

現場発！

外国人介護従事者の 受け入れガイドブック

～多様性を認めあい、活かすために～



社会福祉法人

東京都社会福祉協議会

東京都高齢者福祉施設協議会 人材対策委員会

はじめに

介護の現場で外国人と一緒に働くためにどんなことが必要なのか。EPAによる介護福祉士候補者を受け入れた経験から、あるいは介護福祉士を目指す留学生を受け入れた経験から見てきたものがあります。本ガイドブックは、外国人介護従事者を受け入れた経験のある会員施設からなるべく現場の声を中心に伝えることで、これから外国人従事者を受け入れようとしている施設の皆様に少しでもお役に立てることを願って作成しました。

このガイドブックで最も伝えたかったことは、外国人に限ったことではありませんが、外国人介護従事者が私たちや介護の現場に期待することと、私たちが外国人介護従事者に期待することに大きな乖離や誤解があってはならないということです。その乖離や誤解を最小限に留めるために何が 필요한のか、一緒に働く外国人介護従事者と日本人スタッフとが互いに協力して働きやすい職場づくりのために、互いに努力を惜しまない姿勢が必要ではないかということです。

例えば、留学生は本来勉強のために来日しているのであり、アルバイトをすることが目的ではありません。学校の宿題や試験の準備もあるでしょう。また養成校では長期に渡る実習もあります。現場の要請に応じてシフトに入れない時もあるでしょう。現場にとっては労働力として当てにしていたのに「期待外れ」だったと思うかもしれません。そのような事態が起ころぬよう、留学生と日本人スタッフの双方に何のために留学生を受け入れるのか事前に説明することが重要です。留学生には職業選択の自由があります。養成校を無事卒業して在留資格「介護」を取得した学生から就職先として選ばれるような取り組みが必要と思います。

またEPAによる介護福祉士候補生を数多く受け入れている施設の日本人スタッフからは、外国人スタッフの真摯な働き方を見て、「自分の働き方を見直すきっかけになった」「モチベーションが上がった」という意見が数多く寄せられています。そのような施設は外国人スタッフを受け入れたことで「日本人スタッフの定着率も向上した」といった好循環が生まれています。また優秀な外国人スタッフが管理職として活躍する施設も出てきました。公平な処遇で誰もが活躍できる介護の現場が数多く出現することを願っています。

最後に本ガイドブックをどこよりも早くお届けしたかったのですが、委員長の怠慢で発行時期が遅れてしまいましたことを心よりお詫び申し上げます。早々と原稿をまとめてくださいました施設長の皆様にこの場をお借りして厚くお礼申し上げます。またお忙しい中アンケートにご回答をいただいた介護の現場の皆様にも心よりお礼申し上げます。そして貴重な資料をご提供賜りましたパソナライフケアの白井様、インターンのカイン様にも心より感謝申し上げます。最後になってしまいました。本ガイドブックについて企画当初からアドバイス賜りました千葉大学の小川玲子先生に厚く礼申し上げます。

令和2年3月

東京都高齢者福祉施設協議会 人材対策委員会 委員長
社会福祉法人賛育会 中央区特別養護老人ホーム マイホーム新川 施設長
羽生 隆司

■目次

1. 外国人が介護職員として働ける在留資格と制度の概要	1
2. 採用から就労まで	5
3. 生活支援	15
4. 多様性に配慮したマネジメント	18
5. 困った時の対応	21
6. 外国人介護職員・日本人職員の声	27
7. 参考資料	38

1. 外国人が介護職員として働ける在留資格と制度の概要

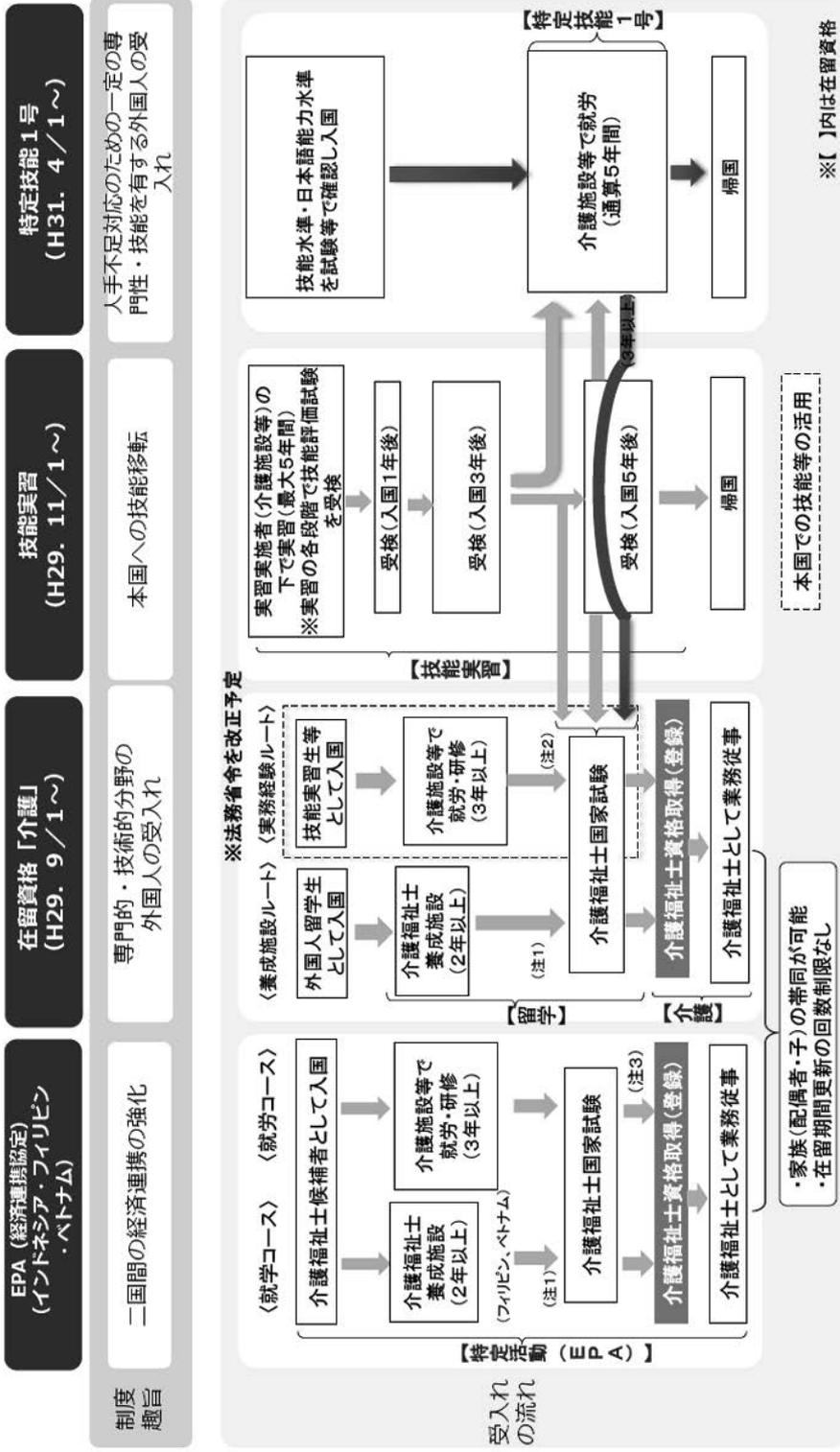
	EPA（経済連携協定）介護職員	介護福祉士養成校所属の留学生
制度趣旨	相手国との経済連携強化	専門的・技術的分野の人材受入れ
送り出し国	インドネシア（2008年度～）、フィリピン（2009年度～）、ベトナム（2014年度～）	制限なし
在留資格	特定活動 （介護福祉士候補者または介護福祉士）	国家資格取得前：在留資格「留学」 国家資格取得後：在留資格「介護」
在留期間	国家資格取得前：原則4年（一定の条件を満たせば5年） 国家資格取得後：制限なしで更新可能	国家資格取得後は制限なしで更新可能
家族の帯同	国家資格取得後に配偶者・子どもの帯同可能	国家資格取得後に配偶者・子どもの帯同可能
求められる日本語能力試験のレベル	・フィリピン、インドネシア 母国で6ヵ月、日本で6ヵ月の日本語研修等を受けた後に受入施設で就労開始。N4程度が来日要件で大多数は就労開始時点でN3レベルに到達 ・ベトナム 母国で12ヵ月、日本で2.5ヵ月の日本語研修等を受けた後に受入施設で就労開始。N3が来日要件	介養協のガイドラインより、下記のいずれかに該当するもの ・日本語能力試験N2以上に合格した者 ・日本語教育機関で6ヵ月以上教育を受け、N2相当以上と確認された者 ・日本留学試験の日本語科目で200点以上取得した者 ・BJTビジネス日本語能力テストで400点以上取得した者
国家試験の受験義務	必須。不合格でも一定点数以上を取得できれば1年間に限り、滞在延長の上、再受験が可能	必須。ただし、不合格でも2017-2021年度の卒業者は卒業後5年間介護業務に従事するか国家試験に合格すれば国家資格の登録を継続できる
勤務できるサービスの種類	介護福祉士候補者：介護保険3施設、ショートステイ、通所介護、認知症通所介護、特定施設入居者生活介護等 介護福祉士：上記のほか、訪問系サービス等	原則として制限なし
配置基準に含まれるまでの期間	日本語能力試験N2以上の場合は、雇用してすぐに配置基準に含まれる。その他の場合は、雇用して6ヵ月後に含まれる	雇用してすぐに配置基準に含まれる
夜勤の可否	国家資格取得前：雇用して6ヵ月経過、または日本語能力試験N2以上合格で可能 国家資格取得後：可能	可能
法人内の異動	国家資格取得後に可能となる	可能
介護職種での転職の可否	国家資格取得後に可能となる（ただし、在留資格変更の許可が必要）	可能
受入調整機関	国際厚生事業団（JICWELS） <small>ジクウェルズ</small>	—

