

(令和 3 年度 厚生労働省委託事業)
ビルクリーニング分野における外国人材
受入れ体制適正化調査
事業報告書

令和 4 年 3 月

フォースバレー・コンシェルジュ株式会社

目次

1	事業の目的及び概要.....	1
1.1	事業の背景及び目的.....	1
1.2	事業概要.....	1
1.2.1	情報収集・分析等検討会の実施.....	1
1.2.2	ビルクリーニング分野での特定技能取組み状況及び優良事例等の把握・収集.....	1
1.2.3	その他協議会において下記の分析等に必要な情報の把握・収集を実施.....	1
1.2.4	令和2年度の委託事業で作成したビルクリーニング分野における特定技能外国人等に係る啓発資料のリバイス.....	1
1.2.5	特定技能制度に係るオンラインセミナー（企業向け・外国人材向け）実施.....	2
1.3	事業実施体制.....	2
2	調査報告.....	3
2.1	受入機関の実態調査.....	3
2.1.1	受入機関における外国人材活用状況.....	3
2.1.2	他業種受入機関における外国人材活用状況.....	6
2.2	海外事例調査.....	6
2.2.1	ネパール.....	6
2.2.2	タイ.....	6
2.2.3	海外の法規制に関する調査.....	7
2.3	登録支援機関の実態調査.....	7
2.4	外国人材アンケート調査およびインタビュー結果.....	9
2.4.1	外国人材アンケート調査.....	9
2.4.2	外国人材インタビュー調査.....	11
2.5	ビルオーナー実態調査.....	11
3	マーケット動向と都市部・非都市部における就労環境.....	14
3.1	外国人就労マーケット.....	14
3.2	ビルクリーニング分野をとりまくマーケット動向.....	16
3.3	都市部・非都市部における地域差の現状.....	16
4	特定技能制度に係るオンラインセミナー報告.....	18
4.1	受入機関向け特定技能制度に係るオンラインセミナー実施.....	18
4.1.1	受入機関向けセミナー開催概要.....	18
4.1.2	受入機関向けセミナー総括.....	19
4.2	外国人材向け特定技能制度に係るオンラインセミナー実施.....	20
4.2.1	日本語学校の先生を対象としたオンラインセミナー実施.....	20
4.2.2	国内および海外の外国人材を対象としたオンラインセミナー実施.....	21

4.3	外国人材向けセミナー総括.....	24
4.4	外国人材に向けたビルクリーニング分野の特定技能の情報発信.....	24
5	啓発資料のリバイス.....	24
5.1	啓発資料ヒアリング（受入機関・送出機関・外国人材向け）	24
5.1.1	ヒアリング調査による令和3年度啓発資料の改善点	25
5.2	受入機関及び外国人材向けセミナー参加者からの質問事項	29
5.2.1	コスト（受入れコスト・賃金）	29
5.2.2	人材の募集	31
5.2.3	都市部・非都市部の給与差による移動や転職リスク	33
5.2.4	手続き・支援業務	34
6	中長期的なキャリアパスの提案.....	35
6.1	ビルクリーニング分野におけるキャリアパスの現状	35
6.1.1	ビルメンテナンス業の職業能力評価基準	35
6.1.2	外国人材のキャリアステップに必要な能力.....	37
6.2	特定技能外国人のキャリアステップへの中長期的な取組み	38
7	情報収集・分析等検討会での議論	39
7.1	検討会の開催概要.....	39
7.1.1	第1回情報収集・分析検討会における議題.....	39
7.1.2	第2回情報収集・分析検討会における議題	40
7.1.3	第3回情報収集・分析検討会における議題	40
7.1.4	第4回情報収集・分析検討会における議題	40
7.1.5	第5回情報収集・分析検討会における議題	41
7.1.6	第6回情報収集・分析検討会における議題	41
8	本調査のまとめ	41
8.1	ビルクリーニング業界の認知度向上に向けて.....	41
8.2	ビルクリーニング業界での外国人材のキャリアステップ	42

1 事業の目的及び概要

1.1 事業の背景及び目的

「特定技能の在留資格に係る制度の運用に関する基本方針について」（平成 30 年 12 月 25 日閣議決定）において、特定技能の在留資格に係る制度の運用に当たっては、人材が不足している地域の状況に配慮し、特定技能の在留資格をもって本邦に在留する外国人（以下「特定技能外国人」という。）が大都市圏その他の特定の地域に過度に集中して就労することにならないようにするために必要な措置を講じるよう努めるものとされている。

本事業は、特定産業分野の一つとして指定されているビルクリーニング分野に関して、優良事例や地域における人手不足の状況等を把握・分析し、専門的な見地からこれらを踏まえた課題等を整理し、厚生労働省が設置するビルクリーニング分野特定技能協議会（以下「協議会という。」）において検討等を行うための基礎となる資料を作成すること等を目的とする。

1.2 事業概要

1.2.1 情報収集・分析等検討会の実施

別途記載の構成メンバーによる情報収集・分析等検討会を設置し、計 6 回の検討会を実施した。検討会においては、1.2.2 及び 1.2.3 に記載の調査事業に関する進捗報告、報告内容を踏まえた事例及び課題等の整理を行った。

1.2.2 ビルクリーニング分野での特定技能取組み状況及び優良事例等の把握・収集

以下の事例調査を実施し、情報を収集した。

- ① 受入機関の実態調査
- ② 海外事例調査
- ③ 登録支援機関の実態調査
- ④ 外国人材アンケート調査
- ⑤ ビルオーナーの実態調査

1.2.3 その他協議会において下記の分析等に必用な情報の把握・収集を実施した。

- ① 就業構造の変化や経済情勢の変化に関する状況
- ② 外国人材の活用意欲を含む地域別の人手不足の状況等
- ③ ビルクリーニング分野におけるキャリアパスのあり方

1.2.4 令和 2 年度の委託事業で作成したビルクリーニング分野における特定技能

外国人等に係る啓発資料のリバイス

令和2年度の委託事業で作成した啓発資料（受入機関用、送出機関用及び特定技能外国人材用の3種類）についてのヒアリングを受入機関・送出機関・外国人材に実施し、検討会での意見を踏まえてリバイスした。

1.2.5 特定技能制度に係るオンラインセミナー（企業向け・外国人材向け）の実施

特定技能外国人の雇用を検討しているビルクリーニング企業を対象とした企業向け特定技能制度に係るオンラインセミナーを全5回開催した。また「特定技能」での就労を希望する外国人に対し、特定技能制度に係るオンラインセミナーを計6回実施した。

1.3 事業実施体制

本事業に関する調査については、受託事業者であるフォースバレー・コンシュルジュ株式会社（以下「フォースバレー」という。）が実施した。また、情報収集・分析等検討会は、1.2 事業概要で記された調査項目を網羅しつつ、事務局をフォースバレーが務め、以下10名の構成メンバーにより6回実施した。

図表 1-1 情報収集・分析等検討会 構成メンバー

所属	役職	名前
株式会社ウィルオブ・ファクトリー	アウトソーシング事業部 事業部長	相川 一人
アルー株式会社	取締役 執行役員 社長室長	池田 祐輔
公益財団法人国際労務管理財団	理事長	池田 英人
株式会社オリジネーター	取締役 専務執行役員	工藤 尚美
ビルクリーニング外国人材受入支援センター	代表取締役	杉川 聡
Global HR Strategy	代表	杉田 昌平
Fujita&Partners 行政書士法人	代表	藤田 憲彦
株式会社 WORK JAPAN	CEO	松崎 みさ
公益社団法人全国ビルメンテナンス協会 専門委員会	専門委員	矢野 智之

株式会社ビーアライブ	代表取締役	米澤 豊
------------	-------	------

(五十音順、敬称略)

2 調査報告

2.1 受入機関の実態調査

2.1.1 受入機関における外国人材活用状況

受入機関の実態調査として、ビルクリーニング分野の受入機関 35 社および他業種 15 社へのヒアリング調査を実施し、図表 2-1 および図表 2-2 記載のカテゴリ別に調査結果をまとめた。

ヒアリング調査によると、ビルクリーニング分野では都市部・非都市部ともに外国人材を増やしている受入機関は、技能実習生から特定技能 1 号への移行が主流であり、留学生から特定技能 1 号の移行の事例は少なかった。また一部の受入機関では、外国人材側が技能実習 2 号を修了する際、帰国または都市部での就労を希望したことにより、特定技能 1 号への移行しなかったケースもみられた。

ビルクリーニング分野の受入機関では、従業員 300 名以上の大企業ほど受入外国人材の支援業務の内製化が進んでおり、従業員 300 名未満の中小企業では、支援業務は登録支援機関を活用する傾向が見られた。

図表 2-1 ビルクリーニング受入機関カテゴリ別特定技能1号受入れ数

			ヒアリング対象	定技能へ移行した外国人材の属性		特定技能採用方法		内製化できる領域		
				国内実習生(海外実習帰国生含む)	留学生	自社の外国人材の切り替え	他社の外国人材を採用	人材募集	申請手続き	支援業務
都市部	大企業	外国人採用を増やしている	11	9	2	7	1	3	8	8
		外国人材採用をやめた・これから検討している	3	3	0	1	1	0	1	1
	中小企業	外国人採用を増やしている	3	3	0	2	1	0	0	0
		外国人材採用をやめた・これから検討している	3	3	0	0	0	0	0	0
非都市部	大企業	外国人採用を増やしている	7	8	0	5	0	0	2	2
		外国人材採用をやめた・これから検討している	3	3	1	0	0	0	0	0
	中小企業	外国人採用を増やしている	3	3	0	2	0	0	0	0
		外国人材採用をやめた・これから検討している	2	2	0	1	0	0	0	0

(単位：社)

出所：ヒアリング調査よりフォースバレー・コンシェルジュ作成

図表 2-2 ビルクリーニング受入機関外国人材受入れの実態

エリア	規模	外国人採用状況	特定技能へ移行した外国人材の属性		特定技能採用方法		特定技能へ移行した外国人材の属性		
			技能実習生	留学生	自社切替	一般採用	人材募集	申請手続き	支援業務
都市部	大企業	外国人採用を増やしている	○	○	○	○	△	○	○
		外国人材採用をやめた・これから検討している	○	△	○	△	△	△	△
	中小企業	外国人採用を増やしている	○	○	○	○	—	△	△
		外国人材採用をやめた・これから検討している	○	—	△	—	—	—	—
非都市部	大企業	外国人採用を増やしている	○	△	○	○	△	○	○
		外国人材採用をやめた・これから検討している	○	—	△	—	—	△	△
	中小企業	外国人採用を増やしている	○	△	○	○	—	△	△
		外国人材採用をやめた・これから検討している	○	—	○	—	—	—	—

