

## 企業調査報告書

### 調査協力団体・企業（五十音順）

- ・株式会社アイ・エヌ・エフ（名古屋市）
- ・株式会社アイザック・エデュケーション（名古屋市）
- ・アルデックス株式会社（豊橋市）
- ・大橋運輸株式会社（瀬戸市）
- ・株式会社おとうふ工房いしかわ（高浜市）
- ・株式会社たげんご（岡崎市）
- ・タンドリーキッチン（日進市）
- ・社会福祉法人福寿園（田原市）
- ・フリックイン福井株式会社（アズイン大府）（大府市）
- ・磯料理まるけい（名古屋市）
- ・株式会社メタルヒート（安城市）
- ・株式会社ユニクロ 豊橋大村店（豊橋市）
- ・株式会社渡辺製作所（大府市）

# 企業調査報告書

## 1 会社概要

- (1) 会社名  
株式会社アイ・エヌ・エフ（名古屋市）
- (2) 業務概要  
翻訳、通訳、海外での市場調査、上記に関する付随サービス
- (3) 雇用者数  
平成 29 年 10 月 31 日時点で、14 名（社内 10 名、社外 4 名）  
うち外国籍 2 名（中国人 1 名、メキシコ人 1 名）※近日フランス人 1 名入社予定。  
以上はすべて正社員。  
他は在宅非常勤スタッフ、外注等。（この業種は外注依存度が高い。理由の 1 つは安定した仕事ではないため。90%以上が数名の小規模事業か個人と思われるが、これも責任の度合い、永続的かどうか等疑問がある）
- (4) 主な職種  
翻訳、通訳、翻訳コーディネーター

## 2 外国人の採用方法・重視していること

- (1) 採用方法  
書類選考（履歴書）の後、面接。基本的に紹介による。
- (2) 採用判断の際に重視していること  
会社のビジョン、方針に合う人物。  
語学力：日本語力と英語力を重視。英語主流のため、高い英語力がある人物は有利。  
日本語は N1 レベルを求めるが、N2 レベルの人は高い英語力を有すること。

## 3 採用結果についての満足度・問題点

- (1) 採用して良かった点  
通訳・翻訳業界は高い能力を有する人が多く、優秀な人材が多い。社内で対応ができるようになり（登録通訳、外注の必要がなくなり）コストが削減できる。  
（製造業等の翻訳は極めて対価が低いため、付加価値をつけなければならない。翻訳者や通訳者は専門知識が 1 つは必要）。
- (2) 問題点  
離職する人もいるが、それは仕方がない。できるだけ長く働いてほしい。在留資格の問題。

## 4 外国人に求める職業能力（最終学歴・職歴・資格等）

ある程度の目安として学歴は重視する。通訳・翻訳業界に応募してくる人は比較的高学歴者が多い（大卒、大学院卒）が、実務経験と会社組織への貢献度をより重視する。  
日本語能力+英語能力は必要かと思われる。

## 5 外国人に求める日本語能力

- (1) 採用時  
高ければ高いほどよい。
- (2) 雇用中  
社内外でのやりとり、通訳、翻訳業務ができるレベルを求める。

## 6 外国人に求めるビジネスマナー

外国人だからというのではなく、通常のビジネスマナーは必須。これまで応募、雇用した外国人にはマナーに問題のある人はいなかった。レベルの高い人が多い。却って日本人のほうがマナーができていない人が多い。

#### **7 外国人に求める労働関係知識（制度・法律等）**

常識の範囲内であればよい。相互に理解できる話し合いができることが必要であり、日本の社会（外国であるという）の特殊性も事前に理解した上での就職が必要。

#### **8 その他、外国人雇用に関する課題等**

外国人だから、という課題は特にない。日本人と同じ。日本で働くのであれば、日本のやり方に合わせる事が大切。外国人が企業内で目標設定、キャリア構築ができるようにするには企業側もある程度の余裕が必要。また、安い労働力だけを期待するのは間違いである。後々大きな問題に発展する。100人いたら100の仕事があり、適材適所、国籍は関係なく、高い生産性を期待するのであれば、双方の理解が必要。

#### **9 地域の日本語教室等に期待すること**

行政が日本語教室・日本語学校を管理、運営し、外国人労働者が日本語能力、専門知識・専門技術を身につけることができるようにする場を提供することが必要だと考える。在留資格取得のための日本語学校や英会話学校があるが、最もふさわしい仕事を与えられるようなお互いの利益を担うような行政の努力が必要。

# 企業調査報告書

## 1 会社概要

- (1) 会社名  
株式会社アイザック・エデュケーション（名古屋市）
- (2) 業務概要  
外国語教育・人材教育・企業社員研修等
- (3) 雇用者数  
平成 29 年 11 月時点で外国人登録講師は 80 名。正社員は 2 名。正社員は講師業だけでなく、会社運営に関わる業務も行っている。
- (4) 主な職種  
語学講師

## 2 外国人の採用方法・重視していること

- (1) 採用方法  
まず面接、筆記試験を行う。面接の際には日本語の履歴書を提出してもらう。最後に実技試験（デモレッスン）を行い、採用を判断する。
- (2) 採用判断の際に重視していること  
在留資格、及び、日本人（生徒）のニーズに合う授業ができるかどうかを確認する。

## 3 採用結果についての満足度・問題点

すべては生徒の満足度次第である。講師に不満があれば、生徒は途中で担当講師を変更することも可能であり、その結果、仕事が減る人もいれば、仕事が増える人もいる。

## 4 外国人に求める職業能力（最終学歴・職歴・資格等）

学歴は、できれば大学卒（カレッジ卒）以上であることが望ましい。（顧客から求められることがあるため）

職歴としては1年以上の講師経験があるとよい。教える言語の知識（文法等）があり、英語の場合は、必須ではないが TESL (Teaching English as a Second Language) 等の資格を取得していることが望ましい。

