

(令和 7年度 厚生労働省委託事業)

特定技能ビルクリーニング分野に係る
オンラインセミナー及び
受入れ状況調査実施業務一式
事業実施報告書

株式会社ONODERA USER RUN

目次

1 事業の目的及び概要	2
1.1 本事業の目的	2
1.2 本事業の概要	2
2 オンラインセミナーによる特定技能制度に係る情報発信	4
2.1 セミナー①(雇用検討事業者向け)	4
2.2 セミナー②(雇用中事業者向け)	8
2.3 セミナー③(国内外の外国人向け)	12
3 ビルクリーニング分野特定技能協議会の構成員に対する現況調査	16
3.1 本事業の目的	16
3.2 調査結果の集計・分析	17
4 本事業で実施された事業のまとめと考察	31

1 事業の目的及び概要

1.1 本事業の目的

ビルクリーニング分野は、生産性向上のための取組や国内人材の確保を行ってもなお人手不足が深刻である産業分野であり、出入国管理及び難民認定法(昭和26年政令第319号)に基づく特定技能制度により、労働者としての外国人の受入れが可能となっている。

我が国の目指すべき外国人との共生社会のビジョン、その実現に向けて取り組むべき中長期的な課題及び具体的施策等を示す「外国人との共生社会の実現に向けたロードマップ(令和4年6月14日外国人材の受入れ・共生に関する関係閣僚会議。令和7年6月6日一部変更。)」では、ビルクリーニング分野において、令和8年度までの期間中に「分野別協議会や各種セミナー等の場を活用し、人材育成等の優良事例の周知等の情報提供を引き続き行う」ことが明文化されている。

また、「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及び育成就労の適正な実施及び育成就労外国人の保護に関する基本方針」(令和7年3月11日閣議決定)では、「外国人の受入れが必要であることを有効求人倍率、雇用動向調査その他の公的統計又は業界団体を通じた所属企業への調査等の客観的な指標等により具体的に示す。その際、地方及び中小・小規模事業者における人手不足の状況を把握し、地域における深刻な人手不足に適切に対応する」とされており、ビルクリーニング分野においても当該措置が必要とされている。

本事業は、これらの背景を踏まえて「オンラインセミナーによる特定技能制度に係る情報発信」と「ビルクリーニング分野特定技能協議会の構成員に対する現況調査」を実施し、全国のビルクリーニング分野における人手不足状況の改善に資することを目的とする。

1.2 本事業の概要

本事業では、特定技能制度の適正かつ円滑な受入れを推進するため、株式会社ONODERA USER RUNが受託者となり、以下の業務を実施した。

(1) オンラインセミナーによる特定技能制度に係る情報発信

特定技能外国人の雇用を検討・実施している事業者、および就労を希望する外国人を対象に、以下のセミナーを実施した。

- セミナー①(雇用検討事業者向け): 外国人雇用の経験に乏しく、手続等に困難を抱えている事業者を対象に、制度の概要や受入準備について情報発信を行った(60分×2回)。
- セミナー②(雇用中事業者向け): 既に雇用している事業者であって、定着支援や教育等に課題を抱えている者を対象に、優良事例の紹介等を行った(60分×2回)。
- セミナー③(国内外の外国人向け): 在留資格「特定技能」での就労を希望するインドネシア人およびベトナム人を対象に、現地語通訳や現地ネットワークを活用した広報を行い、日本での就労に関する情報提供を行った。(90分×2回(通訳入り))

(2) ビルクリーニング分野特定技能協議会の構成員に対する現況調査

令和7年9月1日時点でビルクリーニング分野特定技能協議会の構成員となっている全特定技能所属機関(約800機関)を対象に、Webフォーム等を用いた現況調査を実施した。

●調査項目: 所属機関の基本情報、建築物清掃業等の登録情報、登録支援機関の利用有無、現に受け入れている特定技能外国人の人数・国籍等

●未回答機関への対応: 回答のない機関に対してはメール・電話等による回答催促を行い、悉皆調査の精度向上に努めた。

(3) 協議の推進

定例ミーティング: 厚生労働省担当官と2週に1回のオンラインミーティングを行い、事業の進捗状況や成果の共有、仕様の詳細に関する協議を継続的に実施した。

(4) 事業実施報告書の取りまとめ

上記セミナーおよび現況調査の結果を分析し、本事業実施報告書として取りまとめた。

謝辞

本事業の実施に当たっては、公益社団法人全国ビルメンテナンス協会をはじめ、アンケート調査(現況調査)にご回答いただいた特定技能所属機関の皆様、ならびにオンラインセミナーにご参加いただいた事業者の皆様にご多大なるご協力をいただきました。

また、外国人向けセミナーの実施に際し、現地の広報や運営にご尽力いただいたインドネシアおよびベトナムの教育機関・送出機関等の関係諸機関の皆様にも、深く感謝申し上げます。

最後に、本事業の遂行に当たり、多大なるご指導を賜りました厚生労働省健康・生活衛生局生活衛生課の皆様、ここに深謝の意を表します。

令和8年3月

株式会社ONODERA USER RUN

2 オンラインセミナーによる特定技能制度に係る情報発信

2.1 セミナー①(雇用検討事業者向け)

特定技能外国人の雇用を検討している事業者であって、外国人雇用の経験に乏しく、雇用に至るまでの手続き等に困難を抱えている者に対して、特定技能制度についてより深く内容をご理解していただくとともに、雇用いただくきっかけを提供できるよう、セミナーを実施した。

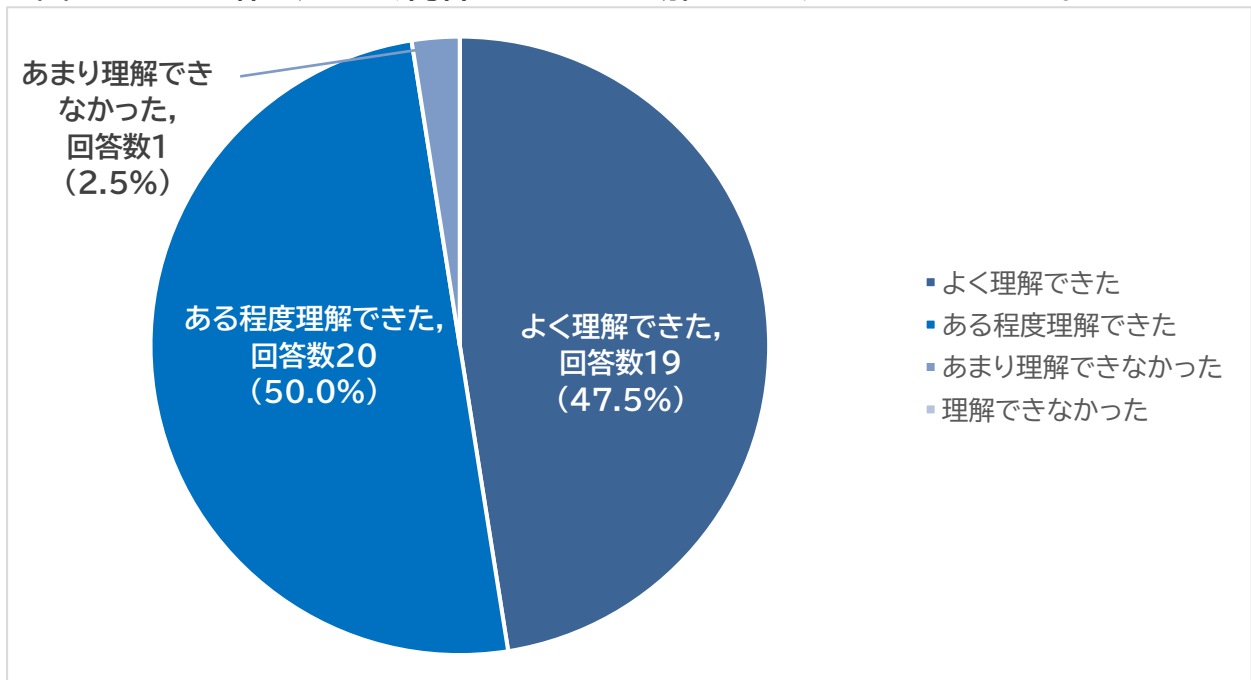
セミナー実施に先立ち、公益社団法人全国ビルメンテナンス協会の広報及びメルマガ、厚生労働省ホームページ等を通じて周知した。

日時	登壇者	参加者 (企業)数	内容
2025年11月13日 (木)10:00-11:00	株式会社 ONODERA USER RUN	33社 ※申込数 35社	1. 外国人材の受け入れ現状と今後の展望 2. ビルクリーニング分野における外国人採用の制度、要点 3. 特定技能外国人の受入りの流れについて 4. 海外現地と生中継！外国人材との交流会
2026年1月21日 (水)14:00-15:00	株式会社 ONODERA USER RUN	21社 ※申込数 30社	同上

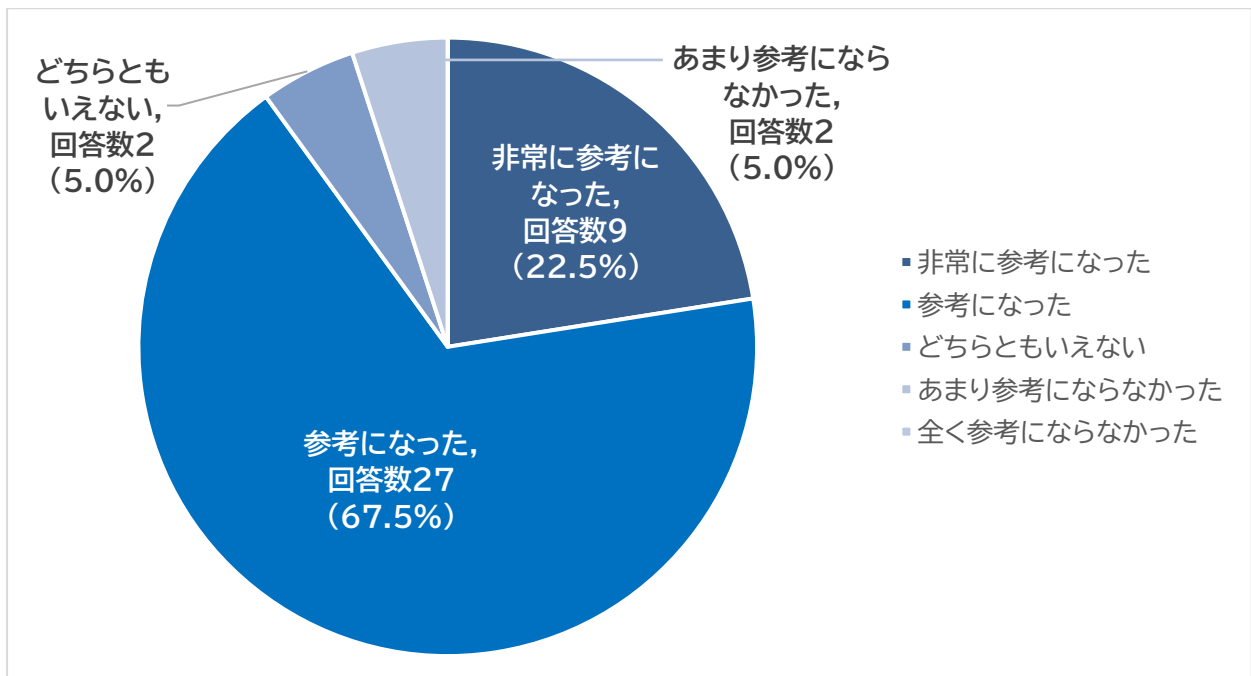
以下にセミナー実施後に送付したアンケート調査の結果をまとめた。

回答:計40名

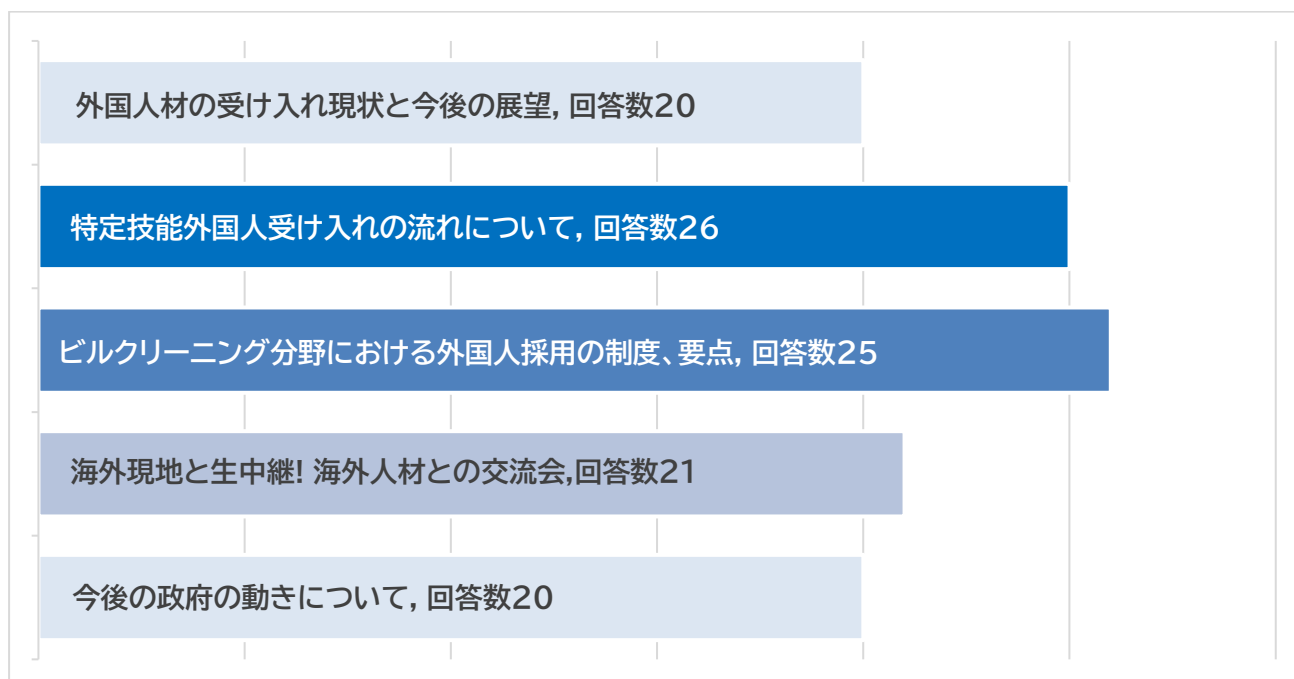
(1) セミナー全体を通して、内容についてご理解いただけましたでしょうか。



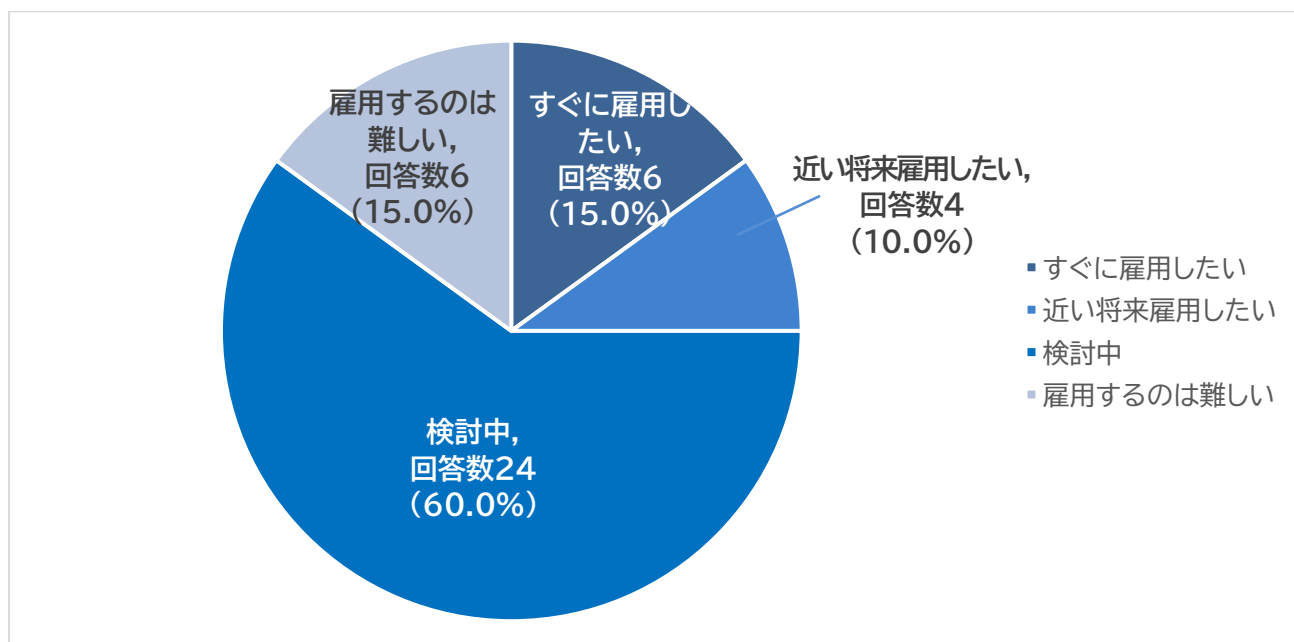
(2) 特定技能外国人材の受け入れ制度や流れについて、参考になりましたでしょうか。



