

第2章 「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」結果 —受け入れ拡大に多くが賛成も、制度の改善・国内人材の活用支援の要望—

調査部 主任研究員 下田 裕介

目 次

1. はじめに
2. アンケート結果をみるにあたって
 - (1) アンケートの概要
 - (2) 在留資格について
3. 人手不足の状況
 - (1) 現在の人手不足の状況
 - (2) 人手不足の原因
 - (3) 人手不足への対応
 - (4) 外国人留学生採用についての見解
4. 外国人の採用方針
 - (1) 採用・活用方針
 - (2) 採用実績
 - (3) 採用数・年齢構成
 - (4) 国籍・ステータス
5. 外国人労働者の採用・活用状況
 - (1) 採用・活用理由と募集・採用方法
 - (2) 採用で考慮する点
6. 外国人労働者の賃金・教育・福利厚生
 - (1) 賃 金
 - (2) 教育・生活支援
7. 外国人雇用の活用状況と課題
 - (1) 活躍状況
 - (2) 課 題
8. 政府の人手不足対策・外国人雇用政策
 - (1) 政府への期待
 - (2) 人材獲得競争の激化
9. おわりに

要 約

1. 新たに設けられた在留資格により、企業における外国人の受け入れを拡大する新制度が2019年度から始まった。これに先立つ2019年1～2月に、弊社は「こうした取り組みを、長期的視点から有効な人手不足対策にするとともに持続的な外国人活躍につなげるには、どのような在り方が望ましいのか」という問題意識から、人手不足や外国人材活用の現状、企業の意識を広く把握すべく、独自の企業向けアンケート調査を実施した。
2. 人手不足の状況について、8割弱の企業で若手・中堅層を中心に人手が足りず、3割がほぼ全年齢層で人手不足と回答している。人手不足への対応として、企業は人材育成が中心だが、女性やシニアと同様に外国人の活用も重視している。
3. 外国人の採用・活用は大企業が中心だが、留学生アルバイトなど専門的・技術的分野以外では、中小企業にも前向きな姿勢がみられる。採用の中心年齢は34歳以下の若手で、小売業、宿泊業、飲食業でその傾向が顕著である。国籍は、かつての中国中心から、ベトナム、フィリピン、ネパールなど他のアジア諸国にも広がっている。
4. 外国人を採用・活用する理由として、人手不足の強まりを指摘する企業が多いほか、外国人の能力や人柄、インバウンドへの対応なども挙げられている。実際の採用においては、人物・人柄や日本語能力を考慮するが、2割弱の企業は人手不足で国籍・能力にかかわらず採用する姿勢を示している。
5. 外国人労働者の賃金は、8割弱の企業が日本人と同等の水準としている。また、収益が改善傾向にある企業ほど、賃金を最低賃金と同程度に設定する割合は低い。研修・教育制度は、大企業で手厚い傾向にある一方、中小企業では日本語研修を義務付けるケースが相対的に多い。
6. 8割弱の企業は外国人労働者の活躍に満足している。一方、コミュニケーションや限られた雇用期間などが課題として挙げられている。2割の企業は、今後の外国人採用は基本的に自助努力での対応を考えているが、人材獲得競争の激化が見込まれるなか、国が相応のコストを負担すべきと考える企業も同程度ある。
7. 外国人の受け入れ拡大について、多くの企業が賛成とみられるものの、その具体的な推進にあたって、不満や要望も多い。外国人材の活用以外での人手不足への対応にも注力してほしいとの声も根強い。外国人材の活用を有効なものとし、人手不足を和らげるためには、受け入れ制度の改善・修正のみならず、国内人材の活用、生産性向上、国籍を問わない処遇改善など、多方面での取り組みが必要といえる。

1. はじめに

人手不足の深刻化を受けて外国人を採用・活用する企業が増加傾向を辿るなか、政府は出入国管理法を改正して新たな在留資格を設け、外国人の受け入れを一段と推進する方針である。こうした取り組みを、長期的視点から有効な人手不足対策にするとともに持続的な外国人活躍につなげるには、具体的にどのようなことが求められるのか。この問題を改めて検討する必要がある。

以上の問題意識から、弊社は人手不足や外国人材活用の現状、企業の意識を広く把握すべく、2019年1～2月に外国人活用の多い主要産業の上場企業・非上場企業を対象にアンケート調査を実施した。本稿では、調査の主要結果と企業の実際の声を紹介するとともに、それらが示唆する、求められる政策対応について整理する。

2. アンケート結果をみるにあたって

(1) アンケートの概要

本アンケートでは、外国人の雇用比率が相対的に高い「食品加工」、「繊維・衣服」、「機械・金属」、「建設」、「飲食・宿泊」、「小売」などの業種を対象とした。そのうち、①これら業種に該当する上場企業（1,559社）、および、②これら業種のうち企業規模のカテゴリ別に、東京都、大阪府、神奈川県など地域別にみて外国人の雇用比率の高い都道府県から母集団の分布に近くなるようにサンプル数を設定したうえで、抽出した非上場企業（8,429社）の合計1万社弱（9,988社）を調査の対象企業とした。調査方法は、調査票の発送・回答ともに郵送で、無記名による回答方式をとった。調査期間として、2019年1月26日に発送し、2月22日までに回答があったものを集計した結果、回答企業数は1,039社、回収率は10.4%となった。回答企業の属性は図表1に示した通りである。なお、アンケート結果をみるにあたり、一部の従業員規模・業種において回答企業数が少ない点などには留意が必要である。

(図表1) アンケートの概要

		業 種							
		合 計	食品加工 繊維・衣服	機械・金属	建設業	飲食業 宿泊業	小売業	その他	無回答
従業員規模	合 計	1,039	81	93	240	232	275	101	17
	29人以下	179	22	21	55	19	36	24	2
	30～499人	722	55	51	175	188	194	56	3
	500～999人	58	3	9	8	8	22	8	
	1,000人以上	68	1	12	2	17	23	13	

(資料) 日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」(2019年1～2月実施)

(注) 「その他」は卸売業、不動産関連、ビルメンテナンスなど。「無回答」には属性が判断できないものも含まため、合計が一致しない。

(2) 在留資格について

本調査における「専門的・技術的分野」の労働者とは、図表2で示すような「就労目的で在留が認められるケース」を指す。一方、「専門的・技術的分野以外」の労働者とは、同図表2で示すような在留資格を持たず、日系人、日本人・永住者の配偶者、技能実習生、留学生や家族滞在者のアルバイトといった形で就労している外国人を指す。

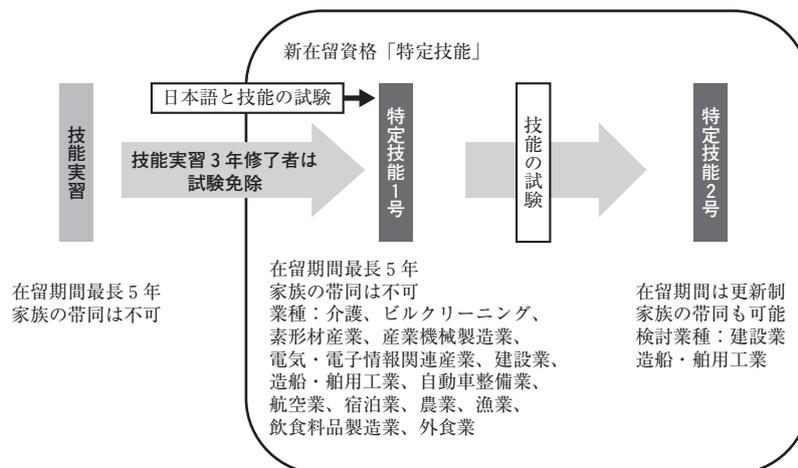
今般の改正入管法施行で導入された新在留資格「特定技能」は、2段階（1号、2号）で設けられる（図表3）。特定技能1号は、深刻な人手不足のため外国人による人材確保が必要な分野（14業種）で、「相当程度の知識または経験を必要とする技能を要する業務に従事」する外国人労働者に与えられる。技能実習を修了するか、試験に合格する必要がある、在留期間は最長5年で、家族の帯同は認められない。一方、特定技能2号は、さらに高度な技能の試験に合格し、「熟練した技能を要する業務に従事」と認められる者に与えられる。在留期間の更新回数に制限はなく、家族の帯同も認められる。

（図表2）在留資格について

在留資格	該当例
教授	大学教授等
芸術	作曲家、画家、著述家等
宗教	外国の宗教団体から派遣される宣教師等
報道	外国の報道機関の記者、カメラマン
高度専門職	ポイント制による高度人材
経営・管理	企業等の経営者・管理者
法律・会計事務	弁護士、公認会計士等
医療	医師、歯科医師、看護師
研究	政府機関や私企業等の研究者
教育	中学校・高等学校等の語学教師等
技術・人文知識・国際業務	機械工学等の技術者、通訳、デザイナー、私企業の語学教師、マーケティング業務従事者等
企業内転勤	外国の事業所からの転勤者
介護	介護福祉士
興行	俳優、歌手、ダンサー、プロスポーツ選手等
技能	外国料理の調理師、スポーツ指導者、航空機の操縦者、貴金属等の加工職人等

（資料）旧・入国管理局（現・出入国在留管理庁）

（図表3）新在留資格「特定技能」について



（資料）法務省、厚生労働省、各種報道などを基に日本総合研究所作成

3. 人手不足の状況

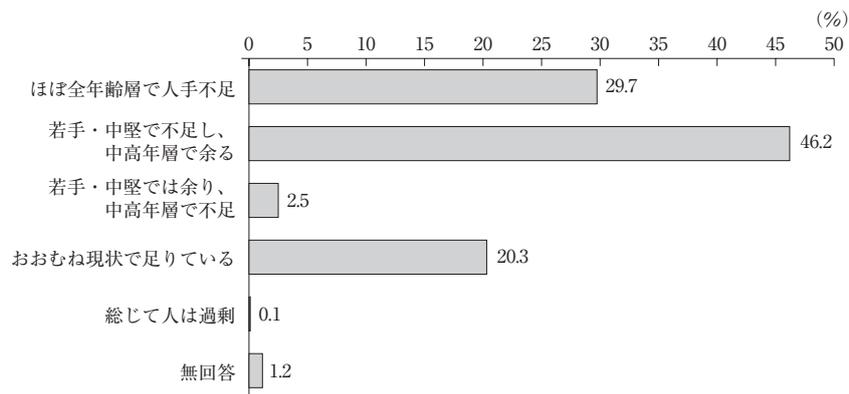
(1) 現在の人手不足の状況

アンケートでは、まず外国人の採用・活用の有無に関係なく、すべての企業に対して人手不足の状況を尋ねた（複数回答）。その結果、8割弱の企業で若手・中堅層を中心に人手が足りず、3割がほぼ全年齢層で人手不足と回答している（図表4）。一方、全体の約半数の46.2%が若手・中堅で人手不足だが中高年は余っていると答えている。

業種別にみると、とりわけ人手不足感が強い飲食業では、ほぼ全年齢層で不足している企業が44.4%と高く、中高年で余っているケースも合わせて、若手・中堅の不足は8割強にのぼる（図表5）。また、機械・金属や建設業では若手・中堅での不足感がより強い状況がみてとれる。

