



令和4年度

ふくい雇用創出・定着支援事業

外国人材で企業に新しい力を
外国人材の雇用・定着に関する先進事例集



Contents

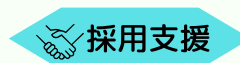
事業概要

1P

企業の先進事例紹介

4P

1 井上商事株式会社（製造業）



外国人材の課題やレベルに合わせた育成
やる気を維持する工夫で成長を期待！

4P

2 株式会社ミヤゲン（製造業）



外国人材が求める「成長機会が多い環境」提供と
親身な関係構築で定着を目指す

6P

3 日本真空化学株式会社（製造業）



外国人材の活躍で社内が明るく活性化！
高度な技術で即戦力に。今後は指導的役割も期待

8P

4 フリックイン福井株式会社（宿泊業）



外国人材の成長が組織を成長させる！
そのために日本人社員の伝え方も重要

10P

5 社会福祉法人サンホーム（福祉/介護）



顧客満足度の高い障がい者支援を通して
地域に誇れる「介護人」を目指して欲しい

12P

6 株式会社西行土木（建設業）



国を超えて一緒に達成感を味わいたい！
やりがいやスキルアップ、評価が外国人材の定着に

14P

外国人材の雇用・定着に向けた 県内企業の先進事例の紹介

事業概要

福井県内の有効求人倍率は高い水準で推移しており、企業における人材確保は喫緊の課題となっています。このような状況の中、外国人材の雇用を検討する企業や、受入れを進める企業が増えている一方で、外国人材受入れの経験・ノウハウなどが十分ではない場合があります。

そこで、本事業では、外国人材の雇用の検討から、採用・定着にいたるまでの各段階で、企業が抱える課題に対し、専門家による助言や日本語教室の実施、日本人社員への異文化理解研修などさまざまな支援メニューを組み合わせて、一貫した支援を実施しました。

この事例集では、本事業による支援を受けた各企業にヒアリングを行い、抱えていた課題や、支援の成果などをまとめました。

外国人材の雇用・定着に関して抱えている、同様な課題の解決に取り組む際の参考としていただければ幸いです。

支援の流れ

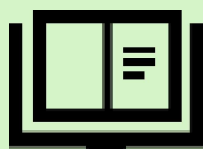
STEP1



初回ヒアリング

コーディネーターが企業の課題や要望を詳しく伺います。採用や育成に関するご相談にも応えます。

STEP2



支援メニューのご提案

企業の課題に応える最適な支援メニューをご提案します。複数の選択肢からお選びいただけます。

STEP3



支援日程の調整

決定した支援メニューの実施日を調整します。企業のご都合にあわせて実施します。

STEP4



支援の開始

外国人材採用・育成の専門家による支援を実施します。メニューの変更も可能です。

支援メニューと支援システム



支援企業には、1社ごとに25ポイントを付与。各支援メニューには、以下のようにポイント数が設定されており、企業の課題に応じて25ポイント分のメニューを組み合わせた支援を実施しました。



支援内容	実施方法	回数 / 時間	使用ポイント
①制度・必要な手続等の説明・相談	対面	1回/60分	7P
	オンライン		4P
②社内体制・規定・必要書類の整備	対面	1回/60分	7P
	オンライン		4P
③住居、銀行、携帯電話等の契約等支援企業社員への同行	対面	1回/半日	15P
		1回/1日	20P
④外国人社員に対するメンター派遣	対面	2回/60分	6P
	オンライン	4回/30分	4P
⑤ビジネスマナー教室の実施	オンライン	1回/120分	5P
⑥異文化コミュニケーション研修の実施	オンライン	1回/120分	5P
⑦中級・上級レベルのビジネス日本語教室の実施	オンライン	1回/60分	1P/人 ※別途初期費用 2P/人
⑧企業主催の地域住民との交流イベント等の実施	支援内容により異なる		7P~20P
⑨日本人社員向け「伝わる日本語研修」	オンライン	1回/150分	5P
⑩外国人材採用時のビジネス日本語力のレベルチェック	オンライン	1回/120分	3P

主な専門家のご紹介



株式会社ワールドディング
マネージャー
池邊 正一郎

[<担当支援メニュー>](#)

制度・必要な手続等の説明・相談
社内体制・規定・必要書類の整備



内定ブリッジ株式会社
代表取締役社長
浅海 一郎

[<担当支援メニュー>](#)

日本人社員向け「伝わる日本語研修」



グローバル人材キャリア支援協会
専務理事
愛甲 香織

[<担当支援メニュー>](#)

ビジネスマナー教室



カイ日本語スクール
教務主任
大山 シアノ

[<担当支援メニュー>](#)

中級・上級レベルのビジネス日本語教室

支援に関するQ&A

本事業では、外国人材の雇用・定着に関して最終的に自社での自走を目指しながら、採用・定着・自走のそれぞれのフェーズに合わせた支援が可能です。

このQ&Aでは、企業からよく出る疑問に対し、どのような支援が受けられるかQ&A形式でお伝えします。



外国人材雇用を検討中だが、在留資格の種類や取得の方法などを詳しく知りたい。

A

専門知識を有する行政書士が在留資格の種類や雇用の際に気を付けるべき点、実際の在留資格の取得の方法などの最新情報をお伝えします。



人手不足で日本人も集まりにくい外国人材の採用も考えてみたいが何から始めたらよいかわからない。

A

外国人材雇用における採用・育成・受入れ環境整備などのスペシャリストが、企業として検討すべき点、必要な支援、ステップをアドバイスします。具体的な採用方針が決まっていなくても、相談可能です。



