

外国人介護職員が いきいきと活躍できる 職場づくりとは？

外国人介護職員の受入れと活躍支援に関するガイドブック

今、外国人を介護職員として採用する法人・事業所が増えています。

外国人介護職員の中には、現場のリーダーとなって活躍する方、また、頼もしい「先輩」として、後輩の外国人介護職員の相談相手やまとめ役をつとめている方がたくさんいます。

ここでは、外国人介護職員に活躍してもらうためのポイントや、実際の事例を集めました。

あなたの事業所でも、外国人介護職員がいきいきと活躍できる職場づくりを進めてみませんか？



P 4 外国人介護職員の受入れ・活躍の現状

P 8 外国人介護職員に活躍してもらうための3つの支援

P10 外国人介護職員とのコミュニケーションの基本

P12 外国人介護職員のキャリアアップをどう支援するか

P13 日本で活躍する外国人介護職員の皆さん

外国人介護職員受入れの仕組みと必要な準備・支援

※このほか、日本人とほとんど同じように働くことができる「永住者」などの在留資格をもつ外国人を受け入れる方法もあります。

どんな人を受け入れることができる？

日本語能力の目安は？

<p>特定活動 (EPA)</p>	<p>EPA（経済連携協定）に基づく外国人介護福祉士候補者</p>	<p>介護福祉士の資格無（ただし、資格取得が目的）</p> <p>母国の看護系学校の卒業生 or 母国政府より介護士に認定</p>	<p>大多数は就労開始時点で（訪日後日本語研修修了時まで）N3 程度</p> <p>入国時の要件は 尼：N4 程度 比：N5 程度 越：N3</p>
<p>介護</p>	<p>①介護福祉士養成校の卒業生（養成校ルート）</p>	<p>介護福祉士の資格有 ※1</p>	<p>一部の養成校の留学生の入学要件はN2 程度</p>
	<p>②他の在留資格からの移行者（実務経験ルート）</p>	<p>介護福祉士の資格有</p>	<p>個人による</p>
<p>技能実習</p>	<p>技能実習制度を活用した外国人（技能実習生）</p>	<p>介護福祉士の資格無</p> <p>送出国で同種の業務経験あり</p> <p>実務要件等を満たせば、介護福祉士国家試験受験可能</p>	<p>入国時の要件はN4 程度</p> <p>（入国1年後にはN3程度が要件。ただし、日本語学習のための一定要件を満たす場合、N4でも当然の間は在留可能）</p>
<p>特定技能</p>	<p>在留資格「特定技能1号」をもつ外国人</p>	<p>介護福祉士の資格無</p> <p>介護技能評価試験・介護日本語評価試験合格（国内外で実施）</p> <p>実務要件等を満たせば、介護福祉士国家試験受験可能</p>	<p>入国時の要件は</p> <p>国際交流基金日本語基礎テストの合格、またはN4以上の保持</p> <p>+</p> <p>介護の現場で働く上で必要な日本語能力</p>

※1：平成29-令和3年度までの介護福祉士養成校卒業生は、卒後5年以内に国家試験に合格するか、原則卒後5年間連続して実務に従事すれば（育児休業等を取得した場合、その分を合算した期間内に5年間あればよい）、介護福祉士の資格を保持できる。

ずっと働いてもらえる？	法人・事業所の要件は？	受入に必要な対応は？	受入調整機関等の支援は？
-------------	-------------	------------	--------------

資格取得後は 永続的な就労可能 一定の期間中に資格取得できない場合は帰国(ただし、一定の条件で「特定技能」に移行可能) ※2	介護保険3施設(介護保険関係:定員30名以上)、認知症グループホーム、特定施設、通所介護、通所リ、認知症デイ、ショートステイ等 訪問系サービス不可(資格取得後は、一定の条件を満たす事業所では可)	介護福祉士国家試験に合格するための研修とその支援体制の整備	JICWELS による受入調整・支援
---	--	-------------------------------	--------------------

永続的な就労可能	制限なし	日本語学校、介護福祉士養成校との連携が必要	なし (法人・事業所の自主的な取組みが必要)
永続的な就労可能	制限なし	「介護」移行に向け、介護福祉士国家試験に合格するための学習支援体制の整備	なし (法人・事業所の自主的な取組みが必要)

最長5年 介護福祉士国家資格を取得すれば、在留資格を「介護」に変更し、永続的な就労可能 3年目まで修了すれば「特定技能」に必要な試験を免除	「介護」の業務が現に行われている事業所(介護福祉士国家試験の実務経験対象施設) 訪問系サービスは不可 設立後3年を経過した事業所	(制度本体の要件に加えて)技能実習生5名につき1名以上の技能実習指導員を配置。(うち1名以上は介護福祉士等) 入国時の講習(専門用語や介護の基礎)	監理団体 による受入調整支援
--	--	--	------------------------------

最長5年 介護福祉士国家資格を取得すれば、在留資格を「介護」に変更し、永続的な就労可能	「介護」の業務が現に行われている事業所(介護福祉士国家試験の実務経験対象施設) 訪問系サービスは不可	特定技能協会への入会手続き 1号特定技能外国人受入の10の必須支援項目(日本語学習の機会の提供、日本人との交流促進等)	登録支援機関 によるサポート
---	---	--	------------------------------

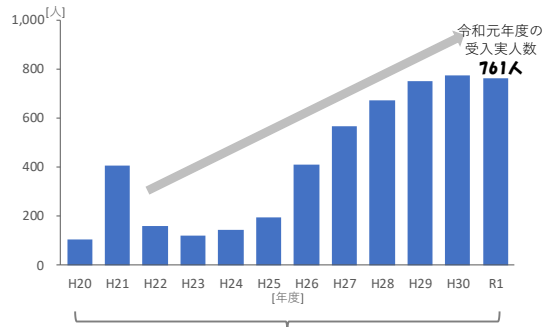
※2：4年間 EPA 介護福祉士候補者として就労・研修に適切に従事した者(直近の介護福祉士国家試験で合格基準点の5割以上、及びすべての試験科目で得点あり)、3年目まで修了した技能実習生は、「特定技能1号」に必要な試験が免除される。「特定技能1号」に移行することにより、さらに最長で5年間、引き続き就労できる。

外国人介護職員の受入れ・活躍の現状

特定活動（EPA）

EPAに基づく介護福祉士候補者の受入れは、平成20年度から始まりました。その受入れ人数は年々増加し、令和元年度までに968箇所の施設等で累計5,063人を受け入れてきました。

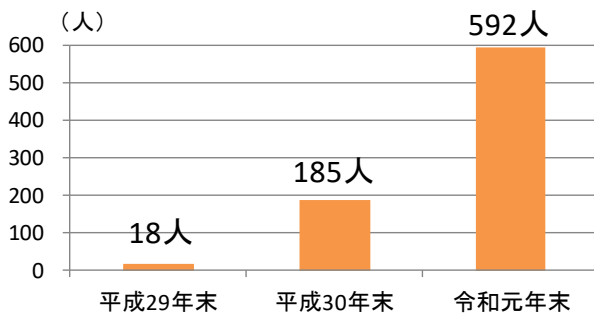
令和2年1月1日現在、EPA介護職員は、804箇所の施設等において3,587人が雇用されています。



累計5,063人・過去968施設等で雇用実績あり
出典：厚生労働省資料（令和元年1月時点）

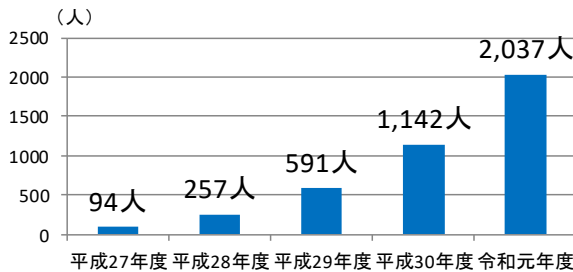
介護

<在留資格「介護」をもって在留する外国人数>



平成29年9月より、介護福祉士養成校を卒業して介護福祉士の資格を取得した外国人留学生を対象とする在留資格「介護」が施行されました。在留資格「介護」をもって在留する外国人数は毎年増加し、令和元年末現在で592人となっています。

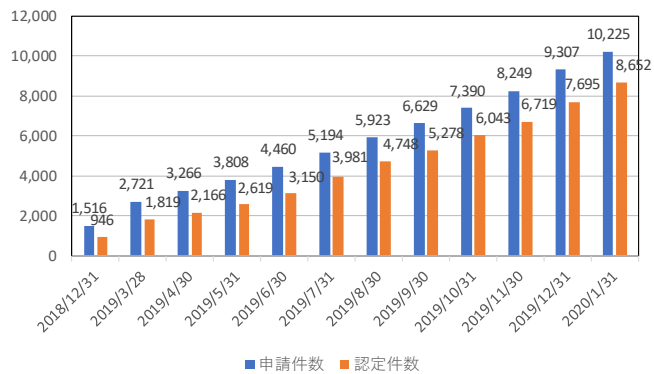
<介護福祉士養成校の外国人留学生入学者数>



また、介護福祉士の資格取得を目指して、日本の介護福祉士養成校に留学するケースも増加しています。介護福祉士養成校の外国人留学生入学者数は、平成29年度591人、平成30年度1,142人、令和元年度には2,037人と急増しています。

技能実習

平成29年11月より、外国人技能実習制度の対象職種に介護職種が追加されました。介護職種の技能実習計画の申請件数は、令和2年1月末現在で10,225件となっています。そのうち8,652件の認定が出ており、技能実習生として順次入国し、日本の介護事業所での受入れが進んでいます。



特定技能

深刻化する人手不足に対応するため、新たな在留資格「特定技能」が創設され、平成31年4月から施行されました。令和2年2月末までに介護技能評価試験、介護日本語評価試験の合格者数は、それぞれ2,382人、2,411人となっており、今後、特定技能1号の本格的な受入れが始まる見込みです。

外国人介護職員受入れのための、法人・事業所や団体の取組み例を紹介します。

特定活動（EPA）：医療法人財団善常会（愛知県名古屋市）

老人保健施設シルピス大磯では、学習支援による職員のモチベーションアップに力を入れています。今年度は、介護福祉士の資格を持つEPA介護職員に「介護プロフェッショナルキャリア段位制度」のアセッサー講習を受講してもらいました。今年度から、新たに技能実習生を受け入れていますが、EPA介護職員もその指導役を担っています。

介護：医療法人敬英会（大阪府）

医療法人敬英会では、以前からベトナム人留学生の受入れに熱心に取り組む、養成校とも連携した丁寧な支援を行ってきました。現在は、敬英会の取組みをベースに、老健施設を運営する他法人や養成校も参加する「大阪介護留学支援プログラム」が行われています。

～ 大阪介護留学支援プログラムとは ～

大阪に拠点のある老人保健施設と介護福祉士養成校が連携し、介護を学ぶ留学生を一貫して支援する仕組みです。留学生は、施設でアルバイトをしながら養成校で勉強し、介護福祉士国家資格の取得を目指します。

技能実習：公益社団法人 트레이ディングケア（監理団体・愛知県高浜市）

◆ 入国前から就労まで技能実習生を支える体制を構築

2019年2月に監理団体の許可を受けました。トレーディングケアのビジョン「外国人材の住みよい社会、働きやすい職場をつくる」に賛同した「送り出し機関」や「受入れ施設」と一体となって、技能実習生の入国前から日本での就労に至るまで、途切れることなく支える体制を構築しています。

◆ 技能実習生と地域をつなぐ取組

技能実習生が日常生活に必要な日本語や生活習慣等を身に付けて、日本に馴染みやすくなるよう、技能実習生と地域住民が関わる仕組み「バディ制度」を導入しました。技能実習生とバディの交流を通じて、技能実習生と地域社会との共生を実現しています。（表紙写真_右下）

～ バディ制度とは ～

ベルギーのメヘレン市で行われた、地域住民と移民が一对一のペアとなり、地域の治安改善を図った取組みからヒントを得て、「バディ制度」を導入しました。

「バディ」は、トレーディングケアの近隣に住む未就学児から90歳代までの幅広い年齢層の地域住民が担っています。技能実習生とは「一对一」ではなく「多対多」の関係で、食事や買い物、散歩、地域のお祭りへの参加などを通じて、日本での生活に必要なことを伝えています。

（代表理事 新美純子氏）

技能実習の監理団体を選ぶ際のポイントは？

✓ 優良な監理団体の基準に適合している？

技能実習法では、一定の要件（※）を満たす監理団体を「優良な監理団体（一般監理事業監理団体）」として許可しています。外国人技能実習機構のHPで許可の有無を確認してみましょう。

