

令和6年度 老人保健事業推進費等補助金

老人保健健康増進等事業

小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用の
あり方に関する調査研究事業報告書

令和7年3月

特定非営利活動法人

全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

<http://www.shoukibo.net/>

はじめに

団塊の世代が75歳に達する2025年を迎え、今後ますます介護を必要とする者の増加が見込まれている。また、地域社会における生活様式の変化、高齢者及び介護者家族の暮らしは多様化してきている。そのため、小規模多機能型居宅介護においても担い手となる介護人材の育成・確保は喫緊の課題となっているが、生産年齢人口の減少にともなう採用難とそれに伴う人件費の上昇、経済情勢の変化に伴う事業費の上昇など小規模多機能型居宅介護を取り巻く事業環境は、年々厳しさを増している。

このような現下の状況に対応するため、小規模多機能型居宅介護においても外国人介護人材の受入れが進んでおり、そこに寄せられる期待は大きい。しかし、それに応えるためには、日本人介護人材のみならず「尊厳をもって暮らす」という利用者の願いを外国人介護人材とともに共有し、要介護者の居宅における24時間365日の生活を支える協働の仕組み作りが求められる。そして、ケアチーム全体で家族や友人並びに近隣住民との関係性、地域社会との繋がり、個々の生活習慣への理解を深めることが大切であり、人材育成の観点からも外国人介護人材を含む全ての介護従業者が、その能力を最大限に発揮できる就業環境の更なる整備が必要ではないだろうか。

そのため本研究事業では、小規模多機能型居宅介護において外国人介護人材が訪問業務に従事した場合、そのケアの質を担保するためにどのような課題があるのか、家庭的な環境と地域住民との交流の下で日常生活を営むという基本方針との関係でどのような課題があるのか等について、事業者や利用者等の認識等を把握することにより、今後、小規模多機能型居宅介護等において外国人介護人材の「訪問」における従事の可否を検討する際の基礎資料を得ることを目的に調査を実施した。

外国人介護人材を単なる労働力として捉えるのではなく、ケアチームの一員として小規模多機能型居宅介護における活躍の場が広がることを期待している。

最後に、本研究事業の実施にあたっては、厚生労働省をはじめ全国の事業者の皆様のご協力をいただきました。また、ヒアリング調査では多くの事業所の皆様にお力をいただきました。ここに心より感謝申し上げます。

令和7年3月31日

特定非営利活動法人

全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

理事長 黒岩 尚文

小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査研究事業
報告書目次

要約	6
序章 調査研究の目的・概要	
1. 調査研究の目的	28
2. 概要	29
第1章 小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査	
1. 調査の概要	
1.1 調査概要	36
2. 調査結果	
2.1 基本情報	38
2.2 利用状況	44
2.3 収支の状況	47
2.4 介護職員の状況	48
2.5 外国人介護人材の採用における利用制度と費用	50
2.6 外国人介護人材の採用内容	53
2.7 今後の外国人介護職員の受け入れについて	58
2.8 外国人介護職員の「通常の業務内容」と「単独で訪問を想定した業務内容」	60
2.9 外国人介護職員（技能実習・特定技能に限る）の「訪問」について	68
第2章 ヒアリング調査	
株式会社介護施設えくぼ（岩手県）	84
特定非営利活動法人ちば地域生活支援舎（千葉県）	88
社会福祉法人伸こう福祉会（神奈川県）	94
有限会社日和（富山県）	100
株式会社ふるさと（三重県）	104
株式会社三喜（岡山県）	108
医療法人輝栄会（福岡県）	114
社会福祉法人スマイリング・パーク（宮崎県）	118
株式会社浪漫（鹿児島県）	124
社会福祉法人憲章会（沖縄県）	128
1. ヒアリング調査を終えて	132
2. ヒアリング調査まとめ	136
第3章 まとめ（調査結果考察）	
1. 小規模多機能型居宅介護における訪問サービスの位置づけ	142
2. 本事業における調査結果	142
3. 本事業のまとめ	146
資料	
小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査票	150

要 約



令和6年度 老人保健事業推進費等補助金 老人保健健康増進等事業

小規模多機能型居宅介護における 多様な人材の活用のあり方に関する調査研究事業

特定非営利活動法人

全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

TEL03-6430-7916 FAX03-6430-7918

URL <http://www.shoukibo.net/>

E-mail: info@shoukibo.net

1

令和6年度「小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査研究事業」

特定非営利活動法人全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

◆報告書要旨

このたび、外国人介護人材の訪問系サービスへの従事について、「技能実習評価試験の整備に関する専門家会議」や「特定技能制度及び育成就労制度の基本方針及び分野別運用方針に関する有識者会議」等を経て、令和7年4月より順次、認められることとなった。訪問介護等に従事するには、日本人が従事する場合と同じく介護職員初任者研修等の受講が求められるとともに介護事業所等での実務経験が1年以上あることが原則とされ、受入事業所における5つの遵守事項が示された。

小規模多機能型居宅介護は包括報酬であり、個別にその状態像や環境に応じて、訪問・通い・宿泊を事業所内においてケアマネジメントしながら提供するサービスである。制度創設当初より介護従業者の従事要件として必ずしも初任者研修等の修了を要件としていないことは、回数や時間が限定される訪問介護等と異なり、通いや宿泊など日常的な介護業務を通じて、利用者や家族・介護者等との関係性が日頃から構築されていることが大きい。外国人介護人材は、既に在籍しており、訪問以外の通い・宿泊にすでに従事している。本事業における調査結果からも外国人介護人材への信頼は厚く、利用者や家族・介護者等との関係性が日頃から構築されていることが窺われた。

また、通いや宿泊での利用者との関係づくりやケアの方法についても事業所において事前に把握して練習することも可能であることも示され、支援に困った際には事業所の他の職員に相談しやすい環境があらかじめ整っているといえる。

一方で、訪問に従事できるように日本語力の向上、地域の文化・生活習慣の理解、利用者宅での接遇・マナー、認知症ケア力の向上などを教育できる体制の準備、訪問を開始する際の同行訪問によるQJの必要性、ICT機器の活用などによって、報告・記録のための工夫も検討する必要がある。こうした受入体制を整えることで訪問介護等の受入事業所に求められている5つの遵守事項と同等の対応が可能であると考えられる。

ついては、このような外国人介護人材への育成の体制や相談・バックアップが確立されれば、小規模多機能居宅介護では、通いの場において利用者との関係が形成され、必要な介護を行う業務経験をしていることによって、外国人介護人材が訪問によるサービスに従事することは可能であると考えられる。

2

1. 事業実施目的

令和6年6月にとりまとめられた「外国人介護人材の業務の在り方に関する検討会」の中間まとめでは、訪問介護等について、介護職員初任者研修の受講を前提として、OJTの実施など一定の条件の下、従事を認めるべきとの方向性が盛り込まれた。

このような措置により、外国人介護人材が日本人と同様に、訪問系サービスを含む多様な業務を経験し、キャリアアップに繋がるようにすることは、外国人介護人材にとって、我が国で継続して就労する魅力向上にも繋がらうものと考えられ、これは、訪問介護に限らず、小規模多機能型居宅介護等に従事する場合においても同様の効果が期待できるものである。

このため、本事業では、初任者研修の受講を必ずしも必要としない小規模多機能型居宅介護において外国人が訪問業務に従事した場合、そのケアの質を担保するためにどのような課題があるのか、家庭的な環境と地域住民との交流の下で日常生活を営むという基本方針との関係でどのような課題があるのか等について、事業者や利用者等の認識等を把握することにより、今後、小規模多機能型居宅介護等において外国人介護人材の従事の要否を検討する際の基礎資料を得ることを目的とする。

2. 調査概要

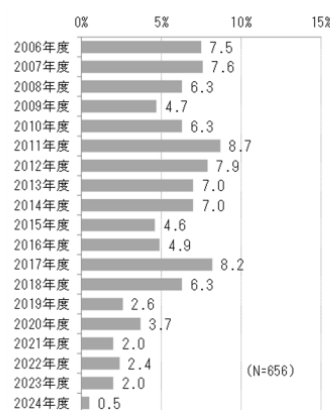
「小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する実態調査」として、2024年7月時点「介護サービス情報の公表システムデータのオープンデータ」に登録されている小規模多機能居宅介護事業所データのうち、重複データを削除した全国5,577事業所を調査対象とし、WEBによる回答方式で行った。

* 回収694件／配布5,577件：回収率11.8%

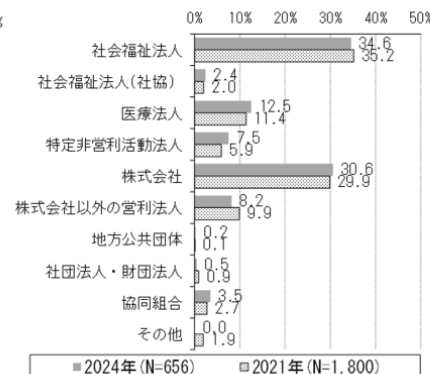
3

1. 基本情報

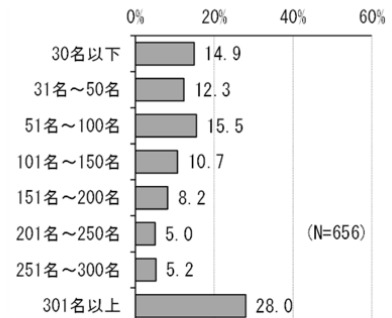
1-1 開設年



1-2 法人種別



1-3 法人の職員数



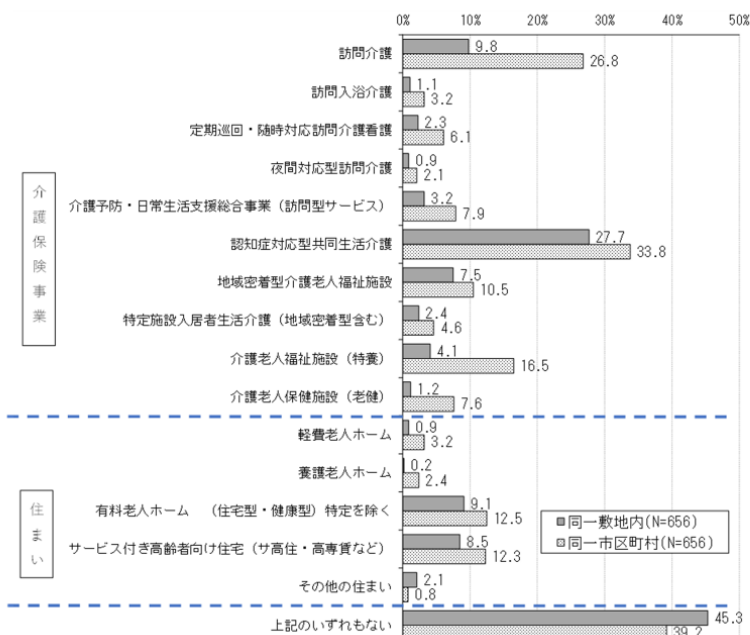
- 開設年度別にみると、2011年度開設が8.7% (57事業所)と最も多く、次いで2017年度が8.2% (54事業所)、2012年度が7.9% (52事業所)となっている。
- 開設事業所の法人種別をみると、「社会福祉法人」(社会福祉協議会を除く)が34.6%と最も多く、次いで「株式会社」が30.6%となっている。以下、「医療法人」が12.5%、「株式会社以外の営利法人」が8.2%と続いており、全体的に前回と大きな差はみられない。
- 事業所を営んでいる法人の職員数についてみると、「301名以上」が28.0%と最も多く、以下、「51名～100名」が15.5%、「30名以下」が14.9%、「31～50名」が12.3%などとなっている。

4

令和6年度「小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査研究事業」
特定非営利活動法人全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

1. 基本情報

1-4 併設施設



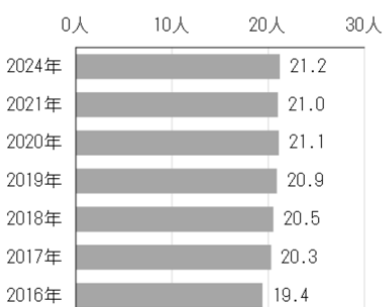
○「認知症対応型共同生活介護」は、同一敷地内で27.7%、同一市区町村内で33.8%と、敷地内外の全項目の中で最も多くなっている。
○それ以外では、「訪問介護」の割合が、同一敷地内で9.8%、同一市区町村内で26.8%と、「認知症対応型共同生活介護」に次いで高くなっている。
○同一敷地内では「有料老人ホーム」が9.1%、「サービス付き高齢者向け住宅」が8.5%などとなっており、同一市区町村では「介護老人福祉施設（特養）」が16.5%、「有料老人ホーム」が12.5%、「サービス付き高齢者向け住宅」が12.3%などとなっている。
○「いずれもない」は同一敷地内で45.3%、同一市区町村内で39.2%となっており、両方とも半数以上が小規模多機能以外の何らかの施設・機能等を保有していることがわかる。

5

令和6年度「小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査研究事業」
特定非営利活動法人全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

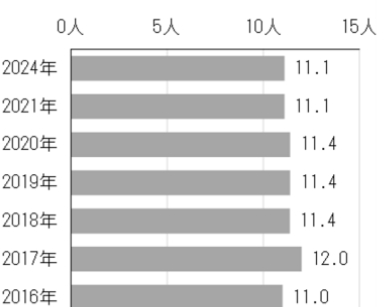
2. 利用状況

2-1 登録者数

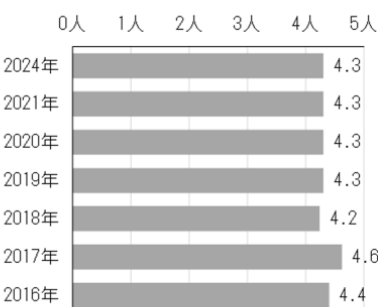


○調査時点での利用者数は、登録者数が平均21.2人で前回（21.0人）とほとんど変わらない。また、通いの利用者数の平均は11.1人／日（前回11.1人／日）、宿泊の平均利用者数は4.3人／日（同4.3人／日）といずれも前回と変わらない。
○一方、訪問の平均利用者数（1日延べ）は、2019年までは増加傾向がみられ、2022年度調査で一度10.8人と減少したものの、前回調査で13.2人、今回調査では13.4人とほぼ変わらない。

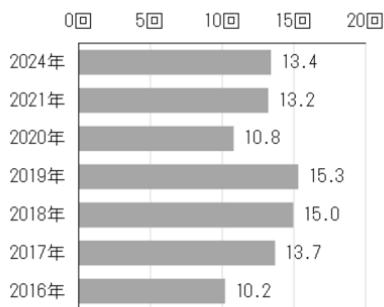
2-2 1日あたりの通い利用者数



2-3 1日あたりの宿泊者数



2-4 1日あたりの訪問延べ利用者数

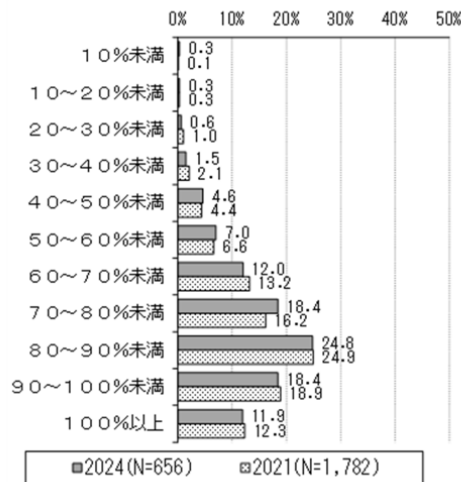


6

令和6年度「小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査研究事業」
特定非営利活動法人全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

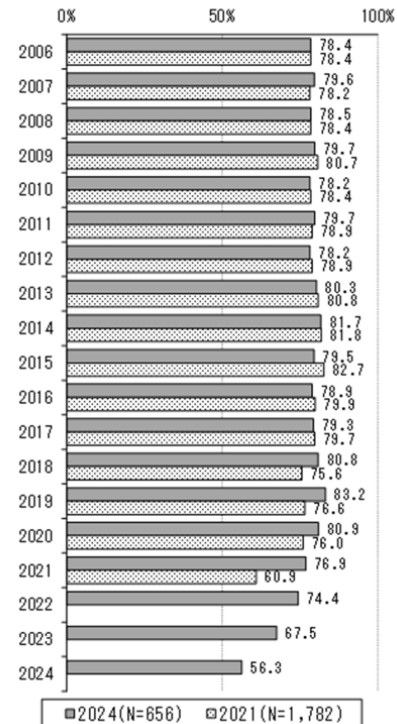
2. 利用状況

2-5 定員の充足状況



○定員充足率についてみると、調査時点で定員100%を満たしているのは11.9%で、前回とほぼ変わらない。また、最も割合が高いのは「80～90%未満」で、24.8%と前回とほぼ同じ値となっており、充足率70%以上の事業所が全体の約7割強を占めている。
○登録定員と実登録者数の実数合計値による充足率を開設年度別でみると、全体では79.1%（前回79.1%）で変わらない。
○今回調査及び前回調査とも、開設1年目は充足率が低い傾向がみられ、今回調査では開設2年目でも67.5%と、70%に満たない結果となっている。

2-6 開設年別の充足状況

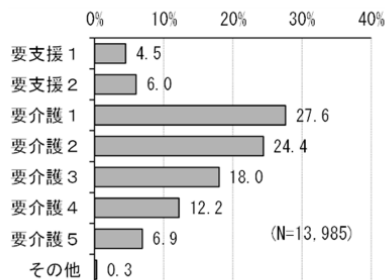


7

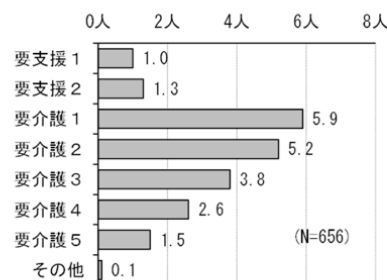
令和6年度「小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査研究事業」
特定非営利活動法人全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

2. 利用状況

2-7 要介護度別登録者数の構成比



2-8 要介護度別平均人数



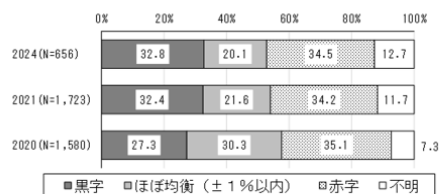
○全登録者数の要介護度別構成比をみると、最も割合が高いのは「要介護1」で全体の27.6%、次いで「要介護2」が24.4%、「要介護3」が18.0%となっている。
○1事業所の要介護度別平均人数をみると、「要介護1」は5.9人、「要介護2」が5.2人、「要介護3」が3.8人となっている。

8

令和6年度「小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査研究事業」
特定非営利活動法人全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

3. 収支状況

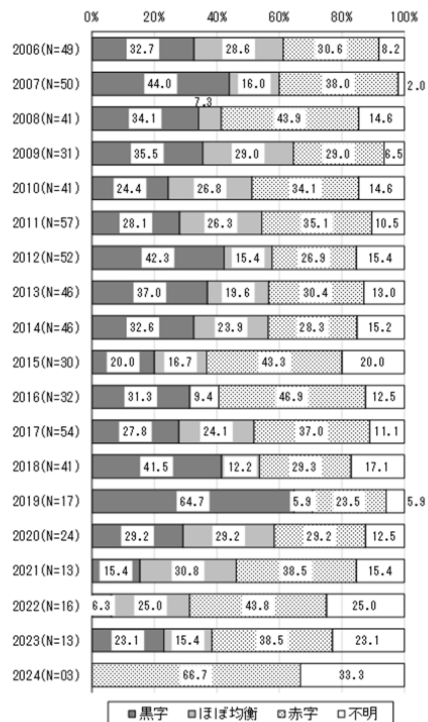
3-1 収支の状況



※調査年と収支の年度
2024 (令和5年度分)
2021 (令和2年度分)
2020 (令和元年度分)

○令和5年度の収支の状況をみると、「赤字」が最も多く34.5%、次いで「黒字」が32.8%、「ほぼ均衡している」が20.1%となっており、前回とほぼ変わらない傾向がみられる。
○開設年度別にみると、2019年度開設(令和5年度で開設4年目)の事業所では「黒字」の割合が64.7%と他の区分に比べて非常に高くなっている。また、2007年度開設(令和5年度で開設16年目)、2012年度開設(同11年目)及び2018年度開設(同5年目)の事業所でも「黒字」の割合が40%を超えている。
○2008年度開設(令和5年度で開設15年目)、2015年度開設(同8年目)、2016年度開設(同7年目)及び2022年度開設(同1年目)の事業所で赤字の割合が40%を超えている。

3-2 要介護度別平均人数



9

令和6年度「小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査研究事業」
特定非営利活動法人全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

4. 介護職員の状況

4-1 介護職員の状況

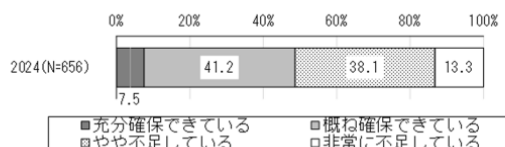
【実人数】

区分	調査数	総人数	平均値
日本人	649	8,532	13.1
外国人	649	271	0.4
合計		8,803	13.5

【常勤換算数】

区分	調査数	換算総人数	平均値
日本人	643	6,048.6	9.41
外国人	645	178.4	0.28
合計		6,227.0	9.69

4-2 介護職員の確保状況



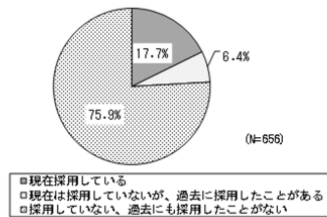
○回答のあった事業所の介護従事職員の実人数総数は8,803人で1事業所当たり13.5人、うち日本人が8,532人で1事業所当たり13.1人、外国人が271人で1事業所当たり0.4人となっている。
常勤換算人数でみると、総数では6,227.0人で1事業所当たり9.69人、うち、日本人が6,048.6人で1事業所当たり9.41人、外国人が178.4人で1事業所当たり0.28人となっている。
○介護職員の確保状況について尋ねたところ、「やや不足している」が38.1%、「非常に不足している」が13.3%で半数強が『確保できていない』としている。一方、「充分確保できている」は7.5%、「概ね確保できている」は41.2%で半数弱が『確保できている』としており、充足と不足がほぼ半々の状況となっている。

10

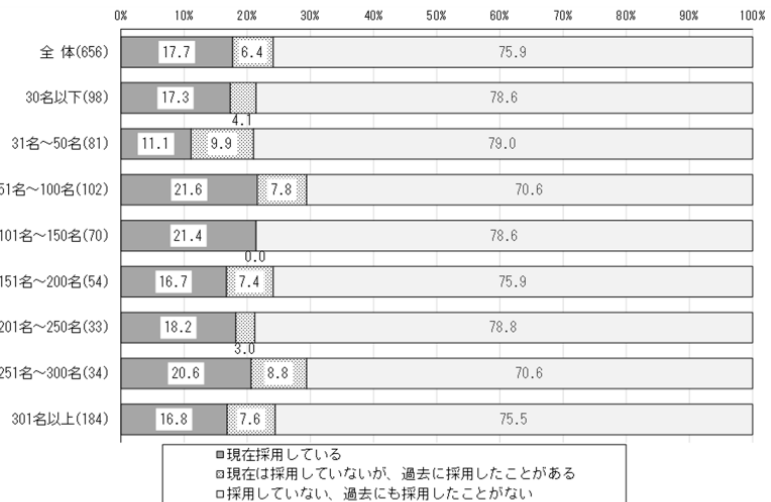
令和6年度「小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査研究事業」
特定非営利活動法人全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

4. 介護職員の状況

4-3 外国人介護人材の採用状況



4-4 法人の職員数規模別／外国人介護人材の採用状況



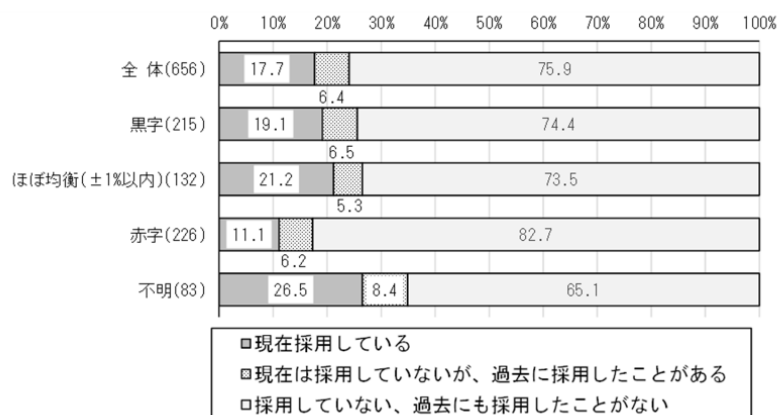
○外国人介護人材の採用状況を見ると、「採用していない、過去にも採用したことがない」が75.9%となっており、「現在採用している」は17.7%で、「現在は採用していないが、過去に採用したことがある」(6.4%)を合わせた24.1%の事業所は採用経験がある。
○外国人介護人材の採用状況について、法人の職員数規模別にみると、受入れ体制を比較的整えやすい法人規模の大きなところの比率が大きいわけではなく、法人規模に関係なく採用している様子から、小規模法人であってもその必要性を感じている法人は外国人介護人材を採用していることがわかる。

11

令和6年度「小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査研究事業」
特定非営利活動法人全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

4. 介護職員の状況

4-5 収支状況別外国人介護人材の採用状況



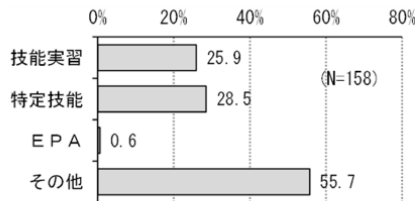
○外国人介護人材の採用状況について、令和5年度の収支の状況別にみると、「赤字」の事業所では「現在採用している」が全体の17.7%に対して11.1%と低くなっていることから、経営状況が外国人介護人材の採用に影響していると考えられる。

12

令和6年度「小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査研究事業」
特定非営利活動法人全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

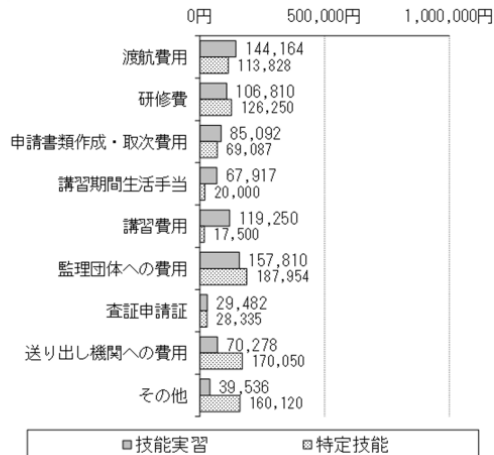
5. 外国人介護人材の採用における利用制度と費用

5-1 外国人介護人材の採用における利用制度

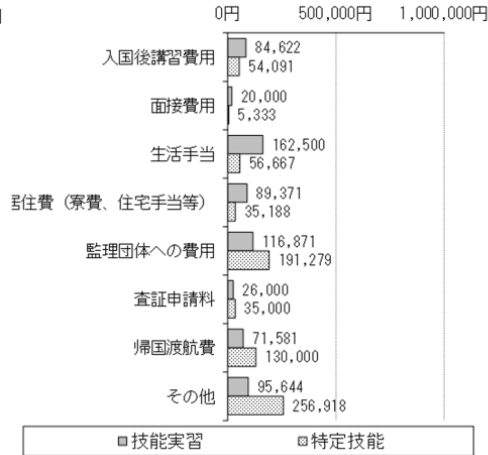


○外国人介護人材の採用において利用した制度では、「技能実習」が25.9%、「特定技能」が28.5%で、「EPA」は0.6%に留まっている。

5-2 外国人介護人材の採用における費用(入国前)



5-3 外国人介護人材の採用における費用(入国後)

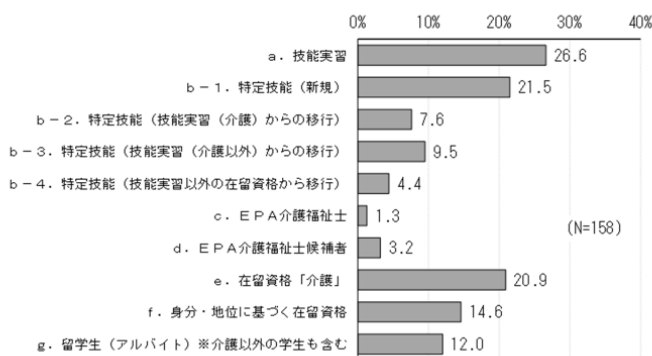


13

令和6年度「小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査研究事業」
特定非営利活動法人全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

6. 外国人介護人材の採用内容

6-1 外国人介護人材の採用における利用制度



○外国人介護人材を「現在採用している」と回答した158の事業所に対し、外国人介護人材の在留資格について尋ね、外国人介護人材が所持している在留資格については、「技能実習」が26.6%と最も多く、次いで「特定技能(新規)」が21.5%、「在留資格(介護)」が20.9%などとなっている。

○採用している外国人介護人材が保有している在留資格別の人数等について尋ねたところ、現在の受入数において受入総人数が多いのは「技能実習」が72人、「特定技能(新規)」が70人、「在留資格「介護」」が30人となっており、この傾向は、過去の全ての受け入れ人数においても同様にみられる。

○有資格者数について保有率をみた場合、最も高いのは「EPA介護福祉士」の66.7%(※3人中2人)で、次いで「在留資格「介護」」が62.1%、「身分・地位に基づく在留資格」が61.9%、「特定技能(技能実習(介護以外)からの移行)」が41.7%などとなっている。

6-2 外国人介護人材の在留資格別内訳

資格	現在の受入数			そのうち有資格者			過去の全ての受入人数(※)		
	該当数	総人数	平均人数	該当数	総人数	有資格率	該当数	総人数	平均人数
a. 技能実習	41	72	1.8	39	13	18.1%	39	53	1.4
b-1. 特定技能(新規)	31	70	2.3	31	4	5.7%	30	33	1.1
b-2. 特定技能(技能実習(介護)からの移行)	6	4	0.7	6	1	25.0%	6	0	0.0
b-3. 特定技能(技能実習(介護以外)からの移行)	10	12	1.2	10	5	41.7%	10	7	0.7
b-4. 特定技能(技能実習以外の在留資格から移行)	6	17	2.8	6	2	11.8%	6	0	0.0
c. E P A介護福祉士	2	3	1.5	2	2	66.7%	2	1	0.5
d. E P A介護福祉士候補者	4	10	2.5	4	3	30.0%	4	1	0.3
e. 在留資格「介護」	30	29	1.0	30	18	62.1%	30	21	0.7
f. 身分・地位に基づく在留資格	20	21	1.1	20	13	61.9%	21	36	1.7
g. 留学生(アルバイト) ※介護以外の学生も含む	17	21	1.2	17	3	14.3%	16	20	1.3

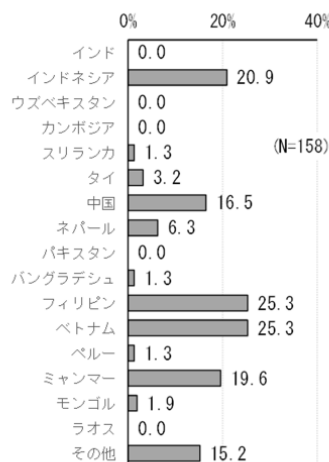
※「うち有資格者」とは、介護職員初任者研修修了者、介護福祉士実務者研修修了者、介護福祉士資格取得者

14

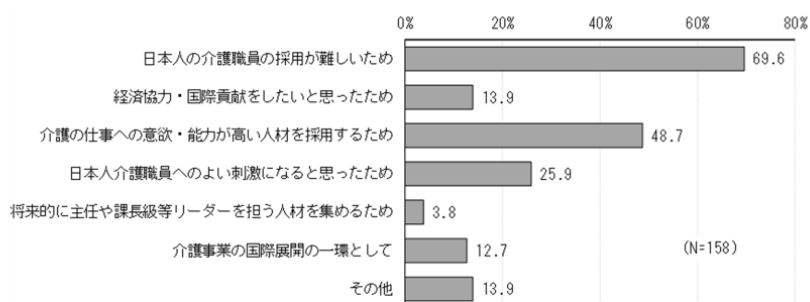
令和6年度「小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査研究事業」
特定非営利活動法人全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

6. 外国人介護人材の採用内容

6-3 外国人介護人材の国籍



6-4 外国人介護人材を受け入れる理由



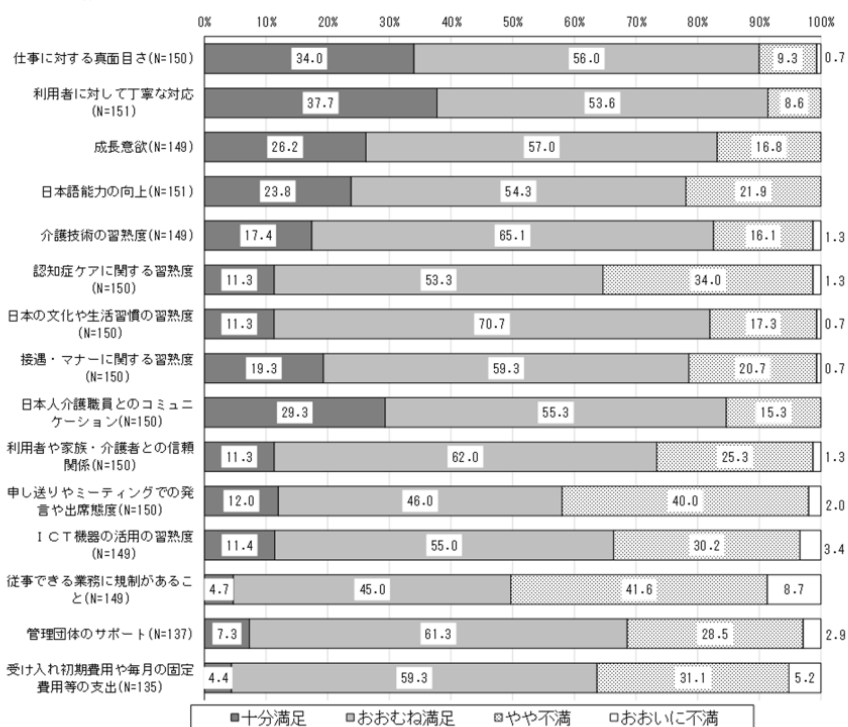
○受け入れている外国人介護人材の国籍をみると、「フィリピン」と「ベトナム」がともに 25.3%と最も多く、次いで「インドネシア」が 20.9%、「ミャンマー」が 19.6%、「中国」が 16.5%などとなっている。
○外国人介護人材を受け入れる理由を尋ねたところ、「日本人の介護職員の採用が難しいため」が 69.6%と最も多く、次いで「介護の仕事への意欲・能力が高い人材を採用するため」が 48.7%、「日本人介護職員へのよい刺激になると思ったため」が 25.9%などとなっている。

15

令和6年度「小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査研究事業」
特定非営利活動法人全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

6. 外国人介護人材の採用内容

6-5 外国人介護人材の業務への従事状況等に関する満足度



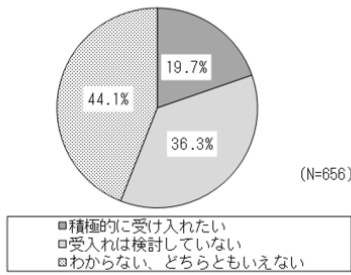
○外国人介護人材の業務への従事状況や関係する制度等に関する満足度をみると、『十分満足』の割合が高いのは「利用者に対して丁寧な対応」が 37.7%、「仕事に対する真面目さ」が 34.0%、「日本人介護職員とのコミュニケーション」が 29.3%となっており、満足度の高さがうかがえる。一方、『やや不満』の割合は「従事できる業務に規制があること」で 41.6%、「申し送りやミーティングでの発言や出席態度」で 40.0%、「認知症ケアに関する習熟度」で 34.0%、「ICT機器の活用の習熟度」で 30.2%と、他の項目に比べて不満度が高くなっている。全体的にみると、『十分満足』と『おおむね満足』を加えた「満足派」の割合は、ほとんどの項目で6割を超える結果となっている。

16

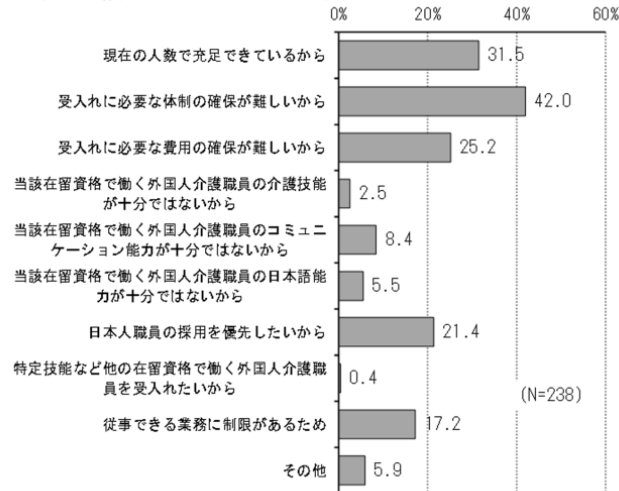
令和6年度「小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査研究事業」
特定非営利活動法人全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

7. 今後の外国人介護人材の受入れ

7-1 外国人介護人材の今後の受入れ予定



7-2 外国人介護人材の今後の受入れを検討していない理由



○外国人介護人材の今後の受入れ予定について尋ねたところ、「わからない、どちらともいえない」が44.1%、「受入れは検討していない」は36.3%で、「積極的に受け入れたい」は19.7%となっている。

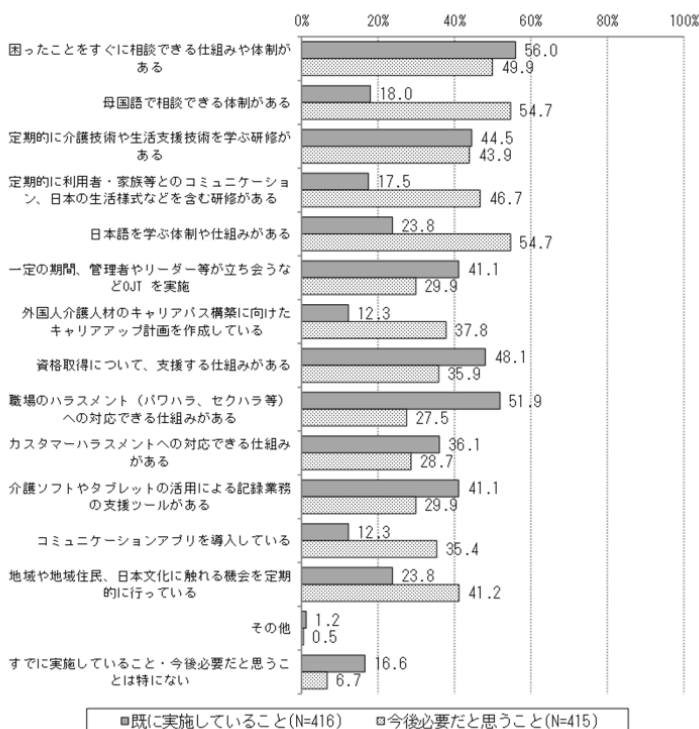
○外国人介護人材の今後の受入れ予定について「受入れは検討していない」と回答があった238事業所に対し、その理由を尋ねたところ、「受入れに必要な体制の確保が難しいから」が42.0%と最も多く、次いで「現在の人数で充足できているから」が31.5%、「受入れに必要な費用の確保が難しいから」が25.2%、「日本人職員の採用を優先したいから」が21.4%などとなっている。

17

令和6年度「小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査研究事業」
特定非営利活動法人全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

7. 今後の外国人介護人材の受入れ

7-3 外国人介護人材を今後受け入れるとした場合のバックアップ・フォロー体制



○外国人介護人材の今後の受入れ予定について「積極的に受け入れたい」または「わからない、どちらともいえない」と回答があった418事業所を対象。

○既に実施しているバックアップ・フォロー体制では「困ったことをすぐに相談できる仕組みや体制がある」が56.0%と最も多く、次いで「職場のハラスメント（パワハラ、セクハラ等）への対応できる仕組みがある」が51.9%、「資格取得について、支援する仕組みがある」が48.1%、「定期的に介護技術や生活支援技術を学ぶ研修がある」が44.5%などとなっている。

○今後必要だと思うものとしては、「母国語で相談できる体制がある」及び「日本語を学ぶ体制や仕組みがある」がともに54.7%と最も多く、次いで「困ったことをすぐに相談できる仕組みや体制がある」が49.9%、「定期的に利用者・家族等とのコミュニケーション、日本の生活様式などを含む研修がある」が46.7%、「定期的に介護技術や生活支援技術を学ぶ研修がある」が43.9%などとなっている。おり、現在取り組んでいる割合が低い項目で、今後必要と思う割合が高くなる傾向がみられる。

18

令和6年度「小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査研究事業」
特定非営利活動法人全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

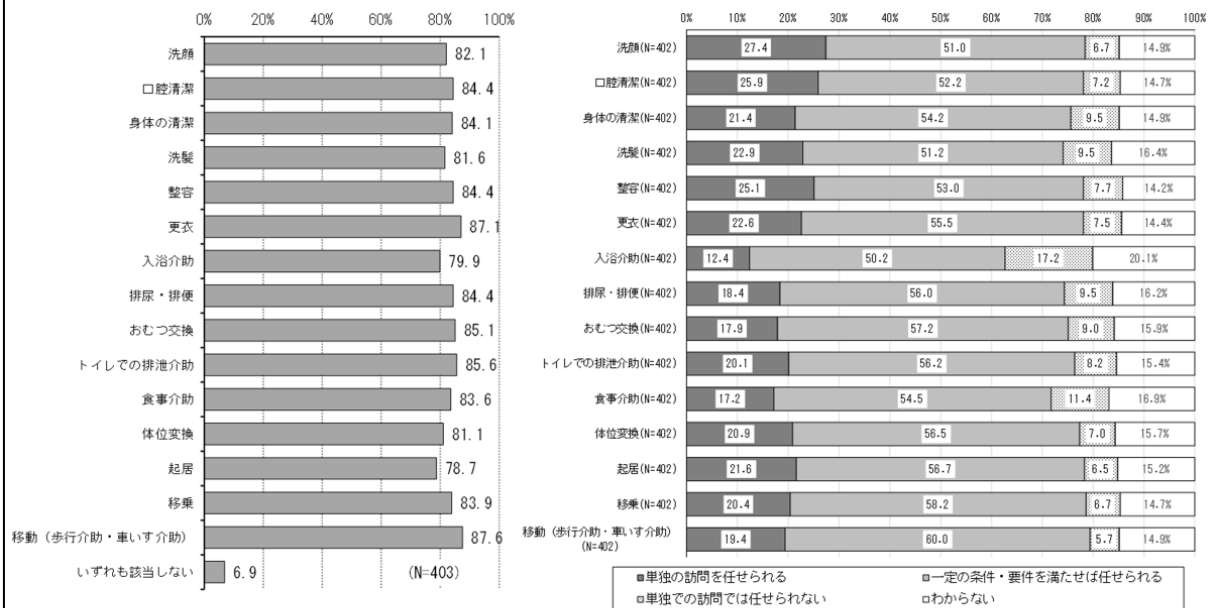
8. 外国人介護職員の「通常の業務内容」と「単独で訪問を想定した業務内容」

8-1 外国人介護職員の「通常の業務内容」と「単独で訪問を想定した業務内容」

(1) 直接生活介助／身体に直接触れる(可能性がある)介助及びその準備・後始末

【既に実施あるいは対応可能と想定できるもの】

【外国人介護職員が単独で訪問する想定での可能性】



○ 直接生活介助業務においては、概ね80%以上が実施ないしは対応可能と回答。
○ 「一定の条件・要件を満たせば任せられる」とする業務内容が多く、全ての項目で50%以上となっている。

19

令和6年度「小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査研究事業」
特定非営利活動法人全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

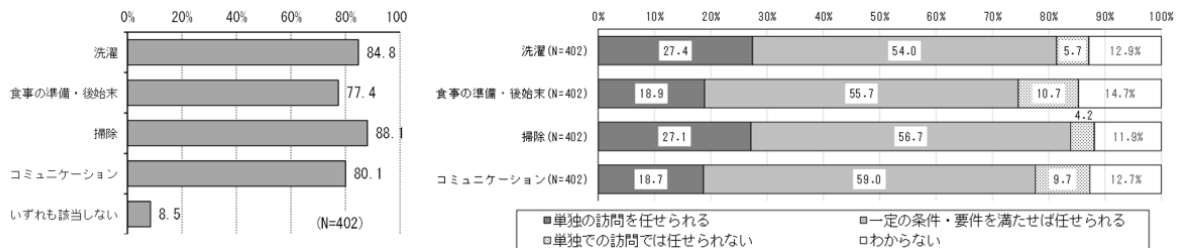
8. 外国人介護職員の「通常の業務内容」と「単独で訪問を想定した業務内容」

8-1 外国人介護職員の「通常の業務内容」と「単独で訪問を想定した業務内容」

(2) 間接生活介助／身体に直接触れない(可能性がない)介助及びその準備・後始末

【既に実施あるいは対応可能と想定できるもの】

【外国人介護職員が単独で訪問する想定での可能性】

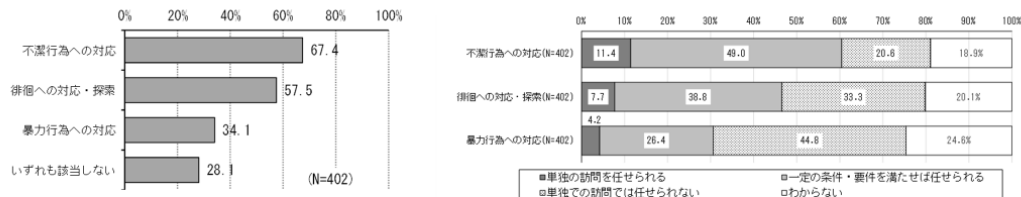


○ 間接生活介助業務においては、概ね80%以上が実施ないしは対応可能と回答している。
○ 「一定の条件・要件を満たせば任せられる」とする業務内容が多く、全ての項目で50%以上となっている。

(3) 認知症関連の介助及びその準備・後始末

【既に実施あるいは対応可能と想定できるもの】

【外国人介護職員が単独で訪問する想定での可能性】



○ 認知症関連においては、「不潔行為への対応」は67.4%、「徘徊への対応・探索」は57.5%が実施ないしは対応可能と回答している。
○ 「不潔行為への対応」では一定の条件・要件を満たせば任せられるが49.0%となっているが、暴力行為への対応では「単独での訪問では任せられない」が44.8%となっている。

20

令和6年度「小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査研究事業」
特定非営利活動法人全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

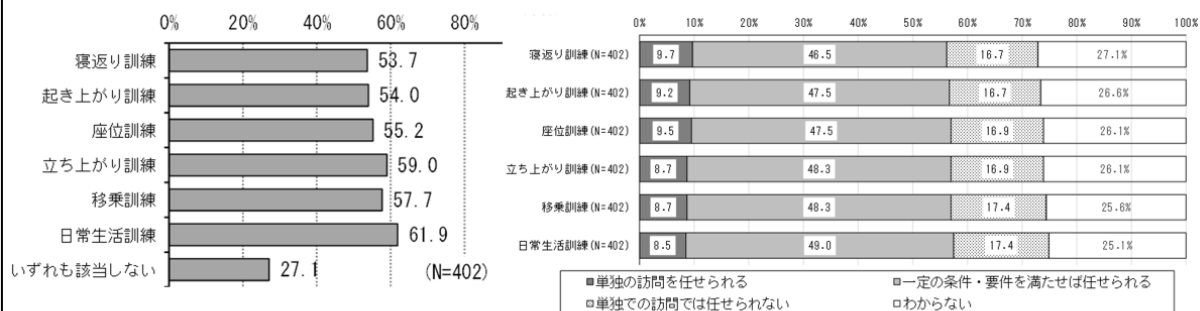
8. 外国人介護職員の「通常の業務内容」と「単独で訪問を想定した業務内容」

8-1 外国人介護職員の「通常の業務内容」と「単独で訪問を想定した業務内容」

(4)機能訓練関連行為／機能訓練に関連して必要となる行為

【既に実施あるいは対応可能と想定できるもの】

【外国人介護職員が単独で訪問する想定での可能性】



○機能訓練関連行為においては、概ね50%以上が実施ないしは対応可能と回答している。
○「一定の条件・要件を満たせば任せられる」とする業務内容が多く、全ての項目で45%以上となっており、どの項目も回答割合はほとんど変わらない。

21

令和6年度「小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査研究事業」
特定非営利活動法人全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

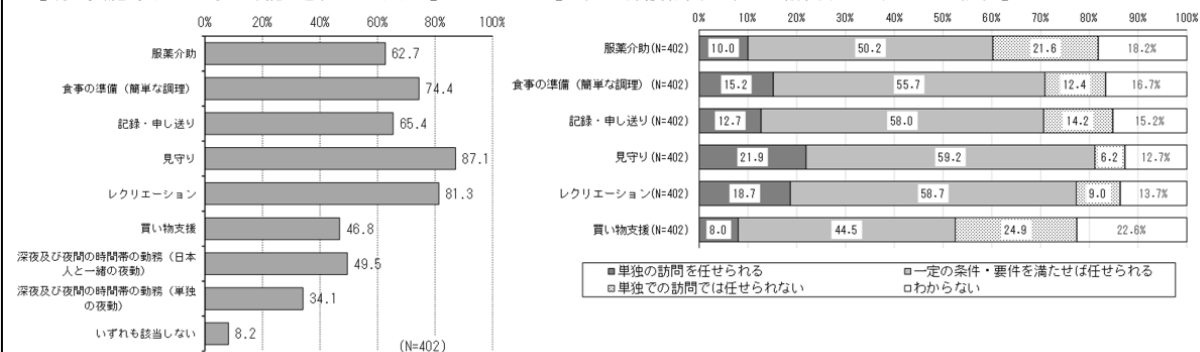
8. 外国人介護職員の「通常の業務内容」と「単独で訪問を想定した業務内容」

8-1 外国人介護職員の「通常の業務内容」と「単独で訪問を想定した業務内容」

(5)服薬・その他の業務

【既に実施あるいは対応可能と想定できるもの】

【外国人介護職員が単独で訪問する想定での可能性】



○服薬・その他においては、実施ないしは対応可能とする業務は、「見守り」が87.1%と最も高く、次いで「レクリエーション」が81.3%、「食事の準備（簡単な調理）」が74.4%などとなっている。一方、「深夜及び夜間の時間帯の勤務（単独の夜勤）」は34.1%と低くなっている。
○「一定の条件・要件を満たせば任せられる」とする業務内容が多く、買い物支援を除く業務で50%以上となっている。

