

令和 8 年度
「かごしま外国人材受入活躍推進会議」
受入環境整備ワーキンググループの開催結果報告

- 1 令和7年度以降のかごしま外国人材受入活躍推進会議体制
- 2 令和8年度受入環境整備ワーキンググループの開催状況
- 3 受入環境整備ワーキンググループの開催結果について
 - (1) 有識者による講話
 - (2) 事前アンケート回答内容
 - (3) ワーキンググループにおける意見交換

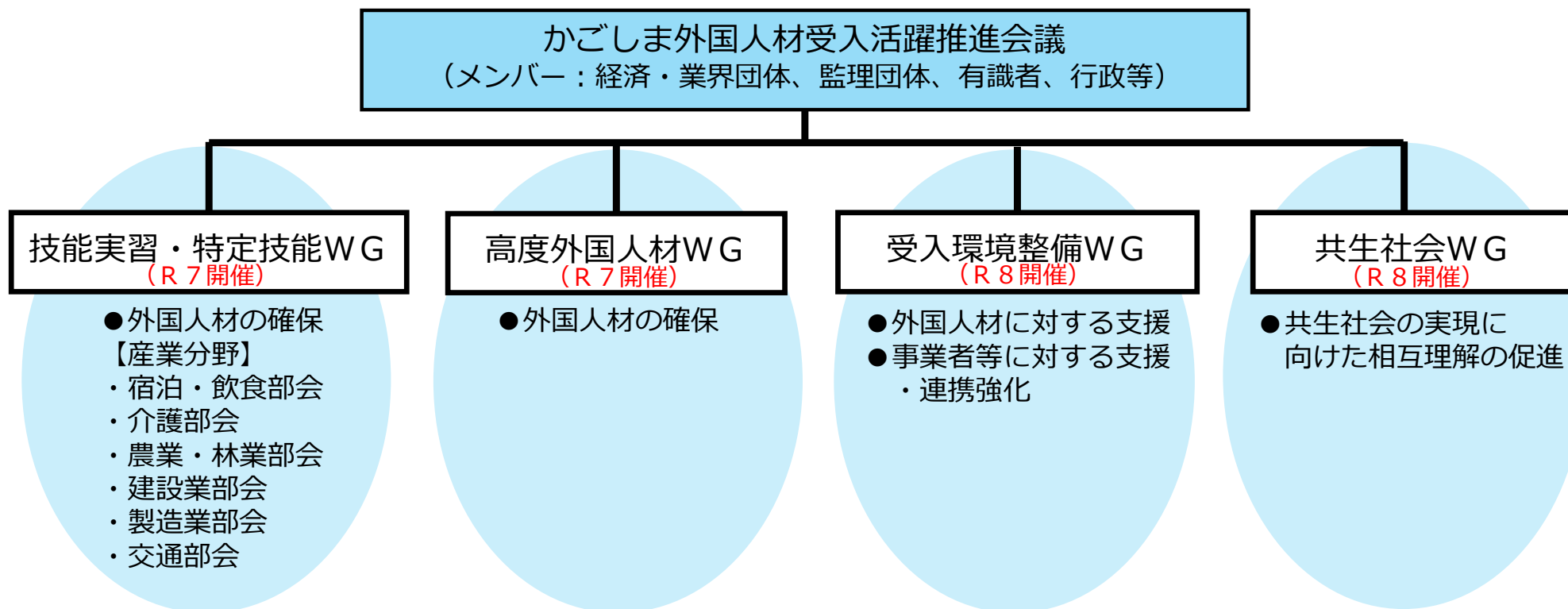
1 令和7年度以降のかごしま外国人材受入活躍推進会議体制

R8.8 時点

設置要領〈抜粋〉

県内において受入れが増加している外国人材の安定的な受入体制の整備や、共生社会の実現に向けた相互理解の促進、安心して働き、暮らせる環境整備等を推進するとともに、関係機関の連携強化を図るため、かごしま外国人材受入活躍推進会議を設置する。（第1条 目的）

