

項番	分野	業務区分	省庁	質問・意見	委員名
1	全般	全般	制度所管省庁	業務区分の新設、切り分けに当たって、地域の移転の防止を含む過度の転職の制限を帰結するようなことがあってはならないと考えます。また、特定技能1号や2号へのキャリアアップが層として行われることを想定しにくく、結果的に育成就労又は育成就労+特定技能1号で大半の外国人が帰国せざるを得ないような業務区分を設定することは、育成就労制度の制度趣旨からも適切ではないと考えます。このような観点から、業務区分の新設、切り分けに当たっては、業界や所管省庁にこだわらず、一定の基準をもってその当否を判断すべきと考えます。例えば、生産性向上や日本人採用の取組等に加えて、①当該業務区分で想定される受入れ見込数、②受入れ事業所数、③受入れ企業の地域的な分布、④特定技能1号、特定技能2号への資格変更によるキャリアアップが層として可能となることが想定されているか、④既存の業務区分との間で共通する主たる技能と別異に考える主たる技能を区別し、別異と考えられる主たる技能については、既存の業務区分の中に主たる技能を加えることで対応が可能なものがないか、⑤新たな業務区分において想定される平均賃金（例えば技能実習における平均賃金）が既存の類似の業務区分全体の平均賃金に比べて低い場合にこれを引き上げるための具体的方策があるか等の観点から総合的に判断すべきです。	市川委員
2	全般	全般	制度所管省庁	平均賃金の一覧を見ると、同じような経験年数でも日本人を含めた平均賃金と特定技能外国人、技能実習外国人の平均賃金で相当な格差があり、最低賃金に近い給与水準のものもあるのではないかと懸念します。就業年数の経過に伴って格差は減少するように思われるものの、なお格差が存在します。そこで、日本人と同等の賃金水準を目指すことは日本人・外国人の双方の労働環境の適正化に必要なことと考えます。最低賃金の地域格差の是正を含む上昇などのほかに、各分野あるいは各業務区分の雇用主が協調しての取組などが必要とも考えます。この点、業務区分の新設、切り分けの問題のみにかかわる問題ではありませんが、次回以降でも、取組例等を含めて御教示ください。	市川委員
3	全般	全般	制度所管省庁	今回資料1-3に記載されている育成就労産業分野について、それぞれ所管される省庁担当課を明記してください。	佐久間委員
4	全般	全般	制度所管省庁	「主たる技能」欄の青字は、業務区分全般に係る主たる技能について3年目試験として特定技能1号評価試験を活用するとされる「RPF製造」「生コンクリート製造」「ビルクリーニング」「宿泊」「軌道整備」「電気設備整備」「車両整備」「車両製造」「駅・車両清掃」「物流倉庫」「漁業」「養殖業」「飲食物品製造業」「外食業」「木材産業」「廃棄物処分業（中間処理）」については、育成就労修了試験と特定技能1号評価試験は、別にして実施していただきたいと考えます。育成終了と特定技能制度とは別制度であり、また、特定技能評価試験は、技能検定3級や専門級と異なり、やや平易な問題ではないかと思えます。さらに、体を使う実技試験を行っていない試験区分も多く、育成就労の修了試験に合格しなくても、特定技能1号評価試験に受ければそのまま特定技能に進むことができってしまうことから、複数試験をわざわざ作成し、行うのが煩雑くらいにしか考えられていないように考えられます。	佐久間委員
5	全般	全般	制度所管省庁	生産性向上の取組・国内人材確保の取組が業所管省庁が業界に対して講じた（取り組んだ）記載もあれば、業界団体の個社の好事例のような記載もあり、取組の主体が混在しています。業所管省庁として事業の実施や取り組んだ事項を記載した上で、その業所管省庁の取組に対して業界団体の会員企業等がどのように取り組んだのか記載していただければと思います。 業所管省庁あるいは業界団体から、「この程度の取組を記載すれば分野に追加してもらえる」という誤った認識につながる可能性があります。	佐久間委員

項番	分野	業務区分	省庁	質問・意見	委員名
6	全般	全般	制度所管省庁	<p>各分野・業務区分につきまして、所管される行政庁担当課から、丁寧、かつ、詳細に「生産性向上のための取組」について及び「国内人材確保の取組」について、御説明を賜ったところであります。行政庁担当課の皆様も、特定技能外国人及び育成就労外国人を受け入れるため、業界からの要請だけでなく、本有識者会議からの要請で、詳細なデータを調査、分析して、今までの取組の成果を取りまとめていただいたところであります。そこで、今まで業界団体等と相談、協議して算出してこられた外国人受入れの数値について、生産性向上のための取組、国内人材（高齢者、女性、障害者等を含む）活用の方策を検討していただいている中で、育成就労外国人及び特定技能外国人の受入れ人数がこれらの成果により適正な受入れ人数として、変更、再考することも生じてきた分野、業務区分もあるのではないかと存じます。</p> <p>つきましては、改めまして、必要な外国人の受入れ予定人数を算出していただくことをお願いしたいと考えます。</p>	佐久間委員
7	全般	全般	制度所管省庁	<p>【資料1-1 平均賃金】 ○技能実習生、特定技能外国人ともに一般労働者全体に比べ低位な賃金となっている。技能実習生、特定技能外国人の賃金について、日本人との同等報酬要件の確認を徹底するとともに、業種・職種ごとの賃金指標を策定するなど、同等報酬要件の実効性を高めるために必要な措置を検討すべき。</p>	富高委員
8	全般	全般	制度所管省庁	<p>【資料1-2 産業分類別平均賃金の経年変化】 ○例えば6ページ目の介護やビルクリーニングなど、R6年の所定内給与額及び賞与がR5前に比べ下がっている分野がある。そういった分野においては、国内人材確保の取組（処遇改善・賃上げ）が十分に行われていないように見受けられることから、賃上げの実態や背景事情なども含め、資料1-4で補足するなど説明が必要。</p>	富高委員
9	全般	全般	制度所管省庁	<p>【資料1-4 生産性向上・国内人材確保 これまでの取組と成果】 ○統一フォーマットで作成いただいたが、記載の具体性や内容については分野ごとにばらつきがある。今回だけでなく、毎年、分野の正当性を判断するための重要な資料となってくることから、現在の記載に加え、以下の内容については統一で記載がされるよう検討いただきたい。なお、P118～119の資源循環分野のように、必要に応じ補足資料を付していただきたい。</p> <p>【1. 生産性向上のための取組】 ・業務の効率化・省力化等の取組の実施率（●社中○社実施など）と、生産性の経年変化</p> <p>【2. 国内人材確保のための取組】 ・「（1）女性・高齢者・就職困難者等の就業推進」において、それぞれの労働者割合の経年変化 ・「（2）処遇改善」において、賃上げ率と、賃金・一時金（賞与）水準の経年変化 ・「（3）安全衛生対策」において、個社、業界団体、業所管省庁それぞれの取組（法的義務を超える内容を記載）と、どのように労災発生率低減や国内人材確保に寄与したか ・「（3）安全衛生対策」において、当該分野に特徴的な労災とその対策、労災発生率の経年変化</p>	富高委員
10	全般	全般	制度所管省庁	<p>【資料1-6： 上乗せ基準の検討に係るこれまでの主な御指摘】 上乗せ基準を検討する上で、現在の特定技能、技能実習で課している上乗せ基準のリスト（どのような基準を設けているか、どのような理由によって上乗せ基準を設定しているかなど）を示していただきたい。</p>	花山委員

項番	分野	業務区分	省庁	質問・意見	委員名
