

(令和2年度 厚生労働省委託事業)
ビルクリーニング分野における外国人材
受入れ体制適正化調査
事業報告書

令和3年3月

フォースバレー・コンシェルジュ株式会社

目次

1	事業の目的及び概要.....	3
1.1	事業の背景及び目的.....	3
1.2	事業概要.....	3
1.2.1	情報収集・分析等検討会の実施.....	3
1.2.2	ビルクリーニング分野における特定技能の取組み状況及び優良事例等の把握・収集.....	3
1.2.3	その他協議会において下記の分析等をするために必要な情報の把握・収集を実施した。..	4
1.3	事業実施体制及び概要.....	4
2	調査報告.....	5
2.1	マーケット動向.....	5
2.1.1	外国人就労マーケット.....	5
2.1.2	特定技能制度における外国人母集団.....	8
2.1.3	ビルクリーニング業界マーケット.....	11
2.2	受入機関の実態調査.....	13
2.2.1	受入機関における外国人材活用状況.....	13
2.2.2	特定技能制度活用における受入れ機関の検討課題.....	16
2.2.3	ビルクリーニング業界における優良事例の紹介.....	19
2.2.4	他業種における外国人活用事例.....	22
2.3	キャリアパス.....	24
2.3.1	特定技能外国人のキャリアパス.....	24
2.3.2	キャリアパス実現のための受入機関のサポート.....	25
2.4	登録支援機関の実態調査.....	26
2.4.1	登録支援機関の概要.....	26
2.4.2	登録支援機関の提供サービス.....	27
2.4.3	登録支援機関の成功事例.....	28
2.5	送出機関の実態調査.....	28
2.5.1	各国送出しスキームの概要.....	28
2.5.2	ベトナム、インドネシア、カンボジアにおける送出機関の状況.....	29
2.5.3	各国送出機関による技能実習制度及び特定技能制度に対する見解.....	31
2.6	啓発資料の作成.....	32
2.6.1	受入機関用の啓発資料の概要.....	33
2.6.2	送出機関用の啓発資料の概要.....	33
2.6.3	特定技能外国人用の啓発資料の概要.....	33
3	情報収集・分析等検討会の審議状況.....	34
3.1	第1回検討会の審議状況.....	34
3.2	第2回検討会の審議状況.....	34
3.3	第3回検討会の審議状況.....	34

3.4	第4回検討会の審議状況	35
3.5	第5回検討会の審議状況	35
3.6	第6回検討会の審議状況	35
4	本調査のまとめ	37
4.1	ビルクリーニング業界における特定技能制度活用の方向性	37
4.1.1	ヒアリング調査から見えてくる特定技能活用の状況	37
4.1.2	特定技能制度による受入促進を踏まえた人材獲得戦略	38
4.2	次年度調査にむけた提言	39
4.2.1	中長期的なキャリアパスの提案	39
4.2.2	実務における課題の検出	39
4.2.3	優良事例の把握	39

1 事業の目的及び概要

1.1 事業の背景及び目的

「特定技能の在留資格に係る制度の運用に関する基本方針について」（平成 30 年 12 月 25 日閣議決定）において、特定技能の在留資格に係る制度の運用に当たっては、人材が不足している地域の状況に配慮し、特定技能の在留資格をもって本邦に在留する外国人（以下「特定技能外国人」という。）が大都市圏その他の特定の地域に過度に集中して就労することにならないようにするために必要な措置を講じるよう努めるものとされている。また、本制度の対象となっている産業上の分野（以下「特定産業分野」という。）を所管する関係行政機関、人手不足の状況について継続的に把握し、客観的な指標及び動向の変化や受入見込みとの乖離、当該分野に係る就業構造や経済情勢の変化等を踏まえ、人手不足の状況に変化が生じたと認められる場合には、それらの状況を的確に把握・分析し、状況の変化に応じた必要な措置を講じる必要がある。

かかる状況を踏まえ、「ビルクリーニング分野における外国人材受入れ体制適正化調査一式」事業として、特定産業分野の一つとして指定されているビルクリーニング分野に関して、優良事例や地域における人手不足の状況等を把握・分析し、専門的な見地からこれらを踏まえた課題等を整理し、厚生労働省が設置するビルクリーニング分野特定技能協議会において、制度の趣旨の周知や対応方策の検討等を行うための基礎となる資料を作成することを目的とした。

1.2 事業概要

1.2.1 情報収集・分析等検討会の実施

別途記載の構成メンバーによる情報収集・分析等検討会を設置し、計 6 回の検討会を実施した。

検討会においては、1.2.2 及び 1.2.3 に記載の調査事業に関する進捗報告、報告を踏まえた事例及び課題等の整理を行った。

1.2.2 ビルクリーニング分野における特定技能の取組み状況及び優良事例等の把握・収集

以下の事例調査を実施し、情報収集を実施した。

① 海外事例調査

海外の送り出し機関等のビルクリーニングに関する技能及び日本語能力の習得に係る取組み状況について、ベトナム、カンボジア、インドネシアの送り出し機関、計 14 機関を対象とし聞き取り調査を実施した。尚、聞き取り調査は新型コロナウイルスによる海外渡航制限の影響を踏まえ、オンラインにて実施した。

② 登録支援機関の実態調査

ビルクリーニング分野の特定技能外国人の支援を実施している又はこれから支援を予定している登録支援機関、計 3 機関を対象とし、聞き取り調査を実施した。

③ 受入機関の実態調査

ビルクリーニング分野の企業 36 社、その他業種企業 16 社に対し聞き取り調査を実施した。

1.2.3 その他協議会において下記の分析等をするために必要な情報の把握・収集を実施した。

- ① 就業構造の変化や経済情勢の変化に関する状況
- ② 地域別の人手不足の状況等
- ③ ビルクリーニング分野におけるキャリアパス

1.3 事業実施体制及び概要

本事業に関する調査については、受託事業者であるフォースバレー・コンサルジュ株式会社（以下「フォースバレー」という。）が実施した。また、情報収集・分析等検討会は、事務局を受託事業者が務め、以下 10 名の構成メンバーの参加により実施された。

図表 1-1 情報収集・分析等検討会 構成メンバー

名前	所属	役職	概要
出井 伸之	クオンタムリープ株式会社	代表取締役	国内外企業のアライアンス強化やイノベーション促進
稲垣 隆司	株式会社エイムソウル	代表取締役	教育支援コンサルティング、採用支援コンサルティング
エンピ・カンデル	ユニバード株式会社	代表取締役	ネパール人材受入に関わる受入機関向け、求職者向け支援
齋藤 貢一	HRS 事業協同組合	代表理事	外国人技能実習生の受入
杉田 昌平	センチュリー法律事務所		弁護士
鈴木 栄一	サム教育学院	代表取締役	日本語学校経営者
長岡 由剛	明るい総合法務事務所	代表	行政書士
松崎 みさ	株式会社 WORK JAPAN	代表取締役	外国人材受入に関わる受入機関向け、求職者向け支援
矢野 智之	公益社団法人全国ビルメンテナンス協会 専門委員会	代表取締役	ビルクリーニング業界団体 株式会社 アイ・ビー・エス
米澤 豊	株式会社ビーアライブ	代表取締役	専門学校と企業のマッチング支援

（五十音順、敬称略）

情報収集・分析等検討会は、上記構成メンバーにより、1.2 事業概要で記された調査項目を網羅しつつ、6 回に渡り以下の概要にて実施された。

図表 1-2 検討会開催概要

	第1回	第2回	第3回	第4回	第5回	第6回
日程	9月4日	10月9日	11月13日	12月18日	2月5日	3月12日
テーマ	マーケット動向	国内留学生・ 技能実習生の 確保	受入機関の 確保	定着	海外人材の 確保	まとめ
調査 内容	<ul style="list-style-type: none"> 外国人就労 マーケット ビルクリーニング 業界マーケット 	<ul style="list-style-type: none"> 獲得対象となる 人材セグメント 就労希望者を 増やすための 施策 在留資格申請 における課題 (28hアルバイト 問題等) 就労構造、経済情 勢の変化 	<ul style="list-style-type: none"> 他の就労形態・ 在留資格との 比較 (技能実習/ アルバイト/派遣) 地域別の人手不 足の状況 (含む 採用意欲) 	<ul style="list-style-type: none"> 就労環境 キャリアパスのあ りかた コロナ禍における 登録支援業務 の在り方 	<ul style="list-style-type: none"> 獲得対象となる 人材セグメント 就労希望者を 増やすための 施策 主要受入国と の条件比較 	<ul style="list-style-type: none"> ビルクリーニング 分野における 特定技能の 今後の方向性 (案)
検討 対象	全体	受入機関/登録支援機関			送り出し機関	全体
啓蒙資料 作成		<input checked="" type="checkbox"/> 調査をベースにした アウトラインの提示		<input checked="" type="checkbox"/> 調査をベースにした アウトラインの提示	<input checked="" type="checkbox"/> 調査をベースにした アウトラインの提示	<input checked="" type="checkbox"/> 提出

2 調査報告

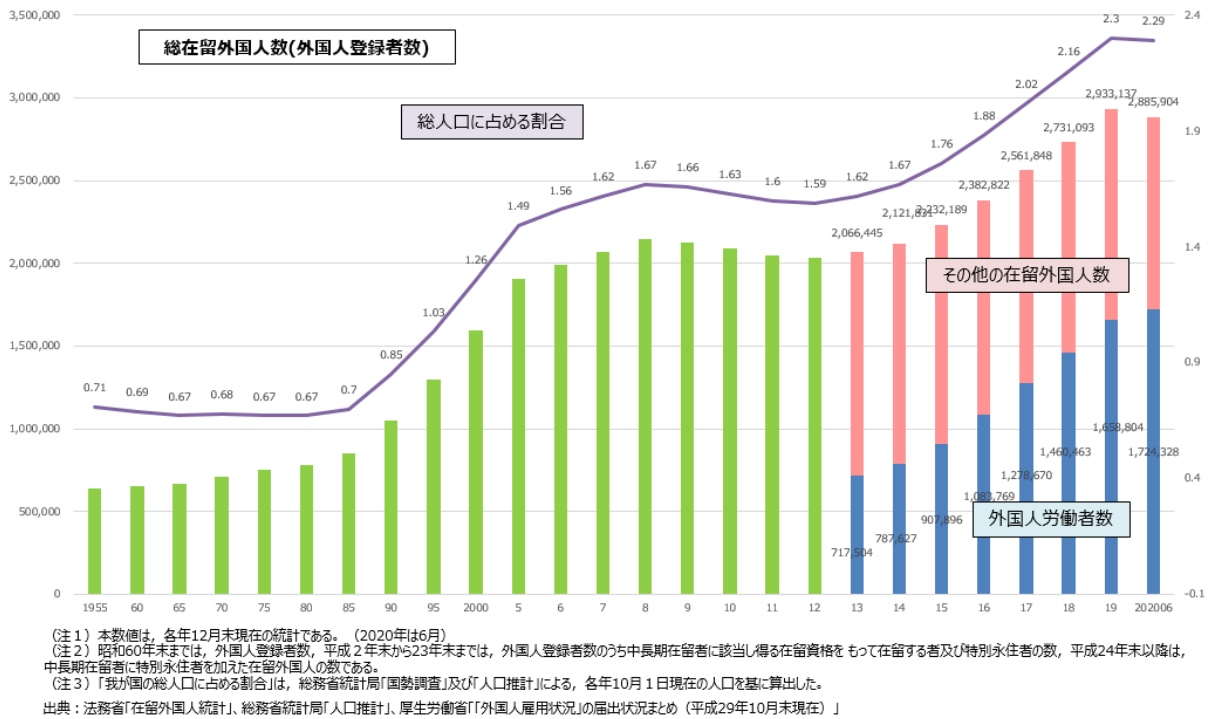
2.1 マーケット動向

第1回の検討会にて、日本における外国人就労マーケットやビルクリーニング業界に関するマーケット情報が共有、討議された。以下記される数値は各検討会において共有されたものを中心に、可能なものは最新の数値を使用している。

2.1.1 外国人就労マーケット

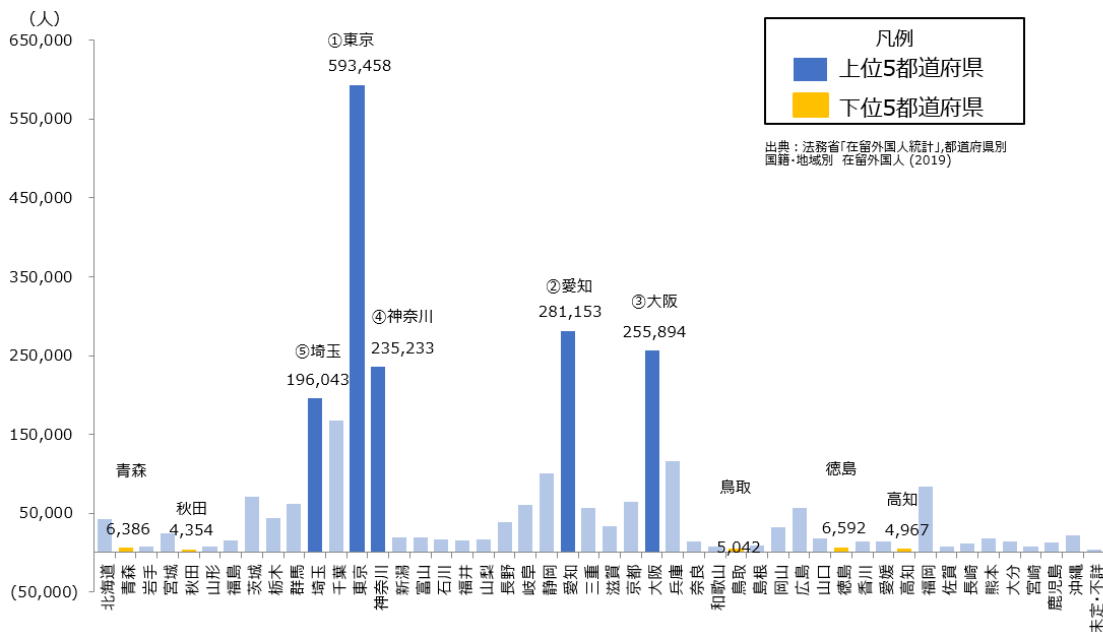
在留外国人は2012年以降増加し続けており、総人口に占める割合は2017年から2%を超えている。各年12月末時点の数値であるが、2020年6月時点では新型コロナウイルスの影響もあり、総数は2019年12月末時点比減少している。

