

姫路市 外国人介護職員の受入れに関する実態調査 報告書

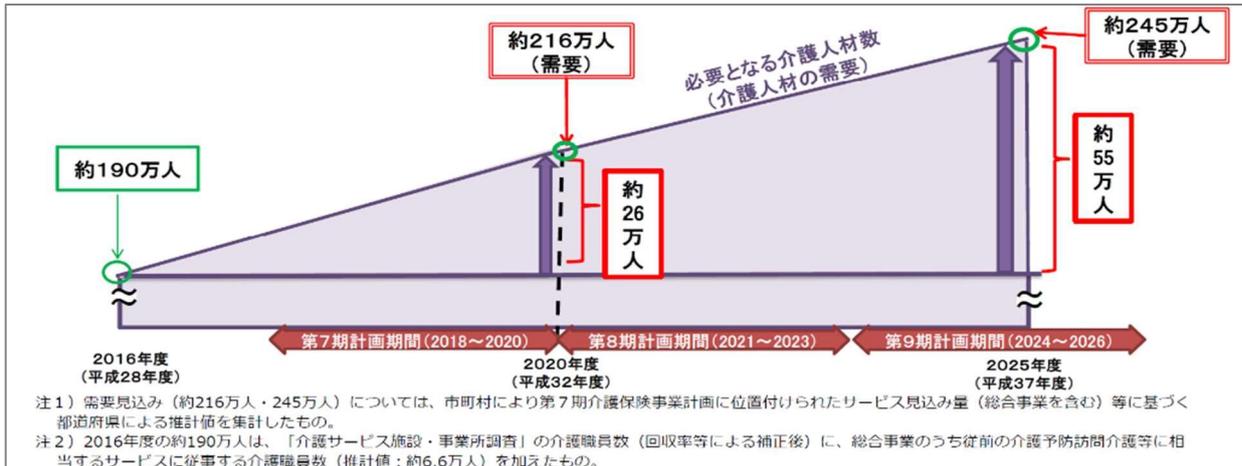
I	外国人介護職員受け入れに関する背景と状況	1
II	外国人介護職員受入れ事業所に対するアンケート調査報告	6
III	外国人介護職員受入れ事業所の職員に対するアンケート調査報告	13
IV	外国人介護職員受入れ事業所に対するヒアリング調査報告	22
V	外国人介護職員に対するヒアリング調査報告	28
VI	外国人介護職員受け入れに関する課題の整理	32
VII	外国人介護人材の確保及び定着に向けた事業提案	33
VIII	巻末参考資料	35

令和3年3月31日

特定非営利活動法人 はりま総合福祉評価センター

I 外国人介護職員受け入れに関する背景と状況

わが国の介護人材不足の背景は、少子高齢化に伴う「人口減少社会」や戦後の第一次ベビーブーム（1947年～1949年）に生まれた、いわゆる団塊の世代が75歳を迎える「2025年問題」など、深刻な状況となっている。こうした背景を受け、厚生労働省は平成30年5月21日に第7期介護保険事業計画の介護サービス見込み量等に基づき、都道府県が推計した介護人材の必要数を公表している。これによれば、2025年度末に必要な介護人材数は約245万人となり、2016年度の約190万人に加え約55万人の介護人材が必要と見込まれ、年間6万人程度の介護人材を確保する必要があると推計している。（図I-1）

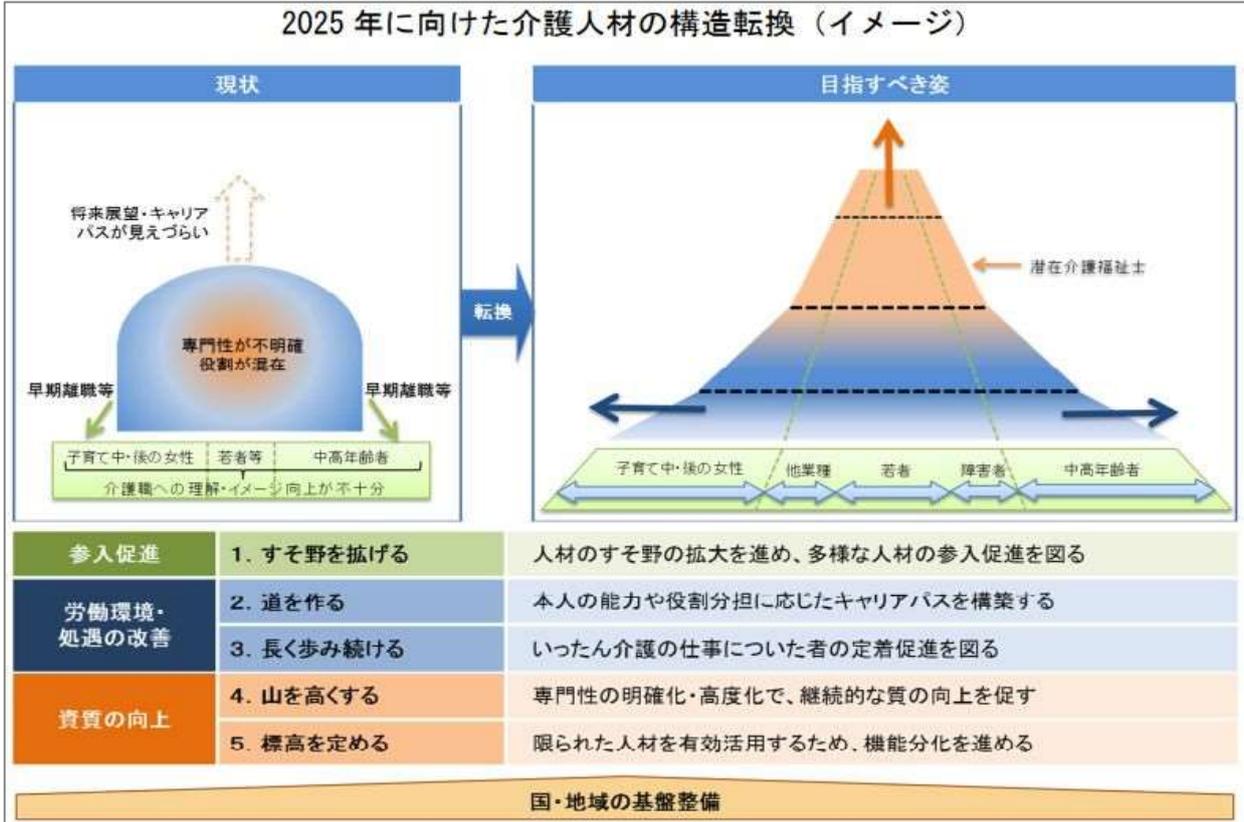


(図I-1)「第7期介護保険事業計画に基づく介護人材の必要数について(平成30年5月21日)」別紙1 資料抜粋

国においては①介護職員の処遇改善、②多様な人材の確保・育成、③離職防止・定着促進・生産性向上、④介護職の魅力向上、⑤外国人材の受入環境整備など、総合的な介護人材確保対策に取り組むと述べている。また介護人材確保の目指す姿として、「まんじゅう型」から「富士山型」へと掲げられた、介護人材のすそ野の拡大を目指し、就業していない女性、他業種からの転職、若者の参入、障害者の雇用、中高年齢者の参入、さらには外国人介護人材の登用など、多様な人材の参入促進を図ることが進められているほか、安定的な国や地域の基盤整備を通じた、資質の向上に向けた方針が進められている。（図I-2）また、総合的な介護人材確保対策（主な取組）として、これまでの主な対策と今後、さらに講じる主な対策（図I-3）を示している。それによれば、介護職員に対する処遇改善交付金や加算などを講じ2009年から2017年にかけて、介護職員の月額給与は約5万7千円改善しているほか、介護福祉士を目指す学生への修学資金貸付制度や一旦仕事を離れた介護人材への再就職準備金貸付制度の導入や介護ロボット・ICTの活用推進、介護施設・事業所内の保育施設の設置・運営の支援等の離職防止や定着に向けた制度などが推進されている。また若年層やシニア世代までの幅広い年代に応じた介護の魅力発信として、テレビや新聞、インターネットやSNSを活用した媒体で介護の魅力の発信が行われている。さらには「介護福祉士」国家資格の取得を目指す外国人留学生への支援などに対し、在留資格「介護」を新たに創設するなど、介護人材確保に向けた様々な取り組みや支援を国の制度に位置づけ実施している。

令和元年度介護労働実態調査や令和元年度介護労働実態調査事業所における介護労働実態調査結果報告書（出典：(公財)介護労働安定センター）によると、他業者との人材獲得競争が激しいなどを理由とした「採用が難しいこと」や職場の人間関係や結婚・出産育児、事業所や施設の運営方針への不満などを理由とした「離職率の高さ」、同僚や上司、利用者との「人間関係の問題」、きつい・きたない・きけんとといったいわゆる3Kを理由とした「ネガティブなイメージ」が先行している現状がある。

2025年に向けた介護人材の構造転換（イメージ）



（図 I-2）厚生労働省：「2025年に向けた介護人材の確保～量と質の好循環の確立に向けて」 資料抜粋

総合的な介護人材確保対策（主な取組）		別紙 4
	これまでの主な対策	今後、さらに講じる主な対策
介護職員の処遇改善	（実績）月額平均5.7万円相当の改善 月額平均1.4万円の改善（29年度～） 月額平均1.3万円の改善（27年度～） 月額平均0.6万円の改善（24年度～） 月額平均2.4万円の改善（21年度～）	◎ 2019年10月の消費税率の引き上げに伴い、更なる処遇改善を実施予定
多様な人材の確保・育成	○ 介護福祉士を目指す学生への修学資金貸付 ○ いったん仕事を離れた介護人材への再就職準備金貸付（人材確保が特に困難な地域では貸付額を倍増）	◎ 中高年齢者等の介護未経験者に対する入門的研修を創設し、研修受講後のマッチングまでを一体的に支援 ◎ 介護福祉士養成施設における人材確保の取組を支援
離職防止 定着促進 生産性向上	○ 介護ロボット・ICTの活用推進 ○ 介護施設・事業所内の保育施設の設置・運営の支援 ○ キャリアアップのための研修受講負担軽減や代替職員の確保支援	◎ 介護ロボットの導入支援や生産性向上のガイドラインの作成など、介護ロボット・ICT活用推進の加速化 ◎ 認証評価制度の普及に向けたガイドラインの策定
介護職の魅力向上	○ 学生やその保護者、進路指導担当者等への介護の仕事の理解促進	◎ 介護を知るための体験型イベントの開催（介護職の魅力などの向上）
外国人材の受入れ環境整備	◎ 在留資格「介護」の創設に伴う介護福祉士国家資格の取得を目指す外国人留学生等の支援（介護福祉士修学資金の貸付推進、日常生活面での相談支援等）	

（図 I-3）平成 30 年 9 月 6 日「福祉・介護人材の確保に向けた 取組について」 資料抜粋

兵庫県内においても、2018年から3年をかけて「多様な人材の参加促進」、「キャリアアップ支援」、「魅力ある職場づくり」、「福祉・介護サービスの理解促進」、「外国人介護人材受け入れ環境整備」の5つの

柱により福祉・介護人材の確保・定着に向けた取り組みが実施されている。本調査で取り上げる、外国人介護職員の受け入れについては「外国人介護人材受け入れ環境整備」に関する事業が展開されている。事業内容として、外国人介護職員（介護技能実習生、特定技能（介護）に限る）を受け入れている兵庫県内の介護施設、事業所が、介護業務に必要な多言語翻訳機を導入する経費を補助する「①外国人介護職員コミュニケーション支援事業」や兵庫県社会福祉協議会が外国人技能実習制度における監理団体の運営に要する経費を神戸市とともに補助する「②ひょうご外国人介護実習支援センター支援事業」、外国人技能実習生（介護）の仕事や日常生活の多様な相談に応じるため、ひょうご外国人介護実習支援センターに専門相談員を配置する「③ひょうご外国人介護実習センター相談員設置支援事業」、介護現場での円滑な就労・定着を図るため、地域の中核的な受入施設において、外国人技能実習生（介護）の介護技術等の研修実施にかかる経費を助成する「④外国人介護人材に対する介護技術研修事業」、外国人技能実習生（介護）の実習を円滑に行うため、日本語能力評価研修や実習施設の職員に向けた研修を実施する「⑤外国人実習生等学習支援事業」、EPA（経済連携協定）に基づき、外国人介護福祉士候補者を受け入れた施設が学習支援を実施する「⑥外国人介護福祉士候補者受入施設学習支援事業」が実施されている。また、今後の取り組み案として、外国人技能実習生の受け入れについて送り出し機関や受入れ対象国の拡大により、受入規模の拡大を図ることや外国介護人材の学習支援や仕事面での支援体制を充実するなど、さらに働きやすい環境整備を行うこととしている。

姫路市内においても、2018年度より介護人材確保や定着に向けた取組として、介護に関する相談窓口や情報センターの設置、高校生や介護に興味のある人を対象としたインターンシップ支援、交流を目的とした研修事業等が実施され、介護の質の確保や介護人材の定着に向けた取組が行われている。しかしながら、介護現場の人材不足は喫緊の課題となっており、国や兵庫県が示す外国人介護職員の受け入れに対する整備が各施設や事業所の認識やばらつきがあるのではないかとすることを念頭に今回、姫路市における外国人介護職員の状況について調査をすすめる。

姫路市が令和元年10月1日（又は9月30日）に実施した「介護人材実態調査の集計結果（～第8期介護保険事業計画の策定に向けて～）」によれば、姫路市内の介護保険事業所で外国人介護職員を受け入れている事業所や受け入れたことがある事業所は677事業所のうち51事業所となっており約7%の事業所で外国人介護職員が雇用されている。一方、受け入れたことはないが今後受け入れを検討している事業所は、23.5%と全体のおよそ4分の1の事業所が外国人介護職員の受け入れに対して、関心をよせている事が分かった。また、自由回答には外国人介護職員を受け入れるにあたっての「事業所側の経費の負担軽減」「住居等の確保」といった経済的な補助制度に対する要望のほか、「外国人介護職員への相談や教育のサポート体制」「外国人介護職員を受け入れるにあたっての雇用者側の研修会の開催」「外国人介護職員と日本人の文化や習慣の違いによる課題」などの学習支援体制などの課題があげられている。

