

令和2年度

外国人介護人材雇用に関する状況調査

報告書

(福)静岡県社会福祉協議会  
静岡県社会福祉人材センター

## I 調査概要

静岡県社会福祉人材センターでは、令和2年度から、新規事業として「外国人介護人材サポート事業」を静岡県から受託し、外国人介護人材の職場定着支援等を目的に、巡回訪問や交流会の開催を予定している。事業の実施に当たり、県内の外国人介護人材の現状とニーズの把握のためアンケート調査を実施した。

### 1 調査方法

調査対象：静岡県介護保険課が管理している県内の外国人介護職員雇用事業所リストに基づき県内248事業所に郵送にて調査依頼。

調査期間：令和2年6月24日～7月14日

### 2 調査内容

#### (1) 事業所担当者向け

- ・雇用にあたり手続き上で苦慮したこと
- ・雇用にあたり生活面・業務面で支援したこと
- ・雇用後、施設内での変化について 等

#### (2) 外国人介護職員向け

- ・介護の仕事を選んだ理由
- ・静岡県に来た理由
- ・仕事や生活で不安な事、困っている事 等

## II 調査結果

アンケート回収：【回収率23%】外国人介護職員雇用事業所248事業所中、56事業所から回答があり、また、56事業所に雇用されている外国人職員96人から回答があった。

調査結果の活用：回答のあった事業所に本調査結果を郵送。今後、外国人介護職員の定着に向けて情報収集・発信に活用し、職場の定着と職員同士のネットワーク作りに寄与していく。

# 外国人介護職員 雇用事業所向けアンケート調査【事業所担当者】

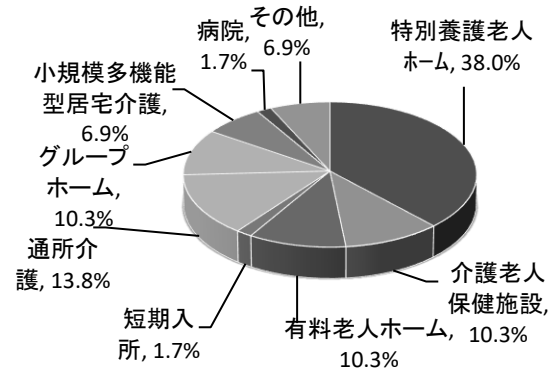
発送 事業所数	248
------------	-----

回収数	56
-----	----

回収率	23%
-----	-----

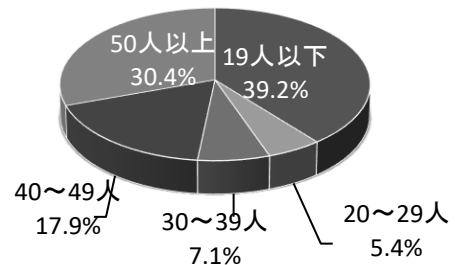
1 事業所種別 \*複数回答 ※割合は四捨五入しているため、表示上の合計が100%にならないものがある。

	人数	%
特別養護老人ホーム	22	38.0%
介護老人保健施設	6	10.3%
有料老人ホーム	6	10.3%
養護老人ホーム	0	0.0%
短期入所	1	1.7%
通所介護	8	13.8%
認知症対応型通所介護	0	0.0%
グループホーム	6	10.3%
小規模多機能型居宅介護	4	6.9%
病院	1	1.7%
その他	4	6.9%
無記入	0	0.0%
合計	58	99.9%



## 2 常勤職員数

	人数	%
19人以下	22	39.2%
20~29人	3	5.4%
30~39人	4	7.1%
40~49人	10	17.9%
50人以上	17	30.4%
無記入	0	0.0%
合計	56	100.0%



## 3 国籍別 在留資格と職員数

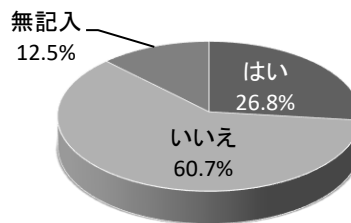
国籍	在留資格	人数
フィリピン	EPA	17
	技能実習	1
	在留資格「介護」	1
	定住者	28
ベトナム	技能実習	21
	その他	3
	特定技能	1
ミャンマー	技能実習	12
インドネシア	EPA	1
	技能実習	9
	在留資格「介護」	3
	その他	3
タイ	定住者	1
ブラジル	在留資格「介護」	1
	定住者	13
中国	技能実習	2
	定住者	1
韓国	定住者	1
ペルー	定住者	6
イタリア	定住者	1
カンボジア	技能実習	4
タンザニア	定住者	1
ロシア	定住者	1
合計		132

## 4 在留資格別職員数

在留資格	人数
技能実習	49
特定技能	1
在留資格「介護」	5
定住者	53
EPA	18
その他	6
合計	132

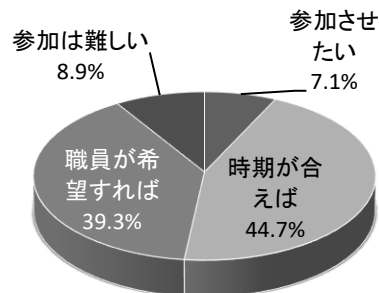
## 5 「巡回訪問」受入れは可能か？

	人数	%
はい	15	26.8%
いいえ	34	60.7%
無記入	7	12.5%
合計	56	100.0%



## 6 「研修交流会」の参加は可能か？

	人数	%
参加させたい	4	7.1%
時期が合えば	25	44.7%
職員が希望すれば	22	39.3%
参加は難しい	5	8.9%
無記入	0	0.0%
合計	56	100.0%



## ●外国人職員を雇用するにあたって「手続き」で苦慮したこと、取り組んだこと等

### ★手続きの煩雑さ

本人が学生で、長期休暇や学期が変わるたびに入れる時間・曜日が変更となるため、雇用契約書の再締結や勤務管理等の労務管理が煩雑となった。就業可能時間内でシフトを組むこと。

在留カードの更新の際に、一緒に同行して行う。国際厚生事業団の指導のもと、求人に向けた各種書類の作成。

なかなかビザがおりず、受け入れに関して計画通りには進まなかった。

組合さんから指示があって、書類作成を行ったが、たくさんあって大変だった。

日本に入国する手続きが遅れ、予定していた日より3ヶ月ほど遅れた。

「留学生」の2名は2019年4月～の受け入れであったが、紹介会社のサポートで学校関係、移転手続き、受け入れ等は比較的スムーズにできたと思う。「特定技能」は1名は今年度からの受け入れであるが、提出する書類が多数であり、国策で行っている制度とは思えないほど煩雑でもあった。(紹介会社のサポートがあっても)これでは中小企業や個人事業者にとってはハードルが高いと感じる。

管理団体との契約等、事前の準備にも時間がかかった。

昨年、フィリピンで現地面接した学生が日本語学校への留学生として日本に来日し、介護を学んで介護福祉士取得を目指して受入れを準備していました。しかし、昨年の10月に、入管法が厳しくなり、支弁能力の基準が高くなり、フィリピンの学生を受け入れる事はできませんでした。国によって入管の条件が違うため、今後受け入れる事を迷っている。

住民登録、銀行口座の開設等手続き。

### ★言葉や文化の壁

言葉の壁により、資格取得が困難。冠婚葬祭の際に一時帰国が必要になる。

採用面接時の履歴書。ローマ字で書いてもらい、当事務局で代筆、書き直した。妻が外国人のため、夫に書いてもらった。

諸手続きの方法を説明し、理解してもらうことが大変であった。届く書類はすべて日本語で書かれているため、実習生が理解することは難しい。

採用面接時に日本語50～80%理解できること。ひらがなが読める事を主に採用。事前に現生活状況や経験等も詳しく情報を得るようにしている。

日本に来日したばかりの人と一緒に市役所に行き、子供がいる場合には子育て支援の方にも声をかけ手続きを円滑にする。

日本語を理解してもらう事。日本の風土を理解すること。

### ★日本人職員との検討と準備

現在介護の現場で働いている日本人の職員さんと、上手にコミュニケーションがとれるか全職員さんと検討しました。

手続きについては、組合様の方で進めていただいたため、ほとんどありませんが、施設として、実習生の住まいの場所です。買い物や通勤等を考えました。

初めての制度利用だったので、手続き全体が分かり難く確認しながらおこなった。この外国人職員について、どの部署で雇用し、誰が指導するのか？施設内人選と調整が難しかった。担当することとなった職員は、受け入れ時の注意点や配慮すべき事項・相手の母国語や風習まで、各自研修を受け書籍を購入するなど学習に励んだ。

技能実習責任者、技能実習指導員、生活指導員講習を受けに行かないといけない。

技能実習生を受け入れるにあたり、今回が初めての受け入れであった為、日本人職員の心構えが出来るまでの間、正直大変でした。

住居、家財道具の準備。

### ★その他

外国人の技能実習生を受け入れる予定でしたが、コロナウイルスの影響により延期になっております。受入れに対しての準備の段階です。

1度ベトナムへ行き、直接面接しに行くこと。

## ★問題点はなかった

定住者の為、苦慮はなかった。

本社で手続きを行ったため、簡単な書類の記入のみで済んだ。

国際厚生事業団のサポートにより、苦慮したことはありませんでした。

法人内施設からの異動のため、また、監理団体を通しての手続きのため、特になし。

担当して頂いた監理団体が非常に丁寧で細やかな対応を下さったので特になし。あえて言えば、監理団体との連携を密にした。

本社で一括でしたい為、書類の手続きはありませんでした。

既存の職員からの紹介。

今までは永住権を持つ人に限定していたので、雇用手続きは日本人と何ら変わらない。現在、ベトナムの看護大学のインターン生を受け入れるべく準備を進めている。

事業主も過去に海外生活の経験があり、文化の違いも理解していたので特に問題はなかった。

## ●外国人職員を雇用するにあたって受入れ前の準備や受入れ後の支援について

### 【生活面の支援】— 受入前の準備

#### ★生活環境の整備

生活面の対策(アパートの準備等)については、外国人留学生が所属する日本語学校に頼っている面が大きいですが、当施設では、**買い物・公共施設などの生活支援マップの作成**、自転車の支給、食事支援などを考えている。