(※) 1都3県のうち人口の多い東京・神奈川および大阪を都市部

それ以外の都道府県を非都市部とする

(※) 従業員 300 名以上を大企業、300 名未満を中小企業とする

出所：ヒアリング調査よりフォースバレー・コンシェルジュ作成

<凡例>

○: 成功事例も多く、実現可能

△: 工夫次第で実現が可能

(他業種に事例がある場合を含む)

2.1.2 他業種受入機関における外国人材活用状況

他業種受入機関ヒアリング調査では、製造・金属加工分野において技能実習2号および3号から特定技能1号への移行、外食分野・宿泊分野においては留学生からの特定技能1号採用が見られた。また、従業員300人未満の中小企業でも登録支援機関が行う支援業務の内製化もしくは、ある一定の期間で登録支援機関を活用し、その後内製化を進めていくといった事例も見られた。

2.2 海外事例調査

2.2.1 ネパール

本年度調査の対象国であるネパール現地のビルオーナーにヒアリング調査を実施した。ネパールでは日本のようなビルクリーニング産業がほとんど存在しておらず、ビルオーナーが清掃スタッフを直接地方から業務委託やパートタイムで雇用するといったケースを5事例確認した。

図表 2-3 ネパールにおける清掃スタッフの採用形態（給料・業務時間）

カテゴリ	採用形態	人材要件(教育)	月給(ルピー)	勤務時間
官公庁	業務委託	初等教育	約2万	9am-5pm
国立病院	業務委託	初等教育	約2万	9am-5pm
銀行	パートタイム	なし	約1万5千	朝と日中
私立病院	パートタイム	なし	約1万5千	朝と日中
ホテル	パートタイム	なし	約1万5千	朝と日中

出所：ヒアリング調査よりフォースバレー・コンシェルジュ作成

2.2.2 タイ

本年度調査の対象国であるタイへ進出している日本のビルクリーニング企業の現地法人にヒアリング調査を実施し、タイのビルクリーニング産業の業務形態や日本語学習の取組み状況についての事例を確認した。

図表 2-4 タイ現地法人会社概要

会社名	HOMEX BUSINESS SERVICE (THAILAND) CO., LTD.
業務内容	工場建物の総合メンテナンス事業（営巣管理、植栽管理、衛生管理、コンサルティング）、メイド派遣サービス
設立	2013年

地域	バンコク都及びその周辺、サムットプラカーン県等
対象の建物	日系企業や現地企業が持つ工場、レストラン、オフィスビル
従業員	57名 日本ホームックスでの技能実習修了者がタイでの清掃現場リーダーを務めている。

出所：ヒアリング調査よりフォースバレー・コンシェルジュ作成

図表 2-5 タイのビルクリーニング産業の業務形態や日本語学習の取組み状況

タイの清掃業務の実態	タイではビルクリーニング業務にはメイドも含まれ、ある一定の階層が従事する仕事として存在しており、清掃スタッフは現地でメイド等の業務経験者がほとんど。
ビルクリーニングに要求される品質	ビルクリーニング業務を委託する場合の清掃用具や薬剤・清掃の仕方など品質の担保は、個人で行う場合と明らかな違いがあり、ビジネス展開は可能。
日本語学習の取組み状況	企業としてコストをかけてスタッフに日本語学習をすることはない。 日系企業が現場の場合は、日本人とのコミュニケーションができるほうが望ましい。

出所：ヒアリング調査よりフォースバレー・コンシェルジュ作成

2.2.3 海外の法規制に関する調査

該当する衛生関連の法令について、以下の個別のガイドラインに関する調査を実施し、タイのヒアリング調査から日本にあるようなガイドラインは存在しないことがわかった。

1. 建築物内の空気質の維持管理について
2. 建築物内の飲料水（貯水槽点検や定期的な水質検査など）

2.3 登録支援機関の実態調査

登録支援機関の実態調査として、ビルクリーニング分野および外食での支援業務を実施している登録支援機関にヒアリング調査を実施した。特定技能受入れルートが海外の場合、特定技能外国人材の日本語能力や日本での生活経験がないなどの条件によって国内からのルートに比べて支援の度合に差が生じるケースがある。また、支援業務は一律ではなく、特定技能外国人材の受入れルートによって支援の内容に差を持たせる必要があるとの意見もあった。

また、特定技能外国人材には独自の教育カリキュラムを用いたカウンセリングを実施し、日本語学習へのモチベーションを上げることで定着を促す取組みを実施し

ている登録支援機関も確認された。受入機関ヒアリング調査からは、最終的に登録支援機関が受入機関での内製化を目指した支援業務を実施する事例も確認された。

図表 2-6 外食及びビルクリーニング分野における登録支援機関の支援実態の比較

支援分野	外食	ビルクリーニング
支援エリア	日本全国	日本全国
特定技能外国人に対する支援内容	特定技能外国人材 100 名強の支援	特定技能外国人材の海外直接受入れ支援
申請・支援業務について困難な項目	特に住居支援は大変	海外からの受入れの支援は他ルートからの受入れに比べ、住居等の支援が大変
教育に関するポイント	独自の教育カリキュラムを用いた外国人材とカウンセリングの場を義務的支援とは別に月 1 回実施することで、日本語教育へのモチベーションを高める。	海外在住の特定技能試験合格者は、試験は合格しているものの、日本語能力のレベルが低く、業務に支障をきたす懸念があり、更なる日本語教育を検討中。
定着に関するポイント	外国人の定着には、給料アップが効果的なので、日本語試験合格者へは手当を支給するなど仕組みを構築	特定技能 2 号を見据えた、ビルクリーニング分野での仕事のキャリアを外国人材に理解してもらうことが必要

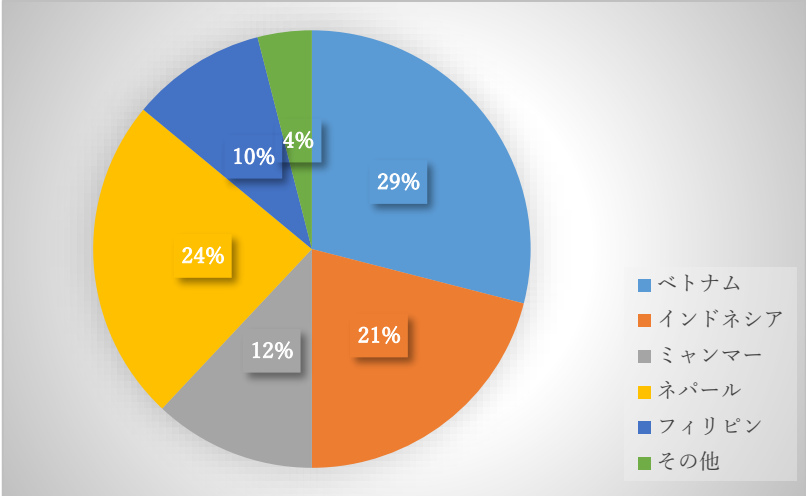
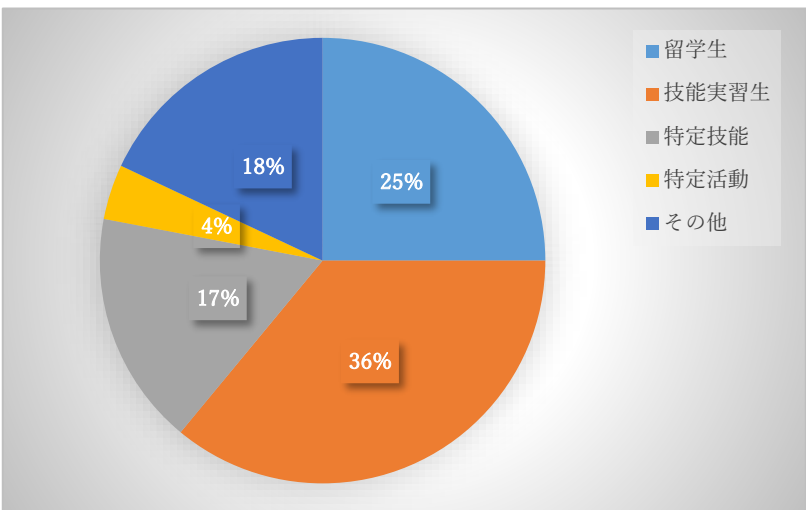
出所：ヒアリング調査よりフォースバレー・コンシェルジュ作成

2.4 外国人材アンケート調査およびインタビュー結果

2.4.1 外国人材アンケート調査

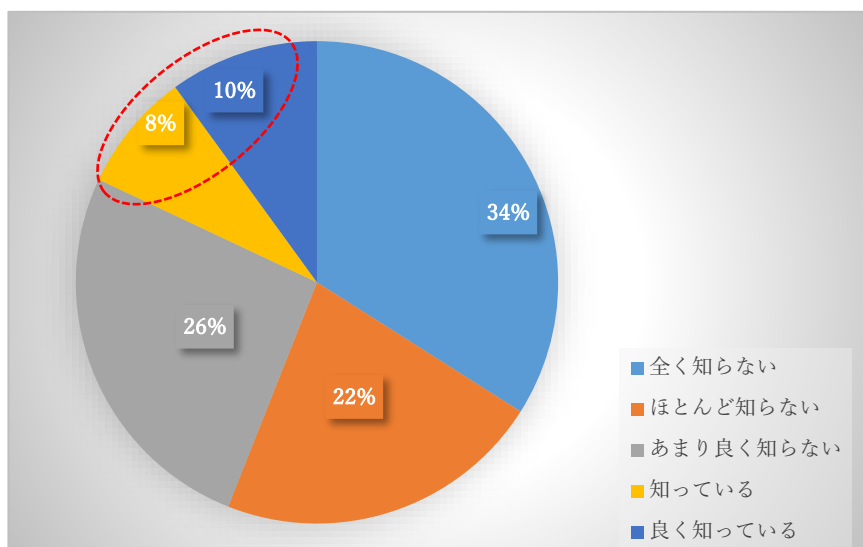
弊社が実施した外国人材アンケート調査（アンケート対象概要は図表 2-7 のとおり）によるとビルクリーニングの仕事内容を「知っている」と答えた外国人の割合は 20%弱、そのうちビルクリーニング分野で「働きたい」と答えた外国人の割合は 38%という結果となった。

