

2020年度

専修学校リカレント教育総合推進プロジェクト（分野横断型リカレント教育プログラムの開発）

生産性向上・人手不足解消に資する介護人材育成プログラム開発事業

# 事業成果報告書

---

2021年2月

学校法人 青池学園  
若狭医療福祉専門学校

本報告書は、文部科学省の教育政策推進事業委託費による委託事業として、学校法人青池学園 若狭医療福祉専門学校が実施した2020年度「専修学校リカレント教育総合推進プロジェクト」の成果をとりまとめたものです。

## 目次

|         |                                  |    |
|---------|----------------------------------|----|
| 1       | 事業の概要                            |    |
| 1.1     | 事業の概要                            | 1  |
| 1.1.1   | プログラム検討委員会の「設置」                  | 1  |
| 1.1.2   | 実証授業の「開催」                        | 1  |
| 1.1.3   | 検証評価委員会の「評価」                     | 1  |
| 1.1.4   | プログラムの「改善」                       | 1  |
| 1.2     | 各機関の役割・協力事項について                  | 2  |
| 1.2.1   | 教育機関の役割                          | 2  |
| 1.2.2   | 地域行政機関の役割                        | 2  |
| 1.2.3   | 産業界の役割                           | 2  |
| 1.3     | 事業の趣旨・目的                         |    |
| 1.3.1   | 事業の趣旨・目的                         | 3  |
| 1.3.2   | 学習ターゲット・目指すべき人材像                 | 3  |
| 1.3.3   | 当該教育カリキュラム・プログラム開発が<br>必要な背景について | 3  |
| 1.3.3.1 | 介護人材不足と介護ニーズの高まり                 | 3  |
| 1.3.3.2 | 外国人介護人材を活用する上での課題                | 4  |
| 1.3.3.3 | 介護業界のICT活用状況と課題                  | 5  |
| 1.3.4   | 当該教育カリキュラム・プログラムの必要性             | 5  |
| 1.3.5   | カリキュラム・プログラム開発の方向性               | 6  |
| 2       | 開発する教育カリキュラム・プログラムの概要            |    |
| 2.1     | 名称                               | 7  |
| 2.2     | 内容                               | 7  |
| 2.2.1   | 外国人介護人材の職場定着・成長支援                | 7  |
| 2.2.2   | 生産性向上につながるICT活用力向上               | 7  |
| 2.2.3   | 外国人介護人材への日本語指導力                  | 7  |
| 3       | 事業の取り組み                          |    |
| 3.1     | 2020年度の取り組み                      | 10 |
| 3.2     | 2021年度の取り組み                      | 10 |
| 3.3     | 2020年度のスケジュール                    | 11 |
| 4       | 事業を実施する上で設置する会議                  |    |
| 4.1     | プログラム検討委員会                       | 12 |
| 4.2     | プログラム検討委員会の構成員                   | 13 |
| 4.3     | 検証評価委員会                          | 14 |
| 4.4     | 検証評価委員会の構成員                      | 14 |
| 5       | 事業を実施する上で必要な調査                   |    |
| 5.1     | アンケート調査                          | 15 |
| 5.2     | ヒアリング調査                          | 16 |
| 6       | 開発に関して実施する実証講座の概要                |    |
| 6.1     | 実証講座の概要                          | 17 |
| 7       | 事業実施に伴うアウトプット（成果物）               | 18 |
| 8       | 本事業終了後の成果の活用方法・手法                | 19 |

|         |                                 |    |
|---------|---------------------------------|----|
| 9       | 介護業界の実態、人材ニーズ及び外国人介護人材活用実態調査の検討 |    |
| 9.1     | 目的と概要                           |    |
| 9.1.1   | 目的                              | 20 |
| 9.1.2   | 検討体制                            | 20 |
| 9.1.3   | 2020年度のスケジュール                   | 21 |
| 9.2     | 分析枠組みの検討                        | 21 |
| 9.2.1   | プログラム検討委員会実施                    | 21 |
| 9.2.2   | 調査対象                            | 21 |
| 9.2.3   | 調査範囲                            | 21 |
| 9.2.4   | 調査方法                            | 22 |
| 9.2.5   | 調査標本抽出                          | 22 |
| 9.2.6   | 調査件数                            | 22 |
| 9.2.7   | 目標有効回答率                         | 22 |
| 9.2.8   | 調査項目の仕様                         | 22 |
| 9.2.9   | 調査期間                            | 22 |
| 9.2.10  | 調査項目の検討                         | 23 |
| 9.2.11  | アンケート質問検討                       | 23 |
| 10      | 実態等に関するアンケート調査の実施結果             |    |
| 10.1    | 目的                              | 26 |
| 10.2    | 調査概要                            | 26 |
| 10.2.1  | 調査方法                            | 26 |
| 10.2.2  | 調査対象                            | 26 |
| 10.2.3  | 調査実施期間                          | 26 |
| 10.2.4  | アンケート配布・回収結果                    | 26 |
| 10.2.5  | 調査項目                            | 27 |
| 10.3    | 調査結果                            | 28 |
| 10.3.1  | 回答事業所回収率と所在地                    | 28 |
| 10.3.2  | 回答事業所種別                         | 29 |
| 10.3.3  | 定員数                             | 30 |
| 10.3.4  | 雇用形態                            | 31 |
| 10.3.5  | 外国人介護職員数                        | 32 |
| 10.3.6  | 介護職員充足状況                        | 33 |
| 10.3.7  | 外国人職員に対する支援                     | 34 |
| 10.3.8  | 外国人職員に対する評価                     | 35 |
| 10.3.9  | 外国人職員に対する評価（記述）                 | 36 |
| 10.3.10 | 介護業務に必要な日本語能力                   | 37 |
| 10.3.11 | 外国人雇用事業所の受入予定                   | 38 |
| 10.3.12 | 外国人非雇用事業所の不安・抵抗感                | 39 |
| 10.3.13 | 抵抗感と受入事業所評価ギャップ分析               | 40 |
| 10.3.14 | 外国人非雇用事業所の受入れ見通し                | 41 |
| 10.3.15 | 外国人職員非雇用理由（記述）                  | 42 |
| 10.3.16 | 導入済みのICTと導入意向                   | 44 |
| 10.3.17 | ICT導入効果                         | 45 |
| 11      | 実態等に関するヒアリング調査の実施結果             |    |
| 11.1    | 目的                              | 46 |
| 11.2    | 調査概要                            | 46 |
| 11.2.1  | 調査方法                            | 46 |
| 11.2.2  | 調査実施期間                          | 46 |
| 11.2.3  | 調査項目                            | 46 |

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 11.3 調査結果                  | 47 |
| 11.3.1 外国人介護職員の国籍と人数       | 47 |
| 11.3.2 外国人介護職員の評価（利用者の評価）  | 48 |
| 11.3.3 外国人介護職員の評価（職員の評価）   | 49 |
| 11.3.4 外国人介護職員の評価（管理職の評価）  | 50 |
| 11.3.5 テキストや通信教育、研修会ニーズ    | 52 |
| 12 アンケート・ヒアリング調査結果の検討      |    |
| 12.1 プログラム検討委員会            | 53 |
| 12.2 アンケート・ヒアリング調査結果の検討    | 53 |
| 13 開発プログラムの方向性と目指す人物像の検討   |    |
| 13.1 開発プログラムの方向性と目指す人物像    | 55 |
| 13.2 開発プログラムの方向性と目指す人物像の検討 | 55 |

## 目次

|  |    |
|--|----|
| 図 1-1 人材教育協議会マネジメント概要図                         | 1  |
| 図 1-2 第7期介護保険事業計画による介護人材不足数推計                  | 3  |
| 図 1-3 平成30年度「介護労働実態調査」より<br>「外国人労働者を活用する上での課題」 | 4  |
| 図 1-4 総務省「医療・介護・健康分野における先導的なICT利活用の推進」         | 5  |
| 図 8-1 本事業終了後の活用方針・手法                           | 19 |
| 図 10-1 回答事業所所在地                                | 28 |
| 図 10-2 回答事業所種別（択一・記入）                          | 29 |
| 図 10-3 定員数（数値記入）                               | 30 |
| 図 10-4 雇用形態（数値記入）                              | 31 |
| 図 10-5 雇用形態 県別（数値記入）                           | 31 |
| 図 10-6 外国人介護職員 雇用形態（択一）                        | 32 |
| 図 10-7 介護職員充足状況（択一）                            | 33 |
| 図 10-8 介護職員充足状況 県別（択一）                         | 33 |
| 図 10-9 外国人職員に対する支援（択一）                         | 34 |
| 図 10-10 外国人職員に対する評価（択一）                        | 35 |
| 図 10-11 介護業務に必要な日本語能力（択一）                      | 37 |
| 図 10-12 外国人職員を雇用している事業所の受入予定（択一）               | 38 |
| 図 10-13 外国人雇用に対する不安・抵抗感（択一）                    | 39 |
| 図 10-14 外国人職員に対する不安抵抗感と<br>受入れ事業所の評価のギャップ（分析）  | 40 |
| 図 10-15 外国人職員のない事業所の受入れ見通し（択一）                 | 41 |
| 図 10-16 導入済みのICTと導入意向（択一）                      | 44 |
| 図 10-17 ICT導入効果（択一）                            | 45 |

## 表 目次

|        |                               |    |
|--------|-------------------------------|----|
| 表 3-1  | 2020 年度のスケジュール                | 11 |
| 表 4-1  | プログラム検討委員会の役割・検討内容等           | 12 |
| 表 4-2  | プログラム検討委員会の構成員                | 13 |
| 表 4-3  | 検証委員会の役割・検討内容等                | 14 |
| 表 4-4  | 検証評価委員会の構成員                   | 14 |
| 表 5-1  | アンケート調査の目的・対象・手法・項目・分析内容・活用手法 | 15 |
| 表 5-2  | ヒアリング調査の目的・対象・手法・項目・分析内容・活用手法 | 16 |
| 表 6-1  | 実証講座の概要                       | 17 |
| 表 9-1  | プログラム検討委員会の構成員                | 20 |
| 表 9-2  | 2020 年度スケジュール案                | 21 |
| 表 9-3  | 第一回プログラム検討委員会                 | 21 |
| 表 9-4  | 調査項目の検討                       | 23 |
| 表 9-5  | 調査項目                          | 23 |
| 表 9-6  | アンケート質問検討                     | 23 |
| 表 10-1 | アンケート調査方法・対象等                 | 26 |
| 表 10-2 | アンケート調査期間                     | 26 |
| 表 10-3 | アンケート調査配布数                    | 26 |
| 表 10-4 | 回答事業所所在地 回収率                  | 28 |
| 表 10-5 | 回答事業所 その他                     | 29 |
| 表 10-6 | 外国人職員比率                       | 32 |
| 表 10-7 | 外国人職員に対する評価（記述）               | 36 |
| 表 10-8 | 外国人職員に対する評価（記述）               | 43 |
| 表 11-1 | ヒアリング調査方法・対象等                 | 46 |
| 表 11-2 | ヒアリング調査期間                     | 46 |
| 表 11-3 | ヒアリング調査事業所と実施日時               | 47 |
| 表 11-4 | 外国人介護職員の国籍と人数                 | 47 |
| 表 11-5 | 外国人介護職員の評価（利用者の評価）            | 48 |
| 表 11-6 | 外国人介護職員の評価（職員の評価）             | 49 |
| 表 11-7 | 外国人介護職員の評価（管理職の評価）            | 50 |
| 表 11-8 | テキストや通信教育、研修会ニーズ              | 52 |
| 表 12-1 | 第 2 回プログラム検討委員会               | 53 |
| 表 12-2 | アンケート・ヒアリング調査結果の検討            | 53 |
| 表 13-1 | 開発プログラムの方向性                   | 55 |
| 表 13-2 | 目指す人物像                        | 55 |
| 表 13-3 | 開発プログラムの方向性と目指す人物像            | 55 |

## 資料 目 次

|             |    |
|-------------|----|
| アンケート結果     | 57 |
| ヒアリング結果     | 60 |
| 第 1 回委員会議事録 | 63 |
| 第 2 回委員会議事録 | 65 |

## 1 事業の概要

### 1.1 事業の概要

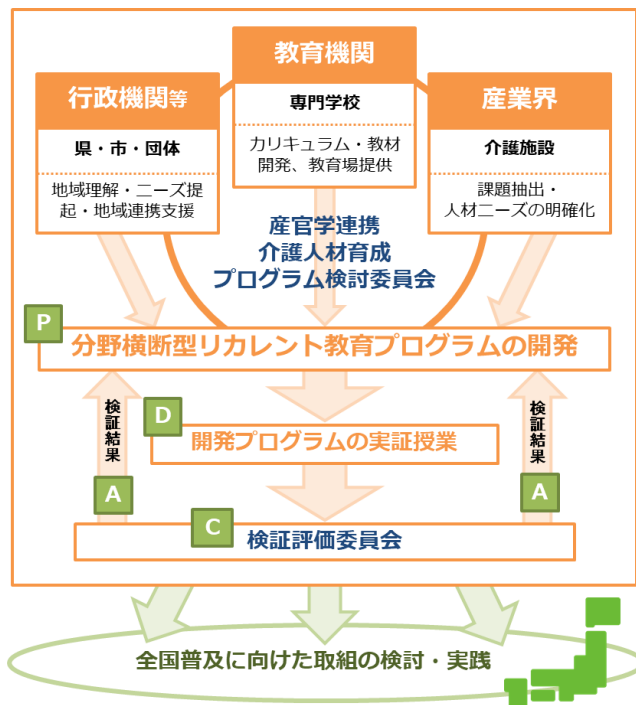


図 1-1 人材教育協議会マネジメント概要図

#### 1.1.1 プログラム検討委員会の「設置」【PLAN：計画】

- ・産官学連携によるプログラム検討委員会開催
- ・アンケート等調査分析、検討
- ・目指す人材像の明確化
- ・プログラムの策定

#### 1.1.2 実証授業の開催 【DO：実行】

- ・教材開発
- ・授業準備
- ・実証授業の開催
- ・受講者アンケート等開発教材評価、検討
- ・検証評価委員授業見学

#### 1.1.3 検証評価委員会「評価」 【CHECK：評価】

- ・構成員：教育機関、産業界より各2名程度
- ・検証方法：受講者用・検証評価委員用アンケートの実施、および検証評価委員からの意見
- ・アンケート内容：受講者用（教育プログラム・学習効果・教材評価）  
：検証委員用（教育プログラム・学習効果・教材評価、および受講者の態度評価）

#### 1.1.4 プログラム「改善」 【ACTION：改善】

- ・検証結果より課題の抽出
- ・教育プログラム、実証授業の内容の改善と修正

## 1.2 各機関の役割・協力事項について

### 1.2.1 教育機関の役割

- ①人材ニーズの把握（アンケート調査、ヒアリング調査）
- ②カリキュラムの開発・提供
- ③実証授業の開催・運営
- ④人材輩出

### 1.2.2 地域行政機関の役割

- ①地域の実情や方向性の提示
- ②地域データの提供支援
- ③地域関係機関や企業等との連携支援

### 1.2.3 産業界の役割

- ①産業界の課題表出
- ②人材ニーズ等の情報提供
- ③現地視察およびヒアリング受け入れ
- ④人材ニーズの明確化



### 1.3 事業の趣旨・目的

#### 1.3.1 事業の趣旨・目的

人生100年時代において、介護は国民の多くが直面する現実かつ喫緊の課題である。介護離職ゼロに向け、政府は2020年代初頭までに50万人分の介護の受け皿を整備することとしているが、最大の課題は「介護人材の確保」である。国は介護人材確保に向け、①介護職員の処遇改善、②多様な人材の確保・育成、③離職防止・定着促進・生産性向上、④介護職の魅力向上、⑤外国人材の受入環境整備等、総合的な対策に取り組むとしている。

本事業で開発するリカレントプログラム「生産性向上・人手不足解消に資する介護人材育成プログラム」は、介護職員に外国人材指導力及びICT活用能力を持つ多機能職業人材へと成長させるものである。開発プログラムにより新たな介護の担い手として期待される外国人材がスムーズに参入し、やさしい日本語による指導及びコミュニケーション活性化により外国人材の職場定着を促進する。また、ICT活用能力向上により外国人材に限らず日本人も負担に感じる介護記録作業を軽減し、生産性を向上させ、介護サービスの質向上に繋がるという好循環を生み出していく。さらに、開発プログラムを全国普及することで、介護業界の生産性向上、人材不足解消に寄与していく。

#### 1.3.2 学習ターゲット、目指すべき人材像

学習ターゲット：入職5年程度の介護職リーダー、介護職リーダー候補生

目指すべき人材像：介護職員に外国人材指導力及びICT活用能力を持つ多機能職業人材へと成長させる。

#### 1.3.3 当該教育カリキュラム・プログラム開発が必要な背景について

##### 1.3.3.1 介護人材不足と介護ニーズの高まり

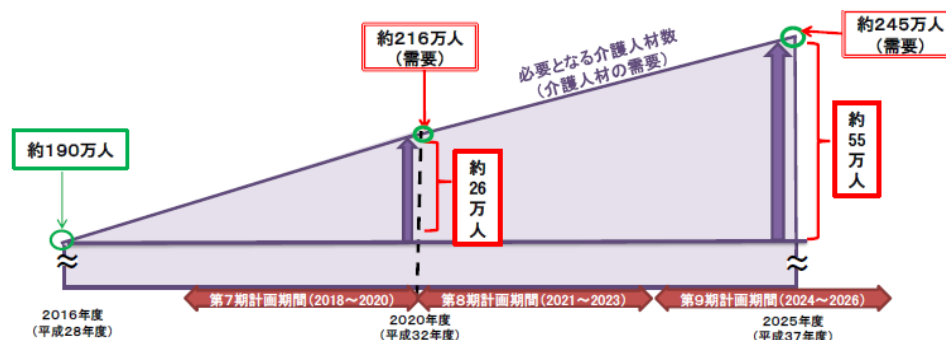


図 1-2 第7期介護保険事業計画による介護人材不足数推計

厚生労働省が発表した「第7期（2018～2020年度）介護保険事業計画」をもとに「将来、必要となる介護人材」の数を推計すると、2020年度には216万人、2025年度には245万人となる。2016年度の190万人に加え、2020年度末までに26万人、2025年度末までに55万人、年間6万人程度の介護人材を新たに確保する必要がある。2025年には団塊の世代がすべて75歳以上の後期高齢者となるため、介護ニーズが今後、飛躍的に増加するのは自明である。

求められるニーズに対応し、介護人材不足を解消するには、「新たな人材確保」が必要であり、今、外国人を介護職員として採用する介護事業所が増えている。外国人介護人材の受入れに関して国は、2008年の「経済連携協定（EPA）」から始まり、2016年の在留資格「介護」の創設、2017年の技能実習制度による「介護」職種追加、2019年の在留資格「特定技能」の創設と、様々な施策が順次開始されており、外国人介護人材の更なる活躍が期待されている。

## 1.3.3.2 外国人介護人材を活用する上での課題

## ■外国人労働者を活用する上での課題（複数回答）



図 1-3 平成30年度「介護労働実態調査」より「外国人労働者を活用する上での課題」

平成30年度「介護労働実態調査」（公益財団法人 介護労働安定センター）によると、外国人介護人材の受入れをしている事業所は全体の2.6%（受入れ事業所数233／全体事業所数9,040）と少数だった。受入れ事業所を増やすためには、受入側の不安払拭や体制整備への助言、外国人介護人材活用の有用性を開発プログラムに盛り込まなければならない。開発するリカレントプログラムに当校で介護を学ぶ留学生と受講生（介護職員）との接触機会を設けることで、外国人介護人材活用の可能性を理解いただく機会とする。

また、平成30年度「介護労働実態調査」より、外国人介護人材の受入れをしている事業所が「外国人労働者を活用する上での課題」（複数回答）として、「日本語文章力・読解力の不足等により、介護記録の作成に支障がある」が70.4%と一番多く、「利用者等との会話等における意思疎通に支障がある」が52.4%、「日本人職員との会話等における意思疎通に支障がある」が51.9%と続く。外国人介護人材への日本語指導は「聞く・話す」の指導にとどまらず、介護記録作成に繋がる「読む・書く」の指導も進めていかなければならない。

## 1.3.3.3 介護業界のICT活用状況と課題

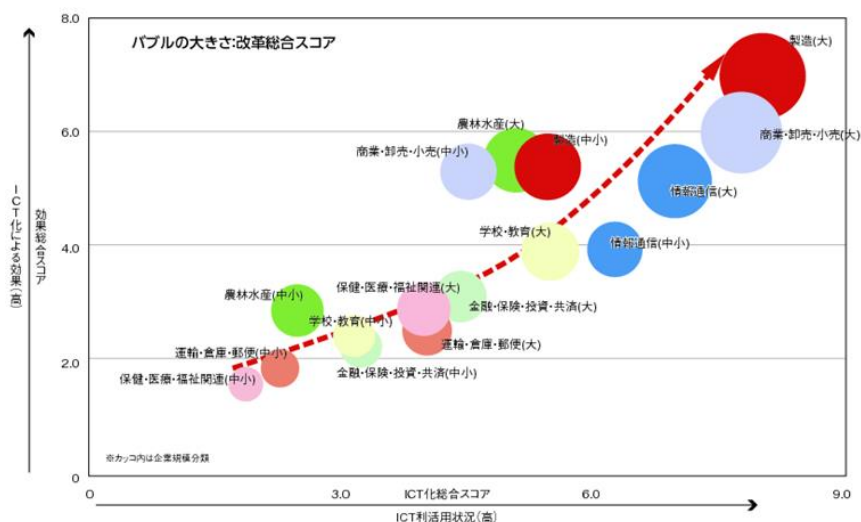


図 1-4 総務省「医療・介護・健康分野における先導的なICT利活用の推進」

介護業界の人材確保と同時に、業務効率化も必要不可欠である。労働力人口が減少していくなかで、増え続ける介護ニーズに対応するには、介護業務を効率化しなければならない。介護の現場では、いまだに介護記録が手書きで行われているところもある。また、総務省の調査によると、保健・医療・福祉業界のICT活用率・効果ともに産業界で最も低くなっている。

開発プログラムでは、介護事業所でICTを活用し業務効率化及び生産性を向上させた好事例を紹介する。成功の要因や受講生自身の事業所で活かせるようなポイントを習得し、ICT活用を推進できる人材へと成長させる。そして、事業所のトップダウンでICT化が進むのではなく、現場レベルの悩みや困りごとを真に解決するためにICT化を推進できる人材へと育成する。

