

令和2年度老人保健事業推進費等補助金  
老人保健健康増進等事業

# 介護職種に係る技能実習生の 受入れの実態に関する調査研究 報告書

2021（令和3）年4月

みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社

## 目次

序章 調査研究の概要	1
1. 調査研究の背景・目的	1
2. 調査研究の概要	2
3. 調査研究の体制	5
第1章 調査結果のまとめ	6
第2章 介護職種に係る技能実習生の受入れ状況に関する調査 (受入れ事業所向けアンケート調査)	15
1. 調査概要	15
2. 調査結果の概要	16
3. 調査結果	20
1) 事業所等について	20
2) 外国人介護職員の活用状況について	26
3) 技能実習生の現在の就業状況について	30
4) 技能実習生の受入れに向けた法人/事業所の取組等について	36
5) 監理団体について	50
6) 技能実習生の受入れに関する評価について	53
7) 技能実習制度について	66
第3章 介護職種に係る技能実習生の受入れ状況に関する調査 (技能実習生向けアンケート調査)	113
1. 調査概要	113
2. 調査結果の概要	114
3. 調査結果	116
1) あなた(技能実習生)について	116
2) あなた(技能実習生)の仕事について	121
3) 生活の状況について	141
4) 実習が終わったあとについて	148
第4章 介護職種を扱う監理団体の活動等に係る調査(監理団体向けアンケート調査)	149
1. 調査概要	149
2. 調査結果の概要	150
3. 調査結果	151
1) 事業所等について	151
2) 介護職種に係る実習監理の事業内容について	164
3) 実習監理に関する今後の見通し等について	190

第5章 介護職種に係る技能実習生の円滑な受入れ・定着に向けた取組に関する調査 (グループヒアリング調査) .....	196
1. 調査概要.....	196
2. 調査結果.....	197
第6章 訪問系サービスにおける外国人介護職員受入れに関する調査 (訪問系サービス向けアンケート調査、ヒアリング調査).....	207
1. アンケート調査 .....	207
1.1 調査概要 .....	207
1.2 調査結果の概要.....	208
1.3 調査結果 .....	209
1) 事業所等について.....	209
2) 外国人介護職員の活用状況について .....	216
3) 事業所における技能実習生受入れ意向について .....	218
2. ヒアリング調査.....	240
2.1 調査概要 .....	240
2.2 調査結果 .....	241
参考資料.....	243
ヒアリング調査記録.....	243
調査票 .....	279

## 序章 調査研究の概要

## 序章 調査研究の概要

### 1. 調査研究の背景・目的

- ✓ 平成29年11月、「外国人の技能実習の適正な実施及び技能実習生の保護に関する法律」の施行にあわせ、外国人技能実習制度の対象職種に介護職種が追加された。同職種における技能実習制度運用開始後3年目となる令和2年秋以降には、制度見直しの議論が開始されることとなり<sup>1</sup>、検討を進める際の基礎的データとして、技能実習生の生活・就労の実態やそれを支援する受入れ事業所・監理団体の取組実態・課題等に関して、定量的な把握が求められている。また、訪問系サービスは現状技能実習の対象とされておらず、制度見直しの議論においてこの点は論点となることも見込まれるため、訪問介護事業所の技能実習生受入れニーズ等の実態を把握しておくことが望まれる。
- ✓ 他方、令和元年度に当社が実施した「外国人介護人材の受入れの実態等に関する調査研究事業」（令和元年度老人保健健康増進等事業）では、技能実習生の受入れ先進事例や、事業所間のネットワーク形成を求める事業所の声が多く聞かれた。初めて技能実習生を受け入れる介護事業所にとって、先行して技能実習生を受け入れた事業所がどのような過程をたどったのか、またそのなかでどのような成功や失敗を経験したのか等、先進事例から学べることは数多い。今後より多くの介護事業所で技能実習生の受入れが期待されるなか、先進事例情報をわかりやすく取りまとめた資料があることは、同制度活用の大きな後押しとなるだろう。
- ✓ これら背景を踏まえ、本調査研究は、以下の2点を主な目的として実施するものである。
  - ・ 受入れ事業所における取組の実態、技能実習生の生活・就労実態、介護職種を扱う監理団体の活動の実態のほか、訪問介護事業所における技能実習生受入れニーズ等を把握する（実態把握）。
  - ・ 先進的に技能実習生を受け入れ、彼ら彼女らの生活・就労を支援する介護事業所・監理団体の取組、および技能実習生自身が経験している生活・就労の実態について、個別事例に基づき詳細を把握する（先進事例の収集・整理）。

---

<sup>1</sup> 平成29年11月、技能実習制度の対象に介護職種が追加された際、技能実習生の適切な処遇を確保するとともに介護サービスの質を担保することを目的として、介護職種追加から3年後を目途として、必要に応じては制度の見直しを図ることが定められた（「外国人の技能実習の適正な実施及び技能実習生の保護に関する法律案」に対する附帯決議）。

## 2. 調査研究の概要

本調査業務の目的に基づいて、以下の調査を実施し、報告書を取りまとめた。

### 1) 検討会・ワーキンググループの設置・開催

- ✓ 調査の設計・分析、並びに技能実習生の受入れに係る課題と、課題に適切に対応していくための方策を検討するにあたり、専門的な見地からご意見を頂くため、有識者・実務家からなる検討会を設置・運営した。また、検討会の方針に従って調査を実施し結果の分析を行うため、主に学識経験者から成るワーキング・グループ(以下、「WG」と表記)を設置・運営した。
- ✓ 検討会の実施概要は、以下の通り。

図表1-1 検討会の実施概要

回数	日時・場所	議題
第1回	令和2年8月25日(火) オンライン開催	・ 事業概要について ・ アンケート調査票(案)について
第2回	令和2年11月16日(月) オンライン開催	・ アンケート調査結果(速報値)について ・ ヒアリング調査の実施方針について
第3回	令和3年3月22日(月) オンライン開催	・ 報告書(案)について

- ✓ WGの実施概要は、以下の通り。

図表1-2 WGの実施概要

回数	日時・場所	議題
第1回	令和2年9月2日(水) オンライン開催	・ アンケート調査票(案)について
第2回	令和2年12月14日(月) オンライン開催	・ アンケート調査結果の集計方針について
第3回	令和3年2月26日(金) オンライン開催	・ 報告書(案)について

2) 介護職種に係る技能実習生の受入れ状況に関する調査（受入れ事業所向けアンケート調査）

① 調査の目的

- ✓ 介護サービス施設・事業所における外国人技能実習生受入れに係る取組の実態と課題を把握することを目的とした。

② 調査対象

- ✓ 令和2年3月31日までに介護職種の技能実習計画認定を受けた全ての事業所(4,061事業所)を対象とした。

3) 介護職種に係る技能実習生の受入れ状況に関する調査（技能実習生向けアンケート調査）

① 調査の目的

- ✓ 技能実習生(介護職種)の就労と生活の実態を把握することを目的とした。

② 調査対象

- ✓ 令和2年3月31日までに介護職種の技能実習計画(介護職種)の対象となる技能実習生のうち、既に入国し実習を開始している者を対象とした。

4) 介護職種を扱う監理団体の活動等に係る調査（監理団体向けアンケート調査）

① 調査の目的

- ✓ 介護職種を扱う監理団体の活動の実態を把握することを目的とした。

② 調査対象

- ✓ 令和2年8月6日現在で介護職種の実習監理事業を実施する全ての監理団体(852団体)を対象とした。

5) 介護職種に係る技能実習生の受入れに関するヒアリング調査（グループヒアリング調査）

① 調査の目的

- ✓ 技能実習生の受入れに関し、受入れ事業所、監理団体のそれぞれが実施したこと、課題に感じたこと、課題への対応策等の詳細や、技能実習生の就労・生活の実態等を把握することを目的とした。

② 調査対象

- ✓ 調査対象は、以下の通り。

図表1-3 グループヒアリングの調査協力団体

No.	監理団体名	受入れ事業所名	技能実習生	調査実施日時
1	鳩の家協同組合	特別養護老人ホーム みどりの園 (社会福祉法人八寿会)	ベトナム/20代	令和2年12月22日(火) 13:00~15:00
2	協同組合ビジネス21	特別養護老人ホーム近江ふるさと園 (社会福祉法人近江ふるさと会)	中国/20代	令和3年1月14日(木) 13:00~15:00
3	えひめパートナーサー ビス	介護付有料老人ホーム パートナーハウス かとれあ(株式会社メディアックス)	ミャンマー/30代	令和3年1月20日(水) 14:00~16:00

6) 訪問系サービスにおける外国人介護職員受入れに関する調査（訪問系サービス向けアンケート調査・ヒアリング調査）

① 調査の目的

a) アンケート調査

- ✓ 訪問系サービスにおける技能実習制度の活用ニーズに関する実態や課題等の把握を目的とした。

b) ヒアリング調査

- ✓ 訪問系サービスにおける外国人介護職員（技能実習以外）の受入れに関し、訪問系サービス事業所が実施したこと、課題に感じたこと、課題への対応策等の詳細や、外国人介護職員の就業状況の実態等を把握することを目的とした。

② 調査対象

a) アンケート調査

- ✓ アンケート調査は、訪問系サービス事業所(2,000団体)を対象とした。
- ✓ 介護保険・障害福祉のサービスを提供する事業所のうち、所在地(都道府県)と提供サービス内容に応じた比例配分でサンプリング数を決定し、調査対象を無作為抽出。

b) ヒアリング調査

- ✓ ヒアリング調査対象は、以下の通り。
- ✓ 訪問系サービスにおいて、外国人介護職員（技能実習生以外）を雇用している事業所は多くないため、一定程度の事業規模を有する介護事業所（事業者）にヒアリング調査協力を依頼した。しかしながら、「訪問介護」事業において外国人介護職員を雇用しているケースは見受けられなかった。そこで、本調査では、外国人介護職員が就労している「訪問入浴介護事業所」（2か所）にヒアリング調査を実施した。

図表1-4 調査協力事業者・事業所

No.	事業者・事業所名	調査実施日時
1	アサヒサンクリーン株式会社	令和3年2月18日(木) 14:00～14:50
2	株式会社ニチイ学館 ニチイケアセンター鈴鹿	令和3年2月24日(水) 10:00～10:45

※株式会社ニチイ学館へのヒアリングは、ニチイケアセンター鈴鹿における外国人介護職員の採用や活躍状況等をうかがったものであり、法人全体における活動内容・意向をまとめたものではないことについて留意が必要。



### 3. 調査研究の体制

✓ 本調査研究の実施体制は、以下の通り。

図表1-5 調査研究の体制

【委員】(五十音順・敬称略)

氏名	所属	検討会	WG
天野 ゆかり	静岡県立大学短期大学部社会福祉学科(介護福祉専攻)講師	○	○
黒木 悦子	株式会社ニチイ学館 事業統轄本部 介護事業本部 取締役	○	
齋藤 直路	株式会社スターパートナーズ 代表取締役	○	
比留間 洋一	静岡大学 国際連携推進機構 特任准教授	○	○
藤村 博之	法政大学経営大学院 イノベーション・マネジメント研究科 教授	◎	◎
湯川 智美	社会福祉法人全国社会福祉協議会 全国社会福祉法人経営者協議会 研修委員長	○	
渡部 禎純	えひめパートナーサービス協同組合 事務局長	○	

※座長は◎、委員は○

【事務局】

氏名	所属
福田 志織	みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社
飯村 春薫	みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社
杉田 裕子	みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社
佐藤 佑希	みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社
谷 恵	みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社

# 第1章 調査結果のまとめ

## 第1章 調査結果のまとめ

本事業では次のリサーチクエスト(以下、「RQ」と表記)に基づいて、各種アンケート・ヒアリング調査の実施及び分析を行った。

- ・ 【RQ1】介護事業所による工夫・支援の現状と、技能実習生及び技能実習制度に対する評価
  - 【RQ1-1】介護事業所は、技能実習生の円滑な受入れ・定着のためにどのような工夫を行っているのか。
  - 【RQ1-2】介護事業所は、技能実習生及び技能実習制度をどのように評価しているのか。
  
- ・ 【RQ2】技能実習生本人の就労・生活の状況と本人による評価
  - 【RQ2-1】技能実習生本人は、日本でどのように就労、生活しているか。
  - 【RQ2-2】技能実習生本人は、今の生活をどう評価しているか。今後のキャリアについてどう考えているか。
  
- ・ 【RQ3】監理団体による支援の現状
  - 【RQ3】監理団体は、受入れ事業所と技能実習生に対してどのような支援を提供しているのか。
  
- ・ 【RQ4】課題と対応策
  - 【RQ4】技能実習制度による外国人介護人材の受入れにはどのような課題があり、どのような対応が求められているのか。
  
- ・ 【RQ5】技能実習制度見直しに向けての論点
  - 【RQ5】技能実習制度による外国人介護人材の受入れについて、見直しの論点にはどのようなものが考えられるか。

本章では、上記問題関心を踏まえ、各調査の結果を概観するとともに、今後に向けた提言を行う。

**【RQ1-1】介護事業所は、技能実習生の円滑な受入れ・定着のためにどのような工夫を行っているのか。**

**① 業務内容・手順の標準化**

- ✓ 技能実習生の受入れを機に業務内容・手順の標準化に取り組むなど、技能実習生の受入れを、自事業所における業務内容や進め方を見直す契機としている。業務に関するノウハウの整理・共有化を行うことは、日本人職員を含めた教育の効率化・提供サービスの均一化にも役立っている。
- ◇ 上記は、技能実習生に限らずあらゆる在留資格の外国人介護人材受入れにおいてみられる傾向と思われる。本調査を通じて技能実習制度の受入れにおいても同様の取組が行われていることがわかった。

**② 詳細な指導計画の策定や面談等の実施**

- ✓ 詳細な指導計画の策定や面談等の実施等、効果的な実習に向けた様々な取組が行われている。技能実習計画(実習実施予定表)をさらに具体化した実習の指導計画を策定することは、実習をスムーズに行い、進捗状況を適切に把握するうえで有効である。また、面談を行うなど、技能実習生の話を聞く機会を設けることが職場定着にもつながる。

**③ 安心して実習に従事するための生活環境の整備**

- ✓ インターネット環境の整備や手続きのサポート、相談対応、生活用品の支給・補助等、住まいの提供だけでなく様々な生活支援が提供されている。特に、人口が少ない地域の事業所では、自転車の貸与や地域との交流、買い物時の送迎等、地域の状況を踏まえた支援が行われている。

**【RQ1-2】介護事業所は、技能実習生及び技能実習制度をどのように評価しているのか。**

**① 技能実習生の意欲を高く評価し、就労継続を期待**

- ✓ 技能実習生受入れに対する満足度は高い。特に、技能実習生の業務に対する意欲を高く評価している。
- ✓ 技能実習生に対し、「介護福祉士国家資格取得等により、自事業所(又は法人)で長期にわたり介護職員として働いてほしい」という期待を持つ事業所も少なくない。令和元年度に実施した同様の調査結果と比較しても、介護福祉士資格取得による就労継続を望む割合が高くなっている。

**② 職場全体により影響を与えている**

- ✓ 日本人職員の働く姿勢の変化やモチベーション向上にもつながっており、技能実習生の受入れが、職場全体により影響を与えている。
- ✓ 技能実習生に介護技能を教えることは、日本人職員にとっても日々の業務を見つめ直す好機となっている。
- ◇ 上記も、技能実習生に限らずあらゆる在留資格の外国人介護人材の受入れにおいてみられる傾向と思われるが、本調査を通じて得られた示唆として特筆した。

## 【RQ2-1】技能実習生本人は、日本でどのように就労、生活しているか。

### ① 実習の進展により学び方も進展

- ✓ 日々の業務と自己学習を通じて、介護技能と日本語能力を着実に向上させながら、介護の技能のみならず、背後にある考え方や自立支援等の理念もあわせて理解・習得している。
- ✓ 実習を積んだ技能実習生が後に続く技能実習生に助言したり、キャリアアップや介護福祉士資格の取得を目指すなど、学び方に進展がみられる事例もある。日本での就労期間が長くなるにつれ、技能実習生のニーズが変化していると推察される。
- ✓ なお、介護の仕事をする中での課題としては、「記録を書くのが難しい」「利用者と話するのが難しい」、大変なこととして「体力的にきつい(疲れる)」「家での勉強が大変」「もらえるお金が少ない」等を挙げる割合が高い。

### ② 周囲とコミュニケーションをとりながら生活

- ✓ 事業所内に複数の技能実習生がいる環境下で就業中の者が多い。事業所内に技能実習生が1名の場合も、日本人職員や監理団体職員との良好な関係性、他事業所の技能実習生と交流できる環境があれば、仕事・生活での悩みや困りごとを相談できている。

## 【RQ2-2】技能実習生本人は、今の生活をどう評価しているか。今後のキャリアについてどう考えているか。

### ① 日本での就労継続を希望する声も

- ✓ 日本での就労・生活に対する満足度は高い。
- ✓ 将来的なキャリア展望として、「介護福祉士の資格をとって、日本で介護の仕事をする」という思いを持つ技能実習生も少なくない。

## 【RQ3】監理団体は、受入れ事業所と技能実習生に対してどのような支援を提供しているのか。

### ① 電話やメール等を活用した日常的な情報共有

- ✓ 受入れ事業所に対しては、定期的な訪問指導・監査に加えて、遠方の受入れ事業所を支援するケースも多いことから、電話やメールで日常的に連絡をとっている。監理団体の知見を活かした助言・情報提供を行うことが、事業所の不安・負担の軽減につながる。このことは、監理団体が提供するサービスの評価にも大きく影響している。

### ② 技能実習生へのサポート

- ✓ 技能実習生に対しては、SNS やメッセージアプリ等を活用しながら頻繁に相談対応する様子がみられる。また、通訳担当による母国語でのコミュニケーションは、技能実習生本人だけでなく受入れ事業所からも必要とされている。

**【RQ4】技能実習制度による外国人介護人材の受入れにはどのような課題があり、どのような対応が求められているのか。**

① 日本語によるコミュニケーションを円滑化させるための支援

- ✓ 日本語によるコミュニケーションに難しさを感じる受入れ事業所・技能実習生が多い。技能実習生の日本語の習得に対する支援はもちろん、日本語能力の不足による負担を軽減する仕組みづくりも求められる。

主体	対応策の例
受入れ事業所	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OJT や Off-JT を通じて日本語学習を支援する</li> <li>• 「受入れ事業所内職員向け研修(※)」を実施する (※)日本語による技能実習生とのコミュニケーションや、専門用語を平易な日本語に置き換える方法等を学ぶ研修</li> <li>• 記録様式の見直しや ICT 導入(タブレット端末等を活用した介護記録用のソフト導入等)を通じ、読み書きにかかる負担を軽減する(日本人職員の記録作成負担軽減にもつながる)</li> <li>• 日々の業務で使用する専門用語を平易な日本語に置き換えるための対応表を作成し、職員間で共有する</li> </ul>
監理団体	<ul style="list-style-type: none"> <li>• オンライン等を活用した日本語学習支援を行う</li> <li>• 「受入れ事業所内職員向け研修」を実施する</li> <li>• 重要事項については事業所と技能実習生の間に立った母国語での通訳支援を行う</li> <li>• 行政による日本語学習支援施策の情報を受入れ事業所、技能実習生に伝達する</li> </ul>
行政	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 日本人・外国人共通で利用できる介護業務テキストを作成する</li> <li>• 上記テキストを用いながら、技能実習生向け／外国人介護職員向け日本語教室を開催する</li> <li>• 上記テキストを用いながら、「受入れ事業所内職員向け研修」を実施する</li> </ul>

## ② 技能習得状況を評価する仕組みの構築

- ✓ 7割強の事業所が技能実習生への人事考課を実施している一方で、実施していない事業所も一定数みられる。技能実習生のキャリアアップ・就業継続を支援するためには、知識・技能の習得状況等を適切に把握し、それを評価する仕組みの構築が望まれる。

主体	対応策の例
受入れ事業所	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 技能実習生の評価基準等を整備し、知識・技能の習得状況や対応できる業務の広がりを適切に評価する</li> <li>• 評価結果は面談等でフィードバックを行い、結果に応じて次なる目標を定める(実習計画を見直す)</li> <li>• 評価結果を待遇に反映させ、さらなるモチベーション向上を図る</li> </ul>
監理団体	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 技能実習生に対する評価のポイント等について受入れ事業所にアドバイスを行う</li> <li>• 評価結果や待遇に不満を持つ技能実習生にはきめ細かくフォローするなど受入れ事業所との間に入った支援を行う</li> </ul>
行政	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 受入れ事業所を対象とした雇用管理改善セミナー等を開催する</li> <li>• 技能実習計画(実習実施予定表)の記入項目見直しを検討する</li> </ul>

## ③ 技能実習生受入れに関する情報提供の充実

- ✓ 受入れに当たり取り組むべきこと、留意すべきこと等の情報が不足している場合、事業所は多くの時間と労力を割いて受入れ準備を行う状況にある。受入れ後の指導や試験対策にも試行錯誤しながら取り組んでおり、負担を感じる事業所は少なくない。
- ✓ 技能実習生の受入れに関するセミナーの開催、相談窓口による対応等に加え、事例の周知やガイドブック等の整備により、受入れに関する情報提供を充実させる必要がある。

主体	対応策の例
受入れ事業所	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 採用活動や研修実施等において、事業所や法人単体での取組のみならず、他の介護サービス事業所・法人との連携、情報共有も検討する</li> </ul>
監理団体	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 外国人介護人材受入れに係る悩みや工夫等を受入れ事業所が相互に共有する機会・場を提供する</li> <li>• 行政から提供される支援情報・事業所における受入れ事例を日々収集し、受入れ事業所に伝える</li> </ul>
行政	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 受入れ事業所を対象としたセミナーを開催する</li> <li>• 受入れ事業所同士が情報共有・情報交換を行うための機会・場を提供する</li> <li>• 技能実習制度に関する相談窓口を設置する</li> <li>• 受入れ事例や留意点をまとめたハンドブック等を作成、配布する</li> <li>• 外国人が地域で生活するために必要となる情報(医療機関へのアクセス、ゴミ出し等のルール、多言語対応の相談窓口情報等)をまとめ、提供する</li> </ul>

#### ④ 技能実習生のキャリアを支援する取組の検討

- ✓ 受入れ事業所／技能実習生の双方から、「(技能実習生が)介護に係る資格を取得し、日本で長期にわたって就業してほしい／したい」という声が聞かれる。受入れ事業所は、最大5年間の技能実習修了後も見据え、技能実習生のキャリアを支える観点から実習のあり方を考える必要がある。
- ✓ 技能実習生に対する介護技能に関する学習支援や、これを指導する日本人職員向けの教育等においては、「技能実習生の介護職員としてのキャリアアップや実習修了後の活躍」といったことも見据えながらの支援・取組の検討が期待される。

主体	対応策の例
受入れ事業所	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 技能実習生の将来のキャリアに関する意向を聞き取るための面談機会を設定する</li> <li>• 介護福祉士実務者講習の受講に向けた支援を行う</li> <li>• 技能習得状況に応じ、適宜、技能実習計画を見直す</li> </ul>
監理団体	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 技能実習生の将来のキャリアイメージ等を聞き取り、受入れ事業所と共有する</li> <li>• 技能実習計画の見直し等について受入れ事業所にアドバイスを行う</li> <li>• 技能実習修了後の手続きやキャリアの選択肢等について、受入れ事業所・技能実習生向けに説明の場を設ける</li> <li>• 技能実習修了者の修了後の現状等について情報収集を行うなど、適宜受入れ事業所や技能実習生をフォローアップする</li> </ul>
行政	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (技能実習修了後の)介護職員としてのキャリア形成に向けて、資格取得や在留資格変更に関する手続き等について情報提供を行う</li> <li>• 技能実習生の指導やマネジメントを担う職員向けに、効果的な指導方法に関する研修を行う</li> </ul>



### ⑤ 監理団体の選定に関する支援

- ✓ 介護職種の技能実習監理を行う監理団体は多くあるが、監理団体ごとに支援内容が様々であり、それに伴う監理費用にもばらつきがある。技能実習を円滑で実りあるものとするためには、技能実習生本人と受入れ事業所双方に対するきめ細やかな情報提供、相談対応等が必要であり、双方の間に立って支援する監理団体の役割は非常に大きい。
- ✓ 外国人材の受入れ実績が少ない事業所については、監理費用の多寡のみを基準とするのではなく、支援内容や質を重視した監理団体選定が求められる。また、その質を判断するための情報や選定ポイントの提供も必要となる。

主体	対応策の例
受入れ事業所	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 監理団体の選定に際しては、監理費用や技能実習生受入れ前の支援内容のみならず、受入れ後のフォロー体制や支援の内容も踏まえ、質の高い監理団体を選定する</li> </ul>
監理団体	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 技能実習(介護)の実習監理実績や職員の専門性を活かし、実習計画の策定・見直しや受入れ事業所・技能実習生双方に対する相談対応、学習支援等、支援体制を充実させる</li> <li>• 受入れ事業所が適切に監理団体を選定できるよう、支援内容やサービス内容を詳細に開示する</li> </ul>
行政	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 監理団体による支援について好事例を収集・周知したり、その支援のポイントを事業所向けセミナーで発信したりするなどして、事業所が適切に監理団体を選定できるよう支援する</li> </ul>

## ⑥ コロナ禍での技能実習に対する支援

- ✓ コロナ禍で、受入れ事業所・監理団体・技能実習生のそれぞれが困難やストレスを抱えながら技能実習に取り組んでいる。不安と緊張の中で介護サービスを提供する現場の状況に配慮し、よりきめ細やかな訪問指導や相談対応を行うことが重要である。また、技能実習生が心身ともに健康な状態で実習を継続できるよう、オンラインを活用した交流機会の設定・促進も求められる。技能実習生が安心して日本での就労・生活を継続するために、望ましい環境を本人の目線に立って考え、必要な支援策を検討することが重要である。

主体	対応策の例
受入れ事業所	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 入国前の技能実習生に対しても、SNS 等を活用して日常的にコミュニケーションをとるよう配慮する</li> <li>• 複数の異なる事業所で実習を行う技能実習生同士がオンラインで交流する機会を設ける</li> </ul>
監理団体	<ul style="list-style-type: none"> <li>• オンライン会議システムや SNS 等を活用し、直接訪問できない状況下でも頻繁な面談、相談対応を行う</li> <li>• 複数の技能実習生がオンラインで交流し、横のつながりをつくる機会を設定する</li> <li>• 入国前の技能実習生のモチベーション維持に向けて、SNS やオンライン会議システムを活用し継続的に連絡する</li> </ul>
行政	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 電話やオンライン会議システム等を用い、コロナ禍でも相談対応窓口を機能させる</li> <li>• 地域に住む外国人同士や、外国人と地域住民との交流機会についても、オンライン化するなどしてコロナ禍においても開催できるようにし、技能実習生の日本での生活が豊かになるよう工夫する</li> </ul>

**【RQ5】技能実習制度による外国人介護人材の受入れについて、見直しの論点にはどのようなものが考えられるか。**

### 1) 受入れ事業所の要件について

#### ① 安定・確立した事業運営の下での受入れの重要性

- ✓ 受入れ事業所の要件については、「安定した事業運営」「指導を適切に行える体制確保」「人材育成の方針確立」「介護の考え方・理念の浸透」を重視した基準とすることが望ましいとの意見が多数。また、技能実習生を受け入れるための体制づくりにおいては、法人によるサポートが必要という回答が最も多い。

#### ② 十分な指導体制の下での受入れの必要性

- ✓ 受入れ人数の上限(常勤介護職員の数当たりの受入れ人数の上限)については、「現行の人数枠のままでもよい」と回答する割合が5割強。技能実習生のメンタル面への配慮から(常勤介護職員 10 人未満の事業所であっても)複数人での受入れを希望する声も若干みられるが、指導体制を確保するためには現行の受入れ人数枠が適切と判断する意見が多数。

## 2) 技能実習生本人の日本語能力要件について

### ① 業務遂行が可能な日本語能力の確保

- ✓ 指導内容を正確に理解し、利用者とコミュニケーションをとりながら介護業務に就くためには、N3相当の日本語能力が望ましいという意見が最も多い。一方で、入国時はN4相当の日本語能力であっても「実務面で大きな問題は生じていない」「就業を開始すればすぐに上達する」という意見も複数の事業所から聞かれる。

## 3) 訪問系サービスにおける外国人介護人材(技能実習生含む)の受入れについて

### ① 訪問系サービスへの技能実習生の受入れ意向については「不明」と回答する事業所が多い

- ✓ 訪問系サービスにおいて、外国人介護職員(「EPA 介護福祉士」「在留資格「介護」」等)を雇用したことがある法人・事業所は少ない。その影響を受けてか、技能実習生の受入れ意向については「どちらともいえない・わからない」としている事業所が多い。しかしながら、介護人材不足への対応や技能実習生が日本人職員にもたらす影響等を理由として、技能実習生の受入れについて肯定的な事業所も一定程度見受けられる。

### ② 利用者とのコミュニケーションやフォローの難しさが懸念されるものの前向きな声も

- ✓ 訪問系サービスでは、技能実習生が利用者の自宅を訪問しなければならないことから、そのサービスの特性上、日本語能力や日本文化の理解が十分でない場合に利用者とのコミュニケーションに支障をきたすのではないかという懸念や、利用者とのトラブル発生時に十分にフォローできないといった懸念が挙げられている。
- ✓ 上記のように訪問系サービス事業所からは技能実習生の受入れに対して慎重な意見も挙げられているものの、現在既に技能実習生を受け入れている訪問系サービス事業所以外の事業所からは、条件つきであれば訪問系サービスでも技能実習生の受入れは可能との意見もあり、訪問系サービス事業所よりも「(条件付きも含めて)受入れが可能」と答える割合は高い。

## 第2章 介護職種に係る技能実習生の 受入れ状況に関する調査 (受入れ事業所向けアンケート調査)

## 第2章 介護職種に係る技能実習生の受入れ状況に関する調査

(受入れ事業所向けアンケート調査)

### 1. 調査概要

#### 1) 目的

- ✓ 介護サービス施設・事業所における外国人技能実習生受入れに係る取組の実態と課題を把握することを目的とした。

#### 2) 調査対象と調査方法

##### ① 調査対象

- ✓ 令和2年3月31日までに介護職種の技能実習計画認定を受けた全ての事業所(4,061事業所)を対象とした。

##### ② 調査方法

- ✓ 受入れ事業所向けアンケート調査は、郵送配布・郵送回収により実施。なお、調査票郵送時に同封した依頼状には電子調査票(Excelファイル)をダウンロードするためのURLを記載し、ダウンロードした電子調査票をEメールに添付することによる回収も可能とした。

#### 3) 調査基準日

- ✓ 調査基準日:令和2年9月1日現在
- ✓ 調査実施期間:令和2年9月18日～10月14日(※)  
※ただし、調査実施期間を過ぎて回収した調査票についても集計に含めている。

#### 4) 回収結果

- ✓ 調査対象数:4,061件
- ✓ 有効回答数:1,630件(有効回収率:40.1%)

#### 5) 主な調査内容

- ✓ 受入れ事業所向けアンケート調査の主な内容は以下の通り。
  - 事業所について
  - 外国人介護職員の活用状況について
  - 技能実習生の現在の就業状況について
  - 技能実習生の受入れに向けた法人/事業所の取組等について
  - 監理団体について
  - 技能実習生の受入れに関する評価について
  - 技能実習制度について

#### 6) 集計方法

- ✓ 回答が得られたもののうち、無効・非該当・無回答を除いて集計している。ただし、集計方法について注がある場合にはその方法に基づく。

## 2. 調査結果の概要

### 【外国人介護職員の活用状況】

同一事業所内で複数人の技能実習生が就業するケースが約4分の3。

- ✓ 現在技能実習生が就業中の事業所に対し、技能実習以外の在留資格で外国人介護職員を雇用したことがあるか尋ねたところ、「雇用したことがある」と回答した事業所が6割強、「雇用したことがない」と回答した事業所が4割弱(問2・3、図表 2-19)。
- ✓ 同一事業所内で雇用している技能実習生の数は、「2人以上」が回答事業所の約4分の3を占める(問3、図表 2-18)。

### 【技能実習生の就業状況】

技能実習生に対して人事考課を実施する割合は7割強。

- ✓ 現在就業中の技能実習生の国籍は「ベトナム」41.0%、「ミャンマー」18.3%、「インドネシア」17.2%、「中国」10.1%等(問5、図表 2-22)。
- ✓ 技能実習生に対する人事考課の実施有無について、「定期的な評価を実施」「不定期だが評価を実施」が7割強。「評価は行っていない」と回答した事業所の割合は4分の1程度。また、賃金表については「賃金表がある(評価と連動)」43.2%、「賃金表がある(評価と連動していない)」35.1%、「賃金表はない」20.0%(問 7、図表 2-28～29)。

### 【技能実習生の受入れに向けた取組】

地域の実情・法人の体制等に応じて様々な取組を実施。

- ✓ 受入れに当たり実施した/実施する予定の取組として、割合が高かったものは以下の通り(問8、図表 2-30～39)。

フェーズ	法人単位で実施したこと	事業所単位で実施したこと
情報収集の段階	「監理団体や業界団体等の関係機関」が開催する、技能実習の仕組みに関する説明会等への参加(67.5%) 技能実習生の積極活用に向けた事業戦略の見直し(57.5%) 監理団体が提供するサービスや監理費用の比較検討(47.7%)	仕事の進め方(業務フローや分担方法)や人員配置の見直し(69.4%) 技能実習生受入れに関する「職員」の意向の把握(53.1%)
採用活動の段階	処遇に関する具体的な説明(手取り額、手当、賞与、福利厚生等)(78.5%) 技能実習候補者との母国での面談(75.6%) 採用関連書類(労働契約書等)の多言語化(52.9%)	技能実習候補者に期待する役割の説明(49.1%) 処遇に関する具体的な説明(手取り額、手当、賞与、福利厚生等)(48.9%)

フェーズ	法人単位で実施したこと	事業所単位で実施したこと
受入れ準備の段階	受入れに対応する人員体制の整備(受入れ担当者の設置等)(65.3%) 「日本人職員」に対する技能実習生受入れに関する説明(57.1%) 技能実習候補者への「日本での生活」に関する情報提供(52.4%)	「日本人職員」に対する技能実習生受入れに関する説明(74.8%) 受入れに対応する人員体制の整備(受入れ担当者の設置等)(52.4%) 介護業務の「内容」の見える化(行うべき業務に関するチェックリストの整備等)(51.6%)
就業開始 職場定着段階	定期的な面談の設定等による業務実施状況の確認(52.4%) 歓迎会や懇親会の開催(50.9%) 業務指導を通じた日本語学習支援(45.9%)	定期的な面談の設定等による業務実施状況の確認(66.8%) 業務指導を通じた日本語学習支援(64.0%) 歓迎会や懇親会の開催(52.9%)
キャリアアップの段階	「日本語能力試験」を見据えた学習機会・教材の提供(49.9%) 「介護技能実習評価試験」を見据えた学習機会・教材の提供(47.0%) 技能実習生のキャリア形成・モチベーション維持のための定期的な面談機会の設定(44.8%)	「介護技能実習評価試験」を見据えた学習機会・教材の提供(60.2%) 技能実習生のキャリア形成・モチベーション維持のための定期的な面談機会の設定(52.9%) 「日本語能力試験」を見据えた学習機会・教材の提供(47.2%)

- ✓ 技能実習生の生活を支援するために実施した/実施する予定の取組として、割合が高かったものは以下の通り(問 10、図表 2-41)。

法人単位で実施したこと	事業所単位で実施したこと
インターネット環境の提供(78.4%) 生活に必要な手続き等のサポート(70.3%) 自転車の貸与/支給(69.3%) 生活日用品の支給・補助(68.0%) 日本での生活や文化・習慣等に関する情報提供(57.8%)	生活に関する相談対応(定期)(70.4%) 日本での生活や文化・習慣等に関する情報提供(65.7%) 生活に必要な手続き等のサポート(59.3%) 周辺地域等の案内(58.9%) 交通ルール・マナー等の説明(51.2%)

- ✓ 中核市、一般市、町村に位置する事業所は、政令指定都市や東京特別区に位置する事業所と比較して「地域の日本人との交流機会の確保」「地域の外国人との交流機会の確保」を実施する割合が高い。また、中核市、一般市、町村に位置する事業所の4割程度が「自転車の貸与/支給」を実施している(問 10、図表 2-43)。

#### 【監理団体について】

7割程度の事業所が監理団体のサービスに満足。監理費用やサービスに対する改善を求める声も。

- ✓ 監理団体のサービスに対する総合満足度は「非常に満足」13.9%と「ほぼ満足」60.3%で7割を超える(問 11、図表 2-44)。
- ✓ 監理団体によるサービスを評価する意見としては「技能実習生や事業所が改善すべき事項のアドバイ

ス、実習や試験に関する情報提供があり、安心して受け入れることができている」「昼夜を問わず、母国語による相談やコミュニケーションを継続していただいております、実習生の安心・信頼・ストレス解消等につながっている」「コロナ禍で来所はできていないが、必ずTV電話で対応してくれる」等。改善の要望については「日常生活の中で事業所が管理・確認できない部分をもっと積極的にサポートしてほしい」「介護分野での実績があまりなく、ほしい情報やサポートが得られない」「監理費が高額」等(問 12)。

### 【技能実習生の受入れに関する評価】

技能実習生の意欲を高く評価し、自事業所内でのキャリアアップを期待。他方、日本語の習得やコロナ禍での受入れが課題。

- ✓ 受入れに関する総合満足度は「非常に満足」(26.3%)と「ほぼ満足」(65.8%)で9割を超える。項目別に見ると、「技能実習生の業務に対する意欲」は「非常に満足」と回答する割合が40.7%と、相対的に高い(問 13、図表 2-45)。
- ✓ 技能実習生を受け入れて良かったと思うことについては、「技能実習生の働く様子を見ることで、日本人職員の仕事に対する意識が高まった」(68.1%)、「日本人職員の異文化理解が深まった」(65.5%)等、受入れが日本人職員に良い影響を与えていると回答する割合が高い(問 14、図表 2-46)。
- ✓ 技能実習生を受け入れるなかで難しいと感じることについては、「業務に必要な日本語の習得が十分ではない」が55.3%と最も多くなっている。「指導を担当する職員の負担が重い」(47.1%)、「技能実習生のモチベーション維持が難しい」(29.6%)、「技能実習生の「介護業務の指導」が難しい」(27.8%)を選択する割合も高い(問 15、図表 2-48)。なお、自由記述による回答では、「技能実習生に地域住民との交流機会を提供できない」「遊びに行くこともできず、ストレス解消の機会を与えてあげられない」等、コロナ禍での技能実習生の精神面に配慮する意見が聞かれた(問 15)。
- ✓ 技能実習生の今後のキャリアに関する受入れ事業所の意向としては、「介護福祉士国家資格取得等により、自事業所(又は法人)で長期にわたり介護職員として働いてほしい」と回答する割合が半数以上、「特定技能に移行し、自事業所(又は法人)で介護職員として働いてほしい」が3割弱(問 16、図表 2-50)。

### 【技能実習制度について】

(事業所の要件)安定した運営・十分な指導体制の下での受入れが肝要。

- ✓ 現状、技能実習を行うことができる事業所は「開設後3年を経過していること」という要件が定められている。これに関連して、受入れ事業所向けアンケート調査で「技能実習生を受け入れるために必要な事業所の体制」について尋ねたところ、「新規開設事業所であっても、法人による受入れのサポートがあること」と回答する割合が約65%であった(問 19、図表 2-53)。事業所の要件については、「事業所の運営が安定していることが重要」「十分な指導を行うためには、日本人職員の指導体制が確立していることが必要」「事業所の理念、方針が職員に浸透していることが重要」といった意見が多く聞かれた(問 20)。
- ✓ 受入れ人数の上限(常勤介護職員の数当たりの受入れ人数の上限)については、「現行の人数枠のままでよい」と回答する割合が50%強。十分な指導を行うためには現行の人数枠が適切という意見が多くみられた(問 21、図表 2-55)。一方で、「技能実習生の働きぶりをみると、もっと増やしても良いと感じる」「技能実習生の立場に立つと、複数人の受入れがよい」といった意見も聞かれた(問 22)。

(日本語要件)利用者とのコミュニケーションには、N3程度の日本語能力保有が望ましい。

- ✓ 技能実習を行ううえでどの程度の日本語能力が適切と考えるか尋ねたところ、「N3相当以上」70.9%、「N4相当」27.7%、「N5相当」1.3%(問 23、図表 2-57)。記録の読み書きに対応できる日本語能力とし



て、N3相当以上が必要という意見が多くみられた。一方で、「N4相当でも十分なコミュニケーションが可能」「日本語はすぐに上達する(ため、N4相当でも構わない)」といった意見もあった(問 24)。

**(訪問系サービスにおける技能実習生受入れ)「(サービス付き高齢者向け住宅等の)居住型であれば可能」が3割強、「難しい」が5割強。**

- ✓ 訪問系サービスにおける技能実習生の受入れは、「可能」と考える事業所が 10.7%、「(サービス付き高齢者向け住宅等の)居住型であれば可能」33.4%、「難しい」51.8%(問 25、図表 2-58)。
- ✓ 訪問系サービスにおいて技能実習生を受け入れる場合に必要な条件については、「サービス提供を行う技能実習生が、利用者と問題なく意思疎通を行うだけの会話力を有すること」が 76.8%と最も多く、次いで「サービス提供を行う技能実習生が、サービス提供に係る記録を作成する能力を有すること」60.7%、「事業所内のバックアップ体制を整えておくこと(介護福祉士有資格者等の日本人職員の配置や研修の実施・受講への支援等)」57.3%、「介護施設等で一定程度のスキルを身に付けた技能実習生にのみ、訪問を認めること」54.8%、「法人全体でのバックアップ体制を整えておくこと(法人内の職員配置の融通、研修の実施・受講への支援等)」53.1%(問 26、図表 2-59)。

### **【技能実習制度について】**

**(事業所の要件)安定した運営・十分な指導体制の下での受入れが肝要。**

技能実習生の受入れに関する行政への要望として回答が多かったのは、「日本語を学習する機会をより充実させてほしい」60.5%、「受入れ環境整備に対する資金面の支援を充実させてほしい」54.9%、「日本の介護の考え方に関する学習の機会をより充実させてほしい」37.1%、「技能実習生を指導する職員に対する教育研修の機会を充実させてほしい」35.0%等(問 27、図表 2-60)。

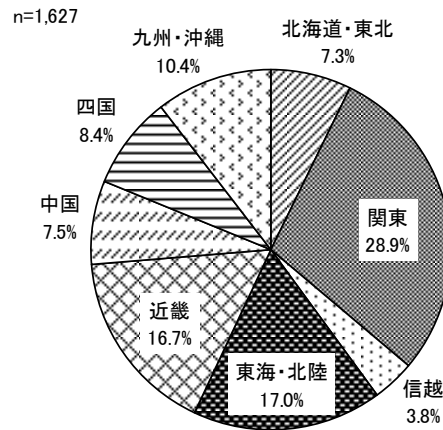
### 3. 調査結果

#### 1) 事業所等について

##### ① 事業所の所在地（問1）

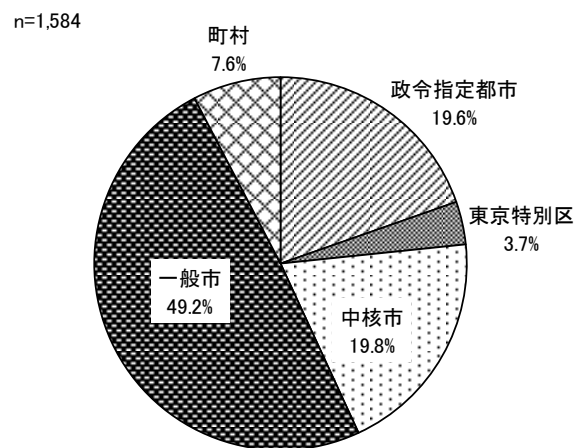
- ✓ 回答が得られた事業所の所在地を地域区別にみると、「関東」が28.9%と最も多く、次いで「東海・北陸」17.0%、「近畿」16.7%等となっている。

図表2-1 地域区別にみる回答事業所の所在地 地域区別(単一回答(以下、「SA」と表記))



- ✓ 都市区別では、「一般市」が49.2%と最も多く、次いで「中核都市」19.8%、「政令指定都市」19.6%等となっている。

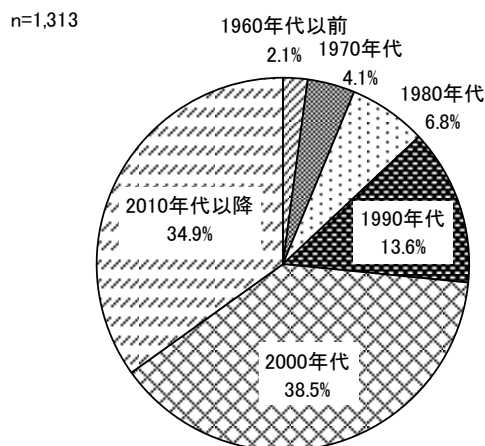
図表2-2 都市区別にみる回答事業所の所在地 (SA)



② 事業所の開設年（問1）

✓ 事業所の開設年は、「2000年代」が38.5%、「2010年代以降」が34.9%等となっている。

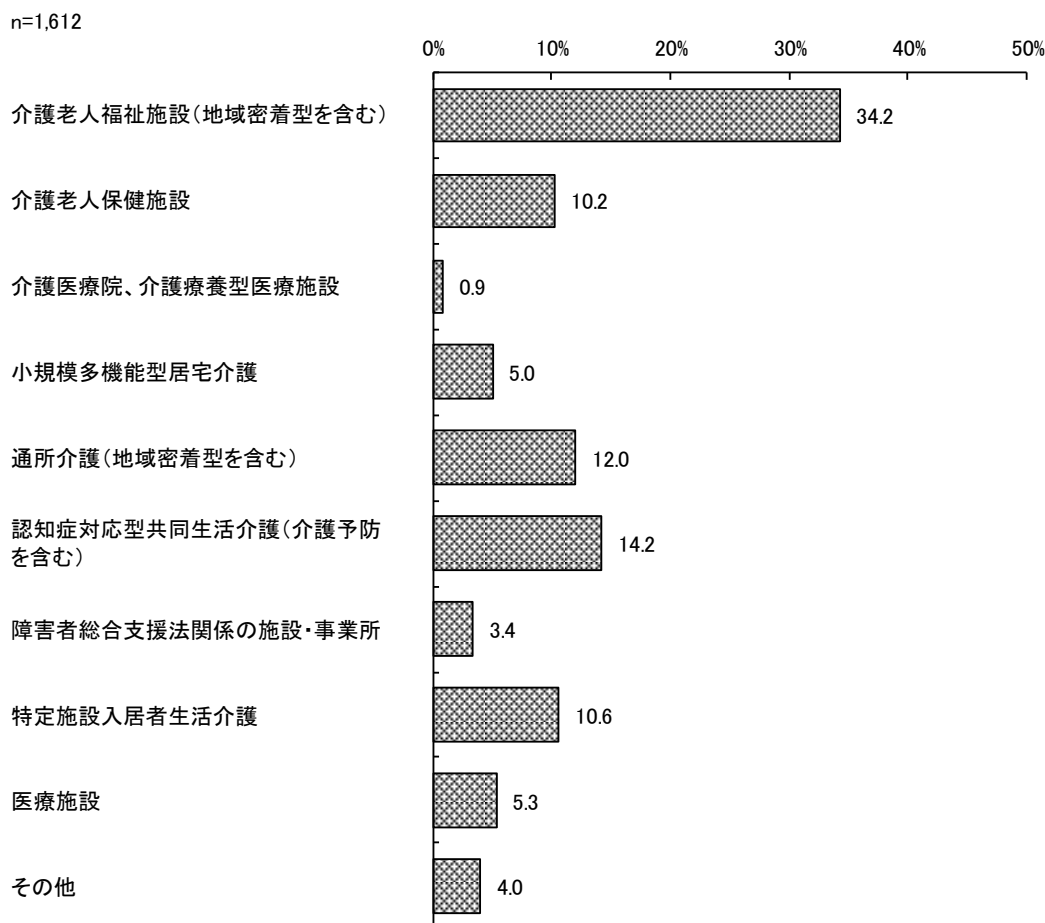
図表2-3 回答事業所の開設年(SA)



③ 事業所の種類（問1）

✓ 事業所の種類は、「介護老人福祉施設(地域密着型を含む)」34.2%、「認知症対応型共同生活介護(介護予防を含む)」14.2%、「通所介護(地域密着型を含む)」12.0%、「特定施設入居者介護」10.6%等となっている。

図表2-4 回答事業所の種類(SA)

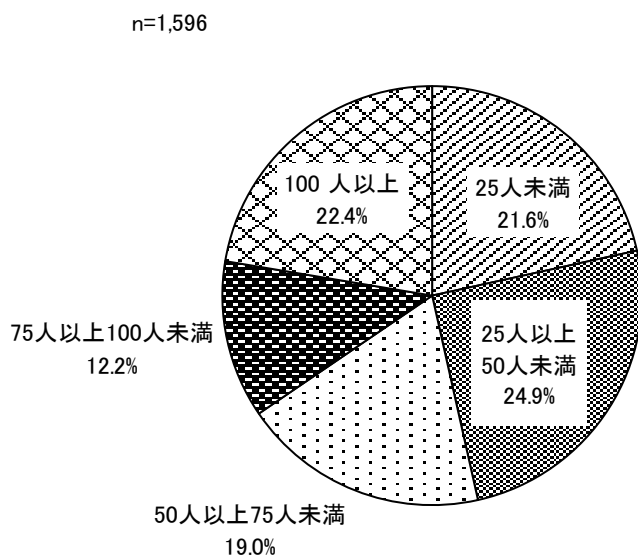


④ 利用者（問1）

a) 利用定員数

- ✓ 事業所の利用定員数は、「25人以上50人未満」24.9%、「100人以上」22.4%、「25人未満」21.6%、「50人以上75人未満」19.0%等となっている。平均値は67.52人。

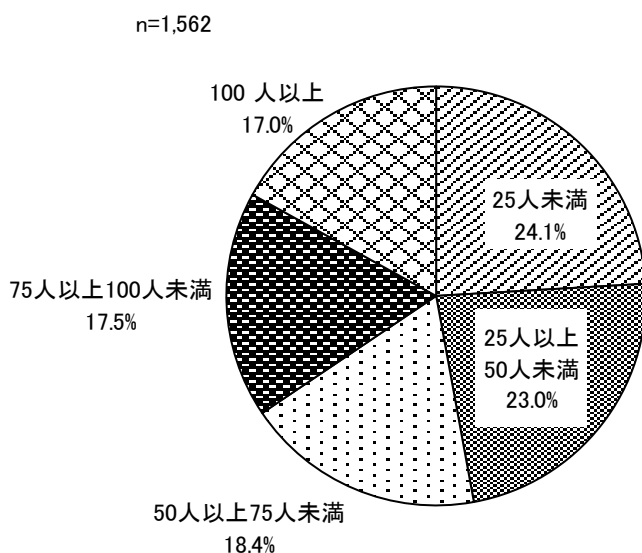
図表2-5 回答事業所の利用定員数



b) 現在の利用者数

- ✓ 現在の利用数は、「25人未満」24.1%、「25人以上50人未満」23.0%、「50人以上75人未満」18.4%、「75人以上100人未満」17.5%等となっている。平均値は67.44人。

図表2-6 回答事業所の現在の事業所利用者数

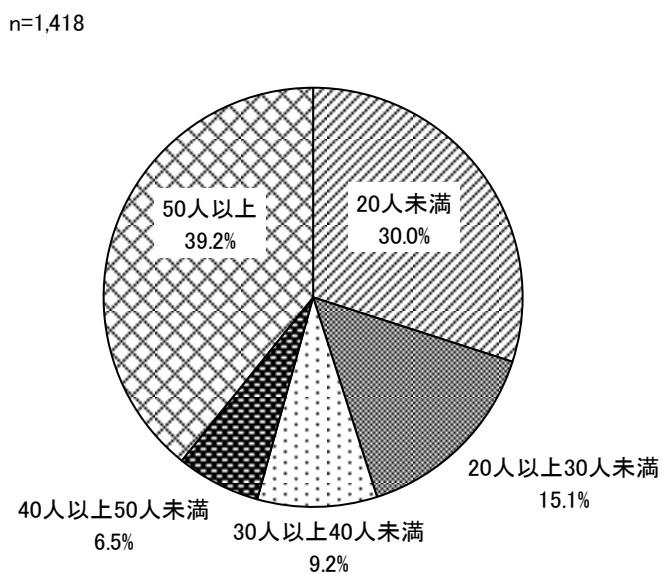


⑤ 職員数（問1）

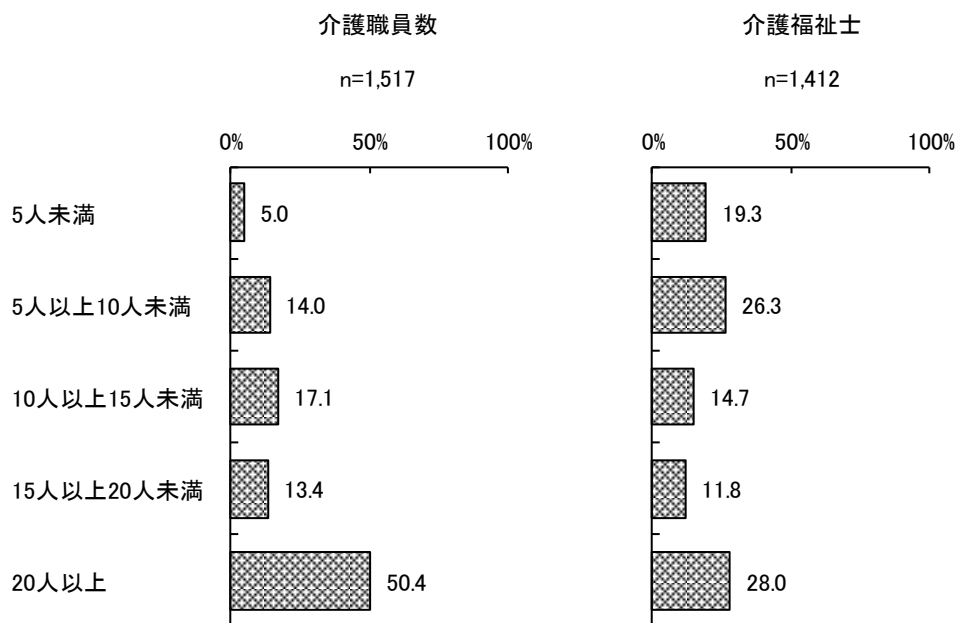
a) 職員数計（実数）

- ✓ 事業所の職員数（実数）は「50人以上」が39.2%と最も多く、次いで「20人未満」30.0%、「20人以上30人未満」15.1%等となっている。介護職員の数は「20人以上」50.4%、「10人以上15人未満」17.1%、「5人以上10人未満」14.0%等となっている。

図表2-7 回答事業所の職員数



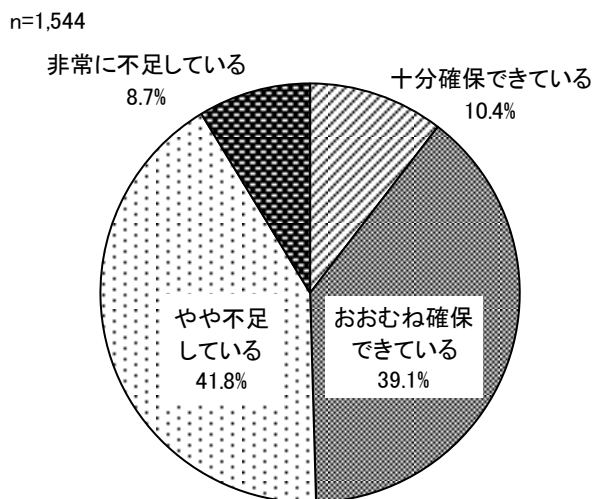
図表2-8 回答事業所の介護職員数（常勤換算）と介護福祉士数



⑥ 介護職員確保の状況（問1）

- ✓ 回答事業所における介護職員確保の状況は、「十分確保できている」10.4%、「おおむね確保できている」39.1%、「やや不足している」41.8%、「非常に不足している」8.7%であった。

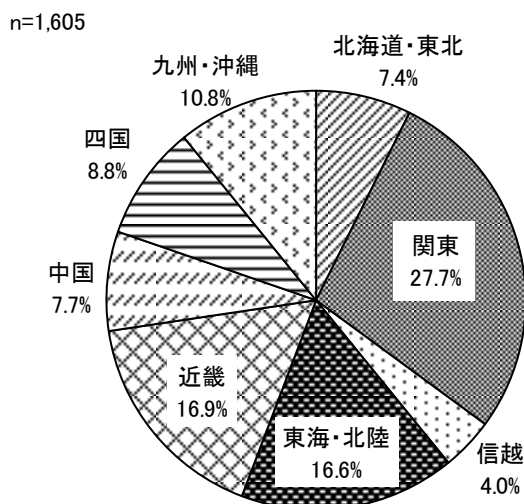
図表2-9 介護職員数の確保状況(SA)



⑦ 法人の本部所在地（問1）

- ✓ 回答が得られた事業所を運営する法人の所在地を地域区別にみると、「関東」が27.7%と最も多く、次いで「近畿」16.9%、「東海・北陸」16.6%等となっている。

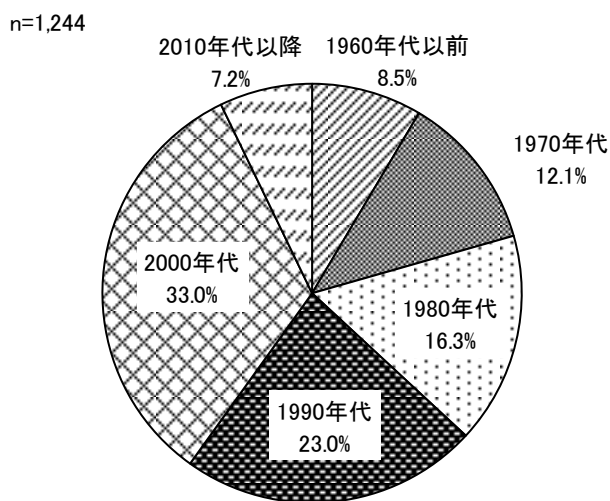
図表2-10 地域区別にみる法人の本部所在地(SA)



⑧ 法人の設立年（問1）

✓ 法人の設立年は、「2000年代」33.0%、「1990年代」23.0%、「1980年代」16.3%等となっている。

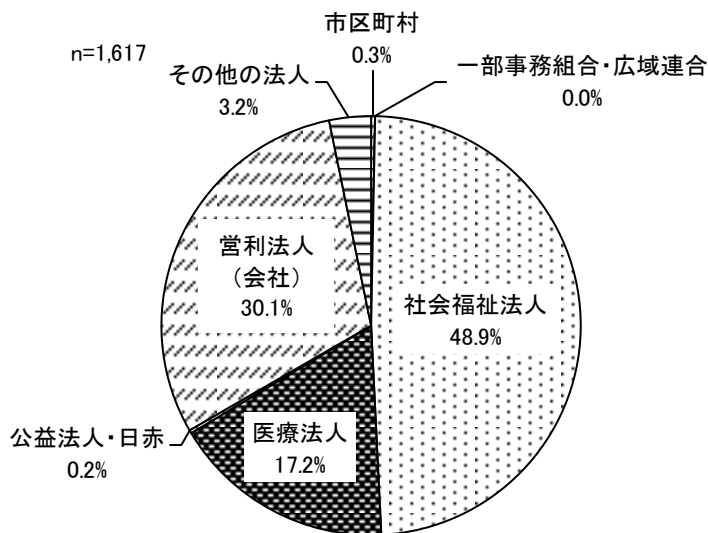
図表2-11 法人の設立年(SA)



⑨ 法人種別（問1）

✓ 法人種別は、「社会福祉法人」が48.9%と最も多く、次いで「営利法人(会社)」30.1%、「医療法人」17.2%等となっている。

図表2-12 法人種別(SA)



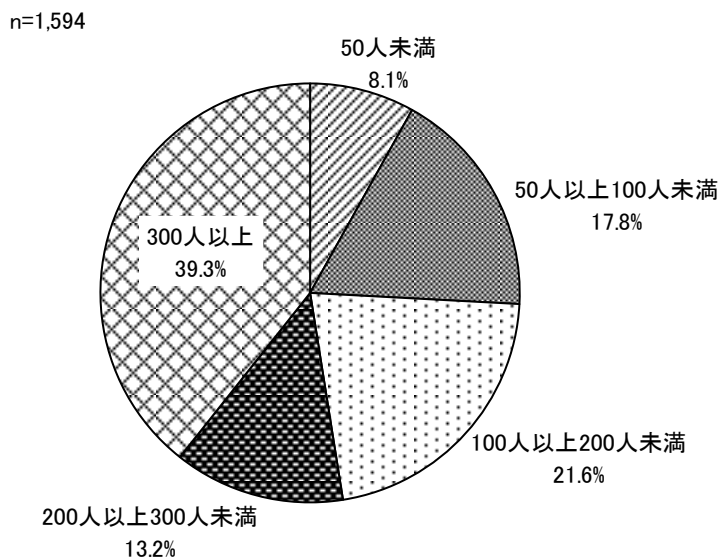
【「その他」の具体的な内容】

- ・ 一般財団法人、生協、一般社団法人、NPO法人等

⑩ 法人の職員数（問1）

✓ 法人全体の職員数は、「300人以上」が39.3%と最も多く、次いで「100人以上200人未満」21.6%、「50人以上100人未満」17.8%等となっている。

図表2-13 法人の職員数(SA)



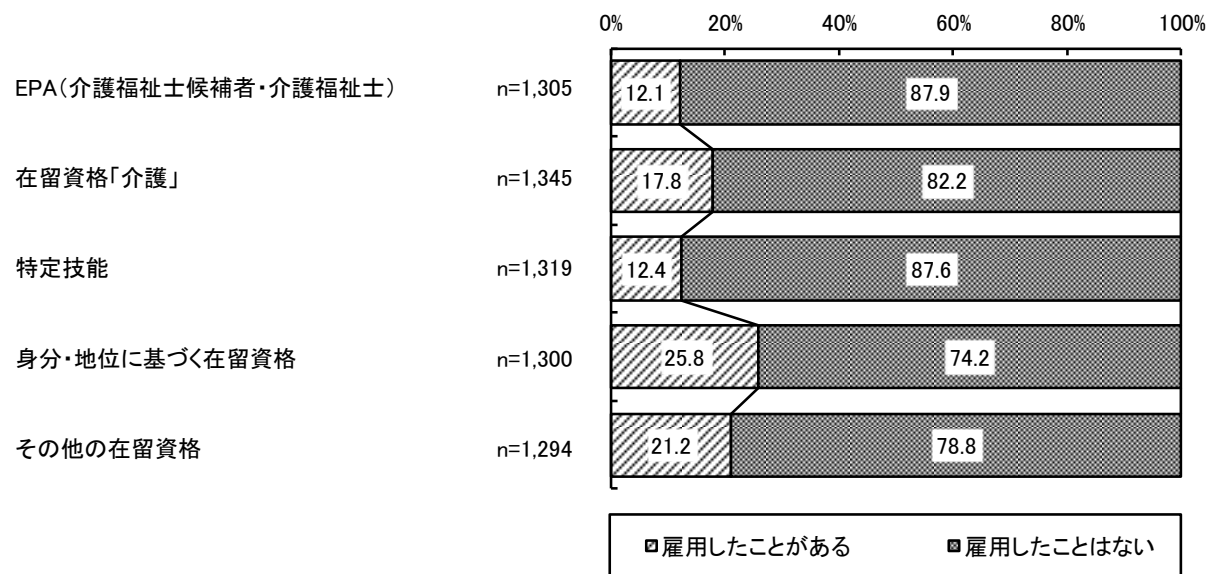
2) 外国人介護職員の活用状況について

① 外国人介護職員の雇用経験有無（問2）

✓ 事業所内で「EPA介護福祉士」「在留資格「介護」」「特定技能」「身分・地位に基づく在留資格」「その他の在留資格」を有する外国人を「雇用したことがある」と回答した割合は、それぞれ12.1%、17.8%、12.4%、25.8%、21.2%であった。現在雇用中の外国人介護職員数(在留資格別)の平均値は、それぞれ3.35人、2.12人、1.88人、1.74人、2.15人。

✓ 上記在留資格の介護職員を雇用したことがない(すべて雇用したことがない)事業所の割合は、44.7%であった。

図表2-14 技能実習以外の外国人介護職員の雇用経験有無(在留資格別)(SA)

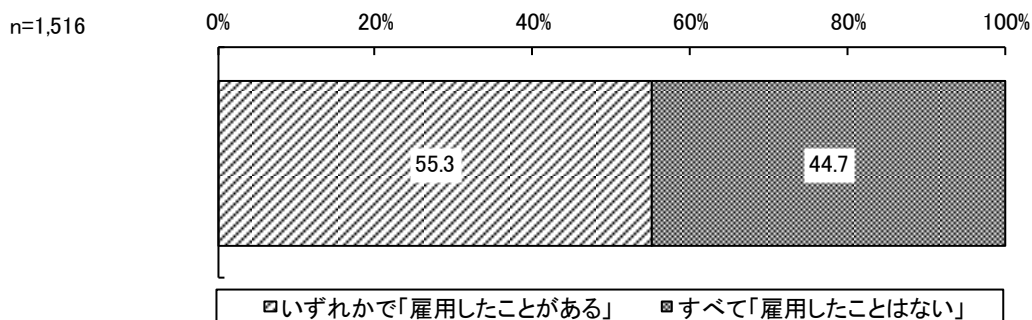




図表2-15 現在雇用中の外国人介護職員数(在留資格別)の人数

	平均	最小値	最大値
EPA(介護福祉士候補者・介護福祉士)	3.35	0.00	27.00
在留資格「介護」	2.12	0.00	11.00
特定技能	1.88	0.00	6.00
身分・地位に基づく在留資格	1.74	0.00	17.00
その他の在留資格	2.15	0.00	15.00

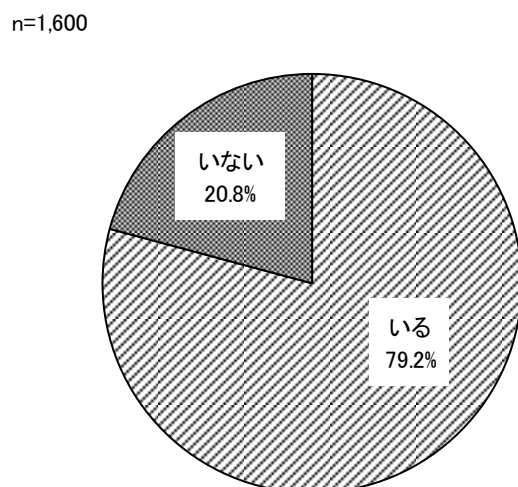
図表2-16 技能実習以外の外国人介護職員雇用経験有無(SA)



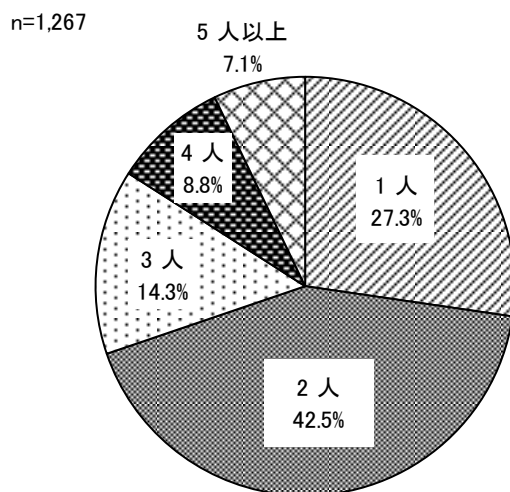
② 技能実習生の就業状況 (問3)

- ✓ 現在就業中の技能実習生が「いる」事業所の割合は79.2%、「いない」事業所の割合が20.8%。
- ✓ 「現在就業中」の技能実習生が1人以上いる事業所においては、就業人数「1人」の割合が27.3%、「2人」42.5%、「3人」14.3%、「4人」8.8%、「5人以上」7.1%。

図表2-17 現在就業中の技能実習生の有無

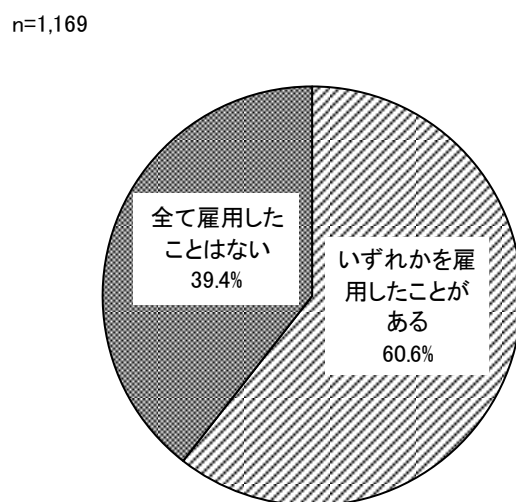


図表2-18 【技能実習生が就業中の事業所のみ】技能実習生の人数



- ✓ 次に、技能実習1号及び2号が「現在就業中」(1人以上)の事業所における、技能実習以外の在留資格をもつ介護職員雇用経験有無をみる。39.4%の事業所が「(他の在留資格による外国人介護職員を)雇用したことはない」と回答している。つまり、約4割の事業所にとって、技能実習生の受入れが初めての外国人介護職員の雇用であることがわかる。

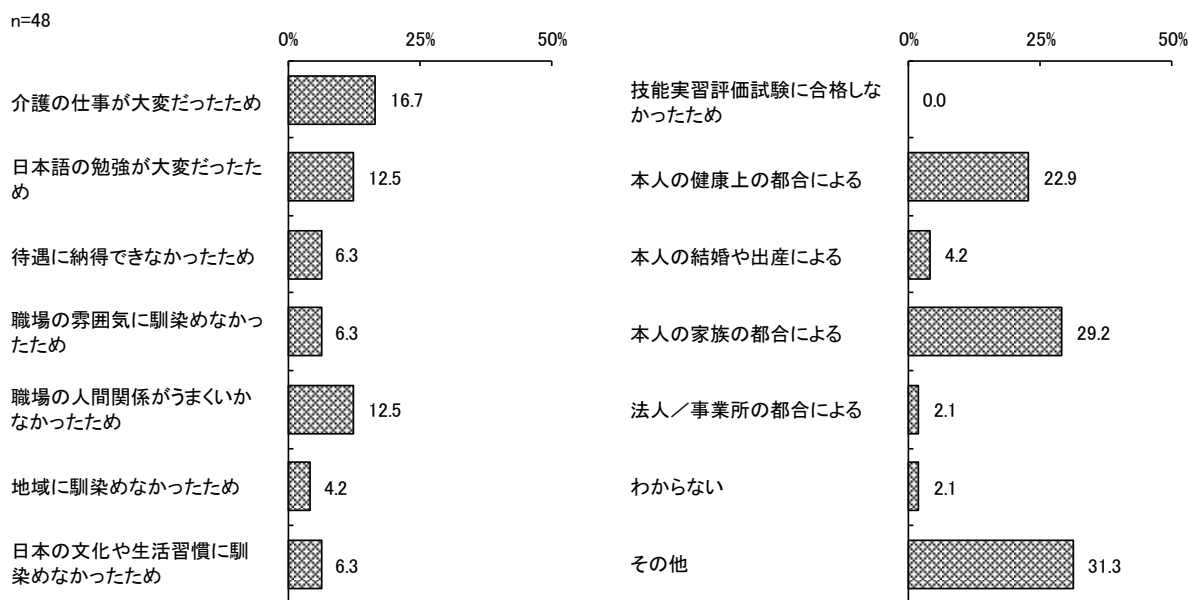
図表2-19 【現在技能実習生が就業中の事業所のみ】  
技能実習以外の外国人介護人材の雇用経験の有無



### ③ 帰国理由（問4）

✓ 以下は、問3において「途中で実習を終了（現在は就業していない）」技能実習生がいる（「1人」以上）と回答した事業所に対して帰国理由を尋ねた結果である。「その他」を除き、回答割合が高かったのは「本人の家族の都合による」29.2%、「本人の健康上の都合による」22.9%、「介護の仕事が大変だったため」16.7%等であった。

図表2-20 途中で技能実習を終了した理由（複数回答（以下、「MA」と表記））



#### 【「その他」の具体的な内容】

- ・ コロナ禍で家族のことが心配になり、精神不安定になった。
- ・ 素行がよくなかった。
- ・ 家族の介護で母国に帰ったが、入国制限により日本に来る目処が立たなくなった。
- ・ ホームシック。
- ・ ほかのことがやりたい。
- ・ ブローカーと実習前からつながり失踪。
- ・ コロナ禍の中禁止されていた外泊を行い、そのことについて虚偽の報告を複数回した。
- ・ 人員が不足している他事業所等（法人内）へ異動。 等

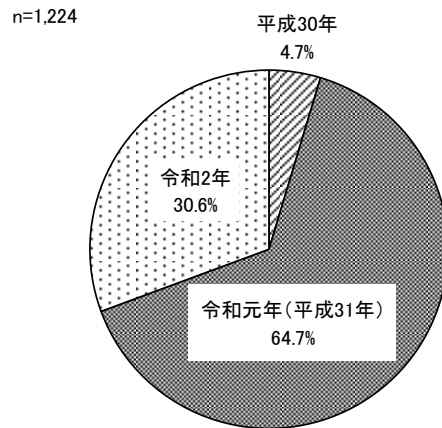
### 3) 技能実習生の現在の就業状況について

#### ① 技能実習生の就業状況（問5）

a) 就業開始時期(複数の技能実習生を受け入れている場合には、就業期間が最も長い技能実習生の実習開始時期)

- ✓ 技能実習生の就業開始時期は、「平成30年」4.7%、「令和元年(平成31年)」64.7%、「令和2年」30.6%となっている。

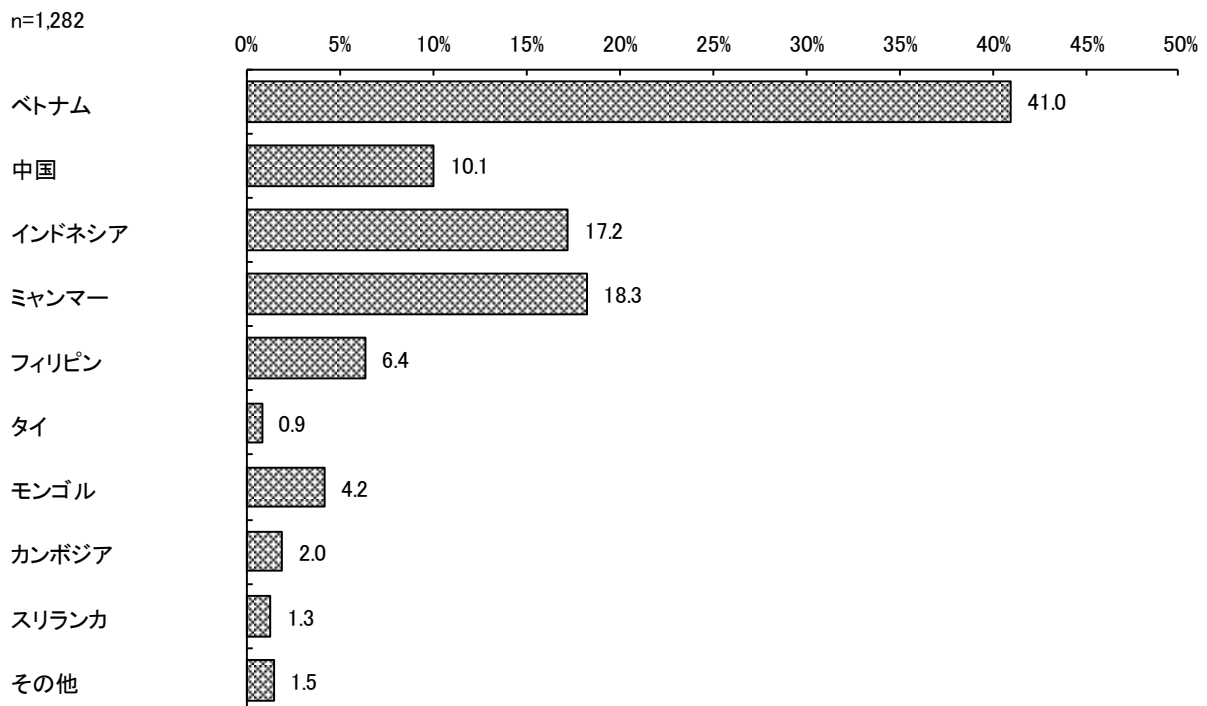
図表2-21 技能実習生の就業開始時期(SA)



#### b) 国籍

- ✓ 技能実習生の国籍は、「ベトナム」が41.0%と最も多く、次いで「ミャンマー」18.3%、「インドネシア」17.2%、「中国」10.1%等となっている。

図表2-22 技能実習生の国籍(MA)

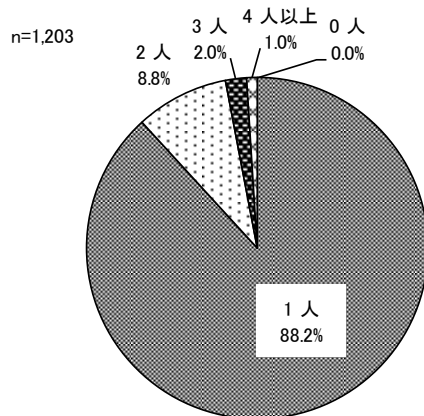


② 技能実習生を指導する職員（問6）

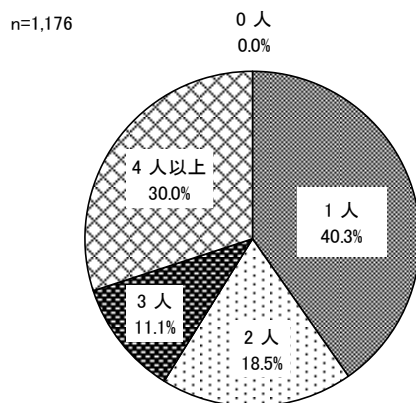
a) 配置人数

- ✓ 技能実習生を指導する職員の配置状況をみる。技能実習責任者や生活指導員は「1人」の割合が高いが、技能実習指導員は複数のケースも一定数みられる。「4人以上」配置する事業所も3割程度ある。

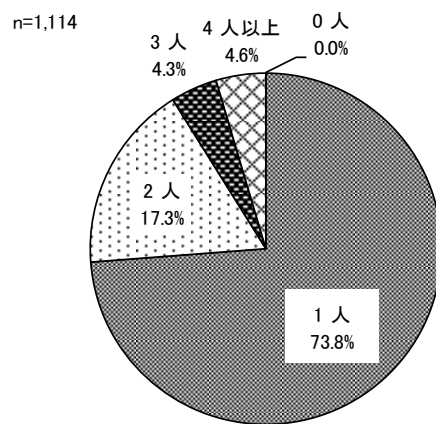
図表2-23 指導職員の配置人数 技能実習責任者(SA)



図表2-24 指導職員の配置人数 技能実習指導員(SA)



図表2-25 指導職員の配置人数 生活指導員(SA)



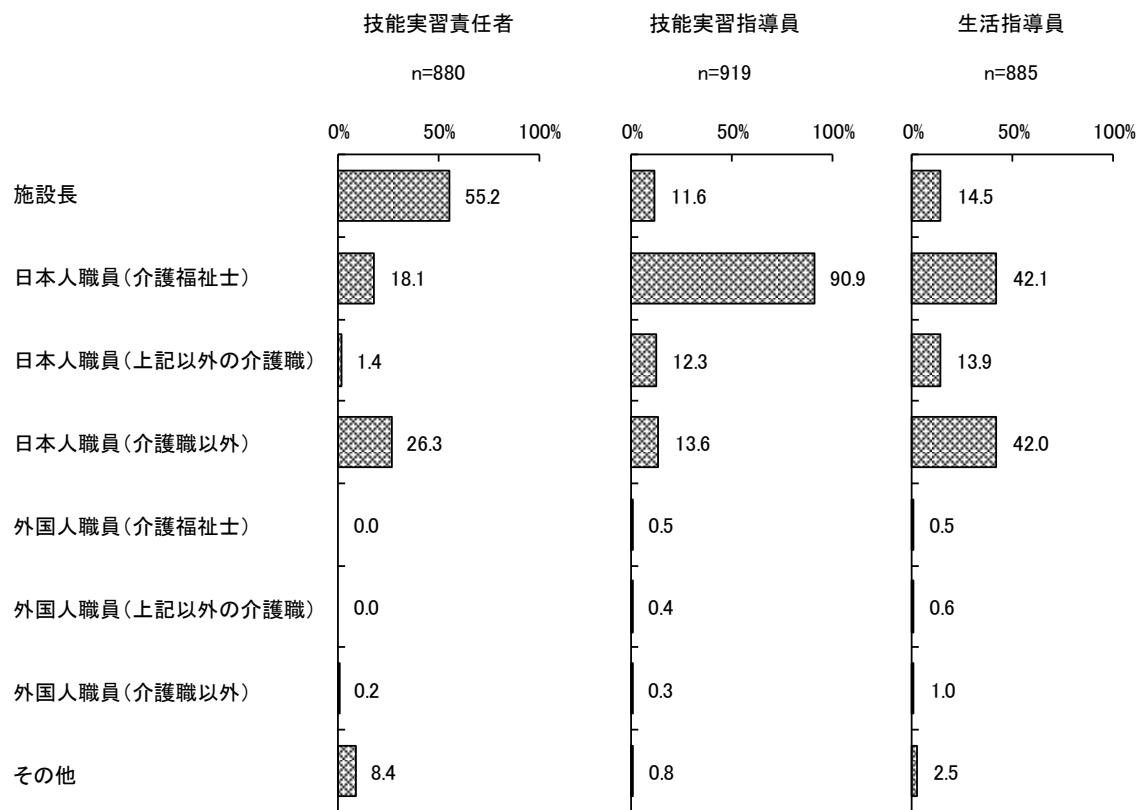
図表2-26 講習受講有無別の人数

	平均	中央値	最小値	最大値
A. 技能実習責任者 講習受講歴あり	1.16	1.00	1.00	9.00
B. 技能実習指導員 講習受講歴あり	1.98	1.00	0.00	43.00
B. 技能実習指導員 講習受講歴なし	1.60	0.00	0.00	48.00
C. 生活指導員 講習受講歴あり	1.03	1.00	0.00	12.00
C. 生活指導員 講習受講歴なし	0.49	0.00	0.00	18.00

b) 担当職員の詳細

- ✓ 「技能実習責任者」は「施設長」55.2%、「日本人職員(介護職以外)」26.3%等となっている。
- ✓ 「技能実習指導員」は「日本人職員(介護福祉士)」90.9%、「日本人職員(介護職以外)」13.6%、「日本人職員(介護福祉士以外の介護職)」12.3%等である。
- ✓ 「生活指導員」は「日本人職員(介護福祉士)」42.1%、「日本人職員(介護職以外)」42.0%等の割合が高い。

図表2-27 担当職員の詳細(MA)

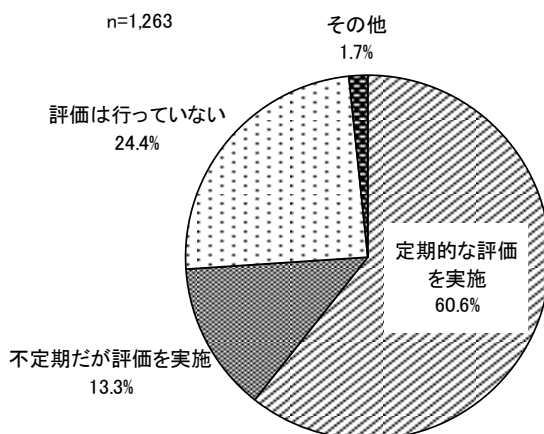


### ③ 技能実習生の待遇決定方法（問7）

#### a) 人事考課の実施有無

✓ 人事考課については、「定期的な評価を実施」60.6%、「不定期だが評価を実施」13.3%と、7割強が実施している。「評価は行っていない」は24.4%と、4分の1程度となっている。

図表2-28 人事考課の実施有無(SA)



#### 【「その他」の具体的な内容】

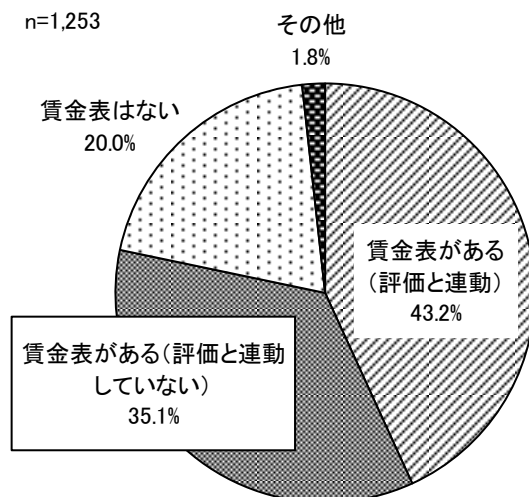
- ・ 毎年(度)待遇の見直しを実施。
- ・ 日本人職員と同じく、年1回(年末予定)。
- ・ 今期末に評価予定。
- ・ 目標を設定し面談を行う予定。
- ・ 入職したばかりのため行っていないが、今後は予定している。
- ・ 巡回や監査を基本としつつ情報共有、情報交換の中で検討している。
- ・ 業務量や得意・不得意について振り返り面談を実施。
- ・ 評価表はないが、現場でケア方法の確認はしている。
- ・ 評価シートの記入は行うが、個人目標として捉えている。 等



b) 賃金表の有無

- ✓ 技能実習生の賃金表については、「賃金表がある(評価と連動)」43.2%、「賃金表がある(評価と連動していない)」35.1%、「賃金表はない」20.0%等となっている。

図表2-29 賃金表の有無(SA)



【「その他」の具体的な内容】

- ・ 監理組合との協議によりキャリアパスを作成。
- ・ 法人就業規則及び給与規程を準用。
- ・ 日本語能力や評価により昇給。
- ・ 他の日本人職員と同じく時間給採用のうえ、契約、能力に応じて増額する。
- ・ 賃金表はあり人事考課以外の評価も加味している。
- ・ 給与規程に基づく昇給表がある。
- ・ 監理団体と相談。 等

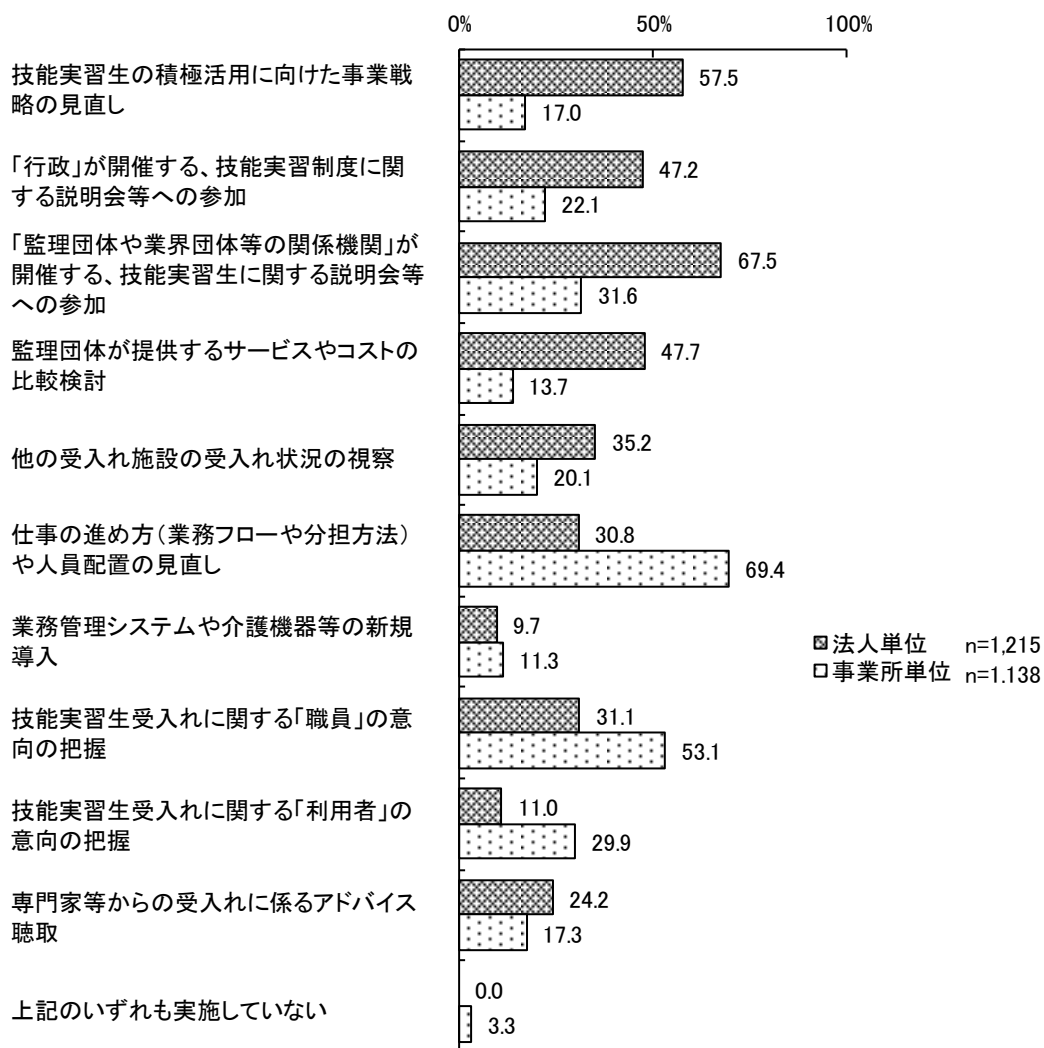
4) 技能実習生の受入れに向けた法人/事業所の取組等について

① 技能実習生の受入れに向けて行っている/行う予定の取組（問8）

a) 技能実習生の受入れに向けた情報収集の段階

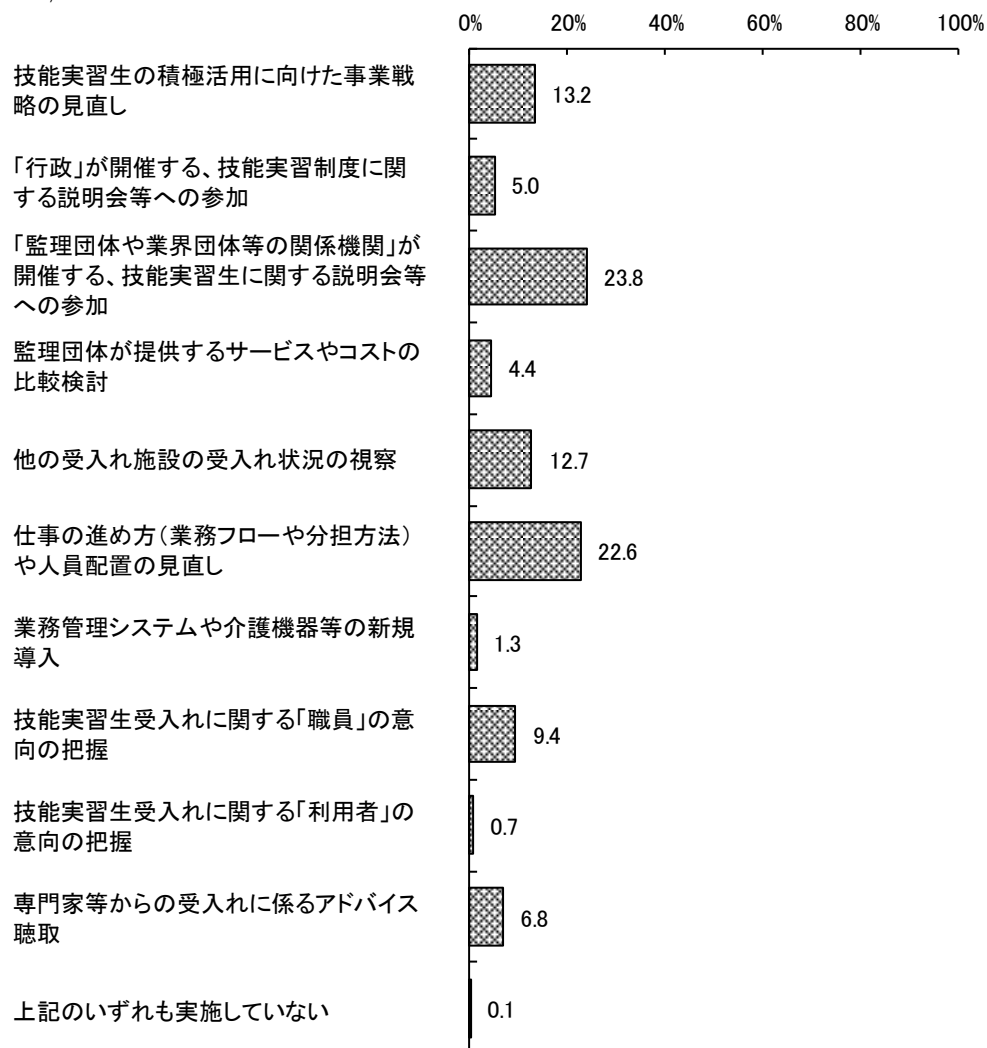
- ✓ 以下、受入れの段階（フェーズ）ごとに、受入れ事業所が実施した取組を「法人単位で実施したこと」「事業所単位で実施したこと」の別にみる。まず、技能実習生の受入れに向けた情報収集の段階において、法人単位で実施した取組として割合が高いのは、「監理団体や業界団体等の関係機関」が開催する、技能実習生に関する説明会等への参加」67.5%、「技能実習生の積極活用に向けた事業戦略の見直し」57.5%、「監理団体が提供するサービスやコストの比較検討」47.7%等である。
- ✓ 事業所単位で実施した取組として割合が高いのは、「仕事の進め方（業務フローや分担方法）や人員配置の見直し」69.4%、「技能実習生受入れに関する「職員」の意向の把握」53.1%等である。
- ✓ 実施した取組のうち、最も効果があったと思うものは「監理団体や業界団体等の関係機関」が開催する、技能実習生に関する説明会等への参加」と回答する割合が23.8%と最も高く、次いで「仕事の進め方（業務フローや分担方法）や人員配置の見直し」22.6%、「技能実習生の積極活用に向けた事業戦略の見直し」13.2%等となっている。

図表2-30 「技能実習生の受入れに向けた情報収集の段階」において実施したこと(MA)



図表2-31 「技能実習生の受入れに向けた情報収集の段階」において実施したことのうち、最も効果の高かった取組(SA)

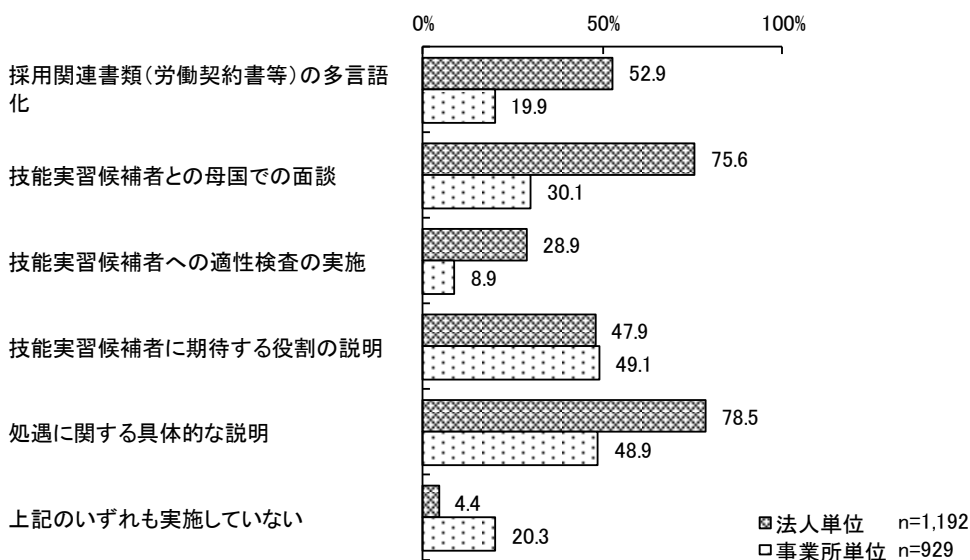
n=1,142



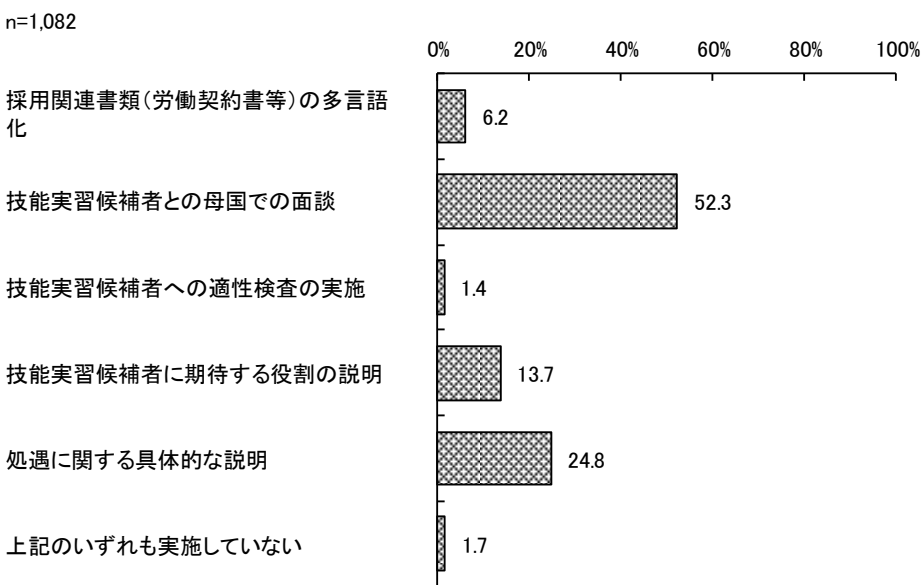
b) 技能実習生の採用に向けた活動の段階

- ✓ 次に、技能実習生の採用に向けた活動の段階において、法人単位で実施した取組として割合が高いのは、「処遇に関する具体的な説明」78.5%、「技能実習候補者との母国での面談」75.6%、「採用関連書類(労働契約書等)の多言語化」52.9%等である。
- ✓ 事業所単位で実施した取組として割合が高いのは、「技能実習候補者に期待する役割の説明」49.1%、「処遇に関する具体的な説明」48.9%等である。
- ✓ 実施した取組のうち、最も効果があったと思うものは「技能実習候補者との母国での面談」と回答する割合が52.3%と最も高く、次いで「処遇に関する具体的な説明」24.8%、「技能実習候補者に期待する役割の説明」13.7%等となっている。

図表2-32 「技能実習生の採用に向けた活動の段階」で実施したこと(MA)



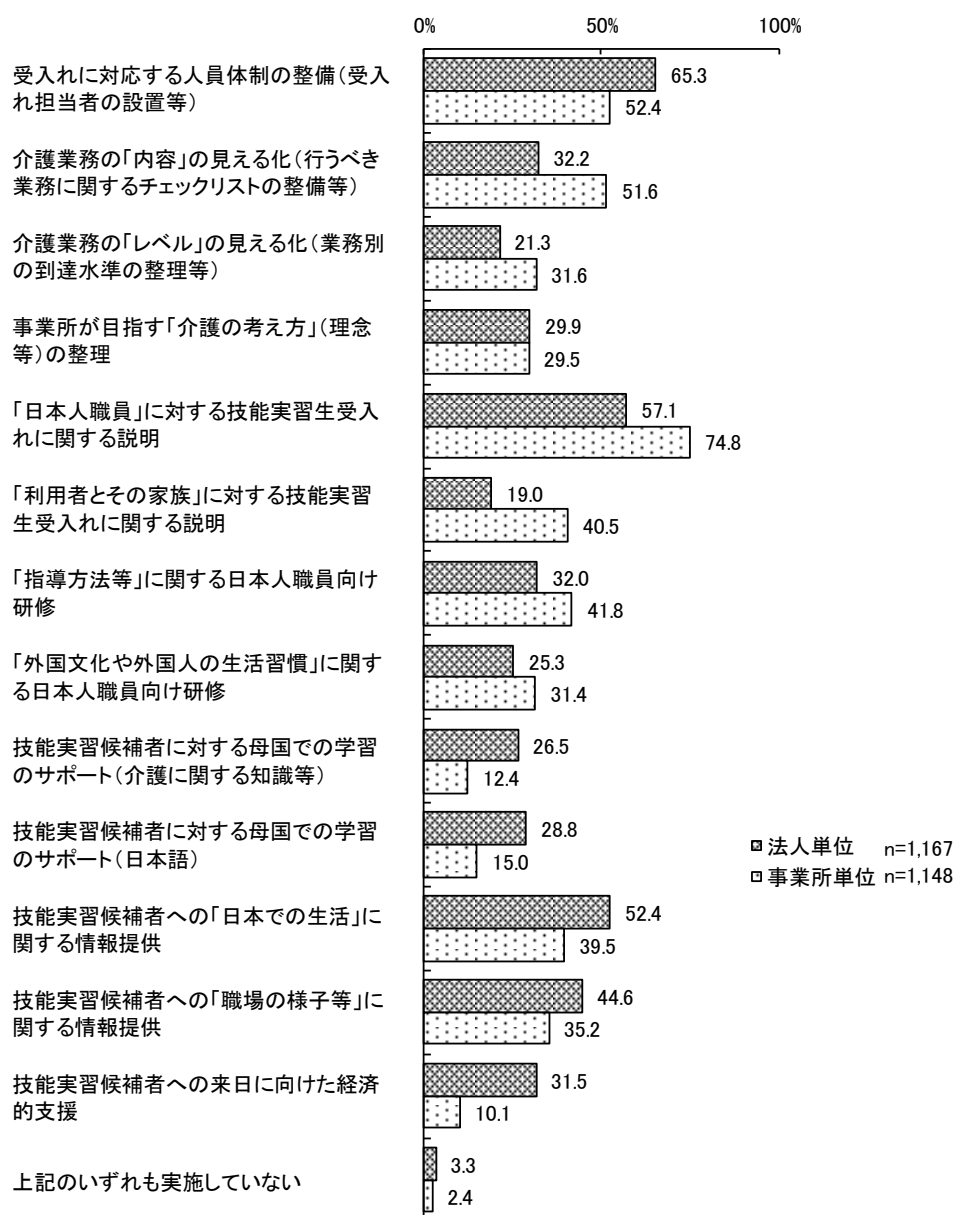
図表2-33 「技能実習生の採用に向けた活動の段階」において実施したことのうち、最も効果の高かった取組(SA)



c) 技能実習生の受入れ準備の段階

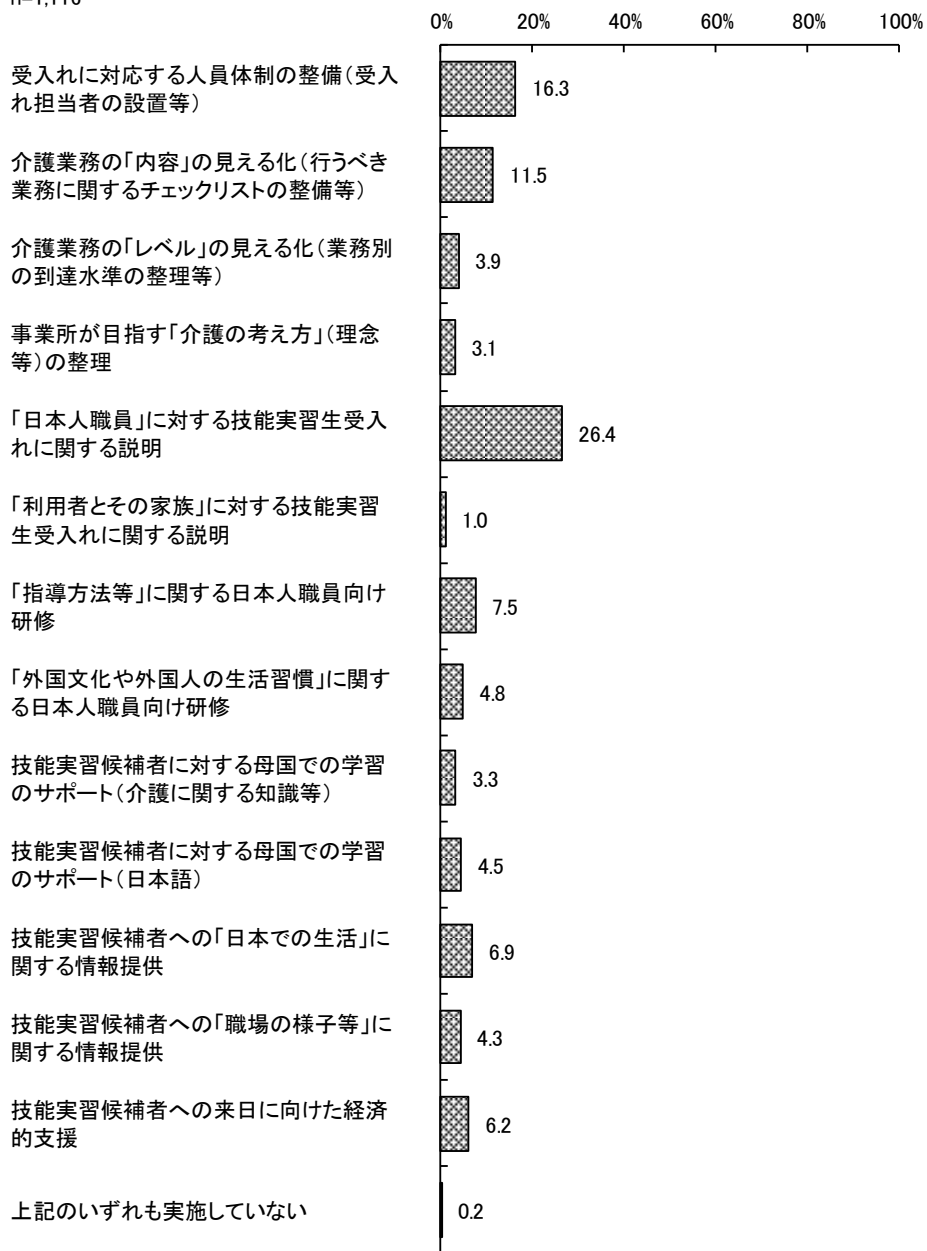
- ✓ 技能実習生受入れ準備の段階において、法人単位で実施した取組として割合が高いのは、「受入れに対応する人員体制の整備(受入れ担当者の設置等)」65.3%、「日本人職員」に対する技能実習生受入れに関する説明」57.1%、「技能実習候補者への「日本での生活」に関する情報提供」52.4%等である。
- ✓ 事業所単位で実施した取組として割合が高いのは、「日本人職員」に対する技能実習生受入れに関する説明」74.8%、「受入れに対応する人員体制の整備(受入れ担当者の設置等)」52.4%、「介護業務の「内容」の見える化(行うべき業務に関するチェックリストの整備等)」51.6%等である。
- ✓ 実施した取組のうち、最も効果があったと思うものは「日本人職員」に対する技能実習生受入れに関する説明」と回答する割合が26.4%と最も高く、次いで「受入れに対応する人員体制の整備(受入れ担当者の設置等)」16.3%、「介護業務の「内容」の見える化(行うべき業務に関するチェックリストの整備等)」11.5%等となっている。