図表 2-7 アンケート対象概要

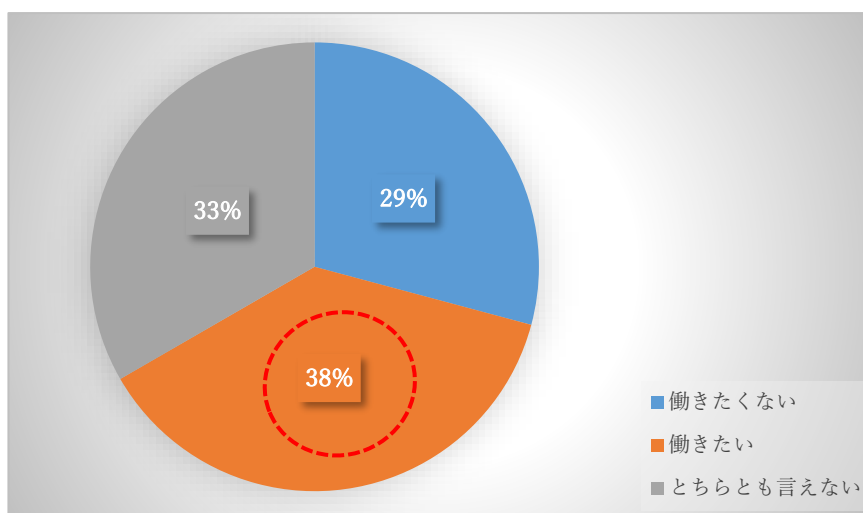
対象	国内在住の外国人材														
回答数	114 人														
国籍内訳	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>国籍</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ベトナム</td> <td>29%</td> </tr> <tr> <td>インドネシア</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>ミャンマー</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>ネパール</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>フィリピン</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>	国籍	割合	ベトナム	29%	インドネシア	21%	ミャンマー	12%	ネパール	24%	フィリピン	10%	その他	4%
国籍	割合														
ベトナム	29%														
インドネシア	21%														
ミャンマー	12%														
ネパール	24%														
フィリピン	10%														
その他	4%														
在留資格内訳	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>在留資格</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>留学生</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>技能実習生</td> <td>36%</td> </tr> <tr> <td>特定技能</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>特定活動</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>18%</td> </tr> </tbody> </table>	在留資格	割合	留学生	25%	技能実習生	36%	特定技能	17%	特定活動	4%	その他	18%		
在留資格	割合														
留学生	25%														
技能実習生	36%														
特定技能	17%														
特定活動	4%														
その他	18%														

図表 2-8 アンケート結果

ビルクリーニングの仕事についてどれくらい知っていますか



出所：外国人材アンケート調査（サンプル数：114）よりフォースバレー・コンシェルジュ作成
ビルクリーニングの会社で働いてみたいですか



注：ビルクリーニングの仕事を知っていると回答した18%を対象

出所：外国人材アンケート調査（サンプル数：114）よりフォースバレー・コンシェルジュ作成

アンケート調査からは、外国人材のビルクリーニング分野の仕事内容に対する認知度は低く、受入機関側の受入れ体制を整えたとしても外国人材の採用に苦戦することが想定される結果となった。ビルクリーニング分野の仕事内容について、外国人材の理解を深めていく取組みが必要とされる。

2.4.2 外国人材インタビュー調査

弊社が実施したビルクリーニング分野で働く特定技能外国人材のインタビュー調査からは、仕事内容や待遇などに概ね大きな不満は見られなかった。しかし、仕事への意欲や日本語能力試験の N3 や N2 への挑戦し日本語レベルの向上には、個人差があった。

図表 2-9 特定技能外国人材へのインタビュー結果の概要

国籍	インタビューへの回答
タイ	<ul style="list-style-type: none">● 2~3人で清掃現場（オフィスビル）に行く● 現場の移動は車での送迎があり困っていない● 給与には満足している● ビルクリーニングの仕事から変えたいとは思わない
ベトナム	<ul style="list-style-type: none">● 技能試験は会社の社員が教えてくれ、2週間程度の勉強で合格することができた● 会社の先輩は楽しい人が多く、仕事も楽しいと感じている● 早く後輩に仕事を教えられるようになりたい
ミャンマー	<ul style="list-style-type: none">● ホテルでベッドメイキングに従事している● アルバイトが清掃をしたあとのチェックを任されている● 最終的にはインスペクションを目指したい● 現場のマネージャーは非常に優しく、仕事を楽しいと感じている

出所：外国人材インタビュー調査よりフォースバレー・コンシェルジュ作成

2.5 ビルオーナー実態調査

病院・オフィスビル・商業施設・ホテルそれぞれのビルオーナーにヒアリング調査を実施した。各オーナーが外国人材の受入れを開始した時期にはバラつきがあり、一部のオーナーは10年前ほど前から外国人材の受入れをスタートさせているケースもある中、その頃の外国人材の受入れには懸念を持っているビルオーナーも一部では見られた。しかし、受入れ時期が3~4年前のビルオーナーへのヒアリングでは懸念は聞かれなかった。

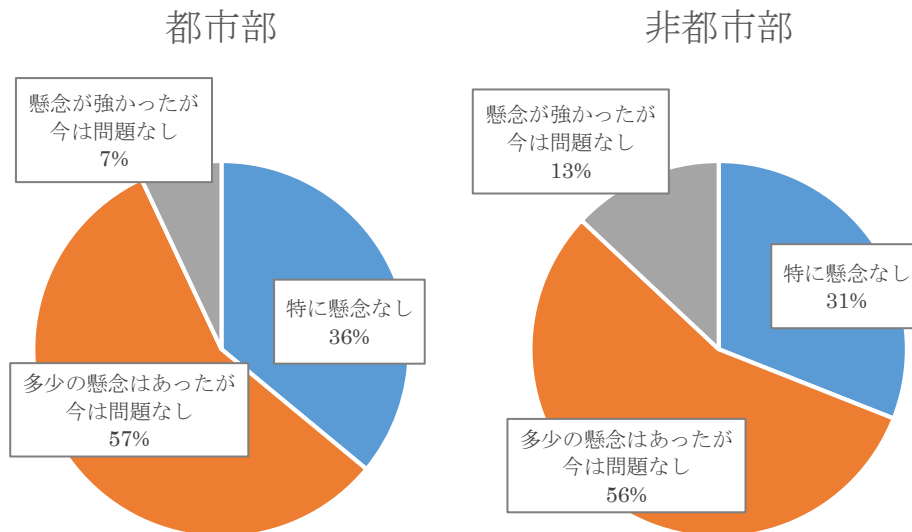
図表 2-10 各オーナーから聞かれた外国人材に対する意見、要望

清掃現場の種類	外国人材に対する要望
病院	<ul style="list-style-type: none"> ● 笑顔、雰囲気よさ、きれいに清掃してくれること ● 日本語ができるにこしたことはないが、日本語ができなくても清掃業務にさほど支障はでない
オフィスビル	<ul style="list-style-type: none"> ● オフィス清掃の重要性をビルクリーニング事業者が清掃スタッフにきちんと教育をすることが必要だと感じる
ホテル	<ul style="list-style-type: none"> ● 身だしなみに（ピアス、タトゥー、髪型、ひげ等）については指導している ● ホテルスタッフとしてのお客様への対応（挨拶・笑顔）を重視する
商業施設	<ul style="list-style-type: none"> ● お客様に対して明るく対応ができることが必要だと感じる ● トイレ清掃等、場所によっては女性のほうが好まれるケースがある

出所：ヒアリング調査よりフォースパレー・コンシェルジュ作成

ビルオーナーの実態調査と並行して、受入機関側にビルオーナーが持つ外国人材清掃スタッフに対する懸念について受入機関側にヒアリング調査を実施した。受入機関からは「以前はビルオーナーの外国人材受入れに対する懸念はあった、もしくは多少あったが今は問題なし」との回答が多く、現在外国人材の受入れに対するビルオーナーの懸念は改善している傾向が見られた。

図表 2-11 ビルオーナーの外国人清掃スタッフに対する懸念



* 受入機関ヒアリング30社の回答

(注)都市部：1都3県のうち人口の多い東京・神奈川、および大阪を都市部、それ以外の都道府県を非都市部とする

(参考) 受入機関ヒアリング調査結果：外国人清掃スタッフに対するビルオーナーの理解を得るためにビルクリーニング事業者が行っている工夫の事例

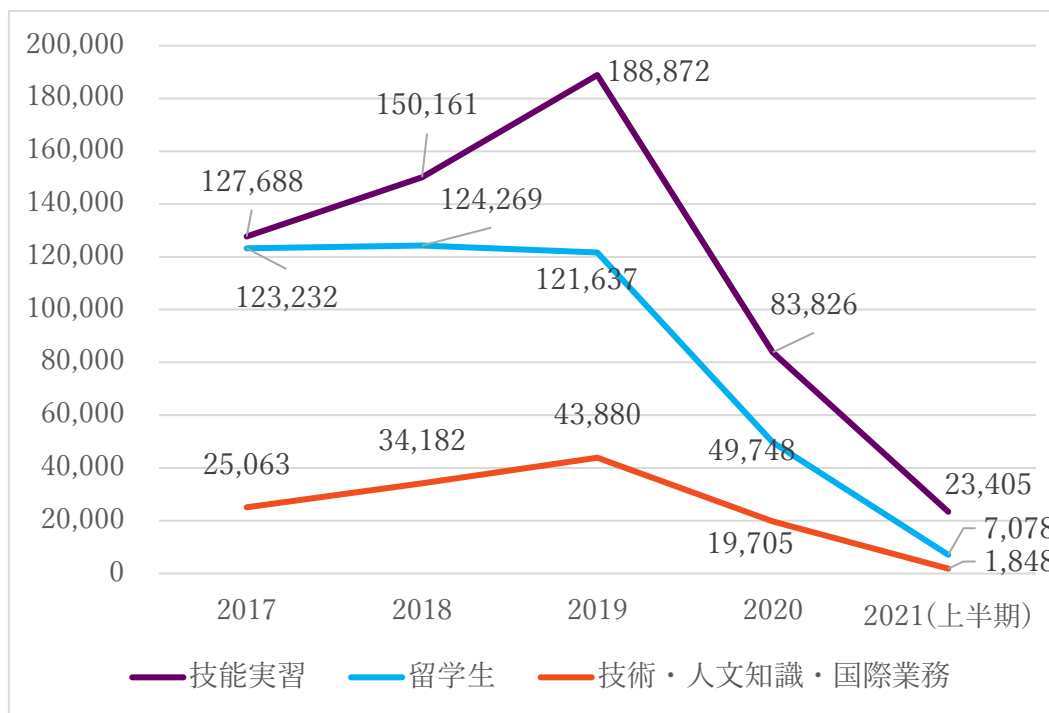
- 都市部
 - 外国人材の受入れについてはとにかくオーナーを説得し、実際の作業効率の良さを納得してもらった上で受入れを承諾してもらい、受入れの実績を作っていくということを繰り返している。
 - 日本人の人材獲得が厳しい中で、外国人材受入れの条件であるフルタイム業務の創出を工夫した上で、ビルオーナーへは価格交渉含め、外国人材の受入れを検討してもらおう。
- 非都市部
 - 外国人材受入れへのビルオーナーの反発は当初あったが、若手で作業も速く体力、覚えも早い、まじめなど外国人材の受入れにはメリットがあることを伝え、一度受入れてみることを説得した。その後の評価が良かったため、今は外国人材の受入れ告知をしても反発はほとんどない。