（https://www.otit.go.jp/search_kanri/）

- ※①実習の実施状況の監査その他業務を行う体制、
- ②技能等の修得等に係る実績（直近過去3年）、
- ③法令違反・問題の発生状況（直近過去3年）、
- ④相談・支援体制、
- ⑤地域社会との共生（120点満点中、6割以上）

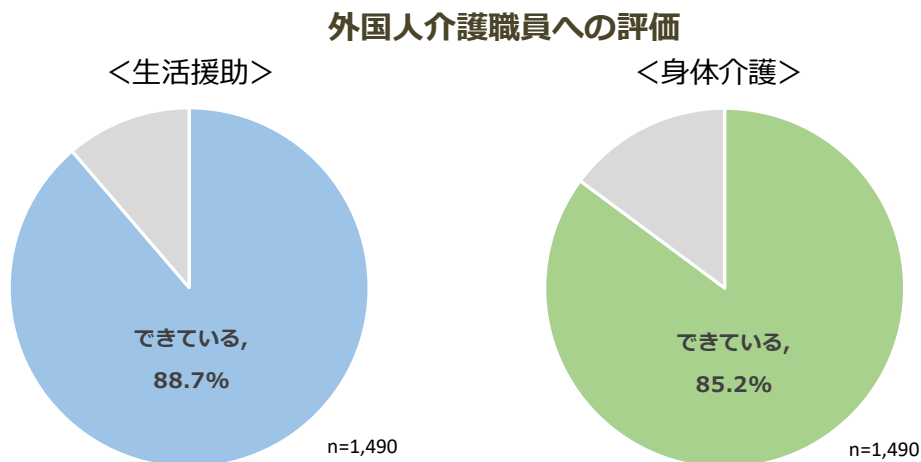
✓ 介護職種に参入した理由や経緯は？

監理団体の代表者等から、介護分野に参入した理由や経緯、介護への考え方などを確認し、納得できる監理団体を選ぶとよいでしょう。

✓ サービスの内容は？

監理団体によって提供するサービス内容は異なります。受入れ施設・事業所や実習生本人にそれぞれどのようなサポートをしてもらえるのか契約前に十分に確認した上で、監理団体を選ぶとよいでしょう。

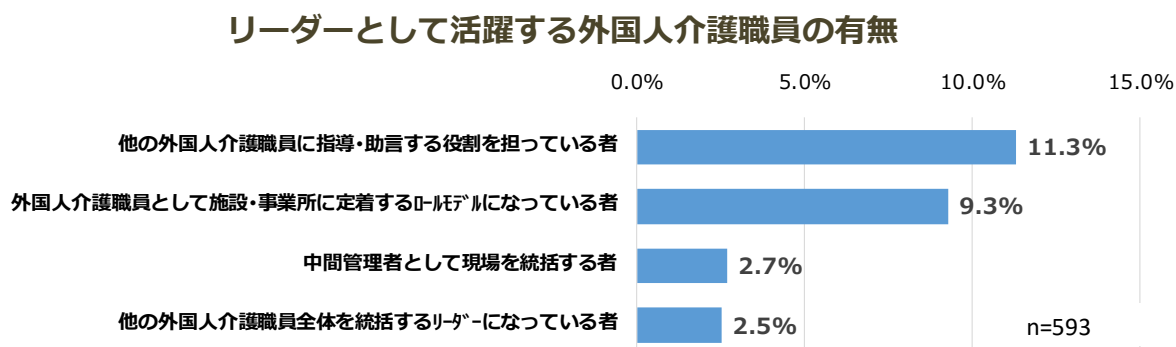
多くの外国人介護職員が、生活援助・身体介護について高い評価を受けています



外国人介護職員の働きぶりについて、直属の上司に評価をしてもらいました。業務が「できている」の割合が、生活援助では88.7%、身体介護では85.2%と、多くの外国人介護職員が高い評価を受けています。

出典：令和元年度厚生労働省老人保健健康増進等事業「外国人介護人材のキャリア支援に係るアンケート」（令和元年10月1日時点調査）
注：「できている」は「よくできている」「まあできている」の和。その他の選択肢は「どちらともいえない」「あまりできていない」「全くできていない」「実施していない」

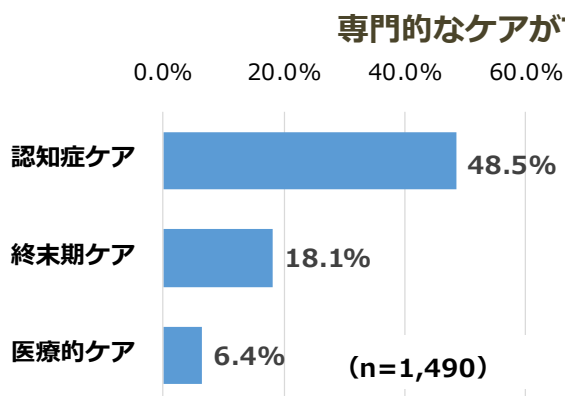
外国人介護職員の中には、事業所の中核的な役割を果たしている人もいます



日本で経験を積み、現場のリーダーとして活躍する外国人介護職員もいます。11.3%の事業所に、「他の外国人介護職員に指導・助言する役割」を担う外国人介護職員がいます。ユニットリーダーやフロアリーダーなどの「中間管理者として現場を統括」する外国人介護職員がいる事業所もあります。

出典：令和元年度厚生労働省老人保健健康増進等事業「外国人介護人材のキャリア支援に係るアンケート」（令和元年10月1日時点調査）

認知症ケアなど、より専門的なケアができている人もいます



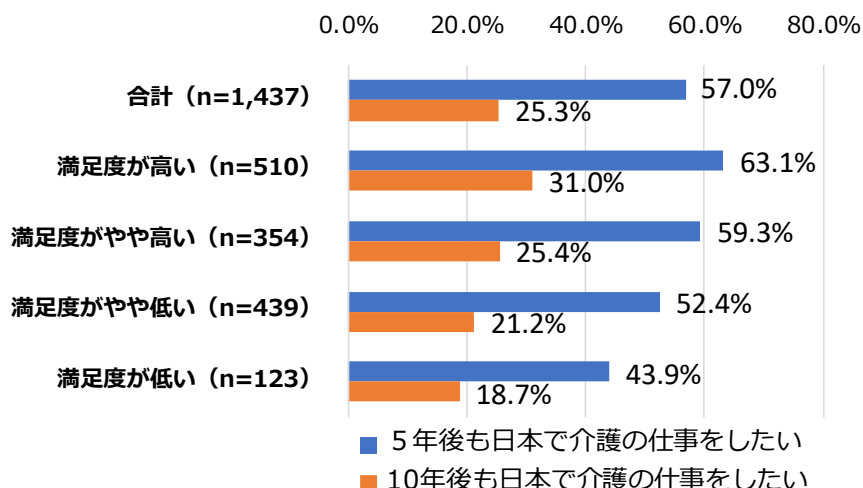
介護の知識や技能を高め、専門的なケアができる外国人介護職員もみられます。

認知症ケアについては48.5%、終末期ケアについては18.1%の外国人介護職員が、直属の上司から「できている」との評価を受けています。

出典：令和元年度厚生労働省老人保健健康増進等事業「外国人介護人材のキャリア支援に係るアンケート」（令和元年10月1日時点調査）

就労条件の満足度が高いほど、日本で介護の仕事をしたたい意向が強まります

就労条件への満足度と今後も「日本で介護の仕事をしたたい」割合の関係



出典：令和元年度厚生労働省老人保健健康増進等事業「外国人介護人材のキャリア支援に係るアンケート」（令和元年10月1日時点調査）

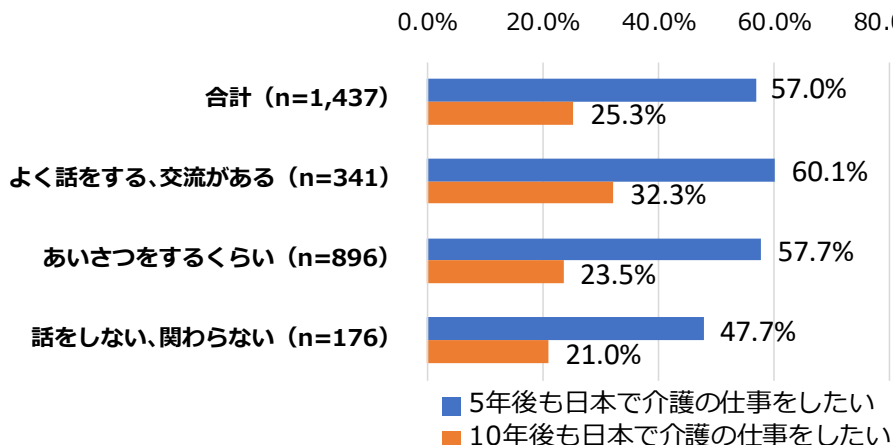
外国人介護職員ご本人に、5年後・10年後に「どこで」「どんな仕事をしたたいか」を尋ねました。

5年後については57.0%、10年後については25.3%の外国人介護職員が「日本で介護の仕事をしたたい」と答えています。この傾向は、職場の就労条件（給料、休日の取りやすさ、労働時間、利用者との関係、施設の職員との関係）への満足度が高いほど、強くなっています。

外国人介護職員が働きやすい環境を整えることが重要です。

地域社会との関わりがあるほど、日本で介護の仕事をしたたい意向が強まります

地域社会との関わりと今後も「日本で介護の仕事をしたたい」割合の関係



出典：令和元年度厚生労働省老人保健健康増進等事業「外国人介護人材のキャリア支援に係るアンケート」（令和元年10月1日時点調査）

また、地域社会との関わりとの関係を見ると、地域住民と「よく話をする、交流がある」外国人介護職員の60.1%が、5年後も「日本で介護の仕事をしたたい」と答えています。「あいさつをするくらい」では57.7%、「話をしない、関わらない」では47.7%と、地域住民との交流が深いほど、「日本で介護の仕事をしたたい」の割合が高くなる傾向がみられます。法人・事業所のイベント等を通じて、外国人介護職員が地域社会に馴染めるよう支援することが重要です。

外国人介護職員に活躍してもらうために必要な支援とは？

外国人介護職員に活躍してもらうための3つの支援



職場での定着支援

- 外国人介護職員を受け入れる目的を事業所内で共有していますか？
- 日本の文化・生活習慣や仕事の基本ルールを伝えていますか？
- 介護業務の標準化や言葉使いの見直しをしましたか？

例えば、こんな支援・・・

受入れの目的を事業所内で共有する

外国人介護職員を受け入れる目的を事業所内で共有できていないと、職員の協力は得られません。新しい視点を持つ職員の受入れによる「現場の活性化」、「国際社会への貢献」、「人員体制の強化」など、受入れの目的を予め全ての職員で共有しておきましょう。受入れ前に日本人職員に対する研修やオリエンテーションを行うことも有効です。

介護業務の標準化や言葉の使い方の見直しを行う

職員によって、業務の考え方や進め方が異なると、教えられる側は混乱します。予め介護業務の標準化をしておくとういでしょう。一方、介護では個別的なケアも重視されます。基本的な技術と個別対応を分けて説明すると分かりやすいと考えられます。

また、専門用語を略した表現は分かりにくいので、事前に伝えておいたり、言葉の使い方を見直してみるとよいでしょう。

日本の職場の基本的なルールを教える

仕事上のルールは国によって異なります。あいさつや時間、「報・連・相」、職員への接し方など、日本の職場の基本的なルールを教えることが必要です。

介護は生活を支える仕事です。そのため、日本の文化や生活習慣も学んでもらう必要があります。挨拶や食事のマナー、入浴習慣などは、国によって異なりますので、基礎知識として教えておくとういでしょう。

外国人介護職員の文化や生活習慣を理解する

日本の文化や生活習慣を学んでもらうだけでなく、外国人介護職員の出身国の文化や生活習慣を理解し、互いに尊重し合うようにしましょう。食事や礼拝など、信仰上の配慮が必要な場合もあるでしょう。

例えば、外国人介護職員が母国への帰省のために長めの休暇を希望する時は、上司とも話し合い、調整することが必要です。



生活基盤を整える支援

- 生活面での支援を行っていますか？
- 生活マナーやルールを指導していますか？
- 体調面の確認やケアを行っていますか？

例えば、こんな支援・・・

生活必需品をそろえる

安心して仕事をするための基盤として、住まいの提供や契約の支援、家具・家電などの貸与、携帯電話の手続き支援やインターネット使用環境の整備など、生活必需品をそろえるための支援が必要です。