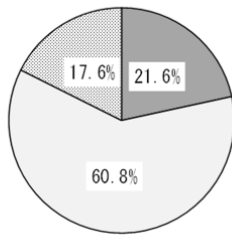
22

令和6年度「小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査研究事業」
特定非営利活動法人全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

8. 外国人介護職員の「通常の業務内容」と「単独で訪問を想定した業務内容」

8-2 「ヒヤリハット事例」発生時の対応

(1) ヒヤリハット事例の有無



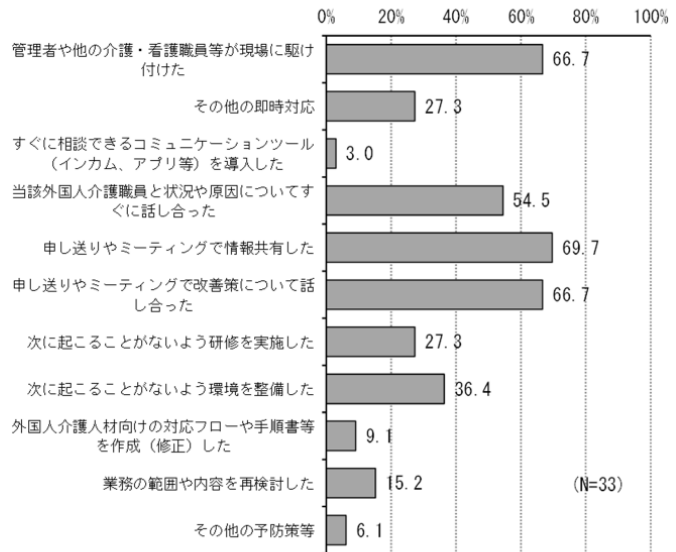
(N=153)

■ある □ない □わからない

(2) ヒヤリハット事例の内容

項目	件数
薬に関する内容（誤薬等）	13
利用者の転倒に関する事	7
申し送り内容の理解不足や報告忘れ等	5
介護機器の操作に関する事	3
その他	10

(3) ヒヤリハット発生時の対応



(N=33)

○外国人介護人材の通常の業務における「ヒヤリハット事例」があったかどうかを尋ねたところ、「ある」は21.6%となっている。
事例としては「薬」に関する内容が13件と最も多く、次いで「利用者の転倒」に関するものが7件、「申し送り内容の理解不足や報告忘れ等」5件などとなっている。
○発生時の対応として、「申し送りやミーティングで情報共有した」が69.7%と最も多く、次いで「管理者や他の介護・看護職員等が現場に駆け付けた」及び「申し送りやミーティングで改善策について話し合った」がともに66.7%などとなっている。

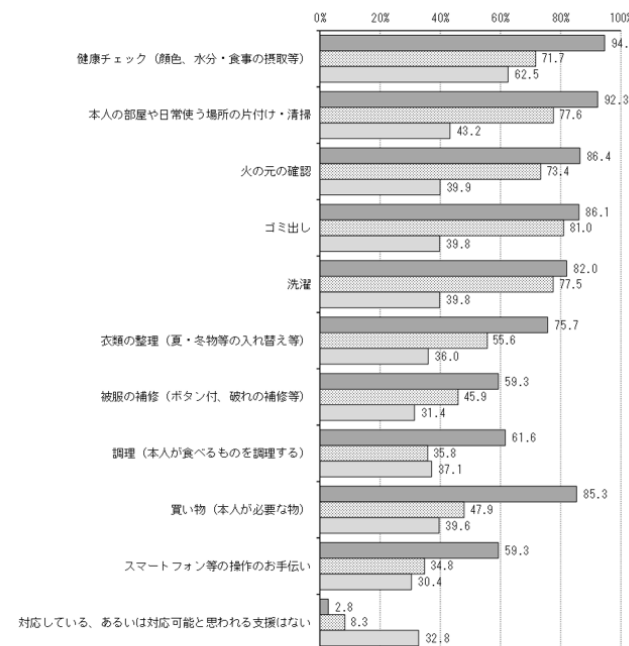
23

令和6年度「小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査研究事業」
特定非営利活動法人全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

9. 外国人介護職員（技能実習・特定技能に限る）の「訪問」について

9-1 外国人介護職員（技能実習・特定技能に限る）の「訪問」について

(1) 「訪問」における自宅等での「身のまわりの支援」について、対応している、あるいは対応可能と思われる支援



■現在、日本人介護職員が実施している支援(N=612)
□外国人介護人材が実施できる可能性がある支援(N=612)
□介護福祉士や介護職員初任者研修修了者等、資格保持者のみ担うことができると思われる支援(N=606)

* 小規模多機能型居宅介護における訪問は、訪問介護とは異なるサービスであるため「老計10号」や「老振76号」は該当しない。よって、「通い」、「宿泊」に該当しない在宅生活の継続に必要な行為を「訪問」とみなす。認知症ケアにおける在宅生活の支援では、直接介護のみならず、生活のしづさを解消するためのかわりも重要な支援となっている。但し、現行の制度化では、技能実習・特定技能においては「訪問」は認められていない。

○日本人介護職員が実施している支援においては、「被服の補修（ボタン付、破れの補修等）」、「調理（本人が食べるものを調理する）」、「スマートフォン等の操作のお手伝い」以外の支援で概ね80%以上が支援していると回答している。また、外国人介護人材が実施できる可能性がある支援としては、「ゴミ出し」（81.0%）「本人の部屋や日常使う場所の片付け・清掃」（77.6%）、「洗濯」（77.5%）、「健康チェック（顔色、水分・食事の摂取等）」（71.7%）、「火の元の確認」（73.4%）が70%以上となっている。

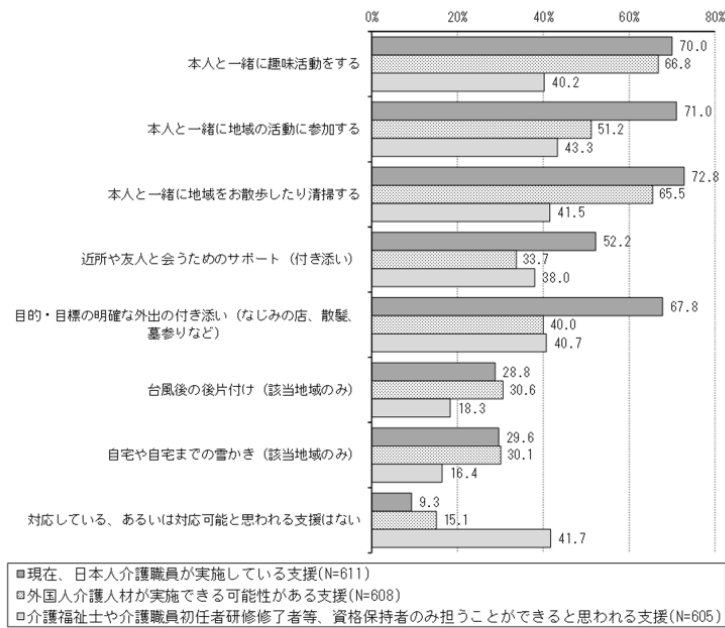
○日本人・外国人に限らず、介護福祉士や介護職員初任者研修修了者等、資格保持者のみ担うことができると考えられる支援としては、「健康チェック（顔色、水分・食事の摂取等）」の62.5%が最も大きく、それ以外の支援は概ね30～50%程度となっている。可能性が高くない要因としては、「資格保持者のみ担うことができる」業務ではないと考える事業所が多いと考えられる。

24

令和6年度「小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査研究事業」
特定非営利活動法人全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

9. 外国人介護職員（技能実習・特定技能に限る）の「訪問」について

9-1 外国人介護職員（技能実習・特定技能に限る）の「訪問」について
(2)「訪問」における自宅等での「生活の継続性、関係性の支援」



○日本人介護職員が実施している支援については、「台風後の後片付け（該当地域のみ）」、「自宅や自宅までの雪かき（該当地域のみ）」以外の支援で、概ね50%以上が支援していると回答している。

○外国人介護人材が実施できる可能性がある支援としては、「本人と一緒に趣味活動をする」(66.8%)「本人と一緒に地域をお散歩したり清掃する」(65.5%)、「本人と一緒に地域の活動に参加する」(51.2%)が50%以上となっている。

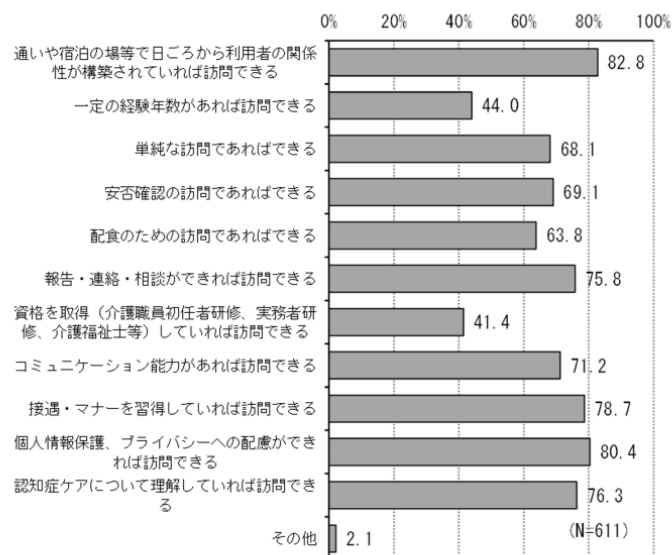
○日本人・外国人に限らず、介護福祉士や介護職員初任者研修修了者等、資格保持者のみ担うことができると思われる支援としては、全ての支援が50%を下回っている。可能性が高くない要因としては、こちらも『資格保持者のみ担うことができる』業務ではないと考える事業所が多いと考えられる。

25

令和6年度「小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査研究事業」
特定非営利活動法人全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

9. 外国人介護職員（技能実習・特定技能に限る）の「訪問」について

9-2 介護業務未経験の日本人介護職員が「訪問」に従事する場合に必要な要件



○介護業務未経験の日本人介護職員が「訪問」に従事する場合に必要な要件については、「通いや宿泊の場等で日ごろから利用者の関係性が構築されていれば訪問できる」が82.8%となっており、利用者との関係性構築を重要視している点が挙げられている。

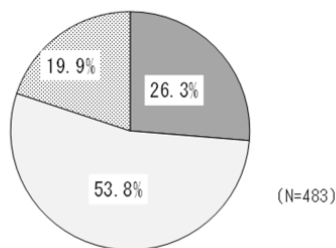
○「一定の経験年数があれば訪問できる」及び「資格を取得（介護職員初任者研修、実務者研修、介護福祉士等）していれば訪問できる」を挙げている事業所が40%程度となっており、一定の経験年数や資格があるだけでは訪問に必要な要件を満たしていないとしている。

26

令和6年度「小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査研究事業」
特定非営利活動法人全国小規模多機能型居宅介護事業者連合会

9. 外国人介護職員（技能実習・特定技能に限る）の「訪問」について

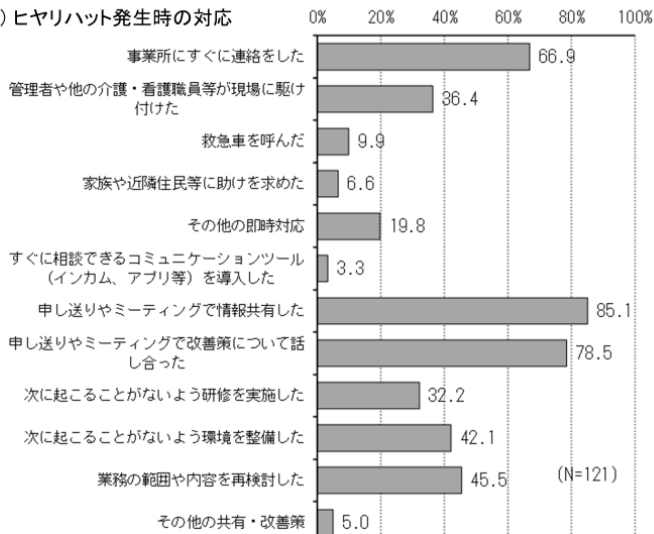
9-3 日本人介護職員の「ヒヤリハット事例」発生時の対応
(1) ヒヤリハット事例の有無



(2) ヒヤリハット事例の内容

項目	件数
薬に関する内容	46
支援忘れ、支援漏れ、持参忘れ	25
食事・食べ物に関すること	9
利用者の転倒に関すること	9
送迎車両関係	8
鍵の返却忘れ、置き忘れ。かけ忘れ	5
支援内容・方法の理解不足	4
利用者宅の物の破損	4
介護機器の操作に関すること	2
その他	10

(3) ヒヤリハット発生時の対応



○日本人介護職員の「ヒヤリハット事例」があったかどうかを尋ねたところ、「ある」は26.3%となっている。事例としては「薬」に関する内容が46件と最も多く、次いで「支援忘れ、支援漏れ、持参忘れ」に関するものが25件、「食事・食べ物に関すること」と「利用者の転倒に関すること」がいずれも9件などとなっている。

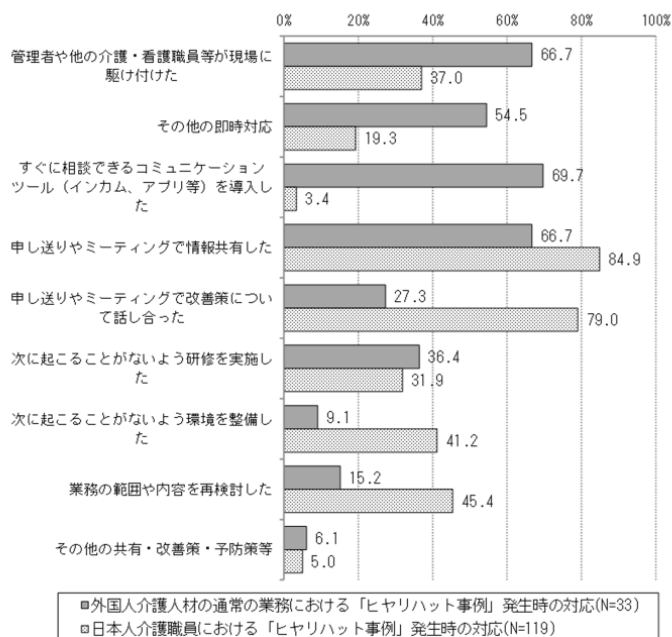
○「申し送りやミーティングで情報共有した」が85.1%と最も多く、次いで「申し送りやミーティングで改善策について話し合った」が78.5%、「事業所にすぐに連絡をした」が66.9%などとなっている。

27

令和6年度「小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査研究事業」
特定非営利活動法人全国小規模多機能型居宅介護事業者連合会

9. 外国人介護職員（技能実習・特定技能に限る）の「訪問」について

9-4 「ヒヤリハット事例」発生時の対応の外国人・日本人比較



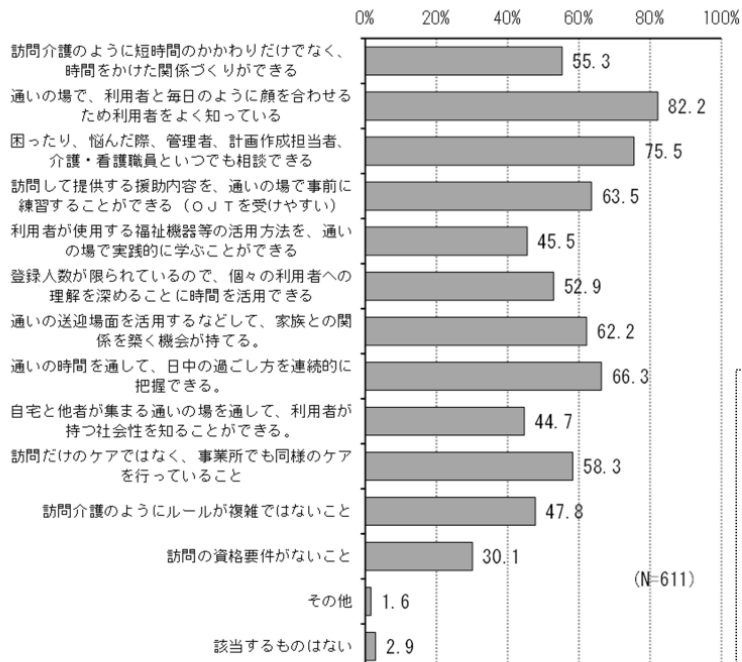
○ヒヤリハット発生時の対応について、外国人介護人材の場合と日本人介護職員の場合で比較してみると、「管理者や他の介護・看護職員等が現場に駆け付けた」や「その他の即時対応」、「すぐに相談できるコミュニケーションツール（インカム、アプリ等）を導入した」においては、外国人介護人材が日本人介護職員を大きく上回っているのに対し、「申し送りやミーティングで改善策について話し合った」や「次に起こることがないように環境を整備した」、「業務の範囲や内容を再検討した」の割合については、日本人介護職員が外国人介護人材を大きく上回っている。

28

令和6年度「小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査研究事業」
特定非営利活動法人全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

9. 外国人介護職員（技能実習・特定技能に限る）の「訪問」について

9-5 外国人介護職員にとって「訪問」に従事しやすいと思われる事柄



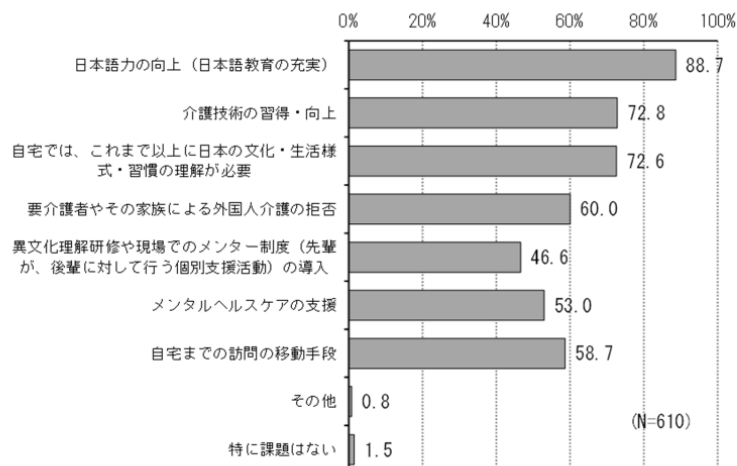
○小規模多機能型居宅介護における「訪問」と「訪問介護」を比較した場合、外国人介護職員にとって「訪問」に従事しやすいと思われる事柄については、「通いの場で、利用者と毎日のように顔を合わせるため利用者をよく知っている」が82.2%と最も多く、次いで「困ったり、悩んだ際、管理者、計画作成担当者、介護・看護職員といつでも相談できる」が75.5%、「通いの時間を通して、日中の過ごし方を連続的に把握できる」が66.3%、「訪問して提供する援助内容を、通いの場で事前に練習することができる(OJTを受けやすい)」が63.5%などとなっている。

29

令和6年度「小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査研究事業」
特定非営利活動法人全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

9. 外国人介護職員（技能実習・特定技能に限る）の「訪問」について

9-6 外国人介護職員の「訪問の可能性」における事業運営する上での労務に関する課題



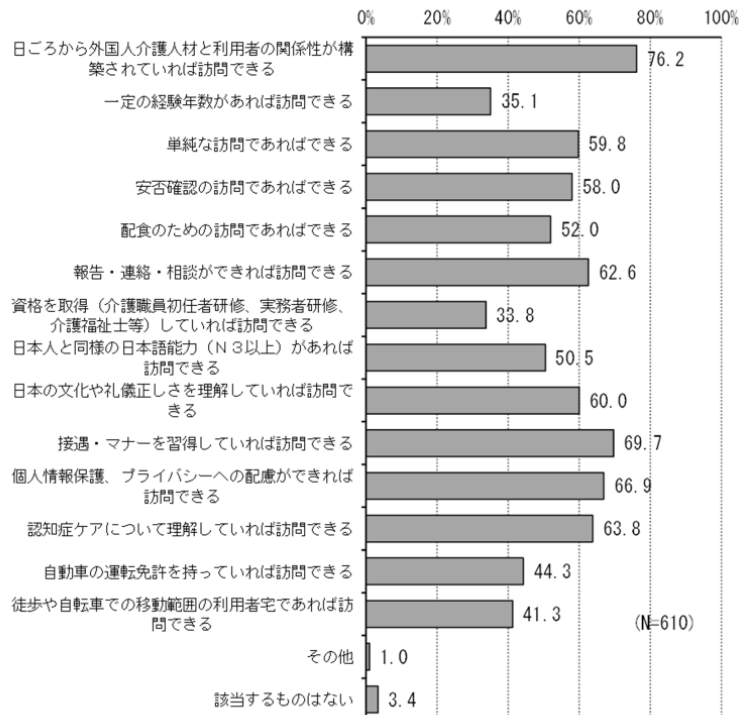
○外国人介護職員の「訪問の可能性」における事業運営する上での労務に関する課題としては、「日本語力の向上 (日本語教育の充実)」が88.7%と最も多く、次いで「介護技術の習得・向上」が72.8%、「自宅では、これまで以上に日本の文化・生活様式・習慣の理解が必要」が72.6%、「要介護者やその家族による外国人介護の拒否」が60.0%、「自宅までの訪問の移動手段」が58.7%などとなっている。

30

令和6年度「小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査研究事業」
特定非営利活動法人全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

9. 外国人介護職員（技能実習・特定技能に限る）の「訪問」について

9-7 外国人介護職員の「訪問の可能性」が高まるための要件



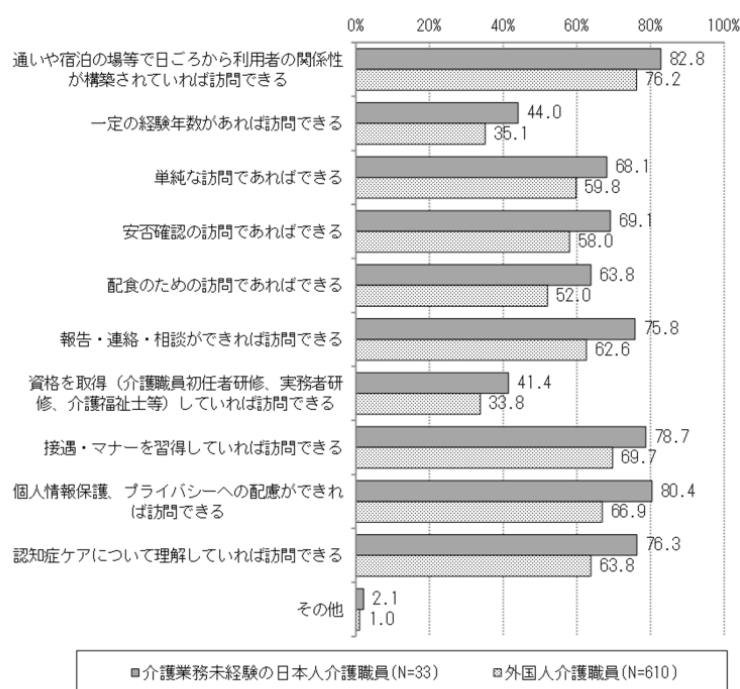
○外国人介護職員の「訪問の可能性」が高まるための要件としては、「日ごろから外国人介護人材と利用者の関係性が構築されていれば訪問できる」が76.2%と最も多く、次いで「接遇・マナーを習得していれば訪問できる」が69.7%、「個人情報保護、プライバシーへの配慮ができれば訪問できる」が66.9%、「認知症ケアについて理解していれば訪問できる」が63.8%、「報告・連絡・相談ができれば訪問できる」が62.6%などとなっている。

31

令和6年度「小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査研究事業」
特定非営利活動法人全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

9. 外国人介護職員（技能実習・特定技能に限る）の「訪問」について

9-8 外国人介護人材の「訪問の可能性」と介護未経験日本人の必要要件の比較



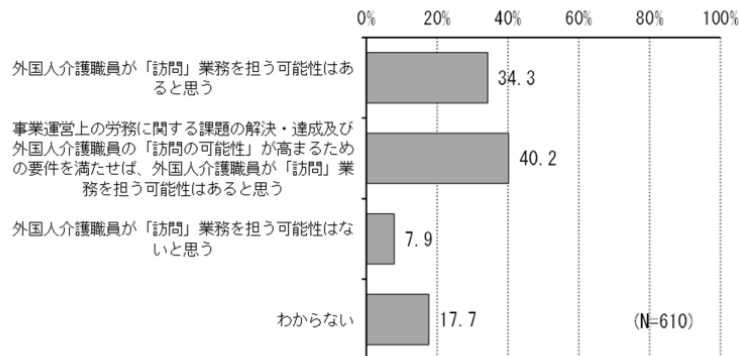
○介護未経験の日本人に必要な要件と外国人介護人材の訪問の可能性を比較してみると、大きな差異は見られないことから、「外国人だから」という特徴的な要件はない。

32

令和6年度「小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査研究事業」
特定非営利活動法人全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

9. 外国人介護職員（技能実習・特定技能に限る）の「訪問」について

9-9 今後、外国人介護職員が「訪問」を担う可能性



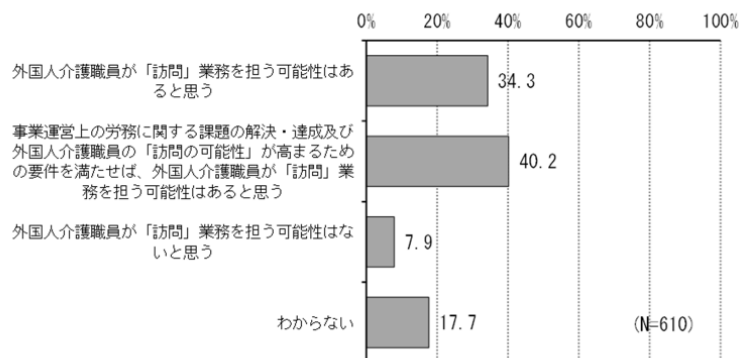
○今後、現場から見て外国人介護職員が「訪問」を担う可能性について尋ねたところ、「事業運営上の労務に関する課題の解決・達成及び外国人介護職員の『訪問の可能性』が高まるための要件を満たせば、外国人介護職員が「訪問」業務を担う可能性はあると思う」が40.2%となっている。また「外国人介護職員が「訪問」業務を担う可能性はあると思う」は34.3%となっており、合わせて74%以上が、可能性について「あり」としている。

33

令和6年度「小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査研究事業」
特定非営利活動法人全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

9. 外国人介護職員（技能実習・特定技能に限る）の「訪問」について

9-10 今後、外国人介護職員が「訪問」を担う可能性



○今後、現場から見て外国人介護職員が「訪問」を担う可能性について尋ねたところ、「事業運営上の労務に関する課題の解決・達成及び外国人介護職員の『訪問の可能性』が高まるための要件を満たせば、外国人介護職員が「訪問」業務を担う可能性はあると思う」が40.2%となっている。また「外国人介護職員が「訪問」業務を担う可能性はあると思う」は34.3%となっており、合わせて74%以上が、可能性について「あり」としている。

34

3. ヒアリング調査

今回の事業所ヒアリングでは、対面により10事業所でヒアリングを実施し、受入れている日本人スタッフ（17名）だけでなく、外国人介護職員総勢24名、利用者9名、利用者家族11名から話を聞くことができた。

◆ヒアリング事業所一覧（全10事業所）

株式会社介護施設えくぼ（岩手県）	特定非営利活動法人ちば地域生活支援舎（千葉県）
社会福祉法人伸こう福祉会（神奈川県）	有限会社日和（富山県）
株式会社ふるさと（三重県）	株式会社三喜（岡山県）
医療法人輝栄会（福岡県）	社会福祉法人スマイリング・パーク（宮崎県）
株式会社浪漫（鹿児島県）	社会福祉法人憲章会（沖縄県）

◆小規模多機能型居宅介護に従事する外国人介護人材の可能性

- 外国人介護人材は、大きな可能性を持っている意欲盛んな介護職であることが明らかとなった。
- 前提として「外国人だから訪問はダメ（できない）」ではない。
- 外に出して恥ずかしい職員は国籍に関係なく対外的な援助の場面に出すことはできない。職員一人ひとりが「法人・事業所の顔」である。
- 介護職員として必要な知識・技術を教えることが第一義的な育成の目的ではあるが、何を、どこで、いつ、誰から、学ぶのか。また、外国人としての持っている力を認め尊重し、どのように発揮するのかを考えなければならない「育成」のあり方が重要である。
- 「通い」の場での利用者とのかわり合いは、ラポール形成の場となっており信頼関係の構築に有効である。
- ヒアリング調査によって得られた現場からの声としては、初任者研修等の資格以上に利用者との信頼関係が通いの場によって醸造されることは大きい。
- 24時間365日、事業所のみならず自宅での姿も把握している日本人介護職員とともに「通い」や「宿泊」の場面においてチームとして従事することがQJの機会となるとともに、毎日の申し送り（ミーティング）が振り返りや情報共有の機会となっている。
- 外国人介護職員の「訪問」にあたっては、一人での従事（訪問）となることでの支援ツール（コミュニケーションアプリ）を準備し、不測の事態に適切に対応できるよう、オンコール環境を確保するための連絡ツール（スマートフォン）を携帯すること、さらに緊急時に備えた対応フローの準備によりバックアップ体制を整えることができる。

35

4. まとめ

1. 小規模多機能型居宅介護における訪問サービスの位置づけ

小規模多機能型居宅介護における訪問サービスは、訪問介護における訪問サービスとは異なる支援として位置づけられている。訪問介護では、いわゆる「老計第10号」に従ってサービスが実施されている。一方で、小規模多機能型居宅介護では、この老計10号や、老振76号について、該当しないものとして制度設計されている。小規模多機能型居宅介護は、「通い」「宿泊」「訪問」を事業所内の「ケアマネジメント」によって展開する一つのサービスであるため、その機能を別々に切り分けて検討することはできない。小規模多機能型居宅介護の訪問は「包括的なケア」の一部である。24時間365日生活が継続できるよう支援を実施しており、訪問するのは普段から顔なじみのスタッフで、利用者の自宅と事業所の連携が密接であることが特徴である。

2. 本事業における調査結果

（1）外国人介護人材の受入について

- 外国人介護人材を採用しているまたは採用したことがある事業所では、外国人介護人材への満足度が概ね高く、仕事を評価している事業所が多いことが示された。他方、「従事できる業務に規制があること」や「申し送りやミーティングでの発言や出席態度」「認知症ケアに関する習熟度」といった項目では満足度が低い結果となった。
- 今後の外国人介護人材の受入れ予定については「積極的に受け入れたい」と回答した事業所は19.7%にとどまっており、受入れを検討していない理由としては「受入れに必要な体制の確保が難しいから」が42.0%と最も多かった。
- バックアップ・フォロー体制としては、「困ったことをすぐに相談できる仕組みや体制がある」「職場のハラスメント（パワハラ、セクハラ等）への対応できる仕組みがある」との回答が多く、今後必要なものとして「母国語で相談できる体制がある」「日本語を学ぶ体制や仕組みがある」が多くなっている。

（2）外国人介護人材の訪問業務への従事について

- 「訪問の可能性」が高まるための要件としては「日ごろから外国人介護人材と利用者との関係性が構築されていれば訪問できる」「接遇・マナーを習得していれば訪問できる」「認知症ケアについて理解していれば訪問できる」の回答が多かった。
- 訪問に従事することを想定した場合「通いの場で、毎日のように顔を合わせるため利用者を良く知っている」「困ったり、悩んだ際、管理者や介護・看護職員等といつも相談できる」「通いの場で事前に練習することができる（QJを受けやすい）」といった小規模多機能型居宅介護におけるメリットがあると考えた事業所が多かった。
- 外国人介護職員が「訪問」を担う可能性については「外国人介護職員が「訪問」業務を担う可能性はあると思う」と及び「要件を満たせば、外国人介護職員が「訪問」業務を担う可能性があると思う」を合わせ70%を超えていた。

36

4. まとめ

3. 今後に向けて検討すべき課題

- 外国人介護人材の「訪問の可能性における」事業運営する上での労務に関する課題として「日本語力の向上」「介護技術の習得・向上」「日本の文化・生活様式・習慣の理解」とする回答が多く、従事する際に課題となる点として留意すべき事項である。
- 外国人介護人材と介護未経験の日本人介護職員のそれぞれについて「訪問の可能性」を比較すると、必要となる要件は、いずれも同様の傾向であり「外国人だから」という特徴的な要件はない。利用者との関係が構築されていたり、マナー、個人情報保護、認知症ケア等への理解が必要と考える事業所が多く、外国人・日本人に限らず、人材育成に向けた視点として留意すべき事項である。
- 具体的に従事することが考えられる「訪問」の業務のうち、多くの業務は一定要件があれば任せられると考えられるが、移動や金銭の授受が伴うことも想定される買い物支援等には一定の課題があるほか、「訪問」の支援内容には日本人介護職員による実施率と、外国人介護人材が実施できる可能性との間に差がみられる項目があることに留意が必要である。
- バックアップ、フォロー体制については、訪問系サービスへの従事についての遵守事項については対応が必要と考える事業所が一定数あり、訪問系サービスと同様の遵守事項を担保することが必要と考えられる。
- 介護福祉士や介護職員初任者研修修了者等、資格保持者のみ担うことができるとされる支援として「健康チェック」が62.5%となっており、外国人介護人材が訪問業務を担うこととする場合に、初任者研修要件をどう考えるかについては、こうした点を踏まえて検討することが必要である。

4. まとめ

このたび、外国人介護人材の訪問系サービスへの従事について、専門家会議や有識者会議等を経て、令和7年4月より順次、認められることとなり、日本人が従事する場合と同じく介護職員初任者研修等の受講、介護事業所等での実務経験が1年以上あることが原則とされた。また、受入事業所における5つの遵守事項が示された。

小規模多機能型居宅介護は包括報酬であり、個別にその状態像や環境に応じて、訪問・通い・宿泊を事業所内においてケアマネジメントしながら提供するサービスである。制度創設当初より介護従業者の従事要件として必ずしも初任者研修等の修了を要件としていないことは、回数や時間が限定される訪問介護等と異なり、通いや宿泊など日常的な介護業務を通じて、利用者や家族・介護者等との関係性が日頃から構築されていることが大きい。外国人介護人材は、既に在籍しており、訪問以外の通い・宿泊にすでに従事している。本事業における調査結果からも外国人介護人材への信頼は厚く、利用者や家族・介護者等との関係性が日頃から構築されていることが窺われた。

37

4. まとめ

4. まとめ（続き）

また、通いや宿泊での利用者との関係づくりやケアの方法についても事業所において事前に把握して練習することも可能であることも示され、支援に困った際には事業所の他の職員に相談しやすい環境があらかじめ整っているといえる。

一方で、訪問に従事できるように日本語力の向上、地域の文化・生活習慣の理解、利用者宅での接遇・マナー、認知症ケア力の向上などを教育できる体制の準備、訪問を開始する際の同行訪問によるQJの必要性、ICT機器の活用などによって、報告・記録のための工夫も検討する必要があるだろう。こうした受入体制を整えることで訪問介護等の受入事業所に求められている5つの遵守事項と同等の対応が可能であると考えられる。

については、このような外国人介護人材への育成の体制や相談・バックアップが確立されれば、小規模多機能型居宅介護では、通いの場において利用者との関係が形成され、必要な介護を行う業務経験をしていることによって、外国人介護人材が訪問によるサービスに従事することは可能であると考えられる。

一方で、小規模事業所も多い現状を踏まえると、外国人介護人材の受入のための体制づくりを支援することも課題であると考えられる。本調査で明らかとなった外国人介護人材に関する現状や事業所の状況が、市町村とも共有され、居住支援や生活支援といった地域の中での支援体制のための協議が地域で進むよう、情報発信を進めていかなければならない。

介護現場における人材不足が深刻化する中、外国籍人材の活躍は不可欠であり、国籍や在留資格にとらわれず、個々の能力や適性に基づいた雇用を推進することが、より良い介護サービスの提供につながる。と考える。

今後の介護人材確保については、生産年齢人口の減少に伴い日本人のみならず外国人介護人材の確保がますます重要となってくる。通い、宿泊だけでなく、利用者の生活を自宅や地域で経験できることは、キャリアアップにつながるだけでなく、仕事のやりがいや継続した雇用につながるものと考えられる。今回収集した基礎資料は、小規模多機能型居宅介護の外国人介護人材のあり方の検討だけでなく、包括的で継続的な切れ目のないケアサービスを地域で作り上げるための地域包括ケアネットワークのあり方を改めて考える要素も含んでいるものとなったと確信する。

38

序章

研究の目的・概要

1. 研究の目的

令和6年6月にとりまとめられた「外国人介護人材の業務の在り方に関する検討会」の中間まとめでは、訪問介護等について、介護職員初任者研修の受講を前提として、OJTの実施など一定の条件の下、従事を認めるべきとの方向性が盛り込まれた。

このような措置により、外国人介護人材が日本人と同様に、訪問系サービスを含む多様な業務を経験し、キャリアアップに繋がるようにすることは、外国人介護人材にとって、我が国で継続して就労する魅力向上にも繋がりうるものと考えられ、これは、訪問介護に限らず、小規模多機能型居宅介護等に従事する場合においても同様の効果が期待できるものである。

このため、本事業では、初任者研修の受講を必ずしも必要としない小規模多機能型居宅介護において外国人が訪問業務に従事した場合、そのケアの質を担保するためにどのような課題があるのか、家庭的な環境と地域住民との交流の下で日常生活を営むという基本方針との関係でどのような課題があるのか等について、事業者や利用者等の認識等を把握することにより、今後、小規模多機能型居宅介護等において外国人介護人材の従事の可否を検討する際の基礎資料を得ることを目的とする。

2. 概 要

(1) 委員会及び作業部会について

小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する
調査研究委員会 名簿

◆委員会

※順不同敬称略

No.	氏 名	所 属（役職）	備考
1	内藤 佳津雄	日本大学文理学部（教授）	委員長
2	佐原 博之	公益社団法人日本医師会（常任理事）	
3	斉藤 正行	一般社団法人全国介護事業連盟（理事長）	
4	稲葉 好晴	一般社団法人シルバーサービス振興会（事務局長）	
5	山田 一久	社会福祉法人スマイリング・パーク（理事長）	
6	川原 秀夫	特定非営利活動法人コレクティブ（理事長）	
7	徳丸 順一	グローバルイノベーション事業協同組合（専務理事）	
8	中村 香代	Jobsconnect Manpower Agency（日本支店代表）	
9	岡本 由美子	八尾市健康福祉部（次長）	

◆作業部会

※順不同敬称略

No.	氏 名	所 属（都道府県）	備考
1	長澤 正憲	社会福祉法人美瑛慈光会（北海道）	
2	松田 宇善	コンフォートライフ合同会社（岩手県）	
3	西田 朋子	有限会社日和（富山県）	
4	安岡 英哉	社会福祉法人砥部寿会（愛媛県）	
5	後藤 裕基	医療法人明輝会（鹿児島県）	

◆オブザーバー

※敬称略

No.	氏 名	所 属（役職）	備考
1	安蒜 丈範	厚生労働省老健局 認知症施策・地域介護推進課（課長補佐）	
2	渡部 慎平	厚生労働省老健局 認知症施策・地域介護推進課（課長補佐）	
3	吉田 盛俊	厚生労働省老健局 認知症施策・地域介護推進課（課長補佐）	
4	杉本 勝亮	厚生労働省老健局 認知症施策・地域介護推進課（係長）	
5	瀧澤 実帆	厚生労働省老健局 認知症施策・地域介護推進課（係長）	
6	舩井 健一郎	厚生労働省老健局 認知症施策・地域介護推進課	
7	松井 翔	厚生労働省老健局 認知症施策・地域介護推進課	

◆事務局

No.	氏 名	所 属	備考
1	黒岩 尚文	全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会	理事長
2	津田 由起子	全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会	副理事長
3	山越 孝浩	全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会	事務局長
4	太 齋 寛	全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会	
5	秋林 人士	合同会社トラビ	調査集計委託

(2) 実施内容

①小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査研究委員会の設置

小規模多機能型居宅介護が外国人介護人材を受け入れしている場合、その仕組みとしてEPA（経済連携協定）、技能実習、特定技能、留学生等どのような受け入れが多いのか。また、担っている業務も特定技能を除き基礎介護業務となっている中で通い、宿泊（一定の条件を満たす場合）の中で業務として取り組んでいる実践内容等の実態を明らかにするとともに、今後、小規模多機能型居宅介護等において外国人介護人材の従事の要否を検討する際の基礎資料となるデータ収集を行うための委員会を設置する。委員構成は、学識経験者、事業者、市町村、監理団体等の有識者 9 名で全 3 回を実施し、すべての回で対面及びオンラインのハイブリット開催で実施した。

②作業部会の設置

委員会のもと、作業部会を設置し検討を進めた。

調査票の検討、集計結果の整理・検討、ヒアリング調査の内容・進め方等の検討を行った。開催回数 6 回のうち、2 回をオンライン開催、4 回を対面開催し、検討を行った。

③小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査

＊アンケート調査の実施

（悉皆調査／2024 年 7 月時点の厚生労働省「介護サービス情報の公表システムデータのオープンデータ」に登録されている小規模多機能居宅介護事業所を対象）

配布 5,577 事業所

回収 694 事業所（回収率は 11.8%）

④ヒアリング調査

外国人介護人材を受け入れしている事業所を対象にヒアリング調査を

行った。求められるスキルや訪問内容、地域にある自宅への訪問と併設する住まい系サービスへの訪問内容の違いや求められる能力、受け入れをする利用者の認識等、外国人介護人材が訪問業務の担う場合の現状と課題等のヒアリングを行った。ヒアリングにあたっては、当該事業所の外国人介護人材へのヒアリングのほか、可能な範囲で利用者、利用者家族、指導的立場にある日本人スタッフからヒアリングを行った。

＊外国人介護人材を受け入れしている事業所：10事業所

株式会社介護施設えくぼ（岩手県）

特定非営利活動法人ちば地域生活支援舎（千葉県）

社会福祉法人伸こう福祉会（神奈川県）

有限会社日和（富山県）

株式会社ふるさと（三重県）

株式会社三喜（岡山県）

医療法人輝栄会（福岡県）

社会福祉法人スマイリング・パーク（宮崎県）

株式会社浪漫（鹿児島県）

社会福祉法人憲章会（沖縄県）

⑤報告会の開催

アンケート調査、ヒアリング調査をもとに小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方について報告会を開催した。

期 日 2025年3月24日（月）14:00～16:30まで

会 場 A P 新橋 5 階 ROOM I / 対面開催

内 容

14:00～14:40

「外国人介護人材の業務の在り方に関する検討会」の中間まとめの

概要と小規模多機能型居宅介護の外国人介護人材への期待」

小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に

関する調査研究委員会

委員長（日本大学文理学部教授） 内藤 佳津雄

14:50～15:10 全国実態調査

「小規模多機能型居宅介護における外国人介護人材の動向」

小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に

関する調査研究委員会作業部会 委員 後藤 裕基

15:20～16:30

「小規模多機能型居宅介護で活躍する外国人介護人材の現状と可能性」

◆登壇者

社会福祉法人伸こう福祉会 クロスハート幸・川崎（神奈川県川崎市）

介護職員 アルヴェント・アルディアント（外国人介護人材）
小規模事業責任者&生活支援コーディネーター事業責任者
林田 堯之（日本人職員）

社会福祉法人スマイリング・パーク（宮崎県都城市）

小規模多機能型居宅介護ほほえみの園ヒストリアⅢ

生活支援員 DYAH HARDIYANTI（ディヤー ハルディヤンティ）

小規模多機能型居宅介護ほほえみの園ヒストリアⅡ

管理者 向原 幸洋

◆進行

全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会 理事長 黒岩 尚文

⑥報告書の作成

本事業の内容をまとめ報告書を作成し、関係機関に配布した。

第1章

小規模多機能型居宅介護における
多様な人材の活用の方に関する調査

I 調査の概要

1.1 調査概要

(1) 調査対象

2024 年 7 月 4 日時点の厚生労働省「介護サービス情報の公表システムデータのオープンデータ」に登録されている小規模多機能居宅介護事業所データのうち、重複データを削除した全国 5,577 事業所を調査対象とした。

(2) 調査時期

2024 年 12 月 26 日～2025 年 2 月 10 日に実施した。1 月 31 日を当初締め切りとして設定し、2 月 10 日までの到着分を集計対象とした。

(3) 調査方法

WEB による回答方式で行った。対象事業所に対し 12 月 24 日に回答画面へのアクセス URL を記載した協力依頼はがきを送付し、回答を受け付けた。WEB 画面による回答が困難な場合は、インターネットより調査票をダウンロードしてもらい、メールでの回答を受け付け、事務局で代理入力した。

なお、今回調査では利用者別データ設問は設定していない。

(4) 回収結果

694 事業所から有効回答を得た。回収率は 11.8% (2021 年度調査で 32.3%) であった。

都道府県別での回収数は次頁の表 1-1 のとおりである。都道府県別での回収数では北海道が 52 事業所と 50 を超えており、次いで福岡県が 35、神奈川県が 31、兵庫県が 30 事業所などとなっている。回収率が最も高かったのは 37.3% の青森県で、直近の全数調査において 4 回連続トップとなっている。

なお、2021 年度調査に比べて回収率は低い結果となった。これは、2021 年度調査までは紙調査票による郵送配付・郵送回収方式で行ったが、今回は WEB による初の調査であること、またテーマが経営実態ではなく外国人介護人材に関する特化したものであることなどが影響した可能性が考えられる。

表 1-1 都道府県別の回収状況

都道府県	2024調査				参考 2021調査		参考 2020調査	
	回答数	割合	回収率	対象数	回答数	割合	回答数	割合
北海道	52	7.9%	14.1%	370	116	6.4%	117	7.0%
青森県	19	2.9%	37.3%	51	28	1.6%	29	1.7%
岩手県	16	2.4%	19.5%	82	43	2.4%	35	2.1%
宮城県	13	2.0%	16.9%	77	29	1.6%	30	1.8%
秋田県	11	1.7%	18.3%	60	25	1.4%	33	2.0%
山形県	6	0.9%	5.0%	121	44	2.4%	45	2.7%
福島県	12	1.8%	10.3%	117	38	2.1%	38	2.3%
茨城県	5	0.8%	6.8%	73	21	1.2%	29	1.7%
栃木県	3	0.5%	2.8%	107	29	1.6%	23	1.4%
群馬県	5	0.8%	4.6%	109	28	1.6%	25	1.5%
埼玉県	16	2.4%	11.8%	136	36	2.0%	32	1.9%
千葉県	13	2.0%	9.2%	141	54	3.0%	42	2.5%
東京都	21	3.2%	9.1%	232	66	3.7%	56	3.3%
神奈川県	31	4.7%	9.8%	316	81	4.5%	91	5.4%
新潟県	22	3.4%	11.8%	186	75	4.2%	57	3.4%
富山県	8	1.2%	10.0%	80	37	2.1%	27	1.6%
石川県	7	1.1%	8.4%	83	38	2.1%	31	1.8%
福井県	9	1.4%	9.3%	97	27	1.5%	26	1.5%
山梨県	2	0.3%	8.3%	24	3	0.2%	3	0.2%
長野県	26	4.0%	24.5%	106	35	1.9%	30	1.8%
岐阜県	7	1.1%	8.9%	79	32	1.8%	29	1.7%
静岡県	10	1.5%	5.9%	170	49	2.7%	38	2.3%
愛知県	14	2.1%	7.5%	187	53	2.9%	48	2.9%
三重県	5	0.8%	8.6%	58	17	0.9%	15	0.9%
滋賀県	11	1.7%	12.9%	85	31	1.7%	35	2.1%
京都府	20	3.0%	12.0%	167	45	2.5%	39	2.3%
大阪府	26	4.0%	13.1%	199	60	3.3%	73	4.3%
兵庫県	30	4.6%	13.5%	223	80	4.4%	78	4.6%
奈良県	6	0.9%	10.9%	55	11	0.6%	13	0.8%
和歌山県	2	0.3%	4.7%	43	8	0.4%	9	0.5%
鳥取県	9	1.4%	13.8%	65	23	1.3%	26	1.5%
島根県	8	1.2%	10.4%	77	24	1.3%	25	1.5%
岡山県	17	2.6%	8.9%	190	60	3.3%	37	2.2%
広島県	29	4.4%	13.5%	215	71	3.9%	55	3.3%
山口県	8	1.2%	10.7%	75	21	1.2%	17	1.0%
徳島県	6	0.9%	16.7%	36	11	0.6%	8	0.5%
香川県	2	0.3%	4.9%	41	10	0.6%	4	0.2%
愛媛県	12	1.8%	10.3%	116	43	2.4%	41	2.4%
高知県	9	1.4%	23.7%	38	14	0.8%	15	0.9%
福岡県	35	5.3%	12.8%	274	83	4.6%	80	4.8%
佐賀県	7	1.1%	13.2%	53	18	1.0%	15	0.9%
長崎県	11	1.7%	9.4%	117	47	2.6%	40	2.4%
熊本県	19	2.9%	13.4%	142	46	2.6%	45	2.7%
大分県	13	2.0%	25.0%	52	15	0.8%	17	1.0%
宮崎県	9	1.4%	15.8%	57	19	1.1%	16	1.0%
鹿児島県	24	3.7%	19.5%	123	42	2.3%	39	2.3%
沖縄県	10	1.5%	16.9%	59	14	0.8%	21	1.2%
不明	-	-	-	-	0	0.0%	4	0.2%
回答数	656	100%	11.8%	5,564	1,800	100.0%	1,681	100.0%

※ は30%以上の回収率、 は20%以上30%未満の回収率を表す。

(5) 集計上、表記上の留意点など

各項目によって未記入・記入不備などもあるため、各項目とも有効な回答のみを用いて集計・分析を行っている。

また、表や文中の表記で、「20XX 年」は 20XX 年度の調査の結果であることを、「前回」は 2021 年度、「今回」は 2024 年度調査結果であることを示している。また、グラフ中の「N=oooo」は割合（%）や平均値を算出する際の分母となる事業所数や利用者数を表わす。

