

3. ヒアリング結果

3-1. 外国人材を受け入れたことがある企業向けヒアリング

問1 受け入れた外国人材について、概要をお尋ねします。(複数のものは、多い順に3つ、4つ)

- ・ 国籍
中国：5社・韓国：5社・ベトナム：3社・ネパール：2社
インドネシア：1社・アメリカ：3社・台湾：1社
- ・ 年齢層
～25歳：8社・26～35歳：9社・36～50歳：2社・51歳以上：1社
- ・ 性別
男性：13社・女性：7社
- ・ 在留資格
日系外国人：3社・日本人の配偶者：4社・留学生：5社・技能実習：2社
パート、アルバイト：6社
- ・ 雇用期間
現在も雇用継続中：10社・半年で終了：3社・2か月で終了：4社
3か月で終了：3社
- ・ 雇用ルート
ハローワーク：15社・一般公募、WEB：3社・人材派遣：1社・その他：1社
- ・ 雇用形態
正社員：14社・派遣：1社・アルバイト：5社
- ・ 雇用人数
1名：10社・2名：5社
- ・ 離職理由
 - ・ 仕事に対して、馴染めなかった
 - ・ 人間関係の構築ができなかった
 - ・ 遅刻等、ルールが守れない
 - ・ 長期休暇後、帰国してそのまま帰ってこない

問2 外国人材と社内環境について、お尋ねいたします。

◆オリエンテーション/社内研修:入社時にどのようなオリエンテーションや研修等を実施していますか。

- ・文化の違いを教える研修
- ・オリエンテーションでより多くの社員と会話をしてもらう
- ・外国人対象のマナー研修
- ・ビジネスマナー研修
- ・外国人材の母国語を話す従業員の下、OJT を実施

◆言語/コミュニケーション:指示・伝達は誰がどのように行っていますか。また、言語は何ですか。

【伝達方法】

- ・就業部署の担当
- ・英語が話せる従業員

【言語】

- ・中国語
- ・韓国語
- ・英語
- ・日本語

◆外国人材を受け入れて良かった点:どんな点にメリットを感じていますか。どのような職種で活躍していますか。

- ・販売職で、外国人の方が来られる際の対応
- ・ホームページ制作における英語圏内ページの作成
- ・外国人材の採用時に同行させ、対応してもらっている
- ・製造職だが、非常に勤勉でもの覚えが早い
- ・海外展開時の現地の動向・トレンドを把握している

◆外国人材を受け入れて苦労した点:文化の違いなど、どのような場面でそれを感じますか。日本人従業員の評価はどうですか

- ・チームでプロジェクトを進める際、コミュニケーションがとりづらかった
- ・作業工程の中で、指示が一度で伝わらない
- ・生活習慣の違い
- ・時間を守るという概念がなく、遅刻することがあった

◆工夫している点:上記のことなどを改善するために、何か行っていることはありますか。

- ・根気よく、積極的に日本人から声をかけている
- ・動画やマニュアルで視覚的に対応
- ・日本人従業員にも、外国人従業員にも研修を定期的に行っている
- ・日本人の特性を研修の中に盛り込む

問3 今後、どのような形態、在留資格の外国人材を受け入れたいですか。また、その理由は何ですか。

【正社員】

- ・定着率の向上
- ・長期で働いてほしい
- ・日本人の正社員と同様の待遇
- ・安定継続して働いてほしい
- ・基本的に正社員採用を行っている

【パート、アルバイト】

- ・必要な時に働いてほしい
- ・日本国内に永住する可能性が低い
- ・現在もパートを中心に作業している
- ・技能レベルが不透明

問4 今後、どのような業務（分野・層）で受け入れたいですか。（「特定技能」外国人の受入れも考えられますか。）

- ・海外の販路開拓員
- ・来店する外国人対応
- ・インターネット販売での海外との問い合わせ対応
- ・通訳
- ・ホテルフロント（電話・メール対応）

問5 外国人材を受け入れる際の留意点等について、どのような情報があると役に立ちますか。

- ・採用に関するイベント情報
- ・外国人材採用の窓口相談対応
- ・手続き・ビザに関する情報
- ・他社の成功事例
- ・雇用までの流れに関する情報
- ・教育に関する情報

問6 外国人材とのマッチングの機会等について、具体的にどのような機会があると受入れにつながりやすいですか。

- ・ 会って話ができる機会があれば、日本語の習熟度等がある程度わかる
- ・ 企業説明会
- ・ 実際に会社まで来てもらう（職場見学・体験）
- ・ WEB や SNS 上での出会いの場

問7 外国人材の円滑な受入れ・定着のためにどのような職場環境の整備や取組が必要ですか。

- ・ 分け隔てなく公正な判断のもと、採用すること
- ・ 業務に対して、同一労働同一賃金で雇用すること
- ・ 母国語での表記（注意書き等）
- ・ 充実した教育プログラム
- ・ 外国人材を孤独にしないサポートシステムの構築

