

# 日本に住む外国人労働者の 就労支援

日本における外国人労働者数は、約72万人（2013年10月厚生労働省統計）となり、前年同期比で約3.5万人の増加となっている。また、「日本再興戦略」改訂2014には、外国人人材の活用が盛り込まれている。

このような状況から、日本人と外国人が共に働くことは、もはやめずらしい光景ではない。外国人は共に社会を創っていく労働力であるとともに、地域社会の活性化にも貢献している。

今回の特集では、外国人雇用の現状や背景について有識者から見解を述べていただくとともに、外国人労働者の就労支援についての厚生労働省や自治体の施策、企業などの取り組みを紹介する。外国人労働者の雇用を巡る現状と課題を知っていただくことで、地域を支える貴重な構成員である彼らを支援する今後の取り組みにつなげていただきたい。

## 1

## 総論

### 自治体における外国人への就労支援の現状と課題

(独)労働政策研究・研修機構 (JILPT) 研究員 渡辺 博頭(注1)

100年に一度といわれた世界同時不況が発生した2008年秋、早朝からハローワークに設けられた外国人向けの就職相談窓口に多くの外国人が訪れていた。市役所などの窓口にも生活相談に訪れる外国人が多数いた。6年が経過した今、雇用情勢は回復し、「人手不足」が社会問題となっている。厚生労働省の有効求人倍率を見ると、本稿執筆時（2014年9月）の最新数値（2014年7月）は1.10倍、総務省統計局の労働力調査でも、2014年7月の完全失業者数は248万人、完全失業率は3.8%となっている。ハローワークでの外国人による相談件数は、6年前より減少している。

小論では、過去の状況を含め、自治体による外国人（主として定住者や日本人配偶者）への就労支援の現状と課題について概観することにした。

#### 自治体の外国人への就労支援の状況(注2)

自治体による外国人住民の就労支援として、どの

ような取り組みが行われてきたのか。JILPTが実施した調査の一部を取り上げたい(注3)。一つは、全国の自治体による外国人の生活・就労支援施策を、(1)一般住民向けサービスを外国人にも利用しやすくするための施策、(2)外国人だけを対象にした施策、(3)日本人の住民・事業主への啓発を目的とした施策・事業に分けて、その実施状況を調べたものである。

(2)の項目に注目すると、生活相談・苦情対応では、「生活相談・情報窓口の設置」（都道府県の91.3%、市区町村の43.5%）、「日本での生活のためのガイドブック作成・印刷」（同じく52.2%、40.1%）、「通訳の配置」（47.8%、27.4%）、学習サービスでは「日本語講座設置」（47.8%、58.1%）といった施策の実施比率が高い。外国人を対象とした就労支援については、「緊急雇用対策事業を活用した雇用機会の創出」の実施状況を回答してもらったが、その結果は、都道府県で21.7%、市区町村全体で14.3%、市区町

村のうち外国人集住都市に限ってみると73.7%であった。これと関連して(3)のうち、事業主などに対するサービスとして、「外国人採用・処遇の啓発指導事業」の実施比率は、都道府県で約24%、市区町村全体で約5%、市区町村のうち外国人集住都市で約22%となっている。そのほか、相談やさまざまな手続きをワンストップで行えるように利便性を高めるなどの取り組みも行われている。

以上のように、情報提供や相談窓口の設置、日本語教室の開設といった施策の実施比率は比較的高いが、外国人の就労支援や事業主を対象とした啓発指導といった施策の実施状況は、外国人集住都市のような外国人の人数が多い自治体とそれ以外の自治体とで差があることがわかる。

#### 地域雇用政策としての外国人への就労支援(注4)： 雇用創出基金事業の例から

「雇用創出基金事業」は、各都道府県に基金を造成し、各都道府県および市区町村において、地域の実情や創意工夫に基づき、雇用の受け皿を作り出す事業として行われた。その一環として、外国人の就労支援を実施している場合がある。それについてJILPTの雇用創出基金事業に関するアンケート調査結果を見ていく。

この調査に回答のあった事業のうち、外国人の就労支援事業の数は、3つの基金事業を合わせて6件、また、外国人の就労のための日本語教室開催のように、間接的に就労につながるような事業は同じく8件であった(件数は、アンケート調査に回答した事業の中の数で、基金事業全体の中の数ではない)(注5、6)。

具体的な事業内容としては、外国人を対象とした介護人材育成事業、就労のための日本語教室、外国人留学生の就職活動支援、広義の就労支援として、外国人の生徒を対象としたキャリア教育などである。

基金事業は、民間企業やNPOなどへの委託によって事業を実施する場合がある。事業を受託した企業やNPOへのアンケート調査結果によると、外国人の就労支援を実施したのは5件であった。では、後の就労につながったのはどれだけあったのか。外国人の介護人材育成事業を2010年に実施したある事例を見ると、十数人の外国人を対象に事業を行ったが、

残念ながら、その後の就労にはつながっていない。ほかの事例でも、事業期間の終了とともに、雇用も継続しなかったところがある。また、自治体、企業やNPOとの間の連携も事業終了とともに途切れている。さらに、外国人への就労支援を行う際、外国人の人材育成に携わる人材—日本人・外国人を問わず—も不足していることが指摘されている。

一方、外国人からの就労支援の要望にも耳を傾けなければならぬだろう。事業によって雇用された外国人本人に対するアンケート調査の自由記述には、次のような日本語のコメントも寄せられている。

「介護の事にすごくきょうみがあったのですが家族と子どもがいるので仕事をやめてまでべんきょうすることができなかったのですが—中略—(今回の事業によって：筆者補注)べんきょうできました」。

外国人に対する就労支援は、短期的には効果が見えにくく、ともすれば実施時期も緊急時に限られる。実施する自治体も限られているので、施策の効果の検証やノウハウの蓄積も十分とはいえない。今後、外国人への就労支援を行う際には、これらの課題への対応が求められよう。

(注1) 本稿の内容は筆者個人の考えに基づくものであり、筆者が所属する組織とは関係ない。また、事実の誤解や記述上の誤りなどの責任は、すべて筆者個人にある。

(注2) 国による外国人の就労支援の詳細は、次頁からの厚生労働省外国人雇用対策課による別稿を参照。

(注3) 以下の記述は、労働政策研究・研修機構(2011)『地方自治体における外国人の定住・就労支援への取組みに関する調査』に基づいている。アンケート調査は全国のすべての都道府県、市区町村を対象に実施し、都道府県の53.2%、市区町村の50.1%から回答を得た。