(3) 本セミナーで参考になったプログラム内容をお選びください(複数選択可)。



(4) セミナーに参加し、今後特定技能外国人材を雇用したいと思いませんか。



～回答理由～

- 「すぐに雇用したい」: 現在雇用しているがまだ不足/将来において外国人の採用が不可欠だと感じるため
- 「近い将来雇用したい」: 現在雇用しており、今後さらに雇用を進めたいと考えているため。セミナーを通じて、特定技能外国人材が真面目で向上心が高く、責任感を持って仕事に取り組む人材であることを知ったため
- 「検討中」: 受入れにあたり、不動産や生活支援など様々な準備が必要であることや費用面での負担があることから、現時点では雇用体制が整っていないため
- 「雇用するのは難しい」: 受入れ環境が十分に整っておらず、雇用に関する制度等についてさらなる理解が必要であると感じたため

(5) 本セミナーに参加した感想やご意見等をお聞かせください。

受講者からは、特定技能外国人の受入れに関する具体的な手続きや法令遵守、受入れ企業として必要な支援体制等について理解が深まったとの声が多く寄せられた。また、ビルクリーニング分野における安全対策や教育体制の重要性を改めて認識する機会となったとの意見も見られた。

さらに、インドネシアの学生へのインタビューなど現地の声を直接聞くことができた点について、有意義で貴重な機会であったとの評価が寄せられたほか、制度改正に関する情報収集の機会として参考になったとの意見も見られた。加えて、セミナー全体について「分かりやすく理解しやすかった」「内容が充実しており参考になった」といった感想も多く寄せられた。

(6) その他、本事業や厚生労働省に対し、ご要望等ございましたらお気軽にご記入ください。

制度運用や費用負担に関する意見:特定技能1号評価試験合格後に必要となる合格証明書の発行費用について、企業や外国人材にとって負担が大きいのではないかとの意見が見られた。費用負担が軽減されることで、ビルクリーニング分野を選択しやすくなるのではないかとの指摘も寄せられた。

制度内容や情報提供に関する要望:育成就労制度の要点や懸念点、特定技能2号における家族帯同や就労条件など、制度の具体的な内容についてより詳しい情報提供を求める意見が見られた。また、制度間の要件の違いに関する疑問の声も寄せられた。

受入れ体制や運用に関する課題:特定技能外国人の受入れ企業における課題事例の紹介や、事前教育・各種手続きに要する時間など、実務面での課題に関する意見が見られた。さらに、ビルクリーニング分野における就労可能業務の拡大を望む声も寄せられた。

これらの意見から、制度の詳細や実務上の課題に関する継続的な情報提供へのニーズがあることがうかがえる。

2.2セミナー②(雇用中事業者向け)

既に特定技能外国人を雇用している事業者であって、当該外国人の定着等について課題を抱えている者に対して、特定技能2号への移行のポイントや育成就労制度についてご理解していただくとともに、受講後、外国人材定着に向け、講義内容を実践いただくきっかけを提供できるような、セミナーを実施した。

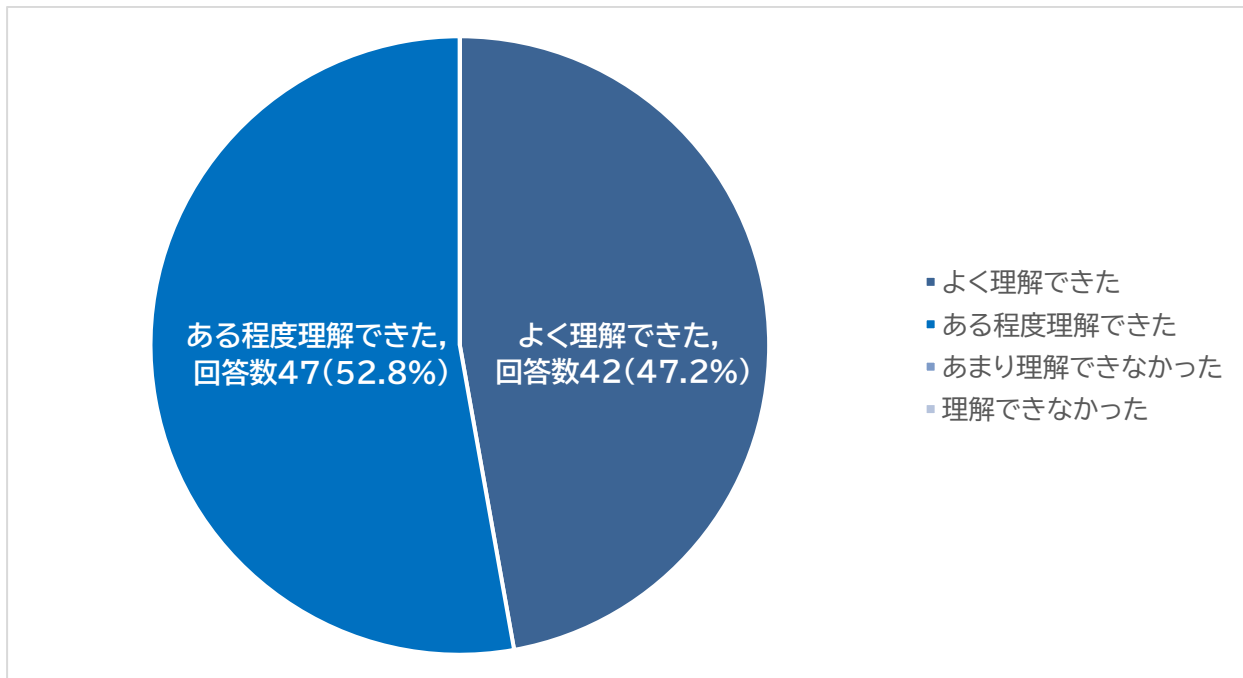
特定技能外国人既雇用企業向けのセミナーについても、セミナーの実施に先立ち、公益社団法人全国ビルメンテナンス協会の広報及びメルマガ、厚生労働省ホームページ等を通じて周知した。

日時	登壇者	参加者 (企業)数	内容
2025年11月27日 (木)10:00-11:00	株式会社 ONODERA USER RUN ～外部講師～ Global Gateway Japan株式会社	69社 ※申込数 87社	1. 外国人材の受け入れ現状と今後の展望 2. 特定技能2号・育成就労制度のポイント解説 3. 登録支援機関の支援事例から学ぶ、外国人材に選ばれるために ～定着の秘訣～ 4. 既存受入れ企業の事例紹介
2026年1月28日 (水)14:00-15:00	株式会社 ONODERA USER RUN ～外部講師～ Global Gateway Japan株式会社	40社 ※申込数 52社	同上

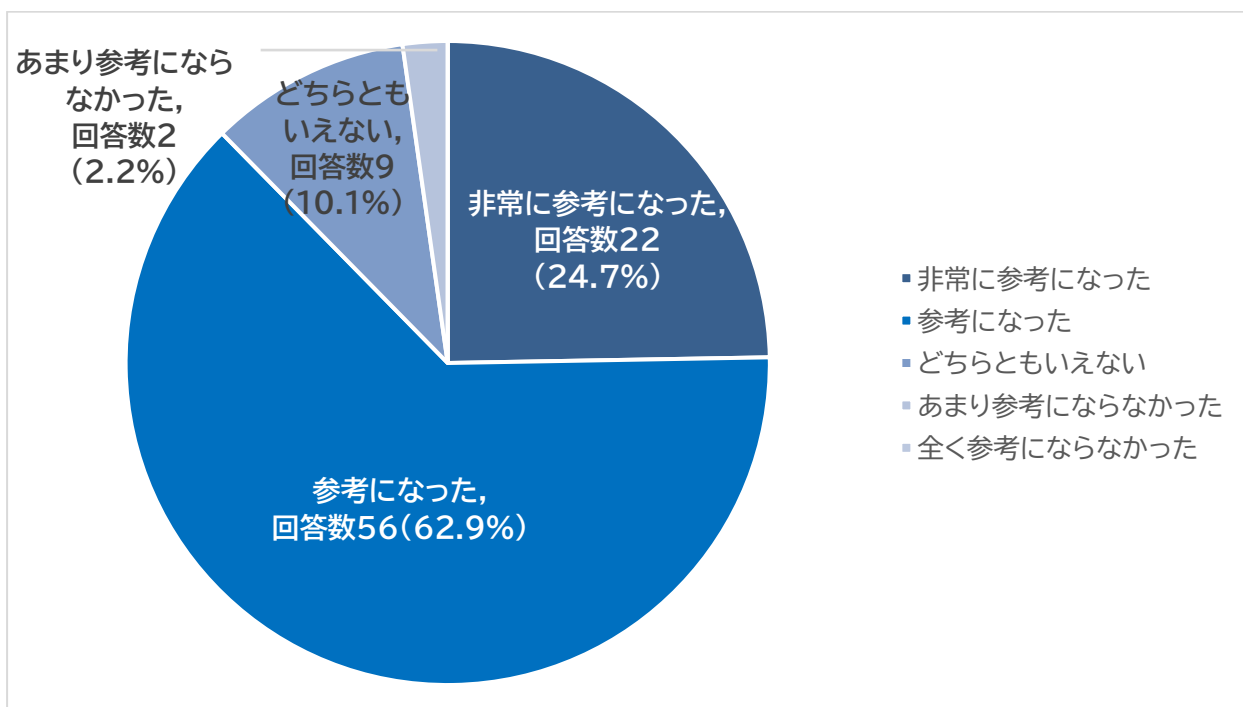
以下にセミナー実施後に送付したアンケート調査の結果をまとめた。

回答:計89名

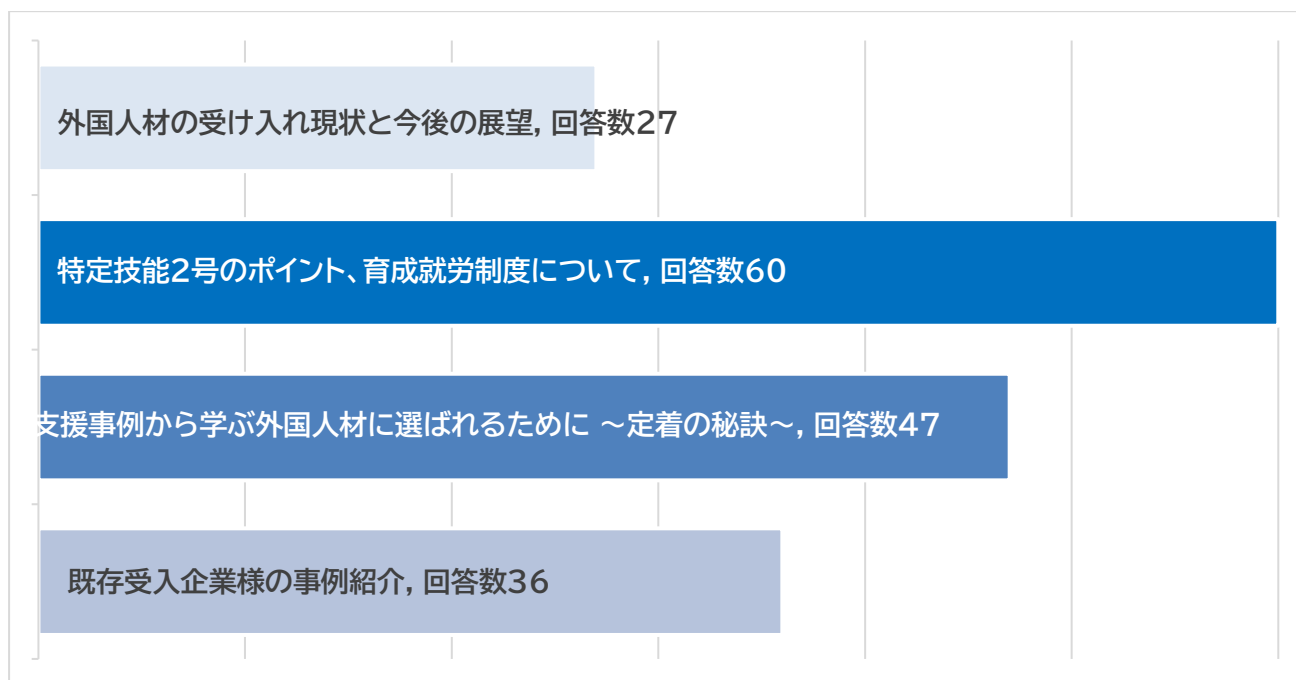
(1) セミナー全体を通して、内容についてご理解いただけましたでしょうか。



(2) 特定技能制度を活用した受入れ・長期就労に向けたポイントなどについて、参考になりましたでしょうか。



(3) 本セミナーで参考になったプログラム内容をお選びください(複数選択可)。



(4) 本セミナーに参加した感想やご意見等をお聞かせください。

外国人材の育成・定着支援に関する理解の向上: 特定技能外国人の育成や定着に向けた取組について参考になったとの意見が多く寄せられた。特に、人材育成計画の策定、スキルアップ支援、評価制度や昇給制度の整備、福利厚生の充実など、企業としての支援体制の重要性を再認識したとの声が見られた。

他企業の事例・取組の共有への評価: 実際に外国人材を受け入れている企業の事例紹介や、他分野における活用状況について有益であったとの意見が寄せられた。他企業の取組やノウハウを知ることで、自社での受入れや支援体制の検討に役立ったとの声が見られた。

今後の情報提供への要望: 特定技能2号取得に向けた企業としての支援方法や教育方法、制度に関する具体的な情報を求める意見が見られた。また、事前資料の配布や、より具体的な教育事例の紹介を希望する声も寄せられた。

(5)その他、本事業や厚生労働省に対し、ご要望等ございましたらお気軽にご記入ください。

制度改正に伴う企業負担への懸念:育成就労制度への移行に伴い、送り出し機関への費用負担、日本語教育費用、在留資格申請費用の増加など、受入れ企業側の費用負担が増加する可能性について懸念する意見が見られた。また、転籍制度の導入により人材確保が不安定になる可能性を懸念する声も寄せられた。

特定技能2号制度・評価試験に関する意見:特定技能2号の評価試験については、試験の難易度が高いとの意見や、過去問題や解答例の公開など試験対策に関する情報提供を求める声が見られた。また、試験の実施場所や受験機会、海外での受験の可否など、制度運用に関する具体的な情報を求める意見も寄せられた。

外国人材の長期的な活躍に向けた制度設計への意見:特定技能1号の在留期間が5年に限定されていることや、2号取得に向けた要件の難易度について、現場の実態と比較して厳しいのではないかとの意見が見られた。外国人材が日本で長期的に活躍できる仕組みや、継続して就労できる制度設計の必要性を指摘する声も寄せられた。

受入れ企業における実務上の課題:特定技能外国人をフルタイムで雇用するための勤務時間の確保や、複数現場での配置など、ビルクリーニング業界特有の勤務形態に関する課題が挙げられた。また、実際の受入れ企業における運用事例や現場配置の工夫など、具体的な実務事例の共有を求める意見も見られた。

制度理解を深めるための情報提供への要望:特定技能制度や育成就労制度に関するオンラインセミナーの継続開催や、制度の詳細に関する情報提供を求める意見が寄せられた。また、特定技能2号取得に向けた教育方法や企業としての支援方法など、実務に直結する情報へのニーズも確認された。

2.3セミナー③(国内外の外国人向け)