生活に必要な物品(ペット・寝具・家具・食器・調理器具・入浴に必要な物品)の購入を行ったが、若くて外国の方向きと考えると、40代や50代の男性職員が物品を選ぶのは難しい。

当法人では社員寮をリフォームしました。電化製品や自転車、食器等、日用品や冬物衣類は職員からの寄付をつり準備を行った。

入寮にあたって、家具・布団・**通勤用自転車・保険加入等**の準備。入寮前に自治会長、近所住宅へ外国人入寮についてのあいさつ。住居、家財道具の準備。住居の手配(契約含め)。電化製品・生活用品。

**学習できる環境整備(インターネット環境)**

アパート住居の賃貸物件探す。日常生活に必要な物品リストの作成。受入日に購入を同行。

**宗教関係(教会などを探しました)。**

#### ★本人との意思疎通

どのようにしたら良いのか、本人が尋ねて来る時だけでなく、こちら(日本人職員さん)からも分からない事がどのような事なのか尋ね、理解できるまで伝える。

研修所に行き、実際に会って何が必要なかと確認したところ、本人たちは今後自分たちで購入したいと思っていることを伝えようとしたが、事業所側で用意しなくてはいけないのかと受けてしまいズレが生じてしまった。

#### ★本人への研修

日本語勉強ファイルを用意。

日本での生活ルール(ゴミ出し・交通ルール)の研修の準備。

#### ★日本人職員への研修

受入れ施設職員へ受け入れるための事前研修を行った(技能実習とは？実習生の国の習慣や心構え等)。

職員へ「技能実習制度について」「ミャンマーについての知識」の情報共有と理解。

#### ★その他

(まだ日本に来ていないため準備のみ)当施設であった困った事、大変なことを聞き準備。日本では当たり前でも外国では当たり前でない事を知る。

1人は日本人学校(ボランティア)での教え子。1人は浜松国際交流協会の紹介。

在住であり、特別の支援は必要なし。日本の生活が長いので、日本人雇用と全く変わりなかった。

ポケットークを購入予定とした。(結局、本人が持っていた。)

週4日勤務、報酬、通勤手当等の条件調整の合意。

日本語筆記が出来ないため、履歴書を代筆した。

本部が主に実施している。

### 【生活面の支援】— 受入後の支援

#### ★生活環境や日常ルールについて

定期的にアパートのチェックに行く。受診の付き添い。銀行、郵便局の手続き。生活する周辺の案内。

外国人宿舎と職場の距離が車で20分程掛ったので、毎日朝夕送迎した。洋服などの購入のため、店舗を案内し購入した。週に1度は食材購入の為、車で送迎した。

買い物への同行。会食、地域の名所・レジャー施設(小國神社・掛川花鳥園)への同行。

公共機関の利用方法を教える。生活用品の買い方や場所を教える。

生活全般で困ったことフォロー。

日常生活に慣れるまでのサポート。隣接事業所に先に来ている同郷の技能実習生がいてくれたため、少しのサポートですんでいる。

近隣施設の説明。大きな買い物については車を準備する。必要に応じ、受診の付き添い。

生活習慣の指導(ゴミ出し、洗濯の干し方)。日本語の指導。生活環境の見守り。交通ルールの指導。金融機関の使い方の指導。

日本の文化、風習を教える。

日本の生活ルールの指導(ゴミ出し、自転車ルール)

施設長が保証人となり、様々な契約の応援を行った。

#### ★行政等の制度説明

公共料金の支払いではどの用紙が支払いの用紙なのか分からず、捨ててしまっていたことがあった。

行政手続き。光熱費関係の手続き。検診。

転入届の手続き等。在留カードの更新手続き。銀行通帳・カードを作る支援。

日本の制度を説明することが難しく、また、理解させることが大変。国保から社保への説明等、様々な制度を理解させる事に時間がかかった。

## ★研修について

資格取得の為の勉強会の開催。時々、母国語で会話する。

施設内学習支援。施設外学習支援。

通常の日本語、介護用語、介護技術、声掛けの仕方等、職場で必要となることについての研修。

定期的な日本語勉強会を実施。

学習支援・外部講師の手配。

コロナ等感染に対する指導。

## ★コミュニケーションについて

入職した3名ともに素直な性格の方々であり、各職員が進んでできる範囲のサポートを行ってくれている。学校やサポート会社(年契約)による学業・生活面のサポートがあり、うまく馴染んでくれたと思う。

日本語を勉強しているので、何事も話をして理解してもらっている。

悩み、困っていることの聞き取りと対応。

日本語の理解度がどの程度かよく調べ、コミュニケーションを取りやすい環境を作った。

担当生活相談員等とコミュニケーションを取りやすくするための交換日記。

翻訳アプリやメッセージアプリを活用し、コミュニケーションツールを増やす。

日本語学習サポート(週1回学習会を開く)。

日本人職員とのコミュニケーション。

## ★勤務について

勤務時に一人にならないような配置への配慮。

介護業務における指導(日本人ルール。時間も守る)。利用者の顔と名前を覚えてもらうための資料作り。漢字の書類にひらがなをつけること。

介護の経験はあるが、資格がないため不安が強かった→業務を整理し説明した。ゲストの机にひらがなで名前をつけた。いつでも相談に応じるように体制を整えた。

介護の仕事に慣れるまで希望の時間帯と短いシフトで対応。

## ★その他

産業医によるメンタルヘルスケア。

フィリピン大使館への報告。

副業の確認。産業医によるメンタルヘルスケア。

## 【生活面の支援】— 課題となったこと

### ★語学力とコミュニケーションについて

記録の記入。

語学力の習得。日本人職員とのコミュニケーション。

日本語に不慣れなことを考慮し、すぐに受け取らず何回か確認が必要だと思いました。

日本語がどこまで伝わっているのか不安(返事は「わかりました」と言うが、出来ないこともしばしば)。利用者との関係づくり。

スタッフとの信頼関係を築くため、交流の場を作る。

敬語等

生活で困っていることへの理解。突発的な事。

日本語の学習能力に個人差がある。

言葉のニュアンスの違いは壁となっている。

「はい、分かりました」と言うクセが付いているため、分からない場合も、「分かりました」と言ってます。こっちの主張が100%通じているのか、何度も確認が必要。オリエンテーションは時間を掛けて丁寧に行う。

日本語の指導は専門的な方をお願いしたい。自分たちの指導で大丈夫なのかと現場より声があがっている。

### ★文化の違い

日常の意思疎通は一通りできるが、発想法で自己都合を優先することが多い。

仕事の切り分けがきちんとしてある文化の中で仕事をしてきたと思われるため、「できません」「私はやらない」等があった。

食事(食べられない子もいた)。

国柄なのか、セールスなどの訪問者を家にあげてしまうことがよくあり、言葉が通じず困ってしまうことがあり、知らない人は家に入れないように指導した。

国の文化を考慮した指導が必要。

## ★物価や手当について

家賃として、ベトナム国との約束の中で、2万円までしか徴収できない事。一般的にアパート等を借りるには、2万円の物件を探すことは困難であり、家賃手当を付けるにも他(日本人)職員とのバランスが課題となった。

日本における食材の値段が高いとショックを受けていた。水道光熱費も母国と比べると高いと驚いていた。

賃金？が悪くなった！とどこまで支援するか。

## ★生活環境について

都市部でなく山間地にある施設の場合、乗用車の運転を本人が出来ないと生活全般に不便を感じた。

移動手段。

生活する上で生じる様々な点で説明とサポートが必要となる点。【税や公共料金の支払い(その前の手続きにサポートが必要)。口座の開設～口座引き落としの説明・サポート。留学生は学校との色々な調節と仕事との兼ね合い】

周りの住民の方への接し方(あいさつ等)生活面では同法人で3名の実習生が一月先に来ていたこともあり、あまり課題になったことはない。

## ★その他

地域の理解。

会社と団体での細かな部分までの打ち合わせなどが必要。

日本の生活様式に慣れ、文化に親んでもらうのに、個人宅に招いたりすることが望ましいと思うが、季節の行事等も少なくなり、住宅事情等もあり難しい。金銭的・時間的負担もある。

今後、有資格者の雇用にあたり、英語によるマニュアル作製が必要。

想像をしていなかったことが沢山おきた(手術やコロナ、ベトナムの生活との違い、考えかた)介護をやりたくて日本に来ているわけではないので、介護の考え方や認知症についてなかなか伝わらない。

2人で住んでいるため。生活の違いや性格の違いで、ストレスを感じているようにも思えること。

## 【生活面の支援】— 工夫したこと

### ★語学力とコミュニケーションについて

ローマ字、ひらがな、カタカナの記入。利用者様の名前の漢字。

多くの会話をするように心掛ける。

Google翻訳等を活用し、契約等、様々な説明書の作成をした。

感染症対策自粛までは出かけられないので、地域の名産、特産物のパンフレットを作って配った。

5月の節句 行事パンフレットを柏餅・6月 袋井名産 甘々娘(とうもろこし)・メロン(種取りハーブの安いもの)

