

「地域労働力確保支援事業」  
(外国人労働者雇用確保支援事業)

# 調査結果報告書

平成 30 年 12 月

愛知県

## 目次

はじめに	1
I. 外国人労働者を巡る愛知県内の最近の動き	2
II. アンケート調査	
1. アンケート調査の概要	5
2. アンケート調査結果	7
III. ヒアリング調査	
1. ヒアリング調査の概要	19
2. ヒアリング調査の内容	20
IV. まとめ	
1. 施策検討のための分析	25
2. 外部有識者の監修による施策検討のための分析	27

### 巻末資料

資料1 外国人の「在留資格」と「就労範囲」

資料2 アンケート用紙(質問票)

資料3 企業ヒアリングシート(質問票)

## はじめに

### 1. 事業の趣旨・目的

中小企業を中心に人手不足感はますます広がりを見せ、若者や女性といった働き手の開拓に加え、就労可能な在留資格を持つ外国人を活用していく必要がある。

本事業は、県内企業を対象とした外国人雇用に関わる意向調査を行い、就労制限のない在留資格を持ち、働く意欲のある外国人を労働力として活用するに資するための施策検討を目的としたものである。

### 2. 事業の内容

本事業は(1)アンケート調査、(2)ヒアリング調査、(3)施策検討のための分析 から成る。

#### (1) アンケート調査

従業員数 50 人以上の中小企業のうち、外国人雇用の割合が高い、「建設業」、「製造業」、「卸売業・小売業」、「宿泊業、飲食サービス業」、「福祉(社会保険・社会福祉・介護事業)」を中心に 3,200 社を抽出して調査を実施し、1,393 社からの回答を得た(回答率 43.5%)。

#### (2) ヒアリング調査

アンケート調査に対して回答のあった企業の中から 20 社を選定し、ヒアリング調査を実施した。

#### (3) 施策検討のための分析

アンケート調査及びヒアリング調査で得られた結果を踏まえ、外部有識者の監修の下、今後の有効な施策を検討するための分析を行った。

## I.外国人労働者を巡る愛知県内の最近の動き

### 1. 外国人雇用状況

厚生労働省が公表した「外国人雇用状況」の届出状況によると、外国人を雇用している県内事業所数は 15,625 事業所(対前年比 12.5%増加(1,732 事業所増加))、外国人労働者数は 129,155 人(対前年比 16.6%増加(18,390 人増加))である(平成 29 年 10 月末日現在)。愛知県内の外国人雇用事業所数、外国人労働者数共に、届け出制度が義務化された平成 20 年 10 月以降、過去最高値を更新している。

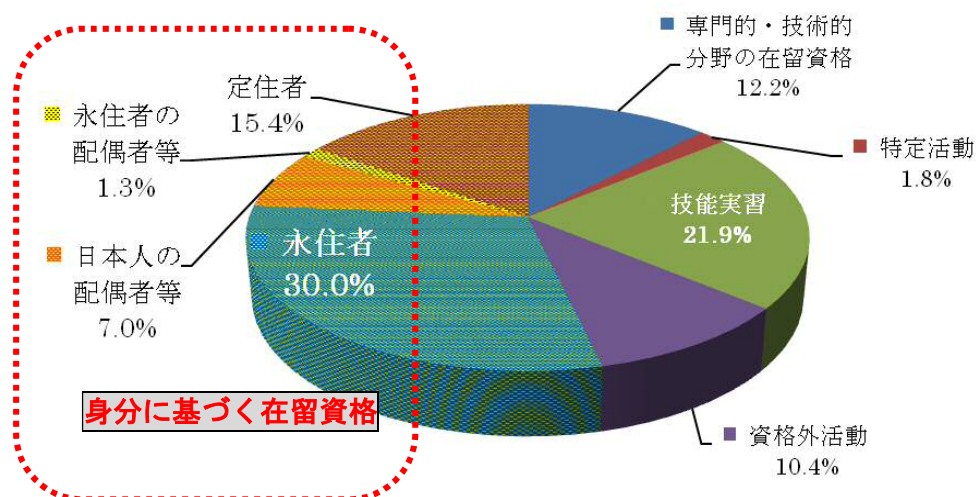


※出所: 愛知労働局ウェブサイト

[https://jsite.mhlw.go.jp/aichi-roudoukyoku/news\\_topics/houdou/\\_121619/gaikokujinnkoyoujyoukyou.html](https://jsite.mhlw.go.jp/aichi-roudoukyoku/news_topics/houdou/_121619/gaikokujinnkoyoujyoukyou.html)

## 2. 在留資格別外国人労働者の割合

在留資格別では永住者 30.0%(38,790 人)、日本人の配偶者等 7.0%(8,993 人)、永住者の配偶者等 1.3%(1,648 人)、定住者 15.4%(19,857 人)と身分に基づく在留資格が 69,288 人で全体の約半数(53.6%)を占める(平成 29 年 10 月末日現在)。



※出所: 愛知労働局ウェブサイト

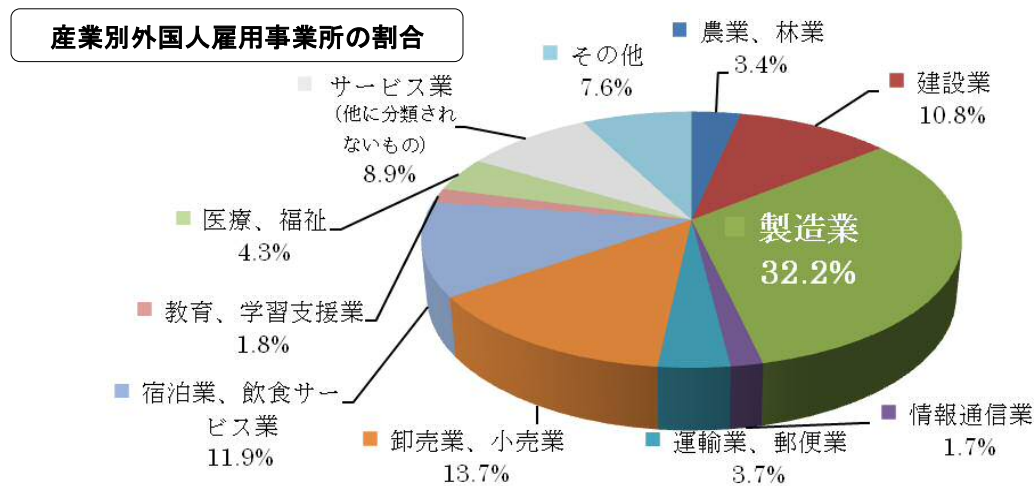
[https://jsite.mhlw.go.jp/aichi-roudoukyoku/news\\_topics/houdou/\\_121619/gaikokujinnkoyoujyoukyou.html](https://jsite.mhlw.go.jp/aichi-roudoukyoku/news_topics/houdou/_121619/gaikokujinnkoyoujyoukyou.html)

## 3. 日本で就労する外国人労働者の在留資格、就労の可否と範囲について

外国人労働者を含め、外国人が日本に入国する際は「出入国管理及び難民認定法」(「入管法」)により、在留資格とそれぞれの在留資格に応じて定められる在留期間が付与され、その在留資格と在留期間の範囲で活動が認められる。在留資格は大きく「活動に基づく在留資格」「身分又は地位に基づく在留資格」に分けられる。在留資格により、就労の可否、就労範囲が定められている。(巻末資料 1 参照)

#### 4. 産業別にみる外国人雇用の割合

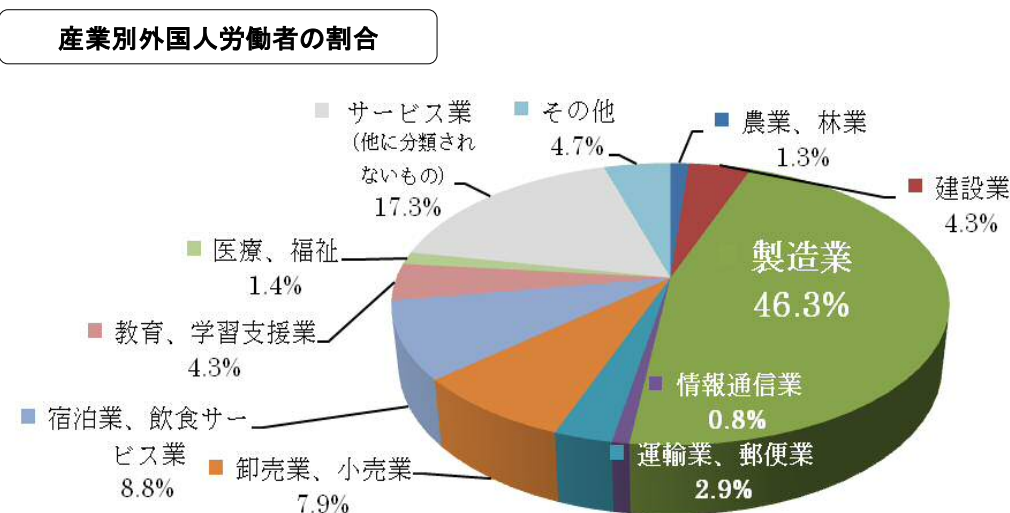
産業別外国人雇用事業所の割合は、製造業が最も多く32.2%(5,029社)、次いで卸売業・小売業13.7%(2,140社)、宿泊業・飲食サービス業11.9%(1,856社)、建設業10.8%(1,680社)となっている(平成29年10月末日現在)。



※出所:愛知労働局ウェブサイト

[https://jsite.mhlw.go.jp/aichi-roudoukyoku/news\\_topics/houdou/\\_121619/gaikokujinnkoyoujyoukyou.html](https://jsite.mhlw.go.jp/aichi-roudoukyoku/news_topics/houdou/_121619/gaikokujinnkoyoujyoukyou.html)