図表2-34 「技能実習生の受入れ準備の段階」で実施したこと(MA)



図表2-35 「技能実習生の受入れ準備の段階」において実施したことのうち、最も効果の高かった取組(SA)

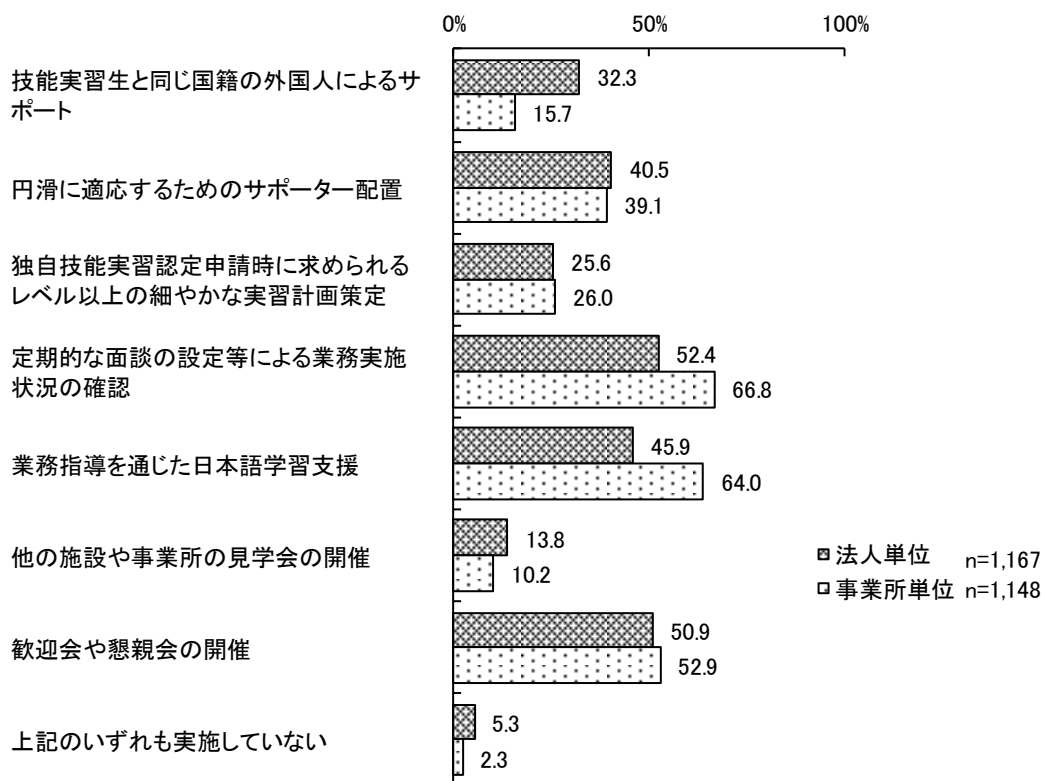
n=1,116



d) 技能実習生が就業を開始し、職場に定着する段階

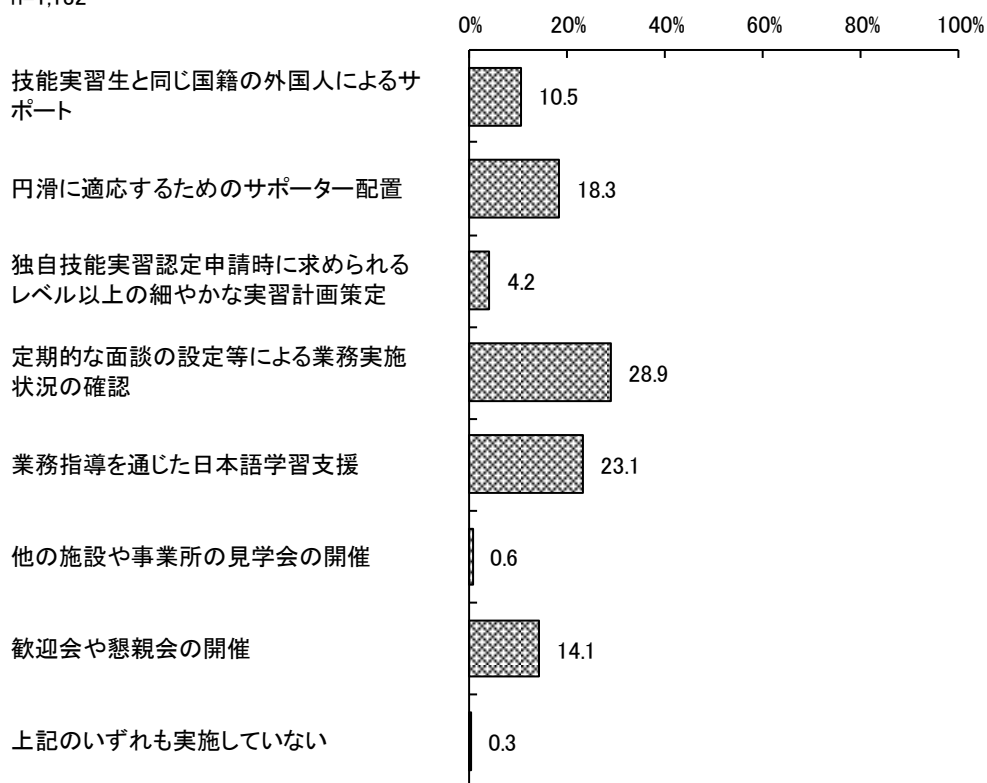
- ✓ 技能実習生が就業を開始し、職場に定着する段階において、法人単位で実施した取組として割合が高いのは、「定期的な面談の設定等による業務実施状況の確認」52.4%、「歓迎会や懇親会の開催」50.9%、「業務指導を通じた日本語学習支援」45.9%等である。
- ✓ 事業所単位で実施した取組として割合が高いのは、「定期的な面談の設定等による業務実施状況の確認」66.8%、「業務指導を通じた日本語学習支援」64.0%、「歓迎会や懇親会の開催」52.9%等である。
- ✓ 実施した取組のうち、最も効果があったと思うものは「定期的な面談の設定等による業務実施状況の確認」と回答する割合が28.9%と最も高く、次いで「業務指導を通じた日本語学習支援」23.1%、「円滑に適應するためのサポーター配置」18.3%等となっている。

図表2-36 「技能実習生が就業を開始し、職場に定着する段階」で実施したこと(MA)



図表2-37 「技能実習生が就業を開始し、職場に定着する段階」において実施したことのうち、最も効果の高かった取組(SA)

n=1,132

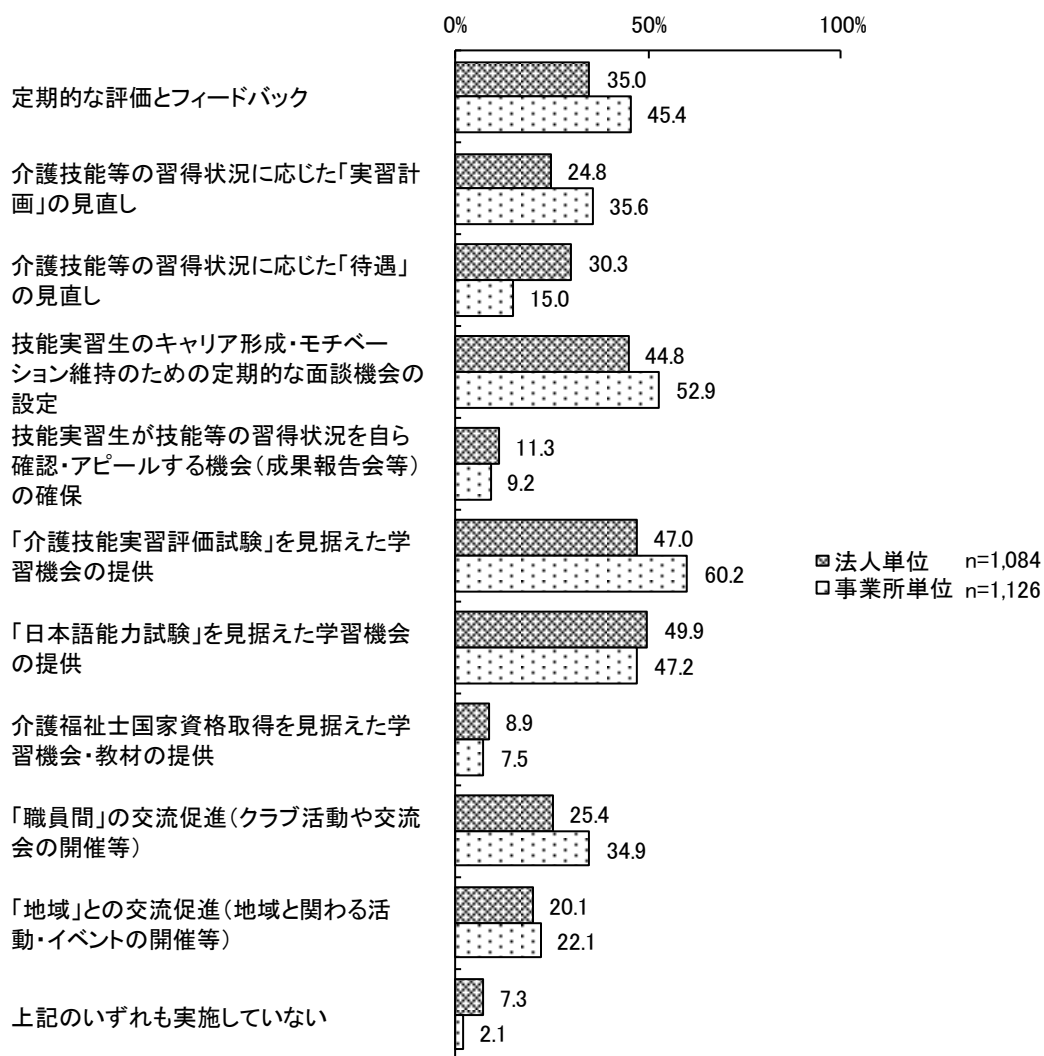




e) 技能実習生がキャリアアップを図る段階

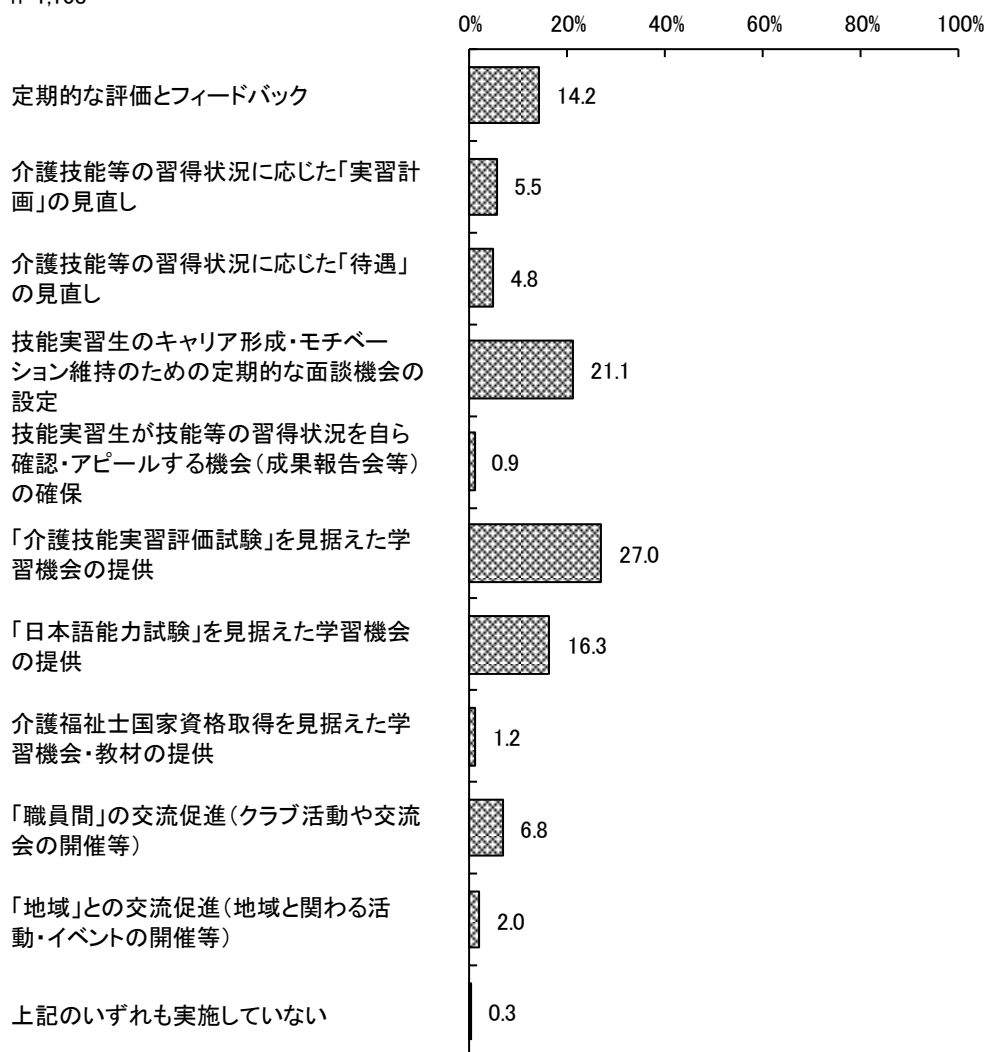
- ✓ 技能実習生がキャリアアップを図る段階において、法人単位で実施した取組として割合が高いのは、「日本語能力試験」を見据えた学習機会の提供」49.9%、「介護技能実習評価試験」を見据えた学習機会の提供」47.0%、「技能実習生のキャリア形成・モチベーション維持のための定期的な面談機会の設定」44.8%等である。
- ✓ 事業所単位で実施した取組として割合が高いのは、「介護技能実習評価試験」を見据えた学習機会の提供」60.2%、「技能実習生のキャリア形成・モチベーション維持のための定期的な面談機会の設定」52.9%、「日本語能力試験」を見据えた学習機会の提供」47.2%等である。
- ✓ 実施した取組のうち、最も効果があったと思うものは「介護技能実習評価試験」を見据えた学習機会の提供」と回答する割合が27.0%と最も高く、次いで「技能実習生のキャリア形成・モチベーション維持のための定期的な面談機会の設定」21.1%、「日本語能力試験」を見据えた学習機会の提供」16.3%等となっている。

図表2-38 「技能実習生がキャリアアップを図る段階」で実施したこと(MA)



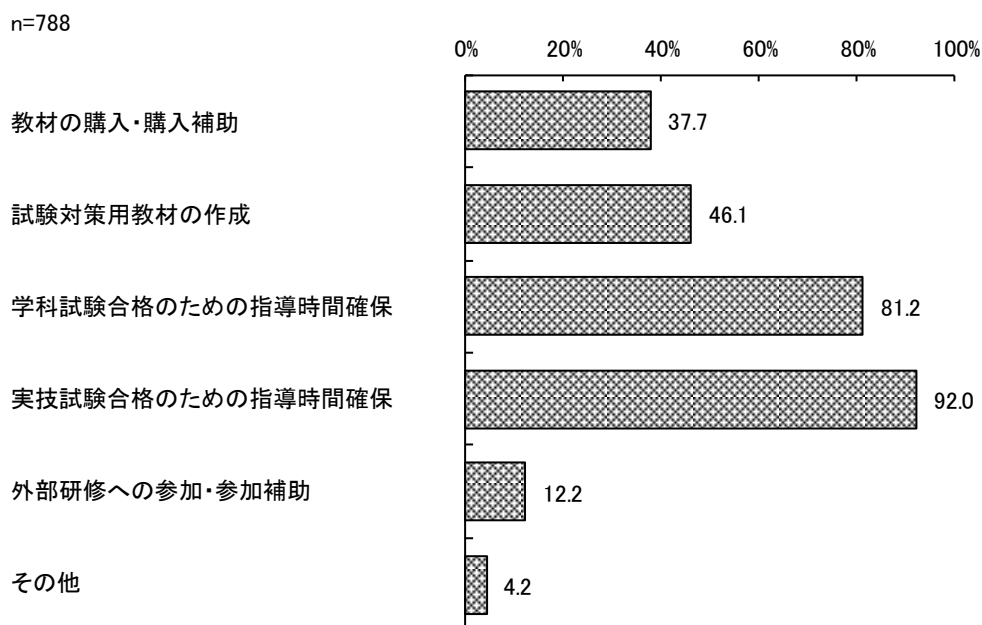
図表2-39 「技能実習生がキャリアアップを図る段階」において実施したことのうち、最も効果の高かった取組(SA)

n=1,108



- ✓ なお、技能実習生がキャリアアップを図る段階において実施した取組として「介護技能実習評価試験」を見据えた学習機会の提供」と回答した事業所に対して、その具体的な内容を尋ねたところ(問9)、「実技試験合格のための指導時間確保」、「学科試験合格のための指導時間確保」の割合が8～9割と高かった。

図表2-40 介護技能実習評価試験合格に向けて行っている支援(MA)



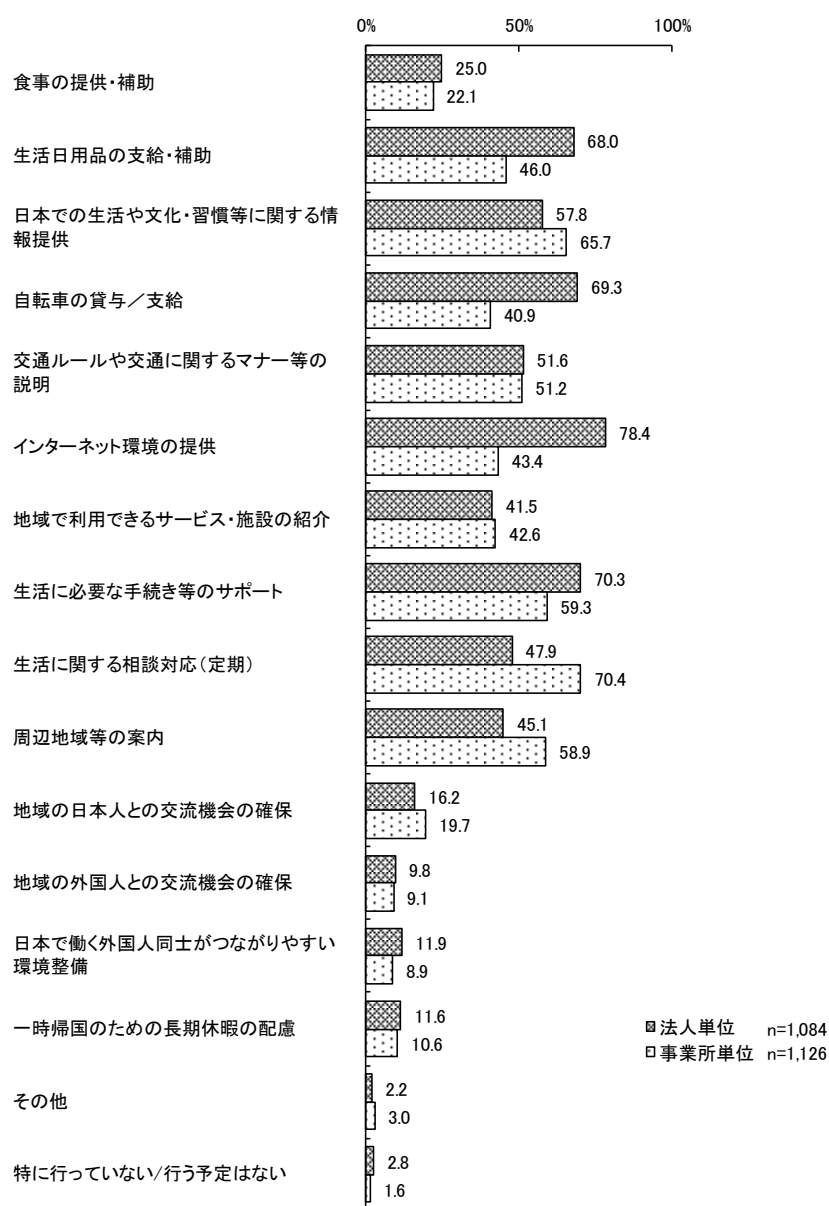
【「その他」の具体的な内容】

- ・ 看護チームによる個別指導。
- ・ 監理団体からの積極的支援と教育。
- ・ 外国人講師による日本語指導。
- ・ 日本語教師の採用と勉強会。
- ・ 介護職員養成校の研修受講および過去問を活用した指導。
- ・ 日本語学校への通学支援、市が運営する日本語勉強会への参加支援。
- ・ 法人内の技能実習生をあつめての合同研修会。
- ・ 母国語の教材の作成。
- ・ 評価者の養成(登録済)。
- ・ オンライン研修受講。 等

② 技能実習生の生活を支援するために行っている/行う予定の取組（問 10）

- ✓ 技能実習生の生活を支援するために、法人単位で実施した取組として割合が高いのは、「インターネット環境の提供」78.4%、「生活に必要な手続き等のサポート」70.3%、「自転車の貸与／支給」69.3%、「生活日用品の支給・補助」68.0%、「日本での生活や文化・習慣等に関する情報提供」57.8%等である。
- ✓ 事業所単位で実施した取組として割合が高いのは「生活に関する相談対応(定期)」70.4%、「日本での生活や文化・習慣等に関する情報提供」65.7%、「生活に必要な手続き等のサポート」59.3%、「周辺地域等の案内」58.9%、「交通ルールや交通に関するマナー等の説明」51.2%等である。
- ✓ 実施した取組のうち、最も効果があったと思うものは「インターネット環境の提供」と回答する割合が27.0%と最も高く、次いで「生活に関する相談対応(定期)」17.8%、「生活日用品の支給・補助」14.8%等となっている。

図表2-41 技能実習生の生活を支援するために行っている/行う予定の取組(MA)



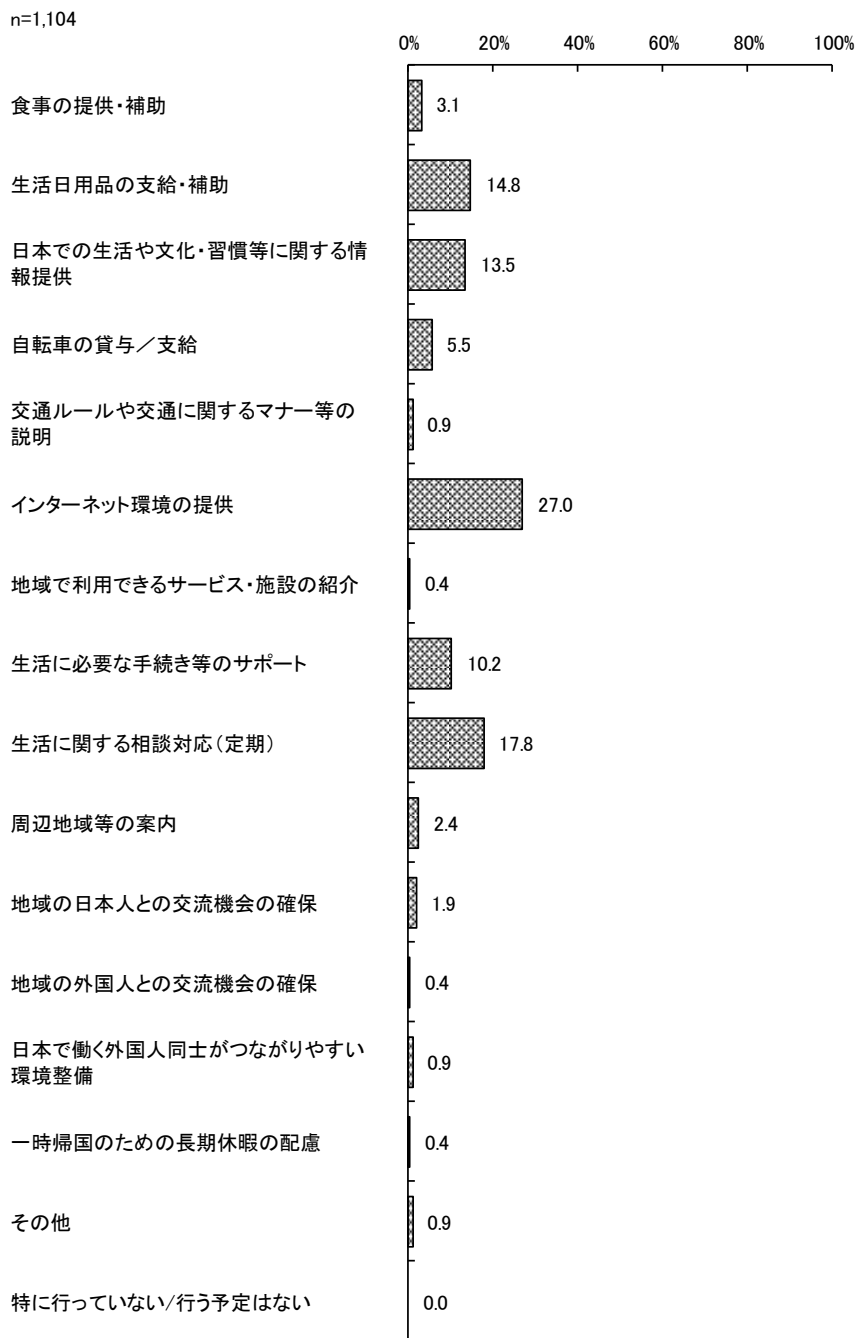
【「その他」の具体的な内容】※法人単位

- ・ 家賃補助。
- ・ バス乗車券の補助。
- ・ 医療機関の紹介・同行。
- ・ 宿舎にホームセキュリティを設置。
- ・ 買い物支援のためマイクロバスを出す。
- ・ 母国の行政サービスの代行。
- ・ 日本文化の体験。
- ・ 帰国後の就業の紹介。
- ・ リフレッシュしてもらうための外出。 等

【「その他」の具体的な内容】※事業所単位

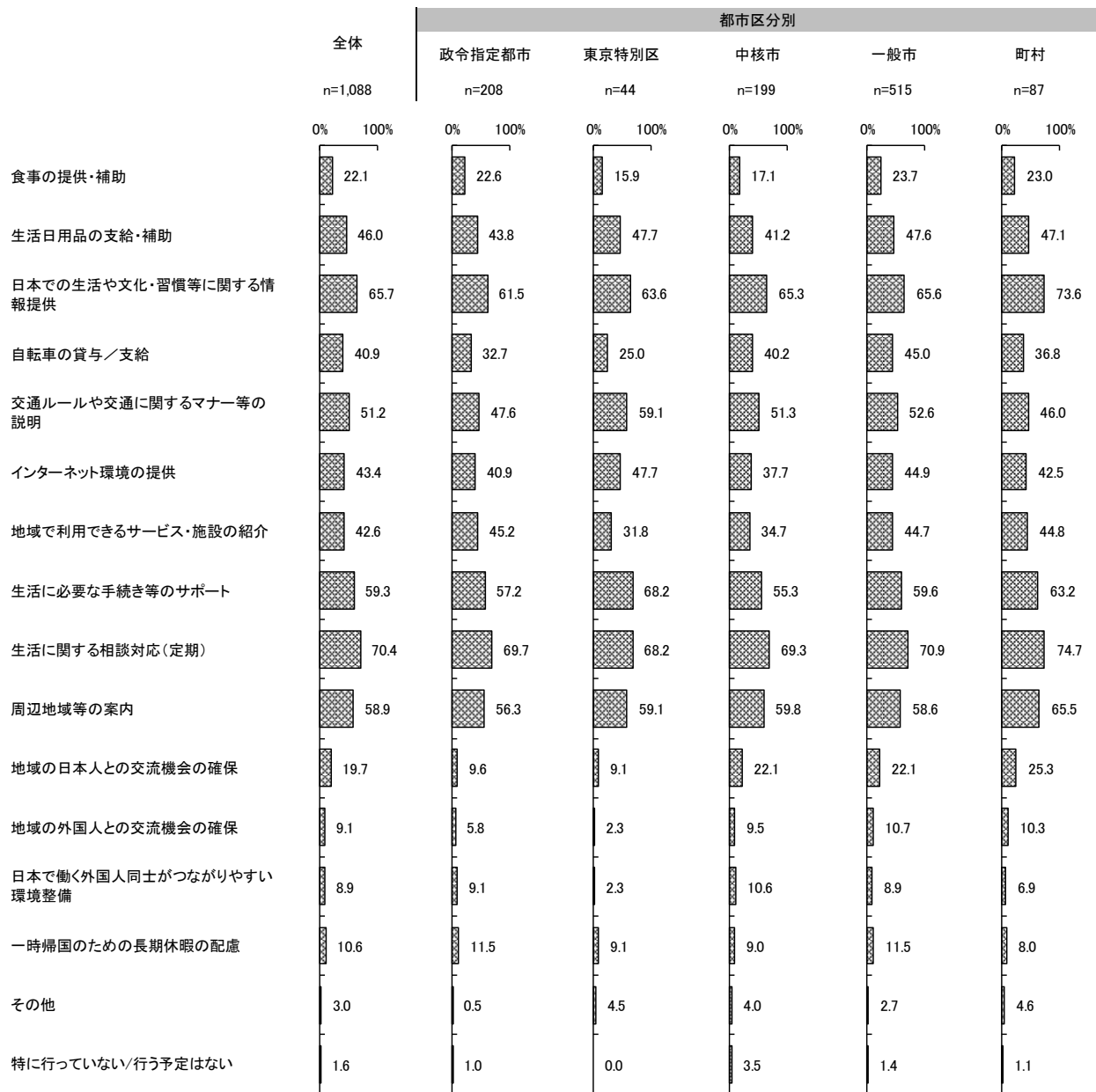
- ・ 親睦行事への参加補助。
- ・ 実習生保険による医療費支援、技能実習生総合保険の加入。
- ・ グループ LINE での日常支援。
- ・ 同国籍アルバイト留学生たちとの交流。
- ・ 法人所有のアパートの家賃を 5,000 円(ワンルーム)、宿舎の貸与(無償)。
- ・ 買い物同行(自家用車にて)。
- ・ 日帰り旅行等。
- ・ 母国の行政サービスの代行。
- ・ 教会の紹介。
- ・ 帰国後の就業の紹介。
- ・ 病院同行(内科、歯医者、耳鼻科)。 等

図表2-42 「技能実習生の生活を支援するために行っている/行う予定の取組」において  
実施したことのうち最も効果の高かった取組(SA)



- ✓ なお、事業所の所在地別を取組の実施状況を見ると、中核市、一般市、町村に所在する事業所の方が「地域の日本人との交流機会の確保」「地域の外国人との交流機会の確保」を行う割合が高くなっている。
- ✓ 中核市、一般市、町村に所在する事業所の4割程度が「自転車の貸与/支給」を実施している。

図表2-43 事業所所在地別にみる技能実習生の生活を支援するために行っている/行う予定の取組(MA)

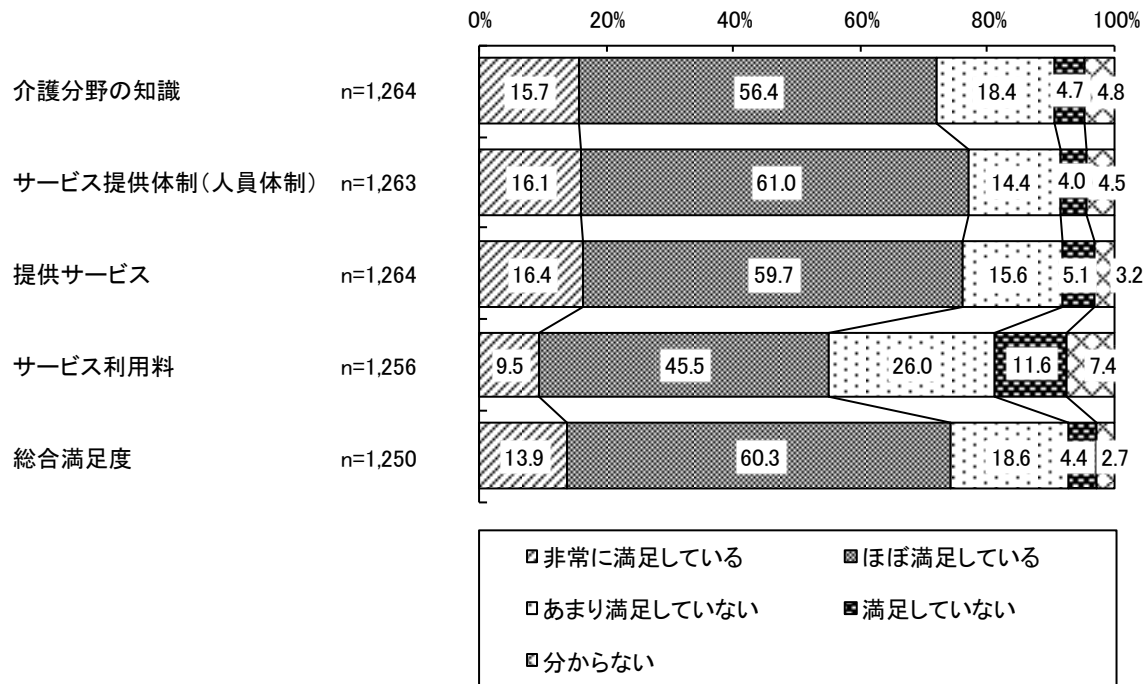


5) 監理団体について

① 監理団体に対する評価（問 11）

- ✓ 総合満足度は「非常に満足」13.9%と「ほぼ満足」60.3%で7割を超える。
- ✓ 項目別にみると、「サービス利用料」については「あまり満足していない」「満足していない」と回答する割合が合計で37.6%と、相対的に高い。

図表2-44 利用している監理団体に対する評価（SA）



② 監理団体のサービス提供状況等に関する要望、ご意見（問 12）

- ✓ 監理団体のサービス提供状況等に関する要望、ご意見は以下の通り(自由記述抜粋)。

サービス内容に関するご意見

【技能実習生とのコミュニケーション・相談対応】

(肯定的な意見)

- ・ 生活上の問題や業務上のトラブルについて、母国語相談に対応してくれた。
- ・ 事前の母国での面談の手配からすべて行っていただき助かった。
- ・ 母国語を話せるスタッフを配置していただき、とてもきめ細やかにサポートしてもらっている。
- ・ 定期巡回・面談をはじめ、実習生の私生活を含めて、昼夜を問わず、母国語による相談やコミュニケーションを継続していただき、実習生の安心・信頼・ストレス解消等につながっている。
- ・ 通訳を数名配置し、トラブル等の対応にすばやく処理してくれている。
- ・ 法人だけでは難しい書類整備、母国語サポート、生活支援等を担って頂いている。
- ・ 学習・医療、生活習慣等小さなことでも相談に乗ってくださり、質問に対する回答も的確・親切。また、厳しい部分もきちんと指摘して下さい、安心感のある団体と実感している。
- ・ 休日等、日常生活や医療機関への対応に協力的で事業所として助かっている。
- ・ 常に報・連・相ができる環境が整っており、実習生との連絡もスムーズに行なってくれる。
- ・ 技能実習生の不安に対して丁寧に対応してくれる。



- ・ 病院受診等健康面でのフォローや生活面でのフォローをしっかりとってくれる。コストは高い。
- ・ 定期的な面接や指導で実習生が安心している。

(改善の要望)

- ・ 技能実習生からの情報を共有してほしい。
- ・ 技能実習生への定期的な面談連絡等を行ってほしい(1か月に1度以上)。
- ・ 実習生の相談に乗っているようだが、悩み事等の情報があまり指導員側にこない。
- ・ 各STEP時のみの手続きや連絡だけでなく、実習生のレベルが到達すべきレベルにあるのか、定期的に視察を行い、不足している場合はサポートしてほしい。

【受入れ事業所とのコミュニケーション・相談対応】

(肯定的な意見)

- ・ きめ細かな対応とアドバイス(実習生と施設へ)をいただき大変満足。
- ・ 定期の訪問も充実し、それ以外も困ることは対応していただき満足している。
- ・ とても良心的に対応している。日本語検定に向けた指導はあるが、実習生のレベル向上への取組を望む。
- ・ 制度を十分に理解しており安心。
- ・ 技能実習生や事業所が改善すべき事項のアドバイス、実習や試験に関する情報提供があり、安心して受け入れることができている。
- ・ 介護に特化しており、また、小規模のため、きめ細かいサポートがある。
- ・ コロナ禍のため直接やりとりができない状況ではあるが、それ以前は、月1回の訪問の中で手続き等の書面指導や試験対策等、その都度具体的なアドバイスを受けることができた。信頼関係を構築できた。

(改善の要望)

- ・ 技能実習生と事業所の橋渡しとなる存在であるため、日常生活の中で事業所が管理・確認できない面をもう少し、積極的にサポートしてほしい。
- ・ 月1回、30分程度の訪問のみで具体的な指導方法等教えてもらえない。
- ・ 遠方にあるため、電話がつながらない場合不便に思う。
- ・ 申請等の協力について、どちらが対応すればよいのか不明確な上、先方の未実施によるトラブルが発生した。一覧表がほしい。
- ・ 制度が変化していくとは思いますが、入職前に必要な情報は全て知らせてほしかった。
- ・ 用意すること・モノ等急に言われることがあった。コミュニケーション・連絡が不十分。
- ・ インドネシアの人が担当で、言語のコミュニケーションが取りにくい。
- ・ 現地調査もせず、実習生からの要望ばかりを請求してくる。
- ・ 監理団体のサービスが突然低下。定期面談の頻度が減り、問合せにも応じてもらえなくなった。
- ・ レスポンスの遅さや知識不足が目立ち、入国管理局と連絡を取り合うことが多々あった。
- ・ 適宜必要な情報提供を行ってほしい。また担当者が変更した際の引継ぎをきちんとしてほしい。
- ・ 提出物が多く感じる。
- ・ 毎月1回訪問があるが、まるで不正していないか監視に来ているように感じる。
- ・ 問題が起きた時の対応をスピーディに行ってほしい。
- ・ もう少し介護に特化したサービス提供があると良い。

【学習支援】

(肯定的な意見)

- ・ 毎週、オンラインでの日本語勉強会をレベルに応じて実施してくれている。料金が少し高い気もするが、

施設で行うよりはるかに良い。

- ・ 技能実習生の日本語学習について課題があったが監理団体としても取り組んで頂き助かっている。

(改善の要望)

- ・ 介護技能実習評価試験について情報量が少ない。
- ・ 日本語学習のサポートを充実してほしい。

#### 【コロナ禍での支援】

(肯定的な意見)

- ・ 現在は、感染予防のため、訪問調査がない状況だが、オンラインやメール等で連絡を取り合い、迅速な対応と指導を実施いただいている。
- ・ コロナ禍で来所はできていないが、必ずTV電話で対応してくれる。介護分野の受入れが初めての団体であるが、色々調べてわかりやすく説明してくれる。

(改善の要望)

- ・ 感染対策のため、3月以降オンラインによる面談のみで連絡が少なくなった。

#### 体制に関するご意見

- ・ 介護分野での実績があまりなく、ほしい情報やサポートが得られていない。
- ・ 定期巡回、書類等、監理団体担当者がそれぞれの対応や意見が違うことが度々あり、組合内で統一してほしい。
- ・ 外国人スタッフのミスが多い。ミスの原因は日本人との感覚の違いから生まれていると感じる。
- ・ 9月より監理団体の体制が変わり、十分な引継ぎがないまま実施されていたため、トラブルが発生した。監理団体によって実習生のサポートに対する考え方の違いがあり、納得の得られる指導をしてもらえなかった。
- ・ 監理団体からの突然の要望が多く対応に苦慮するケースがある。制度に対する認識が甘く、事業者側への説明も一貫性に欠けると感じている。
- ・ 担当者が何度か変更されることがあり、情報共有や伝達がされていない。
- ・ 監理団体が行うことと受入れ事業所が行うことが曖昧。事業所任せの部分もある。
- ・ 監理団体のサービスに対して不満あり、介護分野での知識が乏しく採用前のやり取りから不安があった。書類や説明等、曖昧な点が多く、実習生1名が入職3か月程で帰国。その際の対応も不十分で結果初期費用も無駄となりコスト高となった。

#### 監理費用に関するご意見

- ・ 監理団体に支払う監理料等が高過ぎる。
- ・ 監理費が高額のわりにサービスが乏しい。
- ・ 低額な手数料の団体もあれば、高額な手数料の団体もある。質の違いはあろうが、ある程度、国の方で手数料の目安を示し、大きな開きがないようにしていただきたい。
- ・ 監理にかかる料金の目安、基準(支援内容等)を知りたい、国等からの一定明示があるのか、ないのか。
- ・ 毎月の監理費4万円は負担大。
- ・ 負担金に見合ったフォローを感じ得ていない。
- ・ 高いお金を払っているわりに何をしているか不明。

### 監理事業に関するご意見

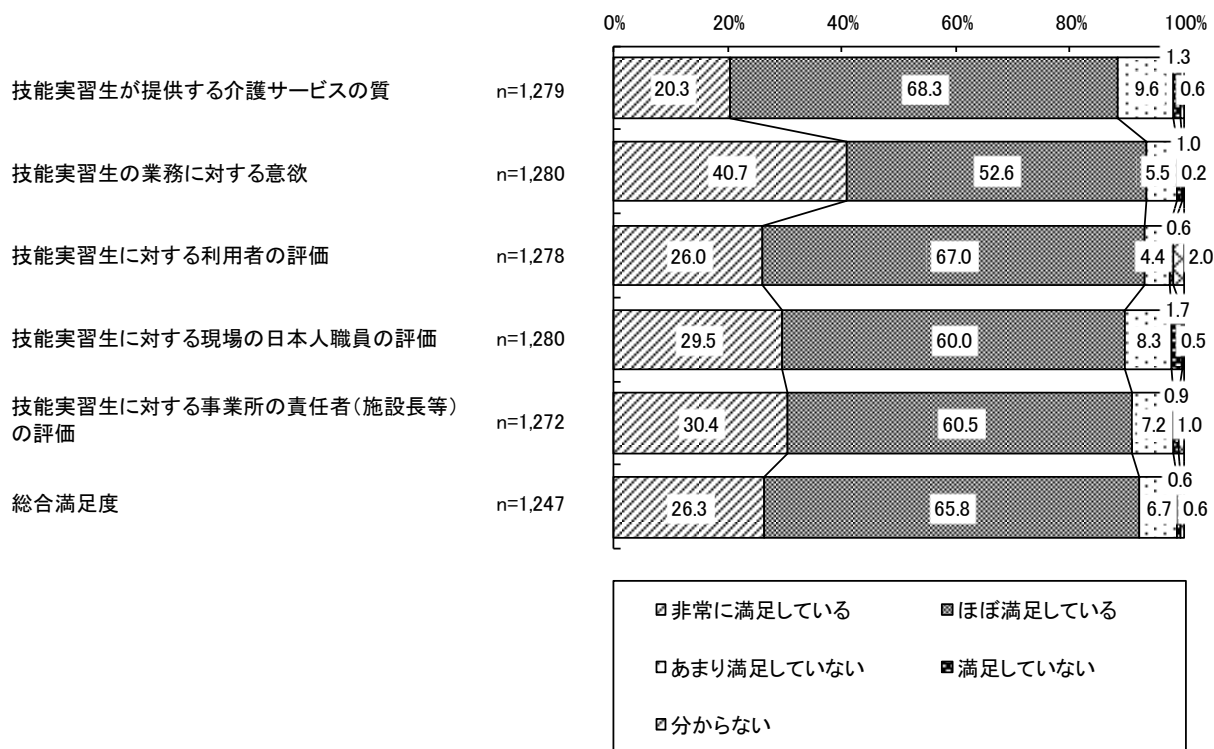
- ・ 監理団体の基準に通訳の人員配置(人数・エリア)を入れてほしい。
- ・ 国が、団体に対して、例えば「推薦」「優良」「指定」等の基準を示してもらえると、安心して技能実習生に投資できると通感した。
- ・ 後手の対応が多い。2年目以降は不要ではないか。
- ・ 監理団体は良くやってくれているが、今年度も9月上旬に技能実習生を予定していたところ、コロナの関係で日本に入国できず遅れている。介護技能実習生の入国を早く認めていただきたい。
- ・ 離島での実習生は、N3試験を受ける時、往復7万弱(2泊3日)を自腹で支払うことに対し、何かしら支援金は出ないのかと思う。離島に選ばれた実習生に選択肢はないのだし、不公平に感じる。

## 6) 技能実習生の受入れに関する評価について

### ① 技能実習生の受入れに関する評価 (問 13)

- ✓ 総合満足度は「非常に満足」(26.3%)と「ほぼ満足」(65.8%)で9割を超える。令和2年度調査同様、受入れの満足度は総じて高い。
- ✓ 項目別にみると、「技能実習生の業務に対する意欲」は「非常に満足」と回答する割合が40.7%と、相対的に高い。

図表2-45 技能実習生の受入れに関する評価(SA)

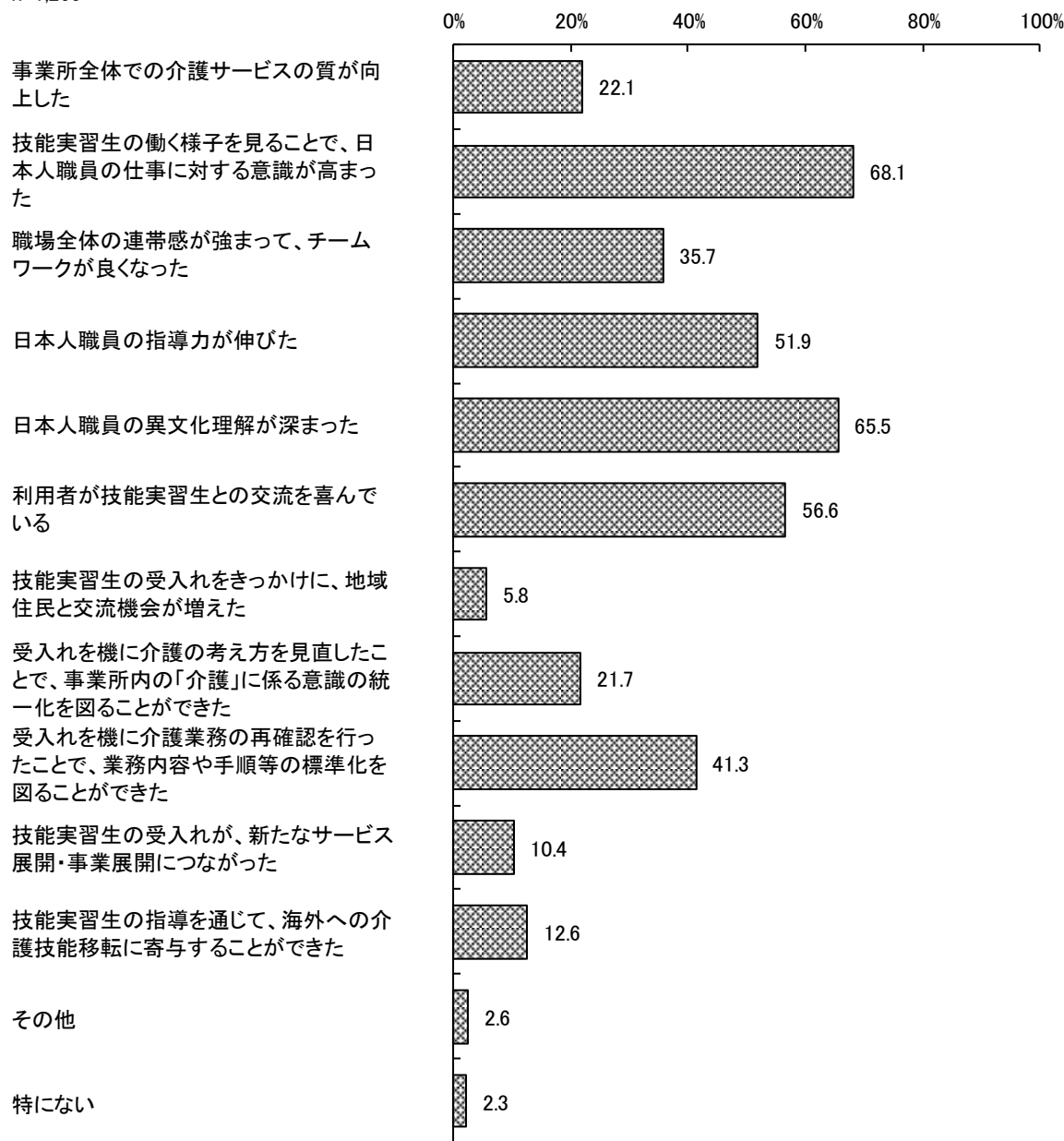


② 技能実習生を受け入れて良かったと思うこと（問 14）

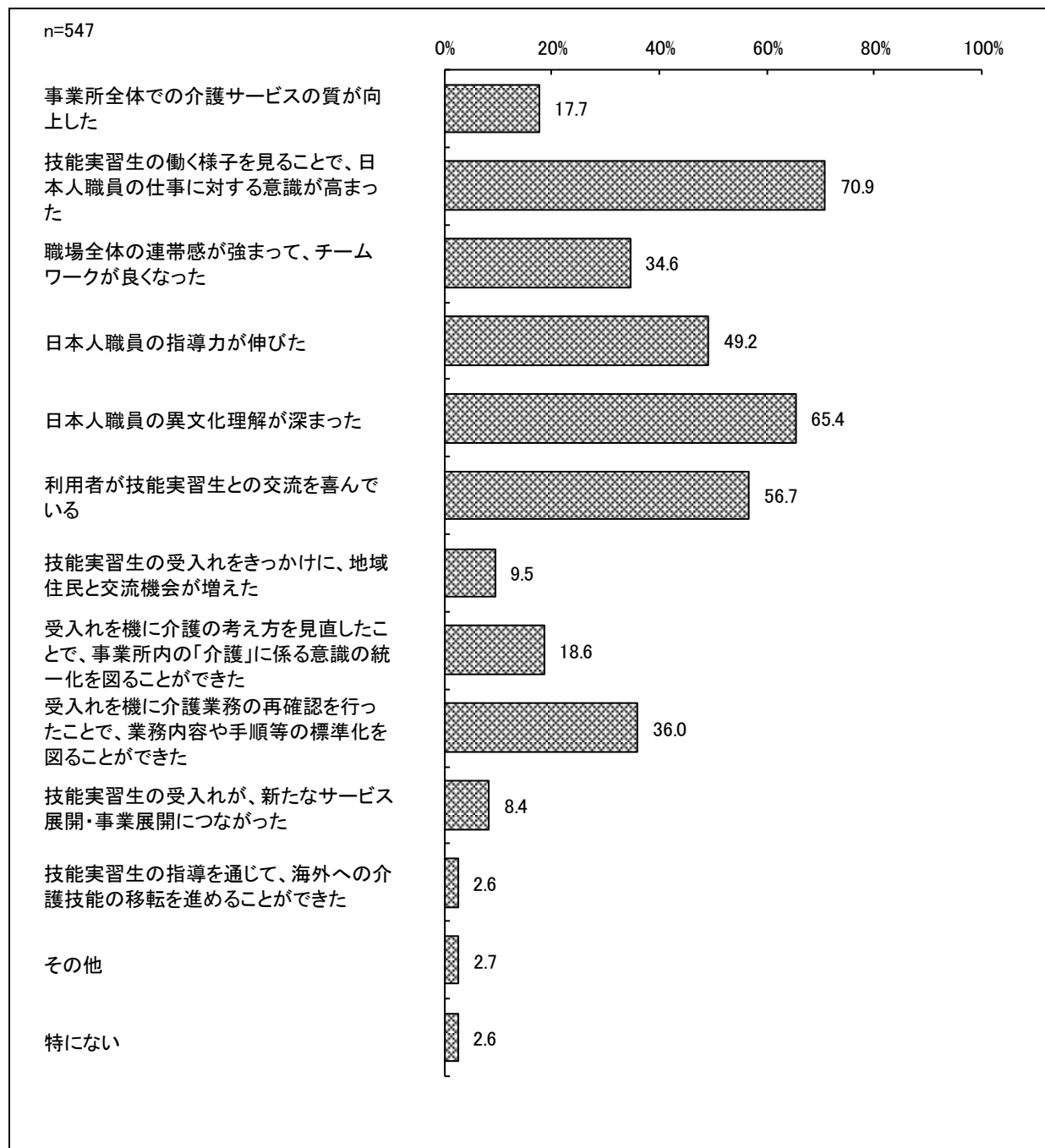
- ✓ 技能実習生を受け入れて良かったと思うことについては、「技能実習生の働く様子を見ることで、日本人職員の仕事に対する意識が高まった」が68.1%、「日本人職員の異文化理解が深まった」も65.5%と、受入れが日本人職員に良い影響を与えていると回答する割合が高い。
- ✓ 令和元年度調査結果と比較すると、「技能実習生の指導を通じて、海外への介護技能移転に寄与することができた」を選択する割合が高くなっている（令和2年度調査:12.6%、令和元年度調査:2.6%）。技能実習生の技能習得を実感する事業所が増えていると推察される。

図表2-46 技能実習生を受け入れて良かったと思うこと(MA)

n=1,265

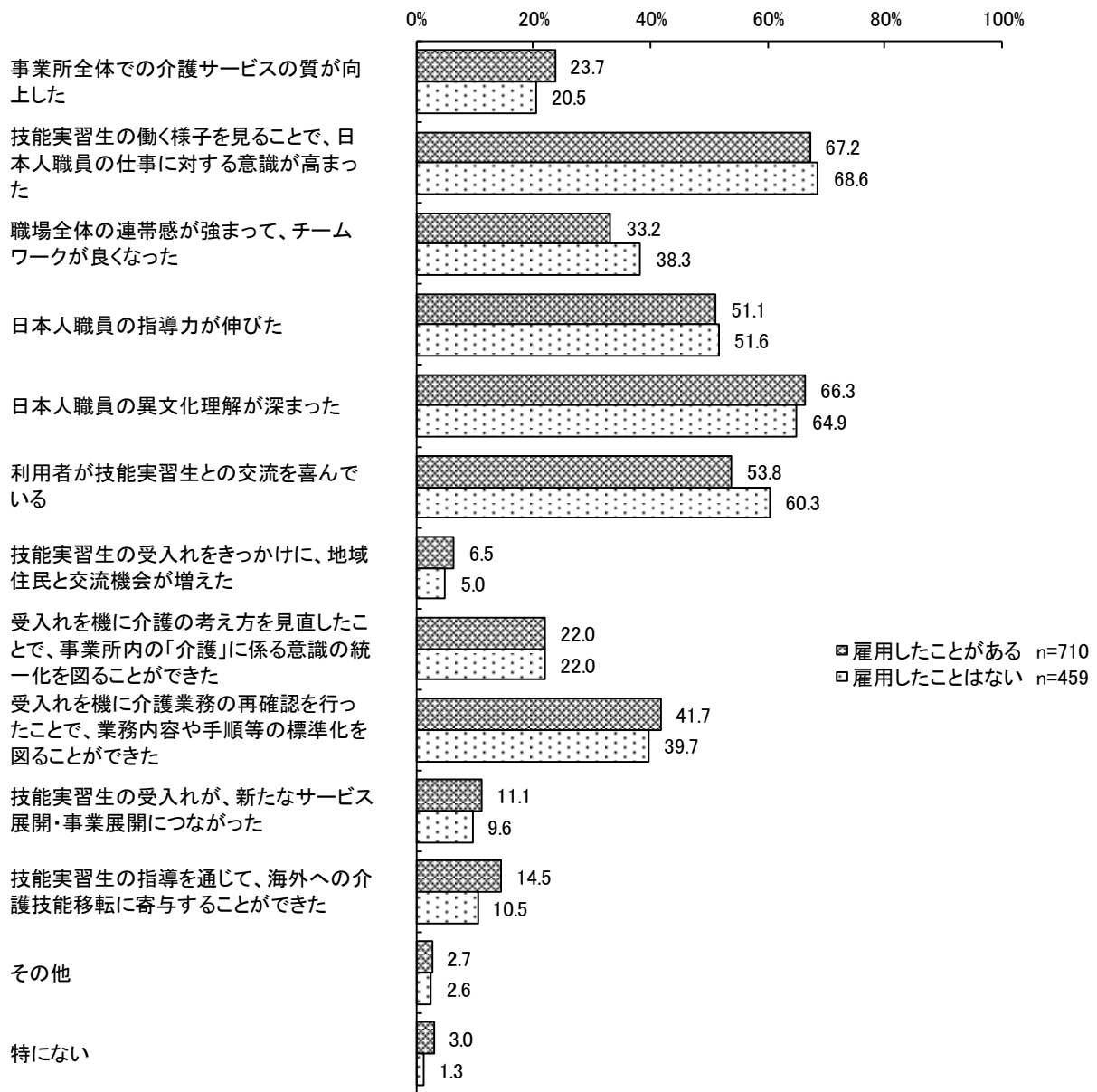


【参考】令和元年度調査結果



- ✓ なお、技能実習以外の在留資格で外国人介護職員を雇用したことがない事業所は、雇用したことがある事業所と比べて「技能実習生の指導を通じて、海外への介護技能移転に寄与することができた」と回答する割合が低い。逆に、「利用者が技能実習生との交流を喜んでいる」は、技能実習以外の在留資格で外国人介護職員を雇用したことがない事業所の方が高い。

図表2-47 外国人介護職員の雇用経験別でみる技能実習生を受け入れて良かったと思うこと (MA)



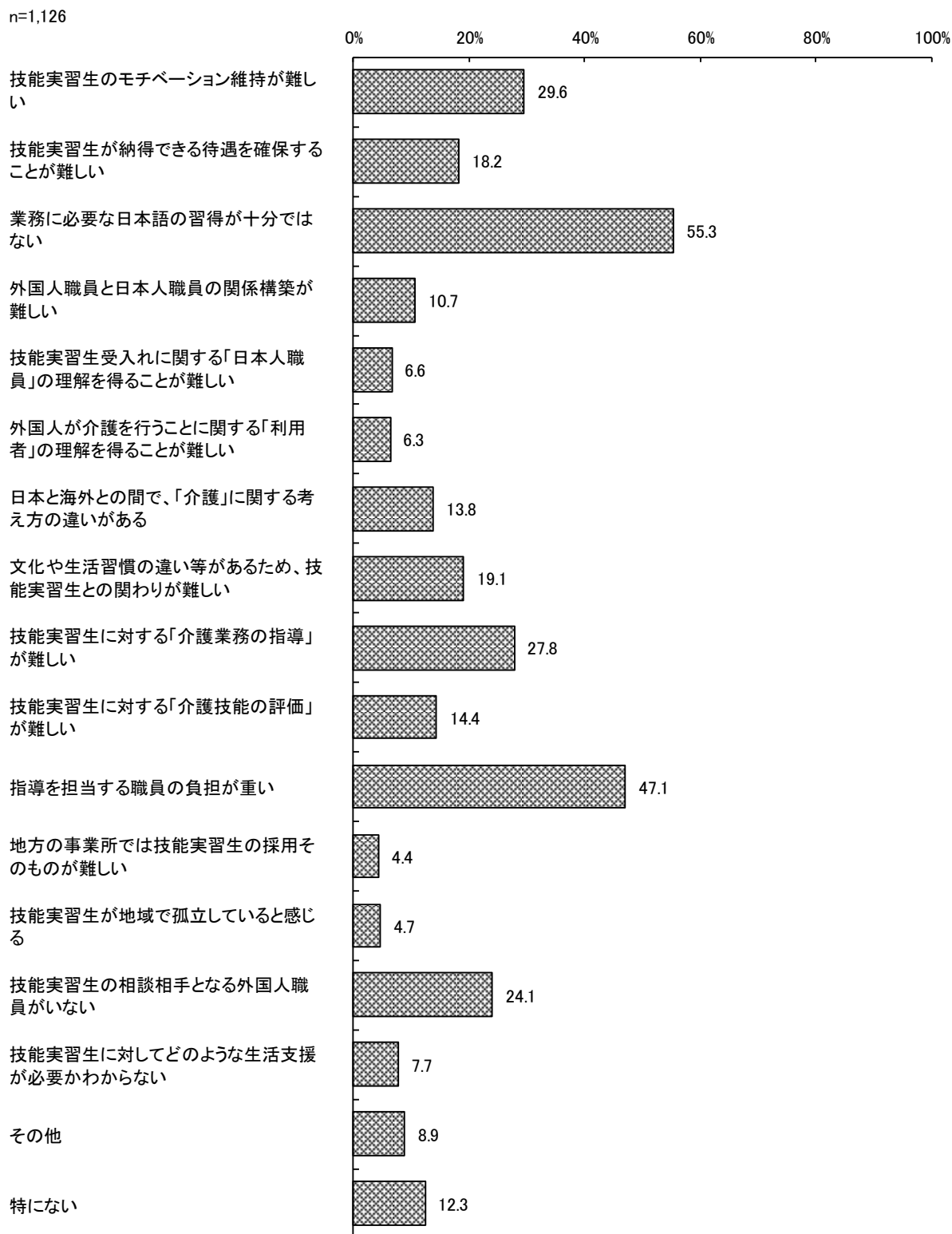
【「その他」の具体的な内容】

- ・ 人員不足の緩和を図ることができる。
- ・ 業務へのゆとりができた。
- ・ アジア国の医療分野への貢献や広義の国際協力活動が行えるようになった。
- ・ 職員の有給取得率が高まった。
- ・ 自分自身の介護を見直すよい機会となった。
- ・ 国際貢献の意識が高まった。
- ・ 多様性を尊重する職場風土の醸成につながったと思う。
- ・ 若い人材が入り、職場が明るくなった。
- ・ 前向きな人なので職場の雰囲気良くなった。利用者へのケアの充実に向け期待できる。
- ・ 指導を始める前は「どうせ無理だ」という先入観があったが、その先入観が間違っていることに現場職員が気付いた。                    等

### ③ 技能実習生を受け入れるなかで難しいと感じること（問 15）

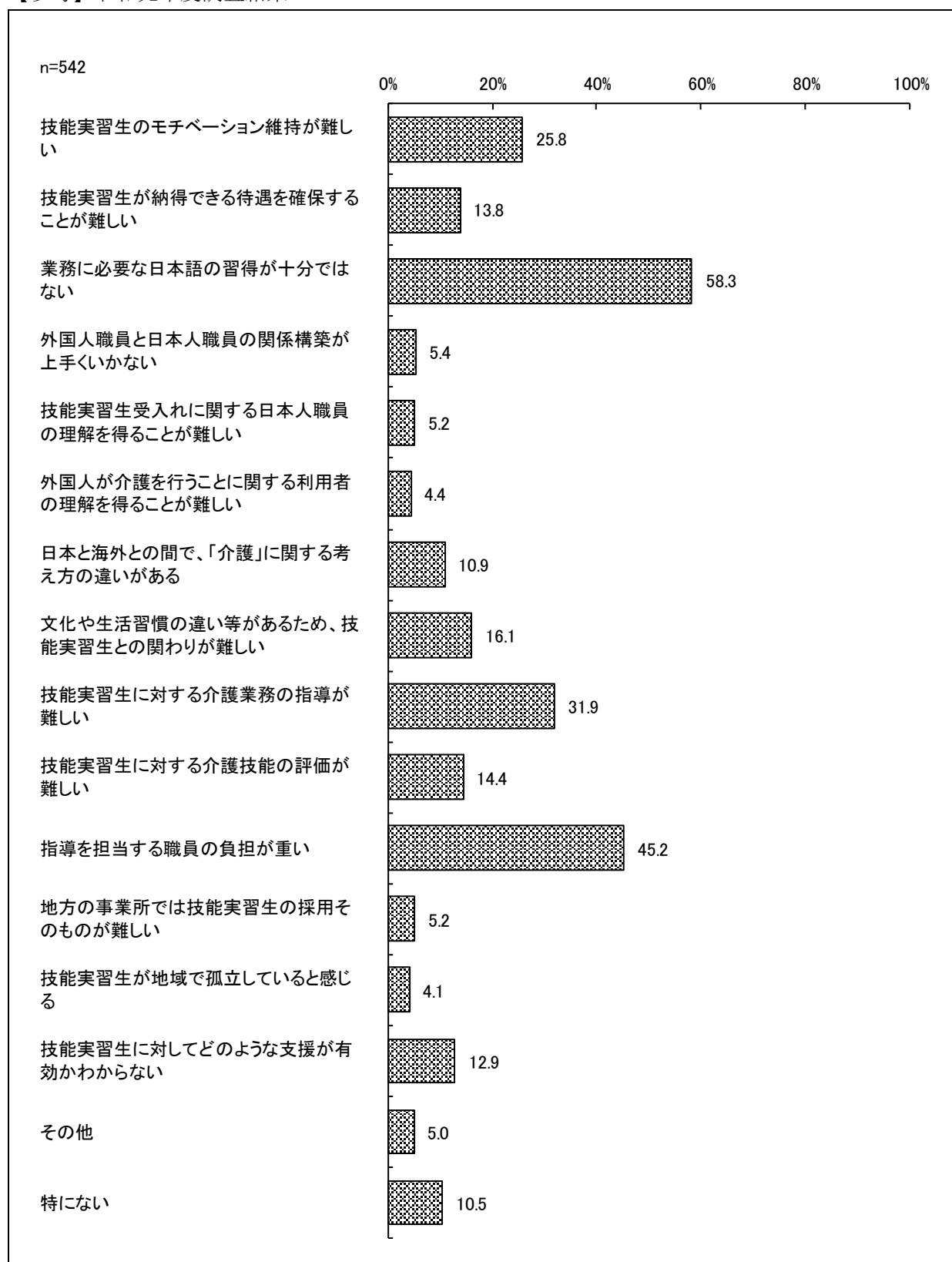
✓ 技能実習生を受け入れるなかで難しいと感じることについては、「業務に必要な日本語の習得が十分ではない」が55.3%と最も多くなっている。「指導を担当する職員の負担が重い」47.1%、「技能実習生のモチベーション維持が難しい」29.6%、「技能実習生に対する「介護業務の指導」が難しい」27.8%を選択する割合も高い。

図表2-48 技能実習生を受け入れるなかで難しいと感じること(MA)



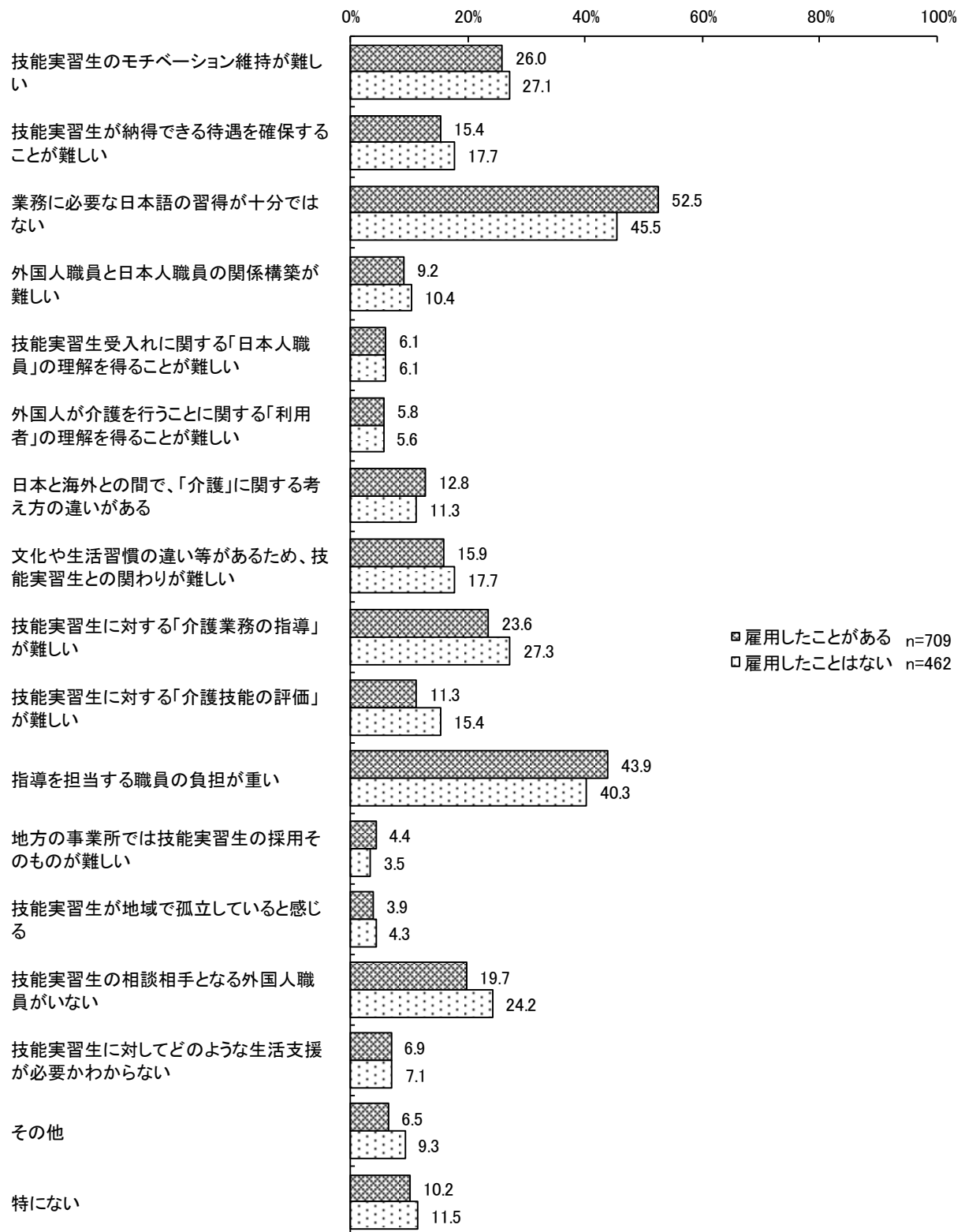


【参考】令和元年度調査結果



- ✓ 技能実習以外の在留資格で外国人介護職員を雇用したことがある事業所は、雇用したことがない事業所と比較して「業務に必要な日本語の習得が十分ではない」と感じる割合が高い。
- ✓ 逆に、「技能実習生の相談相手となる外国人職員がいない」は、技能実習以外の在留資格で外国人介護職員を雇用したことがない事業所の方が回答割合が高い。

図表2-49 外国人介護職員の雇用経験別にみる技能実習生を受け入れるなかで  
難しいと感じること(MA)



## 【「その他」の具体的な内容】

### 指導

- ・ 実技試験準備指導が負担。
- ・ 夜勤指導体制をどうすべきかわからない。
- ・ 研修資料(コンプライアンス研修、感染症研修)が理解できない。
- ・ 行える業務の制限がある。
- ・ 接遇やビジネスマナーの指導。
- ・ 合格させてあげられるか合格するまで心配。
- ・ 日本語検定試験が難しすぎる。
- ・ 日本人職員がギリギリの人数で雇用しているため、指導時間(業務、生活)の確保が困難。
- ・ 技能実習生を甘やかしてしまう。日本人だったらしなければならないことを、まだ慣れないからと言ってさせない(記録等)。
- ・ 認知症の方への対応、言葉がけ。
- ・ 自転車通勤のため、不定期な勤務がむずかしい場合が多い。
- ・ 育成期間が日本語の理解力で違いがあり、日本語能力が低いと指導者負担が大きい。
- ・ 記録やケアプラン作成等ができないことで日本人職員の負担が増している。

### モチベーション維持

- ・ 何事にも積極的過ぎて、身体的、精神的負担となっていないか不安になる。
- ・ 技能を修得する意欲のない実習生の対応が困難。日本語も覚える努力をしない。
- ・ 仕事や日本での生活に対するモチベーションを維持するための施設や機会が乏しい。

### 待遇

- ・ 母国への仕送りのため時間外労働をしたがる。
- ・ 都市部との賃金格差是正が困難。
- ・ 外国人の待遇を厚くする程逆に日本人労働者の待遇に不満を感じる者が出る。

### コミュニケーション

- ・ 質問に対し「大丈夫」が多い。
- ・ マスター言語である英語の話者が必要。
- ・ 日本語が未熟なため、うまく伝えられない。

### 人間関係のトラブル

- ・ 実習生同士や外国人同士の間人間関係やトラブル。
- ・ もっと仕事を外国人パートからの苦情がある。
- ・ 同じ国籍のサポートする人がいない。
- ・ 2人いる実習生の実力の開きが、どうにもならない程広がり、2人の関係がギクシャクしている。

### 文化や生活習慣の違い

- ・ 宗教の違い。
- ・ 食文化が異なり、栄養が偏ることによる健康を損なう可能性があり心配。
- ・ 日本でのルール(交通ルールの違い、ゴミの出し方、洗濯物の干し方)等生活習慣の違いを理解させることに時間を要す。

### 生活支援

- ・ 費用・住居の確保が大変。

- ・ 生活支援のための経費が大きい。
- ・ 生活相談員はどこまで関わればよいか。
- ・ 田舎のため交通手段が少なく生活が不便。
- ・ 外国人が住むことに対して理解していなく、住宅を借りる事にあたり物件探しが大変だった。

#### コロナ禍での技能実習

- ・ コロナで地域交流ができない。
- ・ コロナ対策等の理解を得ることが難しい。
- ・ コロナ禍でストレス解消をしてあげることが難しい。

#### 健康管理

- ・ 病気になった時の対応に不安がある。
- ・ 体調面のコントロール。
- ・ 母国の家族の体調等が心配になり、ホームシックで精神的に不安定な時期があった。
- ・ のどが弱く熱が出やすく、感染症期間(インフルエンザ等)は通院同行が多く、体調確認が大変だった。
- ・ 虫歯も痛くなり、歯医者へもしばらく通い治療した。本人は金銭的にも大変そうだった。

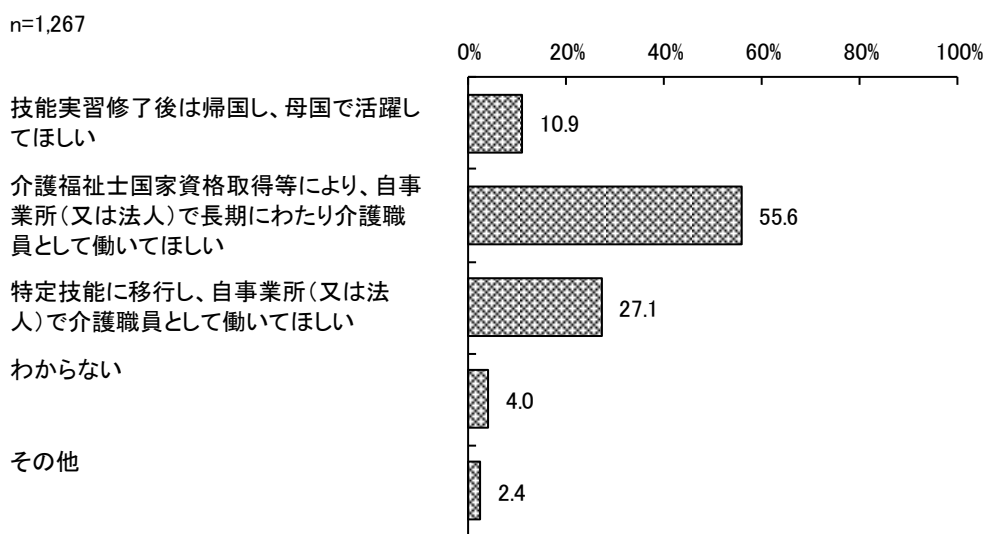
#### その他

- ・ 手続きが多く面倒。
- ・ 法人と事業所での受入れに対する温度差がある。
- ・ 国の受入れ基準を簡素化してもらいたい。
- ・ 入国までの時間が長すぎる。
- ・ 経費がかかりすぎるため数名の受入れは厳しい。 等

#### ④ 技能実習生の今後のキャリアに関する事業所の意向（問 16）

- ✓ 「介護福祉士国家資格取得等により、自事業所(又は法人)で長期にわたり介護職員として働いてほしい」が55.6%、「特定技能に移行し、自事業所(又は法人)で介護職員として働いてほしい」が27.1%と、長期にわたって働いてほしいと考える事業所の割合が高い。

図表2-50 技能実習生の今後のキャリアに関する意向として最も近い考え(SA)

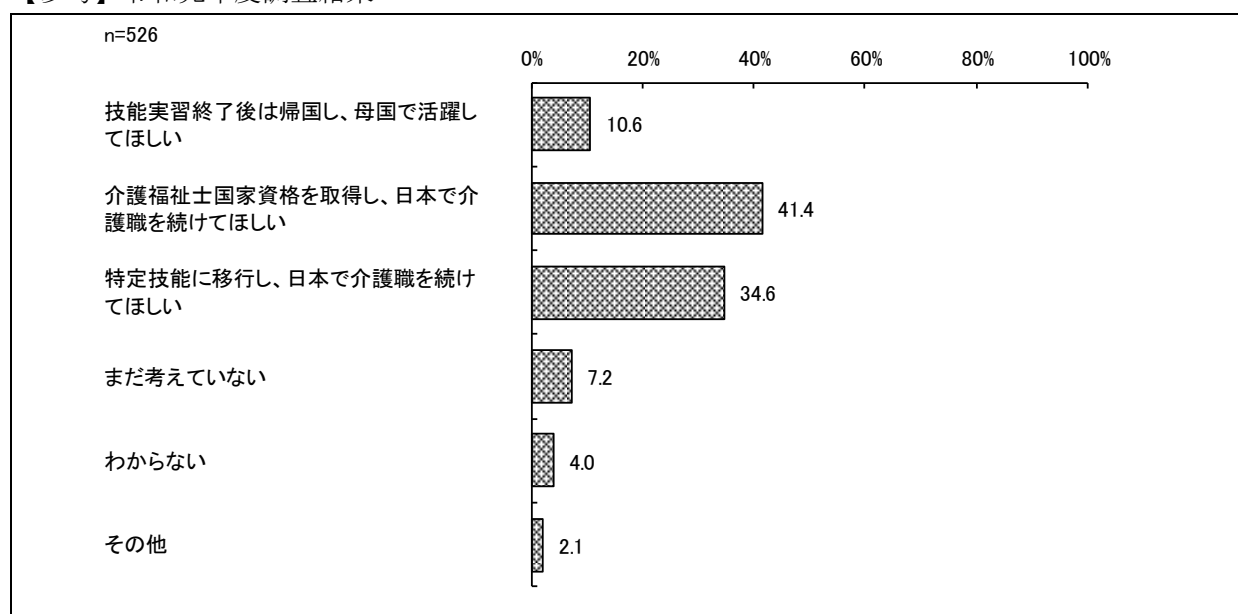


【「その他」の具体的な内容】

- ・ 介護に限らず広く法人の事業に関与してほしい。
- ・ 本人の意向を尊重してあげたい。
- ・ 長期にわたり就業してほしいが雇用形態については協議しているところ。
- ・ とにかく長くいてほしい。
- ・ 目標が介護福祉士取得なら、勉強しながら働いて資格取れるようにサポートしたい。
- ・ 日本で身に付けた知識や技術を母国へ還元し、そのあとで日本へ戻ってきて福祉の第一線で活躍してもらいたい。
- ・ 日本の看護師資格を取得し、本人が望むキャリアアップを実現してほしい。 等

✓ 令和元年度調査では、「介護福祉士国家資格を取得し、日本で介護職を続けてほしい」と回答する割合が41.1%であった。

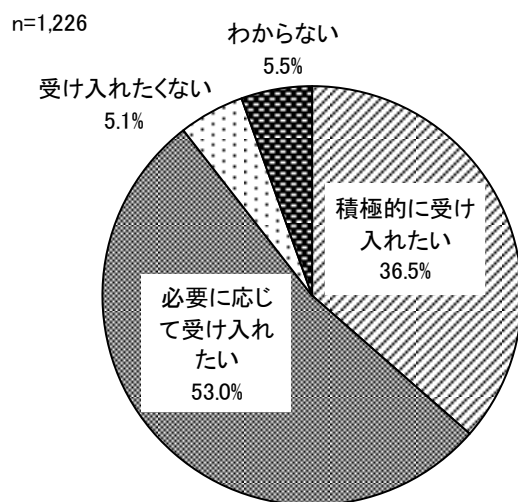
【参考】 令和元年度調査結果



⑤ 今後の技能実習生受入れ意向（問 17）

✓ 「積極的に受け入れたい」36.5%、「必要に応じて受け入れたい」53.0%、「受け入れたくない」5.1%、「わからない」5.5%となっている。

図表2-51 今後の技能実習生受入れ意向(SA)

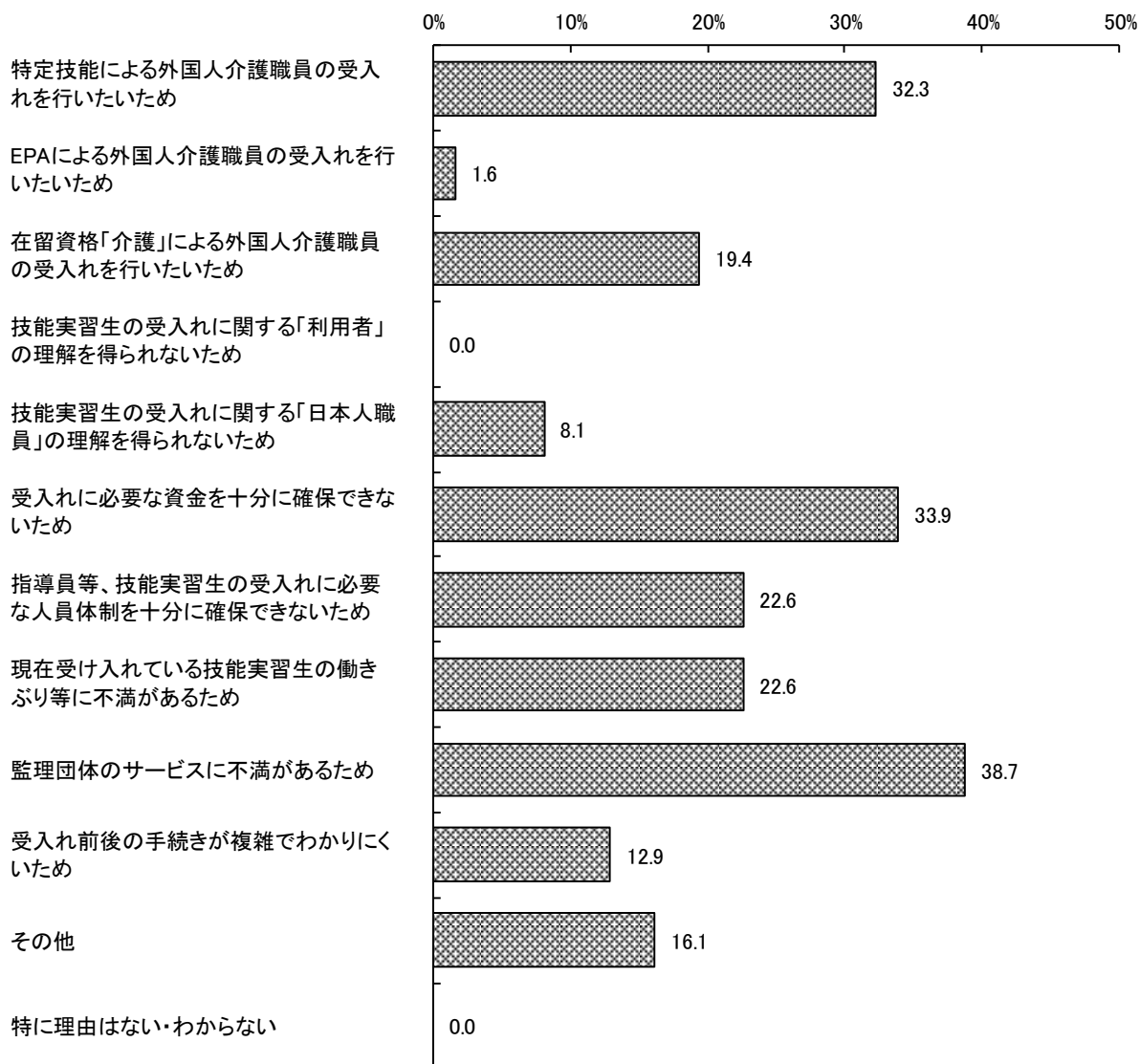


⑥ 受入れに消極的な理由（問 18）

✓ 技能実習生の今後の受入れについて「受け入れたくない」と回答した事業所にその理由を尋ねたところ、「監理団体のサービスに不満があるため」38.7%、「受入れに必要な資金を十分に確保できないため」33.9%、「特定技能による外国人介護職員の受入れを行いたいため」32.3%と回答する割合が高かった。

図表2-52 受入れに消極的な理由（MA）

n=62



【「その他」の具体的な内容】

- ・ 通常の業務をしながらの手続きが大変。
- ・ 夜勤をさせられない。
- ・ 初めの6か月は人員配置基準に入れられない。
- ・ 今年度2名受入れの予定であったが、コロナの影響でまだ来られていない。
- ・ 費用がかかりすぎる。安く対応(監理団体等)できれば受け入れたい。
- ・ 有休や、シフトに関しての不平、不満が多い。
- ・ 技術よりも、日本語を覚えてもらうのに時間がかかる。
- ・ 膨大な書類作業がある、指導員が常に確保されている必要がある、後出しでやってはいけないことが追加される状況(配薬等)。
- ・ 日本語教育、介護技術指導、日常生活の支援等々、日本人雇用と比べ各段に手間がかかる。
- ・ 日本に来て学びたいというハングリーな気持ちがあり感じられない。 等

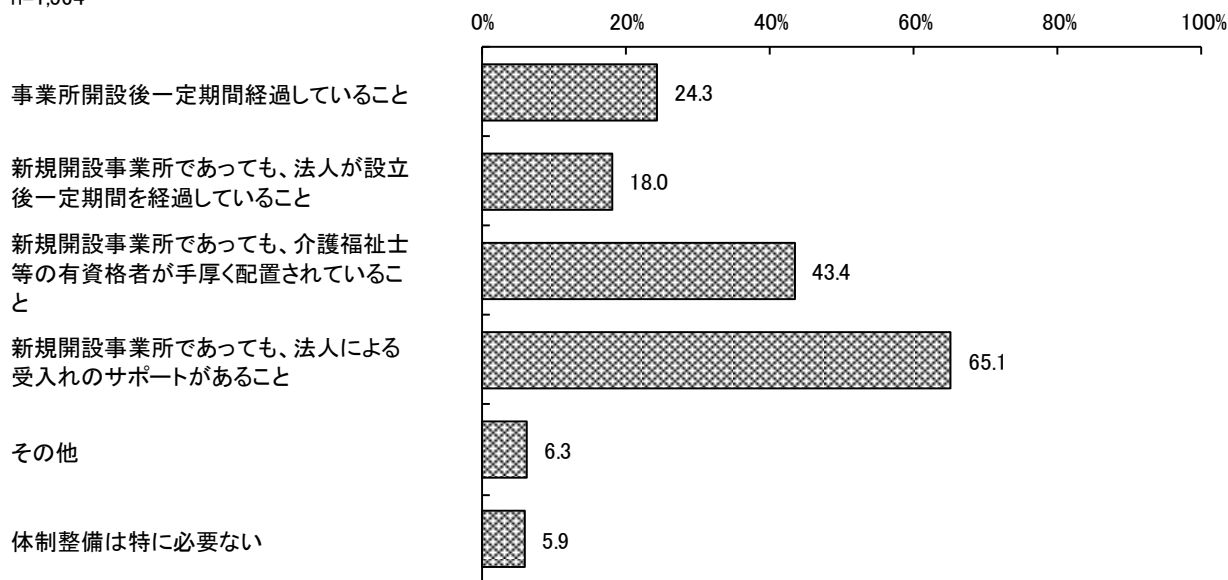
7) 技能実習制度について

① 受入れ事業所の開設年数に係る規定について (問 19)

- ✓ 現状、技能実習を行うことができる事業所は「開設後3年を経過していること」という要件が定められている。これに関連して、技能実習生を受け入れるために必要な事業所の体制について尋ねたところ、「新規開設事業所であっても、法人による受入れのサポートがあること」と回答する割合が65.1%と最も多く、次いで「新規開設事業所であっても、介護福祉士等の有資格者が手厚く配置されていること」43.4%、「事務所開設後一定期間経過していること」24.3%という結果であった。

図表2-53 技能実習生を受け入れるために必要な体制(2つまで)

n=1,564



(「事業所開設後一定期間経過していること」を選択した場合のみ) 具体的な年数:

調査数	8
平均	2.63
最小値	1.00
最大値	3.00

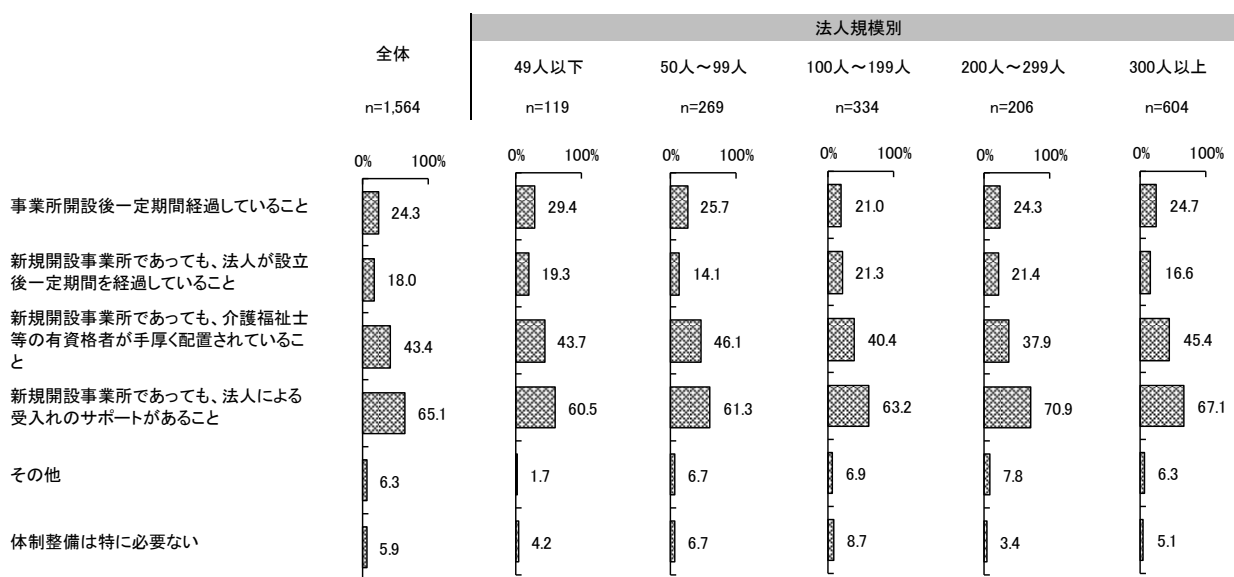


(「新規開設事業所であっても、法人が設立後一定期間を経過していること」を選択した場合のみ)  
 具体的な年数:

調査数	75
平均	4.77
最小値	1.00
最大値	10.00

- ✓ 法人規模の大きい事業所では、「新規開設事業所であっても、法人による受入れのサポートがあること」を選択する割合が小さい事業所に比べて高くなっている。

図表2-54 法人規模別にみる技能実習生を受け入れるために必要な体制(2つまで)



【「その他」の具体的な内容】

- ・ 監理団体と法人の連携、サポート体制の強化。
- ・ 指導する介護職員が安定していること。
- ・ 職員定着率が良好であること。
- ・ 人員配置に余裕があること。
- ・ 一定のレベルの財務状態。
- ・ 教育制度が確立されていること。
- ・ 受入れ機関のフォローがあれば問題ない。
- ・ 第三者評価や外部評価を受診していること。
- ・ 人員配置と費用面に余裕があること。
- ・ 生活に必要な物・住居等のサポート。
- ・ 現業を熟知する指導員等で指導体制を確保すること。
- ・ 法人に実績があれば可。
- ・ 訪問介護・住宅型有料・サ高住も受入れ可としてほしい。
- ・ 技能実習制度を十分に理解しこの制度に賛成協力する事業所のみ可とする。
- ・ 日本語を理解するための通訳等のサポート。
- ・ 日本語、介護技術、知識の学習の体制。

- ・ 新規であっても各指導者の手厚いサポートと日本人職員の理解を得ること。
- ・ 技能実習生への OFF-JT、既存社員(日本人)への OJT の整備。
- ・ 職員数が法定配置基準数より上回っていること。
- ・ 新規であろうとなかろうと受入れ準備(職員研修等)を十分に重ねていること。
- ・ 介護福祉士養成課程に係る実習を受け入れていること。
- ・ 技能実習生の学習の場を多くもつ(人員・時間)。
- ・ 孤立しないための工夫・配慮、分かりやすい掲示、相手の国のことを知る工夫(教育・文化)。
- ・ 外国人用業務マニュアルがあること。
- ・ 事業所の職員数が「やや不足している」程度で、介護体制が維持できていること。
- ・ 受け入れるまでの事業所内の環境整備、業務体制、組織が構築されており、法令遵守されていれば年数は関係ない。
- ・ 職員数が不足していない状況での受入れとし、技能実習生は1年間、職員数に含めない。
- ・ 技能実習生の制度や理念、メリット・デメリットを正しく理解している人がいること。
- ・ 外国人に対する意識、偏見のない環境が最も重要と考える。
- ・ 体制整備及び体制維持に係る人員確保が直接処遇介護員以外で可能なこと。 等

✓ 上記の理由に関する回答(問20)は以下の通り(自由記述抜粋)。

「1. 事業所開設後一定期間経過していること」に対して

【安定した事業運営の下で受入れを行うべき】

- ・ 技能実習生に対する技能移転を目的とした介護や日本語の指導には、法人や事業所の経営的・人的な余裕が必要であり、事業運営自体が安定しない段階での受入れは双方にリスクが伴うと考えられる。
- ・ 事業所として法人としての経験が一定年数ある方が、技能実習生への指導を適切に行えると思われる。
- ・ 事業所運営が安定していなければ、外国人受入れは難しい。
- ・ 日本語や日本文化に不慣れな技能実習生が介護現場に来た時、事業所が新規立ち上げ直後の場合は、適切なサポートが行えないと考えられるため。日本人だけでも新規立ち上げ直後は業務が安定するまで大変な状況なのに、技能実習生に適切なサポートは期待できないのでは。
- ・ 事業に慣れ、指導ができる職員が必要と思われるため。
- ・ たまたま既存法人で技能実習生の受入れと新規事業所の立ち上げを同時に経験しましたが、新規事業所のバタバタを考えると、技能実習生のフォローは難しいと思います。
- ・ 3年は経過しないと施設として落ちつかない。日本人職員の入れ替わりも1~2年は激しいため。
- ・ 事業所の人員体制と介護の質のレベルの標準化を考えると3年は必要。
- ・ 労働者間の連携が取れ、各自が業務の流れを習得し、自信を持って働くような環境が必要。
- ・ 法人がある程度設立してから経過していても、新規開設事業所は、メンバー同士の連携が未熟だったりするため、開設後一定期間が必要。また、スキルも必要と思われる。
- ・ 新規開設に向けてシミュレーションしていても人間相手なので思うように動けない。ケアの仕方、流れ、決め事等が新規開設事業所では確立されていない。技能実習生の受入れの趣旨が技能移転よりも人材確保としての側面が重要視されるのでは。
- ・ 技能実習生に対する技能移転を目的とした介護や日本語の指導には、法人や事業所の経営的・人的な余裕が必要であり、事業運営自体が安定しない段階での受入れは双方にリスクが伴うと考えられる。
- ・ 事業所として法人としての経験が一定年数ある方が、技能実習生への指導を適切に行えると思われる。しっかり決まっていないうちから受け入れると指導ができないだけでなく混乱を招く。

- ・ 法人としてきちんと体制ができていれば対応できると思う。新規開設事業所だから全員が新人職員というわけではない。
- ・ ある程度基盤がなければ実習生の日々の業務で迷ってしまうことがありそう。またルール等を他職員と共有することで、実習生の国による意識のちがいによる過度な要求等も抑えることができると思う。
- ・ 受入れ(衣、食、住)の環境が整備されていること、職員の一体化。
- ・ 新規開設等に在籍する職員の多くに問題のあるケースがある。調整が必要となる3～5年経過すれば、ある程度落ちつく。
- ・ 本当の新規事業所は、まだ施設の職員自体固まってないのでむずかしい。立ち上げの時の職員が3～5年後に残るのは2～3人と思ってよい。そんな中では実習生をつぶしてしまうことになる。
- ・ 新規事業所はどうしても人の出入りが激しい傾向があり、落ち着いて実習に取り組んだり、同一人物によるOJT等が組みにくい。
- ・ 技能実習生を教える日本人職員に、一定レベルの知識や技術がないと、きちんと学ぶことができないと感じたため。

**【指導・教育の体制が確立していることが重要】**

- ・ 教育計画、人事管理、業務マニュアル等が整っていることが重要かと思う。
- ・ 十分な指導を行うためには日本人職員の体制が確立していることが必要。
- ・ 準備期間を含め、入職後のサポート体制を構築するのに2～3年程度必要と思います。
- ・ 新規開設事業所だと人員不足を埋めるための人材になってしまう。きちんと時間をかけて指導する必要がある、指導できる体制づくりが必要。
- ・ 事業所におけるチームケアがある程度確立してからの受入れが良いと思う。
- ・ 事業所のマニュアル・教育プログラムの確立に時間を必要とするため。
- ・ 外国人の技能実習を受け入れる以前に、日本人の実習生に対して適切に介護実習指導ができるノウハウがなければ、外国人に対する実習指導をきちんと実施できる体制が構築できるとは思えない。
- ・ 事業所職員の研修期間がまず必要。職員の基礎能力が備わって初めて、受入れができると思います。

**【介護の方針や理念が浸透している事業所で受け入れるべき】**

- ・ 十分な介護業務のレベル、組織運営の理念、方針が行き渡っている必要がある。
- ・ 施設における介護の方針や理念が十分に共通理解されている状態で技能実習生に対して指導していくべきだと考えるため。
- ・ 法人、事業所の理念、方針が職員に浸透していることが重要と考える。
- ・ 理念、マニュアルのない施設が多すぎる。その状態で仕事をして(日本人、外国人を問わず)日本の介護の通念、知識、技術を学ぶことは難しい。
- ・ 事所開設後数年は、職員の定着が不安定である。法人の理念を理解できる職員の定着を待つ必要もある。また、介護福祉士資格取得には3年以上福祉に携わる経験が必須とされており、その間に技術も備わっている。有資格となった時のモチベーションごと技能実習生に技術を伝えることで、ケアの統一も図りやすいと考える。

**【「法人の設立年数」「有資格者の配置」「法人によるサポート」では不十分】**

- ・ そもそも人員不足の法人に受入れ体制が整っているとは思えない。法人にサポート力があっても現場にマンパワーがないと活かされないと思う。
- ・ 開設後の経過年数は、関係ないと思います。外国人雇用に対して理解を持つことが大切だと思います。

**【その他】**

- ・ 新規開設事業所では、技能実習生の受入れにおいて技能移転よりも人材確保としての側面が重要視さ

れるのでは。

- ・ 介護福祉士の実習施設要件と合わせるべきである。
- ・ 3年でよいと思うが、技能実習指導員の要件が「5年以上の実務経験」となっていて、双方の年数が一致していない。介護福祉士養成課程に係る指導者要件でも「3年以上」となっていることを鑑みれば、「5年」は長すぎると思う。
- ・ 法人全体でも同出身国からの受入れがまだ続いておらず、一号が二号へ変わった際に先輩としてどれだけ動いてくれるかを理解しておく必要がある。
- ・ 開設後間もない事業所においては、職員または家族の理解が得られにくくにはのでは。
- ・ 一定期間を設けることで、受入れの体制について検討できたり、住環境面でも体制が確保でき、気持ち良く勤務してもらえらると思う。指導する職員も「介護」について考え直す余裕が必要かと思う。
- ・ 想像していたよりも外国人に対する抵抗感は、職員にも利用者にもない。開設後一定期間(2年程度)経過していれば現場の流れも軌道に乗っているだろうし、そこに法人のサポートがあれば問題はないと思われる。
- ・ 開設後、3年経過していれば、ある程度落ち着いていると思われる。日本語の学習は継続して行うとして、日本人の未経験者よりもモチベーションは高いので受入れは問題ないと感じる(法人のサポートがあれば)。
- ・ 本制度の目的は介護現場にとってハードルが高い。

「2. 新規開設事業所であっても、法人が設立後一定期間を経過していること」という回答に対して

【法人の経営基盤、運営体制がしっかりしていれば、受入れは可能】

- ・ 新規開設事業所であっても、他事業所での実績があり、かつ法人全体で「技能実習生」の受入れノウハウがあれば、問題ないと考えます。
- ・ ご利用者支援だけでなく、生活全般や地域社会についての指導や一緒に行動することが必要と考えらると、法人として地域での関係や活動が定着していると思われる期間は必要と考えます。
- ・ 事業所単位で考えるよりも、法人が設立後一定の年数(3年)を経過していれば大きな問題はないと思います。新規事業所を展開した際に事業所が3年以上経過の基準を設けるより、法人としてどのような体制で実習生を受け入れるかが問題だと思います。
- ・ 法人設立後一定期間経過していれば、施設運営ノウハウは蓄積されており、問題はないと考えられる。
- ・ 福祉部門の法人設立後5年以上あれば、体制が整い、制度も熟知している。
- ・ 法人開設後 10 年経過すれば新規事業所も同一の考えで運営していると思われるから。
- ・ 新規開設事業所であっても、法人設立5年程経過していれば、基盤があると思われるので。
- ・ 法人自体の設立してからの期間が短いと、経営状態や職員の定着が不安定であり、実習生を路頭に迷わせる事態になりかねない。
- ・ 法人として一定期間を設けることで、指導できる職員の育成やサポート体制の整備、指導の経験や実績を積むことが必要だと考えられるため。
- ・ 法人が継続安定的でない法人は人材の安定性に乏しく、実習生を育てていくことは困難と思うため。
- ・ 人手不足で新規に事業所を開設できない法人がたくさんある。法人が5年以上続いていれば、ある程度の介護知識を持っていると思う。
- ・ 法人で介護事業を運営し一定期間経過している場合は、新規サービスを開始しても受入れ可にしてほしい。例えば、当法人では認知症対応型共同生活介護事業を20年近く運営しており、技能実習生受入れも既に行っていることから、法人自体で受入れ体制ができている。新しく小規模多機能型居宅介護事業を

始めようとした時「事業所開設後3年」ではなく、法人で介護事業開始3年後であれば受入れ可となればよいと考えます。

**【受入れ体制は整っているのに、新規事業所という理由で受入れをできない実態がある】**

- ・ 既存施設の内容を拡充し、医療法人の施設として再出発した。以前より介護技能実習生を受け入れてきたが、施設の改組ではなく新設に該当し「3年が経過していない」と判断があり、実習継続が不可能になった。そのため、技能実習生を同法人の隣接施設に移動させ、実習継続している。柔軟な現実的対応があってもよいように思う。実習生が気の毒だった。
- ・ 当法人は30年経過。当病院も30年と古くなり、来年同じ医療圏に建て替え移転予定であるが新規扱いになってしまうため3年間は受入れができず非常に困っている。

**【人員確保の面でも、受入れを希望】**

- ・ 技能実習生なしでは、事業継続が困難な状況となっている。
- ・ 事業所の人員不足を解消するため。
- ・ 職員が不足している事業所はたくさんあり、一定縛りを設けると制度自体が使いにくくなる。
- ・ 日本人の確保が困難なため。

