

空港グランドハンドリング業務における特定技能外国人の 受入促進に係る調査業務

事業実施報告書

国土交通省 航空局 航空ネットワーク企画課
令和6年10月

■本事業の目的・背景

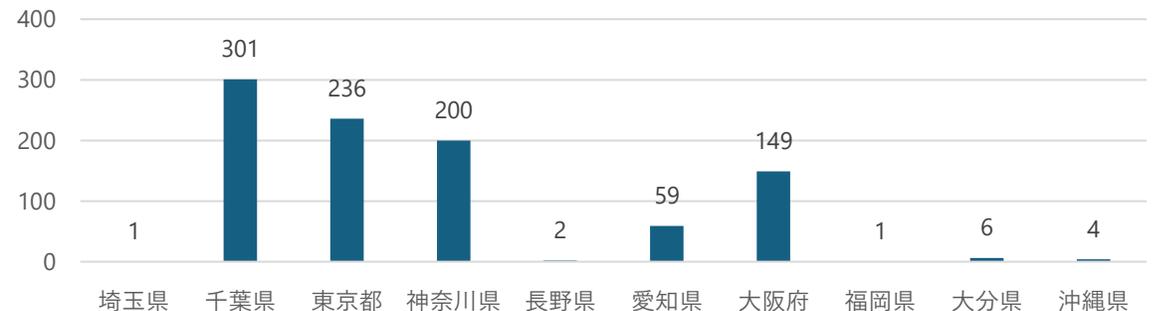
現在、我が国の空港グランドハンドリング（以下「グラハン」という）においては、新型コロナウイルスの世界的な感染拡大に伴う影響で、航空需要が大きく落ち込んだことにより、一時は人員がコロナ禍前比で約2割減少するなど深刻な人材不足が続いている。

こうした課題の解決には、多様な人材の受け入れを進めることが重要であり、特に特定技能制度を活用した外国人材の受入が効果的であるが、航空分野（空港グランドハンドリング）における特定技能外国人の受入れは他分野と比して少なく、また受けいれている空港も羽田・成田等一部の空港に限られていることから、当該制度の活用が地域限定的となっている状況である。

本調査は、特定技能外国人の受入れに関して、空港所在の地方自治体や事業者等の取組事例等の実態調査により、課題を抽出し、抽出された課題を網羅的に検証するとともに、テストケースとしてのマッチングイベント等を開催し、当該制度の理解や企業における外国人材の雇用に関する検討を促進することを目的とする。

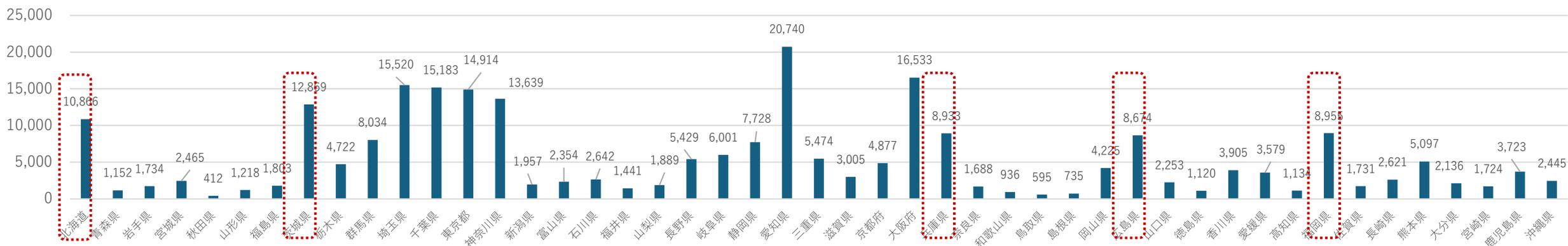
令和6年6月末現在、航空分野においては
3,066名の技能試験及び日本語試験の合格者がいる一方で、
特定技能1号在留外国人数は959名となっている。
 （出所：出入国在留管理庁「特定技能在留外国人数の公表」）

都道府県別 特定技能1号在留外国人数（航空分野）

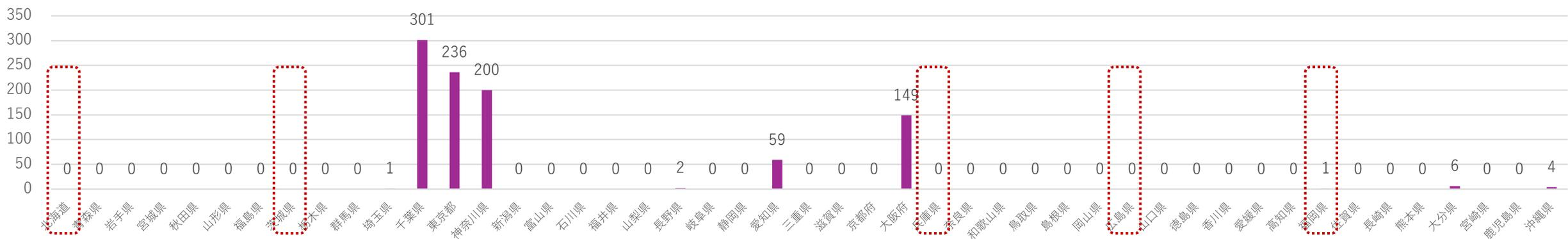


【参考】都道府県別特定技能外国人数の比較

都道府県別 特定技能外国人数【全産業分野】



都道府県別 特定技能外国人数【航空分野】



図表の通り、全産業分野を合計した特定技能外国人数と航空分野で比較した際に関東圏（千葉県・東京都・神奈川県）と愛知県、大阪府では一定の特定技能外国人がいるのに対してそれ以外の地域で航空分野には所属していないことが見て取れる。特に北海道・茨城県・兵庫県・広島県・福岡県では他分野合計が8,500-12,000人と他都道府県と比較しても人数が多いが、航空分野では所属人数はほぼ0人となっている。これは、東名阪といった大都市圏以外での雇用が進んでいないことも考えられる。

（出所：出入国在留管理庁「特定技能在留外国人数の公表」）

■本事業の概要

本業務はアンケートおよびヒヤリングによる実態調査と仮説課題の抽出・検証、取組事例調査による解決の方向性の取りまとめ、セミナーおよびマッチングイベントによる航空分野の特定技能制度の周知と理解度向上に向けた取り組みを実施しました。

【本業務の全体像】

(1) 特定技能制度の活用状況における実態調査アンケート	アンケート調査結果	P4-P8
	調査結果考察	P9-P11
(2) 特定技能制度活用事業者へのヒヤリング調査	ヒヤリング調査結果	P12
	調査結果考察	P13
(3) 特定技能制度の理解・周知にかかるセミナーおよび雇用促進に向けたマッチングイベントの開催	イベント概要	P14
	実施後アンケート考察	P15
(4) 外国人材受入促進を図る取組事例調査 (地方自治体・特定技能所属機関・登録支援機関)	取組事例詳細	P16
(5) 事業総括	本業務を踏まえた考察	P17-P22