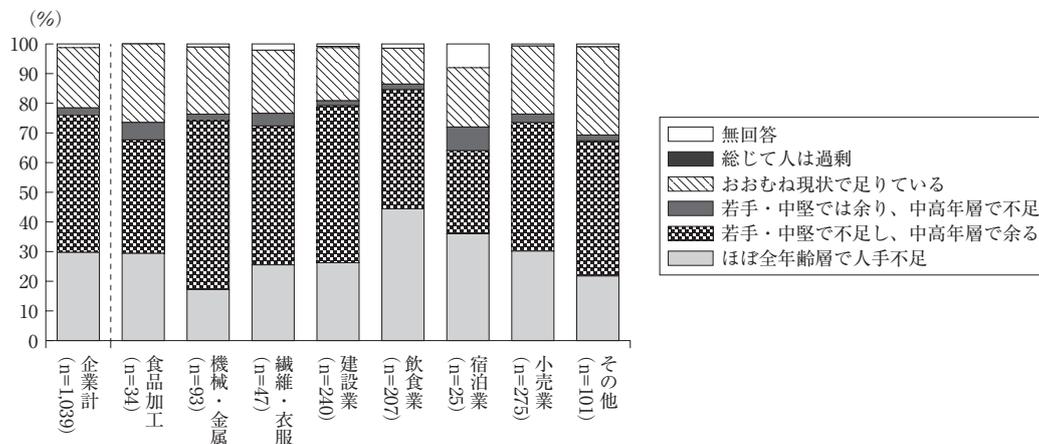
一方、従業員規模別にみると、従業員数が多い大企業ほど、中高年が余剰のケースも含め若手・中堅での不足感がより強い（図表6）。それに対して、従業員数が29人以下の小企業では、3割程度がおおむね現状で足りていると答えている。

（図表4）現在の人手不足の状況（n=1,039）



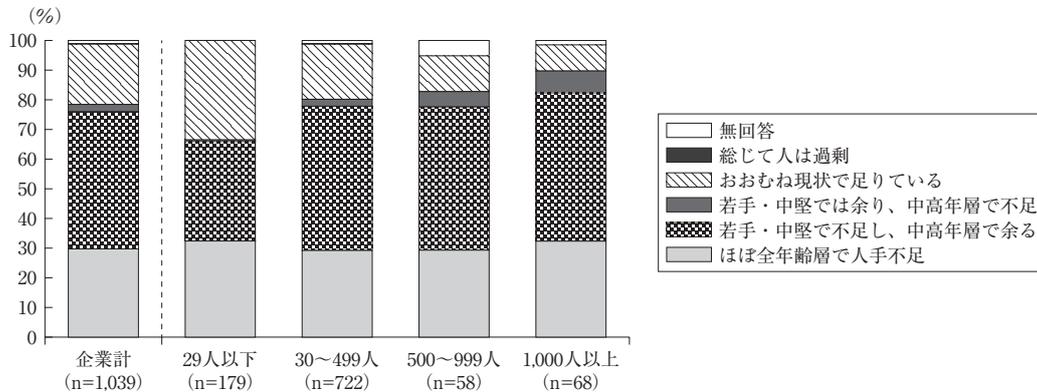
（資料）日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」（2019年1～2月実施）

（図表5）業種別、現在の人手不足の状況（n=1,039）



（資料）日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」（2019年1～2月実施）

(図表6) 従業員規模別、現在の人手不足の状況 (n=1,039)



(資料) 日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」(2019年1~2月実施)

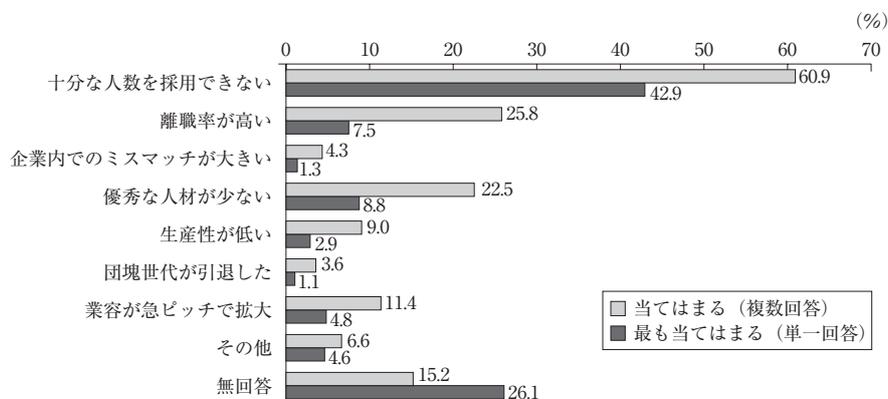
(2) 人手不足の原因

次に、人手不足の場合、その原因について尋ねた(複数回答)。回答の中で最も多かったのは、「十分な人数を採用できない」(60.9%)であり、「離職率が高い」(25.8%)、「優秀な人材が少ない」(22.5%)が続く(図表7)。「その他」と回答する企業は6.6%あり、具体的には「不人気な業種だから」、「バブル崩壊やリーマン・ショック後に新卒採用を抑制したため」などを原因として挙げている。

複数回答のうち、最も当てはまる原因を業種別にみると、宿泊業、建設業、飲食業では他と比べて「十分な人数が確保できない」との回答が多い(図表8)。また、繊維・衣服や機械・金属は「優秀な人材が少ない」、宿泊業や小売業では「離職率が高い」がそれぞれ相対的に多い傾向がみられる。

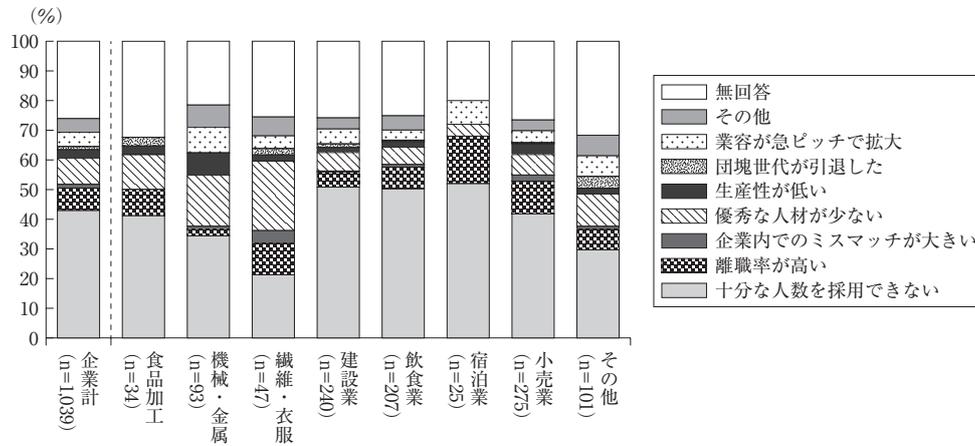
同様に従業員規模別にみると、いずれにおいても人員確保が十分できないことが主要な原因に挙げられる(図表9)。それに加え、中小企業では「優秀な人材が少ない」、大企業では「業容の拡大」を原因とする割合がそれぞれ多いといった特徴がみられる。

(図表7) 人手不足の原因 (n=1,039)



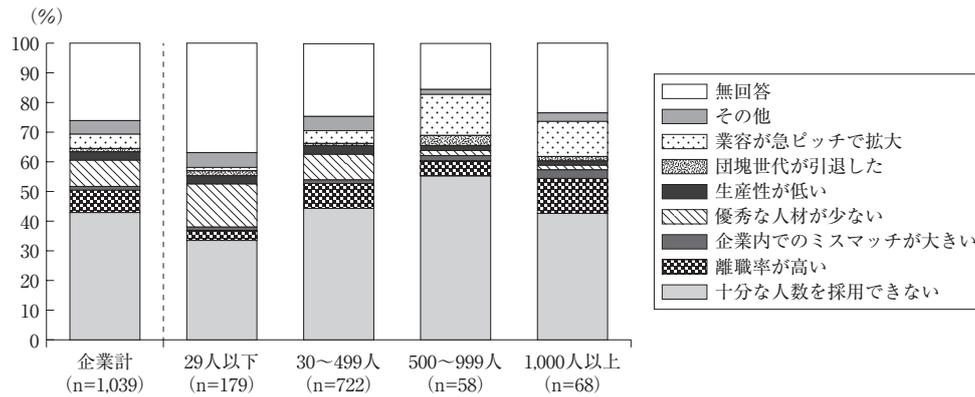
(資料) 日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」(2019年1~2月実施)

(図表 8) 業種別、人手不足の原因（最も当てはまる、n=1,039）



(資料) 日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」(2019年1～2月実施)

(図表 9) 従業員規模別、人手不足の原因（最も当てはまる、n=1,039）



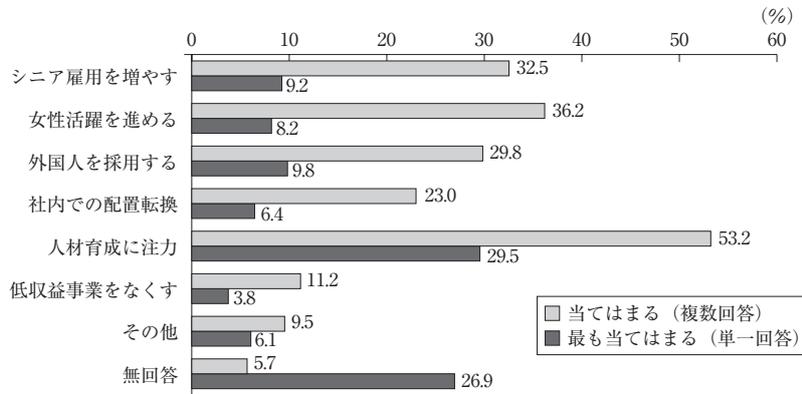
(資料) 日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」(2019年1～2月実施)

(3) 人手不足への対応

あわせて、人手不足への対応も尋ねたところ（複数回答）、「人材育成に注力」が53.2%と高く、「女性活躍を進める」(36.2%)、「シニア雇用を増やす」(32.5%)が続く結果となった（図表10）。「外国人を採用する」は29.8%と、女性やシニアの活用とほぼ同程度となっている。ただし、最も当てはまる対応で見れば一番高くなっており、新たな人材の活用において、それだけ外国人の重要度が増していると考えられる。なお、「その他」を回答する企業は9.5%いたが、具体的には、AIやRPA（Robotic Process Automation）など機械による効率化、賃金の引き上げ、定休日や一時閉店などの対応を挙げている。

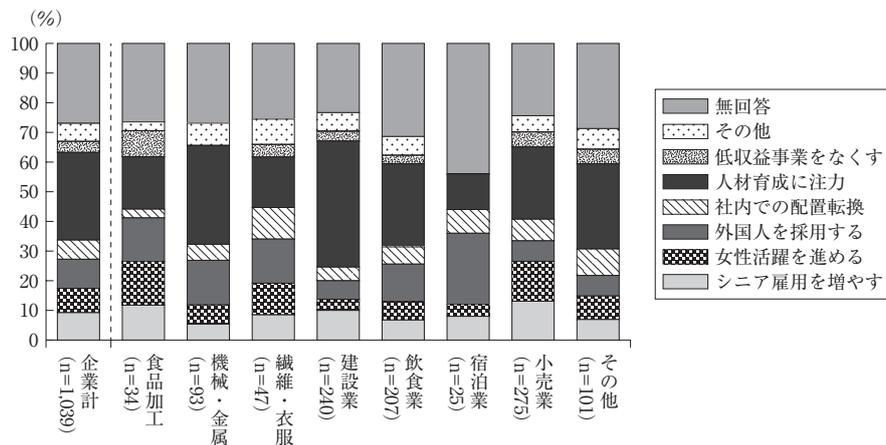
最も当てはまる対応を業種別にみると、建設業、機械・金属では人材育成に注力する傾向が強い一方で、食品加工や小売業ではシニアや女性の活用、宿泊業は外国人の採用に積極的である（図表11）。同様に従業員規模別にみると、大企業は41.2%が人材育成に注力し、中小企業はシニア、女性、外国人の活用を進める一方、低収益事業をなくすケースもやや多いのがみとれる（図表12）。

(図表10) 人手不足への対応策 (n=1,039)



