

## 第5章 鳥取県内事業所及び監理団体へのヒアリング調査

### 5-1 事業所および監理団体ヒアリング事例

本調査においては、鳥取県内の12事業所、監理団体1組合に対し、ヒアリング調査（2019年10～12月）を実施した。その一覧および詳細は、以下のとおりである。

●図表5-1 ヒアリング調査先一覧

No.	事業所名	所在地	業種	対人業務	受入形態			受入相手国							訪問日		
					技能実習	特定技能	留学生	中国	カンボジア	ベトナム	タイ	ミャンマー	フィリピン	インドネシア		ネパール	
1	(有)前田水産	米子市	水産加工食品製造		○	○						●					10/12
2	(株)上野水産	境港市	水産加工・鮮魚		○					●							10/19
3	(株)角屋食品	境港市	水産加工食品製造		○					●							10/17
4	S社	鳥取市	飲食料品スーパー		○							●					11/16
5	(株)大上農園	倉吉市	農業(白ねぎ)栽培		○			●		●							12/10
6	(有)西川工業	米子市	建設用鉄筋工事業		○	○		●		●							11/12
7	(有)プロテクト	鳥取市	建設業 (法面工事等)		○										●		11/1
8	(株)所子建設	大山町	建設業 (道路塗装、土木等)		○										●		11/13
9	(有)堀鍍金工業所	鳥取市	金属部品表面処理業		○					●							11/18
10	医療法人養和会	米子市	医療・介護・福祉	◎	○				●								11/5
11	社会福祉法人幸朋苑	米子市	介護・保育・医療・ 障害者支援	◎	○			●		●		●	●				11/8
12	(株)ホテルマネジメント米子 (ANA)	米子市	ホテル業		○		○									●	11/1
監理 団体	協同組合ユーラシア山陰	米子市	監理団体(縫製業系)		○				●		●	●					11/14

(注) ヒアリング先の要望により、事業所名、年商、給与など、一部のヒアリング項目を秘匿とした。

事業所名	所在地	創業・設立年月	従業員数	年商	事業内容
(有)前田水産	米子市	1960年	28名	約1億円	水産加工食品製造
受入れ相手国名	ミャンマー		受入れ開始年度		2012年度
現在の受入れ人数	11名(男性5名、女性6名)		平均手取り月額給与	8~10万円程度	
制度区分(複数可)	A.技能実習 6名(男性3名、女性3名)、B. 特定技能 5名(男性2名、女性3名) C. 高度人材(1号・2号) D.その他(留学生等)				
A.技能実習の場合、監理団体名	エレクトロネットワーク協同組合(鳥取市)		面接方法	社長が現地にて面接	
B.特定技能の場合	a. 新規受入れ(再来日) b. 技能実習からの移行				
<b>1. 外国人材受入れの経緯(きっかけ、理由など)</b>					
<p>(1) 7~8年前から知人のミャンマー人(米子市在住)の仲介により、ミャンマーから実習生受入れを打診されたのがきっかけ。知人のご主人が現地で貿易・観光・人材派遣業を経営しており、その会社を送り出し機関として現在まで受入れている。</p> <p>(2) 2019年7月、新たに特定技能5名受入れを決断した経緯は、以下のとおり。</p> <p>①2018年に新制度スタートという情報を得たが、その時は受入れに見合う仕事がなく、とくに気に留めなかった。</p> <p>②2019年2月頃、同業者(境港市)から新たに一次加工業務を受注することとなり、業容拡大に合わせ、かつて自社で技能実習生として働いていたミャンマー人が即戦力として再来日してくれることになった。新制度発足とタイミング良くマッチングしたかたちである。</p> <p>③上記の加工業務は、もともと別の業者が請け負っていたものを事業引継したものの。販売先そのまま引き継ぎ、安定的な売上向上につながり、「大変助かっている」(前田社長)とのこと。</p>					
 <p>前田社長(後列青い服)と ミャンマー人技能実習生(2019年1月撮影)</p>					
(3) 特定技能制度利用にあたっては、出入国在留管理局(広島市)に若干問い合わせた程度。申請書等は、ほとんど社長一人で作成。全員が過去に当社で勤務経験がある人物であり(再来日)、資質・性格など熟知していたことが何よりの「強み」。					
<b>2. 現在、外国人材が従事している具体的な業務内容</b>					
<p>(1) 水産物(カニ、えび、貝類等)の一次加工(殻むき、取り出し、ボイル、洗浄など)。</p> <p>(2) 惣菜、正月おせち料理の詰め合わせ、梱包・ラベル貼り。出荷準備ほか。</p> <p>(3) 「最初の1年目は、日本人→ミャンマー人に教えるので大変。しかし、2年目以降はミャンマー人の先輩→後輩という教育体制が確立し、スムーズになる」(前田社長)とのこと。</p>					
<b>3. 外国人材受入れによる効果(Before/After比較)、業績・経営面への影響(メリット、デメリット)</b>					
<p>(1) 現在、当社の従業員28名のうち、11名(39.3%)がミャンマー人従業員。貴重な労働力かつ戦力として機能。</p> <p>(2) 当社は、ミャンマー人技能実習生受入れと時期を並行し、業績向上を遂げてきた。また、単なる人手不足解消ではなく、将来の海外ビジネス展開をも展望し、現地関係機関との関係構築を図ってきた経緯がある。</p> <p>(3) なお、特定技能は「転職可」であり、給与の高い日本の大都市での勤務希望者も多いが、当社の場合は、前田社長をはじめ日本人スタッフとの「家族的な関係」の社風を重視する傾向が強い。</p>					
<b>4. 外国人材受入れにあたって、とくに注意していること(人材育成・研修、日本語能力、生活面のサポート等)</b>					
<p>(1) 社宅は、技能実習生向け(工場・事務所敷地内。複数名1室)、特定技能生向け(隣接一軒家を借り上げ。複数名1室)と、全て自社整備。家電、寝具、自転車、WiFi環境等も整備。</p> <p>(2) 市内ボランティア運営の日本語教室に週1回通い、日本語能力向上に努めている。</p> <p>(3) 地域の祭り等にも参加。他社のミャンマー人との合同バスツアー(関西方面、半額補助)も実施し、大好評。</p>					

## 5. ビジネスモデル(仲介・斡旋団体、連携・支援体制等含む)の図示



## 6. 外国人材受入れにあたって利用した公的補助金、各種制度、専門家のアドバイスなど

- (1) 受入れ当初は、監理団体等からいろいろアドバイスもらった。現在は、現地の送り出し機関がビジネスパートナーでもあり、良好な人脈が形成されている。
- (2) 特定技能は、制度上、現地送り出し機関を経由する必要はない。ただし、人材管理面など何らかの機能は存続させた方が運営上はスムーズ。「現地送り出し機関にもカネが落ちる仕組みが必要」(前田社長)とのこと。

## 7. さらなる成長ステージへ向けて、今後の課題・要望 (労働条件、社会保険、日本人労働者との関係ほか)

- (1) 特定技能は、配偶者や子の帯同が可能な2号への早期移行が望ましいが、現状は2業種(建設・造船)のみ。
- (2) なお、前田社長は「特定技能制度発足後も、従来通り技能実習生は毎年3名受け入れたい。彼らが将来、特定技能へ移行(いったん帰国後、再来日含む)するなど、ローテーションづくりが目標」とのこと。

## 8. 中小企業診断士の視点 (より効果的な外国人雇用のためのポイント)

- (1) 当社は、食のみやこ鳥取県 最優秀賞(2010年)、農林水産大臣賞(2012年)など、数々の受賞実績を有する中小企業である。現在、JICA、JETRO等と連携し、現地での水産プロジェクトを進行するなど、海外展開にも積極的。
- (2) 「仕事に見合う人員確保」が基本方針。当社社長は、今後の事業展開等を勘案し、必要な能力や作業量、作業内容等を精査した上で、人材確保に取り組んでいる。受入れにあたっては、人員増に見合う仕事の獲得(新規事業や販売先確保等)を行うなど、戦略的に外国人雇用に決断・実行している点がポイントである。

事例No.2		まさに「職場のカンフル剤」。水産加工の現場業務を支えるベトナム人技能実習生たち。				
事業所名	所在地	創業・設立年月	従業員数	年商	事業内容	
(株)上野水産	境港市	1951年11月	94		水産加工・鮮魚	
受入れ相手国名	ベトナム	受入れ開始年度			2007年1月	
現在の受入れ人数	17名	平均手取り月額給与			12～14万円	
制度区分(複数可)	<b>A.</b> 技能実習 17名(男性0名、女性17名)、 <b>B.</b> 特定技能 名(男性名、女性名) <b>C.</b> 高度人材(1号・2号) <b>D.</b> その他(留学生等)					
A.技能実習の場合、監理団体名	日経事業協同組合(長野県)		面接方法	直接ベトナム		
B.特定技能の場合	a. 新規受入れ		b. 技能実習からの移行			
1. 外国人材受入れの経緯(きっかけ、理由など)						
<p>(1) なぜ外国人を受入れるかという、深刻な人手不足がある。当社に限らず地元水産業界の現状として、まず水産業界に若い人は入ってこない。当社の平均年齢は50代半ば。定年は60歳で、定年延長は65歳としているが、実際にはそれを超えても働くことが可能なら引き続き勤続可能で、70歳以上も3名いる。</p> <p>(2) ちなみに昨年度、地元の境港総合高校の卒業生約200名のうち、地元水産会社に入社したのは僅か1名(1%以下)。しかも、事務職としての採用なので、現業職は0(ゼロ)人という大変な状況である。まさに高齢化が加速している。以上のような背景があり、外国人の受入れを開始したのが主な理由である。</p> <p>(3) 最初は中国人(女性のみ)を2007年1月から5期雇用したが、2011年1月からベトナムの1期がスタートし現在9期目。2020年1月が10期目になる。毎回6人ずつの受入れ(寮のキャパ:3人×6部屋=18名)。</p> <p>(4) きっかけは、他社が導入されており、紹介をもらった。中国人からベトナム人へ切換した際に、監理団体は変更になった。現在の監理団体は、本社が長野県になるが、もともとお世話になっていた高知の監理団体が合併した為である。受入れは同社の高知事務所が引続き行っており、彼女たちは入国すると高知で1カ月程度日本語教育や日本の習慣などのレクチャーを受け、それらが完了後、当社が迎えに高知まで行く。</p>						
2. 現在、外国人材が従事している具体的な業務内容						
<p>(1) カニ事業部の製造部に配属。業務内容はベニズワイガニの加工(工場内の作業)搬入から加工(脱甲、身出し…)、出荷まで一連の作業。スチームで蒸す(茹でる)、身出し、棒だし、パックに並べる、ピンセットで殻を取る、真空パック、梱包、冷凍、段ボールに入れる、出荷シール貼りなど。</p> <p>(2) 運搬など、フォークリフトに乗るような作業は日本人が行うので、それ以外の工場内での作業についてはほとんどこなす。</p>						
3. 外国人材受入れによる効果(Before/After比較)、業績・経営面への影響(メリット、デメリット)						
<p>(1) 経営面でのメリットとして、まず休まないうえ「残業はないか?」など積極的に仕事をしてくれるので生産計画や予定が立つ。単身で来ているので家族の都合(子供や親の世話など)で休むことがない。若いので健康である。</p> <p>(2) 日本人従業員は高齢者が多いため、体調面の理由で休みを取ることも多くなるので、仕事の段取りが変わり、予定通り行かないこともある。技能実習生は3年間で帰国するとある程度割り切って雇用している。</p> <p>(3) 従業員への影響面では、彼女たちはまさに「職場のカンフル剤」である。日本人の従業員から見れば、彼女たちは年齢的に子供や孫レベルであり、とても可愛がられる。レクリエーションにも参加してくれるので、とても盛り上がる。日本人社員のモチベーションにもプラス。受入れのデメリットは特に感じていない。</p>						
4. 外国人材受入れにあたって、とくに注意していること(人材育成・研修、日本語能力、生活面のサポート等)						
<p>(1) 居住環境の整備、社宅 3人1室。健康面の管理に注意。夏場のエアコン使用料は会社が援助。電気代を節約し、体調を崩す実習生が発生したため、会社が支援をすることにした。</p> <p>(2) また、病気の際にも治療費の発生を嫌がり、病院に行きたがらないうえ、病院では具体的な症状を伝える際に言葉の壁があり、コミュニケーションに苦労している。医師も英語が通じないケースがあり、担当社員や先輩のベトナム人社員の付き添いが頼り。</p> <p>(3) 日本語の研修は、能力試験に向けて各自がそれぞれ行っている。会社からの支援は特に行っていない。</p> <p>(4) カニ加工業務全般を指導。仕事に興味を持って挑戦してくれるので、ほとんどの作業が出来るようになる。</p>						

5. ビジネスモデル(仲介・斡旋団体、連携・支援体制等含む)の図示

1. 仲介・斡旋団体

ベトナムでの採用面接 (人事担当者が直接)

