

VIII. 仲介事業者調査

1. アンケート調査概要

(1) 調査の目的

技能実習や特定技能などの受入れ支援を行っている仲介事業者に対して、日本語教育の実態及び課題を把握するため調査を実施した。

(2) 調査対象

本市に立地する監理団体・登録支援機関等

(3) 調査方法

郵送発送・Web回収

(4) 調査時期

令和3年12月21日(火)～令和4年1月14日(金)

(5) 回収状況

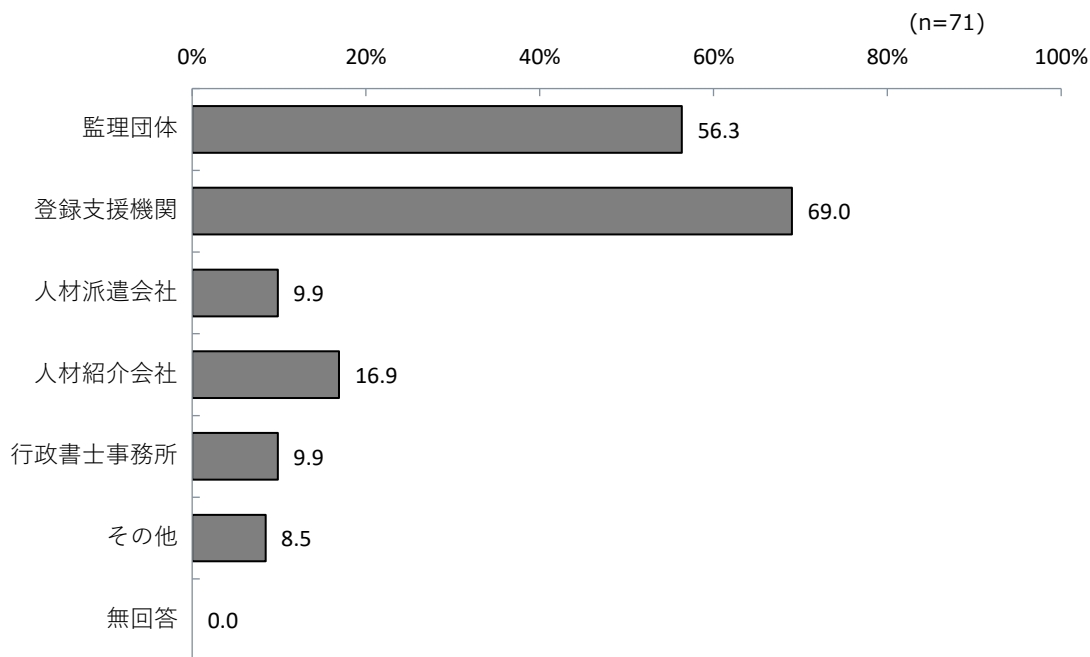
発送数	回収数	回収率
476件	71件	14.9% (未着除く 15.4%)

2. アンケート調査結果

(1) 団体属性

団体属性は、「登録支援機関」が69.0%と最も高く、「監理団体」が56.3%となっている。

図表 113 団体属性〔複数回答〕



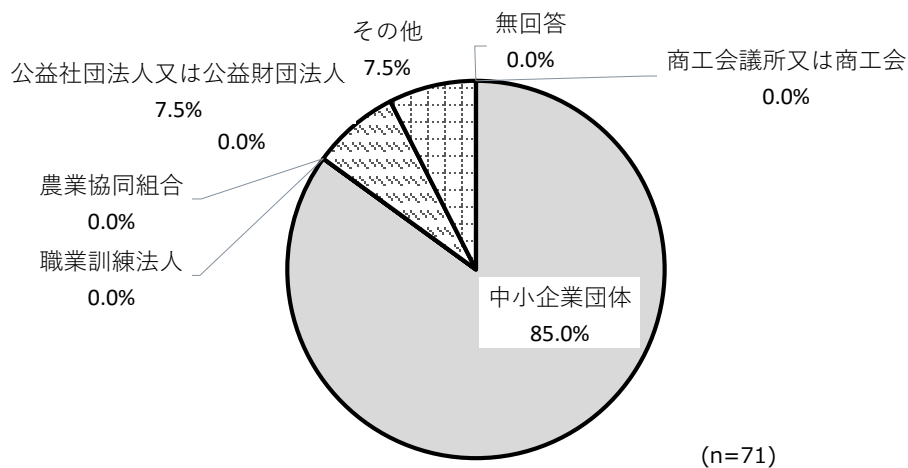
<その他>

日本語学校、社労士事務所、旅行会社、不動産仲介など

(2) 団体の母体

監理団体に対して、団体の母体を聞いたところ、「中小企業団体」が85.0%と最も高くなっている。

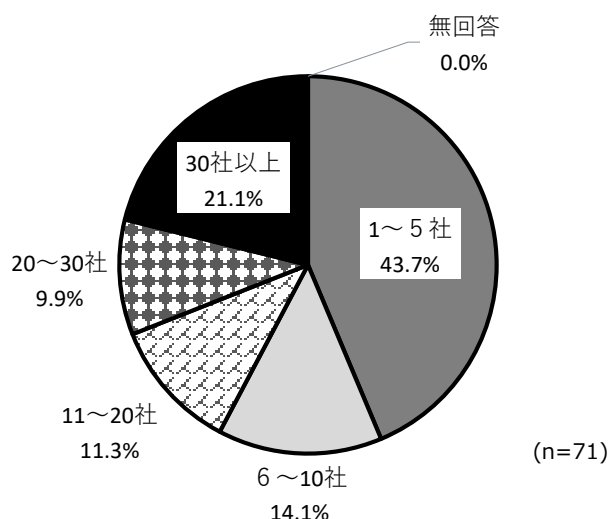
図表 114 団体の母体



(3) 支援・監理している企業数

支援・監理している企業数は、「1～5社」が43.7%と最も高く、次いで「30社以上」が21.1%、「6～10社」が14.1%となっている。

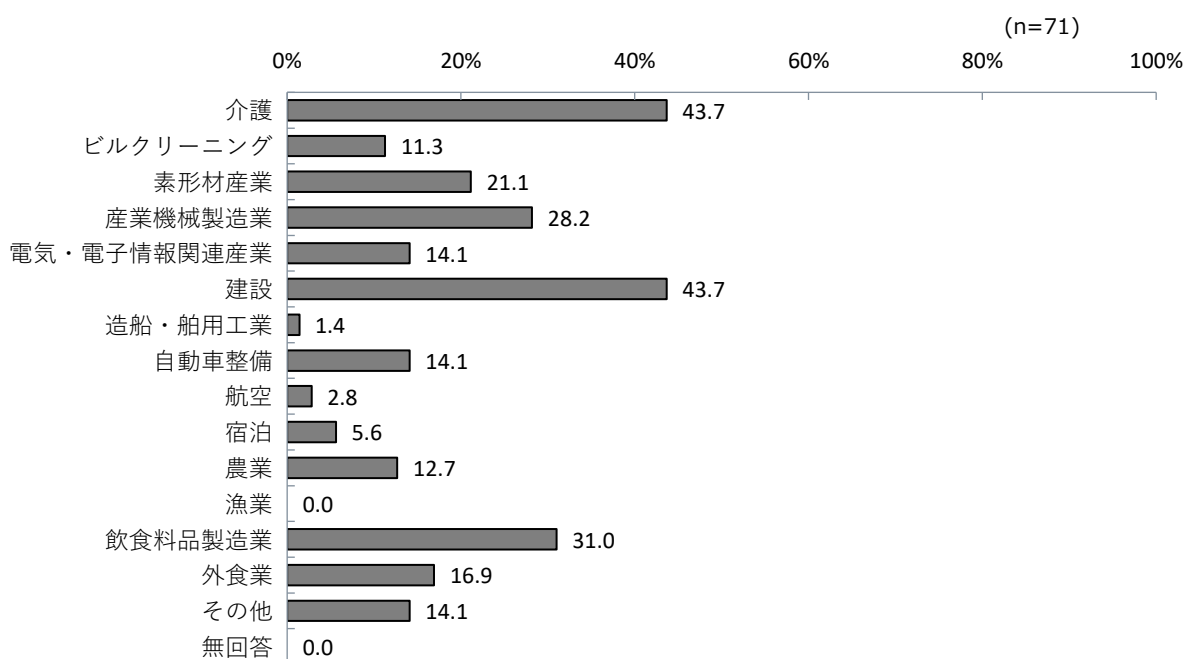
図表 115 支援・監理している企業数



(4) 支援・監理している企業の主な業種

支援・監理している企業の主な業種は、「介護」、「建設」がともに43.7%と最も高く、次いで「飲食料品製造業」が31.0%、「産業機械製造業」が28.2%となっている。