3 マーケット動向と都市部・非都市部における就労環境

3.1 外国人就労マーケット

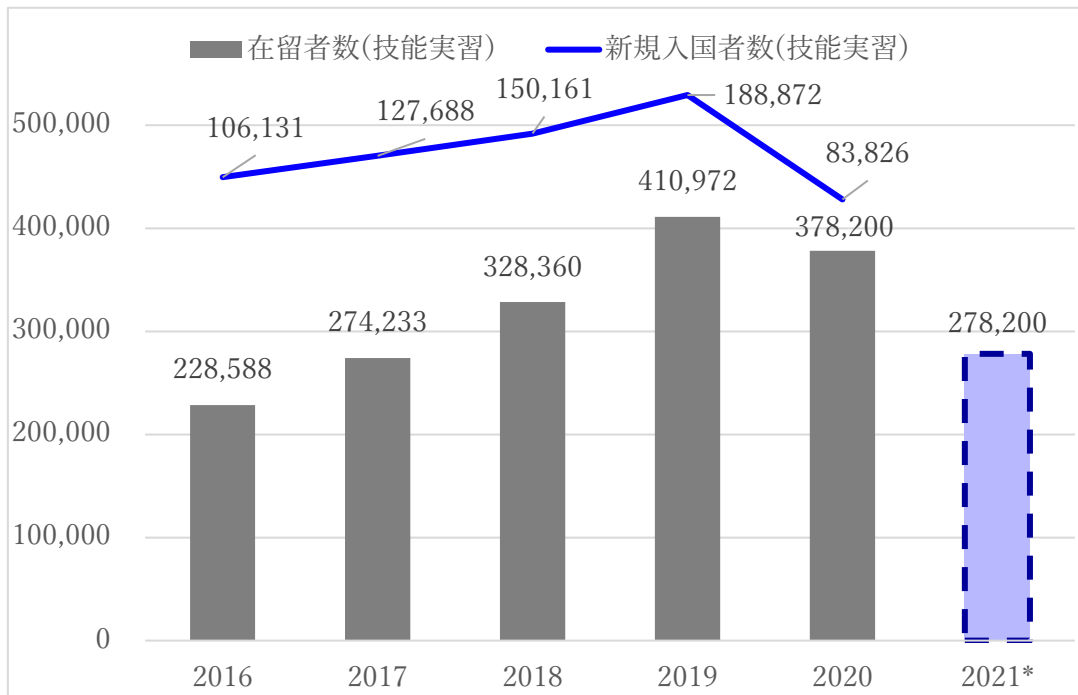
新型コロナウイルスによる入国制限により、外国人労働者の新規入国者数は激減、特定技能制度における母集団となる技能実習生および留学生に影響を及ぼすと想定される。2016年より2倍近くまで増え続けた技能実習生は、コロナ禍で大きく減少、令和4年度以降も減少傾向が続くことが予想される。また留学生は、留学ビザの審査厳格化やコロナ禍における渡航制限が続いた場合、2022年4月以降の入学申込みできず、日本語学校生、専門学校生の減少トレンドは継続すると見込まれる。

図表 3-1 外国人新規入国者推移



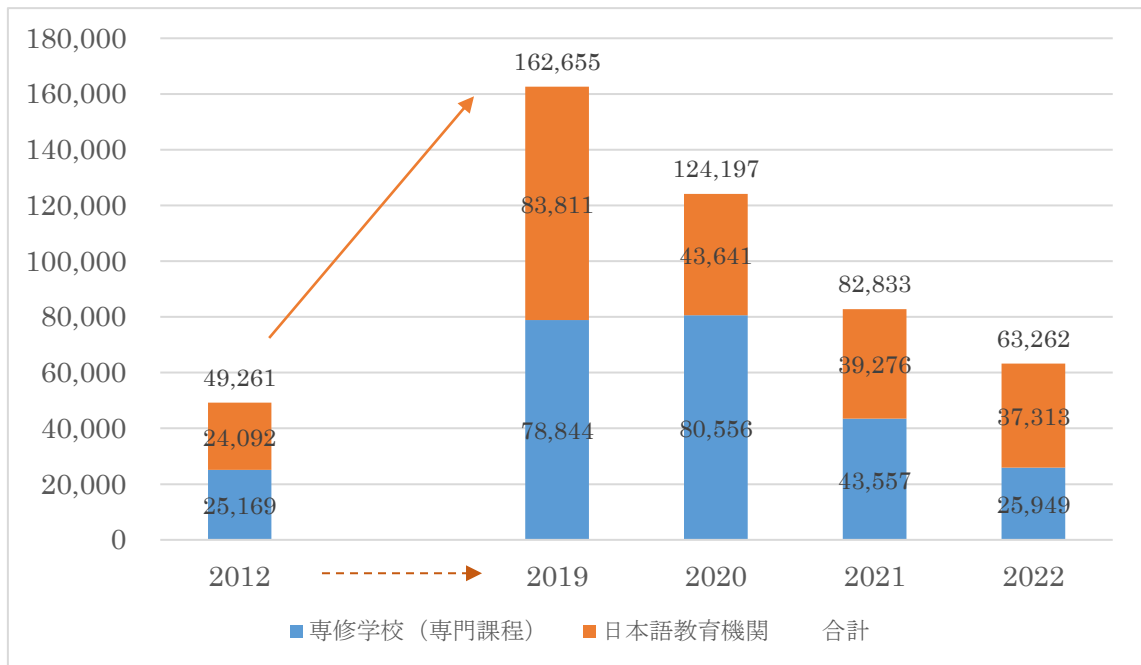
出所：法務省・出入国管理庁

図表 3-2 技能実習生の在留者数シミュレーション



出典：法務省統計 *2021年の在留者数はフォースバレーによる独自のシミュレーション

図表 3-3 留学生の在留者数シミュレーション

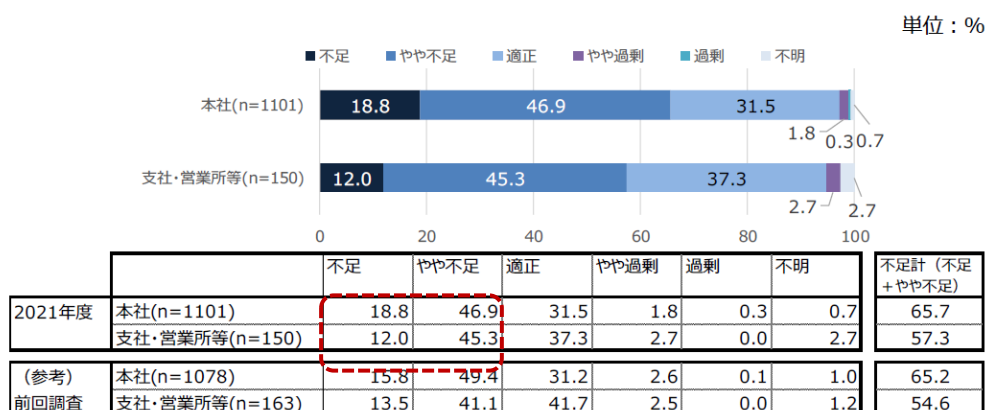


出所：JASSO等を基にフォースバレー試算

3.2 ビルクリーニング分野をとりまくマーケット動向

ビルクリーニング企業の従業員過不足状況は不足計（不足とやや不足の合計）が65.7%となっており、不足を感じている企業が半数を超えている結果であった。

図表 3-4 従業員の過不足



出所：全国ビルメンテナンス協会情報年鑑 2022

3.3 都市部・非都市部による地域差の現状

都市部・非都市部の受入機関をとりまく就労環境や外国人材の就労意欲については、項目を以下の6つのカテゴリに分類し、ヒアリング調査を通じて現状をまとめた。ヒアリング調査からは、登録支援機関による人材紹介は非都市部より都市部の方が多い。また、技能実習生修了後に特定技能へ移行する際、給与の高い都市部へ移動するといった事例が確認された。

こうした現状のなか非都市部の一部のビルクリーニング受入機関においては、募集状況、外国人材の都市部への就労意欲、給与の見え方の地域別格差に対して、非都市部ならではの就労環境の良さや日常的なサポートなどを通し、外国人材の定着に取り組む事例も検出された。(図表 3-5 参照)