図表 2-1 日本に住む外国人数



また、都道府県別の外国人在留者数では東京都、愛知県、大阪府、神奈川県、埼玉県の順に多く、都市部に多く分布している。

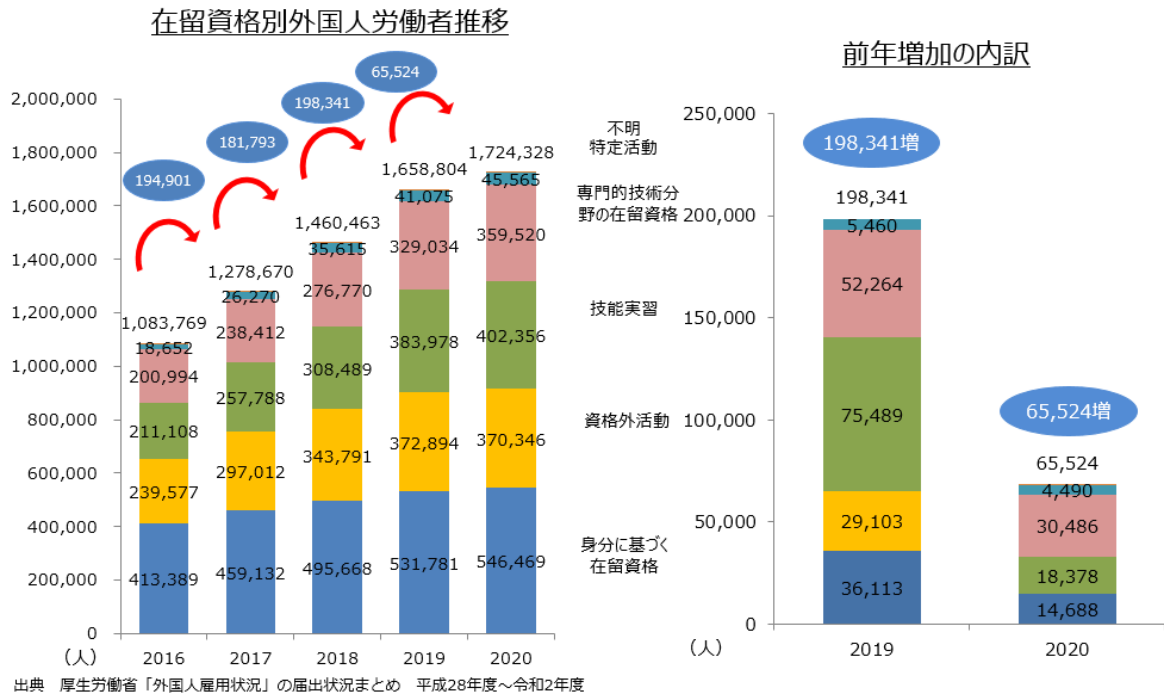
図表 2-2 都道府県別外国人在留者数



日本における外国人労働者数は2015年からの過去5年間でほぼ倍増した。技能実習、資格外活動、専門的技術分野の順に伸び率が高くなっている。

尚、厚生労働省の最新の発表によると 2020 年 10 月末現在の外国人労働者数は 1,724,328 人と過去最高を記録した。昨年より増加しているものの、新型コロナウイルスの影響から増加数は減少した。

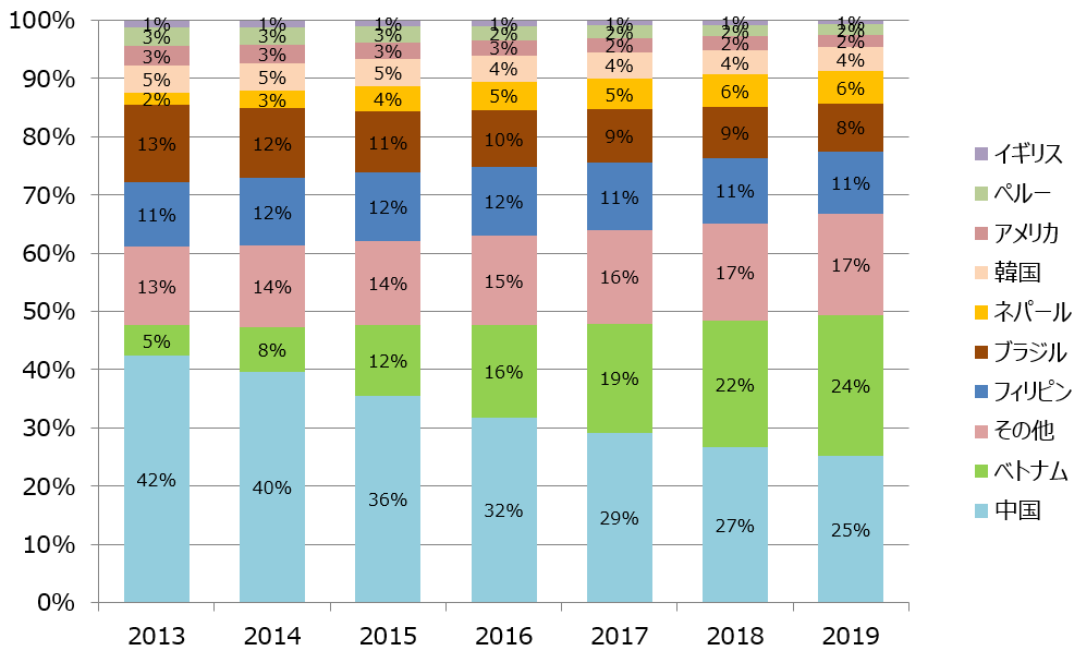
図表 2-3 日本における外国人労働者数



出身国別には過去 5 年間にわたり、中国が 15%程度シェアを減少させた一方、ベトナムは 15%程度シェアを拡大。

尚、厚生労働省の最新の発表によると 2020 年 10 月末現在においては、ベトナムが中国を抜いて最も多くなり 25.7%、中国は 24.3%となっている。

図表 2-4 日本における外国人労働者数



出典：厚生労働省「外国人雇用状況」の届出状況まとめ

2.1.2 特定技能制度における外国人母集団

特定技能制度における受入計画の概要は以下の通り。2019年4月1日より14業種にて、5年間で最大345,150人の受入れを想定している。ビルクリーニング分野では最大37,000人の受入れを想定している。尚、直近の受入れ人数は2021年1月末時点で18,613人、ビルクリーニング分野においては208人となっている。

図表 2-5 特定技能制度による受入計画

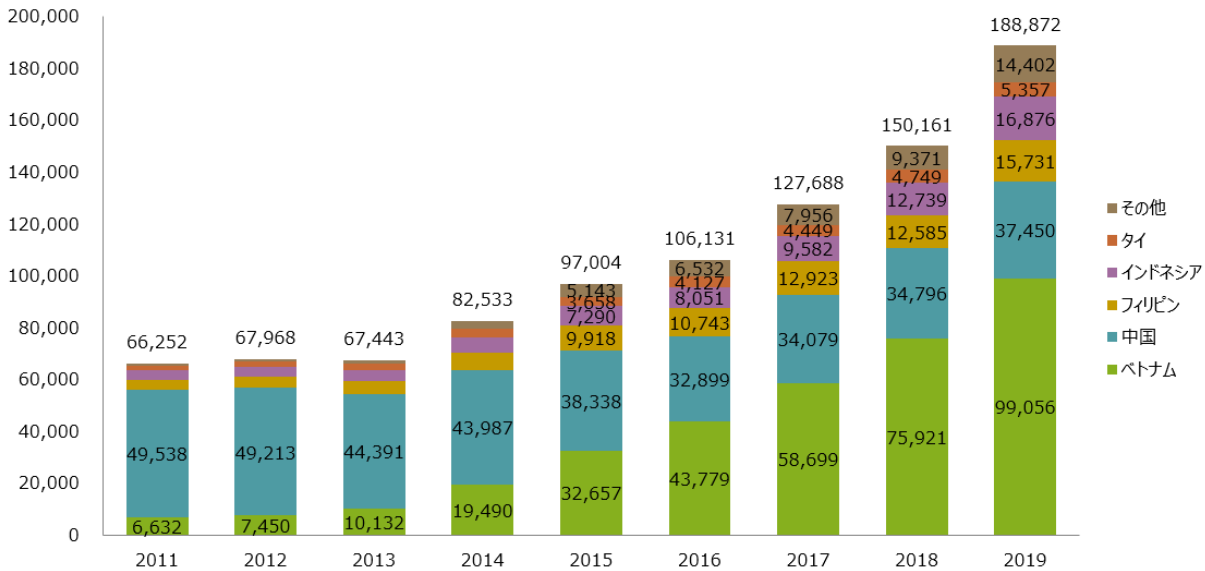
担当省庁	業種	受け入れ見込み数	現状受入数	技能実習生からの移行を見込む割合 (%) *1
		当初5年間	2020年6月	当初5年間
厚労省	介護	60,000	170	0
	ビルクリーニング	37,000	84	11~14
経産省	素材加工	21,500	537	100
	産業機械製造	5,250	561	100
	電気・電子情報関連	4,700	268	100
国交省	建設	40,000	374	90~97
	造船・船用工業	13,000	175	85~88
	自動車整備	7,000	54	43~50
	航空	2,200	2	5~6
農水省	宿泊	22,000	39	32~35
	農業	36,500	930	90~100
	漁業	9,000	55	43~56
	飲食料品製造	34,000	2,094	74~77
	外食	53,000	607	0
	業種合計	345,150	5,950	

出典：法務省「新たな外国人材の受入れ及び共生社会実現に向けた取組」, <http://www.moj.go.jp/content/001293198.pdf>

*1 みずほ総研 (2019) 「外国人材の受け入れ拡大と今後の課題」, <https://www.mizuho-ri.co.jp/publication/research/pdf/insight/pl190325.pdf>

特定技能 1 号を取得可能な母集団の一つが技能実習生である。直近 3 年では、全体で、平均約 3 万人程度の増加をしている。中国人技能実習生は直近 5 年間では微増傾向にあるが、中国が日本の GDP を上回った 2010 年代初頭と比較すると減少している。一方、ベトナム人の直近 5 年の平均増加率は 32% で急増している。