とにかく周りの昔からいる日本人スタッフに理解してもらえるよう事務局で色々働きかけた。(声かけ、聞き役、よろず相談)。本人に対しても同様に働きかけた。

受入れ当初は、毎日コミュニケーションをとるよう努めた。日本の文化、風習にふれるため外出した。

細目に面談を行い、不安や悩みを共有した。

ベトナム語ができる。

誤解が生じないように、納得されるまで説明をする。

メッセージアプリでの頻回な連絡。月1回の監理団体の定期訪問で技能実習、施設の困っていることを情報共有している。

日本の食事を食べさせたり、休みの日に外出に連れだしたりしている。

難しい内容は、監理団体の方に通訳して頂いた。

特段の工夫はないが、一つ一つを根気強くサポートし、クリアにしていった事。

職員交流会への参加。

物の名前、目にする物、聞く物等を日本語で説明した。早く日本の生活に慣れていただくために。

### ★人間関係について

ミャンマー人が営んでいる料理店を訪問し、関係作りを行った。

なるべく同じアパート(個別)にし、候補者同士がコミュニケーションを取れるようにしている。

先輩のEPA職員の協力を得た。

### ★生活環境について

生活圈域の地図等の作成をした。

6カ月経過し日本に慣れた頃、職場施設の徒歩圏にある宿舎に転居した。住居も1LDKのアパートで2段ベットから、一人一部屋の個室と共同の食堂・トイレ風呂などが用意された一戸建て借家に転居し、冷蔵庫やテーブル・机なども大きな物に買い替えた。職員全体に呼びかけ、米や野菜・果物など寄付してもらい活用している。

EPAに関しては、在日1年目は施設内に居住を用意することで、安心して生活が送れるように対応した。生活費が安く済むことにより、貯蓄もできるようになった。

初めのうちは付き添って事業所まできたり、スーパーまで行ったり、本人たちが困らないように気かけ、時々確認していた。

横浜研修センター閉講式後、EPA介護福祉士候補生と一緒に施設に戻ってくる。その日から数日間施設宿泊室に泊まり、生活用品等購入(または、職員からの寄付品)して、揃ってからアパートに引越しました。



## ★勤務について

仕事前に業務日誌を読んで変更事項を伝える。

対等に処遇するように心掛けた。

休みをずらして、1人の時間も作るようにしている。

一人一人に担当をつけ丁寧に教育した。

月2回特別委員会をつくり、管理職で問題点を話し合い解決の糸口を見出している。

## 【業務面の支援】— 受入前の準備

### ★マニュアルや業務環境の整備

現在ある介護マニュアル等にふりがなを付けたり、新規に写真や図が入ったマニュアルを作成した。また、直接業務と間接業務とを分けて、間接業務から覚えて、徐々に専門性を必要とする直接業務にステップアップしてもらった仕組みにした。

部署の入院患者・スタッフの名簿(ルビを振ったもの)を作成。教育計画を作成。当院のマニュアルにルビを追加。受入れ部署の指導者を固定。

書類の作成。

配属・担当職員の選定。独り立ちできるまでの年間計画。

新人用のチェック表などを使用したり、「大丈夫です」にはもう一度理解できているか確認すること。日本語に慣れるため、よくコミュニケーションをとるように伝えた。

指導体制の準備。

技能実習計画の作成。研修計画の作成。日本語教育計画の作成。

業務マニュアルの用意。翻訳アプリ等の用意。

翻訳アプリの理解や、介護に必要な日本語との翻訳プリントを施設内のあちこちに置き、必要な事を教えられるようにしておいた。

技能実習日誌の作成と職員指導(記入方法)。育成計画立案。

日本人の職員と行動を共にし、本人をサポートする。

やさしい日本語とイラストで分かる。介護のテキストファイルを用意。

各机にカナをふり、入所者の席に貼った。トロミ・エプロン使用者が分かるようマークを決め各機の横に貼った。依頼する仕事の整理(業務の見直し)。労働条件を英語バージョンで出した。

3年1ヶ月の育成スケジュール作成。

通常の雇用と同じオリエンテーション、書類提出、ユニフォーム準備等。

どの程度の日本語(実際の)能力があるかが不明であったため、あまり出来ないとの想定で受入れ準備をした。

1ヶ月間、研修期間として研修資料の作成をした。

入所施設の中で、従来型多床室とユニット型個室のどの部署で実習を行っていくのか、実習指導を何人でどのような態勢で行っていくのか検討しました。また、どのような内容から教えていくかを考え、週間スケジュールや月間スケジュールを作成しました。

### ★本人への研修

1か月の実習(本社にて)。初任者研修。

外部日本語講師の決定(日本語研修)。

介護の基本(食事・排せつ・入浴・間接業務等)研修準備。

外国人介護士向けテキストの購入。

介護技能をする職員は日本語教育も同時に行った。

### ★日本人職員への研修

受入れ前に、職員全員対象にベトナム人の文化や人柄、受け入れの心構え等の研修を行った。

現職者へ技能実習生とはどういう立場なのか、どの程度のことができるのかなど説明を行った。

事前にカンファで指示の出し方の注意や、統一した指導ができるよう話し合った。

アセッサー研修、技能実習評価者養成講習を受け、教えるために必要な事や覚えてもらわなければいけない事を学び直した。

日本人スタッフへの指導の仕方の周知。

親切に業務を教えるようにする。

職員(日本人)に対して、技能実習生受入れについて、外部講師を依頼し研修を行いました。

介護福祉士会による外国人技能実習者指導者研修の参加。

日本人の職員も少しだが中国語を学習し話をした。

### ★その他

前提となる2級ヘルパー資格取得支援?有。運転免許。

お祈りの場所を用意。

読み書き、記録を必要としない「介護サポーター」での入職とした。

## 【業務面の支援】— 受入後の支援

### ★語学力とコミュニケーションについて

技能実習生も毎月集め、振り返りを行いながら指導している。

日本語の文法が難しいようで、コミュニケーションをとるのに難しい時がある。ゆっくり、はっきり言っても理解してもらえないこともある。半年間はスタッフについて指導を行っている。

言葉を分かりやすく伝える事。漢字などの読み書き程度。

スケジュールに基づいた、毎月のヒアリング。地域交流会への参加。

5W1Hに沿って理解しやすい様にしてる。

立ち立ちできるまで「研修日誌」を記入し、担当職員と一緒に悩みや不安を払拭。

毎週面談を行い、不安なことをヒアリングした。分からないことをそのままにせず、毎日日誌を記入してもらい、コメントをつけて共有した。

他施設(同法人)の実習生とビデオ電話などを行った。

休憩を一緒に取るなどし、コミュニケーションを多く取った。

翻訳アプリの活用。

資料をミャンマー語、ふりがなをつけ作成。

## ★研修について

定期的な実技指導。

昇給、昇級のための上位資格(介護福祉士等)挑戦のため、担当指導者を決め研修したが1年で中断。

外国人の語学研修(外部研修)へ参加させた。

利用者とのコミュニケーション能力を養うための教育研修。介護技術研修(OJT)。介護の日本語教育。日本文化の教育。外部研修(介護技術・日本語教育)

定期的に所属長との面談を実施。

介護技術や介護用具の教育。

試験に向けての研修、練習、指導。

2週間の新人研修。

## ★人員体制の確立と強化

サポート役(生活)、指導役(技術)、管理者との調整、協力体制。

新任職員同様、プリセプター方式にて実習生の指導を行っている。

マンツーマンによるOJT。

なるべく最初の頃には教育につく職員は固定し、慣れてきたころに少しずつ違う職員とダブルでつき、それぞれの職員から業務・介助のポイント、注意点を伝えてきた。

担当スタッフと月1回の会議。

## ★業務体制の確立と強化

定期的に指導者会議。16～17時までは実習の振り返り日誌を記入し、日本語習得時間を設けている。(指導者が添削)定期的に介護についての勉強会。

チェック表を用意し、職員の誰が何をどこまで教えてあるのかが、他の職員に分かるようにした。本人たちにも今日やったことがどこまで理解できているのか確認した。

担当者による指導。簡単な分かりやすい日本語での指導。

グループホームの介護について、本人が疑問に感じた事等、その都度納得できるまで説明をする。

業務の手順。技術の指導。

記録の書き方指導。

想定よりは日本語能力や理解力があつた。但し、過度な期待はせず、少しずつ段階を経ての教育及び、実務の導入を心掛けた。

実習生がどこまでできるのか(実技)、介護知識はどの位あるのか見極めて、利用者の名前、一人一人の特性を説明しながら、掃除のやり方、リネン交換など、周辺の業務から行い、少しずつ利用者の直接介護に携わってもらった。移乗介助は機能訓練指導員に指導してもらった。

勤務時間内の自主勉強(日本語)時間の確保。勤務時間内介護研修時間の確保。

職員間での、できること、できないことの申し送り。

利用者さんに慣れていただくことから始め、少しでもコミュニケーションをとれるように対応した。

一つ一つ、業務の説明をし、本人にもわかったかどうか確認した。

介護経験者であっても、まずは介護補助的な業務から始めている。マンツーマン体制での指導を行い、利用者との接し方に問題なければ、次のステップへと施設内教育にあわせ計画的に実施。

