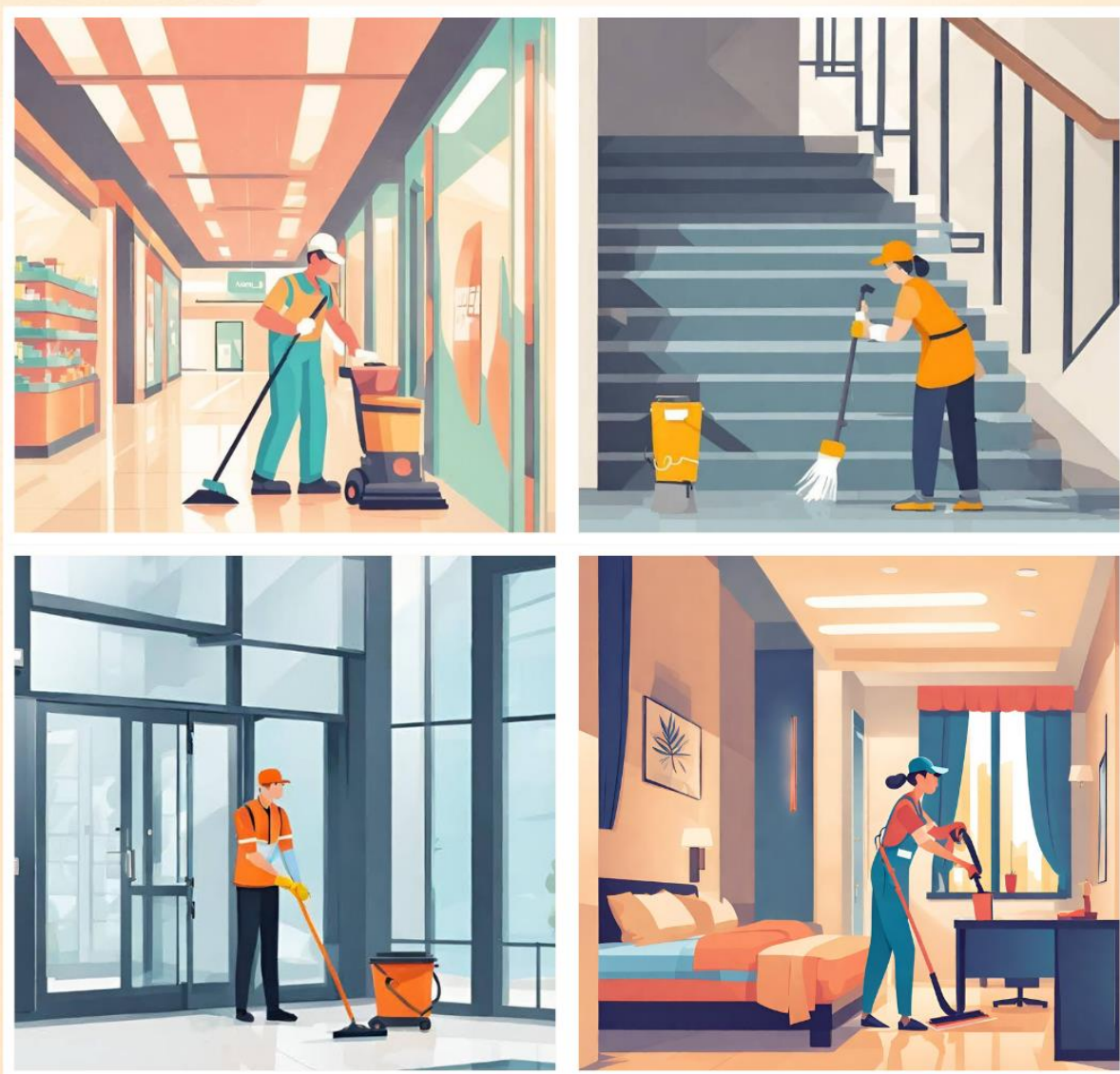


# ビルクリーニング分野の 特定技能制度

～特定技能外国人の受入れマニュアル～



株式会社アットグローバル  
(厚生労働省委託事業)

# はじめに

在留資格「特定技能」の運用が 2019 年 4 月からスタートしました。「特定技能」で働ける分野は現在 16 業種あり、ビルクリーニング分野は、2024 年からの 5 年間で上限 3.7 万人の受入れを見込んでいます。

また、2023 年 6 月 9 日よりビルクリーニング分野においても特定技能 2 号が開始され、特定技能外国人が更新の継続により無期限で日本において就労することが可能になりました。

少子高齢化が進む日本では人材不足が深刻な社会問題となっており、ビルクリーニング分野においても人材不足は課題となっています。総務省の労働力調査に基づく予測によると、特に 2024 年以降労働力人口はますます減少し、10 年後は 20%減、30 年後はさらに 20%減と予想されており、特定技能外国人の活用における具体的な行動を取っていくことが必要不可欠となっています。

一方、ビルクリーニング分野においては、他分野と比較すると低賃金であることや、パートタイマーが多い雇用体系であることから、特定技能外国人の受入れには各企業で労働生産性の向上やフルタイム業務の提供のための工夫が求められます。

よって本ガイドブックは、特定技能外国人の雇用を検討している企業に対しては、特定技能制度、特定技能外国人の雇用の手順、並びに特定技能外国人の雇用の実態を明確にすることでその雇用を促し、特定技能外国人をすでに雇用している企業に対しては、特定技能外国人の定着のための取組を提案することで、特定技能外国人のさらなる雇用・活用を促すことを目的としています。

本ガイドブックは、

1. 特定技能制度について
2. 特定技能外国人の雇用のための手順
3. 特定技能ビルクリーニング分野の業務内容
4. 特定技能外国人に関連した課題と取組
5. 特定技能外国人の雇用によって期待される効果

の項目の解説をしております。

特定技能制度についての理解を深めていただくため、本ガイドブックを活用していただければ幸いです。

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一式」

令和 6 年度受託者 株式会社アットグローバル

|                                |     |
|--------------------------------|-----|
| 1 特定技能制度について .....             | 4   |
| 1.1 制度概要 .....                 | 4   |
| 1.2 技能実習制度との相違点 .....          | 4   |
| 1.3 特定技能外国人の在留者数 .....         | 5   |
| 1.4 特定技能 1 号の取得に必要な条件 .....    | 6   |
| 1.5 特定技能 2 号の取得に必要な条件 .....    | 7   |
| 1.6 特定技能外国人を雇用するために必要な条件 ..... | 8   |
| 2 特定技能外国人の雇用のための手順 .....       | 9   |
| 2.1 各受入れルートについて .....          | 9   |
| 2.2 ビザ申請に必要な書類 .....           | 10  |
| 2.3 受入れにあたっての注意点 .....         | 11  |
| 2.4 登録支援機関の活用 .....            | 12  |
| 3 特定技能ビルクリーニング分野の業務内容 .....    | 15  |
| よくある質問 .....                   | 16  |
| 4 特定技能外国人に関連した課題と取組 .....      | 17  |
| 4.1 雇用前に多くの企業が感じる不安と実態 .....   | 117 |
| (1) 費用について .....               | 117 |
| (2) 転職について .....               | 118 |
| (3) 就労時間について .....             | 119 |
| (4) 特定技能外国人の能力について .....       | 119 |
| (5) 社内・お客様からの理解不足について .....    | 20  |
| 4.2 定着のための取組 .....             | 221 |
| (1) 賃金面の取組 .....               | 221 |
| (2) キャリアパスの取組 .....            | 222 |
| (3) 言語面の取組 .....               | 222 |
| (4) 教育面の取組 .....               | 223 |
| (5) 待遇面の取組 .....               | 224 |
| (6) マインドセット .....              | 25  |
| 5 特定技能外国人の雇用によって期待される効果 .....  | 27  |
| ① 高い作業効率・労働意欲 .....            | 227 |
| ② 職場の雰囲気向上 .....               | 227 |
| ③ 人材不足解消・長期雇用 .....            | 227 |
| 6 おわりに .....                   | 21  |