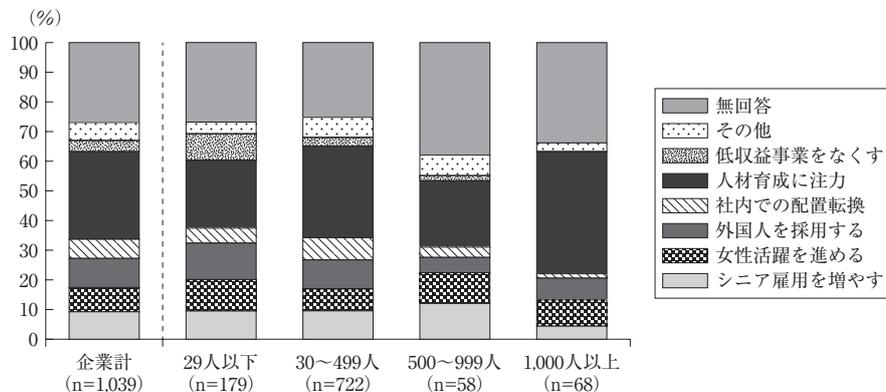
(資料) 日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」(2019年1～2月実施)

(図表11) 業種別、人手不足への対応策 (最も当てはまる、n=1,039)



(資料) 日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」(2019年1～2月実施)

(図表12) 従業員規模別、人手不足への対応策 (最も当てはまる、n=1,039)



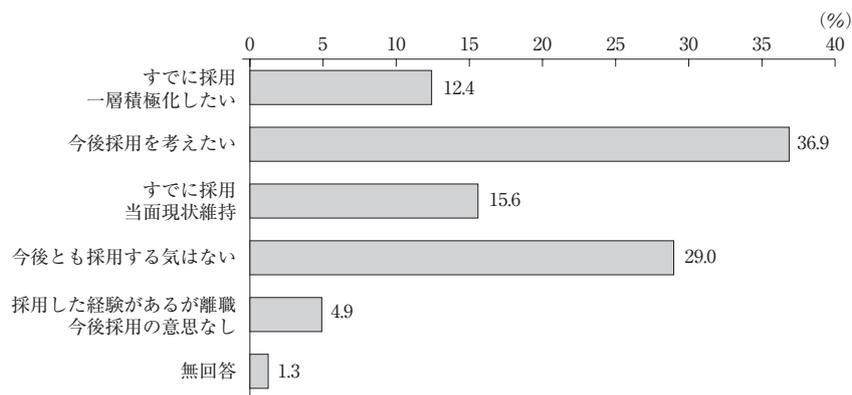
(資料) 日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」(2019年1～2月実施)

(4) 外国人留学生採用についての見解

また、人手不足の状況において、外国人留学生の採用についての見解を尋ねたところ、今後採用を考えたい企業は36.9%にのぼる（図表13）。すでに採用しており当面現状を維持、または一層積極化したい企業も含めれば、6割強が外国人留学生の採用について前向きな姿勢であるといえる。ちなみに、過去は採用・活用していたが、現在は採用・活用していない企業に限ってみれば、過半の53.8%が今後採用を検討している。一方、これまで採用・活用の実績のない企業では、「今後採用を考えたい」が43.5%、「今後とも採用する気はない」が54.4%と二極化している。

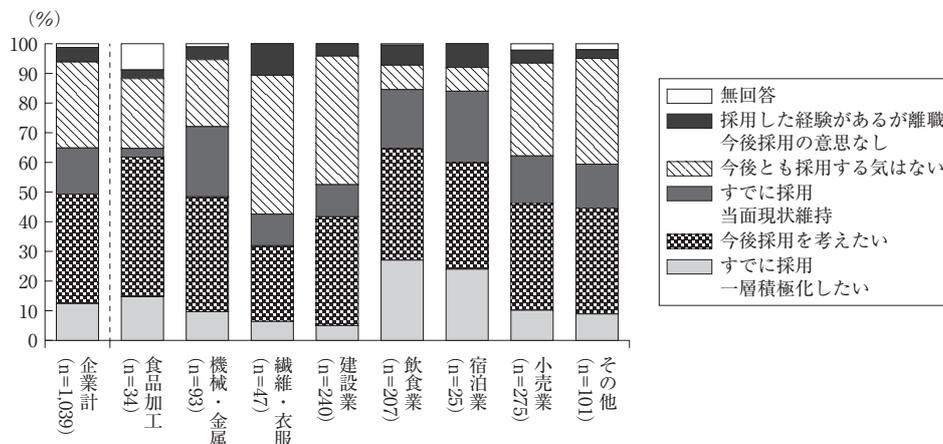
業種別にみると、飲食業や宿泊業で積極的な採用姿勢がみられる一方、繊維・衣服、建設業では、4割強が今後も採用しない方針を示しており、業種間で比較的是っきりとした差異がみられる（図表14）。同様に従業員規模別にみると、大企業の90%以上が、現在または将来の採用に前向きな一方、中小企業の約半数は採用に慎重な姿勢をみせており、両者の温度差が浮き彫りとなっている（図表15）。

（図表13）外国人留学生採用についての見解（n=1,039）



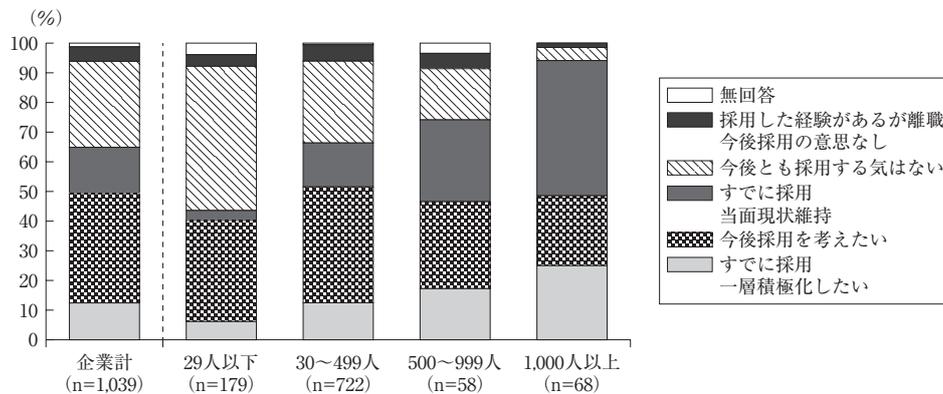
（資料）日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」（2019年1～2月実施）

（図表14）業種別、外国人留学生採用についての見解（n=1,039）



（資料）日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」（2019年1～2月実施）

(図表15) 従業員規模別、外国人留学生採用についての見解 (n=1,039)



(資料) 日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」(2019年1~2月実施)

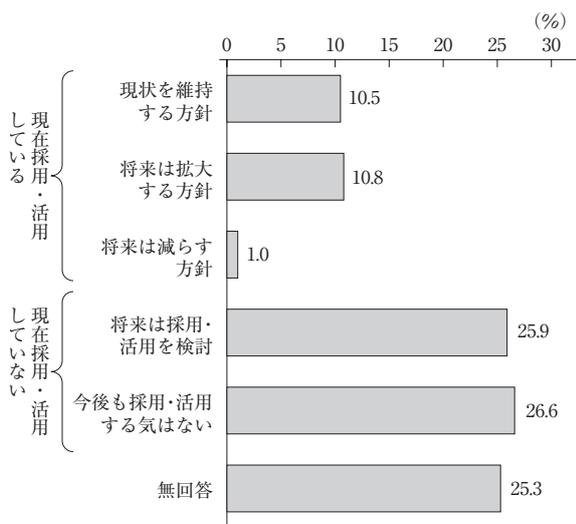
4. 外国人の採用方針

(1) 採用・活用方針

企業における外国人の採用・活用の実態について、ここでは、採用・活用の方針や、実際の採用数、国籍、ステータスなどを尋ねた。もっとも、携わる業務により外国人の採用・活用状況が異なることも考えられるため、質問内容によっては「専門的・技術的分野」と「専門的・技術的分野以外」に分けてそれぞれ回答してもらっている。なお両者の定義については、「2. アンケート結果をみるにあたって」の(2)で述べた通りである。

まず、採用・活用の方針について、専門的・技術的分野では、現在、2割強の企業が外国人を採用・活用している(図表16)。また、現在採用・活用していないが、将来の採用・活用を検討している企業

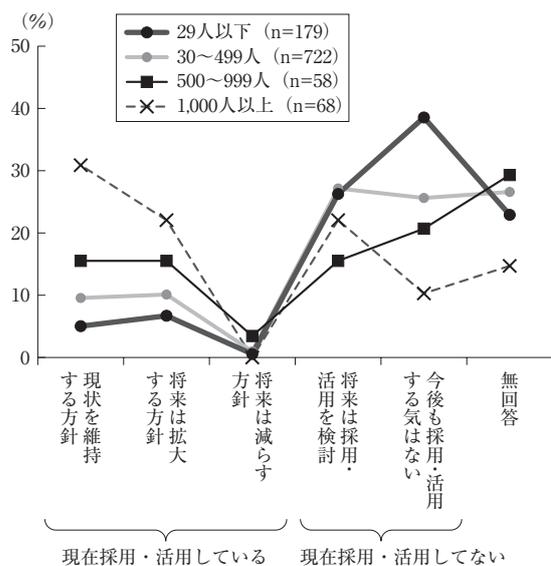
(図表16) 外国人の採用・活用方針 (専門的・技術的分野、n=1,039)



(資料) 日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」(2019年1~2月実施)

(注) 「専門的・技術的分野」は、就労目的で在留が認められるケース(以下同じ)。

(図表17) 従業員規模別、外国人の採用・活用方針 (専門的・技術的分野、n=1,027)

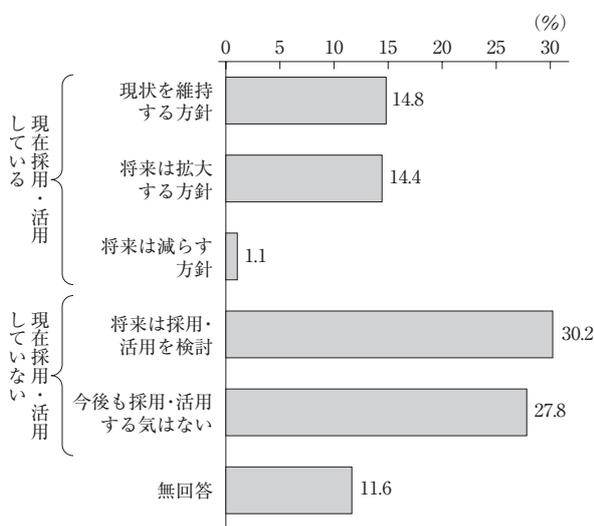


(資料) 日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」(2019年1~2月実施)

も25.9%あり、おおむね半数の企業が外国人の採用・活用に対して前向きな姿勢である。企業規模別にみると異なる特徴がみえてくる。現在採用・活用しているのは大企業が多く、今後も相対的にみて積極的な姿勢がうかがえる（図表17）。それに対して、中小企業では26.3%が将来の採用・活用を検討しているが、「今後も採用・活用する気はない」も4割弱ある。

一方、専門的・技術的分野以外では、約3割が現在、外国人を採用・活用している（図表18）。また、現在採用・活用していないが将来の採用・活用を検討している企業も30.2%ある。企業規模別でみると、専門的・技術的分野と比べて、大企業のほか比較的規模の小さい企業でも採用・活用に前向きな傾向がみられる（図表19）。