必ずしもすべて新品を購入する必要はありません。例えば、職員が使わなくなったものを集めて貸与する方法もあります。

各種制度や手続きの支援を行う

公的制度の手続きは、外国人にとって大変難しいものです。ビザの手続きや住民登録、健康保険への加入や支払いなどの支援が必要です。病気やケガをした時、お金がかかるなどの理由で受診しなかったり、受診しても症状などをうまく伝えられないこともありますので、受診勧奨や付き添いなど、きめ細かな支援が必要な場合もあります。

生活上のマナーやルールを伝える

日本と外国では生活上のマナーやルールが異なります。来日したての職員には、食事や買い物の仕方、トイレやお風呂の使い方、病院のかかり方や薬の購入方法、電車やバスの乗り方、ゴミ出しのルールや騒音のマナーなどを十分に伝え、必要に応じて同行することが必要です。例えば、職員の買い物のために、定期的に車で送迎している事業所もあります。

体調の確認、メンタル面のサポートを行う

母国と異なる環境では、ストレスにより心身に不調をきたすこともあるでしょう。定期的に体調確認を行い、また必要な時には声をかけるなどこまめに状況を確認し、メンタル面のサポートを手厚く行いましょう。同じ出身国の先輩職員と母国語で話せる機会を設ける、あるいは、海外経験のある職員やベテランの職員がサポートを担当すると、悩みや不安を打ち明けやすいでしょう。



地域社会になじむ支援

地域との関係づくりをしていますか？

外国人介護職員の家族に対する支援を行っていますか？

例えば、こんな支援・・・

事業所周辺の地域との関係づくり

事業所では、地域との関係づくりのため、イベントに近隣住民を招いたり、地域の行事に職員が参加したりすることもあるでしょう。

このような機会を活用して、外国人職員が地域に馴染む機会をつくりましょう。例えば、事業所が外国人介護職員の出身国の食事や文化を披露するイベントを開催すれば、地域住民に関心を持ってもらうきっかけになります。

外国人介護職員の家族に対する支援

外国人職員の中には、家族とともに日本で生活する人もいます。外国人介護職員が安心して仕事ができるよう、家族に対する支援もできるとよいでしょう。法人・事業所の中には、例えば、家族に対する日本語教室等のコミュニケーション支援や、メンタルヘルスケア、子どもの保育・教育支援を行うところがあります。

地域で「生活基盤を整える支援」や「地域社会になじむ支援」に取り組む団体もあります

すみだ日本語教育支援の会 ～地域への受入れのゲートとなる日本語教室～

2008年に発足した「すみだ日本語教育支援の会」(※)によって、墨田区(近隣含む)の介護業界で働く外国人のために、「介護の日本語」に特化した日本語教室が開設されました。

日本語教室は毎週金曜日に、日本語講師2名と地域のボランティア約5名によって開講され、登録した外国人が自由に参加できるようになっています。受講料は無料で、口コミによって受講生は年々増えています。

(※) 早稲田大学、社会福祉法人賛育会、地域のボランティア団体「NPO法人てーねん・どすこい倶楽部」が中心となって発足

◆日本語は「教える」ではなく「寄り添って一緒に考える」

日本語教室では、受講生のレベルに合わせた5つのカリキュラムを設定しています。外国人を歓迎している気持ちを示すため、受講生に日本語を「教える」のではなく、ボランティアが「寄り添って一緒に考える」方針としています。そうすることで、外国人と日本人との間に生じがちな「見えない壁」を取り払うことができます。

◆教室の人達とのつながりにより地域共生が育まれている

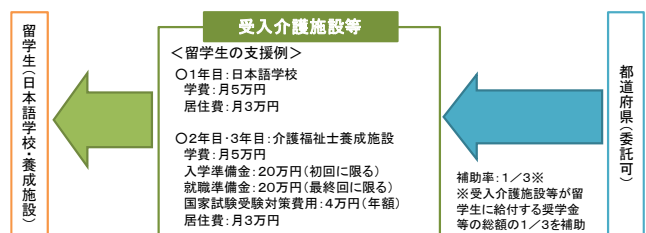
教室の終了後は、受講者同士で食事等に行くこともあります。また、ボランティアと受講生が母国へ旅行に行ったり、受講生がボランティアに悩みを相談することもあります。

「何かあったら日本語教室の人達が助けてくれる」という安心感、感謝の思いから「地域に恩返しをしたい」と、ボランティアグループを立ち上げることにもつながっています。

独自の奨学金制度を設ける法人・事業所もあります

介護福祉士養成校に通う留学生の学費については、都道府県(都道府県から事業を受託している団体)が窓口になっている「介護福祉士等修学資金貸付制度」を活用することができます。

また、一部には独自の奨学金制度を設けている法人もあります。都道府県によっては、こうした法人の介護施設等が介護福祉士養成校に留学する留学生に奨学金を給付等した場合、その費用の一部を助成する事業を実施している場合がありますので確認してみるとよいでしょう。



【目的】介護福祉士の資格取得を目指す外国人が、直接又は日本語学校を経由して介護福祉士養成施設に留学するケースが増加することが見込まれることから、当該留学生に対して、留学生の就労予定先の介護施設等が支援する奨学金に係る費用の一部を助成する。(地域医療介護総合確保基金「介護施設等による外国人留学生への奨学金等の支給に係る支援事業」)

(出典) 厚生労働省資料

外国人介護職員とのコミュニケーションの基本

STEP1

国によるコミュニケーション方法の違いを理解する

日本では、敢えて言葉にはせず、「空気を読む」「意図を察する」ことで意思疎通を図ることがありますが、国によってはこのような文化はありません。また、意見が異なる場合、日本では相手を傷つけないよう曖昧な表現を用いることもありますが、お互いの意見を明確に主張して妥協点を探ろうとする国もあります。

国によるコミュニケーション方法の違いについては、日本人職員も外国人介護職員も、お互い理解しておくことが重要です。入職時に伝えることはもちろん、コミュニケーションに関する問題が生じたときには再度確認しましょう。



STEP2

話しやすい・聞きやすい雰囲気をつくる

日本の職場では、「報告・連絡・相談」が重要とされていますが、こうしたことに慣れていない外国人介護職員もいます。また、報告・連絡・相談の方法が異なる場合もあります。

外国人介護職員が戸惑わないよう、まずは話しかけやすい雰囲気、分からないことがあればすぐに聞けるような関係づくりに努めるとともに、組織内の担当者を明確にするようにしましょう。



STEP3

指導や教育は、明確な表現で伝える

日本の職場では、一から十を説明せず、ある程度説明をしたら、「あとは先輩の姿を見て学びなさい」という教育をしているところもありますが、このような方法では、外国人介護職員の混乱や誤解を招く可能性があります。

指導や教育をする時には、いつまでに、誰に、何を、どのようにするのか、またそれはどうしてなのか、5W1Hを意識しながら伝えると良いでしょう。また、言葉だけでなく動作を積極的に見せて説明する工夫も効果的です。



STEP4

理解度を丁寧に確認する

指導や教育の際には、外国人介護職員が理解したかを確認することが必要です。その時に「分かりましたか？」と聞くだけでは適切ではありません。「分かりません」と言えなかったり、何が分からないのかうまく表現できなかったりする場合もあります。

理解度を確認する方法は色々ありますが、例えば、内容に関する質問をして答えてもらう、メモをとってもらい、自分の言葉で表現してもらう、その場で実際にやってもらって理解しているかを確認するなど、丁寧に確認する工夫が必要です。



みんなどうしてる？外国人職員とのコミュニケーションにおける工夫

外国人介護職員を受け入れている法人・事業所では、円滑なコミュニケーションを図るために様々な工夫をしています。実際に外国人介護職員と働いている日本人職員の方々の工夫を紹介します。

「これ、できますか？」とは確認しない

“業務の指示をするときに、「これ、できますか？」という聞き方はしないようにしています。

このように聞くと、たいていは「できます」という答えが返ってきますが、それは「やってみます」という意味で答えている場合が多いからです。

そのため、「やったことがありますか？」と質問を変えたり、その場でやってみてもらってできるかどうかを判断してから、仕事をお願いしています。”

写真付きのマニュアルを活用する

“入浴介助など、手順が複雑な介護業務を教えるのに苦労しました。日本人職員は、感覚や慣れでやっているところがあるため、外国人介護職員に言葉で説明してもなかなか伝わりませんでした。

そこで、介助の手順を写真付きのマニュアルにして掲示し、それを見ながら業務ができるようにしたところ、理解が進みました。言葉だけでなく視覚的な情報で伝えることが効果的だと感じました。”

指揮命令系統を予め伝える

“私の施設では、施設長、部門長、ユニットリーダーと役職が分かれています。

外国人職員が、何か分からないことがあった時に相談する相手を間違えないよう、「これについては、この人に聞くように」と指示をあおぐ相手、相談する相手をあらかじめ明確に伝えるようにしました。

誰に相談すればよいか明確になっていると本人も安心するようで、仕事の上達も早くなったと感じています。”

誤った敬語の使い方をしないようにする

“「拝見させていただきます」「自分の予定を調整させていただきます」

丁寧な印象を受けるので、職場でも日常生活でも、私はよく使っていましたが、誤った敬語の使い方、丁寧すぎる言い方は、外国人介護職員に混乱を与えてしまうようです。

そのことに気づいてから、なるべくシンプルな正しい日本語を話すように心がけています。”

外国人介護職員に対する日本語教育のポイント

外国人介護職員を受け入れている法人・事業所では、業務の指導・教育に加えて、日本語教育をしているところもあります。事業所で日本語教育をする場合のポイントを紹介していますので、参考にしてください。

POINT 1

必要な日本語は、

- ①日常生活に必要な日本語
- ②介護業務に必要な日本語
- ③国家試験に必要な日本語

の3つに分けて学習計画を立てる

外国人介護職員は、日常生活、介護業務、介護福祉士国家試験に求められる日本語の習得が求められます。日本語の習熟度や学習目標を確認しながら、業務を通して、必要な日本語やコミュニケーションの教育をすることが重要です。

日本語がなかなか上達しない、学習計画の立て方や国家試験のような専門的な日本語教育の方法がわからない場合は、関連機関への相談、養成校との連携、外部研修の活用等も検討してみましょう。

POINT 2

日本語の上達には、

日本人とコミュニケーションをとる機会を積極的に増やしていくのが、一番の近道

周囲に同じ出身国の友人が多くいる場合などは、日本語を使う頻度がどうしても低くなりがちです。

外国人介護職員から、日本人職員との雑談や休みの日の外出、利用者と話すごなどが日本語の練習に役に立ったという声が多く聞かれます。法人・事業所は、職場でコミュニケーションを図る機会を多くつくとよいでしょう。

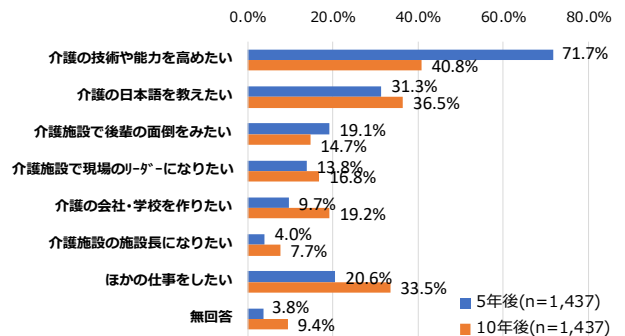
また、地域の高齢者などのボランティアの協力を得て、新聞などを題材に、定期的に日本語を話す機会を設けている取り組みもみられます。

外国人介護職員のキャリアアップをどう支援するか

外国人介護職員のキャリア志向は？

「介護の技術や能力を高めたい」、「介護の日本語を教えたい」、「介護施設で後輩の面倒をみたい」など、外国人介護職員は、キャリアに関する明確な希望を持っています。介護関係の会社や学校を起ち上げたいという目標をもって努力している人もいます。

外国人介護職員の多様なキャリア志向を支援する取り組みが必要です。



本人の目標・キャリア志向を定期的に確認する

外国人介護職員がどのような目的をもって日本に来ているのか、将来の目標と、そのために事業所でどんなことに取り組みたいのか、本人に定期的に確認すると良いでしょう。本人の希望するキャリアについて、法人・事業所として、どのような機会を提供できるのかが、定着支援につながります。

