

4 外国人雇用企業等

●調査対象の設定

- 今回の調査は、市内の経済団体、特定技能 14 業種に係る業界団体および、YOKE の関連イベント（留学生と企業の交流会等）への参加企業に、調査への協力を依頼して実施しました。
- 業界団体については、会員への悉皆調査としたケース（介護施設、ビルメンテナンス業界、旅館ホテル業界）と、団体による抽出・依頼により調査票を郵送したケース（経営支援団体、工業関係団体）があります。

●集計上の企業分類

- 外国人雇用状況については、外国人従業者の有無を聞く質問を設けて把握しました。回答のあった 112 社のうち、外国人既雇用企業は 72 社（64.3%）、外国人未雇用企業は 40 社（35.7%）となっています。基本的な項目については、外国人既雇用・未雇用の別に集計しています。
- 業種の別については、業種を記入していただく質問への回答状況及び、所属団体、業態の特徴等から、対人サービスをメインとする「介護業」「宿泊・飲食・小売業」、専門技術を提供する「専門サービス業」「機械業」、技能をメインとする「清掃業」に分類し、適宜業種別の傾向を把握しました。

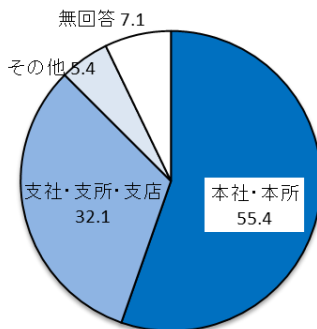
本調査での業種分類		件	%	備考
対人サービス系	介護業	47	42.0	特別養護老人ホームを調査対象とした。
	宿泊・飲食・小売業	23	20.5	飲食・小売は接客以外の部門も含む。
専門技術系	専門サービス業	15	13.4	IT、マーケティング、不動産業、運輸（事務部門）
	機械業	11	9.8	製造販売、機械専門商社等を含む。
技能系	清掃業	16	14.3	ビルメンテナンス業界
計		112	100.0	

(1) 企業の概要について

●企業概要

- 回答のあった企業は、「本社・本所」55.4%、「支社・支所・支店」32.1%となっています。

本所・支所等の別（問 1） n=112（単位：%）



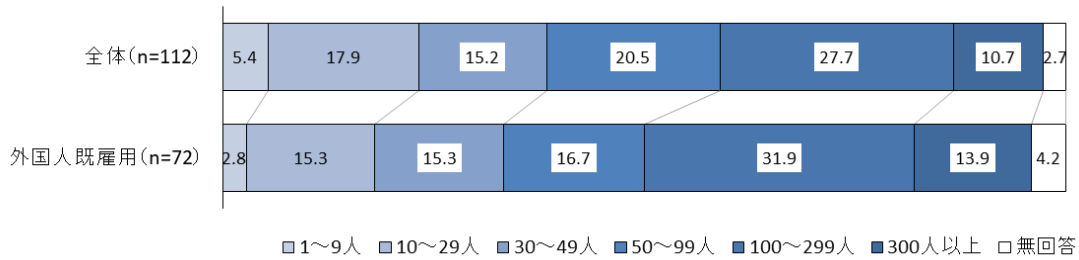
	合計	本社・本所	支社・支所・支店	その他	無回答
全体	112	62	36	6	8
	100.0	55.4	32.1	5.4	7.1
外国人既雇用	72	42	23	3	4
	100.0	58.3	31.9	4.2	5.6
外国人未雇用	40	20	13	3	4
	100.0	50.0	32.5	7.5	10.0

- ・従業員数（正規＋非正規）の規模は、100人以上が38.4%、30～99人が36.6%、30人未満が22.3%となっています。外国人既雇用企業は、100人以上が45.8%と、従業員数の多い企業の割合がやや高くなっています。

従業員数（雇用形態別）（問1）数量 ※市外を含むグループ全体の従業員数を記入したケースがある

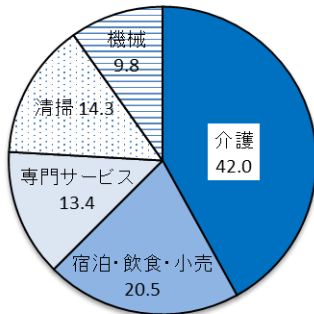
	人数累計	n=109（記入企業数）
正規雇用	13,756人	最少2人、最多5,300人、平均126.2人
非正規雇用	27,117人	最少0人、最多16,700人、平均248.8人
計	40,873人	最少4人、最多22000人、平均375.0人