# 1 特定技能制度について

## 1.1 制度概要

2019 年 4 月から新設された在留資格制度で、国内人材を確保することが困難な産業分野において、労働力として外国人材を受け入れることを目的とする制度です。

令和 6 年度 6 月時点で全分野合計 251,594 人、ビルクリーニング分野で 4,635 人の特定技能外国人が就労しています。

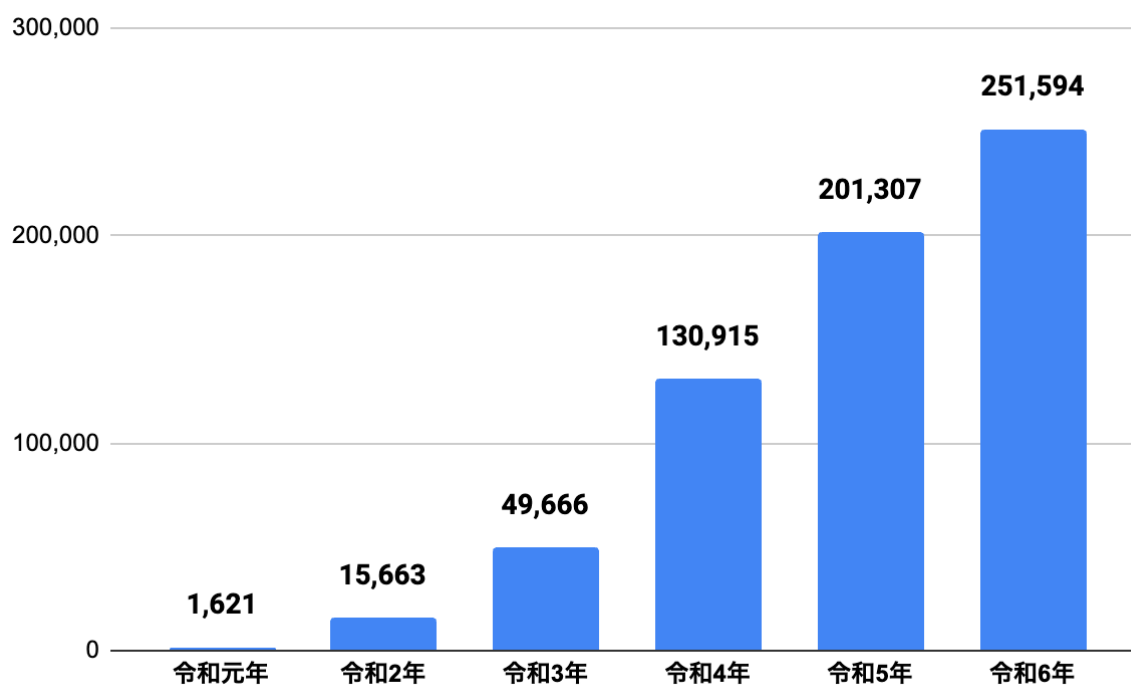
## 1.2 技能実習制度との相違点

技能実習制度は、外国人材が日本の技術を学び、母国に持ち帰るという国際貢献を目的としており、技能実習法第 3 条第 2 項には「技能実習は、労働力の需給の調整の手段として行われてはならない。」とあります。

一方、特定技能制度の目的は「労働力の確保」であり、制度の趣旨が大きく異なることに注意してください。

|        | 技能実習(団体監理型)                                                       | 特定技能                                                                |
|--------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 関係法令   | 外国人の技能実習の適正な実施及び技能実習生の保護に関する法律／出入国管理及び難民認定法                       | 出入国管理及び難民認定法                                                        |
| 在留期間   | 技能実習 1 号:1 年以内<br>技能実習 2 号:2 年以内<br>技能実習 3 号:2 年以内<br>(合計で最長 5 年) | 1号:通算 5 年<br>2号:更新の継続により無期限                                         |
| 入国時の試験 | なし<br>(介護職種のみ入国時 N4 レベルの日本語能力要件あり)                                | 技能水準、日本語能力水準を試験等で確認<br>(技能実習 2 号を良好に修了した者は試験等免除)                    |
| 送出機関   | 外国政府の推薦又は認定を受けた機関                                                 | 職業安定法に基づく取次機関が必要となる場合に、取次機関として送出機関が関与する                             |
| 監理団体   | あり<br>(非営利の事業協同組合等が実習実施者への監査その他の監理事業を行う。主務大臣による許可制)               | なし                                                                  |
| 登録支援機関 | なし                                                                | あり(個人又は団体が特定技能所属機関からの委託を受けて特定技能外国人に住居の確保その他の支援を行う。出入国在留管理庁長官による登録制) |
| 転籍・転職  | 原則不可。ただし、実習実施者の倒産等やむを得ない場合や、2 号から 3 号への移行時は転籍可能。                  | 同一の業務区分内又は試験によりその技能水準の共通性が確認されている業務区分間において転職可能。                     |

## 1.3 特定技能外国人の在留者数



出典:出入国在留管理庁<sup>1</sup>

<sup>1</sup> 出入国在留管理庁「外国人材の受入れ及び共生社会実現に向けた取組」（18 ページ）  
(<https://www.moj.go.jp/isa/content/001335263.pdf>) 最終アクセス日：2024 年 10 月 24 日

## 1.4 特定技能 1 号の取得に必要な条件

特定技能 1 号評価試験と日本語試験を受験し合格する必要があります。

日本語試験は、日本語能力試験 N4 又は国際交流基金日本語基礎テスト A2 のどちらかに合格する必要があります。

|           | 日本語試験                                                                                                                                |                                                                                                                                                                        | 特定技能 1 号評価試験<br>(ビルクリーニング分野の場合)                                                                                                                             |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 種類        | 日本語能力試験<br>(JLPT)<br><br><a href="https://www.jlpt.jp/">https://www.jlpt.jp/</a>                                                     | 国際交流基金<br>日本語基礎テスト<br>(JFT-Basic)<br><br><a href="https://www.jpf.go.jp/jft-basic/">https://www.jpf.go.jp/jft-basic/</a>                                               | ビルクリーニング分野特定技能 1 号<br>評価試験<br><br><a href="https://www.j-bma.or.jp/qualification-training/zairyu">https://www.j-bma.or.jp/qualification-training/zairyu</a> |
| 開催地域      | 日本、他 90 以上の国や地域                                                                                                                      | 日本、他 12 か国                                                                                                                                                             | 日本、インドネシア、フィリピン、タイ、スリランカ など                                                                                                                                 |
| 開催時期      | 7 月、12 月<br>(ただし、国外試験は、7 月または 12 月のいずれか 1 回になることもあります。)                                                                              | ほぼ毎月                                                                                                                                                                   | 今後の試験実施予定<br><a href="https://www.j-bma.or.jp/qualification-training/zairyu">https://www.j-bma.or.jp/qualification-training/zairyu</a>                      |
| 合格発表までの期間 | 約 2 か月                                                                                                                               | 当日                                                                                                                                                                     | 当日                                                                                                                                                          |
| その他       | 成績証明書発行が必要な場合は以下をご確認ください。<br><br><a href="https://www.jlpt.jp/certificate/index.html">https://www.jlpt.jp/certificate/index.html</a> | 判定結果通知書は、テスト日から 5 営業日以内に、予約ウェブサイト上で見られるようになります。<br><a href="http://ac.prometric-jp.com/testlist/jfe/index.html">http://ac.prometric-jp.com/testlist/jfe/index.html</a> | CBT 方式(コンピューター・ベースド・テスト)<br>入国手続きに合格証明書が必要<br><br>合格証明書の発行申請については、受入予定機関若しくは合格者本人が行うことができます。                                                                |