【本業務におけるアプローチ】

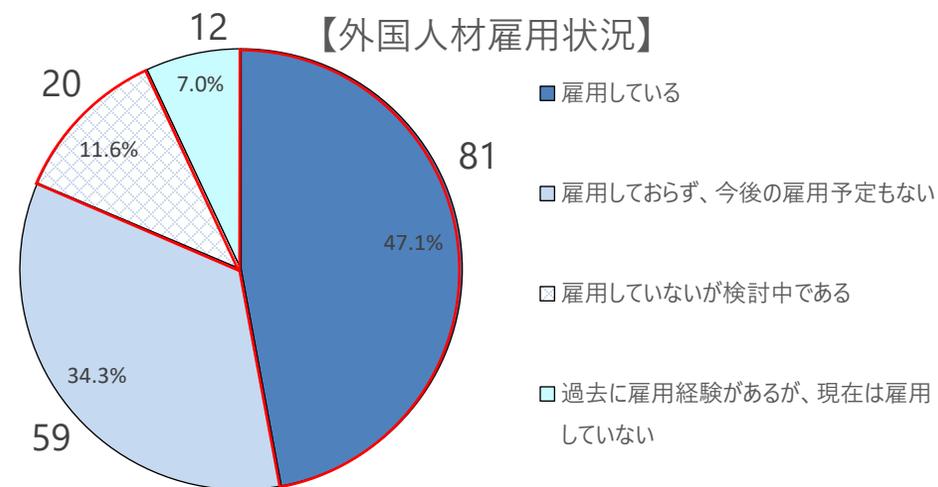


■アンケート調査結果：外国人材雇用状況

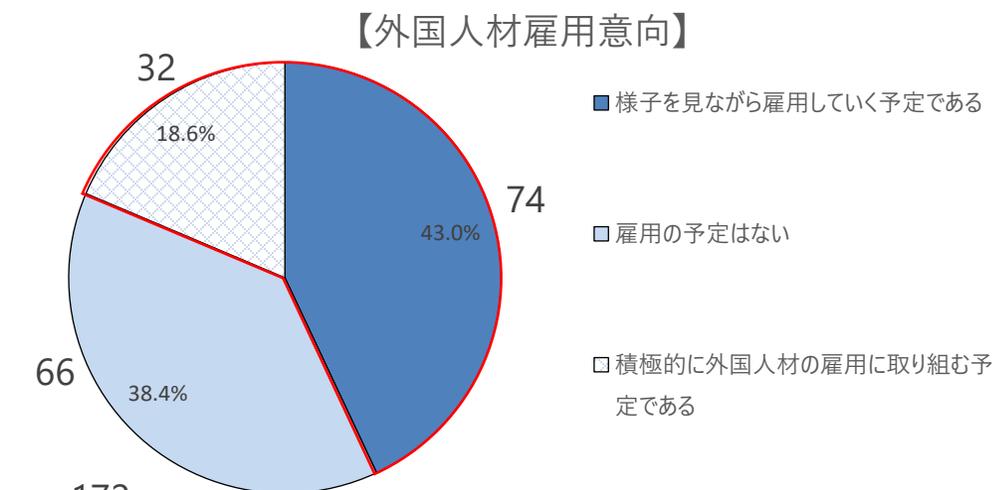
外国人材雇用状況

2024年6月1日現在の外国人雇用状況を尋ねたところ、「雇用している」(47.1%)が最も多く、次いで「雇用しておらず、今後の雇用予定もない」(34.3%)、「雇用していないが検討中である」(11.6%)、「過去に雇用経験があるが、現在は雇用していない」(7.0%)と続いている。

今後の外国人材雇用意向について尋ねたところ、「様子を見て雇用していく予定」(43.0%)が最も高く、次いで「雇用の予定はない」(38.4%)、「積極的に雇用していく予定」(18.6%)と続いている。前向きに取り組む意向を示している企業は106社(61.6%)と過半数となった。



n= 172



n= 172

■アンケート調査結果：外国人材雇用意向

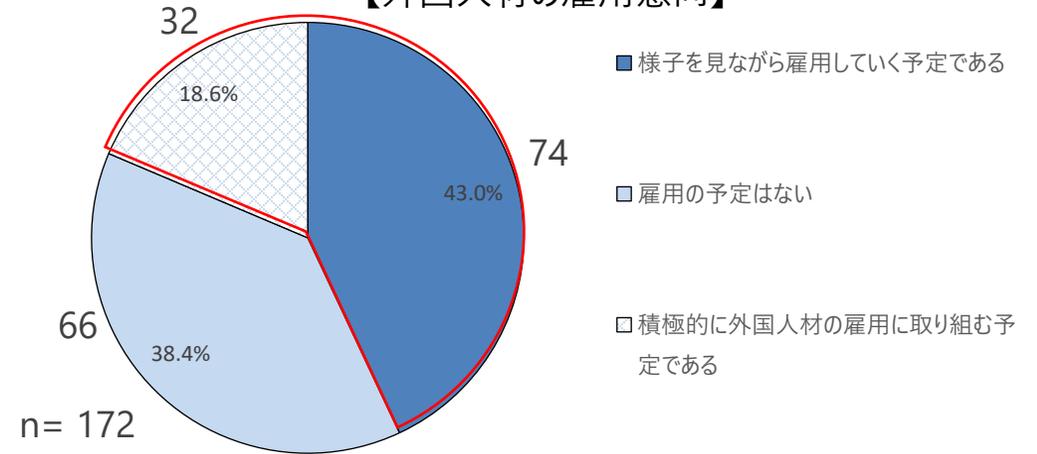
外国人材雇用意向

外国人材の雇用意向について「様子を見て雇用する予定」「積極的に雇用する予定」と回答した事業者（n=106）の、興味がある在留資格は「特定技能」（73.6%）が最も多く、次いで「永住者、定住者、日本人の配偶者、永住者の配偶者」（67.0%）、「技術・人文知識・国際業務」（54.7%）と続く。

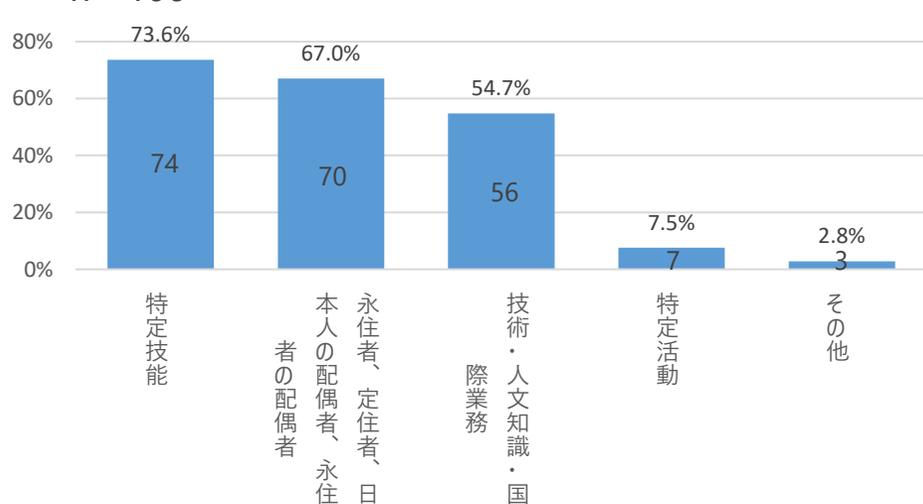
その他回答では、「技能実習」や「本社にて採用を実施しているため分からない」などの回答が挙げられた。

希望する雇用形態は、「正社員（無期雇用含む）」（70.8%）が最も高く、次いで「契約社員（嘱託員含む）」（46.2%）、「パート・アルバイト」（34.9%）と続いている。

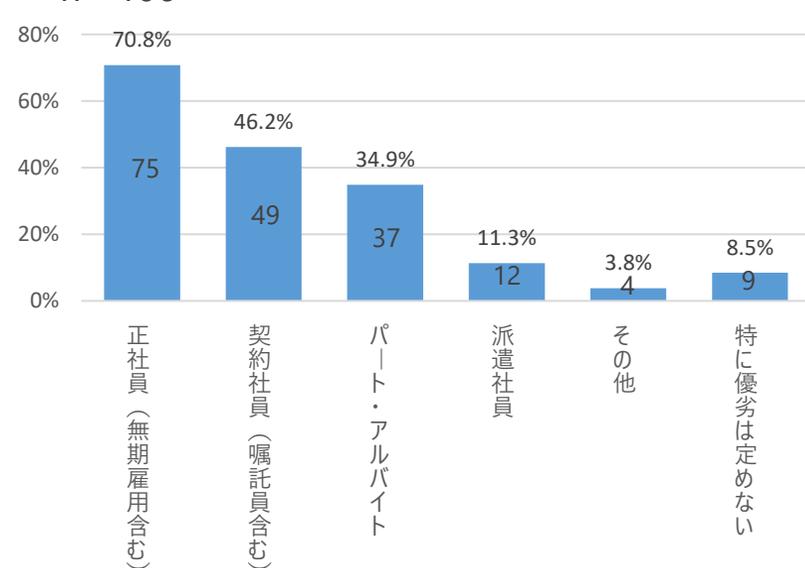
【外国人材の雇用意向】



【採用に興味のある在留資格】



【希望する雇用形態】



■アンケート調査結果：外国人材雇用の阻害要因①

外国人材雇用の阻害要因

前問にて「雇用していないが検討中」と回答した理由は、「コミュニケーションに不安がある」(50.0%)が最も高く、「現場の受け入れ態勢が整っていない」「外国人の就労制度について詳しくない」(35.0%)が同率次点となり、「外国人の就労資格(ビザ)の取得・更新方法が分からない」(25.0%)と続く。

