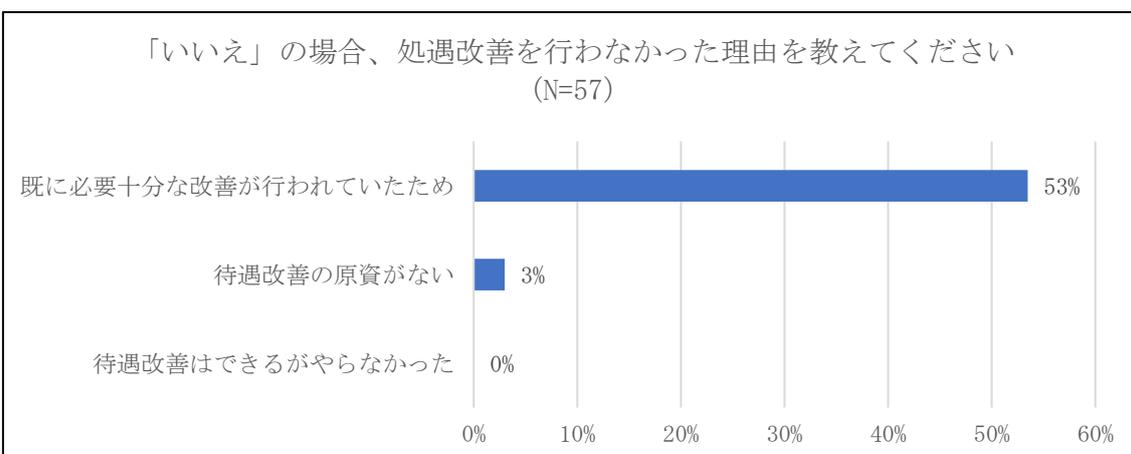


図 25

④ 受入準備費用

図 26、27 については、本事業で受入企業が支払った外国人材の住居準備（敷金、礼金など）と生活準備（生活家電、調理道具、寝具など）費用である。住居準備費用の中央値は 8 万円、生活準備費用の中央値は 10 万円となっており、日本人採用では通常かからない費用が発生することが確認されている。

ただし、1社あたりの受入人数には差があり、住居については、既存の社宅などがあるケースから新規で寮を建設するケースまでであるとともに、とともに、生活準備については家電の新規購入から既存のものを活用といったケースもあり、企業によってかかった費用に差があったため平均値ではなく中央値をとり、図 26、27 のデータは参考値として掲載する。

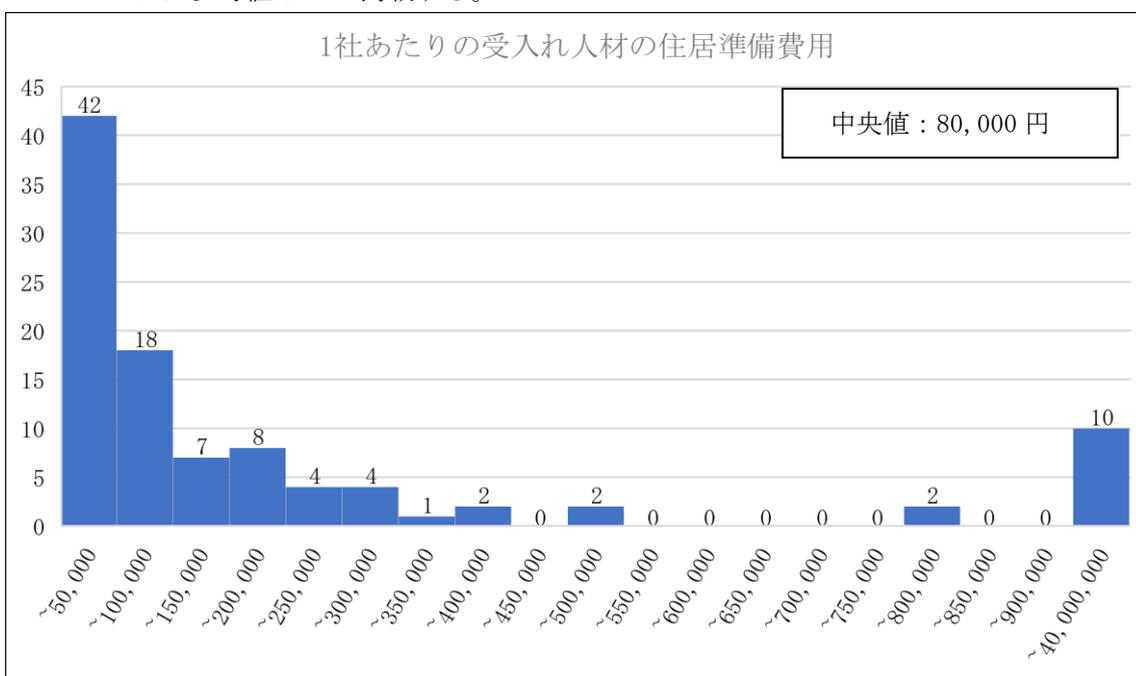


図 26

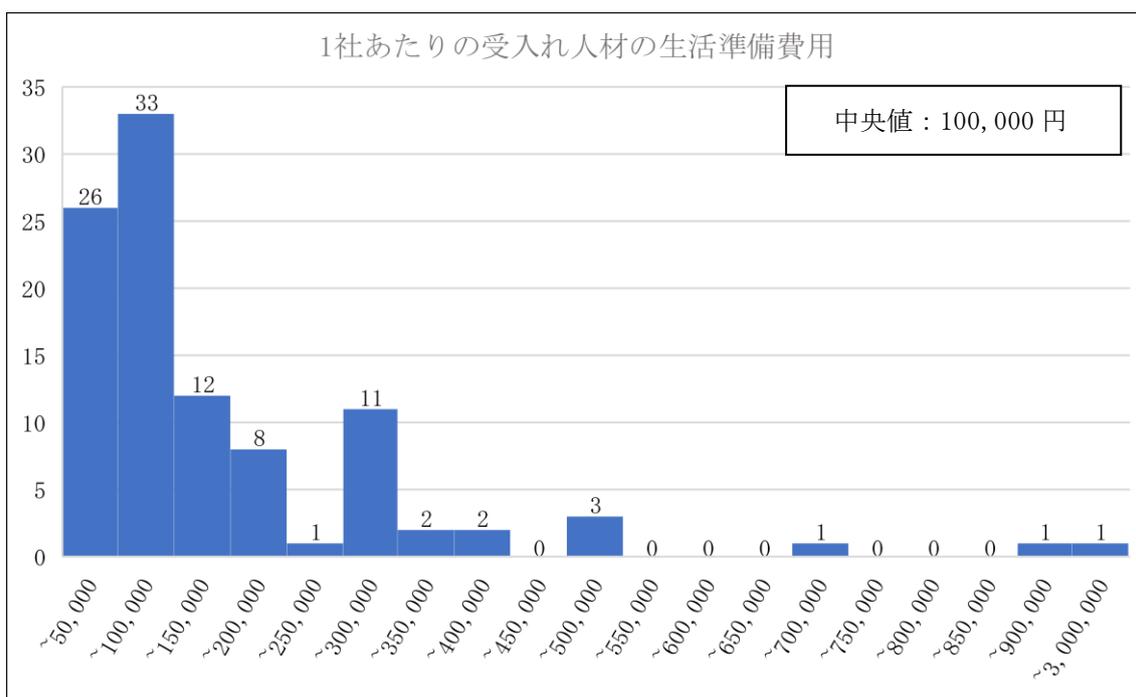


図 27

本事業の求人票 172 名分（※同じ企業で複数名採用することがあるため内定人数より求人票は少ない）に基づく処遇は以下の表のとおりとなる。

	給与				住居手当 ※3		賞与 支給率 ※4
	月給 ※1	基本給	定額手当 ※2		支給率	平均	
			支給率	平均			
全体	169,416	152,676	66%	21,189	94%	17,667	75%
北海道	171,626	154,260	56%	19,362	88%	18,305	60%
群馬県	167,785	158,824	55%	15,482	69%	18,297	69%
福井県	171,410	153,079	79%	24,292	100%	19,158	95%
岐阜県	169,476	155,069	63%	22,886	97%	20,165	81%
鹿児島県	167,667	146,065	78%	22,751	92%	14,446	80%

※1：月給=基本給+定額手当。住居手当は含まない。定額に含まれる固定以外の残業、夜勤代は含まれない。

※2：定額手当は夜勤手当、処遇改善手当など、毎月固定で月給以外に支給される手当。平均は支給されている企業のみを対象として計算している。

※3：住居手当の平均は支給されている企業のみを対象として計算している。

※4：賞与は支給条件や計算方法が明確でないものも多いため平均は計算していない。

⑤ 採用人材の満足度

図 28 から、入国時点での企業の満足度は「そう思う」、「ややそう思う」を合わせて 86%と高い評価となっていることが確認される。図 29 においては、受入経験有無別となっているが、「そう思う」、「ややそう思う」の合計は同水準となっている。図 30 から、採用の際に重視した評価ポイントは「働く意欲」、「日本語力」、「人間性・性格」の上位 3 つが 4 位以下と大きく差をつけた。「専門性」は「職歴」が 3%で「学歴」が 0%となっており、採用の際にあまり参考にされていない。

また、図 31 から、外国人材採用経験ありの企業は「日本語力」を重視する一方、採用経験のない企業は「人間性・性格」を重視する傾向がでている。図 32 から、日本語レベルに関しては、79%の企業が「満足」か「どちらかといえば満足」と回答している。

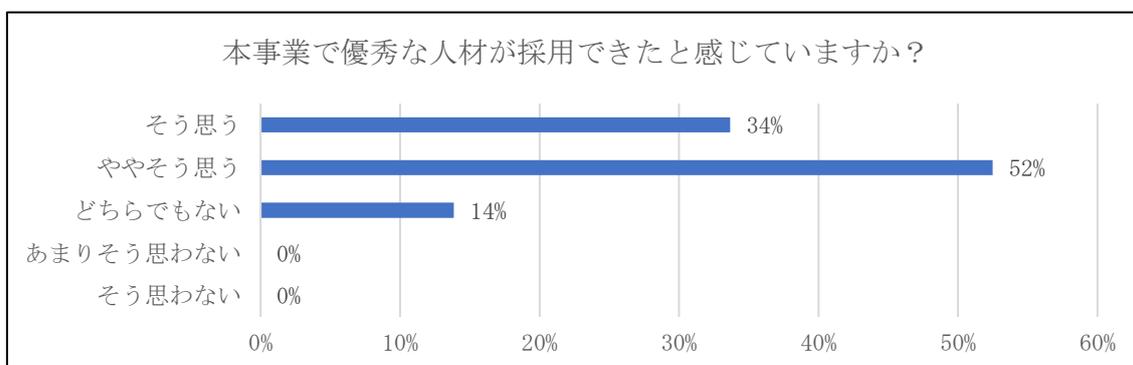


図 28

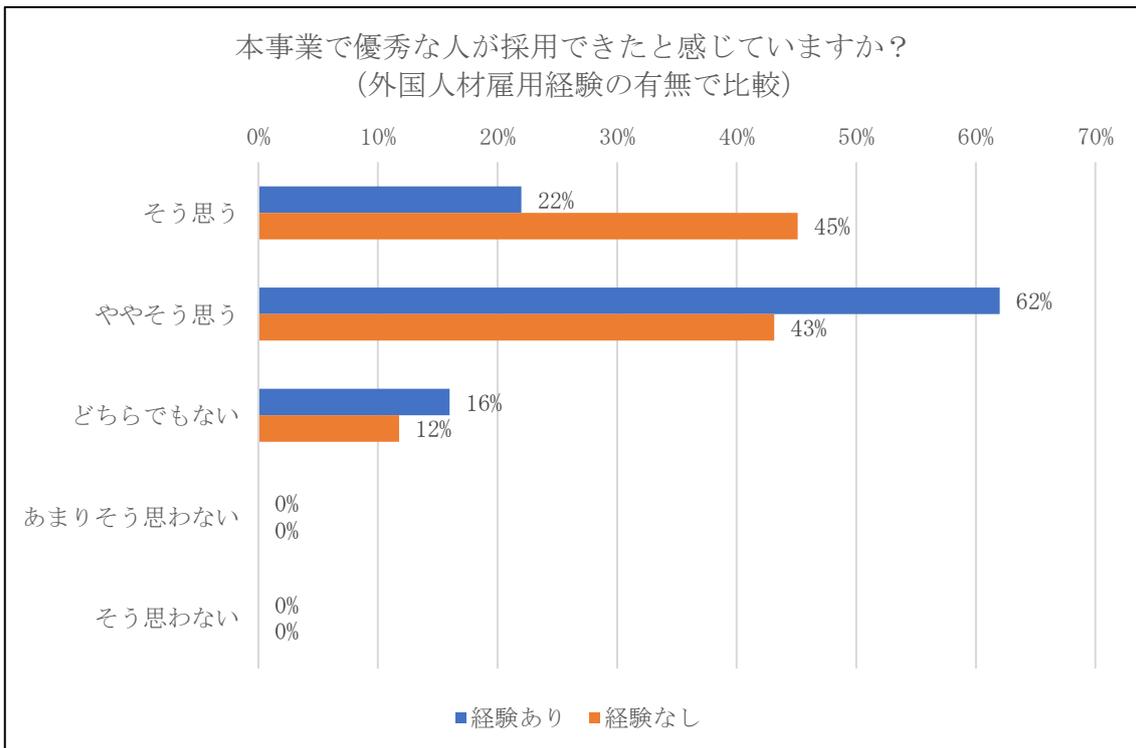


図 29

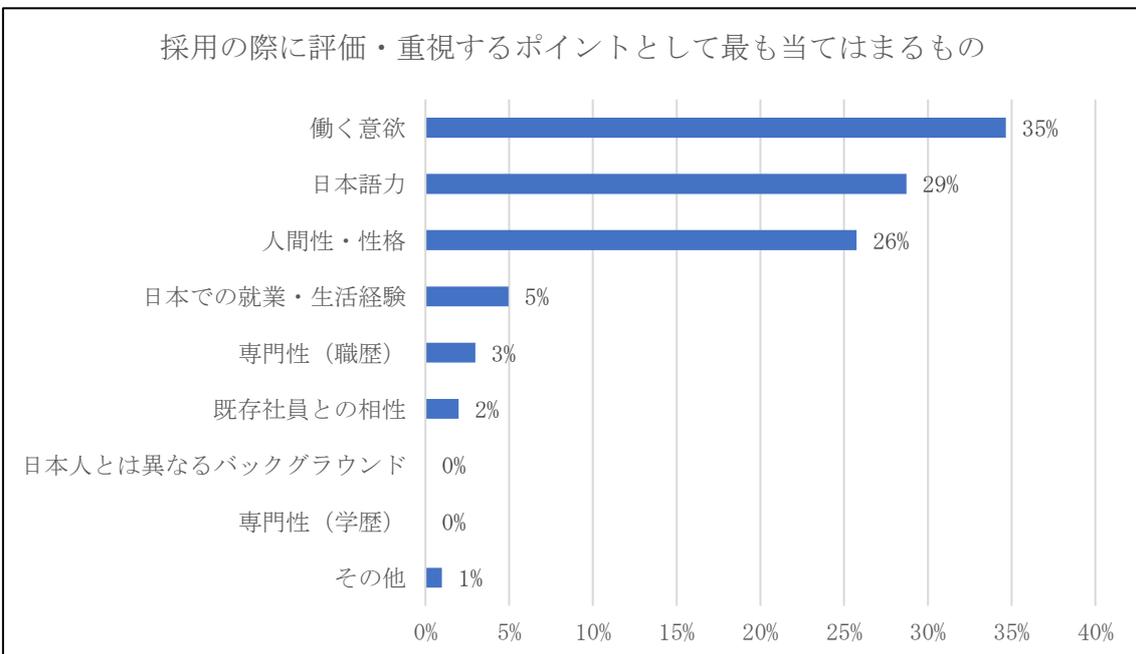


図 30

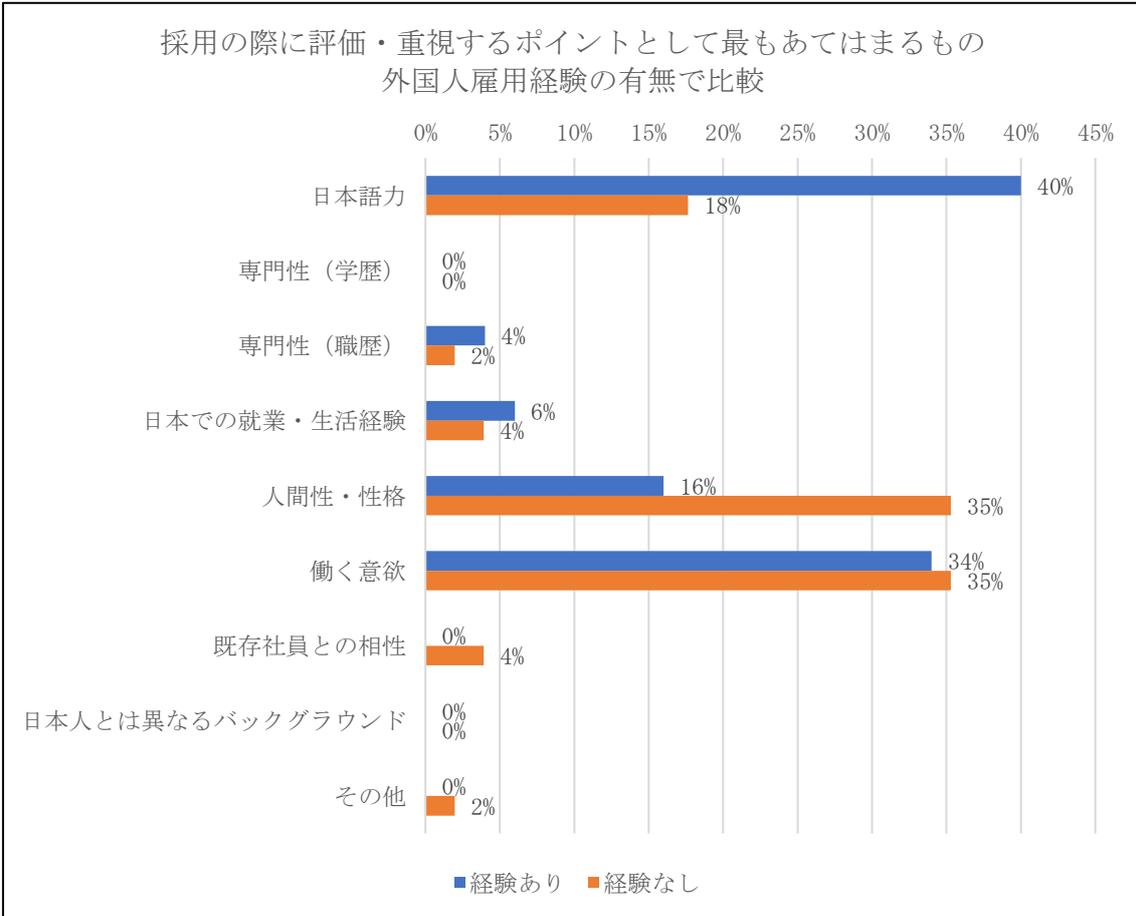


図 31

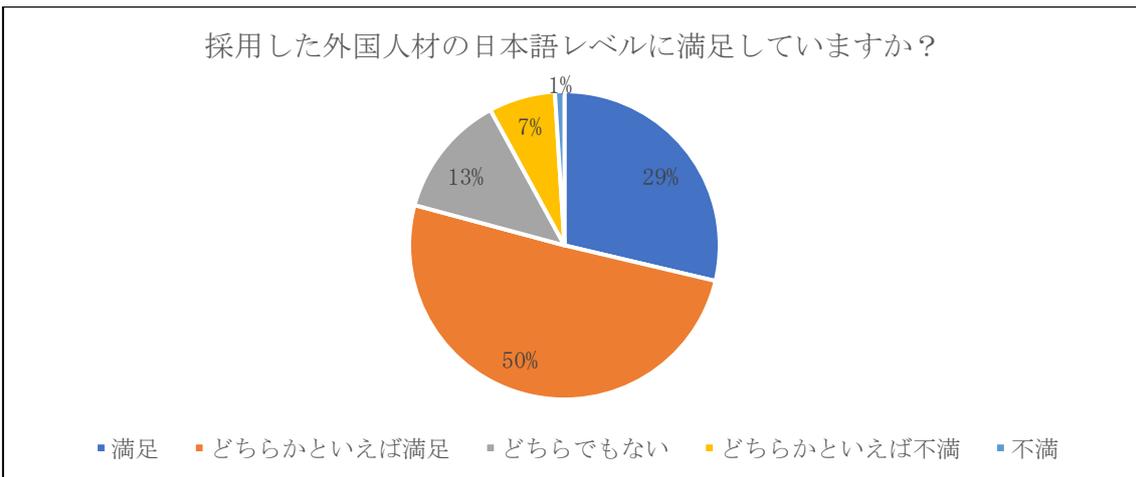


図 32

⑥ 定着支援の取組みについての満足度

図 33～36 においては、入国までの定着支援の取組みについては「満足」、「どちらかといえば満足」を合わせてどれも 80%を超えており、「支援があることにより、安心して受け入れることができた」という声が多かった。一方、「不満」、「どちらかといえば不満」についての意見では、「すでに外国人材の受入れが長く、既知の情報であった」というものが多かった。

異文化理解研修は「満足」の割合が他の定着支援の取組みより 20%以上高く、外国人材を受入れる企業にとってニーズの高い内容であったことが示唆される。「文化の違いを改めて考え直す機会となり、理解が深まった」といった意見のほか、「他社事例の紹介を加えてほしい」という要望もあった。