11	介護	介護	厚生労働省 (社会・援護局福祉基盤課)	<p>介護分野ではICTや介護テクノロジーの導入支援、業務改善加算の創設といった生産性向上の施策が制度化され、また修学資金貸付制度や魅力発信の取組を通じた国内人材確保にも努力が見られます。一定の導入実績と人材確保の成果が両立している分野として高く評価してもよいと思います。</p> <p>○ 生産性向上のための取組について</p> <ul style="list-style-type: none"> 「介護テクノロジーの導入費用に対する補助（令和6年度補正予算、7年度当初予算）」が予算化されていますが、補助事業を希望する介護事業者のうち、何割が導入できると考えているのでしょうか。また、本事業だけでなく、既存の助成事業により、どの程度の事業者に助成され、又は自己財源で導入している事業者と合わせると、どの程度の事業者に行き渡り、生産性向上を図られているのか、御教示ください。 先端的な機械（ロボット、汚物処理等）の商品の販売状況と個別企業の導入状況、導入したことにより労力がどの程度軽減でき、減少しているのか、企業の生産性の向上に寄与しているとされる数値されたデータがあれば御教示ください。 賃上げの状況について、国が過去実施してきた賃上げ原資のための支援策について、物価上昇や一般労働者の平均賃金を上回る施策が行われているのか、御教示ください。 <p>○ 「国内人材確保のための取組」について</p> <ul style="list-style-type: none"> 修学資金の貸付やSNS活用など魅力発信の取組は一定の成果を上げています。現場では慢性的な人手不足が継続し、外国人材への依存が進んでいることから、今後は、職場環境の改善、正規雇用への転換、処遇改善の徹底、定着支援策の強化など、長期的な国内人材育成のビジョンが必要です。令和6年度に2.5%、令和7年度に2.0%のペースアップにつながるよう加算率の引上げを実施するとのことですが、今春闘の賃上げ率（連合集計：16,356円・5.25%（中小）12,361円・4.65%、日本商工会議所：11,074円・4.03%、小規模企業9,568円・3.54%）であり、補てんしても追いついていない状況です。介護は、必要な分野であり、必要不可欠なエッセンシャルワーカーの分野であることから、個別の事業者の経営努力だけでは限界もあります。そのためには国等からの賃上げ原資確保のための支援が必要ではないでしょうか。最低賃金の引上げ率よりも低い状況です。これでは、国内人材集めるような工夫がなされていないと思います。業界団体として、賃上げについて、どのように考えているのでしょうか。 	佐久間委員
12	介護	介護	厚生労働省 (社会・援護局福祉基盤課)	<p>【資料1-4 生産性向上・国内人材確保 これまでの取組と成果】P.76</p> <p>災害性腰痛など介護における特定の疾病への対策に加え、長時間労働やカスタマーハラスメント対策などに関する国内人材確保のための安全衛生対策や取り組みについても御説明いただきたい。また、「ハラスメント対策マニュアル」を策定したことで、現場のハラスメントの発生にどのような変化が生じているのか。</p>	富高委員
13	ビルクリーニング	ビルクリーニング	厚生労働省 (健康・生活衛生局生活衛生課)	<p>○ 国内人材確保のための取組について</p> <ul style="list-style-type: none"> 一般労働者であっても最低賃金近傍の時間給となっています。日本人と外国人の給与水準は、同一労働同一賃金とすることができるのでしょうか。官公需について、給料は、一般労働者の平均賃金額と同程度にはできないのでしょうか。 	佐久間委員

項番	分野	業務区分	省庁	質問・意見	委員名
14	ビルクリーニング	ビルクリーニング	厚生労働省 (健康・生活衛生局生活衛生課)	<p>○ 生産性向上のための取組について</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和5年に実施した「ビルクリーニング分野に係る特定技能制度の課題等の収集及び分析等を行う検討会」による調査によると、生産性向上の取組の効果について回答のあった98社のうち、61社（62%）が「何らかの効果が得られた」と回答し、とありますが、特定技能の調査で「何らかの効果が得られた」とは、何について効果があったとっているのでしょうか。そのうち、実際に人員削減につながったと回答した企業が23%あったと記載されています。それならば、外国人の受入人数計画も下方修正して、適正な人数とすることができるのではないでしょうか。 一方で、回答のあった企業のうち37社（38%）については、取組の効果がなく、との回答のようです。労働集約的な産業なので、生産性向上の取組は効果がないとも読めますが、日本人だけでなく外国人の人数を増加するだけでは、一向に生産性は向上しません。付加価値を上げるために、価格を増加させることとなりますが、サービス価格の増加は可能なのでしょうか。 可能であれば、障害者の雇用推進が求められている現在、法定雇用率達成企業がその人数を超えて障害者を雇用した企業について、外国人の受入れを可能とするような上乗せ規制も必要だと考えますがいかがでしょうか。 清掃ロボットやDX導入の好事例がある一方で、ロボット導入の対象業務は限定的であり、依然として人手に依存する業務が大半を占めています。省力化投資促進プランによる補助金の周知等は行われているが、中小事業者の多くが導入が困難なようです。今後は対象業務の再設計や補助金申請支援体制の強化等、現実的な導入促進策が必要だと考えますが、いかがでしょうか。 <p>○ 国内人材確保のための取組について</p> <ul style="list-style-type: none"> 女性、高齢者、若年層向けの雇用促進施策は進められているようですが、現場では依然として募集困難が継続しています。賃金水準の改善に向けた価格交渉も行われていますが、実効性は限定的であるようです。労働環境の厳しさを踏まえ、就業定着支援や処遇の可視化、職業訓練の実施等、実効ある施策の充実が求められると思います。 	佐久間委員
15	リネンサプライ	リネンサプライ	厚生労働省 (健康・生活衛生局生活衛生課)	<p>○ 生産性向上のための取組について</p> <ul style="list-style-type: none"> 生産性向上を行っている工場において生産性が2030年までに6.1%向上する見込み（日本リネンサプライ協会調べ）とありますが、この生産性とは何を指しているのでしょうか。6年で6.1%の向上は、年率1%です。やや少ないのではないのでしょうか。外国人を受け入れてもこの数値は影響を及ぼすのでしょうか。 リネンサプライ業技能講習会や業界団体において、各工場の立地、規模、業態等に応じた「企業管理者向け等の研修会及び工場視察」を実施しているようですが、周知、教育などの事業も重要ではありますが、生産性向上のための方策に直接なっているのでしょうか。研修を受講してその後、受講させた企業はどれだけ生産性向上を図られたのか御教示ください。 業務効率化やマルチスキル化、機械設備導入に関する取組が一部実施されているようですが、業界全体として生産性向上への投資が進んでいるとは言えない状況です。特に省人化設備の導入にはコスト的なハードルが高く、国の補助制度や技術支援体制の活用が一層必要です。安易に外国人の受入れを選択するより、まず支援策を活用した省力化、設備投資が必要ではないのでしょうか。 <p>○ 国内人材確保のための取組について</p> <ul style="list-style-type: none"> 女性・高齢者・就職困難者等の採用促進策や、SNS等を活用した魅力発信は一定進められているものの、有効求人倍率が高止まりしている現状からみれば、人材定着に結びつく制度運用とはいいたくないと思います。特に中途採用者や未経験者への職場定着支援策が乏しく、今後はキャリアパス設計や職場内支援制度の導入が必要だと考えます。 	佐久間委員

