

出入国在留管理庁「外国人材受入支援体制の強化事業」

事業実施結果(要旨)

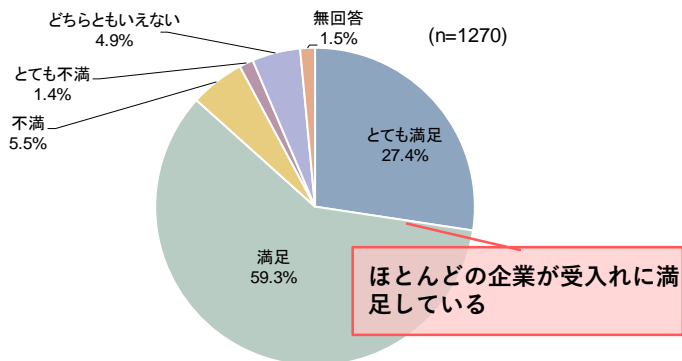
2021年3月31日

1. 特定技能外国人受入れ支援のための環境整備に関する調査・研究

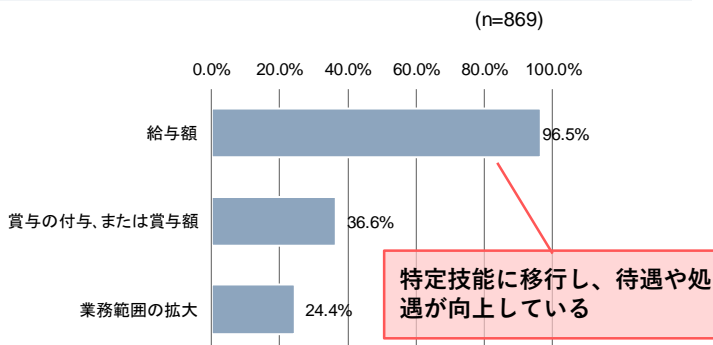
▶ その1: 受入れ機関向けアンケート調査結果概要

- 特定技能外国人の受入れ機関(企業等)を対象にアンケート調査を行い1,270件の有効回答を得た(有効回答率41.2%)。
- 特定技能外国人を受入れてみた後の、**受入れ機関の満足度は非常に高い(86.3%が満足)**。
- 自社の技能実習2号あるいは3号修了者からの採用が多いが、**技能実習から特定技能への移行にあたっては、待遇や処遇の向上がみられる**。
- 特定技能外国人の受入れの課題として、**特定技能1号の在留可能期間の上限が5年であることなど、先を見据えた心配がなされている**。

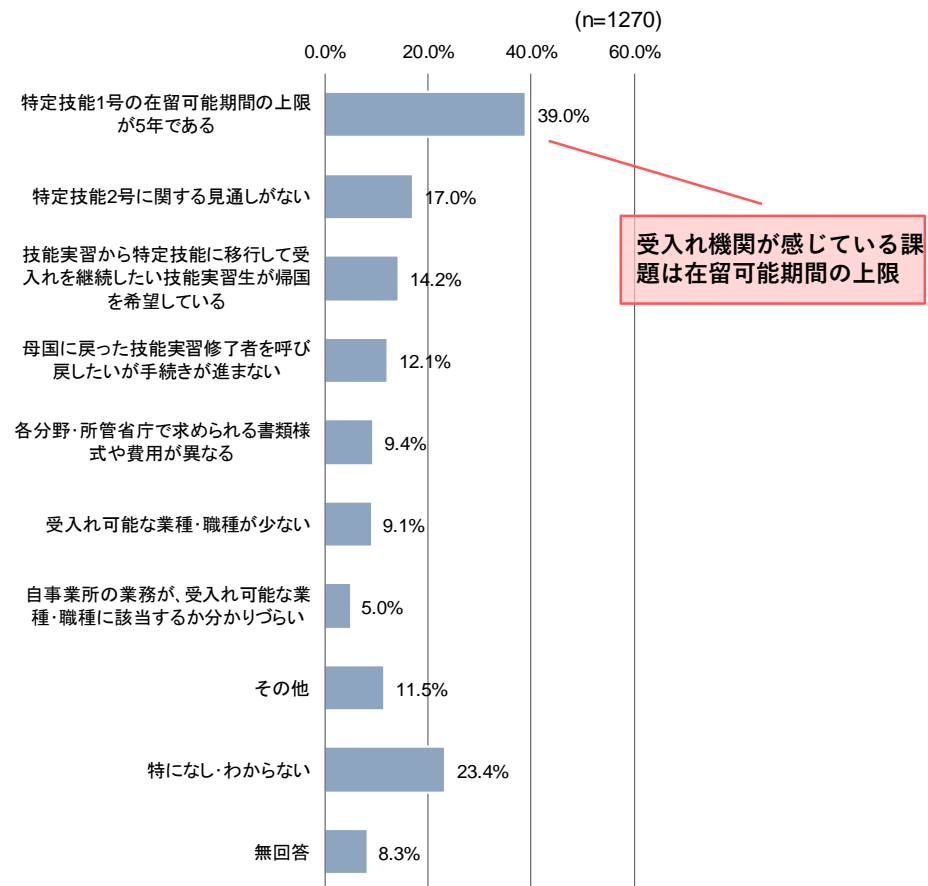
特定技能外国人受入れの満足度



技能実習からの移行にあたっての待遇や処遇変更(上位3位)