↓  
日本の監理団体を通じ  
技能実習計画申請  
(日経事業協同組合:高知事務所)  
・高知で1カ月教育  
①日本語教育 ②日本の習慣について

↓  
**株式会社 上野水産**



【イベント・コミュニケーション】

(自社)・歓迎会、花見、忘年会、送別会ほか

カニ事業部(配属先)

**製造部 (カニ加工)**

- 受入検査
- ボイル
- 加工
- 異物・不良選別
- 急速冷凍
- 包装
- 金属検知
- 抜取検査
- 出荷

外国人技能実習生は加工処理全般について業務を行っている。



(行政)

・「外国人技能実習生とのひな祭り交流会」(境港市主催)  
市民との交流や日本文化の体験に参加  
(着物、折り紙)  
(毎年3月)

【居住】

社宅 3人1室×6部屋=定員18名  
自習ルーム、共有スペースあり  
エアコン、冷蔵庫、テレビほか



・日本語教室  
公民館にて開催  
全員参加



きもの着付け

6. 外国人材受入れにあたって利用した公的補助金、各種制度、専門家のアドバイスなど

- (1) 公的補助金や各種制度の利用などは、特にしていない。
- (2) 専門家のアドバイスとしては、監理団体からの情報提供が主である。同業者からの情報は少ない。

7. さらなる成長ステージへ向けて、今後の課題・要望 (労働条件、社会保険、日本人労働者との関係ほか)

- (1) 特定技能での受入れも考えており、過去に技能実習生でいた人材に再度来日してもらいたい。
- (2) 実習生は3年間で帰るという割り切りで考えている。帰国後、日系企業に就職したり、通訳になる人もいるが、ほんの一部。
- (3) 今後、派遣元がベトナムから他の国へ変化も予想されることから検討している。
- (4) 課題としては、言葉の壁への対応がある。日本語教室や翻訳機設置・貸与等の支援等、コミュニケーション力向上のサポートを行政に期待。

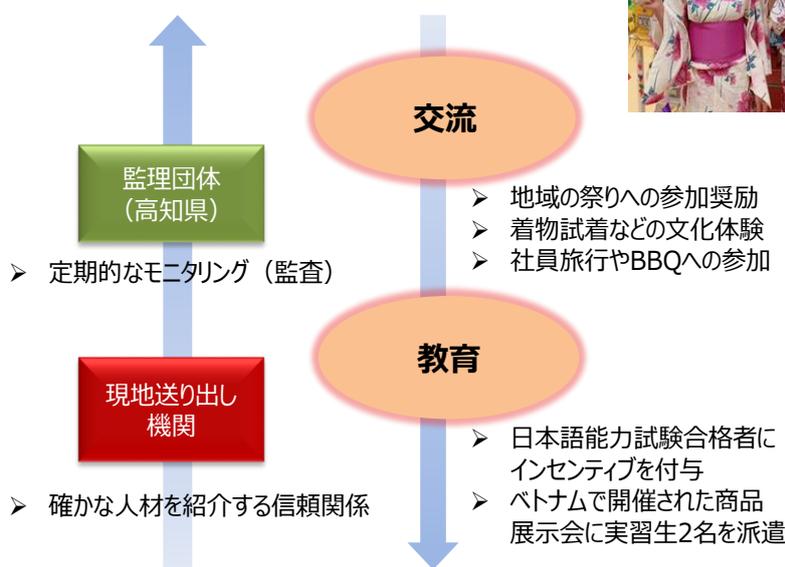
8. 中小企業診断士の視点 (より効果的な外国人雇用のためのポイント)

- (1) 技能実習生には、職場・生活を含めた住生活環境面での配慮の充実が不可欠。安全、安心かつ健康で帰国してもらうことが最優先。また、日本語教育、緊急災害時や交通ルール等についても取り組む必要があり、行政からのサポートを受けるほか、自社でも勉強会を開くなどの取り組みが必要。
- (2) 当社は、従業員の高齢化や人手不足等の経営課題から技能実習生の受入れを始めたが、実習生が気持ちよく業務に従事できるような職場環境の整備(≒モチベーション向上)に取り組んでいる点がポイントである。
- (3) 今後、技能実習生を受入れるだけでなく、特定技能での受入れも含めた人材活用を検討していくことで、自社の発展や活性化に繋がられないか検討を進められることを期待する。

事例No.3 将来の目標はベトナムへの海外展開 実習生とともに成長する食品メーカー					
事業所名	所在地	創業・設立年月	従業員数	年商	事業内容
株式会社 榎角屋食品	境港市	2006年6月	39名	約4億円	食品製造業
受入れ相手国名	ベトナム	受入れ開始年度			2010年度より
現在の受入れ人数	9名(男性0名、女性9名)		平均月額給与		15万円以上
制度区分(複数可)	A.技能実習(1号・2号・3号)、B.特定技能(1号・2号)、 C.高度人材(1号・2号) D.その他(留学生等)				
A.技能実習の場合、監理団体名	協同組合ゴールデントップ(高知県)		面接方法	現地で代表者が面接	
B.特定技能の場合	a.新規受入れ b.技能実習からの移行				
1. 外国人材受入れの経緯(きっかけ、理由など)					
(1) 人手不足と高齢化					
<p>鮮魚加工は立位の単純繰り返し作業が多く、また他業種に比べても決して賃金が高いとは言えないため、若年者の採用や雇用の定着化が困難となる中、結果として従業者の高齢化が進み、工場運営の長期的な継続性が危ぶまれる状況となっていた。</p>					
					
(2) 日本人の労働意識の変化					
<p>近年の日本人従業者は、時間外の労働で得られる収入よりも、就業後や休日の余暇を尊重する傾向が強まっているため、時間外や休日出勤などで繁忙期に対応することが困難な状況となりつつあった。</p>					
					
(3) 近隣同業者のアドバイス					
<p>外国人実習生受入れで先行していた近隣の同業者から、過去の様々な失敗を踏まえた上で選定された信頼の置ける監理団体を紹介され、一から体制作りを行うことができた。また、現地送り出し機関も小規模ながら日本語によるコミュニケーションができたためスムーズに採用ができた。</p>					
2. 現在、外国人材が従事している具体的な業務内容					
(1) 下処理加工:ラウンド(加工処理前の生魚)の状態から中骨や内臓などを取り除く作業					
(2) 調理: 予め調合されたタレに漬け込む作業					
(3) 包装: 加工された製品を包装する作業					
3. 外国人材受入れによる効果(Before/After比較)、業績・経営面への影響(メリット、デメリット)					
(1) ベトナム人実習生は日本人労働者に比べて勤務意欲が高く突然の休暇が少ないため、作業現場の稼働に必要な安定した労働力として活躍している。					
(2) 手作りの製品作りをモットーとしている当社にとって、熟練度の高い従業者の安定確保は非常に重要であるが、熟練した実習生が希望すれば2年延長できることとなったことで技術の承継がスムーズに行えることが期待される。					
(3) 日本語教育を受けているとはいえ、大半が標準語による日常会話ができる程度であり、方言が入り混じる現場の作業説明や日本基準の衛生管理などを十分に伝えることができず、一人前となるまでは多大な労力と時間を要している。					
4. 外国人材受入れにあたって、とくに注意していること(人材育成・研修、日本語能力、生活面のサポート等)					
(1) 実習生の間でトラブルに発展することを避けるため、女性のみを受入れている。					
(2) ベトナムも年功序列型の社会であり、年上が後輩とならないよう、できるだけ年功序列を意識した採用をしている。					
(3) ベトナム人は昼寝の習慣があるため、実習生のために休憩室に横になれるスペースを用意している。					
(4) 日本語能力試験の合格者には時給アップのインセンティブを付与するなど、実習生の学習サポートを行っている。					

## 5. ビジネスモデル(仲介・斡旋団体、連携・支援体制等含む)の図示

世界に羽ばたくアジフライカンパニーへ



浴衣体験



みなと祭り出店



ベトナム展示会派遣

将来的にはベトナム市場へ進出も！  
その際にはOGが高度人材として活躍してくれることを期待

## 6. 外国人材受入れにあたって利用した公的補助金、各種制度、専門家のアドバイスなど

- (1) 公的な支援の活用はなく、受入れについては監理団体のアドバイスで体制整備を行った。
- (2) 現地の送り出し機関とは良好な信頼関係が構築されており、日本語学校の教師に生徒の人となりヒアリングすることで採用に役立っている。

## 7. さらなる成長ステージへ向けて、今後の課題・要望（労働条件、社会保険、日本人労働者との関係ほか）

- (1) 外国人実習生の教育もさることながら、日本人側も実習生の国の文化や慣習を学ぶことでそれぞれの国の常識の違いを理解し接することが重要であり、そういった主旨の日本人労働者向けセミナーを開催してほしい。
- (2) 現場の細かい作業や微妙なニュアンスを日本語で教えることのハードルは依然として高く、精度の高い翻訳機の貸与などを検討してもらいたい。

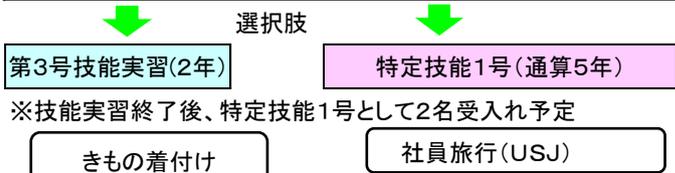
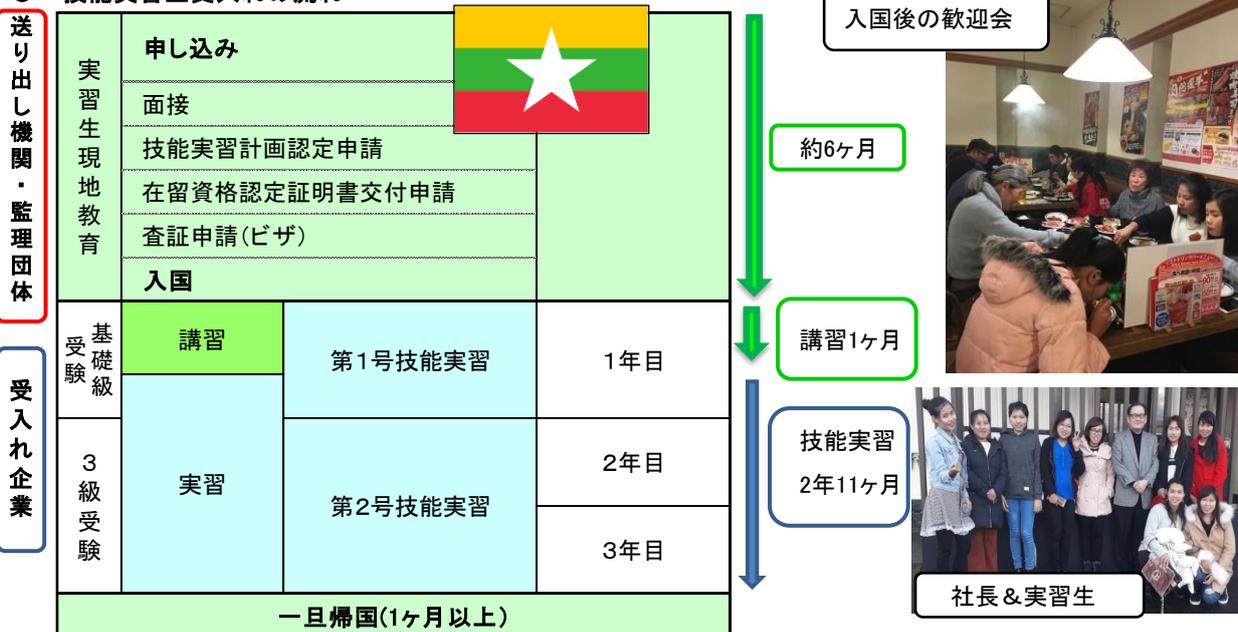
## 8. 中小企業診断士の視点（より効果的な外国人雇用のためのポイント）

- (1) ベトナムの労働力は他のアジア各国も獲得に動いている他、日本国内においても各地で獲得競争となっている。将来に向けては、ベトナムの経済発展とともに現地の賃金も上昇し、実習生の受入れ自体が難しくなることが想定される中、採用側の受入れ企業も、一方では選ばれる側であるという視点を持たなければならない。
- (2) SNSが普及する現代において、技能実習生同士はもちろん、実習を終えたOB・OGが積極的に情報発信を行っている。業務のみならず、待遇面や生活面など企業及び地域の多面的な評価が採用を左右する時代がすぐそこにまで迫っていることを認識しておく必要がある。
- (3) 当社では、このような状況を既に視野に入れて、実習生の労働環境や生活環境の整備、福利厚生やコンプライアンスの遵守、さらにはキャリアアップに繋がる教育の実践を実施している。外国人材雇用において大変参考になる取り組みである。