留学生の採用も考えているが、そもそもどこで留学生と会えるのか、どうやって求人を出せばよいかわからない。

A

企業が求める人材により、在留資格の種類や国籍などの戦略から、留学生へのリーチ方法や、登録支援機関の選定方法など、相談に応じて具体的にアドバイスします。



仕事には慣れてきたが、どうも日本人との間に壁があるようで、孤独感を感じていないか心配・・・

A

「メンター派遣」で、外国人材の母国語が話せるメンターが、日本語では伝えきれなかった不安な気持ちや悩み、疑問を聞いて励まし、アドバイスをすることでモチベーションの向上につなげます。



採用している外国人材は指示内容について「わかりました」と答えるが、どうもわかっていないことが多いように感じる。日本語での伝え方など工夫できることはないか？

A

日本人社員向け「伝わる日本語研修」や「異文化コミュニケーション研修」により、伝わりやすい具体的な話し方や考え方・習慣の違いの背景を知ることでお互いの異文化理解の促進を図ります。





採用支援

外国人材の課題やレベルに合わせた育成 やる気を維持する工夫で成長を期待！

製造業

井上商事株式会社

従業員数	176名
住所	福井県福井市日之出2-1-6
HP	https://www.inoue-s.co.jp/
資本金	1億円



外国人材の採用を始めたきっかけ

約2年ほど前に建築や機械設計のできる日本人の新卒採用が難しかったことから、外国人材に注目し、日本国内の大学での会社説明会や、ベトナム国内の大学を卒業して日本語学校（兼人材紹介会社）に在籍する学生向けに会社説明会を開催するなど採用活動を開始した。日本の大学で建築を学んでいた留学生の採用が一人目となり、続けてベトナムで学んだ大学生もその後入社が決まる。

外国人材の雇用状況

人数	4名
国籍	ベトナム
在留資格	高度外国人材 (技術・人文知識・国際業務)
業務内容	設計
採用経路	大学のキャリアセンター 外国人材の紹介会社

支援前の課題

受入れの課題

■外国人材の課題

・要求したことや指示が正しく伝わっていなかったり期日の間違いがある。間違った言葉の使い方をしていることもある。

・外国人材の中でも、仕事で使う日本語、言葉遣い、ビジネスマナーなどにばらつきがある。

→[ビジネスマナー教室](#)

■日本社員の課題

指示が伝わっていないことや、理解できていない外国人材に対し、どう接してよいかわからない。

→[伝わる日本語研修](#)

支援メニュー



◎ビジネスマナー教室
の実施



◎日本社員向け
「伝わる日本語研修」

目指すゴール

■外国人材

場面に合った対応や受けた指示を確認できるようになることで仕事が円滑に進む。

■日本社員

伝え方を工夫し、仕事上の誤解が減り外国人材とさらに良い関係性ができる。



外国人材成長のためにできる支援を実践する日本人担当者

専門家派遣支援による企業の成果

外国人材の変化

「自信がついて積極性が見え始めた」

「ビジネスマナー教室」を受けて自信がつき、以前よりも積極的に日本人社員とコミュニケーションを取ろうとする姿が見られるようになりました。外国人材が特に不安に感じている敬語の使い方もしっかり教えて頂き、例えば、社内・外でのさん付けの有無や、電話の取り方（受け答え・伝言の受け方など）を練習し仕事で活かそうと前向きな姿勢が見えます。報告・連絡・相談の際に結論→理由→例→結論の順で伝えるPREP法を学び、メール作成時に実践するなど、言いたいことがわかりやすくなったと感じています。

日本人社員の変化

「優しく、ゆっくり、怒らない！伝え方の意識が変化」

早期退職した外国人材に話を聞くと「注意されるのがしんどかった」とのこと。「伝わる日本語研修」の中で、「怒りを見せるのはNG」「言葉で伝えることが大切」と学びました。外国人材を怒ることは、外国人材を萎縮させるだけでなく、問題の解決や外国人材の成長にはつながらないと、日本人社員の中で伝え方の意識が変化しました。「忍耐強く聞く」「ゆっくり優しい」話し方にするなど、歩み寄る姿勢が浸透してきたように思います。

社内の変化

「まずはメモをとることを徹底・新規プロジェクトにアサインし、モチベーションをキープ」

「伝わる日本語研修」を受け、仕事の指示が正しく伝わっているか確認する際は「わかりました」の返事を聞いて終わらせず、教えた単語をつかって文章を考えさせるというアウトプット方法のアドバイスを頂きました。復唱したり、その場ですぐに文章を作って話すことが難しい外国人材もいるので、まずはメモに書き起こすように指導しています。この指導をして、なかなか会話スピードにメモが間に合わない外国人材がいることがわかり、まずは早く書く練習を勧めています。他にも日本語の発音練習として、週に1回程度社員が先生役となって、音読練習をしたりと日本語力向上のために社員が協力しています。

面談でやりたいことや目標をヒアリングすると、スキルアップや新しいことへの挑戦願望があることがわかりました。扱う製品の専門性が高いため理解が難しく、入社して数か月はまずは製品理解などインプットが多くなりがちなことから、新しい技術開発プロジェクトなどチームをまたいだ仕事に参加させ、彼らが大学で学んだ3D設計の知識等が活かせるような業務に携わることで、モチベーションが維持できるよう配慮しています。

