

# 注目高まる外国人スタッフの活用 「特定技能人材」採用・育成のコツ

飲食店にとって喫緊の課題である人材不足。日本は人口減少、少子高齢化による労働人口の減少が明らかになっており「この先、増えることはない労働力をどう補うか」という根本的な課題と向き合うことが求められている。その点で今、多くの飲食企業が外国籍人材の採用に力を入れており、そのノウハウの蓄積は今後、飲食店の競争力として大きな差を生みそうだ。そこで本稿は、外国人スタッフ活用の中でも注目されている「特定技能1号」の採用・育成の知識を探っていく。

人手不足を打開する有効な手段として外国人スタッフ活用の注目度が増しているが、その動きは中小店・個人店にも広がっている。

ある観光地のそば店は、町の人口が6千人で町内には高校もなく、若い働き手が慢性的に不足。その対応として何年も前から外国人スタッフの採用に力を入れ、1店舗の個人店ながら3名の外国籍人材が社員として活躍している。

また、ある居酒屋経営者は「外国人スタッフは日本語、英語、母国語と多言語を話せる人や、母国で店を開きたいという人も多い。やる気や能力も高いので、むしろ既存の日本人スタッフへの刺激にもなり、店全体のレベルアップにつながる可能性もある」と期待を寄せている。インバウンド対応に外国人スタッフが活

躍しているという話はすでに多く聞かれており、「単に人手不足を補う」ためだけの外国人雇用ではなく、より店の魅力を高めるための活用を考えている経営者も少なくない。

一昔前まで外国人の雇用といえば、日本への海外留学生のアルバイト採用や、「技術・人文知識・国際業務」など、専門知識や技術を要する業務に関わる就労ビザなどを持つ人材の採用に限られ、飲食店の業務に特化した在留資格はなく、業務制限も多かった。

しかし、2019年4月に新たな在留資格「特定技能」が創設され、特定技能1号「外食業」の資格を持つ外国人を採用することで、飲食店の調理・接客など様々な業務を行なうこともできるようになった。出入国在留管理庁の資料によると、

主な国籍・地域別  
特定技能1号在留外国人数

令和5年6月末現在

国籍地域	外食業分野
総数	8,842
ベトナム	5,098
インドネシア	518
フィリピン	503
中国	464
ミャンマー	843
カンボジア	61
タイ	85
ネパール	721
その他	549

出入国在留管理庁「特定技能在留外国人数」

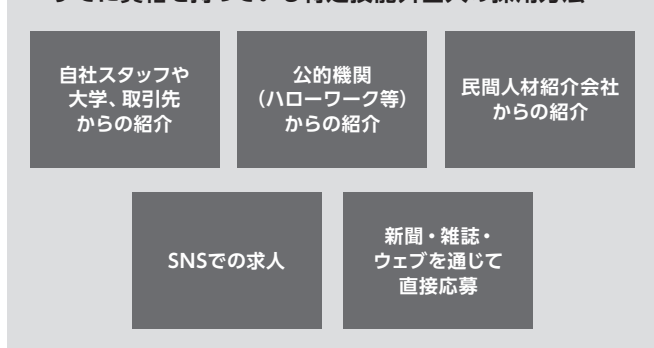
今年6月末までの「外食業」の特定技能在留外国人数は8,842人であり、国が受入目標数値（上限）として示している5万3千人には及んでいない。そのため、特定技能を持つ外国人の採用を先行し、他と差をつけるチャンスがまだまだあると考えられる企業も多く、今後さらに注目度は上がりそうだ。

■外国人スタッフの主な在留資格

	特定技能1号	特定活動46号	技術・人文知識・国際業務	技能実習生
資格取得方法	試験に合格	申請 (留学ビザから切替)	申請	申請
学歴	無	有 (日本の4年制大学卒以上)	有	無
実務経験	不要	不要	必要なケース有り	必要
日本語レベル	日本語能力検定N4以上	日本語能力検定N1	無	無
在留期間	<b>最長5年</b> (5年以上の延長不可)	最長5年 (更新可)	最長5年 (更新可)	最長5年 (5年以上の延長不可)
家族帯同	不可	可	可	不可
採用者のルート	海外在住→日本で就職 日本在住→日本で就職	日本在住→日本で就職	海外在住→日本で就職 日本在住→日本で就職	海外在住→日本で就職
採用の考え方	ビザ所有が前提での採用 特定技能ビザという免許を持っている求職者を採用 (または試験でのビザ取得をサポートする)	取得要件を満たしていることが前提での採用 (またはビザ所有者を採用する)	業務内容が前提での採用 この企業のこの業務をするために相当な能力を持っていると判断された人にビザを発行する (またはビザ所有者を採用する)	業務内容が前提での採用 この企業でこの業務を行い、身につけた技術を祖国に持ち帰って発展に使ってほしい人にビザを発行する
単純労働 (店舗での勤務)	可	一部可 (単純労働のみは不可。通訳等の業務を入れる)	不可	不可
受入体制構築	必要	不要	不要	必要
転職活動	可	可	可	不可

