

**司会**：今回の意見交換会ですが、現状、多くの外国人労働者が働く中、大変な事も多々あるかと思いますが、今あるルールなり枠組みの中で、各事業所で様々な知恵を絞って、現実を前に進めている、そういった事例をお聞きし、ご参加の事業所それぞれにおいて参考として頂ける様な機会となればという事で、開催に至りました。

## 参加事業所紹介

事業所 A（人材派遣業）

事業所 B（EC 事業）

事業所 C（社会福祉）

事業所 D（外食業）

事業所 E（研究機関）

事業所 F（製造業）

事業所 G（建設業）

事業所 H（施設管理）

事業所 I（食品製造業）

## 意見交換会本編

**司会**：意見交換第一部、30分程度ですけども、基本的にこれら意見交換の題目は、事前をお願い致しましたアンケートの項目に沿ったテーマ立てになっており、第一部では、おおまかには在留資格に関連したテーマと言うことで、まずはじめに「在留資格の面でわからない事があり採用を見送ったことがあるか」と言うことで、お話をお聞きしていきたいと思います。（9事業所のうち）3つの事業所が「採用を見送ったことがある」という回答でした。具体的にお話をお聞きしたいと思います。まず、「**事業所 C（社会福祉）**」の方からお願いします。

### 事業所 C（社会福祉）

在留カードで「就労不可」となっている者で、採用を見送ったことがあります。

**司会**：それは留学生とかでしょうか。

### 事業所 C

施設の隣に留学生が学ぶ学校があり、そこから飛び込みで応募したいと来たりしたことがあるんで

すが、（就労の可否がはっきりせず）見送ったことがあります。

他には、海外から WEB で直接問い合わせがあったりもするんですが、日本語が話せないということではやはり（採用が）難しいところがあります。

**司会**：日本語が話せないと、在留資格や働ける働けないの見通しも、情報がつかめない分、見通しが立ちにくいですね。

### 事業所 C

それで（採用を）見送ったというケースがあります。

**司会**：次に、「**事業所 D（外食業）**」の方からも同様の答えを頂いています。どんな状況でしたか？

### 事業所 D（外食業）

はい。特定活動なんですけど、特定活動もいろいろなケースがあって、留学生の卒業した後の就職活動とか、あと、ミャンマーの方とか、いろんなケースがある中で、特定活動で在留期間の短い方だったりすると、特定活動って基本的に特例措置だと思うので、その意味で採用できなかったというケースはありますね。

**司会**：ハローワークにも、多くの特定活動の方いらっしゃってますけども、ハローワークに来る方で今多いのは難民申請中の方ですが、どうしても、事業所側としては長期の戦力として考えた時に、先の見えない分、わかりにくさを感じるころはあるかもしれませんね。有り難うございました。続いて、「**事業所 I（食品製造業）**」の方も同様の回答でした。お願いします。

### 事業所 I（食品製造業）

はい。私達のところでは、主に派遣会社からの受入でやっていまして、その派遣会社の方で在留資格などは必ずチェックしているんですが、その中で、（入管で）引っかかってしまった、不十分なところがあった、更新が遅れてしまった、それで採用できなかったということはありません。

（ですので）一つ一つ（の手続き）では派遣会社が（在留資格等の確認をしています）、私達としても全て、（在留）資格のところは（把握してやっています）。

**司会**：有り難うございました。今の話は、ちょうど次のテーマにつながるんですが、そういった在留

期間を管理する場面で、例えば「ヒヤリハット」の様な事例はございましたでしょうか？  
もちろんそう言うことがないように様々対策されていると思うんですが、人間がやることですので、  
(管理漏れのような事例の可能性が) ゼロにはなりづらいと思います。いかがでしょうか。

(間)

**司会**：実際、(他の事業所で) そういった事例 (本人任せにしている、オーバーステイになっていた) を見た事もありますし、それと一般的な事例ですが、派遣経由で働いてもらっていた外国人の在留期間の更新漏れがあった際に、派遣先事業所が責任を問われたと言った事例が過去にあったようです。

### 事業所 A (人材派遣業)

まさに我々はその派遣会社なんですが、たくさん人間を管理していますので、管理表を作り、営業担当と共有し、更新期日3カ月前には(本人へ) 連絡する、と言うことで、漏れがないようにやっています。ただどうしても、人間がやることでミスがあります。ヒヤリハットといいますか、入管さんに出す書類が出来なかった、システムで出すんですが、それが漏れてしまい、その間就業が出来なかったため、我々の方が休業補償をしたという事例がありました。こういうことをなくすために、また新しい防止策を考えています。

それと、留学生なんですが、実は学校を辞めた、と言うことがありました。ですので、留学生の場合は、定期的にそこを確認するようにしています。

### 事業所 I (食品製造業)

当社の場合、外国人の方を受け入れ始めた当初は、学生(留学生)の方が多くて、ラインからはちょっとやりにくいと、相当前の話ですけども、そういったこと(在留資格と就労可否の管理の面で難渋するような状況) はありましたね。

**司会**：それは学校を辞めちゃったと言うことですか。

### 事業所 I (食品製造業)

学校を辞めちゃったり、どっか行ってしまったり・・・

**司会**：本当に細かい話ですが、各事業所の皆さん、どんな風に在留期間の管理をやってらっしゃいますか。例えば、業務アプリで、一定の時期になったら、関係者で情報が共有できる様、システム化しているですか、「**事業所 F（製造業）**」さんいかがでしょう。

### **事業所 F（製造業）**

当社で働く外国人は25人位ですので、大げさなシステムとかではなく、アナログで、地道に確認していただけないんですが、当社が技能実習生を受け入れ初めたのが8年、9年前位で、そちらは監理団体がいるんですが、技術・人文知識・国際業務や永住者の方などもいらっしゃいますので、そういった方々は、更新時期など、会社側で出さないといけない書類もありますので、定期的にチェックして、個人票に（在留期間更新関連の書類を）くっつけて管理しています。

ただ、おそらく社内でも、例えば在留資格がいくつあって、と言った事を理解しているのって人事くらいじゃないかと思っていて、（外国人が）増えてきていますから、そこはしっかりやらないといけないと言う事で、担当者を一人置いて、その者に任せてやっています。