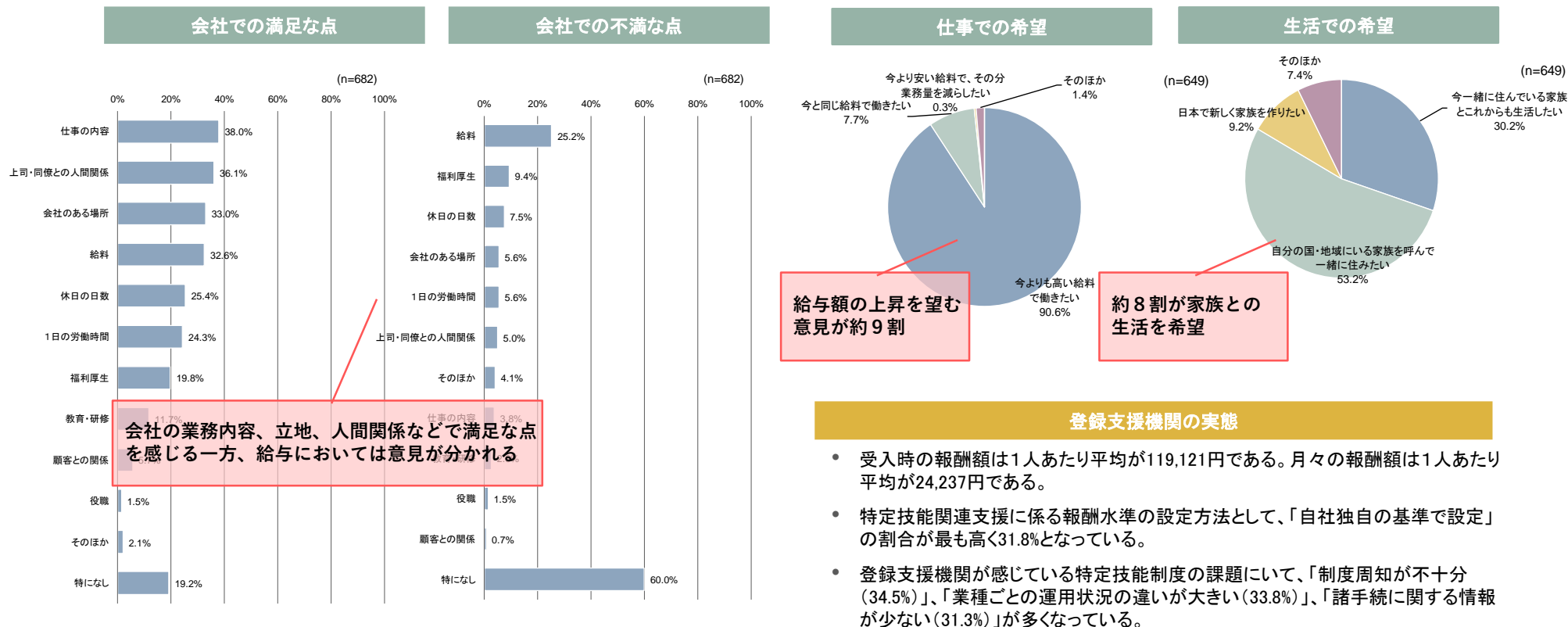
特定技能外国人の受入れについての課題



1. 特定技能外国人受入れ支援のための環境整備に関する調査・研究

▶ その2: 特定技能外国人本人向けアンケート調査結果概要

- 受入れ機関(法人)で就労している特定技能外国人を対象にアンケート調査を行い、有効回答数682件から知見を得た。
- 回答者の属性としては、国籍はベトナム人、最終学歴は高等学校卒が最も多い。就業経験としては3年以上、技能実習経験を経ている回答者が多い。
- 外国人の満足点な点としては、**会社の業務内容、立地、人間関係などで満足な点を感じる一方、給与においては満足、不満足の見解が分かれる。**
- **生活に関する希望としては、約8割の外国人が家族との生活を希望している。**
- 登録支援機関にも調査を実施しており、1,710件の有効回答を得た(有効回答率33.3%)。
 - ✓ **登録支援機関の受入時の報酬額は1人あたり平均が119,121円である。月々の報酬額は1人あたり平均が24,237円である。**