## 1.3.4 当該教育カリキュラム・プログラム開発の必要性

本事業で開発するリカレントプログラム「生産性向上・人手不足解消に資する介護人材育成プログラム」は、介護職員に外国人介護人材指導力及びICT活用・推進力を持つ多機能職業人材へと成長させるものである。

開発プログラムにより新たな介護の担い手として期待される外国人材がスムーズに参入し、やさしい日本語による指導及びコミュニケーション活性化により外国人材の職場定着を促進する。また、ICT活用・推進力向上により外国人材に限らず日本人も負担に感じる介護記録作業を軽減し、生産性を向上させる。

そして、「介護業界で働くすべての人が働きやすい職場で生き生きとやりがいを持って働くことで提供する介護サービスの質向上に繋がる」という好循環を生み出していく。さらに、開発プログラムを全国普及することで、介護業界の生産性向上、人材不足解消に寄与していく。

### 1.3.5 カリキュラム・プログラム開発の方向性

- ①外国人介護人材の職場定着・成長支援
  - ・外国人材への配慮、理解
  - ・円滑なコミュニケーション
  - ・外国人材育成・成長支援方法
- ②外国人介護人材への日本語指導力
  - ・やさしい日本語の習得
  - ・介護現場での日本語教授法
  - ・介護記録指導法
- ③ICT活用力
  - ・介護業界ICT化の現状
  - ・ICT導入事例検討
  - ・推進人材としての行動指針

## 2. 開発する教育カリキュラム・プログラムの概要

### 2.1 名称

生産性向上・人手不足解消に資する介護人材育成プログラム

### 2.2 内容

#### 2.2.1 外国人介護人材の職場定着・成長支援（1.5時間×8コマ＝12時間）

- 外国人介護人材の雇用に関する基礎知識
  - 外国人介護人材雇用に関する制度理解
  - 外国人介護人材雇用の現状・実態
  - 外国人介護人材雇用にあたっての留意点
- 指導力・コミュニケーション力向上
  - チームワークを高める
  - ティーチング・コーチング
  - ストレスマネジメント

#### 2.2.2 生産性向上につながる ICT 活用力向上（1.5時間×8コマ＝12時間）

- ICT 活力向上
  - 介護業界 ICT 化の現状と課題
  - ICT 導入事例検討
  - ICT 化推進人材としての行動指針

#### 2.2.3 外国人介護人材への日本語指導力（1.5時間×24コマ＝36時間）

- 日本事情・日本語理解
  - 日本人の特性・素養、道徳心、倫理観
  - 日本人の介護（介護者と利用者との相性、コミュニケーション）
  - 日本事情の理解（日本人の生活、外国人と日本語教育）
  - 日本語理解（外国人から見た日本語、語彙意味、文字表記）
- やさしい日本語習得
  - やさしい日本語、外国人に伝わる日本語とは
  - やさしい日本語の作り方
  - やさしい日本語作成演習
- 介護現場での日本語
  - 介護現場でよく使う介護用語、方言理解
  - 外国人に介護技術を日本語で教えるための計画
  - 外国人（留学生）に介護技術を日本語で教える（実践実習）
- 介護記録の作成指導
  - 介護記録の書き方の基本
  - 介護記録の作成指導法
  - 介護施設別介護記録の書き方ポイント、指導法

### 3 事業の取り組み（全体像）

#### 3.1 2020 年度の取り組み

1. アンケート調査
  - 1) 調査対象
    - ・介護事業所
  - 2) 調査内容
    - ・介護業界の実態や人材ニーズ調査
    - ・外国人介護人材活用調査
    - ・ICT 等活用状況
2. ヒアリング調査
  - 1) 調査対象・内容
    - ①介護事業所
      - ・介護業界の実態や人材ニーズ調査
      - ・外国人介護人材活用調査
    - ②介護 ICT 開発企業
      - ・介護 ICT 化最新状況調査
3. 委員会開催
  - 1) 事業目的と業界動向等情報共有
  - 2) 課題と人材ニーズを整理
  - 3) 育成する人材像を体系的に整理
  - 4) カリキュラム案の策定
  - 5) 次年度のスケジュール策定
4. 報告と成果物
  - 1) 調査分析報告書
  - 2) 事業報告書
  - 3) Web サイトでの活動報告

#### 3.2 2021 年度の取り組み

1. カリキュラムの開発と実証
  - 1) カリキュラムの開発
    - ・スキル・能力を体系的に整理
    - ・指導法及び評価手法の開発
    - ・シラバス、コマシラバスの作成
  - 2) 教材の開発
  - 3) 実証授業開催
    - ・授業運営
    - ・評価
2. 講座・開発教材の評価分析
  - 1) アンケート、評価シートの分析
  - 2) 評価手法の分析
  - 3) 指導法、開発教材の評価・分析
3. 全国普及に向けた取組み
  - 1) 他県での実証授業開催
  - 2) 実証授業評価
4. 委員会開催
  - 1) 講座、開発教材の課題整理
  - 2) カリキュラムの見直し検討
  - 3) 全国普及に向けた取組み検討
5. 報告と成果物
  - 1) カリキュラム（成果物一式）
  - 2) 事業報告書
  - 3) Web サイトでの活動報告

## 3.3 2020年度のスケジュール

| 時期   | 委員会開催 他   | アンケート調査    | ヒアリング調査    |
|------|-----------|------------|------------|
| 9月   | 委員依頼・委員就任 |            |            |
| 10月  |           | アンケート調査票作成 |            |
| 11月  | 第1回委員会    | アンケート発送    |            |
| 12月  |           | アンケート返送締切  | ヒアリング調査    |
| 1月   |           | アンケート調査報告書 | ヒアリング調査報告書 |
| 2月   | 第2回委員会    |            |            |
| 3月   |           |            |            |
| 3月中旬 | 年度報告書完成   |            |            |

表 3-1 2020年度のスケジュール

## 4 事業を実施する上で設置する会議

### 4.1 プログラム検討委員会

|          |   |
|----------|---|
| 会議名①     | プログラム検討委員会  |
| 目的・役割    | 産官学連携によるプログラム検討委員会を開催 PDCA サイクルで教育プログラムを開発する。さらに、開発プログラムを全国に普及していくための方策を検討する。   |
| 検討の具体的内容 | <p>○令和2年度の検討内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業概要とスケジュール確認</li> <li>・事業目的の明確化</li> <li>・アンケート、ヒアリング調査内容検討</li> <li>・アンケート、ヒアリング調査結果考察</li> <li>・人材像把握、スキルマップ作成</li> <li>・教材開発素案検討</li> <li>・プログラム素案検討</li> <li>・教育プログラムの時間数、学習形態の検討</li> </ul> <p>○令和3年度の検討内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の検討を踏まえ、プログラム策定</li> <li>・プログラム実証</li> <li>・プログラム実証報告、課題とその解決策検討</li> <li>・プログラムの改訂、最終プログラム完成</li> </ul> |
| 委員数      | 14名   |
| 開催頻度     | 2020年度 2回、2021年度 3回   |

表 4-1 プログラム検討委員会の役割・検討内容等



## 4.2 プログラム検討委員会の構成員

| 氏名 |       | 所属・職名               | 役割等 | 都道府県名 |
|----|-------|---------------------|-----|-------|
| 1  | 青池浩生  | 青池学園・理事長            | 委員長 | 福井県   |
| 2  | 岩永城児  | 岩永学園・理事長            | 委員  | 長崎県   |
| 3  | 大本研二  | こおりやま東都学園・理事長       | 委員  | 福島県   |
| 4  | 荒木博文  | 光道園・常務理事            | 委員  | 福井県   |
| 5  | 櫻井泰行  | 敬仁会・法人本部長           | 委員  | 福井県   |
| 6  | 高橋耕平  | 相生会・施設長             | 委員  | 福井県   |
| 7  | 蓑輪克宏  | 福井県健康福祉部長寿福祉課 課長    | 委員  | 福井県   |
| 8  | 竹村鞠美  | 若狭医療福祉専門学校 介護福祉科学科長 | 委員  | 福井県   |
| 9  | 山崎敏   | 若狭医療福祉専門学校 介護福祉科    | 委員  | 福井県   |
| 10 | 山本朋恵  | 青池調理師専門学校 日本語科 学科長  | 委員  | 福井県   |
| 11 | 射場光晴  | 青池調理師専門学校 日本語科      | 委員  | 福井県   |
| 12 | 西村久美子 | 青池学園・専務理事           | 委員  | 福井県   |
| 13 | 竹島円   | 青池学園・事業開発推進室 室長     | 委員  | 福井県   |
| 14 | 原拓真   | AOIKE エンタープライズ株式会社  | 委員  | 福井県   |

表 4-2 プログラム検討委員会の構成員

## 4.3 検証評価委員会

|          |   |
|----------|---|
| 会議名①     | 検証評価委員会   |
| 目的・役割    | 実証講座の成果と評価、及び受講生アンケートに基づき、カリキュラム詳細と達成度評価基準及び評価方法について検証・評価を実施する<br>PDCAサイクルを元に評価・検証・改善   |
| 検討の具体的内容 | 1. 評価 (Check)<br>各分野の講座毎に、受講者を対象としたアンケート及び自己評価を照らし合わせ講師による達成度を評価する。<br>人材育成ニーズに合致した達成度評価を基に、シラバスに記載されている内容に沿った検証を行う。<br>2. 改善 (Action)<br>検証評価委員会において評価内容を協議し、各分野のスキルマップ及び実証・実践授業を修正するため、カリキュラムにフィードバックさせる。 |
| 委員数      | 4名  |
| 開催頻度     | 2021年度 1回   |

表 4-3 検証委員会の役割・検討内容等

## 4.4 検証評価委員会の構成員

| 氏名     | 所属・職名         | 役割等 | 都道府県名 |
|--------|---------------|-----|-------|
| 1 青池浩生 | 青池学園・理事長      | 委員長 | 福井県   |
| 2 岩永城児 | 岩永学園・理事長      | 委員  | 長崎県   |
| 3 大本研二 | こおりやま東都学園・理事長 | 委員  | 福島県   |
| 4 荒木博文 | 光道園・常務理事      | 委員  | 福井県   |

表 4-4 検証評価委員会の構成員

## 5 事業を実施する上で必要な調査

### 5.1 アンケート調査

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| 調査名①                                | アンケート調査<br>介護業界の実態、人材ニーズ及び外国人介護人材活用状況調査  |
| 調査目的                                | 介護業界の実態、人材ニーズ及び外国人介護人材活用状況を調査し、実態と課題を分析し、課題解決に向けた人材像を明らかにし、教育カリキュラム・プログラム開発に反映する。  |
| 調査対象                                | 介護事業所（1,000 事業所程度）   |
| 調査手法                                | 質問紙法（郵送、Web 併用）  |
| 調査項目                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>・基本事項（事業所名、所在地、従業員数）</li> <li>・人材の過不足状況</li> <li>・外国人介護人材受入れ状況</li> <li>・外国人介護人材の活用状況・課題</li> <li>・外国人介護人材教育状況</li> <li>・今後の外国人介護人材の活用展望</li> <li>・ICT 等活用状況</li> </ul> |
| 分析内容<br>（集計項目）                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・労働実態</li> <li>・人材ニーズの実態と課題分析</li> <li>・外国人介護人材活用状況分析</li> <li>・ICT 活用状況分析</li> </ul>   |
| 開発するカリキュラムに<br>どのように反映するか<br>（活用手法） | <ul style="list-style-type: none"> <li>・人材ニーズを明らかにし、教育プログラムに反映。</li> <li>・外国人介護人材活用の課題を明らかにし、教育プログラムに反映。</li> <li>・生産性向上、業務効率に向けた課題解決法を明らかにし、教育プログラムに反映。</li> </ul>  |

表 5-1 アンケート調査の目的・対象・手法・項目・分析内容・活用手法

## 5.2 ヒアリング調査

|   |  |
|---|--|
| 調査名②  | ヒアリング調査<br>①介護業界の実態、人材ニーズ及び外国人介護人材活用状況調査<br>②介護 ICT 化最新状況調査  |
| 調査目的  | ①アンケート調査による介護業界の実態、人材ニーズ及び外国人介護人材活用状況について度合いを知るためにアンケートと併せてヒアリング調査し、実態と課題を分析、課題解決に向けた人材像を検討する。<br>②介護 ICT 化の最新状況をヒアリング調査し、介護記録の作成指導方法等開発プログラムに反映する。  |
| 調査対象  | ①福井県、委員参画予定の福島県、長崎県他数県（10 施設程度）<br>②介護 ICT 開発企業（IT 関連企業）2 社程度  |
| 調査手法  | 面接調査法  |
| 調査項目  | ①基本事項、人材の過不足状況、外国人介護人材受入れ状況、外国人介護人材の活用状況・課題、外国人介護人材教育状況、今後の外国人介護人材の活用展望、ICT 等活用状況、その他適宜質疑<br>②基本事項、介護 ICT 化最新状況  |
| 分析内容<br>（集計項目）                              | ①労働実態、人材ニーズの実態と課題分析、外国人介護人材活用状況分析、ICT 活用状況分析<br>②介護 ICT 化実態分析、介護記録の作成方法分析  |
| 開発するカリキュ<br>ラムに<br>どのように反映す<br>るか<br>（活用手法） | <ul style="list-style-type: none"> <li>・人材ニーズを明らかにし、教育プログラムに反映。</li> <li>・外国人介護人材活用の課題を明らかにし、教育プログラムに反映。</li> <li>・介護 ICT 化の現状と課題を分析し、教育プログラムに反映。</li> <li>・生産性向上、業務効率に向けた課題解決法を明らかにし、教育プログラムに反映。</li> </ul> |

表 5-2 ヒアリング調査の目的・対象・手法・項目・分析内容・活用手法

## 6 開発に関して実施する実証講座の概要

### 6.1 実証講座の概要

|            |  |
|------------|--|
| 実証講座の対象者   | 入職5年程度の介護職リーダー、介護職リーダー候補生  |
| 期間（日数・コマ数） | 60時間（1.5時間×40コマ）   |
| 実施手法       | 介護職として働きながら無理なく学べる環境を提供するため、eラーニングを活用したプログラムを開発する。ただし、外国人に介護技術を日本語で教える実践実習のみ（3時間程度）通学ワークショップとする。 |
| 想定される受講者数  | 20名  |

表 6-1 実証講座の概要

## 7 事業実施に伴うアウトプット（成果物）

○2020 年度

事業成果報告書

- ①アンケート、ヒアリング調査分析報告書
- ②事業報告
- ③Web サイトでの活動報告

○2021 年度

事業成果報告書

- ①事業報告
- ②Web サイトでの活動報告

成果物

- ①カリキュラム
- ②シラバス、コマシラバス
- ③開発教材
- ④評価基準及び評価シート

8 本事業終了後の成果の活用方針・手法

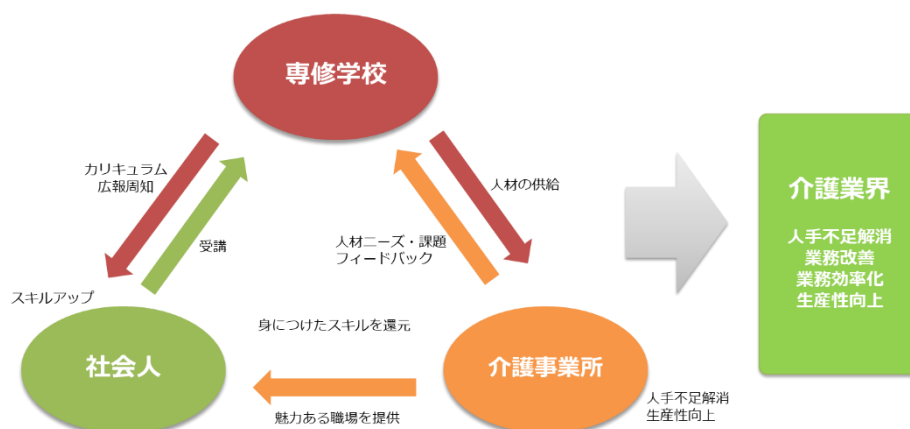


図 8-1 本事業終了後の活用方針・手法

事業終了後、ブラッシュアップしながら開発したカリキュラム実施を継続し、下記イメージ図のように、社会人、企業、専修学校間で好循環を拡大していくことが重要である。開発したカリキュラム・教材、導入事例は Web 公開し、成功事例紹介及び開発カリキュラム導入マニュアルを掲載する。開発カリキュラム開催時には SNS 等で情報発信する。また、開発カリキュラムの全国普及に向けた普及冊子を作成し、事業終了後の普及活動に役立てる。

## 9 介護業界の実態、人材ニーズ及び外国人介護人材活用実態調査の検討

### 9.1 目的と概要

#### 9.1.1 目的

介護業界の実態、人材ニーズ及び外国人介護人材活用状況を調査し、実態と課題を分析し、課題解決に向けた人材像を検討する。

#### 9.1.2 検討体制

有識者から構成される「『生産性向上・人手不足解消に資する介護人材育成プログラム開発事業』のためのプログラム検討委員会」（以降、検討委員会）を開催して検討を行う。

（順不同・敬称略）

| 氏名 | 所属・職名                       | 役割等 | 都道府県名 |
|----|-----------------------------|-----|-------|
| 1  | 青池浩生<br>青池学園・理事長            | 委員長 | 福井県   |
| 2  | 岩永城児<br>岩永学園・理事長            | 委員  | 長崎県   |
| 3  | 大本研二<br>こおりやま東都学園・理事長       | 委員  | 福島県   |
| 4  | 荒木博文<br>光道園・常務理事            | 委員  | 福井県   |
| 5  | 櫻井泰行<br>敬仁会・法人本部局長          | 委員  | 福井県   |
| 6  | 高橋耕平<br>相生会・施設長             | 委員  | 福井県   |
| 7  | 蓑輪克宏<br>福井県健康福祉部長寿福祉課 課長    | 委員  | 福井県   |
| 8  | 竹村繭美<br>若狭医療福祉専門学校 介護福祉科学科長 | 委員  | 福井県   |
| 9  | 山崎敏<br>若狭医療福祉専門学校 介護福祉科     | 委員  | 福井県   |
| 10 | 山本朋恵<br>青池調理師専門学校 日本語科 学科長  | 委員  | 福井県   |
| 11 | 射場光晴<br>青池調理師専門学校 日本語科      | 委員  | 福井県   |
| 12 | 西村久美子<br>青池学園・専務理事          | 委員  | 福井県   |
| 13 | 竹島円<br>青池学園・事業開発推進室 室長      | 委員  | 福井県   |
| 14 | 原拓真<br>AOIKE エンタープライズ株式会社   | 委員  | 福井県   |

表 9-1 プログラム検討委員会の構成員



### 9.1.3 2020年度のスケジュール

| 時期   | 委員会開催 他   | アンケート調査    | ヒアリング調査    |
|------|-----------|------------|------------|
| 9月   | 委員依頼・委員就任 |            |            |
| 10月  |           | アンケート調査票作成 |            |
| 11月  | 第1回委員会    | アンケート発送    |            |
| 12月  |           | アンケート返送締切  | ヒアリング調査    |
| 1月   |           | アンケート調査報告書 | ヒアリング調査報告書 |
| 2月   | 第2回委員会    |            |            |
| 3月   |           |            |            |
| 3月中旬 | 年度報告書完成   |            |            |

表9-2 2020年度スケジュール案

## 9.2 分析枠組みの検討

### 9.2.1 プログラム検討委員会実施

以下の日程でプログラム検討委員会を開催し、実態調査について検討した。

|      |  |
|------|--|
| 開催日時 | 令和2年11月10日(火) 15:00~17:00  |
| 会場   | ホスト：学校法人青池学園 若狭医療福祉専門学校  |
| 方式   | オンライン会議  |
| 出席者  | 出席委員（12名）<br>青池委員長、岩永委員、大本委員、荒木委員、高橋委員、蓑輪委員、西村委員、竹村委員、山崎委員、山本委員、射場委員、竹島委員<br>欠席委員（2名）<br>櫻井委員、原委員<br>オブザーバー（調査研究協力者：3名）<br>株式会社穴吹カレッジサービス 伊藤、広原、中村 |

表9-3 第一回プログラム検討委員会

### 9.2.2 調査対象

検討委員会は、調査対象を介護保険施設（特養・老健）＋グループホームとした。

理由として、先行調査（※1）では、外国人介護職員を受け入れている施設の割合は、特養61.5%、老健23.9%、障害児者支援施設5.5%、その他9.1%だった。そのため、特養および老健を調査対象に含むことで全体の傾向が分析できることを挙げた。

※1 「外国人介護人材の受け入れ環境に向けた調査研究：2019年3月三菱UFJリサーチ&コンサルティング」

### 9.2.3 調査範囲

検討委員会は、調査対象を福井県・石川県・富山県とし、大都市圏を避け環日本海圏の特性を捉えることとした。

大都市圏を対象地域に選定しない理由は、大都市圏と地方の地域特性（地域のつながり、利用者や利用者家族の心情、県民性など）や介護事情が異なるため、地方に立地する当学園としては地方の抱える課題解決の一端を担うという意義があるとした。

### 9.2.4 調査方法

郵送 web 併用で行うことを検討したが、以下の理由で郵送法とした。

- 封筒、切手を同封する郵送法では web での回答がごくわずかであること
- web 回答の方が回答に時間がかかること
- 単純集計を行うわけではないので、web 回答の方が集計に時間コストがかかること

### 9.2.5 調査標本抽出

検討委員会は、地域内全数調査を行うことが妥当であるとした。

理由：想定有効回答率（低位）10%とした場合、878 の標本サイズが必要である。信頼区間 95%と標本誤差 10%による統計的誤差とコストを鑑みると、約 1000 件の全数調査を行う方が正確な実態が把握できるとした。

（抽出法を採用した場合の標本サイズ計算）  
信頼区間 95%、標本誤差 10%、母集団サイズ 1000 とする  
次式に当てはめて標本サイズを算出した。

$$n = \frac{N}{\left(\frac{e}{1.96}\right)^2 \frac{N-1}{\rho(1-\rho)} + 1} \quad [N=1000, e=0.1, \rho=0.5]$$

$$n \doteq 87.8$$

よって、想定有効回答率 10%とすると、878 の標本サイズが必要。

### 9.2.6 調査件数

検討委員会は、1000 件程度とした。

### 9.2.7 目標有効回答率

一般的な調査で回答率 20%を超えることは非常に厳しいため、現実的な目標とし 15%とした。

### 9.2.8 調査項目の仕様

検討委員会は、有効回答率 10%を達成するために、回答所要時間を 6 分程度に抑え、回答所要時間を 10 分以内と明記することが妥当であるとした。そのため、質問用紙は A4 2 枚（4 ページ）回答所要時間 6 分程度とした。（記述回答以外）

