

新海株式会社 登録支援機関運営マニュアル

1 当社の理念

当社の登録支援機関としての理念は、「人を通じて、日本と外国（主にベトナム）の架け橋となる」です。

当社は、優秀なベトナム人材の育成に励み、彼女らの日本での就労を支援し、日本企業と日本に貢献していきます。

ベトナム人材を採用した日本企業の皆さまの笑顔と、そのもとで働くベトナム人材の笑顔を見続け、当社の企業理念を実現していきます。

2 人的体制

チャン・テイ・ヒエン代表取締役と志水晋介取締役の管理監督の下、所属機関ごとにベトナム人職員を配置することにより、所属機関との緊密な連携を図るとともに、個々の特定技能外国人へのきめ細かい支援を行うことを可能にします。

(1) 支援体制

後記支援業務マニュアルをもとに、特定技能外国人に対する支援を行います。

また、支援をする際には、必要に応じて所属機関との連絡をするようにします。

これらの業務を行うため、特定技能外国人、所属機関とのコミュニケーションを日ごろから培っておくようにします。

(2) 相談体制

事前の予防をまず重視します。すなわち、個々の特定技能外国人との信頼関係を構築し、小さいことでも聞くことができる状況を作り、未然に苦情が発生することを防ぎます。

苦情が発生した際は、所属機関と情報を共有し、解決に向けた協議を行うとともに、自社で解決できない案件と判断した場合には、速やかに専門家、公的機関と連携を取ります。

(3) 教育体制

適宜、日本語教室等の紹介を行うとともに、日常会話等、意思疎通を図るレベルの日本語の教育については、自社においても積極的に取り組みます。

3 支援業務マニュアル

このマニュアルは、1号特定技能外国人支援に関する運用要領（法務省編）を参照にして作成しています。

当社は、このマニュアルをもとに、特定技能外国人への支援を行います。

なお、このマニュアルに書いてあることは最低限実施すべきことであり、個別の事情ご

とに書いてあること以上の支援を行うことは業務遂行として適切であると判断します。

(1) 事前ガイダンスの提供

特定技能雇用契約の締結時以後、1号特定技能外国人に係る在留資格認定証明書の交付の申請前（当該外国人が他の在留資格をもって本邦に在留している場合にあっては、在留資格の変更の申請前）に、当該外国人に対し、雇用条件書等を使用して、特定技能雇用契約の内容、当該外国人が本邦において行うことができる活動の内容、上陸及び在留のための条件その他の当該外国人が本邦に上陸し在留するに当たって留意すべき事項に関する情報の提供（事前ガイダンス）を実施します。

事前ガイダンスは、対面又はテレビ電話装置若しくはその他の方法（インターネットによるビデオ通話など）により、本人であることの確認を行った上で、実施します。

事前ガイダンスは、原則として志水晋介取締役が実施し、ベトナム人スタッフが通訳となって実施します。

(2) 出入国する際の送迎

入国する際については、1号特定技能外国人が上陸の手続を受ける港又は飛行場と特定技能所属機関の事業所（又は当該外国人の住居）の間の送迎を行います。

出国する際については、1号特定技能外国人が出国の手続を受ける港又は飛行場まで送迎を行います（保安検査場の前まで同行し、入場することを確認します。）。

既に日本に在留している1号特定技能外国人の就職、転職に伴う移動については、必要に応じて航空機、電車のチケットの手配を行うほか、移動ルートの教示等を行います。

(3) 適切な住居の確保に係る支援・生活に必要な契約に係る支援

1号特定技能外国人が住居を確保していない場合の支援として、次のいずれかによる方法で、かつ、1号特定技能外国人の希望に基づき支援を行います。受入れ後に当該外国人が転居する場合にも同様です。

① 1号特定技能外国人が賃借人として賃貸借契約を締結するに当たり、宅地建物取引業者や賃貸物件に係る情報を提供し、必要に応じて当該外国人に同行し、住居探しの補助を行う方法。賃貸借契約に際し連帯保証人が必要な場合は、所属機関と相談の上、適切な対応を行います。

② 所属機関等が自ら賃借人となって賃貸借契約を締結した上で、1号特定技能外国人の合意の下、当該外国人に対して住居として提供する方法。

③ 所属機関が所有する社宅等を、1号特定技能外国人の合意の下、当該外国人に対して住居として提供方法

また、1号特定技能外国人が自ら転居先を探したい場合、その協力を行います。

(4) 生活に必要な契約に係る支援

銀行その他の金融機関における預金口座又は貯金口座の開設及び携帯電話の利用に関する契約その他の生活に必要な契約（電気・ガス・水道等のライフライン）に関し、1号特定技能外国人に対し、必要な書類の提供及び窓口の案内を行い、必要に応じて当

