

医療関連サービス振興会 第30回海外調査

カナダ(トロント・カルガリー・バンクーバー) 海外調査報告



令和5年11月



カナダ (トロント・カルガリー・バンクーバー) 令和5年11月4日～11月11日



- 調査テーマ：「カナダにおける医療関連サービス提供現場の視察と、外国人材受け入れ・雇用の現状についての検証」
～労働人口人口減少対策として移民受け入れの実態と、課題を抱えた日本の外国人材制度との比較における働き手確保等のための相違点等の考察調査～

■目的：

人口減少と高齢化社会化が進む日本において、労働力不足への実効性ある対応が喫緊の課題であり『外国人の雇用・処遇の整備等、外国人が日本国内で活躍する環境を整えること』は、力強い経済成長を実現するために必要不可欠な施策の1つであり、社会基盤の維持に繋がるものとする。

海外での外国人政策の人材受け入れ・雇用等の実態を調査することから、その成果や課題、展望を検証し、日本の外国人受け入れ制度等との比較から、医療関連サービス事業者の働き手の確保・定着化を見出す契機とする。

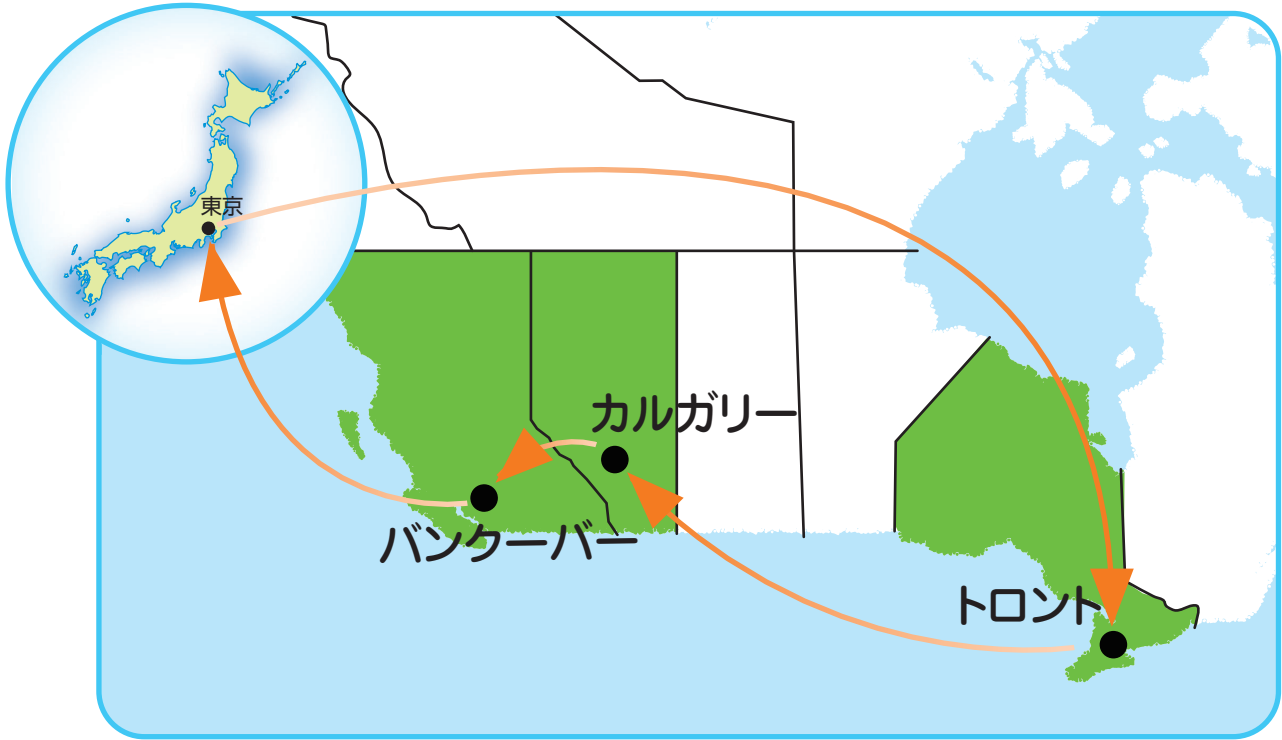
一般財団法人医療関連サービス振興会
JAPAN HEALTH ENTERPRISE
FOUNDATION

視察日程表

日時	月日	都 市 名	時間	交通機関	摘 要
1	2023年 11/4 (土)	東京(羽田)発	18:55	AC002 (12時間25分)	エア・カナダ002便にてトロントへ *****国際日付変更線通過*****
		トロント着	18:20	専用バス	到着通関後、ナイアガラへ(約122km/約1時間10分)
					宿泊: Niagara Falls Marriott Fallsview Hotel & Spa 泊
2	11/5 (日)	ナイアガラ滞在			視察事前打ち合わせ日
					宿泊: Niagara Falls Marriott Fallsview Hotel & Spa 泊
3	11/6 (月)			専用バス	専用バスにてトロントへ(約122km/約1時間10分) 10:00～12:00 『K-Broリネンシステムズ』視察 13:00～15:00 『カナダ移民・難民・市民権省』レクチャー @在トロント日本総領事館
					宿泊: Sheraton Gateway Hotel in Toronto International Airport 泊
4	11/7 (火)	トロント発	08:25	徒歩 AC133 (4時間08分)	徒歩にて空港へ エア・カナダ133便にてカルガリーへ
		カルガリー着	10:33	専用バス	到着後、業界視察へ 13:00～14:30 『ストラタス・ビルディング・ソリューションズ』視察 視察後、バンフへ(約145km/約2時間)
					宿泊: Fairmont Banff Springs 泊
5	11/8 (水)	バンフ滞在			レポート整理日
					宿泊: Fairmont Banff Springs 泊
6	11/9 (木)	カルガリー発	11:30	専用バス AC209	専用バスにて空港へ(約145km/約2時間) エア・カナダ209便にてバンクーバーへ
		バンクーバー着	12:05	(1時間35分) 専用バス	到着後、業界視察へ 13:30～16:00 『バンクーバー・ゼネラル・ホスピタル』視察
					宿泊: Pan Pacific Vancouver 泊
7	11/10 (金)	バンクーバー発	13:05	専用バス AC003 (10時間20分)	専用バスにて空港へ エア・カナダ003便にて帰国の途へ(成田へ)
					宿泊: 機中 泊
8	11/11 (土)	東京(成田)着	16:25		到着通関後、解散

調査報告

●訪問都市／トロント・カルガリー・バンクーバー



【調査報告】

1. K-Bro Linen Systems Inc.
ケイブロリネンシステムズ(リネンプラント視察) 掲載
2. Immigration, Refugees and Citizenship Canada
カナダ移民・難民・市民権省(移民・一時雇用外国人政策、制度レクチャー) 掲載
3. Stratus Building Solutions
ストラタス ビルディング ソリューションズ(レクチャー、清掃機具デモワーク) 掲載
4. Vancouver General Hospital
(1)バンクーバー総合病院(病院厨房視察) 掲載

(2)バンクーバー総合病院／K-Broリネンシステムズ
(院内リネン & スtockヤード視察) (省略)

(3)バンクーバー総合病院(院内清掃現場 & 病室ICU視察) (省略)

K-Bro Linen Systems Inc.

K-Broリネンシステムズ(リネン工場) 視察

訪問先名称 K-Bro Linen Systems Inc.
訪問日時 令和5年11月6日(月) 10:00~12:00
面談者 □□□ (General Manager)、□□
所在地 6045 Fremont Blvd. Mississauga, Ontario, L5R 4J3



(General Manager warm welcome!!)