## 1.5 特定技能 2 号の取得に必要な条件

特定技能 2 号を取得するためには、実務経験を 2 年以上有することが受験資格となっているビルクリーニング分野特定技能 2 号評価試験に合格するか、ビルクリーニング技能検定1級に合格する必要があります。

|           | 特定技能 2 号評価試験                                                                                                                                    | ビルクリーニング技能検定1級                                                                                                                                                      |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 種類        | 特定技能 2 号評価試験<br><a href="https://www.j-bma.or.jp/qualification-training/zairyu#01">https://www.j-bma.or.jp/qualification-training/zairyu#01</a> | ビルクリーニング技能検定 1 級<br><a href="https://www.j-bma.or.jp/qualification-training/building-cleaning">https://www.j-bma.or.jp/qualification-training/building-cleaning</a> |
| 開催地域      | ビルメンテナンス会館(東京)                                                                                                                                  | ペーパーテスト:全国の CBT 試験会場<br>実技作業試験:全国 9 か所                                                                                                                              |
| 開催時期      | 今後の試験実施予定<br><a href="https://www.j-bma.or.jp/qualification-training/zairyu">https://www.j-bma.or.jp/qualification-training/zairyu</a>          | 毎年後期(8～3月)に 1 回                                                                                                                                                     |
| 合格発表までの期間 | 約 1 か月                                                                                                                                          | 約半年                                                                                                                                                                 |

### 特定技能2号評価試験の受験に必要な実務経験について

必要とされる実務経験は、「建築物衛生法第 2 条第1項に規定する特定建築物の建築物内部の清掃又は同法第 12 条の 2 第 1 項第 1 号に規定する建築物清掃業若しくは同項第 8 号に規定する建築物環境衛生総合管理業の登録を受けた営業所が行う建築物(住居を除く。)内部の清掃に、複数の作業員を指導しながら従事し、現場を管理する者としての実務経験を要件とする。」とされています。

実務経験については、当該実務経験の有無を試験実施機関である公益社団法人全国ビルメンテナンス協会が確認します。地方出入国在留管理局に対する在留資格諸申請の際に、公益社団法人全国ビルメンテナンス協会が発行する「特定技能2号移行要件に係る実務経験適合証明書」の写しを提出することにより、当該実務経験を有するものと認められます。

なお、実務経験として含められるのは、登録営業所(1号・8号)が管理する建築物か、特定建築物に限定されているため、国外で行った指導・現場管理に関する経験については実務経験として含めることができません。

ただし、「令和5年6月9日の運用要領改正の時点で、ビルクリーニング分野の1号特定技能外国人として本邦に在留する者については、同日以前の期間に関しては、建築物(住宅を除く。)内部の清掃に、複数の作業員を指導しながら従事し、現場を管理する者として就労していたかに関わらず、当該者に該当していたものとして取り扱う。」とされています。

## 1.6 特定技能外国人を雇用するために必要な条件

特定技能外国人を、建築物衛生法第12条の2第1項第1号に規定する建築物清掃業若しくは同項第8号に規定する建築物環境衛生総合管理業の登録を受けた営業所で受け入れることが要件の一つとなっています。登録は特定技能所属機関の法人単位ではなく、営業所単位でなされます。登録は都道府県知事が行いますので、登録の手続きについては、営業所の所在地を管轄する都道府県生活衛生担当部署にお問い合わせください。

- ビルクリーニング分野の特定技能外国人を受け入れる場合には、当該特定技能外国人に係る在留諸申請の前に、厚生労働省が組織するビルクリーニング分野における特定技能外国人の受入れに関する協議会の構成員にならなければなりません。<sup>2</sup>
- 構成員は、協議会に対して必要な協力を行うことや、厚生労働大臣が行う必要な調査等に必要な協力を行うことなどが求められます。なお、これらはオンラインによる調査などデジタルツールを使うことも含まれます。
- また、協議会では、特定技能外国人の適正な受入れ及び特定技能外国人の保護を図るため、ビルクリーニング分野に特有の事情に鑑み、固有の措置の設定について協議を行います。特定技能所属機関は、協議会において協議が調った事項に関する措置を講じることが必要です。
- 協議会において協議が調った事項に関する措置を講じない場合、協議会に対し必要な協力を行わない場合、厚生労働大臣が行う必要な調査等に必要な協力を行わない場合には、基準に適合しないことから、特定技能外国人の受入れができないこととなります。
- なお、特定技能外国人を雇用するために必要な条件に関する詳細は、厚生労働省のホームページ<sup>3</sup>をご覧ください。

<sup>2</sup> これまでは、「1号特定技能外国人を受け入れていない機関にあっては、1号特定技能外国人を受け入れた日から4月以内に協議会の構成員となること」が要件とされていましたが、令和6年2月15日の告示改正により撤廃され、受入れ前の協議会への加入が義務づけられました。

<sup>3</sup> ビルクリーニング分野における新たな外国人材の受入れ(在留資格「特定技能」)について)

[https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_09221.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_09221.html) 最終アクセス日:2024年10月24日

## 2 特定技能外国人の雇用のための手順

### 2.1 各受入れルートについて

#### ①国内技能実習生ルート(現在日本にいる技能実習生を採用する場合)

- ビルクリーニング分野の技能実習生は、技能実習 2 号を良好に修了すると、日本語試験・ビルクリーニング分野特定技能 1 号評価試験のいずれも不要になります。
- ビルクリーニング分野以外の技能実習生の場合、日本語試験は不要ですが、ビルクリーニング分野特定技能 1 号評価試験を受験し合格する必要があります。

#### ②国内留学生ルート(現在日本にいる留学生を採用する場合)

- 留学生のアルバイトは週に 28 時間以内がルールです。これを守らないと在留資格変更申請が不許可となる場合があるので注意しましょう。
- 留学生は、日本語試験とビルクリーニング分野特定技能 1 号評価試験に合格する必要があります。

#### ③技能実習修了者ルート(海外在住の技能実習修了者を採用する場合)

- ビルクリーニング分野で技能実習 2 号を良好に修了している外国人材の場合  
ビルクリーニング分野の特定技能 1 号としての在留資格の取得が可能であり、試験は必要ありません。
- ビルクリーニング分野以外の業種で技能実習 2 号を良好に修了している外国人材の場合  
日本語試験は不要ですが、ビルクリーニング分野の特定技能 1 号評価試験を受験し合格する必要があります。

#### ④特定技能試験ルート(海外在住で技能実習 2 号を修了していない外国人材を採用する場合)

- 日本語試験とビルクリーニング分野特定技能 1 号評価試験に合格する必要があります。
- 在留資格「短期滞在」で来日し、日本でビルクリーニング分野特定技能 1 号評価試験を受けることも可能です。