2. コールセンター(外国人向け・企業等向け相談窓口)の運営

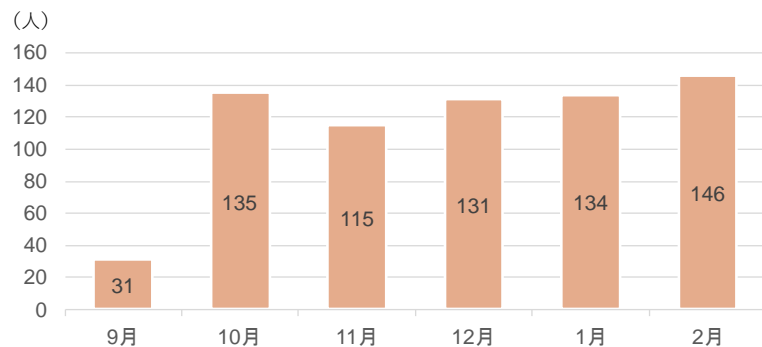
▶ その1:コールセンター運営の実施結果

- 相談業務の実施時間は、毎週火曜日～土曜日の午前11時00分から午後7時00分 までとして、月曜日、日曜日及び祝日は休日とした。
- 外国人向けコールセンターは、概ね1日あたり5～6件程度で推移しており、10月以降は月当たり約110～150件であった。外国人利用者の国籍をみると、ベトナム、中国、ミャンマー、フィリピン、ネパール、が上位5位を占める。
- 企業向けコールセンターは、概ね1日あたり20件前後で推移しており、10月以降は月当たり約359～550件であった。利用者の属性としては、登録支援機関が非常に多かった。
- 実施拠点のオペレーションルームおよび休憩室等には、新型コロナの感染防止対策として、飛沫感染防止用のアクリル板の設置、入退室時の検温、定期的な換気等を実施して感染防止に努めた。
- 2021年1月12日以降に東京都に発出された緊急事態宣言中は、相談員の75%をリモートワークに移し、運営を適切に継続しながら、感染リスクを低下させる対策を実施した。

外国人向け相談窓口

- 対応言語は、日本語、英語、中国語、ベトナム語、タガログ語、タイ語、(カンボジア語)、インドネシア語、ネパール語、ビルマ語、モンゴル語、(シンハラ語)、(ウルドゥー語)であり、17人の相談員が対応をした。
- 通期における利用者の在留資格についてみると、技能実習1号、2号、3号が合わせて180人と、利用者全体の約1/4を占めている。

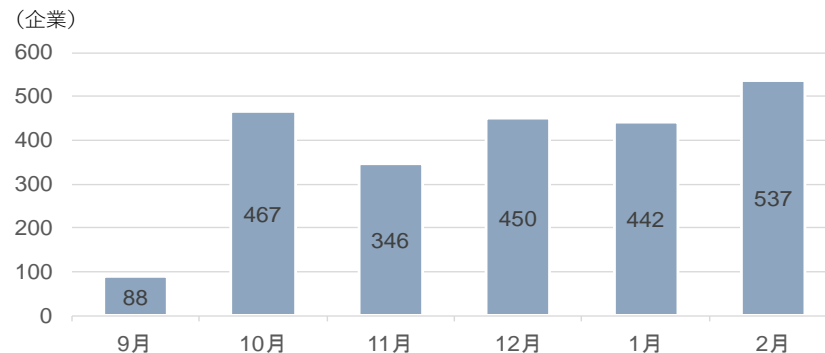
図表 コールセンターの外国人問い合わせ件数の推移



企業向け相談窓口

- 日本語対応として8人の相談員が対応をした。また、行政書士等の出入国行政に精通した専門家を常駐させ、様々な問合せ・相談に応じた。

図表 コールセンターの企業問い合わせ件数の推移

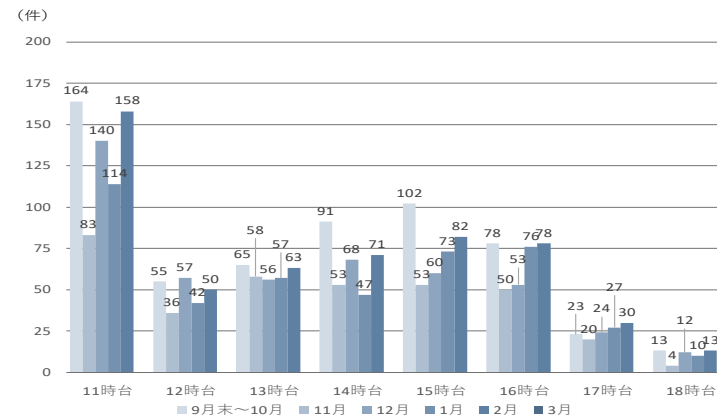


2. コールセンター(外国人向け・企業等向け相談窓口)の運営

▶ その2: コールセンター運営から得られた今後に向けた示唆

- 直近1か月(2021年1/18~2/15)の月曜日に平均で約17件の入電が確認されており、**企業向け窓口としては、月曜日にも一定の需要がある**ことが考えられる。
- **午前**に電話が集中する傾向があることから、もう少し早い時間から窓口を開けることで、**時間帯を分散できる可能性**がある。
- 外国人からの問合せ件数は、9月の開始から1月末までで、546件の相談が寄せられているが、**通信料金が負担**との声もあり、**外国人向けの窓口は、フリーコールでの運用が望ましい**と考えられる。

図表 時間帯別着信件数



主な問い合わせ内容から得られた示唆

■ 様式の書き方に対する対応

- 企業からの問い合わせは、入管庁のHPやJITCOの資料を確認してもなお、記入できない内容に関するものが多く、「省略しても良いですか」という質問も多い。また、行政書士からの問い合わせも多い。**書類の簡略化や明瞭化、書き方に関する情報提供の充実が効果的**か。

■ 監理団体の対応

- **監理団体が、修了証明書や技能試験の合格証明書や評価調書を発行してくれないケース**が見られる。コールセンターとしては技能実習機構(OTIT)を紹介しているが、このようなケースの適切な対応方法を明示していくことが効果的か。