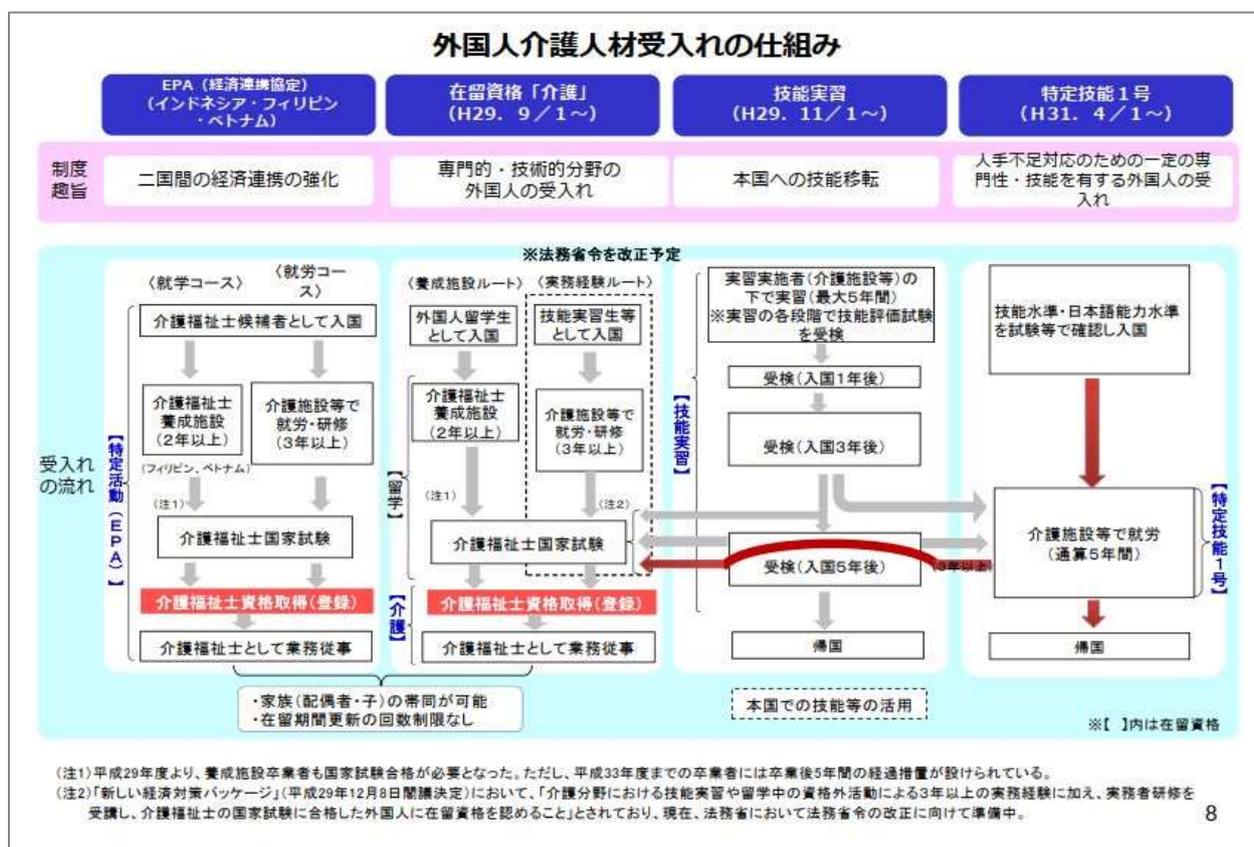
また2019年6月17日に発行された、一般社団法人兵庫県老人福祉事業協会による調査事業報告書によれば、人材不足に「困っている」または「困ることが多い」を合わせた回答が兵庫県内会員施設の80%以上にのぼっていることや外国人受け入れ制度に関する関心度は「関心がある」「少し関心がある」を合わせると、「77%」の施設が外国人人材に興味を持っている事がうかがえる。こうした調査を受け、一般社団法人兵庫県老人福祉事業協会から兵庫県に対し、「技能実習生の受け入れ事業所に対する助成制度の創設」や「日本語学校および日本語教育に関する学費の支援」、「中東アジア地域を中心とした多国籍への派遣要請」、「継続的な就労システムづくりとしての介護留学生に対する日本語学校や介護福祉士養成校の学費・家賃補助」等、多様な介護人材の確保に向けた提言が行われている。

現在わが国において外国人が介護職員として就労するためには、永住権や日本人を配偶者に持つ者と

した「身分・地位にもとづく在留資格」や介護福祉士取得のために大学や専門学校等の介護福祉士養成校に通う「(介護)留学生」や一般の教育機関に通う「留学生」、本国への技能移転を目的とする「技能実習生」、2019年4月より人手不足対応のための一定の専門性・技能を有する外国人の受け入れを目的として開始された「特定技能1号」、インドネシア・フィリピン・ベトナムの3か国との経済連携の強化を目的とした「EPA(経済連携協定)」などがある。(図I-4)

厚生労働省も「外国人介護職員の雇用に関する事業所向けガイドブック」や「外国人介護職員の受け入れと活躍支援に関するガイドブック」を作成するなど、外国人介護職員の受け入れについて情報発信を行っている。

本調査では、高齢化の進展に伴って介護サービスを利用する高齢者が急増していく介護職員の慢性的な人手不足という課題に対して、外国人介護職員の受け入れや就労に着目し、実態を調査することにより、姫路市における介護人材の安定的な確保や定着に向けた今後の施策を検討していくための課題を明らかにしていく。なおこの調査は、姫路市の委託を受けはりま総合福祉評価センターが実施するものである。



(図I-4) 平成31年3月6日「第169回社会保障審議会 介護給付費分科会」資料抜粋

参考・引用・出典

厚生労働省：第7期介護保険事業計画に基づく介護人材の必要数について

平成30年5月21日 社会・援護局福祉基盤課福祉人材確保対策室 室長補佐

厚生労働省：令和元年度老人保健健康増進等事業「外国人介護人材の受入れ実態等に関する調査研究事業」発行 三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社 令和2年3月発行

厚生労働省：平成30年度老人保健健康増進等事業「外国人介護人材の受入環境の整備に向けた調査研究事業」発行 三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社 平成31年3月発行

公益財団法人介護労働安定センター：令和元年度介護労働実態調査事業所における介護労働実態調査結果報告書 令和2年8月

公益財団法人介護労働安定センター：令和元年度介護労働実態調査介護労働者の就業実態と就業意識調査 結果報告書 令和2年8月

厚生労働省：社会保障審議会介護保険部会（第79回）資料 介護人材の確保・介護現場の革新（参考資料）厚生労働省老健局 令和元年7月26日

兵庫県：福祉・介護人材確保に向けた取り組み（資料2）

一般社団法人兵庫県老人福祉事業協会：調査研究委員会 平成29・30年度調査事業報告書

介護人材確保のために外国人介護人材受け入れの現状と課題

姫路市：令和2年3月 介護人材実態調査の集計結果～第8期介護保険事業計画の策定に向けて～

II 外国人介護職員受入れ事業所に対するアンケート調査報告

1. 調査の概要

姫路市における介護人材の確保・定着を目的として、市内で働く外国人介護職員を調査するため市内に所在する介護保険施設等に対して、アンケート調査を下記の通り実施した。

(1) 対象事業所

姫路市介護人材実態調査（令和元年 12 月）において、外国人介護職員を「現在受け入れしており、今後も受け入れを検討している」または「受け入れた経験がある」と回答した 28 法人（51 事業所）を対象とした。

(2) 調査日時・方法

令和 2 年 8 月 27 日に対象となる 28 法人に対して、アンケートを郵送し回答を求めた。13 法人から回答が得られ、回収率は 46%であった。

(3) 調査項目

調査項目の概要を下記に示した。アンケートの詳細は、巻末資料に掲載した。

- ①基本情報について：法人が運営している介護サービス種別・法人の従業員数
- ②外国人介護職員の受け入れ（雇用）について：外国人介護職員が働いている、サービス種別・国籍・就労ビザ種別・人数・受け入れた理由・職務内容・受入れに関する必要な情報や支援体制
- ③兵庫県が実施する事業について：外国人介護職員コミュニケーション支援事業・ひょうご外国人介護実習支援センター支援事業・ひょうご外国人介護実習センター相談員設置支援事業・外国人介護人材に対する介護技術研修事業・外国人実習生等学習支援事業・外国人介護福祉士候補者受入施設学習支援事業の活用状況とその理由
- ④外国人介護職員に関する意見：外国人介護職員受け入れに関する自由回答

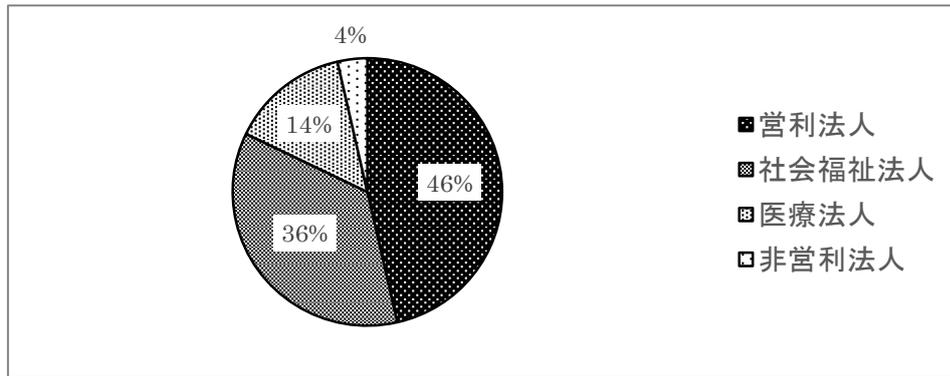
(4) 倫理的配慮

アンケート説明文に収集したデータは統計資料（ヒアリング調査時の参考資料）として用いるとともに、回答した法人名が公表されることがない旨を明記し、同意が得られた法人のみを対象とした。

2. 調査結果

28 法人（51 事業所）に対して外国人介護職員の状況調査を依頼した結果、13 法人から回答を得た。今回調査した 28 法人の経営主体は、株式会社や有限会社などの「営利法人」が 46%と最も

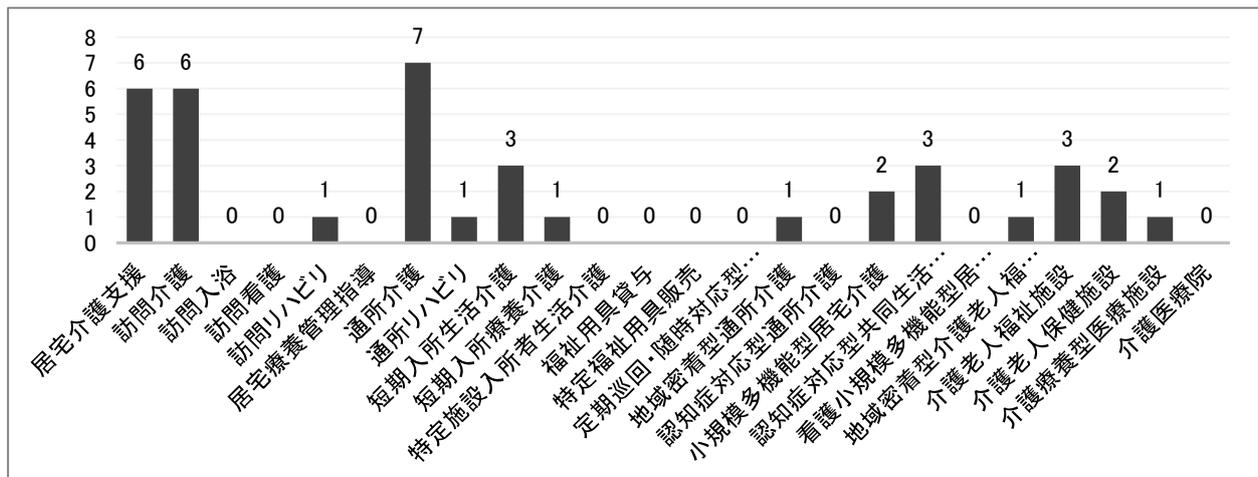
高く、次いで「社会福祉法人」の36%、「医療法人」の14%、「非営利法人」の4%の4つの経営主体による、外国人介護職員が就労している。(参考Ⅱ-1)また1法人1事業所の事業所は4事業所となり、残りの24法人は1法人で他のサービスを実施していた。



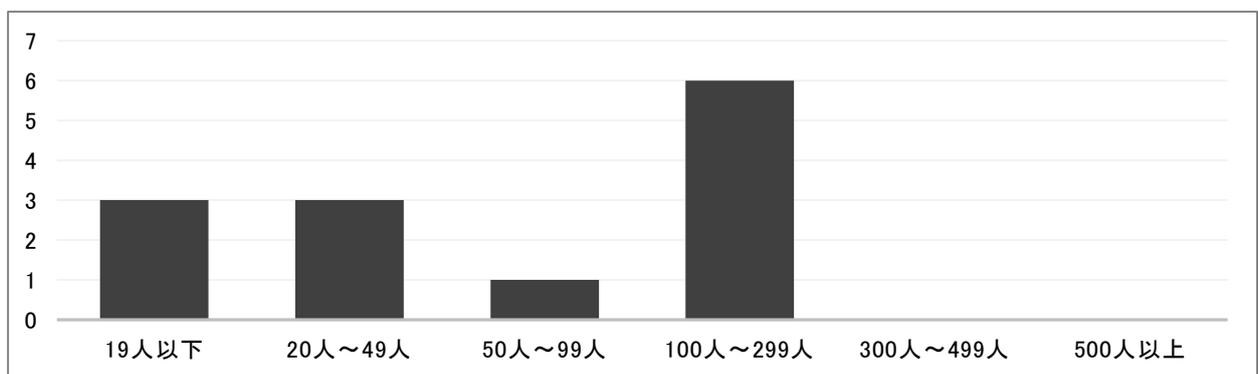
(参考Ⅱ-1) 運営する法人格種別

(1) 基本情報

運営する事業種別は、通所介護が最も多く、次いで居宅介護事業所、訪問介護となっている。また、回答を得た法人別の運営は、1法人で他の介護サービス事業を実施する法人は12法人となっており、1法人1事業の法人は2法人という結果となった。(図Ⅱ-1)事業規模は、100人～299人の規模が6法人と最も多く、次いで19人以下や20人～49人の規模の法人となっている。(図Ⅱ-2)



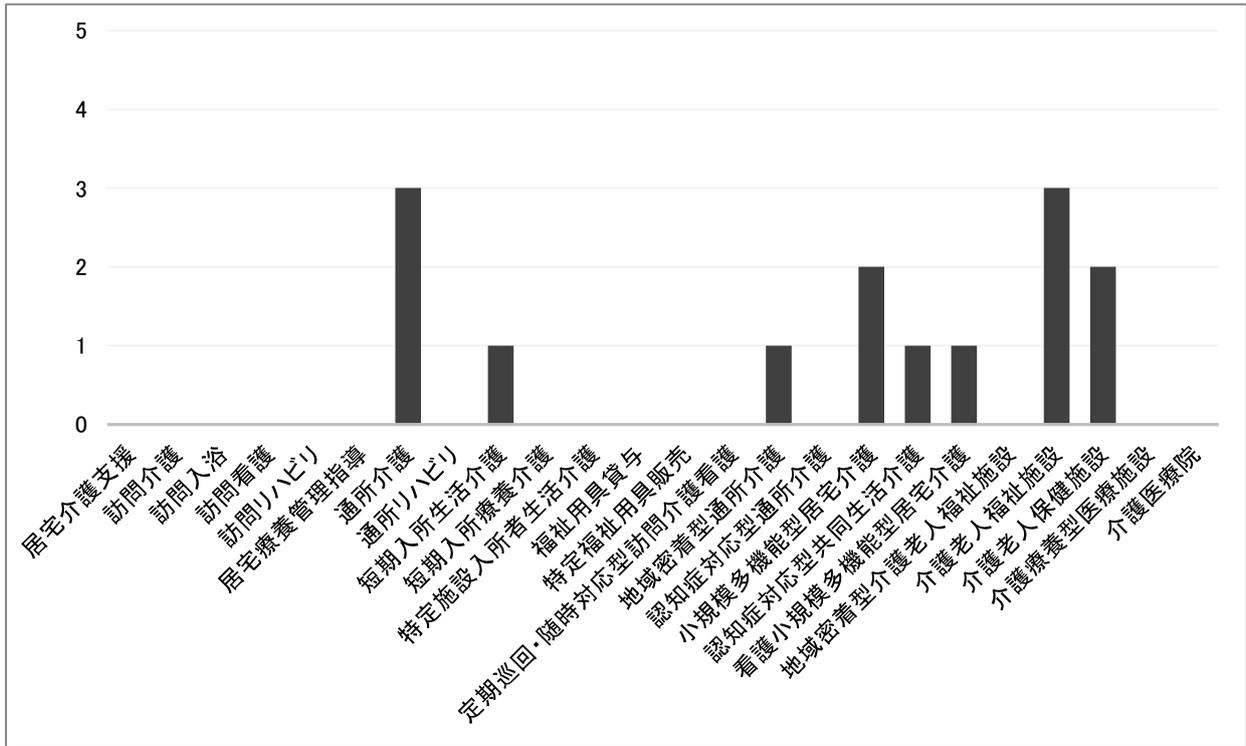
(図Ⅱ-1) 法人が運営する事業種別



(図Ⅱ-2) 法人の従業員規模

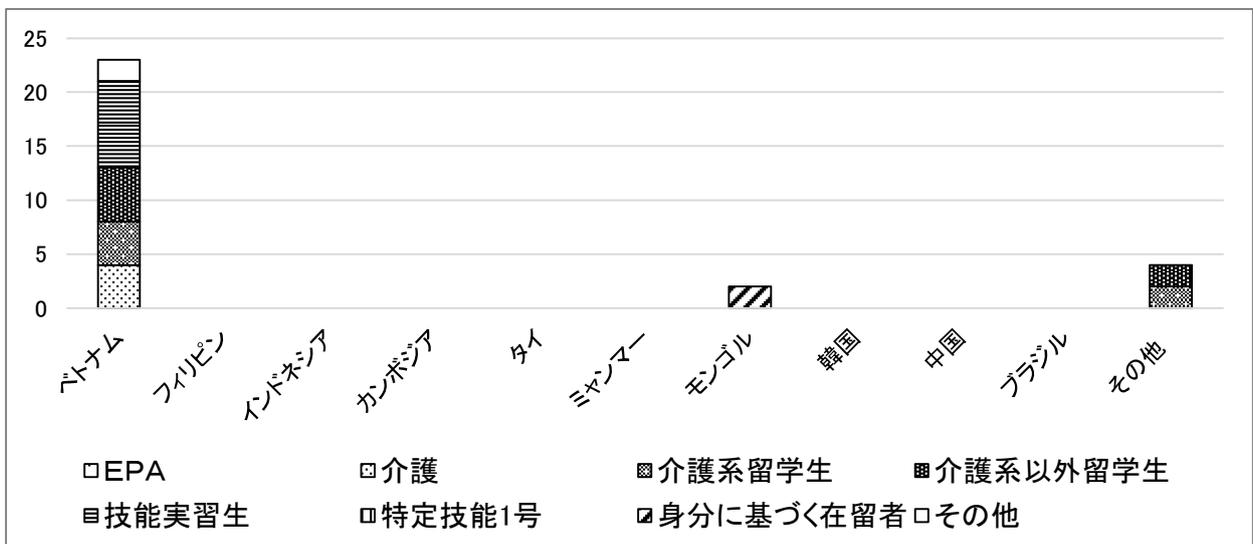
(2) 外国人介護職員の受け入れ（雇用）

外国人介護職員が就労しているサービス種別は、「介護老人福祉施設」や「通所介護」が最も多く、次いで「介護老人保健施設」や「小規模多機能型居宅介護」となっている。その他、「短期入所生活介護」、「認知症対応型共同生活介護」、「地域密着型通所介護」に就労している事が分かった。（図Ⅱ-3）