**司会**：「**事業所 G（建設業）**」さんいかがでしょう。

### **事業所 G（建設業）**

うちもアナログなんですけど、10年ほど前から外国人を使っているんですが、アナログでないと難しいところもあって、管理者の方で（記録をとっていて）、在留カードが届いた時点で、（記録簿的なものの）在留期間が切れるところに、本人達の名前と、日付のところに期限切れの日付を表示して、（そのやり方で）期限の渡過などもないので、（今のやり方で不具合は感じていないです。）

**司会**：「**事業所 F（製造業）**」「**事業所 G（建設業）**」いずれも、働く外国人の数、在留資格、在留期間の長短などに応じ、管理する側の人員等体制面も踏まえ、バランスのとれたやり方で、管理していらっしゃるということですね。ありがとうございました。

私自身、この4月から外国人担当としてこちらに参りましたが、在留資格含め在留制度に関しては、それぞれ聞いたことがある程度の事しか知らず、実際に外国人求職者や外国人を雇用する事業所の方々と接して初めて知る事が非常に多くございました。

ここで本日ご臨席頂いています東京出入国管理局横浜支局（以下「**入管**」）にお話をお聞きしたいと

思います。

我々ハローワークも、外国人から求職のお申し込みを頂く際、当然、在留資格と就労の可否、在留期限を在留カードの券面を見て確認いたします。外国人を雇う事業主の義務としては、基本的にはそれ（券面の確認）だけで十分なんではないでしょうか。それとも不法就労防止のためのアプリなどを用いて、もう一步踏み込んだ確認が必要なんではないでしょうか。

### 入管：

お配りしている資料「在留管理制度と不法就労の防止について」4ページに、在留カードの見本がございますので、まずはこちらを参考に、カード表面で就労制限の有無を、留学生、家族滞在の者については、裏面で（資格外活動）許可の有無をご確認頂く必要がございます。

アプリについてですが、同じ資料の21ページ「不法就労防止にご協力ください」に、4つほど（在留カードが真正なものかどうか確認するためのアプリやWEBサイトの）QRコードが並んでいます。

現在、在留カードの偽変造が巧妙になってきています。在留カードの（券面）を見るだけでなく、カード番号が有効かどうかなども確認して頂く事がよろしいのではないかと思います。

例えば、「在留カード等番号失効情報照会ページ」では、入力されたカード番号が有効かどうか、確認する事が出来ますし、「在留カード及び特別永住者証明書の見方」では、在留カードに施されている偽変造対策について紹介しています。偽変造の在留カードというのは、一見しただけでは、真正なものかどうか分からないものがありますので、（こういった）偽変造防止対策を活用して頂くのがよろしいかと思います。また「在留カード等読取アプリケーション」では、在留カードの中にICチップが入っており、読み取った情報と券面に記載されている情報が合致しているか確認することが出来ます。

先程来、事業所の皆様から、在留資格が多様化、複雑化しているといったお話がありましたが、そういった事もあって、在留資格等の判別を極めて容易にしていこうという動きが進んでいます。雇用主が不法就労者であることを知らなかったとしても、在留資格等について、きちんと確認していなかった場合、雇用主の方も処罰の対象となりますので、その点にご注意頂ければと思います。

もし、各種アプリケーションなど（で確認の結果）、偽変造の疑いがあった場合は入管までご連絡頂ければと思います。

**司会：**最後の部分（「事業主がきちんと確認していなかった場合、雇用主の方も処罰の対象となる」）

ですが、例えば、券面の情報で確認する限り就労は全く問題ない、と言うことで働いてもらっていた。ところが、後々、カードが偽造でした、と言う様な場合、事業主は責任を問われるのでしょうか。

**入管：**ケースバイケースではありますが、どこまで確認していたのかというところは、事情聴取などの段階で問われる可能性はあると思います。例えば極端な話、「カード持っているから大丈夫」程度のものだと、確認作業としては不十分かと思います。お忙しいところとは思いますが、今回ご紹介したアプリ等を活用して確認して頂くのが、よろしいかと思います。

**司会：**有り難うございました。お話があったように、在留資格が多様化、複雑化する中、事業主にも管理の責任があり、それに伴う事務作業の負担と、外国人労働者による人材確保というプラスの部分とバランスをとれる様、各事業所において、どのような管理を行っているか、と言うことで皆さんにお話をお聞きしました。

では、意見交換第一部、最後のテーマですが、もう一点皆さんにお話をおききしたかった事としては、「中核人材としての外国人採用と在留資格について」です。中核人材という曖昧な表現で申し訳ございません。アンケートには、中小企業庁の定めるガイドラインにおける定義を掲載しましたが、ちょっとピンとこないかもしれません。(改めて定義すると) 事業体において、技能、ノウハウが次世代に受け継いでいく、その継承に役割を果たすような人材、と言うのがここで言う中核人材のイメージに近いかと思います。(在留資格との関わりで言うと、主にホワイトカラー的職種への従事が想定される「技術・人文知識・国際業務」、ブルーカラー的職種への従事が想定される「特定技能」が、さしあたっての中核人材の候補となりそうですが、一方で) 従来のホワイトカラー、ブルーカラーという色分けだけでは、例えば今後ホワイトカラーの業務の大部分が AI に取って代わられると言った可能性を考えると、単純にホワイトカラー、ブルーカラーという事だけでは、人材としての重要性を判断しにくいところがある様に思います。

これまで外国人人材においては、一般的には単純労働的な仕事を担うことが多かったと思いますが、その一歩先として、(外国人人材の活用について) 皆さんどのようにお考えかお聞きしたく、意見交換のテーマとした次第です。事前のアンケート等でお伺いした「**事業所 D (外食業)**」さんのケースがとても興味深かったのですが、詳しくお聞きできませんでしょうか。

