

# 特定技能1号外国人支援マニュアル

株式会社クレイブ

2021年6月24日

## 支援業務の基本理念

株式会社クレイブは、特定技能1号外国人が、特定技能1号の活動を安定的かつ円滑に行うために、在留期間における支援計画の作成、実施を行います。

実施に際しては、当該外国人が特定技能受入れ機関（以下「受入れ機関」という）における安定、円滑かつ長期の就労と円滑な日常生活を行うことができるためのきめ細かな支援を行います。

また、長期就労を支援する上で、日本語教育及び介護福祉士試験対策提供なども必要に応じて提供します。

支援については、各種法規制（個人情報保護等含む）に従って実施します。

## 事前ガイダンス

弊社が外国人材に、日本で働き生活する上で留意すべき事項について、当人が充分に理解できる言語で情報を提供いたします。

（所要時間1時間～3時間程度）

- ① 特定技能雇用契約の内容
- ② 当該外国人材が日本で行うことができる活動の内容
- ③ 上陸、及び在留のための条件
- ④ その他の留意事項に関する情報

## 入国／国内移動の送迎

<海外在住者>

平時は空港で出迎え、職場や住居に送迎する。交通手段は車か公共交通機関で、送迎先の立地によります。コロナ禍の現在は、その時々の水際対策の方針に沿って適切な対応をとります。（公共交通機関を使用しない、入国後14日間は寮で待機する、等）

<国内在住者>

職場の最寄駅や近くのターミナル駅までは外国人自身で来てもらい、そこで待ち合わせをして職場や住居まで同行します。

必要に応じて弊社が配送の手伝いをします。

## 生活に必要な公的手続きや契約

### <住居確保>

- 受入れ機関と話し合い、外国人材の住居（7.5㎡以上/1名）確保を支援します。
- 近隣の不動産会社に依頼することになりますが、外国人個人が契約をするのではなく、法人に社員寮として借りていただくことを推奨します。
- 賃貸借契約が外国人材の場合は、しっかりと本人に合意を得ます。外国人個人の契約の場合は通訳をつけてサポートします。
- 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 の契約は法人にさせていただきようをお願いしています。

### <生活に必要な契約支援>

- 入社時に、住民票、銀行口座開設、他、各種ライフラインなどの契約に関し、必要な書類の提供及び窓口の案内を行い、必要に応じて、外国人材に同行するなどの補助を行います。
- 後々、契約内容に変更があれば適宜対応します。

## 生活オリエンテーション

外国人材が円滑に日本で働き、生活を送る上で必要な情報を提供します。入国、もしくは国内移動の送迎から 14 日以内に実施します。

項目	詳細
生活の一般知識	<ul style="list-style-type: none"><li>● 金融機関（ATM）の場所の案内、および利用方法</li><li>● 日本で違法となる行為の例</li><li>● 日本での生活ルール、マナー</li><li>● 電気水道ガス等ライフラインの利用について</li><li>● 居住する地域のローカルルールを説明する<ul style="list-style-type: none"><li>✓ ゴミの出し方のローカルルール</li><li>✓ 公共交通機関（最寄り駅へのアクセス）</li></ul></li><li>● 交通ルール</li><li>● 生活必需品等の購入（近隣にどのような店があるか）</li><li>● 医療機関の利用方法（まずはスタッフに一報）<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 近隣の医療機関の案内</li></ul></li></ul>
行政手続き	<ul style="list-style-type: none"><li>● 基本知識を説明</li><li>● 居住する役所の案内および手続き支援</li><li>● 税金や控除は問い合わせが多いため、都度説明</li></ul>
相談窓口の連絡先	<ul style="list-style-type: none"><li>● 受入れ機関担当者、弊社（登録支援機関）の担当者</li><li>● 上記で解決できない場合の第三者機関連絡先（労基、入管等）</li></ul>
防犯、防災、緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"><li>● 災害時、傷病、事件発生時の対応支援、連絡先の周知</li></ul>
法的保護に必要な情報	<ul style="list-style-type: none"><li>● 必要に応じた情報提供</li></ul>