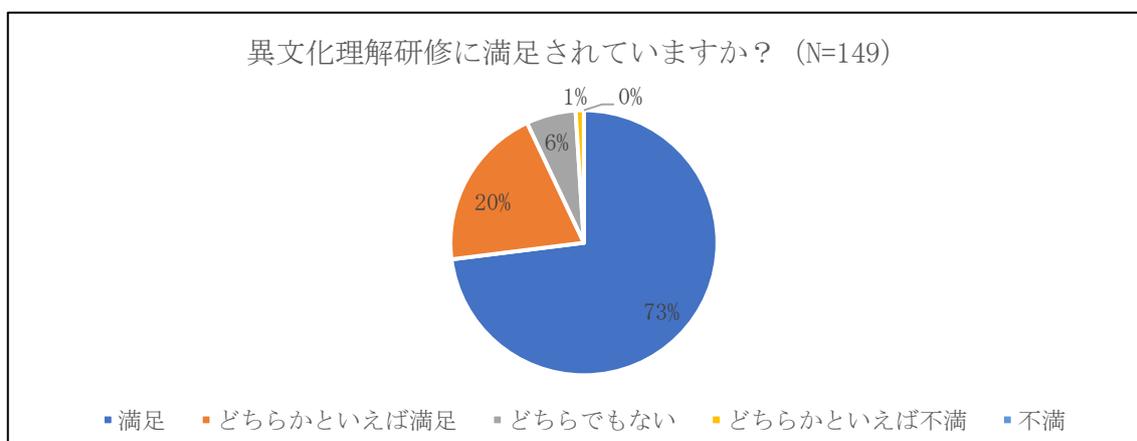


図 33

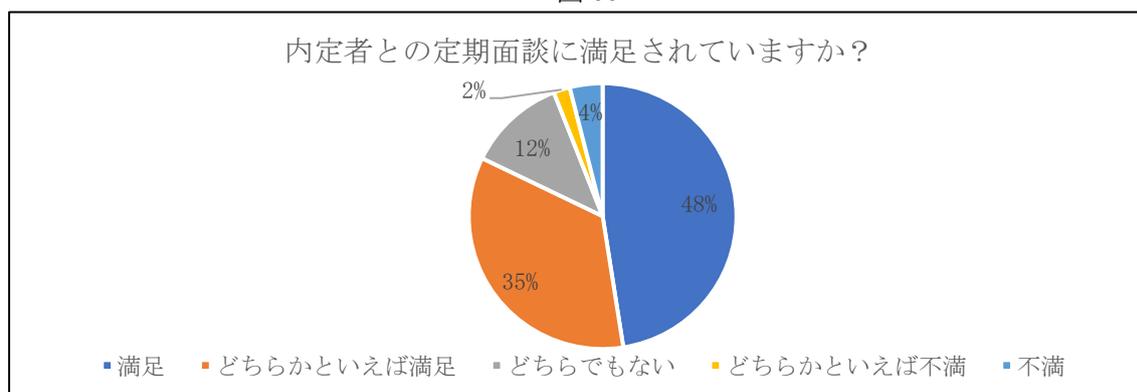


図 34

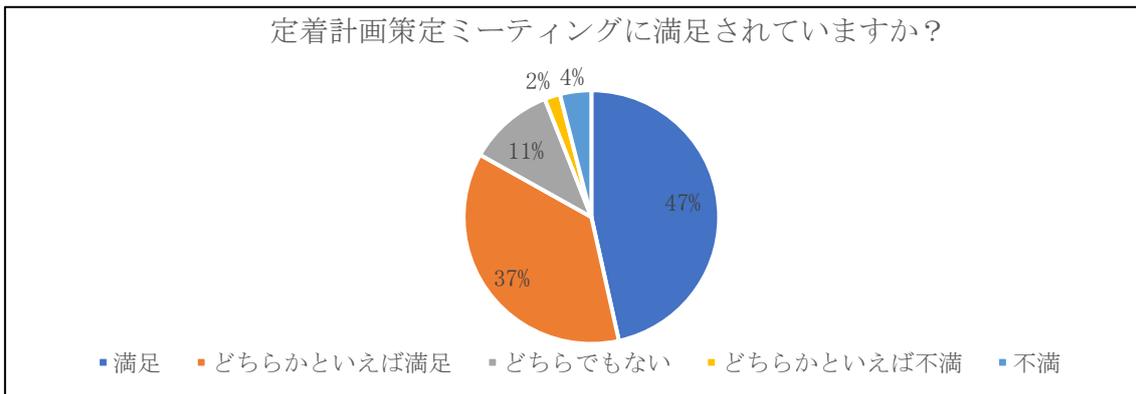


図 35

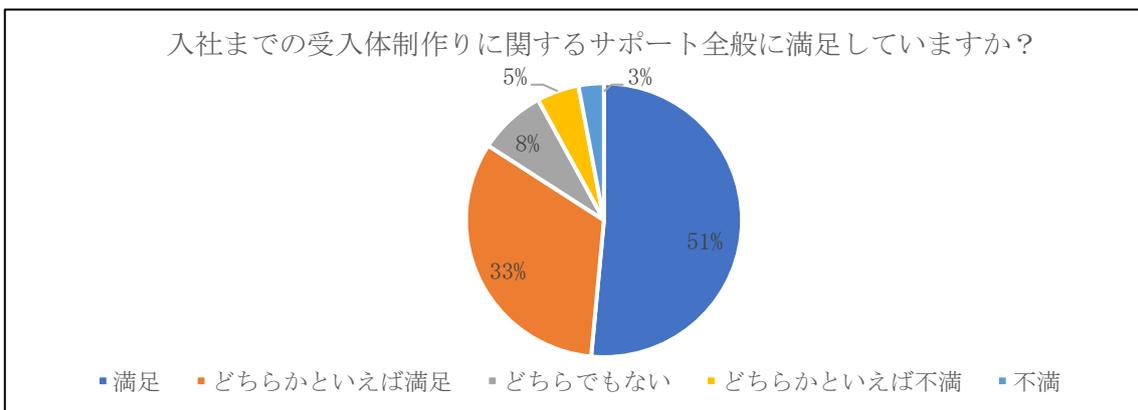


図 36

(2) 外国人材アンケート結果（グラフに個別の数字がないものはN=380）

外国人材の基礎情報や企業の選択理由、内定時の処遇の満足度など外国人材が入国するまでのプロセスについての意見を把握するために実施した。

① 人材属性

図 37 から、年齢構成は以下のとおりであった。図 38 から、本事業は海外からの試験合格者を対象にして募集を実施したが、これまで来日経験の無い人材が 60%を占め、残りの大部分が過去に技能実習で来日経験のある人材であった。

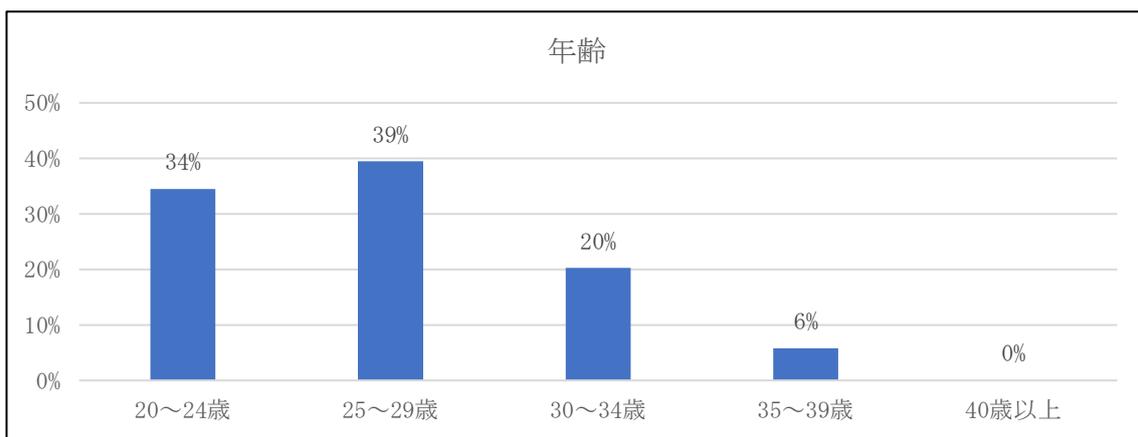


図 37

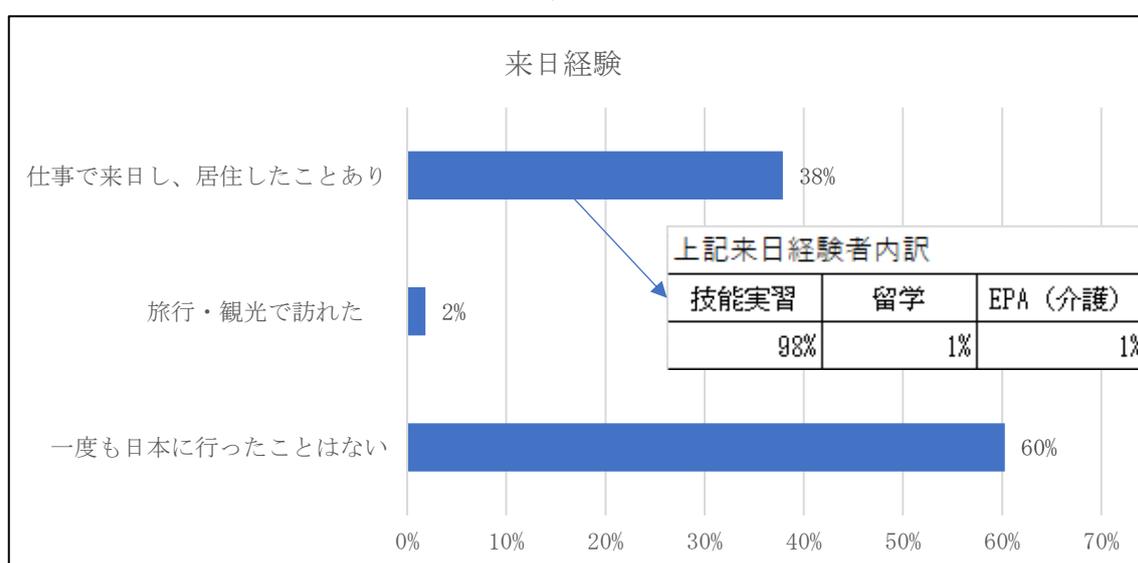


図 38

## ② 採用プロセス関連

図 39 から、外国人材が入社を決めるにあたって重要視した点は給与、次いで生活環境が多くなっている。図 40、41 においては、国籍別や日本での就業経験別で記載している。

図 42 から、企業選定のための情報源は求人票と面接を参考にしているケースが多く、日本での就業経験がある人材は求人票を、本事業で初めて来日する人材は面接を重要視する傾向が出ている（図 44）。なお、図 43 は国籍別での比較となっている。

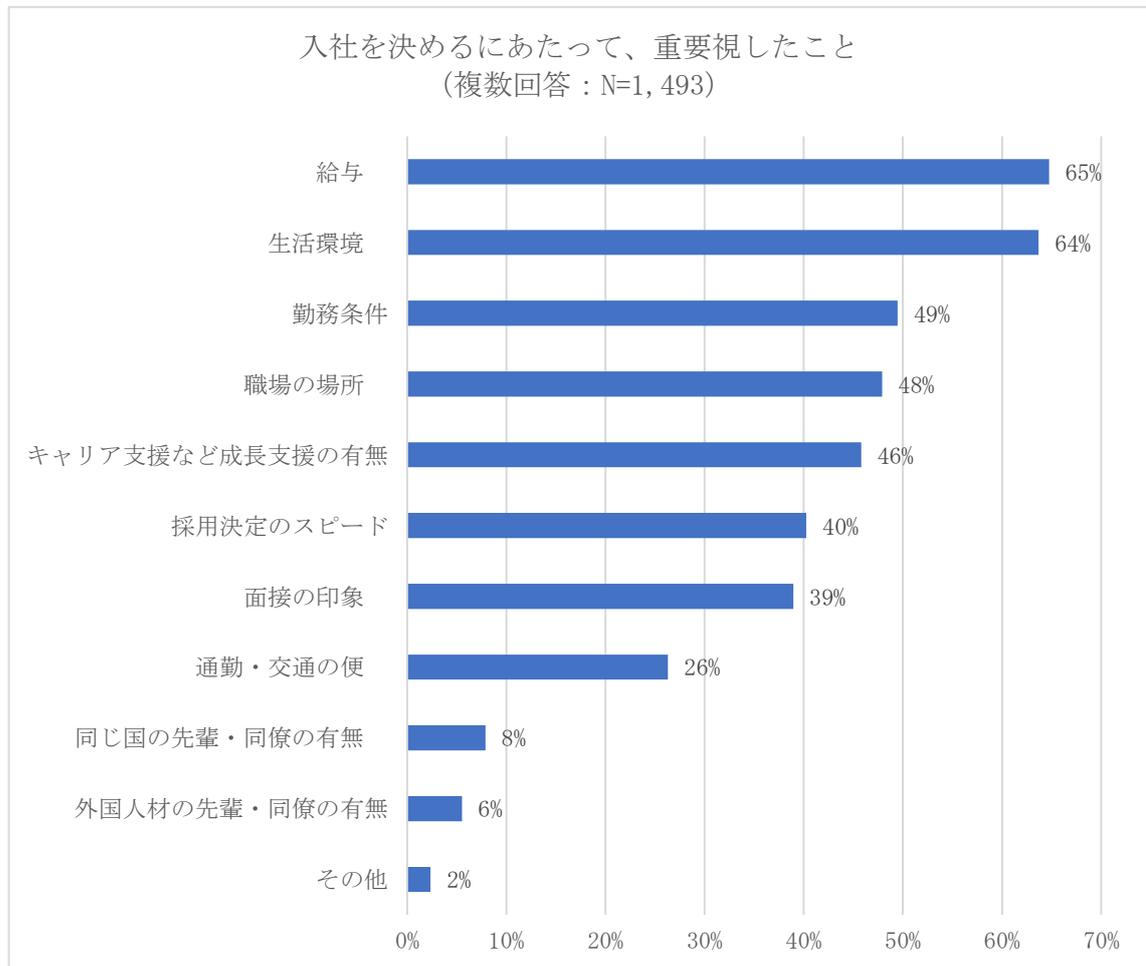


図 39

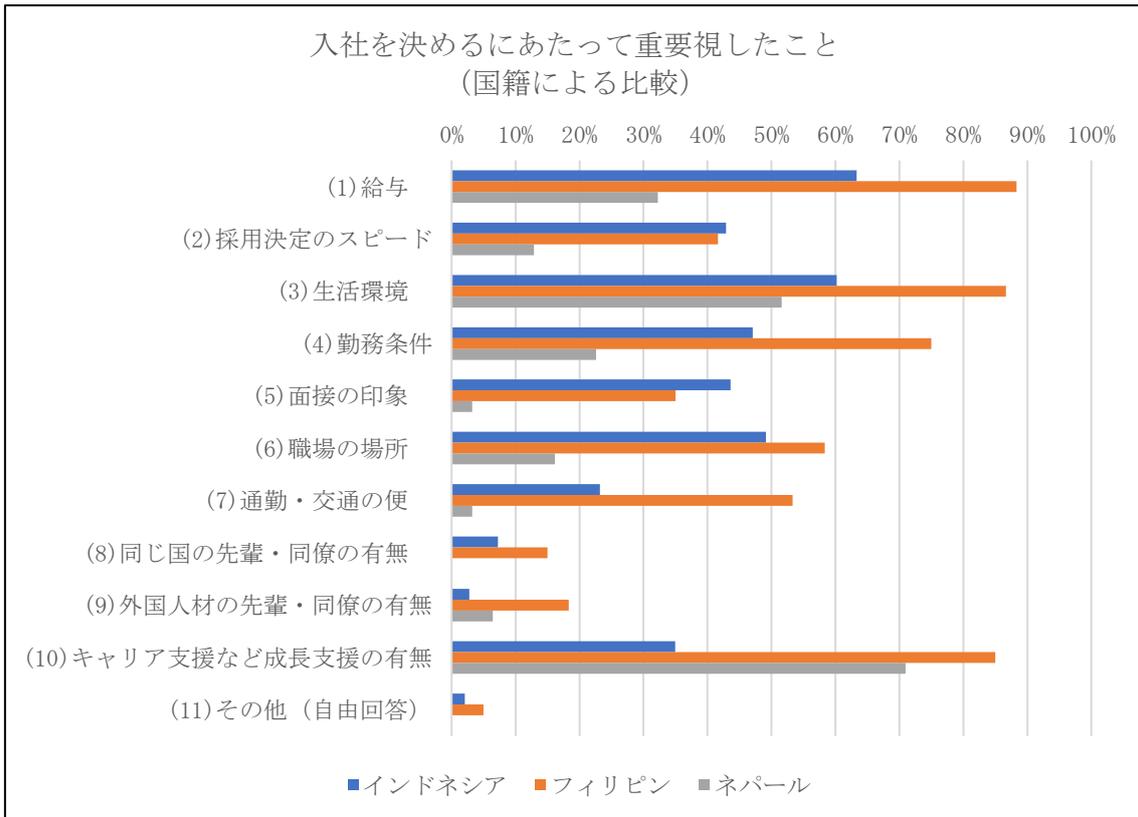


図 40

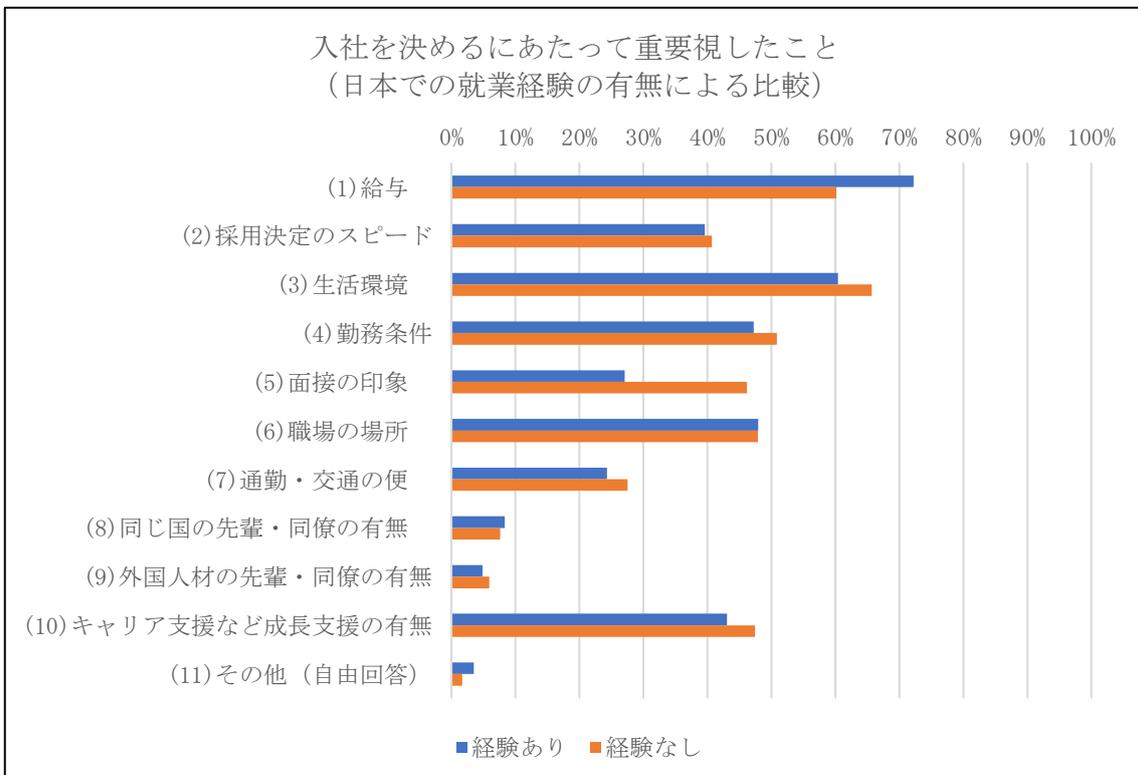


図 41

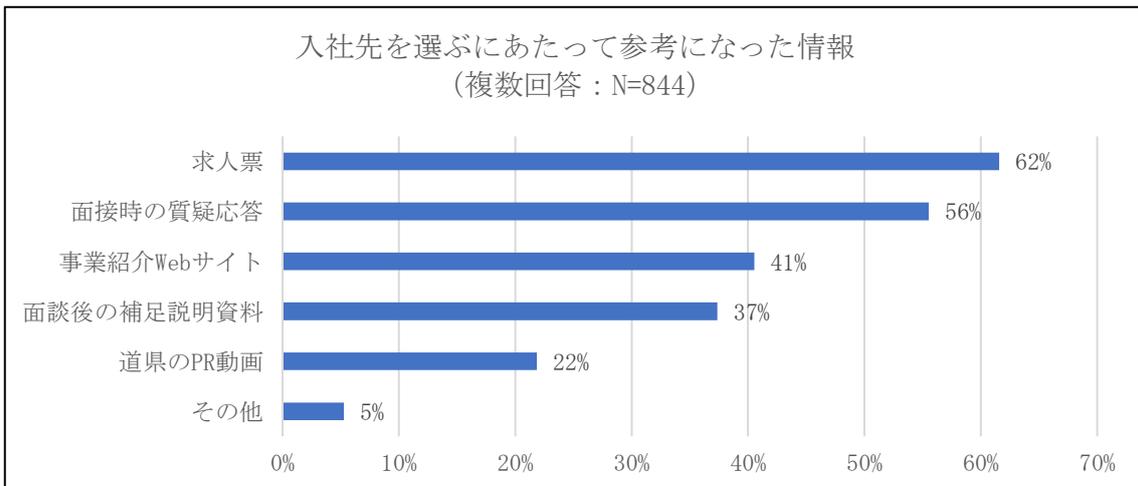


図 42

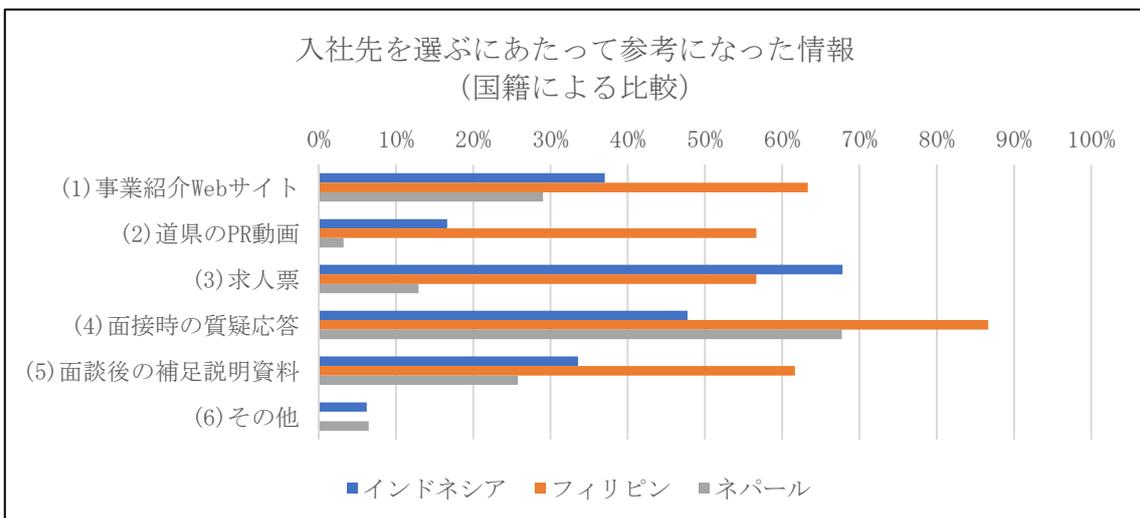


図 43

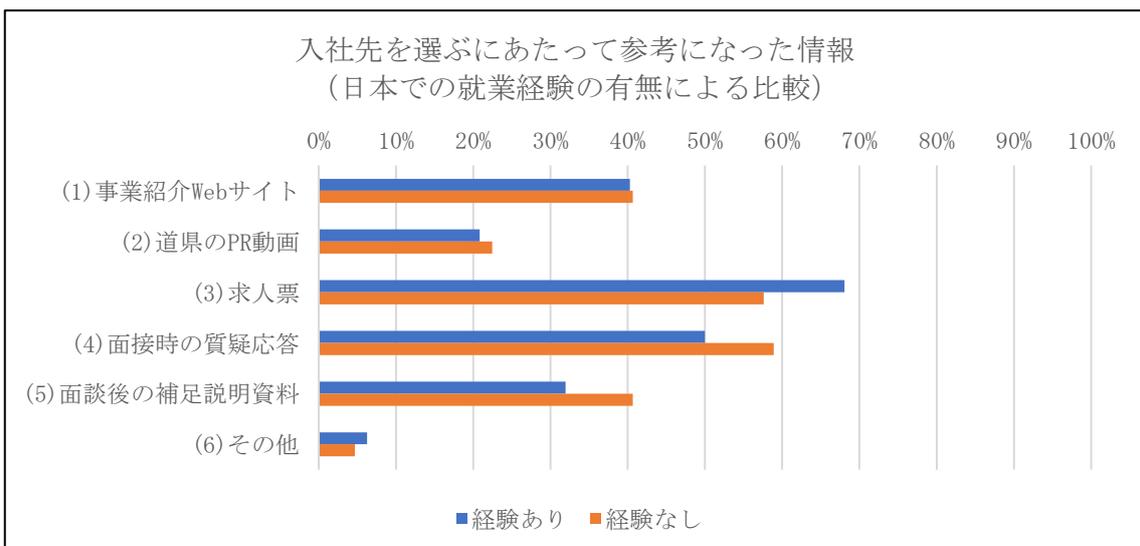


図 44

また、内定承諾前に不足のあった情報では、日本での住居などの周辺情報がトップとなっており（図 45）、入社までに受けたかったサポートは日本語の勉強がトップとなっている（図 49）。