役に立った支援

「ビジネスマナー教室」

十分に教え切れていなかった敬語の使い方やマナー、製造業の専門用語を使った上司とのコミュニケーション（報・連・相）の取り方など、大幅に知識が増えたと感じます。

外国人材を採用して良かった点

日本語のコミュニケーション力の点でまだ十分に能力を発揮していない部分もあると思いますが、専門性を持った若い世代が知識やスキルを磨き成長してくれると会社を成長させる促進力になってくれると期待しています。

支援を受けた外国人材の声



成長できる機会があることにやりがいを感じる外国人材

大学で学んだことを活かせると思い今の会社に決めました。敬語の使い方だけでなく、専門用語や自社商品を理解するのは大変ですが、同僚は親切で社員の仲が良いのがこの会社の好きところです。

「ビジネスマナー教室」を受けて、場面に合わせた敬語の使い分けや、電話応対などを学び自信ができました。

やりがいは、新規のプロジェクトなどに参加し、これまで交流のなかった他部署の同僚と交流したり、スキルアップにつながる経験ができることです。

今後、もっと製品理解を深め、3～5年後には新しい製品の設計ができたり、製品のスペシャリストになり部署を統括するような管理職に就きたいです。

外国人材活用の今後の課題や目標

今いる外国人材には、まずは製品のスペシャリストになって、外部のお客様ともやり取りができるよう1人前のエンジニアに成長して欲しいと考えています。さらに今後も外国人材の雇用を考えているので、外国人材だけの設計チームを作り、そのチームの業務を運営し、マネジメントできるリーダーを少なくとも2名は育成したいです。

外国人材が成長するために、設計業務をサポートする体制や、継続的に日本語やビジネスマナーを学べるよう社員が協力したり外部の協力を得るなど、今後も継続して育成していきたいです。



会社から「管理職を目指して欲しい」と言われキャリアアップにも意欲的



採用支援



定着支援

外国人材が求める「成長機会が多い環境」提供と親身な関係構築で定着を目指す

製造業

株式会社ミヤゲン

従業員数	34名
住所	福井県敦賀市山泉7号15-3
HP	https://miyagen8.co.jp/
資本金	3,000万円



外国人材の採用を始めたきっかけ

当初、中国や台湾との取引があり言葉ができる人を採用したことが外国人材活用の始まりである。

現在では更に、言語能力に加えITやデザインのスキルがある人材を必要としていたところ、福井工業大学の留学生からの応募と専門学校から紹介がありベトナム人を採用。専門性がありまじめな働きぶりを見て、今後も継続的に外国人材を採用していきたいと考えている。

外国人材の雇用状況

人数	5名（4月1名入社予定）
国籍	ベトナム3名、中国、台湾
在留資格	高度外国人材 （技術・人文知識・国際業務）3名 中国・台湾出身者は永住者
業務内容	IT・デザイン業務
採用経路	専門学校からの紹介、HPからの応募

支援前の課題

受入れの課題

■採用の課題

新卒者の在留資格の申請手続きと、雇用している外国人材家族の家族滞在ビザの手続きについて知りたい。

→「在留資格の申請・更新実務について」
「外国人材入社時の手続き・受入れ体制」
に関するコンサルティング

■外国人材の課題

外国人材の外部とのやり取りや電話応対において、敬語やビジネスマナーに自信がない時がある。

→ビジネスマナー教室

支援メニュー



①制度・必要な手続き等の説明・相談



②社内体制・規定・必要書類の整備



③ビジネスマナー教室の実施



④異文化コミュニケーション研修の実施

目指すゴール

■会社として

- ・在留資格取得や、外国人材の家族の受入れ手続きができる。
- ・外国人材の定着のためにできることを知る。

■外国人材

日本人のサポートなしに自信をもって外部とのやり取りや、電話応対ができる。



経営陣と一緒に新プロジェクトを進める中で、外国人材のスキルアップや成長機会が多くある

専門家派遣支援による企業の成果

社内の変化

「より密なコミュニケーションで関係構築を」

今の若い人は家庭やプライベートに踏み込まれたくない傾向があるので、ベトナムの外国人材に対してもあえてあまり聞かないようにしていましたが、「ベトナム人の国民性と指示のポイント研修」を受けて、日本の昭和的な関わり方が好まれると知り、家族のことを聞いたり、食事に誘ったりプライベートなどところでも関係性を築いていきたいと思いました。

「辞めた人材ともこまめに連絡」

会社を辞めた人材でも、例えば別の人材を紹介してくれたり、数年後に戻ってきてくれたり、何かあったときに頼れる場合もあるので、こまめに連絡を取るなど良好な関係を続けておくのと良いと研修で教えて頂きました。現在いる人だけでなく、辞めた人とも継続的に連絡を取っていかうと思います。

外国人材の変化

「ビジネスマナーをなぜ重視するのか理由を知って納得して取り組む」

ビジネスマナーを身につけることで信頼感を得たり、人脈作りにつながったりするなどのメリットを理解したうえで、気持ちの良い挨拶やお辞儀の仕方、敬語の使い方などをロールプレイも交えながら学びました。日本人は「挨拶ができること」「人の話を聞けること」「お互いに協力すること」「思いやりを持つこと」など和の精神を大切にしている一方で、非を認めないことや言い訳をすることを嫌うなど、日本人の考え方がより理解できたことで、「なぜ丁寧な言い方やビジネスマナーが大切なのか」を理解してくれたようです。これまで社内では外国人材向けの研修はなく日本人と同じ新人研修を受けるのみだったので、外国人材が日本で働くうえで理解しておくべき考え方を学べる良い機会になりました。研修のおかげで受け答えもスムーズになり、外部の方とのやり取りが積極的になりました。