2. 調査結果

2.1 基本情報

(1) 事業種別、給付種別

「小規模多機能型居宅介護」が95.1%、「サテライト型」は4.1%、「基準該当」が0.8%となっている。給付別では、「介護及び予防の両方」給付が85.7%となっており、「介護給付のみ」が13.9%となっている。

図 2.1-1 事業種別にみた事業所の割合

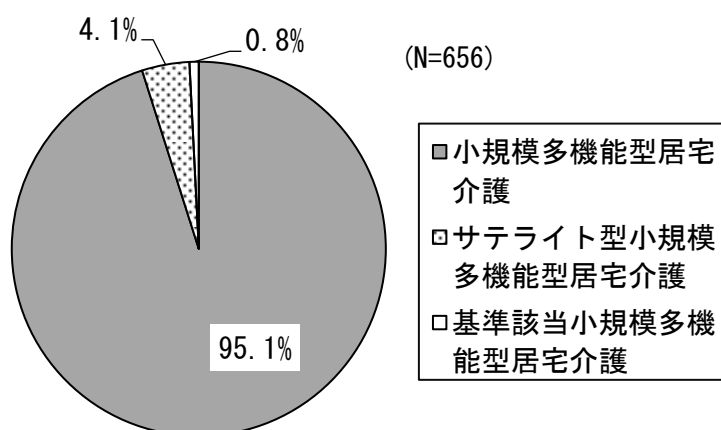
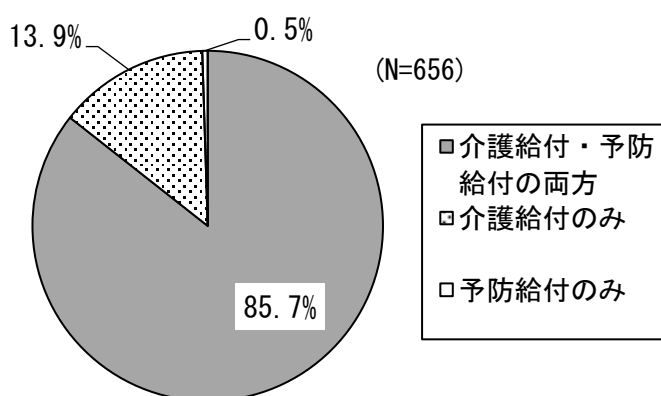


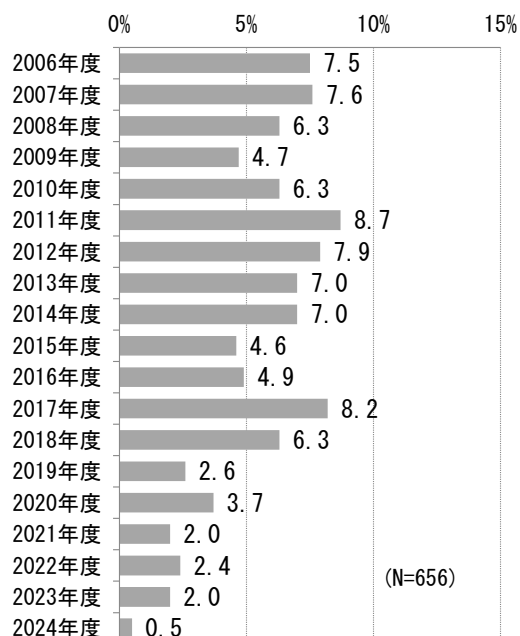
図 2.1-2 給付別にみた事業所の割合



(2) 開設年度、法人種別

開設年度別にみると、2011年度開設が8.7%（57事業所）と最も多く、次いで2017年度が8.2%（54事業所）、2012年度が7.9%（52事業所）となっている。

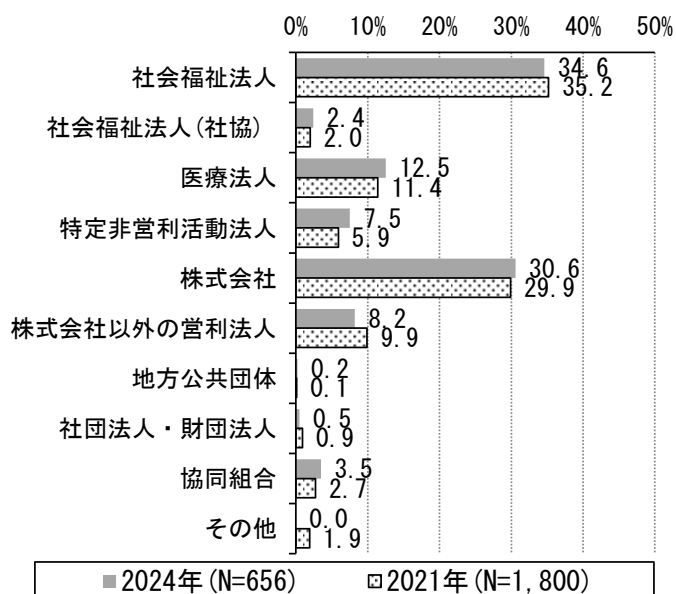
図 2.1-3 開設年度別にみた事業所割合



(3) 法人種別

開設事業所の法人種別をみると、「社会福祉法人」（社会福祉協議会を除く）が34.6%と最も多く、次いで「株式会社」が30.6%となっている。以下、「医療法人」が12.5%、「株式会社以外の営利法人」が8.2%と続いており、全体的に前回と大きな差はみられない。

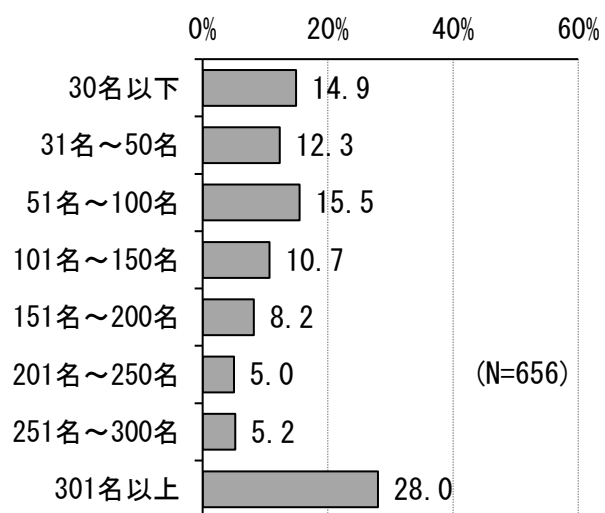
図 2.1-4 法人種別にみた事業所割合



(4) 法人の職員数

事業所を経営している法人の職員数についてみると、「301 名以上」が 28.0%と最も多く、以下、「51 名～100 名」が 15.5%、「30 名以下」が 14.9%、「31～50 名」が 12.3%などとなっている。

図 2.1-5 法人の職員数



(5) 併設施設・機能等

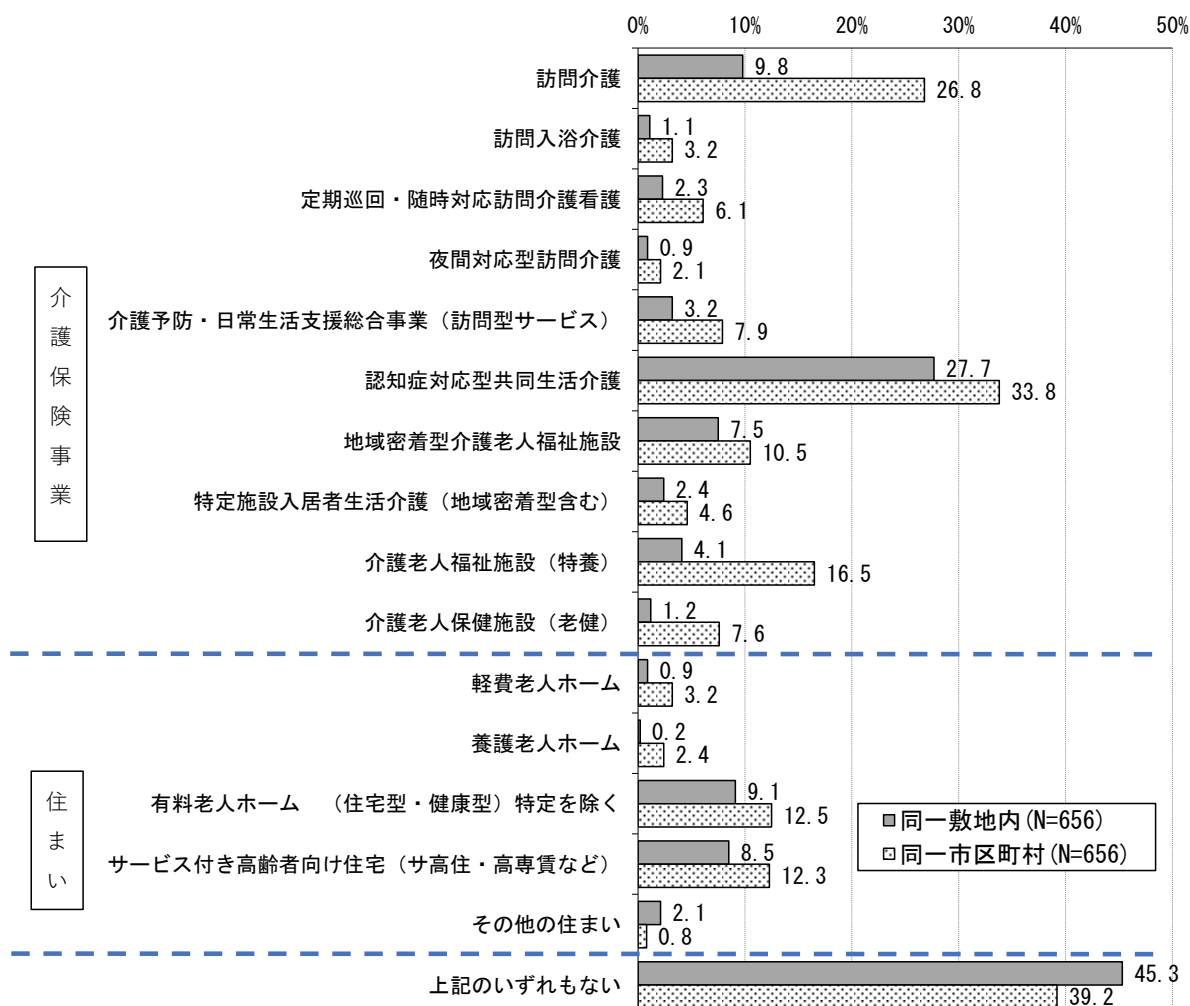
現在併設している施設や機能等についてみると、「認知症対応型共同生活介護」は、同一敷地内で 27.7%、同一市区町村内で 33.8%と、敷地内外の全項目の中で最も多くなっている。

それ以外では、「訪問介護」の割合が、同一敷地内で 9.8%、同一市区町村内で 26.8%と、「認知症対応型共同生活介護」に次いで高くなっている。

また、同一敷地内では「有料老人ホーム」が 9.1%、「サービス付き高齢者向け住宅」が 8.5%などとなっており、同一市区町村では「介護老人福祉施設（特養）」が 16.5%、「有料老人ホーム」が 12.5%、「サービス付き高齢者向け住宅」が 12.3%などとなっている。

なお、「いずれもない」は同一敷地内で 45.3%、同一市町村内で 39.2%となっており、両方とも半数以上が小規模多機能以外の何らかの施設・機能等を保有していることがわかる。

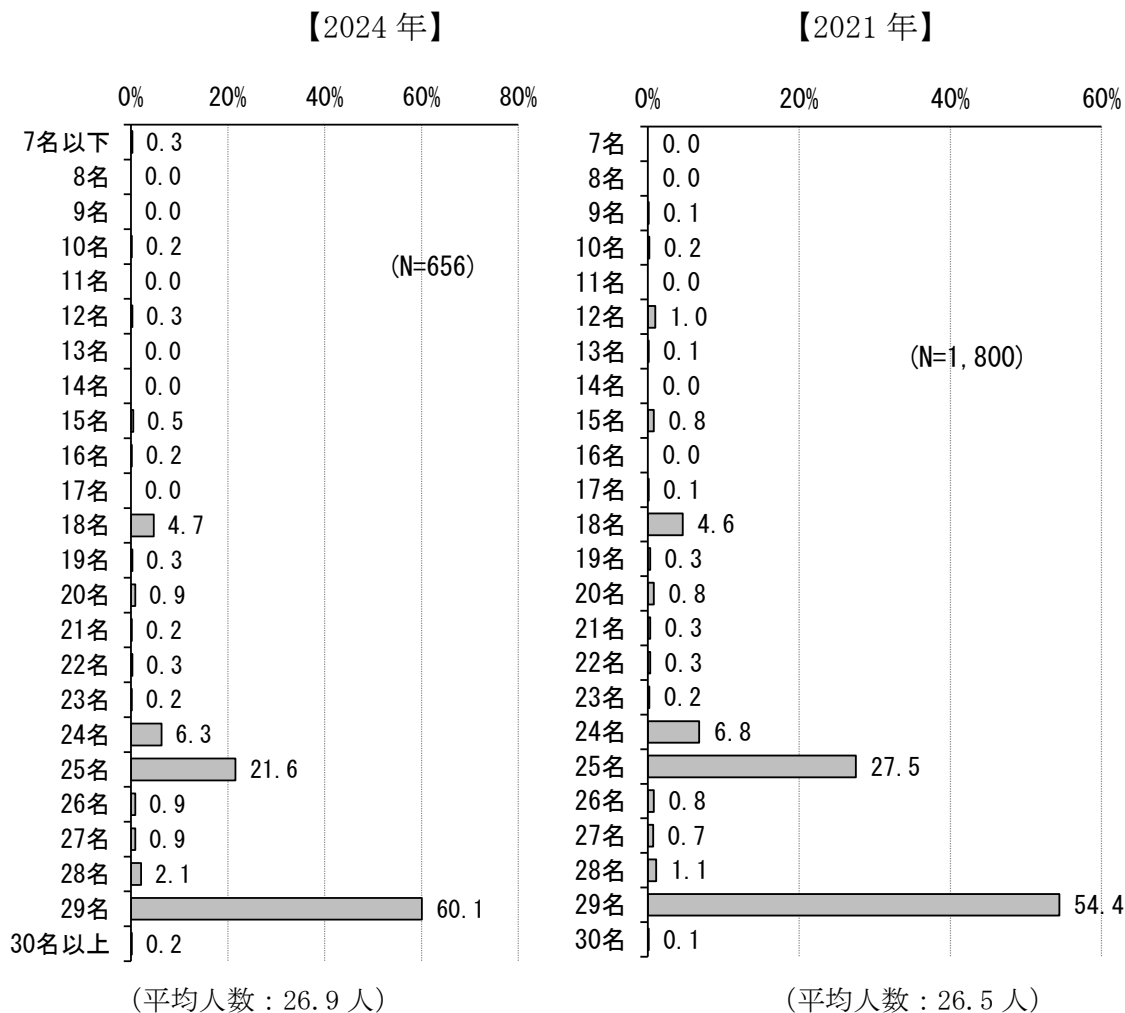
図 2.1-6 併設施設等



(6) 登録定員

登録定員をみると、定員 29 名の事業所が 60.1%で最も多く、次いで定員 25 名が 21.6%となっている。前回と比べて構成割合の分布に大きな差はみられず、平均についても 26.9 名とほぼ前回と変わらない。

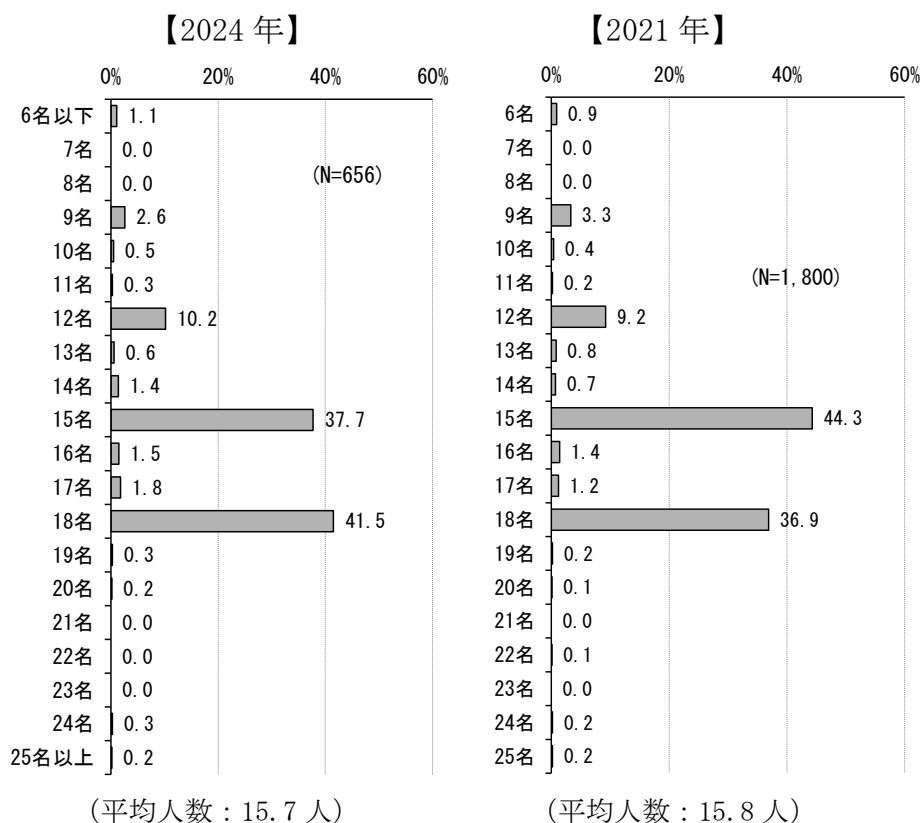
図 2.1-7 登録定員の状況



(7) 通い定員

通いの定員別でみると、18 名が 41.5%と最も多くなっており、以下、15 名が 37.7%、12 名が 10.2%などとなっている。前回と比べて 15 名と 18 名の割合が逆転しているが、全体的な傾向は変わらない。なお、平均は 15.7 名で前回とほぼ変わっていない。

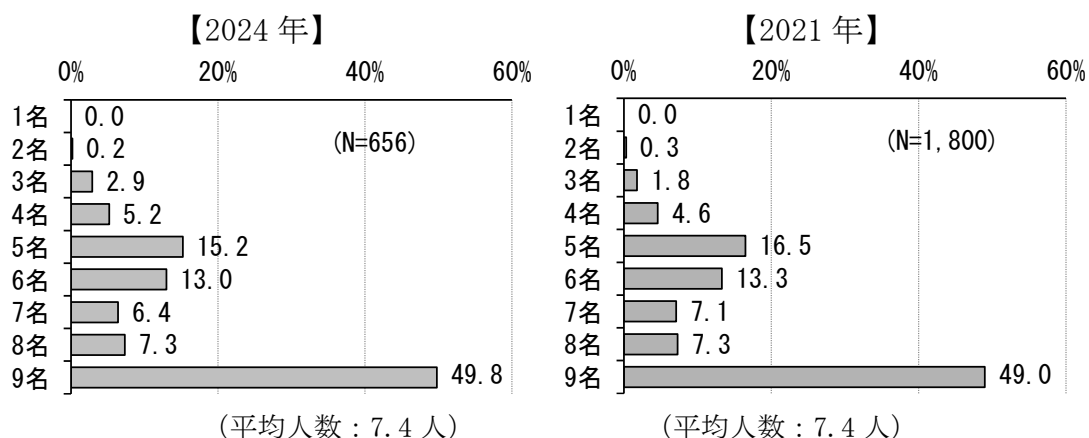
図 2.1-8 通い定員の状況



(8) 泊まり（宿泊）定員

宿泊定員は前回の結果とほぼ同様で、9 名が 49.8%と最も多く、以下、5 名が 15.2%、6 名が 13.0%などとなっている。平均は 7.4 名で前回と変わらない。

図 2.1-9 泊まり定員の状況



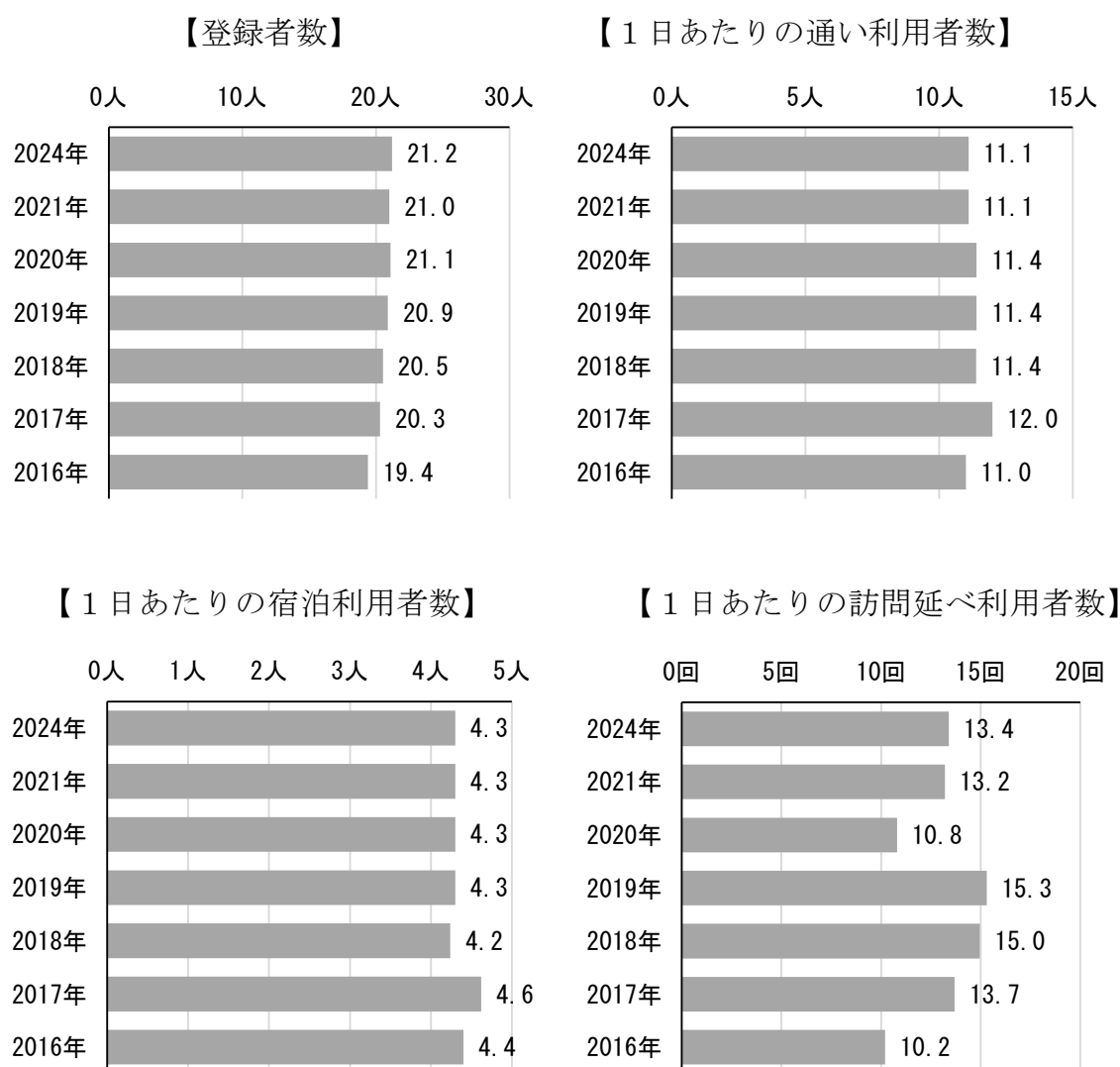
2.2 利用状況

(1) 調査時点での利用者数

調査時点での利用者数は、登録者数が平均 21.2 人で前回 (21.0 人) とほとんど変わらない。また、通いの利用者数の平均は 11.1 人／日 (前回 11.1 人／日)、宿泊の平均利用者数は 4.3 人／日 (同 4.3 人／日) といずれも前回と変わらない。

一方、訪問の平均利用者数 (1 日延べ) は、2019 年までは増加傾向がみられ、2022 年度調査で一度 10.8 人と減少したものの、前回調査で 13.2 人、今回調査では 13.4 人とほぼ変わらない。これについては、一度新型コロナ禍の影響で減少し、まだ完全に回復していない状況である可能性が考えられる。

図 2.2-1 調査時点での利用者数

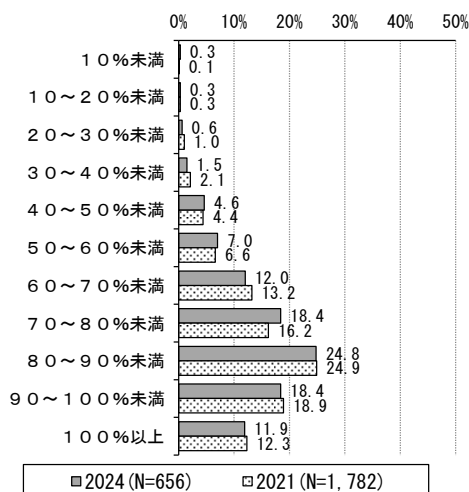


(2) 定員充足状況

登録定員に対する登録者数の割合を示す定員充足率についてみると、調査時点で定員 100%を満たしているのは 11.9%で、前回とほぼ変わらない。また、最も割合が高いのは「80～90%未満」で、24.8%と前回とほぼ同じ値となっており、充足率 70%以上の事業所が全体の約 7 割強を占めている。

なお、「70～80%未満」は 18.4%で前回より約 2 ポイント増加しており、「90～100%未満」は 18.4%と前回よりやや減少している。

図 2.2-2 定員充足の状況

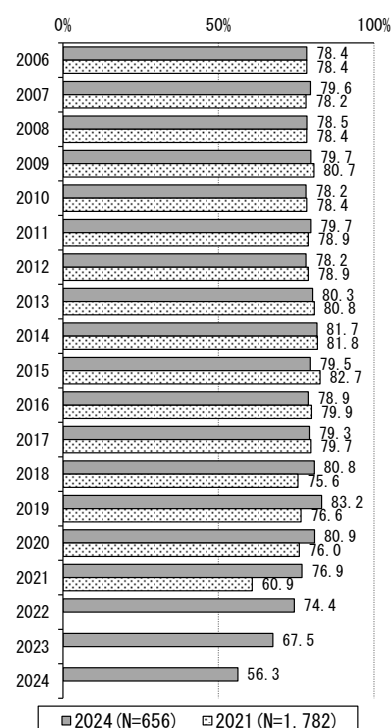


ここで、登録定員と実登録者数の実数合計値による充足率を開設年度別でみると、全体では 79.1%（前回 79.1%）で変わらない。また、今回調査及び前回調査とも、開設 1 年目は充足率が低い傾向がみられ、今回調査では開設 2 年目でも 67.5%と、70%に満たない結果となっている。

表 2.2-1 開設年度と定員充足の状況

開設年度	登録定員	実登録数	充足率
全 体	17,616	13,929	79.1%
2006	1,299	1,019	78.4%
2007	1,331	1,059	79.6%
2008	1,044	820	78.5%
2009	846	674	79.7%
2010	1,107	866	78.2%
2011	1,533	1,222	79.7%
2012	1,420	1,110	78.2%
2013	1,265	1,016	80.3%
2014	1,230	1,005	81.7%
2015	818	650	79.5%
2016	838	661	78.9%
2017	1,491	1,183	79.3%
2018	1,119	904	80.8%
2019	434	361	83.2%
2020	643	520	80.9%
2021	334	257	76.9%
2022	414	308	74.4%
2023	363	245	67.5%
2024	87	49	56.3%

図 2.2-3 開設年度別定員充足率



(3) 要介護度別登録者数

全登録者数の要介護度別構成比をみると、最も割合が高いのは「要介護1」で全体の27.6%、次いで「要介護度2」が24.4%、「要介護度3」が18.0%となっている。

また、1事業所の要介護度別平均人数をみると、「要介護度1」は5.9人、「要介護度2」が5.2人、「要介護度3」が3.8人となっている。

図 2.2-4 要介護度別登録者数の構成比

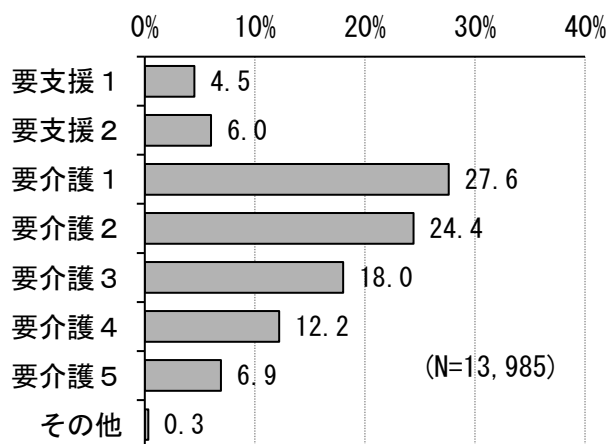
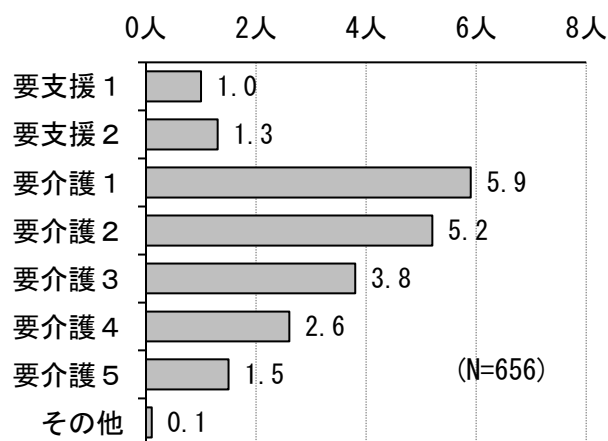


図 2.2-5 要介護度別平均人数



2.3 収支の状況

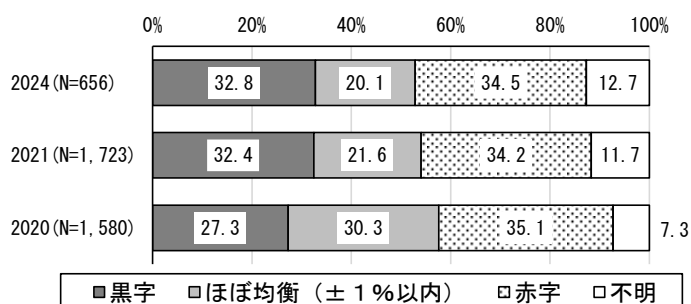
(1) 収支の状況

令和5年度の収支の状況をみると、「赤字」が最も多く34.5%、次いで「黒字」が32.8%、「ほぼ均衡している」が20.1%となっており、前回とほぼ変わらない傾向がみられる。

開設年度別にみると、2019年度開設（令和5年度で開設4年目）の事業所では「黒字」の割合が64.7%と他の区分に比べて非常に高くなっている。また、2007年度開設（令和5年度で開設16年目）、2012年度開設（同11年目）及び2018年度開設（同5年目）の事業所でも「黒字」の割合が40%を超えている。

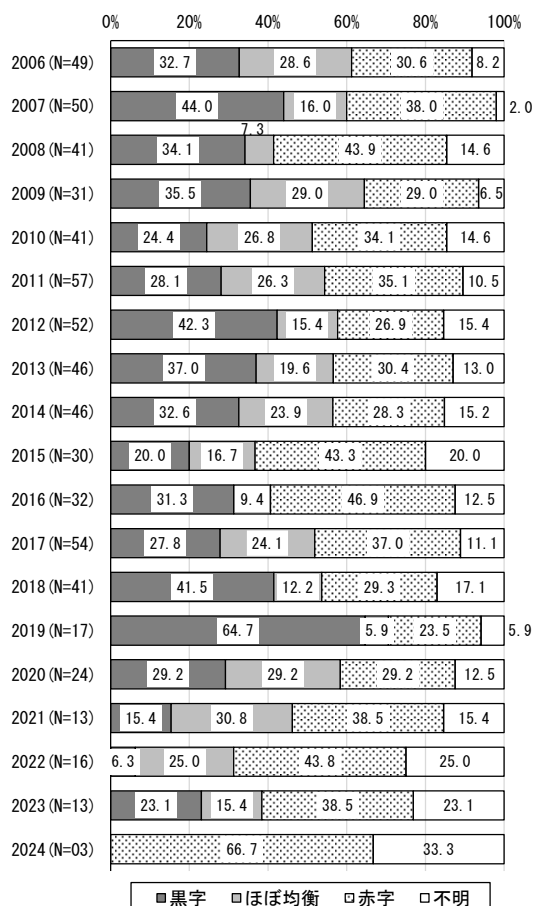
一方、2008年度開設（令和5年度で開設15年目）、2015年度開設（同8年目）、2016年度開設（同7年目）及び2022年度開設（同1年目）の事業所で赤字の割合が40%を超えている。

図 2.3-1 収支の状況



※調査年と収支の年度
2024（令和5年度分）
2021（令和2年度分）
2020（令和元年度分）

図 2.3-2 開設年度別にみた令和5年度の収支の状況



2.4 介護職員の状況

(1) 介護従業者数

回答のあった事業所の介護従事職員の実人数総数は 8,803 人で 1 事業所当たり 13.5 人、うち日本人が 8,532 人で 1 事業所当たり 13.1 人、外国人が 271 人で 1 事業所当たり 0.4 人となっている。

常勤換算人数でみると、総数では 6,227.0 人で 1 事業所当たり 9.69 人、うち、日本人が 6,048.6 人で 1 事業所当たり 9.41 人、外国人が 178.4 人で 1 事業所当たり 0.28 人となっている。

表 2.4-1 介護従業者数の内訳

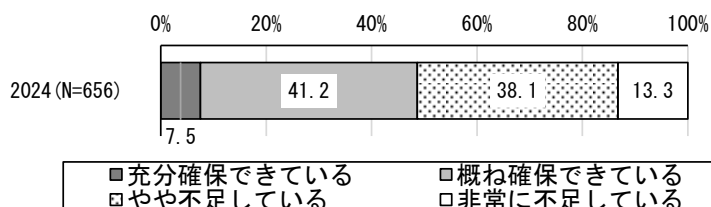
(実人数)				(換算人数)			
区分	調査数	総人数	平均値	区分	調査数	換算総人数	平均値
日本人	649	8,532	13.1	日本人	643	6048.6	9.41
外国人	649	271	0.4	外国人	645	178.4	0.28
合 計		8,803	13.5	合 計		6227.0	9.69

(2) 介護職員の確保状況

介護職員の確保状況について尋ねたところ、「やや不足している」が 38.1%、「非常に不足している」が 13.3%で半数強が『確保できていない』としている。

一方、「充分確保できている」は 7.5%、「概ね確保できている」は 41.2%で半数弱が『確保できている』としており、充足と不足がほぼ半々の状況となっている。

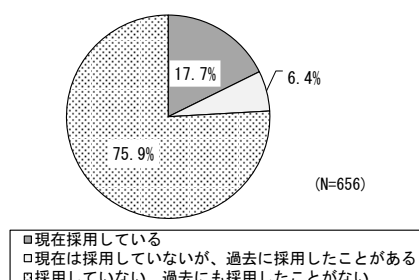
図 2.4-1 介護職員の確保状況



(3) 外国人介護人材の採用状況

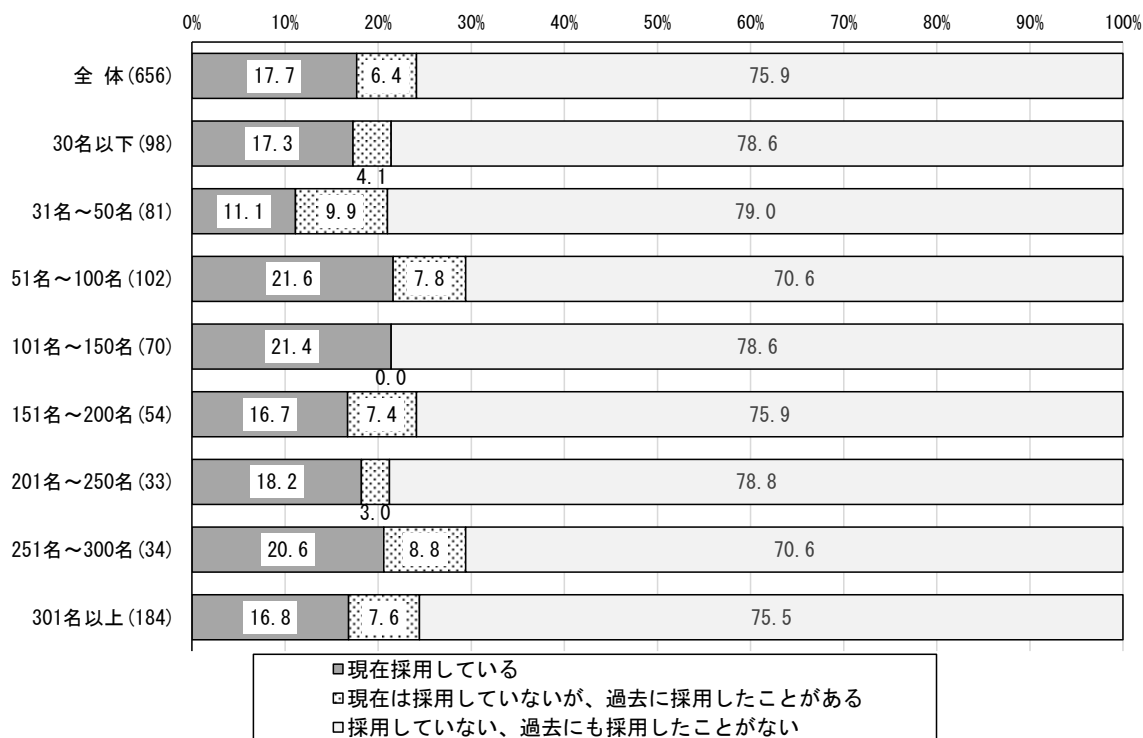
外国人介護人材の採用状況をみると、「採用していない、過去にも採用したことがない」が 75.9%となっており、「現在採用している」は 17.7%で、「現在は採用していないが、過去に採用したことがある」(6.4%)を合わせた 24.1%の事業所は採用経験がある。

図 2.4-2 外国人介護人材の採用状況



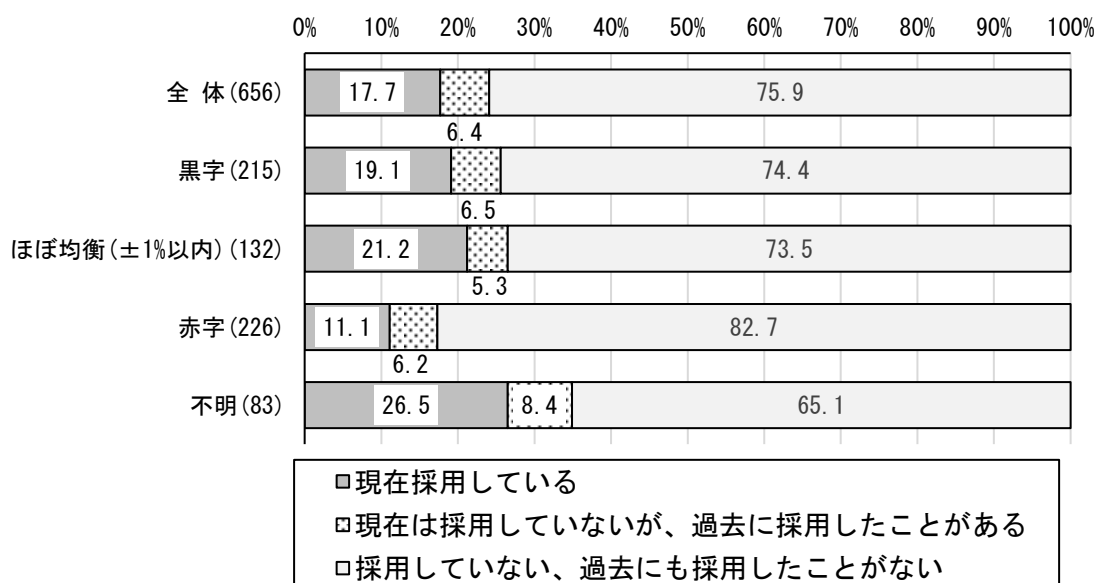
ここで、外国人介護人材の採用状況について、法人の職員数規模別にみると、受入れ体制を比較的整えやすい法人規模の大きなところの比率が大きいわけではなく、法人規模に関係なく採用している様子から、小規模法人であってもその必要性を感じている法人は外国人介護人材を採用していることがわかる。

図 2.4-3 外国人介護人材の採用状況



また、外国人介護人材の採用状況について、令和5年度の収支の状況別にみると、「赤字」の事業所では「現在採用している」が全体の17.7%に対して11.1%と低くなっていることから、経営状況が外国人介護人材の採用に影響していると考えられる。

図 2.4-4 収支状況別外国人介護人材の採用状況



2.5 外国人介護人材の採用における利用制度と費用

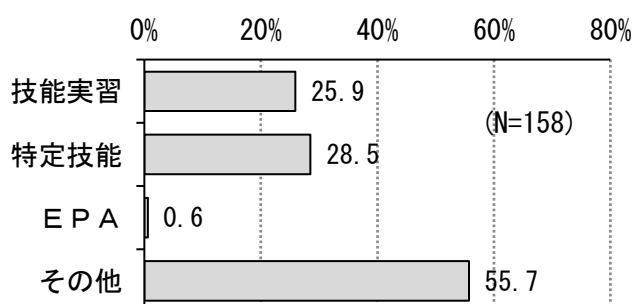
外国人介護人材を「現在採用している」と回答した 158 の事業所に対し、外国介護人材の採用において利用した制度と、採用に要した費用について尋ねた。

(1) 外国人介護人材の採用において利用した制度

外国人介護人材の採用において利用した制度では、「技能実習」が 25.9%、「特定技能」が 28.5%で、「E P A」は 0.6%に留まっている。

なお、全体の 55.7%にのぼる「その他」の詳細は不明であるが、一つには、他の業種・業態で既に在留資格を持つ人を採用したことが考えられる。

図 2.5-1 外国人材の採用において利用した制度



(2) 外国人介護人材の採用における費用

外国人介護人材採用時における入国前の諸費用の平均金額についてみると、技能実習では「渡航費用」や「監理団体への費用」で 15 万円前後、「研修費」、「申請書類作成・取次費用」や「講習費用」で 10 万円前後、「講習期間生活手当」や「送り出し機関への費用」で 6～7 万円程度となっている。

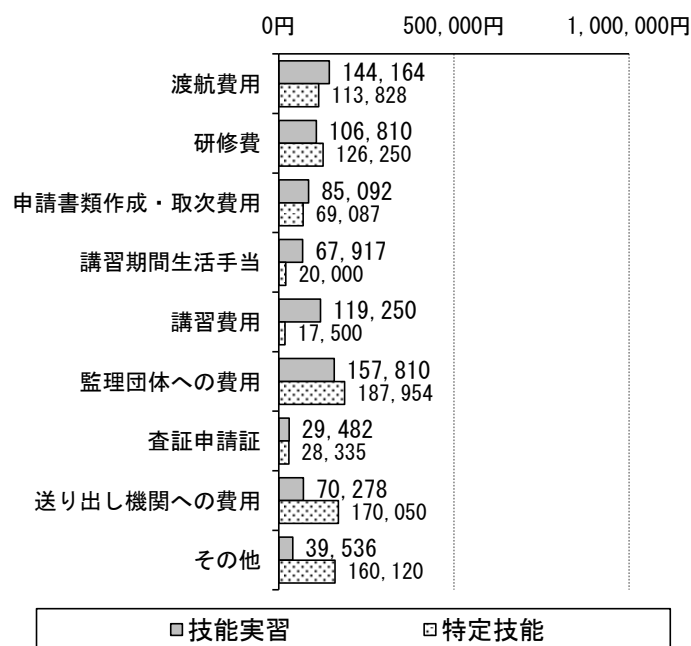
一方、特定技能においては、「監理団体への費用」や「送り出し機関への費用」で 17～18 万円程度、「渡航費用」や「研修費」で 10 万円強、「申請書類作成・取次費用」で 7 万円程度となっている。

なお、「その他」の費用が 16 万円程度となっているものの、その具体的な内容は不明である。

表 2.5-1 外国人介護人材の採用における費用（入国前）

項 目	技能実習		特定技能	
	該当数	平均金額	該当数	平均金額
渡航費用	14	144,164	16	113,828
研修費	10	106,810	4	126,250
申請書類作成・取次費用	13	85,092	17	69,087
講習期間生活手当	12	67,917	1	20,000
講習費用	10	119,250	3	17,500
監理団体への費用	12	157,810	13	187,954
査証申請証	11	29,482	9	28,335
送り出し機関への費用	9	70,278	10	170,050
その他	8	39,536	4	160,120

図 2.5-2 外国人介護人材の採用における費用（入国前）



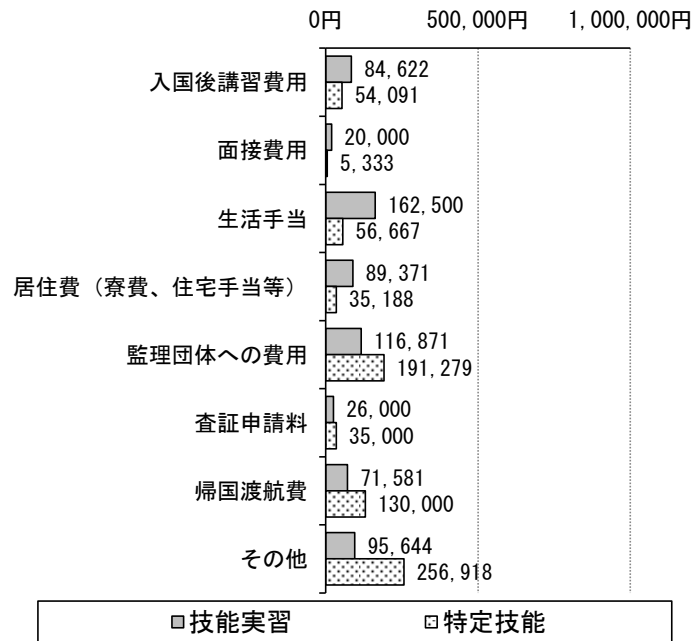
外国人介護人材採用時における入国後の諸費用の平均金額についてみると、技能実習では「生活手当」が16万円程度、「監理団体への費用」で11万円程度、「入国後講習費用」や「居住費（寮費、住宅手当等）」で8万円程度、「帰国渡航費」で7万円程度となっている。

一方、特定技能においては、「監理団体への費用」が20万円程度と高くなっており、以下「帰国渡航費」で13万円程度、「入国後講習費用」や「生活手当」、「居住費（寮費、住宅手当等）」で6万円前後となっている。なお、「その他」の費用が25万円程度と高くなっているものの、その具体的な内容は不明である。

表 2.5-2 外国人介護人材の採用における費用（入国後）

項 目	技能実習		特定技能	
	該当数	平均金額	該当数	平均金額
入国後講習費用	19	84,622	8	54,091
面接費用	2	20,000	3	5,333
生活手当	4	162,500	3	56,667
居住費（寮費、住宅手当等）	14	89,371	16	35,188
監理団体への費用	16	116,871	16	191,279
査証申請料	5	26,000	7	35,000
帰国渡航費	4	71,581	3	130,000
その他	11	95,644	6	256,918

図 2.5-3 外国人介護人材の採用における費用（入国後）



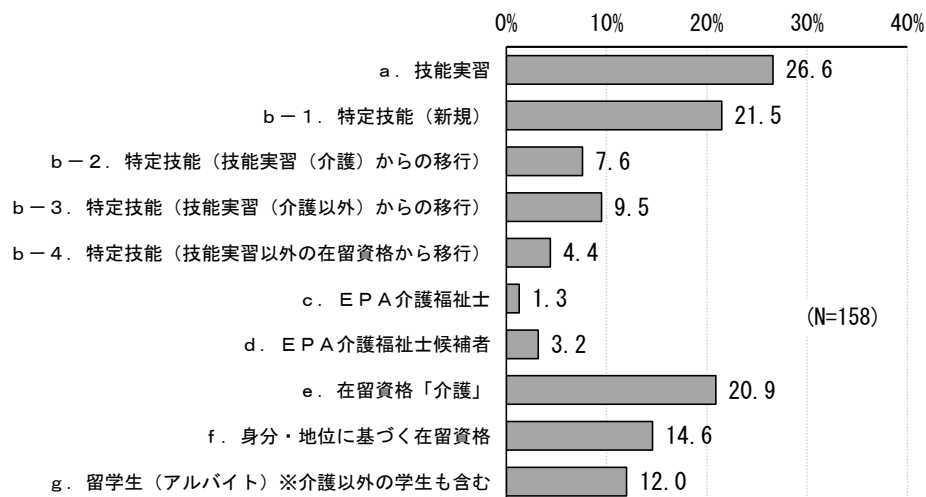
2.6 外国人介護人材の採用内容

外国人介護人材を「現在採用している」と回答した 158 の事業所に対し、外国人介護人材の在留資格や国籍等について尋ねた。

(1) 外国人介護人材の有資格者数

採用している外国人介護人材が所持している在留資格については、「技能実習」が 26.6% と最も多く、次いで「特定技能（新規）」21.5%、「在留資格（介護）」20.9% となっている。

図 2.6-1 外国人介護人材の在留資格の保有率



採用している外国人介護人材が保有している在留資格別の人数等について尋ねたところ、現在の受入数において受入総人数が多いのは「技能実習」が 72 人、「特定技能（新規）」が 70 人、「在留資格「介護」」が 30 人などとなっており、この傾向は、過去の全ての受け入れ人数においても同様にみられる。