在留資格「特定技能」での就労を希望する国内外の外国人のうち、求人情報に接する機会に乏しい者(主にインドネシア人・ベトナム人)に対して、特定技能制度、ビルクリーニング分野について理解いただける機会を提供するため、セミナーを実施した。セミナーは通訳を設けて実施した。

セミナーの実施に先立ち、現地の教育機関、送出機関、人材エージェント等の機関を「広報先機関」とし、広報文を厚生労働省担当官より送付。広報先機関よりメルマガ等にて本セミナーの周知を実施した。

(インドネシア送り出し機関:9機関/ベトナム送り出し機関:5機関)

【インドネシア】

日時	登壇者	参加者	内容
2025年12月18日 (木)10:00-11:30 (日本時間:12:00-13:30)	株式会社ONODERA USER RUN	177名 ※申込数 203名	1. 在留資格「特定技能」とは、日本で働くまでの流れについて 2. ビルクリーニング分野の仕事内容について 3. 日本で働くため(入国時や生活)のサポートについて 4. 「特定技能」取得のための試験、勉強方法について 5. ビルクリーニングを学んでいる学生からのスピーチ

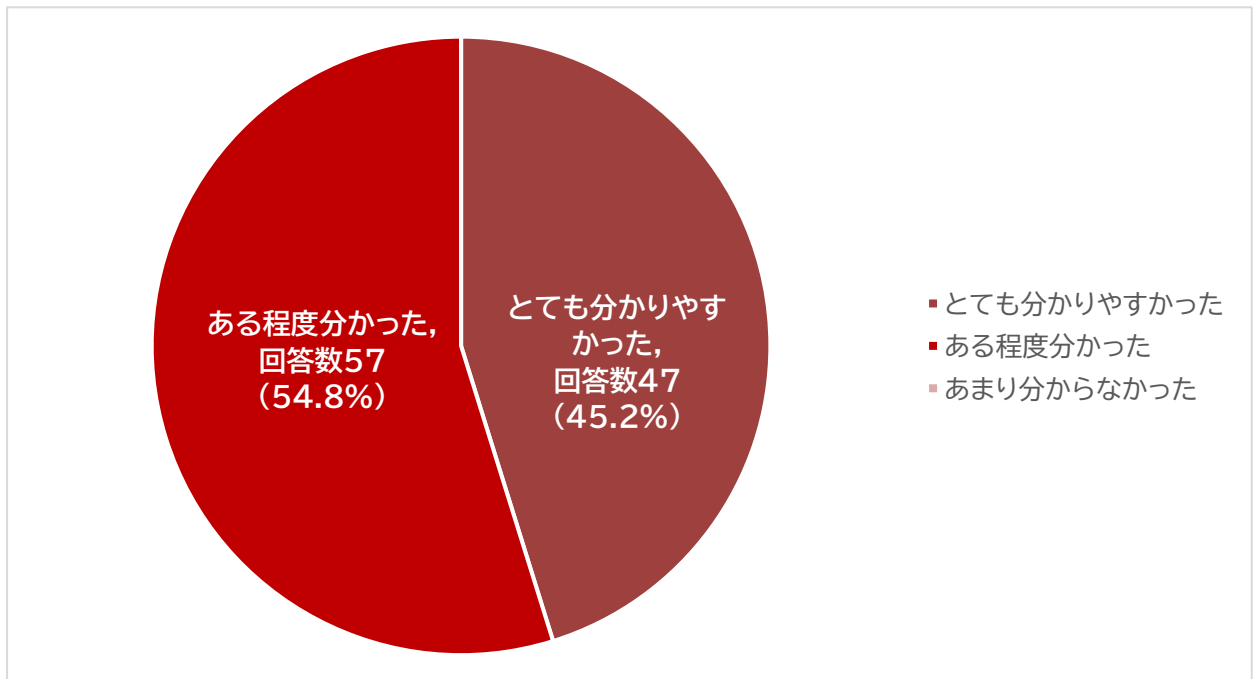
【ベトナム】

日時	登壇者	参加者	内容
2026年2月4日 (水)10:00-11:30 (日本時間:12:00-13:30)	株式会社ONODERA USER RUN	38名 ※申込数 80名	同上

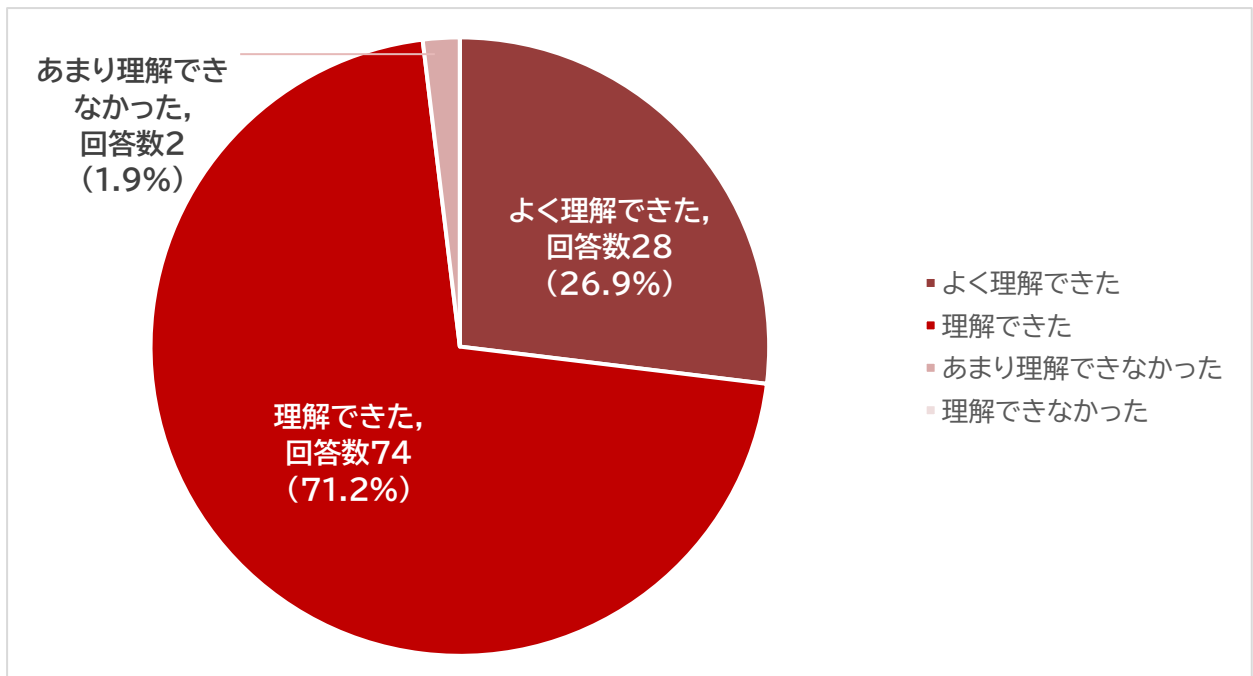
以下にセミナー実施後に送付したアンケート調査の結果をまとめた。

回答:計104名

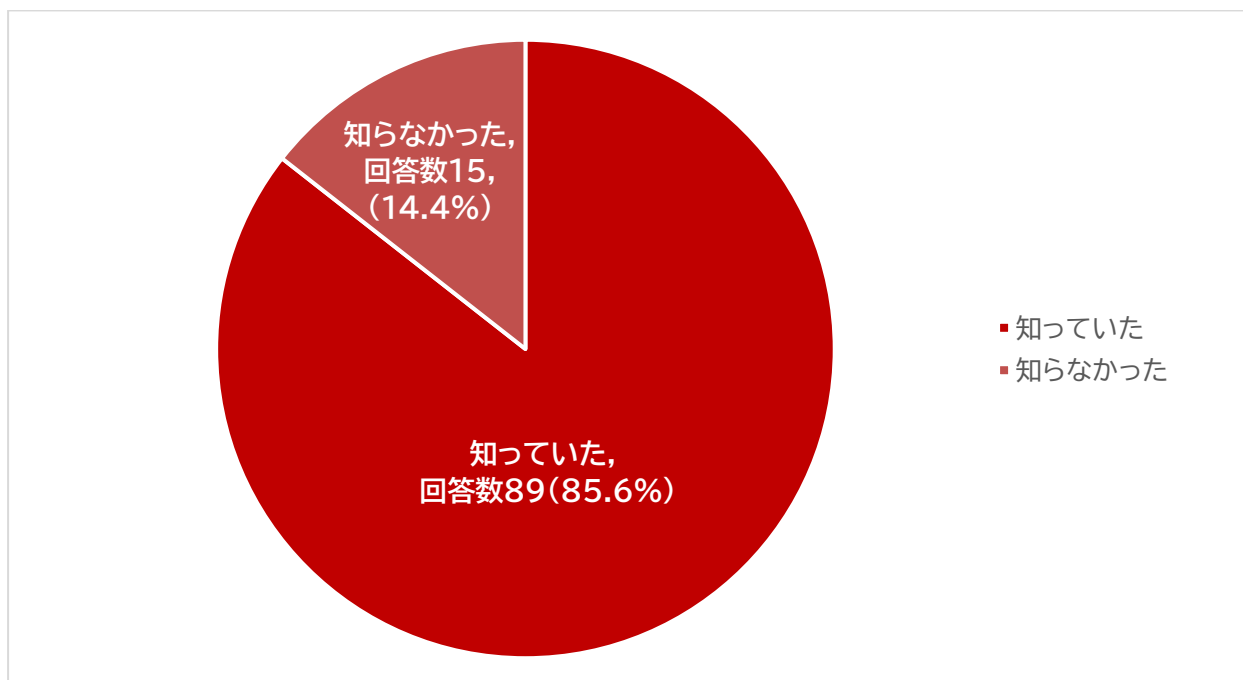
(1) セミナーは分かりやすかったですか？



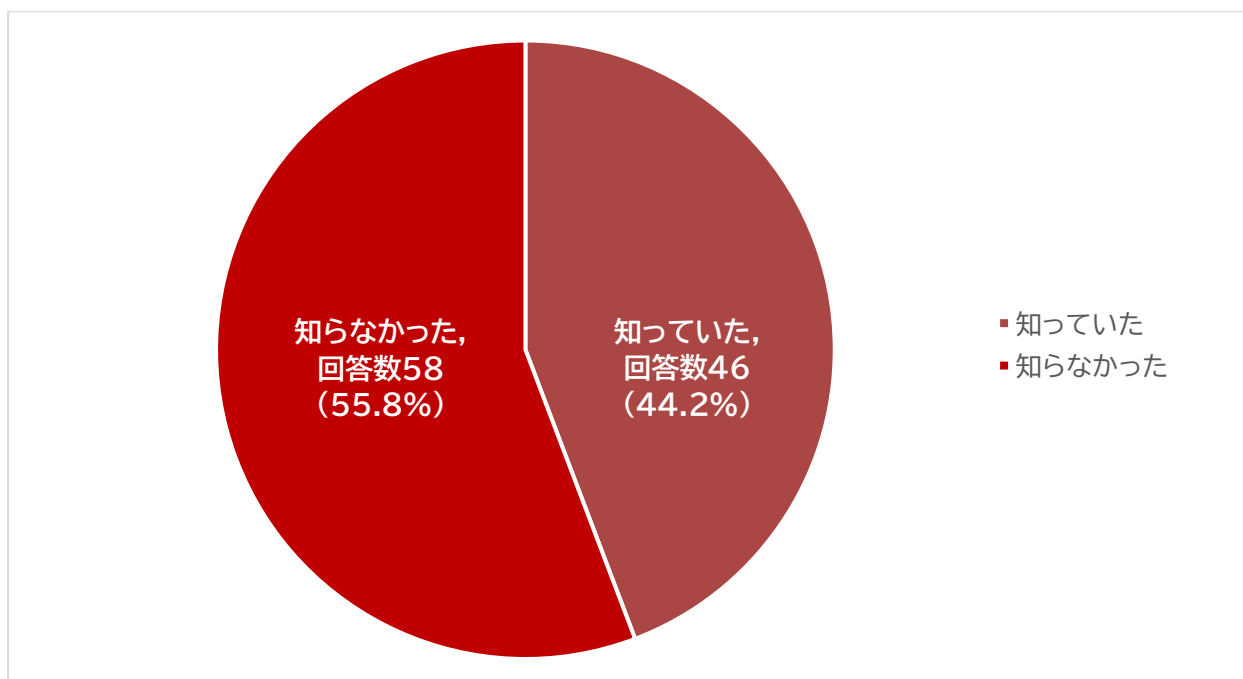
(2) 特定技能について理解できましたか？



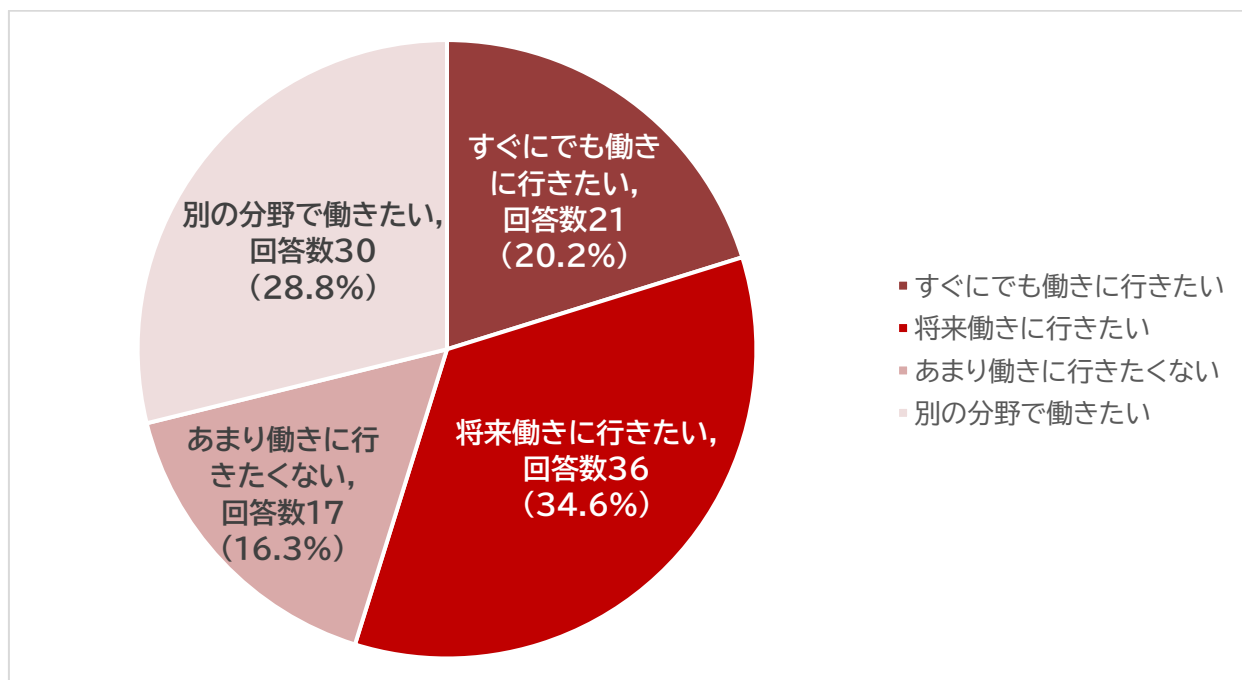
(3) セミナーに参加する前に特定技能について知っていましたか？



(4) セミナーに参加する前にビルクリーニングについて知っていましたか？



(5) セミナーをきいて、ビルクリーニング分野の特定技能外国人として働きたいと感じましたか？



(6) 本セミナーに参加した感想やご意見等をお聞かせください。

セミナー内容への高い評価:セミナーについては、「役に立つ情報が多かった」「内容が詳細で分かりやすかった」など、説明内容の分かりやすさや有益性を評価する意見が多く見られた。また、セミナーに参加できたこと自体を歓迎する声も寄せられた。

ビルクリーニング分野への関心の高まり:セミナーを通じてビルクリーニング分野の仕事内容や働き方への理解が深まり、当該分野に興味を持ったという意見が見られた。仕事内容や日本で働くための準備について具体的に理解できたことで、当該分野で働くことへの意欲が高まったとの声も確認された。

日本で働くことへの意欲向上:日本の労働環境や文化に関する説明を受け、日本で働くことへの関心が高まったとの意見が見られた。特に、日本人の清潔意識や外国人に対する親切な印象に触れ、日本で働くことへの期待感を示す声もあった。

