

山形市版

介護現場の外国人材 活躍事例集

令和2年3月

山形市介護人材確保推進協議会

山形市福祉推進部長寿支援課

～はじめに～

介護現場における人材不足への対応策の一つとして、外国人材の活躍を促進することが重要ですが、具体的な取組を進めるにあたり不安を感じていないでしょうか。

このような不安を解消できるよう、山形市内の事業所の取組事例を事例集としてまとめました。

是非ご活用ください。

～目次～

- 1 山形市内の法人の取組状況 1p
- 2 各事業所の取組事例
 - (1) 特別養護老人ホームながまち荘(EPA) 2p
 - (2) 特別養護老人ホームみはらしの丘(技能実習) 6p
 - (3) 特別養護老人ホームさくらホーム山形(技能実習) 10p

～参考～

外国人介護人材を受け入れるための4つの在留資格

外国人介護人材を受け入れるための在留資格として以下の4つがあります。

| | |
|-----------------|---|
| EPA | EPA(経済連携協定)により介護福祉士の候補となる外国人を受け入れる方法 |
| 留学・ 在留資格「介護」 | 日本の養成校で学んでいる外国人留学生や日本の介護福祉士養成校を卒業した外国人を介護施設等で受け入れる方法 |
| 技能実習 | 日本の「技能」、「技術」、「知識」を開発途上国等に移転することを目的として、介護施設等で外国人を受け入れる方法 |
| 特定技能(1号) | 一定の専門性・技能を有する即戦力の外国人を受け入れる方法 |

各制度の詳細な説明や相談窓口等は、「外国人介護職員の雇用に関する介護事業者向けガイドブック」(平成31年3月 三菱UFJサーチ&コンサルティング株式会社)や「外国人介護人材受け入れガイド」(山形県)をご活用ください。

1 山形市内の法人の取組状況

平成31年2月～4月に山形市が実施した「介護保険サービス事業者実態調査」の結果によると、山形市における外国人材の確保に関する取組状況は以下のとおりとなっています。

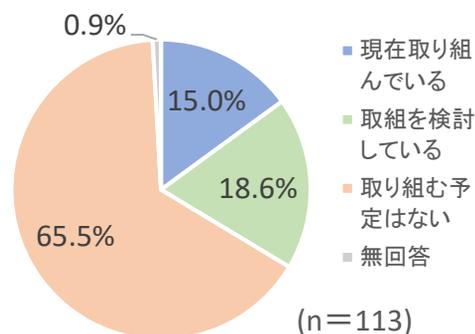
(1) 調査の概要

調査対象：介護保険サービス事業者 164法人(639事業所)
調査期間：令和2年2月28日(金)～令和2年4月10日(金)
回収結果：有効回答数 120法人 (有効回答率 73.2%)

(2) 調査の結果

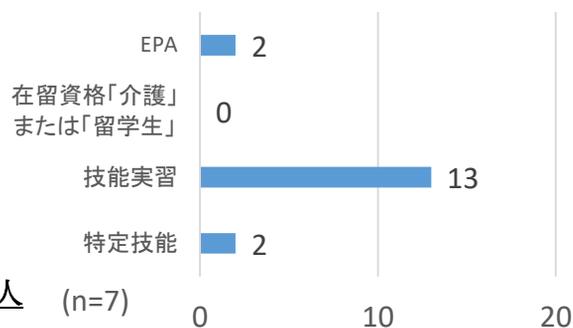
①外国人材の確保のための取組状況

外国人材の確保のための取組について、113法人の取組状況を見ると、「現在取り組んでいる」が**15.0%**、「取組を検討している」が**18.6%**、「取り組む予定は無い」が**65.5%**となっています。



②在留資格別受入人数

外国人材の確保に「現在取り組んでいる」と回答した7法人の在留資格別の受入人数をみると、「技能実習」が最も多く**13人**、「EPA」と「特定技能」がそれぞれ**2人**、「在留資格『介護』または『留学生』」が**0人**となっています。



※ 基準日：令和元年12月31日現在

③取組への不安や課題、取り組まない理由(主なもの)

- ・日本語の習得、利用者や職員とのコミュニケーションへの不安
- ・住まいの提供等、受入環境を整えるための費用負担
- ・業務の指導にあたる人材、ノウハウの不足
- ・受入手続きの煩雑さ、窓口や情報の掴みにくさ 等