(注4) 基金事業全体については、労働政策研究・研修機構(2014)『雇用創出基金事業の政策効果の検証』調査シリーズNo.118を参照。雇用創出基金事業は、①「ふるさと雇用再生特別基金事業」、②「緊急雇用事業」、③「重点分野雇用創出事業・地域人材育成事業(このほか、「災害等緊急雇用対応事業」「雇用復興推進事業」)」からなり、それぞれの事業の趣旨は異なっている。

(注5) 調査は、自治体が実施した基金事業の中から10%を無作為抽出し、その事業について自治体担当者を対象にアンケート調査を実施した。サンプル数は、「ふるさと雇用再生特別基金事業」417件、「緊急雇用事業」4,295件、「重点分野雇用創出事業・地域人材育成事業」2,416件、事業の委託先は4,463件である。詳しくは前掲の労働政策研究・研修機構(2014)を参照。

(注6) このほか、外国人の日本での生活支援が14件、日本語教室の開催などが8件、外国人の児童・生徒に対する施策が16件、そのほかの外国人に関する施策が13件あった。

# 2

# 取組事例

## 2-1 厚生労働省における外国人労働者への就労支援の現状と課題

### 厚生労働省職業安定局外国人雇用対策課

厚生労働省では、外国人労働者が日本で安心して働きその能力を十分に発揮する環境が確保されるように、事業主に対する指導や、留学生をはじめとした高度外国人材の就職支援、日系人などの定住外国人の就職支援・職業訓練を実施している。

#### 留学生の就職支援と高度外国人材の活用促進

留学生の受け入れおよび就職については、これまで厚生労働省としては、2008年に策定された「留学生30万人計画」などを踏まえ、関係省庁と連携し、日本への留学の円滑化、受入環境整備、卒業後の就職支援に係る取り組みを推進してきた。

先般改訂された日本再興戦略においても、優秀な人材をわが国に呼び込み、定着させることが重要であることから「高度外国人材受入環境の整備」が盛り込まれている。

この点、わが国を訪れる留学生数は、法務省の統計によると2013年12月末現在で19万3,000人強であり、そのうち留学生の日本国内での就職は1万1,000人強で、10年前と比較して約3.1倍に増加するなど、高度外国人材の受け入れおよび定着が進みつつある。しかし、日本国内での就労を希望しても、就職できず、母国に帰国する者も多く見受けられるなど、卒業後の定着に向けた取り組みを進めることが重要である。

こうした状況を踏まえ、厚生労働省としては、現在、東京、愛知、大阪の3か所に設置されている「外国人雇用サービスセンター」（以下、「外セン」とする）を、留学生をはじめとした高度外国人材の就職支援の拠点と位置づけ、ハローワークの全

国ネットを活用し、留学生の就職への意識啓発からマッチング・定着に至るまで、各段階で多様な支援メニューを提供し、留学生の就職を支援している。各外センでは、日本企業への就職を希望する留学生や高度外国人材に対する職業相談や職業紹介を行うほか、事業主からの相談などに応じている。主なサービス内容は以下のとおりである。

- ①日本で就職を希望する留学生に対する職業相談・職業紹介として、職業選択の相談や求人紹介、応募書類の作成アドバイスなどの個別支援
- ②留学生対象就職面接会や就職ガイダンスの開催
- ③企業と留学生の相互理解の促進から国内就職市場の拡大を図るため、留学生向けインターンシップの実施

また、日本国内で外国人が就労するためにはその職業に適した在留資格が必要になることから、在留資格などに関する相談も併せて行っている。

2014年度からは、留学生の就職支援に関する取り組みの強化として、留学生の在籍者が多い大学などが多数所在する地域を管轄する新卒応援ハローワーク（主に大学生や学卒後間もない方の就職支援に特化したハローワーク）内に「留学生コーナー」を設置している（注1）。留学生の就職支援の拠点となっている外センとの連携をこれまで以上に強化し、留学生に対する職業相談、職業紹介や求人情報の提供、各種セミナーや留学生合同就職説明会などの一体的な就職支援の取り組みを推進している。

また、企業における高度外国人材の活用や定着に資するため、2014年4月に「高度外国人材活用のための実践マニュアル」を作成した。このマニュアルでは、企業における高度外国人材活用の

現状と課題、高度外国人材本人の求める受入環境などをまとめており、企業の高度外国人材受け入れの環境



留学生向けの就職面接会の様子

整備に役立てていただきたいと考えている。なお、本マニュアルは厚生労働省ホームページにて公開している(注2)。

## 日系人をはじめとした定住外国人の就職支援と安定就労

日系人などの定住外国人の雇用情勢は、2008年に起きたリーマンショックによって大量の離職者が発生した後、ハローワークへの相談件数がリーマンショック前の2倍程度に高止まりしているなど、依然として厳しい状況となっている。これは、日系人などの求職者の日本語能力の問題などから、就職困難者が依然多く存在していることが原因の一つとして考えられる。

こうした日系人などに対しては、「日系人就業準備研修」を開催し、就労を支援している。この研修は、日系人が集住する地域において、安定就労への意欲およびその必要性の高い日系人求職者を対象とし、日本語コミュニケーション能力の向上、わが国の労働法令、雇用慣行、労働・社会保険制度などに関する知識の習得を目的に2009年度から行われており、本年度は5月以降に13労働局(注3)で開催されている。この取り組みなどを通じて日系人などが就労に必要な知識やスキルを習得し、安定した仕事に就けることが期待される。

## 外国人労働者の就労状況改善

雇用対策法(昭和41年法律第132号)に基づき、事業主は外国人の雇入および離職の際、厚生労働大臣(公共職業安定所長に権限が委任)に届出を行う義務があり、公共職業安定所(ハローワーク)に届けられた内容に基づき、雇用環境の改善に向けて事業主への助言、指導または離職した外国人への再就職支援を行っている。

また、厚生労働省では、「外国人労働者の雇用管理の改善等に関して事業主が適切に対処するための指針」(以下、「外国人指針」とする)を定め、事業主が遵守すべき法令や、努めるべき雇用管理の内容などを示している。

なお、毎年6月を「外国人労働者問題啓発月間」とし、外国人指針の周知に努めている。

外国人労働者の中には、派遣・請負の就労形態が多く雇用が不安定な状態にあたり、社会保険に未加入の人が多かったりするなど、就労状況の改善が課題とされている。また、高度外国人材の就業促進にあたっては、企業側の受入環境が整っていないなどの課題がある。こうした課題を踏まえ、本年度は「外国人雇用はルールを守って適正に」を標語に、事業主団体などの協力のもと、労働条件などルールに沿った外国人雇用や高度外国人材の就職促進について、事業主や国民を対象とした集中的な周知・啓発活動を行っている。