会議の円滑な運営に資するため、会議の下にワーキンググループを設置することができる。（第3条5 組織及び会議）



○R8実施スケジュール

4～6月	7～9月	10～12月	1～3月
	● 第1回推進会議 受入環境整備WG 共生社会WG		● 第2回推進会議

2 令和8年度受入環境整備ワーキンググループの開催状況

開催日 : 令和8年7月7日(火)

開催方法 : オンライン

出席者 : 県内企業(9)、監理団体(2)、有識者、県関係課

内容 : ① 有識者による講話
② 事前アンケートに基づく意見交換
(経営者グループ、人事担当者グループ、現場担当者グループに分かれてのブレイクアウトセッション)
③ 各グループでの意見交換内容の共有

3 受入環境整備ワーキンググループの開催結果について

- (1) 有識者による講話（概要）
- (2) 事前アンケート回答内容
- (3) ワーキンググループにおける意見交換

3(1) 有識者による講話（概要）

講話：「受入企業における日本人側の受入体制」

講師：株式会社MOL CAREER 留目 和昇氏

講話概要①

○ 5つの視点で点検することで、課題を整理し、改善に繋げる

①心構え

受入側の意識や姿勢を整え、安心して働ける土台をつくる

②役割分担

支援や対応の役割を明確にし、属人化を防ぐ体制をつくる

③受入研修

迎える側が理解を深め、共通認識を持って受入れに臨む

④相互理解

お互いを理解し合い、円滑なコミュニケーションを実現する

⑤労務管理

公平で納得感のある労務管理で、信頼関係を築く

3(1) 有識者による講話（概要）

講話概要②

○ 5つの項目から見える「受入体制」の共通課題

①心構え

現場確認の仕組みが十分に整っていない

②役割分担

組織全体で支える体制が十分に整っていない

③日本人側への受入研修

迎える側への教育や情報共有が十分でない

④相互理解、コミュニケーション

情報共有やルールが仕組化されていない

⑤労務管理

制度や運用基準が十分に共有されていない

→問題の多くは「受入体制(仕組み)」の課題によって起きている

3(1) 有識者による講話（概要）

講話概要③

○まとめ

- ①外国人材の受入れは、「迎える側」の受入体制づくりから始まる
→日本人側の受入体制を整えることが、外国人材の定着、安全、職場の信頼につながる
- ②受入体制（仕組み）を整える
→役割分担、教育、コミュニケーション、労務管理など
- ③自社でできることから、1歩ずつ見直し、積み重ねが定着、安全、信頼につながる

3(2) 事前アンケート回答内容（主な回答）

外国人材を受け入れる目的・会社における位置付け（経営者）

- ⇒ ✓ 人手不足への対応 (7社)
- ✓ 将来の人材確保 (6社)
- ✓ 事業継続のために不可欠 (5社)
- ✓ 組織の活性化・多様性の確保 (5社)
- ✓ 海外展開・外国語対応のため (2社)

受入れに当たり、経営層として特に課題と感じているもの（経営者）

- ⇒ ✓ 日本語能力 (6社)
- ✓ 生活支援 (5社)
- ✓ 定着 (4社)
- ✓ コスト負担 (4社)
- ✓ 管理職育成 (2社)
- ✓ 現場指導体制 (1社)
- ✓ 日本人職員の理解・納得感 (1社)
- ✓ 評価・処遇の公平性 (1社)
- ✓ 労務管理 (1社)

3(2) 事前アンケート回答内容（主な回答）

外国人材の受入に伴い、日本人職員側で実際に生じている、又は生じるおそれがある課題（経営者）

- ⇒
- ✓ 日本語によるコミュニケーションや指示が難しい (4社)
 - ✓ 外国人材への期待と現場で任せられる業務にギャップがある (4社)
 - ✓ 評価・昇給・配置等に関し日本人職員との比較で説明が難しい (3社)
 - ✓ 外国人材に対して注意・指導をしづらい雰囲気がある (2社)
 - ✓ 日本人職員において、外国人材への指導・通訳の役割が増え、通常業務が圧迫される (1社)
 - ✓ 経営者層は受入に前向きだが、現場が納得していない (1社)
 - ✓ その他
 - ・ 記録等、外国人にできる仕事に偏りがあり日本人への負担が増えている