従業員規模別分布（問1）人数記入 n=112（単位：％）



- ・業種の分布は、次の通りです。外国人既雇用企業では、「専門サービス業」「機械業」に分類される企業の割合がやや高くなっています。

業種（問1）記述 n=112（単位：％）※業種の分類はP.38参照



	合計	介護	宿泊・飲食・小売	専門サービス	機械	清掃	無回答
全体	112	47	23	15	11	16	0
	100.0	42.0	20.5	13.4	9.8	14.3	0.0
外国人既雇用	72	29	14	13	10	6	0
	100.0	40.3	19.4	18.1	13.9	8.3	0.0
外国人未雇用	40	18	9	2	1	10	0
	100.0	45.0	22.5	5.0	2.5	25.0	0.0

●外国人の雇用状況

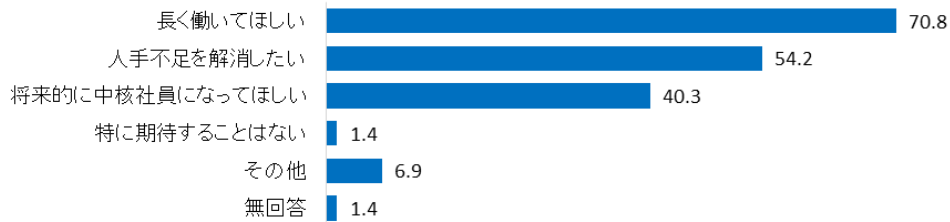
- ・外国人従業員が「いる」と答えた外国人既雇用企業は、72社（64.3%）です（再掲）。（問2①）
- ・外国人既雇用企業に、外国人従業員の最近3年間の増減をたずねたところ、「増えた」66.7%（介護業では8割以上）、「ほぼ同じ」27.8%、「減った」4.2%との回答状況となっています。

外国人従業員の最近3年間の増減（問2①-付問1） n=72（単位：％）



- 外国人既雇用企業に、外国人に期待することをたずねたところ、「長く働いてほしい」70.8%（介護業では8割）、「人手不足を解消したい」54.2%（清掃業では8割以上）に次いで「将来的に中核社員になってほしい」を40.3%（専門サービス業、機械業では5割以上）があげています。

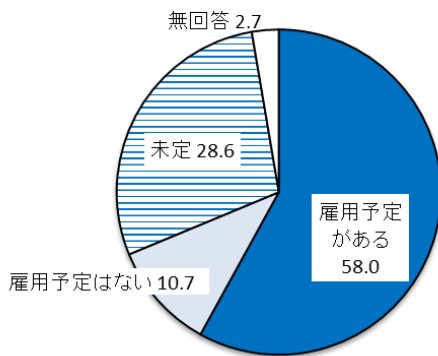
外国人従業者に期待すること（問2①-付問2）MA n=72（単位：%）※多い順



●外国人の雇用予定

- 全事業所に今後の外国人雇用予定をたずねたところ、「あり」と答えた企業は58.0%（外国人既雇用企業では7割半）となっています。

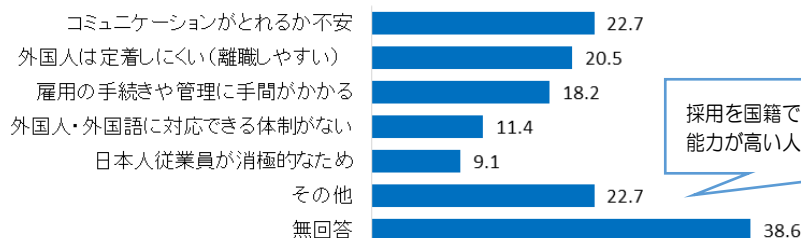
今後の外国人雇用予定（問2②） n=112（単位：%）



	合計	雇用予定 がある	雇用予定 はない	未定	無回答
全体	112	65	12	32	3
	100.0	58.0	10.7	28.6	2.7
外国人既雇用	72	54	1	15	2
	100.0	75.0	1.4	20.8	2.8
外国人未雇用	40	11	11	17	1
	100.0	27.5	27.5	42.5	2.5

