

かごしま外国人材受入活躍推進会 受入環境整備ワーキンググループ

株式会社MOL CAREER
人材支援事業本部

受入企業における 日本人側の受入体制

外国人材とともに、誰もが働きやすい職場をつくるために
私たち日本人側にできることを考えましょう

講師

留目 和昇（とどめ かずのり）

株式会社MOL CAREER / 人材支援事業本部

監理団体にて、製造業、建設業、介護分野
などを中心に、累計約25社・350名の技能実
習生支援に6年以上従事。現在は株式会社
MOL CAREERにて、特定技能外国人の受入
れ支援や、企業の受入体制構築を支援。



受入れ体制は「会社の未来」をつくる投資です
一人ひとりの意識と仕組みが、職場の力になります

「迎える側」の視点から、 自社の受入体制を考える

外国人材を受け入れるうえで、日本人側にできること・見直すべきことを
5つの視点で整理し、自社の改善につなげます



- ✓ 事例から学び、**課題の原因**を理解する
- ✓ 日本人側が**見直すべきポイント**を明確にする
- ✓ 自社でできる**改善アクション**を考える
- ✓ 他社との意見交換を通じて、**気づき**を深める

なぜ、日本人側の受入れ体制が必要なのか？

課題の多くは、外国人材本人の努力だけでは解決できません
日本人側の受入体制が、**定着・成長・安全**を左右します

受入体制が不十分だと、誤解や不満、負担の偏りが生じ、
結果として人材の定着や職場の生産性に大きな影響を与えます

受入体制の不備がもたらす主な影響

外国人材への影響

- ・業務やルールの理解不足
- ・孤立感や不安の増大
- ・意欲低下、早期離職

日本人社員・職場への影響

- ・支援の負担が特定の人に集中
- ・コミュニケーションの摩擦
- ・チームの士気や信頼低下

企業への影響

- ・人材の定着率が低下
- ・採用・育成コストの増大
- ・事故やトラブルのリスク増

日本人側の受入体制を整えることが、外国人材の活躍と職場全体の成果につながります

5つの視点で受入れ体制を点検する

受入体制は、5つの視点で点検することで、課題を整理し、改善につなげやすくなります

一つひとつの視点を確認しながら、より良い受入体制をつくりましょう



5つの視点をバランスよく整えることで、外国人材と日本人がともに働きやすい職場をつくることができます

事例① 「分かりました」の落とし穴

ある製造現場で実際に起きた作業指導の実例

「分かりました」は、本当に理解したとは限らない

指導担当者が、新しく入社した技能実習生に作業手順を説明した。本人はうなずきながら「分かりました」と答えたので、担当者は作業を任せた。しばらくすると、指示した手順の一部が抜けていることに気づいた。本人に確認すると、途中から指示内容を理解できていなかったものの、「分かりません」と言うと迷惑をかけると思い、聞き返すことができなかったことが発覚した。