さらに、図 46 と図 47 において、内定合意の条件面や企業との定期面談ではそれぞれ「満足」「どちらかといえば満足」が合計 93%となっており、内定先の企業や地域の理解度も合計 92%と高い結果となった（図 48）。

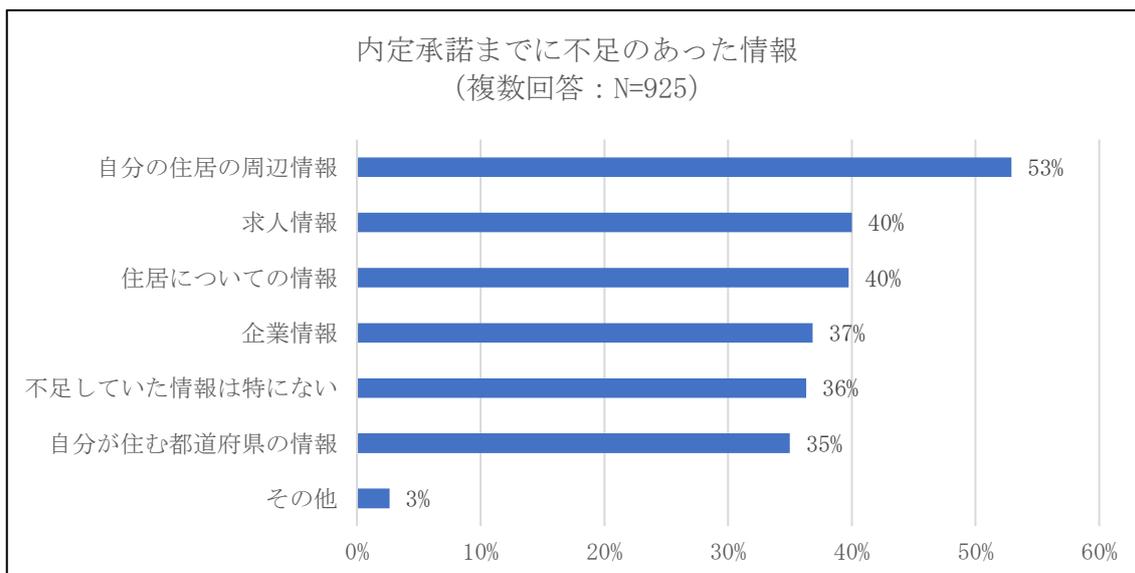


図 45

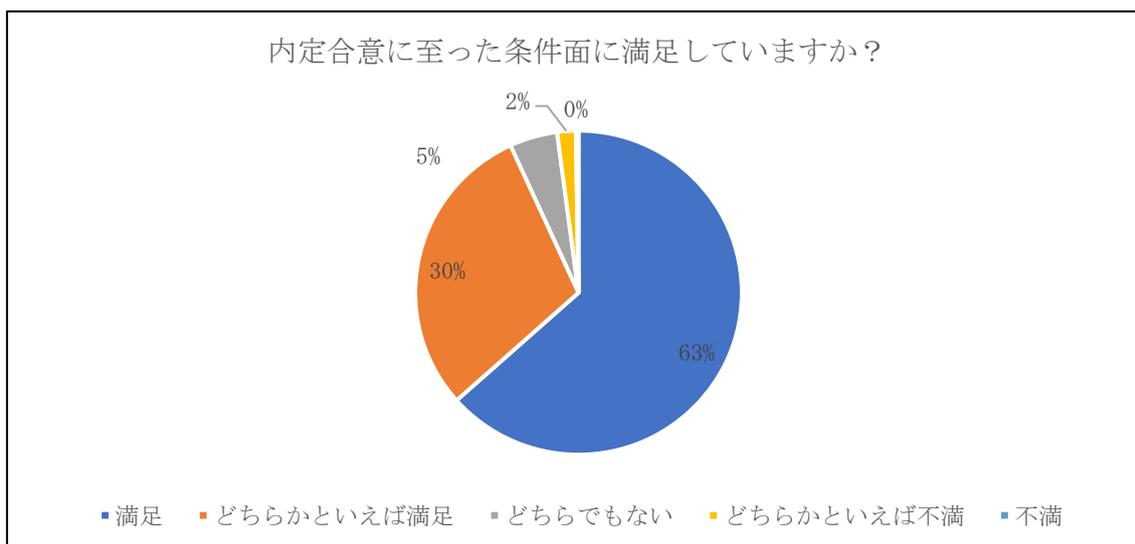


図 46

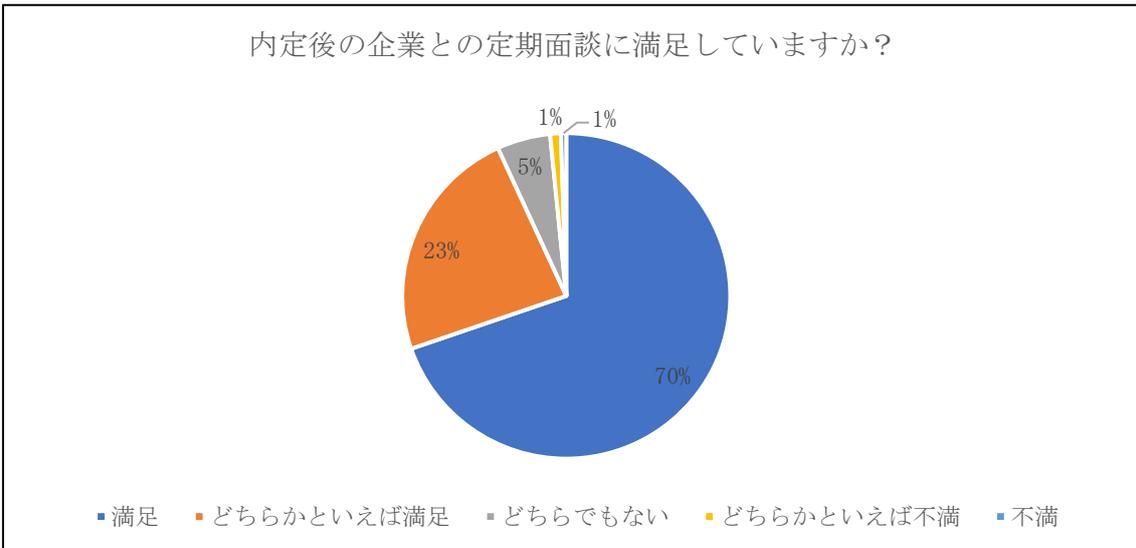


図 47

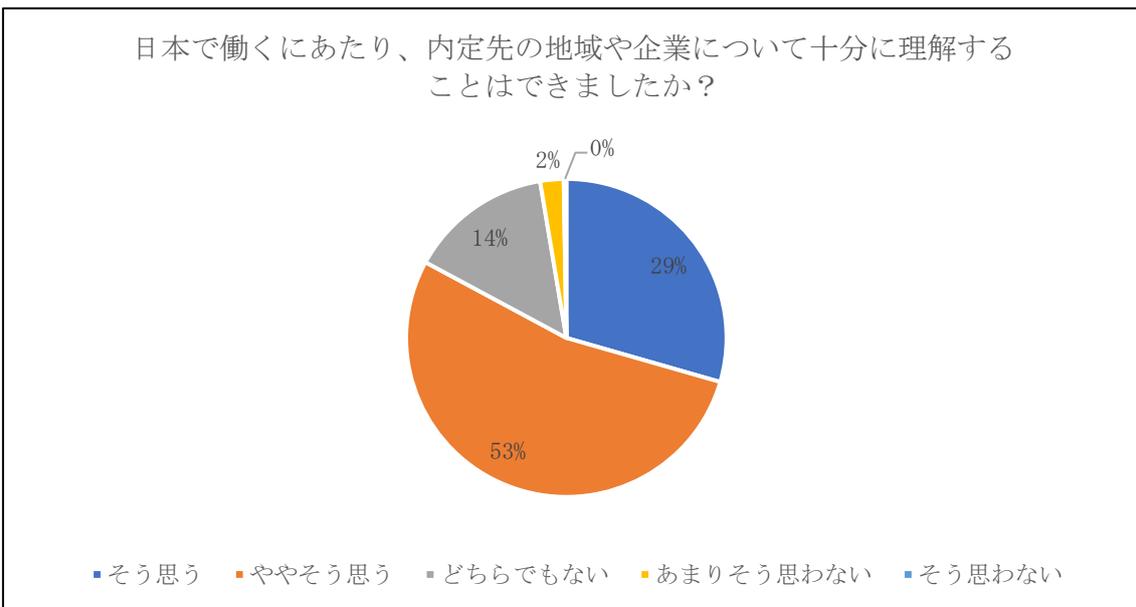


図 48

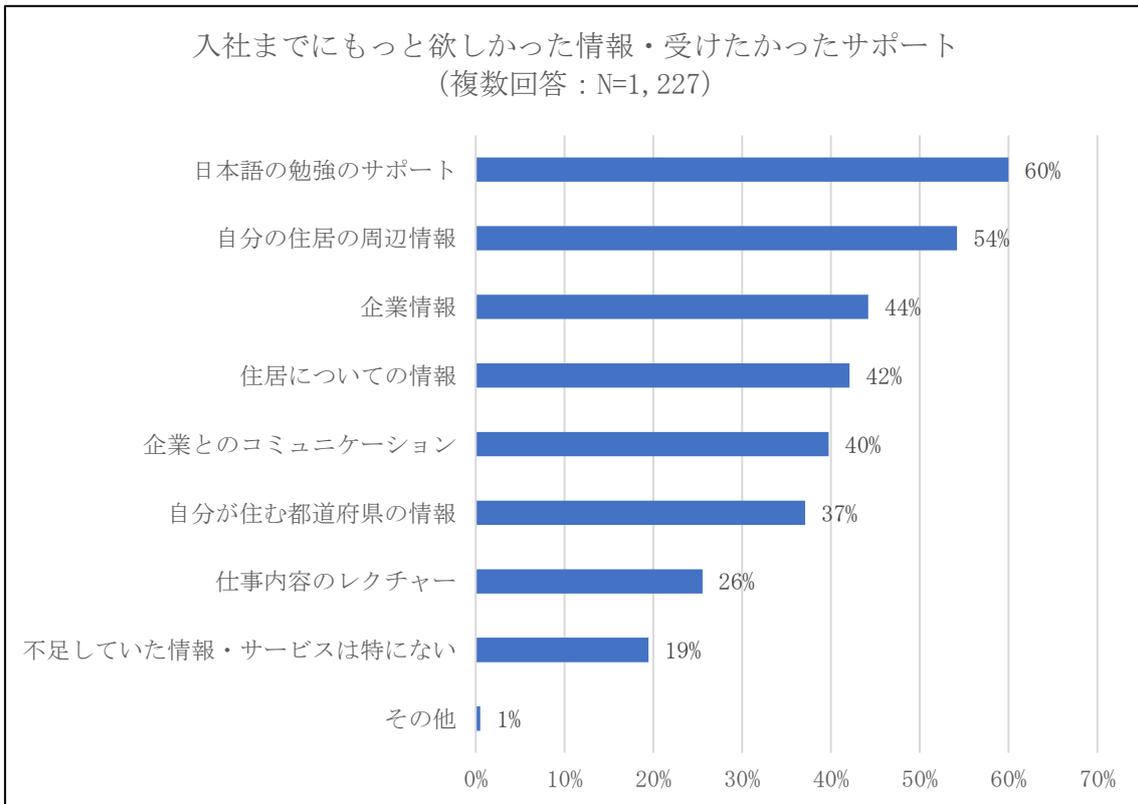


図 49

③ 地域での交流意向関連

図 50 から、外国人材の 94%が地域の日本人との交流を望んでいる。

図 51 から、外国人材が参加したい交流イベントの種類では、お祭り等のイベントに次いで、日本のマナーや地域のルールを学べる研修が 2 番目に高い割合を示しており、日本の生活を知るための交流にもニーズがある。

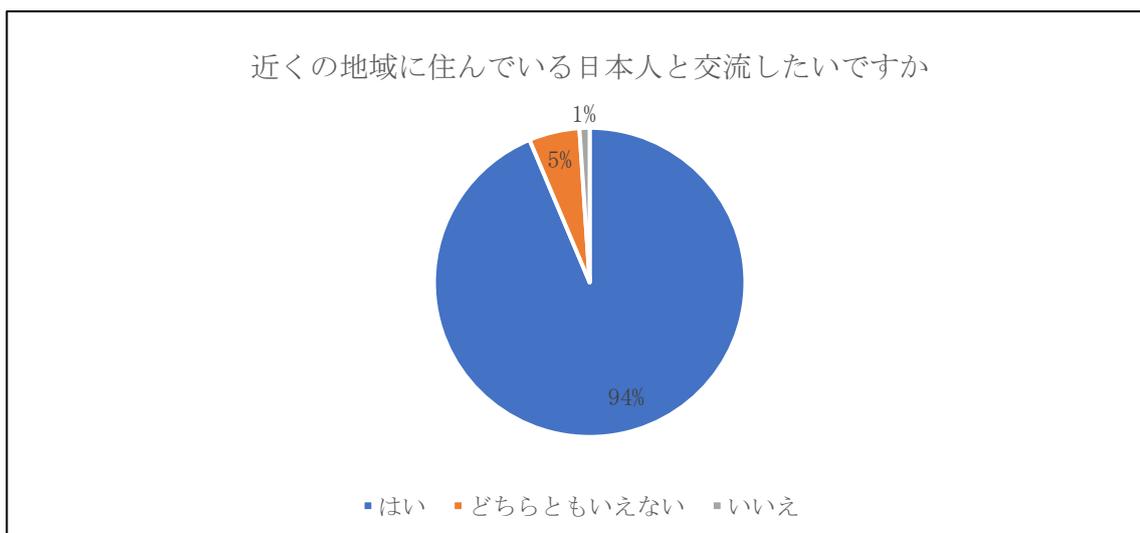


図 50

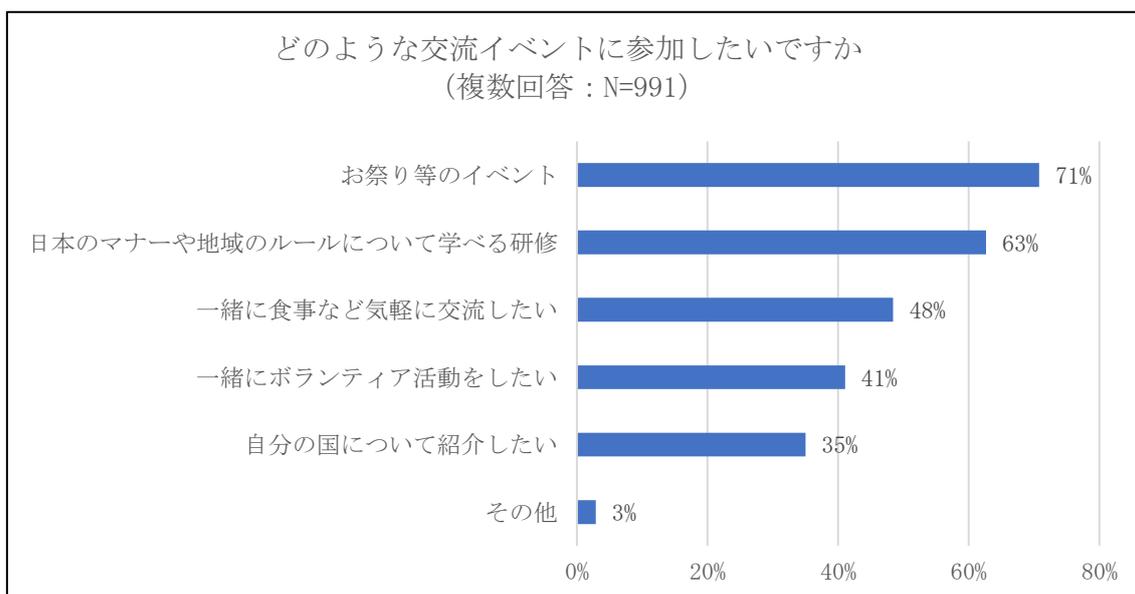


図 51

#### 4.2. 入国後定期アンケート

##### (1) 企業アンケート結果

受入企業の外国人材への困りごとと、その変化を把握するために、入社後1か月経過後から毎月、計5回実施した。※N数は以下のとおり。1つの企業が県内の複数の異なる施設で採用しているケースがあるため、施設ごとにアンケートを取得している。

	1か月目	2か月目	3か月目	4か月目	5か月目
北海道	33	35	36	32	38
群馬県	21	21	21	22	19
福井県	14	14	14	14	13
岐阜県	29	29	29	29	28
鹿児島県	47	49	49	50	45
合計	144	148	149	147	143

図 52 では、「職場で困っていること」として、「特になし」の割合が入社1か月目に31%、5か月目には43%と最も多くなっている。入社初期では「日本語理解レベル」、「コミュニケーション」が高い割合を示しているが、時間の経過とともにその割合が低下している。一方で「業務理解レベル」は、5か月の期間内で割合はあまり低下していない。

また、図 53 は、外国人材を採用後に外国人材のスキルや職場の状況が前月より改善されているかを確認したアンケート結果である。外国人材のスキル（日本語、業務）

や職場の人間関係では 70%以上の企業が前月から改善したと回答する一方で、外国人材が来たことにより「日本人従業員の不満、負担」が改善されたと回答した割合は比較的少ない。外国人材採用による教育や指導により、一時的に負荷が増えたという声も企業の面談でも聞かれており、短期的に日本人従業員の業務負荷軽減が感じにくいケースがあるためと推測される。

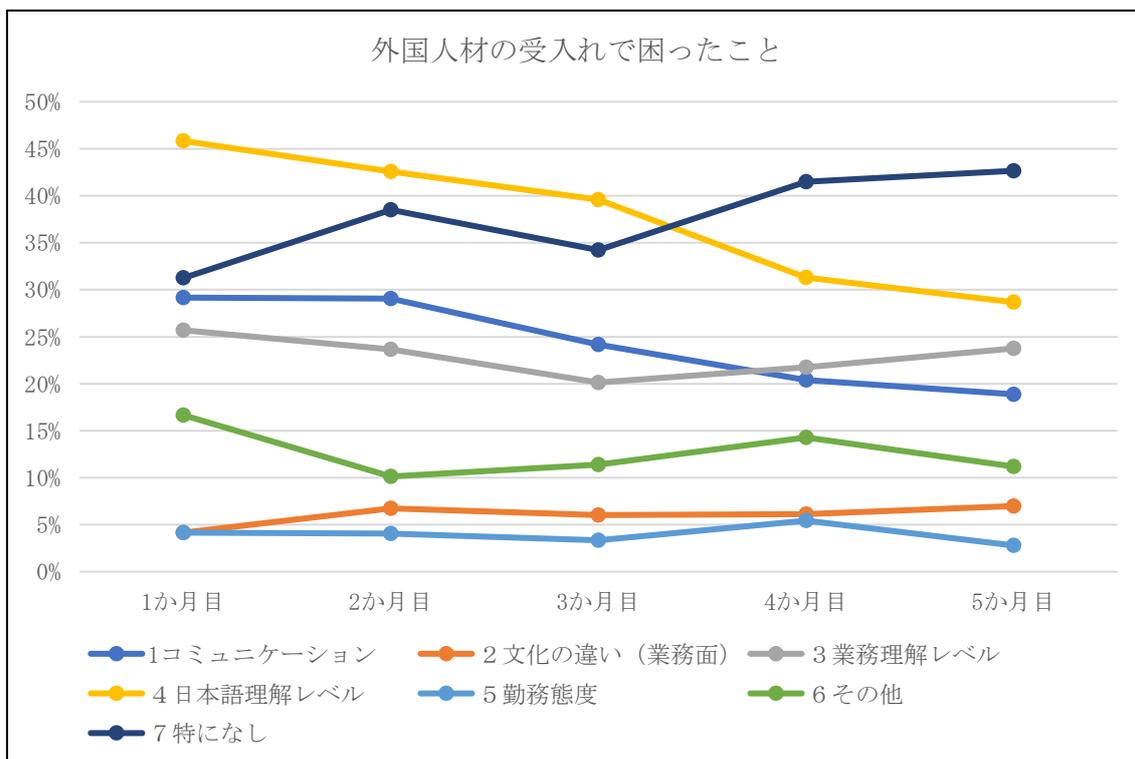


図 52

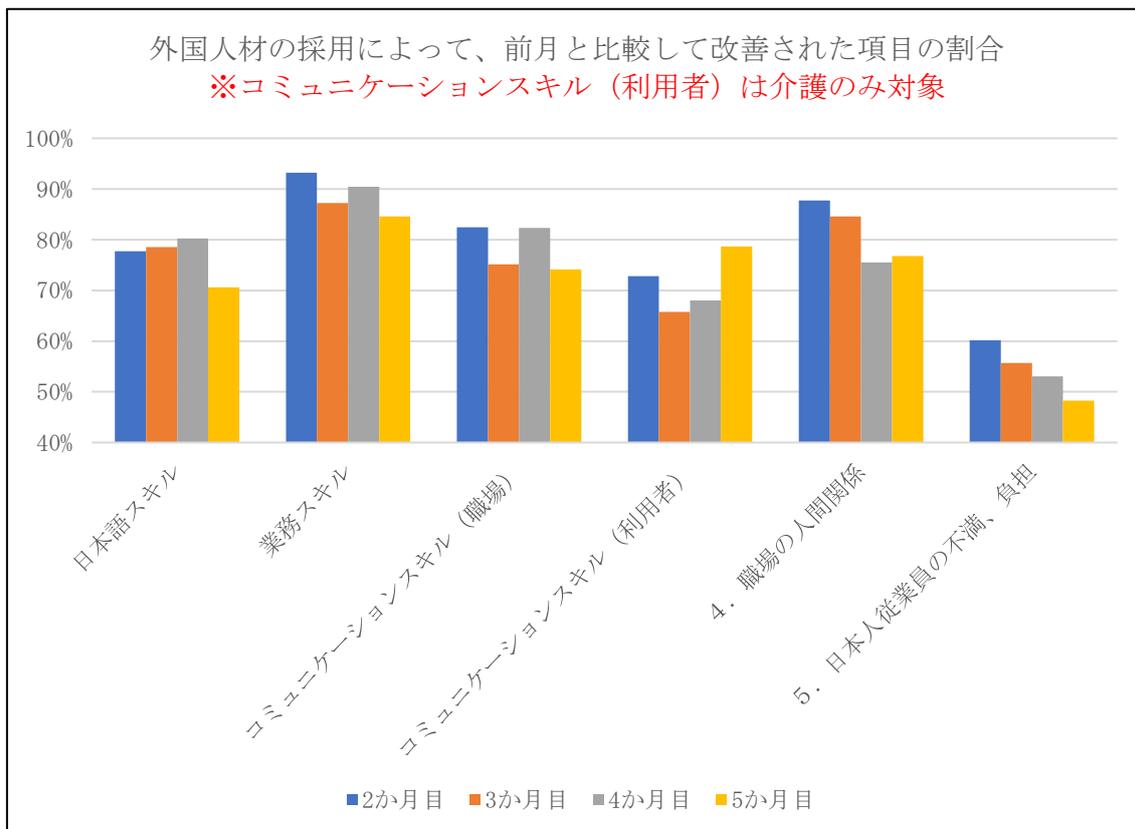


図 53

(2) 外国人材アンケート結果

外国人材の職場と生活への困りごとと、その変化を把握するため、入社後1か月経過後から毎月、計5回実施した。※N数は以下の通り

	1か月目	2か月目	3か月目	4か月目	5か月目
北海道	125	104	102	107	96
群馬県	48	48	48	48	44
福井県	24	24	24	24	24
岐阜県	73	73	73	73	72
鹿児島県	118	118	117	117	113
合計	388	367	364	369	349