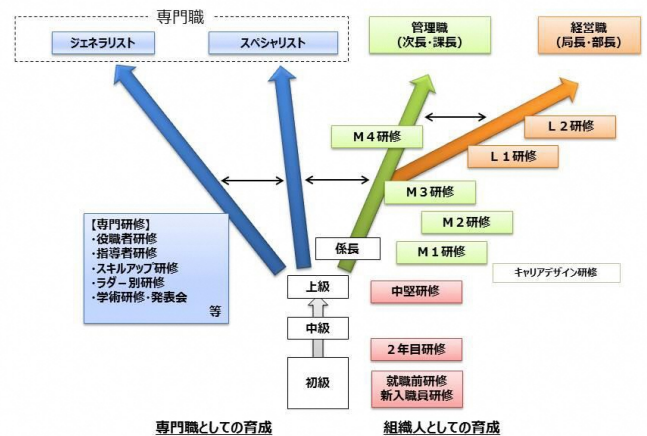
日頃は目の前の仕事や勉強に追われていますので、日本に来た目的を定期的に確認することは、本人のモチベーションの維持にもつながると考えられます。定期的な面談だけでなく、業務外の時間などに気軽に話し合える関係を築いておくと、外国人介護職員も安心して働くことができるでしょう。

法人・事業所のキャリアパスを示す

明確な将来の目標や日本で身に付けたいことがはっきりしている職員ほど、この事業所には将来の見通しが立たない、この事業所で学ぶべきことは学んだと判断した途端にやめてしまう可能性もあります。こうしたことを防ぐためには、法人・事業所のキャリアパスを示しておくことが重要です。

昇格・昇給制度、各ステップの評価基準、それに至るまでの期間や教育体制などを体系的に整理して示すと良いでしょう。これに照らし合わせて、本人が今どの段階にあるのか、当面の目標に対する到達度などを定期的にフィードバックすると、やりがいをもって仕事を継続することができます。こうした取組は外国人・日本人に関わらず職員の定着に必要な取組みですので、これを機会に取り組んでみましょう。

事業団キャリアパス概念図



(出典) 社会福祉法人聖隷福祉事業団ホームページ

“憧れの先輩”の存在が、モチベーション維持に

外国人介護職員のモチベーションを維持する上で、同じ出身国などの先輩は重要な役割を担っています。法人・事業所内に、すでに外国人介護職員がいる場合は、外国人職員の指導係や相談係、ユニットリーダーなどを務めてもらうと、「自分もあんな風になりたい」と目標にすることができます。また、何か心配ごとや困ったことがあった時にも相談しやすく、安心して働くことができます。

初めて外国人介護職員を受け入れる場合は、同じ国から複数人を受け入れる、また、受入れが1人の場合は母国語で相談できる体制をとるなど、外国人介護職員を孤立させないように十分に配慮しましょう。

日本で活躍する外国人介護職員の皆さん

P14

金 智賢 さん



出身国：韓国
所属：通所介護（東京都）
在留資格：介護

P15

ティン・ティ・ハン さん



出身国：ベトナム
所属：ケアハウス（東京都）
在留資格：介護

P18

グイン・ティ・アインさん（左上）
グイン・ティ・ルイさん（右上）
ファン・ティ・ホ・ファンさん（左下）
グイン・ティ・フイ さん（右下）



出身国：ベトナム
所属：老健（大阪府）
在留資格：介護

P19,20

ジエリン・マバサング・カイラさん（左）
グイン・ティ・ファンさん（右）



出身国：フィリピン・ベトナム
所属：老健（大阪府）
在留資格：介護
特定活動（EPA 介護福祉士）

P22

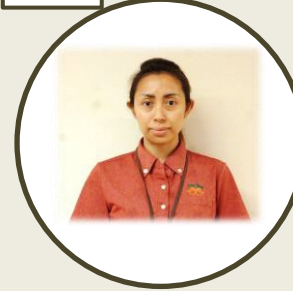
コンパラ・マーク・シェイン・ホルダグンさん



出身国：フィリピン
所属：特養（静岡県）
在留資格：
特定活動（EPA 介護福祉士）

P24

プトゥ インテン クルニアティさん



出身国：インドネシア
所属：特養（東京都）
在留資格：
特定活動（EPA 介護福祉士）

P26

ルナタ ビアル ギンティンさん



出身国：インドネシア
所属：特養（愛媛県）
在留資格：
特定活動（EPA 介護福祉士）

P28

リハラ・ジエリン・ガルスランさん（左）
ガルスラ・クリスティン・ゴルトウラさん（右）



出身国：フィリピン
所属：老健（愛知県）
在留資格：
特定活動（EPA 介護福祉士）

P30

マーマー・ウインさん（左） イェンさん（右）



出身国：ミャンマー
所属：ショートステイ・デイサービス
（富山県）
在留資格：技能実習

P32

疋島ハルミニア さん



出身国：フィリピン
所属：軽費老人ホーム（東京都）
在留資格：日本人の配偶者等

在留資格「介護」：日韓通訳から介護の世界へキャリアチェンジ



(社福) 江寿会 (アゼリーグループ)
アゼリーアクセス 介護職員
(2019年入職)
出身国：韓国
日本語能力：N1

金智賢さん

これまでの経歴

2012年	来日、日本語学校に入学
2015年	帰国
2017年	再来日、介護福祉士養成校入学
2019年3月	介護福祉士養成校卒業
2019年4月	アゼリーグループ入職

なぜ、日本で介護の仕事？

日韓通訳の勉強のために来日し、日本語学校で学んでいましたが、ある時、介護分野の仕事があることを知りました。日本では少子高齢化が進んでいます。いずれ韓国も同じ状況になると考え、介護の仕事に興味を持ちました。

介護の勉強を始めたいと思いましたが、韓国では専門的に学ぶことができる学校が少ないため、日本で働きながら学ぶことにしました。

この法人・事業所を選んだ理由は？

アゼリーグループは法人の規模が大きいこと、色々な国出身の職員が活躍していることに魅力を感じて入職しました。

グループの採用担当も中国出身で、何かあれば相談しやすい環境が整っています。とても働きやすい職場だと思います。

これまでの仕事内容は？

- 通所介護を担当（夜勤なし）。
- 入職半年後には、基本的な業務は先輩のフォローなしで、ひとりで対応。
- デイサービスの「クッキングデイ」では、利用者や地域住民に韓国料理をふるまい、文化交流にも貢献している。

通所介護（デイサービス）には様々な業務があります。これまで、ひとつずつ先輩に教わりながら、業務を身につけてきました。記録については「iPad」を活用しています。すぐに思い浮かばない漢字などを検索することができるので便利です。

利用者や家族、日本人スタッフとの信頼関係を構築し、長く日本で働くためには、やはり日本語の勉強をしっかりすることが重要だと思います。また、分からないことは「分からない」とはっきり伝える姿勢も重要です。

7:00	起床
8:30	出勤、業務内容の確認、送迎バス添乗
10:15	利用者と事業所に戻る
10:30	入浴介助
12:00	休憩（昼休み）
13:00	申し送り
13:30	レクリエーション
15:30	送迎バス添乗（利用者を自宅に送る）
16:30	事業所に戻る、翌日準備・戸締り等
17:00	勤務終了
18:00	夕食
22:00	就寝

金さんのある1日

将来の夢は？

アゼリーグループは、韓国釜山の社会福祉協議会と姉妹施設の提携をしています。介護職員としての経験を積み、将来的には、アゼリーグループと韓国の懸け橋になりたいです！

在留資格「介護」：母国での介護施設開設の夢にむかって



(社福) 江寿会 (アゼリーグループ)
アゼリーアネックス 介護職員
テイ・テイ・ハンさん (2019年入職)
出身国：ベトナム
日本語能力：N2

これまでの経歴

2015年 来日、日本語学校に入学
介護施設でアルバイト
2017年 介護福祉士養成校入学
2019年3月 介護福祉士養成校卒業
2019年4月 アゼリーグループ入職

なぜ、日本で介護の仕事？

子どもの頃、同居していた祖父母のお世話をしたことが、介護に興味をもつきっかけでした。将来、両親に介護が必要になった時、自分で対応したいという思いがあり、日本で介護を学びたいと思いました。

日本語学校に通っている時に、友人の紹介で介護施設でのアルバイトを始めました。その介護施設の先輩からアドバイスを受け、介護福祉士養成校に入学しました。

この法人・事業所を選んだ理由は？

海外出身の先輩職員が多く、安心できると思ったので、アゼリーグループを選びました。他の施設からも「うちで働きませんか」と声をかけて頂きましたが、その施設は日本人職員しかいなかったため不安があり、お断りしました。

これまでの仕事内容は？

- ケアハウスで勤務。遅番（10～19時勤務）を担当することが多い（夜勤なし）。
- 入職半年後には、基本的な業務は先輩のフォローなしで、ひとりで対応。
- 記録業務にも対応している。

入職時の日本語能力はN2で、入職後にN1に挑戦しましたが、数点の差で不合格でした。記録業務で困った時は、先輩職員の記録を見ながら勉強してきました。「iPad」などのタブレットは、あまり使用していません。

日本語の勉強は重要です。話が聞き取れないことがあったら、周りの人に聞くなどして内容を再確認しながら内容を理解し、自分で判断していくことが必要だと思います。

8:30	起床
10:00	出勤、前日の利用者の状況を確認
11:30	お茶・昼食の準備、食事介助
12:30	排せつ介助、申し送り
13:00	申し送り・休憩（昼休み）
14:30	おやつ、排せつ介助
16:30	申し送り
17:30	夕食の準備、口腔ケア、排せつ介助
19:00	勤務終了
20:00	夕食
23:00	就寝

ハンさんのある1日

将来の夢は？

日本で十分な経験を積んだ後、ベトナムに帰国して、介護施設で働きたいと思っています。日本で得た介護技術や知識をベトナムで広め、いずれは介護施設を開設したいです！

事業所（法人）の取組み・支援：外国人正社員1期生が採用担当のリーダーとして活躍



李 佳さん

(社福) 江寿会 (アゼリーグループ)
法人本部 総合職
(2009年入職)
出身国：中国
日本語能力：N1

これまでの経歴
2003年 来日、日本語学校に入学
2005年 日本語学校卒業、大学入学
2009年 大学卒業、アゼリーグループ入職
2014年 日本国籍取得（帰化）
2016年 第1子産休・育休取得
2018年 第2子産休・育休取得
2019年 職場復帰

なぜ、日本で介護の仕事？

私は、中国の「一人っ子政策」の世代です。将来の親の介護について考えた時に、福祉分野全般について勉強してみたいと思いました。来日後、日本語学校、大学へと進み、大学では、高齢者分野の研究をしている先生に師事しました。

この法人・事業所を選んだ理由は？

大学卒業後は、高齢者介護関連の施設に就職したいと思い、就職活動を始めました。いくつかの法人に応募しましたが、なかなか面接まで進むことができませんでした。当時は、在留資格「介護」ができる前で、日本の介護分野における外国人採用がまだ本格化していなかったからではないかと思っています。

そのような中、アゼリーグループでは、介護だけでなく、法人全体の業務も含めて担当できるということで、総合職として入職しました。入職以降、とても充実した毎日を過ごしています。

採用担当として重視していることは？

アゼリーグループは、働く人の属性（性別、年齢、国籍等）や働き方（雇用形態等）を問わず、誰もが活躍できる環境づくりを実践しています。そこで重視されるのは、やはり「人間性」です。

これから働き始める外国人介護職員の方には、無理をせず、自分のペースを大事にしながら、徐々に業務を覚えてもらいたいと考えています。そうすることで、その人らしさ、長所を活かし、長く日本で働くことができるのではないかと思います。

これまでの仕事内容は？

- 入職当初は、様々な部署で介護の知識を学んだ後に法人本部で主に採用業務に従事。ヘルパー2級（当時）修了。
- 子ども2人を出産、育休取得後、職場復帰。現在も法人本部で採用業務を担当。
- 初めての外国人正社員として、後輩のよき相談相手になっている。

介護の知識をほとんど持たずに入職したため、最初に色々な部署で勉強させてもらいました。各部署の職員が丁寧に教えてくれて、とても助かったことを覚えています。また、利用者の方にもよく声をかけて頂き、名前の読み方や方言を教えてもらいました。最初は不安もありましたが、周りの方が温かく迎えてくれて、職場に慣れることができました。

現在は、主に採用活動に従事しています。普段は法人本部で仕事をしていますが、施設を訪れた時は、外国人スタッフに声をかけて様子を確認するようにしています。

事業所（法人）の取組み・支援：採用と定着のために

○海外向け情報発信

外国人材採用のため、アゼリーグループで働く外国人職員が出演する映像を作成し、YouTubeで発信

(<https://koujukai.azalee.or.jp/english/>)