\*上、下の資料共にクックビズ協とワールドインワーカー協の共催セミナー【今後の日本の労働人口推移を見越した外国人採用の有用性】より抜粋

■すでに資格を持っている特定技能外国人の採用方法



最近では特定技能を持つ外国人同士のSNSコミュニティがあり、そこに直接アプローチしていくやり方もあるという。

受入れ側に求められる  
特定技能人材の支援とは

特定技能1号の他の在留資格との違いや特徴、特定技能を持つ外国人材の採用の要点については、75〜76ページの図表の通り（図表はすべてクックビズ協とワールドインワーカー協の共催セミナー資料より抜粋）。採用方法としては、すでに資格を持つ外国人スタッフを採用する方法、

あるいは自社の外国籍スタッフに資格を取らせる方法があり、求人先としても様々にあるが、国外にいるビザ取得者の採用は、現地にコネクションがない限りは民間の人材紹介会社などに頼るのが定石だ。

また、特定技能の取得には「外食業特定技能1号技能測定試験」のほか「日本語能力検定N4以上」が必要だが、このN4はゆっくりとしたスピードであれば日常的な会話が可能でできるレベルとされており、当然、人によって言語習得レベルは異なる。そのため、採用時も採用後も、コミュニケーションのやり方に配慮することが求められるという。

さらに特定技能1号に関しては、受入れ機関（採用企業など）が受入れ基準をクリアすることや、特定技能人材に対する支援内容も明確化されている。支援を行なうためには、支援計画をまとめ、支援責任者と支援担当者を決める必要があるのだが、支援内容は多岐に渡り、行政への届出など専門的な仕事も多い。そのため、外国籍スタッフへの支援の代行を政府によって認定された団体「登録支援機関」などを活用して委託することも可能だ。

特定技能1号の外国籍スタッフを採用後も、そのフォローアップによ

### ■ 特定技能外国人に対し求められる支援内容

- \* 入社前ガイダンス  
(外国人が理解することができる言語で実施)
- \* 出入国する際の送迎
- \* 住居確保・生活に必要な契約支援
- \* 生活オリエンテーション
- \* 公的手続き等への同行
- \* 日本語学習の機会の提供
- \* 相談・苦情への対応
- \* 日本人との交流促進
- \* 転職支援 (人員整理等の場合)
- \* 定期的な面談・行政機関への通報

上記支援を行なうためにはその計画をまとめ、支援責任者と支援担当者を決める必要がある。自社で行なうケースもあるが、外部の登録支援機関に委託することも可能だ。

### ■ 特定技能の受入れ機関 (採用企業) が外国人を受け入れるための基準

外国人と結ぶ雇用契約 (特定技能雇用契約) が適切であること

(例: 報酬額が日本人と同等以上)

外国人を支援する体制があること

(例: その外国人が理解できる言語で支援できる)

受入れ機関自体が適切である

(例: 5年以内に出入国法・労働法令の違反がない)

外国人を支援する計画が適切である

受入機関 (採用企業) は、雇用契約を確実に履行し、適切な支援を実施すること、出入国在留管理庁への各種届出を行なうことが義務となる。

### ■ 入社オリエンテーションの実施

#### 注意点

- \* 新しいスタッフは緊張しているので「ゆっくり」「はっきり」と説明する
- \* 所要時間の目安として1時間で終了できるようにする
- \* わからないことは質問できるような雰囲気作りをする
- \* オリエンテーションの内容に不明点がある場合は経験者に確認し明確にしておく

入社初日には、オリエンテーションを実施して店舗のルールや注意事項、働くにあたっての心構えなどを抜け、漏れなく説明する。外国人スタッフの安心感ややる気向上につながるので必ず実施すること。

### ■ 入社後のフォローが重要

- ・ 入社1年以内の退職者のうち40%が入社後のフォロー不足により退職。
- ・ 入社者の心理を理解した上でのフォローが重要に

職場環境のミスマッチ	選考時の見極めミス	事前情報と違う
人間関係がうまくいかなかった 社風が合わなかった	スキル・経験不足 コミュニケーション力が足りない	仕事内容が違う 勤務時間や雇用条件が聞いていた内容と違う