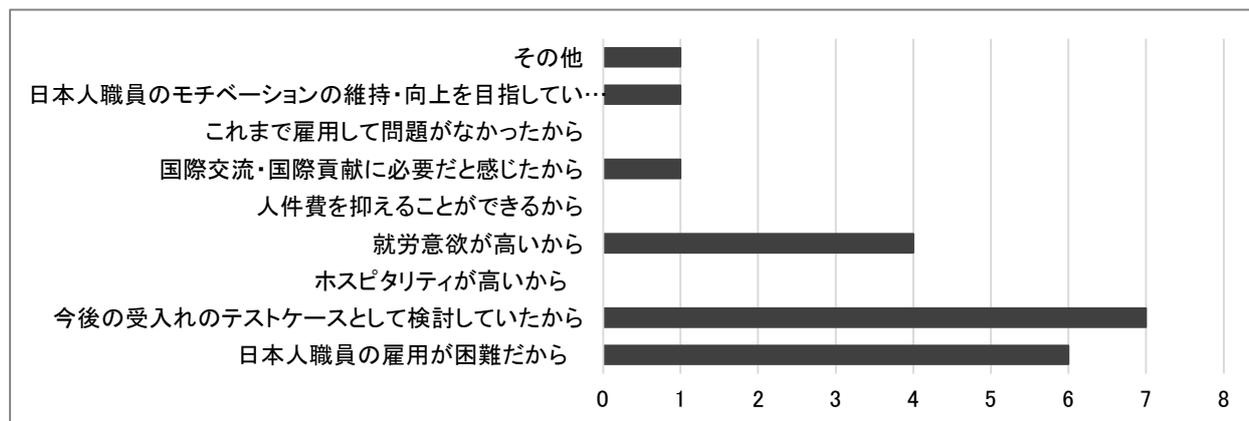
(図Ⅱ-3) 法人が運営するサービス種別のうち外国人介護職員が働いているサービス種別

外国人の国籍と在留資格は、ベトナム国籍の外国人の方が最も多く、技能実習生、在留資格「介護」、「介護」留学生、介護以外の留学生、その他となっている。その中でも、技能実習生として働くベトナム国籍の外国人介護職員が多いことが分かった。またEPAや特定技能1号として、就労している外国人介護職員はいない。（図Ⅱ-4）



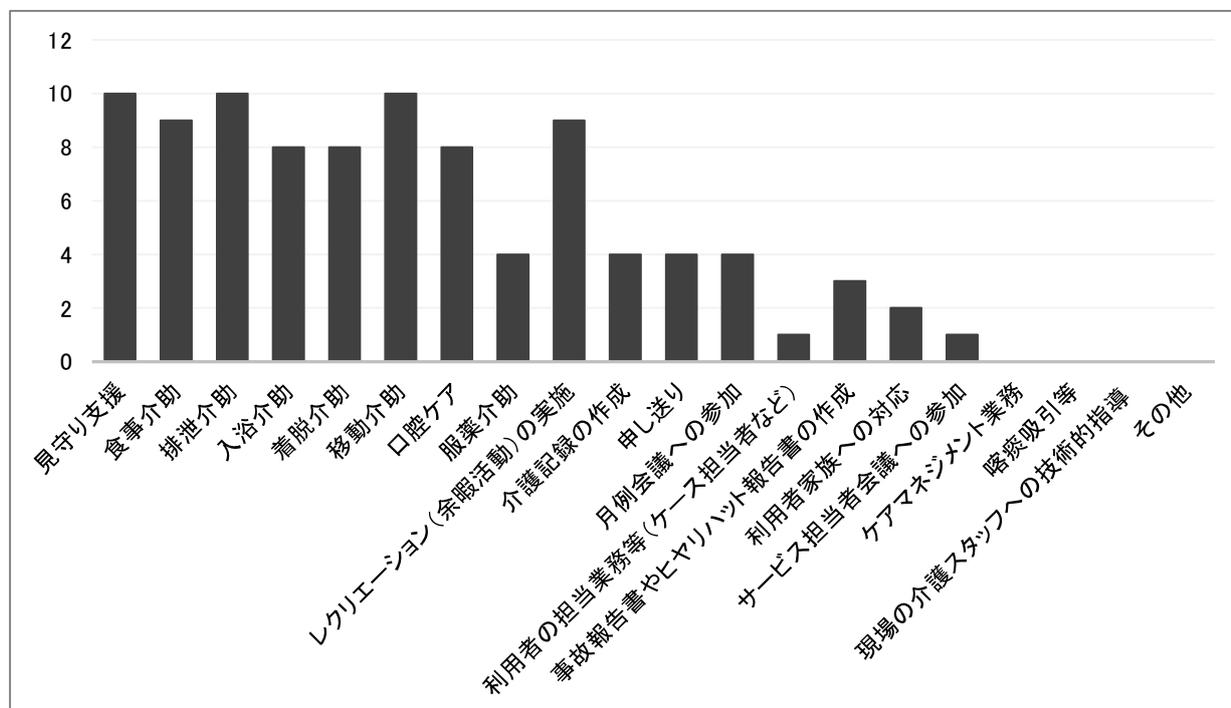
(図Ⅱ-4) 外国人介護職員の国籍・制度（ビザ）・雇用人数

外国人介護職員を受け入れた理由を3つまでに絞って回答を得た結果によると、「今後の受け入れのテストケース」が最も高く、次いで「日本人介護職員の雇用が困難だから」、「就労意欲が高いから」といった結果となった。(図II-5)



(図II-5) 外国人介護職員を受け入れた理由(上位3項目回答可)

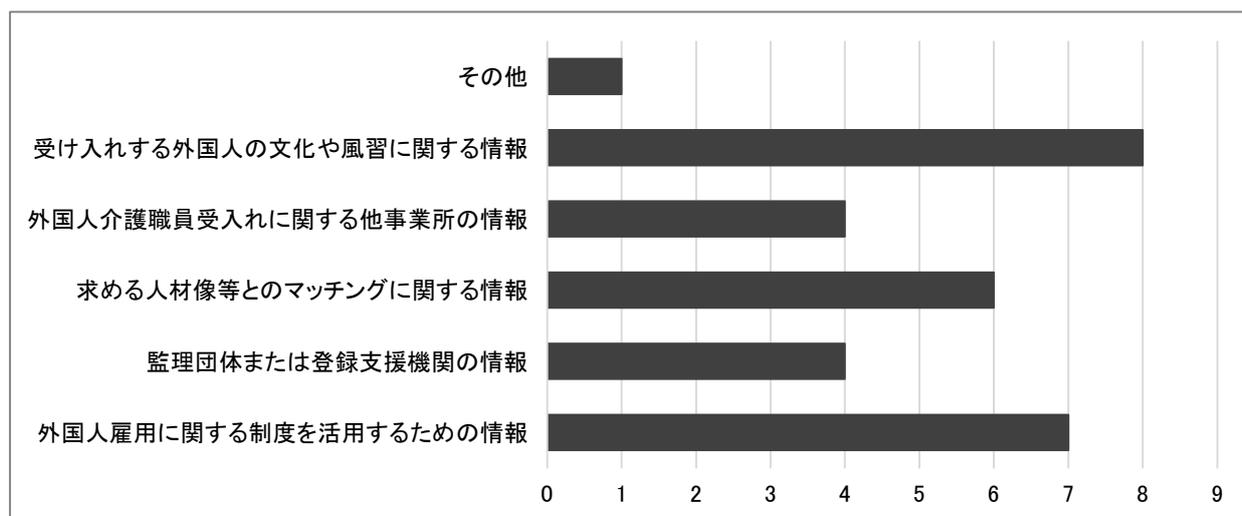
外国人介護職員が行っている職務について、入浴や排泄、食事といった支援のほか、付随する見守り支援や着脱介助、移動や口腔ケアといった支援を行っているほか、余暇活動の支援としてレクリエーションなども行っている事が分かった。一方で記録や服薬介助、利用者の介護計画作成にあたるサービス担当者会議などにおいては、担当している外国人介護職員は少ない結果となった。また、喀痰吸引等一定の資格要件や専門的な技術が必要な業務においては担当していないことが分かった。(図II-6)



(図II-6) 外国人介護職員の方がおこなう職務(複数回答可)

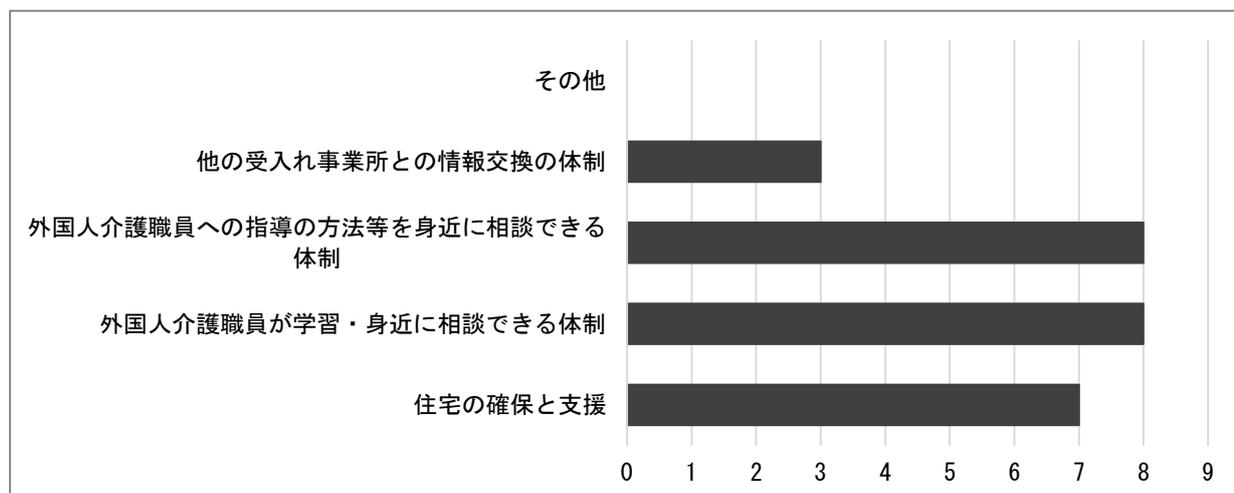
外国人介護職員を受け入れるにあたっては、外国人の本国の文化や風習のほか、外国人雇用に関する制度についての情報、事業所が求める人材像とのマッチングなどが多くよせられているほか、他事業所の受け入れ情報や技能実習生や特定技能1号などの送り出し機関の情報につい

て情報が必要という結果も多くみられた。またその他意見として、母国での学業成績の情報についても意見があった。(図Ⅱ-7)



(図Ⅱ-7) 外国人介護職員を受け入れるにあたり必要と思う情報 (複数回答可)

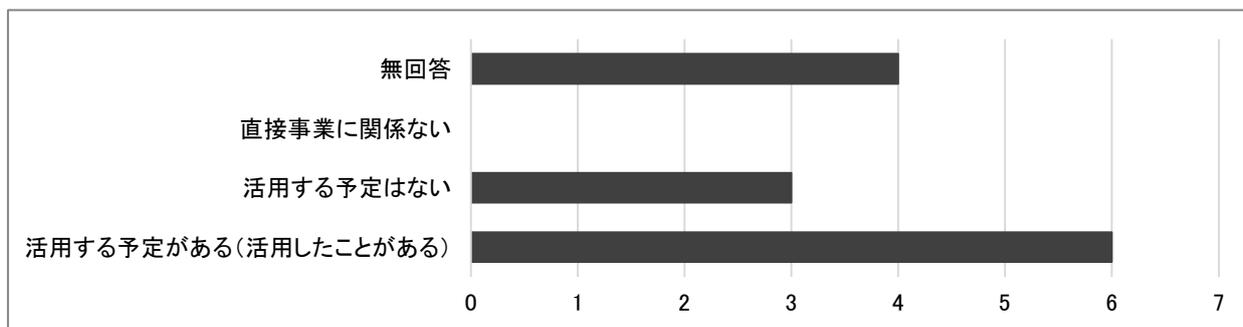
外国人介護職員を受け入れるにあたっての支援体制は、「外国人介護職員への指導方法等を身近に相談できる体制」や「外国人介護職員が学習・身近に相談できる体制」が最も多く、次いで「住宅の確保と支援」となっているほか、「他の受け入れ事業所との情報交換の体制」といった、相談支援や相談体制が多く回答された。その他の回答は見られなかった。(図Ⅱ-8)



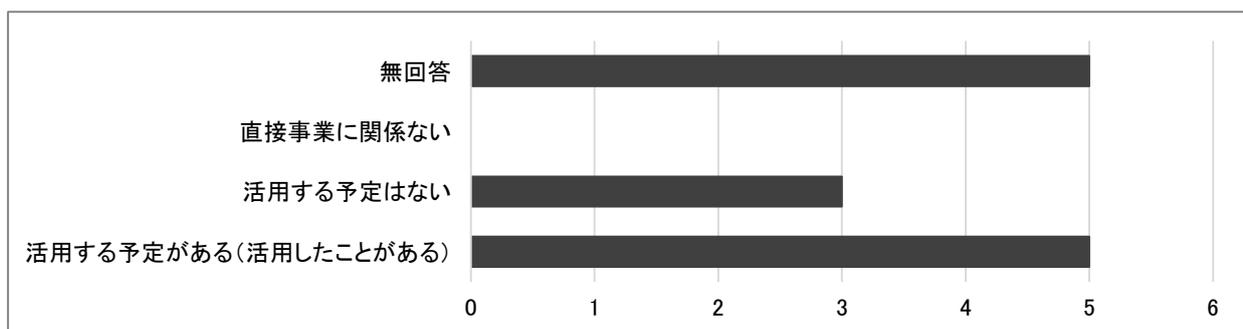
(図Ⅱ-8) 外国人介護職員を受入れるにあたり必要と思う支援体制 (複数回答可)