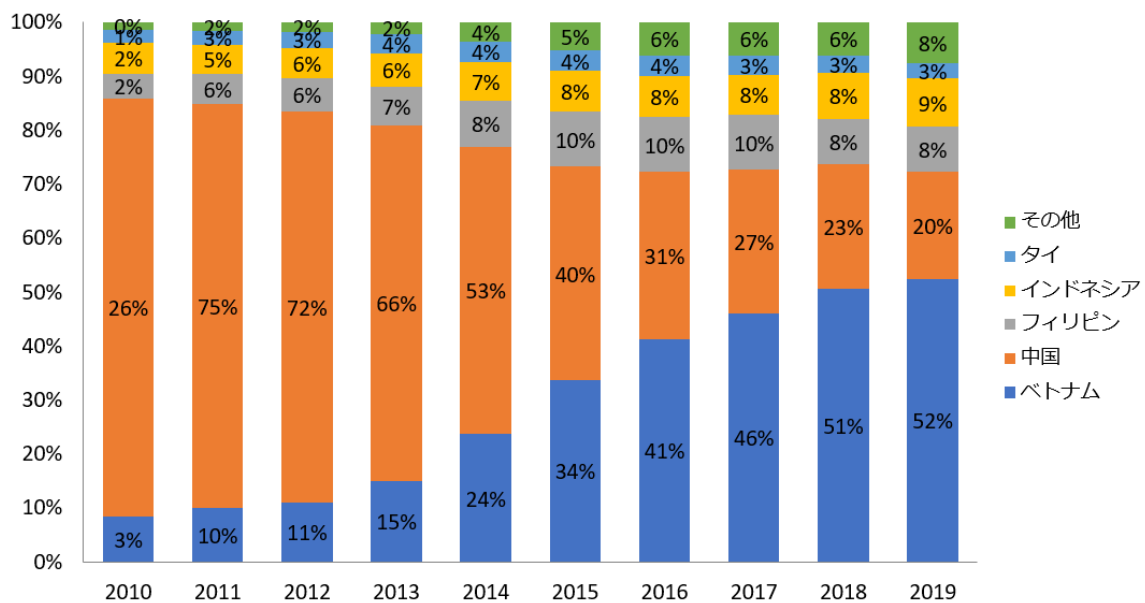
図表 2-6 技能実習生数の推移



出典：出入国管理統計「国籍・地域別 新規入国外国人の在留資格」

技能実習生を国籍別で見ると 2010 年から 2019 年にかけて中国が減少する一方で、ベトナムは増加している。

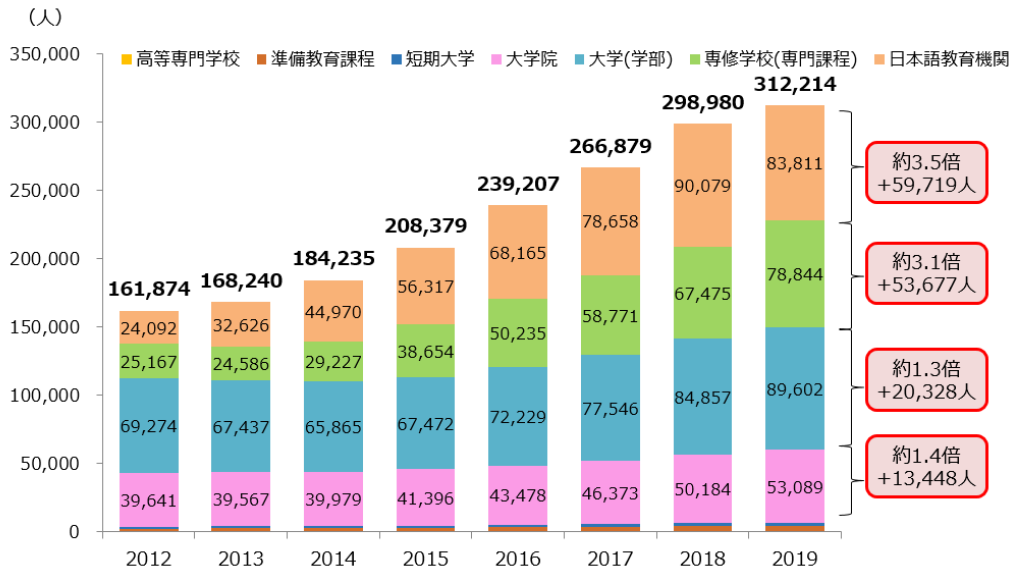
図表 2-6 技能実習生の国籍別内訳



出典：出入国管理統計「国籍・地域別 新規入国外国人の在留資格」

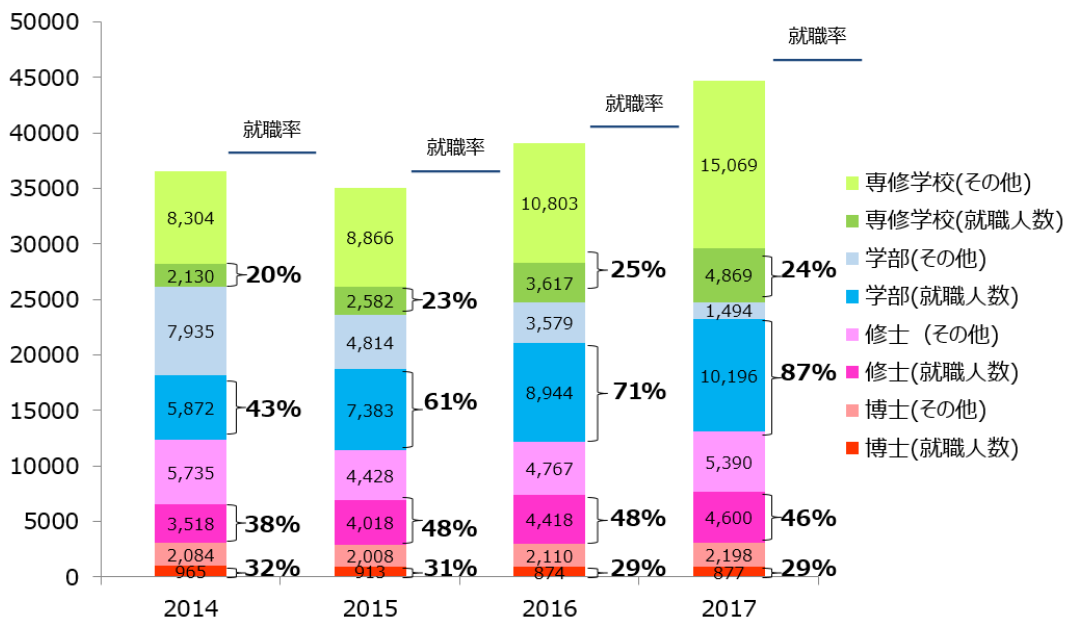
技能実習生以外の特定技能1号取得可能な母集団としては留学生が該当する。「日本語学校」の人数は7年で約3.5倍、専門学校は3.1倍となっている。しかし、2019年在留資格審査の厳格化により減少が予想される。また、専修学校留学生数が日本語学校留学生数に追いつき始めている。※直近で比較すると、「日本語学校・専門学校」の前年比成長率は落ちている。

図表 2-7 留学生数の推移



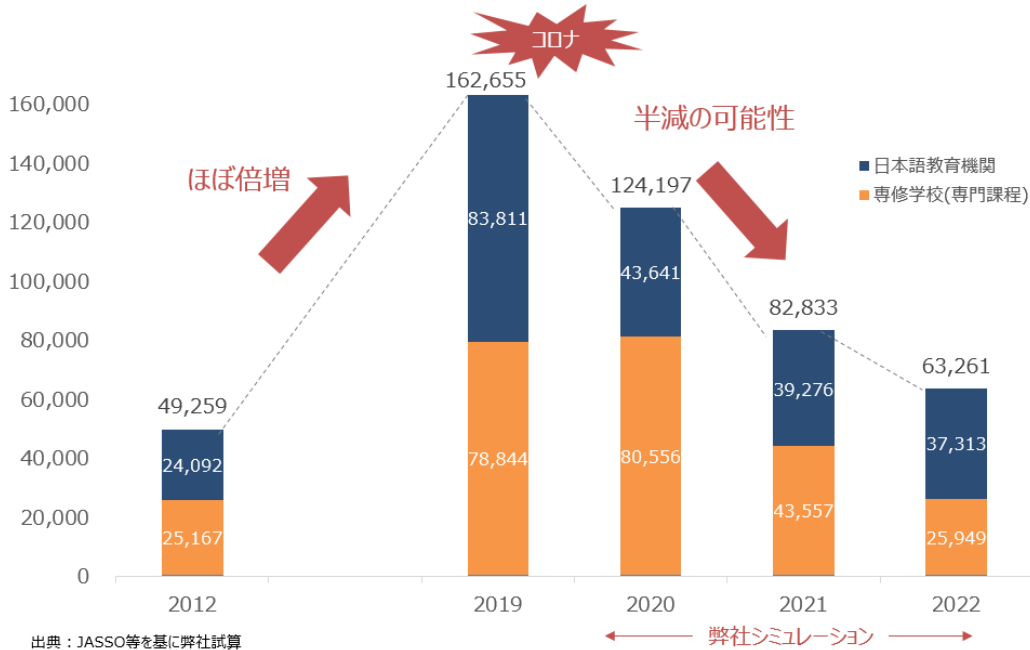
留学生の就職状況について、学部生・修士生は既に十分に就職率が高い(ほとんどが「技術・人文・国際」で就職)が、専門学校生は就職できていない。専門学校生は技術・人文・国際での就労に関する制限が厳しいため、むしろ特定技能の技能試験受験を積極的に促すことで、日本での就職可能性を広げることが可能である。

図表 2-8 外国人留学生の就職率



今後の留学生の人数推移に関し、留学ビザの審査厳格化に加え、新型コロナウイルスの影響による渡航制限が更に継続した場合、2021年4月入学予定者に加え、2022年4月以降の入学予定者も激減する可能性がある。

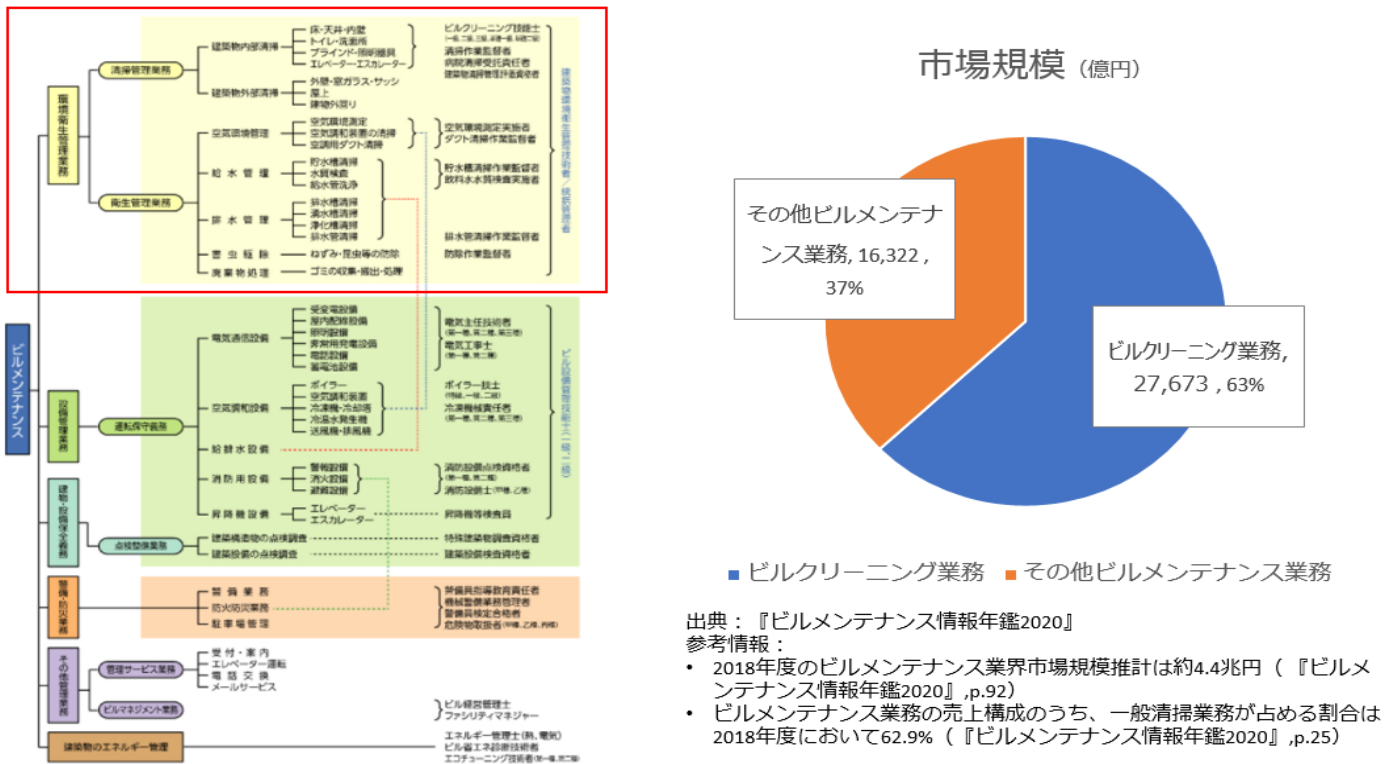
図表 2-9 留学生の在留者数推移（見込み）



2.1.3 ビルクリーニング業界マーケット

公益社団法人 全国ビルメンテナンス協会（以下「当協会」という。）は「建築物の快適な環境の確保」という社会要請に応える団体として、ビルクリーニング業界をサポートしている。当協会には約3,000社の会員企業があり、毎年会員企業を対象として、実態調査を実施している。当協会によれば、ビルクリーニング業はビルメンテナンス業界の一業務領域と分類されている。当協会発刊の「ビルメンテナンス情報年間2020」（2020年2月26日発刊）によると、ビルメンテナンス業界の2018年度における推定市場規模は4.4兆円、うちビルクリーニング業界の推定売上高は2.7兆円とされている。尚、2021年2月17日に「ビルメンテナンス情報年間2021」が発刊されており、ビルメンテナンス業界の2019年度における推定売上高は4.4兆円と前年度からほぼ横這いの推移とされている。

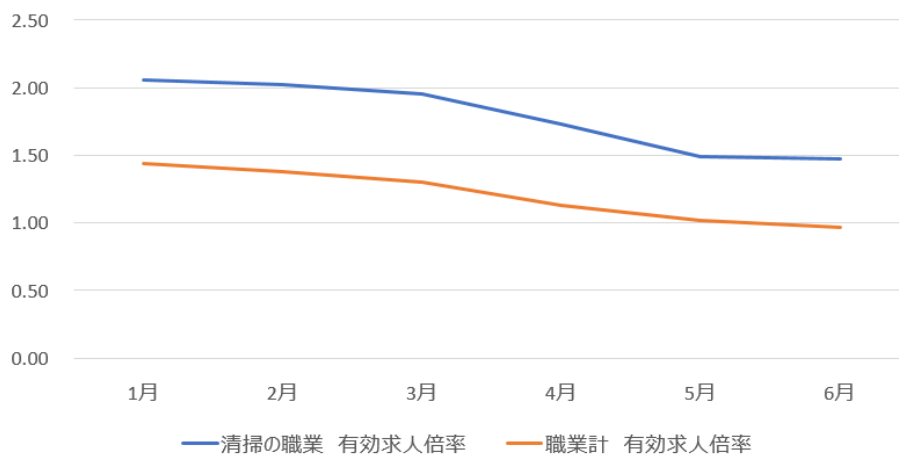
図表 2-10 市場規模



ビルクリーニング分野の人手不足の状況については、厚生労働省の発表する有効求人倍率によれば、清掃業務においては、新型コロナウイルスの影響から2020年3月より低下傾向にあるものの、検討会討議時の2020年6月時点にて職業計の0.97倍に比較し清掃の職業は1.47倍と高い。尚、最新の2021年1月統計においては職業計1.04倍、清掃業務1.47倍とほぼ同水準で推移している。