事例No.4	従業員の高齢化対応でミャンマー人技能実習生受入れスタート。今後は特定技能も予定。				
事業所名	所在地	創業・設立年月	従業員数	年商	事業内容
S社	鳥取市	1914年3月	520		飲食料品小売業
受入れ相手国名	ミャンマー	受入れ開始年度		2017年度	
現在の受入人数	11名(女性11名)		平均手取り月額給与	10~12万円程度	
制度区分(複数可)	A.技能実習(11名)、B.特定技能(1号・2号)、C.高度人材(1号・2号) D.その他(留学生等)				
A.技能実習の場合、監理団体名	エレクトロネットワーク協同組合 鳥取フードネットワーク協同組合	面接方法	社長、人事、現場担当が現地にて面接		
B.特定技能の場合	a.新規受入れ b.技能実習からの移行				
1. 外国人材受入れの経緯(きっかけ、理由など)					
<p>(1) 現時点で人材が全く不足というわけではないが、従業員のうち60歳以上が約150名と、全従業員の約3割に達している。また、惣菜工場では41名のうち21名が60歳以上であり、5割を超えている。職場に若い人がおらず、入社見込みもなく、実習生の受入れを決断。</p> <p>(2) 実習生は1期生3名(1名帰国)、2期生4名、3期生4名の計11名を受入れている。2020年2月には12名受入れ、23名になる予定。いずれもミャンマー人で、技能実習生として受入れ。今後、3年に達する1名は帰国、特定技能で3名は再度雇用する予定。</p> <p>(3) 監理上の問題もあり、基本的に途中帰国はしない。1名のみ家族が危篤で帰った例はある。言語はミャンマー語のみ。来日後に勉強し、日本語能力試験3級(N3)を1名が合格(2020年2月末現在、さらにN3に3名が合格)。ミャンマーは仏教国。</p> <p>(4) 監理団体は「エレクトロネットワーク協同組合」(鳥取市)を通じて技能実習生を受入れている(1・2期)。3期からは、2018年12月に当社ほか3社で設立した監理団体「鳥取フードネットワーク」でミャンマー人の受入れを開始。取引先金融機関から、「取引先にも人材が不足している企業が結構あるので相談にのってあげてください」との話があり、監理団体でセミナー開催に発展した。ベトナム人実習生送り出し機関から相談の電話が100件以上来た。</p>			<p>ミャンマー人技能実習生</p> 		
2. 現在、外国人材が従事している具体的な業務内容					
<p>(1) 惣菜工場に8名、店舗の惣菜調理部署に3名を配属し販売用の惣菜を調理している。仕事に対して取組む姿勢が真面目で仕事覚えも早く、職場全体の作業効率もアップし、活性化に繋がっている。</p> <p>(2) 実習生を受入れる職種は惣菜づくりとしている。実習生への指導は各現場で行っており、技能実習指導員を任命し、技術指導をしている。(惣菜、お寿司、とんかつ、弁当など)</p> <p>(3) 日本人が日本語で食材の加工方法や器具の使い方などについて指導を行っている。</p>					
3. 外国人材受入れによる効果(Before/After比較)、業績・経営面への影響(メリット、デメリット)					
<p>(1) 一般の従業員と違い、勤務予定が土日祝日と関係なく働くことを了解してくれているので、職場内のシフトが行い易くなった。若いスタッフが増えたことで職場が明るくなった。また、従業員からも可愛がられている。</p> <p>(2) 監理団体での研修後、社内で勤務指導、生活指導を実施している。日本語も上達が早くコミュニケーション力が年々高まることから業務上の問題は発生していない。これからもミャンマー人の雇用を増加したいと考えている。</p>					
4. 外国人材受入れにあたって、とくに注意していること(人材育成・研修、日本語能力、生活面のサポート等)					
<p>(1) 居住は民間アパート2DKは3人、3DKは4人で居住。家賃1万円負担してもらっている。不足分は会社負担。エアコン(1寝室1台)、テレビ、冷蔵庫、炊飯器、洗濯機、電子レンジ、調理器具、食器類、WiFi設置、自転車は1人1台、食事は各自で調理。</p> <p>(2) 病気、体調不良への対応は、生活指導員が行っている。健康診断で問題があった場合は総合病院へ連れて行っている。交通ルールについては県警に指導に来てもらっている。</p> <p>(3) 消防署にも来てもらって、消火器の使用方の講習などを行っている。ほかにゴミの分別も研修中に指導している。</p> <p>(4) 民族の違いによって生活習慣も多少異なることから、差別的行為につながらないように配慮が必要。</p> <p>(5) 日本語の上手な実習生を通じたり、翻訳にアプリ等(双方向の翻訳可 ミャンマー語⇄日本語)を使っている。</p>					

5. ビジネスモデル(仲介・斡旋団体、連携・支援体制等含む)の図示

○ 技能実習生受入れの流れ



★技能実習生インタビュー！？

- ・日本語能力試験3級(N3)合格目指し、勉強中。通訳の仕事に興味がある。
- ・マニュアルあるけど、人によって仕事の教え方が違うので悩む。
- ・最初は日本語が喋れなくて少しとまどったけど、2年目から大丈夫。N3合格。
- ・WiFiは必須！家族と電話。SNSで日本にいるミャンマー人とも交流。

6. 外国人材受入れにあたって利用した公的補助金、各種制度、専門家のアドバイスなど

- (1) 送り出し機関が入国前に直営の日本語学校で事前講習を実施。日本語教育や日本の生活に欠かせないマナーを学んでもらう。送り出し機関の社長が年3回程度は来日し、実習生と面接を行い、企業側へも様子を報告してもらっている。
- (2) 監理団体に申請手続きのサポートや各種相談に対応してもらっている。

7. さらなる成長ステージへ向けて、今後の課題・要望(労働条件、社会保険、日本人労働者との関係ほか)

- (1) 外国人実習生を毎年4名3年間受入れしてきた。満足しており2020年2月には12名を実習生として受入れる。また、技能実習完了後、一旦帰国させ、2名を第3号技能実習ではなく特定技能1号に変えて受入れを予定している。特定技能への転換者発生を踏まえ、「同一労働同一賃金」の考え方を取入れたい。
- (2) 「ふれあい」の機会を設けている。日本文化体験として、きもの着付け、社内旅行、食事会、イベント参加、会社の方針発表会への参加など、コミュニケーションを深める活動を続けていきたい。学習環境の整備(机・スタンド)も必要。
- (3) 行政に対しての要望は、受入れ後の外国人の生活サポートへの支援や日本語学習等への支援(研修会の実施、教材等の貸出、充実等)。日本語能力試験3級に合格するためにも、学校や学習センターなどを設置してほしい。

8. 中小企業診断士の視点(より効果的な外国人雇用のためのポイント)

- (1) 当社は、外国人受入れ企業から一歩踏み出し、監理団体を設立。受入れ企業として先進的な考えを持って対応されている。その背景として、パートナーである送り出し機関と良好な関係を築き、優秀な人材の確保に成功している点が挙げられる。一方で、受入れた技能実習生の待遇についても、本人たちの声を聴きながら改善し続けることを意識している。
- (2) 結果として、技能実習生が実習終了後に特定技能の在留資格で再来日予定。外国人材との信頼関係構築にも成功している。受入れ側企業として、外国人材を一人のスタッフとして受入れ、さらにコミュニケーションを図っていく企業姿勢が成功のポイントと言える。

事例No.5		「月次能力評価制度」を導入。毎月の能力評価で従業員のモチベーション向上！				
事業所名	所在地	創業・設立年月	従業員数	年商	事業内容	
(株)大上農園	倉吉市	2015年4月	17名	約1.1億円	農業(白ネギ生産・販売)	
受入れ相手国名	中国6、ベトナム3		受入れ開始年度		2012年度(法人化前より)	
現在の受入れ人数	9名(男性0、女性9)		平均月額給与	17~23万円程度		
制度区分(複数可)	A.技能実習(1号・2号)、 B. 特定技能(1号)、 C. 高度人材(1号・2号) D.その他(通訳、外国人建設就労)					
A.技能実習の場合、監理団体名	スキルウェイ協同組合(鳥取市)		面接方法	社長が現地にて面談		
B.特定技能の場合	a. 新規受入れ b. 技能実習からの移行					
1. 外国人材受入れの経緯(きっかけ、理由など)						
<p>(1) 日本人女性パートを雇用していたが、高齢で休みがちな人も多く、また作業効率が悪いので、生産量が安定せず、出荷量を維持することが困難になってきた。近辺の農家やハローワークに求人をかけても、全く応募がなかった。</p> <p>(2) 会社法人化の前、2011年に外国人技能実習生の雇用斡旋業者が来て監理団体スキルウェイ協同組合を紹介された。2012年度にスキルウェイ(協)を通じ、中国人技能実習生3名を雇用した。以降毎年3名づつ、3年のサイクルで継続して雇用。</p> <p>(3) 中国人は比較的年配で自国に家族がいる人が多い。ベトナム人は20歳代で若いがお金を稼ぐという目的が明確で、どちらも仕事に対する意欲が高く、作業効率が良い。</p> <p>(4) 毎月、実習生一人一人の生産数量実績をもとに、固定時給にプラスして能力分を上乗せする「月次能力評価制度」を開始した。</p> <p>(5) 技能実習生のプライベートにはあまり関わらない方針を取っている。したがって、日常生活面や休日の過ごし方等は彼女たちに任せている。レクリエーションや旅行、スポーツ大会等は実施していない。</p>						
2. 現在、外国人材が従事している具体的な業務内容						
<p>(1) 実習生の作業は、運び込まれた白ネギの皮むき、裁断、梱包作業で、全て屋内での作業。新人実習生でも1ヵ月も経つと、1人前の作業量がこなせるようになる。</p> <p>(2) 特別な社内教育訓練プログラムはなく、新人実習生は先輩と2人作業の現場OJT(見て覚える)で仕事を覚える。</p> <p>(3) 給料は時間給制度。残業込みで額面月20~25万円、社会保険料、住居費等を控除して手取り17~23万円。</p>						
3. 外国人材受入れによる効果(Before/After比較)、業績・経営面への影響(メリット、デメリット)						
<p>(1) 技能実習生(中国人、ベトナム人)を、3年毎のローテーションで雇用することにより、生産量(白ネギ出荷数量)は日本人パートを雇用していた時より増加し、安定して出荷できるようになった。</p> <p>(2) 若い外国人がいることにより、日本人従業員も元気になり、会社の雰囲気も良くなった。</p> <p>(3) 2019年10月より、実習生一人一人の生産数量実績をもとに、固定時給にプラスして、能力に応じ10円~40円を上乗せする「月次能力評価制度」を開始した。これは出来るだけお金を稼ぎたい実習生にとって大きなインセンティブとなっている。</p>						
4. 外国人材受入れにあたって、とくに注意していること(人材育成・研修、日本語能力、生活面のサポート等)						
<p>(1) 住宅は、民間アパートを購入し会社寮とした。1部屋に1~3名が居住しベッド布団を設置。エアコン、冷蔵庫、洗濯機、電子レンジ、WiFiあり、テレビはない。自転車は1人で1台、食事は各自が共通のキッチンで調理する。</p> <p>(2) 家賃は、月約26千円(水道光熱費、WiFi費を含む)。</p> <p>(3) 技能実習生のプライベートにはあまり関わらない方針を取っており、飲み会、レクリエーション、社内旅行などはない。</p> <p>(4) 日本語研修、社会生活習慣に関する研修等は実施していない。実習生も自分で日本語の勉強をあまりやらない。</p>						

5. ビジネスモデル(仲介・斡旋団体、連携・支援体制等含む)の図示



6. 外国人材受入れにあたって利用した公的補助金、各種制度、専門家のアドバイスなど

- (1) 監理団体のスキルウェイ協同組合に行政手続、書類作成支援、現地送り出し機関との交渉、現地(ベトナム、中国)での人材募集等、全面的にサポートをもらった。
- (2) 日本語研修支援制度や国際交流財団の日本語教育などは利用していない。

7. さらなる成長ステージへ向けて、今後の課題・要望 (労働条件、社会保険、日本人労働者との関係ほか)

