

Title	高度外国人材の定住化に関するインタビューに基づく課題分析
Sub Title	Interview based analysis of issues related to the settlement of skilled foreigners
Author	伊東, 美貴(Itō, Miki) 中野, 冠(Nakano, Masaru)
Publisher	慶應義塾大学大学院システムデザイン・マネジメント研究科
Publication year	2019
Jtitle	
JaLC DOI	
Abstract	
Notes	修士学位論文. 2019年度システムデザイン・マネジメント学 第359号
Genre	Thesis or Dissertation
URL	https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40002001-00002019-0018

慶應義塾大学学術情報リポジトリ(KOARA)に掲載されているコンテンツの著作権は、それぞれの著作者、学会または出版社/発行者に帰属し、その権利は著作権法によって保護されています。引用にあたっては、著作権法を遵守してご利用ください。

The copyrights of content available on the KeiO Associated Repository of Academic resources (KOARA) belong to the respective authors, academic societies, or publishers/issuers, and these rights are protected by the Japanese Copyright Act. When quoting the content, please follow the Japanese copyright act.

修士論文

2019 年度

高度外国人材の定住化に関する
インタビューに基づく課題分析

伊東 美貴

(学籍番号：81833073)

指導教員 中野 冠

2020 年 3 月

慶應義塾大学大学院システムデザイン・マネジメント研究科
システムデザイン・マネジメント専攻

論 文 要 旨

学籍番号	81833073	氏 名	伊東 美貴
論文題目： 高度外国人材の定住化に関する インタビューに基づく課題分析			
(内容の要旨) <p>予備調査によると日本は少子高齢化により、労働人口不足の問題が深刻化している。労働力不足の問題の対応には複数の選択肢があるが、ICT 活用による効率化や女性の活躍推進の他に、外国人の招致、定住化推進が重要視されている。</p> <p>本研究の目的は、上位目的として、高度外国人材の日本での定住化を推進することを目指す。そのために、課題・要因を明らかにすることを本研究の目的とする。</p> <p>外国人の定住化に影響する課題を「企業」、「役所」、「生活環境」という3つのカテゴリーに分類し、先行研究や官民の調査レポート等の公開情報をベースに調査する。調査の裏付けと深掘りのために、高度外国人材8名とステークホルダー4名を対象としたインタビューを実施し、「高度外国人材の早期帰国に関連する要因」をKJ法によって分類する。その結果、日本では「友達が出来にくい」こと、「多様性（ダイバーシティ）」が影響要因の一つにあげられる。そこで、一般の高度外国人材の課題と比較するために、高度外国人材を積極採用する企業に勤める従業員3名に追加でインタビューを実施する。</p> <p>インタビューから、高度外国人の定住に繋がる要因として外国人比率の向上が関連していることが分かった。外国人比率が高くなると、企業の内外で言語の不便さが低下し、企業文化も多様性により過ごしやすくなる。</p> <p>一方で、外国人比率の向上による変化は、日本人にとっては課題になり得る。例えば仮に日本企業が外資系企業に買収され、外資化した場合等には、一定数の日本人が転職するような動きが起こる。</p> <p>日本で外国人比率の向上を促し、高度外国人材の定住化を推進するためには、外国人比率向上によって起こる変化、外国の生活習慣や働き方に関する考え方等を、今後の環境の変化に備えて、日本人も理解しておく必要があることが示唆された。</p>			
キーワード (5 語) 外国人定住化, 多文化共生, 少子高齢化, 異文化感受性, 労働人口の移動			

SUMMARY OF MASTER'S DISSERTATION

Student Identification Number	81833073	Name	Miki ITO
Title Interview Based Analysis of Issues Related to the Settlement of Skilled Foreigners			
Abstract <p>According to a preliminary survey, the problem of a shortage of the working population is getting worse due to the aging of the population and the declining birthrate. There are several options for addressing the labor shortage problem, but in addition to increasing the efficiency and promoting the active participation of women through the use of ICT, emphasis is being placed on inviting foreigners and promoting settlement.</p> <p>The purpose of this research is to clarify the issues and factors to promote the settlement of highly skilled foreigners in Japan.</p> <p>Issues affecting the resettlement of foreigners are categorized into three categories: "business," "government," and "living environment," and research is conducted based on publicly available information such as previous research and public-private survey reports.</p> <p>To support and deepen the survey, conduct interviews with eight highly skilled foreign human resources and four stakeholders, and classify "factors related to the early return of highly skilled foreign human resources" by the KJ method. As a result, one of the influential factors in Japan is that it is difficult to make friends and that "multicultural contacts". Therefore, in order to compare with the issues of general highly skilled foreign human resources, an additional interview will be conducted with three employees working for companies that actively employ highly skilled foreign human resources.</p> <p>Interviews show that the factors that lead to the settlement of advanced foreigners are related to an increase in the percentage of foreigners. As the percentage of foreigners rises, language inconvenience is reduced both inside and outside the company, Diversity also makes corporate culture easier to spend.</p> <p>In order to promote the improvement of the ratio of foreigners in Japan and promote the permanent settlement of highly-skilled foreign human resources, prepare for the changes caused by the increase in the ratio of foreigners, thinking about foreign lifestyles and working styles, etc., in preparation for future changes in the environment. It was suggested that Japanese people also need to understand.</p>			
Key Word(5 words) Settlement of Foreigners, Multicultural Symbiosis, Cross Cultural Sensitivity, Aging Population and Declining birthrate, Migration of the Working Population			

目次

第1章 はじめに.....	6
1・1 研究背景：働く環境として魅力の低い日本	6
1・2 先行研究と予備調査	10
1・3 研究の目的.....	15
1・4 本論文の構成	16
第2章 研究方法.....	17
2・1 研究のステップ	17
2・2 研究方法	18
2・3 現状把握の方法	20
2・4 原因分析の方法	21
2・4・1 個人向けインタビュー調査の手続きおよび	22
調査対象者	22
2・4・2 個人向けインタビュー調査の調査内容.....	23
2・4・3 個人向けインタビュー調査の分析方法と結果.....	24
2・4・4 KJ法による分析手続き	24
2・4・4 企業向けインタビュー調査の調査方法および内容	26
2・4・5 企業向けインタビュー調査の分析手続き	27
第3章 課題分析.....	28
3・1 企業の課題	28
3・2 役所の課題	30
3・3 生活環境の課題	32
3・4 高度外国人材と各種ステークホルダーを	34
3・4・1 KJ法による分析結果.....	34
3・4・1 個人向けインタビュー調査の考察.....	39
3・5 外国人材積極採用企業で働く高度外国人材を	42
3・5・1 企業向けインタビュー調査の分析結果.....	42
3・5・2 企業向けインタビュー調査の考察.....	42
3・6 役所向けインタビュー調査.....	43
3・6・1 役所向けインタビュー調査の分析結果	43
3・6・2 役所向けインタビュー調査の考察.....	44
第4章 結果.....	45
4・1 企業の課題の検討結果	45
4・2 役所の課題の検討結果	46
4・3 生活環境の課題の検討結果.....	49
第5章 考察	51
5・1 全体として得られた結論.....	51
5・2 今後の課題.....	53
第7章 謝辞	55
文献.....	56
付 録	59
1. 質的調査における逐語記録.....	59
個人のインタビュー調査：高度外国人材とステークホルダー	59
2. 高度外国人の定住サポートに関する研究内容の.....	71
豊島区との共有	71
3. 外国人の困りごとをサポートするための対策案の	72
プロトタイプ	72

2・1 プロトタイプの目的.....	72
2・2 プロトタイプ①	73
2・3 プロトタイプ②.....	75
2・4 プロトタイプ③	77
2・5 参考 ワークショップ資料（抜粋）とプロトタイプの様子	79
.....	79

図目次

図 1-1 HSBC GLOBAL SURVEY 詳細.....	7
図 1-2 日本で働く外国人を取り巻く課題の整理.....	11
図 1-3 高度外国人材の分類：法務省（2019）.....	13
図 1-4 在留資格：法務省（2019）.....	14
図 2-1 研究のステップ.....	18
図 3-1 企業の課題.....	28
図 3-2 役所の課題.....	30
図 3-3 異文化受容性ランキング 経産省資料（2016）を.....	32
図 4-1 翻訳ツール活用パターン.....	46
図 付録 2-0-1 異文化感受性者尺度 MILTON BENNETT, (1993)より筆者作成.....	72
図 付録 2-0-2 ブレーンストーミング・親和図のプロトタイプ①.....	73
図 付録 2-0-3 ブレーンストーミング・親和図のプロトタイプ②.....	74

表目次

表 1-1 外国人留学生の就職率：日本学生支援機構（2017）.....	9
表 2-1 個人向けインタビューの対象者一覧.....	19
表 2-2 外国人の属性とキーワードによる論文検索ヒット件数一覧.....	21
表 2-3 個人向けインタビュー調査の対象者の属性.....	23
表 2-4 先行研究を踏まえた「仮説分類モデル」.....	25
表 2-5 企業向けインタビュー調査の対象者の属性.....	27
表 3-1 KJ 法で分類した「高度外国人材が求める企業と生活環境要因」.....	34

第1章 はじめに

1・1 研究背景：働く環境として魅力の低い日本

我が国では、少子高齢化で労働人口が減り、労働人口維持の為に日本でも働く外国籍の方を支援していく必要がある。バックグラウンドの異なる人と一緒に、知識や経験の差を越えて、複数名で協働する機会がこれから一層増えていくと推察される。

少子高齢化に伴う労働人口不足に伴い、対策が迫られる中での選択肢として、外国人の受入れ及び定着の重要性が増していることが厚生労働省（2014）や内閣府（2013）、経済産業省（2013）でも述べられている。しかしながら、期待されているにも関わらず、勤務年数や在住年数が短い等、施策が上手く進んでいないことが日本国際化推進協会（2018）等の調査データから見て取れる。また、少子高齢化による労働力不足は、日本の課題にとどまらず、アジアひいては世界的に課題としての深刻度合いが増している（パーソル総合研究所，2019）。

海外旅行先としては、この数年で世界的にもランキング、観光客数ともに伸びており、観光地としては日本は上位に位置しているが、働き暮らす国を対象にしたアンケート調査においては、魅力が低く不人気であることが分かる。複数の機関でアンケート調査が毎年実施されているが、香港上海銀行（HSBC，2019）が毎年実施している“Explore Expat Survey 2019”では、33か国中32位となっている。

2019年度は163か国に住む、約18,000人を対象に実施しており、アンケートの設問の中でも以下の項目は反響が大きく、課題として認識される。

図 1-1 HSBC Global Survey 詳細

<暮らし部門> 15位/33か国			
生活の質	13位	コミュニティの文化度と受容性	26位
心身の健康	20位	政治的安定	6位
充実感	18位	定着の容易さ	32位
<仕事部門> 15位/33か国			
収入	33位	昇進	19位
手取り収入	19位	成長の可能性	16位
経済的安定	13位	ワークライフバランス	33位
<子育て部門> 33位/33か国			
友だちづくり	32位	学校	24位
教育	33位		

高度外国人材においては定住化が進まず、約2～3年で日本を離れてしまうことが調査で明らかになっている（一般社団法人 日本国際化推進協会，2018）。

また、他のアンケートやランキングで常に上位に挙がる項目として、「年功序列」（キャリア形成、昇進・昇格のタイムラインが不明確であること）の課題がある。賃金が安いことは、OECDのレポート等に照らしても、最低賃金ベースの比較で11位と先進国としては低い実態が明らかになっている（OECD，2016）。ワークライフバランスの悪さとは、日本の場合はほぼ長時間労働を意味する様であるが、長時間労働の実態は昨今の「働き方改革」等の取り組みで改善され始めているかもしれないが、海外向けの日本のイメージ、認識としては“karoshi（過労死）”が世界共通語になってしまう程のワーカホリックなイメージが浸透してしまっている様に見受けられる（BBC，2017）。

外国人材の定住化が課題として認識されて以降、企業や行政の対応、NPO 等の関連組織・団体で、アンケートや調査が複数実施されている（日本国際化推進協会, 2018 等）。上述の香港上海銀行や各種調査で、外国人材にとって日本で働き続ける際の課題として、以下の様な課題がある。

- ・希望の職に就けない
- ・キャリア形成の仕組みが不明瞭 または 期待できない
- ・日本企業全般の仕事の進め方が効率的でない
- ・留学生にとって、職がない（日本語の語学のハードルも高い）
- ・日本人は不親切、シャイ 等

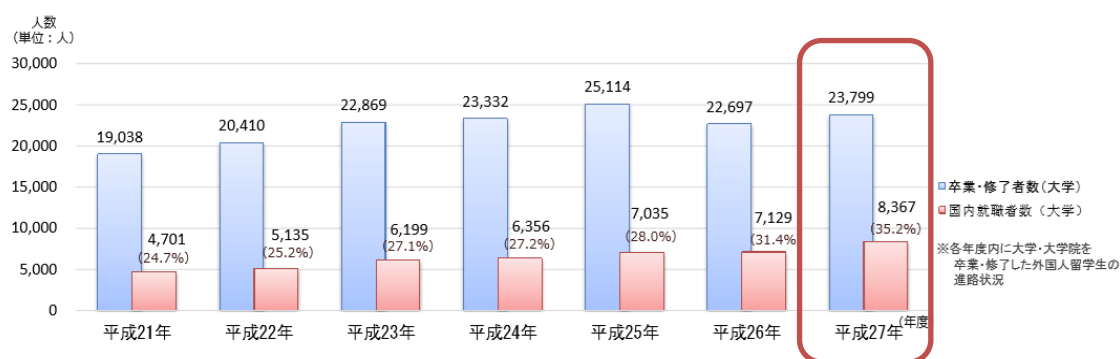
上記の課題の上から 4 件に関しては、企業の対応の課題ということもあり、すぐには対応することが難しく、対応には時間が掛かると思われる。中小企業診断士協会（2019）の「外国人労働者の採用制度の活用・支援マニュアルの研究開発報告書」によると、難しい課題ながらも、近年は一部の企業で改善の取り組みが始まっている。