### 9.2.9 調査期間

2020 年 11 月～2020 年 12 月の 2 週間を調査期間とした。

### 9.2.10 調査項目の検討

検討委員会に、以下の素案を提示して検討した。

|   |
|---|
| 施設の基本情報（住所・施設種別など）<br>外国人介護職員の受入れ状況（職員数・国籍など）<br>外国人介護職員の評価（職員からの評価・利用者からの評価）<br>外国人介護職員の教育状況<br>ICT等活用状況 |
|---|

表 9-4 調査項目の検討

その結果、以下の内容を調査項目とすることとした。

|  |
|--|
| 施設の基本情報（住所・名称・施設種別）<br>施設の定員<br>介護職員と外国人介護職員<br>介護職員の過不足状況<br>外国人介護職員に対する支援<br>外国人介護職員の評価（職員評価・利用者評価）<br>外国人介護職員の日本語能力<br>外国人介護職員の採用意向<br>外国人介護職員を受け入れていない理由<br>ICT等活用状況 |
|--|

表 9-5 調査項目

### 9.2.11 アンケート質問検討

検討委員会で、アンケート質問内容について検討した。その結果、以下の意見を得ることができた。

|   |
|---|
| <p>問 7 の「外国人介護職員に対する評価はどうか？」について、評価はアンケートを回答する人の立場等によって回答内容が違ってくるのではないかと。また、問 8 の「外国人介護職員に最低限必要な日本語能力をお答えください。」について、日本語能力は人によって能力が違う、差があるので一概に言えないのではないかと。10 人が 10 人当てはまらない、国籍によっても違いがあると思われる。</p>  |
| <p>問 7、問 8 について確認したい点がある。記載している「特定ケア」とは「喀痰吸引、医療的ケア」を指すのか。問 7 の評価は現場の介護職員がどう思っているかが大事なので、様々な意見があったとすればそれを丁寧に聞くことが重要。誰かの主観によって評価される場合がよくある。つまり、誰かが出来ていると言ったら出来ているし、できてないと言ったら出来てないということになるのではないかと。</p>  |
| <p>問 7 の評価について、具体的に書きすぎると細かくなりすぎると感じた。また、大本委員と同じ意見で「特定ケア」がわからなかった。また、問 8 の N5～N1 がどんなものかわからないのではないかと。</p> <p>また、事業概要について。資料②の「学習ターゲット 目指そうとしている人、介護リーダーを目指す」について、そうあってほしいと思うが、計画のカリキュラムは相当レベルが高いと感じた。施設側の体制がきちんと整っていないと対応できない施設もあるのでは。施設の体制によってレベルの差が出てきている。学生のレベルを上げることも大事だが、施設のレベルを上げていくことも大事。日本語を教える力が施設にないといけない。並行して、施設のスタッフ育成というのもカリキュラムに入れてほしいと思う。</p> <p>（オブザーバー）</p> <p>特定ケアについて。特定ケアとはという補足資料をつけ足す。日本語能力人によって能力が</p> |

|  |
|--|
| <p>違うので答えにくいので「全体的な評価として」ということをつけ足す。また、N1～5のレベル、対応表をつける。</p>   |
| <p>委員の施設にも外国人が1名いる。外国人の育成はまだまだこれからというところ。アンケートに関しては介護施設に春と秋に多くのアンケートが届く。極めて簡潔に短時間でできることは重要。このアンケートは短時間のうちに進めていくことが出来そうなのでよいと思う。特定ケアが何を指すかが分からなかった。また、日本語レベルN1～N5のレベル内容が入っているといいのではと思った。</p> <p>(事務局)</p> <p>特定ケア、N1～5の説明はアンケートに補足資料として追記させていただく。また、事業で開発したカリキュラムや事業スキームについて、冊子という形でまとめさせていただいて、専門学校、介護事業所等にお送りさせていただく。Webでの情報発信を文科省はもちろん、介護人材に深くかかわる厚労省とも連携し、積極的に行っていきたい。</p>  |
| <p>一定数の外国人が福井県に入ってきている。各介護施設に個人的にプログラムはあるのかわいのか。どのような勉強方法がよいのか、また、国籍も様々、外国人の受け入れの仕方も技能実習や特定技能、留学生と様々あるので、勉強の仕方も多様性が求められるのではないか。</p>  |
| <p>全体的な質問になるが、事業概要で学習ターゲットが唐突に出てくる感がある。学習ターゲットをどのあたりにするのか。</p> <p>(事務局)</p> <p>目指すべき人材像をぜひこの委員会で固めていきたい。事業概要に掲載しているのは企画段階であり、企画が通ったというだけで、不十分、未完成のものと位置付けてほしい。そして、ぜひとも今後委員会で皆様から多くの意見を頂戴し、作っていきたい。</p>   |
| <p>日本人の介護職員が外国人の職員に日本語をどのように教えるか、日本人職員対象の教育方法、その虎の巻となるものがこの事業で作られていくとよい。</p> <p>(事務局)</p> <p>日本人スタッフをどう育成していくかを検討委員会でぜひとも固めていきたい。</p>  |
| <p>介護施設に質問だが、既存のプログラムはあるのかどうか？</p> <p>(委員)</p> <p>委員の法人では日本人と同じカリキュラムを受けさせている。新人の場合、介護技術を就職前に学んでもらい、フォローアップを受けてもらう。日本人と同じ内容。中堅、リーダーと、キャリアパスの要件が法人内に整っている。また、日本語の先生が3人いる。留学生、技能実習生、日本人向けと3人おり、1週間に2時間程度、研修を行っている。外国人は5年たったら母国に帰ろうかなとなる場合が多いので、資格を取って帰るという流れ。業務内容をノートに書かせており、添削して返す。ユニット型なので、ユニットの上長がノートに書いたものを毎日、添削。一番困っているのは擬音語、擬態語がわからない。ものすごく丁寧に話さなければわからない。「それ、取って」の「それ」がわからない。そういったものをカリキュラムに入れてほしい。「どんどんやってください」の「どんどん」がわからない。日常で、ノートの中で教えていければいいのだが、日本人の能力もバラバラ。方言はよく覚えていて、福井弁に慣れている。</p> <p>(委員)</p> <p>1名いる外国人、日本語を結構しゃべる。わからないときはローマ字で書く。ユニットに入ってもらっており、ユニット内のスタッフのフォローがあるからうまくいっていると思う。今後、外国人を2名受け入れることになっていて、人数も増えるので、今後入ってきたときに施設に体系だった教育カリキュラムがないといけないと思っている。今はユニット内のスタッフが臨機応変に教えているから問題なく回っているけれど、今後はそういったカリキュラムがあればと思っている。</p> <p>(事務局)</p> <p>外国人の方が施設に入ってきた時に、研修カリキュラム、社協が出しているテキストやカリキュラムがあるか知っているか。どこかの団体が外国人の交流サイトをやっていると思うが、それがいいかわからない。外国人を対象とした研修をやったらどうかという話が県社協からあって、どんなものかなと思った。委員にお聞きしたいのだが、県の事業として何か教育カリキュラム等あるのか。</p> <p>(委員)</p> <p>今年度から外国人を受け入れるセンターを作った。次年度以降、日本語教育もそのセンターで考えていくようになる。</p> <p>(事務局)</p> |

|  |
|--|
| <p>介護の留学生、外国人の方が定着するためのものについて、他県はいかがだろうか。</p> <p>(委員)</p> <p>長崎県より、外国人技能実習生向けの教育を長寿社会対策課から委託を受けている。1号から2号に上がるときに再度日本語を教える。県の委託事業である。</p> <p>(委員)</p> <p>福島県はかなり遅れており、聞いたことがない。同様のアンケートを出したとしても外国人を入れるかどうかの入口レベル。人手不足は間違いないのだが。</p> <p>(委員)</p> <p>外国人の方が介護施設に入った時のフォローとして、施設側に研修手当という形でフォローしている。</p> |
| <p>「特定ケア」について、厚労省が看護師向けの言葉として使ったのではないかと思う。</p> <p>(オブザーバー)</p> <p>承知した。「特定ケア」の意味について具体例を示した文書を追加する。</p>  |

表 9-6 アンケート質問検討

## 10 実態等に関するアンケート調査の実施結果

### 10.1 目的

環日本海中央地域の介護業界の実態、人材ニーズ及び外国人介護人材活用状況を調査し、実態と課題を分析し、課題解決に向けた人材像を検討する。

### 10.2 調査概要

#### 10.2.1 調査方法

調査方法を以下の表に示す。

| 対象       | 調査方法        | 調査対象 | 調査数      | 目標回答率 |
|----------|-------------|------|----------|-------|
| 福井・富山・石川 | 質問紙法（郵送調査法） | 介護業界 | 1010 事業所 | 15%   |

表 10-1 アンケート調査方法・対象等

#### 10.2.2 調査対象

福井・富山・石川県内の特養・老健・グループホームなど 1010 事業所

|     |        |
|-----|--------|
| 福井県 | 274 件  |
| 富山県 | 345 件  |
| 石川県 | 391 件  |
| 計   | 1010 件 |

#### 10.2.3 調査実施期間

調査実施期間を以下に示す。

|         | 調査期間・調査日              |
|---------|-----------------------|
| アンケート調査 | 令和2年11月13日～令和2年11月30日 |

表 10-2 アンケート調査期間

#### 10.2.4 アンケート配布・回収結果

アンケート配布・回収数を以下に示す。目標有効回収率 15%を 6.9 ポイント上回った。

| 調査種別  | 配布数  | 回収数 | 回収率   |
|-------|------|-----|-------|
| 事業所調査 | 1010 | 221 | 21.9% |

表 10-3 アンケート調査配布数

### 10.2.5 調査項目

以下の調査項目を設定した。

- 施設の基本情報（住所・名称・施設種別）
- 施設の定員
- 介護職員と外国人介護職員
- 介護職員の過不足状況
- 外国人介護職員に対する支援
- 外国人介護職員の評価（職員評価・利用者評価）
- 外国人介護職員の評価（自由記述）
- 外国人介護職員の日本語能力
- 外国人介護職員の採用意向
- 外国人介護職員を受け入れていない理由（自由記述）
- ICT等活用状況

### 10.3 調査結果

以下にデータの図表化処理を行ったアンケート調査結果を示し、全体的な傾向及び特徴的な事項について記載する。なお、すべての集計結果データは資料1に掲載する。

#### 10.3.1 回答事業所回収率と所在地

- 回答事業所県別回収率は、福井県 24.1%、富山県 25.8%、石川県 16.9%だった。

| 県名  | 送付数  | 回収数 | 回収率   |
|-----|------|-----|-------|
| 福井県 | 274  | 66  | 24.1% |
| 富山県 | 345  | 89  | 25.8% |
| 石川県 | 391  | 66  | 16.9% |
| 計   | 1010 | 221 | 21.9% |

表 10-4 回答事業所所在地 回収率 (N=221) ※Nは有効回答数 以下略

- 回答事業者所在地は、富山県 40.2%、福井県 29.9%、石川県 29.9%だった。

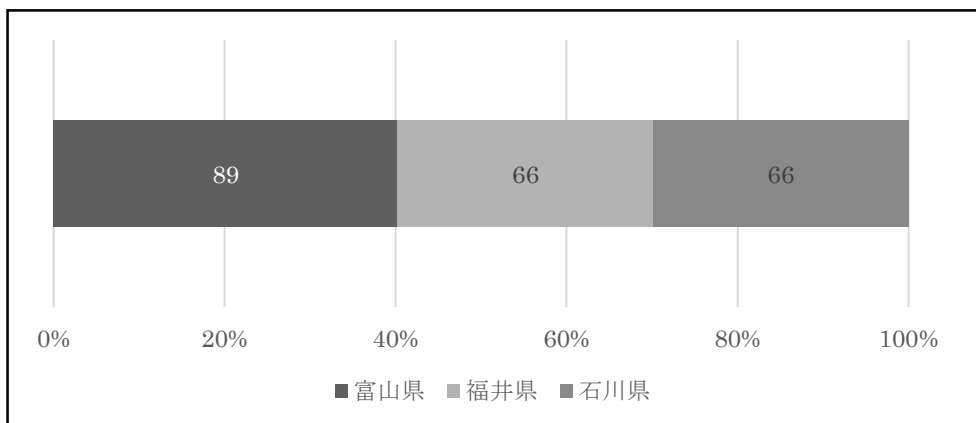


図 10-1 回答事業所所在地 (N=221)



## 10.3.2 回答事業所種別

- 回答事業者種別は、特養 37.6%、老健 13.1%、グループホーム 41.6%だった。

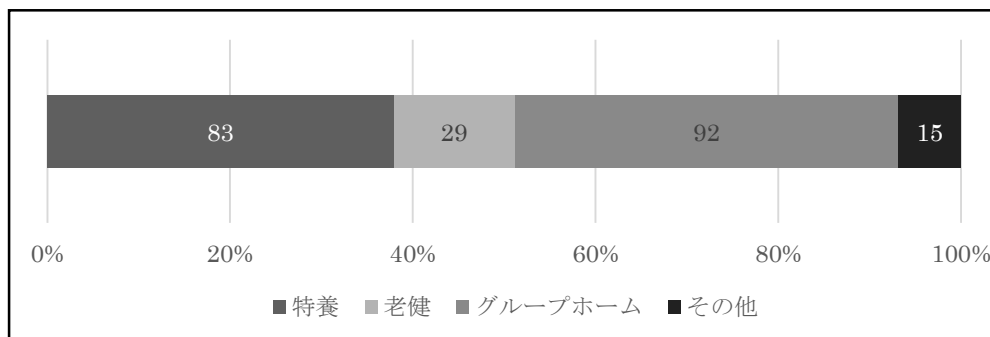


図 10-2 回答事業所種別（択一・記入）（N=221）

- その他の 15 事業所は、ショートステイ 9、居宅介護 2、サ付住 1、介護医療院 1、有料ホーム 1、経費ホーム 1 だった。

|             |    |
|-------------|----|
| ショートステイ     | 9  |
| 居宅介護        | 2  |
| サービス付き高齢者住宅 | 1  |
| 介護医療院       | 1  |
| 有料老人ホーム     | 1  |
| 軽費老人ホーム     | 1  |
| 合計          | 15 |

表 10-5 回答事業所 その他（N=15）

## 10.3.3 定員数

- 回答事業所定員数は、28.3%が10～19人、16.0%が20～29人、15.1%が9人以下だった。

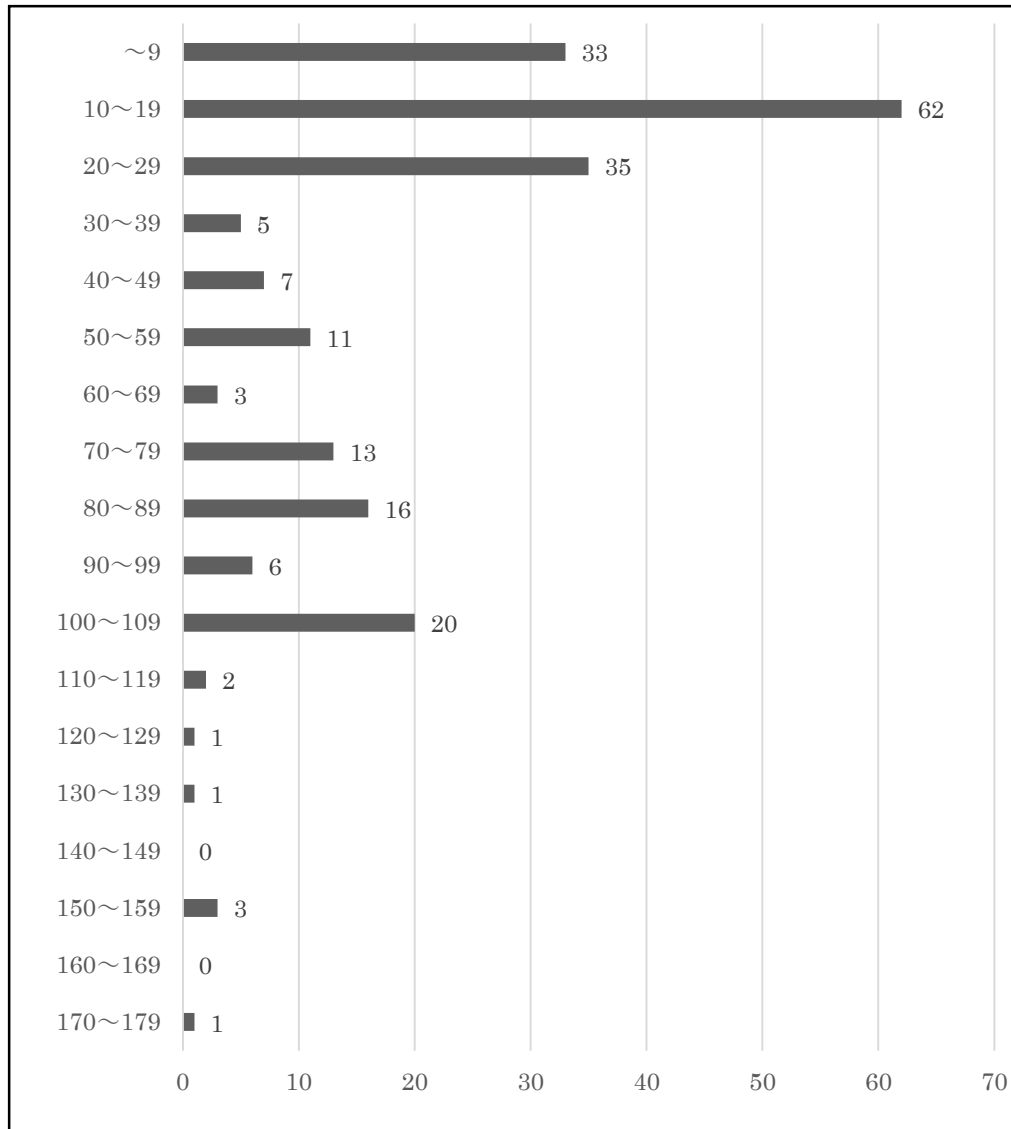


図 10-3 定員数（数値記入）（N=219（NA=2））※NAは無回答 以下略

### 10.3.4 雇用形態

- 常勤職員は 71.4%、非常勤職員は 28.6%だった。

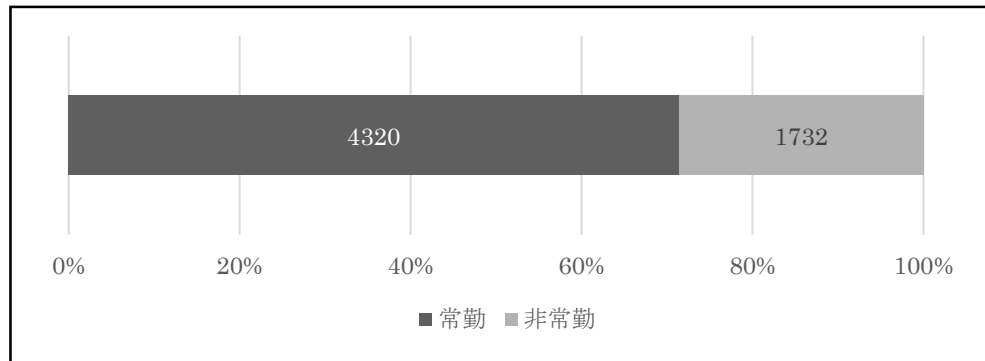


図 10-4 雇用形態（数値記入）（N=214（NA=7））

- 職員総数に対する非常勤職員比率は、富山県 32.7%、福井県 27.1%、石川県 23.9% だった。

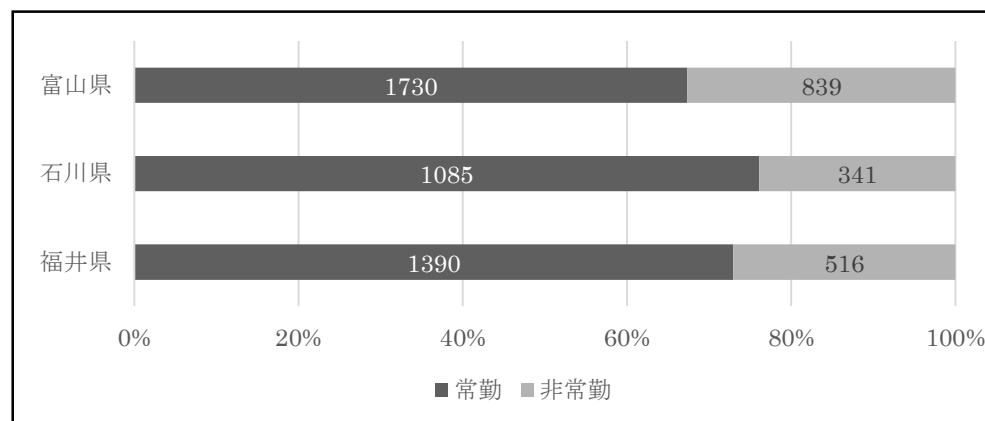


図 10-5 雇用形態 県別（数値記入）（N=214（NA=7））

## 10.3.5 外国人介護職員数

- 職員総数(常勤+非常勤)に対する外国人職員(常勤+非常勤)比率は、富山県 1.67%、福井県 2.00%、石川県 1.26%だった。

| 県名  | 外国人介護職員数<br>( )内は事業所数 | 職員総数 | 外国人職員比率 |
|-----|-----------------------|------|---------|
| 福井県 | 38 (15)               | 1906 | 2.00%   |
| 富山県 | 43 (21)               | 2569 | 1.67%   |
| 石川県 | 18 (8)                | 1426 | 1.26%   |
| 計   | 99 (44)               | 5901 | 1.68%   |

表 10-6 外国人職員比率 (N=44)