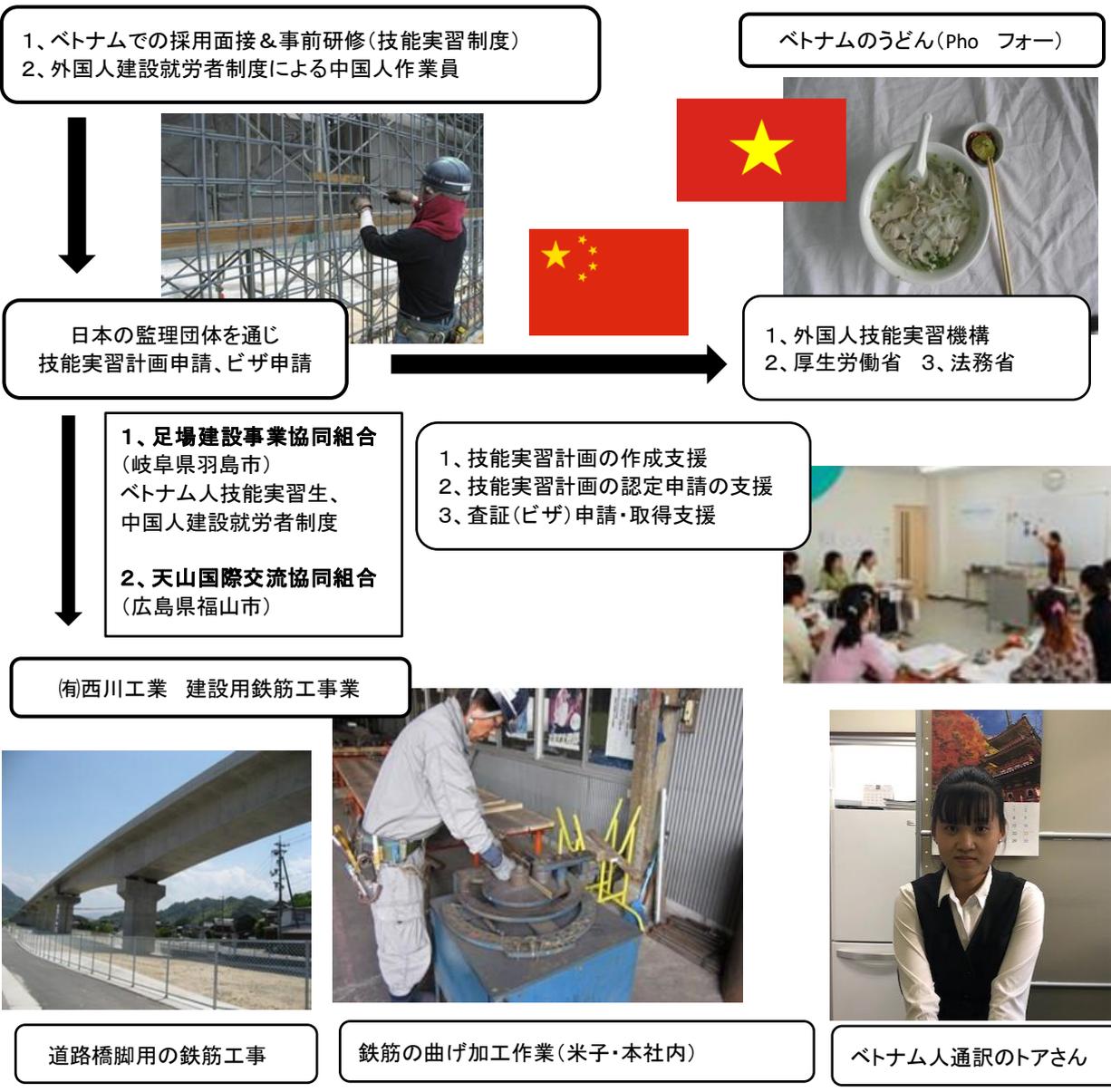
- (1) 特定技能制度は知っているが、当面は技能実習制度を使って3年毎のローテーションで雇用する。最近、技能実習生の質が落ちてきたように感じる。今後は技能実習生3号による雇用も増やしたい。
- (2) 行政への要望としては、右記の2点。①実習生の厚生年金の会社負担分の還元 ②日本語学習の支援(補助金)

8. 中小企業診断士の視点 (より効果的な外国人雇用のためのポイント)

- (1) 皮むき数量と検品数量実績により、毎月実習生の時給を、固定時給にプラスして、能力に応じ10円~40円を上乗せする「月次能力評価制度」を導入し、技能実習生のモチベーション向上につなげている点がポイントである。今後は、評価の公平、透明、納得性により、この仕組みを定着させることが必要。
- (2) 今後、外国人材の獲得競争が益々激しくなる状況下、選ばれる会社になるためには、給与面だけでなく日本人社員との積極的なコミュニケーションによって相互の信頼感を高め、家族経営的な一体感を持たせていくことが重要である。
- (3) 社長が率先して現場を引っ張り、自社独自で経営改善に取り組み、生産能力を倍増させた点は大変評価できる。

事例No.6		技能実習、特定技能、建設就労者の3制度を有効活用。会社の業績を支えるベトナム人技能実習生。				
事業所名	所在地	創業・設立年月	従業員数	年商	事業内容	
(有)西川工業	米子市	2004年5月	21名	約2.7億円	建設用鉄筋工事業	
受入れ相手国名	ベトナム12人、中国2人		受入れ開始年度		2014年度	
現在の受入れ人数	14名(男性13名、女性1名)		平均月額給与		16~22万円程度	
制度区分(複数可)	A. 技能実習(1号・2号)、 B. 特定技能(1号)、 C. 高度人材(1号・2号) D. その他(通訳、外国人建設就労)					
A. 技能実習、監理団体名	足場建設協同組合、天山国際交流協同組合			面接方法	社長が現地にて面談	
B. 特定技能の場合	a. 新規受入れ b. 技能実習からの移行					
1. 外国人材受入れの経緯(きっかけ、理由など)						
(1) 人手不足が深刻で日本人従業員が確保できないため、仕事が受けられなくなった。建設作業現場は鳥取県内だけでなく、広島県、福井県、宮城県と広域に及ぶため、生活環境が悪く、日本人から敬遠されがち。 (2) 2014年からベトナム人をエンジニアとして雇用し始め、仕事に対する意欲が高いことを認識した。このため日本の監理団体を通じ、技能実習生の受入れを開始。 (3) 2017年からベトナム人技能実習生3名の受入れを開始、また、建設就労者として中国人2名を雇用し、建設現場の鉄筋組立作業に従事している。さらに、2018年には天山国際交流協同組合を通じ、ベトナム人技能実習生3名を受入れた。						
(注) 建設就労者：災害復興、東京五輪など一時的な建設需要に応えるため、2021年3月まで期間限定で技能実習の期間延長を認める制度。 (4) 現在、外国人は通訳1名(ベトナム)、エンジニア3名(ベトナム)、技能実習生5名(ベトナム)、建設就労者2名(中国)、特定技能3名(ベトナム)で、いずれも当社の主力従業員となっている。 (5) 監理団体は足場建設事業協同組合(岐阜県)および天山国際交流協同組合(広島県)と契約している。						
2. 現在、外国人材が従事している具体的な業務内容						
(1) 建設作業現場で鉄筋組立工として働いている。また自社工場内で、鉄筋の切断・曲げ加工を実施している。 (2) 2014年最初にベトナム人をエンジニアとして受入れた時、日本人がベトナム人に仕事を教えるのに大変苦労した。2017年技能実習生の受入れ時は、先輩から教えてもらうので、仕事を覚えるのが早かった。 (3) 特別な教育訓練はなく、現場OJT(見て覚える)で教えたが、仕事を覚えようとする意欲が高く、理解力もある。また母国で建設工事、鉄筋工事の経験のある人を採用したので、仕事を覚えるのが早い。						
3. 外国人材受入れによる効果(Before/After比較)、業績・経営面への影響(メリット、デメリット)						
(1) 外国人(ベトナム人、中国人)は、当社にとって重要な戦力であり、彼ら無しでは仕事が受注できない。とくに、ベトナム人は仕事を覚えようとする意欲が高く、優秀で理解力もある、2年たつと日本人より仕事ができるようになる。 (2) 技能実習生で3年間働いたあと、特定技能制度を使って再度雇用したい。またエンジニアとして雇用したい。 (3) 建設工事用の鉄筋組立・溶接工事は特殊な職種であり、安定した需要がある。しかし作業環境や生活環境の厳しさから日本人従業員が集まらない現実がある以上、ベトナム人従業員は不可欠な存在であり、今後とも会社の売上高、利益を伸ばすために必要不可欠な存在。						
4. 外国人材受入れにあたって、とくに注意していること(人材育成・研修、日本語能力、生活面のサポート等)						
(1) 住宅は、民間アパートを借り上げ1部屋に2~4名が居住しベッド布団を設置。エアコン、テレビ、冷蔵庫、洗濯機、電子レンジあり。部屋にWiFiは無し、自転車は2~3人で1台、食事は各自で調理する。家賃は水道光熱費込みで月額15千円。業務上の連絡や日常生活のやりとりは、ベトナム人通訳(女性)を通じて行う。 (2) 日本人幹部が生活指導員として、ベトナム人の面倒を見る。飲み会、カラオケなどは頻繁に実施。社内旅行はない。日本語研修、社会生活習慣に関する研修等は実施していない。日本語は各自でスマホ辞書を使って覚えている。						

## 5. ビジネスモデル(仲介・斡旋団体、連携・支援体制等含む)の図示



## 6. 外国人材受入れにあたって利用した公的補助金、各種制度、専門家のアドバイスなど

・監理団体の足場建設事業協同組合および天山国際交流協同組合に行政手続、書類作成支援、現地送り出し機関との交渉、現地(ベトナム、中国)での人材募集等、全面的にサポートをもらった。

## 7. さらなる成長ステージへ向けて、今後の課題・要望(労働条件、社会保険、日本人労働者との関係ほか)

(1) 作業員が確保できれば仕事が取れる。現状は技能実習生、建設就労者制度、エンジニア、通訳として外国人を雇用しているが、今後は技能実習生だけでなく、特定技能制度による雇用も増やしたい。

(2) 特定技能制度で外国人が色々な工種を実施できるようになれば、技能レベルが向上し1人前になれる。現場リーダーを任せられるようになれば、給料も多く出せるようになる。

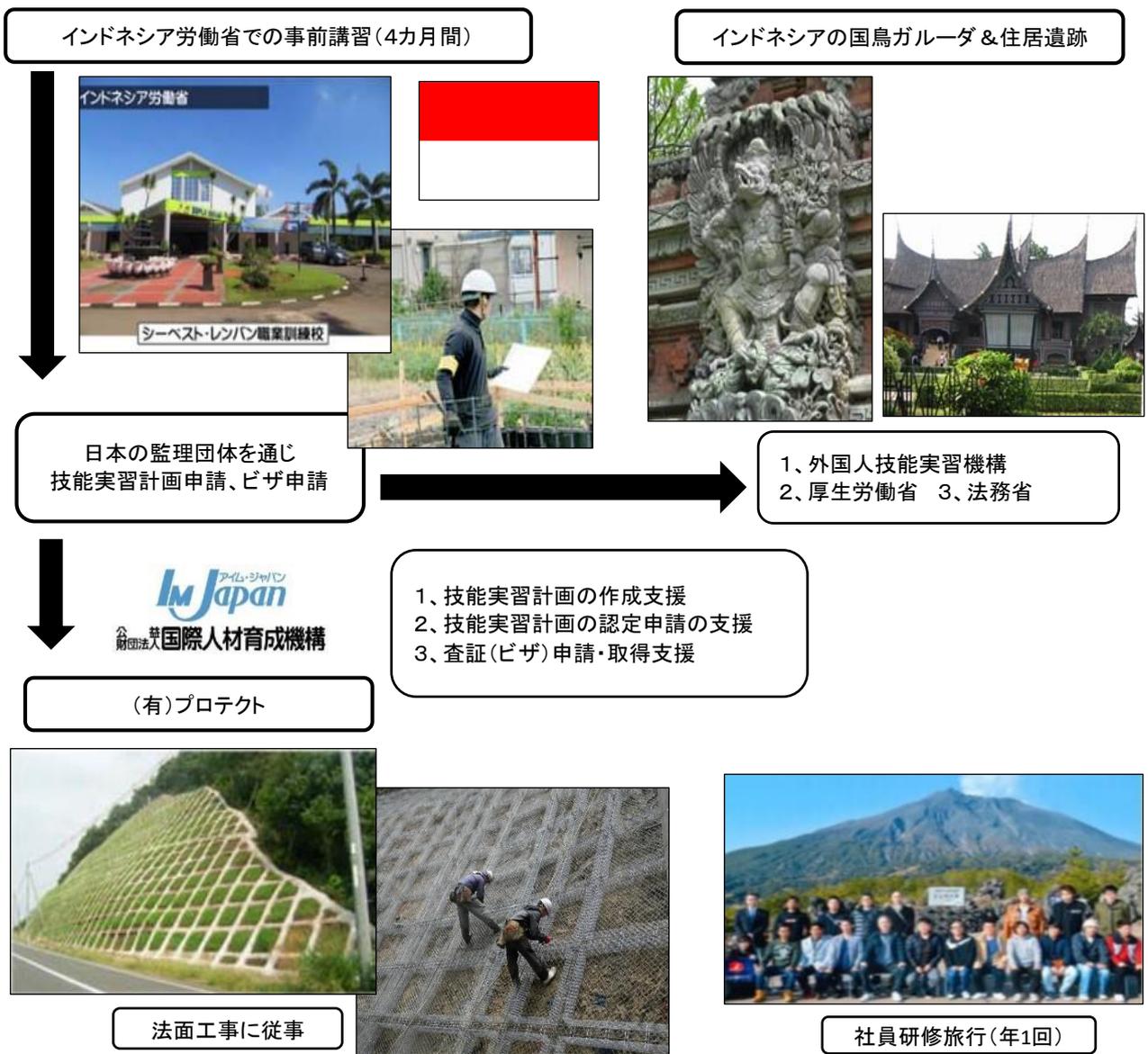
## 8. 中小企業診断士の視点(より効果的な外国人雇用のためのポイント)