■ 14業種の手続の統一化・簡素化に係る検討

- 業種ごとの手続の違いがあることから、**業種間の移行方法や業種ごとの協議・連絡会の違い等に関する問い合わせが多く発生した**。こうした違いが多いと、企業および外国人材が制度を利用する際に負担が増えることになるため、制度の周知・普及を妨げかねない。

■ 特定技能2号への移行プロセスや手続に関する検討

- **特定技能1号から特定技能2号の移行にかかる問い合わせが見られた**。現時点では具体的な開始時期や手続が明らかになっていない。関連の問い合わせが今後増えることと、外国人材の特定技能への移行意欲に影響するものと推察される。

3.説明会の開催

▶ その1:説明会の実施結果概要

一巡目説明会の実施結果(2020年10月30日~12月21日:全47都道府県で開催)

- 東京・大阪・名古屋開催においては、マッチングイベントと同じ大規模会場内において、制度説明会を実施。それ以外の44道府県では、マッチングイベント開催日の午前中にオンラインで制度説明会を配信した。

参加企業

■ 事前申込み:505社、**実績:518社**

参加外国人

■ 事前申込み:2,598名、**実績:866名**

二巡目説明会の実施結果(2021年1月18日~3月6日:全47都道府県で開催)

- 1月18日~2月8日の期間は1巡目と同様に申込み日の9:30~10:35にオンライン配信としていたが、参加者から多数の要望があったため、2月9日の説明会参加申込み時から3月19日まで、参加者の都合の良いタイミングで視聴できるようオンデマンド配信に変更した。

参加企業

<2021年1月18日~2月8日までの視聴実績>

- 申込み:126社
- **実績:138社**

<2021年2月9日~3月6日までの視聴実績>

- **実績:729社**(うち、事前申込視聴件数:133社、ポータルサイト視聴件数596社)(※ポータルサイトでオンデマンドで視聴した件数)

参加外国人

<2021年1月18日~2月8日までの視聴実績>

- 申込み:1,533名
- **実績:544名**

<2021年2月9日~3月6日までの視聴実績>

- **実績:1204名**(うち、事前申込視聴件数:962名、ポータルサイト視聴件数242名)(※ポータルサイトでオンデマンドで視聴した件数)

全国47都道府県共通プログラム

放映内容・スケジュール放映内容・スケジュール(全てオンライン配信)

1. 「特定技能制度の概要」と「特に留意すべき点」について(約30分)
2. 特定技能外国人を受け入れている企業の事例(約15分)
3. 特定技能外国人に関する相談窓口の紹介(約5分)

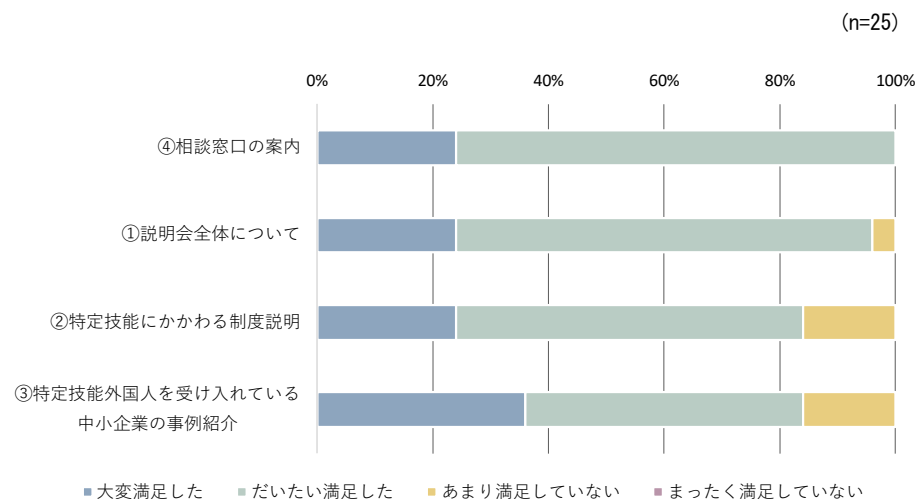
3.説明会の開催

▶ その2:説明会の実施結果概要

- 企業向け説明会の満足度は非常に高い。外国人側の満足した理由については、「就労したい企業の情報・ニーズがわかった」(56.4%)という回答の割合が最も高い。次いで「今後どのような就職活動を行えばよいかわかった」(36.9%)、「今後の就労意欲が高まった」(34.7%)が高くなっている。
- 一方、外国人が満足できなかった理由は、「企業との面談機会があまり得られなかった」との回答の割合が最も高かった。

企業向け説明会の満足度

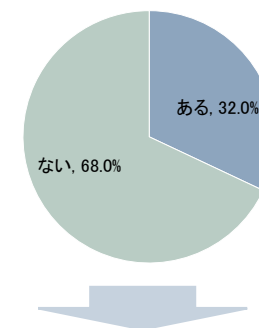
- 説明会の満足度については、説明会全体及び個別項目についても、「大変満足した」と「だいたい満足した」という回答を合わせると、8割を超えている。
- 特に、「説明会全体について」及び「相談窓口の案内」は、「大変満足した」と「だいたい満足した」という回答を合わせると、95%を超えており非常に高くなっている。



説明会に追加して欲しい内容

- 説明会に追加して欲しい内容については、「ある」と回答した割合が32%である。

(n=25)