また、産業別外国人労働者の割合をみると、製造業が46.3%(59,847人)と最も多く、サービス業(他に分類されないもの)17.3%(22,338人)、宿泊業・飲食サービス業8.8%(11,384人)、卸売業・小売業7.9%(10,236人)、建設業4.3%(5,614人)、教育、学習支援業4.3%(5,512人)となっている(平成29年10月末日現在)。



※出所:愛知労働局ウェブサイト

[https://jsite.mhlw.go.jp/aichi-roudoukyoku/news\\_topics/houdou/\\_121619/gaikokujinnkoyoujyoukyou.html](https://jsite.mhlw.go.jp/aichi-roudoukyoku/news_topics/houdou/_121619/gaikokujinnkoyoujyoukyou.html)

## Ⅱ. アンケート調査

### 1. アンケート調査の概要

#### (1) 調査対象

愛知県に事業所を置く従業員数 50 人以上の中小企業のうち、外国人雇用の割合が高い、「建設業」、「製造業」、「卸売業・小売業」、「宿泊業、飲食サービス業」、「福祉(社会保険・社会福祉・介護事業)」に携わる企業を中心に 3,200 社を抽出。

#### (2) 調査方法

アンケートを郵送配布。郵送、FAX、メール回収による自記入方式。アンケート様式・項目については、巻末資料 2「アンケート用紙(質問票)」を参照。

#### (3) 調査期間

平成 30 年 5 月 11 日～平成 30 年 5 月 30 日

#### (4) 回答数

調査対象 3,200 社のうち、回答数は 1,393 社（回答率 43.5%）である。ただし、質問項目ごとに無効回答・無回答数が異なるため、項目により有効回答数にばらつきがある。

#### ■回答数 1,393 社

設問番号	回答	無効・無回答	有効回答
問 1	1,393	31	1,362
問 2	1,393	12	1,381
問 3	979	10	969
問 4	979	23	956
問 5	617	139	478
問 6	617	38	579
問 7	764	62	702
問 8	1,393	27	1,366
問 9	1,393	1,055	338

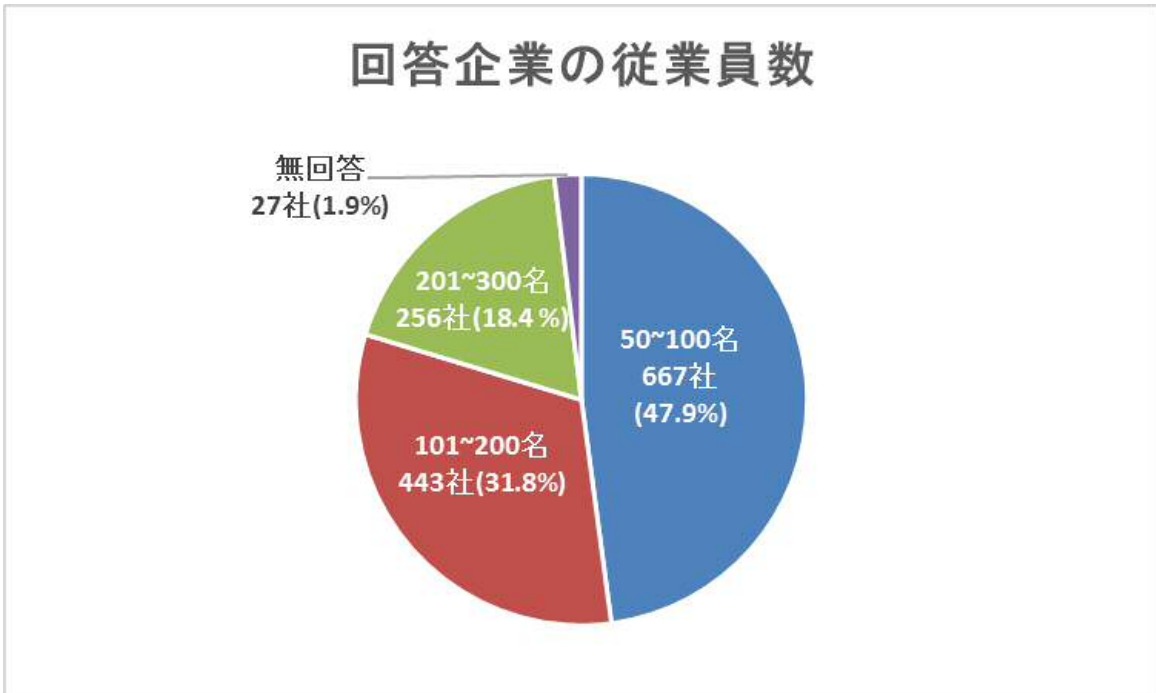
※無効回答・・・本来回答対象でない項目へ回答している、単一回答に複数回答している、などの矛盾が生じているもの。

※無回答・・・各設問について、回答を記していないもの。

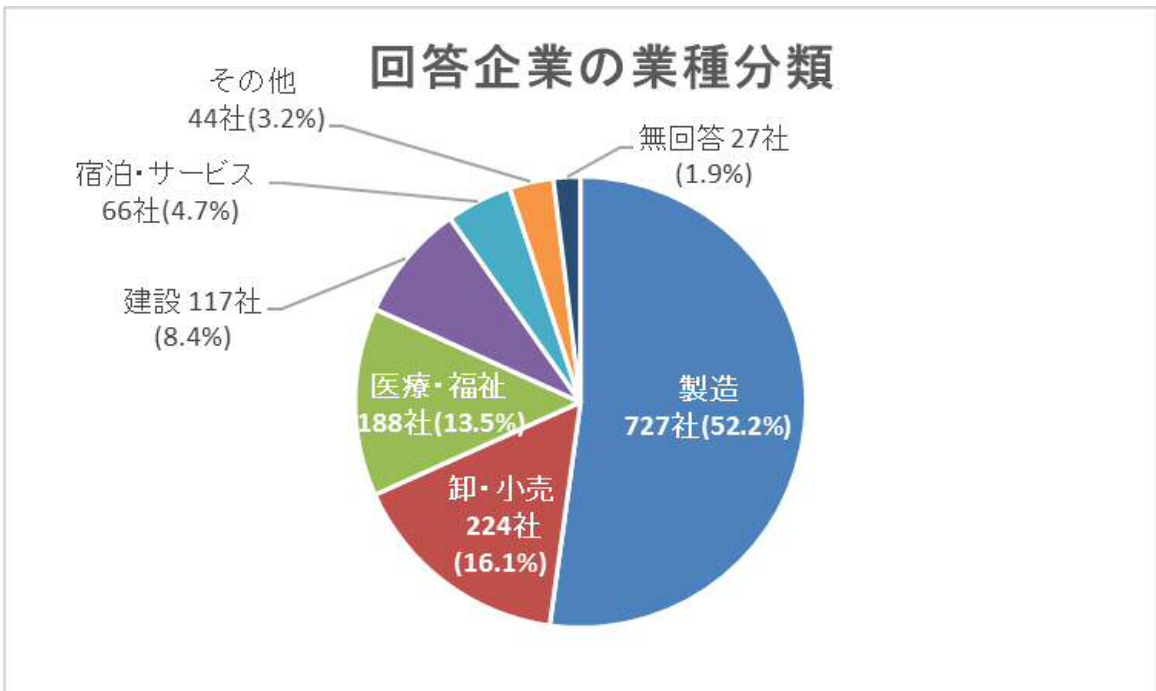
(5) 企業データ(従業員数、業種)