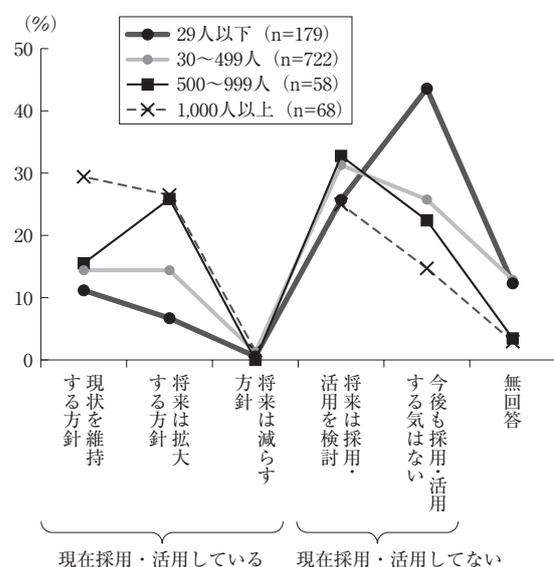
（図表18）外国人の採用・活用方針
（専門的・技術的分野以外、n=1,039）



（資料）日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」（2019年1～2月実施）

（注）「専門的・技術的分野以外」は、在留資格を持たず、日系人、技能実習生、留学生や家族滞在者などのアルバイトといった形で就労するケース（以下同じ）。

（図表19）従業員規模別、外国人の採用・活用方針
（専門的・技術的分野以外、n=1,027）

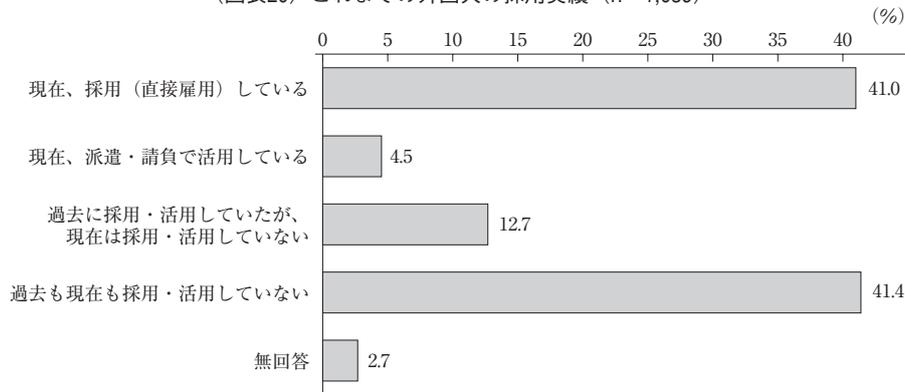


（資料）日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」（2019年1～2月実施）

（2）採用実績

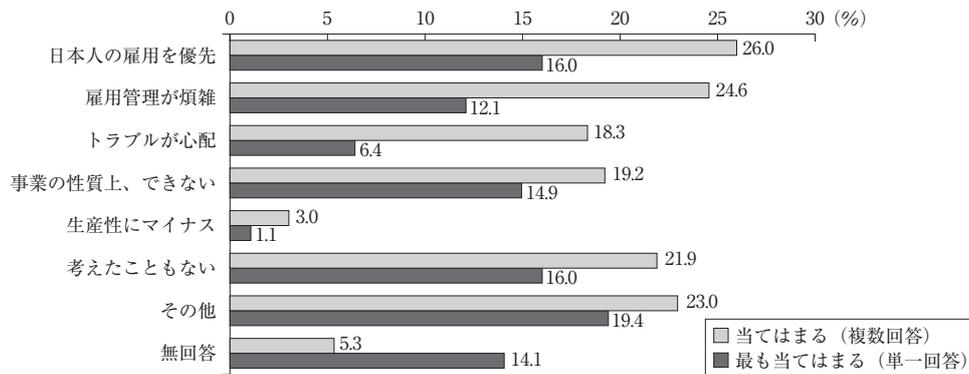
次に、実際の外国人の採用状況を尋ねたところ、「現在、採用（直接雇用）している」と「過去も現在も採用・活用していない」がともに4割強を占めて二分している（図表20）。現在、採用・活用をしていない理由としては（複数回答）、「日本人の雇用を優先すべきだから」（26.0%）、「外国人雇用は考えたこともない」（21.9%）など、そもそも選択肢としての優先度の低さがみられる一方、外国人の採用・活用を選択肢として考えるものの、雇用管理の煩雑さから断念する企業も24.6%ある（図表21）。また、自由回答では、企業として受け入れ態勢が整っていない、そもそも外国人の受け入れ方がわからない、採用に必要な以上に費用がかけられない、といった意見もみられ、企業が外国人を受け入れるうえでの様々な悩みがうかがえる（図表22）。

(図表20) これまでの外国人の採用実績 (n=1,039)



(資料) 日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」(2019年1～2月実施)

(図表21) 現在、外国人を採用・活用していない理由 (n=562)



(資料) 日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」(2019年1～2月実施)

(図表22) 現在、外国人を採用・活用していない具体的な理由

- 教育制度ができていないから。
- 会社自体に受け入れ態勢ができていないから。
- 事務処理が煩雑になりそうだから。
- 外国人の雇用方法がわからないから。
- 文化、習慣の違い、日本語独特の言い回しなどにより、客との意思疎通が難しいケースが多いため。
- 権利・主張が強く、定着が望めないから。
- 仕事を覚えた頃に帰ってしまうから。
- 過去のトラブルで、外国人労働者に対してよいイメージが持てないから。
- 採用に必要以上にお金をかけたくないから。
- そもそも外国人の応募がない。

(資料) 日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」(2019年1～2月実施)

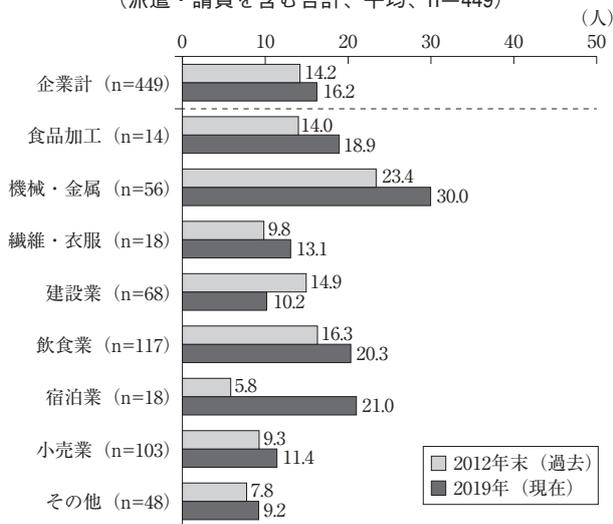
(3) 採用数・年齢構成

そして、現在、外国人を採用（直接雇用）している、または派遣・請負で活用している企業に対して、過去と現在の具体的な採用人数について尋ねた。派遣・請負を含む採用・活用人数は、全規模・全業種の平均で2019年の調査時点が16.2人と、2012年末（14.2人）から増加している（図表23）。業種別にみるとほとんどで採用・活用人数は増えており、なかでも機械・金属では2019年に30.0人と人数が多く、宿

泊業ではインバウンドの拡大もあって、2012年末の5.8人から2019年には21.0人と大幅に増加している。また、従業員規模別では、すべてにおいて2012年末から増加している（図表24）。

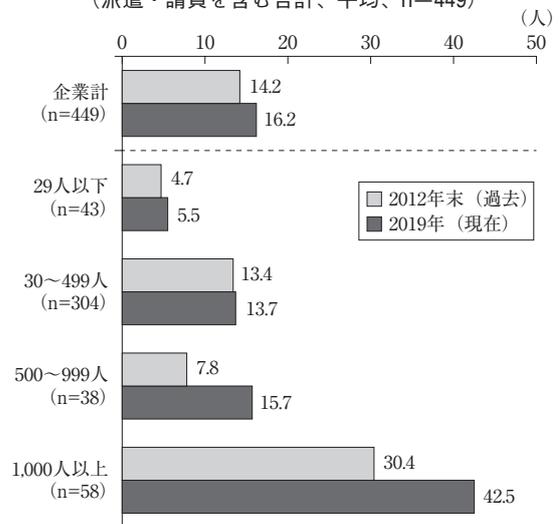
外国人労働者の年齢構成をみると、専門的・技術的分野では、大学卒業後の若手の25～34歳が中心で、食品加工、小売業、宿泊業では24歳以下も含め若年層の比率が高い（図表25）。「3. 人手不足の状況」での結果に示されているように、人手不足が強まるなかで若い外国人を働き手として活用する様子が見え始める。一方、専門的・技術的分野以外では、留学生アルバイトが多いとみられることから、24歳以下が多く、飲食業、小売業ではその傾向がより顕著となっている（図表26）。

（図表23）業種別、外国人の採用・活用人数
（派遣・請負を含む合計、平均、n=449）



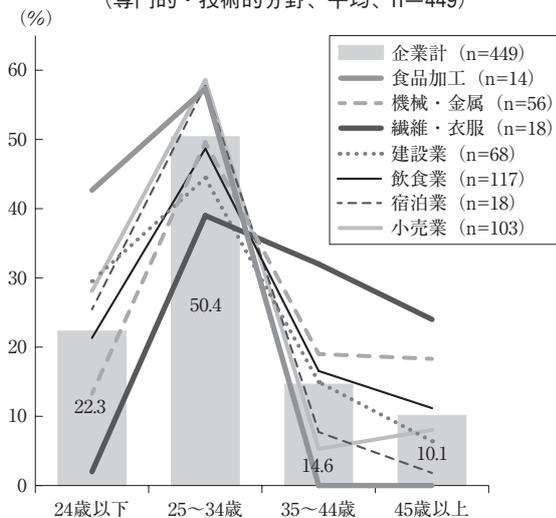
（資料）日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」（2019年1～2月実施）

（図表24）従業員規模別、外国人の採用・活用人数
（派遣・請負を含む合計、平均、n=449）



（資料）日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」（2019年1～2月実施）

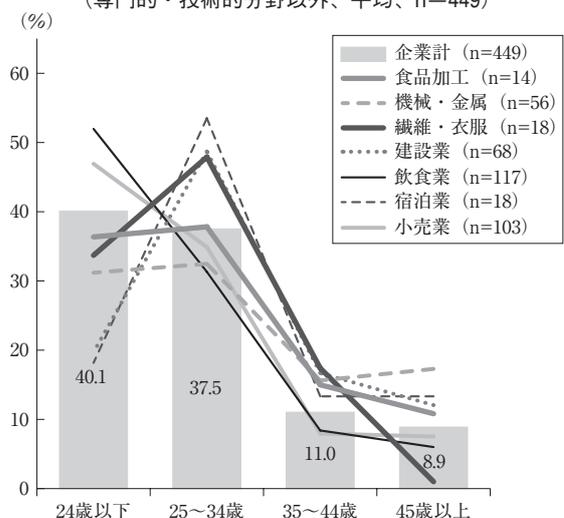
（図表25）業種別、採用・活用における年齢分布
（専門的・技術的分野、平均、n=449）



（資料）日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」（2019年1～2月実施）

（注）グラフ上の数字は企業計の値。

（図表26）業種別、採用・活用における年齢分布
（専門的・技術的分野以外、平均、n=449）



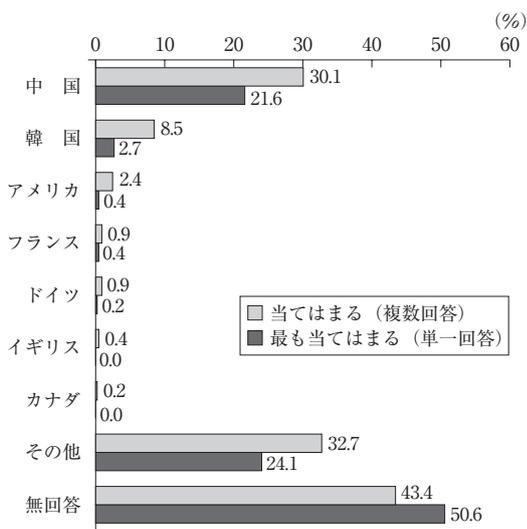
（資料）日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」（2019年1～2月実施）

（注）グラフ上の数字は企業計の値。

(4) 国籍・ステータス

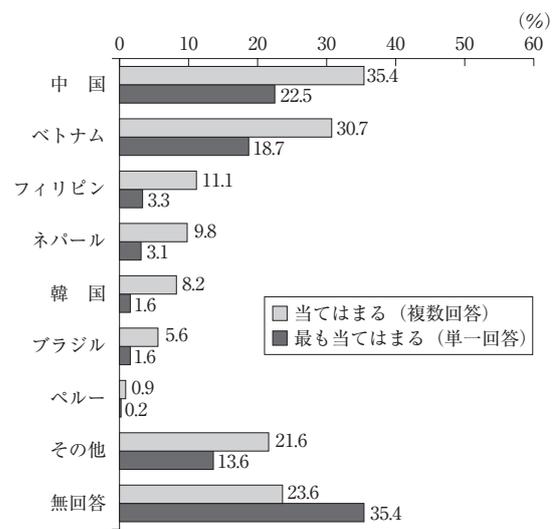
さらに、企業が実際に採用・活用している外国人について、国籍とステータスを尋ねた。国籍（複数回答）については、中国が多いものの、専門的・技術的分野以外を中心に、他のアジア諸国からの採用も増えている（図表27、28）。なかでも専門的・技術的分野以外では、「ベトナム」が30.7%と、「中国」(35.4%) に迫る高さとなっており、わが国で活躍する外国人材として存在感が増している。また、「フィリピン」や「ネパール」を採用する企業も1割前後いる。