**【その他】**

- ・ 3年の基準に明確な根拠がなく、法人として育成できるならそれで良いと思う。
- ・ 法人の方針がしっかり決まり、伝達され、受入れをサポートしてもらえればどうにかなると思う。
- ・ 期間ではなく、迎え入れる環境・実習・育成としての体制が整っているかが大切であると思う。
- ・ 法人として新規事業立ち上げの体制が整っていれば、人材もそれなりの体制は整うものと考えられるから。
- ・ 要するに技能実習の安定運用は施設の運営歴ではなく、受入れ法人の体制、資質によるところが大きいと思うため。
- ・ 新規事業所であっても、業務ノウハウは持ち得ているため、3年経過は意味をなさない。
- ・ 要は、実習生を受け入れた3年以内に倒産しないかの財務チェックが必要。

**「3. 新規開設事業所であっても、介護福祉士等の有資格者が手厚く配置されていること」という回答に対して**

**【有資格者が多く配置されている事業所の方が、職員負担が少ない】**

- ・ 有資格者が複数人いることで、一人で抱え込まず、相談して協力し合える。マンツーマンで教えることが重要であり、そのためには職員数に余裕がないと対応できないと考える。
- ・ 介護福祉士等有資格者が何人もいて法人のサポートをしてもらえるところ。
- ・ 新規でも、有資格者が手厚く配置されていれば問題はない。
- ・ 有資格者は専門的知識も備えているし、資格取得までの介護経験が豊富なので、より良い環境での指導が行いやすい。また、自施設と法人一体となって進めていく方が役割分担もできて効率的。
- ・ 介護福祉士による指導員が多い方が、現介護職員への負担が少ない。
- ・ 介護福祉士の有資格者が多く置かれていれば中堅職員以上が担当となり新規開設であっても適切な指導・育成につなげられる。

**【効果的な実習のためには、有資格者による指導が必要】**

- ・ 日本の文化に慣れることが双方にとって必須。介護現場に入る前のフィードフォワード、OFF-JTがなければ現場で混乱することは安易に予測できる。受入れ側の日本人も技能実習生へどのような指導方法が最善かを理解する必要がある。
- ・ 現場へ入る前のフィードフォワード、OFF-JT、現場へ配置後のフィードバック、OJTが整備されている体制が必要。また知識技術を譲渡するには有資格者が手厚く配置されていないと良質な実習期間には

ならないと考える。

- ・ 技能実習の本来の目的からすると、しっかりとした「介護技術」の指導ができる体制が望ましいと思うから。
- ・ 人命をお預かりしている施設として、専門教育を受けた職員が指導を行うことで、利用者様の安全が確保できると考える。
- ・ 介護福祉士の資格者が少ないと、指導員が不在の時に十分な指導ができなくなる。
- ・ 外国人技能実習生がある程度業務を把握し、介護現場における実習が順調に推移できるまでは数カ月を要する。この期間を限定した職員で対応するのは、日本人の負担が大きいと感じている。そのため、有資格者が多く、サポートできる環境が必要と考える。
- ・ 人手も必要だが、ケアの質も大事だから。
- ・ オープニングスタッフとして一から日本人職員と共に介護現場を経験することは、技能実習生にとってもよい実習になると思います。介護福祉士等の指導者がいることが必須であるが。
- ・ 技術移転という目的を考慮しても、専門職スキルを必要とすると、やはり介護福祉士としての指導が必要となると思う。
- ・ 開設後3年経過に関わらず早期に介護福祉士等の有資格者を多数配置している法人・事業所は実習生に指導・教育できる知識・技術を有している職員が多いと考えられるし、技能実習生の受入れは事業所だけの問題ではなく法人全体の問題であり、その法人の効果的な支援を得られるのであれば開設後の期間は関係ない考えるため。
- ・ 介護職は無資格者でも業務が行えるため、正しい知識、技術を移転するためには一定の知識、技術をもった介護福祉士が望ましい。受入れ事業所だけでなく、法人としての働きかけが大切であると、受入れを担当して実感した。
- ・ 実習生担当スタッフを配置できる人員が十分確保できていないため、サポートは必要。介護福祉士が専属に研修を担当することは難しい。正しい知識、技術を伝えたい。
- ・ 知識ある方が教えなければ経験のみで教えることとなり基礎をしっかりと習得できない。

**【外国人への指導は、日本人介護職の育成よりも労力を要する】**

- ・ 技能実習生がある程度独り立ちするまでは指導する日本人職員の負担が重くなり、かえって人手が足りなくなったり、介護の質の低下を招いてしまう可能性がある。
- ・ 言葉の壁を感じる。専門用語の理解、生活文化の違い等、難解な用語、細かなニュアンスを理解していても、理解しているように返事していると感じることがあり、日本語教育、サポートが必要。幸い石川県では、助成事業を始めている。監理団体や行政の教室とは違う NPO 法人で母国の人で日本に永住している方の指導は効果的であり、必須だと思う。
- ・ 日本語が難しいため、生活に慣れるまでのサポートが必要。また仕事を学ぶことにおいて事業所の人的余裕と日本人スタッフの理解と指導者の協力が重要。
- ・ 実際に相手の文化、宗教、習慣を覚えたり、日本の文化、宗教、習慣を理解いただくことや生活支援が必要であり、そのための人員配置ができることが受入れの前提になるのではないかと考えるから。
- ・ 言葉や文化の壁を感じた時に手厚くサポートできる体制が必要と感じる。当法人には中国留学の経験者がいるためお互いの意志確認において助かる存在である。
- ・ 日本人の文化、海外の文化は、全く違う。他国籍の人を受け入れる体制・資金の確保は非営利の社福法人では困難を極めている。また、通訳者、翻訳も必須である。
- ・ 言語・生活・仕事とトータルなサポートが必要である。自事業所でなくても人員がいるならよいかもしい。
- ・ 言葉を理解できないし、日本と海外では介護の仕方が異なる。有資格者が統一した考え方で受け入れな

いと事故等につながる。

【スタッフの体制が整っていることが最も重要】

- ・ 当法人は 22 年の歴史があるが、受入れ準備(職員の理解を得る)が十分でなかったため、2号へ移行してもなお実習生と他職員との関係性を築くことができなかった。失敗事例の最たるものと心得ている。年数の問題ではないと思う。
- ・ OJTに就くスタッフの負担だけが大きくなるようでは、受入れはうまくいかない。
- ・ 日本人の介護職員の育成(定着)が困難な事業所では、外国人を育成することはさらに困難だと考えているから。
- ・ 知識・技術・経験が豊富な職員が手厚く配置されていることで、新規開設事業所でも実習生のフォロー・指導等のバックアップができるから。
- ・ 実際にやってみると、かなり余力がないとできない。人手不足で現場の事務も回ってない事業所では、実習生がきちんと指導を受けられる担保がない。
- ・ 現場指導者が一通りの業務の指導をするのに、ほぼかかりきりになる。十分なマンパワーなしには受入れは不可能。
- ・ 日本での生活が快適に過ごせるような支援・相談体制をもつことが大切。仕事を教える制度、分からないことをサポートする職員が常にそばに居ることが大切。
- ・ 受入れ前から試験対策等とにかく手間がかかる。時間と人手が必要。
- ・ 専門的言葉及び普段の会話にも苦勞するだろうからマンツーマンで技術を教えられただけの人員に十分確保できている体制であれば受け入れられる。
- ・ 技能実習生が正確な技能を身につけるため、根拠のある介護を指導できる職員が必要であること。また生活の支援は住居の手配等法人全体でサポートする必要を感じているため。
- ・ 職員の理解・サポートがないと、チームとして稼動しない。職員全体、法人全体で支えていく必要があると思う。
- ・ 制度を理解したうえで、母国から遠く離れた日本に来ている外国人を大切にサポートできる法人体制と技能を指導できるスタッフ体制が十分整っていれば問題ないと思います。
- ・ 事業所としてのキャリアも必要と思うが、教育する側のサポート体制が充実していないと(人員確保)空白の時間が多くなり実習生にとって不利益が生じる。

【その他】

- ・ 介護は介護手順を教えるだけではなく、尊厳や敬う心で介護サービスを提供することが大切だということを教えていくことが重要であると考える。
- ・ ゆとりがないと適切な指導ができない。実力のある指導者が時間をかけて指導すべき。
- ・ 日常で関わる従業員のサポートが重要と考えるため。
- ・ 単なる人手不足を補う要員ではなく、キャリアアップが目指せるようにする必要がある。
- ・ 日本人スタッフと外国人スタッフへの業務指導に大差はない。開設期間より業務内容の見える化や考え方を整備しているかの方が大事。
- ・ 現在在職している介護福祉士、ヘルパー2級の介護知識の向上が必要。
- ・ 自立支援介護の基礎について手厚く指導が可能。
- ・ 管理や指導をできる職員が多ければ、問題なく受け入れられそうである。
- ・ 介護福祉士の有資格者といっても志の低い人や高い人等様々。資格にとらわれる意味はあまりないのかも。

#### 「4. 新規開設事業所であっても、法人による受入れのサポートがあること」という回答に対して

##### 【職場全体の環境整備が必要であり、それには法人のサポートが重要】

- ・ 受入れ後の指導を行うために、日々の業務がルーチンとして確立している必要があると考えられる。一方、人材確保の困難さは新規の事業所でも変わらないため、前記部分を法人のサポートで補うことで対応できれば、必要最低限の環境が整えられるのではないかと考える。
- ・ 指導に責任を持つべきと考えるので、現場レベルだけでなく、法人全体で自宅でのインターネット環境や書籍の手配、生活面のサポートをバックアップする必要がある。
- ・ 現場(施設)では、指導・支援・サポートできることが限られるため。母体である法人が、受入れに至るまでの準備や生活環境の整備をする等、役割を明確にするべきだと感じる。
- ・ 法人全体の理解がないと技能実習生の受入れが成立しないため。
- ・ まずは法人全体で技能実習生を受入れサポートできる体制、介護等全般を指導できる体制が整っていることが必要である。
- ・ 受入れ人数にもよるが開設後少しの間は職員の研修にも目を向けなくてはならないことから仕事だけでなく生活面はもちろんのこと、精神面のケアを考えると現場だけでなく法人の手厚サポートが必要と考える。
- ・ 技能実習生の仕事内容や生活環境をしっかりと整備して、バックアップできる体制を有する法人が必要である。また、技能実習生は人材不足の補充ではないこと等の目的を把握しておかなければならない。
- ・ 業務、生活等、多岐にわたる支援が必要なため。
- ・ 教育環境がしっかりできていなければ質は上がらない。日本人スタッフの教育も同時に必要なため。
- ・ 介護については、職員が指導できるが、日常生活については、法人全体でバックアップが必要。
- ・ 本人の思いも大切だが、きちんと制度を理解したうえで指導・支える人がいる環境があることで円滑に物事が進むことを、身をもって感じている。
- ・ 新規開設事業所という理由により技能実習生の受入れができない。熟練のスタッフや法人全体のサポートの中で、実習ができる環境があれば、新規事業所でも受入れはしていきたい。

##### 【受入れにかかる職員負担を軽減するために、法人のバックアップが必要】

- ・ 監理団体とのやりとり(書類の準備、担当者との連絡)にかかる業務量が多い。当法人ではある施設の施設長が窓口となってほぼ一手に引き受けてきたが、施設長業務が多忙な時は厳しい。法人本部等に専門の人員配置が必要。
- ・ 実習生に指導を行うのは知識・技術の基本を習得している者でないと自分流としての指導になってしまうため。法人全体で支援がなければ、個人のためのサポートでは限界がある。
- ・ 事業所では技能を伝える、教えることで手一杯になるかと思います。手続きや生活面のサポートまでなかなか手が回らないのでフォローが必要。
- ・ 新規であっても研修体制を整える人員が適切に配置されれば問題はないと思われる。

##### 【受入れに向けた様々な準備を事業所単体で対応するのは難しい】

- ・ 1施設でできるものではない。法人全体の協力が必要。
- ・ 施設単位ではなく、法人の積極的介入が行なわれることで、受入れがスムーズになっていくと考えます。
- ・ 技能実習生受入れについては監理団体との協議も含め、労力とお金がかかる。小さな事業所ではとても対応できないので、法人としての受入れがとても重要である。
- ・ 各事業所のみでは対応困難な場合も、法人全体での対応があると安定感がある。また、開設後まもなくの受入れではそもそも事業所としての基盤がないため、混乱を招く。3年程度経過している事業所のほうが、事業所自体介護の質と人員が安定してきている段階のため、受入れおよび指導が行いやすい。
- ・ 事業所だけが受入れに関するサポートをするのは限界があるので、法人でのサポートは必須だと思います。



す。また、介護福祉士の有資格者が多ければ、技能実習指導員も多く配置することができ、協力しながら技能実習生のサポートをすることができると思います。

- ・ 実習生の給与や処遇については事業所だけでは解決できない。

#### 【法人によるコミットメントの下で受入れを進めるべき】

- ・ 開設後何年経過していようと、日本人介護職員の離職率が高ければ当該施設での勤務年数は短く指導に影響は少ない。むしろ法人のサポートがしっかりしていれば、年数は短くてもいいと思う。
- ・ 法人として技能実習制度の理解やビジョンが明確になっていけば、監理組合支援もあるため、新規事業所でも受入れは可能であると考え。
- ・ 日本人労働者の雇用が非常に難しい現状があり、人手不足を補うという側面はぬぐい切れないが、一番は日本に来て、さらに日本を好きになってもらうことが大切と考える。それには、技能実習生を大切に思う法人としての姿勢が重要であることから、法人の受入れサポートが大切と考える。
- ・ 同一法人内に新規立ち上げ事業所のために技能実習生を受け入れることができない施設があるが、法人の受入れ体制がしっかりしていれば問題ないと考え。
- ・ 新規開設事業所かどうかよりも、誰が技能実習生の育成を考え、どのようにサポートしていけるのかが重要。その点を、法人規模にもよるが、法人全体で考え実行していけるのであれば、新規事業所が開設後3年経過していなくても対応できると考える。
- ・ EPA等と比べ、日本語習得レベルが低いいため、法人としての受入れに対する覚悟が必要だと思ふから。

#### 【その他】

- ・ 事業所の運営が円滑でないと、技能実習生への細やかなフォローや受入れ体制が構築できないと思う。また、日本人職員の職場定着がされていないと、技能実習生も不安になると思われる。
- ・ 経験豊富な事業所であっても、新規の事業所であっても、既に受入れ体制ができていけば可能だと思う。開設年数の長い事業所が、色々な点で良いサービスが提供できており、職員が働きやすく、優れているとは限らない。福祉の世界は、年月とともに、充実した施設・事業所にならないと最近感じている。法人(本部)の理念がしっかりしており、実践ができれば、受入れは可能だと思う。
- ・ 法人運営管理者の方々が、実習生を受け入れたい希望はあるものの、現場の理解が、得られず、頓挫することが、非常に多い現状です。
- ・ 外国人の方に対する考え方を職員全員が理解する必要があることと、外国人の方への様々なサポートは法人全体で考え、実行すべきだからです。
- ・ 日本語の研修体制や介護指導についてのスキルを持っている職員が配置されていけば開設年数に関わらず、受入れは可能と思われます。
- ・ コロナ禍で経営も厳しく、現場としても人件費問題があるため、何らかの補填があると受入れ先としても意識が変わると思います。
- ・ 受入れ体制ができていないとせっかくやる気のある方が来ても、対応ができず離職に繋がると考えるため。
- ・ 技能実習生への指導は現場でのOJTが最も重要であり、その指導たりえる人材が新規開設法人立ち上げから階層別に「指導的管理職員」「中堅指導職員」として独り立ちするまでには、最低7～8年程度の時間を要すると見込む。技能実習生を指導することと日本人の新採用職員を指導することの根っこはそもそも人材育成の観点では同じものであると考えるため、この観点から選択した期間は必要と考えるところである。
- ・ N4で入国するので日本語があまり話せないことが予想されるため、事業所だけがサポートを行うのではなく監理団体も含め体系的な日本語教育が必要。

- ・ 学ぶ姿勢は、大変良いと感じる。ただし、カルチャーの違いや、入国配属当初のホームシック等生活面での支援(業務外での支援)が多岐にわたるため、サポートが重要である。
- ・ 法人がサポートすることにより定期がなくても受け入れることはできると思う。

#### 「5. その他」に対して

- ・ 一般の職員数の安定的な確保。指導や書類等に対応が追われて通常業務が追いつかない。
- ・ 指導できる体制があればよい。要は指導できる体制があることが重要で、開設後年数はそれが想定される目安でしかない。
- ・ 日本語学習の機会を事業所内に設置する体制や監理団体のサポートが必要。地方では、方言やアクセントの違いが生じ、実習生にとっては難しいため、仕事や私生活両面からコミュニケーションをとれるような機会や学習が必要と痛切に感じている。
- ・ 訪問介護、住宅型有料、サ高住も受入れ可としてほしい。
- ・ 技能実習制度を十分に理解し、この制度に賛成協力する事業所のみ。
- ・ 開設の年数に関係なく、細かいサポート体制を整えていること。
- ・ 職員ではなくあくまで技能実習であることを理解できているか。人材不足で戦力と考えがちだが、バランスが必要かと思えます。
- ・ 日本語の教育体制。N4を合格していても、日常会話はスムーズに行えない。入所者・利用者が言ったことを正しく理解できない。
- ・ 介護福祉士養成課程に係る実習を受け入れていることが必要。外国人の技能実習を受け入れる以前に、日本人の実習生に対して適切に介護実習指導ができるノウハウがなければ、外国人に対する実習指導がきちんと実施できる体制が構築できるとは思えないため。
- ・ 新規開設事業所でも法人の受入れの実績があること。新規開設した事業所の人材不足を短期間に補いたい。
- ・ 技能だけでなく、生活全般の対応が必要とされている。例えば、自宅環境の整備、日本での生活様式の指導など。言葉等の問題もあり、より詳細な指導の場合の翻訳ツール等。
- ・ 実際に言葉の壁に困ったため。
- ・ 事業所としての成熟度と、実習生のフォロー体制は同時に必要ではないかと考えるため。
- ・ 監理団体・法人サポートもちろん必要だが、それだけでは足りない。外国人技能実習生を受け入れるなら、企業側に任せるだけでなく、国・県・市町村で日本語教師等の派遣サポート・生活指導員の応援がほしい。
- ・ 技能実習生は意欲的に介護技術を習得したいときている。お金もほしい。人員は不足しているため援助していただきたい。
- ・ 心の病を持つ職員もおり、常勤換算で1としても1とまらない職員もありそれぞれのサポートが大変。
- ・ 職員不足の中に技能実習生が入ってしまうと、日本人職員の負担が大きくなり、指導もはっきりしてあげられないため。

#### 「6. 体制整備は特に必要ない」という回答に対して

- ・ 法人単位で技能実習生支援には限界があり、行政等の支援があれば有難い(例えば、日本語教育・同一国出身者との交流会等)。
- ・ 受入れ側の負担も大きいため、現行で特に問題ない。
- ・ 施設での介護職の役割と病院での役割に違いがある。また、介護記録等の記載が不要であり、口頭での

伝達ができれば業務に支障はない。

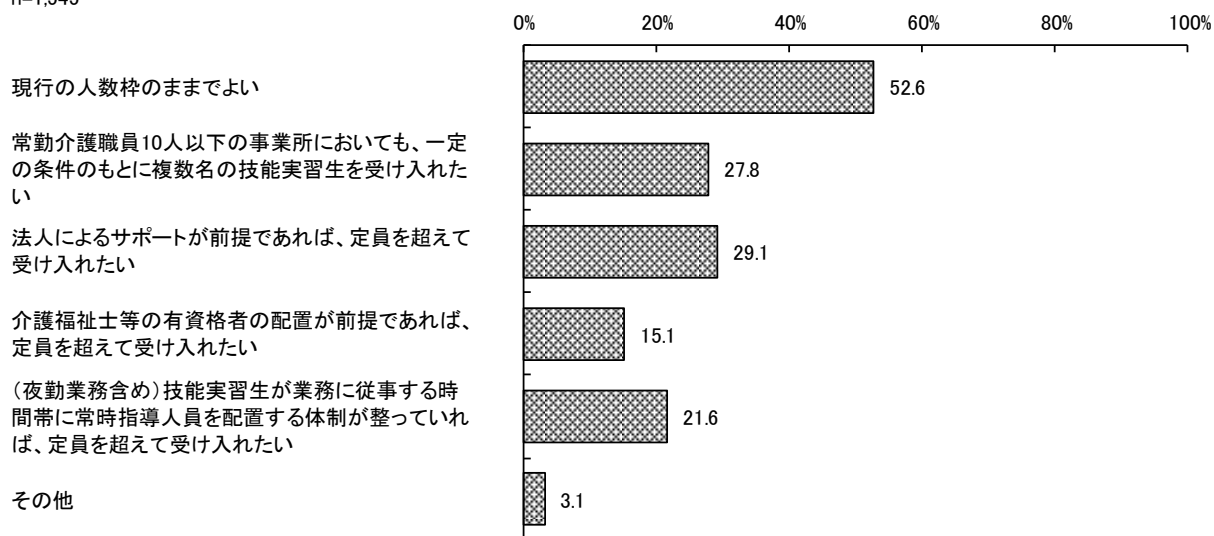
- ・ 事業所の体制整備ではなく、受け入れた事業所に負担がかからないよう、1年は専任の指導職員をつけて、その者の人件費は国が負担する等の取組を望みたい。
- ・ 現在困っている点等はないから。
- ・ どの事業所も積極的に受入れ可能にした方が良い。
- ・ 開設して間もないと指導が十分にできないと思います(施設が落ち着いていない)。
- ・ 新規開設の場合、資格者や経験者がいたとしても現場が落ちついておらず、外国人をサポートできる状態にないため。
- ・ 中長期にみて、人材不足は深刻な問題です。在留資格移行のための試験が難しいことや、永住権の問題も同時に考えるべきだと思う。
- ・ 受け入れていくためにはそれなりの基盤や支援が必要だと思います。開設後まもないと施設としての方針や職員体制も確立していない可能性が大きく、その中に技能実習生が入るとただの労働力になってしまうと思います。
- ・ 開設直後は、日本人スタッフさえも混乱しているため。
- ・ 新規開設事業所でも、サポートがしっかりしていれば問題ないと思う。
- ・ 3年程度以上の実績があった方が、双方ともに不安が少ないと思う。
- ・ 監理団体と共に技術移転が可能であればどの事業所でもよいのではないかな。
- ・ 実習生を受け入れると現場に手間が増えるので受け入れない方がいい。

## ② 事業所ごとの受入れ人数枠に係る規定について (問 21)

- ✓ 現状、事業所の常勤介護職員総数が10人以下の事業所では、第1号技能実習の在留資格を有する技能実習生の受入れ人数上限が「1人」となっている。これに関連して、事業所ごとの受入れ人数枠の設定に関する事業所の考えを尋ねたところ、「現行の人数枠のままでよい」と回答する割合が52.6%と最も多く、次いで、「法人によるサポートが前提であれば、定員を超えて受け入れたい」29.1%、「常勤介護職員10人以下の事業所においても、一定期間の条件のもとに複数名の機能実習生を受け入れたい」27.8%という結果であった。

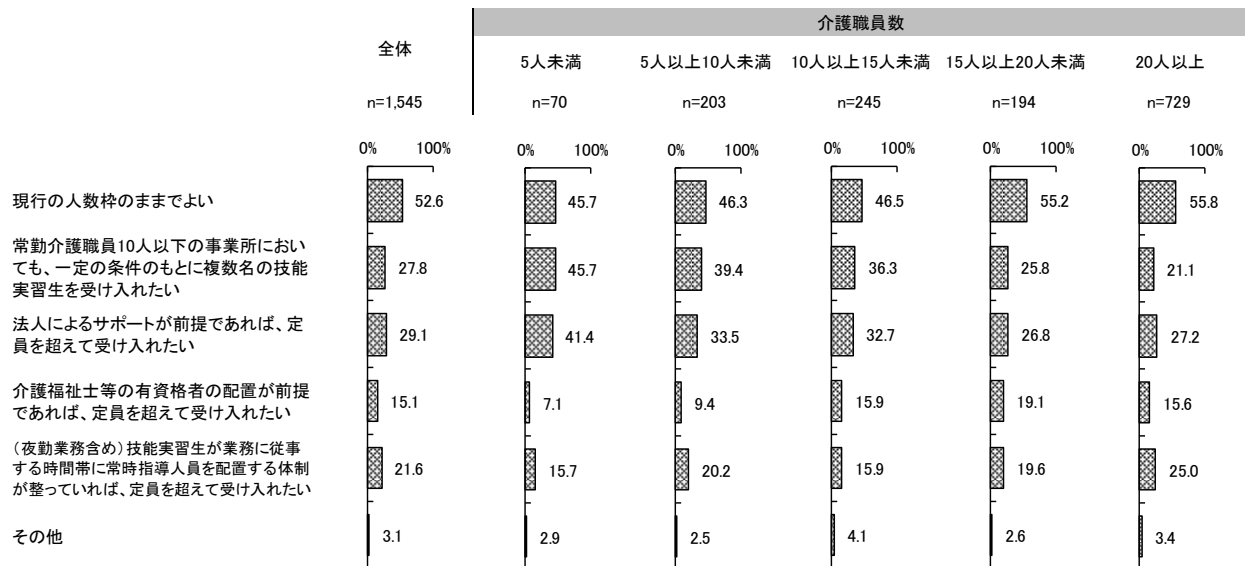
図表2-55 事業所ごとの受入れ人数枠の設定(2つまで)

n=1,545



- ✓ 介護職員数(常勤換算)が15人未満の事業所と、15人以上の事業所では、「現行の人数枠のままよい」と回答する割合に10ポイント程度の差がみられる。
- ✓ 介護職員数(常勤換算)が10人未満の事業所では、「常勤介護職員10人以下の事業所においても、一定の条件のもとに複数名の技能実習生を受け入れたい」を選択する割合が相対的に高い。

図表2-56 介護職員数別にみる事業所ごとの受入れ人数枠の設定(2つまで)



【「その他」の具体的な内容】

- ・ 介護職員数の1割程度。
- ・ 2号以降は常勤として数えたい。
- ・ 財源の確保ができれば何人でも良い(住居の確保等)。
- ・ 技能実習生受入れ実績により、受入れ人数上限を増加させる。
- ・ 現状のほうが適正と考える。増えることで労働力としてのウエイトを高める法人が現れると思うから。
- ・ 技能実習生が増えると、やはり利用者にとって不安や負担かける事になるため1名程度だと他職員がフォローに入り易く、理解して頂ける人員数であると考えられる。
- ・ 上限を2人からとした方が良いのでは。外国人が1人だけということに不安を感じる実習生が多いと思われる。 等

- ✓ 上記の理由に関する回答(問22)は以下の通り(自由記述抜粋)。

「1. 現行の人数枠のままよい」という回答に対して

【十分な指導を行うには、現行の人数枠が適切】

- ・ 当事業所は3フロア制であり、現時点でも3人の技能実習生をフロアごとに配属している。今後も3名を予定しているが、フロアごとに配属を分ける予定である。ワンフロアのスタッフ数が20数名であり、その中に1~2名の実習生であれば仕事や生活への指導がしやすい。
- ・ 受入れには10人に1人位が良いと思うが、夜勤については柔軟な処置があれば助かる。ただし、指導はちゃんとしなければ夜間はまかせられない。
- ・ 10人に1人の受入れくらいが職員も実習生も落ちついていられる。また、夜間も含め指導体制があれば人数超過も考えられる(指導していける)。

- ・ 指導するためには、介護と日本語、両方の指導が必要となり、マンツーマンでの対応が望ましいため。
- ・ 異国より来ている技能実習生の指導を受入れ体制不十分の状態を受けてはいけないと思う。
- ・ 実習生への介護指導にはかなりの労力や時間が必要であり、通常業務と両立するためには、受入れ人数は現行のままが良いと思います。
- ・ 日本人と同等に働ける能力と資格があれば、人数を増やしても良いが、教育と管理を行う必要がある状況では、現行の基準が妥当と考えられる。
- ・ あくまでも1号技能実習であるから、指導する量から考えても10人以下の事業所であれば1人が精一杯と思う。
- ・ 技能実習という目的から、実習生が確実にしっかりと実習することが重要であるため。
- ・ 実際問題、実習生の指導者が必ずいるので、実習生の人数を増やせば指導者も増やす必要があると思うので無理が出てくると思います。
- ・ 一人あたりにかかる教育時間が通常の中途職員より必要となってくるため、現行でよいと思う。
- ・ あまり増えすぎても、その人達を比べてしまい、技能実習生同士も合う・合わない等あるので、少人数に対し、密に指導した方が良い。
- ・ 技能実習生の介護業務の指導の難しさと、日本語の理解の難しさが時間がかかり必要。
- ・ 1人の実習生にしっかりと指導をしていこうと思うなら、職員もマンツーマンでないにしても目配りが必要となり複数人の受入れは難しい。受け入れるのであれば職員もそれなりに配置できていなければと思う。
- ・ 「介護」に対する考え方、利用者との接し方に若干違いがあり、必要以上に配置をしても指導が難しくなるため。
- ・ 技能実習生を受け入れ、育てていくには、実習生と関われる多くの人(職員)が必要であり、事業所の規模以上に実習生を受け入れても指導が行き届かず、実習生も混乱すると思われる。実習生の受入れ人数を増やすことを前提とした問いになって回答しづらい(問 22)。
- ・ 指導が大変だと思いますし、試験を通らなければ帰国になってしまうので。
- ・ 人数が多くなった場合の教育・生活面のサポートが不十分になるため。
- ・ 現実的に常に指導員を配置することが難しくなる。基準を満たせないのではないかな。
- ・ 育成するのに日本人よりも時間がかかることを考えると一人がよいと思われる。
- ・ 1日の人員配置が少ないと指導体制も整いにくいと考える。当初はマンツーマンぐらいの手厚さが必要と思う。
- ・ 現在寄り添った指導ができていますが、人数が増えることにより、指導において各々の能力を引き出すことが難しくなるため。
- ・ 指導人員が常時指導できる体制が整っていないと、特に1号は難しいと感じます。やはりある程度の経験とコミュニケーション能力がないと指示しても動けないし活躍できない。
- ・ 実習生の人数が増えることで育成にかかるコストや時間が分散するため、細やかな指導が行えなくなることが考えられる。

**【受入れ人数が増えると、職員の負担が増える】**

- ・ OJT、OFF-JT等の実習を考えると相応の負担が受入れ側に求められると考える。
- ・ 技能実習生2名を10名の実習指導員でサポートしている。きっと、3年経過しても日本人と同じようには介護できないでしょう。金銭的なことも含めて現状以上の外国人は受け入れても大変さが増すだけです。
- ・ 技能実習生の働く姿勢や態度には満足しており不満はない。しかし人数が多くなると現場での指導等に負担がかかる。
- ・ 現場では、ルーチンの仕事を抱えながら外国人技能実習生を育てていくのが負担となっているのは事

実。しかし、逆に外国人技能実習生からは、日本人の職員に大きな影響を与えているのも確か。外国人の純粹で頑張っている姿は、現場の職員への刺激になっている。

- ・ 職員への負担を考慮すると、現行が限度かと。実習において指導が可能な人材はすべての職員が行なえるものではないため。
- ・ 読み書き、申し送りなどに対する理解に対してサポートが必要であり、居室担当の仕事が電話対応等努力しても無理なことも多く、できない部分をフォローできなければならないので、現状が望ましいと思います。
- ・ 技能実習生が増えると家族対応等の日本語を使った業務の負担が日本人職員に集中するため。
- ・ 1人の介護指導者の負担を考慮。
- ・ 指導者は介護福祉士の資格があるとかないとかではなく、「受け入れる」側の感性の問題だと思う。現職員に負担がかかることを避けるためには現行でいいと思う。
- ・ 技能実習生が3年間で日本人と同じレベルですべての業務がこなせるようになるとは限らず、育成に時間がかかることから、一定割合以上では日本人スタッフの業務負担が増すリスクがある。

**【サービスの質を担保するためには、現行の人数枠とすべき】**

- ・ 仕事面、生活面ともに手厚くサポートが必要なため、少人数の職員しかいない事業所では手が回らないと考える。
- ・ 技能の質の担保ができなくなる。
- ・ 利用者の安全やサービスの質を確保したうえで、十分な指導をしていくには少ない職員ではまかなえない。
- ・ やはり言葉が理解できていないこともあり、職員数の中の外国人の割合が上がると、事故等のリスクが高くなる。
- ・ 主は利用者であるため、利用者にとくさんの時間を使いたい。
- ・ 技能実習生を施設内で一定の割合に留めないと技能実習生ばかりになりサービスの低下につながらないか不安。
- ・ 日本人と技能実習生の割合が10:1程度というルールがなければ、技能実習生が多くなり、現実的な結果として質の低下は免れないと考えるため。
- ・ 技能実習生が施設に2~3名いるとなるとフォローも難しく利用者負担がかかりやすい。
- ・ 日本語能力によって実習のペースに差が出るのが現状にあり、指導もじっくりと進めなければ理解不足から、介護事故にもつながりかねない。
- ・ 体制が整っていない状態で過度に実習生を受け入れると事故等につながるおそれがあるので現行枠でよいのではと考える。
- ・ 介護業務は、言葉を理解していないと、介護する側、される側両方にとって、負担が大きく、危険でもあると思います。
- ・ 実習生の割合が増えると、現場の質の維持が難しくなるから。

**【トラブル時や何かあった場合の対応ができる体制という点では、現行の人数枠が適切】**

- ・ 緊急時の対応を考えると現行でよいと思う。
- ・ 人の命をあずかる責任の思さもありますが、緊急時に実習生一人で、どこまで対応できるか、責任をもって遂行できるか。一定の推準までは、常時指導員は必要と感じる。
- ・ 現在の実習生を見ていると職員と利用者との関係性もよく、技能についても問題ないので、増やしたい希望はある。しかし、緊急事態が起きた時、言語の問題で迅速に対応できなかったり、そのことで実習生が自信をなくしてしまわないように考えると今のまがいい。指導者がいれば増えてもいいが、主となるもの

は実習生に対する指導ではなく、利用者に対する介護サービスである。利用者へのサービス提供のため、人員を増やすのが本来の体制であり、実習指導のために人員を増やす考えは今はない。

#### 【その他】

- ・ 人数枠の問題ではなく行える業務の制限が問題。
- ・ 技能実習を指導する職員の指導経験が大切だと思うので、指導者の数や経験年数を条件に加えると良いと考える。
- ・ 教育環境がなければ教えることができないから。
- ・ 交替勤務の職場だと特定の技能実習指導員の配置が困難。
- ・ 普通のレベルでは複数名を指導することは難しい。一定以上の知識があれば指導に対する理解度が高いと考える。
- ・ すべての業務を任せられるようになるまで、かなりの時間が必要となるため。
- ・ 技能実習生にも技料のバラつきがあるため。
- ・ 受入れ事業所の介護職員数を受入れ人数の決定基準としているが利用者の介護度やコミュニケーション力等によっても受入れ困難となることがあるため。
- ・ 当法人の一事業所における常勤の配置人数を考えると妥当だと思う。
- ・ 小規模多機能のため、送迎、訪問で職員の指導能力が不足している。
- ・ 受入れ人数に関しては、その事業所ごとで上限があった方が望ましいと考えます。
- ・ 介護の指導に当たり、より専門的な国家資格をもつ介護福祉士の配置が必要。
- ・ 常勤職員・介護福祉士資格を有する職員が一定数いることで、実習生数とのバランスが保たれる。
- ・ 日中業務ができるようになって、夜間は人数も減るため、急変時等の対応がむずかしく、1人としてのカウントもネックとなる。そのために1人多くの夜勤等も考えるのは、不可能なのが現状である。
- ・ 各事業所必要最小限の人員で運営をしていると思うので、あまり受入れ人数の制限を緩くすると見守りでもいいから人数をという事業所が出るのではと思う。
- ・ 実際行ってみて、技術指導員の配置が思った以上に難しかったため。
- ・ 通訳等のサポートがないと現状厳しい。
- ・ 日本語能力がまだ低いため、コミュニケーションが難しい。
- ・ 人件費としての経費が多くかかる(借上げアパート、人的フォロースタッフ、組合費等)。
- ・ 居住環境の場も少ないため現行で良いが、実習生が1人では淋しいと思うので指導員がいれば2人採用の方が望ましい。
- ・ 現状のままでも問題ないと思うが、受入れ経験があり、特に問題がない事業所に関しては総数を増加しても良いと思う。
- ・ 安易に外国人労働者の割合を増やすことは、支援力の低下につながるかと考える。母国での育成システムが向上し、日本語能力、介護力が一定レベルに維持できるのであれば可能。
- ・ 1対1(マンツーマン)のサポートが初期段階で必要と思われるため。
- ・ 10人程度の事業者は、労働力としての受入れを望んでいるように感じる。
- ・ 通所介護施設は語学力が必要。増員だけでは仕事にならない。
- ・ 利用者が少ない(10人以下)施設では、技能実習生の人数が多すぎると学ぶ(接する)機会が少なくなるから。
- ・ 介護は、次第にきめ細かい心遣いを要求されるので、あまり簡単に考えない方が良いと思う。実習生同士の人間関係も意外に難しかった。
- ・ 介護の技能実習生受入れが始まってから、まだ時間が経過していないこともあり、当面の間は経過を見る

必要があると考える。

- ・ 3年間、無事に過ごしてもらうためには、受入れ側も大変であるため。
- ・ 少人数体制の受入れ側が数人受け入れるのは無理があると思う。実習生のことも考えると10:1くらいが良い。言葉の壁は思っている以上に大変。
- ・ 生活習慣の壁より、実習生が勝手に解釈することなく理解した上でケアの提供が大切。
- ・ 職員数の少ない事業所や人員配置が厳しい事業所等は、実習生の取り扱いが問題になる可能性があり、制度の本来の主旨から逸脱することになる。
- ・ 実習責任者の確保。
- ・ 外国人が増えすぎること、違った問題が発生するため。
- ・ 介護技術だけでは実習生を受け入れることは難しく、物理的な人員、時間を支援には要するため。
- ・ 日本人より経費がかかる。
- ・ 現行の制度でも受入れには様々なハードルがあるため。
- ・ 全スタッフの1/5程度を超えないように実習生を配置したいと思う。
- ・ 介護福祉士の指導のもと介護業務を行えるようになれば即戦力として働くことができるため、人材不足の解消にもつながるのではないかと。
- ・ 現行のままでもいいと思うが、有資格者の配置人数等特定の条件のもと受入れ人数が増えるのはいいと思う。
- ・ 3年以上継続して勤務できるか確認したい。
- ・ 複数名が同じ所で働くと、日本語の取得や業務の取得ができにくくなることがあるのではないかと？
- ・ 1年経過している中、ひとり立ちはできていない状況であることから。
- ・ 技能実習生への安心や安全、また技術・知識の確実な習得を行える環境は必須と考えるため。
- ・ 外国人介護スタッフを雇用することは、大変有意義なことだが、EPAや技能実習の目的達成のためにサポートするための負担はある程度考えなければならない。
- ・ 介護職員 10 人以下の事業所受入れの人数枠を緩和するということは、基準を緩めることに繋がる。
- ・ ユニット型特養のため、技能実習生2名に対して必ず指導者を1名配置している。技能実習生を配置していないユニットと比べ、常勤換算で1名以上多く配置を必要としている。技能実習生指導のための人員確保が必要となれば、技能実習生を多く配置できない。
- ・ 施設としてやはり同時に受け入れられるキャパシティがあるため。ただし、当法人では現在特養のみでの受入れとしているが、デイサービス等での受入れも有効と考えられるため、その場合は「2」。
- ・ 夜間、利用者が想定外の行動をした場合、実習生だけでは対応が難しい。
- ・ 現行の制度が適切だとは思いますが、小さい事業所でも同じ国から就業している方が複数人いる環境の方が、実習生がストレスなく就業できるとも思う。

「2.常勤介護職員 10 人以下の事業所においても、一定の条件のもとに複数名の技能実習生を受け入れたい」という回答に対して

**【技能実習生の働きぶりをみると、もっと増やしても良いと感じる】**

- ・ 実習生の方が介護(仕事)に取り組む姿勢が良いと考えるから。
- ・ 現在雇用している技能実習生のレベルが高いと思われる。
- ・ 現在特に問題がない。思った以上に優秀(技能実習生)。
- ・ 非常に勤勉であり仕事に対するモチベーションが高く戦力とし期待できる。
- ・ 受け入れている実習生の意欲が高く、事業所にとって新しい刺激となった。自分たちの介護を見直すきっかけ



かけとなった。

- ・ 技能実習生はとても優秀で、誠実であるため、マンパワーとしてとてもありがたいです。
- ・ 1年間ですが、実習生を受け入れてみて、自立心が強いです。つらい介護を嫌な顔せず行っています。質の低下はなく、実習生、スタッフ、事業所は共にWin-Winです。人がいないと運営できない介護なので、制度、実習生に感謝しています。ありがとう！！
- ・ ある程度の時期を超えると介護員としての最低の仕事は十分こなせるようになる。人数制限の必要性は感じない。

#### 【人員確保の面でも、受入れ人数を増やしたい】

- ・ 個々の日本語習得レベルによって、受入れ人数枠が変わってくる。実際、N4要件で来られた実習生では、一人に対し指導員二人のサポートがいる。N3取得済みで来日している方の場合なら、まだ1対1で行ける。介護福祉士でなくても、日本語教師・日本語サポートが常につくなら、介護職員は足りていないので、枠を超えて受け入れたい。
- ・ 技能実習生を受け入れないと、人員が足りない施設があると思う。
- ・ グループホームや小規模な事業所でも職員の配置の2割～3割は外国人技能実習生を配置してよいと考える。期間が定められているが数年間は人員が確保できる。
- ・ 40年後の人口を考えると日本人介護者だけでは不足してしまうから。
- ・ 日本人の採用ができないため。
- ・ 介護職の人員不足の中、定時職員に頼る部分が多い。常勤職員の人数を条件にされると難しい。
- ・ 人員確保ができず、減算を受ける施設が増えると感じている。特に過疎地。
- ・ 人員の確保が困難であり、定着も難しい。
- ・ 現行法制度では人員が不足する現場に対応できない。
- ・ 指導体制があれば1人以上も可能と思。10名以下の事業所は特に人員不足が深刻であるため。
- ・ 開設から3年の根拠が不明確。受入れの幅を広げないと人材不足を補うのは不可能。
- ・ 人材不足の中、少しでも多くの志を持った実習生や特定技能の外国人を受入れできれば、彼ら彼女らが介護福祉士を目指し、将来は「介護」在留資格で働いてもらえると思います。
- ・ 技能実習や特定技能で経験を積み「介護福祉士」取得をバックアップすることで、人材不足も解消できると思います。

#### 【技能実習生の立場に立つと、複数人の受入れがよい】

- ・ 人数枠はなし、複数でないと生活が厳しい。
- ・ 複数人の配置がなければ、スキルアップが図れない。
- ・ 実習生が2人以上いた方が、お互いにサポートできると思う。
- ・ 1人のみだと、本人(実習生)が孤独感を感じると思う。同郷の人間が複数名必要と痛切に感じている。
- ・ 10名以下の事業所に最低2人は必要と思う。なぜなら、技能実習生同士複数の方が色々と相談したりしやすいと思う。
- ・ 孤立しないためにも複数採用が望ましく、上限設定は必要ないと思われる。
- ・ 本人の精神面のことを考えると2人以上が良いと思うため。母国語で相談できる相手が必要。
- ・ 地方で、実習生が1人になってしまわないよう、2人同時に受け入れられたら問題はないです。

#### 【受け入れる体制が整っているなら、受入れは可能】

- ・ あくまでもサポート、支援体制が整備されていることが重要であり、定員とか、それ以外の要求はあまり意味がないと思う。
- ・ 受入れ体制が整っているのであれば良いと思う。

- ・ 常勤職員以外でも質の高い職員がいれば指導が行き届く。
- ・ 法人のサポート体制としっかりした指導者がいれば可能と思う。常勤介護員数の問題ではないと考える。
- ・ 充分指導できる体制があるのに、受入れを制限せざるを得ない。
- ・ 受け入れる施設が大丈夫であれば、もっと入れるべき。しかし、高額なため、いずれにしても手が出せません。
- ・ 法人や事業所からの一定のサポートが得られればもう少し定員を増やすことも可能だと考えられるため。
- ・ 事業所の運営等に問題がなければ、複数名の受入れもよいと思う。
- ・ 制度が安定的に継続されるには、受入れ事業所の体制、環境整備は絶対条件となる。
- ・ 法人によるサポートが一定条件の基整えば、小規模事務所でも複数名受け入れる事が可能と考える。
- ・ 一定の条件として5人以上介護福祉士が在籍している、または、初年度1名の実習指導の実績があれば2年目以降は2名まで受入れ可能とするなど配慮をしても良いかと思う。
- ・ 事業所によって受入れ環境、能力は異なるため、基準を設けて緩和するべき。
- ・ 事業所が受入れ能力に問題がなければよしとする。

#### 【その他】

- ・ 人数は少なくとも指導力がある職員はいる。10人は多い。5人ぐらいで良いのでは。
- ・ 今後の技能実習生受入れ拡大のためには段階的に条件を緩和すべし。
- ・ 職員の50%程度までは外国人でも良いと考える。
- ・ 1人での技能実習生の受入れはできないと言われている。
- ・ 人員基準を常勤換算にした方がよいと思います。
- ・ 法人等の中には、長くやっている事業所があれば新規事業所もある。新規事業所が新人でできているわけではなく、ベテラン、有資格者がいる。
- ・ 介護職員の質によって受け入れられる人数が決まると思うから。
- ・ 地域密着型のデイサービスだと1人しか受入れをできない。
- ・ 法人サポートは必要です。また、10名以下の事業所で受け入れる場合には、有資格で経験年数の長いスタッフ配置がされている必要があると思われます。
- ・ 小規模事業所は、小規模なりの良さがあるため、人数で一律に制限する必要はない。
- ・ 6か月が経過しないと人員数に含まれず、人件費が倍かかる。
- ・ 職員数多ければ良いとは思わない。
- ・ 制限を設ける必要性を感じていない。
- ・ 法人間での異動を希望する。
- ・ 受入れ希望があれば可能にした方がよい。
- ・ より個に沿った支援がしたいため。
- ・ 受入れ実績があれば、教育等悩むことが少なくなるのではないかと考えるため。
- ・ シフトを工夫すればよい。
- ・ 1名では対応できないケースも今後出てくるかもしれないので。
- ・ 技能実習生のメンタル面を考慮して。「5」については、緊急時に対応できるスキルが身についた時点で“常時指導員の配置”は外して考えればよいと思う。
- ・ あくまで技能実習なので、サービスの質の維持やリスクコントロールの点から少人数事業所には受入れ制限があってもよい。
- ・ 現行の常勤10名に対し、1名の理論根拠が不明。
- ・ 人数枠と実態が合っていない。

- ・ これからの時代、常勤 10 名確保が難しくなるかも知れません。
- ・ 法人全体の状況やこれまでの指導や受入れ実績も加味する基準があれば。
- ・ 職員 10 人以下の施設のニーズが高いため、1名では実習生がしんどい。
- ・ これからは外国人に頼ることも多くなると想定され、定員が受入れの制限をかけてしまうから。
- ・ 介護福祉士の割合や人数、経験年数等を条件に複数人受け入れても問題ないとする。
- ・ 実際マンツーマンに近い指導をするため、受入れ側の人数制限の意味は弱い。
- ・ 専門的資格を有したスタッフがいれば、10 人以下1人であっても指導できる。
- ・ 小規模の方が指導がしやすい。
- ・ 外国人材が増え、法人トップの考え方によっては、外国人材の能力を伸ばせること。職務に取り組む姿勢が良いこと。
- ・ 10 人以下はNGで、10 人以上ならOKの理由が理解できない。受入れ人数を介護職員〇名に対して、1 名の実習生等にしてほしい。
- ・ 事業所規模と技能実習生の受入れがしっかり行えることがイコールではない。
- ・ 「介護」ビザを取得し、将来は日本で働き生活を継続したいという希望をもった実習生が多い。
- ・ 事業所によっては、非常勤で従事する介護職員も多く、常勤介護職員数で受入れ人数の上限を設けられてしまうと事業所の日本人を含めた採用計画が難しくなる。ある一定の技能実習生雇用実績のある事業所においては、定員上限数を上げてほしいとする。
- ・ 社会全体として介護技能実習生の数を増やすためには、条件を付けた上で、複数名もしくは定員を超えての受入れも可能とした方が良いのではないかと思うため。
- ・ 法人のサポートがあれば、事業規模(常勤人数)にこだわらなくても良いとする。技能実習制度の趣旨は、「技能の母国への還元」とのことであれば、母国で活かすことのできる技能として、受入れ事業所(種別)の偏りなく、様々な種別の事業所での介護経験が積めるようにすることも経験としては必要であるとする。

### 「3.法人によるサポートが前提であれば、定員を超えて受け入れたい」という回答に対して

#### **【受入れには法人のサポートが重要】**

- ・ 日本語と介護指導だけでなく、受入れができない法人のサポートが必要。指導員の理解と協力が得られれば人数を増やすことは可能。
- ・ 指導する人材また支える法人のサポートがないとWin-Winになれないのではないかと思う。
- ・ 技能実習は、法人施設内でのサポートが最も重要と考えているため。

#### **【人員確保の面でも、受入れ人数を増やしたい】**

- ・ 日本人で介護を仕事にしたいという人がいない。人員確保したいため。
- ・ 熱意のある実習生が多く、指導する立場の職員も教えがいがあるため。また求人を募集しても、日本人では思うように採用につながらないため。
- ・ 日本人の介護従事者の人手不足問題が長期化し、従事者の資質の低下が見受けられる。実習生受入れの増加により介護サービスの向上を図りたい。
- ・ 地域によっては、就労可能人口が少なく、就労希望者が少ないと思われるから。
- ・ 地域人材の圧倒的な不足がある。
- ・ 日本人介護職員の採用が難しくなっている。実習生の目的意識がハッキリとしており、有資格者の技能移転を支えたい。
- ・ 指導に関わる慢性的な人員不足があり、実習生も一人財となる傾向にあるため。

**【技能実習生の立場に立つと、複数人の受入れがよい】**

- ・ 1人よりも2人以上の方が当人同志で支え合える可能性がある。メンタルのケアが重要。
- ・ 同じ環境の実習生が複数いた方が成長は早い。メンタル面でのフォローもしやすい。
- ・ 技能実習生自身のことを考慮すると、複数名での実習の方が技能が身につけやすいと考えるため。
- ・ 技能実習生の受入れ最小人数は、2名が望ましいのではないかと。事業規模により強制は困難と思うが、来日直後の不安の中、お互いに支えあえる自国の同志がいるほうが、実習生の精神的安定に繋がる。

**【職員の負担軽減のため、法人によるサポートのもとで多くの技能実習生を受け入れたい】**

- ・ 技能実習生の受入れ経験を積んだ有資格者が多く、法人の受入れ体制が整っていれば、職員総数 10 人以下等は関係ないと思われる。
- ・ 法人や事業所の体制が整っていれば、受入れ人数を増やしても良いと思う。
- ・ 事業所としては、研修体制を整えるための十分な人員確保が可能であれば、研修生を受け入れながら、次代の戦力を育てていきたい。しかしながら、現状実習生が人員基準の中に含まれる体制では、難しいと思われる。介護職員の負担が軽減され、利用者・実習生に時間をかけることができる体制を望みます。
- ・ 現在、当事業所で勤務している技能実習生は非常に優秀で、日本語能力やご入居者対応も一定水準を担保できる状況にある。記録業務が課題にはなっているが、長い目で見たときに施設介護は外国人労働者が主体となっていくと考えていることから、早い段階で施設に迎え入れる体制を施設としては作っておくべきと考える。条件緩和が進めば半数が外国人労働者という時代も予想ができる。
- ・ 十分な指導、サポート体制があれば受入れ枠を徹底しても良いと思う。

**【その他】**

- ・ 受入れ前から試験対策等にかかると手間がかかる。時間と人手が必要。
- ・ 指導するにあたり、労力を要するため、少ない人員では指導がままならない状況。人員に余裕がなく指導が疎かになってしまう。
- ・ 介護の指導人員の確保が整っていれば、実習生の人数を増やし、より良いサービスにつなげたい。
- ・ 外国人材を活用できる間口を広げた方が良いと考えたため。
- ・ 責任をもって日常業務をこなしながら、指導やコミュニケーションが必要であるため。
- ・ 夜勤業務ができるようになったレベルなら、1ユニット(グループホーム)に2人位いても良いと思います。
- ・ 法人ごとに状況が違うので、各法人の状況により受入れができるようにしてほしい。
- ・ 現地での面接実施と日本国内における技能実習生への支援を考えると、2名が限度と考えている。
- ・ 夜勤については、指導員と一緒にできれば可能と考えられる。
- ・ 基本は「1」の現状のままで良いと思うが、本当に人員不足となった時、規制自体の上限がゆるやかであれば、先の見通しを持って動けると考える。
- ・ 開設2年目から3年終了まで留学生しか受け入れられないが、新しい施設で、日本語その他不十分な外国人を受け入れるのは厳しい。
- ・ 介護福祉士の資格優位性を高める意味からも、介護福祉士要件を拡大してもらいたい。
- ・ 夜勤手当を含む給与を実習生は強く望むため、なるべく夜勤にも従事できるようサポートを行い、夜勤ができる実習生を増やしていきたい。日本人職員の夜勤業務軽減につながると思う。
- ・ 現場業務の他に業務指導を行う。日々忙しく業務を行いながら指導となると手厚い指導ができない。しっかり学ぼうと思ってくれている気持ちに答えられない。
- ・ 技能実習生も、介護職員として日本人職員と同等の仕事をしているから。
- ・ 知識や技術があるなら積極的に受け入れても良いのでは、と思います。
- ・ 既に受入れ実績のある施設等であれば上限を超えて受け入れても十分に運営可能と考える。

- ・ 職員総数が10人以下の事業所の実際状況はよくわからない。しかし、職員が不足しているであろうことは容易に想像できる。前問の繰り返しにもなるが、事業所で足りない部分をNPO法人等経験者がサポートすることが前提で、その上で専門的に指導する体制ができれば可能ではないかと思う。
- ・ 受入れ後の経過を観察する限り、日本語レベル・介護技術から判断して、日本人職員にかかる負担がそれほどないと思われるため。但し、入国前の研修が充実したものであることが1つの基準になると思う。
- ・ 配置する時に必ず日本人のサポートがあれば、サービス提供する力は備わっていると感じるから。
- ・ 介護技術と学力、語学力を整えば、一人前の介護職として扱うことになると思う。
- ・ 数の問題ではないと考えるから。
- ・ 現状に満足しており、実習生の能力の向上に応じた実習内容にしていくことが望まれる。
- ・ 特定技能であれば開設後3年以上の制約がないので規制自体無意味。

「4.介護福祉士等の有資格者の配置が前提であれば、定員を超えて受け入れたい」という回答に対して

**【指導体制が整っていれば、受入れは可能】**

- ・ 常時、指導人員を配置する体制が整っていれば、受け入れても良いと思う。
- ・ 有資格者が複数名いれば、複数人の実習は可能と思われる。

**【受入れにおいて重要なのは、指導者のスキル】**

- ・ 介護福祉士を持っている年長の職員が居る方が、あらゆる事態に対応しやすい。
- ・ 指導体制や指導する側の力量がなければ、業務習得につながらない。
- ・ 規模ではなく、指導者や事業所職員の有資格者数や常勤率で決定すべきである。サービス提供体制加算を取得してない事業所は問題外である。
- ・ 指導者の資質、指導力が求められるので有資格者が望ましい。

**【人員確保の面でも、受入れ人数を増やしたい】**

- ・ 介護職員不足による。常勤換算はクリアしていても現場でそれなりのサービスを行うためには足りない。
- ・ 現在の技能実習生が本国で受けた高い教育レベルを前提とするならば、十分施設の中核的な役割を担える基礎的能力が備わっているので、もちろん本人の希望が優先されるが、「国際貢献に伴う人材の育成」の枠を超えて「有用な人材確保」という選択肢もあっていいのではないかと思われる。
- ・ 日本人職員が不足しているために、技能実習生の受入れをしているので、人数の制限は厳しいと思う。
- ・ 現在の人材不足を乗り切るには、外国人介護士の受入れが一番の対策である。そのためには、生活するための十分な環境整備と、手厚い指導体制が必要である。

**【技能実習生の立場に立つと、複数人の受入れがよい】**

- ・ 技能実習生が日本人スタッフの指導を十分に受けるには、常勤介護職員の2割から3割が妥当だと考えます。また技能実習生同士での介護技術の上達、日本文化への適応の効果もあるため、1人は双方にとってデメリットと考えます。
- ・ 自国を離れて来ていることを思うと、複数名で受け入れた方が、精神的にも安定が図れると思う。また、時間帯の制限なく働ける方が、色々なパターンを学んでもらえると思う。
- ・ 1人では実習生のメンタル的に良くない、最低2名からにすべき。
- ・ 1年目1号時は生活、文化に慣れるのにサポートが必要。複数受入れ可としてもよい。

**【その他】**

- ・ 事業を行う中で技能実習生の指導は、技能実習指導者及びその他職員にとって負担は大きい。一定の技能を身に付けている場合、その負担が軽減でき、介護技術の移転もスムーズに行えると思われる。
- ・ “外国人だから”と考えなくても、日本人と変わらず仕事ができると思う。

「5.(夜勤業務含め)技能実習生が業務に従事する時間帯に常時指導人員を配置する体制が整っていれば、定員を超えて受け入れたい」という回答に対して

- ・ 実習の効果を高め、受入れ施設の負担を減じるため。
- ・ 「教える」「指導する」という体制さえあれば、かなりの確率で技能実習生は伸びしろがあると感じるから。
- ・ 指導人員がいれば、現行の人数枠にとらわれず受け入れて、対応ができると考えている。
- ・ 技能実習生も1人より複数名の方が、助け合ったり、不安を解消したりできると思います。
- ・ 単に仕事を教えるという関係ではなく私生活においてもサポートが必要であるので、その体制が必要と考える。
- ・ 人員体制が整っていないと、今いる職員が教える余裕がなく、どちらも中途半端になってしまう。
- ・ すべて職員を育てることにつきる。日本人の介護希望者がいないのは事実であるが、安易な労働力として考えないことが重要。
- ・ 指導できる職員の配置がされていれば良いと思う。
- ・ 「〇人に対して〇人まで」という基準は理解できません。「実習生を指導できる体制」という基準で考えるべきと考えます。
- ・ 少人数のところほど、人手はほしいはず。日本人が何人とかは問題ではない。但し、少人数のところ程受入れのための指導人員の配置も厳しいと思うが。
- ・ 受入れを希望する事業所には、積極的に受入れできる体制を整えることが必至と思う。
- ・ 慢性的な職員不足での受入れと育成は、現場だけでは非常に困難。何らかのサポート体制があるとありがたい。
- ・ 日々の業務に追われ技能実習生に細かく指導できていないことが多い。もっと指導できるスタッフがいれば良いと思うことが多いため。
- ・ 一通り介護技術はできても、その時々でご利用様おひとりおひとりの気持ちに寄り添う対応という部分で日本語の特有のニュアンスがわかりにくく、判断がつかなくなったり、わかりづらいことが多々。1年ぐらいは常にすぐ聞ける職員がいる方が本人、ご利用者様にとっても安心と考えます。
- ・ 技能実習生のスキルアップはもちろん、日本人職員の指導力アップに繋がる。受入れがしやすくなる。

「6. その他」の回答に対して

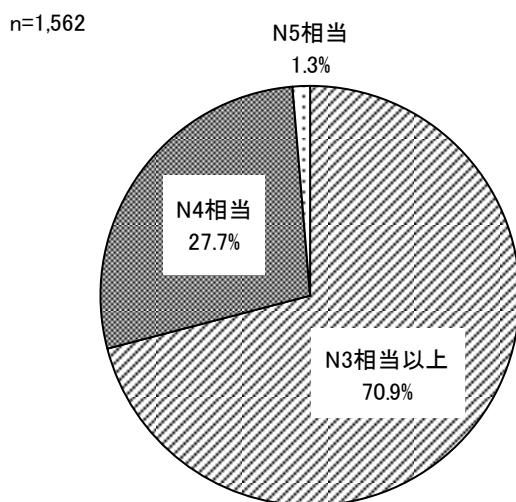
- ・ 介護技能実習生には合理的で整備された教育訓練体系と、十分な日本語指導体制が整っている法人・施設でない限り受入れをすべきではない。あるいは、外部専門機関の協力を得てその体制整備を行った上で、小規模組織は受け入れるべきである。
- ・ 受入れの際の補助金等があると助かる。
- ・ 財源の確保ができれば何人でも良い(住居の確保等)。
- ・ 人数制限する必要はないと思う。
- ・ 人の少ない事業所では全てが難しいのではないだろうか。
- ・ 10人以下の事業所で2人以上を受け入れて指導するのが可能とは思えない。
- ・ 上限を2人からとした方が良いのでは。外国人が1人だけということに不安を感じる実習生が多いと思われる。
- ・ 同郷の実習生が同じ職場にいることは、何かにつけて頼りになると思うので、条件を整えば枠を超えて受け入れられればよいのではと思う。
- ・ 現状の方が適正と考える。増えることで労働力としてのウエイトを高める法人が現れると思うから。
- ・ 中途半端な受入れになるよりは現行でOK。

- ・ 技能実習生が増えると、やはり利用者に不安や負担かけることになるため、1名程度が他職員がフォローに入り易く理解して頂ける人員数であると考えられる。
- ・ 人員カウントができればお願いしたい。
- ・ 高齢者福祉施設や病院・医療機関で実習をするということは、人間の命を預かるということである。中途半端な対応は極めて危険である。当グループは「夜勤」についても、法令・規則通りの2号資格になるまでは行わせない。2号になった段階で、夜勤定員に実習生の人員を上乗せする形で十分な訓練を行った上で、日本人スタッフ全員の「了承」を前提に「夜勤」をしてもらっている。監理団体の中には「すぐに夜勤ができます」といった違法対応を堂々としているところが多い。命の大切さを認識することが必要ではないか。
- ・ 新規事業が安定するまで3年かかる。当初は法人に指導体制がととのっていないと現場の職員のストレスがふくらみ退職につながる。

### ③ 技能実習生の日本語要件に係る規定について（問 23）

- ✓ 現状、技能実習開始時に求める日本語要件については「N3相当」が望ましい水準、「N4」が要件とされている。これに関連して、技能実習を行ううえでどの程度の日本語能力が適切と考えるか尋ねたところ、「N3相当以上」70.9%、「N4相当」27.7%、「N5相当」1.3%という結果であった。

図表2-57 適切な日本語要件(SA)



- ✓ 上記の理由に関する回答(問24)は以下の通り(自由記述抜粋)。

#### 「N3相当以上」と回答した事業所

##### 【記録の読み書きに対応できる日本語能力】

- ・ 職員との関わりではN4でも良いが利用者とのコミュニケーションや業務として報告や記録をするにあたってはN3レベルがより安心だと思われる。
- ・ コミュニケーションや記録の整備を考えるとN3以上ないとたぶん対応できないから(むしろ記録の英語表記を認めるなどすれば少しは違うと思う)。
- ・ 夜勤業務は1人で行うので利用者や電話対応、書類の読み書き理解が必要。
- ・ 利用者様の話される内容を理解できなければならないことや、計画等の書類・記録を読めなければサービスを提供できない。
- ・ 言葉は思っている以上に重要で、N3でもコミュニケーションに困難をきたすことが多く、更に業務上においても記録や申し送りが十分ではない。
- ・ 記録を作成する能力、(利用者様ご家族様と)問題なくコミュニケーションをするためにはN3相当が望ましい。
- ・ N3は「理解」が必要となるため、介護の仕事をする場合、N4の「暗記」だけでは難しい。また、「記録」という作業もあるため、N3以上の能力が必要。

##### 【利用者との問題なくコミュニケーションが取れる日本語能力】

- ・ 介護の分野では専門用語等多く、コミュニケーションが重要となるためN3相当が必要と思う。
- ・ 現在、入国制限等あり現地とテレビ会議で面談をしているが、日本語がおぼつかず、入居者様とのコミュニケーションに不安を感じる。
- ・ コミュニケーション、介護技術指導等、様々な場面において日本語理解がないと本人・事業者どちらにも負担が大きい。



- ・利用者さんとのコミュニケーションが難しい。特に地方は方言等で実習生にも理解困難なこともあると思いますが、実習生さんはN3ではあるが、職員ともコミュニケーションが難しいことが多々あり。
- ・N2程度の語学力がないと、コミュニケーションが難しいと思う。
- ・N4とN3のレベルが違いすぎるため、利用者や職員とのコミュニケーションをとるのにはN3相当が必要であると思う。
- ・N3を取得できない外国人は、職員、利用者と疎通をとることが困難で、介護業務に支障を来しているため。
- ・介護職であるためコミュニケーションが重要となり、高齢の方であれば視覚聴覚の障がいがあるため、聞き取り易さが大切です。日本語能力は不可欠。
- ・入居されている方は認知症や難聴等それぞれコミュニケーションに障害がある方も多し。そういう状況でN3は最低限必要と考える。
- ・ご利用者の言っていることを聞きとれるレベルが必要。実習生本人が自分の気持ちを伝えられる能力があったほうがよいと思う。
- ・コミュニケーションがある程度できないと、本人にも利用者にも危険が生じてしまう可能性がある(申し送りや注意事項の確認等)。
- ・ご利用者様の話を聞くことはできるが話せない(その場に合った返答の日本語を知らない)では会話が続かない。
- ・3年間でN2相当になってくれるのが最も望ましいと考えています(利用者、職員とのコミュニケーション拡大のため)。
- ・介護はコミュニケーションが重要な仕事であり、また記録や報連相言葉の間違いが人の命を左右するような大きな事故を招く可能性もあり、日本語のレベルは高ければ高い方がよい。
- ・利用者や職員とのコミュニケーションに必要最低限のレベルと考える。
- ・入所者の方の訴えやニーズを理解するには、ある一定程度の理解力と語学力は必要。
- ・当法人では現在在籍する15名の実習生は、全員が1年以内にN3に合格している。「1年以内にN3合格」の条件を外したことは、極めて大きな問題である。高齢者にとって最も必要な介護は、お世話する介護者と十分なコミュニケーションをとることである。そのためには、最低でもN3、2号資格に移ってからの半分程度(2年在籍)ではN2レベルになっていることが望ましい。介護は「言語を通じて行う行為」だということを再認識すべきだと思う。
- ・ご利用者支援は単純作業ではないため、日常会話から意志をくみ取る必要がある。介護の専門職である以上、ご利用者との普段の会話から意志疎通を図り実践できることや文字を読み取り対応できる能力が必要のため。
- ・高齢者介護の基本でもある寄り添い会話する能力が必要。
- ・当法人の実習生はN3で入国したが、それでも相当苦労している。利用者様からクレームとなる場合もあり、コミュニケーション必須の現場においては語学力は必須。

**【充実したサービスを提供するだけの日本語能力】**

- ・コミュニケーションが難しい場合、介護技術があっても業務の幅が限られてしまう。
- ・日本語がある程度堪能だと、介護そのものを深く学んでもらえる。
- ・認知症の方とコミュニケーションを図ったり、支援するには、日本語力が求められると思う。
- ・日常会話だけでなく、介護の用語が必須。将来の介護福祉士資格取得に繋がられる。

**【N4相当では不安な面がある】**

- ・N4相当での入国の場合、東京都の補助金を活用して日本語の学習支援ができるので良いのですが、現

場配置となるとN4では不足。

- ・ N4だとかなりコミュニケーションをとることが困難で、翻訳機を使用しても変換が違うのか理解しにくい。
- ・ N4レベルで入国してきたEPA職員たちがスタッフや利用者さんとのコミュニケーションが十分に行えず困っていたため。
- ・ 現地での面接会を三度、Webの面接会を一度、経験しましたが、N4の学生では会話が困難で意思疎通が全くできなかった。
- ・ N3合格者を受け入れたが、それでも最初のうちは厳しかった。
- ・ 日本に来てから勉強しても、日本語を理解するのが難しいと思います。
- ・ N4では通訳がいないと通じないので、指導が難しい。
- ・ 日本語を日本に来てから学ぶ時間がない。基本は大切です。
- ・ 生活面も実習面もN4レベルでは意思疎通に不便なことがある。母国の教育水準も上がってきており、入国までにN3レベルにすることが可能。
- ・ 最大の問題は、やはり言語の壁だと思う。10年でも時間があれば、徐々に日本語は嫌でも上達はするだろうが、3年というスパンでは、日本語習得は非常に厳しい。できればN3は取得して日本に来ていただいた方が、教える方も非常に楽だ。N4取得者でも個人差があり、何回N3に挑戦しても受からない方もおり、逆に他の外国人に引けをとり気の毒だ。
- ・ 実際にN2、N3の留学生や別事業所で受け入れている特定技能実習生N3と、日本人配偶者のN4の外国人では、日本語の問題で、施設側に労力が必要となる。
- ・ 最低N3相当以上じゃないと、業務指示、指導の内容を理解できないと思います。N2がベスト。
- ・ 「相当」という言葉があいまいで、N4相当だと日常会話は難しいと考える。N3相当という方でも日本語能力検定の問題をスムーズに解答することは難しい現状がある。
- ・ 現行のN4の方が徐々に日本語能力を伸ばしている姿を見ているので。ただ当初コミュニケーションにおいて苦労されているのでN5では技能実習生への負担も大きいと考えます。N4では現場の負担が大きいことも事実です。
- ・ N3が必須でなくなってから、勉強の意欲が薄れている、夜勤に入るにはN3は必要。
- ・ N4相当でも日本語は上手に話せており、難しい内容でなければ理解も可能であったが、日本語の言いまわし方や、漢字等も含め、N3相当であれば仕事の内容や指導にももう少し具体的に組み立てるのではと思われたため。
- ・ N4では、ある程度業務ができるようになるまでの日本語学習に費やす時間・労力・コストが大きい。
- ・ 技能実習評価試験評価者も行っているが、試験の場面においては、N4では“キツイな”と感じる場面が度々あるため。しかし、問3の回答はあくまで個人的所感であり、現場においては大きな支障がないことも多々あるとは思っている。したがって上記回答は“理想”である。
- ・ 意思の疎通がスムーズに行えないと双方がストレスを抱える。日本語は、複雑な言い回しがありN4相当では単語でのやりとりすら厳しい時がある。
- ・ N4相当でもできないことではないが、かなり本人の努力が必要。何事においてもスマートフォン頼りの状況。
- ・ 入国要件のN4では現場で通用しない。
- ・ N4の方々には日本語をサポートする体制作りが別枠で考えていかなければならないため。
- ・ N4相当の実習生が実際に働いているのですが、申し送り等の理解が難しいようです。

#### 【その他】

- ・ 意思の疎通ができないことが多い。実習生も理解しようとしてくれないことがある。

- ・ ある程度の日常会話ができれば、実習期間中にコミュニケーションをとり、言語能力がアップできると思われるため。
- ・ 検定は参考にならない。(例)N3だとしても、N4レベルもあるのと、N4でも、ヒアリングや指導員の言葉の理解が難しいため。
- ・ まず言語から教えるとなると、現場は混乱します。人手が足りない上に、指導にも言語の壁があると、スムーズに行かない。誤解が生じることで、スタッフ間の関係にも問題が出たら困ります。
- ・ 病院の場合は、治療をされている方に対する身体介助業務のため、医療事故につながらないように留意する必要があるため。
- ・ 日常会話ではN4、業務で考えれば会話はN3、会話に限ればN3、N4より個人レベルの問題記述にできればN2以上必要と思われる。
- ・ 40時間／週実習を行うにあたり、日本語力は必須。特にユニットケアをすすめている我国において必須。
- ・ N3以上では日常会話は慣れれば可能だが、介護の専門用語をプラスで覚える必要がある。
- ・ 日本語能力が低いと、仕事への理解が進まず、結果的に作業的な仕事しかできなくなる恐れがあるため。
- ・ 一定の理解ができないと仕事のみならず、長期にわたる日本での生活が、精神的にも(母国を離れていることもあり)苦勞すると考える。N3相当以上を有することでコミュニケーションが円滑に計れ、専門的用語も含め、介護技術の習得が理解しやすいと思われる。
- ・ N3でやっとコミュニケーションが十分にできる。ただ書くことが上手ではないのが残念である(フィリピンの技能実習生)。
- ・ 日本語能力検定には会話試験がないので重要ではないと考える。また、相当にあてはまる試験のレベルが低いのでN3相当以上と考える。
- ・ 筆記の試験でのレベルと、日常の会話(特に聞きとり)に差があり、通じないことが多い。
- ・ 実習しながらのN3取得は難しい。
- ・ 被介護者に抵抗がある方も見受けられるため。申し送りに細かな表現が重要となる場面もあるため。
- ・ 現在の2人がN3とN4をもって入国。指導する側としてどうしてもN3の方をたよってしまう現実がある。
- ・ 日常会話ができることが前提にあると、介護・医療の専門用語についても説明しやすく、専門用語を用いながら技術指導ができるので、習得も早い。
- ・ N2の実習生が来ているが、半年経過すると、カタコトでは足りなくなってくる。
- ・ 現実習生がN3を持っており、入国前と現時点では日本語の伸びに目覚ましいものがある。
- ・ N4相当でも日本語能力に幅があるように感じる。同じN4相当でも何とか指示が通る実習生もいればまったく伝わらない実習生もいる。
- ・ N3相当以上が望ましいが、必要とする人数を確保できないかもしれない。また、母国での学習も良いが、営利目的の場合も多く、来日してから仕事をしながら日本語教育をサポートする体制の方が効果的ではないか。きめ細かいサポート体制が必要と思う。
- ・ N4相当でも対応はしてきたが、教育の負担を考えるとN3相当である方がありがたい。ただし、その分介護技能実習生の該当者(希望者)が少なくなる可能性があるため、1号に関しては、N4・N3の2段階での受入れを設定し、N3取得者にはなにがしかの優遇をするなど対応できれば良いのではないかと。
- ・ 希望はN3程度と思いますが、現実には日本語N3はなかなか厳しい条件となり、海外の人材が他の欧米諸国に行く方がよくなり、日本に来なくなることになるため難しい判断となります。
- ・ N3相当が望ましいと考えるが、その分、母国での日本語学習時間が長く、他産業職種の日本で働く技能実習生と比較がされやすい。母国での学習時間が長ければ長い程、当然、現地で支払うべき費用(生活

費、学費等)も多くなるため、今後は介護職種を目指す外国人材が不足する(人気なくなる)のではないかと懸念している。ただし、N4相当の語学力では不十分である。

- ・ N3取得に向けての日本語の勉強に対する負荷が非常に高く、大きなプレッシャーを感じている。これをクリアしてからのほうが実習に集中できるのではないかと。
- ・ 語学力と学習能力・生活適応能力は比例すると考えているから。
- ・ 言葉が通じないと、お互いの意欲低下につながる。
- ・ N3を取得したうえで、入国が最も望ましいが、グループ内の技能実習生の方と会話をしても特に困ることはない。入国してからどの位日本語に触れ理解していこうという気持ちがあるかということが重要である様に思う。
- ・ 現在の技能実習生(N3)でも業務上の申し送り等で伝わっていないと感じることが多いため。
- ・ N3相当ではなく、N3要件にしてほしい。実際、N3を持っていても、介護現場の申し送りは全くできていない。
- ・ 介護職のため日本語の習得が他業種より重要である。
- ・ 身ぶり手ぶりでもコミュニケーションはとれるし、単語がわかれば上達すると思います。
- ・ N3相当以上で実習スタートしたほうが、本人たちの日本語に対する不安やストレスも軽減するのではないかと。
- ・ 地方だと試験会場まで遠く、日本語学校もないのでN3が望ましいと思う。
- ・ 理解の勘違いがいたりやすく、英語圏でないと、カタコトも伝わりにくい。
- ・ N3相当であれば入国間なくても意思疎通ができるから。
- ・ ミャンマー語は日本と文法が同じであり教えやすいが、N3レベルならもっとスムーズに技術習得コミュニケーションがとりやすいと思うため。
- ・ N4だとN3取得の学習時間確保と実習充実の両立は難しい。
- ・ アプリや翻訳機を使い、日常会話ができれば大丈夫と思う。実習生より日本人指導者の問題もあると思う。
- ・ N4はあいさつ、かんたんな会話。N3は介護現場でミーティングに参加できるレベル。
- ・ 日本語検定は受け取る能力(聞く、読む)しか見ていない。発信する能力がないと介護はできない。また検定の精度が低いと感じる。まったく信用できない。
- ・ 誰でも良い訳ではないので、ある程度ふるいに掛けるためにもN3とした方が良い。受け入れる側も、それなりに出資しているのだから、それなりの質は担保してもらいたい。

#### N4相当と回答した事業所

##### **【会話はN4相当で十分】**

- ・ コミュニケーション力は、N4で十分だと思います。記録は、電子化にすることで外国語対応できるので不要だと思います。
- ・ 現在、N4とN3の実習生が1名ずつ勤務しているが、会話能力等はほぼ変わりがない。N5レベルのイメージができないが、N4相当で十分ではないかと考える。実習を通して必然的に日本語能力は上がっていくことから、開始時にはN4で十分かと考える。

##### **【現状、N4相当でも特に問題ない】**

- ・ N4でも、環境や個人の能力によっては向上するから。
- ・ EPA等インドネシアはN4相当でも来日しているが、日常の業務はあまり問題ない様に思えるため。
- ・ N4でもN3の語学力をもっていることもあるため必ずしも合格にこだわらない。

- ・ N4といってもN3・N2の能力の実習生がいる。日本に来るためには最低限の資格を持っていなければならない。試験を落ちるわけにはいかない。それなりの言語力があれば来日してなんとかかなと考える。
- ・ N4で日々の生活、業務上での会話が可能と思われる。日々重ねる毎にレベルアップしている。
- ・ N5相当の方がおられまして、若いので飲み込みも早く、実習開始時、言葉の弊害はありませんでしたが、本人の気持ちを考えるとN4相当。
- ・ 現在の実習生がN4相当で入職されてきたが、日常会話に不便もなく入居者ともトラブルなく介護できているため。
- ・ EPAにて受け入れた経験があるが、N4程度の能力で業務は可能であった。
- ・ 実際にN4相当の技能実習生1名の受入れを行い、日常会話レベルに支障を感じませんでした。介護用語の理解については、実習開始後に時間を取って学習を行ったので、もう少しそのレベルが高ければ尚良かったと思いました。
- ・ 現在N4相当で来てもらっていて、大きな支障は感じなかったため。
- ・ N4相当であっても、介護用語を覚えていれば、業務に差し支えることはない。細かいニュアンス等を伝える工夫はしないといけませんが、業務に入ることはできるため。
- ・ 本人の語学習得へのモチベーションによって、修得のスピードはそれぞれである。N4レベルであれば、指導者、実習生の互いの努力でコミュニケーションは図れる。
- ・ 日常会話ができる「N4相当」の能力が身につけているのであれば、現場でのフォローで就労は十分可能である。ただし、日本語の日常会話ができるようになったら、次のステップで「読み書き」ができる程度にステップアップしてもらわないと、記録を作成するという面で苦しい状況となる。
- ・ 「技能実習生」であるから、通常業務(実習)の中で徐々に高度な日本語を身に付けて、レベルアップを図るということだよと考える。
- ・ 2名の実習生を受け入れており、1名はN3、もう1名はN4の資格を持っている。どちらの実習生も施設で業務を行っている間に日本語が上達しており、N4相当の資格を持っていれば、その後は勤務しながら上の資格を取得することができると思う。
- ・ コミュニケーションは言葉とともに文化も学びながら学ぶことで問題ないと思う。
- ・ N3の試験内容は使わないものも多く本人の負担である。N4合格で開始してスムーズに介護用語を取得できている。会話・記録・理解もできている。
- ・ 記録についても多言語対応が可能である。介護の場面で常用する言葉の理解が充分であれば、その他はニュアンスやジェスチャーで補える部分も多くある。月日を重ねると解消されることが多くあり、不自由を感じたことはない。
- ・ 当事業所ではN4の外国人を受け入れ、入職後すぐにN3受験を勧めている。それで支障がない。
- ・ N4レベルでも利用者さんとのコミュニケーションが図れている。実習期間中にも日本語能力が身につけられる。
- ・ N4で入国し、一年後にはN3相当の実力となると、会話もN2くらいのレベルとなると思うのでN4が良い。
- ・ N4で来日して、コミュニケーションには不都合はない。N3にしてしまうと合格率が高くないので、実習生がなかなか集まらないのではないかな。
- ・ N4で入国して、すぐに日本語でのコミュニケーションが取れます。介護のみ難しくせず多く受入れを希望します。
- ・ 日本人が海外で働く時、現地の言葉が全てできるわけではない。生活し働くことで言葉を覚え、生活業務が支障なくできるから。
- ・ ベトナムからの実習生は勤勉であり、入国してからもどんどん成長していくため。

- ・ N5取得者の在日外国人は、相当な勉強時間を要し、ストレスを抱えている。N4を取得してきた技能実習生は、スムーズに実習に入り、利用者が使う方言も聞き慣れてきていることから、N4は必要と感じた。

#### 【日本語はすぐに上達する】

- ・ 日本語が少しわかれば、あとは慣れて習得するため。
- ・ 介護の仕事は、コミュニケーションが一番重要だと思いますので、N4相当でN3の勉強をしている程度であれば、働く間に、日本語がスムーズに話せるようになって感じています。
- ・ 集団介護事業所において、日本人スタッフと共に実習すること。実習しながらより日本語力はアップする。
- ・ 来日してからの日本語の習得も早い。日本語検定に合格することでやる気も起きると思うから。

#### 【本人の意欲が重要】

- ・ 消極的なN3の方より、積極的なN4の方が1年後の上達が見込まれる。
- ・ 約半年でほぼN3相当になります。学習意欲の高い方の語学習得スピードは速く、現状のままの要件で問題はないと考えています。
- ・ 外国人技能実習生の意欲は高く、半年程度でN3相当の能力を有します。現行のルールで問題はないと考えます。
- ・ 積極的に働きたいという意志があれば、言葉は少々できる程度で構わない。

#### 【その他】

- ・ 業務を教えるにもN4レベルでないと全く成長しないし、そもそも伝わらないから。
- ・ 言葉が通じなくてもできる仕事はたくさんある。
- ・ N4の取得にも時間を要し、なかなか来日できなかったから。
- ・ 上手くなるための指導の余地があった方が、日本人職員の指導力向上につながるから。
- ・ (支援)介護現場では相手(利用者、職員等)の話を聞き、理解した上で実践し、結果を報告(引き継ぐ)する流れの中で、日本語で意思疎通を図りながら指導することが最も難しい。対人援助業務においては、N3相当で受け入れられればより良いが現実的にはN4相当かと感じる。
- ・ 最初はN4で何とかなるが1年以内にN3にはなしてほしい。
- ・ EPAはN3相当以上と考えると、N4相当が妥当。
- ・ N4の取得に時間を要し、N3を要件にすると介護実習開始に影響がでる。技能習得を行ないながら、N3習得を目指すことも可能と思われる。
- ・ 職員間の意志疎通と、利用者様が何を言いたいのがわかる、ある程度の理解力が必要と思われる。
- ・ 実務上はN3レベルが必要だが、ハードルを上げるほど待遇に魅力はない。
- ・ 現行の要件で問題ないと思われる。介護は人とのコミュニケーションが必要なので、最低でもN4は必要。でも、N3以上を求めると、実習生として来る方が少なくなると思います。
- ・ N3が望ましいが、N4でも十分に日本語理解できている。逆にN3でも理解力に乏しい実習生もいる。
- ・ 施設側としては日本語がよりできる方が望ましいとは思いますが、実習生側のハードルが高くなってしまふことで、実習生の学ぶ機会をうばうのは望ましくないと思う。
- ・ N3、N4等あくまで検定試験のレベルであって、個々のそのレベルは違う。それより本人の日本語学習する環境をサポートし、レベルアップさせることが重要であると考えます。
- ・ 日常で活用できる言語レベルと試験で活用するレベルに相違があるため。
- ・ 実際に受入れをして感じたことである。N3、N4の実習生の受け入れ、N3の実習生が、通訳をする場面が当初見られた。N4でぎりぎりの線と思われる。
- ・ N4相当であっても日本語を教える講師に国が援助する体制を構築してほしい。
- ・ 「はい」と返事をされると理解したと思い、のちに理解せず返事をしていたことがわかり、指導のしにくさを

覚えた。きちんと日本語がわからないと技術を教えられない。

- ・ 現行より緩和した場合、日本人職員とのコミュニケーションにおける支障があると感じる。コミュニケーションで日本人職員と技能実習生の双方に過度にストレスを感じることがないようにする必要がある。
- ・ N3という基準が高いことで、受入れができない実習生も多いと感じる。
- ・ 技能実習をしながら早く知識・技術・日本語を日本で学んでほしいため。
- ・ N3はハードル高い。N5は理解力がない。
- ・ 1年間N4の実習生を見て、日常で使う日本語と、テストで受ける日本語は違うようで、大変な介護をしつつ、N3に向けての勉強はつらそうです。
- ・ 会話にまず苦労します。本人たちもものすごくストレスだと思う。また、実習生同志の人間関係のトラブルがおきたときに、本当のことがわからない。解決してあげたいが本心がきけない。

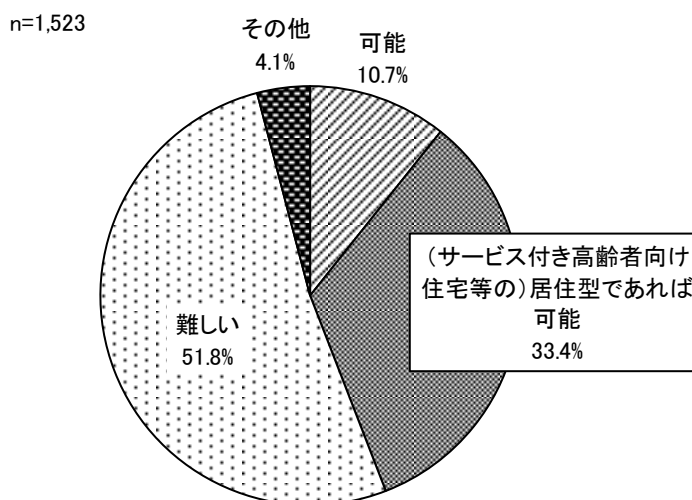
#### N5相当と回答した事業所

- ・ 介護の仕事は会話が多いので、3か月もすれば日本語は理解できるようになる。
- ・ 約一年間でN2・N3になれる。
- ・ 机上での勉強より、実際の経験を通し得る学習の方が上達や実用に早く繋がる。
- ・ 研修費・給与が高くなるから。
- ・ なぜ日本語要件を実習生に求めるのか理解できない。
- ・ 日本語は一年もたてば使えるようになるため。
- ・ 業務が習得できるレベルの日本語で十分。重度の認知症や介護度の重い方に対して日本語能力はそれほど求められていない。言語能力を要件にしていない受入れ国もある。

④ 訪問系サービスにおける技能実習生の受入れについて（問 25）

- ✓ 現状、訪問系サービスは技能実習生受入れの対象外となっている。これに関連して、訪問系サービスにおける技能実習生の受入れは可能と考えるか尋ねたところ、「可能」10.7%、「(サービス付き高齢者向け住宅等の)居住型であれば可能」33.4%、「難しい」51.8%、「その他」4.1%という結果であった。

図表2-58 訪問系サービスにおける技能実習生の受入れ可否(SA)



【「その他」の具体的な内容】

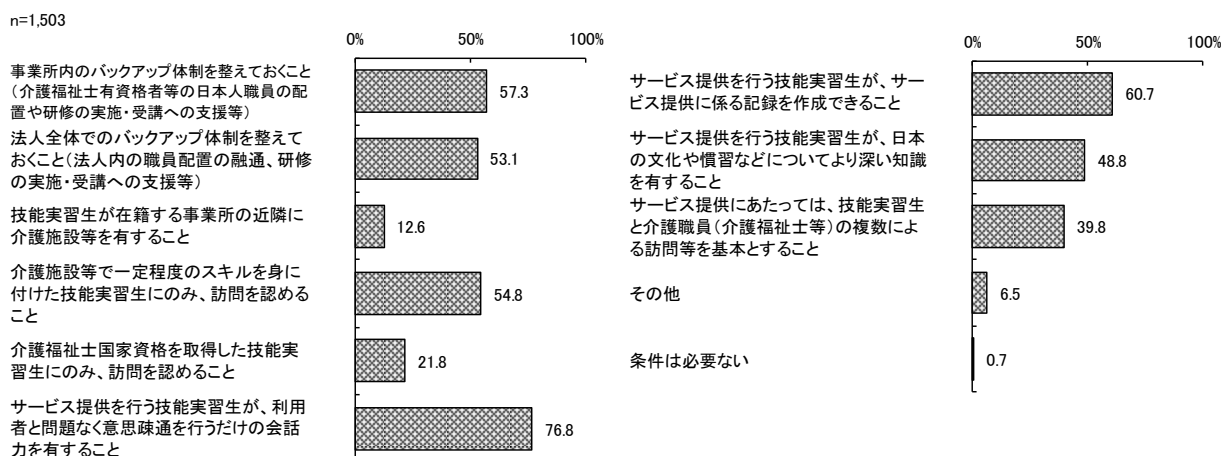
- ・ 利用者が技能実習生の訪問を了承されていれば良いと考える。
- ・ 実習指導員が常時付き添うことができれば可能と考える。
- ・ 必ず職員同行なら可。
- ・ 日本語能力・介護技術による。
- ・ どちらでも良い。働く機会をあげたい。
- ・ 可能とは思いますが時間と手間はかかる。
- ・ 条件の設定が必要。
- ・ サービスの内容にもよると思う。
- ・ 複数訪問であれば可能か。
- ・ 施設系で十分訓練を受け、評価後に可能とする。
- ・ 日本語のレベルによる。
- ・ 当法人が訪問系サービスを行っていないため安易に回答できない。
- ・ N2要件にて可能とする等の差別化は必要。
- ・ 複数人態勢ならOK。
- ・ 日本語要件を厳しくする。
- ・ 個人の技量による。
- ・ 異性利用者のセクハラ等の対策が重要。同性の訪問は可能等の対応が必要。
- ・ 指導スタッフとの同行業務半年後等の要件が必要。
- ・ 通所系も可能。
- ・ 実務の技量・会話ができれば可能と考える。
- ・ 指導・監理体制が整備されれば可。 等



### ⑤ 訪問系サービスにおいて技能実習生を受け入れるために必要な条件（問 26）

✓ 訪問系サービスにおいて技能実習生を受け入れる場合に必要な条件については、「サービス提供を行う技能実習生が、利用者と問題なく意思疎通を行うだけの会話力を有すること」が76.8%と最も多く、次いで「サービス提供を行う技能実習生が、サービス提供に係る記録を作成できること」60.7%、「事業所内のバックアップ体制を整えておくこと（介護福祉士有資格者等の日本人職員の配置や研修の実施・受講への支援等）」57.3%、「介護施設等で一定程度のスキルを身に付けた技能実習生にのみ、訪問を認めること」54.8%、「法人全体でのバックアップ体制を整えておくこと（法人内の職員配置の融通、研修の実施・受講への支援等）」53.1%等であった。

図表2-59 訪問系サービスが技能実習生を受け入れるための条件 (MA)



#### 【「その他」の具体的な内容】

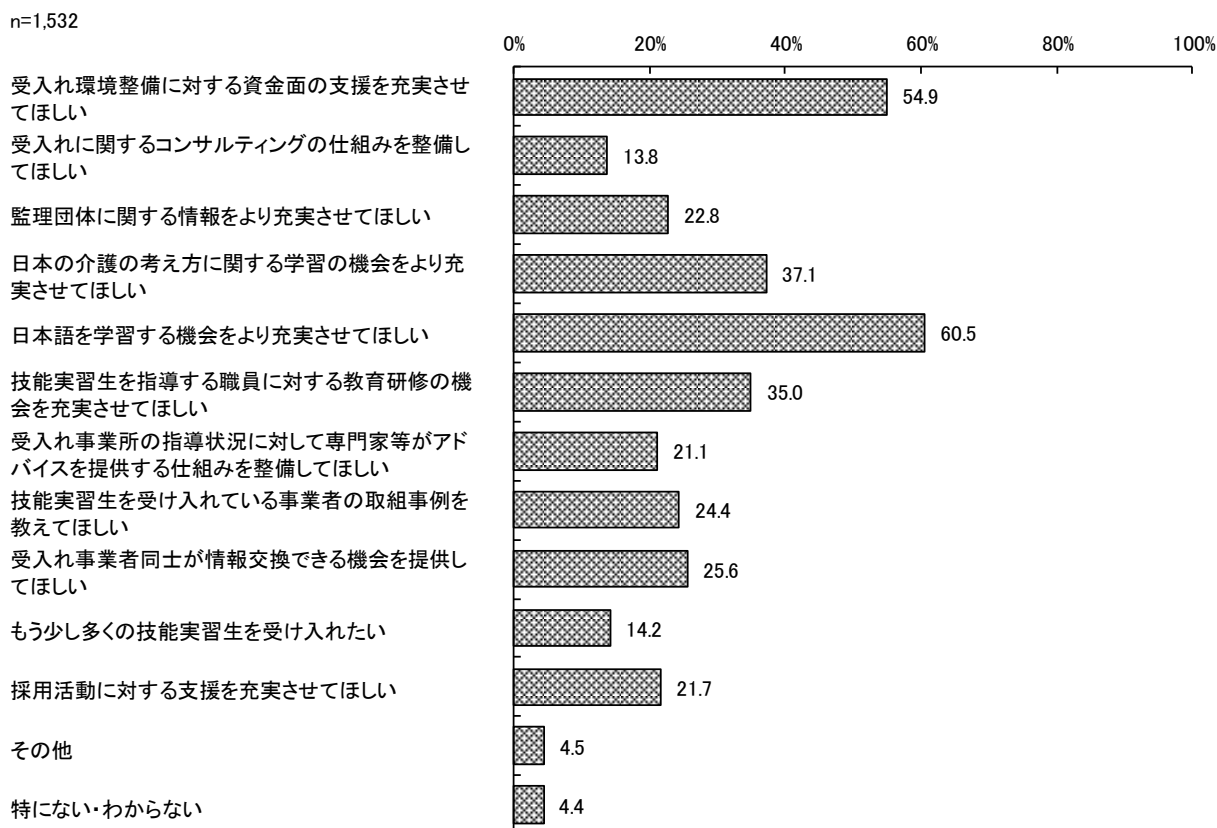
- ・ 訪問入浴介護員（運転なし）は手厚いフォローが受けられるため効果的。
- ・ 日本人スタッフに同行するのであれば、必要な場合もある。
- ・ 本人のメンタルケアがしっかり行える環境。
- ・ 派遣でさえ訪問はトラブルが多く扱っていないのに何故実習生なのか。
- ・ 緊急性の有無が判断でき、緊急時の対応ができる能力を有すること。
- ・ 一人で言うというよりは一緒に行くことを前提にして配置することがよいと思う。
- ・ 高いスキルが必要。1対1だとお互いに不安。
- ・ 相当期間の研修体制が必要と思われる。
- ・ 利用者様及びその家族に受け入れる意思があること。
- ・ 利用者の資質の問題を解決すること（セクハラやパワハラ等）。
- ・ 介護者の安全確保。
- ・ 移動手段が確保できること。車・バイク等の免許の取得。
- ・ 緊急の場合の連絡が取れる体制にあること。
- ・ 2年間経験した後に認めること。
- ・ 同性利用者への訪問が望ましいと考える。
- ・ 6か月間のカウントが取れないぶん、費用的な体力を持つこと。
- ・ 国の全面バックアップが必要。
- ・ 初期段階での複数訪問。
- ・ 訪問時家族がいること。

- 急変時対応ができること(通報を含めて)。
- 事業所から自転車で行ける範囲の訪問のみ認める(5分程)。
- 利用者の外国人へ対する偏見や差別をなくすこと。
- スマホやタブレット等でリアルタイムに相談や支援ができること。
- 表情を含むコミュニケーション力が高いこと。
- 初任者研修修了以上。
- 指導側にも英語の語学力を必要とする(緊急対応時のため)。
- 技能の習得をするという観点から訪問系サービスは指導する環境にないと考える。
- 高齢者向けの食事づくりができる。
- 1対1のサービスは難しいと考える。サポートがすぐにできない体制は望ましくない。
- 技術はもとより、人間関係・信頼関係が重要と思うので、利用者、実習生共に、負担にならないラインを考える必要があると思います。
- 余剰職員がそもそもいないのではないか。賃金の上乗せが厳しい事業所が大半だと思う。現実都合良くは行かないと思う。
- 日本語能力・介護保険制度の理解が必要。外国人の特性として頼まれたら行ってしまうと考える。ケアプランにないことが行われてしまう。
- 相手(利用者)に技能実習生であることを理解してもらうことと、万が一トラブルが発生した時に、技能実習生を守る体制の構築。
- 実習生への指導を重ね、できるかどうかの評価をみてからの判断が必要かと思う。
- 複数人での訪問を繰り返して、関係ができてから単独の訪問とする。
- 訪問系のサービスは基本的に2名体制でケアを実施できるよう、サービス時間、報酬単価を改定しない限り実習生を受け入れることは経営上困難。国が在宅生活を支援しサービスの担い手を必要とするならば、実習生同行時の国の助成金等を検討していただきたい。 等

⑥ 技能実習生の受入れに関して、行政に対する要望（問 27）

✓ 「日本語を学習する機会をより充実させてほしい」が60.5%と最も多く、次いで「受入れ環境整備に対する資金面の支援を充実させてほしい」54.9%、「日本の介護の考え方に関する学習の機会をより充実させてほしい」37.1%、「技能実習生を指導する職員に対する教育研修の機会を充実させてほしい」35.0%等となっている。

図表2-60 行政に対する要望(MA)



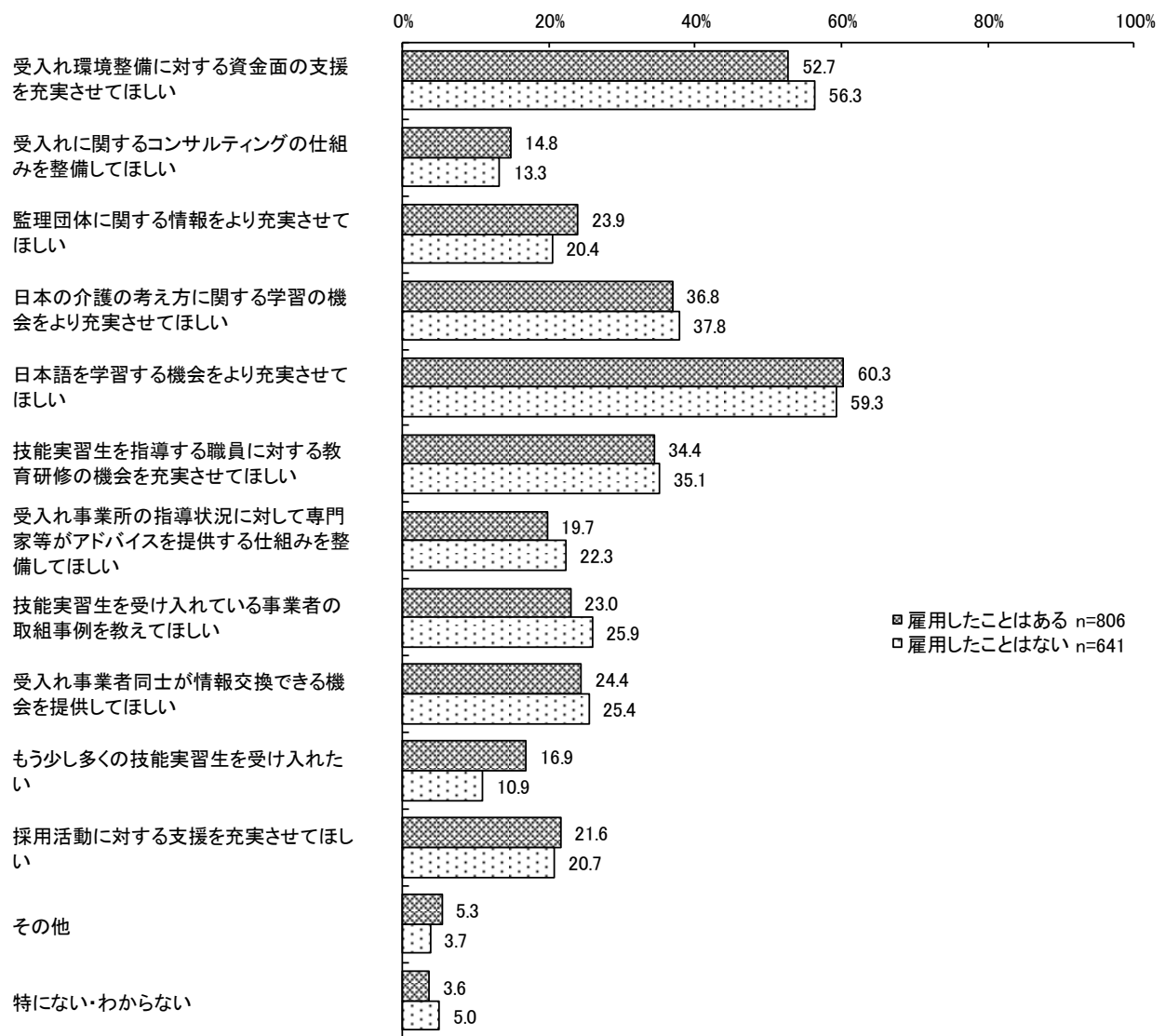
【「その他」の具体的な内容】

- ・ 生活面(プライベート)の支援。
- ・ 介護施設の種別や現場の状況に合わせた制度や基準の見直しを積極的に進めてほしい。
- ・ 通訳者の派遣制度を設けてほしい。
- ・ 意識の問題で技能実習生とはということを充分理解させる。
- ・ スムーズな入国審査、就業開始3ヵ月くらいで算定人数に入れられるようにしてほしい。
- ・ 日本語検定の受験地を地方にも広げるよう実施機関へ指導してほしい。
- ・ 海外の実習生にも給付金が支給され平等に扱って頂いていることに感謝。
- ・ EPAのような日本語教育支援(金銭面含めて)や住宅費用支援があれば助かる。
- ・ 日本語・介護研修の時間を短くする。
- ・ 補助金の創設等で受入れ前から帰国するまでの資金を支援してほしい。
- ・ 人員配置のカウントがすぐに見えるようにしてほしい(日本語ができるのに現状は6か月を要する)。
- ・ 受入れ側の手続き・指導のしくみ等もう少し簡略化してほしい。
- ・ 実習後に日本でより長く働ける仕組みを整備してほしい。
- ・ 業務への制限を現実に合わせて少なくすること。

- ・ サービス提供体制加算の算定時に技能実習生の特例措置がほしい(サービス提供体制加算のカウントから技能実習生は除外してほしい)。
- ・ 外国人は賃貸で住居を借りるのが難しく、市営住宅等を貸してほしい。
- ・ 日本の文化や生活習慣を学習できる教育研修の充実。
- ・ 都市部との賃金格差へのサポート。
- ・ 監理団体に支払う費用の明確化及び費用の減額。
- ・ 実習生確保のための広報支援。特に地方都市間の取込みの格差が大きい。実習生に選んでもらえる地域か否かにより介護サービスの質は変わる。
- ・ 地方は県全体での確保の取組を積極的にしてほしい。また、取組をわかりやすく伝えてほしい。
- ・ 日本で生活してもらうにあたり、何をどの程度準備するのか、どこまでサポートするのか、介入するのかなど明確に示してほしい。そのための行政区単位でのサポート団体の立ち上げを希望。
- ・ 行政による外国人の相談場所を作ってほしい。また、その内容のフィードバックがほしい。
- ・ 技能実習生の受入れが、一般の方々へ十分に浸透していない印象がある。行政からもっと積極的にアピールしてほしい。
- ・ 日本語研修が国語の教員しかできないのはコストが高くなるだけ。教員経験は高い報酬を要求しており、小規模事業所は利用できない。
- ・ 勉強時間をとることはできても教えることができない。日本語教師を派遣してほしい。
- ・ コロナ感染症で入国できない状況。入国予定の実習生を早く来日させてほしい。
- ・ 介護ではないが来日後に職を失い、帰国できない実習生が増えています。法的な補償体制の整備が必要。
- ・ 学ぶ意欲がない実習生に対して勉強会や課題を与えるも行なわない。技能を伝えることができない実習生に対して帰国(終了)させることができればリスクが大きい。 等

- ✓ 外国人介護職員雇用経験のある事業所では「もう少し多くの技能実習生を受け入れたい」と回答する割合が16.9%、雇用経験のない事業所では同回答割合が10.9%となっている。

図表2-61 外国人介護職員の雇用経験別にみる行政等に対する要望(MA)