回答企業 1,393 社の従業員数、業種の内訳は以下のとおり。

■従業員数



■業種分類





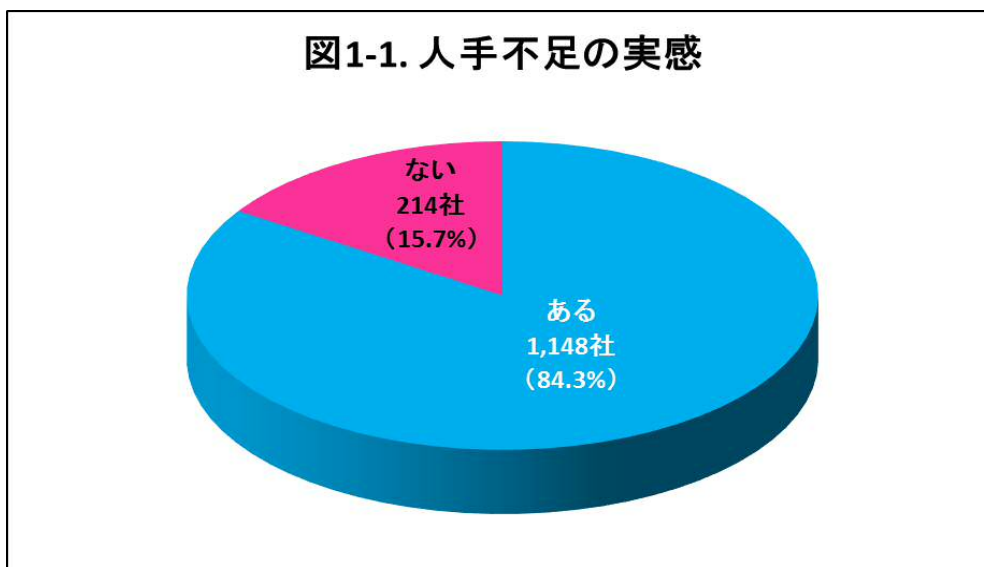
## 2. アンケート調査結果

### (1) 人手不足の実態

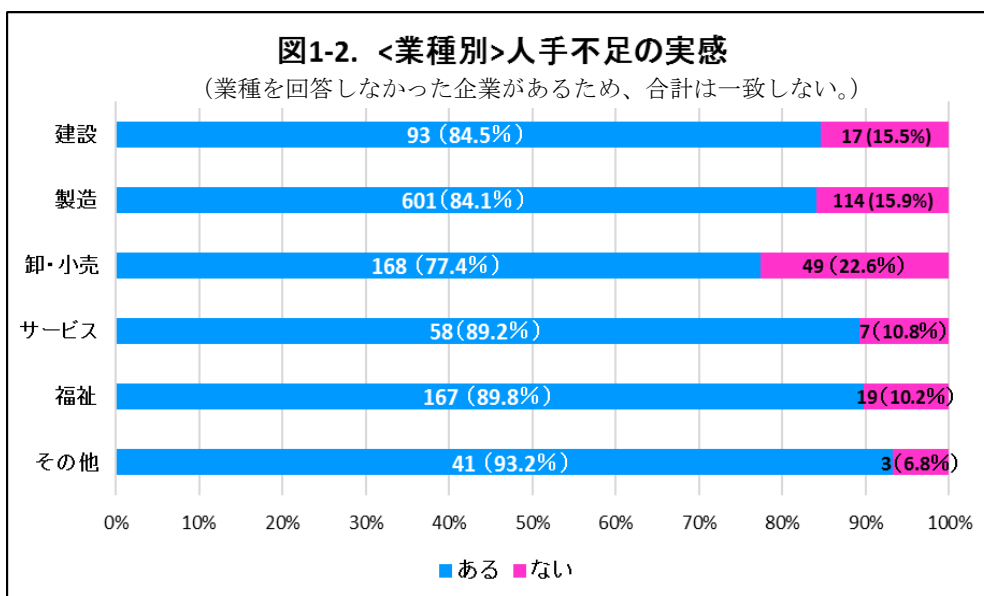
●調査票 問1.「人手不足の実感はありますか。」(図1-1)

回答	社	割合
ある	1,148	84.3%
ない	214	15.7%
合計	1,362	100%

(有効回答 1,362 社)



8割以上の企業が人手不足と感じている。



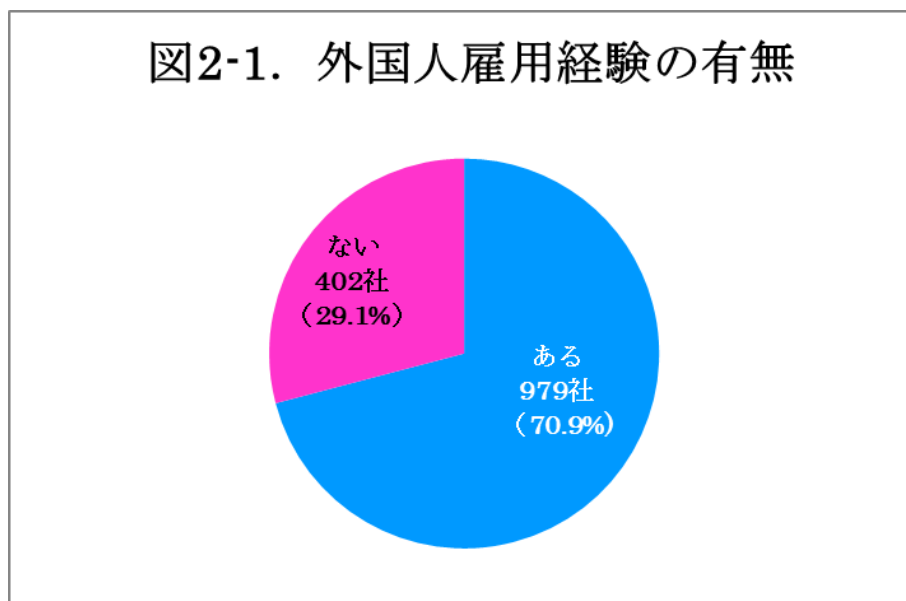
業種間で大きな偏りはなく、どの業種でも概ね8割以上が人手不足を感じている。

## (2) 外国人雇用経験の有無

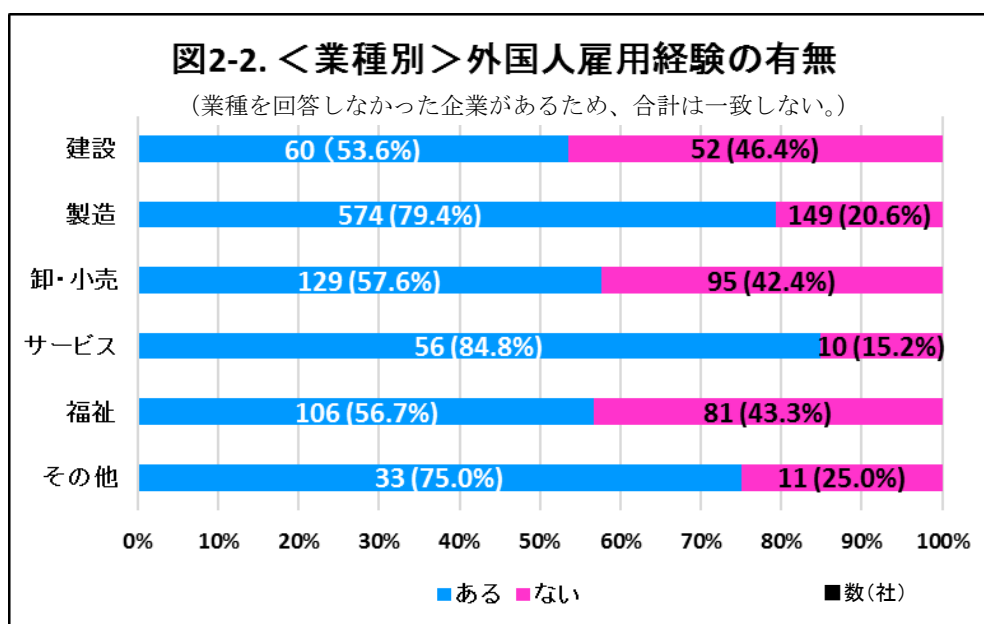
●調査票 問2.「これまでに外国人を雇用したことがありますか。」(図2-1)

回答	社	割合
ある	979	70.9%
ない	402	29.1%
合計	1,381	100%

(有効回答 1,381 社)



7割の企業が外国人の雇用経験があると回答。



外国人雇用経験を有とする企業を業種別で見ると、サービス業が最も多く 84.8%、次いで製造業が 79.4%だった。卸・小売業、建設業、福祉でも 5 割を超える企業が雇用経験がある。

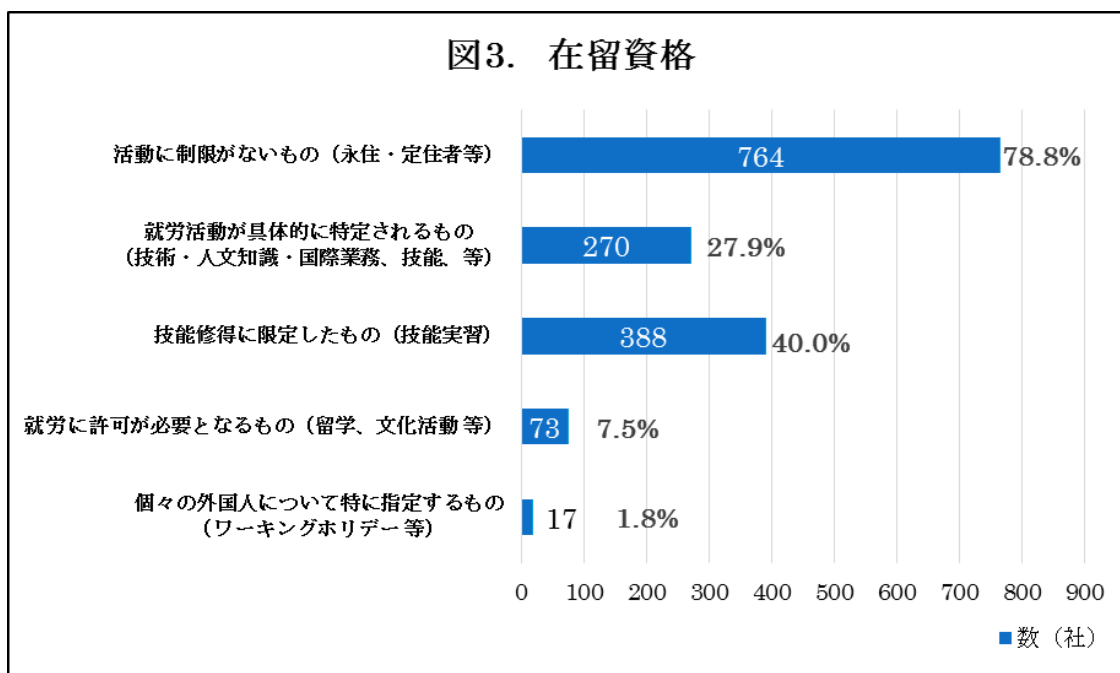
## これまでに外国人を雇用したことがある企業について

### (3) 在留資格

●調査票 問 3. 「その方の在留資格は、どれに該当しますか。」(図 3).