(1) 建設工事用の鉄筋組立・溶接工事は特殊な工種であり、安定した需要がある。しかし、当社の場合、工事作業現場が鳥取県内だけでなく、広島、福井等広範囲にわたり、作業環境や生活環境の厳しさから人手不足はとくに深刻である。

(2) 今後、中小規模の建設業などでは外国人材の獲得競争が益々激しくなる。外国人作業員に会社に残ってもらうためには、給与面や住居・福利厚生面での内容充実と合わせ、日本人役員・幹部・スタッフ等との積極的なコミュニケーションを図るとともに、家族経営的な一体感を持たせていくことが重要である。

事例No.7	高い技術力で法面工事。インドネシア技能実習生は2年で日本人と同等の仕事ぶり。				
事業所名	所在地	創業・設立年月	従業員数	年商	事業内容
(有)プロテクト	鳥取市	2000年2月	36名	約6億円	建設業
受入れ相手国名	インドネシア	受入れ開始年度			2016年度
現在の受入れ人数	4名(男性4名、女性0名)		平均月額給与	17~18万円程度	
制度区分(複数可)	A.技能実習(1号・2号・3号)、B. 特定技能(1号・2号)、 C. 高度人材(1号・2号) D.その他(留学生等)				
A.技能実習の場合、監理団体名	(公財)国際人材育成機構(東京) (略称・アイムジャパン)		面接方法	社長が現地にて面談	
1. 外国人材受入れの経緯(きっかけ、理由など)					
<p>(1) 5~6年前に、元請会社(日特建設)の下請として、当社社長がインドネシアで技術指導を行った。その際に、一緒に働いたインドネシア人作業員の優秀さを知り、受入れを決心した。</p> <p>(2) 3年前から技能実習生として受入れを開始、当社の主力工事である法面工事に従事している。</p> <p>(3) 現在、第2期生は3年目となり、第3.4期生と合わせ4名を雇用している。今年12月に1期生1名が技能実習3号として帰ってくるので、総勢5名となる。</p> <p>(4) 監理団体の公益財団法人国際人材育成機構(略称:アイム・ジャパン、東京)を通じて技能実習生を受入れている。行政手続、書類作成支援、現地(ジャカルタ)での人材募集等、サポートが優れている。</p> <p>(5) 現在は日本人スタッフがインドネシアだけでなく、パキスタン、ネパールでも技術指導を行っている。</p>					
2. 現在、外国人材が従事している具体的な業務内容					
<p>(1) 主に法面工事の鉄筋工として働いている。</p> <p>(2) 1期生受入れ時(最初の1年目)は、日本人がインドネシア人に仕事を教えるので大変苦労した。専門用語(日本語)は通じないため、身振り手振りで教えたが、仕事を覚えようとする意欲が高く、理解力もある。</p> <p>(3) 2期生は先輩(1期生インドネシア人)から教えてもらうので、仕事を覚えるのが早かった。</p>					
3. 外国人材受入れによる効果(Before/After比較)、業績・経営面への影響(メリット、デメリット)					
<p>(1) 外国人雇用の目的は、安価な労働力ではなく、優秀な人材の獲得と考えている。インドネシア人は優秀で温厚な人が多く、2年たつと日本人並みに仕事ができるようになる。</p> <p>(2) 当社は毎年新卒者を2~3名雇用できているが、インドネシア人は、日本人新入社員への良い刺激になっている。</p> <p>(3) 当社の主力である法面工事は、高い技術力を必要とする特殊な工種であり、インドネシア人従業員は、この工事施工に必要な存在であり、今後とも会社の売上高、利益を伸ばすために必要。</p>					
4. 外国人材受入れにあたって、とくに注意していること(人材育成・研修、日本語能力、生活面のサポート等)					
<p>(1) 社宅は、社長の自宅1階を改装し4部屋を設置、1部屋に2名が居住しベッドを設置。エアコン、テレビ、冷蔵庫、洗濯機、電子レンジあり。WiFi設置、自転車は1人1台、食事は各自で調理する。</p> <p>(2) 家賃は約15千円で、内訳は部屋代12千円、水道光熱費3千円。生活面の管理は社長夫人が担当。</p> <p>(3) 社内旅行は年に1回で全額会社負担。他にカラオケ大会、バドミントン大会などがあり、インドネシア人に好評。</p> <p>(4) 日本語研修、社会生活習慣に関する研修等は実施していない。</p>					

5. ビジネスモデル(仲介・斡旋団体、連携・支援体制等含む)の図示



6. 外国人材受入れにあたって利用した公的補助金、各種制度、専門家のアドバイスなど

・監理団体のアイム・ジャパンに行政手続、書類作成支援、現地送り出し機関との交渉、現地(ジャカルタ)での人材募集等、全面的にサポートしてもらった。

7. さらなる成長ステージへ向けて、今後の課題・要望(労働条件、社会保険、日本人労働者との関係ほか)

- (1) 特定技能制度が出来たことは知っているが、当面はアイム・ジャパンによる技能実習制度を利用する。
- (2) 外国人従業員は現行5名体制を継続、今後も技能実習生の受入れは検討するが、現況での特定技能制度による増員は考えていない。
- (3) 技能実習生のため決められた工種しか仕事ができない。他の工種もできるようになれば、技量も1人前となり、給与も増加する。工種のシバリが緩和出来ないか行政側で検討して欲しい。

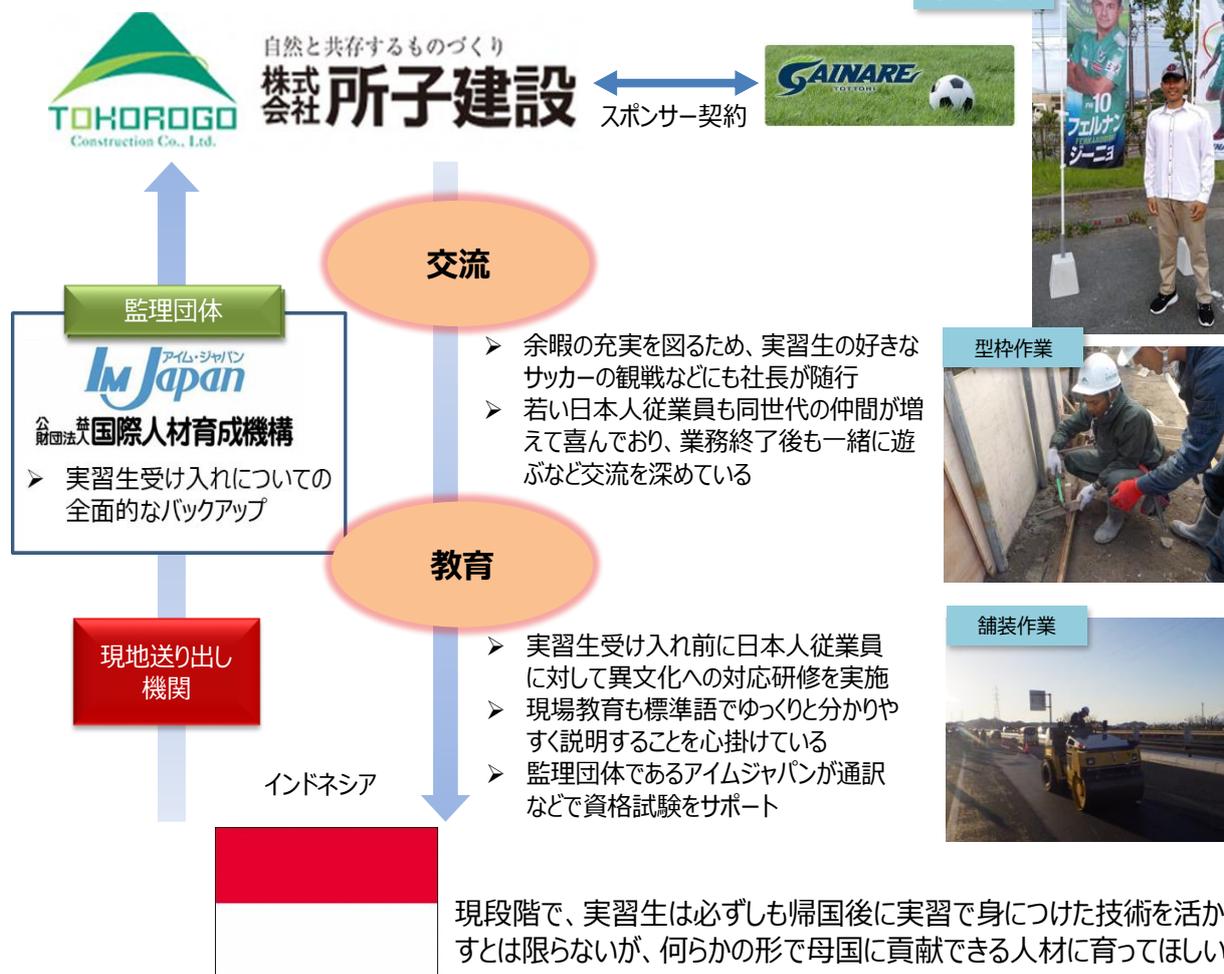
8. 中小企業診断士の視点(より効果的な外国人雇用のためのポイント)

- (1) 当社は、収益性の高い法面工事が主体であり、会社業績が安定している。このため、外国人従業員の給与、福利厚生等を手厚く処遇することが可能となっており、これが外国人従業員の仕事に対するモチベーション向上につながっている。
- (2) 外国人従業員の給与・待遇面は、日本人と同等としているが、併せて住居面では経営者が自宅の1階を改装して居住空間を確保するなど、近くで見守る体制ができている。こうした生活面での支援・気配りが、外国人従業員の仕事に対する意欲向上につながっている。

事例No.8		外国人技能実習生受入れで「社風」が変わる。作業現場の「脱」体育会系を実現した建設業。				
事業所名	所在地	創業・設立年月	従業員数	年商	事業内容	
(株)所子建設	西伯郡	1973年9月	23	6億円	建設業	
受入れ相手国名	インドネシア	受入れ開始年度			2019年度より	
現在の受入れ人数	3名(男性3名、女性0名)		平均月額給与			
制度区分(複数可)	A.技能実習(1号・2号・3号)、B. 特定技能(1号・2号)、 C. 高度人材(1号・2号) D.その他(留学生等)					
A.技能実習の場合、監理団体名	(公財)国際人材育成機構 (略称・アイムジャパン)		面接方法	実施していない		
1. 外国人材受入れの経緯(きっかけ、理由など)						
<p>(1) 採用難による人手不足</p> <p>建設業はかねてより採用の現場では不人気業種に分類され、健全経営を続けている当社にあっても採用募集をかけても反応が薄く、新卒については7年も全く応募がない状況が続き、人手不足が深刻化していた。</p>						
<p>(2) 協力業者の推薦</p> <p>当社と同様に人材不足に喘いでいた協力業者の社長と課題を共有し、他の建設業社に先駆けて外国人実習生を受入れることを決意し、制度を学ぶとともに受入れに必要な準備を開始した。</p>						
<p>(3) 信頼できる監理団体との出会い</p> <p>取引先を通じて紹介された監理団体のアイムジャパンは、最寄りの事務所は広島となるが、実習生派遣では長年の実績と経験を持つ信頼の置ける大手であり、派遣前に一通りの教育を受けた質の高い実習生を安心して迎え入れることができた。</p>						
 						
2. 現在、外国人材が従事している具体的な業務内容						
<p>舗装と土木部門を持つ当社において、土木部門(1名)の実習生はコンクリート構造物を作る型枠工として従事しており、舗装部門(2名)の実習生はローラーなどを操縦して道路補修などに従事している。</p>						
3. 外国人材受入れによる効果(Before/After比較)、業績・経営面への影響(メリット、デメリット)						
<p>(1) 危険と隣り合わせの建設業では、これまで他業種に比べ厳しい口調で部下を指導することが当たり前であった。しかし、実習生には丁寧かつ具体的に教える必要があり、この接し方が日本人間のコミュニケーションにも広がり、以前よりも社内のコミュニケーションが温和になった。</p>						
<p>(2) 日本人の若手も同年代の仲間が増えたことを喜び、仕事が終わっても実習生と一緒に遊ぶなどしており、社員同士の仲がより親密になった。</p>						
<p>(3) なお、公共工事の下請けで現場に入るケースでは、元請けが官公庁への届け出書類が煩雑になるという理由で、外国人の作業員を充てないように条件を付けられることがある。</p>						
4. 外国人材受入れにあたって、とくに注意していること(人材育成・研修、日本語能力、生活面のサポート等)						
<p>(1) ジャカルタのような大都市で育った人材ではなく、田舎育ちの素直で実直な性格の人材を採用している。</p>						
<p>(2) 実習生同士で仲良く相談しあえるように、できるだけ出身地に近い人材を選ぶように心掛けた。</p>						
<p>(3) 医療機関などの専門用語が用いられる機関を実習生が利用する際は、社長自らが同行してサポートしている。</p>						
<p>(4) 実習生に対しては方言ではなく標準語で説明、教育するように全社員が心がけている。</p>						
<p>(5) 地域の祭りやサッカー観戦に連れていくなど余暇の充実にも気を配っている。</p>						