図表 3-5 非都市部における就労環境の現状と非都市部受入機関の取組み

	ヒアリングによる現状	非都市部受入機関での取組み事例
募集状況	技能実習生の募集状況に差は見られないが、特定技能外国人材候補の母集団が多い都市部では登録支援機関からの人材紹介も多い。	募集しやすい技能実習生の受入れ後、特定技能へ移行する。
外国人材の就労意欲	技能実習候補者は、非都市部での就労にも意欲的だが特定技能候補者になると都市部への就労意欲が芽生える。	非都市部での就労環境の良さをアピール 技能実習から特定技能移行時の明確なベースアップを提示する。
転職リスク	特定技能外国人材の転職事例は見られなかったが、技能実習修了時特定技能へ移行の際に非都市部から都市部へ移動が見られた。	特定技能移行時の転職先の就業条件等を退職する技能実習生に今一度意思を確認した。
給与	最低賃金の違いから都市部と非都市部では給与の見え方がかなり違ってきており、都市部のほうが高く見える。	日常的なサポートである借上社宅の提供、電気・ガス代のサポートを実施し、手取り額を本人に納得してもらおう。
フルタイム業務の創出	現場を多く持つ都市部では残業の創出が若干多くなるが、非都市部でも現場の組み合わせに工夫は見られる。	日時と時間を指定されない調整弁のような仕事でシフトを調整し、フルタイム業務を創出する。
ビルオーナー	都市部より非都市部にビルオーナーの外国人材受入れ懸念の事例を確認した。	ビルオーナーの外国人材受入れに対する懸念に対しては、一度受入れてみることを強く説得し、その後の良い評価をもらうことで、受入れ実績を作っていく。

出所：ヒアリング調査よりフォースパレー・コンシェルジュ作成

4 特定技能制度に係るオンラインセミナー

4.1 受入機関向け特定技能制度に係るオンラインセミナー実施

4.1.1 受入機関向けセミナー開催概要

本事業では、特定技能外国人の雇用を検討しているビルクリーニング企業を対象とした企業向けに全5回の特定技能制度に係るオンラインセミナーを開催した。

図表 4-1 受入機関向けセミナー開催概要

	第一回	第二回	第三回	第四回	第五回
日時	10/11(月) 13:00-14:30	11/12(金) 13:00-14:30	11/25(木) 10:30-11:30	12/17(金) 13:00-14:30	1/21(金) 13:00-14:30
場所	オンライン	オンライン	東京ビッグサイト	オンライン	オンライン
テーマ	外国人採用に係るコストの徹底解説	外国人の募集方法を徹底解説	特定技能のススメ	外国人の受入れ手続き&定着サポートを徹底解説	今後の外国人受入れに向けて
登壇者	フォースバレー 今田先生	フォースバレー 相川先生	フォースバレー	フォースバレー 藤田先生	フォースバレー 矢野先生
参加企業	48社 50名	20社 21名	35社 48名	29社 31名	29社 31名
Agenda	<ul style="list-style-type: none"> ・特定技能の最新マーケット動向 ・外国人採用コスト徹底解説 ・外国人採用の成功事例共有 	<ul style="list-style-type: none"> ・特定技能の最新マーケット動向 ・外国人の募集方法 ・成功事例共有 	<ul style="list-style-type: none"> ・特定技能の最新マーケット動向 ・外国人採用コスト徹底解説 ・外国人採用の成功事例共有 	<ul style="list-style-type: none"> ・特定技能の最新マーケット動向 ・特定技能人材の受入れ手続き&定着サポートを徹底解説 ・特定技能人材の受入れ手続き&定着サポート事例共有 	<ul style="list-style-type: none"> ・特定技能の最新マーケット動向 ・特定技能人材の受入れまとめ ・今後の特定技能人材の受入れにむけて

出所：フォースバレー・コンシェルジュ作成

4.1.2 受入機関向けセミナー総括

特定技能制度に係るオンラインセミナーは、シリーズ全5回を通じて以下の内容をもとに実施し、延べ160社程度が参加。毎回多くの質問をいただき、受入機関の外国人材受入れに関する関心の高さが伺えた。

1. 特定技能の最新マーケット動向
2. 各回設定されたテーマに基づいた検討会の先生方の解説
3. 質疑応答

受入機関からの質問事項は、主に人材募集、賃金・職務規定、非都市部から都市部への移動リスク・受入れ手続きや支援業務などであり、これらは検討会にて議論され、今年度リバイスする啓発資料に反映した。詳細は本報告書6.啓発資料のリバイスにて記載した。

またセミナー全5回を通して、すべて参加または一部の回のみ参加など受入機関によって参加の頻度にバラつきが見られたことにより、質問内容が受入れ初期段階の基礎的なレベルからより具体的な内容にまで及び、「積極的に外国人材受入れを目指す」、または「外国人材受入れはまだ様子見」といった受入機関の2つの特徴的な傾向が見られた。

図表 4-2 受入機関向けセミナー参加者アンケートサマリ

(1:満足出来なかった 5:満足した)

第一回	全体の満足度	3.8
	特定技能の最新マーケット動向	4
	外国人採用コスト徹底解説	3.9
	外国人採用の成功事例共有	3.7
第二回	全体の満足度	4
	最新マーケット動向	4
	外国人材の募集方法	3.8
	成功事例共有	3.7
第四回	全体の満足度	4.5
	最新マーケット動向	4
	受入れ手続き&定着サポート	4.8
	成功事例共有	4.8
第五回	全体的な満足度	4.6
	今後の特定技能人材の受入れにむけて	4.6
	外国人労働者/特定技能の最新マーケット動向	4.1
	特定技能人材の受入れまとめ	4.1

出所：フォースバレー・コンシェルジュ作成

4.2 外国人材向け特定技能制度に係るオンラインセミナー実施

本事業では「特定技能」での就労を希望する外国人材を対象としたセミナーを開催するにあたり、日本語学校の先生を対象とした特定技能制度に係るオンラインセミナーを実施した。その後、日本語学校共催のもと全7回の特定技能制度に係るオンラインセミナーを開催した。

4.2.1 日本語学校の先生を対象としたオンラインセミナー実施

本事業では「特定技能」での就労を希望する外国人材を対象としたセミナーを開催するにあたり、日本語学校の先生を対象とした特定技能制度に係るオンラインセミナーを実施した。

図表 4-3 日本語学校向けセミナー開催概要とアンケートサマリ

日本語学校向けセミナー開催概要

開催日	9月28日
テーマ	「特定技能の現状と今後の展望 ～留学生に新しいキャリアの選択肢を」
目的	本邦教育機関にて従事される教職員の方々を 対象に、特定技能制度に対する理解を深めて 頂き、今後の外国人留学生のキャリア支援に 繋げて頂く
登壇者	北村様(厚生労働省)、 杉田先生(Global HR Strategy)、柴崎(FV)
参加校数	63校/90名(登録67校/101名)
開催形式	Zoom
Agenda	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特定技能の最新マーケット動向 ・ 特定技能制度の概要 ・ 特定技能の現状と今後の展望 ・ 実際に特定技能で働く外国人の声

アンケートサマリ

(1:満足出来なかった 5:満足した)

全体の満足度	4.3
特定技能の最新マーケット動向	4.3
特定技能制度の概要	4.3
特定技能の現状と今後の展望	4.4
実際に特定技能で働く外国人の声	3.5

出所：フォースバレー・コンシェルジュ作成

日本語学校向けセミナーに参加した日本語学校は 60 校弱と特定技能制度に関する日本語学校の関心の高さが伺える結果となった。その後、日本語学校の協力のもと国内および海外の外国人材に向けたセミナーを全 7 回開催した。

4.2.2 国内および海外の外国人材を対象としたオンラインセミナー実施

外国人材向けセミナーは、第 1～3 回までを日本語学校共催のもと国内留学生

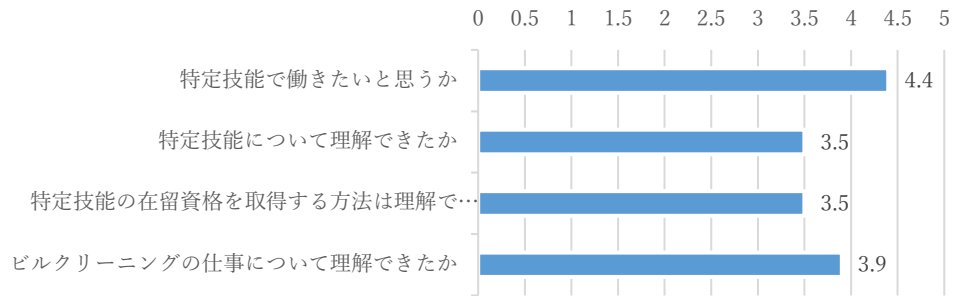
を対象にした。また、第4回は国際労務管理財団共催のもと国内技能実習生を対象に、第5回および第6回は日本語学校やフォースバレー登録の外国人材を対象に、第7回は座談会開催希望の学生を対象に計7回開催された。

図表 4-4 外国人材向けセミナー開催概要

	第一回	第二回	第三回	第四回	第五回	第六回	第七回
日時	12/1(水) 13:00- 14:00	12/8(水) 13:20- 14:20	12/8(水) 14:40- 15:40	1/12(水) 18:30-19:30	1/17(月) 18:30-19:30	2/9(水) 11:00-12:00	2/16(水) 14:00-15:00
形式	オンライン	オンライン	オンライン ンセ	オンライン	オンライン	オンライン	オンライン 座談会
対象者	国内 日本語学校 生	国内 専門学校 生	海外 留学希望者	国内 技能実習生	フォースバレー 登録外国人材	フォースバレー 登録外国人材 および国内日 本語学校生	日本語学校生 とビルクリー ニング企業で 働く外国人材 の座談会
共催	東京育英 日本語学 院	理知の杜 ビジネス 専門学校	JCLI 日本 語学校	国際労務管 理財団	ー	日本東京国 際学院	理知の杜ビ ジネス専門 学校
参加者	ベトナム 人10名、 中国人1 名	ネパール 人35名	インドネ シア人70 名	5名未満	ベトナム・マ レーシア・イ ンドネシアな ど13名	韓国・イン ドネシア人 など3名	ネパール・ インド人な ど5名

出所：フォースバレー・コンシェルジュ作成

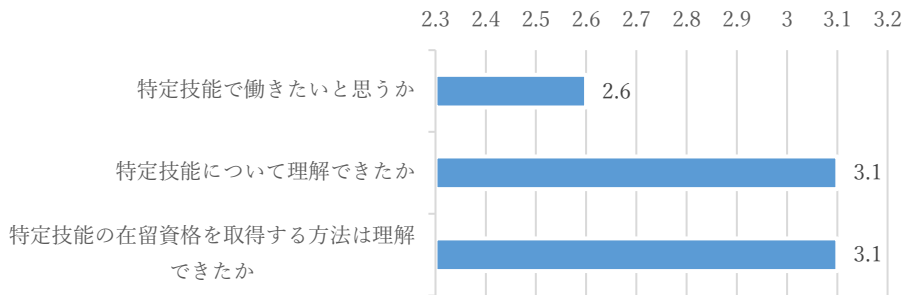
図表 4-5 海外在住日本留学希望者へのアンケート結果



凡例 1：そう思わない 5：そう思う

出所：フォースバレー・コンシェルジュ作成

図表 4-6. 日本国内外国人材へのアンケート結果（留学生・技能実習生含む）



凡例 1：そう思わない 5：そう思う

出所：フォースバレー・コンシェルジュ作成

海外在住日本留学希望者からの意見・質問等

- 5年以上特定技能で滞在は可能ですか。
- 日本で日本語を勉強するために何を準備しておくべきですか。
- 碧くクリーニング分野における給与水準
- お祈りするための、施設はありますか。
- 年齢制限はありますか