※調査票 問 2.で、「これまでに外国人を雇用したことが『ある』」と回答した 979 社のうち、有効回答をした 969 社による複数回答。割合は、有効回答 969 社に対する比率を表す。

回答	社	割合
(ア)活動に制限がないもの(永住・定住者等)	764	78.8%
(イ)就労活動が具体的に特定されるもの(技術・人文知識・国際業務、技能、等)	270	27.9%
(ウ)技能修得に限定したもの(技能実習)	388	40.0%
(エ)就労に許可が必要となるもの(留学、文化活動 等)	73	7.5%
(オ)個々の外国人について特に指定するもの(ワーキングホリデー 等)	17	1.8%



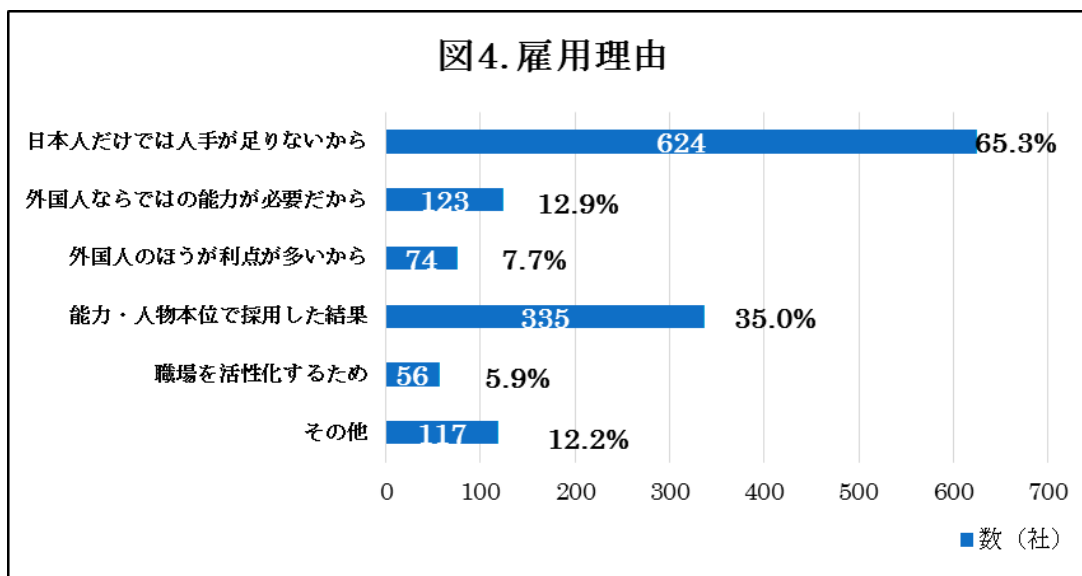
雇用したことがある外国人の在留資格割合は、「活動に制限がないもの(永住者・定住者等)」が 8 割近くと最も高く、次いで「技能修得に限定したもの(技能実習)」が 4 割、「就労活動が具体的に特定されるもの(技術・人文知識・国際業務、技術、等)」が 3 割弱であった。

#### (4) 雇用理由

##### ●調査票 問 4. 「外国人を雇用した理由は何ですか。」(図 4)

※調査票 問 2.で、「これまでに外国人を雇用したことが『ある』」と回答した 979 社のうち、有効回答をした 956 社による複数回答。割合は、有効回答 956 社に対する比率を表す。

回答	社	割合
(ア) 日本人だけでは人手が足りないから	624	65.3%
(イ) 外国人ならではの能力が必要だから	123	12.9%
(ウ) 外国人のほうが利点が多いから	74	7.7%
(エ) 能力・人物本位で採用した結果	335	35.0%
(オ) 職場を活性化するため	56	5.9%
(カ) その他	117	12.2%



雇用理由としては、「日本人だけでは人手が足りないから」が 65.3%と最も高く、次いで、「能力・人物本位で採用した結果」が 35.0%であった。

また、「その他」の回答の中には、「採用したら、たまたま外国人であった」というものが複数あった。

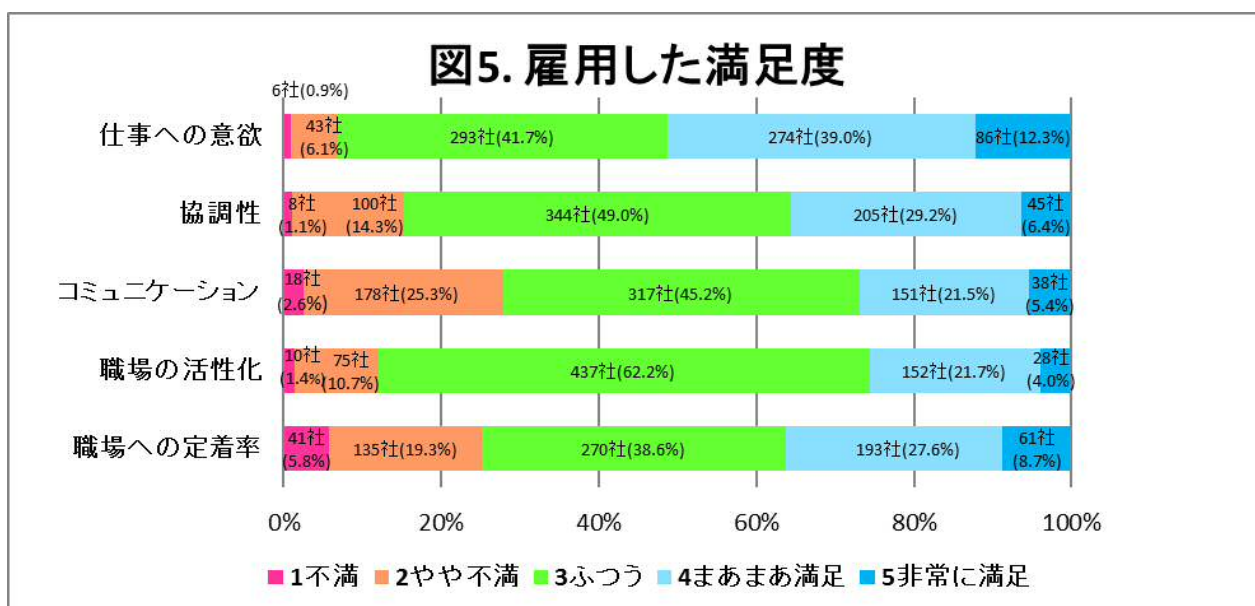
### ■外国人を雇用した理由:「外国人のほうが利点が多いから」の自由記述抜粋

◆働く意欲、人柄	◆語学力
<ul style="list-style-type: none"> <li>働く目的が明確で勤労意欲が高い</li> <li>なんでも素直に仕事をしてくれる</li> <li>真面目で一生懸命に働く、覚えが早い</li> <li>汚れ仕事や危険な仕事を厭わない</li> <li>日本人より辞めない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>海外顧客との直接取引時に語学能力が活用できる</li> <li>当社製品の輸出先現地のサポート</li> <li>お客様に外国人が増え、対応できるスタッフの確保</li> </ul>
◆海外展開、優秀な人材	◆賃金の安さ
<ul style="list-style-type: none"> <li>海外拠点に対する配置及び高いスキル</li> <li>海外へ出向させる</li> <li>出身国との取引では文化習慣に通じている人物が必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>賃金が安い</li> <li>コスト面</li> </ul>

### (5) 雇用した満足度

●調査票 問 7.「永住・定住者等の外国人を雇用した満足度を次の 5 段階からお選びください。【1.不満、2.やや不満、3.ふつう、4.まあまあ満足、5.非常に満足】」(図 5)

※調査票 問 3.で、「活動に制限がないもの(永住・定住者等)」を雇用したことがあると回答した 764 社のうち有効回答をした 702 社(「職場定着率」は 700 社)の回答内容。割合は、有効回答 702 社(「職場定着率」は 700 社)に対する比率を表す。



(有効回答 702 社 ※「職場への定着率」のみ 700 社)

「仕事への意欲」に関しては「非常に満足」と「まあまあ満足」を合わせると 5 割を越え、「不満」と「やや不満」を合わせても 7%に留まる

また、「コミュニケーション」を除き、「非常に満足」と「まあまあ満足」を合わせた割合は、「不満」と「やや不満」を合わせたものを 10 ポイント以上上回っている。

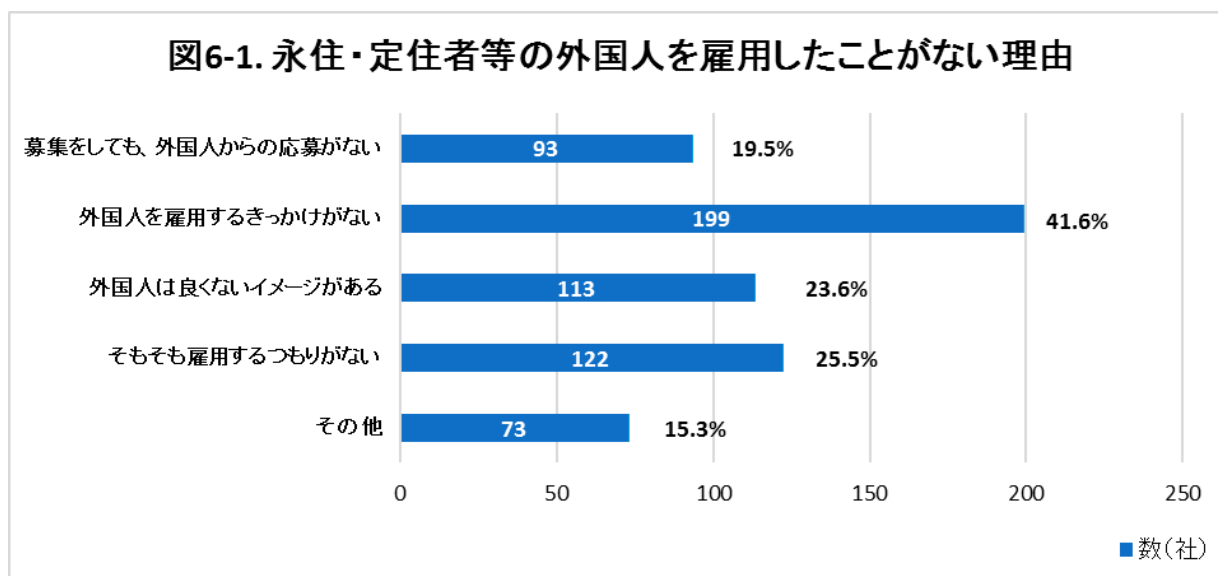
## (活動に制限のない)永住・定住者等の外国人を雇用したことがない企業について