講師職は、教えるだけでなく、自分も学ぶ姿勢が大切である。経験が少なくても、常に学ぶ姿勢を持っている人は、良い講師になると考えている。

## 5 外国人に求める日本語能力

- (1) 採用時  
面接は日本語で行うので、やりとりが問題なくできること、日本語で履歴書が書けることが求められる。日本語能力試験 N3 以上のレベルであることが望ましい。
- (2) 雇用中  
日本人の生徒に語学を教える際には、言葉の意味や文法について日本語で説明できることが必要である。  
講師マニュアル、連絡メール・書類などの多くは日本語と英語で書かれており、英語が理解できれば概ね問題ない。ただし、生徒が日本語で書くアンケートの内容を読んで理解できる程度の力はほしい。

## 6 外国人に求めるビジネスマナー

時間を守ること、身だしなみを整えることなど、日本社会の習慣や考え方を理解してほしい。数分程度遅れるのは全く問題ないと考えている人が少なくないが、日本人相手の仕事であることを意識して行動してもらいたい。

## 7 外国人に求める労働関係知識（制度・法律等）

特になし。会社との信頼関係が大切だと考えており、契約条件等についても不明点のないよう説明・配慮をしている。それが良い授業にもつながると考えている。

## 8 その他、外国人雇用に関する課題等

英語・中国語以外の言語の講師確保が課題である。

## 9 地域の日本語教室等に期待すること

日本語能力試験 N3 レベルの日本語力を身につけられるようなサポートをしていただけるとありがたい。

以上

# 企業調査報告書

## 1 会社概要

- (1) 会社名  
アルデックス株式会社（豊橋市）
- (2) 業務概要  
高級紳士服縫製加工及び販売
- (3) 雇用者数  
平成 29 年 11 月時点で 62 名。うち正社員は 50 名。外国人正社員が 1 名いる。
- (4) 主な職種  
縫製加工作業

## 2 外国人の採用方法・重視していること

- (1) 採用方法  
ハローワーク等を通して応募があり、面接で採用を決定する。面接の際には履歴書を提出してもらっている。
- (2) 採用判断の際に重視していること  
国籍に関わらず、仕事にやる気を持って丁寧に取り組めるかどうかを重視する。仕事を覚えて一人前になるには 1 年はかかるので、長く働き続けられるかどうかも重要である。外国人の場合は、仕事をするのに支障のない日本語力があるかどうかを重視する。

## 3 採用結果についての満足度・問題点

指示された作業をきちんと行ってきており、問題は感じていない。

多くの日本の会社では、「周りをよく見て察すること」、「指示されなくても自主的に動くこと」などが期待されており、外国人はその習慣に合わないと言われることもあるが、今の時代、それはもう通用しないと思っている。日本人、外国人に関わらず、過度な期待はせず、明確に指示を出し、それに従って真面目に働いてもらえれば、問題はないと考えている。

## 4 外国人に求める職業能力（最終学歴・職歴・資格等）

不問である。

## 5 外国人に求める日本語能力

- (1) 採用時  
小学校 2 年生程度の読み書き（漢字含む）ができ、日常のコミュニケーションが取れ、作業の指示を理解できる力が求められる。
- (2) 雇用中  
指示が理解でき、不明な点を質問できること、作業終了等の報告ができることなどが求められる。また、作業に関する簡単なメモを読んだり書いたりできることも必要である。縫製に関する専門用語などは仕事を始めてから覚えていけばよい。  
働き始めてからも、日本語は勉強して上達してもらいたい。

## 6 外国人に求めるビジネスマナー

挨拶ができ、礼儀正しく、相手に不快感を与えない態度が求められる。

**7 外国人に求める労働関係知識（制度・法律等）**

特になし。

**8 その他、外国人雇用に関する課題等**

現在外国人社員は1名だが、今後さらに雇用を広げていくことも考えている。

会社の考え方を理解し、やる気を持って努力する人に来てもらいたいので、ある程度の日本語力を身につけており、真面目な人であれば、外国人も広く受け入れていきたい。

**9 地域の日本語教室等に期待すること**

小学校2年生程度の、基本的な日本語力を身につけられるような指導をしてもらいたい。

以上

# 企業調査報告書

## 1 会社概要

- (1) 会社名  
大橋運輸株式会社（瀬戸市）
- (2) 業務概要  
一般貨物自動車運送事業、貨物運送取扱事業、油脂仕入販売、一般廃棄物収集運搬業、産業廃棄物収集運搬業、引っ越しサービス、物流情報サービス、労働者派遣事業、不動産賃貸業、古物売買
- (3) 雇用者数  
平成 29 年 11 月 2 日時点  
109 名（男 86 名、女 23 名）内外国籍 6 名（すべてフィリピン人）
- (4) 主な職種  
CSR 事業担当（国内、フィリピン現地でのボランティア事業のコーディネート）