日本国内外国人材（留学生・技能実習生含む）からの意見・質問等

- セミナーはわかりやすく、特定技能についておおよそ理解が深まった。
- 碧くクリーニング分野の仕事が専門的なので驚きました。
- 仕事を变えたいが、どれくらいの期間がかかりますか。

第 7 回座談会における国内留学生からビルクリーニング業界で働く特定外国人材への質問

- ビルクリーニングの勉強はどのくらいする必要がありますか。
- ビルクリーニング分野で働くとお給料はいくらですか。
- ビルクリーニング分野の仕事は大変ですか。
- どうすればキャリアアップができますか。

4.3 外国人材向けセミナー総括

海外在住日本留学希望者は特定技能での就労意欲が高く、国内留学生は特定技能での就労より、技術・人文知識・国際業務での就職を目指す傾向があった。質問事項としてはビルクリーニング分野での仕事内容や給与に関する事項が上げられたことから、外国人材の給与やキャリアパスへの関心の高さが伺えた。これらの質問事項をもとに本検討会では、ビルクリーニング分野における給与やキャリアパスについての議論がなされ、今年度のリバイスする啓発資料に反映した。詳細は本報告書 6.啓発資料のリバイスにて記載した。

4.4 外国人材に向けたビルクリーニング分野の特定技能の情報発信

第 1 回～7 回のセミナー開催は主に国内の留学生や技能実習生を対象にしており、(第 3 回のみ海外留学希望者を対象) 留学生は学校の授業やアルバイト勤務、技能実習生は働く企業での勤務時間の拘束がある中で、開催時間のタイミングを合わせて参加を促すことに課題が残った。

ビルクリーニング分野の特定技能を出来る限り多くの外国人材に情報発信をする目的で、全 7 回のセミナー開催とは別に開催セミナーの動画配信を実施し、外国人材が自身の都合で個別に動画にアクセスをし、Q&A から質問もできる仕組みを構築し、ビルクリーニング分野の特定技能やビルクリーニング分野の仕事内容についての啓蒙活動を実施中。動画の視聴回数は、381 回 (3 月 7 日時点) となっている。

5 啓発資料のリバイス

5.1 啓発資料ヒアリング (受入機関・送出機関・外国人材向け)

本事業では、令和 2 年度で作成したビルクリーニング分野の啓発資料 (受入機関・送出機関・外国人材向け) のリバイスを実施した。実施方法は、「①各機関 (受入機関・送出機関・外国人材向け) へ令和 2 年度作成の啓発資料ヒアリング調査を実施し改善ポイントを抽出、啓発資料へ反映」、「②本事業で実施された受入機関及び外国人材向けセミナー参加者からの質問事項について各回検討会の議論に基づき、啓発資料へ反映」という形で行った。

図表 5-1 啓発資料ヒアリング対象：受入機関

受入機関名	事業所所在地	受入実績のある在留資格
株式会社トヨタエンタプライズ	愛知県・東京都	技能実習
株式会社ジャレック	東京都	なし
株式会社国際ビル産業	沖縄県	技能実習
株式会社さんびる	島根県	技能実習
株式会社トラストサービス	東京都	特定技能
千代田ビル管財株式会社	東京都	特定技能

図表 5-2 啓発資料ヒアリング対象：送出機関

受入機関名	所在地
PT. PRIMA DUTA SEJATI	インドネシア
PT. OS Selnajaya Indonesia	インドネシア
Yakushinkai Cambodia Co., Ltd	カンボジア
KOBE Human Service (CAMBODIA) CO.LTD	カンボジア

図表 5-3 啓発資料ヒアリング対象：外国人材

ヒアリング対象	受入機関	受入機関所在地
ベトナム 20代女性	和光産業株式会社	神奈川県
ベトナム 20代女性	東京美装興業株式会社	東京都

5.1.1 ヒアリング調査による令和3年度啓発資料の改善点

各機関ヒアリング調査により、啓発資料に関して以下のとおり改善点があげられた。

図表 5-4 受入機関改善ポイントと反映点

ヒアリング調査および検討会議論に基づく改善ポイント		令和3年度啓発資料へ反映
①	ビルクリーニング分野に特化した制度説明をしてほしい	I.在留資格「特定技能1号」では、ビルクリーニング分野での受入れルート・手続き・会社側・外国人材側の注意点などを説明
②	ヒアリング調査結果は、カテゴリに分類し受入れモデルを紐づけて整理してほしい	II.外国人材受入れ実態と工夫では、受入機関のカテゴリ別ヒアリング数と受入れ実態を掲載
③	具体的なキャリアパスの事例を掲載してほしい	IV.人事評価とキャリアステップでは、ヒアリング調査に基づく評価基準の事例や、検討会議論に基づくキャリアステップのイメージとを掲載
④	各採用フロー別にコストを整理してほしい	V. 受入れにあたって（1.-①コスト）で、各ルート別コストを掲載
⑤	各採用ルートの募集におけるメリット・デメリットなどを整理してほしい欲しい	V. 受入れにあたって（1.-④募集方法）で各採用ルートの募集を整理、各ルートの難易度を掲載
⑥	ビルオーナーの事例を掲載してほしい	V. 受入れにあたって（1.-⑥ビルオーナーの外国人スタッフへの印象）を掲載

出所：フォースパレー・コンシェルジュ作成

図表 5-5 送出国の改善ポイントと反映点

ヒアリング調査および検討会議論に基づく改善ポイント		令和3年度啓発資料へ反映
①	ビルクリーニングはあまり人気の業種ではないので、企業のPR情報等を盛り込んで欲しい。	日本の「ビルクリーニング」ビジネスについてのPRを「冒頭はじめに」に掲載
②	特定技能の国内マーケット動向を盛り込んで欲しい。	I.在留資格「特定技能1号」の解説にてマーケット動向を掲載
③	特定技能の送出し紹介料については、企業が送出国機関と登録支援機関へ支払う相場や基準をしっかりと示してほしい。	II.特定技能制度での送出しの特徴内の3.人材送出しにおける各機関のコストで事例を掲載
④	仕事内容は勤務形態・場所等の具体的な情報も盛り込んで欲しい。	III.ビルクリーニング分野における特定技能1号にてビルクリーニング分野の仕事内容について具体的な情報を掲載
⑤	人材募集から送り出しまでで、送出国機関が果たすべき役割が技能実習とどう違うのか明記して欲しい。	IV.技能実習・特定技能1号での送出しの日本のサポートにて技能実習と特定技能のサポート比較を掲載
⑥	失踪事例があると良い。	IV.技能実習・特定技能1号での送出しの日本のサポートにて失踪事例を掲載

出所：フォースバレー・コンシェルジュ作成

図表 5-6 外国人材向け改善ポイントと反映点

ヒアリング調査および検討会議論に基づく改善ポイント		令和3年度啓発資料へ反映
①	試験情報は、受験料・合格証明書の発行手続き等の詳しい情報が欲しい。	III.ビルクリーニング分野の「特定技能1号」内に、試験情報を掲載
②	特定技能については、技能あくまでも能力とスキルによって、キャリアが描けるといった事例をあげたほうがいい。	III.ビルクリーニング分野の「特定技能1号」内に、ビルクリーニングのお仕事について一キャリアアップを掲載
③	試験内容も掲載してほしい。	III.ビルクリーニング分野の「特定技能1号」内に、ビルクリーニング技能試験の内容を掲載
④	仕事内容は勤務形態・時間・場所等の具体的な情報も盛り込んで欲しい	III.ビルクリーニング分野の「特定技能1号」内に、ビルクリーニングのお仕事について一仕事内容を具体的に掲載
⑤	実技試験はビルメンテナンス協会のDVDや厚生労働省から出ているアニメのテキストなど情報を掲載してほしい	III.ビルクリーニング分野の「特定技能1号」内に、試験勉強の方法でDVDやテキストを掲載
⑥	ビルクリーニング企業の手当やサポートが知りたい	III.ビルクリーニング分野の「特定技能1号」内に、ビルクリーニングのお仕事について一お給料や手当の事例を掲載
⑦	企業が実際にどんなサポートをしているのか事例があれば教えて欲しい	IV. 入国・生活のサポート紹介にて支援業務を掲載

出所：フォースバレー・コンシェルジュ作成

5.2 受入機関及び外国人材向けセミナー参加者からの質問事項

受入機関及び外国人材向けセミナー参加者からの質問事項は、主に「①コスト（受入れコスト・賃金）」、「②人材の募集」、「③都市部・非都市部の給与差による移動リスク」、「④手続きや支援業務」であった。これらの項目について検討会での議論に基づき、啓発資料へ反映した。

5.2.1 コスト（受入れコスト・賃金）

受入れコストは、自社の技能実習生・アルバイト(留学生)のビザ在留資格を特定技能 1 号に変更し継続雇用するケースが最もコストを抑えられる。一方で海外からの採用は国内と比較すると割高になる結果であった。

図表 5-7 流入ルート別受入れコストの比較

	①国内技能実習ルート		②国内留学生ルート		③海外技能実習 帰国者ルート	④海外受験者ルート
	自社切替	他社	自社切替	新規		
人件費	¥191,000/月 *一般清掃における全国平均賃金		¥191,000/月 *一般清掃における全国平均賃金		¥191,000/月 *一般清掃における全国平均賃金	¥191,000/月 *一般清掃における全国平均賃金
福利厚生費他 (人件費の20%)	¥58,200/月 *住宅補助等2万円込		¥58,200/月 *住宅補助等2万円込		¥58,200/月 *住宅補助等2万円込	¥58,200/月 *住宅補助等2万円込
採用に係るコスト	-	¥200,000 紹介料	-	¥200,000 紹介料	¥300,000 紹介費・渡航費等込	¥600,000 教育・紹介費・渡航費等込
研修コスト・ 試験料等	-		¥20,000程度 試験料+合格証明書発行費用		-	¥20,000程度 試験料+合格証明書発行費用
管理コスト	(¥15,000/月)		(¥15,000/月)		(¥15,000/月)	(¥15,000/月)
在留資格関連 その他	(¥100,000/年) 在留資格申請・更新費用		(¥100,000/年) 在留資格申請・更新費用		(¥100,000/年) 在留資格申請・更新費用	(¥100,000/年) 在留資格申請・更新費用
年間コスト (初年度)	約330万 (約300万)	約350万 (約320万)	約330万 (約300万)	約350万 (約320万)	約360万 (約330万)	約380万 (約350万)