※一般留学生もアルバイトとして働いているケースもあります。また、留学生の労働時間は原則、週に28時間までと定められており、学校が優先となるため、実習などの際には労働ができないこともあります。

	技能実習生	特定技能1号
制度趣旨	日本から相手国への技能移転（国際貢献）	人手不足対応のための一定の専門性・技能を有する外国人の受け入れ
送り出し国	制限なし	制限なし
在留資格	1年目：技能実習1号 2～3年目：技能実習2号 (評価試験合格後に1号から移行) 4～5年目：技能実習3号 (評価試験合格後に2号から移行)	特定技能1号
在留期間	最長5年	最長5年
家族の帯同	不可	不可
求められる日本語能力試験のレベル	入国時：日本語能力試験N3程度が望ましい水準、N4程度が要件 入国から1年後：N3程度が要件 ※N3程度に満たない場合、雇用する事業所で介護に必要な日本語を学ぶことなどを条件に3年目まで在留することが可能	入国前に試験等で下記の水準を確認し合格することが入国条件となる ・ある程度日常会話ができ、生活に支障がない程度の能力 ・介護の現場で働くうえで必要な日本語能力 ※技能実習2号修了者または養成施設卒業者は試験等を免除
介護福祉士国家試験の受験義務	なし ※国家資格を取得すれば、在留資格「介護」に変更が可能	なし ※国家資格を取得すれば、在留資格「介護」に変更が可能
勤務できるサービスの種類	訪問系サービス以外	訪問系サービス以外
配置基準に含められるまでの期間	日本語能力試験N2以上の場合は、雇用してすぐに配置基準に含められる。その他の場合は、6か月後に含められる。	雇用してすぐに配置基準に含められる。 (ただし、6か月間は受け入れ事業所によるケアの安全性の確保体制が必要)
夜勤の可否	可能（ただし、技能実習生以外の介護職員を同時に配置することなどが求められる予定）	可能
法人内の異動	可能	可能
介護職種での転職の可否	原則、不可	可能
受入調整機関	各監理団体（団体管理型）、各企業（企業単独型）	登録支援機関 ※国により手続きが異なる場合があるため、P38「特定技能に関する二国間の協力覚書と各国における手続きについて」を参照ください

※国家資格：介護福祉士のことを指します

外国人介護人材受入れの仕組み



(注1)平成29年度より、養成施設卒業者も国家試験合格が必要となった。ただし、平成33年度までの卒業生には卒業後5年間の経過措置が設けられている。
 (注2)「新しい経済対策パッケージ」(平成29年12月8日閣議決定)において、「介護分野における技能実習や留学中の資格外活動による3年以上の実務経験に加え、実務者研修を受講し、介護福祉士の国家試験に合格した外国人に在留資格を認めること」とされており、現在、法務省において法務省令の改正に向けて準備中。
 (注3)4年間にわたりEPA介護福祉士候補者として就労・研修に適切に従事したと認められる者については、「特定技能1号」への移行に当たり、技能試験及び日本語試験等を免除。

出典：厚生労働省資料

日本語能力試験について

日本語能力試験には下記の4種類があります。

- ・日本語能力試験（JLPT）：日本語を母語としない人の日本語能力を測定し、認定する試験。
N1～N5までレベルがあり、目安とされることが多い指標。
- ・BJTビジネス日本語能力テスト：日本語によるビジネス・コミュニケーション能力を測る能力テスト。6段階で評価される。
- ・J.TEST実用日本語検定：初級者向け、中級～上級者向け、ビジネス向けの試験があり、外国人の日本語能力を客観的に測る。
- ・J-CAST日本語検定：オンラインで受験できるタイプで、テスト終了時に成績表が届く。

本書では、日本語能力試験（JLPT）の認定目安について下記の表にまとめています。

N1	幅広い場面で使われる日本語を理解することができる
	<p>読む</p> <ul style="list-style-type: none"> ・幅広い話題について書かれた新聞の論説、評論など、論理的にやや複雑な文章や抽象度の高い文章などを読んで、文章の構成や内容を理解できる。 ・さまざまな話題の内容に深みのある読み物を読んで、話の流れや詳細な表現意図を理解できる。 <p>聞く</p> <ul style="list-style-type: none"> ・幅広い場面において自然なスピードの、まとまりのある会話やニュース、講義を聞いて、話の流れや内容、登場人物の関係や内容の論理構成などを詳細に理解したり、要旨を把握できる。
N2	日常的な場面で使われる日本語の理解に加え、より幅広い場面で使われる日本語をある程度、理解できる
	<p>読む</p> <ul style="list-style-type: none"> ・幅広い話題について書かれた新聞や雑誌の記事・解説、平易な評論など、論旨が明快な文章を読んで文章の内容を理解できる。 ・一般的な話題に関する読み物を読んで、話の流れや表現意図を理解できる。 <p>聞く</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常的な場面に加えて幅広い場面で、自然に近いスピードのまとまりのある会話やニュースを聞いて、話の流れや内容、登場人物の関係を理解したり、要旨を把握できる。
N3	日常的な場面で使われる日本語をある程度、理解できる
	<p>読む</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常的な話題について書かれた具体的な内容を表す文章を、読んで理解できる。 ・新聞の見出しなどから情報の概要をつかむことができる。 ・日常的な場面で目にする難易度がやや高い文章は、言い換え表現が与えられれば、要旨を理解できる。 <p>聞く</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常的な場面で、やや自然に近いスピードのまとまりのある会話を聞いて、話の具体的な内容を登場人物の関係などとあわせて、ほぼ理解できる。
N4	基本的な日本語を理解することができる
	<p>読む</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本的な語彙や漢字を使って書かれた日常会話の中でも身近な話題の文章を読んで理解できる。 <p>聞く</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常的な場面で、ややゆっくりと話される会話であれば、内容がほぼ理解できる。
N5	基本的な日本語をある程度、理解することができる
	<p>読む</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ひらがなやカタカナ、日常生活で用いられる基本的な漢字で書かれた定型的な語句や文、文章を読んで理解できる。 <p>聞く</p> <ul style="list-style-type: none"> ・教室や身の回りなど、日常生活の中でもよく出会う場面で、ゆっくり話される短い会話であれば、必要な情報を聞き取ることができる。

※日本語能力試験公式ウェブサイトにて例題が掲載されています

出典：日本語能力試験公式ウェブサイト「N1～N5：認定の目安」

2. 採用から就労まで

★労働基準法や健康保険法などの労働関係法令および社会保険関係法令は、国籍を問わず外国人にも適用されます。また、労働条件面での国籍による差別は禁止されています。

★雇用対策法（平成19年10月1日施行）に基づき、外国人を雇用する事業主には、外国人労働者の雇入れおよび離職の際に、その氏名、在留資格などについて、ハローワークへ届け出ることが義務づけられています。

▼詳しくは「外国人雇用のルールに関するパンフレット」を参照ください

https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11650000-Shokugyouanteikyokuuhakenyukiroudoutaisakubu/300529_2.pdf

※日本全国、配属の幅が広いので、配属される地域によつての格差（物価・賃料・人件費等）をしっかりと説明することが大切です。特に住まいに関しては、無料～安価賃貸～日本人と同等補助に至るまで差が大きいので、これが後々尾を引くことがないように、各々の施設での援助できる範囲を説明して下さい。研修期間中と同様の住居が準備されるわけではありません（個室もあれば2人部屋、更には大部屋もあります）。併せて、勤務先から近い住まいが当たり前でない事も留意しましょう。

(1) 採用時

①法人の理念や施設目標を共有すること

しっかりと説明することにより、当初の目的意識の再確認をすると良いでしょう。

※外国人が日本で就労する理由はさまざまです。安易な理由で辞職や帰国してしまうことを防ぐためにも、採用時に来日の目的をしっかりと確認しましょう。

※P10のように、オリエンテーションをしっかりと実施することをお勧めします。

※EPA候補者同士や在日外国人コミュニティの広がりにより、様々な情報交換がなされています。

給与を含めて条件の良い悪いの話は日常的に行われますので、「できること」「できないこと」等、誤解を招かないような説明が必要です。

②均等待遇

事業主は、労働者の国籍を理由として、賃金、労働時間、休暇その他の労働条件について差別的取扱いをしてはならないゆえ、給与体系、その他日本人と同等報酬要件（法令）をきちんと示して下さい。

③就業規則の説明

下記の項目を就業規則・給与規定に則り説明することが必要です。母国語と日本語(ふりがな付)の両方の準備ができることが好ましいでしょう。

<絶対的必要項目>

- ・勤務時間及び休憩時間、休日、休暇、サービス遵守事項、安全・衛生
- ・賃金体系
- ・退職、退職・解雇事由
- ・病欠、無断欠勤、暴言、暴力沙汰、飲酒(運転)、金銭授受・貸借等

<相対的必要項目>

- ・ボーナス、処遇改善手当、資格手当、住居(食事補助)手当、インターネット環境について(施設負担と個人負担の説明をきちんと実施の事)
- ・労災の予防

労災保険は国籍に関わらず適用されます。留学生のアルバイトであっても、仕事や通勤が原因で病気をしたり、怪我をした場合には適用されます。詳しくは下記をご覧ください。

外国人労働者向け労災保険給付パンフレット

<https://www.mhlw.go.jp/new-info/kobetu/roudou/gyousei/rousai/gaikoku-pamphlet.html>

- ・体調管理について(下記は一例)

※腰痛予防

年2回の健康診断時に腰痛健康診断を項目に入れ、腰痛の状況を把握とともに判定し、腰痛予防・悪化防止に努め、場合によっては業務の負担軽減の措置をとっています。また、施設内外で実施されている腰痛予防研修等にも積極的に参加してもらっています。