希望の職に就けないという課題の対応として、ジョブアサイメントを明確に示したり、評価の前のフィードバックのやり取りを確りで行うことで、対応を丁寧にし、認識相違のギャップを縮小する対応をしている。

日本企業の非効率な部分を効率化する検討に関しては、実際にある中小企業の高度外国人の社員が IT 化を社内で進め、効率化を実現した好事例も生まれている。

留学生に対する職がないという課題は、具体的には就職活動の分かりにくさや、求人の際の日本語の要求レベルの高さ等という課題にあることも分かっている。留学生のうち、約 6 割が日本での就業を希望するが、就職できるのはそのうちの約半分、3 割強と言われている（日本学生機構, 2017）。

表 1-1 外国人留学生の就職率：日本学生支援機構（2017）
 「平成 27 年度外国人留学生進路状況・学位授与状況調査結果」より
 筆者作成



同様の観点で、ドイツの調査会社 Inter Nations “Expatriate Insider” (2017) では 65 か国の駐在員を対象に調査しているが、日本は以下の項目で低い評価に留まっており、特徴的な弱点となっている課題が見て取れる。Feeling Welcome (53 位)、Finding Friends(55 位)、Language (62 位)、It’s easy to get used to the local culture(58 位)。ポルトガル人の駐在員のコメントとして、“Japan is paradoxical in the sense that while it is welcoming, it is also hostile” “otherness” ”とも記載されている。

また、昨今課題として認識されている、就業の際には職務が企業の説明等によりマッチしていると理解して入社するものの、業務開始後に説明を受けていた内容とは違う、簡易な業務を任せられることが問題になっている。特定分野の技術や知識のある高度外国人材として入社し、経験を積みながらスキルアップ、キャリアアップをしたいと願う本人の希望にそぐわないケースが多発している。また、これが退職理由に繋がりがかねないとして、対応すべき課題として認識され始めている (NHK, 2020)。

就業機会の改善が見えない、ミスマッチが減らないとすれば、それはまた別途検討すべき課題と思われる。

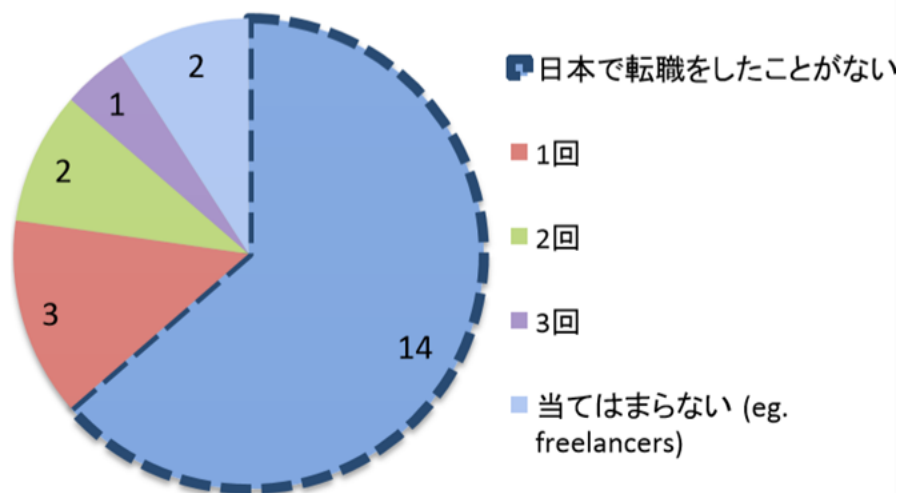
1・2 先行研究と予備調査

日本で働く外国人の課題を整理するために、官庁や民間の公開情報ベースでの調査結果等をリサーチした。

先に述べた通り、日本で働く外国人材は、本来であれば長く働いて欲しいと期待されている。しかしながら高度外国人材は平均約2年で離職し、日本を離れて帰国または他国へ出て行ってしまふことが、過去に離職・帰国経験のある外国人を対象としたアンケート結果で確認されている（日本国際化推進協会、2018）。

日本での就業期間が短いことに加え、離職後日本で転職をする者はまだ少なく、日本で転職したことがない者が63.6%を占めている。

図 1-2 日本での転職回数：日本国際化推進協会（2018）
「Japan Youth Asia Conference 2018」より筆者作成



なぜこのような傾向が起きているのかを含め、日本で働く外国人をとりまく課題を分類し、調査した。外国人のカテゴリーを、高中低の3段階に分類し、課題のカテゴリーを「会社」、「役所」、「生活環境」の3つに分けて調査・分類した。

官民の公開情報ベースの調査データやインターネットでの公開情報等から、上記の3段階の外国人と3つの課題のカテゴリーの現状の対応状況を確認した。一覧に整理し、俯瞰すると、意外な結果ではあるが、高度外国人材に向けた対応・サポートが手薄であることが見受けられた。

図 1-2 日本で働く外国人を取り巻く課題の整理

高中低度に分けて、先行研究や調査のリサーチを実施する。

	会社	役所	生活環境
高：高度外国人	能力・コミュニケーションに大きな課題はなし	課題あり。対応が始まっている。	課題あり。対応レベルはケースによる。
中：特定技能等	能力・コミュニケーションに課題。企業の研修等で対応	課題あり。企業のサポートが推奨されている。	課題あり。企業のサポートが推奨されている。
低：技能実習等	能力・コミュニケーションに課題。企業の研修等で対応	課題あり。企業等のサポートが推奨されている。	課題あり。企業等のサポートが推奨されている。

各外国人材の定義を実施しておく、以下の様になる。

□外国人材の定義

高度外国人材：広義では大学卒以上または大学卒以上が就く職種に
従事するもの（OECD の科学技術人材の定義に準拠）

中度外国人材：技能研修制度や特定技能制度等、技能を有するまたは
技能習得のために、2年～3年を目安に働くもの

低度外国人材：短期間の労働者。経験の中で技能や資格を得るケースもある
が、中度に比べて難易度が低い業務に従事するもの

低度から順に、各層に関して具体的に状況を見ていくと、以下の通りである。

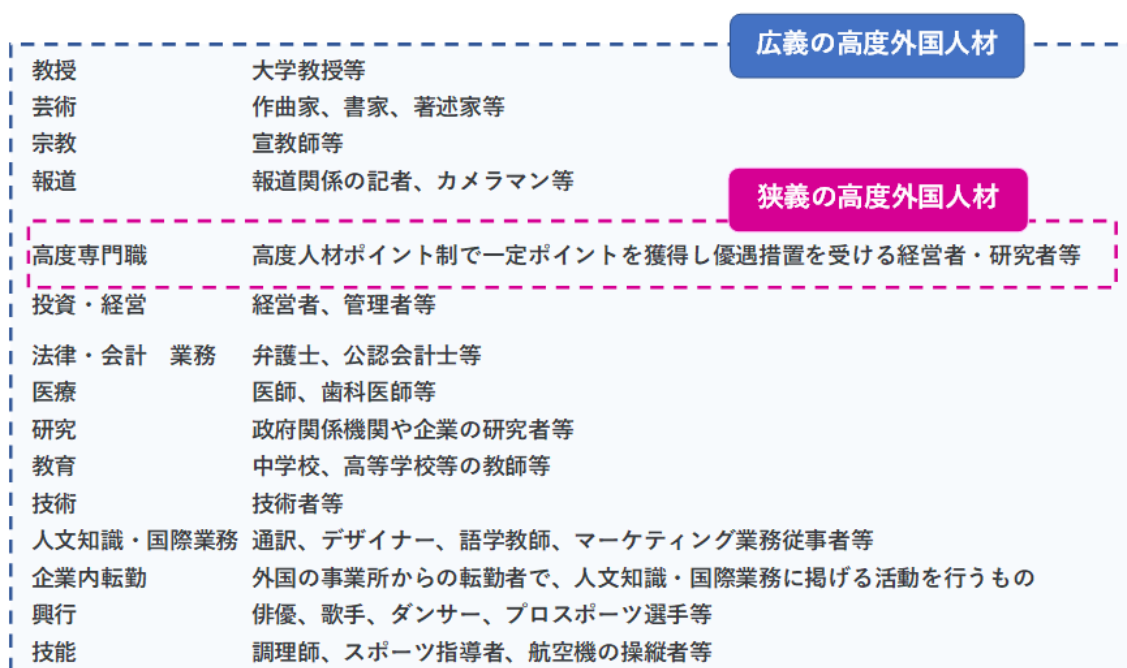
低度の場合、同じ母国のバックグラウンドの人材が、同一の地域に集住し、似通った業種の企業に勤めることも多く見られる（谷口, 2015）。母国語のコミュニティの生活面でのサポートや、職場においても母国語の知り合いが多いケースが多く、母国語のコミュニティや職場で過ごす分には比較的問題はない。雇用や職務自体に関する、給与や昇進・昇格、キャリア形成等に関する課題は他の属性の外国人同様にあると思われる。

中度の場合、技能研修生や特定技能制度等の人材を指すが、従来研修の指導方法や給与等の待遇、労働時間等が問題になることも多く発生していたが、最近では労働条件や環境の改善に積極的に取り組む日本側の支援機関等も出始めている。特に2019年4月から始まった特定技能制度に関しては、従来の課題を踏まえた検討がなされており、賃金面では日本人と同等以上に支給することと規定されている。生活開始時の不動産や役所の手続き等を含む、生活面のサポートに関しても、受入れ企業側の外国人材への積極的な対応を求めている。また、一部の資格に該当する者は家族の帯同が許されるなど、外国人の要望を部分的に反映していると推察される。

高度外国人材の場合、どの様な立場で来日するかによって状況は異なると推察される。その中でも、経営者や駐在員の様に組織的なサポートが受けられる場合は比較的手厚いサポートが実施されており、仕事においても、生活においても、課題は比較的多くはないと思われる。しかしながら、広義の高度外国人材で自分自身で仕事を探して来日したり、日本で学んでいた留学生が就職する様な場合、企業での職務も初めてで課題も多く、生活関連の手続きも自分自身で担う部分も多く、一般的なイメージよりも本人の負荷が多いことが分かる。高度外国人材の定着は、今後の少子高齢化による労働力不足の対応や、それに伴う経済力の維持のために昨今重要視されている。それにも関わらず、現状では高度外国人材に関する論文は少ない状況である。

本研究では、重要度が増しているにも関わらず、対応が薄くあまり研究もされていない、高度外国人材の定着に関する課題・要因の特定を進める。

図 1-3 高度外国人材の分類：法務省（2019）
「在留資格一覧表及び在留期間一覧表」より筆者作成



本研究では、高度外国人材¹とは OECD の科学技術人材の定義である、「大卒あるいは、大卒資格の必要な職業に就いているもの」とする (OECD, 1995)。高度外国人の解釈は様々であるために、定義を記載する。日本で労働可能な在留資格は大きく、就労目的で在留が認められるもの、身分に基づき在留するもの、特定活動、資格外活動等の種類に分類される (図 1-1)。高度外国人材は、就労目的で在留が認められる者で、「専門的・技術的分野」の人材とされる。この中で更に細かく分野ごとに分けて在留資格が付与される (図 1-2)。

図 1-4 在留資格：法務省 (2019)
「在留資格一覧表及び在留期間一覧表」より筆者作成

就労目的で在留が認められるもの

- －「専門的・技術的分野」

身分に基づき在留するもの

- －「定住者」(主に日系人)、「永住者」、「日本人の配偶者等」

特定活動

- －「技能実習」、「EPAに基づく外国人看護師・介護福祉士候補者」

¹ 高度外国人材の定義は、一般的な認識と比べて実際のところは非常に曖昧で、定義は不揃いである。Docquire and Marfork (2006) によれば、海外で生まれた 25 歳以上のアカデミックもしくはプロフェッショナルな (高校卒業より上の) 学歴取得者と定義している。

1・3 研究の目的

上記の問題意識を背景に、本研究では上位目的として、高度外国人材の日本での定住化を推進することを目指す。そのために、課題・要因を明らかにすることを本研究の目的とする。日本で働く高度外国人材の早期出国を抑制し、定住化推進に貢献することが本研究の意義となる。

先行研究では「外国人が日本に慣れていくには」、「日本人が多文化を受容できるには」と対象者を細かく分けて分析されたり、職場や学校におけるコミュニケーションと場を具体的に狭い範囲に特定して論じられることが多かった。しかしながら、高度外国人を取り巻く問題は、企業、役所、行政書士等、様々なステークホルダーが関係する複雑な問題になっている。

高度外国人材に着目することが、本研究の新規性の1つと考える。

1・4 本論文の構成

本論文の構成として、続く第2章では、研究方法を説明する。本研究の質的研究としての位置づけを示し、現状と原因を検討する。

第3章では、結果と現状分析を実施する。第2章で示した現状、課題に対して、どの要因が定住意思・帰国意思に影響を与えているのかを探索し、結果を述べる。また、調査・分析だけでなく、事実の裏付けと深堀の為にインタビューを実施する。インタビュー調査Ⅰでは、広く高度外国人材に関係するステークホルダーを対象に設定し、「日本で働くにあたって高度外国人材が求める、日本で定住し働く要因」について得られたデータをKJ法によって分類する。

さらに、企業向けインタビュー調査では外国人受入れに積極的に対応している企業の従業員にも実施、他の対象者のコメントの傾向と比較して特徴を抽出しようと試みる。

第4章では、第3章の質的調査の結果に基づいて、原因を明らかにするために深堀り、分析を実施する。原因に関して、上述のインタビュー結果とリサーチ結果をもとに要素を抽出、検討する。