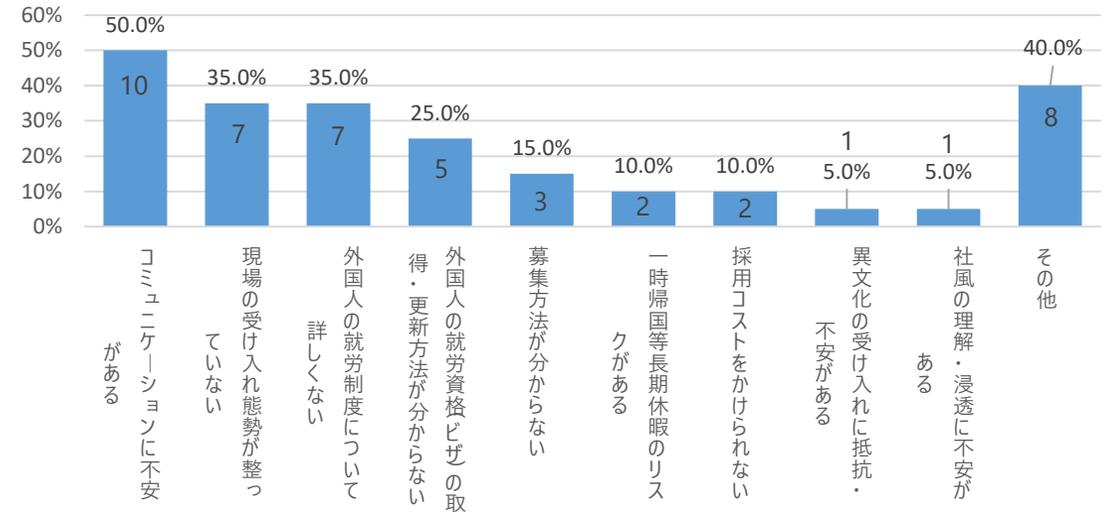
その他回答では、「7月中に採用が予定されている」と前向きな回答や、「**車両運転資格が取得できるか不安がある**」「**車の運転が必須となるが、運転免許証を所有している外国人は多くないと思う**」「**応募がない**」などの懸念事項、「本社で採用を実施しているため分からない」「結果としてグランドハンドリング業務に在籍していない(旅客に在籍)」などの組織的課題が挙げられた。

その中で最も当てはまる理由は、「コミュニケーションに不安がある」「外国人材の就労について詳しくない」(20.0%)が同率で最も高く、「社風の理解・浸透に不安がある」(15.0%)と続いている。

n= 20

【外国人材を雇用できていない理由

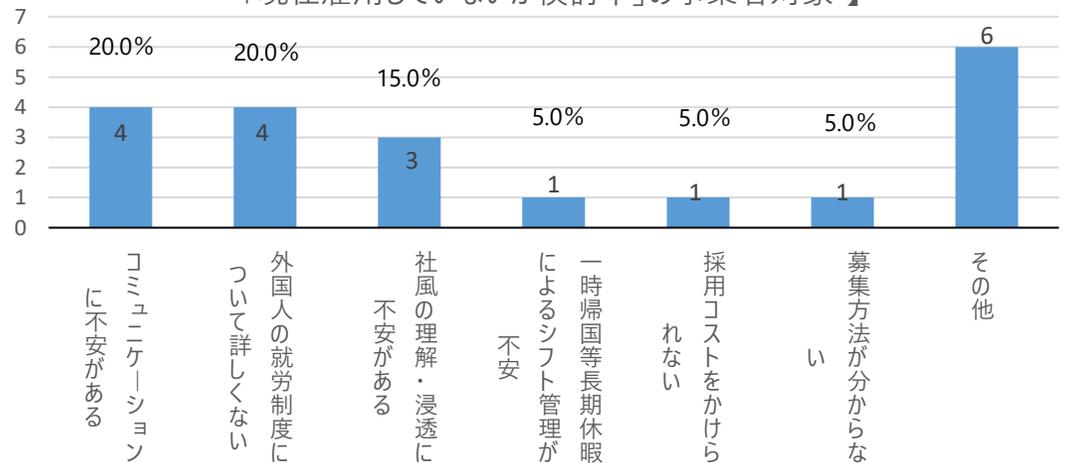
-「現在雇用していないが検討中」の事業者対象-



n= 20

【外国人材を雇用できていない最たる理由

-「現在雇用していないが検討中」の事業者対象-

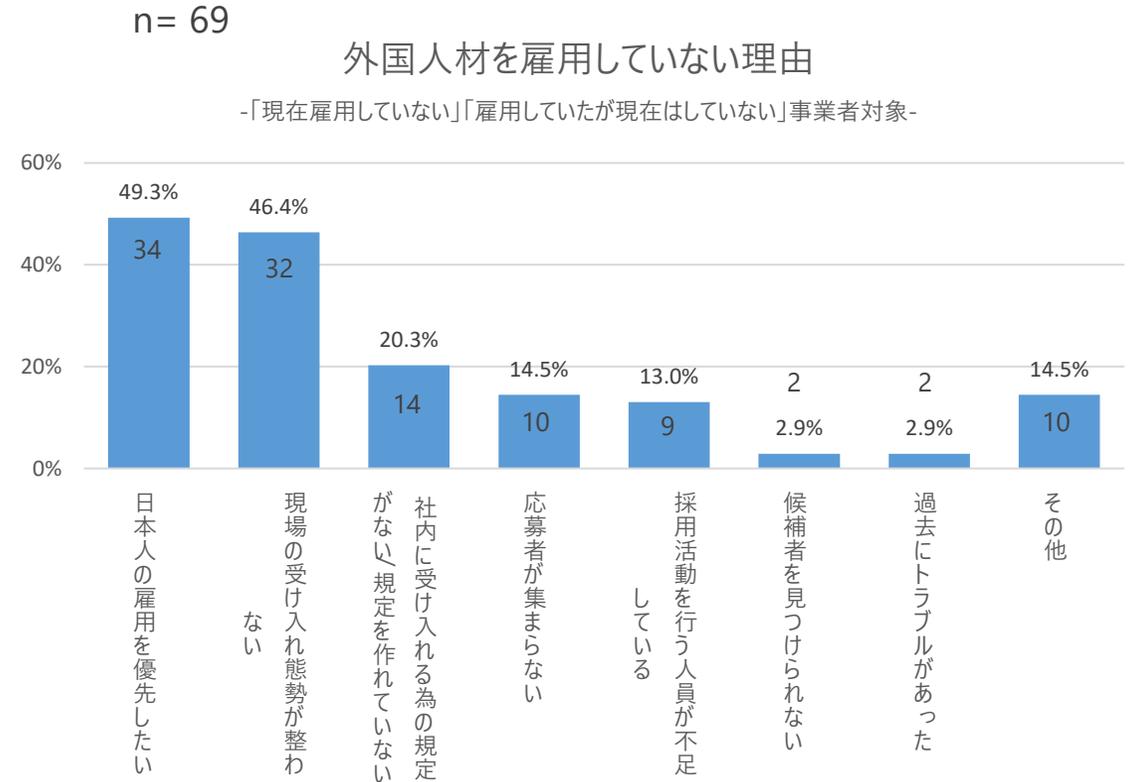


■アンケート調査結果：外国人材雇用の阻害要因②

外国人材雇用の阻害要因

前問にて「現在雇用していない」「雇用していたが現在はしていない」と回答した事業者の理由は、「日本人の雇用を優先したい」(49.3%)が最も高く、次いで「現場の受け入れ態勢が整わない」(46.4%)、「受け入れる為の社内規定がない」(20.3%)、「応募者が集まらない」(14.5%)と続いている。

その他回答では、「必要性が無い」「現時点で不要」「増員の予定がない」といった理由や、「自己都合退職」「習慣の違いによるトラブル」「業務に対応できなかった」等による退職、「雇用方法が難しい」といった採用課題が挙げられた。



■アンケート調査結果：特定技能制度

特定技能制度の認知

特定技能制度の認知度は、「制度を認識しているが、十分に理解できていない」(28.5%) が最も高く、次いで「制度を理解しているが、活用に課題がある」(22.7%)、「制度を利用する予定がない」(18.6%)、「制度を理解しており、特定支援機関を活用している」(15.1%)と続いている。