図表 2-11 人材不足の状況

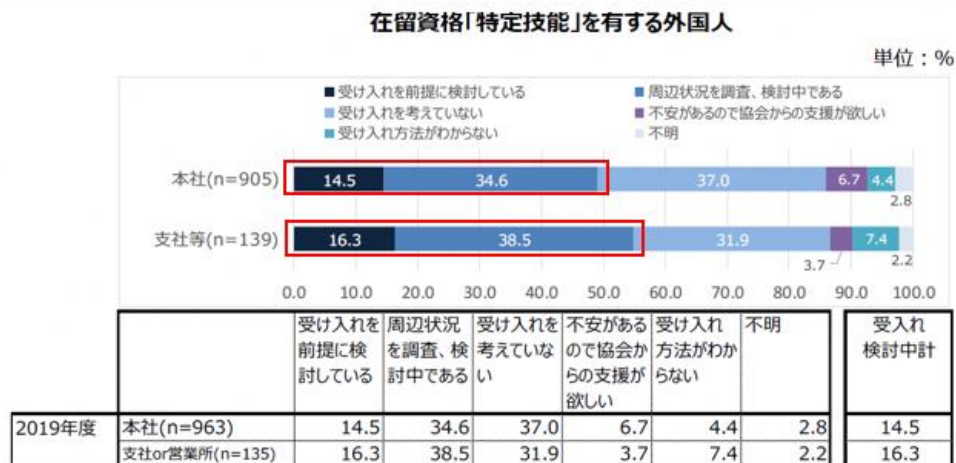
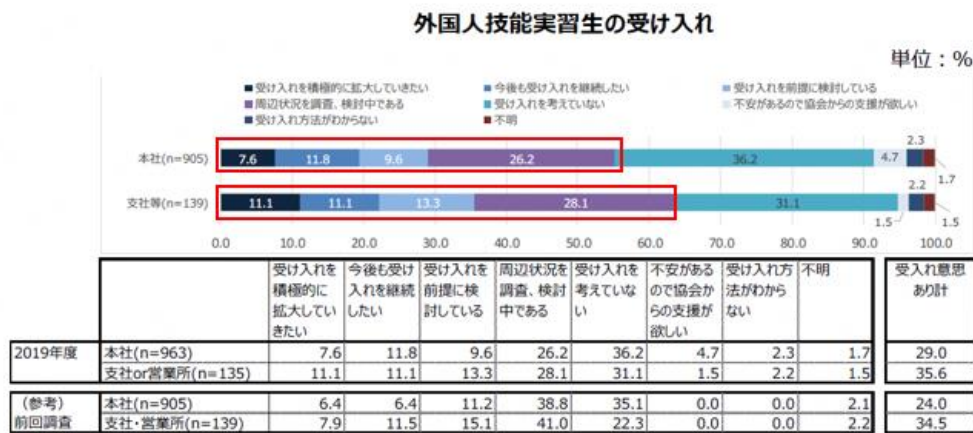
有効求人倍率推移



出典：厚生労働省「一般職業紹介状況（職業安定業務統計）」

外国人材の活用意向について当協会の実態調査によれば外国人技能実習生の受入れ及び特定技能外国人の受入れについては、双方ともに60%を超える水準で受入中もしくは検討中とされている。

図表 2-12 特定技能への関心



出典：『ビルメンテナンス情報年鑑2020』

2.2 受入機関の実態調査

2.2.1 受入機関における外国人材活用状況

受入機関の実態調査としては、ビルクリーニング業界36社へのヒアリング調査、他業種16社へのヒアリング調査等を中心に実施した。

① 外国人社員の活用状況（活用の理由、業務内容等）

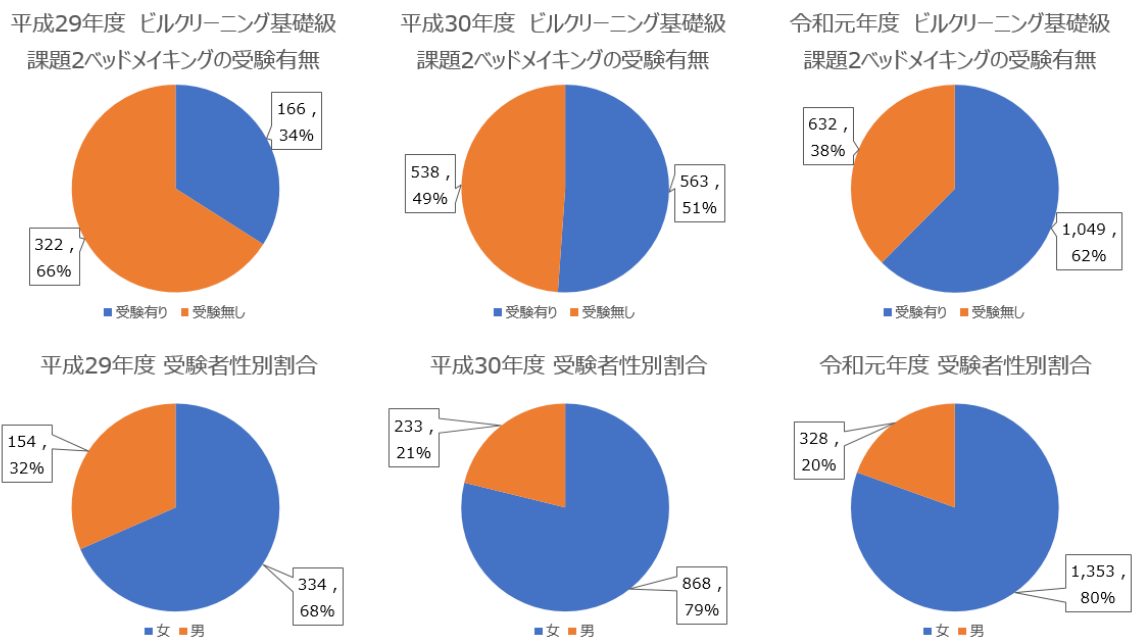
ヒアリング調査によれば、外国人活用の理由として最も多いものは人手不足の対応であり、日本人正社員、日本人アルバイトの雇用が困難な場合の対応として、外国人労働者を活用している企業が多い。一部の企業では、今後直面するより一層の人材不足に備え今から外国人材を確保しているといった企業も存在した。ビルクリーニング業界36社中、25社が技

能実習生もしくは特定技能制度により外国人労働者を受入れており、あわせてパート・アルバイトとしての活用実績を有していた。

また、ビルメンテナンス年間 2021 によると、1,078 本社事業所を対象としたアンケート調査結果として 18.1%の企業が技能実習での受入れを実施しており、特定技能制度は 11.7%の企業が受入れを実施しているに留まっている。

特定技能制度におけるビルクリーニング分野についての業務内容としては、法務省、警察庁、外務省、厚生労働省より発出された「ビルクリーニング分野における特定技能の在留資格に係る制度の運用に関する方針」に係る運用要領によると「多数の利用者が利用する建築物（住宅を除く。）の内部を対象に、衛生的環境の保護、美観の維持、安全の確保及び保全の向上を目的として、場所、部位、建材、汚れ等の違いに対し、方法、洗剤及び用具を適切に選択して清掃作業を行い、建築物に存在する環境上の汚染物質を排除し、清潔さを維持する業務」とされている。協会へのヒアリング調査の結果によれば技能実習制度においてはホテル勤務（ベッドメイキングにおける業務において、また女性の活用が進んでいることが窺える。）

図表 2-13 技能実習制度における業務活用分野



出典：検討会資料

② 地域別の人手不足の状況

ビルクリーニング業界 36 社へのヒアリング調査において、東京都、大阪府、神奈川県内の企業を都市部企業として、その他を非都市部企業とすると都市部企業は 10 社、非都市部企業は 26 社となった。

今回のヒアリング調査においては、都市部企業、非都市部企業による外国人活用状況の顕著な違いは見られなかったが、これは新型コロナウイルスの影響により、人手不足の状況が緩和されているといった理由が大きい。但しパート、アルバイトの募集については、県堺近

隣での活動を中心とする企業より、最低賃金が異なることで隣接地域と比較して人材確保が困難な状況であることを確認した。

また、特定技能制度による受入れを検討している企業からは賃金を理由とした転職リスクを懸念するといった意見が多数あった。

③ 受入機関及び外国人材からみた技能実習制度との比較

技能等の適正な修得、習熟又は熟達のために整備され、かつ、技能実習生が技能実習に専念できるようにその保護を図る体制が確立された環境で行うことを目的とするのが技能実習制度であり、特定技能制度は一定の専門性や技術がある即戦力の外国人材を受入れることを目的としている。

ビルクリーニング分野における特定技能外国人受け入れの状況をみると、技能実習2号修了時の切替えとなっており、技能実習制度と比較の上で特定技能制度を活用した受入れが検討されている。以下は双方の制度比較を主要な項目においてまとめたものである。

図表 2-14 技能実習（団体監理型）と特定技能（1号）の制度比較

	技能実習（団体監理型）	特定技能（1号）
関係法令	外国人の技能実習の適正な実施及び技能実習生の保護に関する法律／出入国管理及び難民認定法	出入国管理及び難民認定法
在留資格	在留資格「技能実習」	在留資格「特定技能」
在留期間	技能実習1号：1年以内、技能実習2号：2年以内、技能実習3号：2年以内（合計で最長5年）	通算5年
外国人の技能	なし	相当程度の知識又は経験が必要
入国時の試験	なし（介護職種のみ入国時N4レベルの日本語能力要件あり）	技能水準、日本語能力水準を試験等で確認（技能実習2号を良好に修了した者は試験等免除）
送出機関	外国政府の推薦又は認定を受けた機関	
監理団体	あり（非営利の事業協同組合等が実習実施者への監査その他の監理事業を行う。主務大臣による許可制）	
支援機関		あり（個人又は団体が受入れ機関からの委託を受けて特定技能外国人に住居の確保その他の支援を行う。出入国在留管理庁による登録制）
外国人と受入れ機関のマッチング	通常監理団体と送出機関を通して行われる	受入れ機関が直接海外で採用活動を行い又は国内外のあっせん機関等を通じて採用することが可能
受入れ機関の人数枠	常勤職員の総数に応じた人数枠あり	人数枠なし（介護分野、建設分野を除く）
活動内容	技能実習計画に基づいて、講習を受け、及び技能等に係る業務に従事する活動（1号）技能実習計画に基づいて技能等を要する業務に従事する活動（2号、3号）（非専門的・技術的分野）	相当程度の知識又は経験を必要とする技能を要する業務に従事する活動（専門的・技術的分野）
転籍・転職	原則不可。ただし、実習実施者の倒産等やむを得ない場合や、2号から3号への移行時は転籍可能	同一の業務区分内又は試験によりその技能水準の共通性が確認されている業務区分間において転職可能

出典：法務省

他業種を含むヒアリング調査の結果、特定技能制度の活用をしている受入機関より挙げられた特定技能制度活用のメリットは以下の通りであった。

- 業務の自由度が高い
- 5年間の長期勤務が可能であり、キャリアプランを提示しやすい
- 特定技能外国人の日本語能力が高い
- 技能実習生や留学生からの移行の場合、日本の生活に慣れており安心感がある

- 業務日報が不要、面談の回数が少ない等、技能実習と比較し管理コストが少ない
- 技能実習における海外での準備期間等と比較し、受入れまでの時間が早い
- 受入人数に制限が無い
- 労働者として日本人と同等の雇用条件で仕事が与えやすい

また、検討会においては外国人材における特定技能制度のメリットとして以下を確認した。

- 外国人材の日本語能力や技能水準については、試験等により一定のレベルが確認できる。
- 技能実習3号移行時に付される条件等が不要で、通算5年の滞在期間
- 日本人と同等の給与水準
- 転職が可能
- 特定技能2号の場合、家族の帯同が可能

2.2.2 特定技能制度活用における受入れ機関の検討課題

ヒアリング調査及び検討会では、特定技能制度による受入れにおいて検討すべき点として、①特定技能における費用負担が増す可能性、②特定技能外国人が転職するリスク、③業務範囲、④経営リスク、⑤定着が挙げられた。

① 特定技能における費用負担が増す可能性

特定技能での受入れを阻む要因として多く挙げられたのが制度活用の際の費用負担。検討会では、在留資格ごとにかかるコストを試算し以下の通りにまとめた。

各在留資格に大きな違いはなく、特定技能は支援業務の内製化で他の在留資格（採用方式）よりもコストが安くなることもある。尚、技能実習については、国際協力のための制度であり、本来的には比較するものではないものの実務実態に即し、参考として掲載している。

今後清掃業務に従事しているパート・アルバイトの高齢化により定着率が悪化、これを補うための採用コストは企業の負担になってくることが予想される。技能実習、特定技能は特定技能の給与上昇分を見込んでコスト負担に大きく違いが無いケースも有り、初期の採用費用負担はあるものの、長期的にはパート・アルバイト採用に係る人件費の削減等長期的にコストメリットが出るケースも存在する。さらに特定技能は支援・申請業務の内製化ができれば、他の採用方式よりコストにおいても優位になるケースもあった。