第5章では、ここまでの一連の調査・分析結果を踏まえ、得られた結論を整理し、対策を検討する。

最後に、第6章では筆者自身の考察と、本研究の限界、今後の課題について記述する。

第2章 研究方法

日本で働く高度外国人材に対して、①論文・公開資料調査により、どのような外国人労働者をとりまく要因が定住または帰国意思に影響を与えているのかを探索し、②インタビュー調査により、そこから明らかになった特定の要因が日本で働く外国人にどのような影響を及ぼすかを踏まえ、考察する。質的調査で働く外国人のみならず、ステークホルダーである、行政書士や役所職員、同僚として働く日本人等、関係性の深い日本人の視点も入れた分析を通じて、日本で働く高度外国人材の早期出国を抑制し、定住化推進に貢献することが本研究の意義となる。

2・1 研究のステップ

高度外国人の定住化の課題に対して、以下の手順で研究を進める。図2-1の様に3段階の手順を設定し、現状把握、原因分析、考察の順に進めてゆく。まず、論文や官庁、民間団体の調査等を通じて現状を把握し、原因を分析し、対策を検討する。高度外国人の定住化という大きな目的の下に、複数の課題が何層にも重なって存在しているので、個別に紐解き、改善対称として介入すべき課題・要因を特定する。

また、高度外国人が日常的に直面することが多い課題・シチュエーションとして、「言語」、「企業」、「役所」の3つのキーワードに関わる課題を、調査で得た情報をベースに原因・要因を推測、インタビューで得たコメント・情報から分析する。

図 2-1 研究のステップ



2・2 研究方法

先に述べた研究のステップに沿って、現状分析を実施する。日本で働く外国人を取り巻く課題として、「企業」「役所」「生活環境」の3つのカテゴリー、場面と日本で働く外国人を高中低の3段階に区分し、調査し現状把握を実施する。

従来の研究では企業の課題に関して、低～中の外国人労働者の課題が対象になるケースが主流と見られたが、意外なことに、高度外国人の生活環境に関する課題は調査結果としての課題認識に留まっており、研究対象として取り上げられることは多くなかった。研究対象になる場合にも、大学内や企業内でのコミュニケーション改善等、限られた場面を特定し分析されるケースが主流となっている。

本研究では、外国人の定住化の支援を目的とし、中でも従来手薄であった、高度外国人材の対策検討に着目する。

高度外国人材を取り巻く課題の調査分析と、その裏付けと調査の深化の為に、インタビューを実施する。インタビューは3段階に分けて実施している。

はじめに、高度外国人材の早期帰国に関して、どのような要因が影響を与えているのか、個人向けインタビュー調査によって探索する。これにより、定着

に影響する要因として、先行研究ではあまり重視されてこなかった知見を抽出した。なお、後掲の質的調査の項で詳述するが、ここでは新たな知見として「多様性（ダイバーシティ）」が得られたため、これに注目して、外国人積極採用企業の従業員に対して、追加の企業向けインタビュー調査を実施する。

また、役所の役割、課題が重要であろうと推測し、役所向けインタビューを実施し、現状と課題の確認を行う。

表 2-1 個人向けインタビューの対象者一覧

ID	マネージャー	業界	勤続年数	職種	性別	国籍
1a		地方公共団体	1～3年	外国人サポート、事務	男性	香港
1b		コンサルティング	1～3年	経理	女性	イラン
1c		大学生	1～3年	大学生	男性	韓国
1d		大学院生	1～3年	大学院生（社会人経験あり）	女性	シンガポール
1e		コンサルティング	1～3年	オフィサー	女性	フィリピン
1f		大学生	1～3年	大学生（日本語教師）	男性	中国
1g		金融機関	5～10年	システム開発	女性	中国
1h		主婦・日本語教師	5～10年	主婦	女性	中国
1i		大学教授	5～10年	教授	男性	ドイツ
2a	○	行政書士	5～10年	行政書士	男性	日本
2b		地方公共団体	10～15年	職員	男性	日本
2c	○	金融機関	5～10年	Vice President	女性	日本
2d		日本語教師	1～3年	日本語教師	女性	日本
2e	○	大学教授	5～10年	教授	男性	日本

過去の高度外国人の定住化、受け入れ推進に関する研究は、経済学、社会学、心理学などの分野において主に、「国の制度要因」「企業の制度要因」「外国人の日本社会への適応要因」「日本人の受容性要因」などの切り口で主に行われてきた。このうち、在留資格・制度などを扱った「国の制度要因」はそもそも介入する余地が少ない部分であり、また、雇用制度や求人募集方法、人事制度などを扱った「企業の制度要因」も介入が容易ではない問題である。また、それぞれの課題を個別に取り上げることも重要かと思われるが、高度外国人を取り巻く環境、課題はここ数年の招致に関する施策の実施、制度改革、

それに伴う職場環境の改善等の変化もあり、課題は複雑化または多様化している様にも見える。

そのような状況を踏まえると、課題や対象者を個別に取り上げるよりも寧ろ、課題に直面する高度外国人材と、その周辺の日本人も含めたステークホルダーを俯瞰し、複数の視点から出るコメントをもとに、課題を立体的に捉えた上で分析し、対応策を検討すると、従来とは違う観点から気づきを得て、対応策の検討を現実的に実施できるのではないかと仮定し、検討を進めた。

先行研究では、在留資格制度・管理に関するものや、職場でのコミュニケーション改善、学校（高等教育）でのコミュニケーション改善に関する研究が盛んであった。

2・3 現状把握の方法

まず、現状把握を論文や官民の調査結果等、公開情報のリサーチで行う。Google Scholar で、以下のキーワードで検索したところ、該当件数は表のようになる（表 2-2）。

高度外国人材に関する研究件数が、未だに少ないことが示唆されている。技能実習は従来から制度自体や職場環境・生活環境の課題が話題となることも多く、特定技能は 2019 年 4 月から開始している制度だが、注目度の高さが伺える。

一方、高度外国人材に関しては、あまり件数は多くない。これは高度外国人材を近い将来のために誘致したいとしながらも、未だに研究や調査は進んでいない現状を表しているのではないかと推測する。

表 2-2 外国人の属性とキーワードによる論文検索ヒット件数一覧

検索キーワード	件数
技能実習 企業	924
技能実習 役所	55
技能実習 生活環境	773
特定技能 企業	101
特定技能 役所	5
特定技能 生活環境	95
高度外国人材 企業	53
高度外国人材 役所	2
高度外国人材 生活環境	41

2・4 原因分析の方法

上記の現状把握から、高度外国人材に関する研究や調査が少ないものの、実際には課題があるのではないかと推察した。

その実情を確認することと、具体的な課題のヒアリングのために、インタビューを3種類行う。

- ① 個人向けインタビュー
- ② 企業向けインタビュー
- ③ 役所向けインタビュー

現状把握で得た情報の内容の裏付けと深堀のために、高度外国人材と高度外国人材に関わるステークホルダー（役所の職員、行政書士、同僚となる可能性のある日本人等）を対象にインタビューを実施した。

2・4・1 個人向けインタビュー調査の手続きおよび 調査対象者

日本で働く高度外国人材とそのステークホルダーに対して、高度外国人材の日本での課題を洗い出す為に、高度外国人材とステークホルダーに関して、どのような要因、困りごとが日常的に起きているか、定住意思に影響を与えているのかを探索するために、2019年7月から12月にかけて、半構造化面接による個人向けインタビュー調査を行った。

面接は、調査対象者が勤務する企業の会議室もしくは調査対象者が指定する場所で行う。インタビューに要した時間は、1人当たり約30分～1時間程度であった。面接に際しては、インタビュー前に倫理的配慮の説明を行い、全員より研究協力への了承を得た。また、インタビュー内容の記録は、調査対象者の承認を得たうえで、ICレコーダーに録音し、得られたデータはすべて文字テキストとして起こす。さらにその後、各人別に逐語記録を作成し完成させる。

調査対象は、高度外国人材に該当する20～40代までの8名と周辺のステークホルダー4名であり、その属性を表3-1に示している。調査対象者へのコンタクトは、筆者の知人やその知人による紹介によって行う。なお、本調査では、「日常生活で困ることはないか」「日常生活で困ったとき誰に聞くか、助けてもらうか」「日本人の友達はあるか」を軸として聞くこととする。

表 2-3 個人向けインタビュー調査の対象者の属性

ID	マネージャー	業界	勤続年数	職種	性別	国籍
1a		地方公共団体	1～3年	外国人サポート、事務	男性	香港
1b		コンサルティング	1～3年	経理	女性	イラン
1c		大学生	1～3年	大学生	男性	韓国
1d		大学院生	1～3年	大学院生（社会人経験あり）	女性	シンガポール
1e		コンサルティング	1～3年	オフィサー	女性	フィリピン
1f		大学生	1～3年	大学生（日本語教師）	男性	中国
1g		金融機関	5～10年	システム開発	女性	中国
1h		主婦・日本語教師	5～10年	主婦	女性	中国
1i		大学教授	5～10年	教授	男性	ドイツ
2a	○	行政書士	5～10年	行政書士	男性	日本
2b		地方公共団体	10～15年	職員	男性	日本
2c	○	金融機関	5～10年	Vice President	女性	日本
2d		日本語教師	1～3年	日本語教師	女性	日本
2e	○	大学教授	5～10年	教授	男性	日本

※IDの冒頭番号は、「1：高度外国人材」「2：高度外国人材のステークホルダー」に分けて採番している。

2・4・2 個人向けインタビュー調査の調査内容

本調査では、どのような要因が高度外国人材の就業・在住の継続に影響を与えているのかを探索するために、主に以下の4点を中心にインタビューを行った。

- ① 日本で困っていることがあれば教えてください。
- ② ①はどのようにやって解決したか教えてください。
- ③ 日本人の知人・友人はいますか。
- ④ 勤務先の良いところ、苦手なところはありますか。

2・4・3 個人向けインタビュー調査の分析方法と結果

分析は、「高度外国人材が求める企業と生活環境要因（定着要因）」を明らかにするために、KJ法による分類作業を試みた。

2・4・4 KJ法による分析手続き

「日本に住み、働くにあたって高度外国人材が企業や生活環境に求める要因（定着要因）」を明らかにするために、KJ法による分類作業を試行した。KJ法は、データ分析の手法としても広く応用されている分析手法であり、基本的な分析手続きは、川喜多（1970）が推奨する手順で行う。ただし、KJ法はボトムアップ的にアイデアをまとめていく手法であり既存の理論の枠組みを疎かにしがちという佐藤（2008）の指摘を参考にしながら、あらかじめ仮説的な枠組みとして「仮説分類モデル」を作成し、モデルと実際のデータを付け合わせ修正を試みるやり方で分析を進めた。

なお、「仮説分類モデル」はドイツの調査会社 Inter Nations(2017)の調査の設問のカテゴリ名を基に作成し、中分類として“海外で働く”“クオリティオブライフ”“生活立ち上げの容易さ”“家族の生活”4区分を設定、小分類として15個の要因に整理した（表2-4）。

表 2-4 先行研究を踏まえた「仮説分類モデル」

大分類	中分類	小分類
仕事	海外で働く	仕事とキャリア
		ワークライフバランス
		仕事の安定性
		効率性
生活	クオリティオブライフ	レジャーの選択肢
		個人の楽しみ
		旅行と交通
		健康とウェルビーイング
		安全安心
		多様性（ダイバーシティ）
		柔軟性
		生活立ち上げの容易さ
	フレンドリーさ	
	友達の作りやすさ	
	言語	
	家族の生活	保育・教育
		教育の質
		家族のウェルビーイング

分析の手順としては、まず、分析対象となる逐語記録から、企業または生活環境への要望や不満を示している発言を採取し、各発言を要約するような形式で一行見出しを作成し、一覧表にまとめた。この作業をインタビューした14名について順次実施した結果、最終的に抽出された発言数は288発言に及んだ。

これらの288発言の内容について、あらかじめ作成した「仮説分類モデル」を念頭に置きながら分類作業を行った。作業手順としては、先の一覧表に基づく288枚の発言を整理し、類似した内容の発言をグルーピングした。その際、「仮説分類モデル」の中分類を念頭に、“海外で働く” “クオリティオブライフ” “生活の立ち上げの容易さ” “家族の生活” の4つに分類した上で、グループ化の作業を行った。第1段階としては3個（海外で働く4個、クオリティオブライフ4個、生活立ち上げの容易さ）のグループに分類された。第一段階で

形成されたグループ同士を比較して、グループの近さ・遠さをマッピングし、比較的近いグループを統合する作業を繰り返した。その結果、第2段階として11個のグループに分類された。その後、第2段階で形成されたグループと仮説分類モデルを比較して、仮説分類モデルに近いグループは仮説分類モデルに統合し、仮説分類モデルに当てはまらないグループは、それに基づいて仮説分類モデル自体を順次修正していった。こうした手順により、最終的に11個のグループに分類され、それぞれのグループに「日本で働く高度外国人材が求める企業/生活環境要因（定着要因）」を表現する名称をつけて、最終的な分類モデルを完成させた。

2・4・4 企業向けインタビュー調査の調査方法および内容

前節では、高度外国人材とそのステークホルダーである役所関係者や行政書士等に個人向けインタビュー調査を実施した後、追加調査として、企業向けインタビュー調査を実施する。高度外国人材を積極的に採用している企業の従業員のインタビューを試みる。個人向けインタビュー調査でも、外資系企業の方は入っていたが、高度外国人材を積極的に採用し、従業員が一定のレベルで定着している企業の特徴があると想定し実施する。

基本的な質問項目は、個人向けインタビュー調査と同様であるが、それぞれの設問の回答に関して、掘り下げて尋ねた。インタビュー対象者の属性は表2-5に示している。インタビューに要した時間は、1人当たり約30分～1時間であった。手続きとしては、先のインタビュー調査と同様の方法を採用し、2019年12月から2020年1月にかけて、半構造化面接によるインタビュー調査を行う。事前に倫理的配慮の説明を行い、インタビュー内容の記録はICレコーダーに録音し、逐語記録を完成する。

表 2-5 企業向けインタビュー調査の対象者の属性

ID	マネージャー	業界	勤続年数	職種	性別	国籍
3a		製造業	1～3年	開発	男性	メキシコ
3b	○	製造業	1～3年	開発	男性	タイ
3c		製造業	5～10年	管理	女性	日本