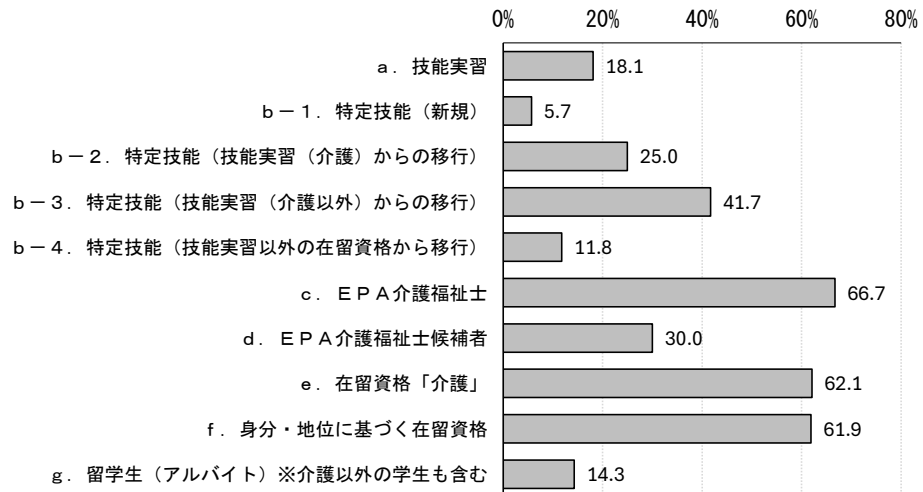
表 2.6-1 外国人介護人材の在留資格別内訳

資格	現在の受入数			そのうち有資格者			過去の全ての受入人数（※）		
	該当数	総人数	平均人数	該当数	総人数	有資格率	該当数	総人数	平均人数
a. 技能実習	41	72	1.8	39	13	18.1%	39	53	1.4
b-1. 特定技能（新規）	31	70	2.3	31	4	5.7%	30	33	1.1
b-2. 特定技能（技能実習（介護）からの移行）	6	4	0.7	6	1	25.0%	6	0	0.0
b-3. 特定技能（技能実習（介護以外）からの移行）	10	12	1.2	10	5	41.7%	10	7	0.7
b-4. 特定技能（技能実習以外の在留資格から移行）	6	17	2.8	6	2	11.8%	6	0	0.0
c. E P A介護福祉士	2	3	1.5	2	2	66.7%	2	1	0.5
d. E P A介護福祉士候補者	4	10	2.5	4	3	30.0%	4	1	0.3
e. 在留資格「介護」	30	29	1.0	30	18	62.1%	30	21	0.7
f. 身分・地位に基づく在留資格	20	21	1.1	20	13	61.9%	21	36	1.7
g. 留学生（アルバイト）※介護以外の学生も含む	17	21	1.2	17	3	14.3%	16	20	1.3

※現在の人数を除く

一方、有資格者数について保有率をみた場合、最も高いのは「E P A介護福祉士」の 66.7%（※3 人中 2 人）で、次いで「在留資格「介護」」が 62.1%、「身分・地位に基づく在留資格」が 61.9%、「特定技能（技能実習（介護以外）からの移行）」が 41.7% となっている。

図 2.6-2 外国人介護人材の在留資格別保有率

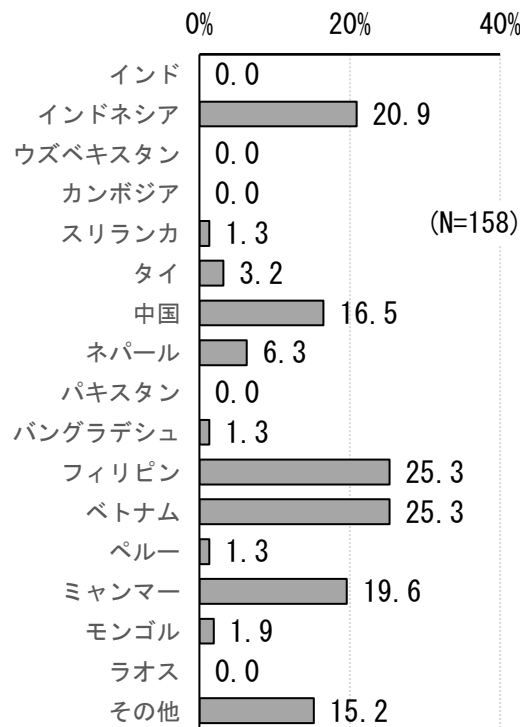


(2) 外国人介護人材の国籍

現時点で受け入れている外国人介護人材の国籍をみると、「フィリピン」と「ベトナム」がともに 25.3%と最も多く、次いで「インドネシア」が 20.9%、「ミャンマー」が 19.6%、「中国」が 16.5%などとなっている。

「その他」の国としては、韓国やブラジル、台湾が目立つ。

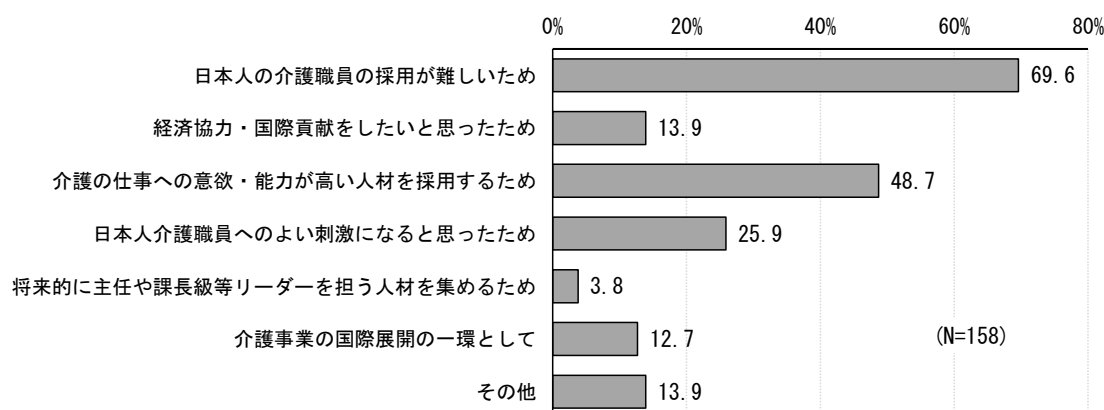
図 2.6-3 外国人介護人材の国籍



(3) 外国人介護人材を受け入れる理由

外国人介護人材を受け入れる理由を尋ねたところ、「日本人の介護職員の採用が難しいため」が 69.6%と最も多く、次いで「介護の仕事への意欲・能力が高い人材を採用するため」が 48.7%、「日本人介護職員へのよい刺激になると思ったため」が 25.9%などとなっている。

図 2.6-4 外国人介護人材を受け入れる理由

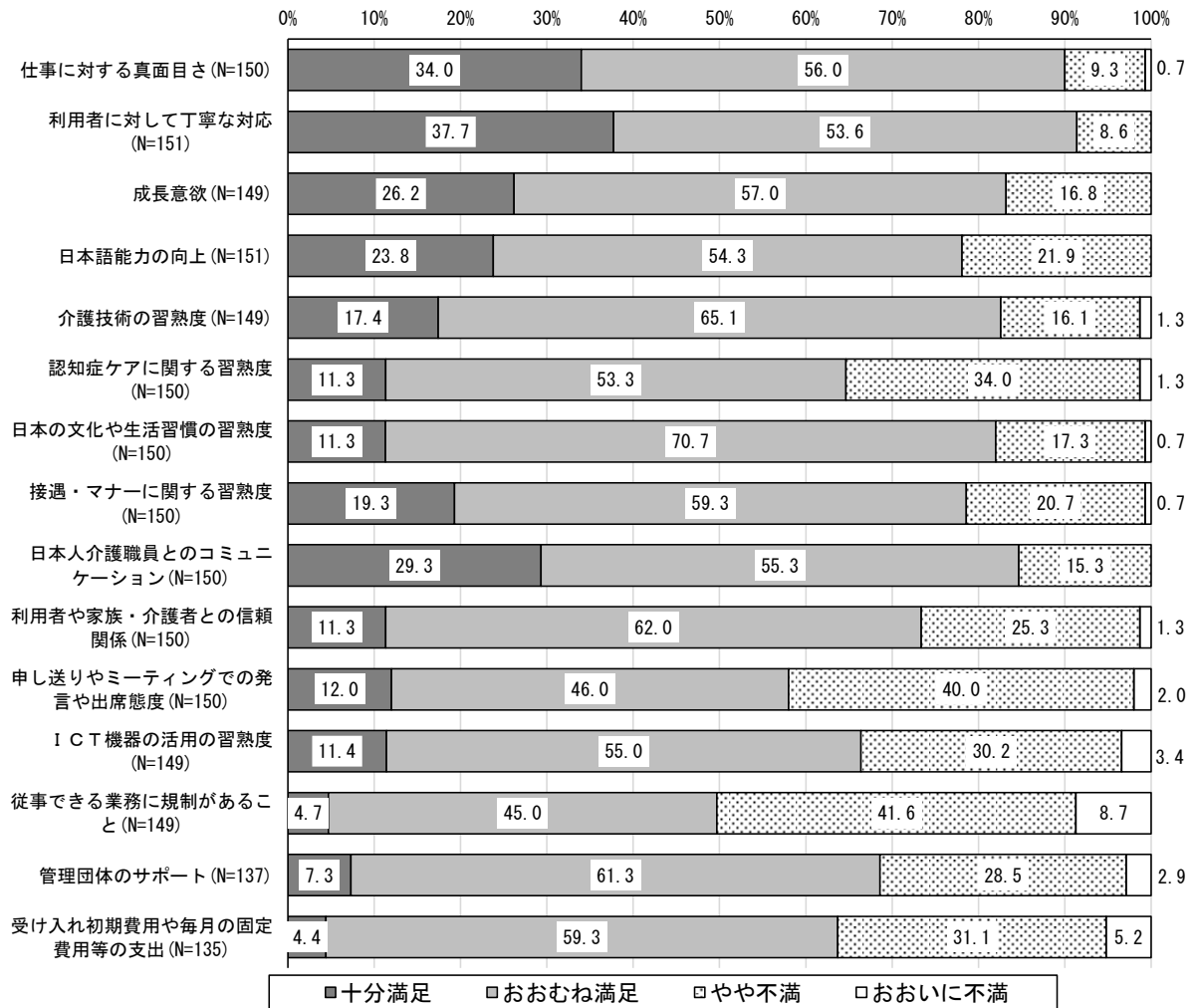


(4) 外国人介護人材の業務への従事状況や関係する制度等に関する満足度

外国人介護人材の業務への従事状況や、関係する制度等に関する満足度をみると、『十分満足』の割合が高いのは「利用者に対して丁寧な対応」が 37.7%、「仕事に対する真面目さ」が 34.0%、「日本人介護職員とのコミュニケーション」が 29.3%となっており、満足度の高さがうかがえる。

一方、『やや不満』の割合は「従事できる業務に規制があること」で 41.6%、「申し送りやミーティングでの発言や出席態度」で 40.0%、「認知症ケアに関する習熟度」で 34.0%、「I C T機器の活用の習熟度」で 30.2%と、他の項目に比べて不満度が高くなっている。全体的にみると、『十分満足』と『おおむね満足』を加えた“満足派”の割合は、ほとんどの項目で6割を超える結果となっている。

図 2.6-5 外国人介護人材の業務への従事状況等に関する満足度



なお、『大いに不満』と回答のあった項目について、その理由は以下のとおりである。多く見られたのは『従事できる業務に規制があること』(11件)で、「規制があるため訪問等の業務を任せられない」という内容が目立った。

●仕事に対する真面目さ

- ・中国人を派遣（アルバイト）で採用したが、当日欠勤が多く最終的には連絡も取れずに来なくなってしまった。

●介護技術の習熟度

教育機会の脆弱性により事業所ポリシーへの理解意欲が低い。高齢者介護には多様な理解が法人ごとにある。

●認知症ケアに関する習熟度

- ・教育機会の脆弱性により認知症を生活実感として経験していない。

●利用者や家族・介護者との信頼関係

- ・教育機会の脆弱性により家族支援を体系的に学んでいない。

●申し送りやミーティングでの発言や出席態度

- ・N 4 以上の資格取得を目指して頑張っており勉強はしていますが、ミーティン

グの内容の理解、スピードについて行くことができず、理解できていない事が多い。ミーティングの内容を翻訳して改めて伝える必要がある。

- ・教育機会の脆弱性により介護者の感情共有重要性を学んでいない。

●ICT機器の活用の習熟度

- ・ICT機器への初期投資も難しい現状です。
教育機会の脆弱性により利用者の心理支援を一貫して学んでいない。
細かい内容が伝わりにくい、明ろいが大雑把。

●従事できる業務に規制があること

- ・サービス付き高齢者向け住宅で働けない。
- ・外国人介護人材は、日本人介護人材と同等の能力を持っている。にもかかわらず、規制をもうけることに合理性がない。
- ・業務の規制があるため、(訪問) 就かせることが出来ずに、人員がダブ付くことが多々ある。
- ・言葉の問題、車の運転。
- ・向上心があり運転免許も取得した。小規模多機能型居宅介護事業所で働く為には送迎や訪問も重要な業務であるが、規制があるため、訪問ができない。外国人だけではなく、送迎や訪問が適切であるかどうかは事業所として判断している。日本人であっても不適切と感じた場合は訪問や送迎はさせていない。
- ・制約があるため業務の幅が狭くなる。
- ・日本人スタッフの人員不足の中、外国人スタッフの方々にももっと働ける従事時間がほしい。
- ・日本人の介護職員と同じように従事してもらいたいのが訪問等で制限がかかるため。
- ・訪問ができないこと。
- ・訪問が行えない。
- ・利用者とのコミュニケーションにおいて、施設内ならばフォローできるが、自宅への訪問時の対応に不安がある。

●管理団体のサポート

- ・管理団体専門性向上が望まれる。
- ・連携が取れておらず、最初の時点で色々と面倒な事があったため。
- ・労働者の権利等の主張が多くて対応が難しい。

●受け入れ初期費用や毎月の固定費用等の支出

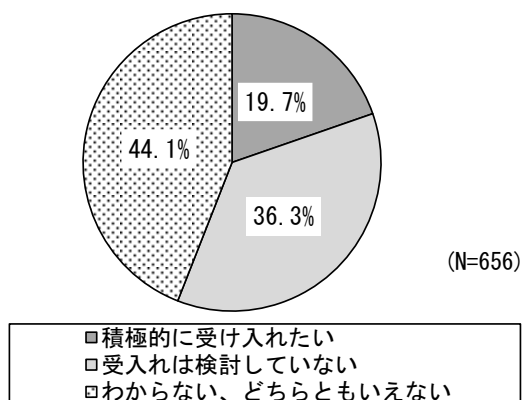
- ・会社としての必要最低限かかる初期費用などはサポートしてほしい。
高すぎる。
- ・受け入れ時の費用がかかり過ぎる。
- ・人材不足でやむを得ないが、受入れのために発生する費用は高額で、経営を圧迫しているから。
- ・費用が高すぎる。

2.7 今後の外国人介護職員の受け入れについて

(1) 外国人介護人材の今後の受入れ予定

外国人介護人材の今後の受入れ予定について尋ねたところ、「わからない、どちらともいえない」が44.1%、「受入れは検討していない」は36.3%で、「積極的に受け入れたい」は19.7%となっている。

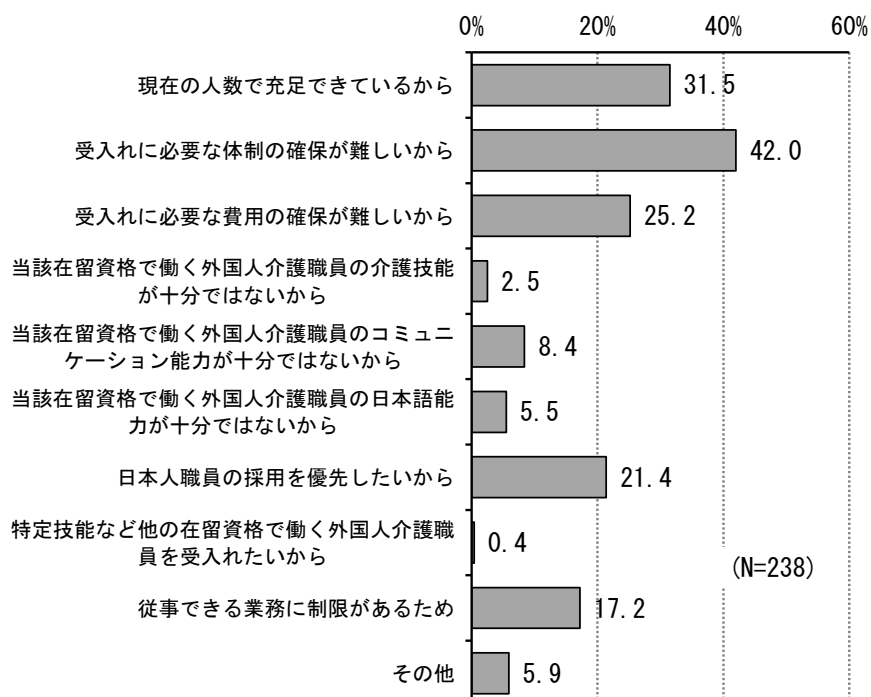
図 2.7-1 外国人介護人材の今後の受入れ予定



(2) 外国人介護人材の今後の受入れを検討していない理由

外国人介護人材の今後の受入れ予定について「受入れは検討していない」と回答があった238事業所に対し、その理由を尋ねたところ、「受入れに必要な体制の確保が難しいから」が42.0%と最も多く、次いで「現在の人数で充足できているから」が31.5%、「受入れに必要な費用の確保が難しいから」が25.2%、「日本人職員の採用を優先したいから」が21.4%などとなっている。

図 2.7-2 事業所において影響のあった事柄



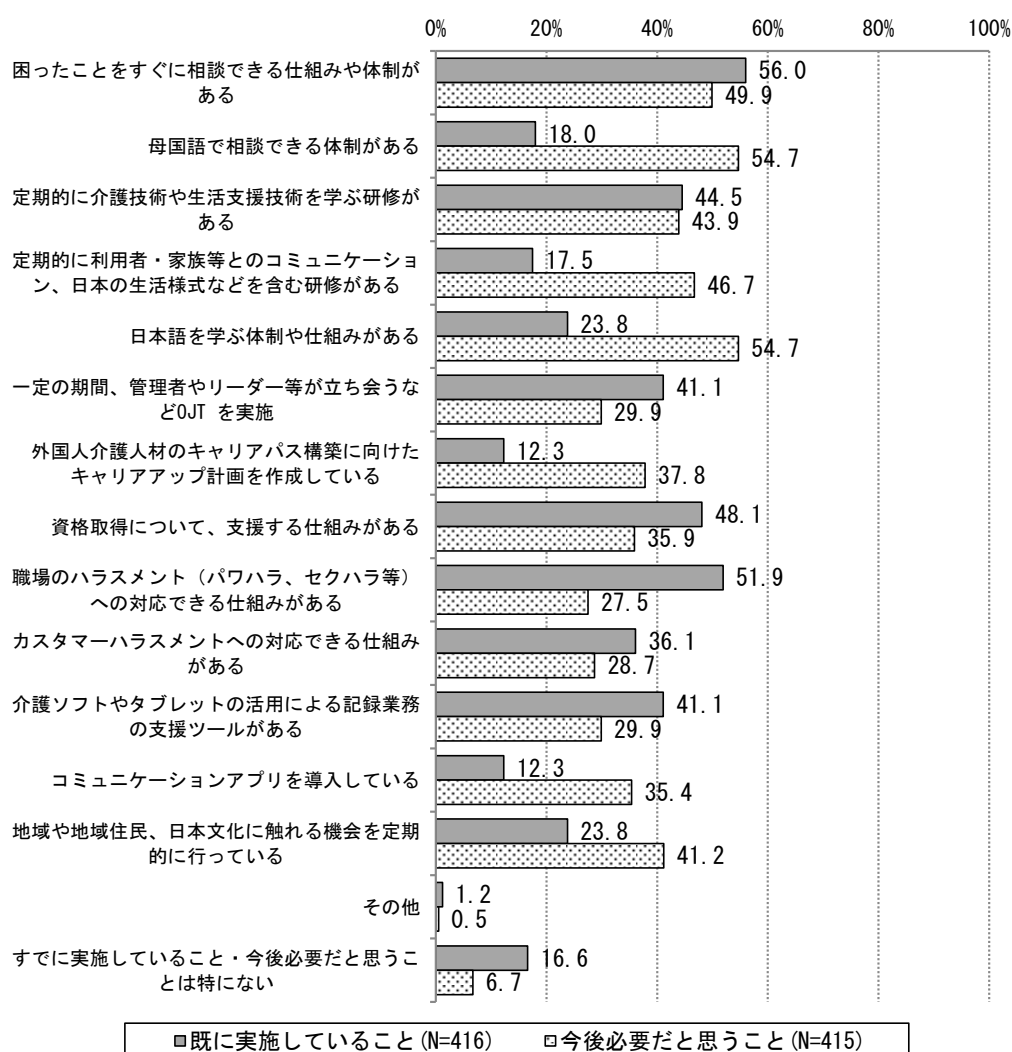
(3) 外国人介護人材を今後受け入れるとした場合のバックアップ・フォロー体制

外国人介護人材の今後の受入れ予定について「積極的に受け入れたい」または「わからない、どちらともいえない」と回答があった418事業所に対し、外国人介護人材を今後受け入れるとした場合のバックアップ・フォロー体制について尋ねた。

現在既に実施しているバックアップ・フォロー体制としては、「困ったことをすぐに相談できる仕組みや体制がある」が56.0%と最も多く、次いで「職場のハラスメント(パワハラ、セクハラ等)への対応できる仕組みがある」が51.9%、「資格取得について、支援する仕組みがある」が48.1%、「定期的に介護技術や生活支援技術を学ぶ研修がある」が44.5%などとなっている。

一方、今後必要だと思うものとしては、「母国語で相談できる体制がある」及び「日本語を学ぶ体制や仕組みがある」がともに54.7%と最も多く、次いで「困ったことをすぐに相談できる仕組みや体制がある」が49.9%、「定期的に利用者・家族等とのコミュニケーション、日本の生活様式などを含む研修がある」が46.7%、「定期的に介護技術や生活支援技術を学ぶ研修がある」が43.9%などになっており、現在取り組んでいる割合が低い項目で、今後必要と思う割合が高くなる傾向がみられる。

図 2.7-3 外国人介護人材を受け入れる場合のバックアップ・フォロー体制



2.8 外国人介護職員の「通常の業務内容」と「単独で訪問を想定した業務内容」

外国人介護人材の今後の受入れ予定について「積極的に受け入れたい」または「わからない、どちらともいえない」と回答があった418事業所に対し、外国人介護職員の「通常の業務内容」と「単独で訪問を想定した業務内容」について尋ねた。

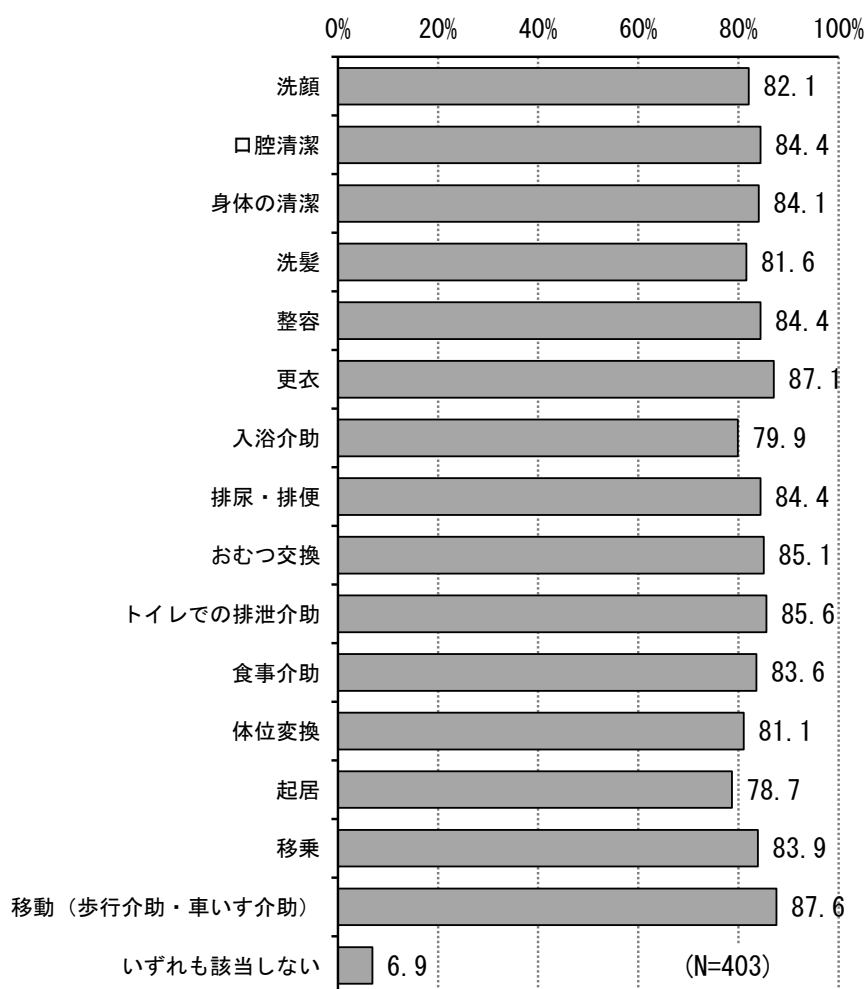
なお、「わからない、どちらともいえない」と回答のあった事業所については、外国人介護人材を受け入れているとの想定で回答してもらった。

(1) 通常の業務において従事している内容及び外国人介護人材が単独で「訪問」に従事した場合に担うことができる業務内容

①直接生活介助／身体に直接触れる（可能性がある）介助及びその準備・後始末 ア）既に実施あるいは対応可能と想定できるもの

外国人介護人材が通常の業務において従事している（従事しているとの想定を含む）業務内容のうち、直接生活介助／身体に直接触れる（可能性がある）介助及びその準備・後始末の業務においては、概ね80%以上が実施あるいは対応可能と回答している。

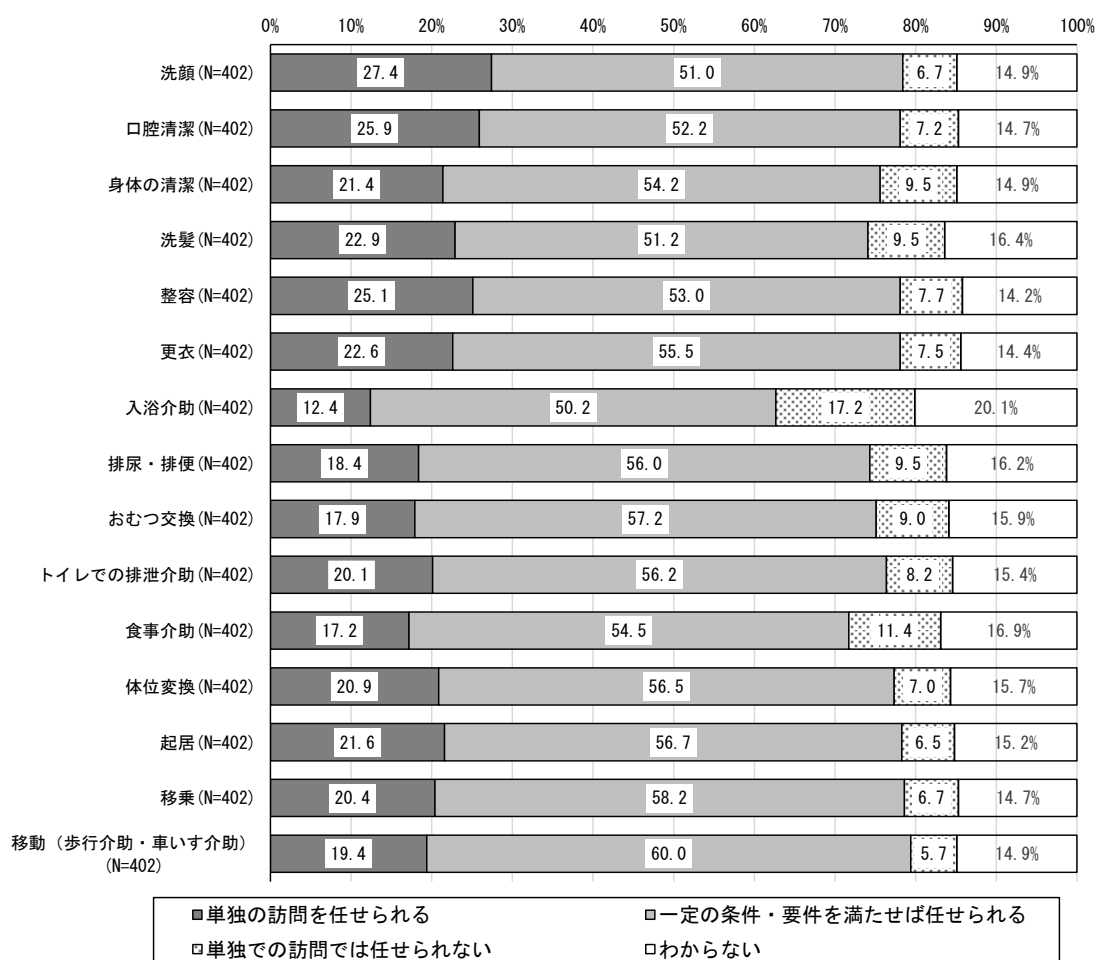
図 2.8-1 既に実施あるいは対応可能と考える業務



イ) 外国人介護職員が単独で訪問する想定での可能性

直接生活介助／身体に直接触れる（可能性がある）介助及びその準備・後始末の業務においては、「一定の条件・要件を満たせば任せられる」とする業務内容が多く、全ての項目で50%以上となっている。また、清潔・整容に関する介助業務（洗顔～更衣）については、「単独の訪問を任せられる」とする回答が他の項目に比べてやや高くなっている。

図 2.8-2 外国人介護職員が単独で訪問する想定での可能性

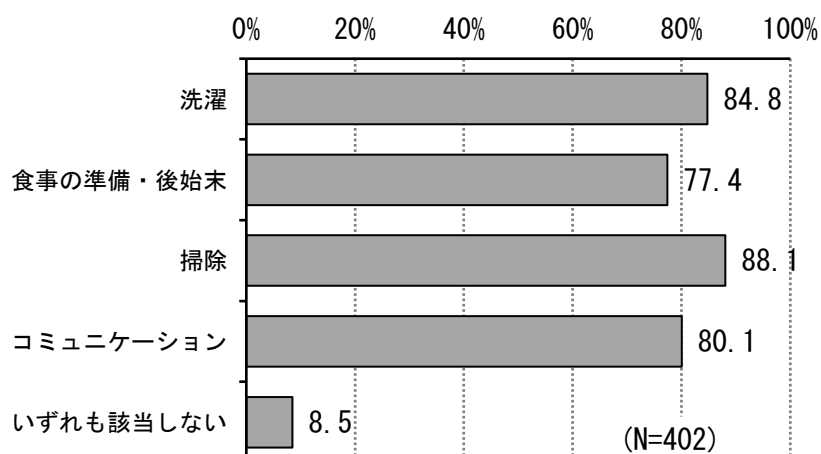


②間接生活介助／身体に直接触れない（可能性がない）介助及びその準備・後始末

ア）既に実施あるいは対応可能と想定できるもの

外国人介護人材が通常の業務において従事している（従事しているとの想定を含む）業務内容のうち、間接生活介助／身体に直接触れない（可能性がない）介助及びその準備・後始末の業務においては、概ね 80%以上が実施あるいは対応可能と回答している。

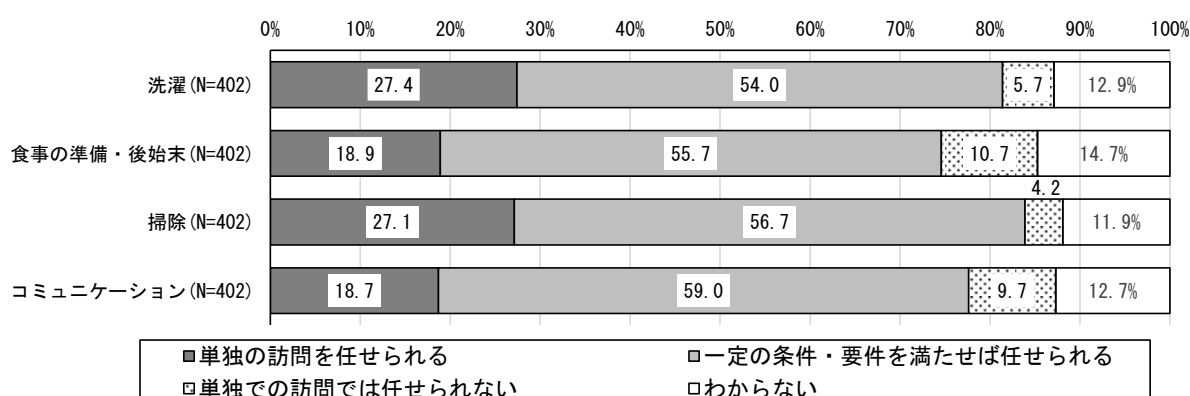
図 2.8-3 既に実施あるいは対応可能と考える業務



イ）外国人介護職員が単独で訪問する想定での可能性

間接生活介助／身体に直接触れない（可能性がない）介助及びその準備・後始末の業務においては、「一定の条件・要件を満たせば任せられる」とする業務内容が多く、全ての項目で 50%以上となっている。また、「洗濯」及び「掃除」については、「単独の訪問を任せられる」とする回答が他の項目に比べてやや高くなっている。

図 2.8-4 外国人介護職員が単独で訪問する想定での可能性

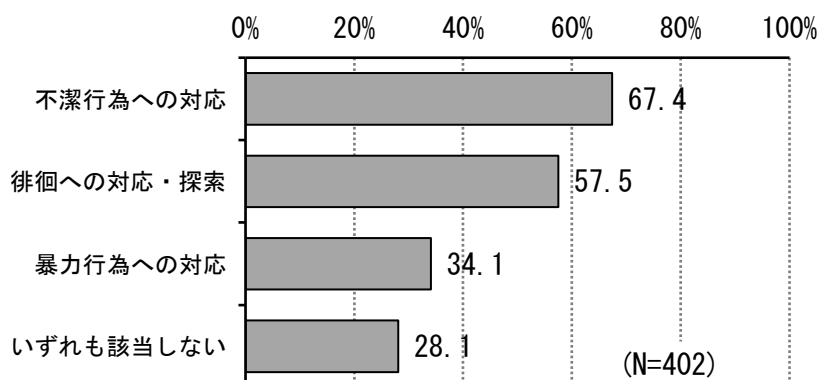


③認知症関連の介助及びその準備・後始末

ア) 既に実施あるいは対応可能と想定できるもの

外国人介護人材が通常の業務において従事している（従事しているとの想定を含む）業務内容のうち、認知症関連の介助及びその準備・後始末の業務においては、「不潔行為への対応」は 67.4%、「徘徊への対応・探索」は 57.5% が実施ないしは対応可能と回答している。

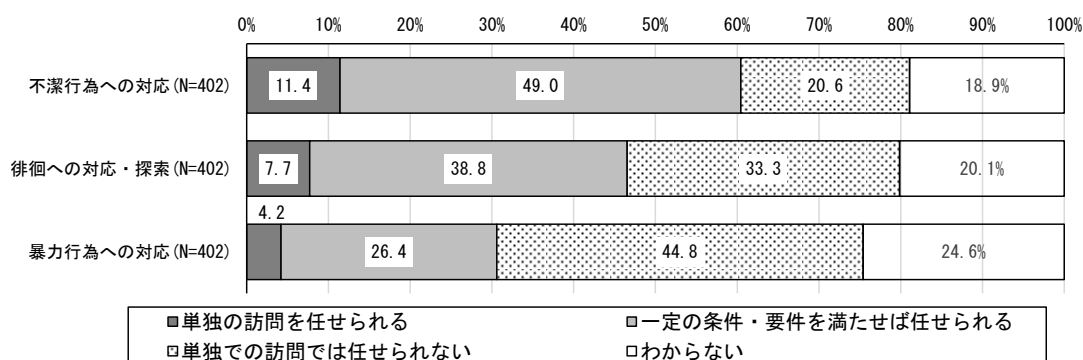
図 2.8-5 既に実施あるいは対応可能と考える業務



イ) 外国人介護職員が単独で訪問する想定での可能性

認知症関連の介助の業務においては、「不潔行為への対応では一定の条件・要件を満たせば任せられる」が 49.0%となっているが、暴力行為への対応では「単独での訪問では任せられない」が 44.8%となっている。

図 2.8-6 外国人介護職員が単独で訪問する想定での可能性

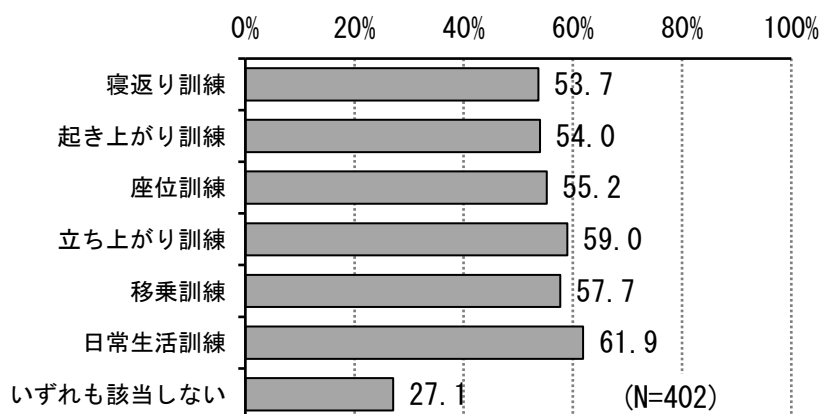


④機能訓練関連行為／機能訓練に関連して必要となる行為

ア) 既に実施あるいは対応可能と想定できるもの

外国人介護人材が通常の業務において従事している（従事しているとの想定を含む）業務内容のうち、機能訓練関連行為／機能訓練に関連して必要となる行為においては、概ね 50%以上が実施ないしは対応可能と回答している。

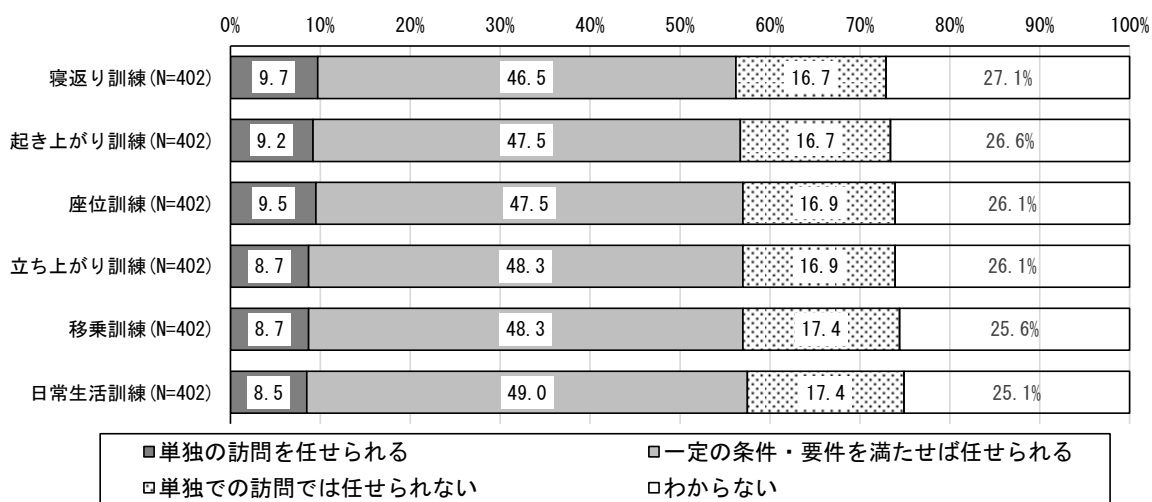
図 2.8-7 既に実施あるいは対応可能と考える業務



イ) 外国人介護職員が単独で訪問する想定での可能性

機能訓練関連行為／機能訓練に関連して必要となる行為においては、「一定の条件・要件を満たせば任せられる」とする業務内容が多く、全ての項目で 45%以上となっており、どの項目も回答割合はほとんど変わらない。

図 2.8-8 外国人介護職員が単独で訪問する想定での可能性

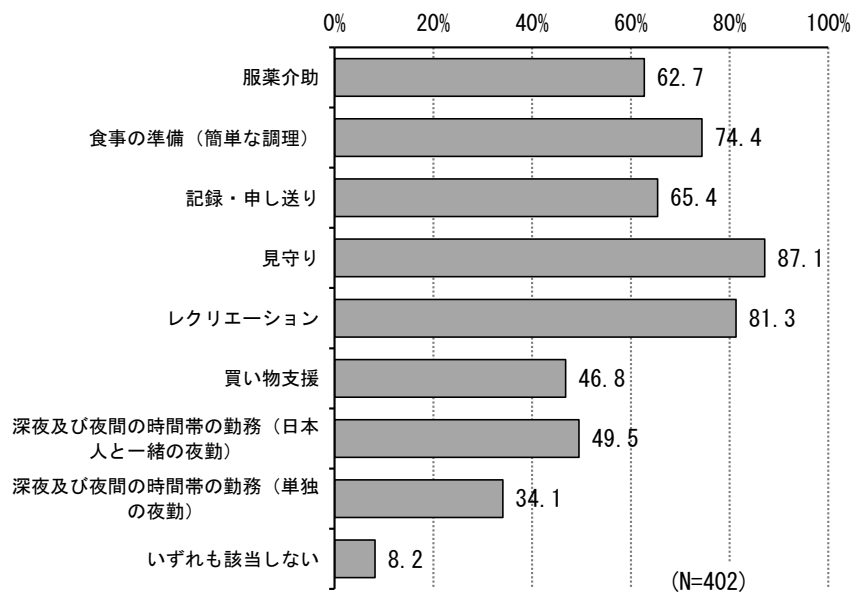


⑤服薬・その他の業務

ア) 既に実施あるいは対応可能と想定できるもの

外国人介護人材が通常の業務において従事している（従事しているとの想定を含む）業務内容のうち、服薬・その他において実施ないしは対応可能とする業務は、「見守り」が 87.1%と最も高く、次いで「レクリエーション」が 81.3%、「食事の準備（簡単な調理）」が 74.4%などとなっている。一方、「深夜及び夜間の時間帯の勤務（単独の夜勤）」は 34.1%と低くなっている。

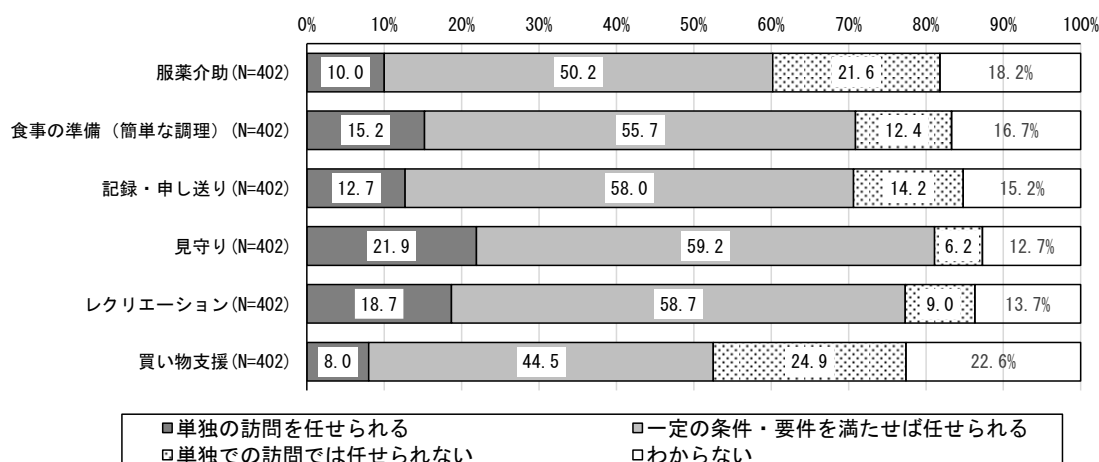
図 2.8-9 既に実施あるいは対応可能と考える業務



イ) 外国人介護職員が単独で訪問する想定での可能性

服薬・その他の業務においては、「一定の条件・要件を満たせば任せられる」とする業務内容が多く、買い物支援を除く業務で 50%以上となっている。

図 2.8-10 外国人介護職員が単独で訪問する想定での可能性



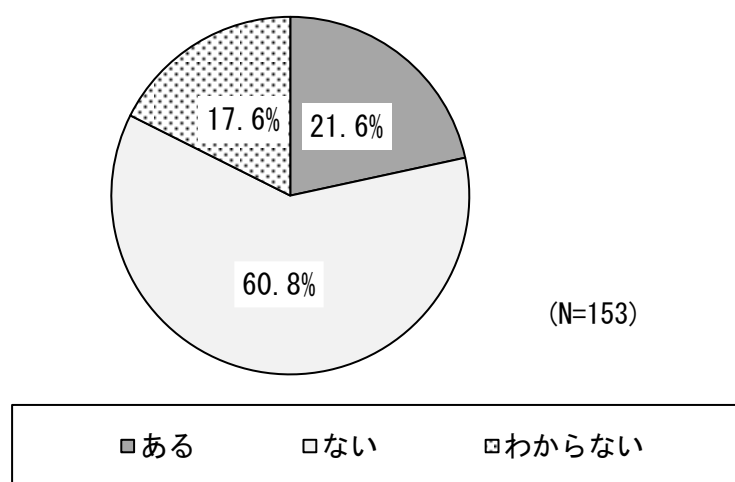
(2) 外国人介護人材の通常の業務における「ヒヤリハット事例」について

外国人介護人材を「現在採用している」または「現在は採用していないが、過去に採用したことがある」と回答した 158 事業所に対し、外国人介護人材の通常の業務における「ヒヤリハット事例について尋ねた。

① 「ヒヤリハット事例」の有無

外国人介護人材を現在又は過去に採用したことの事業所に対し、外国人介護人材の通常の業務における「ヒヤリハット事例」があったかどうかを尋ねたところ、「ある」は 21.6%となっている。

図 2.8-11 「ヒヤリハット事例」の有無



②発生した「ヒヤリハット事例」の内容

発生したヒヤリハット事例の具体的な内容について、以下の通りまとめた。

事例としては「薬」に関する内容が 13 件と最も多く、次いで「利用者の転倒」に関するものが 7 件、「申し送り内容の理解不足や報告忘れ等」5 件などとなっている。

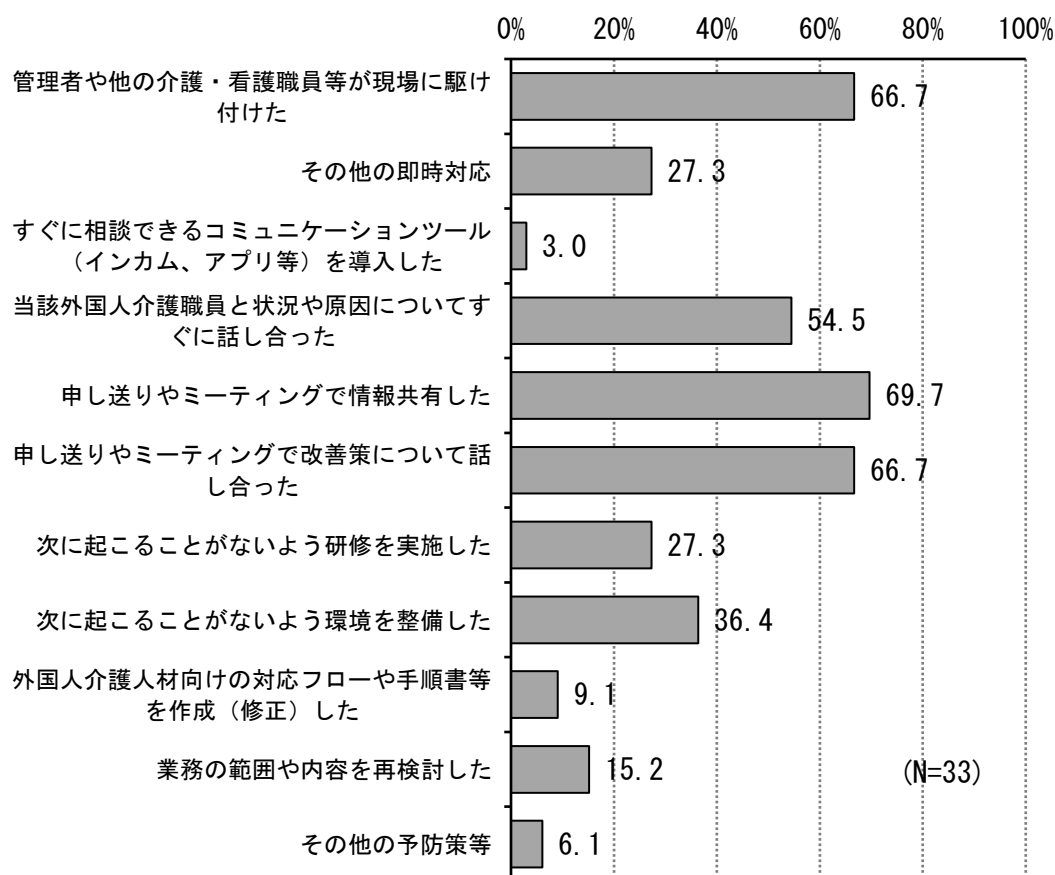
表 2.8-1 「ヒヤリハット事例」の内容

項 目	件数
薬に関する内容（誤薬等）	13
利用者の転倒に関する事	7
申し送り内容の理解不足や報告忘れ等	5
介護機器の操作に関する事	3
その他	10

③「ヒヤリハット事例」発生時の対応

外国人介護人材による「ヒヤリハット事例」発生時の対応として、「申し送りやミーティングで情報共有した」が69.7%と最も多く、次いで「管理者や他の介護・看護職員等が現場に駆け付けた」及び「申し送りやミーティングで改善策について話し合った」がともに66.7%、「当該外国人介護職員と状況や原因についてすぐに話し合った」が54.5%などとなっている。

図 2.8-12 「ヒヤリハット事例」発生時の対応



なお、その他の即時対応の内容は、以下のとおりである

- ・新しい物を購入した。
- ・日本人の先輩職員が直接指導した後、管理者に報告。ヒヤリハット報告書を本人に書くよう指示。今後の対応策について朝礼などミーティングをする場で協議し共有する。
- ・歩行介助等の身体介助中は、その場を離れず介助中の利用者の安全（椅子に座る、目的の場所まで介助が終わる）を確認してから、他の利用者の対応をするように指導した。
- ・転倒の恐れがあった時、一番近くに居た外国人介護員の対処が遅く他の介護職員が少し離れた所から急いで駆け付け転倒には至らなかった。
- ・職員間で状況の報告や確認、意識をして行く。洋服の確認等。