## 2 外国人の採用方法・重視していること

- (1) 採用方法  
書類選考、フィリピン現地へ社長が出向いて最終面接を行う。  
すでに採用している社員の紹介、家族・親類が多い。（間違いがない。よい人材のネットワークには良い人材がいる。自分たちの中でフィルターにかけている）  
最終面接は、現地の UCC のコーヒーショップで行う。1 人 1 時間。受付、待機時間の行動や様子、周囲への気遣い等すべてが審査対象。また、現地で行っているボランティア活動に参加してもらい、その際の様子、行動をみて審査する。
- (2) 採用判断の際に重視していること  
人物：優秀であること（考え方、表情、気配り）  
学歴：大卒でなければ在留資格が下りないため、大卒は必須。  
その他：転職歴が少ないこと。それまでのキャリア構築。  
年齢：今後マネジメントのポジションにつく人材に育てたいため、20 代半ば。  
※これまでは男性のみだったが、次年度は初めて女性を採用する。

## 3 採用結果についての満足度・問題点

- (1) 採用して良かった点  
優秀。意識が高い。フィリピン人従業員は「CSV (Creating Shared Value) 共通価値の創造」と聞くとわくわくするという。日本人の若者で CSV にわくわくするという人がどれだけいるか。フィリピン人従業員は働く目的意識が違う。（意識の差が行動の差となって現れる）家族や社会のために働く。日本人従業員へも良い影響を与える。
- (2) 問題点  
離職する人もいるが仕方がない。  
（1 年目と 2 年目はそれぞれ 2 名採用し、1 名が離職。その後は毎年 1 名採用、全員現在に至るまで在職中）

## 4 外国人に求める職業能力（最終学歴・職歴・資格等）

やる気。意識の高さ。在留資格取得のため、大卒は必須。転職歴は少ないほうがよい。資格や日本語能力は問わない。入社後身につけることができるポテンシャル。

## 5 外国人に求める日本語能力

- (1) 採用時  
求める基準等はないが、応募者は入社に向けて一定期間日本語を学び応募してくる。
- (2) 雇用中  
日本語は OJT で覚えていく。社員とのコミュニケーション、仕事をする中で自然に覚えていけ

ばよい。逆に日本人社員が英語を覚える機会にもなり、結果として相互の語学力が上がっている。

**6 外国人に求めるビジネスマナー**

入社する外国人は全員すでにビジネスマナーを身につけている。

外国人のほうが日本人よりできているくらい。挨拶、周囲への気配り、ユーモア。

**7 外国人に求める労働関係知識（制度・法律等）**

特になし

**8 その他、外国人雇用に関する課題等**

課題は特になし。課題が発生したときに社長、外国人担当者とすぐにコミュニケーションが取れる関係性を作っている。社長とは一番近い距離にすることで、日本人従業員も外国人従業員を尊敬するようになる。また、定期的に社員で食事会や週末のバーベキュー、カラオケ等を開催し、信頼関係を構築できるような環境づくりをしている。

**9 地域の日本語教室等に期待すること**

日本語教育の面での期待は特になしだが、優秀な外国人の人材を発掘する場として日本語教室と企業との関係があるといい。

以上

# 企業調査報告書

## 1 会社概要

- (1) 会社名  
株式会社おとうふ工房いしかわ（高浜市）
- (2) 業務概要  
豆腐・大豆加工品の製造販売、飲食店経営
- (3) 雇用者数  
平成 29 年 11 月時点で約 520 名。外国人は、直接雇用 10 名前後（パート含む）、うち正社員 2 名。そのほか、派遣社員、中国・ベトナムからの技能実習生が働いている。
- (4) 主な職種  
食品製造（工場作業）

## 2 外国人の採用方法・重視していること

- (1) 採用方法  
電話連絡のうえ履歴書を送付してもらい、面接を行うかどうか判断する。最後に面接を行い、採用を決定する。
- (2) 採用判断の際に重視していること  
ある程度の日本語力があるかどうか、会社の理念や価値観を理解して仕事をしてもらえるかどうかを重視する。日本人・外国人に関わらず、「なぜこの会社で働きたいのか」を必ず確認している。

## 3 採用結果についての満足度・問題点

- (1) 採用して良かった点  
残業を希望する人が多いので、労働力を確保したかった時期には助かっていた。
- (2) 問題点  
「稼げるならどこでもいい」という考えの人が多く、他に条件のいい職を見つけるとすぐに退職されてしまう。家庭の事情で急に休むことが多く、その場合業務に支障が出て、他の社員にも迷惑がかかる。仕事に対する価値観が日本と違い、難しさを感じることが多い。

## 4 外国人に求める職業能力（最終学歴・職歴・資格等）

特にない。フォークリフトの免許を持っていると仕事の幅が広がるが、必要というわけではない。

## 5 外国人に求める日本語能力

- (1) 採用時  
応募の際、電話でやりとりができること、履歴書が自分で書けること（多少間違いがあっても、努力して書いたかどうかを重視する。）、面接でのやりとりができること、最低限、ひらがな・カタカナの読み書きができることが必要である。
- (2) 雇用中  
作業指示や連絡事項については、書面でも口頭でも理解でき、不明点があれば確認できることが必要である。また、その日に行った作業内容・数字を正確に表に記入することも必要である。

## 6 外国人に求めるビジネスマナー

きちんと挨拶ができること、身だしなみ（刺青など）を整えること、真面目に出勤し、会社のルールと時間を守って働けることが必要である。

人間の口に入るもの（食品）を作っているということを意識して働いてもらいたい。

## 7 外国人に求める労働関係知識（制度・法律等）

特にない。

## 8 その他、外国人雇用に関する課題等

以前は労働力の確保のため外国人を雇用していた面も大きかったが、現在は、「労働力」としての雇用ではなく、会社の理念や価値観を理解し共有できる人を雇用する方針をとっているため、結果的に外国人雇用は以前より減った。また、全体的に残業時間が減ったため、離職する外国人も増えており、互いのニーズが合わなくなってきていると感じている。