指示

作業手順や注意点を説明する



「分かりました」

理解したつもりで返事をする



実際は理解できていなかった

内容やポイントを正確に理解できていない



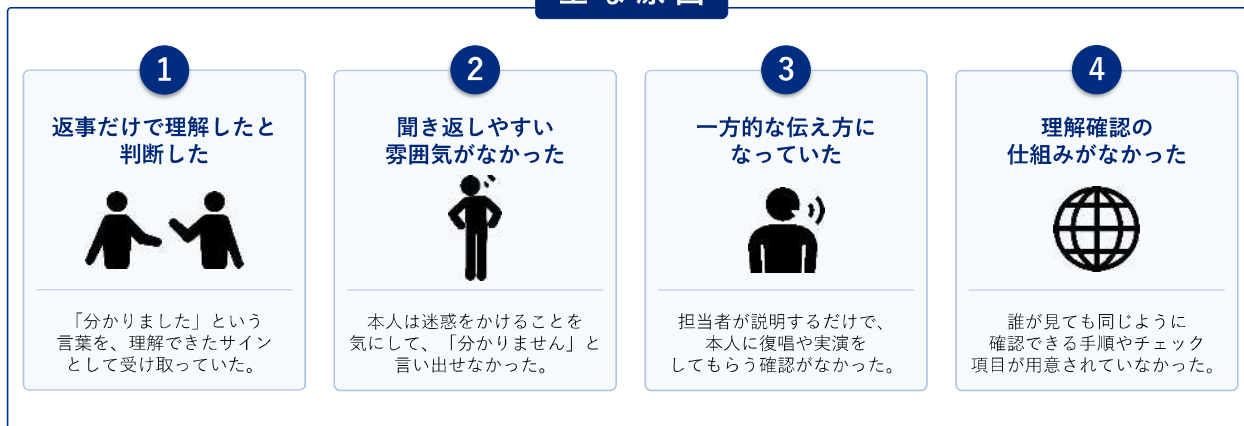
ミスが発生

手順の誤りや注意不足により、ミスやトラブルが起こる

事例① なぜこの問題は起きたのか？

原因は本人の理解力不足だけではなく、受入れ側の確認方法にもあった

主な原因



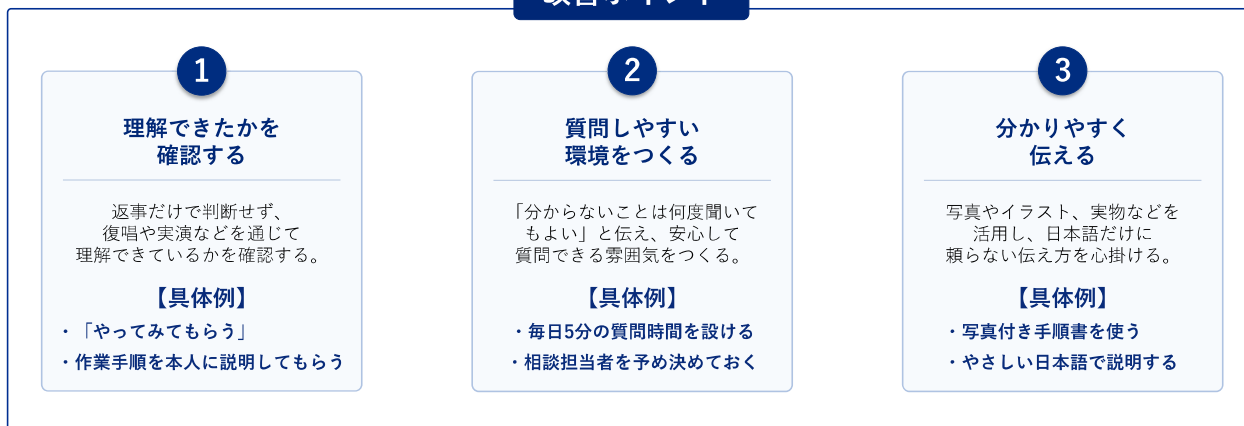
一言まとめ

理解は、「説明した」だけでは成立しない。確認して初めて成立する

事例① 受入れ側が見直すべき3つの視点

「伝えた」ではなく、「伝わった」を確認する仕組みづくりが重要である

改善ポイント



一言まとめ

理解確認を習慣化することが、作業ミスやコミュニケーション不足の防止につながる

事例① 自社の受入体制を振り返る

改善ポイントを踏まえ、自社の受入れ体制を振り返ってみよう。

考えるポイント

- 1 理解できているかを確認する仕組みはありますか？
- 2 質問しやすい職場環境になっていますか。
- 3 相手に伝わる工夫が来ていますか。

具体的な確認事項

- ✓ 「分かりました」という返事だけで終わらせていないか。
- ✓ 復唱や実演などで理解度を確認しているか。
- ✓ 「分からない」と言いやすい雰囲気があるか。
- ✓ 困った時の相談先が明確になっているか。
- ✓ 写真やイラストなどを活用しているか。
- ✓ やさしい日本語を意識して説明しているか。