2・4・5 企業向けインタビュー調査の分析手続き

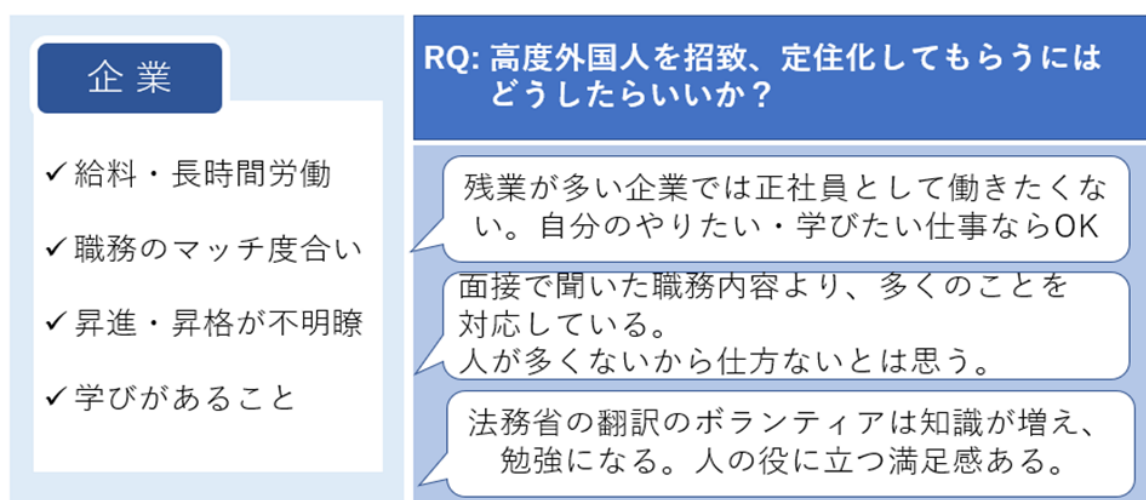
企業向けインタビュー調査を実施した結果、外国人積極採用企業の特徴として、やはり英語が社内公用語に近い状態で使用されていることや、企業文化も外国人にとって馴染みやすいこと、ダイバーシティ豊かな環境が外国人にとって過ごしやすいたことが確認された。それらの項目・要素を抽出し、個人向けインタビュー調査の結果と合わせ従来の調査のカテゴリー名と比較をする。インタビューに関しては、各対象者の逐語記録を実施、分析を行った。

第3章 課題分析

3・1 企業の課題

企業の課題として従来挙げられているのは、主に以下の4点ある。

図 3-1 企業の課題



1点目は給料の安さと長時間労働である。給与水準はOECDの世界ランキングでも先進国の中では、最低賃金ランキングで11位と低水準のままであるものの（OECD, 2016）、長時間労働に関しては、働き方改革等の推進の影響で、少しずつ改善が見受けられる。

2点目は従業員のキャリアに関する希望と、会社の人事制度とのギャップである。また、この課題は職務とのマッチ度合いに影響する。前述した通り、昨今の高度外国人材の課題として、高度外国人材としての仕事でなく、簡易な仕事を任されてしまい、本人にとってマイナスになるケースが散見され、問題になっている（NHK, 2020）。

大前提として、日本型の雇用体系はメンバーシップ型と呼ばれ、終身雇用を前提とし、年功序列の考えに基づいていることが依然として多い。社員の多く

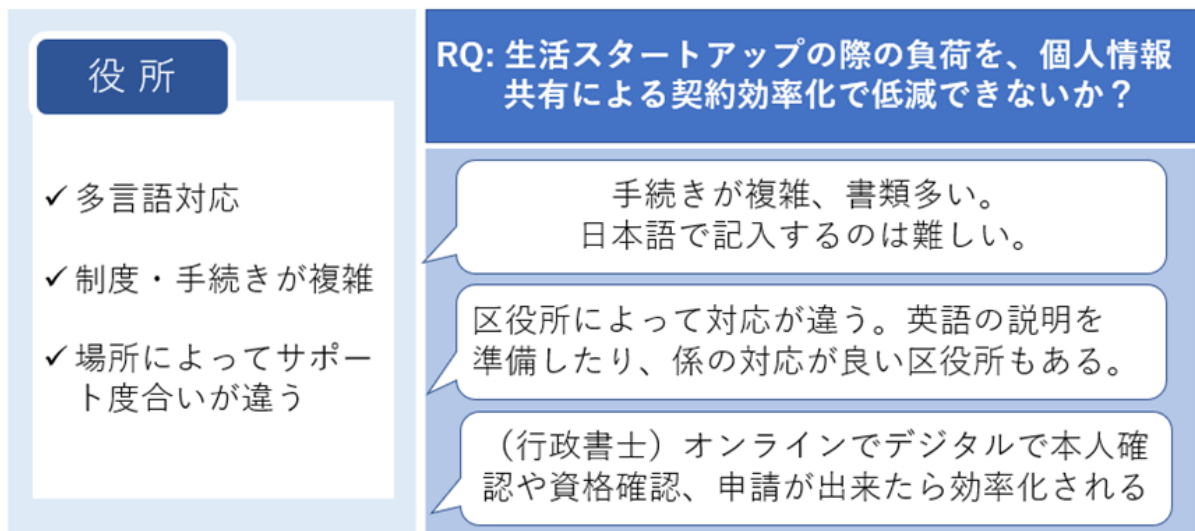
を幹部候補生とみなし、一定の年数で複数の部署・職種を経験させるジョブローテーションを実施することも多い。一方の欧米企業はジョブ型と呼ばれる雇用体系であり、個人のスキルや経験、キャリアを重んじ、日本企業で主流となっているメンバーシップ型と呼ばれる、終身雇用や年功序列を重んじる仕組みとは異なる価値観を前提としている。採用は通常部門やポジションごとに行われ、キャリアアップの為に転職することを厭わない。労働市場の転職等による流動性も日本の市場に比べて高い。その為、職務の範囲・定義の詳細さや、フィードバックの有無、個人の経験やスキルに対する考え方や価値観に差分が大きく見られる。

3点目は昇進・昇格が不明瞭であることである。上述した、日本独自の終身雇用と年功序列を前提としたメンバーシップ型の雇用制度の分かりにくさに加えて、昇進や昇格に関して、明確な基準が無いこと、説明や情報が不足すること、仮に基準や説明がある場合にも、試験や面接等が日本語のみしか対応していないことに、他国から日本へ働きに来る外国人は不安を感じ、昇進・昇格の機会が平等には与えられないと考える。

3・2 役所の課題

役所の課題は、主に以下の3点がある。

図 3-2 役所の課題



日本で働く外国人の課題として、役所の手続きの課題がある。分かり易い例であるので役所を取り挙げているが、外国人が日本で生活を開始するにあたっては、役所のほかに、不動産、銀行等でも類似の申請や契約手続きの煩雑さ、難しさに対峙する。

主な課題は3点あり、多言語対応が進んでいないこと、制度・手続きが複雑なこと、役所の場所によってサポートのレベルに差があることと言われている。高度外国人は、勤務先の企業や所属組織のサポートが手厚くあまり困っていないと思われていることも多い様だが、手厚いサポートを受けられているのは一部の経営者や駐在員であり、一般の高度外国人材は、日常的な手続きで困っているケースも多いことを、インタビュー調査により確認する。

役所の課題に関しては、都内でも外国人比率の高い豊島区の多文化共生担当の係長へ現状と課題を伺った。現状の課題認識としては、豊島区は東京23区内でも外国人比率が高い地域で、住民の外国人の国籍の数は100か国を超え、人口比率で見ても、10%を超えている。特に20代の外国人留学生が多く、成人

式の参加者の約 40%が外国人という現状が目の前にある状態であり、来たものを対応する必要があるとのこと。

また、区内でもエリアによって外国人比率はバラツキがあり、池袋エリアでは 22%と高い数値になっている。

主な課題を整理すると以下の通り：

- ・外国人の国籍数が 100 か国を超えるため、マイナー言語の対応が必要
- ・翻訳機やテレビ電話の翻訳サービスを活用するものの、
1 つのツールでは解決しない
- ・外国人向け生活関連の情報宣伝
- ・照会は年間 500 件程度、教育や福祉、年金、健康保険に関する内容
- ・日本人・外国人双方にコミュニケーションを取りたいというニーズは聞くが、上手くマッチング出来ていない

3・3 生活環境の課題

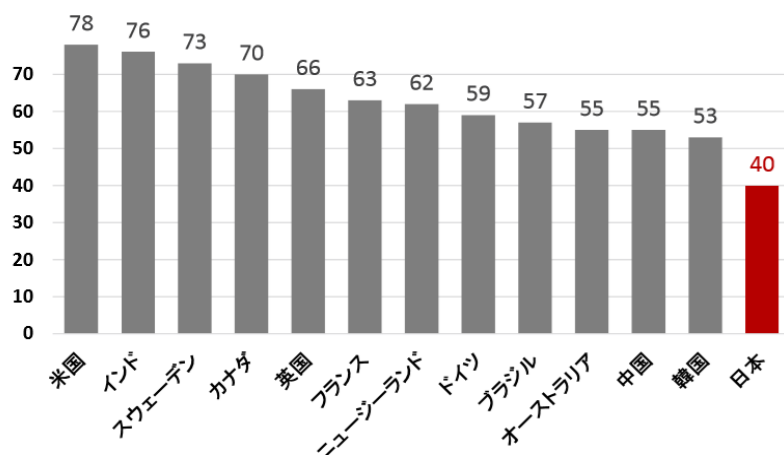
生活環境の課題としては、主に言語の課題、教育課題、生活のインフラに関する課題、英語等の外国語が通じないこと、英語の通じる病院や教育機関が多くはないこと等が主に挙げられる。

言語の課題に関しては、翻訳機や翻訳サービスの活用等も進み始めており、改善が進んでいる様子が伺える。これは、2020年夏に予定されているオリンピック・パラリンピックの対応での多言語対応の推進も影響していると推察される。

また、外国語が出来ないことにも原因はあると思われるが、日本人のダイバーシティに不慣れな様子が、場合によっては不親切に見え、課題になることもある様子である。

経産省の経済社会政策室作成の「ダイバーシティに関する調査」によれば、日本は異文化受容性でランキングすると以下の13か国中13位という研究結果が示されている（経産省，2016）。

図 3-3 異文化受容性ランキング 経産省資料（2016）をもとに筆者作成



日本の評価（13か国中）

- ・ 社会の文化多様性 13 位
- ・ 移民者の人口 13 位
- ・ 移民に関する政策 13 位
- ・ 宗教に対する体制 13 位
- ・ 雇用者の受容性 13 位

なお、先行研究でも生活環境、特に国際結婚し子供を育てることを考える場合に、日本で出会い出産しても、子育ては多様性のある国でないと希望する外国人が多く存在することが示されている（園田，2017）。

つまり、ここで分かることは、外国人が日本で結婚・出産し、定着する方向性にあるにも関わらず、日本のダイバーシティの低さ、日本人の理解不足の課題が影響することで、定着せずに他国へ流出してしまうことがあるということである。

上述の企業向けインタビューでも外国人にとって、外国人比率が上がり、ダイバーシティが豊かになる方が生活し易く、定着のサポートになると確認している。しかしながら、同時にそれは一部の日本人にとっての課題になり得ることも確認している。馴染めない日本人が、転職したり流出するという点が課題となる。

3・4 高度外国人材と各種ステークホルダーを 対象にした個人向けインタビュー調査

3・4・1 KJ法による分析結果

KJ法による分析結果は、表3-3に示したとおりである。「高度外国人材が求める生活環境要因（在住継続要因）」として3個（海外で働く4個、クオリティオブライフ4個、生活立ち上げの容易さ）のグループに分類した。以下では、その定義と具体例を説明する。

表 3-1 KJ法で分類した「高度外国人材が求める企業と生活環境要因（定着要因）」

大分類	中分類	小分類	発言者数	発言回数
仕事	海外で働く	仕事とキャリア	5	12
		ワークライフバランス	1	4
		仕事の安定性	3	4
		効率性	2	3
生活	クオリティオブライフ	個人の楽しみ	4	12
		安全安心	1	2
		多文化との接点	3	3
		柔軟性	1	1
	生活立ち上げの容易さ	フレンドリーさ	4	5
		友達の作りやすさ	2	4
		言語	1	1

(1) 海外で働く

中分類「海外で働く」では、「仕事とキャリア」「ワークライフバランス」「仕事の安全性」の3つのグループに分類した。「仕事とキャリア」は、仕事とキャリアの向上ができることとしている。特に高度外国人は自分自身のキャリアを重視する傾向がみられるため、重要な項目と考えられる。

① 仕事とキャリア

「仕事とキャリア」は、【仕事とキャリアの向上ができること】と定義した。具体例として、以下のような発言が分類された（括弧内は発言者 ID を示している）。

- ・仕事は注意を払っている。前職が金融機関だと周りに分かっているから、何か大きなミスをして言われたい様に注意している。(1a)
- ・法務局の通訳の仕事、講習会で知識をアップデートする。本当に面白い。(1a)
- ・知識を得られるのは楽しい。(1a)
- ・日本で仕事を探すのは苦労した。年齢は歳をとるほど、日本では不利だと実感している。(1a)
- ・最初はどこに（就職）相談すればいいかわからなかった。(1a)

② ワークライフバランス

「ワークライフバランス」は、【仕事と生活のバランスが取れていて残業の有無や働き方を選べること】と定義した。

具体例として、以下のような発言が分類された（括弧内は発言者 ID を示している）。

- ・今の仕事は面白くない。でも残業がなく好きな時間に帰れるところは満足。(1a)

・面白い仕事なら正社員になりたいけれど、面白くない仕事で長時間労働はしたくない。(1a)

③ 仕事の安定性

「仕事の安定性」は、【仕事の量や雇用関係が安定していること】と定義した。

具体例として、以下のような発言が分類された（括弧内は発言者 ID を示している）。

・今の仕事は面白くない。でも残業がなく好きな時間に帰れるところは満足。

(1a)