## 5. ビジネスモデル(仲介・斡旋団体、連携・支援体制等含む)の図示

“実習生との交流で社内コミュニケーションがソフトに”



## 6. 外国人材受け入れにあたって利用した公的補助金、各種制度、専門家のアドバイスなど

(1) 当社では監理団体であるAIMジャパンと綿密な連携が取れており、建設業に欠かせない資格講習などはAIMジャパンが通訳を担当するなどして実習生に受講させている。

(2) 監理団体への月々の支払いは1名あたり月額7万円と高額だが、その分、入国するまでに相当の教育を受けており、決められたルールをきちんと順守するなど実習生の質も高く、企業側へのサポートも充実している。

## 7. さらなる成長ステージへ向けて、今後の課題・要望（労働条件、社会保険、日本人労働者との関係ほか）

(1) 外国人実習生は、SNSなどを通じて給与などの待遇面のほか、地域の住みやすさなど情報交換を行っている。技能実習を終えた後に特定技能などで企業サイドが採用を希望しても、労働者サイドが他の企業、地域、国を選ぶ可能性がある。

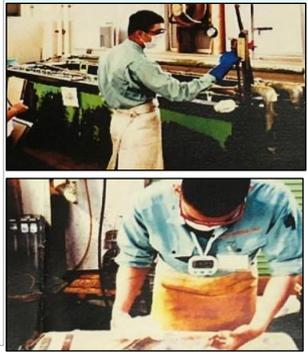
(2) 当社では、質の高い実習生を継続的に迎え入れることができるよう、また実習を終えた後も優秀な人材は特定技能などで雇用できるよう、実習生への教育だけでなく、余暇の過ごし方などにも配慮し、実習生の満足度を高めている。

## 8. 中小企業診断士の視点（より効果的な外国人雇用のためのポイント）

(1) 外国人実習生の受け入れに際しては、採用する企業側に相応の初期費用が必要となる。当社では、近隣の中古物件を買い上げた後にリフォームを行うなど、実習生を迎えるに当たって相当額の投資を行っている。

(2) 「親元を離れ、遠い異国の地で働くことを決心して来てくれた若者にできるだけ不自由な思いをさせたくない」、「軌道に乗るまでは投資が先行するのは何でも同じ。監理団体のコストも安かろう悪かろうでは後々問題となる。当社では長期的な目線で実習生を迎えている」と中川社長は語る。

(3) 業種や企業ごとに投資やコストに充当できる金額は異なるが、技能実習生を単に人手不足の補完としてではなく、貴重な戦力として迎え入れることができるか、という企業としての姿勢が、外国人材受け入れの現場ではとても重要と言える。

事例No.9	日本人社員が外国人材受入れを理解・協力。異国文化交流マインドが社内に浸透。				
事業所名	所在地	創業・設立年月	従業員数	年商	事業内容
(有)堀鍍金工業所	鳥取市	1984年8月	23		金属部品表面処理業
受入れ相手国名	ベトナム		受入れ開始年度	2018年度	
現在の受入れ人数	3名(男性3名)		平均月額手取給与	8~10万円程度	
制度区分(複数可)	A.技能実習(3名)、B.特定技能(1号・2号)、C.高度人材(1号・2号) D.その他(留学生等)				
A.技能実習の場合、監理団体名	瀬戸内テック協同組合(福山市)		面接方法	社長が現地にて面接	
B.特定技能の場合	a.新規受入れ b.技能実習からの移行				
1. 外国人材受入れの経緯(きっかけ、理由など)					
<p>(1) 2017年から補充の求人をかけたが、希望する人材が採用できなかった。知人の社長からまじめでよく働くとの推薦があり、アテンドを受け、いきなりベトナムへ面接に行き3名採用してきた。現在2年目。監理団体は福山市にある。</p> <p>(2) 事前に履歴書の経歴を確認、社会経験がある人を希望した。大学卒、社会経験者、軍隊経験者を採用。年齢は25歳が2名と26歳が1名。ベトナム人以外の従業員は日本人22名、半分以上が55歳以上。最高62歳。平均48歳。</p> <p>(3) 社員は各年代いるが、20代の採用は困難。新たな採用ができず、高齢化は避けられない状況となってきている。</p>			<p>ベトナム人技能実習生</p> 		
2. 現在、外国人材が従事している具体的な業務内容					
<p>(1) メッキ後の乾燥や仕上げ工程を担当。出荷工程にも配属。積極的な実習生がいるが、慣れると1工程飛ばしたり、乾燥時間を半分にしたり自己ルールを始める。自己判断が最終的にお客様に迷惑をかける。また、会社が弁償することになっても、本人では責任が取れないことを時間をかけてしっかりと説明している。</p> <p>(2) 何でも「はい」と答える。わからないことを「わかりません」と言えるまでに時間がかかった。</p>					
3. 外国人材受入れによる効果 (Before/After比較)、業績・経営面への影響 (メリット、デメリット)					
<p>(1) 外国人受入れにより、社内が活性化する。彼らが日本語を一生懸命覚えようと努力する姿に影響を受ける。</p> <p>(2) ベトナム人の採用を決めた際に日本人の採用が困難であることを現場スタッフに説明し、納得を得ることができた。</p> <p>(3) 受入れ後の現場スタッフの反応はどうかというと、ベトナム人の彼らがまじめで明るく人なつっこいことから休みの日も接してくれている。日本人スタッフも異国の文化に触れることを楽しんでいる様子が窺える。</p>					
4. 外国人材受入れにあたって、とくに注意していること (人材育成・研修、日本語能力、生活面のサポート等)					
<p>(1) 居住は一軒家を購入し、3人で居住。個室で家賃を一部負担してもらっている。水道光熱費、通信費、エアコン(1寝室1台)、テレビ、冷蔵庫、炊飯器、洗濯機、電子レンジ、調理器具、食器類、WiFi設置、自転車は1人1台。</p> <p>(2) 食事は各自で調理している。個人主義が徹底していて、食事は一人ずつ順番。炊飯器1つなのに炊きなおす。効率も考え、ある程度折り合いをつけるように話をした。また、同じホーチミンでも出身地域によって生活習慣が違うので、入国の最初の頃はゴミの捨て方などで問題が発生した。監理団体からは、月1回通訳の方に来てもらえる。その時にはベトナム人実習生との面談があり、いろいろな話を聞いてもらうなど、面倒を見てもらっている。</p> <p>(3) 基本的には、日本語で話す。長文の話は不可。短文で最後は「です。ます。します。」などで区切り、ゆっくり話すのがコツ。翻訳アプリ等も使っているが、工場内はWiFi環境が不十分だったり、ゴム手袋なので使えない。</p> <p>(4) 工場内の表示についての工夫を準備中。「危険」「注意」などベトナム語と日本語の表示を上下に並べて記載して掲示し安全に配慮する。</p>					

5. ビジネスモデル(仲介・斡旋団体、連携・支援体制等含む)の図示

○ 技能実習生受入れの流れ



6. 外国人材受入れにあたって利用した公的補助金、各種制度、専門家のアドバイスなど

- (1) 送り出し機関が、入国前に日本語教育や日本の生活に欠かせないマナーを指導してくれる。
- (2) 監理団体に申請手続きのサポートや各種相談に対応してもらっている。
- (3) 知り合いの社長から情報やアドバイスをいただいている。

7. さらなる成長ステージへ向けて、今後の課題・要望(労働条件、社会保険、日本人労働者との関係ほか)

- (1) 日本語学習は毎週日曜日、県民ふれあい会館3F国際交流財団、日本語クラスに参加している。特進クラス1名、その他のクラスに2名。日本語能力試験N3に合格1名、12月にN2を受験する。行政には日本語学習の支援(研修会の実施、教材等の貸出、充実等)を期待する。
- (2) 実習生は3年で帰国するという前提から、彼らがこの期間中に修得できるスキルを中心に指導している。また、実習生は賃金に対する関心度が高いため、残業をしてもらう場合も3人同時間とするなど、不平等とならない配慮が必要である。
- (3) 交通ルールの徹底が難しい。何度言っても自転車にイヤホン姿。禁止されていることを理解してもらえない。
- (4) 行政の助成制度は知らない。困ったことを相談できる窓口もわからないので、あるのなら教えてほしい。

8. 中小企業診断士の視点(より効果的な外国人雇用のためのポイント)

- (1) 技能実習生は、SNSでお互いの情報(労働環境、賃金等の待遇面、生活面等)を交換し、不満があれば外部機関に相談するケースもある。賃金への要求のみならず、労働条件や職場環境などについての不満も定期的に吸い上げ、改善について社内で十分検討していくことが重要である。
- (2) 日本語能力試験への支援や相談窓口の設置、情報提供・啓蒙等については、企業からの支援ニーズが強い。企業側の取り組みを補完する意味での行政支援策も検討する必要がある。

事業所名	所在地	創業・設立年月	従業員数	年商	事業内容
医療法人 養和会	米子市	1951年6月	457名	約32億円	医療・福祉
受入れ相手国名	カンボジア	受入れ開始年度			2009年度
現在の受入れ人数	3名(男性3名、女性0名)		平均月額給与	16~17万円程度	
制度区分(複数可)	A.技能実習(1号・2号・3号)、B.特定技能(1号・2号)、 C.高度人材(1号・2号) D.その他(留学生等)				
A.技能実習の場合、監理団体名	MCC協同組合(広島)			面接方法	社長が現地にて面談
B.特定技能の場合	a.新規受入れ b.技能実習からの移行				
1. 外国人材受入れの経緯(きっかけ、理由など)					
<p>(1) 病院や介護施設での人手不足とスタッフの高齢化が深刻になってきた。また、2009年からインドネシア人4名を看護師として雇用した経験から、仏教国であり、親日的な国ということもあってカンボジアからの受入れを実施した。</p> <p>(2) 2018年11月から技能実習生として2名の受入れを開始、2019年10月には、第2期生として同じくカンボジアから1名を技能実習生として雇用した。</p> <p>(3) 採用の決め手としては、母国で看護師として「精神科病院」勤務の経験を持ち、日本語能力試験3級(N3)を取得している点であった。日本語レベルや日本の文化・生活習慣などに対する理解度は、こちらが思っていたより高かった。</p> <p>(4) 監理団体の「MCC協同組合(広島)」を通じて技能実習生を受入れている。MCC協同組合は自社グループ内で介護事業を実施しており、日本での受入教育は、日本語や日本文化だけでなく、基礎的な看護、介護用語などの教育も実施してもらっている。</p>					
 <p>日本海新聞 2019/1/9より</p>					
2. 現在、外国人材が従事している具体的な業務内容					
<p>(1) 養和会グループの介護施設(仁風荘)で介護福祉士候補者として入所者の介護&amp;リハビリ、通所者の介護補助を実施。</p> <p>(2) 通常は仕事に慣れるまで間接業務から入るが、今回は初めから入所者と接し、OJTで介護の仕事を覚えてもらった。もともと母国で看護師として「精神科病院」勤務の経験があり、仕事に対する理解力もあり意欲が高い。</p> <p>(3) 日本語の習得のため、日本人スタッフが毎日1時間マンツーマンで教育した(勤務時間内で実施)。</p>					
3. 外国人材受入れによる効果(Before/After比較)、業績・経営面への影響(メリット、デメリット)					
<p>(1) 外国人雇用に当たり、職員説明会を実施し、日本人職員全員に当事業所の人手不足の現状を説明し、理解を求めた。また、職員に監理団体(MCC協同組合、広島)を訪問してもらい、外国人の実習状況を見せて不安を払拭した。</p> <p>(2) カンボジア人2名は、1年目は入所者への扱いが丁寧過ぎて、0.3人~0.5人並みであったが、2年目からは1人前となった。また、カンボジア人1名が、全国介護技術コンテスト(東京)の外国人部門で第1位となったこともあり、日本人職員が仕事の基本を再認識するなど、良い刺激になっている。</p> <p>(3) 日本人の介護福祉士が本来業務に専念できるようになった。(人数が1人増えるだけで介護に手が回るようになった)</p> <p>(4) 介護事業所としての国の人員基準を維持するため、外国人技能実習生は不可欠となっている。</p>					
4. 外国人材受入れにあたって、とくに注意していること(人材育成・研修、日本語能力、生活面のサポート等)					
<p>(1) 専用の1戸建て社宅を準備し6部屋を設置、1部屋に1名が居住しベッドを設置。エアコン、テレビ、冷蔵庫洗濯機、電子レンジあり。WiFi設置、自転車は1人1台。</p> <p>(2) 家賃は約10千円(水道光熱費込み)。個室と共用スペースあり、食事は各自で調理。</p> <p>(3) 地域住民も参加する事業所さくら祭り(年1回)。日帰り旅行、野球大会などがある。</p> <p>(4) カンボジア人2名は勤務後に、自分の部屋で日本語学習。手作り辞書を作成している。</p>					
					