該外国人に同行するなど、当該各手続の補助を行います。

(5) 生活オリエンテーションの実施

所属機関等において1号特定技能外国人が本邦に入国した後（又は在留資格の変更許可を受けた後）に行う情報の提供（生活オリエンテーション）については、当該外国人が本邦における職業生活、日常生活及び社会生活を安定的かつ円滑に行えるようにするため、入国後（又は在留資格の変更後）、遅滞なく実施します。

生活オリエンテーションは、1号特定技能外国人が十分に理解することができる言語（ベトナム語又はベトナム語通訳）により実施します。なお、できる限り対面で実施しますが、所属機関や特定技能外国人の予定等の調整の観点から、テレビ電話やDVD等の動画視聴によることもあります（ただし、これらの場合、当該外国人からのその内容について質問があった場合に適切に応答できるように体制を確保します。）。

(6) 日本語学習の機会の提供

日本語を学習する機会の提供については、次のいずれかによる方法で、かつ、1号特定技能外国人の希望に基づき支援を行います。

- ① 就労・生活する地域の日本語教室や日本語教育機関に関する入学案内の情報を提供し、必要に応じて1号特定技能外国人に同行して入学の手続の補助を行うこと
- ② 自主学習のための日本語学習教材やオンラインの日本語講座に関する情報を提供し、必要に応じて日本語学習教材の入手やオンラインの日本語講座の利用契約手続の補助を行うこと
- ③ 1号特定技能外国人との合意の下、特定技能所属機関等が日本語教師と契約して、当該外国人に日本語の講習の機会を提供すること

(7) 相談又は苦情への対応

1号特定技能外国人から職業生活、日常生活又は社会生活に関する相談又は苦情の申出を受けたときは、遅滞なく適切に応じるとともに、相談等の内容に応じて当該外国人への必要な助言、指導を行います。

また、必要に応じ、相談等内容に対応する適切な機関（地方出入国在留管理局、労働基準監督署等）を案内し、当該外国人に同行して必要な手続の補助を行います。

相談及び苦情への対応は、1号特定技能外国人が十分に理解することができる言語（ベトナム語又はベトナム語通訳）により実施します。

(8) 日本人との交流促進に係る支援

1号特定技能外国人と日本人との交流の促進に係る支援は、必要に応じ、地方公共団体やボランティア団体等が主催する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、各行事等への参加の手続の補助を行うほか、必要に応じて当該外国人に同行して各行事の注意事項や実施方法を説明するなどの補助を行います。

また、1号特定技能外国人が日本の文化を理解するために必要な情報として、必要に応じ、就労又は生活する地域の行事に関する案内を行うほか、必要に応じて当該外国人

に同行して現地で説明するなどの補助を行います。

(9) 外国人の責めに帰すべき事由によらないで特定技能雇用契約を解除される場合の転職支援

特定技能所属機関が、人員整理や倒産等の都合により、1号特定技能外国人との特定技能雇用契約を解除した場合には、有料職業紹介事業者として、就職先の紹介あっせんを行います。

また、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。

(10) 定期的な面談の実施、行政機関への通報

1号特定技能外国人の労働状況や生活状況を確認するため、当該外国人及びその監督をする立場にある者（直接の上司や雇用先の代表者等）それぞれと定期的（3か月に1回以上）な面談を実施します。なお、面談は対面により直接話をする方法により行います。

定期的に行う面談の場においては、前記の生活オリエンテーションで提供した本邦での生活一般に関する事項、防災及び防犯に関する事項並びに急病その他の緊急時における対応に必要な事項その他の事項に係る情報を、必要に応じ、改めて提供します。

1号特定技能外国人との面談は、当該外国人が十分に理解することができる言語（ベトナム語又はベトナム語通訳）により実施します。

1号特定技能外国人との定期的な面談において、労働基準法（長時間労働、賃金不払残業など）その他の労働に関する法令（最低賃金法、労働安全衛生法など）の規定に違反していることを知ったときは、その旨を労働基準監督署やその他の関係行政機関に通報します。また、資格外活動等の入管法違反、又は、旅券及び在留カードの取上げ等その他の問題の発生を知ったときは、その旨を地方出入国在留管理局に通報します。

（以上）