・会社の仕事は忙しい。大きな会社ではないので、一人が色々な役割・アサインメントを担う。(1b)

④ 効率性

「効率性」は、【非効率な仕事をそのまましないこと】と定義した。

具体例として、以下の様な発言が分類された（括弧内は発言者 ID を示している）。

・以前川崎市役所で、他部署の人達と英語の対応マニュアルを作成した。

(2a)

・外国人向けの配布資料が作成者の部署、縦割りの部署単位になってしまっている。セクショナルリズム。(2a)

・デジタルで必要書類やり取りできたり、アプリ等で対応できたら、かなり効率的になる。

⑤ 個人の楽しみ

「個人の幸せ」は、【個人的なしあわせ】と定義した。

具体例として、以下の様な発言が分類された（括弧内は発言者 I Dを示している）。

- ・ 仕事の内容ではなく、周りの人間関係がキツイ、面倒。なので早く帰る様にしている。(1a)

⑥ 安全安心

「安全安心」は【安全安心な場所で、リスクや不安がないこと】と定義した。

具体例として、以下の様な発言が分類された（括弧内は発言者 I Dを示している）。

- ・ 安心、安全、治安がいい。子育ても環境いい。(1g)

⑦ 多様性（ダイバーシティ）

「多様性（ダイバーシティ）」は【多文化、多国籍なひととの接点があること】と定義した。

具体例として、以下の様な発言が分類された（括弧内は発言者 I Dを示している）。

- ・ 日本人との接点がモチベーションに繋がる (1f)

⑧ 柔軟性

「柔軟性」は、【選択肢があること、対応が決まりきっていないこと】と定義した。

具体例として、以下の様な発言が分類された（括弧内は発言者IDを示している）。

- ・日本の熟練の先輩方は、新しいことを理解するのに時間がかかるが、ゆっくり説明すれば大丈夫（1g）

⑨ 多文化、多国籍なひととの接点があること

「多文化の接点」【多文化、多国籍な人との接点があること】と定義した。

- ・遠い国と思ってたけど、世界が身近になった、視野が広がった。（2b）

3・1・4 個人向けインタビュー調査の考察

本調査の目的は、どのような生活環境側の要因が外国人の在住継続意思に影響を与えているのかを探索することにあつた。そこで、はじめに、「日本において外国人の求める企業と生活環境の要因（存続要因）」を明らかにするために、KJ法による分類作業を試みた。

(1) KJ法を用いた分析の考察

KJ法による分析では、先行研究に基づいて作成した「仮説分類モデル」を順次修正する形で、最終的な分類モデルとして、3個（海外で働く4個、クオリティオブライフ4個、生活立ち上げの容易さ）のグループに分類した。

このうち、修正を加えながら仮説分類モデルに統合されたものが22個、仮説分類モデルに当てはまらないグループとして新たに追加されたものが3個あつた。これを除けば、得られた発言は、いずれかのグループの中に分類することができた。

仮説モデルに統合されたものは、以下のとおりで、これらの要因は先行研究を支持していると考えられる。

一方、仮説分類モデルに当てはまらないグループとして新たに追加されたものは、以下のとおりで、これらの要因は本研究で得られた新しい知見と考えられる。

【効率性】

- ・効率化、業務改善の姿勢がある、または実施されている

【多様性（ダイバーシティ）】

- ・自国以外の海外の様々な人または文化との接点があること

【柔軟性】

・物事の対応を1パターンのやり方に拘らず、適宜計画変更しながら対応すること

上記の結果より、「高度外国人材が求める企業と生活環境の要因（在住継続要因）」に関して、以下の三つの可能性が考えられる。

一つ目は、仕事内容または生活に必要な手続き等が効率化されていて、非効率な対応に時間をとられたり、ストレスを感じないことである。例えば、データ集計を手作業ではなくオンライン処理が出来たり、必要なところで新しいツールを使えることが求められていると言える。

二つ目は、多様性（ダイバーシティ）に関して、日頃から多文化、多国籍な価値観、人に触れることで自分自身の感覚を磨くことが出来たり、生活環境としても多種多様な価値観、考え方が存在する豊かな環境となることが多様性やダイバーシティに関してもニーズが高まる昨今では、求められていると言える。

三つ目は、柔軟な対応が取れることである。得てして日本人はルールに忠実であったり、先例に倣う傾向がみられるが、そういったものに囚われない柔軟な対応が求められていると言える。

この3件に関しては、日本国際化推進協会の「Japan ASIA Youth Conference2018」資料でも取り上げられており、最近の傾向に沿ったキーワードと考えられる。ただし、多文化と多様性は取り挙げられながらも、「接点」は欠けていた視点ではあったが、従来からある接触論に近い流れと思われる。「多様性（ダイバーシティ）」として具体的な対応方法があれば効果を発揮する可能性はあるので、次章以降検討して参りたい。

(2) 分析を踏まえた考察

KJ法による分析結果から、「日本で住み働くにあたって高度外国人材が求める企業と生活環境の要因（定着要因）」に関する新たな知見の一つとして、「多様性（ダイバーシティ）」が得られた。日頃から多様性が高い環境にすることが生活の心地よさ、暮らしやすさに重要になるのではないかと考えられる。

この点を踏まえて、企業向けインタビュー調査では、高度外国人材の採用に積極的な企業の従業員を対象にインタビューを実施した。

3・5 外国人材積極採用企業で働く高度外国人材を 対象にした企業向けインタビュー調査

3・5・1 企業向けインタビュー調査の分析結果

分析の結果、外国人比率の高さが外国人の受け込みやすさに影響している要因であることが推察された。同時に、日本人にとっては逆にネガティブな反応に繋がることも確認された。今後の共生推進を考えるにあたり、重要な観点を再認識することとなった。

3・5・2 企業向けインタビュー調査の考察

前節の調査内容を踏まえて、高度外国人材にとって、外国人比率やダイバーシティが就業継続に影響を与えていることが考えられた。そこで、本調査では、外国人積極採用企業を対象にした追加の企業向けインタビュー調査を実施し、積極採用企業ならではの良い点、特徴と、日常生活の困りごとに対してどのように対応するのか等を、ヒアリングし分析した。

外国人比率の高い企業は、やはり受け込みやすいことは確認できた反面、日本人との共生を考えた場合に、外資化した際の日本人の反応がネガティブになり、日本人が離職してしまう可能性も高くなることがインタビューのコメントから確認できた。今後は全体的な外国人比率が上がることが予測される中、日本人が多様性に慣れていくこと、異文化受容性の向上は改めて必要な対応であろうことが推察された。

3・6 役所向けインタビュー調査

3・6・1 役所向けインタビュー調査の分析結果

豊島区の現状と課題認識の確認のために訪問した。現状の課題認識としては、豊島区は東京 23 区内でも新宿区に次いで外国人比率が高い地域で、全国の市区町村外国人比率ランキングでは、10 位に位置する（総務省, 2018）。住民の外国人の国籍の数は 100 か国を超え、人口比率で見ても、10%を超えている。特に 20 代の外国人留学生が多く、成人式の参加者の約 40%が外国人という状態になっている。

また、区内でもエリアによって外国人比率はバラツキがあり、池袋エリアでは 22%と高い数値になっている。

様々な外国人の生活をサポートするための施策を実行し、外国人の生活のしやすさを推進すると同時に、日本人とのトラブルの未然回避の為に生活マナー等のコンテンツを動画を活用しながら配信している。

多様性豊かな区であり、対応や工夫は多くなされている。一般的な相談窓口での受付件数は、年間約 500 件と件数は多くはない。内容に関しては、日本人の照会内容と実は大差なく、教育や福祉、年金・健康保険等に関する質問が多いとのこと。現状は、多言語対応の為に、テレビ電話を活用した翻訳サービス、翻訳機（POKETALK）、紙ベースのイラストと単語で案内するシートの 3 点を主に活用している。翻訳機に関しては、便利だけれど主要言語以外は訳がしつかりされずに、一部飛ばされることもあり、誤訳のリスクもある。そのため、3つのツールを組み合わせながら対応しているとのこと。担当の工夫がいること、慣れが必要であることが推察される。

また、日本人と外国人双方に、個人の希望として一緒に意見を共有したり、ディスカッションする機会が欲しいという傾向が調査等で見られる点を共有したところ、豊島区ではまさにそういった日本人の区民の方も存在するとのこと。実際に、せっかく外国人の多い区にいるのに、接点を持ちたいけどどうもっていいか分からないというコメントも出ている様子。ホームビジットという留学生が日帰り日本人家庭へ訪問する事業では、訪問を希望する外国人が多く、受入れの日本人家庭が足りていない、もしくはタイミングがあっていないという課題を説明戴いた。

マッチングやニーズ・タイミングの都合でうまくいっていないこともあるので、お互いに歩み寄りたけれど上手く歩み寄れていない現状があるとのこと。そういった点で、機会が必要だと感じることはあるとのこと。

外国人比率の高い、集住地域ならではの工夫と苦勞が垣間見られる課題・状況確認であった。

3・6・2 役所向けインタビュー調査の考察

外国人対応に慣れていているとのことではあったが、翻訳ツール・サービスの利用方法の工夫は課題と感じている様子であった。

また、日本人と外国人ともに接点を持ちたいという声はあるが、上手くマッチング出来ていないという点も課題と思われる。

第4章 結果

4・1 企業の課題の検討結果

企業の課題のうち、主な課題として低賃金・長時間労働、従業員のキャリアに関する希望と、会社の人事制度とのギャップと、職種がマッチしないこと、昇進・昇給の遅さを課題として挙げていた。

低賃金はすぐには変わらないものの、長時間労働に関しては、昨今の働き方改革の取り組みもあり、外国人・日本人問わずに労働環境、働きかたのスタイルが見直されはじめ、徐々に改善している様に見受けられる。

人事制度や職種のギャップに関しては、企業側の外国人従業員の募集や、雇用中の面談等での説明・対応で工夫をする企業が出始めている。

厚生労働省の「外国人の活用好事例集」によれば、外国人にとっても魅力ある就労環境の実現が重要であり、「職務内容の明確化」と「公正な能力評価・処遇の実現」がキーワードであると示している。

また、外国人が日本語を覚えるだけでなく、日本人の語学力向上やマネジメントとしてのスキルアップも重要と説明している。外国人が生活者として自立出来るまでサポートすることも推奨している。

4・2 役所の課題の検討結果

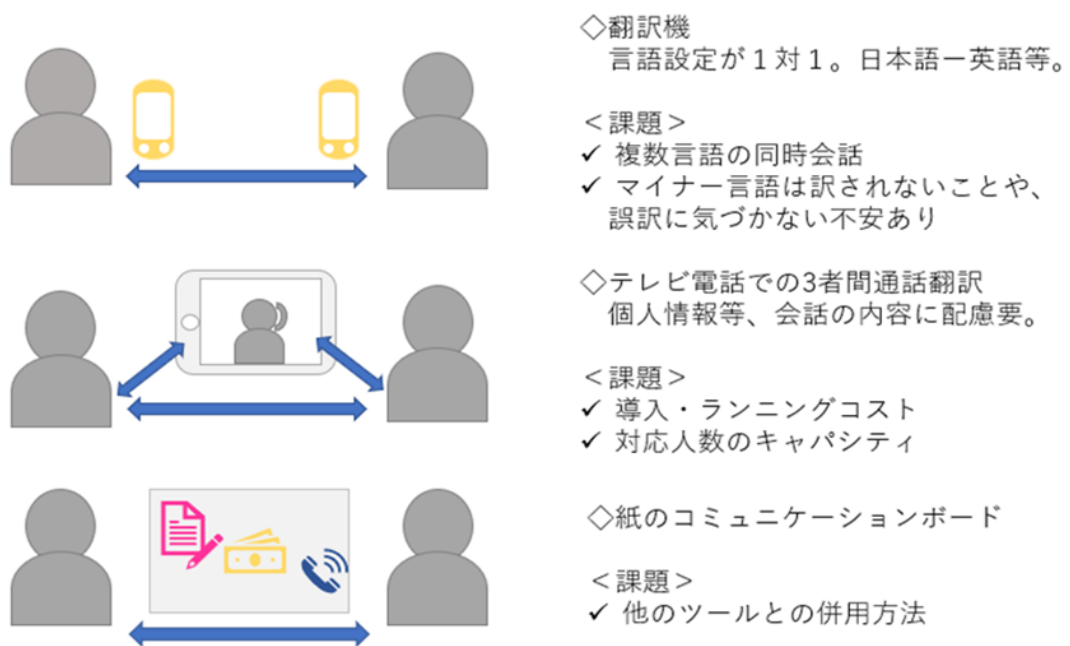
役所等の申請・契約に関する課題対応は、主に2つのキーワードがある。多言語対応とICT活用による申請・契約関連取引のデジタル化である。

多言語対応に関しては、翻訳機やテレビ電話での通訳サービス等と既存の紙ベースのコミュニケーションツールを活用した対応が進んでいる。情報発信に関しても、Webでの文章での説明に限らず、動画を活用した外国人に分かりやすい説明方法が工夫されている。

多言語化対応の取り組みと現状に関して、公開情報での調査に加えて、豊島区の担当者へヒアリングを実施した。多言語対応で活用されている技術・ツールは、主に以下の3点が主流となっている。

- ・ 翻訳機（POKETALK等）
- ・ テレビ電話での3者間通話による翻訳者通訳サービス
- ・ コミュニケーションボード（紙にイラストと単語で用語が書かれたツール）

図 4-1 翻訳ツール活用パターン



本研究での検討内容を豊島区役所の多文化共生担当者へ説明、課題認識の確認と、提案内容に関するコメントを確認のためにインタビューを実施した。豊島区役所の多文化共生ご担当と日本人の定住化を促す施策ご担当の2名に向けて説明を実施、コメントを戴いた（詳細は付録に記載）。