項番	分野	業務区分	省庁	質問・意見	委員名
16	工業製品製造業	機械金属加工	経済産業省 (製造産業局総務課)	<p>○ 生産性向上のための取組について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ドラム缶工業協会の1人当たりの生産性は、年平均3%向上（2019年度～2024年度）とあり、生産性が毎年かなり向上しているようです。この年平均3%伸びている計算式と算出するための数値を御教示ください。これだけ伸びているのであれば、他の業界・分野、業務について、かなり参考となるものと推察されます。 <p>○ 国内人材確保のための取組について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 女性、高齢者、就職困難者等の就業推進 職場環境の改善（13社実施）、重筋作業や継続作業軽減のためのロボット導入や自動設備の導入（14社実施）、ホームページ等による製造現場での女性活躍のPR（11社実施）、一般事業主行動計画の作成（11社作成）等々の実績をあげられており、良い取組だと存じます。全体母数は何社でしょうか。成果についても分かりやすく、数値実績が明記されていますが、これらの取組により、実施企業と未実施企業では、どのような生産性向上による差がみられているのでしょうか。 ・ 処遇改善について、賃上げ20社実施とのことですが、これら企業では、外国人を受け入れている企業はどの程度でしょうか。また、日本人との給与の差について伺いたいと思います。 	佐久間委員
17	工業製品製造業	プレハブ製造	経済産業省 (製造産業局総務課)	<p>○ 生産性向上のための取組について</p> <ul style="list-style-type: none"> 代表会員個社というのは、1社だけの取組事例を記載しているのでしょうか。 	佐久間委員
18	工業製品製造業	電気電子機器組立て	制度所管 経済産業省 (製造産業局総務課)	<p>【ビーズ法発泡スチロール成形】【プラスチック成形材料製造】について、電気電子機器組立て区分でも同様という意味を教えてください。</p>	佐久間委員
19	工業製品製造業	陶磁器製品製造	経済産業省 (製造産業局総務課)	<p>工業製品製造業分野 陶磁器製品製造業務区分の「排泥鋳込み成形」はどのようにして今まで技能実習制度に入っていなかったのでしょうか。この工程は、担当課が分かれているのでしょうか。必要性がなかったのではないのでしょうか。また、関連業務、周辺業務で読めていたのではないのでしょうか。</p>	佐久間委員
20	建設	全般	国土交通省 (不動産・建設経済局国際市場課)	<p>○ 生産性向上のための取組について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ BIM/CIMの導入やICT建機による自動化施工の実装が一部で進展していますが、特に中小規模の建設事業者においては導入コストや人材面での壁が高いのが現状です。しかし、これらの機器等の導入による現場作業の効率化は、現場作業には生産性向上を図るためには必要だと考えます。また、キャリアアップシステムや処遇改善に関する取組も実施しており、技能者の確保と育成の両面で着実な成果を上げているように思います。業界全体での人材戦略の再構築と設備投資の継続により、今後さらに人材の魅力ある定着環境が整備されることを期待したいところです。 <p>○ 国内人材確保のための取組について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 若年者の入職促進、技能者の待遇改善、キャリアアップシステムの運用などが進められていますが、依然として技能労働者の高齢化が進行しています。新卒・転職層を対象とした継続的な人材定着支援や建設教育の抜本的見直しが必要であるとは理解できても、現場作業となり、人材の魅力ある定着環境を整備するためにも、大幅な賃金引上げ策がまず必要だと考えます。 	佐久間委員
21	航空	全般	国土交通省 (航空局航空ネットワーク部航空ネットワーク企画課、航空局安全部安全政策課乗員政策室)	<p>「資料1-4」 「生産性向上のための取組」の「成果」</p> <p>旅客数が1.5倍に増加した一方、従業員数が1.2倍に増加したということは、生産性向上の成果を示しているとはいえないのではないかと。逆に、一人あたりの業務量の増加ということを示しているのではないかと。</p>	花山委員
22	航空	空港グランドハンドリング	国土交通省 (航空局航空ネットワーク部 航空ネットワーク企画課)	<p>○ 国内人材確保のための取組について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 処遇改善や働き方改革、福利厚生の見直しが進んでいるようですが、空港ごとの契約形態の違いが人員の定着を妨げている点もあるようです。外国人だけでなく、日本人を含めた業界横断的な雇用安定策が必要であります。空港地上勤務、空港受付カウンターなど、外国人材の配置により、日本語以外の英語は一概に堪能であるが、丁寧な説明、丁寧なサービスに欠ける点もあるので、教育・訓練には力を入れてほしいと思います。 	佐久間委員

項番	分野	業務区分	省庁	質問・意見	委員名
23	宿泊	宿泊	観光庁 (参事官（旅行振興）)	宿泊分野では、予約・清掃業務のデジタル化や業務マニュアルの整備を通じた生産性向上が推進され、女性・高齢者の雇用、Uターン人材の活用など国内人材確保へのアプローチが進められていると思われます。中小宿泊施設にも応用可能な導入支援の拡充によって、より多くの事業者に波及効果が見込まれる分野であります。	佐久間委員
24	宿泊	宿泊	観光庁 (参事官（旅行振興）)	【資料1-3 育成イメージ】P.53 宿泊分野については、「フロント、接客、レストランサービス、企画・広報」などの業務が含まれているが、在留資格「技術・人文・国際業務」でも受入れが可能であり、フロント業務に加え経理や営業などのオフィスワーク業務で就労が可能となっている。また、レストランサービスは「外食業分野」でも受け入れが行われている。 人手不足の状況については、「技術・人文・国際業務」など他の在留資格の人数等も含めて判断すべきであり、それらのデータも含めた資料を提示いただきたい。	富高委員
25	鉄道	駅・車両清掃	国土交通省 (鉄道局技術企画課)	鉄道分野の他の業務区分（車両整備・車輛製造・運輸係員等）との人材の移動は日本人においても無いこと、平均給与においても大きな格差が存在することを考慮して、鉄道分野の他の業務区分の中に含めることが困難であるとしても、そうであれば、むしろ、鉄道ダイヤとの業務の調整以外にはビルクリーニングの業務との大きな区別を考えにくく、ビルクリーニングと同一の業務区分とすることが適切ではないかとも考えます。なお、建築基準法上の建築物に該当するかどうかと清掃作業の内容は必ずしも関連せず、現在の所管省庁や業界が異なることは業務区分を分ける理由とはしにくく考えます。また、受入れ見込数、受入れ業者数等はどのように想定されているのでしょうか。	市川委員