## 9 地域の日本語教室等に期待すること

会社で必要な様々な書類（例えば健康診断のお知らせや問診票など）を読むサポートがあるといい。

また、茶道のような伝統的な日本文化を学ぶことによって、日本の礼儀作法等が自然に身についていくのではないかと思われる。

以上

# 企業調査報告書

## 1 会社概要

- (1) 会社名  
株式会社たげんご（岡崎市）
- (2) 業務概要  
英語・中国語でのプリスクール（未就園児）、キンダーガーデン（年少・年中・年長）、デイケアの運営、0歳から大人までの英語・中国語語学教室の運営
- (3) 雇用者数  
平成29年11月8日時点 従業員45名（内外国人18名）  
アメリカ、カナダ、オーストラリア、イギリス、フィリピン、中国、台湾
- (4) 主な職種  
保育士、語学講師

## 2 外国人の採用方法・重視していること

- (1) 採用方法  
外国人向けの求職サイト、ハローワーク、日本語学校の留学生、スタッフからの紹介
- (2) 採用判断の際に重視していること  
人物を重視している。主に以下の点が重要である。
  - ・教育に向いているか
  - ・子どもに好かれるか
  - ・話し方、その人のもつ雰囲気、明るさ、真面目さ等
  - ・自分で考えて自分で動ける人
  - ・注意をされたらそれを受け入れ改善することができる人物か

## 3 採用結果についての満足度・問題点

- (1) 採用して良かった点  
英語、中国語のネイティブでないと講師が務まらないので、いないと困る。  
アジア人はまじめで一生懸命。仕事に対する考え方が日本人と似ているので他の日本人従業員とうまくやっている。
- (2) 問題点  
特にない。言葉の面で困ることはない。日本語がわからない人も自分から積極的に情報を取りに行く。自分で考えて自分で動ける人を採用している。

## 4 外国人に求める職業能力（最終学歴・職歴・資格等）

学歴：在留資格取得の条件として大学卒は必須。就労制限がない在留資格であれば必須ではないが、物事を論理的に考えることができる人という基準として、大卒はひとつの目安。大学院卒の人も雇用している。

職歴：これまでは即戦力になる人が必要だったため経験者（語学講師、保育士）を雇用していたが、今後は20代の未経験者を雇用して教育していくという方向にシフトしつつある。実際、高卒の若いフィリピン人を雇用しているが、若さ、明るさ、真面目さで採用。優秀である。

資格：資格は求めている。子供に教えることができること、何か秀でている特技がある人を

求めている。例：絵画、IT、音楽等

## 5 外国人に求める日本語能力

### (1) 採用時

日本語が話せれば尚可。できなくても採用する。日本の形式的なマナーは求めてはいないが、日本のマナーを知っているかどうかはその人の背景、価値観を知る上で参考にしている。

### (2) 雇用中

日本語能力は求めない。日本語能力以上に教える能力を重視している。日本語ができれば尚よい。社内での従業員同士のコミュニケーション、会議の出席も可能となり、社内でのキャリア構築ができる。英語、中国語、日本語ができて教育能力も高い従業員は1人で3役、4役こなす。日本人ではなかなかそこまでの人材はいない。

今後は社内の公用語を英語にすることも検討している。

## 6 外国人に求めるビジネスマナー

子どもへの教育、接し方を重視しているため、それができれば、日本的なビジネスマナーは求めない。日本的なマナーを身につける人もいれば、そうでない人もいる。それぞれの価値観の違いなので、それは違いとして受け入れればよいと考える。社内で仕事をする上で必要なハウレンソウ（報告・連絡・相談）、注意を受けた後に改善することができる等が大切。（外国人だからではなく、日本人も同じ）

## 7 外国人に求める労働関係知識（制度・法律等）

基本的なことは知っていてほしい。残業、時給の考え方等。

## 8 その他、外国人雇用に関する課題等

いい先生、人材を集めること。大学やハローワーク等との連携をしていきたい。

## 9 地域の日本語教室等に期待すること

日本語教育。通訳を介する必要のない高い日本語能力を身につけている従業員は社内での情報共有、コミュニケーションがスムーズにできる。

また、一般の日本企業のニーズを考えると、文化の違いも教えるといいと思う。（「たげんご」では文化の違いは受容できる環境。本当はそのような企業が増え日本企業が変わっていくといいと考える。）

以上

# 企業調査報告書

## 1 会社概要

- (1) 会社名  
タンドリーキッチン（日進市）
- (2) 業務概要  
北インドカレー料理レストラン
- (3) 雇用者数  
平成 29 年 11 月 8 日時点  
シェフ 5 名（インド 1 名・ネパール 1 名）  
アルバイト 日本人 1 名・ネパール人 1 名（シェフの子ども 20 歳（学生））
- (4) 主な職種  
シェフ（カレー・ナン）

## 2 外国人の採用方法・重視していること

- (1) 採用方法  
紹介、面談。すでに雇用しているシェフの紹介（家族、親戚）。  
公募はしていない。
- (2) 採用判断の際に重視していること  
履歴書はないため、書類選考はない。来日後、面談。  
学歴等は不要。カレーとナンが焼けること。

