

# 地域外国人材 受入れ・定着モデル事業 (厚生労働省)

## 報告資料

福井県産業労働部 労働政策課

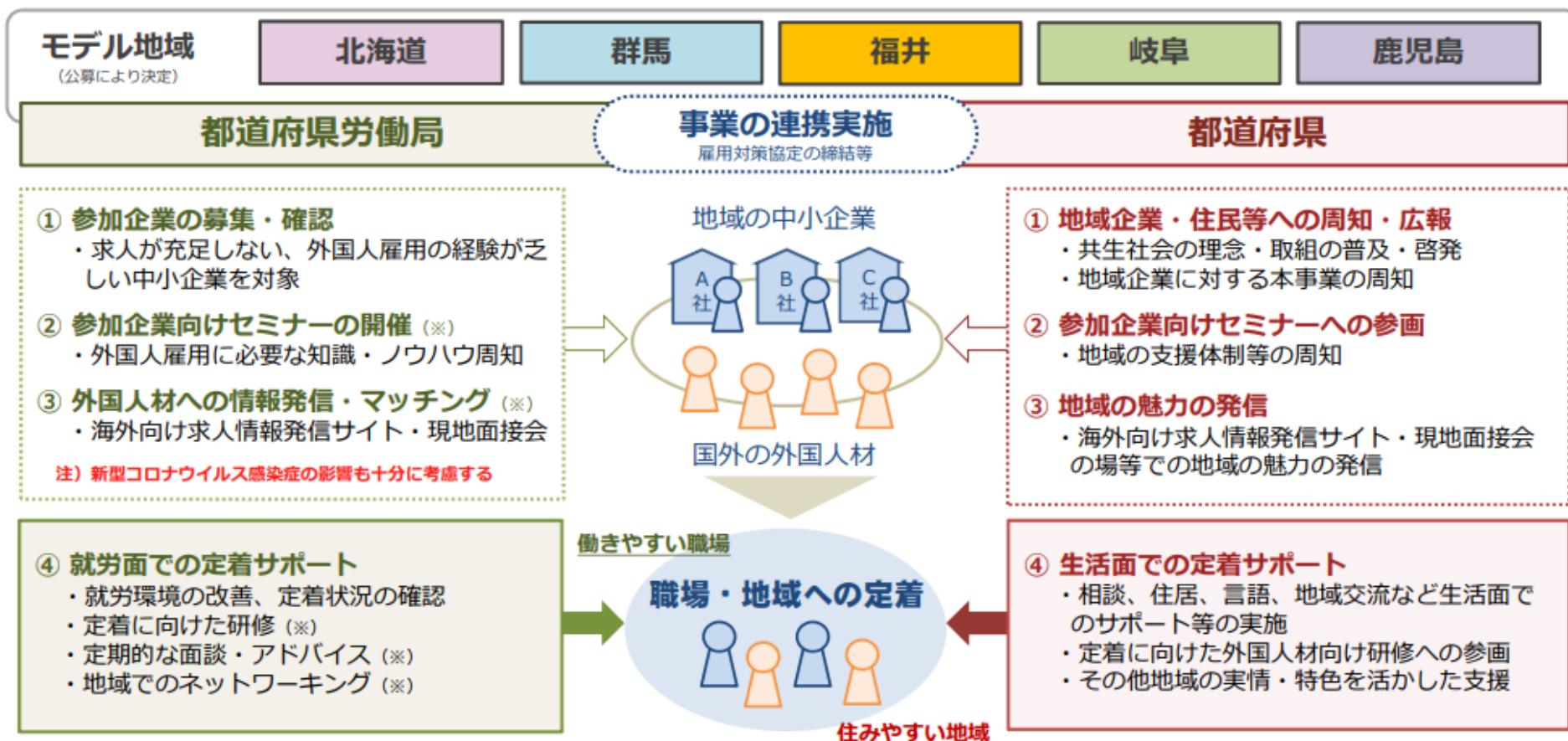
## アジェンダ

- 1 地域外国人材受入れ・定着モデル事業（厚生労働省）の概要
- 2 本事業におけるサポート体制
- 3 受入れ・定着状況
- 4 定着における課題
- 5 共有すべき好事例
- 6 外国人材・受入れ事業者への定期アンケート、定期面談