### (6)-1 雇用しない理由

●調査票 問5.「永住・定住者等の外国人を雇用したことがない理由は何ですか。」(図6-1)

※調査票 問2で、「これまでに外国人を雇用したことが『ない』」を選択した402社と、問3で雇用したことがある外国人の在留資格として「活動に制限がないもの(永住・定住者等)」を選択しなかった215社の計617社のうち、有効回答をした478社による複数回答。割合は、有効回答478社に対する比率を表す。

回答	社	割合
(ア) 募集をしても、外国人からの応募がない	93	19.5%
(イ) 外国人を雇用するきっかけがない	199	41.6%
(ウ) 外国人は良くないイメージがある	113	23.6%
(エ) そもそも雇用するつもりがない	122	25.5%
(オ) その他	73	15.3%



雇用したことがない理由として、「外国人を雇用するきっかけがない」が41.6%で最も高く、次いで、「そもそも雇用するつもりがない」が25.5%、「外国人は良くないイメージがある」が23.6%となっている。

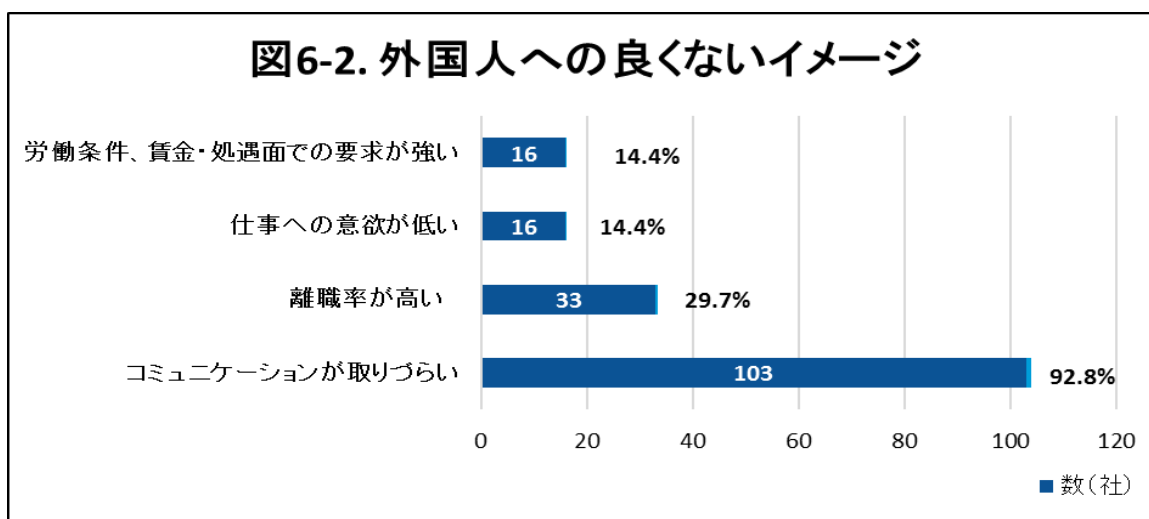
また、「その他」として、業界特有の理由(和装業界のため、資格のいる保育業であるため、など)を挙げる企業が複数見られた。

## (6)-2 外国人に対して抱える良くないイメージ

- 調査票 問.5(ウ)「外国人は良くないイメージがある」→「それはどのようなイメージですか」  
(図 6-2)

※調査票 問 5.で、「外国人に良くないイメージがある」と回答した 113 社のうち、有効回答をした 111 社の複数回答。割合は、有効回答 111 社に対する比率を表す。

回答	社	割合
① 労働条件、賃金・処遇面での要求が強い	16	14.4%
② 仕事への意欲が低い	16	14.4%
③ 離職率が高い	33	29.7%
④ コミュニケーションが取りづらい	103	92.8%



「外国は良くないイメージがある」と回答した企業のうち、9 割超が「コミュニケーションが取りづらい」を挙げている。

## (6)-3 外国人を雇用しない理由：(6)-1 の「その他」の自由記述抜粋

<p>◆日本語・コミュニケーション</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日本語能力やトラブル発生時の責任への心配</li> <li>・ 細かい指摘点をうまく理解してもらえない</li> <li>・ 営業職で高い語学力が要求される</li> </ul>	<p>◆文化・習慣の違い</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 労災や習慣の違いなど異質な文化ゆえのリスクを懸念</li> <li>・ 宗教観等、受入れ側にも壁が多く、雇用しづらい</li> </ul>
<p>◆企業内での受け入れ体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当社の社員教育レベルが低く、受け入れに対する拒否反応が強い</li> <li>・ 言葉や生活習慣の違いに対する受け入れ態勢が整っていない</li> </ul>	

## 今後の(活動に制限のない)永住・定住者等の外国人雇用について

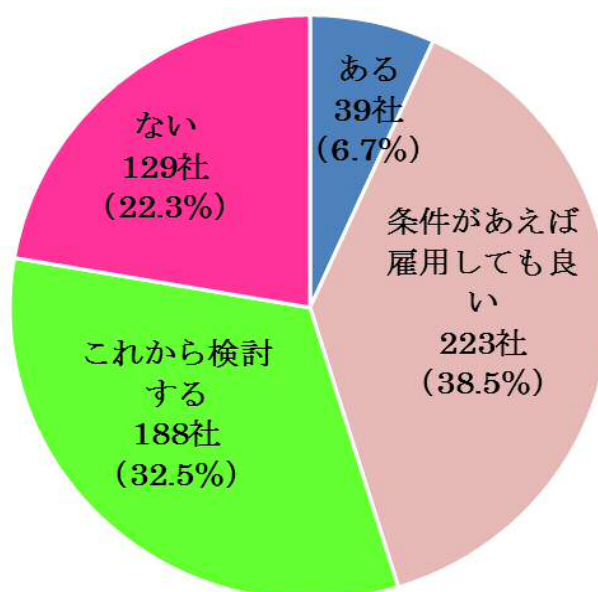
### (7)-1 永住・定住者等の外国人雇用の意向

●調査票 問 6. 「永住・定住者等の外国人を雇用する意向はありますか。」(図 7-1)

※調査票 問 2.で、これまでに外国人を雇用したことが「ない」を選択した企業(402 社)と、問 3.で雇用したことがある外国人の在留資格として「活動に制限がないもの(永住・定住者等)」を選択しなかった企業(215 社)の計 617 社のうち、有効回答をした 579 社による回答。

回答	社	割合
(ア) ある	39	6.7%
(イ) 条件があれば雇用してもよい	223	38.5%
(ウ) これから検討する	188	32.5%
(エ) ない	129	22.3%
合計	579	100.0%

図7-1. 永住・定住者等の外国人雇用の意向

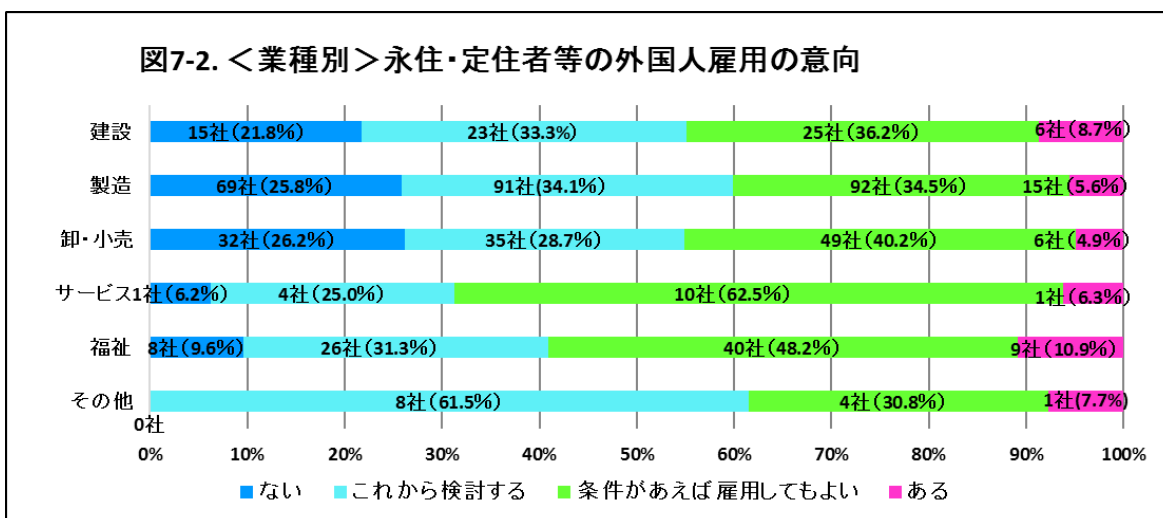


「外国人雇用の意向がある」、「条件があれば雇用してもよい」、「これから検討する」を合わせると、8割近くとなる。



(7)-2 業種別

永住・定住者等の外国人雇用の意向の業種別内訳（図 7-2）



(7)-3 : (7)-1 で「ない」とした理由(自由記述抜粋)