## 事業所 D (外食業)

当社は、海外、(具体的には) 中国、タイ、ベトナムに店舗展開していますので、そこに行ってもらえる人材を作り上げる、あとは、ベトナム人の特定技能(での就労者) がたくさんいますので、その者達の育成管理を行う人材を生み出す、(そういった目的で、外国人人材の育成を行っており)、できれば、特定技能から技術・人文知識・国際業務に行くような人材にこれから作り上げていきたいと考えています。

(例えば) ベトナム人だと、単純労働の方が、彼らもその方が楽なので、あまり日本語勉強したくない外国人もいますから、ただそれだけだと、特定技能 1 号の場合、5 年しかいれませんが、なるべく特定技能 2 号、もしくは、そこから技術・人文知識・国際業務に移れる人材をつくるために、JLPT をとって、その後の道が出来るような力を備えていく仕組みを作っています。実際、技能実習から特定技能になり、N1 もとって、と言う人材が今 3 人くらいいて、そういった人材が海外の店舗に行ったり、通訳・翻訳をやったり、それが、また技能実習で違う実習生が来た時に教えられる仕組みなので、そういったところが、今、中国とベトナムに関してやっている取組です。

(ただ、一方で) ベトナムの人材の質が落ちはじめている様にも感じ始めていて、次の国ってというのが、外国人人材のここ 2 年位のテーマになっています。インドネシアとか色々あるんですが、当社としてはミャンマーに注目していて、(国情から) なかなか日本に来ることが難しいんですけども、ミャンマーの方は日本語がうまいので、ミャンマーの方を育成して、なるべく管理者を作って、新しいミャンマーの方を育成できる仕組みを作りたいと考えています。

**司会**：ミャンマーの方が日本語がうまいというのは何か土台のようなものがあるのでしょうか。

## 事業所 D (外食業)

発音だと思います。あと頭が良いです。日本に来るミャンマー人は、向こうのいわゆる六大学の大学に入学できるだけの高い学力のある方達なんですけど、仕事がないので、(日本で働く事を目指して) みんな必死に日本語を勉強する。(ただ、現在の政情不安で) なかなか日本に来ることが出来ないんですよね。

**司会**：(現在、日本にいるミャンマーの方には、) 本国情勢を踏まえた緊急避難措置による特定活動

の在留資格の方もたくさんいらっしゃいますね。

#### 事業所 D (外食業)

ただ、難民申請しちゃうとそこに甘えちゃうんですね。彼らにも言っているのは、3年しかいられないんだから、その間に資格をとってやりなさいと、でも大抵とらないですね。(入管の方に) そんなもんですよね？

**入管**：本人の意向にもよると思いますが、もったいないなとは思いますが。

#### 事業所 D (外食業)

彼らとすれば、特定活動であれば、どこでも、何時間でも働けますから。

**司会**：因みに、先ほどインドネシアの話がでましたが、インドネシアの方をお雇いの事業所さんいらっしゃいますか。イスラム教の方ですかね。

#### 事業所 F (製造業)

そうだと思いますけど、あまりその事で(対応を求められたような事は) 特にはないです。

**司会**：お祈りの場を設けないといけないとかはないですか。

#### 事業所 F (製造業)

ないですね。

**司会**：そういった話を何度か聞いたことがあって、その事が受入の壁の一つになっているのであれば、参考になる事例が有る様ならお聞きしたいと考え、お尋ねした次第です。

話戻って、この中核人材と在留資格の話ですが、背景としては、我々ハローワークの窓口において、外国人求職者と相談を行う中での実感として、技術・人文知識・国際業務の(スキルのな)ばらつきが非常に大きいと感じている事があり、一方で、特定技能については、国内で準備された試験と言うことで、スキルの一定水準に達しているかどうかの計算がしやすいのかもしれないと考えた事と、また、採用コストの面でも、一般的に技術・人文知識・国際業務よりも特定技能の方が安価と言

われておりますので、大まかな方向性として、特定技能が技術・人文知識・国際業務を代替する可能性はないかと思い、お尋ね致しました。

それではここで10分間休憩です。

(前半終了)

**司会**：それでは、後半に入りたいと思いますが、前半戦、最後にお話し致しました中核人材と在留資格のテーマで、もう少しだけ、お話をお聞きしたいと思います。「**事業所 A (人材派遣業)**」さんから事例のご紹介をお願い致します。

### **事業所 A (人材派遣業)**

私どもは、外国人の方を派遣したり、特定技能の方を支援する仕事しておりますので、(現在)正社員80人位いるうちの3分の2くらい外国人でやっています。(国で言うと)8カ国、その方達が、人材の募集、マッチング、営業などの仕事をやっております。(そういった方々が長く働いていく中で)永住権を得たり、帰化されたり、子供達は日本の大学を出て、と言うことで、なんと云いますか、次世代の日本人と言う様な感覚もあります。その方たちは技術・人文知識・国際業務からスタートして(正社員としてキャリアを重ねていく)、また、当社では食品製造の請負もやっていて、その製造現場で働いている(外国人の)方もいらして、特定技能1号で、(製造現場の)リーダー的な仕事をして頂くと言うことを、やろうとしています。技術面と管理面で(経験を重ねながら)、労務管理とか、製造の計画だとか、そういったところを現場の方で担っていただく(様な人材を目標に取り組んでいるところですが、いまからの部分も多いですが、何とかそれをかたちにしていきたい。

**司会**：以前に、派遣先事業所において、派遣での受入から特定技能での直接雇用に移行する動きがある、と言った話をお聞きしたんですが、やはりそういう状況がありますか。

### **事業所 A (人材派遣業)**

確かに、派遣先事業所において、派遣での受入から特定技能での直接雇用に移行する動きがあります。やはり、長いスパンで、安定して(仕事をして頂ける)と言うことで、仮に若干コストが上がったとしても、生産性は上がるんじゃないか、と言うところで、そういった傾向は見受けられます。

**司会**：「**事業所 F (製造業)**」さん、特定技能の方を広げていくような動きはありますか。

### 事業所 F（製造業）

今、特定技能の方が10人いまして、技能実習生で3年経過して、特定技能に移行するタイミングで、本人の意向を聞いて、本人が残りたいという場合は、基本的に特定技能に移行（して雇用を継続）するということで、今特定技能の方が増えている状況です。