## 相談・苦情への対応

登録支援機関として、日本人の責任者、及び、特定技能1号外国人の母国語を話す外国人が相談を受け付けます。受入れ機関への確認が必要な事項については、速やかに対応します。

日本人担当者 法人からの相談対応。連絡方法は電話、メール、LINEなど法人担当者が便利な方法を用います。

外国人担当者 外国人材からの相談に母国語で対応します。電話やSNS（LINEやMessengerなど）でやりとりすることが多くなります。

- 受付は、電話、メール、SNS、直接面談のいずれかとします。
- 対応時間については、外国人材の就業時間外にも対応いたします。
- 緊急時対応については、通常対応時間外の緊急時の連絡先を設ける等、基本的にいつでも連絡が受けられる支援体制を構築します。
- 相談内容については、弊社登録支援機関責任者および担当者間で必ず共有します。
- 外国人材の合意があるものは全て受入れ機関担当者に報告します。
- 相談のある都度、適宜、速やかに対応します。
- 受入れ機関からの相談も適宜速やかに対応します。問題解決が必要な場合には、外国人材、弊社（外国人担当者同席）を交えて、3者間で話し合う機会を提案し、速やかな問題解決に注力します。

### 【受入れ機関が首都圏にある場合】

関東首都圏の受入れ機関については、弊社より担当者が直接出向き、対応いたします。ただし、新型コロナウイルス感染防止対策として、近隣地域の受入れ機関においてもWEB面談を実施する場合があります。

### 【受入れ機関が遠隔地にある場合】

遠隔地の受入れ機関については、基本的には、WEB面談とさせていただきますが、必要に応じて、担当者が受入れ機関へ出向き、対面にて面談させていただきます。

遠隔地の場合は、受入れ機関の近隣にある登録支援機関へ対応を委託する場合があります。

## 【相談事例】

### ①. 給与関係

- (1) 外国人材からの給与相談（給与明細の見方がわからない、残業代が少ない、交通費が合わない、等）
- (2) 外国人材からの給与値上げ相談（給与を上げて欲しい、労働に見合わない、他の人はもっともらっている、等）
- (3) 年金、各種保険の説明（各種保険や年金の説明、脱退一時金の請求サポート）
- (4) 年末調整（税金対策のため、扶養家族証明書、送金履歴等提出サポート）

### ②. 病気、けが

- (1) 突発的な病気、けが
- (2) 入院、通院を伴う病気、けが

就業時間外における、病気やけがのような緊急を要する相談、問い合わせに関しては、まずは当人の不安を取り除くため、母国語で会話できる弊社担当者（通訳）へ連絡し、弊社日本人担当者に連絡してもらいます。緊急を要するようであれば、受入れ機関先担当者へ連絡をします。現地で、病院への付き添い等、対応のご協力をお願いします。

日本滞在歴が長く、日本語にも不自由がない外国人材に関しては、当人より、受入れ機関先担当者へ直接連絡することがあります。

いずれにせよ、3者間で、疾病、けがに関する情報を共有します。

### ③. 仕事関係トラブル

- (1) 受入機関スタッフとのトラブル（厳しくあたられる、いじめられる、暴力）
- (2) 外国人材同士のトラブル（仕事に関する言い争い等）
- (3) 仕事に対する不満（想定していた仕事より難しい、やりたくない仕事がある）
- (4) 工作中的指示が分からない、わかってもらえない
- (5) 自己都合の転職（友達と一緒に働きたい、他社の方が給与がいい）