### ⑦ 介護職種の技能実習制度へのご意見・ご要望等 (問 28)

- ✓ 介護職種の技能実習制度へのご意見・ご要望等は以下の通り(自由記述抜粋)。

#### 【受入れに要する費用の支援】

- ・ 資金面での支援を強く望みます。監理費以外にも日本人同等の給与や住まいの確保、技術の指導まで行い「技術の輸出」をするのであれば、多少の支援はしてもらいたい。
- ・ 実習生を受け入れるために、多額の出費を強いられる。労働者として対等に給料を支払わなければいけないのなら、同等の報酬を国が負担するべきである。
- ・ 技能実習を受講するための費用、毎月の監理団体への費用等、受入れに必要な費用(実質効果のあまり見られないものに対する費用が多く)が多額で、権利や資格を持った業者が儲けるのみで、実習生や受入れ施設へのメリットがない。
- ・ 今の研修制度では、費用がかかりすぎて小規模事業所が利用できない。介護事業は、年々報酬が下が

り、低収益事業所が多くなっている。

- ・ 技能実習生を受け入れるためには多くの費用が必要となり規模の小さい法人は導入することが難しい。このため国による助成制度が必要である。
- ・ もう少し法人や施設の負担金を少なくしてほしい。コロナ禍により増えた費用は国が負担してほしい。
- ・ 受け入れる側の費用がかかりすぎ。時間をかけ指導して技術を身に付けても、資格をとったら帰国してしまわれたら、受入れ事業所のメリットがない。
- ・ 入国前の手続きや準備にかかる費用、住宅や生活用品の確保、毎月の監理団体への監理費の納付等、受入れ前から受入れ後にかけて費用がとてかかる。にもかかわらず、技能実習法では「技能実習は、労働力の需給の調整の手段として行われてはならない」となっている。受け入れるメリットがわからない。実習生たちは皆さん真面目で思いを持った人たちばかりで、施設にとってもいい影響を与えてくれています。
- ・ 受入れ準備からかなりの労力と、準備物の費用負担等負担が大きい。
- ・ 受け入れられる人数、費用、経費等々変わっていくと思いますが、介護の事業所がつぶれないようにお願いしたいです。どこも人手が足りず、経営困難だと思います。
- ・ 社福への助成をすることには何もないが、その他法人事業所や中小事業所にも支援、助成をお願いしたい(大変不公平を感じる)。
- ・ ミャンマーからの実習生を受け入れるため、ミャンマーの送り出し機関に理事長、施設長、事務長とで面接に行きました。面接して選んで来ただけあった実習生2名共とても良い子です。たくさんの旅費等がかかりましたので助成金でも出たら良いと思います。
- ・ 1. 監理団体へ支払う経費が高すぎる。監理費等を適正価格へ引き下げてほしい。2. 監理団体への支払が高いため、実習生にボーナスも出せない状況のため改善してほしい。
- ・ 監理費は国が負担すべき。寮や生活用品にも多額の費用が発生している。
- ・ 渡航費や事前研修等相当な費用が生じる。ある程度の規模の法人でなければ受入れはできないのが現状である。よって実習生の給与が低くなってしまっている。訪問系サービス同様、一人で夜勤に入れるようにしてほしい(バックアップ体制を整えた上で)。
- ・ 今後の状況を考えると技能実習生の受入れは不可決と考えます。そのためにも資金面を含む支援が必要と考えます。
- ・ 組合監理費が高いため、実習生の待遇要望に応えるのが難しいです。事業所としては、給与+監理費=人件費と考えるためです。
- ・ 技能実習生1人に対して、採用から毎月支払う、給与以外の費用が思いのほかかかっている。

#### 【技能実習生本人への財政支援】

- ・ 実習生の入国にかかる経済的負担軽減。
- ・ 監理団体のあり方、仕組み等についてかなり疑問を感じる。実習生が日本に入国するまでに、多額の借金を行わなければならない現状も、納得がいきません(日本語学校の寮費、授業料等)。

#### 【学習支援】

- ・ 日本語講座を事業所に派遣して頂けたら助かります。
- ・ 日本語のスキルアップ、読み書きができるよう充実してほしい。
- ・ 今後、増えてくると思われませんが、日本の文化の伝達とコミュニケーションは必要不可決です。
- ・ 日本語の勉強の場所がほしい。
- ・ 今後より必要となってくる技能実習生の受入れ後の日本語教育、生活習慣の指導等に行政がもう少し関与し支援してほしい。
- ・ 認知症高齢者への理解や入国前の介護技術の学習に力を入れてほしい。自国に帰国した際に、日本で

のキャリアを活かせるような制度にしてほしい。EPAのように日本語学習のための支援をしてほしい。

- ・ 日本語の話す、聞く、理解するという部分の強化をお願いしたいです。介護技術面は就業後に指導できるため。
- ・ 文化や慣習の違いうんぬんの前に、日本語能力向上が重要です。介護は対人サービスであることから、それなりのコミュニケーションができないと苦情や事故につながりかねません。その点をふまえて、介護における技能実習生の制度を見直さなければならないと思います。
- ・ N4程度の日本語力であってもご利用者の笑顔が増えたことは良かった。受入れ後の日本語学習に資金面で支援があると充実した学習ができる。

#### 【受入れ側に対する研修】

- ・ 技能実習生を指導する職員の教育研修の充実を期待したい。
- ・ 技能実習生の母国の文化や習慣、経済水準を知る研修等があればと思う。

#### 【職員の負担軽減】

- ・ 受け入れる側の介護職員への援助を充実させてほしい。
- ・ 「介護」の社会的地位がまだまだ低い現状で実習生は難しい。働き手の一員としての採用でいいのではないのでしょうか。今の現場では指導員が実習生に寄り添って指導するほど余力はありません。忙しい現場でも継続可能な、できるだけ負担の少ない指導方法しかない。
- ・ 遠く離れた日本で介護技術を習得したいという意気込み、取り組む姿勢に感心させられる一方、プライベートに係る諸問題のサポートを含めた労力と時間と経費を思うと、将来的に職員の一人として長期間留まれる方策を示して頂ければ、法人・事業所にとって更に有益となる。
- ・ 介護職員だけでなく、主となり指導する看護職の負担も大きい。1号2号昇進試験合格のためにもかなりの時間をかけていると聞いており、ある一定の知識・技術を習得する場所をつくってほしい。
- ・ 実際に受け入れをすると、想像以上に指導やそれに係る時間が多く、ご利用者支援の時間の確保が減ってしまい、職員の負担が大きいと考える。生活支援についてもひととおりでなく愛情・思いやりの心が重要で、生活物品を揃えるなど金銭的な負担が大きい。外国人の人を専門職として育てるには、お金と時間がかかっている。受け入れる施設や職員が評価される仕組みがあると、職員のモチベーションも上がると思う。

#### 【相談対応、フォロー】

- ・ 母国語で相談できる窓口を24時間行ってほしい。
- ・ 実習生のメンタルサポートの充実を図るべきと考えます(母国語が望ましい)。
- ・ 施設、技能実習生、お互いが働きやすい関係で継続できるよう、行政への要望は多くなると思います。相談所等がもう少し身近に感じられればと思います。
- ・ 情報が少なく、教育体制も手さぐりの部分が多い。情報提供、資金面の支援、アドバイス等更なるサポート体制が必須です(人材難な中、必ず必要な人材であるため)。
- ・ 出かせぎ感覚の仕事で終わらないよう、介護の業種への興味ややりがいを継続できるよう支援してほしい。

#### 【技能実習生同士、受入れ事業者同士のコミュニケーションの場】

- ・ 他法人の技能実習生との交流の場があると良い。
- ・ 受入れ後の体制整備、交流会等の実施(地域・県・全国)。
- ・ 実習生が地域で生活していくために同じ地域で働く他事業所の実習生同士が集まり、友達作りや情報交換の場があればと思います。
- ・ (他法人の)技能実習生同士の交流の場があると良い。監理団体の役割がわかりづらい。優良な実習実

施者には監理費が減額になるなどのメリットがあると良い。

#### 【日本人職員の待遇水準に応じた技能実習生の待遇決定】

- ・ 実習生は母国に技術を持って帰るといより、お金を持って帰るとい意識が強い。日本人と同賃金でも高いのに、手取り額を担保してほしいなどの難題が出て来て、日本人の賃金が低い状況になる逆不公平感に。
- ・ 日本人より高い給与を支払うことになる。これでは、会社の中で矛盾がでてしまう。研修の費用や内容を見直す必要がある。必要以上に研修に時間や制約が多すぎる。他の産業より低賃金なのに実習生の場合は、逆に他よりも高くなっている。
- ・ 受入れ時点で「日本人職員の給与と同等以上」とするのは無理が生じる。日本人職員のモチベーションが下がります。
- ・ 地方で採用するには、給与面をアップする必要があり、本人の能力を考えると日本人スタッフとのバランスがとれなくなる。その部分の資金をサポートしてもらえたらと思う。また、近くで開催される指導員の研修が少なくて困ります。
- ・ 技能実習生の方が日本人職員より給料や住宅支援等に恵まれている。ここまで守らなければならないのかと日本人スタッフより苦言がある
- ・ 年々相場の上昇、キャリアアップによる待遇の改善は理解するが(実施しているが)、開始時点での日本人労働者と同等待遇は困難。
- ・ 帰国を前提とした実習生がいる中での年金制度の適用・運用については別途検討をお願いしたい。
- ・ 期間が限定されているので、将来へ向けて運営方針を決めることが難しい。
- ・ 短くて3年、長くて5年周期で入れ替わるため、教える側の負担が大きい。
- ・ 法人負担金が多い。年金負担、退職共済負担、組合監理費、寮費、生活用品費等。
- ・ 過疎地では日常生活用品を購入するにも1時間かけて買い物に連れていく職員の負担が大きい。提案・監理団体は必要だが、監理費は国庫負担(介護現場は特定処遇改善等賃金UPより職員数増加、休日UPを望んでいる)、寮建設の補助。田舎はアパートがない。町営住宅も不可。古民家を借りるが、修繕費用かかる。共同生活における不満を解消できない。
- ・ 技能実習生とは技能を学びに来ているので労働者ではないという国の考え方だが、賃金は日本人と差をつけてはいけないということは矛盾しているのではないか。普通に考えれば、実習費が発生する筈であり、日本人と差がついても良いと思います。

#### 【監理団体が提供するサービスの充実等】

- ・ 監理団体の役割がわかりづらい。優良な実習実施者には、監理費が減額になるなどのメリットがあると良い。
- ・ 監理団体への費用が毎月高額。もう少し費用をおさえるように上限を作り、受け入れやすい仕事みを作るべき。日本人と同等の給与でありながら、1人あたり毎日4~5万円の上乗せでは、受入れにふみきれない事業所が多いのも納得する。
- ・ 受入れ監理団体のサポート体制が、盤石でない印象が強い。受入れ時やその後もかなりの金額を毎月お支払いしているが、制度上の問題なのか、監理団体の問題なのか。最低限の日本語レベルと、介護の知識、日本の習慣等も身につけないと、現場に入ってから実習生たちが困るし不安になる。
- ・ 監理団体への評価・レベルを公表してほしい。
- ・ 日本語を理解して話せる人を選んでほしい。
- ・ 監理団体への料金が高いと思います。実際の詳細が知りたい。



#### 【事務手続きの簡素化】

- ・ 事務量を減らしてほしい。災害に関する事前の指導を充実する。あるいは、情報発信を充実させてほしい。
- ・ 受入れの審査(法人側)は慎重を期すこととしても、もう少し、仕組み、手続きを簡略化してほしい。
- ・ 日報の作成について、項目の選択や内容の記述がしにくい。生活全体を支えているため、全項目を行っているが選択している(主に指導している項目が多すぎる)。
- ・ 様々な書類(特に申請時)の簡素化を希望。
- ・ 仕方がないと思うが、書類作成や申請等に非常に手間がかかり、外国人の方が事業所で学ぶ(働く)以外のことの負担が大きい。

#### 【受入れ要件等の見直し】

- ・ 人数の上制限と、開設経過年の考え方を改めていただきたいです。
- ・ 技能実習生の枠を拡大してほしい。
- ・ 日本語能力N3で入国すると6か月間常勤換算ができない。その間の賃金は法人の持ち出しとなっているため、この期間を短くしてほしい。
- ・ 入国時にN3以上だと現場への負担が少ない。
- ・ 過去にEPA等で来日している優秀な実習生には、1人での夜勤は認めるべきである。
- ・ 常勤職員の人数等、もう少し規制緩和してほしい。訪問系も少しずつ緩和が望まれる。
- ・ 受入れ人数枠を事業所単位から法人単位への変更を望む。法人内他施設間異動により、多くの知識・技能習得が可。
- ・ 年内受入れ予定でこれからなのですが期待しております。今後は受入れ人数の定員増を強く希望します。これからも日本を選んでもらうために監理団体・受入れ企業への指導・教育と、悪意がある場合の罰則強化等制度の充実をお願いします。

#### 【実習項目の見直し】

- ・ お金がかかりすぎる。試験が多すぎる。N3日本語能力試験に合格は必須ではないと思う。
- ・ 実習生の居住型(有料老人ホーム・サ高住等)での夜間帯での勤務を可能にしてほしい。
- ・ 服薬介助中の利用者に薬を渡す行為が行えない、という話を聞きました。2号に移行し、今後夜勤に向けての練習を行う矢先のことで、何とか配置とシフトを今後調整していく予定です。たとえば、1号は指導員の援助のもとに2号からは可能等、段階的に許可していく方策はとれないのでしょうか。
- ・ 評価試験の必要性がわからない。何かないとただ介護しているだけになるとの考えなのか。この試験があるだけで、実習生への負担、精神的にも厳しくなる。また、指導者の責任が強くなり負担が大きい。
- ・ 実習制度の中で示されている実習項目や目標があいまいと感じる。技術の習得を実際のケアを通して実践的に行なうのであれば、1号の段階からしっかり認知症の方への介護の技術の習得目標を示すとよいと思います。
- ・ 他の事業所での実習はできないことになっているので、短期間で良いので、勉強のために実習させてあげた方がいいと思います。
- ・ 技能実習の基本となる対象が介護保険事業を中心としており、障がい分野にも合わせた、実習計画基準や検定内容も作ってほしい。
- ・ 訪問ができない、介護度が低い小規模だと介護技術が身につかない。現に技術試験の時に評価できないと言われていています。そのため、配属変更になっています。

#### 【長期にわたって日本で働き続けられる仕組み】

- ・ 3年という実習期間の中でどれほどの仕事ができるようになるのだろうか。まず1年目は日本語を覚えるだ

けて精一杯。受入れ側としては、せめて5年居てもらいたい。しかしながら、彼女たちの目標は金銭と早く帰国することです。

- ・ 日本人と同等の仕事で3年間で教える負担はかなりある。多くの技能実習生は介護の技術習得よりも3年間日本で稼いで、母国に戻り、やりたい事業をしたり、家を建てるなどの人が多い。やっと独りでできるようになったら帰国することになるため、一年目から仕事ができるようにしてもらいたい。
- ・ 技術の伝承という本来の主旨であれば技能修得後の帰国は目的にかなっているが、できれば職場に定着してほしいと願っています。
- ・ 個人の考えだが、技能実習生という建前と労働者獲得という本音は、そろそろ解消したほうが良いと思う。特定技能はその点、労働者に特化しているのでわかりやすい。様々な問題もあろうかと思うが、日本人労働者が減少するのは将来間違いないので、外国人労働者に頼らざるを得ない時代に来ていると思う。
- ・ 当施設ではベトナム人介護留学生も4名いますが、やはり就労時間の違いは大きく、日本人と同等に職務に就いている技能実習生の方が、日々の成長度合いも大きく、職員からの信頼も大きいです。
- ・ これから、ミャンマーの実習生を受け入れる予定だが、継続して実習生の流れが続くためのシステムの構築を願いたい(途中で辞めないための)。
- ・ 夜勤も3か月以上過ぎたらできる要件にもらえると言料アップも図れる。
- ・ 3年(5年)の期間の大幅な(年金支給資格を得るまで)延長を望みます。慣れて戦力になったところで帰国ではもったいない。
- ・ 本人の母国への技能移転が大きな目的ではあるけども、それは完全に建前であり、本音は職員確保にある。そこを踏まえた仕組み作りをしないとうまく発展しないと思う。
- ・ 3年間の実習が終了した者について事業所等の評価により「介護者」として就業できるようにしていただきたい。
- ・ 3号修了後の就労期限5年を延長もしくは撤廃してほしい。
- ・ 1. 優良事業所の評価について—3号生を迎えるには、優良事業所の評価が必要となります。最初に受け入れた実習生が3号生になる場合は、優良事業所の評価取得が困難な判定項目が多く、3号生にはなれない可能性が高い感じがあります。例としては、一番は、過去3年間の2・3号生の実績評価ポイントのウエイトが大きい。また、技能実習責任者、実習指導員、生活指導員が全員講習を受講しポイント加算となるが、責任者と指導員が1名の場合は容易ですが、技能実習指導員が当社の場合 20 名登録しているため、全員の受講は困難でハードルが高い。2、3人くらいなら受講できる。最初の技能実習生は、3号生をあきらめるか、一度帰国し優良事業所評価取得を1年程度待ってから再度入国し3号生になるか、特定技能に変更するしかない。いずれにしても、一度帰国し再入国は色々な意味でハードルが高く困難と考えられる。2. 介護福祉士資格取得のサポートについて—当社の技能実習生は、介護福祉士を目指して頑張っているため、初任者研修、実務者研修等、講習会受講料の補助等、補助金の拡充をお願いいたします。3. 地方への技能実習生応募環境について—首都圏と地方では、最低賃金等の差も大きく、求人票の給与手取り額で首都圏からの応募に集中し、なかなか募集しても応募していただけない。ここも補助金の拡充をお願いいたします。
- ・ 実習期間が3年ではなくもう少し長くないかと思えます。

#### 【制度の理解促進】

- ・ 評価試験を実施する団体自体の柔軟性と理解度を深めて、技能実習生が働く現場を理解しようという姿勢を整えて頂きたい。
- ・ 現在の技能実習制度、特に介護に関しては机上の理論が優先し、現場の意識との乖離が著しくみられます。現場の声を反映させる仕組みが必要です。

- ・ 介護スタッフ不足を補うものではなくて、学びの場となるようになってほしい。
- ・ 技能実習生は、労働者ではありません。あくまで研修生です。監理団体及び受入れ事業所はこの制度の理解をしてほしいです。特に監理団体に関してはさまざまです。徹底した監理指導をした方が良いと考えます。実習生が日本に来て良かったと思うような制度であること希望します。
- ・ 家族、利用者の方にももっと理解が浸透しやすいと良い。
- ・ 将来的に欠かすことのできない制度です。一般の多くの方々に理解して頂くことが大切だと思います。
- ・ 今後、この仕組み、取組は必ず必要です。何とか高齢社会を支えられ、また、日本の介護技術やスキルが海外に普及すればと願います。

#### 【他の受入れに係る制度との棲み分け】

- ・ EPAとの混在の中で、住み分けの明確化(待遇学習面)の指導。
- ・ 特定技能制度との整合性を図ってほしい(手続き書類が煩雑)。
- ・ EPAが需要と供給のバランスがくずれている現状。日本の介護を支えるメインは技能実習に移っている。介護の逆輸入も大事だが、長期的な展開による制度の運営に期待しています。

#### 【その他制度全般】

- ・ 約半年間の受入れですが、介護人材として十分な対応ができており、将来性も見込めます。今後の人材不足を補う大きな柱として更なる普及を望みます。
- ・ 2020年4月から受入れを開始し、順調に受入れができていていると思うので、来年度も受入れを検討しています。
- ・ 受入れについては、民間業者の斡旋が多く、信用に欠くことがあるため、県社協が働きかけることができないものか。
- ・ 1年毎の更新にしてほしい。
- ・ 技能実習制度利用初年度だったが、在留期間の関係で契約が難しいことが多かった。家賃控除に関しても不明瞭なところが多い。日本の税制における現物支給にあたるのか、ハッキリと明言してほしい。
- ・ 平成29年11月の法改正で最長5年の実習が可能となったが、3年経過後の修了証や在留許可再申請のための出国等は是非是正して頂きたい。
- ・ 監理団体の基準に母国語の通訳の配置基準を設定してほしい。機構や日本語検定、技能評価試験主催者、実施者の質を上げてほしい。
- ・ サービス付き高齢者向け住宅にも勤務に入れると良いと思います。
- ・ 技能実習制度は国際貢献であり、技能実習生受入れにより、介護報酬上の評価があると良い。
- ・ (1)1か月に1度の訪問…事業所が北海道のため、監理団体が地方だと渡航費がかかる。コロナ禍中はTV会議で可能だったため継続してほしい。(2)介護業務…5項目あるうちの入浴について、デイサービスだと入浴がないので他事業所で入浴業務をするなど、同企業内での実習生の移動ができるようにしてほしい。
- ・ 軽費老人ホーム等にも採用できるようにしてほしい。
- ・ 実習生制度から特定技能者等が日本で職業として留まる制度の仕組みを望む。
- ・ 制度がスタートし間もないため、受け入れてからのルール策定等、手探りでやっている状況があるが、利用者への関わりや支援において助けられている。また、職員への影響もみられよい刺激になっている。
- ・ 日々の生活をライン以外で支援する行政補助が必要。
- ・ 軽費老人ホーム、ケアハウス等にも採用の幅を広げてほしいです。
- ・ 勤務時間帯等の柔軟性、夜間帯での勤務の可能性あり、日本語の理解度により、記録等記入可能とする。

- ・ 現在、優秀な外国人介護士が日本を目指していると思う。そのためには、玉石混交の仲介業者を選別し、彼女たちが安心して誇りをもって来日できる制度の構築が望まれる。
- ・ 高齢者を大切にする想いは日本人だろうが外国人であろうが、何らかわらないので、とても良い制度だと思ふ。
- ・ 6か月経過しないと1人分としてカウントできないのはおかしい。様々な費用がかかるので小さい規模の法人は、受入れしたくてもできないのが現状。バックアップ体制を整えた上で、一人夜勤に入れるようにしてほしい。
- ・ 人的資源としての安易な導入は行いたくない。しかし現場に負担はかけられない。結果として実習生に期待するスキルのハードルが上がることとなる。行政にはどうかこの事情を汲んで頂きたい。
- ・ 当ホームは職員数が足りている。そこへ実習生を1人としてカウントして人件費が必要となると、今、働いているパートさんの勤務を減らさなければならない。これを回避するため、人手不足の事業所で受け入れる。
- ・ 日本語検定試験の内容が難しすぎる。N3合格しなくても、日常会話が成立し、介護技術が優れている実習生も多い。
- ・ 日本に来ている技能実習生の日々の生活を考えると、介護技術・知識は施設内で習得できているが、日本の文化・習慣を学ぶことに、もう少し余裕のあるようにしてあげたい。そういう意味では母国家族への支送りや学費の返済等、制度としてサポートできる仕組みを早急に考えていただきたい。

#### 【コロナ渦での技能実習】

- ・ 当初計画では今年より2名の技能学習生が入っている予定でしたが、コロナウイルス関連により入国できず、現在は調整中です。感染症対応が落ちつき、入国が再開したら実習の計画を進めていきたいと考えております。
- ・ 早く入国できるようにしてほしい(本来であれば、すでに勤務していた状況です)。
- ・ 弊社事業所高齢者福祉施設では2020年3月31日までにネパール国からの技能実習生3名を受け入れるための介護職種の技能実習計画認定を受けております。当該実習生は2020年6月1日よりの就業開始となっておりますが、新型コロナウイルスの拡大を受けた入国制限措置により自国での待機状態となっております。10月1日より日本への入国制限が緩和されたことで当該実習生の受入れが可能となり、現在、入国日の決定を待っているところであります。
- ・ 今年は、コロナ禍、「日本各地を旅してみたい」「日本文化を味わいたい」という希望が、なかなかきいてあげられず、ひたすら職場と自宅との往復になり、かなりストレスが溜まっていると思われる。機構の方が介護保険や制度、現場のことをあまり把握しておられず驚いた。書類が多すぎる。
- ・ 現在コロナ渦において予定していた技能実習生の入国が遅れ、介護現場では人材不足が発生しているものの、入国をみすえて、新たな日本人介護人材の募集を控えており、人員確保に苦勞している。早い入国を希望する。
- ・ 新型コロナのことで受入れができていません。気持ちがあえていきます。

#### 【技能実習生に関する意見・要望等】

- ・ 今回初めてベトナムの子と関わりましたが、とても熱心で真面目で好感が持てました。若いせいもあるのか覚えも早いです。こういう人ならこれからも受け入れたいなと思います。
- ・ 「お国柄」という言葉があるが(当法人ではミャンマーから6名受け入れている)、ミャンマーは仏教の国なので日本人と考え方が近く、慈悲深く、優しく、「介護職」にはとても向いていると思う。今後もミャンマーからの受入れを考えています。
- ・ 今回が初めての受入れですが、実際に実習生が来られて、不安はありますが、実習生の仕事への姿勢

が誠実で一生懸命である様子に、こちらが勉強となる程で、実習生が優秀であることもあり、職員の技能実習制度への認識にも変化がみられます。

- ・ 人間性のすばらしい人が来てくれたので、事業所として受入れ前は不安があったがすぐに払拭された。マンネリになりがちな事業所に新しい刺激となりました。
- ・ 実習生の意欲が高く、周囲の職員に良い影響を与えています。国によって差があるかもしれませんが、とても良い人材です。実習生が安心して働ける社会となればと思います。
- ・ 素直に現在の実習生が優秀だったと思います。日々レベルが高まっていくことを実感しています。一方で日本での生活に慣れ、個別の生活習慣やコミュニティを築く者もあり、どこまで介入すべきか悩むこともあります。充実した実習期間が送れるようこれからもサポートしてまいります。
- ・ 現在1名技能実習生がいますが、実習に来ているというより日本に働きに来ているという感覚でいる。母国で少々の経験があるため素直に聞いてもらえないことがある。来日する前に説明を受けているのに給料に不満がある。ある程度実習生の要望も受け入れている。言葉が通じない分職員も苦労している。
- ・ 学ぶ意欲がない実習生に対して勉強会や課題を与えるも、行かない。技能を伝えることができない実習生に対して帰国(終了)させることができなければ、リスクが大きい。
- ・ 話や説明をしている時は、最後まで聞いてほしい。他の人へのフォローがない(自分はできている、自分は間違っていないなど)。メモを取らない。
- ・ 実習生に技術面、接遇を指導することは必須だが、生活する上での同居人との人間関係のサポートがどこまで必要なのか。個人差あると思いますが…。
- ・ 現時点では仕事に対する姿勢等には、問題がないと思われます。他国で生活することでの苦勞が多いと思われるので、監理団体は、生活面でのサポート体制がより一層必要であると考えます。
- ・ 本国に戻ろうと日本で働こうと、期間の長短があれど、言葉の壁があれど、互いの立場を理解し、必要な技術と心構えができている人々だと、あまり問題ないのかも…。実際はみんなで壁を越えないとならない。偉い方々は本当に現場をみていますか。
- ・ 日本に来たいがために経歴を偽っていることが多いのでは。当施設はそれで続きませんでした。
- ・ 国民性でしょうか。ミャンマーからの実習生はとても勤勉で慈愛にみちています。介護、看護の分野でとても力になると思います。20代前半から実習に来て頂けると将来日本での定着も図れるのかな思いました。今回結婚適齢期3名のため、3年or5年で母国に帰ると思うとさみしいですが、結婚、出産の経験を親元でと思う親心もあります。
- ・ 慢性的な介護人材不足の現状では海外からの実習生を受け入れなければサービスの提供が難しい。言葉の壁はあるが今いる実習生達は真面目で仕事に対する姿勢も真摯で、日本人スタッフにも良い影響を与えている。少しでも長く日本で働いてほしい。
- ・ 1年未満でN3の受験合格はまだいいと思います。言葉と介護の両方の勉強をするのはとてもつらそうです。
- ・ 外国の方が日本に来て働いて勉強していることに対して、果して自分たちが他国で実習生同様のことができるか、といつも職員に伝えています。
- ・ 日本語力の差が激しいので、レベルを同一にしてほしい。
- ・ 積極的な受入れをしながら人手不足解消していきたい。
- ・ 日本語でコミュニケーションが取れないと利用者の生命が守れない。
- ・ 国により違うと思いますが、インドネシアの人はとても優しく家族思いであることがわかりました。大切なスタッフの一員です。

【その他】

- ・ 外国人留学生を特定技能で採用したくても、母国語表記の書類作成等のハードルが高いため、N2以上の日本語能力を保持している学生に対しては日本語表記(ルビ付き)でビザの申請ができるようにしてほしい。
- ・ 福祉サービスは行政の責任において実施されるべきものであり、地方では圧倒的な人材不足が今後さらに重大な課題となることから、事業継続に向けた外国人材の受入れへの行政の積極的な関与が必要と考える。
- ・ コロナ禍で、実習生が日本文化を知り、また地域と交流する機会が思うように持てません。受入れ事業所として残念に思います。
- ・ 入国時期延期等がないようお願いしたい。
- ・ 今後も技能実習生の受入れを重要と考えております。ご指導ご便捷よろしく願いいたします。
- ・ 日本人職員の意識の向上につながったことで、事業所としてもうれしく思います。

第3章 介護職種に係る技能実習生の  
受入れ状況に関する調査  
(技能実習生向けアンケート調査)

## 第3章 介護職種に係る技能実習生の受入れ状況に関する調査 (技能実習生向けアンケート調査)

### 1. 調査概要

#### 1) 目的

- ✓ 技能実習生(介護職種)の就労と生活の実態を把握することを目的とした。

#### 2) 調査対象と調査方法

##### ① 調査対象

- ✓ 令和2年3月31日までに認定を受けた技能実習計画(介護職種)の対象となる技能実習生のうち、既に入国し実習を開始している者を対象とした。

##### ② 調査方法

- ✓ インターネットを活用して実施。受入れ事業所向けアンケート調査の調査票郵送時に、アンケートサイト(URL)を記載した技能実習生向け調査協力依頼状を同封し、事業所を通じて技能実習生への配布を行った。

#### 3) 調査基準日

- ✓ 調査基準日:回答時点
- ✓ 調査実施期間:令和2年9月18日～10月28日

#### 4) 回収結果

- ✓ 有効回答数:1,320件  
調査対象の数に関する統計データがないため、調査対象数並びに回収率は算出していない。

#### 5) 主な調査内容

- ✓ アンケート調査の主な内容は以下の通り。
  - あなた(技能実習生)について
  - あなた(技能実習生)の仕事について
  - 生活の状況について
  - 実習が終わった後について

#### 6) 集計方法

- ✓ 回答が得られたもののうち、無効・非該当・無回答を除いて集計している。ただし、集計方法について注がある場合にはその方法に基づく。



## 2. 調査結果の概要

### 【回答者の属性等】

- ✓ 年齢は、「20～29歳」79.0%、「30～39歳」15.7%、「40～49歳」3.4%等(問2、図表 3-2)。
- ✓ 国籍は、「ベトナム」39.4%、次いで「インドネシア」19.3%、「ミャンマー」15.3%、「中国」8.6%等(問3、図表 3-3)。
- ✓ 来日理由で多かったのは、「介護を学ぶ」(68.4%)、「お金を稼ぐ」(59.5%)、「日本語を学ぶ」(58.3%)、「日本の文化や生活に興味があった」(51.1%)等(問7、図表 3-7)。
- ✓ 入国時の日本語能力は、「N1レベル(幅広い場面で使われる日本語を理解することができる)」1.3%、「N2レベル(日常的な場面で使われる日本語の理解に加わえ、より幅広い場面で使われる日本語をある程度理解することができる)」5.0%、「N3レベル(日常的な場面で使われる日本語をある程度理解することができる)」47.3%、「N4レベル(基本的な日本語をある程度理解することができる)」44.8%(問8、図表 3-8)。現在の日本語能力は、「N1レベル(幅広い場面で使われる日本語を理解することができる)」1.6%、「N2レベル(日常的な場面で使われる日本語の理解に加わえ、より幅広い場面で使われる日本語をある程度理解することができる)」10.6%、「N3レベル(日常的な場面で使われる日本語をある程度理解することができる)」55.5%、「N4レベル(基本的な日本語をある程度理解することができる)」29.9%(問9、図表 3-9)。日本にいる期間が長いほど、日本語能力が「N2レベル(日常的な場面で使われる日本語の理解に加わえ、より幅広い場面で使われる日本語をある程度理解することができる)」及び「N3レベル(日常的な場面で使われる日本語をある程度理解することができる)」である割合が高い(問9、図表 3-10)。

### 【技能実習生の仕事の状況】

職場に自分以外の外国人職員いてよかったことは、「悩みを相談できる」「休日に一緒に遊べる」等。職場に自分以外の外国人職員が不在の場合でも、約半数の技能実習生が困ったことはないと回答。

- ✓ 職場に日本人以外の方がいてよかった／いなくて困った理由について、割合が高かったものは以下の通り(問 13-1～2、図表 3-14・3-19)。

日本人以外の方がいてよかった理由	日本人以外の方がいなくて困った理由
悩みを相談できる(48.3%)	特に困ったことはない(48.7%)
休みの日に一緒に遊べる(47.8%)	さみしい(26.1%)
自分の国の言葉で話すことができる(46.7%)	休みの日などに一緒に遊ぶ人がいない(26.1%)
暮らしや仕事について情報交換しやすい(42.3%)	自分の国の言葉で話す相手がいない(23.5%)

就業期間が長い技能実習生ほど、日本語能力が求められる業務を担当。

- ✓ また、「会議への参加」「介護記録の作成」等、より高い日本語能力が求められる業務については、日本にいる期間が長い技能実習生の方が担当している割合が高い(問 14、図表 3-21)。

技能実習生の日本での仕事に対する満足度は非常に高い。

- ✓ 9割弱が日本での仕事に「とても満足している」「ほとんど満足している」と回答(問 20、図表 3-33)。
- ✓ 日本で介護の仕事をしてよかったと思うことは、「介護のやり方を学んだ」89.3%、「日本の生活習慣やマナーを知った」78.3%、「スタッフがやさしい」73.6%、「利用者がやさしい」72.3%、「自立支援」を学んだ」67.7%、「日本語が上手になった」63.2%等(問 21、図表 3-34)。

日本語でのコミュニケーションや読み書きを要する場合に困難を感じるケースが多い。

- ✓ 日本での介護の仕事において難しいと感じることは、「記録を書くのが難しい」52.5%、「利用者と話するのが難しい」36.4%、「体力的にきつい(疲れる)」31.0%、「会議の内容がわからない」28.0%、「家での

勉強が大変」27.0%等(問 22、図表 3-36)。

#### 【技能実習生の生活の状況】

住まいは「シェアハウス(寝る部屋は別)」、通勤手段は「自転車」が半数超。

- ✓ 通勤手段は、「自転車」が 53.9%、「歩き」が 45.2%等(問 23、図表 3-38)。
- ✓ 住まいは、「シェアハウス(寝る部屋は別)」53.9%、「ルームシェア(寝る部屋も一緒)」26.9%等(問 24、図表 3-39)。

技能実習生の日本での生活に対する満足度は非常に高い。

- ✓ 日本での生活全般について、8割強が「とても満足している」「ほとんど満足している」と回答(問 31、図表 3-51)。

#### 【技能実習修了後の技能実習生の意向】

介護福祉士資格を取得し、今後も日本で就労する意向を持った技能実習生が4割強。

- ✓ 技能実習修了後の意向として、「介護福祉士の資格をとって、日本で介護の仕事をする」が 40.8%(問 32、図表 3-52)。

### 3. 調査結果

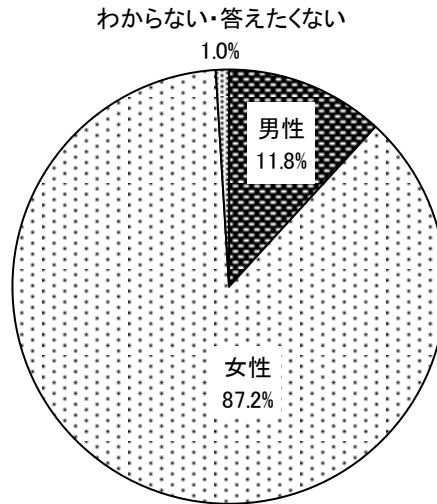
#### 1) あなた（技能実習生）について

##### ① 性別（問1）

✓ 「男性」11.8%、「女性」87.2%であった。

図表3-1 技能実習生の性別（単一回答（以下、「SA」と表記））

n=1,320

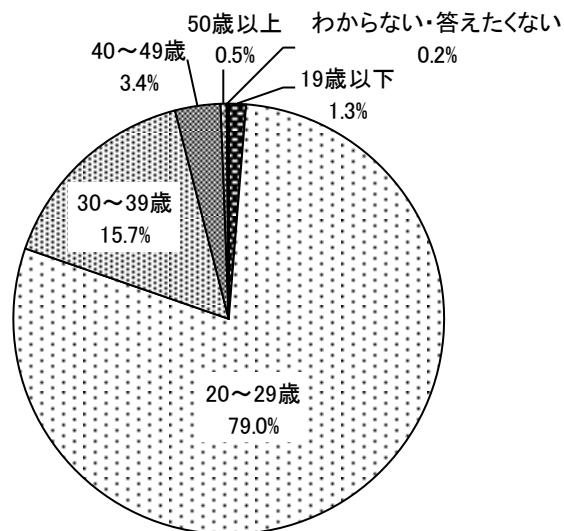


##### ② 年齢（問2）

✓ 「20～29歳」が79.0%、次いで「30～39歳」が15.7%となっている。

図表3-2 技能実習生の年齢（SA）

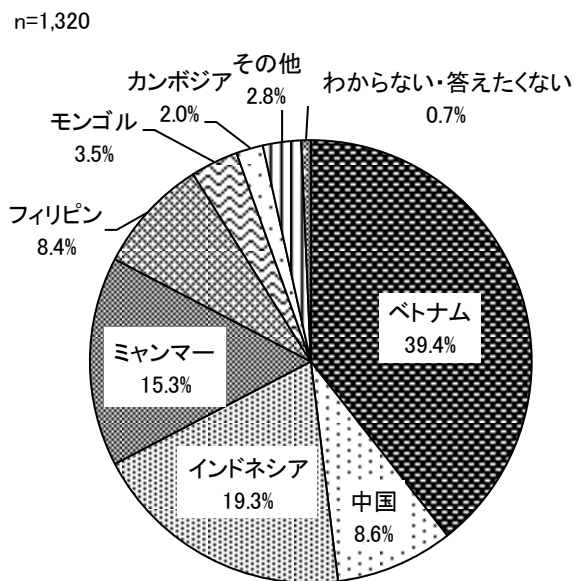
n=1,320



### ③ 国籍（問3）

✓ 「ベトナム」が39.4%と最も多く、次いで「インドネシア」19.3%、「ミャンマー」15.3%等となっている。

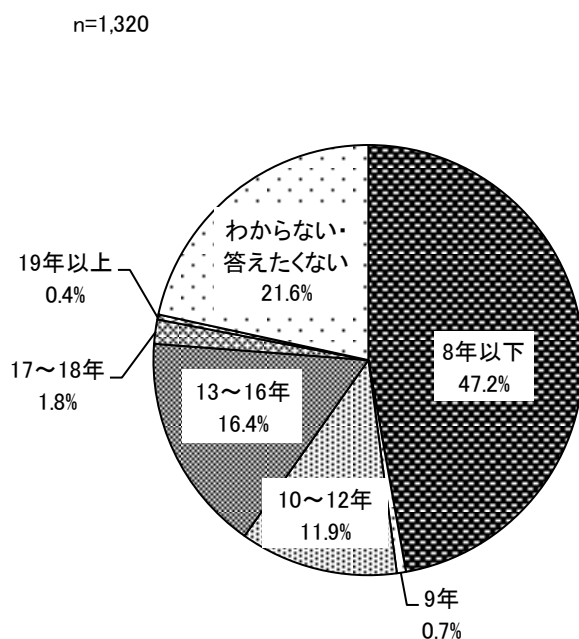
図表3-3 技能実習生の国籍(SA)



### ④ 学歴（就学年数）（問4）

✓ 平均値は6.34年。

図表3-4 技能実習生の就学年数(SA)

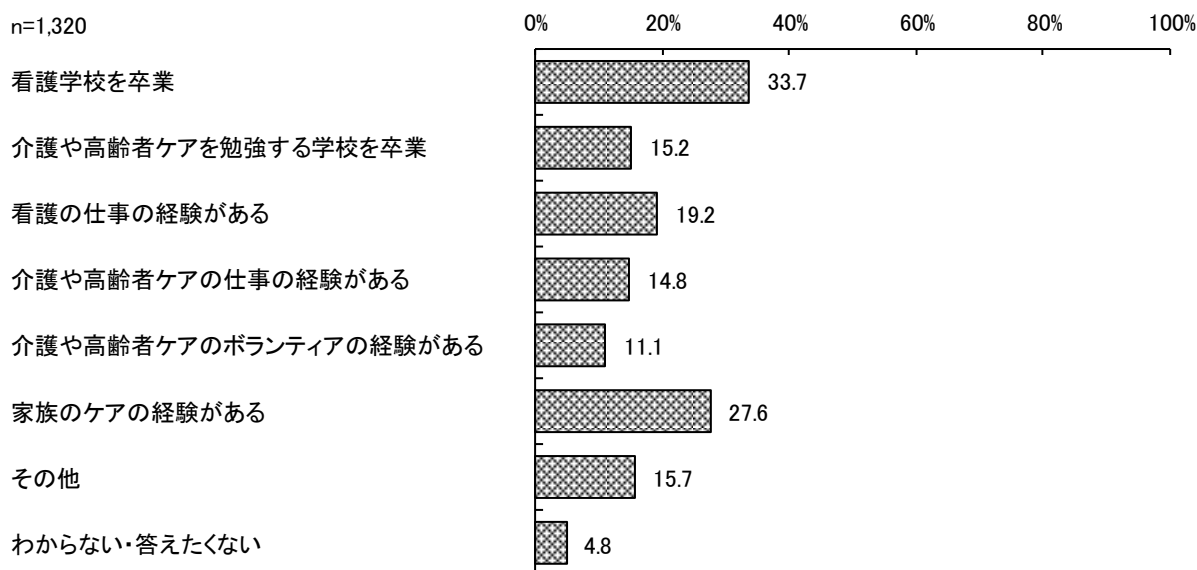


※本設問は初等教育から高等教育にかけての就学年数を把握する意図の設問であったが、特に「8年以下」の回答については、回答者が介護に係る学校等の就学年数であると解釈し、回答している可能性がある。

⑤ 学歴（介護に係る学校等の就学経験）（問5）

✓ 「看護学校を卒業」が33.7%と最も多く、次いで「家族のケアの経験がある」27.6%、「看護の仕事の経験がある」19.2%等となっている。

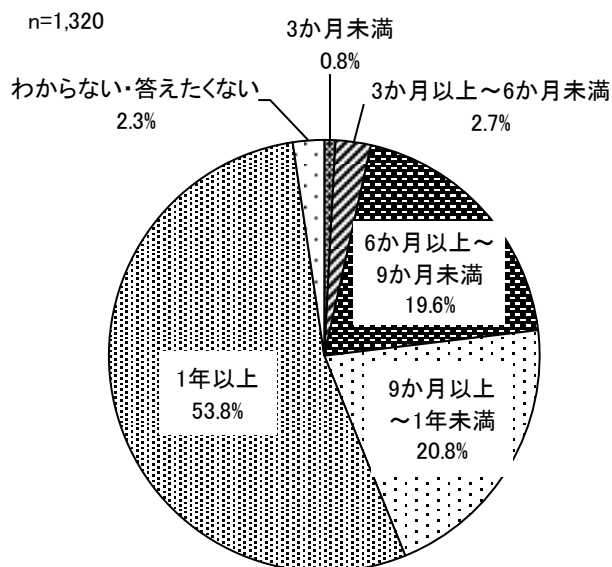
図表3-5 技能実習生の就学経験（複数回答（以下、「MA」と表記））



⑥ 日本に来てから現在までの期間（問6）

✓ 「1年以上」が53.8%、「9か月以上1年未満」が20.8%、「6か月以上9か月未満」が19.6%等となっている。

図表3-6 技能実習生の来日後の経過期間(SA)

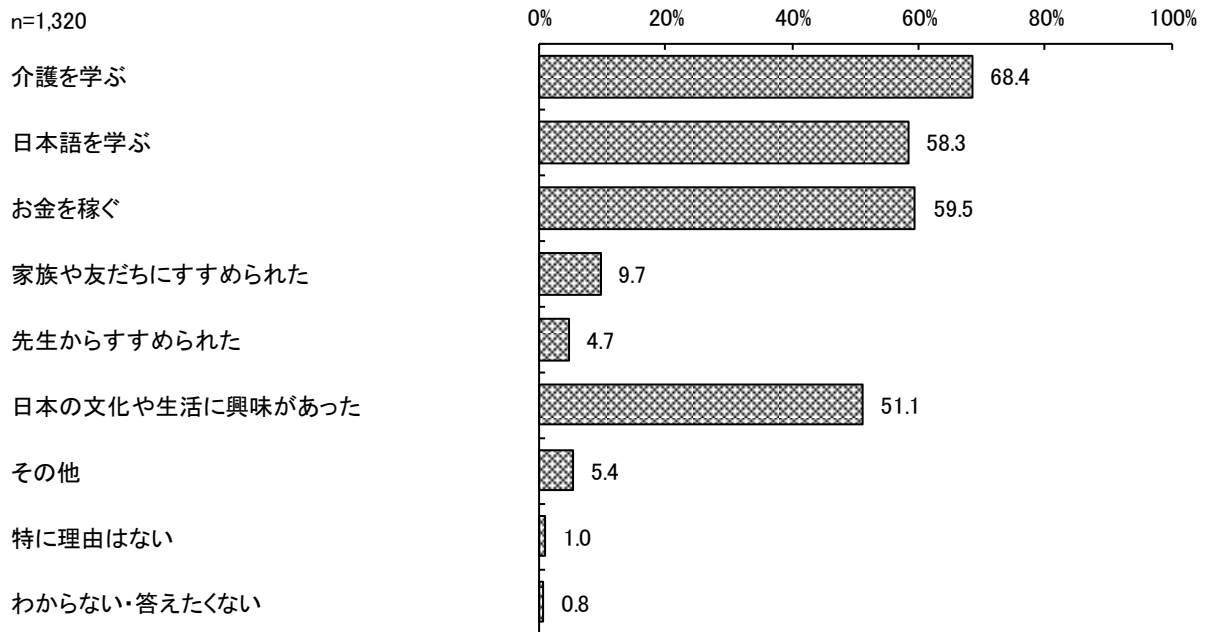


※新型コロナウイルス感染症対策による入国制限の事情を踏まえると、「3か月未満」、「3か月以上～6か月未満」の回答については、誤回答の可能性はある。

⑦ 日本に来た理由（問7）

✓ 「介護を学ぶ」が68.4%と最も多く、次いで「お金を稼ぐ」59.5%、「日本語を学ぶ」58.3%、「日本の文化や生活に興味があった」51.1%等となっている。

図表3-7 技能実習生の来日理由(MA)

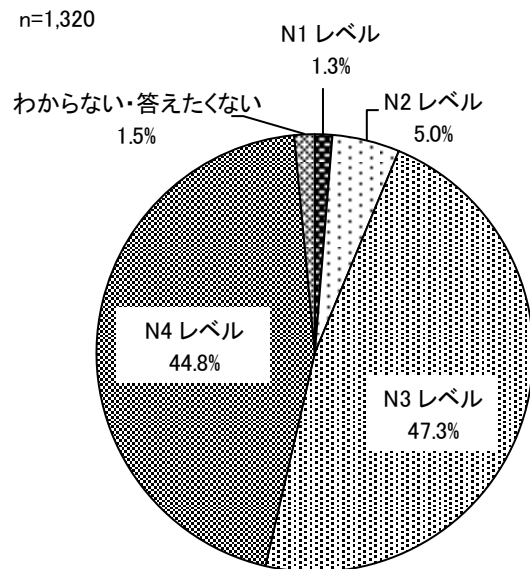


⑧ 日本語能力

a) 入国時(問8)

✓ 入国時の日本語能力は、「N1レベル」1.3%、「N2レベル」5.0%、「N3レベル」47.3%、「N4レベル」44.8%となっている。

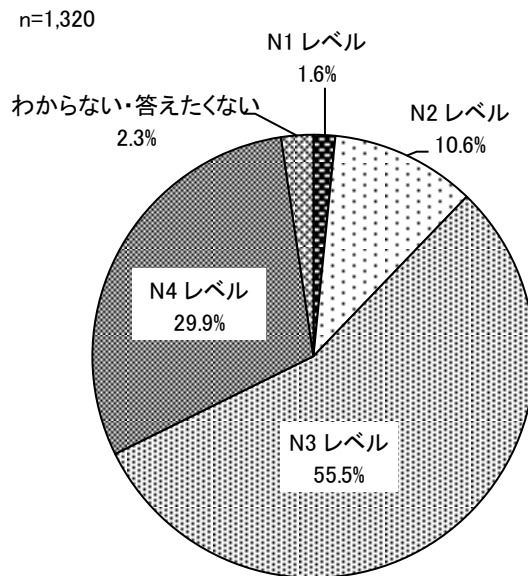
図表3-8 技能実習生の日本語能力 入国時(SA)



b) 現在(問9)

- ✓ 現在の日本語能力は、「N1レベル」1.6%、「N2レベル」10.6%、「N3レベル」55.5%、「N4レベル」29.9%となっている。

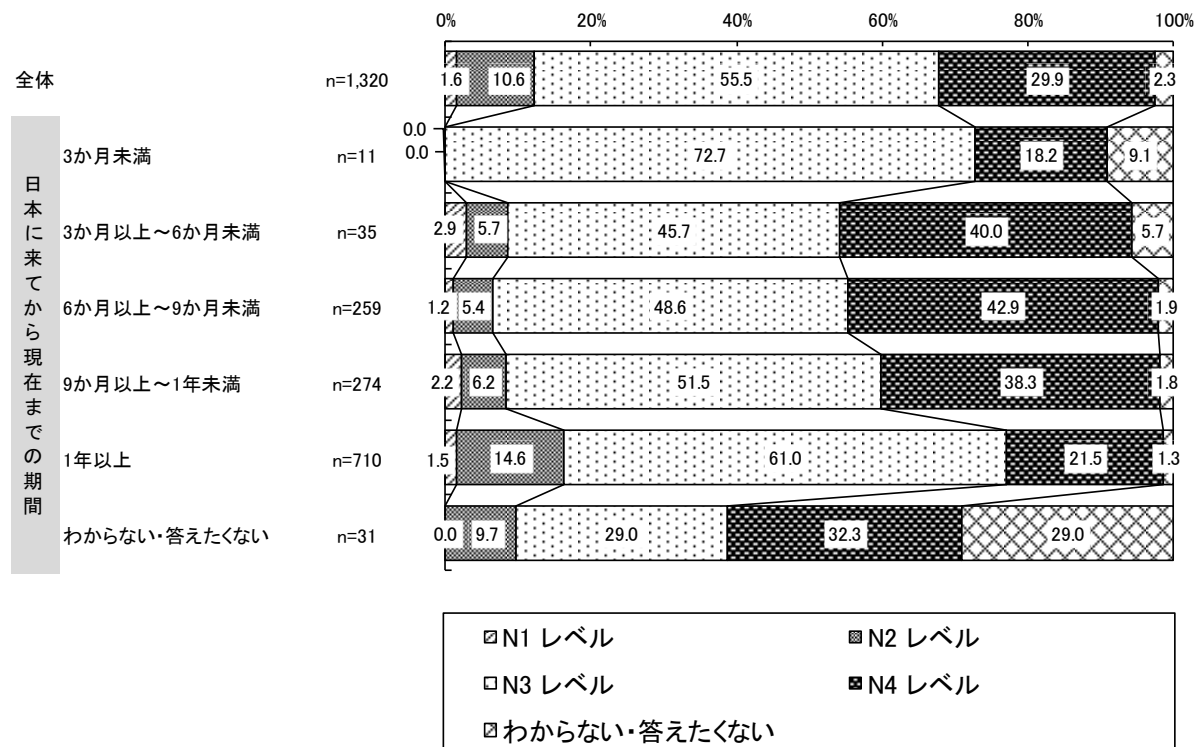
図表3-9 技能実習生の日本語能力 現時点(SA)



- ✓ また、経過期間別にみると、日本に来てからの期間が長い技能実習生ほど、「N2レベル」及び「N3レベル」と回答した割合が高く、日本語能力が高いことがわかる。

※問6に記載した通り、日本に来てからの期間「3か月未満」「3か月以上～6か月未満」の回答については誤回答の可能性があるので、分析の対象外としている。

図表3-10 技能実習生の来日後の経過期間(日本語能力別)



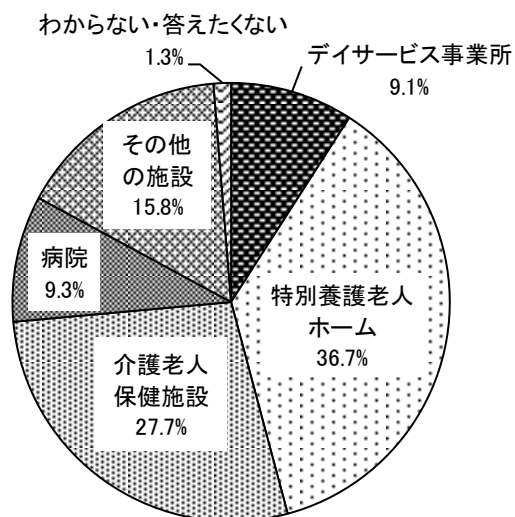
## 2) あなた（技能実習生）の仕事について

### ① 施設の種類（問 10）

- ✓ 「特別養護老人ホーム」が36.7%と最も多く、次いで「介護老人保健施設」27.7%、「その他の施設」15.8%等となっている。

図表3-11 技能実習生が就労する施設種別(SA)

n=1,320

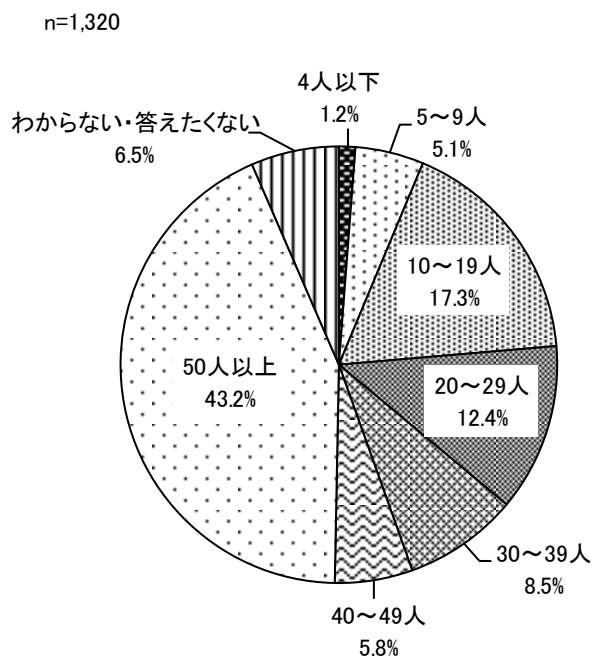




② 施設の規模（問 11）

✓ 「50人以上」43.2%、「10～19人」17.3%、「20～29人」12.4%等となっている。

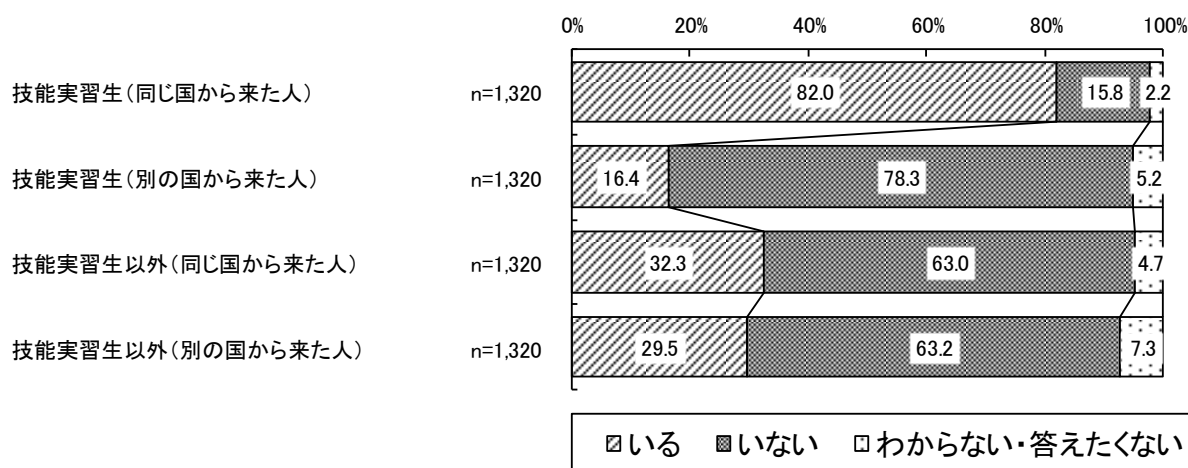
図表3-12 技能実習生が就労する施設規模(SA)



③ 職場の外国人雇用状況（問 12）

✓ 「技能実習生(あなたと同じ国から来た人)」が「いる」82.0%、「いない」15.8%となっている。「技能実習生以外(あなたと同じ国から来た人)」は「いる」32.3%、「いない」63.0%となっている。

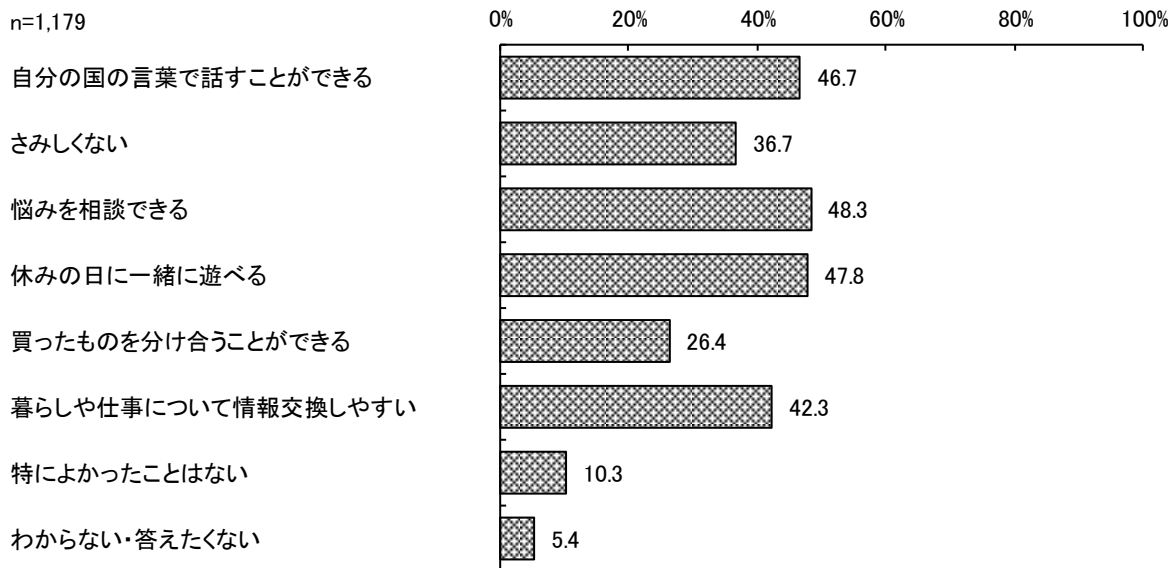
図表3-13 技能実習生が就労する職場の外国人雇用状況(SA)



④ 職場に日本人以外の方がいてよかったこと（問 13-1）

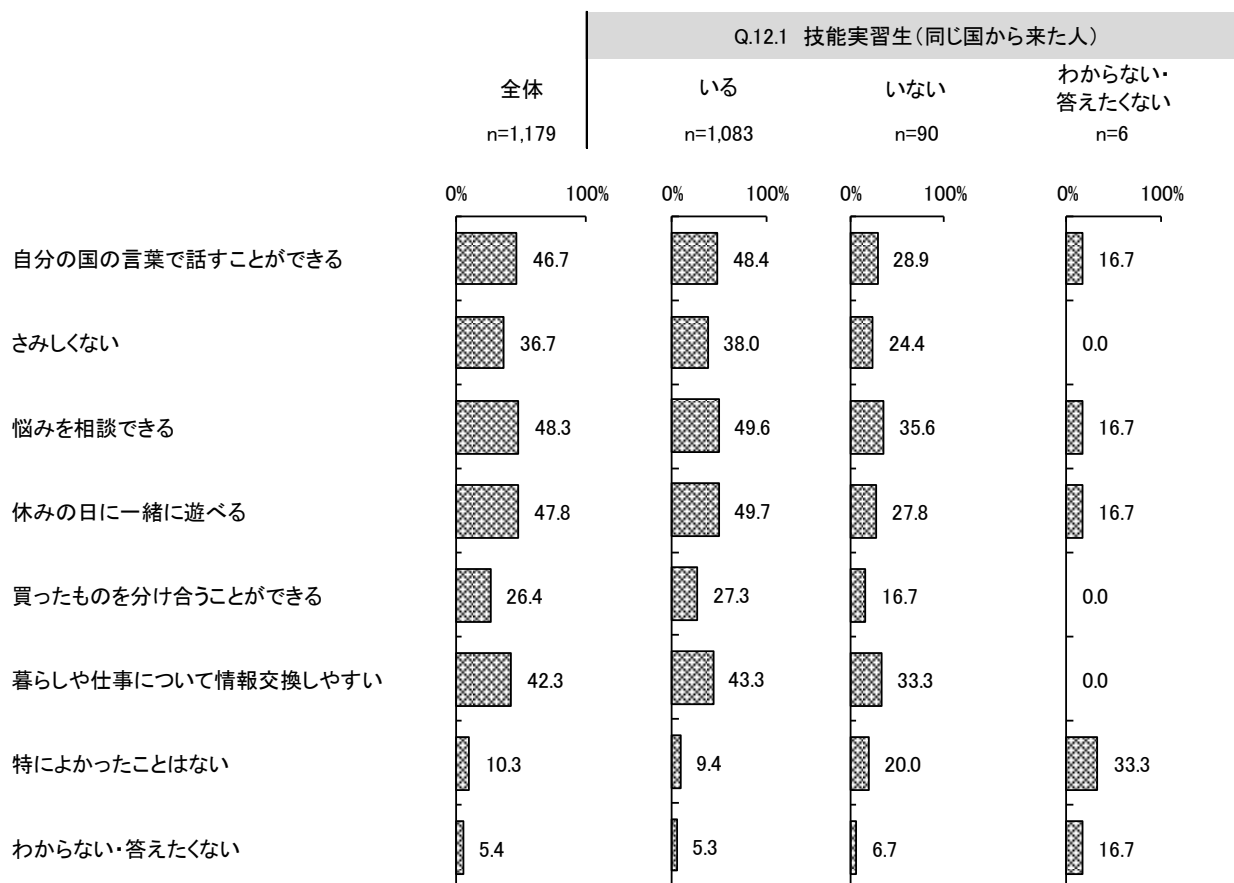
✓ 職場に日本人以外の方がいると回答した技能実習生に対し、日本人以外の方がいてよかったと思うことを尋ねたところ、「悩みを相談できる」48.3%、「休みの日に一緒に遊べる」47.8%、「自分の国の言葉で話することができる」46.7%、「暮らしや仕事について情報交換しやすい」42.3%を挙げる割合が高かった。

図表3-14 職場に日本人以外の方がいてよかったと感じた理由（MA）

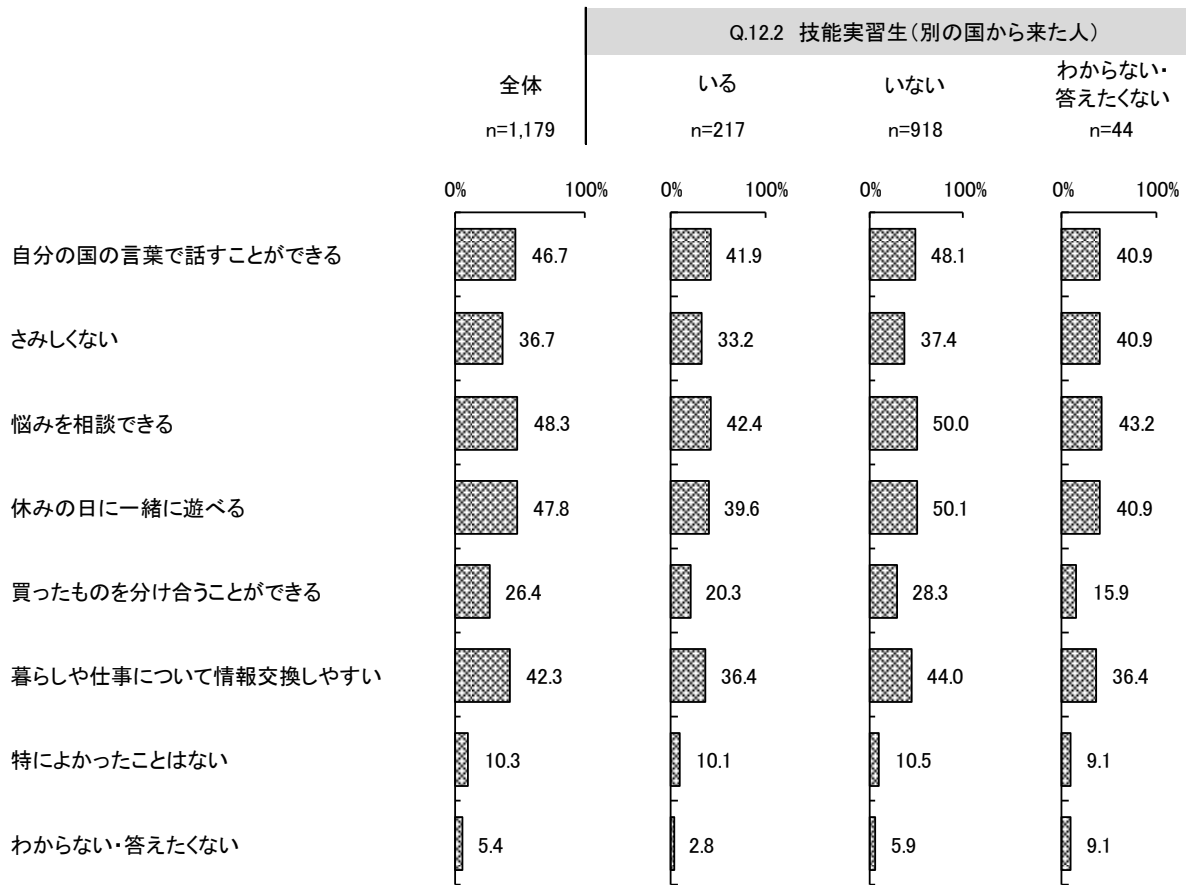


- ✓ 「悩みを相談できる」と回答した割合について、「技能実習生(あなたと同じ国から来た人)」が「いる」と回答した技能実習生では49.6%、「いない」と回答した技能実習生では35.6%と、15ポイント弱の差がみられる。

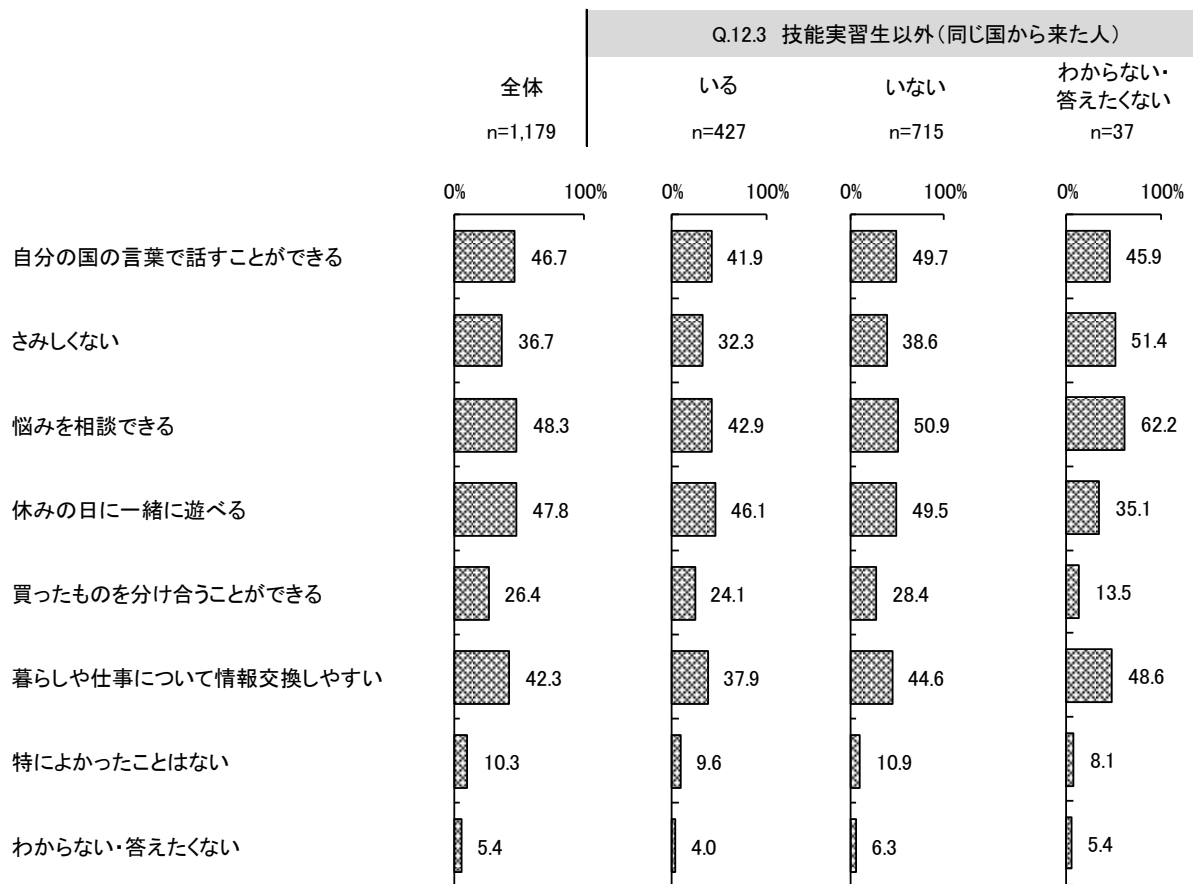
図表3-15 職場に日本人以外の人が出てよかったと感じた理由(MA)  
(職場に同じ国から来た技能実習生が働いている場合)



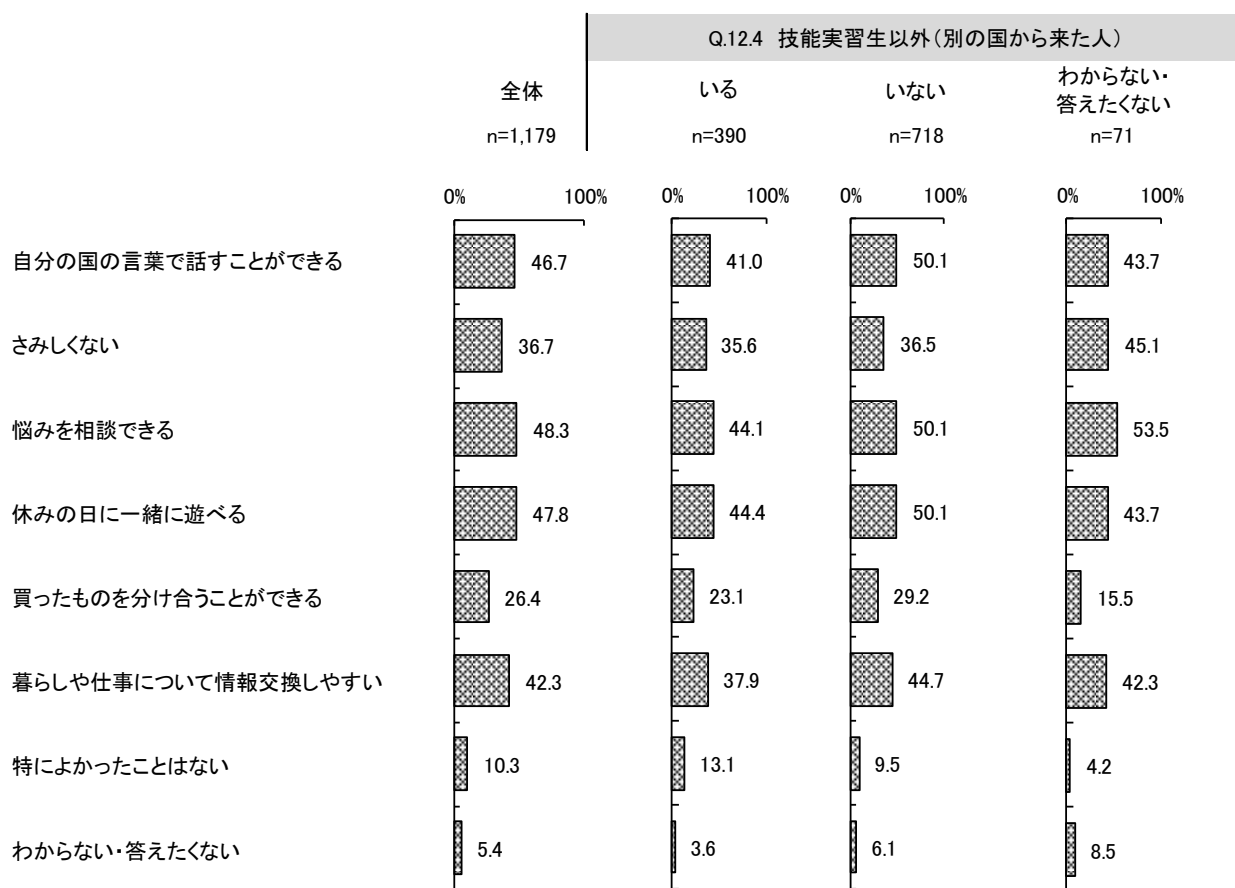
図表3-16 職場に日本人以外の方がいてよかったと感じた理由(MA)  
 (職場に別の国から来た技能実習生が働いている場合)



図表3-17 職場に日本人以外の人がいると感じた理由(MA)  
 (職場に同じ国から来た人(技能実習生以外)が働いている場合)



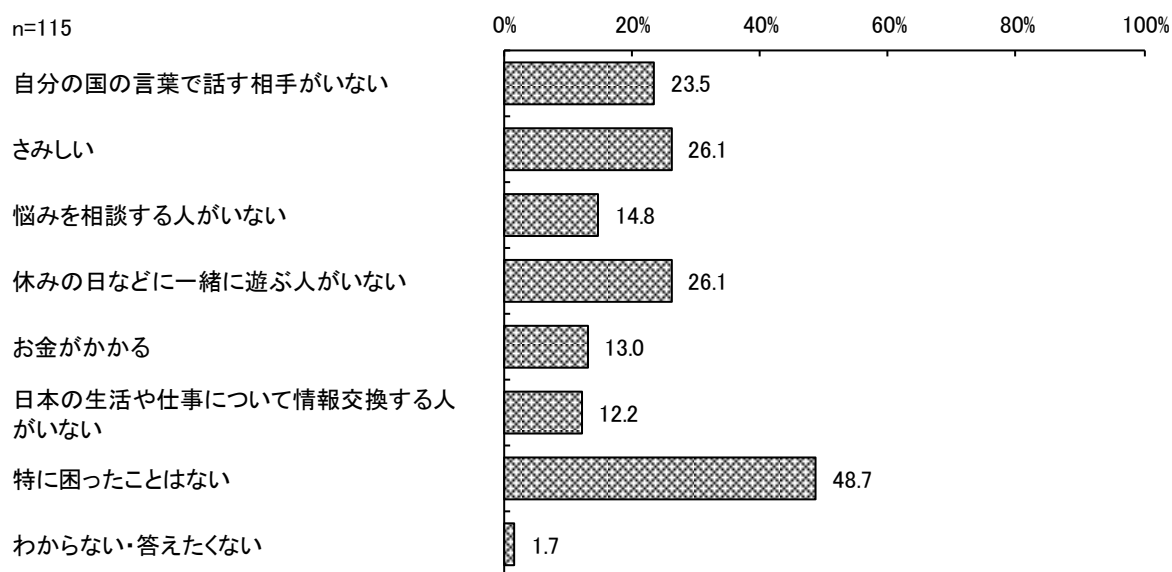
図表3-18 職場に日本人以外の人が出てよかったと感じた理由(MA)  
(職場に別の国から来た人(技能実習生以外)が働いている場合)



⑤ 職場に日本人以外の人がいなくて困ったこと (問 13-2)

✓ 職場に日本人以外の人がいないと回答した技能実習生に対し、日本人以外の人がいなくて困ったことを尋ねたところ、「特に困ったことはない」と回答する割合が48.7%と半数弱であった。困ったこととしては「さみしい」26.1%、「休みの日などに一緒に遊ぶ人がいない」26.1%、「自分の国の言葉で話す相手がいらない」23.5%を挙げる割合が高かった。

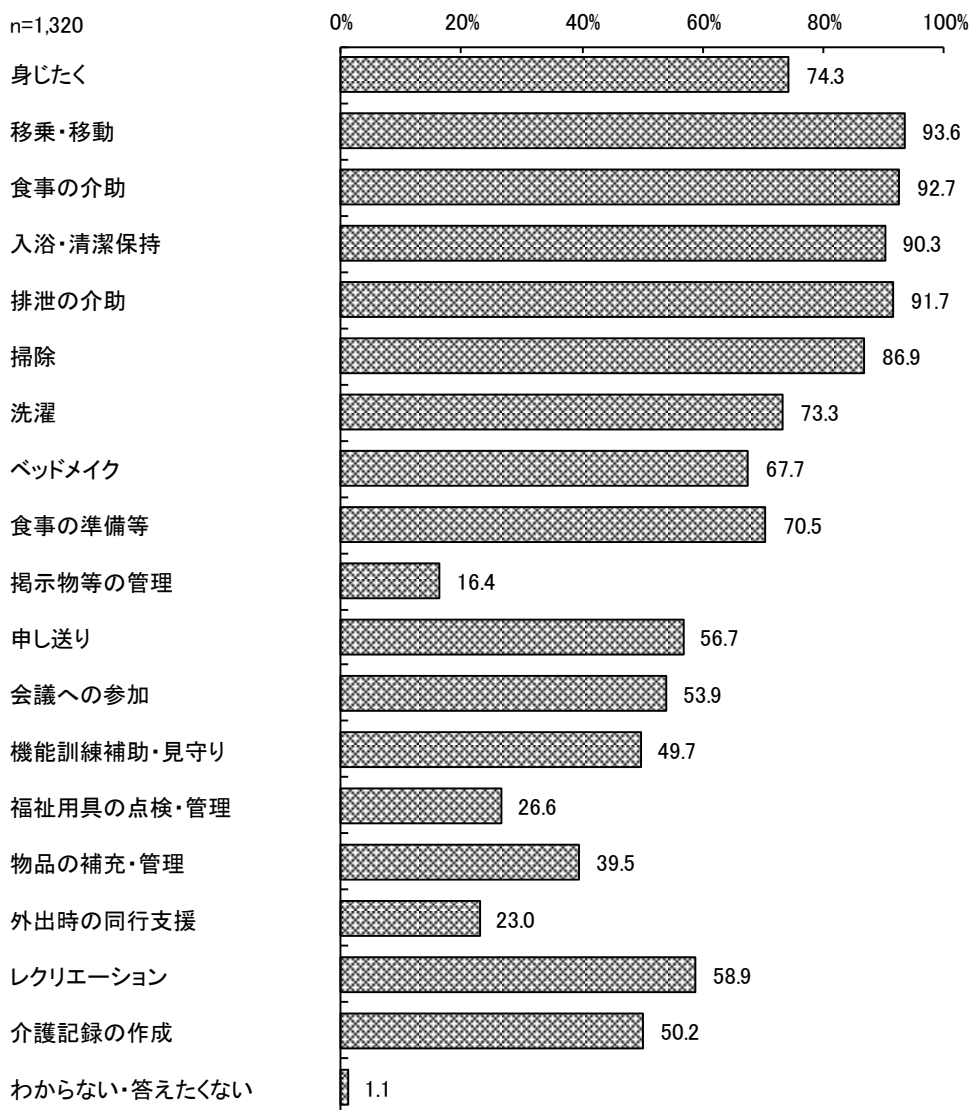
図表3-19 職場に日本人以外の人がいなくて困った理由(MA)



⑥ 従事したことのある業務（問 14）

- ✓ 身体介護の業務では、「身じたく」74.3%、「移乗・移動」93.6%、「食事の介助」92.7%、「入浴・清潔保持」90.3%、「排泄の介助」91.7%となっている。
- ✓ 生活支援に係る業務では、「掃除」86.9%、「洗濯」73.3%、「ベッドメイク」67.7%、「食事の準備等」70.5%となっている。
- ✓ その他の業務としては、「申し送り」56.7%、「会議への参加」53.9%、「レクリエーション」58.9%、「介護記録の作成」50.2%について、半数以上が経験したことがあると回答している。

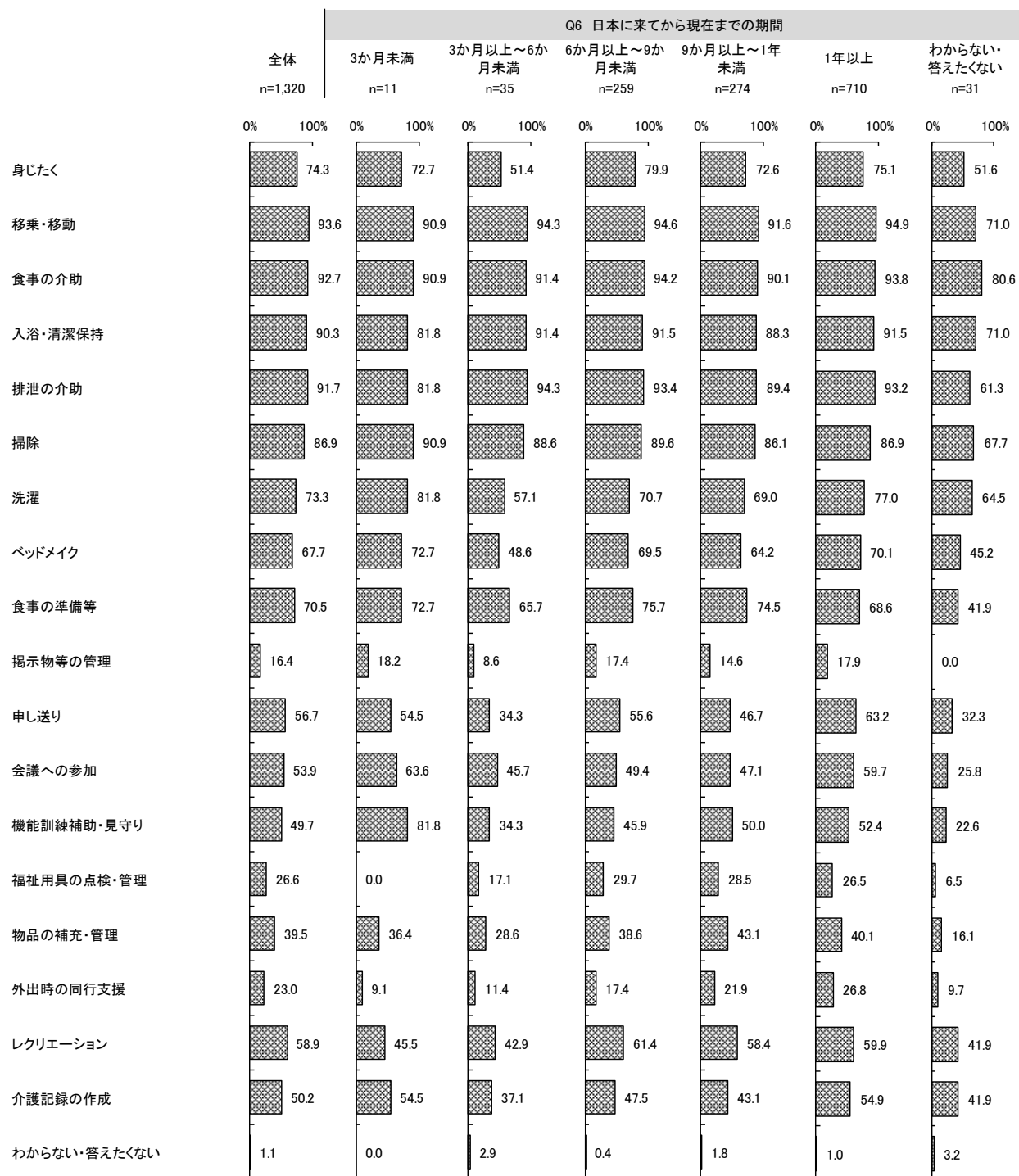
図表3-20 従事経験のある業務(MA)



- ✓ 日本に来てからの経過期間別にみると、来日後の経過期間が「1年以上」と回答した技能実習生は、それ未満の経過年数の技能実習生と比べ、「会議への参加」、「外出時の同行支援」、「介護記録の作成」を経験した割合が高かった。

※問6に記載した通り、日本に来てからの期間「3か月未満」「3か月以上～6か月未満」の回答については誤回答の可能性があるので、分析の対象外としている。

図表3-21 来日後の経過期間別にみる従事経験のある業務(MA)

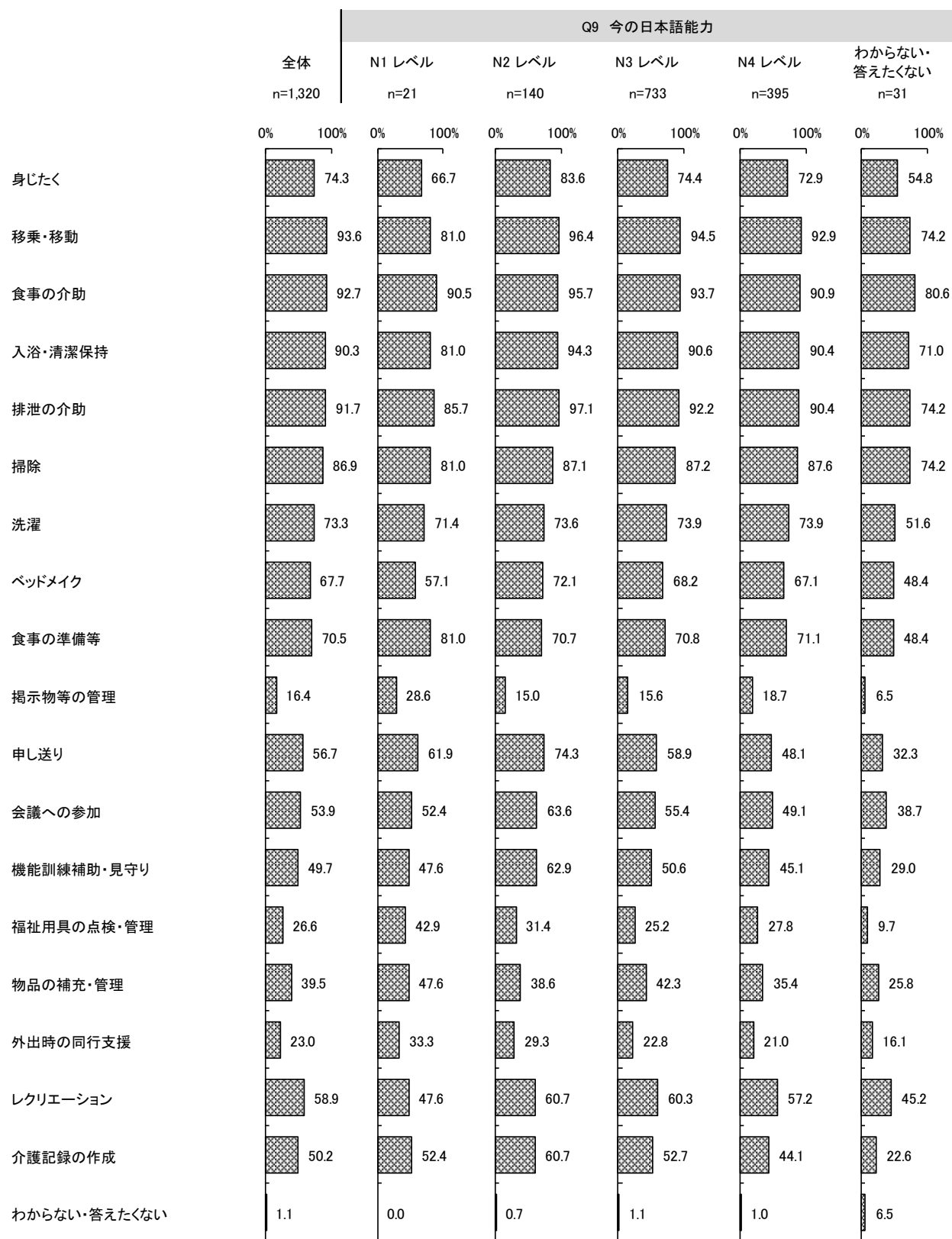




- ✓ 日本語能力別にみると、より高い日本語能力の技能実習生ほど、「申し送り」、「会議への参加」、「機能訓練補助・見守り」、「外出時の動向支援」、「介護記録の作成」の業務を経験したと回答した割合が高かった。

※上記において、「N1レベル」の回答数は21と少ないため、分析の対象外としている。

図表3-22 日本語能力別にみる従事経験のある業務(MA)



⑦ 1日のうち、業務に従事する時間（問 15）

✓ 以下は、1日のうち「介助をする時間」「介助以外で利用者とかかわる時間」「その他の時間」それぞれについて「1時間以上」の数値を入力した場合の平均値、最小値、最大値である。「介助をする時間」の平均値は6.66時間、「介助以外で利用者とかかわる時間」は同3.65時間、「その他の時間」は同3.49時間となっている。

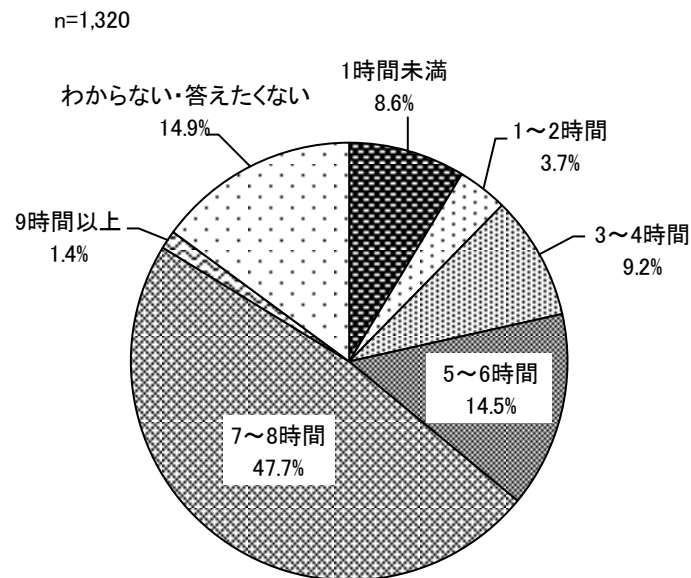
	調査数	平均値	最小値	最大値
介助をする時間	1009 人	6.66 時間	1 時間	12 時間
介助以外で利用者とかかわる時間	671 人	3.65 時間	1 時間	10 時間
その他の仕事の時間	583 人	3.49 時間	1 時間	14 時間

※「1日1時間未満」及び「わからない・答えたくない」は個別の項目にて調査のうえ、実数回答と合算し集計している。

(ア)「介助をする時間」

✓ 「7～8時間」47.7%、「5～6時間」14.5%となっている。

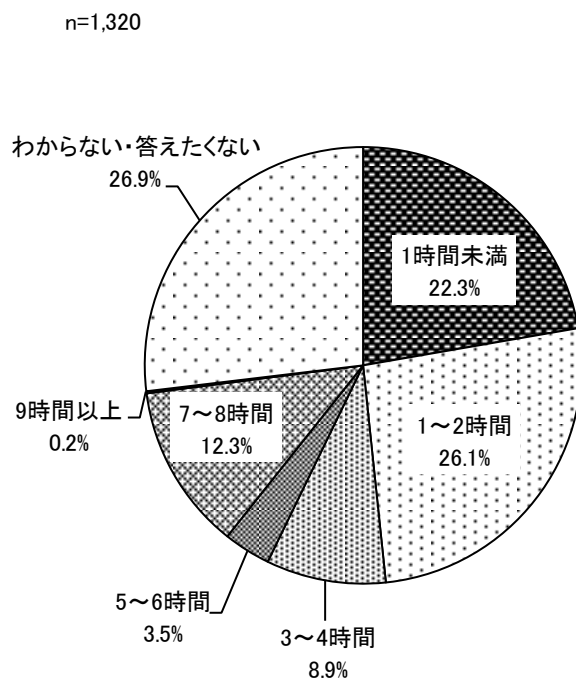
図表3-23 1日の業務従事時間のうち、「介助をする時間」



(イ)「介助以外で利用者とかかわる時間」

✓ 「1～2時間」26.1%、「1時間未満」22.3%となっている。

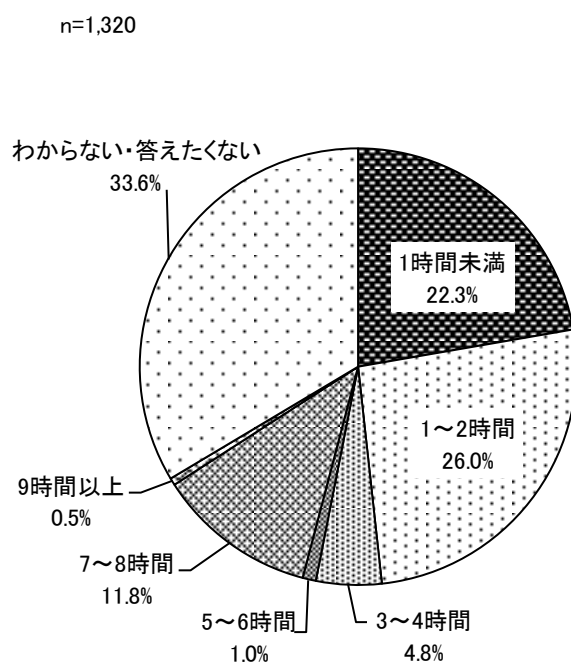
図表3-24 1日の業務従事時間のうち、「介助以外で利用者とかかわる時間」



(ウ)「その他の時間」

✓ 「1～2時間」26.0%、「1時間未満」22.3%となっている。

図表3-25 1日の業務従事時間のうち、「介助をする時間」及び「介助以外で利用者とかかわる時間」以外の時間

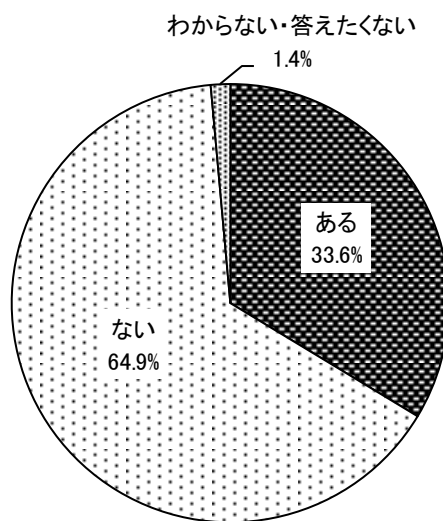


⑧ 夜勤の経験有無（問 16）

✓ 「ある」33.6%、「ない」64.9%となっている。

図表3-26 技能実習生の夜勤の経験有無(SA)

n=1,320

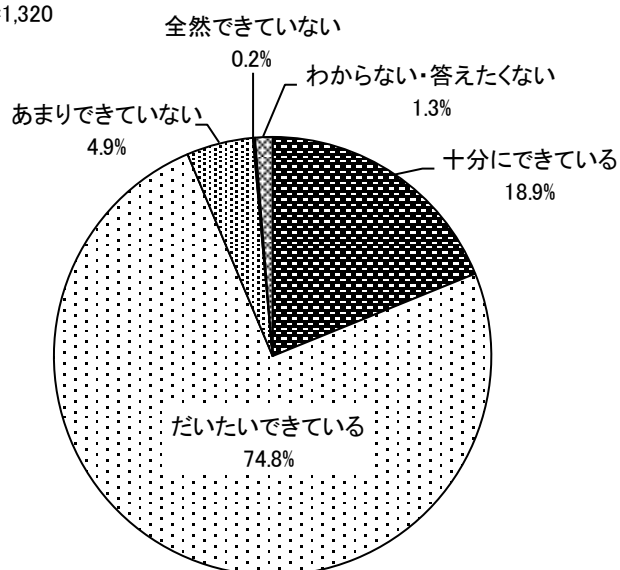


⑨ 利用者、日本人職員との日本語でのコミュニケーション（問 17）

✓ 「十分にできている」と「だいたいできている」で9割以上を占める(それぞれ18.9%、74.8%)。

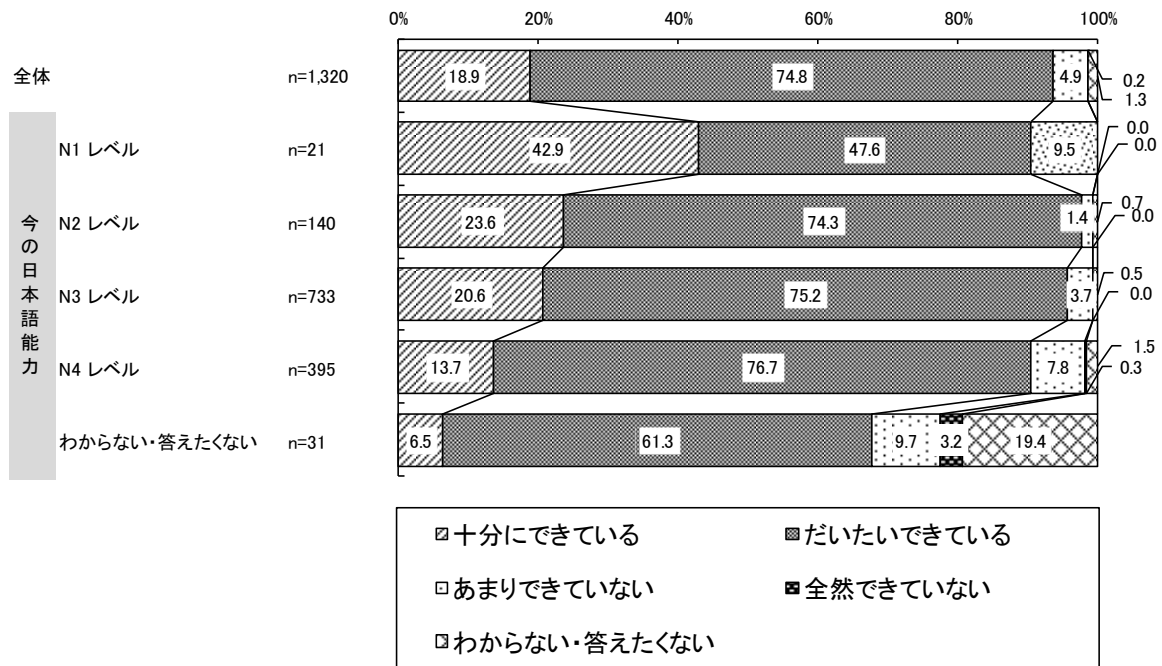
図表3-27 利用者及び日本人職員との日本語コミュニケーションの習熟度(SA)

n=1,320



- ✓ 技能実習生の現在の日本語能力別にみると、日本語能力にかかわらず、「十分にできている」、「だいたいできている」と回答した割合は9割を超えていた。

図表3-28 日本語能力別にみる利用者及び日本人職員との日本語コミュニケーションの習熟度(SA)

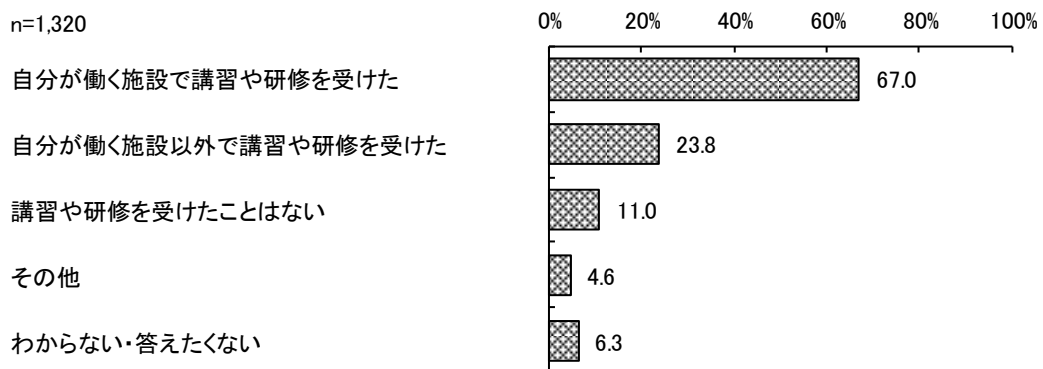


### ⑩ 講習・研修の受講状況

#### a) 介護の研修(問 18)

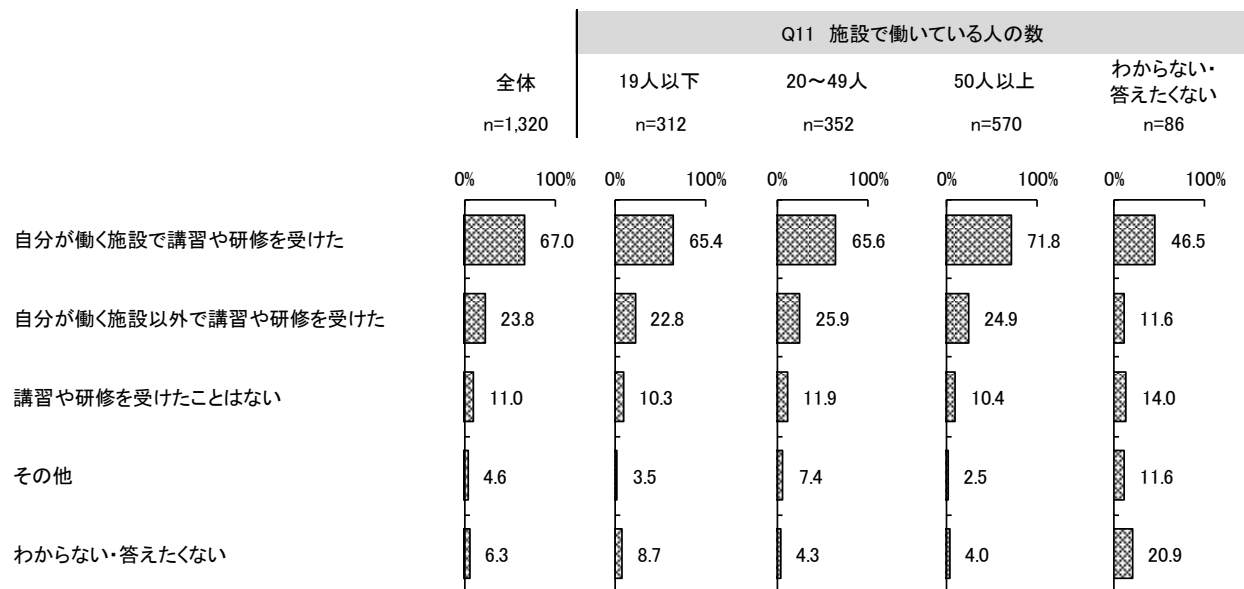
- ✓ 「自分が働く施設で講習や研修を受けた」67.0%、「自分が働く施設以外で講習や研修を受けた」23.8%、「講習や研修を受けたことはない」11.0%等となっている。

図表3-29 技能実習生の介護の講習・研修の受講状況(MA)



- ✓ 技能実習生の働く施設規模別にみると、規模の大きな施設に勤務していると回答した技能実習生ほど、「自分が働く施設で講習や研修を受けた」と回答した割合が高かった。一方で、「講習や研修を受けたことはない」という回答も、施設の規模に関わらず1割程度みられた。

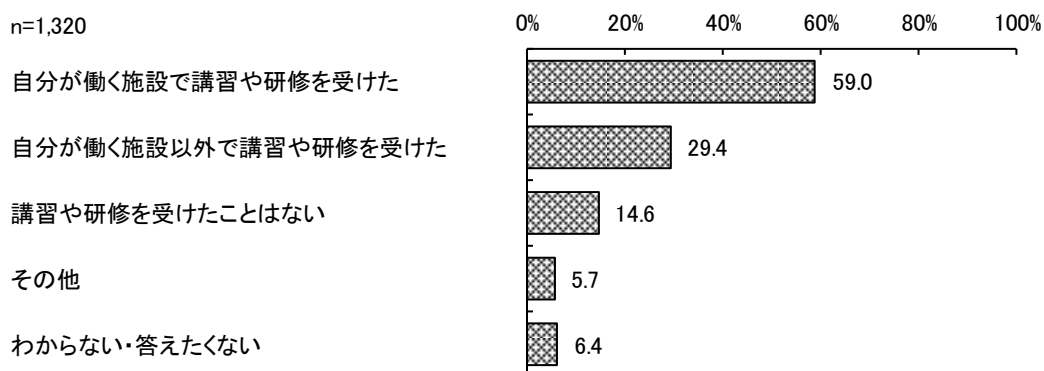
図表3-30 施設規模別にみる技能実習生の介護の講習・研修の受講状況(MA)



b) 日本語の研修(問 19)