※健康診断

雇い入れ時、定期健康診断(一般健康診断項目11種)を施設負担で実施しています。可能であれば、雇い入れ時に免疫(HBs抗原・HBs抗体・HCV抗体)等、感染症の検査もお勧めします。要再検査等の結果が出た場合は、治療方針が確立するまで、必ずサポートし健康管理を実施してください。

※予防接種

季節性のインフルエンザ予防接種は、副作用の有無を確認のうえ、福祉厚生枠等を利用して負担軽減をしたうえで、積極的に接種してもらうようにしています。

- ・衛生管理について
- ・感染症について

・宗教的・文化的配慮

⇒特に宗教的な配慮が必要なスタッフには、施設としてどこまで考慮・配慮（お祈りの部屋や教会への参加等）できるか示して下さい。ムスリムのスタッフの場合には、1）工作中的のベールの着用、2）お祈りの場所と時間、3）豚肉の調理や食事介助、4）断食の時の対応、については事前の話し合いがあると良いでしょう。お祈りの時間については、シフト毎にお祈り可能な時間等を示したタイムスケジュール等を作成し、共有すると良いでしょう。

・ハラスメント相談（セクハラ・パワハラ）について

⇒ハラスメントの概念は国によって異なるため、どのような行為がハラスメントにあたるのかを具体例を含めて説明すると、外国人は安心して働くことができます。反対に日本では意識されていない「人前で叱られる」などの行為がタブーの場合もあるので、最初に話し合っておくと良いでしょう。

・全体的に相談しやすい環境、雰囲気、窓口を整備すること

④雇用契約の締結（日本語レベルによって多言語化が必要かどうか判断すること）

少なくともトラブル回避のために、①日本語、②母国語の2種以上を用意し締結して下さい。また、具体的な業務の内容や範囲、それに伴う責務について分かるように説明してください。

⑤奨学金について

外国人介護職員がどの程度の借金を持っているのかは個人情報にあたるため、情報収集は慎重に努めて下さい。

(2) 就労開始

1) 労働条件の明示

①書面の交付

事業主は、外国人介護職員との労働契約の締結に際し、賃金、労働時間等主要な労働条件について、当該外国人介護職員が理解できるようその内容を明らかにした書面を交付することが必要です。専門的な日本語（ふりがな付）を十分理解できない場合には、誤解を避けるために可能な限り母国語で書かれた書面で確認しましょう。それができない場合には、母国語ができる通訳者を同席させることが必要です。

②賃金に関する説明

事業主は、賃金について明示する際には、賃金の決定、計算及び支払の方法等を説明し、実際に給与明細が渡された時にも再度説明することが必要です。

2) 税金や社会保険料に関する説明

税金や社会保険料等の天引きは、日本と外国人介護職員の出身国とでは制度が異なるため、誤解が生まれやすいです。外国人介護職員が理解できるように、可能であれば最初は通訳を交えて額面と実際の支給額がいくらになるのかを給与明細に沿って説明しましょう。

①労働基準法等関係法令の周知

事業主は、労働基準法等関係法令の定めるところによりその内容について周知を行うことが必要です。特に勤務時間、有給休暇、病欠、妊娠等については、外国人介護職員に分かるように説明しましょう。外国人介護職員は長期休暇を取得して帰国したいため、長期休暇に関するルールを定めておくといいでしょう。また、婚姻・妊娠・出産を理由に不利益取り扱いをすることは法律により禁止されています。

②パスポートについて

事業主は、外国人介護職員のパスポートや預金通帳などを保管してはいけません。ただし、万が一のトラブル回避のため、本人許可の元、①パスポート、②在留カード、③通知カードのコピーは保管しておくべきでしょう。

▼参考

厚生労働省外国人労働者の雇用管理の改善等に関して事業主が適切に対処するための指針
<https://www.mhlw.go.jp/bunya/koyou/gaikokujin-koyou/01.html>

3) 職場のマニュアル

主要マニュアルにフリガナを付け対応しましょう。来設時の説明のみでなく、日本語の理解度に合わせ、再度説明を実施します。理解度を確認しながら、必要に応じ何度でも実施することをお勧めします。

4) 支援体制を整える

①就労・学習・生活環境の3分門

就労支援、学習支援、生活環境支援の3部門で支援することをお勧めします。支援のメンバーには、日本人介護福祉士・管理職、日本語教師・先輩・地域のボランティア等を含めることも大切です。定期的に情報を共有し、共通認識を持ってサポートして下さい。

②日本人スタッフの理解

日本人スタッフへの異文化理解・差別禁止・宗教理解等、受け入れに対し施設全体で取り組むことが大切です。外国人介護職員と同国の留学生等に出身国の文化について話してもらう機会を設けると理解が進みます。

例) 家族懇談会や施設広報誌等を利用し、事前に家族に周知し理解を求める。

外国人介護職員には、許可を得た上で写真付紹介チラシを作成するなど、事前に受け入れ体制を整えることをお勧めします。

③定期的な面談

月に1回程度、リーダーとの面談の機会があると外国人介護士は困っていることなどを相談しやすくなります。

5) 就労中の研修

EPAの場合、基本的に国際厚生事業団（JICWELS）のスケジュールに則り、参加させましょう。施設内研修は、各々の日本語や介護技術レベルに合わせて参加させましょう。日本人と同様の対応とし、研修記録（報告）も作成すると上達度や理解度の把握に繋がるので活用しましょう。

れいわがねん がつ にち
令和元年4月1日

●●ホーム職員として

① 服装・装飾品について

- 服装は支給されたユニフォーム（ポロシャツ）を着用すること。
- 靴は緊急時動きやすく安全な物を使用。ズボンは派手な物やジーンズ、短パン（入浴以外）は禁止。
- 清潔に保つこと。洗濯した物を着ること。
- 装飾品は、被介護者の身体を傷つける恐れのあるもの及び不必要なものは身につけない。
- ピアスはピアスホール保持目的の物のみ（シリコンなど）許可します。
- 指輪は既婚者のみ許可します。（石なし）
- 通勤時の服装は一般常識とします。
- 制服では通勤・退勤しない。業務とのメリハリと感染予防の為に、通勤時の服装と業務中の服装は別にすること。

② 身だしなみについて

- 頭髪は肩にかかる長さの場合は髪をまとめる。
- 爪は伸ばさず、きれいに切りそろえておく。
- 付け爪は禁止。マニキュア、ペティキュアの濃い色は禁止。
- 髭はきちんと整えること。

- ・「身だしなみ」について聞きたいこと、分からないことがあれば、自分で判断せず上司に相談すること。人を不快にさせないように。

③ 身体衛生・健康管理について

- ・自分自身の健康管理をしっかりと行う。
- ・身体に異常を来たした場合は、然るべき医療機関で治療を受けること。
- ・衛生管理の一環として、出勤・退勤時にハンドソープによる流水での手洗い、うがい、消毒を行なうこと。
- ・出勤日に体調不良の際は、施設事務所に連絡をいれること。（休みまたは病院に行く場合）

④ 言葉使いについて

- ・介護業務の最も基本的なことの一つは、言葉によるサービスであり、言葉は自らの善きものを持ってケアする姿勢を表すものである。
- ・入居者に対する言葉使いは丁寧に、尊敬の気持ちを持って敬語を使い、決して高圧的にならず、指図がましくならないよう配慮する。
- ・自分自身のイライラや不満を入居者にぶつけるようなことにならないように、日ごろから心構えをきちんと保ち、介護のプロとしてより良いサービスを提供するように心がける。
- ・常に受容と傾聴の態度を貫くこと。
- ・自分のペースで物事を進めずに相手の気持ちを理解できるように感受性の訓練をおこなうこと。
- ・勤務中の不要な私語は慎む。

- ・職員同志呼び合う時は、名字、姓に「～さん」を付けて呼ぶか職名で呼ぶ。
入居者に対しては基本的に「～さん」と名字で呼ぶ。これは入居者の状況に応じて対応する。

⑤ 秘密保持（守秘義務）について

- ・職務上得た情報は他に漏らさず秘密を守ること。また職員の事情や施設の情報等仕事以外の不必要な言動や、不信を抱かせるような言動はしない。

※福祉施設の職員には仕事中に知り得た情報を部外者の方に話してはいけません。

義務があります。職員は皆、利用者、ご家族等の個人的なこと（家庭的な

秘密、個人の経済のこと、病気のことなど）を知る機会がたくさんあります。

それだけに、知っていることについて思いやりを持って秘密を守ること

は、仕事を始めたばかりの職員においても、徹底しておいてください。

- ・利用者、家族などから他利用者の個人情報について聞かれた時や、答えに困ってしまうような内容の場合は「上司にかかります」とお断りすること。

- ・ステーションの記録やPC内は、個人の秘密の事項がたくさん記載してある重要書類ですので施設の外には持ち出さないこと。

- ・行事等の写真は必ず、施設のカメラまたはSDカードを使用すること。

⑥ プライバシーの尊重について

- ・人にとってプライバシーの尊重は、「基本的な人権」です。自分がされて嫌なことはしないように心掛けましょう。

⑦ にんげんかんけい 人間関係について

- いけん ていあん 意見や提案があるときは、ちよくぞく じょうし そうだん けんとう まず直属の上司に相談し検討してもらうこと。
- ひつよう じょうきようせつめい かんけつ 必要な状況説明は簡潔にまとめること。
- なに どこ じじつ もと ほうこく 何が、いつ、なぜ、何処で、どうだったかを事実に基づいて報告する。
- かいぜん ていあんじこう いけん なに あき 改善すべき提案事項、また意見は何かを明らかにする。
- ごかい しょう もと にゅうきよしゃおよ かぞく きんぴん もの う と ことわ 誤解を生ずる元となるので、入居者及び家族からは金品や物を受け取らない。断
う と ばあい ふくしゅにん しゅにん ほうこく つね こうへい れずに受け取ってしまった場合は副主任または主任に報告。常に公平であること
いんしょう とくてい かんけい おちい を印象づけ、特定の関係に陥らないこと。