役に立った支援

「制度・必要な手続等の説明・相談に関するコンサルティング」

外国人材の在留資格の申請や、今いる外国人材の家族が来日するため、その家族に対する在留資格切り替えなど、手続きがわかりにくく困っていた時に本事業を知って応募しました。申請書類の注意点や添付書類の確認、滞在時に必要な手続き上のアドバイスを頂き、スムーズに申請ができました。

外国人材を採用して良かった点

ITの知識がある外国人材は、各部署の社員から頼られる頼もしい存在であり会社にとっても重要な人材です。ほかの外国人材への指導もしており、今後リーダー的存在に成長してくれることを期待しています。彼の活躍のおかげで、外国人材活用に対して会社全体が、前よりもさらにポジティブに捉えられるようになったと思います。

支援を受けた外国人材の声



会社の同僚と温泉旅行へ行ったり、皆で飲みに行くのも楽しみのひとつ

入社してすぐは尊敬語や謙譲語の使い方、電話の受け答えなどが難しいと考えていましたが、先輩に教えてもらい、また今回の「ビジネスマナー教室」を受けて少し自信がつかしました。

勉強した知識を活かした仕事ができていること、自分のスキルが会社に役立っていると思うと嬉しいです。今はホームページのリニューアルという一大プロジェクトを任されており、コンテンツを充実させ、セキュリティー面も強化したホームページを、デザインを担当する外国人材と協力しながら作成しています。今後は自分の専門以外の知識も増やし業務の幅を広げていきたいです。営業など、新たな業務に挑戦できる今の環境は自分のスキルアップにつながるの気に入っています。もうすぐ家族も母国から来日します。大好きな福井の美しい自然や海での釣りなど一緒に楽しみたいです。

外国人材活用の今後の課題や目標

専門学校を通じてITやデザインの専門スキルを持つ外国人材が採用でき、社内で活躍してくれているため、今後も継続して外国人材を活用したいと考えています。今の外国人材の出身専門学校に人材を紹介してもらい、外国人材社員も面接に同席して選考を行っています。まずは社内で幅広くスキルや知識、経験を身につけてもらい、海外との取引があるので、将来的には現地の取引相手と会社を代表してやり取りができるような人材に成長して欲しいと思っています。



外国人材の活躍により、更なる外国人材の採用・受入れが活性化



定着支援

外国人材の活躍で社内が明るく活性化！ 高度な技術で即戦力に。今後は指導的役割も期待

製造業・農業

日本真空化学株式会社

従業員数	50名
住所	福井県福井市串野町20-22
H P	https://www.s-shinku.co.jp/
資本金	4,500万円



外国人材の採用を始めたきっかけ

希少な設備や職人のスキルを必要とする熱硬化性プラスチック製品の製造の仕事で、今後さらに新商品開発や品質向上を進める中で、図面の設計や解析など専門性の高いスキルをもつ優秀なエンジニアが必要であった。大学で専門知識を勉強し、さらには親日国で勤勉な国民性のベトナム人学生の雇用を検討した。人材紹介エージェントを介して、現地の優秀な大学生を採用できた。

外国人材の雇用状況

人数	3名
国籍	ベトナム人
在留資格	高度外国人材 (技術・人文知識・国際業務)
業務内容	設計・製造 (強度解析・3D図面設計等)
採用経路	人材紹介エージェントを介して直接採用

支援前の課題

受入れの課題

- 初めての外国人材採用のため、社内に研修制度などがなく、外国人材に具体的なスキルアップや成長機会を与えたいと思った。

→ビジネスマナー教室

→異文化コミュニケーション研修

- 社内では福井の方言を使うことが多いがお客様は全国にいるので、標準的な日本語を学ばせたいと考えた。

→ビジネス日本語教室

- 受入れる日本人社員にも、より異文化や外国人材のことを理解し歩み寄りの姿勢が必要である。

→伝わる日本語研修

支援メニュー



⑥ビジネスマナー教室の実施



⑥異文化コミュニケーション研修の実施



⑦中級・上級レベルのビジネス日本語教室の実施



⑨日本人社員向け「伝わる日本語研修」

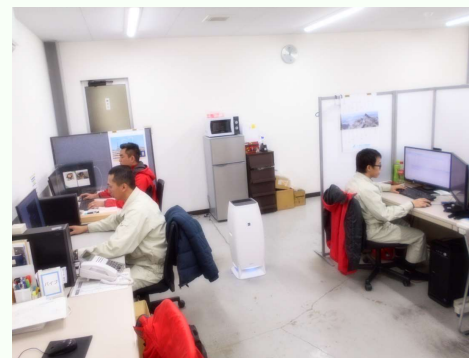


⑩外国人材採用時のビジネス日本語力のレベルチェック

目指すゴール

- 外国人材
日本語のコミュニケーション力やビジネスマナーを向上させお客様とも直接やり取りができるようになる。

- 日本人社員
異文化を理解し歩み寄る姿勢を持つ。



オフィス内で仕事をする外国人材

専門家派遣支援による企業の成果

外国人材の変化

「日本語力アップと意欲の向上」

仕事と同様、研修も熱心に受けていました。「ビジネスマナー教室」では、丁寧な言葉遣いや名刺交換、書類の渡し方などの基本的なマナーをロールプレイを交えて学びました。例えば「おかげ様で」や、お客様に対して「恐れ入ります」といった相手を思いやる言葉を使うことでコミュニケーションが円滑になると学び実践しています。「ビジネス日本語教室」のおかげで3人の外国人材の日本語力は入社当初に比べ上達していると感じます。仕事の合間などで自主的に勉強しているようです。研修を受けることで、学ぶ意欲、成長意欲が高まったようです。