図表 116 支援・監理している企業の主な業種〔複数回答〕



<その他>

繊維、縫製業など

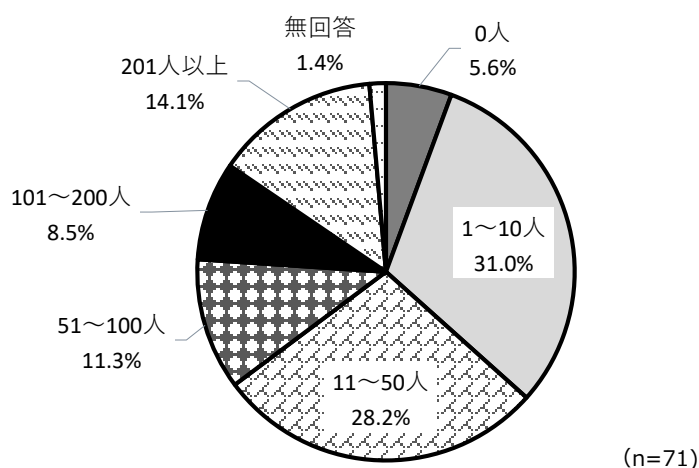
(5) 延べ支援人数（国籍別、在留資格別）（2020 年度）

2020 年度の延べ支援人数は、「1～10 人」が 31.0%と最も高く、次いで「11～50 人」が 28.2%となっている。一方で 1,000 人以上を支援する大規模な団体もあり、ばらつきが大きい。平均は 171.5 人、最大値 5,270 人、最小値 0 人となっている。

国籍別では、1 人以上支援している団体数の割合は、ベトナムが 76.1%と最も高く、次いで中国が 32.4%となっている。各団体での支援人数はばらつきが大きい。1 団体の支援人数の平均では中国が 76.6 人と最も多く、次いでベトナムが 69.1 人、ミャンマーが 17.8 人となっている。

在留資格別では、1 人以上支援している団体数の割合は、技能実習が 52.1%と最も高く、次いで特定技能が 43.7%となっている。各団体の支援人数はばらつきが大きい。1 団体の支援人数の平均では技能実習が 152.5 人と最も多く、次いで留学が 14.2 人となっている。

図表 117 延べ支援人数

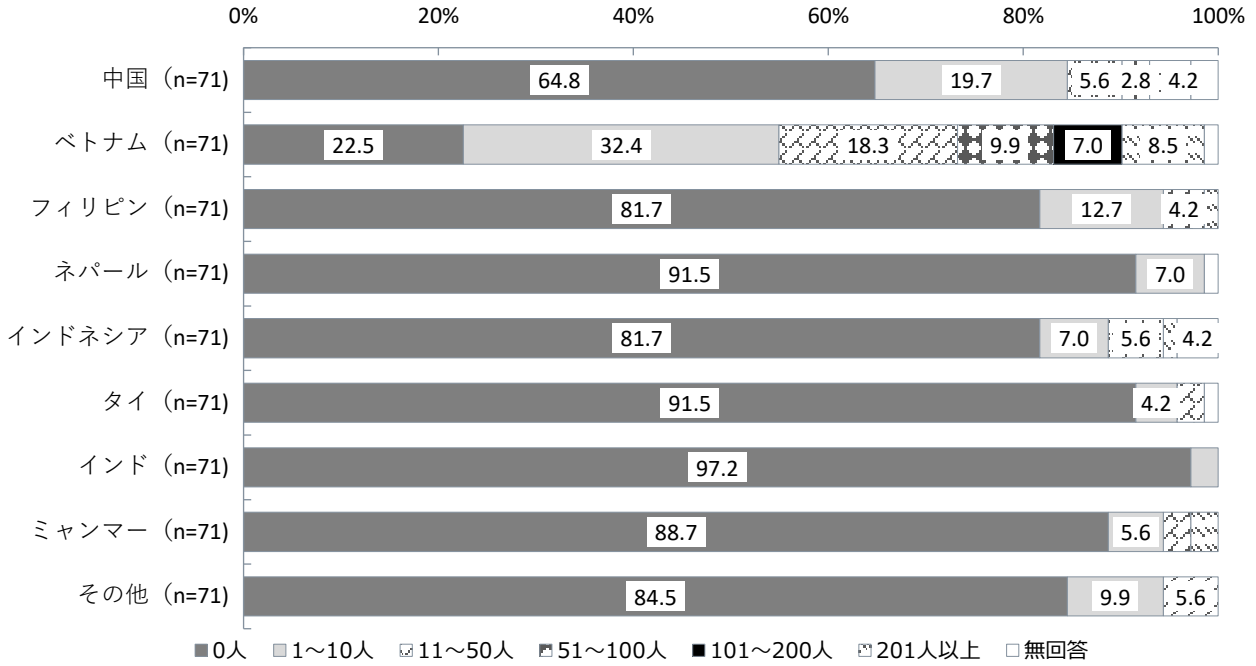


図表 118 国籍別延べ支援人数（平均）

	平均	最大値	最小値
中国 (n=69)	76.6	4,200	0
ベトナム (n=70)	69.1	1,000	0
フィリピン (n=71)	5.5	250	0
ネパール (n=70)	0.2	4	0
インドネシア (n=68)	7.7	400	0
タイ (n=70)	0.7	20	0
インド (n=71)	0.0	1	0
ミャンマー (n=71)	17.8	600	0
その他 (n=71)	2.4	40	0

※平均は無回答を除いている

図表 119 国籍別延べ支援人数 (割合)

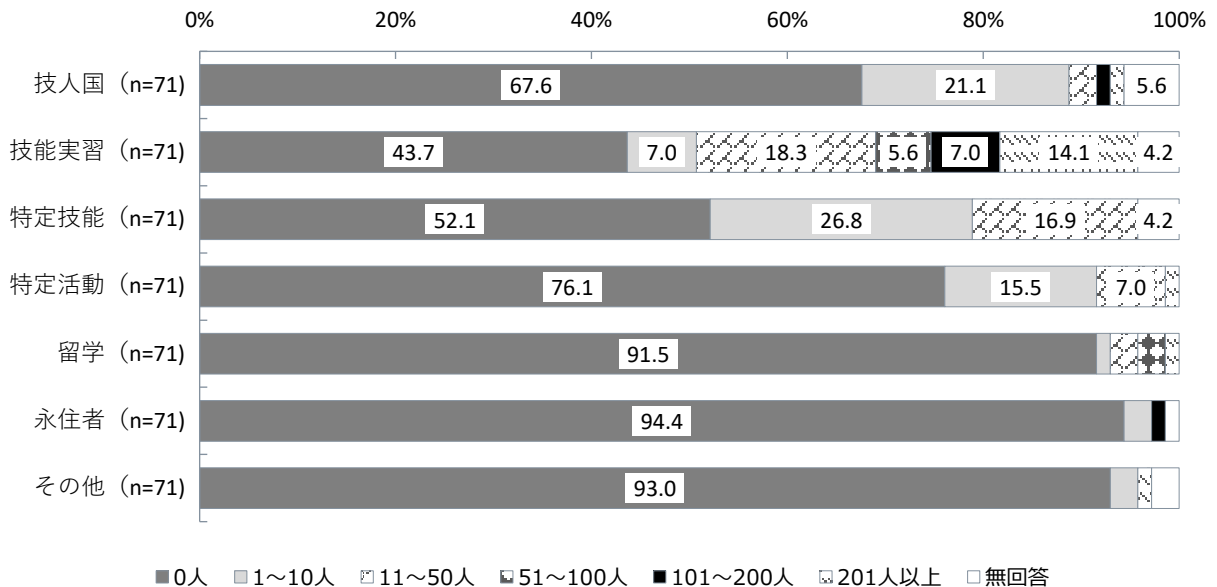


図表 120 在留資格別延べ支援人数 (平均)