## 2.2 ビザ申請に必要な書類

国内在住者と海外在住者の採用では、在留資格関係の手続きに必要な書類が一部異なります。

各手続きについては、必ず出入国在留管理庁及び厚生労働省のサイトを確認しましょう。

出入国在留管理庁「特定技能外国人の在留諸申請に係る提出書類一覧・確認表」

[https://www.moj.go.jp/isa/applications/procedures/nyuukokukanri07\\_00197.html](https://www.moj.go.jp/isa/applications/procedures/nyuukokukanri07_00197.html)

厚生労働省「ビルクリーニング分野における新たな外国人材の受入れ(在留資格「特定技能」について)」

[https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_09221.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_09221.html)

## 2.3 受入れにあたっての注意点

特定技能 1 号で外国人材を雇用する場合、特定技能所属機関側にも外国人材側にもいくつか注意すべきポイントがあります。

### <特定技能所属機関側の注意点>

①欠格事由がないか、確認が必要です。

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ります。

②特定技能外国人受入れに関する運用要領に従い、関係する保険への加入が必要です。

③労働条件の注意点は以下のとおりです。

- 特定技能外国人は、おおむね 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建築物衛生法における建築物清掃業若しくは建築物環境衛生総合管理業の登録を受けた営業所で特定技能外国人を直接雇用することが必要です。

⑤ビルクリーニング分野特定技能協議会へ加入し、同協議会に対し協力をする必要があります。

### <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ります。

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を確認します。(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ます。)
- 税金、社会保険料、年金の未納がないかを確認します。
- 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ません。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ります。

## 2.4 登録支援機関の活用

技能実習制度では監理団体が外国人材の支援をしますが、特定技能 1 号では登録支援機関若しくは特定技能所属機関が自社にて特定技能外国人をサポートできます。

＜監理団体・登録支援機関の支援内容比較＞

|        | 採用時                   | 入国前                       |                                                                                                             | 入国後                                                                                            |                                                                                                                                                                        |                                                                                               |                                                                                                                                 |                         |                                          |                                                                                                                            |                                  |
|--------|-----------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 監理団体   | 人材紹介と募集面接<br>※送出機関と連携 | 実習計画作成<br>外国人技能実習機構申請書類提出 | 入国前準備・支援                                                                                                    | 入国後準備・支援                                                                                       | 技能実習監理(許可基準第2 監理団体の業務の実施に関するものより抜粋)                                                                                                                                    |                                                                                               |                                                                                                                                 |                         |                                          |                                                                                                                            |                                  |
|        |                       |                           | <ul style="list-style-type: none"><li>・在留資格、ビザ申請更新</li><li>・日本渡航支援</li><li>・入国前研修</li></ul>                 | <ul style="list-style-type: none"><li>・日常生活サポート</li><li>・日本語学習支援</li><li>・翻訳者、通訳者の派遣</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>・実習実施者に対する定期監査(頻度は3か月に1回以上)</li><li>・訪問指導(少なくとも1か月に1回以上)</li><li>・技能実習計画の作成指導</li><li>・帰国旅費の負担</li><li>・特定の職種、作業に関するもの</li></ul> |                                                                                               |                                                                                                                                 |                         |                                          |                                                                                                                            |                                  |
| 登録支援機関 | 人材紹介と募集面接             | 雇用契約の締結                   | 義務的支援                                                                                                       |                                                                                                |                                                                                                                                                                        |                                                                                               |                                                                                                                                 |                         |                                          |                                                                                                                            |                                  |
|        |                       |                           | 事前ガイダンス                                                                                                     | 送迎                                                                                             | 住居の確保                                                                                                                                                                  | 生活オリエンテーションの実施                                                                                | 日本語学習機会の提供                                                                                                                      | 相談・苦情の対応                | 日本人との交流促進                                | 転職支援                                                                                                                       | 面談の実施                            |
|        |                       |                           | <ul style="list-style-type: none"><li>・労働条件、技能水準の説明</li><li>・入国手続</li><li>・保証金の徴収や違約金を定める契約がないか確認</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>・入国送迎</li><li>・出国送迎</li></ul>                            | 賃貸物件の情報などを提供                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"><li>・金融機関の利用方法</li><li>・医療機関の利用方法</li><li>・交通ルール等</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>・就労地域の日本語教育機関の入学案内等の情報提供</li><li>・オンラインの日本語講座等の情報提供</li><li>・特定技能所属機関等が日本語講師と契約</li></ul> | 日常生活や社会生活に関する相談または苦情の対応 | 地方公共団体やボランティア団体等が主催する地域住民との交流の場に関する情報の提供 | <ul style="list-style-type: none"><li>・次の受入れ先に関する情報を入手</li><li>・職業安定機関、職業紹介事業者等を案内</li><li>・推薦状作成</li><li>・就労先紹介</li></ul> | 雇用先との定期的(3か月に1回以上)な面談支援(漁業分野は例外) |

出典: 出入国在留管理庁のホームページを参照<sup>4</sup>

支援実施状況に係る届出については出入国在留管理庁ホームページに記載されています。

特定技能所属機関による支援実施状況に係る届出

[https://www.moj.go.jp/isa/applications/procedures/nyuukokukanri07\\_00192.html](https://www.moj.go.jp/isa/applications/procedures/nyuukokukanri07_00192.html)

特定技能所属機関からの定期届出に関連してお問い合わせの多い事項について(Q&A)

<https://www.moj.go.jp/isa/content/930005937.pdf>

令和4年度アンケート調査の回答によると、特定技能所属機関が登録支援機関に支払う特定技能外国人一人当たりの月額是最小額では月額 10,000 円、最大では 50,000 円、また平均は約 24,000 円でした。

とはいえ、登録支援機関に支払う金額は、支援の内容によっても異なるため、単に月額が高いから悪い、月額が安いから良いということではありません。登録支援機関の利用を検討する場合には、支援内容をよく確認し、必要とする支援が含まれているか、支援内容に見合った金額かどうかをよく吟味する必要があります。

<sup>4</sup> 出入国在留管理庁(<https://www.moj.go.jp/isa/>) 最終アクセス日:

## ■BMTC 建築物管理訓練センターが提供する ASCF 外国人受入支援サービス

特定技能外国人材の受入れにあたって、ビルクリーニング分野では BMTC 一般財団法人建築物管理訓練センターが ASCF 外国人材受入支援センターを設置して、①適正人材の紹介支援・採用支援、②即戦力に向けた育成支援、③採用後の定着支援を一貫して提供しています(別添)。

さらに、ビルクリーニングに限定せずビル設備管理に従事する海外人材も含め、ビルメンテナンス業務全般に関する人材の採用・育成・定着支援の仕組みを提供して参ります。

### 1. 特徴

- (1)有料職業紹介事業および登録支援業務の免許を有する団体であること
- (2)ビルクリーニングに関して 50 年間の職業訓練実績を有する団体であること
- (3)ビル設備管理に関して全国的な職業訓練実績を有する団体であること