また、その他の予防策等の内容は、以下のとおりである

- ・色わけ等、目で見てわかる方法や朝・昼・夕ごとの薬の一包化等、識別の仕方を簡単にした。
- ・危険予測訓練の実施。

2.9 外国人介護職員（技能実習・特定技能に限る）の「訪問」について

小規模多機能型居宅介護における訪問は、訪問介護とは異なるサービスであるため「老計10号」や「老振76号」は該当しない。よって、「通い」、「宿泊」に該当しない在宅生活の継続に必要な行為を「訪問」とみなすこととした。認知症ケアにおける在宅生活の支援では、直接介護のみならず、生活のしづらさを解消するためのかわりも重要な支援となっている。

但し、現行の制度化では、技能実習・特定技能においては「訪問」は認められていない。

(1) 「訪問」の支援内容

外国人介護人材が訪問にあたる際の可能性を、以下の区分に分けて探った。

- ・現在、日本人介護職員が実施している支援
- ・外国人介護人材が実施できる可能性がある支援
- ・日本人・外国人に限らず、介護福祉士や介護職員初任者研修修了者等、資格保持者のみ担うことができると思われる支援

なお、外国人介護人材を採用していない事業所においては、「外国人介護職員の可能性」に関する設問については、外国人介護人材を採用するとの想定で回答してもらった。

①「訪問」における自宅等での「身のまわりの支援」について、対応している、あるいは対応可能と思われる支援

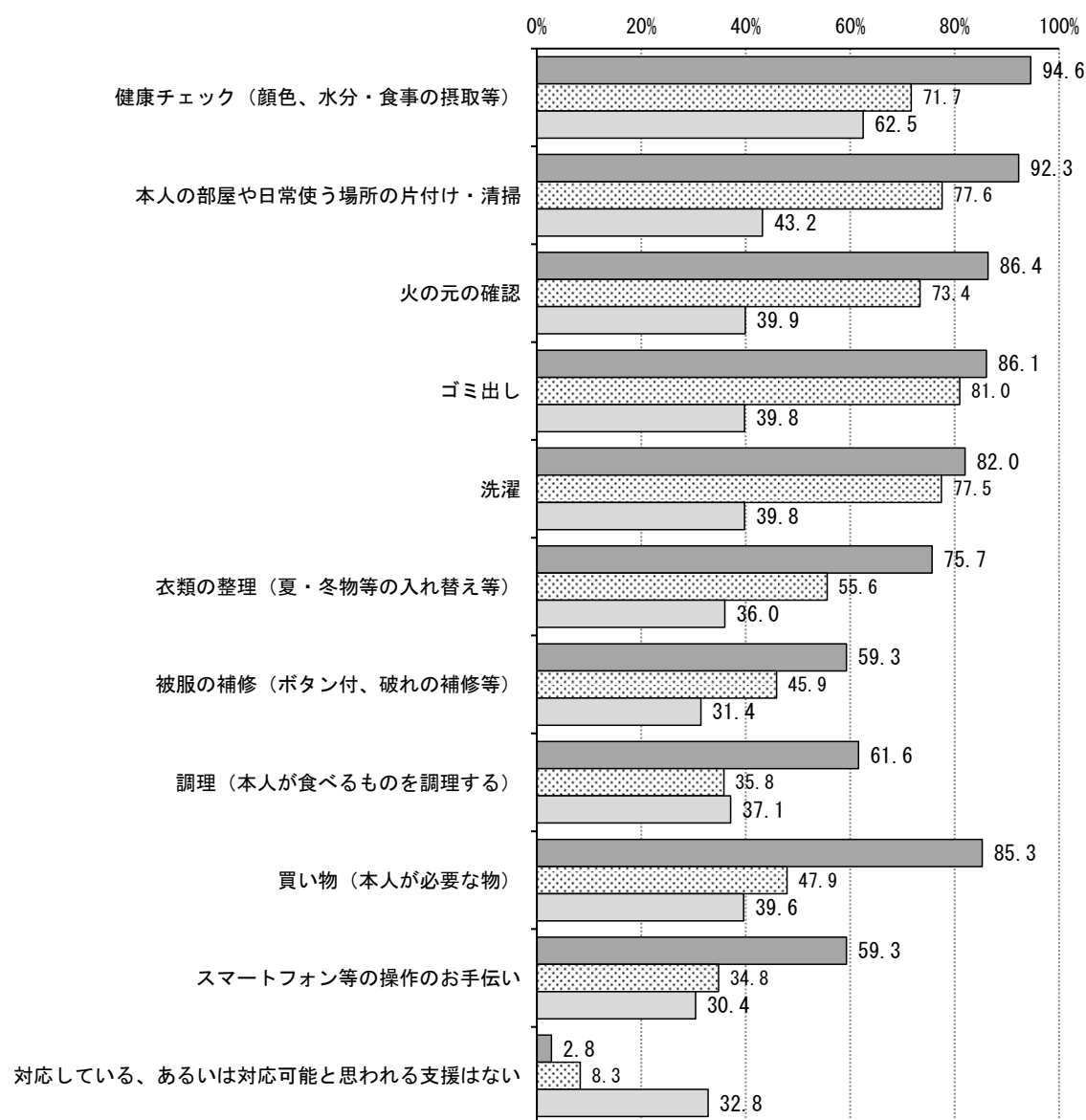
「訪問」における自宅等での「身のまわりの支援」で対応している、あるいは対応可能と思われる支援について尋ねたところ、日本人介護職員が実施している支援においては、「被服の補修（ボタン付、破れの補修等）」、「調理（本人が食べるものを調理する）」、「スマートフォン等の操作のお手伝い」以外の支援で概ね80%以上が支援していると回答している。

また、外国人介護人材が実施できる可能性がある支援としては、「ゴミ出し」（81.0%）「本人の部屋や日常使う場所の片付け・清掃」（77.6%）、「洗濯」（77.5%）、「健康チェック（顔色、水分・食事の摂取等）」（71.7%）、「火の元の確認」（73.4%）が70%以上となっている。

一方、日本人・外国人に限らず、介護福祉士や介護職員初任者研修修了者等、資格保持者のみ担うことができると思われる支援としては、「健康チェック（顔色、水分・食事の摂取等）」の62.5%が最も大きく、それ以外の支援は概ね30～50%程度となっている。可能性が高くない要因として

は、『資格保持者のみ担うことができる』業務ではないと考える事業所が多いと考えられる。

図 2.9-1 「訪問」における自宅等での「身のまわりの支援」



■現在、日本人介護職員が実施している支援 (N=612)

□外国人介護人材が実施できる可能性がある支援 (N=612)

□介護福祉士や介護職員初任者研修修了者等、資格保持者のみ担うことができると思われる支援 (N=606)

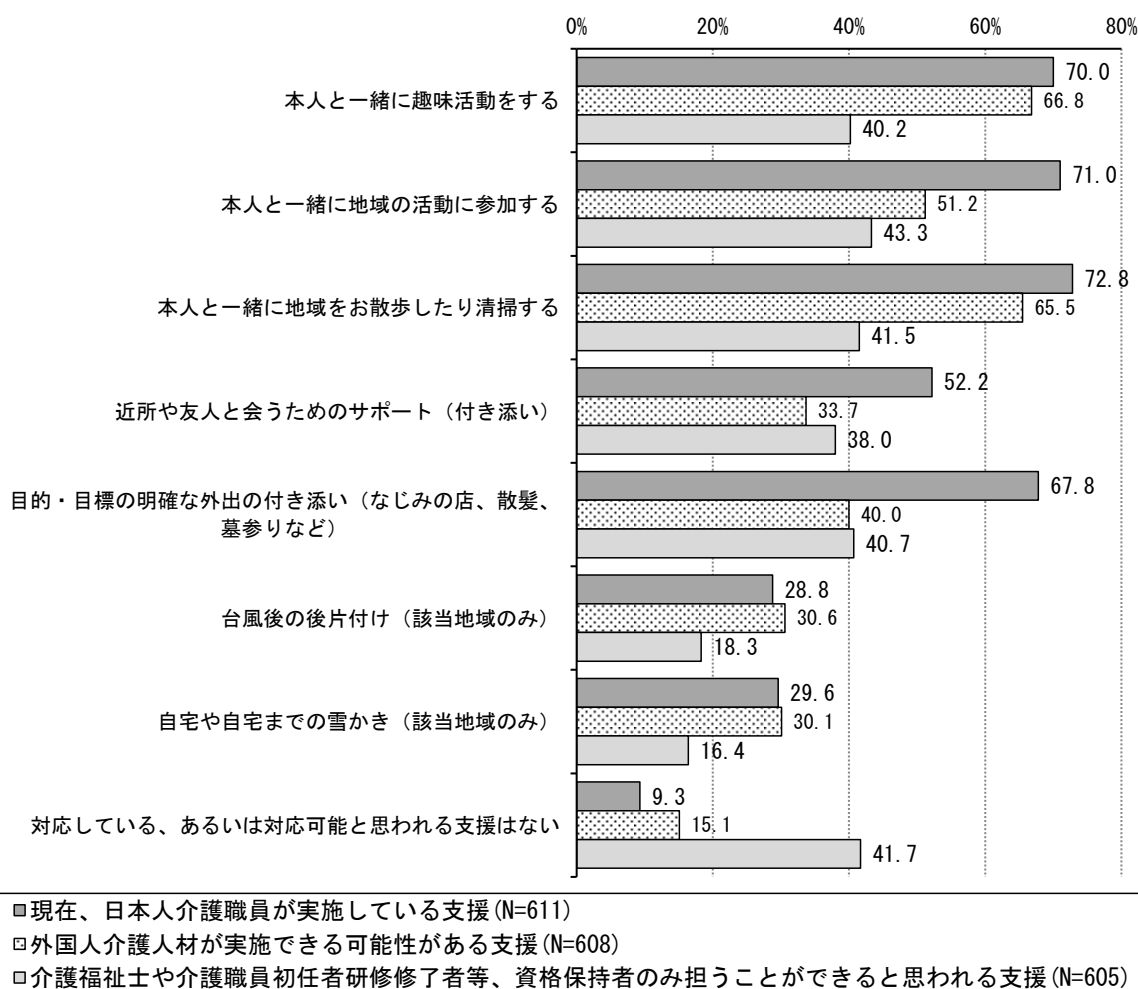
②「訪問」における自宅等での「生活の継続性、関係性の支援」について、対応している、あるいは対応可能と思われる支援

「訪問」における自宅等での「生活の継続性、関係性の支援」で対応している、あるいは対応可能と思われる支援について尋ねたところ、日本人介護職員が実施している支援については、「台風後の後片付け（該当地域のみ）」、「自宅や自宅までの雪かき（該当地域のみ）」以外の支援で、概ね50%以上が支援していると回答している。

また、外国人介護人材が実施できる可能性がある支援としては、「本人と一緒に趣味活動をする」（66.8%）「本人と一緒に地域をお散歩したり清掃する」（65.5%）、「本人と一緒に地域の活動に参加する」（51.2%）が50%以上となっている。

一方、日本人・外国人に限らず、介護福祉士や介護職員初任者研修修了者等、資格保持者のみ担うことができると思われる支援としては、全ての支援が50%を下回っている。可能性が高くない要因としては、こちらも『資格保持者のみ担うことができる』業務ではないと考える事業所が多いと考えられる。

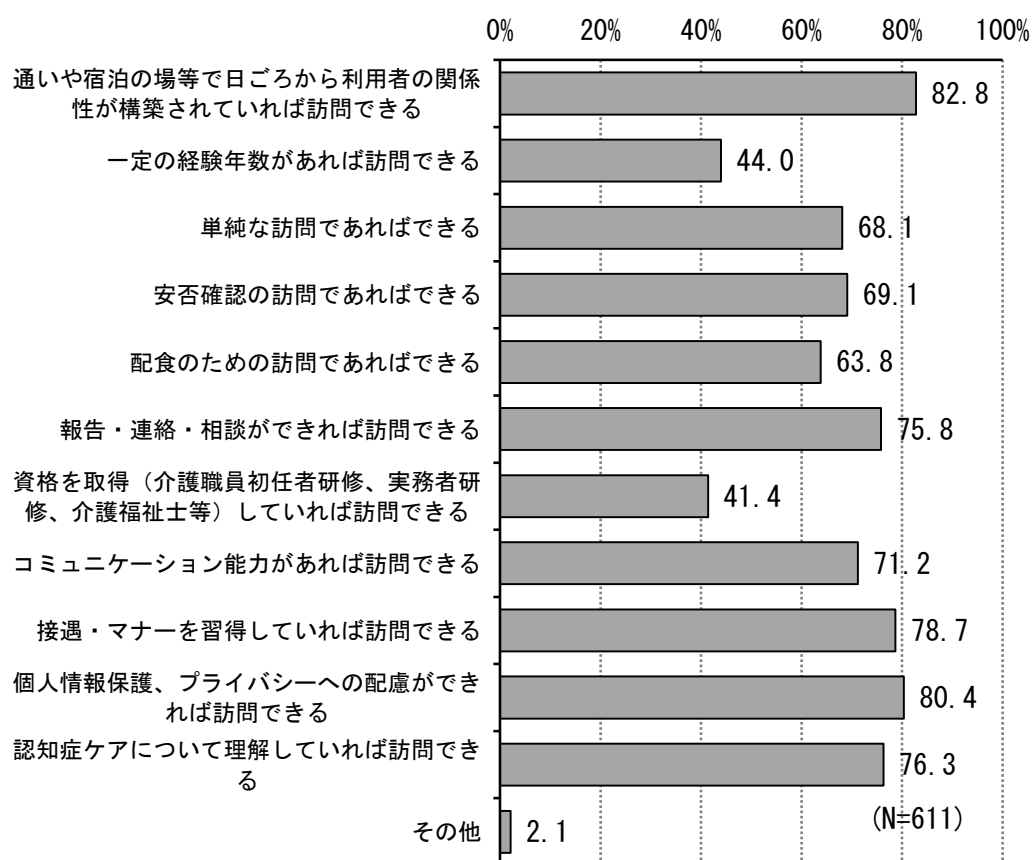
図 2.9-2 「訪問」における自宅等での「生活の継続性、関係性の支援」



(2) 介護業務未経験の日本人介護職員が「訪問」に従事する場合に必要な要件

介護業務未経験の日本人介護職員が「訪問」に従事する場合に必要な要件については、「通いや宿泊の場等で日ごろから利用者の関係性が構築されていれば訪問できる」が82.8%となっており、利用者との関係性構築を重要視している点が挙げられている。「一定の経験年数があれば訪問できる」及び「資格を取得（介護職員初任者研修、実務者研修、介護福祉士等）していれば訪問できる」を挙げている事業所が40%程度となっており、一定の経験年数や資格があるだけでは訪問に必要な要件を満たしてはいないとしている。

図 2.9-3 介護業務未経験の日本人介護職員が「訪問」に従事する場合に必要な要件

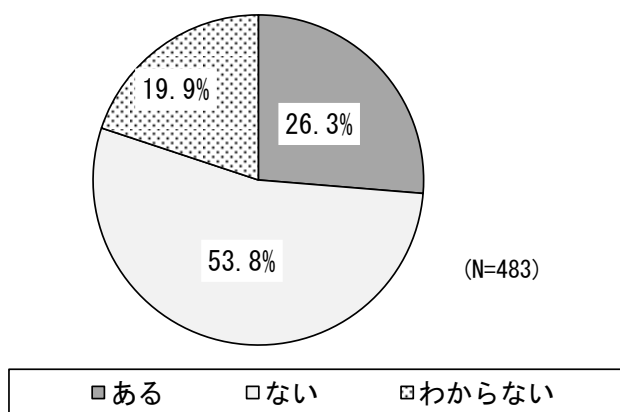


(2) 日本人介護職員の「ヒヤリハット事例」について

①「ヒヤリハット事例」の有無

日本人介護職員の「ヒヤリハット事例」があったかどうかを尋ねたところ、「ある」は26.3%となっている。

図 2.9-4 日本人介護職員の「ヒヤリハット事例」の有無



②発生した「ヒヤリハット事例」の内容

発生したヒヤリハット事例の具体的な内容について、以下の通りまとめた。

事例としては「薬」に関する内容が46件と最も多く、次いで「支援忘れ、支援漏れ、持参忘れ」に関するものが25件、「食事・食べ物に関すること」と「利用者の転倒に関すること」がいずれも9件などとなっている。

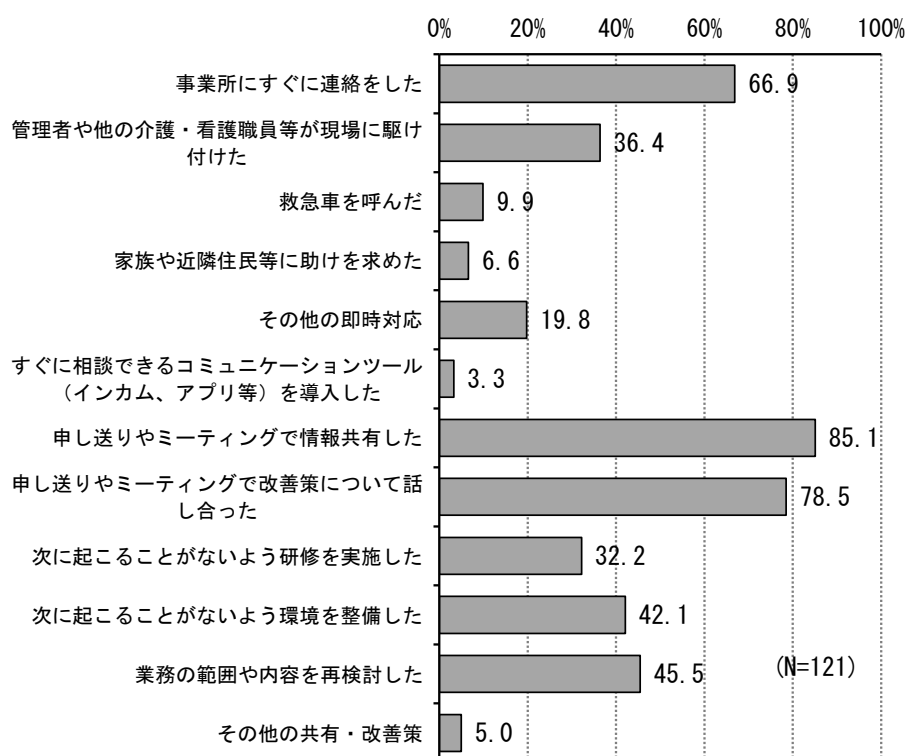
表 2.9-1 「ヒヤリハット事例」の内容

項 目	件数
薬に関する内容	46
支援忘れ、支援漏れ、持参忘れ	25
食事・食べ物に関すること	9
利用者の転倒に関すること	9
送迎車両関係	8
鍵の返却忘れ、置き忘れ。かけ忘れ	5
支援内容・方法の理解不足	4
利用者宅の物の破損	4
介護機器の操作に関すること	2
その他	10

③「ヒヤリハット事例」発生時の対応

日本人介護職員における「ヒヤリハット事例」発生時の対応については、「申し送りやミーティングで情報共有した」が85.1%と最も多く、次いで「申し送りやミーティングで改善策について話し合った」が78.5%、「事業所にすぐに連絡をした」が66.9%などとなっている。

図 2.9-5 「ヒヤリハット事例」発生時の対応



なお、その他の即時対応の主な内容は、以下のとおりである

- ・ 本人と自宅に戻って確認した
- ・ ご本人様、家族様へ謝罪
- ・ 再発防止に努めるように話をした
- ・ 忘れたものを届けた
- ・ 家族に連絡した
- ・ 本人が謝罪後、改めて管理者が謝罪した
- ・ その後の訪問、送迎等の業務調整
- ・ ご家族との情報の共有と再発防止の対策を行った
- ・ 介助方法の見直し
- ・ 薬のダブルチェック
- ・ ご家族に連絡をし、お餅を買ってしまったことをお伝えしたが、いつも買ってるからそのまま良いですということでした
- ・ ご家族やかかりつけ医への連絡
- ・ 車両事故時の警察・レッカー

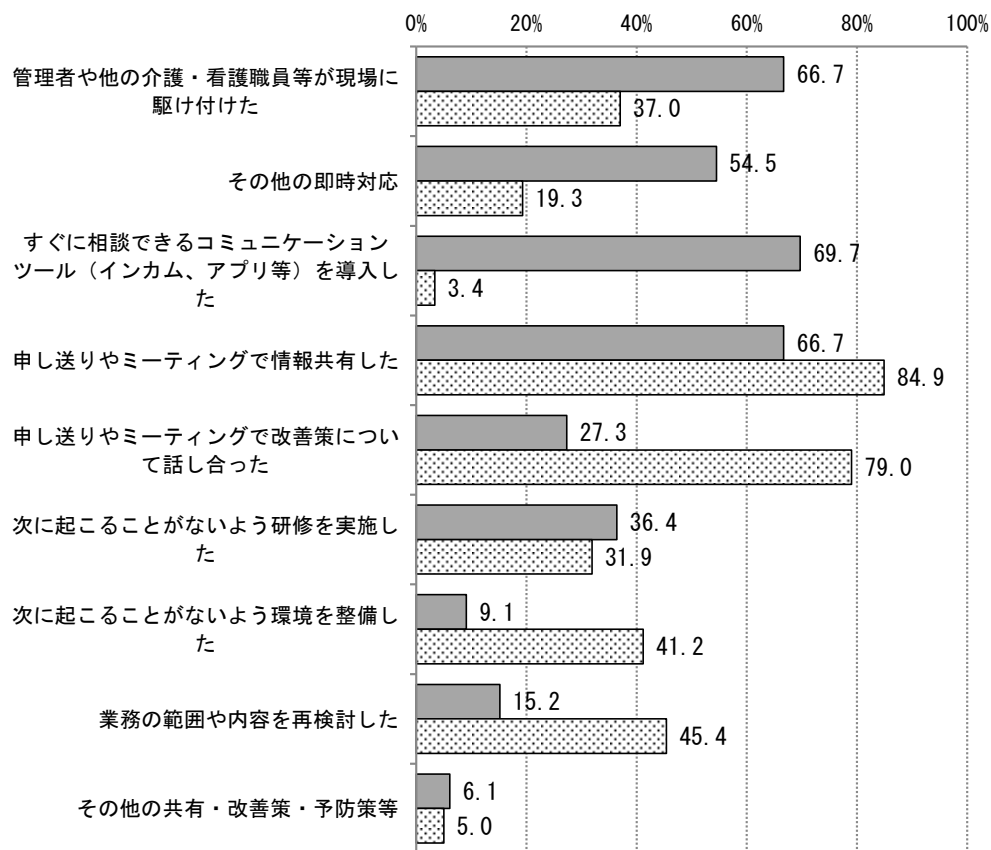
- ・内容により複数人で即時対応することあり
- ・他の職員によるまたは、別の時間で対応した
- ・当人の薬を確認し、当人の薬を服用していただいた
- ・事務所を出る前に持ち物チェックを2重で行った

また、その他の共有・改善策等の内容は、以下のとおりである

- ・訪問チェックシートを作成し、訪問の際のする事リストを見える化した
- ・写真等を用いて、会議にて職員全員で対応策、現状を把握した。
- ・ヒヤリハット報告書で共有した

ここで、ヒヤリハット発生時の対応について、外国人介護人材の場合と日本人介護職員の場合で比較してみると、「管理者や他の介護・看護職員等が現場に駆け付けた」や「その他の即時対応」、「すぐに相談できるコミュニケーションツール（インカム、アプリ等）を導入した」においては、外国人介護人材が日本人介護職員を大きく上回っているのに対し、「申し送りやミーティングで改善策について話し合った」や「次に起こることがないよう環境を整備した」、「業務の範囲や内容を再検討した」の割合については、日本人介護職員が外国人介護人材を大きく上回っている。

図 2.9-5 「ヒヤリハット事例」発生時の対応の外国人・日本人比較

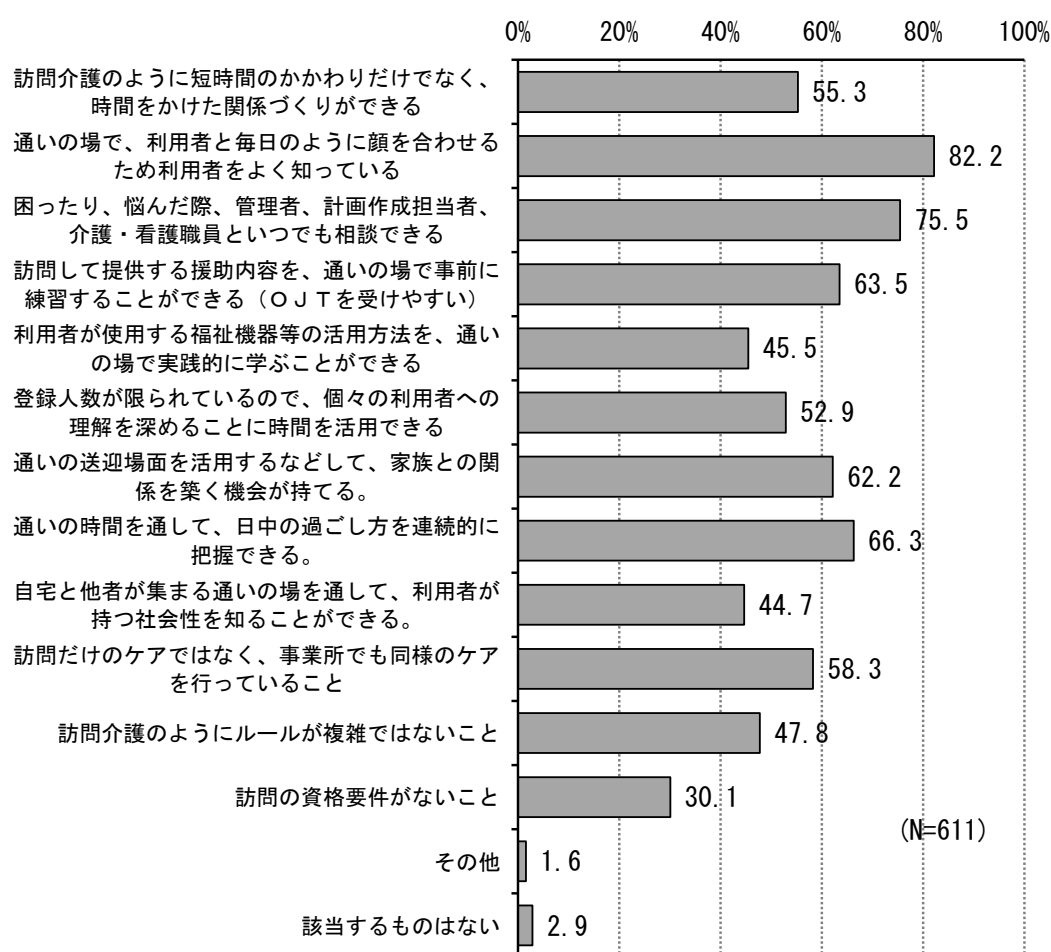


■外国人介護人材の通常業務における「ヒヤリハット事例」発生時の対応 (N=33)
 □日本人介護職員における「ヒヤリハット事例」発生時の対応 (N=119)

(3) 小規模多機能型居宅介護における「訪問」と「訪問介護」を比較した場合、外国人介護職員にとって「訪問」に従事しやすいと思われる事柄

小規模多機能型居宅介護における「訪問」と「訪問介護」を比較した場合、外国人介護職員にとって「訪問」に従事しやすいと思われる事柄については、「通いの場で、利用者と毎日のように顔を合わせるため利用者をよく知っている」が 82.2%と最も多く、次いで「困ったり、悩んだ際、管理者、計画作成担当者、介護・看護職員といつでも相談できる」が 75.5%、「通いの時間を通して、日中の過ごし方を連続的に把握できる」が 66.3%、「訪問して提供する援助内容を、通いの場で事前に練習することができる（OJTを受けやすい）」が 63.5%などとなっている。

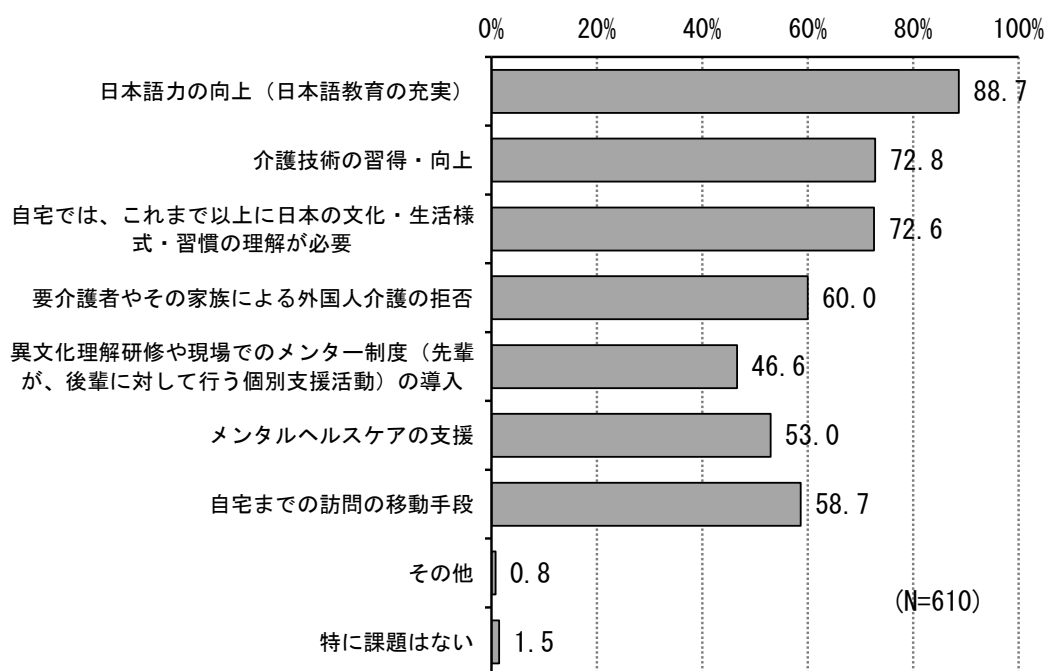
図 2.9-6 外国人介護職員にとって「訪問」に従事しやすいと思われる事柄



(4) 外国人介護職員の「訪問の可能性」における事業運営する上での労務に関する課題

外国人介護職員の「訪問の可能性」における事業運営する上での労務に関する課題としては、「日本語力の向上（日本語教育の充実）」が88.7%と最も多く、次いで「介護技術の習得・向上」が72.8%、「自宅では、これまで以上に日本の文化・生活様式・習慣の理解が必要」が72.6%、「要介護者やその家族による外国人介護の拒否」が60.0%、「自宅までの訪問の移動手段」が58.7%などとなっている。

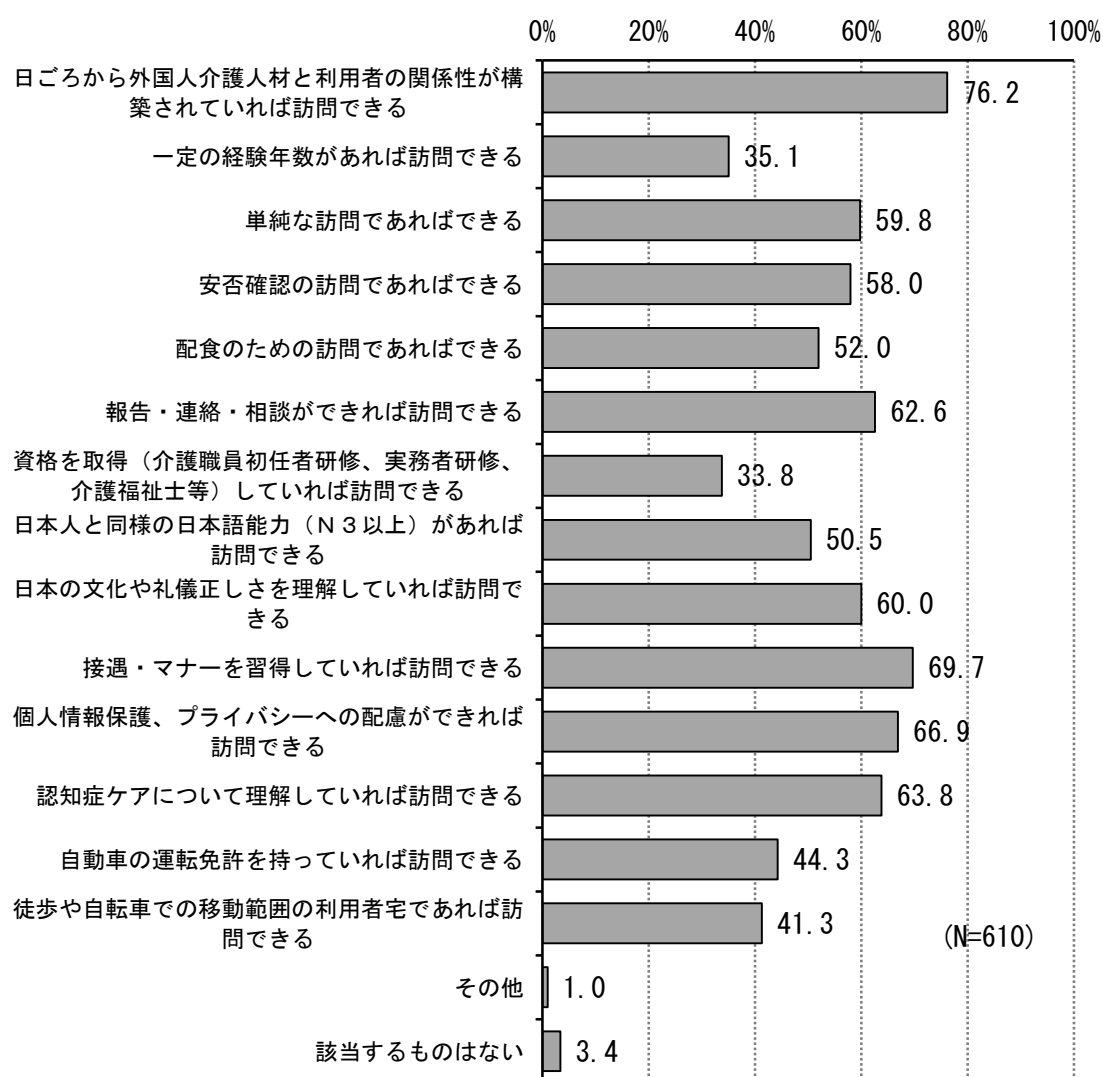
図 2.9-7 外国人介護職員の「訪問の可能性」における事業運営する上での労務に関する課題



(5) 外国人介護職員の「訪問の可能性」が高まるための要件

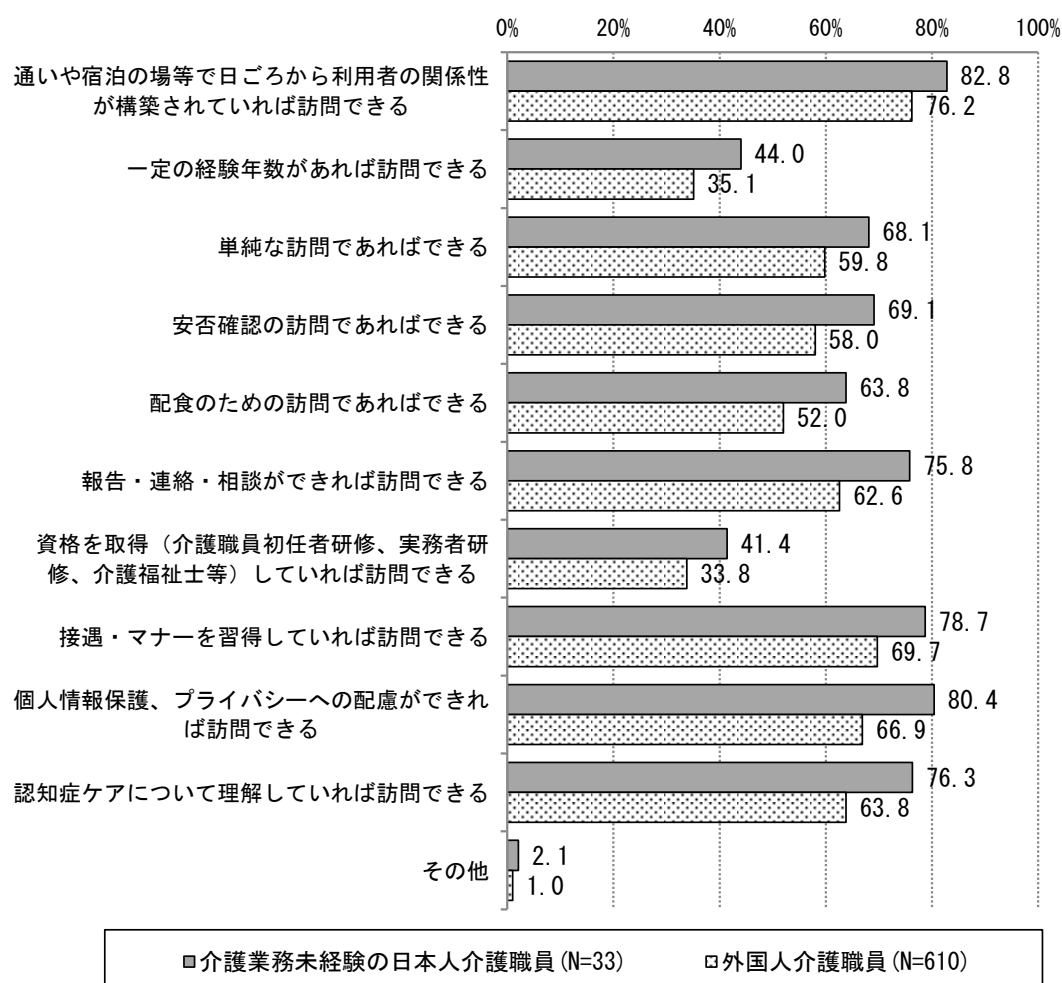
外国人介護職員の「訪問の可能性」が高まるための要件としては、「日ごろから外国人介護人材と利用者の関係性が構築されていれば訪問できる」が76.2%と最も多く、次いで「接遇・マナーを習得していれば訪問できる」が69.7%、「個人情報保護、プライバシーへの配慮ができれば訪問できる」が66.9%、「認知症ケアについて理解していれば訪問できる」が63.8%、「報告・連絡・相談ができれば訪問できる」が62.6%などとなっている。

図 2.9-8 外国人介護職員の「訪問の可能性」が高まるための要件



ここで、介護未経験の日本人に必要な要件と外国人介護人材の訪問の可能性を比較してみると、大きな差異は見られないことから、「外国人だから」という特徴的な要件はないことがわかった。

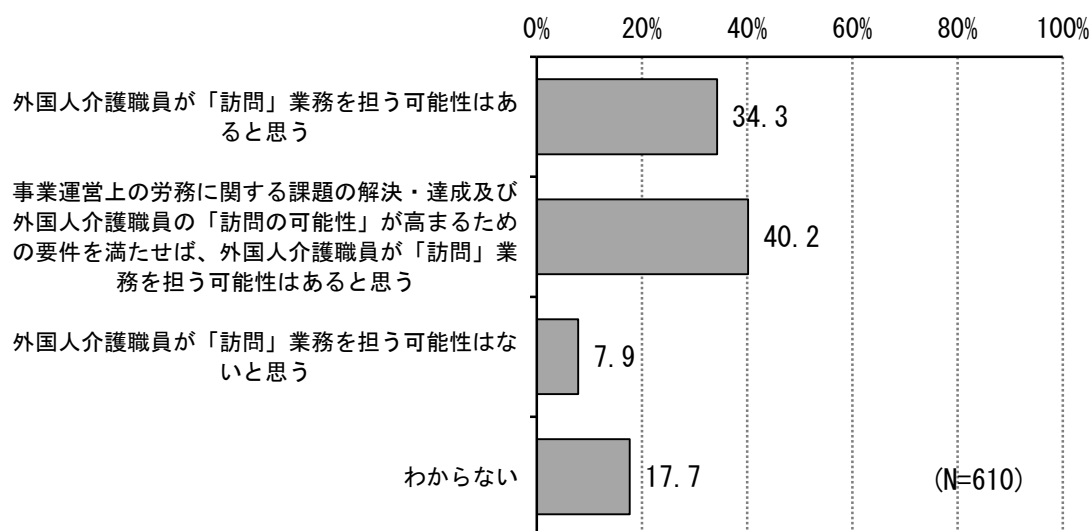
図 2.9-9 外国人の「訪問の可能性」と介護未経験日本人の必要要件の比較



(6) 今後、現場から見て外国人介護職員が「訪問」を担う可能性

今後、現場から見て外国人介護職員が「訪問」を担う可能性について尋ねたところ、「事業運営上の労務に関する課題の解決・達成及び外国人介護職員の『訪問の可能性』が高まるための要件を満たせば、外国人介護職員が「訪問」業務を担う可能性はあると思う」が40.2%となっている。また「外国人介護職員が「訪問」業務を担う可能性はあると思う」は34.3%となっており、合わせて74%以上が、可能性について「あり」としている。

図 2.9-10 今後、外国人介護職員が「訪問」を担う可能性



ここで、外国人介護人材の採用状況別にみると、『現在採用している、または過去に採用したことがある』事業所では「訪問」を担う可能性が高く、『採用していない、過去にも採用していない』事業所では「要件を満たせば訪問の可能性があると考える事業所が多い。総じて「ない」と回答している事業所は少なく、訪問を担う可能性が高い結果が得られた。

(4) 外国人介護人材に関する意見

主に以下のような意見がみられた。

表 2.9-2 外国人介護人材に関する意見

項 目
外国人介護人材が必要になってくると思う。
外国人とか日本人とかで区別することは不要で、要は個人の資質・人間性が重要である。臨機応変さ、責任感、他者を敬う心など。
日本語の習得・レベルアップは必要だが、日本や地域独自の文化、習慣、風習を理解してもらうことも重要。特に訪問において必要となる。
地域によっては、自動車の免許が必要だったり。研修場所が近くになかったりする課題がある。
日本人介護職員も同様だが、高齢者が介護作業の対象となるため、外国人に対する偏見などをなくすよう、日頃から利用者との関係を深めていくことが重要。マナーなども重要。
採用している外国人介護人材は、基本真面目で熱心、責任感が強いので頼れるが、人によってはシフトを守らないなど責任感のない人もいる。
細部に配慮が必要なため、外国人にできるかどうか疑問。
現在のような介護報酬で外国人の方が日本で介護の仕事をしようと思わないと思う。抜本的な介護報酬の見直しが先決と思う。
外国人介護人材の受け入れの際に課題となるのは、文化や価値観、生活習慣の違いによるコミュニケーションの不具合。指導する側の負担。教育に人手や時間を割けない。
訪問内容、業務内容を限定して実習生を採用することに可能性はあるが、小規模の事業所としては勤怠管理の難しさから現実的ではないと考える。
日本人の新採用職員と同様の研修体制では不十分なことが多いと思う。また、業務習得、特に「訪問」が可能となった場合、同行訪問を増やしていく必要があると思うため、現状で決して人員が充足しているわけではないことから、業務習得までの支援体制の確保・維持がとても課題だと思う。
施設でも日本人特有の言葉のニュアンスが伝わらず、小さな苦情が多々あるのを見てきたので、一対一の対応が主になる訪問を担うにはかなりリスクがあるようには思う。
まだまだ利用者様やご家族の理解も得られていないことが多いので、もっとたくさんのメディアや報道で取り上げてもらい、理解を深めてほしい。

第2章

ヒアリング調査

法人名	株式会社介護施設えくぼ			
事業所名	小規模多機能センターさくらつつみ			
所在地	岩手県宮古市田鎖第5地割33-4			
外国人介護人材 の採用状況		1人目		
	受入種別	技能実習生		
	資格の有無	有している資格なし		
	国籍（年齢）	インドネシア（21歳）		
	従事年数	1年		

1. 事業所の概要について

株式会社介護施設えくぼは岩手県宮古市に2007年に設立、同時に同一敷地内にグループホームえくぼを開所、2年後の2009年に同じ宮古市内に「私たちは家族の一員として愛をもって接しアイをもって笑顔で見まもり会いをもって触れ合います」を介護理念とし同一建物内の1階に小規模多機能センターさくらつつみ2階にグループホームさくらつつみを開所した。また、株式会社介護施設えくぼの代表取締役が代表理事を務める青葉共同組合はあおぞら日本語学校をインドネシアに設立し、技能実習制度を活用して外国人技能実習生受入事業を進めている。

2. 外国人介護人材について

2024年1月9日より小規模多機能センターさくらつつみにインドネシア技能実習生1名、グループホームさくらつつみにインドネシア技能実習生1名を採用した。2025年4月にもインドネシア技能実習生を1名採用予定とのこと。住まいは借り上げの一軒家に居住、大家夫婦との棟続きの建物で浴室等は共用となっている。大家宅と棟続きのため安心できる反面、熱心なイスラム教徒のグループホームの技能実習生は肌や髪をみせないことへ相当神経を使っているとのこと。また、系列会社の介護施設あおぞらは遠野市に1か所、釜石市に1か所、岩泉町1か所、盛岡市1か所の計4か所の小規模多機能居宅介護事業所の運営を行っており、数名の技能実習生が在籍している。

（1）外国人介護人材ヒアリング

◆外国人スタッフ：Aさん（インドネシア／従事期間1年0か月）技能実習生 N3
ジョクジャカルタ出身

（業務内容やコミュニケーション）

- 業務では排泄介助が苦手、また夜勤は一人なのでなにか起きたらどうしようと不安になるが二階のグループホームに日本人の夜勤者がいるし、管理者さんに連絡すればすぐ来てくれるので安心。
- 春のレクで行ったさくらつつみ公園の桜がとても綺麗だった。レクが楽しみ。
- クリスマス会では中学校からはじめたギターの演奏をして、利用者さんを楽しませることができてよかった。
- （日本語は）最近はいくぶんわかるようになってきた。方言もいくぶん覚えた。覚えた宮古弁は「どうすっぺ」「がんばっぺす」など
- 勉強は苦手、介護基礎研修やN3の試験は大変だった。

(将来の目標)

- 3年の期間を過ぎてもこのさくらつつみに残りたい。また新しいところで知らない人と仕事をするのは不安、できれば大好きなさくらつつみで仕事がしたい。
- 同じ系列の遠野市で働いているインドネシアの先輩が介護福祉士を取得し、夫、子どもをインドネシアから移住させて家族で住んでいるので、自分は一人っ子なのでいずれ介護福祉士を取得して両親を宮古に呼んで一緒に住みたい

(その他)

- 最初はインドネシアに帰りたいと思ったが、宮古の人たちがみんな優しいので今は慣れた。それと宮古は山に囲まれたジョクジャカルタに似ているので好きです。
- 気候についてはとても寒い。インドネシアでは洋服1枚で済んだのが3~4枚着なくてはならない。服代がとてにかかる。寒いから日本の人はほっぺが赤い人がたくさんいる。
- 日本は仏教でお盆、正月があるのにキリスト教のハロウィンやクリスマスのイベントも行っている、イスラム教では考えられずとても不思議。
- 休みの日はバスで買い物に行くのが楽しみ。また、夏は浄土ヶ浜に海水浴に行くのが楽しみ。
- 事務長さんに東日本大震災の場所を案内してもらったことがあった。高い堤防にとてまびっくりした。インドネシアにあんな高い堤防はない。

(2) 利用者ヒアリング

◆70歳代(通いのみで3か月前から利用)

(外国人スタッフについての印象)

- とても素直でいい子。みんな日本語が上手。普通に話もできる。
- とても手際よく一生懸命働いている。
- 自分は3か月前に通ったときから既にいたので違和感はなかった。
- インドネシアのことはわざわざ聞かないし触れない。逆に聞くと差別をしている感じがするので…他の日本人と平等にみている。

(外国人介護スタッフの訪問について)

- 日本人と同じようにしているのでぜひきてほしい。家だったらゆっくり話ができそう。

(3) 利用者家族ヒアリング

(利用者：母 要介護5 通い利用)

- 母は認知症ということもあり特に抵抗はないようだ。
- いつもてきぱきと仕事をしている様子。
- 必ず笑顔で挨拶している。

(コミュニケーション)

- この1年ですごく上達していると思う。宮古弁についてもわかっているようだ。

(外国人職員の訪問業務について)

- 仮に訪問に来てもらっても特に抵抗はないが、他の家族はどう思うかはわからない。普段から通いで顔なじみになっていれば、問題なく受け入れてくれるのではないか。

○この地域は、ほとんど車で移動距離だと思うので、車の免許が必要ではないか？

(4) 事業所職員ヒアリング

◆日本人職員：Aさん(従事期間 16 年程度／法人事務長)

日本人職員：Yさん(従事期間 10 年程度／管理者) ※同時に聞き取りを実施
(勤務状況について)

○とても明るく・優しい性格で、利用者への介助の接し方も言葉掛けもとても丁寧。介護技能実習評価試験合格、JLPT 日本語検定試験 N 3 合格、認知症介護基礎研修修了等の資格取得へも積極的に取り組んで仕事(業務)をしながらの受験・受講なので時間配分も難しい中、良く対応していると思う。

○グループホームの技能実習生は、熱心なイスラム教信者で常に肌を見せない、ヒジャブを被っているが A さんはそんなに熱心な信者ではなく、ヒジャブも被らないし半袖で業務を行っている。

○指示する前に先々に動いてくれて、仕事を覚える能力も高いと感じる。

○3 か月前より介護業務全般を覚えて夜勤業務へも就いている。

(日本語能力)

○この 1 年足らずでだいぶ日本語が上達した。

○SNS を駆使し日本語の翻訳もスムーズに行っており、ラインへも普通に日本語で直ぐに返信がくる。

○以前は利用者の話を聞き返すことが多くそのたびに間に入ったが、最近は聞き返すことがほぼなくなった。

○日本の文化にとっても興味があるようで、鳥居が赤いところとコンクリートのところがありその違いを聞かれたこともあった。

(外国人職員による訪問の可能性について)

○土地柄、利用者の自宅は遠距離にあることから車で移動が必須、自事業所では難しいのではないかと、複数での介護業務の場合は可能である。

○徒歩自転車圏内利用者がいた場合は可能であると思う。その場合、日本文化に興味があるようなので利用者も積極的に教えてくれるのではないかと。

○また、訪問業務が可能となった場合、日本の風習、作法などを学ぶなどの勉強会をある程度の期間をおこなう必要があると思う。

○まだ若い女性なので、男性の独居や独身の息子がいる女性利用者宅への訪問を少し危惧している。訪問先の状況にもよると思う。

(その他)