受入を進める上で、社内で今後改善が必要と考えるもの（経営者）

- ⇒
- ✓ 日本語学習支援に関する方針 (4社)
 - ✓ 相談体制 (3社)
 - ✓ 人事体制 (2社)
 - ✓ 教育・研修制度 (2社)
 - ✓ コミュニケーションルール (2社)
 - ✓ 評価制度 (2社)
 - ✓ 現場の受入体制 (1社)
 - ✓ ハラスメント防止体制 (1社)

3(2) 事前アンケート回答内容（主な回答）

ワーキンググループで特に議論したいテーマ（経営者）

⇒ ◎昇給や賞与などの査定をする場合の、同じ部署の日本人社員との評価・処遇の公平性の説明について。

特にホテルフロント業務（予約業務）の部署において、電話応対や予約成立までの誘導等に関して、同じ勤務期間の日本人社員と比較すると外国人材がどうしても劣ってしまう。

◎過疎地域における日本人採用が難しい中での外国人に選んでもらう方法。

◎外国人材の雇用を開始して11年が経過するものの、いまだに日本人社員の異文化への偏見が若干感じられる事から、日本人社員への教育方法等について。

3(2) 事前アンケート回答内容（主な回答）

受入実務の中で、特に業務負担が大きいもの（人事担当者）

- ⇒
- | | |
|------------------------------|------|
| ✓ 住居支援 | (5社) |
| ✓ 相談対応 | (4社) |
| ✓ 生活支援 | (4社) |
| ✓ 現場との調整 | (4社) |
| ✓ 行政手続 | (3社) |
| ✓ 日本語教育支援 | (3社) |
| ✓ 社内説明・関係者調整 | (3社) |
| ✓ 採用手続 | (2社) |
| ✓ 在留資格対応 | (2社) |
| ✓ 労務管理 | (2社) |
| ✓ 社内規則等の翻訳 | (1社) |
| ✓ その他 | |
| ・ 日本での生活環境関連等ルールへの対応 | |
| ・ 技能実習制度における実技試験対策 | |
| ・ 休日の病院同行や入退院時の対応 | |
| ・ 在留資格に応じた適切な労務管理と外国人材への注意喚起 | |

3(2) 事前アンケート回答内容（主な回答）

受入体制として、現在整備済みのもの（人事担当者）

- ⇒
- ✓ 相談窓口・相談体制 (7社)
 - ✓ 定期面談制度 (6社)
 - ✓ 受入れマニュアル (5社)
 - ✓ 多言語資料 (3社)
 - ✓ 教育計画 (3社)
 - ✓ 評価・配置ルール (3社)
 - ✓ メンター制度 (1社)
 - ✓ その他
・ 受入時のオリエンテーション等

日本人側の受入体制として、現在実施している取組（人事担当者）

- ⇒
- ✓ 相談・苦情受付の仕組み (7社)
 - ✓ 外国人材と日本人との交流 (6社)
 - ✓ 外国人材への指導担当者（メンター）配置 (5社)
 - ✓ 日本人職員向け研修 (1社)
 - ✓ 従業員間の不公平感の防止に配慮した就業規則や業務体制構築 (1社)
 - ✓ 実施していない (1社)

3(2) 事前アンケート回答内容（主な回答）

人事管理上、特に困難と感じている課題（人事担当者）

- ⇒
- | | |
|-----------------|------|
| ✓ コミュニケーション | (4社) |
| ✓ 現場との連携 | (3社) |
| ✓ 定着 | (3社) |
| ✓ 日本人職員の理解促進 | (3社) |
| ✓ 労務管理 | (1社) |
| ✓ 手当・処遇に関する社内説明 | (1社) |
| ✓ 評価制度 | (1社) |