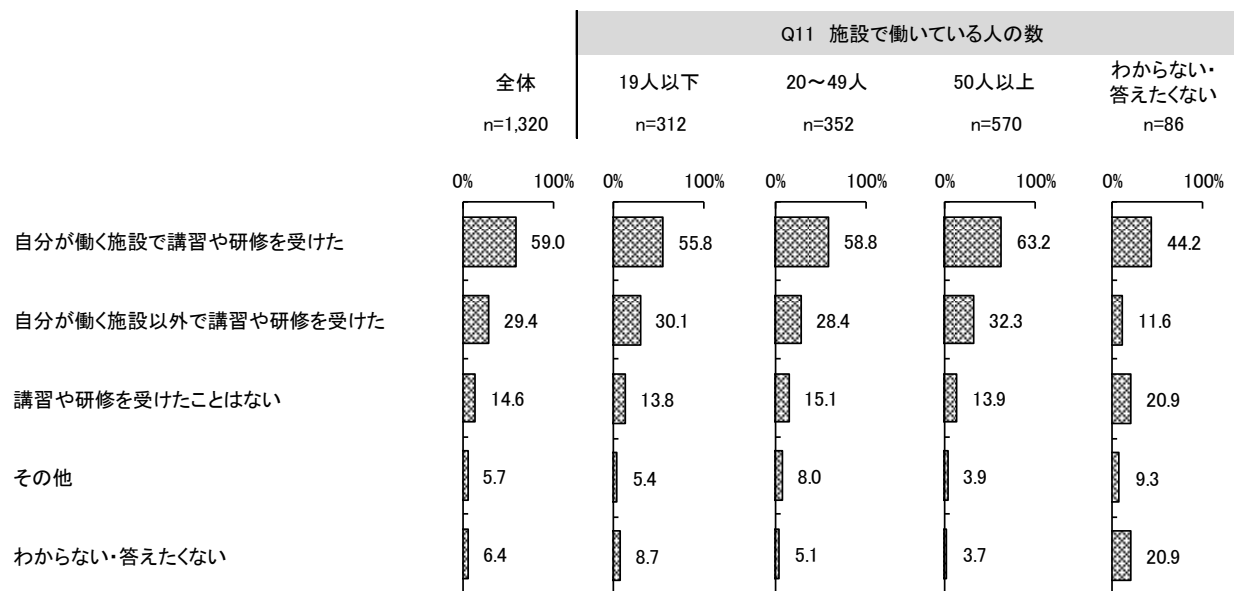
- ✓ 「自分が働く施設で講習や研修を受けた」59.0%、「自分が働く施設以外で講習や研修を受けた」29.4%、「講習や研修を受けたことはない」14.6%等となっている。

図表3-31 技能実習生の日本語の講習・研修の受講状況(MA)



- ✓ 技能実習生の働く施設規模別にみると、規模の大きな施設に勤務していると回答した技能実習生ほど、「自分が働く施設で講習や研修を受けた」と回答した割合が高かった。一方、「講習や研修を受けたことはない」という回答も、施設の規模に関わらず1割程度みられた。

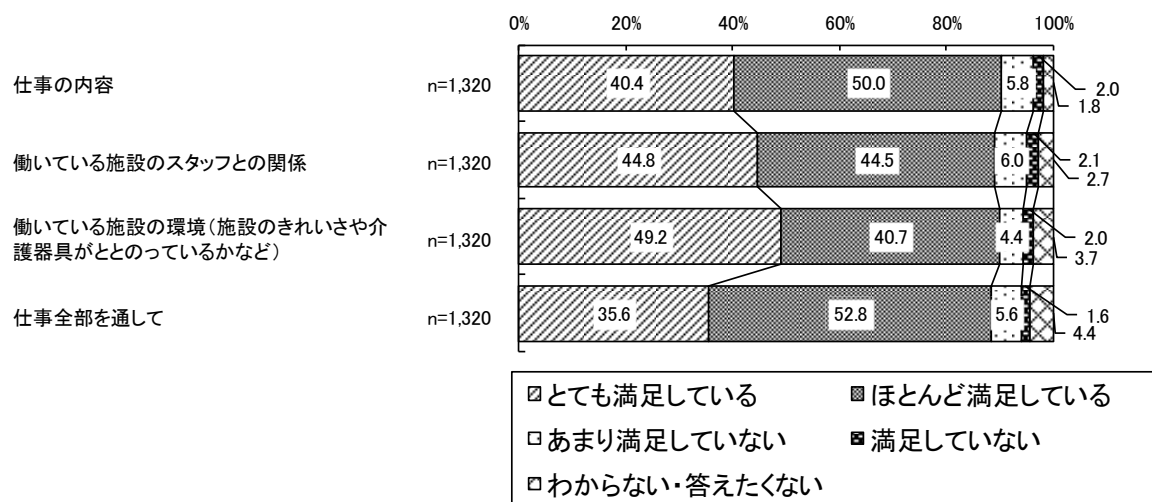
図表3-32 施設規模別にみる技能実習生の日本語の講習・研修の受講状況(MA)



⑪ 仕事に対する満足度 (問 20)

- ✓ 総合満足度(「仕事全部を通して」)は、「とても満足している」35.6%と「ほとんど満足している」52.8%で9割弱となっている。項目別にみても、9割程度が「満足している」と回答している。

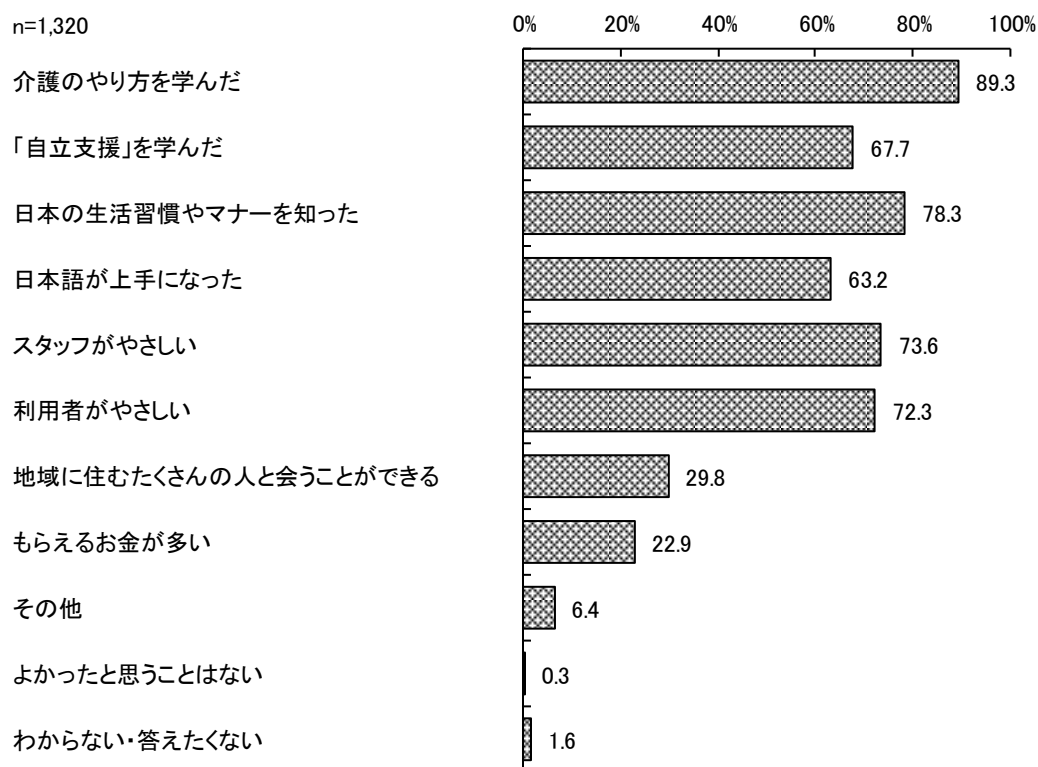
図表3-33 仕事に対する満足度(SA)



⑫ 日本で介護の仕事をしてよかったと思うこと（問 21）

✓ 「介護のやり方を学んだ」が89.3%と最も多く、次いで「日本の生活習慣やマナーを知った」78.3%、「スタッフがやさしい」73.6%、「利用者がやさしい」72.3%、「自立支援」を学んだ」67.7%、「日本語が上手になった」63.2%等となっている。

図表3-34 日本で介護の仕事をしてよかったと思う理由(MA)

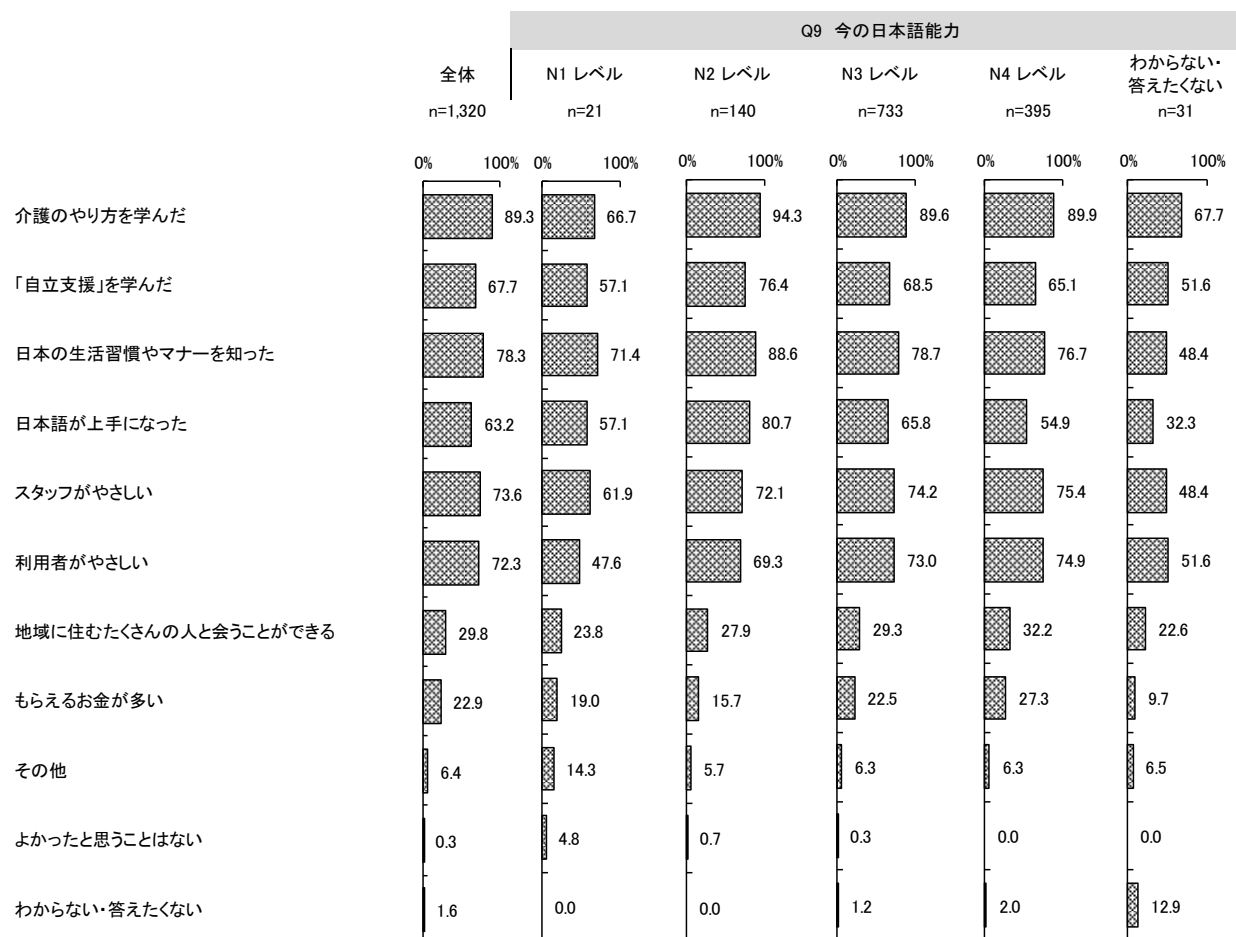




- ✓ また、日本語能力別にみると、日本語能力が高い技能実習生ほど「日本語が上手になった」と回答する割合が高くなっている（「N4レベル」で54.9%、「N2レベル」で80.7%）。また、「「自立支援」を学んだ」と回答する割合も、日本語能力が高い技能実習生の方が高い（「N4レベル」で65.1%、「N2レベル」で76.4%）。他方、「もらえるお金が多い」については、日本語能力が高い技能実習生ほど選択する割合が低くなっている（「N4レベル」で27.3%、「N2レベル」で15.7%）。

※上記において、「N1レベル」の回答数は21と少ないため、分析の対象外としている。

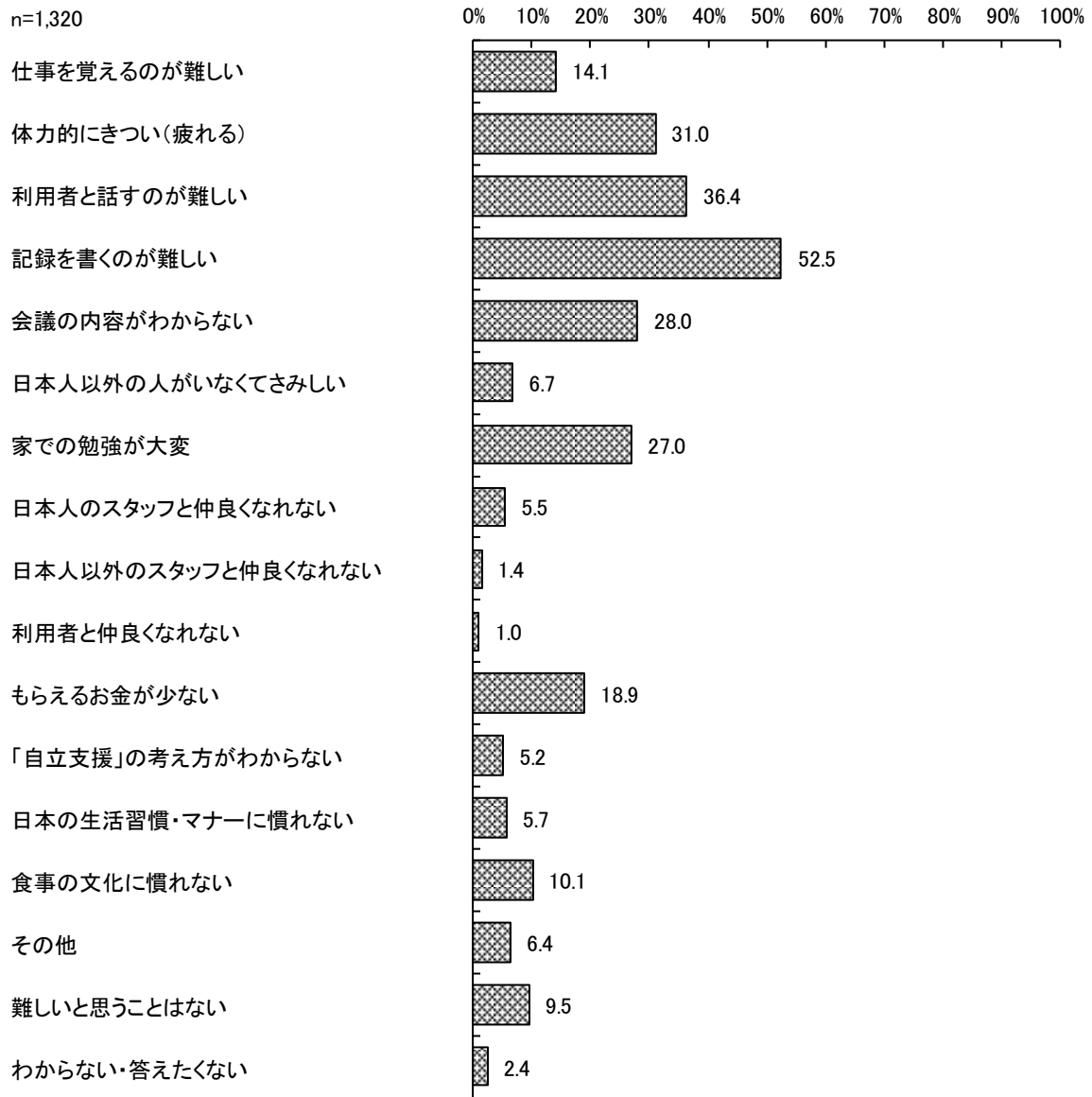
図表3-35 日本語能力別にみる日本で介護の仕事をしてよかったと思う理由(MA)



⑬ 日本で介護の仕事をするなかで難しいと感じること（問 22）

✓ 「記録を書くのが難しい」が52.5%と最も多く、次いで「利用者と話すのが難しい」36.4%、「体力的にきつい(疲れる)」31.0%等となっている。

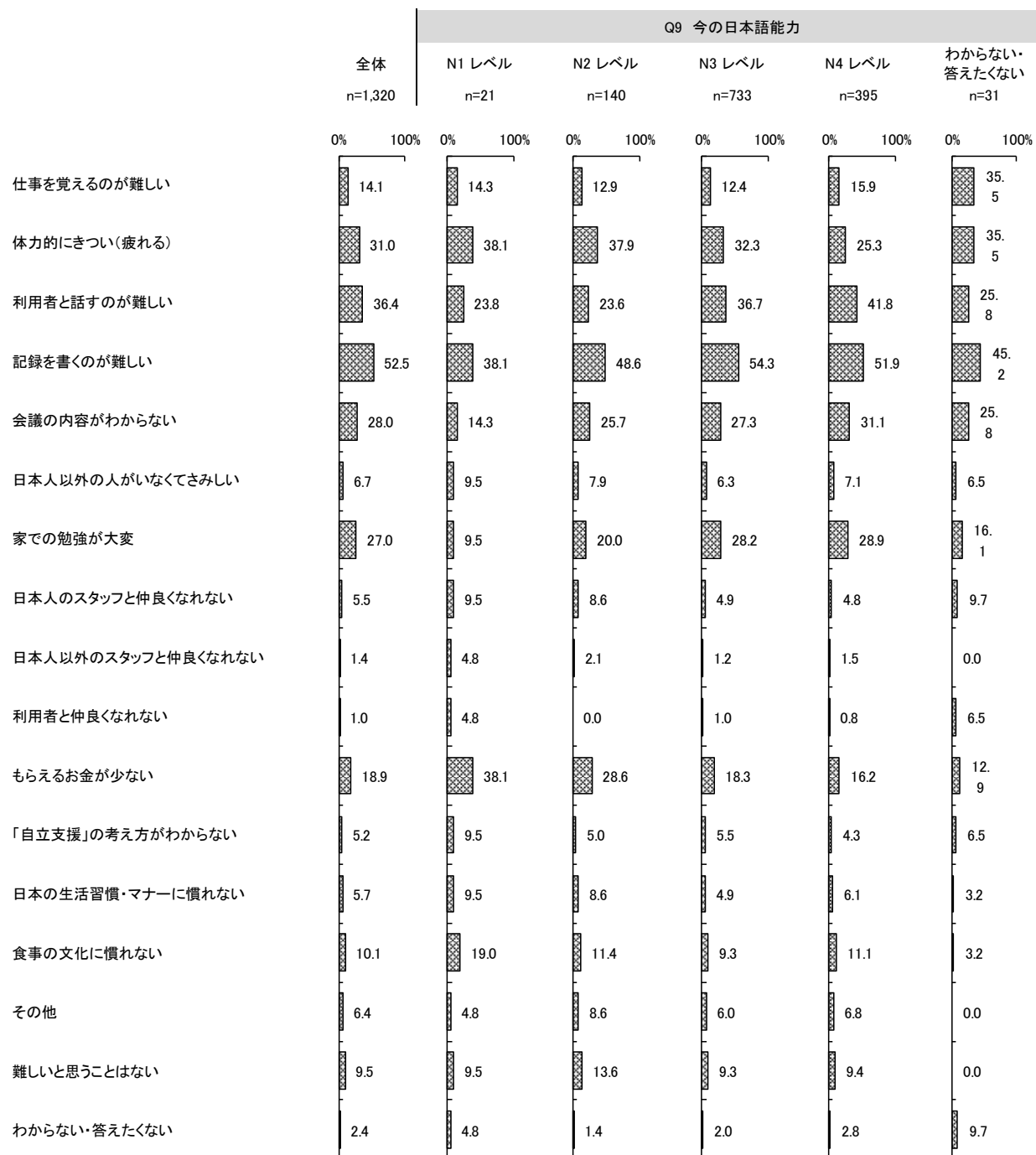
図表3-36 日本での介護の仕事において難しいと感じること(MA)



- ✓ これを日本語能力別にみると、日本語能力が低い技能実習生の方が「利用者と話するのが難しい」（「N4レベル」で41.8%、「N2レベル」で23.6%）、「会議の内容がわからない」（「N4レベル」で31.1%、「N2レベル」で25.7%）、「家での勉強が大変」（「N4レベル」で28.9%、「N2レベル」で20.0%）等を選択する割合が高くなっている。他方、「体力的に疲れる」（「N4レベル」で25.3%、「N2レベル」で37.9%）、「もらえるお金が少ない」（「N4レベル」で16.2%、「N2レベル」で28.6%）は、日本語能力が高い技能実習生の方が回答する割合が高くなっている。なお、「難しいと思うことはない」も、日本語能力が高い技能実習生の方が回答する割合が高い（「N4レベル」で9.4%、「N2レベル」で13.6%）。

※上記において、「N1レベル」の回答数は21と少ないため、分析の対象外としている。

図表3-37 日本語能力別にみる日本での介護の仕事において難しいと感じること(MA)

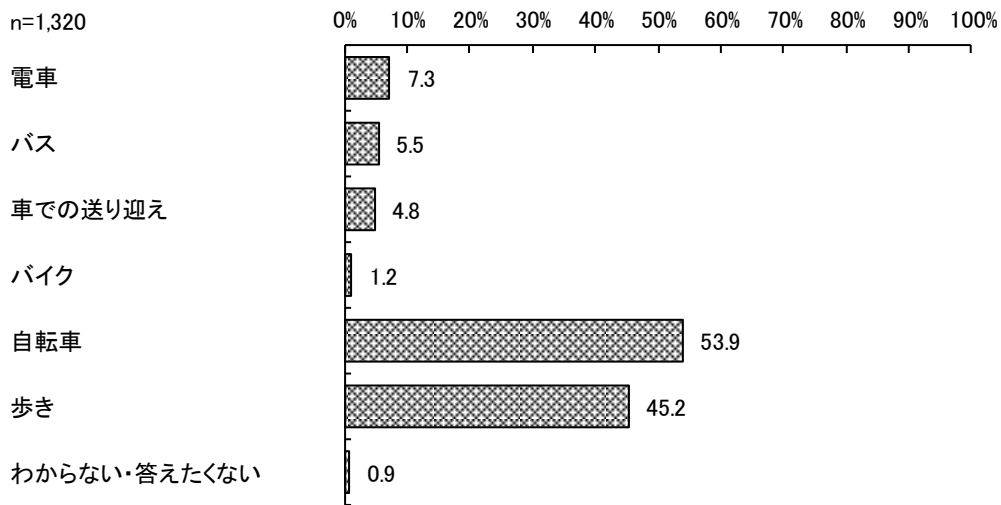


### 3) 生活の状況について

#### ① 家から職場までの行き方（問 23）

✓ 「自転車」が53.9%、「歩き」が45.2%となっている。

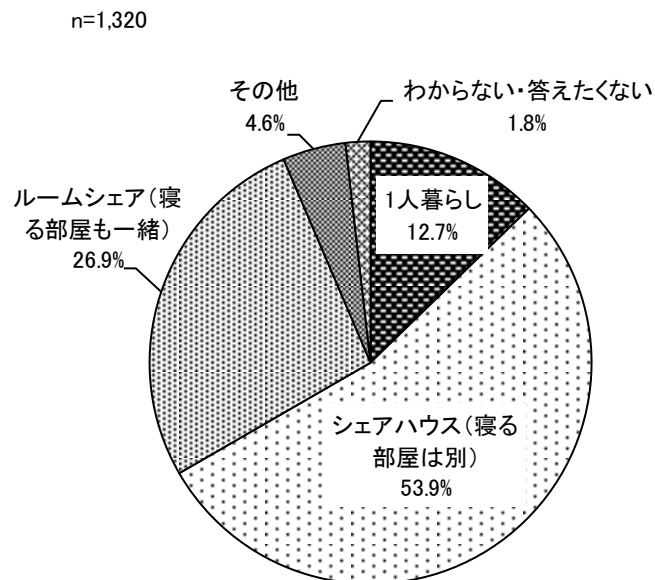
図表3-38 技能実習生の通勤手段(MA)



#### ② 住まいの状況（問 24）

✓ 「シェアハウス(寝る部屋は別)」が53.9%と半数以上を占める。「ルームシェア(寝る部屋も一緒)」も26.9%と一定数いる。

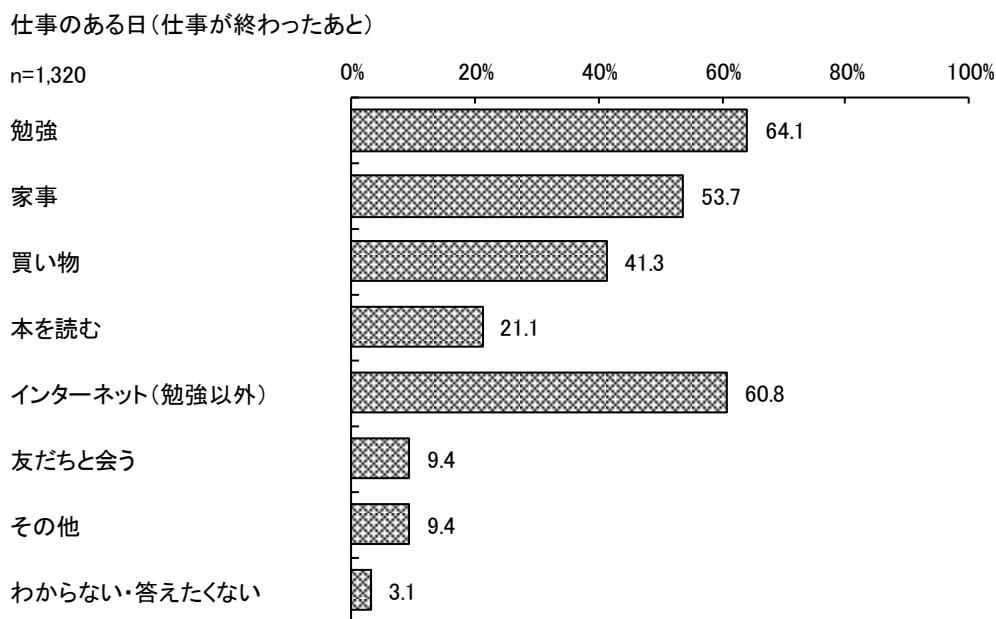
図表3-39 技能実習生の住まいの状況(SA)



③ プライベート時間の過ごし方（問 25）

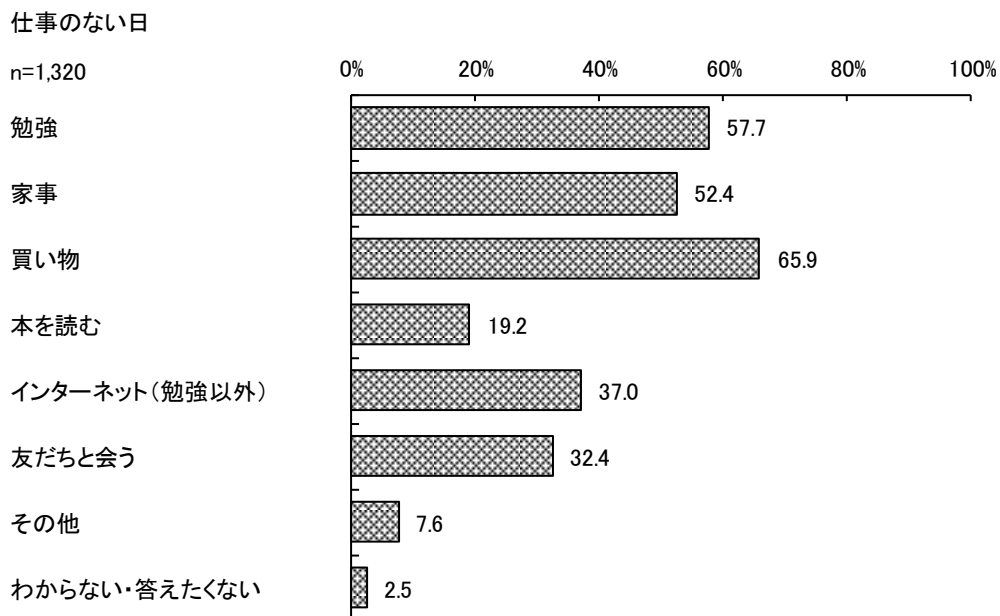
✓ 「仕事のある日（仕事が終わったあと）」は「勉強」64.1%、「インターネット（勉強以外）」60.8%、「家事」53.7%、「買い物」41.3%を回答する割合が高い。

図表3-40 出勤日のプライベート時間の過ごし方（MA）



✓ 「仕事のない日」は「買い物」が65.9%と最も多く、次いで「勉強」57.7%、「家事」52.4%等となっている。

図表3-41 休みの日のプライベート時間の過ごし方（MA）

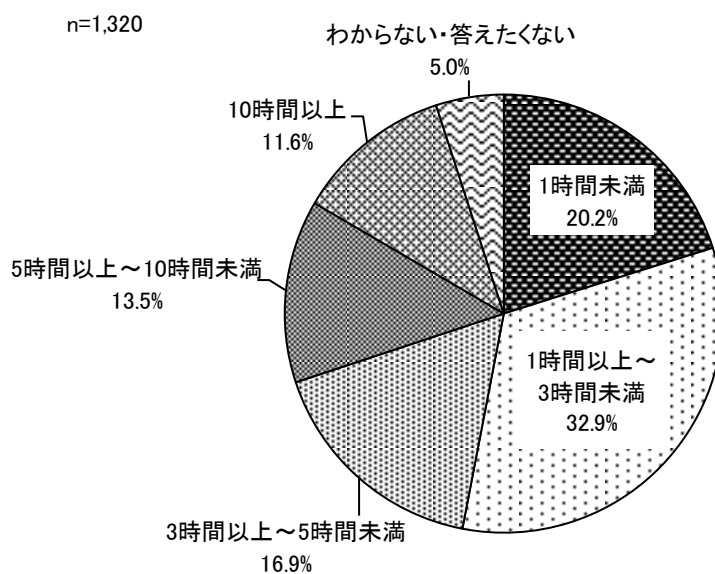


④ 仕事以外での学習時間（問 26）

✓ 「日本語の勉強時間」は「1時間以上3時間未満」が32.9%、「1時間未満」が20.2%等となっている。

図表3-42 勤務時間外における日本語学習時間(SA)

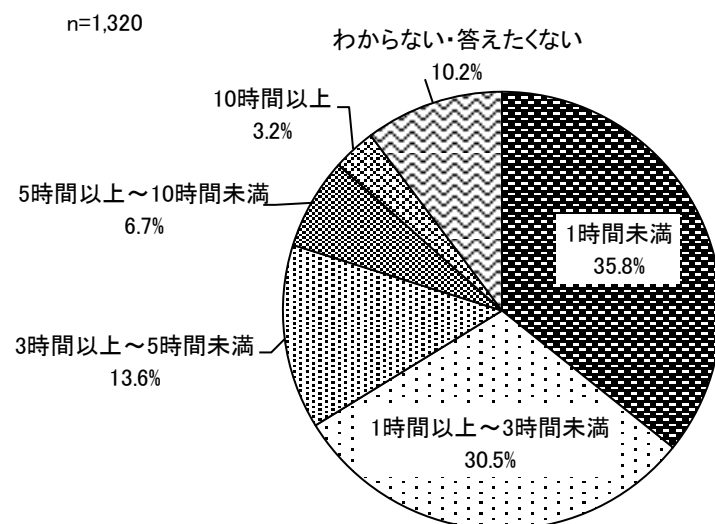
1.日本語の勉強時間



✓ 「介護の勉強時間」は「1時間未満」が35.8%、「1時間以上3時間未満」が30.5%等となっている。

図表3-43 勤務時間外における介護の学習時間(SA)

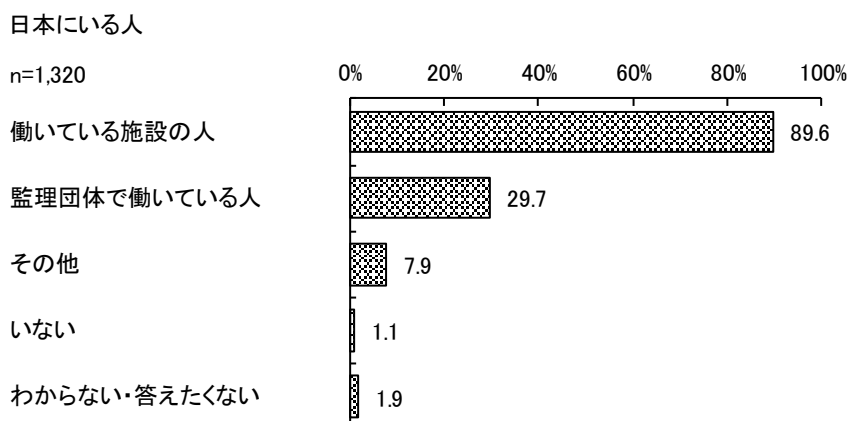
2.介護の勉強時間



⑤ 介護の仕事についての相談（問 27）

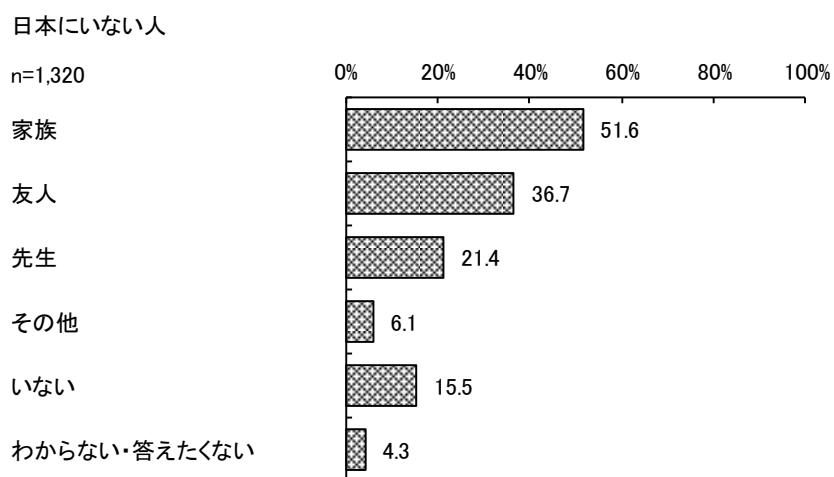
✓ 日本に住む人のなかでは「働いている施設の人」に相談する割合が89.6%。

図表3-44 日本在住の介護に関する相談相手(MA)



✓ 日本国外に住む人のなかでは「家族」や「友人」に相談する割合が高い(それぞれ51.6%、36.7%)。

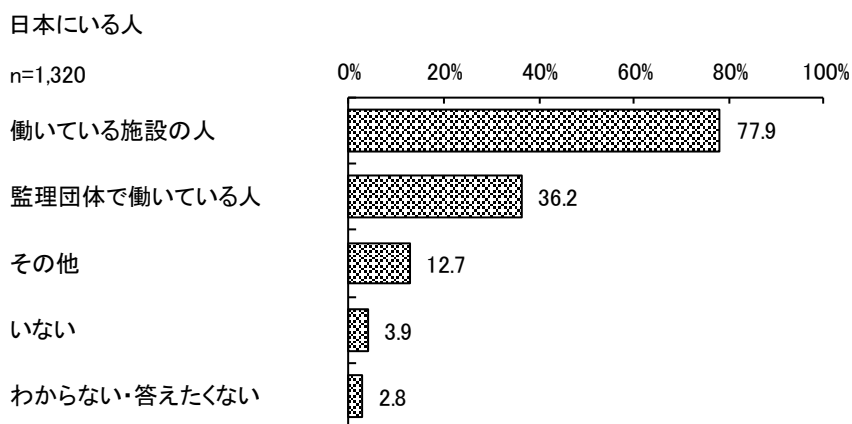
図表3-45 日本国外在住の介護に関する相談相手(MA)



⑥ 日本での暮らしについての相談（問 28）

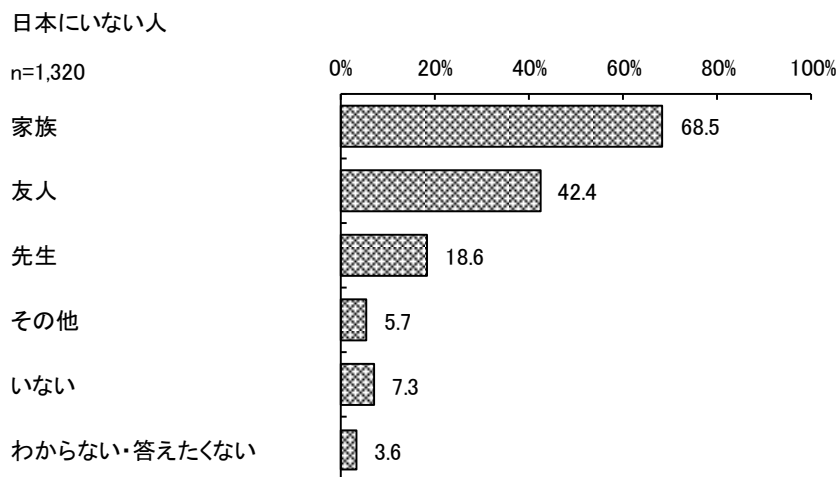
- ✓ 日本に住む人のなかでは「働いている施設の人」に相談する割合が77.9%、「監理団体に働いている人」が同36.2%。

図表3-46 日本在住の暮らしに関する相談相手(MA)



- ✓ 日本国外に住む人のなかでは「家族」や「友人」に相談する割合が高い(それぞれ68.5%、42.4%)。

図表3-47 日本国外在住の暮らしに関する相談相手(MA)

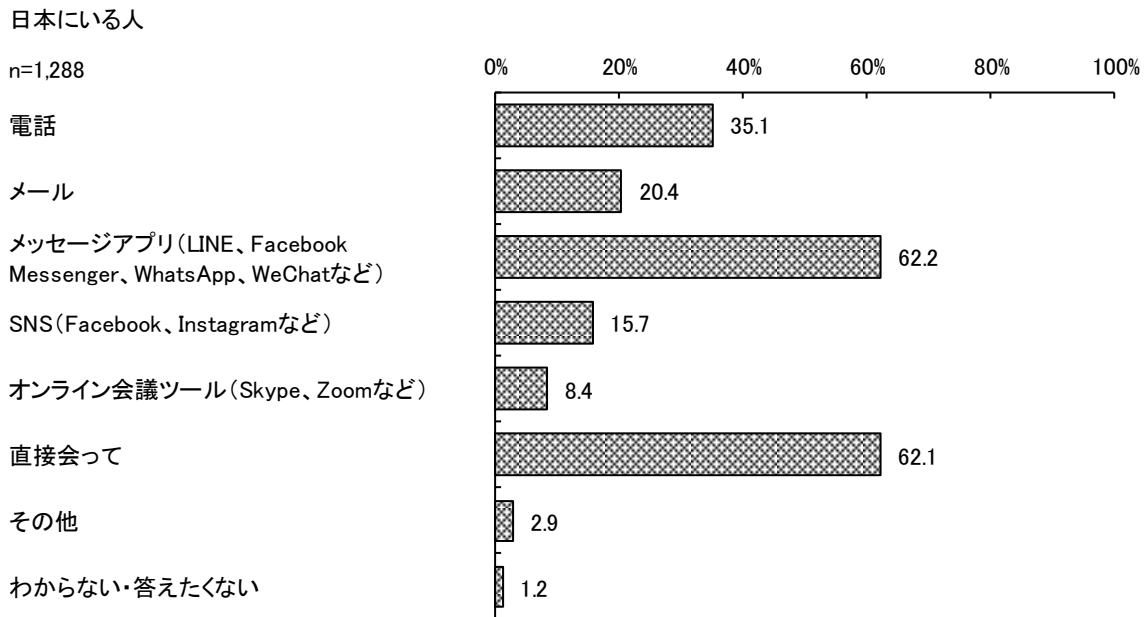




⑦ 相談する方法（問 29）

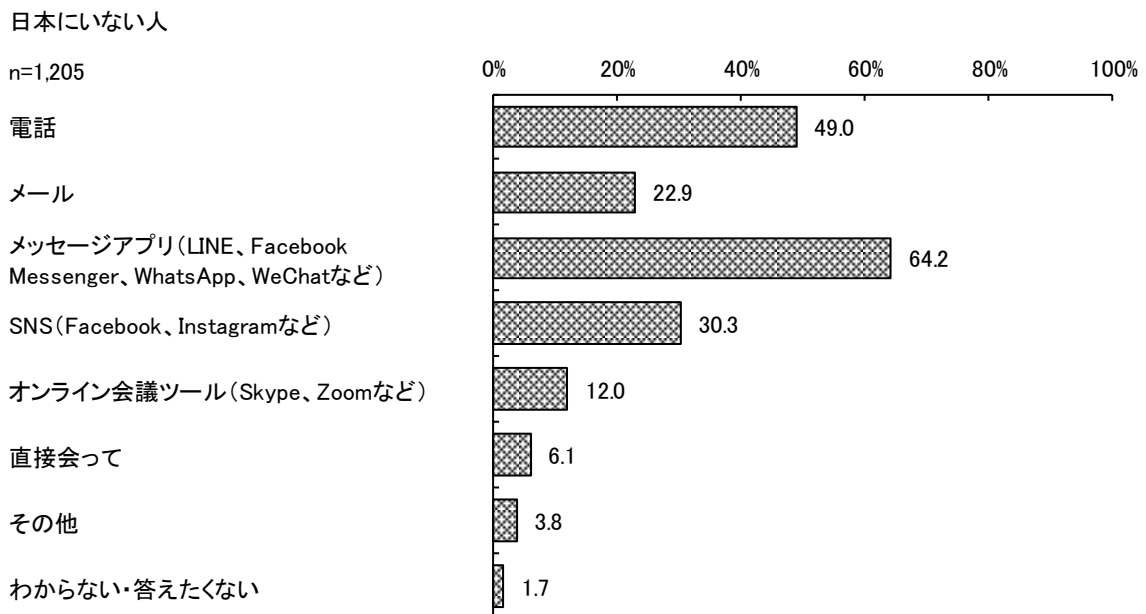
- ✓ 日本に住む相手との相談の方法は「メッセージアプリ(LINE、Facebook Messenger、WhatsApp、WeChat など)」や「直接会って」と回答する割合が高い(それぞれ62.2%、62.1%)。

図表3-48 日本在住の相談相手への相談方法(MA)



- ✓ 日本国外に住む相手との相談の方法は「メッセージアプリ(LINE、Facebook Messenger、WhatsApp、WeChatなど)」が64.2%、「電話」が49.0%等となっている。

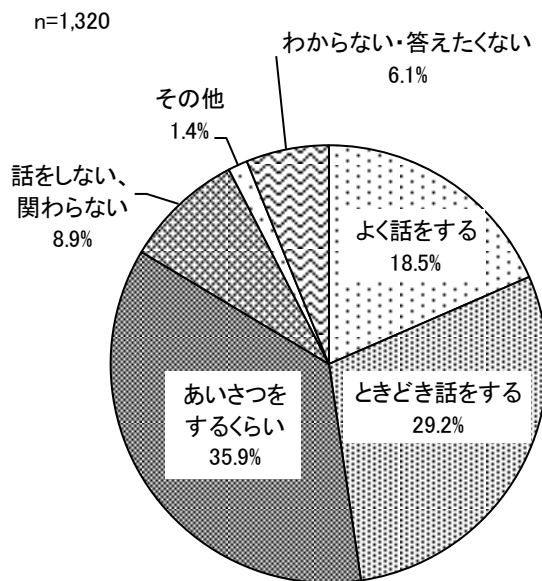
図表3-49 日本国外在住の相談相手への相談方法(MA)



⑧ 地域の人との関わり (問 30)

✓ 「あいさつをするくらい」が35.9%、「ときどき話をする」が29.2%、「よく話をする」が18.5%等となっている。

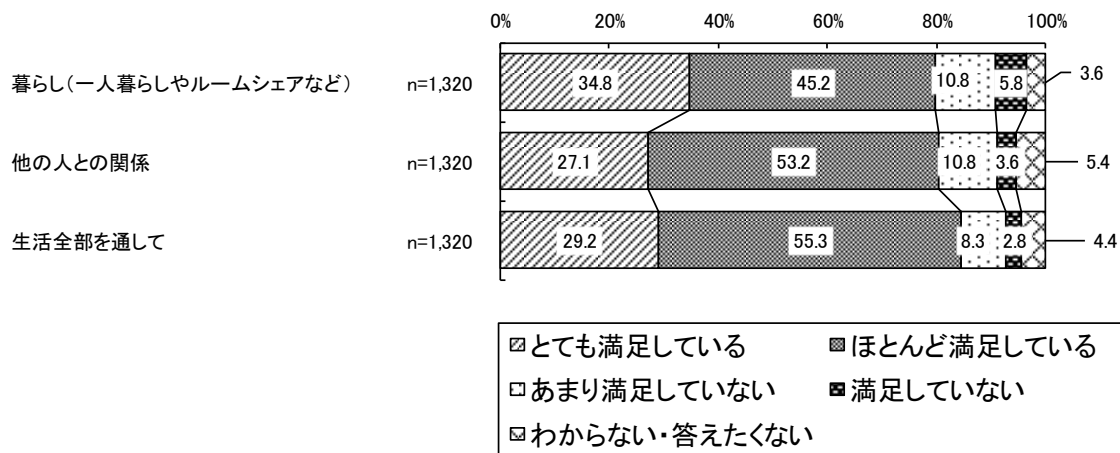
図表3-50 地域の人との関わり(SA)



⑨ 日本での生活に対する満足度 (問 31)

✓ 総合満足度(「生活全部を通して」)は、「とても満足している」が29.2%、「ほとんど満足している」が55.3%。

図表3-51 日本での生活に対する満足度(SA)

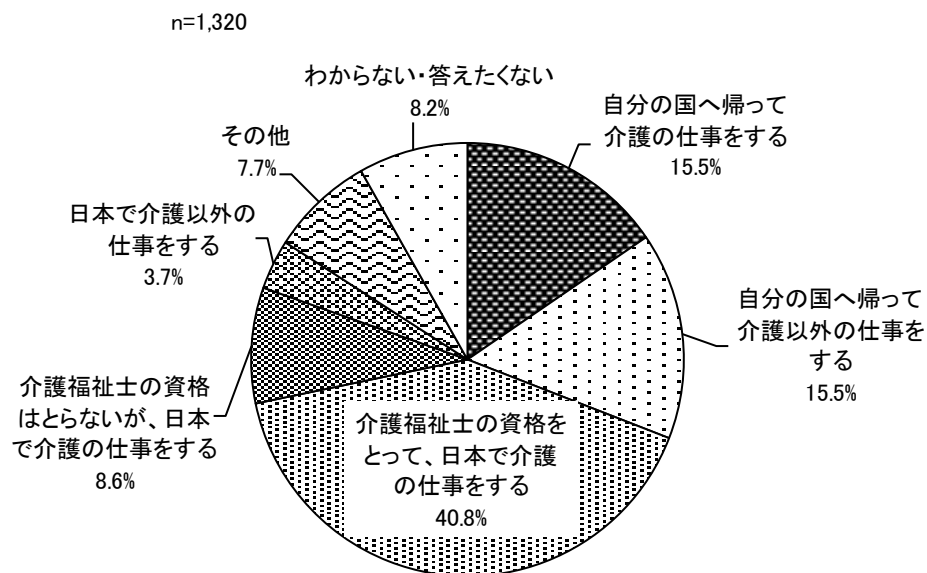


#### 4) 実習が終わったあとについて

##### ① 実習修了後の意向 (問 32)

- ✓ 「介護福祉士の資格をとって、日本で介護の仕事をする」が40.8%と最も多く、次いで「自分の国へ帰って介護の仕事をする」と「自分の国へ帰って介護以外の仕事をする」が15.5%となっている。

図表3-52 実習修了後の意向(SA)



## 第4章 介護職種を扱う監理団体の 活動等に係る調査 (監理団体向けアンケート調査)

## 第4章 介護職種を扱う監理団体の活動等に係る調査（監理団体向けアンケート調査）

### 1. 調査の概要

#### 1) 目的

- ✓ 介護職種を扱う監理団体の活動の実態を把握することを目的とした。

#### 2) 調査対象と調査方法

##### ① 調査対象

- ✓ 令和2年8月6日現在で介護職種の実習監理事業を実施する全ての監理団体(852団体)を対象とした。

##### ② 調査方法

- ✓ 郵送配布・郵送回収により実施。

#### 3) 調査基準日

- ✓ 調査基準日:令和2年9月1日現在
- ✓ 調査実施期間:令和2年9月18日～10月14日  
ただし、調査実施期間を過ぎて回収した調査票についても集計に含めている。

#### 4) 回収結果

- ✓ 調査対象数:852件
- ✓ 有効回答数:405件(有効回収率:47.5%)

#### 5) 主な調査内容

- ✓ アンケート調査の主な内容は以下の通り。
  - 団体の事業等について
  - 介護職種に係る実習監理の事業内容について
  - 実習監理に関する今後の見通し等について

## 2. 調査結果の概要

- ✓ 監理団体の種別としては、全体の9割以上を「中小企業団体(事業協同組合、企業組合、協同組合等)」が占める(問1、図表4-3)。
- ✓ 全体の7割近くが特定技能外国人の支援を行う「登録支援機関」として登録している(問2、図表4-5)。
- ✓ 全体の約半数が 2017～2018 年に、残り半数が 2019～2020 年に介護職種の取り扱いを開始(問3、図表4-7)。
- ✓ 団体職員数は「6～10 名」が最も多く、平均は 10.18 人。そのうち介護職種の技能実習監理を担当する職員数は「2～3名」が最も多く、平均は 3.93 人。「1名以下」との回答も2割以上に上る(問5、図表4-9・10)。
- ✓ 契約送り出し機関が1つ以上ある国(送出し国)はベトナムが最多で、また支援している技能実習生(介護職種)の出身国としてもベトナムが最多(問7・9、図表4-14・17)。
- ✓ 支援している受入れ事業所の数は「1～5事業所」との回答が6割近くを占め、平均は 5.24 事業所。また全体の半数近くが、団体と異なる都道府県に所在する受入れ事業所を支援している(問 10、図表4-19・20)。
- ✓ 受入れ事業所への支援内容としては 95%近くが「技能実習生との雇用契約締結に必要な書類の作成支援(翻訳を含む)」と回答している。その他「採用計画のアドバイス」「入国前の技能実習候補者とのコミュニケーション支援」「技能実習生の待遇見直しに関するアドバイス」「技能実習に関する日本人職員や利用者の理解促進」等の回答が多い(問 13、図表4-23)。
- ✓ 技能実習生本人への連絡頻度が「月に2回以上」との回答は全体の約半数。主な連絡手段は「対面」のほか、「メッセージアプリ(LINE など)」「SNS(Facebook など)」が多く、オンラインツールを駆使しながら連絡を取り技能実習生を支援している(問 14、図表4-34・35)。
- ✓ 技能実習生への支援・指導の内容としては、入国後では「日本での生活に関する情報提供」「日本語能力試験に向けた対策」「日本語学習支援(入国後講習以外)」「技能実習評価試験に向けた対策」に関するものが多い(問 15、図表4-36)。
- ✓ 技能実習生一人につき入国前から就労開始までにかかる監理費用の総額は団体によってばらつきが見られる。「50 万円以上」が2割強、「40 万円以上 50 万円未満」「30 万円以上 40 万円未満」が2割弱、「20 万円以上 30 万円未満」「10 万円以上 20 万円未満」「10 万円未満」が1割強となっている。平均は 340,848 円。また、就労開始後の月々の監理費用としては「3万円以上4万円未満」が5割弱と最も多く、平均は 37,547 円(問 21、図表4-48・49)。

### 3. 調査結果

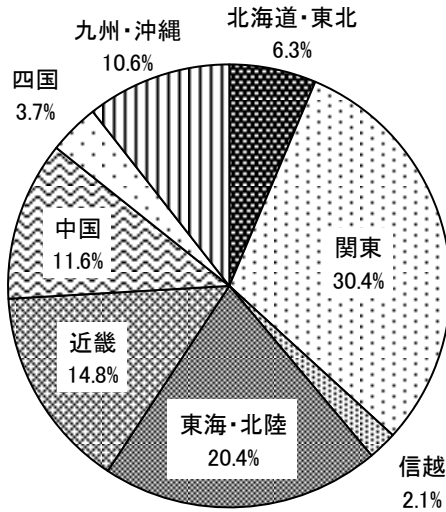
#### 1) 事業所等について

##### ① 事業所の所在地（問1）

✓ 地域区分別では、「関東」が30.4%と最も多く、「東海・北陸」(20.4%)、「近畿」(14.8%)と続く

図表4-1 地域区分別にみる回答事業所の所在地(単一回答(以下、「SA」と表記))

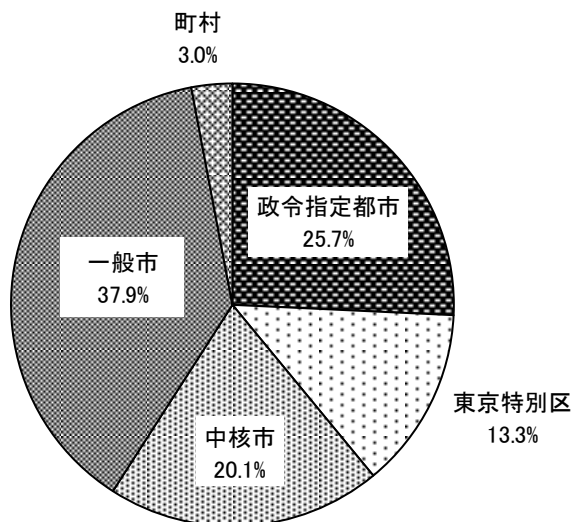
n=378



✓ 都市区分別では、「一般市」が37.9%と最も多く、「政令指定都市」(25.7%)、「中核市」(20.1%)と続く。

図表4-2 都市区分別にみる回答事業所の所在地(SA)

n=369

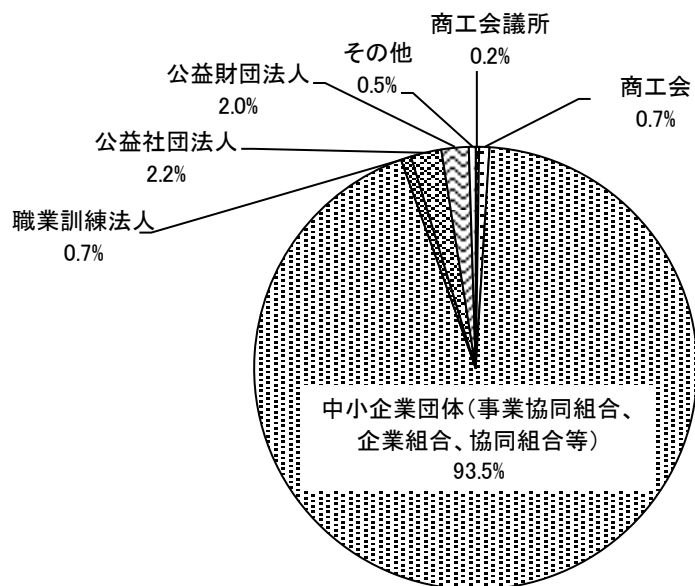


② 団体種別（問1）

✓ 「中小企業団体(事業協同組合、企業組合、協同組合等)」が全体の93.5%を占める。

図表4-3 回答事業所の団体種別(SA)

n=402

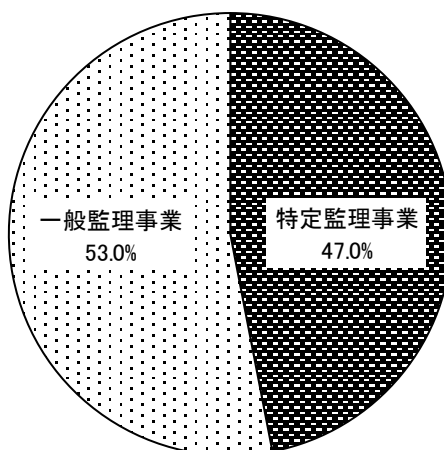


③ 事業区分（問1）

✓ 「一般監理事業」が53.0%、「特定監理事業」が47.0%の割合を占める。

図表4-4 回答事業所の事業区分(SA)

n=394



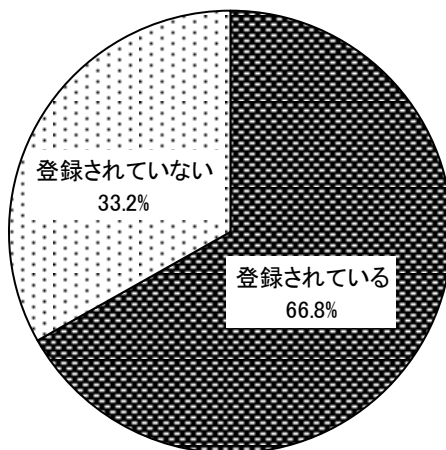


④ 特定技能外国人の支援を行う登録支援機関としての登録有無（問2）

✓ 「登録されている」が66.8%と、7割近くを占める。

図表4-5 特定技能外国人の支援を行う登録支援機関としての登録有無(SA)

n=395



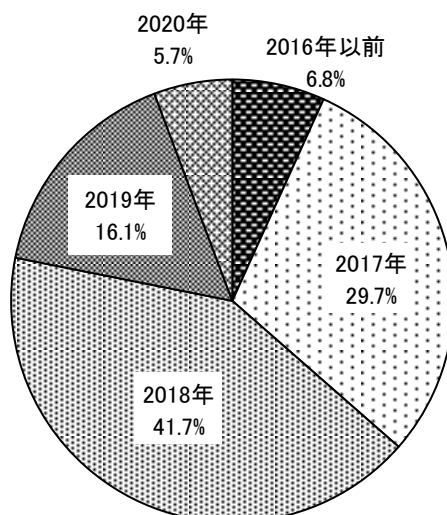
⑤ 監理団体としての許可を取得した時期（問3）

a) 許可の取得時期

✓ 「2018年」が41.7%と最も多く、「2017年」(29.7%)、「2019年」(16.1%)と続く。

図表4-6 監理団体としての許可を取得した時期

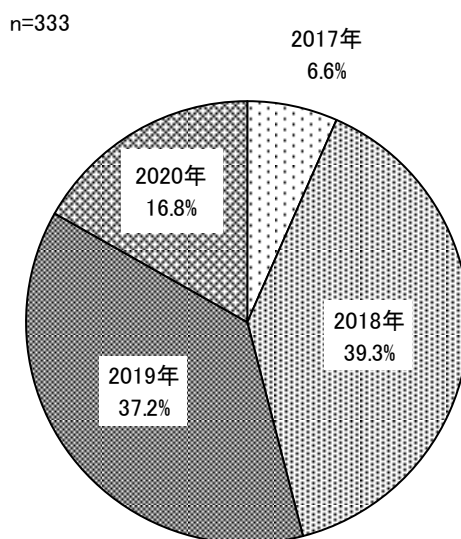
n=384



b) 介護職種の取り扱いを開始した時期

✓ 「2018年」が39.3%と最も多く、「2019年」(37.2%)、「2020年」(16.8%)と続く。

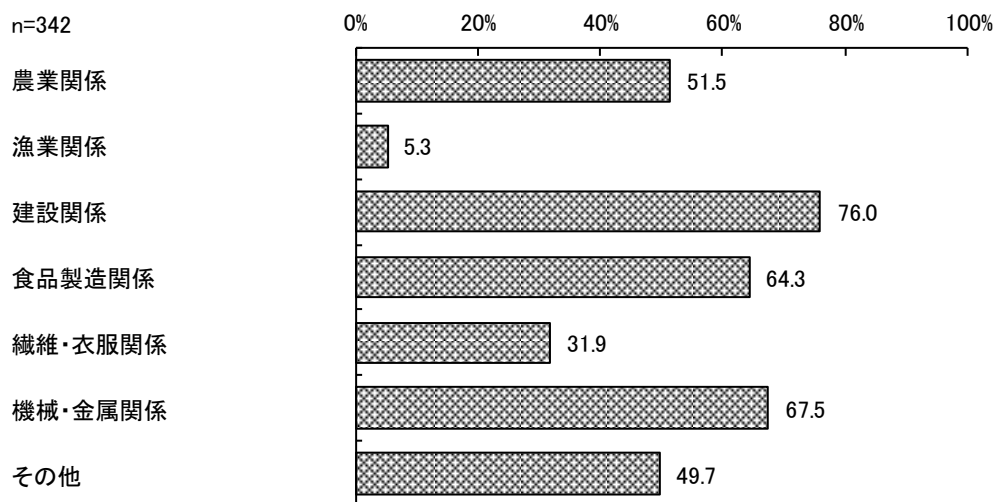
図表4-7 介護職種の取り扱いを開始した時期



⑥ 介護職種以外の技能実習監理の取扱職種（問4）

✓ 「建設関係」が76.0%と最も多く、「機械・金属関係」(67.5%)、「食品製造関係」(64.3%)と続く。

図表4-8 介護職種以外の技能実習監理の取扱職種（複数回答（以下、「MA」と表記））



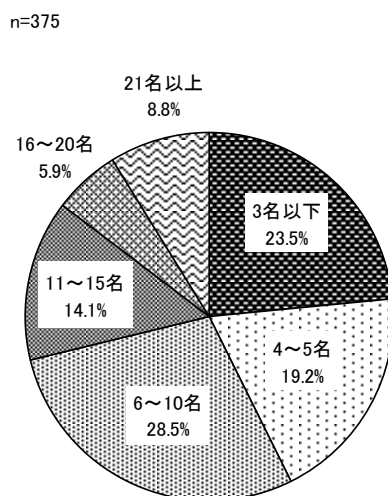
【「その他」の具体的な内容】

ビルクリーニング、ビルメンテナンス、プラスチック成形、リネンサプライ、医療、福祉施設、給食製造、印刷、家具製作、工業梱包、包装、自動車整備、宿泊、塗装、溶接

⑦ 職員数（実数）（問5）

✓ 団体職員数は「6～10名」が28.5%と最も多く、「3名以下」23.5%、「4～5名」19.2%と続く。平均値は10.18人。

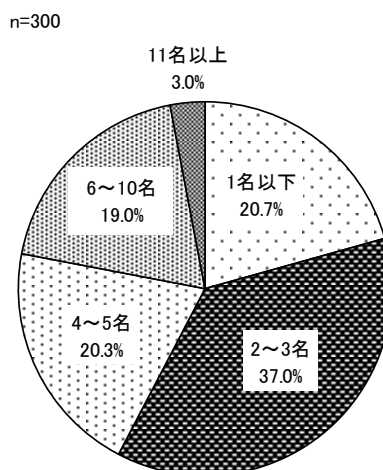
図表4-9 団体職員数



調査数	375
平均	10.18
最小値	1.00
最大値	110.00

✓ うち、介護職種の技能実習監理を担当する職員数は「2～3名」が37.0%と最も多く、「1名以下」が20.7%、「4～5名」が20.3%と続く。平均値は3.93人。

図表4-10 団体職員のうち介護職種の技能実習監理担当職員数



調査数	300
平均	3.93
最小値	1.00
最大値	27.00

✓ 職種別の職員数は以下の通り。

図表4-11 職種別職員数

問5 職種別の職員数（専任/兼任）

	介護専門職（介護福祉士等）				事務担当				通訳担当			
	専任		兼任		専任		兼任		専任		兼任	
調査数	152	100.0	248	100.0	142	100.0	278	100.0	136	100.0	255	100.0
0名	73	48.0	48	19.4	60	42.3	35	12.6	56	41.2	43	16.9
1名	72	47.4	173	69.8	51	35.9	142	51.1	55	40.4	128	50.2
2名	7	4.6	16	6.5	16	11.3	48	17.3	17	12.5	50	19.6
3名以上	0	0.0	11	4.4	15	10.6	53	19.1	8	5.9	34	13.3

無回答	253	156	263	126	269	150
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

	監理責任者		技能実習計画作成指導者		訪問指導員	
	専任	兼任	専任	兼任	専任	兼任
調査数	178	100.0	267	100.0	138	100.0
0名	49	27.5	33	12.4	57	35.0
1名	104	58.4	180	67.4	91	55.8
2名	15	8.4	32	12.0	5	3.1
3名以上	10	5.6	22	8.2	10	6.1

無回答	227	138	242	131	267	115
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

	その他	
	専任	兼任
調査数	82	90
0名	72	74
1名	8	11
2名	2	2
3名以上	0	3

無回答	323	315
-----	-----	-----

【「その他」の具体的な内容】

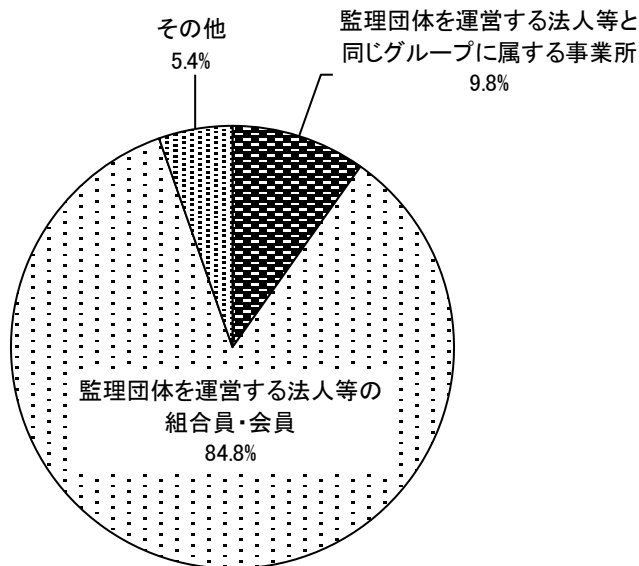
日本語教師、広報、取次申請者、理事または最高顧問、監査担当、事業統括

⑧ 介護職種の実習監理を行っている事業所との関係（問6）

✓ 「監理団体を運営する法人等の組合員・会員」(84.8%)が8割を超える。

図表4-12 介護職種の実習監理を行っている事業所との関係(SA)

n=316



⑨ 介護職種の実習監理に当たり契約している送出し機関（問7）

- ✓ 契約している送出し機関の数を国別にみた結果は以下の通り。
- ✓ 次ページのグラフは、契約している送出し機関が「1機関以上」の回答について集計したもので、ベトナムが66.7%と最も多い。

図表4-13 国別にみる契約している送出し機関

問7 介護職種の実習監理に当たり契約している送出し機関の数

	ベトナム		中国		インドネシア		ミャンマー		フィリピン		タイ	
調査数	384	100.0	384	100.0	384	100.0	384	100.0	384	100.0	384	100.0
契約している送出し機関なし	142	37.0	287	74.7	279	72.7	265	69.0	296	77.1	365	95.1
1機関	117	30.5	65	16.9	64	16.7	80	20.8	82	21.4	15	3.9
2機関	53	13.8	15	3.9	26	6.8	31	8.1	4	1.0	3	0.8
3機関	64	16.7	9	2.3	8	2.1	6	1.6	1	0.3	0	0.0
4機関以上	8	2.1	8	2.1	7	1.8	2	0.5	1	0.3	1	0.3
無回答	21		21		21		21		21		21	

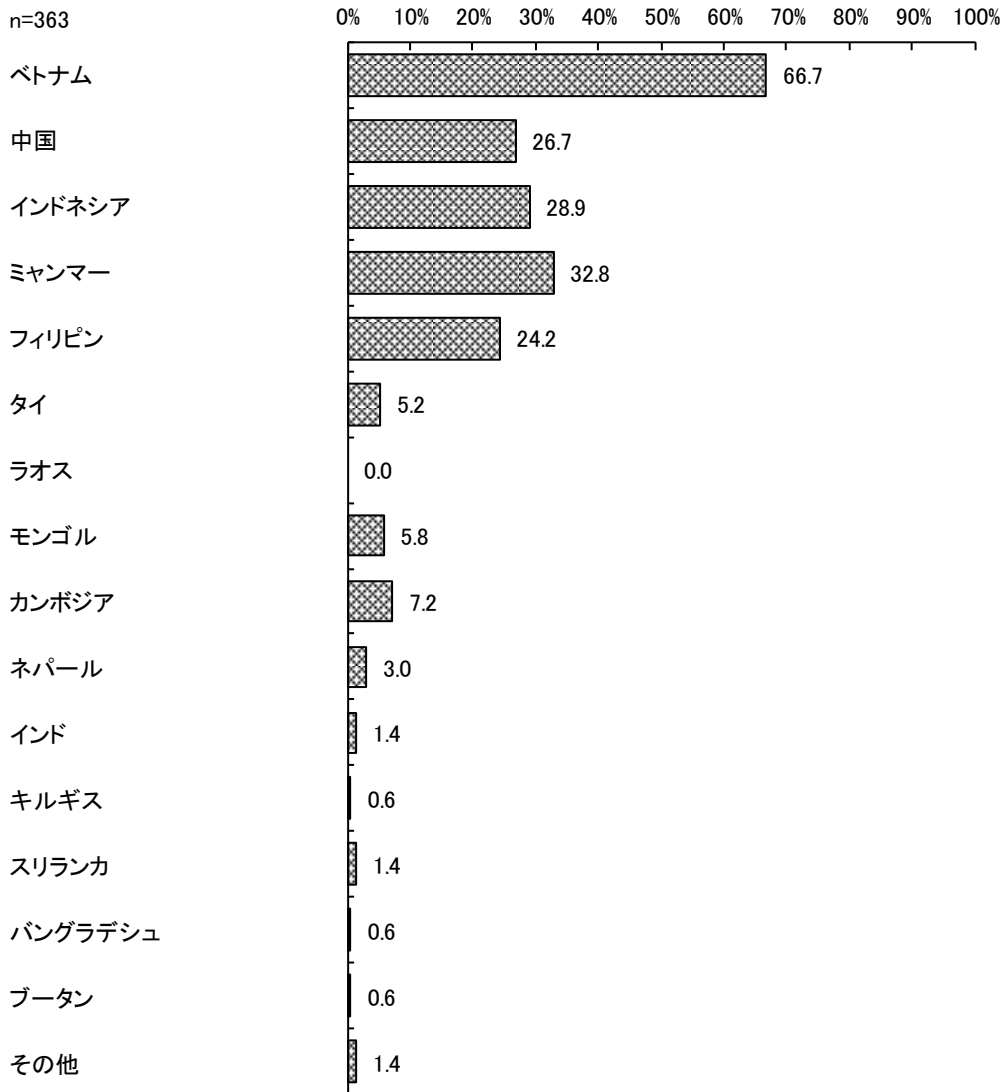
	ラオス		モンゴル		カンボジア		ネパール		インド		キルギス	
調査数	384	100.0	384	100.0	384	100.0	384	100.0	384	100.0	384	100.0
契約している送出し機関なし	384	100.0	363	94.5	358	93.2	373	97.1	379	98.7	382	99.5
1機関	0	0.0	16	4.2	21	5.5	9	2.3	5	1.3	2	0.5
2機関	0	0.0	2	0.5	4	1.0	1	0.3	0	0.0	0	0.0
3機関	0	0.0	2	0.5	1	0.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0
4機関以上	0	0.0	1	0.3	0	0.0	1	0.3	0	0.0	0	0.0
無回答	21		21		21		21		21		21	

	スリランカ		バングラデシュ		ブータン		その他	
調査数	384	100.0	384	100.0	384	100.0	384	100.0
契約している送出し機関なし	379	98.7	382	99.5	382	99.5	379	98.7
1機関	5	1.3	2	0.5	2	0.5	3	0.8
2機関	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	0.5
3機関	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
4機関以上	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
無回答	21		21		21		21	

図表4-14 契約している送出し機関が1機関以上ある国

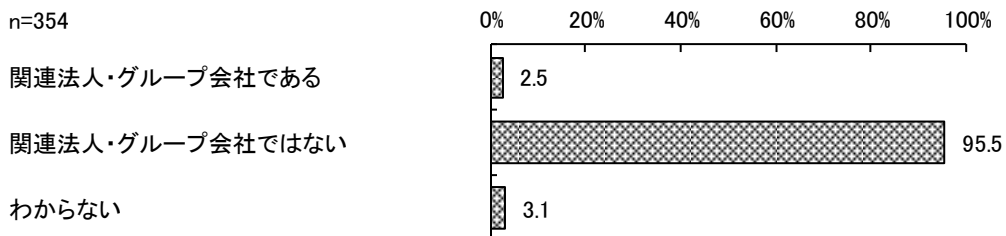
問7 契約している送出し機関が1つ以上



⑩ 契約している送出し機関との関係 (問8)

✓ 「関連法人・グループ会社ではない」(95.5%)が9割を超える。

図表4-15 契約している送出し機関との関係 (MA)



⑪ 支援している技能実習生（介護職種）の人数（問9）

- ✓ 支援している技能実習生（介護職種）の人数を国別にみた結果は以下の通り。
- ✓ 次ページ以降のグラフは、支援している技能実習生（介護職種）の人数が「1名以上」の回答について集計したもので、入国前、入国後ともにベトナムが最も多い。

図表4-16 支援している技能実習生（介護職種）の人数 国別

問9 団体が支援している技能実習生（介護職種）の人数

	ベトナム				中国				インドネシア			
	入国前		入国後		入国前		入国後		入国前		入国後	
調査数	376	100.0	376	100.0	376	100.0	376	100.0	376	100.0	376	100.0
支援している実習生はいない	244	64.9	263	69.9	329	87.5	331	88.0	317	84.3	335	89.1
1～9名	77	20.5	57	15.2	33	8.8	30	8.0	35	9.3	22	5.9
10～19名	25	6.6	29	7.7	6	1.6	11	2.9	10	2.7	6	1.6
20～29名	11	2.9	8	2.1	4	1.1	1	0.3	3	0.8	4	1.1
30～39名	8	2.1	8	2.1	3	0.8	2	0.5	5	1.3	3	0.8
40～49名	3	0.8	2	0.5	1	0.3	0	0.0	1	0.3	1	0.3
50名以上	8	2.1	9	2.4	0	0.0	1	0.3	5	1.3	5	1.3
無回答	29		29		29		29		29		29	

	ミャンマー				フィリピン				タイ			
	入国前		入国後		入国前		入国後		入国前		入国後	
調査数	376	100.0	376	100.0	376	100.0	376	100.0	376	100.0	376	100.0
支援している実習生はいない	311	82.7	336	89.4	341	90.7	356	94.7	369	98.1	372	98.9
1～9名	38	10.1	19	5.1	24	6.4	12	3.2	5	1.3	3	0.8
10～19名	15	4.0	11	2.9	6	1.6	5	1.3	2	0.5	1	0.3
20～29名	5	1.3	5	1.3	2	0.5	1	0.3	0	0.0	0	0.0
30～39名	1	0.3	1	0.3	1	0.3	1	0.3	0	0.0	0	0.0
40～49名	3	0.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
50名以上	3	0.8	4	1.1	2	0.5	1	0.3	0	0.0	0	0.0
無回答	29		29		29		29		29		29	

	ラオス				モンゴル				カンボジア			
	入国前		入国後		入国前		入国後		入国前		入国後	
調査数	376	100.0	376	100.0	376	100.0	376	100.0	376	100.0	376	100.0
支援している実習生はいない	375	99.7	376	100.0	361	96.0	366	97.3	365	97.1	368	97.9
1～9名	1	0.3	0	0.0	12	3.2	6	1.6	10	2.7	7	1.9
10～19名	0	0.0	0	0.0	2	0.5	3	0.8	1	0.3	1	0.3
20～29名	0	0.0	0	0.0	1	0.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0
30～39名	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.3	0	0.0	0	0.0
40～49名	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
50名以上	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
無回答	29		29		29		29		29		29	

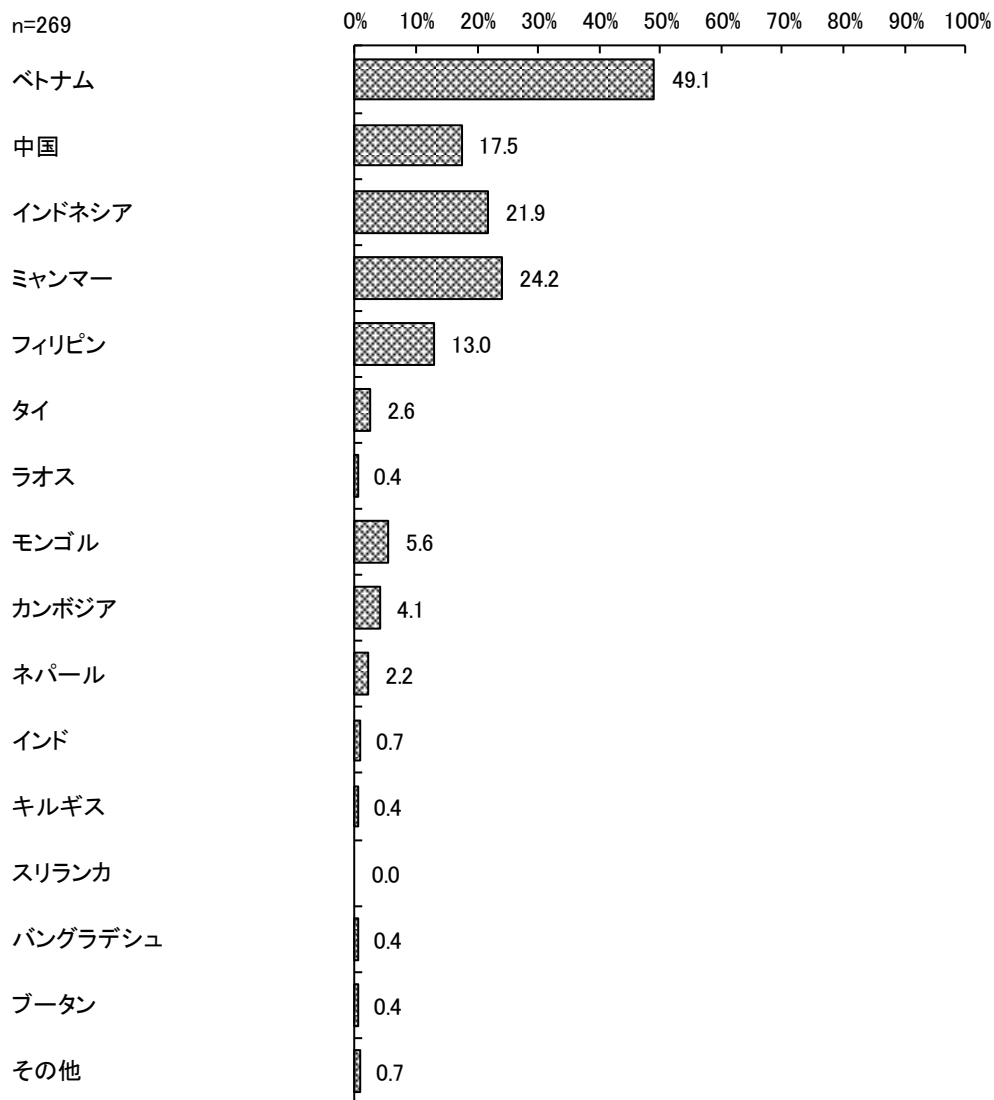
	ネパール				インド				キルギス			
	入国前		入国後		入国前		入国後		入国前		入国後	
調査数	376	100.0	376	100.0	376	100.0	376	100.0	376	100.0	376	100.0
支援している実習生はいない	370	98.4	373	99.2	374	99.5	376	100.0	375	99.7	375	99.7
1～9名	3	0.8	2	0.5	2	0.5	0	0.0	1	0.3	0	0.0
10～19名	2	0.5	1	0.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.3
20～29名	1	0.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
30～39名	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
40～49名	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
50名以上	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
無回答	29		29		29		29		29		29	

	スリランカ				バングラデシュ				ブータン			
	入国前		入国後		入国前		入国後		入国前		入国後	
調査数	376	100.0	376	100.0	376	100.0	376	100.0	376	100.0	376	100.0
支援している実習生はいない	376	100.0	374	99.5	375	99.7	376	100.0	375	99.7	375	99.7
1～9名	0	0.0	2	0.5	1	0.3	0	0.0	1	0.3	1	0.3
10～19名	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
20～29名	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
30～39名	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
40～49名	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
50名以上	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
無回答	29		29		29		29		29		29	

	その他			
	入国前		入国後	
調査数	376	100.0	376	100.0
支援している実習生はいない	374	99.5	376	100.0
1～9名	2	0.5	0	0.0
10～19名	0	0.0	0	0.0
20～29名	0	0.0	0	0.0
30～39名	0	0.0	0	0.0
40～49名	0	0.0	0	0.0
50名以上	0	0.0	0	0.0
無回答	29		29	

図表4-17 支援している入国前の技能実習生(介護職種)が1名以上いる国

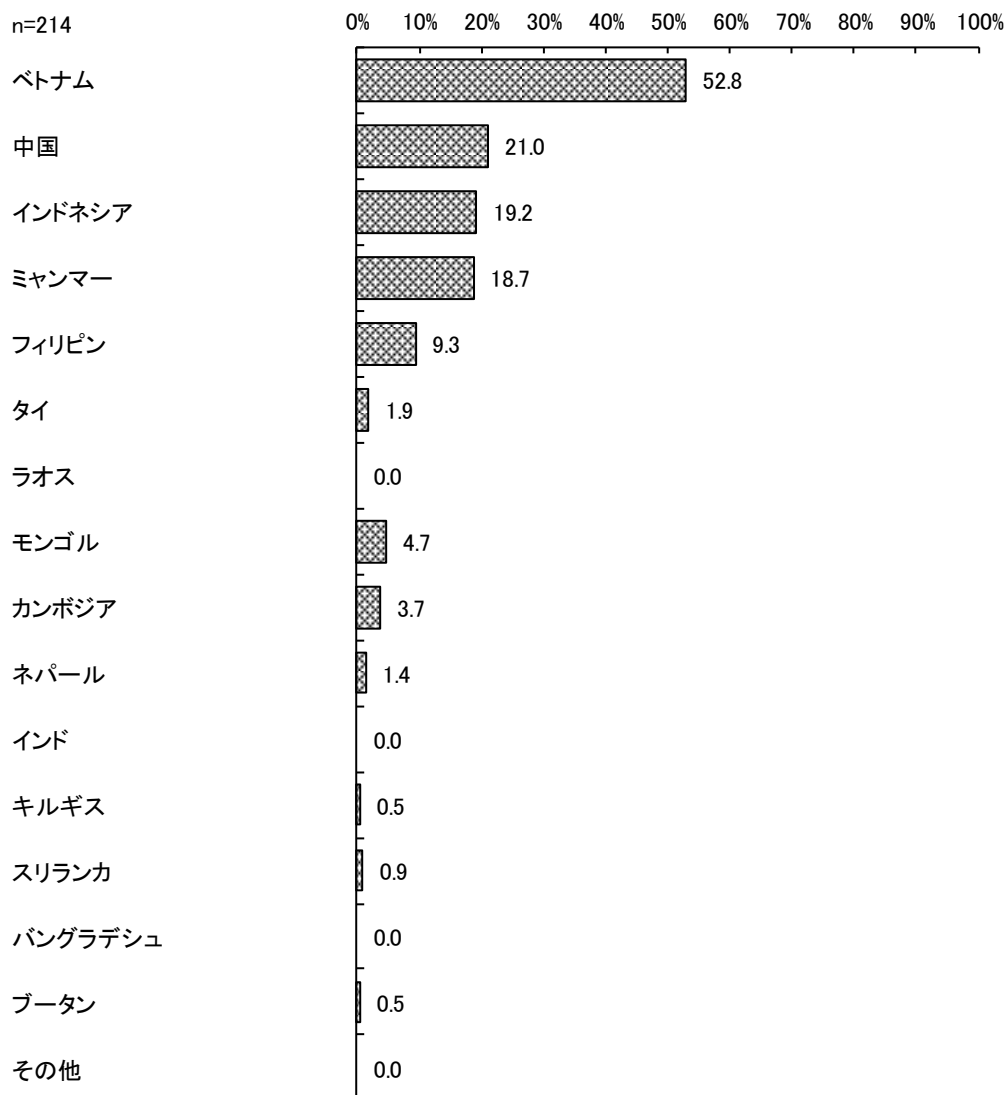
問9 団体が支援している技能実習生(介護職種)の人数が1名以上\_入国前





図表4-18 支援している入国後の技能実習生(介護職種)が1名以上いる国

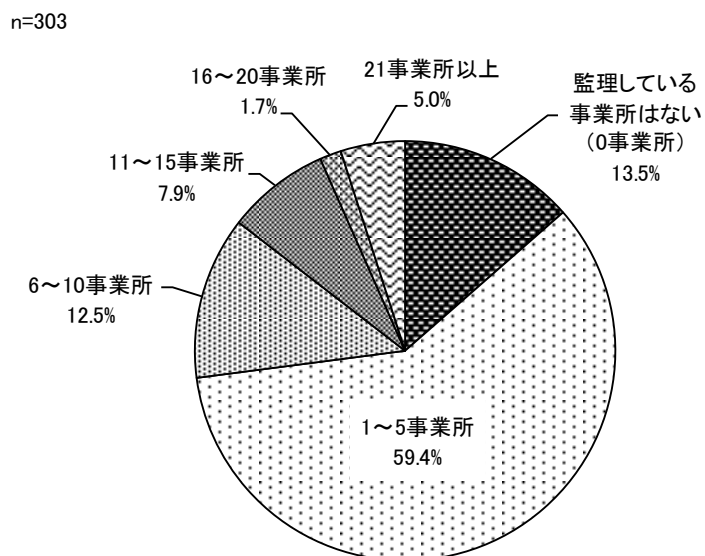
問9 団体が支援している技能実習生(介護職種)の人数が1名以上\_入国後



⑫ 実習監理を行う事業所の数（問 10）

✓ 実習監理を行う介護事業所の数の分布は以下の通り(平均5.24事業所)。

図表4-19 実習監理を行う事業所の数

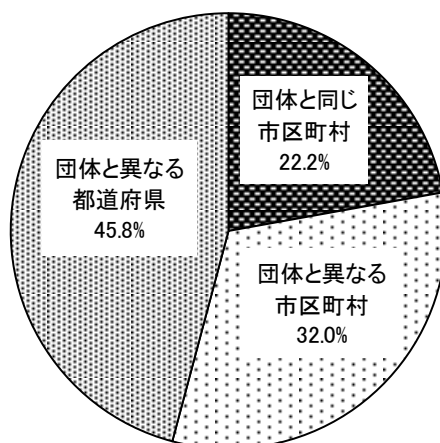


調査数	303
平均	5.24
最小値	0.00
最大値	71.00

✓ 各監理団体が実習監理を行う介護事業所の総数(1,588事業所)を母数として、その所在地の内訳をみたものが次のグラフ。監理団体と異なる都道府県に所在する事業所が45.8%と半数近い。

図表4-20 実習監理を行う事業所の所在地 内訳

n=1,588

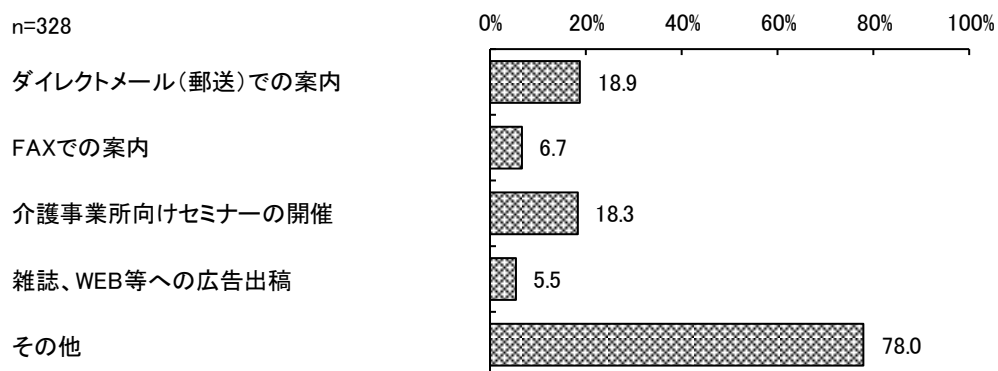


調査数	1588	100.0
団体と同じ市区町村	352	22.2
団体と異なる市区町村	508	32.0
団体と異なる都道府県	728	45.8

⑬ 事業所へのアプローチ手段（問 11）

- ✓ 監理団体から受入れ事業所へのアプローチ手段として、18.9%が「ダイレクトメール(郵送)での案内」18.3%が「介護事業所向けセミナーの開催」を選択しているが、最も多い回答は「その他」(78.0%)。
- ✓ 自由記述によると「その他」の内訳は「紹介」が多い。

図表4-21 事業所へのアプローチ手段(MA)



【「その他」の具体的な内容】

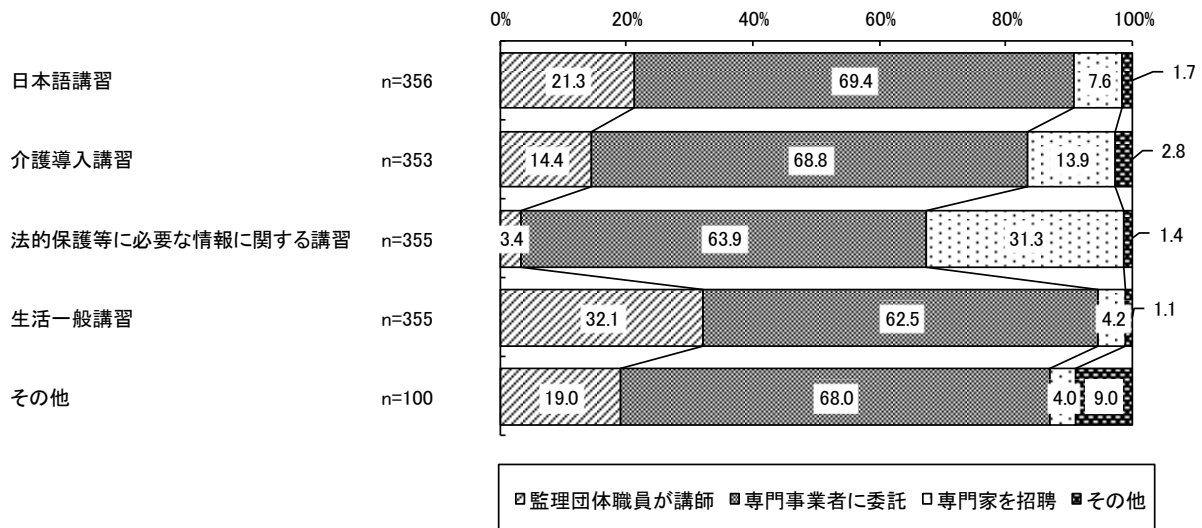
紹介(送出し機関、介護関係者、組合員、団体職員、銀行、関連グループ等から)、介護施設へ訪問営業、事業者側からの問合せ、ハローワーク・チラシ 等

2) 介護職種に係る実習監理の事業内容について

① 入国後講習の実施体制（問 12）

✓ 入国後講習の実施体制については、講習の内容に関わらず「専門業者に委託」の割合が6～7割と最も多い。

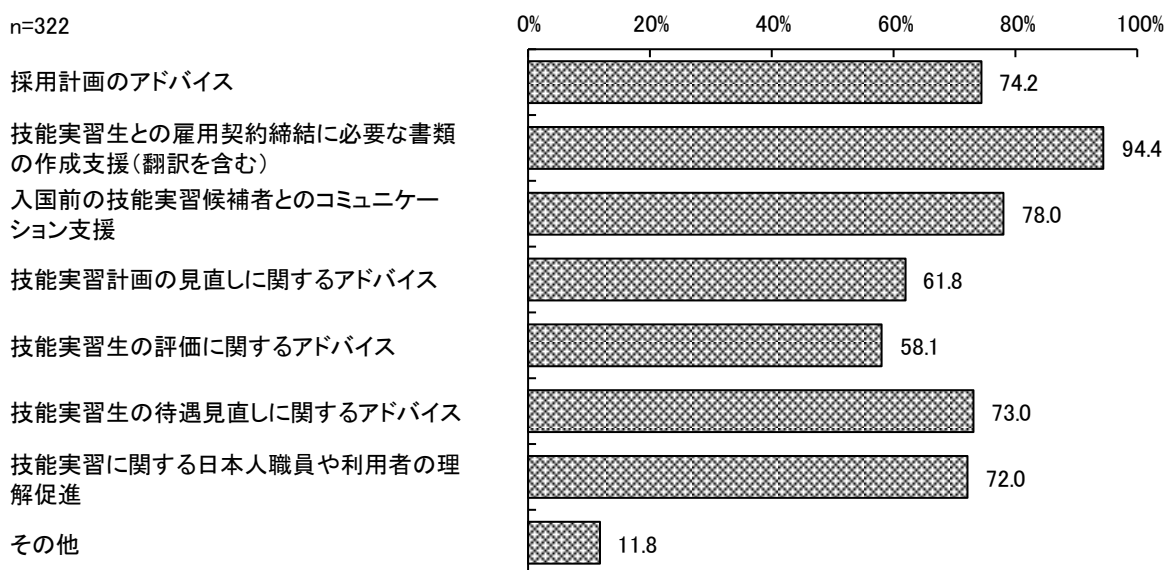
図表4-22 入国後講習の実施体制(SA)



② 受入れ事業所への支援・指導の内容（問 13）

✓ 監理団体による技能実習生受入れ事業所への支援内容としては、「技能実習生との雇用契約締結に必要な書類の作成支援(翻訳を含む)」が94.4%と最も多く、「入国前の技能実習候補者とのコミュニケーション支援」(78.0%)、「採用計画のアドバイス」(74.2%)と続く。

図表4-23 受入れ事業所への支援・指導の内容(MA)



【「その他」の具体的な内容】

実習生から聞いた意見の伝達、日本語学習の支援、交流会の実施、実習生のレクリエーション(観光、日本文化体験等)提供、各種相談対応、法令の順守の徹底、労務管理に関するアドバイス、近隣住民、利用者家族への理解促進 等

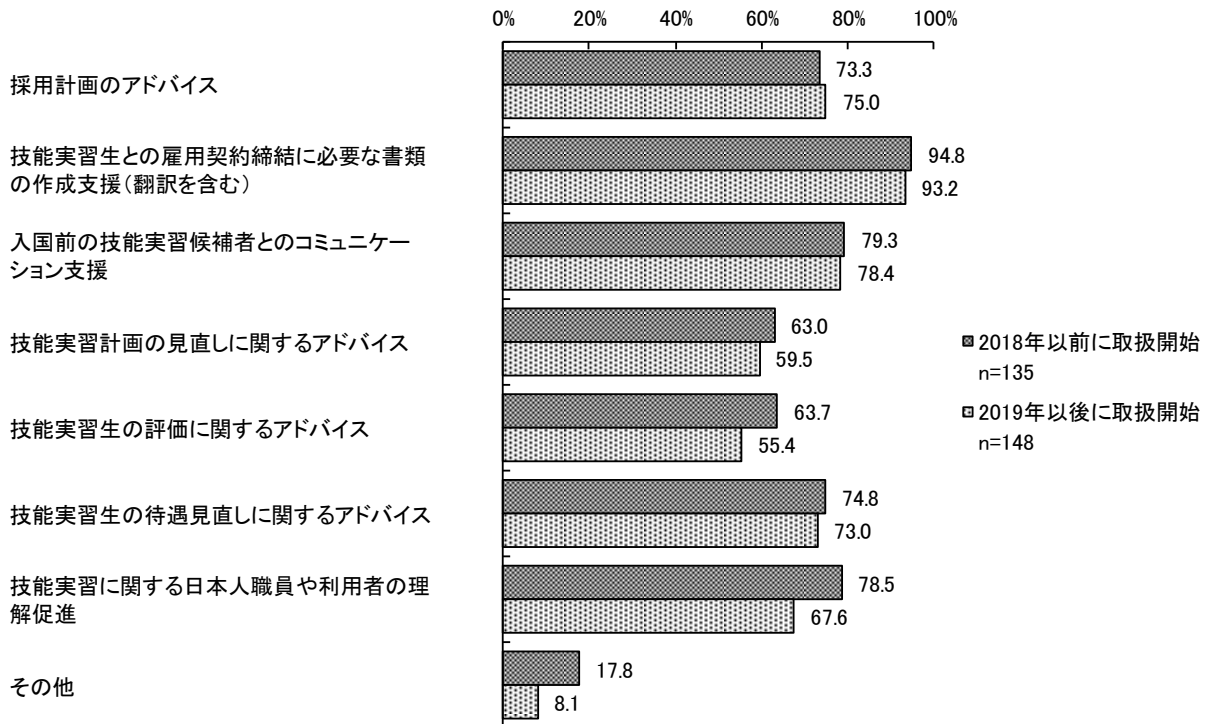
✓ 以下、参考として

- a) 介護職種取扱い開始時期
- b) 技能実習監理担当職員数
- c) 介護専門職(専任/兼任を問わず)配置有無
- d) 介護専門職(専任)配置有無
- e) 通訳担当職員(専任/兼任を問わず)配置有無
- f) 通訳担当職員(専任)配置有無
- g) 入国後講習(日本語講習)を監理団体職員が実施しているか否か
- h) 入国後講習(介護導入講習)を監理団体職員が実施しているか否か
- i) 技能実習生受入れに要する費用の総額
- j) 技能実習生就労開始後の月々の費用

の別に受入れ事業所への支援・指導の内容をみたグラフを掲載する。

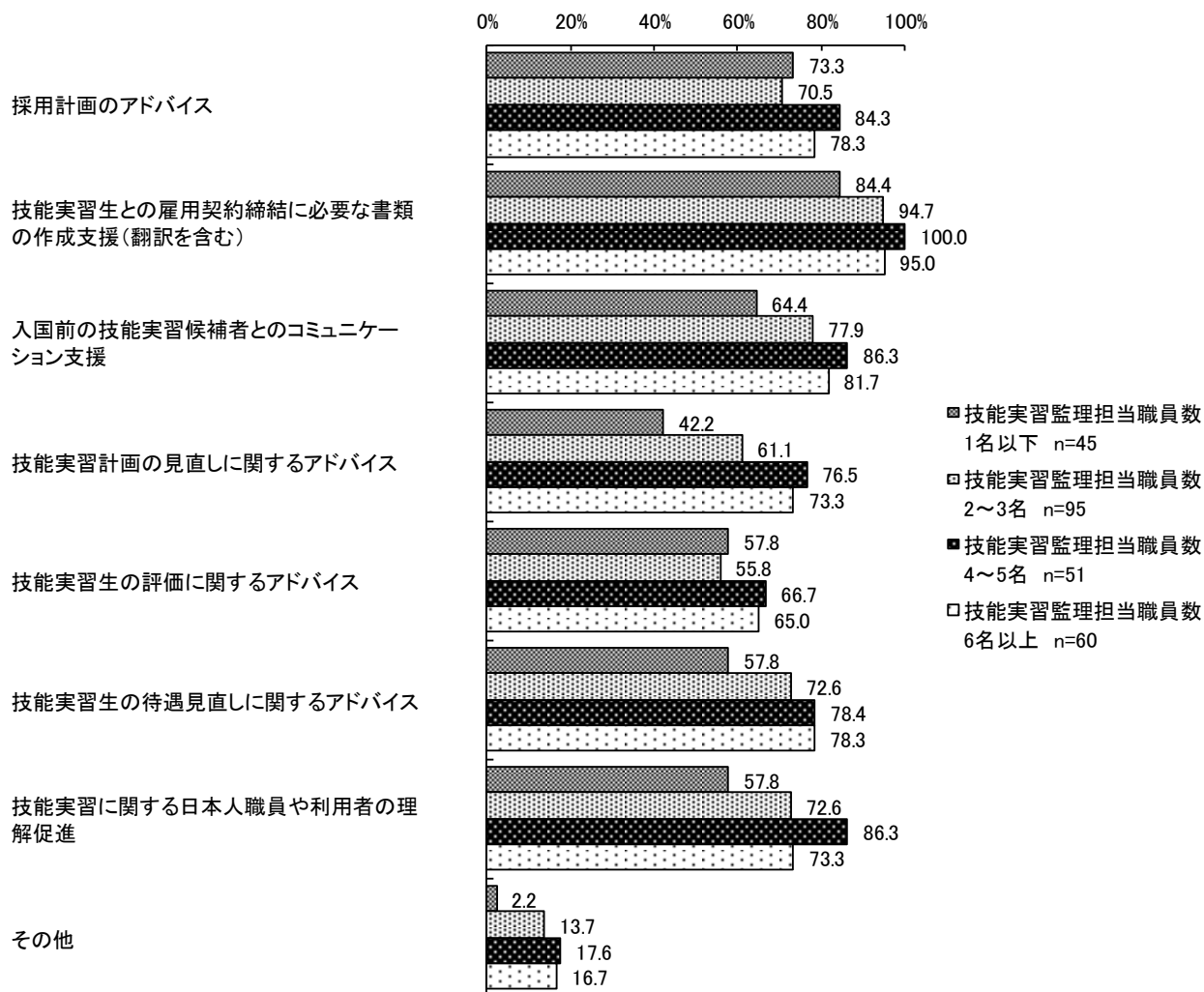
a) 介護職種取扱い開始時期×受入れ事業所への支援・指導の内容

図表4-24 介護職種取扱い開始時期別にみる受入れ事業所への支援・指導の内容(MA)



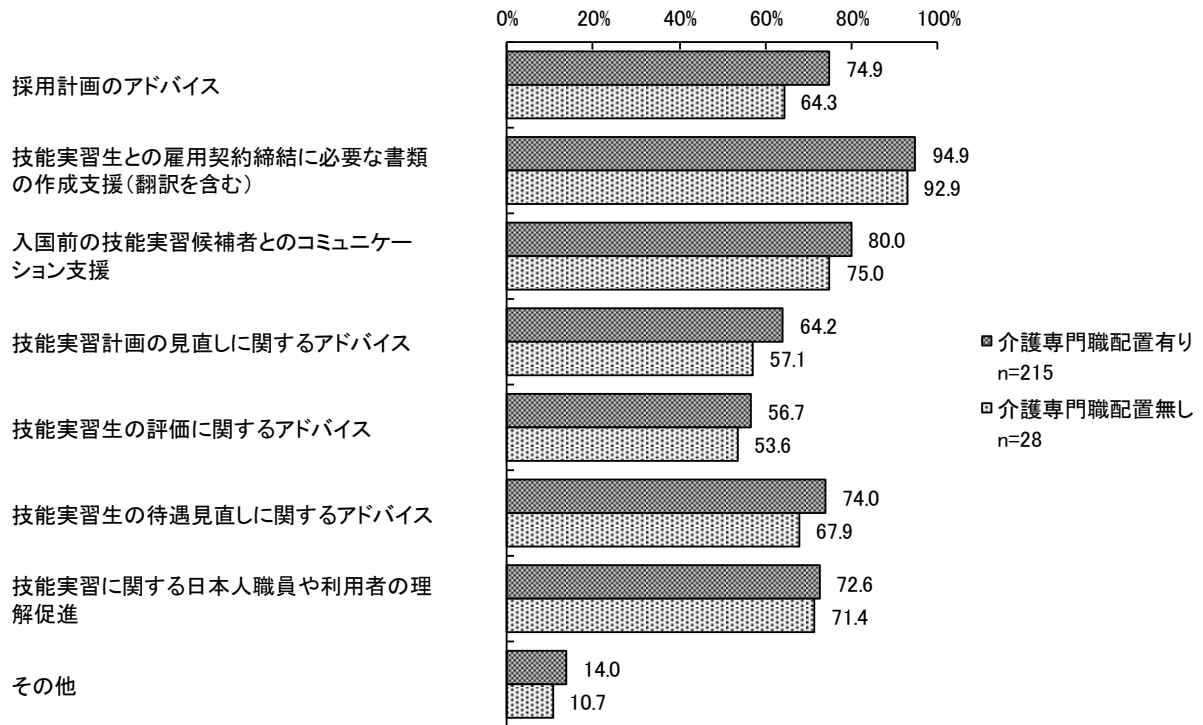
b) 技能実習監理担当職員数×受入れ事業所への支援・指導の内容

図表4-25 技能実習監理担当職員数別にみる受入れ事業所への支援・指導の内容(MA)