## 3 採用結果についての満足度・問題点

- (1) 採用して良かった点  
いないと困る。料理の提供ができなくなってしまう。
- (2) 問題点  
特にない。
  - ・カレーをつくる人がほしかったが呼び寄せたらナンしか作れなかったということはあった。知り合いのインドカレー屋へ紹介してそちらで雇ってもらった。
  - ・仕事上で困ることはない。課題として、日本で生活する上での彼らのビジョンを把握して、長期的にどこまで応えることができるか、がある。1人1人状況が異なるため難しい。家族を呼び寄せたい人もいる。背景、出身地も違う、家族構成も異なる。1人1人今後の人生設計、ビジョンがある。日本で暮らし続けたいという希望を全員が持っている。そこをどうサポートしていくか。1日一緒に一緒に仕事をしている中で、いつでも相談してもらえる関係を作るようにしている。

## 4 外国人に求める職業能力（最終学歴・職歴・資格等）

カレー・ナンが作れることが条件。日本で働きたいという人が紹介されれば、受け入れるようにしている。

## 5 外国人に求める日本語能力

- (1) 採用時  
採用時は日本語能力は求めている。国内にいる人は多少話することができる。本国から呼ぶ

時は日本語は全くできない状態であり、来日後少しずつ覚えていけばよい。

(2) 雇用中

特に困ったことはない。日本人のやり方を 100% 求めることはない。日本人と同じようにする必要はないと考えている。お客様とのトラブルもこれまでに特にはない。日本語、ネパール語、英語を混ぜてコミュニケーションをとっている。日本語の教材を渡して、仕事の合間に教えている。

多少日本語ができるようになったら、ホールにもでて接客もする。お客様とのコミュニケーションが難しい時はオーナーがフォローに入る。そこまでのことは滅多にない。

**6 外国人に求めるビジネスマナー**

先輩スタッフをみながら、自分たちで自然に日本式の接客マナーを覚えていく。特に教えてはいない。

**7 外国人に求める労働関係知識（制度・法律等）**

知っておいてもらえると楽。年末調整や確定申告、雇用保険、税金、保険のこと等、オーナーがすべて説明したり、手続きに同行したりする。制度を知っておいてもらうと、負担が減る。

**8 その他、外国人雇用に関する課題等**

特にない。

**9 地域の日本語教室等に期待すること**

飲食店に勤務している外国人が通える日本語教室があったらいい。飲食店の従業員が自由になる時間は平日の午後 3 時～5 時。その時間帯に開催している日本語教室があれば従業員にも通わせたい。

以上

# 企業調査報告書

## 1 会社概要

- (1) 会社名  
社会福祉法人福寿園（田原市）
- (2) 業務概要  
愛知県内 19 の福祉施設を運営し、介護福祉サービスの提供を行っている。
- (3) 雇用者数  
平成 29 年 11 月 6 日時点で 1,534 名。うち直接雇用の定住外国人（日本帰化者含む）6 名（うち正社員 2 名）  
そのほか、EPA 介護福祉士（候補者含む）54 名、留学生アルバイト 11 名。
- (4) 主な職種  
介護職、厨房職員

## 2 外国人の採用方法・重視していること

- (1) 採用方法  
面接により採用を判断する。面接時に履歴書（日本語）を提出してもらう。
- (2) 採用判断の際に重視していること  
在留資格と日本語能力である。身元がしっかりしていること、ある程度のコミュニケーションが取れることを確認する。

## 3 採用結果についての満足度・問題点

外国人といっても色々な人がいるので一概には言えないが、次のような例がある。

- (1) 採用して良かった点  
明るく元気な人が多いので、職場の雰囲気もよくなり、利用者からの評判も良い。一生懸命で、仕事も手を抜かない人が多く、質の良いサービスが提供できる。
- (2) 問題点  
日本語力が十分でないため指示が理解できず、間違っただけをしようとする危険性がある。また、意思疎通できないことが原因で会社との間に誤解が生まれ、離職につながることもある。  
欠勤するときの連絡が遅い、ハウレンソウができない、繁忙期等関係なく自分の都合で休んだり、辞めたりすることがある。

## 4 外国人に求める職業能力（最終学歴・職歴・資格等）

外国での学歴は、日本におけるどの学歴に相当するのか判断がつかかねるので、事実上学歴は不問に近い。資格・経験も特に問わない。

## 5 外国人に求める日本語能力

- (1) 採用時  
最低限、ひらがな・カタカナが読めて書けるレベル。履歴書は、名前と住所程度は日本語で書けることが望ましい。  
口頭能力については、面接のやりとりが日本語でできないと難しい。
- (2) 雇用中

利用者、職員、利用者の家族とやりとりができること、お知らせの貼り紙、介護記録・申し送りノート等を読んで理解できること、献立表を見て利用者に説明できることなどが求められる。正社員の場合は、介護記録や各種報告書を書く。また、正社員には介護職員初任者研修を受講してもらうので、講義内容を理解し、レポートが書ける程度の日本語力を身につける必要がある。

## 6 外国人に求めるビジネスマナー

きちんとした挨拶ができること、身だしなみを整えること（ピアス、タトゥー、ネイル等は禁止）、時間管理や「ハウレンソウ」ができることなどである。

来日間もない人には、生活マナーや交通ルールなどを学んでもらう必要がある。また、個人情報保護に関する知識（SNSの使い方）も身につけてほしい。

日本の会社の慣習として、上司等を役職名で呼ぶことがあるが、それを知らず、誰でも名前で呼ぶことがある。こうした慣習も知っておいてほしい。

## 7 外国人に求める労働関係知識（制度・法律等）

給与から控除される税金・保険料等についての知識がないと、会社に不要な不信感を持たれてしまう場合もあるため、こうした知識があるとよい。

## 8 その他、外国人雇用に関する課題

外国人職員の増加に対応し、介護記録を○×チェック方式にしたり、口頭指示は短文で与えて復唱させたりするなど工夫している。今後もさらに外国人職員は増えると思われ、様々な工夫を考えていきたい。