### ④. 生活面トラブル

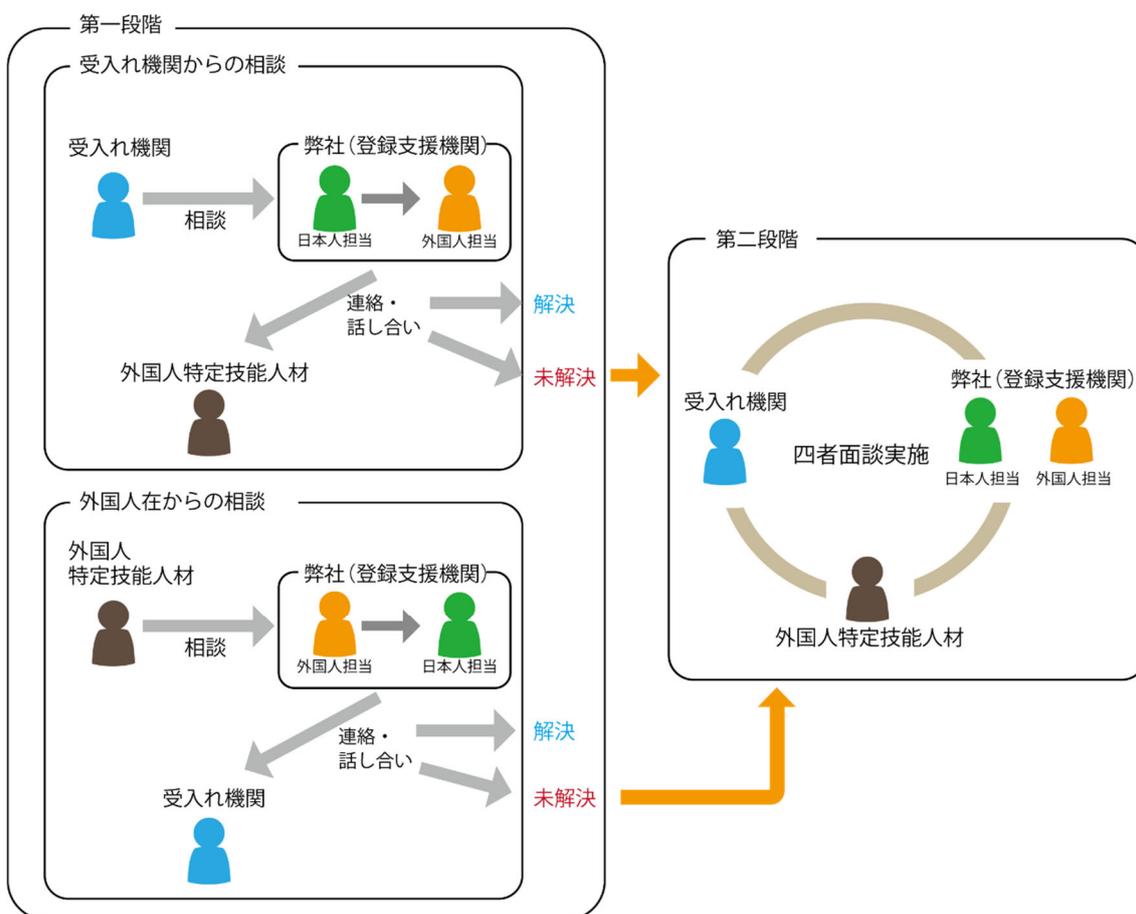
- (1) 生活環境の問題（エアコンのききが悪い、部屋が汚い・狭い）
- (2) 銀行関係トラブル（口座開設・海外送金方法・通帳等の紛失等）
- (3) お金を使ってしまった、足りない
- (4) 生活マナーでのトラブル（ゴミ出し/騒音等）
- (5) お金の貸し借り（外国人同士・日本人とのお金の貸借のトラブル）

外国人材は、職場での日本人や外国人材との人間関係、住居での外国人材との人間関係で悩みます。弊社登録支援機関では、その悩みを共有します。愚痴の場合は、聞くことにより、前向きな気持ちになるように対応します。対応が必要と判断される場合は、受入れ機関担当者に連絡し、担当者、外国人材、登録支援機関と相談の場を設けます。外国人材同士の人間関係でも同様の対応をします。