ほうこく れんらく そうだん おこな
*** 報告・連絡・相談をきちんと行うこと**

※どのような際に「報告・連絡・相談」が必要なのか、別途説明をすると良いでしょう。

参考：受入スケジュールの例

EPA受入スケジュールの例 令和元年12月～令和2年1月

日	月	火	水	木	金	土
12/15	12/16	12/17	12/18	12/19	12/20	12/21
休	(PM)閉校式に出席(大阪府)一緒に夕食【職員A】	(夕方)マンションへ2カ所へ案内【職員A・C】	(夕方)自転車2台購入・駐輪場契約【職員B・C】	●●区役所で住所変更【職員A】	銀行通帳作成 生活環境 ●●駅周辺の商業施設廻り【職員B】	休 →15:00 日本語授業オリエンテーション(G先生)
12/22	9:00～13:00 クリスマス会 (平成30年度受入れのEPAと合同開催)(G先生)	(終日)介護マニュアル読み合わせ【職員C・D】	(AM5日間)座学 介護保険制度・個人情報保護・虐待防止・権利擁護・リスクマネジメント・身体拘束・感染症対策・看取り介護・LGBT・入居の流れ・認知症ケア・安全衛生教育・家族ボランティア【職員C・F】	12/26	12/27	12/28
休	(PM)福祉見聞録操作手順PCパスワード設定【職員C・D】		(PM)実技 車椅子種類・操作方法 センサー・マット・クッション・バイタル測定【職員F】	(PM)実技 ベッド操作・シーツ交換・居室清掃【職員F】	(PM)実技 ポティメカニクス (移乗・移動・体位変換)【職員C】	休
12/29	(AM5日間)座学【職員C・F】	12/31	1/1	1/2	1/3	1/4
休	(PM)実技 排泄介助・オムツの種類・トイレ・ポータブルトイレ・オムツ交換【職員C・F】		休	休	(AM)実技 起床から就寝までの流れ (食事・口腔・服薬・整容等)【職員C】	(終日)実技・座学 自習・振り返り【職員C】
1/5	(終日)実技・座学 自習・振り返り【職員C】	1/7	1/8	1/9	1/10	1/11
	(PM)配属ユニット見学 入居者体験 [担当フロア副主任]	休				
1/12		1/14	1/15	1/16	1/17	1/18
		休				
* 配属ユニットにて、ステップアップ研修開始						

* 12・1・2月→日勤Aのみ
* 3月～5月→早・日・遅

* 予定が合う日は、【職員A】も研修に参加します 移乗【ベッド⇄車椅子、車椅子⇄椅子、リクライニング2人介助】
移動【手引き歩行、杖歩行、片麻痺対応】
排泄【ベッド上交換、トイレ誘導時ズボン上げ下げ、P・トイレ誘導】

3. 生活支援

(1) 住居の確保

はじめに、外国人介護職員を受け入れるときには、住居をどうするか決めなければなりません。住居の確保については、法人が所有する社宅を貸与するか、法人が借り上げた賃貸住宅を無償又は有料で貸与する方法が一般的です。住居については、個室か相部屋かの検討も必要です。日本人介護職員との格差の問題も検討が必要です。

なお、借り上げた賃貸住宅を提供する場合は、東京都宿舍借り上げ支援事業を利用することが出来ます。この助成制度は、宿舍借り上げに係る経費の7/8の助成を事業所の定員規模により、最大20戸まで受けることが出来ます。

続いて、住居の確保に伴い、生活必需品（炊飯器、洗濯機、冷蔵庫、食器類等）の用意や買い物についての支援も必要となります。

(2) 住民登録

住居を定めた日から14日以内に市区町村に入国した方のパスポートと在留カードを持って住民登録を行うことが必要です。なお、住民票上の氏名は、法務大臣が発行する在留カード、特別永住者証明書の表記に従い記載します。漢字の氏名をお持ちの方については、漢字の字体が、法務省が定める基準により日本の字体に置き換えられる場合があります。

(3) 銀行口座の開設

日本で暮らしていく上で重要な問題の一つに、「銀行口座」の開設が挙げられます。日本では、銀行口座は給与の振込や光熱費・家賃の引き落としなどに必要です。

口座開設には、**本人確認書類**（在留カード、パスポート、特別永住者証明書、健康保険証等）、**現住所を証明できる物**（住民票、住所記載のある在留カード、携帯電話・光熱費の領収書等本人の届け出る住所で生活していることを証明できる物）、**印鑑**（外国名でも印鑑を作ることができるので面倒でも一つ作っておきましょう）、**連絡可能な電話番号**（連絡先がないと口座開設ができない場合があります）が必要です。

なお、ゆうちょ銀行が外国人が口座開設するのに最も問題なく作りやすいと言われていきます。ゆうちょ銀行の特徴は、何と言っても店舗数が多いことです。全国に店舗・ATMがあるため、引越の度に銀行口座を作り直す必要がありません。海外入金・送金も行えるので、一番使いやすくておすすめの銀行口座です。

(4) 携帯電話の契約

携帯電話は、今やなくてはならない生活の必需品です。緊急時の連絡はもちろん、家族や職場、また友達との情報のやり取りやコミュニケーション、インターネットからの情報

収集等、一度使ったら片時も手を離せなくなる重要なアイテムです。

外国人の方は、自分で持参したスマホ端末に格安SIMを購入して利用する方が多いようです。しかし、海外から持ち込んだスマホがすべて日本で利用することができるわけではないので、契約前に、格安SIMを販売する事業者サイトに掲載されている動作確認済み端末一覧表を確認することが大切です。次に手続きの一例をまとめてみましたので、参考にしてください。なお、来日時に直ぐに連絡を取り合う必要がある場合は、施設で用意をして貸し出すことも考えておく必要があります。

【参考例】

持参携帯	I PHONE 6S PLUS	必要書類	在留カード キャッシュカード
格安SIM	UQモバイル	利用料	1,680円/月 通話付 最大3GB
購入先	ビッグカメラ	最低利用期間	12ヶ月 契約解除料9,500円
手続時間	1～2時間	登録料	3,000円 キャンペーン実施時無料

(5) 住居でのトラブル（騒音やごみの出し方）

外国人は文化の違い等により、住居で様々な問題を起こしてしまうこともあります。その中でも特に多く見られるのは「騒音」や「ごみの分別」です。

理由はいくつか考えられますが、第一に「生活上のルールは国によって異なる」ことがあげられます。日本で長く暮らしていれば、集合住宅では近隣に生活音が漏れやすく、うるさくしては迷惑になると理解できます。しかし、はじめて日本にきた外国人はそのルールを理解できずに騒音を起こすこともあります。

また、日本ではごみの捨て方には細かい決まりがありますが、分別や回収のルールは自治体によって異なります。これらを守らないと、ごみを回収してもらえなかったり、他の住民に怒られてしまったりします。これらについては、入居時にきちんと説明することが大切です。

(6) 交通ルールと自転車の防犯登録

日本の交通ルールについては、各都道府県の警察署等が自転車と歩行者の安全のための冊子を提供していますので、ぜひこれらを参考にして説明してください。また、自転車を利用する場合は必ず防犯登録を行うことも合わせて説明してください。

(7) 地域との交流（お祭り、イベント、サークル等）

優秀な人材に長く就労してもらうためには、彼らは使い捨てできる安価な労働者ではなく、地域社会の文化や風習を継承し、日本の将来をともに担う仲間と位置付ける必要があります。そのためにも、地域のお祭りや、イベント、サークル活動に積極的に参加できるように支援しましょう。

(8) 災害時の対応

首都圏での大規模災害や緊急時の対応については、東京都生活文化局地域活動・多文化共生のホームページに外国人向け防災情報として緊急時のハンドマニュアル（ヘルプカード）や防災リーフレットが掲載されていますのでこれらを活用して、防災への意識を高め、災害に備えましょう。ヘルプカードには災害、急病、怪我などの緊急時の対応、情報の入手方法、日本人に支援を求める際の会話集等、防災リーフレットには地震や災害時の適切な対応方法が分かりやすく説明されています。

また、緊急時にスタッフ誰もがサポートに向かえるよう、各々の情報（住所・地図・連絡先・近隣スタッフ情報等）をファイルし対応できるようにしましょう。

海外には地震がない国も多く、地震の対応についてはあらかじめ話し合っておくと良いでしょう。災害時の多言語マニュアルや支援については自治体国際化協会のホームページをご参照ください。<http://www.clair.or.jp/j/multiculture/index.html>

4. 多様性に配慮したマネジメント

(1) 外国人が日本の環境で同じ仕事をする際に壁となるものがあります。

①外国語で働くということ

日本語レベルによってできることとできないことや同じ言葉を使っても意味が異なる場合があるので、採用時に日本語能力に応じて従事させる職務の基準（期待のレベル）をあらかじめ決めておく方が良いのではないのでしょうか。言葉が通じないときには、スマホの翻訳機能やポケトークを活用するのも一考と思います。

②職場への適応

語学の上達には個人差が大きく、外国人は日本社会にも介護の仕事にも慣れるのに時間がかかります。家族や友人と離れ、海外で一人きりで就労することを想像してみましょう。明確なコミュニケーションを心がけ、相手の人格を尊重し、あせらずに暖かく見守りましょう。時間はかかるかもしれませんが、慣れればきっと力を発揮してくれるでしょう。