追加して欲しい内容については、今後の規制緩和の動向、特定技能の今後の展開や方向性、申請手続き、企業事例の充実化(分野別に特化した説明会など)、登録支援機関や受入れ機関の評価や実績などの確認方法、雇用者の経済的負担等について追加して欲しいというコメントがあった。

3.説明会の開催

▶ その3:説明会の総括と今後に向けて

- 特定技能制度の理解を促し、特定技能外国人の活用を図るためには、説明会の参加向上を促進することが必要であり、今後の対応の方向性として以下が考えられる。

説明会の総括と主な課題

- **説明会参加による理解度及び満足度は非常に高い**
 - 説明会全体及び個別項目についても、「大変満足した」と「だいたい満足した」という回答を合わせると、8割～9割となっているなど、説明会参加による理解度及び満足度は非常に高い。
 - **制度に対する理解がないまま、イベントに参加している外国人も少なくない**
 - マッチングイベントに参加した企業からは、特定技能外国人制度に対する理解ができていない外国人も見受けられ、有意義な面談をすることができず、次回面談の約束や内定承諾につながらないという声もある。
- ↓
- 企業及び外国人の**制度への理解度を上げることで、より精度の高いマッチングが可能**になる。
 - 特定技能制度の理解を促し、特定技能外国人の活用を図るためには、**まずもって説明会の参加向上を促進することが必要**。

今後の説明会の展開に向けた対応の方向性

ア) 企業及び外国人への説明会情報の提供機会増加

■ **企業に対する多様なルートでの説明会情報の提供**

- 企業は多様なルートで説明会の情報を入手しており、これらのデータをもとに、企業が情報を入手する機会を幅広く展開していくことが必要。

■ **外国人にはSNSでの説明会情報の発信**

- Facebook、Twitter等のSNSに情報を流して、SNSを通した口コミなども促すように、外国人に情報を提供していくことが必要。

イ) 手続きや分野ごとのきめ細かい情報提供

- 特定技能外国人の**雇用にかかる手続きの細かい内容**に加えて、**分野ごとにきめ細かい情報提供**を行う。
- 希望者が少ない業種(造船・船用業、自動車整備業、航空業、漁業)については、**希望者の裾野を拡げるためにも、それぞれの仕事の具体的な内容や条件、魅力を伝える**。

ウ) 採用活動や求職活動にかかる具体的なアクションにつながるような情報提供

- 説明会の内容を一般的な制度の内容と、もう少し踏み込んで**採用活動や求職活動にかかる具体的なアクションにつながるような情報提供**や**マッチング後の手続き等の情報提供**に分けて、説明会を開催する。

4. マッチングイベントの企画・開催

▶ その1: マッチングイベントの実施結果概要

一巡目マッチングイベントの実施結果(2020年10月30日~12月21日:全47都道府県で開催)

- 2020年10月30日から12月21日にわたり開催された、一巡目マッチングイベント(全47回)の実績は以下の通り。
- 特定技能外国人の大都市集中を回避する目的から、東京・愛知・大阪以外の44道府県では、外国人のリモート参加も積極的に促し、**当該地域立地企業と、大都市在住の外国人の面談を推奨する工夫**をした。一方、東京・愛知・大阪では、外国人は原則リアル(直接)参加として、**当該地域立地企業と直接面談することを推奨し、内定に直結するような工夫**をしている。

参加企業

- 事前申し込み:538社
- **参加実績:421社**
- **延べ面談数:1,751回**
- **内定社数:35社**

参加外国人

- 事前申し込み:4,241名
- **参加実績:1,022名**
- **延べ面談数:1751回**
- **内定者数:69名(うち11名は、追加支援(アクションリサーチ)による)**

二巡目マッチングイベントの実施結果(2021年1月18日~3月8日:全47都道府県で開催)

- 二巡目は、すべてのマッチングイベントをオンラインで開催した。当該地域に立地する企業が参加し、外国人は原則国内に在住する外国人が参加した。

参加企業

- 事前申し込み:286社
- **参加実績:254社**
- **延べ面談数:1,262回**
- **内定社数:23社**

参加外国人

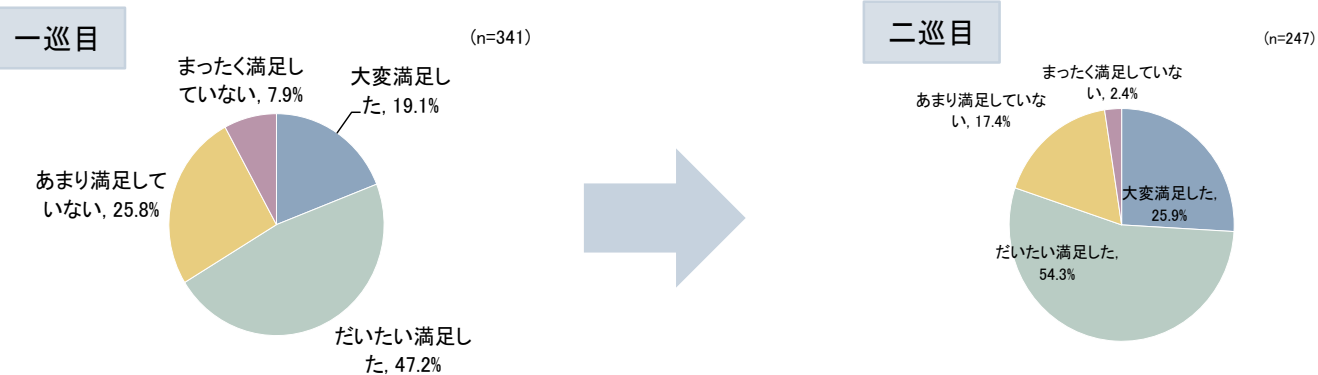
- 事前申し込み:9,896名
- **実績:875名**
- **延べ面談数:1,262回**
- **内定者数:37名**