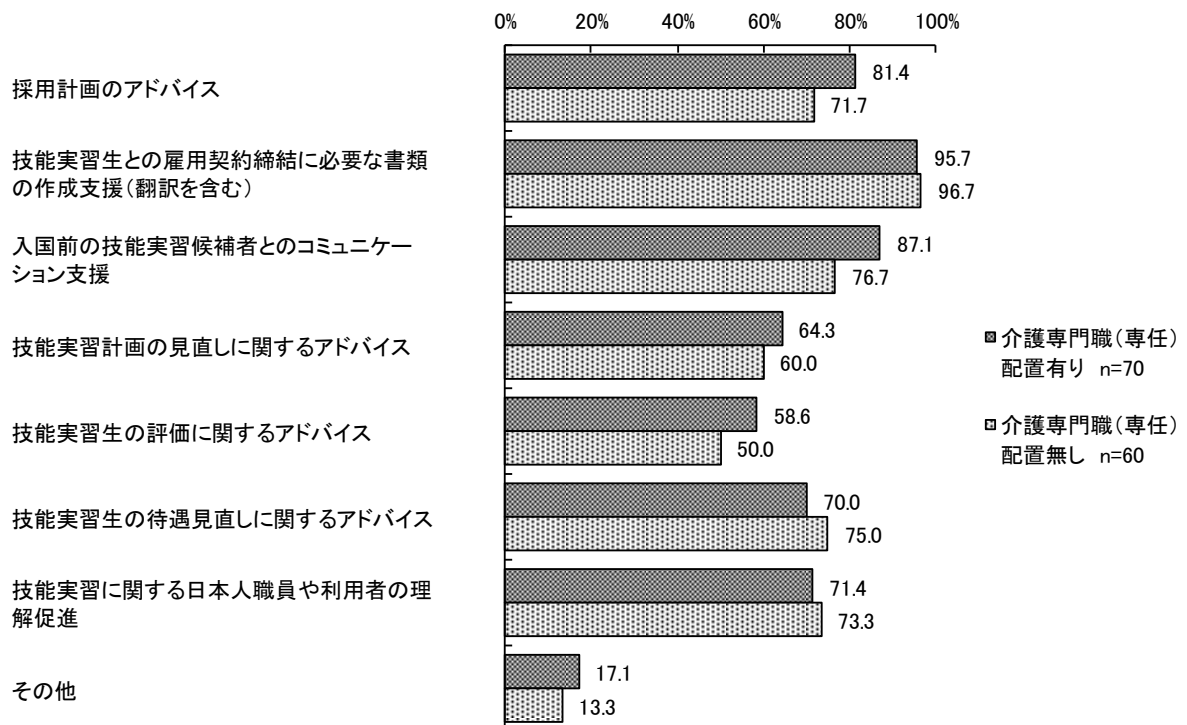
c) 介護専門職(専任／兼任を問わず)配置有無×受入れ事業所への支援・指導の内容(問5×問13)

図表4-26 介護専門職(専任／兼任を問わず)配置有無別にみる受入れ事業所への支援・指導の内容  
(MA)



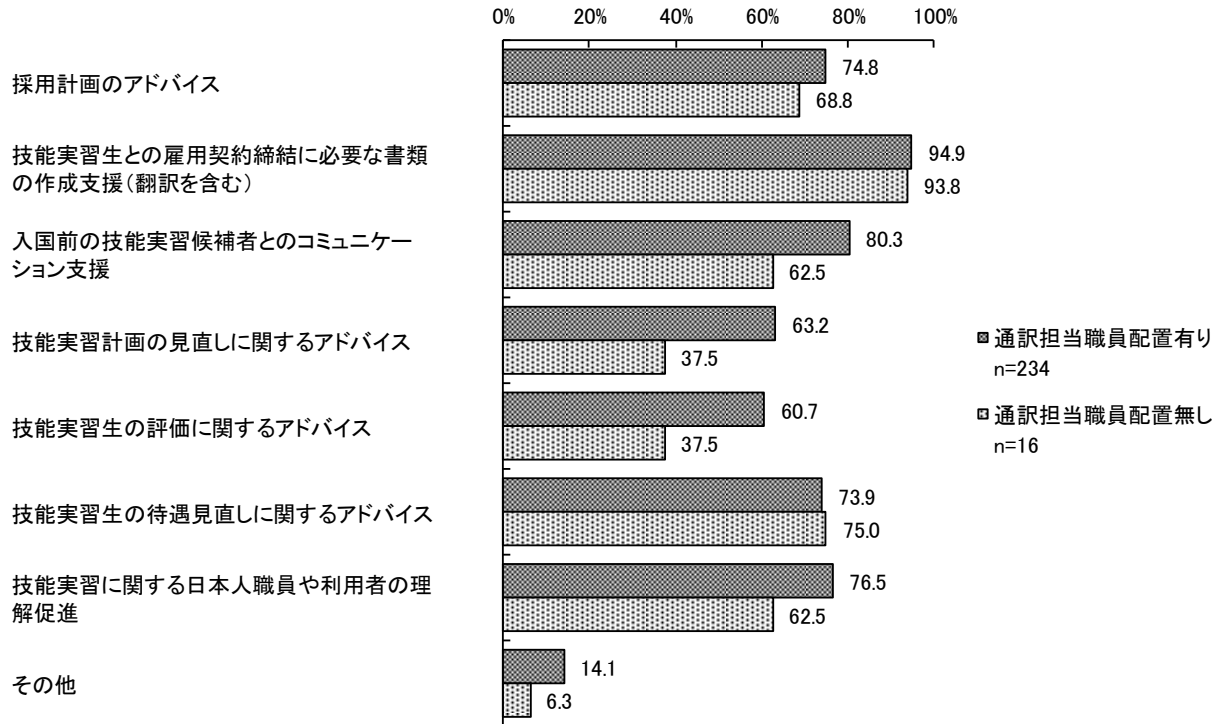
d) 介護専門職(専任)配置有無×受入れ事業所への支援・指導の内容

図表4-27 介護専門職(専任)配置有無別にみる受入れ事業所への支援・指導の内容(MA)



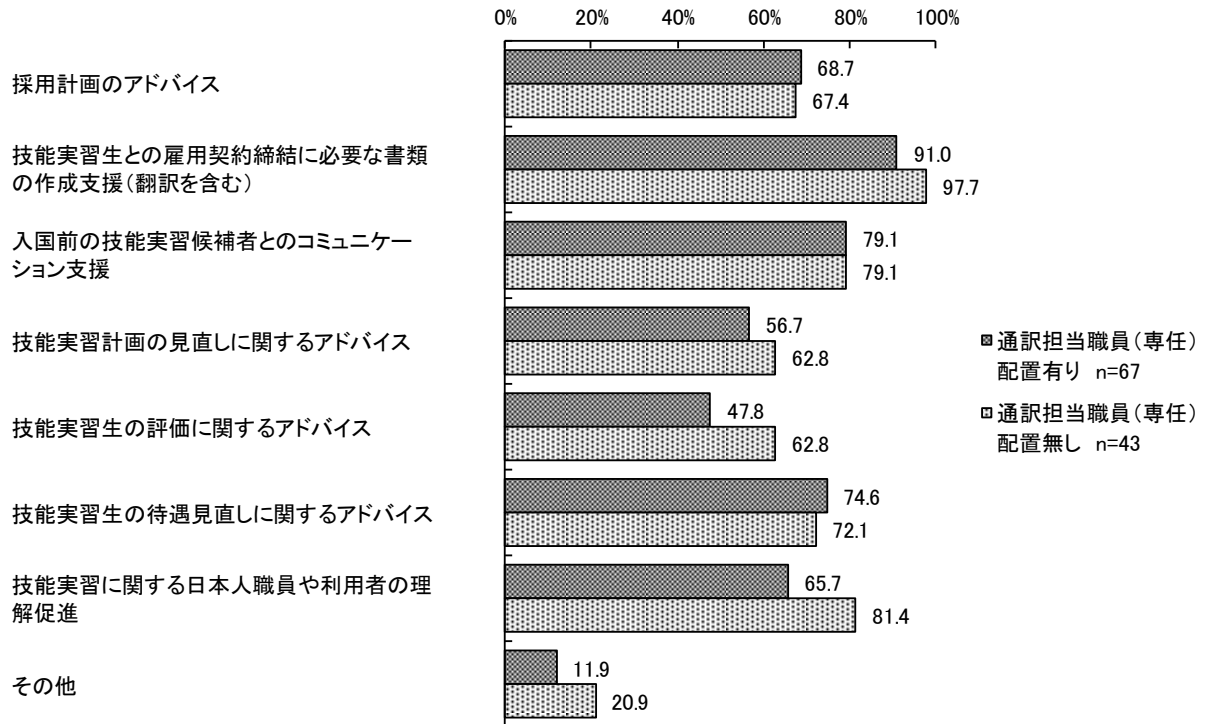
e) 通訳担当職員（専任／兼任を問わず）配置有無×受入れ事業所への支援・指導の内容

図表4-28 通訳担当職員（専任／兼任を問わず）配置有無別受入れ事業所への支援・指導の内容(MA)



f) 通訳担当職員（専任）配置有無×受入れ事業所への支援・指導の内容

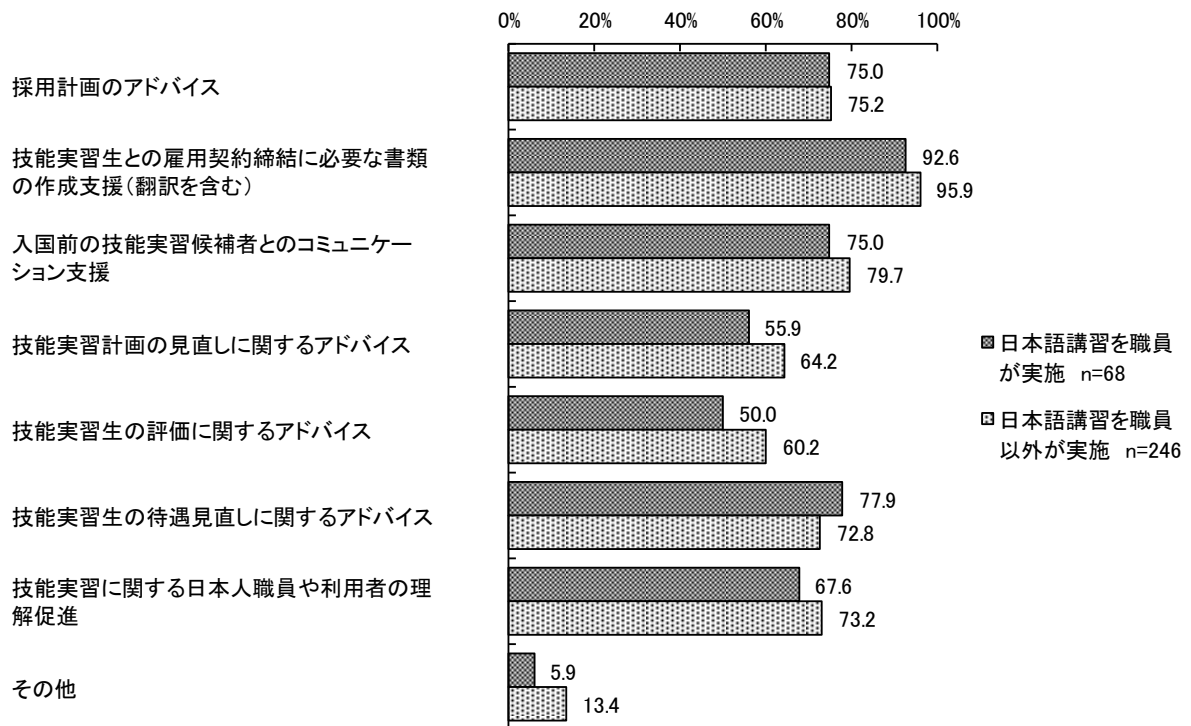
図表4-29 通訳担当職員（専任）配置有無別にみる受入れ事業所への支援・指導の内容(MA)





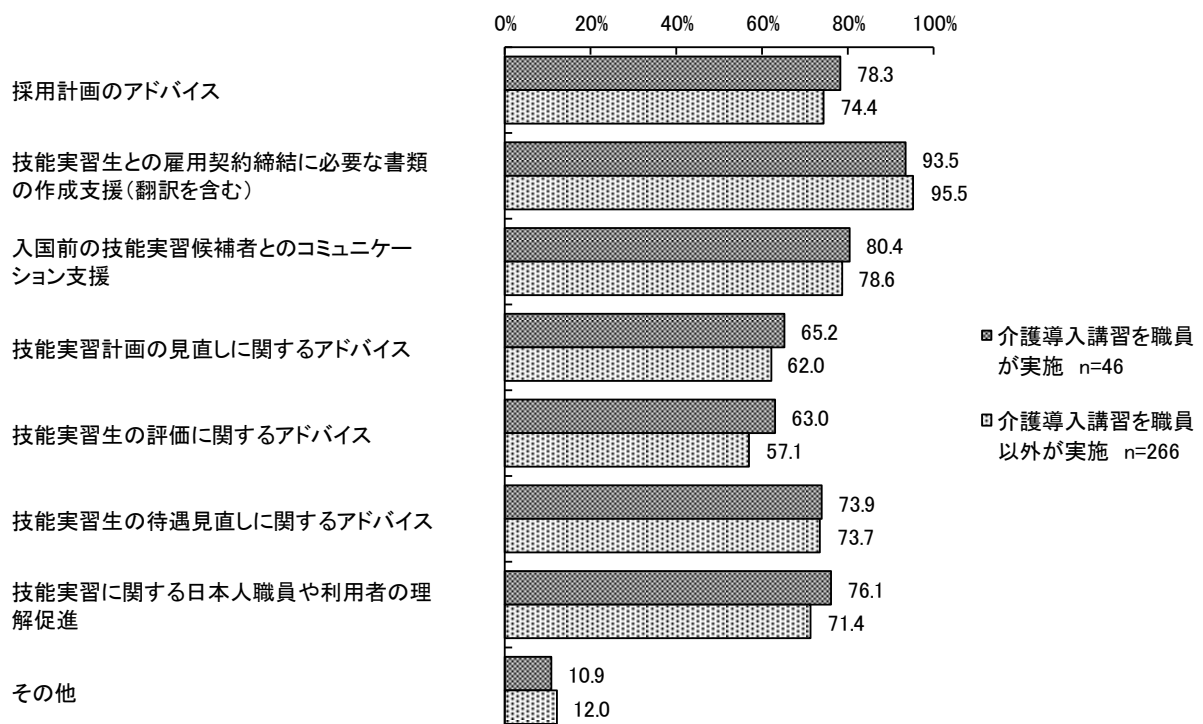
g) 入国後講習(日本語講習)を監理団体職員が実施しているか否か×受入れ事業所への支援・指導の内容

図表4-30 入国後講習(日本語講習)実施者別にみる受入れ事業所への支援・指導の内容(MA)



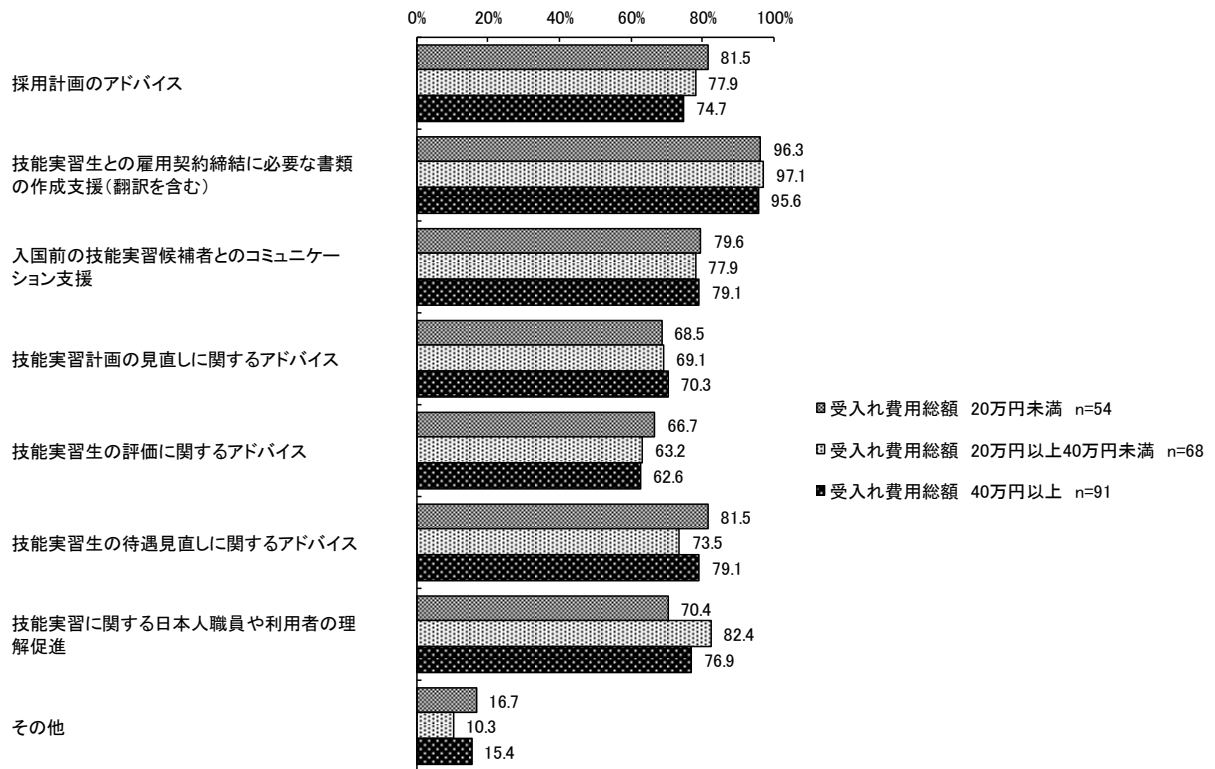
h) 入国後講習(介護導入講習)を監理団体職員が実施しているか否か×受入れ事業所への支援・指導の内容

図表4-31 入国後講習(介護導入講習)実施者別にみる受入れ事業所への支援・指導の内容(MA)



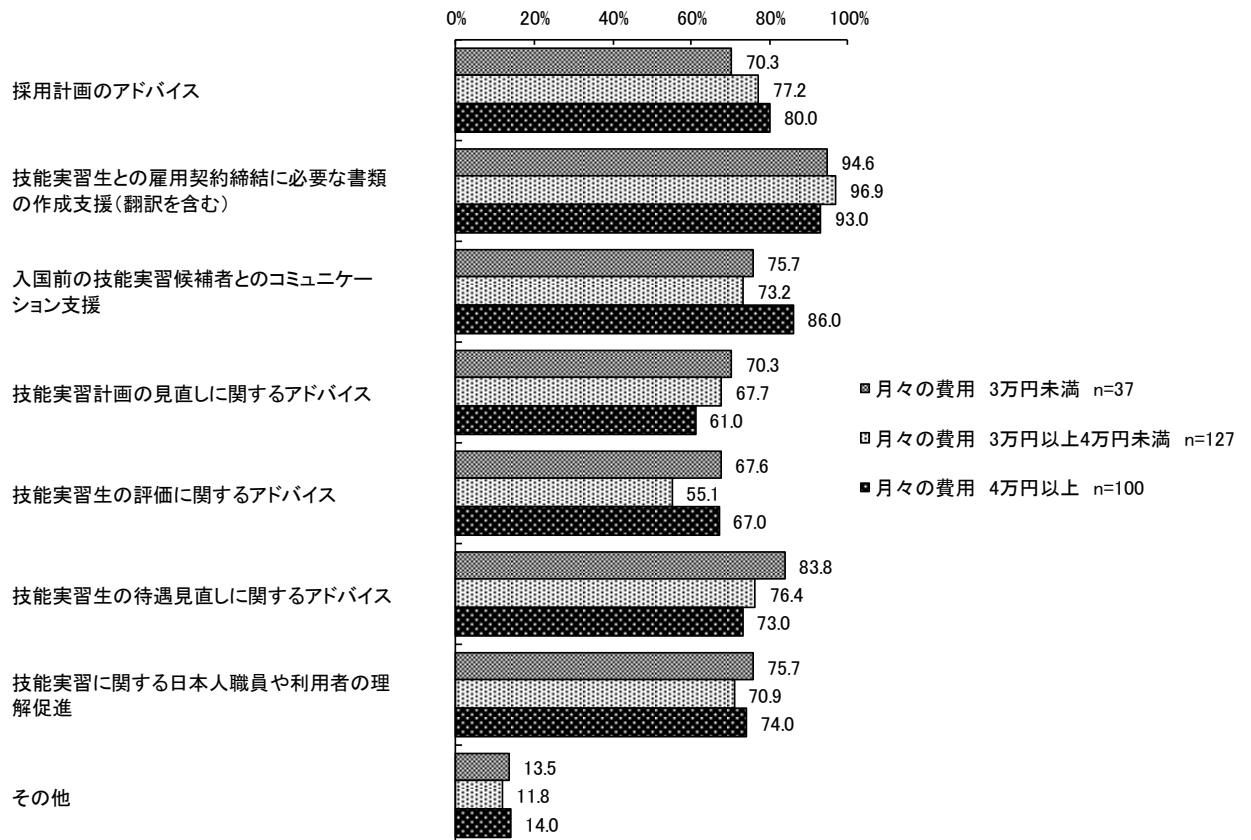
i) 技能実習生受入れに要する費用の総額×受入れ事業所への支援・指導の内容

図表4-32 技能実習生受入れに要する費用の総額別にみる受入れ事業所への支援・指導の内容(MA)



j) 技能実習生就労開始後の月々の費用×受入れ事業所への支援・指導の内容

図表4-33 技能実習生就労開始後の月々の費用別にみる受入れ事業所への支援・指導の内容(MA)



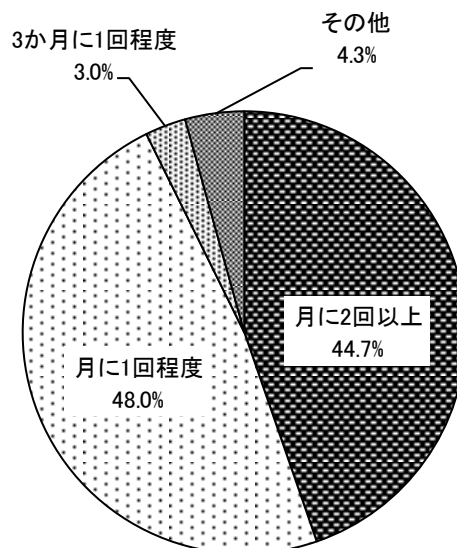
③ 技能実習生に対する連絡（問 14）

a) 連絡頻度

✓ 「月に1回程度」が48.0%と最も多く、「月に2回以上」(44.7%)と続く。

図表4-34 技能実習生への連絡頻度(SA)

n=302

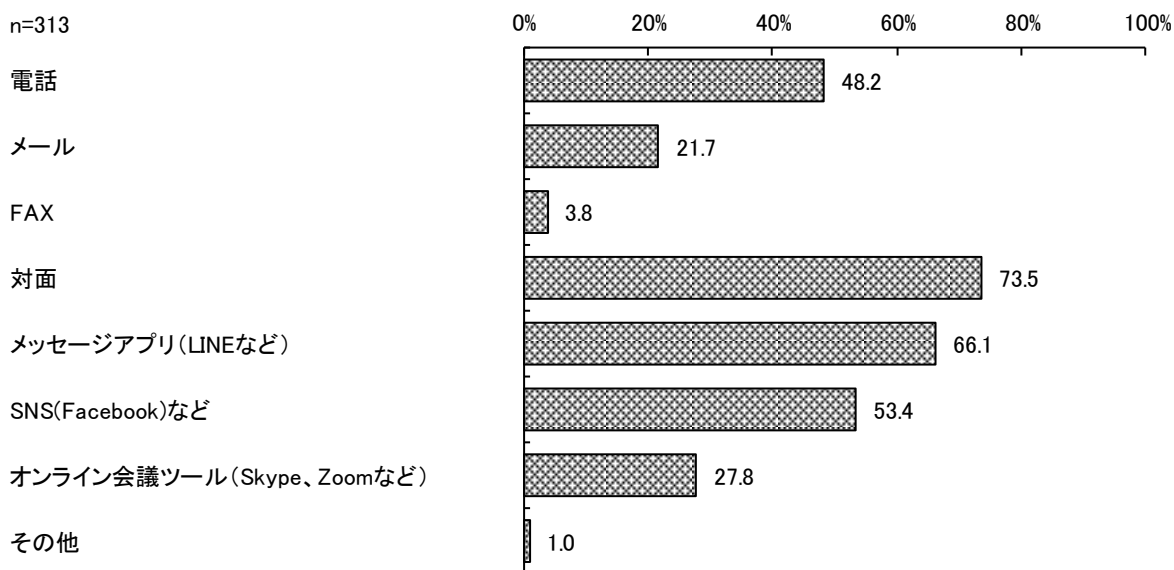


b) 主な連絡手段

✓ 「対面」が73.5%と最も多く、「メッセージアプリ(LINEなど)」(66.1%)、「SNS(Facebookなど)」(53.4%)、「電話」(48.2%)と続く。

図表4-35 技能実習生への連絡手段(MA)

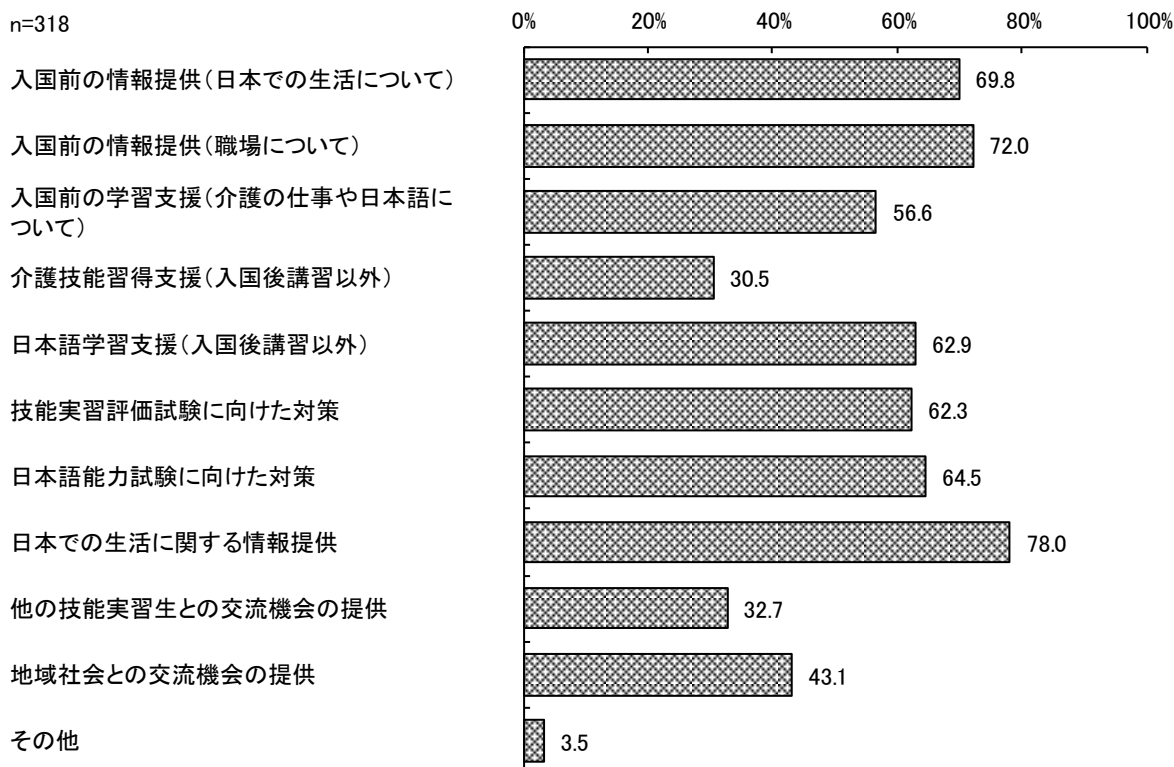
n=313



④ 技能実習生への支援・指導の内容（問 15）

✓ 「日本での生活に関する情報提供」が78.0%と最も多く、「入国前の情報提供（職場について）」（72.0%）、「入国前の情報提供（日本での生活について）」（69.8%）と続く。

図表4-36 技能実習生への支援・指導の内容(MA)



【「その他」の具体的な内容】

健康状態の相談(メンタルヘルス含む)、組合にて収穫した作物や組合員からいただいた野菜の提供、農業体験・果物狩り、通訳の提供、生活状況の相談 等

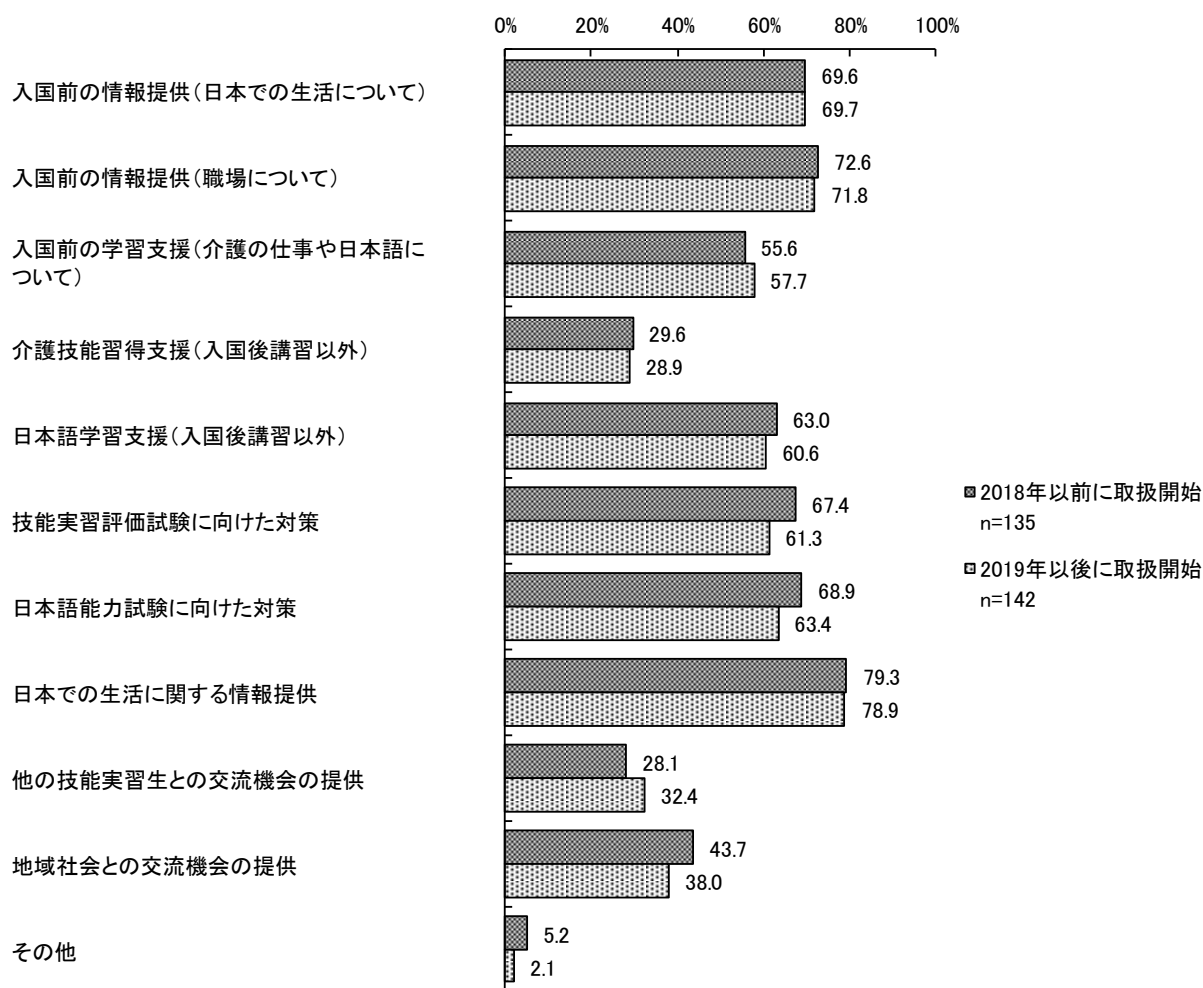
✓ 以下、参考として

- a) 介護職種取扱い開始時期
- b) 技能実習監理担当職員数
- c) 介護専門職(専任/兼任を問わず)配置有無
- d) 介護専門職(専任)配置有無
- e) 通訳担当職員(専任/兼任を問わず)配置有無
- f) 通訳担当職員(専任)配置有無
- g) 入国後講習(日本語講習)を監理団体職員が実施しているか否か
- h) 入国後講習(介護導入講習)を監理団体職員が実施しているか否か
- i) 実習生受入れに要する費用の総額
- j) 技能実習生就労開始後の月々の費用

の別に技能実習生本人への支援・指導の内容をみたグラフを掲載する。

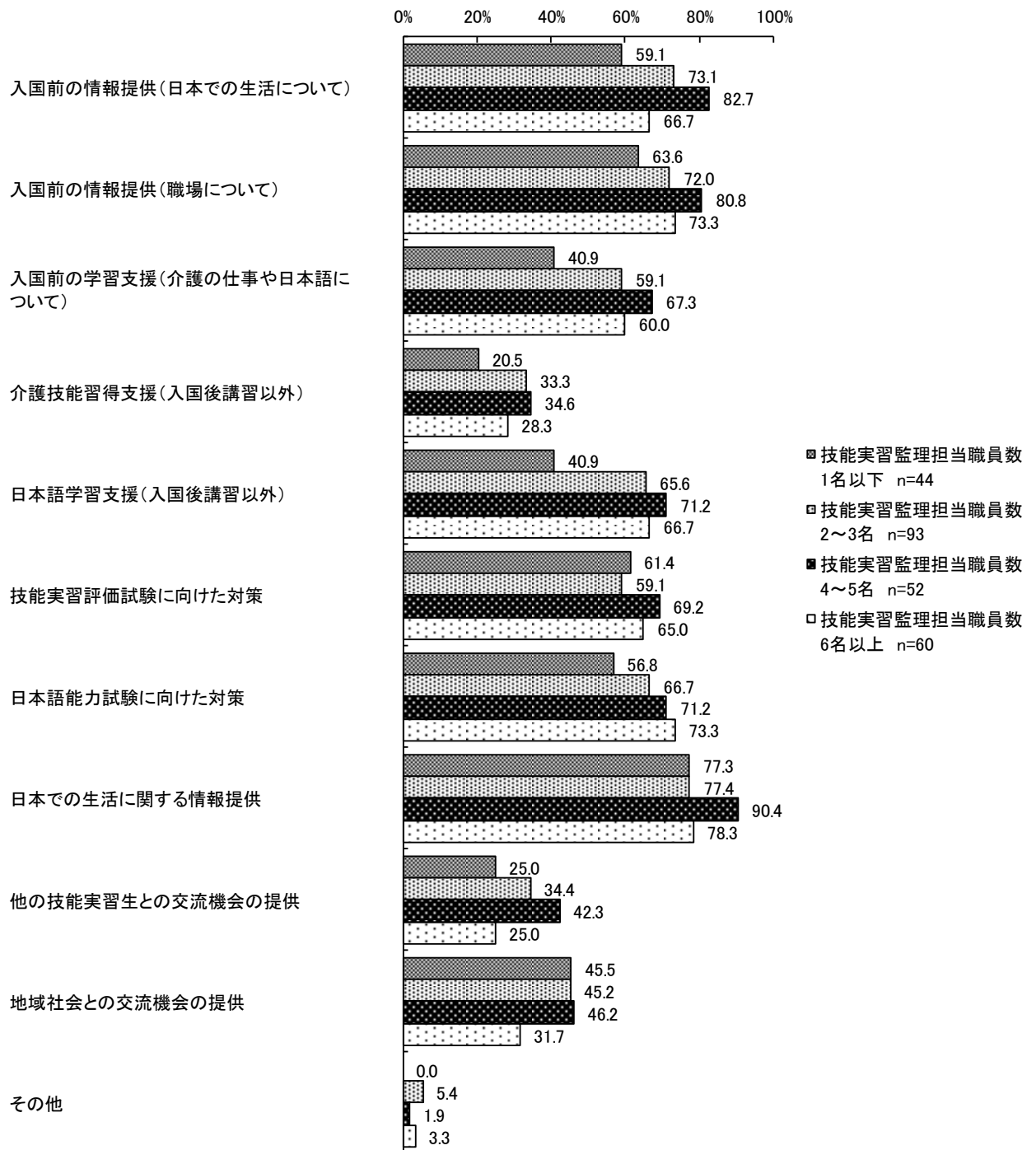
a) 介護職種取扱い開始時期×技能実習生への支援・指導の内容

図表4-37 介護職種取扱い開始時期別にみる技能実習生への支援・指導の内容(MA)



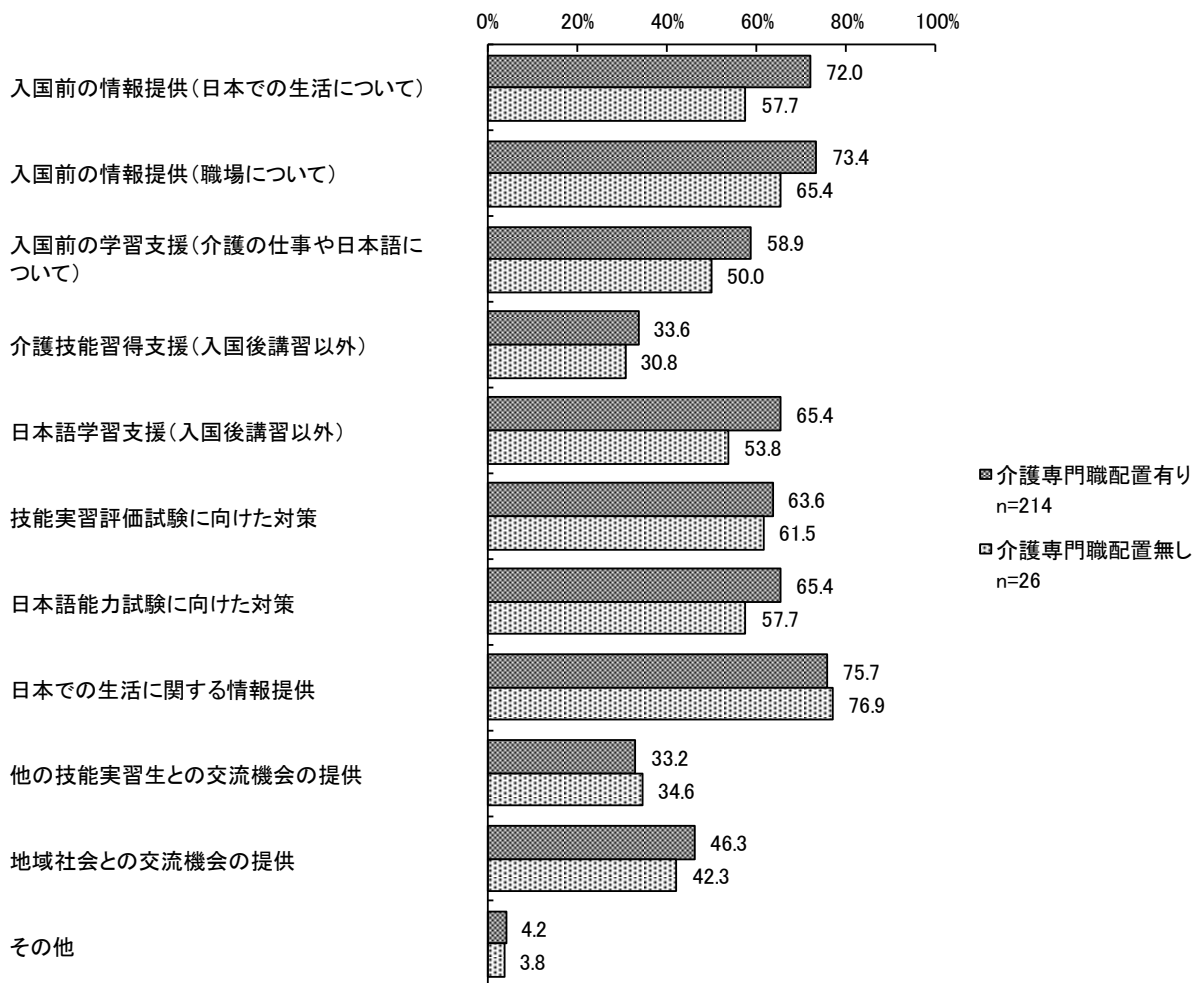
b) 技能実習監理担当職員数×技能実習生への支援・指導の内容

図表4-38 技能実習監理担当職員数別にみる技能実習生への支援・指導の内容(MA)



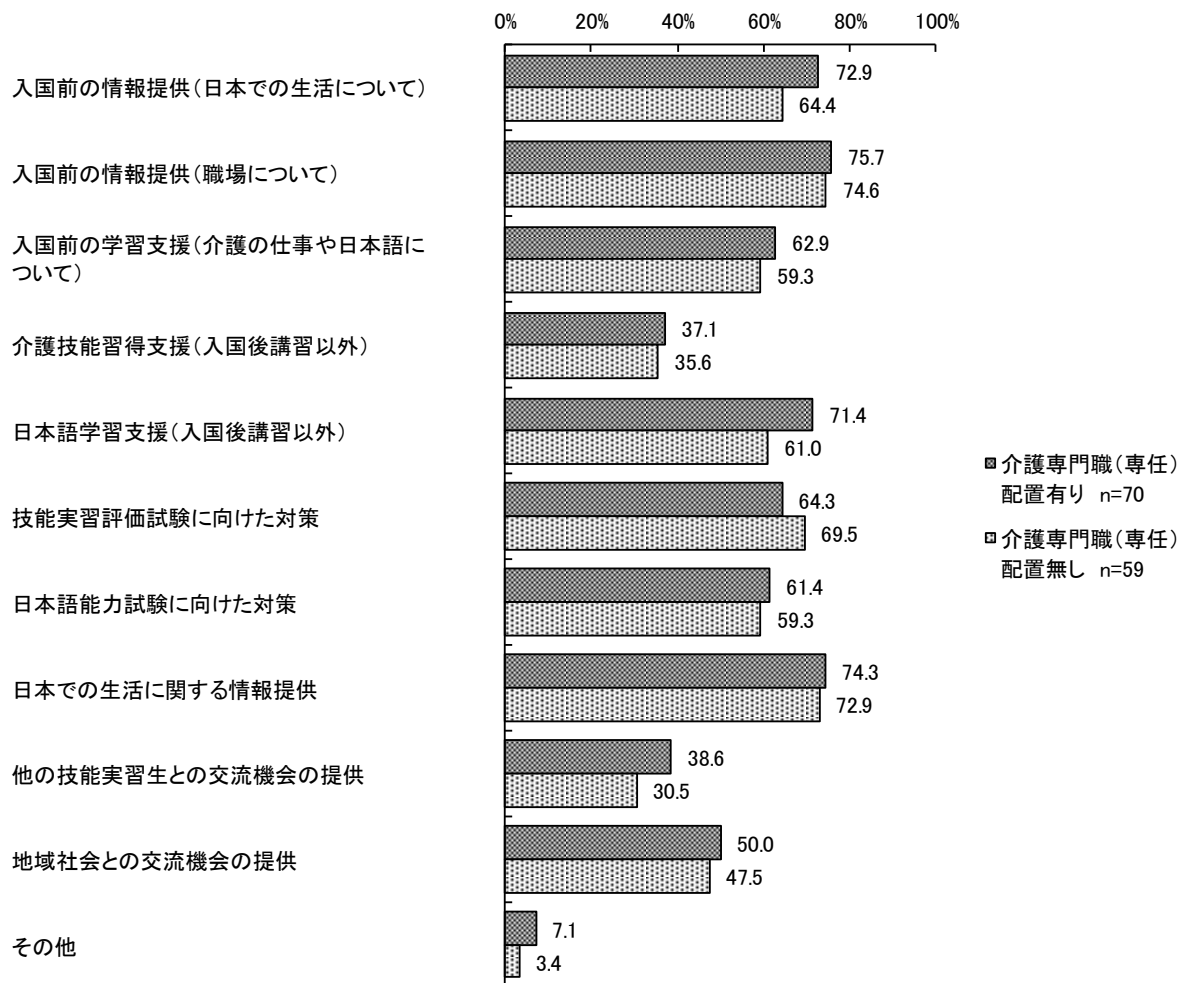
c) 介護専門職(専任／兼任を問わず)配置有無×技能実習生への支援・指導の内容

図表4-39 介護専門職(専任／兼任を問わず)配置有無別にみる技能実習生への支援・指導の内容(MA)



d) 介護専門職(専任)配置有無×技能実習生への支援・指導の内容

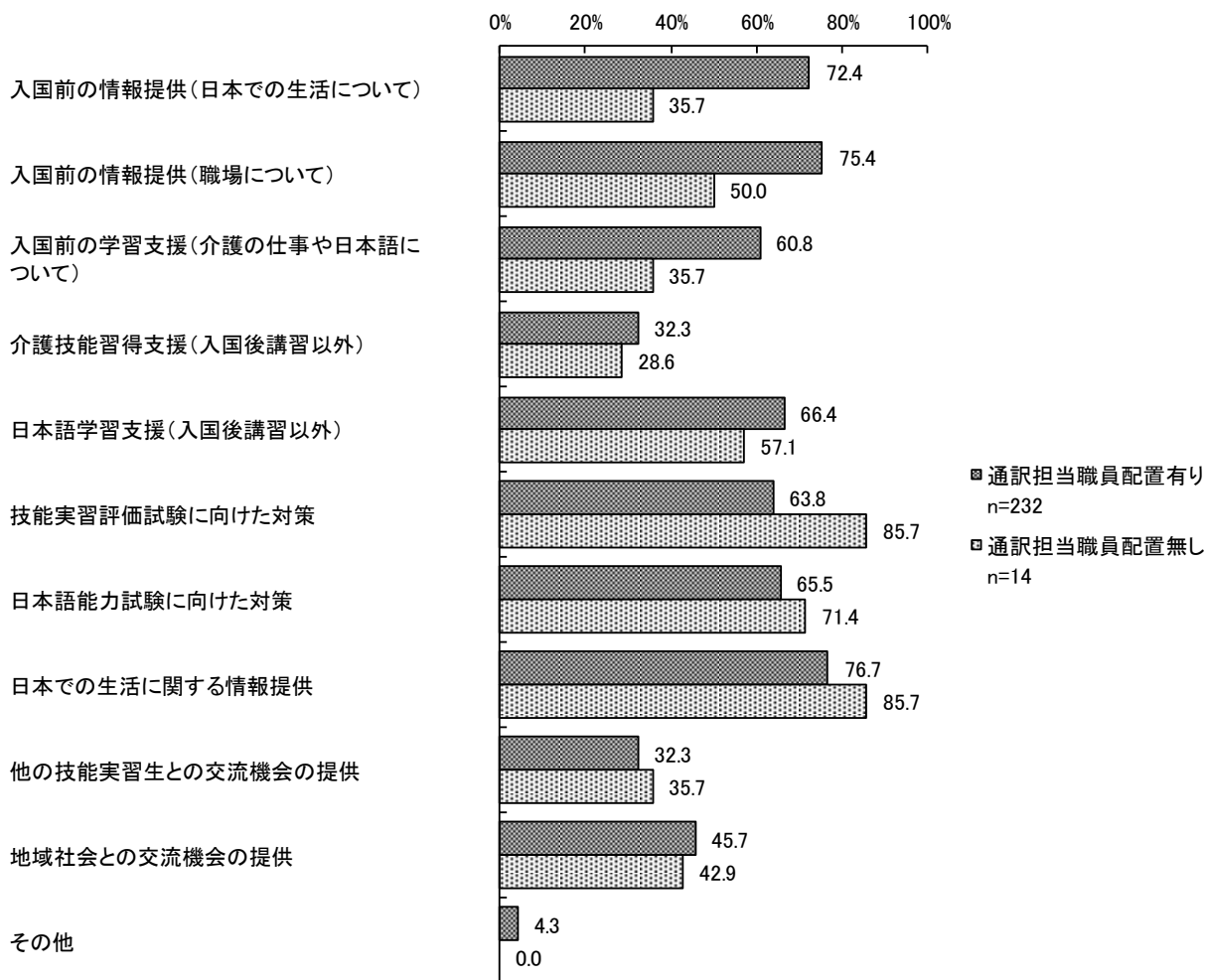
図表4-40 介護専門職(専任)配置有無別にみる技能実習生への支援・指導の内容(MA)





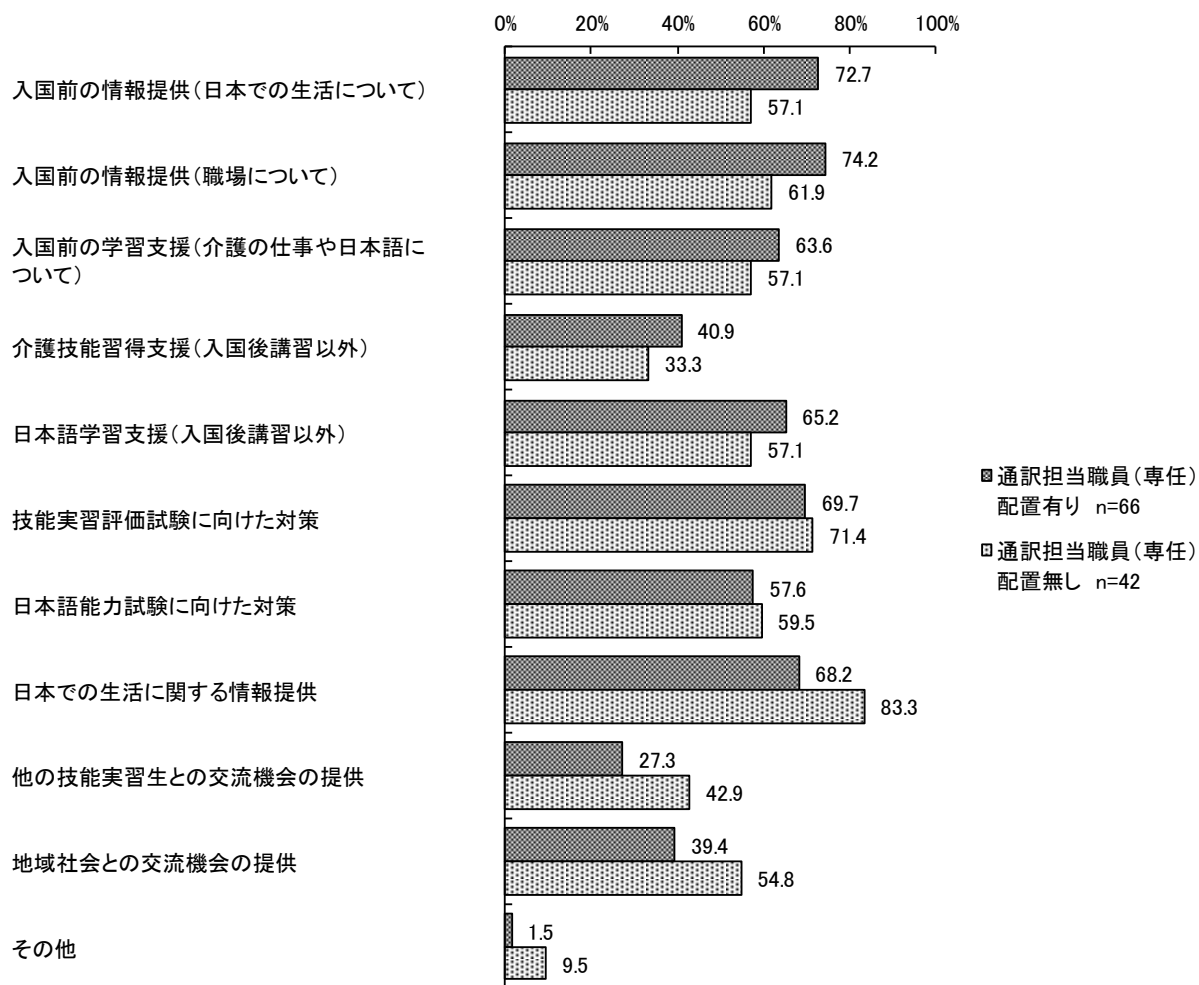
e) 通訳担当職員(専任/兼任を問わず)配置有無×技能実習生への支援・指導の内容

図表4-41 通訳担当職員(専任/兼任を問わず)配置有無別にみる技能実習生への支援・指導の内容  
(MA)



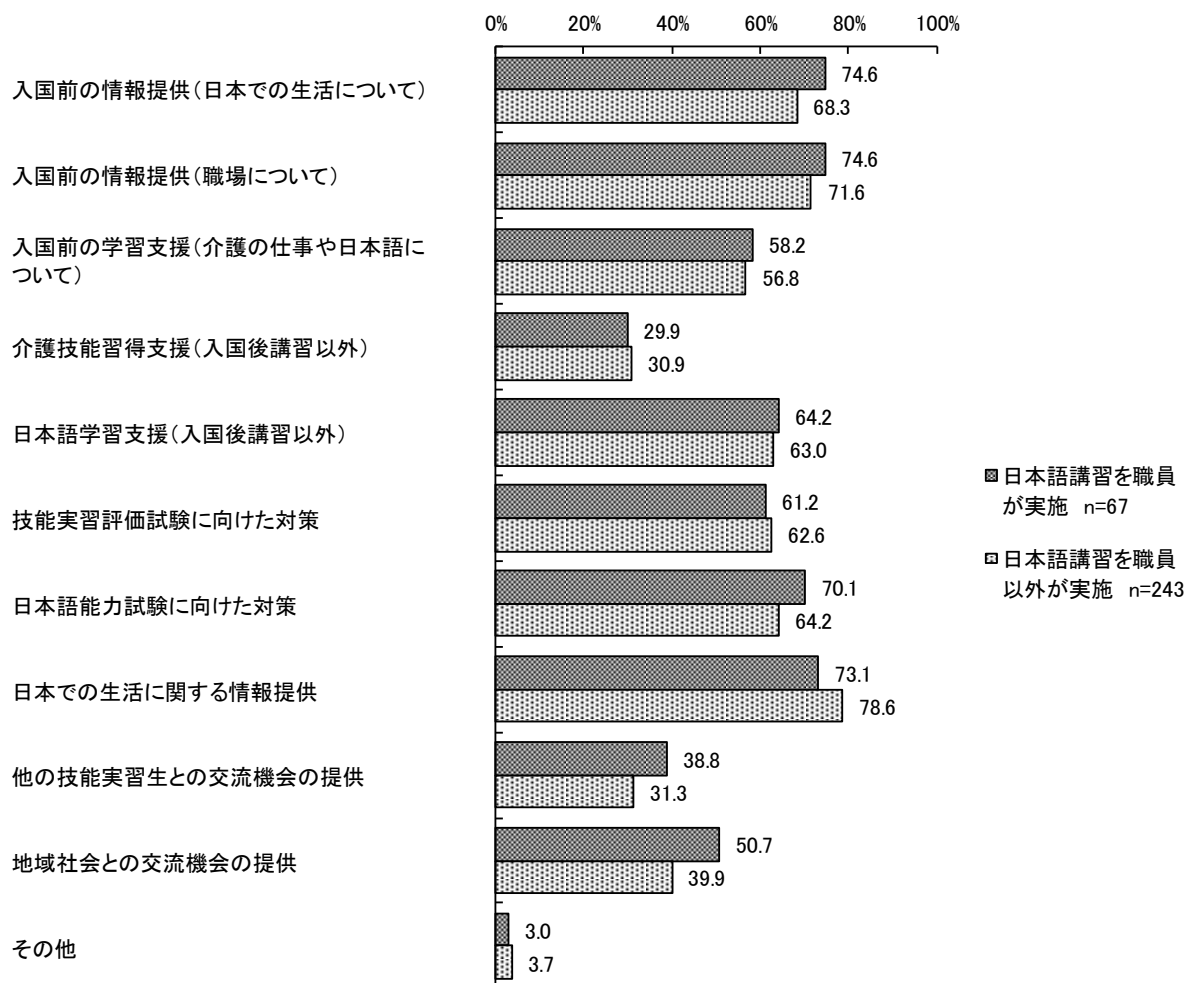
f) 通訳担当職員(専任)配置有無×技能実習生への支援・指導の内容

図表4-42 通訳担当職員(専任)配置有無別にみる技能実習生への支援・指導の内容(MA)



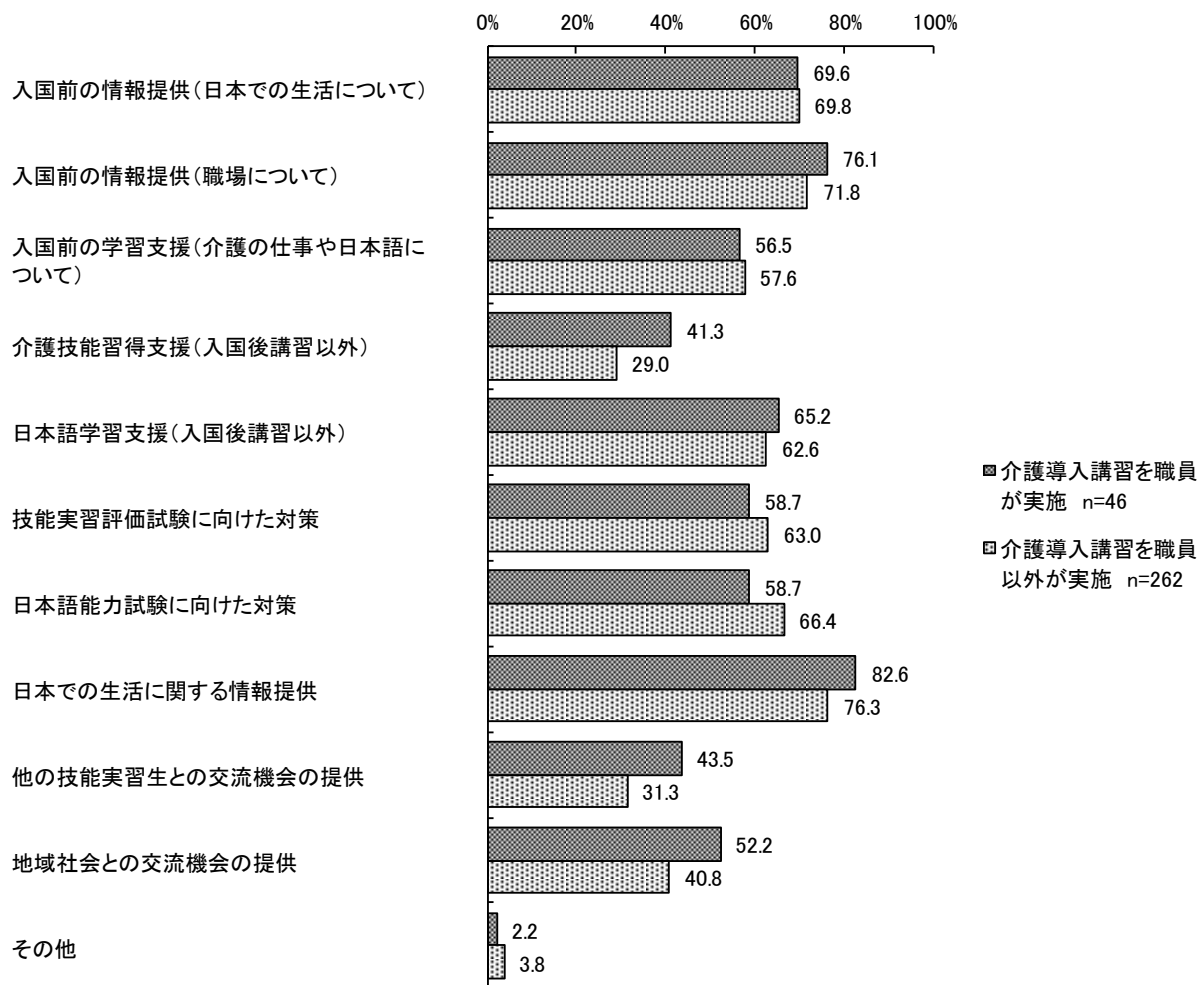
g) 入国後講習(日本語講習)を監理団体職員が実施しているか否か×技能実習生への支援・指導の内容

図表4-43 入国後講習(日本語講習)実施者別にみる技能実習生への支援・指導の内容(MA)



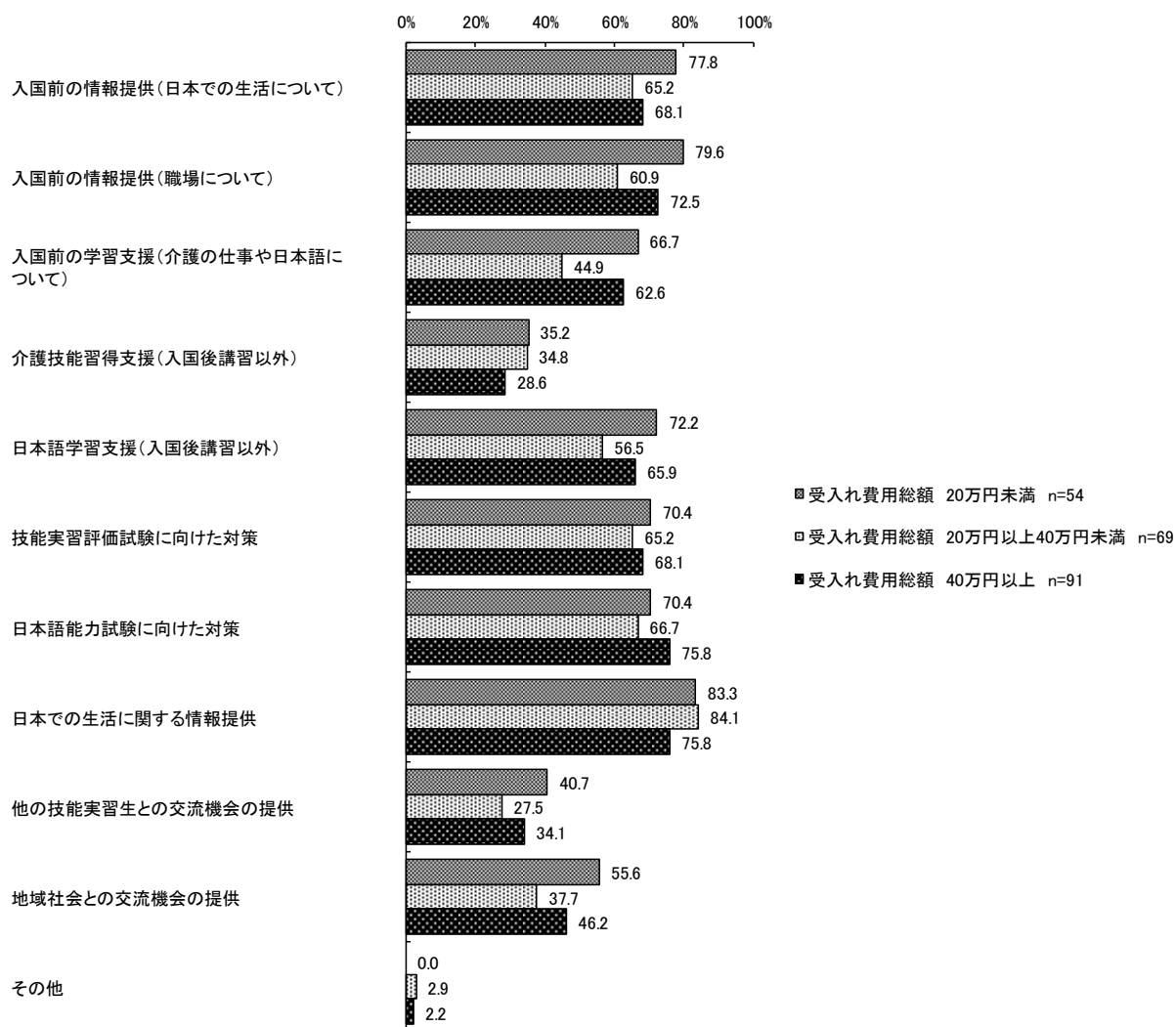
h) 入国後講習(介護導入講習)を監理団体職員が実施しているか否か×技能実習生への支援・指導の内容

図表4-44 入国後講習(介護導入講習)実施者別にみる技能実習生への支援・指導の内容(MA)



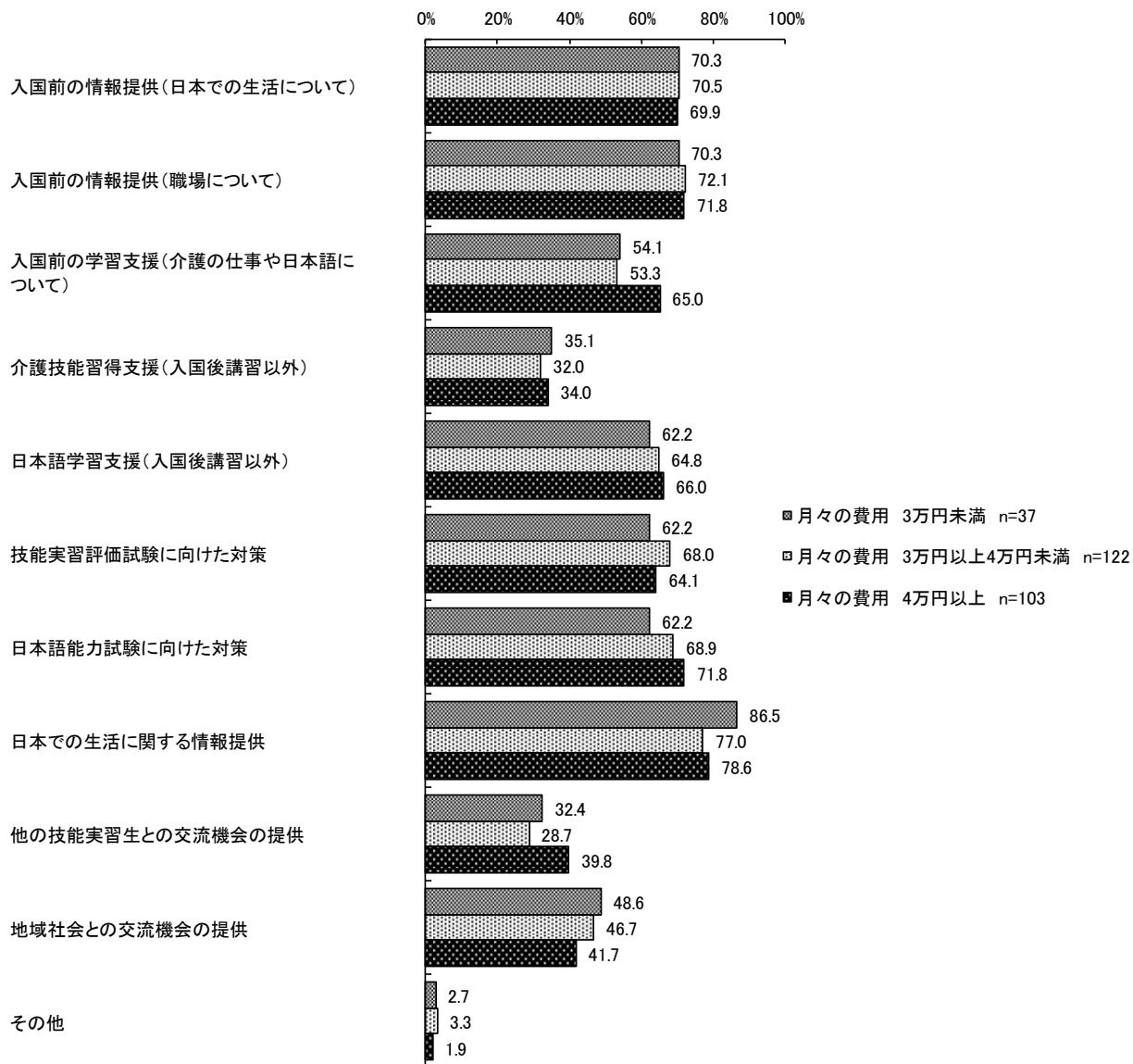
i) 技能実習生受入れに要する費用の総額×技能実習生への支援・指導の内容

図表4-45 技能実習生受入れに要する費用の総額別にみる技能実習生への支援・指導の内容(MA)



j) 技能実習生就労開始後の月々の費用×技能実習生への支援・指導の内容

図表4-46 技能実習生就労開始後の月々の費用別に見る技能実習生への支援・指導の内容(MA)



⑤ 技能評価試験合格に向けた支援の内容(問16)

✓ 技能評価試験合格に向けた支援の内容は以下の通り(自由記述抜粋)。

【試験に関する情報提供】

- ・ 受入れ事業所並びに技能実習生に向け、訪問指導時に技能評価試験の詳細説明(試験課題・試験準備/課題対策・日本語学習補強)を実施。訪問指導時以外にも電話・電子メール等にて不明点の説明や重要事項の補足指導を実施。
- ・ 試験官により査定の基準が違ったりするので、ポイントを指摘。
- ・ 試験に関する資料の提供・受検準備ができていないかどうかのフォロー・試験当日の通訳を含めた立会い支援。
- ・ 企業に継続的な日本語学習が必須である旨を導入前より説明し、日本語学習支援を促した。

【教材の提供】

- ・ シルバーサービス振興会のHPより、学科の過去問題の提供、実技試験課題の説明、ロープレの実施・日

本介護福祉士の「にほんごをまなぼう」コンテツの活用、生活地域のボランティアにより日本語学校の情報提供。

- ・ 受検済みの実習生から出題された内容をヒアリングして問題集を作成し配布。
- ・ e-learningを製作し、全ての実習生に使用してもらっている。毎日小テストを実施。理解度確認を行っている。
- ・ 月次訪問時に模試(筆記・実技)実施。
- ・ 学科試験対策、N3、N4の日本語能力試験受験のための毎月の日本語課題(宿題)の提供。
- ・ 受験予定の実習生には、過去に出題される問題や類似した練習問題を、LINEで送り回答する方法で、日本語によるコミュニケーションを取りながら勉強を促している。
- ・ 評価試験サンプルの翻訳、定期的に介護用語のテキストを送付等。
- ・ 日本語教員による独自のDVDの作成、SNS等を利用しての日本語学習支援(インターネットの利用による日本語教員の授業を受講できるようにしている)。
- ・ 地域の日本語指導ボランティアグループ(国際交流団体)が開催する日本語教室参加への連絡調整を行っている。

#### 【講習会、模擬テストの実施】

- ・ 週末を利用し、組合の研修センターでの日本語の勉強および実習場所での実技の練習手伝い。
- ・ 月に2回、N3取得に向けた日本語教室の開催。評価試験前に、企業と対策会議、3～4回程度(実技、筆記)試験対策。
- ・ 監理責任者による日本語検定対策指導を希望者に実施(毎週火、金16～18時)。
- ・ 事前勉強会の実施(通訳つき)。
- ・ 試験対策の問題集や実技の説明およびトレーニングを実施。
- ・ 専用の日本語教師を雇い、技能実習生に授業、J-TEST、JLPT試験の申込手続き等。
- ・ 1泊2日 12時間の試験対策講座を実施。盛岡市内の介護専門学校を活用。
- ・ 技能実習指導員との面談による技能レベルのチェック。模擬テストによる筆記試験対策。
- ・ 評価試験合格プログラムを作り、2ヶ月前から組合社員が寮に行き、徹底して教える。
- ・ (監理団体)事務所を自主勉強の場として提供し、要望に応じて指導している(無料)。
- ・ 県の補助金事業による介護向上研修及びスカイプによる週1回程度の勉強会。
- ・ 技術講習を月1回集合研修として実施。
- ・ 実技は、受入れ企業と共に2回以上実習をする。
- ・ 週1回3ヶ月間リモートによる日本語講習を行なっている。
- ・ 日本語のオンライン講座を受講してもらう(N3、N2合格支援)。

#### 【SNSやメールを使った支援】

- ・ SNSを使った動画紹介、メール文での日本語レベルの確認指導。
- ・ 毎日メッセージに5問～10問程度の宿題を送り、採点。

#### 【インセンティブの支給】

- ・ 日本語能力試験合格者に対する表彰及び副賞の提供。
- ・ 日本語能力試験合格者に対し祝金支給(N3 1万円、N2 2万円、N1 3万円)。

## ⑥ 受入れ事業所から寄せられる主な要望・相談内容（問17）

✓ 受入れ事業所から監理団体へ寄せられる主な要望・相談内容は以下の通り(自由記述抜粋)。

### 【入国前の支援】

- ・ 採用後、出国までの実習生の様子を知りたい。
- ・ 実習生に対する要望(インフルエンザ等の予防接種や各種感染症の検査を母国で済ませてほしい、実習生の両親に実習内容や寮生活が理解できるよう説明しておいてほしい)。

### 【技能実習生とのコミュニケーション】

- ・ 利用者さんや職員とうまくコミュニケーションが取れず、作業がうまくできない。
- ・ 日常生活や仕事においては概ね指示どおりにできていてコミュニケーションも問題ないが、本人の気持ちや感じ方、困りごとや不安等、本音の部分について通訳を通して聞きたい。特に体調不良時や、メンタル面で不安定な要素が見られ職務に影響しがちな場合等、相互で相談することあり。
- ・ トラブル発生時の対応、病院への同行対応、雇用条件内容やその変更の際の説明通訳。
- ・ 施設利用者との接し方や、日本の職場内ルール(就業規則等)についての説明等。

### 【日本語能力】

- ・ 業務上の指示をよりの確に理解して行動してほしいため、日々のコミュニケーションを含め日本語能力の向上をサポートしてほしい。
- ・ 実習生に日本語や技術を教える際の注意点や指導方法についての相談がある。
- ・ N3取得レベルの実習生であっても、意志疎通がうまくいかない時がある。忙しい時の対応がうまくできない。
- ・ N4レベルだと正直会話が難しいため、母国での学習及び、入国後の継続的学習をできるような対策を打ってほしい。

### 【雇用条件】

- ・ 労働基準法内の残業では納得しない。
- ・ 雇用条件に関すること(給与、賃、その他手当、シフト、寮の設備、待遇)についての確認。
- ・ 宿舍清掃の徹底、当日連絡の欠勤/有休休暇取得の回避に関する説明。
- ・ 残業をたくさんして稼ぎたいという実習生の思いと、勉強やプライベートを大切にしてほしい施設側の考えとのズレについての相談。

### 【生活支援】

- ・ 日本での生活全般に対するアドバイス。
- ・ 病気や受診の相談。
- ・ インドネシアからの実習生の断食中の体調管理について。
- ・ 宗教や文化、習慣等に関する相談。
- ・ 海外送金方法。
- ・ 生活マナーの改善相談。
- ・ 地域との関わり方、地域行事の参加指導。
- ・ 食べ物、食事について(好き嫌い等)。

### 【技能実習生本人の意欲】

- ・ 時間が少しずつルーズになってくる。
- ・ 実習生が実習に対する意欲がない。
- ・ やる気がない実習生への対応方法が分からない。

### 【住まい、実習生同士のトラブル等】



- ・ 居住地の清掃、ゴミの分別。
- ・ 男女関係について。
- ・ 実習生のプライベートについて(1人暮らしの許可等)。
- ・ 寮での生活の管理に関するもの、実習生同士のトラブルに関する相談。

#### 【事務手続きや制度に関する疑問】

- ・ 実習計画申請の詳細な方法について。
- ・ 申請や届出関係の書類が多く、事務作業の負荷が大きい。
- ・ 提出書類の簡素化。
- ・ 入国時期について。
- ・ 労基法等の法令について、また、技能実習法についての問い合わせ。
- ・ 受入れに関する事務手続き、帳簿の作成方法がわからないとの相談がある。
- ・ レジデンストラックの再開時期及び申請状況の確認。
- ・ 技能実習生の配置移動は可能か、同一法人内での事業所の移動を可能にしてほしい。
- ・ 夜勤のやり方と注意点。夜勤業務の場合、(建物の各階毎に)指導員が必ず居るべきか？
- ・ 技能実習評価試験の方法について(施設の利用者に協力いただくという方法は変更できないのか)。
- ・ 技能検定にもっと柔軟性をもたせてほしい。
- ・ 技能実習生も訪問介護業務に就けるようにしてほしい。
- ・ 施設間での実習を許可してほしい。
- ・ なぜ服薬介助ができないのか。
- ・ 開設間もない事業所でも実習生を受け入れたい。

#### 【学習支援】

- ・ 介護技能評価試験の概要説明。
- ・ 基礎級試験の対策(過去問題の有無等)。
- ・ 入国前後の研修内容が厳しすぎて、コストが高くなる。
- ・ 教材による進捗確認の仕方等。
- ・ 技能検定に関しては、不安の声が多い。指導が正しくできているか？という声も多い。
- ・ 実習指導員へどのように指導したらよいか教えてほしい。実習生へメンタルケアを行ってほしい(悩みや、失敗した時等)。

#### 【コロナ禍での問題】

- ・ コロナウイルス感染症に対する注意喚起依頼。
- ・ コロナ禍の影響による外出頻度の低下があるため、気分転換に外出をする様に、メンタル的な面でのフォローを期待されている。
- ・ 入国前実習生との面談(コロナによるキャンセルの防止)。
- ・ コロナの影響により、入国の目処が立たず困っているとの声が多い。また、あまりにも時間がかかるため、取り下げをした実習生も2名いる。
- ・ 特定技能or実習生どちらが良いのか、コロナの影響で計画が難しい。入国前の実習生の14日間の待機場所の費用は、当初見込んでいなかった費用であり払えない。現地の実習は、早く日本に来たい！！国で補助金等は検討してもらえないか。
- ・ コロナウイルスの状況で候補者の採用が困難であること、またその代案に関する相談。
- ・ 指導員の要員計画等様々な準備を行ってきたが、コロナウイルス感染症拡大に伴い入国直前の実習生が入国できなくなった。致し方ないが、今回限りの特例として弾力的な制度運用を求めたい(実習生の人

数枠の拡大等)。

- ・ 技能評価試験を受入れ機関ではなく試験会場での実施してほしい(コロナ対策として)。

## ⑦ 技能実習生から寄せられる主な要望・相談内容 (問 18)

✓ 技能実習生本人から監理団体へ寄せられる主な要望・相談内容は以下の通り(自由記述抜粋)。

### 【生活全般】

- ・ 生活における困りごとの相談、図書館等の公共施設や安価で購入できるスーパーの場所等の問合せ。
- ・ 送出し機関で説明を受けた内容と異なる(送出し機関へ嚴重注意済)。
- ・ 送金サービスについての問い合わせ。
- ・ 自転車購入の要望。
- ・ 風邪、腰痛等の医療相談、病院対応要望。

### 【コミュニケーション、人間関係】

- ・ 日本人スタッフとのコミュニケーションの取り方、申し送りの際会話スピードが早く対応できない。利用者様の方言がわからない。
- ・ 実習生間の人間関係について。

### 【住まい】

- ・ 2人部屋を個室にしてほしい。
- ・ 宿舎に対する要望。

### 【雇用条件】

- ・ 待遇(給与)に関して、手取り額のアップ。
- ・ 有休が取得しづらい。
- ・ 残業、休日出勤を増やしてほしい。
- ・ (時給単価の事情で)夜勤がしたい。

### 【仕事】

- ・ 残業等の相談、日常生活のトラブル等。
- ・ 夜勤について、不安があるとの要望有り。
- ・ 指導員により作業のやり方が違い、誰の言うことを信じていいのかわからない。

### 【学習】

- ・ 日本語の学習方法について。
- ・ 日本語能力試験対策の授業を増やしてほしい。

### 【コロナ禍での問題】

- ・ 日本語試験が今年は中止になるケースがあり、なかなか受検できない。
- ・ 現状はコロナの影響により、来日が可能か否か、また、いつ頃来日が可能となるかの相談が多い。
- ・ 日本に来たのにコロナ禍でどこへも行けず、色々な場所へ行ってみたい。
- ・ コロナウイルスのため、自粛生活が続いていることへの不安。特に本国の家族に対する不安が多かった。

⑧ 受入れ事業所や技能実習生への支援・指導に当たり工夫していること（問 19）

- ✓ 監理団体における、受入れ事業所や技能実習生への支援・指導に当たり工夫していることは以下の通り（自由記述抜粋）。

【入国前の充実した支援】

- ・ 入国前に実習生と実習実施者をオンラインでつなぎ、コミュニケーションを取ることで安心して入国できるように配慮している。
- ・ 現地面接内定者への学習資金貸付（満期帰国者には返済免除）・手取額最低ラインを13万円とし、実習実施者に誓約書を提出させている。

【実習生へのきめ細やかな相談対応】

- ・ ひとりひとりの話をよく聞き、オーダーメイドの対応をすること。心身の状況の把握に努めること。
- ・ 月1回の訪問で実習生及び企業に話を聞く。定期的に連絡や訪問を行い、相談がしやすい様に工夫している。
- ・ 月1回の訪問指導時以外でも、常時、相談、連携、細やかな対応ができるようなチーム作り。（実習性を含む）1人1人を大切に。
- ・ 面談や指導を行う際は、1対1ではなく複数の実習生を交えて行っている。
- ・ SNSやリモート等を介してほぼ24時間通訳が対応している。
- ・ 絶えず母国語でもコミュニケーションが取れるLINEグループを事業所担当者・通訳・組合担当者で作っている。
- ・ フットワークは軽く、可能な限り対面で行う。
- ・ できるだけ実習生との会話を多くして悩み等の相談の機会を作っている。
- ・ 双方の文化の違いの理解促進、母国スタッフによるメンタルケア。

【学習支援】

- ・ 日本語学習のためのリモート講習も行なっている。
- ・ 日本語学習ノートの配布等をし、学習状況の確認をしている。
- ・ チェックリスト等を使いコミュニケーション問題がないか確認している。
- ・ 異文化の理解。
- ・ 健康管理とコミュニケーション力の向上につき支援・指導している。
- ・ 入国後講習時に介護課目を充実させる。
- ・ 入国前・後講習の時専門用語等を事前に実習生に勉強させる。
- ・ モンゴル語・日本語版介護の教科書を作って配布。

【モチベーションの維持・向上に向けた支援】

- ・ 実習意欲が低くならないような声かけや、目標設定等を指導。母国語が使えるネットワーク環境を整えている。
- ・ 実習生へは正しい礼儀作法の習得と、実習に対する勤勉な姿勢を指導。

【受入れ事務所に対するアドバイス】

- ・ 責任を持ち対応するよう指導を心がけている。また、日本人職員と同等の対応をするように伝えている。
- ・ 実習生の保護を最優先に考えながらも、事業所の負担が大きくなり過ぎないように指導を心がけ、必要ならば足を運ぶこともいとわない。
- ・ 事業所、実習生双方の連絡を密にしている。できるだけ双方の話を聞く（巡回数を多くする）。
- ・ 各種書類申請の仕方について、細かく事業所にアドバイスをしている。
- ・ 監査・巡回時に実習生の日本語学習状況と合わせて実習生同席のもと、業務上での問題点についてお

互いに話し合う場を設けている。

- ・ 実習生の文化・習慣を理解しながらの丁寧な指導を依頼。
- ・ 監理責任者と介護経験者の職員の組み合わせで対応を計っている。
- ・ 初めて受入れをする事業所(職員)に対しての説明会の開催。
- ・ 日本人同等に雇用いただくことと、ゆっくりと話していただく要望をしています。

#### 【トラブル対応】

- ・ 小さな問題も放置せず改善策を関係者間で考えること。
- ・ 通訳を必ず同伴し、実習生から直接ヒアリングをすること。
- ・ 何か事が起った時、時間をおかず、すぐに対応するよう心掛けている。
- ・ 失踪に対して何か兆候がないか、常に気を遣っている。
- ・ 双方から相談があった時は受入れ事業所側と実習生の間に入り聞き取りを行い、問題解決に向けて指導を行っている。またスムーズに計画通り実習が行えるようアドバイスをを行っている。

#### 【コミュニケーション活性化に向けた支援】

- ・ コミュニケーションを多くとり、職場以外での時間も共有し、関わりやすい人間関係をつくっている。先の予定を早くから伝え、信用と信頼が得られるよう努めている。
- ・ 体力・精神的に厳しい業務でもあるので、定期的に食事会、レクリエーションを企画実施しているが、事前に企業にその趣旨と説明することが肝要である。
- ・ 技能実習生に日本人との接する方法。事業所のヘルパー職員までも外国人との交流方法についてセミナーを開催。
- ・ 年2回のバーベキュー大会を行ない、実習生どうしの交流、地域社会との交流 日本語検定試験の合格者の表彰等支援している。
- ・ 現状、実現していないが、受入れ事業所や実習生を当事務所に招き、親睦会や懇談会を開いて互いの理解をより深める機会を作るよう検討中。
- ・ ストレスのかかる職種のため、心のケアに心がけている。数ヶ月1回、監理団体主催で食事会を行っている。

#### 【情報提供】

- ・ SNSやeラーニングを活用し、各種案内をやり取りしている。
- ・ 機構や関連業者から提供される、パンフレット等の共有。
- ・ 他事業所での注意点の共有等。
- ・ SNSによるイベントや防災、コロナ感染に関する注意喚起。
- ・ 介護技能実習に関する情報等を集め、受入れ事業所や技能実習生へ情報提供・発信。

#### 【コロナ禍における支援】

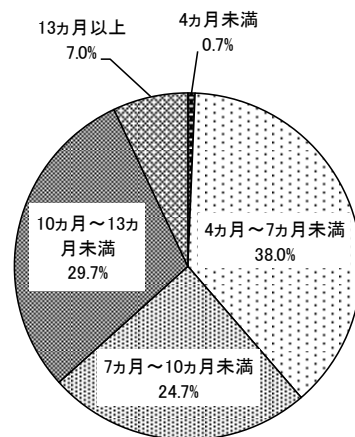
- ・ 訪問は遠慮しているが、オンライン勉強会等の数を増やして密にオンラインで交流を図るようにしている。
- ・ 訪問の代わりに、毎月実習生へのアンケート調査(困りごとや要望調査、郵送)を実施。

⑨ 事業所と実習監理の契約を締結してから、技能実習生が入国する（入国後研修を開始する）までにかかる期間（新型コロナウイルス感染症の影響が出る前の実態）（問 20）

✓ 「4ヵ月～7ヵ月未満」が38.0%と最も多く、「10ヵ月～13ヵ月未満」(29.7%)、「7ヵ月～10ヵ月未満」(24.7%)と続く。

図表4-47 技能実習生が入国する(入国後研修を開始する)までにかかる期間

n=300



調査数	300
平均	8.50
最小値	1.50
最大値	20.00

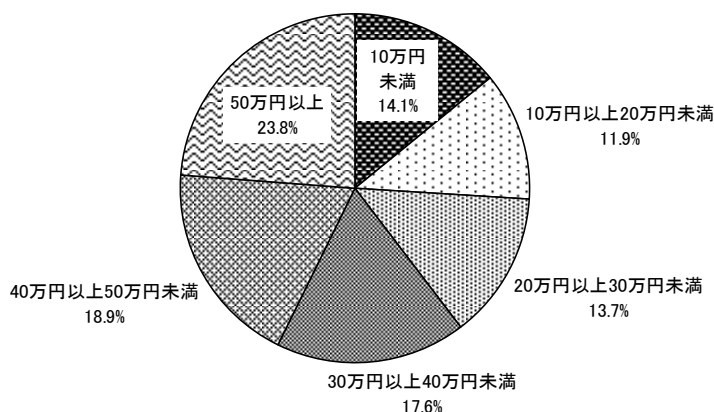
⑩ 監理費用（問 21）

a) 技能実習生一人につき、入国前から就労開始までの監理費用の総額

✓ 技能実習生一人につき就労開始までにかかる監理費用については、「50万円以上」が23.8%と最も多く、「40万円以上50万円未満」が18.9%、「30万円以上40万円未満」が17.6%と続く。平均額は340,848円。

図表4-48 1人あたりの入国前から就労開始までの監理費用の総額

n=227



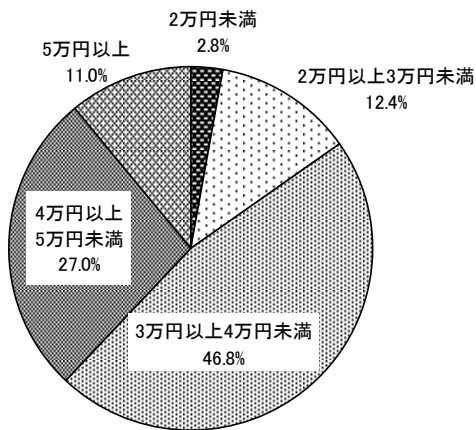
調査数	227
平均	340848.26
最小値	10000.00
最大値	1000000.00

b) 就労開始後の監理費用(1ヵ月平均)

- ✓ 就労開始後の月々の監理費用については、「3万円以上4万円未満」が46.8%と最も多く、「4万円以上5万円未満」(27.0%)と続く。平均額は37,547円。

図表4-49 就労開始後の月々の監理費用

n=282



調査数	282
平均	37547.26
最小値	3000.00
最大値	450000.00

3) 実習監理に関する今後の見通し等について

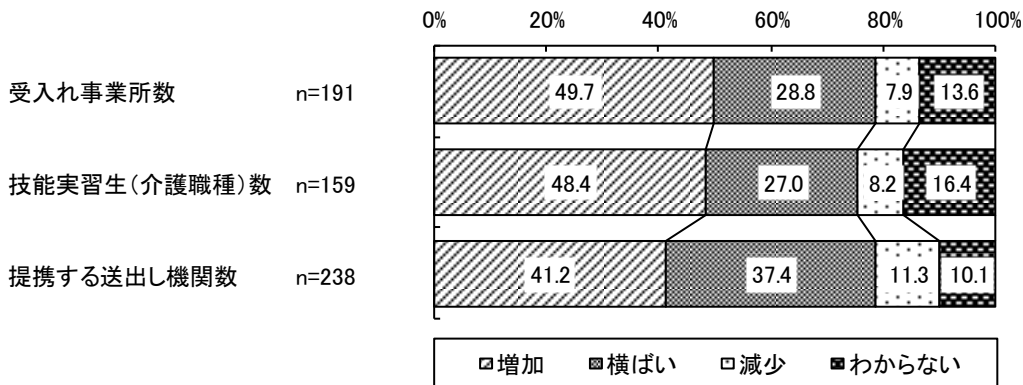
① 介護職種の实習監理における実績と見通し (問 22)

a) 過去3年間の実績

- ✓ 過去3年間の実績については、「受入れ事業所数」「技能実習生(介護職種)数」「提携する送出し機関数」のいずれも半数近くが「増加」と回答している(それぞれ49.7%、48.4%、41.2%)。

図表4-50 介護職種の实習監理における過去3年間の実績(SA)

①過去3年間の実績

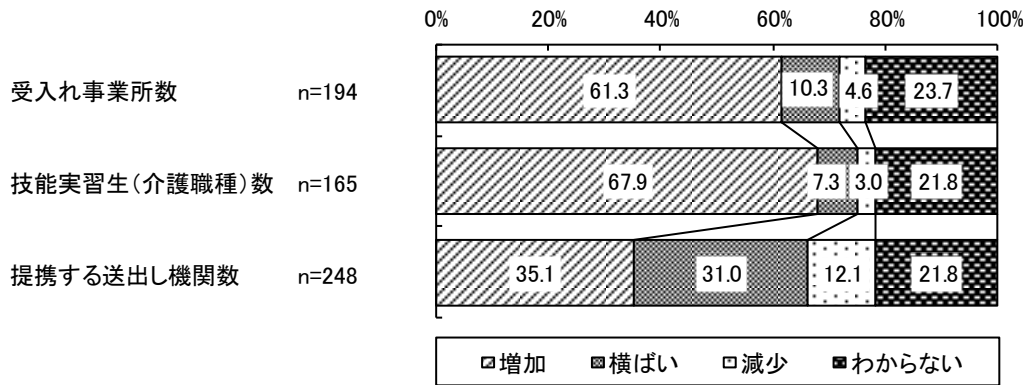


b) 今後3年間の見通し

- ✓ 「受入れ事業所数」「技能実習生(介護職種)数」については、6割以上が「増加」の見通しと回答している(それぞれ61.3%、67.9%)。

図表4-51 介護職種の実習監理における今後3年間の見通し(SA)

②今後3年間の見通し



② 介護職種の実習監理を行う上での課題 (問 23)

- ✓ 介護職種の実習監理を行う上で課題を感じることは以下の通り(自由記述抜粋)。

【受入れ費用】

- ・ 就労開始までの費用(特に入国前講習費)に対しての補助が必要だと感じている。補助があり、受入れ初期費用を軽減できれば、小さな事業所(グループホーム等)が受け入れやすくなる。
- ・ コストと入国時期の明確化。
- ・ 中国からの受入れを想定しているが、報酬額の不マッチが最大の課題。
- ・ 実習生を受け入れる費用負担がむずかしい(介護施設談)。

【入国までの期間が長い】

- ・ 入国までの期間が長いと、実習希望者が集まらない。
- ・ 実習実施者側の人材不足の緊迫度と、実際の入国(入職)までの期間のギャップ。

【介護業務特有の難しさ】

- ・ 腰痛に対する対策、指導方法を知りたい。実習先変更を希望する実習生全員が腰痛もちである。
- ・ 仕事内容で汚物を扱うことに対して抵抗のある実習生が少なくない。

【コミュニケーション】

- ・ 利用者及び同僚らとの円滑なコミュニケーション、日本生活への慣れ。
- ・ 専門用語以外で気を配ること(細かな動查、声かけの仕方等)の教え方。
- ・ 実習生と指導員との間のコミュニケーションがうまく取れるよう両者の間に入り、サポートするが、生活習慣の違いから互解が生じるケースがあるので、文化的背景等も含め、説明するよう心がけている。
- ・ 介護の仕事の難しさの理解(勉強時と実際の業務とは大きく違う)。
- ・ 介護技術の習得により長い時間を要する。利用者ごとに「とろみ付け」「薬の種類」が異なるので注意が必要。
- ・ 受入れ事業所(企業)と技能実習生との意見を聞き、双方が納得できるようアドバイスしていくこと。

- ・ 他の実習と異なり対象が人であるため、コミュニケーションの関するトラブルが発生する。

#### 【日本語能力】

- ・ 技能実習生のN4、N3の資格取得のハードルが高い。
- ・ 2年目のN3要件が無くなったことでN4のまま1・2号終了しそのまま特定技能(介護)とすれば、ずっとN4でよいと理解される。
- ・ 介護を行ううえでの日本語能力(会話能力)についての審査基準が確立されていない。技能実習生の中には会話能力に優れていても、漢字を含む日本語検定試験3級に合格できない者もいる。
- ・ N4合格がフィリピン人にとってハードルが高い。一方でフィリピン人は介護職に向いている方が多い。
- ・ 日本語能力を中心に求められるレベルが高い(EPAとの比較)。
- ・ 独特な年寄りが使う日本語への理解が難しい。
- ・ 介護職種の技能実習では一定の日本語能力が不可欠であり、監理団体として日本語学習には、受入れ前から実習期間を通して、さらに積極的に関わる必要がある。
- ・ 事業所の方々の外国人に対する理解(特に初めて受け入れる会社)。
- ・ 介護特有の条件であるN3レベルの日本語能力資格がなければ、業務上のコミュニケーション能力の不足や介護の専門用語を覚えられず、業務に支障が生じる。他職種以上に日本語に対してはシビアに学習を促す必要を感じる。
- ・ 日本語能力要件が高く、他職種の比較で候補者が集まりにくい。
- ・ 諸外国と日本で介護に対する基本的な考え方の相違。
- ・ 1つの事業所で複数名受け入れる際、N4取得のタイミングに差があると計画がずれてしまう。

#### 【雇用条件・待遇】

- ・ 介護職種は他の職種と比べて、日本語能力に関する要件があるにもかかわらず、時給が低いこと。
- ・ 都会との競走(賃金)に負けること。
- ・ シフトが決まっており、残業や休日出勤等のイレギュラーなことがほぼなく外国から期待される給料に見合わないことがある。
- ・ 実習生の待遇に関するミスマッチ、N3相当であれば、通訳での就業可(月23万の給与)だが、日本の介護でそこまでの給与が少ないため、希望者の企業の給与希望に乖離がある。

#### 【トラブル防止策】

- ・ 施設でのご利用者様とのトラブルの回避へのアドバイス・指導。
- ・ 実習中、特に施設利用者からのセクハラの防止について送出し国より強い要望があり、監査時にヒアリング等を行っている。
- ・ 他人にふれることによる事故の防止。

#### 【生活支援、フォロー】

- ・ 介護職は肉体労働だけではなく心を費やす心理的労働でもあることを理解し、実習生が疲弊してしまわないように環境、処遇に配慮し良いコンディション・健康が維持できるようにフォローする必要あり。介護の仕事が好きになってほしい。
- ・ 同じ寮で数名が生活した際に、介護の場合特に勤務時間が異なる場合が多い。その際、睡眠不足等していないか等の生活管理。

#### 【制度・手続き】

- ・ 費用面の折り合い(外部委託費用が高額であること等)や実務の多さ(書類系やフォロー面等)。
- ・ 行政申請書類(申請や届出なの書類)が多く事務作業が煩雑である。事務作業の簡素化を希望。
- ・ 手間・現地機関の選定(コミュニケーション、信頼性)。



- ・ 特定監理団体が登録支援機関にすぐなれない。
- ・ 入国前の介護業務についての正しい知識・送出し機関との緊密な協力・入国後の実習生の生活に関するきめ細かなフォロー。
- ・ 入国後講習(介護教育含む)の外部委託先の選定。

#### 【コロナ禍】

- ・ コロナウイルスの影響により、2020 年末受入れ準備している分は全部取消になってしまい、今後どうなるのか不安を持っている。
- ・ コロナで制約が多く運営していけるか不安になる(入国後個室確保等費用の負担が多い)。
- ・ 組合設立後、1年後の2月より入国予定がコロナのため、入国できず、事業として実質行なえない。入国が長期化すると組合の解散も視野に入れられないといけないと思う。
- ・ 新型コロナウイルス感染拡大による海外各国のロックダウン政策の中で、研修センターから、帰省している期間が長いため、日本語能力の低下が予想される。
- ・ コロナの影響で、対面での指導ができない。
- ・ 今後入国後14日間待機期間別途コストがかかるため、合理的に「オンライン研修」ができる入国後研修機関との提携が課題と考えています。

### ③ 技能実習制度（介護職種）の円滑な運用に向けて国や地方自治体に期待すること（問 24）

#### 【制度の緩和】

- ・ 他国との競争に勝つためにも、もっと入国し易い状況を作ること。
- ・ N3、N4要件の撤廃に期待。
- ・ 日本語能力を身に付けて、わざわざ介護をしたいと思う実習生が少ない。他の職種と同様に緩和するべき。
- ・ 入国前日本語講習の講師の資格要件緩和:日本人の場合も「大学卒」が求められている。「専門学校以上」への緩和を要望します。
- ・ 技能実習生とはいえ、受入れまでのハードルが高すぎて普及しない。もっと身近な制度にすべき。
- ・ 実習生の実習制限の緩和。
- ・ 訪日後の滞在可能期間を長くできないか(3～5年→5～8年)を検討してほしい。技能実習から専門学校等への進学が可能にできないか検討してほしい。
- ・ N4よりもう少し低いレベルでも日本語はいいのではないか。
- ・ 試験の簡素化。料金が高額だと思う。
- ・ 日本語能力試験N3取得を更に緩和していただきたい。

#### 【制度の厳格化、改善】

- ・ N4入国で3年間に在日できる法令に変わったが、N4能力で介護は難しい。元の法令に戻すべき。
- ・ 制度の厳罰化を強く希望 行政監査の頻度を増やしてほしい。

#### 【その他制度改善】

- ・ 技能実習と特定技能・両制度の一本化を検討すべきである。
- ・ 6か月間算定規準へ入れない点を是正してほしい。
- ・ 受入れまでに約12か月という時間がかかる。N4合格後であれば6か月程になるので、海外の事情を考慮しながらも、事業所が受け入れやすいシステムを構築していただきたい。
- ・ 規則及びその解釈等の追加・変更時に速やかに通知をいただきたい。

- ・ 日本人労働者と同様の法の下で働くことができる、在留資格を検討いただきたい。

#### 【待遇改善】

- ・ 全体的な待遇改善が必要では？

#### 【手続きの簡素化】

- ・ 入国までの手続きの簡素化(もう少し早く入国できるようになれば良い)。
- ・ 各種申請類(添付資料を含む)の簡素化、認可の迅速化。
- ・ 申請のオンライン化、効率化。
- ・ 押印文化の廃止。
- ・ 更新、変更等に関し、技能実習機構以外の省庁、銀行、での手続きが煩雑すぎる。例として建設業等、現場入場にあたり、提出書類通が多く時間がとられる。何のための在留カードなのかがわからない。
- ・ 技能実習評価試験の速やかな受験及び結果公布(合格証の発行)。
- ・ 評価試験の削減。

#### 【学習支援】

- ・ 日本教育等の支援→入国後の支援はあるので、入国前の日本語支援制度を検討してほしい。
- ・ 地方公共団体ごと(できる限り)に日本語教室を実施してほしい。
- ・ EPAプログラムの様に学習ツールや介護福祉士になるための支援を考えてもらえるといい。
- ・ 講習施設の提供、講師の派遣等。
- ・ 利用者の安全のため、日本語を学べる機会(無料や安価)の提供・利用者の安全のため定期的な介護関係の講習等の提供。
- ・ 介護技術の向上、日本語能力の向上に資する取組について助成金を支給するなど実習生受入れ施設の負担が軽くなるような制度を作ることを期待する。
- ・ 入国講習時の日本語レベルの向上にむけた助成金制度と今後10年の計に於ける実習生の助成金制度
- ・ 入国前の日本語教育における費用負担。
- ・ 本邦への入国前に必要な学習費等への補助・助成。
- ・ 各地域に残る方言での日本語コミュニケーションが円滑に行えるよう、実習生向けの方言による日本語コミュニケーション講座が開催できると良い。
- ・ 各地方で国際交流協会等の実習生が通える場所で日本語を上達させる学習の場を支援してほしい。

#### 【技能実習生受入れに要する費用の支援】

- ・ 地方の事業所への補助金を多くしてもらいたいです。実習生の収入を高くすれば、地方の事業所にもたくさんの実習生を送り込むことができる。
- ・ 実習生だけでなく日本人職員も含めた職員の賃金に対する補助金等。
- ・ 介護については、入国までの講習期間が長く費用がかかるので、入国時に補助金等を出してほしい。
- ・ 実習実施者(特に、一法人一事業所等)への受入れに係る財政支援。
- ・ 外国人介護職員に対する支援。受入れ施設に対する支援。
- ・ 事業所に対して、技能実習生を受け入れた時の支援を手厚くしてほしい。
- ・ 職場外で行われる職業能力訓練の充実(外国人が受講できる体制、外国語による講習)外国人材の雇用に係る雇用関係助成金の拡充。
- ・ 送出国では介護は特種扱いになっており、他職種に比べ費用がかさむ。そのため、受け入れたくてもコスト懸念で受け入れられない事業所が多々ある。事業所に補助金を出す制度があれば助かる。
- ・ 適正に技能実習を実施している事業所に対し助成等してほしい。
- ・ 「監理費が高い」と言われることが多いので、補助制度があるとありがたい

#### 【技能実習生本人への財政支援】

- ・ N3をクリアした介護実習生には国や自治体が家賃を負担するなど、少しでも手取りを増やすことが重要。
- ・ 実習後、特定技能に移行する際に給与が高い都内等に転職されにくいように、例えば住宅手当等も地方で出して、手取りがその分地方でも多くなるような助成があるとよい。
- ・ N3取得後入国した実習生にお祝い金をあげてほしい。

#### 【住居、生活に関する支援】

- ・ 県営住宅や市営住宅の安く提供。
- ・ 実習生の宿舎を国や地方自治体で提供して頂きたい。
- ・ 外国人が地域で生活するための支援。
- ・ 実習生受入れ事業者に対する補助金や、住居確保に関する支援。災害時等、外国人向けの避難情報・ハザードマップ等

#### 【技能実習生同士、受入れ事業者同士のコミュニケーションの場】

- ・ 日本語を学習できる教室の開催や他技能実習生とのコミュニケーションができる場。
- ・ 実習実施者間のつながりがないので、交流会の開催等検討してほしい。

#### 【コロナ禍での支援】

- ・ 入国できずに現地で待機している実習生が多くいるため、入国を進めてほしい。また、入国後の14日間の個室隔離のための個室確保の支援をお願いしたい。
- ・ コロナウイルスの影響により、日本及び世界の経済状況が悪化しているが、十分な対策をしながら一日でも早く入国者数を増やす必要があると思う。各自治体等から外国人を受け入れるための補助金等が頂けるのであれば、入国者数も増えるのではと感じます。
- ・ 今回のコロナ対策等により追加費用が発生した場合の支援等。
- ・ コロナウイルスの影響により予定している実習生が来日できない。そのため、債務超過が生じている。許可更新のための債務超過解消に対し、緩和措置をお願いしたい。
- ・ 現在コロナウイルス感染拡大の影響のため(1)航空運賃の値上がり(2)14日間待機期間中の宿泊(個室)代等、「技能実習生・来日に伴う経費負担」が大きくなっています。(1)・(2)に対する国・自治体からの補助金制度を強く要望する。

#### 【その他】

- ・ フィリピンの技能実習生を受け入れる際、フィリピン大使館のPOLO(フィリピン海外労働事務所)が間に入っているため、スムーズに受入れをできない。特に賃金については、POLO側に決められた東京同等の賃金を地方で出すことは難しい。

第5章 介護職種に係る技能実習生の  
円滑な受入れ・定着に向けた取組に関する調査  
(グループヒアリング調査)

## 第5章 介護職種に係る技能実習生の円滑な受入れ・定着に向けた取組に関する調査 (グループヒアリング調査)

### 1. 調査の概要

#### 1) 目的

- ✓ 技能実習生の受入れに関し、受入れ事業所、監理団体のそれぞれが実施したこと、課題に感じたこと、課題への対応策等の詳細や、技能実習生の就労・生活の実態等を把握することを目的とする。