日本人社員の变化

「日本人社員の意識改革となった」

2年前に内定を出した後、新型コロナウイルスの影響で入国できず、オンラインで何度も面談を重ねて信頼関係を築けるよう尽力し、まさに「待ち焦がれた外国人材」でした。

会社にもすぐに馴染んで活躍してくれていましたが、今回日本人向けの「伝わる日本語研修」を受け、あいまいな日本語は通じないので明確に伝えなければ、誤解やトラブルの元になると学びました。ミスコミュニケーションを無くし、円滑に業務を遂行できるよう、要点から話す、主語を抜かさない、簡潔に話すなど、日本人側の伝え方も大事だと意識が変わりました。

社内の変化

「若いパワーに刺激され会社が活性化」

熱心で、勤勉で、課題にも前向きに取り組む外国人材の存在が日本人社員の刺激になっています。若い外国人材が入ってくれたことで、会話も増え、社内が楽しく明るい雰囲気になりました。春からまた新たな外国人材が増えます。入社した外国人材が「この会社に入ってよかった」と思ってもらえるような、若い人が働きやすい環境を作れるようにしていきたいと考えています。

役に立った支援

「ビジネスマナー教室」

仕事をする上での基本的なマナーを学ぶことができました。例えば遅刻しそうになった際には事前にメールや電話で遅れる前に連絡することなどを学びました。雪でバスが遅れることがよくあるので役立ちました。

外国人材を採用して良かった点

これまで会社ではできなかった2D図面を3Dで対応することができるようになったり、これから注力していきたい製造の設計等を、専門的な勉強を母国で学んできた外国人材が担ってくれたことで内製化できるようになりました。まさしく外国人材が即戦力となってきています。

支援を受けた外国人材の声



仕事も一生懸命取り組み、プライベートでは仲間と一緒に福井の大自然を満喫

■福井の冬は雪深く美しい自然環境があり、会社の近くに社宅があって働く環境が良く気に入っています。今の会社でエンジニアとして幅広い知識を身に付け自分一人でも仕事ができるよう早く成長したいです。

■最初は日本語でのコミュニケーションに苦労しましたが、わからないことがあれば先輩や上司がみんな親切に教えてくれています。5年以内に計算力学技術者資格等を取得して、まだ扱ったことのない製品の強度解析にもチャレンジしたいです。

■大学で学んだ専門性を活かし、最先端の技術を学ぶことができると思い就職を決めました。新しい商品を開発してみたいです。もし今後、会社が海外展開するのであれば現地の責任者を任せられるくらい、信頼できる良い社員になるためにも今はまず与えられた仕事を一生懸命頑張ります。

外国人材活用の今後の課題や目標

日本語がもっと上達したら自分で考えてお客さんに提案し、成果を出すところまでを自分で考えて進められる人材になってほしいと考えています。

次に来るベトナム人の教育担当を担ってもらい、スキルや会社のマインドを新しく入ってくる外国人材にも引き継いでいってもらうような良い流れを作りたいです。

また「長く日本で働きたい」、「この会社に来てよかった、成長できる環境がある」と感じてくれるよう会社の環境を整えていきたいと思っています。今後も彼らの活躍が楽しみです。





定着支援

外国人材の成長が組織を成長させる！
そのために日本人社員の伝え方も重要

宿泊業

フリックイン福井株式会社

従業員数	45名
住所	福井県福井市中央3丁目4-20
HP	https://www.ace-az-inn.com/
資本金	5,000万円



外国人材の採用を始めたきっかけ

今後インバウンドが増えることを想定し、外国人材の活用を強化する会社の方針で約5年前から外国人材のジョブフェアをきっかけに外国人材を採用し始めた。今後のインバウンド回復に伴い、令和5年4月から新たに3名（2人は新卒、1人は紹介会社から）入社予定である。

外国人材の雇用状況

人数	3名 (4月からさらに3名増える予定)
国籍	ネパール・フィリピン
在留資格	高度外国人材 (技術・人文知識・国際業務) 2名
業務内容	フロント・接客業務
採用経路	人材紹介会社・求人サイト からの新卒採用

支援前の課題

受入れの課題

■外国人材の課題

業務の中でお客様へのお声かけの仕方や、案内のしぐさ、お辞儀の仕方など、マナーが十分でない部分があり、任せられる業務が限定されてしまう。

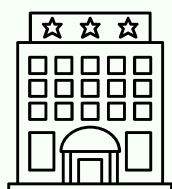
→ビジネスマナー教室

■定着の課題

今後外国人材が増えていく中で、まだ外国人向けの研修がなく、指導や育成に手が回っていない。

日本人側も受入れの体制が整っていない。

→伝わる日本語研修



支援メニュー



◎ビジネスマナー教室
の実施



◎日本人社員向け
「伝わる日本語研修」

目指すゴール

■外国人材

業務に必要な日本語スキルやマナーのレベルを上げる。

■日本人社員

外国人材についての理解を深める。

■定着

外国人材のスキルの底上げをすることで、次に入ってくる外国人材の指導ができるようになり、定着につなげたい。



外国人材の成長が組織を成長させると考える支配人

専門家派遣支援による企業の成果

外国人材 の変化

「接客マナーを学び自信をもって接客を」

「ビジネスマナー教室」では、お客様の心地よいパーソナルスペースは関係性によって異なることや、口角を上げた自然な笑顔、お辞儀の角度など、接客において大切なことをロールプレイしながら復習できました。悪い例も見ることでより理解が深まり、前より自信をもって接客できていると思います。