図 54 では、モデル地域全体での職場で困っている項目の割合変化を示している。「キャリアアップする方法が知りたい」と「もっと仕事のトレーニングをしたい」が上位2項目となり、外国人材のキャリア形成への強い関心が読み取れる。この結果を受けて、本事業ではキャリア形成のための情報提供（例：介護福祉士取得のために必要なステップとスケジュール、各企業でのキャリアプランの説明）を進め、この二つ

の割合は時間経過とともに低下していった。

一方で3番目に割合の多い「働くとき、日本語がわからなくて困っている」についてだが、上記の2つほどは割合が低下せず地域によっては4か月目以降に上昇するケースもある（図56）。これは受入企業と外国人材への聞き取りから、一定期間を過ぎると外国人材の日本語の上達とともに、日本人従業員の日本語のスピードや使用単語の難易度の配慮が少なくなり、周囲の日本人が使う日本語が、いわゆる「やさしい日本語」から「通常の日本語」となり、理解が難しくなったために起きていると推測される。

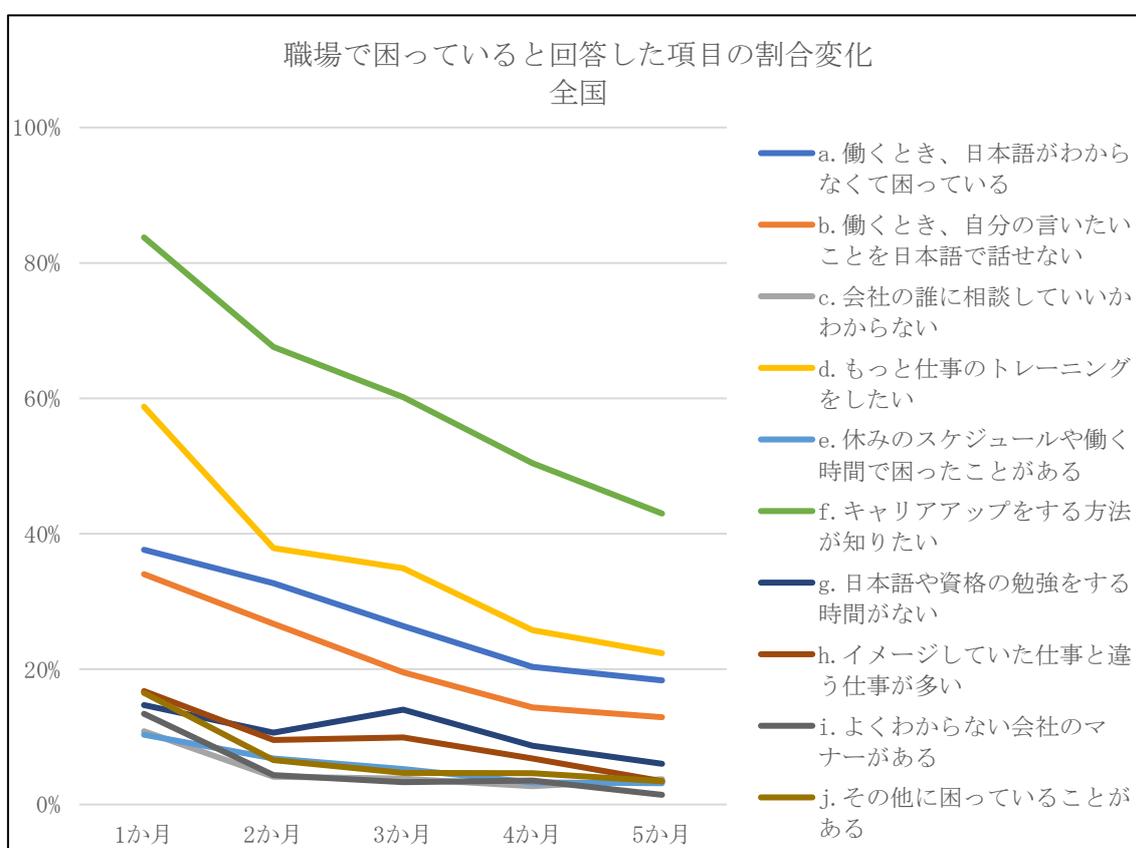


図 54

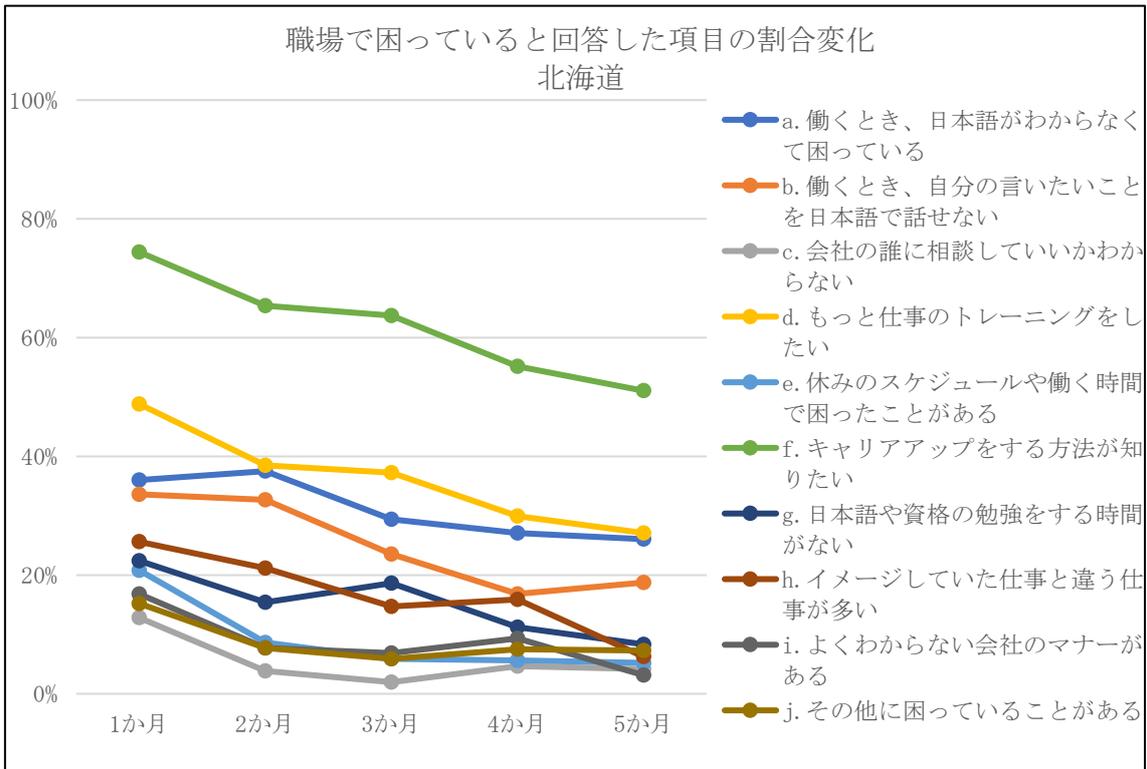


図 55

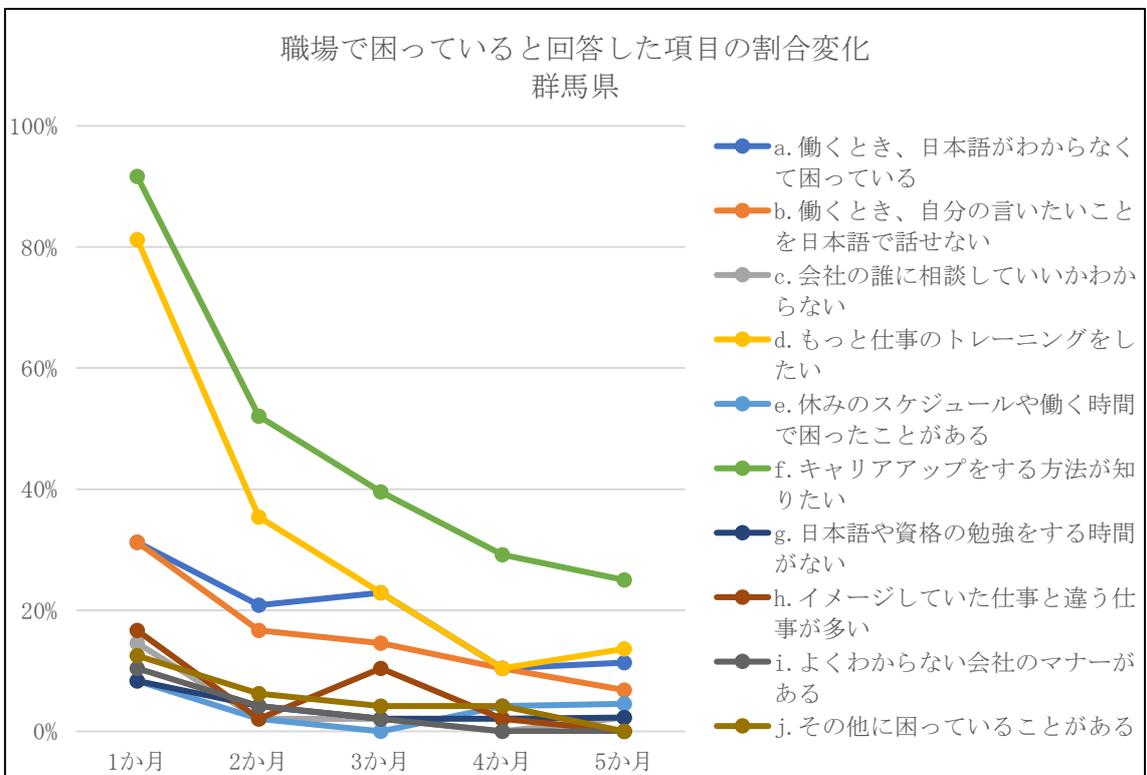


図 56

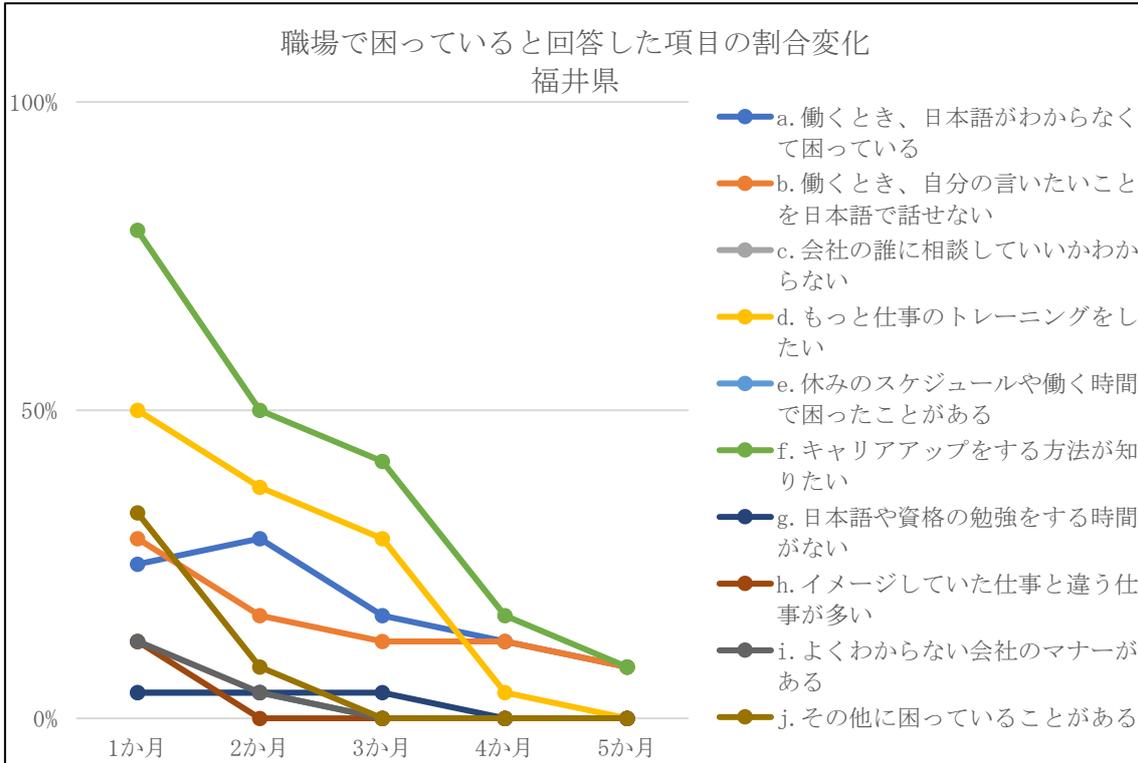


図 57

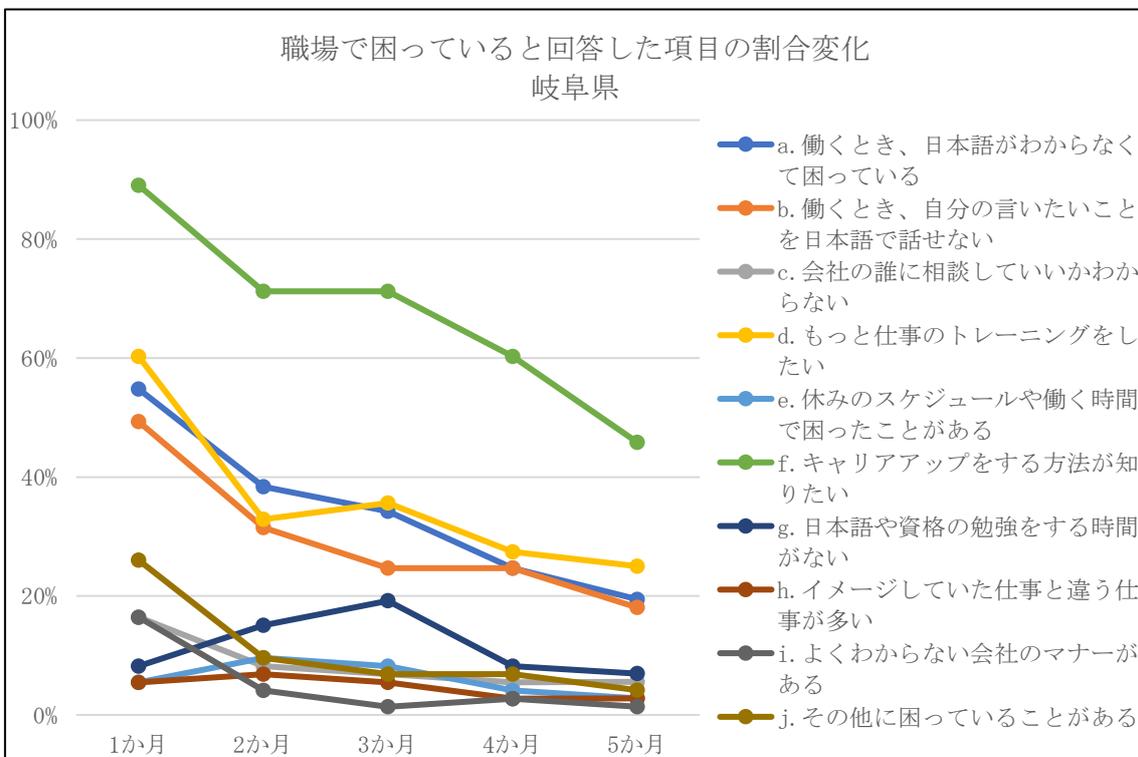


図 58

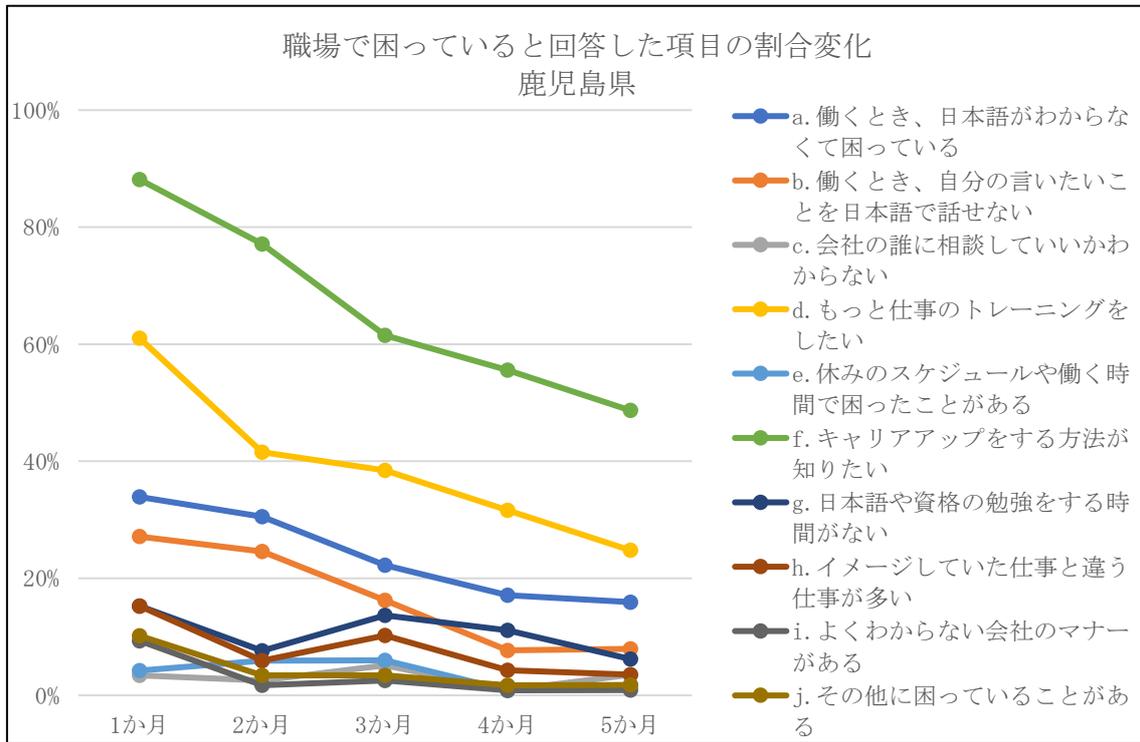


図 59

図 60 からは、生活面で困っている項目の割合変化を示している。「暑い・寒いなどの気候」と「バスや電車の乗り方」が上位 2 項目となるが、地域差が大きく出ており、気候は北海道と岐阜県で高い結果であった（図 61、63）。また、北海道以外は「バスや電車の乗り方」を困っているとした回答が 1 位となっており（図 62、63、64、65）、交通機関の活用は買い物や余暇などにも直結しているため、定期面談でも乗り方研修をやってほしいとの声が出ていた。