**司会**：現在特定技能1号で、このあと2号まで行ければ、という感じでしょうか。

### 事業所 F（製造業）

何人残るかというのはありますが、その頃には日本語もうまくなっているでしょうし、日本に家族を呼んだりだとか、そういった人材になりますので、（そこを見据えて）運用しています。

**司会**：以前に他の事業所さんから、技能実習から特定技能1号への移行のタイミングで別の会社に転職してしまう方が少なくなく、特定技能への移行率がなかなか上がらないということで、相談を頂いたことがあるのですが、（標準的、平均的な状況としてどうなのか、判断の目安としてお聞きしますが）「**事業所 F（製造業）**」さんにおいては、ほぼほぼ技能実習から特定技能1号へ移行する状況でしょうか。

### 事業所 F（製造業）

一部技能実習が終了した段階で帰国される方もいますが、それ以外はほぼ特定技能に移行しています。

**司会**：「**事業所 C（社会福祉）**」さんにもお話をお聞きしたいです。介護は特定技能2号がなく、介護福祉士が要件となる在留資格「介護」がありますが、外国人にとって介護福祉士の壁は高いですか。

### 事業所 C（社会福祉）

高いです。高いですけど、3年経って介護福祉士試験を受験して、介護福祉士資格を取得できれば、「介護」の在留資格で、ある程度永続的な就労が可能になるので、そこまで目指される方が多いです。ハードルは高いですが、去年だと、4人受験して3人受かっています。なおかつ、介護って、外国では日本より技能がすごく低いんです。なので、国に帰って仕事をやれば、その人の技術は非常に高い（ので、帰国を見据えて仕事をされている方もいます）。一方で、出身国側の事情から、日本

ですと働きたいという方もいらっしゃいますし、（それぞれに見据えるものが、日本での長期滞在であれ、高い技術の習得であれ、介護福祉士を目指してやっている方が多いです）。

**司会**：日本に残って、介護福祉士をとって、という意欲のある方に関しては、法人としてもサポートしているんですね。

### 事業所 C（社会福祉）

はい。実際に、介護福祉士資格取得に必要な研修などは、こちらで費用も負担してやっていますし、試験対策の勉強会も何回かやらないと、簡単に受かる試験ではないので（資格取得のため、様々なサポートを行っています）。そうでないと、せっかく技術が身についたのに、3年、5年で帰られちゃうと（法人としても痛いところですよ）。

**司会**：先日、ハローワークに来られた方で、はじめEPAの介護で日本に来て、その後特定技能1号（介護）で5年やって、結局、介護福祉士に合格できなかった方から相談がありまして。何とか日本に残って仕事をしたいという事でしたが、たまたまその方は母国で大学を卒業していましたので、技術・人文知識・国際業務の在留資格で、転職先を見つけることが出来ましたが、そうでもなければ帰国一択しかないんですね。

### 事業所 C（社会福祉）

帰国一択しかない。それが現実ですね。

**司会**：これだけ介護職が人手不足の中で、なかなか厳しい話だな、と正直思いました。

では、ここから意見交換第二部に移ります。外国人労働者のメンタルヘルスについて、労働基準監督署安全衛生課（以下「**監督署**」）の方にもお話をお聞きしながら、進めていきたいと思います。

本題のメンタルヘルスの話に入る前に、アンケートでも触れていますが、厚生労働省のホームページに多言語版の、漫画での、安全衛生教育マニュアルというのが掲載されていて、非常にわかりやすい内容になっていて、同じ厚生労働省の労働行政の施策として素晴らしいと感じたんですが、（アンケートの結果だけを見ると）意外と知られていないなと思いました。

ただ、こういった情報へのニーズは、業種によって変わる部分も大きいと思います。ものを作る現場、サービスを提供する現場、それぞれの安全衛生を考えると、当然違うものになってくると思いますので、なかなかこういった情報に接する機会がない、という事もあるのかもしれませんが。今回お配りした資料の中にも、これらの情報をまとめたものを入れておりますので、今後の外国人労働者の安全衛生教育において、こういった情報もご活用頂けましたら幸いです。

それでは、本題の外国人労働者のメンタルヘルスについて、「**監督署**」の方にお話をお聞きしていきたいと思っております。よろしくお願ひします。

お配りした資料の中には、多言語版のストレスチェックのリンクがまとまった厚生労働省のホームページを印刷したものがあります。ここでストレスチェックについて改めて確認したいのですが、現在、ストレスチェックが一定規模以上の事業所に義務づけられている中で、日本人も含めてですが、チェックの結果、高ストレス者と判断された場合には、本人の申出により医師の面接指導を受けることが出来ますよ、と言った旨の知らせが、労働者側にあると言うのが基本ですよ。もし、外国人労働者が医師の面接指導を受けたいとなった時に、そこから先の対応って現状どうなっているのか、教えて頂けますでしょうか。

### **監督署**

まず、安全衛生法上、外国人かどうかというのは全くなく、労働者と事業者、それだけなんですけども、ただその中で、(外国人の) 就労人数がどんどん増えている状況で、それに応じた対応が必要になってくる。例えば、高ストレスになった時に、(本人の申出により) 医師との面談を行うとなっているんですが、実行性あるものになっているかが問題になります。実情で言いますと、事業所の規模によって産業医の選任義務があり、(ストレスチェックが義務化された事業所規模と同水準と言うことで、) 基本的にはその産業医と面談を行うという事になっています。ただ、本人の申出があった場合に(面談を行う) となっていますので、そこが十分対応できているか、外国人労働者に対してフォローが出来ているかという、まだまだ十分ではないのかなと、例えば英語が出来ても中国語が出来ないだとかで、面談が十分対応できていないといった事は考えられますので、従来からの健康診断等の場面含め、ストレスを(医師に) 分析してもらうという事を(労働者側に) 案内していますが、そこが充実しないと実行性のある面談となりませんので、これからより注力していかないといけない部分だと思っています。まだまだ不十分なところがあるなというのが実情だと思われま

**司会**：ありがとうございます。各事業所にお聞きしたいのですが、実際に外国人労働者から、高ストレスとすることで、面談を希望したといったケースってございましたでしょうか。

(間)