(リネンプラント視察前lectureスタート)

▶ 企業概要

創 立 : 家族経営の会社として1954年にスタート (1999年に株式上場)
組織・スタッフ : 従業員約2,100名 (約70%は外国人労働者)
事業内容 : リネンサプライ及びクリーニングを医療施設、ホスピタリティその他の商業部門にサービス提供
規 模 : カナダ最大の規模・シェアでリネンサービスのプロバイダー
ファシリティ : ビクトリア、バンクーバー、カルガリー、エドモントン、レジーナ、トロント、モントリオール、ケベックシティのカナダ主要都市に10カ所の工場があり、イギリスでも5カ所「フィッシャーロンドン」K-Bro系列の工場がある。

▶ Ontario工場概要

開設 : 2017年
設備 : 連続洗濯機17層×4台、乾燥機×28台、ロールアイロナー×8台
生産量 : 約16万ポンド (約70トン) / 1日
稼働 : 365日稼働。



(工場)



(オフィス)

▶ 視察内容

1. 集配・入出荷

集配は顧客規模やルートによって20ft、40ft、50ftのトラックを使い分けており、道幅や客先環境も広いカナダでは日本に比べると大型トラックメインでの運用となっていた。集配ドライバーは外部委託が主であった。

納品、回収は全てカート管理されており、納品時はドックシェルターを使用し、衛生管理がされていた。



(集配車両)



(積込：ドックシェルター)

2. 入荷・仕分け

ビニール袋に入った汚れものを全てカートで回収し、コンベアで仕分けエリアへ移動するシステムであった。日本では使い捨てでないリネンバックでの回収が主流であるが、ビニール袋が使用されていた。ビニールは再生利用されているとのことであった。回収物の仕分けについては、日本ほど徹底がされておらず、商品が混載しているため、商品選別の仕分け作業が必要となっていた。



(回収カート)



(仕分けコンベア)

3. 洗濯・乾燥・仕上

連続洗濯機（17層）が4台稼働しており、専門職の方がコントロール機にてバックシステムを管理し生産を行っていた。割合は65%が医療系・35%がホテル系とのこと。夏季繁忙期はホテルの稼働が上がり医療系と50%で同じ割合になるため、時期により物量の変化を把握し、生産をコントロールしているとのことであった。工場稼働は365日フル稼働とのこと。

機械はJINSENのものが多く、ロールは日本のTOTO FOLDERも使用していた。



(コントロール機)



(連続洗濯機)



(乾燥機)



(ロールアイロナー)



(仕上)



(出荷カート)

手術用のサージカル（コンベルパック）は区切られた別室で仕上げされていた。種類は病院ごと、診療科、術式によって異なり、すべて病院のオーダーによって作られているため、種類は膨大にあるとのことであった。手術用は60℃～70℃、他のものは45℃で洗濯しているとのこと。漂白剤は環境悪化・感染防止・リネン耐久を考えて使用していないとのことであった。感染リネンについても約65℃で洗濯しており、日本の基準より低温で処理されていた。

工場内の清掃は、派遣会社にも依頼し（毎日2回）、清潔に保たれていた。

機械メンテナンスについては、社内の15人ほど（エンジニア・スーパーバイザー等）のチームで対応しているとのことであった。



(清潔エリア)

4. その他事項

リネン資材所有については、医療系はリネンサプライが主流で、ホテル系は客先所有物をクリーニングする契約が主流とのこと。病院はアイテム数が多い点、ホテルは顧客が資材を用意する点で商品管理が難しく、それぞれの苦労があり、工夫が必要になるとのことであった。クオリティはホテルの方が高く求められる事が多く、ホテルグレードによっても変化があるとのこと。契約単価は病院・ホテル共に顧客で異なるが、納品重量での設定が主流とのこと。

今回宿泊したホテル、「パンパシフィック バンクーバー」「シェラトン ゲートウェイホテル」と視察した「バンクーバゼネラルホスピタル」も全てK-Broがクリーニング及びリネンサプライを行っていた。とても綺麗な仕上がりで、資材スペックは日本のシティホテルと同程度と感じられた。



(パンパシフィック バンクーバー *宿泊先画像)

▶ 質疑応答

Q：K-Broグループ2000人以上の従業員で移民の方の割合や内訳（構成）は？

A：移民は約70%。特にこの地域は多様化した人口構成のため移民が多い。ほとんどの人が学生ビザもしくは労働ビザで来ており、将来的には永住権を取得することを考えている。派遣会社（エージェント）の利用とK-Broでの直接採用（外国人プログラム）を併用している。派遣スタッフについても5年～7年の層が多く、K-Broでは社員同様に扱っている。

Q：移民の方の受入での課題は？

A：課題としては、住居問題が一番多い（住宅コストが高い）ため、住居の手配や相談を受けている。



(視察担当団員の熱心な質疑)



(G.Mと松谷団長・野口副団長)

Q：カナダにおける感染症に対するリネンの扱いについて規則的な決めはあるのか？

A：政府のルールではなく、北米に業界団体のTextile Rental AssociationやCanadian Standard Associationで団体での決まり（何トンのリネンを何度で洗浄するか等）があり、衛生面を考慮した認定も受けている。

Q：同業の他のリネン会社との連携、例えば委託・受託をするケースはあるのか？

A：K-Broでは基本的にはない（他社ではあり得る）。ただしK-Bro工場間で対応しきれない配送が出てきた場合には双方での集配はある。

Q：コロナの前後で変化した工程や機械設備は？

A：コロナ前から最高レベルの感染対策で洗濯をすると決めていたため特にプロセスに変更はなかった。大変だった点は医療関係からの洗濯量が増えたこと。PPEの準備も激増した。逆にホテルは旅行が減ったため激減した。派遣会社を利用し労働力の減をカバーしている。

Q：今後、また別のパンデミックが起こる可能性を考えた時、政府に対しての希望や要望は？

A：パンデミックがあった際、政府が人々の生活を保証することは良いが、それに頼ってしまい補助金が途切れるまで仕事に戻らないという傾向があった。企業側としては仕事をしてほしい時に労働力が戻ってこないという課題があった。その点は政府にも協力をしてほしい。

▶ 所感・お礼

カナダのリネン工場を視察させて頂き、スケールの大きさ（工場・配送車両）に驚くと同時に細かな管理をされていることに感銘を受けた。従業員の方々も明るく働かれており、とても印象が良かった。

70%の方が移民で労働環境（時間、休日）も日本とは大きく違いがあったが、欠員も少なく、人員が確保されており管理体制に興味を持った。外国人を雇用する際、雇用先が一つに決められていることについても、退職する人が少ないことに影響していると感じた。日本では雇用先が複数あることで、不満等があればすぐに転職ができる環境が人材不足に繋がっていることもあると感じた。日本国内の昨今の人材不足を解消するためには、日本の環境にあった形で人材確保を進める必要があるとも感じた。

この度は、海外視察の貴重な体験を皆さまとご一緒できまして大変嬉しく思います。準備段階から現地段取り等、携わって頂きました方々には大変お世話になりましたこと感謝申し上げます。

Immigration, Refugees and Citizenship Canada IRCC (Immigration, Refugees and Citizenship Canada / カナダ移民・難民・市民権省) 視察

訪問先名称 Immigration, Refugees and Citizenship Canada
訪問日時 2023年11月6日(月) 13:00～15:00
面談者 □□□ (Assistant Director of intergovernmental Relations and Engagement)
所在地 300 Slater St. JETN 7th Floor Ottawa ON K1A 1L1, Canada・・・※
※今回の視察は『在トロント日本国総領事館 (Consul-General of Japan Suite 3300, 77 King Street West P.O.BOX 10, TD North Tower Toronto, Ontario, M5K 1A1, Canada)』MTGルームにて実施

▶ 開始時期、概要

カナダ連邦政府内に1944年に設立。カナダの移民政策や難民政策、カナダ市民権に関するカナダ政府の部門。本部はオタワにあり、バンクーバー、トロント等11の州および準州の都市にオフィスを構えている。



