

## 関係者ヒアリング結果概要【ビルクリーニング業】

### 1 日時

平成30年11月7日（水）10時45分～11時45分

### 2 対象者

公益社団法人全国ビルメンテナンス協会

### 3 場所

東京都荒川区西日暮里5-12-5ビルメンテナンス会館4階

### 4 対応者

法務省，厚生労働省

### 5 内容

#### (1) 人手不足の現状について

- ビルメンテナンスの三大業務は清掃（ビルクリーニング），設備管理及び施設警備であり，一番の人手不足は清掃業務である。
- ビルクリーニング業の有効求人倍率の推移を見ると，平成25年度は1.60であったが，平成29年度は2.95と倍近くになっている。
- 会員へのビルメンテナンス全体を対象としたアンケート調査によると，現場従業員が集まりにくいと答えた会員の割合は，平成25年は59.2パーセントであったが，平成29年は87.9パーセントと大幅に増えている。
- 最低賃金が上昇している昨今，時給1,000円では人が集まらない。
- 女性，高齢者の活用は既に行っている。会員へのアンケート調査によると，女性の占める割合は54.4パーセント，常勤者における60歳以上の高齢者の割合は31.8パーセント，パートタイマーにおける60歳以上の高齢者の割合は60.5パーセントとなっており，他業種と比べ高いと考えている。
- 近年の人手不足の原因は，例えば，企業の定年延長により高齢者が採用しにくくなっているのではないか，スーパー，コンビニでの就業増加などにより女性が採用しにくくなっているのではないか，などが考えられる。

#### (2) 人手不足解消・生産性向上のための取組について

- 中小企業の場合，一社では人手が足りず，大規模なビルでの案件等に対応できないことから，数社が任意組合を作って仕事を受注していることもある。
- 人材確保のために労働条件にも配慮しており，24時間営業の年中無休の複合ビルの清掃を行う場合であっても，シフトの管理によって従業員の休日を設けるよう工夫している。
- 非常に広い床面は自動洗浄機を使用するなどのロボット化を進めているものの，トイレや階段など，人の手によらざるを得ない清掃箇所も多く，普及が進んでいない。
- 健全な企業経営がなされていなければ業界の発展はなく，優秀な働き手を確保するためには給料を上げていくことが重要と考えている。そのため，顧客に対して契約金額の改定を促すチラシを協会が作成し，会員から顧客に配布するなどの取組を業界全体で行っている。

(3) 今後の業界の発展性、見通しについて

- 近年、ホテルを中心にメンテナンスが必要となる建物が増加していることから、今後も仕事は増加し、減ることはないと考えられる。また、ホテル、アミューズメント、オフィスなど複合化した24時間稼働の建物も増加しているが、そのメンテナンスには通常よりも多くの人手が必要である。
- 今後、大不況となった場合でも、建物がなくなるわけではないため、仕事はなくなることはない。また、災害時などの際にも業務を継続して遂行することが求められる。

(4) 特定技能1号に求める業務及びその技能レベルについて

- 特定技能1号を受け入れる場合、ビルクリーニング技能検定3級合格者レベル、すなわち、日常の清掃を一人で行うことができるレベルを想定している。
- ビルクリーニングは、場所、建材、汚れ等の違いに対し、清掃方法、機械・用具、洗剤などを適切に選択して、場所別、部位別に対応して清掃を行うための知識や技能は必要である。
- ビルメンテナンス業界では、これまでも永住者の外国人や留学生が従事しており、永住者の外国人がマネージャーとして活躍し高い報酬を得ている例もあるなど、カルチャーとして、外国人に報酬面などの待遇に差をつける扱いはしていないため、特定技能1号の報酬を低くするということはない。
- 業務上、顧客と接する機会はほとんどないため、仕事上の伝達や同僚同士でコミュニケーションが図れる程度の日本語能力があれば、仕事上で差し支えはない。

(5) 技能実習生との関係

- 特定技能1号は、指示を受けなくても一人で持ち場の清掃する即戦力として期待されているのに対し、技能実習生は、仕事を覚えるために、指導員からの指示を受けて各種清掃作業を補助しているにすぎないため、特定技能1号と技能実習生は、明確に異なる。