

登録支援機関の対応マニュアル

介護

特定技能外国人（介護）を雇用する特定技能所属機関は、特定技能外国人を受け入れるにあたり下記の支援を行うことになっております。当社は登録支援機関として、下記事項の支援業務を受託します。下記業務をすべて委託するか、一部のみ委託するかは特定技能所属機関の任意です。

現時点では当社は国内在住者にいる特定技能外国人のみ対応となっております。コロナ感染状況や水際対策、特定技能所属機関の要望により海外在住者を考慮させていただきます。

【支援内容】

- ①事前ガイダンス
- ②出入国する際の送迎
- ③住居確保・生活に必要な契約支援
- ④生活オリエンテーション
- ⑤公的手続等への同行
- ⑥日本語学習の機会の提供
- ⑦相談・苦情への対応
- ⑧日本人との交流促進
- ⑨転職支援（人員整理等の場合）
- ⑩定期的な面談・行政機関への通報

【各支援詳細】

- ① 事前ガイダンス（約3時間）

〈内定前〉

当社担当者（通訳者含む）が特定技能外国人（求職者）へ募集要項を説明。特定技能外国人（求職者）からの質問対応。

〈内定後〉

雇用契約書の内容説明、締結（特定技能所属機関での生活環境、来日（日本在住者であれば転出、転入届）における説明、在留資格変更申請の説明含む）。

※海外在住者の場合、母国での手続きは、提携送出し機関より説明。

- ②出入国する際の送迎

〈海外在住者〉

空港出迎え、職場や住居に送迎（交通手段：車、もしくは公共交通機関）。

※現在、コロナ禍での対応は水際対策方針に沿って対応。帰国時も同様。

<国内在住者>

特定技能所属機関の最寄駅や近くのターミナル駅までの誘導。受入当日は特定技能外国人自身で指定した場所まで来てもらい、合流後、特定技能所属機関、もしくは住居まで同行。

※直ぐに使用し、必要と思われる荷物はスーツケースで持参。その他荷物は郵送。

③住居確保・生活に必要な契約支援

<住居確保>

特定技能所属機関、もしくは当社にて住宅を確保（基本的に特定技能所属機関の近隣の不動産会社に外国人入居可の物件をさがして頂くこととなります。物件が少ないため、特定技能所属機関に社員寮として借りていただくことをお勧めしております。どのような物件がよいか、家財道具の用意はどうするか等のアドバイスを致します）。

<生活に必要な契約支援>

・社員寮として部屋を借りる場合は、水道・電気・ガスまた wi-fi 等の契約は特定技能所属機関にて対応。※特定技能外国人は費用に拘ることがあるので、当社の担当スタッフが通訳しサポート。

・入社時に各種手続きの時間を設けていただき、通訳。同行が必要な手続きは別途受託してから銀行口座の開設や携帯電話の契約サポート。後々、契約内容に変更があれば適宜対応。

④生活オリエンテーション（約8時間）

・生活の一般知識

金融機関（ATM）の利用、医療機関の利用、交通ルール、公共交通機関（最寄駅へのアクセス）、生活ルール、マナー（ゴミの出し方等）、生活必需品等の購入（近隣にどのような店があるか）、日本で違法となる行為の例

・行政手続き

手続き方法、基本知識を説明（税金や控除は随時説明対応）。

・相談窓口の連絡先

特定技能所属機関の担当者、当社の担当者。第三者機関（労基、入管等）の相談先。防犯、防災、緊急時の対応先（特に傷病時・法的保護に必要な情報）。

⑤公的手続等への同行

転入届など当社の支援担当者が通訳し、誘導、もしくは同行。後々、契約内容に変更があれば適宜対応。

⑥日本語学習の機会の提供

・日本語 E ラーニングの提案：当社での提供可能。学習状況が確認可能。

・地域のボランティア日本語教室の紹介：地域の日本語教室の案内。

・日本語教師の紹介：講師料等は特定技能所属機関が負担。日本語教師個人の紹介のみ。

⑦相談・苦情への対応：当社の担当者は4名（ベトナム語、英語、中国語対応可）

日本人担当者：特定技能所属機関からの相談対応。連絡方法は電話、メールなどで対応。

外国人担当者：特定技能外国人からの相談に母国語で対応。SNSなどでやりとり。

<対応方法>

特定技能外国人は、職場や住居での人間関係で悩みます。当社では、悩みの情報を共有し、問題解決をします。必要に応じ、特定技能所属機関・特定技能外国人・当社で面談をします。特定技能外国人の相談については、プライバシーに配慮し対応します。当社は、特定技能外国人が特定技能所属機関に長期就労をしていただくようなシステム、説明方法、日本語教育、介護福祉士国家試験対策についてもご相談に応じます。

⑧日本人との交流促進

地域行事への参加が中心となり、特定技能所属機関から頂いた情報をもとに、特定技能外国人へ通訳。どのような行事にどう参加するか等のアドバイス可能。

⑨転職支援（特定技能所属機関の都合により解雇せざるをえない場合）

- ・当社の取引先、また他の登録支援機関を通じて受け入れ先がないか確認。
- ・特定技能所属機関にも同業者のネットワークを通じて受け入れ先を確認。
- ・転職に必要な各種手続きを転職先と進める。また、入管に連絡して公的機関経由で求人企業を確認。

※特定技能外国人の自己都合による転職は支援の対象外。

⑩定期的な面談・行政機関への通報

- ・日本人担当者が特定技能所属機関と、また外国人担当者が特定技能外国人と面談（3ヶ月毎）
※必要に応じて追加で面談を随時実施。コロナ感染拡大防止のため特定技能所属機関のご要望にてZOOMにて定期面談を対応することも可能。
- ・賃金の未払いなど法令違反があれば担当の行政機関に通報。

2021年6月22日 制定

株式会社 元気グループホールディングス