(3) 兵庫県が実施する事業

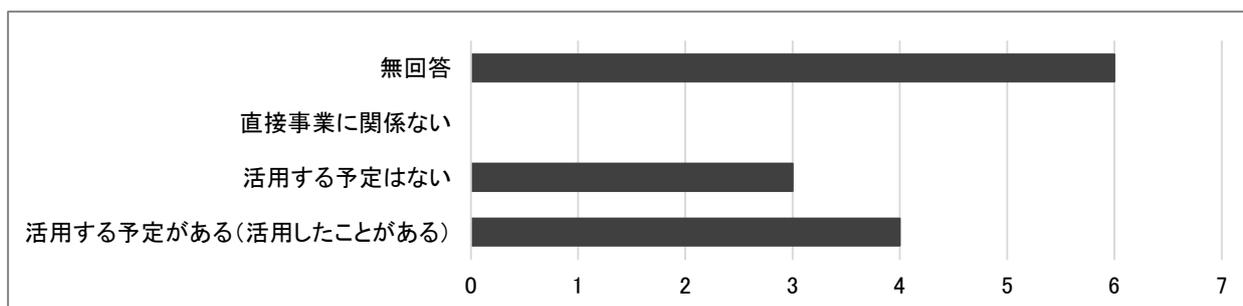
以下は、兵庫県が実施する事業について相談支援事業や学習支援事業について回答を求めた結果となっている。事業ごとの設問において共通している結果として、「直接事業に関係ない」という回答は見られなかったことや、「活用する予定がある(活用したことがある)」と回答した事業所は最大でも6法人となっており、「外国人介護福祉士候補者受入施設学習支援事業」に関する設問結果(図Ⅱ-14)を除いては、「活用する予定はない」を上回る結果は見られなかった。また、各設問において無回答が最大で6法人あった。各設問に関する回答について「活用する予定はない」と答えた場合の理由についても、事業所より回答が得られたため、後述する。



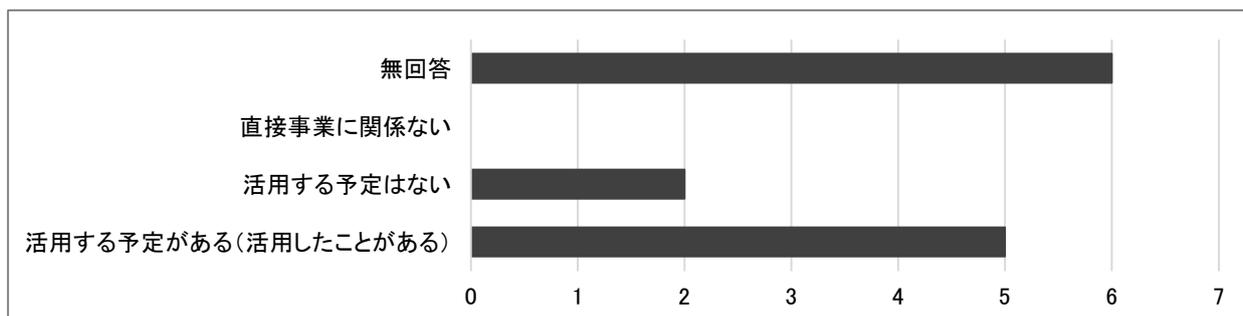
(図Ⅱ-9) 外国人介護職員コミュニケーション支援事業の活用について



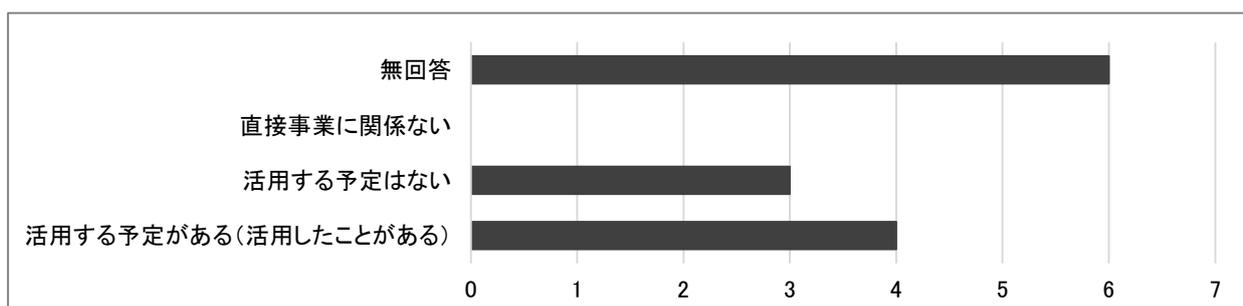
(図Ⅱ-10) ひょうご外国人介護実習支援センター支援事業の活用について



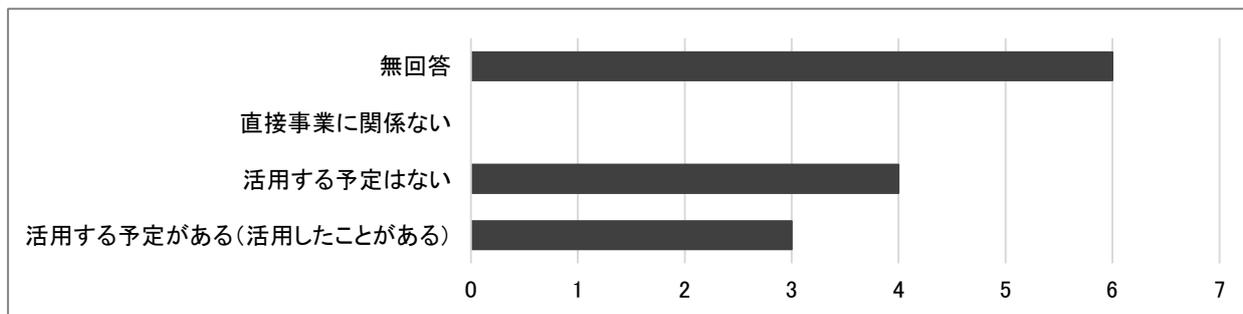
(図Ⅱ-11) ひょうご外国人介護実習センター相談員設置支援事業の活用について



(図Ⅱ-12) 外国人介護人材に対する介護技術研修事業の活用について



(図Ⅱ-13) 外国人実習生等学習支援事業の活用について



(図Ⅱ-14) 外国人介護福祉士候補者受入施設学習支援事業の活用について

上記の設問に対して「活用する予定はない」と答えた理由として、以下のような意見が得られた。

①外国人介護職員が現在働いていない

- ・過去に6か月程度受け入れをしていました。今後受け入れ機会があれば色々な支援事業を活用できればと思います。
- ・現在外国人介護職員はいない。

②必要性がない

- ・翻訳機がなくても支障がない。
- ・必要性があれば活用したい。
- ・今のところ必要はない。

③在留資格(就労ビザ)が支援内容に合わない

- ・EPAではなく、今後は特定技能を利用していくことを考えているから。

④支援事業に関する情報把握不足

- ・今後情報を把握し、検討していきたい。
- ・今後外国人技能実習生の受け入れを予定し、すすめているが、さまざまな支援事業があることの把握不足、情報不足もあり、これから活用できるものがあれば情報収集し、活用に向けての準備等を行っていきたいと考えている。

(4) 外国人介護職員に関する意見

①外国人介護職員の姿勢

- ・留学生を雇用したが、お年寄り(人)に対する「敬意」を純粹に(素直に)持ち合わせていることに感心している。

②外国人介護職員を雇用するうえでの課題

- ・住環境や人間関係によって左右されるので、それらにも事業所の者が関われる体制作りが必要
- ・地域に外国人が増える事に否定的な住民もおられるので、地域に対しても理解が得られるような取り組みが必要
- ・事業所が地域に発信する機会がない。

Ⅲ 外国人介護職員受入れ事業所の職員に対するアンケート調査報告

1. 調査の概要

姫路市における介護人材の確保・定着を目的として、市内で働く外国人介護職員を調査するため市内に所在する介護保険施設等の介護職員に対して、アンケート調査を下記の通り実施した。

(1) 対象者

姫路市介護人材実態調査（令和元年12月）において、外国人介護職員を「現在受け入れしており、今後も受け入れを検討している」または「受け入れた経験がある」と回答した28法人140名の介護職員を対象とした。（1法人5名を選定してもらった）

(2) 調査日時・方法

令和2年8月27日～9月14日に対象となる28法人に対して、アンケートを各法人に対して5通郵送し回答を求めた。47名から回答が得られ、回収率は34%であった。

(3) 調査項目

調査項目の概要を下記に示した。アンケートの詳細は、巻末資料に掲載した。

- ①基本情報について：回答者の年齢・性別・介護職としての経験年数・勤務するサービス種別
- ②外国人介護職員に対する評価や留意点等について：外国人介護職員が働くことでの介護負担の軽減や活性化、コミュニケーションに関する評価、課題、留意点、相談実績とその内容
- ③兵庫県が実施する事業について：外国人実習生等学習支援事業の認知度
- ④外国人介護職員に関する意見：外国人介護職員受け入れに関する自由回答

(4) 倫理的配慮

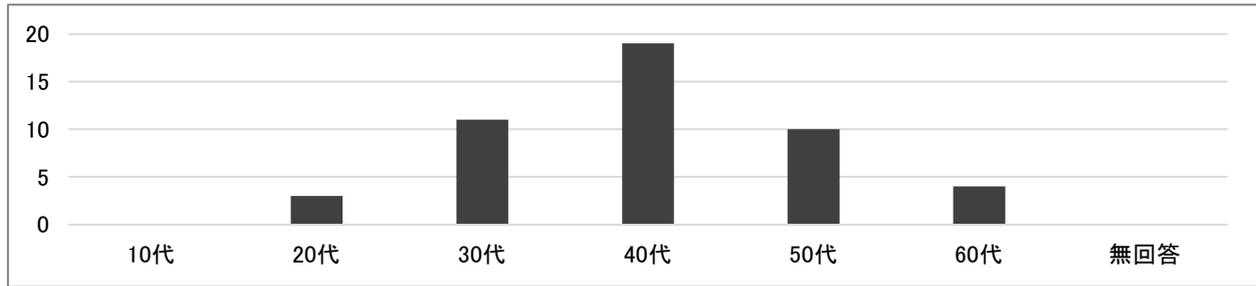
アンケート説明文に調査協力は個人の自由意思であること、収集したデータは統計資料（ヒアリング調査時の参考資料）として用いるとともに、回答した個人が特定されること、調査終了後の処理方法、今回の調査目的以外に使用しない旨を明記し、同意が得られた個人のみを対象とした。

2. 調査結果

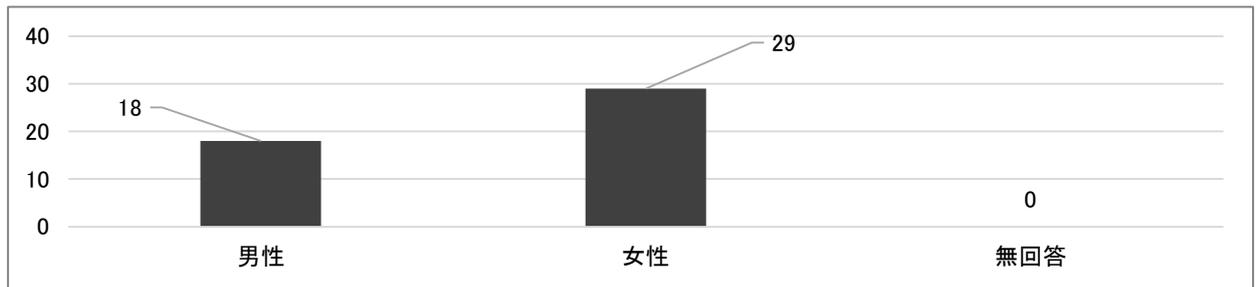
(1) 基本情報

回答が得られた介護職員の年代は40代が最も多く、次いで30代、50代と続いた。10代の者はいなかった。（図Ⅲ-1）性別は、女性が29人、男性が18名となっている。（図Ⅲ-2）介護職員としての経験年数は10年以上が最も多く66%、5年以上～10年未満が21%と5年以上の介護職員が80%以上を占める結果となった。1年未満の介護職員からも回答が得られ、1年以上～3年未満も含めた、5年未満の経験年数の介護職員の回答率を合わせて13%という結果となった。（図Ⅲ-3）また、勤務しているサービス種別は施設サービスの介護老人福祉施設が13人、次いで介護老人保健施設が9名となった。また地域密着型サービスでは唯一認知症対応型共同

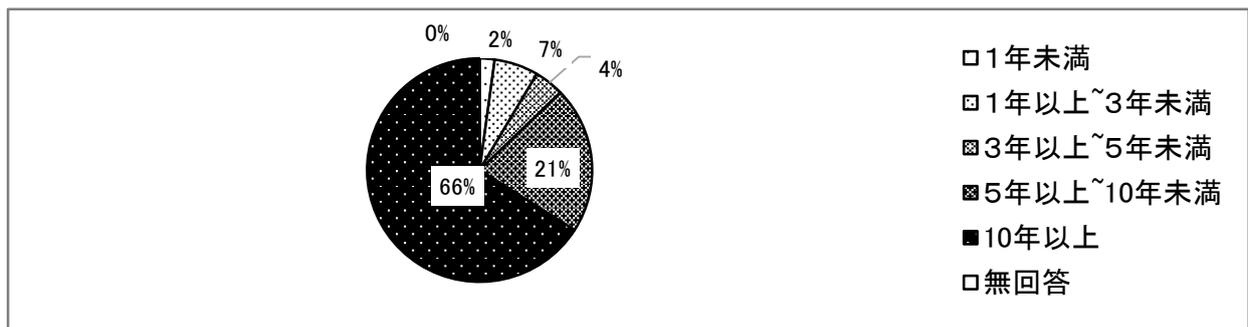
生活介護が7名という結果となった。居宅サービスでは、訪問介護が10名、次いで通所介護が8名という結果となり、短期入所生活介護も少数みられた。(図Ⅲ-4)