○職員の高齢化や介護職員の新規採用が困難な現状から見て、外国人介護人材の重要性が増している。実習期間の 3 年が終了して帰国(移動)する前(1~2 年)のタイミングで新たな実習生の受け入れを行って行きたいと考えている。その期間に後輩に業務や日本語または日本の習慣を教えてもらうことが外国人材への少しでも良い環境づくりへ繋がると思っている。

今後も外国人介護人材を受け入れることで、継続的に働き手の不足が解消され、利用者への手厚い介護やご家族への安心を提供できることを期待している。

(5) 考察

小規模多機能ホームさくらつつみでは、技能実習生1名からヒアリングをおこなった。グループホームさくらつつみの技能実習生からもヒアリングできればよかったが、公休とのことであった。事業所の立地から、利用者宅までは車移動がほぼ必須との条件で技能実習生の訪問に関しては難しい面がありつつも、事業所としては技能実習生の訪問という幅が広がればいろんな訪問の選択肢がでてきそうだと期待している様子であった。

また、今後のさくらつつみは青葉協同組合との協同で、技能実習生を安定的に3年のサイクルで受け入れるシステムが構築できていると感じた。

最後に岩手で採用した外国人介護人材が、東北地方という地理面や寒冷な気候面で、従事途中でやめる（断念する）話をよく耳にする中で、外国人技能実習生のAさんの目標が、自分もいずれは介護福祉士を取得して、本国より両親を宮古に呼んで一緒に住みたいという言葉は印象に残り嬉しく感じた。

法人名	特定非営利活動法人 ちば地域生活支援舎			
事業所名	小規模多機能ホーム ひなたぼっこ・椿森			
所在地	千葉市中央区椿森 2-16-15			
外国人介護人材 の採用状況		1 人目	2 人目	
	受入種別	技能実習生	技能実習生	
	資格の有無	初任者研修 JLPT N1	初任者研修・実務者研修 JLPT N2	
	国籍（年齢）	ミャンマー（28 歳）	ミャンマー（25 歳）	
	従事年数	2 年 9 か月	2 年 9 か月	

1. 事業所の概要について

平成 16 年 8 月に法人設立。同年 11 月に特定非営利活動法人としての認証を受ける。本部は千葉県東金市にあり、高齢者、乳児から児童、障がい児・者、相談などの事業を展開している。小規模多機能ホームひなたぼっこ・椿森は平成 29 年 11 月に千葉市中央区に開設し、『「地域で自分らしく暮らし続けたい」と思い、願う地域住民とともに、一人ひとりが持っている福祉の力と地域で築かれてきた福祉の力を生かすような事業を行い、もって、「誰もが地域でその人らしく普通に暮らせる」地域社会の構築に寄与することを目的とする。』という法人理念のもと、日々利用者の支援に従事している。

2. 外国人介護人材について

法人としては令和元年に第一期生の技能実習生を 2 名迎えた。その後、二期生として 3 名の技能実習生を迎え、1 名は東金の事業所で、他の 2 名がひなたぼっこ・椿森に令和 4 年 6 月から勤務している。事業所の近所のアパートの一室を寮として使用し、2 人で共同生活をしている。トイレや風呂は共用だが、それぞれの居室があるため、プライベートは守られている。

（1）外国人介護人材ヒアリング

◆外国人スタッフ：A さん（ミャンマー／従事期間 2 年 9 か月）技能実習生 N1
（業務内容やコミュニケーション）

- 色々な人をみてきたので、自分の親を介護することになっても大丈夫だと自信がついた。
- 本来気が短い性格だけど、仕事を通して待つこと、我慢する事が身についた。
- 看取りを経験して、それまでは「死＝怖い事」と思っていた気持ちが変わった。お別れするのは辛かったけど、死を受け入れられるようになった。最期までその人が楽しいと思えるように、穏やかに過ごせるようにと考えながら関わることができた。
- 利用者が不穏な時に返す言葉を選ぶのが大変だった。
- 事業所を訪れる利用者家族がどう思っているのかわからなかったから、接するのが怖いと感じたことがある。慣れたら、優しい家族ばかりで安心した。
- 介護技術は慣れればできることだけど、認知症の人への対応は、常に気持ちや言葉が変化するから、難しかったし、返ってくる言葉で傷つくこともあった。

（将来の目標）

○人と関わる仕事を3年間やってきて、新たな目標が生まれた。介護とは別の仕事だが、これまでの経験を生かして次の仕事も頑張りたいと思う。もし、私が二人いたら、一人は新しい仕事に就き、もう一人はこのままここに残りたいと思うほど、介護の仕事と事業所の皆と離れるのは寂しいと感じている。

(その他)

- N1を取るのは大変だった。1年目はダメだったけど、2年半かけて取ることができて良かった。日本のドラマをたくさん見て、会話から学ぶことが多かった。
- みんなとドライブに行っておコスモスを見たことがとても良い思い出になっている。その時に、トンボを捕まえたらみんなが拍手をしてくれたから嬉しかった。
- 休みの日は、家でゴロゴロして、好きな料理を作ってお食べることも多かった。たまに高田馬場にあるミャンマーのお茶等が売っているお店に買い物に出かけた。
- 他のスタッフとカラオケに行ったり、居酒屋に行ったりしたのも楽しかった。日本の歌を聞くのも歌うのも大好き。
- 母国を離れて日本で働いていても、家族とは毎日テレビ電話で話をしているし、事業所のスタッフがみんな家族みたいに優しくしてくれるから寂しいと感じたことはない。

◆外国人スタッフ：Bさん（ミャンマー／従事期間2年9か月）技能実習生 N2
(業務内容やコミュニケーション)

- 人と関わる仕事だからおもしろい。
- 事業所で内部研修を毎月しっかりやってくれるので、普段経験しないことも学べる機会があつて良かった。
- 言葉のニュアンスの理解が難しかった。
- 亡くなるのを目の当たりにして辛かったけど、毎日関わることで体調が変化していくのを見ていたので心の準備はできた。

(将来の目標)

- 今後も介護の仕事を続けたいと思っている。次は違う施設で新たな事を学びたい。また、介護福祉士の資格習得のために勉強も頑張ろうと思っている。

(その他)

- 資格を取る時に、教材に日本語の専門用語が多くあり、理解するのに苦労した。
- 家族と離れて他国に来るのは初めてだったので怖かったけど、慣れてきたら大丈夫になった。
- 利用者さんと皆で外食や花見に行ったことが楽しかった。
- 休みの日は、ドラマを見たり、家族と電話をしたりして過ごした。
- 他の施設で働いているミャンマーの友達の家で、誕生日パーティーをしてもらったのが楽しかった。

(2) 利用者ヒアリング

◆60歳代(週に3回の通い、週に4日の訪問)

(外国人スタッフについての印象)

- 明るくて、ミャンマーの言葉を教えてくれたりするので話していて楽しい。
- 熱心に働いていて偉いと思う。
- 関わる中で、言葉やコミュニケーションに困ることはなかった。

(外国人介護スタッフの訪問について)

○普段から関わっている職員と何も変わらないため、家に来てもらっても問題ないと思う。

◆90 歳代(週に 7 回の通い、週に 4 日の訪問)

(外国人スタッフについての印象)

○外国人のスタッフを受け入れることは良いことだと思う。

○接する中で何も問題になる事はなかった。

○頭の良い人たちだから、人との接し方も上手で素晴らしい人材だと思う。

(外国人介護スタッフの訪問について)

○自宅へ歩いて帰る時、いつも一緒についてきてくれて、玄関前まで送ってくれているから、自宅の中に入ってもらう事も抵抗はない。

(3) 利用者家族ヒアリング

◆(利用者：母 要介護 4 週 5 回の通い、週 3 日の訪問、娘)

○自分がフィリピンに在住していた時があり、仕事上日本へ介護や看護の勉強のために行く学生を見る機会があったため、母が利用している事業所で外国人のスタッフがいることになんの抵抗もなかった。むしろどんどん雇用するべきだと思う。目をきらきら輝かせながら勉強している姿が印象的だった。

(コミュニケーション)

○一生懸命勉強してきているのがわかるので、コミュニケーションをとることや介護に関わっていることに不安を感じたことはない。

(外国人職員の訪問業務について)

○我が家は距離的に車でないと来ることができない場所にあるので、運転免許がないと訪問は難しいと思うが、そうでなければしっかり指導を受けて内容的にできるのであれば訪問に出るのも良いと思う。

(4) 事業所職員ヒアリング

◆日本人職員：A さん(従事期間 2 年 10 か月)

(勤務状況について)

○自分が入職した翌月から技能実習生の 2 人が入ってきたので、同期ができたという感覚で特に外国人だからという抵抗の意識はなかった。

○よく気づいて動いているので、自分も見習わないといけないと思うことが多々ある。

(日本語能力)

○来る前は言葉が通じるのかとか、自分が上手くコミュニケーションを取れるのかという心配はあったが、まったくそのようなことはなく、二人とも上手に日本語を話せていたし、上手くコミュニケーションを取ってくれた。

(外国人職員による訪問の可能性について)

○事業所内のことや利用者慣れてから、且つ訪問先で連絡が取れる手段があり、緊急時に他のスタッフがサポートできる環境であれば一人で訪問に出ても良いと思う。ただし、

事業所から距離があり、車で行く必要があるところは行けないし、服薬介助がある訪問に関しても行けないため、やる事に縛りが出てくるとは思う。

(その他)

- 技能実習生に期間があるのは理解しているが、新しい実習生を迎える時に、先にいる実習生と期間が重なっていた方が、母国が違っても「先輩がいる」という心強さを感じることができたり、外国人としての働き方の参考になるのではないだろうか。
- 母国の文化や料理を披露してくれて利用者も自分たちスタッフも良い経験となった。

◆日本人職員：Bさん(従事期間6年)

(勤務状況について)

- 真面目で柔らかさもあるので、利用者受けも良いと思う。海外に来て働くということはなかなかできることではないが、二人とも真面目に一生懸命働いている。
- それぞれ個性があり、おもしろいと感じることもある。
- 私たちの関りが実習生のお手本にならないといけないので、自分も気を付けなければいけないと気が引き締まる思いだった。

(日本語能力)

- とても勉強してきたのだと思う。難しい言葉も知っていてすごいと思った。
- 言葉のニュアンスが伝わらないことがあったが、しっかり説明すれば理解してくれた。
- コミュニケーション能力も徐々に身についてきて、物怖じせずに色々な人と関わっていることは素晴らしいことだと思う。

(外国人職員による訪問の可能性について)

- 何度か同行して、一人でできることを確認すれば近場の訪問には出ても良いと思う。距離があるところは、行けたとしても緊急時にすぐに他の職員が駆け付けられないので難しいと思う。

(その他)

- 受け入れることに関しては、始めは文化の違いが壁になると思い、高齢者が受け入れるまでにどれくらいかかるのか心配はあった。しかし、とても日本語の上手い二人だし、上手くコミュニケーションをとっていたので良かったと思う。今は制度上できないこともあるが、夜勤や薬に関することなどなるべく多くのことを経験させてあげたかった。

(5) 考察

管理者個人としても、事業所としても外国人介護職員と一緒に働くことは初めての経験であるが、様々な面で良かったようである。実習生にとっては初めての事が多いため、すべて素直に聞き入れて習得しようとするので、教育しやすく、他国に来てまで技術習得と収入のために働いているので真剣さを凄く感じた。2年9か月が経過した今では、自分で考えて行動することが自然とできるようになり、かなりの成長を感じているようである。言葉の壁もさほど感じず、難しい日本語も使い、利用者が聞き取りにくいと感じている様子も殆どないようである。また、自国の文化を利用者に披露したり、料理をふるまったり、利用者に他ではできない体験をしていただくことができたのも貴重な機会となったようで

ある。日本人職員との関係性も良く、問題が起きたことはないようで、全体的に利用者も職員も自然に受け入れていた。

管理者の話では、業務内容について、夜勤や訪問、服薬介助など現行制度ではできないこともあるが、しっかり教育をして、できるようになれば良いと考えているようである。ただし、「人による」のは間違いなく、今回の2名はとても信頼できる人材だったため、そのような考えに至ったのだと思う。まもなく3年の期限がきて、事業所には残らないことが決まっているため、残念ではあるが、他の道に行っても頑張ることができる二人だと思っていると話されていた。

法人名	社会福祉法人 伸こう福社会			
事業所名	クロスハート幸・川崎			
所在地	神奈川県川崎市幸区河原町 1-37			
外国人介護人材 の採用状況		1 人目 (O さん)	2 人目 (T さん)	3 人目 (A さん)
	受入種別	在留資格介護	在留資格介護	特定技能
	資格の有無	介護福祉士	介護福祉士	なし
	国籍 (年齢)	中国 (35 歳)	中国 (35 歳)	インドネシア (26 歳)
	従事年数	6 年(入職して 8 年)	4 年 (法人は 1 年未満)	1 年未満

1. 事業所の概要について

社会福祉法人 伸こう福社会は 1976 年に神奈川県藤沢市での無認可保育園キディーセンター開園を端に発し、以来県内各所にて特養ホーム、グループホーム、地域交流事業の受託、障がい者グループホームなど多岐にわたって事業を展開してきた。

ヒアリング調査を実施したクロスハート幸・川崎は 2013 年に特別養護老人ホーム (140 名定員) と小規模多機能型居宅介護 (定員 29 名)、施設内保育所を併設し運営が開始された。地域に開かれた複合施設として、積極的に「地域の困りごと」にいつでも相談に乗れる施設を目指しており、カフェコーナーや図書コーナーといった地域の方々が自由に利用することのできるスペースを事業所内に設けている。様々な世代への発信を心がけており Instagram への日常の様子を投稿も積極的に行われている。また特筆すべきは川崎市からの委託事業として生活支援コーディネーター業務(小地域における生活支援体制整備事業)を受託、外国人職員を含む全員がこの役割を担い、直接地域住民と繋がりながら業務に当たっている。

同法人ではこの他、鎌倉、横浜で小規模多機能型居宅介護事業所を、看護小規模多機能を横浜市においてそれぞれ運営されている。

2. 外国人介護人材について

事業所では、3 名の外国人職員を採用している。更にもう 1 名の採用打診があり、近日受け入れを予定している。

(1) 外国人介護人材ヒアリング

◆外国人スタッフ：O さん (中国／従事期間 4 年／N 2) 在留資格介護

(就労状況及び今後の見通し)

- 来日 7 年目、技能実習生として 3 年経過後、介護福祉士の資格を取得した。前職は名古屋市内の特別養護老人ホームで介護職員として働いていた。
- 今後、介護支援専門員及び社会福祉士の資格取得を考えている。通信教育にもトライするつもりである。

(楽しかったことや困ったこと)

- 介護の仕事は自分自身の成長に繋がる。来日する前に本で読んだものと実際の日本での介護の仕事は少し違った。やってみて自分の考えが変わったところがある。
- 私はコミュニケーションが苦手だったが、時間が経つ中で利用者とお話しができるようになり、やりがいを感じるようになった。

○困ったことは特にない。日本は住みやすい国で、サポートも手厚くしてもらっている。
○福祉の魅力は、自分が年を取った時にどんな風に生活したいか、どう支えてもらいたいかを考えることができるところ。

（業務内容について）

○事業所内の勤務の他、訪問にも従事している。訪問ではバイタル測定や服薬の確認などを行っている。
○訪問の業務についてはまだ不安なところはある。日本語がまだまだ上手ではないと思っている。
○記録については手書きで行っている（申し送りはチャットツールを使っている）。
※但し、日本語能力についてはかなり高いレベルにあると感じられた。

◆外国人スタッフ：Tさん（中国／従事期間2年）永住権取得

来日8年目、特別養護老人ホームで6年の介護経験あり。

（業務内容について）

○訪問を含むすべての業務に従事している。訪問では主に服薬介助、バイタル測定、配食、話し相手や相談対応などを行っている。
○国際業務担当という役割を担っている。当事者の一人として外国人採用事業にも参画したり、外国人職員の引っ越し支援、中国や台湾からの視察希望者の受け入れ業務などを行っている。

（来日したきっかけと感想）

○元々日本のアニメが好きで日本に興味はあった。大学生の時に海外で働くことを考えた際に、中国でも高齢化が進んでいる現状があり介護を学ぶ必要があると考えた。
○思っていたイメージと違ったところはある。どっぷりと介護の仕事をするつもりはなかったが、実際にやってみたらとてもやりがいのある仕事だった。
○やりがいとは、普段からの何気ない仕事でも「ありがとう」と感謝されること。この仕事で良かったと思える。
○母国に戻ることは考えていないわけではない。中国に貢献したい、という思いはあるが今は、帰国は考えていない。

（Tさん自身が考える外国人介護職員の課題など）

○特定技能、技能実習とそれぞれ日本語のレベルがバラバラである。仕事内容は先輩職員（日本人含む）がフォローしてあげれば良いが、言葉についてはそうはならない。
○訪問業務の場合は尚更日本語能力が重要になる。家族とのやりとりもあり、時には救急隊ともやりとりしなければならないかもしれない。
○来日した人に金銭的な支援があると良いと思う。やはり生活用品の整備にはお金がかかり、ことさら現在は物価高騰がひどい。生活環境が整わないと安心して仕事ができない。
○アパートの確保が大変。外国人NGのところも多く、海外から直接手配や契約をすることは難しい。

◆外国人スタッフ：Aさん（インドネシア／従事期間1年未満／JFT Basic A2）特定技能
来日してまだ半年程度。令和6年8月までは同事業所の特別養護老人ホームで勤務をしていたが、併設の小規模多機能型居宅介護に異動してきた状況。

（嬉しかったことや困ったこと）

- 利用者とお話しができることが一番。また職員間で支援方法などを話し合えることも楽しいと感じている。
- 特別養護老人ホームで勤務していた時はお年寄りとお話しをする機会があまりなかった。比較的決まった業務をやるが多かったが、小規模多機能に来てからは違うと感じている（優しい性格なので、業務としてスピードを重視される場面が苦手。また強く注意を受けることは国の文化ではないが、日本で目の当たりにしたことがあったので小規模多機能では日本人職員も相手の国の文化を尊重し、気を付けている）。
- 介護の仕事は大変ではあるが、他の職員が皆優しいので相談しながらやれている。
- まだ日本語の単語で分からないことが多く困ることがある。
- 生活上での困りごとは今のところない。

（業務内容について）

- 一般的な介護業務の他、利用者向けのレクリエーションや体操などにも関わっている。
- 歌とギターが得意で日本語の歌（J-POP）を歌うことができる。お年寄りの前でも披露している。

（２）利用者ヒアリング

当日の状況により実施なし。以下、事前記載のヒアリング調査票より抜粋。

- （外国人職員が自宅に訪問した場合）初対面の時は不安を感じる。
- 人手不足な日本なので来てくれることはありがたい。いろいろと分からない、気付かない点もあるようですが、文化の違いだから仕方がない。
- TさんとAさんの印象が良いので満足している。日本人より丁寧にしてくれる。
- 日本の常識だと思っているとなかなか伝わってないこともある。言えば直してくれるので大した問題ではないかもしれない。

（３）利用者家族ヒアリング

当日の状況により実施なし。以下、事前記載のヒアリング調査票より抜粋。

- 電話応対をしてもらったが、伝わったかどうか不安があった。
- 教育・育成も大変だと思うが、他の日本人職員との折り合いに疑問を感じることもあり、見ていてかわいそうに思うことがある。

（４）事業所職員ヒアリング

◆日本人職員：Hさん（従事期間10年程度（介護歴は17年）／小規模多機能事業統括、管理者）

◆日本人職員：Yさん（従事期間4か月／管理者（法人歴20年））

（日本人及び外国人の採用状況）

- 職員数は16名。うち外国人介護職員が3名。
- 日本人の採用も離職ももちろんないわけではない。
- 介護・介護補助のスポットバイトツール（Ucare等）を活用しているが「欠員部分を補填する」形ではなく、採用機会のひとつとして活用している。
- 職員と一緒に意図的にペアを組ませて動いてもらい、人柄などを確認する機会にしている。良い人材であればそのまま採用する形。ミスマッチ予防の方法としている。

（研修体制などの支援策と工夫）

- 外国人介護職員の研修を月に一回、法人主催で行っている。医学的知識やケアマネジメントに関する事など。
- 記録に関しては手書きの形式で行っている。これは利用者及び利用者家族に見てもらうことを目的としているため。
- 外国人介護職員のことを知ってもらうことが重要と考えている。(但しこれは日本人職員についても同様と考えている)。職員紹介のリーフレットを作成し、利用者及び家族に見てもらうようにしている。これは後述する生活支援コーディネーターを兼務する仕掛けとも連動している。
- 職員同士の情報共有にはグループウェアソフト「Slack」を活用している。ボタン一つで翻訳する機能もあり外国人職員との情報共有にも役立っている。

(事業所の状況)

- 事業を展開している幸区河原町エリア(要確認)は人口6,000人で高齢化率がおおよそ50%。近隣が団地となっているが、団地在住のご利用者が半分以上という状況。
- 中国残留孤児も含め外国籍の方が多い地域でもある。(外国人か高齢者、という状況)支える側が外国人であることがある意味有効に機能している。
- 外国人を含む全職員に川崎市の生活支援コーディネーター業務を兼務させている。これにより外国人介護職員も地域住民との接点が増えただけでなくお互いの顔が見え、関わりあうことができています。住民から人気のある外国人介護職員もいます。

(その他)

- 運営推進会議には訪問診療や福祉用具貸与の業者職員や地域の薬局の職員、他の小規模多機能型居宅介護事業所の職員なども参画いただいております、30名くらいの委員数となっています。内容としては初期相談の情報を起点とする事例検討なども行っている。
- 外国人介護職員と一緒に働いていくことで、自分自身も含めて見習わないといけないと感じる。経験の長い職員の自己点検にも繋がっている。外国人職員はハングリー精神が強いと感じており、転職傾向も余りない。

(5) 考察

外国人介護職員採用ルートの多くは支援団体を介して新規入国するケースが多いと考えるが、今回ヒアリングを行ったうちの2名の方は、日本での滞在期間が長く介護福祉士も取得し更に社会福祉士の取得も目指しているとのことで非常に優秀な人材であった。川崎市のような都市部ではこういった「介護経験が長く資格も取得している」という人材が多く集まる可能性を感じた。都市部での生活を求める外国人介護職員はやはり多いのかもしれない。

この事業所では川崎市の委託事業である生活支援コーディネーター業務を全職員が担っており、外国人介護職員についても例外なく担当している。小規模多機能型居宅介護のすべての職員が生活支援コーディネーターを兼務していることは、日常の中で利用者のみとの関係性にとどまらず、地域住民との関わり合いをもつことが利用者の「暮らし」を支える介護職員にとっても有益と考えているようである。また、利用者を支える地域住民が時には支援が必要な場面も出てくる。その際に、生活支援コーディネーターとして培った地域との関係性が利用者と支援者という二者的な業務構造ではなく、職員も地域の一員としての使命感や帰属意識が支援の幅を広げ、さらにモチベーションを上げていくように感じた。地域への所属感外国人介護職員にとっても非常に重要であると言えるのではないかと。

また、積極的に現状をより良く変えていこうという統括管理者の姿勢が強く見えたことも印象的であった。運営推進会議の参画者の拡大、外国人介護職員を介護業務従事だけに留めず渉外業務にも参画させるなど、従来の発想を超える新たな取り組みを伺うことができた。定型的な発想を打破し、新しいアイデアやツールを取り入れトライ＆エラーを重ねていくことの重要性を考えたヒアリング調査となった。

法人名	有限会社 日和			
事業所名	小規模多機能型ホーム 日和野			
所在地	富山県富山市下野 1784-6			
外国人介護人材 の採用状況		1 人目	2 人目	3 人目
	受入種別	特定技能	特定技能	
	資格の有無	なし	なし	
	国籍（年齢）	インドネシア（29 歳）	フィリピン（35 歳）	
	従事年数	2 年 9 か月	1 年 1 か月	

1. 事業所の概要について

有限会社日和は平成14年7月に設立。同年11月にひより（グループホーム、共生型デイサービス、居宅介護支援事業所）を開業の後、平成20年1月に日和野（グループホーム、小規模多機能型居宅介護）を開所。ほか、サービス付き高齢者向け住宅、訪問介護を開所。

看護・介護ニーズに応える支援を展開しており、地域の高齢者・障害者・家族等にそつと手を差し伸べるような施設を目指し事業に取り組まれている。

2. 外国人介護人材について

2020 年ころより外国人職員の採用を開始している。当初採用した 2 名はとても良い人材だった。現在は社内全体で 6 名の外国人介護職員を採用しており、加えて留学生（フィリピン）2 名を介護助手として採用している。小規模多機能型居宅介護には、特定技能 2 名 留学生 1 名（併設のグループホームには、特定技能 2 名 留学生 1 名）を採用しており、間もなくもう一名の外国人介護職員の採用を予定している（以前、技能実習で同事業所にて勤務した実績のある職員を再雇用）。

外国人職員の住居については事業所から徒歩圏内にアパートを借りており、二人 1 部屋で生活をしている。

ヒアリングについては小規模多機能ホーム日和野に勤務する 2 名より行うことができた。

（1）外国人介護人材ヒアリング

◆外国人スタッフ：R さん（インドネシア／従事期間 2 年 9 か月）特定技能外国人
来日 5 年目、技能実習で 3 年勤務済み

（業務内容やコミュニケーション）

- 訪問と送迎業務を除き、それ以外のすべての業務に従事している。タブレットを活用した記録や申し送りも問題なく行える。
- これからやってみたい業務については訪問と送迎。先輩職員の手伝いで同行することはある（雨天時の傘刺しなど）。外に出て仕事をするのは楽しいと思うけど、責任もあると思う。
- 日本語能力は N 3 だが、N 2 にもトライしている（ヒアリング時にも不便なく会話がでるレベルで、日本語能力は高めであった）。

(嬉しかったことや困ったこと)

- 介護の仕事で嬉しいことは「ありがとう」と言われること。大変だと感じるのは物忘れのある利用者の対応。何度も伝えるが伝わらないことがある。逆に対応を工夫してうまく行ったときはうれしい。
- 丁寧語（食べる⇔召し上がる）が分からなくて困る。

(その他)

- 同郷の友達が4人いて仲が良い。一緒に出掛けたり外食したりしている。
- 富山はとても良い所だと思う。食事もおいしいし、災害に関しても安全だと思う。日本に来てよかったし、日和に来て良かった。
- 都会に住みたいとは思わない。遊びには行きたい。

◆外国人スタッフ：Lさん（フィリピン／従事期間1年）

来日6年目、前職は弁当調理の工場に5年ほど勤務していた（業務内容やコミュニケーション）

- 入浴や排泄、移動移乗、認知症への対応など概ねほとんどの業務に対応している。
- 記録については練習中である。

(嬉しかったことや困ったこと)

- 利用者との会話が非常に勉強になる。日本の知識、文化、歴史が大好きで、利用者との交流からも勉強になることがたくさんある。
- 仲の良い友達と一緒に立山に上った。フィリピンの友達は千葉に住んでいるが、お互いに行き来して交流している。
- 大変なことは特に夜勤の時。一人で注意を払って対応しなければならないことが多く、焦ってしまうことがある。
- ずっとここで働きたいと思っている。利用者と一緒にいるのが好き、家族のように思えてくる。

(2) 利用者ヒアリング

◆利用者：Kさん（女性 通い利用を中心とし、時々宿泊利用）

- 私にとってはとても良い存在ですね。
- Rさんはとにかく明るい。良く働かし優しい。礼儀正しい。仕事を嫌がる様子もなく、見ていて元気をもらいます。
- 最初は（外国人であることに）抵抗あるかなと思っていたが、なくてはならない存在になったと思う。
- 身の回りのこと全部手伝ってもらっています。
- 言葉の面では不便さ・壁はあったとは思いますが、大きなものではない。今ではなくてはならない存在。
- 家に訪問してもらうということも特別抵抗感はないです。
- ※かつて留学生のホームステイの受け入れも検討したことがあるそうで、「外国人」という存在に対し比較的理解度の高いご利用者であった印象ではある。

(3) 利用者家族ヒアリング

◆利用者家族：Kさん（利用者：母 92歳／ここ4年ほど、主に「通い」「宿泊」を利用している）

（現状への感想）

- 実際に外国人介護職員に（家族として）接触することはある。
- 優しく感じる丁寧にもらっている。
- 言葉の違和感はあるが、こちらもそのつもりでいるので大きな問題はない。
- 文化の違いは当然あると思うのでは少し心配。気になる。

（外国人職員の訪問業務について）

- 今は悪い印象ないが、家に来られるとなると…どういう認識・文化の違いがあるのか、ハードルになるのではないかと心配になる。
- 実際の所、家族としても目を離すことはできないかなという印象はある。
- 一人だけで訪問に来る、というのは外国人介護職員にとっても不安だと思う。その外国人介護職員のことを守るという意味でも慎重に考えた方が良い。

（家族として思うこと）

- 介護業界の人材不足が良く取り上げられるが、これに対処するための「数合わせ」という外国人介護人材採用には疑問を感じる。しっかりとした人材をこの業界に投入することが本来だとは思ふ。お金もしっかり掛けてもらいたいと思う。賃金改善含めて。
- ただ、基本的には事業所の方が選んだ人材であると思っているので信用はしている。
- 青森のほうで、外国人に来てもらうのに自分達でお金を出してトレーニング施設を作ったらしい。日本に来る前にしっかり向こうでトレーニングした人を連れてくると良い。
- 自動車教習費用を公的に補助してくれると良いのでは？本人が負担するのも事業所が負担するのも大変だろうと思う。

（４）事業所職員ヒアリング

◆日本人職員：Nさん（従事期間 22 年程度／施設長）

◆日本人職員：Oさん（従事期間 12 年程度／管理者）

（外国人職員による訪問業務）

- 訪問業務は先輩職員や管理者から見えない場所になる、これは今の就業環境と違う。
- 「分かりました」と言われるが、本当に理解しているかが心配されるところ。
- 普段のケアは問題なくできるが、利用者宅に行ったときに私達の指導内容が届いているのかどうか、報告できるのか、言葉の理解力というところが心配。
- 日本人でもOJTが付いて何か月もやるのに、というところ。
- 日本人であれ外国人であれ、観察力や気付き、報告連絡、分からないことを勝手にやらない、これらのことを総合していうと「信頼できる人材かどうか」ということが特に訪問業務においては重要になると考える。
- この点から考えると現在採用している外国人職員 4 名のうち、訪問業務に当たらせることができるのは 2 人かなと思う。
- 日本の礼儀作法への理解も重要である。過去に玄関の上まで土足で上がってしまったことがある。ここから（意外なところから）指導が必要かと思ったことがある。
- 初めて採用した二人の外国人介護職員がとても優秀だった。そこから外国人採用数を増やしたが、正直なところ「人によるんだな」と思った。自分の自己主張が強く、手柄は報告するがミスを隠す傾向がある人もいる。こういう人は訪問に行かせられない。

- この点でも信頼があるかどうか重要。ミスを隠すとか、ちゃんと報告することの意味を分かっているかどうか。
- 富山市の状況と事業所立地の状況から、訪問は自動車での移動が前提になり、北陸の天候特徴から自転車での移動も難しいため、訪問業務に従事させることはあまり考えていなかった。

（日本人・外国人それぞれの採用動向など）

- 実情、外国人採用の費用は日本人より余計にかかる。介護報酬等で支援してもらえないかなと願う気持ちはある。
- 日本人しかいなかった時には職員同士の雰囲気として「できないことに目がいきがち」だったが、外国人採用後はポジティブな方向に雰囲気が変化した。
- 派遣なども含めて、日本人介護職員が採用できていないわけではない。
- 人材紹介会社も利用したことがあるが、高額であり、かつ長期雇用に繋がらないケースが多い。

（その他）

- 支援機関は3か所関わっているが、対応の濃淡が目立つ。一番関わってくれない支援機関が一番高額だったりする。トラブルがあってもしっかりとサポートしてくれる機関もある（私達が言いづらいこともしっかりとってくれる）。
- 出社時の様子などを見ている地域の人たちはいると思うが、交流があるわけではない。また地域住民の方から苦情などが挙がったこともない。
- 経験を積んだ外国人介護職員が他の職員をリードする立場になっていくと良い。またそうしてくれるだろうという見通しを持てる職員もいる（Rさん）。手当を付けても良いと考えている。
- 身体介護の習熟度は日本人よりも早い印象を受けている。実直さや勤勉さの賜物か。
- 外国人職員自身の通院時や行政手続きなどにも支援が必要（同行や事前調整）。
- 富山市ではコロナ禍で訪問介護事業所の廃業が多かった。これにより小規模多機能型居宅介護に訪問ニーズが流れてきた感がある。これに対応するためには訪問対応が可能な職員を多く配置しなければならず、事業所の経営にも厳しい影響があった。
- アパート内の居室の住環境が悪化してしまった事例がある。生活状況の見回りの必要性を感じている。また二人1部屋ではうまく行かないケースも出てきており苦慮している（外国人同士での生活リズムや習慣の違いによる）。

（5）考察

施設長・管理者ともに外国人介護職員への配慮が行き届いており、生活し易い働き易い環境を整えている。利用者との関係もとても良好である。「彼女達は私にとってなくてはならない存在です」という女性の利用者の方の言葉に心を打たれた。現在、登録利用者の方々の自宅と事業所との距離が歩いていけるような距離にはないこと、訪問が送迎とセットになっていることから、具体的訪問の可能性としては現時点では考えることはできない様子であった。

法人名	(株) ふるさと			
事業所名	小規模多機能型居宅介護 ふるさとの里			
所在地	三重県桑名市大字北別所字蔵金坊 1607			
外国人介護人材 の採用状況		1 人目 J さん	2 人目 I さん	3 人目 R さん
	受入種別	技能実習生	技能実習生	特定技能
	資格の有無	なし	なし	なし
	国籍（年齢）	ベトナム	インドネシア	インドネシア
	従事年数	2 年 2 か月	1 年 5 か月	4 か月

1. 事業所の概要について

2000 年 9 月に代表である西村氏の自宅を開放する形で 10 人指定のデイサービス「宅老所ふるさと」を開設。以来 2007 年まで宅老所第 2 ふるさと・宅老所ふるさとの家などを開設。2012 年に桑名市とも協議を上、小規模多機能型居宅介護事業ふるさとの里を開設。『一人ひとりを大切に、人は人の中で生き元気になる』を経営理念とし、現在は看護小規模多機能型居宅介護やグループホーム、定期巡回・随時対応型訪問介護看護なども展開しており、常に地域の必要性に応えながら、何よりもお年寄り自身の思いと視点を大切に考えた支援を展開されている。

2. 外国人介護人材について

2018 年よりベトナム籍の職員 3 名を採用することで外国人介護人材の採用を始めていった。現在は 4 期生が入って少し経過したところ。国籍の幅を広げ、ベトナム、インドネシア、ミャンマーの職員を採用している。全職員数は 70 名だが、現状では 21 名と多数の外国人介護職員を採用し活躍している（技能実習生 10 名 特定技能 11 名）。日本人介護職員のうち 30 名程度はパート職員（社会保険加入なしが多数）状況となっている。

支援機関は 4 か所採用しているが、対応の濃淡が目立つ（例：日本語指導が無料／有料）。日本人採用もできているがすぐに退職してしまうケースが多い。パート職員の採用が多く（託児所を運営していることが奏功）、これらの職員を今後どのように登用していくかが重要と考えているが、一方では外国人介護職員採用による良い影響も強く実感している。

（1）外国人介護人材ヒアリング

◆外国人スタッフ：J さん（ベトナム／従事期間 2 年 2 か月／N 4 レベル）技能実習生（業務内容について）

- 夜勤を含むすべての業務に従事している。訪問に関しては対応しておらず、外に出る業務は利用者との散歩程度である。
- 記録に関しても手書きでなんとかやっている。大分慣れた。
- 今後やってみたい業務については「特にない」とのこと。
- 外国人職員の先輩という立場であり、令和 6 年度からは外国人介護職員の指導者の役割も担ってもらっている。

（楽しかったことと辛かったこと）

- 介護の仕事は楽しい。最初は大変と思ったが、続けていくうちに大丈夫になった。

- 利用者と話しをするのは楽しい。(言葉が)理解できてくると尚更楽しくなる。
- 困ることは、申し送りの際にたくさん質問された時。焦ってしまう。
- 新規で利用されたお年寄りについては詳しく分からないため、苦勞することが多い。
- 現在の仕事で困っていることはない。言葉が分からないこともあるが、先輩職員がちゃんと教えてくれる。

(生活状況など)

- 生活上でも困っていることはない。会社の人がよく相談に乗ってくれる。
- 近所に同じ介護の仕事をしている友達がいるが、一緒に外出はあまりしない。
- 同じ会社の外国人スタッフと一緒に買い物に行くことが多い。
- 日頃寂しいとも思わない。母国には父がいる(母は死去)。
- あと8か月ほどで3年になってしまうが、今の職場で介護の仕事を続けたいと思っている。介護福祉士も取得したい。

◆外国人スタッフ：Iさん(インドネシア／従事期間1年5か月／N3) 技能実習生
(業務内容など)

- 夜勤を含むすべての業務に従事。訪問はしていない。
 - 日本語が大分わかるようになった。語学学習は職場の勉強会で頑張っている。
 - 仕事で楽しいのは利用者と一緒に歌を歌ったりお話しをすること。「ふるさと」「たきび」などの歌を覚えた。
 - 今後は介護福祉士にトライして、これからも日本で暮らしたいと思っている。
- (その他)
- 兄弟がなく一人っ子であったことから、母国のご両親はとても心配されていたそうだが、「両親にお金を送りたい」という思いから日本にやってきた。両親もそれを汲んで送り出してくれた。

◆外国人スタッフ：Rさん(インドネシア／従事期間4か月／N4レベル) 特定技能
(業務内容など)

- 日中の通い利用者への対応が中心で、訪問はしていない。
 - 仕事で楽しいことは利用者とお話しをすること。一緒にレクをするのも楽しい。
 - 移乗介助などは先輩に教えてもらいながら・手伝ってもらいながら行っている。
 - 自分の言葉が利用者に伝わらず怒られることがある。
 - 困っていることも特にない。先輩職員が親切に教えてくれる。
 - 家族とは毎日電話で話しをしている。寂しくはない、もう慣れた。
- (その他)
- インドネシアで8年間看護師として働いていた。夫、子どもを母国に残して日本に来て働いている。日本に来たのは「チャンスを逃したくなかったから」。いずれは家族を日本に呼びたいと思っている。

(2) 利用者ヒアリング

当日の状況により実施なし。

(3) 利用者家族ヒアリング

当日の状況により実施なし。

管理者等からの説明では、訪問と送迎には出ないため、家族との接触はあまりない状況ではある。このことから送迎に同行させる等して自宅の状況を見てもらいたいとも考えている。運営推進会議でも就労状況を報告したり、行事の時には紹介したりしていることから、「外国人だから」と抵抗感を持っている方は少ないと考えている。

（４）事業所職員ヒアリング

- ◆日本人職員：Nさん 本社代表（女性）（従事期間20年程度）
 - ◆日本人職員：Nさん 副代表（男性）
 - ◆日本人職員：Aさん 業務運営部統括部長（女性）（従事期間20年程度）
 - ◆日本人職員：Aさん 事務長（男性）
- 上記の方々より聞き取りを行った。

（外国人職員の状況について）

- 今年度よりリーダー会議に出席してもらうようにした外国人介護職員がいる。日本人介護職員より利用者の状況が見えている感じがある。
- 他業種や他の介護現場を経験してきた外国人介護職員は、自社の就業環境や雰囲気、方針になじめない感じがある。
- 外国人介護職員は訪問や送迎には出られないため、日本人介護職員が送迎と訪問に対応し、外国人介護職員が事業所内の業務を行っている。
- 日本人介護職員・外国人介護職員共に、入職後6か月から1年の間は原則夜勤業務には入らないようにしている。利用者との関係が構築されてから夜勤業務に入ってもらっている。
- 小規模多機能型居宅介護は自宅での生活を支援するための手段である。自宅での様子をわかってもらうことでより、厚みやふくらみができると考えている。送迎や通院にも同行させている。
- 電車で30分という距離に名古屋市があるため、高賃金を求めて転職してしまう外国人職員もいた。しっかりと育成をしてきた職員はリーダーのポジションを担ってもらい、手当も付けていくことで長期雇用に繋げている。

（研修体制及びバックアップ体制について）

- 研修講師F氏の介護技術研修を導入しており、外国人・日本人問わずここ4年ほど重点的に行っている。外国人介護職員の吸収力が高く、リーダー的な立場の外国人介護職員が後輩外国人介護職員にレクチャーしていくことで浸透率がより上がっている。
- 研修時の共通言語は日本語にしている。母国語にしまうと指導者側が何を話しているか分からず効果が落ちると感じた。
- 日本語の学習も週2回ペースで継続的に行っている。元利用者家族が協力してくれ、地域住民と触れ合う良い機会にもなっている。この他、市のボランティアが話し相手になり日常会話の学習機会としている。
- 以前から外国人・日本人に関わらず研修には特に力を入れている。上述の他、医学的知識の研修も月2回開催している。企画する職員が大変という現状はある。
- 就業直後の1年間でどれだけ育てるかが重要と考えており、特に重点的に指導している。
- 外出レクを企画したり、振袖を着てみたいという希望を叶えてあげる、母国料理のレストランに行ってお習い事や風習の違いを感じてくるなど、楽しいことも含めながら言葉と文化を学んでもらっている。コーヒーの出し方ひとつで学べることもある。

（外国人介護職員の訪問について）

- 訪問を担ってもらいたい思いはあり、可能性もあると思っている。人物と能力を勘案して行わせることができる。
- 「人物と能力」の要素として重要なのは「察する力」と考えている。利用者の希望をくみ取ることができるかどうか、相手の気持ちが分かる人間でないと難しい。察する力を養うために利用者の隣に座りお年寄りの目線に立つこと、言葉を交わすこととその姿勢や意味を伝えていくために様々な研修を取り入れ、日々の指導を行っている。察する力には国籍は関係ないと考えている。

（住まい等の状況）

- 事業所に隣接する戸建て住宅（2軒）を寮にして運用している。お付き合いのある地域住民の方が声を掛けてくれ、住宅として使わせてくれることになった。
- 意図的に同一国籍にならないように部屋割りを工夫している。
- 一人暮らしだと日本語を使う機会が減り、日本語能力・業務能力が伸びないと感じる。

（5）考察

複数の外国人職員、幹部職員の方からお話を伺うことができたが、深い事業理念に基づいた運営をなされていることがとても印象に残った。小規模多機能型居宅介護ならではの利用者への関わりや生活支援という観点から、まったく経験のない外国人介護職員の方が教育をしやすい。また、自分たちで復習し、翌日には解決してくるという問題意識や仕事に対する姿勢も素晴らしいと感じている。外国人だからと妥協せず、重層的な研修と日々の育成を行っておられ、それにより事業理念を体現できる外国人介護職員が現場で活躍されていることが見えてくるヒアリング調査となった。また、併せて継続的に外国人採用を行っていることから技術や文化、価値といったものが外国人職員の中でもしっかりと繋がりと、好循環を生み出しているとも感じられた。現状のまま訪問業務従事が開始されたとしても、適切な人材を訪問業務に送り込むことができる素地が整っていると感じさせられた。重要なことは技術・知識や日本語能力ではなく、いかに真摯に利用者に目を配ることができる人材に育てていけるか、ということに気付かされた。

法人名	三喜株式会社			
事業所名	小規模多機能ホームぶどうの家			
所在地	岡山県倉敷市船穂町船穂 1707-1			
外国人介護人材 の採用状況		1 人目	2 人目	3 人目
	受入種別	特定技能	技能実習	技能実習
	資格の有無	有している資格なし	有している資格なし	有している資格なし
	国籍（年齢）	ベトナム（33 歳）	ベトナム（27 歳）	ベトナム（20 歳）
	従事年数	3 年 4 か月	1 年 10 か月	1 年

1. 事業所の概要について

「小規模多機能ホームぶどうの家」を運営する三喜株式会社は、介護保険法が施行される以前、平成 8 年 10 月にミニ介護ホームとして事業を開始、「自分たちの都合で投げ出さない、どこでどのように暮らしたいのか一緒に考え楽しむ、目の前のその人を支える、在宅にこだわる」を理念に掲げ、規模や種類よりもむしろ「誰とするか」「何をするか」を利用者、地域、職員と一緒に考え、行動してきた。現在では理念に基づき地域の声に応え、在宅における医療・介護サービスの提供及び高齢者の住まいの提供をはじめ、地域の子どもやお母さん声に応えた保育事業、移動支援が必要な人の声に応じて福祉有償運送を手掛けるなど、地域福祉の担い手として幅広く活動している。

また、平成 30 年西日本豪雨では自事業所も被災したが、安全で安心な町にしたい、水害で命を落とす人のいない町にしたいと、専門家や地域の方々の思いとともに「避難機能付き共同住宅さつき PROJECT」に取り組むなど、企業理念を具現化するための活動にチャレンジしている。

2. 外国人介護人材について

2021 年よりベトナム人特定技能外国人 1 名、ベトナム人技能実習生 6 名を受け入れてきた。現在は、特定技能外国人 1 名及び技能実習生 3 名が在籍している。住まいは法人が管理する賃貸住宅に居住している。なお、同建物には元利用者家族も居住しており、サービス利用終了後も事業所及び技能実習生との関係が途切れることなく、地域住民としての関係性が保たれている。

日本人向けの求人募集にも取り組んでいるが採用難は年々増しており、会社としては外国人介護人材の受け入れは必須であり、その定着率の向上に向けたサポート体制の強化が必要と感じている。

（1）外国人介護人材ヒアリング

◆外国人スタッフ：Y さん（ベトナム／従事期間 3 年 4 か月）特定技能外国人
来日 6 年目、技能実習生としては他産業に従事

（仕事をしていてうれしいこと、楽しいこと）

- イベントに参加できたことが楽しかった（事業所での行事や地域の季節の行事）。
- 仕事でわからないことがあった時、他の職員が助けてくれたことがうれしかった。
- 近所の住民が優しいことがうれしい（以前に事業所を利用されていた方の家族）。
- 以前の仕事と比べ、日本語で話す機会がたくさんあるので楽しい。

(日本語のコミュニケーション)

- 初めはわからない言葉も多く、しんどいこともあったが、皆が教えてくれたので乗り切ることができた。
- 会話で介護に関する専門用語が多いと理解するのが大変だが、日本人スタッフに教えてもらっている。
- 行政機関で手続きする時など、自分の言いたいことが上手く伝わっているか不安だった。

(その他)

- 技能実習生として働いた仕事は、残業が多くてしんどかった。
- 今は自分の時間が持てるので、この仕事に就いて良かった。
- 自分の頃は、1年働けば返せていた日本に来るための借金が、今は円安なのでもっと時間がかかるので今の人は大変だと思う。
- 自宅に訪問してサービス提供することについて、今は従事したことがないため、日本とベトナムとの家での生活の文化の違いを不安に思う面もあるが、日本人スタッフも家族も優しいのでたぶん大丈夫だと思う。

(今後について)

- 今の職場で働きだした頃は、何年か働いた後はベトナムに戻って実家の近くに家を作りたいと思っていた。今はもっと勉強して、日本で仕事を続けたいと思っている（来年度に介護福祉士を受験する予定）。

◆外国人スタッフ：Kさん（ベトナム／従事期間1年10か月）技能実習生

来日3年目、1年目は別事業所で技能実習生として従事

（仕事をしていてうれしいこと、楽しいこと）

- 毎日、利用者さんと話ができることが楽しい（日本語の勉強にもなる）。
- 日本で働いていると決まった収入があり、安定した生活が送れることがうれしい。

(日本語のコミュニケーション)

- 早口で話されると聴きとるのが難しい。
- 日本人スタッフとのコミュニケーションについて、説明された内容は概ね理解できるが、自分が思ったことを上手く伝えることが難しい。
- 日本で仕事を長く続けたいので、日本語の勉強を頑張りたい。

(その他)

- 日本に来る前から親しいベトナム人の知人が近くで働いているので、安心して生活している（知人は、他産業の技能実習生として従事）。
- 日常生活では、特に困っていることはない。

(今後について)

- 30歳代の間は日本で働きたいと思っている。
- 就業先は、賃金が高い場所を選んでいきたい。
- 40歳以降は、今の時点ではベトナムに帰りたいと思っている。

◆外国人スタッフ：Mさん（ベトナム／従事期間1年）技能実習生

（仕事をしていてうれしいこと、楽しいこと）

○利用者と事業所の近所へレクリエーションとして散歩に出かけ、会話ができることが楽しい。

（日本語のコミュニケーション）

○時々わからないことがあるが、その都度にスマートフォンで翻訳して調べるので大丈夫。

○仕事中は、他のスタッフが教えてくれるので大丈夫。

○方言（岡山弁）が難しい。

（その他）

○休みの日に遊びに行くのが楽しい（都市部に出かける）。

（今後について）

○長く働きたいと思っているが、まだ日本に来たばかりなので、将来のことは決まっていない。

（２）利用者ヒアリング

◆70歳代、90代の2名の利用者からヒアリングをすることができた。

○みんな日本語が上手。普通に話もできる。

○日本の礼儀作法をもの凄く勉強しており、とても素晴らしい。

○真面目に頑張っている。日本人も見習わないといけない。

○日本語もとても勉強しているので、日本人じゃなくても全く問題ない。

○みんな明るく、たくさん話をしてくれるので一緒にいて楽しい。

○本当に丁寧に対応してくれて、頭が下がる思いです。

（３）利用者家族ヒアリング

男性の利用者家族の2名からヒアリングをすることができた。

現在利用中の利用者家族はNさんであるが、元利用者家族のTさんらかも話を聞くことができた。Tさんの妻（約11年利用）は約1年前に他界されているが、現在も技能実習生と同じアパートに住まれ、日常生活のサポートのお手伝いをするなど事業所との関わりも継続している。利用者家族Nさん（妻が利用中：約10年）とは、事業所を利用してから知り合った仲ではあるが、お互いに同い年で妻の年齢、介護が必要になった経緯も同じであったことから、在宅介護を続けるために支えある関係であった。そのため、本ヒアリングにも協力していただいた。