(図表27) 採用・活用における国籍
(専門的・技術的分野、n=449)



(資料) 日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」(2019年1~2月実施)

(図表28) 採用・活用における国籍
(専門的・技術的分野以外、n=449)

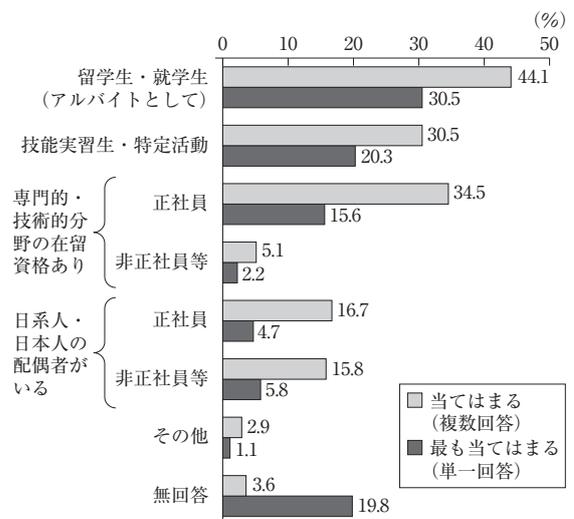


(資料) 日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」(2019年1~2月実施)

外国人の採用・活用におけるステータス（複数回答）については、「留学生・就学生（アルバイト）」が44.1%と約半数を占め、「専門的・技術的分野の在留資格のある正社員」（34.5%）、「技能実習生・特定活動」（30.5%）と続いている（図表29）。

国籍やステータスについてはあわせて具体例も尋ねた。回答の中には、経済規模や地理的な理由から中国人の採用・活用を挙げる企業がある一方、将来の海外進出を見込んでインドやタイ国籍の採用を増やしている、技能実習生受け入れに伴いベトナム人が急増している、長期の定着を見据えて技能実習生から直接雇用へ切り替える、など様々な取り組みがみられる（図表30）。

(図表29) 採用・活用における中心的なステータス (n=449)



(資料) 日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」(2019年1~2月実施)

(図表30) 採用・活用における国籍やステータスの具体例

- 中国との取引が多いため、中国人を採用している。
- 中国籍を中心に、日本語がビジネスレベルの人を採用してきたが、現在は充足してきたので、英語ができる、複数の語学力がある人の採用を目指している。
- 中国以外のアジア諸国に販路を広げるため、中国籍以外の外国人を採用し始めた。
- 中国人は、給料の面と高齢化で合わず、ベトナム国籍の採用にシフトしている。
- 技能実習生を受け入れて、ベトナム人の採用が急増した。
- 将来的な現地法人設立や売上予測などを考慮し、インド、タイ、ベトナム国籍の採用が増えている。
- 周りからよいと聞くベトナム人、インドネシア人を採用したいと考えている。
- 以前は、技能実習生の受け入れを行っていたが、長期での定着とならず、直接雇用、もしくは派遣・請負のみの対応としている。
- 留学生の採用が主であったが、新規事業で即戦力が必要となり、中途採用を増やしている。

(資料) 日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」(2019年1～2月実施)

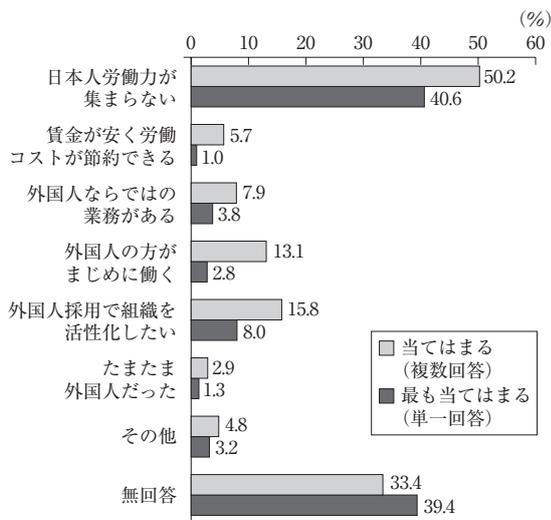
5. 外国人労働者の採用・活用状況

(1) 採用・活用理由と募集・採用方法

外国人の活用に前向きな企業では、実際にどのような形で募集・採用を行っているのだろうか。ここでは、活用の理由のほか採用方法、考慮する点などについて尋ねた。

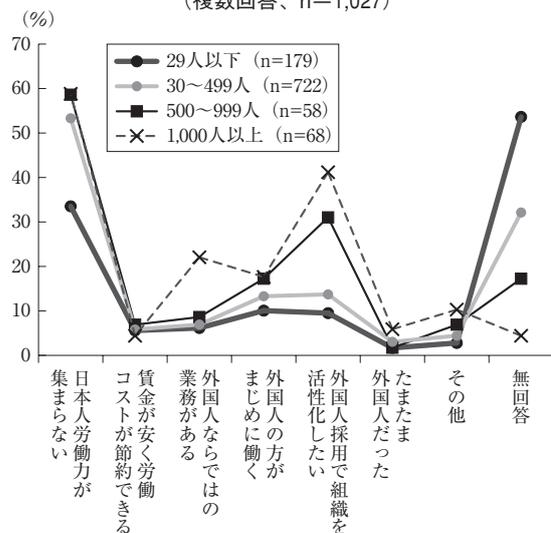
外国人を現在採用・活用している、または今後採用・活用を検討している理由を聞いたところ(複数回答)、実に半数の50.2%が「日本人労働力が集まらない」からと答えており、人手不足がいかに深刻であるかを表している(図表31)。一方で、「外国人採用で組織を活性化したい」(15.8%)、「外国人の方がまじめに働く」(13.1%)、「外国人ならではの業務がある」(7.9%)など、外国人の能力や特性・国民性ゆえという声もある。また、インバウンドをはじめとする外国人の需要拡大を理由に挙げる企業もある。従業員規模別(複数回答)にみると、中小企業では「日本人労働力が集まらない」が他の回答と比べて突出する一方、大企業は外国人の能力や特性・国民性を期待して採用・活用する傾向がみとれる(図表32)。

(図表31) 外国人採用・活用の理由 (n=1,039)



(資料) 日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」(2019年1～2月実施)

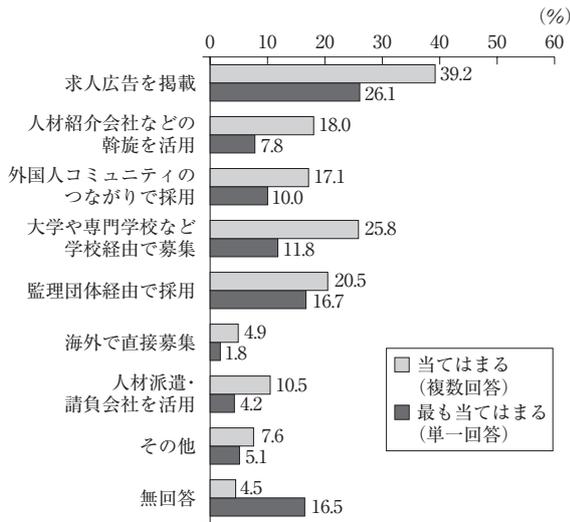
(図表32) 従業員規模別、外国人採用・活用の理由 (複数回答、n=1,027)



(資料) 日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」(2019年1～2月実施)

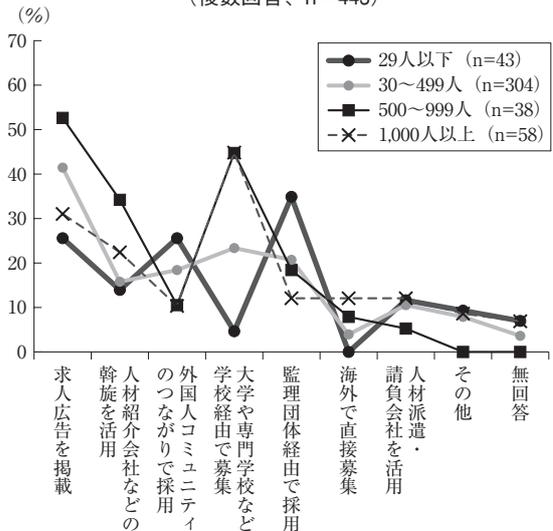
実際の募集・採用の方法（複数回答）としては、「求人広告を掲載」が39.2%と高く、「大学や専門学校など学校経由で募集」（25.8%）、「監理団体経由で採用」（20.5%）が続く（図表33）。採用力が大企業ほど強くない中小企業では、求人広告の掲載のほか、監理団体やSNSなどを通じた外国人コミュニティのつながりを活用して採用に結び付けようとする傾向もみられる（図表34）。

（図表33）募集・採用方法（n=449）



（資料）日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」（2019年1～2月実施）

（図表34）従業員規模別、募集・採用方法（複数回答、n=443）



（資料）日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」（2019年1～2月実施）

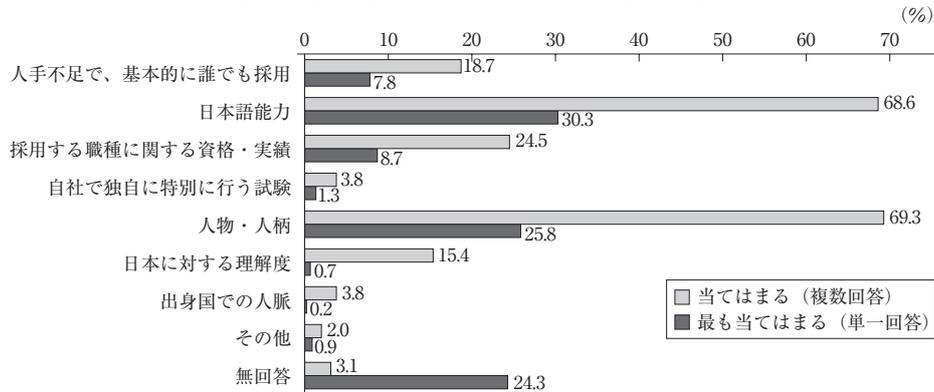
（2）採用で考慮する点

外国人を採用・活用している企業に対して採用で考慮する点を尋ねたところ（複数回答）、「人物・人柄」（69.3%）と「日本語能力」（68.6%）が突出して高い（図表35）。多くの企業が、業務を遂行するうえでの基礎的な面は少なくとも求めたいと考えているようである。一方で、「人手不足で、基本的に誰でも採用」のように、採用基準や能力などに基準を設けない企業も2割弱ある。

最も当てはまる点を業種別にみると、飲食業や小売業などサービス業を中心に日本語能力を重視する傾向がある（図表36）。自分が属する会社の社員だけでなく、店舗やサービスなどを利用する客を前にして仕事が成り立つ場面も多いことから、コミュニケーションが重要とのことだろう。また、繊維・衣服、機械・金属、建設業では、専門的な分野もあって「職種に関する資格や実績」を考慮するケースが多い。一方、食品加工、宿泊業、飲食業では、日本人が集まりにくいなか、基本的に国籍を問わず採用するスタンスが他の業種と比べて強い傾向もみとれる。