- 常勤職員は 43.5%、留学生アルバイト以外の非常勤職員は 22.2%だった。留学生アルバイトは、34.3%だった。

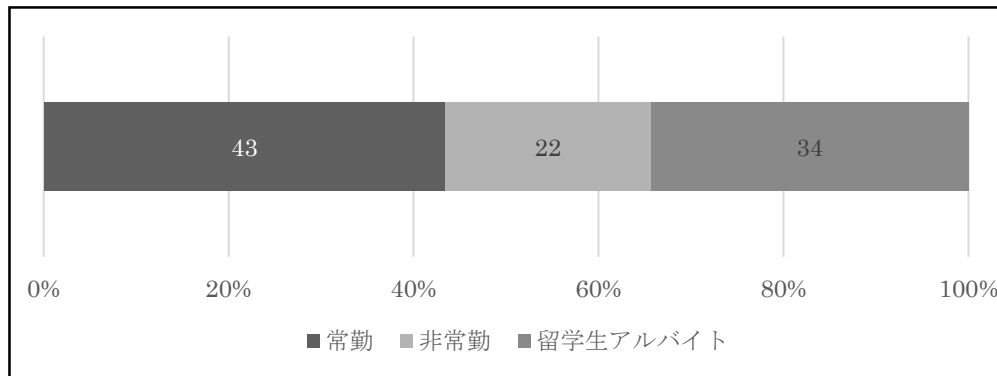


図 10-6 外国人介護職員 雇用形態 (択一) (N=99)

## 10.3.6 介護職員充足状況

- 大いに不足が 11.5%、不足が 23.9%、やや不足が 37.2%、適当が 26.6%、過剰が 0.9%だった。

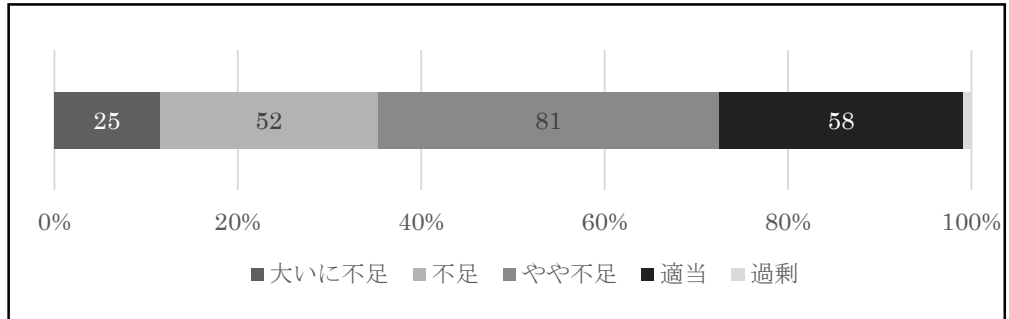


図 10-7 介護職員充足状況 (択一) (N=218 (NA=3))

- 大いに不足について、富山県が 16.9%、福井県が 11.1%、石川県が 4.5%だった。

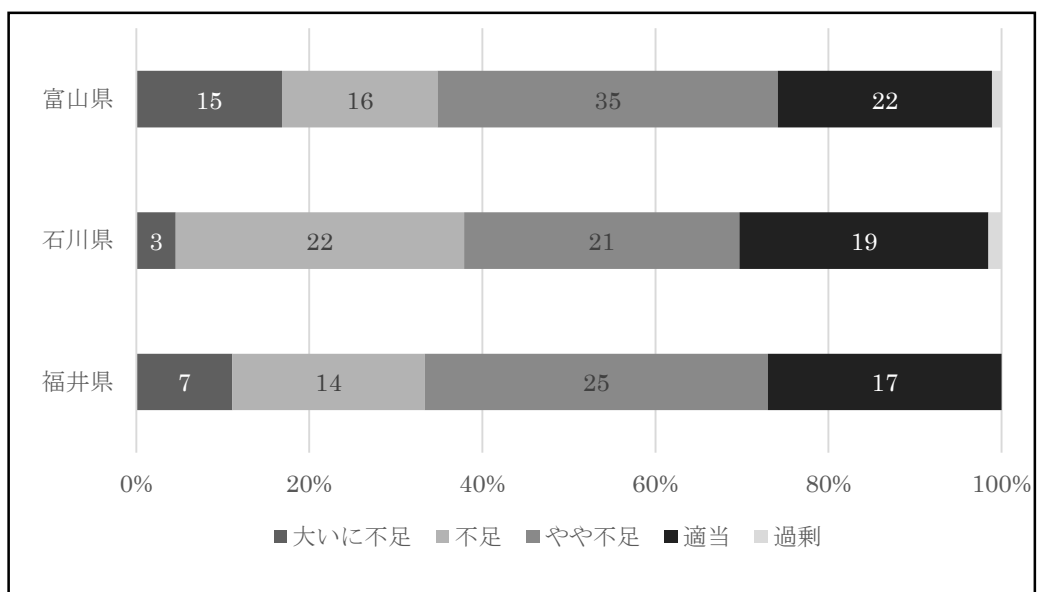


図 10-8 介護職員充足状況 県別 (択一) (N=218 (NA=3))

10.3.7 外国人職員に対する支援

- 「非常によく行っている」、「行っている」に関して、65.9%がメンタルケアの支援、60.5%が住居の支援、59.5%がプライベートの支援、58.1%が行政手続きやスマホ購入時、銀行手続きなどの支援、46.3%が文化風習への配慮、44.2%が言葉の壁をなくす支援だった。
- 「全く行っていない」、「あまり行っていない」に関して、60.5%が信仰上の配慮、60.0%が食生活の支援、54.8%地域・人的交流支援、51.2%が言葉の壁をなくす支援だった。

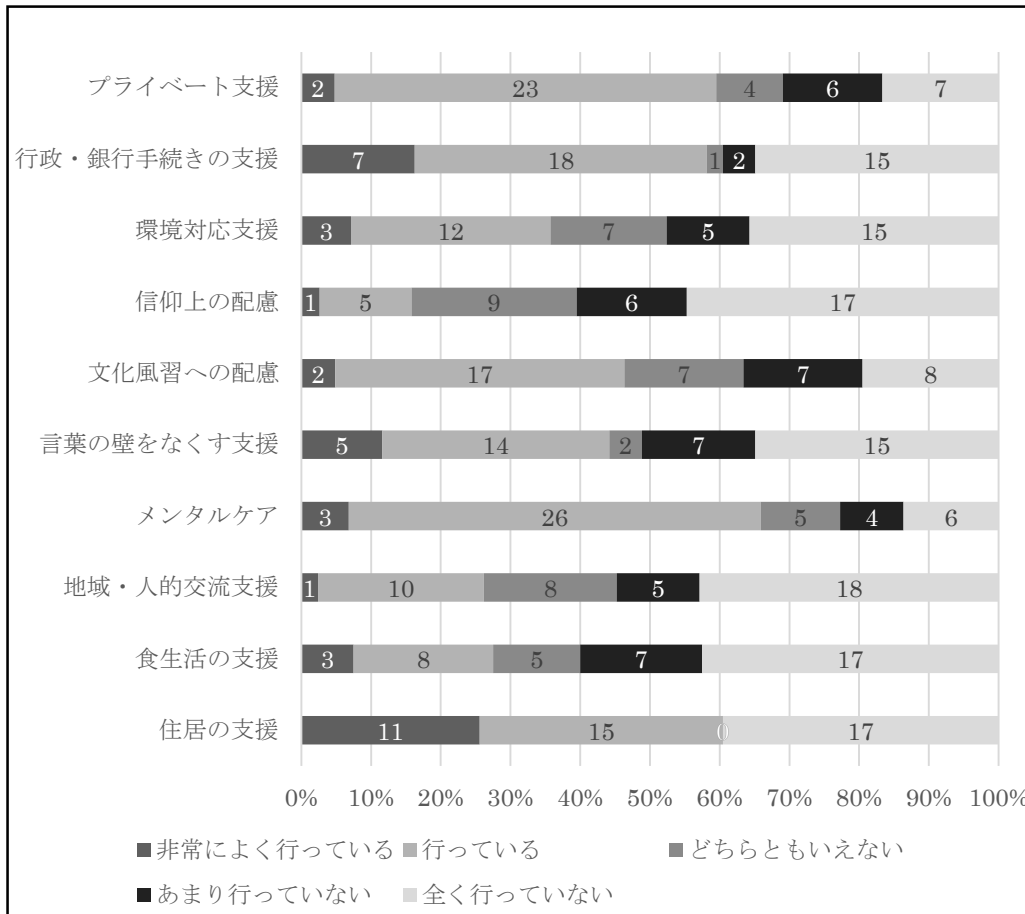


図 10-9 外国人職員に対する支援（択一）（N=44）

10.3.8 外国人職員に対する評価

- 「非常によくできている」、「できている」に関して、70.5%が身体介助、68.2%が職場のコミュニケーション、65.1%が生活援助およびレクリエーション、52.3%が職場のコミュニケーションだった。
- 「全くできていない（行っていない含む）」、「あまりできてない」に関して、62.8%が介護計画、60.5%がカンファレンスへの参加、47.5%が特定ケア、38.6%が申し送りだった。

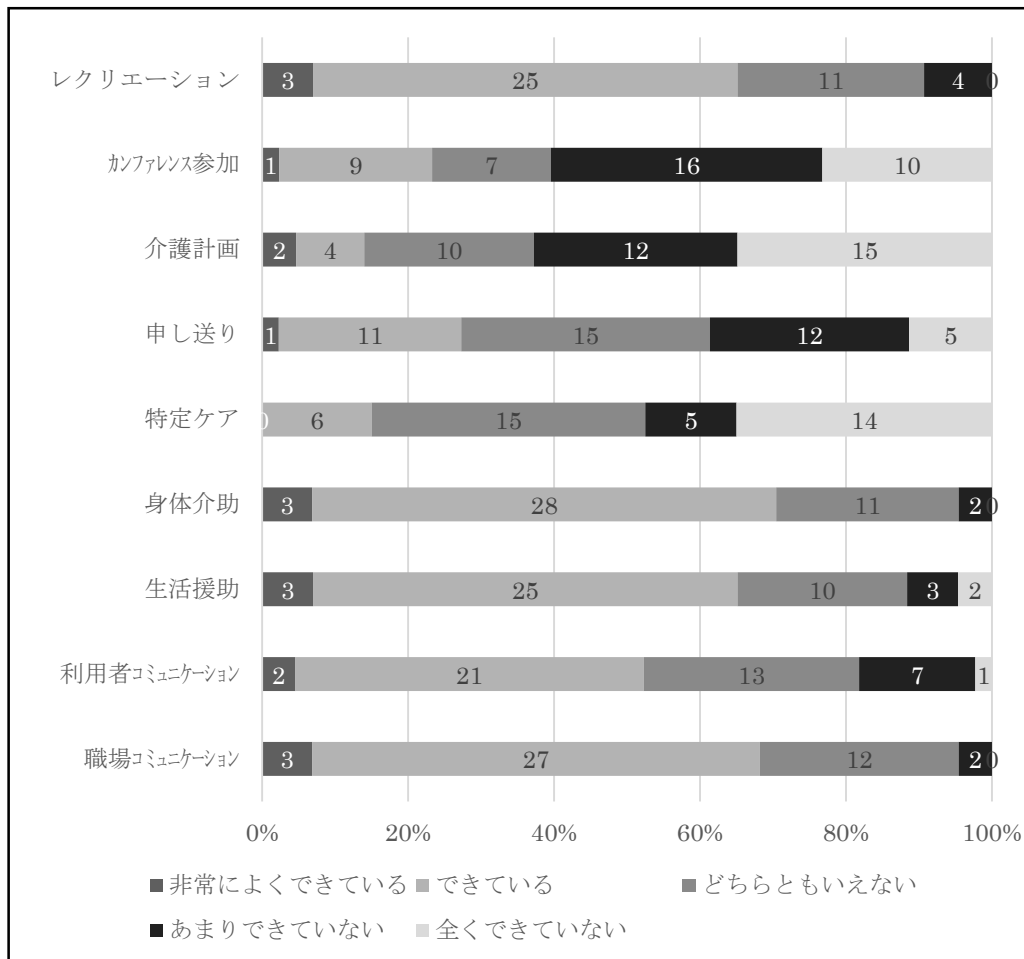


図 10-10 外国人職員に対する評価（択一）（N=44）

## 10.3.9 外国人職員に対する評価（記述）

|  |
|--|
| <p>約束を守らない、突然休む</p>  |
| <p>とても勤勉な方ばかりです。言葉については特に習字、読解力がまだ課題となっています。</p>   |
| <p>介護記録を日本語記入できない点が外国人採用の問題点として施設内で浮上している。</p>   |
| <p>留学生として介護専門学校へ行って6ヶ月、常勤者はヘルパー2級を持っているが、経験は6ヶ月であり、現状での仕事振りは「どちらともいえない」状況。3人とも言葉のコミュニケーションは良好であるが、気持ちとか思いが心配である。</p>   |
| <p>利用者からの評価は高いですが、言葉のニュアンスの理解やコミュニケーション不足を感じることがあります。</p>  |
| <p>返事をしても分かっていない時がある。</p>  |
| <p>介護労働に対する意欲、モチベーションが高くコミュニケーション能力も極めて高い。メンタルも強く職員、利用者からかわいがられている。</p>  |
| <p>とてもまじめで、よく動いている。ある程度の日本語は出来るが方言が理解できない。色々教える時に、日本語が理解できないがわかったと答えてしまうので確認が必要。(どこまで理解できたか)</p>   |
| <p>日本人と結婚され地元で30年間住んでおられ、コミュニケーションもとれ、漢字も十分書けます。しかし、まだ介護の業務に就いて1年足らずで現在研修を受けに行っています。</p>   |
| <p>ベトナム人留学生の介護福祉士1名を採用しています。ケア全般に関しては問題はありませんがコミュニケーション能力に多少問題があります。(職員や利用者との会話には大きな問題はありません)申し送り時に日本語の言い方が理解できない様子で、苦手意識から、業務をさげようとする行動も出てきました。どのような対応をし、苦手を克服してあげることができるでしょうか。</p> |
| <p>夜勤専従なので、介護業務全体としての評価はなかなか難しい。</p>   |
| <p>限定された支援(機能別)では慣れてくると効率的であったり、日本人より言語的コミュニケーションは劣るが利用者との関係が構築されている場合もある。利用者が留学生に教えてあげようという気持ちや役に立ちたいなど育ててくれる場面もある。</p>   |
| <p>外国人職員と留学生では実施する業務内容に違いがあるため、評価の選択がしにくいと感じました。例えば、留学生は申し送り、介護計画、カンファレンスには関わらないためです。</p>  |
| <p>明るい性格。笑顔がいい。何をしても良いのかわからない時があるが、指示をあげるとできる。</p>   |

表 10-7 外国人職員に対する評価（記述）



10.3.10 介護業務に必要な日本語能力

- N3程度の日本語能力があればできる業務として、80.6%が身体介助、79.4%がレクリエーション、74.3%が職場のコミュニケーションおよび生活援助、65.7%が利用者とのコミュニケーションを挙げた。
- N2程度の日本語能力があればできる業務として、100.0%が身体介助および生活援助、97.1%がレクリエーションおよび職場のコミュニケーションおよび利用者とのコミュニケーションを挙げた。
- N1程度の日本語能力が必要な業務として、15.2%が介護計画、12.1%がカンファレンス参加、10.3%が特定ケア、8.6%が申し送りを挙げた。

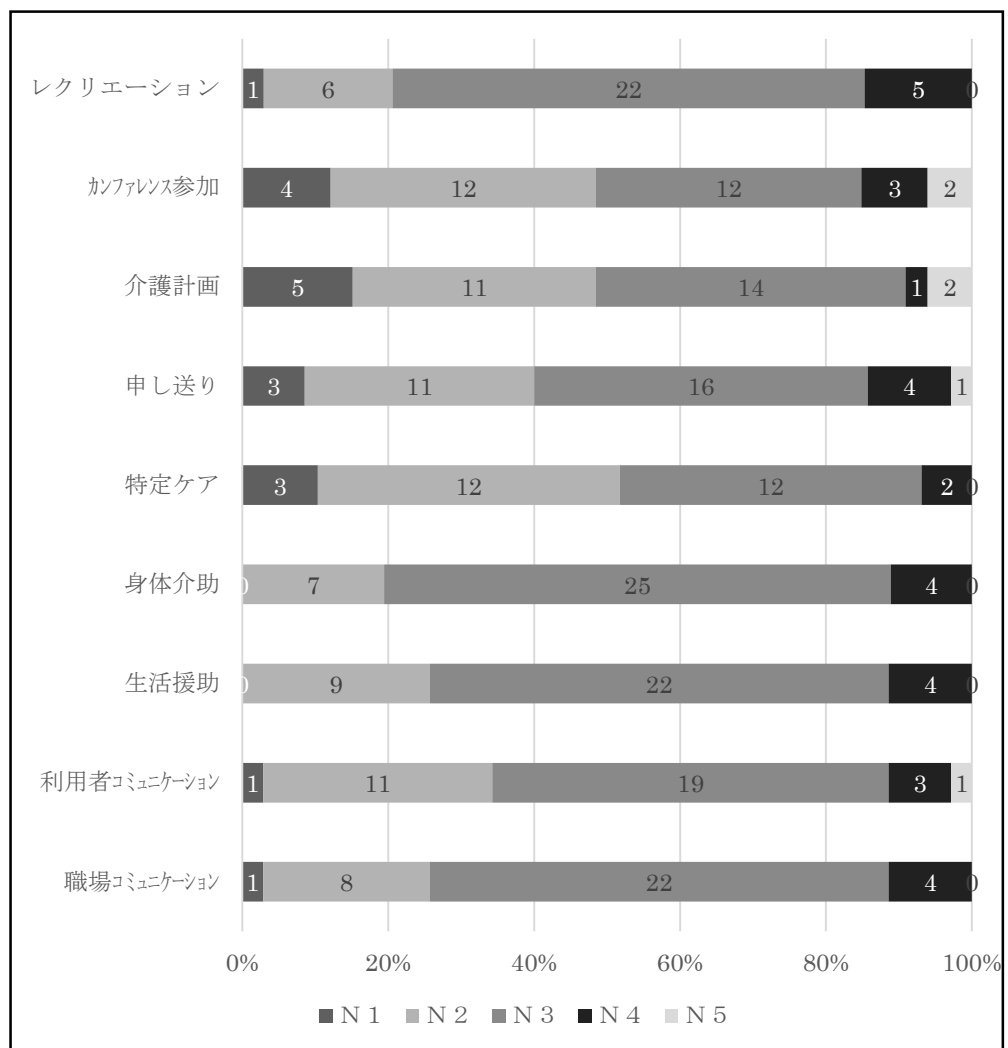


図 10-11 介護業務に必要な日本語能力（択一）（N=44）

## 10.3.11 外国人職員を雇用している事業所の受入予定

- 52.5%が今後も受入れ予定があるとした。一方、14.8%が受入れ予定はないとした。

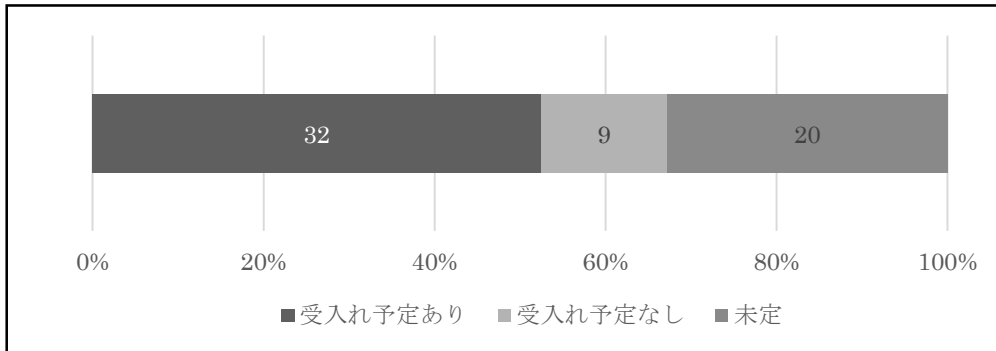


図 10-12 外国人職員を雇用している事業所の受入予定（択一）（N=44）

## 10.3.12 外国人職員を受け入れていない事業所の外国人雇用に対する不安・抵抗感

- 「不安・抵抗感がある」、「やや不安・抵抗感がある」について、90.3%が申し送り、89.4%が利用者とのコミュニケーション、86.8%が介護計画、80.3%が職場のコミュニケーション、77.1%がカンファレンス参加、75.2%が特定ケアを挙げた。
- 「特に不安・抵抗感はない」について、57.0%がレクリエーション、49.0%が身体介助、41.3%が生活援助、24.8%が特定ケア、22.9%がカンファレンス参加を挙げた。

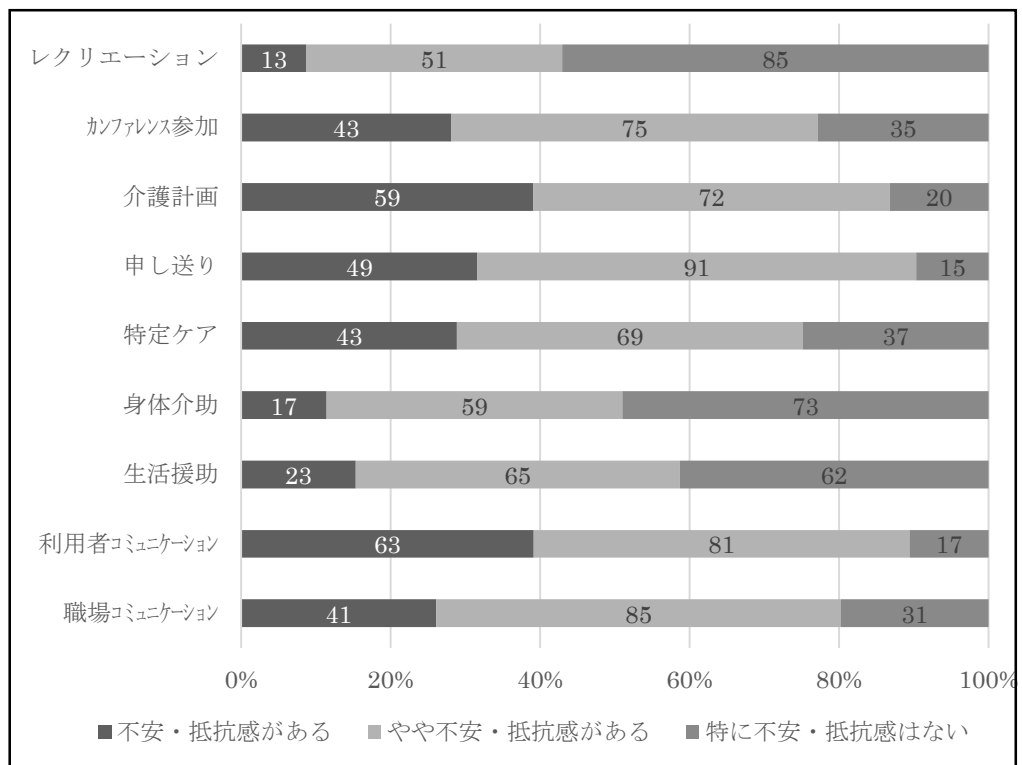


図 10-13 外国人雇用に対する不安・抵抗感（択一）

## 10.3.13 外国人職員に対する不安抵抗感と受入れ事業所の評価のギャップ分析

外国人職員に対して「不安・抵抗感がある」「やや不足・抵抗感がある」の占める率を「不安ポイント」とし、外国人職員受入れ事業所の評価「あまりできていない」「できていない」「全くできていない」の占める割合を「できていないポイント」とする。  
 その上で、「不安ポイント」－「できていないポイント」の計算を行う。