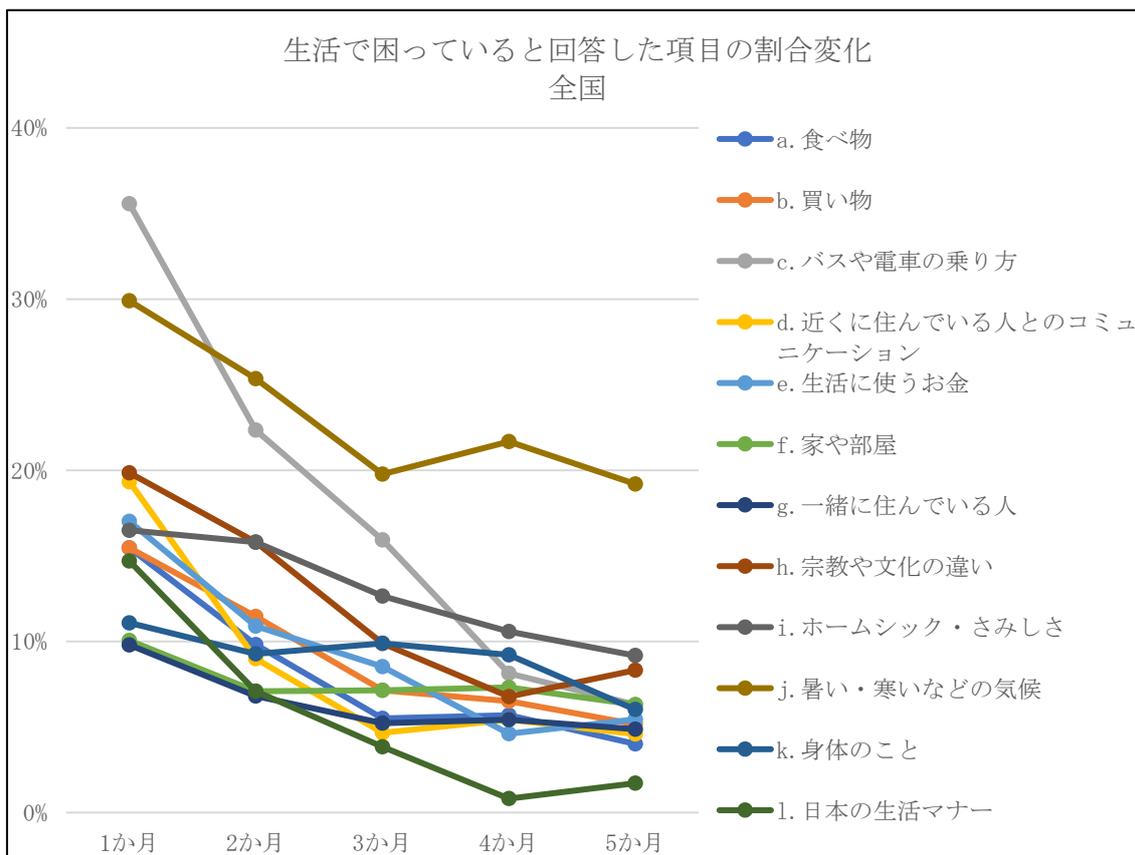


図 60

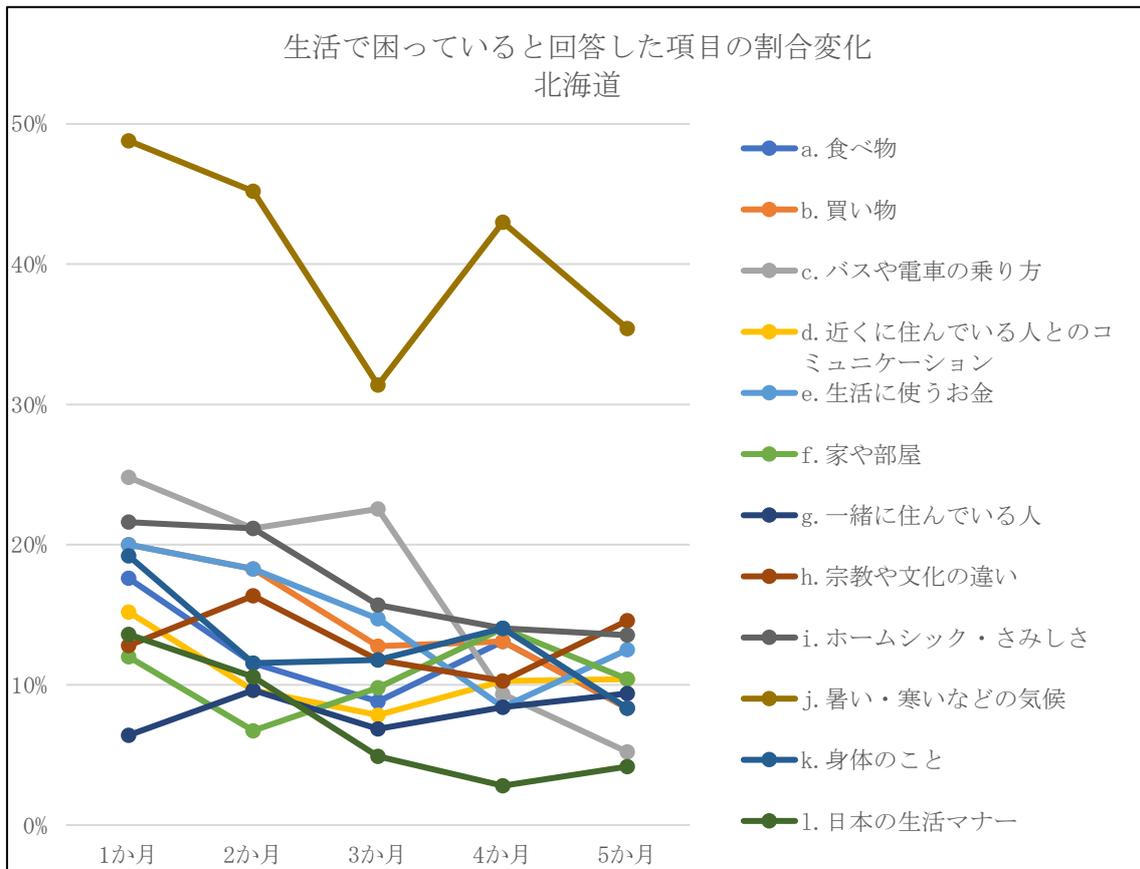


図 61

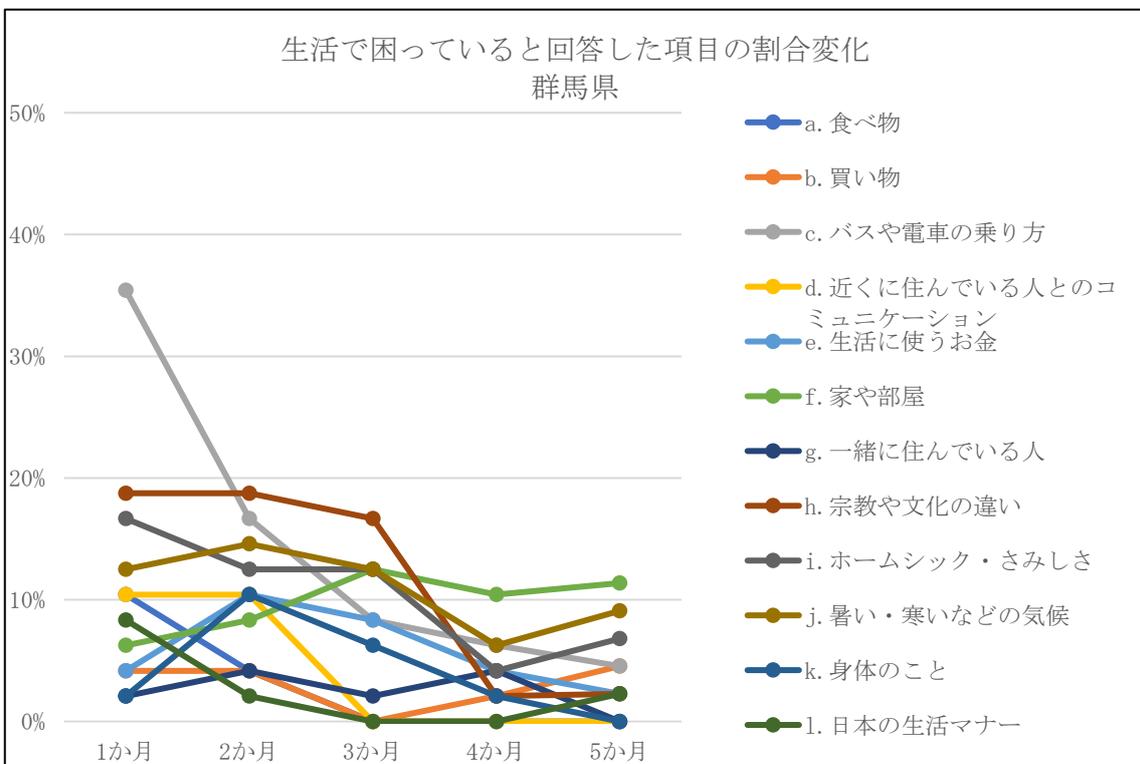


図 62

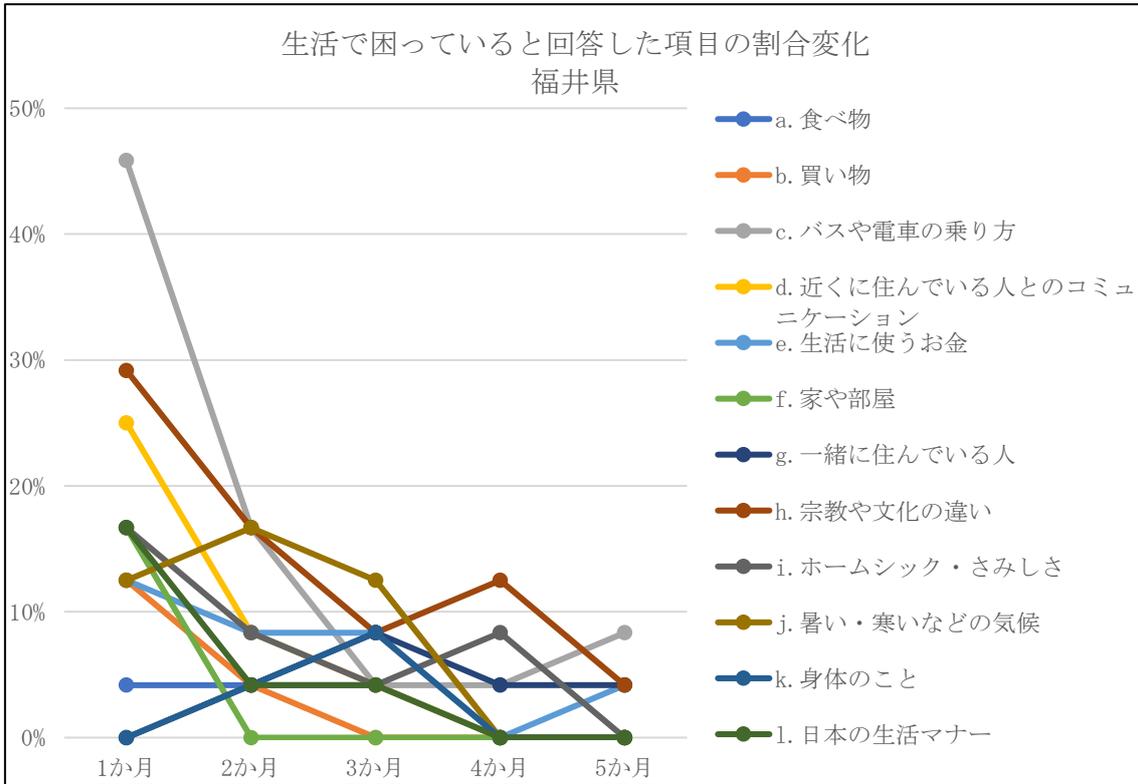


図 63

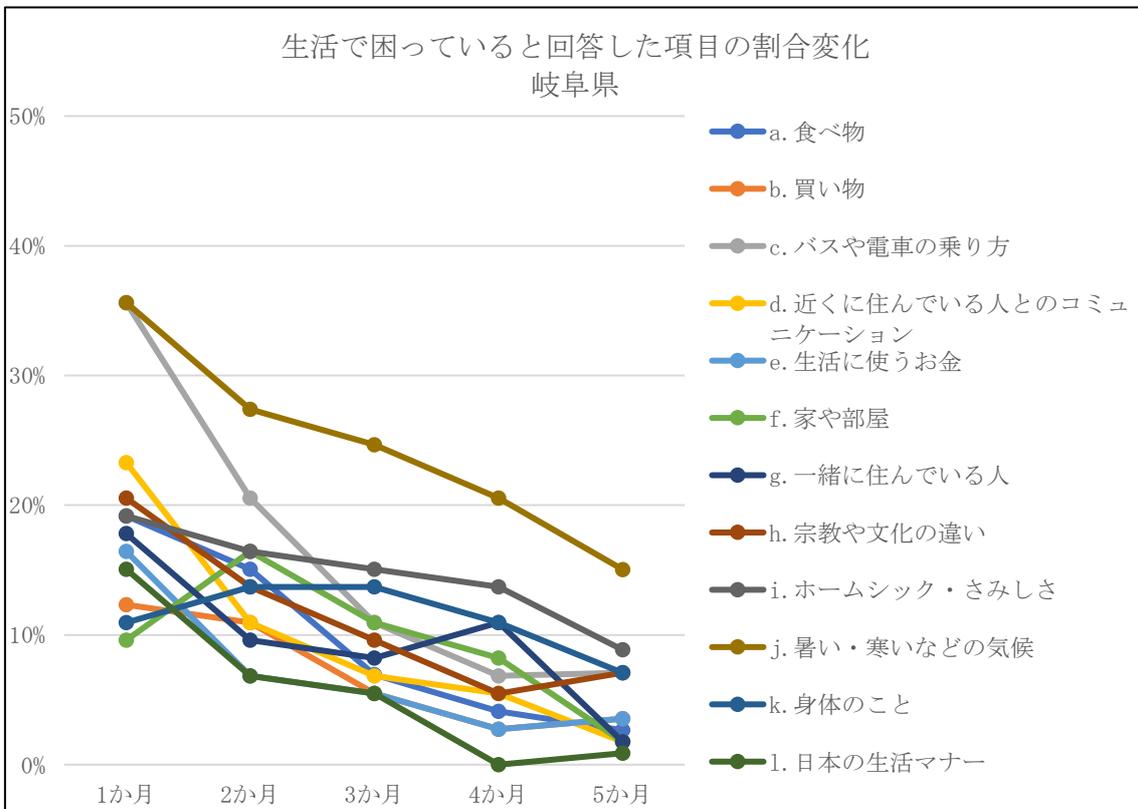


図 64

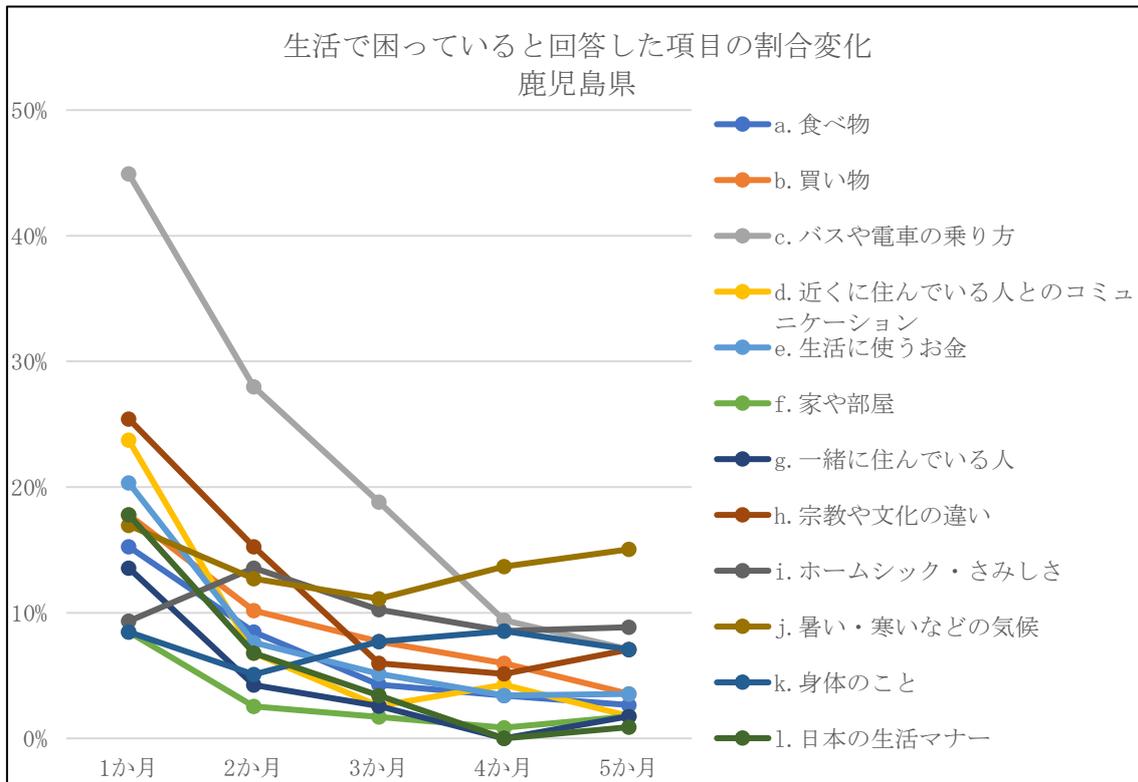


図 65

#### 4.3. 入国後定期面談

外国人材へは入国後2か月に1回、定期面談を実施した。その際に相談のあった項目として、「生活関係」が一番多かった。具体的には定期アンケートの傾向と共通する交通機関の使い方や気候に関する相談が多かった。住居については、定期アンケートでは困っていると割合は少ないものの、定期面談の相談では多い傾向があった。住居などの住環境は日々の生活への影響が大きいため、不満が出た場合はすぐ面談で相談するケースが多かったと推測される。例えば、周りに人があまり住んでいない場所に住んでいるので怖いという相談や、住居が古く衛生環境に不安があるといった相談があった。また、母国と比べても買い物しづらいなどの生活の不便さの相談も多かった。

2番目に相談が多い「就業関係」は、定期アンケートの結果と傾向が似ており、キャリアアップにつながる職場でのトレーニングなどについての相談が多かった。また、シフトについては、あまり残業や夜勤に入りたくないというものや、収入を上げるためにもっと残業したいというものもあった。退職や転職に関する相談もあり、そのきっかけとなっているのは、生活関係、就業関係、人間関係など様々であったが、これら相談の数が多くなかったことから突出した要因は確認できなかった。

「人間関係」については、コミュニケーションがとりづらいといった職場の上司・先輩に関する相談が多い。また、住居を他の外国人材とシェアするケースがあり、その同居人とのトラブルなどの相談も多い。

「文化の違い」の割合は少ないものの、信仰を持つ外国人材にとって、精神的負荷の大きいものについては、本事業では聞き取り後すぐに企業への改善を依頼し対応を行った。

相談項目	割合 N=533	主な相談項目
生活関係	39%	住居、交通機関、気温、全体的な不便さ
就業関係	31%	キャリアアップ、就労環境、シフト・休日、退職相談
人間関係	12%	職場の上司・先輩、同居人との人間関係
病気・けが	6%	病気やけがの際の病院の行き方、薬の入手方法
文化の違い	4%	礼拝、食事、服装
日本語関係	3%	勉強方法、資格試験の受け方
その他	5%	

#### 4.4. 入社後6か月アンケート

##### (1) 企業アンケート結果

入社6か月経過後の受入企業の所感と課題を把握するためにアンケートを実施した。

※N数は以下のとおり

北海道	34
群馬県	13
福井県	14
岐阜県	25
鹿児島県	38
合計	124

##### ① 外国人材の受入環境について

図66を見ると、6か月経過時点では、「教育担当者の配置」が90%の企業で実施され、「定期面談の実施」の割合が74%である。また、図67では、61%の企業が日本語の学習機会を提供している。なお、企業からの聞き取りでは、費用負担の問題や地域に通わせることができる日本語教育の場が確保できないといった声が挙がっていた。図68では、70%の企業が、技術や経験年数に応じたキャリアステップを整備していた。

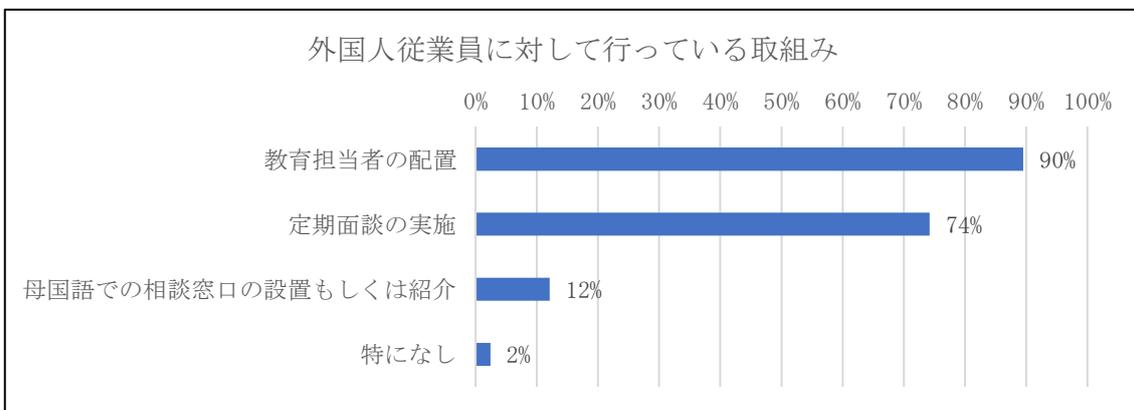


図 66

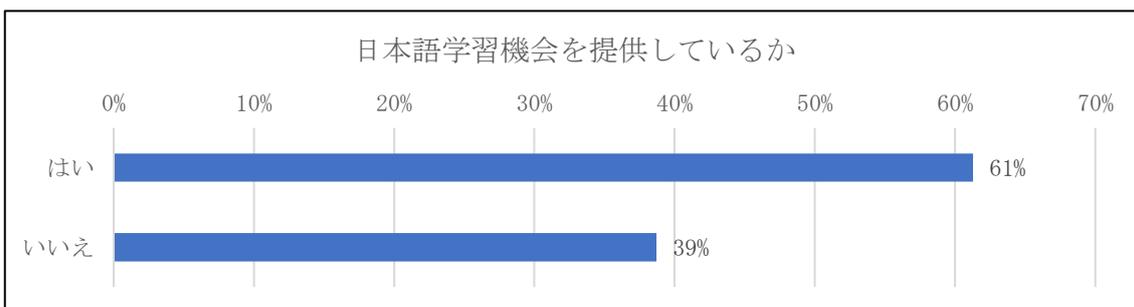


図 67

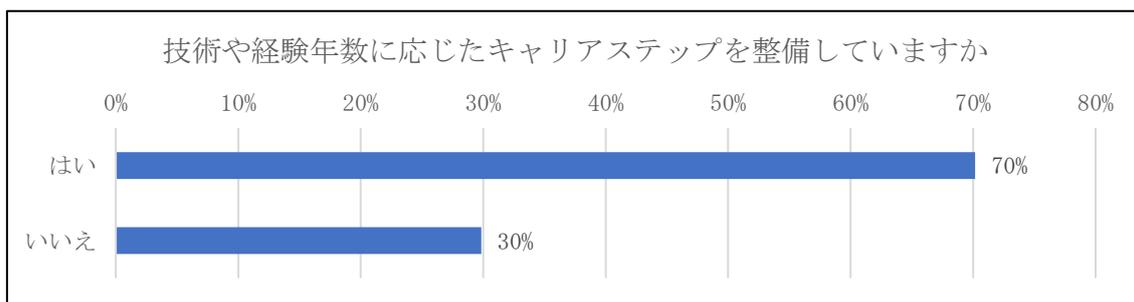


図 68

外国人材の受入れの評価について、図 69 から、「期待を上回る」、「やや期待を上回る」と回答した企業は合計 63%となっており、「期待通り」の回答と合わせると 90%の受入企業が外国人材の活躍が期待以上だったことが確認された。さらに、図 70 において、98%の企業が日本人従業員の外国人材と働くことに対する理解があるという結果となった。

また、図 71 では、85%の企業が今後の外国人材採用の継続意思を示しており、多くの企業で人材確保の手段のひとつとして認識されたことが示唆される。

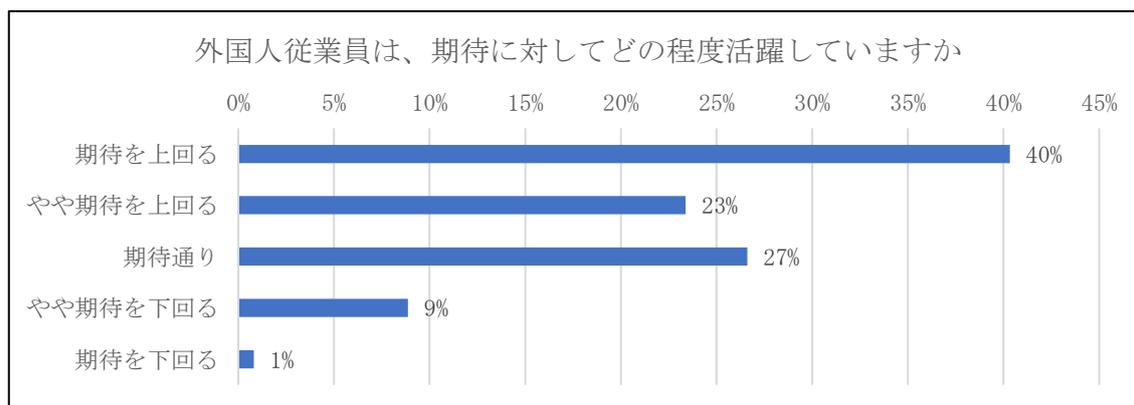


図 69

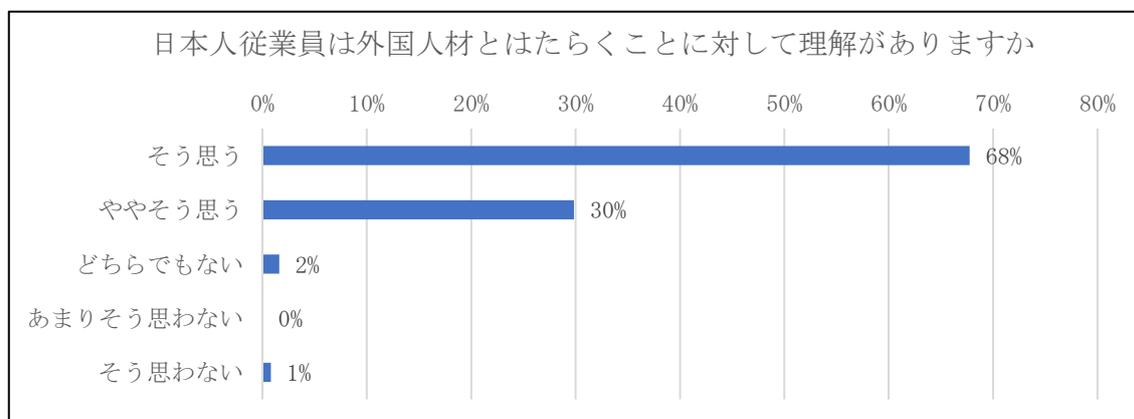


図 70

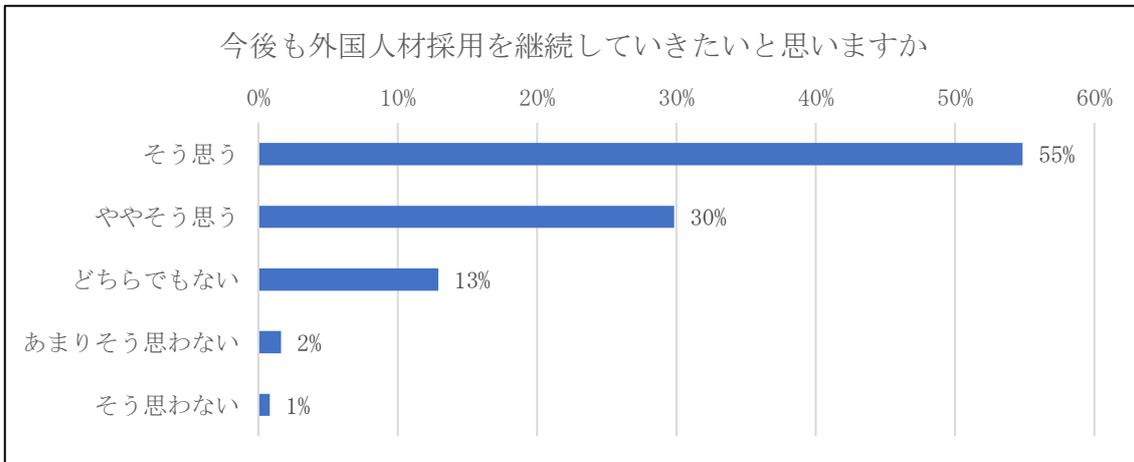


図 71

② 入社後のサポートの満足度

図 72 から、入社後から入国後 6 か月までのサポートの満足度は「そう思う」、「ややそう思う」を合わせて 84%となり、本事業の支援内容が受入企業にとって、満足度の高いものであったことが確認された。