## ★その他

日本人と全く同じ。

毎月、進捗を情報共有し、(外国人職員)3名の差を少なくできるようにした。

他の日本人職員同様指導した。

## 【業務面の支援】一 課題となったこと

### ★語学力とコミュニケーションについて

利用者様とのコミュニケーションの取り方。日本語がうまく伝わらず、利用者様の話の受容ができない。

日本語の読み書きの個人レベルの差異。

日本語の読み書き。

日本語の習得具合にて、技能面の説明に時間がかかる。

面談をして、一人で介助を行うことが不安であったことが分かった。コミュニケーション不足も考えられた。

会話やコミュニケーションは大概問題ない程度であるが、記述面(日本語での)では、時間を要する見込み。

利用者との意思疎通。

日本語は人を傷つけ無い様な相手に気を使った言い回しをするため、直接的な表現をする実習生に伝わりづらい面がある。

専門用語を理解してもらうこと。細かいニュアンスを理解してもらうこと。日本のお年寄りに評判のいい歌等。

申し送りの難しさ。

教えたいことが理解できているのか確認が難しい。理解していないのに理解したフリをしてしまう。

表面上のことなど、簡潔に伝え学んでいただけますが、「なぜそうするのか」「どうしてそうしなければならないのか」等の細かい所が言葉の壁でなかなか伝わり切れない部分があった。

敬語等言葉の使い方(細かい部分)。

## ★文化や国民性の違い

急に休みとなるケースがある。チームワーク意識が少ない。

日本の食事が口に合わず、入居者と同じものを食べるようになるまで半年かかった。

持続力にかける。

文化や考え方の違い。

介護をする上で必要となる日本文化の知識。

外国ではスキンシップが当たり前ですが、こちらでは仕事中心という認識があまりないのかな、という部分がありました。

## ★教育について

日本人職員の個々のスキルの差があるため、教育を統一する難しさを感じた。

利用者様の介助の仕方、人によって基本通りではスムーズに介助ができないこと。「支える」が腕をつかむようにしてしまったり、ちょっとしたニュアンスを伝えるので難しかった。

外国人本人が話しかけやすいスタッフが限られてくるため、そのスタッフが不在で、かつ、不明点が出てくると聞く人がいない為、業務が止まってしまう等があった。

介護とはどのような範囲まで支援をしたらよいのか理解が難しい。

自習やE-ラーニング等で学んでいる内容と業務内で実施している内容があていない。

専門用語の理解が大変であった(難しい表現が多い)。

4人という人数の為、学校と違い高齢者の生活の場であるため、配慮が必要であった。(プライバシー)難しい介護(用語)を説明するために、日本語でどのように伝えるかでしたが、日本語を区切って説明しました。

ずっと同じ職員がダブルでつづけず、理解や習得がどのくらいか、職員間で理解できるのに時間がかかった。

日本語の勉強(座学)を行う時間と方法。

認知症がうまく伝わらない。介護の危険性が伝わらない。

介護技術がどこまで理解できているか、指導者を中心に確認を行った。利用者への声掛けについて、先輩スタッフの真似をしてもらいながら実施していく。

## ★仕事内容について

現在はコミュニケーションに問題はないが、記録がためなので、夜勤をさせることができず、日勤のみの勤務となっている。インターン生も変わらないだろう。

決まった時間の中で段取りをして行うことが難しい。

介護記録の記入。チェック表の文字が読めない。

間接的な仕事をするのを不満に思っているため、初めはつまらなそうにしていた。

おしゃべりも仕事時間に入ってしまうため、仕事内容のボリュームを検討するのが難しい。

## ★その他

人員不足のおり、指導につく負担。

業務中の事故(労災)

日本の文化等を伝えるため、地域活動への参加を考えていたが、新型コロナウイルス問題により、行うことが困難な状況。

介護保険関連。書類作成。

## 【業務面の支援】— 工夫したこと

### ★語学力とコミュニケーションについて

分かりやすい日本語で話す。コミュニケーションを多くとる。

ポケットも購入したが、あまり活用していない。

分かるまで丁寧にコミュニケーションをとる。

翻訳機の導入。

風通し良く、質問ができるようにした。

日本人とのコミュニケーションにおいて、大変だったこと、難しかったことをその都度確認した。

伝わりにくい事や翻訳アプリでも中々伝わらない事は、絵にかいて伝えるように、レクでカルタなどを読んでいただくようにした。

## ★教育について

優しく注意する。

とにかく利用者様とたくさん話をするように指導している。

ワンツーマンで仕事内容を教える。

ユニット職員が利用者の名前や様々な物にふりがなを振る等、実習生が活動しやすい様に工夫をした。また、話し方が早い職員もいるため、職員同士が注意しあい対応している。

日本での資格を習得し、周りに認められるよう努力しようと日頃から伝えている。

日本語講座を受講してもらいたいが、効果は限定的。

何度も繰り返し教えることで、その間に日本語の聞き取りや言葉が上達していくため、少しずつですが技能面も改善された。

インターン生で9カ月。その後、特定技能実習生で5年間介護福祉を受験させてと研究中。

ひらがなでマニュアル作り。

一つ一つ何かをしたら、報告してもらうようにした。理解しているかどうか、やり方の内容を言ってもらえるようにした。

対応の仕方はいつも同じではない事、状況に応じて変化することを伝えている。日本文化の特徴を日常の中で伝える。

一カ月に一回、外国籍向け日本語勉強会を行う。

日記をつけてもらい、添削を行った。座学の内容を担当者が把握する。

週1回学習会の開催をした。(技術面も指導)

イラストや絵を使った介護技術の教育。

技術教育の時間を多く作った。

日本語を覚えてもらうためと、毎日の実習の中での理解度を知るために、個人のファイルを作成し、毎日の実習内容と「思ったこと」「感じた事」を記入してもらった。

## ★仕事内容について

一人で勤務することがないように、常に日本人職員と一緒に勤務できるようなシフトの配慮。

早番、遅番は、一人立ちした時に可能なように、その業務から入りなるべく指導しやすい職員を付けた。ある程度馴染んでから排せつや入浴介助に入ってもらった。

利用者や業務上の伝達必要事項は、伝達のための書類等から、他の職員が毎日業務前に口頭で伝達。

日本語での日常会話は可能ですが、書くことができないため、記録の業務に関しては、やらなくてよい様にしている。

業務を指導するにあたり、一度に多くを求めず1業務のみ。少人数(利用者)からの導入し、〇〇業務がある程度できるようになったら、次の段階へ進むというようにしたこと。

得意分野で活躍できるように配置。仕事の分担比率かえ。

仕事が減った時やシフト交換数が減るなど、余った時間でやってほしい仕事を作る。お話相手も仕事のうちだが、ボランティアではないため介護についての話が出来る時間を作る。

チェック表の文字を拡大。ひらがなの使用。

依頼する仕事の見直し。細目に様子を伺う(声掛けを多く行った)。

## ★その他

車での送迎時間や食材購入のため、スーパー等へ同行し、日本語と日本の風俗を教えた。

難しい内容は監理団体の方に通訳して頂いた。

初めは3人別々の部署に配属させていたが、言葉の理解力で差が出てしまったため、理解力の高い技能実習生に理解力の低い実習生をセットにして通訳してもらいながら、確実に理解してもらうようにした。

## ●外国人職員へ行った支援

### ★職員同士や文化の交流

他のホームにも同じ時期に実習生が入っており、コロナの前に歓迎会を開いた。

他の福祉施設へ見学同行した。ストレス解消のため、公園や海、日本のアニメが好きなのでアニメ博物館へ同行した。

日本の文化に触れてもらうように、休みの日にスタッフが色々な所へ連れて行ってくれた。(スタッフの善意)

日本の文化に触れる機会を作る為、季節行事や地域行事等できるだけ参加できるように、外食や外出に連れて行くようにしていた。(コロナ禍で外出自粛になるまでは・・・)

時間が取れる時は研修報告書の提出時に、感想を聞いたり、文字の間違いを教えるが、その後、暮らしの事や世間話的な事を話し、いろいろな事を話せる機会を作った。

配属部署で誕生日のお祝いや来日1年のお祝いなどを行った。来日前、来日後もTV電話や入国後の講習施設への訪問等、毎月顔を合わせコミュニケーションをとるようにしていた。月1回は買い物や外食等一緒に行動した。

他の職員には外国人職員の考え方やいいところを伝え、相互理解を図る。

人事担当者が個別に面談(悩み相談)。

職員の一員であることを実感してもらえるように、プライベートでも声をかけ時間を作った。

研修時間を設け、居住地域周辺を一緒に巡りながら地域の文化に触れてもらい、ルールやマナーなど学びながら地域に早く馴染めるように支援した。

### ★教育について

言葉や記録の書き方などの指導が必要。

「記録」の研修会。(沼津市社協主催)に参加させた。

現在勤務している2人は若くて結婚しているが、意欲的であり資格取得を希望しているので、目標が達成できるよう個々にあわせて支援していきたい。

介護福祉士国家試験の学習支援を行っている。

日本人の考え方。傾向を教える。

### ★その他

各部署職員が食器や洋服など、必要とするもので都合がつくものは譲ったりしていた。

施設内の雰囲気明るくなった。

人が行う仕事の中で、給料が安く、仕事もたいへん、日本人の方も介護の仕事から離れているのに、なぜ外国人に応援していただくのか理解できないと言っている。私も共感している。