出所：「令和3年度ビルクリーニング分野における外国人材受入れ体制適正化調査」検討会での議論に基づく

賃金は、都市部・非都市部のビルクリーニング分野及び他業種の受入機関ヒアリング調査から確認された特定技能 1 号へ移行時の基本給及び技能実習から特定技能移行におけるベースアップ事例を参考として啓発資料に掲載した。

図表 5-8 ビルクリーニング分野の特定技能移行時の基本給ヒアリング事例

	ビルクリーニング A社	ビルクリーニング B社	ビルクリーニング C社	ビルクリーニング D社	ビルクリーニング E社
地域	都市部	都市部	都市部	非都市部	非都市部
従業員	300名以上	300名以下	300名以上	300名以上	300名以下
技能実習 2号又は 3号から 特定技能 1号	基本給 19万円程度 (手当別)	基本給 17~18万円 (技術手当・日 本語手当を別に ベースアップと して付与)	17万円程度 (手当別)	基本給 16万円程度 (手当別)	基本給 15~6万円程度 (手当別)
フルタイム 業務の 創出	可	可	可	可	可
残業の有 無	あり	あり	あり	あり	あり

* 残業創出についてはホテルのような繁忙期がある現場や夜清掃がある現場が創出しやすい傾向

出所：ヒアリング調査よりフォースパレー・コンシェルジュ作成

図表 5-9 他業種での特定技能移行時の基本給及び技能実習からのベースアップ例

	他業種 A 社 (製造業)	他業種 B 社 (製造業)	他業種 C 社 (金属加工)	他業種 D 社 (外食)	他業種 E 社 (電気工 事)
地域	非都市部	非都市部	非都市部	都市部	都市部
従業員	200 名強	200 名強	100 名強	100 名強	50 名強
技能実習 2 号 および 3 号	月給 20 万円 (塗装技術経 験者)	月給 15 万円	月給 18 万円	-	月給 16~17 万円程度
技能実習 2・ 3 号から特定 技能へのベー スアップ	1 万円~	月給 18 万 円	1~2 万円	-	月給 19~20 万円程度
留学生から特 定技能で採用	-	-	-	月給 18 万円	-
残業の有無	20 時間程度	30~40 時間 程度 (繁忙 期 4~12 月)	20 時間程度	残業代込み	10 時間程度

出所：ヒアリング調査よりフォースバレー・コンセルジュ作成

5.2.2 人材の募集

外国人材受入れや特定技能 1 号での採用に慣れていない受入機関にとっては、海外からの採用は募集の難易度が高い。人材募集の必要がなく試験が免除される技能実習生、また採用の手順が少ない自社の技能実習生や留学生を特定技能 1 号に在留資格変更する方法での受入れが挑戦しやすいといえる。

図表 5-10 募集方法

採用ルート		人材の募集方法		気をつけるポイント	優先順位
		自社募集	エージェント利用		
国内技能実習ルート	自社の実習生を切替	○		技能実習→特定技能のキャリアパス設計 アナウンスは早めに実施	1
	一般採用	△	○	元受入企業・監理組合からの書類回収 (入国時の履歴書等)	2
国内留学生ルート	自社の留学生を切替	○		アルバイト→特定技能のキャリアパス設計 アナウンスは早めに実施	1
	一般採用	△	○	アルバイトのオーバーワークによる申請期間の長期化	2
海外技能実習帰国者ルート	自社の元実習生を採用	△	○	送り出し機関経由での人材募集が義務付けられている国あり、人材の母集団が少ない	3
	一般採用	×	○	送り出し機関経由での人材募集が義務付けられている国あり 渡航費等のコスト負担あり	4
海外受験者ルート	一般採用	×	○	送り出し機関経由での人材募集が義務付けられている国あり 教育費・渡航費等のコスト負担が大きい	4

○：実現可能 △：工夫次第で実現が可能

出所：「令和3年度ビルクリーニング分野における外国人材受入れ体制適正化調査」検討会での議論に基づく

5.2.3 都市部・非都市部の給与差による移動や転職リスク

都市部・非都市部の給与差において検討会にて議論がなされ、都市部と非都市部を比較すると給与差はあるが、「①地方では生活コストが安いこと」、「②家賃が安く都市部より広い住居に住むことも可能であること」、「③ヒアリング調査では光熱費や生活用品のサポートなど非都市部の受入機関で実施されている事例も確認されていること」など給与に反映されていないメリットを考慮すると、実際に手元に残るお金は非都市部で働く方が多くなるといった結果が確認された。

図表 5-11 手元に残るお金 都市部と非都市部の比較

	非都市部	都市部
額面給料	約 17 万円～	約 20 万円～
年金・社会保険料・雇用保険・住民税・所得税などの控除	約 3 万円	約 4 万円
家賃	約 1 万 5 千円 (寮がある企業が多い)	約 3～4 万円 (寮がある企業は少ないので、 ルームシェア等工夫が必要)
生活費	(注 1) 約 6 万 5 千円	(注 2) 約 8～9 万円
手元に残るお金	約 6 万円	約 4～5 万円

(注 1) 令和 3 年度総務省家計調査単身世帯の全国平均 1 か月間の支出（食料・光熱費・家事用品・被服及び履物・通信代）を 1 として下位 10 県の地域差平均 0.8 倍をもとに算出

(注 2) 令和 3 年度総務省家計調査単身世帯の全国平均 1 か月間の支出（食料・光熱費・家事用品・被服及び履物・通信代）を 1 として東京・神奈川の地域差平均 1.09 倍をもとに算出

出所：「令和 3 年度ビルクリーニング分野における外国人材受入れ体制適正化調査」検討会での議論に基づく

5.2.4 手続き・支援業務

手続き・支援業務については、セミナーでも多く質問がされたことを踏まえて、第四回セミナー開催時の受入れにあたっての以下の企業側・外国人材側の注意点を啓発資料へ反映させた。

<受入機関側の注意点>

- ① 欠格事由がないか、確認が必要になる
 - 過去1年以内に非自発的離職者（整理解雇）をしていないこと。1人でも発生させていたら欠格事由になる。
- ② 労災保険の加入が必要になる。
- ③ 労働条件の注意点は以下のとおり。
 - 特定技能外国人は、概ね3年程度（技能実習2号修了の場合）の経験者として取り扱うこと。（日本人や技能実習生との比較基準）
 - 比較対象となる日本人の労働条件を受入れ外国人材に対して開示すること。
 - 一時帰国のための有給休暇取得を認めること。
- ④ 建築物清掃業もしくは建築物環境衛生総合管理業の登録が必要。
- ⑤ 協議会への加入が必要。

<外国人材側の注意点>

- ① 元技能実習生の場合
 - 監理団体から評価調書をもらう必要がある。
- ② 留学生の場合
 - アルバイトの時間が週28時間を超えていないか確認する必要がある。（課税証明書と源泉徴収票の金額は一致している必要があり、外国人材がアルバイト先を特定できず、企業が自治体に確認を取りに行くといった事例も発生している。）
 - 税金、社会保険料、年金の未納がないかを確認する必要がある。（未納がある場合、誓約書で対応できますが、未納の社会保険料を留学生が支払えず企業が採用を断念した事例もある。）
 - ビザが許可されるまでの注意点として、留学生は学校を卒業すると資格外活動許可が認められないため、特定技能で就労許可されないうちに働くと不法就労になる。

出所：Fujita&Partners 行政書士法人

6 中長期的なキャリアパスの提案

6.1 ビルクリーニング分野におけるキャリアパスの現状

受入機関ヒアリング調査によると特定技能外国人には、技能実習生の指導や相談・日本人アルバイトも含めて現場を統括できるリーダーとして業務を遂行、また技能実習修了後に海外現地法人での就労といったキャリアステップの事例が確認された。しかし、多くのビルクリーニング企業では、現場スタッフの人手不足が深刻であるのが実態であり、外国人材に対して積極的にキャリアパスを明示している企業は少なかつた。ビルクリーニング受入機関のキャリアステップにおける具体的な業務事例は以下のとおり。

- 技能実習生から特定技能へ移行するケース
 1. 技能実習生の OJT を現場の教育係として実施
 2. 技能実習生と日本人パート・アルバイトとのコミュニケーションを現場リーダーとしてフォロー

- 技能実習修了後、母国現地法人に就労するケース
 1. 顧客が日系企業の場合は日本語能力の高さが求められるため、母国の現地スタッフのリーダーとして顧客対応や現場のマネジメント業務を実施
 2. ベトナム現地のグループ清掃会社で現場スタッフのリーダーとして業務を実施
 3. 委託企業が出店している現地法人で母国の現場スタッフのリーダーとして顧客対応やマネージャー業務を実施

- 特定技能から技人国へ移行するケース
 1. 日本語検定 N1 を取得しており、将来的に特定技能から技人国へビザ変更し、通訳・マネジメント業務を実施

出所：ヒアリング調査よりフォースバレー・コンサルジュ作成

6.1.1 ビルメンテナンス業の職業能力評価基準

特定技能外国人材の受入れが進んでいる他業種受入機関からは、外国人材の評価基準や評価方法の事例が確認されており、今後ビルクリーニング分野でも外国人材の成長と定着を促すために育成基準への取組みを示していくことが重要であることが本検討会で議論された。

厚生労働省が定めた日本人向けビルメンテナンス業職業能力評価基準から、特定技能外国人材の評価基準として活用可能な「清掃スタッフとしての5つの

心得」や、「業務を遂行するにあたっての4つ評価基準」について、受入機関は特定技能外国人材に必要な評価基準として参考にしながら、技術の成熟度に応じて特定外国人材の人事考課や賞与、給与に反映する等の工夫が求められる。