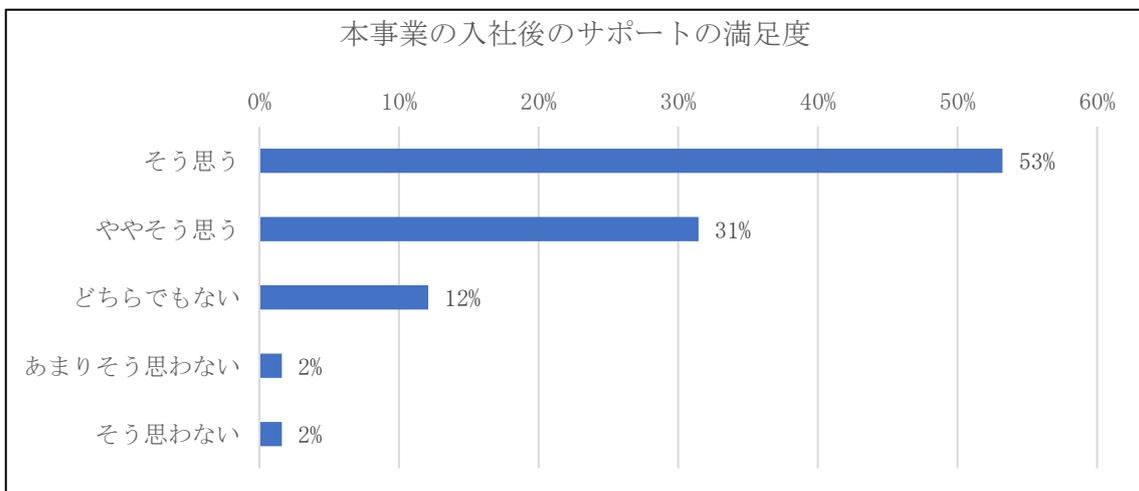


図 72

③ 外国人材採用で行政に支援してほしいもの

図 73 は外国人材採用にあたり行政に支援してほしいものの結果である。日本人採用ではかからない住宅準備や日本語教育採用費用の支援など、コスト関連の支援が行政への支援希望の上位にきている。コスト以外では日本語教育支援や外国人材の資格取得の支援が多い結果となる。

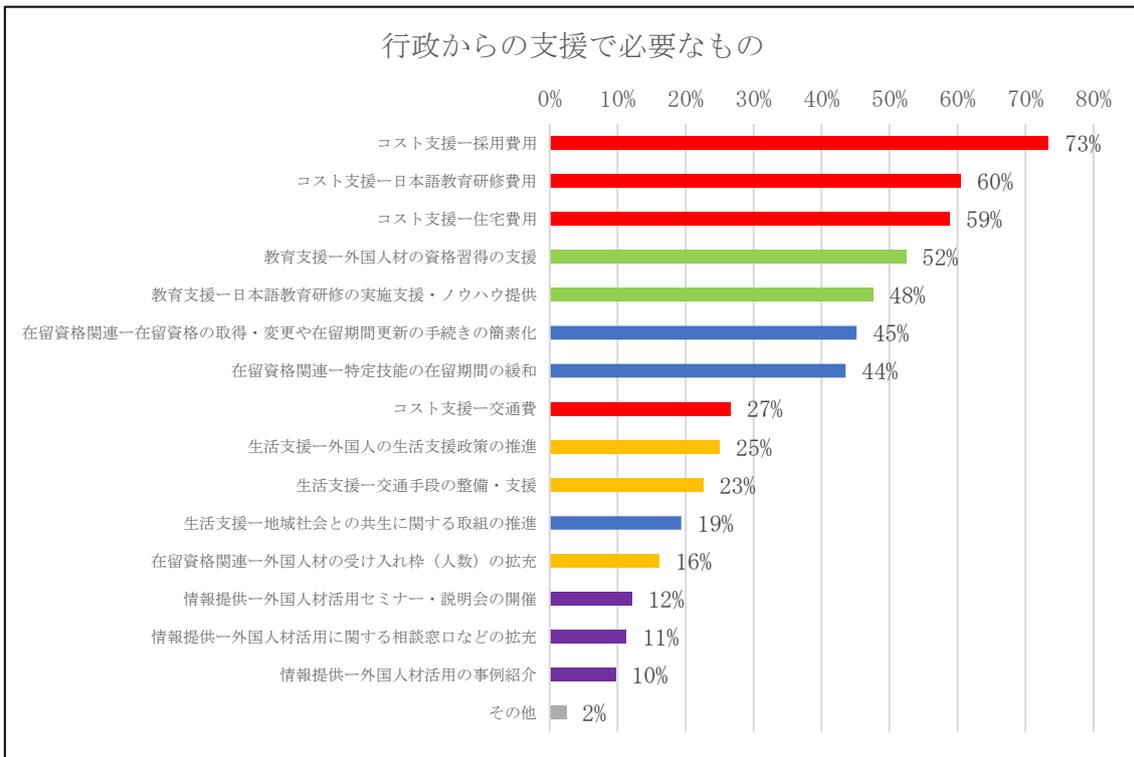


図 73

(2) 外国人材アンケート結果

入社6か月経過後の外国人材の所感と課題を把握するためにアンケートを実施した。

※N数は以下のとおり

北海道	122
群馬県	22
福井県	24
岐阜県	65
鹿児島県	98
合計	331

① 職場環境について

図 74 は職場で外国人材に対して提供されているサポートについての結果である。「同僚とコミュニケーションの機会」は 85%がサポートを受けていると回答している。他方、図 75 にある「職場のコミュニケーションが十分であるかどうかは、「そう思う」、「ややそう思う」と回答している割合をあわせて 84%となった。これらの結果から、企業の定着支援の方針（2(3)）で挙げていた「外国人材と日本人従業員の関係の構築」に必要な職場のコミュニケーションは多くの企業で実践されていると考えられる。

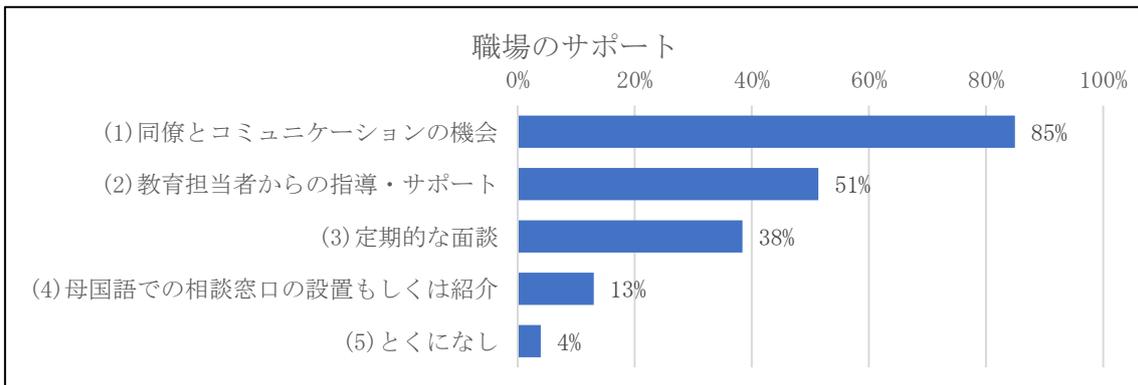


図 74

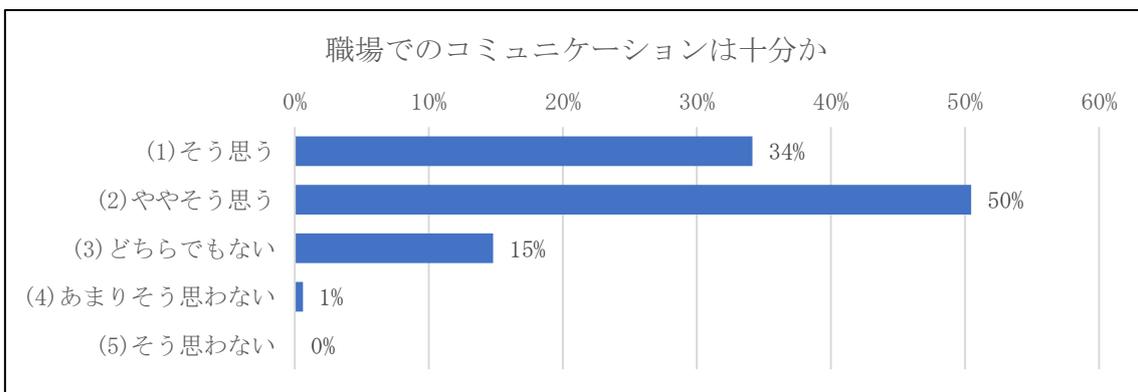


図 75

## ② 語学訓練について

図 76 は継続した語学訓練についての結果である。「はい」の割合は 52%であり、図 67 の企業側の認識とのギャップが見られる。これについては、例えば、企業側が外国人材に日々の業務を日本語で記録する日報の作成とその添削を日本語訓練と位置付けている一方、外国人材側がそれを通常の業務と認識しているというケースも確認されている。

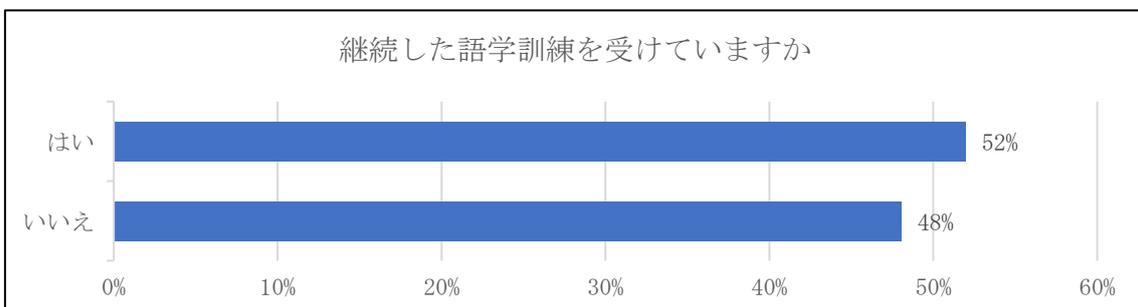


図 76

## ③ 教育・キャリア支援について

図 77 は、評価制度や目標設定がキャリア支援の効果的ツールになっているかのアンケート結果である。図 54 で述べたように外国人材が就業開始後もキャリアアップについて強い関心があることが確認されたため、本事業では評価制度や目標シートの雛形（巻末参考資料）を受入企業に提供した。これについては、図 77 のとおり、66%の外国人材が「そう思う」「ややそう思う」と回答しており、効果的なツールとなっていると確認された。

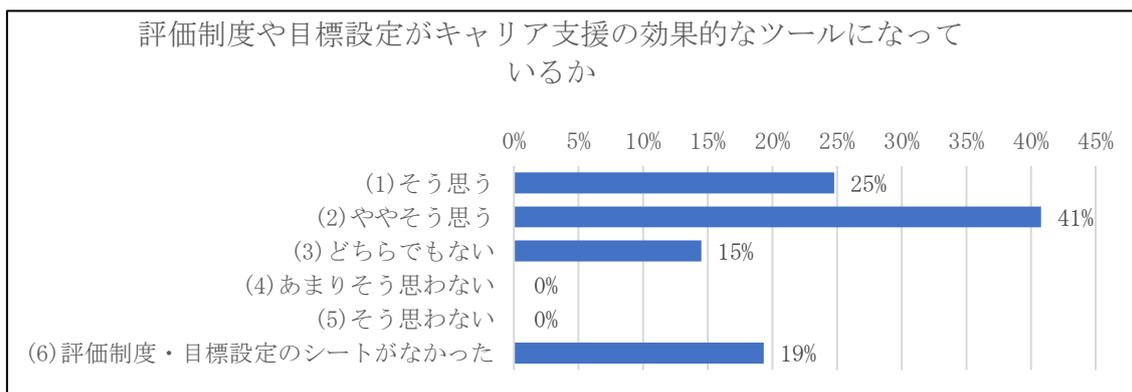


図 77

#### ④ 職場の満足度について

図 78 は会社（職場）全体についての満足度、図 79 はこの会社（職場）にずっと勤めていたいと思うか、図 80 は給料・報酬の満足度に関するアンケート結果である。

会社（職場）への満足度は、「満足」・「どちらかといえば満足」と回答した外国人材が 73%、継続就業については「あてはまる」・「ややあてはまる」が 75%、給料・報酬の満足度は「かなり良い」・「良い」が 31%となっている。内定時の就業条件に対する調査（図 46）では 93%が「どちらかといえば満足」以上と回答していることから、これらを比較すると、入社後に給料・報酬の満足度が下落したことを示す結果であった。

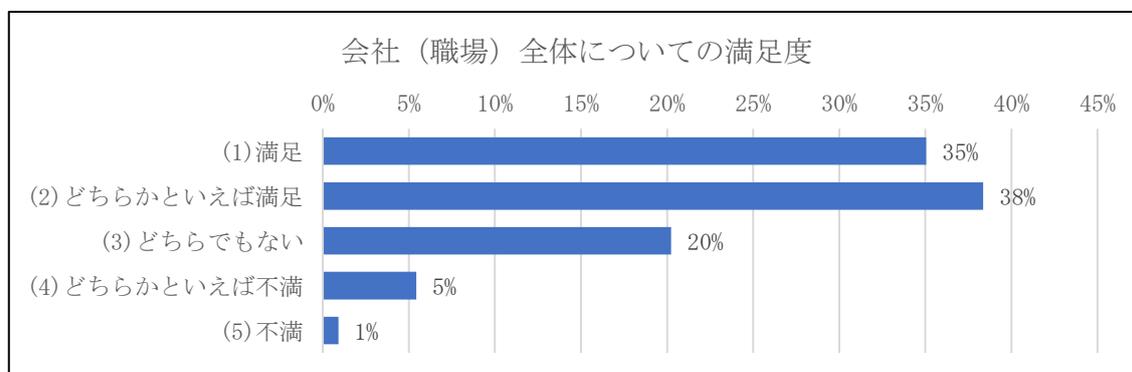


図 78

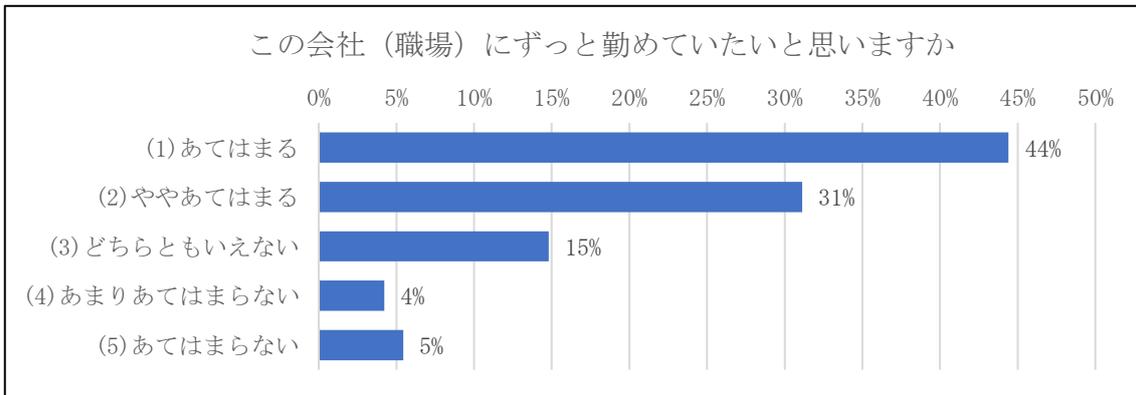


図 79

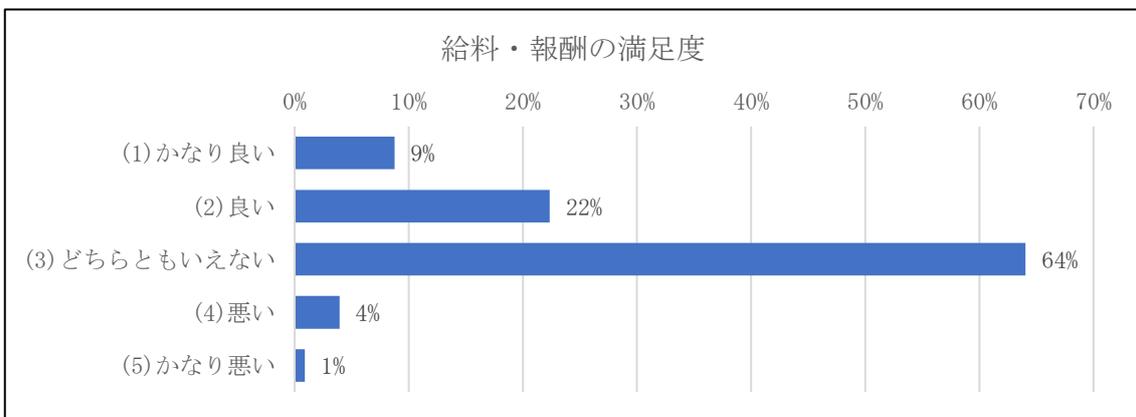


図 80

⑤ 職場の人間関係について

図 81 は職場の同僚との人間関係、図 82 は上司との人間関係のアンケート結果である。「かなり良い」、「良い」が同僚との人間関係では60%、上司との人間関係では61%となっているが、定期面談では、人間関係の相談や、職場の人間関係の相談を職場でするのは難しいといった声が寄せられている。

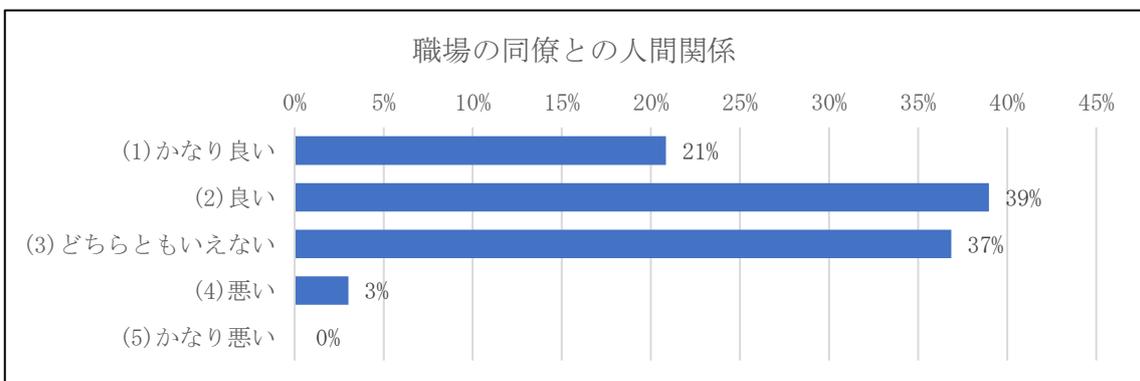


図 81

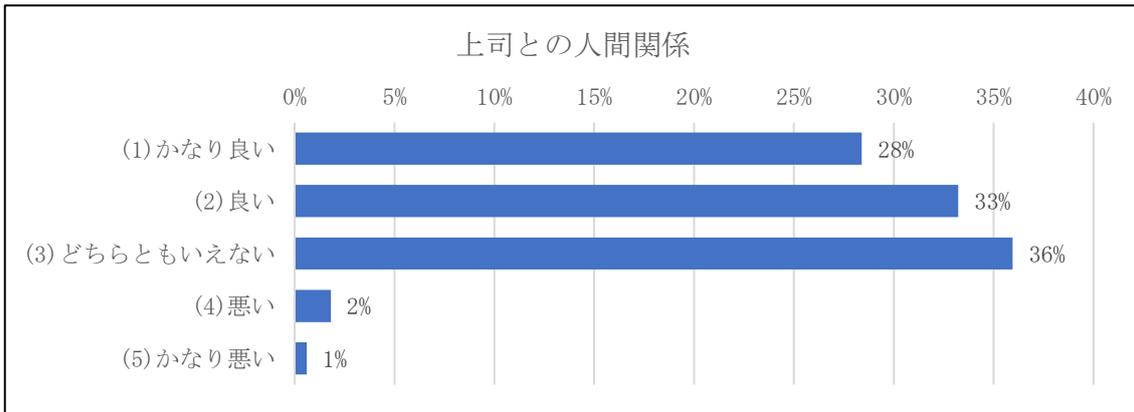


図 82

⑥ サポートの満足度について

図 83 について、本事業における外国人材へのサポート全般の満足度は、「満足」「どちらかといえば満足」を合わせると 89%であった。

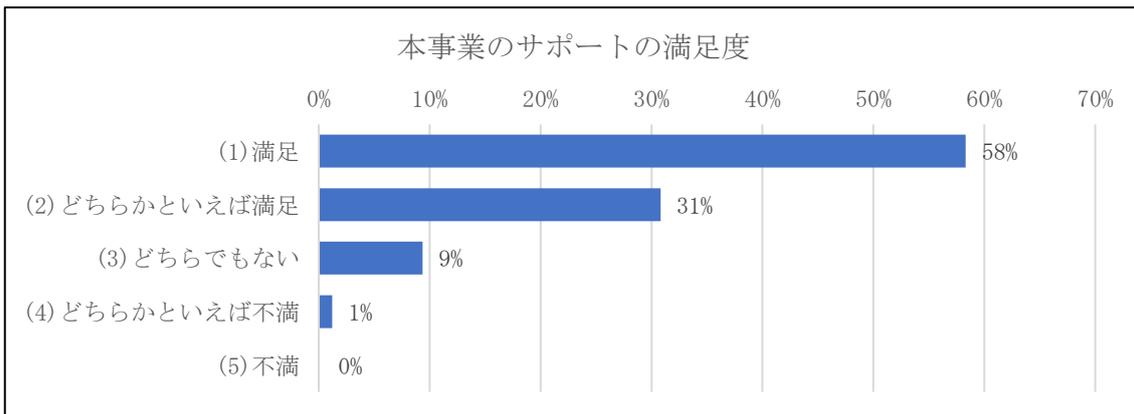


図 83

## 5. 本事業を踏まえた教訓・提言

以下のとおり、本事業から見えた教訓・提言をまとめる。なお、本事業は特定技能外国人を対象とした事業であり、以下の内容は主に特定技能外国人の受入れ・定着に関するものであるが、教訓や提言については「技人国」や技能実習など他の在留資格にも一部当てはまることから、他の在留資格の外国人材を受入れる企業においても参考となるものである。