## ●外国人職員を雇用後、施設内でどのような変化がありましたか

### ★他職員の意識と業務の向上

指導の仕方が丁寧になった。丁寧に教えないと実習生に伝わらないので。

職員が初心に帰り、言葉使いや対応方法を見直す等の変化が見受けられる。

相手(外国人または外国人から日本人)に対する立場を理解しようとする風土。

良い面、悪い面、それぞれに理解が深まった。

コミュニケーションの取り方の工夫ができるようになった。

職員のモチベーションアップ。

介護技術を教える側の日本人がこの教え方でいいか、伝わりやすいかを確認しながら指導を行った。(基本をしっかり伝えようとした)

仕事に対する考え方。姿勢に学ぶ点が多く、刺激、手本になった。

こちら側が介護技術を研修しようとする気持ちや、マニュアルを整備しようとする気持ちが、職員の中から出てきた。

初めは技能実習生の受け入れに否定的な職員が多かったが、彼らの人柄や努力を見て、自分たちも学ぶ姿勢や技術など見直すことが出来たと好印象を持つ職員が増えた。

初年度は外国人に対する受け入れの不安が大きかったが、年々一緒に働く仲間意識が芽生え、外国人労働者に対する抵抗感が少なくなってきた。コミュニケーションも以前より多くなった。

新人教育の見直しができる。今までしっかりできていなかったが、外国人を雇うことになり、プログラムを作成した。スタッフからも教育をすることの大切さ、新人への声掛けなど自分自身の学びになったと声を聞くことが出来た。

しっかりした日本語でなければ伝わりにくく、そういったことに注意するようになった。丁寧に相手の理解を確認しながら指導する姿勢は、今後の入職者への指導に活かせると思う。

今は2名の外国人職員がいなければ、施設が流れていかないことを皆承知している。

### ★外国人職員への印象(プラスとマイナス)

明るく、利用者、職員と接しているので、職場内が明るい雰囲気になっている。

大変よく動く。ご利用者の反応が良い。一生懸命である。

日本の会社・組織についての理解が上手くできなくて、日本人職員さんから困っているとの相談を受けたことがある。

日常会話の中に英語など飛び交い、フロアの雰囲気が更に明るくなった。海外の方を身近に感じるようになった。

フィリピンの方の受け入れ。目上の方を大切にす姿勢。日本人の資格取得等の向上。

実習生はみな明るく真面目で、職員はおおむね好意的。

25歳と26歳若い子が入ったことで、ホーム全体が明るくなりました。お年寄りに優しく、利用者様たちもすんなり受け入れてくれた。

ある国の外国人は採用をやめてくれ、との声があった。

最初は文化の違いがあり、お互いに仕事のやり方など否定をしたりする部分があった。しかし、日本人が食事など(フィリピン料理、インドネシア料理)の文化に触れて、今ではお互い信頼して職務についております。

とても礼儀正しく、真面目に取り組んでいる姿勢に、職員全員で実習生に教えていき、困っていることはないか、生活は大丈夫か等大切にすようになった。

### ★特になし

日本語もある程度理解しているので、特に変化等についてはない。

違和感ない。

業務は真面目で誤りなく行えているので、日本人職員と同様の対応。

大きく変わらない。

## ●研修交流会について(希望するテーマや参加させやすい内容・時期)

### ★日本語研修

介護職で必要な日本語。

日本語の勉強方法について。

日本語能力試験対策。

日本語の読み書き。

語学力、特に会話力の強化。

### ★介護研修

認知症の基本。

同業者で介護に関係する内容。

介護に関する知識、技術の研修であれば、いずれの内容でもお願いします。言語面にご配慮頂き、理解が進む企画を希望する。

### ★日本文化等について

日本の高齢化。

日本の文化、風習など。

文化やコミュニケーションの違いについて。

### ★会食や他外国人との交流

食事会や歓呼を兼ねてもよいかと思う。

実習生同士の意見交換会。

他の外国人との交流の場がないので、内容はどのようなものでも参加させたい。

### ★開催時期や感染症対策について

感染流行状況による。10月入職者は交替勤務に入るので、日程に合わせて勤務を組む予定。

新型コロナ感染対策を行っている間は参加が難しい。また、参加人数も限りがあると思われる。(勤務都合も考慮)

平日は難しいので、土日の休日に開催をお願いしたい。

感染対策ができていくかどうかによります。(移動や集合も含めて)

### ★その他

学校の長期休みの際に参加しやすいのではないのでしょうか？当施設では、「研修」であれば業務扱いとして参加してもらう予定ですが、「交流」がメインになってしまうと、業務扱いしづらくなってしまいうため、ご配慮いただければ幸いです。

3月に入国したばかりの為、研修内容を記入と書いてありますが、難しいことや覚えていただきたいことは多々ありますが、具体的には記入できない。

学生であるため。

英語の研修内容にしてほしい。

参加はさせたいが、本人たちは足が無い為送迎をしなくてはならないことが問題。

## ●外国人介護職員の受入れに関して、新型コロナウイルス感染症の影響はどのようなことですか？

本来は、令和2年4月に日本語学校に入学したベトナム人留学生2名の方に、当施設で働いていただく予定でしたが、新型コロナウイルス感染症によって入国できなくなってしまった。入国の可否にもよるが、今は9月入学で話が進んでいる。

ベトナムの学校が休校し、状況が止まった。いつ日本に来れるかわからない。

本人が学生であるため、学校の授業が急に休みになり、授業が遅れた分オンライン授業が始まったことがあり、シフトを変更せざるを得なかった。

せっかく日本へ来たので、色々連れて行ってあげたいと思っていたが、コロナで休みの日もほとんど家にいるので、ストレスがたまっている様子。スーパーや近くの薬局くらいしか出かけていない様子。

計画では本年9月より受入れ予定でしたが、日本語検定から延期になってしまっている。

「マスクは苦しい」と感じるの、日本人も同じ。本来なら、あと2人来所する予定だったが延期となっている。

本人達は2月末に入国出来たため、問題はなかったが、次の実習生の受け入れが止まった。新人歓迎会も出来ていない状況。

新型コロナウイルスの理解のための学習方法・ルール遵守。

一時帰国できず、本人のストレスが高くなっている。

感染への理解が乏しかったため、感染について個別で指導した。

資材の不足。マスクの高騰。

令和2年2月末から3月7日まで母国滞在。帰国後、保健所等と協議して2週間自宅待機、体温、症状観察、その間異常なく、職場復帰休業手当を支給。

施設内外の研修へ参加できなかった。

他の職員と同じように、感染対策をしてもらった。ただ、外出レクや地域との交流等もない状態でそういった楽しさを共有できずにいる。

今年度EPA介護福祉士候補生2名受入れ予定(昨年12月から就労)だったが、来日目途もたっていない。次年度受入れにおいては、現在求人申請書類の確認が進められているが、こちらも今後の予定がたっていない状況。

精神的に少しナーバスになっているように感じる。

受け入れる際にアパートで2週間ステイさせた。(5月中旬の受け入れ予定が6月からの受け入れとなった)

同じ宿舎に4人いる為、一人が風邪症状等があった時に、他の3人も同様に待機してもらっていた。同日に4人休みとなると勤務調整が困難になった。

## ●福祉人材センターへのご要望は？

技能実習生の評価試験が、初級・専門・上級とありますが、受験料全てが法人負担となっている。料金もですが、試験対策の補助等をして頂ければ助かる。

いつもありがとうございます。

研修の開催。介護技術、リーダー研修など。

外国人職員の件で、問題が発生した時、聞くところがなく、非常に困りました。(県・市の国際交流協会等もいろいろ回りました。)今後、色々なノウハウを蓄積し、貴センターが有益な情報を発信し色々な相談にのっていただけるとありがたいです。

日本語教育の支援をお願いしたい。(日本語教育の派遣に対する助成。日本語教育プログラムの支援。その他、日本語を学ぶための支援)日本語教育訓練にかかる支援事業の情報をいただきたい。

仕事のビザが欲しい。日本人学校2年在籍している。来年4月に卒業するが、日本で働きたいと話される。どうしたらよいか。



## 雇用事業所向けアンケート調査

\*外国人介護人材を雇用している介護事業所を対象に、アンケート調査をお願いしております。  
「事業所単位」での記入をお願い致します。

この調査は、本会が実施する「外国人介護人材サポート事業」の参考とするため、実施させていただきます。

なお、本調査で得た情報につきましては、本会の「個人情報保護に関する方針」及び「個人情報の保護に関する規程」に基づいて適切に取り扱います。

また、調査結果を公表する際には、法人・事業所名等が特定されないよう加工して使用します。

法人名	事業所名	担当者名
-----	------	------

1-1 事業所の施設種別を教えてください。あてはまる数字に1つだけ○をつけてください。  
その他の場合は、( )内に施設種別をご記入ください。

- |             |                   |           |
|-------------|-------------------|-----------|
| 1 特別養護老人ホーム | 2 介護老人保健施設        | 3 有料老人ホーム |
| 4 養護老人ホーム   | 5 短期入所            |           |
| 6 通所介護      | 7 認知症対応型通所介護      |           |
| 8 グループホーム   | 9 (看護)小規模多機能型居宅介護 |           |
| 10 病院       | 11 その他 ( )        |           |

1-2 貴事業所の常勤職員人数をご記入ください。

人
---

1-3 雇用している外国人職員について教えてください。①国籍の欄に国名を、②に人数を、③在留資格を○で囲み、技能実習については④監理団体名もご記入ください。同じ国籍で在留資格が違う場合は、行を分けてご記入ください。

① 国籍	② 人数	③ 在留資格	④ 監理団体名
		EPA・在留資格「介護」・技能実習・特定技能・在住	
		EPA・在留資格「介護」・技能実習・特定技能・在住	
		EPA・在留資格「介護」・技能実習・特定技能・在住	
		EPA・在留資格「介護」・技能実習・特定技能・在住	