値がプラスのとき：(不安>できていない)「予想よりできる業務」になる。

値がゼロのとき：(不安=できていない)「予想通りの業務」になる。

値がマイナスのとき：(不安<できていない)「予想よりできない業務」になる。

●職場のコミュニケーションのギャップが48ポイント、利用者とのコミュニケーションのギャップは42ポイントになり、不安は大きい但实际上はできている業務になった。

●生活援助のギャップは24ポイント、身体介助のギャップは21ポイント、申し送りのギャップは18ポイントになり、不安はあるが実際はできている業務になった。

●カンファレンス参加はギャップが0ポイント、介護計画は1ポイントになり、予想通りあまりできない業務になった。

●特定ケアは、ギャップがマイナス10ポイントなり、予想以上にできていない業務になった。

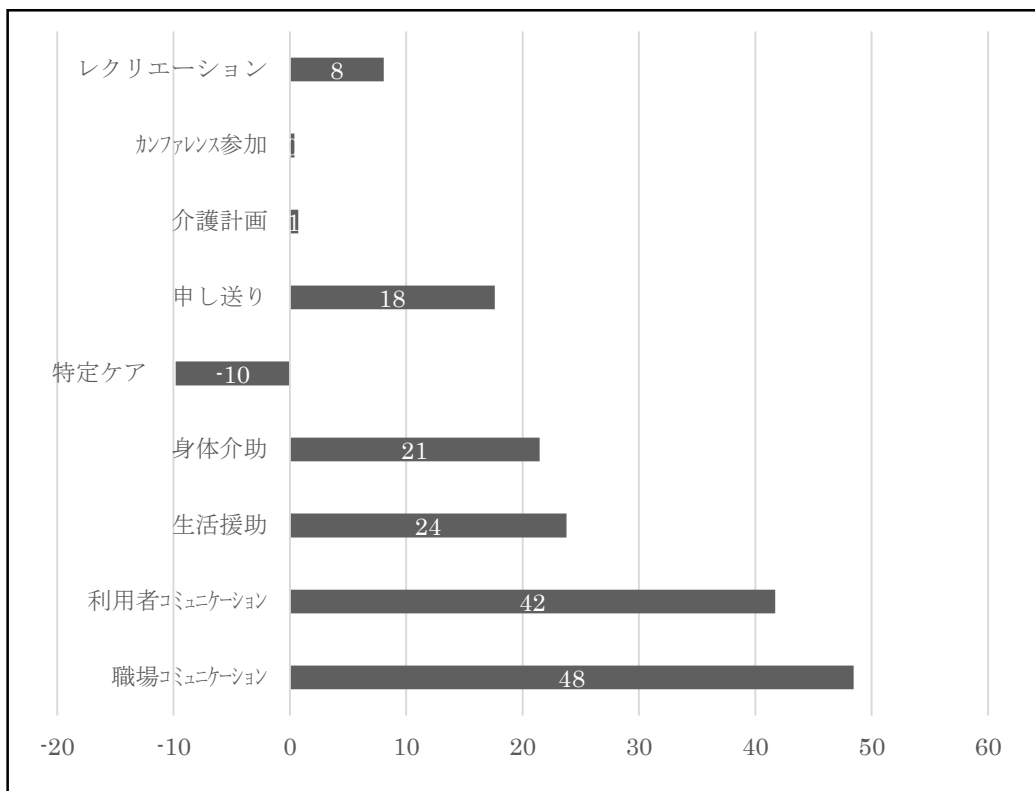


図 10-14 外国人職員に対する不安抵抗感と受入れ事業所の評価のギャップ（分析）

## 10.3.14 外国人職員を受け入れていない事業所の、今後の受入れ見通し

- 12.4%が受入れ予定あり、35.4%が受入れ予定なしだった。

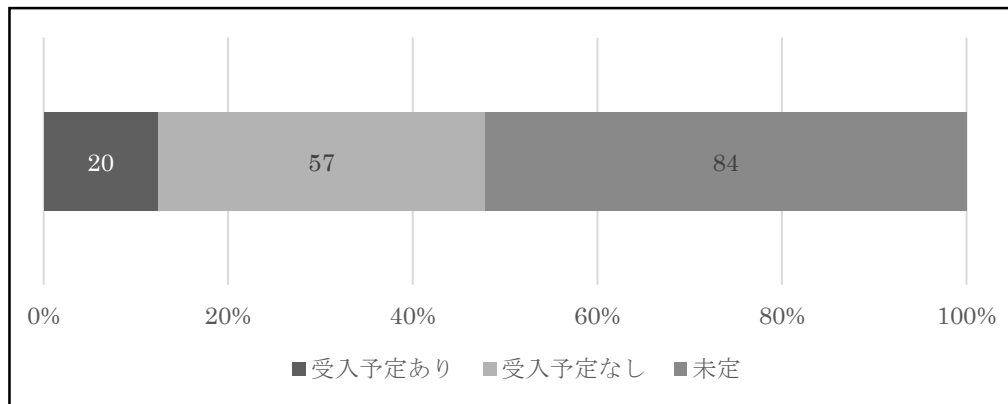


図 10-15 外国人職員のいない事業所の受入れ見通し（択一）（N=161（NA=60））

## 10.3.15 外国人職員を受け入れていない理由（記述）

|   |
|---|
| 現時点では、介護職員は充実しているので、将来に備えて検討しているところです。  |
| 準備は行っていたがコロナで今は急いで動くことはないと感じている為  |
| 現在の人員で足りているから。日本人でさえ難しくてストレスの多い仕事を、外国人(生活様式)が適性なのか、以前から疑問に思っています。今以上に職員への負担になるので、できれば避けたい。  |
| 住居等生活環境が車がないと生活そのものが成立しない。  |
| システムが良く解らない・身近な施設等で受け入れの実績をあまりきかない・受け入れ人数もポイントになると思います。   |
| 希望者がいれば受け入れる  |
| 理事長が反対する  |
| まだ機会なし  |
| 以前受入れた際、指導するリーダー数名の価値観の違いで精神的負担が発生したため。   |
| 法人が受け入れの予定を立てておらず、事業所としては対応できていない。  |
| 外国人介護職員の求人募集者が来ない為  |
| コロナウイルス感染症の影響により入国時期が延期になったため、現在は受け入れしていない状況である。  |
| 以前は計画や紹介もあったが、現在紹介も求職者もいない状況です。インド、ネパール、カンボジア、インドネシアからの問い合わせはありますが、採用に至ってません  |
| 受け入れは考えているが、施設でも現場の意見を聞きながら前向に検討していく時期だと思っている。始まったばかりなので、少し慎重になっているのかも。コロナが落ち着けば、前へ進めて行こうと考えています。   |
| 以前一度台湾人を受け入れしていたことがあった。小学生に言葉を教えるといった教育現場でダブルワークされていたこともあったが、認知症の方の不安を増加するような言葉をかけたことでクレームとなった。その後も変化なかった。  |
| 同法人の特養で受け入れを行っている為、今の段階で同事業での受け入れは、考えていない。  |
| コロナ禍において産業別に見ても外国人にマンパワーを依存しているがために、外国人技能実習生が入国できない事によるマンパワーの空洞化が顕在化しています。福祉の産業は介護分野を含め、外国人に依存すべきではありません。   |
| 特にそういう場面が今までなかったから  |
| 介護職員の雇用に現状で問題点はありません  |
| 受入れのノウハウがわからない。   |
| 理由は特にない。希望や配属があれば検討する。外国人職員本人がホームシックや帰国の希望(1年に1回等)があるのか、帰国の際には休みが何日必要なのか等受け入れ前に双方の意思確認が必要なのは。利用者さんが外国人に対して抵抗感があるのではないかと考えてしまう。利用者家族さんとのコミュニケーションが大丈夫かが不安。 |
| 今の所、人材不足に急を要していない。  |
| 今のところ職員が充足しているため受け入れをしていない  |
| 法人本部が受入れの方針を立てていない  |
| そもそも、宿泊施設的环境が整っていない。  |
| 費用面で日本人の採用よりもかかる。   |
| 生活習慣の違いや記録などに対して不安がある。法人としては受け入れを予定している。  |
| 地域性を重視したいためできるだけ地域の人材を受け入れたい。   |
| 採用費用がかかる。   |
| 当施設法人の別のグループホームで外国人介護職員を受け入れ、職場のコミュニケーションや利用者とのコミュニケーションが不安材料となり、その方の採用を見合わせたことがありました。法人としてもコミュニケーション能力が気になるということで現在受け入れがありません。                           |
| 本部で話が止まっている。現場としては職員が不足しているので、外国人の方でも受け入れを希望している。   |
| 今年度から技能実習生を受け入れる予定でしたが、新型コロナウイルスの影響で今年度中の日本への訪問が難しくなっています。  |

|   |
|---|
| 派遣元で外国人介護職員の採用が無い。  |
| 宿泊施設的环境が整っていない。   |
| 本来今年度受け入れ予定であったがコロナの影響により遅れている。   |
| 人員不足がそれほど深刻ではなかったため   |
| 求人が今のところない。   |
| 変化に気づき対応でき、そして判断して、次の行動をするときにしっかりと伝達ができるのか。日本人でも難しい。  |
| 就職案件がない為  |
| 受け入れる体制は整っているが、条件が合う方に出会っていない   |
| 養成学校の外国人生活の実習を受け入れた結果職員より No の意見が強いため。  |
| 応募がない   |
| 受け入れ検討中だったがコロナの為中止に   |
| 受け入れていないわけではない。以前パートで職務に当たって下さった。とても良かったが、突然前ぶれなく来なくなり困った事があった。パートとして日中職員が複数入ればコミュニケーションは他の日本人職員がカバーできると思われる。求人でも来られたら面談にて決めたい。 |
| 仕事の面でも不安もありますが、プライベート等も面倒をみたり、住まいその他生活面の支援が出来るかどうか(経済的な面で自施設ではむりなのでは!?)などもあります  |
| 今後受け入れを検討しているが、今の状況では難しく、先に話を進める事が出来ない。   |
| 日本人で充足できているため   |
| コミュニケーション(語学力)の部分に、かなり不安があり受け入れに抵抗がある。  |
| 特にない。応募がないため。   |
| 親会社(本社)が決めることなので、何も意見できないが、言語の問題、もしくはある程度、年数がたつと母国へ戻ってしまうケースもあり育成しても長続きしないのでは?という不安もある。   |
| 職員が十分にいるので考えていない。   |
| 日本人の介護職員で足りているので!   |
| 今のところ、日本人の職員で充足している。  |
| 施設外での外国人介護職員の行動に関し責任が取れないと感じている。  |
| 令和2年12月末入国予定(モンゴル人)   |
| コロナの関係で計画が中止されています。今後の動向も含めて受け入れる予定です   |
| 会話等に支障がなければ問題はないと思いますが、コロナウイルス感染拡大防止のため今は見合わせている。   |
| 機会がなかっただけ   |

表 10-8 外国人職員に対する評価(記述)

10.3.16 導入済みのICTと導入意向

● 導入済のICT等について、83.2%が介護保険関連ソフト、79.3%がWifi、64.6%が人事・基幹業務ソフト、42.1%が監視カメラだった。

● メリットは感じているがまだ導入していないICT等（未導入率）について、84.2%がスマホアプリ、74.7%がインカム、67.8%が見守りロボット、67.3%が多職種連携システム、64.0%が電子カルテシステム、53.2%がグループウェア、39.0%が監視カメラを挙げた。

未導入率：メリットを感じられるが未導入 / (メリットを感じられるが未導入 + 導入済) で計算した。

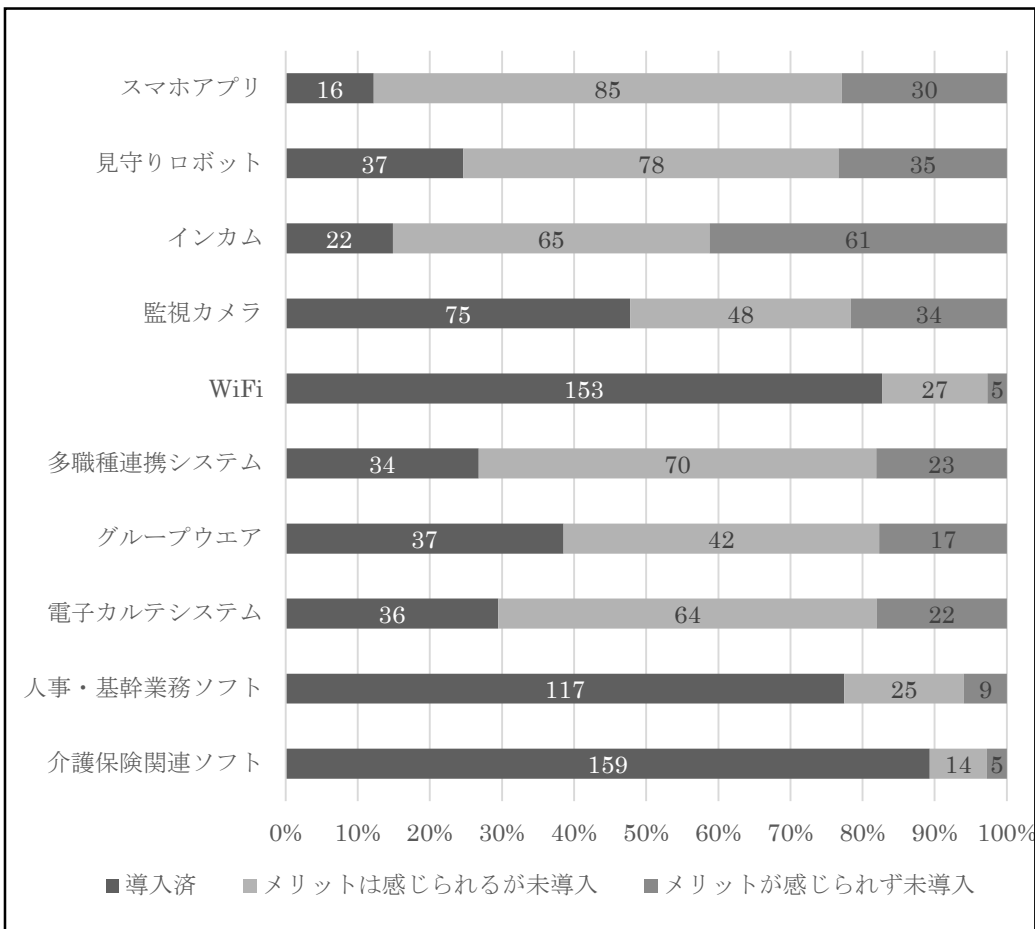


図 10-16 導入済みのICTと導入意向（択一）（「不明」除く）



10.3.17 ICT 導入効果

- 「大いに効果があった」ICT等について、41.1%が利用者情報の共有、34.9%が業務の効率化、32.6%が事務作業の効率化を挙げた。
- 「大いに効果があった」「やや効果があった」ICT等について、84.2%が業務の効率化、81.5%が利用者情報の共有、80.6%が事務作業の効率化、74.1%が介護記録業務の負担軽減を挙げた。
- 16.7%がペーパーレス化に効果がなかった、9.9%が情報伝達の迅速化に効果はなかったとした。

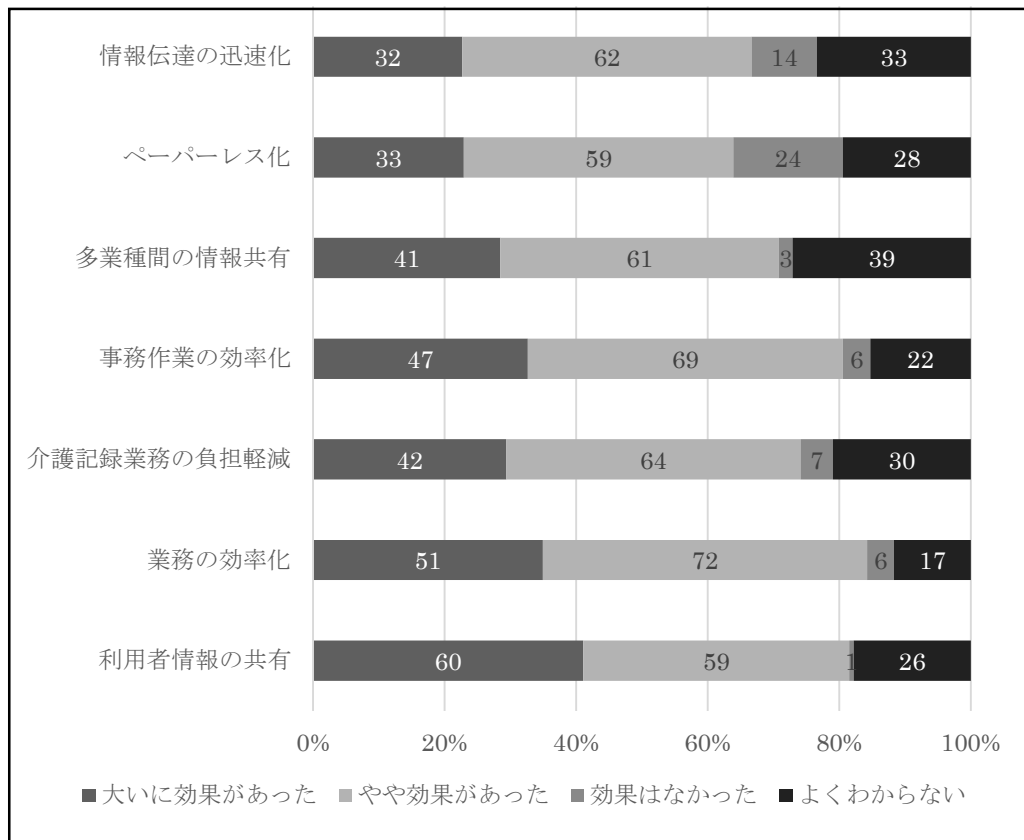


図 10-17 ICT 導入効果（択一）（NA除く）

## 11 実態等に関するヒアリング調査の実施結果

### 11.1 目的

介護業界の人材ニーズ及び外国人介護人材実態を調査し課題を明らかにし、課題解決に向けた人材像を検討する。

### 11.2 調査概要

#### 11.2.1 調査方法

調査方法を以下の表に示す。

| 地域  | 調査方法    | 調査対象          | 調査数  |
|-----|---------|---------------|------|
| 福井県 | 電話ヒアリング | 外国人を雇用する介護事業所 | 3事業所 |
| 香川県 | 電話ヒアリング | 外国人を雇用する介護事業所 | 3事業所 |

表 11-1 ヒアリング調査方法・対象等

#### 11.2.2 調査実施期間

調査実施期間を以下に示す。

|         | 調査期間                  |
|---------|-----------------------|
| ヒアリング調査 | 令和2年12月16日～ 令和3年1月19日 |

表 11-2 ヒアリング調査期間

#### 11.2.3 調査項目

以下の調査項目を設定した

- 施設の基本情報（住所・回答者）
- 外国人職員の国籍と人数
- <課題の抽出>
- 外国人介護職員の評価
  - 利用者の評価
  - 職員の評価
  - 管理職の評価
- <教育プログラムニーズ>
- 外国人介護職員の育成につながるテキスト・通信教育

### 11.3 調査結果

以下にヒアリング調査結果を示す。なお、ヒアリング対象施設および対象者の特定を避けるため、ヒアリング結果は順不同で掲載し、言葉の言い回し等についてヒアリング内容を損なわない程度に揃えた。

また、ヒアリング調査票として資料を掲載するが、施設及び回答者の特定を避けるため回答者及び外国人国籍・人数を非表示とし内容のみの資料とする。

#### ヒアリング調査事業所と実施日時

(順不同)

| 県   | 施設名                | 実施日時             |
|-----|--------------------|------------------|
| 福井県 | 特別養護老人ホーム 第三光が丘ハウス | 2020.12.16 14:45 |
|     | 特別養護老人ホーム 湖岳の郷     | 2020.12.18 10:00 |
|     | 介護老人保健施設 気比の杜      | 2021.1.12 14:30  |
| 香川県 | 特別養護老人ホームシオンの丘ホーム  | 2021.1.7 10:30   |
|     | 株式会社 あなぶきメディカルケア   | 2021.1.19 14:00  |
|     | 住宅型有料老人ホーム 和が舎こうなん | 2021.1.13 15:00  |

表 11-3 ヒアリング調査事業所と実施日時

#### 11.3.1 外国人介護職員の国籍と人数

(順不同)

| 国籍        | 人  |
|-----------|----|
| ベトナム      | 2  |
| ベトナム(常勤)  | 2  |
| ベトナム(非常勤) | 6  |
| ベトナム      | 48 |
| 中国        | 12 |
| フィリピン     | 6  |
| 中国        | 1  |
| フィリピン     | 2  |
| ネパール      | 3  |
| ベトナム(常勤)  | 6  |
| ベトナム(非常勤) | 3  |