一言まとめ 「伝えた」ではなく、「伝わった」を意識することが、円滑な受入れの第一歩となる。

事例② 一人に支援が集中した現場

ある企業で実際に起きた受入支援の事例

支援の属人化は、 現場の負担を増やす

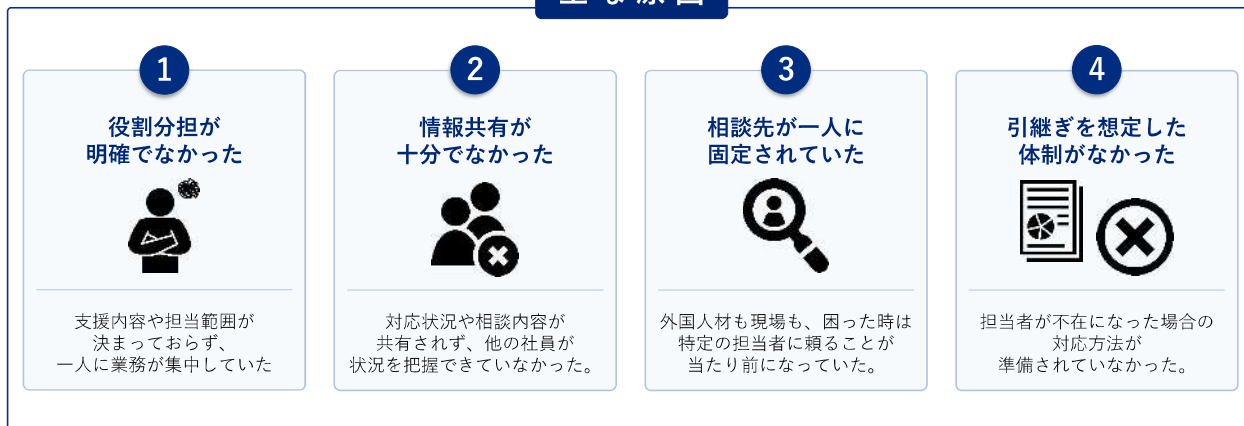
その職場では、特定技能人材や技能実習生からの相談は、いつも一人のベテラン社員が受けていた。仕事の教え方、生活の困りごと、役所の書類まで、周囲も「とりあえず〇〇さんに聞いて」と頼る状態であった。ところが、その社員が数日休んだ途端、相談先が分からなくなった。気づけば、支援は「職場の仕組み」ではなく「あの人の頑張り」で成り立っていたのである。