## 5. ビジネスモデル(仲介・斡旋団体、連携・支援体制等含む)の図示



## 6. 外国人材受入れにあたって利用した公的補助金、各種制度、専門家のアドバイスなど

- (1) 鳥取県外国人受入介護事業者に対する学習強化支援補助金(県福祉保健部、157千円/人)を利用した。
- (2) 監理団体のMCC協同組合に行政手続、書類作成支援、日本での実習生研修など全面的なサポートを受けた。

## 7. さらなる成長ステージへ向けて、今後の課題・要望(労働条件、社会保険、日本人労働者との関係ほか)

- (1) 現在技能実習生は男性3名だが、2020年/3月は女性を雇用予定。将来は10名程度まで雇用する計画。
- (2) 特定技能制度が出来たことは知っているが、当面はMCC協同組合による技能実習制度を利用する。
- (3) 給与は月16~17万円/1人で、日本人介護助手並み。監理団体への支払いが約7万円/月あり、コストがかかる。
- (4) 市役所など行政からの広報や暮らし情報を外国人でも理解しやすい表現にできないか(例、ひらがなメモをつける)。

## 8. 中小企業診断士の視点(より効果的な外国人雇用のためのポイント)

- (1) 当事業所は、経営規模が大きく、安定している。事業所内で行う日本語教育やメンター担当者の選任、生活支援などを手厚くし、これが外国人従業員の仕事に対する意欲向上につながっている。
- (2) 関西圏、山陽圏と比べ、鳥取県内企業の外国人給与は低い傾向にある。外国人に選んでもらえる企業、地域となるために、当事業所が行っている取り組み(継続的な待遇改善、日本語教育、介護技能教育など)は、一つの解であると言える。

事業所名	所在地	創業・設立年月	従業員数	年商	事業内容
社会福祉法人こうほうえん	米子市	1986年	1,860名	約128億円	介護福祉
受入れ相手国名	ベトナム6人、インドネシア3人、フィリピン1人、中国1人		受入れ開始年度		2009年度
現在の受入れ人数	11名(男性2名、女性9名)		平均月額給与		16~17万円程度
制度区分(複数可)	A.技能実習(1号、ベトナム6人)、B. 特定技能(1号・2号)、C. 高度人材(1号・2号) D.その他(介護福祉士、永住者、インドネシア3人、フィリピン1人、中国1人)				
A.技能実習の場合、監理団体名	協同組合 ネクストステージジャパン		面接方法 社長、人事&現場担当が現地にて面談		
B.特定技能の場合	a. 新規受入れ b. 技能実習からの移行				
1. 外国人材受入れの経緯(きっかけ、理由など)					
<p>(1) 介護施設での人手不足が深刻化する中、事業の将来を考えたとき、若い人、優秀な人であれば、日本人でも外国人でもこだわる必要がないと考えた。</p> <p>(2) 東南アジアの国々とのEPA協定締結に伴い、インドネシア人を介護福祉士候補者として雇用、また、地域の永住者(日本人の配偶者やその子供など)も積極的に受入れた。</p> <p>(3) 2019年4月から技能実習生としてベトナム人6名の受入れを開始、現在は、インドネシア人3人、フィリピン人1名、中国人1名と合わせ、11名を雇用。</p> <p>(3) 採用面接時重視したのは、看護師資格の有無や看護の経験、日本語能力試験3級(N3)を取得している点であった。</p> <p>(4) 監理団体の「協同組合ネクストステージジャパン」(名古屋)を通じて技能実習生を受入れている。監理団体での研修後、社内で1週間の集合教育により、勤務指導、生活指導を実施した</p> <p>(5) ベトナムの技能実習生6名は、ネクストステージジャパンでの受入教育を約1ヵ月、日本語研修を重点に日本文化、生活習慣などの研修を実施した。</p>					
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="width: 60%;"> <p>(3) 採用面接時重視したのは、看護師資格の有無や看護の経験、日本語能力試験3級(N3)を取得している点であった。</p> </div> <div style="width: 35%; text-align: center;">  <p>ベトナム人技能実習生</p> </div> </div>					
2. 現在、外国人材が従事している具体的な業務内容					
<p>(1) 幸朋苑グループの介護施設(米子幸朋苑、境港幸朋苑)で介護助手として入所者の介護&amp;リハビリを実施。</p> <p>(2) インドネシア人2名は、幸朋苑で経験を積み、介護福祉士の資格を取得、永住権も取得した。</p> <p>(3) ベトナムの技能実習生6名に対し、技能実習指導員&amp;生活指導員を任命し、介護技術の習得や生活習慣を指導した。ベトナム人は母国で看護師養成学校を卒業しており、仕事に対する理解力もあり能力向上意欲が高い。</p>					
3. 外国人材受入れによる効果(Before/After比較)、業績・経営面への影響(メリット、デメリット)					
<p>(1) 外国人雇用にあたり、階層別職員説明会を実施。管理職、受入施設主任、ケアユニットリーダーに当事業所の人手不足の現状、将来は外国人が1~2割必要となる事業環境、EPAや技能実習制度などを説明し、理解を求めた。</p> <p>(2) 会社の中で、多様性を受入れるようになってきた。このため、優秀な人材が安定して確保できるようになった。</p> <p>(3) 日本人職員が、外国人に仕事を教えるために書き物やビデオなど見える化の必要性に気付いた。「新人職員ケア確認票」を作成し、外国人の介護技能レベルを見える化し、日本人職員がOJTで指導できるようにした。</p> <p>(4) 日本人の介護福祉士が本来業務に専念できるようになった。日本人職員が仕事の基本を再認識するなど、良い刺激になっている。</p>					
4. 外国人材受入れにあたって、とくに注意していること(人材育成・研修、日本語能力、生活面のサポート等)					
<p>(1) 男性は2DKアパート、女性は1戸建て社宅を準備した。1部屋に1名が居住しベッドを設置。エアコン、テレビ、冷蔵庫洗濯機、電子レンジあり。WiFi設置、自転車は1人1台。</p> <p>(2) 家賃は約1万円(水道光熱費込み)。個室と共用スペースあり、食事は各自で調理。</p> <p>(3) 地域住民も参加する「よなご幸朋苑での秋祭り」(年1回)。日帰り旅行などがある。</p> <p>(4) ベトナム人6名は米子日本語学校(週2回、米子松蔭高校内)に行かせ、日本語学習。</p>					

## 5. ビジネスモデル(仲介・斡旋団体、連携・支援体制等含む)の図示



## 6. 外国人材受入れにあたって利用した公的補助金、各種制度、専門家のアドバイスなど

- (1) 鳥取県外国人受入介護事業者に対する学習強化支援補助金制度(県福祉保健部)を利用した。この制度により「ボケトーク」(音声による通訳器)や介護技術テキスト(外国語)を購入予定であり、制度の継続を要望。
- (2) 地域社会で外国人が受入れられるよう、周辺住民に対する多様性(ダイバーシティ社会の必要性)の啓蒙。

## 7. さらなる成長ステージへ向けて、今後の課題・要望(労働条件、社会保険、日本人労働者との関係ほか)

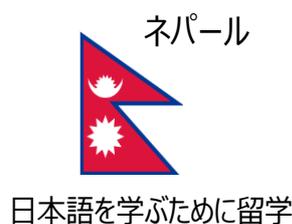
- (1) 現在外国人は11名だが、今後とも技能実習生や特定技能などで、毎年2~4名を雇用予定。
- (2) 外国人材も専門職としてスキルアップが必要、そのために日本人と同様に目標管理制度を導入予定。
- (3) 外国人材は、介護技術だけでなく人間性も向上させ、国に帰った時に母国に貢献できる人材に育てたい。

## 8. 中小企業診断士の視点(より効果的な外国人雇用のためのポイント)

- (1) 当事業所は、特別養護老人ホーム、老人保健施設、保育園等を経営し、売上高規模も大。事業所内での教育・訓練プログラムや日本語教育を充実させるとともに、エルダー制度、生活支援などが手厚く行っている。外国人従業員にとっては、このような取り組みが安心感や仕事に対する意欲向上につながり、さらには国家資格取得といった成果につながっている。
- (2) 外国人従業員に対し、日本人と同様にキャリアアップ目標を持たせて育てるという経営方針を取っている。このような取り組みは、外国人に選んでもらえる(残ってもらえる)事業所となるために大変重要なポイントである。

事例No.12		外国人留学生をみんなで応援 職場のチームワーク向上でホスピタリティも向上				
事業所名	所在地	創業・設立年月	従業員数	年商	事業内容	
(株)ホテルマネージメント米子	米子市	2001年7月	91名	10億円	ホテル業	
受入れ相手国名	ネパール	受入れ開始年度			2019年5月より	
現在の受入れ人数	1名(男性0名、女性1名)		平均月額給与		時給800円	
制度区分(複数可)	A. 技能実習(1号・2号・3号)、B. 特定技能(1号・2号)、 C. 高度人材(1号・2号) <b>D. その他(留学生等)</b>					
A. 技能実習の場合、監理団体名				面接方法	採用責任者による面接	
B. 特定技能の場合						
1. 外国人材受入れの経緯(きっかけ、理由など)						
<p>(1) アルバイト人材の不足 米子市は、鳥取大学や米子高専、その他にも専門学校などの学生が多い土地柄ではあるが、学生アルバイトを雇用したい企業も多く、短時間のアルバイトへの応募は少ない状況となっている。</p> <p>(2) 日本語学校との関係 米子市に新たに日本語学校が新設され、ベトナム、ネパールを中心としたアジア各国の学生を受入れている。その学生向けに短時間のアルバイトがあればという問い合わせを受けた。</p> <p>(3) 日本人との親和性 親日国として知られているネパールは、温和で真面目な国民が多いと言われており、日本人スタッフとの相性も問題がなくスムーズな受入れが可能であった。</p>						 
2. 現在、外国人材が従事している具体的な業務内容						
<p>(1) 朝食会場の給仕 朝食はbuffet形式のため、オーダーを受けるなどの日本語によるコミュニケーションが少なく、留学生でも問題なく対応可能。</p> <p>(2) 使用後の食器洗い 日本語によるコミュニケーションの必要がなく、比較的単純な作業のためまだ日本語が不慣れな留学生でも受入れが可能。</p>						
3. 外国人材受入れによる効果(Before/After比較)、業績・経営面への影響(メリット、デメリット)						
<p>(1) 留学生は週28時間以内の勤務しか認められていないが、当社としては1日5時間以内の短時間アルバイトが必要であったため、それぞれのニーズが合致、業務のシフトがスムーズに組めるようになった。</p> <p>(2) アルバイトの留学生は、周囲の日本人スタッフから「支えてあげなければならない存在」として受入れられており、従業員同士のコミュニケーション機会が増えて職場内のチームワークが高まった。</p>						
4. 外国人材受入れにあたって、とくに注意していること(人材育成・研修、日本語能力、生活面のサポート等)						
<p>(1) 時給にはシビアに反応するため、他のアルバイトの条件が良ければ即座に辞めてしまうことがある。</p> <p>(2) 身元を保証する身内が国内にいないため、日本語学校の先生にその代役を担ってもらっている。</p> <p>(3) 同じ国の出身者同士で働くこと業務に集中しない傾向があるため、別々の業務に就かせるようにしている。</p>						

## 5. ビジネスモデル(仲介・斡旋団体、連携・支援体制等含む)の図示



学業の合間にアルバイト  
\* 外国人留学生は週28時間  
以内の就業が可能



オリ・ブミカさん 21歳



- 日本は街並みもきれいで生活は楽しいが、物価が高いのが悩み
- アルバイトの収入は家賃や食費、携帯電話の支払いの足しにしている
- 収入だけではなく、日本語と日本の文化が学べるのがアルバイトのもう一つのメリット
- 日本語がまだ未熟なのでオーダーなどの接客は不安、その点朝食は難しい会話がないのでプレッシャーも少ない
- ホテルのゲストの方もスタッフの皆さんもみんな優しいので、働きやすい
- 日本語を学んだ後は日本で介護を学び、将来はネパールに戻って介護事業を起業したい

- 朝食のホールスタッフ、1日4~5時間程度
- 短時間のアルバイトでもシフトが円滑化
- 真面目で温かな性格で現場を和ませてくれる

## 6. 外国人材受入れにあたって利用した公的補助金、各種制度、専門家のアドバイスなど

・日本語学校の生活指導員(ネパール人)と連携を取りながら、通学に支障のない勤務時間帯、日本語能力に応じた業務を紹介するなど、学業とアルバイトが両立できる環境に配慮している。