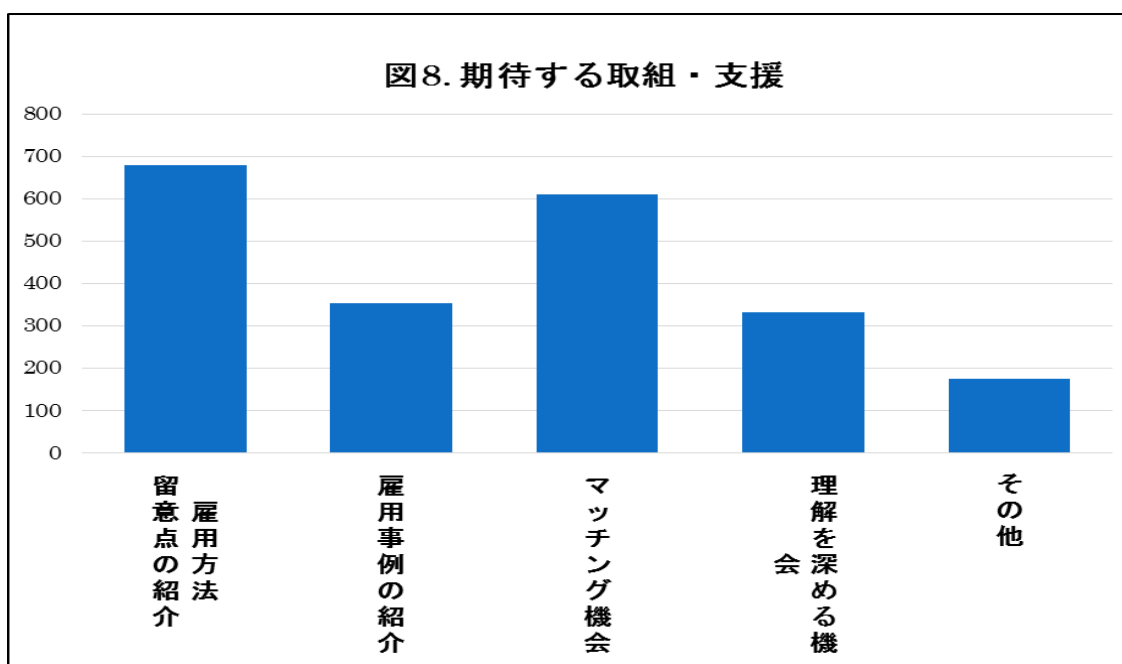
<p>◆コミュニケーションの取りにくさ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日本人と同等レベル(語学力他)を持つ外国人が少ない</li> <li>・業務外でコミュニケーションが取りにくい</li> <li>・販売に必要な言語能力が十分ではないため</li> <li>・コミュニケーションの難しさ</li> <li>・危険を伴う仕事のため、またチームを組んで作業を行うため、コミュニケーションが十分に取れないと大事故につながる</li> </ul>	<p>◆文化・習慣の違い</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・労働に対する基本的部分の違いが大きい、主張が強い</li> <li>・生活・文化の違いがひどく、他の社員への悪影響が多い</li> <li>・常識・認識の違い</li> </ul>
<p>◆マイナスイメージ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・素性がわからなく問題が起きた時の対応が大変そう</li> <li>・できれば日本人がいい。特有の性格が他国の方にはあるように思われる。</li> <li>・前で懲りた</li> </ul>	<p>◆企業内での受入れ体制の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会社として受け入れ準備ができていない</li> <li>・社内環境が整っていない</li> <li>・受入態勢の準備不足</li> </ul>

## (8) 期待する取組・支援

- 調査票 問 8. 「どのような取組・支援があれば、永住・定住者等の外国人雇用が進むと思いますか。」(図 8)

※本調査に回答のあった 1,393 社のうち、有効回答をした 1,366 社による複数回答。割合は、有効回答 1,366 社に対する比率を表す。

回答	社	割合
(ア) 外国人の雇用方法・留意点の紹介	678	49.6%
(イ) 外国人の雇用事例の紹介	353	25.8%
(ウ) 外国人とのマッチング機会の提供	610	44.7%
(エ) 外国人に対する理解を深める機会の提供	333	24.4%
(オ) その他	175	12.8%



「外国人の雇用方法・留意点の紹介」と回答した企業が 678 社と最も多く、次いで「外国人とのマッチング機会の提供」を求める企業が 610 社あった。

## ■期待する取組・支援:「その他」自由記述抜粋

◆ビジネスマナー、研修	◆日本語に関する取り組み
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 外国人に対して有料でも良いので能力向上にかかる講習を開催してほしい</li> <li>・ 日本人特有の考え方等、働き方への理解を外国人に深めてもらえる機会の提供</li> <li>・ 外国人がマナー等、気を付けてもらえるような指導を事前にきちんとする</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 外国人向けの職場で使う日本語の訓練</li> <li>・ 永住者・定住者への日本語教育</li> <li>・ 日本語教育・専門分野に関する用語</li> </ul>
◆日本人の理解促進	◆コミュニケーション
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 受入側のコミュニケーションの取り方</li> <li>・ 社内の意識、受入れ体制</li> <li>・ 日本社会の偏見をなくすこと</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 言葉の違いを補う支援</li> <li>・ 外国人雇用時の通訳・翻訳サービス</li> <li>・ 文化の違いを補う支援</li> </ul>
◆仲介の役割、雇用後のフォローアップ	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 企業と外国人のための仲介業者があるとうれしい</li> <li>・ 雇用後のフォロー(相談窓口、相談員の派遣)が必要。生活支援等。</li> <li>・ 障害者支援センターのような行政から委託を受け運営している団体などによる言語バックアップや会社との連携など。</li> </ul>	

## (9) 外国人の採用・雇用についての自由記述

- 調査票 問 9. 「外国人の採用、雇用について自由なご意見をお聞かせください。」に対する記述（以下、一部を抜粋）

回答率: 24.3% (338/1,393 社)

### 【要望】

- ・ 宗教問題のほか対応が必要なことが多く、解決に導いてくれる対応窓口が欲しい。
- ・ 各国の言葉の DVD や書面で一般的な教育(市役所に行く時や在留カード注意事項など)をしてくれるものがあると良い。
- ・ 無料で雇用契約書の翻訳サービスが受けられるなどがあると良い。
- ・ 言葉、生活習慣、宗教などの違いに対し、企業がどの程度まで理解を示すべきか基準があれば知りたい。

### 【懸念】

- ・ 急に母国に帰国してしまうのではないかと不安がある。
- ・ 賃金で勤務先を選ぶ傾向が強い。悪いことではないが、それによって簡単に労働派遣を選択したり安定雇用を捨てたりする方が多いように感じる。すぐに離職の可能性があるのは雇用リスクなので避けざるを得なくなる。

### 【その他】

- ・ 日本人だから、外国人だからといって大差はない。個人の気持ちがあれば伝わるものだと思っている。
- ・ 法人が労働力として外国人雇用に意欲的であっても、施設利用者やその家族の理解が得られなければ採用は難しく、相互理解を深めるには大変な努力を必要すると思われる。
- ・ 外国人求職者と出会う機会がない。有償のイベントまでは手が出ないのが実情。
- ・ 業務の標準化、簡素化、マニュアル化が必要。国民性、文化、教育など異なることが多いため、相互の理解が不可欠。

アンケート調査の各設問にかかる回答傾向は以上のとおりである。

### Ⅲ. ヒアリング調査

#### 1. ヒアリング調査の概要

##### (1) 調査対象

アンケート調査で回答のあった企業の中から、業種及び(活動に制限のない)永住・定住者等の外国人雇用経験の有無等のバランスを配慮し、20社を選定。

ヒアリング項目については、巻末資料3「企業ヒアリングシート(質問票)」を参照。

##### (2) ヒアリング調査を実施した企業の内訳

	建設	製造	卸・小売	サービス	福祉	その他	合計
雇用経験なし	1	1	2	0	2	0	6
雇用経験あり	1	4	2	4	2	1	14
合計	2	5	4	4	4	1	20

##### (3) 調査実施期間

平成30年6月4日～平成30年6月22日

## 2. ヒアリング調査の内容

### (1) (活動に制限のない)永住・定住者等の外国人雇用経験のない企業 6 社:

建設業 1 社、製造業 1 社、卸・小売業 2 社、福祉業 2 社

外国人雇用経験のない企業について、主に以下 7 項目についてヒアリングを行い、回答を得た。

#### a. 外国人雇用経験がない理由について

- ・ これまで外国人で応募してくる人がいなかった(6 社)。
- ・ 外国人に限らず日本人からの応募もなく困っている(3 社)。

#### b. 外国人に対するイメージについて

- ・ 言葉の壁がある(3 社)。
- ・ 日本人従業員やサービス受給者が外国人に対してネガティブなイメージを持っている可能性がある(2 社)。
- ・ 「怖い」イメージがある(1 社)。

#### c. 人材募集の方法について(外国人雇用を検討、かつ募集したことがある企業に対してヒアリング)

- ・ ハローワークで求人募集(6 社)。
- ・ 有料求人媒体(ウェブ、雑誌、新聞)でも募集(4 社)。

#### d. 改善されれば、外国人雇用を前向きに検討する点について

- ・ 外国人の日本語能力(4 社)。
- ・ 行政による就労前研修の開催(1 社)。  
希望する研修内容として、「日本のビジネスマナー」、「就労業種に必要な知識や資格」、「ひらがな・カタカナの読み書き」を挙げ、「行政による研修の修了者だとわかるだけで、1 つの採用目安になり、また身元の知れない人ではないと安心もできる」という回答があった。

#### e. 雇用方法や雇用の留意点に関して、どのような情報が必要か

- ・ 雇用する外国人の国の文化・習慣に関する情報(既存の日本人従業員の理解促進のため)(3 社)。
- ・ 雇用対象の外国人の身元に関する情報(2 社)。

#### f. 雇用促進につながるマッチングの機会について

- ・ 外国人向けの企業説明会、就職フェア(2 社)。  
なお、「フェアへの出展は負担が大きく、参加は難しい」と回答した企業も 2 社あった。
- ・ 外国人との接点が全くないため、まずは接点がほしい(1 社)。
- ・ 企業見学会(1 社)