1-4 外国人職員を雇用するにあたっての「手続き」で苦慮したこと、取り組んだことについて、下記の欄にご自由にご記入ください。

--

●外国人職員を雇用するにあたっての受入れ前の準備や受入後の支援について、下記の欄にご自由にご記入ください。

2-1 生活面の支援

受入前の準備	
受入後の支援	
課題となったこと	
工夫したこと	

2-2 業務（技能）面の支援について

受入前の準備	
受入後の支援	
課題となったこと	
工夫したこと	

2-3 その他、外国人職員へ行った支援があれば、ご自由にご記入ください。

--



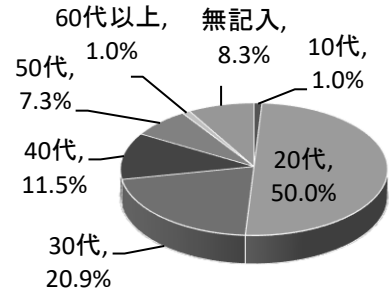
# 外国人介護職員向けアンケート調査【外国人職員】

回収数 96

## 1 年齢

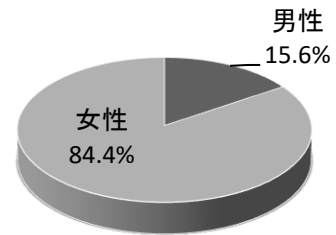
※割合は四捨五入しているため、表示上の合計が100%にならないものがある。

	人数	%
10代	1	1.0%
20代	48	50.0%
30代	20	20.9%
40代	11	11.5%
50代	7	7.3%
60代以上	1	1.0%
無記入	8	8.3%
合計	96	100.0%



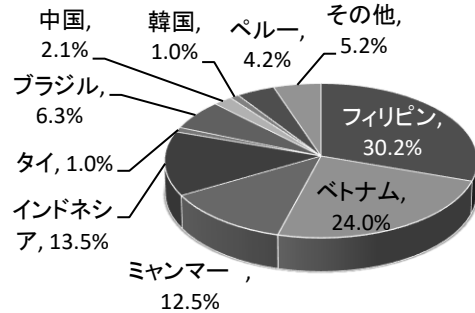
## 2 性別

	人数	%
男性	15	15.6%
女性	81	84.4%
無記入	0	0.0%
合計	96	100.0%



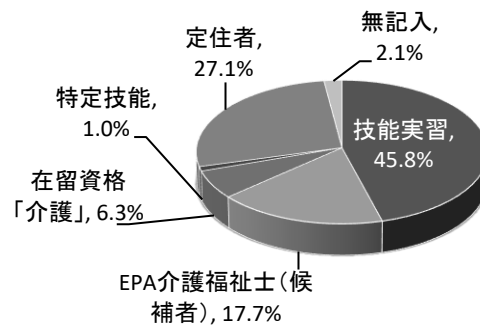
## 3 国籍

	人数	%
フィリピン	29	30.2%
ベトナム	23	24.0%
ミャンマー	12	12.5%
インドネシア	13	13.5%
タイ	1	1.0%
ネパール	0	0.0%
ブラジル	6	6.3%
中国	2	2.1%
韓国	1	1.0%
ペルー	4	4.2%
その他	5	5.2%
無記入	0	0.0%
合計	96	100.0%



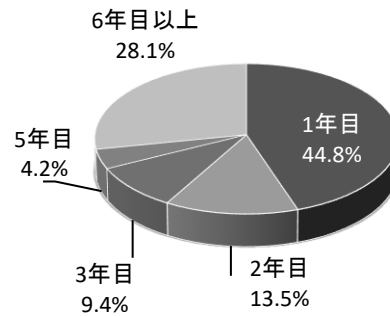
## 4 在留資格

	人数	%
技能実習	44	45.8%
EPA介護福祉士(候補者)	17	17.7%
在留資格「介護」	6	6.3%
特定技能	1	1.0%
定住者	26	27.1%
無記入	2	2.1%
合計	96	100.0%



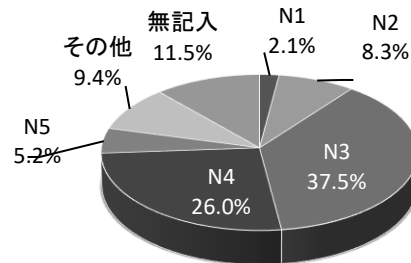
## 5 在日年数

	人数	%
1年目	43	44.8%
2年目	13	13.5%
3年目	9	9.4%
4年目	0	0.0%
5年目	4	4.2%
6年目以上	27	28.1%
無記入	0	0.0%
合計	96	100.0%



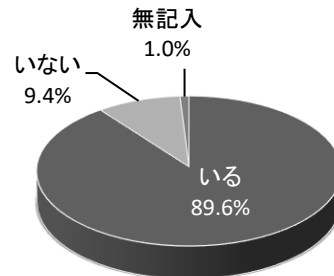
## 6 日本語能力

	人数	%
N1	2	2.1%
N2	8	8.3%
N3	36	37.5%
N4	25	26.0%
N5	5	5.2%
その他	9	9.4%
無記入	11	11.5%
合計	96	100.0%



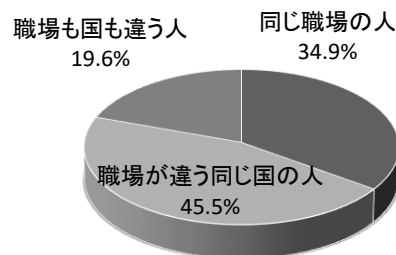
## 7-1 外国人の友達はいますか？

	人数	%
いる	86	89.6%
いない	9	9.4%
無記入	1	1.0%
合計	96	100.0%



## 7-2 7-1で「いる」と答えた方のみ回答。(複数回答)

	人数	%
同じ職場の人	50	34.9%
職場が違う同じ国の人	65	45.5%
職場も国も違う人	28	19.6%
無記入	0	0.0%
合計	143	100.0%



## 8 介護の仕事を選んだ理由は、なんですか？

国では看護婦学校へ行っていた。

家の近くでの求人。

介護の仕事はいい事です。皆さんを手伝えるために介護します。

子供のころからお年寄りの世話をするのが大好きなので、介護職として日本にきました。

お年寄りが好きで、おじいさん、おばあさんの世話をすると私の両親も長生きすると思いますから。

中国の高齢化は徐々に厳しくなりますから、介護の技能は中国へ持って帰りたいです。

自分が何の仕事をしたのか迷っているうちに、この仕事を知り、誰もが老いていくと思って、介護の仕事をやってみようと思いました。

資格を持ちたくて。

私は子供の頃から両親の「他人の役に立つ」という姿勢を見て育ちました。自分もその両親を見習って、社会のために役立ちたいと思い介護の仕事を選びました。

私は高齢者の世話をするのが大好きです。

義母の介護をしていたため。

製造業の仕事を解雇されて、介護の勉強をした。

患者さんは健康が弱いので、自分でやることでできません。ですから、私はみなさんの世話をしたいです。

介護の仕事は毎日人と会って話しているので、私の日本語が上手になります。

以前に医学を勉強したことがあるので、日本に来ている時に介護の仕事を選びたいです。

役に立つ人になりたい。

経験を積みたいです。日本の色々な所に行きたいです。日本語が上手になりたいです。家族を手伝いたいです。

看護職として応募しましたが、経験不足のため、自分の職業に関連する介護職として応募することにしました。

介護の経験があって国へ帰ったら、まずは家族を世話できるし、いい仕事を選べると思います。

やさしい手が足りないと思って。

2008年の不景気の時、HICEより「介護のための日本語」のクラスがあって、そこで介護の仕事をやってみたいという気持ちになりました。

介護の仕事について、知識が欲しいからです。

介護の仕事を選んだ理由は、日本では介護の仕事が一番良いと思い、よい経験を学んで高齢者の介護に貢献したいです。そして介護福祉士の資格を取りたいです。

新しい経験を学びたい。

お年寄りの世話の仕方を勉強したいです。帰国して、自分の両親の世話をする。

介護について勉強したい。

お年寄りの世話することを勉強したいです。

利用者さんのことが好きだから、世話をしたいです。利用者さんの笑顔を見ると自分が嬉しいと思います。いっぱい話すと勉強になります。利用者さんが自分の両親みたいです。

特別な理由はないのですが、利用者さんと一緒に仕事をすると、利用者さんに笑顔がでて私が嬉しくなる。

介護の仕事はほかの仕事と違い、いっぱい利用者さんと話し勉強になります。お年寄りの世話をしたいです。

17年前、カナダで介護をしていた。

親の介護の実体験。

人の世話をすることが好きだから。

ホームヘルパーの資格を取ったので。

日本に介護職員さんが不足しているので、介護の仕事を選んだのが理由です。

高齢者と話すことが好きです。それに、手伝ってあげたいです。日本語の環境で働けます。自分を完了したいです。

高校の時に実習について、お話をして楽しかったので選びました。また、もし自分の親や周りの人を世話しないとイケないってなったらと思うと、学んでおきたいと思いました。

利用者様の世話することを学びたいです。その他、介護の仕事は他人とコミュニケーションをとることができる。

介護用品の会社を作りたいです。

利用者さんを介助するのは好きです。世話を楽しい。

介護の仕事はベトナムで学んだ学部と関係のある仕事です。介護の仕事の経験を勉強したく、帰る時自分の家族も国にも役にたてます。他の仕事に比べてこの仕事は、日本語を練習しやすいです。