	平均	最大値	最小値
技術・人文知識・国際業務 (n=67)	8.8	360	0
技能実習 (n=68)	152.5	5,000	0
特定技能 (n=68)	6.7	50	0
特定活動 (n=70)	5.6	250	0
留学 (n=71)	14.2	800	0
永住者 (n=70)	2.1	139	0
その他 (n=69)	4.6	314	0

※平均は無回答を除いている

図表 121 在留資格別延べ支援人数 (割合)

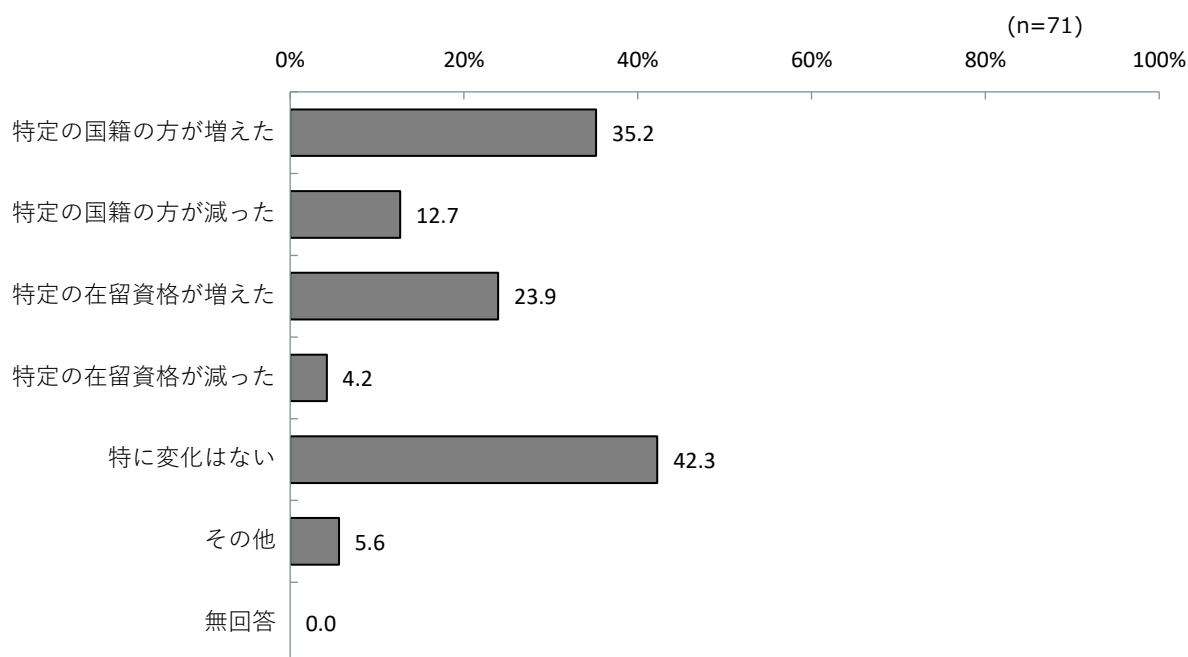


※技人国：技術・人文知識・国際業務の略

(6) ここ5年間で、支援した外国人の国籍、在留資格の変化

ここ5年間で、支援した外国人の国籍、在留資格の変化は、「特に変化はない」が42.3%と最も高くなっている。それ以外では、「特定の国籍の方が増えた」が35.2%、「特定の在留資格が増えた」が23.9%となっている。

図表 122 ここ5年間で、支援した外国人の国籍、在留資格の変化〔複数回答〕



<増えた国籍>

ベトナム (23 件)、中国、インドネシア (2 件)、フィリピン、ミャンマー (1 件)

<減った国籍>

中国 (6 件)、ベトナム (3 件)、インドネシア、韓国 (1 件)

<増えた在留資格>

特定技能 (10 件)、特定活動 (7 件)、技能実習 (5 件)、技術・人文知識・国際業務 (2 件)、永住者 (1 件)

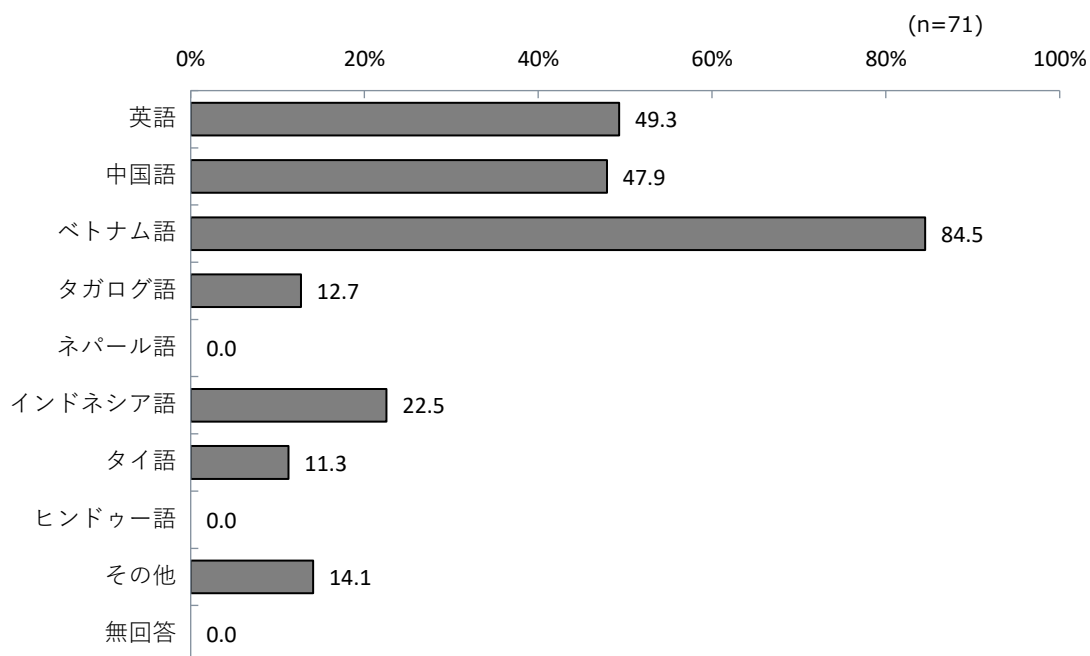
<減った国籍>

技能実習 (2 件)、留学 (1 件)

(7) 団体で対応している言語

団体で対応している言語は、「ベトナム語」が84.5%と最も高く、次いで「英語」が49.3%、「中国語」が47.9%、となっている。

図表 123 団体で対応している言語 [複数回答]