日本語学習への意欲の向上:セミナーを通じて、日本語学習の重要性を改めて認識し、日本語能力の向上に対する意欲が高まったとの意見が寄せられた。

他分野との比較・進路検討に関する意見:一方で、既に他の特定技能分野を志望している参加者からは、ビルクリーニング分野については今後理解を深めていく段階であるとの意見や、他分野が難しい場合の選択肢として検討したいとの声も見られた。

3 ビルクリーニング分野特定技能協議会の構成員に対する現況調査

3.1 本事業の目的

厚生労働省健康・生活衛生局生活衛生課が設置してい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。)の構成員である特定技能所属機関に対する現況調査を行った。現況調査は、令和7年9月1日時点で協議会の構成員となっている全特定技能所属機関(855機関)を対象とし、方法はWebフォーム・WEBから回答できない機関はExcelを添付したメールを活用し、実施した。

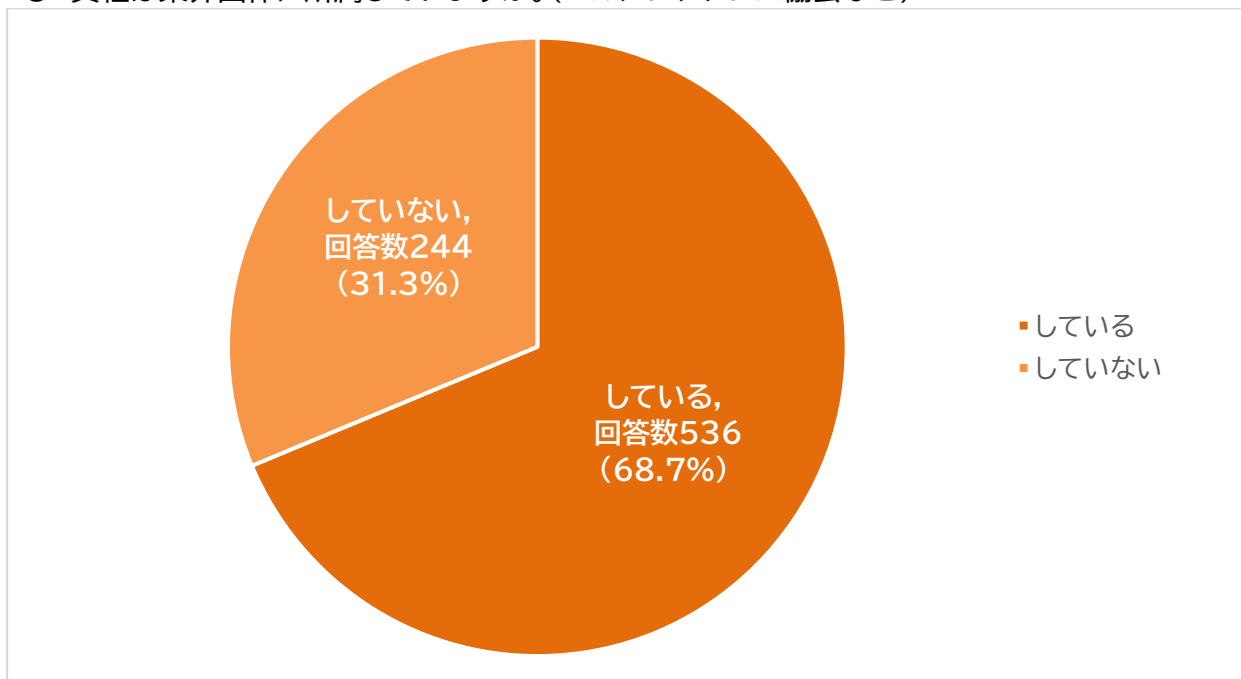
調査開始	回答数	調査内容(一部)・設問数30問
2025年11月19日(水)	780機関 ※未回答 75機関	1. 特定技能所属機関の基本情報等 (事業所数・業界団体への所属状況等) 2. 特定技能外国人の受入れ状況 (雇用している事業所数・転職状況、転職理由等) 3. 受入れ支援体制・相談体制 (登録支援機関利用の有無、特定技能外国人からの仕事・生活相談体制の構築状況等) 4. 労働災害の発生状況と防止対策 5. 生産性向上の取組 (生産性向上のために取り組んでいる手法、有効性等) 6. 労働者の待遇向上、価格交渉・賃金対応状況 7. 特定技能制度に関する課題 (他、技能実習生雇用・育成就労活用予定等)

3.2 調査結果の集計・分析

以下に調査内容の設問を抜粋した調査結果を取り纏めた。

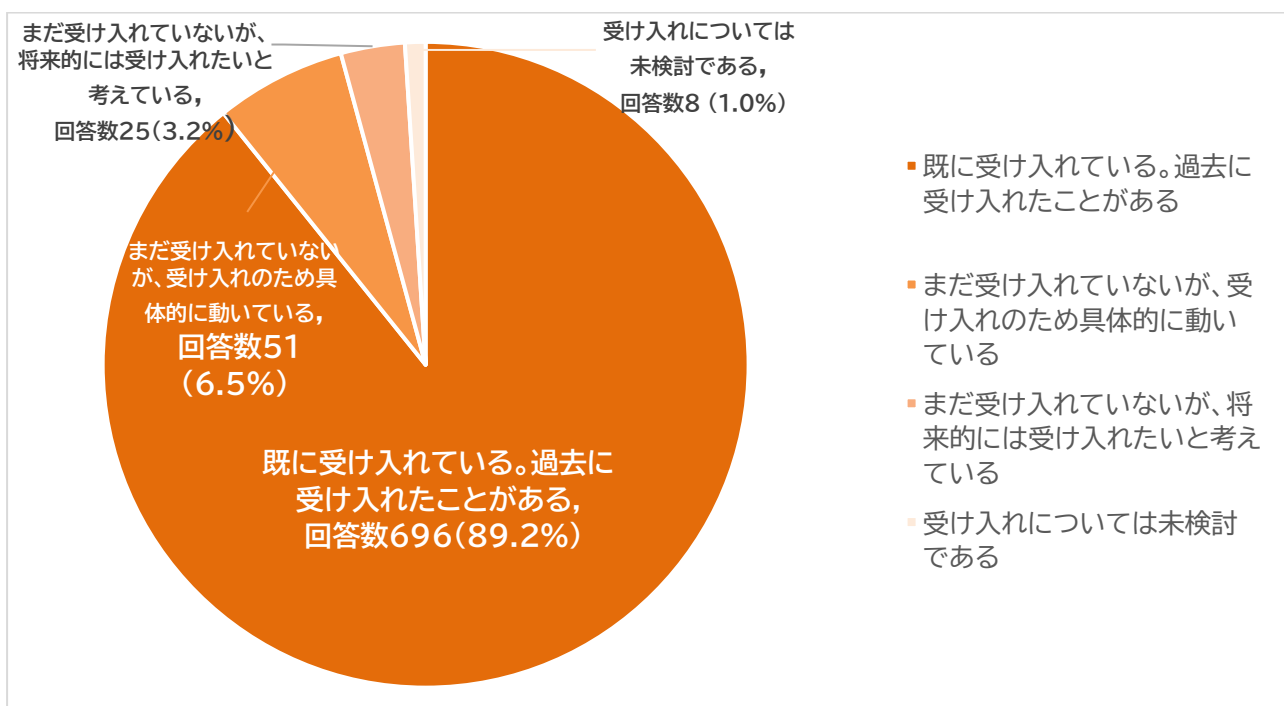
1. 特定技能所属機関の基本情報等

- 貴社は業界団体に所属していますか。(ビルメンテナンス協会など)

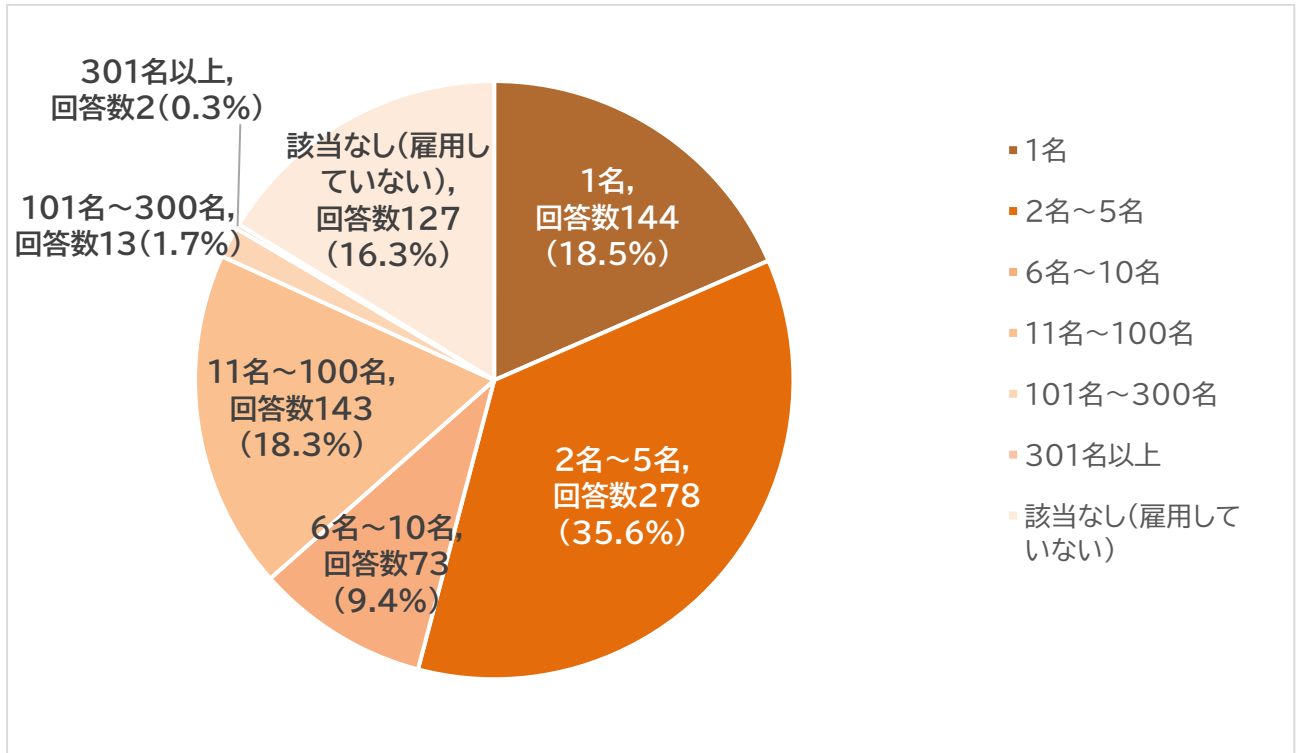


2. 特定技能外国人の受け入れ状況

- 特定技能外国人の受け入れ状況について教えてください。



- 貴社で雇用している特定技能外国人の人数を教えてください。



- 制度上、ビルクリーニング分野の特定技能外国人が「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ない」とされています。貴社でビルクリーニングに従事する常勤の日本人労働者は、清掃作業の他にどのような業務をしていますか。

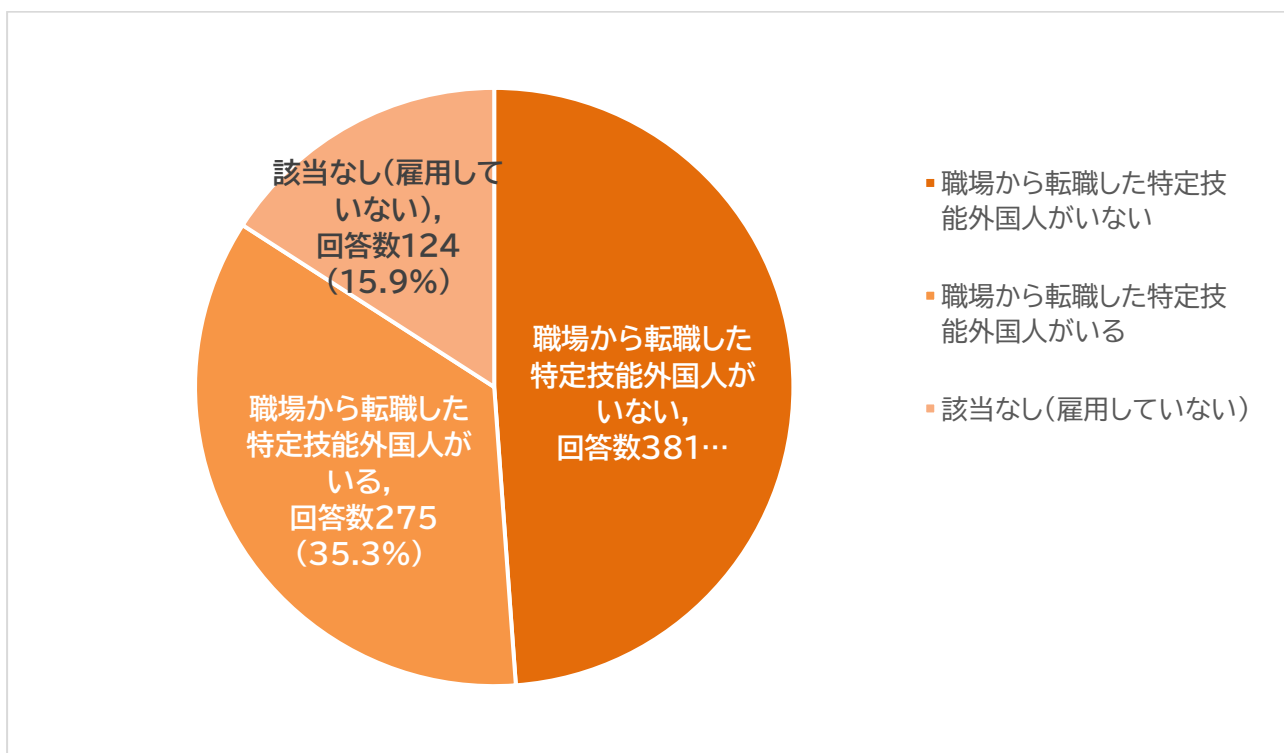
資機材・消耗品の管理業務: 清掃業務に必要な資機材や消耗品について、荷物搬入、在庫管理、備品補充、資機材やアメニティ等の発注・購入などを行っているとの回答が見られた。また、リネン室への荷物搬入や客室関連物品の補充など、宿泊施設における運用に関する業務も挙げられた。

報告・事務関連業務: 作業日報や報告書の作成、会議資料の作成、勤怠管理など、清掃業務に伴う各種事務業務を実施しているとの回答が見られた。また、顧客への報告業務や社内外向けの報告書作成など、業務状況の共有に関する業務も挙げられた。

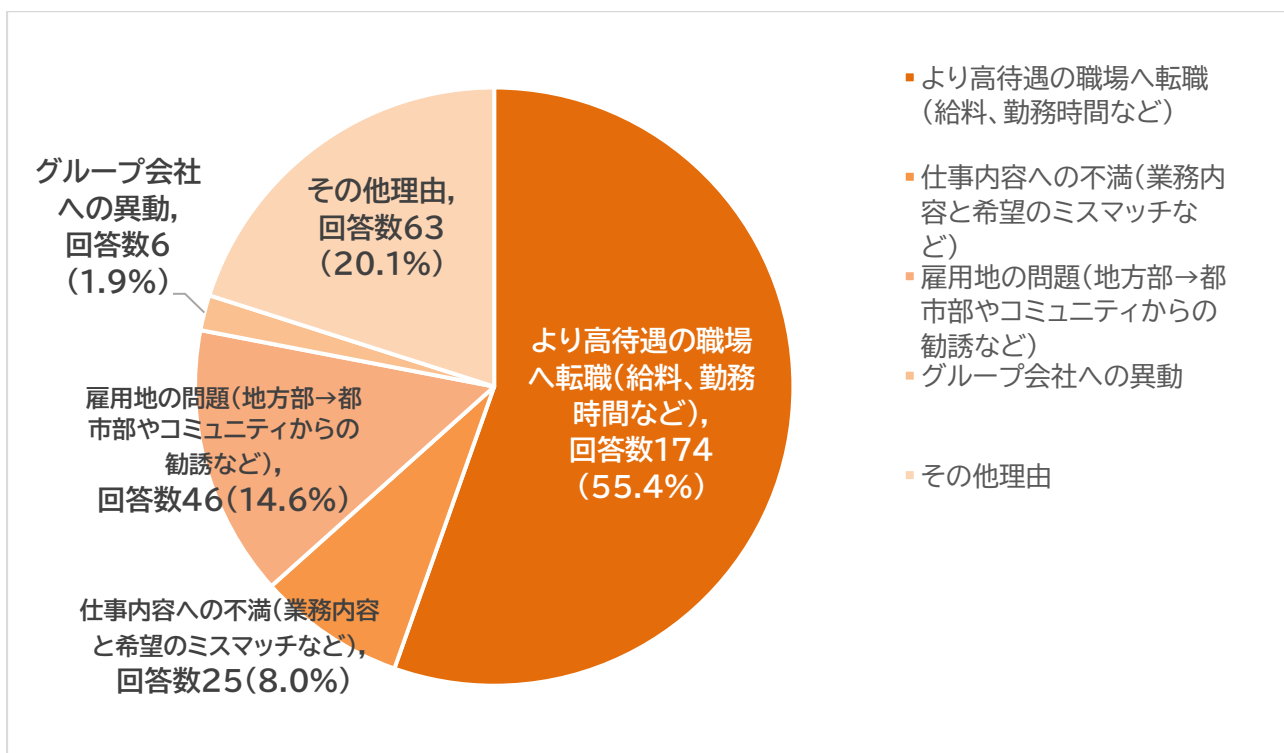
作業管理・スタッフ管理業務: 清掃スタッフへの作業指導や教育、パートタイマーのシフト作成・管理など、現場運営に関する管理業務を行っているとの回答が見られた。また、作業計画の策定や労務管理など、現場全体の管理に関する業務も挙げられた。