○マニュアル等の見える化・多言語化

- ・業務内容を視覚的に捉えられるよう、マニュアルに写真を多用。英語版のマニュアルも作成
- ・カタカナであれば読める職員が多いため、漢字にカタカナでルビを入れるようにしている
- ・現場で用いるタブレットに翻訳アプリをインストール

○母国語での相談の機会を提供

- ・母国語が同じ職員を複数採用。就労前に、先輩外国人職員がオリエンテーションを実施
- ・先輩外国人職員をメンターとして、定期的な面談を実施。母国でのコミュニケーションの機会を設け、ホームシックや文化の違いによるストレスの解消に努める
- ・相談内容は、必要に応じて事業所（法人）及び日本人スタッフとも共有し、環境を改善

○キャリアパスの明確化

- ・モチベーションアップのため、多様なキャリアパスを構築。日本人とは異なる多様な価値観やキャリアプランに対する認識があることを理解することが重要

事業所（法人）からのコメント

李さん（中国出身）が人事部で採用を担当するようになってから、外国出身者の採用が増え、定着率も高まってきました。同じ外国出身者の気持ちが分かること、何かあった時に相談しやすいことが大きいのではないかと思います。法人全体では、金さん、ハンさんをはじめ、20人以上の外国人介護職員が活躍しています。ダイバーシティ経営の重要性を日々感じています。



法人の概要

- ◆法人の名称／所在地 社会福祉法人江寿会（アゼリーグループ）／東京都江戸川区
- ◆法人が実施している事業 介護保険事業、受託事業（地域包括支援センターなど）、保育園事業
- ◆外国人介護職員の受入れ状況（2020年3月現在）
5人（在留資格「介護」）、1人（人文国際）、14人（日本人配偶者等）、2人（留学生）、2名（帰化）
- ◆金さん、ハンさん所属事業所（アゼリーアネックス）の職員体制 100人（うち介護職員76人）

在留資格「介護」：大阪介護留学支援プログラム1期生として後輩のお手本に



アインさん



ハウさん



フォンさん



フエさん

グイン・ティ・アインさん 医療法人敬英会 介護職員
グイン・ティ・ハウさん (2019年正職員として入職)
チャン・ティ・ホン・フォンさん 出身国：ベトナム
グイン・ティ・フエさん 日本語能力：N2～N3

これまでの経歴

2016年7月 ハウさん・フォンさん来日
2016年10月 アインさん・フエさん来日
日本語学校入学・卒業、介護福祉士養成校入学
医療法人敬英会でアルバイト
2019年3月 介護福祉士養成校卒業
2019年4月 医療法人敬英会に正職員として入職
介護老人保健施設さくらがわ(アインさん・ハウさん・フォンさん)、
介護老人保健施設つるまち(フエさん)に配属

なぜ、日本で介護の仕事をする？

ベトナムで医療短期大学に通っていたので、医療と関係のある介護にも関心がありました。(4名全員)

日本はきれいな国だと聞いていましたし、「ワンピース」などのアニメも好きなので、日本に行ってみたくて思っていました。(フォンさん)

この法人・事業所を選んだ理由は？

ベトナムの医療短期大学の先生から、日本に留学できるプログラムがあることを教えてもらいました。介護施設でアルバイトをしながら、介護福祉士養成校に通い、国家資格が取得できるのはとても魅力的だと思いました。

今では、ベトナムの医療短期大学の先生も来日し、同じ寮で暮らしているのでも、困ったことがあれば相談できるので心強いです。

フエさんのある1日

8:00	自宅を出発、バス通勤
8:30	朝礼・引継ぎ、排せつ介助
10:30	離床介助
11:00	休憩
12:30	食事介助、排せつ介助
13:30	入浴の準備
14:30	おやつ準備
15:30	排せつ介助
16:30	夕食の準備(ご飯を炊く)
17:30	勤務終了
18:00	帰宅

これまでの仕事内容は？

- アルバイトの時は同法人運営の和歌山県にある施設で勤務。(アインさん・ハウさん・フォンさん)
- 現在は、大阪市の老人保健施設さくらがわ(100床：全室個室ユニット)、つるまち(100床：認知症30床含む)で勤務。
- 夜勤はまだ行っていません。(アインさんは2020年4月以降開始予定)

アルバイトの時は、食事介助などをしていました。和歌山では、利用者の方も職員の方も親切で、日本の生活に慣れることができました。(アインさん・ハウさん・フォンさん)

今も、利用者の方とのコミュニケーションや応援してくれる気持ちが励みになっています。「ありがとう」と言ってもらえると嬉しいです。(フォンさん)

将来の夢は？

- ◆ 日本で経験を積んだ後、ベトナムの看護・介護関係の会社で働きたいです！(アインさん)
- ◆ N1をとって、ベトナムで日本語の先生になりたいです！(ハウさん)
- ◆ N1をとって、ベトナムで介護関係の通訳になりたいです！(フォンさん)
- ◆ ベトナムでデイサービスの事業所を立ち上げたいです！(フエさん)

在留資格「介護」：職場や地域に溶け込み、EPAでの滞在後に再来日



ジェリリン・マバサング・
カイトンさん

医療法人敬英会 介護職員
(2018年正職員として入職)
出身国：フィリピン
日本語能力：N3

これまでの経歴

2010年5月 来日
名古屋での研修後、医療法人敬英会が運営する「介護老人保健施設グリーンガーデン橋本」に配属
2013年 帰国・再来日
日本語学校通学、介護老人保健施設さくらがわでアルバイト
2018年3月 介護福祉士養成校卒業
2018年4月 医療法人敬英会に正職員として入職

なぜ、日本で介護の仕事をする？

家族のために働きたいと思っていましたが、当時、フィリピンでは仕事が少なかったため、海外で働こうと思いました。日本の介護は丁寧で技術が高いと知り、勉強したいと思いました。

この法人・事業所を選んだ理由は？

最初はEPA介護福祉士候補者としての来日でした。配属されたグリーンガーデン橋本は、駅まで車がないと行きづらいところがありますが、周りにお店がない分、貯金ができるのではないかと思います。

働き始めてみると、職場の人間関係がとてもよく、働きやすい環境がとても気に入りました。上司や同僚が「うちの施設に来てくれてありがとう」といつも言ってくれるのでやりがいがあります。

大阪など都市部での勤務も魅力的ですが、やはり今の施設が一番だと思えます。

事業所（法人）の取組み・支援

駅や最寄りのスーパー・コンビニまで、車で15分程度かかるため、新たに購入した専用マイクロバスや施設の車で、外国人介護職員が生活用品等を購入するための送迎支援をしています。最低週1回、その他本人が希望する日に車を出し、不便な思いをさせないようにしています。

これまでの仕事内容は？

- 日本語学校、介護福祉士養成校在籍時は、介護老人保健施設さくらがわでアルバイト
- 現在は、本人の希望により、夜勤（16：00～翌朝9：00）中心の勤務をしている。
- 記録業務にも対応している。

介護福祉士国家試験の勉強では、日本の法律や制度が難しく大変でしたが、分からない日本語は職場の先輩に聞きながら、頑張りました。

現在は、働き方の希望を施設に伝えて、夜勤中心でシフトを組んでもらっています。業務の中では、記録を書くこともありますが、分からない言葉などがあってもそのままにせず、必ず質問するように心がけています。

仕事や生活のことで困ったことがあれば、法人の理事長や施設長に何でも相談しています。皆さん親身になってくれるので、安心して働いています。

将来の夢は？

今の施設でしっかり働いて、母国の家族を支えていきたいです！

身体障害児者のケアや特別養護老人ホームの仕事などにも関心があります。色々なことに挑戦してみたいです！

EPA 介護福祉士 : デイサービスの日替わりリーダーとして管理者をサポート



グエン・ティ・チャンさん

医療法人敬英会 介護職員

(2014年入職)

出身国：ベトナム

日本語能力：N3

これまでの経歴

- 2014年6月 EPA 介護福祉士候補者として入職
介護老人保健施設つるまちに配属
デイサービスを担当
- 2018年3月 介護福祉士国家資格取得
- 2019年3月 現場の日替わりリーダーを務める

なぜ、日本で介護の仕事？

就職を考えた時、国内では仕事が少なかったため、インターネットで海外のことを調べるようになりました。日本はきれいな国なので、関心を持ちました。ドイツも候補に挙がりましたが、EPA 介護福祉士候補者として日本に行くチャンスがあったので、日本に決めました。

来日前は、あまり介護のことを理解していませんでしたが、責任のある仕事であることを実感しています。

この法人・事業所を選んだ理由は？

EPA のマッチングで、外国人介護職員の受入れに特に熱心で、働きやすそうなところを希望し、採用されました。施設には、バスで30～40分かけて通勤しています。電車通勤や混雑に慣れていないので、バスで通えるのは嬉しいです。

チャンさんのある1日

8:00	自宅を出発、バス通勤
8:30	朝礼、利用者の送迎
9:30	血圧・体温測定、入浴介助
12:00	休憩(昼休み)
13:00	帰宅する利用者(一部)の支度
13:30	レクリエーション
15:00	おやつ
15:30	トイレ誘導・支援、利用者の送迎
16:30	片付け、記録
17:30	勤務終了
18:00	帰宅

これまでの仕事内容は？

- 入職時からデイサービスを担当。
- 介護福祉士国家資格取得後、2019年3月からは、デイサービスの日替わりリーダーとして管理者をサポート(日替わりリーダーはデイの全ての業務ができるスタッフのみが担当することができる。)

入職時からずっとデイサービスの担当です。1日あたり25～30人くらいの利用者が参加しています。その日によって業務内容が変わることもあり、臨機応変な対応が求められますが、夜勤がなく、毎日の勤務時間がほぼ決まっているので、働きやすい職場のひとつだと思います。

2019年3月からは、デイサービスの日替わりリーダーを務めています。記録を書いたり、利用者の様子を観察したり、スタッフのとりまとめをしています。

午後の時間帯(13:30～14:30)に行うレクリエーションの内容も考えます。脳トレなど、利用者の方々に楽しんで頂ける企画を取り入れています。

将来の夢は？

今の仕事を続けて、介護職として活躍していきたいです！

日替わりリーダーの仕事はとても大変ですが、頑張っています！

大阪介護留学支援プログラムについて

大阪に拠点のある老人保健施設と介護福祉士養成校が連携し、介護を学ぶ留学生を一貫して支援する仕組みです。留学生は、施設でアルバイトをしながら養成校で勉強し、介護福祉士国家資格の取得を目指します。

2020年1月現在、敬英会を含めた7法人与6養成校がプログラムに参加しています。これらの法人は、外国人介護職員の受入れや育成について思いや課題意識を共有し、協力関係にあります。これまで何度も勉強会を重ね、担当者同士はいわゆる「顔の見える関係」を構築しています。

留学生の時から施設でアルバイトをすることを考えると、養成校（あるいは日本語学校）、老人保健施設、寮の行き来を日々繰り返すことになります。

留学生の負担を考慮し、また、勉強やアルバイトの時間を確保するため、養成校（日本語学校）、老健施設、寮がある程度の時間（1時間以内）で移動できる場所に設定されている必要があると考えています。

混雑した電車での通学・通勤に慣れていない留学生もいるので、必要に応じて、日本の事情を丁寧に説明しています。

医療法人敬英会の取組み・支援：留学生支援について

○金銭支援

- ・通学交通費補助として、月額7,000円を超える額を法人負担（通勤交通費は全額負担：場合によっては自転車等を現物支給）（原則、日本語学校は学割が利用できないため支援が必要）
- ・居住支援として、寮（free-Wi-Fiあり）を完備。寮費は月額5,000～10,000円を補助
- ・学費支援として、日本語学校通学に際し、年10万円（3か月2万5千円）を援助
介護福祉士養成校の通学時には、介護福祉士等修学貸付金を法人保証
支払困難者には一部貸付を実施

○生活支援・学習支援

- ・入国時の生活支援（家具・調理用具等の支援、転入手続き・国保・年金加入手続き、通学先への同伴）
- ・日本語学習支援（日本語で話す機会を増やすよう職場では原則母国語禁止。どうしてもわからない場合は、先輩がフォロー。希望する学生には手紙を書いてもらい、スタッフが添削。）
- ・体調不良時の通院付き添い等（先輩留学生による通訳あり）
- ・テト（旧正月）、忘・新年会の実施（無料）
- ・フェイスブック等を使ったコミュニケーションや、スタッフによるメンタルケア

事業所・法人からのコメント

アゆさん、ゆきさん、マユさん、アユさんは、当法人が取り組む大阪介護留学支援プログラムの1期生です。1期生は初めてのことが多く大変だと思いますが、後に続く大勢の後輩たちのためにも活躍を期待しています。