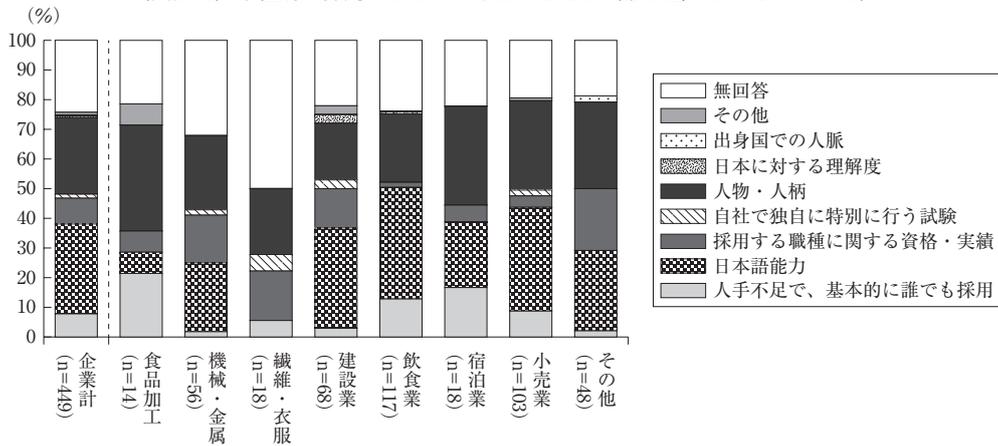
採用にあたっての企業の具体的な考えを自由記入からみると、接客するにあたって、日本語検定2級以上の取得のように言語に関して具体的な資格・能力を求めている企業がある一方、中国人の労働者とのコミュニケーションは漢字が使えるケースが少なくないことや近年の翻訳技術の向上から、業務をすすめるうえで言葉の壁をそれほど感じないとの指摘もある（図表37）。また、大学が推薦した学生の中から選抜する、3カ月間の研修期間で仕事に向かう姿勢をみてから決定するというように、第三者の評価や

(図表35) 採用にあたって考慮すること (n=449)



(資料) 日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」(2019年1～2月実施)

(図表36) 業種別、採用にあたって考慮すること (最も当てはまる、n=449)



(資料) 日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」(2019年1～2月実施)

(図表37) 外国人採用にあたっての具体的な考え

- 接客サービスが主たる業務であるため、日本語検定2級以上を取得していること。
- 漢字が通じるため、中国人を多く採用。
- 日本語能力を求めているが、翻訳機能の進化によって言葉の壁は以前より低くなっていると感じる。
- 日本の習慣・風土を理解していること。
- 将来への考え方、方針、進路が具体的。
- 大学が推薦した学生の中から面接で決定。
- 3カ月間の研修期間で、仕事に向かう姿勢をみてから、正社員とするかを決定。
- 同国同士で2人以上は採用しない。
- 宗教的に会社が用意するものがある場合には、採用が難しいケースもある。
- 偽造登録証を持ってくるケースもあるため、慎重に採用活動を行っている。

(資料) 日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」(2019年1～2月実施)

じっくり時間をかけることで慎重に採用を進めるとする声もある。採用における具体的な工夫としては、外国籍社員の紹介や現地法人のネットワークの活用、専門学校への働きかけ、賃金・住まいなど処遇の改善、など様々な取り組みがみられる(図表38)。なかでも、外国籍社員からの紹介は効果が高いといった声もある。いまや一般化したSNSは仲間同士の情報共有が容易で、外国人が実際に働く企業の良さ

などを仲間やその先のつながりにも拡散することができ、それほどコストをかけない形で求人への応募、そして採用に結び付けることができるようである。

(図表38) 外国人の募集・採用での具体的な工夫

<ul style="list-style-type: none"> ■ 求人HPやマニュアルを多言語化している。 ■ 外国籍社員を会社説明の場に連れて行き、日本で働くイメージを持ってもらう。 ■ 現地法人との合併会社を設立し、その企業のネットワークを利用している。 ■ 大学や専門学校へ積極的に働きかけている。 ■ 日本語学校の生活指導の先生と密に連絡を取る。 ■ 現地での教育方法が明確で、採用実績が多い受け入れ機関を選んでいる。 ■ 外国籍社員からの紹介を積極的に受けている。 ■ 海外でのキャリアプランを紹介している。 ■ 日本語の試験（作文など）を行っている。 ■ 賃金を日本人と同一にしている。 ■ アルバイトでも売り上げに応じて手当てを出している。 ■ 寮を完備している。

(資料) 日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」(2019年1～2月実施)

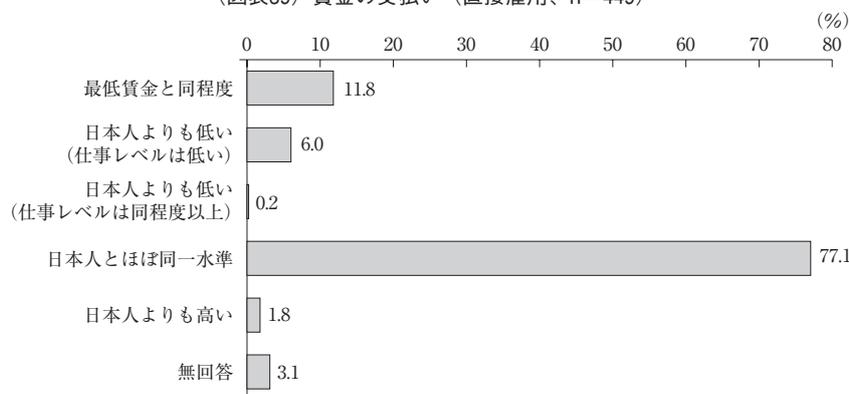
6. 外国人労働者の賃金・教育・福利厚生

(1) 賃金

では、実際にわが国で働いている外国人労働者は、どのような処遇を受けているだろうか。ここでは、実際に外国人を採用・活用している企業に対して、賃金動向、および教育・福利厚生の中身について尋ねた。

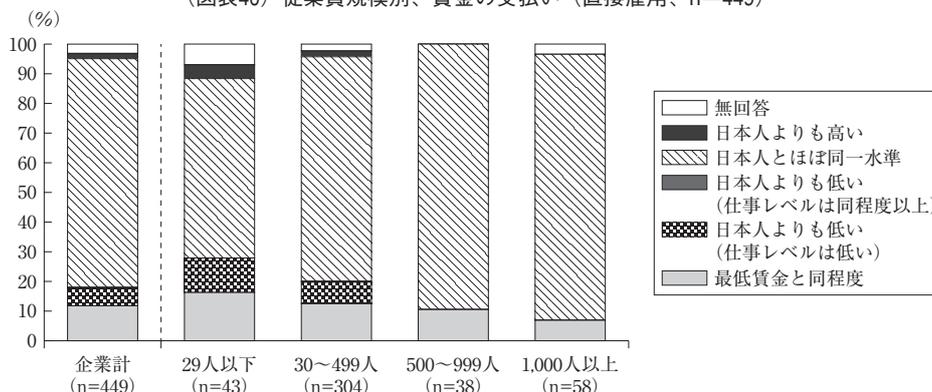
まず、賃金については、「日本人とほぼ同一水準」が77.1%と高く、多くの企業で日本人と外国人の間で賃金格差はないといえる(図表39)。もっとも、「最低賃金と同程度」とする企業も11.8%あり、企業規模が小さいほど、その割合は高い傾向にある(図表40)。ちなみに、外国人労働者への賃金の支払いについて、現在の収益状況との関係を見ると、収益が改善傾向にある企業ほど、賃金を最低賃金と同程度とする割合は低い(図表41)。因果関係ははっきりと判定できないが、収益の改善が外国人労働者にとって日本人と格差のない満足度の高い賃金環境を提供し、それが彼らのモチベーション向上を通じて、企業にプラスの効果をもたらすケースもあると考えられる。一方で、収益が改善傾向にある企業で

(図表39) 賃金の支払い(直接雇用、n=449)



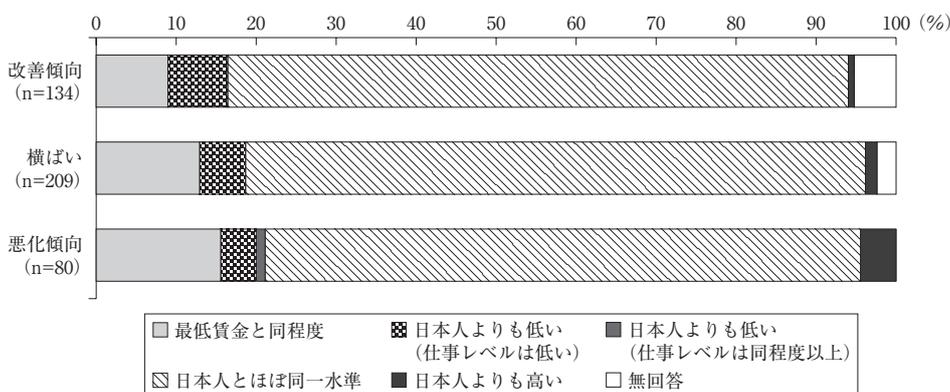
(資料) 日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」(2019年1～2月実施)

(図表40) 従業員規模別、賃金の支払い（直接雇用、n=449）



(資料) 日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」(2019年1～2月実施)

(図表41) 最近の企業収益の状況別、賃金の支払い（直接雇用、n=423）



(資料) 日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」(2019年1～2月実施)

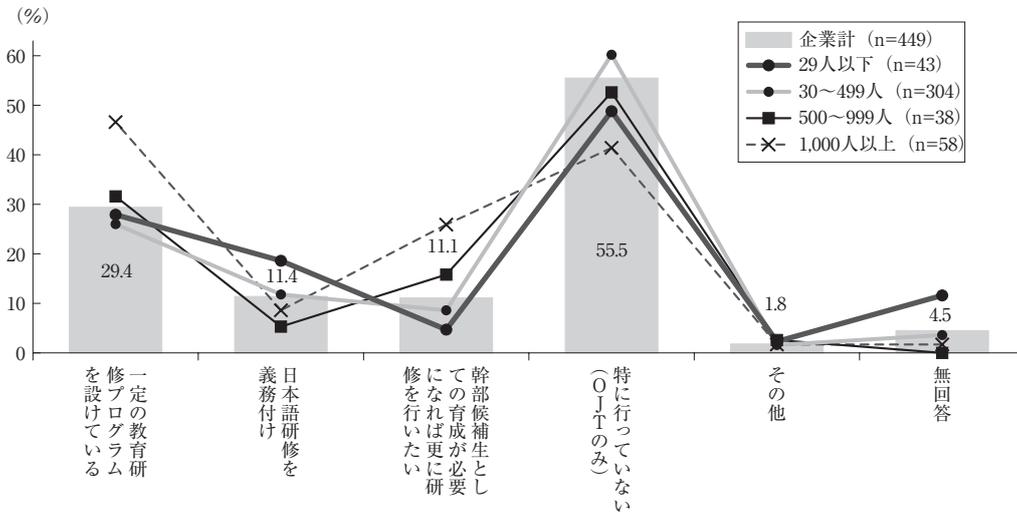
は、「仕事レベルが低く、賃金が日本人より低い」が多い傾向もみられ、日本人と外国人の職務を分け、その職務に応じて人件費を調整している面があることもうかがわれる。

(2) 教育・生活支援

次に、外国人労働者に提供している研修を尋ねたところ（複数回答）、「特に行っていない（OJTのみ）」が5割超にのぼる一方で、「一定の教育研修プログラムを設けている」は29.4%あった（図表42）。従業員規模別にみると、大企業では将来の幹部候補の育成向けも含めて手厚く整備されている傾向にあるが、中小企業は資金面での問題から充実した研修・教育を提供することが難しいとみられ、日本語研修を義務付けるケースが相対的に多い。