清掃業務に関連する付随作業: 客室清掃に伴うベッドメイク、共用部清掃、オフィス清掃などのほか、清掃ロボットのメンテナンスなど、清掃業務に関連する各種付随業務を実施しているとの回答が見られた。

● 貴社に所属した特定技能外国人の転職状況について教えてください。



● 上記の質問について、転職理由をわかる範囲で教えてください。



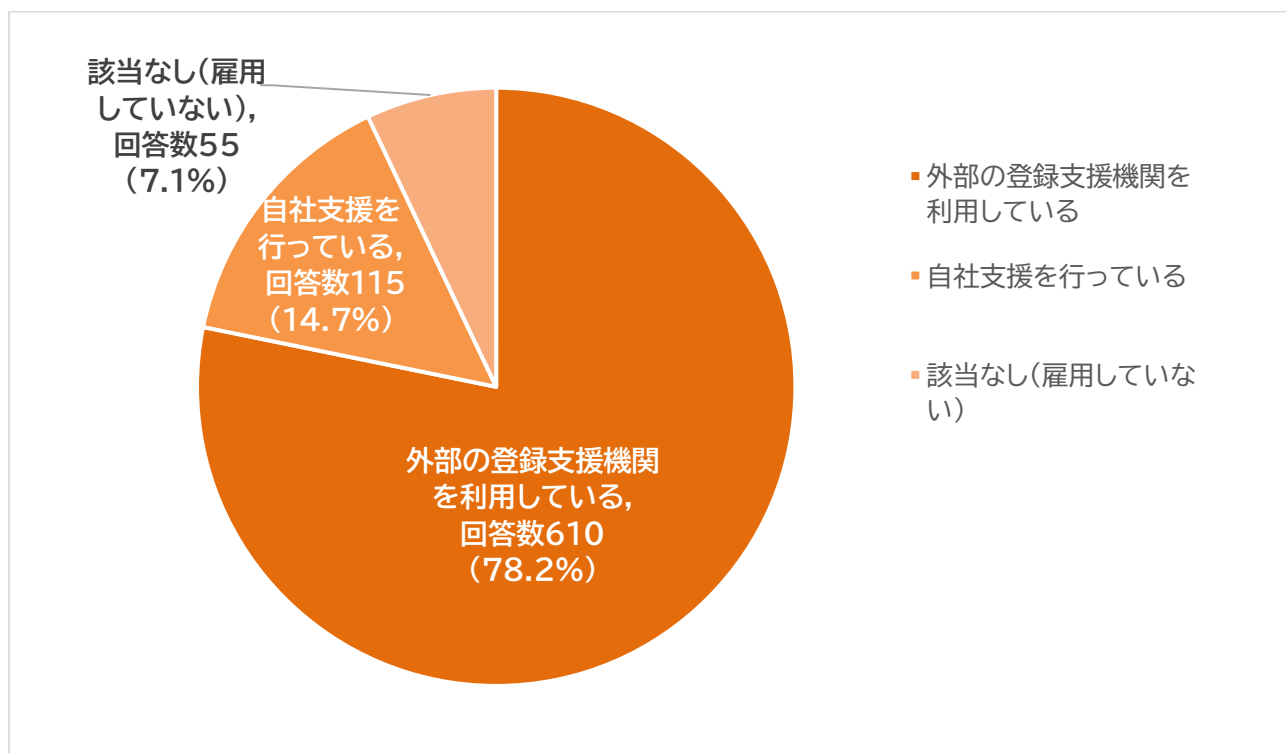
～その他理由一部抜粋～

「結婚」や「帰国」の回答が多い。

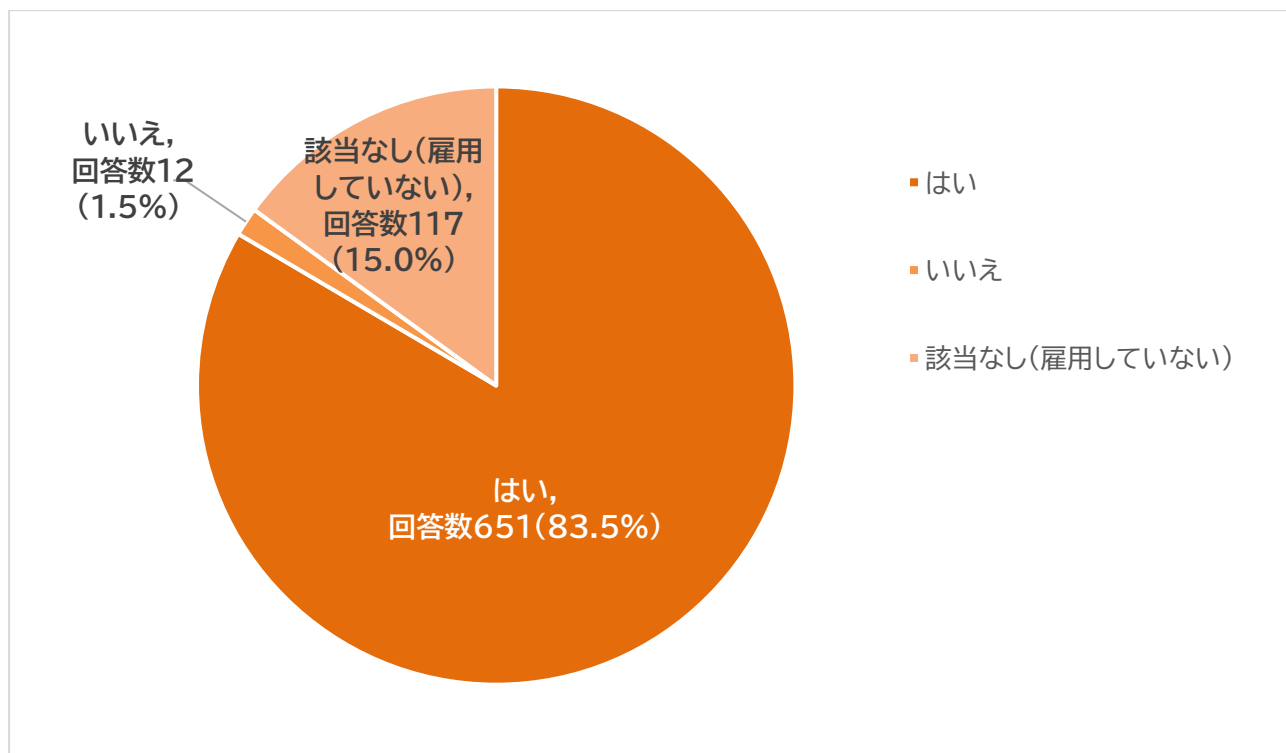
「プライベートでのトラブルがあり、遠方での勤務希望」「住環境」「新しい職種への転職」

3. 受入れ支援体制・相談体制

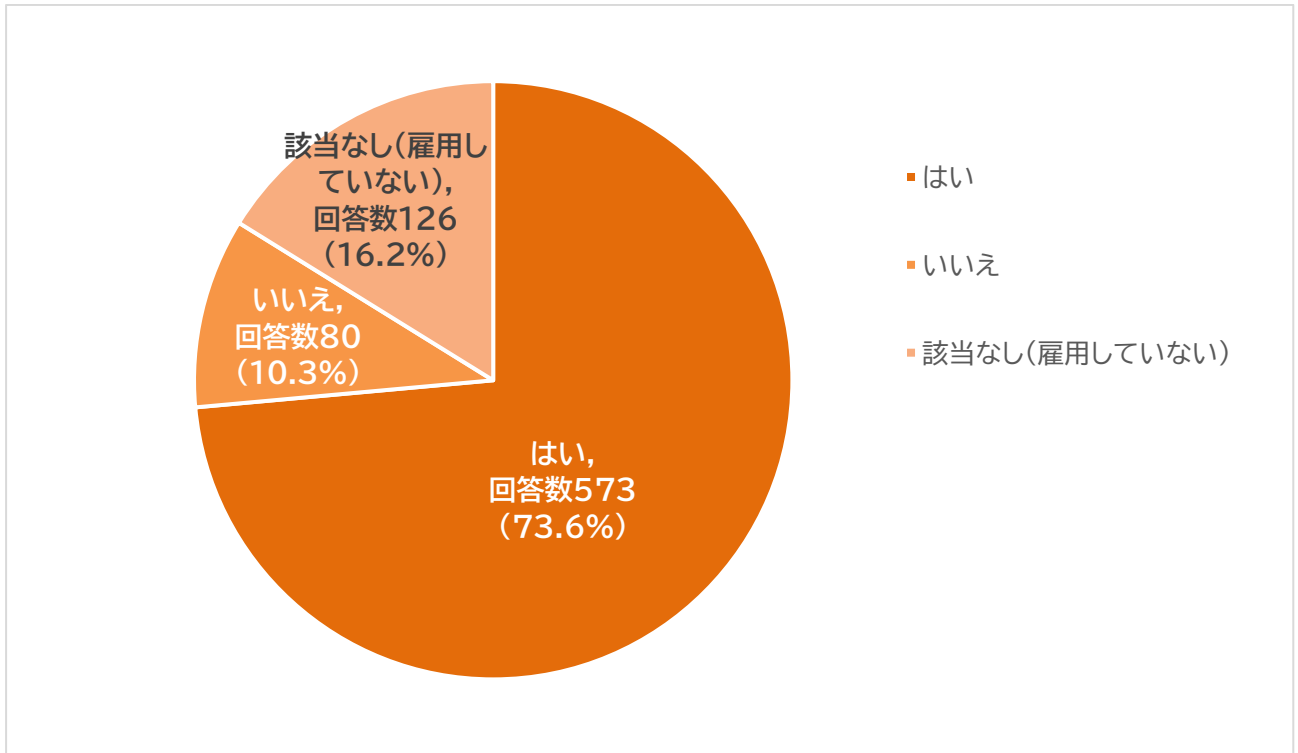
- 貴社の受け入れ支援体制について教えてください。



- 貴社において、特定技能外国人からの仕事や生活に関する相談を受けられる体制を構築していますか。

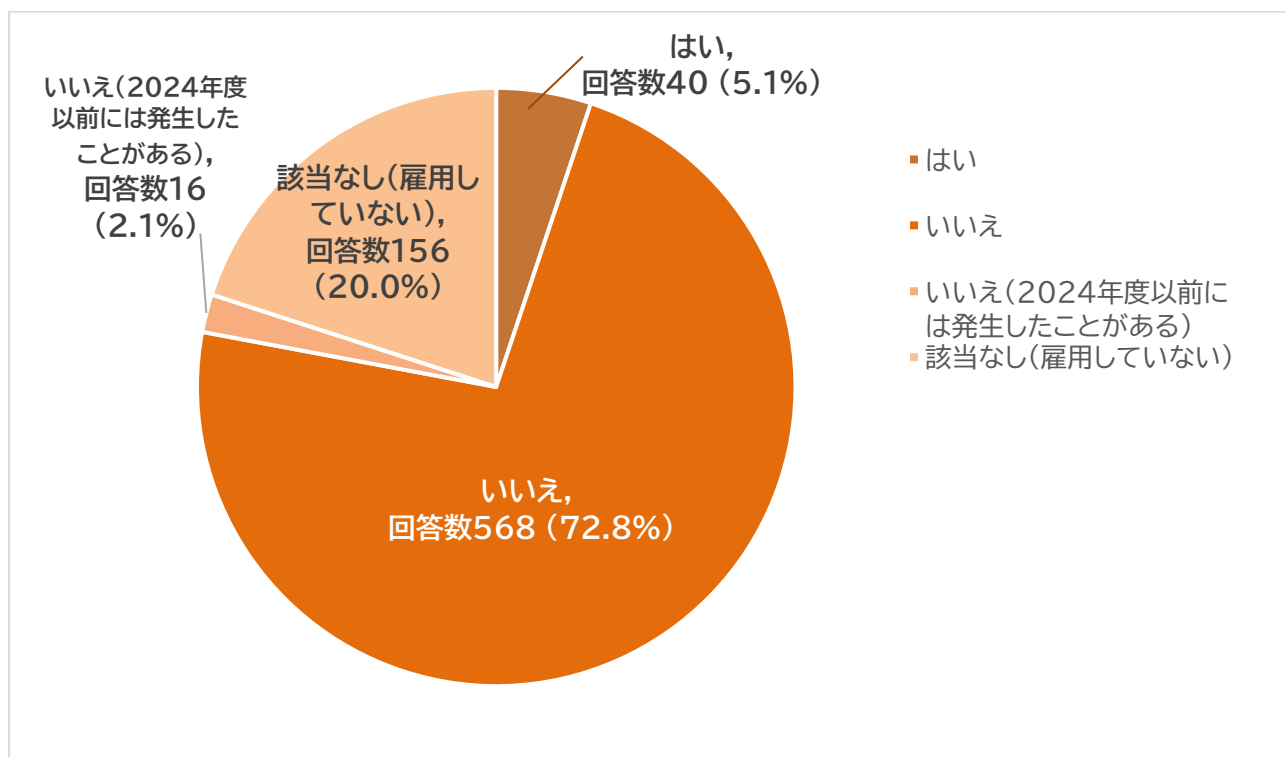


● 貴社において、特定技能外国人が貴社とは別に、関係機関に相談できる窓口の存在を教示していますか(FRESC <https://www.moj.go.jp/isa/support/fresc/fresc01> など)。