# 1 地域外国人材受入れ・定着モデル事業(厚生労働省)の概要

- 人手不足に対応した外国人材の受入れについては、①受け入れた外国人材が都市部等に集中するのではない、②中小企業においては受入れや雇用管理に関する知識・ノウハウ等が十分ではない、といった指摘もあり、外国人材の職場や地域への定着を図るための事例を蓄積し、普及していく必要。
- 受入れ・定着に積極的な都道府県をモデル地域として選定、当該モデル地域と都道府県労働局が連携し、地域の特性を活かしつつ、「働きやすい職場」、「住みやすい地域」を作ること、外国人材が円滑に職場・地域に定着できるよう協調して施策を実施する。

⇒ 定着実績や効果的な支援内容等、2年間の事業成果を報告書にまとめ、他の地方公共団体等に周知。



(※) 国からの事業委託により実施。受託者はそれ以外の取組についても幅広く助言等を行う。  
なお、ハローワークによる国内人材募集・紹介は別途、通常業務として実施。

(注) モデル地域の取組は、都道府県内の市町村、関係団体等と協力して実施することも可能。

## 2 本事業におけるサポート体制

本事業における外国人材受入れ事業者への入国前と入国後6か月間のサポート、地域との連携

### 受入れ事業者へのサポート

受入れ事業者数：14社  
受入れ外国人材数：23名

※2023年3月1日時点

#### 【入国前】 受入れ 準備

#### ①異文化理解研修：満足度／92%が「満足」と回答（全14事業者）

受入れ事業者参加型にて実施。受入れ時の心構えや考え方のレクチャー、またコミュニケーション時に起こりうるトラブルのケーススタディを事業者に考えていただくための研修

#### ②定着計画策定支援：全14事業者実施

就労面、生活面において外国人材の受入れに必要なだと考えられる項目を策定し、受入れ事業者が計画的に準備することで、入国時に受入れの土台を作ることができている状態にするためのサポート

#### ③内定者定期面談：実施数／79回（全14事業者）

外国人材と受入れ事業者との「関係性の構築」「外国人材が持っている事前情報と現実のギャップ解消」「日本語能力の維持」の3つを目的として、入国までにオンライン面談を複数回（月1回を目安）実施

#### 【入国後】 就労 開始後 （6か月間） ※令和5年3月31日 まで実施

#### ④定期アンケート

就労開始後より、受託事業者による6か月のサポート期間の中で、外国人材および受入れ事業者への計5回の定期アンケートを実施 ※別途実施する定期面談時に活用

#### ⑤定期面談

就労開始後より、受託事業者によるサポート期間の中で、外国人材および受入れ事業者への計3回の定期面談を実施。外国人材の困っていること、不安に思っていること、事業者側の課題と感じていることを、定期アンケートの結果を基に確認し、必要に応じ事業者への相談、および外国人材へのフォローを実施

### 地域（自治体）との連携

ステップ

1. 認知

2. 理解

3. 協働

目的

地域に外国人材が入ったことを知ってもらう

双方の文化に違いがあることを認識し理解する

コミュニティメンバーとして、ともに活動する

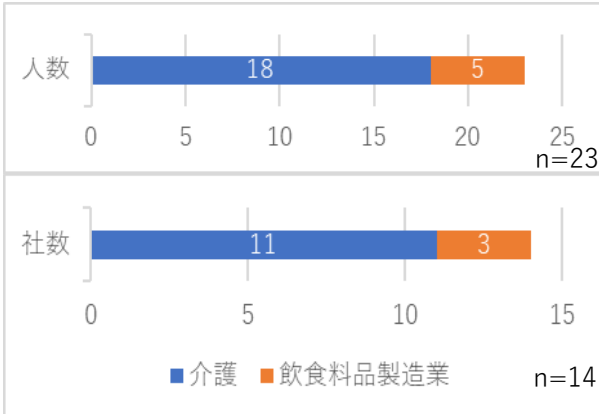
#### 【実施地域の選定】

受入れ事業者のある各市町へヒアリング調査を実施し、市町の課題を踏まえてモデル地域を選定。「福井市」「鯖江市」をモデル地域として、本事業受託事業者と連携しながら地域施策の内容を検討。今回は「1. 認知」「2. 理解」のための施策を実施

