

令和 6 年度 3 月
新たな留学生支援施策に向けた調査分析業務
調査報告書

■ 調査概要

① 業務背景と目的

令和 5 年度の国内の外国人留学生数は、平成 25 年度と比較すると約 2 倍の 28 万人程度へ増加している。一方で、北海道内の外国人留学生の増加率は同年度比 169%と全国平均を下回っており、国内競争力の向上を見込む必要がある。従前の留学生向け施策を再考し、留学生の誘致および定着促進に向けた新たな施策を検討することを本調査の目的とする。

② 調査業務の実施方針

以下策定された方針順のもと、調査対象および内容の設計を行った。

- I. 留学生における留学ステップおよび課題の見える化
- II. 調査で判明した課題と現状の対応状況を踏まえた施策方針の提言
- III. 適格かつ独自性のあるブランドコンセプト・プロモーション方法の体系化

■ 調査内容

本調査では、留学生における留学先の検討から卒業後の各フェーズにおける行動と課題を把握するため、一連の過程を「留学生カスタマージャーニー」と位置づけ、以下の Step に分類した。

留学生カスタマージャーニー

Step1：留学先の選定

Step2：来日前後準備

Step3：留学生活

Step4：卒業後の就職・定着

上記各 Step において留学生および支援を行う関連主体が抱える課題を把握し、札幌市における新規施策に向けた示唆を獲得するために、以下の調査対象および調査目的、手法を設定した

調査対象

調査対象① 市内外留学生

調査先	● 札幌市内大学留学生（北海道大学、札幌国際大学 ほか） ● 市外大学留学生（札幌市内大学を検討した経験のある東北大学生）
調査手法	オンラインインタビュー、ウェブアンケート（札幌市内大学留学生のみ）
主な回答	➤ 留学生検討者への情報発信として、SNS やアンバサダー等を用いたリアルな口コミ・体験談の共有が効果的 ➤ 留学生活における語学面での課題解消に向けては、留学生に対する日本語学習機会の増加と、行政や医療機関での多言語対応強化の両面が求められる ➤ 就職活動に係る課題は、日本語能力の不十分さと留学生活の多忙さに起因するものが多く、留学生受入企業においては、留学生の実態に即した選考プロ

	セスが求められる
--	----------

調査対象② 市内外大学

調査先	● 市内大学（北海道大学、札幌国際大学） ● 市外大学（東北大学、名古屋大学）
調査手法	デスクトップリサーチ、オンラインインタビュー（文書回答含む）
主な回答	➤ 札幌市は東京・大阪や名古屋・福岡と比較して留学先候補としての検討順位が低くなっている。一方で、生活費の安さや街としての住みやすさは留学生から高評価を受けている ➤ 留学生の生活支援にあたっては外国語を話せる日本人スタッフ（学生含む）の確保が重要になるが、留学生の増加に伴いスタッフが不足しており、インセンティブの検討が必要となっている ➤ 地方においては企業と学生双方のニーズがマッチせず、就職・定着に至りづらい傾向にある。自治体や大学が起点となって様々な規模・業種の企業を巻き込み、留学生採用事例を増加させることが重要と想定される

調査対象③ 他自治体

調査先	● 神戸市 企画調整局 ● 広島県 留学生生活支援センター
調査手法	デスクトップリサーチ、オンラインインタビュー
主な回答	➤ 留学検討者が留学先に関する情報を得ている留学生コミュニティ（ソーシャル含む）の実態把握およびアプローチが重要になる ➤ 留学生誘致に係るウェブサイト運営は、コンテンツ開発や多言語対応のコストがかかる一方、費用対効果（留学生数増加への貢献度）の可視化が難しい ➤ 留学生受け入れ実績が少なくノウハウを持たない大学が留学生誘致を強化する際には、自治体によるサポートが有効となる

調査対象④ 留学生支援機関

調査先	● 札幌国際プラザ/留学生交流センター ● JASSO（日本学生支援機構） ● JETRO 北海道（日本貿易振興機構）
調査手法	デスクトップリサーチ、オンラインインタビュー（文書回答含む）
主な回答	➤ 重要度の高い公的文書を読めずに放置してしまう留学生もあり、翻訳が求められる ➤ 採用前のインターンシップ実施は、ミスマッチや早期離職を回避するために重要なプロセスだが、留学生のケアや受け入れ環境の整備等、企業側の負担は大きい ➤ 企業側の留学生採用ニーズが、労働力としての日本人学生の代替に留まっている場合は、留学生にとって希望の就業環境を提供出来ず、早期退職や帰国につながるケースが多く見られる

調査対象⑤ 留学生支援企業

調査先	● (株)アクセスネクステージ ● (株)常口アトム ● (株)オリジネーター（リュウカツ）
調査手法	デスクトップリサーチ、オンラインインタビュー
主な回答	➤ 市内大学の留学生増加のためには、市内に限らず日本語学校からの学生誘致が重要である。その際、大学としては経済的支援/日本語学習機会/就職実績といった点での魅力発信が必要となる ➤ 日本における緊急連絡先を見つけられない学生が一定数存在しており、住居契約が難航する場合がある ➤ 留学生の採用を始める企業においては、採用に伴う受入体制構築や従業員理解が必要になるため、その意図・重要性を全社に発信することが有効である

調査対象⑥ 留学生受入企業

調査先	● AWL(株)
調査手法	デスクトップリサーチ、オンラインインタビュー
主な回答	➤ 留学生受入においては、英語対応可能なコーポレート機能が重要となる ➤ 受入体制の構築には、人材・資金両面でのリソース確保が必要であるが、人手不足が課題となっている地方企業にはハードルが高い