- 雇用予定なし・未定の場合、その理由として、「コミュニケーションがとれるか不安」「外国人は定着しにくい（離職しやすい）」「雇用の手続きや管理に手間がかかる」などがあげられています。

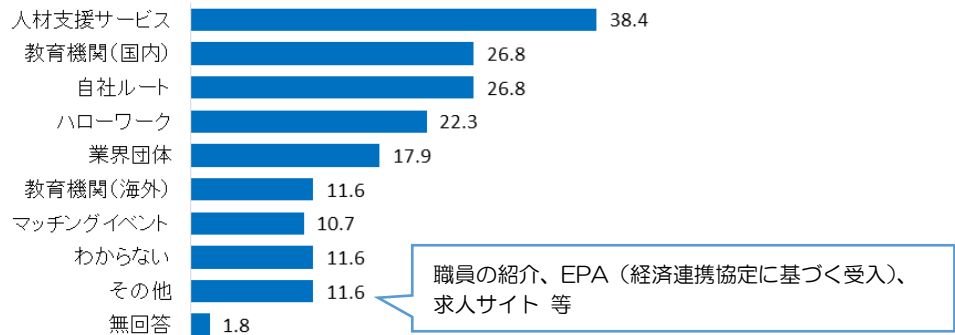
雇用予定なし・未定の理由（問2②-付問）MA n=44（単位：%）※多い順



採用を国籍で区別していない、現状で充足、日本語能力が高い人がいない、経済の先行き不安 等

- 全事業所に外国人を雇用する場合の主な求人ルートをたずねたところ、「人材支援サービス」38.4%、「教育機関（国内）」「自社ルート」各26.8%、「ハローワーク」22.3%、「業界団体」17.9%の順に多くあげられています。

外国人を雇用する場合の主な求人ルート（問2③）MA3 つまで n=112（単位：％）※多い順



(2) 外国人従業者への対応について【外国人既雇用企業向け設問】

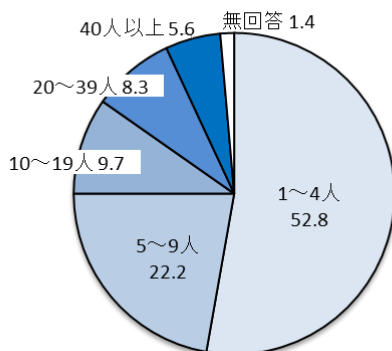
●外国人従業者の内訳

- 外国人従業者数（正規＋非正規）は、1社当たりの人数は、10人以下の企業が約4分の3を占めています。雇用形態別には、非正規雇用が約7割となっています。全従業者数に占める外国人従業者の比率は、5%未満が4割強、10%以上が3割強（機械業、宿泊業等で多い）となっています。

外国人従業者数（雇用形態別）（問3）数量

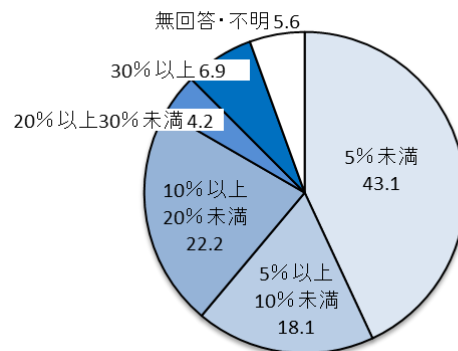
	人数累計	n=71（記入企業数）
正規雇用	333人	最少0人、最多53人、平均4.7人
非正規雇用	766人	最少0人、最多300人、平均10.8人
計	1,099人	最少1人、最多302人、平均15.5人