③日本のあたりまえを疑う

外国人と共に働くことでこれまで当たり前だと思っていた価値観や行動が、そうではないことに気づかされる機会が増え、新しい発見がたくさんあるはずです。海外から見た日本はどのような国に見えるのでしょうか。外国人介護職員の肩越しに見た日本の家族や社会はどのように見えるのか、考えてみませんか。

④介護という資格は日本にしかない

「老い」の在り方や高齢期を支える仕組みは社会や文化によって異なります。さまざまな考え方に学び、改めて介護とは何かについて考えてみましょう。

⑤現場の工夫でチームワークアップ

実際日本で就労している外国人が仕事をしている中で感じている「壁」には以下のようないことがあります。

- ・ 申し送りが分からない
- ・ 記録が書けない
- ・ 定型的な仕事しか任せてもらえない
- ・ 入浴介助など力仕事ばかりやらされる
- ・ 忙しくて仕事を教えてくれる人がいない
- ・ 分かっているなくても「はい」としてしまう
- ・ 日本人から差別される

- ・人前で注意される
 - ・宗教上の配慮がない
 - ・ホームシックになった
 - ・将来のキャリアが見えない
 - ・母国の文化が下に見られている
- 等々です。

これらの解決の一助として、多様性の理解を深める必要があるのではないのでしょうか。

(2) 多様性を知ること

①ダイバーシティ（多様性）とは

日本語で多様性と訳されている「ダイバーシティ」の意味とは、「異なる性質の存在が幅広く存在する」ことを指しています。外国人介護職員の受入れのためには、人種・言語・生活習慣等を相互に尊重し、理解しあうことが必要となります。

②多様性の必要性とは

現在の介護職員を含めた人材の雇用が困難な状況を鑑みて、様々な違いを持つ人材、特に海外からの人材を求めることが重大な課題となっています。

さらに、多様な人材を確保することで、多様な背景を持つ人材による今までの発想にはなかった組織への貢献やアイデア等の提案が期待できます。

③多様性の捉え方

多様性の問題点は、「格差」・「距離」・「種類」の観点に区分されるようです。

「格差」は、賃金や配置等の処遇等になります。「距離」は職場内での価値観の乖離、例えば仕事へのモチベーションの違い、男女間、上下関係、部署間の連携等になります。「種類」は、知識・スキル・能力・経験等の違いです。

この3点の違いを理解し、それぞれの観点から多様性に価値観を見出し、どう活かすかが、事業を推進していく上で大切となります。

④多様性のメリットとは

採用においては、まずは人材確保の間口が広がること、更に外国人雇用を推進することが認知度の拡大となり、多くの人材が集まることが期待できます。また、多様なご利用者のサービスの充実（期待・要求等の達成）には、多様なバックグラウンドを持つ人材からの提案によるレベルアップが期待できます。

多様性の推進は、創造性や革新性の向上につながります。介護サービスの水準の維持や個人の尊厳に寄り添うという価値観を重視する業務への取り組みは、当然事業推進の

「指針」として重要です。しかしながら、変化の早い時代のなかで、多様性を持った柔軟な組織は、高い対応力を発揮できるのではないのでしょうか。

また、多様性の理解が浸透することで、各ハラスメント等の削減が期待できると言われています。厚生労働省が編集した「外国人の活用好事例集（P39）」をご参照ください。

⑤多様性の課題と対策

一方で多様性を組織として受け入れるためには課題もあり、対策も検討する必要があります。例えば、異質性が高まるほど組織内での軋轢や誤解が発生しやすくなります。もちろん、年齢差、性差等の属性の異なる人材が多くなれば、習慣や価値観も多様化していきます。何気ない普通の言動が特定の相手に対し、不快な印象を与えてしまうこともあります。

軋轢や誤解による組織崩壊が発生しないよう、配慮をしながら活性化を推進することは、今後の大きな課題となると考えられます。

特に、上下関係にあるスタッフの考え方や、価値観の強要や押しつけはハラスメントが発生する原因ともなります。多様性の活用は組織の活性化とニーズの拡大に大きく貢献すると考えられます。1つの考え方に固執せず、柔軟な対応が肝要となります。

多様性を高めるためには、現場で働くスタッフが自分と異なる背景や常識を持っている人物であることにいかに向き合えるかということです。無意識のバイアスを意識して是正していく事が活性化につながると言えるでしょう。

5. 困ったときの対応

(1) 病気になったら (多言語対応、家族への連絡)

外国人介護職員の中には、あまり病院に行きたがらない方もいます。国によって医療制度は異なります。病院に行く前段階、つまり日本の医療制度や病院にかかったときの費用負担などについて、説明が必要です。

日本の健康保険は強制加入で3割の自己負担となりますが、治療費にどの程度の費用がかかるか、不安を覚えないように説明をすると良いでしょう。

怪我や病気の際には円滑に受診できるよう言葉の支援が必要です。なかには、事業所側から休みの指示をしないと休まない外国人介護職員もいるので、病気が重症化するリスクや感染症について、しっかりとした説明が必要です。外国人介護職員の中には、検査結果の理解が難しく、病状が悪くても仕事を続けてしまう人もいますが、雇用者側には安全配慮義務があります。また、病状を正確に把握して療養を支援するために通訳が必要です。

日本の医療保険では自己負担が3割であり、高額療養費制度や病気やケガなどで働けないときの休業補償である傷病手当金についても説明し、日本で治療を継続するかどうかについて、本人の意思を十分に確認してください。また、医療費が高額になる場合は、医療ソーシャルワーカーを交えて日本での療養が可能かどうかをよく相談することが大切です。母国で治療を継続する場合には、病院に診療情報提供書を作成してもらうことも可能です。

■多言語・緊急時の電話案内

- ・AMDA国際医療情報センター

言葉の通じる医療機関の紹介、医療福祉制度の案内を多言語で実施しています

電話相談：03-6233-9266 <https://www.amdamedicalcenter.com/>

- ・東京都医療機関案内サービス ひまわり (緊急通訳制度あり)

<http://www.himawari.metro.tokyo.jp/qq/qq13tomnlt.asp>

電話：03-5285-8181

月-金、9：00-20：00

中国語・韓国語・英語・タイ語・スペイン語

※その他の東京都の健康・医療相談窓口

<http://www.metro.tokyo.jp/tosei/iken-sodan/otoiawase/madoguchi/kenko.html>

■緊急時

<東京消防庁 電話案内>

#7119 (年中無休、24時間)

<家族への連絡>

外国人はインターネットを通じて家族と連絡を取り合っている場合が多いですが、大きな病気やケガの場合は、本人に家族と連絡をとるよう促し、今後について相談してもらうと良いでしょう。先輩や同期の外国人介護職員がいると、通訳になってくれる場合があるので、外国人介護職員を受け入れる際は、2人以上が望ましいです。

(2) 妊娠した際は

外国人の方が（日本人も同様ですが）妊娠していることがわかったときは、妊娠の届出を役所で行う必要があります。妊娠時の手続きについて妊娠したときは、市区町村の役所の窓口へ、妊娠の届出を行う必要があります。妊娠の届出をすると母子健康手帳が渡され、定期受診券等も交付されます。

妊娠した場合、一旦帰国して出産し、戻ってくる場合が多いようです。急な帰国は再入国手続きに時間がかかる場合もあるので、健康管理のサポートや業務について配慮が必要です。なお、妊娠を理由に解雇などの不利益な取り扱いを行うことは禁止されています*

*厚生労働省根拠法令等

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000088308.html>

(3) 急な帰国や失踪してしまったときは

原因はさまざまですが、多くの場合ホームシックで急に帰国する場合があります。入国当初から寂しさを訴えていたり、帰りたいと訴える頻度が多い外国人介護職員は、日ごろから多くコミュニケーションをとる必要があります。

また、家族の絆が強く、叔父や従妹など親族の病気を理由に帰国する方もいます。

万が一失踪した場合は、速やかに警察に失踪届を出したり、出入国在留管理局に報告しましょう。

法務省が2018年2月に発表した『平成29年に外国人の研修・技能実習の適正な実施を妨げる「不正行為」について』によれば、2017年に失踪した実習生は7千人を越し、2013年からの5年間では延べ2万6千人が失踪しています。また、受け入れ機関側の問題も指摘されており、賃金の未払いや最低賃金以下の支払いしか行わないなどの不正行為が行われるケースや「暴行・脅迫・監禁」の事例もあります。

失踪した原因が企業側にある場合は、企業がペナルティを受けることもあります。

【厚生労働省】外国人を雇用する上でのルール

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/jigyounushi/page11.html

(4) 悪質な仲介業者に気をつける

不正行為等がない仲介業者かどうか事前に確認しましょう。国連のビジネスと人権に関する指導原則における人権デュー・デリジェンス*の考え方によれば、企業はサプライチェーンの末端にいたるまで人権侵害がないかどうかについて考慮する責任があります。

*人権デュー・デリジェンスとは自分たちの事業が人権に与える影響を特定し、評価し、防止し、対処するというプロセス（『経団連企業行動憲章実行の手引き』）。

【法務省】技能実習生の受け入れ機関に係る情報

http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri07_00138.html

【法務省】技能実習法による新しい技能実習制度について

http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri05_00014.html

(5) 帰国することになったら（地方税の支払い、年金の脱退一時金）

①住民票の転出届

再び日本に暮らす予定がない外国人は、帰国する際に、帰国日を証明するもの（航空券やEチケット）、在留カード（特別永住者証明書）、パスポートなどの身分証明書を持っていき、居住地の市・区役所に転出届けの手続きを行う必要があります。転出届の手続き期間は居住地により多少異なりますが、帰国する日の約2週間前から提出が可能です。転出届の手続きを行わず、帰国した場合、帰国後も住民税や年金、国民健康保険料を請求されたり、年金の脱退一時金を受け取れなかったりする可能性があるため、帰国前に必ず手続きを行いましょう。