表 11-4 外国人介護職員の国籍と人数

## 11.3.2 外国人介護職員の評価（利用者の評価）

（順不同）

| 良い点   | 気がかりな点（悪い点）   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●外国人介護職員に対して好意的な方が大半です。</li> <li>●日本語の歌や方言を教えたり、楽しんで応援してくれる方がいらっしゃいます。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>●初期段階は意思疎通ができないようです。</li> <li>●利用者だけでなく、ご家族も含めて外国人というだけで抵抗感のある方が一定数いらっしゃいます。ただ、実際に目の前に来て、頑張っている姿を見ていれば収まるケースがほとんどです。</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●いつも一生懸命、まじめに仕事に取り組んでいる姿が印象的です。</li> <li>●毎日必ず笑顔で挨拶してくれます。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>●日本語の聞き取りが難しいようで、利用者から質問を受けてもわからないようで、笑顔でその場から去ってしまうことがあります。</li> <li>●マスクをせずに仕事しているときがあります。</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●言葉をきちんと聞き取り理解しようとする姿勢は、利用者さんに共感することが出来ています。</li> <li>●年齢的にも孫や曾孫と接するような感じで、利用者さんの親心のような感情や意欲が湧いているようです。</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>●言葉のアクセントやイントネーションの違いから、聞き慣れない言葉になると上手く伝わらないことがあります。</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●全体的に良い評価です。</li> <li>●外国人だからという苦情もありません。</li> <li>●10人ほどのユニットなのでなじみの関係もあり、コミュニケーションもよくとれています。</li> </ul>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>●とくにありません。</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●やさしいです。</li> <li>●いつも笑顔です。</li> <li>●よく声をかけてくれているという評価です</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>●3,4年日本で過ごしていると思うので、早く日本の生活に慣れて欲しいと思います。</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●笑顔が多いです。</li> <li>●やさしい対応をしてくれます。</li> <li>●利用者様からの評判も良いです。</li> <li>●アジア系の方達なので、利用者様の中には外国人とあまり分かっていない方もいるようです。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>●利用者様の言葉を聞き取れない事が多々あります。（特に経験が少ない方）</li> <li>●日本語の方言には苦労をしているようです。</li> <li>●利用者様の中には、多小偏見があるのか、いやそうにされる方もいらっしゃいます。</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●明るいです。</li> <li>●優しいです。</li> <li>●そばにいてくれます。</li> <li>●かわいらしいです。</li> <li>●人見知りをしません。</li> </ul>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>●スキンシップが馴れ馴れしいことがあります。例えば、声かけせずにボディタッチをしたり、顔を触ったりします。</li> <li>●声かけがフレンド。</li> <li>●アニメがTVで放送されていた時、集中して観てしまっていました。</li> <li>●特定の人との関わりが得意ですが、全く関わらない人もいて、公平性がないようです。</li> </ul> |

表 11-5 外国人介護職員の評価（利用者の評価）

## 11.3.3 外国人介護職員の評価（職員の評価）

（順不同）

| 良い点（得意な業務など）  | 気がかりな点（苦手な業務など）  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●決まった時間のルーティンワークはそつなくこなします。</li> <li>●シーツ交換は準備・片付け・しわのない正確な業務ができます。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>●レクリエーション（計画・実施）が苦手です。</li> <li>●介護（身体）記録は行っていません。</li> <li>●どの職員にでも相談をしています。</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●急な業務を依頼しても嫌な顔ひとつせず、笑顔で返事をしてくださいます。</li> <li>●職員がしようとしていることも（オムツ補充など）「私出来ます！」と積極性もみられます。</li> <li>●利用者にも積極的に関わっており、他部署の利用者にも自ら声掛けしコミュニケーションを図っています。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>●利用者からの訴えなどがあつた際にはうやむやにせず、その場で職員に相談していただけるとなおります。</li> <li>●マスクをつけていない時は、声かけさせてもらっています。</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●常に教えを受けようとする姿勢で、職員側のモチベーションも高められます。</li> <li>●学校や介護現場で学んだこと（シーツ交換等の生活援助、更衣や移動などの身体介護）が的確に実行できています。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>●介護記録については、実践する機会が少ないこともあり不慣れな部分です。</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●基本的に表情はみな明るく、ケアも嫌がらず一生懸命に行うため、慣れてくると任せられることは増えます。</li> <li>●意欲が高くケアと日本語を学ぼうとしている姿は応援したくなるし、成長を感じられてうれしいです。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>●電話、介護記録、生活記録が苦手です。</li> <li>●専門用語の理解が難しいようです。</li> <li>●方言も含めて日本語の理解が難しいようです。</li> <li>●日本文化や仕事のマナーの理解が難しいようです。（靴を脱ぐこと、5分前行動をすること、遅刻欠勤時に電話をすること等）</li> <li>●時間（約束）を守るできないことがあります。</li> <li>●日本社会のルール＆マナーができてないことがあります。（交通ルール、ゴミ出し等）</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●理解出来れば、日常業務は行えます。</li> <li>●職員との簡単な会話や申し送りは出来ています。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>●理解してもらえないまでには、複数回の指導が必要です。</li> <li>●その場に合せた対応は難しいです。</li> <li>●介護記録など、記録物はかなり苦手としています。</li> <li>●家族様との対応は、まだ無理な時があります。</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●常勤の留学生のうち1名は、勤務期間が長いので夜勤もしています。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>●夜勤をしている1名は、ケース会議には出られそうだが、申し送りや介護計画作成は、日本語力がまだ乏しいため難しいと思います。</li> <li>●特に技能実習生は語学力が乏しいです。</li> <li>●担当職員との日誌を毎日やり取りしていて、日本語の指導を含めてだんだんと伸びてきていると感じています。</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●職員同士名前を覚え、コミュニケーションはとれています。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>●職員は通常、入職して3ヶ月ほど経つと夜勤に入ってもらいますが、体制が整わないため入ってもらっていません。そのため主に日勤フルタイムで働いてもらっています。</li> <li>●難しい漢字は書けませんが、簡単な漢字やひらがなを使って日誌も書いており、内容は伝わっています。</li> <li>●会議に入ることは難しいです。</li> </ul>  |

表 11-6 外国人介護職員の評価（職員の評価）

## 11.3.4 外国人介護職員の評価（管理職の評価）

（順不同）

| 良い点（これからも伸ばして欲しい点など）  | 気がかりな点（これから改善して欲しい点や今後の課題など）  |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●外国人職員はこの先増えていくと思うので、今いる外国人職員には、今後入ってくる人たちのリーダーになってほしいです。</li> <li>●外国人職員が入り、職員が指導することで、今までの業務に対する確認作業にもなっています。入っていただきありがたいと思っています。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>●慣れてくると自分の判断で行動してしまうことがあります。</li> <li>●指導に対して、わかっているにもかかわらず、「はい」と返事をするため間違った理解をしていないか、心配になることがあります。</li> <li>●わからないところを聞けるように、指導を行っています。</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●語学力を伸ばして欲しいです。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>●言葉の壁を乗り越えて欲しいです。</li> <li>●必死に理解しようとしているのはわかるが、やはり伝わっていない部分も多いのではと感じます。</li> <li>●こちらもわかるように伝えようと思いますが、外国人同士が外国語で話をして解決していることも多く、何を話しているのかわからず、本当にわかっているのか、不安です。</li> <li>●普段の会話も外国語を使わず、日本語で話して欲しいです。</li> <li>●わからないことは聞いて欲しいです。</li> <li>●昔の言葉や地域の言葉を使う利用者も多いため、会話をしているにもかかわらずわからない部分も多いのではと感じます。</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●これまでは、掃除やシーツ交換など生活援助が多かったですが、今後は身体介護の技術習得を目指して欲しいです。</li> <li>●コミュニケーションを活用した対人援助を実践し、介護の技術力を高めて欲しいと思います。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>●これまでは、受け身で仕事の指示待ちだったので、主体的に業務を遂行できるようになって欲しいです。</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●チームの中に子供が入ってきたような感覚となり、みんなで外国人に関わろう、育てようという意識が出ています。</li> <li>●ハングリー精神（明るさ・努力）と素直さがあれば、可愛がってもらえるため、日本語もケアも伸びると思います。</li> <li>●日本語レベルをN1まで上げて、ケア経験を積んで、サービス提供責任者を目指してほしいです。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>●とにかく日本語で話すこと、聞くこと、書くことの経験を増やすことだと思います。言葉を使った時間に比例して上達していきます。これによって意思疎通も感情表現もしやすくなり、外国人自身が楽しくなってくると思います。</li> <li>●日本人以上にキャリアを金銭面等でドライに判断する傾向があるため、目の前のことだけでなく、長く続けてもらいたいと思います。</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●フロア全体をよく観察しているので、急な立ち上がりやリスク管理に対しては継続して欲しいです。</li> <li>●利用者の行動の背景にはどんな理由があるのか、利用者の思いまで考えられるともっとよくなると思います。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>●利用者に対しての尊厳について学んで欲しいです。</li> <li>●丁寧語の習得、ゆっくり話すことができるようになって欲しいです。</li> <li>●品のあるふるまいをして欲しいと思います。</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●利用者への援助・業務・シーツ交換等はきちんとできます。</li> <li>●真面目に取りくむ姿勢を持ち続け、言葉で表現できるともっとよくなります。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>●国の慣習からマイペースなところがあります（出勤時間をもっと早くすること）。</li> <li>●「仕事が1時間前に全て終わったので帰りたい」と報告がないまま帰宅することがあります。</li> <li>●連絡・報告をきちんとすることは必要です。</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>●前向きな姿勢はこれからも持ち続けて欲しいです。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>●価値観・言葉のニュアンスの微妙な違いを、お互いが理解していきたいと思います。</li> </ul>   |

|                     |   |
|---------------------|---|
| ●笑顔・明るさも持ち続けて欲しいです。 | ●自身の都合で仕事の勤務変更等があります。<br>●分からない事を、分かったかの様になってしまうところがあります。 |
|---------------------|---|

表 11-7 外国人介護職員の評価（管理職の評価）

## 11.3.5 テキストや通信教育、研修会ニーズ

|   |
|---|
| <p>●介護技術の一つとして、言語の壁を乗り越えるための非言語的コミュニケーション手段(ジェスチャー、筆談)を学ぶことによって、心身機能の低下した高齢者にとっても有用になると思う。</p> <p>●介護職員から生活相談員やサービス提供責任者などへのステップアップを図る上で、ケアプランに関して携わることも必要だと思う。</p> <p>●介護に関する仕事を覚えてもらうだけでなく、日本の観光名所やおいしい食べ物など日本文化を学べると日本全体の理解にもつながると思う。</p>  |
| <p>&lt;外国人職員向け&gt;</p> <p>●初任者研修相当の知識・技術・専門用語について解説されたテキスト・教育</p> <p>●日本文化(礼儀、おもてなし、時間、約束、交通ルール、歌)</p> <p>&lt;リーダー、管理職向け&gt;</p> <p>●「やさしい日本語」→意思疎通するのにとても重要。こちらが工夫してあげる</p>  |
| <p>●利用者の思いを理解できるように、考えられるような研修にして欲しい。</p>   |
| <p>●介護現場で想定される場面での対応例など</p> <p>●文字だけのテキストでは伝わりにくいと思うので、映像や音声を入れた視覚、聴覚的な教材だとわかりやすいのではないかな。</p>   |
| <p>●日本語の勉強、日本語の理解力を伸ばすもの</p> <p>●方言の意味や使い方</p>  |
| <p>●介護知識・基本技術は、専門学校でのカリキュラムで習得出来ていると思う。日本社会での職業倫理観を、身につけて頂ければ、指導がし易くなると感じる。</p> <p>(具体例)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■日本の社会で働く社会人としてのルールやマナー</li> <li>■介護職員としてのルールやマナー</li> </ul> <p>例えば仕事を急遽休む時も当然休む権利があるという風にするのではなく、事前に言っておく、やむを得ず急ぎょ休むことになったとしても当然の権利という感じで休むのではなく、気遣いを持ちつつ休むといった日本の文化的なこと。</p> <p>●日本語の中の敬語、特に丁寧語がもう少し勉強してほしい。</p> <p>会話、話し言葉の丁寧語ができないのは仕方ない、徐々にできるようになるのでもいいが、「記録を書く」つまり文章の時に、例えば「利用者に食べさせた」と書くのはNGで、「利用者に食べていただいた」が正しいという違いがわかる教材があるといい。</p> <p>●技術や業務の指導方法だけでなく、マネジメント管理や指導法などが分かるテキスト等があると助かる。</p> <p>マネジメント管理とは外国人材向けのラインケア、ティーチング、コーチング、その指導法がわかるテキストがあるとよい。専門学校は様々な国の学生が介護を学んでいて、入学してから卒業するまで学生に技術だけではなく生活面やその他さまざまな支援をしていると思う。そこにたくさんのノウハウがあると思うので、国別対応法などあればよいと思う。</p> |
| <p>●それぞれの外国の文化について教えて欲しい</p> <p>●指導後の理解度はどうしたらわかるのか。</p>  |

表 11-8 テキストや通信教育、研修会ニーズ



## 12 アンケート・ヒアリング調査結果の検討

### 12.1 プログラム検討委員会

以下の日程でプログラム検討委員会を開催し、ヒアリング調査結果について検討した。

|       |  |
|-------|--|
| 開催日時  | 令和3年2月15日(月) 15:00~17:00   |
| 会場・方法 | 学校法人青池学園 若狭医療福祉専門学校(オンライン会議)   |
| 出席者   | 出席委員(11名)<br><br>青池委員、岩永委員、大本委員、荒木委員、櫻井委員、高橋委員、西村委員、竹村委員、射場委員、原委員、竹島委員<br><br>欠席委員(3名)<br><br>菟輪委員、山崎委員、山本委員 |

表 12-1 第2回プログラム検討委員会

### 12.2 アンケート・ヒアリング調査結果の検討

検討委員会で、ヒアリング調査結果について検討した。その結果、以下の質問・意見を得ることができた。

|   |
|---|
| <p>当施設では、接遇セミナーや介護記録の書き方セミナーを職員向けにやっている。また言い換えリストを作り、日本人も活用している。言い換えリストは外国人にも活用できる。接遇や書き方について外国人向けにあったらいいと思う。</p>   |
| <p>職員の数が少ないと答えた施設が7割強、海外から人を受け入れるという時に、外国人の定着等に人手を割けないというのは根本的な原因が見え隠れしたということアンケートの中で見せてもらったような気がした。<br/>突然休むことや返事をしてもわかっていないなどは、日本人でも十分おきること。外国人に特化したことではない。だから、教育のツール、キャリアパス、例えば、マクドナルドのレコグニションシール制度のように、利用者にこの留学生は何ができて何ができないかがわかるようにすることも必要なのではと感じた。<br/>ICTの導入事例でいうと、当施設ではインカムをかなり多用している。夜勤者など人が少ないときにはインカムで違う階の職員とも連絡とり合い、情報共有でき非常によかったので、アンケート結果のICTのところを聞いていて紹介したいと思った。</p> |
| <p>アンケート結果より、とり越し苦労の部分が多いのかと感じた。当施設でも、心配していた割には、コミュニケーションなどは思っていた以上に気持ちを通じ合っている。もともと日本に住んでいるフィリピン人を採用しているが、施設の中でその人を支えていこうという空気感や土壌があったので、今はすごくなじんでいる。また、アルバイトとしてフィリピン人来てもらおうようになったが、職員が温かく受け入れてくれている。これが否定的で、抵抗があったらこんなにうまくいっていないと思っている。<br/>外国人そのものの教育も大事だが、続けていけるようにするには、施設がどれだけ外国人を受け入れていけるか、施設側の土壌がすごく重要で、施設の職員向けのプログラムも並行してできあがり、施設の人に外国人を受け入れることについての理解が育てばいいのと思った。</p>      |
| <p>EPAの方は日本語を習熟しているので、勉強の仕方をどうするかということから伝える必要はなかったのだが、今受入れている中国人は日本に来て1か月後に現場で受け入れることになった。年齢も若く、そのような若い方たちにどうすれば、何をすればいいのかわからず途方に暮れた。勉強法を伝えること自体が難しい。外国人の日本語レベルでやるのが結構違ってくるところを強烈に感じた。それに対する助言となるプログラムになればありがたいなと思った。</p>   |
| <p>(事務局質問)：日本語力レベルの違いに対して施設がどのように対応しているのか</p>   |

|   |
|---|
| <p>N4 レベルではほとんど日本語がわかっていない。挨拶程度はできるが、それ以外は理解していないのではと思う。最初に入ったベトナムの職員を先生代わりに、入ってきたベトナム人を教育してもらおう。また、週1回日本語を教えてくれる先生にも来てもらっている。1年くらいかけて、N2くらいまで引き上げなければ業務上のコミュニケーションは難しい。業務上ということだとN2が必要。N3では日常会話、生活レベルになってしまう。</p>  |
| <p>(委員長質問)：外国人に対する期待についてお伺いしたい。</p> <p>今の段階であれば、身体介護が最低できるところを目標として定めている。今後、順調に外国人が増えていったとき、外国人の占める割合がそんなに高くなればできることをきちんとやってくれるというのでいいが、外国人の占める割合が高くなってきたときに、例えばご家族に電話する、担当者会議に出る、提出書類をまとめるという高度なことが求められる。将来的にはそのあたりまでできるようにならなければ難しいのではと想像している。</p> <p>養成施設を卒業して来ている外国人は日本人と同様にしている。日本人であろうが外国人であろうが、素質があればリーダーになってほしいと思っている。技能実習生も一人前にして母国に返すということを目指している。3年間で身体介護だけではなく、精神的ケアもしっかりできるようになってもらえるよう指導している。そのようにしないと、今後日本に来てくれない、日本に続けてきてもらうことが大事。ただし、日本語の能力の差が問題になってくるので、そこは個々にフォローしていかなければならない。</p> |
| <p>専門学校に日本語学科と介護福祉学科があり、客観的に介護施設を見て、施設によって外国人の活用の仕方が違うと感じている。外国人を活用するかしないかは理事長や施設長次第。こちら側からわざわざ活用してほしいとは言わない。活用したいと思うところに案内する。次に、活用したいところの活用の仕方。意外と外国人は活用できるなどという意見が多いと思う。リーダーになったらいいなと思っているところも多い。そのリーダーは外国人の中のリーダーという位置づけということもあれば、日本人も含めた中でのリーダーということもある。</p> <p>日本人でも主任レベルと現場レベルは違う。だから外国人が主任レベルになるというのはかなり難しいと思うので、まずは外国人が現場レベルの対応ができるということをプログラムの人材像として位置づけるほうがいいのではと思う。</p>  |
| <p>外国人を活用していない施設があるとしたら、外国人活用の門戸を広げることが重要なので、少し興味があるけれど、どうすればいいかわからない施設向けに導入方法などを伝えられるものになれば、日本語のレベルや介護のレベルによりうまくいかないときに助け舟となるものになればいいと思う。</p> <p>その外国人が母国に戻り、コア人材となって活躍するのか、それとも日本でリーダーとなっていくのかというのは次に考えていけばいいことと思う。</p>   |
| <p>昨年度、青池学園さんとフィリピンに行ったときに、リーダークラス、主任クラスになるのではと期待できる人、大変意識の高い外国人がいた。ただ、最終的にそこを目指すとなると、日本人、外国人に関係なくどのように成長させていくか、教育するかということになるので、まずは日本人と外国人のギャップである言葉の壁や文化の壁をどう教育の中で解消していくかが大事になってくると思う。</p>   |

表 12-2 アンケート・ヒアリング調査結果の検討

## 13 開発プログラムの方向性・目指す人物像の検討

### 13.1 開発プログラムの方向性と目指す人物像

第2回プログラム検討委員会において、委員に下表の「開発プログラムの方向性及び目指す人物像」案を提示した。

(開発プログラムの方向性)

|                                     |
|-------------------------------------|
| 外国人介護人材の職場定着・成長支援<br>外国人介護人材の日本語力向上 |
|-------------------------------------|

表 13-1 開発プログラムの方向性

(目指す人物像)

|   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>①わからないことが聞ける人</li> <li>②時間や約束が守れる人</li> <li>③連絡・報告をきちんとする人</li> <li>④真面目に取り組み姿勢を持ち続ける人</li> <li>⑤丁寧語が話せる人</li> <li>⑥品のある振る舞いができる人</li> <li>⑦利用者の行動の背景にある思いまで考えられる人</li> <li>⑧介護記録・生活記録が作成できる人</li> <li>⑨利用者の自立支援のために対人援助を実践できる人</li> <li>⑩申し送りや介護計画作成ができる人</li> <li>⑪電話対応ができる人</li> <li>⑫主体的に業務を遂行できる人</li> <li>⑬これから入ってくる外国人介護人材のリーダーになれる人</li> </ul> |
|---|

表 13-2 目指す人物像

### 13.2 開発プログラムの方向性と目指す人物像の検討

目指す人物像について重要なもの3つあるいは4つを選んで頂くようお願いし、開発プログラムの方向性と目指す人物像の検討を行った。

|   |
|---|
| <p>「⑬これから入ってくる外国人介護人材のリーダーになれる人」「⑫主体的に業務を遂行できる人」「⑨利用者の自立支援のために対人援助を実践できる人」</p> <p>①～⑥は施設で働いて注意しているうちにできること。日々言い続けるしかない。「⑧介護記録、生活記録が作成できる人」は、介護記録、生活記録ができる人に外国人がなるべきかどうか分からない。「⑩申し送りや介護計画作成ができる人」は申し送りはある程度外国人もできるようになると思う。でも、介護記録、生活記録については、外国人に日本人と同じようにあれもこれもと求めないほうがいいのではと思った。</p> |
| <p>①～⑥は接遇マナーの部分で通常の研修で対応でき、⑦～⑬が現場で必要と思う。⑧はICT活用し、タブレット入力などで対応できる。語彙力を求めるよりは利用者の満足度を求めるシステムを作ること重要。マインドの部分と技術を含めて考えると「⑫主体的に業務を遂行できる人」「⑬これから入ってくる外国人介護人材のリーダーになれる人」「⑨利用者の自立支援のために対人援助を実践できる人」「⑦利用者の行動の背景にある思いまで考えられる人」がメインになるのでは。</p>   |
| <p>①～⑥は接遇マナーで職員が教えることでもいいのかなと思う。その職員をどうふうに育てていくか、レベルに合わせた研修であることが大切。カンファレンスからケアプランまで、タブレットなども使って、できるようになることが求められる。</p>  |
| <p>日本に来る外国人のレベルは高い。やる気、意欲、成長意欲、マインド、向上心、日本人以上に高い人が多いのでそれをどう磨き上げていくのか。</p> <p>①～⑥は他の研修でできる。介護独特の研修部分で、「⑨利用者の自立支援のために対人援助を実践できる人」「⑩申し送りや介護計画作成ができる人」があると助かる。</p> <p>究極は「⑬これから入ってくる外国人介護人材のリーダーになれる人」すべてのことができなければ⑬</p>  |

|  |
|--|
| になりえない。  |
| 日本語力向上はもちろんだが、一番求めるのは「職場定着」。職場定着というところから外国人人材を考えると、どんな人材像になるか。その次の年に入ってくる外国人のリーダーになっていること、前向きに働ける人たちが職場定着につながる。  |
| 教材がどういう種類がいいかはわからないが、日本文化や日本人独特の考え方、暗黙のルール、机上の勉強だけではわからない、肌で感じていくこと。日本人ならではの文化、慣習を習得する何かがあったらいいのではと思った。  |
| 先ほどの意見、日本の文化、慣習を学べること、その地方の特長がわかることはとても重要。職場定着につながる。少し本題から外れているかもしれないが、その施設の理念やポリシーが、OJTに結び付いて、その施設を理解するしかけのようになればいいのでは。また、開発される教材がパワーポイントのノートの機能のようにここではこういふことを言うということが記載されていれば現場で活用しやすいのではと思う。 |