ジェリコさんは一度帰国した後も、残された職員の強い要望を受けて再来日してくれました。職場のムードメーカーになってくれて感謝しています。

ファンさんには現場の日替わりリーダーをお願いして1年が経ちました。言葉の壁を物ともせず、これからも利用者に好かれる丁寧な対応で職場を引っ張って行ってください！

法人の概要

- ◆法人の名称／所在地
医療法人敬英会／大阪府大阪市
- ◆法人が実施している事業
老健、訪問介護、デイ、有料老人ホーム等
- ◆外国人介護職員の受入れ状況
（2020年1月現在）さくらがわ：介護4人・留学生7人、つるまち：EPA1人・介護2人・留学生2人・身分系1人
橋本エリア：介護1人・留学生22人、身分系1人
豊中：留学生3人

EPA 介護福祉士：日勤リーダーからユニット型の担当へステップアップ



コンパラ・マーク・
シェイン・レダンさん

(社福) 聖隷福祉事業団
浜北愛光園 介護職員
(2012年入職)
出身国：フィリピン
日本語能力：N2

これまでの経歴

2010年4月 母国の看護大学を卒業
2012年1月～ 訪日前日本語研修 (3か月間)
2012年5月～ 来日、訪日後日本語研修 (6か月間)
2012年11月 浜北愛光園入職
2016年3月 介護福祉士国家資格取得

なぜ、日本で介護の仕事？

大学卒業当時、フィリピン国内では仕事が少なかつたので、海外で働きたいと思いました。語学も学びたいと思い、日本を選びました。

当初は EPA 看護師を希望していましたが、当時のフィリピンと日本の教育制度の違いから日本の看護師の受験資格がないことが分かり、看護と共通点のある介護を学ぶことにしました。

この法人・事業所を選んだ理由は？

色々な施設の中で、フィリピン人の先輩がいたことや、生活面の支援が充実していること(例：法人内の病院受診時の医療費補助)から、聖隷福祉事業団(浜北愛光園)を選びました。ここであれば安心して働けると思いました。

これまでの仕事内容は？

- 介護福祉士国家資格取得(2016年)以降、夜勤を担当。フロア(従来型)の日勤リーダーも務める。
- 2018年9月、ユニット型の担当に異動(キャリアアップ)。
- 後輩 EPA 候補者のリーダー的存在にもなっている。

入職時に配属されたフロア(従来型)では、介護技能や業務の手順をしっかり身に付け、日勤リーダーを務めました。つらい時もありましたが、日本にきた目的を思い出して頑張りました。後輩にも前向きな気持ちが大切であるとアドバイスしています。

ユニット型に異動してからは、一人で判断し対応することが多く、責任が増しましたが、大きなやりがいを感じています。

6:00	起床
7:00	出勤・介護記録等の確認
7:10	起床介助
7:30	朝食の準備、配膳、食事介助
8:30	入浴介助
11:30	昼食の準備、配膳、食事介助
12:30	休憩(昼休み)
13:30	排せつ介助
15:00	おやつ準備、就寝する利用者の支援等
15:30	勤務終了
19:00	夕食
23:00	就寝

シェインさんのある1日



シェインさんの Career HISTORY

1年目（2012年）

<当時の業務・学習内容>

- ・従来型のフロアで勤務（夜勤なし）
- ・介護の日本語研修（就労施設で週1回）

<当時の不安や悩みなど>

- ・研修の宿題の答えが分からない時は、上司や先輩に聞いたり、自分で調べたりしました。分からないことはしっかり尋ねることが重要だと思います。

- 介護事業所（法人）が行った支援
- ・（就労前）住居（施設名義の賃貸住宅）、携帯電話・インターネット契約手続きの支援、日本の生活習慣や文化・交通ルール、介護の基礎等の研修、日本語辞書（電子辞書）のプレゼント
 - ・（就労後）法人主催の介護の日本語研修を実施。目標はN2レベル（週1回、就労施設内にて）

2～3年目（2013～2014年）

<当時の業務・学習内容>

- ・従来型のフロアで勤務（夜勤なし）
- ・2年目：日本語研修（近隣の施設で週1回）、国家試験対策（法人本部で月1回）
- ・3年目：国家試験対策（法人本部で週1回）、JICWELS研修（3か月に1回）

<当時の不安や悩みなど>

- ・業務をしながら、多くの宿題に対応するなど勉強を進めていくのがかなり大変でした。

- 介護事業所（法人）が行った支援
- ・EPA介護福祉士候補者に対する日本語研修（2年目）、介護福祉士国家試験対策（2～3年目）
 - ・2年目の日本語研修は、EPA介護福祉候補者が勤務する施設に、同期の候補者を集めて実施
 - ・国家試験前には、合格後の待遇、本人の希望等について面談を実施。

4～7年目（2015～2018年）

<当時の業務・学習内容>

- ・介護福祉士国家試験合格以降、夜勤あり。2016年4月から日勤リーダーを務める。
- ・2018年9月、ユニット型へ異動

<当時の不安や悩みなど>

- ・仕事で失敗してしまった時も「次は絶対にミスをしたくない」と前向きに捉えるようにしています。フィリピン人の先輩職員に相談することもあります。

- 介護事業所（法人）が行った支援
- ・法人で「介護テクニカルリーダー」を策定（レベルⅠ～Ⅳの4段階、全介護職員共通）。
 - ・レベルⅠは指導を受けながら業務ができるレベル。介護福祉士に合格するとレベルⅡになる。レベルⅢは、介護実践において指導的役割を発揮するなど組織的な役割を担う。レベルⅣは組織横断的に対応できる人材が該当する。
 - ・年1回、今後のキャリアの希望を法人に伝える「自己申告制度」を実施。

現在 8年目

将来の夢は？

障害児者のケアなど、様々な分野に挑戦したいです！

先輩職員からのコメント

仕事熱心で、明るく前向きなシェインさんは、利用者やご家族、職員みんなの人気者です。シェインさんの頑張りや笑顔を見ると、心から応援したくなります。

後輩のEPA介護職員のリーダー的存在で、上司や先輩に直接言いづらい悩みの相談にのり、橋渡しをしてくれるので本当に助かっています。これからもずっと一緒に働きたいです。

法人の概要

- ◆法人の名称/所在地
社会福祉法人聖隷福祉事業団/静岡県浜松市
- ◆法人が実施している事業
医療・保健・福祉・介護サービス事業
- ◆外国人介護職員の受入れ状況（2019年12月現在）
EPA98人、在留資格「介護」3人、留学生5人、在住8人
- ◆シェインさん所属事業所（浜北愛光園）の職員体制
常勤職員数97人（うち常勤介護職員数76人、非常勤介護職員数21人）

EPA 介護福祉士：外国出身者として法人初の介護課長に就任



プトゥ インテン クルニアティさん

(社福) 奉優会
中央区立特別養護老人ホーム
マイホームはるみ 介護課長
(2016年入職)
出身国：インドネシア

これまでの経歴

2010年12月 EPA介護福祉士候補者として別法人の特別養護老人ホーム（和歌山県）に入職
2016年4月 社会福祉法人奉優会 入職
2017年1月 主任に昇進
2019年4月 介護課長に昇進

なぜ、日本で介護の仕事をする？

母国では看護師として病院で働いていました。お年寄りが大好きで、認知症ケアを学んでみたいと思い、EPA介護福祉士候補者として2010年に来日しました。

また、日本で暮らしたことがある親戚がいて、日本に親しみがあり、家族も賛成してくれたことも日本を選んだ理由のひとつです。

この法人・事業所を選んだ理由は？

最初は、和歌山県にある別法人の特別養護老人ホームで働いていましたが、結婚等を機に、東京に転職しようと考えました。

社会福祉法人奉優会のことは、同じ大学出身で奉優会で働く友人から紹介されました。法人の理事の方とお会いしたところ、こちらの話をよく聞いてくれて、とても安心することができたので入職することにしました。

プトゥさんのある1日

9:00	出勤、朝礼
9:30	フロア全体のラウンド、申請書等の確認
11:30	食事介助
13:00	休憩（昼休み）
14:00	契約更新等の事務、来客対応等
18:00	勤務終了

※このほか、介護職員に欠員があった場合に代わりに対応するなど、フロア全体のとりまとめや支援を行っている。

これまでの仕事内容は？

- 2017年、主任に抜擢。シフトの作成や職員の面談等を行う。
- 2019年、介護課長に昇進。職員のスーパーバイザーを務める。

主任職を務めてみないかと言われた時は、最初少し戸惑いましたが、やりがいのある仕事だと思い「やってみます！」と答えました。業務内容は、シフトやフロア計画の作成等のほか、職員の面談も担当していました。職場の雰囲気明るくするよう心がけていました。

2019年からは、介護課長として、職員をまとめる仕事をしています。職員の労務管理、主任職の面談、会議対応など、これまでとは異なる管理者としての仕事で、新しいことをたくさん勉強しなければなりません。とてもやりがいを感じています。法人による管理者教育、サポート体制も充実しています。

事業所（法人）の取組み・支援

奉優会では、全ての職員の働きやすい職場環境を目指し、日本人職員も外国籍職員も、その人の実力にあった評価をしています。

管理者向けの教育にも力を入れており、年2回の階層別管理者研修、セグメント別の各種研修、経営者・リーダー向けのビジネス研修等を実施しています。

嬉しかったこと・よかったことは？

やはり主任職の話を頂いた時は、とても嬉しかったです。入職前に頑張り次第で評価されると聞いていたことを実感し、モチベーションがアップしました。

また、日本で学んだ認知症ケアの考え方を、介護をしている自分の母親に伝えたところ、前より優しい対応ができるようになったと喜ばれました。日本に来て、勉強してよかったと思いました。

後輩との関係は？

外国出身の後輩からは、介護福祉士国家試験や日本語の勉強方法、東京での部屋探し、家族との暮らし、職場の悩みなど、様々な相談を受けることがあります。後輩の話をよく聞いて、その内容によっては法人に伝えるつなぎ役となることもあります。

キャリアの面では、介護福祉士国家資格を取得するだけでなく、事業所・法人の中で管理者として活躍する道もあることを示し、後輩の励みになりたいです。

将来の夢は？

まずは介護課長としての職務をしっかり果たしていきたいです。

そして、チャンスがあれば、更に上の役職も目指してみたいです。外国人介護職員のロールモデルになりたいです！

また、仕事と家庭をしっかり両立していきたいです。

当分の間は、日本で暮らしたいと思っていますが、いつかインドネシアに帰る時は、今後高齢化が進む自国の役に立ちたいです！

事業所・法人（理事・本部長 田島香代さん）からのコメント

プトゥさんは、介護の仕事への熱意や理解力がとても高く、入職後まもなく職場に馴染んでいました。ご利用者への対応も丁寧で、日本人の介護職員へ介護指導や記録の指導ができるほど日本語能力や介護知識も高いです。

そんなプトゥさんの実力と人柄をみて、外国出身者としては法人初の介護課長に抜擢しました。これからも高い志と夢をもち、益々の活躍をしてほしいです。サポートは惜しみません。



法人の概要

- ◆法人の名称／所在地 社会福祉法人奉優会／東京都世田谷区
- ◆法人が実施している事業 特別養護老人ホーム、ケアハウス、短期入所生活介護、通所介護、高齢者福祉センター、地域ケアプラザ、訪問介護、居宅介護支援事業、地域包括支援センター、認知症対応型共同生活介護、小規模多機能型居宅介護、保育
- ◆外国人介護職員の受入れ状況（2020年3月現在）
EPA69人、在留資格「介護」0人、技能実習生36人、留学生2人、身分系0人
- ◆プトゥさん所属事業所（マイホームはるみ）の職員体制
97人（うち介護職員53人）（2020年3月末現在）

EPA 介護福祉士：仕事と子育てを両立しながらリーダーを目指す



(社福) はびねす福祉会
特別養護老人ホーム若水館
ルナタ ビジュアル ギンテンさん 介護職員 (2013 年入職)
出身国：インドネシア
日本語能力：N3

これまでの経歴

2013 年 7 月～ 来日、訪日後日本語研修 (6 か月間)
日本語能力試験 N3 を取得
2014 年 1 月 特別養護老人ホーム若水館入職
2017 年 3 月 介護福祉士国家資格取得

なぜ、日本で介護の仕事？

小学生の頃、日本人がつくった遊園地に行くのが楽しみで「こんな遊園地が作れる日本に一度行ってみたい」と思っていました。

その後は、大学で勉強して看護師の資格を取得しました。その大学の先生からの紹介で、EPA 介護福祉士候補者として日本で介護の仕事ができると知り、チャンスだと思いました。