図表 2-15 一人当たり年間コスト試算比較（定量化出来るコストのみ）

	PA	技能実習		特定技能 国内人材 (紹介会社経由)		特定技能 国内人材 (自社切り替え*)		特定技能 海外人材 (紹介会社経由)	
		1年目	2年目以降	1年目	2年目以降	1年目	2年目以降	1年目	2年目以降
人件費	¥200,000/月 ¥1,200/hと想定	¥170,000/月 ¥1,013/hと想定		¥200,000/月 PAと同等と想定		¥200,000/月 PAと同等と想定		¥200,000/月 PAと同等と想定	
福利厚生費他 (人件費の20%)	¥60,000/月 *通勤費2万込	¥54,000/月 *住宅補助2万込		¥60,000/月 *通勤費2万込		¥60,000/月 *通勤費2万込		¥60,000/月 *通勤費2万込	
採用に係るコスト	¥100,000/年 媒体掲載料	¥350,000 初期費用	-	¥400,000 紹介料	-	-	-	¥600,000 教育・紹介費込	-
研修コスト・ 試験料等	¥90,000 研修費用	¥70,000 入社前研修 検定料(1年目)	¥20,000 検定料(3年目)	-		¥20,000 試験料+合格証明書発行費用		-	
管理コスト	-	¥40,000/月		(¥15,000/月)		(¥15,000/月)		(¥15,000/月)	
在留資格関連 その他	-	¥100,000/年 在留資格申請・更新、 JITCO・組合会費等		(¥100,000/年) 在留資格申請・更新費用		(¥100,000/年) 在留資格申請・更新費用		(¥100,000/年) 在留資格申請・更新費用	
合計	約330万	約370万	約330万	約350万 (約380万)	約310万 (約340万)	約310万 (約330万)	約370万 (約400万)	約310万 (約340万)	

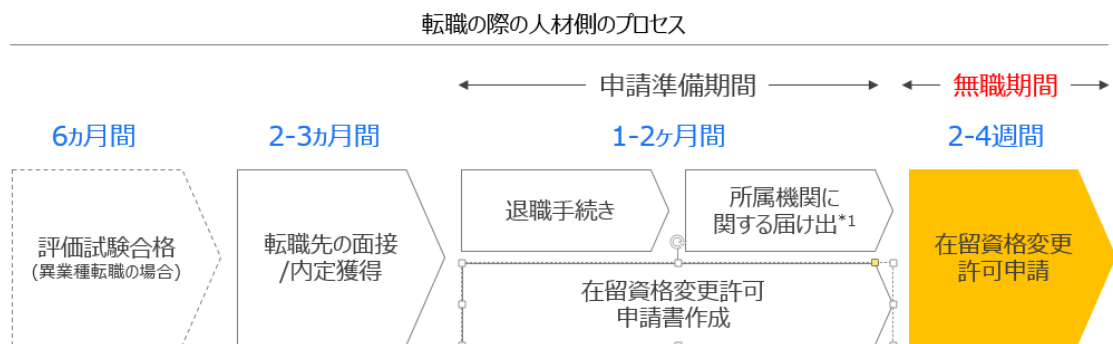
出典：検討会資料

② 特定技能外国人が転職するリスク

特定技能での受入れを阻む要因としてコストの次に多く挙げられたのが転職リスク。「せっかく受入れができて給料のいいところに人材が流れてしまうのでは」という企業の声が多か挙がった。一方で、実際に特定技能外国人の受入れをしている企業からは、実際は転職リスクをそれほど感じていないといった意見も出た。検討会では特定技能外国人が転職の際に必要な手続きにつき検証した。

結果、申請書類作成・申請手続きに約1-2ヶ月かかり、且つ、申請期間中の2~4週間は無職となり、無収入となる等、手続き上のハードルは高く、容易に転職を行える環境ではないことを確認した。

図表 2-16 転職に際しての外国人材に必要なプロセス



*1 特定技能雇用契約に係る届け出 & 受け入れ困難に係る届け出を元受け入れ機関から入手し、外国人本人が入管に提出

出典：検討会資料

③ 業務範囲

業務範囲の広さは、技能実習制度と比較すると特定技能制度におけるメリットの一つでもあり、ビルクリーニング分野において特定技能での受入れ実績のある企業においては、管理業務的な役割を果たしていることが多く、効率的な運用が見込まれている。

図表 2-17 ビルクリーニング業界における在留資格ごとの業務分類

	パート・アルバイト (資格外活動)	技能実習	特定技能
マネジャー	△*	×	△*
インスペクション (客室清掃)	△*	×	○
リーダー	○	×	○
清掃スタッフ	○	○	○

*在留資格としては、業務を任せることは可能であるが、実際任されているかという観点から△とする

出典：検討会資料

④ 経営リスク

検討会では特定技能外国人の受入れに際し、その雇い止めのリスクについて、討議した。

特定技能制度では、非自発的離職者を発生させた場合、雇用している全ての特定技能外国人を含めて、1年の間、雇用ができない。この非自発的離職者は、特定技能外国人と同じ仕事をする日本人（パートやアルバイトは含まない。）について非自発的離職者を発生させた場合でも同様である。従って、特定技能外国人を採用する場合、非自発的離職者を発生させないような、人事計画を立てることが望ましい。

⑤ 定着

ビルクリーニング業界において、特定技能外国人の受入れは、あまり進んでいないものの、ヒアリング調査においては外国人材の入社後の定着について課題意識を持つ企業が散見され、検討会においても定着におけるフレームワークの事例紹介がなされた。

外国人材の受入れに欠かせない5つの行動として、以下の環境適応支援、業務遂行支援が紹介された。

図表 2-18 外国人受入に必要な 5 つの行動

＜環境適応支援＞	
①安心・安全な環境構築	安心・安全な環境構築 心理的または物理的に安心して働ける環境を構築する
②個人的な関係性づくり	一人の個人としての関心を持ち、公私ともに付き合える関係性をつくる
＜業務遂行支援＞	
③コミュニケーションの工夫	業務上指示をする際に、伝わりやすいコミュニケーションの方法を選ぶ
④改善に向けたフィードバック	業務に関わる情報共有を積極的に行い、相手の改善につながるフィードバックを心がける
⑤意見や提案の傾聴	相手の意見に耳を傾け、仕事に関するアイデアや提案を取り入れる

出典：検討会資料

ヒアリング調査によるとビルクリーニング業界における環境適応支援事例として以下が挙げられた。

i. 安心・安全な環境構築

- 監理団体職員が勤務先近辺に駐在し、外国人材をケア
- 管理職の社員による相談窓口の設置

ii. 社員との個人的な関係性づくり

- 社内の外国人材との密なコミュニケーション（高度人材によるケア、日本人との交流）
- メンター制度等外国人材が業務以外でも相談しやすい環境作り

業務遂行支援として挙げられた例は以下のとおりである。

iii. コミュニケーションの工夫

- 日本語コミュニケーションが確実な外国人材の配置活用による、外国人材の活躍する現場とのスムーズはコミュニケーションの確立

iv. 改善に向けたフィードバック

- 作業や働き方の指導
- 外国人材の気持ちを汲み取る面談を通じ、評価ツールを構築する仕組み作り

v. 意見や提案の傾聴

- 外国人材の育った環境や文化の社内共有
- メンター制度等外国人材が業務以外でも相談しやすい環境作り（再掲）

2.2.3 ビルクリーニング業界における優良事例の紹介

ヒアリング調査の結果として、ビルクリーニング業界における優良事例として以下に 3 事例を紹介する。

① アルバイトから特定技能への移行を積極的に進めるケース

i. 受入れの背景

2014 年頃からの慢性的な人手不足を背景に、アルバイト募集に関する広告媒体での募集においても日本人のアルバイトが集まらず、外国人留学生を中心にアルバイトを採用。日本在

住の留学生を対象にアルバイトを紹介する人材紹介会社に依頼し、現在まで延べ600人を採用。特定技能外国人の受入れに際しては直接海外から採用せず、アルバイトからの移行による。経験も有り、人柄も見ることができ、アルバイトから特定技能への移行が最も効率良い。

特定技能への移行手続きに必要な、税金や、国民年金、国民健康保険加入手続きなど日本の制度利用をするのに全く日本人と同基準であるのは、外国人にとって手続き上ハードルが高いため、会社からサポートを実施している。

ii. 受入れ条件

ビルオーナーの意向から外国人材の受入れがまだまだ難しい現場もあるが、人手不足の背景から採用を受入れる現場も増えてきている。フルタイム勤務が基本であるものの、午後遅めの仕事の場合もあり、空き時間が発生した場合も拘束時間として給与に反映させている。毎年ベトナムに行つて会社説明会を行つており、日本に留学をしてきた際にアルバイト先として選択してもらえるように仕事の紹介を実施。国籍はベトナムがメイン。その他の国籍として中国、フィリピン、ミャンマー、スリランカ。

iii. 定着

給与ももちろんだが、長く働いてもらうことが第一優先であると考えている。現在在籍しているベトナム人社員が生活面を含めてサポート。この社員ももとはアルバイトから社員になっており、経験者として新しく入った人をサポートできる体制が整えている。ベトナム人社員による、日常的なありとあらゆる相談窓口を設置。日本人社員とのコミュニケーションを図り、日本で生活する上での違いを理解してもらうため、クリスマス会などの親睦会を年2回実施。

iv. コスト

技能実習生は必ず監理団体を使わないといけないのでコストが高くなるが、特定技能は登録支援機関を使わず、会社で支援を行つており、コストメリットがある。

② 自社の海外展開を考え、技能実習生を受入れ、特定技能へ切替えをしたケース

i. 受入れの背景

ビルクリーニング業界は3K、4Kのイメージ。募集をかけても人材が集まらない中、外国人材の活用を考え、技能実習生2名を受入れ。今年は3年満了の実習生が初めて生まれ、うち1名を特定技能へ切替えた。オフィスビルや官公庁の一般清掃をフルタイム勤務で担当。業務においては、土日限定等の曜日による制限があり、午前中だけの現場の場合は、午後は違う現場を組み合わせ、フルタイムにしている。

技能実習生を採用するにあたり、経営者団体の中での情報交換から監理団体の紹介を受けた。留学生からの特定技能移行への切替えについて、監理団体からの提案は受けていない。

制度として特定技能の直接採用は認識していなかったが、今はそれも検討対象と認識している。

国籍はタイ。単純にタイが好きなのと、日本文化を取り入れている国であり、会社として海外展開を考えている国であるため。これからタイだけでなくカンボジアでも採用していきたいと考えており、カンボジアの人材に強い監理団体の利用を検討中。

採用の際には現地で給与面と職場環境をセットで説明。首都圏で多く採用しているベトナム人は受入れてはならず、タイやカンボジアからの獲得を目指しており、最低10人以上面接をした上で、採用を決定。今まで採用における失敗はあまりない。飲み水のタンク清掃、トイレのつまり解決等も事業としており、ビルメンテナンス業務で外国人材が従事できる業務が広がっていくことに期待。

ii. 受入れ条件

非都市部の会社は首都圏の会社に給与面では勝てないのが実情。給与面で都市圏を選ぶならいたしかたないが、それ以外の環境は首都圏よりはいいと考える。脱走やパワハラなども無い。日本語能力は、ネックになっている。今後面接するにあたって日本語のレベルのテストが必要になると考える。

iii. 効果

作業内容を一から教えることが必要で、社風も含めた見直しの契機となっている。

iv. 定着

社員旅行で一緒に旅行をする、休日も一緒に出掛ける、定期的なアパートへの訪問、監理団体の面接時の同行等を実施。生活面に問題がある場合もあるが国柄や生活習慣の違いもあるのでその都度指導している。きちんとした組織化がされていないので、教育面ではまだまだ足りないところがある。

v. コスト

特定技能の登録支援業務は監理団体が引き続き行っている。若干ではあるが、技能実習よりもコストは落ちる。

③ 人材不足の解消以外の効果が認められたケース

i. 受入れの背景

外国人材の受入れを検討するに至った大きな目的は人手不足の解消。技能実習1期生の受入れの検討を始めた時にはまだ特定技能制度はなく、第一弾として技能実習生を採用。人手不足の解消以外にも効果が見られた。

2期生の時には特定技能も検討に上がったが、まだ制度が立ち上がったばかりで技能実習制度との違いが不明確だった。たまたま会社の趣旨を理解してくれた現地の送出機関と巡り会えたことが、今回の採用の成功につながった。3年後、実習生が望めば、特定技能という選

択肢が増えたと認識している。

ii. 受入れ条件

ベトナムは後発と考え、業界間の競争もある中、今後の可能性としてミャンマーのほうが人材の受入れ余力があると考えた。内定して入国するまでの6ヶ月の間、食品や介護については教育カリキュラムがあるが、ビルメンテナンス分野において教育カリキュラムが無いのが現状。採用者には（公社）東京ビルメンテナンス協会が作成したマニュアルを会社独自の技能研修仕様にして、出国までそのマニュアルを見て勉強してもらっている。基礎知識はもちろん、掃除道具等も実際に使って訓練してもらっている。

iii. 効果

技能実習生は非常にまじめで、高齢化が進んでいる現場の中で若手として作業のスピードも違う。体力もあり、覚えも早い。現場の雰囲気も若返りが図られ、現場の空気感が明るくなった。きちんと挨拶もでき、ビルオーナーからの信頼も受けており、お褒めの言葉もある。