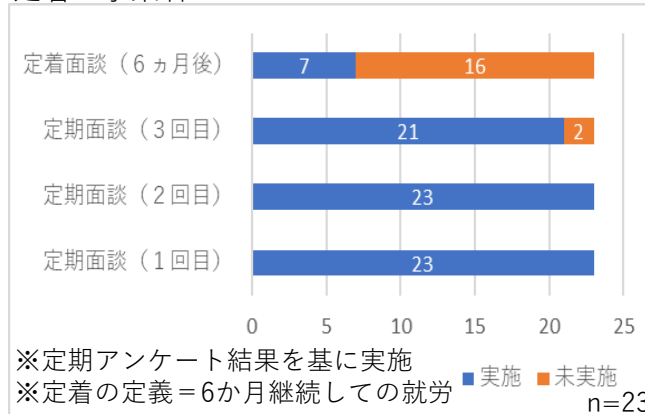
### 3 受入れ・定着状況

○受入れ（入社）：14社 23名（2022年10月1日時点） ○定着（入社6ヵ月経過）：4社7名（2023年3月1日時点） ※退職者：0名  
 ○在留外国人数：16,902人（R4.6月末現在） ○外国人労働者数：10,565人（R4.10月末現在） ※出典：出入国在留管理庁 令和4年6月末現在における在留外国人数について  
 ○外国人雇用事業所数：1,636所（R4.10月末現在） ※出典：厚生労働省「外国人雇用状況」の届出状況まとめ

<マッチング>



定着<事業者>

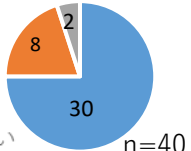


定着<地域> 【実施地域：鯖江市・福井市】

〔認知〕鯖江市：市民主役EXPO内にて多国籍カフェ

Q.（日本人向け）イベントを通して、今までよりも外国人と交流しようと思えましたか？ **A.95%が「思えた」と回答**

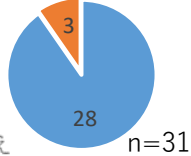
■ とても思えた ■ 思えた ■ 変わらない



〔理解〕福井市：公民館イベントを活用した国際交流

Q.今後も外国人と積極的に交流したいと思いますか？また、子どもには国際交流や海外文化に興味を持ってほしいですか？ **A.90%が「はい」と回答**

■ はい ■ いいえ



### 4 定着における課題

#### ①事業者

##### 1. ミスコミュニケーションによる外国人との認識ずれ。

声の大きさや早さ、日本人特有の曖昧表現などで、前者は恐怖を感じ、苦手意識が発生、後者はお互いの認識にずれが生じる原因となる。

##### 2. 私的な事含め、生活情報をどこまで把握することが望ましいかわからず対処療法となっている。

トラブル発生時に迅速に対応するため、ある程度の行動把握ができるとよいが、プライベートな部分もありどこまでを把握するのが適切か判断ができず、対処療法にならざるを得ない(お金の問題・交友関係など)。

#### ①対策：対応すべき事項

##### 1. 職員全体の異文化への理解とコミュニケーションの工夫が必要。

頻繁に接点を持つ教育(生活)担当者や一部の職員だけでなく、職員全体で異文化理解を促進することが普段のコミュニケーションの取り方や意識の変化に繋がるので大切である。

##### 2. 事業者側からの外国人への入社前や、適宜の情報発信が重要。

事案が発生してから対応するのではなく、事前にどのようなトラブルが起こりやすいかを事業者として情報収集し、発生する前段階で外国人に伝え、理解を促すことが重要である。

#### ②地域

##### 1. 外国人の所在把握ができず、地域と繋げることが難しい。

外国人の居住地や就業先の把握が困難であるため、防災やイベント案内など有益な情報が行き届いているかわからなくなっている。そのため、イベントなどへの参加を促すことも難しく、地域との接点を作り出すことが難しくなっている。

##### 2. 外国人への認知・理解が進まず、無関心層に対し、興味を持ってもらうことが難しい。

異文化や多文化共生に興味を持つ人が固定化され、新しい層の取込みができない。結果、国際交流イベントなどへの参加者が固定化する傾向が高くなっている。

#### ②対策：対応すべき事項

##### 1. 外国人と常に接点を取ることができる連絡手段の活用。

国際交流協会の情報発信用SNSへの登録を促すとともに、ふくい外国人コミュニティリーダーの活用などにより、連絡手段が途切れないようにする必要がある。

##### 2. 国際交流等に関する広報媒体の活用を促進。

各地域や国際交流協会等の広報誌や、web媒体(InstagramやFacebookなどのSNS)で、地域に居住する外国人に関する情報を継続的に発信することにより、まずは地域住民に身近な存在として認知してもらうことが必要である。