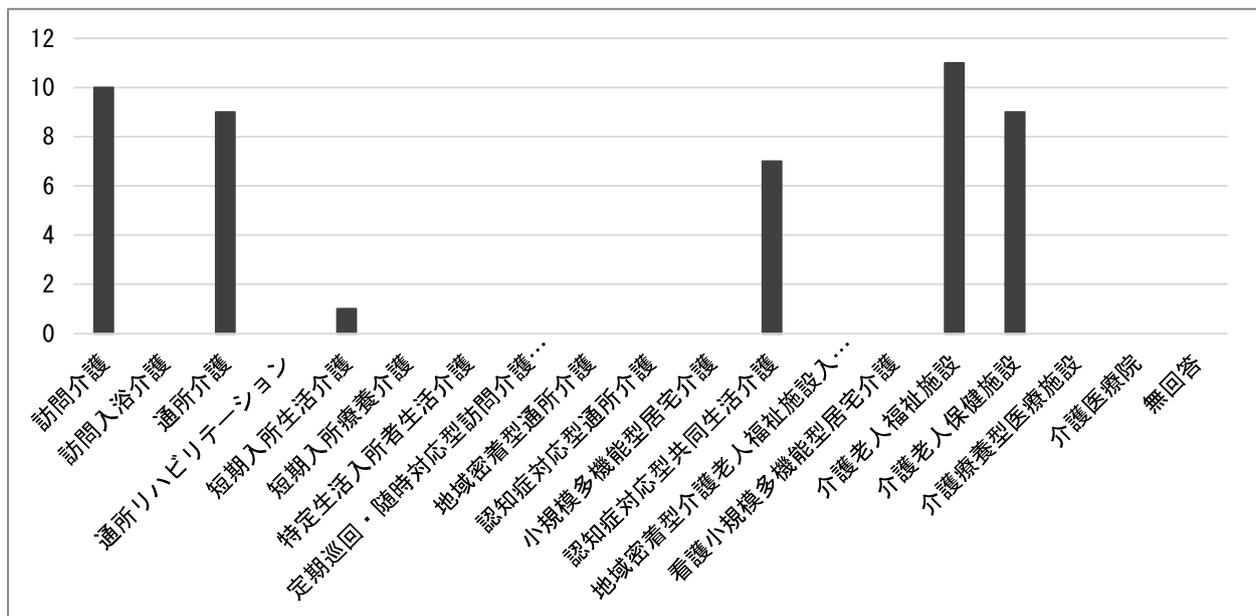
(図Ⅲ-1) 回答した介護職員の年代



(図Ⅲ-2) 回答した介護職員の性別



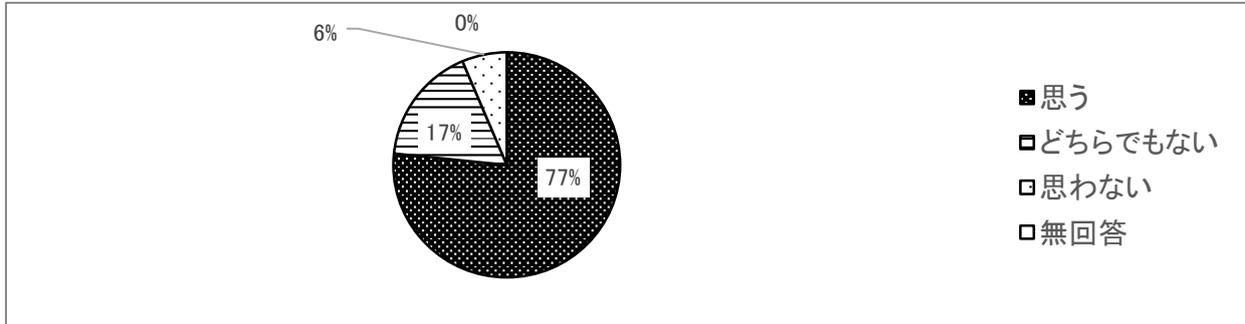
(図Ⅲ-3) 回答した介護職員の経験年数



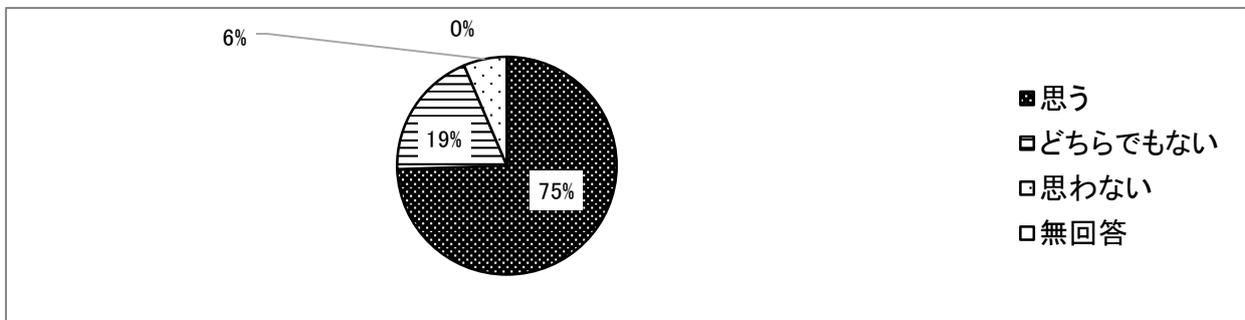
(図Ⅲ-4) 回答した介護職員が勤務しているサービス種別

(2) 外国人介護職員に対する評価や留意点等について

外国人介護職員の介護業務に対する貢献度や人材不足に関する日本人介護職員の評価および介護業務としての機能が向上したかについて回答を求めた。結果的に、「介護人材不足の解消」（図Ⅲ-5）や「現場の活性化」（図Ⅲ-6）につながっているという実感をもっている、介護職員がおよそ75%いることが分かった。

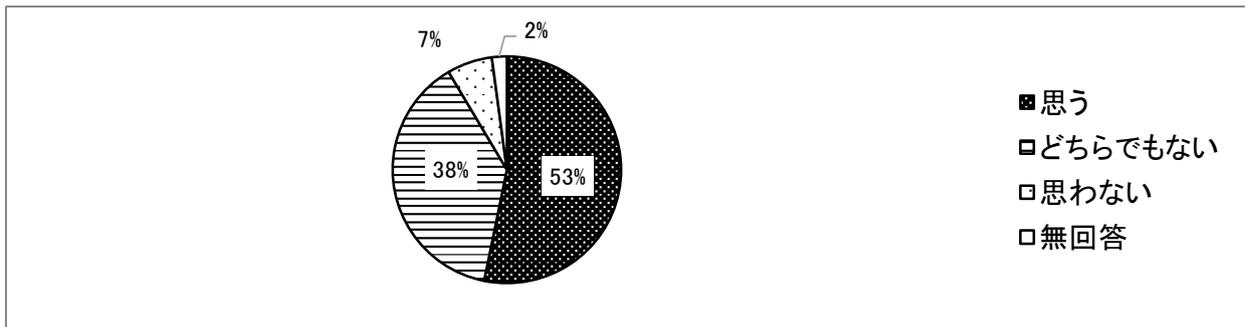


(図Ⅲ-5) 外国人介護職員は介護人材不足の解消につながっているか



(図Ⅲ-6) 外国人介護職員は職場の活性化に役立っているか

外国人介護職員のコミュニケーションについては、半数近い介護職員が「コミュニケーションが取れている」と回答している。一方、「どちらでもない」や「思わない」と答えた介護職員も半数近くいることが分かった。(図Ⅲ-7)



(図Ⅲ-7) 外国人介護職員の方は利用者とのコミュニケーションが取れているか

次に、回答者からみた外国人介護職員が課題や困難を感じていると思われる内容について自由回答を求めた結果、以下のような意見が得られた。意見が重複する物はまとめて記述した。内容については①語学力と理解力に対する課題や困難、②文化や風習の違いに対する課題や困難、③利用者の理解と利用者への理解に対する課題や困難、④教育・指導に対する課題と困難、⑤介護の専門性に対する課題と困難の5つのカテゴリーに分けた。

①語学力と理解力に対する課題や困難

- ・日本語習得の難しさ
- ・言葉がどの位通用するか分からない。
- ・日本語の発音と、同じ言葉で意味合いが違うこと。
- ・言葉がやはり通じない事や、難しい言葉もあると思うので、言葉の課題は大きいと思う。
- ・言語、コミュニケーションの取り方
- ・簡単な言葉なら問題はないが、記述や会話になると苦労しているように思われる。
- ・説明すると、「はい」と返事はあるが、理解できていないことが多い。

②文化や風習の違いに対する課題や困難

- ・風習の違い(祖国では身内以外の介助はしないとされた)
- ・日本の習慣、文化に対して理解が乏しいことがあり、コミュニケーションにおいて課題がある。

③利用者の理解と利用者への理解に対する課題や困難

- ・利用者の外国人への理解が少ない事。
- ・入居者の話を理解しきれていない時もあるが、その時は「もう1度言ってください」と自分から声掛けをしたり、職員に助けを求めたりされるため、特にありません。
- ・利用者への理解が難しく、説明に困っている事が多いように思います。
- ・時々高齢の方からは差別的な意見があるので、本人たちはどう思っているのか、気になります。
- ・利用者からの訴えをほとんど理解できているので、困難を感じているようには思いません。
- ・利用者の日本語の受け取り方。

④教育・指導に対する課題と困難

- ・日本人介護職と同じ業務ができない事で掃除等が多くなり、何もしない時間ができちゃう。しっかりと指導し、介護職として働くことで、やりがい等を感じていただけるのではないかと思う。
- ・言葉が通じないことで、伝達事項が伝わらず遂行できない事がある。
- ・介助内容、介助方法が、聞く人によって違うことを言われたときに戸惑っている様子あり。
- ・外国人の受け入れ自体が少ないので、周りのスタッフの関わり方や、利用者様との接し方等、決まり事が少ないので、戸惑っていることが多い。
- ・まず言葉の壁が少なからずあると思います。こちら側からすれば簡単な指示等についても、できないというニュアンスよりも意味が理解できていないという意味で、首を横に振ることが多いように感じます。
- ・ご利用者様が話される声の大きさであったり、態度、目の動き等から、相手が訴えようとする本心を引き出すことが難しい。

⑤介護の専門性に対する課題と困難

- ・認知症の方の発言を真に受けてしまい、間違った対応をしてしまうことがある。
- ・専門学校、大学等による教育を受けたり、現場において実務経験を積んだ職員であっても、説明が難しい専門用語が多い。
- ・日常会話はゆっくりなら可能だが、聞き取りの部分に課題があり、申し送り等への参加が難しい状況である

続いて、回答者が外国人介護職員に対する説明や指導について注意している事について自由回答を求めた結果、以下のような意見が得られた。意見が重複する物はまとめて記述した。内容については①行動の伝達、②説明の方法、③理解の確認、④感謝や労いの伝達、⑤考え方や姿勢の伝達、⑥理由づけや根拠の伝達、⑦その他の工夫の7つのカテゴリーに分けた。

①行動の伝達

- ・一緒に（実習）行う。
- ・方言ではなく、正確な日本語を伝えることや対応を見せる。

②説明の方法

- ・細かく何度も説明するようにしています。
- ・はい、と答えた後にも、わからなくても「はい」と答えていることがあるため、わかりますか？と念押しするようにしている。
- ・言葉だけではなかなか伝わりにくい細かいことは、ジェスチャーと共にコミュニケーションをとっている。
- ・ゆっくり会話しながら、ジェスチャーを加える。

③理解の確認

- ・何回か伝えて、伝わっているか確認をとっている。

④感謝や労いの伝達

- ・日常の声掛け、ほめるようにしている。
- ・達成感を感じてもらえるように労いの言葉かけを忘れないようにしています。

⑤考え方や姿勢の伝達

- ・利用者の気持ちに寄り添って、思いやりの気持ちを持って介護にあたるよう指導している。
- ・丁寧に教えることは心がけています。
- ・優しく伝えることを心がけている。
- ・わかっていると思っていっても、理解できていないことも多いので、より慎重に話を進めている。
- ・会話時優しく丁寧に話す。

⑥理由づけや根拠の伝達

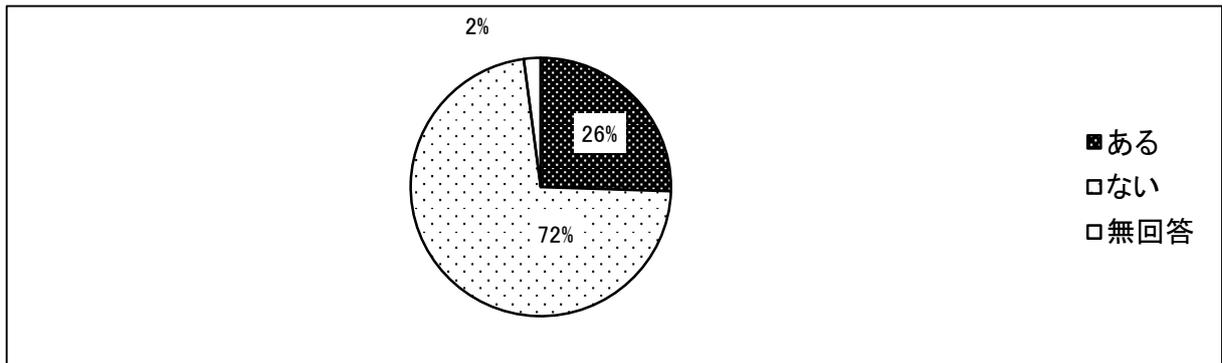
- ・日本の習慣や、言葉の意味を教えるようにしている。
- ・なぜこの仕事をしなければいけないか、理由もできるだけ説明する。
- ・理由を付け加えながら説明をしている。

⑦その他の工夫

- ・簡潔な単語で。出来れば英語も使う。
- ・挨拶時の表情や態度など、周りが受け入れやすいように注意する。
- ・指導の際は日本語と母国語で指導していますが、なかなか意味が通じない時があります。
- ・言葉をはっきりわかりやすくゆっくり伝えている。
- ・日本語を標準語で学んでいるため、標準語で伝えるようにしています。
- ・海外ではYESかNOだが、日本ではどちらでもないということもあるので、そのあたりの見極め、観察の仕方について。
- ・間違った日本語を覚えないう、正しい日本語を使って話す。

- ・早口で伝えると理解できていないことがあるため、できる限りわかりやすい言葉を選び、ゆっくり喋っています。
- ・簡単な言葉でわかりやすく伝える
- ・言葉の理解度がそれぞれに違うため、相手に合わせている。
- ・恥ずかしいと思う所が違うため、対応には注意している。

日本人介護職員が外国人介護職員と仕事をする中で、相談を受けたことがあるかどうかについて調査した結果、「相談を受けたことがある」と答えた日本人介護職員は約25%という結果なり、70%以上の日本人介護職員は「相談を受けたことない」という結果となった。(図Ⅲ-8)



(図Ⅲ-8) 外国人介護職員から相談を受けたことがあるか

上記の設問に対して「相談を受けたことがある」と答えた内容について、回答を求め、以下のような意見が得られた。

①介護技術

- ・ベッド離床までの移乗の仕方、車いすの使い方。

②語学

- ・日本語の意味。

③資格や進路

- ・日本語検定について相談され、過去問を渡してあげた。
- ・今後の進路や資格のことについて

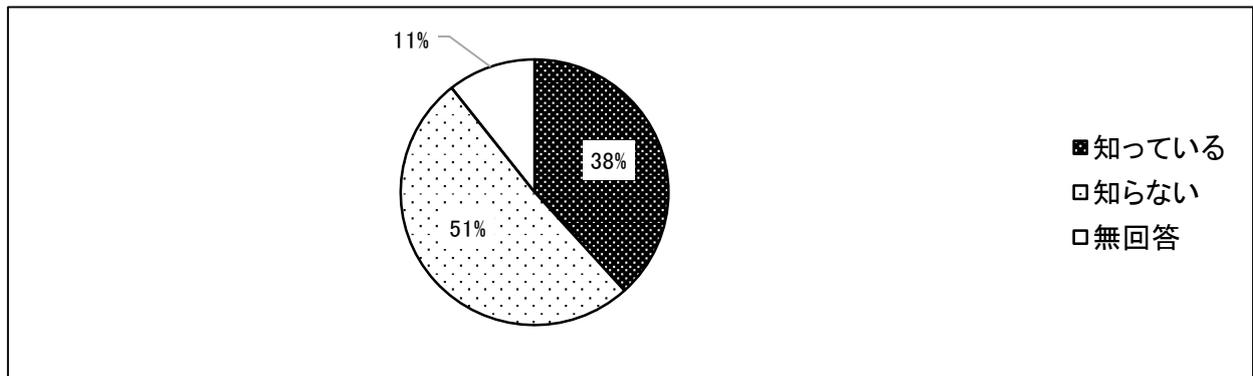
④悩み事や困りごと

- ・モラル、生活習慣の違いから来る利用者とのトラブル。
- ・コミュニケーションが難しい。
- ・どうしても早口になるので会話にならず、利用者に思いが届かない。
- ・利用者様に表情が固いため「怖い」と言われ、落ち込んでいた。

⑤その他の相談

- ・相談と言うより、シフトについての確認

外国人技能実習生(介護)の実習を円滑に行うため、日本語能力評価研修や実習施設職員向け研修を実施する事業として、兵庫県が実施する「外国人実習生等学習支援事業」についての認知度について確認を行った結果、約40%の日本人介護職員は認知していたが、残りの半数以上は「知らない」または「無回答」という結果になった。(図Ⅲ-9)



(図Ⅲ-9) 兵庫県が実施している「外国人実習生等学習支援事業」を知っていますか

(4) 外国人介護職員に関する意見

①外国人介護職員の姿勢

- ・今までのべ数名の外国人の対応、指導をしてきましたが、基本的には素直な方ばかりです。
- ・外国人介護職員に接したことが少ないので、すべての人にあてはまるかわからないが、接した人は大変意欲があり、まじめな方だった。
- ・環境も言葉も違う国でよく頑張っていると思います。
- ・日本人職員より言葉かけも丁寧なように見受け、日本語も一生懸命覚えようとしている所は、本当にすごいと思いますし、見習わないといけない所もたくさんあります、何よりも努力をしている様に思います。
- ・言葉が通じにくい分、一生懸命相手の言うことに耳を傾けている。明るい性格の人が多い。
- ・日本語理解は難しいですが、親切な対応ができていますので、利用者には喜ばれています。
- ・手先がとても器用で、何でもてきぱきと真面目に業務をこなされ、いつも助けて頂いています。
- ・介護職員が全国的にも不足している現在、外国人実習生は必要だと考えています。語学力が乏しい部分もあるが、施設の利用者様と明るくコミュニケーションをとっていることもあり、頑張っている部分も見られています。
- ・業務に熱心に取り組む姿は、私たち職員も見習わなければいけないと思うことがあります。私たちとは違った発想があり、勉強させられる事もあります。
- ・一つ一つ確実に覚えていってくださる。日本語も覚えながら、入居者の話を聞いたり、横について見守りをしたりと頑張ってくれているので、とても助かっています。
- ・とても勉強熱心で、私達日本人が見習わないといけない時が多くあります。

②外国人介護職員と働くうえでの課題

- ・習慣の違い等があることに気づきました。
- ・もう少し各方面でフォローするチャンスがあればよかったと思う。指導する側に余裕がなく、フォローしきれなかったのが残念。
- ・なかなか記録するまでに至らないので、その分日本人スタッフが少なければ、負担が増える。