4. マッチングイベントの企画・開催

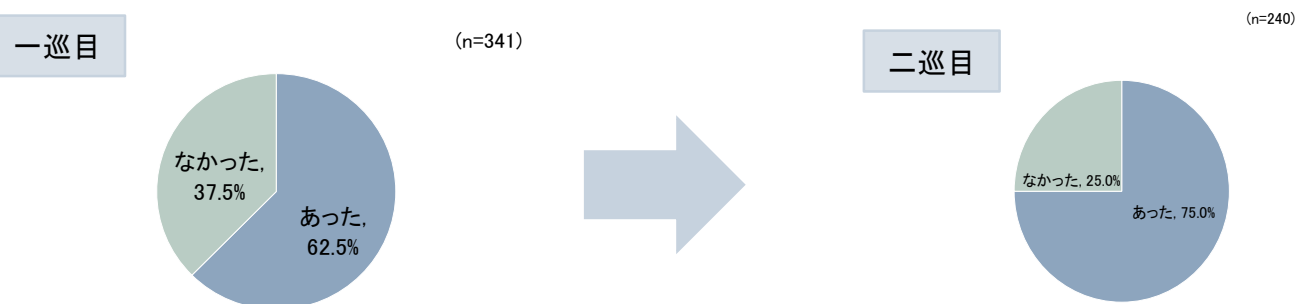
▶ その2: マッチングイベント参加企業による一巡目から二巡目の改善効果

- 二巡目は、外国人の希望が多い分野の企業に重点的に営業活動を行うことにより、ミスマッチを改善する試みをしている。
- 特定技能の在留資格に近い外国人(試験に合格している、卒業が近い等)を優先的に1企業に対して1名の形式で面談に充て、その他外国人(単に興味がある、試験には合格していない、入学したばかり)は、1企業に対して複数名の外国人の形式で集団面接に充てるなど、面談形式に工夫を凝らすことにより、効果的な面談を確保した。
- 満足度について、「大変満足した」と「だいたい満足した」という回答を合わせたデータを比較すると、66.3%から80.2%に13.9%上がっている。
- マッチングイベントに参加して生じたよい変化について比較すると、「あった」という回答は、62.5%から75.0%に12.5%上がっている。

マッチングイベントの満足度の改善効果



マッチングイベントに参加して生じたよい変化の改善効果



4. マッチングイベントの企画・開催

▶ 4.18. マッチングイベント参加企業による一巡目から二巡目の当日アンケートによる改善効果

- **面談率**について、一巡目の93.4%から二巡目の99.1%に**5.7%上がっている**。
- **内定可能性発生率**について、一巡目の1.9%から二巡目の6.8%に**4.9%上がっている**。

マッチングイベントにおける参加企業の改善効果

一巡目

面談数	応募数	面談率 (実施数/事前設定数)
1,720	1,842	93.4%

内定可能性数 (※)	面談数	内定可能性発生率
33	1,720	1.9%

二巡目

面談数	応募数	面談率 (実施数/事前設定数)
1,271	1,282	99.1%

内定可能性数 (※)	面談数	内定可能性発生率
87	1,271	6.8%

(※)内定可能性数...面談直後に内定の可能性があると感じた外国人の数

4. マッチングイベントの企画・開催

▶ その4: 今後に向けて

- マッチングイベントについて、一巡目の結果を踏まえて二巡目に実施形態を改善した効果により、満足度は向上した。
- 企業と外国人の適切なマッチングやスムーズな面談、マッチング機会の増加を進めるために、今後の対応の方向性として以下が考えられる。

今後のマッチングイベントの展開に向けた対応の方向性

ア) 企業と外国人の適切なマッチング

■ 企業側のニーズを踏まえたマッチング

- 外国人の希望業種、日本語能力、在留資格、居住地、業務経験、特定技能外国人試験の合格状況、説明会参加の有無等を踏まえたマッチングを図る。

■ 1対nの面談の実施

- 外国人の応募者が多い企業については、1対nの面談を設定して、面談機会を増やす。ルール設定や進め方ガイドの作成などが必要。

イ) スムーズな面談の工夫

■ 面談の進め方ガイドの作成

- マッチングイベント用の面談ガイド(1対nでの面談の実施方法を含む)やFAQを作成。面談時の注意点などのインストラクションやロールプレイングなどを収めたビデオを準備。