## 9 地域の日本語教室等に期待すること

基本的な挨拶、礼儀作法、身だしなみや、読み書き（最低限、住所や名前の書き方など）、介護場面の声かけフレーズ（利用者への話しかけ方など）を教えてもらえるとありがたい。また、日本語能力試験など、客観的に日本語能力が判断できる材料があると採用の際にもわかりやすいので、試験対策学習などがあると良い。

以上

# 企業調査報告書

## 1 会社概要

- (1) 会社名  
フリックイン福井株式会社（アズイン大府）（大府市）
- (2) 業務概要  
ビジネスホテル（福井県福井市、愛知県大府市、愛知県半田市、滋賀県東近江市）
- (3) 雇用者数  
平成 29 年 11 月 7 日時点  
アズイン大府：社員 14 名（正社員 9.5 名、パート 4.5 名）  
全社：社員 51 名（正社員 40 名、パート 11 名）  
※滋賀県東近江市で日本国籍のフィリピンにルーツを持つ正社員を 1 名雇用
- (4) 主な職種  
ホテル運営、お客様サービス対応

## 2 外国人の採用方法・重視していること

- (1) 採用方法  
書類選考、面接により判断する。
- (2) 採用判断の際に重視していること  
人物：人柄、愛想のよさ、協調性、明瞭な受け答えができること、素直さ  
学歴：これまでは高卒以上を条件としてきたが、主に大卒者へとシフト中  
（滋賀で雇用しているフィリピンの社員はフィリピンの大学を卒業）  
その他：転職歴が少ないこと。それまでのキャリア構築  
年齢：20 代が中心。高卒であれば 10 代

## 3 採用結果についての満足度・問題点

- (1) 採用して良かった点  
人物として優秀で能力も高い。英語力がある。
- (2) 問題点  
特になし。お客様とのコミュニケーションで言葉足らずだったことはあるが、外国人従業員に限ったことではなく、日本人従業員でも起こりうること。以前インターンシップで受け入れた留学生の経験から、外国人従業員の一時帰国のための長期休暇取得（クリスマス休暇や春節）はシフトの関係上、課題になると考えられる。（日本人が国内で帰省する期間に比べて長くなる。）

## 4 外国人に求める職業能力（最終学歴・職歴・資格等）

学歴は日本人と同じ。これまでは高卒が主だったが、大卒へとシフト中。（高卒も引き続き採用する）職歴や資格は問わない。必要なスキルやビジネスマナーは入社後、研修やOJTで教える。それらを身につけることができる素質、ポテンシャル、素直さを求める。これらは外国人だから、ではなく、日本人も同じ。

## 5 外国人に求める日本語能力

- (1) 採用時

コミュニケーションが取れるレベル。日本の形式的なマナーは求めてはいない。

(2) 雇用中

入社後、研修やOJTで敬語、マナーを教える。それらを吸収し、身につけることができる人であることが大切。

**6 外国人に求めるビジネスマナー**

元気にはきはきと受け答えができること。愛想、笑顔。

**7 外国人に求める労働関係知識（制度・法律等）**

知っておくことはいいことだが、権利ばかりを主張するという関係性になると難しい。お互いにコミュニケーションをとりながら職場環境を整えていくことが大切。

**8 その他、外国人雇用に関する課題等**

雇用の機会がない。そのような機会があり、優秀な人材がいれば積極的に雇用を考えていきたい。

**9 地域の日本語教室等に期待すること**

外国人雇用の機会がなかなかないため、優秀な外国人の人材を発掘する場として日本語教室と連携をとったり、よい人材を紹介してもらえたりするような関係があるといい。

以上

# 企業調査報告書

## 1 会社概要

- (1) 会社名  
磯料理まるけい
- (2) 業務概要  
和食料理の提供
- (3) 雇用者数  
平成 29 年 11 月 11 日時点で、21 名（正社員 6 名、パート 15 名）  
うち外国籍 6 名（スリランカ 2 名、中国、ネパール、ベトナム、インドネシア各 1 名）
- (4) 主な職種  
外国人は主に洗い場

## 2 外国人の採用方法・重視していること

- (1) 採用方法  
ハローワークで求人を出し、面接。
- (2) 採用判断の際に重視していること  
こちらが話していることを理解しようと努力する姿勢があるかどうか。  
求められていることを察知して動ける人。まじめな人（日本人も同じ）

## 3 採用結果についての満足度・問題点

- (1) 採用して良かった点  
外国人の人たちは一生懸命働く。彼ら、彼女らにとって仕事は楽しみや生きがいではない。稼ぎたい、働かなければならない、という思いが強く、みなぎるパワーがある。仕事を休まない。日本人が敬遠する重い物を運ぶ、嫌な仕事でも、嫌な顔をすることなく取り組む。日本人よりガッツがある。
- (2) 問題点  
日本語が通じない時があること。日常会話が問題ない人でもホールで注文をとったり、お酒の入ったお客さんとの冗談等の入った会話のやりとりは難しい。  
慣習等は自然に覚えてもらえばいい。（お盆を床に置いた人がいた。注意をして教えれば、すぐに改善してくれる）

## 4 外国人に求める職業能力（最終学歴・職歴・資格等）

目安として、日本語学校の留学生に比べ、大学に通う留学生のほうが察知して動く、配慮等ができる人が多いため、学歴は参考にする。  
飲食店の経験者であれば尚可だが、必須ではない。（実際、未経験の人も採用、雇用している）