表 13-3 開発プログラムの方向性と目指す人物像

## アンケート結果

## 所在地

|     |     |
|-----|-----|
| 富山県 | 89  |
| 福井県 | 66  |
| 石川県 | 66  |
| 合計  | 221 |

## 種別

|         |    |
|---------|----|
| 特養      | 83 |
| 老健      | 29 |
| グループホーム | 92 |
| その他     | 15 |
| サ付住宅    | 1  |
| ショートステイ | 9  |
| 居宅介護    | 2  |
| 介護医療院   | 1  |
| 有料老人ホーム | 1  |
| 軽費老人ホーム | 1  |

## 定員

|         |     |
|---------|-----|
| 170～179 | 1   |
| 160～169 | 0   |
| 150～159 | 3   |
| 140～149 | 0   |
| 130～139 | 1   |
| 120～129 | 1   |
| 110～119 | 2   |
| 100～109 | 20  |
| 90～99   | 6   |
| 80～89   | 16  |
| 70～79   | 13  |
| 60～69   | 3   |
| 50～59   | 11  |
| 40～49   | 7   |
| 30～39   | 5   |
| 20～29   | 35  |
| 10～19   | 62  |
| ～9      | 33  |
| NA      | 2   |
|         | 221 |

## 職員

|     |      |
|-----|------|
| 常勤  | 4320 |
| 非常勤 | 1732 |

## 外国人

|          |    |
|----------|----|
| 常勤       | 43 |
| 非常勤      | 22 |
| 留学生アルバイト | 34 |

## 職員過不足状況

|       |    |
|-------|----|
| 大いに不足 | 25 |
| 不足    | 52 |
| やや不足  | 81 |
| 適当    | 58 |
| 過剰    | 2  |
| 無回答   | 3  |

## 外国人職員へのサポート

|            | 非常によく<br>行っている | 行っ<br>ている | どちらとも<br>いえない | あまり行っ<br>ていない | 全く行っ<br>ていない | 無回<br>答 |
|------------|----------------|-----------|---------------|---------------|--------------|---------|
| 住居の支援      | 11             | 15        | 0             | 0             | 17           | 178     |
| 食生活の支援     | 3              | 8         | 5             | 7             | 17           | 181     |
| 地域・人的交流支援  | 1              | 10        | 8             | 5             | 18           | 179     |
| メンタルケア     | 3              | 26        | 5             | 4             | 6            | 177     |
| 言葉の壁をなくす支援 | 5              | 14        | 2             | 7             | 15           | 178     |
| 文化風習への配慮   | 2              | 17        | 7             | 7             | 8            | 180     |
| 信仰上の配慮     | 1              | 5         | 9             | 6             | 17           | 183     |
| 環境対応支援     | 3              | 12        | 7             | 5             | 15           | 179     |
| 行政銀行手続きの支援 | 7              | 18        | 1             | 2             | 15           | 178     |
| プライベート支援   | 2              | 23        | 4             | 6             | 7            | 179     |

## 外国人職員の評価

|              | 非常によく<br>できている | でき<br>ている | どちらとも<br>いえない | あまりでき<br>ていない | 全くでき<br>ていない | 無回答 |
|--------------|----------------|-----------|---------------|---------------|--------------|-----|
| 職場コミュニケーション  | 3              | 27        | 12            | 2             | 0            | 177 |
| 利用者コミュニケーション | 2              | 21        | 13            | 7             | 1            | 177 |
| 生活援助         | 3              | 25        | 10            | 3             | 2            | 178 |
| 身体介助         | 3              | 28        | 11            | 2             | 0            | 177 |
| 特定ケア         | 0              | 6         | 15            | 5             | 14           | 181 |
| 申し送り         | 1              | 11        | 15            | 12            | 5            | 177 |
| 介護計画         | 2              | 4         | 10            | 12            | 15           | 178 |
| カンファレンス参加    | 1              | 9         | 7             | 16            | 10           | 178 |
| レクリエーション     | 3              | 25        | 11            | 4             | 0            | 178 |

## 外国人職員に必要な日本語能力レベル

|              | N 1 | N 2 | N 3 | N 4 | N 5 | わからない |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 職場コミュニケーション  | 1   | 8   | 22  | 4   | 0   | 7     |
| 利用者コミュニケーション | 1   | 11  | 19  | 3   | 1   | 7     |
| 生活援助         | 0   | 9   | 22  | 4   | 0   | 6     |
| 身体介助         | 0   | 7   | 25  | 4   | 0   | 6     |
| 特定ケア         | 3   | 12  | 12  | 2   | 0   | 9     |
| 申し送り         | 3   | 11  | 16  | 4   | 1   | 7     |
| 介護計画         | 5   | 11  | 14  | 1   | 2   | 8     |
| カンファレンス参加    | 4   | 12  | 12  | 3   | 2   | 8     |
| レクリエーション     | 1   | 6   | 22  | 5   | 0   | 7     |

## 外国人職員受入事業所の外国人職員の受け入れ予定

|         |     |
|---------|-----|
| 受入れ予定あり | 32  |
| 受入れ予定なし | 9   |
| 未定      | 20  |
| NA      | 160 |

## 外国人職員非受入事業所の外国人職員の受け入れ予定

|        |    |
|--------|----|
| 受入予定あり | 20 |
| 受入予定なし | 57 |
| 未定     | 84 |
| NA     | 60 |

## 外国人職員に対する不安・抵抗感

|              | 不安・抵抗感がある | やや不安・抵抗感がある | 特に不安・抵抗感はない | NA |
|--------------|-----------|-------------|-------------|----|
| 職場コミュニケーション  | 41        | 85          | 31          | 64 |
| 利用者コミュニケーション | 63        | 81          | 17          | 60 |
| 生活援助         | 23        | 65          | 62          | 71 |
| 身体介助         | 17        | 59          | 73          | 72 |
| 特定ケア         | 43        | 69          | 37          | 72 |
| 申し送り         | 49        | 91          | 15          | 66 |
| 介護計画         | 59        | 72          | 20          | 70 |
| カンファルス参加     | 43        | 75          | 35          | 68 |
| レクリエーション     | 13        | 51          | 85          | 72 |

## ICT 導入状況

|            | 導入済 | メリットは感じられるが未導入 | メリットが感じられず未導入 | わからない |
|------------|-----|----------------|---------------|-------|
| 介護保険関連ソフト  | 159 | 14             | 5             | 13    |
| 人事・基幹業務ソフト | 117 | 25             | 9             | 30    |
| 電子カルテシステム  | 36  | 64             | 22            | 51    |
| グループウェア    | 37  | 42             | 17            | 74    |
| 多職種連携システム  | 34  | 70             | 23            | 48    |
| WiFi       | 153 | 27             | 5             | 8     |
| 監視カメラ      | 75  | 48             | 34            | 21    |
| インカム       | 22  | 65             | 61            | 28    |
| 見守りロボット    | 37  | 78             | 35            | 30    |
| スマホアプリ     | 16  | 85             | 30            | 40    |

## ICT 導入効果

|             | 大いに効果があった | やや効果があった | 効果はなかった | よくわからない | NA |
|-------------|-----------|----------|---------|---------|----|
| 利用者情報の共有    | 60        | 59       | 1       | 26      | 75 |
| 業務の効率化      | 51        | 72       | 6       | 17      | 75 |
| 介護記録業務の負担軽減 | 42        | 64       | 7       | 30      | 78 |
| 事務作業の効率化    | 47        | 69       | 6       | 22      | 77 |
| 多業種間の情報共有   | 41        | 61       | 3       | 39      | 77 |
| ペーパーレス化     | 33        | 59       | 24      | 28      | 77 |
| 情報伝達の迅速化    | 32        | 62       | 14      | 33      | 80 |

## ヒアリング結果

施設の特定・職員の特정을避けるため、6事業所のうち5事業所を掲載した。

| 問2   | 良い点  | 気がかりな点（悪い点）  |
|--|--|--|
| <p>利用者の評価<br/>利用者からの評判はいかがでしょう？<br/>例えば、やさしい、いつも明るくニコニコしている、言葉が通じないことがあるなど。</p>              | <p>良い点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・やさしい</li> <li>・笑顔</li> <li>・よく声もかけてくれている</li> </ul> | <p>気がかりな点（悪い点）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・3,4年、日本で過ごしていると思うが、早く生活に慣れて欲しい</li> </ul>   |
| <p>職員の評価<br/>日常業務に対する評価はいかがでしょう？<br/>ケアの技術や職員との会話、申し送り、介護記録、仕事に対する考え方など</p>                  | <p>得意な業務など</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員同士名前を覚え、コミュニケーションはとれている。</li> </ul>           | <p>苦手な業務など</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員は通常、入職して3ヶ月ほど経つと夜勤に入ってもらうが、体制も整わないため入ってもらえていない。そのため主に日勤フルタイムで働いてもらっている</li> <li>・難しい漢字は書けないが、簡単な漢字やひらがなを使って日誌も書いており、内容は伝わっている。</li> <li>・会議に入ることは難しい</li> </ul>   |
| <p>管理職の評価<br/>管理職の立場からの業務やチームワークなどの評価はいかがでしょう？<br/>業務の達成度、指導力、仕事に対する考え方、キャリアプラン、期待することなど</p> | <p>これから伸ばして欲しい点など</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・語学力</li> </ul>                           | <p>これから改善して欲しい点や今後の課題など</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・言葉の壁</li> <li>・必死に理解しようとしているのはわかるが、やはり伝わっていない部分も多いのではと感じる。</li> <li>・こちらもわかるように伝えようと思うが、外国人同士が外国語で話をして解決していることも多く、何を話しているのかわからず、本当にわかっているのか、不安。</li> <li>・普段の会話も外国語を使わず、日本語で話して欲しい</li> <li>・わからないことは聞いて欲しい</li> <li>・昔の言葉や地域の言葉を使う利用者も多いため、会話をしていても分からない部分も多いのではと感じる</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・日本語の勉強、日本語の理解力を伸ばすもの</li> <li>・方言の意味や使い方</li> </ul>  |  |  |

| 問2   | 良い点   | 気がかりな点（悪い点）   |
|--|---|---|
| <p>利用者の評価<br/>利用者からの評判はいかがでしょう？<br/>例えば、やさしい、いつも明るくニコニコしている、言葉が通じないことがあるなど。</p>  | <p>良い点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全体的に良い</li> <li>・外国人だからという苦情もない。</li> <li>・10人ほどのユニットなのでなじみの関係もあり、コミュニケーションもよくとれている。</li> </ul>  |   |
| <p>職員の評価<br/>日常業務に対する評価はいかがでしょう？<br/>ケアの技術や職員との会話、申し送り、介護記録、仕事に対する考え方など</p>  | <p>得意な業務など</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・常勤の留学生のうち1名は、勤務期間が長いので夜勤もしている。</li> </ul>  | <p>苦手な業務など</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・夜勤もしている1名は、ケース会議には出られそうだが、他は申し送りや介護計画作成は、日本語力がまだ足りないため難しい。</li> <li>・特に技能実習生は語学力が乏しい。</li> <li>・担当職員との日誌を毎日やり取りしていて、日本語の指導を含めてだんだんと伸びてきていると感じている。</li> </ul> |
| <p>管理職の評価<br/>管理職の立場からの業務やチームワークなどの評価はいかがでしょう？<br/>業務の達成度、指導力、仕事に対する考え方、キャリアプラン、期待することなど</p>   | <p>これから伸ばして欲しい点など</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人職員はこの先増えていくと思うので、今いる外国人職員には、今後入ってくる人たちのリーダーになってほしい。</li> <li>・外国人職員が入り、職員が指導することで、今までの業務に対する確認作業にもなっている。入っていただきありがたいと思っている。</li> </ul> | <p>これから改善して欲しい点や今後の課題など</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・慣れてくると自分の判断で行動してしまう</li> <li>・指導に対して、わかっているにもかかわらず、「はい」と返事をするところがあるため間違った理解をしていないか、心配である</li> <li>・わからないところを聞けるように、指導を行っている。</li> </ul>         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護現場で想定される場面での対応例など</li> <li>・文字だけのテキストでは伝わりにくいと思うので、映像や音声を入れた視覚、聴覚的な教材だとわかりやすいのではないかと。</li> </ul> |   |   |



|   | 良い点  | 気がかりな点(悪い点)   |
|---|--|---|
| <b>利用者の評価</b><br>利用者からの評判はいかがでしょうか？<br>例えば、やさしい、いつも明るくニコニコしている、言葉が通じないことがあるなど。  | 笑顔が多い。<br>やさしい対応。<br>利用者様からの評判も良い。<br>アジア系の方達なので、利用者様の中には外国人とあまり分かっていない方もいる。 | 利用者様の言葉を聞き取れない事が多々ある。(経験が少ない方)<br>日本語の方言には苦労をしている。<br>利用者様の中には、多少偏見があるのか、いやそうにされる方もいる。                      |
| <b>職員の評価</b><br>日常業務に対する評価はいかがでしょうか？<br>ケアの技術や職員との会話、申し込み、介護記録、仕事に対する考え方など  | (得意な業務など)<br>理解出来れば、日常業務は行える。<br>職員との簡単な会話・申し込みは出来ている。                       | (苦手な業務など)<br>理解してもらえないまでには、複数回の指導が必要。<br>その場に合わせた対応は難しい。<br>記録物は、かなり苦手としている。<br>家族様との対応は、無理な時がある。           |
| <b>管理職の評価</b><br>管理職の立場からの業務やチームワークなどの評価はいかがでしょうか？<br>業務の達成度、指導力、仕事に対する考え方、キャリアプラン、期待することなど   | (これからも伸ばして欲しい点など)<br>前向きな姿勢。<br>笑顔・明るさ。                                      | (これから改善して欲しい点や今後の課題など)<br>価値観・言葉のニュアンスの微妙な違いを、お互いが理解していきたい。<br>自身の都合で仕事の勤務変更等がある。<br>分からない事を、分かったかの様にしてしまう。 |
| <p>介護知識・基本技術は、専門学校でのカリキュラムで習得出来ていると思います。<br/>日本社会での職業倫理観を、身につけて頂ければ、指導がし易くなると感じました。<br/>日本の社会で働く社会人として、介護職員としてのルールやマナー<br/>例えば仕事を急遽休む時も当然休む権利があるという風にするのではなく、事前に言っておく、やむを得ず急ぎょ休むことになったとしても当然の権利という感じで休むのではなく、気遣いを持ちつつ休むといった日本の文化的なこと。</p> <p>日本語の中の敬語、特に丁寧語がもう少し勉強してほしい。<br/>会話、話し言葉の丁寧語ができないのは仕方ない、徐々にできるようになるでいいが、「記録を書く」つまり文章の時に、例えば「利用者へ食べさせた」と書くのはNGで、「利用者へ食べていただいた」が正しいという違いがわかる教材があるといい。</p> <p>技術や業務の指導方法だけでなく、マネジメント管理や指導などが分かるテキスト等があると助かります。<br/>マネジメント管理とは外国人材向けのラインケア、ティーチング、コーチング、その指導法がわかるテキストがあるとよい。専門学校は様々な国の学生が介護を学んでいて、入学してから卒業するまで学生に技術だけではなく生活面やその他さまざまな支援をしていると思う。そこにたくさんのノウハウがあると思うので、国別対応法などあればよいと思う。</p> |  |   |

| 項目  | 良い点  | 気がかりな点(悪い点)   |
|---|--|---|
| <b>利用者の評価</b><br>利用者からの評判はいかがでしょうか？<br>例えば、やさしい、いつも明るくニコニコしている、言葉が通じないことがあるなど。  | ・好意的な方が大半<br>・日本語の歌や方言を教えたり、楽しんで応じてくれる方がいる   | ・初期段階は意思疎通ができない<br>・利用者だけでなく、ご家族も含めて外国人というだけで抵抗感のある方が一定数いる。(ただ、実際に目の前に来て、頑張っている姿を見ていれば収まるケースがほとんど)<br>・   |
| <b>職員の評価</b><br>日常業務に対する評価はいかがでしょうか？<br>ケアの技術や職員との会話、申し込み、介護記録、仕事に対する考え方など  | (得意な業務など)<br>・基本的に表情はみな明るく、ケアも嫌がらず一生懸命に行うため、慣れてくると任せられることは増える。<br>・意欲高くケアと日本語を学ぼうとしている姿は応援したくなるし、成長を感じられてうれしい  | (苦手な業務など)<br>・電話、介護記録、生活記録<br>・専門用語の理解<br>・方言も含めて日本語理解<br>・日本文化理解(靴を脱ぐ、5分前行動、遅刻欠勤時に電話、等)<br>・時間(約束)を守る<br>・日本のルール&マナー(交通ルール、ゴミ出し、等)                                     |
| <b>管理職の評価</b><br>管理職の立場からの業務やチームワークなどの評価はいかがでしょうか？<br>業務の達成度、指導力、仕事に対する考え方、キャリアプラン、期待することなど   | (これからも伸ばして欲しい点など)<br>・チームの中に子供が入ってきたような感覚となり、みんな外国籍に関わろう、育てようという意識が出る<br>・ハングリー精神(明るさ・努力)と素直さがあれば、可愛がってもらえるため、日本語もケアも伸びる。<br>・日本語レベル N1 まで上げて、ケア経験を積み上げサービス提供責任者を目指してほしい | (これから改善して欲しい点や今後の課題など)<br>・とにかく日本語で話すこと、聞くこと、書くことの経験を増やすこと。比例して上達していく。これによって意思疎通も感情表現もしやすくなり、外国人自身が楽しくなってくる<br>・日本人以上にキャリアを金銭面等でドライに判断する傾向があるため、目の前のことだけでなく、長く続けてもらいたい。 |
| <p>●外国人向け<br/>・初心者研修相当の知識・技術・専門用語について解説されたテキスト・教育<br/>・日本文化(礼儀、おもてなし、時間、約束、交通ルール、歌)<br/>●リーダー、管理職向け<br/>・「やさしい日本語」 → 意思疎通するのにとっても重要。こちらが工夫してあげる</p> |  |   |

| 項目   | 良い点   | 気がかりな点（悪い点）   |
|--|---|---|
| <b>利用者の評価</b><br>利用者からの評判はいかがでしょうか？<br>例えば、やさしい、いつも明るくニコニコしている、言葉が通じないことがあるなど。   | 言葉をきちんと聞き取り理解しようとする姿勢は、利用者さんに共感することが出来ている。<br>年輪的にも孫や曾孫と接するような感じで、利用者の親心のような感情や意欲が湧く。                             | 言葉のアクセントやイントネーションの違いから、聞き慣れない言葉になると上手く伝わらないことがある。                       |
| <b>職員の評価</b><br>日常業務に対する評価はいかがでしょうか？<br>ケアの技術や職員との会話、申し送り、介護記録、仕事に対する考え方など   | （得意な業務など）<br>常に教えを受けようとする姿勢であり、職員側のモチベーションも高められる。<br>学校や介護現場で学んだこと（シーツ交換等の生活援助、更衣や移動などの身体介護）が的確に実行できている。          | （苦手な業務など）<br>介護記録について、実践する機会が少ないこともあり不慣れな部分である。                         |
| <b>管理職の評価</b><br>管理職の立場からの業務やチームワークなどの評価はいかがでしょうか？<br>業務の達成度、指導力、仕事に対する考え方、キャリアプラン、期待することなど  | （これからも伸ばして欲しい点など）<br>これまでは、掃除やシーツ交換など生活援助が多かったが、今後は身体介護の技術習得を目指して欲しい。<br>コミュニケーションを活用した対人援助を実践し、介護の技術力を高めていって欲しい。 | （これから改善して欲しい点や今後の課題など）<br>これまでは、受け身で仕事の指示待ちだったので、主体的に業務を遂行できるようになって欲しい。 |
| 介護技術の一つとして、言語の壁を乗り越えるための非言語的コミュニケーション手段（ジェスチャー、筆談）を学ぶことによって、心身機能の低下した高齢者にとっても有用になると思います。<br>また、介護職員から生活相談員やサービス提供責任者などへのステップアップを図る上で、ケアプランに関して携わることも必要だと思います。<br>また、介護に関する仕事を覚えてもらうだけでなく、日本の観光名所やおいしい食べ物など日本文化を学べると日本全体の理解にもつながると思います。 |   |   |