2 各事業所の受入事例

(1) 特別養護老人ホームながまち荘(EPA)



〈運営法人〉
社会福祉法人
恩賜財団済生会支部
山形県済生会

〈利用定員〉
80人

〈職員数〉
45人
(うち外国人材6人)

(1) 検討段階

取組の理由を教えてください

国際貢献・国際交流はもちろんですが、将来的に外国人材の力が必要になることを見据え、外国人材の受入について研究を進めることが必要であると感じたためです。

また、EPAにより受け入れた外国人材の介護福祉士の資格取得を一つの目標に、外国人介護福祉士の育成を進めることを通して、介護現場全体の“介護の質の向上”にも資することになり、組織全体の活性化にもつながるとの考えたためです。

EPAでの受入とした理由を教えてください

平成21年度(2009年度)から外国人介護福祉士の受入をしており、その当時はEPAのみであったためです。

検討段階でどんな不安がありましたか？

日本の生活、文化、習慣になじめるか、方言が理解できるか、という点に不安がありました。

その不安をどのように解決しようとしていましたか？

例えば、以下のような取組です。

- ・職場全体として外国人材を受け入れる
- ・食事やスポーツ交流等を通じて距離感を縮める
- ・日本人と同じように扱う(特別扱いしない)
- ・日頃からの声かけ
- ・外部講師(母国出身)による生活支援により、悩みが小さいうちに解決する

(2)採用段階

どのような支援制度を活用しましたか？

山形県外国人介護福祉士人材確保事業補助金

どのような相談窓口を活用しましたか？

国際厚生事業団(EPAの斡旋機関)
山形県国際交流協会
山形インドネシア協会
山形ボランティア日本語協会
出入国在留管理庁及び仙台出入国在留管理局
インドネシア大使館
外務省

実際の採用までの経緯を教えてください

EPAの場合、日本国内は国際厚生事業団、インドネシア国内は現地送り出し機関が求職・求人募集を行い、双方がリストから希望する人・受け入れ先機関の順位付けをした上でマッチングを行います。

〈採用試験〉

EPAの場合、現地で求人に応募してきた候補者の中から日本語試験(N4程度)を行います。

現地での面接(合同面接会)は任意であり、これまで参加していません。

直近では、2人の希望に対して候補者が300人いました。

(EPAの場合、入国できる人数がインドネシア、フィリピン、ベトナムの各国上限300人に限定されています。求人数は全国から1,000人あまりです。)

受入に際しての環境整備について教えてください

〈住まい〉

徒歩圏内に同法人の病院の医師の宿舎及び看護師の宿舎があり、1戸ずつ借りています。住まいの徒歩圏内には、病院、銀行、コンビニ、スーパー、ホームセンター等が揃っています。

〈日本語教育〉

外部日本語講師を招き、勤務時間内で週1~2回(レベル別)、それぞれ2時間程度、出前講座方式で少人数での学習を行っています。

〈その他〉

家財道具一式を施設側で準備しました。

受け入れ後は、住所異動や金融機関、電気、ガス、水道等の契約等について、同行して代行又はアドバイスをしています。

また、介護福祉士の資格取得に向けた「国家試験対策講座」として、外部講師を招き、週2回、それぞれ2時間程度、出前講座方式で学習を行っています。

費用について教えてください

※EPAインドネシアの場合

| 内容 | 金額 | 備考 |
|-----------------|---------------------------|-------------------------------|
| 求人申込み手数料 | 20,000 (初回30,000) | 1施設あたり |
| 斡旋手数料 | 142,000 | 送り出し国・調整機関への手数料を含む |
| 研修費 (研修センター) | 356,000 | これに加えて年間1~3回程度の集合研修の参加費・旅費を負担 |
| 滞在管理費 | 20,000 (国家資格取得後10,000) | 1年あたり |
| 家財道具 | 200,000 | |
| 日本語学習 | 480,000 (単価5,000円×96回) | 1年あたり講師料(1回あたり単価×実施回数) |
| 生活支援 | 240,000 (単価5,000円×48回) | 1年あたり講師料(1回あたり単価×実施回数) |

(3) 就労段階

業務について教えてください

〈業務内容〉

介護業務全般(夜勤含む)