厚生労働省としては、高度外国人材や定住外国人をはじめとする多様な外国人労働者に対応した就職支援をより一層充実させるため、今後も上記で紹介したものも含め、引き続き各種施策に取り組むこととしている。

(注1) 留学生コーナーが設置されたのは、埼玉・千葉・東京・愛知・京都・大阪・福岡の7都府県8か所(千葉のみ2か所設置)で、京都のみ、わかものハローワーク(主に35歳未満の方の就職支援を行う機関)内に設置している。

(注2)

○高度外国人材活用のための実践マニュアル～活用・定着で悩んでいる方へ～(改訂版)※既に高度外国人材を採用しており、課題を抱えている企業向け

<http://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-11655000-Shokugyouanteikyokuhakenyukiroudoutaisakubu-Gaikokujinkoyoutaisakuka/0000046325.pdf>

○高度外国人材活用のための実践マニュアル ※新たに高度外国人材を採用しようとしている企業向け

<http://www.mhlw.go.jp/bunya/koyou/oshirase/110224a.html>

(注3) 日系人就業準備研修が実施される労働局は、茨城、栃木、群馬、埼玉、千葉、神奈川、石川、長野、岐阜、静岡、愛知、三重、滋賀の13局である。



外国人労働者問題啓発月間を呼びかけるポスター

## 2-2 東京労働局における外国人雇用対策

東京労働局職業安定部職業対策課

### 東京労働局の外国人就職支援体制

厚生労働省所管の東京労働局では、留学生と専門的・技術的分野の外国人の就労支援に特化した「東京外国人雇用サービスセンター」と日本人の配偶者など、定住者・永住者といった就労に制限のない在留資格の外国人および留学生のアルバイトの職業相談・職業紹介を行う「新宿外国人雇用支援・指導センター」を中心に外国人の就職支援業務を運営している。

#### 専門的・技術的分野の外国人の就業促進

「東京外国人雇用サービスセンター」を中心とした支援  
(新宿区西新宿 2-7-1 小田急第一生命ビル 21 階)

#### 【留学生の国内就職支援】

- 就職未内定留学生の把握および求人情報の提供
- 留学生対象面接会の開催
- 大学などとの連携による就職ガイダンスの実施
- 留学生対象インターンシップの実施

#### 【専門的・技術的分野の外国人の就業支援】

- 専門性を最大限発揮できる職業への就職支援

#### 【学校、企業に対する支援】(「高田馬場分室」にて実施)

- 大学、短大などに対する外国人留学生の就職にかかる情報提供および相談・助言など
- 企業などに対する外国人留学生ならびに高度外国人材の採用にかかる相談・助言など

#### 就労に制限のない外国人の就業支援

「新宿外国人雇用支援・指導センター」を中心とした支援  
(新宿区歌舞伎町 2-42-10 ハローワーク新宿 1 階)

#### 【日本人の配偶者、定住者・永住者などの就職支援】

- 外国人向け求人の開拓
- 個々の状況に配慮したきめ細かな職業相談・職業紹介

### 外国人の職業紹介状況

2施設を合わせた2013年度の新規求職者数は15,123人(うち留学生5,268人)で就職者数は2,476人(うち留学生273人)となり、2014年度8月末現在の新規求職者数は、6,654人(うち留学生2,095人)、就職者数は、1,067人(うち留学生76人)となっている(図1-①、図1-②)。

### 国籍・地域別の状況

求職登録者の国籍・地域については、中国が一番多く次いでネパール、ベトナム、韓国が上位を占めている(図2)。

図2 求職登録者の国籍・地域別の割合  
(外国人求職登録者数 15,123人)

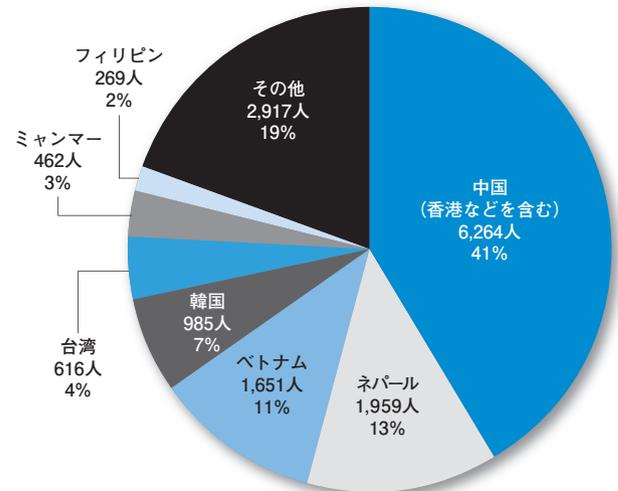


図1-① 東京外国人雇用サービスセンター

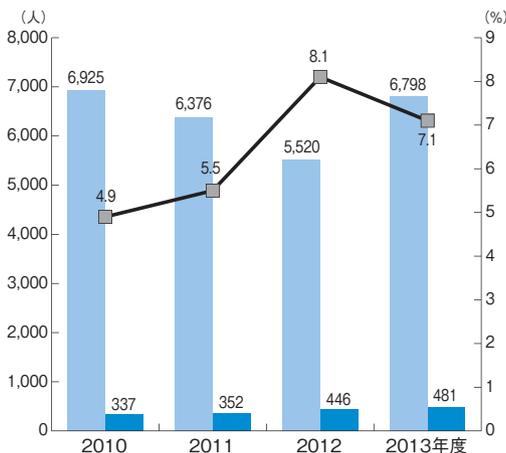
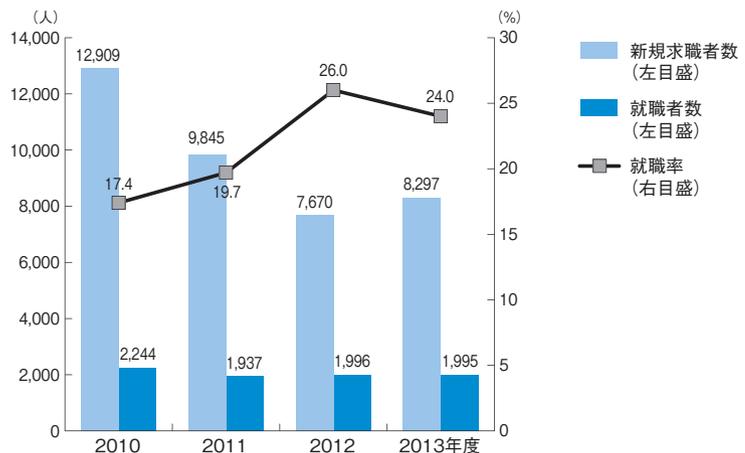