(トロント日本領事館が事務所を構えているビルTD North Tower)



※視察風景

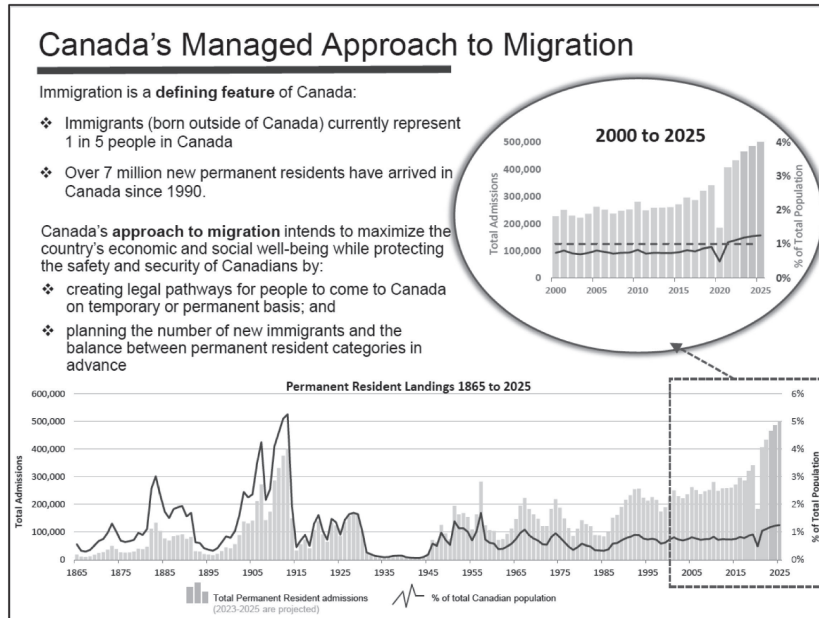
(中央：IRCC 面談者

右側：松谷団長

野口副団長)

▶ カナダでの移民の受入れ状況

カナダでは、労働力不足の課題があり、積極的な移民の受け入れを進めている。2020年以降、毎年40万人以上を受け入れ、2025年は50万人を受け入れる計画がある。今では、1991年以降700万人の方が永住権を取得しており、人口の5人に1人が移民である。カナダの人口増加は、移民による増加であり、カナダの目標は、法的な手順によりカナダに来ることを目指している。

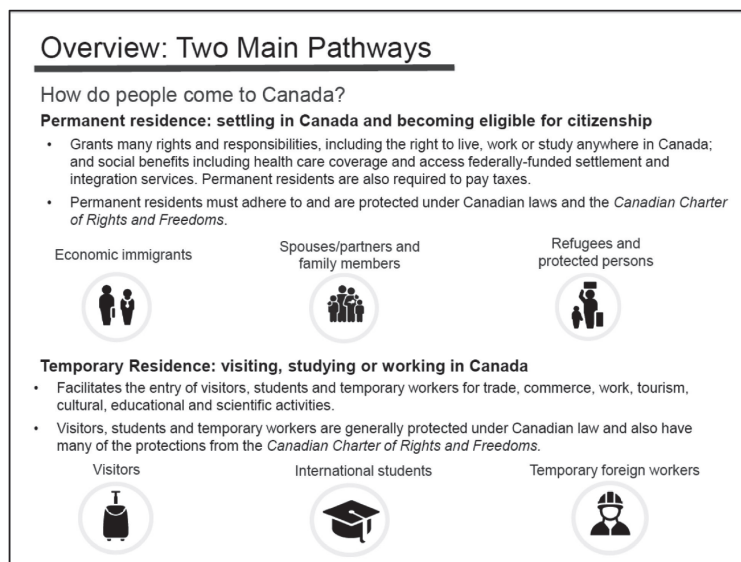


※IRCC提供資料

▶ カナダでの定住について

カナダでは、全ての移民は将来的にカナダ国民になることを想定しており、全ての移民がカナダ国民になるよう経済的サポートの提供を試みている。2047年にはカナダ生まれの人の2倍が移民となる見込みであり、永住権を取得した方の約86%はカナダ市民権を取る傾向にある。

カナダに来る主な経路として、永住と一時的な経路がある（所謂、永住移民として・一時的外国人として）。永住（権）には3つのカテゴリーに分かれており、＜経済移民＞＜カナダに配偶者等の家族がいること＞＜難民＞となっている。永住権所持者はカナダ市民と

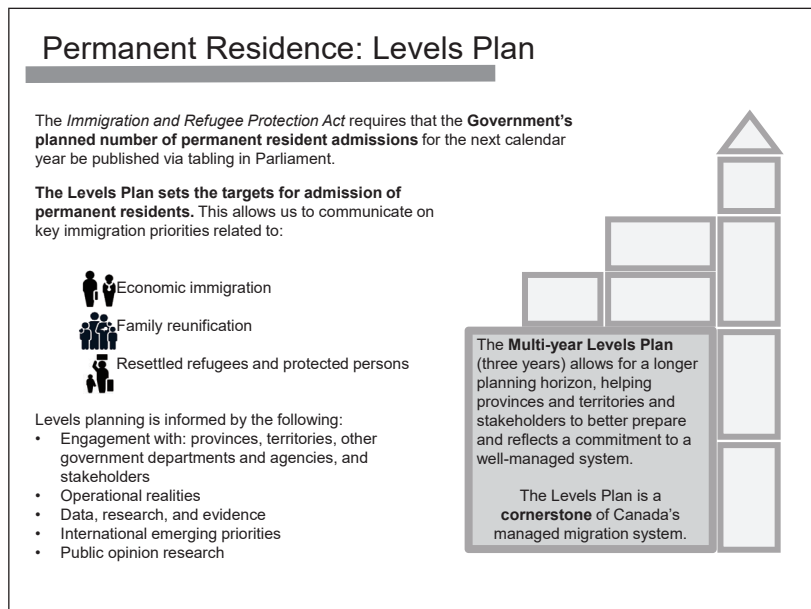


同等の恩恵を受けることができる。また一方、カナダへの＜ビジター＞＜一時的就労＞や＜留学＞等で一時滞在としてカナダに滞在する経路もある。（事前のカナダ渡航前の振興会勉強会でも学んだが、＜海外駐在員＞も後者の経路に該当するとのこと）

※IRCC提供資料

議会では先週（本レクチャーは11月6日）、住宅の問題やその他もあるが、以下のとおり、2023年の永住権所持者は46万5千人、2024年には48万5千人、2025年には50万人に増加するとの想定値を公表した。

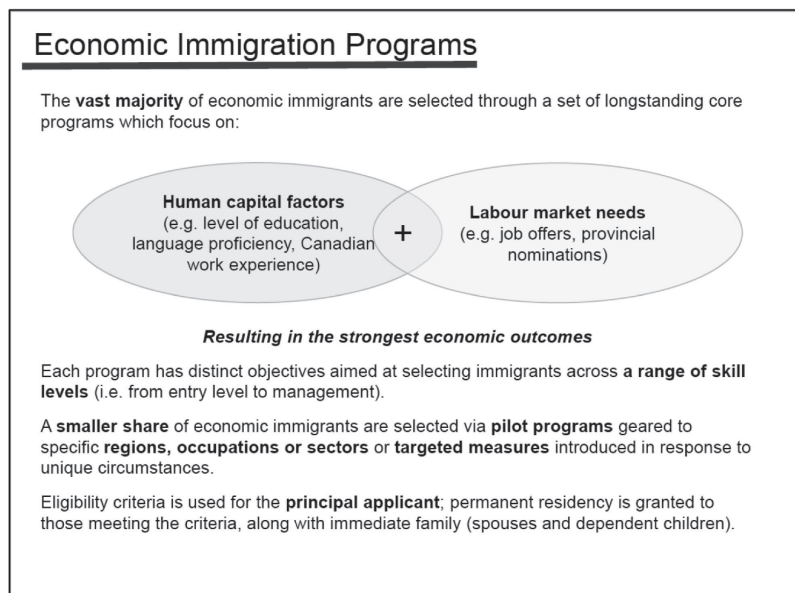
※IRCC提供資料



▶ 経済移民プログラム(Economic Immigration Program)