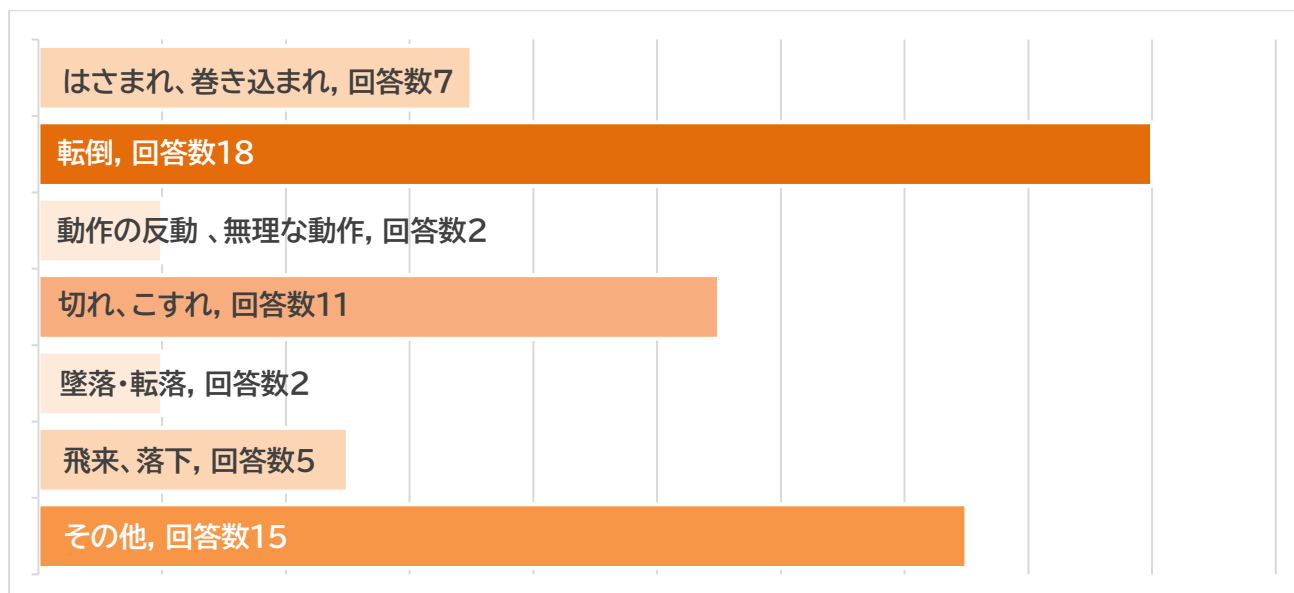


4.労働災害の発生状況と防止対策

● 2024年度(2024年4月から2025年3月)に、雇用している特定技能外国人の労働災害が発生してしまいましたか。



● 特定技能外国人の労働災害について、どのような事態(事故の型)が生じましたか。(複数回答可)

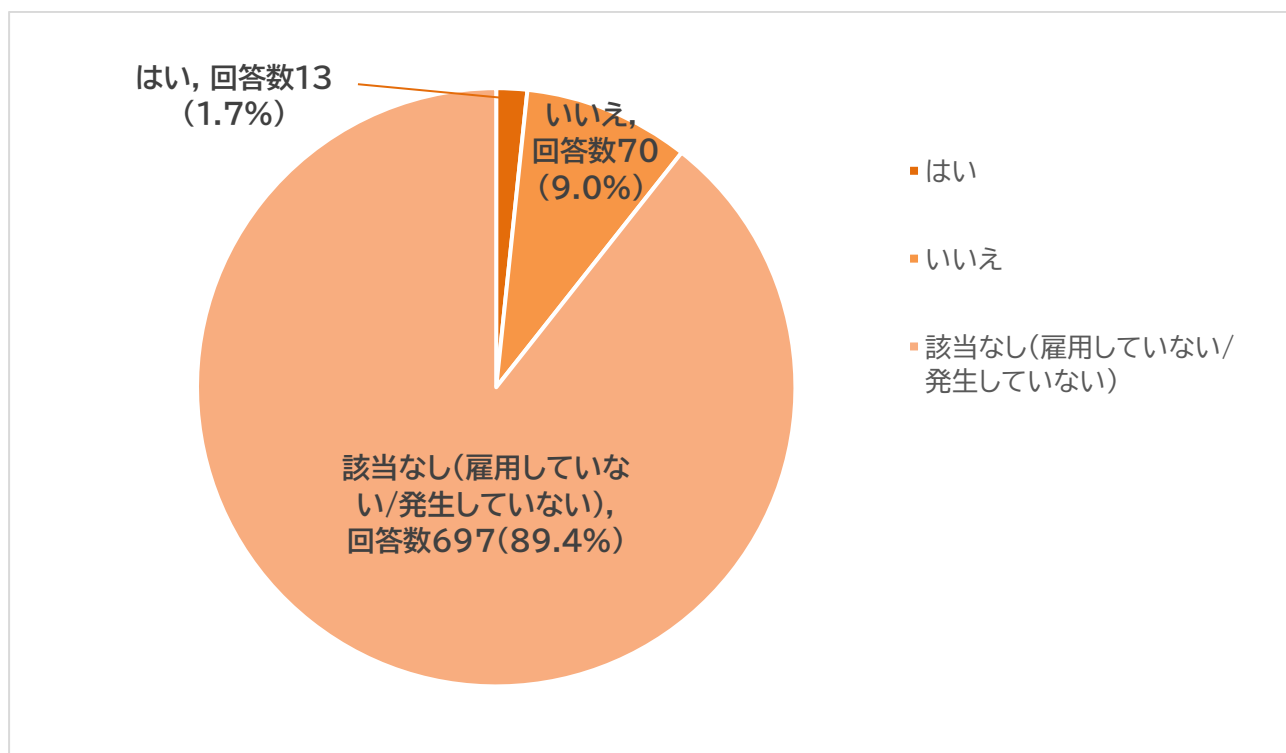


該当なし(雇用していない/発生していない)722回答(92.6%)

～その他理由一部抜粋～

「熱中症」「洗剤が目に入った」「腰痛捻挫」「蜂さされ」「ゴミ回収作業中の針刺し事故」「通勤労災」「打撲」

● 特定技能外国人の労働災害について、労働災害の発生原因としては、日本語に慣れていない、文化の違いなどの外国人特有の要素によるものと考えられますか。



● 特定技能外国人の労働災害について、どのような発生原因に起因した労働災害だと考えますか。

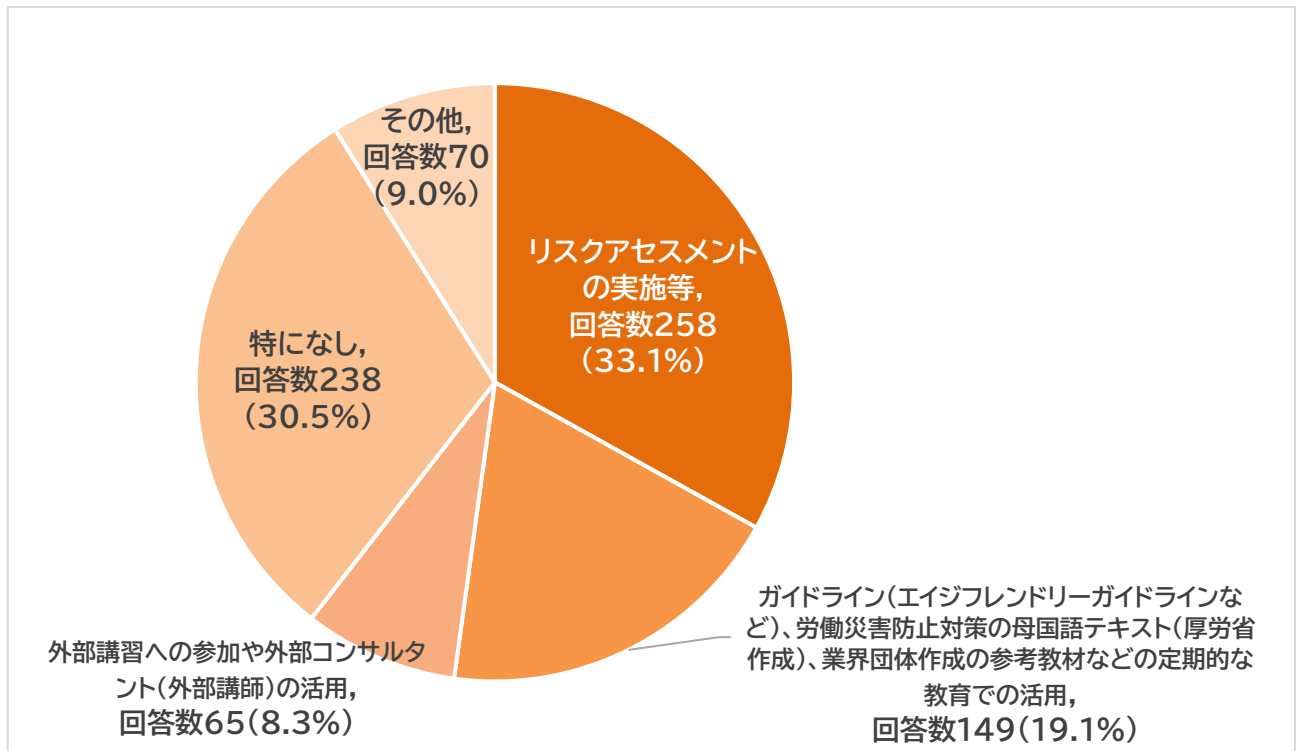
作業者の不注意・確認不足:清掃作業中の転倒やカッターによる切創、通勤時の事故など、作業者の不注意や確認不足に起因する事例が見られた。具体的には、台車につまずいて転倒する事例や、カート運搬時に足をもつれて膝を負傷する事例などが挙げられた。

作業手順やルールの遵守不足:作業手順の誤りや、定められた作業方法・ルールを遵守していなかったことにより事故が発生した事例が見られた。現場における作業手順の理解やルール徹底の重要性が指摘された。

指導・安全管理体制に関する課題:作業手順に関する指導不足や、指導者による指示の不十分さ、安全措置の不足など、現場の安全管理体制に関する課題を指摘する意見も見られた。

作業環境や作業状況による事故:清掃作業中に薬剤が飛散して目に入る事故や、複数人での作業時における相手作業者のミスなど、作業環境や作業状況に起因する事故も挙げられた。

● 登録事業者の義務として課されている従事者研修の他に、労働災害の防止のために取り組んでいる事項はありますか。



～その他理由～

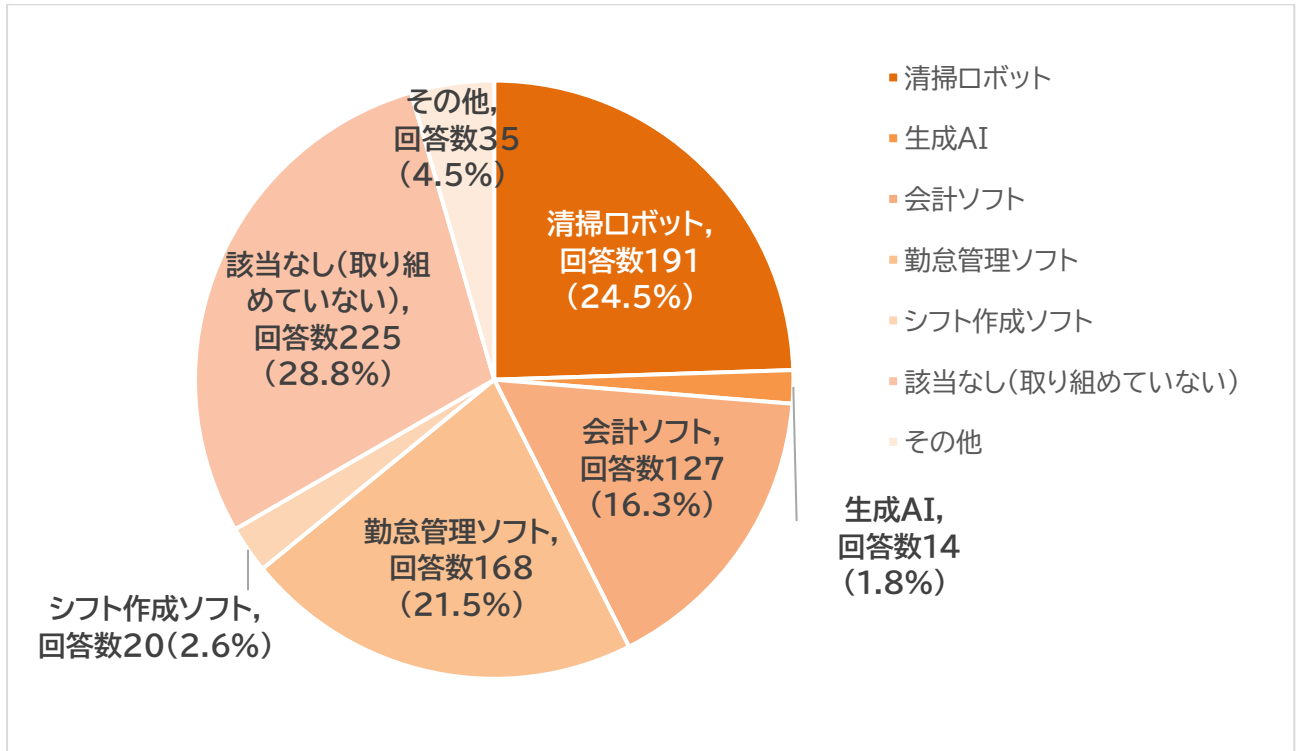
安全教育・研修の実施:安全衛生教育や社内研修、社内講師による安全・接遇研修などを実施し、従業員の安全意識の向上や作業手順の理解促進に取り組んでいるとの回答が見られた。

日常業務の中での安全周知・指導:朝礼や週1回の業務打合せなどを活用し、安全に関する注意事項や作業上の留意点について周知・指導を行っているとの回答が見られた。

現場巡回・安全パトロールによるリスク確認:定期的な安全パトロールや現場巡回を実施し、作業環境のリスクチェックを行うなど、労働災害の未然防止に向けた取組を行っている企業も確認された。

5.生産性向上の取組

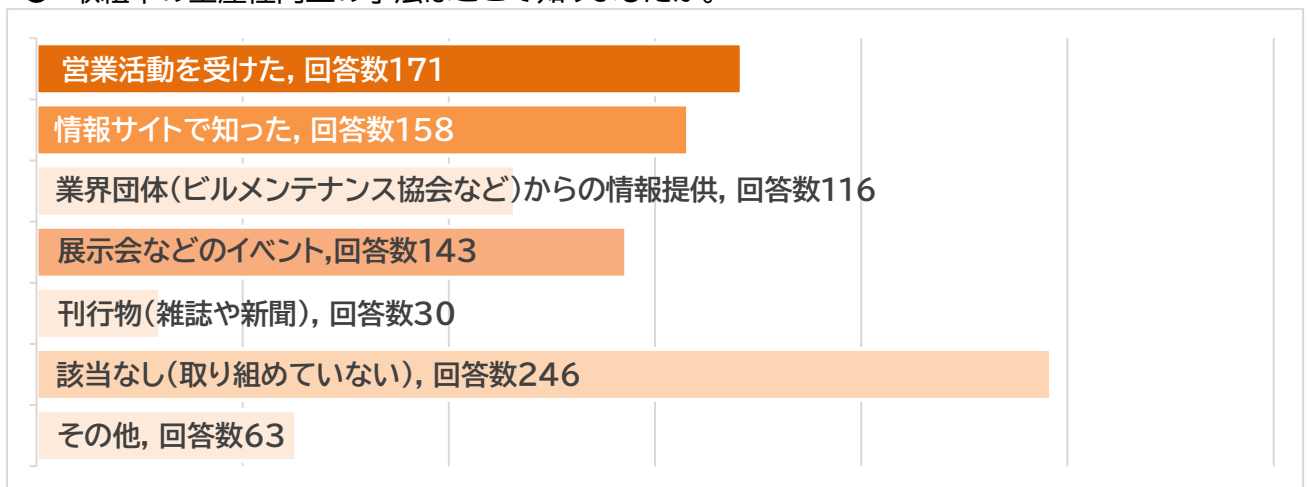
- 貴社で取り組んでいる、活用している生産性向上の手法を教えてください。



～その他理由～

外部講習への参加や外部講師の活用、厚生労働省作成テキストや業界団体の教材の活用など、人材育成に関する取組が見られた。あわせて、客室清掃効率化アプリや報告書管理ソフト、クラウドツール(勤怠・会計等)の導入など、ITツールを活用した業務効率化の取組も確認された。さらに、コードレス(充電式バッテリー)機器の導入など作業機器の改善を図る事例も見られた。このほか、一部業務のアウトソーシングや能力に応じた評価制度の導入、業務の見直しなど、業務体制の改善に取り組む企業も確認された。加えて、自社物件管理システムや自社開発による適正人数計算表を活用するなど、独自の管理手法を導入している事例も見られた。