図1-② 新宿外国人雇用支援・指導センター



## 東京外国人雇用サービスセンターの業務

新卒・既卒外国人留学生および専門的・技術的分野の在留資格を持つ外国人に対する職業相談・職業紹介や事業主に対する外国人雇用の情報提供、雇用支援などを実施しており、新規求職者においては留学生が約7割を占めている。

また、高度人材在留資格別割合については、人文知識・国際業務が55.5%と一番多く、次いで技術9.3%、技能4.3%となっている。

### 【職業相談業務】

職業相談については、中国語・英語の通訳員が常駐しており、求人情報の提供、職業相談・紹介、応募書類の作成・添削指導、模擬面接、各種セミナー（業界・企業研究、面接対策、ビジネスマナー、グループディスカッションなど）の開催、就職面接会の開催、インターンシップの実施などの支援を行っている。

特に、留学生を対象とした就職面接会は積極的に開催しており（2013年度は年間4回、2014年度も3回実施（10月現在）、多数の留学生が参加しているところである。



就職面接会風景

### 【学校・企業支援】

学校支援については、大学・短大・専門学校を対象に出張相談・出張ガイダンスの実施、メールマガジンによるイベント情報などの提供、インターンシップ情報の提供などを行っており、また、企業支援についても外国人の雇用管理に関する助言・指導、採用に関する相談、在留資格に関する相談などを行っている。

## 新宿外国人雇用支援・指導センターの業務

日本人の配偶者、定住者など就労に制限のない在留資格を持った外国人、アルバイトを希望する外国人留学生の就職活動の支援を実施しており、中国語・英語の通訳員を常駐（予約制）させ、コ

ミュニケーションギャップが生じないように努めるなどきめ細かな対応を図っている。

また、求職者に対しては求人情報の提供、職業紹介・職業相談、応募書類の記入アドバイス、各種セミナー（コミュニケーションマナーなど）の開催、日本の文化習慣などについてのアドバイス、在留資格に関する相談など、相談内容に応じてさまざまな支援を実施するとともに、外国人の雇用を希望する企業に対しては、採用後の入国管理局への申請資料のアドバイスなど外国人雇用管理の相談を行っている。

### センター利用者からのお礼の言葉

- ・1か月間お世話になりました。いつも就職活動を手伝ってもらい本当にありがとう。私は今、他県で仕事をしています。お陰様で今までとは違う人生を過ごすチャンスができてありがとうございます。（中国の方）
- ・長い冬の間ずっと大変お世話になり心より有り難うございました。先日のお電話でもとても助かりました。本当に感謝しております。お仕事が決まるまでずっと見守って下さって本当に本当に心より感謝を申し上げます。（スイスの方）

## 外国人労働者雇用管理セミナーの開催

外国人労働者の現状、正しい人事労務管理の周知および適正な外国人労働者の雇用管理を推進するため、外国人雇用に関心を持つ企業などに対し、毎年6月の「外国人労働者問題啓発月間」中に「外国人労働者雇用管理セミナー」を開催している。

2014年度については、6月24日に491人の参加者を集めて外国人材を雇用している事業所による雇用管理方法などの講演および東京入国管理局による在留資格制度の改正などについての講演などを行ったところであり、参加した企業担当者からは、今後、自社において外国人の雇用を進めるうえで参考になったとの評価をいただいている。



外国人労働者雇用管理セミナー風景

## 2-3 ハローワークとの協働による 外国人就労支援事業の現状と課題

岡山県総社市保健福祉部福祉課ポルトガル通訳者 岸本・ダニエル・ユウジ  
自立支援推進員 久保 豪

日系ブラジル人をはじめとする多くの外国人が居住・就労する総社市では、多文化共生事業への取り組みとして、外国人市民の生活全般に関する自立支援を行うための組織として、2009年4月に「国際・交流推進係」を新設した。

さらに、2011年7月には倉敷中央職業安定所総社出張所（ハローワーク総社）との間で「福祉から就労」支援事業に関する協定に基づき、外国人、障がい者、生活困窮者などに対する一体的就労支援を実施するため、ハローワーク総社内に「就労支援ルーム」を共同設置した。

『自治体国際化フォーラム』2013年12月号において、本市における「外国人市民と共に築く多文化共生のまちづくり」について記事を掲載させて

いただいたが、「就労支援ルーム」を設置して本年7月で3年が経過したことから、この3年間の就労支援事業の総括と取り組みの中で見えてきた課題と方向性について検証してみたい。

### 総社市内居住外国人の人口推移

総社市内居住外国人の人口推移を見ると、2008年6月には約1,400人いた外国人は年々減少し、2014年6月には約730人にまで減少している。中でも外国人の内、約半数を占めていたブラジル国籍の外国人が1/3近くまで減少していることが目立つ(表1)。

人口減少の大きな要因として挙げられるのは、2008年のアメリカの投資銀行大手リーマン・ブラザーズの破綻から始まった世界的な金融危機である。株式市場での株の暴落や外国為替市場での急激なドル安円高により、世界的な経済の冷え込みから消費が落ち込むと同時に、輸出産業が大きなダメージを受けるなど景気後退による日本経済の長期低迷を招いた。なお、当時日本でもリーマンショックによる失業率は悪化の一途をたどり、派遣切りが大きな社会問題になったことは記憶に新しいところである。

総社市内には倉敷市水島の三菱自動車の下請け企業20数社が工場団地を形成し、好景気の時代に



ハローワーク総社の外観

表1 総社市に居住している外国人人口（ブラジル国籍・中国国籍）

	外国人人口	うちブラジル国籍	うち中国国籍	総人口
2008年6月	1,349人	660人 (1.0%)	389人 (0.6%)	68,133人
2009年6月	1,200人	564人 (0.8%)	353人 (0.5%)	67,817人
2010年6月	1,006人	445人 (0.7%)	314人 (0.5%)	67,478人
2011年6月	855人	404人 (0.6%)	263人 (0.4%)	67,338人
2012年6月	800人	348人 (0.5%)	246人 (0.4%)	67,726人
2013年6月	741人	272人 (0.4%)	244人 (0.4%)	67,746人
2014年6月	731人	258人 (0.4%)	247人 (0.4%)	67,791人