また、仕事の基本である「報・連・相」を具体的に学び、何かわからないことや変更があった時、遅れそうな時など、すぐに共有することが大切だと学びました。相手の都合を確認したうえで完結に話すこと、自分の考えを伝えることなど、報告の具体的な方法も学ぶことができました。

日本人 社員の 変化

「日本人の伝え方に問題があったと認識」

「伝わる日本語研修」を受け、参加者からは「外国人材の日本語力の問題だと思っていたが、日本人側の問題もあることを初めて認識した」「普段何気なく使っている、さっさと動く、てきぱきする、といったオノマトペ(擬音語や擬態語)が外国人材にとって理解しにくいことが分かった」などの声があり、伝え方への意識が変わりました。「です」「ます」を使い、主語述語を抜かしたり倒置させずに話す、簡潔に話す、「こら」や「まあ」「ねえ」といった感嘆詞を使わないなど、伝え方を意識することや、日本人同士で言葉の使い方を注意しあうようになりました。

役に立った支援

「伝わる日本語研修」

日本社員の意識を変える満足度の高い研修でした。あいまいな表現や空気を読む文化など、日本人特有の文化が、外国人材とのコミュニケーションを阻害し、これまでいかに発信者主体の話し方をしていたかを認識しました。今後仕事を円滑に進めるためにも外国人材が理解しやすい日本語を、日本人側が使うよう意識が変わりました。

外国人材を採用して良かった点

人材不足の現場で、外国人材は貴重な戦力です。新人でもある程度の日本語力がつき、一通りの仕事ができるようになると周りの先輩社員から認められ、自然と指導や助け合いが生まれています。

支援を受けた外国人材の声



早く1人前のホテルマンになれるよう、日々のフロント業務も1つ1つ丁寧にこなす

日本のホテルでおもてなしの心を学びたいと思い来日し、フロント業務なども経験できるためフリックイン福井に入社しました。「ビジネスマナー教室」は、マナーの最確認に役立ちました。例えば、視線を下げてお辞儀をした後もう一度お客様の目を見ることなど、正しくできていなかったことに気づき、今は徹底するようにしています。仕事のやりがいは、お客様の役に立ち感謝の言葉をもらったり、できないことができるようになることです。最近は夜勤のシフトにも入るようになったので、今はその仕事を完璧にこなせるようになることが目標です。お客様のお困り事を解決できるようになり、1~2年のうちに一人前のホテルマンになって長く日本で働きたいと考えています。

外国人材活用の今後の課題や目標

外国人材を採用しフロント業務を任せてみて、想定以上に高い日本語能力が必要であることを実感しました。高い日本語能力をもつ外国人材の採用を強化すると同時に、採用後のマナーや日本語力向上のための支援をし、サービス業従事者として、ワンランク上のスキルを身につけて欲しいと考えています。

外国人材が増えることで、日本社員にも多様な文化や考え方を理解しお互い学びあい成長しあう関係性が生まれ、ダイバーシティのある社内になると思います。同時に外国人材の成長は貴重な戦力となるだけでなく、組織の成長につながると考えています。

将来的には、在籍している外国人材が成長し、新たな外国人材の育成を社内でする人材になって欲しいです。外国人材の成長がインバウンド強化や、海外進出の足掛かりにもなると期待しています。



お客様に喜んでもらえることが仕事のやりがい



定着支援

顧客満足度の高い障がい者支援を通して 地域に誇れる「介護人」を目指して欲しい

福祉・介護

社会福祉法人サンホーム

従業員数 55名
住 所 (本部) 福井県福井市日之出3-3-16
H P <https://www.ksunhome.or.jp/>



外国人材の採用を始めたきっかけ

介護業界では人材不足が顕在化してきており、在日の資格変更や介護留学生からの採用の問合せが増えてきた中で、特定技能介護の制度が当法人に合っていると思い、受入れにいたる。



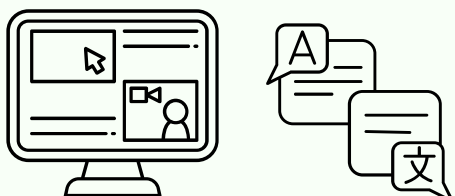
外国人材の雇用状況

人 数 13名
国 籍 フィリピン・ネパール
インドネシア
在留資格 特定技能介護
業務内容 障がい者入所支援、生活介護
採用経路 人材紹介会社・介護専門学校
厚労省地域外国人材受入れ・定着モデル事業

支援前の課題

受入れの課題

- 来日後、半年経過時点で、日本語習得にバラツキが出始め、OJTの指導やシフト配置に課題が出るようになった。
- 勤務シフトにより集合研修に限界が生じ、個別の育成メニューの立案が必須となった。
→ビジネス日本語教室



支援メニュー



①中級・上級レベルの
ビジネス日本語教室の実施

目指すゴール

- 外国人材
自己学習も含めた日本語教育の進め方を、それぞれが確立させ、継続的に学習し上達を図ること。



左：食事介護の様子
利用者さんからのありがとう
が仕事の喜び



右：利用者さんが安心して
日常生活を送れるようサ
ポートする

専門家派遣支援による企業の成果

外国人材の変化

「もっとご利用者を知りたい気持ちが日本語力向上につながる」

来日後は、地元のボランティア日本語講師による集合レッスンを毎週行っていました。しかし介護業務でひとり立ちを期待されるようになると、ご利用者とのコミュニケーションやスタッフとの会話の内容に、介護に関わる言葉が多数出現して、日本語をもう一段レベルアップする必要性に迫られていました。またシフト勤務で全員が一同に集まることが難しくなってきたことに加え、「話す・聞く・読む・書く」の各レベルに個人差が出始めたことに対し、事務局として、教育方法に課題を感じていました。今回の支援を受けて良かったことは、最初にプロ講師による客観的なレベルチェックがあったことです。これにより受講者自身が自分のレベルを把握できたこと、またレベルに合わせたテキストの選定と勉強のやり方を体系立てて学べたことは、その後のスムーズな自己学習へとつながっていきました。