実際に寄せられた声や困りごと①（人事担当者）

- ⇒
- | | |
|------------------------------|------|
| ✓ 現場から「指示しても反応が悪い」との声がある | (4社) |
| ✓ 「外国人材だけ優遇されている」との声がある | (2社) |
| ✓ 特にない | (2社) |
| ✓ 「日本語が十分でなくても許されている」との不満がある | (1社) |
| ✓ 日本人職員が指導役に固定化し疲弊している | (1社) |
| ✓ 制度説明をしても現場に十分に伝わらない | (1社) |

3(2) 事前アンケート回答内容（主な回答）

実際に寄せられた声や困りごと②（人事担当者）

⇒ ✓ その他

- ・ 指示内容を理解していないのに「はい」と返事をする
- ・ 通訳を配置していても、常にいるわけではないので、日本人職員と外国人材とのやりとりで誤解が生じることがある。
- ・ 文化の違いによる時間感覚の違いにより、就業時間直前に出社したり期限内の提出ができなかったりする
- ・ 現場での母国語使用を禁止としているが、外国人材同士で母国語での会話をする

3(2) 事前アンケート回答内容（主な回答）

ワーキンググループで人事担当者として議論したい内容（人事担当者）

⇒ ◎日本における労働ルールの説明、日本語教育、日本人との交流促進への対応について

◎外国人材における集団時の特徴や国民性等への意見等について

◎外国人材からの日常的な相談（頻繁に来るメッセージ等）や買い物等サポートについて、誰がどの程度負担することが適切なのか

◎受入体制、生活・日本語支援等や受入後のトラブル、監理団体との連携等について

◎外国人材の確保の手段・経路等について

◎就労を継続するために、法令遵守や社会における生活ルール、行政手続きや適正な納税等についての、外国人材自身への適切な意識付けに対する効果的な指導について

◎入国前面接時では日本語試験等への意欲があるが、入国後勉強しなくなる外国人材が多い中で、意欲を維持させるための対応等について

3(2) 事前アンケート回答内容（主な回答）

外国人材を現場で指導する際の課題（現場担当者）

- ⇒ ✓ 指示に対する反応・理解度 (8社)
- ✓ 言語 (6社)
- ✓ 仕事の教え方 (6社)
- ✓ 注意・叱責の仕方 (6社)
- ✓ 報告・連絡・相談の徹底 (5社)
- ✓ 文化・習慣の違い (5社)
- ✓ 生活相談への対応 (3社)
- ✓ 安全指導 (2社)
- ✓ 日本人職員との関係づくり (1社)

現場で実施している工夫（現場担当者）

- ⇒ ✓ 仕事の切り分け・段階的付与 (6社)
- ✓ やさしい日本語の使用 (5社)
- ✓ 翻訳アプリの活用 (4社)
- ✓ 定期面談の実施 (3社)
- ✓ ルールを掲示物で見える化 (2社)
- ✓ 指導担当者（メンター）制度の導入 (2社)
- ✓ 現場管理者・管理職向け研修の実施 (1社)
- ✓ その他
 - ・通訳の常駐配置（作業手順書等の通訳による翻訳）
 - ・日本人の生活指導員の配置及び指導員によるミーティング・情報共有



3(2) 事前アンケート回答内容（主な回答）

日本人職員の反応について（現場担当者）

- ⇒ ✓ 協力的 (6社)
- ✓ 概ね協力的 (3社)