日本人アルバイトより採用コストは悪化するが、現場の効果や長期的な雇用保証が得られ、全社的にみて長期的にはメリットのほうが大きい。高齢者が多い現場は人の入替わりが激しく負荷が大きかったがそれもなくなった。

iv. 定着

最初は生活指導をたて、生活面のサポートを1ヶ月の研修期間、毎日行った。作業は必然的に後からついてくると考え、業務に愛着を持ってもらうことに徹し、地域のイベントの参加、社内旅行への参加等を実施。作業についてもクレームは無く日本人よりしっかりしていると評価されている。

v. コスト

監理団体の監理コストと実習生の航空券代、入国後1ヶ月の研修費用を負担。内定後から入国までの研修で発生するコストは無い。

2.2.4 他業種における外国人活用事例

他業種においては特定技能外国人の受入れを制度開始直後から活用している外食業、介護業において共有すべき成功事例が検出された。

① 留学生などをアルバイトで採用し、その後特定技能への道を切り拓くケース

i. 受入れの背景

特定技能制度については制度開始直後から積極的に活用。第一回の特定技能実技の試験合格者がいる。始めは特定技能制度自体がよくわからない中で、厚生労働省のサイトをくまなく調べるところから始め、ガイドブックを読み漁り、特定技能制度のセミナーがある場合は

公的機関や民間企業主催を含め、沢山参加した。そこで多くの人の話を聞く中で、知識や見聞を深めていった。

セミナーに参加しても特定技能外国人の採用ルートがわからなかったため、日本語学校や専門学校を訪問した。学生は最近でこそ増えてきたが、当時は特定技能制度を知らない担当者もいてそこから説明しなければいけないのは大変だったが、現在は特定技能制度への理解も深まってきていると感じている。

ii. 受入れ条件

国籍基準は設けてはいないが、ベトナム・中国が多い。申請時に日本語レベルがN3以下の場合には特定技能制度についての説明、ガイダンスの際に通訳を同席させる必要有り。その場合、今いるベトナム人や中国人、ネパール人社員を通訳として同席させるため、申請も楽になった。基本的には店舗での現場採用で将来的にその店舗で店長を目指すように採用している。

iii. 効果

特定技能外国人は若くて、やる気もある。おそらく相当のことがないとやめない。日本人の中途採用と比べ、採用しやすいのは確実に外国人材となっている。現場からの不満もなくニーズもあるので、今後も外国人材を積極的に採用していく。

iv. 定着

日本人、外国人の区別は無い。転職リスクは日本人でも同じであり、みんな楽しくやっている。まだ転職した外国人もおらず、問題も起きていない。採用はうまくいっていて、そこからいい流れを作れている。

最初から育てるつもりで大事に扱い、違いを理解した上での対応を心掛けつつ、待遇は日本人と同じ扱い。最近始めた取り組みではあるが、ハウレンソウ等の意識は外国人にはあまり無く、日本の価値観を押し付けても仕方がないため研修を実施。

v. コスト

日本人の新卒採用や中途採用の採用コストが特定技能制度での採用コストよりは高く、特定技能制度による採用のほうが費用対効果は高い。登録支援機関は利用せず、現在の採用人数であれば自社で対応可能と考えている。

② 経済面で都市部との勝負はせず、受入れ後の教育サポートで付加価値をつけているケース

i. 受入れの背景

今後人材不足が出てくるとの想定の下、海外人材の受入検討を2015年ごろから開始。2016年より受入れ開始。介護分野は当時EPAでの受入れのみ。EPAでの受入れに問題は無いが、倍率が高くなってきていて計画通りに人数を確保できなくなっているため、技能実

習、特定技能制度での受入れを開始。特定技能制度は技能実習制度のゆがみを解決可能な制度。労働者としての責任を持ちながら、日本人と同じように働ける。EPA での受入れと違って、技能実習には監理団体、特定技能には登録支援機関がついているため、サポート環境は良い。

ii. 受入れ条件

都会志向が強い候補者に、立地条件や給与条件で都市部と勝負はできない、そのかわり、就業時間内に勉強時間を確保したり、日本語や介護福祉士の学習ツールを提供したりすることで、付加価値をつけている。

iii. 定着

外国人材が使用する 2 施設において 1 施設では離職が発生し、もう一方では起きていない。この違いはコミュニティにあると考え、いかに日本の生活自体を楽しめる環境を作れるかが重要だと思っている。施設に面倒見のよい職員がいるか、交流を持てる職員がいるかいないか。その役割をみんなでシェアすることで、外国人材にここにいたら生活が楽しい、もう少し長く生活したいと思ってもらうことを目指している。

外国人材の住居を施設のそばに作り、そこで日本人も含めたコミュニティルームを作り、仕事終わりに気楽に寄れるような場所作りを検討。地域の空き家を利用しながら、過疎化で高齢化が進む地域での外国人材との交流を図ることで地域に溶け込んでいくことを目指している。

iv. 海外とのコネクション

離職した 2 名のうち 1 名は就労期間中に日本語検定 N1 を取り、現在は東京で通訳の仕事をしている。もう 1 名はベトナムで技能実習生に対し日本語教育の先生をしている。この 2 名とは現在も良好な関係を築いており、海外とのコネクションが築けたことで海外人材への可能性が開けた。

v. コスト

監理団体、登録支援機関のコストは高いと感じている、生活に対するサポート、入管の申請は一度経験してしまえばノウハウも蓄積され、ある程度できるようになった際に、今後のコストへの影響が出てくると考えている。

2.3 キャリアパス

2.3.1 特定技能外国人のキャリアパス

ヒアリング調査によると、ビルクリーニング業界における外国人活用に際し、多くの企業は技能実習 2 号から特定技能への切替え、もしくは技能実習 2 号修了時新たに技能実習生の獲得を検討する企業が多かった。

外国人材活用に当たっては、就業時のキャリアパスとして、外国人専用のキャリア

パスを用意している企業は無く、日本人と同等のキャリアパスの中で評価をしていきたいという企業が大半であった。既に特定技能を活用している企業は、キャリアアップの一環として、担当する業務領域が限定的であることから、技能実習生の教育的な立場、監督的な立場を与え、給与アップに反映させるケースが散見された。その内容は図表2-17に記した通りとなっている。

また、検討会においては、特定技能外国人のキャリアパスの検討範囲として、受入前の母国における教育から、帰国者がどのように母国に貢献するかを視野に入れ、キャリアパスを構築すべきとの意見が提示された。

2.3.2 キャリアパス実現のための受入機関のサポート

ヒアリング調査によると、現在特定技能の受入機関においてキャリアパス実現のために行われているサポートは主に日本語教育と技能教育に大別され、入国前に実施されるものと入国後に実施されるものがある。

① 入国前サポート

外国人材に対する入国前サポートは主に技能実習制度の中で実施されており、受入企業が実施するものは監理団体を通じ送出し機関に依頼される形で行われている。企業独自の内容としては、自社で使用する技術的な用語、道具に関する用語を学習するための日本語教材を配布し、入国前に学習させるケースがあった。

技能教育については、同じく自社で使用する清掃道具を海外で事前に触れてもらうといった取り組みをしているケースがあったが、本格的に展開しているケースは無く、主に入国後の業務を通じ修得させるケースが一般的であった。

② 入国後サポート

日本語教育については、業務時間内に定期的に日本語教育を施す時間を確保し社内で教育をするケースや、一部では外注で日本語教育を実施しているケースがあった。

また、日本語能力試験の受験を奨励し、取得した級に応じ給与額が上がる制度により日本語学習を促進しているケースがあった。

技能教育はOJTで対応しているケースが多く、これは仕事に対するスキルよりは仕事に対する姿勢、清掃に対する姿勢を教育する必要性がより高いという背景があるとのことであった。

また、検討会ではビルメンテナンス協会の要請で設立されている外国人受入支援センターにより提供されているワンストップサポートが共有された。ワンストップサポートは

- 受入機関・働く人々・サポートメンバーが互いにリスペクトできる関係
- 日本のメンテナンス技術を日本・アジア各国でビジネス展開できる価値
- 日本国内の産業を活性化し、アジアの人たちが暮らしやすい地域社会の構築

を提供をするため、受入機関、登録支援機関、監理団体、送出機関等の関係機関の情報交換の場を設ける等、外国人受入における専用窓口としての役割を果たすとの考え方である。

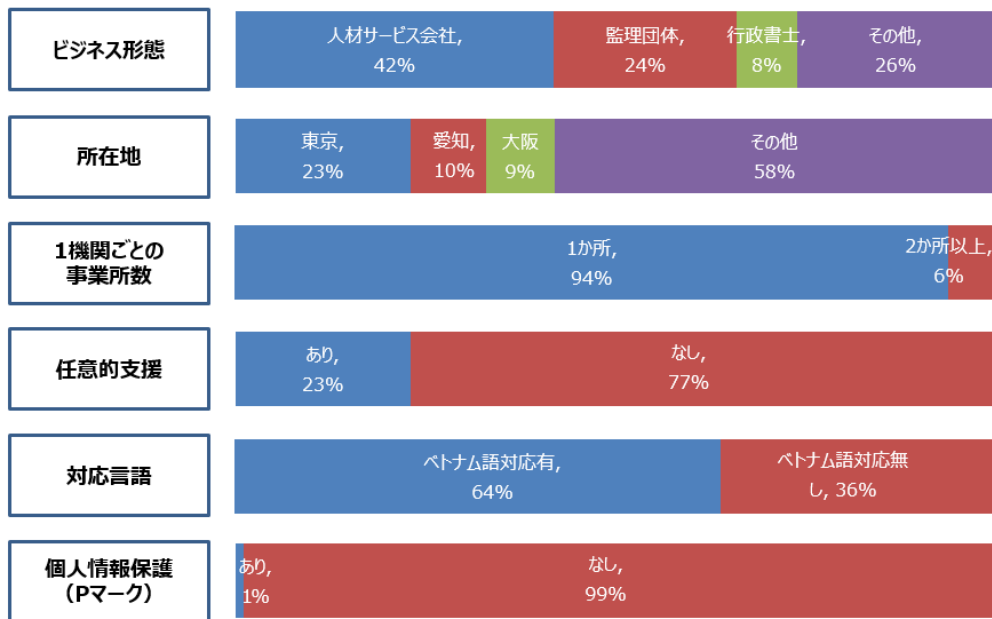
2.4 登録支援機関の実態調査

2.4.1 登録支援機関の概要

① 登録支援機関の分類

フォースバレーの調査によると、2020年11月末時点での法務省届け出済みの登録支援機関は5,306機関あり、その内訳は以下の通りであった。

図表 2-19 登録支援機関の分類



出典：検討会資料

② 登録支援機関の役割

本調査においては、登録支援機関3機関にヒアリング調査を実施し、また受入れ企業からのヒアリング調査においても登録支援機関の果たす役割を確認した。

特定技能制度において、登録支援機関による義務的支援の内容は以下の通りである。

- 事前ガイダンス
- 来日時、帰国時の送迎
- 住居の確保
- 生活オリエンテーションの実施
- 日本語学習機会の提供
- 相談・苦情の対応
- 日本人との交流促進
- 転職支援
- 定期的な面談の実施

また、上記義務的支援の他に任意的支援として、一部の登録支援機関においては、受入企

業における人材採用コンサルティング、外国人の評価制度の相談に対応している機関があった。制度として比較されることの多い、技能実習制度における監理団体の支援内容と特定技能制度における登録支援機関の支援内容は、それぞれ次の通りである。

図表 2-20 監理団体と登録支援機関の企業への支援内容

採用時	入国前		入国後					
	入国前準備・支援	入国後準備・支援	技能実習監理（許可基準第2 監理団体の業務の実施に関するものより技専）					
監理団体 支援・管理業務	<ul style="list-style-type: none"> 在留資格・ビザ申請、更新 日本渡航支援 日本入国前研修 <small>※入国前後の支援業務は団体によって異なる、数社から採種</small>	<ul style="list-style-type: none"> 日常生活サポート 日本語学習支援 外国人材の支援を容易にする翻訳者、通訳者の派遣 	<ul style="list-style-type: none"> 実習実施者に対する定期監査 * 頻度は3か月に1回以上、以下の方法実施 訪問指導に関するもの（1か月少なくとも1回以上） 技能実習計画の作成指導 帰国旅費の負担 特定の職種・作業に関するもの 					
登録支援機関 支援業務	義務的支援							支援実施
	事前ガイダンス	送迎	生活オエンションの実施	日本語学習機会の提供	相談・苦情の対応	日本人との交流促進	転職支援	面談の実施
<ul style="list-style-type: none"> 労働条件・技能水準の説明 入国手続 保証金の徴収や、違約金等を定める契約のない確認 など 	<ul style="list-style-type: none"> 入国送迎 出国送迎 住居の確保 賃貸物件に係る情報を提供 	<ul style="list-style-type: none"> 金融機関の利用方法 医療機関の利用方法等 交通ルール等 	<ul style="list-style-type: none"> 就労地域の日本語教育機関に関する入学案内の情報 オンラインの日本語講座に関する情報を提供 特定技能所属機関等が日本語講師と契約 上記いずれかの提供 	<ul style="list-style-type: none"> 日常生活又は社会生活に関する相談又は苦情の対応 	<ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体やボランティア団体等が主催する地域住民との交流の場に関する情報の提供 	<ul style="list-style-type: none"> 次の受入先に関する情報を入手 職業安定機関又は職業紹介事業者等を案内 推薦状作成 就職先の紹介あつせん 	<ul style="list-style-type: none"> 雇用先との定期的（3か月に1回以上）な面談支援（漁業分野例外） 	<small>* 義務的支援は計画書に必ず記載</small> 支援計画書の作成

出典：法務省資料よりフォースバレー作成

2.4.2 登録支援機関の提供サービス

検討会においては、登録支援機関の果たす役割として、人材紹介機能が重要だとの討議がなされた。

技能実習制度において、監理団体が人材紹介機能を有すことは「外国人の技能実習の適正な実施及び技能実習生の保護に関する法律」の中で職業安定法の特例として認められているのに対し、特定技能制度における登録支援機関は人材紹介に関する事業許可を有していない場合は人材紹介が認められない。従って、企業が特定技能外国人材を採用する際は、自社における選択肢が広がる一方、登録支援機関を含めた関係各社の支援内容を理解している必要がある。登録支援機関を含めた採用プロセスにおける各機関の役割は以下の通りである。