※ブラジル国籍、中国国籍の括弧内数値は、総人口に占める割合を示している。

は労働力不足を補うため、ブラジル国籍を中心とする大量の外国人を派遣従業員や期間従業員として受け入れ、市内の自動車製造関連企業の労働力の一翼を担ってきた経緯があるが、企業から販売不振、経営状態の悪化を理由に解雇・転職を余儀なくされたとき、市外の同種企業への就職を求めて転出するか、本国へ帰国するかを選択を迫られたものと考えられる。

## 外国人就労支援事業の現状

ハローワーク総社内に設置された就労支援ルームでは、総社市が雇用するポルトガル語の通訳者および自立支援推進員の各1人とハローワーク総社の相談員4人が担当し、市・ハローワークが一体となって就職先の紹介・相談をはじめ、就職面接や届け出などへの付き添い、履歴書の書き方などの就労支援をマンツーマンで行っている。2011年7月に就労支援ルームがオープンしてから3年間の日本人・外国人を含めた相談件数・就職件数

表2 就労支援ルームにおける延べ就職者など

	延べ利用者数	延べ相談者数	述べ面接数	延べ就職者数
2011年	1,203人	2,424人	1,030人	484人
2012年	2,784人	7,080人	3,122人	1,529人
2013年	2,809人	8,396人	3,138人	1,829人
2014年	1,484人	3,711人	1,464人	700人

※2011年は就労支援ルーム開設（7月1日）後の6か月間の集計、2014年は1月から5月末までの5か月間の集計のため、2012年、2013年に比べ半減している。

表3 ハローワーク総社管内有効求人倍率

	2014年 1月	2014年 2月	2014年 3月	2014年 4月	2014年 5月	2014年 6月
ハローワーク総社	1.57	1.48	1.51	1.45	1.40	1.31
全国平均	1.09	1.12	1.10	1.00	0.98	1.01

表4 ハローワーク総社に求職登録されている外国人の就労状況

区分	男	女	備考
派遣会社	30人	10人	
直接雇用	食品関係	3人	11人
	介護関係	0人	5人
	その他	10人	12人
自営業	0人	1人	
無職	6人	18人	
帰国	5人	6人	
不明	26人	33人	市外への転出を含む。
計	80人	96人	合計 176人

などは表2のとおりである。

有効求人倍率は、最近若干下ってきたとはいうものの、依然として高い水準にあり、総社市は比較的恵まれた雇用環境にあるといえる(表3)。外国人の就労状況についていえば、男性は派遣会社への就職、女性は食品製造会社、介護福祉事業所などへの直接雇用が目立つ(表4)。

## 外国人就労支援事業の課題と今後の就労対策

また、外国人は出稼ぎ的な就労認識で高給料・高賃金を求めて派遣会社を渡り歩くケースが多々ある。

雇用保険を受給するのは当然であり、失業期間中は雇用保険の受給でしのげると安易に考えている人が多く、このことは、かえって再就職への道が遠のいているように思われる。

日本の義務教育で育った子どもが進学、就職期を迎えるようになってきた現在、家族を含めた日本での生活設計に明確なビジョンを持ち合わせていないように思われる。そこで、日本の職場環境に適合した日本語力（読み書き）のさらなる向上および個々の外国人世帯の生活設計に合った職業相談や職業訓練指導など、外国人を取り巻く労働環境を踏まえた上で、今後のキャリアプランを立てていくことが必要と考える。



通訳者相談の風景

## 2-4 外国人社員の活躍と民間企業としての挑戦

（株）セブン銀行リテール営業部主任調査役 植木 康晴

### セブン銀行と海外関連サービス

2007年7月、セブン銀行は海外で発行されたキャッシュカードやクレジットカードを使って、国内のATMから日本円を引き出せる「海外カードサービス」を開始した。世界では当たり前普及しているサービスであるが、当時も現在も、日本では一部の銀行しか取り扱いしていないサービスとなっている。日本のカード仕様が世界標準と異なることが主な原因であり、「携帯電話のガラパゴス化」と同様、日本の金融サービスも世界標準と異なる独自の進化を遂げていたのである。セブン銀行は、セブン-イレブンを中心としたグループ各社にATMを設置しているが、自社口座の有無ではなく、「設置先に来店されるすべての方がお客さまである」という理念の下、日本を訪れる外国人のお客さまにとっても「近くて便利」な金融サービスの提供を目指している。

2011年3月には、同様の考えから「海外送金サービス」の取り扱いを開始した。「海外カード」が主に観光客向けであるのに対し、「海外送金」は日本で生活する外国人のお客さまに向けたサービスである。「海外送金」についても日本は世界標準から大きくかけ離れ、「遅い、高い、不便」

海外送金件数の推移



が当たり前となっていたが、「母国への仕送りに大変苦勞している」というお客さまの声を受け止め、セブン銀行は参入を決定した。

「セブン銀行海外送金サービス」の最大の特徴は、「セブン-イレブンにあるATMから、原則24時間365日、いつでも海外に送金できる」ことである。世界最大手の送金事業者ウェスタンユニオン社と提携することで、送金から最短数分後には現地でお金を受け取れる仕組みとした。サービス開始から3年半が過ぎた現在、毎月延べ5万人を超えるお客さまにご利用いただけるサービスへと成長し、さらなるサービスの改善に努めている。

### 外国人社員の活躍

セブン銀行では、海外送金サービスを開始した2011年から、外国人スタッフの受け入れを始めた。当初は通訳として、タガログ語や中国語の話せるスタッフを派遣社員として受け入れていたが、事業の成長につれて活躍の場は広がり、人数も増加し、現在は15人を超えるメンバーが勤務している。

セブン銀行の外国人スタッフは、言語が堪能なだけではない。母国の仲間たちが日本で生活する「目線」からのアドバイスは、サービスを考える上で必要不可欠なものとなり、社長や役員に対して直接報告を行うなど、日本人の社員と同等、あるいはそれ以上の力を発揮している。



チームワーク抜群！名古屋・栄出張所メンバー

現在では、セブン銀行が直接雇用する社員として勤務する者も増えている。セブン銀行の外国人スタッフは、国籍に関係なく幅広い業務を任せられる一方、会社が提供する通信教育を積極的に受講するなど、自己研鑽けんさんにも努めている。プライベートに関しては、宴会から社員旅行まで、日本人だから、外国人だからという違いはない。日本で生活する外国人のお客さまに、「日本の金融サービスをもっと便利に利用していただきたい」という共通の目標を持った仲間として、協力し合える関係を構築している。