現場で実際に起きている、又は起きやすい課題（現場担当者）

- ⇒ ✓ 外国人材への指示が伝わらず、同じ説明を繰り返す必要がある (7社)
- ✓ 日本人職員が注意しづらく、曖昧な指導になる (3社)
- ✓ 現場担当者が受入れと通常業務の両立に苦労している (3社)
- ✓ 日本人職員から「自分たちの負担が増えた」との声がある (2社)
- ✓ 安全上、より細かな確認が必要である (1社)
- ✓ 外国人材への配慮を優先しすぎて現場の不満が増える (1社)
- ✓ 特にない (1社)
- ✓ その他
 - ・ 報告・連絡・相談がなく職員間の情報共有不足が生じており、5分前行動や報告・連絡・相談など社会人の常識から教えないといけないことが現場の負担となっている
 - ・ 個人の言語能力の差が激しく、任せられる仕事にも幅がある
 - ・ 外国人材の増加により日常会話ができる人材も増加しているが業界特有の専門用語の説明に苦慮する
 - ・ 生活ルールやマナーの問題が起きやすく、繰り返し教育が必要

3(2) 事前アンケート回答内容（主な回答）

現場担当者として必要とする支援（現場担当者）

- ⇒
- | | |
|---------------|------|
| ✓ やさしい日本語研修 | (5社) |
| ✓ 業務マニュアル作成支援 | (4社) |
| ✓ 他社事例共有 | (4社) |
| ✓ 指導者研修 | (3社) |
| ✓ 翻訳ツール・教材の紹介 | (3社) |
| ✓ 異文化理解研修 | (3社) |
| ✓ 相談窓口 | (2社) |
| ✓ ハラスメント研修 | (1社) |

ワーキンググループで現場担当者として議論したい内容（現場担当者）

- ⇒
- ◎国柄・性別を踏まえた指導方法について。日本人職員もありがちだが、軽く見られたり、言葉が通じないゆえの甘さや手抜きなどがある。
 - ◎地方における外国人材への生活支援について。最寄りに商業施設が少なく、定期的な交通手段も乏しいことから生活支援に苦労している。
 - ◎文化の違いを踏まえた“注意の伝え方”や“指導の手順”の共有について。言語・理解度の課題をどう現場で解消するか。

3(2) 事前アンケート回答内容（主な回答）

受入企業の日本人側の受入体制に関し、支援・助言を行っている内容
（監理団体・登録支援機関）

- ⇒
- ✓ トラブル発生時の調整支援
 - ✓ 受入れ前の社内説明・管理職説明
 - ✓ 現場担当者向け助言
 - ✓ やさしい日本語等のコミュニケーション支援
 - ✓ 生活支援体制整備への助言
 - ✓ 相談窓口整備への助言
 - ✓ 評価・処遇・労務管理への助言

企業から相談を受けることが多い課題（監理団体・登録支援機関）

- ⇒
- ✓ 受入準備
 - ✓ 日本語能力不足への対応
 - ✓ 定着支援
 - ✓ 生活支援の整備

3(2) 事前アンケート回答内容（主な回答）

企業の日本人職員側に見られる課題として多いもの（監理団体・登録支援機関）

- ⇒
- ✓ 経営者、人事担当者、現場担当者のコミュニケーション不足
 - ✓ 現場責任者への負担集中
 - ✓ 外国人材への指導方法がわからない
 - ✓ 問題があっても強く言えない
 - ✓ 生活支援が現場任せになっている

受入企業に対し、今後強化が必要と考える取組（監理団体・登録支援機関）

- ⇒
- ✓ 現場責任者向け研修
 - ✓ 相談体制整備
 - ✓ 日本語教育支援
 - ✓ 他社事例共有
 - ✓ 監理団体・登録支援機関との連携強化

意見交換したい内容と質問事項（監理団体・登録支援機関）

- ⇒
- ◎ 定着
 - ◎ 公的機関の支援内容（キャリアアップ支援）
 - ◎ 受入企業や管理団体のサポートにおける差が大きい
 - ◎ 通訳の確保
 - ◎ 外国人への支援体制