※サンプル：毎月の定期アンケート 及び 個人・事業者双方の定期面談内容

## 5 共有すべき好事例

### ①事業者

※2023年3月1日時点

#### ①単純作業の労働者としてではなく、社員同様、生産管理業務を任せるための育成を実施

単純作業のみ従事させるようなことをせず、日本人の正社員が担当する生産管理業務を任せていくための指導を実施している。その一環として、外国人に正社員同様、朝礼を担当してもらい、当日生産数の目標報告や社員への声かけの実施や、社員会議への出席など、責任感を醸成できるよう育成。結果、外国人がパートへ指示を出す姿が見受けられるなど、自身の立場を自覚し、行動できるようになっている。



#### ②自衛消防隊消防操作法競技大会に教育担当者と一緒に参加して優勝

地域行事に参加したい意向があったことから、福井市で実施されている消防操作法の競技大会に教育担当者と外国人でペアを組んで参加。結果は見事、優勝することができ、外国人との関係性構築にも繋がった。

#### ③平日・土日祝関係なく、行事やイベントに外国人が参加希望がある場合、シフトは柔軟に調整

地域住民との関わりは積極的に持ってほしいという事業者意向から、外国人が地域行事やイベントへの参加を希望した場合、柔軟にシフトを調整し、参加できるように対応。結果、外国人も担当者とのコミュニケーションが増え、関係性は良好。※他にも地域児童との公民館での和菓子作り体験への参加や、3月は料理教室にも参加予定

### ②地域との連携

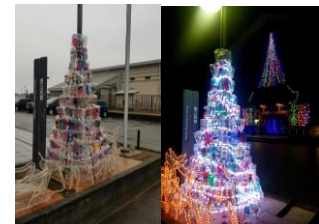
#### ①鯖江市／さばえ市民主役EXPO内で地域に住む外国人の文化紹介と交流を目的とした多国籍カフェを実施

外国人住民が1,000人を超えさらに増加している鯖江市で、住民の外国人への認知を高めるため、居住している外国人の協力を得て多国籍カフェを実施。本事業の受入れ人材が携わったネパールブースには、日本人と外国人合わせて214名(2日間)が来場。アンケートでは、外国人の97%が「地域が好きになった」、日本人の95%が「今まで以上に外国人と交流しようと思った」と回答。※アンケート回答数：91



#### ②福井市／地域公民館の行事(ペットボトルイルミネーション作り)を活用した国際交流と文化紹介を実施

毎年大規模イベントを実施し、外国人住民への認知が進んでいるが、大規模イベントでは文化等の違いに関する理解までは難しいことから、小規模かつ地域に密接に結びついている公民館行事を活用し、イルミネーション作りとインドネシアの文化紹介を組み合わせた交流を実施。アンケートでは、外国人住民に対して良い印象をもったという回答を多く得た。また、その後の継続的な交流にもつながっている。



# 6 外国人材・受入れ事業者への定期アンケート・定期面談

本事業受託事業者が外国人材および受入れ事業者に対し、計5回の定期アンケートを実施。

## ①外国人材に対するアンケート ※2023年3月1日時点

外国人材が仕事面や生活面で抱えている不安や悩みを定期アンケートにて確認。また2ヵ月目以降、月ごとの不安感や心配など気持ちの遷移についても把握した上で、回答内容を基に面談を実施し、受入れ事業者への報告・相談をし、早期に解決できるようフォロー