なお、高度外国人材へのインタビューによる原因分析で得られた役所の対応に関するコメントは以下の4件あった。

- ・A区の区役所では、ロビーの案内担当者がすぐに気づいて英語の記入見本を渡してくれる。対応も丁寧で親切。記入内容も確認して窓口へ案内してくれる。
窓口の対応はあまり感じ良くない。
それに比べてB区は、終始冷たい対応。ロビーの案内係も、窓口も、「あ、外人だ」という顔をする。感じ悪い。書類の記入見本も英語はなく、サポートが少ない。
- ・C区の区役所は、英語が話せる人は多くいない。けれど、接客は丁寧で温かい。
外人だからと冷たくされている感じはしない。言葉が話せなくても、良い接客をしてくれる人はいる。感覚（Intuition）の問題ではないかと思う。
- ・生活のために銀行に口座開設に行った。口座開設には印鑑が必要だと言われて印鑑は持っていないので作らなければいけなかった。
印鑑以外にサインで対応出来ないのか等、選択肢や説明が欲しかった。

- ・区役所の職員が、新しく住所登録に来た外国人の対応をする際に、英語で書かれた冊子を渡すが、日本人の職員は何も話さずに、ただ冊子を渡すだけ。もっとコミュニケーションを取った方がいい。

これらのケースは、表面的には言語の課題と見て取れるが、インタビューコメントの中にある通り、言語の課題だけでなく、実は日本人の態度、接し方に課題がある様に推察される。おもてなしの国と言われながら、その実際は外国人に対して冷たい、不親切とも取られかねない日本人のイメージと認識されるケースが発生している。日本人の不親切さを改善するための対策検討状況に関しては、付録に記載する。

4・3 生活環境の課題の検討結果

高度外国人材の場合、本人の仕事や生活上での課題のみならず、帯同家族の生活に関する課題が多く挙げられている。(総務省, 2018) これはあくまで推測というレベルだが、高度外国人材の場合、職場や仕事での課題は多くはなく、どちらかと言うと、自分のことよりも言葉や文化に馴染みがない状態で一緒に帯同する家族に関する心配事が課題として挙げられているのではないかと思われる。

- ・英語で対応できる教育機関の充実
- ・英語対応できる医療機関の充実

実際に、日本で働く専門的外国人(高度外国人の従来呼称)の企業での勤務や国家選択に関して、園田はインタビューを通じて多くの専門的外国人はどこで暮らすのかという国家選択が、家族設計という要素を媒介して企業で働き続けるかという決定に強く影響していると述べ、更に家族設計の想定が定着を決める重要な要素になっていると示唆されたとしている(園田, 2017)。

また、日本人の外国人への反応、対応に改善点があることを、インタビューのコメントで確認した。

日本人が外国人に過度に反応してしまうことは、日本が日本人の多い環境で暮らすという独特の環境にあり、ダイバーシティの豊かな環境に不慣れという特徴から、経験に乏しいことが経緯として挙げられる。

従来研究では、外国人受入れの態度に関して、接触論が説かれてきた(大槻, 2006)。外国人に会った経験や頻度によって外国人の受入れに対する態度が変わるという説である。これは個人の属性、主に学歴によって左右されやすいと言われてきた。接点を増やし慣れることで日本人の受入れ態度が改善

するのは分かるが、接点を増やし何をするかといった詳細な対策までは解明されていない。

また、異文化感受性に関しては、尺度の導入のための日本語訳に関する研究がなされてきた。異文化感受性の段階は、図2の様に提示されている。異文化感受性の先行研究は、日本においては未だ尺度の解釈や日本人の異文化感受性の測定方法に関して論じられる研究が多く見受けられ、異文化感受性が低いと見られる日本人の改善策を主に論じる研究は多くは見受けられない状況である。

昨今の外国人と日本人のコミュニケーションに関する研究には、やさしい日本語の活用や日本語の曖昧さにフォーカスし、言葉の表現に注目するものもあるが、言葉の表現だけでは課題解決にはまだ遠いと思われる。

日本人の異文化感受性や、コミュニケーションに関連する課題があると思われるが、今回はスコープ外の為、この点に関しては別途検討を進めることとする。今回分かっている点に関しては、付録2に記載する。

第5章 考察

5・1 全体として得られた結論

本研究の目的は、上位目的として高度外国人材の日本での定住化を推進することを目指す。そのために、課題・要因を明らかにすることを本研究の目的とした。

インタビューから、高度外国人の定住に繋がる要因として外国人比率の向上が関連していることが分かった。外国人比率が高くなると、企業の内外で言語の不便さが低下し、企業文化も多様性により過ごしやすくなる。

一方で、外国人比率の向上による変化は、日本人にとっては課題になり得る。例えば仮に日本企業が外資系企業に買収され、外資化した場合等には、一定数の日本人が転職するような動きが起こる。日本人にとってはマイナスの影響がある可能性が示唆された。

日本で外国人比率の向上を促し、高度外国人材の定住化を推進するためには、外国人比率向上によって起こる変化、外国の生活習慣や働き方に関する考え方等を、今後の外国人材の増加に伴う環境の変化に備えて、日本人も理解しておく必要があることが示唆された。

論文やレポート等の公開調査で課題として挙がっていた、外国人にとって日本の働く、住む場所としての人気が低い理由となっている主な項目は、依然として言語や企業の課題に集中していることを確認した。具体的には、賃金の低さ、長時間労働、昇進・昇格が遅い、プロセスが不透明であること等の企業の課題と、言語の課題は生活環境、暮らしにくさに直接影響していることが、インタビューのコメントから見て取れる。暮らしにくさの一因として、英語の通じる病院や教育機関が少ない点も課題である。

また、個人で役所等の身の回りの申請・契約の対応ををする際は勿論不便を感じるし、旅行などをする際にも困るとのことであった。言語の課題の影響する範囲の広さと不便と感じる頻度・重要性を確認した。

少子高齢化に伴う労働力不足の対応や、多様性を強化しイノベーションに繋がる活性化を期待して、政府や官庁主導で外国人を招致することは、今後も大きく変わらず継続していくと思われる。

また、経済力の維持という観点で見れば、年間数十万人の外国人の流入が必要という予測もあり、今後は更に外国人比率が上昇し、2100年には外国人比率が40%を超えるという予測レポートも出ている（東京都総務局，2013）。

そういった環境の変化に備えて、日本人が事前に外国人の生活習慣や価値観、企業文化を理解することは、近い将来起こり得る変化の為の準備として役立つと思われる。

「友達が出来にくい」「コミュニティに溶け込みにくい」という課題は、インタビューの中でも具体的なコメントとして複数名から確認が取れた。少子高齢化による労働人口不足が深刻になっていく中で、この課題への対策を取らずに放置していたら、今後の高度外国人材の来日の機会を逸していくことにもなりかねない。

そのために、対策のひとつとして、本稿では日本人の異文化感受性を向上することを検討する。実は日本人が異文化感受性を向上すると、外国人に対してだけでなく、日本人同士の間でも副次的なメリットが得られると想定している。高度外国人材を対象としながらも、従来の日本の古い仕組み、発想を見直す時期に来ているのではないかと思う。

5・2 今後の課題

本研究では、先行研究の知見を基にして、質的調査として、日本で働く高度外国人材に対して、どのような要因が定住化に影響を与えているのかを探索し、その質的調査の結果に基づいて、分析を実施した。本研究の限界として、下記の課題を今後検討していく必要がある。

まず、質的調査の研究プロセスおよび結果について、第一に、高度外国人材のインタビューを今回は実質 11 名実施したが、より多くの方々のデータを取ればより正確な情報源となったかもしれない。第二に、帰国者のインタビューは調査データを参照しており、インタビューの人数を確保できていない。インタビューで直接聞ける方がいれば、内容はより深まったのではないかと推察される。この部分の要因を掘り下げなかったが、重要な要因の一つに違いないため今後の研究課題としていきたい。

また、研究の全体を振り返ってみると、質的研究に特化し、量的な検証は実施に至らなかった。社会という視点に広げて、どれくらい社会的なインパクトを持つのかという観点は、十分に説得力のあるデータを示すことができていない。したがって、より多くの外国人を対象に、インタビューとアンケート等の調査を重ねていれば、気づけなかった新たな知見が得られた可能性がある。

最後に、本研究においては、「外国人比率の高さ」が定住化の推進に重要であるということを示し、対応案の入り口を示すまでとなっている。また、仮説として日本人側の対応としての、外国人の生活習慣や文化、企業文化の理解を進めることもサポートになると推察し検討しているが、プロトタイプに留まっており、対応案の実施・検証までは至っていない（詳細は付録に記載）。

今後は、当該対応策やソリューションの検証を含めて、さらなる研究の質の向上と、これからの多様性ある働き方に関して有益となるような情報提供などの貢献をしていければと考えている。

謝 辞

本研究を行うにあたり、最後まで親身にご指導を頂きました主査の中野 冠先生、副査の神武直彦先生、審査にあたりご指導くださった前野隆司先生、研究に関して都度ご相談させていただいたシステムデザイン・マネジメント研究科の先生方および他大学の先生方、ならびに調査にご協力いただいた皆様、そして、多大なるご支援をくださった所属会社の皆様に心より御礼申し上げます。

文 献

< 英文文献 >

- BBC (2017), The young Japanese working themselves to death
<https://www.bbc.com/news/business-39981997>
2019年12月15日アクセス
- Docquire, Frederic and Marfouk, Abdeslam. (2006), International Migration by Educational Attainment (1990-2000) in Ozden, Caglar and Schiff, Maurice (eds). International Migration, Remittances and Development. New York: Palgrave Macmillan. Pp.151-200
- Eisenberger, R. & Stinglhamber, F. (2011), Perceived organizational support: Fostering enthusiastic and productive employees. American Psychological Assn.
- HSBC (2018) Explor Expat Survey <https://www.expatorer.hsbc.com/survey/>
2020年1月15日アクセス
- Inter Nations (2017) Expat Insider 2017
https://cms-internationalgmbh.netdna-ssl.com/cdn/file/2017-09/Expat_Insider_2017_The_InterNations_Survey.pdf
2020年1月15日アクセス
- Lazear, E. P., & Gibbs, M. (2015), Personnel Economics in Practice, 3rd Edition Wiley & Sons
樋口美雄 監訳 (2017) 『人事と組織の経済学 実践編』日本経済新聞出版社, pp.93-99.
- Lyons, T. F. (1981), Propensity to leave scale of 1971. In: Cook, J. D., Hepworth, S. J., Wall, T. D., & Warr, P. B. (Eds). Experience of Work: A Compendium and Review of 249 Measures and Their Use. New York: Academic Press.
- Mathieu, J.E. & Zajac, D.M. (1990), A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. Psychological Bulletin., 108, pp. 171-194.
- Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) (1995), The Measurement of Science and Technological Activities: The Manual on the Measurement of Human Resources Devoted to S&T-(Canberra Manual) Paris: OECD
- Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) (2016) Real Minimum Wages <https://stats.oecd.org/Index.aspx?DataSetCode=RMW#>
2020年1月15日アクセス
- Riessman, C. K. (2008), Narrative Methods for the Human Sciences SAGE Publications;
大久保功子, 宮坂道夫 監訳 (2014) 『人間科学のためのナラティブ研究法』クオリティケア, p.21.
- Tett, R.P. & Meyer, J.P. (1993), Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta - analytic findings. Personnel Psychology, 46, pp. 259-293.
- Williams, L.J. & Hazer, J.T. (1986), Antecedents and consequences of satisfaction and commitment in turnover models: A reanalysis using latent variable structural equation methods. Journal of Applied Psychology, 71, pp. 219-231.
- Zwijze-Koning, K. & De Jong, M. (2007), Evaluating the communication satisfaction questionnaire as a communication audit tool. Management Communication Quarterly, 20, pp. 261-282.

<和文文献>

- 明石純一 (2017) : 海外から働き手をいかに招き入れるか
—日本の現状と課題—日本政策金融公庫論集 第34号 (2017年2月)
pp.87-107
https://www.jfc.go.jp/n/findings/pdf/ronbun1702_05.pdf
2019年12月15日アクセス
- The Asahi Shinbun Globe, (2019) :
「日本で働きたい」は、もはや当たり前ではない大きく変わった外国人労働者の世界」
<https://globe.asahi.com/article/11552775>
2019年5月6日アクセス
- NHK (2020) : “高度外国人材”として働けない
<https://www.nhk.or.jp/ohayou/digest/2020/01/0114.html>
2020年1月25日アクセス
- 大石奈々 (2017) : 高度人材・専門人材をめぐる受入れ政策の陥穽
社会学評論 68巻 2017年4号, pp. 549-566
https://www.jstage.jst.go.jp/article/jsr/68/4/68_549/pdf/-char/ja
2020年1月15日アクセス
- 大槻茂美 (2003) 外国人の増加に対する日本人の見解—JGSS2003 データを用いて社会学論考 第28号 2007, pp.1-25.
- 川喜田二郎 (1970) 『続・発想法 KJ法の展開と応用』中央公論新社.
- 木下康仁 (2003) 『グラウンデッド・セオリー・アプローチの実践』弘文堂.
- 経済産業省 “METI Journal” 2015年6・7月号 :
「内なる国際化の推進 どのようにオープンで革新を生む国になるか？」 pp.16
- 厚生労働省 「雇用政策基本方針」を改正しました
<https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000042055.html>
2019年12月15日アクセス
- 厚生労働省 (2018) 『平成 29 年就業構造基本調査 全国結果 第 131 表』.
<https://www.stat.go.jp/data/shugyou/2017/index2.html>
2019年2月12日アクセス.
- 国立社会保障・人口問題研究所 (2017) 『日本の将来推計人口 (平成 29 年推計)』.
http://www.ipss.go.jp/pp-zenkoku/j/zenkoku2017/pp_zenkoku2017.asp
2019年2月12日アクセス.
- 佐藤佑樹 (2014) 『知覚された組織的支援 (Perceived Organizational Support) 研究の展望—理論的基礎、先行変数、結果変数および測定尺度について—』経営行動科学, 27, 1, pp.13-34.
- 佐藤侑哉 (2008) 『QDA ソフトを活用する 実践 質的データ分析入門』新曜社, p.133.
- 総務省 (2017) : 多文化共生事例集
https://www.soumu.go.jp/main_content/000474104.pdf
2019年12月15日アクセス
- 総務省 (2019) : ダイバーシティに関する各種調査
- 園田薫 (2017) : 日本で働く専門的外国人における企業選択と国家選択の交錯
http://www.l.u-tokyo.ac.jp/~slogos/archive/41/41_sonoda.pdf
2019年1月15日アクセス
- 高橋弘司 (1993) 『組織社会化研究をめぐる諸問題』経営行動科学, 8, 1, pp.1-22.
- 東京都総務局行政部 (2012) : 第6回東京の自治のあり方研究会【資料4】
予測される東京の将来の姿
<http://www.soumu.metro.tokyo.jp/05gyousei/01jichiken06.html>
2019年12月15日アクセス