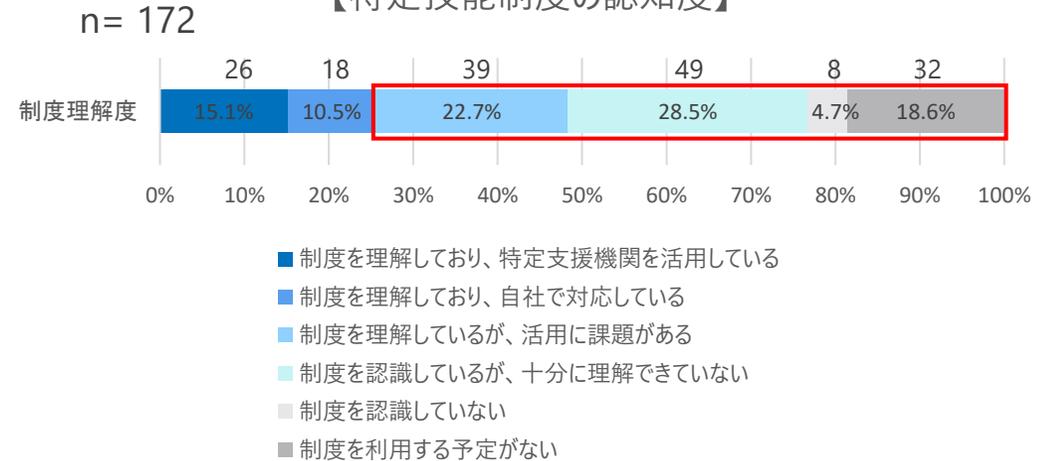
制度を理解し、活用出来ている事業者は25.6%と全体の1/4程度にとどまる結果となっており、残りの3/4の事業者は制度に関する理解度にも課題があった。

特定技能制度活用の想定課題

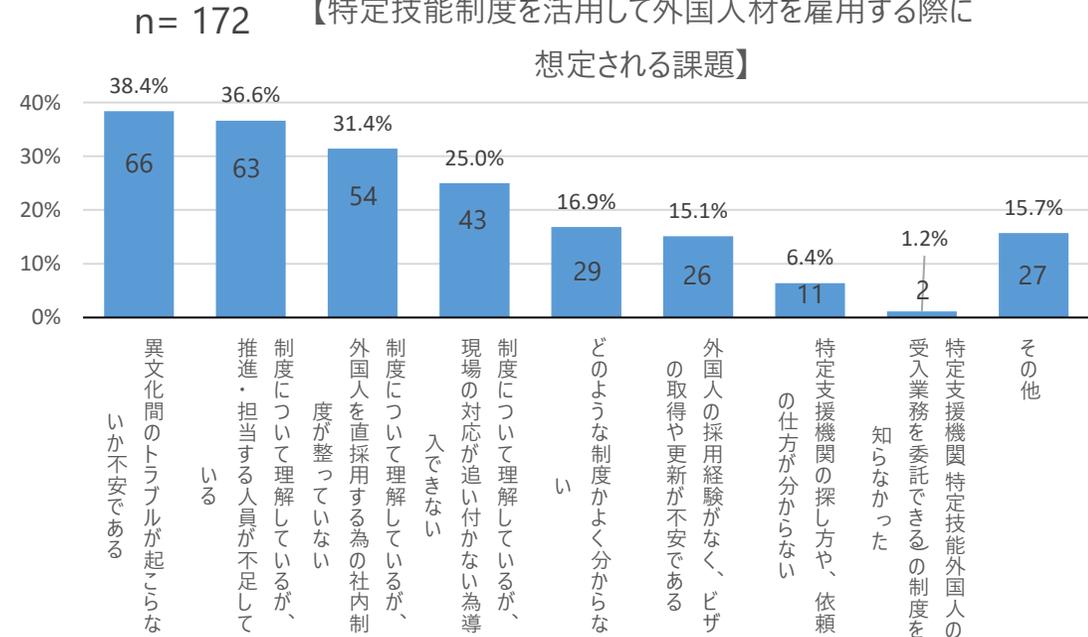
特定技能制度を活用して外国人材を雇用する際に想定される課題は、「異文化間のトラブルが不安」(38.3%) が最も多く、次いで「制度を理解しているが、推進・担当する人員が不足」(37.7%)、「制度を理解しているが、直採用する為の社内制度が整っていない」(31.1%)、「制度を理解しているが、現場の対応が追い付かない」(25.7%)と続いている。

その他回答では、「免許や住居の確保」「サポート体制の構築」「受け入れ態勢の整備」など登録支援機関の活用で解決の可能性がある課題や、「社内制度が整っていない」「小規模空港の為多岐にわたる業務が、特定技能制度に該当するか見極めが不安」といった課題が挙げられている。

【特定技能制度の認知度】



【特定技能制度を活用して外国人材を雇用する際に想定される課題】



■アンケート調査結果の考察・示唆

WEBアンケート結果より抽出した内容から「仮説課題」を分析し、次ステップである「特定技能制度活用事業者ヒヤリング」での仮説検証と、「セミナー及びマッチングイベント」にてセミナー内容へ取り入れていく内容を検討致しました。

アンケート集計結果

Q4 (取扱い業務)

大規模空港では「手荷物・貨物取扱業務」を除く割合が相対的に低く（その他業務割合は50%以下）、小規模空港では高くなっていることから、（全体的に60%以上で推移）規模の小さな空港でグランドハンドリング事業を行っている企業ほど、複数の業務を手掛けている傾向が大規模空港より高い事がみとれる。

Q13 (外国人材の雇用状況)

小規模空港においては、「雇用しておらず、今後の雇用予定もない」と回答している割合が全体より30%以上高い(66.2%)となった。

Q15・16 (外国人材の雇用を検討しているが実施していない理由)

外国人を現在雇用していないが雇用を検討している企業に、雇用できていない理由を尋ねたところ、「コミュニケーションに不安がある」(50.0%)が最も高く、次いで「現場の受け入れ態勢が整わない」「外国人の就労制度について詳しくない」(35.0%)と続いている。またQ16で最たる理由を聞いたところ、「コミュニケーションに不安がある」(20.0%)が最も高く、**中規模・小規模においては、更に高い数値となっている。**
(中規模/50.0%・小規模/77.8%)

Q17 (外国人材の雇用を継続できなかった/していない理由)

外国人の雇用経験があるが現在は雇用していない企業に対してその理由を伺ったところ、「日本人の採用を優先したい」(49.3%)が最も高く、次いで「現場の受け入れ態勢が整わない」(46.4%)、「社内へ受け入れのための規定がない/作られていない」(20.3%)と続く。
尚、「現場の受け入れ態勢が整わない」という回答については、**中規模・小規模空港において大規模空港と比較して高い傾向が見られた。**

仮説課題/解決の糸口

1

中規模・小規模の空港では、大規模空港と比較して、分業的な事業運営ではなく、総合的な業務対応を実施している可能性が高く、従業員が対応しなければいけない業務範囲も大規模と比較して多くなっているのではないかと？またそのための教育に係る時間も多くなっているのではないかと？

2

これは固定概念的に外国人雇用は難しいという潜在感から意識的に外国人雇用を選択肢の1つとして捉えられていない事も要因として考えられるのではないかと？

3

外国人雇用が大規模空港に比べて少ない中規模・小規模においては言語の違う外国人とコミュニケーションをとる事を「非常にハードルが高いこと」と捉えている可能性が高い。よって相手を理解することによって言葉の壁があってもコミュニケーションをとっていく事が出来ることへの理解向上が必要ではないかと？

4

Q15にある通り、そもそもコミュニケーションへハードルの高さをもっている事から、社内への外国人雇用に関する企業としての理解浸透や、受け入れが出来ている企業がどのような体制を作っているのかを特定していくことが重要ではないかと？また「日本人の雇用を優先したい」と回答している事業者が半数近くいるが、そもそも日本の労働市場環境として日本人の採用だけでは難しいということに認識をもってもらうことが重要ではないかと？

■アンケート調査結果の考察・示唆

アンケート集計結果

Q19（現在活用している求人方法）/Q20（採用組織/担当者の状況）

・従業員規模が小さな企業ほど無料掲載サイトである「ハローワーク」や、「公的機関との連携」を活用しており、「自社web」や「民間サイト」などの有料媒体の利用割合が低くなっている。これに対し従業員規模が大きな企業では逆の傾向がみられる。
・従業員規模が大きな程、担当者が他業務を兼任している割合が低く、採用の専任者をたてている傾向がみとれる。

Q30（特定技能制度の認知度）

「制度を認識しているが十分に理解できていない」という回答については大規模空港と比較して中規模・小規模空港が10%以上高く推移しており、「制度を理解しているが、活用に課題がある」では中規模空港が大規模空港に比べて20%以上高い数値となっている。

Q31（特定技能制度活用における想定課題）

「異文化間のトラブルが起こらないか不安である」(38.4%)が最も高く、「制度について理解しているが、推進・担当する人員が不足している」(36.6%)、「制度について理解しているが、外国人を直採用する為の社内制度が整っていない」(31.4%)と続いている。
またその他の回答として、「免許対応や住居の確保」「そもそも通常募集で応募がない」といった回答が挙げられていた。