将来、両親の世話をするために。

おじいさんとおばあさんの世話をする時、おじいさんとおばあさんの楽しい事をみて自分の気持ちも楽しくなるので。

お年寄りとはきれいな心を持っているから大好きです。

老人ホームで働きたいから。

老人ホームに興味あり。

思いやりと関係があるので。思いやりは私の情熱です。

私の心は高齢者に近いので、高齢者の世話をするのが大好きです。

勤務時間が私生活とあっていた為。

人の世話をすることが好きです。介護の仕事はあまり大変ではありません。

働きがいのある仕事だと思ったからです。人や社会の役に立ちたいからです。今後もニーズが高まる仕事だからです。能力や仕事を活かせるからです。

介護の仕事は面白いからです。年配の人の反応を理解したいので、テクノロジーは他の仕事より高度になると考えているので。テクノロジーを学びたいですから、他の仕事より日本語を使うので。

医療の勉強の興味があります。それと、人間関係の仕事は好きです。

仕事しながら恩返しもできる。

もともと看護師ですが、施設で利用者様をケアしたいと思います。

奥さんのおすすめ。

元タイ・インドネシアで看護大学を卒業し、免許を持っているので、日本だと別の日本看護国家試験を受けなければならないため、第一歩として介護の仕事を選びました。

フィリピンで介護の仕事をしていたので、日本で介護の仕事を選びました。

フィリピンでは看護師の資格を持っているので活用したいです。それで、介護の仕事に関係があって最も重要な理由は高齢者のことが気になるからです。

看護師の実務経験が足りなかったため。

受入れ企業が介護事業の企業だったため。

自分の祖母を介護した経験などから選んだ。

介護について知っていることを応用したいので、そしてそれは私の情熱です。

私はミャンマーの老人ホームで10日くらいボランティアをしました。その時、自分でできない高齢者が多いので、私は手伝ってあげたいからです。

**収入が安定する仕事なので、介護の仕事を選びました。**

2年前にベトナムで医療専門を勉強したので、健康ケアを続けたくて、そのために介護の仕事を選びました。

フィリピンにいる家族の経済的な支援で来日しました。

日本で働く経験を持つために、介護の仕事を選んだ。

日本に来たかったので、この仕事に就きました。

学校の先生が紹介してくれました。

介護の仕事を選んだ理由は、知り合いに介護を紹介してもらいました。介護の仕事が大好きです。その仕事として、愛想がいいと感じます。

大学を卒業した後、就職した知り合いに介護を紹介してもらいました。

介護の仕事を選んだ理由は、人を手伝えるし、介護経験のお陰で今後は親の介護ができると思います。そして、学校で介護専門を勉強したので、卒業してから介護の仕事について働きたいので選びました。

年をとる人たちが手伝ってくれたから。

介護の仕事に興味があるからです。もう一つは、職場に日本語を話せる機会があって、日本語の勉強になると思うからです。

介護の仕事は毎日日本語で話せるから、日本語ももっとできるし、利用者さんのお世話をするのはえらいと思います。

## 9 静岡県に来た理由はなんですか？

親は静岡で出稼ぎに来ていました。

結婚。

別に理由はありませんが、ちょうど面接した会社が静岡県にあったので来ました。

会社が静岡にあるからです。

きめられたからです。

日本に来る前に、静岡県はぜんぜん分からなかった。＜伊豆の踊子＞を通じて伊豆は知っていました。きれいな所です。ここにきて良かったです。

**富士山があります。涼しい所です。**

私は日本人の配偶者として静岡県に来ました。

静岡県はベトナムで会社の人が指示してくれたところです。

面接の時に選ばれた会社が静岡県にあったので、静岡県に来ました。

静岡県に富士山があるので、静岡県の職場を選びました。

私は静かな所が好きです。

日本で働く。(出稼ぎの募集があった)

**東京で働きたかったです。それで、東京に近い所を選んで、その一つが静岡県です。**

**物価が安いと気候的に住みやすいです。**

長女(日本人)静岡県の方と結婚したため。

日本にず〜と静岡県です。

仕事の経験をし、出勤したり、貯蓄したりするために、静岡県に来ました。

静岡県に来た理由は介護の仕事をするためです。

アイム・ジャパンが決めた、私は静岡県で仕事をするようになりました。

夫の仕事のため。

近くにいとがいたので。(御殿場市)

働く場所が静岡県ですから。

静岡県は穏やかな気候です。富士山があったり、有名な旅行のところがたくさんあります。

静岡県は魅力あるところです。その一つが富士山です。冬は寒すぎないところです。夏時も暑すぎません。

静岡はきれいだし、御殿場アウトレットも近いし、それに富士山もあります。

静岡県の季節は自分の国とあまりかわらないからです。

静岡県に来たことは、私が決める事はできないからです。会社から決めてもらう事です。

国で決められていた。

ほとんどベトナムの天気と同じですから。

仕事のため。

静岡県は景色もきれいです。

**静岡県は景色がきれいです。静岡県は静かだから好きで**

夫の地元です。

親戚が静岡県も住んでいた為。



31年間ここに住んでいます。

友達が紹介してくれた。

奥さんは静岡で働いています。

おすすめされた介護福祉専門学校に通うために静岡県に来ました。

東京に近くて海がきれいですから。

静岡県は空気がおいしいし、もみじもたくさんあるし、富士山も見えるからです。桜も沢山咲く場所なので選びました。

値段安い。

場所は田舎と都市の間で富士山も見えるからです。

施設で働きながら日本語を学びます。

静岡県に来た理由は、静岡ではいいところです。色々な食べ物が有名です。例えば、うなぎ、安倍川餅。特にお茶がはやっています。なお、一番有名なところは富士山です。仕事に合格したから。

静岡県に来た理由は、一番に富士山という有名な山があり、私は登山が好きなので。2番目は安全で厳しくない環境で働きたいし、ボスが優しい人だと思うので。そのため静岡県に来た。

静岡県に山が沢山あります。山の近くに住むことが好きです。

## 10 介護の仕事のことで、不安なことや困っていることは、なんですか？

不安あまりないけれど、困っているのは言葉と漢字全て書けません。

同じ職場の人が教えてくれるから大丈夫。

日本語が難しいです。記録を書くことが難しいです。

言葉の壁を感じる。

**介護の日本語が難しく日本語があまりしゃべられないことです。**ときどき日本人が話すことが分からない事です。

言葉が弱いし、専門知識が足りません。

利用者さんが嬉しそうに見えない時、私に悲しい話をした時、どのようにうまく対応すればいいのか分からなく悩んでいる。

知識的な面や技術的な面はあるものの、外国人だからと言って不安な事はない。

日本語があまりわからないので、少し苦手です。利用者様と話していると、日本語の理解が足りない事に気づきました。(プライベート日本語クラスに戻りました。) \* google translakを使っています。

専門言葉と言葉遣いです。

私の不安なことや困っていることは、言語の問題です。時々、患者さんや同僚の意味がわかりません。反対に私が言っていることが理解しません。

介護福祉の資格も取得したので、もっと今まで以上に頑張る。

もう10年だから、今はなし。

自分の意見を表明するのが苦労しています。

職員関係と日本語。

**「腰痛でこの仕事が出来なくなったら～」と不安です。**

利用者さんの言われる言葉とか頼むこととか、もし、私に分からなかったら困ります。

介護の仕事のことで、日本語で職員と入居者にコミュニケーションをとるとき、分かりづらい言葉ちょっと大変です。でも頑張ります。

**事故があった時。**

利用者様は不安な時、落ち着きにくいです。

夜勤の時、利用者さんが全員不安だったら、私も不安だと思います。

新しい言葉がたくさんあるので、利用者さんと一緒に話す時、つながらないことがあります。

日本に来たばかりの時は何も分からない。利用者さんも日本人も話すとき早すぎるです。困りました。でも、仕事に慣れたら安心です。分からなかったら、すぐ日本人に聞きます。

誰か(利用者様)亡くなると不安。(って言うか悲しい)

**入居者の病気の感染。**

介護の言葉や利用者様の方言が分からない時、そして、人によって介助のやり方が違います。利用者様が転倒する時、最初は何をしたらいいか。

**人が少ない(職員)時間帯がある。**

私の主な関心事はコミュニケーションの障壁が利用者者と介護者の関係に影響を与えるからです。

介護の仕事のことで不安なことは事故とコミュニケーションです。困っていることは、日本語です。

不安な事や困った事は日本語です。例えば、利用者さんの話すことが分からなかったり、利用者さんや職員に伝える時に、上手く説明が出来ない。伝わりにくい。

介護の仕事のことで事故にあった場合に、事故の報告は上手に出来なく困っています。日本語が上手に話せないで、ご家族に謝れないことがあります。

職場の人間関係。記録を書くこと。

**利用者様や利用者様のご家族と話すと丁寧語が難しい。**

ちゃんとした仕事ができるか否か、利用者様に満足できるサービスができるか否かが不安です。

上司が仕事をおしえてくれるので、不安はありません。時間給が安いです。

利用者さんに話す時、昔の言葉がでたので意味が分かりません。私の日本語能力は普通の言葉と文章型のみでまだ慣れません。

利用者さんがつまらなそうにしていたり、暗い顔をしていた時、怒ってしまったとき等、どうい声掛けをしたらいいのか分からず困ります。利用者さんがけががしてしまわないか、いつも不安。