内容は、食事、入浴、排せつなど、介護で用いる日本語を重点的に学びました。主に障がい程度が重度の方を受入れている当法人では、発話や意思表示が困難な方もいらっしゃいます。その中にご利用者のお気持ちや体調の変化に気づくには、語彙力や声掛けが大切になってきます。本人たちも、もっとコミュニケーションを深めたいという気持ちを持っているので、その気持ちを日本語力向上のモチベーションにつなげてくれればと思います。

施設内の変化

「一生懸命な姿が温かく迎えられている」

介護はご利用者の身体に直接触れる仕事です。その際の声掛けは非常に重要な介護技術のひとつです。ご利用者にとっては、外国人とこんなにも身近に接することが初めての方もいらっしゃいます。最初はうまく受入れてもらえるか多少の不安はありましたが、結果的には外国人材の「ちょっと変わった日本語」でも、人生の先輩であるご利用者さんが正しく教えてくれるなど、一生懸命で前向きな姿が良い刺激となり、温かく歓迎いただいています。

外国人材を採用して良かった点

まずは人を敬い、役に立ちたい気持ちが私たちと共通であることに信頼を寄せています。

ポジティブで前向きな外国人材の存在は、施設内を明るくし活発な空気を作ってくれています。また敷地内の共同住宅では、私生活でもお互いに助け合い、その日のことを話し合うなど、仕事にも良い影響を与えてくれています。

支援を受けた外国人材の声



介護器具を使つての研修の様子

母国でこういった施設がまだあまりないので、介護の仕事の中でも「障がい者介護」に携われたことは、とても良い経験になると考えています。仕事ではまだ日本語が十分に理解できず、例えばトイレといっても同じ意味でいろいろな表現があるので、利用者さんが何を言いたいのか理解するためにも語彙を増やす必要があります。特に助けが必要な緊急時に言葉がわからないことは命の危険もあるかもしれないので、早く日本語の上達が必要だと感じています。資格取得の目標もあるので、日本語教室で使っているテキストを読み返すなど自主的に勉強もしています。仕事のやりがいは、利用者さんから「ありがとう」と笑顔で言ってもらえることです。新しい言葉を利用者さんから教えてもらうこともあります。利用者さんが安心して生活できるよう日本語やスキルをもっと勉強し、介護福祉士の資格を取って永く日本で働きたいです。

外国人材活用の今後の課題や目標

障がい者支援の仕事は、他の業種に比べ「人権」への意識を強く持つ必要があります。介護スキルに加え、地域の生活者としても人への配慮を忘れず安全に楽しく暮らして欲しいと考えています。介護人材不足の問題は、様々な施策が講じられていますが、対人サービスという点において、まだまだ人に頼らざるを得ない業界の筆頭であり、外国人介護人材には今後も大変大きな期待を寄せています。同時にOJTをはじめとする人材育成の責任も大きく、「介護福祉士等」資格取得を当面の目標に、今後は外国人材が職場リーダーになったり、後輩育成などでも活躍することを期待しています。



熱心に研修を受ける外国人材



仕事も日本語も教えあって切磋琢磨している



定着支援

国を超えて一緒に達成感を味わいたい！
やりがいやスキルアップ、評価が外国人材の定着に

建設業

株式会社西行土木

従業員数	70名
住所	福井県大野市東中町810番地
HP	https://www.saigyo.com/
資本金	2,000万円



外国人材の採用を始めたきっかけ

現場の慢性的な人材不足解消に、約3年前から技能実習生の活用を始めた。これから増やしていきたい外国人材を取りまとめ、日本人社員との懸け橋になってくれる人材を求めて、今回初めて土木専攻、実務経験のあるベトナム人を、高度外国人材として採用した。



外国人材の雇用状況

人数	5名
国籍	ベトナム
在留資格	技能実習生2名・特定技能2名・高度外国人材（技術・人文知識・国際業務）1名
業務内容	トンネル工事の施工監理・技能実習生の管理監督
採用経路	監理団体・人材紹介会社・求人サイト

支援前の課題

受入れの課題

■外国人材の課題

日本人社員と技能実習生の間での伝達に齟齬が生じることがあり、その間を取り持つて欲しいが、まだ自覚が足りない部分も見受けられる。

→ビジネスマナー教室

■定着の課題

初の高度外国人材のため、その受入れや定着のノウハウが社内にはない。

→コンサルティング

■日本人の課題

受入れのために個人ができることは何か経験や知識が少ない。

→異文化コミュニケーション研修
→伝わる日本語研修

支援メニュー



①制度・必要な手続等の説明・相談



②社内体制・規定・必要書類の整備



⑤ビジネスマナー教室の実施



⑥異文化コミュニケーション研修の実施



⑨日本人社員向け「伝わる日本語研修」

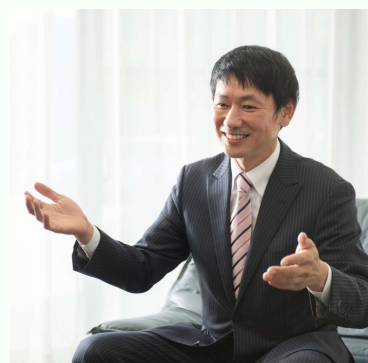
目指すゴール

■外国人材

日本語でのコミュニケーション力を高めて日本人と技能実習生の間を取り持ち管理できるよう成長する。

■定着

長く働いてもらうために、どんな受入れ体制ができるか知る。



代表取締役 西行泰弘

専門家派遣支援による企業の成果

外国人材の変化

「日本語力を高め、日本式ビジネスマナーの重要性も理解」

「ビジネスマナー教室」を通じて相手に敬意を表し、相手の立場に立った発言や行動をとることは、良好な関係性の構築や信頼につながるという日本特有の商習慣などへの理解を深めてもらえました。