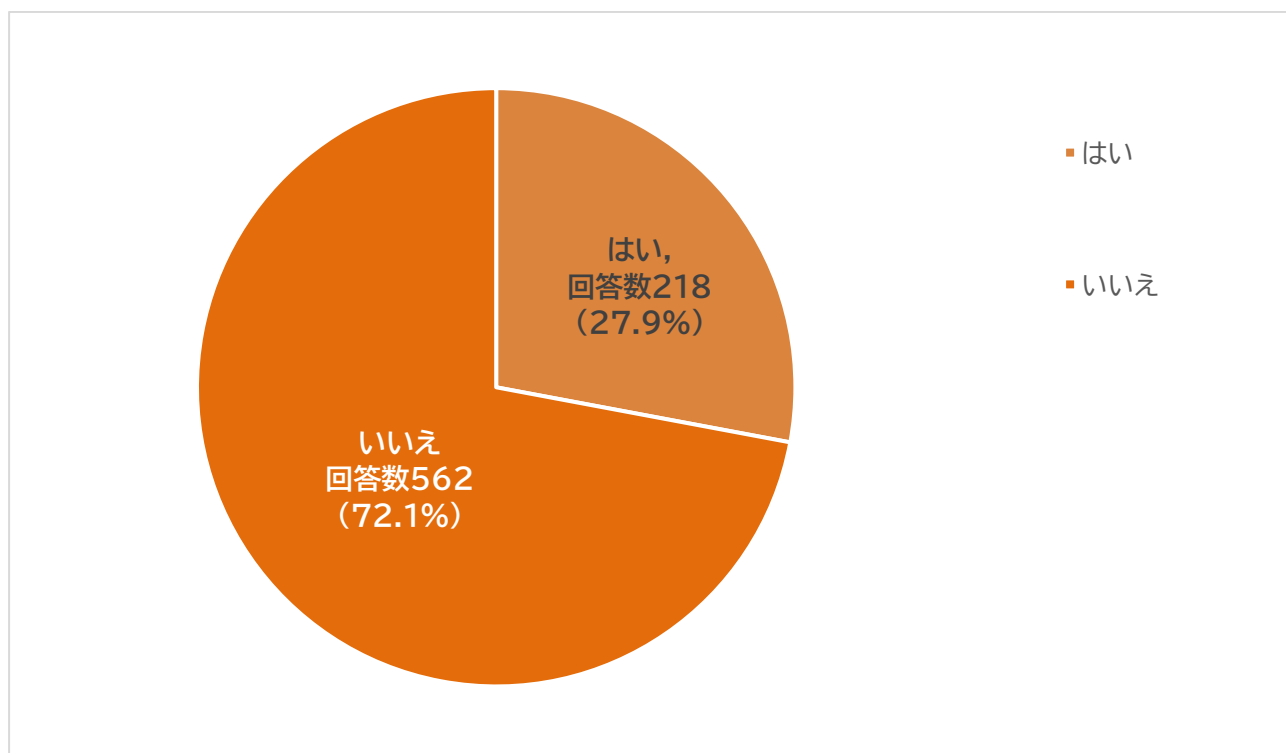
- 取組中の生産性向上の手法はどこで知りましたか。



～その他理由～

グループ会社との連携やグループ会社において構築された仕組みを活用しているとの回答が見られた。また、会計士・税理士や知人からの紹介、会社方針による導入、自社開発などをきっかけとした取組も確認された。

● 省力化投資促進プランの施策の1つにて「業界団体からの人手不足に対応するために生産性向上に資する情報提供」を行っていることを知っていますか。(業界団体ホームページ:<https://www.j-bma.or.jp/feature/99125>)



● 貴社で実際に取り組んでいるかによらず、人手不足に対応するための生産性向上の方法として、どのような方法が有効だと考えますか。

清掃ロボットなどロボットの活用・導入に関する回答が最も多く見られた。あわせて、AIやDX、ITツール、IoTの導入などにより、労務管理や事務手続きの効率化、省力化を図る取組も挙げられた。

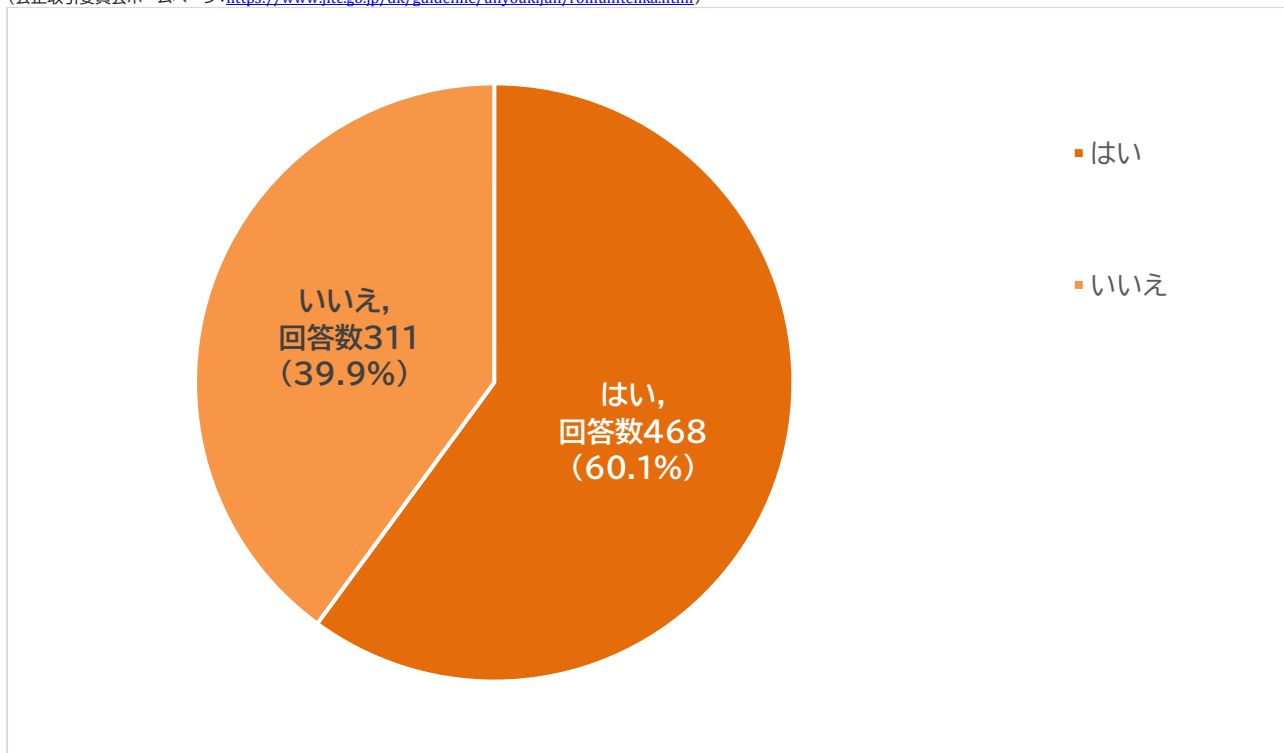
人材確保の観点では、外国人材の採用をはじめ、高齢者・女性・障害者の雇用促進や技能実習生の活用など、多様な人材の活用に関する意見も見られた。また、業務プロセスの見直しや標準化、業務の見える化など、作業効率の向上を目的とした取組も挙げられた。

このほか、給与・インセンティブ制度の見直し、教育の強化、アウトソーシングの活用、業界イメージの向上など、さまざまな観点から課題解決に取り組む必要性が示された。

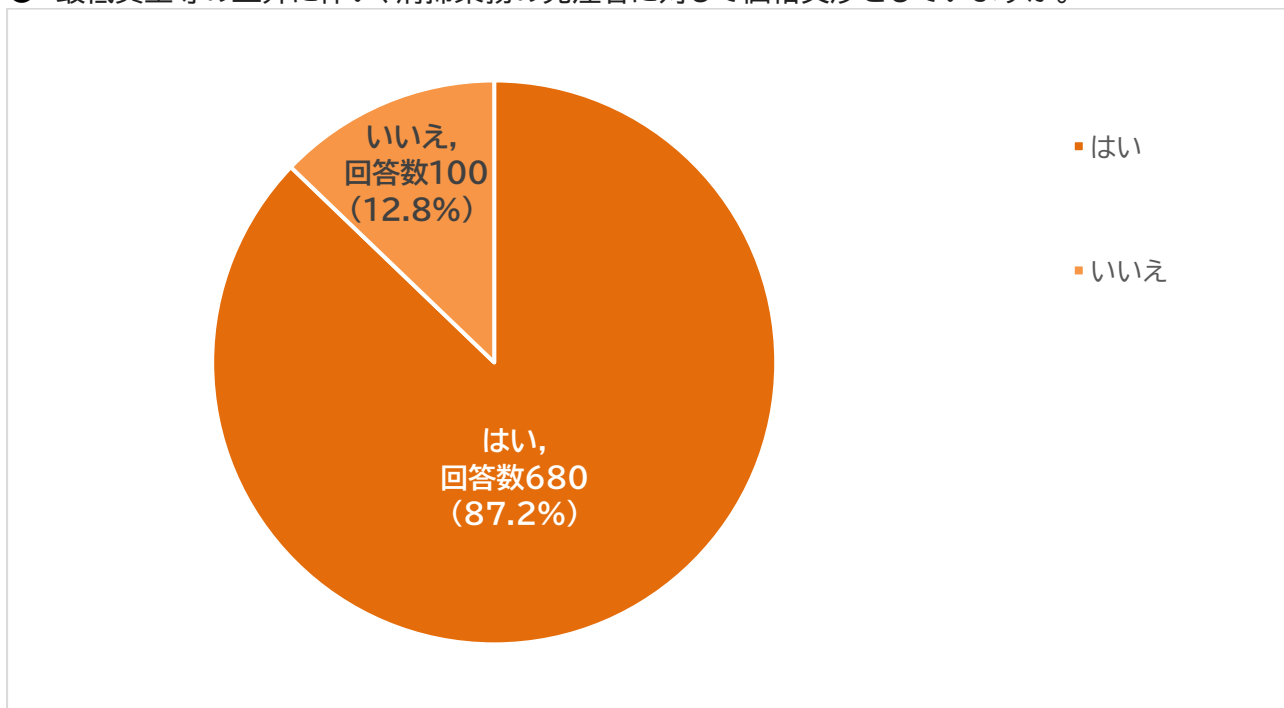
6.労働者の待遇向上、価格交渉・賃金対応状況

- 政府が策定する「労務費の適切な転嫁のための価格交渉に関する指針」を知っていますか。

(公正取引委員会ホームページ：<https://www.jftc.go.jp/dk/guideline/unyoukijun/romuhitenka.html>)