## 新たな多文化共生時代へ

セブン銀行では、日本語が得意ではないお客さまにも、安心してサービスをご利用いただくため、9言語に対応した海外送金カスタマーセンターを運営している。運営は外部企業に委託しているが、自社専用のコールセンターとして約50人の外国人スタッフが勤務し、スタッフたちの意見を元にさまざまな改善を繰り返しながらお客さまの利便性を追求している。

さらに2014年9月には、スマートフォン向けアプリの配信を開始した。こちらも9言語に対応し、「送金レートのお知らせ」や「動画での取引サポート」などの機能を有している。アプリの開発にあたっては、外国人社員たちの意見を多数取り入れている。一例を挙げれば、「送金レートは『1ドルが何円か』ではなく、『1万円が何ドルか』と表示した方が外国人にとって分かりやすい」という、日本人の目線では気付くことができなかった細やかな配慮を取り入れている。

東京オリンピック・パラリンピックの開催が決定し、技能実習生の受入拡大が議論されるなど、今後、日本全体がさらなる多様性を持つ社会となることは確実視されている。セブン銀行の外国人社員は、言葉や文化の違いから、日本での生活や就業には人一倍の苦労を経験し、それを乗り越える努力をしてきたメンバーたちである。豊かな才能と多様な感性、そして熱い情熱を持った外国人社員の活躍は、日本人社員にとって大きな刺激となり、企業内にあるべき緊張感のある競争環境を

生み出している。国籍にとらわれず、個人の能力を求める日本企業の増加により、日本社会が新たな多文化共生時代を迎える日は近いと考えている。

## 民間企業としての挑戦

通常、民間企業とは、営利を目的とした組織である。急速な国際化が進み、自治体の抱える多文化共生の課題は複雑性を増しているが、民間企業の立場からこれらの課題解決に貢献することはできないのであろうか？

民間企業の収益（売上）は、サービス提供に必要な「コスト」と付加価値の対価である「利益」から構成されている。付加価値が「お客さまの満足」とイコールであるならば、民間企業の利益追求は、お客さま満足の最大化にほかならないと考える。

セブン銀行は、経営理念に基づき、「お客さまのニーズに的確に答えること」、「金融システムの安定と発展に貢献すること」を目標としている。民間企業と自治体ではアプローチが異なるかもしれないが、立場の異なる両者がうまく協力し合うことが、多文化共生時代の地域社会の発展につながるものであると確信している。セブン銀行は、民間企業としての役割を全うすべく企業努力を継続し、日本で生活する外国人のお客さまにとって便利な金融インフラとなることを目指している。



2014年7月 可児市国際交流協会と共同で若者支援をテーマにイベントを開催

## 2-5 天竜厚生会が行う外国人雇用の取り組み

(社)天竜厚生会総務部総務課主任 森川 正志

### 天竜厚生会の概要

天竜厚生会は、1950年に結核回復者の後保護更生施設として設立され、以後64年間社会福祉事業を運営してきた。2014年4月1日時点で事業数は198事業、職員数は2,086人である。静岡県西部を中心とした地域の実情や特性に沿った事業運営を展開しており、主な事業は次のとおりである。

- ①障害者支援施設、グループホーム、就労継続支援事業所などの障がい者関係事業
- ②特別養護老人ホーム、老人デイサービスセンター、居宅介護支援事業などの高齢者関係事業
- ③診療所、訪問看護ステーション、精神相談支援事業所などの医療関係事業
- ④幼稚園や保育園などの児童関係事業

このような複合的な事業を行う傍ら、中学生・高校生・民生委員などの一般の方を対象にした福祉教育の実施など、地域における福祉の啓発活動にも積極的に取り組んでいる。

天竜厚生会は静岡県による「外国人労働者の適正雇用と日本社会への適応を促進するための憲章」の賛同企業として登録しており、外国人労働者の多様性にも配慮しながら、安全で働きやすい職場環境の確保をはじめ自主的な取り組みを実施している。本稿では、天竜厚生会の外国人雇用のきっかけや現在の取組内容について紹介する。

### 外国人雇用の背景

現在、天竜厚生会では、外国人を計6人（女性5人、男性1人）雇用しており、出身国は、ブラジルとペルーである。彼らは障害者支援施設や特別養護老人ホームでケアワーカーとして働いている。

天竜厚生会が、外国人雇用に取り組み始めた目的は、「在日外国人が福祉サービスをより円滑に利用できる環境を整えるために、外国人失業者を雇用し、市域において高齢者介護や障がいのある

人のための福祉サービスなどを提供していく。また、総合的な相談および支援などにも積極的に取り組み、外国人福祉サービス利用のさらなる円滑化を図る」ことであった。このような目的から2009年浜松市のふるさと雇用再生特別対策事業の一環である「外国人福祉人材雇用支援事業」を活用し、外国人雇用に本格的に開始した。

具体的な取り組みとしては、2009年12月より公共職業安定所を通じた求人を行い、外国人4人を採用した。福祉・介護の職に就くための基礎を身に付けるため、事前学習として彼らの母国語（ポルトガル語）に対応した外部講師による福祉用語（傷病名や業務上必要な日常会話）や介護技術の研修を約2週間行った後、2か月間の施設実習として利用者に対する直接介助（食事、排泄、入浴、移乗、着替えなど）を学び、2010年4月1日より、ケアワーカーとして障害者支援施設または特別養護老人ホームで介護業務を開始させた。

後に、当事業により2人の外国人を採用し、採用時の事前学習においては、先に採用した外国人職員が講師を務めたことにより、講師本人の自信につながると同時に、新規採用者の不安を解消するといったメリットがあった。

本事業で雇用した職員のうち、残念ながら家庭の事情などにより退職した者もいたが、現在も2人が継続して働いている。

### 現在の取り組み内容

天竜厚生会では、静岡県の地域介護力促進事業により、以下の取り組みを実施している。

#### ①雇用する側と雇用される側への研修

昨年度は今後外国人雇用を考えている福祉関係事業者を対象に、外国人と楽しく仕事をするためのポイントや実際に雇用している事業者の生の声を講義形式で実施した。さらに、今後介護職への就職を考えている外国人の方を対象に、約2か月

間介護の基礎知識（実技含む）や日本人とのコミュニケーションなどについて実習を交えた講座を行った。当講座を受講した方の中から天竜厚生会への就職へとつなげることもできた。