〈業務上の配慮〉

プリセプター制度を取り入れています。
その他、当日に勤務している職員からの
フォロー等の配慮をしています。

〈職場環境の工夫〉

現場ではプリセプターのほか、中堅職員が、
業務的なことを中心にフォローできるように
しています。

また、生活全般的なことについては、受入
担当者のほか、母国語で相談できる窓口(外
部講師)も設けています。

H27年入国、H29年入国、R元年入国とい
うように、先輩の外国人介護員がいることも
安心感を与えています。

〈指導・管理体制〉

慣れると言葉と視覚的情報から状況判断
できるようになりますが、それまでは日本
人スタッフがマンツーマンでフォローして
います。

質問を十分理解できず伝わりきらないこ
とがあるため、話を区切って確認、図や写
真を活用して説明するなど工夫しています。

〈報連相や記録の方法〉

入職当初は「連絡ノート」を活用し、文
章にはルビをつけたりしています。経過記
録等の入力作業を行う際には指導者がつ
いています。

コミュニケーションの様子を教えてください

〈利用者やそのご家族とのコミュニケーション〉

ご家族への電話連絡は、日本人スタッフが協
力しています。毎月のご家族向けのお手紙等
については、手書きではなくパソコン入力して
います。

利用者の方言について、最初は聞き取れず
に苦労していましたが、職員に確認したり利用者
に確認したりして自分のものになっています。

〈職員とのコミュニケーション〉

どうしても理解できない言葉に関しては、画
像や動画を利用するなどして理解できるように
しています。

生活について教えてください

〈文化の違いや宗教的事情への配慮〉

受入れ開始前平成20年(2008年)に、イン
ドネシアの生活習慣・文化の違いや宗教的
事情について事業所の全ての職員に対し研
修を行い、施設全体で受け入れる体制をつ
くりました。

日常の礼拝は、勤務先からアパートが近
いため、休憩時間に合わせて行っています。
金曜礼拝等の宗教的行事の際は、勤務上の
配慮を行っています。

ハラールフードやラマダン等については、
外国人介護職員自らが気をつけているため、
問題なく対応できています。

〈生活支援〉

入職後、住所異動、通帳の作成、宿舎、
ガス、電気等の契約等の手続きについて、
施設担当者又は生活支援担当者(外部講師・
インドネシア協会)の送迎及び付き添いで行
いました。

また、ゴミ出しや集合住宅など利用上の
ルールについては、山形市のチラシや官公
庁の外国人向けのチラシを活用しながら、
重要箇所はインドネシア語に訳し、個別に
説明しています。

〈その他〉

悩み事の解決のため、週1回の生活支援
担当者の来所による面談のほか、部署責任
者による面談、研修責任者・施設長による
面談、産業カウンセラーによる面談を設け、
悩みが小さなうちに解決できるように取り
組んでいます。

また、その内容によっては、斡旋機関で
ある国際厚生事業団のほか、大使館や外務
省、出入国在留管理局等とやり取りし、最
新情報を取り入れるよう努めています。



(4)取組の感想

取組のメリットと感ずることは何ですか？

日本人スタッフにおいて、人材育成や支援の重要性の理解が深まっています。

外国人介護職員へのフォロー体制を敷く中で、チームケアが強化されました。

また、事故を未然に防ぐために環境面の再整備に努めたことで、認知症の方の介護がしやすくなり、新人職員の人材育成にも良い影響がありました。

さらに、外国人だけでなく障害者を含めた多様性、多文化理解などSDGsの取組にもつながりました。

事業所からの感想

現在はEPAの先輩介護福祉士候補者が後輩をサポートしています。更に、EPAで来日し、介護福祉士を取得した外国人介護職員が、法人内はもちろん、他法人で外国人介護職員を受け入れている施設にも赴き、外国人介護職員や、その支援担当者のサポートをすることを予定しています。

働きながら国家試験に向けて勉強している外国人介護職員の姿は、日本人にとっても励みになっています。日本人の就労・学習意欲向上のためにも、今後も支援していきたいです。

ご本人からの感想



アンガ・ルスマヘンドラ さん
(EPA介護福祉士 2015入国)

介護業務をしてみても：

最初に山形に来た時は山形の方言がわからなかったのが困った。記録の時に簡単な漢字は読めるが難しい漢字があった時は辞書で調べたり他の職員に聞いたりしている。入居者の個別ケアの判断がまだ難しい。

やりがい：

人から感謝されることは自分が役に立っていることでもあり嬉しい。親と離れているので、入居者を自分の家族のように感じている。学んだ介護の技術を帰国の時には持ち帰れるようにしたい。