事例② 属人化が招くリスク

原因は担当者個人ではなく、支援体制の仕組みにあった

主な原因



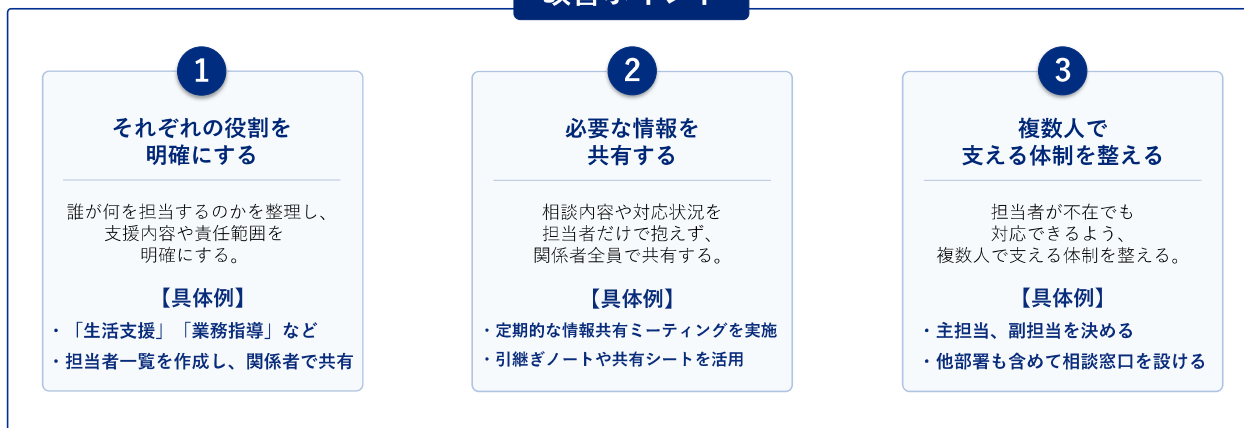
一言まとめ

支援は、一人の頑張りではなく組織全体で支える仕組みが必要である

事例② 役割分担の見える化

支援を継続するためには、一人に頼らない体制づくりが重要である

改善ポイント



一言まとめ

受入れは、一人の頑張りではなく組織全体で支えることが大切である

事例② 自社の受入体制を振り返る

改善ポイントを踏まえ、自社の受入れ体制を振り返ってみよう。

考えるポイント

1 受入れの役割分担は明確になっていますか。

2 必要な情報を関係者で共有できていますか。

3 組織全体で支える体制になっていますか。

具体的な確認事項

- ☒ 誰が何を担当するのか明確になっているか。
- ☒ 担当者が不在でも対応できる体制になっているか。
- ☒ 外国人材の状況や相談内容を共有しているか。
- ☒ 引継ぎができるよう記録を残しているか。
- ☒ 特定の担当者だけに負担が集中していないか。
- ☒ 周囲も自然にサポートできる環境になっているか。

一言まとめ 受入れを継続するためには、一人ではなく組織全体で支える仕組みづくりが重要である

事例③ 説明不足が不満につながった

受入れ前の説明不足から始まった職場での事例

迎える側の確認不足が、 不満や誤解を生む

技能実習生が来日し、日本語の研修期間を経て入社日を迎えた。しかし、仕事内容や職場のルール、生活に関する情報が十分に説明されないまま実際の業務が始まった。本人は「聞いていた話と違う」と感じる場面が増えたが、誰に相談・確認すればよいか分からなかった。小さな疑問や不安が解消されないまま積み重なり、やがて職場への不満や誤解につながっていった。



事例③ なぜ不満や誤解が生まれたのか

外国人材だけでなく、迎える側の準備不足も大きな要因であった

主な原因



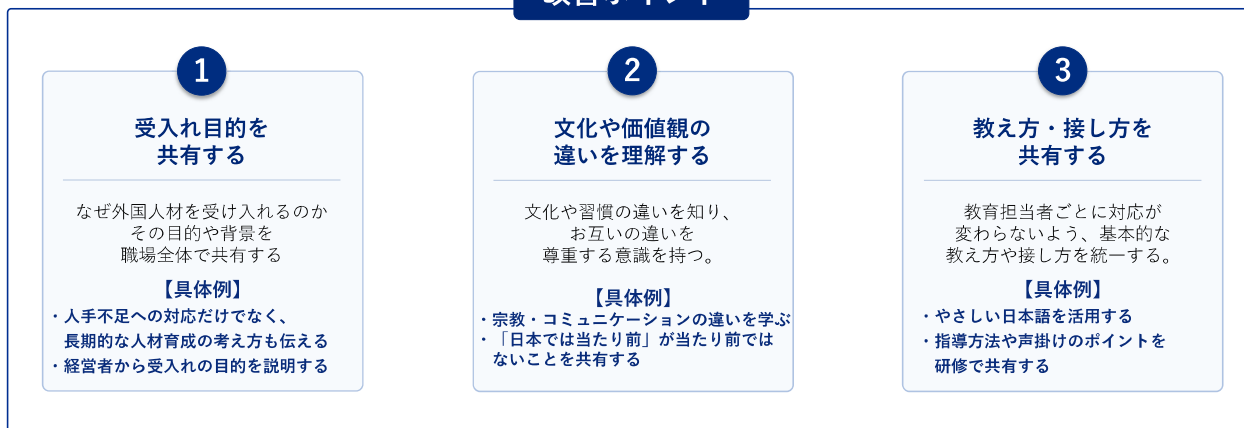
一言まとめ

受入れ前の情報共有と共通認識作りが、安心して働ける職場につながる

事例③ 受入研修で共有すべき3つのポイント

受入れ前に共通認識を持つことが、安心して働ける職場づくりにつながる

改善ポイント



一言まとめ

外国人材だけでなく、迎える側も学ぶことが、円滑な受入れにつながる

事例③ 自社の受入体制を振り返る

改善ポイントを踏まえ、自社の受入れ体制を振り返ってみよう。

考えるポイント

- 1 外国人材の受入れ目的を職場全体で共有していますか。
- 2 文化や価値観の違いを理解していますか。
- 3 教え方や接し方を職場で共有していますか。

具体的な確認事項

- ☒ 外国人材を受け入れる目的や背景を説明しているか。
- ☒ 経営者や管理職の考え方を現場まで共有しているか。
- ☒ 文化や生活習慣の違いを理解する機会を設けているか。
- ☒ 違いを前提としたコミュニケーションを意識しているか。
- ☒ 教え方や接し方の基本ルールを共有しているか。
- ☒ 教育担当者ごとに指導方法が大きく異なっていないか。