各プログラムは、さまざまなスキルレベル（エントリー・レベルからマネジメントまで）の移民を選択することを目的とした明確な目標がある。特定の地域、職業等、特殊な状況に応じたプログラムにより選ばれる経済移民は少数である。

※IRCC提供資料



まず①政府のFederal Program（連邦政府）と②州政府の地域にあった人を受入れるRegional Program（州政府メイン）に大別され、以下のとおり整理される。

まず、①はポイント制度に基づく技能労働者PRG・連邦政府技能PRG（既に仕事のオファーを有しているか、カナダの求める技能を持っている）・カナダで1年以上仕事をし言葉に問題ないカテゴリーのPRG・世界的なスキルに対抗出来るイノベーションを取り入れている外国人起業家のPRG。②はカナダの移民は大きな都市（モントリオールやバンクーバー）に集中する傾向があり、他の都市に住んで経済的効果を出しているとするPRGであり、1998年に作られた州推薦PRG（PNP）・大西洋移民PRG（雇用・定住の問題で4つの州が1つとなりガバナを良くする）がある。PNPは州政府と連邦政府が協力し進めている（人口減少した地域への人の確保等）が、承認は州政府が行い2022年では経済移民の35%がPNPによる（経済）移民である。

Core Programs at a Glance (Economic Immigration)

Federal Programs

Objective: Select and retain skilled workers and business people who can succeed over the long term in the Canadian economy and labour market.
2023 target: 266,210

Federal Skilled Worker Program: Selects workers on the basis of skilled work experience and high human capital.

Federal Skilled Trades programs: Facilitates the immigration of skilled tradespersons in certain industries and sectors.

Canadian Experience Class: Targets applicants who have already gained skilled work experience in Canada.

Start-Up Visa Program: Attracts innovative foreign entrepreneurs who can create businesses in Canada that can compete on a global scale.

Self-Employed Program: Attracts individuals with experience in the arts or athletics.

Regional Programs

Objective: Distribute the benefits of immigration across Canada by selecting skilled workers and entrepreneurs best suited to meet regional economic development and labour market needs.

Provincial Nominee Programs (comprised of 80+ streams): Provincial and territorial governments nominate immigrants who can meet regional labour market needs and intend to settle in their jurisdiction.

Atlantic Immigration Program: Aims to support economic growth and retention of newcomers in the Atlantic region through an employer-driven model. The program helps employers find skilled workers to fill jobs, so they can grow their business and the economy.

Under the Canada-Quebec Accord, Quebec selects the economic immigrants destined to the province. The 2023 target is 33,000

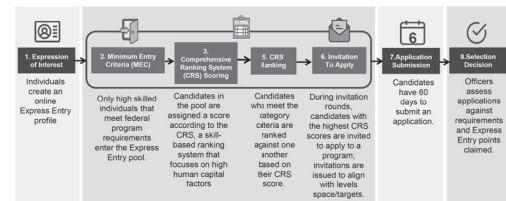
※IRCC提供資料

▶ 経済移民の申請について

2015年からExpress Entry Systemがスタートした。プロセスに競争を導入し、必要な労働市場に対応している。申請者は基本的に全て承認され（6ヶ月以内に審査）、プールされた中からスコア制でスコア（ポイント）の高い人が選ばれ、永住権の申請が出来る。スコアは教育や言語で600ポイント・それ以外の人的資源で600ポイント、provincial nomination（州の推薦）で600ポイントが付与され、全てで1200ポイントになる（但しポイントだけでなく特定の技能が評価されることもある）。・・・申請のためのポイント

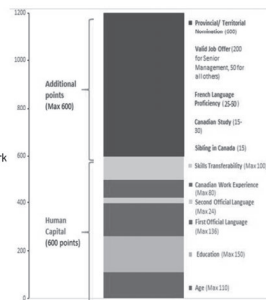
Express Entry System

- Since 2015, applications for most of the **core programs** have been managed by **Express Entry**, an electronic application management system that has introduced **competition** in the selection of economic immigrants.
- Express Entry has improved our ability to select **high-skilled immigrants** with the **best overall chance to succeed**, respond to **labour market and regional needs**, manage application volumes and reduce processing times.



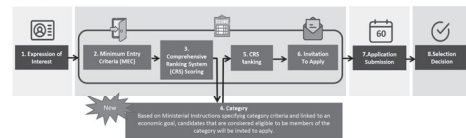
Economic Immigration: Comprehensive Ranking System

- Developed to reflect factors that are **empirically shown** to contribute to better wage outcomes for immigrants.
- A more **sophisticated points system** which allows for a more nuanced weighting of factors than the Federal Skilled Worker points grid.
- Provides up to 600 points for factors most closely linked to economic outcomes (immigrant employment earnings) e.g. education, language, work experience.
- Provides a maximum of 600 points for additional policy considerations, including a provincial nomination, job offer, and other factors.
- Takes into account the **interaction effects** of certain factors (e.g. strong language skills and a post-secondary degree).



Category-based selection in Express Entry

Announced in May 2023, category-based selection is an **enhancement to the Express Entry system** developed to make Canada's immigration system **more responsive** to changing economic and labour market needs.



Immigration and Refugee Protection Act sets out requirements to use category-based selection

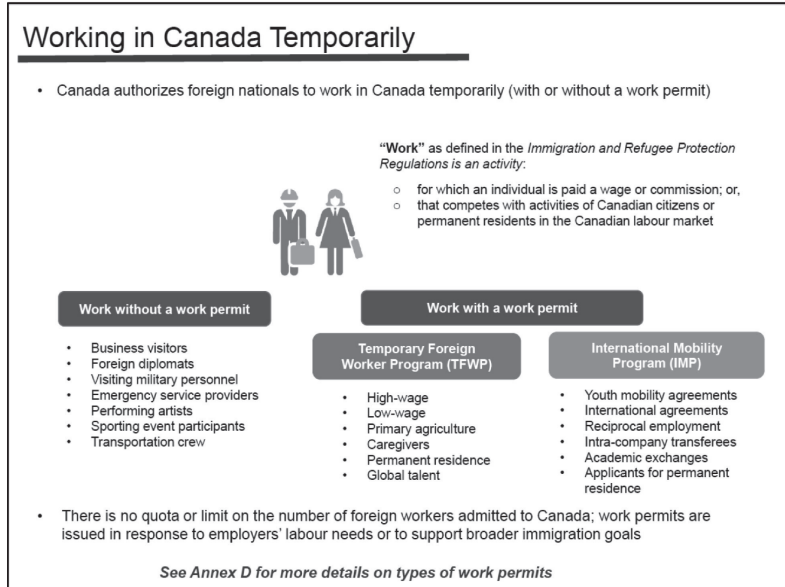
1. Economic goal	2. Public consultation process	3. Annual reporting
10.3(1) If the Minister establishes a category in an instruction [...] the Minister shall set out, in the instruction, the economic goal that the Minister seeks to support in establishing the category.	10.3(1) [...] the Minister shall engage in a public consultation process with stakeholders, including provinces and territories, industry unions, employers, workers, worker advocacy groups, settlement provider organizations and immigration researchers and practitioners [...] 10.3(2) The advice and recommendations from the public consultation process must be based on written submissions [...]	10.3(3) [...] before each House of Parliament [...] following the end of each fiscal year, a report containing the list of the categories of eligible foreign nationals established [...] and the selection criteria and the process applied for the establishment of those categories.