外国人従業者数（正規＋非正規） n=72（単位：％）



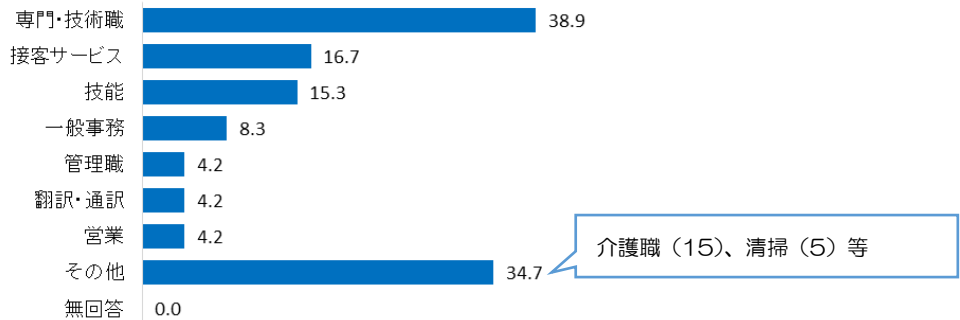
外国人従業者率（正規＋非正規） n=72（単位：％）

※全従業者数（問1）に占める割合を算出



- 主な職種は、「専門・技術職」が4割弱で、次いで「技能（清掃を含む）」「介護職」「接客サービス」が多くみられます。

主な職種（問3）MA n=72（単位：％）※多い順



- 性別・年代別の人数記入状況をみると、性別では女性が多く、年代別では20～30代、40～50代の順で多くなっています。

性別（問3）数量 n=773*（単位：％）
※無回答を除く 71 社分の記入人数の累計

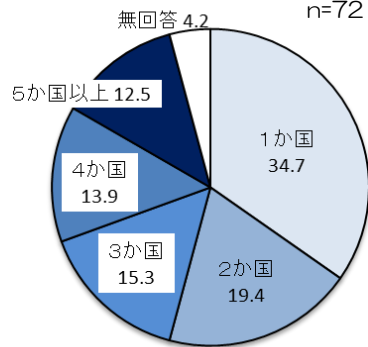


年代（問3）数量 n=794*（単位：％）
※無回答を除く 71 社分の記入人数の累計

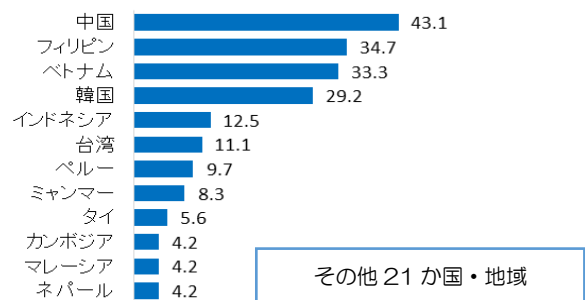


- 外国人従業員の出身国（母国）・出身地域数をみると、2か国以上が61.1%で、複数の国・企業をあげた企業が多くなっています。あげられた国名は、「中国」「フィリピン」「ベトナム」「韓国」の順で多く、アジア圏を中心に、欧米、南米、アフリカ地域まで30以上の国・地域に及んでいます。

外国人従業員の出身国・地域数（問3） n=72（単位：％）

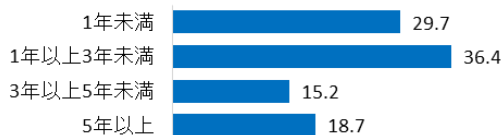


主な国・地域（問3）記述 n=72
※あげた企業数が多い順

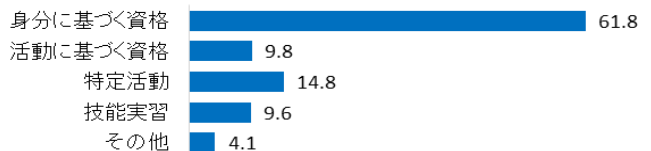


- 従業員の勤続年数は、3年未満が6割以上で、5年以上も約2割みられます。
- 在留資格等については、身分に基づく資格（永住者、定住者（主に日系人）、日本人の配偶者等）の従業員が6割を超えています。

勤続年数（問3）数量 n=761*（単位：％）
※無回答を除く 71 社分の記入人数の累計



在留資格（問3）数量 n=764*（単位：％）
※72 社分の記入人数の累計



●外国人従業員の日本語使用について

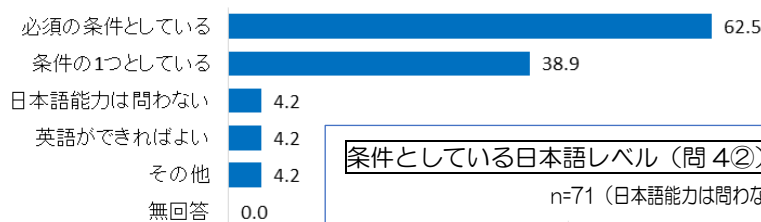
- 外国人従業員が日常の業務で使用する主な言語については、「日本語」を 97.2%、「英語」を 13.9%、「母語（英語以外）」を 9.7%があげています。