#### 2) 調査対象と調査方法

##### ① 調査対象

- ✓ 調査対象は、以下の通り。

図表5-1 グループヒアリングの調査協力団体

No.	監理団体名	受入れ事業所名	技能実習生	調査実施日時
1	鳩の家協同組合	特別養護老人ホーム みどりの園 (社会福祉法人八寿会)	ベトナム／20代	2020年12月22日(火) 13:00～15:00
2	協同組合ビジネス21	特別養護老人ホーム 近江ふるさと園 (社会福祉法人 近江ふるさと会)	中国／20代	2021年1月14日(木) 13:00～15:00
3	えひめパートナーサービス 協同組合	介護付有料老人ホーム パートナーハウス かとれあ(株式会社メ'ィックス)	ミャンマー／30代	2021年1月20日(水) 14:00～16:00

##### ② 調査方法

- ✓ ウェブ会議システムを用いて事務局と厚生労働省、調査協力団体の各拠点をつなぎ、お話を伺った。
- ✓ 受入れ事業所と監理団体によるグループヒアリングの後、技能実習生にインタビューを実施した。

#### 3) 主な調査内容

- ✓ 受入れ事業所・監理団体を対象とした調査項目は以下の通り。

- 事業所における技能実習生の受入れ状況
- 技能実習生受入れの過程で取り組んだこと
- 技能実習生受入れの成果と課題、今後の意向
- 外国人介護職員活用に関する今後の意向

- ✓ 技能実習生を対象とした調査項目は以下の通り。

- 日本で介護の仕事をしたと思った理由
- 1日の過ごし方
- 日本で仕事を行うなかで、一番頑張ったこと
- 日本での生活
- 日本に来てよかったこと
- 日本に来て困っていること
- 将来の夢

## 2. 調査結果

1) 監理団体 :鳩の家協同組合

受入れ事業所:特別養護老人ホーム みどりの園(社会福祉法人八寿会)

2) 監理団体 :協同組合ビジネス21

受入れ事業所:特別養護老人ホーム 近江ふるさと園(社会福祉法人 近江ふるさと会)

3) 監理団体 :えひめパートナーサービス協同組合

受入れ事業所:介護付有料老人ホーム パートナーハウスかとれあ(株式会社メディックス)



## 特別養護老人ホーム みどりの園(社会福祉法人八寿会)

### 事業所について

所在地	神奈川県藤沢市	開設年	2001年
提供サービス	介護老人福祉施設	職員数	介護職員数55名
利用定員数	120名(120床)内、短期入所生活介護20名(20床)		
外国人材活用状況	2020年1月より、ベトナム人技能実習生2名を受入れ		

### 法人について

法人名	社会福祉法人八寿会	設立年	1999年
本部所在地	神奈川県藤沢市	職員数	300名

## 同事業所の技能実習生受入れを支援する監理団体の概要



## 鳩の家協同組合

所在地	静岡県富士市	団体種別	中小企業団体
事業区分	特定監理事業	許可取得時期	2018年7月
技能実習取扱い職種	介護	団体職員数	6人 (うち、介護職種の技能実習監理担当5名)
契約している 送出し機関の数	5機関 (ベトナム3機関、ミャンマー2機関)	受入れ支援中の国	ベトナム、ミャンマー

### 1)事業所における技能実習生の受入れ状況

#### ①技能実習生の受入れに至った背景

- 2017年11月に外国人材受入れ検討を開始。介護分野における技能実習制度開始直後であったこと、人材育成や技能移転という制度趣旨にも共感したことから、制度活用に踏み切った。

#### ②受入れ国や監理団体の選定に当たり重視したこと

- 一緒に受入れを考えつづけていこう、という監理団体の姿勢に共感したことが選定の要因。
- 介護の職場・現場に対する理解が深く、事業所と同じ目線で受入れに向けて話ができることも、選定した理由の一つ。



### 技能実習生の声

年齢:20代  
性別:女性  
国籍:ベトナム  
2020年1月  
実習開始

#### ①日本で介護の仕事をした理由

- ☺ 日本の習慣や料理、景色等を知りたかった。また、お年寄りを支える介護の仕事にも魅力を感じた。

#### ②1日の過ごし方(インタビュー当日に従事した業務)

- ☺ 午前10時から仕事を開始。寝ている利用者さんたちを起こし、おやつを経由して昼食の介助を行った。食事の後はトイレの介助やおむつ交換等を担当。休憩時には自分で作った弁当を食べ、午後1時半くらいから餅つき大会に参加。

- ☺ 餅つき大会では、利用者さんが頑張っている姿を見ることができてとても楽しかった。大会の時間中は、利用者さんを介助したり、餅をつく利用者さんを応援したりした。

- ☺ 勤務日以外では1週間で3~4時間程度、勉強をしている。そのほかには料理をしたり映画を見たりして過ごしている。

#### ③日本での生活

- ☺ 同じ事業所に勤務するベトナム人技能実習生と2人で暮らしている。

- ☺ 普段の相談相手・遊び相手は、一緒に住むベトナム人技能実習生やみどりの園の職員さんたち。(入国後すぐのコロナ禍で会えないが)日本国内の他の施設で働く技能実習生とも連絡を取り合っている。母国の家族や友人とは、週に1~2回、電話やSNSで連絡をとっている。


#### ④日本に来てよかったこと

- ☺ 日本人の仕事に対するマインドを学べた。ベトナム人にとって仕事はそれほど大切なものではないが、日本人にとっては仕事がとても大切なものなのだと感じる。


#### ⑤将来の夢

- ☺ 3年間の技能実習を終えた後は介護のプロになりたい。日本の介護福祉士として働か、ベトナムの介護士になるかは、まだ決めていない。今は一生懸命勉強したい。

2) 技能実習生受入れの過程で取り組んだこと



受入れ事業所



監理団体

フェーズ①

受入れ検討

● 制度理解のため、様々な手段を通じて情報収集

- 制度理解と必要な準備を把握するため、監理団体等が主催するセミナーや他の受入れ事例、関連する研究等から情報収集。受入れ対象国としてベトナムを候補に。
- 参加したセミナーで、同じくベトナムからの受入れを企図する介護事業者A社と知り合う。同事業者がベトナムで開催する介護講座に参加し、そこから候補者を選定することとした。

● 受入れ工程を可視化

- 収集した情報を整理し、受入れ検討から就業開始までのプロセスとタスクを可視化した工程表を作成。

図表 八寿会が作成した技能実習生受入れの工程表(一部抜粋)

● 採用～入国後のフェーズごとに実施項目を整理

技能実習生受け入れスケジュール		2019年																	
		1月		2月		3月		4月		5月		6月		7月		8月		9月	
担当企業/部署	項目	上旬	下旬	上旬	下旬	上旬	下旬	上旬	下旬	上旬	下旬	上旬	下旬	上旬	下旬	上旬	下旬	上旬	下旬
法人	介護講座																		
法人/組合	面接																		
法人/組合	内定(雇用契約)																		
送出し機関	日本語教育																		
法人/組合	次年度採用面接																		
法人/人材	入所部門へ説明																		
法人/人材	家族説明																		
法人/組合	組合加入																		
法人/事務	組合費納入																		
法人/人材	申請書作成																		

● 受入れ事業所との縁により、ベトナムからの受入れに着手

- 同団体代表と八寿会に声を掛けたA社経由で八寿会とつながり、同法人と契約。

フェーズ②

採用活動の段階

● グループディスカッション形式で選考を実施

- 「法人のカラーに合う」「みんなに愛される」「介護を学ぶ意欲がある」を条件に、選考を実施。
- ベトナム介護講座の参加者から候補者を選出し、面接。選考においては、個人面接とグループディスカッションを実施。
- グループディスカッションでは、一つのテーマについて話し合う様子をみながら、法人のカラーに合う人材を見極めた。選考を通じ、2名の受入れを決めた。

● 候補者の狙いを定めたくうえで、送出し機関にアプローチ

- 上述の介護講座をA社と共同で主催していた送出し機関にアプローチし、契約締結。

● 候補者の狙いを定めたくうえで、送出し機関にアプローチ

フェーズ③

受入れ準備の段階

● モチベーション維持と日本語学習機会の提供を兼ねて、定期的な連絡を継続

- 2019年4月に候補者を決定。入国までの期間は半年程度。
- 面接終了後に候補者と受入れ担当がSNSのIDを交換。入国までは2週間に1回程度、連絡。技能実習候補者のモチベーションの維持と日本語能力向上を図った。

● 生活に必要な備品を一覧化

- 生活に必要な備品を洗い出してリスト化。家具等は法人内で寄付を募った。

● 円滑な入職に向けて、日本人職員への説明を実施


- 技能実習生制度の内容ややさしい日本語等について、日本人職員向けの説明機会を確保。利用者の家族向けにも説明を行い、事前の理解を得るようにした。
- 入国後講習の期間中には、事業所の恒例イベント(餅つき大会)に実習生2人を招待。利用者・職員とのコミュニケーション機会を確保した。

● 日常会話を交わす中で技能実習生の質問、悩みに対応

- 入国までの間、技能実習生本人とSNSで交流。
- 受入れ事業所と同様に、日常会話のやり取りを継続。入国に向けた不安や日本での生活上の心配に答えることも。

● 日常会話を交わす中で技能実習生の質問、悩みに対応



<p style="writing-mode: vertical-rl;">フェーズ④ 技能実習生が 就労・生活に 適応する段階</p>	<div style="text-align: center;">  <p>受入れ事業所</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>教育計画を独自に策定</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 計2名の技能実習指導員を配置。教育計画の策定や研修等の担当1名、教育指導の担当1名。</li> <li>● 教育計画は技能実習計画と別に事業所が独自策定。外国人技能実習評価試験に向けて月単位で目標を設定した。計画の内容は技能実習指導員だけでなく、共に働く職員や法人内の役職者にも共有した。</li> </ul> </li> <li>● <b>介護業務の内容と手順を明文化</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 介護業務の指導にあたり、業務内容とその遂行手順を標準化し、ルビ付きの文章で資料化。職員内で共有するとともに、技能実習生本人にも渡し、わからなくなったらこれを見るように促した。</li> </ul> </li> <li>● <b>日本での生活に無理なく順応するための支援</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 日本の生活に慣れるため、日本の文化に触れる機会を設定。日本の文化を押し付けるのではなく、互いの文化の違いを尊重し合えるよう気を付けた。</li> </ul> </li> </ul>	<div style="text-align: center;">  <p>監理団体</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>事業所に代わり情報収集</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 技能実習評価試験の評価の基準等、受入れ担当者が悩んでいることなどがあれば、事業所に代わり関連機関に確認・情報収集。</li> </ul> </li> <li>● <b>知見を活かした相談対応</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 巡回訪問は特養での勤務経験をもつ職員が担当。コロナ禍では多くをオンライン面談に。</li> <li>● 訪問時以外にも、日常的に情報交換。監理団体は今後の受入れ見通しや他事業所の受入れ事例に関する情報を提供。</li> </ul> </li> </ul>
<p style="writing-mode: vertical-rl;">フェーズ⑤ 技能実習生が キャリアアップを 図る段階</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>日本語の学び方・教え方を互いに試行錯誤</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 技能実習生のいるフロアには認知症の方が多く、コミュニケーションが非常に難しい。言葉だけではなく相手の表情を見て理解する重要性をどうやって理解してもらうか、そのことをやさしい日本語でどのように伝えるか。実習・指導を進めながら互いに試行錯誤し、学び方・教え方を互いに身に付けている。</li> </ul> </li> <li>● <b>技能実習2号へ移行</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 技能実習2号への移行時に、給与改定と個別の面談を実施。ベトナム語と日本語で表記された雇用条件書を提示し、2時間程度の説明時間を確保。</li> <li>● 重要事項はこちらから説明するだけでなく、説明内容を本人に復唱してもらうことで、誤解や齟齬を防止。</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>巡回訪問とオンラインで技能実習生とコミュニケーション</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 2020年4月より、ベトナム人通訳を雇用。訪問時の相談には日本人職員が対応し、メッセージアプリ・SNS等による日常的な相談には通訳が母国語で対応。</li> </ul> </li> <li>● <b>日本語でのコミュニケーションが円滑になる職場環境構築を支援</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 日本語能力試験の前には課題を準備。</li> <li>● 技能実習生とのコミュニケーション方法(説明内容を復唱してもらうことで、理解度をチェックするなど)を伝授。また、技能実習生が記録内容の理解(リーディング)に困難を感じていた際には、職員が内容を要約し実習生に伝えるよう提案。</li> </ul> </li> </ul>

### 3)技能実習生受入れの成果と課題

#### ①事業所の立場から

- 受入れ後は、技能実習生の熱心さと自国外で働く大変さを目の当たりにし大きな刺激を受けた。他の職員にも良い刺激を与え、「(外国人のみならず)他の職員を気に掛ける」という姿勢の浸透を感じる。
- また、技能実習生の受入れが、「介護は人」という基本的な考え方を再認識するきっかけとなった。

#### ②監理団体の立場から

- 事業所からは受入れに満足する声が多く聞かれる。技能実習生は、介護の現場で「いてもらわないと困る」人材に育っている。
- 技能実習生の様子を見ると、介護技能の習得という点での困難な様子はあまり見受けられない。今後は監理団体や行政が、日本語能力の向上のための支援を充実させる必要がある。

### 4)外国人介護職員活用に関する今後の意向

#### ①事業所の立場から

- 今後、国内の人材確保がますます厳しくなる中、技能実習生にはできるだけ長く働いてほしい。同時に、日本人も外国人も長く働き続けられる職場づくりを目指し、多くの人材が介護福祉士を目指せる環境を築くことが重要。

#### ②監理団体の立場から

- 日本人が定着しにくい職場は、外国人材も定着しにくい。技能実習修了者が働き続けたいと思う環境の整備に向け、監理団体・受入れ事業所が取り組むことが必要。
- せっかく優秀な技能実習生がたくさんいるのに、外国人活用に踏み切れない事業者は多い。技能実習生の活躍状況が世の中に発信されるとよい。

## 特別養護老人ホーム 近江ふるさと園(社会福祉法人 近江ふるさと会)



### 事業所について

所在地	滋賀県彦根市	開設年	従来型:1983年 ユニット型:2010年
提供サービス	介護老人福祉施設	職員数	100名以上(うち6割以上が介護福祉士)
利用定員数	ユニット型:136名(現在の入所者数:112名) 従来型:146名(現在の入所者数:70名)		
外国人材活用状況	2018年9月より中国籍の技能実習生17名を受入れ ※詳細は1)事業所における技能実習生の受入れ状況に後述		

### 法人について

法人名	社会福祉法人 近江ふるさと会	設立年	昭和58年(1983年)10月5日
本部所在地	滋賀県彦根市	職員数	191名

## 同事業所の技能実習生受入れを支援する監理団体の概要

### 協同組合ビジネス21



所在地	滋賀県彦根市	団体種別	中小企業団体
事業区分	一般監理事業	許可取得時期	2017年12月 (介護職種取扱い開始は2018年3月から)
技能実習取扱い職種	介護、建設、食品製造、繊維・衣服、 機械・金属	団体職員数	10人 (うち、介護職種の技能実習監理担当2名)
契約している 送出し機関の数	11機関 (ベトナム3機関、中国6機関、 ミャンマー1機関、フィリピン1機関)	受入れ支援中の国	ベトナム、中国

### 1)事業所における技能実習生の受入れ状況

#### ①技能実習生の受入れに至った背景

- 10年以上前から、海外の学生を「福祉現場研修」として受け入れる取組を行っていた。そのため、外国人の受入れについて職員や利用者の理解があり、人材確保・人材活用の方策として有効と判断した。

#### ②受入れ国や監理団体の選定にあたり重視したこと

- 福祉現場研修で中国人学生を受け入れていた経緯から、中国圏からの受入れを検討。福祉現場研修の時からやり取りのあった監理団体と、中国湖南省へ現地視察等を行い依頼に至った。



### 技能実習生の声

年齢:20代  
性別:男性  
国籍:中国  
2018年10月  
就業開始

#### ①日本で介護の仕事をした理由

- ☺ 大学在学中に、同会の福祉現場研修に参加した先輩から話を聞き、日本の介護に興味を持った。日本式介護は世界的にも有名。日本で様々な経験をしたいとも考え、技能実習生として来日した。

#### ②1日の過ごし方(インタビュー当日に従事した業務)

- ☺ 早番の時は入浴介助がメインになる。遅番の時は排せつ介助を担当することが多い。午前入浴介助が早く終わったときは、昼からホールで利用者さんの見守りを行う。
- ☺ 仕事が終わる寮に帰ってからは、トレーニングや読書等をして過ごす。寮にいる同僚と映画を観ることもある。
- ☺ 2020年12月に技能実習2号になり、介護福祉士の勉強を本格的に始めた。

#### ③日本での生活

- ☺ 住まいは、法人が用意してくれた技能実習生専用の寮。食堂が共同スペースとなっているので、技能実習生同士でコミュニケーションをとっている。

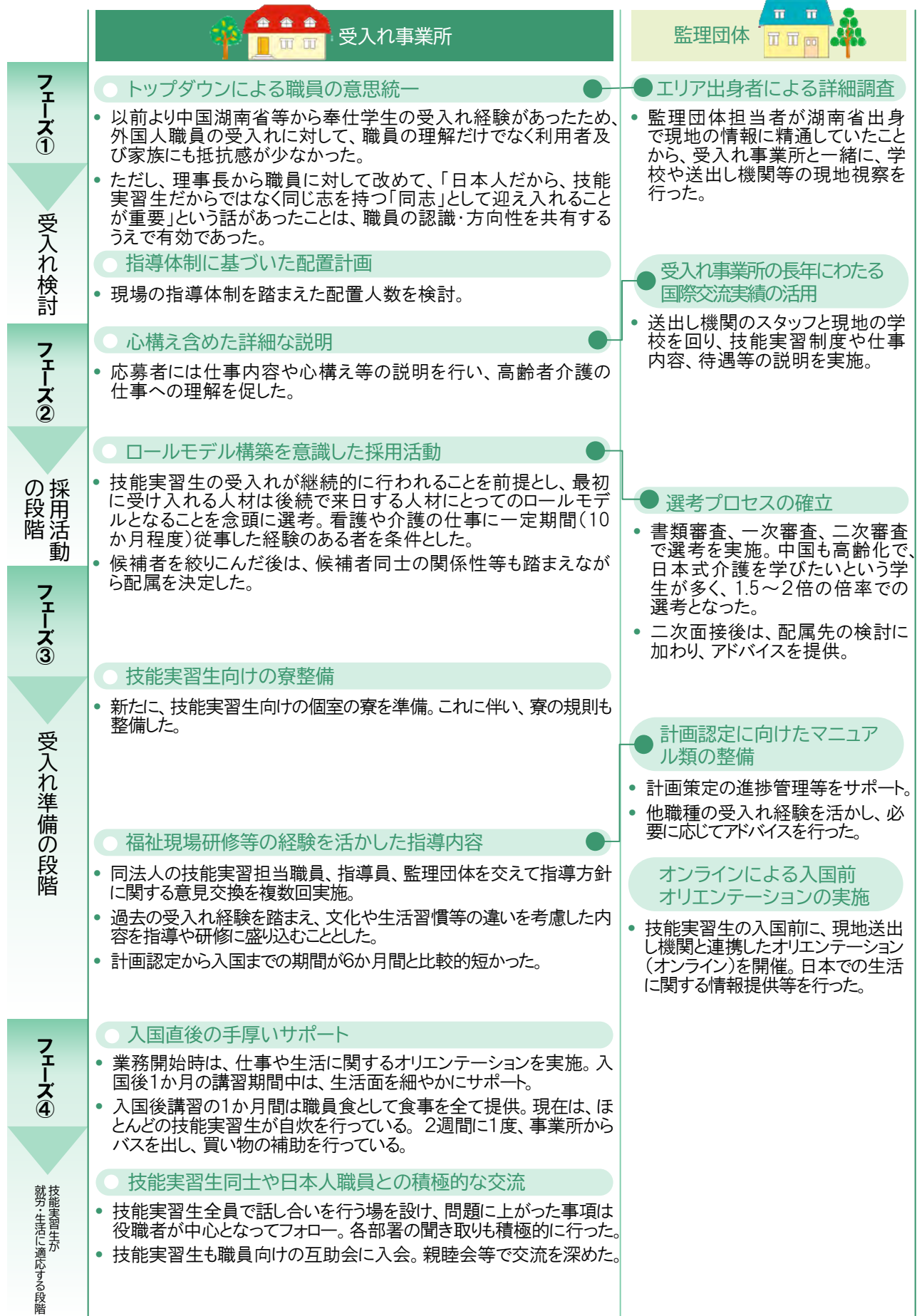
#### ④日本に来てよかったこと

- ☺ 日本で介護の仕事を始めたら、「自分らしさ」とは何かを考えるようになった。利用者さんの「その人らしい」生活のためには、どのように対応すればよいかを意識しながら仕事をしている。
- ☺ 命について考え、命を尊重する姿勢を大切にしようになった。

#### ⑤将来の夢

- ☺ 日本に来る前から、福祉の仕事をするのが自分の夢だった。今は目の前の目標として、介護福祉士資格の取得を目指している。また、できれば長く日本で仕事をしたい。

2) 技能実習生受入れの過程で取り組んだこと





フェーズ④

技能実習生が  
就労・生活に  
適応する段階

受入れ事業所

- 面談機会を増やす努力
  - 個人面談の時間を積極的に確保。入社後しばらくは1週間に1回程度、その後は状況に応じて実施。
- 業務記録様式の工夫
  - 中国語の業務マニュアルは過去に作成していた。
  - 業務開始直後の実習生は、感想や理解度を文章で表現しづらいため、習得状況の記録を記号でも記入できるように工夫した。

図表 近江ふるさと会が作成した実務経験確認表(一部抜粋)

◆技能実習生実務経験(技術)確認表

基本介護技術	1月目	2月目	3月目	4月目	5月目	6月目	7月目	8月目	9月目	10月目	11月目	12月目	できたこと・できなかったこと・感想など
身づくろい(整容)													
整容(洗面、整髪、ひげそり等)													
身の清拭													
口腔ケア													
着脱の介助													
男守り													
一部介助													
全介助													
洗濯													
ランドリーバックに區別して入れる													
ランドリーバックを出しに行く													
洗濯済みの衣類を片づける													
利用者の準備(声かけ、離床、手指消毒等)													
メニューの紹介													
姿勢の確認													

- 監理団体との相互連携
  - 監理団体が技能実習生の面談を行う際には、受入れ事業所の指導責任者も同席し、監理団体の担当者に通訳を依頼した。面談の同席が定期的な情報共有の機会として最も有効だと感じた。

- 専門級に向けた技能実習評価試験対策
  - 技能実習評価試験に向けて、業務中の指導のほか、全体向けのオリエンテーションと行動練習を各1回実施。実技は初級・専門級ともに利用者と家族の了解の下、それぞれの業務の中で練習を実施。学科試験に向けては模擬試験を行った。初級はこれまで2回受験し、全員が合格。

- 技能実習生のキャリアアップとモチベーション管理
  - 4か月に1回、定期的な技術の確認を実施。書面での自己評価と上長からの評価も行う。
  - 技能実習生は一期生と二期生がおり、技能実習生同士が指導しあっている。寮で共同自炊し食事をしているため、その時間が技能実習生たちの情報交換の場になっている。

フェーズ⑤

技能実習生がキャリア  
アップを図る段階

監理団体

- 同郷担当者への相談とSNSを積極活用した個別フォロー
  - 月1回の訪問指導と、3か月に1回の監査時に面談を実施。
  - 監理団体担当者と技能実習生がSNSで連絡。生活に関する相談等に対応している。

キャリアアップのための様々な学習機会の提供

- 日本語試験の案内や申込をサポート。N2合格を目指す者や介護福祉士資格取得を希望する者には、監理団体独自の勉強会を開催。
- コンサルティング会社主催の介護勉強会(外国人介護職員の集い)に技能実習生と参加。
- 介護福祉士資格を取った中国人を招いたオンライン勉強会を実施。入国間もない技能実習生等も先輩からの助言が聞けるように工夫した。
- 介護福祉士資格取得を希望する技能実習生も出てきている。彼らの今後の意向把握のため、面談を実施予定。



3) 技能実習生受入れの成果と課題

- ① 事業所の立場から
  - 技能実習生の受入れが、日本人職員にとっても学びにもつながっていると実感する。高齢者に寄り添うことの重要性を改めて考えるきっかけとなった。
  - 技能実習生が増えていく中で、今後、指導する職員の確保が課題となる。また、技能実習制度や特定技能等、どういった仕組みの下で働く仲間を受け入れるかについても、検討する必要がある。
- ② 監理団体の立場から
  - 近江ふるさと会は、福祉現場研修等含め外国人の受入れ経験が豊富であったこともあり、優秀な技能実習生の採用に成功した。一期生はN2以上の取得者が7名おり、うち4名がN1を取得している。二期生・三期生もN2以上の取得者が16名おり、うち3名がN1を取得している。介護福祉士資格取得を目指している者も多い。同会の受入れから学ぶことは多い。
  - 継続的に優秀な外国人材を確保するため、日本の介護の魅力をアジア諸国の人材に適切に伝え、日本で学びたい人を集めなければならない。その方策の一つとして、中国に帰った技能実習修了者が技術や経験を伝達することができれば、引き続き、優秀な人材が確保できる循環が生まれると考えている。



## 介護付有料老人ホーム パートナーハウスかとれあ(株式会社メディックス)

### 事業所について

所在地	愛媛県松山市	開設年	2005年
提供サービス	介護付有料老人ホーム(混合型)	職員数	36名(うち7名が介護福祉士)
利用定員数	39名(個室35室、夫婦部屋2室)、現在の入所者数37名		
外国人材活用状況	2019年4月より、ミャンマー人技能実習生2名を受入れ ※詳細は1)事業所における技能実習生の受入れ状況に後述		

### 法人について

法人名	株式会社メディックス	設立年	1980年
本部所在地	愛媛県伊予郡砥部町	職員数	130名

### 同事業所の技能実習生受入れを支援する監理団体の概要



## えひめパートナーサービス協同組合

所在地	愛媛県松山市	団体種別	中小企業団体
事業区分	特定監理事業	許可取得時期	2018年1月
技能実習取扱い職種	介護、医療・福祉施設給食製造、 ビルクリーニング、建設機械施工、 耕種農業	団体職員数	3人 (うち、介護職種の技能実習監理担当2名)
契約している 送出し機関の数	1機関(ミャンマー)	受入れ支援中の国	ミャンマー

### 1)事業所における技能実習生の受入れ状況

#### ①技能実習生の受入れに至った背景

- 介護人材の採用が困難になる中、監理団体の協力の下で、人材情報を事前に把握した採用が可能であり、かつ実習期間中も手厚いサポートが受けられる本制度の活用を検討。技能実習1号から2号への移行により、合計3年間は同じ職場で定着してくれる点も、同制度の活用を決定した大きな要因であった。

#### ②受入れ国や監理団体の選定にあたり重視したこと

- 同法人の代表が事前に調査したアジア諸国の文化に関する情報と、現地視察の結果、ミャンマーからの受入れを決定した。
- 監理団体の設立に関わっていた経緯から監理団体を決定。受入れ検討段階から連携を取っていた。
- 受入れ事業所と親しくしている人材派遣会社が設立に携わっているという経緯から、ミャンマーの日本語学校を送出し機関として決定した。送出し機関選定後は密に連絡を取り、採用等について相談した。



### 技能実習生の声

年齢:30代  
性別:女性  
国籍:ミャンマー  
2019年4月就業開始

#### ③日本での生活

- ☺ 日本人職員で友達のように相談できる人がおり、生活面の相談はその人に行っている。会社の上司に相談することもある。
- ☺ 家族には週に1回程度連絡している。休みの日が友達と合うときは、SNS等で話をしている。
- ☺ 別の事業所で働くミャンマー人技能実習生や、同じ職場の日本人と遊びに行くこともある。

#### ④日本に来てよかったこと

- ☺ 介護の仕事ができ、給料も高いこと。安全で快適に暮らせていること。

#### ⑤将来の夢

- ☺ これから技能実習生になることを考えているミャンマーの人に、介護の仕事や日本語を教えたい。




#### ①日本で介護の仕事をしたと思った理由

- ☺ 外国語を勉強したいと思い調べる中で、日本語に興味を持った。
- ☺ 日本で介護の仕事をしなから、日本語も学べる制度があると知り、日本に行きたいと思った。



#### ②1日の過ごし方(インタビュー当日に従事した業務)

- ☺ 早出の日は午前5時半に起床し自転車通勤。午前7時半始業、午後4時半終業。
- ☺ 午前中は利用者の起床後、排せつ介助、入浴介助等を行う。利用者と一緒にテレビを見ることもある。午後は利用者の昼食の対応。利用者を昼寝から起こした後、お茶やお菓子を出して定時で終業。
- ☺ 休日は家の掃除や買い物、読書等をしている。寂しい時は家族に電話をしている。日本語の勉強もしている。

2) 技能実習生受入れの過程で取り組んだこと

<p style="writing-mode: vertical-rl;">フェーズ①</p> <p style="writing-mode: vertical-rl;">受入れ検討</p>	<div style="text-align: center;">  <p>受入れ事業所</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ミャンマーへの理解を促す日本人職員向け事前説明会             <ul style="list-style-type: none"> <li>日本人職員を対象とした、ミャンマーの概要や生活習慣、文化への理解を深めるための勉強会を4回程度開催。</li> <li>ミャンマーに対する親近感や、親日国であるという印象から、受入れに反対する声はなかった。</li> </ul> </li> <li>● 監理団体とのこまめな情報交換             <ul style="list-style-type: none"> <li>受入れ検討時の2017年頃は介護職の技能実習制度が整備段階であったため、新たな情報が更新される毎に監理団体との情報交換を密に行った。</li> </ul> </li> </ul>	<div style="text-align: center;">  <p>監理団体</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 受入れ事業所と設立当初からの連携             <ul style="list-style-type: none"> <li>監理団体の設立時から受入れ事業所と連携しており、受入れ準備や役割分担を円滑に実施できた。</li> <li>受入れ決定後、住居探しや生活用品等の技能実習生の受入れ準備を始めた。</li> </ul> </li> </ul>
<p style="writing-mode: vertical-rl;">フェーズ②</p> <p style="writing-mode: vertical-rl;">採用活動の段階</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 日本語学校との密な連携による現地合同面接会の実施             <ul style="list-style-type: none"> <li>送出し機関である日本語学校が主催となり、同業者8社合同での現地面接会を実施。</li> <li>学生の特徴や介護職種への適性等を踏まえ、50～60名の候補者を日本語学校の教師に推薦してもらった上で、学生5名を一組としたグループ選考を実施。各事業所が採用したい学生を順位づけし、競合した際には、各自話し合いの上で採用者を決定。</li> </ul> </li> <li>● 受入れまでの継続的な内定者サポート             <ul style="list-style-type: none"> <li>現地合同面接会を行った当時、介護職種は技能実習制度の対象外であり、受入れ内定者が2年近く入国できなかったため、受入れ開始までの期間、内定者には受入れ事業所から手当を支給した。</li> <li>採用決定から受入れまでの期間、技能実習生は日本語学校卒業後に現地の老人ホーム等を手伝い、日本語の勉強も継続していた。</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 送出し機関及び受入れ事業所との緊密な調整             <ul style="list-style-type: none"> <li>受入れ事業所から送出し機関への求人票送付や、現地視察の旅行程作成、現地面接会の準備等、送出し機関と連携しつつ行った。</li> <li>求人票のひな型を作成した上で、現地の給与相場や希望額等を適宜確認し、受入れ事業所が提示する求人票の金額と乖離がある場合には、雇用条件の調整を受入れ事業所に打診した。</li> </ul> </li> </ul>
<p style="writing-mode: vertical-rl;">フェーズ③</p> <p style="writing-mode: vertical-rl;">受入れ準備の段階</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 充実した生活面の環境整備             <ul style="list-style-type: none"> <li>技能実習生の住居として借り上げ社宅を手配し、家具家電や通勤用の自転車を用意。業務連絡や家族との連絡にWi-Fi等の通信環境も整えた。また、ミャンマーとの気候の違いにも配慮し、衣類等も準備。</li> </ul> </li> <li>● 技能実習生に配慮したマニュアル整備             <ul style="list-style-type: none"> <li>業務の流れや業務内容を記載したマニュアルを整備。ミャンマー語に翻訳はせず、易しい日本語に書き換え、振り仮名やひらがなを多く使うなどの工夫をした。</li> <li>日本語教育のためのテキストは市販のものではなく、実務に関連する教材となるよう、職員がインターネットで調べて独自に作成した。</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 入国後講習に向けた準備             <ul style="list-style-type: none"> <li>監理団体初の受入れであったため、入国後講習の内容検討や使用するテキストを準備。</li> <li>日本語とミャンマー語を併記した、介護技術を伝えるテキストを独自に作成。</li> </ul> </li> </ul> <p>▽介護技術テキスト(一部抜粋)</p> <div data-bbox="1029 1758 1428 2049">  </div>



フェーズ④ 技能実習生が 就労・生活に適応する段階	 受入れ事業所	 監理団体
	<p>● 日本での生活に適応してもらうためのサポート</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 地元を知ってもらうためのオリエンテーションを実施。</li> <li>● 日頃のコミュニケーションを円滑にするツールとして、SNSでグループを作成。Wi-Fi環境も整え、母国の家族や友人とのやり取りが気軽にできる環境を整えた。</li> </ul> <p>● コミュニケーション促進のための熱心な日本語教育</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 日本語教育の内容や日程、指導にあたる職員のスケジュール等を受入れ前に決定していた。</li> <li>● 実習開始直後の約1か月間は、勤務時間の半分を実務の時間とした。残り半分の時間は、技能実習指導員や施設長による日本語教育を行った。</li> <li>● 日本語に接する機会を設けるため、業務外のイベントを開催したり、地域のお祭りに参加したりした。</li> <li>● 介護技術指導は技能実習生の性格や理解度を把握した上で、特定の職員ではなく、複数の職員による指導を行った。</li> </ul>	<p>● 入国後講習期間の親身な教育</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 日本の生活様式や日本の文化等の細部にわたる入国後講習を実施し、地域に慣れるための交流の機会も設けた。</li> <li>● 日頃の生活の中で1日1回は声がけも含め、関わりを持つようにした。</li> <li>● 月1回の訪問面接以外にも、ミャンマーで主流のメッセージアプリ等でグループを作り、技能実習生と個別で連絡を取ったり、相談に乗ったりしている。</li> </ul> <p>実習生同士の交流会</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 他の事業所の技能実習生との交流も兼ねて、日本語能力試験前に、指導資格を持った監理団体職員による合同勉強会を開催。</li> <li>● 技能実習生全員が集まる企画や、イベントの企画等も検討中。</li> </ul>
	<p>● モチベーション維持のための日本語教育</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 実習開始当初の勤務は日勤のみだったが、技能実習生からの申し出があったことや、日本語習得状況を鑑み、当初の計画より半年ほど早く、早出/遅出/夜勤のシフト制を導入。</li> <li>● 日本語能力試験のN3合格時に、資格手当の支給を設定したことで、日本語習得のモチベーションにも繋がった。</li> </ul> <p>● 先輩技能実習生としての意識の醸成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 事業所の受入れは今年度で二期生となり、その二期生のオンライン面接会に一期生が同席した。選考に関与したことで、当事者意識を持ってもらうことを期待している。</li> <li>● 二期生の面接会には送出し機関からの紹介が10名ほどであり、その中から採用予定人数の2名を採用。一期生それぞれが二期生に対応できるように2名の採用人数とした。</li> </ul>	<p>技能実習修了後を意識したサポート</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 日本語能力試験のN2やN1を取得したいという要望があれば、お勤めの教材を紹介する予定。</li> <li>● 今後のスキルアップだけでなく、技能実習終了後のキャリアの確認は意識的に行い、本人の意向に沿えるように受入れ事業所と連携。</li> </ul>

### 3) 技能実習生受入れの成果と課題

#### ① 事業所の立場から

- 日本人の離職率が高く定着しない中、安定した労働力確保につながったのは受入れの大きな成果である。また、技能実習生が真面目に業務に取り組んでいる姿は、日本人職員のモチベーションアップにもつながっている。
- 技能実習修了後、実習生たちが引き続き日本で働けるよう、生活の安定を担保する必要がある。また、それに對し受入れ事業所がどういったサポートを実施していくか、ということも今後の課題である。

#### ② 監理団体の立場から

- 多くの技能実習生に愛媛や四国のことを知ってもらい、都市部以外の日本について理解してもらうことができた。都会で働く方が給与は高いが、田舎で働く方が低支出で手元にお金が残しやすいということをもっと知ってもらいたい。
- 技能実習生受入れ時の事業所の費用負担が大きいことが課題だ。今後の国の財政支援や補助を期待している。
- 技能実習修了後、特定技能への在留資格移行時に受入れ事業所に残ってくれるのか、という懸念がある。また、技能実習と特定技能の制度の違いが分かりにくいことは、制度の利用者の混乱を招くのではないかと懸念している。

### 4) 外国人介護職員活用に関する今後の意向

#### ① 事業所の立場から

- 引き続き技能実習制度を活用していきたいが、受入れに至るまでには多くの費用を投じなければならないため、今後は国による補助金制度の拡充等を期待したい。

#### ② 監理団体の立場から

- 外国人人材を活用したい事業者は今後さらに増えると予想している。しかし、特定技能の要件が技能実習制度と比して易しいことに疑問を持っており、技能実習制度の修了者と比べ、実務経験が少なかったり、日本語が得意でなかったりする外国人労働者が増えてしまうのではないかと懸念している。

第6章 訪問系サービスにおける  
外国人介護職員受入れに関する調査  
(訪問系サービス向け  
アンケート調査、ヒアリング調査)



## 第6章 訪問系サービスにおける外国人介護職員受入れに関する調査

(訪問系サービス向けアンケート調査、ヒアリング調査)

### 1. アンケート調査

#### 1.1 調査概要

##### 1) 目的

- ✓ 訪問系サービスにおける技能実習制度の活用ニーズに関する実態や課題等の把握を目的とした。

##### 2) 調査対象と調査方法

###### ① 調査対象

- ✓ 訪問系サービス事業所(2,000団体)を対象とした。
- ✓ 介護保険・障害福祉のサービスを提供する事業所のうち、所在地(都道府県)と提供サービス内容に応じた比例配分でサンプリング数を決定し、調査対象を無作為抽出した。

###### ② 調査方法

- ✓ 郵送配布・郵送回収により実施。なお、調査票郵送時に同封した依頼状には電子調査票(Excelファイル)をダウンロードするためのURLを記載し、ダウンロードした電子調査票をEメールに添付することによる回収も可能とした。

##### 3) 調査基準日

- ✓ 調査基準日:令和2年9月1日現在
- ✓ 調査実施期間:令和2年9月18日～10月14日  
ただし、調査実施期間を過ぎて回収した調査票についても集計に含めている。

##### 4) 回収結果

- ✓ 調査対象数:2,000件
- ✓ 有効回答数:978件(有効回収率:48.9%)

##### 5) 主な調査内容

- ✓ アンケート調査の主な内容は以下の通り。
  - 事業所等について
  - 外国人介護職員の活用状況について
  - 技能実習生の受入れに対する考え方について

## 1.2 調査結果の概要

### 【訪問系サービスを提供する法人における外国人介護職員の活用状況】

法人内で外国人介護職員を雇用したことがないケースが約4分の3。

- ✓ 法人内で外国人介護職員を「雇用したことがない」と回答した割合は 74.3%であった(問2・図表 6-13)。

### 【訪問系サービス事業所における技能実習生の受入れ意向】

約6割は受入れに関して「どちらとも言えない・わからない」と回答。受入れに対して肯定的、消極的な事業所はそれぞれ約2割。

- ✓ 訪問系サービスが技能実習生受入れの対象となった場合の受入れ意向について、「どちらとも言えない・わからない」は 59.8%、「積極的に受け入れたい」「受入れに向けて検討したい」の回答割合の合計は 21.6%、「受け入れたくない」は 18.6%(問4・図表 6-15)。
- ✓ 受け入れたい理由としては、「人員が不足しているため」が 63.3%と最も多く、次いで「技能実習生受入れにより、事業所や他の日本人職員に対しても良い影響があると考えられるため」が 51.2%(問5・図表 6-23)。
- ✓ 受け入れたくない理由としては、「利用者の自宅等で介護を行う訪問系サービスは、技能実習生には難しいと考えるため」が 56.8%と最も多く、次いで「外国人介護職員の受入れを考えていないため」51.1%、「実習(教育)の人員体制を十分に確保できないため」30.7%(問6・図表 6-31)。

### 【訪問系サービス事業所において技能実習生を受け入れた場合の懸念点】

文化の違いや日本語能力の不足により利用者とのコミュニケーションが難しいこと、居宅内で実習を行うことが難しく、他の職員のフォローが行き届かないことを懸念。

- ✓ 訪問系サービスにおいて技能実習を行う場合の懸念点については、「利用者とのコミュニケーションがうまくいかないこと(文化・慣習の違いによる)」が 80.4%と最も多く、次いで「利用者とのコミュニケーションがうまくいかないこと(日本語能力の不足による)」78.3%、「施設系サービスと異なり、居宅内で実習を行うことが難しく、他の職員のフォローが行き届かないこと」75.0%(問7・図表 6-33)。

### 【訪問系サービス事業所において技能実習生を受け入れるとした場合に必要になる条件】

技能実習生が日本語での会話力や記録作成能力を有すること、法人全体でのバックアップ体制の整備が必要との回答が多いが、法人における各種在留資格ごとの雇用経験の有無により回答傾向は異なる。

- ✓ 訪問系サービス事業所において技能実習生を受け入れるとした場合に必要と思われる条件については、「サービス提供を行う技能実習生が、利用者と問題なく意思疎通を行うだけの会話力を有すること」が最も多く 85.4%、次いで「サービス提供を行う技能実習生が、サービス提供に係る記録を作成する能力を有すること」70.2%、「法人全体でのバックアップ体制を整えておくこと(法人内の職員配置の融通、研修の実施・受講への支援等)」62.4%(問8・図表 6-34)。
- ✓ また、法人における技能実習生の雇用経験別に、訪問系サービス事業所において技能実習生を受け入れるとした場合に必要になる条件をみたところ、雇用経験がある場合に「法人全体でのバックアップ体制を整えておくこと」を選択する割合は、雇用経験がない場合の回答割合よりも約 10 ポイント高かった。反対に、雇用経験がある場合に「サービス提供を行う技能実習生が、サービス提供に係る記録を作成する能力を有すること」「サービス提供を行う技能実習生が、日本の文化や慣習等についてより深い知識を有すること」を選択する割合は、雇用経験がない場合の回答割合よりもいずれも 10 ポイント以上低かった(問8・図表 6-39)。

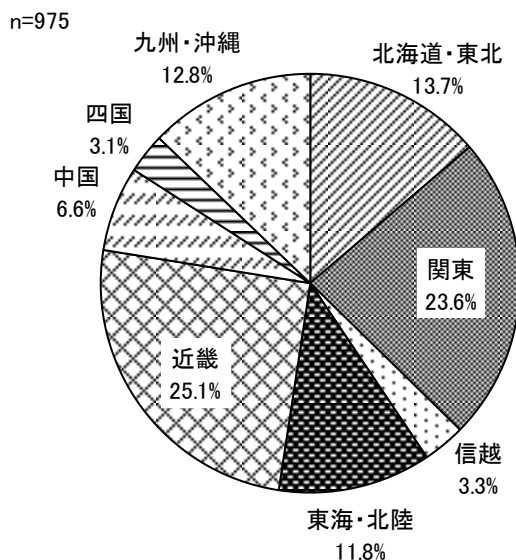
### 1.3 調査結果

#### 1) 事業所等について

##### ① 事業所の所在地(問1)

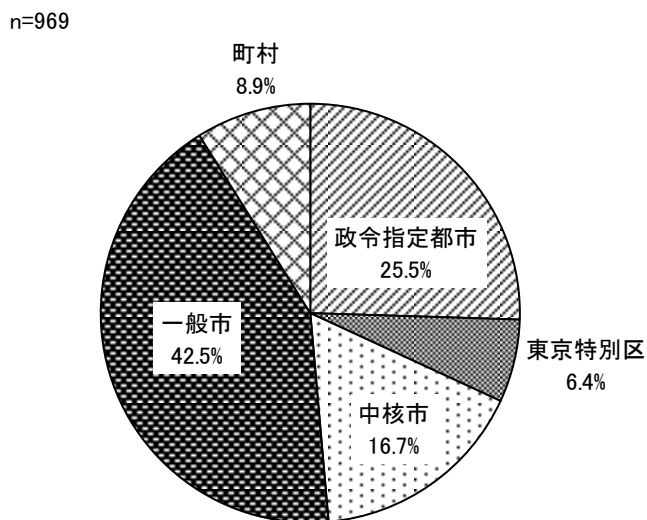
- ✓ 回答が得られた事業所の所在地を地域区別にみると、「近畿」が25.1%と最も多く、次いで「関東」23.6%、「北海道・東北」13.7%となっている。

図表6-1 回答事業所の所在地 地域区別(単一回答(以下、「SA」と表記))



- ✓ 都市区別では、「一般市」が42.5%と最も多く、次いで「政令指定都市」25.5%、「中核市」16.7%等となっている。

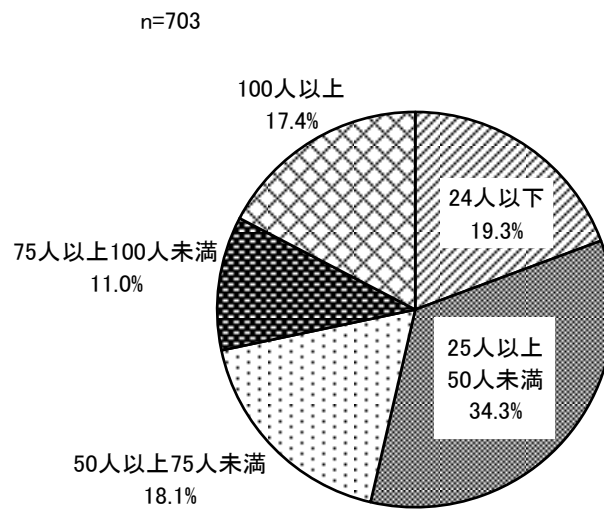
図表6-2 回答事業所の所在地 都市区別(SA)



② 事業所の利用定員数(問1)

✓ 「25人以上50人未満」が34.3%と最も多くなっている。平均値は62.31人。

図表6-3 事業所の利用定員数



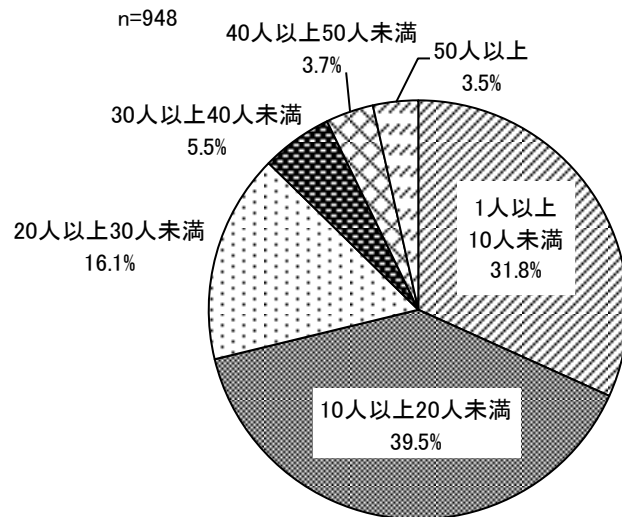
調査数	703
平均	62.31
最小値	2.00
最大値	600.00

③ 事業所の職員数(問1)

a) 職員数(実数)

✓ 「10人以上20人未満」が39.5%と最も多く、次いで「1人以上10人未満」31.8%、「20人以上30人未満」16.1%等となっている。平均値は17.74人。

図表6-4 回答事業所の職員数

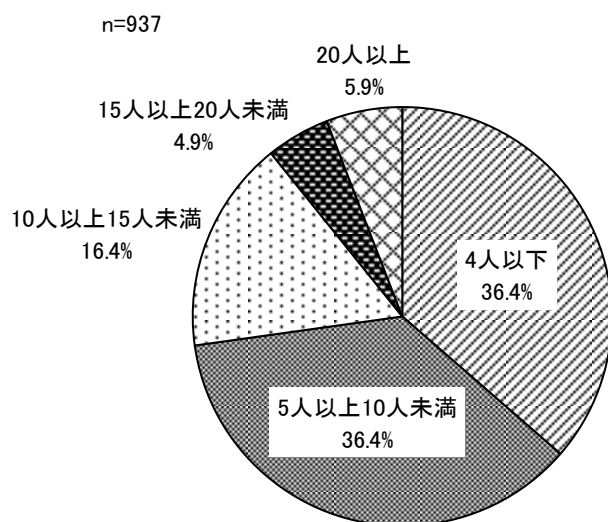


調査数	948
平均	17.74
最小値	1.00
最大値	500.00

b) 介護福祉士資格保有者数(実数)

✓ 「4人以下」「5人以上10人未満」が36.4%と最も多く、次いで「10人以上15人未満」16.4%等となっている。平均値は7.82人。

図表6-5 回答事業所の介護福祉士資格保有者数



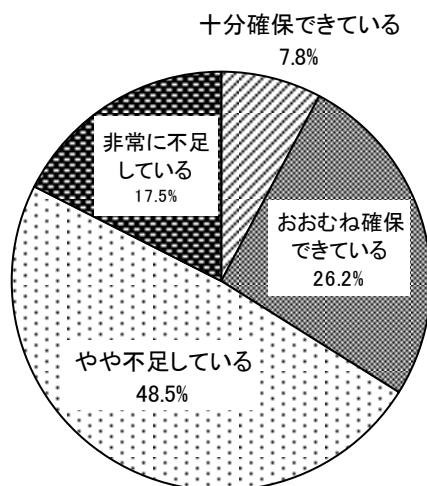
調査数	937
平均	7.82
最小値	0.00
最大値	89.00

④ 事業所における職員確保の状況(問1)

✓ 「やや不足している」48.5%、「おおむね確保できている」26.2%、「非常に不足している」17.5%等となっている。

図表6-6 職員の確保状況(SA)

n=929

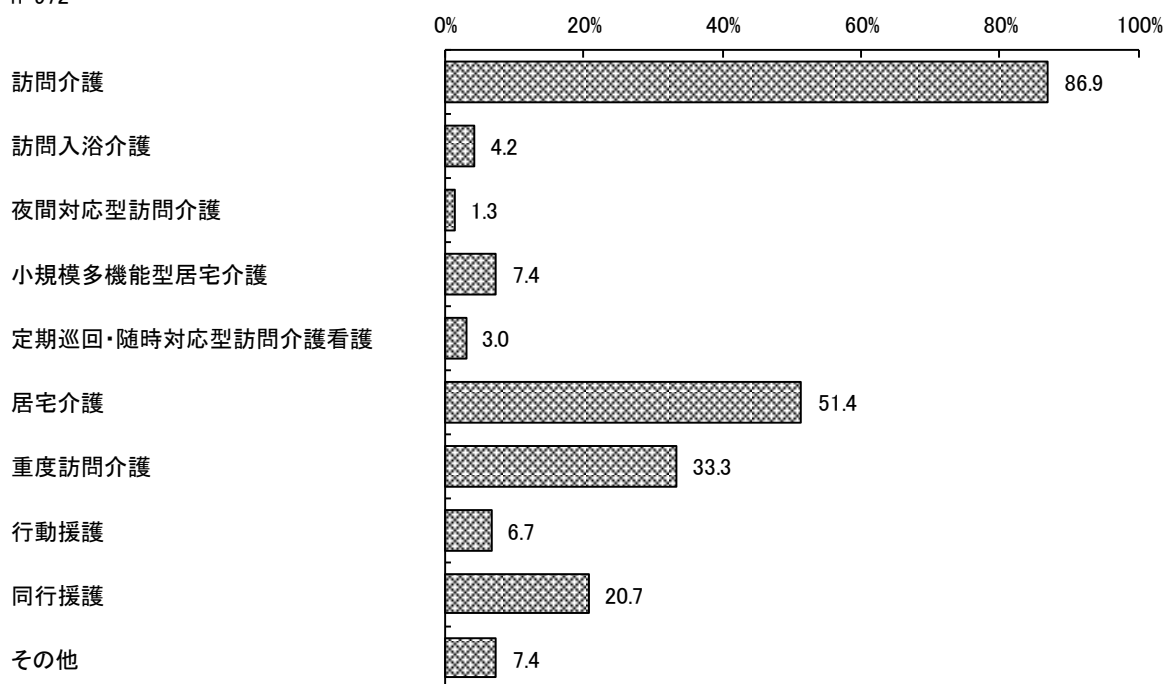


⑤ 事業所の提供サービス(問1)

✓ 回答事業所の9割近くが「訪問介護」を提供している(86.9%)。

図表6-7 提供しているサービス(複数回答(以下、「MA」と表記))

n=972

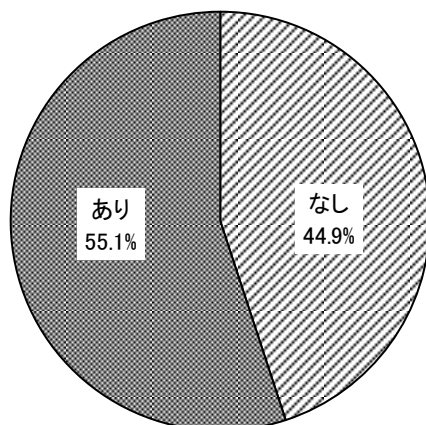


⑥ (訪問系サービス以外で)同一の建物もしくは同一又は隣接している敷地で実施されているサービスの有無(問1)

✓ 「なし」44.9%、「あり」55.1%であった。

図表6-8 (訪問系サービス以外で)同一の建物もしくは同一又は隣接している敷地で実施されているサービスの有無(SA)

n=950

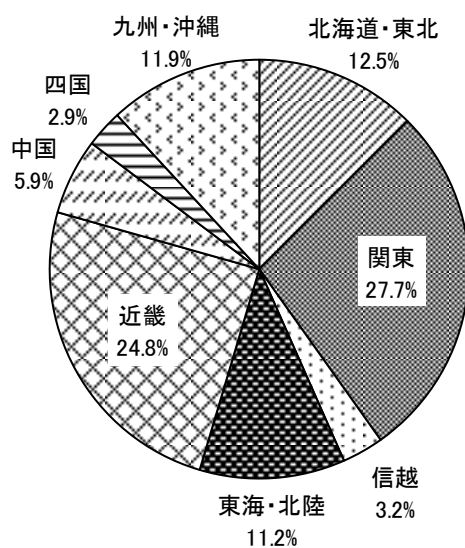


⑦ 法人の本部所在地(問1)

✓ 「関東」が27.7%と最も多く、次いで「近畿」24.8%、「北海道・東北」12.5%等となっている。

図表6-9 法人の本部所在地(SA)

n=936

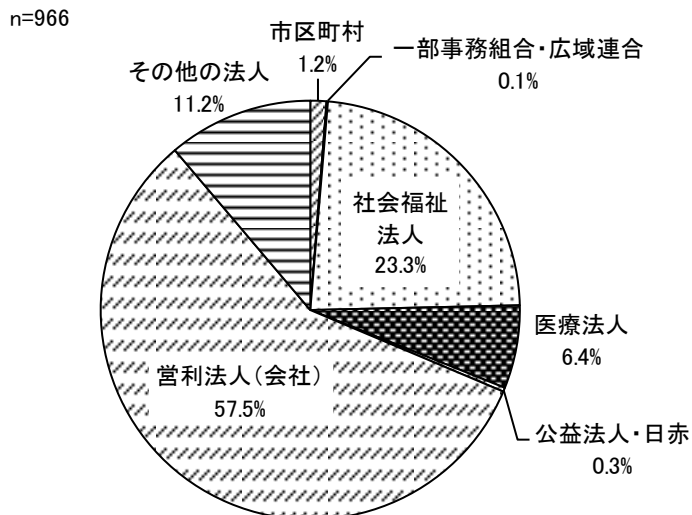




⑧ 法人の経営主体(問1)

✓ 「営利法人(会社)」が57.5%と最も多く、次いで「社会福祉法人」23.3%、「その他の法人」11.2%等となっている。

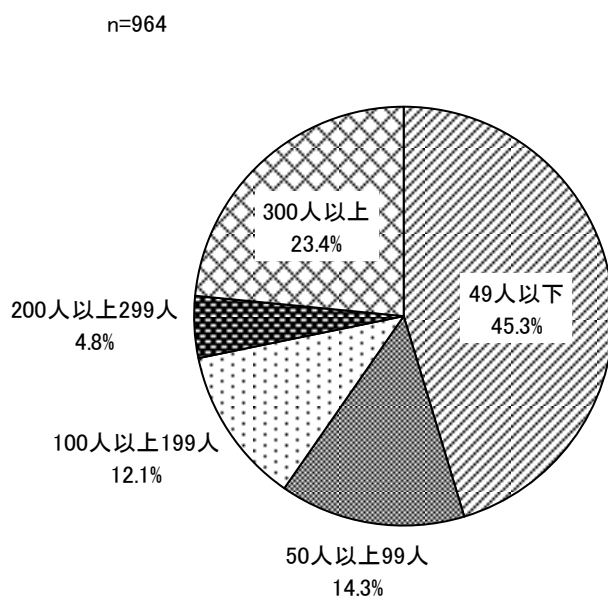
図表6-10 法人の経営主体(SA)



⑨ 法人全体の職員数(問1)

✓ 「49人以下」が45.3%と最も多く、次いで「300人以上」23.4%、「50人以上99人」14.3%等となっている。

図表6-11 法人全体の職員数(SA)

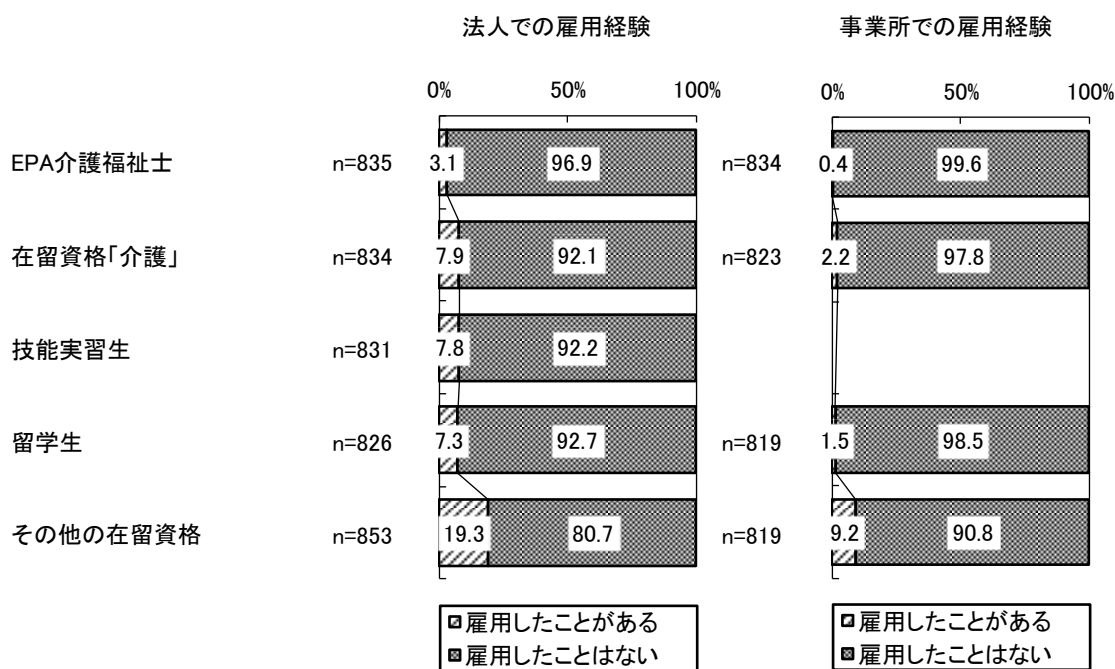


2) 外国人介護職員の活用状況について

① 外国人介護職員の雇用経験有無(問2)

✓ 法人内で「EPA介護福祉士」「在留資格「介護」」「技能実習生」「留学生」を「雇用したことがある」と回答した割合は、いずれも8.0%以下であった。法人内で「その他の在留資格<sup>1</sup>」を「雇用したことがある」と回答した割合は19.3%と、他の在留資格と比較すると回答割合が高い。事業所における雇用経験でも同様の傾向がみられる。

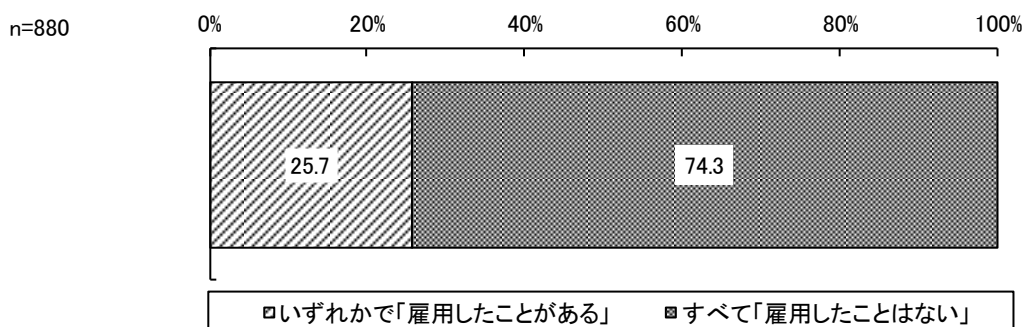
図表6-12 外国人介護職員の雇用経験有無(SA)



※訪問系サービスにおいて、技能実習生の受入れは認められていないため、「事業所での雇用経験」のグラフはなし。

✓ また、法人内で、「EPA介護福祉士」「在留資格「介護」」「技能実習生」「留学生」「その他の在留資格」(以下、これらの在留資格をまとめて「各種在留資格」という)のいずれも「雇用したことがない」と回答した割合は74.3%であった。

図表6-13 法人における各種在留資格保有者の雇用経験(SA)



<sup>1</sup> 技術・人文知識・国際業務、永住者、定住者、日本人・永住者の配偶者等が含まれる。以降も同様。

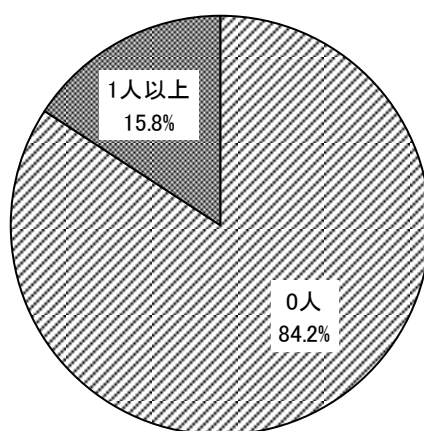
- ✓ 次に、「訪問系サービス以外で同一の建物もしくは同一又は隣接している敷地で実施されているサービス」(以下、「隣接サービス」という)の有無別に、法人における各種在留資格ごとの雇用経験を見る。「雇用したことがある」の回答数が少ないため、留意が必要であるものの、いずれの在留資格においても、隣接サービス「なし」の場合よりも「あり」の場合において、「雇用したことがある」と回答した割合が高かった。

② 介護福祉士資格を有する外国人介護職員の数(問3)

- ✓ 「0人」が84.2%、「1人以上」が15.8%となっている。平均値は7.82人。

図表6-14 介護福祉士資格を有する外国人介護職員の数

n=158



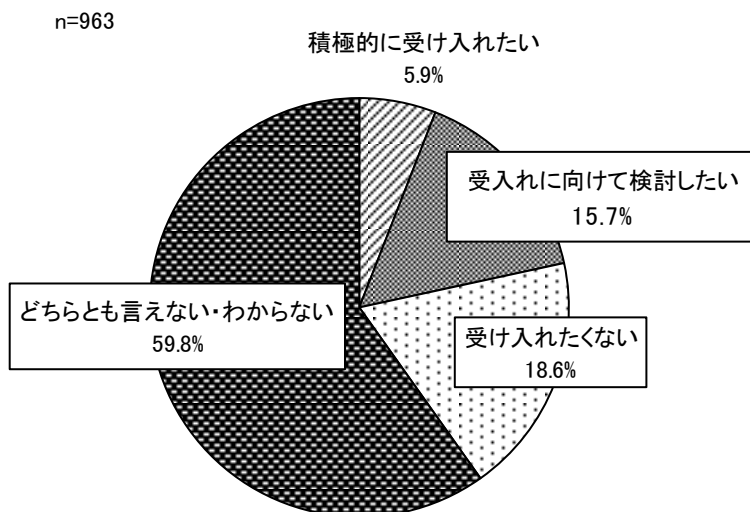
調査数	158
平均	0.17
最小値	0.00
最大値	2.00

3) 事業所における技能実習生受入れ意向について

① 訪問系サービスが技能実習生受入れの対象となった場合の受入れ意向(問4)

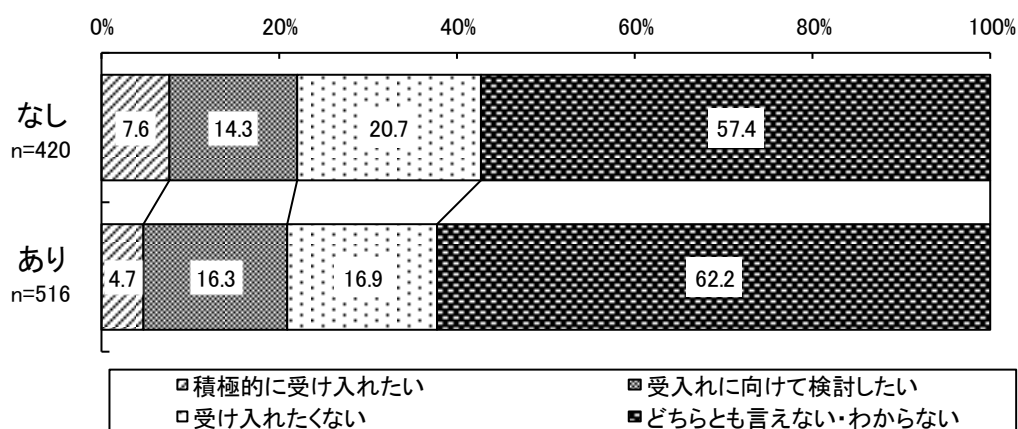
- ✓ 訪問系サービスが技能実習生受入れの対象となった場合の受入れ意向については、「積極的に受け入れたい」5.9%、「受入れに向けて検討したい」15.7%、「受け入れたくない」18.6%、「どちらとも言えない・わからない」59.8%となっている。

図表6-15 訪問系サービスが技能実習生受入れの対象となった場合の受入れに対する意向(SA)



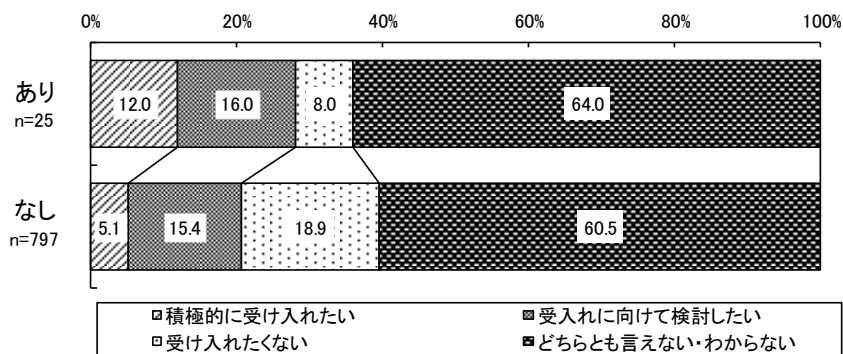
- ✓ 次に、隣接サービスの有無別に事業所における技能実習生の受入れ意向の違いをみると、「積極的に受け入れたい」「受入れに向けて検討したい」と回答した割合の合計は、隣接サービスが「なし」の場合で21.9%、「あり」の場合で21.0%であり、大きな差はみられなかった。
- ✓ 「受け入れたくない」と回答した割合は、隣接サービスが「なし」の場合で20.7%、「あり」の場合で16.9%であった。

図表6-16 隣接サービスの有無別にみる受入れに対する意向 (SA)

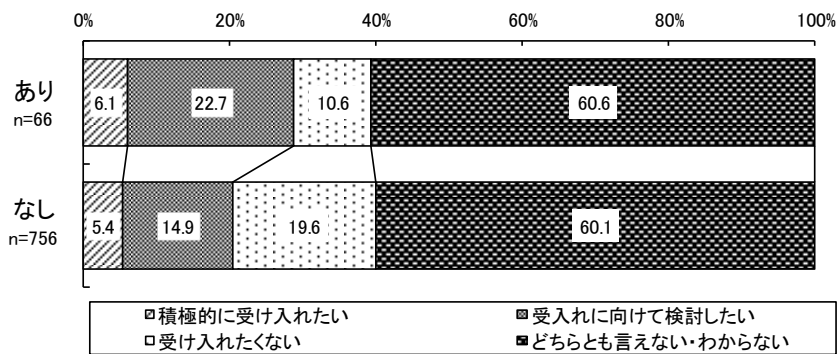


- ✓ 次に、法人における各種在留資格ごとの雇用経験別に、事業所における技能実習生受入れ意向の違いをみる。どの在留資格においても、法人内で「雇用したことがある」場合、「雇用したことがない」場合に比べて、「積極的に受け入れたい」「受入れに向けて検討したい」と回答した割合が高く、「受け入れたくない」と回答した割合が低かった。特に、法人内で「技能実習生」「留学生」を「雇用したことがある」場合と「雇用したことがない」場合を比較すると、「積極的に受け入れたい」「受入れに向けて検討したい」と回答した割合の合計に10ポイント以上の差があった。
- ✓ また、法人内で各種在留資格のいずれか1つでも「雇用したことがある」場合は、1つも「雇用したことがない」場合に比べて、「積極的に受け入れたい」「受入れに向けて検討したい」と回答する割合が高く、「受け入れたくない」と回答する割合が低かった。

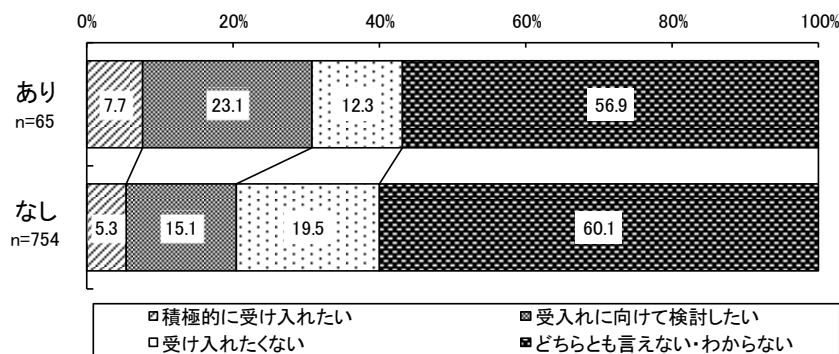
図表6-17 EPA 介護福祉士資格保有者の雇用経験別にみる技能実習生の受入れ意向(SA)



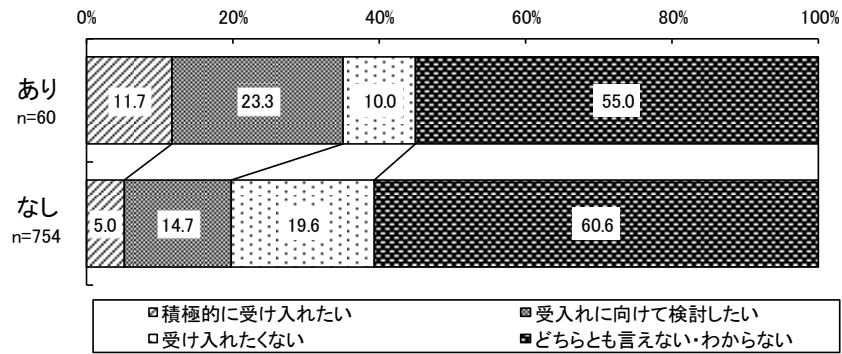
図表6-18 在留資格「介護」保有者の雇用経験別にみる技能実習生の受入れ意向(SA)



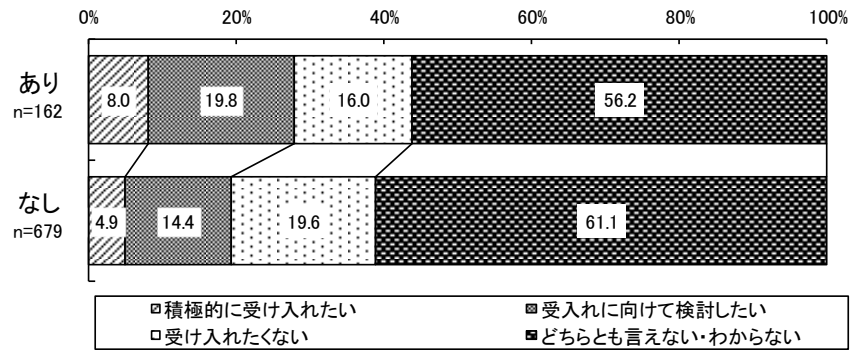
図表6-19 技能実習生の雇用経験別にみる技能実習生の受入れ意向(SA)



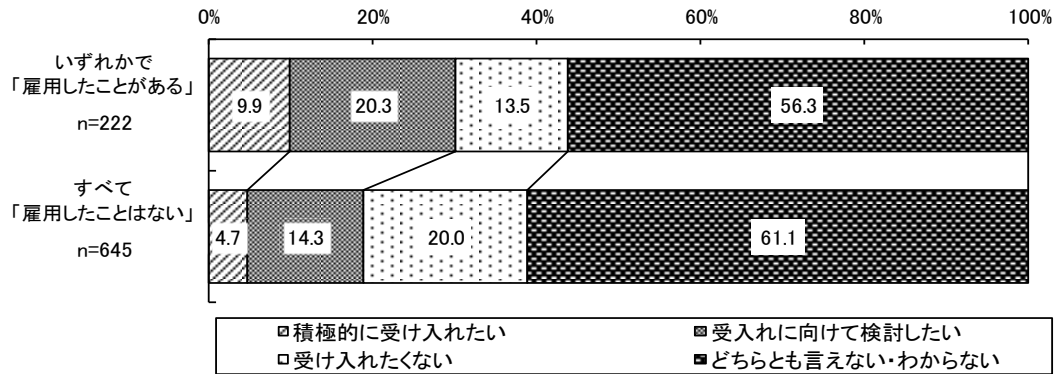
図表6-20 留学生の雇用経験別にみる技能実習生の受入れ意向(SA)



図表6-21 その他の在留資格の雇用経験別にみる技能実習生の受入れ意向(SA)



図表6-22 各種在留資格の雇用経験別にみる技能実習生の受入れ意向(SA)

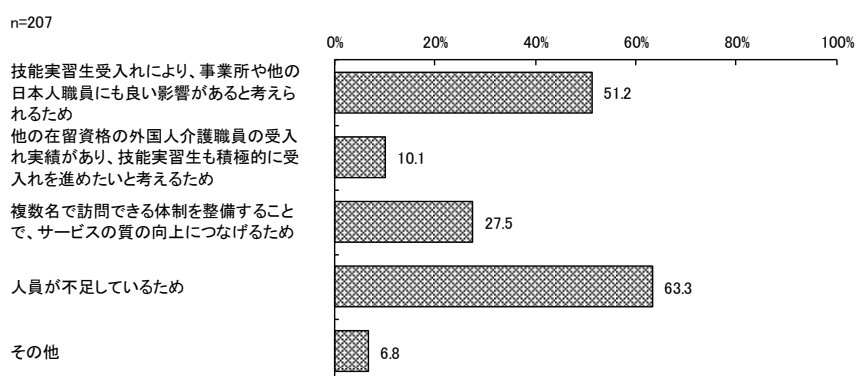


② 技能実習生を「積極的に受け入れたい」「受入れに向けて検討したい」と回答した事業所の意向(問5)

a) 受け入れたい理由

- ✓ 訪問系サービスが技能実習生受入れの対象となった場合に「積極的に受け入れたい」「受入れに向けて検討したい」と回答した事業所にその理由を尋ねたところ、「人員が不足しているため」が63.3%と最も多く、次いで「技能実習生受入れにより、事業所や他の日本人職員に対しても良い影響があると考えられるため」51.2%、「複数名で訪問できる体制を整備することで、サービスの質の向上につなげるため」27.5%等であった。

図表6-23 技能実習生を受け入れたい理由(MA)



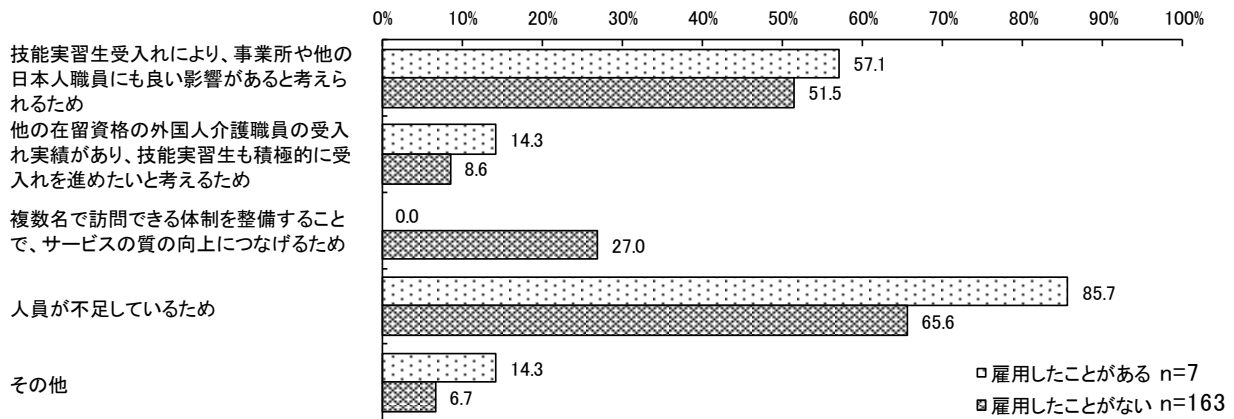
【「その他」の具体的な内容】

- ・ 受入れが上手く行く事で後につながる。
- ・ 弊社が運営する施設が今後増える為、人材確保の為。
- ・ これから日本は外国人の受入れを積極的に行なわないと無理だと思うから(人材確保、高齢化)。
- ・ EPAの人々は日本人より良い意味で「ガツガツ」しているから。
- ・ ダイバーシティの推進。
- ・ 訪問入浴は3名体制のため、他2名でフォローが可能。
- ・ 会社として社会貢献。
- ・ 介護業界のレベルアップのため。
- ・ 中国帰国者の利用者がおり、外国語(中国語等)の話せる職員が欲しい。
- ・ 通所介護にて技能実習生の受入れあり。
- ・ 今後ヘルパーが不足すると考えるため。
- ・ チャレンジしたいと思う人であればどんな人でも採用したい。
- ・ 外国人の孤立化を防ぐため。
- ・ 今は人員充足しているが、人員不足となる事が多い為。 等

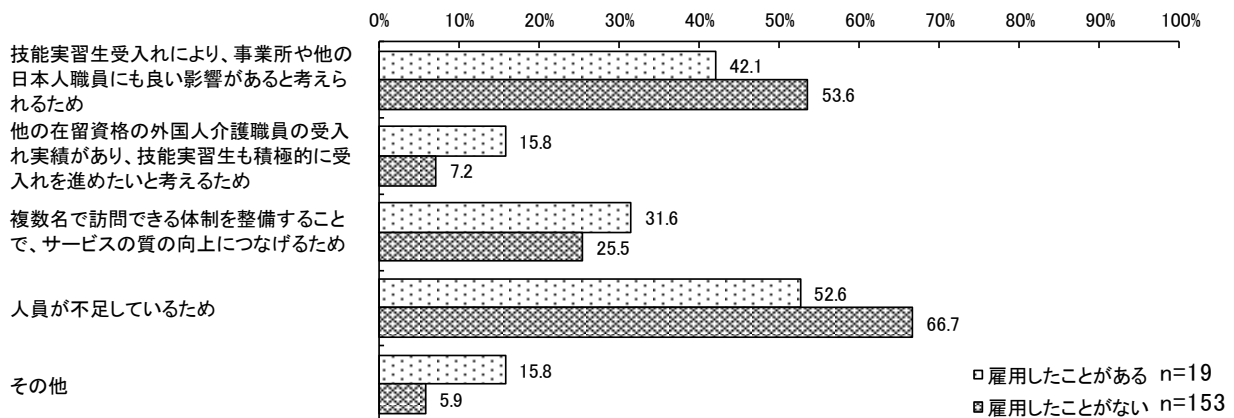
- ✓ 次に、法人における各種在留資格ごとの雇用経験別に、技能実習生を受け入れたい理由の違いをみる。「在留資格「介護」「技能実習生」「留学生」「その他の在留資格」においては、法人内で「雇用したことがない」場合の方が、「雇用したことがある」場合よりも「人員が不足しているため」と回答する割合が高かったが、「EPA介護福祉士」においては、法人で「雇用したことがある」場合の方が、「雇用したことがない」と回答した事業所に比べて「人員が不足しているため」と回答した割合が高かった。

※ただし、n数が少ないため、分析には留意が必要。

図表6-24 EPA 介護福祉士資格保有者の雇用経験別にみる  
技能実習生を受け入れたい理由(MA)

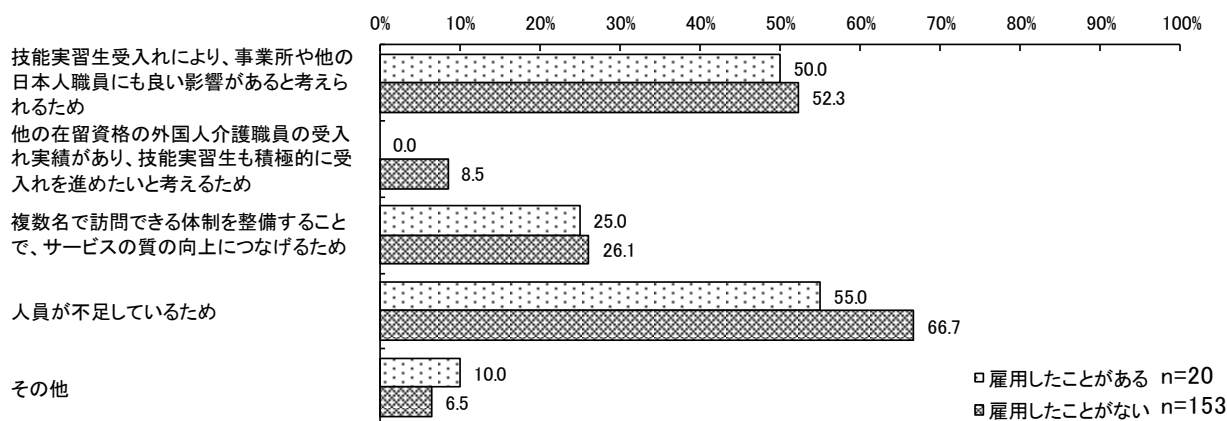


図表6-25 在留資格「介護」保有者の雇用経験別にみる技能実習生を受け入れたい理由(MA)

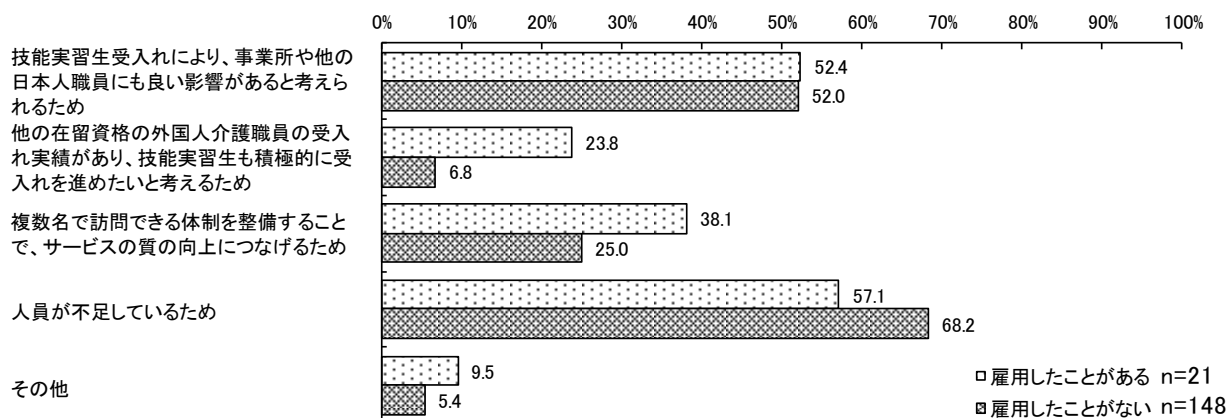




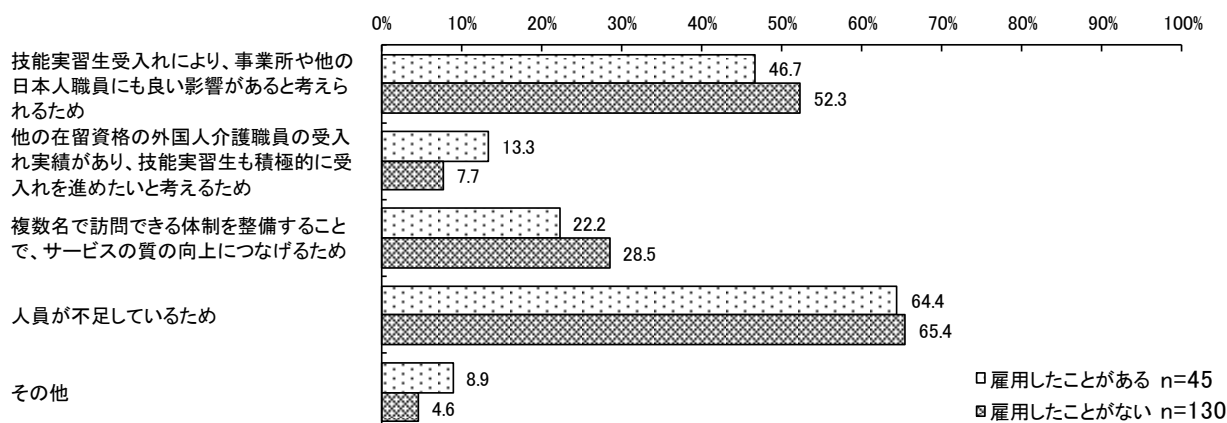
図表6-26 技能実習生の雇用経験別にみる技能実習生を受け入れたい理由(MA)



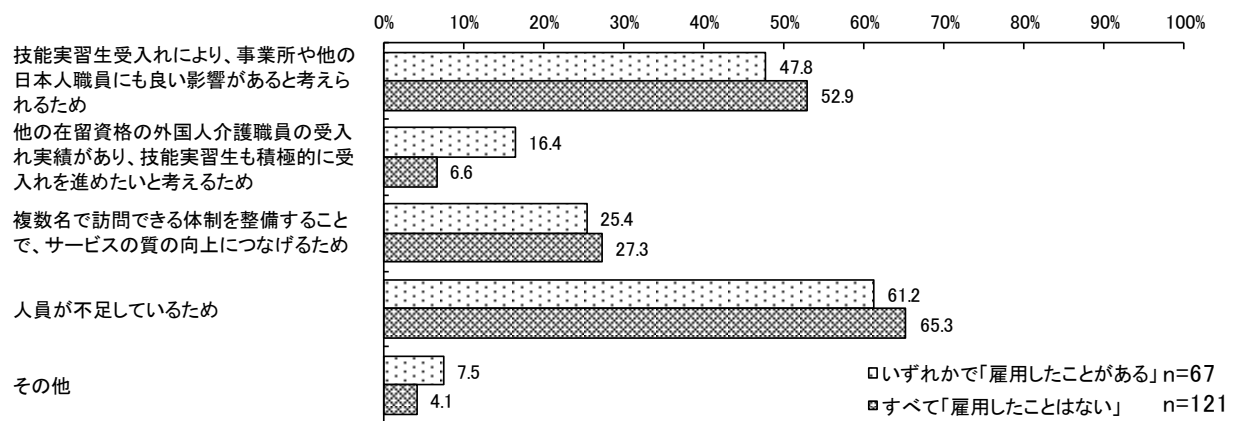
図表6-27 留学生の雇用経験別にみる技能実習生を受け入れたい理由(MA)



図表6-28 その他の在留資格の雇用経験別にみる技能実習生を受け入れたい理由(MA)



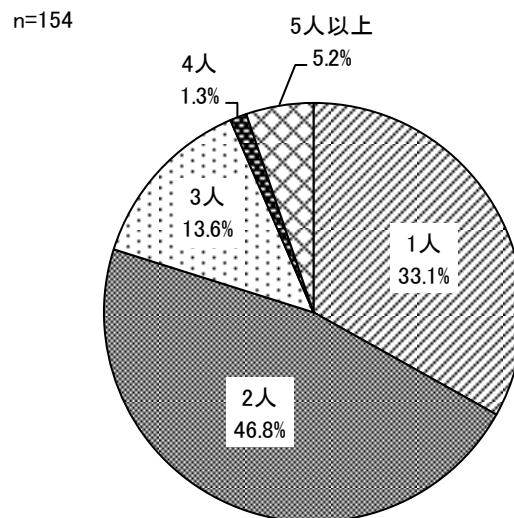
図表6-29 各種在留資格の雇用経験別にみる技能実習生を受け入れたい理由(MA)



b) 事業所における技能実習生の受入れ希望人数

✓ 技能実習生を受け入れる場合の受入れ希望人数は、「2人」46.8%、「1人」33.1%、「3人」13.6%等となっている。平均値は2.05人。

図表6-30 事業所における技能実習生の受入れ希望人数



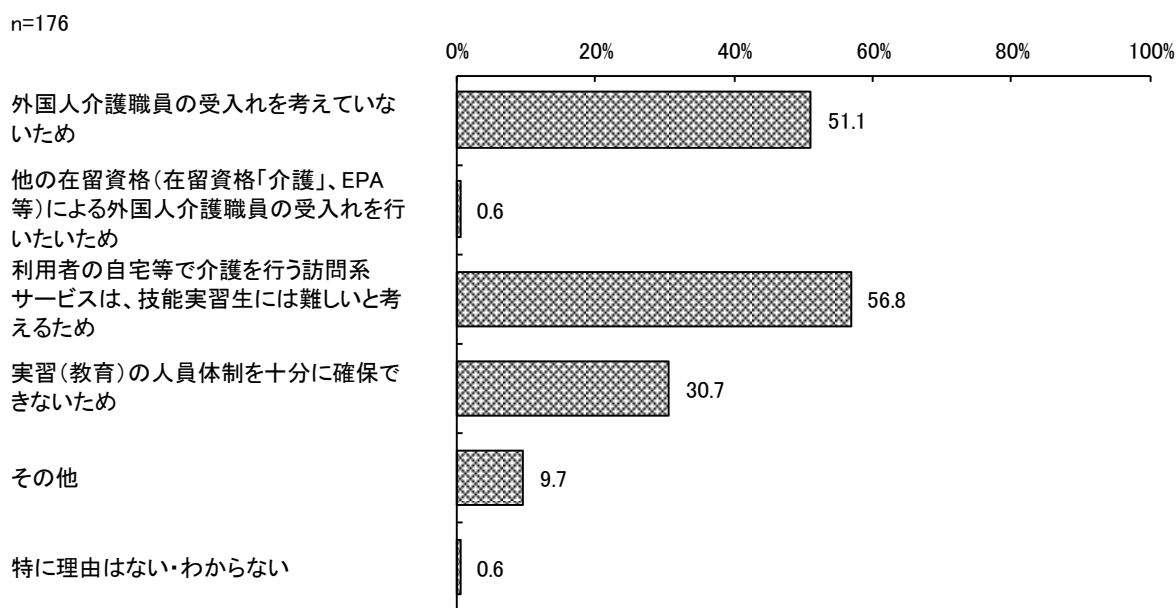
調査数	154
平均	2.05
最小値	1.00
最大値	10.00

### ③ 技能実習生を「受け入れたくない」と回答した事業所の意向

#### a) 受け入れたくない理由(問6)

- ✓ 訪問系サービスが技能実習生受入れの対象となった場合に「受け入れたくない」と回答した事業所にその理由を尋ねたところ、「利用者の自宅等で介護を行う訪問系サービスは、技能実習生には難しいと考えるため」が56.8%と最も多く、次いで「外国人介護職員の受入れを考えていないため」51.1%、「実習(教育)の人員体制を十分に確保できないため」30.7%等であった。

図表6-31 技能実習生を受け入れたくない理由(MA)

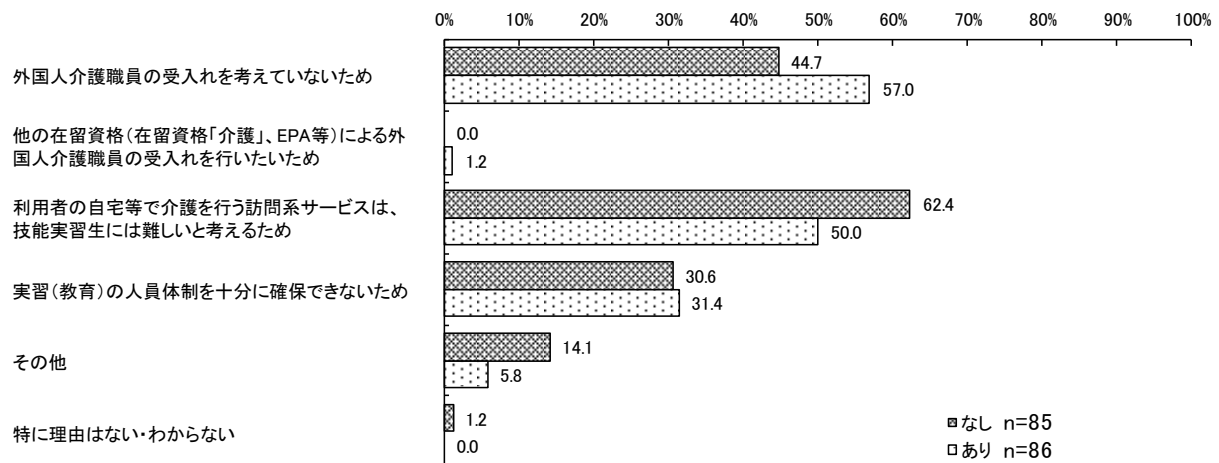


#### 【「その他」の具体的な内容】

- ・ 日本人がやりたがらない仕事を他国の方に押しつけたくない。日本人がやりたい仕事にすべき！！
- ・ 技能実習生は低賃金で雇用されることが多く、介護現場の待遇が下がり、人材難につながると考えられるため。
- ・ 外国の方を今まで4名受け入れたが、風習が違い難しかった。
- ・ 訪問介護保険サービスに対応することが困難。
- ・ コスト高、出来る限り日本人を優先したい。
- ・ ヘルパーが十分に確保出来ているため。
- ・ 津軽の言葉が壁になる。
- ・ 人間関係がうまくいかなかった。
- ・ 生活習慣が違うため。
- ・ 宿泊設備がない。
- ・ 視覚障害者に情報提供を行うことが目的で外国人の方には難しいと考えるため。
- ・ 同行援護は自宅以上に外出中対応は難しい。
- ・ 受入れに対し手続き管理等が多い。
- ・ 現在、ヘルパーは不足しているが、実習生を指導するゆとりがない。
- ・ 継続して業務にあたってほしい。車の運転免許、近隣の地理の理解が必要。 等

- ✓ 次に、隣接サービスの有無別に、事業所における技能実習生を受け入れたくない理由を見ると、「利用者の自宅等で介護を行う訪問系サービスは、技能実習生には難しいと考えるため」と回答した割合は、隣接サービスが「なし」の場合で62.4%、「あり」の場合で50.0%と10ポイント以上の差があった。

図表6-32 隣接サービスの有無別にみる技能実習生を受け入れたくない理由(MA)

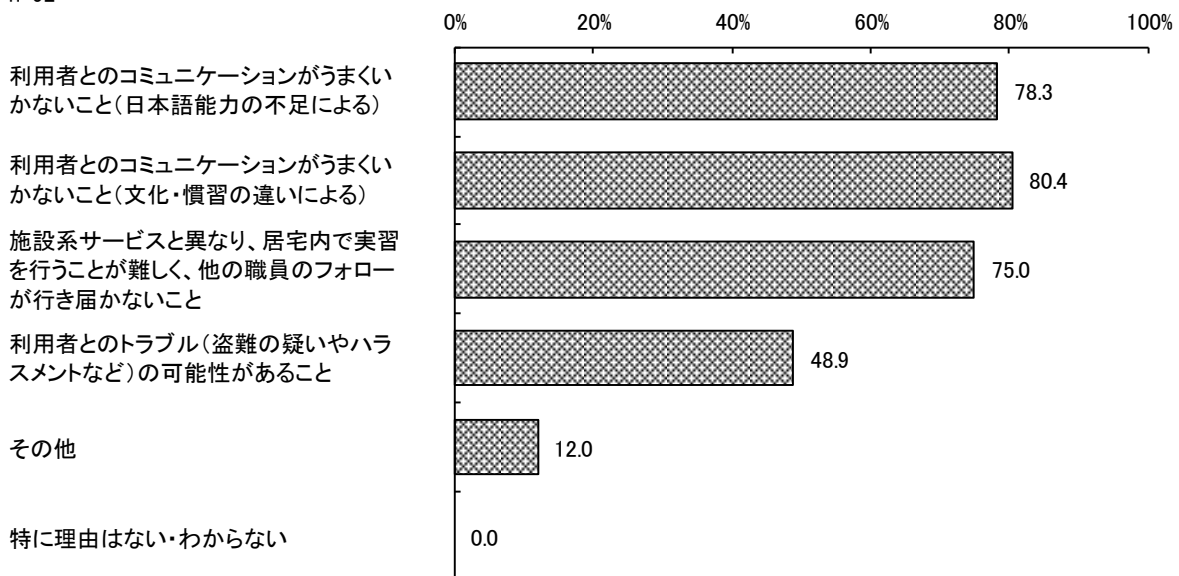


b) 技能実習生が訪問系サービスに従事することについて懸念されること(問7)

- ✓ 技能実習生を「受け入れたくない理由」(問6)にて「利用者の自宅で介護を行う訪問系サービスは、技能実習生には難しいと考えるため」と回答した事業所に対して懸念されることを尋ねたところ、「利用者とのコミュニケーションがうまくいかないこと(文化・慣習の違いによる)」が80.4%と最も多く、次いで「利用者とのコミュニケーションがうまくいかないこと(日本語能力の不足による)」78.3%、「施設系サービスと異なり、居宅内で実習を行うことが難しく、他の職員のフォローが行き届かないこと」75.0%等であった。

図表6-33 技能実習生が訪問系サービスに従事することについて懸念されること(MA)

n=92



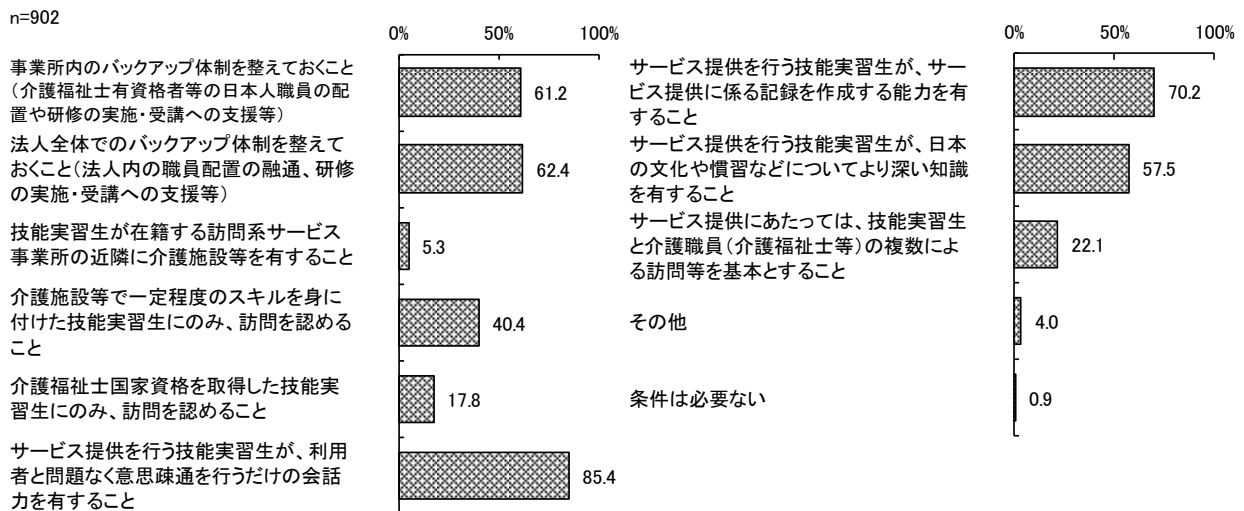
【「その他」の具体的な内容】

- ・ 1人で訪問サービスするため、他職員のフォローが行き届かないと思われる。
- ・ 高齢が超高齢となっており、85才～95才の在宅サービスのリスク管理が困難。
- ・ 咄嗟の事態への柔軟な対応が必要であり、事故につながらないかと不安。
- ・ 利用者側に外国人を受け入れられる方が少ない。
- ・ 利用者側の考えにもより、外国人への考え方がどうか分からない。
- ・ 外出中の周りの動き等を適格に判断・説明する力がある。
- ・ 難病の利用者が多く、知識がないと対応できない。
- ・ 宗教的な問題により、食生活に相違があり、味見が出来ないため、単独訪問に困難性がある。また、自動車免許がなければ訪問できない。
- ・ 食事づくりは外国の方には難しいと思われるから。 等

④ 訪問系サービス事業所において技能実習生を受け入れるとした場合に必要になる条件(問8)

✓ 「サービス提供を行う技能実習生が、利用者と問題なく意思疎通を行うだけの会話力を有すること」が85.4%と最も多く、次いで「サービス提供を行う技能実習生が、サービス提供に係る記録を作成する能力を有すること」70.2%、「法人全体でのバックアップ体制を整えておくこと(法人内の職員配置の融通、研修の実施・受講への支援等)」62.4%等となっている。

図表6-34 訪問系サービスにおける技能実習生受入れ時に必要になる条件(MA)



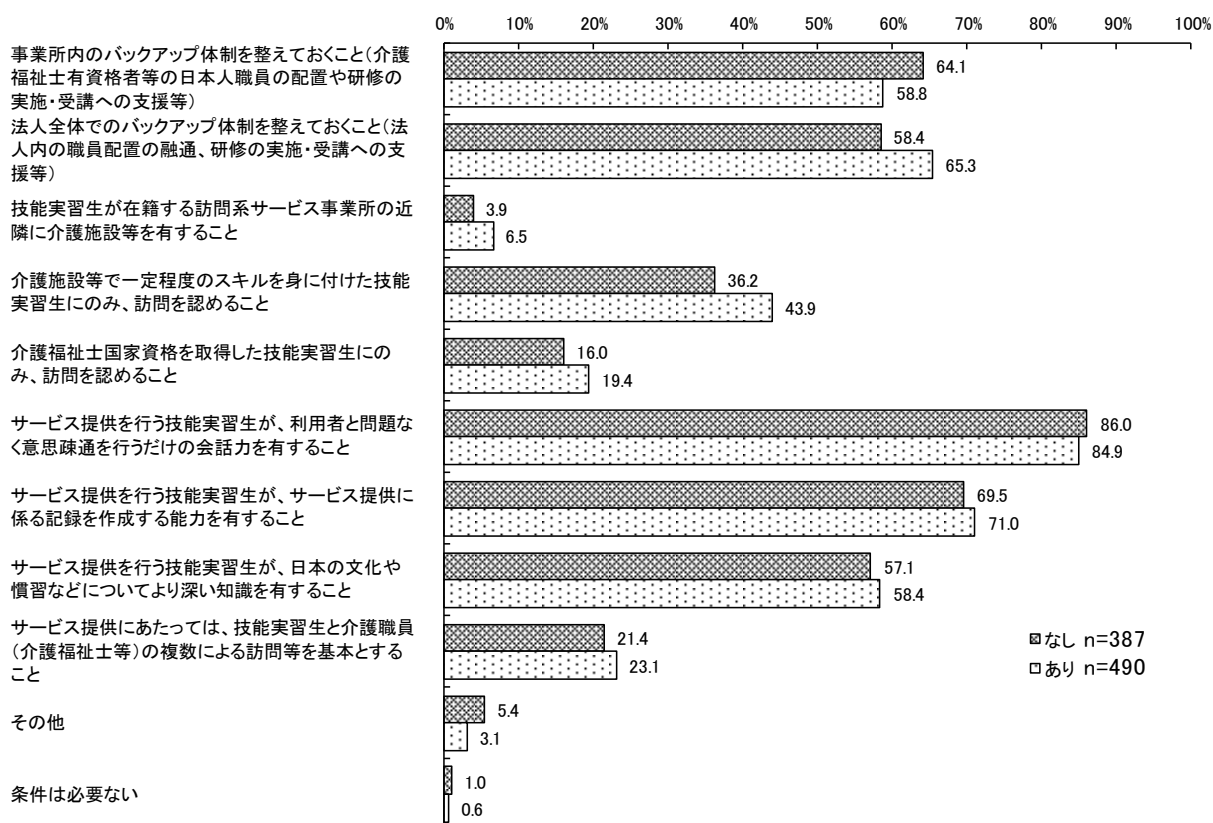
【「その他」の具体的な内容】

- ・ 外国人に介護をさせる前に日本人に介護サービスをさせるようにしていくことが先！！
- ・ 本人のコミュニケーション、ホスピタリティーの能力による。
- ・ お互いの文化の違いを受け入れ、理解し合える関係性が必要。
- ・ 引継ぎ職員分の人件費の補償。
- ・ 長く働いてもらえるような体制を整えること。他スタッフとの交流。
- ・ 生活する拠点(アパート、スーパー、駅等)が事業所の近くにないと難しい。
- ・ ご家族様とのコミュニケーションが上手にとれることも大切と考える。
- ・ 費用の助成(住居費)。