仮説課題/解決の糸口

5

外国人採用は通常の国内人員と同様の募集方法だけでは難しく、登録支援機関や送り出し機関の活用も含めた**幅広い募集方法**を実施しているケースも多くなっている。よって幅広いアプローチを方法を検討・構築することが重要で、そのために専門的な組織を組成する事も必要となっている。
外国人採用が進んでいる大規模の空港ではそういった観点から専任者をたてているケースも多い為、すでに**特定技能外国人を活用出来ている事業者のヒヤリングにて採用手法や組織構築の事例を確認していく**

6

小規模空港の事業者においては、十分に理解出来ていないという回答が目立つことから**そもそもの活用方法を理解してもらう事が必要**ではないか？
また中規模空港では、活用に課題があると回答している事業者が多いため、**何がボトルネックになっているか？（企業理解、採用、教育、制度手続等）を特定していく**

7

特定技能制度においても外国人雇用同様に社内制度の体制構築に課題を挙げている事業者が多いため、**受入が出来ている事業者を参考にどのように体制作りを行っているか？どのように情報収集を行っているかを検証していく**。また**免許や住居といった環境面の整備に関する課題**が出てきたため、**受入れ出来ている企業の対応方法をあわせて確認・検証していく**。

WEBアンケート結果より抽出した仮説課題まとめ

外国人を雇用するにあたっての不安や懸念を払拭出来ずに、外国人雇用を前向きにとらえられていない

特定技能制度に関する認知&理解度が進んでおらず、活用の障壁となっている

外国人活用をするための企業内への理解浸透、推進するための組織体制構築方法がわからない（情報収集も含め）

外国人の幅広い採用方法が構築できておらず、雇用する機会を持っていない

■アンケート調査結果の考察・示唆

WEBアンケート結果より抽出した仮説課題の検証に向けたセミナー & マッチングイベントへ取り入れていくべき内容

(1) セミナー講義 内容への反映 (対外国人向け)

事業者側はコミュニケーションをとることや異文化間でのトラブルに不安を抱えているため、
外国人材側にも自らも積極的にコミュニケーションをとることの重要性を説明

双方（事業者・外国人材）の理解を深めていくためには外国人材側が就業するうえで不安に感じると想定される事を
払拭する必要がある。よって、年々航空分野で就業している外国人が増加している市場背景を説明

外国人側も特定技能制度に関する理解が浸透していないことも想定されるため、在留資格による違いや特徴を説明
(雇用先から受入られる支援メニューがある等)

(2) 実施後アンケート への反映

【事業者側】

- ・マッチングイベントで実際の外国人材と交流したうえでの所感（コミュニケーション能力や空港グランドハンドリング業務に関する理解度等）
- ・特定技能制度を自社に推進するにおいて自社で取り組んでいこうと思っている内容
- ・特定技能制度を自社に推進するにおいて行政に期待すること

【外国人材側】

- ・特定技能制度に関する理解がどれだけ向上したか？（手続き方法や支援内容等）
- ・日本/航空分野で就業するうえで不安に感じていること
- ・日本/航空分野で就業するうえで実現してほしいサポート・支援体制

※次ステップで行っていくセミナー & マッチングイベントは外国人材を主体に実施するため、外国人を主体者としながらもアンケートで得た事業者側の仮説課題の深堀（検証）を導きだせるよう実施

■ヒヤリング調査結果 – サマリー –

事業者のヒヤリング調査の中からWEBアンケートにて抽出した仮説課題の検証につながる内容をサマリーとして記載。
下記ヒヤリング調査内容を中心に調査結果をまとめていく。

【事業者D】 外国人の主な募集方法

成田事業所にて送り出し機関と連携し、募集を行っている。大分事業所でも成田事業所との連携のもと、特定技能外国人の活用を実施している。また反響はさほどないが、企業ホームページでも外国人採用を実施している。

【事業者B】 外国人の主な募集方法

基本は提携している送り出し機関からの紹介がメインとなっているが、自社採用も強化すべく自社Facebookチャンネルでの求人や、入社した特定技能外国人からのリファラル（紹介）の強化も実施している。

【事業者B】 外国人受入強化を実現するための取組

企業として「日本人と同一の従業員」であることを理解・浸透させることが一番重要。よって国内従業員への理解度向上を目的とした研修の実施や、お互いの食文化に関する理解を高めるための交流食事会を実施している。

【事業者C】 外国人採用にハードルになっていること

送り出し機関と連携し、現地で試験対策を実施し、特定技能試験の合格まで対応しているが、その後のビザ申請に対して進捗が不明瞭な点と、承認がおりるまでの期間が長く、その後の計画が立てづらくなってしまっており、新たな事業の受託が困難になっている。

【事業者D】 外国人の教育体制について

大分事業所では、地方ということもあり潤沢に本部組織人員がいる形ではないので登録支援機関を通じて、eラーニングでの研修体制を構築している。しかし地方空港ではグラハン業務も1社が複数対応しないといけない事から業務の習熟には時間がかかっている。

【事業者C】 登録支援機関の活用有無

前述の記載の通り、登録支援機関はコスト面の負担を考慮し、支援内容を分類わけして登録支援機関に委託している。また企業自ら登録支援機関として実施出来る部分を選定し、自社での対応も実施している。

【事業者A】 外国人採用にハードルになっていること

試験合格後、ビザ申請の書類審査に時間がかかっており、いつから入国出来て現場で稼働出来るかを調整し辛くなっている。また特定技能受入後の更新申請書類も対応工数が多く、時間がかかってしまっている。

【事業者E】 外国人受入強化を実現するための取組

入社後は、主にグラハン営業部側で教育含め実施していくため、社内外国人受入に関する理解度向上には力を入れている具体的には、受け入れる従業員側の導入研修も実施しており、交流や教育するうえでの注意点を講義的に教えている。

【事業者D】 受入促進に向けて政府に期待すること

地方では前述の免許取得において、受け入れる免許センター側の外国人に対する対応心構えや言語対応がまだまだ進んでおらず、言語対応だけでも強化してもらえることを期待したい。

【事業者E】 受入促進に向けて政府に期待すること

試験合格後、ビザ申請の書類審査に時間がかかっており、いつから入国出来て現場で稼働出来るかを調整し辛くなっている。また特定技能受入後の更新申請書類も対応工数が多く、時間がかかってしまっている。

(2) 特定技能制度活用事業者へのヒヤリング調査

■ヒヤリング調査結果考察（アンケート課題の検証/その他課題の深堀）

● ①地方空港における取扱い業務範囲と教育に関する課題（想定課題①⑥関連）

- ☑ 地方空港においては1事業者が複数のグランドハンドリング業務を対応しているケースが多く、特に外国人材も業務に必要な技能を取得するのに**大規模空港と比較しても長い期間を要している**。その分事業者側の教育に関する工数も増えてしまうため、研修体制にも工夫が必要と考える（講師研修時間の効率化/本人が自習出来るコンテンツ制作等）

● ②企業の外国人材雇用に関する理解浸透（想定課題②④⑦関連）

- ☑ 大規模空港では外国人をサポートするために専門の組織を構築しているケースが多く、そういった組織が日頃のサポートや研修を一貫して実施している。しかし、**中規模・小規模空港では限られた人員で運営していることが多く専門の組織を作る事にも課題がある**。まずは社内体制を整備する一歩として、外国人材を同じ、従業員として受け入れる為の風土・文化を作っていく事が重要。具体的には、**関係者へ異国文化を受け入れるための社内講習会等**を実施している。

● ③コミュニケーションをとることに対する不安（想定課題③関連）

- ☑ 実際に受け入れを決断しても、外国人とコミュニケーションをとることに不安があるのは事実。企業文化を変えていくことも重要であるが、本人達の日本語に関する上達をサポートしてあげることも重要。ある事業者は本人達が**自主的に日本語を勉強できるようオンラインでの定期的な講義を開催したり、自習用のテキストを作成したり**している。また**外国人同士のネットワークを形成してあげることも効果的な施策**があると考えている。

● ④特定技能を中心とした外国人材採用に向けた募集に関する課題（想定課題⑤⑥関連）

- ☑ すでに特定技能を多く活用出来ている企業はすべて**送り出し機関や登録支援機関を活用**しており、その連携先機関から採用している。基本は各社特定の支援機関と連携し、対象国を2-3カ国に限定して対応している。また一部の企業ではFacebook等の**SNSで公式アカウントを多言語で構築し、自社採用を進めている**。当然、支援機関を活用すれば費用が発生することから数名の人材が入ってきてからの**リファラル採用（友人紹介）に力を入れることも重要**と話していた。