外国人従業員が日常の業務で使用する主な言語（問 4①） MA2 つまで n=72（単位：％）※多い順



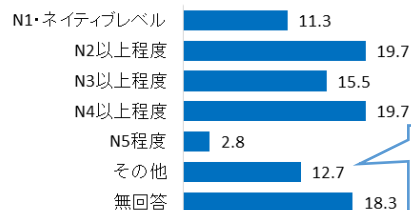
- 日本語能力を採用の条件にしているかどうかについては、「必須の条件としている」62.5%（宿泊・飲食・小売業では約 8 割）、「条件の 1 つとしている」38.9%、「日本語能力は問わない」「英語ができればよい」各 4.2%といった回答状況となっています。条件としている日本語レベルについては、日本語能力試験による認定³N4 以上程度が多くなっています。宿泊・飲食・小売業では N2 以上程度が求められており、N1 またはネイティブレベルは、特に専門サービス業・機械業で求められています。

日本語能力を採用の条件にしているか（問 4②） MA2 つまで n=72（単位：％）※多い順



条件としている日本語レベル（問 4②）記述

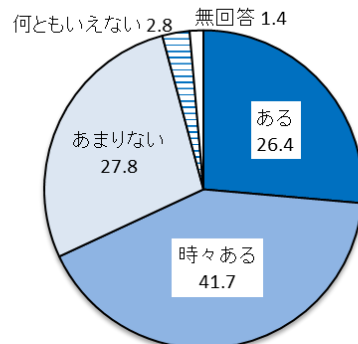
n=71（日本語能力は問わない・英語ができればよい以外）（単位：％）



日常会話、電話対応が円滑、業務上問題なければ等

- 日本語が通じず困ることは、68.1%が「時々ある・ある」と答え、「あまりない」は 27.8%となっています。困る理由や内容としては、「ニュアンスが伝わらない」「申し送りや引継ぎが難しい」「客とのやりとりが円滑でない」などの記述がみられます。

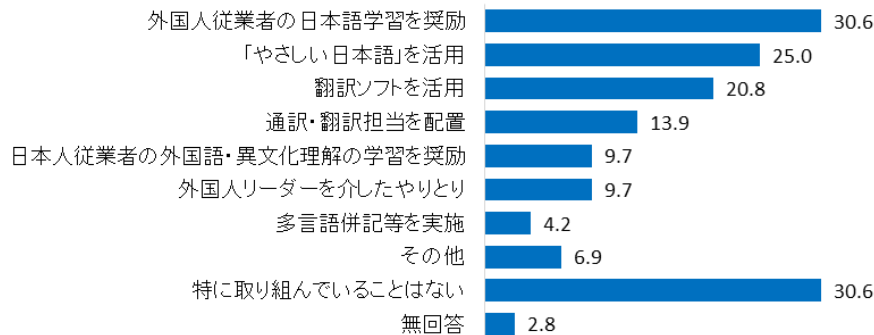
日本語が通じず困ることはあるか（問 4③） n=72（単位：％）※多い順



³ 日本国内および海外において、日本語を母語としない人を対象として日本語の能力を測定し、認定することを目的として行う試験です。（日本語能力試験公式ウェブサイト <https://www.jlpt.jp/> より）国際交流基金と財団法人日本国際教育支援協会が運営しています。略称は「JLPT」。

- 外国人従業者とのコミュニケーションの工夫としては、「外国人従業者の日本語学習を奨励」30.6%、「『やさしい日本語』を活用」25.0%、「翻訳ソフトを活用」20.8%が上位にあげられ、「特に取り組んでいることはない」も30.6%で同率1位となっています。

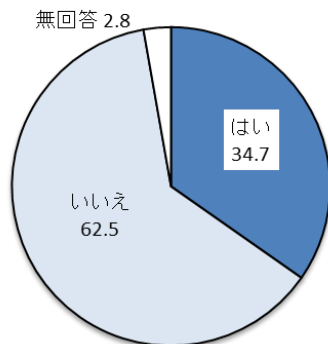
外国人従業者とのコミュニケーションの工夫（問4④）MA n=72（単位：%）※多い順