■ エントリーシートの活用促進

- 企業側が面談に向けて、通訳や説明資料など適切な準備をするためにも、エントリーシートの活用を促進することが重要。

■ 外国人参加者への企業情報等の事前開示

- 業種だけでなく、企業名や所在地や規模、事業内容などの企業情報について事前開示し、応募理由や質問を事前に準備してもらうなど、スムーズな面談を図ることが必要。

ウ) マッチング機会の増加

■ 企業ニーズに合った外国人に企業の出展情報を通知

- マッチングイベントに参加した外国人の応募者データベースを作成し、その中から、参加企業のニーズ(職種、日本語能力、在留資格、業務経験、特定技能外国人試験の合格状況等)に合った外国人を対象に、企業の出展情報(参加時期、会場)を知らせて、積極的な参加を促す。

■ 企業の出展情報をもとに、外国人に業種ごとの参加情報を提供

- 企業の出展データベースをもとに開催会場ごとに参加する業種のリストを作成し、他の開催会場に応募した外国人に、企業の参加情報を提供して、マッチング機会の増加を図る。

エ) リアルタイムの進捗確認状況把握

- リアルタイムの進捗確認状況を把握するために、参加企業が面談進捗状況をウェブ入力できるようなフォーマット等の環境整備を行い、レポーティング業務の簡略化・迅速化を図る。

オ) オンラインとリアルに対応したマッチング環境整備

- 目的に応じたマッチングができるように、今後は、オンラインマッチングを望む企業とリアルマッチングを望む企業がそれぞれマッチング方法を選択できるような環境整備や、参加企業がリアルマッチングとオンラインマッチングをうまく組み合わせ利用できる環境整備が必要。

5. ポータルサイト及び説明資料の作成

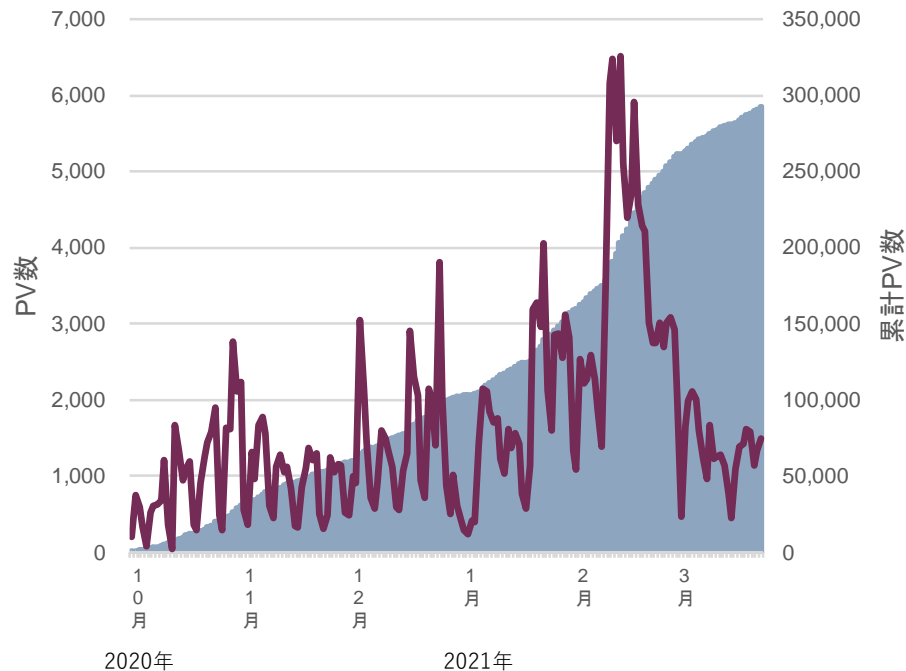
▶ その1:ポータルサイトのアクセス状況

- 全体のPV(ページビュー)数は、事業関連の広告発出との連携により増加。2020年9月30日～2021年3月20日の累計PV数は292,389件となった。
- 国別ユーザー数は、他事業との連携コンテンツの拡充により日本国内において増加したほか、インドネシアなどアジア諸国からのアクセスが増加。

アクセス数(PV数)全体の傾向

- 2020年9月30日～2021年1月までの日ごとのPV数は、多いときで3,000～4,000を推移し、年末年始にかけて減少をしたものの、2021年1月以降に再度増加した。
- 2021年2月7日以降、説明会・マッチングイベントの広告の発出により、アクセス数が急増。同月におけるアクセス数が増加し、日毎の最大PV数は6,510となり、結果として、2020年9月30日～2021年3月20日の累計PV数は292,389件となった。