		1か月目			2か月目			3か月目			4か月目			5か月目			
		はい	いいえ	はい率	はい	いいえ	はい率	はい	いいえ	はい率	はい	いいえ	はい率	はい	いいえ	はい率	
Q.1-1	a	働くとき、日本語がわからなくて困っている	6	18	25%	7	17	29%	4	20	17%	3	21	13%	1	17	6%
	b	働くとき、自分の言いたいことを日本語で話せない	7	17	29%	4	20	17%	3	21	13%	3	21	13%	1	17	6%
	c	会社の誰に相談していいかわからない	3	21	13%	1	23	4%	0	24	0%	0	24	0%	0	18	0%
	d	もっと仕事のトレーニングをしたい	12	12	50%	9	15	38%	7	17	29%	1	23	4%	0	18	0%
	e	休みのスケジュールや働く時間で困ったことがある	1	23	4%	1	23	4%	0	24	0%	0	24	0%	0	18	0%
	f	キャリアアップをする方法が知りたい	19	5	79%	12	12	50%	10	14	42%	4	20	17%	1	17	6%
	g	日本語や資格の勉強をする時間がない	1	23	4%	1	23	4%	1	23	4%	0	24	0%	0	18	0%
	h	イメージしていた仕事と違う仕事が多い	3	21	13%	0	24	0%	0	24	0%	0	24	0%	0	18	0%
	i	よくわからない会社のマナーがある	3	21	13%	1	23	4%	0	24	0%	0	24	0%	0	18	0%
	j	その他に困っていることがある	8	16	33%	2	22	8%	0	24	0%	0	24	0%	0	18	0%
Q.1-2	j	"j"についてどんなことに困っているか書いてください。															
Q.1-1	a	食べ物	1	23	4%	1	23	4%	1	23	4%	0	24	0%	0	18	0%
	b	買い物	3	21	13%	1	23	4%	0	24	0%	0	24	0%	0	18	0%
	c	バスや電車の乗り方	11	13	46%	4	20	17%	1	23	4%	1	23	4%	1	17	6%
	d	近くに住んでいる人とのコミュニケーション	6	18	25%	2	22	8%	1	23	4%	0	24	0%	0	18	0%
	e	生活に使うお金	3	21	13%	2	22	8%	2	22	8%	0	24	0%	1	17	6%
	f	家や部屋	4	20	17%	0	24	0%	0	24	0%	0	24	0%	0	18	0%
	g	一緒に住んでいる人	0	24	0%	1	23	4%	2	22	8%	1	23	4%	1	17	6%
	h	宗教や文化の違い	7	17	29%	4	20	17%	2	22	8%	3	21	13%	1	17	6%
	i	ホームシック・さみしさ	4	20	17%	2	22	8%	1	23	4%	2	22	8%	0	18	0%
	J	暑い・寒いなどの気候	3	21	13%	4	20	17%	3	21	13%	0	24	0%	0	18	0%
	k	身体のこと	0	24	0%	1	23	4%	2	22	8%	0	24	0%	0	18	0%
	l	日本の生活マナー	4	20	17%	1	23	4%	1	23	4%	0	24	0%	0	18	0%
	m	その他に困っていることがある	2	22	8%	0	24	0%	1	23	4%	1	23	4%	0	18	0%
Q.1-2	m	"m"についてどんなことに困っているか書いてください。															
☆		前回アンケート回答時から、不安や心配の増減の確認	-	-	-	ふえている	へっている	へっている率	ふえている	へっている	へっている率	ふえている	へっている	へっている率	ふえている	へっている	へっている率
						2	22	92%	1	23	96%	1	23	96%	1	17	71%

※総じてポジティブな話が多く、「職員が親切・優しい」「何回聞いても丁寧に教えてくれる」「利用者さんと話をすることが楽しい(介護)」など良好な関係性が感じられる内容や、「キャリアアップをする方法が知りたい」「もっと仕事のトレーニングをしたい」など仕事への意欲を感じられる内容が多く見受けられる。しかし、困っていることや不安を感じているケースもある。

## ①外国人材に対するアンケート

※2023年3月1日時点

### ■ヒアリング結果 ※抜粋■

仕事	教育・指導	業務を教えてくれる人によって、教え方が違い、正しい方法がわからない。
		ライン作業のために、仕事のスピードに慣れることに時間がかかっている。
	コミュニケーション	日本語を話すスピードが早く、方言もあるので、よりわかりづらくなっている。
		違う国籍の方が日本語をあまり話せないためにコミュニケーションがうまく行かない。
生活	衣食住	母国の調味料をどこで手に入れられるのかがわからない。
		買い物をする場所が近くにないから困っている。
		バスや電車の乗り方がわからない（バスや電車の駅が近くにない）。

### ■課題への対策事例■

	課題	対策
介護	教育担当者を少し怖く感じていること、また外国人材が日本語をうまく話せないと考えていることで、相談しにくい状況になっている。	責任者に事案を伝え、教育担当者の業務の伝え方、そして外国人材への接し方を確認。また他職員に外国人材への教育担当者の接し方をヒアリングし、適切な対応を取っているか確認し、担当変更などの方法も検討する。
食品加工	仕事は理解できているが、ライン作業のため、仕事のペースが早くて戸惑っている。	食品加工のライン作業になるため、ラインスピードを変更することはできず慣れしてもらうしかないが、サポートを付けてペア体制にし、うまくできなかった時でもフォローできるように対応していただく。
共通	近くにスーパーがなく、買い物に困っている。	定期的に担当者が車で一緒に買い物に行っている。 ※複数の事業者様にて実施を確認