●日本語学習等の支援について

- 日本語学習の支援をしているかについては、「いいえ」が62.5%、「はい」は34.7%（介護業では約6割）となっています。支援の内容としては、社内での教室開催や、日本語学校や地域日本語教室に通うための支援（勤務時間調整等）などがあげられています。支援をしていない理由としては、「既に日本語ができる人を雇用している」「上達が早く支援の必要がない」といった記述が多くみられます。

外国人従業者の日本語学習を支援しているか（問5①） n=72（単位：%）※多い順

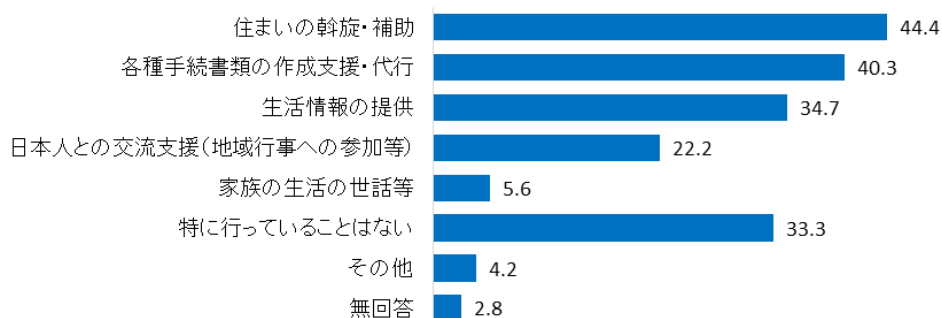


支援の例～記述内容より～ ※類似する複数の記述があったもの

- ・社内で定期的に教室を開催／日本語教師を導入
- ・外部の日本語学校に通学、区内の日本語講座を受講
- ・学習に通うための支援（勤務調整等）
- ・日本語検定受験料、テスト勉強の補助

- 生活面での支援としては、「住まいの斡旋・補助」44.4%、「各種書類の作成支援・代行」40.3%、「生活情報の提供」34.7%が上位にあげられ、「特にに行っていることはない」33.3%に次いで、「日本人との交流支援（地域行事への参加等）」も22.2%があげています。

外国人従業者の生活面の支援（問5②）MA n=72（単位：%）※多い順

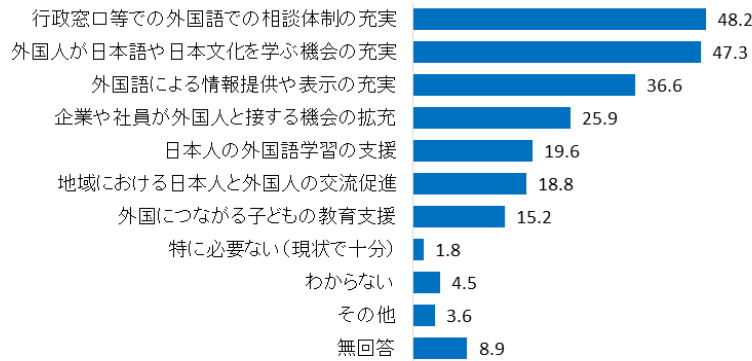


(3) ともに働き、暮らすために

●横浜市域が外国人も働きやすい、暮らしやすいまちになるために

- 横浜市域が外国人も働きやすい、暮らしやすいまちになるために必要と思うことについて、全ての企業にたずねたところ、「行政窓口等での外国語での相談体制の充実」48.2%、「外国人が日本語や日本文化を学ぶ機会の充実」47.3%が上位にあげられました。

外国人も働きやすい、暮らしやすいまちになるために必要と思うこと（問6）MA3 つまで n=112（単位：%）



- 外国人従業員とともに働き、暮らしやすい環境をつくるため、①企業にできること、②行政や国際交流協会等（YOKE）への期待、③地域住民への期待や提案について記述していただいたところ、多様性を受け入れる企業づくりや地域づくりを重視する認識が多くあげられ、行政やYOKEには、これを支える役割が期待されています。

