

業界全体の実情を踏まえた外国人の受入環境の整備等のあり方

他分野の事例	1
事例①建設分野:適正就労監理機関による特定技能所属機関に対する巡回訪問	1
事例②建設分野:スキルアップのための情報発信等、特定技能受入支援サービス	2
ビルクリーニング分野への提案	2
適用案①外国人材及び企業向けチャットボット導入および相談窓口開設	2
適用案②ビルクリーニング分野特定技能協議会構成員専用ページの設置	3

ビルクリーニング分野において外国人の受入環境を整備することは、外国人材雇用に対する不安を解消し、さらなる雇用を促進すると考えられる。また、ビルクリーニング分野が外国人材にとって魅力的な職場となり、結果的に「選ばれる分野」となることで、業界全体に好循環をもたらすと期待できる。そこで、産業分野によって違いはあれど、受入環境の整備等については共通する部分があると考え、ビルクリーニング分野以外の他分野で既に行われている受入環境の整備等について調査した。その結果及びビルクリーニング業界全体の実情を踏まえて、当該分野に適用できる要素を検討する。

他分野の事例

事例①建設分野:適正就労監理機関による特定技能所属機関に対する巡回訪問¹

建設分野では、一般財団法人国際建設技能振興機構(FITS)が特定技能所属機関の事業所を1年に1回以上の頻度で訪問し、建設特定技能受入計画等にしながら適正な受入れが実施されているかを以下のとおり確認し、必要な場合には指導・助言を行う。

受入れ責任者・担当者からのヒアリング

賃金台帳、出勤簿等の関係書類の確認

特定技能外国人との母国語での面談

※受入れ開始後まもなくのタイミングで、受入企業に調査票を送り、回答や資料の提出を求めて、特定技能外国人の受入状況について確認する「受入状況確認」も実施している。

○学べること

- 外国人材が母国語で相談できる機会を提供する
- 外国人材が母国語で制度理解を深められる機会を提供する
- 所属機関に対して、外国人材への指導方法や制度に関する情報を提供する

¹ 巡回訪問、一般財団法人国際建設技能振興機構 (<https://fits.or.jp/tokutei/patrol-visit>)

事例②建設分野:スキルアップのための情報発信等²、特定技能受入支援サービス³

一般社団法人 建設技能人材機構(JAC)が会員企業から年会費と受入負担金を集め、特定技能外国人のスキルアップに資する講習・研修支援や特定技能外国人にとって働きやすい職場づくり支援を実施している(受入支援サービスの例は以下に挙げる)。また、特定技能制度の周知活動や外国人受入れの優良事例の紹介を web(ポータルサイト)で実施している。

受入支援サービスの例:

労働災害防止を目的とした安全衛生に関するオンライン講座

対象の外国人が無料で受けられるオンライン日本語講座

就労を開始した特定技能外国人を対象とした、制度理解を深めるための講習

母国への一時帰国にかかる費用を一定額支援

○学べること

- 所属機関が特定技能外国人を支援するためのサポートを提供する
- 特定技能外国人のスキルアップを支援する
- 特定技能外国人が制度の理解を深め、日本語能力の向上に役立つ情報を提供する

ビルクリーニング分野への提案

提案①外国人材及び所属機関向けチャットボット導入

外国人材が安心して働けるようにするための相談窓口の設置や情報提供は重要である。特に、言語的な障壁を取り除き、必要な情報に迅速かつ効率的にアクセスできる手段が求められている。また、相談窓口の設置や情報提供は所属機関に対しても不可欠である。所属機関への巡回訪問は有効であるが、多大なリソースを必要とするため、建設分野と同様の訪問の実現は難しいと考えられる。この点を補完するために、以下の代替策を提案する。

チャットボットによる情報提供及び相談窓口の設置

- **質問の解析とキーワード認識:** チャットボットは利用者の質問を解析し、関連するキーワードを認識して、制度に関する正確な情報に基づいて回答する。
- **相談オプション:** チャットボットで解決できない場合に相談できるオプションを設け、記述された相談内容を多言語で担当者が対応する。1週間以内の対応を目標とする。
- **多言語対応:** 日本語、英語、中国語、ベトナム語、ミャンマー語、インドネシア語、クメール語、ネパール語に対応する。

利用機会を増やす施策

² JAC の事業活動のご紹介、一般社団法人建設技能人材機構 (<https://jac-skill.or.jp/about/activities.php>)

³ 特定技能受入支援サービス、一般社団法人建設技能人材機構 (<https://jac-skill.or.jp/support-service/>)

- **モバイル対応強化:** スマートフォン対応を強化し、外国人材が簡単にチャットボットにアクセスできる環境を整備する。
- **所属機関向け周知キャンペーン:** チャットボットの利用方法や利点を所属機関に広めるため、説明会やオンラインセミナーを開催し、認知度を向上させる。

導入のメリット

- **外国人材サポートの強化:** 外国人材は多言語対応の窓口を通じて母国語で相談や情報収集ができるため、柔軟で安心感のあるサポートが提供される。
- **迅速な情報提供:** 制度に関する正確な情報が迅速に提供され、必要な情報へのアクセスが効率化される。

提案②ビルクリーニング分野特定技能協議会構成員専用ページの設置

ビルクリーニング分野特定技能協議会の構成員向けに、企業情報の入力・更新や連絡機能を含む構成員専用ページを設置する。これにより、厚生労働省が協議会構成員の最新情報を効率的に把握し、また協議会構成員が有用な情報を簡便に取得するための環境を整えることができる。

機能

- **マイページ機能:** 構成員専用のマイページを設け、企業情報の確認・入力・更新が可能なシステムを構築する。これにより、構成員はより容易に最新情報を提供できる。
- **一斉メール送信機能:** 協議会から構成員へ迅速に連絡するため、一斉メール配信機能を搭載する。これにより、新制度の通知や重要なお知らせを簡便に送信できる。
- **リマインド機能:** 構成員が定期的に情報を更新するようにリマインド機能を導入し、企業情報の最新性を維持しつつ、協議会の調査負担を軽減する。
- **優良認定機関評価制度への応募機能:** 優良認定機関評価制度への応募を、構成員専用マイページから直接行えるようにし、申請手続きの効率化を図る。

利用機会を増やす施策

- **最新情報の通知機能:** 新制度や法改正に関する通知を構成員専用ページに掲載し、常に最新の情報を提供する。
- **FAQ セクション:** よくある質問や過去の相談事例を参照できる FAQ セクションを設け、問い合わせ対応の効率を上げる。
- **特定技能外国人の支援に役立つ情報の提供:** 特定技能外国人の支援に役立つ資料をダウンロード可能とする。

導入のメリット

- **現況把握の効率化:** 協議会が構成員の企業情報を一元管理することにより、定期的な調査を行わずとも構成員の最新情報をリアルタイムで把握できる。
- **有用な情報提供の強化:** 構成員が必要とする最新情報や資料に簡単にアクセス可能な環境を提供できる。