※IRCC提供資料

▶ 短期労働者について

カナダでは永住権を持った方が、特定の仕事を埋められない場合に、一時的な短期労働者を受け入れる。（農業、ヘルスケア、テクノロジー技術関係の等のマーケット）

短期労働者は、カナダの経済ではある意味重要な役割を担っており、基本的に労働するには許可が必要だが、一部の労働では労働許可証（Work Permit）がなくても仕事ができる。許可証を持って働く場合、①TFWP（外国人短期労働者プログラム）と②IMP（インターナショナルモビリティプログラム）の2種類のプログラムがある。①は、需要に基づいて決められ、外国人を制限なしで雇用でき、外国人労働者が申請した企業でのみ就労可能である。一方②は、カナダの経済、社会的、文化的な関心に基づいて促進しており、特定の企業以外でも勤務が可能となっている。



※IRCC提供資料



（視察担当団員の熱心な質疑）



（IRCC 面談者）

▶ 質疑応答

Q：Federal ProgramとRegional Programの間でconflictはないのか？

A：建設的、協力的には進めているが大変なことはある。いずれが主導しているかで変わってくるが、国全体的にみるのは州ではなく連邦政府である。ただ、やはり州の部分で取りこぼしはある。例えば、（大都市である）トロントとプリンスエドワードの労働市場は違う）。

Q：モントリオールやトロントの大都市に集中することを回避するプログラムがあるとお聞きしたが、上手くまわり（経済的）効果が出ているのか？

A：各地方の移民のニーズに堪えるようにはしている。大西洋プログラム（Atlantic Immigration Program）は定着率が良く、2次的な（リクエストとして）移民としてそこに定住したいということもある（暖かい地域への移住）。

PRGの評価については明確には答えられないが、労働市場のニーズを基にして、州と協力して定着率を高める事としている。

Q：PNPをより増やスタンスで進めて行くのか？ また2022年の35%がPNPとは？

A：そもそも連邦政府が各州に枠（移民の人数等）をアロケーション割り当てている。先週の議会でも今後の計画がされ公表しているが（2026年50万人の移民受入れ）、連邦政府が各ステークホルダー（州政府やAgencyや団体等）の去年の意見を聞いて今年の各PRGに割り当てていく（スタンス）。連邦政府が決めるが、話し合いもし人道的見地、労働市場を見ながら判断する。

また、2022年の経済移民の35%はPNPから受入れされた外国人ということである。

Q：短期労働者について労働許可書（Work Permit）が不要との職種があるが、アルバイト的な位置づけとのことか？

A：アルバイトではなくフルタイムで、特定の仕事をカバーする為に就労する。

Q：住宅の問題について聞きたい（50万人もの移民受入れ公表があったが）

A：カナダ全体で住宅不足が問題になっている。外国人の留学生が増えているが住むところがない。カナダとしても海外留学生が欲しいが、住居の問題とのバランスが難しい。例えば、ブラジルの難民を受け入れるときに人道的に受入れるが、これがカナダ人の意見としてある。またトルコで大きな地震があった際に、何かしなければいけないという答えの1つが＜移民＞である。

カナダでは税金の多くの部分を、移民の定住や生活の知恵に使われている。カナダでは歴史的に見て『移民政策をサポートする強い伝統』がある。

ハウジング（建設業界等での）問題を解消するために、また高齢化が進行するなか経済を回すためにも人（移民）は必要である。

先般内閣の組閣があったが、ハウジングに関わる大臣職を新たに作り、元移民担当大臣を住宅担当大臣に就けた。・・・＊

（＊帰国後にジャスティン・トルドー首相の内閣変更にて、移民担当大臣のショーン・フレーザ氏が新たに住宅・インフラ・コミュニティ大臣に任命されたとのこと。）

▶ 感想

労働力不足解消の為に、移民の導入プログラムに早くから取り組んでいるカナダでは、人手不足に対する移民政策の導入が進んでいる。カナダは、一時滞在よりも永住することを目的とした政策を進めている。昨今の高騰する物価や住宅供給面でのハウジングの問題等、移民の方々に影響する問題点等も抱えているようであるが、受け入れ企業で解決できる問題点は、早くから移民受け入れを進めているカナダでの事例を参考にできる部分があるのではないかと感じた。

労働力不足は多くの国で大きな問題となっており、現在日本においても外国人労働者雇用について技能実習・特定技能両制度の見直しが進められ、労働力不足の解消を図るべく検討されている。

今後、私たちも外国人の方々と仕事をする場面が一層増えると思うので、今回の視察を通してインタビューした内容等を基に、日本での外国人受け入れに役立てていきたいと考える。



Stratus Building Solutions

ストラタスビルディングソリューションズ(レクチャー・清掃機具デモワーク)

訪問先名称 ストラタスビルディングソリューションズ
訪問日時 2023年11月7日(火) 13:00～
面談者 □□□ (President and Owner)
□□□ (Inside Sales Representative)
所在地 7924 51 St SE Calgary AB T2C 4R2



【I. はじめに～コロナ禍を経た病院清掃から】

私たちは医療関連サービス業の院内清掃業務に携わる企業であり、日本でも新型コロナ感染患者の増大が拡がりを見せ始めた際、ワクチン接種感染経路等について不確かな情報が錯綜する中、感染から身を守るマスク等の装備品も不足し、感染患者が続々と入院する病院において、大きな不安に駆られながらDrや看護師等の医療スタッフと共に清掃作業員が日々の業務に従事していました。

当時は新型コロナ感染症に対する知見がまだ十分でなかったため、比較的高齢者の割合が高い清掃作業員にとっては、感染への懸念は命の危険に繋がり、同居する家族等からも出勤見合わせや、転職等を促された方もいました。また「濃厚接触者」に該当すると、一定期間の出勤見合わせになり、院内清掃業務の仕様を満たす作業員配置に不足が生じ病院側と更に状況が悪化した場合の対応等を協議したことも二度や三度ではありません。その後、国内でワクチン接種が進み、分類が第2類から第5類に移行したことで、清掃員の配置も落ち着きを見せ始めました。

ところが、日本経済の回復により、飲食業にとどまらず他サービス業の回復基調や雇用情勢も進み、逆に清掃業界にとってはコロナ以前から顕在化していた労働力不足を更に加速させる状況となりました。

【Ⅱ. 日本の清掃業界における人出不足の現状、労働力確保に向けて】

清掃業界の共通課題は、第一に「人手不足・人材確保」であり、それに伴って「作業員の高齢化」「一人当たりの労働負荷が増大」「長時間労働・長時間拘束」「作業品質の低下」「求人コストや人件費の増大」といった様々な問題が生じています。

せっかく病院清掃の引き合いがあっても、必要人数を揃えられるだけのコストを十分に踏まえた受託金額を見通せなければ、受注を見送らざるを得ないケースも生じています。また既存契約先においても、契約金額が上がらなければ賃金も上げられず、人材の流出を招く事態となり、本来提供するサービス品質にも影響が出ています。

今回視察を行ったカナダは、労働力不足の解消と高度人材受入による経済の活性化を図り、世界中から大規模な移民を受け入れて、人口・経済が急成長していることで知られています。その実態や発生する様々な諸問題への対応について、私たちが抱える課題への参考とすべく、現地調査とヒアリングを行ってきました。

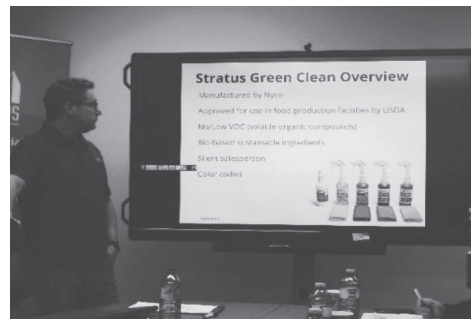
【Ⅲ. コロナ禍を経てカナダで急成長するストラタス社の紹介】



(Welcome Drink&Tim Hortons Donutsで歓迎を受け、Mr.Martin Fieselのレクチャーがスタート)