外国人従業員とともに働き、暮らしやすい環境に向けて（問7）記述 ※回答数：66 教室 152 件

①企業にできること（35 件）

分類	具体的な記述内容（抜粋・要約）
外国人の雇用について（18 件）	<p>○雇用の促進を（積極派、慎重派）</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人の積極的雇用を。（複数） 企業は従業員としての雇用や技術教育をすることが可能／技術は現場で教えられる／職場体験。 EPAを受け入れ、生活を整え、数年間学習支援も行ったが、国家試験に合格後まもなく帰国してしまった。職員のモチベーションが下がった。文化面・経済面等多くの課題があると思う。 <p>○働きやすい環境づくり</p> <ul style="list-style-type: none"> 住宅の充実（複数）／産休・育休の確保。 各種手続き、資料類の外国語版作成（複数）／母国語に通じる役所、病院の紹介。 <p>○受入体制づくりが必要</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人も働けるよう、マニュアルやフローを整え、採用をスタートする必要があると考える。 外国人を一時凌ぎの労働力とせず、長く働いてもらうことを前提とする受入と訓練が必要。相応のシステムが必要で負担も伴うため、補助金の整備等行政の介入も必要。 近い将来外国人雇用も考えたいが、教育・研修等費用面で不明な事が多く動きづらい。
多様性を受け入れる企業に（14 件）	<p>○多様性を受け入れる</p> <ul style="list-style-type: none"> 様々な国籍・人種・性別等に関わりなく、一人ひとりの個性として認め合い、多様な人材がもてる力を十分に発揮することで企業全体が成長していくと思う。 企業として多様性を受け入れ、個々の能力を最大限に発揮できる環境をつくっていくことが重要。 受け入れる人の心が大事。相手を認め、尊重し、自分がどう行動するかが大事。多様性を認めること。 文化の違いへの理解、日本人同士以上に細かなコミュニケーション。 <p>○日本人と同等に</p> <ul style="list-style-type: none"> 職場では、普通のおつきあい（日本人に対する接し方と同様な接遇）を心がける。 労働力というより、海外展開に向けての人材として新卒同様に学んでいける環境づくり。 忘年会・新年会も日本人と同じように参加／社内レクリエーションを増やす。 相手の立場になって、普段からコミュニケーションをとる。こちらで暮らすため努力している。これを汲みとり、互いに理解できるよう日頃から会話できる雰囲気づくりを意識している。

	<p>○日本人従業員に向けて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国籍人材を積極的に雇用し、従業員の外国人コンプレックスをなくしていく。 ・インターン生が日本人社員にとってもよい刺激になっている。伝える力をつけるよい機会。 ・異文化理解セミナーへの社員の参加。多言語を学ぶための費用サポート。 ・日本人従業員の、多国籍化により日本経済をキープしていく意識を育てていくこと。
日本語学習について (3件)	<p>○日本語学習の重要性について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本語学習の機会をつくりコミュニケーションの力を向上すること。(複数) ・日本の一般常識や仕事の仕方の研修。長年日本で働いても日本語力が乏しく、日本企業での働き方が分からずトラブルも。母語のみでよい職場になってしまうと、結果的に外国人を働きづらくする。

②行政や国際交流協会等への期待 (26件)