- 中小企業診断協会 (2019) 『平成 30 年度「調査・研究事業」
外国人労働者の採用制度の活用・支援マニュアルの研究開発報告書』
<https://www.j-smeca.jp/attach/kenkyu/honbu/h30/gaikokujinroudousyasaiyou.pdf>
2019 年 12 月 22 日アクセス
- 内閣府, (2019) : Society5.0
https://www8.cao.go.jp/cstp/society5_0/index.html
2019 年 2 月 12 日アクセス
- 日本国際化推進協会 (2018)
https://docs.wixstatic.com/ugd/5117b4_3de7f5c9ad49450c9bb81e1e41e30c67.pdf
2020 年 1 月 15 日アクセス
- 日本総研 (2018) : 増加する外国人労働とどう向き合うかー望ましい受入れの条件ー
<https://www.jri.co.jp/MediaLibrary/file/report/researchreport/pdf/10655.pdf>
2020 年 1 月 5 日アクセス
- パーソル総研 (2019) : 労働市場の未来推計
<https://rc.persol-group.co.jp/roudou2030/>
2019 年 2 月 12 日アクセス
- 眞住優助 (2015a) : 少子高齢化時代の日本における外国人労働者の受入れ意識を規定する要因. 日本版総合的社会調査協働研究拠点 研究論文集 15JGSS Research Series No.12
- 眞住優助 (2015b) : 職場の外国人の存在は外国人受け入れ意識にどのような影響を与えるのか? 日本版総合的社会調査協働研究拠点 研究論文集 16JGSS Research Series No.13
- 守屋貴司 (2018) : 「外国人労働者の就労と改善策」 日本労働研究雑誌 No.696/July 2018, pp.30-39

付 録

1. 質的調査における逐語記録

個人のインタビュー調査：高度外国人材とステークホルダー

回答者プロフィール（2018年10月時点）

ID	業界	勤続年数	職種	性別
1a	地方公共団体	1年以上～3年未満	事務	男性

現在の仕事内容：

都内の区役所で外国人の対応と一般事務を担当。法務局のボランティア通訳もやっている。

職歴：

香港にて金融機関で10年以上勤務、奥様の体調と家族都合で日本へ引っ越し。

配偶者・子供の有無、私生活への考え：

配偶者あり（日本人女性）。子供はなし。
奥様の体調不良と、奥様の親御さんの体調を気遣い日本へ引っ越し。
国際結婚歴は長く、いままでは奥様が香港で男性の家族と同居していた。
日本へ移住を前提に戸建てを購入。日本の在住歴、勤務歴が短い為に、ローンが組めずに苦心した。

① いまの仕事について教えてください：

仕事は外国人のサポートと事務。要求が高い（デマンディング）だからその点は大変。でも仕事自体は面白くない、難しくない。でも任期は3年であと1年で終了予定。仕事は面白くはないけれど、残業なく好きな時間に帰れるところは満足している。前職は無理な残業あった。仕事を頑張りたい人には向かない仕事だと思う。今は契約。

あまり野望はないタイプだけれど、起業も興味があって、考えていると

ころ。

面白い仕事なら正社員になりたいけれど、面白くない仕事で長時間労働はしたくない。

外国人のサポートとバックオフィスの役割。結婚やこども手当、保育園の説明。生活保護の説明。

学校も英語で教育したかったら、お金があればインターに入れればいい。日本は保守的。本当は日本人の職員を1-2人入れた方がいい。

日本人の職員は外国人が来ても冊子を渡すだけ。話さない、コミュニケーション足りない。

仕事は注意を払っている。前職が金融機関だと周りに分かっているから、何か大きなミスをして言われぬ様に注意している。

仕事の内容ではなく、周りの人間関係がキツイ、面倒。なので早帰りする様にしている。自分を保つため。

日本人の仕事の仕方を見ていると、Aのやり方がダメでも、Aにこだわる。他の選択肢Bに行けない。臨機応変でない。

Q：法務局の通訳について教えてください。

学生の頃からやっていた。代表番号へ電話すると登録できる。入管法等の変更があると、講習会で知識をアップデートする。本当に面白い。

Q：どんなところが面白いですか？

知識をえられるところ。人の役に立ち、助けられるところ。満足感ある。でも、責任がある仕事。ビデオ録画やチェックも入るし、通訳を間違えたら被告にとって一大事。

Q：誰かと話したり、助けることが好きですか？

そう、でも注意は必要。

Q：何人くらいいますか？

いまの所属は埼玉。40人くらいいる。

② 入社前に持っていた志望動機：

日本で仕事を探すのは苦労した。年齢は歳をとるほど、日本では不利だと実感している。色んな人材派遣会社と話した。最初は仕事探すのにどこに相談していいかわからなかった。エンジニアも興味はあるけれど、長時間労働になりそうで少し様子を見ている。奥さんは、法律事務所（特許関連）で事務職。

日本で困ったこと：

奥さんの両親、義理の両親と同居していた。同居するために、自分で日本に家を建てた。けれども結局価値観が合わずに、ケンカして義理の両親は出て行ってしまった。義理の両親の配慮がなく、夫婦の時間をとれなかった。リビングにずっといる。結局寝室で過ごす時間が増えた。

義理の両親が出ていく時にも、義理の両親の家を貸していた契約の解約もサポートした。

義理のお母さんが、最後に「香港人・中国人は嫌いになった」と言ったのがショックだった。自分は何回も、義理の両親と何回も話し合った。

義理の両親の家ではない（男性が資金を出して建てた戸建て）のに、自分の家の様に振舞ったり。食事の片付けもしない。

リタイアしているから、日中はテレビ、お酒、寝るだけ。

香港人の考えはみんな一緒にやる。ただ、義理のお父さんには、男性が動くと自分も働かないといけないプレッシャーになるので動くなと言われてすれ違った。

また、日本に来たことに関しても、「何で香港から日本に勝手にきたんだ」

と言われた。親孝行のつもりで日本へ来て家も建てたのに、ひどい言い方。

義理の弟も駐車場を勝手に使ったり、態度が悪い。

奥さんはケンカしていたころは、しょっちゅう泣いていた。去年おばあちゃんがなくなったけど、その時香港に行けなかったのは残念。

日本は外国人にはやっぱり難しい。仕事を探すのも、食べる場所を探すのも、住むところ探すのも。家のローンも出来なかったけど、1-2年住まないと借りられないみたいで。クレジットカードも日本では最初5万円の審査に落ちた。香港では300万円限度のカード持っていた。

来たばかりの外国人には、友達が必要。 ごはん食べに行くのも、最初は誰かと一緒に行きたい。

日本人は距離感少し遠い。日本人と外国人が助け合える様に、日本人が慣れるには、あと20年かかる気がする。

回答者プロフィール (2019年7月時点)

ID	業界	勤続年数	職種	性別
1b	外資系コンサルティング	1年以上～3年未満	経理・事務	女性

① 現在の仕事内容：

オフィスワークがメイン。経理等の事務。

異動歴：

ない。日本で初めての仕事。

配偶者・子供の有無、私生活への考え：

配偶者はいない。子供なし。

仕事の満足、将来の目標：

あまり大きい会社ではないので、一人の社員がいろんなアサイメントを担当しなければいけない状態。

すごく好きな仕事ではないし、面接を受けた時のアサイメントの説明とはアサイメントが変わってきている（対応する範囲が広がっている）けれど、仕方ないと思い、理解している。

②日本に来て困ったことは？：

いま将来のことを考えて、投資をしたい。銀行等にも相談したけれど、契約書や説明書が日本語で、相談しても日本語が読めて話せないとダメだと言われた。お金の運用、不動産の運用に興味があるけれど、どこに相談していいのかわからない。

投資関連の権利も含め、高度外国人材のポイントは、あと少し点数が足りない。もう少し。

VISA 関連の情報で権利がきまる。

① その他：

日本には、長く住みたいと思っている。

母国（イラン）より、日本の穏やかな人が多く、ゆったりした環境の方があっている。母国の人々は、少しアグレッシブを感じる。

回答者プロフィール (2018年10月時点)

ID	業界	勤続年数	職種	性別
1c	大学院生	—	メーカー勤務予定	男性

① 現在の仕事内容：

—

異動歴：

ない。

配偶者・子供の有無、私生活への考え：

配偶者・子供なし。

仕事の満足、将来の目標：

—

② 日本に来て困ったことは？：

自分が困ったことでなく、知り合いなのですが、知り合いのお父さんが韓国から日本の病院へ来て専門的な治療をしたいというので、お父さんとお医者さんの通訳をしました。

日本の医療はレベルが高いということで日本で治療をしていました。何回か一緒に通院しました。お医者さん、看護婦さんからは継続して付き添いで来ることを期待されていました。内容が専門的なので、経緯が分かっている人に付き添って欲しかった様です。内容は難しく、質問して確認しながら通訳しました。

③ その他：

回答者プロフィール (2019年7月時点)

ID	業界	勤続年数	職種	性別
2a	地方公共団体	10年以上～	事務	男性

① 現在の仕事内容：

オフィスワーク、事務がメイン。

異動歴：

ない。

配偶者・子供の有無、私生活への考え：

配偶者はあり、子供なし。

仕事の満足、将来の目標：

—

② 外国人対応等で困ったことは？：

英語対応はみな不慣れながらも、それぞれの部署で対応していた。けれど、対応は共通部分が多いので、有志のグループで対応方法、会話等をまとめた。役所はどうしても、セクショナリズムが強い。また、部署ごとにマニュアルが作成されている。市民生活ガイド、税について、保険について等々。ホントはセットで提供するものだと思っている。お金は何を払って、何は払わなくていいとか、必須なのか付加なのかとか。

ユーザー目線で作られていない為に、使いにくい。トータルパッケージでの情報が入らない。例えば光熱費は民間だから外で聞いてください、とか。いくつもの機関に行かないとわからない。

ちょうど（組織の）間でだれがやるの？という状態で個別最適されてしまっている。

全体最適されていない。

Q：電子化すると、本人確認含めかなり効率化されますね。

契約関連は、本人確認等が負荷高いので、効率化されたら外国語対応含め変わるはず。

電子政府、例えばエストニアとか、どうなってるんだろう。マイナンバー的な管理でどこまでやっているか。一度にすむとか、もれなくなるとか、電子上で基本情報反映出来たらホントにいい。

日本でやるなら、NPOか企業がパッケージで提供するのかわ。まずはこれ、XX日後にこれ、と案内するのは、ユーザーにはいいはず。

③ その他：

—

回答者プロフィール (2019年7月時点)

ID	業界	勤続年数	職種	性別
2b	行政書士	5年以上～	行政書士	男性

① 現在の仕事内容：

行政書士として、個人で日本で働きたい人のビザ取得・更改等の支援。
海外から来日してビジネスをしたい人の支援を実施。
企業の外国籍従業員の VISA 申請・更改を支援するケースもあり。

異動歴：

ない。事業主。8年前までは中国で事業をしていた。

配偶者・子供の有無、私生活への考え：

配偶者はあり、子供なし。

仕事の満足、将来の目標：

—

① どんな支援をしているか教えてください：

今は一般的に特定技能みたいな単純労働が旬。アジアからの。事務所には身分系のビザ、就労系のビザ対応の2種類があるが、うちが強いのは就労系ビザ。就労系は、今は人材の取り合いになっている。国の方針としては、高学歴高収入の高度人材と特定技能、あくまでも労働者としての人材の2本柱でせめているけど、国の希望であって、来てくれるかということわからない。

Q：日本に来る外国人の方の課題を教えてください。

- ・日本語の壁がある。優秀な人がなんで日本語を勉強しないといけないのか。
- ・香港とかの日系企業もそうだけど、硬い。職域が決まってるとか、

年功序列とか、ジェネラリストとか。

せっかくビザをとっても、1年経たずに帰る人が多い。

Q：ミスマッチで？

そう。すごく優秀で日本語も話せるけれど。

雇う側にも意見は多いけど、帰る人の不満は多い。

(職務内容だけでなく) システムもそう。海外とは管理方法が外資と日系と全然違う。

外国人の従業員が何か意見をしても通らない。もどかしい。

Q：更新は1年？

1年、3年、5年とか。会社の規模とか業務内容による。

Q：2-3年いれば落ち着くと思いますが、その2-3年がハードルになりますか？

たぶんそう、みんな優秀。早く帰る。

優秀でない人の方が、ずっと長くいたりする。

Q：高度専門職はどんなひとが来ますか？

中華系が多い。ビザは中国の大手の人が出張ベースで来たりする。

企業内転勤で来たりもする。

でも、高度専門職になることを嫌がる。

出張扱いのビザは、フリー。企業に関係ない。

自分で高度専門職に乗り換えようとするケースもある。

日本は人口減で外国人に頼らざるを得ない。

韓国や台湾は誘致に力をいれている。韓国語も台湾語も求めている。

Q：語学を求めない様なところに差がある？

そう。

Q：事務所のスタッフは外国人雇っていますか？

雇っている。ほとんど永住または帰化のひと。

そうでないと全く違う。

中国はもう経済的に熟しているから、あまり魅力ない。

なんで来るかは、本当のお金持ちとか、共産党が怖いとかいう理由。

資産を守る、リスクヘッジの為。

日本の医療は魅力。医療目当てでくる人多い。人間ドックとか、総合な医療。

日本でビジネス始めたい人多いけど、日本に住所がないと住みにくい。

ベンチャーが来られない環境。必ず日本人の連帯保証人を求められる。リスク大きいから出来ない。

永住は難しくなり始めている。

働けなくなって日本にいられても…と。

5年間の収入と社会保険、年金全て払っているか見せる。

この資料のうち、支払いが一日でも遅れてたらアウト。

とても厳しい。

高度人材も（永住）申請に必要な年数は短くなった。でも、審査に1年かかる。

2-3年の短い期間で来るひとに医療制度とか提供することに積極的でない。

② その他：

2. 高度外国人の定住サポートに関する研究内容の 豊島区との共有

豊島区の基本的な現状と課題を確認の上、今回の研究の内容と、今後検討の可能性のあるプロトタイプに関して、説明を実施した。豊島区でも実際に外国人の多言語対応に苦勞、工夫している様に技術やツールだけでは対応しきれない現状がある。また、先に述べた通り、日本人も、外国人も双方に話してお互いの生活習慣を理解したり、意見交換をしたいという方が約半数近くいることが分かっている。しかしながら、個々人が能動的に動き、場を設定したり、人を集めるまでには至らない現状がある。

