

就労支援

働く
Work

暮らし Life

話す・読む・書く Communication

学ぶ Study

働く Work

〔1〕 難民の就労支援の考え方と課題

子どもに良い教育を与えたい。家族を幸せにしたい。自分の夢を実現させたい。将来が見えなかった難民キャンプから日本に移り住んだ成人難民の多くは、こうした夢や希望を持っています。そして、その夢や希望を実現するための手段のひとつが、「就労」です。難民にとって、働くことの目的は、単に経済的な自立だけではなくではありません。自身や家族が、地域の経済に貢献し社会に参加するためにも、「就労」には大きな意味があります。

人材不足に悩む企業からは、こんな声が聞かれます。「外国人にも仕事はいくらでもあるじゃないか」、「是非うちに来て欲しい」という、期待の声です。しかし企業が知っているのは、留学生や技能実習生、日系人のことです。日本語の指示を理解し、働きたい理由がはっきりしている人たちのことです。ところが、キャンプのなかで長い生活を送ってきた難民は、就労経験が乏しいのが普通です。働くという実感やイメージを持っていない場合があります。

難民が日本で働くには、仕事上必要な日本語やマナー、日本では常識の「ほう・れん・そう」や5分前行動などを身に付ける必要があるでしょう。給与から税金や年金などが引かれることを知らなければ、トラブルが生じることがあります。留学生や日系人と異なり、難民は、こうしたことを、学校や人材派遣会社から聞かされているわけではありません。日本人にとっての当たり前は、難民の多くにとって驚きと困惑の種です。難民が仕事を見つけ、充実した就労生活を送るまでは、平坦な道のりとは決していえません。難民の就労には適切な支援が不可欠なのです。

難民の採用を考えている企業の方は、自分たちは難民特有の課題に対応するためのノウハウを持っていない、と思われるかもしれません。もちろん、自社ですべての課題を抱え込むことはありません。ノウハウがなくとも、他の機関と連携し、準備をすること

で、難民を採用することは可能なのです。経験を蓄積していけば、企業は、やがて単独で、難民を雇用することができます。難民は、企業に多様性と活力を与え、自社の国際貢献や事業の国際展開にも結び付くのです。

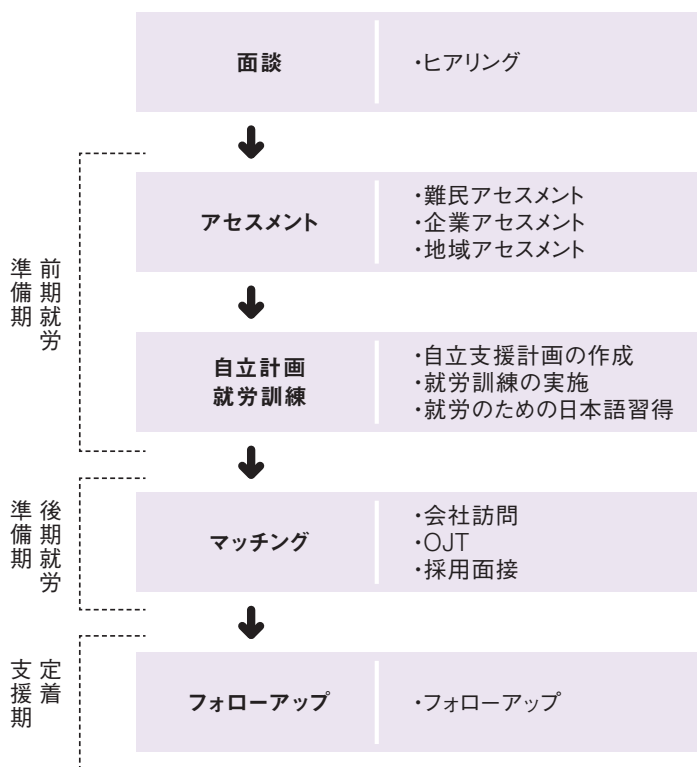
難民の就労支援は、地域に通じた人が担います。自治体の国際化に熱心に取り組んでおり、外国籍住民への支援にも関わっている自治体職員かもしれません。自社の事業を国際的に展開するため、地域に暮らす外国人の採用に関心が高い企業には、十分に動機を持った人事担当者がいるかもしれません。異文化をよく知り、外国人の生活や就労支援に携わるNPOのスタッフ、また、外国人の雇用に関して知識と経験が豊富なキャリアコンサルタントやプロボノワーカーも候補者です。もっとも、難民に対する就労支援のためのスキルやノウハウが、最初から備わっている必要はありません。様々な組織や人たちとの協業により、なによりも当事者である難民との対話を積み重ねながら試行錯誤され、身に付くものなのです。