分類	具体的な記述内容 (抜粋・要約)
交流促進のために (17件)	<p>○日本語学習支援を</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本的な日本語能力を持った外国人の育成と就職後の支援/日本語スキル向上施策の提供。 ・日本語力は持って来日するが、その後の日本語力アップのためのサポートは、事業所だけではなかなか大変。日本語をきちんと指導してくれる先生があるとよい。 ・実習生を雇用している会社に、日本語支援の情報が不足しているように思う。 ・N1の内容も漢字が読める中華圏が有利。時代に合った内容も必要。 ・無償で日本語を外国人が学べる機会を増やしてほしい。 <p>○外国人従業員に対して</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本で就労・生活を継続していくための講座を/日本文化、ビジネスマナー等様々な研修を。 ・定期的に無料の勉強会・相談窓口の開設/定期的にニーズを聞ける機会がほしい。 <p>○企業への働きかけを</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期的な採用イベントやニーズを開ける機会がほしい。 ・海外の販路を目指す企業の育成・アナウンス/企業への紹介、育成フォロー。 ・就業する産業を理解してもらえよう、行政主導の説明会、相談会の実施をお願いしたい。 <p>○地域での交流機会を</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもの教育段階からふれあえれば、将来的に外国人が働きやすい環境になれるのではないかな。 ・高齢者の中には外国人への偏見もみられる。地域交流等を積極的に行い、信頼関係が築けるとよい(介護業)。
公的支援策や行政手続きについて (9件)	<p>○各種支援を</p> <ul style="list-style-type: none"> ・補助金制度の充実(日本と祖国への渡航費援助等)/賃金の公的な補助を多くしていく。 ・企業側の努力で衣食住を整えるが、外国人の子どもたちの教育支援が整えば安心して働けると思う。 ・空き家やアパートの空室の活用により外国人が生活できる環境づくりを。 <p>○行政手続きについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区役所に相談に行っても説明が難しくてわからなかったとの相談がある。企業側が資料を見ながら噛み砕いて説明するが、行政も同様であってほしい。また、ここでは在留資格取得ができなかったが別の管理局に申請したらできたとの話も聞く。外国人留学生や労働者が不安になることはなくしてほしい。 ・雇用手続(ビザ)がスムーズに行えるか心配。 ・各種窓口(行政手続、契約手続、病院など)の英語対応。

③地域住民への期待や提案 (13件)

分類	具体的な記述内容 (抜粋・要約)
交流のために (10件)	<p>○地域での交流を</p> <ul style="list-style-type: none"> ・風習・文化等を互いに理解できるよう、地域で定期的に交流会を開催する仕組みづくり。 ・自治会の夏祭りの手伝いを通じて皆さんに喜んでいただいた。日本人社員とともに、地域住民とふれあう機会を設けることは相互により関係を築けるものと考えます。 ・工業地帯に地域と外国人が交流できるようなスペースやイベントがあるとよい。外国人の雇用は、これまでなかなか機会に恵まれていない。仕事を理解し、雇用につながるよい機会があれば知りたい。 ・日本人の外国語習得や、文化の違いをレクチャーしてくれる機会の提供。
生活しやすく (3件)	<ul style="list-style-type: none"> ・母語でコミュニケーションが取れる場所(地域)、祖国の言葉が使える病院などがあるとよい。 ・外国人の住民のための法人ボランティアの募集。 ・住居を探す際、外国人だからと断られることがあると聞く。生活習慣等の違いもあろうが、日本で長く働いてもらうためには、多少条件を厳しくしてもいいので始めからNGということを少なくしてほしい。

団体訪問・ヒアリング等調査の結果より

～介護事業所でのヒアリングより～

<一人一人の声～介護事業所のケースより～>

- ケース1：ヘルパー2級講座を修了した日本人の配偶者を持つ方を最初に受け入れた。日本文化は承知している人だったが、介護の専門用語がわからなかった。（例えば、食介（＝食事介助）、「バイタル」）本人に勉強意欲があったので、職員が単語帳を作って渡した。覚えるのが早かった。だんだんと付き合い方がわかってきた。今はフロアサブリーダーをお願いしている。
- ケース2：日本語は上手でコミュニケーションはできたが、日本の雇用制度を理解しておらず、社会保険料控除の仕組みがわからず、天引きされたと職員に相談があった。施設はこの職員の誤解に対し、制度説明をし、納得してもらえた。産休、育休をとり今も働いている。
- 日本人スタッフ：（外国人を迎えて）最初はどきどきしたが、コミュニケーションがとれている他の職員の対応をまねした。積み重ねが大事だ。
- 施設利用者：「あの子はどこ国？」など利用者にも新しい刺激になっている。一生懸命に働く様子は、利用者家族にも伝わる。外国人への偏見は感じない。

<外国人の力を活かす>

- 仕事を伝えるのは日本人のほうが楽だが、人が人の面倒をみるのに国籍は関係ない。むしろアジアの人のほうが3世代社会で、年配者との接し方を知っていたり、人を助けようという気持ちがあったりする。日本の若者は、どう接していいかわからないようだ。

<コミュニケーションの工夫>

- 日頃から声をかける。髪型のことなど、共通の話題で。
- 相手の母国語について質問したり、世間話や挨拶を相手の母国語で話せるよう、事前にことばを調べて話しかけてみる。
- メールなど文字でのやりとりをすると、接続詞や文法、漢字の間違いに気付くことができる。