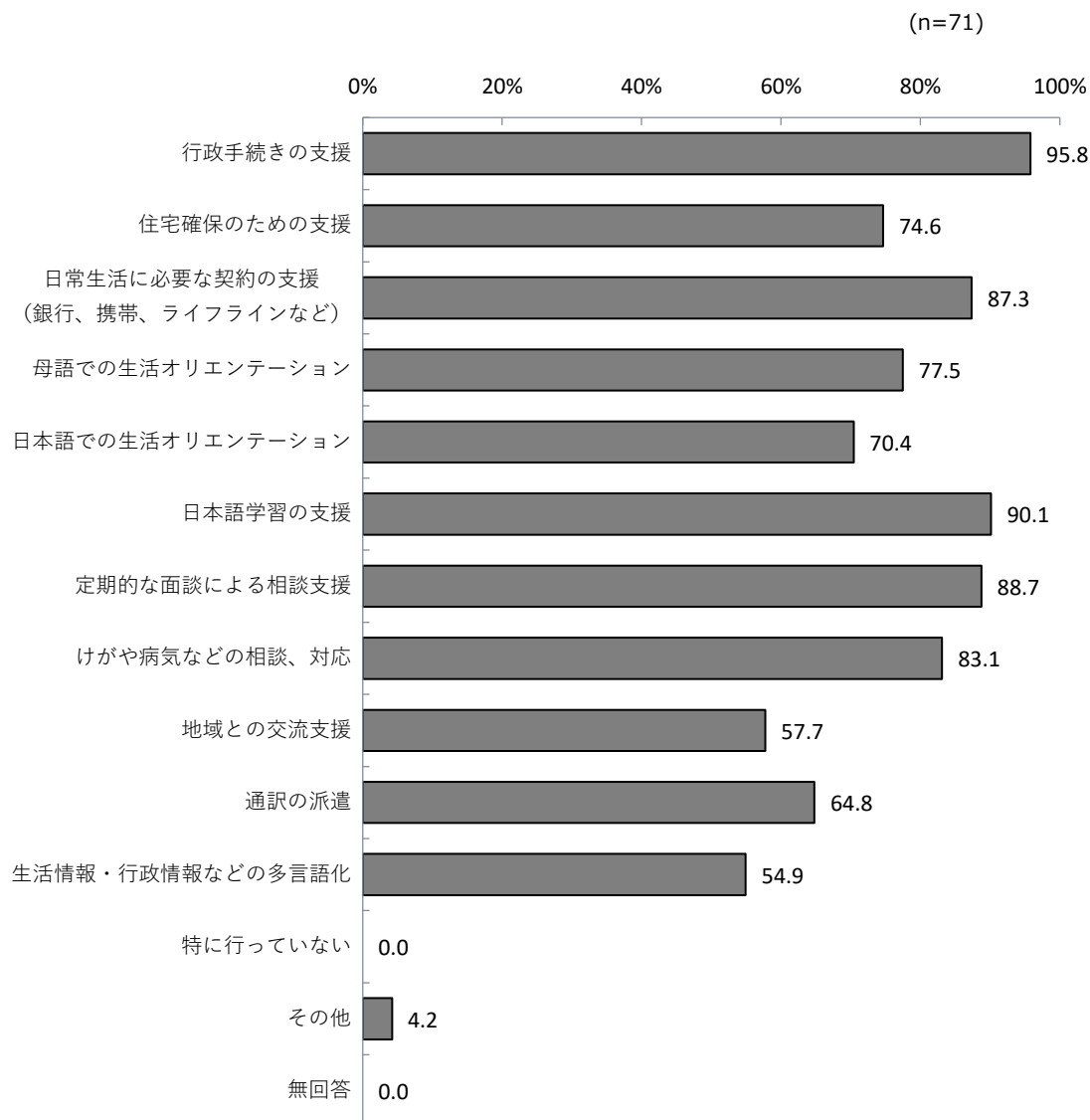
<その他>

ミャンマー語、モンゴル語、カンボジア語、韓国語

(8) 外国人に対して行っている支援

外国人に対して行っている支援についてみると、多くの支援内容で 70%以上となっている。特に、「行政手続きの支援」、「日本語学習の支援」については 90%以上となっており、ほとんどの団体が実施している。

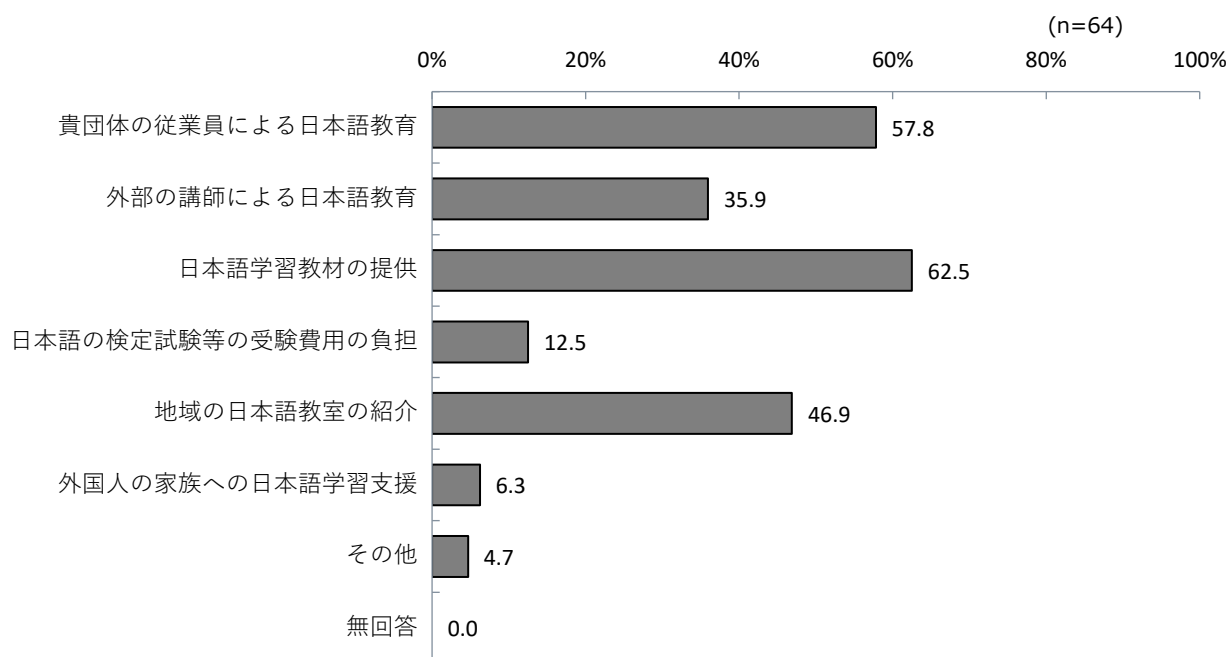
図表 124 外国人に対して行っている支援〔複数回答〕



(9) 具体的な日本語学習の支援

外国人へ日本語学習の支援を行っている団体に対して、具体的な日本語学習の支援を聞いたところ、「日本語学習教材の提供」が62.5%と最も高く、次いで「貴団体の従業員による日本語教育」が57.8%、「地域の日本語教室の紹介」が46.9%となっている。

図表 125 具体的な日本語学習の支援 [複数回答]