### 2. 提供サービス

- (1)外国人材の紹介・斡旋等の職業紹介サービス
- (2)外国人材の能力向上・育成・受検対策等の教育サービス
  - ※BMTC 外国人材育成規準
  - ①ビルクリーニング及びビル設備管理業務に関する実技訓練・学科講習
  - ②教育支援ツール(ソクノー式筋トレ、SOKOKARA、会話上手 等々)
- (3)外国人材(特定技能者)の登録支援サービス
  - 事前ガイダンス、定期面談、通訳
- (4)外国人材の受入支援向上サービス
  - ①共同開発ツール(グローバル、スマトレ、ビルバディ)
  - ②提携支援ツール(CQI、Oyraaa、レオパレス 21、外国人居住サポート 等々)
  - ③通訳サービス

### 3. 対象者別サービス

|           |                         |
|-----------|-------------------------|
| 1) 受入企業   | 職業紹介、教育、登録支援、受入支援向上サービス |
| 2) 外国人材   | 教育、登録支援、受入支援向上サービス      |
| 3) 登録支援機関 | 職業紹介、教育、登録支援、受入支援向上サービス |
| 4) 監理団体   | 職業紹介、教育、受入支援向上サービス      |
| 5) 送出機関   | 職業紹介、教育サービス             |

### 4. 問い合わせ

<BMTC:一般財団法人建築物管理訓練センター>

〒116-0013 東京都荒川区西日暮里 5-12-5 ビルメンテナンス会館 5F

TEL: 03-3805-7575 <https://bmtc.or.jp/>

<ASCF:外国人材受入支援センター>

一般財団法人建築物管理訓練センター内

## BMTC 提供サービス (採用・育成・定着支援)

ASCF

①



### 適性人材の 紹介・採用支援

1. 技能実習・特定技能生採用に向けた説明、条件等の相談
2. 外国人材の住居支援
3. 現地提携機関の紹介、面接の調整(現地訪問、Zoom対応)
4. 適性検査(CQI)の実施

②



### 即戦力に向けた 育成支援

1. ビルクリーニング試験合格に向けた訓練指導  
＜技能実習生＞  
基礎級、随時3級、随時2級、  
＜特定技能生＞  
特定技能1号、2号
2. 日本語・生活習慣等の研修
3. 日本語教育アプリ
4. 通訳支援、通訳アプリ
5. ビルクリーニング基本動画

③



### 採用後の定着支援

1. 登録支援業務の実施
2. 外国人材および受入企業の適性検査(CQI)実施
3. 外国人材へのヒアリング  
(職場、生活環境等の不満、問題解消)
4. 監理団体、登録支援機関の相談(サポート体制の問題解消)
5. 特定2号(現場マネジメント)試験対策

### 3 特定技能ビルクリーニング分野の業務内容

特定技能 1 号外国人と特定技能 2 号外国人が実施できる業務は以下のとおりです。<sup>5</sup>

#### 特定技能 1 号外国人

主たる業務（本来業務）は、「多数の利用者が利用する建築物（住宅を除く。）の内部を対象に、衛生的環境の保護、美観の維持、安全の確保及び保全の向上を目的として、場所、部位、建材、汚れ等の違いに対し、方法、洗剤及び用具を適切に選択して清掃作業を行い、建築物に存在する環境上の汚染物質を排除し、清潔さを維持する業務」であり、床・天井・内壁・トイレ・洗面所などの建築物内部の清掃業務が対象です。機器や設備内部の清掃作業は対象となりません。

主たる業務（本来業務）とあわせて行う限り、当該業務に従事する日本人が通常従事することとなる関連業務に付随的に従事することは差し支えありません。ただし、関連業務に専ら従事することは認められません。関連業務に当たり得るものとして想定される作業を以下に例示します。

- 建築物と構造上一体と見なせる部分（犬走・アプローチ等の外周部など）の清掃作業
- 資機材倉庫の整備作業
- 建物外部洗浄作業（外壁、屋上等。高所作業を伴う窓ガラス・外壁清掃作業は除く。）
- 客室清掃作業（ベッドメイク含む）
- 建築物内外の植栽管理作業（灌水作業等）
- 資機材の運搬作業（他の現場に移動する場合等）

また、清掃作業を適正に行っていくためには、複数の作業員の指導、現場の管理、計画作成や進行管理等も必要となりますので、これらの業務も関連業務に該当するものであり、特定技能 2 号に移行するために必要となる実務経験として見なされます。

ビルクリーニングの対象施設には、オフィスビルだけではなく、官公庁、病院、銀行、商業施設、ホテル、レストラン等も含まれます。ただし、ホテルでの接客やレストランサービスは「宿泊」又は「外食」に含まれてしまいますのでご注意ください。

#### 特定技能 2 号外国人

特定技能 1 号外国人の実施できる業務に加えて、複数の作業員を指導しながら従事し、現場を管理する業務のほか、同業務の計画作成、進行管理その他のマネジメント業務も行うことができます。

<sup>5</sup> 「ビルクリーニング分野特定技能外国人が従事できる業務について」

<https://www.mhlw.go.jp/content/11130500/001157540.pdf> 最終アクセス日：2024 年 10 月 24 日

**Q1. ゴンドラに乗ってビルのガラス外装のクリーニングをしてもよいか？**

**A1.** ビルの外装ガラスのクリーニングは対象外となります。

**Q2. 民泊の清掃は可能か？**

**A2.** いわゆる「民泊」とは、住宅宿泊事業法(平成二十九年法律第六十五号)第 2 条第 3 項に定義される「住宅宿泊事業」として宿泊料を受けて住宅に人を宿泊させる事業を指します。清掃の対象が住宅となりますので、ビルクリーニングの対象外になります。

**Q3. マンションの清掃は可能か？**

**A3.** マンションにおける人の住居の用に供する専有部分は住宅と同じ扱いになりますので、ビルクリーニングの対象外になりますが、共用部分の清掃は対象となります。

**Q4. マンションの居住者退去後の清掃は可能か？**

**A4.** 清掃の前後で住人が異なる住宅(住居)となりますので、ビルクリーニングの対象にはなりません。

**Q5. ネズミや衛生害虫の防除はビルクリーニングの業務に該当するか？**

**A5.** 建築物における衛生的環境の確保に関する法律(昭和 45 年法律第 20 号)第 12 条の 2 に規定する建築物空気環境測定業、建築物空気調和用ダクト清掃業、建築物飲料水水質検査業、建築物飲料水貯水槽清掃業、建築物排水管清掃業、建築物ねずみ昆虫等防除業はビルクリーニングの対象にはなりません。

**Q6. ペンションの内部の清掃は対象になるか？**

**A6.** 旅館業法(昭和二十三年法律第百三十八号)第 2 条の対象となる施設であれば当該施設内部の清掃は対象になります。

**Q7. 客室整備作業とは何か？また客室の清掃作業は対象になるか？**

**A7.** 客室整備作業とはベットメイキング、アメニティの交換などが該当します。ホテルや旅館の客室の清掃自体はビルクリーニングの対象になります。

**Q8. 廃棄物処理業はビルクリーニングの対象になるか？**

**A8.** 建築物内部の清掃に伴うゴミ等の処理は業務に含まれますが、廃棄物処理そのものの業務は含まれません。

**Q9. 建築物総合管理業における建築物内部の清掃以外の業務は対象になるか？**

**A9.** ビルクリーニングではないので、対象になりません。

その他のご質問は 公益社団法人 全国ビルメンテナンス協会 まで  
〒116-0013 東京都荒川区西日暮里 5-12-5 ビルメンテナンス会館 5F  
(TEL)03-3805-7560/(FAX)03-3805-7561