### ① 企業募集

本事業では、受託者からのダイレクトメールを経由して事前セミナーに申し込む割合は約1%、事前セミナー参加後に本事業に申し込む割合は約20%であり、人手不足にも関わらず外国人採用に踏み切れない企業が多い。本事業で応募まで踏み切らなかった企業への聞き取りでは、申し込まない理由としては外国人材に関する漠然とした不安感や費用を挙げたものが多かった。このような漠然とした不安感を払しょくするのが、信頼できる情報であり、アンケート結果にもあるように、本事業が厚生労働省や道県庁の事業であることが、応募した理由のうち61%（図20）となっている。企業が外国人材採用に踏み切るためには、漠然とした不安感を解消するような信頼できる情報の提供が重要であることが示唆される。

### ② 外国人材受入れコストの負担

新型コロナウイルス感染症の影響により人材需要が縮小したため、本事業の開始後の令和2年12月時点では外国人材の候補者の母集団は、受入希望企業の数に比べ十分に大きく、求人への充足は比較的容易だったが、外国人材の受入れには国内労働市場では見られないコストがかかっている。例えば、本事業のフィリピンでの外国人材の育成から送り出しまでの費用は、日本語と技能試験の合格までの育成費用は1名当たり30万円、現地人材会社の送付費用は、1名当たり20万円、在留資格など申請代行は、1名当たり10万円程度となっている。

本事業では、こうした費用については外国人材が負担することなく実施したが、送出国の制度を見ると、フィリピンのように、外国人材からの費用徴収を法律で禁じている国もあれば、上限額を定めて徴収を認める国もある。また、法律で定められた額を超えた負担を外国人材が負っている国の事例もある。国際的な労働移動に当たっては、情報の非対称性から、その仲介をする者の存在が不可欠であるが、この仲介機能のためのコスト負担を適正なものとするために、送出国政府による悪質送出国機関への対応、各国法令の遵守や透明化を通じた費用の縮減が必要である。

また、特定技能のように、一旦入国すれば転職が認められる在留資格の外国人材を受

け入れる場合、渡航費を含めた国際労働移動のコストを負担する最初の受入企業と日本国内で就労している外国人材を受け入れる企業との間でのコスト負担の差も課題である。

例えば、本事業の面談において、外国人材が SNS 経由の国内ブローカーによる違法な転職あっせんを受けている可能性が疑われる例があった。国内ブローカー対策としては、例えば、転職時の地方出入国在留管理局における在留資格変更申請時に適正な人材紹介であるかを確認し、違法ブローカーの介在を防ぐことが効果的である。このために、地方出入国在留管理局と都道府県労働局との間の情報共有も有効と思われる。また、後述の転職の懸念への対応とも共通するが、外国人材が長期定着を望むような環境整備が有効と考えられる。長期勤続に伴うボーナスや退職金規程の整備等、定着に対してインセンティブとして機能する仕組みの導入を検討することも考えられる。この他、北海道せたな町では、外国人も利用できる介護事業に従事する人材の UI ターンの長期定着助成金を実施しており、本事業で就業を開始した外国人材も対象となっている。

### ③ 外国人材の採用・育成

アンケート結果にもあるように企業の人材の採用理由は「働く意欲」、「日本語力」、「人間性・性格」の3点で90%を超えており、専門性は3%しかない(図30)。これは、本事業で多く受入れた介護分野においては、多くの日本人従業員は未経験者であり、職場でのOJTで技術を身につけるケースが多く、外国人材の採用でも人間性や日本語力が重視され、専門性は問わないケースが多くなったと考えられる。採用において人間性などが重視される状況を踏まえると、マッチングにおいても、本事業のように面接ガイダンスを行うなど、企業が外国人材の適性を判断できるような支援が重要だと考えられる。

採用の際に「専門性」を語学や人間性より重視していない企業が多いのは、日本への就労希望者の育成戦略を作るうえで示唆が大きい。各産業にもよるが、特定技能で技能試験に合格するためには多くのコストと一定の期間が必要である。企業側のニーズと技能試験の難易度は検討の余地があると考えられる。

他方、外国人材からは、キャリア形成についての関心が強いことがうかがわれた。企業への定着、特定技能2号や他の在留資格への移行を見据えた長期的なキャリアの見える化の必要性を示唆するものと言える。

### ④ 外国人材の処遇に関する企業の姿勢の在り方

本事業では最終的にすべての外国人材の処遇が求人ベースで日本人と同等以上となった（図 21）。しかし、企業によっては、当初、特定技能では日本人が従事する場合の報酬額と同等（以下単に「同等報酬」という。）以上という入管法令上の要件があることを伝えても、日本人より低い給与提示や登録支援機関への委託費用を外国人材の給与から不正に控除して徴収しようとする企業もあった。

同等報酬を払うことに抵抗を示す理由は二つあると考えられる。一つ目は外国人材への偏見である。「日本人より働かない」、「日本語ができないから低くて当然」など根拠のない偏見で同等報酬の支払いに難色を示すケースがある。実際に就業した後は、92%以上が外国人材の活躍が想定以上と回答（図 69）しており、受入れた後は懸念がなくなるものの、特に外国人材採用が未経験の企業の場合、受入れ前は処遇改善に懸念を示すケースが多い。

二つ目は、外国人材採用にかかるコストである。アンケート結果（図 26、27）にあるように、上記 2 で述べた人材紹介費用以外の住居・生活準備費用が別途かかっている。さらに本事業では人材紹介費用、航空券、水際対策の入国後待機ホテル費用など、総額で 100 万円近い費用負担を企業がしているケースも多い。さらに日本人にはない月々の登録支援機関への委託費用の支払いもあり、これら費用を回収するために外国人材の処遇低下や不当な控除を検討してしまう例もあった。

前者の偏見については本事業で実施したセミナーや、本事業などで外国人材採用をした企業の満足度の高い受入れの好事例が地域に広まることにより、長期的には改善が期待できると考える。一方で後者の費用負担については「②外国人材受入れコストの負担」でも述べたように海外からの最初の採用企業に負担が集中することから、上記②で述べた、外国人材に対する長期定着のインセンティブの仕組みなど、費用負担の仕組みと処遇改善を関連させて検討する必要がある。さらに、外国人材の受入れについては、日本人を採用した場合とは異なり、明示又は黙示の相当程度のコストがかかることを基本的に認識した上で、そうしたコストと得られる利益やメリットなどのリターンの比較を十分にした上で、受入れの判断を行うべきである。

#### ⑤ キャリアパス

本事業の就業前、就業開始後の両時点の外国人材へのアンケート結果（就業前図 39、就業開始後図 54）から、外国人材はキャリアアップや技能形成に強い関心があることが明確である。しかし、外国人材が望むキャリア形成は業界や受入企業がその仕組みを持っていないと、キャリアの形成支援ができない。特に産業として、キャリアパスが示されず、見通しを持つことが困難なため、キャリア形成しづらい分野があり、本

事業でいえば飲食料品製造や農業がそれにあたる。

一方、介護は将来的に介護福祉士を取得することにより、能力、知識向上の可視化とそれに伴う処遇改善が明確である。現状の介護福祉士試験の難易度や合格率について、課題はあるが、明確な目標設定ができることにより、企業、外国人材ともに中長期のビジョンを持ちながらキャリア構築をすることができる。実際、本事業の受入企業においても、長期的にこうした資格取得等を促していく姿勢が見られた。しかし、飲食料品製造業、農業においては、分野全体を横断するような資格制度がなく、技能実習、特定技能とも多くの受入企業で長期就業でも業務内容や処遇が変わることが少ない。このため、転職で給与を上げるしかなく、地方での定着を難しくしている。

さらに、キャリア構築できない構造的な問題として在留期限がある。本事業を通して外国人材から要望の多いキャリアアップについて企業と協議をすると、在留期限でいずれ母国に帰ってしまう人材の育成に積極的になれないという声も確認された。

産業構造をすぐに変えることは難しいが、各産業分野において、外国人材のキャリアパスの見通しを構築することや企業内で適切な評価制度とキャリアパスを構築することは業界や企業自身の努力で実施できる方策である。産業政策として、外国人材受入企業のために、このような制度の構築支援を行うことは定着への効果が期待できると考えられる。特に、特定技能2号の対象となる分野においては、特定技能2号の在留資格取得に向けて、特定技能1号の人材についても人材育成が重要になってくると思われる。

## ⑥ 転職

本事業で100社以上へ外国人材の定着支援をした結果、マニュアルの整備や教育担当者の配置など外国人材向けの支援の取組が日本人の就労環境改善にもつながったとの声が寄せられた。本事業では、受入れから6か月後までの間の離職率は0.8%であり、新卒の半年離職率(10.8%<sup>4</sup>)などより相当程度低い状況である。このことから、外国人材の転職を防ぐための就労環境の改善は日本人の定着にもつながることが想定され、企業の人材確保能力全体に寄与すると考えられる。

一方で、転職を防ぐための改善を企業がしても、地方では都市部との給与格差によって離職が起き、人手不足が解消されない懸念が残る。内定時には不満が少なかった処遇が入国6か月後には満足度が低下しており、定期面談でも転職懸念につながる相

---

<sup>4</sup> 出典 リクルートワークス研究所, 2020. 8, データから見る高校卒就職の課題と展望  
<https://www.works-i.com/project/koukousotsu/first/detail004.html>

談がでている（P52 表、図 80）。そのために長期勤務を促すボーナスや退職金といった金銭面の処遇改善のみならず、キャリア形成支援や生活面での支援など多様な取組が必要であり、産業政策の視点が重要である。

#### ⑦ 登録支援機関

特定技能については、登録支援機関が受入企業からの受託に基づき、外国人材に対して定められた支援メニュー等を行うこととされている。試験ルートで来日した本事業の外国人材の中で、元技能実習生のような日本の文化・雇用慣行等を理解している者以外については、一定の日本語能力があるとは言え、入国の支援、役所手続の同行、住居確保等について重要な役割を果たしていると考えている。なお、本事業においては、参加事業所のうち 98%（130 社中 127 社）が登録支援機関を利用している。

一方で、登録支援機関の費用を負担しているのは、委託している受入企業である。このため、登録支援機関は企業の要望を重視する傾向が強くなり、外国人材の支援が企業の要望に劣後してしまう。本事業で、企業側に対して外国人材の処遇改善や法令遵守のための取組を働きかけても、企業の事情を優先してほしいと主張されるなど、企業から理解を得るのが難しいケースがあった。

さらに、本事業においては、企業が外国人材の定着支援を登録支援機関の役割として捉え、定着支援への積極的な関与を逡巡するといったケースもみられた。登録支援機関は外国人材支援において重要な役割を果たしてきたが、一方で、自社の外国人材への企業の主体的な姿勢を削ぐという副作用も懸念される。日本人従業員であれば、何かあれば直接従業員から話を聞き、問題を解決するという通常のプロセスを、外国人材の場合には、登録支援機関のような外部団体が担うことにより、自社の外国人材との適切な関係性を構築できず、結果的に外国人材の問題も正確に把握することができなくなってしまう可能性がある。また、外国人材を長年活用しても自社内にノウハウが生まれず、外部依存を継続させてしまう可能性もあると考えられる。このため、外国人材の雇用労務管理を自社内で責任を持って行う担当者の育成が重要になると考えられる。

このように登録支援機関は、現在は企業の定着支援業務を肩代わりする存在となっているが、受入企業が日本人と同様に人材管理の一義的な責任を負い、自立して外国人材の受入れができるようにすることを目指すべきである。そのために監理団体や登録支援機関は、定着支援の単なる委託先ではなく、第三者的な位置づけから、企業の受入状況を監視監督するとともに、企業の受入能力向上を目的としたアドバイザーとしての性質を兼ねることも重要ではないかと考えられる。

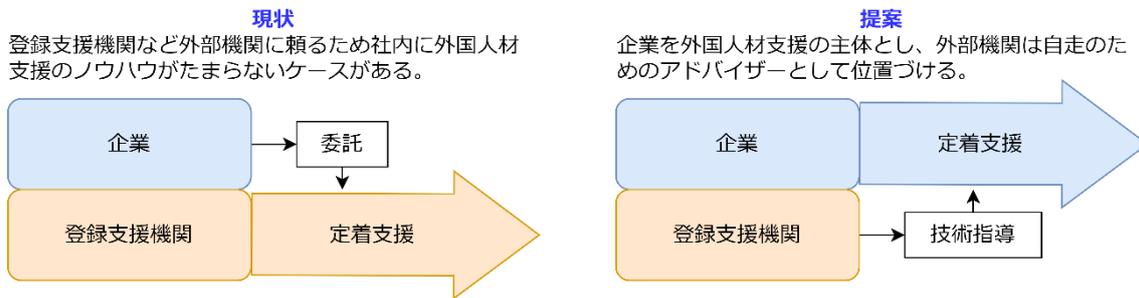


図 84：登録支援機関の位置づけの変更概念図

### ⑧ 外国人材の保護

本事業では2か月に1回、外国人材への定期的な面談を実施した。面談では、企業に直接相談すると自分（外国人材本人）の立場が悪くなる可能性があると考え、職場の上司など企業へ正直に話せていないケースもあった。通常の特定制能の受入れでは、このように企業に相談できない場合、こうした相談を受ける役割を登録支援機関が担うことになる。一方で、企業が登録支援機関の費用を負担しているため、外国人材より企業を優先する構造的な問題が起きやすい。本事業の対象企業ではないが、モデル地域のある地方自治体から、登録支援機関に相談しても対応してもらえない外国人材について支援の相談が寄せられたことがあった。

また、企業や登録支援機関に相談できないケースでも活用できる他の外国人材の公的な相談窓口として、地域の一元的相談窓口やワンストップセンターなどがあるが、本事業で受入れた外国人材では、それらの窓口へは相談せずに母国語の SNS を通じたコミュニティに頼るケースが定期面談で確認された。中には、違法と思われるアドバイス（例：違法な就業あっせん）で、問題の悪化につながるケースもあった。

外国人材が処遇や職場の人間関係、プライベートの問題（病気や妊娠のこと）などを、職場や登録支援機関の日本人に相談することが難しい場合に、地域ごとに同じ出身国人のネットワークや、一定の知識を有したコミュニティリーダーを配置し、気軽に、そして適切な情報が確保できる仕組みも有効である。福井県では「ふくい外国人コミュニティリーダー」という仕組みを実施しており、他の地域でも展開が可能な仕組みである。また現在では、様々な公的機関において、通訳の配置など多言語対応が進められているところではあるが、閉庁時間の緊急時等においては、相談する手段として、外国人材は電話番号がない格安 SIM しか持たない者も多く、ワンストップセンターなどへの電話はハードルが高い。本事業で来日した外国人材も SNS から情報を取得しているケースが多く、外国人材が使用している SNS で気軽に相談窓口へアクセスできる仕組みも整備・普及する必要がある。

## ⑨ 日本語

特定技能で試験によって就労資格を得るためには、各分野が求める技能試験以外に日本語能力試験（JFT-Basic、JLPT N4以上）の合格が条件となっている。一方で日本語能力の獲得には時間と費用がかかるため、受入れた企業の負担感を抑えるために、外国人材が効率的に学び、早期に試験突破できるような体制の整備が必要である。

また入国後においては、地方では日本語教育機関がなく、継続的な日本語教育が難しいという課題も出ている（図 67）。このため、本事業では日本語教育経験のない地域のボランティアへ日本語教師より日本語教授法を指導するとともに、オンラインによる日本語教育を実施して、効果測定を行った（別添資料 2：岐阜県下呂市、群馬県片品村）。どちらも都市部から離れた遠隔地であるが、コストを低くして日本語教育を実施できた。特に下呂市では本事業を通じて、日本語ボランティアが中心となった日本語サロンが始まり、日本語教育機関がない地域でも外国人材の学習機会を作ることができた。このように本事業で実証した地方ならではの日本語教育支援の取組は他の地域にも展開できると考えられる。

## ⑩ 住居

本事業の外国人材の受入れでは特に住居の確保が大きな課題となった。地方では車通勤が前提となっていてところが多く、職場まで徒歩・自転車通勤圏内で住居が見つけれないケースがあった。また外国人に住居は貸したくないという意向や、公営住宅の空きはあるが、単身やルームシェアでは入居できないという地方自治体の規定のため、活用できない事例があった。資金に余裕のある受入企業は、住居を購入して対応したケースがあったが、入国期限までに住居が見つけれず、外国人材の受入れを断念するケースもあった。

また、外国人材との定期面談の結果（P52 表）にあるとおり、受入れ後も住居に関する相談は多い。これは上記とも関連するが、住居の選択肢が十分に無かった結果として、通勤に不便な場所であったり、古い住居しか提供することができなかつたりしたことが、外国人材の不満につながっているケースが多い。家賃補助や公営住宅の規定の変更、空き住居の有効利用施策などの施策を地方自治体が講じることが望ましい。

## ⑪ 交通機関

本事業で外国人材が居住している地域では、公共交通機関が少なく、運転免許を持たない外国人材からは買い物など日々の生活の困難さを相談してくるケースが多かった（P52 表、図 60）。交通手段の選択肢が少ないため、受入企業が定期的買い物の

ために車で同行するなどして、短期的には不満は解消するが、交通の便の良い他の地域で働いている同国の外国人材の話聞き、転職意向が高まるケースが定期面談でも複数確認されている。受入企業の支援のみでは、日々の生活範囲が限定される問題は解決しないため、コミュニティバスの整備などの交通対策も今後地方自治体の施策として行うことが望ましい。

また、入国当初には、公共交通機関の利用方法が分からなくて困るケースが多く、入国時に地域ごとの公共交通機関の乗り方講座を実施することで外国人材のストレスを軽減できると考えられる。また警察と連携した、外国人材への交通ルール講習も有効であった。

#### ⑫ 地域住民との交流

本事業では地域住民の交流と異文化理解促進を目的に各地域でイベントを実施した(P18、別添資料2)。実施した交流イベントは大きく分けて以下の二つに分類することができる。

大規模な地域のイベント	不特定多数の日本人や外国人材がイベントを通じて異文化を体験	群馬県沼田市 福井県鯖江市 岐阜県各務原市
小規模な地域のイベント	外国人材の居住地周辺の住民との直接的な交流により、双方が顔を合わせ、互いの文化を理解	岐阜県下呂市 福井県福井市 鹿児島県垂水市/さつま町

双方のイベントの実施で日本人、外国人材双方の満足度は高く、一定の効果は確認されたが、その後の聞き取りや外国人材の状況を踏まえると、それぞれ効果には違いがあった。まず、大規模な地域イベントは、人口分布と比例して日本人の参加者が、外国人材より多く、日本人が海外の文化に触れ、理解を深めるという効果が高いと考えられるが、イベント後も継続するような日本人と外国人材の深い関係を作ることは難しい。

一方、小規模な地域イベントは、参加者が少ないため、地域住民と外国人材がより深い関係性を築くことができる。その後の外国人材の生活でも、イベントで知り合った地域住民に助けてもらえることが増えたとの回答を定期面談でも確認できている。

外国人材を受け入れる自治体では、イベントの規模や内容によって、交流の広さや

深さが異なることを認識し、目的を明確にしたうえで交流イベントを企画・実施することが望ましい。

#### ⑬ 自治体の体制

まず、都道府県については、本事業でも広域行政である都道府県庁による積極的な関与が重要であった。外国人材の定着のためには企業の募集・採用段階では産業政策関連の部署と介護や農業など各産業を担当する部署の関与が重要になり、入国後は多文化共生担当の部署、住居など生活関連部署の関与も重要となる。しかし、本事業の担当部署の積極的な関与はあったものの、外国人材の定着に関連するその他の部署の本事業への関与の度合いはモデル地域によって差があり、現状では部署を跨いで発生する定着課題を連携して取組む仕組みが不十分であると感じられた。都道府県庁もある程度大きな縦割りの組織であるため、外国人支援担当部署の設立や関連部署の連携強化のための外国人材の受入れや支援を横断的に行う組織の設立など、組織体制面での対応が望まれる。

次に市町村について、本事業で外国人材が居住する全ての市町村にヒアリングを行ったが、外国人材の定着施策の実施に対し、市町村によって温度差があった。本事業でイベントを実施した市町村では、外国人材の受入れや定着に積極的であったが、ヒアリングしたその他の市町村では、「外国人材の定着支援のための組織体制が整っていない」、「予算や人員がないため、必要性は認識しているものの、本事業でイベントを実施することは難しい」という回答が多かった。自治体は受入れやその後の就労そのものには直接携わることはないが、住民として地域に包摂することや、地域の産業政策を考える観点から、定着に関して一定の責任を負っており、自治体の積極的な対応が望ましい。

#### ⑭ 気候と光熱費

アンケート結果（図 60、61、64）にもあるように、北海道では寒さが入国後の一番の問題となっている。さらに定期面談では、寒さに付随して高くなる光熱費や、雪の時期に徒歩で 20 分以上歩かないと通勤できないなどの不満やこれらが原因で転職を考えているといった内容が相談として挙げられている。

他の地域と比較した際に、不利な条件となる可能性があるため、地方自治体などの支援が必要な課題と考えられる。

#### ⑮ 本事業における研修等の取組

入国までに実施した「異文化理解研修」、「定着計画策定支援」、「内定者定期面談」のすべてにおいて満足度（「満足」と「どちらかといえば満足」の合計）が 80%以

上となっており受入企業に一定の評価を得た（図 33～36）。特に、異文化理解研修の満足度は 93%となっており非常に高い評価であった。

本事業では、受入企業の約半数が初めて外国人材を雇用する企業であったことから、外国人材が職場に加わることに、現場の日本人従業員も不安感を持っているとの意見が事前の受入企業との打ち合わせや異文化理解研修で確認された。

このような企業の状況を踏まえ、地方の中小企業に起こりうる事例や対応方法を紹介し、職場での異文化の受容が進むように工夫をした。外国人材を受入れたことがない漠然とした不安感が、具体的な事例の説明を受けることで解消され、研修の満足度につながったものと考えられる。実際の受入れ後にも異文化理解研修のケーススタディで学んだトラブルが職場で起きて対応ができたという声もあった。

外国人材の受入れでは、外国人材の日本語能力や技術の向上が優先され、受入れる日本人従業員側の育成は見過ごされがちである。職場や地域での定着を進めるためには、外国人材のみならず日本人が異文化に対する受容度を上げ、適切な対応ができるような意識改革が重要で、それを目的とした研修を継続して普及する必要があると考えられる。

⑯ ステークホルダーごとの提言

これまでの述べた課題別の提言を各ステークホルダー向けに以下のとおり整理した。

・ 企業向け

該当項目	提言概要
③外国人材の採用・育成	長期勤続のインセンティブ整備
⑤キャリアパス	企業内の技能・キャリア形成支援
⑥転職	就労環境の整備
⑮本事業における研修等の取組	日本人職員への受入れ研修整備