誰が担うにしても、難民の就労支援の基本は、企業と難民の相互理解の促進です。難民の置かれた境遇を理解し、難民たちの「なぜ？」に答えることで、信頼関係が築かれます。この相互理解と信頼関係があれば、難民の就労は実現します。

[2] 難民の就労支援の実施方法

難民が働き始めるにあたっては、難民と企業のすれ違いを軽減、解消するための準備が不可欠です。そのための就労支援プロセスを以下に説明します。具体的には、1: 面談、2: アセスメント、3: 自立計画・就労訓練、4: マッチング、5: フォローアップ、という支援の流れがあります(図表19)。これはひとつの考え方であり、難民のニーズや地域社会の状況に応じて、自前の支援体制を想定してみてください。

図表19 就労支援プロセス



(1) 面談

面談の目的は、難民に対するヒアリングを通じて、難民の経歴、働くことに対する意欲、就労の必要性などを理解するとともに、その身体的、精神的、職業的な基本的能力を把握することにあります。この面談は2週間ほどの間に複数回実施し、就労の可能性や、その可能性を高めるための準備について、難民に助言します。ここで重要なのは、就労支援担当者と難民との間の合意のもとで、支援の方向性、メニュー、スケジュールを考え、共有することです。

なお、難民との面談以降、就労支援には、通訳が必要な場合があるでしょう。本人の日本語習得レベルや企業側の外国語対応状況により、通訳者の関わり方は変わります。

(2) アセスメント

前期就労準備期の最初にあたるのが、このアセスメントです。就労支援担当者は、難民、企業、地域に対してアセスメントをそれぞれ実施し、就労を通じた難民の自立計画を描くことが期待されます。

難民アセスメントでは、面談時よりもさらに具体的に、難民の仕事上の適性や対人コミュニケーションスキルなどについて把握します。

企業アセスメントは、そのような難民を採用できる企業の開拓と並行して進めていきます。こうした企業には、恒常的な人材不足に悩んでいて、高い採用意欲を持っている中小企業が多く含まれます。企業にとって、難民を雇う義務は一切ありません。それでもあえて難民を雇用するのであれば、難民採用に対する経営者の姿勢が重要な判断材料となります。

この企業アセスメントでは、会社の基本情報、業務・職務内容、職場環境を把握します。企業ホームページやハローワー

クでの求人票を精査したうえで、候補先となる企業の経営者や人事担当者と打ち合わせをおこないます。場合に応じて、職場見学や現場責任者へのヒアリングもおこないます。難民が働く可能性がある職場の雰囲気や具体的な指示系統などを知り、その職場で仕事に求められている日本語の種類や水準も確認します。

地域アセスメントの目的は、地域の社会資源が、難民の就労生活にどのように活用できるかを知ることにあります。地域の社会資源といっても多様ですが、自治体やNPOが提供する地域アクティビティの機会などは、その一例といえるでしょう。例えば、アフターファイブや余暇の過ごし方についての情報提供や助言が、間接的に、難民の就労生活を充実させることがあります。

支援担当者は、難民、企業、地域に対するアセスメントを重ねることで、難民の雇用を進めるうえで有用な知識を増やし、ネットワークを強化します。各アセスメントに費やす時間は、1～2日程度(8～16時間)、全体では1週間(40時間)ほどが目安です。

(3) 自立計画・就労訓練

前期就労準備期の第2段階にあたるのが、自立計画・就労訓練です。事前の各アセスメントで明らかになった課題やニーズを踏まえ、自立支援計画を作成し、就労訓練へと移ります。難民は、この訓練のなかで、様々な問いに直面し、自己理解を深めていきます。なぜ自分は働くのか、自分は本当に働きたいのか、どのような種類の仕事があるのか、自分はその仕事に向いているのか、満足できる条件なのか、職場でのストレスに耐えられるか、といった問いです。

難民は、支援担当者とも相談しながら、こうした問いへの答えを模索していきます。支援担当者は、就労を希望する難民に対し、職種や収入に関して、期待通りの条件が最初から満

たされることは難しい、ということを伝えなくてはなりません。欲しいものや必要なものを買うためだけではなく、自身や家族のライフステージに必要なお金(子供の教育費など)を貯めるという意識を持ってもらうことも重要です。自立計画と就労訓練は、働くための心身機能の調整プロセスといえるでしょう。

この訓練には、面接や職場に必要な日本語でのコミュニケーションスキルの習得が含まれます。自己紹介の仕方、数字の数え方など、実践的で役に立つ内容を学ぶ機会です。例えば、「挨拶をきちんとする」ではなく「毎朝、事務所の入り口で、『おはようございます』と言う』といった具体的なアドバイスのほうが伝わります。