## 4 特定技能外国人に関連した課題と取組

本事業で実施した特定技能所属機関と登録支援機関に対する聞き取り調査の結果に基づき、特定技能外国人の雇用前に多くの企業を感じる不安と実態、及び特定技能外国人の定着のために行われている取組に関するアイデアを抽出しました。

### 4.1 雇用前に多くの企業を感じる不安と実態

多くの企業が、特定技能外国人の雇用前には不安や懸念を感じており、また実際に雇用した後も社内外に課題があるケースも見られます。とはいえ、特定技能外国人は長期雇用が可能であること、また労働力として生産性が高いことから、ほとんどの企業が課題をはるかに上回る大きな利点を感じています。

また、雇用前に感じる不安や懸念は、実際に雇用を始めると問題にならない場合も多いようです。そのような不安や懸念の中には、お客様や社内の日本人スタッフが抱く偏見や理解不足など、心理的な要素が関係していることが多いため、丁寧な説明や、社内研修など理解促進のための取組が重要です。

#### (1)費用について

##### <不安>

- 採用・就労にかかるコストが高いのでは？

##### 関連制度

特定技能雇用契約及び一号特定技能外国人支援計画の基準等を定める省令第一条第一項第三号では、「外国人に対する報酬の額が日本人が従事する場合の報酬の額と同等以上であること。」と定められています。また、同項第四号では、「外国人であることを理由として、報酬の決定、教育訓練の実施、福利厚生施設の利用その他の待遇について、差別的な取扱いをしていないこと。」と定められています。

- 日本人パート労働者のコストの方が安いのでは？

##### <実態>

- 大前提として「外国人労働者＝安価な労働力」というイメージがあるかもしれませんが、特定技能外国人は「不足している日本人の代わりに今後のビルクリーニング業を担っていくための労働力」です。コストは安い訳ではありません。
- 特定技能外国人の高い労働意欲と作業効率は、企業にとって大きな力となります。

##### <事例>

- 特定技能外国人は真面目で、向上心がある。(ビルメンテナンス企業)

- 一生懸命働き、向上心もあるので、日本人スタッフへの刺激となっている。(他分野企業)
- 熱心に技術を学んでおり意欲的。お客様も満足している。(ビルメンテナンス企業)
- 採用前は「採用コストが高い、採用の柔軟性が失われる」などの理由で所属機関の本社側は特定技能に反対だったが、採用してみた結果、特定技能外国人の社内での評価が高く、他部署での採用も検討するようになった。(登録支援機関)
- コストはかかるが、労働力を考えると受け入れた方が良い。(ビルメンテナンス企業)

## (2) 転職について

### <不安>

- 特定技能外国人をせっかく雇用してもすぐ転職されてしまうのでは？

### <実態>

- 大前提として日本人と同様、特定技能外国人の転職は認められています。特定技能外国人もライフステージの変化や人生経験のためなどさまざまな理由から転職を考えることがあると理解する必要があります。
- とはいえ、採用時に人材の背景、質、ビジョン等について十分に確認したうえで選定を行うとともに、特定技能外国人への丁寧な説明を行うなら転職リスクは低減できます。
- 転職するかどうかは、採用後の研修や取組によっても大きく左右されます。(4.2 で詳述)
- ブローカーや SNS の情報に影響されやすいことに留意し、注意喚起等を行うことによっても転職リスクは低減できます。

### <事例>

- 在留者数が多く転職コミュニティが発達している国籍の特定技能外国人は転職が多い。(登録支援機関)
- 面接の時点でどれくらい働きたいか等、今後のビジョンを聞いてはっきりさせている。(他分野企業)
- 仕事内容が「思っていたのと違う」となると転職しやすいので、事前に仕事内容の動画を見せたり「こんな仕事ですよ」と事細かに説明したりしてミスマッチをなくすようにしている。(登録支援機関)
- 指導によって言語力や人材の質、転職するかしないかは全く違って来る。(他分野企業)
- ブローカー、SNS 等の転職情報などに気をつけるよう教育している。(登録支援機関)

### (3)就労時間について

#### <不安>

- フルタイムのシフトを準備できないのでは？

#### 関連制度

特定技能雇用契約及び一号特定技能外国人支援計画の基準等を定める省令第一条第一項第二号では、「外国人の所定労働時間が、特定技能所属機関に雇用される通常の労働者の所定労働時間と同等であること。」と定められています。

- 「通常の労働者」とは、いわゆる「フルタイム」で雇用される一般の労働者をいい、アルバイトやパートタイム労働者は含まれません。
- 本制度における「フルタイム」とは、原則、労働日数が週5日以上かつ年間217日以上であって、かつ、週労働時間が30時間以上であることをいいます。

#### <実態>

- 多くの企業がさまざまな創意工夫によりフルタイムシフトで特定技能外国人を雇用しています。

#### <事例>

- 短時間の作業を組み合わせるフルタイムにする等している。(ビルメンテナンス企業)
- 複数の現場を組み合わせている。移動ルートを考慮して、公共交通機関で移動できる現場を組み合わせている。(ビルメンテナンス企業)
- ホテルでは、2店舗を掛け持ちすることがある。特定技能外国人の方が自転車で移動している。(ビルメンテナンス企業)
- パブリックスペースの清掃や責任者のサポートをさせて、8時間労働できるようにしている。(ビルメンテナンス企業)
- ゴミ出し、会社の出勤前清掃などを行っている。マンションの共有部の清掃や、複数の現場を掛け持ちして労働時間を確保している。(ビルメンテナンス企業)

### (4)特定技能外国人の能力について

#### <不安>

- 日本語能力に限界がありコミュニケーションが難しいのでは？

#### <実態>

- 採用直後に若干の日本語能力の問題があるケースはありますが、特定技能外国人は、学習速度が一般的に早いため、時間の経過とともに問題は解消できます。
- 平易な日本語で教えるようにしたり、日本人相手であれば省略するような主語等を省略せず正確に発音・表記したりするなど、日本人スタッフの配慮ももちろん必要です。

#### <事例>

- 日本人スタッフとのチームワークと言葉の壁を不安に思っていたが受け入れると問題なかった。(ビルメンテナンス企業)
- 入国した直後は少し会話が難しい場面もあったが、最近は言語も上手になってきていて、コミュニケーションも問題ない。最初のころは言葉が通じない、戦力になりづらいと思われていたが最近は大いぐ変わってきた。(他分野企業)
- 日本人スタッフに、平易な日本語で話すよう教えている。(ビルメンテナンス企業)

### (5)社内・お客様からの理解不足について

#### <不安>

- お客様が受け入れてくれないのでは？
- 社内からの理解が得られないのでは？
- 日本人スタッフが不満を持つのでは？

#### 関連制度

日本国憲法第14条では、人種による差別を禁止しています。外国人であることを理由とする就労拒否は、人種差別や人権侵害にあたり、違法である可能性があります。

#### <実態>

- 大前提として、顧客を含む日本人関係者の理解不足が、実態を伴って外国人の方に不利益を及ぼすような状況は差別にあたる可能性があります。
- 外国人に対する不安や偏見を持つお客様もありますが、丁寧に信頼構築を行うことで解消できます。
- 特定技能外国人の必要性や文化・考え方の違いについて日本人スタッフを対象に研修や教育等を行うことで理解を得ることができます。