図表 2-21 採用プロセスにおける各機関の役割

		採用プロセス			
		人材の募集	選考	在留資格申請手続き	入社後フォロー
特定技能	受入企業	○	○	○	○
	登録支援機関 (人材紹介ライセンス有)	○	-	△ 行政書士を有する場合可	○
	登録支援機関 (人材紹介ライセンス無)	-	-	△ 行政書士を有する場合可	○
	人材紹介会社	○	-	△ 行政書士を有する場合可	-
	送り出し機関	○	-	-	-
技能実習	受入企業 (団体監理型)	-	○	-	-
	監理組合 送り出し機関	○	-	○	○

出典：検討会資料

このような背景を踏まえ、ヒアリング調査からは、技能実習2号修了時に関連のある監理団体から特定技能制度の活用についての言及は特になく、新たな技能実習生の提案を受けるケースが散見された。技能実習生の受入れ企業における特定技能制度の活用により、監理団体の収益機会は減少するケースが多く、企業自身が選択肢を有すことを理解することにより、特定技能制度活用の機会が増加すると考えられる。

2.4.3 登録支援機関の成功事例

ヒアリング調査より、登録支援機関の成功事例として任意的支援に工夫がみられる事例を把握した。

一つは企業のニーズとしてある住居の用意、日本語学習機会の提供、地方の魅力作りとして日本語チャンネルで日本語を学ぶ仕組みを立ち上げている。

また、定着支援として、犯罪を起こさないために大使館の方に来てもらって直接指導を実施いただく。建設関係において企業向け、実習生向けの安全管理研修があり、危険にまつわる指導、女性の場合は健康管理指導で妊娠や女性特有の健康管理についての研修等を実施しているケースがあった。食品関係においては衛生管理、手洗いの指導、クリーンルームへの入室の際の服装指導などの業種や人によって個別の支援を実施している。

2.5 送出機関の実態調査

2.5.1 各国送出しスキームの概要

海外からの送出しスキームについては、2国間協定で定められており、現在の締結状況は以下の通り。

図表 2-22 二国間協定の締結状況

	技能実習年間 送り出し人数 (2019)	二国間の 協力覚書	送り出し手続き 整備状況	送り出し機関 必要有無 (現地人材を直接 採用可能か)	その他 特記事項
フィリピン	13,839	○	○	○	認定送り出し機関有り
カンボジア	4,216	○	○	○	認定送り出し機関有り
ネパール	190	○	○	不要	-
ミャンマー	6,460	○	○	○	認定送り出し機関有り
モンゴル	1,124	○	○	○	政府機関を通じての送り出し
スリランカ	344	○	N/A	N/A	-
インドネシア	15,746	○	○	不要	IPKOLへの登録推奨
ベトナム	91,170	○	整備中	○	認定送り出し機関有り
バングラディシュ	92	○	N/A	N/A	-
ウズベキスタン	12	○	N/A	N/A	-
パキスタン	15	○	N/A	N/A	-
タイ	4,813	○	○	不要	-
中国	34,685	N/A	N/A	N/A	-

出典：法務省資料よりフォースバレー作成

2.5.2 ベトナム、インドネシア、カンボジアにおける送出国の状況

本調査においては、ベトナム、インドネシア、カンボジアの3ヶ国について、オンラインにてヒアリング調査を実施。

図表 2-23 送出国に対するヒアリング調査数

	ヒアリング機関数	特定技能制度による送出国 実績あり
インドネシア	7	4
ベトナム	4	2
カンボジア	3	1
合計	14	7

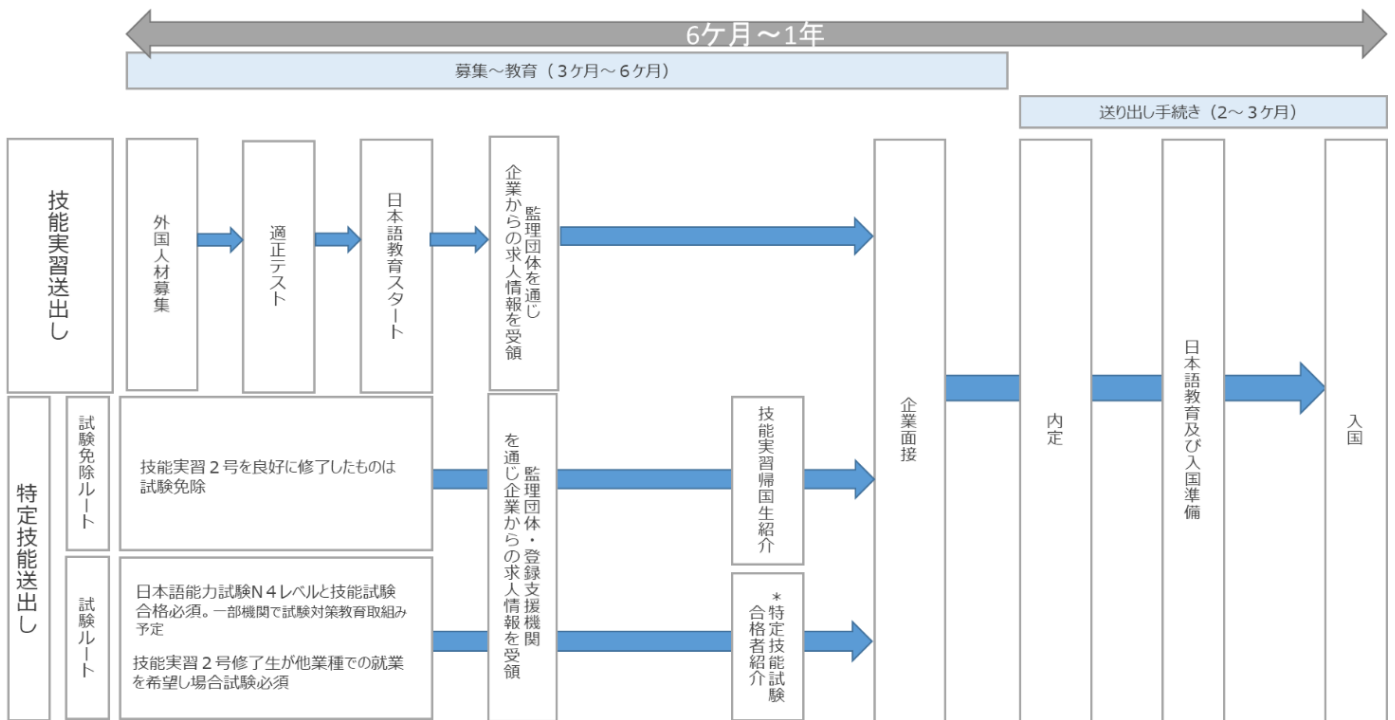
① 送出国の流れ

それぞれ技能実習制度における送出国、特定技能制度による送出国を実施。特定技能制度による送出国では、技能実習制度による送出国のように外国人材の募集や教育を行っている事例はほとんどなく、受入機関や登録支援機関からの特定技能制度による求人情報を受領し、技能実習帰国生、または特定技能制度を活用したい海外試験合格者を日本の受入機関へ紹介するという方法により、送出国を実施。

特定技能試験対策を実施する送出国も存在。但し、日本での就労が確定していない外国人材に対し、送出国の費用負担で教育をすることは難しく、外国人材も日本での就労が確定しない中で、時間をかけて学習することが困難なため、より容易に日本で就労することのできる技能実習制度が好まれがちとのこと。結果として、特定技能試験合格者の紹介が困難であるとの意見もあった。

技能実習制度及び特定技能制度における送出しの流れは以下の通りとなっている。

図表 2-24 技能実習制度及び特定技能制度における送出しの流れ



出典：ヒアリング調査よりフォースバレー作成

② 送出機関の収入

送出し機関の得る収入は以下の通り。

i. 技能実習制度による送出しの場合

- 外国人材からの手数料（内訳：日本語教育、寮、食事、在留資格申請代行）
- 監理団体からの事前教育費
- 監理団体からの監理費

多くの場合、外国人材はお金を持ち合わせていないため、借入れにより送出機関への資金を賄っており、送出機関によっては、外国人材が高利で借入れることを防ぐため、提携金融機関を紹介するケースがあった。

ii. 特定技能制度による送出しの場合

- 外国人材からの手数料
- 受入機関からの紹介料

日本語教育コストや寮・食事などのサポート費用がかからないため、技能実習と比べて安く設定されている。各国のそれぞれケースでの収入レンジは以下の通りであった。

図表 2-25 技能実習および特定技能制度での収入比較

単位：円

項目	インドネシア		ベトナム		カンボジア	
	技能実習制度	特定技能実習制度	技能実習制度	特定技能実習制度	技能実習制度	特定技能実習制度
外国人材から 手数料	180,000~30,000	~50,000	360,000~500,000	~50,000	350,000~440,000	~150,000
監理団体から 事前教育費/1人あたり	10,000~50,000		15,000~30,000		15,000~30,000	
監理費/1人あたり	2,500~10,000		5,000~10,000		5,000~10,000	2~3,000
登録支援機関・受入機関から 紹介料		~200,000		給料1~3ヶ月分		

出典：ヒアリング調査より、フォースバレー作成

2.5.3 各国送出国による技能実習制度及び特定技能制度に対する見解

① インドネシア

i. 特定技能制度に関する意見

- 海外の試験回数が少ない
- 監理費が発生しない
- 技能実習帰国生が、特定技能の在留資格申請に必要な書類を在籍していた送出国からもらえない
- 日本の受入機関と外国人材のためのスキームである「労働市場情報システム (IPLOL)」を政府が推奨していることで、送出国の役割が不明確になる
- 特定技能試験に合格し、特定技能外国人として日本で働くことは、求められる役割も技能実習制度と違うので外国人材にとっては簡単ではなくハードルが高い
- 自国に技能実習制度とは別に特定技能制度を扱うライセンスが整備されていない
- 特定技能試験の合格前に仮内定というやり方をベースにすることで、特定技能という在留資格を目指す外国人材が増えていく可能性有り

ii. 技能実習制度に関する意見

- 技能実習生の送出しにおける運用は経験有り、やりやすい
- 技能実習生制度では外国人材が日本滞在中、送出国によるサポートが可能

② ベトナム

i. 特定技能制度に関する意見

- 海外の試験回数が少ない
- 監理費が発生せず経済的なメリットが少ない
- 技能実習帰国生が少なく、送出しの外国人材が少ない
- 紹介料相当のコンサルティング料の支払いが分割にできないため、利用者の負担が大きい
- 日本の非都市部では監理団体が特定技能を活用していないケースがあり、在留資格変更に必要な書類が入手できない
- 求人票で提示された給料と契約時の給料が違うケースが発生したケースあり

- ii. 技能実習制度に関する意見
 - 特定技能制度には転職のリスクが有る
 - 特定技能試験合格のみで求められる仕事をこなすことができるのかという声が日本の受入機関から有り、技能実習制度を活用したい受入機関が多い

③ カンボジア

- i. 特定技能制度に関する意見
 - 「日本語能力試験」N4レベルのハードルが高く、特定技能での就労希望者がいない
 - 日本の受入機関の就労環境の悪さから、実習生に助けを求められるケースもある中で、特定技能制度では技能実習制度のように外国人材をサポートすることができない
 - 技能実習生の母集団も少ないので帰国者も少なく、成功事例もあまりない
 - 監理費が発生せず経済的なメリットが少ない
- ii. 技能実習制度に関する意見
 - 日本で就労を希望する外国人材は、特定技能制度の「日本語能力試験」N4レベルの壁が高いと感じ、給料が安くても技能実習生を選択して働くことを選択

2.6 啓発資料の作成

本事業では、上記調査結果をもとに、特定技能外国人等に係る啓発資料を作成した。啓発資料は受入機関用、送出機関用及び特定技能外国人用の3種類を作成し、送出機関用及び特定技能外国人用は日本語に加え、以下の5言語に翻訳した。

- 英語（フィリピン対応）
- ミャンマー語
- インドネシア語
- クメール語（カンボジア対応）
- ベトナム語

啓発資料の作成にあたり、特定技能制度に関する各分野の類似資料をベンチマークし、内容については各分野で触れられている項目は網羅しつつ、検討会にて討議された内容を盛り込む形で作成をした。

図表 2-26 各省庁における類似資料の概要

所轄官庁	対象業種	資料名	ページ数	在留資格制度の説明	在留資格別人数推移	技能実習との比較	定着支援施策	キャリアプラン	事例集	各種相談窓口	FAQ
厚生労働省	介護	外国人介護職員の受入れと活躍支援に関するガイドブック	35	✓	✓		✓	✓	✓	✓	
	ビルクリーニング	受入機関用啓発資料	30	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
経済産業省	素形材産業	製造業における特定技能外国人材の受入れについて	26 (本体13)	✓						✓	
	産業機械製造業	製造業における特定技能外国人受入れ事例	4						✓		
	電気・電子情報関連産業	製造業における特定技能外国人受入れに関するFAQ	11								✓
国土交通省	建設	建設分野における外国人材の受入れ	12	✓	✓			✓			
	造船・船用工業	新たな在留資格「特定技能」による外国人材受入れについて (造船・船用工業)	60 (本体34)	✓	✓	✓			✓	✓	
	自動車整備	自動車整備分野における外国人の受入れ（在留資格：特定技能）	21 (本体14)	✓	✓					✓	
	航空	航空分野における新たな外国人材の受入れについて	2	✓							
	宿泊	宿泊分野における特定技能外国人の受入れ事例	8						✓		
農林水産省	農業	「特定技能外国人の受入れが始まりました！～受入れにあたって押さえるべきポイントとは～」	25 (本体21)	✓						✓	
	漁業	特定技能外国人材の受入れ制度について（漁業分野）	20 (本体16)	✓		✓				✓	
	飲食物品製造業	飲食物品製造業分野における外国人材受入れ拡大について	20	✓		✓					
	外食業	受入事例	3						✓		