## ②外国人同士の交流会

昨年度より、隔月で天竜厚生会で働く外国人職員のみを集めた交流会を実施している。日頃の仕事の中での悩みや仕事内容などをざっくばらんに意見交換し、各自が普段どのような職場で働いているかを巡る見学ツアーも行っている。参加者同士のコミュニケーションや仲間意識が強まり、仕事への意欲促進につながっている。参加者の話から天竜厚生会としての課題も見えるなど、双方にとって有意義なものになっている。



施設見学会とともに実施した外国人職員交流会での集合写真

## ③就活型インターンシップ

本年度より、介護の仕事に興味はあるが、どのようなものか分からないという外国人の不安を解消するため、1週間から最大1か月の就業を体験し、就労につながる機会作りに取り組んでいる。現時点では外国人の方の実績がないものの、一人でも多くの方に福祉・介護の職に就いていただけるよう今後は広報にも力を入れていきたいと考えている。

は少なからずあった。しかし、日本人職員からは、「いつも笑顔で積極的に利用者と会話しており、とても好かれている」、「分からないことはすぐに聞いてくれるので指導しやすい」、「業務へ取り組む姿勢が熱心かつ真面目であり、日本人が逆に教えられる」といった声も聞かれ、利用者および日本人職員に対して良い効果を与えている。

しかしながら、外国人職員が働く上での問題もある。それは言葉の壁である。話すことは可能であっても介護の現場における記録の読み書きは最大の課題のようである。記録について、iPadによる利用者の健康管理・支援状況の入力ソフトを導入したことにより、入力業務での負担は緩和されたものの、まだまだ記録の面では負担は大きいようである。

天竜厚生会では、当初より外国人職員に対し賃金・福利厚生などにおいても日本人職員と同様の待遇で雇用しているが、現時点において正規職員としての雇用の実績がない。福祉に対する技術や考え方は十分に備わっているにもかかわらず、読み書きといった言葉の壁が大きなネックとなっているのが事実である。今後、より長く安心して働ける職場環境を目指すためにも双方にとって負担の少ないシステム作りや育成体制が求められる。

最後に、今後ますます労働人口が減少する中で、福祉・介護サービス事業者としては、人材確保は緊急の課題であり、一人でも多くの介護職員の雇用が求められることから、これまで以上に積極的な外国人の雇用を考えている。一方で、日本に住む外国人の方が子ども世代も含めた将来にわたって安定した生活が送れるよう行政および外国人の支援に携わっている団体との連携を深め、取り組んでいきたい。

## 外国人労働者の効果と今後の展望

外国人雇用を進める上で、「外国人だから」といった障壁が発生し、うまくいくのかという不安

## 2-6 取材レポート 「伸こう福祉会」において外国人を 介護スタッフとして雇用し続ける理由とは？

(一財)自治体国際化協会多文化共生部多文化共生課主事 建道 文子 (広島市派遣)

### はじめに

在留外国人数が全国で4番目に多い神奈川県において、介護・保育施設を運営する社会福祉法人伸こう福祉会（足立聖子理事長。以下、「伸こう福祉会」という）は、長年にわたり外国人を積極的に雇用し、施設運営の有用な人材として活用している。本稿では、伸こう福祉会への取材を通じて、外国人スタッフを雇用する背景や彼らの活躍などについて紹介する。

### 「伸こう福祉会」の概要

伸こう福祉会は、1999年に設立された社会福祉法人で、「クロスハート栄・横浜」をはじめとする介護・保育施設を運営している。外国人の雇用は、社会福祉法人設立より前、認可外保育所を開所した1976年から始まった。現在970人のスタッフが在籍しており、そのうち外国籍の職員は38人である。外国人スタッフの中には、母国でシステムエンジニアや教師といった技術職に就いていた者も多数在籍している。

したがって、伸こう福祉会においては、外国人が働く姿は決してめずらしい光景ではない。

### 外国人雇用の背景

日本では高齢化の進展に伴い、介護施設は増加しており、このような社会状況の中で、外国人は、新しい労働力として重要な役割を担っている。

伸こう福祉会では、職員を採用する際の条件に日本語能力や母国での介護職経験は問わないとしている。また、障がい者や60歳以上の者も積極的に雇用しており、多様な背景を持つ人々がお互いの違いを認め合いながら共に働いている。

### インターナショナルクラブの様子

外国人を雇用するうえでの課題として挙げられるのが個々の日本語能力である。

専門用語が必要となる介護記録の作成において、外国人スタッフはどうしても日本人スタッフの補助的役割とならざるをえない。

この課題を解決するため、伸こう福祉会では2011年より、隔月に1回、外国人スタッフが介護記録の書き方



インターナショナルクラブの様子

や技術について学ぶ「インターナショナルクラブ」を開催しており、外国人スタッフが普段の業務で感じている疑問や悩みを共有できる場として機能している。

また、2014年9月1日から、「国際業務推進室」を発足させ、積極的に海外の福祉に関する知識を取り入れることや、施設の資料を多言語化することにより外国人スタッフをサポートしている。

### 活躍する外国人スタッフ

外国人スタッフは、共に働く日本人スタッフから「外国人」という理由で差別されることもなければ特別扱いされることもない。さらに、介護される側からも「外国人」という理由で偏見を抱かれることもなく、介護を拒否されることもない。入居者からは、「(介護され



外国人介護士のマルチネス出里男さん

るなら) あの人でないと嫌だ」といった要望があるほど、外国人スタッフは現場で受け入れられている。

なぜ彼らはこれほどまでに介護の現場において受け入れられているのであろうか。

足立理事長は「多くの外国人スタッフは、日本語が堪能でないからこそ、細心の注意を払いながら共に働く同僚や入居者に言語による誤解を与えないようきめ細かいサービスに努めている」と言う。足立理事長の言葉からも、「外国人」といった偏見をもたれないよう常に日本社会に溶け込もうと人一倍努力している姿が窺えた。

また、外国人ならではの視点を介護の現場に生かすことにより、普段日本人が見落としがちな点に気付くといった利点も存在している。あるイベントで、外国人スタッフが入居者に母国の伝統的な踊りを教え、共に踊ったところ、入居者たちから「日本人同士では普段恥ずかしがって踊ることがない」という声が上がったと言う。

## 外国人雇用の重要性

### (1) 外国人との共生

同施設において、日本人と外国人が共生できている要因として、次の2点が挙げられる。

- ①外国人スタッフが日本社会に溶け込もうと努力していること。
- ②日本人スタッフと入居者が外国人スタッフを差別することなく尊重していること。

足立理事長は、「文化や慣習も異なる人々がお互いの違いを認め合い、共に働くことが良い刺激になり、人間としての成長につながっている」と言う。このことから、伸こう福祉会では当たり前のように多文化共生社会が実現されていることに驚く。