26	農業	全般	農林水産省 (経営局就農・女性課)	○ 生産性向上のための取組について ・ スマート農業技術やドローン導入などが進展してきていますが、導入コストと技術修得の壁が大きく、特に個人経営農家への普及支援が鍵となります。機器等のレンタルなどの事業も進んで実施してきていることと思いますが、安価な費用で購入というより、借りられるよう、行政からの助成制度の活用をお願いしたいと考えます。また、高齢化が進んでしまった農業者に対し、分かりやすい機器操作と操作する人材への研修をセットとした支援策の活用（すでに実施しているのでしょうか。）をお願いしたいと考えます。 ・ 農業に従事している技能実習生、特定技能外国人の失踪率は特に高い傾向にあります。失踪した外国人が、犯罪や、不法就労外国人とならないためにも、個人経営の農業者に対し、労働法に違反しないよう、監理団体からの強い指導を望みたいところです。 ○ 国内人材確保のための取組について ・ 農業高校や就農支援施策は行われていますが、農業従事者の高齢化が進行しており、継続的な若手人材の確保が急務の課題です。新規就農者への行政からの生活支援と収益安定策の強化が不可欠であります。我が国の農業を守っていくためにも、大規模農業にはゆだねられない個人農業者の日本人の指示のもと、レベルを上げられるよう、食プロ段位制度によるレベル認定に外国人を受講させたり、外国人材のキャリアを描いていける工夫が必要だと考えます。その上で、日本の農業は日本人により、行っていただくための人件費等を含めた支援策を考えていただきたいと思えます。	佐久間委員
27	飲食料品製造業	水産加工業	水産庁 (漁政部加工流通課)	例えば、牡蠣や帆立貝の殻むき、まぐろや鰹の解体・加工でも作業、工程は異なるものの同様の工程とみなされており、寿司等の和食の加工とは区別する理由がいまひとつ理解しかねます。他方で衛生管理や食材の処理という観点では他の飲食業分野と共通する主たる技能であり、飲食料品製造業の中で、必要に応じて主たる技能を設定することで足りると考えます。受入れを想定する事業者数、地域、他の飲食料品製造業と比しての平均賃金（日本人のみならず技能実習ないし特定技能内との比較を含む）、水産加工が飲食料品製造業の他の業務区分と異なって低い場合には、どのような賃金上昇への取組が考えられるかも伺いたいと考えます。	市川委員

項番	分野	業務区分	省庁	質問・意見	委員名
28	飲食料品製造業	水産加工業	水産庁 (漁政部加工流通課)	<p>業務区分の切り分けにより、外国人労働者を（あまり人気のない）水産加工に繋ぎとめることを目的としている以上、やはり切り分けには反対です。どうしても行うのであれば、以下の条件が必要だと思います。</p> <p>①現行制度で来日する労働者に不意打ちとならないよう徹底した措置をとること ②新たな分野で来日することになる外国人労働者への周知を徹底すること ③結果的に水産加工業での来日が減ったとしても、分野の統合を行おうとしないこと</p> <p>（理由） 「3年間頑張れば、条件のいい食品製造工場に移れる」という見込みで、水産加工場に就職している方が多く、水産加工はよほど条件が良くなければ定着は難しいと聞きます。（日本人も実は同じですが）外国人に公官庁等から制度を事前に周知することは本当に難しく、多くの方が「私と同じ会社の（在留資格の）あの方が～できたから、私も～できる」という、自身が所属するコミュニティの経験的な情報に基づき、様々な判断をしています。</p> <p>①現在「水産加工」で来日している技能実習生の多くが、特定技能になれば「食品製造」というより広く、より待遇の良い所属先を見つけやすい分野に移行できることを知っています。この方たちに不意打ちにならないような措置は必須です。さらに、切り分けについて②「コミュニティの経験値」を超える周知活動を行わなければ、育成就労で来日する方の期待を裏切ることになります（相談対応をしていると、どのような制度変更でも、実施後数年間は「経験則」に勝てていないように感じます。また、特定技能の運用要領が守られていないこと等に鑑みると、実効的な周知方法については慎重に検討する必要があると強く思います）。</p> <p>③については、転籍制限ではなく「専門性」で切り分けるのであれば、どんなに人が減ったとしても再度統合することはできないという前提に立たなければ、転籍制限という本音に立脚して制度を動かすことになり、国際的な信用を失うと考えるからです。</p>	富田委員
29	飲食料品製造業	水産加工業	農林水産省 (大臣官房新事業・食品産業部食品製造課) 水産庁 (漁政部加工流通課)	<p>水産加工業の業務区分の切り分けについて、飲食料品製造業分野の飲食料品製造業区分の中には、パン製造や総菜加工、食鳥処理加工、牛豚部分肉製造など、多岐にわたる作業が含まれている。それぞれの作業における育成・安全衛生対策などが重要と考える。この間、水産加工を切り分ける理由を御説明（【机上配付資料①】第5回有識者会議 構成員からの質問・意見及び回答一覧（以下【机上配付資料①】という。）項番27回答など）いただいたが、他の作業についても同様の理由が生じるのではないかと、また、なぜ他の作業同様、作業単位で「主たる技能」を設定する整理では不都合なのか、お示しをいただきたい。</p>	富高委員
30	飲食料品製造業	水産加工業	水産庁 (漁政部加工流通課)	<p>育成就労制度においては、外国人の人権を一層保護するとともに、受入れ機関自らが労働環境・待遇を改善する自助努力を促すために、転籍を柔軟化した。こうした制度趣旨を鑑みれば、とりわけ既存業務区分の切り分けは、人権保護という制度の根幹に関わる変更となり、転籍制限につながる可能性があるため、エビデンスに基づき、国民の納得感をえられる形で慎重に検討する必要がある。</p> <p>とくに、飲食料品製造業から水産加工業のみを切り分けることについて、特定の業務区分に特化した専門人材を育成したいのであれば、同一業務区分の中に主たる技能を複数設定し、技能評価試験において選択式で特定業務区分の技能を測れば足りると考えられるため、反対である。今回の切り分けを認めることとなれば、飲食料品製造業以外の分野でも業務区分の切り分けが同様の論理で認められることになりかねず、慎重に考える必要がある。</p> <p>現在でも水産加工業から他の飲食料品製造業への転籍が行われていることを鑑みると、業務区分を細かく分けることで、転籍が制限され、受入れ機関が自助努力で労働環境・待遇を改善するインセンティブを損なうことにつながりかねない。人材確保を目的とするのであれば、業務区分を分けて転籍を制限するのではなく、処遇改善やジョブディスクリプションの明確化、キャリアアップのための支援に注力するべきではないか。</p>	堀内委員

項番	分野	業務区分	省庁	質問・意見	委員名
31	外食業	外食業	農林水産省 (大臣官房新事業・食品産業部 外食・食文化課)	<p>○ 生産性向上のための取組について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 外食分野では、セルフオーダーシステムや厨房機器のマニュアル化などを通じた生産性向上の実践が広がっています。一方で、国内人材確保においても、キャリア形成支援や女性・高齢者の活用が進められ、定着率向上に向けた動きが見られます。特に中小規模の飲食事業者にも取組が及んでおり、両面の改善に努める姿勢は評価に値します。 <p>○ 国内人材確保のための取組について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 日本人、留学生、協業可能な在留資格を有する外国人のパート・アルバイトに依存する傾向が続く中で、定着率向上やキャリア形成支援が進められています。また、セルフオーダー・決済システムや調理工程のマニュアル化による効率化が進んでいるようですが、外国人を受け入れることに当たっては、丁寧な説明、丁寧なサービスなど、日本人の利用者が不安感、不信感を覚えないよう、店舗運営のDX化に対する教育訓練と、機器操作における丁寧な説明ができるよう配慮をお願いいたします。 	佐久間委員
32	自動車運送業	全般	国土交通省 (物流・自動車局旅客課)	<p>【議論の進め方について】</p> <p>○ 【机上配付資料①】の回答において、有識者への聴取や各種データ、自治体のニーズ把握などについて「検討中」「精査中」「確認中」などが残っている段階で議論を行うのではなく、資料や考え方・対応などがある程度まとまった段階で、その内容に基づき議論を行うべきではないか。</p>	富高委員