■ 調査結果

課題詳細

上記調査から収集した情報を元に、ジャーニーStep を詳細に分割し、各フェーズにおける課題を以下のように整理した。

ジャーニー	主な課題
Step1 留学先の選定	
留学の動機	・ 海外大学（協定校）とのリレーション強化が必要 ・ 母国学生への推奨役としての卒業生へのアプローチが必要
留学先候補の導出	・ 市内日本語学校生の語学力が、市内大学の合格基準に達しないことが多い
情報収集	・ 多言語対応されていない Web サイトがあり、情報収集が困難
比較検討～留学先決定	・ 教授やキャリアに関する情報が不足している大学 Web サイトが一定存在 ・ 札幌が持つ魅力の明確化および、当該情報の発信強化が必要
Step2 来日前後準備	
来日前準備	・ 外国人が居住可能な賃貸物件が限られる ・ 住居契約時の保証人/緊急連絡先の用意が困難
来日後手続き	・ 日本語能力の不足により窓口などでの手続きが困難 ・ 留学生が入学する時期に、役所や銀行等の窓口対応能力が不足
Step3 留学生生活	
生活面	・ 役所や医療機関等での日本語コミュニケーションが困難 ・ 生活面での相談相手の不足

	・雪/冬への対応に慣れない ・交流コミュニティ、友人の不足 ・公的書類の多言語対応の不足
経済面	・学業とアルバイトの両立、日本語での採用面接・業務遂行が困難 ・冬場の光熱費が高く負担となる
学習面	・大学院生は研究が多忙であり、日本語学習時間の捻出が困難 ・日本語学習ボランティアの不足
Step4 卒業後の就職・定着	
情報収集・進路検討	・卒業生など就職相談先の不足 ・スケジュールの早期化により進路検討に時間をかけられない
企業探し	・留学生採用企業が市内に不足しており、求人が限定的 ・専門性が高い学生は、市内企業の求人ニーズとアンマッチしてしまう ・市内企業にとっては留学生採用ハードルが高い
就職活動	・日本特有の就活文化に慣れない ・日本語での選考への対応が困難 ・研究活動と就職活動の両立が困難 ・留学生採用ノウハウの横展開が、市内企業間で行われていない ・企業における英語対応可能なバックオフィス人材の不足

新規施策の提案

上記課題へ対応するため、調査結果を元に、各 Step へ対応した以下の新規施策を検討した。

	新規施策案	対応 Step
#1	留学生受入数が少ない市内大学に対する面的プロモーション支援 ↳留学生受入数の多い市内大学の PR ノウハウの横展開を軸に、市内他大学および札幌市全体における認知拡大・誘致向上を目指す	Step 1
#2	市内留学生をアンバサダーとしたプロモーション活動 ↳市内大学留学生をアンバサダーとして選任し、各種 PR 活動の企画・運営および SNS 発信を行う	Step 1
#3	Study in Sapporo サイト改善 ↳市の既存サイト「Study in Sapporo」を、情報設計およびコンテンツ追加を通して改善し、留学生活に必要な情報が揃うポータルサイトとしての機能を持たせる	Step 1, 2, 3, 4
#4	留学生生活サポート機能の強化 ↳さっぽろ外国人相談窓口の周知向上、公的文書の翻訳サービス、銀行・区役所での一括手続き、冬季光熱費支援金の給付など	Step 3
#5	日本語講座ボランティアへの支援 ↳ボランティア講師の充足、支援認知拡大、講義形式の多様化、意見交換会の実施などを通して、日本語学習機会を強化する	Step 3, 4
#6	札幌市留学生アルムナイコミュニティ・マッチングプラットフォーム ↳卒業生と在学生のマッチングコミュニティを SNS 上に開設し、各種交流の	Step 1, 3, 4

	場として運営する。就職相談イベントやPR活動の委託も行う	
#7	留学生の住居探しプロセスにおける支援 └物件オーナーへの賃貸促進啓発、保証人・緊急連絡先代理サポート、重要事項説明のリモート通訳などを通し、留学生の住居探しを支援する	Step 2, 3
#8	企業の留学生採用ニーズ・ポテンシャルを図るための調査事業 └市内企業における現状の留学生採用意向や受け入れ能力に対する追加調査を行い、定着支援施策の方針や運用体制を確立する	Step 4
#9	留学生受け入れ企業に対する支援の強化 └企業向け支援窓口を設置し、留学生受入に関する相談会やセミナー実施、採用支援を行う	Step 4
#10	札幌市主催就職イベントの強化 └関係各所との連携を軸とした既存のセミナー・合同説明会の強化に加え、企業訪問バスツアーや採用担当者との座談会等の追加開催を視野に入れる	Step 4
#11	インターンマッチング支援 └留学生受入を希望する企業を募集し、各社が提供するインターンを管理する特設サイト等を開設。インターン参加者への就業サポートやフォローアップも併せて実施する	Step 4
#12	理系大学院生の就職先となり得る企業・研究機関誘致 └理系大学院の留学生において就職需要のある分野を調査し、当該分野における企業・研究機関のうち、札幌拠点の設立や移転に関心がある主体へアプローチする	Step 4
#13	留学生ワンストップ支援体制の構築 └上述の新規施策を一気通貫して推進するための体制を構築する	Step1, 2, 3, 4

ブランドコンセプト

調査により明らかになった市内留学生の札幌市に対する満足度の高さを踏まえ、都市と自然の総合的な魅力に基づいた、留学先としても定住先としても良い選択肢であるという点を訴求するコンセプトを考案した。