▶他にも、積雪時の車による送迎や、ゴミの分別を覚えるまでは担当者が確認してから捨てるなどのフォロー対応をしている事業者もある。



## 6 外国人材・受入れ事業者への定期アンケート・定期面談

## ②事業者に対するアンケート ※2023年3月1日時点

※重複回答あり	気になっていること									
	1か月目		2か月目		3か月目		4か月目		5か月目	
コミュニケーション	4	29%	5	36%	5	36%	3	21%	1	9%
文化の違い(業務面)	2	14%	2	14%	0	0%	0	0%	0	0%
業務理解レベル	4	29%	2	14%	4	29%	6	43%	3	27%
日本語理解レベル	6	43%	4	29%	6	43%	7	50%	4	36%
勤務態度	1	7%	1	7%	0	0%	1	7%	0	0%
その他	0	0%	2	14%	2	14%	1	7%	0	0%
特になし	7	50%	8	57%	4	29%	5	36%	7	64%
回答社数	14	100%	14	100%	14	100%	14	100%	11	100%
		2か月目		3か月目		4か月目		5か月目		
日本語スキル	5 上がっている	1	7%	1	7%	3	21%	5	36%	
	4 やや上がっている	9	64%	9	64%	8	57%	2	14%	
	3 変わらない	4	29%	4	29%	3	21%	4	29%	
	2 やや下がっている	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
	1 下がっている	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
業務スキル	5 上がっている	8	57%	3	21%	5	36%	4	29%	
	4 やや上がっている	6	43%	10	71%	9	64%	5	36%	
	3 変わらない	0	0%	1	7%	0	0%	2	14%	
	2 やや下がっている	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
	1 下がっている	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
コミュニケーションスキル(職場)	5 上がっている	1	7%	3	21%	2	14%	4	29%	
	4 やや上がっている	10	71%	6	43%	10	71%	3	21%	
	3 変わらない	3	21%	5	36%	2	14%	4	29%	
	2 やや下がっている	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
	1 下がっている	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
コミュニケーションスキル(利用者)	5 上がっている	1	7%	1	7%	1	7%	2	14%	
	4 やや上がっている	8	57%	5	36%	8	57%	5	36%	
	3 変わらない	4	29%	7	50%	5	36%	4	29%	
	2 やや下がっている	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
	1 下がっている	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
4. 前月と比較して、職場での円滑な人間関係を築けているかどうか	5 できている	5	36%	4	29%	2	14%	4	29%	
	4 ややできている	9	64%	7	50%	9	64%	4	29%	
	3 変わらない	0	0%	3	21%	3	21%	3	21%	
	2 ややできていない	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
	1 できていない	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
5. 前月と比較して、日本人従業員の外国人材への不満や負担が減っているかどうか	5 減っている	4	29%	1	7%	4	29%	4	29%	
	4 やや減っている	5	36%	8	57%	2	14%	2	14%	
	3 変わらない	5	36%	5	36%	7	50%	5	36%	
	2 あまり減っていない	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
	1 増えている	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	

## ②事業者に対するアンケート

※2023年3月1日時点

## ■ヒアリング結果 ※抜粋■

職場に  
起こった  
ポジティブ  
な変化

職場が明るくなった。学ぶ姿勢が既存職員の良い刺激になっている。

真面目な勤務態度で周囲が感心している。

思った以上にスタッフ、入居者様ともコミュニケーションが取ることができる為、良い刺激となっている。

彼の明るい性格で、コミュニケーションが増えたり、活気がでたように思う。

職場の仕事のやり方が丁寧になった。

職場の、人に指導する意識に変化があった。

入居者の事や業務の事などわからない事を質問し、早く仕事を覚えたいという姿勢がみられる。回答する職員も改めて自分自身の介護のケアを振り返る良い機会になっており、良い緊張感を持って業務に当たっていると思う。

気になって  
いる点

日本語の理解度 分からないことでもすぐに「分かりました」との返事になる。

利用者に対して指示していないこともやろうとすることがあり、目を離せない。

具体的に文面をわかりやすく作って、誤解のないように対応しているが、繰り返しの会話となり、理解してもらうのに時間がかかる。

「はい、わかりました！」と返事があり、やる気は感じられるが、細かな点において理解できているか疑問がある。

▶ ポジティブな面は多くあるものの、気になっている点においてもコミュニケーション面での回答が多くなっている。  
認識違いなどにより、関係性が悪化しないよう事業者にも引き続き丁寧に対応いただく必要があるとともに、日ごろから密なコミュニケーションを図ることで、相手を知ることが非常に重要である。

相手への  
理解

コミュニケーションを取り、関係性を構築することにより、本人の性格も少しずつ分かってきて、性格も含めた●●さん（外国人材）への対応もやりやすくなった。