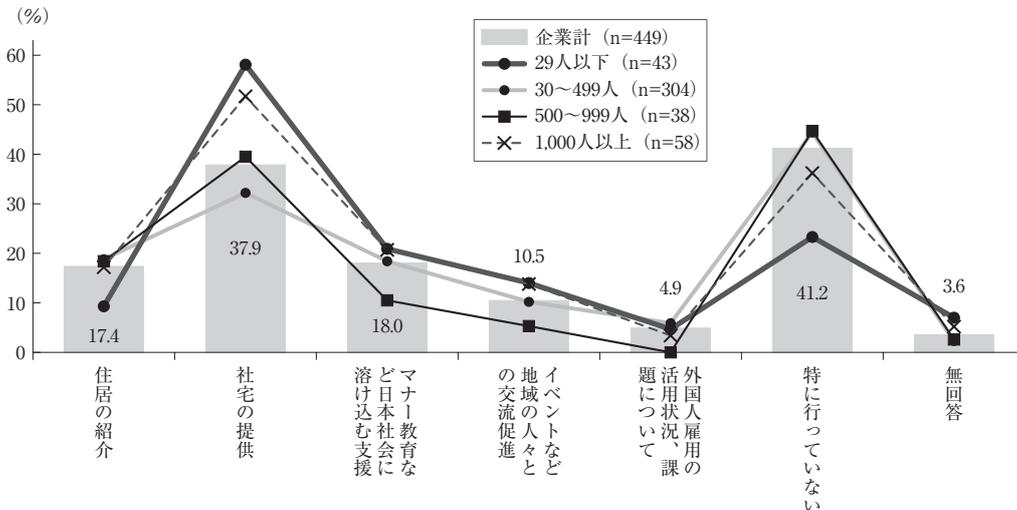
生活支援（複数回答）については、「特に行っていない」が4割強を占める一方、社宅を提供する企業が37.9%と比較的多いほか、マナー教育や交流イベントなど、わが国社会や日本人との共生のサポートも10～20%の企業で見られる（図表43）。具体例として、定期的なパーティーや食事会、旅行などを通じた交流促進のほか、光熱費の支払いや日用品の準備など、生活面で実際の負担軽減につながる支援が挙げられている（図表44）。

(図表42) 従業員規模別、研修プログラム (複数回答、n=449)



(資料) 日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」(2019年1~2月実施)
 (注) グラフ上の数字は企業計の値。

(図表43) 従業員規模別、外国人従業員の生活支援 (複数回答、n=449)



(資料) 日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」(2019年1~2月実施)
 (注) グラフ上の数字は企業計の値。

(図表44) 外国人労働者向けの生活支援の具体例

- 月1回の交流パーティーを開いている。
- 社内日本語教室を開いている。
- 水道代・電気代などの負担を軽減している。
- 住居などの保証人になっている。
- 会社負担で食事会を設けている。
- 日帰り旅行や観光を企画している。
- 生活日用品の一式を準備している。
- 通訳でのフォローを行っている。

(資料) 日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」(2019年1~2月実施)

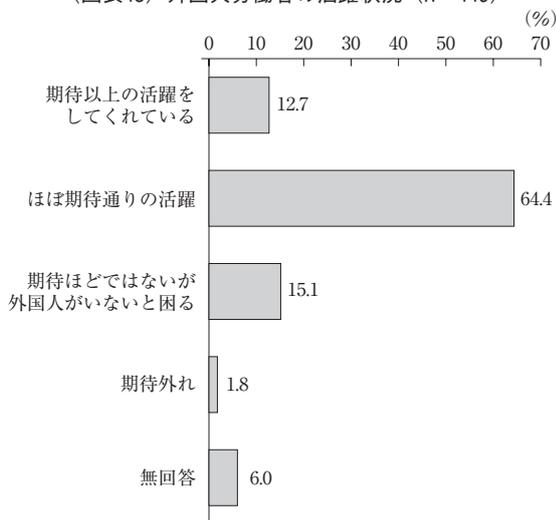
7. 外国人雇用の活用状況と課題

(1) 活躍状況

外国人労働者を活用・採用している企業に対して、実際の活躍状況を尋ねたところ、「ほぼ期待通りの活躍」が64.4%と最も高い（図表45）。「期待以上の活躍をしてくれている」と合わせると、実に8割弱の企業が、わが国で働く外国人に対して満足度が高い状況にある。一方、日本人を中心に人手が集まりにくいなか、2割弱の企業では期待したほど外国人労働者の活用による成果を得ていないという点も見逃せない。

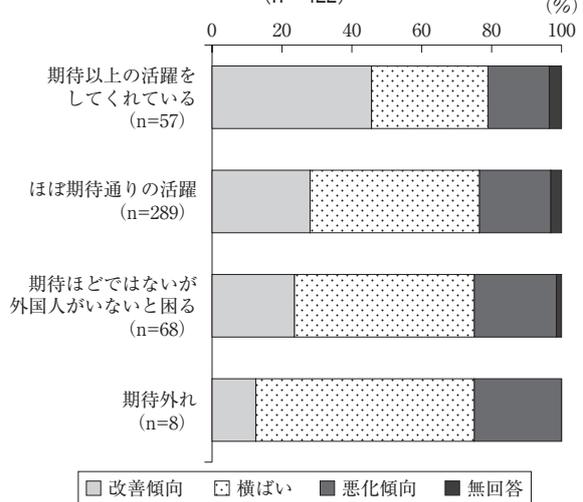
ちなみに、外国人労働者の活躍と企業の収益の関係性をみると、ある程度、相関関係があることが確認できる。すなわち、外国人労働者が期待以上の活躍をしている企業の約半数は、収益が改善傾向にあるが、活躍状況が低い企業ほど、収益改善の割合は小さくなっている（図表46）。

（図表45）外国人労働者の活躍状況（n=449）



（資料）日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」（2019年1～2月実施）

（図表46）外国人労働者の活躍状況別、最近の企業収益の状況（n=422）



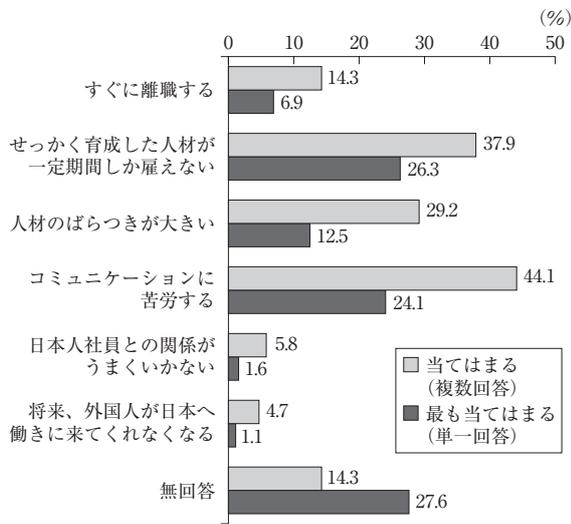
（資料）日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」（2019年1～2月実施）

(2) 課題

一方で、実際に外国人労働者を活用・採用している企業が抱える課題は何であろうか。活用上の課題を尋ねたところ（複数回答）、「コミュニケーションに苦勞する」が44.1%と、言葉の壁を指摘する声が多い（図表47）。また、「育成した人材が一定期間しか雇えない」（37.9%）、「人材のばらつきが大きい」（29.2%）など、一定の技能水準を持つ人材の確保と定着に苦勞している状況もみてとれる。

自由記入からは具体的な課題が数多く確認できる（図表48）。上述の言葉の問題としては、「外国人労働者が急病などで病院にかかる際に通訳がないと苦勞する」、「仲間同士でしか会話をしない」などが挙げられている。また、日本の商習慣、文化や価値観の違いが壁となるケースも少なくない。そして、「能力があるのに、資格上、働ける場が制限される」、「労働時間に制限がある」、「長期間休んで母国へ帰ってしまう」など、働き手として採用する一方で実際の活用がうまくいっていないケースもみられる。

(図表47) 外国人労働者の活用上の課題 (n=449)



(資料) 日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」(2019年1～2月実施)

(図表48) 外国人労働者の活用上の具体的課題

- 海外から直接雇用した場合、職業訓練や日本の商習慣の教育が難しい。
- アルバイトなどの学生は、仕事への取り組みや人柄などでばらつきが大きい。
- 日本人とのコミュニケーションが難しく、価値観の違いも感じる。
- 急病などで病院にかかる際に、通訳がいないと苦勞する。
- 言葉の壁があるせいか、仲間同士でしか会話をしない。
- 能力があるのに、資格上、働ける場が制限される。
- 労働時間に制限がある。
- ネットでの応募が多く、外国人本人も多数の企業に応募するためか、連絡がつかないケースが多い。
- 長期間休んで母国へ帰ってしまう。
- 無断欠勤や音信不通が少なくない。
- 周囲に時給の高い企業が出ると転職されることがある。
- 厚生年金への加入を拒否される。
- 在留カード、パスポートなどを確認しても、不法就労の見分けが難しい。

(資料) 日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」(2019年1～2月実施)

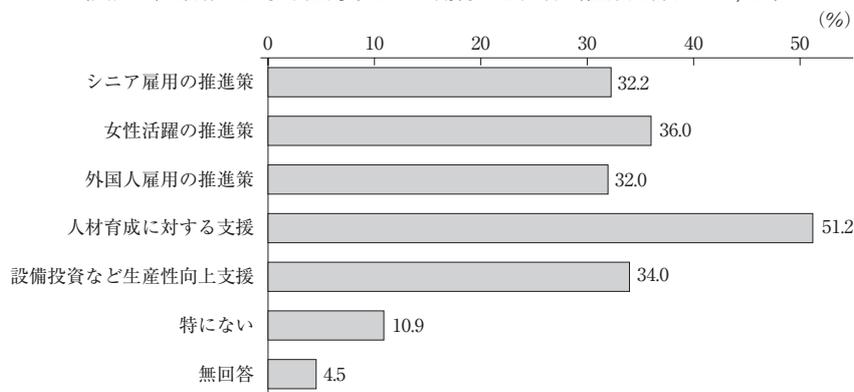
8. 政府の人手不足対策・外国人雇用政策

(1) 政府への期待

アンケート結果でみるように、わが国では外国人労働者の活用・採用が一定の割合で前向きななか、企業は、政府の人手不足対策や外国人雇用に対する取り組みについて、どのように考えているのだろうか。

ここでは、まず、政府の人手不足対策として期待する内容を尋ねた(複数回答)。人材活用として「人材育成に対する支援」が51.2%と高く、次いで「女性活躍の推進策」(36.0%)、「シニア雇用の推進策」(32.2%)とともに、「外国人雇用の推進策」(32.0%)が挙げられている(図表49)。一方、「設備投資など生産性向上支援策」(34.0%)のように、機械を通じた人手不足の解消を後押しする政策に期待する声も多い。

(図表49) 政府の人手不足対策として期待する内容 (複数回答、n=1,039)

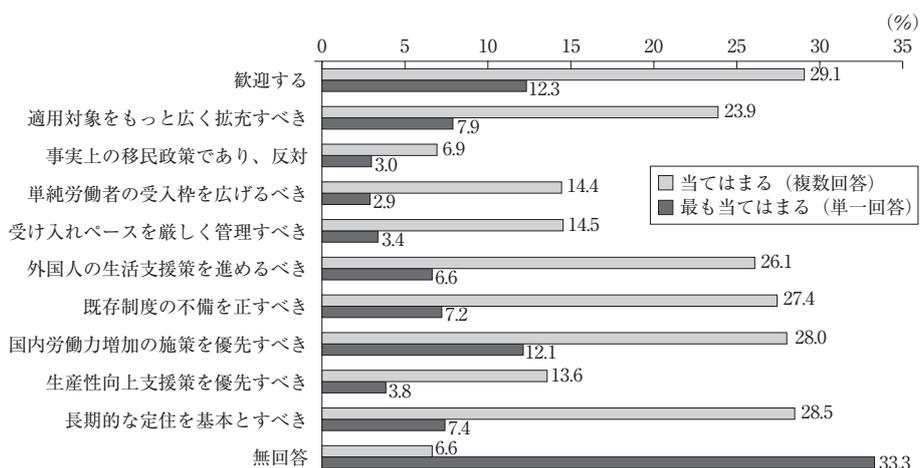


(資料) 日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」(2019年1～2月実施)