#### <事例>

- 施設利用者に抵抗感があるかと思ったが、とりこし苦勞で大人気だった。(他分野企業)
- 特定技能外国人の雇用を開始した時、クライアント 20 数施設の中で、1 施設だけ特定技能外国人を受け入れてくれた。そこで働いた特定技能外国人の評判が大変良かった。この良い評判が、他のクライアントにも広がり、今では特定技能外国人にいていただきたいというクライアントの方が多い。(ビルメンテナンス企業)
- 受入れ初期はお客様の抵抗感もあったため、最初は日本人スタッフと一緒に働かせて信頼を構築した。今は問題なく 1 人で任せている。「この人が良い」という声もいただいている。(ビルメンテナンス企業)
- 特定技能外国人をオーナーや元請けに紹介し、実際に見ていただくことで理解を得るようにしている。(ビルメンテナンス企業)

- 社長自ら特定技能外国人の必要性を従業員に説明し、今後は受け入れる必要があることを教育する。(他分野企業)
- 特定技能外国人を採用していない施設を含め、全職員に研修を行った。(他分野企業)
- 特定技能外国人の採用前に、世話を担当する日本人のスタッフと綿密に打合せ、特定技能外国人雇用の必要性とどんなフォローが必要かを話し合った。(ビルメンテナンス企業)
- トップのメッセージで、労働者の不足、外国人への理解、おもてなしをする姿勢を示すなど、受入れ環境を整えた。(ビルメンテナンス企業)

## 4.2 定着のための取組

特定技能外国人が転職を考える大きな理由は給与の差であるものの、必ずしもそれだけではなく、一時帰国が認められるかどうかや、職場内の個人的なトラブルなどさまざまな要因が関係しています。

トラブル対応や言語面のサポートなど多角的な取組を行っていくことが定着率向上に欠かすことができません。また、日本との文化の違いに対する相互の理解不足、十分な話合いの場の不足のために結果として関係が悪化し、転職につながっている事例も多く見られます。採用当初から十分な時間をかけて、外国人材・企業側双方が相互に理解し合えるよう研修・教育を行うことが重要です。「日本で働くなら日本の考え方・常識に合わせなさい」というだけでは良い関係を築いていくことは不可能です。企業側・日本人スタッフが外国人材を一人の人間として尊重し、当該国の文化、考え方、習慣等の理解に努め、可能な範囲で歩み寄る姿勢を持つ必要があります。

### (1) 賃金面の取組

#### <取組案>

- 目に見えるインセンティブ制度、昇給・手当制度の提示、家賃補助等のさまざまな制度によって特定技能外国人にとって大きな魅力を創出でき、それによって定着を促進することができます。

#### <事例>

- 特定技能外国人にとって賃金は重要な要素。定着促進のため、賃金を都市部に合わせている。給与以外に、各自の能力に応じて手当の形で賃金に上乘せする。基本労働を一日20室とし、それ以上業務ができた場合は、毎日臨時ボーナスを給付している。毎日、手当を出すことにより、就労意欲を継続させている。(ビルメンテナンス企業)
- 目に見える昇給制度やインセンティブを設定することは大きな魅力になる。他分野企業で有能な技能実習生に給与、インセンティブ等で100万円出したところ、帰国を考えていた他の人材たちも奮起した。(登録支援機関)

- 会社名義で住居を借りて、家賃の一部を補助している。(他分野企業)
- 家賃や光熱費を補助し、特定技能外国人が負担する上限を設けることで都会の時給に負ける部分を補っている。(ビルメンテナンス企業)
- 社宅、インターネット環境の費用を負担している。(ビルメンテナンス企業)
- 寮を無償で提供している。(ビルメンテナンス企業)
- 日本語検定やビルクリーニング検定合格者に手当を支給している。(ビルメンテナンス企業)
- 社内規定でお見舞い金の制度を導入。母国で災害があった時に、見舞金を給付したのは大変好評だった。(ビルメンテナンス企業)
- 業務時間内に日本語学習をすることを許可している。母国の日本語学校と web でつないで学習できる機会を作るなど、N2、N3 取得をサポートし、合格した場合は昇給している。(ビルメンテナンス企業)
- 社内で試験制度を設けて、結果を昇給につなげる。(ビルメンテナンス企業)

## (2) キャリアパスの取組

### <取組案>

- リーダーや責任者などの明確なキャリアパスをあらかじめ提示することで就労意欲を高めることができます。

### <事例>

- キャリアパスの目標として管理職を設定している。(ビルメンテナンス企業)
- 日本人と同じキャリアパスを設ける。業務を細分化し階段式にして、何ができれば次のステップに進めるかを明確にしている。(ビルメンテナンス企業)
- キャリアパスのために客室清掃、教育係、チェッカー、シフトの調整など業務を細分化している。(ビルメンテナンス企業)
- 毎月面談をし、1 年後、3 年後の目標を把握するようにしている。(ビルメンテナンス企業)
- ルーティンワークの中でモチベーションを保つためには昇給、昇格などが必要。(登録支援機関)

## (3) 言語面の取組

### <取組案>

- 特定技能外国人と日本人スタッフ、また、特定技能外国人とお客様の間でコミュニケーションの齟齬が発生する可能性があるため、特定技能外国人の言語レベルに応じた取組が必要です。
- 社内で日本語教育を実施したり、通訳担当を配置したりすることによってコミュニケーションの齟齬による問題を避けることができます。

### <事例>

- 外国語を話す日本人の従業員を配置している。日本語教育の機会を提供している。(他分野企業)
- 5～6 人に 1 人通訳担当がいて、生活のサポートをしている。(他分野企業)
- 作業を終えた後の残りの時間は、日本語の学習に充てるようにさせている。(ビルメンテナンス企業)
- コミュニケーションが問題になると考えたため、事前に通訳者を雇用し、特定技能外国人と日本人スタッフの橋渡しができる体制を整えた。(ビルメンテナンス企業)
- できる限り日本語で話すように勧める。(ビルメンテナンス企業)

#### (4)教育面の取組

##### (4-1)特定技能外国人の教育

###### <取組案>

- 特定技能外国人の考え方、気持ちに理解を示しつつ、日本語能力に配慮して指導する必要があります。
- 仕事内容だけでなく(1)ゴミ出しや掃除など日本で生活する上でのルール、(2)年金、健康保険の控除など日本の労働制度、(3)SNS の転職情報の危険性についても教育する必要があります。
- SNS の転職情報については「SNS などでは好条件の仕事を紹介され、行ってみると全然違う仕事だった」、「転職したが聞いていた条件と違う」、「転職したが、仕事がなく 2～3 か月待たされ結局戻ってきた」等の事例も多くあるため、特定技能所属機関は、事前に SNS の転職情報の危険性について教育を行う必要があります。

###### <事例>

- どのような指導や教育をするかによって言語力、人材の質、転職するかしないかは全く違ってくる。(他分野企業)
- 母国語を話せる担当者が指導している。特定技能外国人の気持ちに理解を示しつつ日本の状況を説明する。(登録支援機関)
- 受入れに際し、業務プロセスを整理してマニュアルを更新した。難しい表現を避け、わかりやすい内容にした。(他分野企業)
- 特定技能外国人が日本の労働制度を知る必要があるため、残業制度などについて社内で教育している。(ビルメンテナンス企業)
- ブローカー、SNS 等の変な情報に気をつけるよう教育している。(登録支援機関)
- 機械やモノではないのでそれぞれの考え方がある。母国の長年の習慣はなかなか変えられない。(登録支援機関)
- ゴミの分別ルールを守らない、夜間に外で交流するなどの問題があった。(ビルメンテナンス企業)