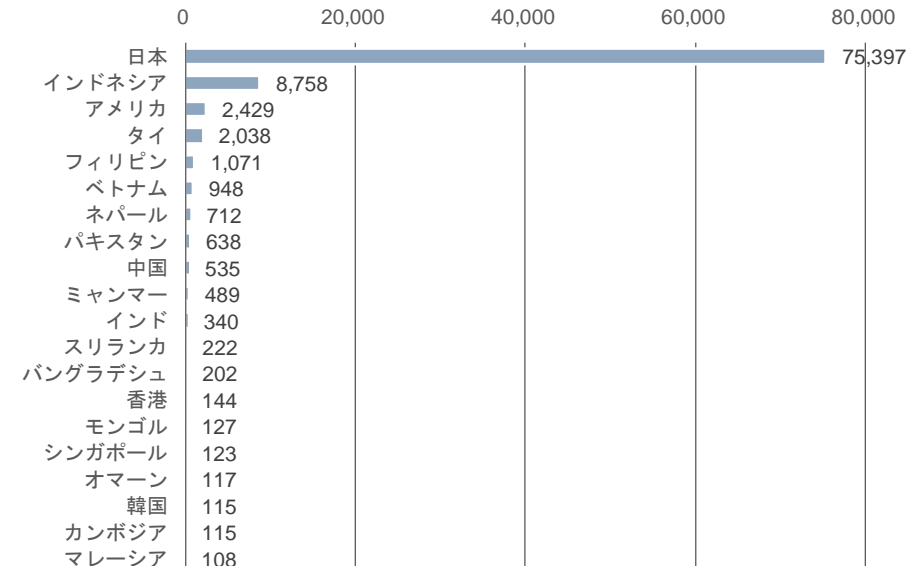
2020年9月30日～2021年3月20日 PV数



各国別アクセス

- 2020年9月30日～2021年3月20日における各国アクセスユーザー数は、主に国内の説明会・マッチングイベントに参加する事業者・外国人により、国内からのアクセスがメインとなった。また、2021年1月後半から2月にかけての説明会・マッチングイベント広告の発出により、国内のユーザー数が格段に増加した。これらは、他事業との連携コンテンツの拡充による効果と言える。
- 海外においては、インドネシア、アメリカ、タイ、フィリピン、ベトナム、ネパール、パキスタン、中国、ミャンマーからのアクセスが多く、多言語コンテンツの普及がこれらのアクセスの増加につながったと考えられる。

2020年9月30日～2021年3月20日 国別ユーザー数(トップ20)



5. ポータルサイト及び説明資料の作成

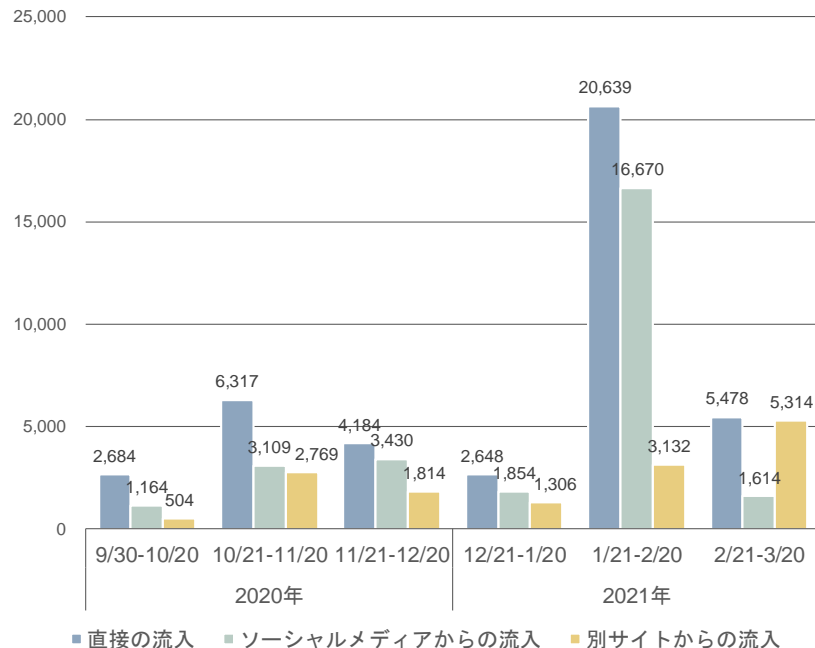
▶ その2:ポータルサイトの認知・効果について

- 流入経路別に見た場合、特に2021年1月～2月において、直接URLにアクセス、もしくはSNSから流入する新規ユーザー数が大きく上昇したことから、サイトの存在の認知が幅広く進んでいることが示唆される。
- ポータルサイトから外部サイトへのアクセスについては、説明会・マッチングイベントの申し込みフォームへのアクセスや、出入国在留管理庁の制度情報のリンクへのアクセスが上昇した。

サイト認知・ソーシャルメディアからのアクセス増大

- 2020年9月30日から2021年3月20日において、特に2021年1月21日から2月20日にかけて、サイトのURLに直接アクセスする「直接の流入」、および「ソーシャルメディアからの流入」が増大し、それぞれ新規ユーザー数は20,639、16,670となっている。
- 本ポータルサイトをSNSなどで認知し、SNSのリンク、もしくは直接サイトにアクセスするといった新規でアクセスするユーザー数が増大していることから、サイトの存在がより広範に認知されていることが示唆される。

2020年9月30日～2021年3月20日（流入経路別新規ユーザー数）



制度周知・及び説明会・マッチングイベント事業への効果

- 外部サイトへの離脱の計測を開始した2020年10月21日から、同年12月20日にかけて「出入国在留管理庁関連」といった、特定技能制度に関する出入国在留管理庁の情報リンクへのアクセスが特に上昇した。このことから、ポータルサイトを通じた制度周知の効果が、PV数と同様に確認される。
- また、「説明会・マッチングイベント(外国人)」、および「説明会・マッチングイベント(受入れ企業)」といったイベント申し込みフォームへのアクセスが、イベントの実施時期に並行して上昇した。このことからポータルサイト利用者に対して、説明会・マッチングイベントへの導線が強化されたことが示唆される。

2020年10月21日～2021年3月20日 離脱先外部サイト別ユーザー数(抜粋)