33	自動車運送業	全般	国土交通省 (物流・自動車局旅客課)	<p>【国内人材確保の取組について】（第5回有識者会議・資料3・P.71）</p> <p>○ 「生産性向上」はタクシーの記載が多いため、バスについても記載を充実いただきたい。また、「国内人材確保」の取組について、バス・タクシーそれぞれにおける具体的な取組を記載いただきたい。</p> <p>○ 「早期の賃上げの促進」について、「バス運転者の所得は2022年と比較し2割改善」とあるが、コロナ禍で下がっていた所得が回復したにすぎず、2019年と比較すると2024年は減少している。全産業と比較しても、賃上げを十分にいき、国内人材確保に取り組んでいるとは言えないのではないか。また、タクシーにおいても記載いただきたい。</p> <p>○ 「職場環境の改善」について、「働きやすい職場認証制度」に取り組んでいるとあるが、具体的な事業者の取組事例の記載がない。「認証制度」においては「一つ星」から「三つ星」まで認証があるようだが、それぞれの取得事業者数と対象事業者数（母数）などもお示しいただきたい。</p> <p>○ 「事業者による人材確保支援」について、予算支援を実施とあるが、どの程度の予算を確保し、どの程度利用されているのか、予算を使用した取組事例と併せて具体的にお示しいただきたい。また、【机上配付資料①】項番45回答「継続的に様々な取組を実施していることから、（取組前後の求人倍率や採用人数の変化）は答えできない」とあるが、予算を使用し人材確保支援を行ったことによる実績などは把握しているのか確認したい。</p>	富高委員
34	自動車運送業	全般	国土交通省 (物流・自動車局旅客課)	<p>【業務に必要な日本語レベルについて】</p> <p>○ 「通常の接客として想定される場面」として、資料に記載の内容だけでなく、乗客への乗り換えや運行状況、運賃システムの案内、視覚障がい者や筆談の対応、発生が多い車内転倒事故の対応など、様々な場面が想定され、乗客と柔軟にコミュニケーションを交わす必要もある。その場合、N4レベルで適切な案内を行うことは難しいのではないか。</p> <p>○ 事故や地震等発生時においては、「運行管理者に運行ダイヤ、氏名、場所、方向、時刻、被害状況等についてを報告し、その後の指示を受ける。」ことや「乗客に避難誘導を案内する」ことなど、マニュアル通りのセリフでは対応できない接客の記載があるが、N4レベルでは困難ではないか。</p> <p>○ 実際の事故や地震発生時の運転者と営業所とのやり取りの録音などを確認し、N4レベルで実行可能なのか、検証を行うべき。</p>	富高委員
35	自動車運送業	全般	国土交通省 (物流・自動車局旅客課)	<p>【新任運転者研修について】</p> <p>○ 【机上配付資料①】項番55回答「新任研修の実態や運行時の接客の実態などを改めて提示する予定」とあるが、今回の資料2では新任者研修や接客の概要はわかるものの、実際の研修方法や教材、研修理解の確認方法、柔軟な対応が求められる接客の実態（実際の会話）などが不明であり、かつ、それらがN4レベルで理解・対応が可能なのかも不明である。また、接客の実態については路線バスを想定されているが、高速バスなどでは、交通渋滞時の迂回や、予約確認や空席案内、急病人発生時の救急対応や乗客への協力依頼などもあると聞いている。様々な場面の接客及び対応する研修の詳細と、それらがN4レベルで対応可能なのかの根拠をお示しいただきたい。</p> <p>○ その上で、新任運転者研修について、N4レベルで十分に理解し、業務実行をすることは困難ではないか。第5回資料の日本語教育の専門家の意見では「書面で母国語訳された教材を用いることで十分な教育効果が得られるもの」と記載があるが、実際には乗客や営業所とのやり取りは日本語で行われるため、母国語で研修内容を理解できるだけでは不十分ではないか。</p> <p>○ 【机上配付資料①】項番43回答「新任運転者研修等を通して運転能力や接客能力、非常時の対応が担保される前提のもと」とあるが、N4レベルでも新任運転者研修を通して担保できるという根拠をお示しいただきたい。</p>	富高委員

項番	分野	業務区分	省庁	質問・意見	委員名
36	自動車運送業	全般	国土交通省 (物流・自動車局旅客課)	<p>【日本語サポーターについて】</p> <p>○【机上配付資料①】項番47回答「A2レベル（N4～N3）の者がB1レベル（N3～N2）に到達するための学習時間の目安は150～220時間とある。乗務をしながらという日々の日本語学習時間の確保が難しい中で、例えば乗務後に1日1時間学習するとしても、合格するためには半年～1年程度必要になってくるのではないかと。運転者だけでなく、それ以外の職種の方々も要員が足りているとは言えないなかで、その間、日本人サポーターを確保することは困難であり、生産性向上に資する施策とは言えないのではないか。</p>	富高委員
37	自動車運送業	全般	国土交通省 (物流・自動車局旅客課)	<p>交通空白地における自治体、サービス利用者がN4レベルの外国人材であっても受け入れたいというニーズがあるのであれば、運転技能の担保など、安全性の確保を大前提として、N4レベルの外国人材が地域で活躍できる環境を整えること自体を否定する必要はないと考える。</p> <p>ただし、イレギュラー事象への対応の観点からは、ドライバーとしてあくまで目指すべきは、N3レベル以上の日本語能力の取得であるため、受入れ後も、この目標を前提とした支援を行うべきである。この点、国土交通省より、「N4のドライバーであっても安全面の問題がない」「研修を修了すればN4でも問題なく乗務できる」「路線案内等の利用者対応に当たって、高度な日本語レベルは必要としない」といった回答は、N4を取得していれば十分で、N3の合格が今後不要であるとの誤解を招きかねない。N4のままであれば離島・半島以外への転職ができないため、実質的な転籍制限ともなり得る。受入れ事業者等の責任において、より高度な日本語レベルの取得を目指すべきであり、少なくともN3レベル以上の取得に向けた支援を継続的に講じるためのインセンティブ設計（例えばN3の合格率と新規受入れ外国人数を連動させるなど）を検討すべき。</p> <p>併せて、イレギュラー事象発生時の対応について、バス事業者のみに委ねるのではなく、当該自治体においても迅速かつ確な対応が行われるよう、連携、支援体制の整備が求められる。</p>	堀内委員
38	自動車運送業	全般	国土交通省 (物流・自動車局旅客課)	<p>(39) 未回答の質問事項</p> <p>現時点で未回答となっている下記の①～③の各事項について明らかにされたい。</p> <p>①「N4でも単独乗務可」という緩和対象となる離島・半島地域のバス事業者は、何社で、何路線なのかを明らかにされたい。(22)</p> <p>②「N4でも単独乗務可」という緩和対象となる離島・半島地域における運転手1人当たりの事故発生率を明らかにされたい。(28)(35)</p> <p>③「N4でも単独乗務可」という緩和対象となる離島・半島の路線バスのうち、携帯電話もIP無線機も使用できない地域（電波が通じない地域）を運行経路に含むものは、何事業者、何路線存在するのかを明らかにした上で、かつ、当該全路線において、一般業務無線が使用できる状況にあるのか否かを明らかにされたい。</p> <p>業所管庁が第5回有識者会議に提出した資料3「バス・タクシー運転者に係る日本語能力要件（案）について」の「バス事業者が使用している無線について」において、一般業務無線の通話範囲は基地局から20kmとされている。また、無線局開設に伴う免許申請が必要であり、営業所等に設置する自前の基地局側（営業所の管理者等）に「第三級陸上特殊無線技士」以上の資格者が必要とされている。(33)</p>	山脇委員