今回メンタルヘルスの話を取り上げたのが、外国人労働者の場合、やはり言葉の壁はありますし、コミュニケーションの部分で日本人よりもストレスをためやすい状況にはあるのかなと、そんなところもあって、テーマとして取り上げました。

いったん話それますが、お配りした資料の中に、「**監督署**」さんに作成頂いた「2025 外国人雇用管理セミナー」という資料がありまして、最後のページに「健康管理」と言うページがあります。これは、労災とは関係なく、外国人が利用できる医療サービスについてまとめていただいたものです。実は今回ご参加の事業所から、雇用する外国人労働者が体調を崩した際の対応について、事前のご質問があり、こちらの資料を参考にさせて頂いたのですが、その他にも、外国人の医療サービス利用に関して参考になりそうな WEB ページのリンク集をお配りしておりますので、参考にして頂ければ幸いです。

他の事業所で、外国人の従業員が医療の利用を希望した際の対応って、どのようにされていますか。

### 事業所 A (人材派遣業)

正社員で、母国語の出来る者が一緒について行くことが多いです。一緒について行くことだけでも、(外国人労働者本人が) 安心する部分もあると思います。

**司会**：第三者的な方がというよりは、同僚だったり、身近な方が対応するケースが多いようですね。それが基本として有つつも、第三者的なサービスとして、利用できるものがあれば尚よいんだろうとは思いますが。お配りした資料の中に、先程来ご案内の資料の他、希少言語対応の電話通訳サービスのご案内なども添付しておりますので、参考にして頂ければと思います。

話戻ってメンタルヘルスですが、実際に面談を希望される方はいらっしゃらないということでしたけども、例えば、その前段階と言いますか、従業員との日常のやりとりの中で、(外国人労働者の) 精神的な不調を感じて、何か会社として対策をしたりですとか、そういったケースはどうですか。

(間)

今回、時間の制約もございますので、外国人労働者のメンタルヘルスについては一旦ここまでとさせていただきますのですが、やはり、外国人労働者については、自分の置かれた環境を周囲に伝えにくい状況が想像できますし、今後、外国人労働者の増加に伴い、そういった状況に対応を迫られる場面もまた一層増えてくるものと思われまますので、引き続き注視していきたいと思ひます。では、外国人労働者のメンタルヘルスについては、ここで終了したいと思ひます。

次のテーマは、外国人労働者とのコミュニケーションについてです。業務上の指示であれば、話す方も聞く方も、お互い必死にコミュニケーションをとろうと考えると思ひますが、どちらかというところそれ以外の面で、外国人労働者と日本人労働者のコミュニケーション、つながりがどんな状況かお聞きしたく、テーマとさせていただきます。

例えばアンケートの「業務上の指示、やりとり以外の面で、外国人労働者と日本人労働者とのコミュニケーションをどう感じるか」に対する各事業所の回答を拝見すると、思ひたよりも、外国人側から日本人へコミュニケーションをとろうとしている動きが見て取れる内容でしたが、「**事業所 E (研究機関)**」さん、詳しくお聞きできますでしょうか。

### **事業所 E (研究機関)**

外国人労働者とのコミュニケーションは、業務上のこともあるんですけど、当機関の場合、セミナーの開催が多くあって、その後の懇親会などもあったりと、(業務以外でも、様々な場面でコミュニケーションの機会があり、) それらが業務にもつながっています。それと、英語を話すスタッフが多くいますので、どちらかと言えばコミュニケーションをとりやすい環境だと思ひます。ただあくまで英語だけですので (、中国語や他の言語も含め幅広く対応できるというわけではないです)。

**司会** : 研究職の方やインターンの方も多くいらっしゃるかと思ひますが、英語圏の方でなくても、英語を話せる方がほぼほぼ、という感じですかね。

### **事業所 E (研究機関)**

そうですね。採用基準としても英語でのコミュニケーションが可能かということはあるし、所内の規定でもコミュニケーションは英語でとりましようという事にはなっています。

**司会**：ちょっとお尋ねしたコミュニケーションの話から離れるんですが、「**事業所 E (研究機関)**」さんに今回参加いただくにあたり、事業内容が他の事業所とかなり異なるということで、「他の事業所の業務運営に資する様な話が出るかどうか分かりませんが、参加しても大丈夫ですか」、と言った様なご心配を頂いておりました。

お気になさらず、是非ともご参加下さいということで本日お越し頂いておりますが、「**事業所 E (研究機関)**」さんとの事前のやりとりから、他の事業所と事業内容が異なったとしても、業種問わず、外国人採用に関する将来の状況を示唆する様な話がお聞きできるのではないかと考えています。

現状、外国人を採用する場合、日本にいる外国人を採用するケースがまだまだ多いと思うんですが、在留資格や業種等によっては、外国から直接人材を採用するという動きが当然出てきているかと思っています。

「**事業所 E (研究機関)**」さんにおいては、先端的な研究テーマという大きな柱がありますので、人材を獲得するにあたり、世界中の人材市場において、他の研究機関との間で人材の取り合いの様な、そこまで極端な状況にはなっていないとの事でしたが、今後より一層、各産業において、中核人材を外国人に担ってもらおうと考えた時に、世界の人材市場を相手に考えないといけない、国内の人材市場だけでは、必要な人材を十分に採用できなくなっていくのだとすれば、「**事業所 E (研究機関)**」さんの状況というのは、ある意味、そういった動きの先端を行っているのではないかと考えられるわけです。

そこでお聞きしたいのが、研究テーマが最も大きな柱だとは思いますが、それ以外の要素で、外国人の研究者達が、日本で研究する事に魅力を感じている様子というのはありますか。