## 5 外国人に求める日本語能力

- (1) 採用時  
日本語はできたほうがいいが、洗い場であれば日本語力は求めない。  
履歴書は採用の判断材料にはならない。相手の話していることを理解しようとする姿勢が

見られることが大切。

(2) 雇用中

洗い場の従業員には日本語能力は特に求めない。日本語ができれば、ホールにも出てもらえるので尚よい。忙しい時に、すぐに他の従業員の指示が理解できたり、やりとりができる  
とよい。

**6 外国人に求めるビジネスマナー**

時間を守ること。挨拶ができること。適切な服装であること。(日本人と同じ)

**7 外国人に求める労働関係知識(制度・法律等)**

知っておくことはいいこと。権利ばかりをかざされるようだと困る。

**8 その他、外国人雇用に関する課題等**

人材不足のため、外国人の人にも働いてもらいたい。日本語ができなくても昼のランチメニューであれば、指さしで日本語を介さずとも注文を取ることが可能。上記(時間、服装、まじめさ等)のことができれば、日本語力は問わない。

**9 地域の日本語教室等に期待すること**

交流会を開催してほしい。企業が参加することで、地域の外国人と知り合うことができ、雇用したい人がいればスカウトすることができる。外国人側もスカウトされた中で、興味のある企業に応募することが可能となり、選択肢が増えるのではないかと。

以上

# 企業調査報告書

## 1 会社概要

- (1) 会社名  
株式会社メタルヒート（安城市）
- (2) 業務概要  
真空熱処理加工
- (3) 雇用者数  
平成 29 年 11 月時点で直接雇用の従業員は 57 名。現在外国人の社員はいないが、過去に外国人の雇用実績がある。
- (4) 主な職種  
加工処理後の製品の検査業務

## 2 外国人の採用方法・重視していること

- (1) 採用方法  
ハローワーク等を通じて応募があると、面接を行い、面接時に履歴書（日本語）を提出してもらう。その後、1 週間の研修（職場体験）を経て、問題がなければ採用となる。なお、日本人の場合は適性検査も行っているが、外国人は日本語力の問題もあり行っていない。
- (2) 採用判断の際に重視していること  
日本語力である。日本語でコミュニケーションがとれるかどうか、日本語で書かれた作業標準書や工程表を読んで理解できるかどうか、不良品などの問題を上司に口頭で報告できるかどうか、などの日本語力を重視している。

## 3 採用結果についての満足度・問題点

- (1) 採用して良かった点  
これまで採用した外国人は日本語レベルが高かったので、日本語面で問題になることはなかった。また、比較的長期間続けてくれた。  
外国人だから良かった、という点は特にない。
- (2) 問題点  
人にもよるが、時間にルーズな傾向があり、日本人に比べて、子どもの用事で休むことが多かった。  
これまでの外国人従業員の離職理由は、帰国、体調不良、より好条件の職場に転職するためなどである。

## 4 外国人に求める職業能力（最終学歴・職歴・資格等）

特にない。

## 5 外国人に求める日本語能力

- (1) 採用時  
履歴書が日本語で書けていること、面接で問題なくコミュニケーションができることが求められる。
- (2) 雇用中  
作業標準書や工程表（専門用語・漢字交じり文）を読んで理解し、これに従って正確に作

業できることが必要である。また、問題があったときにきちんと報告できる力も求められる。日本語を書く機会はあまりないが、読む・聞く・話す力が重要である。

#### 6 外国人に求めるビジネスマナー

時間を守ること、会社のルールを守ることが求められる。また、日本社会の文化や習慣（例えば、同僚が忙しそうに働いている場面で、定時になったら当然のように帰宅するという行動は日本では理解されにくいということなど）を理解してもらいたい。

なお、採用時に問題があっても、その後改善することができれば問題はない。

#### 7 外国人に求める労働関係知識（制度・法律等）

特になし。

#### 8 その他、外国人雇用に関する課題

将来的に人材不足になることも予想され、日本人だけでなく外国人にも雇用を広げていきたいと考えているが、現時点では日本人向けの作業標準書しかなく、日本語も高いレベルを求めざるを得ない。外国人でもわかりやすいようなマニュアルや工程表を作成するなど、会社側も工夫が必要と考えている。

また、採用時、日本人には適性検査を行うが、外国人には行わないなど、不公平な状況が生じているので、これも改善が必要と考えている。

#### 9 地域の日本語教室等に期待すること

製造業希望の外国人には、事前に製造関係の用語（工具・検査機器の名称や単位など）を教えてもらえると、仕事もスムーズにできると思う。

以上

# 企業調査報告書

## 1 団体・企業概要

- (1) 会社名  
株式会社ユニクロ 豊橋大村店（豊橋市）
- (2) 業務概要  
衣料品等の販売
- (3) 雇用者数  
平成 29 年 11 月 2 日時点で、43 名（正規・非正規含む）  
うち外国籍 6 名・外国出身者 2 名。このうち、正社員は 1 名。
- (4) 主な職種  
販売職

## 2 外国人の採用方法・重視していること

- (1) 採用方法  
面接により採用を判断する。面接の際には、履歴書を提出してもらっている。
- (2) 採用判断の際に重視していること  
明るく、元気で、コミュニケーション力があるかどうかを最も重視する。  
初めはアルバイトから始めるが、志を持ち、継続的に会社に貢献しているアルバイトスタッフについては、将来的に正社員への登用も可能である。

