

登録支援機関の対応マニュアル
(介護職種)

安藤株式会社
2021 年 6 月 15 日制定

特定技能人材（介護職種）を雇用する法人は、人材に対して下記の支援を行うことになっており、弊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。

- 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

参照：下記 URL の P.5

<https://www.meti.go.jp/press/2019/08/20190809002/20190809002-1.pdf?fbclid=IwAR2CfWRb1b778vmWZY16VoUA3nsKdroypHNLiPb7B6fXz5bjMLJKP9-4vbE>

上記業務をすべて委託するか、一部のみ委託するかは法人の任意です。

【支援内容】

① 事前ガイダンス

- 弊社担当者（通訳）が応募時に募集要項を説明します。
- 求職者からの質問には、募集要項の記載事項に限らず、応募先企業や職務に関することについて、説明します。
- 生活環境や来日（日本在住者であれば転居）について、必要があれば求人企業に問い合わせ、内定者には雇用契約書の内容を説明します。
- 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します。送出し機関の説明が不十分で、来日後に「聞いていた話と違う」とトラブルになることが技能実習の

業界でこれまでに散見されるため、それ以外のことは弊社から説明します。

②出入国する際の送迎

<海外在住者>

- 平時は空港で出迎え、職場や住居に送迎します。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します。（公共交通機関を使用しない、入国後 14 日間は寮で待機等）帰国時も同様です。

<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。荷物はスーツケースで持参できることが多いですが、必要があれば郵送の手伝いをします。

③住居確保・生活に必要な契約支援

<住居確保>

- 弊社で探すとしても法人に探していただくにしても、近隣の不動産会社に依頼することになります。外国人不可の物件が少なくないため、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。そのため、基本的には、法人から直接、不動産会社に依頼していただくようお願いしています。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いたします。

<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 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。外国人個人の場合は通訳をつけてサポートします。入社時に各種手続きの時間を設けていただき、通訳が同行して銀行口座の開設や携帯電話の契約をします。
- 後々、契約内容に変更があれば適宜対応します。

④生活オリエンテーション

- 入社時に下記事項等を説明します。約 8 時間です。海外在住者の場合は基礎的な内容、日本在住者は基本的なことを知っていますので、これまでと変わる点について重点的に説明します。
- ・生活の一般知識
 - －金融機関（ATM）の利用
 - －医療機関の利用（まず通訳に一報を入れるよう伝える）

- －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（ゴミの出し方など特に住居でのルール）
- －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
 - －実際は通訳が手伝うので、具体的な手続き方法ではなく基本知識を説明。
 - －税金や控除は①でも説明するが、外国人からの問い合わせが非常に多いので、再度説明。
- ・相談窓口の連絡先
 - －企業担当者、弊登録支援機関の担当者
 - －上記で解決できない場合の第三者機関（労基、入管等）
- ・防犯、防災、緊急時の対応
 - －特に傷病時
- ・法的保護に必要な情報

参考資料：

<https://onlineshop.jitco.or.jp/shopdetail/000000000147/ct34/page1/recommend/>

⑤公的手続等への同行

- 転入届の提出など「③生活に必要な契約支援」と合わせて入社時に通訳が同行して行います。後々、契約内容に変更があれば適宜対応します。

⑥日本語学習の機会の提供

- 日本語学習アプリの提案…職場で話すので会話は徐々にできるようになりますが、漢字、読み書きは勉強しないと上達しません。そのため、日本語学習アプリのご利用をご提案します。
- 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）は特に推奨しています。「⑧日本人との交流促進」も兼ねています。
- 日本語教師の紹介も可能ですが、講師料を企業に負担していただく必要があります。仲介料は取らず教師個人に直接お支払いいただくことになります。地域によっては、近隣に適当な人がいない可能性があり、WEBで教えることがあります。（Zoomなど）

⑦相談・苦情への対応

- 弊登録支援機関の担当者は2名います。
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…外国人からの相談に母国語で対応します。SNS（Messenger など）でやりとりすることが多くなります。
- 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、法人担当者に連絡し、法人担当者、外国人材、弊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。
人間関係、住まいについての不満、友達からの勧誘で、対応が必要な場合は、企業担当者に連絡し、企業担当者、外国人材、弊登録支援機関で話し合います。
その際には、外国人材の不満等への対応方法を、事前に企業担当者と相談しておきま

<第一段階>

- 企業からの相談には、日本人担当者が応じます。解決したら外国人担当者と情報共します。相談の内容によりますが、必要に応じて特定技能人材に連絡します。
- 外国人からの相談には、外国人担当者が同様に対応します。企業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。

<第二段階>

- 第一段階で問題が解決しなければ、企業・外国人・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WEB面談をしているますが、大きな問題の場合は対面で面談を実施します。
- 弊社は、外国人材が転職しないような法人でのシステム、説明方法、日本語教育方法について、法人からのご相談に応じます。

⑧日本人との交流促進

- 地域行事への参加が中心となるため、登録支援機関よりも地元でのつながりが強い企業が支援する方が適当です。どのような行事にどう参加するか等のアドバイスをするこ

とは可能です。

⑨転職支援（法人の都合により解雇せざるをえない場合）

- 自社の取引先、また他の登録支援機関を通じて受け入れ先がないか探します。合わせて法人にも同業者のネットワークを通じて受け入れ先探しをしていただきます。転職に必要な各種手続きを転職先と協力して進めます。また、入管に連絡して公的機関経由で求人企業を探します。

※外国人の自己都合による転職は支援の対象外です。

⑩定期的な面談・行政機関への通報

- 日本人担当者が企業担当者（直属の上司や人事）と、また外国人担当者が外国人と面談を行います。原則的には3ヶ月毎ですが、⑦も含め必要に応じて追加で随時実施します。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。特に最初の半年は、面談という形式を取らずとも電話やメールで状況確認、⑦の相談も含め頻繁に連絡しあうことが多いです。
- 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。

以上