**g. 県に求める施策・要望**

- ・ 日本人従業員の偏見をなくし理解促進をするためのパンフレットや研修(2社)。
- ・ 必要な時に通訳依頼できるよう「通訳派遣のサービス」(2社)。
- ・ 外国人雇用に必要な研修やサポートのための「助成金・補助金」(2社)。
- ・ 「外国人が住みやすい居住場所の情報」(1社)
- ・ 「外国人と企業や地域の日本人が顔の見える関係を作ることができるような交流イベント」(1社)。

**(2) (活動に制限のない)永住・定住者等の外国人雇用経験のある企業 14 社:**

建設業 1 社、製造業 4 社、卸・小売業 2 社、サービス業 4 社、福祉業 2 社、その他 1 社  
外国人雇用経験のある企業について、主に以下 6 項目についてヒアリングを行い、回答を得た。

**a. 実施している入社時のオリエンテーション・研修について**

- ・ 特になし(日本人と同じ対応)(7 社)。外国人従業員の日本語能力が高く日本人と同じ対応でも問題がない(5 社)。
- ・ 入社後数日に限り職員や派遣会社の社員が通訳をして説明(2 社)。
- ・ 既雇用の外国人従業員が、母国語で説明(1 社)。
- ・ 外国人の教育係を 1 名つけている(1 社)。
- ・ 人事課が日常生活のサポート(買い物、洗濯等)(1 社)。

**b. 職場での指示・伝達等のコミュニケーションのあり方について**

- ・ 日本人と同様の対応(12 社)。  
その理由として、「外国人従業員が高い日本語能力を有している」、「そのレベルでないと採用しない、業務が遂行できない」等を挙げた。
- ・ 片言の英語と身振り手振り(1 社)。
- ・ 派遣従業員とは通訳を介してコミュニケーションを取る(1 社)。

**c. 雇用のメリット・デメリットについて**

**i. 高く評価している点**

- 社内でもリーダー的役割を担っている(3 社)。

(以下は具体例)

- ・ 10 代で雇用され、現在 20 代後半のフィリピン人のリーダーは、若いからといって気後れすることなく 40 代の日本人部下に指示を堂々としてくれる(勤務 8 年目)。
- ・ 勤務年数が長く、現場で中心的・リーダー的存在になって、頑張ってくれている。他の従業員へ作業指示を出したり、教えたりしている(勤務 4 年目)。
- ・ 人柄が良く、仕事の能力も高く、グループの雰囲気を変えてくれた。新人への指導もしており、リーダー的存在。日本人従業員へも良い影響を与えている(勤務 4 年目)。

- 仕事への意欲や人柄

(以下は具体例)

- ・ 真面目、意欲が非常に高い。
- ・ 日本人以上に一生懸命働いてくれる。
- ・ 日本人からみても尊敬できるほど礼儀正しい、他の従業員へ好影響を与えている。
- ・ 日本人より一生懸命働いてくれる、優秀、日本人が好まない体力を必要とする仕事を長く続けてくれる。
- ・ 福祉施設の利用者が、外国人がいるというだけで喜んでくれる。



## ii. 困っている・驚く点

### ○ 外国人側

- ・ 衛生面の感覚の違い(落ちた食材を拾って入れようとした、手洗いをしない)。
- ・ 細かいルール、指示を守れない。
- ・ 時間を守れない。
- ・ 自己主張が強い。
- ・ 家族を大切にす文化。子どもの病気で頻繁に休む。
- ・ 日本で働く上での社会のルールが守れない。
- ・ 無断欠勤、無断遅刻。
- ・ 社員寮でのトラブル(部屋をペンキで塗ってしまう、こたつの間違った使い方など)。

### ○ 企業側

- ・ 日本人従業員の外国人に対する偏見。
- ・ 保証人が母国の家族であることが多く、万一連絡を取る必要がある場合に連絡が取れるのかが不安。

## iii. 工夫・改善点

### ○ 実施済

- ・ 丁寧なコミュニケーション(3社)
  - ア 相手がかわっているか、わかっていないかを丁寧に確認しながらコミュニケーションをとる。相手がかかる言葉を探りながら伝える。
  - イ コミュニケーションの取り方、物事の伝え方、意思疎通が大切。
  - ウ 相手が理解できるまで見放さない。
- ・ 休みの分散
  - 外国人従業員は1年に1度、長期休暇を取って帰国するため、時期をずらし、休みが分散するよう工夫。日本人従業員も理解。
- ・ 教育の徹底
- ・ 社内で生活のルールブックを作成
- ・ 都度、関係者で話し合い、対応策を検討

### ○ 今後、取り組みたい工夫

- ・ 言語ができる従業員の雇用
  - 社内での言語対応が可能になれば、より幅広く外国人を雇用することができるため。現在、日本語ができるインドネシア人、ブラジル人を正社員として雇用しているため、インドネシア語とポルトガル語対応が可能となっており、派遣ではあるが、ブラジル人の雇用促進につながっている。

### ○ 改善は難しい

- ・ 何度注意しても改善されないため、今後は雇用することを控えようと考えている。
- ・ 感覚的な概念は変えることが難しい。

**d. 雇用方法・留意点に関して、必要とする情報について**

- ・ 雇用の機会についての情報(雇用の機会がないため)(2社)。
- ・ 雇用の相談、情報提供をもらえる窓口の設置(2社)。
- ・ 雇用の際の判断基準(①就業の可否の確認方法 ②身元確認方法 ③日本語力やスキル等の判断基準)(3社)。
- ・ 宗教的な制限や制約について(1社)。

**e. 雇用促進につながるマッチングの機会について**

- ・ マッチングの役割を担う仲介機関の設置(3社)。
  - ア ビジネスマナーや日本語学習の研修機関を設け、研修修了者と企業をマッチングする仕組み。研修修了者であれば、ある程度安心して雇用できる。
  - イ 日本語力や適性、人柄を判断してくれるマッチング機関や、丁寧、適切なマッチングを担える仲介の役割・機関の設置
- ・ 県内に暮らす永住・定住者がどのような人なのか知る機会。
- ・ 企業担当者が気軽に参加できる交流イベント等。
- ・ 外国人の就職フェアのようなイベントがあっても、ブース出展は負担が大きく、参加は難しい(3社)。

**f. 県に求める施策・要望について**

- ・ 外国人向けの職業・業種別の研修(2社)。
- ・ 日本人従業員に対する研修(2社)。
- ・ 言葉に関する課題を解決するためのツール等(3社)。
  - 外国人従業員の母国語が対応できる機関の設置、日本語教室の増設。
- ・ 外国人雇用相談窓口の設置。
- ・ 外国人に対する生活サポート(生活の安定は就労の安定につながるため)。
- ・ 助成金・補助金制度。

## IV. まとめ

### 1. 施策検討のための分析

今回のアンケート及びヒアリング調査から、(1)(活動に制限のない)永住・定住者等の外国人雇用についての県内中小企業の動向、(2)永住・定住者等の外国人雇用に関する現状と課題、(3)永住・定住者等の外国人雇用促進に向けた有効的な施策を以下にまとめる。

#### (1)永住・定住者等の外国人雇用についての県内中小企業の動向

永住・定住者等の外国人雇用の意向について、8割近くの企業が「意向がある」「条件があえば雇用してもよい」「これから検討する」と回答しており、外国人も労働力として期待されている。

(図 7-1)

#### (2)永住・定住者等の国人雇用に関する現状・課題

今回の調査で、浮き彫りとなった課題は主に次に挙げられるとおりである。応募者不足で人材に悩む企業は多いものの、永住・定住者等の外国人を雇用することへのハードルが高いと感じている企業も同様に多い。

##### ■ 社内の受入体制

アンケートの自由記述やヒアリング調査で、「社内対応が課題」、「言葉や生活習慣の違いに対する受入体制が整っていない」、「当社の社員教育レベルが低く、受入れに対する拒否反応が強い」などの回答があり、外国人を採用するための基盤が整備されていない企業が多い。  
(6)雇用しない理由、(7)永住・定住者等の外国人雇用の意向)

##### ■ 異文化・習慣

外国人雇用経験のある企業では、コミュニケーションに対する満足度で「不満」、「やや不満」と回答した企業は3割以下に留まるが(図 5)、日本語能力の高い外国人従業員を持つ企業においても、感覚・習慣などの違いから、外国人の無断欠勤・遅刻や自己主張が強いなどの点で困っている面がある。

##### ■ 言語

言語面の課題は、採用・入社時の手続きにおいて、一通りの業務に定着するまでの間、企業側が特に苦勞する壁となっている。

##### ■ 雇用機会

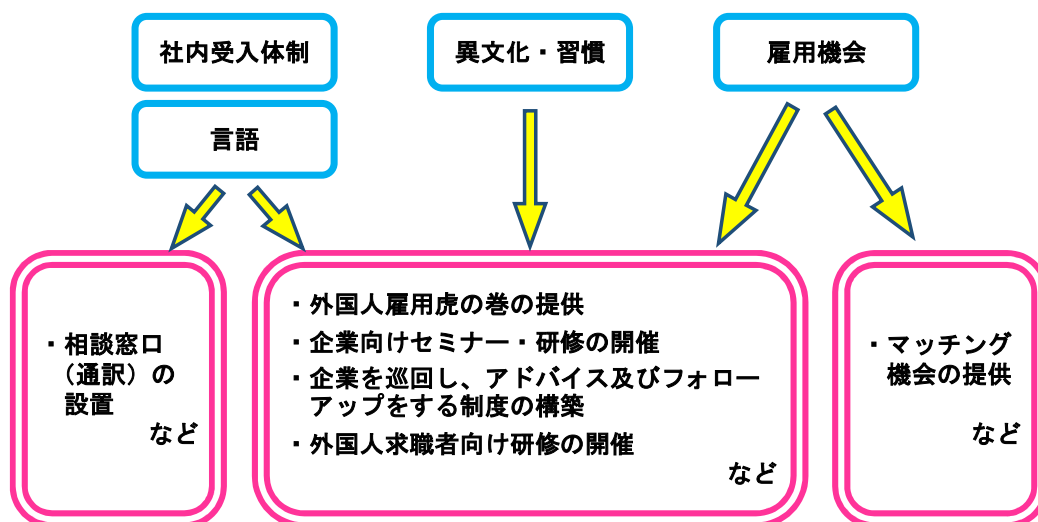
外国人雇用経験のない企業の理由としては、「外国人を雇用するきっかけがない」が4割を超えた。また「募集をしても、外国人からの応募がない」と回答する企業も2割近くあった。(図 6-1)