39	自動車運送業	全般	国土交通省 (物流・自動車局旅客課)	<p>(40) 自動車運送業分野特定技能1号評価試験（「通常の接客能力」の担保の有無）</p> <p>業所管庁によるバス・タクシー運転者に係る日本語能力要件の緩和案は、「①高齢者・障害者・急病人対応、②地域の交通状況、③事故時の対応」に係る能力を「通常の接客能力」として定義した上で、これらの「通常の接客能力」は、(a) 特定技能評価試験合格と (b) 新任運転者研修をもって、「N3外国人とN4外国人とで同じ」く確保されていることが証明されているということを前提（以下「業所管庁前提」という。）としている（業所管庁が第4回有識者会議に提出した資料3「バス・タクシー運転者に係る日本語能力要件（案）」の「安全性の水準について（N3、N4）」）。</p> <p>業所管庁によって開示された自動車運送業分野特定技能1号評価試験（バス）の出題内容を確認するに、基本方針で求められる「相当期間の実務経験等を要する技能であって、特段の育成・訓練を受けることなく直ちに一定程度の業務を遂行できる水準のもの」（一定の専門性・技能を有する即戦力）を客観的に担保する試験となっていない疑いが非常に強い。N4外国人がこの問題に60%以上正解できたからといって、個別の状況に応じて非常に多種多様なパターン（後記（44）の国土交通省「公共交通事業者に向けた接客ガイドライン」参照）がある「①高齢者・障害者・急病人対応、②地域の交通状況、③事故時の対応」について、実際の事案における個別事情に応じた臨機応変な適用能力等が備わっていることが証明されているとは到底いえない。</p>	山脇委員

項番	分野	業務区分	省庁	質問・意見	委員名
40	自動車運送業	全般	国土交通省 (物流・自動車局旅客課)	<p>(41) 自動車運送業分野特定技能1号評価試験に合格するための学習用テキスト（「通常の接客能力」の担保の有無）</p> <p>自動車運送業分野特定技能1号評価試験の過去問題は一般に公表されていないが、<u>業界団体（公益社団法人日本バス協会）が作成した、同試験に合格するための学習用テキスト（『（外国人向け）バス運転者を目指す人のための学習用テキスト』）</u>（以下「本件学習用テキスト」という。）は一般に公表されている（https://www.bus.or.jp/cms/wp-content/uploads/2025/04/jptext.pdf）。</p> <p>業所管庁が「通常の接客能力」として位置付ける「①高齢者・障害者・急病人対応、②地域の交通状況、③事故時の対応」に関連する記載が本件学習用テキストにおいてなされている箇所は、「運行編」の「6 バス運転者の心得」（54～55頁）、「7 交通事故、故障、災害などのとき」（56～60頁）及び「接客編」（63～67頁）の「1 接客全般」、「2 障害者／高齢者対応」、「3 運賃收受」、「4 手荷物（トランクサービス・忘れ物等）」、「5 ドアの開閉操作」、「6 急病人対応」、「7 事故対応」である。</p> <p><u>これらの記載を精査しても、いわば常識的といえる事項の結論のみが簡単に羅列されているのみ</u>である。<u>日本語能力がN4レベルの外国人の方がこの学習用テキストで学習したからと</u>いって、<u>個別の状況に応じて非常に多種多様なパターン（後記（44）の国土交通省「公共交通事業者に向けた接客ガイドライン」参照）がある「①高齢者・障害者・急病人対応、②地域の交通状況、③事故時の対応」について、実際の事案における個別事情に応じた臨機応変な適用能力等が備わることが担保されるとはいえない。</u></p>	山脇委員
41	自動車運送業	全般	国土交通省 (物流・自動車局旅客課)	<p>(42) 新任運転者研修の仕組み（「通常の接客能力」の担保の有無）</p> <p>自動車運送業分野のバス・タクシー運転手については、「特定技能1号」の在留資格を取得するためには、事業者が実施する新任運転者研修を修了する必要がある（出入国管理及び難民認定法第7条第1項第2号の基準を定める省令及び特定技能雇用契約及び1号特定技能外国人支援計画の基準等を定める省令の規定に基づき自動車運送業分野に特有の事情に鑑みて当該分野を所管する関係行政機関の長が告示で定める基準を定める件1条2号、3条3号）。そして、<u>当該研修の修了に当たっては、業界団体が定めた効果測定の基準に達する必要があるとされており、入管庁への「特定技能1号」に係る申請において、業界団体が作成した新任運転者研修の修了を証する書類を提出する必要がある</u>（法務省・国土交通省「特定の分野に係る特定技能外国人受入れに関する運用要領-自動車運送業分野の基準について-」）。</p> <p>上記の新任運転者研修に係る実際の運用は、以下の①～④のとおりである。（https://www.bus.or.jp/news/association/17145/）</p> <p>①バス事業者において、国土交通省「自動車運送事業者が事業用自動車の運転者に対して行う一般的な指導及び監督の実施マニュアル」（概要編https://www.bus.or.jp/cms/wp-content/uploads/2025/04/bus_gaiyohen.pdf、本編https://www.bus.or.jp/cms/wp-content/uploads/2025/04/bus_honpen.pdf）をもとに新任運転者研修を実施する。</p> <p>②研修の実施の際には、「1号特定技能外国人新任運転者研修の効果測定の基準」（以下「本件チェックリスト」という。）（https://www.bus.or.jp/cms/wp-content/uploads/2025/04/gaikokujin_kijyun.zip）により、各項目を修得したかどうかをチェックする。</p> <p>③該当する項目にチェックできたら、<u>1号特定技能外国人新任運転者研修修了証書交付申請書</u>（https://www.bus.or.jp/cms/wp-content/uploads/2025/04/shuuryousho.zip）に本件チェックリストを添付し、業界団体へメール又は郵送にて提出する。</p> <p>④業界団体において、本件チェックリストの内容確認等を行った上で、「修了証書」を発行・交付する。</p>	山脇委員

項番	分野	業務区分	省庁	質問・意見	委員名
42	自動車運送業	全般	国土交通省 (物流・自動車局旅客課)	<p>(42)の続き</p> <p>上記②の本件チェックリストは、「1号特定技能外国人新任運転者研修の効果測定基準」という名称が付されているが、その内容・形式をみると、実際には、各項目について、研修受講者が具体的に何がどこまでどの程度どのようにできれば達成（修了）したと評価するのか、逆に、具体的に何ができなければ（何に失敗すれば）達成（修了）したと評価しないのかといった基準（採点基準）は何ら設けられていない。</p> <p>つまり、客観的な採点基準が設定されていない中で、各事業者が自らの判断でチェックを入れるかどうかを決めるだけのものとなっている。</p> <p>各事業者が業界団体に1号特定技能外国人新任運転者研修修了証の交付を申請する際に本件チェックリストしか添付しないのであれば、業界団体側も、新任運転者研修によって各受講者が各項目について何がどこまでどの程度どのようにできるようになったのかを客観的に審査・判断することができない。</p> <p>よって、このような新任運転者研修に係る仕組みを前提とする限り、上記(40)の「通常の接客能力」は、(b)新任運転者研修をもって、「N3外国人とN4外国人とで同じ」く確保されていることが証明されているという業所管庁前提が妥当であるということは困難である。</p>	山脇委員