### **事業所 E (研究機関)**

やはり、研究テーマが一番ではありますね。センター長が研究テーマの権威の方なので、その方の元に研究者が集まるというのが基本ですね。

**司会**：例えば、研究なり勤務が終わった後、当然、日本での住まいに帰る事になりますが、そのサポートなども「**事業所 E (研究機関)**」さんの方でやっているんですね。

## 事業所 E（研究機関）

川崎市の住まいサポートなどの協力も得てやっています。

**司会**：例えば、他の事業所さんでも、今後海外から人材を受け入れると考えた時に、仕事でのつながりが一番だとは思いますが、生活等の面で、事業所や自治体のサポートとして、日本というのが就労をしやすい環境になっているかどうか、参考になる話がお聞きできればと思い、お聞きした次第です。

## 事業所 E（研究機関）

住まいのサポートについては、我々も一層の情報が欲しいところです。我々としても、毎年数人単位での（外国人の）受入なので、対応について、まだまだ手探りでやっている部分が多いです。先ほど入管の方にもお話お聞きしたんですけども、（在留資格に関連した）手続きの中でも、本当に分からない事だらけの状態、本日来ました。

**司会**：恐らくどの事業所さんも最初は手探りで、それが積み重なってノウハウなりになってくるんだと思います。その手探りの状況の中で、例えば在留資格について分からない事があった場合、入管さんに問い合わせないと分からないといった事は当然あると思いますが、その際、なかなか入管に電話が繋がらない、といった話を幾つかの事業所さんからお伺いしました。

入管さんの資料の一番最後のページをご覧ください。こちらにあります Y-FORA について、入管さんから簡単にご説明頂ければと思います。

**入管**：昨年 10 月にみなとみらいの合同庁舎に開設された機関です。外国人や外国人を雇用している、または雇用しようとしている企業からの相談を受け付けています。事前予約制、1 時間の枠の中でご相談頂いています。同じ建物の中に複数の国の機関や地方公共団体の機関が集まっているので、複数の行政機関の所管にまたがる様な相談内容でも、連携、協力して対応できます。外国人の住居について、県と連携して、対応した案件もあります。

**司会**：鳥浜の入管（横浜支局）と Y-FORA の棲み分けってどう考えたら良いでしょう。

**入管**：入管横浜支局では、主に申請に直結する相談が多いです。また、内容的に複雑なものに対応し

ています。Y-FORA では、先ほど申し上げたように、国の地方機関や地方故郷団体と連携、協力して対応しています。

**司会**：有り難うございました。外国人労働者とのコミュニケーションに話を戻しますが、「**事業所 B (EC 事業)**」さんにお話をお聞きしたいと思います。幾つかの物流拠点で日本語力の弱い外国人の採用を行って頂いていますが、現場での工夫などについて、教えて頂けますでしょうか。

### **事業所 B (EC 事業)**

まず東京の大田の物流拠点で、そういった方々の採用を行いました。その時は、多くの方がネパール、フィリピンの方でしたので、それぞれの言語でオリエンテーションの資料を用意して、それに沿ってトレーニング、安全教育を実施しました。ただ、資料だけでは伝わらない部分もありましたので、トレーナーがポケトークという翻訳機を使用して、(伝達事項を) 伝えたということでした。その他、取組としては、毎回、作業に入っていただく前に、スタンドアップミーティングという朝礼の様なものを実施しています。そこで日本人の方と同じように外国人の方にも参加してもらい、イラストを使うなどして作業内容や注意事項を伝えています。その後、外国人労働者だけ集まって頂いて、(現場には) 派遣会社のトレーナーの方や通訳の方もいらっしゃるしますので、その方々にも入って頂いて、(伝達事項を) 外国人の方に伝える、と言った事でやっています。

**司会**：そうすると、日本語が話せないという事で、日常の業務中ずっとつきっきりでフォローしていなくても、最初のトレーニングと毎朝の朝礼的なもので対応は出来ているということですね。

### **事業所 B (EC 事業)**

そうですね。多くの場合は、それでカバーが出来ていますが、イレギュラーが発生すれば、オペレーションがその日によって変わったりだとか、急なトラブルが発生したりだとか、そういった場合は、通訳の方を通して (変更事項を) 伝えてもらっています。

また、これはネパールの方に多い話なんですけど、分からない事があった時に、仲間同士で間違っただけの内容を教え合っただけ (間違っただけの内容のまま) 作業を進めてしまったりと、そう言ったこと事がありましたので、(仲間同士で話している時に) それが業務上必要な会話なのか、ただのおしゃべりなのか、通訳の方にも入って頂きながら、間違っただけのコミュニケーションをとっていないか、マネージャーが注目するようにしています。

**司会**：他の事業所さんで、同じような事例、同じお国どうして集まってしまって、間違った手順を教え合ってしまった、という様な事ってございますか。「**事業所 I (食品製造業)**」さんいかがでしょう。

### **事業所 I (食品製造業)**

当社もネパールとフィリピンの方が多いんですが、どうしても（同じお国どうして）固まってしまうっていうのはあるんですけども、派遣会社さんをお願いしていると言うところで、作業手順だとかは、そこから落とし込むようにというのはしています。その中でも、やはりリーダー格の人物がいて、日本語が堪能な方もいますので、その人に作業手順や指示事項を伝え、その人に責任を持たせてですね、（作業の）班がありますので、（班ごとに）指示者を設けて、配置させて、やっています。

**司会**：「**事業所 F (製造業)**」さんいかがでしょう。

### **事業所 F (製造業)**

それ（作業手順等が正しく行き渡らない様な状況）はないですね。社員食堂があるんですが、（そこでの様子を見ている限り）日本人と様々な国の外国人と一緒に食事をしていて、うまくやっているな、という印象です。