## 3 採用結果についての満足度・問題点

- (1) 採用して良かった点  
楽しんで働く人が多く、明るく、サービス精神も旺盛である。また、外国人のお客様の対応もできるので、より幅広くお客様へのサービスが行き届く。
- (2) 問題点  
日本語の問題が多少ある。ビジネス用語・昔から日本にあるような言葉（「老舗」など）・敬語などが、理解できないことがある。理解できない場合はやさしい言葉に言い換えるなどして対応しているが、外国人スタッフから質問されないと、日本人側も、難しい言葉だとなかなか気が付かない。

## 4 外国人に求める職業能力（最終学歴・職歴・資格等）

学歴は原則高卒以上としている。そのほかは特に不問である。

## 5 外国人に求める日本語能力

- (1) 採用時  
履歴書は日本語で書けることが望ましいが、英語で書いてある履歴書を持ってきた人を採用したこともあり、必須ではない。  
面接の際には、採用側もやさしい日本語で話すことを意識している。そのレベルでコミュニケーションが取れ、自分の伝えたいことが伝えられる力があるとよい。
- (2) 雇用中  
お客様、スタッフとのコミュニケーションが取れること、指示を聞いて理解し、行動できることなどが必要である。また、お客様に対しては、丁寧な言葉で対応する必要があるが、

多少であれば、表情や態度でカバーできる。

読み書きについては、会社からの通達を読んだり、様々な表にある項目を理解したりするために、ある程度できるのが望ましいが、できなくても仕事はできる。読み書きの力よりも、話し聞く力の方を重視している。

## 6 外国人に求めるビジネスマナー

お客様相手の仕事なので、信頼関係が大変重要である。その意味で、挨拶ができる、時間を守る、身だしなみ、といったマナーは、採用時・雇用中とも重要である。

また、仕事に対して勉強熱心であることも重要である。

## 7 外国人に求める労働関係知識（制度・法律等）

不明な点があったときに質問することができる人であれば、問題はない。

難しそうな手続き等は、日本人スタッフがサポートしているので、特に現時点で問題は感じていない。

## 8 その他、外国人雇用に関する課題

外国人スタッフを積極的に採用したいと考えているが、なかなか応募がない。応募者は、知人の紹介等がほとんどなので、地域の外国人とのネットワークを広げ、この仕事を多くの人に知ってもらいたい。職場体験などの機会があるといいと思う。

## 9 地域の日本語教室等に期待すること

日本語教室の中で、「職業紹介」等の機会を設けていただくことが可能であれば、ぜひ紹介に行きたい。

以上

# 企業調査報告書

## 1 会社概要

- (1) 会社名  
株式会社渡辺製作所（大府市）
- (2) 業務概要  
精密板金加工（レーザー加工、曲げ加工、溶接加工、プレス加工）
- (3) 雇用者数  
平成 29 年 11 月 22 日時点で、15 名、うち外国籍 1 名（ブラジル人）  
現在試用期間中。試用期間を経て、正社員として雇用予定。
- (4) 主な職種  
精密板金加工（レーザー加工、曲げ加工、溶接加工、プレス加工）

## 2 外国人の採用方法・重視していること

- (1) 採用方法  
外国人を募集したのではなく、派遣会社へ人材紹介を依頼し、たまたま紹介されたのが外国人だった。面談のみ。
- (2) 採用判断の際に重視していること  
一番重視するのは日本語力。日本語でコミュニケーションが取れ、指示が理解できること。読み書きはできれば尚よい。業務上、図面を読む作業が必要だが、（読み書きができなければ）必要であれば口頭で説明する。ほかには、まじめであること。責任感。40 代以上であれば、同じ職種の経験があること。

## 3 採用結果についての満足度・問題点

- (2) 採用して良かった点  
日本人と同じように働いてくれている。人材不足なので助かっている。
- (2) 問題点  
精度の高い緻密な作業が苦手。国民性かとも思うが、個人の問題かもしれない。  
言葉の問題はなく、説明は伝わっているので性格的なものかとも思う。そこまで緻密さが要求されない作業を任せれば問題なくこなしてくれる。

## 4 外国人に求める職業能力（最終学歴・職歴・資格等）

学歴は問わない。溶接経験があれば尚よい。資格はあれば尚よいが、経験を重視する。20 代であれば、経験は問わない。教えて育てる。

## 5 外国人に求める日本語能力（採用時・雇用中）

- (1) 採用時  
日本語でコミュニケーションがとれること。指示、説明が理解できること。派遣会社を通じて紹介される外国人はすでに日本で生活しているため、日本語能力は高く安心。
- (2) 雇用中  
図面を渡して、口頭で伝えれば業務をこなせるレベル。

## 6 外国人に求めるビジネスマナー

自国のやり方を貫いたりそのまま持ち込むのではなく、日本のやり方を受け入れる姿勢。教えたり、伝えたりした際、受け入れる姿勢が大切。  
プライベートと仕事の境目を明確にする。プライベートなことは、休憩中や、就業後にやるように伝えている。

#### 7 外国人に求める労働関係知識（制度・法律等）

これから外国人を雇用すれば伝えていかなくてはならないと思う。どの程度かは今はまだわからない。

#### 8 その他、外国人雇用に関する課題等

人材不足。条件が合致する人がなかなかいない。（日本語力、経験、まじめさ）

#### 9 地域の日本語教室等に期待すること

接点がないのでわからないが、お互い協力、連携できることがあるかもしれない。  
現時点では、地域の日本語教室がどこにあるのかも知らない。企業と日本語教室の接点があるといい。弊社で雇用する外国人が休みの日等に自国の人、地域の人と交流をしたりすることで、異国での不安の解消、精神的な安心感を得られる場があるといい。  
地域に暮らす外国人を知り、雇用につながるとよい。

以上