第1回プログラム検討委員会議事録

|   |  |
|---|--|
| 文部科学省 「専修学校リカレント教育総合推進プロジェクト」<br>「生産性向上・人手不足解消に資する介護人材育成プログラム開発」事業<br>第1回プログラム検討委員会 議事録 |  |
| 開催日時  | 令和2年11月10日(火) 15:00~17:00  |
| 会場  | 学校法人青池学園 若狭医療福祉専門学校(オンライン会議)   |
| 出席者   | 委員(12名)<br>青池 浩生 青池学園・理事長<br>岩永 城児 岩永学園・理事長<br>大本 研二 こおりやま東都学園・理事長<br>荒木 博文 光道園・常務理事<br>高橋 耕平 相生会・施設長<br>蓑輪 克宏 福井県健康福祉部長寿福祉課・課長<br>西村 久美子 青池学園・専務理事<br>竹村 繭美 若狭医療福祉専門学校 介護福祉科 学科長<br>山崎 敏 若狭医療福祉専門学校 介護福祉科<br>山本 朋恵 青池調理師専門学校 日本語科 学科長<br>射場 光晴 青池調理師専門学校 日本語科<br>竹島 円 青池学園・事業開発推進室 室長<br>オブザーバー(調査研究協力者)<br>株式会社穴吹カレッジサービス 伊藤 慎二郎、広原 敬幸、中村 多恵   |
| 欠席者   | 委員(2名)<br>櫻井 泰行 敬仁会・法人本部長<br>原 拓真 AOIKE エンタープライズ株式会社   |
| 議題  | 1. 開会 プログラム責任者挨拶<br>2. プログラム検討委員ご紹介<br>3. 議事<br>議題1 事業概要<br>議題2 プログラム開発のための実態調査概要<br>4. 今後の予定 プログラム検討委員会開催日<br>5. 閉会   |
| 配付資料  | 資料① 委員名簿<br>資料② 事業実施計画書<br>資料③ アンケート調査(素案)   |
| 会議概要  | プログラム責任者青池 浩生(青池学園・理事長)より挨拶の後、資料①の名簿順に各委員のご紹介を行った。その後、議題1の事業概要説明を西村 久美子(青池学園・専務理事)が資料②に沿って説明し、議題2のプログラム開発のための実態調査概要を調査研究協力者(株式会社穴吹カレッジサービス 広原)が資料③に沿って説明。その後、各委員にご意見を頂戴した。   |
| 委員意見  | 議題1 事業概要について<br>事業概要について委員から質問は特になし。<br><br>議題2 プログラム開発のための実態調査概要について<br>(岩永委員)<br>問7の「外国人介護職員に対する評価はどうか?」について、評価はアンケートを回答する人の立場等によって回答内容が違ってくるのではないかと。また、問8の「外国人介護職員に最低限必要な日本語能力をお答えください。」について、日本語能力は人によって能力が違う、差があるので一概に言えないのではないかと。10人が10人当てはまらない、国籍によっても違いがあると思われる。<br>(大本委員)<br>問7、問8について確認したい点がある。記載している「特定ケア」とは「喀痰吸引、医療的ケア」を指すのか。問7の評価は現場の介護職員がどう思っているかが大事なので、様々な意見があったとすればそれを丁寧に聞くことが重要。誰かの主観によって評価される場合がよくある。つまり、誰かが出来ていると言ったら出来ているし、できていないと言ったらできていないということになるのではないかと。<br>(荒木委員)<br>問7の評価について、具体的に書きすぎると細かくなりすぎると感じた。また、大本委員と同じ意見で「特定ケア」がわからなかった。また、問8のN5~N1がどんなものかわからないのではないかと。また、事業概要について。資料②の「学習ターゲット 目指そうとしている人、介護リーダーを目指す」について、そうあってほしいと思うが、計画のカリキュラムは相当レベルが高いと感じた。施設側の体制がきちんと整っていないと対応できない施設もあるのでは。施設の体制によってレベルの差が出てきている。学生のレベルを上げることも大事だが、施設のレベルを上げていくことも大事。日本語を教える力が施設にないといけな。並行して、施設のスタッフ育成というもカリキュラムに入れてほしいと思う。<br>(高橋委員) |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>委員の施設にも外国人が1名いる。外国人の育成はまだまだこれからというところ。アンケートに関しては介護施設に春と秋に多くのアンケートが届く。極めて簡潔に短時間でできることは重要。このアンケートは短時間のうちに進めていくことが出来そうなのでよいと思う。特定ケアが何を指すかが分からなかった。また、日本語レベルN1～N5のレベル内容が入っているといいのではと思った。</p> <p>(養輪委員)</p> <p>一定数の外国人が福井県に入ってきている。各介護施設に個人的にプログラムはあるのかないのか。どのような勉強方法がよいのか、また、国籍も様々、外国人の受け入れの仕方も技能実習や特定技能、留学生と様々あるので、勉強の仕方も多様性が求められるのではないかと。</p> <p>(青池委員長)</p> <p>特定ケア、N1～5の説明はアンケートに補足資料として追記させていただく。</p> <p>また、事業で開発したカリキュラムや事業スキームについて、冊子という形でまとめさせていただいて、専門学校、介護事業所等にお送りさせていただく。Webでの情報発信を文科省はもちろん、介護人材に深くかかわる厚労省とも連携し、積極的に行っていきたい。</p> <p>(広原研究員)</p> <p>特定ケアについて。特定ケアとはという補足資料をつけ足す。</p> <p>日本語能力人によって能力が違うので答えにくいので「全体的な評価として」ということをつけ足す。</p> <p>また、N1～5のレベル、対応表をつける。</p> <p>(荒木委員)</p> <p>全体的な質問になるが、事業概要で学習ターゲットが唐突に出てくる感がある。学習ターゲットをどのあたりにするのか。</p> <p>(青池委員長)</p> <p>目指すべき人材像をぜひこの委員会で固めていきたい。事業概要に掲載しているのは企画段階であり、企画が通ったというだけで、不十分、未完成のものど位置付けてほしい。そして、ぜひとも今後委員会で皆様から多くの意見を頂戴し、作ってきたい。</p> <p>(荒木委員)</p> <p>日本人の介護職員が外国人の職員に日本語をどのように教えるか、日本人職員対象の教育方法、その虎の巻となるものがこの事業で作られていくとよい。</p> <p>(青池委員長)</p> <p>日本人スタッフをどう育成していくかを検討委員会でぜひとも固めていきたい。</p> <p>(養輪委員)</p> <p>介護施設に質問だが、既存のプログラムはあるのかどうか？</p> <p>(荒木委員)</p> <p>委員の法人では日本人と同じカリキュラムを受けさせている。新人の場合、介護技術を就職前に学んでもらい、フォローアップを受けてもらう。日本人と同じ内容。中堅、リーダーと、キャリアパスの要件が法人内に整っている。また、日本語の先生が3人いる。留学生、技能実習生、日本人向けと3人おり、1週間に2時間程度、研修を行っている。外国人は5年だったら母国に帰ろうかなとなる場合が多いので、資格を取って帰るという流れ。業務内容をノートに書かせており、添削して返す。ユニット型なので、ユニットの上長がノートに書いたものを毎日、添削。一番困っているのは擬音語、擬態語がわからない。ものすごく丁寧に話さなければわからない。「それ、取って」の「それ」がわからない。そういったものをカリキュラムに入れてほしい。「どんどんやっってください」の「どんどん」がわからない。日常で、ノートの中で教えていけばいいのだが、日本人の能力もバラバラ。方言はよく覚えていて、福井弁に慣れている。</p> <p>(高橋委員)</p> <p>1名いる外国人、日本語を結構しゃべる。わからないときはローマ字で書く。ユニットに入ってもらっており、ユニット内のスタッフのフォローがあるからうまくいっていると思う。今後、外国人を2名受け入れることになっていて、人数も増えるので、今後入ってきたときに施設に体系だった教育カリキュラムがないといけないと思っている。今はユニット内のスタッフが臨機応変に教えているから問題なく回っているけれど、後はそういったカリキュラムがあればと思っている。</p> <p>(青池委員長)</p> <p>外国人の方が施設に入って来られた時に、研修カリキュラム、社協が出しているテキストやカリキュラムがあるか知っているか。どこかの団体が外国人の交流サイトをやっていると思うが、それがいいかどうか分からない。外国人を対象とした研修をやったらどうかという話が県社協からあって、どんなものかなと思った。</p> <p>養輪委員にお聞きしたいのだが、県の事業として何か教育カリキュラム等あるのか。</p> <p>(養輪委員)</p> <p>今年度から外国人を受け入れるセンターを作った。次年度以降、日本語教育もそのセンターで考えていくようになる。</p> <p>(青池委員長)</p> <p>介護の留学生、外国人の方が定着するためのものについて、他県はいかがだろうか。</p> <p>(岩永委員)</p> <p>長崎県より、外国人技能実習生向けの教育を長寿社会対策課から委託を受けている。1号から2号に上がるときに再度日本語を教える。県の委託事業である。</p> <p>(大本委員)</p> <p>福井県はかなり遅れており、聞いたことがない。同様のアンケートを出したとしても外国人を入れるかどうかの入口レベル。人手不足は間違いないのだが。</p> <p>(養輪委員)</p> <p>外国人の方が介護施設に入った時のフォローとして、施設側に研修手当という形でフォローしている。</p> <p>(大本委員)</p> <p>「特定ケア」について、厚労省が看護師向けの言葉として使ったのではないかと思う。</p> |
|--|--|

## 第2回プログラム検討委員会議事録

|   |  |
|---|--|
| 文部科学省 「専修学校リカレント教育総合推進プロジェクト」<br>「生産性向上・人手不足解消に資する介護人材育成プログラム開発」事業<br>第2回プログラム検討委員会 議事録 |  |
| 開催日   | 令和3年2月15日(月) 15:00~17:00   |
| 会場  | 学校法人青池学園 若狭医療福祉専門学校(オンライン会議)   |
| 出席者   | 委員(11名)<br>青池 浩生 青池学園・理事長<br>岩永 城児 岩永学園・理事長<br>大本 研二 こおりやま東都学園・理事長 (代理) 遠藤 典雄 こおりやま東都学園・理事<br>荒木 博文 光道園・常務理事<br>櫻井 泰行 敬仁会・法人本部長<br>高橋 耕平 相生会・施設長<br>西村 久美子 青池学園・専務理事<br>竹村 蘭美 若狭医療福祉専門学校 介護福祉科 学科長<br>射場 光晴 青池調理師専門学校 日本語科<br>原 拓真 AOIKE エンタープライズ株式会社<br>竹島 円 青池学園・事業開発推進室 室長<br>調査研究協力者(3名)<br>株式会社六吹カレッジサービス 伊藤 慎二郎、広原 敬幸、中村 多恵  |
| 欠席者   | 委員(3名)<br>養輪 克宏 福井県健康福祉部長寿福祉課・課長<br>山崎 敏 若狭医療福祉専門学校 介護福祉科<br>山本 朋恵 青池調理師専門学校 日本語科 学科長  |
| 議題  | 1. 開 会<br>プログラム責任者挨拶<br>2. プログラム検討委員ご紹介<br>3. 議 事<br>議題1 調査分析報告<br>議題2 開発プログラムの方向性・目指す人材像<br>4. 次年度スケジュール<br>5. 閉 会  |
| 配付資料  | 資料① 委員名簿<br>資料② 調査分析報告書<br>資料③ 開発プログラムの方向性・目指す人材像  |
| 会議概要  | プログラム責任者青池(青池学園・理事長)より挨拶後、第1回委員会に出席されていない委員のご紹介を行った。その後、議題1 調査分析報告を教材開発者より資料②を用いて説明し、説明後、調査分析報告について質問、意見聴取した。次に、資料③を用いて開発プログラムの方向性・目指す人材像(案)を紹介し、目指す人材像について意見聴取した。最後に次年度スケジュールを案内し、閉会とした。  |
| 委員ご意見   | 議題1 調査分析報告について意見、質問等<br>(荒木委員)<br>当施設では、接遇セミナーや介護記録の書き方セミナーを職員向けにやっている。また言い換えリストを作り、日本人も活用している。言い換えリストは外国人にも活用できる。接遇や書き方について外国人向けにあったらいいと思う。<br>(遠藤委員)<br>アンケートの中で出てくる外国人というくりについて、専門学校の介護学科を卒業したとか、母国で勉強してきた人であるとか、日本に住んで長い人が介護についた等、外国人の属性、背景はわかっているのか。<br>(広原)<br>調査対象の外国人の語学学習の背景はわかっていない。<br>(遠藤委員)<br>日本語や介護の専門用語の習得レベルがどこまでかがはっきりしたら、テキスト開発の内容が明確になるのではと思い、お聞きした。<br>職員の数が少ないと答えた施設が7割強、海外から人を受け入れるという時に、外国人の定着等に人手を割けないというのは根本的な原因が見え隠れしたということアンケートの中で見せてもらったような気がした。<br>突然休むことや返事をしてもらっていないなどは、日本人でも十分おきること。外国人に特化したことではない。だから、教育のツール、キャリアパス、例えば、マクドナルドのレコグニションシール制度のように、利用者にこの留学生は何かできて何ができないかわかるようにすることも必要なのではと感じた。<br>ICTの導入事例でいうと、当施設ではインカムをかなり多用している。夜勤者など人が少ないときにはインカムで違う階の職員とも連絡とり合い、情報共有でき非常によかったので、アンケート結果のICTのところを聞いていて紹介したいと思った。<br>(高橋委員) |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>アンケート結果より、とり越し苦労の部分が多いのかと感じた。当施設でも、心配していた割には、コミュニケーションなどは思っていた以上に気持ちを通じ合っている。もともと日本に住んでいるフィリピン人を採用しているが、施設の中でその人を支えていこうという空気感や土壌があったので、今はすごくなじんでいる。また、アルバイトとしてフィリピン人来てもらうようになったが、職員が温かく受け入れてくれている。これが否定的で、抵抗があったらこんなうまくいっていないと思っている。</p> <p>外国人そのものの教育も大事だが、続けていけるようにするには、施設がどれだけ外国人を受け入れていけるか、施設側の土壌がすごく重要で、施設の職員向けのプログラムも並行してできが、施設の人に外国人を受け入れることについての理解が育てばいいのと思った。</p> <p>(岩永委員)</p> <p>質問となるが、19頁のICTが掲載されているが、外国人介護の導入とICTはどうつながるのか。</p> <p>(広原)</p> <p>本事業が「生産性向上・人手不足解消に資する介護人材育成プログラム」であり、外国人教育とICTの2本柱となっている。人手不足のところは外国人介護人材、生産性向上はICTということになっている。</p> <p>(櫻井委員)</p> <p>EPAの方は日本語を習熟しているので、勉強の仕方をどうするかということから伝える必要はなかったのだが、今受け入れている中国人は日本に来て1か月後に現場で受け入れることになった。年齢も若く、そのような若い方たちにどうすれば、何をすればいいのかわからず途方に暮れた。勉強法を伝えること自体が難しい。外国人の日本語レベルでやるのが結構違ってくることを強烈に感じた。それに対する助言となるプログラムになればありがたいなと思った。</p> <p>(竹島委員)</p> <p>日本語のレベルの違いに対して、どのように対応していけばいいか、施設の方ではどのように対応されているか教えていただきたい。</p> <p>(荒木委員)</p> <p>N4レベルではほとんど日本語がわかっていない。挨拶程度はできるが、それ以外は理解していないのではと思う。最初に入ったベトナムの職員を先生代わりに、入ってきたベトナム人を教育してもらおう。また、週1回日本語を教えてくれる先生にも来てもらっている。1年くらいかけて、N2くらいまで引き上げなければ業務上のコミュニケーションは難しい。業務上ということだとN2が必要。N3では日常会話、生活レベルになってしまう。</p> <p>(青池委員長)</p> <p>外国人に対する期待、施設によって違いがある。申し送りや特定ケアという専門的な高いレベルを求めるところもあれば、日常会話などでOKというところまで幅広い。外国人に対する期待、どのあたりか？</p> <p>(高橋委員)</p> <p>今の段階であれば、身体介護が最低できるところを目標として定めている。今後、順調に外国人が増えていったとき、外国人の占める割合がそんなに高くなければできることをきちんとやってくれるというのでいいが、外国人の占める割合が高くなってきたときに、例えばご家族に電話する、担当者会議に出る、提出書類をまとめるという高度なことが求められる。将来的にはそのあたりまでできるようにならなければ難しいのではと想像している。</p> <p>(荒木委員)</p> <p>養成施設を卒業して来ている外国人は日本人と同様にしている。日本人であろうが外国人であろうが、素質があればリーダーになってほしいと思っている。</p> <p>技能実習生も一人前にして母国に返すということを目標にしている。3年間で身体介護だけではなく、精神的なケアもしっかりできるようになってもらえるよう指導している。そのようにしないと、今後日本に来てくれない、日本に続けてきてもらうことが大事なので。</p> <p>ただし、日本語の能力の差が問題になってくるので、そこは個々にフォローしていかなければならない。</p> <p>(岩永委員)</p> <p>専門学校に日本語学科と介護福祉学科があり、客観的に介護施設を見て、施設によって外国人の活用の仕方が違うと感じている。外国人を活用するかしないかは理事長や施設長次第。こちら側からわざわざ活用してほしいとは言わない。活用したいと思うところに案内する。次に、活用したいところの活用の仕方。意外と外国人は活用できるなという意見が多いと思う。リーダーになったらいいなと思っているところも多い。そのリーダーは外国人の中のリーダーという位置づけというところもあれば、日本人も含めた中でのリーダーというところもある。</p> <p>日本人でも主任レベルと現場レベルは違う。だから外国人が主任レベルになるというのはかなり難しいと思うので、まずは外国人が現場レベルの対応ができるということをプログラムの人材像として位置づけるほうがいいのではと思う。</p> <p>(青池委員長)</p> <p>現場の受け入れの寛容性、受け入れ側の姿勢大事。</p> <p>開発プログラムの目標設定をどこにすればいいのか。日本人を含めたリーダー？日本人と分け隔てなく求めていくのか、それとも外国人の中のリーダーと位置づけるのか？目標をどこに設定するか。</p> <p>(遠藤委員)</p> <p>外国人を活用していない施設があるとしたら、外国人活用の門戸を広げることが重要なので、少し興味があるけれど、どうすればいいかわからない施設向けに導入方法などを伝えられるものになれば。日本語のレベルや介護のレベルによりうまくいかないときに助け舟となるものになればいいと思う。</p> <p>その外国人が母国に戻り、コア人材となって活躍するのか、それとも日本でリーダーとなっていくのかというのは次に考えていけばいいことと思う。</p> <p>(青池委員長)</p> <p>外国人材を活用していない施設が活用しようと思うこと、その壁を取れる何かをプログラムに盛り</p> |
|--|--|

|                  |  |
|------------------|--|
|                  | <p>込むことができれば非常に価値が出てくると思うので、そのような方向性も考えていきたい。<br/>         (櫻井委員)<br/>         昨年度、青池学園さんとフィリピンに行ったときに、リーダークラス、主任クラスになるのではと期待できる人、大変意識の高い外国人がいた。ただ、最終的にそこを目指すとなると、日本人、外国人に関係なくどのように成長させていくか、教育するかということになるので、まずは日本人と外国人のギャップである言葉の壁や文化の壁をどう教育の中で解消していくかが大事になってくる。</p> <p>議題2 開発プログラムの方向性・目指す人材像<br/>         (岩永委員)<br/>         3つ選ぶとしたら<br/>         「⑬これから入ってくる外国人介護人材のリーダーになれる人」<br/>         「⑫主体的に業務を遂行できる人」<br/>         「⑨利用者の自立支援のために対人援助を実践できる人」<br/>         ①～⑥は施設で働いて注意しているうちにできること。日々言い続けるしかない。<br/>         「⑧介護記録、生活記録が作成できる人」<br/>         は、介護記録、生活記録ができる人に外国人がなるべきかどうかかわからない。<br/>         「⑩申し送りや介護計画作成ができる人」<br/>         は申し送りはある程度外国人もできるようになると思う。でも、介護記録、生活記録については、外国人に日本人と同じようにあれもこれもと求めないほうがいいのではと思った。<br/>         (遠藤委員)<br/>         ①～⑥は接遇マナーの部分で通常の研修で対応でき、⑦～⑬が現場で必要と思う。<br/>         ⑧はICT活用し、タブレット入力などで対応できる。語彙力を求めるよりは利用者の満足度を求めるシステムを作ること重要。<br/>         マインドの部分と技術を含めて考えると<br/>         「⑫主体的に業務を遂行できる人」<br/>         「⑬これから入ってくる外国人介護人材のリーダーになれる人」<br/>         「⑨利用者の自立支援のために対人援助を実践できる人」<br/>         「⑦利用者の行動の背景にある思いまで考えられる人」<br/>         がメインになるのでは。<br/>         (荒木委員)<br/>         ①～⑥は接遇マナーで職員が教えることでいいのかなと思う。<br/>         その職員をどういうふう育てていくか、レベルに合わせた研修であることが大切。カンファレンスからケアプランまでタブレットなども使ってできるようになることが求められる。<br/>         (高橋委員)<br/>         日本に来る外国人のレベルは高い。やる気、意欲、成長意欲、マインド、向上心、日本人以上に高い人が多いのでそれをどう磨き上げていくのか。<br/>         ①～⑥は他の研修でできる。介護独特の研修部分で、<br/>         「⑨利用者の自立支援のために対人援助を実践できる人」<br/>         「⑩申し送りや介護計画作成ができる人」<br/>         があると助かる。<br/>         究極は「⑬これから入ってくる外国人介護人材のリーダーになれる人」<br/>         すべてのことができなければ⑬になりえない。<br/>         (櫻井委員)<br/>         日本語力向上はもちろんだが、一番求めるのは「職場定着」。職場定着というところから外国人人材を考えると、どんな人材像になるか。その次の年に入ってくる外国人のリーダーになっていること、前向きに働ける人たちが職場定着につながる。<br/>         (広原)<br/>         事例をたくさん用いたグループワークを行っていく、グループワークを開発。<br/>         例えば<br/>         「⑦利用者の行動の背景にある思いまで考えられる人」<br/>         であれば、思いまで考えられるグループワークを実施する。<br/>         「⑨利用者の自立支援のために対人援助を実践できる人」<br/>         であれば、模擬体感してもらい、考えてもらうグループワーク。<br/>         テキストベースのものではなく、グループワークできる教材を開発していく。<br/>         (高橋委員)<br/>         教材がどういう種類がいいかはわからないが、日本文化や日本人独特の考え方、暗黙のルール、机上の勉強だけではわからない、肌で感じていくこと。日本人ならではの文化、慣習を習得する何かがあったらいいのではと思った。<br/>         (遠藤委員)<br/>         先ほどの意見、日本の文化、慣習を学べること、その地方の特長がわかることはとても重要。職場定着につながる。少し本題から外れているかもしれないが、その施設の理念やポリシーが、OJTに結び付いて、その施設を理解するしかけのようになればいいのでは。また、開発される教材がパワーポイントのノートの機能のようにここではこういうことを言うということが記載されていれば現場で活用しやすいのではと思う。</p> |
| <p>次年度スケジュール</p> | <p>別紙 令和3年度スケジュール(青池学園) 参照</p>   |

別紙 令和3年度スケジュール（青池学園）

令和3年度 事業スケジュール

|     | 内 容                        |
|-----|----------------------------|
| 6月  |                            |
| 7月  |                            |
| 8月  | 第1回プログラム検討委員会（開発教材へのご意見聴取） |
| 9月  |                            |
| 10月 | 【県内】実証授業開催                 |
| 11月 | 【他県】実証授業開催                 |
| 12月 | 第2回プログラム検討委員会（実証授業開催ご報告）   |
| 1月  |                            |
| 2月  | 第3回プログラム検討委員会（成果報告会）       |
| 3月  |                            |

（以下余白）



専修学校リカレント教育総合推進プロジェクト  
(分野横断型リカレント教育プログラムの開発)

生産性向上・人手不足解消に資する介護人材育成プログラム開発事業

## 2020年度 事業成果報告書

2021年2月

学校法人 青池学園 若狭医療福祉専門学校

〒919-1146 福井県三方郡美浜町大藪 7-24-2