43	自動車運送業	全般	国土交通省 (物流・自動車局旅客課)	<p>(43) 国土交通省「自動車運送事業者が事業用自動車の運転者に対して行う一般的な指導及び監督の実施マニュアル」（「通常の接客能力」の担保の有無）</p> <p>各事業者が新任運転者研修を実施する際に参照することとなる国土交通省「自動車運送事業者が事業用自動車の運転者に対して行う一般的な指導及び監督の実施マニュアル」（概要編）（https://www.bus.or.jp/cms/wp-content/uploads/2025/04/bus_gaiyohen.pdf）においては、上記(40)の「通常の接客能力」に関する記載としては、次の記載しかない。</p> <p>即ち、「3 乗客の状況に気を配り、乗降時と乗車中ともに安全を確保するよう指導しましょう」として、「●乗客の乗降時にドアを開閉する際には、左後方から二輪車・原付などが来ないか、乗客が確実に乗降したのかなど、安全を確認することが大切であることを理解させましょう。●路線バスでは、車内転倒を防止するため、発車前の乗客の状況確認や、走行時の着席の呼びかけが必要であることを理解させましょう。また、車いすやベビーカーの車内装置による固定を徹底し、高齢者や障害者に対する十分な配慮を心がけさせましょう。」という記載、「5 防衛運転の徹底や、非常時に実施すべき対応を指導しましょう」として、「●交通事故や車両故障の発生時や自然災害への遭遇時には、乗客の安全の確保や警察・事業者への報告を行うよう運転者に指導しましょう。」という記載しかない。</p>	山脇委員
44	自動車運送業	全般	国土交通省 (物流・自動車局旅客課)	<p>(43)の続き</p> <p>国土交通省「自動車運送事業者が事業用自動車の運転者に対して行う一般的な指導及び監督の実施マニュアル」（本編）（https://www.bus.or.jp/cms/wp-content/uploads/2025/04/bus_honpen.pdf）においては、「V.乗客が乗降するときの安全を確保するために留意すべき事項」として、「1.乗降時の乗客の安全確保」及び「2.高齢者・障がい者の乗降時の安全の確保」の記載（34～39頁）並びに「VII.危険の予測及び回避並びに緊急時における対応方法」として、「5.緊急時における適切な対応」の記載（56～59頁）がある。</p> <p>各事業者による実際の新任運転者研修の実施実態にもよるが、上記(42)の本件チェックリスト（https://www.bus.or.jp/cms/wp-content/uploads/2025/04/gaikokujin_kijyun.zip）が各項目に係る達成（修了）基準（客観的な採点基準）を示していないこと及び業界団体による修了証書の交付に係る仕組みをも併せ鑑みれば、上記の国土交通省「自動車運送事業者が事業用自動車の運転者に対して行う一般的な指導及び監督の実施マニュアル」における記載のみをもって、上記(40)の「通常の接客能力」は(b)新任運転者研修をもって、「N3外国人とN4外国人とで同じ」く確保されていることが証明されているという業所管庁前提が妥当であるということは困難である。</p>	山脇委員

項番	分野	業務区分	省庁	質問・意見	委員名
45	自動車運送業	全般	国土交通省 (物流・自動車局旅客課)	<p>(44) 「通常の接遇として想定される場面」は極めて多種多様であり、個別の状況に応じて的確に対応するためにはN4では足りないこと（国土交通省「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」）</p> <p>業所管庁が第6回有識者会議に提出した資料2「バス・タクシー運転者に係る日本語能力要件（案）について」の「通常の接遇として想定される場面」は、実際には個別の状況に応じて多種多様なパターンがあるにもかかわらず、<u>ごくわずかの極めて典型的な場面のみを想定して単純化しすぎている上、場面の類型としても極めて少数しか挙げておらず、「通常の接遇」に係る実態を反映していない。</u></p> <p><u>国土交通省「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」</u> (https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000143.html)（以下「接遇ガイドライン」という。）は、平成29年2月に決定された政府の「ユニバーサルデザイン2020行動計画」を踏まえ、接遇の基本的事項のほか、交通モードごと、<u>具体的な場面ごとの接遇のあり方等を示すことで、交通事業者による一定水準の接遇を全国的に確保し、高齢者、障害者等の移動等円滑化を推進することをその目的とする。</u>同ガイドラインは、その目的達成のために、バス事業者において通常想定される接遇場面を以下の第1～第7のとおり挙げ、<u>接遇対象者の接遇の方法について整理している。</u>当然ながら、<u>外国人運転手についても、これらの全てについての能力が確保されている必要がある。</u>同ガイドライン9頁において、<u>障害特性の程度は多様であり、それによって必要な接遇も多様であり、何が必要なかをコミュニケーションによって理解して対応することが重要であると明記されている。</u><u>このコミュニケーションに日本語能力が直結することは言うまでもない。</u></p> <p>日本語能力要件の緩和の妥当性を判断するために必要であるから、業所管庁は、この国土交通省「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」を資料として有識者会議に提出されたい。</p> <p>現時点で同ガイドラインが資料として提出されていないため、(45)～(51)で該当箇所を抜粋する。</p> <p><u>バス運転者においては、これほどまでに多種多様で個別具体的な事情に応じた接遇を的確に行う能力が「通常の接遇」として必要となるものである。</u></p>	山脇委員
46	自動車運送業	全般	国土交通省 (物流・自動車局旅客課)	<p>(44) の続き</p> <p>第1 <u>高齢者</u> 第2 <u>肢体不自由者・車椅子使用者</u> 第3 <u>視覚障害者（ロービジョン（弱視）者、色覚障害者を含む）</u> 第4 <u>聴覚障害者・言語障害者（難聴者を含む）</u> 第5 <u>発達障害者・知的障害者・精神障害者（高次脳機能障害者を含む）</u> 第6 <u>内部障害者</u> 第7 <u>その他（その他の心身の機能障害・妊産婦・乳幼児連れ（ベビーカー使用者含む）・けが人等）</u></p> <p>なお、<u>特に障害を抱えていない健常者を対象とする「通常の接遇」としても、極めて多くのパターンがあることを前提とすべき</u>である。例えば、近時、路線バス車内において、次のような場面に実際に遭遇した。</p> <p><u>・路線バス車内の行き先・停留所案内のための電光表示版の表示及び音声案内テープが流れるタイミングにズレが生じたことにより、乗客複数名グループのうち1名だけが誤って1つ前の停留所で下車してしまい、バスは発車した。この事態を受け、残りの乗客メンバーが走行中の運転手席に行き、電光表示版及び音声案内テープのズレにより誤って下車した者がいるため、停留所でない箇所でのその者をピックアップして欲しいという要請をバス運転中の運転手に対して行い、運転操作中の運転手がそれに対して回答しなければならなかった。</u></p>	山脇委員

項番	分野	業務区分	省庁	質問・意見	委員名