一言まとめ

外国人材だけでなく、迎える側も共に学ぶことが、安心して働ける職場づくりにつながる

事例④ イレギュラー対応が労災につながった

情報共有のわずかなズレが招いた現場の事例

曖昧な指示や共有不足は 重大事故につながる

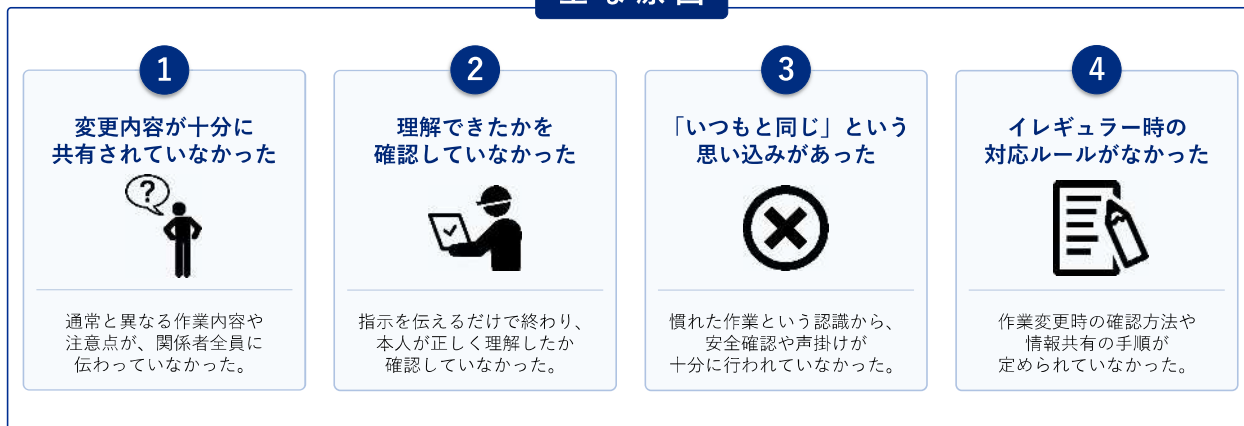
ある日、通常とは違う作業が急遽入った。担当者は忙しさの中で「今日はこのやり方で進めて」と口頭で伝えた。外国人材は分かったつもりで作業を始めたが、いつもの手順との違いを十分に理解できていなかった。周囲も「何度もやっている作業だから大丈夫だろう」と考えていたため、その小さな確認漏れが、結果としてケガにつながってしまった。