②住民税に関する手続

住民税は、1月1日の居住地の市町村で、前年の1月1日から12月31日までの1年間の所得に対して課税されます。つまり、外国人が年度の途中で帰国しても、1月1日の時点で住民登録があれば、その年の住民税を納めなければなりません。住民税を納めず帰国した場合、滞納金を請求されることがあります。帰国する前に、市役所に相談し、未払いの住民税を納付しましょう。

③国民健康保険の脱退手続

国民健康保険の加入者は、役所の窓口で国民健康保険の脱退手続きを行い、国民健康保険証を返却します。また、保険料の未払いがある場合、その場で払います。会社の社会保険に加入している外国人は、本人が手続きを行う必要はありません。

④マイナンバーカードやマイナンバー通知カードの返却

母国に帰国し、日本に戻る予定がない外国人は、市・区役所の戸籍課の窓口でマイナンバーカードやマイナンバー通知カードを返却する必要があります。もし、将来的に日本に戻ってくる可能性がある場合、マイナンバーカードに「返納」という文字が記載され、そのカードは返却されます。将来、再び日本で住民登録を行う際に、そのマイナンバーカードを提出しましょう。（※マイナンバーは、新しい番号が付与されることはありませんので、大切に保管してください。）

⑤活動機関に関する届出手続

中長期在留ビザを持っている外国人が帰国する前に、出入国在留管理庁電子届出システムを利用し、出入国在留管理庁（前身は入国管理局）に「活動機関に関する届け出」を行わなければなりません。

⑥年金返還（脱退一時金）に関する手続き

国民年金や厚生年金に半年以上加入しており、年金を受けず帰国した日本国籍を持っていない外国人は、帰国後（日本国内に住所をなくなった日）から2年以内に年金返還（脱退一時金）を請求することができます。年金返還（脱退一時金）を請求することで、日本で納付した年金の一部が戻って来ます。（※上限は36ヶ月です。）請求書の提出先は、帰国前に最終の日本居住地为管轄する税務署です。また、還付金を受け取るために、本人名義の銀行口座と日本在住の納税管理人を指定する必要があります。

⑦在留カードの返却

再入国の予定がなく、帰国する場合は、出国審査の際に、空港で審査官に在留カードを返却する必要があります。

ほとんどの場合、事業所で手続きを代行したほうが良いでしょう。費用については予め説明し、給与等から控除するとよいと思います。そのほかにも、水道光熱費など生活に係ることも忘れずに手続きが必要です。

(6) 相談窓口（使用者・外国人従事者）

外国人介護職員の主な悩み、相談ごとは以下の場合が多いです。

①給与、賞与の金額について

特にボーナスの査定に同僚と差が出た場合、丁寧な説明が大切です。

②長期休暇が取れない

長期休暇については、十分な説明や配慮が必要です。外国人介護職員は出身国に子どもや家族がいる場合もあります。また、母国の地方出身者の場合には、帰国するにも日

数を要します。定期的に帰国できることは、外国人介護職員の精神状態を安定させ、モチベーションアップにもつながるため、長期休暇取得のルールを決め、日本人スタッフが協力できる体制を作ることが必要です。

③日本語学習が遅れている

残業が多くて学習時間が取れない、他法人での学習進捗状況をSNSで情報交換していることがあります。語学の習得には個人差があるので、その方に合った勉強法が見つかるよう支援しましょう。

生活面の悩みについては、同じ外国人同士で相談解決することが多いです。待遇、処遇面での不安等が多いので、個別で面談を行い信頼関係を構築することが大切です。また、月に1回くらい食事会や余暇活動（クラブ活動）を一緒に過ごすことで、外国人介護職員のモチベーションアップにつながることもあります。

①使用者向け

【厚労省】「外国人雇用管理アドバイザーについて」

外国人労働者の雇用管理や職業生活上の問題等について無料で相談・支援を受けることができます。

<https://www.mhlw.go.jp/www2/topics/seido/anteikyoku/koyoukanri/index.htm>

【厚労省】外国人雇用サービスセンター等

東京、名古屋、外国人雇用サービスセンターと福岡学生職業センター（福岡新卒応援ハローワーク）を拠点に、外国人留学生に対し就職に向けた各種情報を提供するとともに、入学後の早い段階からの就職支援（就職ガイダンス）、インターンシッププログラムの提供、就職面接会等を実施しています。また、雇用管理に関する専門的な相談・援助を無料で受けることもできます

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000114273.html>

【厚労省】「外国人雇用対策について」

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/gaikokujin/index.html

②外国人従事者向け

<東京労働局外国人労働者相談コーナー>

https://jsite.mhlw.go.jp/tokyo-roudoukyoku/news_topics/kyoku_oshirase/roudou_kijun/20050415-foreigner.html

<東京都国際交流委員会 労働相談>

<https://www.tokyo-icc.jp/guide/work/04.html>

- * 在留資格の切り替え（留学ビザ→介護ビザ）について
登録証が発行されるのが5月なので、特定に切り替えている2ヶ月間は週に28時間しか働けません。

6. 外国人介護職員・日本人職員の声

(1) 外国人介護職員の声

下記は日本の介護施設で就労する外国人介護職員から実際に聞こえてきた声の一部です。このなかには組織のマネージメントを改善していくためのヒントがたくさん隠されているのではないのでしょうか。

- ・ 残業代が支払われないのに、日本人はサービス残業をしている。
→ サービス残業は日本の雇用慣行ですが、一般的ではない国がほとんどです。就業ルールを明確にして、勤務の効率化を図りましょう。

- ・ 有給はあっても長期の休みが取れないし、取りにくい。自分は地方出身なので帰国するだけで2日もかかるのに、休みが5日しかもらえない。
→ 海外では一般的に家族をととても大切にするので、外国人介護職員は定期的に帰国することでモチベーションが高まります。OECD諸国と比べても日本人の労働時間は長時間なので、柔軟な運用を心がけましょう。一方で、その間負担が増える可能性がある日本人職員にも理解を求める必要があります。

- ・ 日本人のコミュニケーションが分かりにくい
→ 日本人が英語の映画を見てもほとんど聞き取れないのと同様に、外国人が日本語の口語を理解できるようになるまでには時間がかかります。また、日本語の「いいよ」「大丈夫」や「結構です」は、文脈によってイエスにもノーにも取れます。ゆっくりと明瞭なコミュニケーションを心がけましょう。

- ・ 日本人職員の異文化理解のレベルが低い
→ 大多数の日本人にとって、外国人介護職員の出身国に対する知識はとても限られています。せっかく外国人と共に就労しているのですから、自分の国の文化を紹介してもらう機会を作ったり、イベントなどの機会に料理を作ってもらうことで、相互理解に努めましょう。職員研修をフィリピンやインドネシア、ベトナムで行っているという介護施設も増えています。

- ・ 外国人介護職員は「活用」されていないと感じている
→ 日本の組織に多く見受けられるケースです。組織の理念と目標の中で、本人の長所や特性を見極め、その中で個人の力が最大限発揮できるように働き方や役割を考えましょう。短期的、中期的、長期的に目標を設定して、それが達成できるように支援しましょう。

- 同じ仕事をしていても外国人は出世が遅く、現場の責任者になるのが難しい
 - 自分が上司や同僚から信頼されていないと思うのは、誰にとっても辛いことです。キャリア形成や昇進のルールを透明化し、明確な目標を設定して、それが達成できるように支援しましょう。

- 宗教上の配慮をしてほしい
 - 宗教や信仰はアイデンティティの核になるものです。宗教に対する考え方は一人一人異なります。国籍や宗教ではなく、個人として向き合い、何をどのように尊重して欲しいのか話をしてみましょう。

- 生活環境に配慮して欲しい
 - 最低限のプライバシーが守られる環境が必要です。また、部屋の広さや賃料と共に周辺環境の見極めも必要です。外国人介護職員が住環境の中で何を優先したいのか、して欲しいのかを把握しておきましょう。ただし、全ての希望が叶うわけではないので、生活環境に対する不満から本来の来日の目的を見失わないようにしましょう。

*外国人介護職員の声（オンライン調査の報告より）

パソナライフケアにインターンシップ生としてベトナムから来日していたKhanh Thi Nguyen（カイン）さんが70日間（2019年9～11月）の日本滞在中にインターネットを使って4カ国81名の日本で介護に従事している外国人にアンケート調査を実施しました。

カインさんはベトナムの看護師で、現在はベトナムの看護師養成校で教師をされている方です。アンケートはすべて英語で行われました。カインさんはこのアンケートを「日本で働く外国人介護従事者の困難や要望を理解し、生活の満足度や仕事に与える要因を見つけ外国人介護者の仕事の満足度や生活を向上させ、海外から日本市場へ人材を引き寄せるための解決策を提案するため」に実施したそうです。

調査期間は2019年11月11日～17日SNS等を活用して行われました。その結果中国・ベトナム・フィリピン・タイの4カ国81名から回答を得ることができました。

性別 \ 年齢	18-40	40-65	合計n (%)
男性	21	2	23 (28.4)
女性	53	5	58 (71.6)
合計n (%)	74 (91.36%)	7 (8.64%)	81 (100%)

国	%
中国	57
ベトナム	31.6
フィリピン	8.9
タイ	2.5

在留資格	%
技能実習	46.25
EPA	16.25
定住者等	16.25
留学	3.75
介護	3.75
特定活動	2.50
家族滞在	1.25

日本語能力	%
N1	15
N2	35
N3	38.75
N4	7.5
N5	3.75

滞在期間	%
1年未満	31.25
1～3年	37.50
3～5年	13.75
5年以上	17.50

国別では中国が57%と過半数を占めました。次いでベトナム31.6%。フィリピン、タイと続きます。外国人の大半は18歳から40歳までの若年層で全体の91.36%でした。女性が男性の2.5倍でした。ビザの種類は、技能実習がもっとも多く46.25%。EPAは16.25%、定住者16.25%、留学が3.75%となり、滞在期間は3年以内が全体の68.8%でした。日本語レベルN3が38.75%、N2が35%、N1が15%でした。