## 7. さらなる成長ステージへ向けて、今後の課題・要望(労働条件、社会保険、日本人労働者との関係ほか)

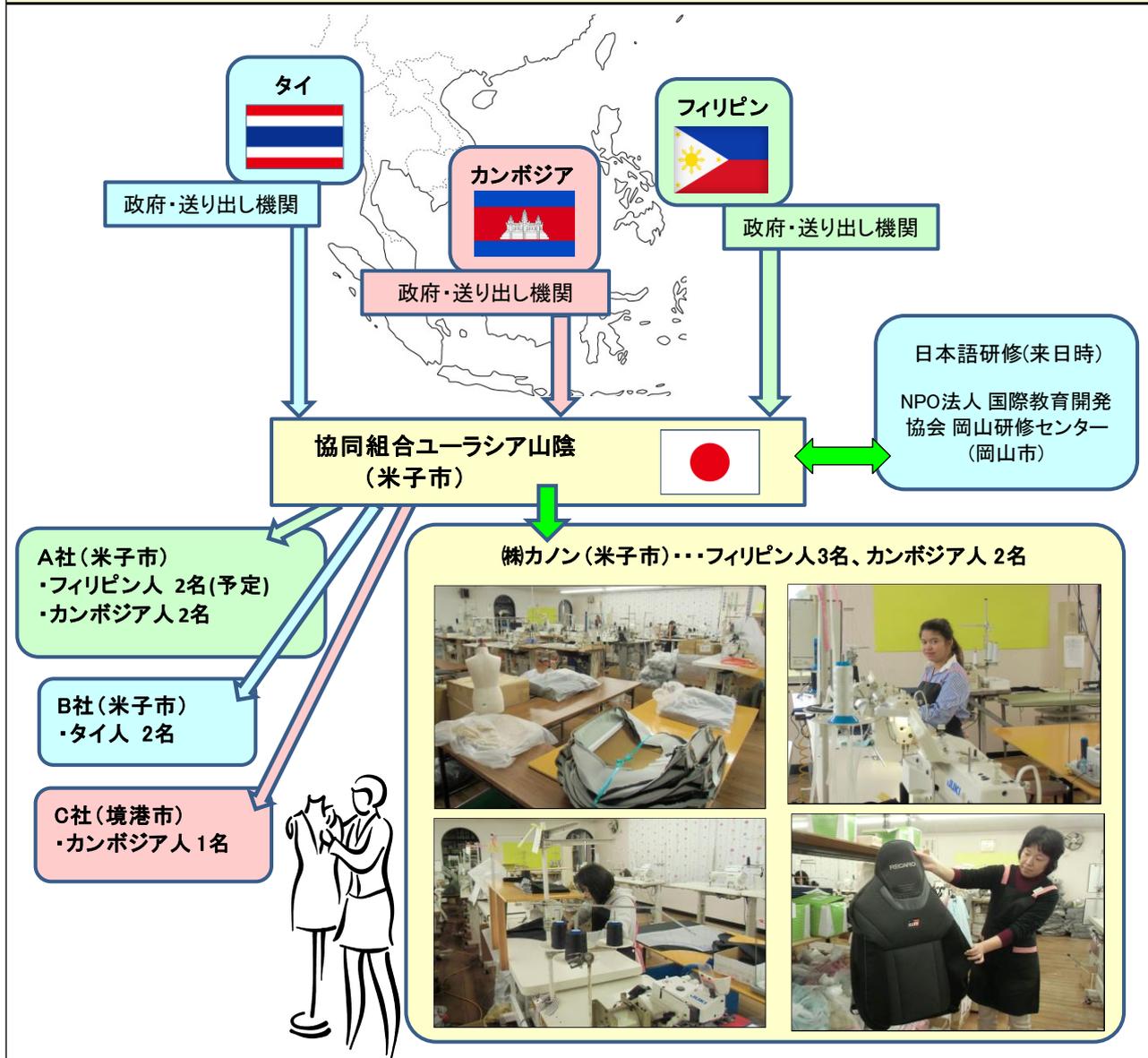
- (1) 当ホテルは年々外国人宿泊者が増加する傾向にあるものの、外国人の年間宿泊者数は全体のおよそ10%ほどであり、その外国人宿泊者への対応も日本人スタッフの英語によるコミュニケーションで十分対応できている。
- (2) 現状においては、大多数を占める日本人宿泊者への対応力が最も重視され、主要業務はすべて日本人スタッフが受け持っている。一方で、来たるべき将来に外国人比率が更に高まることを見込んで、当ホテルでは日本語が堪能で様々な業務を任せることができる高度人材の外国人スタッフを迎え入れること検討している。

## 8. 中小企業診断士の視点(より効果的な外国人雇用のためのポイント)

- (1) インバウンドが増加し、国籍も多様化する中、様々なゲストを迎え、接客業務を行う宿泊施設において、外国人、特に英語を母国語とする人材を雇用することは、競争力を高める上で有効な手段の一つである。
- (2) 一方で、ホテルとしては大多数を占める日本人ゲストへのサービスレベルの維持・向上が最優先であり、日本人ゲストとのコミュニケーションはもちろんのこと、PCでの作業などを含む全ての業務を日本語で行えることがスタッフを雇用する上で欠かせない適性条件となっている。
- (3) 一般に、宿泊業には接客業務と非接客業務(厨房、ルームメイクなど)の両方が混在する。主要客層や経営戦略等と照らし合わせ、外国人労働者にどのような能力を求めるのかを見極めることが重要と言える。

監理団体		鳥取県西部の縫製業界を『支える』東南アジア3カ国の外国人材		
監理団体等名	所在地	創業・設立年月	役員等	
協同組合ユーラシア山陰	米子市	1996年	代表理事:竹本利治氏、監理責任者:岡本弥生氏	
受入れ相手国名	フィリピン、タイ、カンボジア		受入れ開始年度	1996年度
現在の受入れ人数	縫製業4社に計11名(全員女性)		平均手取り月額給与	8~10万円程度
制度区分(複数可)	A.技能実習 名(男性0名、女性11名)、B. 特定技能 名(男性 名、女性 名) C. 高度人材(1号・2号) D.その他(留学生等)			
A.技能実習の場合、監理団体名	当組合が監理団体		面接方法	現地面接、人脈、Skype
B.特定技能の場合	a. 新規受入れ b. 技能実習からの移行			
1. 外国人材受入れの経緯(きっかけ、理由など)				
<p>(1) 当組合の事務所は、(株)カノン(縫製業)の社屋の裏にあるアパートの一室にあり、当組合の代表理事 竹本利治氏は、同社の社長でもある。</p> <p>(2) 当組合は、外国人技能実習生制度の創設(1993年)を機に、96年に「山陰アパレル協同組合」として設立された。</p> <p>(3) 設立当時は、繊維業界が好況であり、米子など山陰地区には裁断・加工等を行う工場が多かったが、どこも人手不足に悩んでいた。組合設立は、こうした事態を少しでも解消するのが主目的であった。</p> <p>(4) その後、繊維不況等の影響もあり、組合員が減少したため、2010年2月に異業種組合として定款変更し、現在の名称となった経緯がある。</p> <p>(5) 設立当初は、中国人実習生の受入れが中心であったが、近年は中国人の高所得志向が強く、募集してもなかなか集まらなくなった。</p>		  <p>監理責任者の岡本やよい氏(株)カノン作業所にて</p>		
<p>(6) 現在は、フィリピン、タイ、カンボジアの3カ国から計11名(予定含む)を受入れ、(株)カノンを含む県西部4社で勤務してもらっている。全員が20~30代の女性であり、小さな子供を本国に残して来日しているケースが多い。</p>				
2. 外国人材受入れによる効果(Before/After比較)、業績・経営面への影響(メリット、デメリット)				
<p>(1) 外国人材を受入れた企業は、皆、人材不足が解消されたとして満足して頂いている。高給よりも「勝手を知っている」との理由で米子に再来日する人材もあり、受入各社ともに貴重な戦力として機能している。</p> <p>(2) (株)カノンの場合、近年は自動車用シートが売上の約7割を占める。このほか、婦人服ボトムス、介護者用着衣、ベビーベッド用敷布など生産品目は幅広い。販売先は、大阪、広島など西日本地区が中心である。</p> <p>(3) 各社とも技能実習3号(最長5年)程度の雇用を求めるニーズが強い。本人たちの日本での滞在期間を考えると、現時点でそれ以上の長期滞在を求めるニーズはない。</p>				
3. 外国人材受入れにあたって、とくに注意していること(人材育成・研修、日本語能力、生活面のサポート等)				
<p>(1) 受入各社は、ほとんどが自社で社宅を整備しており、TV、冷蔵庫、調理器具、エアコン等の家電も完備している。また、自転車での買い物、WiFi機能、本国への送金手続きなど、本人たちも不便なく、利用している。</p> <p>(2) 来日後、1カ月間はNPO法人国際教育開発協会 岡山研修センター(岡山市)にて日本語研修を受ける。業務内容は縫製・加工であり、接客業のように特に日本語が必要なものではないが、中には独自に日本語能力試験合格を目指す意欲的な人材もいる。</p> <p>(3) 給与(手取り)は、各社ともに「妥当水準」との見解である。待遇改善を図りたいが、現状の経営環境では難しい。</p>				

#### 4. ビジネスモデル(仲介・斡旋団体、連携・支援体制等含む)の図示



#### 5. 外国人材受入れにあたって、国による運用面の違い、国の違いによるコミュニケーションなど

- (1) フィリピンは、政府が外国就労を奨励しており、送出選定基準が厳しい。教育水準も3カ国の中では最も高い。
- (2) タイ人は、真面目な印象。ただし、近年は「出稼ぎ」というより「日本で生活してみたい」というニーズが強い。
- (3) カンボジア人は、他の2カ国に比べ、自国の教育環境が十分でない面もある。そのため、職場でやや消極的な傾向が見られる。また、清潔感など生活習慣の違いから、他の2カ国とのコミュニケーションがとりづらい一面もある。

#### 6. さらなる成長ステージへ向けて、今後の課題・要望 (昇格試験制度、制度・手続きほか)

- (1) 3号昇格への実技試験が、実際の現場感覚とかなりのズレがある。業界団体が行う試験は、縫製・加工業のことをよく理解し、工夫されているが、それ以外の試験は現場感覚とのミスマッチが多い。
- (2) 監理コストは、まだまだ高い。各社ともに受入れ手続きおよび日本語学習等の支援等のニーズが強い。

#### 7. 中小企業診断士の視点 (より効果的な外国人雇用のためのポイント)

- (1) 県内の縫製・加工業は、従業員の多くを外国人材(技能実習生)が占めており、彼女らの活躍なくして成り立たない状況。
- (2) 繊維業界は、海外への工場移転等が著しく、国内では新素材・新用途開発等がなければ生き残れない傾向が強い。1社単独では解決できない課題も多く、協同組合など業界団体の役割は大きい。
- (3) 今後は、受入れ各社ともに販売先からの発注ニーズに応え得る技術レベルの習得(さらなる技術レベルの向上)が必要。技能実習生を含むスタッフのスキルアップ等についても、業界が一体となった一層の取り組みが必要と言える。

## 5-2 ヒアリング結果の検証へ向けて

今回のヒアリング調査においては、その内容を以下の項目で整理・記載した。

### ○事業所及び外国人労働者の基本属性など

- ・事業所名の属性…事業所名、所在地、創業・設立年月、従業員数、年商、事業内容
- ・外国人労働者の基本属性…受入相手国名、受入開始年度、現在の受入人数、平均手取り月額給与、在留資格の制度区分(複数可)、監理団体名(技能実習の場合)、面接方法、特定技能の場合の受入形態(新規受入れ(再来日)or 技能実習からの移行)

### ○外国人材受入れの経緯(きっかけ、理由など)

### ○現在、外国人材が従事している具体的な業務内容

### ○外国人材受入れによる効果(Before/After)、業績・経営面への影響(メリット、デメリット)

### ○外国人材受入れにあたって、とくに注意していること(人材育成・研修、日本語能力、生活面のサポート等)

### ○ビジネスモデル(仲介・斡旋団体、連携・支援体制含む)の図示

### ○外国人材受入れにあたって利用したい公的補助金、各種制度、専門家のアドバイスなど

### ○さらなるステージへ向けて、今後の課題・要望(労働条件、社会保険、日本人労働者との関係ほか)

### ○中小企業診断士の視点

上記のヒアリング内容を踏まえ、鳥取県において各事業所が外国人材を効果的に雇用し、また外国人材が活躍できる環境づくりを目指す上で、いくつかのポイントを整理すると、以下の点が考えられる。

#### (1) 外国人労働者「雇用前」のポイント

- ・経営戦略との整合性、受入れ計画、雇用コスト、面接、技能実習の場合の監理団体の選択など。

#### (2) 外国人労働者「雇用後」のポイント

- ・OJT教育、モチベーション向上、評価制度、日本人労働者との相乗効果、生活面のサポートなど。

#### (3) 外国人材に選ばれる事業所となるために

- ・今後、外国人材に日本、そして鳥取県を選択してもらうためのポイントなど。

次章においては、上記3つのポイントの詳細について、事業所の「生の声」を紹介しながら検証する。