3(3) ワーキンググループにおける意見交換

経営者グループ

(1) 主な課題

外国人材への配慮・支援と日本人職員の理解・納得感をどう両立するか

(2) 背景・原因

- ・日本語能力の差による受付・電話業務対応等の差がある中で、技能実習や特定技能外国人については、同一労働同一賃金や長期休暇制度（厚生年金をもらうための一時帰国）があり、不公平感あり

- ・似たような仕事内容や日本語能力の差などがあるにもかかわらず、日本人のパート職員と外国人正規職員の賃金差があることへの不満

⇒いずれも「制度」によるもの

○ 監理団体・登録支援機関からの補足

日本人もわかりにくい就業規則を、絵を用いたり、翻訳するなどにより、わかりやすい就業規則の作成などを行う企業もある

3(3) ワーキンググループにおける意見交換

経営者グループ

(3) 必要な取組・支援

①企業で取り組めること

- ・トラブルや困りごとについては、行政書士などの専門家にすぐに相談をつなぐ
- ・日本語能力向上のため、企業としても外国人材に日本語検定試験を積極的に受けてもらう

②監理団体・登録支援機関と連携できること

些細な相談内容でもすぐに相談できる体制

③県や関係機関に期待すること

日本語能力向上のための取組

→外国人にとっても継続して日本語を学習することが重要

→鹿児島市内だけでなく地方の地理的特性（日本語教室の設置状況や交通手段の問題）

3(3) ワーキンググループにおける意見交換

人事担当者グループ

(1) 主な課題

法令遵守や生活ルール、行政手続き等への外国人材への適切な意識付け

(2) 背景・原因

- ・ 知らないことによる不利益、自転車や子供支援金などの新制度、制度変更による外国人への説明・周知が必要
- ・ 少人数では制度説明などの相談体制を構築するのが難しい

○監理団体・登録支援機関からの補足

- ・ 入国後講習の間に法令遵守、オリエンテーションを行う
- ・ 各母国語で翻訳してメッセージャーなどのSNSで情報共有を行う
- ・ 生活ルールは法人からの相談の都度、通訳を通じての改善を図る
- ・ 他事業者への事例共有

3(3) ワーキンググループにおける意見交換

人事担当者グループ

(3) 必要な取組・支援

①企業で取り組めること

- ・入国後だけではなく入国前の2、3か月の時間を使い、事前ガイダンスとして企業側からの情報の提供
- ・生活指導員が直接、社員寮等へ行って、生活についての細やかな指導をする

②監理団体・登録支援機関と連携できること

③県や関係機関に期待すること

- ・就業規則や服務規律をいかにわかりやすくするかが重要であるため、会社ごとに異なる規則でも共通となる部分等について、社会人向けや学生向けなどで使える、イラスト等が入ったわかりやすい教材づくりの支援（有識者意見）

3(3) ワーキンググループにおける意見交換

現場担当者グループ

(1) 主な課題

伝わらない・注意しづらい・報連相の徹底等への現場改善の仕組み

(2) 背景・原因

- ・ 外国人材毎の日本語能力差により、担当する業務内容に差が出ている
- ・ 外国人材同士で教育を受ける機会が多く、日本人社員から指導を受ける機会が少ない
- ・ 教える日本人社員側への指導が不足している
- ・ 高度人材について、日本語能力は高い一方、専門用語及び専門技術の習得に時間がかかる

○ 監理団体・登録支援機関からの補足

- ・ 母国語で話し過ぎないように人材の配置調整の提案、送り出し機関と連携した入国前研修の実施

3(3) ワーキンググループにおける意見交換

現場担当者グループ

(3) 必要な取組・支援

①企業で取り組めること

- ・ 自社で専門用語を含めた日本語教育や業務研修を実施している
- ・ 各工場の人材が集まって現状や課題等について共有する場を設けている
- ・ 口頭指導だけでなく、人材ができるまでやって見せて指導することを日本人社員側へ指導する

②監理団体・登録支援機関と連携できること

- ・ 日本語学習及び日本文化、マナー等に関する研修機会の支援

③県や関係機関に期待すること

- ・ (3)②に同じ