日本語以外にも、この訓練期間中に身に付けることはあります。会社や仕事に直結する知識やスキルのみならず、住民として守るべき決まり事、公的サービスの利用の仕方、行政の仕組み、年金や医療など社会保障制度に関するペーパーワーク、具体的などころでは、ごみの出し方から銀行口座の開き方など、学ぶこと、覚えるべきことは少なくありません。就労支援担当者は、地域生活支援や日本語学習支援の担当者とも協議しながら、難民の就労準備を進めましょう。

自立計画の策定や就労訓練を無理に急ぐ必要はありません。支援担当者は、個々の難民の事情と企業のニーズを考慮しながら、就労訓練を数か月単位で計画し、実施していきます。

(4) マッチング

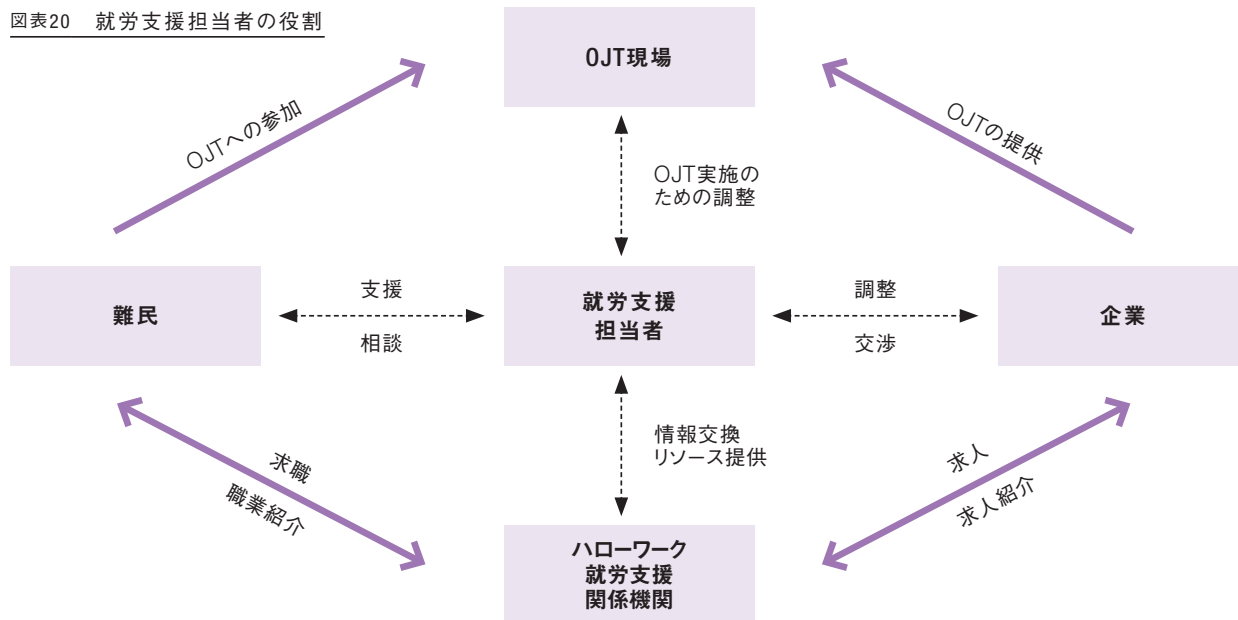
マッチングは、就労支援における後期就労準備にあたります。具体的には、会社訪問、OJT、採用面接を行います。アセスメントにより絞り込んだ会社への訪問を通じて、通える範囲にどんな企業や仕事が存在するのか、難民は、職場を通じて具体的に知ることになります。企業が難民を知る機会でもあります。

顔が見える関係を作る会社訪問を繰り返しながら、支援担当者は、履歴書の作成を手伝います。同時に、候補となる企業側に対して、一社に対し2週間を目安とした有給のOJTプランを提案します。基本的な挨拶や、理由がない遅刻や早退を避けることは、OJT前の就労訓練でも覚えることができるかもしれませんが、しかしこのような習慣の多くは、現場での繰り返しにより身に着くものです。

難民はもちろん、外国人の雇用経験が豊富とはいえない企業にとって、OJTは必須です。難民自身が社会性や職業観を獲得していく間、企業経営者・採用担当者・現場責任者は、社内での受入れ体制を確認していきます。OJTがおこなわれている

期間、支援担当者は、難民と企業のコミュニケーションと相互理解が進むよう、手助けしましょう。そのどちらかに疑問が生じた場合、率直に話し合しましょう。折り合いがつかなければ、次のマッチングにつながればよいのです。会社訪問とOJT後、採用面接が待っています。採用とはいっても、この段階でおこなうのは、難民と企業、両者の意思確認です。以上の(1)～(4)を円滑に進めるために、支援担当者は、働くことを希望する難民、ハローワーク、就労先候補の企業、OJTの現場責任者と密に連携をとることが求められます(図表20)。