● ⑤特定技能制度の認知度に関する課題（想定課題⑥関連）

- ☑ 特定技能を活用出来ている事業者によると、身近に特定技能制度を活用出来ている事業者が少ない地方空港では、**同業のネットワークからの情報収集や独自での情報収集も進んでいない背景から制度活用に向けた情報が不足している**。特定技能制度を活用出来ている事業者はサポートを受けている**登録支援機関からの情報収集や、公的機関が展開している情報ポータルサイトから取得**していると挙げられた。

● ⑥特定技能外国人の免許取得に関する課題（想定課題⑦関連）

- ☑ 業務の性質上、免許が必須となるが、すべての特定技能外国人が国際免許を取得しているわけではなく、ジュネーブ条約の対象国ではない国もあるため、日本で免許を取得する必要がある。日本では**試験を受ける免許センターが一部言語対応も行っているが、進んでいるのは大都市圏であり、地方では対応が進んでいないのも事実**である。また**日本での免許取得においても本人の独学だけでは難しいため、事業者側のサポート・教育も必須**となっている。

● ⑦在留資格申請の書類手続・申請期間に関する課題

- ☑ ある事業者は送り出し機関と連携し、現地で試験対策をし、特定技能試験の合格まで対応しているが、**その後のビザ申請に対して進捗状況が不明瞭な点と、承認がおりるまでの期間が長く、採用計画が立てづらくなっていることから、新たな事業の受託が困難**になっている事例も確認された。

※⑦についてはヒヤリング調査を通じてその他課題として見えてきたものとして追加

一部、課題に対する解決の方向性をヒヤリングにて聞き出す事も出来ているが、より良い打ち手を検証するため、**①地方自治体及び②特定技能所属機関・登録支援機関の取組事例について調べていく**

(3) 特定技能制度の理解・周知にかかるセミナーおよび雇用促進に向けたマッチングイベントの開催

■セミナー及び雇用促進に向けたマッチングイベントの概要

セミナーは航空分野における特定技能制度および空港グランドハンドリング業務に対する理解向上を目的として日本に在留資格のある外国人材を参加者として開催しました

福岡開催

日時	2024年8月3日（土）13：00-16：00
場所	福岡県中小企業振興センター301 (zoom会議によるオンライン配信も同時に実施)
アジェンダ	①空港分野の特定技能制度について ②空港グランドハンドリング業務について ③グランドハンドリング企業とのビジネスマッチング（グループ形式）
講師	①空港分野の特定技能制度について 株ヒト・コミュニケーションズ 上席取締役 営業統括本部長 花堂 哲 ②空港グランドハンドリング業務について 西鉄エアサービス(株) 代表取締役社長 木津 勇治
参加者数	対面：47名 オンライン：10名

北海道開催

日時	2024年8月24日（土）11：00-16：00
場所	新千歳ポルトムホール セミナー-A (zoom会議によるオンライン配信も同時に実施)
アジェンダ	①空港分野の特定技能制度について ②空港グランドハンドリング業務について ③グランドハンドリング企業とのビジネスマッチング（個別形式） ④グランドハンドリング業務見学会
講師	①空港分野の特定技能制度について 株ヒト・コミュニケーションズ 上席取締役 営業統括本部長 花堂 哲 ②空港グランドハンドリング業務について 北海道空港(株) グランドハンドリング部 ランプ管理課 大西 勝己
参加者数	対面：7名 オンライン：11名

福岡開催および北海道開催においても、セミナーと同時に実際の空港グランドハンドリング事業者に参加頂き、ビジネスマッチングを実施
なお、北海道開催においては場所が新千歳空港内セミナーホールであった為、「空港グランドハンドリング業務見学会」も同時開催
イベントへ参加頂いた外国人材ならびに空港グランドハンドリング事業者へはアンケートも回収

■実施後アンケート参加者からの要望・意見/実施後アンケート考察

【参加事業者からのセミナー & マッチングイベントへの要望・ご意見】

①参加者については、特定技能（グランドハンドリング）について興味があって来られている方が少なかったように感じました。
今後、**実際に業界を目指す方に対するマッチングイベントなどもあれば**感じました。今回は貴重な機会を頂きありがとうございました。

福岡

②同業他社さまとの情報共有等もでき良いマッチングイベントであったと思います。

福岡

③参加させていただきありがとうございました。ベトナム、バングラデシュ国籍の方は特定技能で就労したい意欲があり、
今後に繋げることができれば良いと思いました。ネパール国籍の方は特定技能ではなく技人国（※1）で就労を希望されている方がほとんどでした。

福岡

④想定していた以上に、参加者の日本語能力が低かったため、よいと思える候補者はほとんどいなかったが、長期的な目線で非常に良い機会と感じました。
また改めて、**外国人雇用を推進するうえでの日本語教育の重要性を感じたイベント**でした。

福岡

⑤貴重な機会を提供頂きまして有難うございました。外国人採用に関する知見を高める事が出来ました。
今後**各地で事業者向けにグラハンでの特定技能制度の活用に向けた勉強会を開催される機会があればぜひ参加しよう**と思います。

新千歳

⑥参加人数は少なかったですが、お一人ずつじっくり話をすることができました。大人数での対応も良いと思いますが、
就業意欲の高い方に限定した少人数でのイベントも非常にありがたいと感じました。ありがとうございました。

新千歳

⑦本日は貴重な機会をありがとうございました。参加者様は**旅客業務にも興味を持っている方が多く、マッチングの可能性が高く**感じました。

新千歳

※1：技人国ビザ（技術・人文知識・国際業務ビザ）とは、外国人が日本に滞在して専門知識や技術を活かした仕事に従事するための在留資格。
従事できる業務は、システム開発、設計、生産管理、営業、マーケティング、通訳翻訳、デザイン等となっている

■WEBアンケート・ヒヤリング調査結果から得た課題に対する深堀（検証）

● 企業の外国人材雇用に関する理解浸透

● コミュニケーションをとることへの不安

● 特定技能制度の認知度に関する課題

イベント実施後アンケートの結果からも、企業が外国人を受け入れるために企業内に理解を浸透させることに課題を感じている事がわかった。特定技能を活用出来ている事業者が他分野も含め、どのような施策を実施しているのか、ヒヤリングで得た打ち手も含めながら取組事例の調査を実施していく。

今回は福岡・新千歳という都心ではなく、地方空港でのイベント開催であったため、参加事業者のアンケート結果では、制度活用における知識が足りていないという声も多かった。事業者要望に記載の通り、事業者向けの制度活用に向けた勉強会も踏まえ、より理解向上を推進するための取組事例の調査をしていく。

(4) 外国人材受入促進を図る取組事例調査

■ 地方自治体等における取組事例詳細

ここまでの調査・考察・検証を踏まえて得た課題を解決するための取組事例を抽出するため課題を分類分けし、その課題それぞれの取組事例を地方自治体・特定技能所属機関・登録支援機関の3者からそれぞれ取組事例を調査していく