(10) 外国人の日本語学習の支援にあたって工夫していること、課題に感じていること

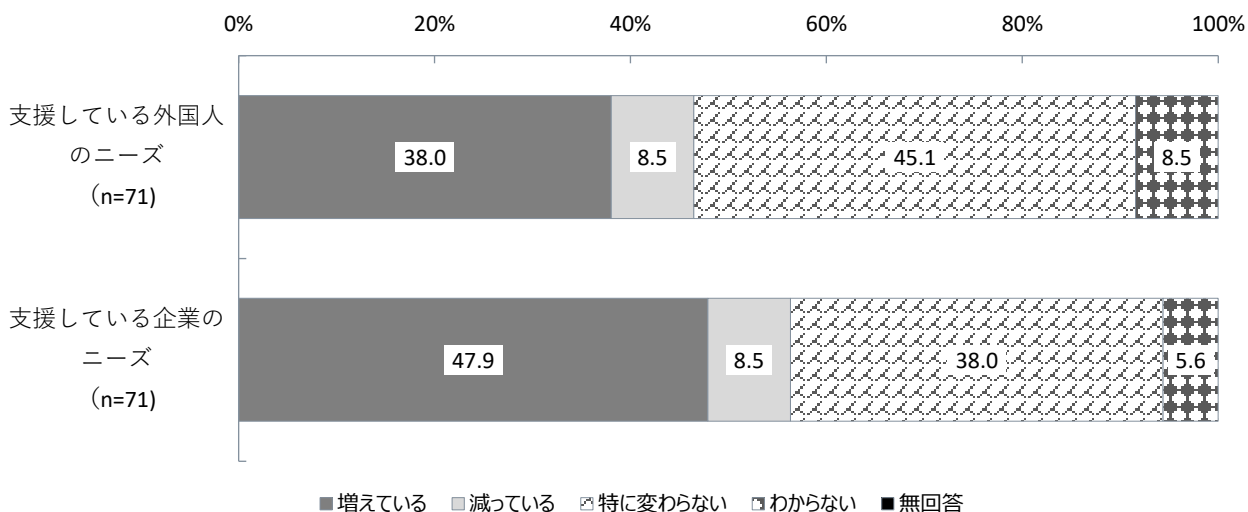
24の団体から、以下のような回答があった。

カテゴリ	内容
工夫していること	
オンライン学習、eラーニング	コロナ禍ということもあり、外部講師によるオンライン日本語授業を実施。配布テキストの使用だけでなく、音声や映像などを織り交ぜながら学習者が退屈しないように工夫 Zoom やメッセージなどを利用した教育を実施 eラーニング
実践的な教育	日常の業務中に使える教材を揃えている 生活に直結するような日本語の指導
効率的な指導	母語の特性を理解した効率的指導 文化心理学に基づく支援
自前の研修センターの活用	自前の研修センターを使い日本語の先生に依頼
インセンティブの付与	受入れ企業に対して、少しのインセンティブで良いので、資格取得と同じように日本語能力を上げると、給料が上がるようにしてもらっている 日本語検定合格者に褒賞金を支給し日本語に対する意識向上
日本語に触れる機会の増加	出来るだけ多国籍にして母語ではなく日本語でコミュニケーションを取らせている 行政の情報等は母語とやさしい日本語で提供し、少しでも多く日本語に接する機会を提供 本人達が通いやすいように、居住地による学習支援団体の選定
課題に感じていること	
時間が少ない	日本語学習にかける時間が少ない 定期に学習する時間の確保が難しい。特に COVID-19 の影響で会社自体が多人数での集会等を控えているため、現在は日本語の教本を実習生に渡し、勉強を促すことぐらいである 仕事が忙しく、勤務時間が長い場合、オンラインで実施したが、双方の時間が合いにくく、実施が難しい 就労と日本語学習の両立、日本語学習時間の確保が難しい
費用がかかる	日本語の勉強に費用がかかる 外部学習塾や WEB 講習は外国人にとって費用が高い。しかし監理団体に教育するには人員と時間に限界がある
レベルにあった日本語教育の難しさ	日本語学習の時間を技能実習生に任せているため、解説による理解やレベルに沿った学習ができていないか不安
日本人との交流の機会が少ない	職場により日本語での交流に差がある為、もっと日本人と会話する環境を作りたい
ボランティアでの限界	ボランティアでは限界があり、公的な支援が今後の課題
モチベーションの違い	本人達にやる気がない 日々の努力だと思いが、途切れ途切れで身につかない時が多い 技能実習生のモチベーションがそれぞれ違うこと

(11) ここ5年間で、日本語学習ニーズの変化

ここ5年間で、日本語学習ニーズの変化について、支援している外国人のニーズは「特に変わらない」が45.1%と最も高くなっているが、支援している企業のニーズについては「増えている」が47.9%と最も高くなっている。

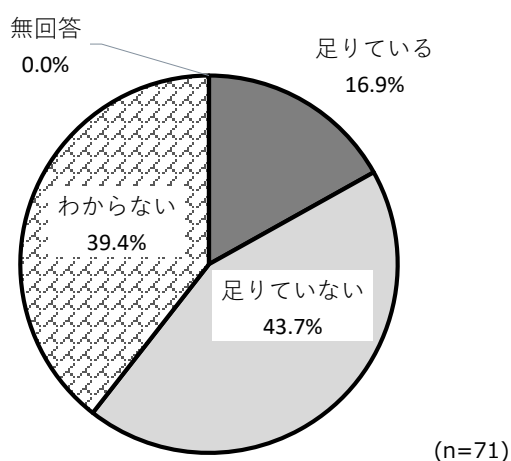
図表 126 ここ5年間で、日本語学習ニーズの変化



(12) 外国人や企業からのニーズに対する大阪市内の日本語教育資源の充足度

外国人や企業からのニーズに対して、大阪市内の日本語教育資源は足りているか聞いたところ、「足りていない」が43.7%、「分からない」が39.4%となっている。

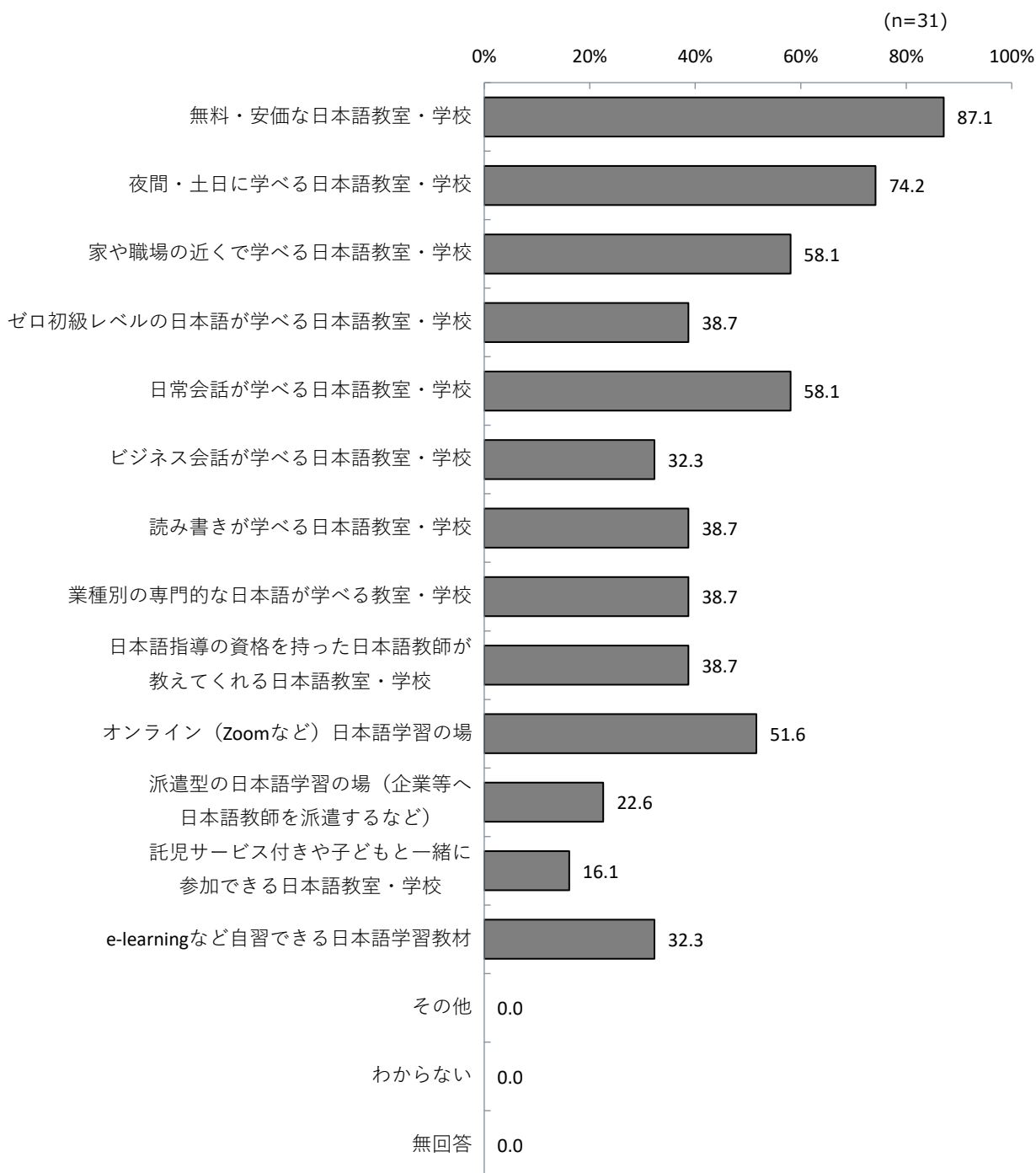
図表 127 外国人や企業からのニーズに対する大阪市内の日本語教育資源の充足度



(13) 大阪市内で充実すればよい日本語教育資源

日本語教育資源が足りていないと回答した団体に対して、大阪市内で充実すればよい日本語教育資源を聞いたところ、「無料・安価な日本語教室・学校」が87.1%と最も高く、次いで「夜間・土日に学べる日本語教室・学校」が74.2%、「家や職場の近くで学べる日本語教室・学校」、「日常会話が学べる日本語教室・学校」が58.1%となっている。