事例④ なぜトラブルは防げなかったのか

原因は作業ミスではなく、情報共有や理解確認の不足にあった

主な原因



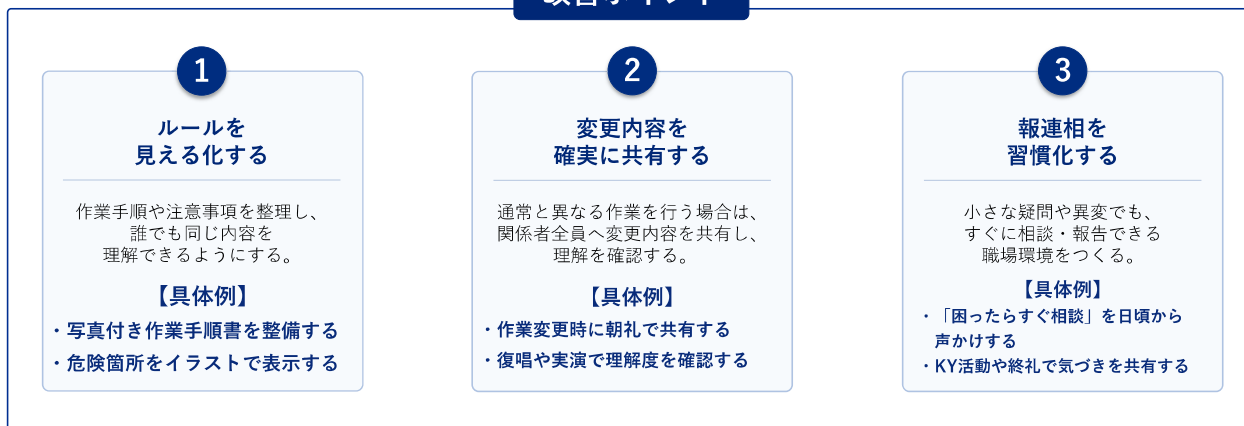
一言まとめ

イレギュラー時ほど、情報共有と理解確認を徹底することが重要である

事例④ 情報共有を仕組みにする

通常時だけでなく、イレギュラー時にも対応できる仕組みづくりが重要である

改善ポイント



一言まとめ

情報共有を仕組み化することが、安全で安心して働ける職場づくりにつながる

事例④ 自社の受入体制を振り返る

改善ポイントを踏まえ、自社の受入れ体制を振り返ってみよう。

考えるポイント

- 1 ルールが誰でも分かるようになっていますか。
- 2 イレギュラー時の対応を共有していますか。
- 3 相談・報告しやすい職場になっていますか。



具体的な確認事項

- ☒ 作業手順や注意事項を見える化しているか。
- ☒ 写真やイラストなどを活用し、分かりやすく伝えているか。
- ☒ 作業変更時の確認方法を決めているか。
- ☒ 変更内容を関係者へ確実に共有しているか。
- ☒ 小さな疑問や異変でも相談・報告しやすい雰囲気があるか。
- ☒ 相談を受け止める体制や窓口を整えているか。

一言まとめ 情報共有を仕組化し、安心して相談できる環境を整えることが、安全で働きやすい職場づくりにつながる

事例⑤ 長期休暇が不公平感につながった

休暇制度の説明不足から生じた職場での事例

説明のない運用は、 不公平感を生みやすい

ある特定技能人材が、母国の家族に会うため長期休暇を申請した。工場長にも事前に許可を取り、会社としても事情を踏まえて認めたが、その背景や基準は現場に十分共有されていなかった。休暇シフトを見た日本人社員の中から、「自分たちはそんなに休めないのに」という不満の声が出始めた。会社としては特別扱いのつもりはなくても、説明がないため誤解が広がってしまった。