**司会**：「**事業所 G (建設業)**」さんいかがでしょう。

### **事業所 G (建設業)**

当社の場合も、リーダー的な人物がいて、その方に（必要事項を）伝達をして、対応している感じですね。

**司会**：リーダー的な人材って、事業所の方で意識的に特定の人物にリーダー的役割をお願いする感じなんでしょうか、それとも自然とグループの中の誰かがそうなっていく感じなんでしょうか。「**事業所 A (人材派遣業)**」さんいかがでしょう。

### **事業所 A (人材派遣業)**

基本的に責任者はこちらで決めてやっています。ただ、例えば、特定技能の中でリーダーをつくらうとすると、軋轢があったりして、困る事も若干あったりします。

**司会**：こちらから見ると、同じお国であれば、皆仲良しみたいに見てしまう部分があるんですが、当然そんな訳はないんですよね。同じ国どうしだからこそ人間関係が難しいところもありますよね。さて、まだまだお話をお聞き出来ていない事業所もございますので、(外国人と日本人がともに働く中で、労働者間の円滑な関係性を築く上で示唆となるような) 話をお聞きできればと思います。「**事業所 H (施設管理)**」さんは、外国人労働者が多く働くテナントが複数入居する施設の運営者ということで、外国人労働者との関わりでは、主に共用部分の管理においてご苦労されているとの事でした。事前のアンケートでは、共用部分に英語表記の注意書きを張り出すなどして、共用部分の利用ルールについて周知されているとの事でしたが、共用部分というのは、主にトイレや食堂などでしょうか。

### **事業所 H (施設管理)**

そうですね。やはり、食品を扱っている施設になりますので、(食品を) 専門的に扱っている企業さんも出店されていると言う事で、どうしても衛生面で厳しい(管理が必要になります)。そういうところで、外国人の方は日本人の方に比べ、概してルーズな面がありまして、例えば通路に座り込んで食事をしたり、喫煙ルールを守らない、(例えば) 喫煙スペースと別のところでタバコを吸ったり、吸い殻もその場に置いていってしまったり、あとは、飲み散らかし食べ残しもありますし、そう言ったことがあります(共有スペースを利用する他の) 企業さんから連絡が来ますので、ひどい時には防犯カメラを追って行って、(外国人を雇用している企業に) 嚴重注意をお願いしたりですとか、やむなく企業さんに出向いて、カメラの映像でこういう記録が残っていますよと、それこそ捨てられた吸い殻を拾って持って行って、この銘柄のたばこを吸っていらっしゃった方に(会社の方から喫煙のルールについて分かるように) お話ししてください、とお願いにあがったりした事もあります。

**司会**：**事業所 H (施設管理)** さん側で把握するケースだけでなく、テナントさん側からの情報で対応する場合もあるんですね。

### **事業所 H (施設管理)**

東京ドームと同じ位の敷地面積がありますので、全てに私達の管理が行き届くと言うわけではないかもしれません。(そう言った状況で、非衛生的な利用と直接関わる) テナントさんからは、もう少しこの施設を衛生的に保っていただきたい(といったご要望があり、そこから対応を行う場合があります)。

**司会**： そう言った働きかけを行えば、基本的には改善されるのでしょうか。

### 事業所 H（施設管理）

そうですね。ただ、トイレも、個室の使い方も文化の違いが大きくて、例えば、便座の上に立ったり、手洗い場でシャンプーしたり、その国では普通のことかもしれませんが、日本では受け入れられないですよ。

**司会**： おそらく、どの事業所においても、外国人を受け入れた始めた際には、こういったご苦労というのは経験していらっしゃるんだと思います。それらの経験を経て蓄積されたものも当然あるわけですが、今後も、これまであまり受入実績の無い国の方々も含め、外国人労働者が増えていく事が予想される中、こういった場面への対応で大変な事もまだまだ多くなってくるんだと思います。まもなく終了時間近くとなって参りました。それでは、職場における日本語でのコミュニケーションについて、**JICE** さんからも話しをお聞きしたいと思います。

### JICE

アンケートを拝見して、概ねコミュニケーションについて大きな問題を抱えていると言った状況ではない様にお見受けしました。恐らく、こちらにいらっしゃる事業所さん（で働く外国人の方は）、在留資格、人種も様々と言う事で、なかなか概括した事を言うのは難しいんですけども、私どもが、外国人の就労（・定着支援）研修のほうで、（しごとのための）日本語コース指定内容の、実践的な基礎口語と同じ位（重要な）コース（のカリキュラム）として設定しているところが、職場慣行についてです。日本の職場において、何が出来るのか何をしていけないのかが（外国人労働者の方々には）分からないんですね。文化の全く違うところから来ていますので、やはり言われなければ分からない事がたくさんあって、それをあえて口に出して言うというのはとても大事だと思います。

例えば、同じミャンマーという国でも、民族や言語も様々、考え方も様々で、全く違ったりするものです。ですので、一つの国だからこうだというのではなく、一人の個人として考えて頂いて、この会社ではこういうことをして欲しい、して欲しくないと言う事をしっかりと伝えて頂けると良いかなと思います。

もう一つ、語学力というのは上がっていくものです。その方の日本への定住志向にもよりますが、少なくとも普段日本語で話しかけている環境においては、日本語力は上がっていく傾向がかなり高

いです。その中で、(事業所の) 皆さんにお願いしていますが、(外国人とのコミュニケーションにおいて) 日本語を是非使っていただきたいと言う事です。先ほどミャンマーの方の能力の高さについて話がありましたが、ミャンマーのメコン地域では識字率が80%以上とされていますし、ネパール語の場合、日本語と語順が一緒なので、日本語への親和性が高いですとか、いろんな国のいろんな事情が(状況として)あると思います。そういった(色々な状況の外国人の) 方々が日本語を学ぶ中で、(日本語を学ぶ外国人には) 置かれている環境で日本語を学んでいくと言う事を普段の生活から取り入れてもらいたいと思っています。我々が日本語を(外国人に) 指導する中で、分からない事はしっかり解決する様に、分からないからと言って「分かりました」と言うな、とも言っていますし、はっきりしない日本語があれば、必ず相手とコミュニケーションをとって聞く様に、といつも話しています。ですので、事業所の皆さんには、(働く外国人の方と) やさしい日本語でコミュニケーションをとって頂いた上で、(そこに応えようとするかどうかは、外国人側の) 判断になりますから、そう言った事を気にして頂いて、環境を整備して頂きたい(と思います)。その上で、彼らがどういったことを望んでいるかも聞きながら、受け入れられる事は受け入れ、受け入れられない事ははっきりと受け入れられないと伝えて頂いて、恐らくその段階が早ければ早いほど、本人達も受け入れると思いますので、そのようなかたちで(働く外国人の方と) コミュニケーションをとって頂ければと思います。