利用者様が重いと移動する時困っている。腰が痛くなるか不安。

介護は大変な割に薄給の仕事です。

おばあさん一人ではあまりできません。でも、私が手伝ってあげても出来ません。いつも怒っています。だから、トイレ介助とか入浴介助するとき不安です。

認知症がある利用者の介助をする時、私にとっては日本語で説明できない時もあるし、たくさん言葉も使えないし、だから困ります。利用者の気持ちを対応する時は時々不安です。

## 11 日本で生活をしていて、不安なことや困っていることはありますか？

今はシングルマザーで子供を育てているのでたいへんです。ヘルパーの仕事は大変なのに、この町の給料は安いです。

道になれない。

坂がたくさんあって、自転車で上ることが大変です。

物価が高くて法律が分からない。

物価が高すぎるので、買いたいものを買いたくても買えない。近くで売っていないものは、同僚に頼んで連れて行ってもらうしかない。

生活について、交通を心配しています。

お金のこと。

車両です。

両親も老いて、仕事が少なくなったこと。

職(仕事)がなくなって、解雇されるか不安。

近くにスーパーがないので、買い物をする時大変です。

日本の文化と法律が良くわからなくて、時には困ります。

信号のルール。

しゃべる時日本語が時々出てこないです。

大雨と強風があると、仕事に行くのにちょっと困っていました。

日本のルールが厳しいです。規則を守らなければなりません。もし、ルールを守らないと、自分が困ります。

国に商品を送る方法がわかりません。

初めて静岡県では独りで生活するので日本人の友達を得たいです。

自転車を乗る時、行き方は私の国と違うので、しっかり気を付けないといけません。信号もいっぱいですから。

日本での生活はとても難しいです。日本で文化の違いを乗り越えて生き残るためには多くの調整が必要です。

ベトナムの習慣と日本の習慣はちょっと違いますから、慣れるまで少し時間がかかる。

不安なことは離れている息子にいつ一緒に暮らすことができるのか。

週28時間で仕事をするので、生活がきつい。

生活費用のお金が足りているか否か、自分が生活できて家族に仕送りが出来るか否か不安です。

災害に対して不安になる。

どこか遊びに行きたいけど、遊びに行く場所が分からない。

仕事柄、一時帰国が困難な時があります。

大事な書類を申し込みする時、沢山難しい言葉が書いてあるので、意味と読み方が分かりません。

一人で電車に乗る時は不安です。

## 12 日本に来て良かったことや、日本の好きなところは、どこですか？

この町は、自分の国で住んでいたところと似ています。日本の文化が好きです。

住みやすい。

名古屋には「蛍の森」があるので好きです。利用者さんにあえて嬉しかった。

河口湖が好きです。職員さんが色々教えてくれるところです。

生活水準が高くて住みやすいです。日本の習慣と文化が好きです。

京都が好きです。京都の周りにたくさん日本の伝統建築があります。現代の建築も好き。時間があったら全部見たいです。

面倒をよく見てくれた上司と、職場に優しい同僚がいてよかったです。日本のきれいな環境と日本人のマナーが好きです。

韓国に比べ街(道路等)がきれいな所。人が優しいところ。

日本には社会の安定、財政の安定、安全、尊敬、教育など、多くの良い点があります。日本は私にとって信じられないほどなので、私が一番好きなものを言うのは難しいです。

生活の便利さ。生活の環境がいい。好きなところは、日本の文化です。そして、人の優しさ。

暮らしやすく、平和なところ。物が豊かで安全な国。

富士山と北海道に行きたい。

日本人は優しく熱心な人。日本の好きな所は富士山です。

日本に来て良かったことは、日本語を学ぶ機会があります。日本の全てが便利です。好きなところは、大阪と東京です。

日本に来た時、みんなから多くを学びました。日本の袋井に住むのが好きです。

良かったことは、病院の皆が仕事と生活も手伝ってくれています。

日本に来て良かったことは東京です。日本の好きなところは、沖縄です。

安全なこと。仕事も今は楽しい。

今のところ、今の仕事は十分に幸せだから、日本に来て良かったです。一番好きなところは京都です。コロナが終わったら行ってみたいで

日本にきて良かったことは、家庭にサポートすることがよく出来ています。好きな所はラーメン屋。

日本の全てが好きです。

日本に来て良かったことは、同僚が優しいし、色々なことを教えてくれました。ホーム長も優しいです。日本の好きな所は東京とか北海道などです。

日本の好きなところは富士山とか温泉とか東京ディズニーランドなどです。

日本人と友達できて良かった。大阪一番好きなんです。

東京、北海道、沖縄。

日本の食べ物やきれいな所もいっぱいあります。うどんが一番大好きです。中学生からアニメが好きです。その時、日本で仕事をすると嬉しいな一と思った。東京が一番すきな所です。きれいなところもいっぱいあります。行きたいです。

日本に来て良かったことは、日本人は真面目な人や、優しい人です。日本の国はインドネシアよりはきれいな国。例えば、京都は大好きなところですよ。

日本の食べ物はおいしいし、だいたい私の口に合います。日本の古い建物が好きです。

日本に来て良かった。"おもてなし"が好きです。

四季があること。それぞれの風景の美しさ。

大阪が好き。天ぷら、うなぎ、ラーメンが好き。おいしい。

たくさん優しい人がいる。浜松キャッスル、浜松フラワーパーク、浜名湖バルバル、東京。

富士山、御殿場。

御殿場は好きなところですよ。はじめて桜を見て嬉しかったです。焼肉のレストランで食べるのが好きです。

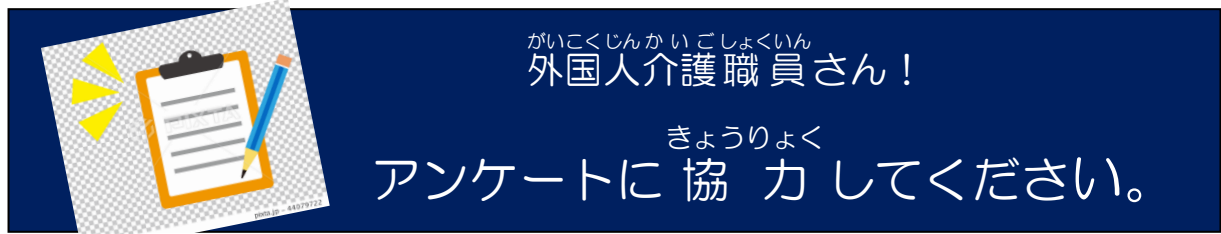
お金がもらえる。勉強できること。仕事があることは素晴らしい。すべて好き。

日本に来て、社長や職員は親切だし、熱心に教えてもらいました。日本の好きなところは、愛媛県で猫の島に行きたいです。

会社の人はいろいろな事を熱心に教えてくれます。日本の風景が好きです。広野海浜公園、富士山、三保海岸。

言葉。好きな仕事して、家族ができた。

一番日本の好きなところは、列を作って待ちます。(日本人の国民性の表れ)



しずおかけんしゃかいふくしじんざいせんたーは、ふくし かいご しごと 外国人介護職員さん! したい人をお手伝いしているところでは、

これから、しずおか県で介護の仕事をしている外国人の皆さんが、働きやすくなるようにお手伝いをはじめます。そのために、いま、皆さんが日本で介護の仕事をしていて、不安なことや困っていることなどを教えてください。この紙に書いてくれた内容については、秘密をまもります。

なまえ 名前	ねんれい 年齢	せいべつ 性別(○をつけてください。)  おとこ おんな 男・女
-----------	------------	--

しつもんをよんで、こたえを書いてください。たいへん人は、まわりの人に手伝ってもらってください。

**1-1 あなたの国を教えてください。数字に○を書いてください。**

- |          |         |             |           |
|----------|---------|-------------|-----------|
| 1. フィリピン | 2. ベトナム | 3. ミャンマー    | 4. インドネシア |
| 5. タイ    | 6. ネパール | 7. ブラジル     | 8. 中国     |
| 9. 韓国    | 10. ペルー | 11. その他 ( ) |           |

**1-2 在留資格(日本にいてるために必要な資格)を教えてください。数字に○を書いてください。**

- |         |                 |             |         |
|---------|-----------------|-------------|---------|
| 1. 技能実習 | 2. EPA介護福祉士・候補者 | 3. 在留資格「介護」 | 4. 特定技能 |
| 5. 定住者等 |                 |             |         |

**1-3 日本に来て何年目ですか? 数字に○を書いてください。**

- |        |        |        |        |        |         |
|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 1. 1年目 | 2. 2年目 | 3. 3年目 | 4. 4年目 | 5. 5年目 | 6. 6年以上 |
|--------|--------|--------|--------|--------|---------|

**1-4 日本語の能力は? 数字に○を書いてください。**

- |       |       |       |       |       |        |
|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 1. N1 | 2. N2 | 3. N3 | 4. N4 | 5. N5 | 6. その他 |
|-------|-------|-------|-------|-------|--------|

2-1 介護の仕事を選んだ理由は、なんですか？

2-2 静岡県に来た理由は、なんですか？

3-1 介護の仕事のことで、不安なことや困っていることは、なんですか？

3-2 日本で生活をしていて、不安なことや困っていることはありますか？

4 日本には、外国人の友達はいますか？どちらかの数字に○を書いてください

- 1 いる      2 いない

↓

友達は（あてはまるもの全部に○を付けてください。）

- 1 同じ職場の人      2 職場がちがう同じ国の人      3 職場も国もちがう人

5 日本に来てよかったことや、日本の好きなところは、どこですか？

\* ご協力ありがとうございました。



発行

令和2年8月

社会福祉法人静岡県社会福祉協議会

静岡県社会福祉人材センター