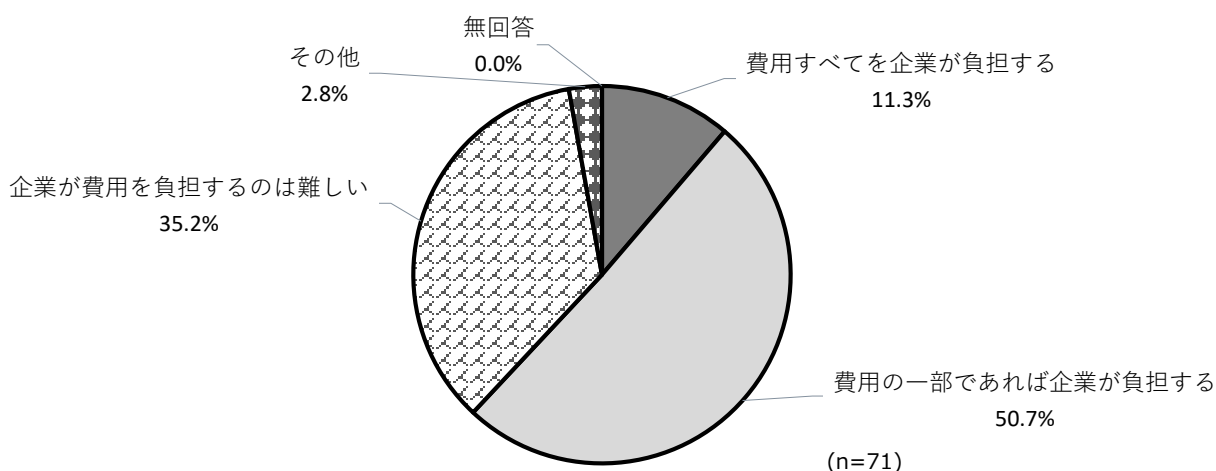
図表 128 大阪市内で充実すればよい日本語教育資源〔複数回答〕



(14) 企業の雇用外国人に関する、日本語学習の費用負担の考え方

企業は、雇用している外国人が日本語学習の場に参加するにあたり、必要となる費用について、どの程度負担が可能と考えている場合が多いか聞いたところ、「費用の一部であれば企業が負担する」が50.7%と最も高く、「費用すべてを企業が負担する」と合わせると、約6割の団体で、企業が費用負担と考えている。

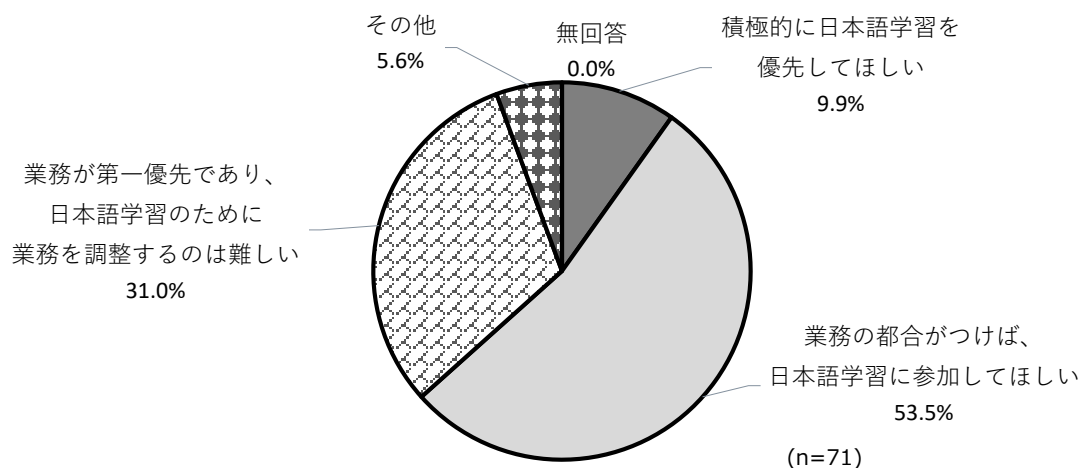
図表 129 企業の雇用外国人に関する、日本語学習の費用負担の考え方



(15) 企業の雇用外国人に関する、日本語学習と仕事との時間のバランスの考え方

企業は雇用している外国人が日本語学習の場に参加するにあたり、仕事との時間のバランスについて、どの程度の配慮が可能と考えている場合が多いか聞いたところ、「業務の都合がつけば、日本語学習に参加してほしい」が53.5%と最も高くなっている。

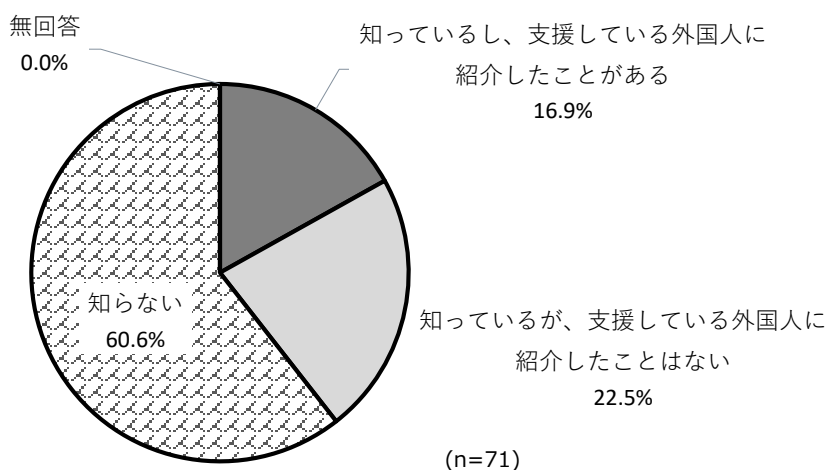
図表 130 企業の雇用外国人に関する、日本語学習と仕事との時間のバランスの考え方



(16) 大阪市が運営する識字・日本語教室の認知状況

大阪市が運営する識字・日本語教室の認知状況は、「知らない」が60.6%と最も高くなっている。「知っているし、支援している外国人に紹介したことがある」が16.9%となっている。