図表20 就労支援担当者の役割



(5) フォローアップ

難民の就労支援は、就職が決まった時点で終了するわけではありません。フォローアップとして、働く難民から相談を受けながら、職場での定着を促します。仕事と生活のバランスは両立できているか、さらなるキャリアアップへの道筋は立てられるか、就労支援の範囲は無定形といえるでしょう。

時には、離職やハッピーリタイアが適当な場合もあるでしょう。難民と企業との隔たりや摩擦が大きければ、継続的な雇用は必ずしも正しい選択ではありません。その際には、難民や企業一方の話を鵜呑みにするのではなく、難民、企業、他の支援担当を交えて協議をおこないましょう。そのような話し合いは、難民と企業のためにもなりますし、次の就労支援へと結びつきます。

[3] 難民の就労支援に関わる支援・連携体制

難民に対する就労支援において、雇用機会を提供する企業の理解と協力は不可欠です。とはいえ、難民との面談に始まり、アセスメント、自立計画の策定と就労訓練、マッチング、そしてフォローアップに至るまで、地域の関係機関との連携を抜きにしては、就労支援は成り立ちません。難民を受け入れる自治体からは、これから受け入れる難民、すでに受け入れた難民についての情報が迅速に更新されなければなりません。就労のための準備には、地域の教育機関や国際交流協会、NPOやボランティア組織などに支援を求めることも大いにあるでしょう。ハローワーク、商工会議所、業界・職業団体、社会福祉協議会、組合などとの情報共有や意見交換も有用です。

episode

仕事楽しくてしょうがない

お仕事、とても楽しいです。私は、キャンプでも料理と掃除が得意だった。だから、今の電車の掃除のお仕事、とっても楽しい。一日に6つの電車を掃除します、窓や床を拭いたり。手を大きく動かします、だから、明日、腕が痛くなります。でも、痩せるから嬉しいです。おうちにいるときは、1人でさみしくて、頭が痛くて、太りました。会社のTさんは、「Bさん、大丈夫ですか、大変ですか」といつも聞いてくれますが、わたしは「とっても楽しいです、だって痩せるし、みんなとたくさんお話もできるから」と言います。わたしは、勉強はだめですよ。でも、お話するのは大好きです。今の場所、みんな、たくさん話しかけてくれて、わたし、日本語を覚えます。子供の学校、大事だから、がんばって働きます。

(第三国定住難民、ミャンマー国籍)

新卒のモチベーションを牽引する

新卒の若者は、環境問題に取り組みたいといって我が社に入社してきます。ですが、実際のリサイクルの現場は力仕事なのです。入社後、理想と現実のギャップに悩むのも新卒です。そんななか、仕事に誇りを持っていつも笑顔で働いているCさんの姿に励まされた、もう少し頑張ってみようと思った、という若手社員が非常に多いのです。Cさんは、将来的には大きなトラックを運転したい、という夢を持っています。その姿を、子どもたちに自慢したいそうです。難民キャンプでは、自分で車やトラックを運転する機会はなかったからでしょう。Cさんの仕事に対する誇りは、我々を勇気付けてくれます。

（難民を雇用する企業の現場リーダー）

残業時間、月1000時間がほぼ0に

現場の作業のほとんどは、職人的な勘にたよっています。背中を見て学べ、というやつですね。つまり、作業手順やマニュアルなどはありませんでした。しかし、難民がスムーズに作業ができる環境を整えるため、作業マニュアルを作成し、「見える化」を進めました。現場のリーダーが自ら写真や英語で注意書きを貼るなど、作業手順の伝達方法について改善を実行したのです。仕事には納期があるから、一人にかまってばかりいられません。結果として、作業に必要な情報を「見せよう」、「伝えよう」といった意識が社員間で芽生えました。

もともと、職人堅気で黙々と作業をする社員は、同僚から意見されることに慣れておらず、意思伝達が苦手です。しかし、難民をはじめとする多様な人材と一緒に働くなかで、様々な意見や質問が出ることも増えました。それに対して「良い意見かもしれない」あるいは「改善につながる提案かもしれない」と感じ始めたことが、何よりも大きな変化です。この変化は日々の作業改善につながっています。経常利益率でみると、2012年度の0.25%から、2013年度には5.23%と大幅に上昇したのです。また、一番ひどい時で月1000時間近かった残業時間が、2014年4月から、ほぼ0を継続しています。

（難民を雇用する企業の経営者）