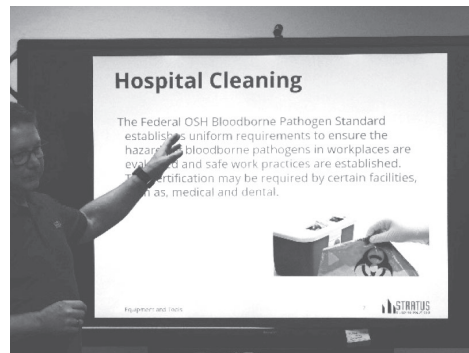
▶ ストラタス社 概要

ストラタス ビルディング ソリューションズは、同社による清掃作業手法他3段階のプログラムトレーニングを経て認定を受けたフランチャイズ店と共に、環境に優しい洗剤等を用いて学校・医療施設・商業施設・オフィス他に商業用クリーニングサービスを提供している会社です。同社は16年ほど前、健康と環境に配慮することが望まれてきた消費者市場に対応するよう、環境基準が厳しいとされる米国カリフォルニア州の基準に則って事業を開始。カナダに進出してきたのは約5年前で、4年の間に100以上のフランチャイズを展開し250人の清掃員をトレーニングされましたが、この実績は、フランチャイズの拡販・成長として2013年に世界一と評価されました。また、同社は環境に優しい『グリーンクリーニングサービス』の分野で業界をリードしており、その強みは、厳しい認定基準をクリアしたグリーンシール認定の生分解性及び無毒のブランドの洗剤の使用によるサービスの提供ですが、洗剤は販売目的ではなく、全てストラタスフランチャイズ店で使用するためにアメリカ国内で製造しています。



▶ 用途に応じた5種類の洗剤

ストラタス社では、使用用途に応じて色分けした5種類の洗剤（白、黄、赤、緑、青）を準備しています。色分けされた各洗剤を使用する際には、使用するウエス等も洗剤と同じ色別とするようにしており、これは使用場所を限定することでウエス等による対象箇所相互の交差汚染を生じさせないように、また使用者が（言葉の壁があっても）用途別を認識し易いように、という重要な配慮もされています。



白：カーペットやタイル系洗剤

黄：一般的・多目的な洗剤で、使用方法としては対象物に直接噴霧ではなくウエス等に噴霧してから使用します。特性としては、気化が早く（希釈15cc/ℓ）、気化蒸発せずに洗剤分が残留すると却って汚れ等を再付着させてしまうという知見に基づいて設定しており、希釈倍率を守ることが重要です。

赤：60cc/ℓで希釈し、トイレやバスルームで使用。

緑：キッチン等の油脂（手指含む）用の洗剤であり、希釈60cc/ℓで使用するため気化蒸発しにくく、使用後に「黄」を用いて拭き上げて気化させ残留成分を無くすることが必要。

青：窓ガラス用で使用し、希釈は15cc/ℓです。

米国政府からは「食品を扱っている場所で使用しても良い」との許可を得ており、環境面だけでなく人にも優しいことも、特徴の一つです。

コロナ禍を経て様々な洗剤製品を試行した上で最終的に辿り着いた消毒剤の使用は、対象面の汚れをまず洗剤等で取り除き、消毒剤を噴霧清拭しないと効果が無い、という事でした。（※これは日本においても病院清掃としてはコロナ以前より基本的な認識である）コロナ禍の感染対策や衛生志向の高まりもあり、事業も急成長しています。

▶ ストラタス社の教育・フランチャイズ展開・外国人雇用

《教育プログラム》

ストラタス社の清掃作業手法や環境配慮型洗剤を用いて事業を始めるためには、同社により認められたフランチャイズになる必要があります。そのためには3段階のプログラムトレーニングを受けて修了することが必須です。

第1段階：20時間のオンライン動画による研修ですが、今日では翻訳機能もあるので言語の障壁は低く、更に何度でも繰り返し学べるという利点があります。

第2段階：15時間の同社施設における教室での研修。清掃作業の手法について実作業を行い、トレーニング後に最終試験を実施。

第3段階：実際の顧客現場（フランチャイズが担当）において、清掃手法だけでなく建物の入り方や動線等といった実現場に沿った研修を実施。

訪問視察時のヒアリングでは、基本的には「病院だからといって特化した作業は無く（手術室を除き）全て同じトレーニング」との話でした。ただし、独自の病院/医療臨床トレーニングプログラムや、そのような施設に対応した特別な訓練を受けているフランチャイズや清掃業者は認定しているとのことでした（ストラタスHPより）。

《展開、ストラクチャー》

カナダは日本とは医療制度が異なり、大規模な公立病院等においては病院自ら清掃を実施しているため、ストラタス社のような清掃専門会社が清掃作業会社としてフランチャイズを紹介するのは、クリニック規模にとどまるとのことでした。

病院には限りませんが、まずストラタス社が顧客（クライアント）との契約の主体となり、作業（フランチャイズ）をクライアントに紹介、必要に応じて現場レポートや情報をクライアント・フランチャイズ双方に提供共有し、打ち合わせ合意・了承したうえで作業を実施するというのが基本の流れになっています。或いはフランチャイズが新規顧客を受注した場合には、ストラタス社が現場で作業方法を確認し提案、各自合意により契約仕様として締結しています。いずれにせよ「ストラタス社がクライアントと契約して、作業実施はフランチャイズが担当する。ストラタス社が売り上げた金額の80%をフランチャイズに流す。」という原則の取り決めがあるとの事。ストラタス社のフランチャイズの95%は移民の方が事業主になっているとのことでした。



（熱の入ったレクチャーに真剣な眼差しの3名のグループ団員）

カナダは国民高齢化による労働力不足の解消と高度人材流入による経済の活性化を図って世界中から移民を受け入れています。希望者の誰もが無条件に移民として受け入れられる訳ではありません。そこにはやはり連邦政府の政策と各州による計画・制度があり、「外国人が永住移民として資格審査を通るには、①カナダでの就労経験等が主要な要素となっており、②そのためには（ジョブオファーが無ければ）まず臨時的な就労ビザ取得が必要となり、③就労許可は事業主からの雇用申請を受け行政が審査し認証する」とされています。そこで事業主は「清掃業種においてカナダ現地人での人材確保が難しく、外国人臨時労働者を雇用してもカナダ人の労働市場に悪影響を及ぼさない」ことを示せば外国人臨時労働者の雇用が認められるという制度の仕組みを活用しています。

《ストラタスビジネスモデルの成功＝移民＋フランチャイズ》

つまり、移民となった方がストラタス社で研修を終了しフランチャイズの認可を受けて自らが事業主になれば、異国にいる家族を呼び寄せる際に（カナダ現地人で清掃作業の成り手が少ない故に）就労ビザを取得するのは困難ではない、という事情があってストラタス社がここ数年で急拡大してきたとのことでした。（前項記載のとおり、現在フランチャイズの95%は移民であり、移民に魅力のあることとスムーズに移民が出来ることが事業拡大の大きな要因）。

今回の視察でヒアリングを行ったオーナーも、ストラタス社のビジネスモデル（STRATUS BUSINESS MODEL）が成功している要因として「清掃業務はきつい仕事でもあるし作業員として働いても最低賃金程度の収入にしかないのが現実だが、フランチャイズとなればプロフィットの80%が収入となり税制上も優遇されるので、呼び寄せた家族を含めて生活していける、ということが移民にとっても人気がある重要な点」としており離職率も低く、「『永住権を求める移民志向』と『フランチャイズ方式で自ら稼ぐ』というのが良い組合せとなっているからだ」との見解を挙げていました。