転職相談の場合は、まず、その理由を聞きます。単に話すことで、気持ちが治まる場合は、企業担当者に連絡をしますが、互いに経過を観察します。

住まいについての不満や、友達からの勧誘などで問題が生じ、対応が必要な場合は、受入れ機関担当者に連絡し、受入れ機関、外国人材、弊社で話し合います。

### 【相談スキーム】



#### <第一段階>

受入れ機関からの相談には、弊社日本人担当者が応じます。相談の内容によりですが、必要に応じて外国人材に連絡します。

外国人材からの相談には、外国人担当者が同様に対応します。受入れ機関に報告する際には外国人のプライバシー保護に配慮します。

弊社内では、日本人担当者と外国人担当者が情報を共有します。

## <第二段階>

第一段階で問題が解決しなければ、受入れ機関・外国人材・日本人担当者・外国人担当者の4者で面談をします。コロナ感染拡大防止の観点から現時点では、WEB面談を実施しますが、大きな問題の場合は対面で面談を実施します。

## 教育体制

日本語のレベルが低い人材（日本語能力検定 N4）については、日本語学習に関するアドバイスを行う他、必要に応じて日本語教育機関とタイアップしたサービスを提供します。

介護福祉士受験対策について、特定技能1号外国人および特定技能所属機関の合意がある場合には、提携機関を通じたサービスを提供します。

### 【日本語学習の機会の提供方法について】

- 弊社独自プログラムのご提供

弊社が独自に作成した介護分野に特化した日本語教材を使用して、定期的にオンラインによる日本語学習を実施します。

- 日本語学習アプリの活用

外国人材へ定期的に日本語学習を行うようアドバイスすると共に、各種日本語学習アプリの利用を提案します。

- 地域のボランティア日本語教室の紹介

海外在住者の採用で日本語能力が低い場合、N3未満人材は特に参加することを推奨しています。

- 日本語能力試験のサポート

日本語能力試験の申込方法について、外国人材へ説明し、申込から合格まで、サポートします。

## 日本人との交流促進

- 地域住民との交流の場に関する情報の提供や地域の自治会等の案内を行い、必要に応じて各行事等への参加の手續の補助を行います。

- 日本の文化を理解するために、必要に応じて就労又は生活する地域の行事に関する案内をします。

## 定期的な面談・行政機関への通報

- 労働状況や生活状況を確認するため、外国人材や受入れ機関担当者と定期的な面談を実施します。原則的には3ヶ月毎ですが、必要に応じて追加で随時実施します。
- 日本人担当者が受入れ機関担当者と、また外国人担当者が外国人材と面談を行います。現在はコロナ感染拡大防止のためWEBで実施していますが、平時は基本的に対面の面談です。
- 法人が外国人雇用に慣れているか、日本に慣れている外国人材なのか、初来日か？など状況により対応頻度は異なります。
- 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します。

### 【外国人との面談】

- ① 一般生活に関して現状をヒアリングし、問題があれば生活オリエンテーションでの内容を再度伝達、解決するサポートを行います。
- ② 就業における現状をヒアリングし、問題があれば受入れ機関と相談し解決するサポートを行います。
- ③ パスポートや在留カードの紛失や期限などに問題がないか確認します。

### 【受入れ機関との面談】

- ① 賃金台帳や出勤簿などを確認しながら雇用状況をヒアリングし、労働基準法（長時間労働や賃金不払残業など）や、その他の労働に関する法令（低賃金法・労働安全衛生法など）が規定に違反していないか確認します。

資格外の活動や入管法違反、旅券及び在留カードの取上げなど、雇用における問題がないか確認します。

## 転職支援（受入れ機関都合の場合）

- 弊社から外国人材に現状を報告し、必要に応じて話し合いの場を設定します。
- 同種の業界団体や関連企業等を通じ、次の受入先に関する情報を入手し提供します。
- グループ職業紹介のネットワークやハローワークなどを活用し、次の受入先を探す支援をします。（必要に応じて当該外国人に同行）
- 外国人本人の希望条件・技能水準・日本語能力等を踏まえ、円滑に就職活動が行えるよう必要に応じて推薦状を作成します。
- 外国人材が求職活動を行うための有給休暇を付与等のサポートを行います。

- 離職時に必要な行政手続（国民健康保険や国民年金に関する手続等）について情報を提供します。

## 送迎

- 出国する場所まで送迎します。保安検査場の前まで同行し、入場したことを確認します。
- 出国後、外国人材へ無事帰国できているかどうかの確認をします。

以上