47	自動車運送業	全般	国土交通省 (物流・自動車局旅客課)	<p>(44) の続き</p> <p>・路線バスが公道を走行していたところ、片道1車線の道路上に違法駐車している車両がいたため、道幅が狭くなっており、同車両を横に避けて走行することができない事態（バスを前に進められない事態）に陥った。バス運転手がクラクションを何度押ししても、当該違法車両は反応せず（動かず）、運転手も出てこなかった。そのうち、当該違法駐車車両の運転手でない同乗者が車外に出てきた。バス運転手が、当該同乗者に対して、バスのドア越しに、「早く車を動かして」という趣旨の発言をしたところ、当該同乗者は、「荷物配達中で運転手がない。運転手と電話で連絡をとろうとしているがつながらない。できるだけ早く車を動かす。」と言ったが、5分程度経過してもなお違法駐車車両の運転手は戻ってこず、その間、何度もクラクションを鳴らしたが、事態は解決せず、後続する長い渋滞が生じた。そのうち、バスの度重なるクラクションを聞き、渋滞の発生を認識した警察官が近くの交番から来て、バス運転手に対して、バスの窓越しに、「どのような状況か。何が起きているのか。」と尋ね、それに対してバス運転手が上記の状況を説明した。そうした状況においてもなお、違法駐車している車両の運転手が戻ってこず（違法駐車車両が動かず）、同車両の同乗者に対して早く事態を解決するよう、バスのドア越しに要請を繰り返した。当該同乗者は、要領を得ない回答を繰り返し、おろおろするばかりであった。また、バス運転手は、車内の乗客に上記の原因によりバスを動かすことができなくなっていることをマイクで説明するとともに、バスの営業所にも、無線で上記の複雑な状況を説明しなければならなかった。</p> <p>健常者、ハンディキャップを持つ人を問わず、こうした極めて多種多様で個別具体的な事情に応じた接遇を的確に行うためには、N3以上の日本語能力が必要不可欠である。</p>	山脇委員
48	自動車運送業	全般	国土交通省 (物流・自動車局旅客課)	<p>事務局注：(45)～(51)について、「机上配付資料 山脇委員意見別紙」のとおり。</p>	山脇委員
49	自動車運送業	全般	国土交通省 (物流・自動車局旅客課)	<p>(52) 「通常の接遇能力」についての小括</p> <p>以上のとおり、自動車運送業分野特定技能1号評価試験（バス）の出題内容（40）、同試験に合格するための学習用テキストの内容（41）、新任運転者研修の仕組み（42～43）から判断して、「通常の接遇能力（高齢者・障害者・急病人対応、地域の交通状況、事故時の対応）」が、(a) 特定技能評価試験合格と (b) 新任運転者研修をもって、「N3外国人とN4外国人とで同じ」く確保されていることが証明されているとはいえない。</p> <p>健常者、ハンディキャップを持つ人を問わず、極めて多種多様で個別具体的な事情に応じた対応が求められる「通常の接遇」（44～51、国土交通省「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」）を的確に行うためには、N3以上の日本語能力が必要不可欠である。</p>	山脇委員
50	自動車運送業	全般	国土交通省 (物流・自動車局旅客課)	<p>(53) 一定期間内のN3取得義務付け、自治体の責任をもった関与が必要であること</p> <p>現時点での業所管庁による案は妥当ではない。</p> <p>仮に、バス・タクシー運転手に係る日本語能力要件について、合理的な要件のもとで一定程度緩和するとすれば、①一定期間内のN3取得義務付け及びそれを前提に一定期間内にN3を取得するための具体的で実効的な日本語学習プランの作成・提出、②自治体の責任をもった関与が必須である。</p> <p>①は、安全性の担保という観点に加えて、外国人運転手が日本語能力要件の緩和対象地域以外にいつまでも転籍しえないという事態を防ぐという観点、将来的に自動車運送業分野に係る「特定技能2号」が創設されたときに「特定技能2号」に事実上移行することができないという事態を防ぐ観点からも必要である。</p> <p>②は、一定の措置の実行について緩和対象地域の自治体の責任をもった関与が求められる。具体的には、「一定期間内のN3取得に向けた日本語教育、当該地域の方言を含む日本語教育、当該地域の個別の道路交通事情に応じた地元警察等による交通安全指導、地元住民への丁寧な説明など」に係る措置について、自治体による積極的な関与のもとで、事業者、業界団体及び自治体が一体となって実行すること、そのことに関する同意書を事業者が自治体から取り付けられることが必要である。</p>	山脇委員

項番	分野	業務区分	省庁	質問・意見	委員名
51	自動車運送業	バス運転者	国土交通省 (物流・自動車局旅客課)	事故時、災害時の営業所への連絡、負傷者等への対応についてはどのような言語で営業所と連絡を取り合うのか、必要に応じて通訳の方法などについて検討するべきではないかと考えます。また、離島等で1日1便というようなバスの運行の場合、勤務時間・給与等の条件をどのように設定しており、特定技能でも同様に設定できるのか、うかがいたいと考えます。	市川委員
52	自動車運送業	バス運転者	国土交通省 (物流・自動車局旅客課)	<ul style="list-style-type: none"> ・重要と考える視点は、乗客の安全確保。日本人を含むバス運転手に課せられている安全確保の義務に対し、N4相当の日本語では履行が懸念される場面を整理すべき。その各場面において、ICT、デジタル技術の活用、遠隔でのサポートなど取り得る対策があるか。 ・バス運転手の人手不足による高齢化は進み、地方部の住民の生活インフラを維持も含めた多面的な見地に基づいた判断が必要。 	清田委員
53	自動車運送業	バス運転者	国土交通省 (物流・自動車局旅客課)	<p>次々回の会議で提案をいただけるとのことだったので、意見としては保留します。</p> <p>前回会議で申し上げたことの補足となりますが、地方の高齢者しか暮らしていないようなコミュニティへの交通手段の確保は、「交通手段」ということだけでなく、ライフラインの確保として、自治体が責任を持って対応すべきことだと思います。佐渡島に赴任していた時、島の隅っこで暮らすお年寄りが、行政の目が届かない故に消費者被害に遭う様子を目の当たりにしました。よく分からないまま過量販売をされている例もあれば、食料品を売りに来る人に頼らざるを得ず、数万円の全く必要のない衣料品を買わされている例もありました。この会議で議論すべき話を超えるのは承知していますが、高齢化・過疎化の進むコミュニティの暮らしをどう支えるかということは、外国人のバス運転手を入れて急場をしのぐのではなく、ランドデザインを描いて検討すべき課題だと思います。</p>	富田委員
54	自動車運送業	バス運転者	国土交通省 (物流・自動車局旅客課)	現在は路線バスに特化した議論が展開されているが、特定技能制度におけるバス運送業は、一般乗合旅客自動車運送事業のほか、一般貸切旅客自動車運送事業も対象になるものと想定される。国土交通省の回答では、「乗合バスと貸切バスの緊急時対応は概ね同様のものと認識している」とのことだったが、貸切バスと乗合バスは通常のサービス利用者や通信手段が異なること、貸切バスは既定路線がないことを踏まえると、乗合バスと同様のエビデンスは示されていないため、タクシー運転者と同様にN4運転者単独乗務の対象外とすべき。	堀内委員
55	自動車運送業	タクシー運転者	国土交通省 (物流・自動車局旅客課)	国土交通省より、バス運転者については、離島・半島でのN4運転者の単独乗務を検討しているところ、タクシーは検討していないとの回答があるが、タクシー運転者が対象外であることを公表資料上にも明記すべき。	堀内委員