▶ 移民事業主が多いフランチャイズの課題・工夫

3段階のプログラムトレーニングを受けて修了すればストラタス社のフランチャイズになれるとありますが、フランチャイズ契約を結ぶには従業員のうち1名は英語対応可能な方がいることが必要条件のようであり、ストラタス社との対応は勿論ですが、クライアント先で会話のコミュニケーションが取れないと対応が出来ずにクレームに繋がりがねないリスクと捉えるのは、日本でも同様だと思われます。

また、出身国で清掃業務の経験があり作業面で技術的裏付けがあったとしても、移民の方なので文化的背景の違いや考え方相性もあり、どうしてもクライアントとの関係が上手く行かないこともあるようです。従って、契約作業内容に齟齬が生じないように、クライアント・フランチャイズと一緒に参加して最初に打ち合わせを行い、互いに合意、了承させる段取りを経ているとのことでした。

それでも、フランチャイズ側の認識違いや作業ミス・手抜き等により少なからず問題は発生するようで、当初はそのような取り決めはしていませんでしたが、今では仮に実施内容が仕様や約束と違うとか物品を紛失破損した場合には、それぞれに応じて細かく金額を決めて罰金を科すとかペナルティを与えるといった方法を取り入れているようです。「どのような文化やバックグラウンドがあろうともやはりフランチャイズ側もお金がかかると真剣にならざるを得ない、理解してもらい易いのでこれは効果がある」とオーナーも話されていました。



(レクチャー終了後、実際使用している清掃機器のデモワークを見学)



(左側:松谷団長・右側: President & Owner)

(中央: Inside Selcs Representantive)

【Ⅲ. コロナ禍を経てカナダで急成長するストラタス社の紹介】

今回、ストラタス社のビジネスモデルと急成長の要因について現地ヒアリングし、そこで新しい知見を得た中で、あらためて現在の日本における労働力不足への対応策について思いを巡らせてみました。一概に外国人労働者の受け入れ拡充と云っても昨今の大幅な円安状況もあり、短期間での臨時的な就労がどれほどの収入になり得るのか、日本での生活費用も掛かるのであまり大きな期待は持てそうにありません。また現時点の特定技能による在留期間が最大で5年であり「たとえ単純労働であっても頑張れば日本での永住権が取得できる」訳でもありません。となれば異国で頑張っている、いずれはその国で永住権を取得しようとする方々にとっては、日本は魅力的な将来のヴィジョンが見える国とは成り得ないでしょうし、ヴィジョンが見える国へと外国人労働者は流れてしまうと思います。

待ったなしで確実に労働力が不足していく今後の日本社会をどのように形成していくか、社会構造を変えていく多大なリスクも考慮しつつ外国人労働者を長期的に受け入れられるようにしっかりと制度を見直していくことは必要ですが、受け入れ企業側としても、労働者のモチベーションを保つ仕組みと、その一方で作業品質を保証させるルールの適用を両立させていくことが必要になると感じました。



(視察を終え全員で記念撮影)

Vancouver General Hospital

バンクーバー総合病院視察

訪問先名称 バンクーバー総合病院/Vancouver General Hospital
訪問日時 令和5年11月9日(木) 13:00~16:00(病院厨房・リネン・清掃)
所在地 899 West 12th Avenue, Vancouver British Columbia, V5Z 1M9
病院概要 病床数1126床 ブリティッシュコロンビア州の中で最大の病院施設。ハミルトン総合病院、フットヒルズメディカルセンターに次いで病床数カナダで3番目の規模を誇る。

【《病院内厨房施設》視察】

▶ 面談者



《後列 左から》(担当団員)、

Patient Food Service production Manager:

□□□、Food Service Department Manager:

□□□、(担当団員)、(担当団員)、(担当団員)

《前列 左から》

Food Service Department Director: □□□、

Patient Food Service Supervisor: □□□

<写真不在>

Retail Food Service General Manager: □□□

Retail Food Service Assistant Manager: □□□

▶ 事業開始時期／組織／スタッフ

1906年の設立。

<外部委託から病院自院オペレーションへの転換>

2023年8月31日までSodexo社が院内給食業務、カフェテリア売店業務を病院より受託契約していたが、9月1日からカナダ政府の意向により病院直営契約となった。その際、委託会社に所属していた従業員は全員病院の職員となり、そのまま業務を継続して行っている。



＜ガバナンス＞

営業時間は5：30～21：30で、勤務時間は1日8時間以内である。これ以上の勤務時間はカナダの労働基準に定められており、働くことはできない。また、雇用形態として、

- ① 正規正社員（週5日勤務、社会保険有、スタットデイ有）
- ② 正規パート従業員（週2～3日勤務、社会保険有、スタットデイ有）
- ③ カジュアルポジションと呼ばれる非正規従業員

（働きたい時に働ける枠で働く、社会保険無、スタットデイ無）

が存在する。スタットデイとは日本でいう有給のような制度で、4週間に1日付与される。

③カジュアルポジションとは、特定の職場を持たず、空いている時間に空いている職場に空いている時間のみ働く労働形態で、日本でいう派遣に近い勤務形態と位置付けられる。当然、正規従業員を主軸に業務やシフト等を組み立てるのだが、現在のカナダでは日本同様、人手不足が変わらず、何かしらカジュアルポジションに頼らざるを得ない状況のため、政府としてはカジュアルポジションも貴重な労働力とみなしている。実際に、カジュアルポジションには日々「今日〇〇の仕事が空きました。」という連絡が届き、仕事を希望する人がその連絡に対して申請をし、経験や実績を元に順に申請されるシステムとなっている。

また、院内給食業務の組織は上席からマネージャー、スーパーバイザー、ダイエッターリーエイドの3段階で構成されており、マネージャーは総合的な管理業務、スーパーバイザーは発注や献立作り、ダイエッターリーエイドは作業ラインの業務に携わる。

現在、バンクーバー総合病院の院内給食業務内では、スーパーバイザーが12名、ダイエッターリーエイドは70名程在籍していて、更にカジュアルポジションのダイエッターリーエイドは100名程の在籍がある。一番人数の多いダイエッターリーエイドの年齢層は、40代～70代が中心であり、マネージャー、スーパーバイザーより年齢層が高めである。また能力のある従業員はカジュアルポジションであっても昇格可能であり、現在は10名程がスーパーバイザーとして活躍している。

説明に同席頂いたスーパーバイザーの高橋優奈さんは、視察中も通訳だけでなく、日本との比較を含めて分かりやすくお話頂き、とても親切にして頂いた。2023年1月からカナダにいられており、カナダの公立大学に通いながらバンクーバー総合病院で働いている。大学を卒業後は、現在の仕事が政府の管轄ということで、永住権を申請することがで



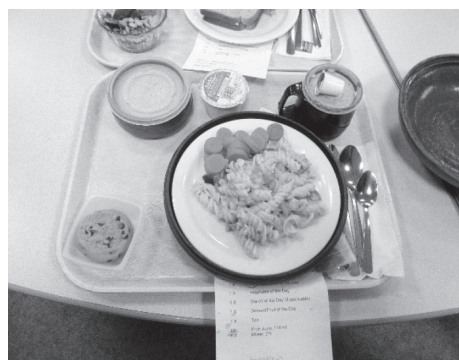
きる。カナダの永住権を取得するためのプログラムとしては、政府管轄の仕事に従事し、かつ2年間の公立大学の終了課程を卒業することが一つの手段となっている。また、出生国によっても永住権やビザの取りやすさは異なり、日本人は比較的ビザが取りやすく、学生ビザも落とされることはあまりないとのこと。