出典：検討会資料、フォースバレー作成

2.6.1 受入機関用の啓発資料の概要

受入れ機関用の啓発資料の概要は以下の通り。

- ① 人口減少が進む日本
- ② ビルクリーニング業界をとりまく就労環境
- ③ ビルクリーニング分野における特定技能制度
- ④ ビルクリーニング分野の受入れ・就労・帰国まで
- ⑤ 企業の定着への取組み
- ⑥ 受入機関で検証すべき特定技能制度に纏わる課題
- ⑦ 成功事例
- ⑧ 特定技能外国人インタビュー

2.6.2 送出機関用の啓発資料の概要

送出機関用の啓発資料の概要は以下の通り。

- ① 特定技能制度
- ② 技能実習制度との比較を通じた送出機関における特定技能制度活用状況
- ③ 各国送出機関による、技能実習制度及び特定技能制度に対する見解
- ④ 技能実習制度及び特定技能制度における送出機関と各機関の連携事例
- ⑤ 特定技能外国人インタビュー

2.6.3 特定技能外国人用の啓発資料の概要

特定技能外国人用の啓発資料の概要は以下の通り。

- ① 特定技能制度
- ② 特定技能制度を活用して働くまで
- ③ 特定技能外国人が受けることのできるサポート
- ④ ビルクリーニングの会社が行っているサポート
- ⑤ 特定技能外国人インタビュー

3 情報収集・分析等検討会の審議状況

本事業では、10名の有識者により構成された情報収集・分析等検討会検討会にて調査内容に基づき事例及び課題等を整理した。検討会の開催概要は以下の通り。

3.1 第1回検討会の審議状況

- ① 日時：令和2年9月4日 10:00～12:00
- ② 場所：オンライン
- ③ 議事次第
 - i. 開会挨拶
 - ii. 検討会構成員紹介
 - iii. 議題（事務局説明）
 - 議題1 : 本事業の概要について
 - 議題2 : マーケット概況について
 - 議題3 : 本事業における調査内容について
 - iv. 今後の検討会日程
 - v. 意見交換
 - vi. 閉会

3.2 第2回検討会の審議状況

- ① 日時：令和2年10月9日 10:00～12:00
- ② 場所：オンライン
- ③ 議事次第
 - i. 議題（事務局説明）
 - 議題1 : 受入機関ヒアリング調査概要
 - 議題2 : 本事業の調査概要
 - ii. 意見交換
 - iii. 閉会

3.3 第3回検討会の審議状況

- ① 日時：令和2年11月13日 10:00～12:00
- ② 場所：オンライン

③ 議事次第

- i. 議題（事務局説明）
 - 議題1 : 受入機関における課題
 - 議題2 : 啓発用資料（受入機関用）の概要
 - 議題3 : 登録支援機関における課題
- ii. 意見交換
- iii. 閉会

3.4 第4回検討会の審議状況

- ① 日時：令和2年12月18日 10:00～12:00
- ② 場所：オンライン
- ③ 議事次第
 - i. 議題（事務局説明）
 - 議題1 : 受入機関における前回資料の修正点及び前回テーマのまとめ
 - 議題2 : 受入機関、登録支援機関による定着支援の事例紹介
 - 議題3 : 啓発用資料（受入機関用）目次とサンプル
 - ii. 意見交換
 - iii. 閉会

3.5 第5回検討会の審議状況

- ① 日時：令和3年2月5日 10:00～12:00
- ② 場所：オンライン
- ③ 議事次第
 - i. 議題（事務局説明）
 - 議題1 : 獲得対象となる人材セグメント及び就労希望者を増やすための施策
 - 議題2 : ベトナム、インドネシア、カンボジアにおける送出し機関の特徴比較
 - 議題3 : 登録支援機関の支援体制
 - 議題4 : 啓発用資料（受入機関用）作成報告
 - ii. 意見交換
 - iii. 閉会

3.6 第6回検討会の審議状況

- ① 日時：令和3年3月12日 10:00～12:00
- ② 場所：オンライン
- ③ 議事次第
 - i. 議題（事務局説明）
 - 議題1 : 調査報告書概要報告
 - 議題2 : 啓発用資料の共有

- ii. 意見交換
- iii. 閉会

4 本調査のまとめ

4.1 ビルクリーニング業界における特定技能制度活用の方向性

4.1.1 ヒアリング調査から見てくる特定技能活用の状況

本調査時点においては、ビルクリーニング分野においては、新型コロナウイルスの影響により、特に観光産業を中心とした業界の需要減から人手不足の状況に歯止めがかかり、特定技能外国人の受入れは十分に進んでいるとは言えない状況である（2021年1月末時点で207名）。

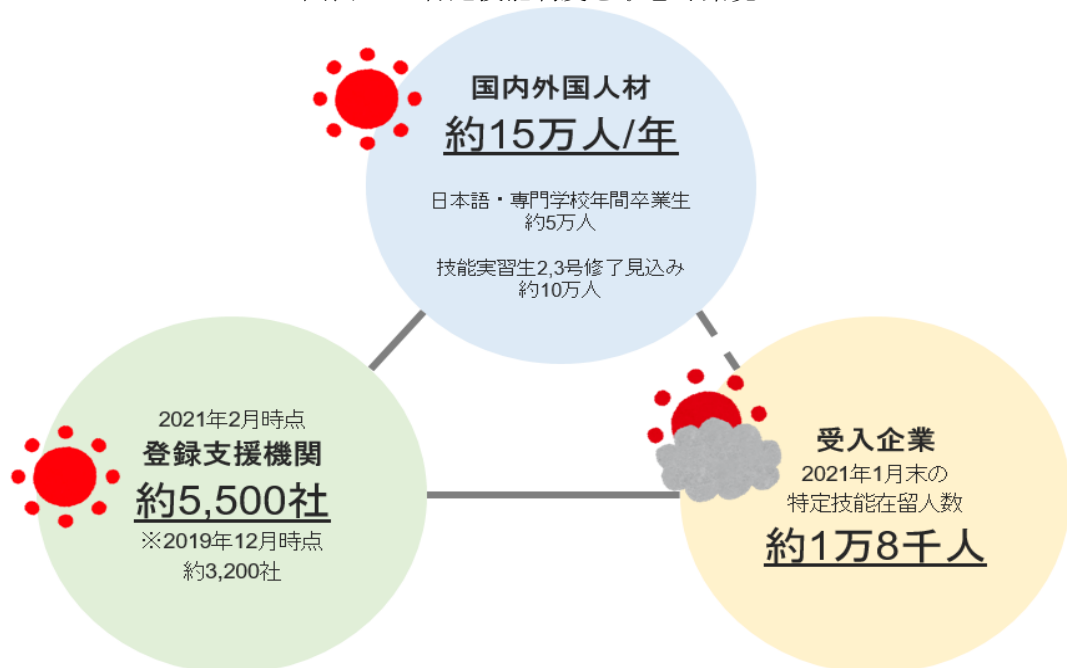
また、ヒアリング調査の結果等から企業においては、以下の理由から特定技能外国人の受入が積極的に検討されていない状況となっている。

- ① 海外からの特定技能制度による外国人受入れの枠組みが十分認識されておらず、技能実習制度を活用した外国人受入れのほうが事例も多く、身近に感じられている
- ② 技能実習による受入経験の有る企業は、関係のある監理団体から技能実習制度の活用を継続的に案内されるケースが多い
- ③ 技能実習制度においては3年間の実習計画実施が見えている中で、特定技能制度は転職リスクや費用負担の増加等、企業にとって不安要素とされる事項が多い

一方で、他の業界を含め、特定技能制度を活用した外国人材を受入実績の有る企業は、技能実習生やアルバイト等の外国人材の管理業務や、技能実習生よりも幅広い業務を依頼。結果的には転職につながるケースも無く、概ね満足している事例が大半であった。

本調査においては、外国人材、登録支援機関の数は十分そろっていることが判明しており、受入企業側での制度認知、活用メリットの理解促進が必要と言える。併せて、外国人材からも複数ある特定分野からビルクリーニング分野を選択してもらえるような取組も必要である。

図表 4-1 特定技能制度を取巻く環境



出典：検討会資料、フォースバレー作成

今後制度の周知や成功事例の共有が進むことにより、特定技能制度の活用が加速される余地は十分あると言える。

4.1.2 特定技能制度による受入促進を踏まえた人材獲得戦略

新型コロナウイルスの影響による海外渡航制限の現状や特定技能制度に関する技能試験の実施状況、受入企業におけるスムーズな外国人材の受入れを考慮すると、特定技能外国人の受入れ促進のためには、まずは技能実習生からの切替を最優先とし、加えて国内留学生からの切替を対とすべきと言える。海外からの人材獲得は教育制度の確立も含め、中長期

			方針
国内在住	留学生	大学・大学院生	技人国での就労がメインのため、募集・確保は困難
		専門学校生	今後、コロナによる新規入国制限の影響により留学生数が激減することが想定されるため、早期の囲い込みが重要
		日本語学校生	
	技能実習生	ビルクリーニング職種	同様にコロナによる新規入国制限の影響により母集団は激減するため、確実に特定技能へ切り替えることが重要
		その他職種	他職種からの受け入れは、実習中の評価試験合格の必要性等を鑑みて、困難であると想定
海外在住	元技能実習生	ビルクリーニング職種	コロナ影響により当面は募集・確保は困難であると想定されるが、中長期的には送り出し機関と連携し、現地人材をネットワークすることが重要
		その他職種	
	その他	日本就労希望者	

的に取り組む課題と言える。

図表 4-2 特定技能制度における外国人獲得ルート

出典：検討会資料（フォースバレー作成）

上記シナリオの想定に際し、国内の人材については今後留学生が減少することが予想されることから、短期的には技能実習生からの確実な切替が非情に重要と言える。また、中長期的には海外での人材育成が重要となってくる。特に当初目標値である 3 万 7,000 人程度の受入れを達成しようとした場合は、海外での人材育成が必ず必要となる。

図表 4-3 採用ルート別候補者数シミュレーション

*数値は当社推計	Phase1 国内人材の獲得		Phase2 海外人材の獲得	
	FY20	FY21	FY22	FY23
主要母集団(国内在住)				
専門学校生推計	62,793	51,695	35,593	24,626
日本語学校生推計	50,444	65,577	34,806	45,248
留学生計	113,237	117,272	70,399	69,874
ビルクリ評価試験受験率*目標数値	2%	5%	10%	15%
試験合格者数推計*()内の数値は8月時点実数	2,265(204)	5,864	7,040	10,481
ビルクリ技能実習2号修了者数推計	2,000	2,000	2,000	0
主要母集団(海外在住)				
直近3年技能実習経験者数推計(協定国12カ国)	154,519	227,958	295,780	295,780
その他日本就労希望者数(協定国12カ国)			推計困難	
受験対象者数計	154,519	227,958	295,780	295,780
評価試験受験率*目標数値	-	1%	5%	5%
合格者数推計*()内の数値は8月時点実数	(178)	2,280	14,789	14,789
国内留学生受け入れ人数目標 *()内の数値は8月時点実数	453(0)	2,932	3,520	5,241
国内技能実習生受け入れ人数目標 *()内の数値は8月時点実数	600(84)	800	1,000	0
海外受け入れ人数目標	0	100	8,000	15,000
受け入れ人数目標(合計)	1,053	3,832	12,520	20,241
				37,646

出典：検討会資料（フォースバレー作成）

4.2 次年度調査にむけた提言

4.2.1 中長期的なキャリアパスの提案

検討会においては、特定技能制度によりビルクリーニング業界で働く外国人を単なる労働力として見做すのではなく、業界の魅力をアジアに伝えるパートナーとして、帰国後まで含めた中長期のキャリアパスを構築すべきとの意見が出た。

特に、公衆衛生が発展していない諸外国に対し、日本のクリンリネスに対する概念を発信することは重要且つ非常に意義のあることと言える。

4.2.2 実務における課題の検出

新型コロナウイルスの影響による海外からの受入れスキームの変更や二国間協定締結後の運用課題に対する行政手続きの取扱い変更等、特定技能外国人受入実務において、手続きが流動的な点が散見される。

こうしたポイントをいち早く検知し、課題として認識することは非常に重要であり、今年度事業における履歴書改竄への対応やベトナムからの推薦状取得にまつわる論点も含めて今年度と同様に、取扱いが継続されることが望ましい。

4.2.3 優良事例の把握

ビルクリーニング業界における技能実習制度の歴史も浅く、特定技能制度を活用した外国人受入は他業界より進捗していない状況において、他業界も含めた先進事例は常に参考とすべきである。また、中長期的には海外における人材育成が重要となる中、海外送出国機関に加

え教育制度そのものを調査することも有益と言える。また、今年度実施したヒアリング調査先に加え、働く外国人の声を聞く調査についても、選ぶ側のニーズを確認する意味で重要と言える。

令和2年度厚生労働省委託事業
ビルクリーニング分野における外国人材受入れ体制適正化調査
事業報告書

令和3年3月

フォースバレー・コンシェルジュ株式会社