◆利用者家族：Nさん（利用者：妻・要介護4／主に「訪問」一部「通い」を利用）

（外国人介護スタッフについての印象）

○とても親切に対応している。ありがたく思っている。

○指示されて利用者に話しかけているのではなく、自分から積極的に話しかけているように感じる。

（コミュニケーションについて）

○日本語も上手なので特に困ることはない。

○技能実習生間での交流はあると思うが、日本人スタッフ、家族、地域の人と気さくに交流できる場が増えると良いと思う。

○日本人も外国人も一緒に生活できる、良いコミュニティを作ることが大切だと思う。

(外国人介護スタッフの訪問について)

- 現在は主に訪問を利用しているので、妻の入浴介助を受けるために事業所を訪ねた時にしか接する機会はないが、とても丁寧に対応されているので訪問してもらっても全く問題ないと思う。
- 外国人スタッフがもっと増えて、仕事の幅が広がって良いと思う。

(その他)

- 外国人スタッフも日本人スタッフと同様に、働いて自分が認められていると実感できることが大切だと思う。
- 自分が認められていると感じるためには、働いて賃金が上がることはもちろん、仕事の幅が広がることが大事だと思う。外国人スタッフもとても一生懸命に働いているのだから、認める必要がある。外国人のスタッフも、もっと色々な仕事ができると思っているのではないかな。
- しかし、給料を上げるためには事業所の収入が増えないと難しい。事業所への報酬も上げるべきだと考えている。

◆利用者家族：Tさん（利用者：妻・要介護5／主に「通い」を利用していた）
(外国人介護スタッフについての印象)

- とても人懐っこくて、自分から積極的に話しかけてくれる。
- 本当によく気が付いて、動いてくれる。

(コミュニケーションについて)

- 月に数回しか会う機会がなくても、しっかりと人の名前を憶えてくれる。
- 自分が話したことでわからないことがあれば、外国人スタッフが直ぐに自分で調べているので、まったく問題ない。

(外国人介護スタッフの訪問について)

- 通いの場で妻ともコミュニケーションがとれていたのも、問題なかったと思う。
- 日ごろの利用者との接し方を見ていたので、心配はすることはないと思う。

(4) 事業所職員ヒアリング

◆日本人介護職員：Kさん（従事期間10年程度／管理者）
(勤務状況について)

- とても真面目に仕事をしてくれる。
- 前向きに仕事に取り組んでくれるので、教える側も成長していることを感じる事ができ、やりがいを感じることができる。
- わからないことがあれば、自分で調べる積極性があるため、安心して仕事を任せることができる。
- 食事介助、入浴介助、排せつ介助等、日本人スタッフと同様に任せることができる。
- 先に来日した先輩の技能実習生が、後輩に教えてくれたことで仕事に対する理解を高めることができた。

(日本語能力について)

- 利用者との日常的な会話は、全員問題なく対応できている。

- N 3 を取得している技能実習生は、日本人スタッフ、利用者、家族とも支障なくコミュニケーションを取れている。会話を通して相手の考えていることを推察し、返答している。
- N 4 レベルの場合、仕事の説明をした際に明るく大丈夫ですと返事してくれるが、仕事の状況を確認すると間違った対応をしていることもある。正しく伝わっているかの確認を、丁寧にする必要がある。
- 認知症への理解を深めるためにも、日本語の習得は大切と感じている。

（外国人職員による訪問の可能性について）

- 既に「通い」の場で介護業務全般に従事しており、利用者との関係性もできているので、外国人介護人材ができる仕事の範囲が広がると、介護現場としても助かる。
- 「訪問」に従事する場合は、報告、連絡、相談ができること、ある程度の日本語レベルの習得と日本文化への理解があれば、現在、日本人スタッフが行っている業務は可能と考えている。
- しかし、移動手段が自転車しかないため、「訪問」に従事するためには移動手段の確保が必要になってくる（技能実習生 2 名について、ベトナムではバイクを日常の移動手段にしていた）。
- 緊急時やトラブル発生時の状況報告と対応には不安はあるため、社内でフォローする仕組みは必要ではないか。

（その他）

- 外国人介護人材はとても真面目に仕事に取り組んでおり、満足度は非常に高い。
- 日本人向けの求人を出しても、思うように採用に繋がらないため、外国人労働力に頼らざる得ない状況である。
- 1 期目受け入れた技能実習生は、1 名は帰国、2 名は他法人の特別養護老人ホームに技能実習生 3 号として従事している。職場を移行した理由は、給料条件が今より上がる場所、都市部で働きたいであった。技能実習生の年齢の若さを考えると、やむを得ないことなのかとも感じている。

（5）考察

小規模多機能ホームぶどうの家では、特定技能外国人 1 名、技能実習生 2 名（在籍は 3 名）からヒアリングをすることができた。利用者、利用者家族、日本人介護スタッフともに、外国人介護スタッフの真面目さや丁寧さ、礼儀の正しさを評価する意見が多くあり、介護の現場を担う貴重な人材として、外国人介護スタッフへの期待の高さが窺えた。

その一方、定着性には不安を感じている。外国人介護スタッフが働く場所を選ぶ要素として、賃金額の高さや立地条件（都市部）が挙がってくるが、現在の介護報酬の内容及び事業運営コストの状況を鑑みれば、どうにもならないというジレンマが伝わってきた。

これに対して、国籍に関わらず「自分が職場で認められていると感じるためには、賃金が上がることはもちろんだが、仕事の幅が広がることが大事だと思う」というご利用者家族の意見が印象に残った。

法人名	医療法人輝栄会			
事業所名	小規模多機能ホーム トリニテ松崎館			
所在地	福岡県福岡市東区松崎 2 丁目 7-21			
外国人介護人材 の採用状況		1 人目	2 人目	3 人目
	受入種別	技能実習 N4	特定技能	
	資格の有無	なし	認知症介護基礎研修	
	国籍（年齢）	ベトナム（33 歳）	ベトナム（29 歳）	
	従事年数	3 か月	4 年目（技能実習から継続）	

1. 事業所の概要について

福岡市東区（人口約 32 万人）松崎地区（1 丁目～4 丁目・人口約 6,000 人・高齢化率 11%）にある事業所。医療法人が運営しており母体の医療機関は 259 床で地域の救急・急性期医療を担っている。

小規模多機能型居宅介護事業所は母体医療機関から車で 10 分程度距離の住宅街の中に位置しており、認知症対応型共同生活介護（2 ユニット 18 名）、サービス付き高齢者向け住宅（27 戸）を併設している。

医療法人が母体であるため、医療面での対応に特化している。

最寄りの JR の駅から博多駅まで 10 分程度の立地にある。

2. 外国人介護人材について

○法人では約 10 名の外国人材を雇用している。同一建物内では 5 名の外国人介護人材が勤務しており、認知症対応型共同生活介護に 3 名、小規模多機能型居宅介護に 2 名である。

○法人では社宅を準備しており、自転車で約 15 分の通勤距離である。社宅は個室や複数人でシェアして生活するなどタイプは様々である。

○他の地域では、一定期間経過すると他の地域などへ移行するような話を聞くが、輝栄会では継続しているので外国人材は定着していると感じる。

○日本人の採用が厳しいので、今後も外国人の採用は増える印象を持っている。

（1）外国人介護人材ヒアリング

◆外国人スタッフ：F さん（ベトナム／従事期間 3 か月）

（仕事をしていてうれしいこと、楽しいこと）

○日本に来て間もなく、コミュニケーションに不安なため管理組合の通訳者が同席する。

○日本人だけでなく同じ国籍のスタッフがいるので、母国語でコミュニケーションが取れるので安心。

○給与をもらうことが楽しい。

○レクリエーション以外の業務は行っている。利用者によっては排泄介助を単独ではできていないことがある。

○日本人のサポートを付けて業務している。

○わからない時は聞いている。優しく教えてくれるので安心。

○2月（翌月）から夜勤業務を行う予定（日本人スタッフのサポート付き）。

（日本語のコミュニケーション）

- コミュニケーションは困っている。
- 日本語が難しい。勉強中です。コミュニケーションの向上が目標です。
- 漢字や方言で困っている。
- 同じベトナム人がいるので、日常での困りごとは無い。

（その他）

- 入浴介助と食事介助が難しい。相手のペースに合わせてケアすることを難しく感じる。
- 排泄介助は利用者全員に行えていない。
- 社宅からは自転車で15分のところから通勤している。
- 認知症の方で同じことを何度も聞いてくる。そんな時は何度も同じ対応を繰り返している。
- 福岡は住みやすいと感じている。他の都会と比べると物価が安い。災害が少ないという印象で福岡を選択した。
- 有名な観光地も多い。日本食ではラーメンが美味しかった。
- これまでで一番遠いところに行ったのは博多駅。

（2）利用者・家族

- 利用者から人気がある。
- 声掛けや対応がやさしい。
- 日本人の人材が不足しているので仕方がないと思う。
- 明るくやさしい。
- 日本人より時間をかけて対応しており、長く付き合っていることが要因だと思う。
- これまで家族から外国人従事者に対してのクレームを受けたことはない。
- 家族も利用者からの印象が良いので親近感があるのではないか。
- 地域にも外国人が働いたり、生活していることは日常的である。

（3）事業所職員ヒアリング

◆日本人介護職員：Tさん（従事期間20年程度／管理者）

（仕事ぶりについて）

- まじめな人もいるが、そうでない人もいる。
- 4年前に4人の技能実習生（ベトナム）を受け入れたが、思うように仕事ができなかったこともあり、部署異動を行った（うち1名は小規模多機能型居宅介護事業所へ異動で戻る）。
- 任せられる業務もあるが、任せられない業務もあり日本人従事者がフォローしている状況である。
- 外国人従事者が夜勤する際は日本人をフォローとして配置している。そのことが人件費や勤務体制に影響を与えている。
- 日本人従事者と同様に一人としてカウントすることができていない。

（日本語能力について）

- コミュニケーションに大変さを感じている。細かなニュアンスが伝わっていないことを感じる。

- コミュニケーションに不安を感じるので、認知症の対応をあまりさせていない。
- 「わかっている」というが「わかっていない」ことがある。技能実習生に限らず、特
 的技能の従事者も同様である。

(その他)

- 外国人従業者の今後の採用計画などについて法人の方針までは理解していない。
- 法人本部が外国人の雇用や計画を行っている。
- 外国人を採用して配置したら人員の充実が図られると考えているようだが、日本人が
 フォローする状況を鑑みると難しい状況である。
- 小規模多機能型居宅介護の事業所では外国人従事者は2人までが限界だと感じている。
- 日本人従事者が「できなくても仕方がない」と考えており、できないところは自分た
 ちが引き受けている。この状況は「仕方がない」と考えている。
- 「外国人だから」というわけではなく、その人の状況によるものがある。

(4) 考察

交通の便も良く、博多駅まで最寄りのJRの駅からで10分程度という立地、都会的な条件と他の都市と比較して物価が安いという状況からか定着率は高く、外国人従事者の満足度は高いように感じた。

業務環境も重要だが、若年世代が魅力を感じる都会的な環境は定着に大きく影響を与えるようだ。

日本人の雇用について管理者は難しい状況が続くと考えているが、外国人従事者の業務の在り方については課題を感じている。

「外国人だから」という区別よりも、その人によるものだと考えており、外国人であれ日本人であれ、必要であれば支援できるスタッフを付けて対応していた。きめ細やかな対応を行っている一方、業務に対する人の配置に課題があり人件費がかさんでいるように感じた。

また、併設の住宅への訪問が外国人従業者ではできないため、勤務調整や配置に苦慮していた。併設の住宅系サービスへの訪問は外国人従業者（技能実習・特定技能）にも可能な業務として欲しいとの要望が聞かれた。

現場管理者からは法人の今後の外国人従事者の採用と運営についての意見交換が不足しているように感じられたので、意図や今後の方針についての共有は大切なことだと感じた。

様々な課題はあるものの、外国人従事者は必要と感じていた。

法人名	社会福祉法人 スマイリング・パーク			
事業所名	小規模多機能型居宅介護 ほほえみの園 ヒストリアⅡ			
所在地	宮崎県都城市高城町桜木 1489-1			
外国人介護人材 の採用状況		1 人目	2 人目	3 人目
	受入種別	特定技能	技能実習生	技能実習生
	資格の有無	認知症介護基礎研修	有している資格なし	有している資格なし
	国籍（年齢）	インドネシア（26 歳）	インドネシア（26 歳）	インドネシア（22 歳）
	従事年数	1 年 4 か月	10 か月	10 か月

1. 事業所の概要について

宮崎県都城市の中心街より車で 15 分程度の住宅街に位置する場所に事業所はあり、農業・畜産が主な地域の住宅地に立地している。

日本でいちばん大切にしたい会社大賞を受賞。人を大切にし社会に正しく貢献、収益アップしている法人。

都城市を中心に「地域の皆様の幸せのために」高齢者福祉事業、障がい福祉事業、子育て支援事業をなど幅広く地域を支える多くの事業を行っている。

移動式リフトで抱えない介護を実現し「最先端のテクノロジー日本一」など、先駆的な取り組みで厚生労働省のモデル法人でもある。

外国人介護人材については、27 名（令和 6 年 12 月 21 日時点）の外国人介護人材を採用しているが、今後、法人職員の 1 割（約 60 名）まで採用していきたいと考えている。

2. 外国人介護人材について

事業所として採用している外国人介護人材は 3 名。一人は 2023 年 8 月からインドネシアからの特定技能、もう二人は 2024 年 2 月からインドネシアからの技能実習生である。住まいは法人の用意した事業所の隣の住宅に住んでおり、共同生活を行っている。

法人としても、今後、外国人介護人材の必要性を強く感じており、継続的に採用していきたいと考えており法人従業員の 1 割程度を目標としている。

（1）外国人介護人材ヒアリング

◆外国人スタッフ：D さん（インドネシア／従事期間 1 年 4 か月）

（仕事をしていてうれしいこと、楽しいこと）

○利用者・職員がやさしい。

○日本の文化、日本語、生活のこととかいっぱい教えてもらえる。

○楽しいことはいっぱいある みんなで勉強してもらった。

（仕事をしていて大変なこと）

○入浴を誘っても、入浴を拒否された時が大変だと感じる。

○利用者同士がけんかした際にどうすれば良いかわからない。

○いつも聞くから「めんどくさい」と思われるのではないかなあと感じる。

○みなさんやさしい。迷惑をかけているから、みなさんにありがとうだけは足りないと思った。

(日本語のコミュニケーション)

- 漢字があまり読めない。
- 漢字が難しい。

(その他)

- イスラム教で食べられないものがあるかどうか漢字で記載してあるとわからない。レストランで食べる時も同じ。

(今後について)

- 日本でできるだけ長い時間働きたいと思っている。
- 将来は日本でお金をためてインドネシアに戻ったら、クリニックを経営したい(危機管理能力がある印象)。

(2) 利用者ヒアリング

◆90歳を超える3名の利用者からヒアリングすることができた。

- 日本語よく勉強している。
- 介護の研修を受けて、頑張っている。
- (職員が外国人であることで)困ったことはない。
- 懇切丁寧に対応してくれ、良く働いている。
- 試験の時に苦労したと聞いている。
- やさしく対応してくれる。
- 挨拶に飛んでやってきてくれる。
- お風呂の時にいろんなことを話してくれる。
- いい子たちばかりでびっくりしています。
- (宗教的にヒジャブを着用していることに対して)頭にかぶるのは抵抗ない、日によって色が変わって楽しみ。
- 日本語でなんて言うのと尋ねてくれる。
- (外国人介護人材に)方言も教えている。

(3) 利用者家族ヒアリング

◆利用者家族：Yさん(利用者：母／主に「通い」「訪問」を利用、利用期間5年)

(Yさんは公民館長であり運営推進会議メンバーでもある)

- 2年前からきて、運営推進会議等で出会った。
- ただそのとき話ただけでわからないけど、人当たりがよくていい感じ。
- 日本人の同世代より優しさを感じる。

(外国人介護人材の訪問について)

- 見知らぬ外国人が出入りすることに近所が不安を感じることもあるのではないかと、周知は大切。自分の家に来ることは特に問題ない。
- 接し方、やさしさのイメージを持っている。日本人は慣れて・・・というところがある。
- 日本人であろうと外国人であろうとコミュニケーションが大切だと思う、その人がどういう人かがわかって信頼できることが大切。
- その人となりを見ているので、日本人でもずるい人もいるし、外国人だからというわけではない。

- ◆利用者家族：Tさん（利用者：母／主に「通い」「宿泊」「訪問」を利用、利用期間6年）
（Tさんは、家族会代表）
○敬老会への参加などでインドネシアの伝統料理を出してくれ、同じテーブルで話をした。
口調が優しく、笑顔が感じが良い。

（外国人介護人材の訪問について）

- 日本人とペアできてくれると安心感がある。一人で来るのは外国人本人も不安ではないか。
○触って欲しくないものを触る、何かなくなったときに疑ってしまうかもしれない。介護そのものに、抵抗はない。
○素直に思ったことを言ってくれる。日本人は裏表があるように思ってしまう。良いと思う。
○お年寄りを大事にする（インドネシアの文化なのか？）環境があるように感じる。
○外国の方でも、その人を知っていればいいけど、日本人も含めて知らない人が来ると抵抗がある。
○回数ではなく会話でその人がどういう人かがわかれば、訪問で来てもらうのに安心。

- ◆利用者家族：Mさん（利用者：義理母/利用期間半年）
○介護に限らず、外国人が入ってくることはプラスにとらえている。
○偏見を持つ方もいると思うが、自分は好意的に感じている。
○資格を考えた場合、言葉のハンディーがあるので取得に困るのではないか。
○資格を持って不愛想な人よりは、笑顔の人がいいと思う。
○足りない部分はICTの活用などでいいのではないか。
○日本に来て働いているということでは、ハードルを越えてきている人なのでそういう面でもいいなと感じている。
○外国人だからこそ固定概念がないなかで見ることが良いことではないか、日本人は知らず知らず何か固定概念で見ているように感じる。
○新しい考えに移行していかないといけないのではないか、外国人はダメだという考えでなく、良いところを伸ばしていけるようになればいいのではないか。
（外国人介護人材の訪問について）
○訪問されることに対しては特にないけど、偏見を持っている人もいないのではないかなと思う。
○悪いことするのは、外国人だけでなく日本人もいるから、ネガティブな思いだけではなくて、やっていかないといけないのではないだろうか。
○日本人以上に優しい面も感じる。

（4）事業所職員ヒアリング

- ◆日本人介護職員：Mさん（従事期間13年程度／管理者）
○まじめに勤務してくれている。
○日本人スタッフと比較して休まないことで助かっている。
○職員の一人として信頼している。

- わからないことは、その都度報告してくれる。日本人スタッフはわからないことでも自分の判断で行って失敗することもあるが、外国人スタッフは「わからない時」に報告するので日本人スタッフよりも安心できる面がある。
- 技能実習生から特定技能への移行の際に他の地域（都市部）への移行も多く、地方都市（田舎）という地理的なディスアドバンテージが存在する。職場の移行（退職）についても相談ではなく「〇月〇日に辞めて、〇〇に行く」と決定したことを伝えてくる。文化の違いもあり仕方がない。

（日本語能力について）

- 外国人介護職員が「わかりました」と応えても何がわかったのかを確認する必要がある。
- （外国人職員による訪問の可能性について）
- 移動手段が課題だと感じる。地方では車が主な移動手段であり、車を運転して移動できないのであれば、訪問できる場所が限られる。
- 緊急時や困った際に、すぐに報告・連絡・相談ができる環境（携帯電話の所持）が構築できれば訪問業務は可能だと考える。
- 日本語でのコミュニケーション能力はある一定程度必要。N3レベル以上は必要だと感じる。
- 単独の訪問だけでなく、日本人スタッフと一緒に訪問することで業務を分担し効率化できることもある。そのような際は外国人だからといって要件や条件は必要にならないと思う。

（５）考察

小規模多機能型居宅介護「ほほえみの園ヒストリアⅡ」では、3名の外国人介護職員を採用しているうち、1名よりヒアリングすることができた。印象的なのは楽しく仕事を行っており、笑顔や立ち振る舞い、ご利用者やご家族との関わりに違和感を抱くことは無かった。事業所による教育体制や支援が行き届いていることが推測された。

ご利用者ご家族のヒアリングでは外国人介護スタッフへの偏見や区別を感じることはほとんどなかった。逆に地域には外国人が働いている環境が少なくなく、日常的に接しているとの意見が多数見られた。

外国人だから条件を付けて日本人と区別することではなく、これから若い世代や働く人が減っていく地域においては外国人の協力が積極的に必要だと感じている意見が印象的だった。

（参考）同法人の他の小規模多機能型居宅介護事業所の「利用者家族」「外国人介護人材」からのヒアリングについて

◆利用者家族：Hさん（利用者：妻・要介護3／主に「宿泊」で利用）

（外国人が介護職員として働くことについて）

- 違和感はない。愛着も良く、なじみやすい感じを受ける。
- 日本人の若い人が介護の仕事をするということはない。農業も一緒、日本人がいない。
- 自転車の通勤途中で散歩しているところで出会う。
- 施設に行ったとき、にこやかに挨拶してくれる。日本語が伝わらないという印象はない。
- 事業所に行くと、でお茶を出してくれる（外国人が、日本の当たり前前習慣を理解してお茶を出してくれることは、事業所の教育として素晴らしいと思う）。

(外国人介護人材の訪問について)

○日本の家庭を見て欲しい 大事なことだと思う。

(その他)

○自分たちの若い時に集団就職で都会に出る時代だったので、そんな感じなのかと思って
いる(毎月仕送りすることや、知らない所で働くことなど)

○これから外国人に世話になる時代になると思う

◆利用者家族：Fさん(利用者：妻・要介護3／主に「通い」「訪問」を利用)

○別に何とも思っていない

○良く働いてくれるのはありがたい

○外国人なんて・・・という時代もあったが、今は病院で外国人の看護師もいるし、介護の場
面だけでなくいろんなところで会うことがある。

○外国人を身近に感じている(ほかの利用者も)(日常的に会っている)

○日本が上手。よく話しかけてくれる・挨拶してくれる(ほかの外国人)。

○外国人に声をかけられると緊張する。日本語がわかっているのかなと思ったが、感心し
ている。

(外国人介護人材の訪問について)

○特段思うことはない(問題ない)。

○自分でできないことをやってくれるから良いと思う。

○来てくれるのはとても助かるからいいと思う。

(外国人への要望)

○特になし今以上に何を願うのか・・・

◆利用者家族：Nさん(利用者：母)

○言葉や文化の違う国で頑張っている印象。にこやかに母親に対応してくれてありがたい

○来日してすぐの時は電話越しで通じなさそうであったが、わからないことについては日
本人職員に「変わりますね」と対応してくれた。

○中途半端な対応でなく、きちんと判断して対応してくれていると思った。

○かぶりものをした女の子が来たんだよと言っていた(異文化に触れていいと思う)。

(外国人介護人材の訪問について)

○言葉 方言が通じるか不安がある。

○ちゃんとわかるくらい語学力があればいいと思う(おぼつかない状況で訪問するのは
よくないことではないかな)言葉以外では気にならないかな。

◆外国人スタッフ：Rさん(インドネシア／従事期間10か月)

(仕事をしていてうれしいこと、楽しいこと)

○利用者のお世話をするときに、利用者の笑顔にするとき(うれしい)。

(仕事をしていて大変なこと)

○利用者さんがお風呂に入りたくないと言われたとき困る

○記録、書くときの漢字が難しい

- お風呂に入ってブツブツがあるときなんて書けばいいかわからない（ブツブツという擬音の表現が難しい）
- 専門用語があまりわからない、難しい。

（その他）

- 日本に来るときうれしかった。
- 介護の勉強でき、家族のためになると思う。
- 貯金して、祖国ではビジネスをしたい。日本語の先生になることも良いと思っている。

◆外国人スタッフ：Dさん（インドネシア／従事期間 10 か月）

（仕事をしていてうれしいこと、楽しいこと）

- 利用者と一緒に飾りつけを飾るとき、好きな利用者と一緒に笑う時（相手から反応があるとき）。

（仕事をしていて大変なこと）

- 利用者同士がケンカしたとき どうすればいいかわからない。怖い。

（日本語のコミュニケーション）

- 記録の言葉と話し言葉が違うので、記録が難しい。
- 利用者が方言で話しをするとき、聞き取りが難しい。
- 声もはっきり話さないから、何度聞いても難しい。

（その他）

- やさしく教えてくれるから感謝、簡単な言葉で教えてくれる
- 3年か5年決めてないけど、自分のビジネスを作りたい（日本語の先生になりたい）

法人名	株式会社 浪漫			
事業所名	地域サポートセンターよいどこい			
所在地	鹿児島県霧島市国分府中町1 7-8			
外国人介護人材 の採用状況		1人目	2人目	3人目
	受入種別	技能実習		
	資格の有無	有している資格なし		
	国籍（年齢）	ミャンマー（27歳）		
	従事年数	1年9か月		

1. 事業所の概要について

鹿児島県霧島市の中心街より車で5分程度の住宅街に位置する場所に事業所はあり、交通の便も良い場所に立地している。事業所名の「地域サポートセンター」にもあるとおり、小規模多機能型居宅介護（介護予防含む）をはじめ、地域の中の身近な相談拠点、拠り所、時には緊急時の避難所としての役割を担っている。ケア方針としても、一人ひとりのあたりまえの願いを、力まず、ゆっくり、しっかりと地域の人と一緒に考え歩んでいきたいと考えており、ご本人・ご家族の必要な時に、必要なことを、必要な量、必要な場所で柔軟に応えていくことが小規模な「よいどこい」の役割と捉え、自宅で、住み慣れた地域で、ご家族、利用者さんのあきらめなくて済む暮らしの実現をお手伝いしている。

2. 外国人介護人材について

事業所として採用している外国人介護人材は1名。2023年2月からミャンマーからの技能実習生を受け入れている。住まいは法人の用意した住宅に住んでおり、事業所からは数駅離れた場所となるが、事業所が国分駅からも近いため、電車通勤で不便は感じないようである。

法人としても、今後、外国人介護人材の必要性を強く感じており、継続的に採用していきたいと考えている。介護人材確保もさることながら、スタッフにとってグローバルな視点での人材育成になると考えている。また、利用者・地域の方々と外国人技能実習生が日々を過ごすことは日常的な国際交流となり、地域拠点の役割と考えている。休日には職員と外出する機会も設けており、観光や花火大会など鹿児島での生活を楽しむことができるような工夫もしている。

（1）外国人介護人材ヒアリング

◆外国人スタッフ：Hさん（ミャンマー／従事期間1年10か月）

○仕事内容については慣れた。大体のことはしている。職員はみんな優しく、いろいろと教えてくれる一方、方言（鹿児島弁）がわからなくてとても苦労した。

（仕事をしていて大変なこと）

○入浴介助の際、大きな利用者さんを一人で介助したときは大変だった。二人介助で助けて欲しかった。これもだいたい慣れた。

○食事介助も、食事途中で眠ってしまう方もいて、難しいと感じることがある。

(認知症の方の対応について)

- 食事を食べたことを忘れてしまう方に何度も説明することに苦労したことがある。本や写真と一緒に見て気を逸らすようにしてみた。
- お風呂がきれいな利用者さんもいる。「昨日入ったからいい」「お風呂に入ったときお金がなくなった(入浴中になくなくなると思われている方)」といったことを言われ、声掛けに苦労したことがある。

(これからしてみたい業務)

- これからしてみたい業務と思う仕事は「送迎」。車の運転ができないので難しいが、歩いてこられる距離の方であればできるかもしれない。
- このまま働きたいと思っているが、あと3年しかない。

(生活習慣・文化等について)

- 「豚肉」が一切食べられない。お年寄りと一緒に食事をするが、豚肉はよけながら食べている。周囲も理解してくれている。日本の食事は味が薄いと感じる(食文化として辛い食べ物を日常的に摂っていたようである)。
- 楽しいことは友達と遊ぶとき、みんなと仲良くするとき。旅行で福岡に行ったことがある。
- 浴衣をはじめて着て花火を見に行った、とてもきれいだった。
- 利用者の誕生日のお祝いをするときに幸せ。
- 一度、(電車通勤時)帰宅時に不審人物に後を付けられ怖い思いをしたことがあった。スーパーに逃げ込んで対処した(危機管理能力がある印象)。

(2) 事業所職員ヒアリング

◆日本人介護職員：Hさん(従事期間15年程度)

- 実際に「戦力」になっておりとても助かっている。人柄も良く、日本人にはない素直さがある。お国柄なのかはわからない。業務指導をすれば介護で難しいところもなんでもできる。

(日本語能力について)

- ヒアリング対象の外国人介護人材(Hさん/従事期間10か月))は日本語能力「N3」であり、全般のコミュニケーションの問題はない。現在は、現在形と過去形の使い分けが難しいようである。また、質問なのか呼びかけなのか分からないこともある。こちらから聞き直すことで対処できている。例えば、業務指導をしていく中で「大丈夫」と返答されることが多いが、伝えた中身がきちんと伝わっているか、その後の様子を気にしてみておかないといけない(大丈夫!大丈夫!といいがちな印象)。
- 言葉の問題を大きく感じることはない。方言(鹿児島弁)については聞き取りが特に難しいようだが、適宜質問してきている。事業所としては、特に日本語教育を行ってはいない。ミャンマーの言葉が難しくわからないけど、理解するよう日本人スタッフも努力している。

(外国人職員による訪問の可能性について)

- 利用者の自宅にお邪魔する際の作法やコミュニケーションに問題がなければ従事してもらいたいと考えている。実際に利用者の衣食住に触れながら学んでいるところがある。

- 生活を支える上で大切なポイントを説明し、訪問に同行し支援のポイントを理解できているかを確認し、何がポイントであるかを伝えてもらう・聞き取ることが大切だと思う。
- 緊急時の対応については、日本人でも外国人でも通信手段が確保されていることが重要。

（他の職員との関係性について）

- 外国人介護人材が増えることについては歓迎である。その際にはHさんが指導者側になると良いと思う。現状でもHさんが日本人の新人職員にも業務指導を行っている場面がある。教える側に回ることによって理解がさらに進み、仕事の充実度も上がると思われる。
- 体調に関することやプライベートの話などもできる仕事仲間がいる。

（国籍の違いの影響）

- 大変だと感じることは今のところ大きくない。介護技術的にも不便を感じることはない。業務指導をすれば遜色なくできる。入浴介助もここ半年でできるようになった。日本人・外国人といった特別扱いはしていない。
- 認知症による介護拒否のある利用者に対して、Hさんの対応が合っている（良かった）と感じたことがある。日本人職員でも円滑に関わることが難しかった利用者だったが、Hさんの関わり方にヒントにして振り返った時に「あいさつをしっかりとっている」というポイントが見えた。日本人であれば、つい省略してしまいがちなことも、基本に忠実に業務にあたる姿が、若年者が高齢者に対して行う「敬い」や「尊敬」といった当たり前のことを当たり前にやろう、とチームに良い影響を与えてくれた出来事がある。国籍や言葉で違いがあるわけではなく、関わり方の丁寧さが実っていたことが見えた。
- 日本人職員の場合、他の職場のキャリアや知識が入っている分、言いにくいと感じる場面があるが、特にHさんの場合は素直さ・純粋さ・純潔さがあるため、変な偏りなく吸収してくれると感じる。ベースとなるものは人間性であり、その上である程度の日本語能力があれば良い。資格があれば良いというものではない。

（３）考察

地域サポートセンターよりどこいでは、２名の外国人介護職員を採用しているうち、１名よりヒアリングすることができた。印象的だったのは吸収力の高さである。事業所スタッフの発言から「通いの場で衣食住を学んでいる」というコメントがあったが、事業所でのケアの場面が日本文化やライフスタイルといった「衣食住」を学ぶ機会となっている点が興味深い。介護の仕事は生活にかかわる仕事である。他分野では体得することができない季節に応じた「衣替え」や食を通じた文化・風習、玄関では靴を脱ぐ「儀礼」のようなものを体得することなど、働くことがすなわち「学び」であり、その学びが業務にも生かすことにつながっている。

技能実習としての「技術移転」だけでなく、働くことがすなわち文化交流の機能を果たしているとも感じた。

法人名	社会福祉法人 憲章会			
事業所名	東雲の丘 小規模多機能型居宅介護事業所			
所在地	沖縄県南城市大里大城 1392 番地			
外国人介護人材 の採用状況		1 人目	2 人目	3 人目
	受入種別	特定技能 (N3)	日本人の配偶者等	
	資格の有無	初任者研修・実務者 研修 自動車運転免許	認知症基礎研修	
	国籍(年齢)	ベトナム 29 歳	フィリピン 42 歳	
	従事年数	2 年 6 か月	特養から異動 1 年 8 か月 (うち小規模 1 年)	

1. 事業所の概要について

沖縄本島の南側に位置する南城市(人口 4.6 万人)の市役所に近い場所に事業所はある。近年コストコが南城市に出店するなどし、人口が増加している。

しかし、地域格差があり高齢化率が高い地域も点在しており、若い世代は地元には仕事がなく那覇などの都市部に出ていく傾向がある。

事業所の同一敷地内には、介護老人福祉施設や認知症対応型共同生活介護、通所介護、サービス付き高齢者住宅、住宅型有料老人ホーム、地域包括支援センター、企業主導型保育事業など複数の事業所がある。

0 歳から 100 歳まで支える仕組みづくりを行っている。

2. 外国人介護人材について

○法人全体では 37 名の外国人職員が働いている。

○外国人の雇用は 2010 年 EPA の受け入れを特別養護老人ホームで始めるなど取り組みは古く、その後毎年外国人材の受け入れを行ってきた。

○フィリピン、ベトナム、インドネシア、ミャンマーなど複数の国籍の職員をこれまで受け入れている。男女比では 7 割が女性である。

○EPA、技能実習生、特定技能、留学生、介護、日本人配偶者など様々な在留資格の外国人従事者を雇用している。

○在留資格「介護」は留学生から雇用して介護福祉士合格した。

○同一敷地内に法人が外国人従事者向け住宅を 4 か所 39 室準備しているが、外国人の人数が増えてきたので敷地外にも住宅を準備している。

○同一敷地内の住宅は、古い有料老人ホームを転用して使用している。

○住宅の広さに応じて、35,000 円～15,000 円(光熱費込み)で設定して貸与している。

○外国人の雇用については日本人の雇用環境が厳しくなることを見越して、法人の約 2 割(40 名程度)を考えている。

○法人が関わっている組合は 4 か所。

○外国人雇用の事務処理を担当する責任者を設置し、採用や生活支援を行っている。しかし、数年従事すると関東や関西などの都会へ転職する外国人介護職員も少なくなく、定

着に課題を感じている。また、採用や住宅など日常生活への支援等の経済的負担が大きく課題となっている。

- 小規模多機能型居宅介護事業所では現在（令和7年1月29日）2名の外国人職員が配置されているが2月1日より新たにミャンマーより2名の職員が加わることでとなり、計4名の外国人職員が配置される。

（1）外国人介護人材ヒアリング

◆外国人スタッフ：Tさん（ベトナム／従事期間2年6か月）

- 沖縄県に来る前は鹿児島県の工場で技能実習生として働いていた。
- パートナー（ベトナム・特定技能）が沖縄に在住していたため、Tさんも一時帰国し特定技能として再度来日。結婚のため沖縄へ。現在は夫婦二人で沖縄にて生活をしている。

（仕事をしていてうれしいこと、楽しいこと）

- 交流会など利用者に関わることが楽しい。
- つらいと感じることはない。
- 利用者から「ありがとう」と感謝されると嬉しい。
- 夜勤など日本人とほぼ同じ業務を行っている。
- 先日看取りケアも行ったが、事前の説明もあり不安なく行えた。
- 看取りの際、お亡くなりになったら相談員に連絡して駆けつける仕組みが構築されている（日本人従事者も同様）ので、不安なく看取りのケアができた。
- 困ったらみんなが助けてくれるので特に困りごとは感じない。
- 日本の文化に触れることが楽しい。納豆が食べられるようになった。
- みそ汁やジュースなど日本食作れる。利用者が教えてくれる。ジュースはインスタントのものではなく、最初から作った。

（日本語のコミュニケーション）

- 利用者の名前を覚えることが難しかった。
- 漢字や方言が難しい。
- 記録や報告書などの提出物も日本語でできている。
- スマートホンで日本の映画などを見て日本語を学んでいる。

（その他）

- 認知症の方のケアは難しく感じる。特に落ち着かない方。その時は、散歩などをして落ち着くまで付き合っている。
- 介護福祉士を目指している。在留資格「介護」を取得して夫婦で日本に住み続けたい。
- 自動車免許を取得。仮免許証の時一度失敗したが、チャレンジして免許が取得できた。

（2）利用者、家族について

- 利用者、家族ともに外国人に対して全く抵抗を感じない。
- 利用者が外国人従事者に対して教える役割が出来て、日本人従事者と違う関わりができています。

（3）事業所職員ヒアリング

◆日本人介護職員：Hさん（従事期間23年程度／管理者）

(仕事ぶりについて)

- Tさんはとてもまじめである
- まじめではない外国人従業者もいたので、外国人だからという区別は関係ないと思う。
- 臨機応変と言うか、その場その時での対応ができる人とできない人がいる。外国人に限らず日本人も同様なので、外国人だからと言うことではない。
- 認知症の人への対応が上手だと感じる。日本人だとわかったつもりになって、その場を取り繕うとするが、彼女たちはとことん時間をかけて付き合っていることが素晴らしい。そのことを通じて利用者のとの関係ができていないのかと思う。
- 利用者の方が自分たちよりも早く外国人従業者の名前を覚える。
- 長期休み（帰国など）を希望する際に勤務調整に苦慮する。
- 時間や金銭に厳しいイメージがある。日本人は相手への配慮など付度するが、彼女たちは主張をはっきりと告げるところに日本人との違いを感じる。
- 外国人従業者はなくてはならない存在である。
- 在宅の状況を知ってもらうために送迎に同乗してもらうことがある。この取り組みは意図的に全員を対象に行っている。
- 自宅を見ることは施設とは雰囲気が違うので、必要なことだと考えている。
- フィリピンの在留資格「日本人の配偶者等」の従業者は訪問業務を行っているが、特にこれまで問題となることはない。
- 在留資格「日本人の配偶者等」のフィリピンのスタッフは訪問で買い物や掃除、薬の管理など日本人と同様に行っている。
- 調理も要望があればできると考えている。
- 外国人介護従業者の訪問について認められている在留資格の場合、何度か同行訪問を行ったうえで、可能かどうかの判断を行っている。

(日本語能力について)

- Tさんについては特に問題を感じたことはない。
- 当事業所の外国人介護従業者は日本語が上手なので、困ったというケースは特にない。わかるまで話をするように心がけている。また、「わかった」と答えても何がわかったのかを確認している。これまで外国人介護従業者とのかかわりのなかで学んだ。

(4) 考察

沖縄という地域性からか、沖縄本島以外の方の関わりや外国人が古くから地域に居ることで、異文化との交流には特に違和感はないと外国人介護従業者担当の副施設長 N さんから説明があった。

しかし、沖縄県内の介護事業所では積極的に外国人従業者を受け入れている環境ではないようであった。理由としては沖縄県の地理的な条件における採用や生活支援に対して経済的な費用がかかること。自治体や周囲の支援がなく、自法人だけで対応せざるを得ないことが要因として考えられた。また、定着には課題があり 3 年ほど従事すると関東や関西など都会への転職が少なくないということだった。

「社会福祉法人憲章会」では 15 年前から外国人材の受け入れを行っており、支援のノウハウや先輩が後輩を支える仕組みが自然と構築されているように感じた。

調査で繰り返しあった意見として「外国人だから」という区別は必要ないという内容だった。

日本人であつてもできないこともあり、その人の特性によってできる業務や配慮すべきことがある。それは外国人も同じで、その人によってできることや苦手なことがあり、その対応を周囲が工夫すればいいということであつた。

日本人従事者が高齢になってくるなか、新しい若い世代の雇用は厳しい状況が続いている。そのような環境では外国人の力は必要不可欠であるという意見であつた。

「社会福祉法人憲章会」では、法人に3名の外国人支援担当者を配置し、入管の手続きや書類作成などの事務手続きや生活支援、住居の確保などを行っていた。

1. ヒアリング調査を終えて

今回の事業所ヒアリングでは、対面により 10 事業所でヒアリングを実施し、受入れている日本人スタッフ（17 名）だけでなく、外国人介護職員総勢 24 名、利用者 9 名、利用者家族 11 名から話を聞くことができた。

外国人介護職員からのヒアリングでは、ポジティブな側面が多かったことが印象的である。遠く離れた異国の地で淋しさや不安がないはずがないが、いずれの外国人介護人材も背筋の伸びたまっすぐ見つめる姿勢から出てくる言葉は、やりがいや充実感を表現する意見が多かった。それは熱意や実直さとも表現できるものである。母国で介護の仕事をしていた職員は皆無で、日本語、文化、仕事といったあらゆることを覚えなければならない状況でありながらどこまでも前向きであった。

質問に対してもわからないことを管理者に聞くことも怠らない。あいまいにせず聞こうとする姿勢、例えば「大事なこと」という問いに対し、困りごとではなく大丈夫という「問題ない」の意味なのか、他のものよりも「大切なもの」は何かを問われているのかを聞き分けようとする姿勢も見受けられ、昨今の日本人介護職員では見受けられなくなった光景でもある。

多くの外国人介護職員がビジョンを持っていることにも驚いた。3 年後を見据え資格取得を考えている方や、自国に戻って介護や医療分野のビジネスを起業したいと考える方、日本の生活になじみ、可能であれば自国より親族を日本に招きファミリーで暮らしたいと考える方、様々な将来像を描いていることが印象的であった。

一つの事業所ではあるが、外国人介護職員だからこそその立ち位置の確立に向けた取り組みを行っていることも印象的であった。国際業務担当という役割を担い、当事者の一人として外国人採用事業にも参画したり、外国人介護職員の引っ越し支援、海外からの視察希望者の受け入れ業務などを行っていた。日本人の職員よりもむしろ自らが通ってきた道であるからこそできるアドバイスや今後起こりうる悩み等、また外から見た日本や日本の介護を知っているからこそ適切な表現や伝達内容も強みを生かした従事内容であり、今後の人材確保策を検討するうえでは参考にすべき取り組みであると思われる。

利用者からも「笑顔」「丁寧」という言葉を多く聞いた。日本語をよく勉強し、職員が外国人であることで困ったことはない、と話されている。外国人職員が試験を受けて苦労した話をされたり、利用者がその土地の方言を直伝している話も聞いた。宗教の違いによりヒジャブ等の着用についても気にならないどころか、日によって色が変わることが楽しみと話す利用者もいたほどだ。

利用者家族も同様に受け入れについて拒否的なスタンスの家族は皆無であった。「訪問」を外国人介護人材が担ったと想定した場合の危惧としては「自宅から物がなくなったら疑ってしまう」「触られたくないものに触れられたら嫌だ」

などの意見が出されたが、これは国籍に関係なく、訪問に従事する介護職員との信頼関係が構築されているかどうかである。

家族からのヒアリングで印象的だったのは、すでに外国籍の人々を受容していたことである。今回の介護分野に限らず、日常生活の多くの場面で外国籍の人材とやり取りすることが少なくない。買い物に行ったレジでも、飲食店でも、朝晩の通勤時の人の往来の際も挨拶を交わすことがあるという。外国人介護人材についてどう思うかという質問を投げかけることすら恥ずかしく感じるほど日常の中で日本人に受入れられていると感じた。

自らの経験と照らし合わせ、集団就職列車で上京したときの心持ちと重ね、期待と不安、家族を養わなければいけない使命感や仕送りのこと、利用者や利用者配偶者世代のほうが、外国人介護人材を共感できている方のいらっしやると感じた。さらに外国人を採用するにあたって、今後ますます外国人介護人材が必要となることへの危機感や日本人よりもかかり増す費用についても触れ、受入補助や運転免許取得の支援といった政策提案や介護報酬の増額に言及する利用者家族もいたほどだ。

管理者や指導的立場の職員からの意見としては、すでに従事している事業所内の業務であっても、今後想定されうる「訪問」という事業所外の業務であっても、日本人介護職員及び外国人介護職員の違いなく一人ひとりが「法人や事業所の顔」であることには変わりないということである。一步事業所から出れば、すべての職員が法人の顔となる。外に出して恥ずかしい職員は日本人であっても出すことはできない。当然の判断である。挨拶ひとつとってもその表情がいつも明るくはきはきと応対していれば、事業所の評判を上げることにもつながり、事業所で開催される運営推進会議のメンバーや家族からの印象も良い。実際に運営推進会議のメンバーになっている方からも話を聞くことができ、好意的な印象を持っていることを聞くことができた。

また、ヒアリングを通して「外国人介護人材の訪問の可能性」を探ったわけだが、「訪問」という業務に求められるスキルは何か考える機会を得たと感じた。食事や入浴、排せつといった生活を下支えする健康管理的な業務はもちろんのこと、訪問と称して何を提供しているのかである。

「訪問」とは、自宅を訪問して「介護」を提供することではあるが、外国人介護人材のヒアリングを通じて見えてきたのは、提供するものと引き出されるもの（引き出される利用者のチカラ）である。

当初の発想では、外国人介護人材が「訪問」することができる日本語能力や知識・スキルがあるかをヒアリングすることを目的としていた。いわば「何が提供できるか」を問うものである。しかしながらヒアリングで見えてきたのは、提供すること以上に利用者や利用者家族から問題解決能力を「引き出す能力」の重要性である。

自宅での生活は介護事業所・施設のように満たされた介護環境ではない。い

かにサービスが介入しても畳の間での起き上がりは難しく、自宅内のすべての段差も解消できず、トイレには手すりをつけることができるものの狭い空間は変わらない。介護するには使い勝手が悪い環境である。そこで求められるのは、利用者自らが持つ問題解決能力を引き出すことである（ワーカビリティ／本人の「意欲」「能力」「機会」を引き出す支援）。

日本の文化がわからない、日本語が理解できないことがある、介護福祉士や同等の技術や知識はまだまだのところも多い。できないことに目を向ければいくつも挙げることができる。ヒアリングにおいて利用者、利用者家族、事業所職員からの発言は、このようなネガティブな要素は少なく、笑顔やまじめさ、丁寧さといった外国人介護人材が日本人を魅了するポジティブさが目立つ。日本語をうまく理解できないのではなく、どうしたら理解できるような言い回しになるかを日本人が考えるのである。外国人介護人材にその土地の方言を解説するのが良い例である。「日本語が伝わらない」という出来事を、外国人介護人材の「欠けている部分（日本語能力が高くない）」があることで、日本人が「何とか伝えたい」に変えてしまういわば「意欲」を引き出すコミュニケーションであり、外国人材による日本人の問題解決能力の開発である。

介助の場面でいえば、トイレ介助の際、利用者自らが腰を浮かすような、介助者が介助しやすい「協力」を引き出す（持っているチカラを活かす）かわりである。

これは、単に「欠けている」だけでは引き出すことはできない。通いの場で朝の「おはようございます」の挨拶を、きちんと腰を落として目線を合わせて交わすことや、一つひとつの動作の前に、必ずこれから何をするかをお伝えしてから介助が始まるなどの基本に忠実な姿勢や実直さ、笑顔や柔らかい表情などがあるからこそ、外国人介護人材の「欠けている部分」を補おうとする。ケアを、提供するものから「双方向」に変えることができるかわりである。ややもすると日本人介護職員が簡略化してしまうことや心と向き合わずに業務となってしまう日常を再確認することにもつながっている。

これは日本人介護職員が仕事を怠っていることではない。介護の仕事をしていく中で生活を支えるためには五感を使って利用者と向き合っていることに気づく。利用者の息遣いや音、表情やしぐさなど一つひとつのかかわりの様々な要素から利用者の「声」を聞き取る。その五感をうまく使えなく（使わなく）になってしまうという意味である。業務対象者が人である以上、すべての人が毎日違う顔を見せる。昨日と同じ表情でも体調が良い日もあれば悪い日もある。認知症状も同じく、バイタルサインが基準値内であっても利用者から示されるメッセージ≡行動がまったく違う日もある。介護職員は日々の生活の中で「声」に耳を傾け、その日やタイミングに合ったかわりをする。

外国人介護職員を見ているとその五感を働かせるエンジンが「熱意」であることに気づかされる。認知症の利用者に何度問いかけられても丁寧に説明し、理解してもらえらるまで語り掛ける。これからケアをさせていただく者ですとい

うメッセージのもと、生活にも文化にも不慣れであるからこそ毎日を本気で向き合う姿である。この熱量が利用者や家族、日本人介護職員の協力を引き出しているのではないか。いうなれば「人対人の本気の付き合い」ができているとも言える。

また他分野の技能実習との違いの点では、仕事をする事そのものが「文化を学ぶ」ことであり「生活を理解する」ことにつながる点である。事業所でのケアの場面が日本文化やライフスタイルといった「衣食住」を学ぶ機会となっている点が興味深い。介護の仕事は生活にかかわる仕事である。他分野では体得することができない季節に応じた「衣替え」や食を通じた文化・風習、玄関では靴を脱ぐ「儀礼」のようなものを体得することなど、働くことがすなわち「学び」であり、その学びを業務にも生かすことにつながっている。

技能実習としての「技術移転」だけでなく、働くことがすなわち文化交流の機能を果たしているとも感じた。

世代の移り変わりとともに、日本人の中でも価値観が変化し、人生の最終章を迎える利用者との毎日の生活が、学びの機会となっている。その学びをわかっているつもりで日々を流してしまうのか、毎日が学習の機会として積み重ねることができるか、大きな転換点を迎えているとも考えられる。

外国人介護人材の不足する部分として日本語能力を、ICT を活用した翻訳ツールを利用したり、訪問時の緊急時の対応のためのスマートフォンの携行といった先進技術で補える部分は大いに活用し、焦点化しなければいけないのは育成のあり方である。