月収	%
15万円以下	51.28
15万～20万円	35.90
20万円以上	12.82

月収は15万円以下が最も多く、20万円以上は12.8%でした。働くエリアとしては、都心の郊外が50.63%、都心部が26.58%と8割が都心でした。

働くエリア	%
都心の郊外	50.63
都心	26.58
地方	16.46
僻地	6.33

日本で働く理由	%
日本が好き	42.50
働く環境がいい	40.00
日本語力向上	37.50
高収入	36.25
その他	32.50

介護を選んだ理由	%複数回答
専門分野	35.00
求人が多い	33.75
社会的意義	17.50
安全性	13.75
薦められて	12.50
高収入	11.25
その他	41.25

週の労働日数	%
週5日	70.51
週5日未満	15.38
週6日	14.10

勤務時間/日	%
8時間	65.82
8時間未満	27.85
8時間以上	6.33

勤務先の施設形態	%
入居型	75.32
通所型	24.68

ほとんどの方がフルタイムで勤務し、勤務先の形態としては入居型の施設での勤務が75%でした。介護の仕事を選んだ理由として専門分野35%、求人が多い33.75%という2つの主な理由は、彼らの専攻に関連し、より多くの機会を持っていたということです。仲介業者や企業から相談を受けたため、この仕事を選んだ人はわずか12.5%でした。

日常生活の満足度	%
大変満足	12.35
満足	44.44
普通	34.75
やや不満	7.41
不満	1.23

同僚とのコミュニケーションは？	%
十分にある	48.10
そこそこ	40.51
少ない	11.39

指導役や同僚からのサポートは？	%
十分にある	50.63
そこそこ	39.24
少ない	10.13
全くない	0.00

同僚と対立することはある？	%
全くない	34.18
めったにない	41.77
時々	18.99
普通にある	3.80
しばしば	1.27

同僚や利用者とのコミュニケーションで困難なことはあるか？	%
はい	41.77
いいえ	58.23

日本に適應するうえで困難なことはありますか？	%
はい	21.52
いいえ	78.48

日常生活については、6割が満足と回答しています。同僚とのコミュニケーションも概ね問題がないといえるでしょう。指導役や同僚からのサポートも9割があると回答しています。同僚との対立は、75%の方がないと回答しています。同僚や利用者とのコミュニ

ケーションで困難なことがあるかとの問いには、4割があると回答しています。また2割が日本で適応するうえで困難なことがあると回答しました。

同僚や利用者とのコミュニケーションで困難なこと (YESの自由回答)
・日本食に慣れない
・通勤電車が混みすぎている
・自由に住居を選べない
・管理職にチャレンジできない
・一部の日本人が仕事をさぼって自分たちに押し付ける
・外国人に対する差別や偽善的な扱いがある (平等な権利と処遇を望む)

仕事量や負担は？	%	仕事への満足度	%
負担は少ない	20.51	大変満足	11.54
適量	65.38	満足	69.23
負担が大きい	14.10	不満	19.23

仕事量や負担については、2割が少ないと回答し、大半の方は適量と回答しました。仕事への満足度も8割の方が満足と回答しています。

調査をまとめたカインさんは、外国人介護従事者の生活における満足度に影響する要因をアンケート結果から次のようにまとめています。

健康な者は、そうでない者より6.65倍仕事に満足する。同僚から多くのサポートを受ければ彼らは仕事にもっと(3.1倍)満足する。仕事の満足度が高いほど全体満足度も高い。

The factors effect on the satisfaction at life of foreign caregivers. サポートやコミュニケーション、健康状態と、仕事の満足度の相関

Factors	The job satisfaction		OR	P	
	Satisfied	Unsatisfied			
コミュニケーション課題 Difficult communication	Yes	30	33	0.254	0.037
	No	3	13		
健康状態 Health	Good	47	6	6.365	0.001
	Not Good	16	13		
周囲からのサポート Support from colleagues	Much	38	2	7.5	0.00
	Little	25	17		
オーバーワーク Over workload	yes	57	10	8.55	0.00
	No	6	9		
同僚との対立 Conflict with colleagues	Much	11	8	0.29	0.026
	Little	52	11		

S@GoSurvey

The factors effect on the satisfaction at life of foreign caregivers.
サポートやコミュニケーションと、全体満足度の相関

	Factors	The satisfaction at life		OR	P	
		Satisfied	Unsatisfied			
健康状態	Health	Good	38	15	6.65	0.00
		Not Good	8	21		
周囲のサポート	Support from colleagues	Much	28	12	3.1	0.013
		Little	18	24		
周囲との対立	Conflict with colleagues	Much	6	13	0.265	< 0.05
		Little	40	23		
仕事への満足度	The job satisfaction	Satisfied	42	21	12.33	0.00
		Unsatisfied	4	15		

S@GoSurvey

またカインさんは、日本の市場に対する外国人介護従事者の誘致や職場での満足度、生活の向上を図るために人材紹介会社や介護事業者は、外国人介護従事者の次の要望に応える必要があると提言しています。

- ・日本人スタッフと外国人スタッフの関係を改善し、外国人への日本人スタッフのサポートを促す。
- ・コミュニケーション活発にするための日本語教育を継続的に実施する。
- ・キャリアパスの機会を保証する
- ・彼らの母国に里帰りするための長期の休暇を与える
- ・安定したビザで長期に就労できる環境が必要
- ・彼らの収入を改善する政策が必要

この調査結果から来日した外国人介護従事者が、申し分ないレベルではないにしても、指導者や同僚からサポートを受けて、概ね現在の仕事や生活に満足にしていることがわかり少しホッとしました。また来日の理由の第1位が「日本が好き」ということで、「高収入」は4番目でした。彼らが活躍できる職場づくりのヒントがこの調査結果にあると思います。

(2) 日本人職員の声

(外国人職員と一緒に働くことで日本人職員が感じていることアンケートより)

EPAを中心に外国人介護職員が働く3施設（大洋園、マイホームはるみ、マイルドハート高円寺）に勤務する日本人職員に緊急アンケートを実施し、103名からの回答がありました。

I. 一緒に働く仲間として外国人職員をどのように評価していますか？良かったら理由も教えてください。

1. 非常に高く評価している	36
2. 高く評価している	45
3. まあまあ評価している	20
4. 評価していない	0
5. まったく評価していない	0
6. その他	1

<主な理由>

- 一生懸命、勉強家、学ぶ姿勢が素晴らしい
- 熱心で勤勉、礼儀正しく、日本人職員も外国人介護職員から学ぶことがある
- 真面目な姿勢に日本人職員も気が引き締まる
- 前向きで向上心があり、明るい方が多い
- 外国人とは思っていない
- 日本語の理解度は利用している制度などによってまちまちではあるが、理解しようとする姿勢が素晴らしく、物覚えが早い
- 日本人と同様に仕事に向き合う姿勢に個人差があることもある

II. 外国人職員と一緒に働いて良かったと思いますか。どんなところが良かったのか、あるいは困ったのかできれば理由も教えてください。

1. 非常に良かった	50
2. やや良かった	32
3. 特に変化は感じられない	8
4. やや困った	24
5. 非常に困った	1

<主な理由>

(1) 非常に良かった

- 外国人と一緒に働くことは問題ないということがわかった。外国人と日本人の考え方、文化の違い等に少しふれることができた。異文化に興味を持つようになった。
- 言葉の壁を乗り越え、前向きに考えるところなど、年齢に関係なく尊敬でき、自身も努力しようと思える力を常にあたえていただいている。
- 日本人と色々なところでコミュニケーションの違いがあり、それにより他の職員とのコミュニケーションも増えた。日本人同士の会話だとニュアンスだけで成立してしまうため、受け取り方がさまざまになってしまうが、外国人職員との会話は、細

かく説明するため、自分自身やユニットでできていないことが明確になる。

○日本人のモチベーションUPにつながった。

(2) やや良かった、特に変化は感じられない

○最初は覚えることに時間がかかったが、現在はフロアの職員の1人として力になっている。また、国が違ってもコミュニケーションを図れるし、教えると覚えてくれるので、自分たちにとっても勉強になるし、自信へとつながった。

○利用者様に笑顔で接してくれるところ。普段の会話はまあまあ通じていると思う。生活環境の違いは大きく、仕事は毎回毎回ゆっくりわかるように説明しないといけない。半分理解できれば良い方だと思う。

○インドネシアの文化や話をして、インドネシアのことを知ることができる。日本人の方に教えるのとは違って、伝えるだけでも難しい。しかし、一緒に働いて、その伝えたことを理解し、仕事に反映されていると達成感を感じられる。

(3) やや困った、非常に困った

○こちらが伝えたいことがどうしても言葉の違いで伝わらないときは、とてももどかしく感じてしまうから。

○母国との文化の違いを説明し、理解してもらう点。

○申し送りなどで「はい」と返事をするも言ったことを理解していないときがある。ご家族様対応や電話、救急搬送ができないこと。

○専門用語をわかりやすく伝えても、理解できていないと感じられることがある。

○留学生の場合、日本に来てから日本語を勉強している職員がいるため、その人に指導するのが困難。ジェスチャーで伝えても詳しい説明は理解してくれず、なかなか利用者に関わる介助をしてもらえない。それでも簡単な作業は覚えたらしっかりやってくれるし、人員不足の中でとても助かっている。