（左側は日本人でスーパーバイザーの面談者）

▶ 事業内容

カナダではそもそも医療費は政府が負担しているため、国民は無料で診察を受けることができるが、その代わり簡単には入院できない。そのため、入院する患者は相応の状態であるのだが、バンクーバー総合病院では、入院した場合の一般入院患者の摂取カロリーが1800～2000kcal、内朝食が400～500kcal、昼食が500～700kcal、夕食が500～700kcal、おやつが200～300kcalとおおよそ設定が設けられている。この数字は、日本で推奨されている18歳～29歳の女性の必要摂取カロリーに相当している。また、病症によってカロリーや塩分、糖분을制限しなければならない患者以外には特に決まった制限はないとのこと。

具体的に糖尿病を患っている患者には1200kcal～1500kcal/日のカロリーコントロールが設けられており、また、心臓病を患っている患者には塩分が管理された食事が提供されるが、カロリー制限は特に行われていない。日本の病院、医療施設では、厚生労働省から発行されている食事摂取基準を元に各病院、医療施設が独自に栄養管理をし、カロリー計算をしており、世界基準としても日本は厳しく管理されていることを踏まえると、日本に比べ、比較的カロリー制限が緩いように感じた。



(実際病院で提供されているカロリー制限の必要のない患者向 hospital meal)

メニューは2週間サイクルで回り、クリスマスなどのイベントは特別メニューに変わる。1日に朝、昼、夜、おやつの食事があり、1日に作る食数は毎食750食程度準備している。食事の形状は4種類あり、

- ① 通常食
- ② カットアップ (1cm四方のキューブ状にカットしたもの)
- ③ ミンチ (3mmぐらいの粒があるもの)
- ④ ピューレ (まったく粒がないもの)

で、症状に合わせて用意される。



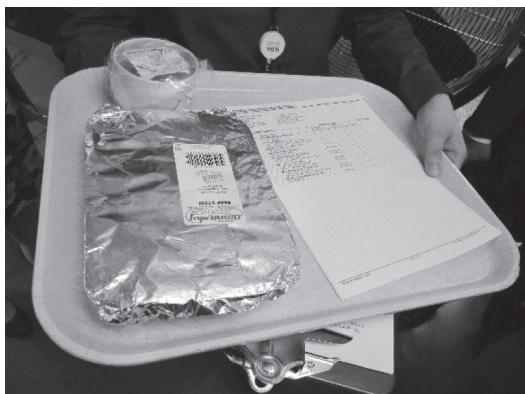
JUICE ROTATION								
WEEK 1								
	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Sunday	
Breakfast	Orange	Apple	Cranberry	Orange	Orange	Cranberry	Orange	
	Apple	Cranberry	Orange	Apple	Orange	Apple	Cranberry	
Lunch	Cranberry	Orange	Apple	Cranberry	Orange	Apple	Cranberry	
Dinner	Apple	Cranberry	Orange	Cranberry	Orange	Apple	Apple	
	Orange	Orange	Apple	Orange	Apple	Cranberry	Orange	
WEEK 2								
	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Sunday	
Breakfast	Apple	Cranberry	Orange	Cranberry	Apple	Orange	Apple	
	Orange	Orange	Apple	Orange	Orange	Apple	Cranberry	
Lunch	Cranberry	Apple	Cranberry	Orange	Apple	Apple	Cranberry	
Dinner	Orange	Orange	Apple	Cranberry	Orange	Apple	Orange	
	Cranberry	Apple	Orange	Apple	Cranberry	Orange	Cranberry	

(飲み物の2週間メニュー)

(④ピューレ)

おやつは、ピーナッツジャムバターサンドウィッチ、チーズサンドイッチの2種類が常にある。

食事の配膳は、ダイエッターリーエイドの方がそれぞれのフロアへ搬送し、患者のところへ配膳まで行う。



(この形状で患者のところまで配膳される)



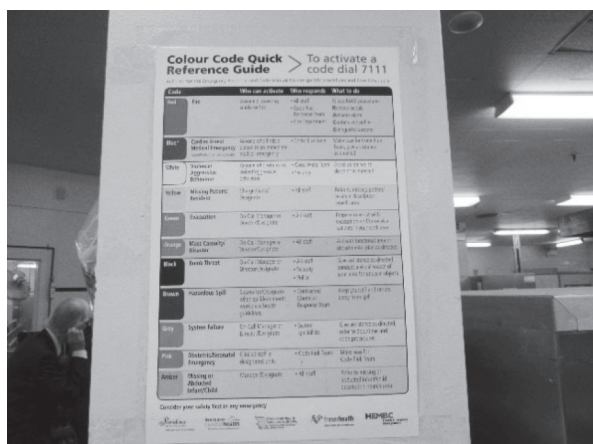
(厨房は新しくはないが、広く清掃も行き届いている)

厨房内のダイエッターリーエイドの方の業務では、トレイラインが2列あり、トレーを乗せるスターター1名、コーヒーを配る人1名、温かい食事を配る人1名、冷たい食事を配る人1名、デザートとドリンクを配る人1名、出来上がったものを保温器に入れる人1名の内訳で、1ラインあたり6名配置されている。

▶ 今後の方針について

バンクーバー総合病院のここ最近の傾向とすると、赤身肉の使用を減らして、魚や植物由来のタンパク質をもっと病院給食に取り入れようとしており、具体的には、サーモン、豆腐、豆を使った料理が増えている。しかし、やはり肉が食べたいという患者の意見も多く、できる限り動物由来のタンパク質とベジタリアンの主食が選べるように毎日の献立が決められている。

▶ 移民の受け入れについて



言葉が分からないことで業務が滞ることのないよう、病院内共通のカラーコードで患者の状態を認識している。



「英語を使って、職場でのコミュニケーションを更に良くしていきましょう。」と掲げられたポスター。

英語が話せないと仕事の選択肢が広がらないということを移民大国ならではのポスターで示している。

▶ 所感

カナダという国の制度から、平均入院滞在日数が日本に比べて短い分、逆に入院される方の重症度は高いが、入院時の食事は比較的一般の食事と変わらず、カロリー制限は日本に比べてかなり制限が少なく、食事も治療の一環という日本の治療食体制よりも、食事は食事として楽しむものという欧米の感覚に近い考え方を持っている印象を受けた。また、テラスエリアも明るく開放的な印象で、日本の病院内食堂と比べ、明るい印象を受けた。

視察に対応して頂いた方々とお話させて頂くなかで、病院そのものが何事においても非常に前向きで明るく考えていることをとても強く感じ、現代の病気や、昨今の新型コロナウイルス等に対するネガティブなイメージを払拭する気持ちの強さを一番に感じた。

移民を受け入れるということは、言葉や人種だけではなく、実際には様々な問題があることには違いないが、受け入れた後でより良くしていかなければならないという意志と実行力が、この移民大国を形成していったのだと実感した。今後の日本の人手不足の問題において、カナダは近い未来を指す場所なのではないかと考えられる。



(団員全員が病院厨房スタッフの皆さんのホスピタリティに感動しました)

▶ 御礼

最後に、この視察に参加させて頂き、本当にありがとうございました。

松谷団長を始め、野口副団長、添乗して頂いた高見沢様、振興会の岸井様、団員の皆様、また、通訳やアテンドをして頂いた方々、その他今回の視察に関わって下さった方々に感謝申し上げます。今回の視察では、唯一の病院の視察ということもあり、非常に濃密な視察ができたと嬉しく思っております。また、カナダという移民大国で、自身と異なる「異」を受け入れることの難しさと、受け入れる意思と実行力、また、受け入れた後にどう改善していくか、統一していくかという様々な課題が実感できた視察であったと思いました。

近年増加している外国人実習生然り、今後訪れるであろう「異」を受け入れていく未来に向けて、今回の経験をこれからの仕事に大きく役立てていきたいと思っております。ありがとうございました。