### ■ フォローのコツ

入社後、最初の3か月間は多くの不安を抱えながら働いている。不安を取り除くには人事だけでなく現場店長と協力しての対応も重要

中途採用でも「同期」のつながりを作る	入社後の振り返りを定期的に実施	経営者・幹部とのコミュニケーション機会を作る
● 入社時研修 ● 同期だけの飲み会	● 店長 (上司) や人事との振り返り (2週間から1か月に1回)	● 会社の戦略がわかる ●モチベーションアップ

\*上の資料はすべてクックビズ隊とワールドインワーカー隊の共催セミナー  
【「特定技能1号」ビザ取得者受け入れ時の採用企業に求められるポイント】より抜粋

外国人スタッフにしてみれば、独特な言い回しも多い日本語の内容が分からなかったことで仲間に母国語で確認していただいただけとしても、職場の雰囲気が悪くなることが多いのだ。それだけに、外国人スタッフの育成に関しては言語やコミュニケーションの工夫や改善が重要である。逆にいえば、その部分をクリアすることは、人材育成全般の実力を磨くことにもつながるだけに、重要テーマとして取り組んでいきたいところだ。

さらに、ある外食企業では外国人スタッフとの関係性をよくするためルールとして、「仕事中の会話は日本語のみ、母国語で話すのは禁止」としている。これは例えば、日本人の前で外国人スタッフ同士が母国語で会話していると、その母国語を理解できない日本人としては「何か悪口を言われているのでは」と疑心暗鬼になるからだという。

### 「仕事中は「日本語のみ」を。ルール化するのはなぜ重要？」

非常に重要である。さて定着率は大きく変わってくる。その内容は76〜77ページに示した通りだが、やはり異国で働く中での不安感を取り除くことや、業務を明確にわかりやすく示してあげることが非常に重要である。

## カフェ開業・経営の ための専門誌

1・4・7・10月発売!

# CafeRes

Coffee & Menu for Cafe



【特集】

なぜ今、売れているのか?  
「喫茶店メニュー」の魅力

定価:1650円(税込)

▼ 詳細・バックナンバーはこちら ▼



### 特集 すぐ取り組みたい重要テーマ



#### ■ 編集協力/クックビズ株式会社

2007年設立。飲食業、フード関連業に特化した人材紹介事業、求人サイト運営、研修事業などを行なう。外国籍人材に関しては、子会社のワールドインワーカー株式会社が、特定技能分野の登録支援機関として、外国籍人材の募集から採用後の定着までをフォロー。「外食業」「介護業」「飲食品製造業」を筆頭に全6業種147社の企業と取引。2023年5月末時点で702名の内定、312名の支援まで拡大している。

## ■ 外国人スタッフ育成の心構え

### 1 無理のない育成計画で着実に育成させる

計画は店舗スタッフ全員で共有しておくことが大切。指導担当者が休みの場合でも、他のスタッフが指導できるようにする

### 2 業務内容の指導時には必ずマニュアルを使用する

指導後に、外国人スタッフが自分で振り返りを行なう場合、マニュアルを読み返すことで知識やスキルの定着を図ることにつながる

### 3 一つひとつ丁寧にわかりやすく教える

新しいスタッフは1つ教えられるだけで頭の中はいっぱい一度に複数のことを教えるのではなく、一つずつ丁寧に教えていこう

### 4 わかりやすい業務から教える

小さな達成感を積み重ねて、相手に自信を持ってもらうことが大切そのため、まずはわかりやすい業務から教える

### 5 「人によって作業方法や言うことが違う」ことは絶対避ける

指導する担当者によって言っていることが違うのは、どちらの話の聞いたら良いのかわからなくなり、外国籍スタッフにとって大きなストレス。絶対避けるようにする。

### 6 新しいスタッフから、質問や相談ができる環境を作る

小さな疑問が積み重なるとストレスが溜まり、早期退職につながる可能性も。分からないことや悩みがあったらいつでも相談できる環境を作る

### 7 常に笑顔で接する

笑顔は相手に対する尊重の気持ちの表れである常に笑顔で接するようにしよう



日本語の独特な言い回しを始め、文化やマナーの違いに戸惑う外国籍スタッフも少なくない。その辺も理解した上でのフォローが定着率アップにつながるはずだ。