- ・指導する側が、相応の知識とコミュニケーション能力を持たなければ、宝の持ち腐れになると思う。
- ・文化の違いもあり、生活指導が難しい。生活環境ができるベトナム人の派遣をしてほしい。施設では、技能実習生と外国人労働者を受け入れています。技能実習生については、技能実習というより出稼ぎ意識が強いように感じます。外国人受け入れの際、言葉の壁を感じます。受け入れる側、外国人職員側、両方にストレスを感じると思います。通訳の派遣等、県からの協力を頂けたらと思います。
- ・人材不足の解消という面では、外国人介護職員を採用するメリットはあると思う。だが一緒に働いたときに業務の負担が増える。
- ・国も考え方も違うのは当然ですが、説明し理解してもらうことはとても難しいです。
- ・意欲のある実習生は、自らも学習し、とても頑張っていますが、日本語が話せたら大丈夫だろうと、利用者の気持ちをわかろうとしないまま、業務を進める実習生もいます。利用者が不安にならないよう自分達も実習生とコミュニケーションをとり、理解力アップに努めていますが、長くいてもなかなか難しい人もいて、悩みます。
- ・熱心にされるが、生活様式、生活に対する感覚、恥とする文化に違いがあるため、受け入れ側が勉強する必要があると考えます。
- ・面接時や、就業規則等の説明において専門用語もある為、理解してもらうことが難しかった経験があります。
- ・スキルや言葉の理解度は個人差がありますので、日本人同様その方に合わせた声掛け、指導方法が必要です。
- ・事業所側のアプローチ、指導が上手くいけば日本人以上に活躍できる可能性は充分にあると思います。
- ・外国人を受け入れることによる企業負担はまだまだ重く、日本人を採用につなげた方が効率的な現状である。他職種に比べると外国人労働者を獲得するのは、ハードルが高い。良い人材を求める為には多くの外国人労働者を受け入れる余裕が必要と感じる。人数を多く受け入れる企業には、補助金を出すなど後期高齢者の雇入れ同様、支援が必要。
- ・環境も言葉も違う国でよく頑張っていると思います。職員の中には彼らを家畜のように扱う者もいます。ひどい言い方をされた時は私たちも声をかけてフォローするようにしていますが、かわいそうな時があります。

③外国人介護職員に対する期待

- ・外国人も日本人と同じように働けるよう、施設が指導方法を決めて実践していずれ任せられる介護職員になってほしいと思います。
- ・この仕事につくことはとても大変なことばかりですが、わからないことがあれば何でも聞いてほしいです。そしていつか一緒に私たちと職員として働きたいです。
- ・みんなとても人柄が良く勉強熱心で日本人以上にとても良い子達で助かっています。言葉の壁は大きいかもしれないですが、これからたくさんの外国人が育ってくれることを期待しています。
- ・外国人介護職員の方と接する中で、仕事に対する意欲を強く持たれている方が多かったですと感じています。

- 実際に場面によっては日本人スタッフよりも動きが迅速、丁寧な外国人介護職員が自法人にいます。
- 違う町に行く、違う職場に行くだけでも勇気がいること。日本に住んでいたか、そうでないかだけの違いでどうこう言う必要はない。自分が働いている職場を選んでくれ仲間を受け入れるのも仕事なので、壁を感じずに働いてもらえる手助けができれば、と思う事に国は関係ないと思う。
- 日本人、外国人に関係なくすべては個人のやる気である。

IV 外国人介護職員受入れ事業所に対するヒアリング調査報告

1. 調査の概要

姫路市における介護人材の確保・定着を目的として、市内で働く外国人介護職員を調査するため市内に所在する介護保険施設等の担当者に対して、ヒアリング調査を下記の通り実施した。

(1) 対象事業所

姫路市介護人材実態調査（令和元年 12 月）において、外国人介護職員を「現在受け入れしており、今後も受け入れを検討している」または「受け入れた経験がある」と回答した 28 法人のうち、ヒアリング調査への協力が得られた法人

(2) 調査日時・方法

令和 2 年 8 月 27 日に対象となる 28 法人に対して、ヒアリング調査への協力を求めた。
2 法人から調査協力が得られた。

(3) 調査項目

ヒアリング調査項目の概要を下記に示した。ヒアリングの詳細は、巻末資料に掲載した。

- ①受け入れにあたっての制度について
- ②渡航にあたっての取り組みと課題
- ③居住についての取り組みと課題
- ④学習支援についての取り組みと課題
- ⑤外国人介護職員を受け入れるにあたっての取り組みと課題
- ⑥日本人介護職員と外国人介護職員との関係性の構築についての取り組みと課題
- ⑦外国人介護職員の方の今後について（キャリアパスなど）
- ⑧姫路市や兵庫県に取り組んでほしいこと（単なる金銭の支給ではないもの）
- ⑨初期コストや継続にあたってのコストについて
- ⑩その他

(4) 倫理的配慮

- ・調査への協力は事業所の自由意思であり、同意が得られなくても何ら不利益を受ける事はないこと。
- ・得られた情報は、今回の調査目的以外には使用しないこと。
- ・事業所が特定されないよう十分注意すること。
- ・データ入力の際はコード化し、匿名性の確保に十分注意します。
- ・調査終了後、得られたデータの電子媒体は、はりま総合福祉評価センターが責任をもって保

管すること。また、紙媒体はシュレッダー処理すること。

- ・事業所から同意が得られた場合は、ボイスレコーダーを用いて記録すること。ボイスレコーダーのデータは、調査終了後データ消去すること。

2. 調査結果

(1) 受け入れにあたっての制度および働かれている事業種別

A法人: 現在はベトナムからの介護福祉士養成校に通う「介護留学生」・配偶者が日本人の方で介護福仕事をしているベトナム国籍の外国人（「身分・地位にもとづく在留資格」）の方等、計6名の方が仕事をしています。（特養4名・小規模多機能2名）

本来は、2020年4月から「特定技能1号」の方をネパールから2名受け入れる予定であるが、新型コロナウイルスの影響から入国を待つのみとなっている。現状入国できなくなっており、今後のコロナの見通しによって変わってくる。

B法人: 現在はベトナムからの介護福祉士養成校に通う「介護留学生」の方が仕事をしています。（特養2名）

来年2021年4月からは「特定技能実習性（1号）」の方をネパールから4名受け入れることを進めている。

両法人: これまでは、日本語学校が近くにあるので、そちらの日本語学校からの紹介で、その際人手不足や空きがあったため、試験的な雇用となった。きっかけとしては、日本語学校からの紹介ではいられている経緯や日本語学校の後輩の紹介をうけたりしている現状にあり「伝手」で紹介を受けている状態。特に、こちらの方からアプローチしたのではない。

(別設問) なぜ、特定技能1号の受け入れを選択されたのか

A法人: 技能実習生については「失踪」や「不法就労」などあまり、よい噂は聞かないこと。EPAはお金がかかる印象を持っている事などから、特定技能1号という選択に至った。

B法人: いまきつがあり、「日本語学校」が現在、登録支援機関として本国と連携をして、特定技能1号を送り出すために必要な、監理団体として認証を受けている為、「日本語学校」からの制度紹介や斡旋を受けて、特定技能1号の受け入れを決めた。

(2) 渡航にあたっての取り組みと課題

A法人: 現在受け入れている方は、元々日本語学校に「留学していた方」であるため、渡航費については既に入国しているので渡航費の補助は行っていない。

今後受け入れる予定の「特定技能1号」については、渡航費の全額負担となっている。（約10万円程度）

B法人: A法人と同様

両法人: 特定技能1号については、負担することになっているが制度が始まったばかりなので、ある程度の初期投資としては必要であると考えている。

(3) 居住についての取り組みと課題

両法人：「日本語学校」に在学中は各自で負担されていたが、卒業後「介護留学生」として、介護福祉士養成校に通う場合は、正式に法人の奨学金制度を使って、ワンルームマンションを一人ひとり全額補助している。(3万円程度)積立として、毎月のアルバイト代から5,000円預かる形をとっている。介護福祉士として国家資格を取得してもらうことを成果として求めており、卒業後に事業所で払ってもらうことで返金する仕組みをとっている。いわゆる、万が一帰国したり、失踪した場合における担保としての位置づけ。

A法人：「特定技能1号」については、常勤程度の就労が見込めることから、保証料や管理費等をすべて負担することは、日本人介護職員とのバランスも考えて、月2万円程度の支払いを求める予定

B法人：「特定技能1号」については、2人で1部屋に住んでもらう事としており、4万5千円のワンルームを法人が借り上げ、法人が居住費の全額負担を行う予定。

両法人：家賃補助については、日本人介護職員にも一定の要件を満たす職員にも家賃補助を行っているが、外国人に手厚くすることで、日本人介護職員とのバランスについては注意をしなければならないと感じている。

家賃補助については、未だ制度が始まったばかりの事例であるため、今後家賃補助については、検討していきたい。(監理団体からの提案でこのような形になったとのこと)

(4) 学習支援についての取り組みと課題

A法人：現在、介護留学生については、介護については介護主任が簡単な資料やイラストにした分かりやすく説明した資料に基づいて、法人独自で作成し活用している。その資料を用いての効果については、留学生によって、「意欲」や「語学力」によって違いがあるように感じている。

B法人：今後の特定技能1号についての学習支援対策としては、今後の課題と捉えている。

現在、当法人には日本語を教えるライセンスを取得した者が、1名仕事をしてもらっているのですが、新たに「生活支援アドバイザー」という役職を設けて、外国人介護職員の身近な相談窓口の相談役として担ってもらおうと思っている。また、日本語で作成された教材以外にも本国語に対応した教材も必要と考えているので、マニュアルを作成する予定である。

課題として、現在働いてもらっている「介護留学生」については、授業(成績が低迷)に追いついていない現状があるのと、コロナの関係で授業が中断していたこともあり、留年の可能性もある。ついていけていなくて、学校自体もフォローしきれていないと感じている。学校にも物申したいこともある。日本語学校にも相談に行ったが、何人かそういう子がでてきている。学校も寄り添った指導ができていない印象。前評判からも聞いていたが、現実的には、生徒をフォローしきれていない。成績が悪ければ切り捨てにあう可能性もでてくる。

現在、その課題に対して真剣に日本語学校が考えてくれて、不法者を出したくない、「どこかに逃亡してしまった」「帰国してしまった」「不法就労」などの課題がある

感じており、日本語学校が専門学校はあてにせず、特定技能1号に対して、e-ラーニングによる教育の仕組みとして、5年間で合格を目指すという、カリキュラムを作られている。

(5) 外国人介護職員を受け入れるにあたっての取り組みと課題

両法人: 外国人が近辺で生活するにあたり、地域の理解が進んでいない現状があるように思う。受け入れるにあたって、少しずつ地域の理解を得られるような発信をお願いしたい。

A法人: 外国人介護職員をひとくくりに考えても、外国人の方の個々の考え方や性格などもあるため、一概に言えないが、法人としては少なくとも「介護福祉士」の取得という一定の成果を求めているので、簡単に休む方もいる現状は心配している。また本国への仕送り以外に余ったお金をすべて使ってしまう方もいる。法人としては、日本語学校の先生から30万円程度の生活資金を貸し付けるように説明を受けて、30万円の貸し付けを行っている(毎月1万円のアルバイト代からの返金は求めている)が、介護福祉士の合格をしてもらわないと報われないと感じている。

B法人: 施設内のWi-Fiを整備したり、食事についても支援できればと感じている。介護技能講習とは?外国人に対しても、日本人に対しても法人内や外部の研修を受講できるように検討している。施設間の情報共有等の横のつながりが無い。標準的な指導カリキュラムはこれから作っていく予定。本国の事についても、知っていく必要がある。広い意味での支援としては、地域によって外国人が増えてきている。そういった不安を、払拭する為に、発信していければと感じている。押しつけではなく、理解してもらおうと感じている。

(6) 日本人介護職員と外国人介護職員との関係性の構築についての取り組みと課題

A法人: 現在はコロナの関係で職員の親睦として忘年会や新年会などの集まりは行われていないが、ベトナム国籍の方は、そういった集まりは好きなようで、一般の職員に交じってそういう集まりには積極的に参加されている印象を持っている。職員との交流も特に規制は設けておらず、プライベートな関わりについては法人としては介入していない。

過去の事例でいけば、日本語学校を卒業した後に、介護以外の学校に進学された方で、アルバイトとしてA法人でアルバイトとして働いていた方に対して、A法人の職員が誰からの指示も受けずに、外国人の方の居住地を探すために、不動産屋さんへ一緒について行ってあげていたという事例も聞いている。外国人の方との関係性は、職員個々に応じて違うが、そういった職員もいることから、一定のモラルの範囲でうまく付き合ってもらっていると感じている。

B法人: 4)と重複するが、新たに「生活支援アドバイザー」を配置し、支援体制を整備する予定

(7) 外国人介護職員の方の今後について(キャリアパスなど)

両法人: 勤務態度や資格取得状況においては、日本人介護職員と同等の取り扱いを行っている

く予定である。介護支援専門員や生活相談員などのポストも十分にあり得る。また、今後の課題としては、外国人の方を取りまとめる「核」となる、外国人介護職員を育てることやそういった人材が両法人ともに求めている人物とのこと

(8) 姫路市や兵庫県に取り組んでほしいこと(単なる金銭の支給ではないもの)

両法人:外国人が気軽に相談できる機関があればよいと思う。本来であれば、居住費の補助など金銭的な事を求めたいが、行政が出来る事といえばそういった事ではないかと考える。外国人介護職員に対する学友支援や日本人介護職員に対しての外国人介護職員に対する教育指導に関する支援も必要と思われる。

B法人:他の事業所との繋がりや情報交換ができるようなネットワークがあればと思う。

(9) 初期コストや、継続にあたってのコストについて

両法人:「介護留学生」については奨学金制度を導入し、毎月3万円程度の家賃保証(年間36万円)・学費の全額負担(金額の詳細については確認できていないが、介護福祉士就学資金貸付金を利用している)

A法人:「特定技能1号」については、渡航費約10万・登録支援費(年間12万円)・家賃一部負担金除く(約2万円→年間24万)・管理費および紹介料等、概算で初年度約220万円かかる見込みをふんでいる。(一人当たり約73万円)

継続にあたっては、家賃一部負担金を除いた(毎月約2万円)・登録支援費(毎月1万円)程度かかるとのこと。

監理団体より万が一帰国される場合も、渡航費は法人が負担をして下さいとのこと。

B法人:1回来る分のチケット代を法人負担(約8万円)・紹介料40万円+登録支援費1万5千円(毎月)・家賃全額補助4万5千円となり、概算で一人当たり約93万円となっている。紹介料は80万円のところもあるので安い方とのこと。

継続にあたっては、毎月の登録支援サービス1万5千円と家賃全額補助の4万5千円となっている。いずれも、日本語学校が斡旋している。

(10) その他(介護留学生)を受け入れた経緯と外国人介護職員の進路選択について

両法人:日本語学校で学んで日本で就労しようと思ったいきさつについては、多くの学生が「介護」という選択肢は持っていなかったと思う。アルバイトなどを通して「介護」のお仕事に携わることや奨学金を受けられると等の理由から「介護」のお仕事をしようと思われたのだと思う。最初から、日本語学校を卒業して「介護」の仕事をしようと思った方はいないのではないかと考えている。

(11) その他(特定技能実習生1号)の方との面会を通じて感じた事

両法人:面接は既に終わっており、全員の外国人介護職員から聞かれたのは日本の介護の現場で働いて「祖国に持ち帰り起業」したいと答えられているとのこと。監理団体からそういうふう言うように説明を受けているのかはわからないが、そういう印象を受けた。

(12) 法人が現在抱えている課題

- ・特定技能実習生の方が新型コロナウイルスの感染拡大の影響から渡航制限により入国できないこと
- ・介護留学生については、養成校に対する要望（私生活についての指導※生徒による）
- ・教育ノウハウ
- ・外国人の方のコミュニティーがあれば
- ・まだ、スタートして間もないため、「やってみないとわからない」のが本音
- ・外国人の方の文化や風習が様々ある為、金銭管理等 養成校の責任なのか法人の責任なのかは不透明（遅刻や無断欠勤など、日常生活の態度や仕事の仕方、責任感ある仕事をしてもらいたい※個人によるが）
- ・法人が契約している、ワンルームマンションなどの家賃支払い等については、介入できるが個人の金銭管理については各自に委ねているし、管理できない。
- ・奨学金制度をもっているので、「国家資格」の取得をしてもらうこととして「成果」を求めている。