次に、新たな在留資格や外国人労働者受け入れの仕組みが導入されたことについての考えを尋ねたところ（複数回答）、3割が「歓迎する」一方、「既存制度の不備を正すべき」、「外国人の生活支援策を進めるべき」なども同程度を占め、制度の修正・改善を求める声がある（図表50）。また、「適用対象をもっと広く拡充すべき」（23.9%）と外国人の一段の受け入れの希望がある一方、「国内労働力増加の施策を優先すべき」（28.0%）との声も根強い。

自由記入から、人手不足対策や外国人雇用政策についての具体的な意見をみると、「書類ありきで手続きに時間がかかりすぎるので簡素化してほしい」、「ビザの更新など外国人労働者の雇用ルールを分かりやすくしてほしい」など、受け入れる際の負担軽減への期待がみられる（図表51）。そのほか、日本語、文化、道徳観、商習慣のように、わが国で働き、活躍するうえで身につけてほしい面の教育、賃金の地域格差による都市部への労働者流入の防止、離職や貧困による治安悪化の未然防止など様々な意見・要望がみられる。また、外国人労働者の活用以外での対応を望む声も少なくない。例えば、「生産

（図表50）新たな在留資格、外国人労働者受け入れの仕組みについての見解（n=1,039）



（資料）日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」（2019年1～2月実施）

（図表51）人手不足対策、新たな在留資格、外国人受け入れの仕組みについての具体的な意見

- 日本語教育とあわせて、文化、道徳観、商習慣の教育制度の充実を図ることが必要。
- 現在の技能実習機構は、書類ありきで手続きに時間がかかりすぎるので、簡素にしてほしい。
- 企業と労働者双方にとっての手続きや問題に対応してくれる公的窓口をもっと増やすべき。
- ビザの更新など外国人労働者の雇用ルールをわかりやすくしてほしい。
- 企業が推薦する人材の長期的在留を認めてほしい。
- 賃金の地域格差による都市部への労働者の流入の防止策を採るべき。
- 住居探しが大変だったり、母国への送金方法が厳しい点を是正してほしい。
- 実習生の試験は内容を細分化し、実際に働いた仕事で試験を受けられるようにしてほしい。
- 不法入国、受け入れ後の差別的扱い、離職・貧困による治安の悪化を未然に防ぐ政策を採ってほしい。
- 人手不足の一番の原因は低賃金。まずは国内のことに目を向けて対策を行うべき。
- 生産性向上とデフレ脱却による賃金アップを目指すべき。
- 女性やシニアなどの人材を積極的に採用している企業を税制などで優遇すべき。
- 最低賃金上昇で主婦が扶養内勤務を意識し、労働時間を減らす問題や、営業時間見直しによる人員確保に対処すべき。
- AI技術の向上で、マンパワーを必要とする分野に人手を移すべき。
- 生活保護や失業補償の適正化により、働けるのに働かない人を労働市場に向かわせるべき。
- 人口減少対策に力を入れるべき。

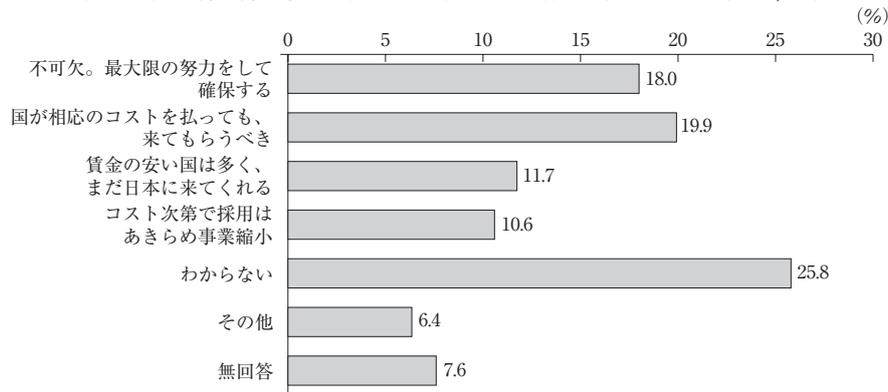
（資料）日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」（2019年1～2月実施）

性向上とデフレ脱却による賃金上昇を通じて人手不足解消を図るべき」、「AI技術の活用を通じてマンパワーを必要とする産業・分野に人手を移すべき」、「生活保護や失業補償の適正化により、働けるのに働かない人を労働市場に向かわせるべき」などを指摘するほか、より長期的な取り組みとして人口減少対策を挙げる企業もある。

(2) 人材獲得競争の激化

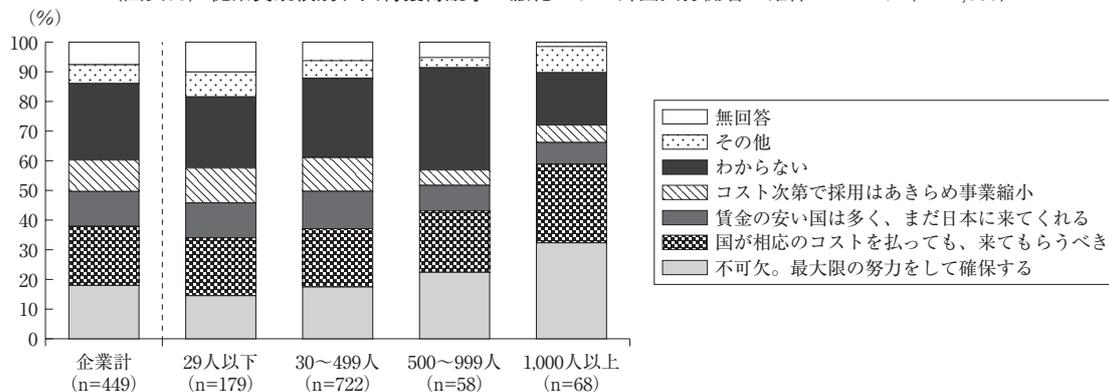
アンケートの最後に、近年のアジアを中心とする人材獲得競争の激化により、今後、外国人労働者がわが国に来なくなることが指摘されている点について、どのように考えているかを尋ねた。18.0%の企業が「外国人の採用は不可欠であり、企業として最大限の努力をして確保する」と、自助努力での対応を考えている（図表52）。一方で、同じような割合で19.9%の企業は、外国人の採用は難しくなると考えており、「国が生活面の支援など相応のコストを払っても来てもらうべき」と、政府のより積極的な政策対応を求めている。もっとも、「わからない」も25.8%と多く、企業にとってこの課題への対応の難しさがみてとれる。従業員規模別にみると、大企業ほど企業自身の努力で外国人材の獲得を目指す傾向がみられる（図表53）。一方、中小企業を中心に、コスト次第で採用をあきらめ、事業縮小を考え

(図表52) 人材獲得競争の激化による外国人労働者の確保について (n=1,039)



(資料) 日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」(2019年1～2月実施)

(図表53) 従業員規模別、人材獲得競争の激化による外国人労働者の確保について (n=1,039)



(資料) 日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」(2019年1～2月実施)

るを得ないとする企業も1割ほどある。

外国人労働者の確保に関する具体的意見では、日本の製造技術やサービス・おもてなしが人材獲得のうえで強みとなるという指摘がある一方、多様性を認める、きちんとした処遇で受け入れるなどをしていかなければ、将来的に外国人労働者は日本へは来なくなる、といった厳しい声もみられる（図表54）。また、「わが国における残業規制など、近隣諸国と比べての制度面での不利が心配」、「AIなどの新技術や地方の人材活用での対応を望む」など、様々な意見が寄せられている。

（図表54）アジアでの人材獲得競争の激化による外国人労働者の確保についての具体的な意見

- 日本の製造技術やサービス（おもてなし）を学びたい外国人はまだ多い。
- 賃金の問題を除けば、日本の労働環境は悪くないと思われる。日本を選びたい外国人はいると思うので、政府は海外へのアピールをしっかりとやってほしい。
- 多様性を認めていかなければ、これからの国家の繁栄はない。
- 賃金などきちんとした処遇で受け入れないと、将来的に外国人労働者は日本へは来なくなると思う。
- 「外国人労働者＝安価」という考え方に反対。日本人と同等の待遇で処遇する姿勢で臨まなければ、外国人労働者は定着せず、発展著しい他国へと向かうだろう。
- 日本は残業規制などもあり、稼ぎたい外国人は将来的に他国へ目を向けると思う。
- 近隣諸国に比べて、研修制度のハードル、費用、手続きなどで不利。このままでは、よい人材が他のアジア諸国へ流れる。
- 悪徳企業・組合が多く、日本へ就労したいと思う外国人が減っていると考えている。
- 今後、世界経済が厳しくなり人手の余剰感が強まるとみる。そうなった場合、失業した外国人による治安の悪化が心配。
- 人材獲得競争の激化や人手不足の強まりには、ITやAIなどの技術による無人力化で対応すべき。
- 人材獲得競争の激化に対しては、地方の人材活用で対応すべき。
- 外国人を採用することに抵抗を覚える企業はまだ多い。体験期間などを設けて、外国人との接点を持つ場を国や自治体が支援し、働く場・働き方をみる機会が増えれば、見方も変わるのではないかと。
- 国内労働力の活用・活躍ができていないのに、外国人労働者の活用・活躍ができるだろうか。

（資料）日本総合研究所「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」（2019年1～2月実施）

9. おわりに

弊社の「人手不足と外国人採用に関するアンケート調査」では、若手・中堅層での人手不足の深刻さが改めて浮き彫りとなった。そして、約3割の企業はほぼ全年齢層において人手が不足し、事業の存続自体が危ぶまれる事態であるとしている。

こうした状況で、2019年度から新たに創設された在留資格により、企業における外国人の受け入れ拡大が始まった。これを人手不足への対応として「時宜にかなった政策であり歓迎」とする企業が約3割である一方、「事実上の移民政策であり反対」と回答している企業は1割に満たないことから、より多くの企業は外国人材の受け入れ拡大に前向きとみられる。しかし、その具体的な推進にあたっては様々な不満や要望があるということが指摘できよう。

代表的なものとしては、業種全体の人手不足が根本的に解決できるか疑問を抱く声、そして、言語だけでなく文化・慣習も含めた教育の不十分さ、医療・社会保障、賃金格差を背景とする都市部への人材集中などへの懸念と対応が挙げられる。さらに、制度を利用したいが、そもそもどこに相談すればよいのか、どうすればよいのか、ルール・手続きが煩雑といった根本的な部分での不満も多い。アンケート結果にあるように、外国人労働者の活躍は結果的に企業収益の改善につながるケースも多いだけに、外国人材を必要とする企業とわが国で働きたいと考える外国人の双方が満足できるよう、上記の問題や懸念の解消に向け、早急に制度の改善・修正を行っていく必要があるだろう。

一方、本アンケートの副産物として、人手不足への対応策を講じるにあたり、外国人材の活用以外の

政策にも注力してほしいと考える企業が多いことも明らかになった。とりわけ、人材育成の支援を挙げる企業が多いほか、個別意見では、若年層や中堅層を中心とする就業の促進を挙げる企業もみられる。若年層や中堅層のなかで、「働きたいのに働けない」、または「非正規雇用だが正規雇用で働きたい」人たちを中心に就労や雇用転換が進めば、労働力の確保に加えて経済・社会基盤の安定にもつながる。

あわせて、人手の確保には「賃金の上昇」が重要であり、アンケートでも同様の認識を持つ企業は少なくない。企業が賃金上昇を抑制すれば、世界的な外国人材の獲得競争に将来負けてしまう可能性が高だけでなく、事業の存続が持続不可能となるケースもあり得る。賃金の上昇には生産性向上が不可欠なだけに、ITやAIの活用をはじめとする設備投資の促進などに、政府はより注力していかなければならないだろう。

わが国経済が直面している最大の課題である人手不足への対応策の一つとして、外国人材の活用を有効なものとするためには、受け入れ制度の改善・修正のみならず、国内人材の活用、生産性向上、国籍を問わない処遇改善など、多方面からの取り組みが必要といえる。

(2019. 10. 25)