受入れ機関に支援してほしいこと：

日本語力や国家試験に向けての勉強と生活のサポートをしてほしい。



(2) 特別養護老人ホームみはらしの丘(技能実習)



〈運営法人〉

社会福祉法人友愛会

〈利用定員〉

90人

〈職員数〉

54人

(うち外国人材4人)

(1) 検討段階

取組の理由を教えてください

介護従事希望者が年々減少していく流れの中、平成27年(2015年)頃より、将来的な人材確保のため、外国人材の活用を検討し始めました。

技能実習での受入とした理由を教えてください

外国人材の受入を検討していた当時は、特定技能の制度がなく、技能実習制度では、受け入れられる国の範囲が広く、日本での生活に合う国民性などを考慮することができたことに加え、福祉業界でも、以前より多くの技能実習生を受け入れてきた実績があったためです。

検討段階でどんな不安がありましたか？

現在働いている職員が負担に感じてしまうのではないか、利用者の方々やそのご家族がどのように思うか、等の不安がありました。

その不安はどのように解決しようと思いましたか？

日本人の職員に対しては、事前に受け入れまでの経緯や、これからの人材不足解消に向けた将来的な流れなどを説明しました。

また、外国人材のインターンシップを行い、2回に分けて合計9名を受け入れました。日本人の職員やご家族にも、段階的に外国人材に対する対応を確認したことで、とても好意的な印象へと変わっていきました。

技能実習生への指導の中心となる職員には、技能実習指導員研修や生活指導員研修を受講してもらうことにより理解を深めていただきました。また、本部事務局において全体的なサポートを行いました。

(2)採用段階

どのような支援制度を活用しましたか？

特にありません。

どのような相談窓口を活用しましたか？

福祉新聞、福祉関係団体からの発行物、メール等からの情報をもとに、関連団体に相談しました。

実際の採用までの経緯を教えてください

- ①関連団体を通してインターンシップでの受け入れを行い、その中でこちらに合う人材を選定し面接、採用を行いました。
- ②関連団体を通して、現地面接会に参加し、採用を行いました。

〈採用試験〉

リモートでの面接や現地面接会に参加しました。

法人内で採用した外国人材11名に対して、200名程の候補者がありました。

受入に際しての環境整備について教えてください

〈住まい〉

実習施設近辺であり、かつ公共交通機関、スーパー等が近隣にある地域に限定し、アパートの大家さんに直接交渉し、確保しました。

〈日本語教育〉

法人独自で、週1回3時間の日本語教室を開催(場所、講師を準備)しています。

〈その他〉

住居での家具・家電・生活用品一式、自転車、翻訳機、住居や施設内でのWi-Fi環境を用意しました。

費用について教えてください

| 内容 | 金額 | 備考 |
|---------------------------------|---------|-------|
| 技能実習受入時の渡航費、講習・教育費、健康診断費用、手続き費用 | 400,000 | 1名あたり |
| 住居の敷金礼金 | 30,000 | 1名あたり |
| 技能実習生保険 | 20,000 | 1名あたり |
| 家具、家電、生活様式一式 | 50,000 | 1名あたり |



(3) 就労段階

業務について教えてください

〈業務内容〉

介護業務全般

〈業務上の配慮〉

日本語でのコミュニケーションを多く取るようにしており、分からない単語があれば、理解できるまでしっかりと教えるようにしています。

〈職場環境の工夫〉

こまめに声かけをしたり、月に1度の監理団体との面談において、悩み等を確認し、対応するといった工夫をしています。

〈指導・管理体制〉

施設全体での業務担当者、生活担当者を決め、さらにユニットごとに実習生担当者を選定しました。また、他施設の技能実習生の担当者、本部事務局と連携し、サポート体制を構築しました。

〈報連相や記録の方法〉

毎日、技能実習生用の日誌を記入してもらい、都度担当者が確認し、指導をしています。

コミュニケーションの様子を教えてください

〈利用者やそのご家族とのコミュニケーション〉

現在は、新型コロナウイルス感染症の影響でご家族との交流はありませんが、利用者との関係は良好です。

〈職員とのコミュニケーション〉

最近では、自分から進んで声かけしてくれることが多くなっています。

生活について教えてください

〈生活支援〉

受け入れ当初は、近隣のスーパーやコンビニ、生活用品の店舗など、一緒に周って買い物を手伝ったり、手続きに必要な金融機関、郵便局、市役所なども一緒に同行し対応しました。