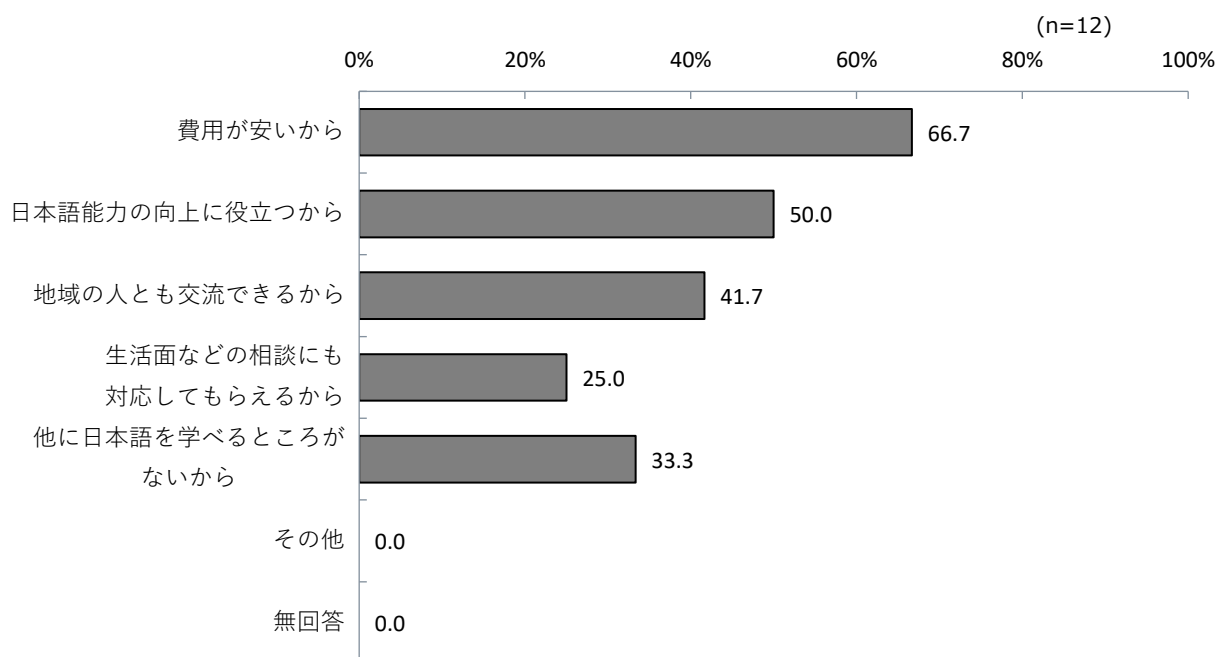
図表 131 大阪市が運営する識字・日本語教室の認知状況



(17) 支援している外国人に紹介している理由

大阪市が運営する識字・日本語教室を「知っているし、支援している外国人に紹介したことがある」と回答した団体に対して、支援している外国人に紹介している理由を聞いたところ、「費用が安いから」が66.7%と最も高く、次いで「日本語能力の向上に役立つから」が50.0%となっている。

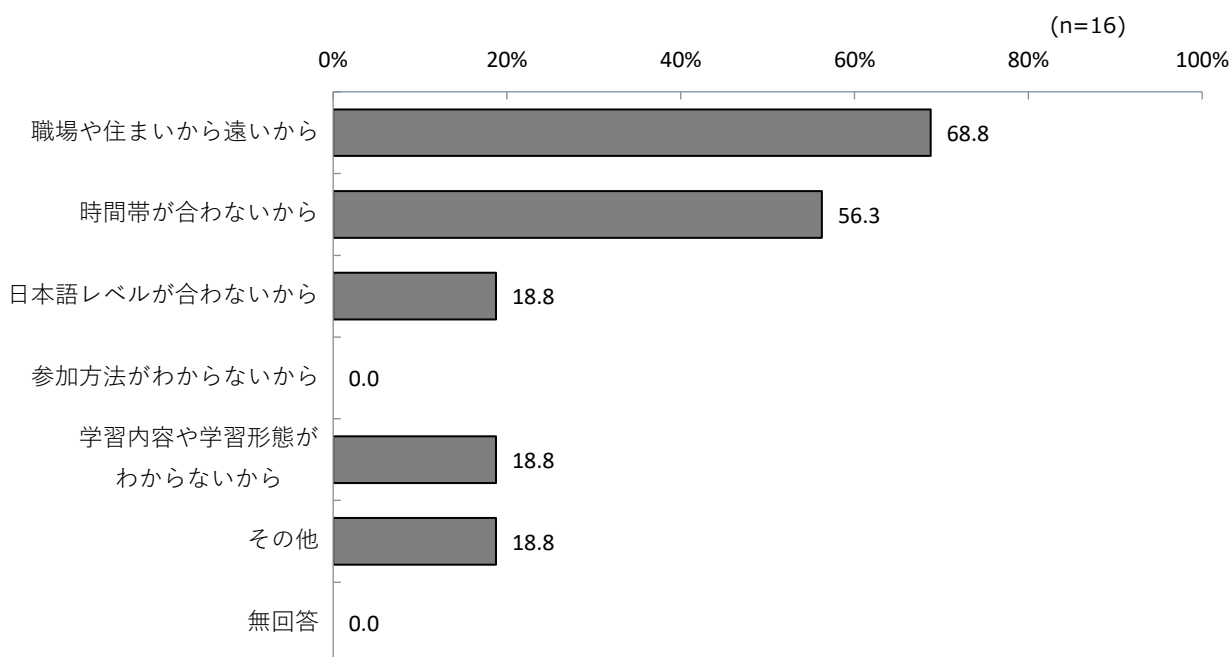
図表 132 支援している外国人に紹介している理由〔複数回答〕



(18) 支援している外国人に紹介したことがない理由

大阪市が運営する識字・日本語教室を「知っているが、支援している外国人に紹介したことはない」と回答した団体に対して、紹介したことがない理由を聞いたところ、「職場や住まいから遠いから」が68.8%と最も高く、次いで「時間帯が合わないから」が56.3%となっている。

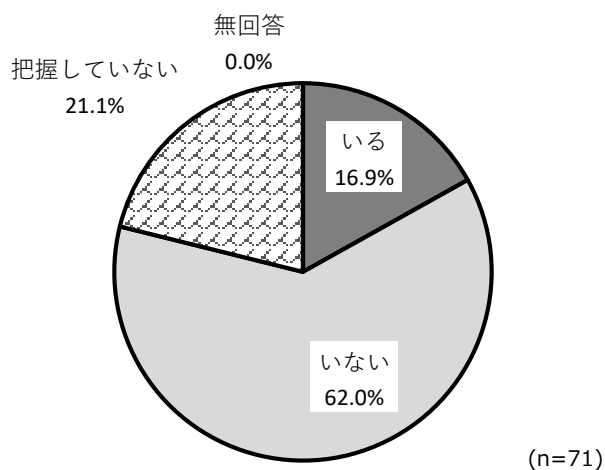
図表 133 支援している外国人に紹介したことがない理由 [複数回答]