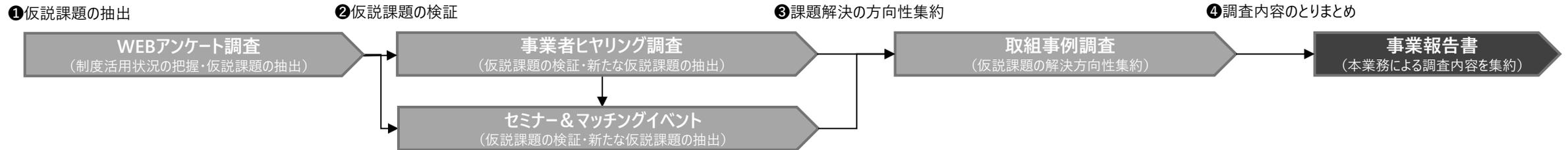


No	団体・機関種別	事例種別	取組事例先	取組事例内容
1	地方自治体	③採用機会強化・②日本語教育支援	福岡県福岡市	福岡市宿泊事業者受入環境充実支援補助金
2		④生活利便性支援	(1) 北海道 (2) 北海道札幌市	(1) 外国人居住サポーター制度 (2) 外国人のための生活オリエンテーション支援
3		③採用機会強化・⑤受入体制整備	福井県	特定技能移行支援事業補助金
4		①②③④⑤課題全般に対応	広島県	特定技能外国人受入モデル企業支援事業補助金
5		④生活利便性支援	大分県 宇佐市	外国人材電動アシスト付自転車購入支援事業補助金
1	特定技能所属機関	②日本語教育支援	東海エリア所在 製造業	国際交流協会主催の日本語教室を活用した日本語教育支援
2		④生活利便性支援	関東エリア所在 航空業	早期での免許取得を目指した教育体制の構築
3		①異文化に対する理解・交流機会支援	関東エリア所在 伝統工芸品製造業	積極的な社内交流会の実施や地域交流の実施
4		①異文化に対する理解・交流機会支援	九州エリア所在 介護・福祉業	日本文化の発信・体験から国内での長期的な就業意欲を醸成する取組
5		②日本語教育支援・⑤受入体制整備	九州エリア所在 服飾販売業	従業員が自ら自習しやすくするための教育環境や体制の整備
1	登録支援機関	⑤受入体制整備	関東エリア 大手人材系企業	業務特性上夜勤対応がある業界へのサポート
2		⑤受入体制整備	関東エリア 飲食・農業分野支援企業	義務的支援役割外の母国語の翻訳・通訳サービス
3		②日本語教育支援・⑤受入体制整備	関東エリア ソフトウェア開発企業	生活オリエンテーションのオンライン化/日本語教育eラーニングシステムの提供
4		③採用機会強化	関西エリア 大手宿泊業グループ人材企業	コミュニティリーダーとあわせた人材紹介の実施
5		③採用機会強化	関東エリア 人材サービス系企業	政府認定送り出し機関や教育機関の紹介サービス

■ 事業報告 (課題からみた今後の取組方向性の考察)

本業務をアプローチをもとにしたここまでの調査を経て、最後に課題からみた今後の取組方向性を考察抽出した課題別に解決の方向性をCase1-7に集約し最終報告

【(再掲) 本業務におけるアプローチ】



【Case1-7に集約した抽出課題】

Case1

特定技能制度の理解・認識

Case2

外国人の募集・採用の仕組み

Case3

異文化に対する企業理解

Case4

日本語・技能への教育体制

Case5

受入体制の整備と交流機会の醸成

Case6

在留申請手続・処理期間

Case7

車両免許取得の推進

※ 課題内容に関する解決の方向性の説明は次項以降にて記載

■ 事業報告 (課題からみた今後の取組方向性の考察)

Case1

特定技能制度の理解・認識

アンケート調査にて「グランドハンドリング分野の特定技能制度の認知度」について質問したところ、「制度は認識しているが、十分に理解できていない(28.5%) / 制度を認識していない(4.7%)」がもっとも高く、小規模空港になると(44.6%)と全体平均よりも高く推移している。またイベント実施後アンケートにおける検証でも、特定技能制度が活用出来ていない事業者からは推進における課題として「特定技能制度に関して理解出来ていない」という回答も多かった。よって制度を活用するために事業者の理解度向上が課題として考えられる。

この課題を解決するには、航空分野における特定技能制度の理解度を向上させるための働きかけが必要である。それを実現すべく、以下の取組が考えられる。

- 実施後アンケートの要望にもあった「事業者を主体とした特定技能制度活用に向けた理解度向上セミナー」の実施検討
(制度概要だけでなく、制度を活用した際の就業開始までのステップや支援内容、各種申請書類に対する対応方法も共有)
- 地方自治体に対応している「外国人材受入支援センター※1」の活用
(例：特定技能制度における申請書類の書き方サポート、支援計画におけるアドバイス)
※1：特定技能を中心とした外国人材の採用や定着化に向けて制度を含めた相談を実施している機関（主に都道府県が設置）
- 出入国在留管理庁が提供している受入機関向けポータルサイトの (https://www.moj.go.jp/isa/applications/ssw/nyuukokukanri06_00103.html)
(例：特定技能制度で雇用する際の注意点に関するアドバイス、申請書類の書き方サポート)

Case2

外国人の募集・採用の仕組み

アンケート調査にて「外国人雇用を検討しているが、実施していない理由」について質問したところ、「コミュニケーションに不安がある(50.0%)」がもっとも高く、「募集方法が分からない・採用コストがかけれられない(20.0%)」も高い数値となっており、小規模空港になると(33.3%)とさらに高い数値となっている。またヒヤリング調査における検証でも、特定技能制度を活用出来ている事業者は送り出し機関や登録支援機関と連携しているケースが大半で、自社の採用活動だけでは難しいという回答もあった。よって外国人と接点機会が持ていない、特定技能を中心とする外国人を採用する為の募集手法がとれていないことが課題と考えられる。

この課題を解決するには、外国人を多く雇用している事業者は支援先企業とうまく連携をして採用を実施していることから、まだ外国人を受け入れられていない企業でも活用の検討やそれ以外の幅広い外国人との接点機会を構築することが必要である。具体的には以下の取組が考えられる。

- 「登録支援機関による送り出し機関や教育機関の紹介サービス」の活用
- 地方自治体に対応している「外国人受入支援センター」の活用 (例：送り出し機関や登録支援機関の紹介、採用専門家への相談)
- ヒヤリング調査であった「雇用外国人によるリファラル(友人紹介)採用」の推進 (例：雇用した外国人が会社を良いと感じた際に自身の友人を紹介)
- 自社採用施策としてWEB媒体への掲載ではなく、SNSでの採用情報発信(多言語)
- 地方自治体を実施している外国人マッチング支援の活用 (例：地方自治体が直接企業と外国人材がマッチング出来る機会を無料で提供)
- 地方自治体が展開している「外国人材受入支援補助金・助成金」の活用 (例：登録支援機関のサポート費用や人材募集に係る費用の助成)
- 登録支援機関による外国人材とのコミュニケーションを円滑にする「コミュニティーリーダー」を合わせた外国人採用
(外国人材とのコミュニケーションを円滑に行う人材を合わせて受け入れる事によって、友人紹介を推進していける)

■ 事業報告 (課題からみた今後の取組方向性の考察)

Case3

異文化に対する企業理解

アンケート調査にて「外国人雇用を検討しているが、実施していない理由」について質問したところ、「コミュニケーションに不安がある(50.0%)」がもっとも高く、小規模空港になると(77.8%)とさらに高い数値となっている。また「社風の理解・浸透に不安がある(10%)」と回答している事業者もいた。またイベント実施アンケートにおける検証でも、特定技能制度が活用出来ていない事業者は、「企業として外国人を受け入れる事に理解を中々得られない」と回答していた。

よって外国人雇用を実施する前から接点をもつことに懸念を抱いてしまっている、また人事側で外国人材を受け入れたとしても、現場営業部側で理解が示されないのではないかと懸念していることが課題だと判明した。

この課題を解決するには、国による文化・風習の違いを企業として理解したうえで、雇用する日本人と同様の扱いをすることが重要だという企業風土を根付かせることが必要である。それを実現すべく以下の取組が考えられる。

- 国による文化・風習の違いを理解浸透されるための企業内講習の実施
- 登録支援機関を活用した母国語による翻訳・通訳サポートの活用
- 取組事例であった互いの国の文化を理解する一環としての食事会の実施 (例：日本食や母国での食事を交えた食事交流会)
- 登録支援機関による外国人材とのコミュニケーションを円滑にする「コミュニティリーダー」を合わせた外国人採用 (外国人材とのコミュニケーションを円滑に行うため、その役割を担える外国人材をあわせて採用していく)

Case4

日本語・技能への教育体制

アンケート・ヒヤリングにて「航空分野における特定技能制度活用における想定課題」について質問したところ、「推進・担当する人員が不足している(39.6%)」「現場の対応が追いつかず導入できない(25.0%)」が高い数値となっている。また大規模空港と比較して中小規模の空港では、根本的な採用人数に違いがある。外国人を数十人程度の規模で受入が出来る大規模空港では教育をする専任担当者を配置しやすいが、中小規模の空港では数人程度しか採用が難しく、専任の教育担当が配置できないという声がヒヤリング調査における検証でも得られた。

よって、特定技能を中心とした外国人を受け入れる際に必要不可欠な教育担当者を配置できない、その工数を従業員が担保できないことが課題だと判明した。この課題を解決するには、雇用する事業者に教育における工数を代替もしくは、軽減することが必要である。それを実現すべく以下の取組が考えられる。

(※グランドハンドリング業務の教育にかかる工数の削減はエアラインや空港管理会社によって特有のオペレーションもあり難しいことから日本語教育に係る工数削減をもとに解決の取組を検討)