**司会**: 有り難うございました。「やさしい日本語」の一つの側面として、「ゆっくり、丁寧に」と言うことがあると思います。ただ実際、日々、多くの業務をこなしていく中で、なかなかどんな場面でも「ゆっくり、丁寧に」とは行かないこともあると思います。例えばですが、先ほど「**事業所 B (EC 事業)**」さんからお話頂いた事例のように、業務中ずっとフォローなりをしていなくても、要所、要所のみ間に入ることで、業務を円滑に進めていくというやり方が、各事業所の実情に応じて落とし込めるようであれば、一つ有効な手立てになるのかもしれない。

最後にもう一つ。こちらアンケートでお聞きしました「外国人労働者の生活困窮をうかがわせる状況があるか」ですが、有るとお答え頂いた「**事業所 C (社会福祉)**」さん、どんなケースでしたでしょうか。

### **事業所 C (社会福祉)**

特定技能で去年の12月にミャンマーから入ってきた2人なんですが、今年の6月頃に、(彼らと一緒に働いている) 職員が自分のところに来て、「この人昼飯食べてないんだよね」と相談がありまし

た。それで、色々と事情を聞いてみると、母国の送り出し機関に多額の借金があると言う事で、そういったケースが何件かあるんですね。他にも、仕送りのお金が高いなどもあって、かなり切り詰めている（外国人職員もいます）。そういった状況もあって、こちらとしても、どういう手を打てば良いのかと色々調べていたところ、川崎市さんの方で、介護職員に対する住宅補助として、（一定条件を満たした場合に）家賃の半額を補助して頂けると言う事で、（そういった制度も活用しながら）我々としてもフォローはしていますが、今後もこういった事例は増えてくるのかな、と思っています。

**司会**：「事業所Ⅰ（食品製造業）」も同様のお答えを頂きました。いかがでしょう。

### 事業所Ⅰ（食品製造業）

現地の方で今まで仕事をしていた方というのがかなりいらっしゃるんですが、日本で働く場合、どうしても日本語力の面で（任せられる仕事との兼ね合い等から）、給料が上がって行くという風にはなっていないので、どうしても労働力と言うところでの判断、雇用になっている（部分があり、本人の能力的に本来得られるかもしれない給与水準からすると、賃金的に頭打ちの部分があり、その意味で生活面の厳しさにつながっている可能性がある）。今まで母国でやっていた（能力に応じた相応な）仕事も想像できるので、（そういった方をどう処遇したら良いのか）難しいところがあります。会社としても、（そういった方々に）本当はもっと能力を出してもらいたいな、と言うのがあって、そういった方を正規雇用に（登用していく）っていう事も考えないといけないんですけど、まだそこまではいっていないところです。

**司会**：有り難うございました。（外国人に限らず従業員のサポートについて、）基本的に、働いている方については働いている事業所さんで（対応して頂いている）、それ以外の生活面等で何か困ったことがあったら、我々もいつも自治体の方に頼ってしまうんですが、我々の業務との接点で、失業中の方の支援というのは、ある程度承知しているんですけども、今仕事をしている方で、何か生活面のサポートが必要となった場合に、お配りした資料にもございます「かわさき多文化共生プラザ」について、外国人の生活相談や在留資格関連の相談先としてご案内頂いておりますが、今働いている方でもこちらで相談する事は可能なんですよ。

### 川崎市

もちろん色々な方からご相談がございまして。住居の問題や仕事の問題、それとやはり日本語の問題で、お子さんをつれていらっしゃる方、就学児ですとか、なかなか学校の授業について行けないと

いう事もありまして、そういった問題（で相談があると言う事）を承知しています。残念ながら勤務時間の中で相談のしやすい時間帯では対応していませんが、月曜日から金曜日まで、ご覧の資料の通り（の内容で）相談を対応しておりますので、問題を抱えている従業員の方がいらっしゃいましたら、ご本人直接でも良いですし、会社の方と一緒にでも結構ですし、あと、日本語につきましては、毎月第4木曜日午後には日本語学習相談というものをやっております、（外国人）ご本人様やそのお子さんも、学習教材の使い方ですとか、日本語の勉強の仕方という事で（相談を）伺っていますので、是非ご利用頂ければと思います。

それと、今日皆さんのお話をお伺いしていると、仕事の中では（日本語でのコミュニケーションをあまり要せず業務を円滑に進める為の手立てをとるなどしている結果）日本語がそれほど必要でない様な印象も受けました。母語で伝え返すとか、通訳の方やリーダー格の方がいれば、それほど支障無く業務を行えるという事だと思ってしまうんですけども、実際、日本で生活していく以上、生活の中で日本語は必要ですし、母語社会で皆さんがまとまっていますと、日本人との交流が分断された状態になってしまいます。必要ないと学ばないという選択肢もあるのかもしれませんが、少しでも日本語に接して頂いて、日本語話者との交流（を重ねる事）が、企業に長く勤めていく上でも、安心、信頼にもつながる事だと思っておりますので、会社として（業務を進める事だけで言えば、現状の日本語力でも）今は足りているのかもしれないですけども、（より一層の日本語学習への取り組みを勧奨して頂ければ幸いです。川崎市では、）お配りした資料にもありますが、「キャリアサポートのにはほんご」と言いまして、今働いている方やこれから働きたいという方で、JLPTN4レベルから N3を目指す外国人向けに、自学自習のやり方ですとか（日本語学習に関する様々なサポートを行っており）、N3問題を解いてみよう（というカリキュラム）では ZOOM にも対応しています（ので、現在仕事をしている方も参加しやすいです）し、最終回には交流会として、市内で活躍している外国人の先輩方と交流を行い、日本語の上達の仕方ですとか、日本での働き方ですとか、そういった事を話し合う機会を設けております（ので、是非ご活用頂きたく思います）。

川崎市では、日本語を学ぶ事だけではなく、それにつながった多文化共生社会を目指していますので、是非とも外国人を雇用する企業の方々にご理解頂きまして、サポートをお願いしたいと思います。

**司会:**これにて意見交換会は終了となります。皆さん本日は長い時間本当に有り難うございました。