この法人・事業所を選んだ理由は？

「はびねす」(happiness) という名前が素敵だなと思いました。また、みかんが好きなので、愛媛県に興味を持ったこともあります。実際に働いてみると、周りの職員は親切な方ばかりで、大変な時も乗り越えることができました。はびねす福祉会で働くことができよかったですと思っています。

これまでの仕事内容は？

- 準ユニットのフロアで勤務。
- 入職半年後から、夜勤、記録業務に対応。
- 介護福祉士国家資格取得後、家族も来日。職場の目の前にある保育所 (※) に子どもを預けながら、仕事と子育てを両立している。(※) 事業所内保育所から認可保育所に転換
- 2020 年 4 月から現場で役職に昇任昇格し、シフト管理等を担う予定。

最初はシーツ交換、ベッドメイキングの業務から始まり、フロアのリーダーと一緒におむつ交換等をしていました。徐々に業務に慣れ、入職半年後からは夜勤・記録業務にも対応するようになりました。看護の知識があるため、比較的早く介護の業務を理解することができたと思います。

ナタさんのある 1 日

6:00	起床、子どもの世話
8:30	子どもと一緒に出勤、保育所に預ける
9:00	勤務開始、トイレ誘導
10:00	水分補給
11:00	排せつ介助
12:00	食事介助
13:00	休憩 (昼休み)
14:00	おやつ
14:30	おむつ交換
17:00	食事介助
17:30	勤務終了、子どもを迎えにいて帰宅
21:30	就寝

将来の夢は？

将来は、母国で介護施設をつくりたいです。私の出身地には、まだ介護施設があまりなく、施設に対するイメージもよくないので、これから変えていきたいです！
そのために、まずは今の職場でリーダーになって経験を積み、施設の運営や経営のことも勉強したいです。日本語のレベルも上げたいです！

ナタさんの Career HISTORY

1年目 (2014年)

<当時の業務・学習内容>

- ・準ユニットのフロアで勤務(夜勤は半年後～)
- ・日本語の基礎を身に着けるための勉強

<当時の不安や悩みなど>

- ・最初は、早口や方言を聞き取るのが難しかったです。周りの人に教えてもらいながら、慣れていきました。

- 介護事業所(法人)が行った支援
- ・介護福祉士国家試験合格に向け、1年目はまず日本語の基礎を習得する期間と位置づけて支援を実施
 - ・仕事の中で介護の日本語の意味を理解できるよう、職場全体でサポート

2～3年目 (2015～2016年)

<当時の業務・学習内容>

- ・準ユニットのフロアで勤務(夜勤あり)。業務の中で介護の技能や言葉を学ぶ。
- ・2年目～: 国家試験対策(施設で週3回、1回あたり1時間半)
- ・3年目: 国家試験対策(平日10問、休日50問。3か月前からは本番と同じ問題数を解く)

<当時の不安や悩みなど>

- ・試験問題は漢字が多く、勉強が大変でした。皆さんに「ナタさんならできますよ。頑張ってください。」と言われてやる気ができました。

- 介護事業所(法人)が行った支援
- ・施設長をはじめ、日本人職員が教師役を務め、勉強会を開催。過去問で間違ったところの解説など。
 - ・有用なテキストの紹介などのアドバイスも行う。教材費の補助あり。
 - ・本人の様子を見ながら適宜声をかけるなど、メンタル面のサポートも実施。ストレスがたまらないよう、リフレッシュの時間もつくるよう助言。

4～5年目 (2017～2018年)

<当時の業務・学習内容>

- ・産休、育休を経て、別のユニットに配属。

<当時の不安や悩みなど>

- ・育休からの復帰後、しばらくの間はリズムがつかめないこともありましたが、職場の目の前に保育所があり助かっています。
- ・夫の母国での経験を活かした仕事が見つかり、安心して暮らしています。

- 介護事業所(法人)が行った支援
- ・施設の前に保育所を設立(事業所内保育所から認可保育所に転換。職員の子どもの多数通っている)。
 - ・家族の母国での仕事を踏まえ、知り合いの会社(自動車関連)を紹介。
 - ・家賃補助(日本人職員も含めた支援)
 - ・法人全体でi-Padを導入。ユニットに数台配置し、記録の負担を軽減、及び情報共有を図る。

現在 6年目

先輩職員からのコメント

EPA 開始当初から受入れをはじめ、これまで多くの外国人介護職員と一緒に働いてきました。仕事上の支援に加え、生活支援や学習支援に力を入れています。

ナタさんはとても勉強熱心で、過去問を1日3問解くように勧めたら、毎日10問も解くようになって感心したのを覚えています。

これからも職場で活躍してもらって、今後の施設の運営・管理を任せていきたいです。

法人の概要

- ◆法人の名称/所在地
社会福祉法人はぴねす福祉会/愛媛県新居浜市
- ◆法人が実施している事業
高齢者介護、障がい児者、保育、医療・教育事業(日本語学校運営、技能実習生研修センター運営)
- ◆外国人介護職員の受入れ状況(2020年3月末現在)
EPA37人、技能実習22人、留学生25人
- ◆ナタさん所属事業所(若水館)の職員体制
職員数54人(うち常勤介護職員数29人、非常勤介護職員数11人)

EPA 介護福祉士：頼りになる先輩職員として技能実習生をフォロー



リハラ・ジエナリン・
ガルランさん

医療法人財団善常会
老人保健施設シルピス大磯
介護職員（2015年入職）
出身国：フィリピン
日本語能力：N2

これまでの経歴
2011年6月 留学生として来日、日本語学校に入学
シルピス大磯でアルバイト
2012年7月 帰国
2013年6月 EPA 介護福祉士候補者として来日
シルピス大磯入職
2016年3月 介護福祉士国家資格取得

なぜ、日本で介護の仕事？

母国で看護を学んでいたため、介護の分野にも関心を持っていました。日本は安全で綺麗な国なので、行ってみたいと思っていました。

この法人・事業所を選んだ理由は？

最初に来日した時、日本語学校に通いながらシルピス大磯でアルバイトをしていました。その時から働きやすい施設だと思っていました。一度帰国した後、EPA 介護福祉士候補者として、もう一度来日することになりましたので、また同じ施設を選ぶことにしました。

介護福祉士国家資格を取得するまでは、試験対策として週1回、大阪の学校に通っていましたが、勉強がしやすいよう支援をしてもらいました。

ジエナリンさんのある1日（日勤）

7:30	起床
8:50	チームノート確認、朝礼、申し送り
9:15	おむつ交換、離床介助
10:00	水分補給、レクリエーション
11:00	昼食準備、カルテの記入
11:45	配膳、食事介助
12:00	休憩（昼休み）
13:00	口腔ケア、トイレ誘導の確認
14:00	離床介助、おむつ交換
15:00	おやつ準備、食事介助、トイレ誘導
16:00	カルテの記入、夕食準備、おむつ交換
17:20	勤務終了
22:00	就寝

これまでの仕事内容は？

シルピス大磯は、3フロア（1階、2階、3階）ありますが、私は2階で勤務しています。出勤したら必ず、前の勤務帯の担当職員が書いた「チームノート」の内容を確認することになってはいますが、その日本語の読み書きにも、ほぼ問題なく対応できています。

今年から、同じフロアに技能実習生1名（中国出身）が配属されました。まだ入職後間もないこと、介護現場で用いる日本語能力が十分でないことから、業務の際には、他の職員のフォローが必要です。そのため、先輩職員としてフォローしたり、業務の進め方の指導をすることもあります。

将来の夢は？

介護や医療について、幅広く勉強していきたいです！

事業所（法人）からのコメント

職場に定着し、現場を支える介護職員として大活躍のジエナリンさん、クリスティンさんに、法人としても非常に期待しています。

シルピス大磯では、合計10名のEPA介護職員が働いています。また、初めて技能実習生も受け入れました。外国人介護職員の皆さんがはたらきやすいよう、英語のマニュアル作成、学習支援など、法人として出来る限りの支援をしています。

EPA 介護福祉士：専門職として老人保健施設での多職種協働にやりがい



ガリア・クリスティン・
ゴルトゾウさん

医療法人財団善常会
老人保健施設シルピス大磯
介護職員（2015年入職）
出身国：フィリピン
日本語能力：N2

これまでの経歴

2009年5月 EPA 介護福祉士候補者として来日
別法人の老健（兵庫県）で勤務
2013年3月 介護福祉士国家資格取得
別法人の特養（岡山県）に転職
2015年6月 シルピス大磯入職

なぜ、日本で介護の仕事をする？

介護に興味を持ったのは、フィリピンにいる母親が、自分の母親と義理の母親を介護しているのを見ていたことがきっかけです。アメリカやカナダに行くことも考えましたが、日本人の先生（日本語教師）の影響で、日本を選びました。

この法人・事業所を選んだ理由は？

最初は、別の老人保健施設（兵庫県）で働いていましたが、特別養護老人ホームの仕事も経験したかったので、岡山県の施設に転職しました。その後、やはり老人保健施設で働きたいと思い、シルピス大磯に入職しました。看護職やリハ職など、多職種協働で利用者の在宅支援に関わることができるのが老健の仕事の魅力です。

クリスティンさんのある1日（夜勤）

16:15	勤務開始、申し送り
17:15	夕食の準備
17:45	食事介助、下膳、トイレ誘導
19:20	休憩（夕食）
20:00	臥床介助、おむつ交換
20:30	夜勤業務（チームノートの記入等）
23:00	フロア待機（ナースコール対応等）
23:30	休憩
1:30	おむつ交換
3:00	巡視、おむつ交換
5:00	朝食の準備、離床介助
7:30	配膳、食事介助、下膳、トイレ誘導
9:20	勤務終了

これまでの仕事内容は？

来日当初、日本語能力はN3でしたが、その後も勉強を続けて2012年にN2を取得しました。日本で仕事をしていく上で、やはり日本語の勉強はとても重要だと思います。

シルピス大磯では、2015年の入職当初から同じフロアに勤務しています。2018年からはリーダー業務も務めています。夜勤には、月4～5回対応しています。

今年は「介護プロフェッショナルキャリア段位制度」のアセッサー講習を受講しました。人材育成に熱心な施設なので、とてもやりがいがあります。

将来の夢は？

これからも、介護職として様々な経験を積み、専門性を高めていきたいです！

法人の概要

- ◆法人の名称／所在地
医療法人財団善常会／愛知県名古屋市
- ◆法人が実施している事業
病院、老健、訪問看護、居宅介護支援等
- ◆外国人介護職員の受入れ状況
EPA10人、技能実習1人、留学生2人
(2020年1月現在)
- ◆シルピス大磯の職員体制
常勤職員数78人（うち常勤介護職員数40人、非常勤介護職員数8人）

技能実習：法人の受入れ1期生として今後の活躍に期待



株式会社 Q・O・L
 マー・ウインさん 高齢者施設 雅 (みやび) 介護職員
 (2019年入職)
 イモンさん 出身国：ミャンマー
 日本語能力：N3

これまでの経歴

ミャンマーの日本語学校に入学
 2017年11月 株Q・O・Lと面接。採用内定。
 日本語能力試験 N3取得
 2019年8月 高齢者施設 雅 入職

マーさん

イさん

なぜ、日本で介護の仕事をする？

将来、両親に介護が必要になった時のことを考えて、日本の介護をきちんと学んでみたいと思いました。介護の仕事は、「徳を積む」ことができる素晴らしい仕事だと思います。(マーさん)

僧院が運営している老人ホームでボランティアをしていました。ミャンマーでは、まだ「介護」の概念が広まっていないので、日本で学びたいと思いました。(イさん)

この法人・事業所を選んだ理由は？

ミャンマーの日本語学校で雅 (みやび) のことを知り、面接を受けました。色々話を聞いて、働きやすい職場だと思ったので、就職を決めました。仕事のことも生活のことも丁寧に教えてもらえるので、安心して楽しく働いています。(マーさん・イさん)

これまでの仕事内容は？

- デイサービスで勤務。(マーさん)
- ショートステイで勤務。(イさん)
- 2人とも記録業務にも対応している。

最初は、方言が聞き取れなくて困りましたが、最近では理解できるようになりました。利用者の方と日本の歌を一緒に歌うこともあります。(マーさん)

ミャンマーの一般家庭ではお風呂に入る習慣がありません。そのため、初めて入浴介助をした時は、浴室が蒸し暑くて驚きました。身体の大きな方の介助の方法が分からず、戸惑うこともありましたが、今では慣れてきました。(イさん)