Ⅲ. あなたの職場で、あるいはあなた自身が、外国人職員が働きやすいように工夫していることがあれば教えてください。

1. ある	85
2. 特に工夫はしていない	15

<主な工夫していること>

★言葉の伝え方

○会話をするときに、ゆっくりとわかりやすい日本語で何度でも話して対応する。

○正しい言葉遣いを心がけている。略称等を使用しない、会話の中でジェスチャーを使う。

★ふりがなや文字に起こす、道具の活用

- マニュアルやご利用者の名前などの漢字にふりがなをふる。外国人同士で教えあう。助け合える環境になっていると思う。
- 音声翻訳機を活用している。
- ホワイトボードなどを使い、意思疎通を図れるようにした。
- 申し送りの際に、口頭とは別でメモを渡すようにしている。
- ケースを入力するのに苦労していたので、自分なりに紙にまとめて渡したら、喜んで活用してくれていた。

★休暇や生活環境のサポート

- 希望する休暇の取得調整、日常生活上の相談・調整。
- 仕事だけではなく買い物等の生活環境のサポートをしている。
- ホームシックにならないよう、ときには帰国してもらっている。

★互いの文化を知る・プライベートでの交流ほか

- 日本に関する様々なことを聞かれた際、詳しく伝え、理解していただけるよう接している。文化、習慣、他には良い小説の紹介などを伝えている。
- プライベートで食事に行ったりして、本人たちが抱える不満やストレスを感じていることを聞いて、ユニットスタッフで共有できることは共有し、改善できるようなら職員で改善点を探す。
- 浴衣、着物など、日本ならではの文化に触れられるよう、行事等では優先して体験してもらっている。
- 本人を理解するために、色々な場面でどう考え、答えを出したのか質問したり、どういう理解をしたのか、また、どう思ったか、感じたかを聞くようにしている。

IV その他、普段職場で感じていること

★言葉や文化等の違いに関して

- 外国人の方の助けがなければ、介護の仕事は今後、成り立たない。ご利用者やそのご家族にも伝える（ビデオ、講話など）場を設けて、自然と理解を深めていただく機会を施設として作ってもらいたいと思う。
- 介護の現場ではご利用者が高齢なので、日本語の習得は必須になるのかなと感じている。また、一緒に働くにあたって、日本人も文化、宗教について学ぶ必要があると思った。
- まだ日本人は外国人に対しての接し方が下手だと感じている。どうすれば上手にコミュニケーションが取れるのか、日本人スタッフも勉強すべきだと思う。

★働き方について

- 最初はEPA職員が配属されると聞いたとき、どの程度日本語が話せるのか、動けるのかわからなかったのが不安だったが、実際は明るくて人懐っこく、話していても楽しい。仕事も丁寧で、リネン交換や入浴介助を時間を見ながら、時間の通りに終わらせることができるのはすごいと思う。
- 声掛けの仕方がやさしく、日本人の職員も学ぶべきことが多いと思う。EPA職員が配属されたことで、ユニット職員全員が一致団結できたような気がする。
- 記録の記入や委員会等の部分で、日本人職員の負担が重いように感じている。

★職場の環境整備について、今後の不安

- 今後も外国人が増えるならば、外国人をフォローするための日本人スタッフを増やしてほしい。たとえば、ご家族の面会時、ご家族は日本人スタッフに声をかけ、外国人スタッフもご家族と対話できるほどではなく、日本人スタッフを呼びに来るということがあった。
- 研修や日本語学校で半日いないことが多く、残っている日本人スタッフに負担がかかることがある。
- 外国の方々が増えるのは、刺激もあり良いことだと思う。しかし、もう少しフォローアップできる環境が必要だとも思う。

★今後も一緒に働きたい、その他

- 日本のこの人手不足の現状の中、どれほどありがたいことかということは今一度、私たち日本人も心を改めて、お互いに歩み寄り助け合いながら職場を盛り上げていくことができたら良いと思う。
- 仕事だけでなく、色々な意味で学ぶことが多く、個人としてはどんどん色々な国の方と働いていきたいと思っている。
- 外国の人と一緒に介護現場で働くことで、自分たち日本人にない価値観と触れ合いながら、日々、気づかぬうちに学んでいる、得ているものがあると思う。他国の人たちの働く姿から、その人、その人の姿勢や心を知っているのだと思う。今後も様々な国の人たちと一緒に働いていきたい。
- 異国に来て、言葉の壁を乗り越えながら、必死に仕事をしている姿は日々こちらも見習わなくてはと思わせるものがある。辛くても日本にいる以上、たくさん大変なことを乗り越えていかなくてはならないと思う。
- 労働力として求めるのではなく、将来彼らが介護の世界で活躍していけるよう学んでほしい。
- 今後も介護のことなど、仕事のこと生活のことについても交流して、知見を広げていきたい。

- 福祉に興味のある外国人と働いてみたいし、他の国の福祉についても知りたい。日本と外国との違いがあって、現場でも取り入れられたら、ぜひ取り入れたい。
- 立ち振る舞いや仕事との向き合い方、日本人からでは感じられないことがたくさん感じられ、何より職場の雰囲気がとても良くなった。今後も機会があれば、是非一緒に働きたいと感じた。

7. 参考資料

※下記URLは令和2年2月現在のものとなります。リンク切れとなる可能性もあるため、ご了承ください。

(1) 法令関係

- ・ インドネシア、フィリピン及びベトナムからの外国人看護師・介護福祉士候補者の受入れ（EPA）について（厚生労働省）
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/gaikokujin/other22/index.html
- ・ 外国人技能実習制度への介護職種の追加について（厚生労働省）
<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000147660.html>
- ・ 介護分野における新たな外国人材の受入れ（在留資格「特定技能」）について（厚生労働省）
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_000117702.html
- ・ 特定技能に関する二国間の協力覚書と各国における手続きについて（法務省）
http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri05_00021.html

(2) 国際規約等

- ・ 国際労働機関（ILO）条約
<https://www.ilo.org/tokyo/standards/list-of-conventions/lang--ja/index.htm>
- ・ 国連グローバル・コンパクトについて（グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン）
<http://ungc.jn.org/gc/index.html>
- ・ 持続可能な開発目標（SDGs）
<http://ungc.jn.org/sdgs/index.html>
- ・ ビジネスと人権に関する指導原則（国際連合広報センター）
https://www.unic.or.jp/texts_audiovisual/resolutions_reports/hr_council/ga_regular_session/3404/
- ・ 国際保健機関（WHO）が提唱する医療従事者の倫理的リクルートメント（グローバル行動規範）
<https://www.who.int/hrh/migration/code/practice/en/>

(3) 受入れ参考

- ・ EPA看護・介護受入事業（公益社団法人国際厚生事業団（JICWELS））
https://jicwels.or.jp/?page_id=14
- ・ 外国人介護人材支援に関するページ（公益社団法人国際厚生事業団（JICWELS））
https://jicwels.or.jp/?page_id=9523

- ・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（厚生労働省）
<https://www.mhlw.go.jp/content/12000000/000496822.pdf>
- ・「介護福祉士を目指す外国人留学生等に対する相談支援等の体制整備事業」成果物の掲載について（公益社団法人日本介護福祉士養成施設協会）
<http://kaiyokyo.net/news/2019/000718/>
- ・外国人介護従事者受入れ環境整備等事業（東京都福祉保健局）
<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/smph/kourei/hoken/gaikokujinzai.html>
- ・大阪府版 在留資格「介護」による外国人留学生受入れ ガイドライン（大阪府社会福祉審議会）
<http://www.pref.osaka.lg.jp/attach/33370/00000000/gaidline.pdf>
- ・外国人のくらしよくある相談事例集（一般財団法人自治体国際化協会（CLAIR（クリア）））
<http://www.clair.or.jp/j/multiculture/shiryou/soudan-jirei.html>
- ・外国人の活用好事例集（厚生労働省）
<https://www.mhlw.go.jp/content/000541696.pdf>

(4) 日本語テキスト等

- ・介護の日本語テキスト（公益社団法人日本介護福祉士会）
http://www.jaccw.or.jp/home/ginou_shien.php
- ・にほんごをまなぼう～介護の技能実習生のための日本語習得への道～（公益社団法人日本介護福祉士会）
<http://bfr.kaigo-nihongo.jp/>
- ・和英対訳 初めての介護 Elderly Care for Beginners（社会福祉法人至誠学舎立川）
<http://www.shisei.or.jp/event/book/book8.html>

(5) その他

- ・2013年以降にインドネシアの看護学校（D3）、あるいは看護大学（S1）を卒業したインドネシア人看護師は5年ごとに看護師免許の更新を行う必要があります。該当者がいる場合にはインドネシア看護協会のホームページから、本人がログインして確認してください
<https://ppni-inna.org/>

人材対策委員会 委員一覧

施設名（法人名）	氏 名
中央区立特別養護老人ホームマイホーム新川	羽生 隆司（委員長）★
千代田区立一番町特別養護老人ホーム	今井 隆
千川の杜	石山 喜啓
飛鳥晴山苑	佐長 史朗
社会福祉法人カメラア会	古市 吉弘★
マイルドハート高円寺	鈴木 員世★
特別養護老人ホーム大森	小宮山 亮（副委員長）★
山水園	後藤 史子
ケアセンター成瀬・暖家	川尻 勝臣
至誠ホームミンナ	諏訪 逸
さくら野杜	堀口 学
大洋園	大堀 隆二★
社会福祉法人芳洋会	神田 明啓
南聖園	南澤 一裕
シャローム東久留米	我謝 悟★
博水の郷	田中 雅英

※所属は令和2年2月時点
★は本ガイドブックWTメンバー

本ガイドブック作成アドバイザー

千葉大学社会科学研究院 教授	小川 玲子
----------------	-------