事例⑤ なぜ不公平感が生まれたのか

制度そのものではなく、運用ルールや判断基準の共有不足が原因であった

主な原因



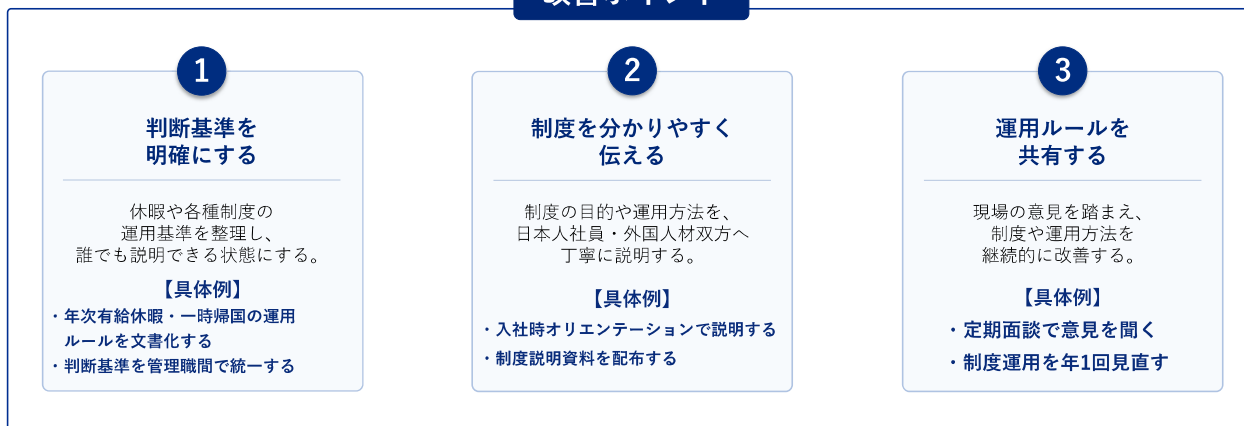
一言まとめ

納得感のある職場づくりには、公平な運用と丁寧な説明が欠かせない

事例⑤ 公平性を保つ基準づくり

制度だけでなく、運用基準を共有することで納得感のある職場につながる

改善ポイント

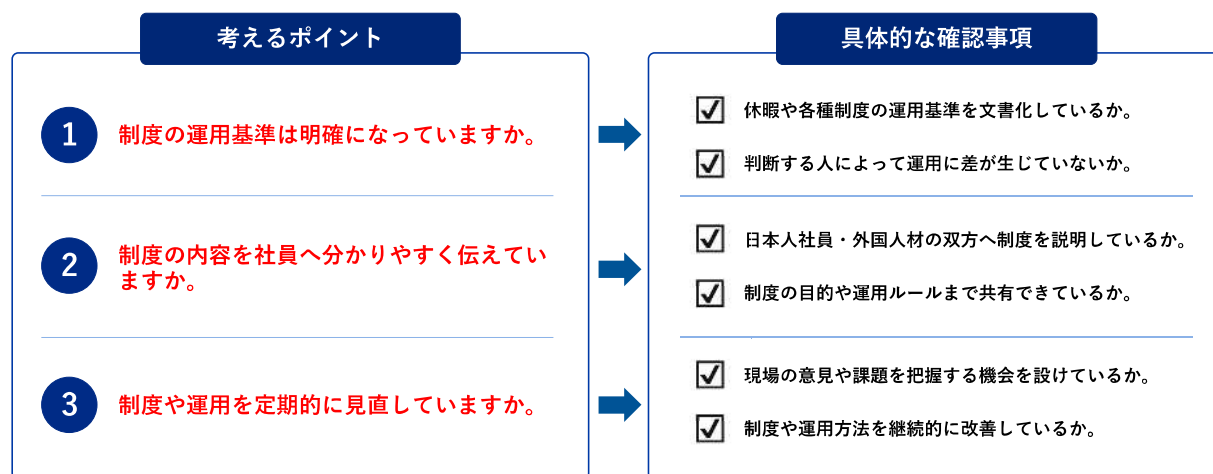


一言まとめ

公平な制度は、明確な基準と丁寧な説明によって信頼につながる。

事例⑤ 自社の受入体制を振り返る

改善ポイントを踏まえ、自社の受入れ体制を振り返ってみよう。

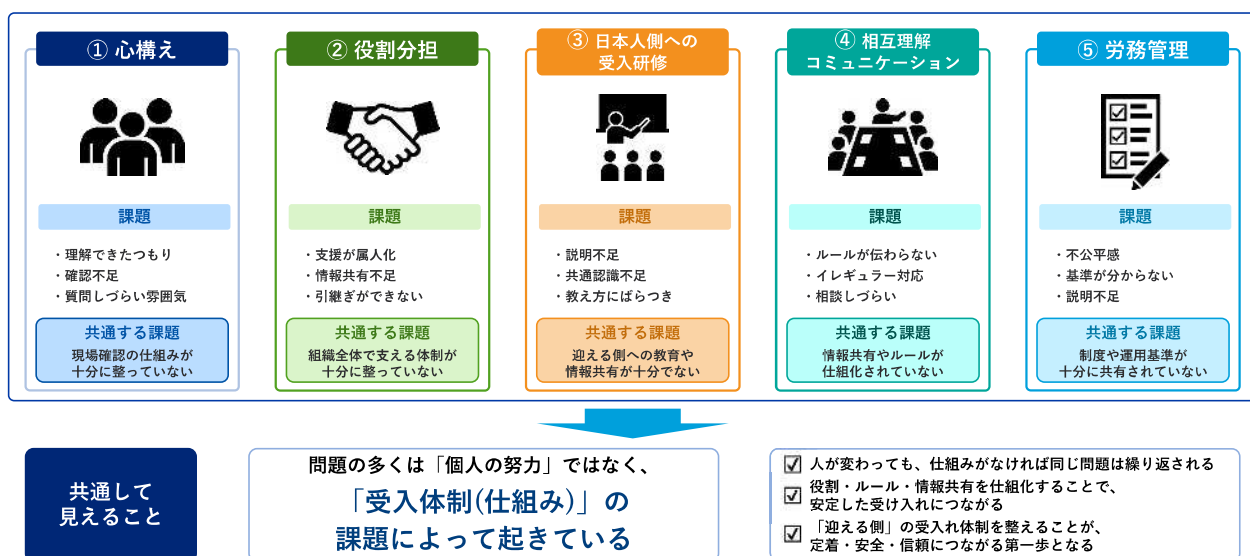


一言まとめ

納得感ある職場づくりは、明確な基準と継続的な見直しから始まる。