V 外国人介護職員に対するヒアリング調査報告

1. 調査の概要

姫路市における介護人材の確保・定着を目的として、市内で働く外国人介護職員を調査するため市内に所在する介護保険施設等で働く外国人介護職員に対して、ヒアリング調査を下記の通り実施した。

(1) 対象者

姫路市介護人材実態調査（令和元年 12 月）において、外国人介護職員を「現在受け入れしており、今後も受け入れを検討している」または「受け入れた経験がある」と回答した 28 法人のうち、ヒアリング調査への協力が得られた法人の外国人介護職員

(2) 調査日時・方法

令和 2 年 8 月 27 日に対象となる 28 法人に対して、ヒアリング調査への協力を求めた。
2 法人のうち 3 名の外国人介護職員から調査協力が得られた。

(3) 調査項目

ヒアリング調査項目の概要を下記に示した。ヒアリングの詳細は、巻末資料に掲載した。

- ①なぜ日本で介護の仕事をしたと思いますか？
- ②なぜ姫路市で介護の仕事をしたと思いますか？
- ③仕事はどのようなことをしていますか？
- ④仕事でどんなことが楽しいですか？
- ⑤今の仕事でどんなことが辛いですか？
- ⑥日本語や介護を勉強する時間はありますか？
(1 週間のうちどのくらいの時間を勉強していますか？)
- ⑦仕事で一番頑張っていることはなんですか？
- ⑧将来どういうふうになりたいですか？
- ⑨職場の自慢するところを教えてください。
- ⑩仕事のことで相談できる人はいますか？それは誰ですか？
- ⑪仕事以外で相談できる人はいますか？それは誰ですか？
- ⑫なにか聞きたいことはありますか？あれば教えてください。

(4) 倫理的配慮

- ・調査への協力は個人の自由意思であり、同意が得られなくても何ら不利益を受ける事はないこと。
- ・得られた情報は、今回の調査目的以外には使用しないこと。
- ・個人が特定されないよう十分注意すること。
- ・データ入力の際はコード化し、匿名性の確保に十分注意します。
- ・調査終了後、得られたデータの電子媒体は、はりま総合福祉評価センターが責任をもって保

管すること。また、紙媒体はシュレッダー処理すること。

- ・個人から同意が得られた場合は、ボイスレコーダーを用いて記録すること。ボイスレコーダーのデータは、調査終了後データ消去すること。

2. 調査結果

(1) なぜ日本で介護の仕事をしたかったですか？

職員A: 日本語学校在学中に先生から紹介を受けてアルバイトとして働いた。

介護以外の分野の専門職になる為、現在大学へ通学している。

介護の仕事は無くならない(安定している)ことや日本語を覚えられるので介護をしています。

職員B: 日本語学校在学中に介護の仕事を先生から紹介を受けてアルバイトとして働く

ようになった。日本の介護の施設の技術は高いことやお年寄りの介護をしたいからです。

職員C: 日本語学校の在学中に介護の仕事を先生が紹介してくれたことや先輩が働いていたこと

から、介護の仕事をするようになった。私の国には介護の仕事や老人ホームがない。介護の仕事を学んで勉強がしたいからです。

(2) なぜ姫路市で介護の仕事をしたかったですか？

職員A: 日本語センターで日本語を勉強して、この会社が姫路の日本語学校を紹介してくれた。

職員B: 姫路市は物価が安いことや住みやすいからです。

職員C: 日本に来たばかりで日本語学校からずっと姫路だから、生活も慣れてきたからです。

(3) 仕事はどのようなことをしていますか？

職員A: シーツ交換、オムツ交換、食事介助、掃除をしている。記録は書かないです。記録までは求められていない。

職員B: オムツ交換、掃除、利用者とのリハビリテーション、散歩、レクリエーション、食事介助、トイレ誘導、ベッドメイキングです。

職員C: 入浴介助、排泄介助、離床や臥床の介助、食事介助、食事量のチェックも行います。あとは、レクリエーションやベッドメイキングなどを行います。

(4) 仕事でどんなことが楽しいですか？

職員A: 介護の仕事は毎日日本人と話せるので、日本語が上達していること。

職員B: 利用者と話しをしたり、お好み焼きやたこ焼きを作ったり、レクリエーションではボール打ちやしりとりなどのゲームをすることが楽しいです。

職員C: 利用者と一緒にレクリエーションを行なっている時に、利用者の元気がでてくることや笑顔が見られる時が楽しいです。

(5) 今の仕事でどんなことが辛いですか？

職員A: 辛いと感じることはあまりない。休みたいなと思うことはない。勤務表を立てる時に休みたいという希望を言うことができる。

職員B:最初は介護の仕事が難しかったけれども、今では同僚が教えてくれることや段々慣れてきたから辛いと思うことはない。

職員C:認知症の利用者のことを理解するのは難しいです。他にも難しい病気の名前なども覚えられない。

(6) 日本語や介護を勉強する時間はありますか？(1週間のうちのどのくらいの時間を勉強していますか？)

職員A:今は学校で日本語の授業がある時に、日本語を勉強しています。家帰ってから、車の勉強をします。日本語のテキストを使って勉強しています。

1日どのくらい勉強していますか？決まってないけど、明日テストがある時には、長い時間勉強して、それ以外は1時間~2時間毎日勉強しています。あとは、テスト前に勉強をしています。

職員B:平日の月曜日から金曜日までは介護の専門学校で勉強している。夜も日本語を勉強しています。専門学校の放課後1時間は日本語の勉強をする時間があります。その他は、テスト前には3時間位勉強しています。多いときは1週間で20時間くらい勉強しています。

職員C:平日の月曜日から金曜日までは介護の専門学校で勉強している。夜も日本語を勉強しています。専門学校の放課後1時間は日本語の勉強をする時間があります。その他は、毎日3時間位勉強しています。

(7) 仕事で一番頑張っていることはなんですか？

職員A:仕事と勉強の両立をしています。時間があまりないので。

仕事終わって、家に帰っても色々な事があるけど(食事や家事など)頑張っています。

職員B:利用者の気持ちが理解できるようになりたいです。あとは、けがをさせないように頑張りたいと思っています。

職員C:学校で勉強したことを仕事で活かせるように頑張っています。利用者の安全のために介助しています。

(8) 将来どういうふうになりたいですか？

職員A:現在通学している学校を卒業し、専門資格を取得しその道で仕事がしていきたいです。

職員B:将来、日本に長く住み続けたいです。そのために介護の技術や支援が上手くなるように頑張りたいです。家族をこちらへ呼びたいです。

職員C:将来立派な介護職員になって、これからも日本で住み続け、介護の仕事に就きたいです。

(9) 職場の自慢するところを教えてください。

職員A:職員さんが皆さん優しいです。

職員B:利用者さんと一緒にカラオケを歌ったり、職員さんがやさしい事や奨学金を出してもらって働けている事は、この施設の良いところだと思います。

職員C:職員さんが皆さん優しくて熱心でとても良い職場です。勉強以外に困ったことなども職員さんが手伝ってくれました。

困った時に職員さんに聞いてみなさんよく手伝ってくださる。どんなことに困る？引越しの時に、不動産屋さんとの話し合いを行う手続きについて、間に入ってしてくれている。相談されると職員が自主的に動いてくださっている。

(10) 仕事のことで相談できる人はいますか？それは誰ですか？

職員A: 困った時には職員さんに聞くと教えてくれたり手伝ってくれたりします。

みなさん同じように相談できます。

職員B: 苦手な職員さんはいません。皆さん優しいです。担当者の方によく相談しています。

職員C: 女性、男性に限らず、皆さん優しいですが、特に相談に乗ってもらっている人は2名います。

(11) 仕事以外で相談できる人はいますか？それは誰ですか？

職員A: 不動産屋さんを探す時に、職員さんが自主的に一緒について行って下さった。

仕事以外であれば、通学している先の友達に相談できます。

職員B: 通学している専門学校の先生に相談ができます。あとは学校の友達や母国の友達にフェイスブックなどを使って相談ができます。

職員C: 母国の両親や学校の友達に相談ができます。

(12) なにか聞きたいことはありますか？あれば教えてください。

職員A: 特にありません。

職員B: 特にありません。

職員C: 特にありません。

VI 外国人介護職員受け入れに関する課題の整理

前項までに示した外国人介護職員の受け入れに関する実態について、法人へのアンケート調査やヒアリング調査、介護職員へのアンケート調査、外国人介護職員へのヒアリング調査を踏まえ、姫路市における外国人介護職員受け入れに関する課題について以下の通り整理する。

1. 外国人介護職員の受け入れに関する仕組みの周知

まず、法人アンケート調査の結果ならびに法人ヒアリング、日本人介護職員に対するアンケート調査を通じて、各在留資格制度に関しての情報を得る機会が少ないことや法人の自助努力による制度の導入、外国人介護職員を受け入れる先行事例が少ないことなどを理由に介護人材の不足感はあるながらも各在留資格制度の導入に足踏みしていることへの懸念が見られる。研修事業や助成金などの資源の活用に至っていないことから、外国人を受け入れるにあたっての情報不足や仕組みの周知が必要である。

2. 外国人介護職員の質の向上と育成体制

各事業所での職務について、見守り支援やおむつ交換、食事介助、入浴介助などの直接支援業務に携わっているほか、ベッドメイキングや掃除などの間接業務には携わっているが、ケース会議やサービス担当者会議等の業務には比較的携わっていない傾向が見られた。日本人介護職員に対するアンケート結果からも日本人介護職員個々の受け取り方のばらつきはありながら、日本語に対する言葉の理解に困難を感じている現状が否めない。したがって外国人介護職員の語学力を補完する教育の機会や各事業所の指導や育成の体制が課題である。

3. 外国人介護職員が働くことへの理解不足

法人に対するアンケート結果ならびにヒアリング調査結果、日本人介護職員に対するアンケート結果においても、外国人介護職員が働くことでの介護力の人材不足解消や活性化につながっていると感じている一方で、利用者への理解や日本人介護職員の理解、さらには外国人が働くという地域の理解が得られていないことを検討する必要がある。

4. 外国人介護職員を確保および定着させるための経費負担

登録支援機関や監理団体、送り出し機関によって違いはあるものの、技能実習生や特定技能1号を受け入れる際には、在留資格認定申請費用や技能実習生保険料負担、入国渡航費等、外国人を受け入れる為にかかる一人当たりの1年間の初期費用として70万円～80万円程度の経費がかかっている。また継続するための月々の経費として登録支援サービス費等の管理料が1万円～2万円程度、住居確保や家賃補助などの事業所独自の奨学金を設けている。また介護福祉士養成校へ在学する介護留学生などには、介護福祉修学資金貸付制度を活用しながらも、住居の確保ならびに家賃補助、アルバイト代が生活資金に満たない場合を補完するための法人独自の奨学金制度等を通して、雇用している現状がある。多様な人材を確保するためにも、企業としての自助努力は必要ではあるが、1法人で他事業を運営する法人以外にも小規模法人の事業所においても人材確保の観点から経費負担が課題である。

5. 外国人雇用に関する身近な相談支援や事業所間での情報提供や連携の不足

外国人雇用に関する姫路市内の事業所間で情報交換が行えるネットワークや身近な相談機関がないことにより、各制度に掛かる費用の相場や事業所ごとの教育手法や指導内容等のバラつきが考えられるほか、日本人介護職員が外国人介護職員に指導する際の手法や指導に関する相談機関がないこと。さらには、外国人介護職員が介護に関する相談や生活上の相談が行える場がないことが課題である。

VII 外国人介護人材の確保及び定着に向けた事業提案

前項で整理した課題に対し、外国人介護人材の確保および定着に向けた具体的方策について、以下の通り、事業案を提案する。

1. 外国人介護職員の受け入れに関する仕組みの周知

(ア) 外国人介護職員雇用に関する説明会

- ・現在、外国人介護職員の雇用に関する情報を得る機会が少ないことや兵庫県が主催する各事業については「外国人介護職員を受け入れている事業所を対象」としたものであるため、姫路市内の介護事業所に向けた外国人介護職員雇用についての説明会を開催する。

(イ) 兵庫県が実施する支援事業等の情報発信と姫路市近郊での開催

- ・上記（ア）で述べた事業が神戸を中心とした都市で行われていることから参加しづらい状況となっている。姫路市近郊で実施してもらうよう兵庫県へ要望することや姫路市独自の支援事業の実施を行う。

2. 外国人介護職員の質の向上と育成体制

(ア) 日本人介護職員向けの外国人介護職員への指導に関する標準テキストの作成

- ・各事業所で働く外国人介護職員の国籍のばらつきはあるが、日本での介護を伝えたり、育成や指導を行うための標準的なテキストやマニュアルの作成を行う。具体的には、食事、入浴、排泄のほか、標準的な言葉遣いや指導のポイント、OJT（職務を通じた研修）に関するポイントなどを整理したテキストの作成を行う。

(イ) 外国人介護職員に応じたカリキュラムの作成と実施

- ・上記1（ア）で述べた事業が神戸を中心とした都市で行われていることから参加しづらい状況となっている。姫路市近郊で実施してもらうよう兵庫県へ要望することや姫路市独自の支援事業の実施を行う。

3. 外国人介護職員が働くことへの理解不足

(ア) 姫路市内で働く外国人介護職員のイメージアップを図る

- ・姫路市内で介護職員として働く外国人のイメージアップを図るために、受け入れを行っている、法人や事業所の協力を得て、「外国人介護職員を紹介するパンフレット」の作成を行い、市役所や支所などの公共の場に設置する。
- ・受け入れを行っている法人や事業所の協力を得て、受け入れにあたっての職員への周知や地域等への発信等の好事例の紹介や今後の取り組みについて意見交換を行える場を作る。（後述5のネットワーク会議を参照）

4. 外国人介護職員を確保および定着させるための経費負担

(ア) 日本語学校や日本語教育のためにかかる費用の補助

- ・介護事業所において、兵庫県が実施する「外国人介護人材に対する介護技術研修事業」や「外国人実習生等学習支援事業」等の外部研修への派遣やOJT（職務を通じた研修）を実施するために、職員の加配を行った事業所に対し、兵庫県の補助事業の活用について情報提供を行う。

(イ) 外国人介護職員を受け入れる法人に対する外国人介護職員の家賃の助成

- ・現在法人が負担を行っている、毎月の家賃費用について助成する制度が必要。例えば姫路市内において、技能実習生または特定技能1号、介護留学生として、週20時間以上介護業務に従事している者が勤める法人に対して、家賃補助の上限を定め助成する等の経済的な支援を行う。

5. 外国人雇用に関する身近な相談支援や事業所間での情報提供や連携の不足

(ア) 外国人介護職員の受け入れにあたっての相談機能の充実

- ・介護情報センター内において、外国人介護職員を受け入れるにあたって介護人材ナビゲーターを活用し、相談できるよう周知する。

(イ) ネットワーク会議の開催

- ・外国人介護職員を受け入れる、法人や事業所が定期的に意見交換できるネットワークを構築し、会議を行う。
- ・また、このネットワーク会議は新たに外国人介護職員を受け入れることを検討している事業所も含めて気軽に集まり、情報収集や交流が行える機会を作ることを目的として、介護情報センターを事務局として機能させることが望ましい。

VIII 卷末參考資料

法人向け外国人介護職員の状況に関するアンケート調査票 (ヒアリング調査に関する回答書)

■ 記入上の注意

- 1 令和2年7月1日(又は6月30日)現在の状況について御記入ください。
- 2 調査票は貴法人の外国人介護職員の受入れについて実務を行う担当者が御記入ください。
- 3 アンケート調査票ならびに回答書は全部で5ページあります。
- 4 調査票の内容は、統計資料(ヒアリング調査時の参考資料)として用いますので、回答された法人名が公表されることはありません。

回答期限:令和2年9月14日(月)までに、返信用封筒(切手不要)で投函してください。

本調査に関する窓口

特定非営利活動法人 はりま総合福祉評価センター(担当:西本・河原)