問8 外国人材の受入れについて、今後府に求める施策・要望などがありますか。

- ・ 外国人材が相談しやすいサポートセンターの設置
- ・ 補助金の充実と提出時の書類の簡素化
- ・ 外国人材が生活する時の支援
- ・ 外国人材を採用するための企業向けのサポートセンターの設置

3-2. 外国人材を受け入れたことがない企業向けヒアリング

問1 外国人材の受入れについて、お尋ねします。

◆外国人材の受入れ（募集・採用、在留資格、雇用等手続き）に関して、お知りになりたい点や不明瞭な点がありますか。

- ・募集に関して、どこにアプローチをかければ良いのかがわからない
- ・日本人を雇う感覚とは異なると思われるが、どのポイントを見て採用すべきか知りたい
- ・雇用するまでの手続きと流れが不明
- ・在留資格等、外国人材が行う手続きが発生すると思われるが、しっかり申請できるのか不安に思う
- ・実際に雇用している企業の事例が知りたい
- ・受け入れる環境の整備の仕方がわからない

問2 受け入れたことがないことについて、お尋ねします。

◆その背景はどのようなことですか。（例：経営者の意向、人手は足りている、言語面等での不安、帰国等による離職や長期休暇の懸念、外国人の身元保証・信頼性の懸念、顧客・従業員の意識・理解や受入体制の不備、職种的に不適合等）

- ・今後、受け入れなければと感じているが、社内の環境整備が不十分なため
- ・他の従業員の教育のレベルが外国人を教えるレベルまで達していない
- ・受け入れようと内定を出したが、一度、帰ると言ったきりで戻って来なかったというトラウマがある
- ・言葉、特にニュアンスが伝わらないのではないかとと思われる
- ・教育体制が不十分
- ・頼みたいと思う仕事が、外国人の方をお願いして良い仕事なのかわからない

◆外国人材について抱くプラス・マイナスのイメージについてお聞かせください。

【プラス】

- ・知能レベルが高い
- ・勤勉。真面目
- ・日本語＋母国語が話せるので、多言語対応が可能
- ・海外進出の足掛かり的な存在

【マイナス】

- ・コミュニケーションが取れない
- ・ニュアンスが伝わらない
- ・母国に戻ると戻って来ない
- ・不法滞在等、本来の目的とは異なった人がいるイメージ

問3 外国人材の受入れを検討している、又は、募集をしても外国人材からの応募のない企業様へ

◆募集方法、募集職種、募集条件について差し支えない範囲でお聞かせください。

【募集方法】

- ・人材紹介会社へ依頼
- ・求人広告媒体へ掲載
- ・大学、専門学校への訪問
- ・知り合いの紹介
- ・公的機関での支援

【募集職種】

- ・オペレーター
- ・翻訳スタッフ
- ・菓子販売
- ・プログラマー
- ・フロントスタッフ
- ・ホールスタッフ
- ・清掃業務

【募集条件】

- ・日本語レベル（日常会話や漢字の読み書きができる方）
- ・日本語能力試験：N1・N2
- ・日本の普通自動車運転免許を取得して3年経過している方
- ・語学を活かして働きたい方
- ・明るいコミュニケーションが取れる方
- ・日本で生活したことがあり、マナーやルールがわかる方

問4 「この点が改善されれば、受入れを前向きに検討する」という点がありますか。

- ・受入体制を整えば、受入れを考える
- ・今いる従業員の言葉の壁
- ・就労ビザについての知識
- ・教育体制

問5 外国人材を受け入れる際の留意点等について、どのような情報があると役に立ちますか。

- ・他社の成功事例
- ・採用に関する情報
- ・雇用までの流れに関する情報
- ・就労ビザに関する情報
- ・外国人がして良い業務とそうでない業務の情報
- ・教育に関する情報

問6 外国人材とのマッチングの機会等について、具体的にどのような機会があると受入れにつながりやすいですか。

- ・合同企業説明会のように、たくさんの外国人材が集まるイベント
- ・しっかり見極められるような話ができるイベント
- ・職場にまず、来てほしいので、体験会のようなもの
- ・SNS 等も活用した、WEB 上でアプローチができるもの

問7 外国人材の円滑な受入れ・定着のためにどのような職場環境の整備や取組が必要ですか。

- ・日本語習得についての支援をしてくれる団体等との連携
- ・言葉ももちろんだが、コミュニケーションの取り方についても学べるような研修への参加
- ・外国人だからと周りから言われないためにも、会社でのルールを学ぶ研修
- ・生活面の支援ができる企業の体制作り
- ・外国人材の方が孤独にならないように地域との関わりをサポート

問8 外国人材の受入れについて、今後府に求める施策・要望などがありますか。

- ・より多くの外国人材の方が働けるように、在留資格が幅広くなればと良い
- ・手続きにお金がすごくかかることと、事務処理に時間がかかること
- ・日本文化や習慣についての理解、コミュニケーション能力向上の支援
- ・他の企業が行っている事例を共有できるセミナーや交流会
- ・他の従業員がサポートするためのセミナー
- ・就業後のフォローアップについての支援
- ・外国人材に特化した企業説明会