### (2) 外国人人材への期待

母国では高収入の職に就いていた者でも、日本では日本語能力が不十分という理由で思うように職が見つからないというケースは多い。特に日本語が全く話せない者の場合、さらに状況は厳しくなる。1年以上勤務した外国人スタッフはその後の離職率も低く、長期間同施設で働く者が多いと

いう。新卒者の3人に1人は就職して3年以内に離職するといったデータもある中で、同施設で働く外国人スタッフの多くは、介護という職を通じてつかんだチャンスを最大限に生かそうとする意識の高さを見せている。

### (3) 今後の展望

伸こう福祉会では、2025年には、全職員の約6割を外国人、障がい者または60歳以上の者とする目標を掲げている。少子高齢化が進行する日本社会においては、外国人労働者を受け入れることによる多文化共生社会の実現は避けられない課題である。

しかし、受け入れる側の環境が整備されていない場合、慣れない労働・生活環境に戸惑い、結果的に離職せざるを得ない外国人も多い。そうならないためには、受け入れる側の日本社会において、多文化共生の必要性を認識し、共に暮らすための体制づくりが今後ますます必要である。

## 終わりに

筆者が取材を通じて感じたことは、日本式介護に漢方やマッサージといった外国人ならではの視点を積極的に取り入れている点が印象的であった。外国人スタッフの懸命に働く姿から、異文化という壁を越えて日本人スタッフが学ぶべきものも多い。言語の面で不自由さがあるからこそ、誤解が生まれにくいよう、自分の思いを一生懸命相手に伝えようとする誠実さも窺えた。

言葉や文化の違いという壁を越えて、多様性の中で共に生き、働くということは、日本社会において普段見えなかったものに気付かされ、より良い介護の実現に向け、お互いが刺激を与えあう理想的な関係が築かれていると感じた。



施設の外観

伸こう福祉会ホームページ

<http://www.shinkoufukushikai.com/>

# 3

# まとめ

## 今後のあり方 ～外国人の日本語学習と地域での受入体制～

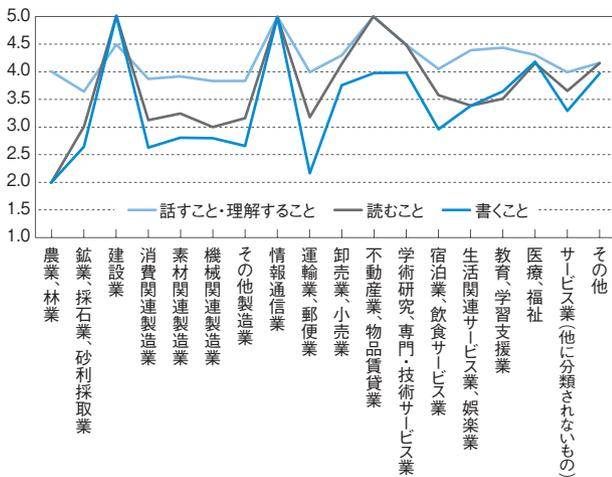
(独)労働政策研究・研修機構 (JILPT) 研究員 渡辺 博頭

### 自治体による外国人の就労支援の課題

2 取組事例では国や自治体による外国人への就労支援の事例が紹介されたが、いずれも意欲的で興味深い取り組みであり、今後の動向を見守りたい。

ところで、外国人の場合、安定的な雇用機会に恵まれている者より不安定な就労の仕方をしている者も少なくない。定住外国人をはじめとする外国人の就労支援の場合、継続した支援が重要であろう。

図1 企業が外国人に求める日本語能力は業種によって異なる



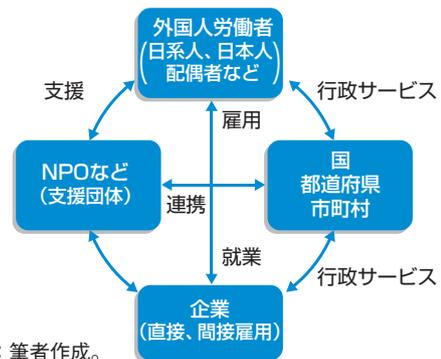
注：縦軸は5段階で評価した日本語能力のスコアで、数値が高いほど企業が採用要件として高い日本語能力を求めていることを表す。資料出所：労働政策研究・研修機構 (2011)『世界同時不況後の産業と人材の活用に関する調査・外国人労働者の働き方に関する調査』調査シリーズNo.87に基づいて作成。

その際、就労支援に日本語学習を含めることが必要である。JILPT (2011) によると、企業の5割以上が外国人を雇用する際、日本語能力を重視すると回答している。図1は、企業が外国人を雇用する際に求める日本語の「話すこと・理解すること」、「読むこと」、「書くこと」の能力を5段階でスコア化した結果で、数値が大きいほど求める日本語レベルが高いことを意味する。製造業の事業所を解雇された外国人を医療、福祉分野で活用しようとしても、日

本語能力の要件(スコア)が異なり、就労の幅がなかなか広がらない。したがって、就労支援を行う際は、業種間の差を埋める日本語学習を含めることが必要である(注)。

一方、厚生労働省の調査によれば、外国人労働者の5割以上が日本語能力に不安を感じている。住居や職場に向いて日本語教室を開催する事例もあるが、外国人本人は日本語学習の状況について、シフト勤務で時間が合わない、仕事の疲れで学習意欲がわからない、会社に通訳がいる、家族や友人などが通訳を代行してくれる、日本語学習のコストに見合うメリットがない、職場での評価につながらない、日本語ができて思うように就職につながらないなどの理由から、日本語学習への取り組みはなかなか進んでいないことが多いようだ。

図2 外国人の生活・就労支援には利害関係者間の連携が重要



資料出所：筆者作成。

今後、既に日本で生活している地域住民としての外国人をどのように位置づけるのか明確なビジョンを持ち、雇用戦略に取り組んでいく必要がある。その際、図2に示したように、行政だけではなく、企業、労働組合、NPO、住民という利害関係者が一体となって取り組んでいかねばならないだろう。

(注) たとえば、堀永乃 (2013)「多様な介護人材の育成から多文化共生の持続可能な社会づくりを目指す」『自治体国際化フォーラム』No.285、Jul.2013、38～39ページを参照。