・ 地方自治体向け

該当項目	提言概要
⑨日本語	地域での日本語教育環境の整備
⑩住居	住居の有効利用施策の検討
⑪交通機関	地方での交通対策
⑫地域住民との交流	地域の人材交流の促進
⑬自治体の体制	組織体制の整備
⑭気候と光熱費	寒冷地での企業補助

・ 中央省庁向け

該当項目	提言概要
①企業募集	外国人材採用未経験企業向けの情報提供
②外国人材受入れコストの負担	違法な人材紹介の防止策
③外国人材の採用・育成	技能試験のあり方
⑥転職	長期定着のための企業への補助
⑦登録支援機関	登録支援機関の役割検討
⑧外国人材の保護	外国人材のアクセスしやすい相談窓口
⑨日本語	海外での日本語教育支援

⑰ まとめ

データには現れてこないが、本事業で各モデル地域の担当者が訪問して日本人が楽しそうに働いている事業所は、外国人材からの不満も少ないということが共通して見受けられた。コミュニケーションが円滑に行われ、適正な就労環境が整備された職場は、日本人にとっても外国人にとっても働きやすい環境である。外国人材にとって、言葉や文化の違いという要素はあるが、職場定着のための環境整備は国籍問わず共通している点が多い。同様に地域で生活する外国人材が感じる課題も交通機関、住居、高齢化（同世代が少ない）、娯楽が少ないなど、国籍を問わず共通なものが多い。外国人材の職場や地域への定着を促進するためには、日本人からも企業や地域が選ばれるために必要なことは何かという意識をもち、改善を進めていく必要があると考えられる。

## 参考資料

### 【北海道】共有すべき好事例

#### 1 事業者

##### ①外国人材受入れのための専任スタッフを新たに雇用

受入れに際し、外国人材に関わる事務的業務や社内の環境づくりなどを担当する専任スタッフを雇用した。この専任スタッフによる外国人材からの相談対応や生活支援、地域イベントへの同行、日本人従業員との関係性構築のための接点づくりなど、外国人材が安心して働きやすい環境整備に努めている。

##### ②広報活動：入国前から地域・利用者家族への周知を徹底

地域や利用者家族が安心して外国人材を受け入れられるように、入国前から定期的に外国人材掲載の社内報を近隣地域に配布するなど周知活動を積極的に行うとともに、この社内報で人物紹介から入国までの進捗、入社後の様子などを紹介することで、より外国人材を身近に感じられるよう努めた。

##### ③定期面談を通して、環境の改善にすみやかに着手

外国人材の業務面・生活面の懸念事項や要望などを定期的に確認し、改善に努めている。教育担当者や配属チームの日本人従業員からも多くの改善案や意見を聞きながら、対応可能なことから対策の着手をしている。また、対応が難しい場合でも代替え案などを考え、特定技能外国人材と相談をしながら、居心地の良い環境づくりを意識して取り組んでいる。

#### 2 地域／自治体連携

##### ①旭川市／2023年2月17日(金)実施：介護事業者向け外国人材採用セミナー・座談会（パネルディスカッション）・体験相談会

##### ②苫小牧市／2023年2月24日(金)実施：介護事業者向け外国人材採用セミナー・座談会（パネルディスカッション）・体験相談会

○課題：地域事業者の外国人材活用情報不足

○内容：会場とオンラインのハイブリッド方式で3部構成で実施

1部 講演（特定技能制度や外国人材採用における基礎知識・マーケットの市場感）

2部 受入事業者・外国人・講師（本事業受託者）の3者のパネルディスカッション

3部 相談会（日本語でのコミュニケーション方法について知る／外国人と会話をする体験会や個別の相談など）

○目的：外国人材採用についての理解と受入れへの心構えについて。②地域で働く外国人材のリアルな声の紹介。

○参加人数：

・旭川市 15社/23人 ※会場：7社/12人 オンライン：8社/11人

・苫小牧市 17社/31人 ※会場：9社/16人 オンライン：8社/15人

### 【群馬県】共有すべき好事例

#### 1 事業者

##### ①就業規則の改変

これまでのルールでは、日本人・外国人など国籍に関わらず介護経験のない職員については、夜勤開始までに1年程度の実務経験を必要とする旨規定されていました。今回、本事業にて受け入れた外国人材の業務習熟度が高いことから、1年経過を必須とする規定を撤廃、個人の習熟度に応じて夜勤ができるように改変されました。結果として、4カ月目：準夜勤、5カ月目：夜勤ができるようになりました。この動きに引っ張られて、日本人の若手人材の成長スピードも加速しているという共有がありました。

##### ②外国人の受入れ環境整備は、それがそのまま地方からの日本人の受入れにつながる。

基本的に車社会である沼田市では、地域の若手人材は前橋や高崎へ行ってしまい人材獲得が難しい状況にあります。今回、遠い外国から人材を受け入れるにあたって整備した受入れ体制は、そのまま地方から日本人の若手人材を受け入れる土台にもつながります。社宅をはじめ、買い物支援など外国人受入れが大きな示唆として今後の受入れ体制を検討することに役立ちます。

##### ③外国人材のリーダー登用制度

独自の評価シートを用いて、利用者様の安全面・健康面・コミュニケーション面の3つの指標を高いレベルで体现されている外国人材をリーダーとして登用する試みをされています。本事業にて来日したフィリピン人材が、今後來日する外国人材の指導役を担うリーダーとして抜擢されました。

#### 2 地域／自治体連携

##### ①沼田市／国際交流イベントの実施

国際交流をテーマとした一般イベントへの参加は初めての試み。普段、国際交流との接点がない地域住民も多く参加される中で、どれだけ多くの方に興味を持ってもらえるか？という点がポイントになっていましたが、蓋を開けてみると年代・性別・国籍に関係なく大いに盛り上がる結果で終わりました。日本人同士、日本人×外国人、外国人同士など、音楽を通して全員が笑顔になり、自然な交流が生まれました。

##### ②片品村／オンライン日本語教室の実施

本事業の定着支援における定期面談時に「片品村に日本語教室がないことが残念だ」という話がかきかけとなり片品村役場に相談し実現となりました。今回、本事業にて受入れの事業者から5名、もともと片品村役場と接点のある企業から4名参加をいただき、オンラインによる日本語教育を実施しました。参加者全員より次年度以降の継続を希望する声が集まりました。

## 【福井県】共有すべき好事例

### 1 事業者

#### ①単純作業の労働者としてではなく、社員同様、生産管理業務を任せるための育成を実施

外国人の業務内容として多く見受けられる単純作業のみ従事させるような方針を取ることなく、日本人の正社員が担当する生産管理業務を任せしていくための指導を実施しており、その一環として、外国人に正社員同様、朝礼を担当してもらい、当日生産数の目標報告や社員への声かけを実施したり、社員会議へ出席させるなど責任感を醸成できるような育成を実施。結果、外国人がパートへ指示を出す姿が見受けられるなど、自身の立場を自覚し、行動できるようになっている。

#### ②自衛消防隊消防操法競技大会に教育担当者と一緒に参加して優勝

外国人の地域行事に参加したい意向を教育担当者が汲み取り、福井市で実施されている消防操法の競技大会に教育担当者と外国人でペアを組んで参加。結果は見事、優勝することができ、外国人との関係性構築にも繋がった。

#### ③平日・土日祝関係なく、行事やイベントに外国人が参加希望がある場合、シフトは柔軟に調整

地域住民との関わりは積極的に持ってほしいという事業者意向から、外国人が地域行事やイベントへの参加を希望した場合、柔軟にシフトを調整し、参加できるように対応。結果、外国人も担当者とのコミュニケーションが増え、関係性は良好。

※地域児童との公民館での和菓子作り体験(2月参加)や、料理教室(3月参加)

### 2 地域/自治体連携

#### ①鯖江市/さばえ市民主役EXPO内で地域に住む外国人の文化紹介と交流を目的とした多国籍カフェを実施

外国人住民が1,000人を超え、さらに増加している鯖江市で、地域住民の外国人への認知を高めるため、地域に居住している外国人の協力を得て多国籍カフェを実施した。本事業の受入れ人材が携わったネパールブースには日本人・外国人合わせて214名(2日間)が来場し、アンケートでは、外国人の97%が「地域が好きになった」、日本人の95%が「今まで以上に外国人と交流しようと思った」という回答を得た。

※アンケート回答数：91

#### ②福井市/地域公民館の行事(ペットボトルイルミネーション作り)を活用した国際交流と文化紹介を実施

外国人住民への認知については、毎年大規模イベントを実施することで進んでいるが、大規模イベントでは文化等の違いについての理解までは難しいため、小規模かつ地域に密接に結びついている公民館行事を活用し、イルミネーション作りとインドネシアの文化紹介を組み合わせることで交流を実施。アンケートでは、外国人住民に対して良い印象をもったという回答を多く得た。また、その後の継続的な交流にもつながっている。

## 【岐阜県】共有すべき好事例

### 1 事業者

#### ①日本語力アップと勉強のモチベーション維持に向けたサポート

スムーズに業務を行うためには、外国人材の日本語力アップが不可欠と位置付け、外国人材の日本語学習を事業者が支援。直近の合格は叶っていないが、意欲低下は見られない。

- ・本の探し方や購入に戸惑う外国人も多いため、事業者側で本や資料を準備。
- ・安心して会場へ行き試験に集中できるよう、試験会場への車での送迎(往復2時間以上)を実施。
- ・N3合格後の手当を新設。

#### ②入国前の“事業者全体で受入れる”土壌づくり

準備の早い段階から、全職員を巻き込み、体制整備と意識醸成に取り組んだ結果、日本人職員と外国人職員双方の「雇用の安定」や「意欲向上」に繋がっている。

- ・毎月開催の勉強会において、「特定技能」をテーマに異文化理解研修を実施。法人として外国人をどう迎えたか、必要性や姿勢を伝えた。
- ・日本人職員がオンライン面談に参加できるようシフトや日程を調整し、事前のコミュニケーションを実施。また、外国人材に向けて、住居や職場の周辺環境が分かる動画や、日本人職員からのメッセージ動画を作成するなど、双方の不安解消と対面を心待ちにする雰囲気作りにも努めた。
- ・育成の目標について共有、時間をかけたカリキュラムへの理解を促進。

#### ③地域に溶け込むサポート

職員が参加する地域のバドミントンクラブに誘い、地域住民との交流を促進。会話や交流を楽しむ他、スポーツを通してのストレス解消にも繋がっている。

### 2 地域/自治体連携

#### ①下呂市 / 日本語教育ボランティア養成研修の実施

地域に日本語学校や日本語講師がないため、外国人に十分な日本語教育を提供できなかった。これを解決するために日本語教育ボランティアを募り、日本語教師がボランティアに日本語教授法を指導した。その結果、2023年4月から毎月1回、2時間程度「日本語サロン」を開催することとなった。また、日本語サロンの運営を担うボランティアが集まり、「国際交流協会」の今後の組織化に向けて活動している。

#### ②下呂市 / 料理教室の実施

地域に多文化共生を目的とした交流イベントが無く運営ノウハウも無かったが、今ある情報・人的資産を活用してイベントを計画・準備・実行した。参加者募集は、地域のボランティアと日本語教室に参加した外国人に声がけし、ボランティアの1人に料理教室の講師を依頼。外国人参加者の宗教を配慮してハラル食材の餃子料理教室を行った。結果、アンケートでの満足度100%。参加したボランティアや外国人から、次はそれぞれの国の料理教室を行いたいという自発的な意見も生まれた。ひとつのイベントが起点となり次のイベントにつながる事例となった。

#### ③各務原市 / KIAフェスティバル2022(国際交流イベント)の実施

本事業で受入れた外国人と共に、自治体イベントの企画・準備から運営までイベント実行委員として参加。完成度の高い仕組みを既に持っている自治体の取組みを検証した。アンケート結果から国際交流イベントの実施は、イベント参加意欲の向上や自治体への定着意向の高まりに貢献していることが分かった。イベント成功の秘訣は、トップダウンではなく外国人を含むボランティアが主体となって作る参加型イベントである点が大きいと分かった。

## 【鹿児島県】共有すべき好事例

### 1 事業者

#### ①不安や疎外感を取り除き、指導内容を共有化

##### 【指導共有ノート】

外国人材への指導内容・進捗・気になった点等を日本人職員間で共有するためのノート  
日本人職員間で指導状況や外国人材の苦手意識などを共有でき、指導方法のずれ違いが発生しづらく、その後の指導体制の振り返りにも活用可能。

##### 【交換日記】

外国人材と教育担当者として、外国人材が考えや意見を伝えたり、相談できる交換日記  
指導内容が外国人材に伝わっているか、何につまづいているかが把握可能。さらに、管理職と教育担当者のみ閲覧可能とし、プライベートな相談へも配慮。

#### ②入国前の“認知”

##### 【自己紹介シートの配布】

外国人材の顔写真や名前、自己紹介文を掲載した自己紹介シートを外国人材の入国“前”に地域住民へ配布  
地域に初めて外国人材を受け入れることから、地域住民が不安を感じることがないよう、外国人材を入国前に認知してもらうことで、その後の地域での定着の取組もスムーズに進んだ。

### 2 地域／自治体連携

#### ①垂水市 / たるみず綱引きフェスティバルの実施

既存イベントの活用：日本人のみ参加していたイベントを認知の場などとして活用した。具体的には同市で就労している外国人材に既存の綱引き大会へ参加してもらい、会場（体育館）の一角では、外国人材の母国（フィリピン・ベトナム・インドネシア）のお茶を提供する「世界のお茶ブース」を設置、各国の紹介パネルも掲示することにより、地域住民との交流や外国人材のリフレッシュが図られた。

#### ②さつま町 / 地域社会の活動への参加

地域交流の土台作り：公民会（自治会）・事業者・外国人材・役場による協議の場を設けて意見交換を実施。顔合わせ（自己紹介）、地域住民の不安・質問、法人の考え・問合せ先の共有などを行った上で、外国人材にグラウンドゴルフや清掃活動等の既存の地域行事へ参加してもらった。最初にはっきりと“認知”の場を設けお互いの不安や考えを共有することで、地域が安心して外国人材を受容できる土台が作られ、安心して地域交流を始めることができた。

地方自治体ヒアリングシート（例）

都道府県	
市町村	

【自治体概要】※事前に調べておく

首長		総人口	
経済	※主な産業、本社を置く会社など	交通	※電車、バス、など
新型コロナ感染状況	※介護施設クラスター発生中など	ほか	※直近の地元ニュース、名所など

【ヒアリング】※当日使用 ※①②は事前に行える限り調べておく

①外国人材の受け入れ状況	※どの在留資格/国籍/産業で何名くらい ※企業・地域からの反応（ポジティブ/ネガティブな反応）		
重要 ②外国人材の定着支援策	外国人材向け施策	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 情報提供（災害、医療、税金、年金など）：</li> <li>■ 助成金：</li> <li>■ 日本語サポート、マナー習得研修など：</li> <li>■ 住居、交通：</li> <li>■ 地域イベントなど（例：文化発表会、語学交流会、日本語スピーチコンテスト）：</li> <li>■ その他：</li> </ul>	
	外国人材向けではないが外国人材が活用できそうなもの（UIターン関連など）	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 情報提供（災害、医療、税金、年金など）：</li> <li>■ 助成金：</li> <li>■ 語学、マナー習得研修など：</li> <li>■ 住居、交通：</li> <li>■ 地域イベントなど（例：地域ボランティア、お祭りなどの地域イベント）：</li> <li>■ その他：</li> </ul>	
	ほか連携できそうな地域団体など	※NPO団体など	
	メモ		
③外国人材定着のための課題	※いある課題/将来的に出てきそうな課題（例：住宅がない、周辺住民とのトラブル、外国人材の失踪など）		
④本事業に期待する定着支援	※（参考）今回の事業でできることイメージ： ①イベント実施支援 ②ノウハウ提供 ③予算支援		
⑤「認知」施策に関して	地域広報誌への情報掲載	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 地域広報誌有無：（有・無）</li> <li>■ 掲載可否：（可・不可）</li> <li>■ 詳細：</li> <li>■ 掲載スケジュール：</li> </ul>	
	来日時の地域の拠点への表敬訪問	■ どこを回るとよさそうか：	

【広報のご協力可否】

広報の協力可否	今後外国人材受け入れを推進していく予定があるか？	企業紹介やリーフレット配布のご依頼（もしくは担当課への取次ぎのご依頼）
	その場合の広報協力可否	

【参考】

本事業の支援内容	「認知」を広げる	「理解」を広げる	「協働」する
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 地域広報誌への情報掲載</li> <li>● 来日時に地域の拠点への表敬訪問</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 相互理解の場づくり                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 相互の文化発表会</li> <li>・ 語学交流会</li> <li>・ 日本語スピーチコンテストなど</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 地域参加の場づくり                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域ボランティアへの参加</li> <li>・ 地域イベント運営への参加</li> <li>・ 外国人が住みやすい環境づくりなどの提案の場の設置など</li> </ul> </li> </ul>

◆定着支援マトリックス（例）

	情報提供 (災害、医療、税金、年金など)	助成金	日本語サポート、 マナー習得研修など	住居	交通	地域イベントなど	その他
<p>国など</p> <p>▽省庁ごとに色分けしています</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 総務省</li> <li>● 法務省</li> <li>● 外務省</li> <li>● 文部科学省</li> <li>● 厚生労働省</li> <li>● 経済産業省</li> <li>● 国土交通省</li> <li>● その他</li> </ul>	<p>外国人材向け</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Lアラート（災害情報共有システム）の紹介動画（英語）（YouTube） Conveyance of disaster information ~L-Alert~（English）</li> <li>● Disaster Information（外務省：防災安否確認FACEBOOK）</li> <li>● 厚生労働省HP 仕事・生活の支援情報が載っています</li> <li>● マンガでわかる働く人の安全と健康</li> <li>● 新移民向けガイダンスページ 入管ルール（在留期限、法律、就労条件）のまとめ （出入国在留管理庁）</li> <li>● Information related to COVID-19（英語ページ） （出入国在留管理庁）</li> </ul> <p>企業向け</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 外国人来訪者や障害者等が利用する施設における災害情報の伝達及び避難誘導に関するガイドライン（消防庁）</li> </ul>	<p>企業向け</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 人材確保等支援助成金（外国人労働者就労環境整備助成コース） 外国人特有の事情に配慮した就労環境の整備を行い、外国人労働者の職場定着に取り組み事業主に対して、その経費の一部を助成するもの</li> <li>● 人材開発支援助成金（外国人材に限らない） 労働者のキャリア形成のための職業訓練等の経費や賃金を助成する制度</li> <li>● 雇用調整助成金（外国人材に限らない） 雇用調整助成金は、経済上の理由により、事業活動の縮小を余儀なくされた事業主が、雇用の維持を図るための休業、教育訓練、出向に要した費用を助成する制度</li> <li>● キャリアアップ助成金（外国人材に限らない） 有期雇用労働者等の企業内でのキャリアアップの取組を実施した事業主に対して助成をするもの</li> <li>● 働き方改革推進支援資金（日本政策金融公庫） 「外国人労働者の雇用管理の改善に取り組み方」がご利用いただける融資制度</li> <li>● 中小企業施策利用ガイドブック（中小企業庁） 経営、金融、財務、地域、分野別の各種サポートまとめ</li> </ul>	<p>外国人材向け</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン （出入国在留管理庁/文化庁）</li> <li>● 「生活者としての外国人のための日本語学習サイト」「つなぐひろがる」にほんごでのくらし 日常生活に必要な日本語をICTを活用し独学できる学習コンテンツ</li> <li>● 生活・就労ガイドブック （出入国在留管理庁） 日本で生活するために必要となる基本的な情報を掲載しています。</li> </ul> <p>企業・外国人材向け</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 多言語音声翻訳アプリ（VoiceTra） AI多言語翻訳の研究開発（総務省） 話しかけると外国語に翻訳してくれる音声翻訳アプリです。</li> </ul> <p>企業向け</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 日本語教育コンテンツ共有システム（NEWS） 日本語教育に関する教材、カリキュラム、報告書、論文、施策資料等（日本語教育コンテンツ）を横断的に検索できる情報検索サイト</li> </ul>	<p>外国人材向け</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 外国人生活支援ポータルサイト：生活・就労についてのガイドブック 各言語あり（中国・韓国・ベトナム・ネパール・タイ・インドネシア・ミャンマーなど）（出入国在留管理庁）</li> <li>● 外国人のための賃貸住宅入居の手引き</li> <li>● 「部屋探しのガイドブック」（日本で部屋探しをする外国人の方へ） 賃貸人、仲介業者・管理会社の方向け</li> <li>● 「外国人の民間賃貸住宅入居円滑化ガイドライン」</li> <li>● 「大家さん、不動産事業者のための」外国人の受入れガイド</li> </ul>	<p>外国人材向け</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 外国人生活支援ポータルサイト：生活・就労についてのガイドブック 各言語あり（中国・韓国・ベトナム・ネパール・タイ・インドネシア・ミャンマーなど）（出入国在留管理庁）</li> <li>● 外国人のための賃貸住宅入居の手引き</li> <li>● 「部屋探しのガイドブック」（日本で部屋探しをする外国人の方へ） 賃貸人、仲介業者・管理会社の方向け</li> <li>● 「外国人の民間賃貸住宅入居円滑化ガイドライン」</li> <li>● 「大家さん、不動産事業者のための」外国人の受入れガイド</li> </ul>	<p>外国人材向け</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 外国人生活支援ポータルサイト：生活・就労についてのガイドブック 各言語あり（中国・韓国・ベトナム・ネパール・タイ・インドネシア・ミャンマーなど）（出入国在留管理庁）</li> <li>● 外国人のための賃貸住宅入居の手引き</li> <li>● 「部屋探しのガイドブック」（日本で部屋探しをする外国人の方へ） 賃貸人、仲介業者・管理会社の方向け</li> <li>● 「外国人の民間賃貸住宅入居円滑化ガイドライン」</li> <li>● 「大家さん、不動産事業者のための」外国人の受入れガイド</li> </ul>	<p>外国人材向け</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 外国人生活支援ポータルサイト：生活・就労についてのガイドブック 各言語あり（中国・韓国・ベトナム・ネパール・タイ・インドネシア・ミャンマーなど）（出入国在留管理庁）</li> <li>● 外国人のための賃貸住宅入居の手引き</li> <li>● 「部屋探しのガイドブック」（日本で部屋探しをする外国人の方へ） 賃貸人、仲介業者・管理会社の方向け</li> <li>● 「外国人の民間賃貸住宅入居円滑化ガイドライン」</li> <li>● 「大家さん、不動産事業者のための」外国人の受入れガイド</li> </ul>
市町村（〇〇市）（外国人材関連）	〇〇市HP（英語、中国語、韓国語など多言語対応）		■ 〇〇市日本語教室			■ 交流イベント支援・・・〇〇	■ 外国人相談窓口（月・木のみ ※英語・ポルトガル語・スペイン語・中国語・ポルトガル語）
市町村（〇〇市）（外国人材関連ではないが、活用できそうなもの）				□ 市営住宅 □ 補助制度	□ 路線バス利用補助制度		

※本事業で使用した参考例となります。令和4年度での情報を元に作成しております。

本報告書の著作権は、厚生労働省が有しています。本報告書の内容については、転載・複製を行うことができますが、転載・複製を行う場合は、出所を明記してください。