就職決定からから入国までの約1年半の間に、日本語能力試験を受けて N3 を取得しました。入職後も勉強を続け、分からない言葉は先輩職員に確認するようにしています。(マーさん・イさん)

マーさんのある1日 (デイ：早番)

8:30	出勤、利用者のお迎え、連絡帳の確認
9:00	入浴介助、水分補給
11:30	食事介助、歯みがき介助
13:00	休憩 (昼休み)
14:00	ベッドの準備、洗濯
15:00	おやつ、排せつ介助
20:00	夕食
23:00	就寝

イさんのある1日 (ショート：日勤)

7:15	出勤、食事介助、排せつ介助
9:00	入浴介助、掃除、申し送り
12:00	休憩 (昼休み)
12:45	利用者の見送り・お迎え (荷物準備等)
15:00	おやつ、飲み物の準備、排せつ介助
16:00	勤務終了

日本での生活は？

職場の目の前に寮があり、通勤時間がかかりません。歩いて2～3分のところに大きなスーパーもあって便利な環境で暮らしています。

職場では、月2回土曜日に「子ども食堂」を開いているので、参加しています。たくさん子ども達に会えて、食事も美味しいので楽しみにしています。日曜日は2人ともお休みなので、一緒に食事をしたり、買い物に行くこともあります。

富山の冬は寒いです。春になったら桜を見に行きたいです。(マーさん・イさん)

相談相手は？

何か分からないことや困ったことがあったら、指導員さんに相談するようにしています。

また、ベテランのケアマネジャーで、買い物や旅行(山登りなど)に連れていってくれたり、体調を崩した時に病院に一緒に行ってくれるなど、親切にしてくださる方がいます。とても頼りになる方で、私達2人は「お母さん」と呼んでいます。日本に来て半年が経ちましたが、まだ分からないことも多いので、色々声をかけて頂いて、とても有難いです。(マーさん・イさん)

将来の夢は？

自分の生活やキャリア、そして母国の家族のために、日本で介護職員としてしっかり働いていきたいです。日本でなるべく長く働いて、将来は家族の家を買い、一緒にお店を開くのが夢です！(マーさん)

まずはN2を取得して、介護福祉士国家試験にチャレンジしたいです。日本で長く働けるのは大きな魅力です。いずれ母校で起業することにも関心があります。日本に来て色々な可能性を実感しています！(イさん)

事業所(法人)の取組み・支援：採用と定着のために

監理団体の見つけ方は？

技能実習制度(介護職種)はまだ先事例が少ないので、他分野に教を求めました。当初は、製造業で、技能実習生や特定技能1号外国人の受入れ経験のある企業に監理団体を紹介してもらいました。その後、その企業と一緒に別の監理団体をたちあげ、県内10社以上が登録しています(うち介護職種は3社)。

日本人職員への影響は？

これまでも留学生アルバイトを受け入れた経験はありましたが、初めて技能実習生を受け入れる前に、丁寧に職員に説明しました。

2人の熱心な姿を見て、周りの職員も和やかな気持ちになり、よい影響が生じています。ました。中には、自発的に生活支援をする職員も現れ、一体感がうまれています。

統括施設長(平田洋介さん)からのコメント

ミャンマーで面接をしてから入国まで、かなり時間がかかりましたが、2人とも待っていてくれて、また、入職後はすぐに職場に溶け込んでいる様子を見て、とても嬉しく思っています。

法人の1期生として、日本で長く活躍し、他の職員のリーダーとなってくれることを期待しています。

その支援のため、今後は日本語学習のカリキュラムなども作成する予定です。

法人の概要

- ◆法人の名称/所在地
株式会社 Q・O・L/富山県富山市
- ◆法人が実施している事業
ショートステイ、デイサービス、居宅介護支援事業所、サービス付き高齢者住宅
- ◆外国人介護職員の受入れ状況(2020年3月現在)
技能実習2人、留学生3人
- ◆マーさん・イさんさん所属事業所(高齢者施設雅)の職員体制
常勤職員数13人、非常勤職員数25人

日本人の配偶者等：後輩の受験指導やボランティアで地域に貢献



(社福) 賛育会 さんいく
 ハイツ東あずま 介護職員
正島ヘルミニアさん (2017年入職)
 出身国：フィリピン
 日本語能力：N2

これまでの経歴

1986年 来日
 2005年 ホームヘルパー2級養成課程修了
 2005年 社会福祉法人賛育会の特養入職
 2008年～ 日本語教室(すみだ日本語教育支援の会)に通う
 2015年 介護福祉士国家試験合格
 2015年 ボランティアグループを設立し、代表に就任
 2015年～ 日本語教室で受講生を支援する側へ
 2017年 他法人を経て、さんいくハイツ東あずま(都市型軽費老人ホーム)に入職

なぜ、日本で介護の仕事？

2005年までは、お弁当屋などのパートタイマーとして働いていました。

当時通っていた教会にたまたま置いてあった外国人向けの「ホームヘルパー2級養成課程」の案内を見て、介護の仕事というものに興味を持ちました。色々と「日本の介護」について調べていくうちに、介護施設で働いてみたいと思うようになり、ホームヘルパー2級養成課程を受講することに決めました。

これまでの仕事内容は？

同法人経営の特養に入職した当初は、介護に関する日本語に慣れていなかったため、介護記録の作成はできませんでした。

「すみだ日本語教育支援の会」の日本語教室で介護に関する日本語を勉強したことや独学で日本語を学んだ(N2合格)こともあり、今では介護記録の作成やモニタリングまで対応できています。

現在は、さんいくハイツ東あずま(都市型軽費老人ホーム)にて夜勤を一人で対応しています。

この法人・事業所を選んだ理由は？

2005年当時は、外国人介護職員を受け入れている介護施設が少なく、就職活動には苦労しましたが、ホームヘルパー2級養成課程を受講した福祉学校の関係者が、賛育会の施設長と知り合いだったことがきっかけで、同法人経営の特別養護老人ホームで面接を受けられることになりました。

施設長のとても丁寧な対応やお人柄に惹かれ、何としても賛育会で働きたいと思いました。

仕事以外の地域での活動は？

2015年、日本語教室で出会った仲間達とこれまで受けてきた日本語支援に対する恩返しを目的に、ボランティアグループ「アボット・カマイ」を設立し、施設や小学校等でフィリピンのダンスを披露したり、フィリピンのお菓子を紹介したりしています。

日本語教室には今も通っていて、フィリピン人の受講生に介護福祉士の試験問題等の解説をタガログ語で行ったりしています。

19:00	勤務開始(夜勤)
19:30	引き継ぎ等
20:00	洗い物、掃除、巡回
23:00	休憩
1:00	巡回
7:30	朝食配膳
8:00	引き継ぎ・記録・勤務終了



ヘルミニアさんのある1日

ヘルミニアさんの Career HISTORY

1～3年目 (2005～2007年)

<当時の業務・活動内容など>

- ・2005年：ホームヘルパー2級養成課程修了
同年、社会福祉法人賛育会の特別養護老人ホームに介護職員として入職
- ・入職2週間後には、先輩職員から指導を受け、身体介護を提供できるようになりました。

<当時の不安や悩みなど>

- ・入職当初は、介護現場の日本語に慣れていなかったため、介護記録等の作成はできていませんでした。

介護事業所（法人）が行った支援

- ・入職後2週間は、日本人職員と同等のオリエンテーションやマンツーマンの指導を実施。
- ・業務に関する指示をなるべく分かりやすい日本語で伝えるよう日本人職員に徹底させた。
- ・指示内容にかかる理解度を繰り返し確認するように努めた。

4～9年目 (2008～2013年)

<当時の業務・活動内容など>

- ・2008年：育児と仕事の両立のため、同法人経営の賛育会病院に異動。同年、「すみだ日本語教育支援の会」の日本語教室に通い始めました。日本語教室では、受講生やボランティア等、地域の多くの人達とつながることができました。
- ・2012年：よりよい待遇を求めて他法人の訪問介護事業所に訪問介護員として転職。
- ・上記訪問介護事業所では、日本語教室での勉強等の効果もあり、一人で訪問介護を担当し、介護記録も作成できるようになりました。

法人が関わる日本語教室が行った支援

- ・毎週金曜日、社会福祉法人賛育会が関わる「すみだ日本語教育支援の会」の日本語教室にて日本語支援を実施。
- ・教室では、小4レベルの漢字から介護記録の作成の仕方など、介護現場で使用する日本語の勉強を講師やボランティアと一緒に学ぶ。また、介護福祉士国家試験の筆記試験や実技試験の対策も実施。

10～15年目 (2014～2019年)

<当時の業務・活動内容など>

- ・2015年：7回目の受験で介護福祉士合格。
同年、日本語教室の仲間達とボランティアグループ「アボット・カマイ」を立ち上げる。
- ・2017年：社会福祉法人賛育会さんいっくハイツ東あずま（都市型軽費老人ホーム）に入職（夜勤）。
- ・日本語教室には、介護福祉士合格後も通い、フィリピン人の受講生に介護福祉士の試験問題等の解説をタガログ語で行っています。

介護事業所（法人）が行った支援

- ・ボランティアグループ「アボット・カマイ」の活動場所（高齢者施設などでフィリピンダンスを披露）を紹介。
- ・地域の盆踊り大会やイベントで踊る際の衣装等は、「アボット・カマイ」の活動に賛同した地域住民や賛育会の後援会の寄付によって賄った。

現在 16年目

将来の夢は？

介護現場で働く外国人の方から何でも相談されるお姉さんの存在になりたい！

先輩職員（桂田清江さん）からのコメント



介護の仕事が好き、勉強熱心で人を大切にできる女性です。声掛けや、接し方等、入居者に向き合う姿は、温かく優しい雰囲気です。ハイツの入居者や、職場のメンバーの信頼も厚く、とても人気者です。彼女の存在は、施設ではとっても貴重な人材です。

法人の概要

- ◆法人の名称／所在地：社会福祉法人賛育会
- ◆法人が実施している事業
医療・保健・福祉・介護サービス・保育事業
- ◆外国人介護職員の受入れ状況（2019年12月現在）
在留資格「介護」2人、留学生2人、日本人の配偶者等20人
- ◆ヘルミニアさん所属事業所の職員体制
10人（うち介護職員9人）

外国人介護職員の受入れに関する相談窓口

制度	相談内容	相談先	電話番号	HP
	EPA に基づく外国人介護福祉士候補者の雇用	JICWELS（公益社団法人 国際厚生事業団）受入支援部	03-6206-1138	
	介護福祉士を目指す留学生に関するあらゆる相談	公益社団法人 日本介護福祉士養成施設協会 介護福祉士を目指す留学生のための相談支援センター	0120-07-8505	
	技能実習制度の技能実習生の雇用	OTIT（外国人技能実習機構）コールセンター	03-3453-8000	
	技能実習制度の技能実習生の雇用	JITCO（公益財団法人 国際研修協力機構）実習支援部相談課 ※2020年4月1日より 「公益財団法人国際人材協力機構」に名称変更予定	03-4306-1160	

※監理団体の検索：外国人技能実習機構 HP から、1) 監理団体の住所、2) 受入れ国、3) 介護職種の取扱い有無等を、日本語と英語で調べることができます。

https://www.otit.go.jp/search_kanri/（随時更新されます）

※在留資格「特定技能1号」をもつ外国人の雇用については、「地方出入国在留管理局」又は「地方出入国在留管理局支局」にお問い合わせください。

外国人介護職員の受入れに関する関連資料

<介護関係の日本語学習について>

- ・公益社団法人日本介護福祉士会「にほんごをまなぼう ～介護現場で働く外国人のための日本語習得への道～」
<https://aft.kaigo-nihongo.jp/rpv/>
- ・独立行政法人国際交流基金関西国際センター「日本語でケアナビ」<https://nihongodecarenavi.jp/>
（看護や介護の分野に必要な語彙や表現を調べることができるサイト）

<全般的な日本語学習について>

- ・独立行政法人国際交流基金関西国際センター「JF にほんご e ラーニング みなと」<https://minato-jf.jp/>
（様々な日本語学習オンラインコースを提供するプラットフォーム）

<外国人介護人材の受入れについて>

- ・三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング「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」
https://www.murc.jp/sp/1509/houkatsu/houkatsu_07.html

MEMO

外国人介護職員の受入れと活躍支援に関するガイドブック

— 令和2年3月発行 —

発行 三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社

住所 東京都港区虎ノ門5-11-2 オランダヒルズ森タワー

電話 03-6733-1000

本ガイドブックは、令和元年度 厚生労働省 老人保健健康増進等事業「外国人介護人材の受入れ実態等に関する調査研究事業」において作成されたものです。