- 最低賃金等の上昇に伴い、清掃業務の発注者に対して価格交渉をしていますか。

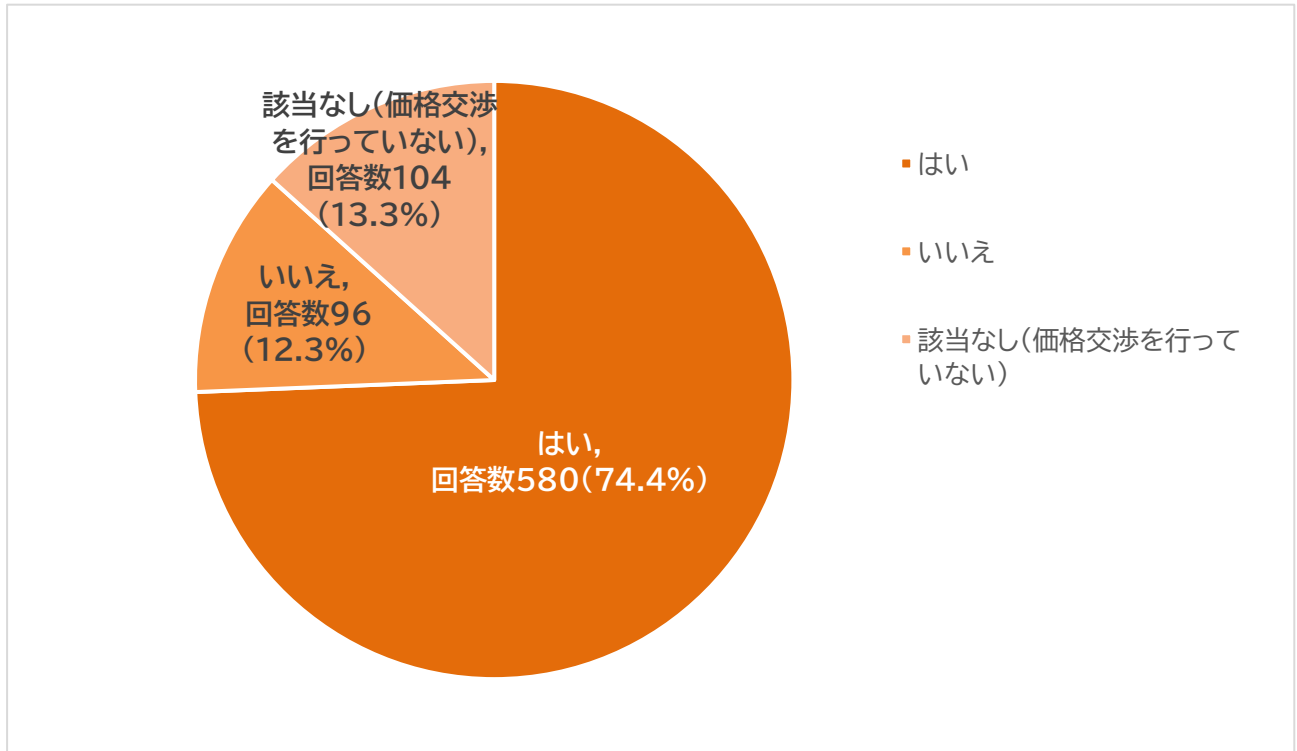


～「いいえと回答(価格交渉を行っていない場合)」した理由～

取引先によっては交渉に応じてもらえない場合も多く、入札案件であることや他社との競争の激しさから、賃金上昇分などを価格へ転嫁することが難しいとの意見が見られた。

一方で、現時点では状況が逼迫していないため交渉に至っていないものの、今後値上げ交渉を予定しているとの回答もあった。

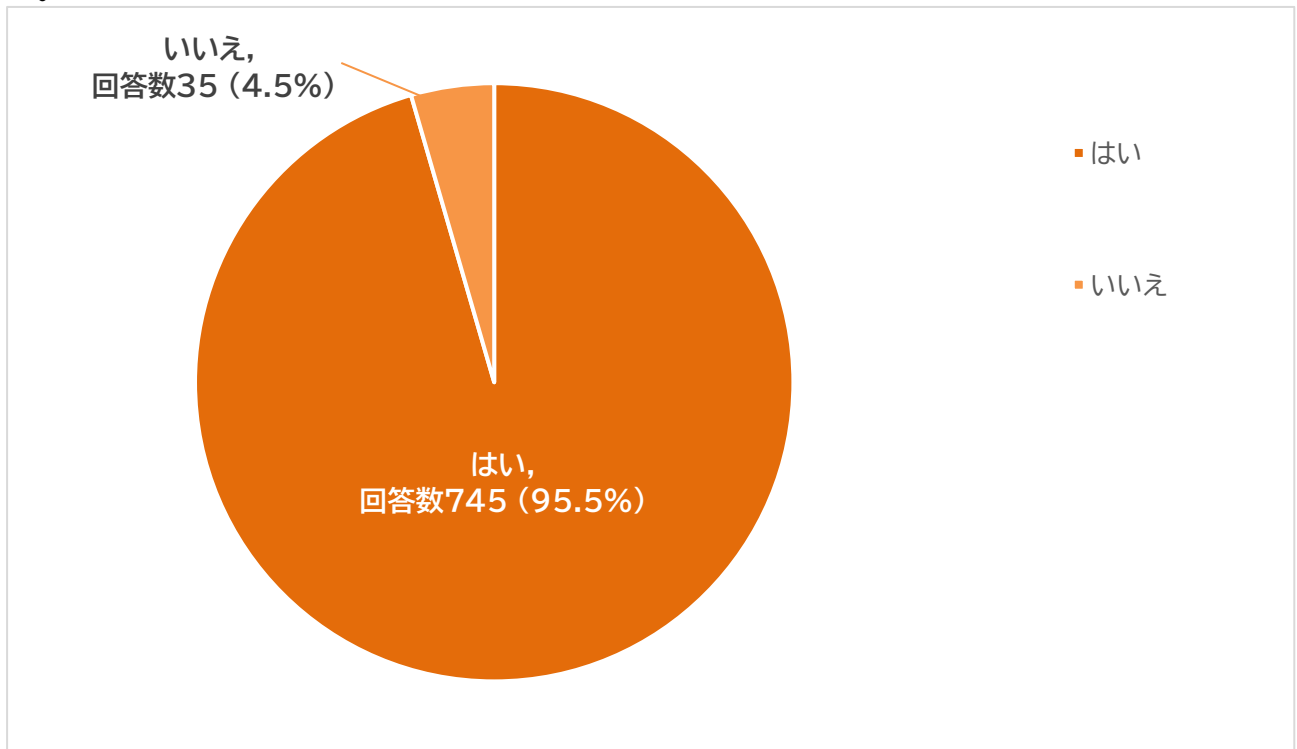
● 価格交渉を行った結果、契約変更にいたりしましたか。



～「いいえと回答(契約変更に至らなかった)」した理由～

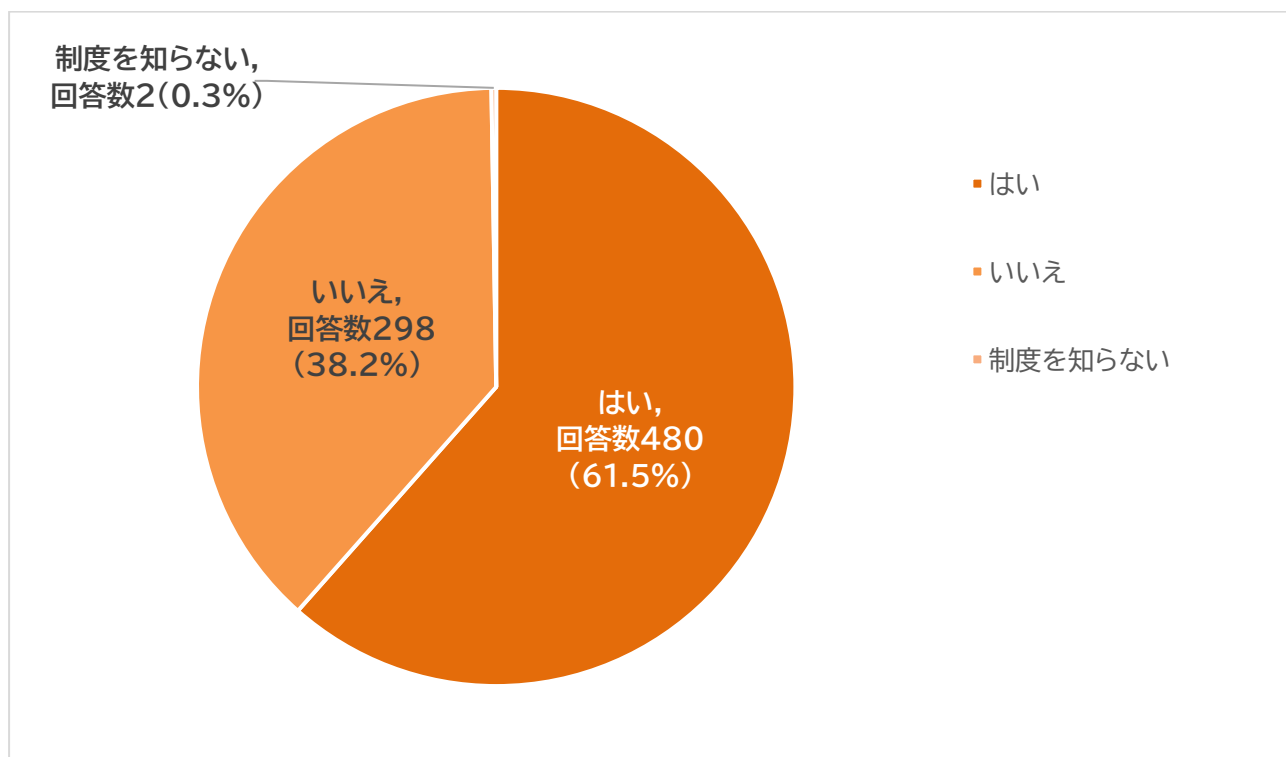
入札案件では複数年契約により価格変更ができない場合や、元請の受注金額が据え置かれていること、発注側の予算制約などから、価格転嫁が難しいとの回答が見られた。また、値上げ交渉を行っているものの顧客の理解が得られないケースもあり、金額を据え置いたまま作業時間の短縮で対応している事例も確認された。

● 貴社において、最低賃金等の法律に基づく賃金上昇に加えて、労働者の賃上げに取り組んでいますか。

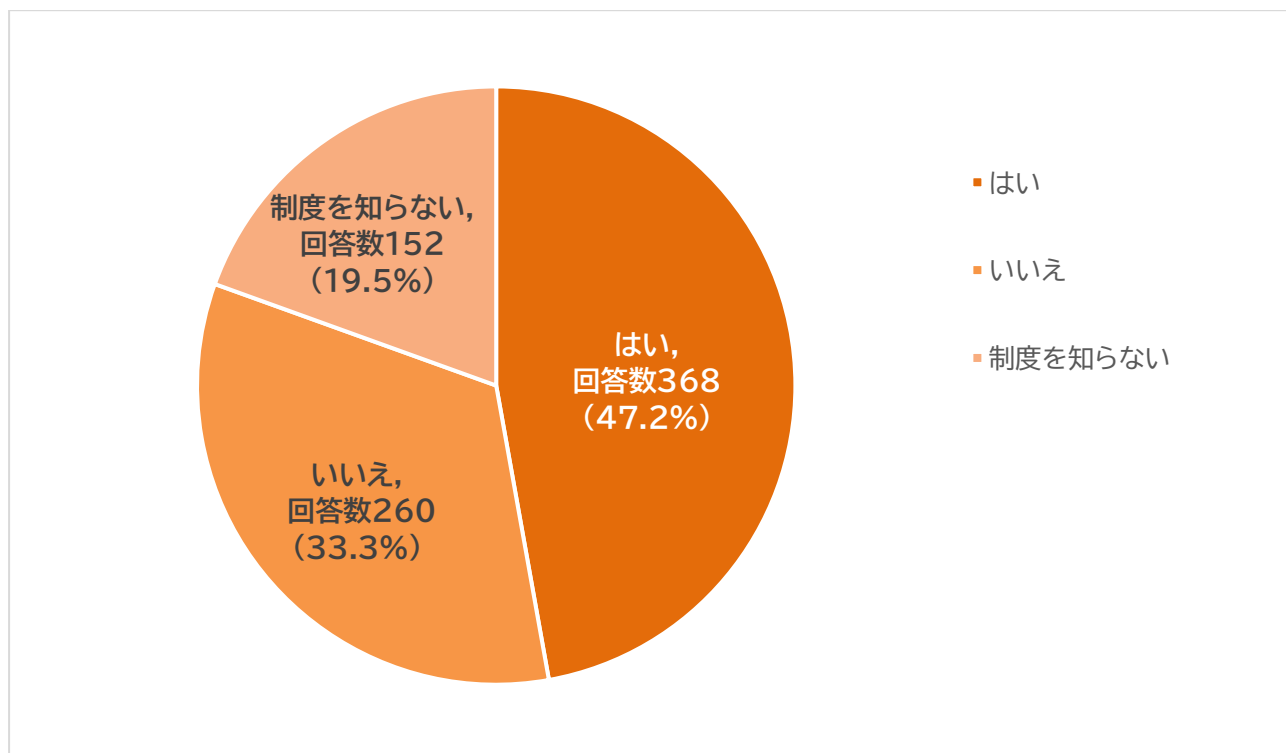


7. 特定技能制度に関する課題(他、技能実習生雇用・育成就労活用予定等)

- 外国人技能実習生を雇用していますか。



- 今後、育成就労制度(https://www.moj.go.jp/isa/applications/index_00005.html)を活用する予定はありますか。



- 特定技能外国人を受け入れている、受け入れようとしている上で感じる課題を教えてください。

言語・コミュニケーションの壁:言葉の壁により指示内容や細かなニュアンスが十分に伝わらない場合があるとの意見が見られた。また、理解しているように見えて実際には十分に理解できていないケースもあり、理解度の確認や指導方法に工夫が必要との声もあった。加えて、同一国籍の従業員同士が母国語で会話することによる現場での意思疎通の難しさを指摘する意見も見られた。

文化・習慣・価値観の違い:出身国との文化や価値観の違いから、業務指示の受け止め方や職場での行動にギャップが生じる場合があるとの意見があった。特に、日本の就労文化(報告・連絡・相談)や時間厳守、挨拶などの職場ルールへの理解を深めるための指導が必要との声が見られた。また、宗教的配慮(食事対応など)への対応について課題を感じる企業もあった。

制度・手続き・コストの負担:在留資格申請に係る提出書類の多さや手続き期間の長さ、入管審査期間の不確実性などにより、採用計画が立てにくいとの意見が見られた。また、登録支援機関への委託費や住居手当など、外国人雇用に伴うコスト負担が日本人雇用と比較して大きいとの指摘もあった。

定着の難しさと転職・キャリアアップの課題:一定期間経過後に賃金の高い企業や都市部へ転職を希望するケースがあり、長期雇用が難しいとの意見が見られた。また、特定技能2号の試験難易度が高いことから、5年間の在留期間終了後に帰国せざるを得ないケースがあることを課題として挙げる声もあった。

職場環境や周囲の理解:外国人材への分かりやすい指示方法を日本人スタッフに指導する必要があるとの意見があった。また、ビルオーナー側の理解不足や、外国人の入居を断られるなど住居確保の難しさを指摘する声も見られた。

特定技能2号への課題:特定技能2号試験について、日本語能力や試験内容の難易度が高く、合格率が低いことを課題として挙げる意見が見られた。試験対策や教育支援、制度の改善など、2号取得に向けた支援策の充実を求める声も確認された。

その他:このほか、日本人従業員との価値観の違いによる評価制度の説明の難しさや、業務範囲の制限、退職金制度の扱いなど、外国人雇用に伴う制度運用上の課題を挙げる意見も見られた。

4 本事業で実施された事業のまとめと考察

本事業では、特定技能制度の普及と適正な運用を目的とし、国内外でのオンラインセミナーおよび協議会構成員への現況調査を実施した。これらの事業を通じて明らかになった成果と課題を、以下にまとめる。

『オンラインセミナーによる特定技能制度に係る情報発信』

セミナーは、特定技能外国人雇用のフェーズ(検討中、雇用中)および対象(日本人事業者、外国人材)ごとに計6回実施した。アンケート結果からは、各対象者が直面している具体的なニーズと懸念が浮き彫りとなった。

●セミナー①(雇用検討事業者向け)

「特定技能外国人の受入れの流れ」や「外国人採用の制度、要点」への関心が極めて高く示されました。事後のアンケートでは「受入れにあたっての具体的な流れや注意点を学ぶことができた」とあり、制度への心理的・実務的ハードルを解消する一助となったと考えられる。特に、現地の学生との交流会は「他のウェビナーにはない貴重な機会」として高い関心を集め、採用イメージの具体化に寄与したと考察されます。

●セミナー②(雇用中事業者向け)

「特定技能2号・育成就労制度のポイント」および「外国人材に選ばれるための定着の秘訣」に注目が集まりました。これは、事業者の関心が単なる「導入」から、いかに「長く、質の高い戦力として定着させるか」という高度なフェーズへ移行していることを示しています。「目に見える評価と昇給制度を取り入れる必要性を強く感じた」といった感想に見られるように、支援事例や他社の成功事例を紹介したことが、各社独自の定着支援策を実践する動機付けとなったと言えます。た、申込・参加者のアフターフォローをしていくなかで、特定技能2号合格のための学習テキストが無いこと、ビルクリーニング分野での2号合格率が低すぎる件へのご意見が多く寄せられ、2号合格のためにすべきことやキャリアアップの取り組みに関する他社事例を参考にしたいお声があがりました。

●セミナー③(国内外の外国人向け)

インドネシアおよびベトナムの就労希望者を対象としたセミナーでは、計215名の参加を得たが、ベトナムの参加者が比較的少なかった。現地の送出機関からは、送出機関それぞれの都合や旧正月休みが近づき学生が少なかったことが原因としてあげられた。アンケートでは、回答者の多くが「ビルクリーニング分野で働きたいと感じた」と回答し、日本の清潔な文化への共感や労働条件への期待がモチベーション向上に繋がっています。一方で、「他の特定技能に失敗した際の選択肢」とする冷静な意見もあり、本分野が選ばれる業種であり続けるためには、継続的な情報発信と、魅力あるキャリアパスの提示が不可欠であることを再認識させる結果となりました。

各セミナーの自由記述欄からは、合格証明書発行費用の負担軽減や、2号試験の対策、さらにはフルタイム勤務を確保するための現場配置の工夫など、現場でしか把握できない具体的な課題が抽出されました。これらのフィードバックを吸い上げる場としてセミナーが機能したことは、本事業における大きな成果の一つであり、今後の政策立案や制度運用に資する貴重なデータとなりました。

『ビルクリーニング分野特定技能協議会の構成員に対する現況調査』

令和7年9月1日時点の全特定技能所属機関を対象とした調査では、回答を得た780機関のデータから、ビルクリーニング分野特有の構造的課題が明確になった。

調査結果から、多くの企業が登録支援機関の活用や自社での相談体制構築を行っているが、生活面のフォロー(住居の確保や地域社会への適応)に限界を感じている実態が浮き彫りとなった。特に地方部においては、外国人への偏見による「不動産業者からの入居拒否」が深刻な障壁となっており、企業側の努力だけでは解決できない構造的な問題が確認された。

労働災害の発生原因の多くは「不注意」や「手順の誤り」であり、これは日本人労働者と共通する課題である。しかし、外国人特有の要素として「分かったふり(理解度の誤認)」や「現場の微妙なニュアンスの伝達不足」が事故の背景にあると指摘されている。安全教育においては、単なる作業指示にとどまらず、相互の理解度を確認することが不可欠である。

人手不足への対応として、清掃ロボットの導入やAI・DXの活用に対する関心は極めて高い。一方で、「ロボットを購入したいが予算がない」といったコスト面の制約や、小規模現場における導入の難しさも露呈している。生産性向上を個社の努力に委ねるのではなく、省力化投資に対する更なる公的支援の周知が必要である。

最低賃金の上昇に伴い、多くの企業が価格交渉に取り組んでいるものの、入札物件や元請け企業の予算不足を理由に契約変更に至らないケースが根強く残っている。

最後の設問の自由記述において最も深刻な課題とされたのが、特定技能2号試験の難易度である。客室清掃等の現場において優秀な戦力であっても、試験で問われる高度な知識や漢字の壁により、合格を断念し帰国せざるを得ない「人材の損失」が発生していると考えられる。

『総括と今後の展望』

本事業を通じて、ビルクリーニング分野における特定技能制度は、単なる人手不足の補完に留まらず、現場運営の持続可能性を支える重要な基盤として定着しつつあることが確認されました。今後、本制度がさらに円滑かつ効果的に運用されるための展望として、以下の3点を整理します。

継続的な定着と高度化に向けた学習支援の充実：現況調査およびセミナーアンケートを通じて、多くの企業・外国人が特定技能2号への移行を含めた長期的なキャリア形成を望んでいる実態が明らかとなりました。一方で、2号評価試験については、実務経験を十分に有する人材であっても、試験内容の専門性や言語の壁が大きなハードルとなっているとの声も多く寄せられています。今後は、現場の実務内容により即した試験範囲の検討や、ビジネス日本語・管理能力を習得するための学習支援策がさらに充実することで、意欲ある人材のさらなる活躍(定着・高度化)が期待されます。

テクノロジーの活用による生産性向上と職場環境の改善：深刻な人手不足に対応するため、多くの企業において清掃ロボットの導入やAI、DXによる業務管理の効率化に対する関心が極めて高いことが示されました。生産性向上の取り組みは、労働負担の軽減や安全性の確保に直結するだけでなく、外国人材にとっても「働きやすい魅力的な職場」としての評価に繋がります。既存施策のさらなる普及を図り、デジタル技術と外国人材の持つ高い意欲を掛け合わせることで、ビルクリーニング業界全体の生産性向上と持続可能な成長を目指すことが重要です。

適切な情報発信と多文化共生の深化：本事業のセミナーでは、海外の就労希望者から日本の労働環境やサポート体制に対して非常にポジティブな反響が得られました。今後も正しい制度理解を深めるための情報発信を継続するとともに、地域社会やビルオーナー側への理解促進も併せて進めることで、日本人スタッフと外国人材が互いに支え合い、共に成長できる「多文化共生」の土壌を育てていくことが求められます。

本事業の成果が、今後のビルクリーニング分野における特定技能制度の適切な運用、および外国人材の円滑な受入れ・定着に資する基礎資料として活用されることを期待します。