〒679-0955 姫路市安田3丁目1番地 姫路市総合福祉会館3F

TEL:079-287-3000 FAX:079-287-3200 メール:harima-jinzai@h-294.com

※この調査は、はりま総合福祉評価センターが姫路市の委託を受けて実施しています。

■ 基本情報

記入日 年 月 日

法人名			
連絡先			担当者
メールアドレス			
種別 ※法人が運営しているサービスについて番号を○でご記入ください。	<p>(在宅サービス)</p> <p>1. 居宅介護支援 2. 訪問介護 3. 訪問入浴介護 4. 訪問看護</p> <p>5. 訪問リハビリテーション 6. 居宅療養管理指導 7. 通所介護</p> <p>8. 通所リハビリテーション 9. 短期入所生活介護 10. 短期入所療養介護</p> <p>11. 特定施設入居者生活介護 12. 福祉用具貸与 13. 特定福祉用具販売</p> <p>(地域密着型サービス)</p> <p>14. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 15. 地域密着型通所介護</p> <p>16. 認知症対応型通所介護 17. 小規模多機能型居宅介護</p> <p>18. 認知症対応型共同生活介護 19. 看護小規模多機能型居宅介護</p> <p>20. 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護</p> <p>(施設サービス)</p> <p>21. 介護老人福祉施設 22. 介護老人保健施設 23. 介護療養型医療施設</p> <p>24. 介護医療院</p>		
従業員概算 ※法人全体の従業員人数について番号を○でご記入ください。	1. 19人以下	2. 20人~49人	3. 50人~99人
	4. 100人~299人	5. 300人~499人	6. 500人以上

問1 貴法人が運営するサービス種別のうち外国人介護職員が働いているサービス種別の番号に○をご記入ください。(複数回答可)

(在宅サービス)

1. 居宅介護支援 2. 訪問介護 3. 訪問入浴介護 4. 訪問看護
 5. 訪問リハビリテーション 6. 居宅療養管理指導 7. 通所介護
 8. 通所リハビリテーション 9. 短期入所生活介護 10. 短期入所療養介護
 11. 特定施設入居者生活介護 12. 福祉用具貸与 13. 特定福祉用具販売

(地域密着型サービス)

14. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 15. 地域密着型通所介護
 16. 認知症対応型通所介護 17. 小規模多機能型居宅介護 18. 認知症対応型共同生活介護
 19. 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護 20. 看護小規模多機能型居宅介護

(施設サービス)

21. 介護老人福祉施設 22. 介護老人保健施設 23. 介護療養型医療施設 24. 介護医療院

問2 外国人介護職員の国籍・制度(ビザ)・雇用人数についてお答えください。

※ここでいう「雇用」とは法令で認められているアルバイトやパートタイマーなど各制度の範囲内で賃金が発生するものをさします。

国籍 \ 制度	1.EPA	2.介護	3.介護系 留学生	4.介護系以 外留学生	5.技能 実習生	6.特定 技能1号	7.身分に基づく 在留者	8.その他
ベトナム	名	名	名	名	名	名	名	名
フィリピン	名	名	名	名	名	名	名	名
インドネシア	名	名	名	名	名	名	名	名
カンボジア		名	名	名	名	名	名	名
タイ		名	名	名	名	名	名	名
ミャンマー		名	名	名	名	名	名	名
モンゴル		名	名	名	名	名	名	名
韓国		名	名	名	名	名	名	名
中国		名	名	名	名	名	名	名
ブラジル		名	名	名	名	名	名	名
その他 ()		名	名	名	名	名	名	名

問3 外国人介護職員を受け入れた理由について最も近いものを3つまでお答えください。

1. 日本人職員の雇用が困難だから 2. 今後の受入れのテストケースとして検討していたから
 3. ホスピタリティが高いから 4. 就労意欲が高いから 5. 人件費を抑えることができるから
 6. 国際交流・国際貢献に必要だと感じたから 7. これまで雇用して問題がなかったから
 8. 日本人職員のモチベーションの維持・向上を目指していたから
 9. その他 ()

問4 外国人介護職員の方の職務についてお答えください。(複数回答可)

1. 見守り支援 2. 食事介助 3. 排泄介助 4. 入浴介助 5. 着脱介助 6. 移動介助
 7. 口腔ケア 8. 服薬介助 9. レクリエーション(余暇活動)の実施 10. 介護記録の作成
 11. 申し送り 12. 月例会議への参加 13. 利用者の担当業務等(ケース担当者など)
 14. 事故報告書やヒヤリハット報告書の作成 15. 利用者家族への対応
 16. サービス担当者会議への参加 17. ケアマネジメント業務 18. 喀痰吸引等
 19. 現場の介護スタッフへの技術的指導 20. その他()

問5 外国人介護職員を受け入れるにあたりどのような情報が必要ですか。(複数回答可)

1. 外国人雇用に関する制度を活用するための情報 2. 監理団体または登録支援機関の情報
 3. 求める人材像等とのマッチングに関する情報 4. 外国人介護職員受入れに関する他事業所の情報
 5. 受け入れする外国人の文化や風習に関する情報 6. その他()

問6 外国人介護職員を受入れるにあたりどのような体制(支援)が必要ですか。(複数回答可)

1. 住宅の確保と支援 2. 外国人介護職員が学習・身近に相談できる体制
 3. 外国人介護職員への指導の方法等を身近に相談できる体制
 4. 他の受入れ事業所との情報交換の体制 5. その他()

問7 兵庫県が実施する下記の事業についてご記入ください。**問7-1 「外国人介護職員コミュニケーション支援事業」を活用していますか。**

※外国人介護職員(介護技能実習生、特定技能(介護)に限る)を受け入れている兵庫県内の介護施設、事業所が、介護業務に必要な多言語翻訳機を導入する経費を補助する事業

1. 活用する予定がある(活用したことがある) 2. 活用する予定はない 3. 直接事業に関係ない
 ↳ 問7-7にもご記入ください。

問7-2 「ひょうご外国人介護実習支援センター支援事業」を活用していますか。

※兵庫県社会福祉協議会が外国人技能実習制度における監理団体の運営に要する経費を神戸市とともに補助する事業

1. 活用する予定がある(活用したことがある) 2. 活用する予定はない 3. 直接事業に関係ない
 ↳ 問7-7にもご記入ください。

問7-3 「ひょうご外国人介護実習センター相談員設置支援事業」を活用していますか。

※外国人技能実習生(介護)の仕事や日常生活の多様な相談に応じるためひょうご外国人介護実習支援センターに専門相談員を配置する事業

1. 活用する予定がある(活用したことがある) 2. 活用する予定はない 3. 直接事業に関係ない
 ↳ 問7-7にもご記入ください。

問7-4 「外国人介護人材に対する介護技術研修事業」を活用していますか。

※介護現場での円滑な就労・定着を図るため、地域の中核的な受入施設において、外国人技能実習生(介護)の介護技術等の研修を実施する経費を助成する事業

1. 活用する予定がある(活用したことがある) 2. 活用する予定はない 3. 直接事業に関係ない
 ↳ 問7-7にもご記入ください。

問7-5 「外国人実習生等学習支援事業」を活用していますか。

※外国人技能実習生(介護)の実習を円滑に行うため、日本語能力評価研修や実習施設職員向け研修を実施する事業

1. 活用する予定がある(活用したことがある) 2. 活用する予定はない 3. 直接事業に関係ない

↳ 問7-7にもご記入ください。

問7-6 「外国人介護福祉士候補者受入施設学習支援事業」を活用していますか。

※EPA(経済連携協定)に基づき、外国人介護福祉士候補者を受け入れた施設が実施する学習を支援する事業

1. 活用する予定がある(活用したことがある) 2. 活用する予定はない 3. 直接事業に関係ない

↳ 問7-7にもご記入ください。

問7-7 問7-1・2・3・4・5・6で「2. 活用する予定はない」と答えた場合、その理由を教えてください。

問8 外国人介護職員に関する自由なご意見をお書きください。

裏面にもご記入ください。

ヒアリング調査に関する回答書

外国人介護職員の意識調査(ヒアリング調査および日本人介護職員に向けたアンケート調査)に

 協力します 協力しません

※上記の回答のいずれかに☑をしてください。

ご協力いただける場合は以下のヒアリング調査の方法に関する回答書と日程調整票をご記入ください。

ヒアリング調査の方法に関する回答書

外国人介護職員の意識調査(ヒアリング調査)の方法については

 直接面談によるヒアリングを希望する オンラインによるヒアリングを希望する

※オンラインによるヒアリングを希望される場合は ZOOM になります。

※上記の回答のいずれかに☑をしてください。

日程調整票

日程調整に関するご連絡先	TEL:	ご担当者()				
	メールアドレス:					
希望する日程について ※事業所のご都合に合わせて ①～⑤をご記入ください。	①	月	日(曜日)	時	～	時
	②	月	日(曜日)	時	～	時
	③	月	日(曜日)	時	～	時
	④	電話で日程調整を希望する				
	⑤	メールで日程調整を希望する				

※貴法人へのヒアリングを 30 分程度 外国人介護職員様へのヒアリングを 1 人 30 分程度を想定しています。

ご協力ありがとうございました。

職員向け外国人介護職員の状況に関するアンケート調査票

■ 記入上の注意および倫理的配慮

- 1 アンケート調査項目は全部で3ページ12項目あります。
- 2 アンケートに要する時間は15分程度です。
- 3 アンケート調査は無記名です。 ※名前は記入しないでください。
- 4 アンケート調査への協力は個人の自由意思です。
- 5 アンケート調査で得られた情報は統計資料として用いますので、個人が特定されることはありません。また、得られた情報は今回の調査目的以外に使用しません。
- 6 調査終了後、得られた情報は、はりま総合福祉評価センターが責任をもって保管します。また、紙媒体はシュレッダー処理します。
- 7 アンケート調査への回答をもって、同意いただいたものとさせていただきます。

回答期限：令和2年9月14日(月)までに、返信用封筒(切手不要)にて直接ポストへ投函してください。

本調査に関する窓口

特定非営利活動法人 はりま総合福祉評価センター (担当：西本・河原)

〒679-0955 姫路市安田3丁目1番地 姫路市総合福祉会館3F

TEL：079-287-3000 FAX：079-287-3200 メール：harima-jinzai@h-294.com

※この調査は、はりま総合福祉評価センターが姫路市の委託を受けて実施しています。

記入日 年 月 日

問1 あなたの年代を教えてください。1～6のいずれかに○をつけてください。

1. 10代	2. 20代	3. 30代	4. 40代	5. 50代	6. 60代以上
--------	--------	--------	--------	--------	----------

問2 性別を教えてください。1～2のいずれかに○をつけてください。

1. 男性	2. 女性
-------	-------

問3 介護職員としての経験年数を教えてください。1～5のいずれかに○をつけてください。

1. 1年未満	2. 1年以上～3年未満	3. 3年以上～5年未満
4. 5年以上～10年未満	5. 10年以上	

問4 勤務しているサービス種別を教えてください。1～18のいずれかに○をつけてください。

1. 訪問介護	2. 訪問入浴介護	3. 通所介護
4. 通所リハビリテーション	5. 短期入所生活介護	6. 短期入所療養介護
7. 特定生活入所者生活介護	8. 定期巡回・随時対応型 訪問介護看護	9. 地域密着型通所介護
10. 認知症対応型通所介護	11. 小規模多機能型 居宅介護	12. 認知症対応型 共同生活介護
13. 地域密着型介護老人 福祉施設入所者生活介護	14. 看護小規模多機能型 居宅介護	15. 介護老人福祉施設
16. 介護老人保健施設	17. 介護療養型医療施設	18. 介護医療院

問5 外国人介護職員は介護人材不足の解消につながっていると思いますか？1～3のいずれかに○をつけてください。

1. 思う	2. どちらでもない	3. 思わない
-------	------------	---------

問6 外国人介護職員は職場の活性化に役立っていると思いますか？1～3のいずれかに○をつけてください。

1. 思う	2. どちらでもない	3. 思わない
-------	------------	---------

問7 外国人介護職員の方はあなたからみて利用者とのコミュニケーションがうまく取れていると思いますか？1～3のいずれかに○をつけてください。

1. 思う	2. どちらともいえない	3. 思わない
-------	--------------	---------

問8 外国人介護職員の方はあなたからみてどのようなことに課題や困難を感じていると思いますか？課題や困難を感じていると思うことがあれば教えてください。

--

問9 外国人介護職員の方に説明（指導）する時に気を付けている事はあれば、その理由も教えてください。

--

問10 外国人介護職員から相談を受けたことがありますか？1～2のいずれかに○をつけてください。

1. ある	2. ない
-------	-------

問10-1 問10で「1. ある」と答えられた場合、具体的にどんな相談を受けましたか？

--

問11 兵庫県が実施している「外国人実習生等学習支援事業」をご存知ですか？1～2のいずれかに○をつけてください。

※外国人技能実習生(介護)の実習を円滑に行うため、日本語能力評価研修や実習施設職員向け研修を実施する事業

1. 知っている	2. 知らない
----------	---------

問12 外国人介護職員に関する自由なご意見をお書きください。

質問は以上です。返信用封筒（切手不要）にて直接ポストへ投函してください。
お忙しい中、ご協力いただきありがとうございました。

※ヒヤリングNo.

外国人介護職員受け入れに関するヒヤリング調査項目

運営形態	
サービス種別	
他のサービス	
受け入れにあたっての制度	
受け入れ人数	
受け入れを行っている方の国籍	

ヒヤリング項目例

- 1) 受け入れにあたっての制度について
- 2) 渡航にあたっての取り組みと課題
- 3) 居住についての取り組みと課題
- 4) 学習支援についての取り組みと課題
- 5) 外国人介護職員を受け入れるにあたっての取り組みと課題
- 6) 日本人介護職員と外国人介護職員との関係性の構築についての取り組みと課題
- 7) 外国人介護職員の方の今後について（キャリアパスなど）
- 8) 姫路市や兵庫県に取り組んでほしいこと（単なる金銭の支給ではないもの）
- 9) 差し支えなければ→初期コスト、継続コストについて
- 10) その他

ご協力ありがとうございました。

がいこくじんかいごしょくいん ちょうさこうもく
外国人介護職員のヒヤリング調査項目

(あなたの ^{かんが}考えを ^{きと}聞き取るための ^{しつもん}質問)

たいしょうじぎょうしょめい 対象事業所名	
サービス ^{しゅるい} の種類	
きょう ^{ひつけ} の日付 今日の	がつ ^{にち} に日 (^{ようび} 曜日) じ時 ~ じ時
ねんれい 年齢	さい 歳
せいべつ 性別	だんせい ・ じょせい 男性 女性
どのくらい ^{はたら} 働いているのか	ねん か 月 年 月

しつもん ^{ないよう}の内容
質問の内容

1) なぜ ^{にほん}日本で ^{かいご}介護の ^{しごと}仕事を ^{しょうと}しようと ^{おも}思いましたか？

2) なぜ ^{ひめじし}姫路市で ^{かいご}介護の ^{しごと}仕事を ^{しょうと}しようと ^{おも}思いましたか？

3) ^{しごと}仕事は ^どどのようなことを ^{して}していますか？

4) ^{しごと}仕事で ^どどんなことが ^{たの}楽しいですか？

5) ^{いま}今の ^{しごと}仕事で ^どどんなことが ^{つら}辛いですか？

6) 日本語 や 介護を 勉強する 時間は ありますか？

(月曜日から日曜日までの 間で何時間くらいですか？)

7) 仕事で 一番 頑張っていることは なんですか？

8) 将来 どういうふうに なりたいですか？

9) 職場の 自慢する ところを 教えてください

10) 仕事の ことで 相談できる人は いますか？ それは 誰ですか？

11) 仕事以外で 相談できる人は いますか？ それは 誰ですか？

12) なにか 聞きたいことは ありますか？ あれば 教えてください。

ありがとうございました。がんばってくださいね。



<外国人介護職員の受入れに関する実態調査 報告者>

田中 洋三（はりま総合福祉評価センター理事長）

河原 正明（はりま総合福祉評価センター事務局長）

西本 直樹（はりま総合福祉評価センター事業担当次長）

オブザーバー

姫路市 介護保険課

- この調査研究は、姫路市「介護人材確保育成支援事業」をはりま総合福祉評価センターが委託を受け実施したものです。

令和3（2021）年3月発行

発行 特定非営利活動法人 はりま総合福祉評価センター

〒670-0955 姫路市安田三丁目1番地 姫路市総合福祉会館3F

TEL : 079-287-3000 FAX : 079-287-3200

MAIL : harima-jinzai@h-294.com