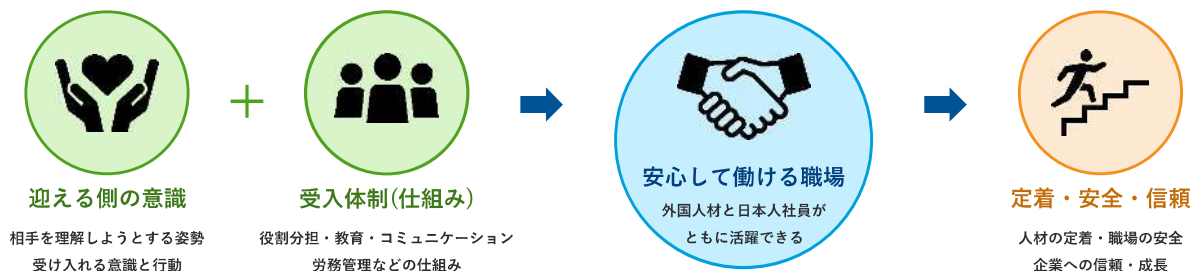
5つの項目から見える共通課題

受入れは「個人」ではなく「仕組み」の課題である



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

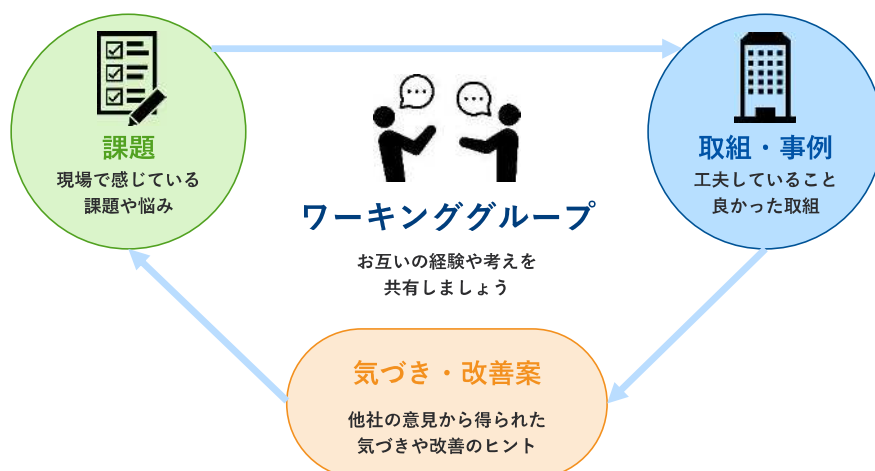
一人ひとりの意識と、組織としての仕組みが整うことで、
外国人材も日本人社員も安心して働ける職場につながります。



完璧を目指すのではなく、できることから一歩ずつ
その積み重ねが、外国人材と企業双方にとって、安心して働ける職場づくりにつながります

ワーキンググループ

ここまでの内容を踏まえて、各社で感じている課題や取組について
自由に意見交換をお願いします



他社の取組を参考に、自社で取り組めることを考えてみましょう