日本人・外国人ともに、場や機会の設定を市区町村に求めるが、市区町村自体も人手に限りがあり、またノウハウも充分ではない部分がある。そのため、なるべくファシリテーター等の人のスキルに依存しない形態で、日本人と外国人が、言葉の壁の負荷を低減しながら話せる様にすれば、一助になると考えられる。日頃は話す機会のない、日頃の外国人の日常生活での困りごと、区役所の手続、税金や年金の支払い方、ゴミの分別や出し方、銀行での取引などを自然な会話の中で共有し、お互いの意見を交わしながら、双方に対応方法を学ぶことも考えられるだろう。別途日本人と外国人が交流し、接点を持つ機会を検討したい。

なお、接点の機会の案と検討状況は付録 3 に記載している。

3. 外国人の困りごとをサポートするための対策案の プロトタイプ

2・1 プロトタイプの目的

日本人が外国人の困りごとを聞き出し、サポートすることを目指し、対応策を検討した。その中で、日本人の異文化受容性を改善することも同時に検討している。

論文や官民の調査結果等、公開情報でのリサーチで外国人と日本人の接点が少ないことを確認、インタビューでもコミュニケーション不足に触れるコメントは複数件確認している。

また、現状でも「日本社会は日本人の『Japanese Japan』と外国人の『Gaijin Japan』の2つに分断されている」様に感じる外国人も存在する（大石，2017）。この傾向は、外国人が増加すると分断が目立つ可能性もあると推察される。日常的に日本人と外国人が接点を持ち、相互理解を進めることが求められると考えられる。また、外国人と日本人が接点を持つことや、日本人が外国人の生活や価値観を理解することは、多文化共生を推進する厚生労働省等の動きにも沿う内容と思われる。

ここでは、異文化感受性尺度の文化的相対的段階の最初のレベルである、「受容」の段階を目指す。行動や価値観の違いを認識するために、外国人の困りごとを引き出し、共有し、理解し、改善策を共に検討することでより実質的で身近なサポートの推進に焦点をあてる。

自文化中心的段階			文化的相対的段階		
否定	防衛	最小化	受容	適応	統合
隔絶・分離	侮蔑・優越・逆転	身体的普遍性 超越的普遍性	行動の違いの尊重 価値の違いの尊重	共感 多元主義	文脈上での評価 建設的マージナリティ

図 付録 2-1 異文化感受性者尺度 Milton Bennett, (1993)より筆者作成

2・2 プロトタイプ①

まず、アーリープロトタイプとして、日本人を対象に日本で働く外国人の課題・困りごとに気づくことを目的にグループワークを実施した。海外で住む時に困ることをブレインストーミングで連想し、自らの体験や起こり得る困難を探索することで、異国で暮らす際の困りごとを振り返る、あるいは想像することで、外国人が困っていることを想起させ、共感を促すことに繋げられるか試みた。

日本人が海外で暮らす際に不安に感じることも、「病院」「教育」「役所の手続き」「コミュニティに馴染めるか」等、外国人が日本で困っていることと大差なく、困る状況や気持ちは理解、共感できるであろうことが確認出来た。

図 付録 2-2 ブレインストーミング・親和図のプロトタイプ①

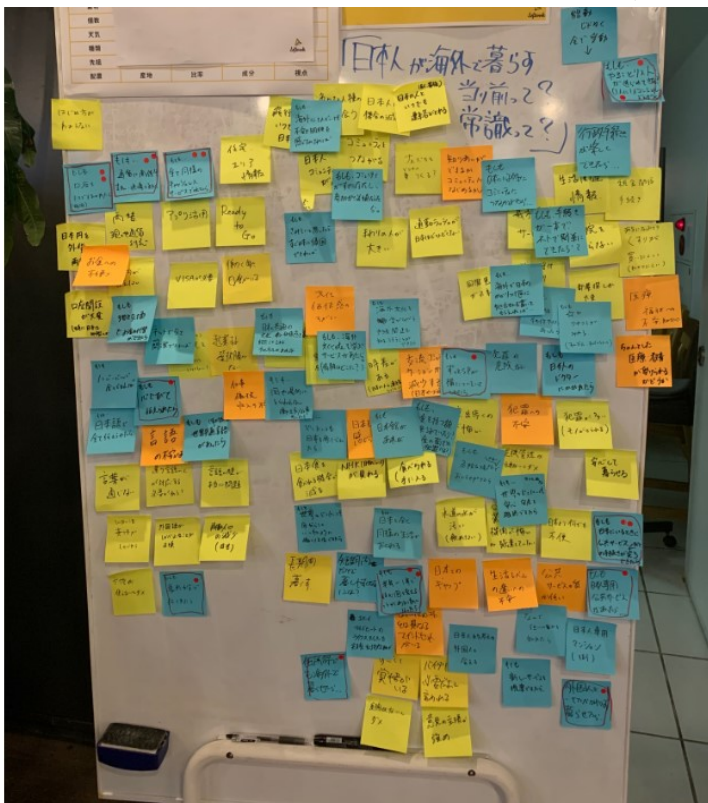
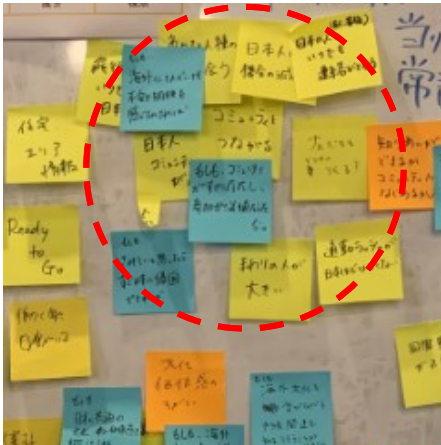


図 付録 2-3 ブレインストーミング・親和図のプロトタイプ②



本稿の中でもキーワードとして出てくる、「母国語のコミュニティ」や、関連する生活情報の必要性に関するコメントが、複数挙がっている。

2・3 プロトタイプ②

また、プロトタイプの2件目として、初回と同様に日本人を対象に、海外や新しい都市に行って困ることに関してワークショップを11月に実施した。自分の体験の振り替えりや具体的なケースの対応策検討を通して、日本で働く外国人の困りごとへの理解・共感を促すことを目的に試行した。

ワークショップの内容は以下の通り。

今日のスケジュール

<input type="checkbox"/> デザイン思考、イノベーションと多様性	(7分)	
<input type="checkbox"/> テーマ説明	(5分)	
<input type="checkbox"/> グループワーク	(60分)	
・ブレインストーミング	(8分)	
・親和図	(7分)	
	休憩	(10分)
・課題選定	(5分)	
・カスタマージャーニー	(20分+15分)	
・発表	(3分×2)	
<input type="checkbox"/> 振り返り	(7分)	
<input type="checkbox"/> チェックアウト	(8分)	
<input type="checkbox"/> 事後アンケート	(10分)	<100分>

主に、以下の項目を柱としており、自分自身の外国で困ることを振り返ったり想定して課題解決を検討することで、外国人が日本で接している課題への理解を促すことを目的としている。

- ① ブレインストーミング
- ② 課題の確認・特定
- ③ カスタマージャーニーを活用した、困りごとの記述
- ④ 対応方法・改善案のディスカッション

参加者自らのコメントとして、以下の様な内容が得られた。

- ・何でも Google で検索できると思っているけど、当たり前と思っている様なことが分からないので、そういう内容は意外と書いていない。
- ・常識なんてない
- ・海外も田舎も似ている
- ・共感が大切
- ・共感するひとがいれば、間違っても楽しい

2・4 プロトタイプ③

更に、プロトタイプ3件目として、豊島区が主催する市民参加の団体「としまぐらし会議」の会合で、日本で働く外国人の支援策として情報共有の上提案した。

なお、事前に「としまぐらし会議」の会合の主催者の方々にご相談の上、ファシリテータに内容を説明した。

在日外国人が増加している状況を簡潔に説明、周囲の日本人のサポートの必要性和、日本人の理解を促し、外国人の困りごとをヒアリング・課題を特定する取り組みの提案を実施した。35名の参加者が個々人の課題・対応案を共有、相互にコメントする中で、7名の方々からコメント、賛同いただいた。主なコメントは以下の通り。

- ・(豊島区在住ながらも) 外国人がここまで増えているとは知らなかった。私も海外でお世話になった経験があるので、協力したい。
- ・以前海外に駐在していた。スイスとアメリカ。スイスでは語学に苦勞し、なかなかスーパーの買い物等にも苦勞していた経験がある。語学、生活習慣になれるのに2年くらいはかかった。語学が上達すると、スーパーのスタッフ等とも少しコミュニケーションが取れ、(気持ちの上で) 暮らしやすくなった。生活面で外国人の方々が困ることも多いと思うので、接点を作り、サポートしたい。女性向けに和食を教える等、外国人が興味をもちそうな機会を設定したい。
- ・近所の子供と普通に挨拶したり、なんとなく遊び相手をする中で親御さんにご近所として接点を持つようになった。接点があることは大切。

- ・池袋は外国人の方も多く、ダイバーシティ豊かなまち。一緒に活動する中で交流することは重要。
- ・直近、ピースボートに幼児教育の専門家として乗船していたが、様々な国の方とコミュニケーションするのに、自分は語学力にも自信がなかった為、ジェスチャーやイラストを駆使してコミュニケーションを取ることが多かった。イラストは情報量が多く分かりやすい。目の前にアイコンで提示されているのは、話しやすくなる可能性を感じる。
- ・(課題特定、改善に繋がる外国人・日本人の間で話すきっかけを設定したいという) 目的がハッキリしている様に見える。すぐ使えそう。

「としまぐらし会議」参加者の上述のコメントを振り返ると、以下の2パターンの行動が見受けられた。

- ① 知識を得ることで、行動へ移すモチベーションアップに繋がるケース
- ② 在日外国人のサポートまたは多文化共生に以前から興味はあり、自ら動いていないものの、目の前に実現可能性の高いツールまたは協働者が現れ接することで、行動に移すモチベーションアップに繋がるケース

今回は想定されるステークホルダー（外国人の同僚や近隣住民になりそうな日本人）へのプロトタイプ等でのコメントヒアリングに留まり、検証までは至っていない。

しかしながら、豊島区役所の担当者方、多文化共生担当者の方々と協働する素地を作り始めている。豊島区の取り組み、区民の方やイベント参加者の方々と継続的に試行を進めて参りたい。

2・5 参考 ワークショップ資料（抜粋）とプロトタイプの様子

背景 - 外国人受入れ推進と多様性への対応①

最近の日本の社会課題の中でも、少子高齢化に伴う外国人の受入れ推進は、とても身近で喫緊の課題です。

労働需要
7,073万人

↓

労働供給
6,429万人

2030年、人手は644万人不足する

統計の結果、2030年には、7,073万人の労働需要に対し、6,429万人の労働供給が見込めず、「644万人の人手不足」となることが分かりました。産業別において、特に大きな不足が予測されるのは、サービス業、医療・福祉業など、現在も人手不足に苦しむ業種であることが分かりました。これらの業種は、少子高齢化やサービス需要の変化などにより今後も大きな需要の伸びが予測され、労働供給の伸びがそれに追いつかないと考えられます。

※高年齢者1万人を指す

出典：パーソル総合研究所「労働市場の未来推計」 <https://rc.persol-group.co.jp/roudou2030/>

きょうの前半 グループワークの目的 -

はじめての国/場所で接する“困りごと”について考え
**様々なバックグラウンドのひとが
共生するための“気づき”
をいっぱい出してもらうこと**

カスタマージャーニーを作成する8ステップ

STEP 1	
STEP 2	
STEP 3	行動を洗い出す 顧客がスタートからゴールまでの間にとる行動を明確にする
STEP 4	
STEP 5	顧客接点を明確にする 顧客が利用する店舗やアプリ、ウェブサイトなどの接点を洗い出す
STEP 6	感情の起伏を想像する 「うれしい」「困った」「いいね」など、顧客の気持ちの変化をつかむ
STEP 7	対応策を考える マップ全体を俯瞰して、課題や改善可能なポイントを検討する
STEP 8	視点を変えてアイデアを追加する カスタマージャーニー全体を違った角度から見直すことで、新たな施策のアイデアを見出す

Mazeru - 多様性を活かすカスタマージャーニー作成サポートツール～サンプル：UBER

カードの特性を活かして、複数名での行動の分析をサポートします。

Before

Call

Car

User

Talk

Location Info

Payment

Office

Good

After

Mobile

Booking

Location Info

Payment

So Happy

・技術/ひと・モノ/動作/感情の4種類のカードでカスタマージャーニーを作成、課題を解決する新しい体験を共創します。