## (4-2)日本人スタッフの教育

### <取組案>

- 日本人スタッフが不満を募らせたり、特定技能外国人との問題を起こしたりしないために、日本人スタッフが特定技能外国人を理解し、円滑なコミュニケーションを取れるようにサポートする必要があります。
- 日本と他の国の間で常識や考え方に大きな相違があることを理解し、自分達から寄り添う姿勢も重要です。

### <事例>

- 特定技能外国人を雇用する前に、お世話をすることになる日本人のスタッフと綿密に打合せ、特定技能外国人雇用の必要性和どんなフォローが必要かを話し合った。(ビルメンテナンス企業)
- 日本人職員の理解を得る必要もある。特定技能外国人を採用していない施設を含めて、全職員に研修をする。(他分野企業)
- 日本人と比較してしまう等、違いを受け入れるのが難しい人もいる。(登録支援機関)
- 日本人従業員に平易な日本語で話すよう教えている。(ビルメンテナンス企業)
- 文化の違いは、日本人職員から寄り添うようにした。トップのメッセージで、労働者の不足、外国人への理解、おもてなしをする姿勢などを伝え、受入れの環境を整えた。(ビルメンテナンス企業)
- 日本人からすると「非常識」なことでも、日本の常識と外国の常識の違いに過ぎない。わざとミスしている訳ではないことを認識する。(登録支援機関)

## (5)待遇面の取組

### (5-1)住居について

#### <取組案>

- 住居は特定技能外国人が複数人で相部屋をしている場合が多いですが、それに起因した特定技能外国人同士のトラブルもあり、転職のきっかけになる事例も報告されています。
- 最低限のプライベートが確保される環境を用意するなど、可能な範囲で本人の希望を尊重する必要があります。

#### <事例>

- 同国人同士の人間関係の問題が転職につながることもある。喧嘩に発展した事例もあった。1人ずつの部屋が理想である。(登録支援機関)
- ライフステージの変化によってプライベート空間が欲しくなってくる。個室がある家が望ましい。(登録支援機関)

- 女性が3人で住んでいたが「ルームシェアは嫌、一人暮らししたい」という要望を受け、それぞれの住まいを設けた。(登録支援機関)
- 特定技能外国人同士の問題が多い。(登録支援機関)
- ルームシェアを望む特定技能外国人もいる。(ビルメンテナンス企業)

## (5-2)一時帰国について

### <取組案>

- 特定技能外国人が長期の一時帰国を希望し、企業側との摩擦が生じる事例も見られます。
- 一般的な感覚からすれば「長期休暇なんてあり得ない」と感じてしまうかもしれませんが、特定技能外国人は年金脱退一時金の受給、家族の問題、異国の地で暮らすストレスなどから強く帰国を希望する場合があります。帰国できないと転職を考える可能性もあります。
- 日本の年末年始やお盆のお休みのように、特定技能外国人の出身国でも特定の時期に休暇を取ることを文化として重視している場合があるので配慮が必要です。

#### 関連制度

特定技能雇用契約及び一号特定技能外国人支援計画の基準等を定める省令第一条第一項第五号では、「外国人が一時帰国を希望した場合には、必要な有給休暇を取得させるものとしていること。」と定められています。

### <事例>

- 一時帰国させてもらえないと転職を考えるようになるかもしれない。(登録支援機関)
- 面接の時点で帰国こともよく聞いておく。ストレス解消のためにも1か月程度帰国するのはOKにしている。(他分野企業)
- 帰りたいと希望している時は帰国させてあげることが大事。転職を希望していた子が家族のための2か月の帰国を許してもらい恩義を感じて転職をやめた事例もある。(登録支援機関)
- 例えば、ネパールでは10月にダサインというお祭りがあり、国全体がお休み。特定技能外国人はみんな10月に帰国を希望する。(他分野企業)

## (6)マインドセット

### <取組案>

- 些細なコミュニケーションの齟齬や考え方の違いから、日本人スタッフが特定技能外国人を「不真面目」、「やる気がない」と考えるようになることがあります。両者がお互いを理解し、尊重することが不可欠です。

- 特定技能外国人の気になる態度や振る舞いの多くは、悪意を持ってしているのではなく、単に文化や考え方の違いにすぎないと理解することが大切です。
- 日本人スタッフは、自分達から特定技能外国人に寄り添う姿勢も必要です。

<事例>

- 日本と海外の考え方の違いからギャップが生じる。同国人のコーディネーターも人材の気持ちがわかるので強く言えないことがある。(登録支援機関)
- 文化の違いから特定技能外国人は「私は頑張っているのに」と考えている。(登録支援機関)
- 特定技能外国人を変えようとするのではなく、企業が歩み寄るしかないと思う。日本人がいないから海外から来てもらっている。歩み寄らなければ困るのは企業側。(登録支援機関)
- 機械やモノではないのでそれぞれの考え方がある。母国の長年の習慣はなかなか変えられない。(登録支援機関)
- ハートがあるかどうか的大事。ただの労働力と見るか、大切にしているか。(登録支援機関)

## 5 特定技能外国人の雇用によって期待される効果

ビルクリーニング分野で特定技能外国人を雇用している企業へのアンケート調査によると、76%の企業が特定技能外国人に「満足している」と回答しており、「不満である」と回答したのはわずか4%でした。また、86%の企業が今後さらに特定技能外国人を「雇用したい」と回答しており、特定技能外国人の雇用には大きな利点があることが明らかになりました。本調査で回答があった特定技能外国人の雇用による利点のうち、特に多く挙げられたものは以下のとおりです。

### ① 高い作業効率・労働意欲

多くの特定技能所属機関や登録支援機関から作業効率の高さを評価する意見がありました。また、限られた年数の中で、できるだけ多くの収入を得たいと考えているため、高い意欲を持って業務を行っているという意見も多くありました。「少しでも多く残業したい」、「他のスタッフがやりたがらない残業や土日、深夜などの業務にも対応してくれる」、「シフトの穴を開けずよく働く」、「ズルをせず真面目に丁寧な仕事をする」、「お客様からも非常に良い評判を得ている」などの意見がありました。

### ② 職場の雰囲気向上

前述の高い作業効率や労働意欲は「他のスタッフにとっても刺激となる」ほか、「職場の雰囲気が良くなった」、「職場が明るくなった」という意見も多く寄せられました。

### ③ 人材不足解消・長期雇用

多くのビルクリーニング事業者が人手不足を強く感じていますが、「特定技能外国人が来てくれて助かっている」、「特定技能は長期雇用できる」等の意見から、特定技能外国人の雇用が人手不足解消のために非常に有用であることがうかがえます。

## 6 おわりに

ビルクリーニング業界で既に生じている人手不足、また将来的な労働力人口の減少の見込みについて考えると、今後のビルクリーニング業界を支えていく新たな人材として特定技能外国人の雇用を検討することは重要であると言えます。

本ガイドブックでは、特定技能制度についての概要や雇用手順、業務内容を解説してきました。また、特定技能外国人に関連する課題についても触れ、実態や事例に基づく取り組みを紹介しています。これらを実践することで、外国人材の定着を促進できると考えられます。

特定技能制度を活用して外国人材を受け入れることには、大きなメリットがあります。長期的な視点では、費用対効果が高く、人手不足の解消にも寄与します。さらに、外国人材を長期的に雇用することは、企業の持続的な発展にもつながると期待されます。

貴社が特定技能外国人をさらに雇用・活用していくために、本ガイドブックを活用していただければ幸いです。