### (3)外国人雇用促進に向けた有効的な施策

(2)の課題に対して、今後外国人雇用を促進するために有効と考えられる施策について検討した。

- ・ 日本人従業員の外国人に対する理解の促進や、「やさしい日本語」の使い方等コミュニケーションの知識を含む教育が必要とされるが、企業がマニュアルやツールを独自開発することは難しい。そのため、行政からの支援施策として、外国人を雇用する際の留意点をまとめた虎の巻(指南書)やトラブル対応事例集等の作成が提案される。
- ・ 企業の担当者向けとして、前述の虎の巻や事例集を用い、セミナーや研修を実施することも効果的と思料される。
- ・ 採用時や雇用後のトラブル発生時に企業担当者が相談できる窓口の設置や、外国人を雇用している(検討している)企業を巡回しアドバイス及びフォローアップをする制度の構築も一案として考えられる。また、場合によっては企業と従業員とのコミュニケーションを助け、従業員が母国語で安心して話ができるようスポット的な通訳者の派遣や、通訳・翻訳アプリの活用方法等の情報提供も望まれる。
- ・ 外国人雇用の最初の関門である採用に関し、丁寧なマッチングや仲介を求める企業が多い。外国人求職者の持つスキルや経験、人柄、日本語力等、企業が必要とする条件との情報を照らし合わせ、適合する人物を紹介できる仲介の役割や機会が期待される。
- ・ 外国人の日本語力向上と基本的なビジネスマナーを身につける研修を求める声も多く、就業後のトラブル軽減につながる施策が必要であると思料される。

#### 外国人雇用促進に向けた施策案



## 2. 外部有識者の監修による施策検討のための分析

本事業における「外国人雇用に係るアンケート調査」及び「アンケート結果による抽出企業訪問調査」の調査結果を外部監修頂き、講じるべき施策を検討するための分析を行って頂くため、人材開発や人のマネジメント分野を専門とされている、愛知学院大学経営学部教授の関千里氏に、以下のとおり分析・提言を頂いた。内容は以下のとおり。

平成 30 年度「地域労働力確保支援事業」外国人雇用に係るアンケート調査（以下、アンケート調査と記す）は、愛知県内に事業所を置く従業員数 50 人以上の中小企業のうち、外国人雇用の割合が高い「建設業」「製造業」「卸売業、小売業」「宿泊業、サービス業」「医療、福祉（社会福祉・介護事業）」に携わる 3,200 社を対象として実施され、うち 1,393 社（回答率 43.5%）からの回答を得たものである。

さらに、上記アンケートの結果をより深掘りし、企業サイドの雇用ニーズを調査し、外国人雇用に係る課題を探索するために、調査に回答を寄せた企業から 20 社を選定し、ヒアリング調査（以下、ヒアリング調査と記す）が実施されている。アンケート調査の概要ならびに、各設問への回答状況、およびヒアリング調査の概要については、本報告書の前段に詳述されている。なお、本調査の主たる対象となっているのは「国内において就労制限のない在留資格を持ち、働く意欲のある外国人」であることを予め記しておきたい。

企業において、現今の人手不足感が強まっている。こうした傾向は厚生労働省「労働経済動向調査（2017年）」にも明らかであり、同年の調査には、常用労働者が不足している企業の割合は 45%、正社員等が不足している企業の割合は 40%、パートタイム労働者が不足している企業の割合は 33%、といった数値が示されている。一方で、厚生労働省による「外国人雇用状況」の届出状況まとめ（2017年）」には、日本における外国人労働者数が前年比で 19.4%増の 1,083,796 人であったことが示されている（2016年 10月現在）。これらの数値から、地域労働力確保の方途、とりわけ中小企業を中心とした人材確保の要請に応えるうえでも外国人雇用に寄せられる期待は大きいものと思量される。

外国人社員への期待として、厚生労働省が実施した「一部上場企業本社における外国人社員の活用実態に関するアンケート調査（2009年）」では、「国籍に関係なく優秀な人材を確保するため」、「海外との取引等が増えてきたため」、「職務上外国語の使用が必要なため」、「海外とのネットワークの構築のため」、「外国人ならではの技術や発想を取り入れるため」などの回答が寄せられている。（次頁につづく）

こうした点に鑑みると、グローバル化が進展する経営環境にあつて、日本企業の多くで異なる文化的背景を有する外国人社員とともに働く状況、すなわち「多文化就労場面」が現出している。このような場合、上記のような外国人社員への期待とともに、異なる文化的背景を有する人材が職場において協働する際、とりわけそのような状況に不慣れな場合には、言語や価値観、慣習の違いによってある種の戸惑いや葛藤、ディスコミュニケーションが顕在化することも少なくない。たとえば、一方の社員が適切であると思つて行う行動が、他方の社員にとって我慢ならないものと知覚されるような「異文化間葛藤」が経験されることもある。

前述の厚生労働省の調査（2009年）では、外国人雇用に係る課題として、「職場内で意思の疎通に不安がある」、「文化・習慣の違いによって生じる不具合がある」などが挙げられている。また、リクルートワークスによる調査（2008年）では、企業側が外国人を雇用する際の課題として、「日本語によるコミュニケーション」や「日本人社員との連携」、「文化や習慣の違いから生じる意識の相違」、「定着問題」などが挙げられている。また、徳永（2009）では、「言語力」、「文化習慣」、「仕事の価値観」、「仕事の進め方」について日本人就業者と外国人就業者のギャップがあることを指摘している。

いうまでもなく、日本企業における雇用慣行、その職場における就業行動は世界標準的なものではないかもしれず、地域的、文化的な特性も排除できないことから、これらの諸課題を専ら外国人人材の責に帰すことは妥当性、合理性を有するものとは判じ難い。

今回実施されたアンケート調査ならびにヒアリング調査においても、外国人雇用に係るポイントとして、先行研究・調査に示されていた課題点と共通する部分が多く見られた。アンケート調査ならびにヒアリング調査の回答から企業ニーズの共通項を抽出するとするならば、企業サイドには「語学力（日本語・敬語の力）」、「職務適性」、「職場規則・風土の理解」、「ビジネスマナー」、「生活習慣・文化習慣」の（相互）理解促進、教育・研修機会の拡充ニーズがあると考えられる。そして、それらの機会拡充に関しては、就職（就業）に至る前段階だけでなく、就職（就業）後の段階においても、継続的あるいは追加的な促進策、教育・研修ニーズがある。また、職場の理解、業務の理解を促進するために、職場見学会や外国人人材とのマッチング機会等についてのニーズも見られた。これらに対応した、講習会、教育・研修、見学会、相談会等の拡充施策が求められよう。同時に、それらの施策を単発にとどめることなく、段階的、多面的に講じることによって、外国人雇用に係る「定着問題」の解決につながると考えられる。

また、そもそも論として、企業サイドが外国人雇用に係る各種手続きや申請等がわからない、どこに相談すれば良いかわからない、といった回答も散見される。この点については、外国人雇用の促進施策として、手続・申請等に関する広報・啓発を行うことで、外国人雇用に係る手続面でのハードルが下がり、手続のワンストップ化を図ることで、より多くの雇用が創出されることが考えられる。（次頁につづく）

職場で用いられるビジネス用語や業務書類上の言葉の多くは、職務経験の浅い人材にとっては日本語を母語とする場合であってもキャッチアップが難しい部分がある。ましてや、多様な文化的背景を有する外国人社員にとって、それらビジネス用語や業務書類上の言葉を理解することは容易ではないかもしれない。こうした点に鑑みるならば、いわゆる「やさしい日本語」を用いた業務・ビジネス書類の作成に参考となるマニュアルや、社内規定や規則を「やさしい日本語」で作成することへのサポートも求められるであろう。

以上、本調査から得られた知見からいくつかのポイントを抽出して、外国人雇用の促進施策への接合を試みた。本調査に含まれるアンケート調査結果、ヒアリング調査の結果に照らして、働く意欲のある外国人の雇用促進のための施策が展開され、求職者側、企業側双方にとってより良い就業が一層促進されることを願うものである。

<主要参考文献>

- ・大西勝二（2002）「職場での対人葛藤発生時における解決目標と方略」、『産業・組織心理学研究』、第16巻第1号、pp.23-33.
- ・加賀美常美代（2007）『多文化社会の葛藤解決と教育価値観』、ナカニシヤ出版
- ・加賀美常美代・小松翠・黄美蘭・岡村佳代（2018）「多文化就労場面における日本人社員の葛藤解決方略と規定要因—労働価値観、外国人社員への就労意識に注目して」、『お茶の水女子大学人文科学研究』、No.14, pp.155-167.
- ・徳永英子（2009）「日本人就業者と外国人就業者とのギャップは何か—仕事上での“抵抗感”から探る—」、『Works Review』、Vol.4, pp.34-47.
- ・リクルートワークス研究所（2008）『雇用の現状 季刊版（2008年夏号）』

以上