外国人だから必要な育成というよりもむしろ、日本人も含めて生活支援における援助職として育成のあり方を示唆しているヒアリング調査となった。

◆小規模多機能型居宅介護に従事する外国人介護人材の可能性

- 外国人介護人材は、大きな可能性を持っている意欲盛んな介護職であることが明らかとなった。
- 前提として「外国人だから訪問はダメ（できない）」ではない。
- 外に出しで恥ずかしい職員は国籍に関係なく対外的な援助の場面に出すことはできない。職員一人ひとりが「法人・事業所の顔」である。
- 介護職員として必要な知識・技術を教え育てることが第一義的な育成の目的ではあるが、何を、どこで、いつ、誰から、学ぶのか。また、外国人としての持っている力を認め尊重し、どのように発揮するのかを考えなければならない「育成」のあり方が重要である。
- 「通い」の場での利用者とのかかわりは、ラポール形成の場となっており信頼関係の構築に有効である。
- ヒアリング調査によって得られた現場からの声としては、初任者研修等の資格以上に利用者との信頼関係が通いの場によって醸造されることは大きい。
- 24 時間 365 日、事業所のみならず自宅での姿も把握している日本人介護職員とともに「通い」や「宿泊」の場面においてチームとして従事することが OJT の機会となるとともに、毎日の申し送り（ミーティング）が振り返りや情報共有の機会となっている。
- 外国人介護職員の「訪問」にあたっては、一人での従事（訪問）となることでの支援ツール（コミュニケーションアプリ）を準備し、不測の事態に適切に対応できるよう、オンコール環境を確保するための連絡ツール（スマートフォン）を携行すること、さらに緊急時に備えた対応フローの準備によりバックアップ体制を整えることができる。

◆外国人を念頭に置いた「介護人材」の育成について

（1）外国人介護人材という「人」に着目する

- 文化や価値観が違う日本以外の国籍の人だからこそ、まず「人」に着目し、その持っている力を発揮できるように考えなければならない。
- 日本語能力を開発途中の人だからこそ、言葉を尽くさないと伝わらない、理解できない。日本人以上に言葉を選びながらより伝わる表現を考え、思いを伝えようとすることは、信頼関係の構築に寄与している。
- 「言葉」を使って話すことは、言葉を端折ったり、感覚で話すのではなく、より正確に、丁寧に、相手に伝わったかどうかを探りながらコミュニケーションをとることで、相手側のくみ取ろうとする姿勢を引き出すことができる。
- 丁寧なコミュニケーションとは、表現上の「尊敬語や謙譲語」というような文法の視点ではなく、あきらめずに伝えようとする「熱意」と表現できるものである。
- 文化、言語、価値観等の違う日本での仕事となるため、仕事だけでなく常に

アンテナを高く五感を使いながら日常を過ごしている。言葉だけの情報では不足しがちであっても、見えているものや音からの情報にも感覚を研ぎ澄ませ、補完しようとするのが少なくない。介護場面においても同様に、五感を活用しながら仕事をしている。

- 五感を活用した介護では、利用者の息遣いや音、表情やしぐさなど一つひとつのかかわりの様々な要素から利用者の「声」を聞き取ろうとする。すべての利用者は毎日違う「顔」を見せる。言葉だけに頼ることができない外国人介護職員は日々の生活の中で「声≒メッセージ」に耳を傾け、その日やタイミングに合ったかかわりをしようとする。
- 五感を働かせるエンジンは「熱意」である。認知症の利用者への繰り返しの説明も、仕事に不慣れであるからこそ毎日を本気で向き合う姿である。

（２）育成する「環境」に着目する

- 外国人だからできる業務に違いがあるとすれば、それは何の根拠にもならない。着目すべきは外国人という人材ではなく、外国人とその環境との間に生まれる摩擦（関係障害）である。
- 環境との間に生まれる関係障害は、認知症ケアと同様に本人を変えるのではなく、環境改善アプローチによって解決することができる。
- 言語の問題を解決するツールはコミュニケーションソフトであり、アプリを活用しながらコミュニケーションや記録作業をしている外国人介護人材も少なくない。
- 日常業務の困りごとは、毎日の申し送り（ミーティング）やグループチャットなどを介して相談することで職員全員が外国人介護人材の課題だけでなく、事業所全体の課題や改善点を把握することができる。
- 今後の訪問時の緊急対応についても、事業所のスマートフォン等の携帯により、不測の事態に対応することができる（ＩＣＴの活用）。
- 今後、スマートグラスやＡＩの活用により、事業所にいながら訪問時の様子の見える化や訪問時の出先での記録についても、バイタルや様子観察の把握は自動数値化・言語化が可能である。
- 利用者との信頼関係の構築は一定の時間を要するが、お互いの認識を深めるための「時間」と「空間」から見てみても、訪問介護とは違い「private」な空間（＝自宅）での限られた時間からの関係構築ではなく、「semi-private」な場（＝通いの場）での長時間にわたる急がなくてもよい関係構築が可能である。
- 事業所のイベントや地域交流スペースの活用、運営推進会議等への出席といった利用者家族や民生委員、地域の代表者等と事業所のチームの一員として同席することで、ゆるやかに地域との接点を増やすことができる。
- 地域住民も殊更に外国人だからといった奇異な目でとらえる時代は過去のものとなり、様々な場で就労している外国人との接点が増えたことで外国人がいることが日本の日常になりつつある。

（３）生活の基盤となる自宅での支援が外国人介護人材をさらに育む「場」

- 小規模多機能型居宅介護という地域の拠点は、一時的に自室となる「宿泊」空間としての「private」から、利用者だけが集う「semi-private」、地域交流スペースのような「semi-public」な空間といった様々な顔を持つ拠点である。
 - 事業所では、暦や習慣、風習や習わしなど、その地域に根付いた日常生活を送ることができる場であり、外国人介護人材にとっては働くことが日本の文化や地域のルールを学ぶ機会になっているため、介護に従事することは「仕事」であり「暮らしの学びの場」である。
 - 日本人であっても自宅の暮らしを知っていなければ介護ができない。従来の入浴・食事・排せつのような健康状態だけへのアプローチだけが介護ではなく、生活の継続性や尊厳の保持といった所属・承認・自己実現を踏まえた自立支援を考えると自宅という学びの場なしには介護業務が成り立たない。
 - 自宅という学びの場は、利用者本人の「居場所」であり、家族や隣近所、知人、友人などの本人を取り巻く環境と接する場でもある。独居や老夫婦世帯の増加が顕著な昨今、事業所だけで利用者の暮らしを支えるのではなく、利用者本人の応援団とともに支えることが利用者の望む暮らしであり今後の在宅介護のあり方である。
 - 「居場所」とは、単に居るための場所ではなく、「居場所（役割・生きがい）」「居心地（参加・貢献・協働）」「居方（環境）」の３要素がある。
 - 「居場所（役割・生きがい）」では、本人の持っている力や強み・可能性（ストレングス）を発揮できる機会を奪わないことや生かす試みを模索することであり、「居心地（参加・貢献・協働）」では、持っている力を自らのためだけでなく、誰かのために生かすことで自らの生活をより豊かにすることであり、「居方（環境）」では、自らの暮らしの充実を地域にもおすそわけする機会や場を作る環境改善へ向けた取組（地域とともに認知症を考える機会）である。
- よって、独居や引きこもりがちな利用者であっても、ともに双方向でそれぞれの暮らしをデザインする機会を得ることができるのが自宅であり介護とは何かを学ぶ場である。

（４）チームによる経験「プロセス」の積み重ねが成長を促し、バックアップ体制を構築する

- 24 時間 365 日の支援は、日中や夜間、自宅や事業所など、あらゆる時間の様々な場面での支援が日常であることから、毎日のすり合わせが欠かせない。昨日の容態変化に応じた今日の対応といった柔軟性は、日々のミーティング（申し送り）によって話し合われ実行される。
- 管理者、看護職員、介護職員に加え、計画作成担当者（介護支援専門員）が内包された包括報酬型サービスにより、多職種により日々の申し送り（ミー

ティング)が経験学習サイクル(David A. Kolb)につながる。

- 経験学習サイクルでは、1：具体的な経験＝日々起こっている事柄を、2：内省的な観察＝毎日のミーティングによるチームで振り返りを実施し、3：抽象的な概念化＝明日はどのようにかわるか(ケア方針)を決定し、4：積極的な実験＝実行する、を事業所内の多職種チームでアプローチすることができ、外国人介護人材だけでなく、日本人介護職員も一緒にどうしたらよいかを考え合う機会があることが経験値を上げている。
- 他サービスとの違いは、今日の困り事を放置すると、かえってその後の対応が困難になるため放置しない(事業所内の仲間に迷惑をかける)ため、より良いケアをするための好循環が生まれやすい。
- このような経験学習サイクルは、ケアの質の向上だけでなく、毎日のミーティングがバックアップ体制の構築につながっている。

第3章

まとめ

1. 小規模多機能型居宅介護における訪問サービスの位置づけ

- 小規模多機能型居宅介護における訪問サービスは、訪問介護における訪問サービスとは異なる支援として位置づけられている。訪問介護に関する「訪問介護におけるサービス行為ごとの区分等について（平成12年3月17日、老計第10号、厚生省老人保健福祉局老人福祉計画課長通知）」では、身体介護、生活援助の2つから援助内容について具体的な取り扱いについて示されており、これに従ってサービスが実施されている。一方で、小規模多機能型居宅介護では、この老計10号や、老振76号（「指定訪問介護事業所の事業運営の取扱等について（平成12年11月16日、老振第76号、厚生省老人保健福祉局振興課長通知）」）について、該当しないものとして制度設計されている。
- 小規模多機能型居宅介護は、「通い」「宿泊」「訪問」を事業所内の「ケアマネジメント」によって展開する一つのサービスであるため、その機能を別々に切り分けて検討することはできない。小規模多機能型居宅介護では事業所以外で支援することを「訪問」として運用しており、小規模多機能型居宅介護の訪問は「包括的なケア」の一部である。包括報酬型サービスである小規模多機能型居宅介護は、24時間365日生活が継続できるよう支援を実施している。図2.9-6において、小規模多機能型居宅介護では、「通いの時間を通して、日中の過ごし方を連続的に把握できる（66.3%）」「訪問介護のように短時間のかかわりだけでなく、時間をかけた関係づくりができる（55.3%）」などとされているとおり、通いから訪問の連続した支援の場面や、日中の通いでのかかわりを自宅での生活に活かす連続性、日中の状態像に応じて夜間の自宅での対応を柔軟に支援することができる柔軟性といった一つの事業所で「ケア」と「ケアマネジメント」が組み合わさっていることが特徴であり、「通い」「訪問」「宿泊」「ケアマネジメント」の機能を包括報酬で支援することが強みである。訪問するのは普段から顔なじみのスタッフで、利用者の自宅と事業所の連携が密接であることが特徴である。

2. 本事業における調査結果

<アンケート調査結果>

（1）外国人介護人材の受入について

- 調査結果から、外国人介護人材を採用しているまたは採用したことがある事業所（採用していると採用したことがあるの合計24.1%）では、外国人介護人材への満足度が概ね高く、特に「利用者に対する丁寧な対応（十分満足と概ね満足の合計91.3%）」、「仕事に対する真面目さ（同90.0%）」、「日本人介護職員とのコミュニケーション（同84.6%）」は非常に高かった。

外国人介護人材への満足度は高く、仕事を評価している事業所が多いことが示された。

他方、「従事できる業務に規制があること（やや不満、おおいに不満の合計 51.3%）」、「申し送りやミーティングでの発言や出席態度（同 42.0%）」、「認知症ケアに関する習熟度（同 35.3%）」といった項目では満足度が低い結果となった。

- 今後の外国人介護人材の受入れ予定について、「積極的に受け入れたいと回答した事業所は 19.7%にとどまっており、36.3%が受入れは検討していないとの回答であった。受入れを検討していない理由としては、「受入れに必要な体制の確保が難しいから」が 42.0%と最も多く、「受入れに必要な費用の確保が難しいから」が 25.2%と受入れを検討していない理由も明らかとなった。
- 外国人介護人材を受入れるとした場合のバックアップ・フォロー体制としては、「困ったことをすぐに相談できる仕組みや体制がある」が 56.0%と最も多く、「職場のハラスメント（パワハラ、セクハラ等）への対応できる仕組みがある」51.9%、「資格取得について、支援する仕組みがある」48.1%となった。また、今後必要なものとして、「母国語で相談できる体制がある」及び「日本語を学ぶ体制や仕組みがある」がともに 54.7%と最も多くなっている。

（２）外国人介護人材の訪問業務への従事について

- 外国人介護人材の「訪問の可能性」が高まるための要件としては「日ごろから外国人介護人材と利用者との関係性が構築されていれば訪問できる」「接遇・マナーを習得していれば訪問できる」「認知症ケアについて理解していれば訪問できる」「報告・連絡・相談ができれば訪問できる」が 60%以上の回答があった。
- 外国人介護職員が「訪問」を担う可能性については、「事業運営上の労務に関する課題の解決・達成及び外国人介護職員の「訪問の可能性」が高まるための要件を満たせば、外国人介護職員が「訪問」業務を担う可能性があると思う」が 40.2%、「外国人介護職員が「訪問」業務を担う可能性はあると思う」は 34.3%と合計で 70%を超えていた。
- 「訪問」の支援内容については、「健康チェック（顔色、水分・食事の摂取等）」「衣類の整理（夏・冬物等の入れ替え等）」「調理（本人が食べるものを調理する）」「買い物（本人が必要な物）」「スマートフォン等の操作のお手伝い」「本人と一緒に地域の活動に参加する」「近所や友人と会うためのサポート（付き添い）」「目的・目標の明確な外出の付き添い（なじみの店、散髪、墓参りなど）」について、日本人介護職員による実施率と、外国人介護人材が実施できる可能性との間に約 20%程度の差がみられた。
- 外国人介護人材が小規模多機能型居宅介護での訪問に従事することを想定した場合、「通いの場で、利用者と毎日のように顔を合わせるため利用者を良

く知っている」「困ったり、悩んだ際、管理者、計画作成担当者、介護・看護職員といつでも相談できる」「訪問して提供する援助内容を、通いの場で事前に練習することができる（OJTを受けやすい）」「通いの送迎場面を活用するなどして、家族との関係を築く機会が持てる」「通いの時間を通して、日中の過ごし方を連続的に把握できる」といった小規模多機能型居宅介護におけるメリットがあると考える事業所が多かった。

- 外国人介護人材が小規模多機能型居宅介護での訪問に従事することを想定した場合、ほとんどの業務において「一定の条件・要件を満たせば任せられる」という回答が多かった。

（３）今後に向けての検討すべき課題

- 外国人介護人材の「訪問の可能性における」事業運営する上での労務に関する課題として「日本語力の向上（日本語教育の充実（88.7%））」「介護技術の習得・向上（72.8%）」「自宅では、これまで以上に日本の文化・生活様式・習慣の理解が必要（72.6%）」とする回答が多かったことから、外国人介護人材が訪問業務に従事する際に課題となる点として留意すべき事項である（図 2.9-7）。
- 外国人介護人材と介護未経験の日本人介護職員のそれぞれについて「訪問の可能性」を比較すると、必要となる要件については、いずれも同様の傾向であり「外国人だから」という特徴的な要件はないものの、通いや宿泊で利用者との関係が構築されていたり、マナー、個人情報保護、認知症ケア等への理解が必要と考える事業所が多い。外国人・日本人に限らず、訪問業務に従事する際に満たすべき要件として人材育成に向けた視点として留意すべき事項である（図 2.9-9）。
- 具体的に従事することが考えられる「訪問」の業務のうち、多くの業務は一定要件があれば、具体的に外国人介護人材に任せられると考えられるが、移動や金銭の授受が伴うことも想定される買い物支援等には一定の課題があるほか、「訪問」の支援内容には日本人介護職員による実施率と、外国人介護人材が実施できる可能性との間に差がみられる項目があることに留意が必要である（図 2.8-10）。
- バックアップ、フォロー体制については、訪問系サービスへの従事についての遵守事項（「外国人介護人材の訪問系サービスへの従事について（報告）」第 245 回社会保障審議会介護給付費分科会 資料 3／令和 7 年 3 月 24 日）については対応が必要と考える事業所が一定数ある一方で、外国人介護人材の今後の受入れを検討していない理由としては「受入れに必要な体制の確保が難しいから」とする回答が多いことを踏まえると、訪問系サービスと同様の遵守事項を担保することが必要と考えられる（図 2.7-3）。
- 介護福祉士や介護職員初任者研修修了者等、資格保持者のみ担うことができると思われる支援として「健康チェック（顔色、水分・食事 の摂取等）」が 62.5%となっており、外国人介護人材が訪問業務を担うこととする場合に、

初任者研修要件をどう考えるかについては、こうした点を踏まえて検討することが必要である（図 2.9-1）。

<ヒアリング調査結果>

○降雪地帯である岩手県から亜熱帯気候の沖縄県まで様々な法人格の 10 事業所に対面によるヒアリング調査をすることができた。すべての事業所において外国人介護人材及び日本人職員からヒアリングを実施し、その他、一部の事業所では利用者及び利用者家族からも話を聞くことができた有意義なヒアリング調査となった。

○外国人介護人材へのヒアリングについては、24 名の外国人介護人材より聞き取りすることができた。実態調査からも浮かび上がってきたとおり積極的にヒアリングに応える外国人介護人材が多かった。「仕事が楽しい」「利用者に会えることが楽しみ」といったポジティブな意見が多く、やってみたい業務として訪問してみたいという発言をする外国人介護人材もいた。言語については特に、地域の方言がある外国人介護人材から難しいといった意見が多かったが、日本人スタッフや利用者に教えてもらおうといったコミュニケーションの機会として受け止めている外国人介護人材もいた。今後のキャリアについてももしっかり考えている方が多く、介護福祉士を目指す方や自国で介護・医療の事業をしたいと考える方もいた。

一つの事業所ではあるが、外国人介護人材の受入れ時の支援を外国人がしているケースもあり、自らが通ってきた道だからこそできるアドバイスもでき、スムーズな受入れをしている事業所もあった。

○利用者ヒアリングについては 9 名の利用者からヒアリングすることができ、すべての利用者から受入れの抵抗感はない話を聞くことができた。「真面目に働いている」「日本語も上手」「元気をもらえる」といった声が多かった。肌色の違いや文化の違いによる「違い」を苦にする発言もなく、「毎日、ヒジャブの色が変わることが楽しみ」「出身地の言葉を教えてくれる」といった受容している発言が多かった。自宅に訪問するとしても抵抗はないといった話もあった。

利用者家族については 11 名の家族より聞き取りができたが、利用者ヒアリング同様、受け入れる話が多かった。一方で「触ってほしくないものに触れたら嫌だ」といった声や「電話応対の際、会話していて伝わったかどうか不安」といった声も聞くことができた。

○日本人スタッフ 17 名からのヒアリングでは、訪問に従事するにあたって日本の風習や作法などを習得する必要性が挙げられた一方、通いの場で衣食住を学ぶ機会となっている点も指摘され、働くことがすなわち日本の生活習慣や文化の学びにつながっているとの意見も聞くことができた。また、訪問における移動の課題を挙げる事業所も少なくなかった。訪問には移動が伴うため、運転免許の有無が問題となり、応対や技術以前に移動手段の確保が難しく、現行では訪問できないとの意見も出された。

課題となりがちな記録については、タブレットを活用し、記録や申し送りも問題なく行えている話を伺うことができた。

外国人介護人材の現在の従事状況からは訪問を任せられるとの意見が多く、課題となる部分については、法人独自に日本語研修を実施したり、タブレットや情報共有ツール／グループウェアを導入することでの改善策をすでに実施している事業所もあった。

3. 本事業のまとめ

このたび、外国人介護人材の訪問系サービスへの従事について、「技能実習評価試験の整備に関する専門家会議」や「特定技能制度及び育成就労制度の基本方針及び分野別運用方針に関する有識者会議」等を経て、令和7年4月より順次、認められることとなった。訪問介護等に従事する外国人介護人材には、日本人が従事する場合と同じく介護職員初任者研修等の受講が求められるとともに介護事業所等での実務経験が1年以上あることを原則とされた。また、受入事業所における5つの遵守事項が下記の通り示された（「外国人介護人材の訪問系サービスへの従事について（報告）」第118回社会保障審議会介護保険部会（資料3／令和7年3月17日）、第245回社会保障審議会介護給付費分科会（資料3／令和7年3月24日））。

- （1）外国人介護人材に対し、訪問介護等の業務の基本事項等に関する研修を行うこと
- （2）外国人介護人材が訪問介護等の業務に従事する際、一定期間、責任者等が同行する等により必要な訓練を行うこと
- （3）外国人介護人材に対し、訪問介護等における業務の内容等について丁寧に説明を行いその意向等を確認しつつ、キャリアアップ計画を作成すること
- （4）ハラスメント防止のために相談窓口の設置等の必要な措置を講ずること
- （5）外国人介護人材が訪問介護等の業務に従事する現場において不測の事態が発生した場合等に適切な対応を行うことができるよう、情報通信技術の活用を含めた必要な環境整備を行うこと

一方で、小規模多機能型居宅介護は、入所系サービスと同様に包括報酬であり、個別にその状態像や環境に応じて、訪問・通い・宿泊を事業所内においてケアマネジメントしながら提供するサービスである。制度創設当初より介護従業者の従事要件として必ずしも初任者研修等の修了を要件となっていなかった。それは、回数や時間が限定される訪問介護等と異なり、通いや宿泊など日常的な介護業務を通じて、利用者や家族・介護者等との関係性が日頃から構築されていることが大きい。外国人介護人材は、既に小規模多機能型居宅介護事業所に在籍しており、訪問以外の通い・宿泊にすでに従事している。本事業における調査結果からも従事している外国人介護人材への信頼は厚く、通いや宿泊での支援を通じて、利用者や家族・介護者等との関係性が日頃から構築されてい

ることが窺われた。

また、小規模多機能型居宅介護事業所では、通いや泊まりでの顔見知りの関係を形成できるだけでなく、利用者との関係づくりやケアの方法についても事業所において事前に把握して練習することも可能であることも示された。また、支援に困った際には事業所において、他の職員に相談しやすい環境があらかじめ整っているといえる。

一方で、外国人介護人材が訪問に従事できるように、あらかじめ日本語力の向上、地域の文化・生活習慣の理解、利用者宅での接遇・マナー、認知症ケア力の向上などを教育できる体制が準備できることが必要となると考えられる。また、訪問を開始する際には実施する際の同行訪問による OJT が必要であると考えられる。さらに ICT 機器の活用などによって、報告・記録のための工夫も検討する必要があるだろう。こうした受入事業所の体制整備を整えることで訪問介護等の受入事業所に求められている 5 つの遵守事項と同等の対応が可能であると考えられる。

については、このような外国人介護人材への育成の体制や相談・バックアップが確立されれば、小規模多機能居宅介護では、通いの場において利用者との関係が形成され、必要な介護を行う業務経験をしていることによって、外国人介護人材が訪問によるサービスに従事することは可能であると考えられる。

一方で、小規模事業所も多い現況を踏まえると、外国人介護人材の受入のための体制づくりを支援することも課題であると考えられる。本調査で明らかとなった外国人介護人材に関する現状や事業所の状況が、市町村とも共有され、居住支援や生活支援といった地域の中での支援体制のための協議が地域で進むよう、情報発信を進めていかなければならない。

介護現場における人材不足が深刻化する中、外国籍人材の活躍は不可欠であり、国籍や在留資格にとらわれず、個々の能力や適性に基づいた雇用を推進することが、より良い介護サービスの提供につながると考える。

今後の介護人材確保については、生産年齢人口の減少に伴い日本人のみならず外国人介護人材の確保がますます重要となってくる。通い、宿泊だけでなく、利用者の生活を自宅や地域で経験できることは、キャリアアップにつながるだけでなく、仕事のやりがいや継続した雇用につながるものと考えられる。今回収集した基礎資料は、小規模多機能型居宅介護の外国人介護人材のあり方の検討だけでなく、包括的で継続的な切れ目のないケアサービスを地域で作り上げるための地域包括ケアネットワークのあり方を改めて考える要素も含んでいるものとなったと確信する。

資料編

調査案内は、はがきを予定／下記は web イメージ

2024年度

小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する実態調査 調査票

師走の候、ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

このアンケートは、厚生労働省老健局からの補助を受け、全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会が実施するもので、小規模多機能型居宅介護事業を実施している事業所を対象とした調査です。

令和6年6月にとりまとめられた「外国人介護人材の業務の在り方に関する検討会」の中間まとめでは、「訪問介護」「訪問入浴介護」等の訪問系サービスについて、介護職員初任者研修の受講を前提として、OJTの実施など一定の条件の下、従事を認めるべきとの方向性が盛り込まれました。

(参考)「外国人介護人材の業務の在り方に関する検討会中間まとめ(令和6年6月26日)抜粋
→ <https://www.mhlw.go.jp/content/12000000/001268144.pdf>

一方、小規模多機能型居宅介護の「訪問」については、

- ・既に外国人介護人材が従事し、「訪問」を除く「通い」や「泊まり」に関する業務を行っていること、
- ・回数や時間が限定される他の訪問系サービスと異なり、通いや宿泊など日常的な介護業務を通じて、利用者や家族・介護者等との関係性も日頃から構築されていること、
- ・訪問介護等と異なり、従事に当たって初任者研修等の修了が要件となっていないこと、

などから、上記の訪問系サービスとは別途、仮に外国人介護人材が訪問業務に従事することとした際に、どのような要件を課すべきか等について、今後検討する必要があります。

本調査研究事業では、既に通いや宿泊の業務に従事している外国人介護人材が、どのような観察点や介護・対人援助技術が習得できれば、ご本人の自宅を含む、地域での支援を日本人介護職員と同様に成し得るのかを現場の声を基に明らかにし、小規模多機能型居宅介護において外国人介護人材が「訪問」の業務に従事するにあたって、そのケアの質を担保する観点から、事業者に課すべき要件等を検討する際の基礎資料を得ることを目的に実施します。

お送りいただきましたデータは、属性ごとに集計し、統計処理しますので、プライバシー情報が外部に漏れることはございません。

つきましては、下記アドレスよりオンライン調査票にご回答の上、**令和7年1月末日まで**に、ご回答いただきますようお願い申し上げます。また、調査内容に関するご質問等につきましては、下記までお願い申し上げます(本会ホームページトップに専用バナーもございます。そちらからも回答いただけます)。

ぜひ、ご協力くださいますよう、よろしくお願いいたします。

【お問い合わせ先】

全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会

FAX : 03-6430-7918 / E-mail : chousa@shoukibo.net

専用 URL ●●●●●●●●

I. 基本情報等についてお伺いします（令和6年10月1日現在の状況をご記入ください）。

問1. 貴事業所名及び所在地並びに記入者職名等をご記入ください。

事業所名			
種類 (注1)	<input type="checkbox"/> ①小規模多機能型居宅介護 <input type="checkbox"/> ②サテライト型小規模多機能型居宅介護 <input type="checkbox"/> ③基準該当 小規模多機能型居宅介護	指定年月	※初期登録時(注2) 西暦 20____年____月
		対象給付	<input type="checkbox"/> ①介護給付 <input type="checkbox"/> ②予防給付
運営法人	<input type="checkbox"/> ①社会福祉法人 <input type="checkbox"/> ②社会福祉法人(社協) <input type="checkbox"/> ③医療法人 <input type="checkbox"/> ④特定非営利活動法人 <input type="checkbox"/> ⑤株式会社 <input type="checkbox"/> ⑥株式会社以外の営利法人 <input type="checkbox"/> ⑦地方公共団体 <input type="checkbox"/> ⑧社団法人・財団法人 <input type="checkbox"/> ⑨協同組合 <input type="checkbox"/> ⑩その他(上記①～⑨以外/具体的に: _____)		
法人の 職員数	<input type="checkbox"/> ①30名以下 <input type="checkbox"/> ②31名～50名 <input type="checkbox"/> ③51名～100名 <input type="checkbox"/> ④101名～150名 <input type="checkbox"/> ⑤151名～200名 <input type="checkbox"/> ⑥201名～250名以下 <input type="checkbox"/> ⑦251名～300名 <input type="checkbox"/> ⑧301名以上		
事業所の 所在する 都道府 県・市区 町村	【都道府県】 _____ 【市区町村】 _____		

(注1) 種類: ②(サテライト型)を選択される方は、本体とサテライトを別々の用紙に記載ください。

(注2) 指定年月: 事業所の合併や継承をした場合は、当該事業所のうち指定年月の古い方を記入してください。また、更新日ではありませんのでご注意ください。

問2. 貴事業所の併設施設等の有無について、該当するものに☑をつけてください。(複数回答)

項 目		同一 敷地内で 実施	同一 市区町村で 実施
介護 保険 事業	① 訪問介護	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①
	② 訪問入浴介護	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ②
	③ 定期巡回・随時対応訪問介護看護	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ③
	④ 夜間対応型訪問介護	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ④
	⑤ 介護予防・日常生活支援総合事業(訪問型サービス)	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑤
	⑥ 認知症対応型共同生活介護	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑥
	⑦ 地域密着型介護老人福祉施設	<input type="checkbox"/> ⑦	<input type="checkbox"/> ⑦
	⑧ 特定施設入居者生活介護(地域密着型含む)	<input type="checkbox"/> ⑧	<input type="checkbox"/> ⑧
	⑨ 介護老人福祉施設(特養)	<input type="checkbox"/> ⑨	<input type="checkbox"/> ⑨
	⑩ 介護老人保健施設(老健)	<input type="checkbox"/> ⑩	<input type="checkbox"/> ⑩
住 ま い	⑪ 軽費老人ホーム	<input type="checkbox"/> ⑪	<input type="checkbox"/> ⑪
	⑫ 養護老人ホーム	<input type="checkbox"/> ⑫	<input type="checkbox"/> ⑫
	⑬ 有料老人ホーム(住宅型・健康型)特定を除く	<input type="checkbox"/> ⑬	<input type="checkbox"/> ⑬
	⑭ サービス付き高齢者向け住宅(サ高住・高専賃など)	<input type="checkbox"/> ⑭	<input type="checkbox"/> ⑭
	⑭ その他の住まい(具体的に: _____)	<input type="checkbox"/> ⑮	<input type="checkbox"/> ⑮

問3. 貴事業所の登録定員及び通い定員等をご記入ください。

登録定員	通い定員	宿泊定員
名	名	名

問 4. 現在の登録者数及びサービスの利用状況をご記入ください

※①は令和 6 年 10 月 1 日現在、②～④は令和 6 年 10 月の状況をご記入ください。

①現在の実登録者数	名	③ 1 日あたりの宿泊利用者	約 名
② 1 日あたりの通い利用者	約 名	④ 1 日あたりの延べ訪問回数	約 回

問 5. 上記実登録者の要介護度についてお聞きします。

令和 6 年 10 月 1 日の実登録者について、要介護度ごと及び合計をご記入ください。**(0 名は 0 と必ずお書きください)**。

要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5	その他	合計
人	人	人	人	人	人	人	人	人

問 6. 収支の状況について、該当するものに☑をつけてください。

(単一回答)

令和 5 年度の収支状況 ☐①黒字 ☐②ほぼ均衡 (±1%以内) ☐③赤字 ☐④不明

問 7. 貴事業所の職員数等についてお聞きします。

貴事業所の職員の人数をお答えください**(令和 6 年 10 月末現在)**。

※常勤・非常勤とも、常勤換算での人数もお答えください。

※常勤換算については、常勤の従事者が勤務すべき時間数（一般的には週 40 時間程度）をもとに計算してください**(0 名は 0 と必ずお書きください)**。

なお、常勤（フルタイム）の「専従」職員の“常勤換算”人数は、“実人員”と同じ数になります。

	介護従業者人数	
	a. 実人員	b. 常勤換算
【日本人】 介護従業者（介護・看護職員）	名	名
【外国人介護人材】 介護従業者（介護・看護職員）	名	名
介護従業者合計	名	名

問 8. 介護職員の確保状況について、該当するものに☑をつけてください。

(単一回答)

介護職員の確保状況 ☐①充分確保できている ☐②概ね確保できている
☐③やや不足している ☐④非常に不足している

問 9. 外国人介護人材の採用状況についてお伺いします。

(単一回答)

外国人介護人材の採用状況 ☐①採用している（過去も含む） ☐②採用していない

※上記問 1～問 9 までは「外国人介護人材の採用の有無に関係なく「共通設問」

※問 9 で「②採用していない」と回答した事業所は問 12 ヘジャンプ

問 10. 外国人介護人材に関する直近の費用について、該当するものに金額を入れてください。

入国前の費用（千円単位／以下四捨五入）

費用項目	技能実習	特定技能	E P A
	金額	金額	金額
渡航費用	円	円	円
研修費	円	円	円
申請書類作成・取次費用	円	円	円
講習期間生活手当	円	円	円
講習費用	円	円	円
監理団体への費用	円	円	円
査証申請証	円	円	円
送り出し機関への費用	円	円	円
その他	円	円	円

入国後の費用

費用項目	技能実習	特定技能	E P A
	金額	金額	金額
入国後講習費用	円	円	円
面接費用	円	円	円
生活手当	円	円	円
居住費（寮費、住宅手当等）	円	円	円
監理団体への費用	円	円	円
査証申請料	円	円	円
帰国渡航費	円	円	円
その他	円	円	円

問 11. 外国人介護人材の採用状況についてお伺いします。

11-1) 外国人介護人材の採用状況について在留資格別に該当するものに☑をつけ、人数を記入してください。

※「うち有資格者」とは、介護職員初任者研修修了者、介護福祉士実務者研修修了者、介護福祉士資格取得者を指しています。

11-2) 現在（令和 6 年 10 月時点）、受け入れている外国人介護人材の国籍について、該当するものに☑を
つけてください。
(複数回答可)

☐ ①インド
 ☐ ②インドネシア
 ☐ ③ウズベキスタン
☐ ④カンボジア
 ☐ ⑤スリランカ
 ☐ ⑥タイ
☐ ⑦中国
 ☐ ⑧ネパール
 ☐ ⑨パキスタン
☐ ⑩バングラデシュ
 ☐ ⑪フィリピン
 ☐ ⑫ベトナム
☐ ⑬ペルー
 ☐ ⑭ミャンマー
 ☐ ⑮モンゴル
☐ ⑯ラオス
 ☐ ⑰その他（具体的に： ）

11-3) 外国人介護人材を受け入れる理由について、該当するものに☑をつけ、人数を記入してください。
(複数回答可)

- ☐ ①日本人の介護職員の採用が難しいため
☐ ②経済協力・国際貢献をしたいと思ったため
☐ ③介護の仕事への意欲・能力が高い人材を採用するため
☐ ④日本人介護職員へのよい刺激になると思ったため
☐ ⑤将来的に主任や課長級等リーダーを担う人材を集めるため
☐ ⑥介護事業の国際展開の一環として
☐ ⑦その他（具体的に： ）

11-4) 外国人介護人材の業務への従事状況や、関係する制度等に関する満足度について、該当するものに☑をつけて、「おおいに不満」の場合はその理由を書いてください。
(単一回答)

項 目	十分満足	おおむね満足	やや不満	おおいに不満
仕事に対する真面目さ	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①（具体的に： ）
利用者に対して丁寧な対応	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ②（具体的に： ）
成長意欲	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ③（具体的に： ）
日本語能力の向上	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ④（具体的に： ）
介護技術の習熟度	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑤（具体的に： ）
認知症ケアに関する習熟度	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑥（具体的に： ）
日本の文化や生活習慣の習熟度	<input type="checkbox"/> ⑦	<input type="checkbox"/> ⑦	<input type="checkbox"/> ⑦	<input type="checkbox"/> ⑦（具体的に： ）
接遇・マナーに関する習熟度	<input type="checkbox"/> ⑧	<input type="checkbox"/> ⑧	<input type="checkbox"/> ⑧	<input type="checkbox"/> ⑧（具体的に： ）
日本人介護職員とのコミュニケーション	<input type="checkbox"/> ⑨	<input type="checkbox"/> ⑨	<input type="checkbox"/> ⑨	<input type="checkbox"/> ⑨（具体的に： ）
利用者や家族・介護者との信頼関係	<input type="checkbox"/> ⑩	<input type="checkbox"/> ⑩	<input type="checkbox"/> ⑩	<input type="checkbox"/> ⑩（具体的に： ）
申し送りやミーティングでの発言や出席態度	<input type="checkbox"/> ⑪	<input type="checkbox"/> ⑪	<input type="checkbox"/> ⑪	<input type="checkbox"/> ⑪（具体的に： ）
I C T機器の活用の習熟度	<input type="checkbox"/> ⑫	<input type="checkbox"/> ⑫	<input type="checkbox"/> ⑫	<input type="checkbox"/> ⑫（具体的に： ）
従事できる業務に規制があること	<input type="checkbox"/> ⑬	<input type="checkbox"/> ⑬	<input type="checkbox"/> ⑬	<input type="checkbox"/> ⑬（具体的に： ）
管理団体のサポート	<input type="checkbox"/> ⑭	<input type="checkbox"/> ⑭	<input type="checkbox"/> ⑭	<input type="checkbox"/> ⑭（具体的に： ）
受け入れ初期費用や毎月の固定費用等の支出	<input type="checkbox"/> ⑮	<input type="checkbox"/> ⑮	<input type="checkbox"/> ⑮	<input type="checkbox"/> ⑮（具体的に： ）
その他（具体的に： ）	<input type="checkbox"/> ⑯	<input type="checkbox"/> ⑯	<input type="checkbox"/> ⑯	<input type="checkbox"/> ⑯（具体的に： ）

Ⅲ. 今後の外国人介護職員の受け入れについてお伺いします。

問 12. 外国人介護人材の今後の受入れ予定について、該当するものに☑をつけ、人数を記入してください。

(単一回答)

- ☐ ①積極的に受け入れたい
☐ ②受入れは検討していない
☐ ③わからない

※回答後、①積極的に受け入れたい、③わからない は、12-3) へ

②受入れは検討していない は、12-2) へ

12-2) 問 11「外国人介護人材の今後の受入れ予定」で「②受入れは検討していない」を選択した場合、その理由について、最もあてはまるものを最大2つ選択してください

※現在外国人人材を採用しているが、今後の受入れは検討していない事業所も回答対象とする

(複数回答2つまで)

- ☐ ①現在の人数で充足できているから
☐ ②受入れに必要な体制の確保が難しいから
☐ ③受入れに必要な費用の確保が難しいから
☐ ④当該在留資格で働く外国人介護職員の介護技能が十分ではないから
☐ ⑤当該在留資格で働く外国人介護職員のコミュニケーション能力が十分ではないから
☐ ⑥当該在留資格で働く外国人介護職員の日本語能力が十分ではないから
☐ ⑦日本人職員の採用を優先したいから
☐ ⑧特定技能など他の在留資格で働く外国人介護職員を受入れたいから
☐ ⑨従事できる業務に制限があるため
☐ ⑩その他（具体的に：_____）

※回答後、問 14 ヘジャンプ

12-3) 問 11「外国人介護人材の今後の受入れ予定」で「①積極的に受け入れたい、③わからない」を選択した場合、そのバックアップ・フォロー体制についてすでに実施していること、今後必要だと思うことについて該当するものすべてに☑をつけてください。

(複数回答)

項 目	すでに実施していること	今後、必要だと思うこと
困ったことをすぐに相談できる仕組みや体制がある	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①
母国語で相談できる体制がある	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ②
定期的に介護技術や生活支援技術を学ぶ研修がある	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ③
定期的に利用者・家族等とのコミュニケーション、日本の生活様式などを含む研修がある	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ④
日本語を学ぶ体制や仕組みがある	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑤
一定の期間、管理者やリーダー等が立ち会うなど OJT を実施	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑥
外国人介護人材のキャリアパス構築に向けたキャリアアップ計画を作成している	<input type="checkbox"/> ⑦	<input type="checkbox"/> ⑦
資格取得について、支援する仕組みがある	<input type="checkbox"/> ⑧	<input type="checkbox"/> ⑧
職場のハラスメント（パワハラ、セクハラ等）への対応できる仕組みがある	<input type="checkbox"/> ⑨	<input type="checkbox"/> ⑨
カスタマーハラスメントへの対応できる仕組みがある	<input type="checkbox"/> ⑩	<input type="checkbox"/> ⑩
介護ソフトやタブレットの活用による記録業務の支援ツールがある	<input type="checkbox"/> ⑪	<input type="checkbox"/> ⑪
コミュニケーションアプリを導入している	<input type="checkbox"/> ⑫	<input type="checkbox"/> ⑫
地域や地域住民、日本文化に触れる機会を定期的に行っている	<input type="checkbox"/> ⑬	<input type="checkbox"/> ⑬
その他（具体的に：_____）	<input type="checkbox"/> ⑭	<input type="checkbox"/> ⑭

IV. 外国人介護職員の「通常の業務内容」と「単独で訪問を想定した業務内容」についてお伺いします。

問 13. 外国人介護職員の業務内容についてお伺いします。

13-1) 通常の業務において従事している内容及び外国人介護人材が単独で「訪問」に従事した場合に担うことができる業務内容等について該当するものすべてに☑をつけてください。

※「外国人介護人材を採用していない」を選択された方は、採用すると想定した場合どのような業務を担当してもらえるかを考えいただき、該当するものすべてに☑をつけてください。

【参考】

* 「訪問」について

小規模多機能型居宅介護における訪問は、訪問介護とは異なるサービスであるため「老計 10 号」や「老振 76 号」は該当しません。

* 外国人介護職員の「訪問」について

現行の制度化では、技能実習・特定技能においては「訪問」は認められていません。よって下記の設問は、外国人介護人材が訪問にあたる際の可能性を伺うものです。

(複数回答)

(1) 直接生活介助／身体に直接触れる（可能性がある）介助及びその準備・後始末				
1－1 清潔・整容に関する介助				
項 目	外国人介護職員が通い等の通常業務で現在実施している業務内容	外国人介護職員が単独で訪問する想定での業務内容		
		単独の訪問を任せられる	一定の条件・要件を満たせば任せられる	単独での訪問では任せられない
洗顔	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①
口腔清潔	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ②
身体の清潔	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ③
洗髪	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ④
整容	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑤
更衣	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑥
1－2 入浴に関する介助				
入浴介助	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①
1－3 排泄に関する介助				
排尿・排便	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①
おむつ交換	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ②
トイレでの排泄介助	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ③
1－4 食事に関する介助				
食事介助	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①
1－5 移動に関する介助				
体位変換	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①
起居	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ②
移乗	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ③
移動（歩行介助・車いす介助）	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ④

Ⅵ. 外国人介護職員（技能実習・特定技能の限る）の「訪問」についてお伺いします。

* 「訪問」について

小規模多機能型居宅介護における訪問は、訪問介護とは異なるサービスであるため「老計10号」や「老振76号」は該当しません。よって、「通い」「宿泊」に該当しない在宅生活の継続に必要な行為を「訪問」として下記のとおりお伺いします。認知症ケアにおける在宅生活の支援では、直接介護のみならず、生活のしづらさを解消するためのかわりも重要な支援となっています。

* 外国人介護職員の「訪問」について

現行の制度化では、技能実習・特定技能においては「訪問」は認められていません。よって下記の設問は、外国人介護人材が訪問にあたる際の可能性を伺うものです。

問14. 「訪問」の支援内容を「日本人介護職員」「外国人介護職員の可能性」の別にてお伺いします。

※「外国人介護人材を採用していない」を選択された方は、「外国人介護職員の可能性」欄については、採用すると想定した場合、その可能性があるかをお考えいただき、該当するものすべてに☑をつけてください。

14-1) 「訪問」における「身のまわりの支援」

自宅等での身のまわりの支援について、(A) 日本人介護職員がしている支援で実施したことのあるもの及び(B) 外国人介護職員が実施できる可能性があるものについて並びに(C) 有資格者のみが担うことのできる支援について、該当するものすべてに☑してください。

* A：現在、日本人介護職員が実施している支援

B：外国人介護人材が実施できる可能性がある支援

C：日本人・外国人に限らず、介護福祉士や介護職員初任者研修修了者等、資格保持者のみ担うことができると思われる支援

項 目	A	B	C
健康チェック（顔色、水分・食事の摂取等）	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①
本人の部屋や日常使う場所の片付け・清掃	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ②
火の元の確認	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ③
ゴミ出し	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ④
洗濯	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑤
衣類の整理（夏・冬物等の入れ替え等）	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑥
被服の補修（ボタン付、破れの補修等）	<input type="checkbox"/> ⑦	<input type="checkbox"/> ⑦	<input type="checkbox"/> ⑦
調理（本人が食べるものを調理する）	<input type="checkbox"/> ⑧	<input type="checkbox"/> ⑧	<input type="checkbox"/> ⑧
買い物（本人が必要な物）	<input type="checkbox"/> ⑨	<input type="checkbox"/> ⑨	<input type="checkbox"/> ⑨
スマートフォン等の操作のお手伝い	<input type="checkbox"/> ⑩	<input type="checkbox"/> ⑩	<input type="checkbox"/> ⑩

14-2) 「訪問」における「生活の継続性、関係性の支援」

生活の継続性、関係性の支援について、日本人介護職員がしている支援で実施したことのあるものについて該当するものすべてに☑をつけ、外国人介護職員が実施できる可能性があるものについて該当するものすべてに☑してください。

* A：現在、日本人介護職員が実施している支援

B：外国人介護人材が実施できる可能性がある支援

C：日本人・外国人に限らず、介護福祉士や介護職員初任者研修修了者等、資格保持者のみ担うことができると思われる支援

項 目	A	B	C
本人と一緒に趣味活動をする	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ①
本人と一緒に地域の活動に参加する	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> ②
本人と一緒に地域をお散歩したり清掃する	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ③	<input type="checkbox"/> ③
近所や友人と会うためのサポート（付き添い）	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ④	<input type="checkbox"/> ④
目的・目標の明確な外出の付き添い （なじみの店、散髪、墓参りなど）	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑤	<input type="checkbox"/> ⑤
台風後の後片付け（該当地域のみ）	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑥	<input type="checkbox"/> ⑥
自宅や自宅までの雪かき（該当地域のみ）	<input type="checkbox"/> ⑦	<input type="checkbox"/> ⑦	<input type="checkbox"/> ⑦
	<input type="checkbox"/> ⑧	<input type="checkbox"/> ⑧	<input type="checkbox"/> ⑧

問 15. 日本人介護職員の「訪問」についてお伺いします。

15-1) 介護業務未経験の日本人介護職員が「訪問」に従事する場合、どのような要件を満たすとき訪問に従事できるか該当するものに☑をつけてください。(複数回答)

- ☐ ① 通いや宿泊の場等で日ごろから利用者の関係性が構築されていれば訪問できる
- ☐ ② 一定の経験年数があれば訪問できる
- ☐ ③ 単純な訪問であればできる
- ☐ ④ 安否確認の訪問であればできる
- ☐ ⑤ 配食のための訪問であればできる
- ☐ ⑥ 報告・連絡・相談ができれば訪問できる
- ☐ ⑦ 資格を取得（介護職員初任者研修、実務者研修、介護福祉士等）していれば訪問できる
- ☐ ⑧ コミュニケーション能力があれば訪問できる
- ☐ ⑨ 接遇・マナーを習得していれば訪問できる
- ☐ ⑩ 個人情報保護、プライバシーへの配慮ができれば訪問できる
- ☐ ⑪ 認知症ケアについて理解していれば訪問できる
- ☐ ⑫ その他（具体的に：_____）

15-2) 「訪問」における「ヒヤリハット事例」についてお伺いします。日本人介護職員におけるヒヤリハットについてお答えください。

日本人介護職員による「訪問」におけるヒヤリハット事例の有無 ☐ ①ある ☐ ②ない

ヒヤリハット事例の具体的内容（上記で「①ある」と回答した場合）

上記ヒヤリハット事例の具体的内容に対する対処方法（上記で「事例」を記入した場合）（複数回答）

- ☐ ① 事業所にすぐに連絡をした
- ☐ ② 管理者や他の介護・看護職員等が現場に駆け付けた
- ☐ ③ すぐに相談できるコミュニケーションツール（インカム、アプリ等）を導入した
- ☐ ④ 救急車を呼んだ
- ☐ ⑤ 家族や近隣住民等に助けを求めた
- ☐ ⑥ その他の対応（具体的に：_____）
- ☐ ⑦ 申し送りやミーティングで情報共有した
- ☐ ⑧ 申し送りやミーティングで改善策について話し合った
- ☐ ⑨ 次に起こることがないように研修を実施した
- ☐ ⑩ 次に起こることがないように環境を整備した
- ☐ ⑪ 業務の範囲や内容を再検討した
- ☐ ⑫ その他の共有・改善策（具体的に：_____）

問 16. 今後、外国人介護職員の「訪問」が認められ、上記の「可能性」を実施する場合、介護の質を担保するため、どのような利点や配慮・課題等があるかについてお伺いします。

※「外国人介護人材を採用していない」を選択された方は、採用すると想定した場合、その可能性や優位性、課題等をお考えいただき、該当するものに☑をつけてください。

16-1) 小規模多機能型居宅介護における「訪問」と「訪問介護」を比較した場合、外国人介護職員にとって「訪問」に従事しやすいと思われる事柄について該当するものすべてに☑してください。(複数回答)

- ☐ ① 訪問介護のように短時間のかかわりだけでなく、時間をかけた関係づくりができる
- ☐ ② 通いの場で、利用者と毎日のように顔を合わせるため利用者をよく知っている
- ☐ ③ 困ったり、悩んだ際、管理者、計画作成担当者、介護・看護職員といつでも相談できる
- ☐ ④ 訪問して提供する援助内容を、通いの場で事前に練習することができる（OJTを受けやすい）
- ☐ ⑤ 利用者が使用する福祉機器等の活用方法を、通いの場で実践的に学ぶことができる
- ☐ ⑥ 登録人数が限られているので、個々の利用者への理解を深めることに時間を活用できる
- ☐ ⑦ 通いの送迎場面を活用するなどして、家族との関係を築く機会が持てる。
- ☐ ⑧ 通いの時間を通して、日中の過ごし方を連続的に把握できる。
- ☐ ⑨ 自宅と他者が集まる通いの場を通して、利用者が持つ社会性を知ることができる。
- ☐ ⑩ 訪問だけのケアではなく、事業所でも同様のケアを行っていること
- ☐ ⑪ 訪問介護のようにルールが複雑ではないこと
- ☐ ⑫ 訪問の資格要件がないこと
- ☐ ⑬ その他（具体的に：_____）

(複数回答)

-)

(複数回答)

-)

(单一回答)

問 17. 外国人介護人材に関する意見（自由記述）

～アンケートは以上で終わりです。ご協力ありがとうございました。～

令和 6 年度 老人保健事業推進費等補助金
老人保健健康増進等事業
小規模多機能型居宅介護における多様な人材の活用のあり方に関する調査研究事業報告書

令和 7 年 3 月
特定非営利活動法人全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会
〒105-0013 東京都港区浜松町 1-19-9 井口ビル 3 階
TEL03-6430-7916 FAX03-6430-7918
<http://www.shoukibo.net/> E-mail info@shoukibo.net