(19) 支援している外国人で実際に識字・日本語教室に参加している人の有無

支援している外国人で実際に識字・日本語教室に参加している人がいるか聞いたところ、「いない」が62.0%、「いる」が16.9%となっている。

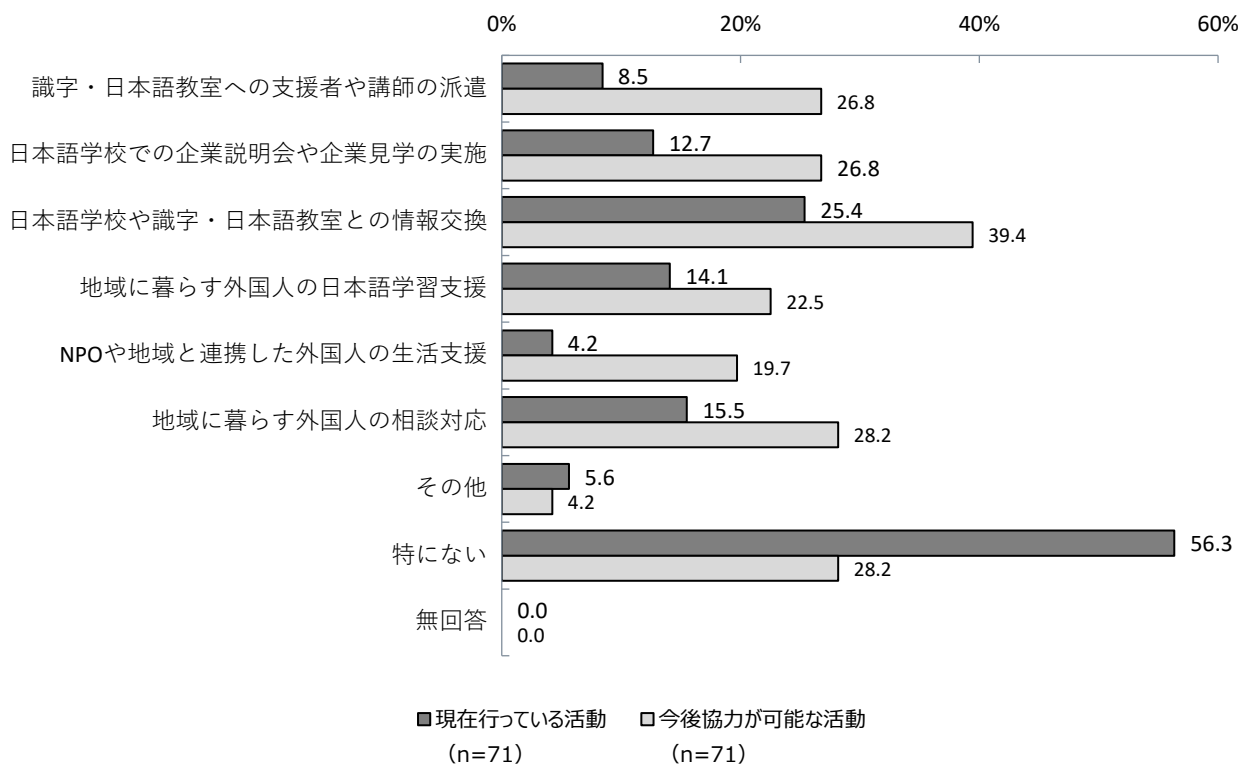
図表 134 支援している外国人で実際に識字・日本語教室に参加している人の有無



(20) 地域の日本語教室に対して現在行っている活動、今後協力可能な活動

地域の日本語教室に対して行っている活動について、現在行っている活動については「特にない」が56.3%と最も高いが、今後協力可能な活動については「日本語学校や識字・日本語教室との情報交換」が39.4%と最も高く、次いで「地域に暮らす外国人の相談対応」が28.2%となっている。

図表 135 地域の日本語教室に対して現在行っている活動、今後協力可能な活動〔複数回答〕



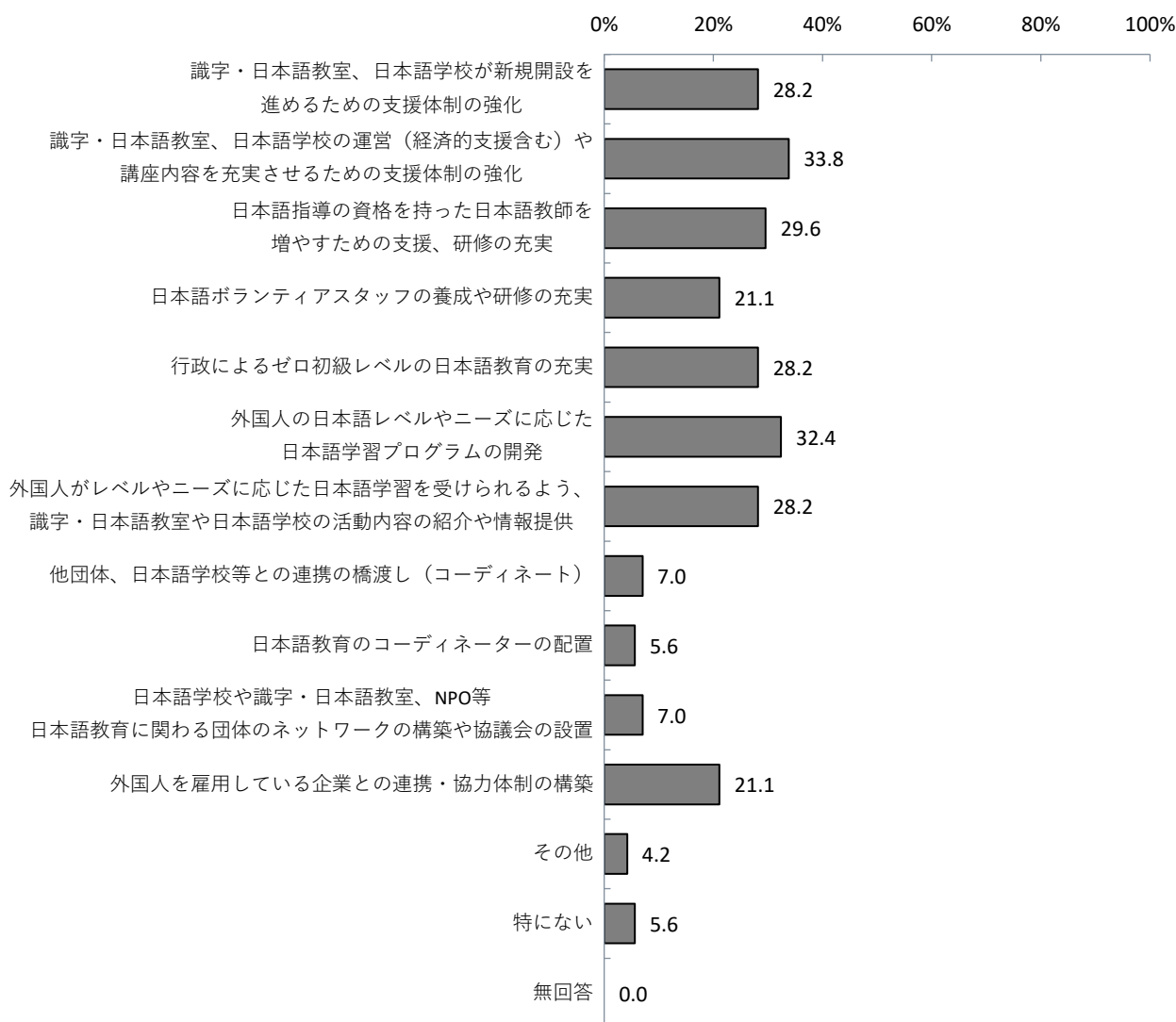
<その他：現在の取組み>

SUCCESS-Osaka コンソーシアムへの参画
やさしい日本語オンラインセミナーの実施 など

(21) 今後の日本語教育の充実に向けて、行政が行うべき環境整備

今後の日本語教育の充実に向けて、行政が行うべき環境整備について聞いたところ、「識字・日本語教室、日本語学校の運営（経済的支援含む）や講座内容を充実させるための支援体制の強化」が33.8%と最も高く、次いで「外国人の日本語レベルやニーズに応じた日本語学習プログラムの開発」が32.4%、「日本語指導の資格を持った日本語教師を増やすための支援、研修の充実」が29.6%となっている。

図表 136 今後の日本語教育の充実に向けて、行政が行うべき環境整備〔複数回答〕



(22) 日本語教育に関する行政（大阪市）の役割や環境整備に関するご意見

17の団体から、以下のような意見が挙げられた。

カテゴリ	意見
外国人への情報発信	外国人への日本語教育支援の情報発信（市区町村や大阪入管など外国人が立ち寄る場所での）が必要
	国ごとのインフォーマルな社会資源の調査およびその資源へのアプローチとネットワーク化がなされれば、外国人へのアウトリーチ活動が進められると考える
時間に関わらず学習できる日本語プログラム	仕事をしていても時間に関わらずレッスンを受けられる環境を作っていただくことが有用。オンラインでいつでも日本語レッスンを受けることができ、日本語レベルごとの講座構成、技能実習の職種ごとの業界専門用語、方言（関西弁、泉州弁）を意識した内容にしていると実効性があると考え
	WEBによる日本語学習プログラムなど、いつでも、どこでも学習できる環境を作してほしい
ビジネス文化の教育	日本語教育と同様に日本のビジネス文化も同時に教育すべき。母国と違うビジネス環境で日本企業の働き方や考え方を教育しないと長続きしないのが現状
日本語教室の増加	ボランティアの日本語教室の機会の創出
	日本語を無料で教える教室を行政で開講してほしい
企業や団体への補助	環境整備を行うなら企業や日本語支援している団体への補助が必要
企業の知識の向上	企業向けにも、やさしい日本語にそった外国人とのコミュニケーションの回り方をレクチャーするようなオンライン教材があると外国人の日本語勉強の努力が結実しやすくなると思える
地域住民との交流促進	行政が日本語教育に関わるのであれば、生活者として外国人が住みやすくなる（地域住民とのコミュニケーション・文化習慣、地域特性の理解など）手助けをしてほしい
	日本語教育と同時に、日本人の持つ常識と母国の常識の違いを教えて、日常の細かいトラブルを解消していく必要がある
外国人の交流の場づくり	グローバルなコミュニティを作してほしい
	大阪国際交流センターを活用してグローバルな交流の場を設けてほしい
日本語教師の交流の場づくり	大阪市内の日本語教師が集まる場やコミュニティがほしい