また、アパートの大家さんともコミュニケーションを取り、普段の生活で気づいたことや迷惑になっていることはないかを都度確認し、問題が発生する前に対応できるようにしています。職場までの交通の便が悪く、通勤距離もあるため毎日職場までの行き帰りの送迎を行っています。

〈その他〉

日本語や介護技術の評価試験の対策を一緒に取り組んでいます。



(4) 取組の感想

取組のメリットと感ずることは何ですか？

施設職員も、改めて基本を確認しながら教えることで、技術の再確認ができたり、人に伝えたり教えることが丁寧で分かりやすくなるようになっていきました。

また、施設全体のモチベーションも上がりました。

事業所からの感想

受け入れるまでの準備など、大変なことも多くありましたが、受け入れてみると、仕事に対する姿勢や意欲、一生懸命に取り組む姿が、他職員にも良い影響として広がっています。

また、業務だけでなく、日々の生活も含めてサポートしていきたいと思っています。

ご本人からの感想

チャン・ティー・キム・ユン さん

毎日入居者の皆さんと体操したり、歌を歌ったり、お話ができるようになったことが楽しいです。



(3) 特別養護老人ホームさくらホーム山形(技能実習)



〈運営法人〉

社会福祉法人さくら福祉会

〈利用定員〉

80人

〈職員数〉

47人

(うち外国人材3人)

(1) 検討段階

取組の理由を教えてください

技術等の開発途上国等への移転を図るためです。

技能実習での受入とした理由を教えてください

技術等の開発途上国等への移転を図るためです。

検討段階でどんな不安がありましたか？

言葉や文化の違いに対して不安がありました。

その不安はどのように解決しようと思いましたか？

日本語学習への支援やオリエンテーションを充実させています。

(2) 採用段階

どのような支援制度を活用しましたか？

山形県介護分野技能実習生等受入事業

どのような相談窓口を活用しましたか？

特にありません。

実際の採用までの経緯を教えてください

監理団体を通じて、監理団体と関わりがある仲介会社に相談しました。

現地の学校等を通じて外国人材の募集を行い、仲介会社が選定した候補者に対して現地面接を行いました。

受入に際しての環境整備について教えてください

〈住まい〉

事業所近くのアパートです。

〈日本語教育〉

教育担当職員による勉強会を実施しています。

〈その他〉

寝具等、生活必需品全般を用意しました。

費用について教えてください

| 内容 | 金額 | 備考 |
|-------------|---------|-------|
| 現地面接旅費 | 180,000 | 1回あたり |
| 寝具等、生活必需品全般 | 200,000 | 3人分合計 |

(3) 就労段階

業務について教えてください

〈業務内容〉

ユニット全般

〈業務上の配慮〉

実習生を1人にはせず、わからない事や不安がある時は、すぐに職員に質問できるような環境づくりをしています。

〈職場環境の工夫〉

ユニット職員が実習生への声がけを心がけています。

〈指導・管理体制〉

実習責任者は介護課長、実習指導員は介護福祉士所有者全員とし、ユニット職員が実習生に指導しています。

〈報連相や記録の方法〉

実習生の申し送り後、申し送りを聞いた職員が再度申し送りをし、実習生の申し送りがきちんとできているか確認をしています。

コミュニケーションの様子を教えてください

〈利用者やそのご家族とのコミュニケーション〉

積極的にコミュニケーションをとり、利用者からも信頼されています。

面会を現在中止しているため、ご家族とは会っていません。

〈職員とのコミュニケーション〉

良好です。

生活について教えてください

〈文化の違いや宗教的事項への配慮〉

配慮している事は特にありません。昼食も施設の食事を提供しています。

〈生活支援〉

行政、金融等、必要時はサポートしています。

(4) 取組の感想

取組のメリットと感ずることは何ですか。

真面目で勤勉、積極的に日本語、介護技術を吸収しようと一生懸命です。

利用者や職員との関係もとても良好です。

事業所からの感想

今回、受け入れた3名はとても人柄もよく、何事にも熱心な方々だったので、スムーズに成長してくれたと思います。そういう面で、受入時の面談が重要になると思います。



ご本人からの感想

レ・ティ・ゴック・ヌさん

さくらホーム山形の職員さんはとても親切で優しく指導してくれます。

日本語は難しいですが利用者さんと会話が通じ笑顔になってくれるととても嬉しいです。