図表 6-1 ビルメンテナンス業の職業能力評価基準

<p>清掃スタッフとしての5つの心得 (共通能力ユニット)</p> <ul style="list-style-type: none">• 顧客の立場にたった行動• 安全衛生ルールを理解• 環境問題に配慮• 「報告・連絡・相談(ホウレンソウ)」の実行• 用具の丁寧な取扱いと手入れの実行	<p>業務を遂行するための4つの基準 (選択能力ユニット)</p> <ul style="list-style-type: none">• 理解度は万全か• 準備・段取りは万全か• マニュアルどおりに実施できているか• 評価でき、問題があるところは改善できるか
---	---

出所：厚生労働省

図表 6-2 他業種での評価基準と評価方法

業種	評価の基準	評価方法
外食	<ul style="list-style-type: none"> ①コンピテンシー ②業績連動利益 ③自身の目標達成度 	1 on1 ミーティングを定期的に実施、3つの評価基準には、AI 判断を活用してわかりやすく数値化
製造業	<ul style="list-style-type: none"> ①あいさつ・みだしなみ（明るく活発な受け答え、作業服に乱れがないか） ②整理・整頓・清掃（作業場の維持管理） ③作業ていねいさ（工具・備品に傷をつけない） ④安瀬衛生（危険な行為がない） ⑤報告・連絡・相談（メンバーとのトラブル対応、提出物期限順守） ⑥積極性・協調性（何事にも積極的協力的か） ⑦改善（作業指示を正しく理解し、改善できるか） ⑧能力向上（スピード・品質は期待通りか） 	技能実習生として受入れ時から、8つ評価基準にて評価を実施、一定の水準を設け、それを満たした者が特定技能へ移行
木材加工	<ul style="list-style-type: none"> ①それぞれのジョブ・ディスクリプションに必要なスキルの定着度 	技能実習生として受入れ時から 4000 満点の評価テーブルに基づいて総合評価点を報告する。点数の高さと給与のベースアップが連動している。

出所：ヒアリング調査よりフォーสบラー・コンシェルジュ作成

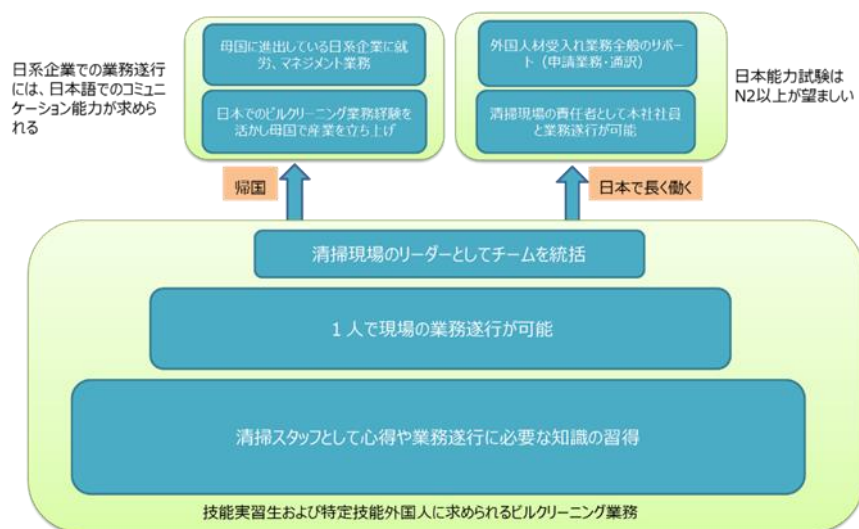
6.1.2 外国人材のキャリアステップに必要な能力

多くのビルクリーニング企業では、外国人材に日本語でのコミュニケーション能力を期待しており、ビルクリーニング企業でキャリアを積み重ねていくためには日本語でのコミュニケーション能力を上げる必要があることが確認された。一部の受入機関ではキャリアステップのための日本語能力の向上を目的に労働時間外での日本学習研修を提供しており、意識の高い外国人材は N2 を取得するような事例も見られた。

6.2 特定技能外国人のキャリアステップへの中長期的な取組み

中長期的には、特定技能外国人が日本での就労後、帰国を選択したとしても日本のビルメンテナンスを母国で実施していくことが望ましく、受入機関では日本語レベルの向上・ビルクリーニング技術の習得・マネジメント研修といった特定技能外国人材のキャリアステップを促すための取組みが必要であることが本検討会にて議論された。

図表 6-3 ビルクリーニング分野でのキャリアアップのイメージ



出所：「令和3年度ビルクリーニング分野における外国人材受入れ体制適正化調査」検討会での議論に基づく

7 情報収集・分析等検討会での議論

7.1 検討会の開催概要

本事業を通じて開催された情報収集・分析検討会概要は図表 7-1 のとおりである。

図表 7-1 検討会開催概要

大きな 流れ	仮説構築		検証		提言まとめ	
	受け入れ成功事例を基に「実現可能な受入体制」を検討会にて議論し、方向性を明確化		オンラインセミナーを通じて「受け入れ体制の実態」とのGapを明確化し、今後の受入促進に向けた課題を整理		受入促進に向けた提言のまとめ	
	第一回	第二回	第三回	第四回	第五回	第六回
日時	6/11(金) 10:00- 12:00	8/20(金) 10:00- 12:00	10/15(金) 10:00- 12:00	12/10(金) 10:00- 12:00	1/14(金) 10:00- 12:00	2/18(金) 10:00- 12:00
テーマ	受入における課題の整理(昨年度振り返り)	成功事例から見える「実現可能な受け入れ体制」	セミナーを通じて見える実態	実態を踏まえた現時点のあるべき受け入れ体制	今後の提言に向けたディスカッション	本事業のまとめ

出所：フォースバレー・コンシェルジュ作成

7.1.1 第1回情報収集・分析検討会内容

- I. 開会挨拶
- II. 本検討会承諾企業および構成委員紹介
- III. 本日の議題
 - 議題 1 本事業の概要について
 - 議題 2 昨年度事業の振り返り
 - 議題 3 現時点での調査内容の共有
- IV. 意見交換

V. 今後の検討会議題とスケジュール

VI. 閉会挨拶

7.1.2 第2回情報収集・分析検討会内容

I. 開会挨拶

II. 前回検討会からの進捗共有

III. 本日の議題

議題 1 : 受入れモデルケース(案)

議題 2 : 受入機関向けオンラインセミナー結果

議題 3 : ビルオーナーヒアリング結果

議題 4 : 外国人アンケート・インタビュー結果

IV. 意見交換

V. 次回検討会に向けて

VI. 閉会挨拶

7.1.3 第3回情報収集・分析検討会内容

I. 開会挨拶

II. 前回検討会からの進捗共有

III. 本日の議題

議題 1 : 今後のヒアリング調査の方向性確認

議題 2 : セミナー実施報告(教育機関向け/企業向け)

議題 3 : 啓発資料の方向性確認

IV. 意見交換

V. 次回検討会に向けて

VI. 閉会挨拶

7.1.4 第4回情報収集・分析検討会内容

I. 開会挨拶

II. 前回検討会からの進捗共有

III. 本日の議題

議題 1 : セミナー結果報告と今後の方向性確認

議題 2 : 啓発資料のインタビュー結果報告と今後の方向性確認

議題 3 : 受入れ機関ヒアリング調査と海外事例調査の進捗共有

IV. 意見交換

V. 次回検討会に向けて

VI. 閉会挨拶

7.1.5 第5回情報収集・分析検討会内容

- I. 開会挨拶
- II. 前回検討会からの進捗共有
- III. 本日の議題
 - 議題1：第4回開催企業セミナー結果報告（12/17）次回の方向性確認（計5回）
 - 議題2：技能実習生向けセミナー開催報告（1/12）
 - 議題3：啓発資料 ドラフト報告
 - 議題4：他業種受入機関ヒアリング調査進捗共有（インタビュー計12社）
- IV. 意見交換
- V. 次回検討会に向けて
- VI. 閉会挨拶

7.1.6 第6回情報収集・分析検討会内容

- I. 開会挨拶
- II. 前回検討会からの進捗共有
- III. 本日の議題
 - 議題1：第5回開催企業セミナー結果報告（1/21）
 - 議題2：外国人材セミナー（弊社登録者向けセミナー・外国人材座談会）
開催報告（1/17・2/16）
 - 議題3：海外調査共有（タイ）
 - 議題4：登録支援機関の支援業務について
 - 議題5：啓発資料報告（受入機関・送出機関）
- IV. 意見交換
- V. 閉会挨拶

8 本調査のまとめ

8.1 ビルクリーニング業界の認知度向上に向けて

今後の外国人材受入れの取組みとしては、受入機関が外国人材の受入体制を整え
ると同時に、外国人材に向けてビルクリーニング業界の魅力を伝えていく必要があ
ることが検討会でも議論された。今後ビルクリーニング分野の特定技能の認知度を
上げるために、ビルクリーニング業界の魅力やキャリアの可能性を発信していくこ
とが重要で、日本語学校や専門学校といった教育機関と連携を通じた活動も意義の
あるものと言える。

また日本のビルクリーニング業界の魅力の大きなポイントは優れた清掃技能レベルにより、日本の公衆衛生水準の向上に寄与していることであり、外国人材が特定技能 1 号で就労後に帰国し、母国で日本の清掃技術を活かし産業を立ち上げることも可能であるといった意見もあったことから、ビルクリーニング受入機関は、日本語レベルの向上・ビルクリーニング技術の習得・マネジメント研修といった特定技能外国人材のキャリアステップの可能性を打ち出していくことも必要とされる。

8.2 ビルクリーニング業界での外国人材のキャリアステップ

ビルクリーニング分野でのキャリアステップについては、6.中長期的なキャリアパスの提案にて記述したとおりである。ビルクリーニング受入機関は、現場のスタッフレベルでの人材不足が深刻であり、外国人材の具体的なキャリアステップを打ち出せていないのが現状。しかし、外国人材の中長期的なキャリアステップを構築すること及び外国人材にビルクリーニング業界でのキャリアパスを明示していくことは重要であり、外国人材のビルクリーニング業界の認知度を上げていくことにおいても今後の重要な取組みとなる。

令和3年度厚生労働省委託事業

ビルクリーニング分野における外国人材受入れ体制適正化調査

事業報告書

令和4年3月

フォースバレー・コンシェルジュ株式会社