研修後は、上司や同僚により丁寧な言葉遣いや尊敬語を使う場面も増え、日本語力やビジネスマナーの向上を実感しています。

日本人社員の变化

「異国から来てくれた外国人材を大切に育てたい」

初の高度外国人材は「異国の地で、文化も違う中で頑張っている」と歓迎ムードがあり、多岐にわたる業務を経験しながらスキルや知識を身につけ、将来的には施工監理や所長などの役職に就けるような成長を期待しています。育成には時間がかかりますが、日本人の間では「大切に育てていこう」という空気感の広がりを感じます。

社内の変化

「定着のために外国人材のモチベーションを喚起する工夫を実践」

高度外国人材に対し、技能実習生や特定技能の外国人材のとりまとめ役割を期待していましたが、過度に負担を感じさせるのは良くないと専門家からのアドバイスを受け、マネジメントスキルが外国人材の成長につながることを伝えたり、1対1で相談にのるなど、外国人材の納得感ややる気を喚起するよう心掛けています。

「ベトナム人の国民性と指示のポイント」研修では、ベトナムの若者は昭和的な食事会などを喜ぶ一方で、残業はしたくないといった現代的考えを持っていることなどを学びました。できることから実践しようと、ベトナムの旧正月に合わせてベトナム語でグリーティングカードを書き、親御様に向けて送ってもらいました。会社にとって大事な人材であることをご家族にもお伝えするためです。今後は、食事会を企画したり、いつかはベトナムへの社員旅行なども実現できればと思っています。

役に立った支援

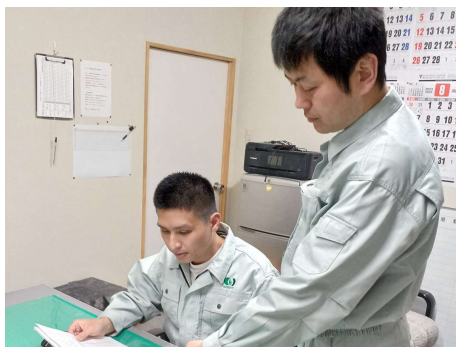
「外国人材の採用と定着に関するコンサルティング」

外国人材の入社前・入社後の注意事項や、外国人材の納税や社会保険の納付状況の確認を行うなど、具体的なアドバイスを頂きました。言った言わないの誤解をなくすために事前の説明や通知が必要と教わり実践しています。

外国人材を採用して良かった点

今回初めて高度外国人材の採用にいたったことで、技能実習、特定技能を含め在留資格の異なる外国人材の採用バリエーションが広がり、一通りの手続きの流れが理解できたので、今後の備えができました。また、外国人材の入社によって日本人社員にとっても異文化への興味や理解の深まり、社内のダイバーシティについて考えるきっかけになったと思います。

支援を受けた外国人材の声



高度外国人材 NGUYEN DINH MINH (通称ミンさん)

父親がトンネル工事をしていて子どものころから興味があり、トンネルの仕事をしながら専門性や日本語力を磨きたいと来日しました。ビジネスマナー教室を受けて、同僚・上司にそれぞれ異なる言葉遣いが必要なことや身だしなみを常に清潔にすること、電話対応、メールの書き方などを学ぶことができました。特に現場で問題が起きた時、自分の意見ばかりを主張するのではなく、必要な情報を伝え、周りの意見を聞き、相談することが重要であることを学びました。早く業務を覚え、1級土木施工管理技士取得を目指して仕事も勉強も頑張りたいです。

外国人材活用の今後の課題や目標

今後の外国人材の活用としては、まずは現場の技能実習・特定技能の方を継続的に採用し、外国人材の管理など、必要に応じて高度外国人材の活用も検討していきます。今後も外国人材が増えることを想定し、日本人にとっては常識的な仕事への考え方や取組み方、生活のルールなどを、外国人材向けのルールブックとしてまとめ、展開していきたいです。

お互いが肩を並べて仕事に取り組むことで、業務の達成を国を超えて共に喜び、この会社で働く楽しさややりがいにつなげて欲しいです。



管理本部 日本人社員

FUKUI外国人材雇用サポートデスク (福井県人材確保支援センター内) のご紹介

サポートデスクでは、外国人材の採用などに関する企業の皆様の相談を受け付けています。

また、県が連携協定を締結している人材紹介・派遣会社と連携し、企業のニーズに沿った最適な高度外国人材等とのマッチングを支援しています。

お問い合わせ

所在地：福井市西木田2丁目8-1 福井商工会議所ビル1F

電話：0776-32-4560

受付時間：月曜～金曜（祝日を除く）9：00～17：00

Email：fukuiken@jinzai-kakuho.com



発行

福井県 産業労働部 労働政策課

TEL :0776-20-0390

福井県「ふくい雇用創出・定着支援事業」
運営事務局(株式会社パソナ内)

令和5年3月発行