- オンラインで視聴できる教育用動画の作成 (座学中心の教育より工数軽減につながるだけでなく外国人材の自習を促すことにもつながる)
- 地方自治体の国際交流協会が実施する「日本語教室」の活用 (例：ボランティア教員の方が講義形式で日本語を無償で教育)
- やさしい日本語やルビを用いた座学で活用する教材の作成 (例：入社直後の特定技能外国人の習熟度向上を目的としてわかりやすい日本語表記を意識する)
- 登録支援機関による外国人材とのコミュニケーションを円滑にする「コミュニティリーダー」を合わせた外国人採用 (まだ日本語習熟が浅い外国人をコミュニティリーダーがフォローすることによって早期での習熟度向上が見込んでいける)

■ 事業報告 (課題からみた今後の取組方向性の考察)

Case5

受入体制の整備と交流機会の醸成

イベント実施後アンケートにて外国人材へ「日本で働くにあたって重要視するところ」について質問したところ、**帰国を目的として年に1-2回、1週間程度の休暇を取得したい(43.0%)**が高い数値となっていた。

また就業するうえで最も不安に抱えている事への質問でも「**仕事と生活の両立・バランス**」(71.4%)と高い数値になっていた。

一方、事業者アンケート調査では、外国人雇用を検討しているが実施していない理由として「**一時帰国による長期休暇への不安(10.0%)**」を挙げている事業者もいた。

この結果は調査内容を通して検証していくと、休暇に対する配慮も重要であるが、**まず互いが円滑なコミュニケーションをとるための接点・交流機会をもてていない事が課題であると判明した。**

この課題を解決するには、事業者側が外国人材との接点・交流を強化できる取組を実施する事が必要であると考え。

(そうすることで事業者側は休暇等に対して配慮することが、ひいては雇用促進につながる事への認識にも繋がると考えるため) それを実現すべく以下の取組が考えられる。

- **入社決定後、親族への企業説明会や入社歓迎会の実施**
- **外国人従業員との交換日誌の実施** (面談だけでは吸い上げられない本音の抽出を目的として)
- **日本での長期的な就業意欲醸成を目的とした交流会の実施** (地域イベントへの企業参加、日本の伝統文化体験等)
- **就業前ガイダンスでの休暇に対する企業ルールの詳細説明** (日本では長期の休暇は前もって申請する通例となっている等)

Case6

在留申請手続・処理期間

ヒヤリング調査にて「航空分野における特定技能を推進する為に課題になっていること」について質問したところ、特定技能試験合格後のビザ申請において、**申請状況が確認できない為、ビザ承認後の入社タイミングが判断できず、**

人員の補充計画やグランドハンドリング業務の新たな受託に目途を立てられないことが課題だと判明した。

(イベント実施後アンケートの検証においてもビザ申請に関する同様の課題が挙げられていた)

この課題を解決するには、ビザ申請後に事業者が進捗状況を確認できるようすることが必要であると考え。それを実現すべく以下の取組が考えられる。

- **出入国在留管理庁がサイトにて記載している「在留申請処理日数」を参照し、処理完了目安日を把握**
(上記取組においては、あくまで処理完了目安日が明確になるものなので、進捗状況の可視化 (●%完了) 等の考慮も一案と考える)

■ 事業報告 (課題からみた今後の取組方向性の考察)

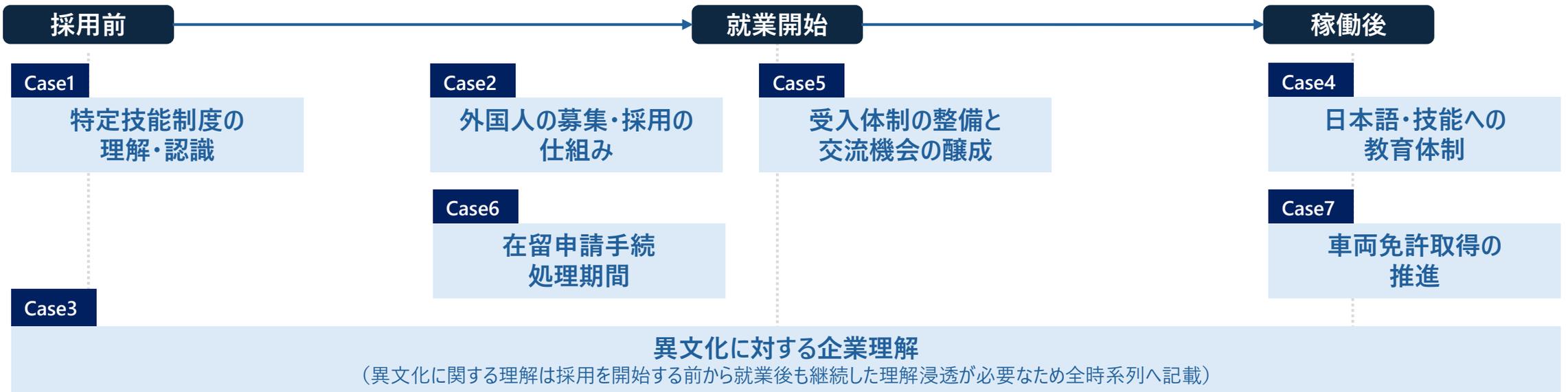
Case7

車両免許取得の推進

アンケート調査にて「特定技能推進における課題」のその他回答として最も多かったのが免許取得に関する課題であり、ヒヤリング調査にて検証したところ、空港という立地柄やグランドハンドリング業務の特性上、免許取得が必要であり、国内で免許を取得させるうえで免許センター側の受入体制（言語対応）や外免切替・日本国内免許を取得させる為に、日本語への対応だけでなく日本の交通ルールも理解させなければいけないことから、**取得期間も10カ月-1年近くかかっていることも課題**であると判明した。この課題を解決するには、外国人材が早期に免許取得が出来るよう教育体制を整備することが必要であると考え。それを実現すべく以下の取組が考えられる。

- 外国人材が早期に業務理解できるよう、研修用マニュアルの作成・運用
- テキストだけではなく交通ルールをわかりやすく伝えるための研修用動画の作成
- 一定の日本語スキルを教育したうえでの免許合宿の活用（事業者ヒヤリングより取得期間が短縮できる効果があるため）
- 取組事例より、外国人材が実車訓練を実施するための訓練場の整備（実技試験の練習を企業として実施していく場所として活用）

紹介したCase1-7を採用前から就業開始、採用後の時系列に分けると以下のような対応イメージとなる



7つのCaseにおいて課題があれば、解決の方向性を参考にしつつ、各社の状況も考慮した取組が必要である。またこれから制度活用を推進しようと考えている事業者については、各Caseへ万遍なく対応していくことも制度活用に向けて重要である。

■ 事業報告 (課題からみた今後の取組方向性の考察)

本事業の調査を通じて大規模空港 (羽田・成田・関西) とそれ以外の中小規模空港で区分した場合、特定技能制度が活用出来ている事業者の大半が大規模空港であり、中小規模の空港では活用が進んでいないことがわかった。最後に双方の要因を比較していく。

【大規模空港と中小規模空港における外国人採用状況の比較】

大規模空港 (羽田・成田・関西)	中小規模空港 (それ以外)
大規模空港で特定技能制度を活用出来ている事業者は教育を実施するための社内体制が構築できており、専任者が教育を実施している	中小規模空港では、地方であることから本部人員も少なく、専任者が擁立できないため、グランドハンドリング業務従事者は兼任している
大規模空港が所在している都市は賃金相場も高く、外国人材側が就業を希望するケースが多い	地方では、従業員の給与もその都市の賃金相場に合わせるため、外国人材側が就業を希望しないケースが多い
大規模空港では、同業の事業者が特定技能制度を活用しているケースも多いことから活用に関する情報も取得できるため、制度に関する理解が高い	地方では活用されているケースが少ないため、制度に関する情報取得が進んでおらず、制度に関する理解が低くなっている
登録支援機関からの人材紹介においても必要人員の多い大規模空港への紹介が目立つ	必要人員数が大規模空港に比べて少ないことから登録支援機関による人材紹介も大規模空港と比較すると少なくなっている可能性がある
大規模空港では複数の事業者にてグランドハンドリング業務を分担しているため、地方空港と比較すると業務知識の取得が容易	地方空港では1事業者が複数のグランドハンドリング業務を横断的に対応しているケースも多く、業務知識の取得に時間がかかる

上記の中小規模空港に従事する事業者の課題がさきに説明した取組方向性でも参考に出来る部分があると考え。具体的には、教育に係る工数削減による工夫や登録支援機関を活用した直接の海外現地機関からの採用ルート確保、特定技能制度に関する理解向上施策が挙げられる。②については地方特有での課題であるが、賃金相場が下がってしまう反面、その地域では大都市圏に比べて物価相場も同様に下がることから外国人材に「地方である故の暮らしやすさ」を訴求していく事が解決の方向性になると考える。