- 当社の採用基準を満たしている。
- 一定の期間地域で生活したことがなければむずかしい。
- 行動援護のサービス提供が多いため研修の修了が必要となる。
- 支援をおこなう利用者様の意向が重要。受け入れてもらえるのかどうか。
- 訪問地域内の地理及び公共交通機関の知識を得る必要がある。
- 日本人と同等の日本語入力、コミュニケーション能力が必要。
- 車(バイク)の運転が出来ること。また、ある程度の運転技術。
- 事業所だけでなく利用者からの同意が必要。
- 介護福祉士とまではいかないが、初任者研修受講者等が望ましい。
- 自転車に乗れる、電車／バス等が利用出来る(言葉の理解を含めて)。
- 自分の車を保有していること、長期間業務にあたること。 等

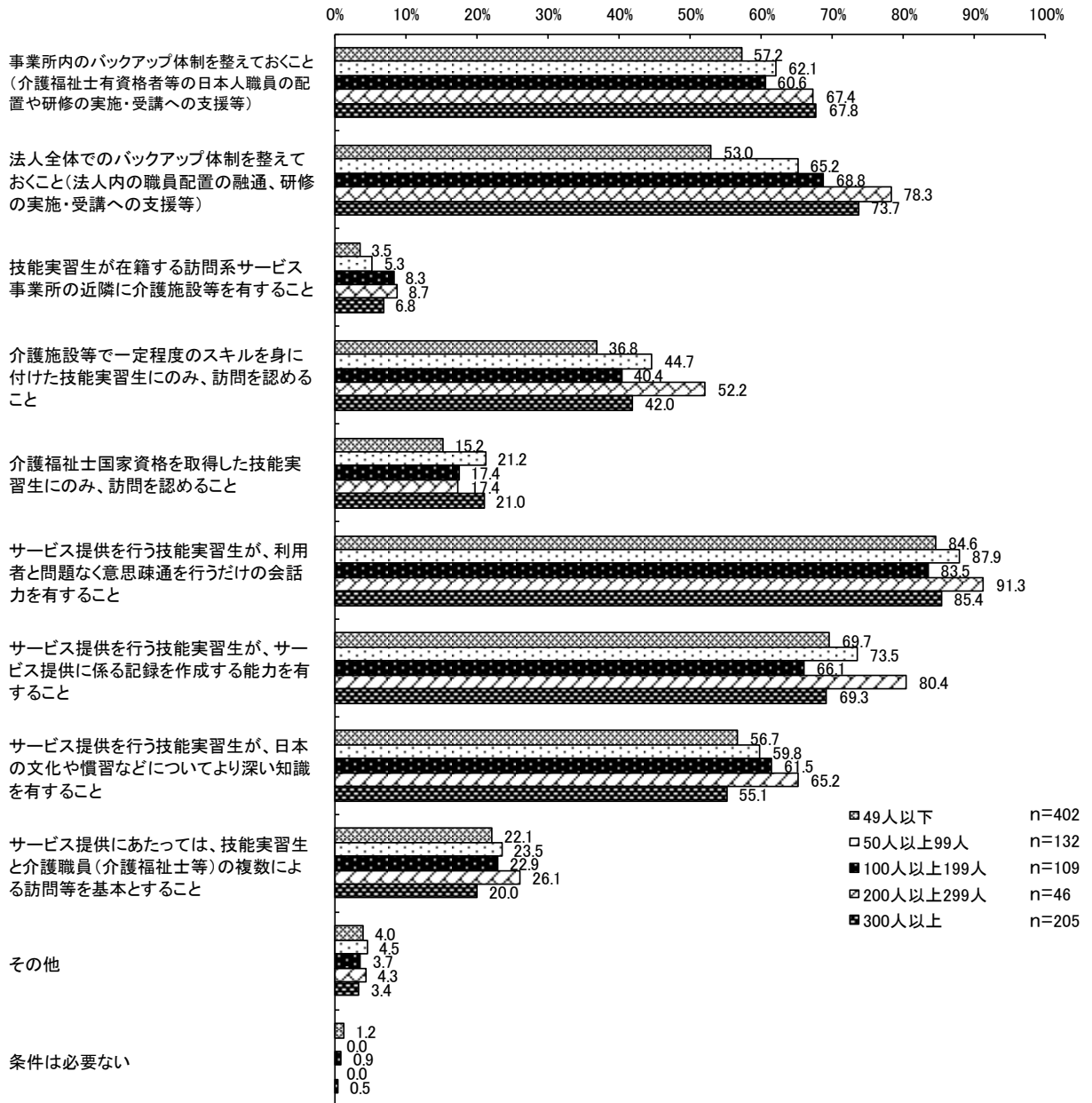
✓ 次に、隣接サービスの有無別に訪問系サービス事業所において技能実習生を受け入れるとした場合に必要になる条件をみたが、いずれの選択肢においても、隣接サービスの有無による大きな差はみられなかった。

図表6-35 隣接サービスの有無別にみる訪問系サービスにおける技能実習生受入れ時に必要になる条件(MA)



- また、法人規模別に訪問系サービス事業所において技能実習生を受け入れるとした場合に必要になる条件をみると、規模が大きい事業者の方が「事業所内のバックアップ体制を整えておくこと(介護福祉士有資格者等の日本人職員の配置や研修の実施・受講への支援等)」や「法人全体でのバックアップ体制を整えておくこと(法人内の職員配置の融通、研修の実施・受講への支援等)」の回答割合が高い傾向がみられた。

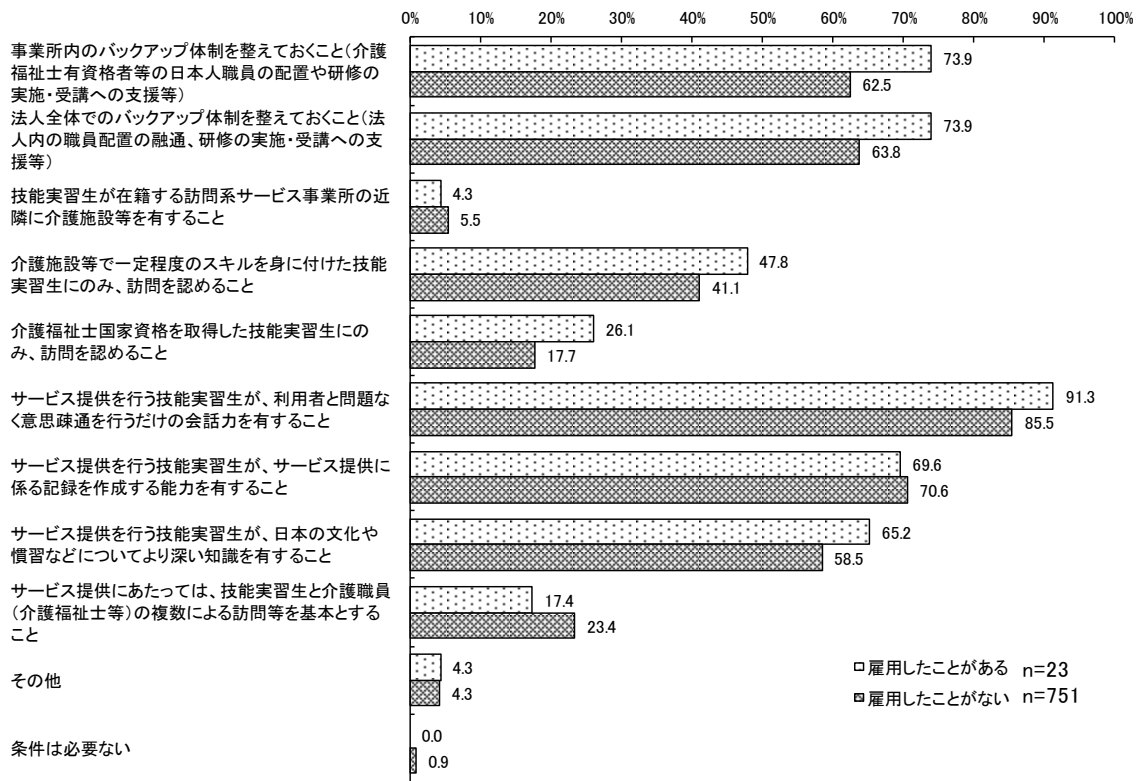
図表6-36 法人規模別にみる訪問系サービスにおける技能実習生受入れ時の条件(MA)



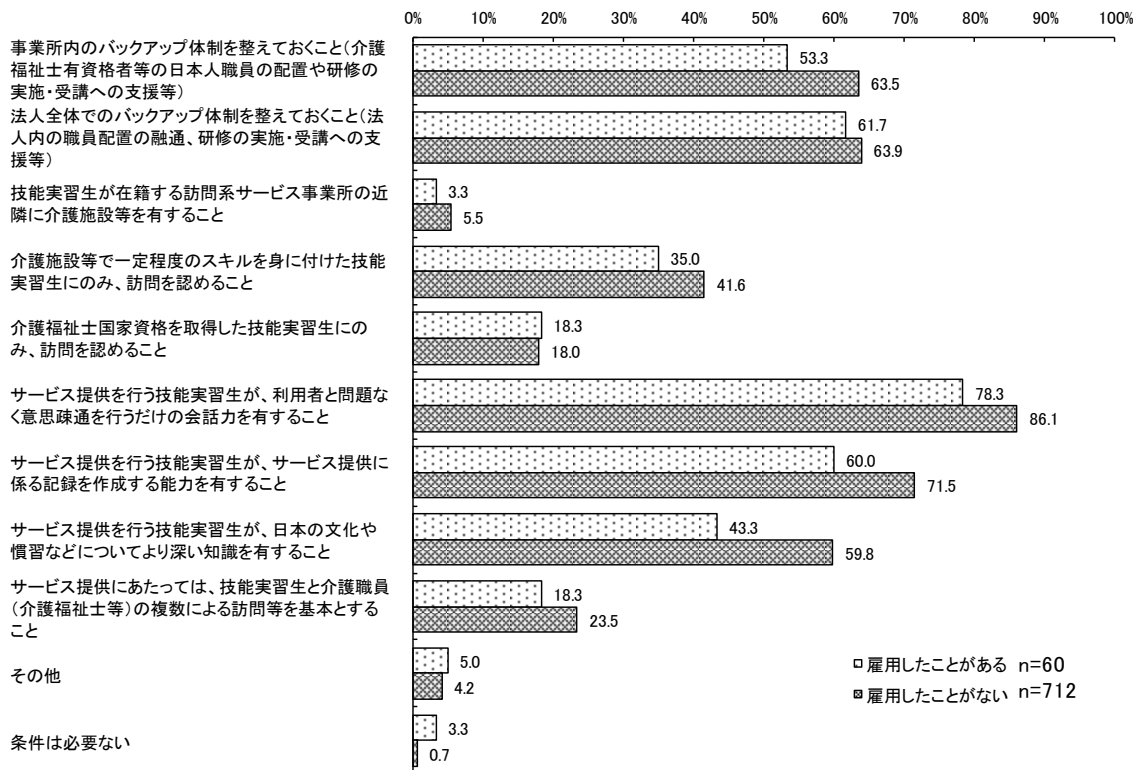
- ✓ さらに、法人における各種在留資格ごとの雇用経験別に、訪問系サービス事業所において技能実習生を受け入れるとした場合に必要になる条件をみたところ、いずれの在留資格でも、雇用経験の有無にかかわらず、以下の選択肢の回答割合が高い傾向にあった。
  - ・事業所内のバックアップ体制を整えておくこと(介護福祉士有資格者等の日本人職員の配置や研修の実施・受講への支援等)
  - ・法人全体でのバックアップ体制を整えておくこと(法人内の職員配置の融通、研修の実施・受講への支援等)
  - ・サービス提供を行う技能実習生が、利用者と問題なく意思疎通を行うだけの会話力を有すること
  - ・サービス提供を行う技能実習生が、サービス提供に係る記録を作成する能力を有すること
  
- ✓ また、法人における技能実習生の雇用経験別に、訪問系サービス事業所において技能実習生を受け入れるとした場合に必要になる条件をみたところ、雇用経験がある場合に「法人全体でのバックアップ体制を整えておくこと」を選択する割合は、雇用経験がない場合の回答割合よりも約10ポイント高かった。反対に、雇用経験がある場合に「サービス提供を行う技能実習生が、サービス提供に係る記録を作成する能力を有すること」「サービス提供を行う技能実習生が、日本の文化や慣習等についてより深い知識を有すること」を選択する割合は、雇用経験がない場合の回答割合よりもいずれも10ポイント以上低かった。



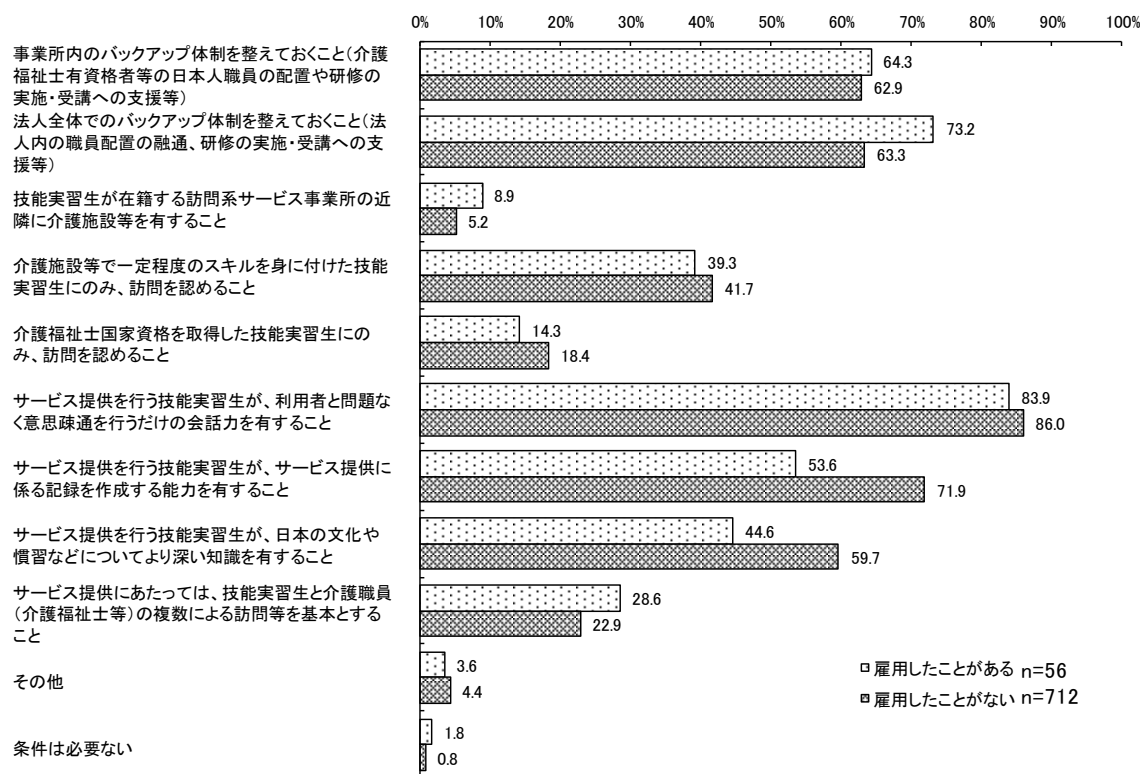
図表6-37 EPA 介護福祉士資格保有者の雇用経験別にみる訪問系サービスにおける技能実習生受入れ時の条件(MA)



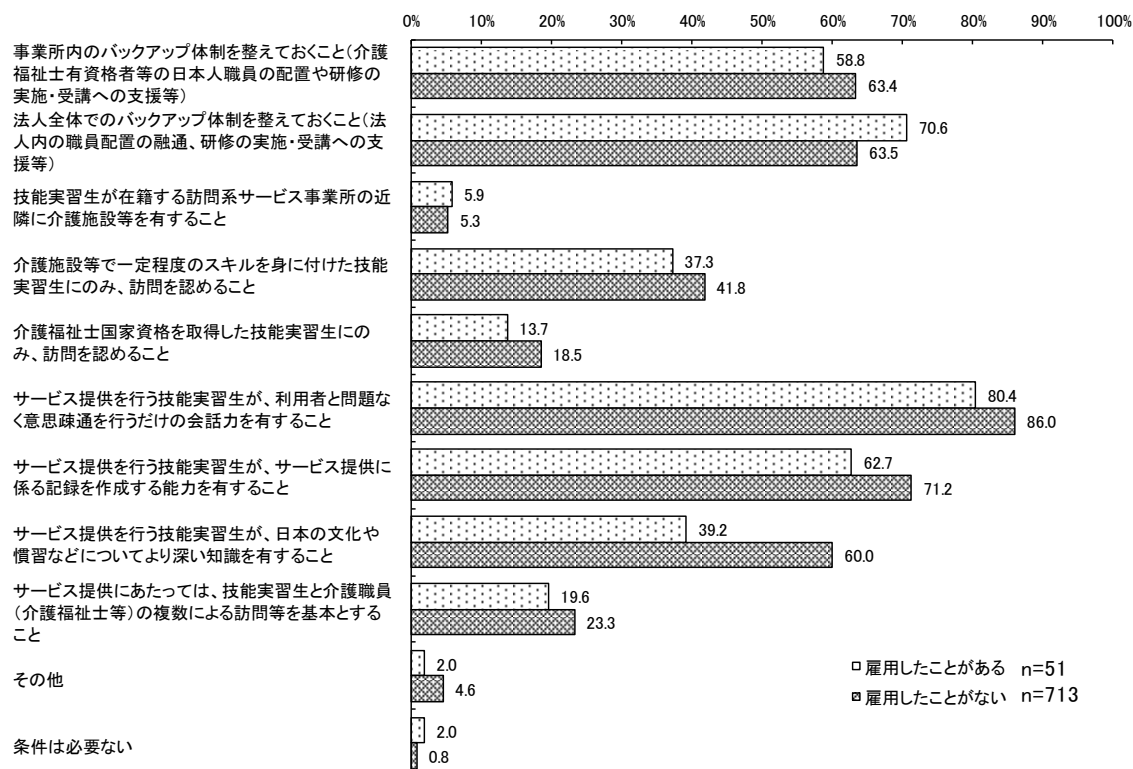
図表6-38 在留資格「介護」保有者の雇用経験別にみる訪問系サービスにおける技能実習生受入れ時の条件(MA)



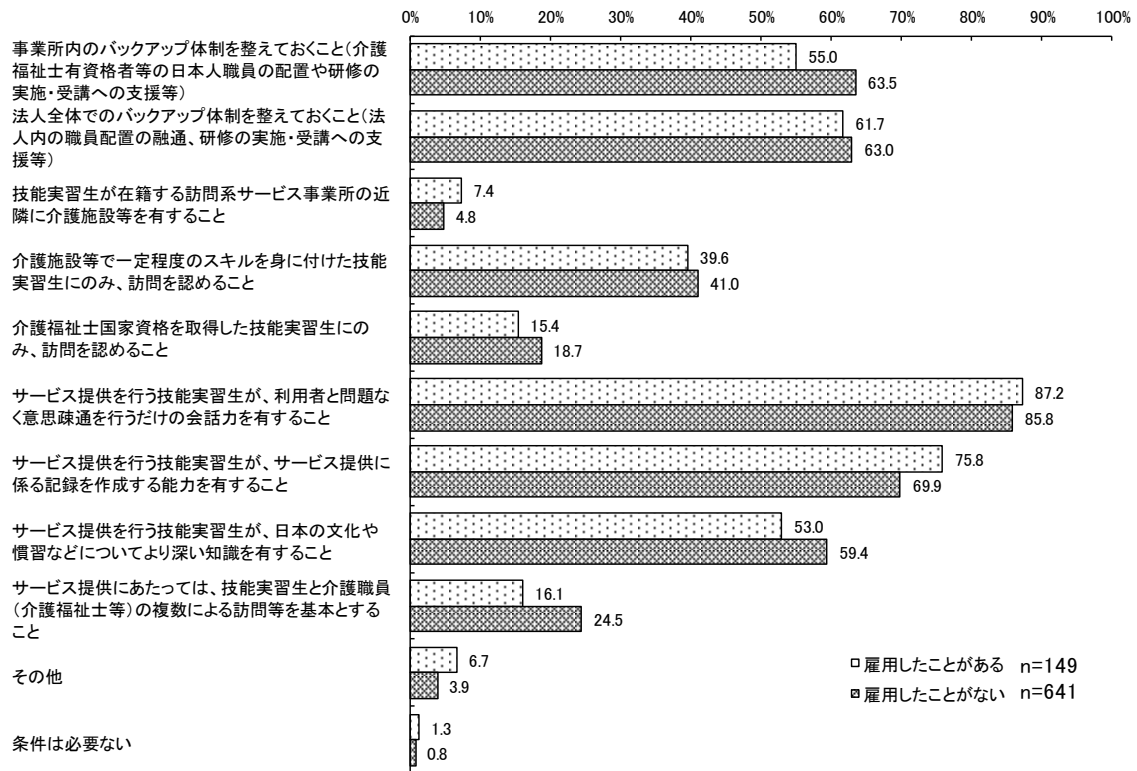
図表6-39 技能実習生の雇用経験別にみる訪問系サービスにおける技能実習生  
受入れ時の条件(MA)



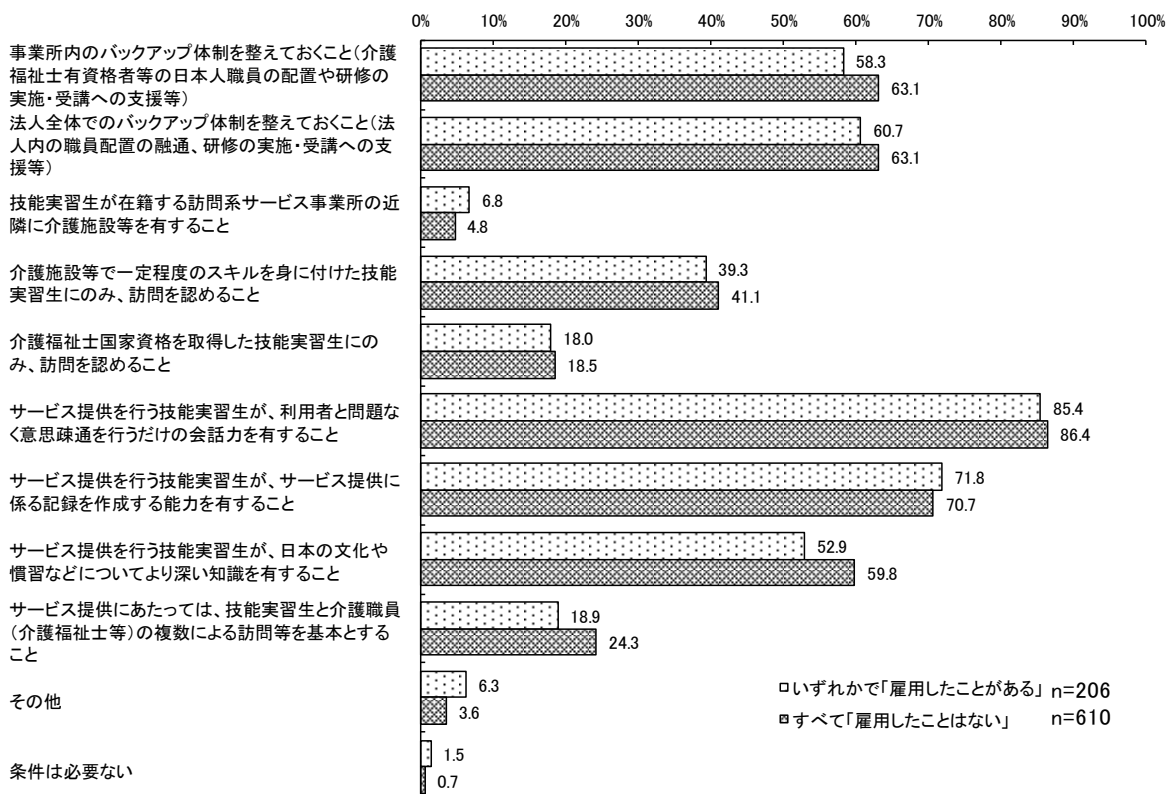
図表6-40 留学生の雇用経験別にみる訪問系サービスにおける技能実習生受入れ時の条件  
(MA)



図表6-41 その他の在留資格の雇用経験別にみる訪問系サービスにおける技能実習生  
受入れ時の条件(MA)

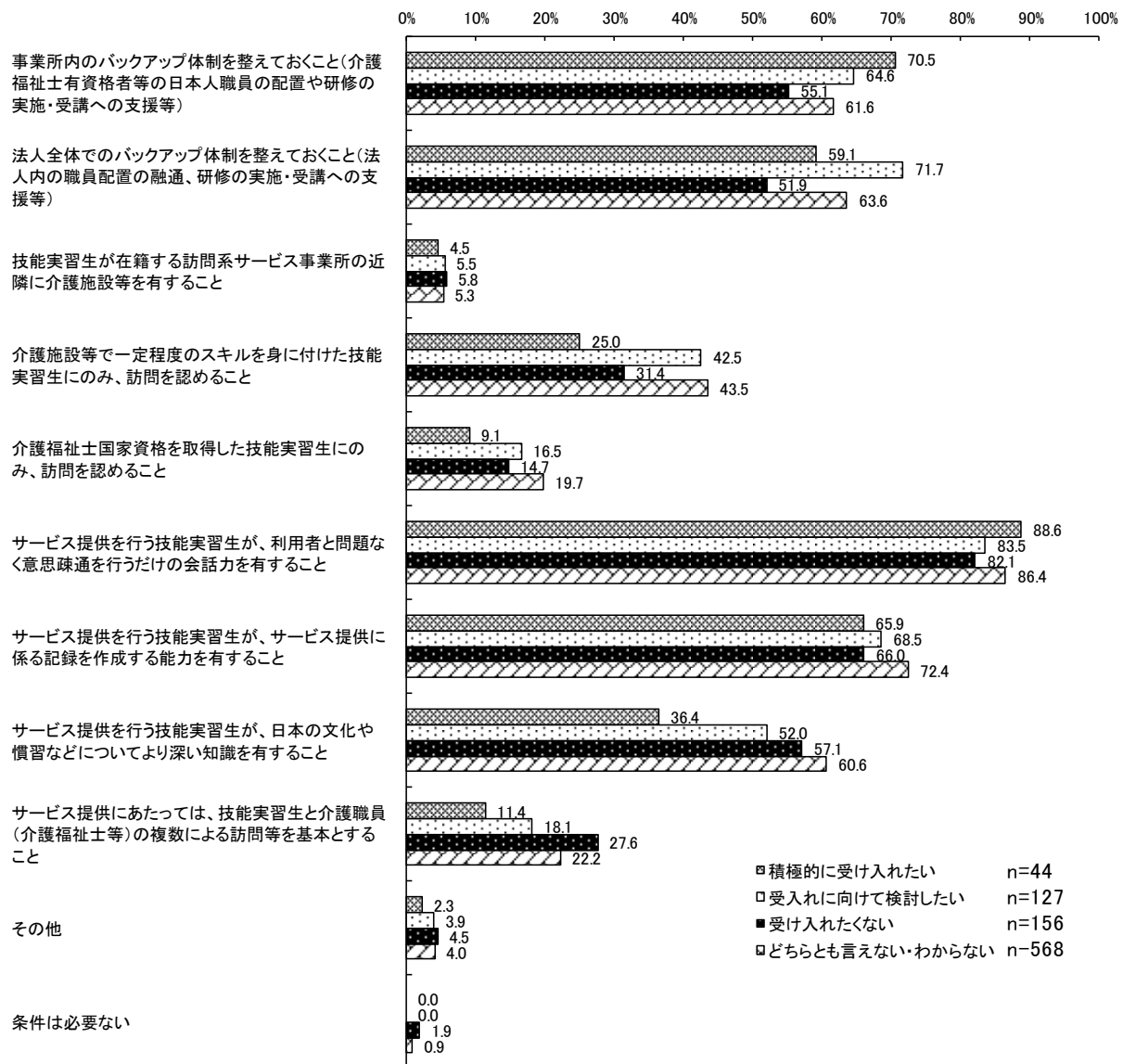


図表6-42 各種在留資格の雇用経験別にみる訪問系サービスにおける技能実習生  
受入れ時の条件(MA)



- 最後に、技能実習生受入れの意向別に、訪問系サービスにおける技能実習生の受入れ時の条件をみる。受入れに対して前向きな事業所の方が「事業所内のバックアップ体制を整えておくこと(介護福祉士有資格者等の日本人職員の配置や研修の実施・受講への支援等)」が必要と考える割合が高い傾向にある。一方で、受入れに対して消極的な事業所の方が「サービス提供を行う技能実習生が、日本の文化や慣習等についてより深い知識を有すること」「サービス提供にあたっては、技能実習生と介護職員(介護福祉士等)の複数による訪問等を基本とすること」が必要と考える割合が高い。

図表6-43 技能実習生受入れの意向別にみる  
訪問系サービスにおける技能実習生受入れ時の条件(MA)



⑤ 訪問系サービス事業所における外国人介護職員の受入れに対するご意見(問9)

- ✓ 訪問系サービス事業所における外国人介護職員の受入れに対するご意見は、以下の通り(自由記述抜粋)。

【訪問系サービス事業所に求められること】

①労働条件や労働環境の整備

- ・ 外国人介護職員が安心して働けて、暮らせるための環境を整えること、また、働こうと思ってくれる収入を用意できることが重要だと思います。
- ・ 訪問することへの理解が利用者又はその家族からスムーズに得られるか心配。車での移動が基本なので、交通ルール等、教えないといけないことが通常業務より増えてしまい、指導者の負担がかかることへの不安がある。
- ・ サービス提供に問題はないと思うが、外国人の住まいの確保や現場以外での費用が法人負担となることがしんどい。

②生活支援

- ・ 事業所で受け入れる前に日本で生活するための語学、常識等を学び訓練できる施設、システムがあると外国人個人の負担、事業所の負担も大幅に減るのではと思います。生活のための訓練期間も外国人個人の能力、評価により3か月、半年、1年等に変えて行くとスムーズに回転し、受入れも円滑になると思います。
- ・ 仕事面だけではなく、日本での生活が幸せで互いに学び合える関係をつくっていけるよう、事業所全体での意識改革が必要。

③地域での受入れ体制の整備

- ・ 日本で生活し、働く外国人介護職員が安心して働ける職場環境づくりや、地域での受入れ体制を充実させる事が必要。特に今後は、外国人の介護職員に頼らないと支えていけない時代なので、差別なく支え合えるよう、国では法的整備、現場では地域全体で支援する体制づくりと一人ひとりの職員の受入れ姿勢が重要だと思います。

④技能実習生のフォロー体制

- ・ 当初は施設系、通所系の他の職員のフォローができる方が良い。
- ・ 訪問系サービスで難しい点は、チームケア、横、縦の連携の取り方です。マンツーマンでは、ミスが表面化しにくく、問題点が見つけにくい。対利用者の前に事業所内でのコミュニケーション、職員同士の意識が大切と考えます。
- ・ 既存の職員の人材育成を基本にした上で考える必要があると思われる。現時点では、それらに加えて実習生のフォローを行うのは難しいと考える。
- ・ 令和2年10月現在、当事業所では人員が足りている状況にあり、外国人介護職員の受入れは考えていません。とはいえ、将来的には人材不足になる可能性がないとは言えません。訪問介護事業は技能だけでなく、コミュニケーション能力はもとより、地域の慣習や各ご家庭での習慣への対応等、細やかな配慮が必要となります。将来、外国人介護職員が必要になった際には、前述のような要件を踏まえた研修を組み立てる等バックアップ体制を十分に整えなければならないと考えます。
- ・ 都会では受け入れることが出来るかもしれませんが、田舎では食事や生活習慣、言葉も違うので難しいと思います。事業所も少ない人数で支援しているため、バックアップの人員を準備するのが大変です。

【技能実習生本人に求められること】

①日本語能力や利用者とのコミュニケーション

- ・ 現場での記録がかなり大切になるので文章能力も必須となる。
- ・ 当事業所は行動援護なので、意思疎通が出来なければ支援者として採用は出来ない。利用者自体に発語がない人や身体状況を言えない人も多いため、老人介護のような受入れは難しい。まったく受入れを拒む訳ではなく外国人が嫌と言う訳ではない。機会があれば育ててみたいとは考えている(自分が夜間中学のボランティアをしていたこともあるので)。
- ・ コミュニケーションに問題がないことが前提条件になると思います。技術がどれだけ高くても、コミュニケーション能力は日本人、外国人にかかわらず、個別性の高い在宅サービスにおいてとても重要だと思っています。そこがクリア出来れば外国人職員でも何も問題ないです。
- ・ 利用者の偏見があるためなかなか行ける家がない(たださえ、男性ヘルパーを入れるのも大変)。ケアだけでなく、請求業務についても理解できるレベルの日本語力が必要。
- ・ 訪問系サービスは利用者との1対1なので、言葉、文化等まだ難しいところがあると思う。
- ・ 1対1のサービスなるため、言語の壁は大きいように思います。
- ・ 利用者の気持ちを読んだりくみ取ったりも大切な役割なのでコミュニケーションをとり、報告がしっかり出来ることが大切です。
- ・ 言葉の壁、意思疎通、コミュニケーション、環境、慣習の違い等難しいと思われる。介護職員が少なく、受け入れる余裕がない。
- ・ 日本人職員の能力不足、やる気の欠如、慢性的な人員不足等の問題があり、積極的に受入れを検討したいと考えています。ただし本人の資質が重要であり、利用者・家族とコミュニケーションがとれ、問題なく受け入れられるかにより訪問は判断したい。
- ・ 食事の味付け、少しの言葉のニュアンス等、難しい問題が多々あると思います。
- ・ 言葉がきちんと話せないと、1対1のサービスなので、難しいと思う。
- ・ 言葉が通じれば利用者の不安はあまりないと思います。あとは文化の違いですが、...。素直で一生懸命働こうとする方であれば問題ないと思います。
- ・ どの程度のスキル(コミュニケーション能力含む)があるかわからないので、本当は良いとも悪いとも言い難い面がある。技能実習制度もよくわかっていない。実習生の人間性が事業所にも利用者にも良くも悪くも大きな影響を与えると思うので、良い影響が広がるようであれば受入れをしたい。

## ②文化に対する理解

- ・ 施設での仕事と違い、一対一で入居の方、自宅の方と長い時間を一緒に共有することになります。自宅の家のつくり、小物・かざり、日本古来の物が高齢の方の自宅にはつまっています。同じつくりで同じ物を使う施設とは大きく違ってきます。慎重さは必要だと思います。
- ・ 事業所(法人)でのバックアップ体制も課題ではありますが、一番の課題は受入れ(利用者)側の反発感情とどう折り合いをつけるかだと思います。技術や会話力といったことだけではなく、文化や歴史といった「価値観」に関わることでもあるので、かなり根気強く説得を続ける必要があると思います。
- ・ 文化や習慣の違い、宗教の違いが大きく、利用者に寄り添えない。短時間で利用者の情報をくみとれるか?が疑問。
- ・ 地方に居所がある者については、方言の問題があると思います。特に高齢者の方言は、その地に住む若い世代でも理解できないことがある。
- ・ 施設系は、主導権を施設側が持っているため、利用者はヘルパーが外国人でも文句を言えないが在宅介護は利用者の家で介護サービスを行うため、習慣や文化がとても重要なポイントである。コミュニケーションが一番必要な在宅介護に外国人(どんなに技術を持った者でも)は無理である。
- ・ 施設系のサービスと違い、一人で個人のお宅に入る訪問サービスは、外国の方は私達以上に対応への

不安が大きいのではと感じます。コミュニケーション、日本の文化や習慣をしっかりと学ぶことが大切だと思います。人手不足で十分な教育が望めない現場がほとんどだと思いますので事業所単位ではなく、教育の場所が他にある方がより外国の方にも学びやすい環境となるような気がします。

- ・ 日本の文化や習慣が違い大変苦労される中で、受け入れる側の質はどうか、また訪問する相手方の考え方や、外国人の方のメンタル、指導者のメンタル面が気にはなります。人対人は心が通じ合うのに時間がかかるのではと思います。介護技術については心配してはいませんが、心がつぶれないよう願います。

### ③求められるスキル・資質

- ・ 利用者さんと外国人介護職員1対1の介助には長い職務経験が必要だと思う。基本、日本人であれ、外国人であれ最低限「実務者研修」と「喀痰吸引」の2号迄は取得してもらおう。
- ・ 時間等も守り、真面目な方であれば介護職員として可能性はありますが、訪問の分野はその地域の地理的な面も詳しくなければ難しい。又、在宅サービスはそのサービスの選択権を利用者が持たれているので、その方たちをファンに出来る魅力が必要と思います。
- ・ 他事業所で約束の時間に出勤しない、お客様(利用者)からの受入れがよくない等の情報があり(外国人というよりその人のモラル等によると思うが)よくわかりません。
- ・ 時間に対してきっちりしていないと、難しい。
- ・ 移動に車を使うので、運転の技術も必須。

### 【利用者との関係性に関すること】

- ・ 問8-8のような知識を持つまでにかかなりの時間を要することに加え、ご利用者側が、外国人が家に入ってくることに對して抵抗があることが容易に想像でき、社会全体が変わっていかねば定着は難しいと考える。また、コロナの件で外国人の受入れは現時点では現実的ではありません。
- ・ 法人、事業所の受入れ体制ができていないことはあるが、ご利用者が外国人介護職員を受け入れてくださるかが一番の問題と思われる。事業所で受け入れても訪問できる仕事がなければ意味をなさない。
- ・ 地域がら外国人に対する偏見があり、利用者側の受入れが難しいと思われる。言語やコミュニケーション能力等が高く求められる。信頼されるためには高いスキルのある人でなければ、トラブルの元となってしまふと思われる。
- ・ 訪問介護の場合、外国人ではなくとも新入社員で慣れていない人がようやく1人で行けるようになった場合に、利用者がやさしい人ばかりと限らないので、ひどい文句を言われて心が折れてしまうようなことが多々あります。留学生等受け入れたくないのは、せっかく頑張って来日してひどい目に遭ったら気の毒なので、訪問より施設の方が良いと思うのと、万が一の場合に外国人の方のケアをしてあげるスタッフの方の負担を考えるとからです。事業所まかせで外国人を受け入れさせることは非常に良くないと思います。事業所単位ではそこまでのケアは出来ないからです。
- ・ 訪問系サービスの現場に外国人職員を派遣するのは、とても厳しいと思う。一人で訪問することが原則であるがゆえに咄嗟の出来事に臨機応変に対応できる力が必要になると思う。
- ・ サ高住や住有料は勤務可能と思います。個人宅の場合の訪問は、言語・文化コミュニケーションが難しい。家族が同居していても、外国人介護職員・家族・本人が介護保険制度の理解不足のため難しいと思います。外国人受入れもいいですが、日本人が働きやすい環境・賃金に制度変更にしたほうがいいです。
- ・ 訪問系サービスは利用者様宅に訪問し、受け入れて頂かないとサービスを行うことが出来ません。外国人に限らず、介護技術だけではなく、人柄や相性、信頼関係、コミュニケーション等が必要なのでかなりハードルが高く難しいと思います。

- ・ 文化の違いや一人暮らしだったり、認知症を患ったり、古いしきたり等、若い日本人のヘルパーでさえ乗り越えられない現状があります。在宅訪問はハードルが高いと感じます。人材不足で本当に大変です。
- ・ 人員不足解消の1つとして考えているが、問題も多く、特に地方では差別的な見方があるのではと思います。
- ・ 技術があればいいと思う。事業所としては良いが、利用者・高齢者の方が受け入れられるのか不安。
- ・ 職員数が足りておらず、外国人介護職員の受入れも検討したいところではあるが、利用者がどの程度受け入れてくれるか？が未知数であり、積極的に受入れを希望できないところである。田舎であるので考え方に閉鎖的な面がある。
- ・ 利用者の受入れ先について、利用者の年齢や地域性等で、受入れが難しいと思われます。現在、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、学生(専門学校・大学等)の受入れも行っていない状況であります。
- ・ 施設職員と異なり、個別なプライベート空間での訪問介護は、特に、正実、信頼、責任において高いスキルが求められる。外国人、日本人の差ではなく、人間性も重視すべき仕事と思うが、習慣、環境、精神的な面、仕事とプライベート、ストレス等多くの課題がある。

#### 【国に対して求めること】

- ・ 受入れを行った事業所にもメリット(加算等)があれば受け入れやすい。
- ・ 既に受け入れている分野での課題、現場での声等がもっと公開された上で、検証を経て考えることも重要と考える。
- ・ 訪問介護は人材不足ですが、外国人介護職員を事業所の負担なく受け入れられる仕組みがあればと思います。
- ・ 住宅型有料老人ホームの訪問系サービスは受入れ可としてほしい。必ず有料老人ホームとして1名(最低)以上いれば、を条件に開放してほしいと考えます。
- ・ 業務の前に生活基盤が安定しているかが気になります。住居の確保、食事の慣れ、ストレスの発散(相談者がいるなど)がないと仕事が続くイメージを持ってません。事業所に対応を求めるなら、相応の助成等が必要かも知れません。
- ・ 2人で訪問して採算が取れる報酬にはなっていないので不可能です。

#### 【技能実習生の受入れに対する前向きなコメント】

- ・ 良い人(利用者と問題なく意思疎通を行う会話力、日本の文化や慣習等への深い知識)がいれば採用したい。
- ・ 言語、身元がしっかりしていたら訪問系受入れを進めてほしい。
- ・ 訪問介護は日本人においても信頼関係で成り立っているため、信用出来る人であるならば外国人でも働いてほしい。
- ・ 訪問系サービスは高齢化と慢性的な人材不足となっている現状です。日本人に限らず、質の高いサービスを提供出来る人材が求められています。日本固有の文化や慣習に対応が出来て、人に対する礼儀や、言葉遣い、気遣いも重要なことだと思います。日本人でもなかなか出来ない以上のことを出来るような素晴らしい人材が増えることを期待しています。
- ・ (文化等問題視する方もいますが)非常に良い制度と思いますが、訪問の方にまだEPAが浸透していないので残念です。
- ・ 小規模多機能やデイサービスと兼務し、決まった利用者の方への訪問業務なら入りやすいと思います。



- ・ 外国人の方もやる気がある人となない人がいると思います。すべては本人のやる気(覚えようとする思い)次第と思っています。やる気がある方なら受入れは大歓迎です。
- ・ 日本人が刺激を受けるほど、まっすぐ一生けん命働かれます。ご本人だけでなく回りの方に良い影響があると思うので積極的に受け入れてほしいです。
- ・ 以前、働いていた介護施設にインドネシアの介護士が数名いたが、日本人よりよほど彼らの方が働くと感じた。その真面目さが、訪問系サービスで活きると思うが、介護される高齢者側が外国人に対して違和感をもつ場合もあると思うので、事前にしっかり事情を説明し、ゆっくり関係性を築く(複数による訪問)ことが大切だと思います。
- ・ 訪問入浴サービスにおいては基本的に3名でのサービス対応になるので、フォローを行えば対応は可能だと考えられます。
- ・ 当方では日本人と同じコミュニケーションに問題なければ、あとは問題発生時の責任の担保があれば「大枠」は問題ないかと思います。
- ・ 特に受入れ拒否とは言えないが、生活環境に慣れていて、(数年でも日本の生活をしていた人)言葉がある程度理解できるのであれば問題はないと思います。やる気があれば良いと思います。
- ・ 人員不足により外国人介護職員を雇用することは前向きに検討したいと思う一方で、問8の条件をクリアすることは難しいと考えます。身体援助は難しいですが生活援助の比較的軽いサービス提供なら、問8-8がクリアできればそう難しくないのでは?と思います。かなりの日本人職員サポートが必要でしょうが、それでも人員不足の為、外国人介護職員は必要です。

## 2. ヒアリング調査

### 2.1 調査概要

#### 1) 目的

- ✓ 訪問系サービスにおける外国人介護職員(技能実習以外)の受入れに関し、訪問系サービス事業所が実施したこと、課題に感じたこと、課題への対応策等の詳細や、外国人介護職員の就業状況の実態等を把握することを目的とした。

#### 2) 調査対象と調査方法

##### ① 調査対象

- ✓ 訪問系サービスにおいて、外国人介護職員(技能実習生以外)を雇用している事業所は多くないため、一定程度の事業規模を有する訪問系サービス事業所(事業者)にヒアリング調査協力を依頼した。しかしながら、「訪問介護」事業において外国人介護職員を雇用しているケースは見受けられなかった。そこで、本調査では、外国人介護職員が就労している「訪問入浴介護事業所」(2か所)にヒアリング調査を実施した。

図表 調査協力事業者・事業所

No.	事業者・事業所名	調査実施日時
1	アサヒサンクリーン株式会社	令和3年2月18日(木)14:00~14:50
2	株式会社ニチイ学館 ニチイケアセンター鈴鹿	令和3年2月24日(水)10:00~10:45

※株式会社ニチイ学館へのヒアリング調査は、ニチイケアセンター鈴鹿における外国人介護職員の採用や活躍状況等をうかがったものであり、法人全体における活動内容・意向をまとめたものではないことについて留意が必要。

##### ② 調査方法

- ✓ ウェブ会議システムを用いて事務局と厚生労働省、調査協力事業所の各拠点をつなぎ、お話を伺った。

#### 3) 主な調査内容

- ✓ 調査項目は以下の通り。
  - 事業所等の概要
  - 外国人介護職員の受入れを決めた背景
  - 外国人介護職員の就労・生活の様子
  - 外国人介護職員が訪問系サービスに従事するうえで課題となったこと、課題への対応策
  - 外国人介護職員活用の成果と課題、今後の意向等
  - 外国人介護職員が訪問系サービスに従事するうえで留意すべきこと

## 2.2 調査結果

### 1) アサヒサンクリーン株式会社

#### ① 外国人介護職員の受入れを決めた背景

- ✓ 訪問入浴のサービス提供は同性介助を基本としているが、女性ヘルパーは妊娠・出産等を機に離職するケースが多く、女性ヘルパーが不足していた。通常であれば3人で訪問するところを、看護師と男性ヘルパーの2名で訪問していた時期もある。女性ヘルパーの採用を目的として、外国人活用に乗り出した。

#### ② 外国人介護職員の就労の様子

- ✓ ヒアリング調査を実施した令和3年2月時点で、法人全体で、80名程度の外国人介護職員が活躍している。訪問系サービスに従事する者が60名程度おり、施設で就業中の者は20名程度である。国籍はフィリピン・ベトナムが主である。尚、在留資格は日本人の配偶者等永住権を取得している者が多い。

#### ③ 外国人介護職員が訪問系サービスに従事するうえで課題となったこと、課題への対応策

- ✓ 日本語の理解が難しい場合には、日本人職員がアルファベットで文字を書いて説明するなどの工夫を行っている。
- ✓ 訪問入浴であれば、(複数人体制なので)日本人職員と外国人職員が、互いにできること・できないことをサポートしあえる。1人が日本語を話すことができなくても、話すことのできる周囲の2人が利用者と当人との間に入ってサポートすればよい。そのため、日本語が十分でない方も従事可能と思われる。記録も、書ける人が書けばよい。

#### ④ 外国人介護職員活用の成果と課題

- ✓ 同じ国の出身者同士のつながりが強く、1人雇用したら、その人からの紹介で次の応募者が現れる。働いている従業員からの紹介制度を活用した入職者が増えた。後続の入職者に対しては、先に入職した外国人介護職員が通訳となり、育成に協力してもらっている。
- ✓ アジアの人たちは笑顔が素敵だと思う。嬉しいときには、心からの笑顔でニコニコ笑ってくれる。挨拶もしっかりとできており、その姿は日本人職員にとっても手本になる。
- ✓ 外国人採用を開始した当初は、外国人が自宅に来ることに抵抗感を感じる利用者もみられた。しかし、同社における外国人活用が広く認識されるなかで、徐々に抵抗感が薄れていった。時間が解決したように思う。逆に、何度も訪問する中で、日本人よりも人気になる外国人介護職員もいる。

## 2) 株式会社ニチイ学館 ニチイケアセンター鈴鹿

### ① 外国人介護職員の受入れを決めた背景

- ✓ 外国人に特化・限定した採用を行っているわけではなく、日本人職員同様、介護職員として採用を行っている。日本人介護職員と区分けした採用をしているわけではないため、外国人介護職員を意識的に受け入れてはいない。

### ② 外国人介護職員の就労の様子

- ✓ 外国人職員の在留資格は、日本人配偶者等、留学生の資格外活動が主である。
- ✓ 訪問入浴は3名1組、うち1名が外国人職員で対応している。外国人職員の主な業務は、浴槽のセッティング、物品の準備、入浴介助である。外国人職員と日本人職員の間で、従事する業務は基本的に同じであるが、読み書きが伴う業務、特に「書く」行為については外国人職員にとって困難である場合が多く、サービス提供に係る記録作成については、残りの2名のうちいずれかの日本人職員が対応している。

### ③ 外国人介護職員が訪問系サービスに従事するうえで課題となったこと、課題への対応策

- ✓ 言葉の壁(日本語の理解)が一番の課題であると認識している。採用基準として、日常会話が可能レベルの日本語能力を意識しているものの、採用時の日本語能力はまちまちである。なお、採用前に「介護職員初任者研修」を修了している外国人職員は、人材仲介会社にて日本文化に関する研修を受けており、日本文化への理解度や順応性は非常に高い。
- ✓ 事業所の管理者が介護用語や介護用品等、専門用語をレクチャーしている。母国語に翻訳した資料、マニュアル等はなく、日本人向けの日本語資料を、管理者や日本人職員が適宜意味を伝えるような形で、外国人職員へと伝達している。
- ✓ 業務、作業に関しては管理者を中心に、ヘルパーと一緒に外国人職員を教育している。通常3人1組で訪問するが、研修期間は4人目として同行し、その場で教えている。研修は1週間～1か月間、個人のレベルに合わせ、現場でのOJT指導を行っているものであり、内容は日本人職員が受けているものと同様である。

### ④ 外国人介護職員活用の成果と課題

- ✓ 外国人職員の多くが努力家であり、かつ、日本文化への理解及び順応性がとても高い方々である。どうすればコミュニケーションがとれるか、どのようにお声がけすべきか等、利用者のことを理解しようと、細かい部分まで意識することを続けることで、利用者は業務に対する姿勢を魅力に感じ、外国人職員を気に入ってもらえるケースが多い。

以 上

参考資料

参考資料

1-1. 監理団体:鳩の家協同組合

受入れ事業所:特別養護老人ホーム みどりの園(社会福祉法人八寿会)

■基本情報

i. 監理団体の概要

所在地	静岡県富士市		
団体種別	中小企業団体	事業区分	特定監理事業
許可取得時期	2018年7月		
技能実習取扱い職種	介護		
団体職員数	6人(うち、介護職種の技能実習監理担当5名)		
契約している送出し機関の数	5機関(ベトナム3機関、ミャンマー2機関)		
受入れ支援中の国	ベトナム、ミャンマー		

ii. 受入れ事業所の概要

事業所について	所在地	神奈川県藤沢市
	開設年	2001年
	提供サービス	介護老人福祉施設
	利用定員数	120名(120床)内、短期入所生活介護20名(20床)
	職員数	介護職員数55名
	外国人材活用状況	2020年1月より、ベトナム人技能実習生2名を受入れ
法人について	法人名	社会福祉法人八寿会
	設立年	1999年
	本部所在地	神奈川県藤沢市
	職員数	300名

## 1) 事業所における技能実習生の受入れ状況

受入れ人数	2名(技能実習2号)
国籍	ベトナム
受入れ(就業)開始時期 <sup>1</sup>	2020年2月

### ① 技能実習生の受入れに至った背景

- ✓ 2016年頃に一度、法人内で外国人材の活用について議論した時期があった。当時はEPAによる外国人介護福祉士候補者受入れを念頭に検討したが、時期尚早との判断で一旦見合わせとなった。
- ✓ その後、2017年11月に外国人材受入れに向けた議論を再開した。検討に当たって最初に確認したのは、受入れの形態である。運用開始前の制度も含めると、外国人介護職員の受入れ形態には「EPA」「在留資格「介護」「技能実習」「定住者」「留学生」の5パターンがある状況であった。なかでも、技能実習は(介護分野において)制度開始直後の状況で期待が高く、人材育成や技能移転という制度趣旨にも共感したことから、この枠組みを活用して受け入れてみようということになった。

### ② 受入れ国や監理団体の選定にあたり重視したこと

- ✓ 受入れ国の選定については、「2)①a」に後述。
- ✓ 監理団体と出会った経緯も「2)①b」に後述する。なお、社会福祉法人八寿会(以下、「八寿会」という)も鳩の家協同組合も初めて技能実習生受入れに取り組む状況下で、一緒に受入れを考えつこう、という監理団体の姿勢に共感したことが、選定の大きな理由であった。
- ✓ 加えて、鳩の家協同組合は介護職種における受入れを企図して立ち上がった団体であり、介護の職場・現場に対する理解が深く、事業所と同じ目線で受入れに向けて必要な準備や対応等の話ができる。このことも、同団体を選定した理由の一つといえる。建築・製造等の仕事と、対人援助の介護の仕事とでは、受入れにあたっての環境づくりや留意すべきことなどが大きく異なる。介護の現場をよく知っている担当者であるからこそ、困ったときや分からないときに参考になる情報提供や助言をたくさん与えてもらっている。

## 2) 技能実習生受入れの過程で取り組んだこと

### ① 受入れ検討の段階

#### a) 事業所が実施したこと

《制度理解のため、様々な手段を通じて情報収集》

- ✓ 制度理解のため、また、受入れに当たって何を準備すべきかなどを把握するために、各方面からの情報収集を行った。具体的には、監理団体等が主催するセミナーに参加したり、EPA介護福祉士候補者を受け入れている事業所に話を伺ったり、関連する研究等を閲覧したりするなどを通じて、理解を深めた。
- ✓ 参加したセミナーで受入れ国に関する情報を聞く中で、自事業所で受け入れるならこの国が良いか考えるようになった。そこで、アジア各国のGDP、識字率、平均結婚年齢、国民性等を調査した。なお、これらの取組は、人材育成部門の担当者が中心となり、法人本部や人材育成部門と共に、組織全体の取組として進めていった。
- ✓ そうした中、同法人が参加したあるセミナーにおいて、他のセミナーでもよく顔をみる大手事業者の方が

<sup>1</sup>受入れ人数が複数の場合は、最も就業期間が長い技能実習生の受入れ開始時期

「一緒に情報収集しませんか」と声を掛けてくれた。同事業者は既にベトナムからの受入れを決めており、現地で介護講座(日本での就労を目指す現地の看護資格保有者を対象に、介護の知識・技術を説明するための講座)の開催を予定している状況であった。八寿会でも受入れ国に関する情報収集を行う中で「母国で介護の教育を受けている人材を採用したい」という思いを持っており、ベトナムの国民性が介護サービス提供に適していると感じていたため、同事業者が開催する介護講座に参加することとした。

《受入れ工程を可視化》

- ✓ 上記で収集した情報を整理し、受入れ検討から就業開始までのプロセスと各プロセスにおいて行うべきことを可視化した工程表を作成した。これにより、受入れに向けて取り組むべきことについて法人内で共通認識を持ち、計画的に進められるようにした。

図表7-1 八寿会が作成した技能実習生受入れの工程表(一部抜粋)

技能実習生受け入れスケジュール			2019年																
担当企業・部署	項目	1月		2月		3月		4月		5月		6月		7月		8月		9月	
		上旬	下旬	上旬	下旬	上旬	下旬	上旬	下旬	上旬	下旬	上旬	下旬	上旬	下旬	上旬	下旬	上旬	下旬
採用活動	法人	介護講座																	
	法人/組合	面接																	
	法人/組合	内定(雇用契約)																	
	送出し機関	日本語教育																	
	法人/組合	次年度採用面接																	
事前準備	法人/人財	入所部門へ説明																	
	法人/人財	家族説明																	
	法人/組合	組合加入																	
	法人/事務	組合費納入																	
	法人/人財	申請書作成																	

◆受入れ準備のために行うべきことを整理		担当者	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月
実習計画策定に伴い、マニュアルの整備、基準手順を作成する	①既存のマニュアルの確認			①									
	②マニュアルの見直し(ルビ)				②								
	③必要と考える基準・手順の洗い出し			③		③'							
	④基準・手順の作成			④			④'						
	⑤基準・手順見直し							⑤			⑤'		
													最終確認
課題の抽出	①外国人受け入れ施設視察			①10/15 ●●会		①'日程未 ◆◆会							
	②課題の抽出			②		②'							
	③課題解決に向けて取り組み内容の検討			③		③'							
	④課題に対する取り組み				④								
													最終確認

b) 監理団体が実施したこと

《受入れ事業所との縁により、ベトナムからの受入れに着手》

- ✓ 同団体はもともと、タイからの技能実習生受入れを企図して組織を立ち上げた。しかし、タイは賃金水準が高く、技能実習生送出しに係る手続き面のハードルも高いため、事業が思うように進んでいない状況であった。そうした折に縁あって同団体代表と八寿会に声を掛けた大手事業者とが繋がったことから、



ベトナムからの受入れを検討することになった。

- ✓ 情報収集のために代表と理事がベトナム現地視察を行い、ベトナム人の国民性や意欲に溢れた候補者たちの様子を目の当たりにしたことから、ベトナムからの受入れに向けて本格的に動き出した。その後、大手事業者経由で八寿会とつながり、同法人との契約へと至った。

## ② 採用活動の段階

### a) 事業所が実施したこと

《グループディスカッション形式で選考を実施》

- ✓ 「法人のカラーに合う」「みんなに愛される」、そして「介護を学ぶ意欲がある」人材を採用する考えの下で採用活動を進めた。また、できるだけ長く働いてほしいという思いもあった。
- ✓ 八寿会は介護職員初任者研修事業を実施していることもあって、ベトナムで開催された介護講座にサブ講師として参加することができた。そこで、同講座の参加者の中から技能実習候補者を絞り込むこととした。書面や面接よりも、受講の様子を見て候補者を絞った方が、上記の条件により適う人材を見つけることができると考えたためである。介護講座参加者から6名程度を選出した後、4名と面接を行った。
- ✓ 選考においては、個人面接とグループディスカッションを実施した。グループディスカッションでは、書記・タイムキーパー・司会進行・発表者の役割を決め、一定のテーマについて話し合う様子を見る中で、法人のカラーに合う人材を見極めた。たとえば「食事中、利用者さんが急に食べなくなった場合にどのように対応するか」などのテーマを提示し、それについて各自の意見を出し合ってもらった。グループディスカッションによる選考としたのは、面接だと緊張してあまり話せなかったり、事前に考えた回答を並べるだけに終始したりして、候補者の本当の考え方を知ることが難しいと考えたためである。選考を通じて、2名（現在受け入れている2名）の受入れを決めた。

### b) 監理団体が実施したこと

《候補者の狙いを定めたうえで、送出し機関にアプローチ》

- ✓ 既述の介護講座は、大手事業者と現地送出し機関の共同開催のような位置づけで行われたものであった。そのため、同事業者経由で送出し機関にアプローチするというステップを経て、送出し機関との契約に至った。
- ✓ 通常ならば送出し機関との契約関係を前提に候補者につながる流れであろうが、まだ事業を立ち上げたばかりでノウハウもネットワークも蓄積されていなかったため、候補者の狙いを定めたうえで送出し機関とつながる手順を踏んだ。

## ③ 受入れ準備の段階

### a) 事業所が実施したこと

《モチベーション維持と日本語学習機会の提供を兼ねて、定期的な連絡を継続》

- ✓ 2019年4月に候補者を決定し、入国までの間の期間は半年程度であった。
- ✓ 面接終了後に候補者2名と受入れ事業者担当者がSNSのIDを交換し、入国までの期間は2週間に1回程度、メッセージで連絡をとった。技能実習候補者のモチベーションの維持と日本語能力向上も狙って、「どのような勉強をしたか」「今日は何を食べたか」などの日常的な情報交換を続けた。また、入国前に不安なことなどがあれば、インターネット通話で話すなどした。

#### 《生活に必要な備品を一覧化》

- ✓ 生活に必要な備品(名称、個数、金額等)をリスト化して管理した。また、それぞれの備品を誰が、いつ、どのように準備するのかもリスト上でわかるようにした。衛生用品は新品のみとしたが、家具等は法人内で寄付を募ったため、予想の半分程度の出費で済んだ。
- ✓ 住まい探しには苦戦した。「外国人に貸してくれる」「シェア可」「事業所から近い距離」という条件があったため、物件がなかなか見つからなかったうえ、いざ適当な物件が見つかって受入れ時期が確定しないため、借りるタイミングに迷った。

#### 《円滑な入職に向けて、日本人職員への説明を実施》

- ✓ 法人としての受入れが初めてであったため、技能実習生制度の内容ややさしい日本語等について、日本人職員向けの説明機会を確保した。同様に、利用者の家族向けにも説明を行い、事前の理解を得るようにした。なお、利用者に対しては、下記のイベント時に、フロアで直接互いの顔を見ながら受入れの説明と紹介を行うこととした。
- ✓ 入国後講習の期間中には、事業所の恒例イベント(餅つき大会)に2人を招いて交流を図ることで、職員とのコミュニケーション機会を確保した。

#### b) 監理団体が実施したこと

##### 《日常会話を交わす中で技能実習生の質問、悩みに対応》

- ✓ 採用決定から入国までの間、監理団体側でも技能実習生本人とSNSでやりとりを行った。同団体では、実習監理を担当する全ての受入れ事業所に対して、入国前から技能実習生との連絡を行うよう勧めている。
- ✓ やりとりの具体的な内容は、受入れ事業所と同様に、日常会話の延長のような情報交換である。また、入国に向けて不安に感じていること(たとえば、気候や服装等)、日本での生活において心配なこと(たとえば「これは日本でも売っているか」など)を聞き取り、それに答えることもある。入国前の技能実習生は不安が大きく、同じ質問を受入れ事業所と監理団体の双方に尋ねる場合もあったようだ。しかし、誰に聞いても真摯な答えが返ってくることで、不安の軽減につながる。一つひとつの細かな質問にも丁寧に答えることが重要と感じている。

#### ④ 技能実習生が就労・生活に適応する段階

##### a) 事業所が実施したこと

##### 《教育計画を独自に策定》

- ✓ 技能実習生配属後は、事業所が策定した教育計画の下で実習を進めた。受入れ事業所では、技能実習指導員を2名配置しており、1名が教育計画の策定や研修等を、もう1名が現場での教育指導を担当する体制をとり、互いに協力しあい、現場の責任者を明確にした。
- ✓ ここでいう教育計画とは、技能実習計画とは別で事業所が独自に策定したものであり、技能実習計画よりもさらに具体的な内容としている。必須業務・関連業務、周辺業務の別で習得すべき業務内容を整理し、6か月後の外国人技能実習評価試験に向けて、月単位で目標を設定した。その中には、食事の介助や排せつの介助等だけでなく、「職場環境に慣れる」「介護職員の役割を知る」などの内容も含めた。なお、教育計画の内容は技能実習指導員だけでなく、技能実習生を受け入れているフロアの職員や法人内の役職者にも共有している。

《介護業務の内容と手順を明文化》

- ✓ 介護業務の指導にあたり、業務内容とその遂行手順を標準化し、ルビ付きの文章で資料化した。できるだけ安全で質の高い介護を提供できるように、また、そうした介護を誰もが実践できるようにとの考えの下で整備した。
- ✓ 資料は、技能実習生の入職前に準備し、職員内で共有した。技能実習生の入職後は、本人にも渡し、やさしい日本語で説明し、本人達に意味を書き込んでもらい難しい日本語の理解につなげた。わからなくなったらこれを見るようにと促した。

図表7-2 八寿会が作成した「介護業務基準・手順」(一部抜粋)

しょくじ かいじょ ぜん かいじょ <b>食事の介助 (全介助)</b>		
もくてき <b>目的</b>	じぶん ひとり しょくじ むずか りようしゃ あんぜん くち しょくじ すいぶん と 自分1人では、食事をすることが難しい利用者が、安全に口から食事や水分が摂れるよ えんじょ しょくじ じかん たの しえん うに援助する。食事の時間が楽しみになるように支援する。	
ひつようぶつじん <b>必要物品</b>	おしぼり、職員用エプロン、食食用防水エプロン (利用者)、自助具、とろみ材、フェイスタオル	
	おも てじゆん <b>主な手順</b>	ポイント
1 たいちょう かくにん <b>体調の確認</b>	りようしゃ たいちょう かくにん おこな ぎのう じっしほどう いん ほうこく り 利用者に体調の確認を行い、技能実習指導員に報告する。(利 ようしゃ とくせい あ と はんのう ひょうほどう 用者の特性に合わせコミュニケーションを取り、反応や表情等 み も見る)	
2 かいじょ せつめい <b>介助の説明と                      同意</b>	おこな かいじょ せつめい どうい え けっか これから行う介助について説明をして、同意を得て、その結果 りようしゃ ぎのう じっしほどう いん ほうこく を技能実習指導員に報告する。	自身の手洗いをすませておく しょくほう ちやくよう 食食用エプロンを着用する
3 . . .	. . .	. . .
4 . . .	. . .	. . .

《日本での生活に無理なく順応するための支援》

- ✓ 日本の生活に慣れるため、日本の文化に触れる機会を設けた。その際、日本の文化を押し付けるのではなく、互いの文化の違いを尊重し合えるように気を付けた。
- ✓ 母国との気候の違いから、寒さ対策の方法や、勤務調整等、体調管理に気を付けた。

b) 監理団体が実施したこと

《受入れ事業所に代わって各種機関から情報収集》

- ✓ 技能実習生の入国後は、事業所からの細かい問い合わせに対応しながら、実習が円滑に進むよう支援を行ってきた。特に事業所から多く寄せられるのが、技能実習評価試験に関する問い合わせである。現状、実技試験は、受検者が勤務している事業所・施設にて実施することとなっているが、評価の明確な基準が示されていないため、技能実習指導員が困っているようだ。事業所に代わって関連機関に問い合わせを行い、情報収集を行っている。

《介護分野の知見を活かして、現場の実態を踏まえた相談対応を実施》

- ✓ 事業所への巡回訪問はこれまで、特養での勤務経験をもつ職員が担当してきた。2020年以降は、職員が増えたため、他の職員と分担している。ただし、今年は新型コロナウイルス感染症の影響により、多くをオンラインによる面談に代えている。
- ✓ 月1回の訪問時には、事業所が困っていること・課題に感じていることなどを伺う。そのうえで、介護分野の知見を活かして現場の状況に即したベターな提案を行う。介護職種の受入れに特化した団体であるため、仕事内容に踏み込んだ質問が来た際にも、適切に回答することができる。
- ✓ 受入れ事業所は、監理団体の事務所から新幹線で1時間半程度の場所に位置しており、気軽に訪問できる距離にあるとは言い難い。しかし、担当者同士は週に何度も電話で話せるような関係性にあり、技能実習生の生活の様子やフロアでの出来事等、日常的な情報交換を行っている。監理団体の側からは、今後の受入れ見通しを共有したり、他の事業所におけるヒヤリハットの事例等、受入れ環境整備に役立つ情報を提供したりする。

《巡回訪問とオンラインを活用し、技能実習生とコミュニケーション》

- ✓ 2020年4月より、ベトナム人通訳を雇用している。巡回訪問時における技能実習生からの相談対応には日本人職員が対応するが、ベトナム人通訳は技能実習生とメッセージアプリ・SNS等でいつでも連絡できる環境にあるため、細かいニュアンス等はベトナム語で伝え合うことができる(たとえば、ベトナム語で国勢調査の説明を行った)。
- ✓ 技能実習生たちからの問い合わせはそれほど多くない。問題となるような事態もほとんど起こっておらず、おおむねどの事業所でも、スムーズな職場定着が図られているものと捉えている。

## ⑤ 技能実習生がキャリアアップを図る段階

### a) 事業所が実施したこと

《言語化されない相手の意思を理解する重要性を説明》

- ✓ 技能実習生のいるフロアには認知症の方が多く、コミュニケーションが非常に難しかった。特に言葉だけではなく相手の表情を見て理解する重要性をどうやって理解してもらうか、そのことをやさしい日本語でどのように伝えるか、という点に悩んだ。
- ✓ また、記録の作成等、書く力を伸ばす指導も難しいと感じる。実習・指導を重ねるなかで、徐々に学び方・教え方を身に付けているところである。
- ✓ 日本語学習については、行政主催の講習等が充実するとよい。なお、先日神奈川県が主催する技能実習1号向け日本語講習・介護講習の案内を受け取った。現在同事業所で就業中の技能実習生は既に技能実習2号に移行しているが、可能ならばぜひ参加したいと考えているところである。

《大切なことは繰り返し説明》

- ✓ 重要なことは繰り返し説明し、正しい理解を得るように工夫している。たとえば技能実習2号に移行する際や、人事考課により給与改定を行った際には、個別の面談を実施し、ベトナム語と日本語で表記された雇用条件書を見ながら2時間程度の時間をかけて重要事項の説明を行った。
- ✓ 「わかりましたか？」と聞くと、正しく理解できていなくても「はい」と回答する可能性がある。そのため、「今、何を説明しましたか？」と聞き、説明内容を本人に復唱してもらうことで、誤解や齟齬が生じないようにしている。

## b) 監理団体が実施したこと

《日本語学習支援と併せて、日本語でのコミュニケーションが円滑になる職場環境構築を支援》

- ✓ 日本語能力試験の前には宿題用のプリントを渡し、取り組んでもらうようにした。
- ✓ (受入れ事業所からも言及のあった通り)「はい」と言っても正しく理解していない場合があるため、こちらが話したことを本人の言葉で繰り返してもらうことで、答え合わせを行うようにしている。その様子を見た受入れ事業所の職員が同じように実践することで、コミュニケーションのコツを掴むという流れが生まれている。
- ✓ また、日本語の難しさという点についていうと、技能実習生本人にとっては、申し送りの記録を読んで理解することが非常に難しかったようである。日本人職員が書いたものだと、ルビもないし達筆であるがゆえに読みにくい場合がある。受入れ事業所から相談を受けたため、職員が記録の内容を要約して技能実習生に伝えるよう提案した。現在は、大方自分で読んで理解できるレベルへと上達している。
- ✓ なお、静岡県では介護技能実習生向け日本語講座が開催されている(1クール4回程度)。今年は新型コロナウイルス感染症の影響により、オンラインでの開催となった。県内に所在する受入れ事業所に対しては、同講座を案内し、参加を促している。

## 3) 技能実習生受入れの成果と課題

### ① 事業所の立場から

- ✓ 技能実習生の受入れに組織として関わるまでは、どちらかという介護分野における外国人活用に否定的な考えを持っていた。しかし、実際に技能実習生を受け入れ、彼女たちの熱心さと自分の国でない場所で働く大変さを目の当たりにし、大きな刺激を受けた。職場にも「自分たちも頑張らなければいけない」という雰囲気醸成されたように思う。また、「(外国人のみならず)他の職員を気に掛ける」という姿勢も一層浸透したのではないかと感じている。
- ✓ さらに受入れを通じて再認識したのが、「介護は人」ということである。技術は後からついてくる。介護において重要なのは、人と人との関わりであり、技能実習生の受入れは、現場の介護職員がこうした基本的考え方を再認識するきっかけとなった。外国の方々が日本の介護の仕事に魅力を感じてくれていることを、とてもうれしく思う。介護の本質・考え方をしっかりと身に付け、母国へと持ち帰ってほしい。

### ② 監理団体の立場から

- ✓ 同団体が実習監理を行う事業所は皆、技能実習生を受け入れてよかったと言う。技能実習は技能移転を目的とする制度だが、介護の現場では「いてもらわないと困る」人材に育っている。実際に、技能実習生たちは皆非常に真面目で、一生懸命仕事に取り組んでいる。
- ✓ 技能実習生の働く様子をみると、今のところ技能の習得という点で困る様子はほとんど見受けられない。課題があるとするなら、日本語によるコミュニケーションである。今後は監理団体や行政が、日本語能力の向上のための支援をより充実させていく必要がある。

## 4) 外国人介護職員活用に関する今後の意向

### ① 事業所の立場から

- ✓ 法人として外国人活用に乗り出した背景には、2025年問題がある。今後、国内の人材確保がますます厳しくなる中、技能実習生にはできるだけ長く働いてほしい、3年では教え切れないし3年で帰ってほしくないという思いがある。
- ✓ 今後は、日本人も外国人も長く働き続けることのできる職場づくりを目指し、より多くの人材が介護福祉士

を目指していけるような環境を築いていきたいと思う。

## ② 監理団体の立場から

- ✓ 3年ごとに新たな技能実習生受入れへとスイッチし続けていては、真に日本の高齢化社会を支える介護人材は育っていないのではないかと感じる。むしろ、3年間の技能実習を終えた外国人材が、日本に残って働き続けたいと思えるような環境づくりを行うことが重要なのではないか。
- ✓ 日本人が定着しにくい職場は、外国人材も定着しにくい。技能実習修了者が日本で働き続けたいと思えるような環境として何が必要か、そうした環境整備のためには何に取り組まなければならないのかを、監理団体・受入れ事業所が一緒になって考えていかなければならない。
- ✓ また、せっかく優秀な技能実習生がたくさんいるのに、外国人活用へと踏み切れない事業者は多い。外国の方と働くことに不安を感じていたり、具体的なイメージを持てなかったりするためであろう。しかし、介護の現場で一生懸命働く技能実習生を見れば、事業者の意識も変わるのではないかと思う。技能実習生の活躍状況がもっと世の中に発信されるとよい。

以上

## 1-2. 技能実習生Aさんの声(受入れ事業所:特別養護老人ホーム みどりの園)

年齢	20代	性別	女性
国籍	ベトナム		
就業開始時期	2020年1月		

### ① 日本で介護の仕事をしようと思った理由

- ✓ 理由はたくさんある。一番大きな理由は、日本の習慣や料理、景色等を知りたかったこと。また、日本で働く給料をたくさんもらえるというのも理由の一つ。
- ✓ また、お年寄りの方たちを支える介護の仕事にも魅力を感じた。日本人のお年寄りの方だけでなく、ベトナムのお年寄りや自分たちの家族を支えられるようになりたい。

### ② 1日の過ごし方

- ✓ 今日(インタビュー当日)は遅番だったので、午前7時半くらいに起きて、9時くらいに家を出た。自宅から受入れ事業所までは、徒歩15分程度。
- ✓ 午前10時から仕事を開始。まず、寝ている利用者さんたちを起こしたあと、おやつの時間を経て昼食の介助をした。食事の後はトイレの介助やおむつ交換等を行った。休憩時には自分で作った弁当を食べ、午後1時半くらいから餅つき大会に参加した。
- ✓ 餅つき大会には、1年前(入国後研修期間中)にも参加した。利用者さんが頑張っている姿を見ることができて、とても楽しかった。大会の時間中は、利用者さんを杵・臼の近くへ連れて行ったり、餅をつく利用者さんを応援したりした。
- ✓ 仕事がないときには、1週間で3~4時間程度、勉強をしている。そのほかの時間には料理をしたり映画を見たりして過ごしている。

### ③ 日本で仕事を行うなかで、一番頑張ったこと

- ✓ 一番頑張ったのは、利用者さんとのコミュニケーション。利用者さんの言いたいことを理解したり、利用者さんと話しをしたりすることが最も難しかった。今では、80%くらいは理解できるようになった。
- ✓ 介護の仕事については、初めての業務は大変だったけれど、何度か経験するうちに慣れてきたと思う。介護の仕事よりも、利用者さんとのコミュニケーションの方が大変だった。

### ④ 日本での生活

- ✓ 同じ事業所に勤務するベトナム人技能実習生と、2人で暮らしている。
- ✓ 日本の生活習慣は、ベトナムと異なる点が多い。時間の感覚も違うし、調理に使う調味料も違う。また、ホーチミンでの暮らしに比べると、周辺が静かだと感じる。
- ✓ 普段の相談相手・遊び相手は、一緒に住むベトナム人技能実習生のほか、受入れ事業所の職員さんたち。また、(入国後すぐに新型コロナウイルス感染症が流行したため会えてはいないが)日本国内の他の施設で働いている技能実習生とも電話でやり取りしている。母国の家族や友人とは、週に1~2回、電話やSNSで連絡をとっている。

⑤ 日本に来てよかったこと

- ✓ 日本人の仕事に対するマインドを学ぶことができた。日本人はとてもよく働く。ベトナム人にとって仕事はそれほど大切なものではないけれど、日本人にとっては仕事がとても大切なものなのだと感じる。

⑥ 日本に来て困っていること

- ✓ 日本に来たばかりの頃はさみしいと思うときもあったが、今は平気。困っていることやさみしいと思うことはない。

⑦ 将来の夢

- ✓ 3年間の技能実習を終えた後は、介護のプロになりたい。その時、日本の介護福祉士として働くのか、それともベトナムの介護士(と同等の立場の人)になるかは、まだ決めていない。とにかく今は、一生懸命勉強したい。

以上



2-1. 監理団体:協同組合ビジネス 21

受入れ事業所:特別養護老人ホーム 近江ふるさと園(社会福祉法人近江ふるさと会)

■基本情報

i. 監理団体の概要

所在地	滋賀県彦根市		
団体種別	中小企業団体	事業区分	一般監理事業
許可取得時期	平成 29 年 12 月(介護職種取扱い開始は平成 30 年 3 月から)		
技能実習取扱い職種	介護、建設、食品製造、繊維・衣服、機械・金属		
団体職員数	10 人(うち、介護職種の技能実習監理担当3名)		
契約している送出し機関の数	11 機関 (ベトナム3機関、中国6機関、ミャンマー1機関、フィリピン1機関)		
受入れ支援中の国	ベトナム、中国		

ii. 受入れ事業所の概要

事業所について	所在地	滋賀県彦根市
	開設年	従来型:1983 年 ユニット型:2010 年
	提供サービス	介護老人福祉施設
	利用定員数	ユニット型:136 名(現在の入所者数:112 名) 従来型:146 名(現在の入所者数:70 名)
	職員数	100 名以上(うち6割以上が介護福祉士)
	外国人材活用状況	2018 年9月より中国籍の技能実習生1名を受入れ ※詳細は1)事業所における技能実習生の受入れ状況に後述
法人について	法人名	社会福祉法人 近江ふるさと会
	設立年	昭和 58 年(1983 年)10 月5日
	本部所在地	滋賀県彦根市
	職員数	191 名

- ✓ 天理教彦根分教会が地域社会への貢献事業として 1983 年 10 月に「社会福祉法人 近江ふるさと会」を設立。1984 年4月に特別養護老人ホーム「近江ふるさと園」(以下、「ふるさと園」という)を新設した。
- ✓ 1996 年には彦根市総合福祉ゾーン内に特別養護老人ホーム「近江第二ふるさと園」(以下、「第二ふるさと園」という)を設置。視覚障害をもつ高齢者へのサービス機能を内包しており、障害者支援施設ふるさとを併設した複合型特別養護老人ホームである。
- ✓ 国際交流も活発に実施し、5か国から福祉現場研修学生を恒常的に受け入れて、国際貢献の実績を重ねている。

## 1) 事業所における技能実習生の受入れ状況

受入れ人数	第一期:6名(現在は全員が技能実習2号) 第二期:6名(現在は全員が技能実習2号) 第三期:5名(現在は全員が技能実習1号) なお、第二ふるさと園でも第一期～三期にそれぞれ複数人の技能実習生を受入れ
国籍	中国
受入れ(就業)開始時期	第一期:2018年9月 第二期:2019年10月 第三期:2021年1月

- ✓ 第一期の技能実習生は夜勤含め日本人職員と同等の業務に従事している。知識・技術ともに着実に習得しており、職員の信頼も厚い。
- ✓ 第二期の技能実習生は、第一期の1年後に入国、就業開始。まだ夜勤には対応しておらず、リーダー的ポジションを担うことは難しいが、入浴や排せつの介助等、身体介護の業務は問題なくこなしている。
- ✓ 同法人では、個々の職員の評価表を作成しており、就業期間や習得業務に応じて待遇の改定を行っている。技能実習2号に移行する際にも待遇改定を行った。
- ✓ 1月には、第三期生として法人全体で中国籍12名の受入れを開始。なお、第二ふるさと園にはEPAによるフィリピン籍介護福祉士1名も在籍している。

### ① 技能実習生の受入れに至った背景

- ✓ 県内の介護職員不足は深刻で、2020年度における日本人職員の応募はゼロに等しい。そのため、同事業所でも利用定員数いっぱいまで利用者を受け入れることができない状況にある。2020年度も日本人の正職員採用はなかった。新たな人材の採用は、技能実習生含む外国人材に頼らざるを得ない状況であった。
- ✓ 理事長が海外(中国・韓国)の学校との交流を行っており、福祉現場研修として、海外の学生が長期休暇を利用して同法人で研修を受ける取組を10年以上行っていた。そのため、もともと外国人の受入れについて日本人職員だけでなく利用者及び家族にとっても抵抗感が少なかった。そのため、技能実習生制度の活用は、同法人の人材確保策にも有効であろうと考えた。

### ② 受入れ国や監理団体の選定にあたり重視したこと

- ✓ 福祉現場研修で中国人学生を受け入れていた経緯から、中国圏からの受入れが最もスムーズと認識していた。
- ✓ 利用者とのコミュニケーションを重視すると、日本語の会話学習はもちろんのこと、筆談に対応できる能力をより早く身に付けることができるという点でも、中国の方の受入れが望ましいと判断した。
- ✓ 福祉現場研修の時からやり取りのあった監理団体と、中国湖南省へ現地視察等を行い依頼に至った。

## 2) 技能実習生受入れの過程で取り組んだこと

### ① 受入れ検討の段階

#### a) 事業所が実施したこと

《トップダウンによる職員の意思統一》

- ✓ 理事長から全職員向けに技能実習生受入れの方針説明があり、「日本人の職員だから、技能実習生だから」ではなく同じ志を持つ「同志」として迎え入れることが重要という話があった。
- ✓ 福祉現場研修、国際交流の中で、外国人の受入れが職員の中に少し根付いていたが、これまで技能実習生の3年間のような長期の受入れ経験はなかったため、理事長からトップダウンによる職員への説明は、認識、方向性を共有するうえで有効であった。

《指導体制に基づいた配置計画》

- ✓ 受入れ人数に関する制度上の制約に加え、現場の指導体制等を踏まえ、どの部署にどの程度の人数の受入れが可能なのか、配置人数を検討した。

#### b) 監理団体が実施したこと

《エリア出身者による詳細調査》

- ✓ 近江ふるさと会から電話で相談があったのが、2017年8～9月頃。同法人では中国湖南省から奉仕学生の受入れ経験があり、監理団体担当者が湖南省出身で現地の学校等の情報に精通していたことから、受入れ事業所と一緒に、学校や送出し機関等の現地視察を行うに至った。

### ② 採用活動の段階

#### a) 事業所が実施したこと

《心構え含めた詳細な説明》

- ✓ 応募者に対しては、高齢者介護の仕事に対する理解が深まるように仕事内容や心構え等の説明(たとえば、基本的には利用者と同性の職員が介助を担当するが、状況によっては異性の利用者の介助を行うケースも起こりうるということなど)を行った。また、語学も重要だが「人(高齢者)を敬う気持ち」の重要性を強調して説明を行った。

《ロールモデル構築を意識した採用活動》

- ✓ 今後技能実習生の受入れが継続的に増えていくことを踏まえ、一期生は後続で採用する技能実習生にとって、ロールモデルとして重要な存在になることを前提に選考を行った。具体的には、看護や介護の仕事に一定期間(10か月程度)従事した経験のある者を条件とした。中国でも高齢化社会は進んでおり、日本式介護を学びたいというニーズも多いため、優秀な人材からの応募が期待できた。

#### b) 監理団体が実施したこと

《受入れ事業所の長年にわたる国際交流実績の活用》

- ✓ 近江ふるさと会では毎年、湖南省から奉仕学生を福祉現場研修として受け入れている経緯があり、湖南省からの採用を希望されていた。そこで、湖南省に絞って送出し機関を探した。
- ✓ 送出し機関の現地スタッフと一緒に湖南省の学校を回り、学生と会って技能実習制度の説明や仕事内容、待遇等の説明を行った。
- ✓ 湖南省の学生の中には、近江ふるさと会での福祉現場研修を経験した卒業生や先輩から、同法人のことや日本のことを聞いて「日本へ介護の勉強に行きたい」という学生も多くいたため、経験者の口コミ等も頼りに募集活動を行った。

- ✓ なお、二期生や三期生の中には、福祉現場研修の経験者も含まれているが、必ずしも交流のあった学校、学生を対象を絞ってはいない。

#### 《選考プロセスの確立》

- ✓ 10名の技能実習生を採用する際は、書類審査には応募者25名程度を用意し、30秒ほどの動画による自己紹介や履歴書等の一次審査を行った。通過して二次面接に至ったのは15名程度であった。
- ✓ 二次面接により候補者が10名ほどに絞り込まれた後は、配属先を決定するため情報収集等のサポートを行った。湖南省の学校であっても、出身が湖南省ではないケースもあったため、地域による習慣の違いなどを把握すべく学校の先生やOBへのヒアリングを行い、候補者同士の関係性を踏まえながら配属を決定した。
- ✓ 求人票による仕事の内容、待遇等の条件もあるが、性別、年齢等によらず、介護の仕事に就きたい意欲、近江ふるさと会で働きたい意欲を持っていることが重要視された。二次面接(対面、現在はオンライン)には法人職員も同席した。
- ✓ 中国は高齢化が進んでおり、日本式介護を学びたいという学生も多いため、1.5～2倍程度の倍率での選考となった。

### ③ 受入れ準備の段階

#### a) 事業所が実施したこと

##### 《施設利用者・家族への事前説明》

- ✓ 技能実習生の導入以前に、10数年ほど福祉現場研修等で外国人の受入れ経験があり、既存の利用者・家族は外国人が施設内にいる状況に抵抗がないことから、利用者に対して技能実習生の受入れに関する説明機会を改めて設ける必要はないと判断した。ただし、新規利用者に対しては事前説明を行った。

##### 《技能実習生向けの寮整備》

- ✓ 労働条件は基本的に日本人と同等であるため、技能実習生用の就業規則の作成や見直しなどは行わなかった。ただし、技能実習生向けの寮を新たに借り上げたため、寮の規則を新たに作成した。
- ✓ 日本人職員向けの寮は元々あり、2名1部屋で生活するスタイルを取っていたが、シフトの変則勤務、夜勤等により同部屋は生活しづらいため、今後技能実習生を多く受け入れる計画を見据え、経営判断として技能実習生向けの個室の寮を用意し、一期生から利用開始した。

##### 《福祉現場研修等の経験を活かした指導内容》

- ✓ 同法人の技能実習担当職員、指導員が集まり、監理団体も交えながら、指導方針に関する意見交換を複数回実施した。実習指導担当者は必要な書式を、生活指導担当者はオリエンテーションで強調する事項を持ち寄り議論した。たとえば、交通ルールの説明に関しては、警察署員に出講を依頼して事業者内で交通安全講習会を開催し、直接注意点を指導いただくように工夫を行った。
- ✓ 技能実習生の受入れ以前に、中国の方と福祉現場研修やインターンシップで関わった経験により、文化、生活習慣等の違いを理解し、技能実習生の研修や指導の内容に盛り込むことができた。たとえばお年寄りと接する際の第一印象は非常に大切であると説明し、これを意識して日本人と同じように挨拶を行うよう指導した。

#### b) 監理団体が実施したこと

##### 《計画認定に向けたマニュアル類の整備》

- ✓ 面接から入国までの期間、受入れ事業所が行うべきこととして最も重要なのは計画認定である。監理団体として計画策定の進捗管理等のサポートを行った。
- ✓ 受入れ事業所は福祉現場研修等の経験を活かし、マニュアル整備や準備等を主体的に進めることができた。そのため、監理団体として新たに提案すべきことは少なかったが、監理団体が対応している他職種の受入れ経験を活かし、介護職特有の内容を状況に合わせて追加するなど、必要に応じて円滑に職場定着できるためのポイントをアドバイスした。

##### 《オンラインによる入国前オリエンテーションの実施》

- ✓ 技能実習生に対しては、入国前に現地送出国と連携してオリエンテーション(オンライン)を開催し、日本での生活における注意事項を中心に、服装や電気器具等生活備品の使い方、渡航に関することなどを説明した。これは同監理団体が主導で実施したもので、送出国の別にかかわらず開催しており、日本での就労、生活に関して伝達すべき事項を資料化し、それを用いて3時間半程度の説明、質疑応答を行った。
- ✓ 近江ふるさと会における技能実習生受入れについては、2018年3月に面接を行って同年9月の入国となった。同法人が採用した技能実習生は皆N3またはN4合格者であったため、直ぐに認定され、入選から入国までの期間が6か月間と比較的短かった。

#### ④ 技能実習生が就労・生活に適応する段階

##### a) 事業所が実施したこと

##### 《入国直後の手厚いサポート》

- ✓ 入国後1か月の講習期間中は生活面のきめ細かいサポートが必要であると認識していた。日本の文化を全く知らない技能実習生もいるので、たとえばトイレに関しても使い方以外に、掃除の仕方等細かく説明した。講習後の業務開始時には、仕事、生活に関するオリエンテーションを実施した。
- ✓ 入国後講習の1か月間は職員食として食事を全て提供した。その後も職員食の利用は可能だが、ほとんどの技能実習生が自炊を行っている。事業所からはマイクロバスを出し、2週間に1度、買い物の機会を用意している。

##### 《技能実習生同士や日本人職員との積極的な交流》

- ✓ 同じ時期に複数の技能実習生を受け入れていることが当法人の特徴、強みである。そのため、技能実習生全員で話し合いを行い、意見が出た場合は受入れ事業所の役職者が中心となって、細かな悩みにもフォローできる体制を整えた。
- ✓ 生活、就労への適応については、特に業務開始後1～2週間は技能実習生にとって混乱も大きい時期であるため、各部署から積極的に聞き取りを行った。
- ✓ 入職後は職員向けの互助会に技能実習生も入会し、親睦会等で自己紹介することにより交流を深めた。また、各部署の職員の親睦会にも技能実習生が積極的に参加しており、その中で良好な関係を築くことが、その後の生活や仕事に活かされている。
- ✓ なお、寮は技能実習生専用であるが、同世代の若い日本人職員との交流もある。同じ仲間として当たり前のように指導やアドバイスを行い、良好な関係性を築いている。

《面談機会を増やす努力》

- ✓ 業務を開始した頃は、技能実習生との個人面談の時間を積極的に確保した。業務時間中は細かい指導ができない場合もあり、技能実習生側も疑問に思ったことを直ぐに言い出しにくいいため、就業開始当初は1週間に1回程度、業務に慣れた後は状況に応じて実施した。
- ✓ 各部門の職員からの聞き取りや、同期の技能実習生を集めてグループミーティング形式で困っていることなどを聞き取る機会も設けた。

《業務記録様式の工夫》

- ✓ 介護業務の指導方法は日本人と変わらないが、以前から福祉現場研修用として、日本語マニュアルを中国語に翻訳したものを整備していた。業務開始直後の技能実習生は、感想や理解度を文章で表現しづらいため、習得状況の記録においては、文章以外に記号でも表現できるように、1日の実習内容について「一人でできる」項目には「A」、「指導があればできる」項目には「B」、「指導を受けているができない」項目には「C」、「経験できていない」項目は「D」とするなど工夫した。

図表7-3 近江ふるさと会が作成した実務経験確認表(一部抜粋)

◆技能実習生実務経験(技術)確認表		1月目	2月目	3月目	できたこと・できなかったこと・感想など
身 じ た く ・ 衣 服 着 脱 の 介 護	基本介護技術				
	必須業務				
	整容(洗面、整髪、ひげそり等)	D	C	B	1月目
	顔の清拭	B	A	A	
	口腔ケア	D	B	A	
	着脱の介助	/	/	/	
	見守り	B	A	A	2月目
	一部介助	D	C	B	
	全介助	D	C	B	
	関連業務				
洗濯	/	/	/		
ランドリーバックに区別して入れる	B	A	A	3月目	
ランドリーバックを出しに行く	B	A	A		
洗濯済みの衣類を片づける	B	A	A		
食 事 の 介 護	必須業務				
	利用者の準備(声かけ、離床、手指消毒等)				1月目
	メニューの紹介				
	姿勢の確認				
	食事内容・形態の把握				
	食事介助	/	/	/	
	見守り				2月目
	一部介助				
	全介助				
	関連業務				
利用者の反応の把握					
食後の口腔ケア、義歯の取扱い					
配膳・下膳				3月目	
摂取量の把握と記録					
食堂の清掃					
気付いたことの報告					

《監理団体との相互連携》

- ✓ 受入れ事業所と監理団体の対応範囲に関して、敢えて明確に線引きせず、あらゆる場面で両者が技能実習生への対応ができるように連携することで、技能実習生と良好な関係を築くことができた。
- ✓ 監理団体が技能実習生の面談を行う際には、受入れ事業所の指導責任者も同席し、技能実習生が中国語で話した時には監理団体の担当者に通訳を依頼した。面談の同席が定期的な情報共有の機会として最も有効と感じた。

b) 監理団体が実施したこと

《同郷担当者への相談とSNSを積極活用した個別フォロー》

- ✓ 月1回の訪問指導の際と、3か月に1回の監査時に面談を実施した。定期面談の他に、SNS(主にWeChat)を使った個別相談も行っており、監理団体担当者と技能実習生各個人がつながって個別に対応している。諸連絡用に受入れ事業者毎のグループチャットも用意しており、そこでも相談が行われている。
- ✓ SNSを使った相談の内容は多岐にわたり、健康面の相談や通院に関する事、時にはパソコンの購入の仕方等で細かいアドバイスを求められることもある。また、受入れ事業所の生活相談員経由で相談内容が共有される場合もあった。監理団体の担当者が中国出身であり母国語で話せるという点で、技能実習生にとっても細かなニュアンスを含め話しやすく、より深い部分での理解が可能となっている。
- ✓ 体調の悪い技能実習生から直接相談を受ける場合もある。通常は受入れ事業所が対応するが、本人が希望する場合は監理団体として病院へ連れて行く。

⑤ 技能実習生がキャリアアップを図る段階

a) 事業所が実施したこと

《専門級に向けた技能実習評価試験対策》

- ✓ 技能実習指導者の大半は現場の係長である。技能実習評価試験に向けて、技能実習生の理解している点、課題等を把握しながら、日頃の実際の業務の中で指導した。試験練習の機会は日本人職員と技能実習生が密にコミュニケーションを取れる好機であった。また、指導において「教えたつもり」「わかっているつもり」になっていないかを再確認することができる有効な機会でもあった。
- ✓ 直近に、技能実習評価試験の専門級の受験を控えている。受験者は、受入れ事業所の役職者が指導する前に、技能実習生の同期同士で互いに「ここはこうした方がいい」と教え合えるレベルに到達している。
- ✓ 技能実習評価試験に向け、全体向けのオリエンテーションと行動練習を各1回実施した。実技は初級・専門級ともに利用者と家族の了解の下、それぞれの業務の中で練習を実施した。学科試験に向けては模擬試験を準備し、指導者が採点して、間違えた問題の解説を行った。初級はこれまで2回受験しており、全員合格した。

《技能実習生のキャリアアップとモチベーション管理》

- ✓ 定期的な振り返りとして、4か月に1回技術の確認を実施している。書面による自己評価と上長からの評価を行う。
- ✓ 技能実習生は一期生と二期生がおり、技能実習生から技能実習生に指導するという流れが定着している。寮では共同で自炊し食事をしているため、その時間が技能実習生の先輩、後輩を交えた情報交換の場になっている。

b) 監理団体が実施したこと

《キャリアアップのための様々な学習機会の提供》

- ✓ 日本語試験の案内、試験の申込サポートを行った。N2合格を目指す者や、介護福祉士資格取得を希望する者に対しては、監理団体独自の勉強会を開催した。
- ✓ 受入れ事業所に対しては専門級試験が終わってから、実務者研修の手配を行い、会場までの交通等サポートした。
- ✓ 一期生に対しては今後の意向を把握するために、面談を実施予定(1月26日に専門級試験、2月に個別

面談実施予定)。介護福祉士資格を取りたいと言っている技能実習生が複数名いることは把握しており、興味段階の者もいるので、今後の面談でしっかりしたキャリアプランを策定したい。

- ✓ 介護の勉強会(外国人介護職員の集い)に技能実習生を誘って参加した。これは、コンサルティング会社が主催の、同団体もサポートしているイベントで、介護分野の技能実習生によるパネルディスカッションや参加者によるグループディスカッションを行うものである。
- ✓ また、介護福祉士資格を取った中国人を招いてオンライン(Zoom)勉強会を実施している。月1回程度、毎回異なるテーマ(例:「介護拒否されたらどうする?」)を用意しており、入国間もない技能実習生等も先輩から対応の助言が聞けるように工夫している。受入れ事業所からは、「中国は仲間同士のネットワークが強く、技能実習生のキャリアアップの機会をフォローしていただけていることはとてもありがたい。」と感謝されている。

図表7-4 勉強会のチラシ・オンライン勉強会の様子



### 3) 技能実習生受入れの成果と課題、今後の意向

#### ① 事業所の立場から

- ✓ 技能実習制度の目的は、日本人の職員が技能実習生に技術を伝えていくことだが、技能実習生の受入れは日本人職員にとっての学びにもつながっていると実感する。技能実習生は私たちに、高齢者に寄り添うことの重要性を改めて考えるきっかけをくれた。これこそ、最大の成果である。
- ✓ 今後技能実習生の人数が増えていく中で、指導の側に立つ職員を如何に確保するかが課題となる。また、現状は技能実習だが、特定技能に変えていくのか、他の制度を活用するのか、どのような仕組みの下で一緒に仕事をしていく仲間を受け入れていくのかも検討しなければならない。

#### ② 監理団体の立場から

- ✓ 近江ふるさと会は、福祉現場研修等含め外国人の受入れ経験豊富で、理事長はじめ職員が外国人の就労に違和感がないこともあり、優秀な技能実習生の採用に成功した。一期生はN2以上の取得者が7



名おり、うち4名がN1を取得している。二期生はN2以上の取得者が10名おり、うち3名がN1を取得している。さらに三期生はN2以上の取得者が6名いる。介護福祉士資格取得を目指している者も多い。

- ✓ 同監理団体が支援している受入れ事業所13か所のうち、近江ふるさと会は最も優れたモデルで模範的な事業所であり、同事業所から学ぶことも多い。一期生が介護福祉士の資格を取得することを期待している。
- ✓ 今後も継続的に優秀な外国人材を確保するために、日本の介護の魅力をアジア諸国の人材に適切に伝え、日本で学びたい人を集めなければならない。これは、同団体の今後の課題の一つであると認識している。技能実習生が中国に帰って技術や経験を伝達することができれば、引き続き優秀な人材を確保する循環が生まれると考えている。

以上

## 2-2. 技能実習生Aさんの声(受入れ事業所:特別養護老人ホーム 近江ふるさと園)

年代	20代	性別	男性
国籍	中国		
就業開始時期	2018年10月		

### ① 日本で介護の仕事をしようと思った理由

- ✓ 中国も高齢化が進展している。介護は将来の可能性のある仕事だと思い、大学で介護を学んだ。
- ✓ 大学在学中に、近江ふるさと会の福祉現場研修に参加した先輩から話を聞く機会があり、日本の介護に興味を持った。自身も日本の介護の勉強をしたいと思い、福祉現場研修に申し込んだがビザの都合でなかなか実現しなかった。
- ✓ 日本式介護は世界的にも有名だ。日本で様々な経験をしたい考えもあり、技能実習生として来日した。
- ✓ 大学在学中に中国の介護施設にボランティアをした経験がある。卒業後は1年間、介護施設で働いた経験もある。

### ② 1日の過ごし方

- ✓ 睡眠時間は6時間確保している。
- ✓ 早番は6時半と7時の2パターンあり、7時の早番の時は5時に起床し、16時まで仕事をしている。早番の時は入浴介助がメインになる。遅番の時は排せつ介助を担当することが多い。午前中の状況によって、午後の仕事は変わってくる。
- ✓ 午前の入浴介助が早く終わったときは、昼からホールで利用者さんの見守りを行う。
- ✓ 仕事が終わり寮に帰ってからは、調理、食事をして、トレーニングや読書をしたり、スマホを見たりしている。各部屋にWi-Fiが設置してあるので、通信費用を気にせず利用している。寮にいる同僚と映画を見ることもある。
- ✓ 2020年12月に技能実習2号になってから、介護福祉士の勉強を本格的に始めた。今はいくつかの資料、本を読んでいるが、専門用語等難しく十分に理解できないので、何度も読み返して言葉を覚えている。わからないところは付箋を貼り、メモをとっている。
- ✓ 先輩に資格取得の勉強方法を相談すると、過去問が重要だと教えてくれた。先輩にお勧めの教材を教えてもらい、購入した。それ以外にも2~3冊購入している。

### ③ 日本で仕事を行うなかで、一番頑張ったこと

- ✓ 全てのことを頑張ったが、1年目が終わる前に最初に夜勤に入れたことが一番頑張ったこと。今も夜勤は対応している。
- ✓ 異文化の理解が難しかった。言葉や考え方、ニュアンスの違いが難しい。たとえば「お茶をつくれますか?」と聞くと、中国人は「できます」と返事をするだけだが、日本人はすぐにお茶を煎れる。
- ✓ 介護の現場に入ったばかりの時に、初めて会う利用者さんから気分が悪くなったと怒られたことがあり、すごく落ち込んだ。黙って悩むより、他の人に相談した方がよいと思い、周囲の日本人職員に「この人は自分のことが嫌いなのかな」と尋ねたところ、「自分も同じ人に怒られたことあるよ」と答えてくれた。さらに、その職員が上長に報告し、係長も上長に説明してくれて、課長が面談をしてくれた。落ち込んでいる気持ちが解消され、今後も悩みごとがあったら相談しようと思えるようになった。

#### ④ 日本での生活

- ✓ 自分が対応できないときには責任者や、監理団体の担当者に相談している。
- ✓ 電話やSNSで母国の友人や家族に相談することもあるが、近くにはいないのですぐに助けてはもらえない。
- ✓ 寮は食堂が共同スペースとなっているので、同じ時間に食事する技能実習生がいたら、「大丈夫ですか」などの声を掛けてコミュニケーションを取る。また、自身の部署で起こったことなどを話し合ったりもする。
- ✓ 施設や寮の周辺は田んぼばかりで、地域の人との関わりはない。しかし、近くに住む職場の日本人の先輩とつながりがある。話しかけると必ず耳を傾けてくれる。
- ✓ 新型コロナウイルス感染症拡大前は、休日にあちこち遊びに行っていた。最近は介護福祉士を取りたいと思っているので、読書に時間を割いている。筋トレもしている。
- ✓ 半年間で30万円ほど家族に仕送りをした。残りのお給料は自分の欲しいものや、ジムに使っている。食事は自炊で食費は月に3~4万円くらい。

#### ⑤ 日本に来てよかったこと

- ✓ 日本で介護の仕事をしてから考え方が変わった。利用者さんの「その人らしい」生活を考えるために、自分が高齢者ならどのよう対応して欲しいかを意識しながら仕事をしている。つまり、一人ひとりにとっての「自分らしさ」とはどういうことか、考えるようになった。
- ✓ 施設で亡くなられる利用者さんもいるので、命について考え、命を尊重する姿勢を大切にするようになった。自分が死ぬまで自分の時間をどう大切にするのかを、仕事が教えてくれる。

#### ⑥ 日本に来て困っていること

- ✓ 困ったことはない。嫌な思いをすることもなし、皆いい人ばかりだ。
- ✓ 日本語の難しさは、(N1を取得した)今も感じている。自身の思いを日本語で表現するのは難しい。

#### ⑦ 将来の夢

- ✓ 日本に来る前から、福祉の仕事をするのが自分の夢だった。今は目の前の目標として、介護福祉士資格の取得を目指している。また、できれば長く日本で仕事をしたいというのも、自分にとっての夢の一つだ。

以上

### 3-1. 監理団体:えひめパートナーサービス協同組合

受入れ事業所:介護付有料老人ホーム パートナーハウスかとれあ(株式会社メディックス)

#### ■基本情報

##### i. 監理団体の概要

所在地	愛媛県松山市		
団体種別	中小企業団体	事業区分	特定監理事業
許可取得時期	2018年1月		
技能実習取扱い職種	介護、医療・福祉施設給食製造、ビルクリーニング、建設機械施工、耕種農業 ※全体で約120名の技能実習生、うち介護職種は約110名		
団体職員数	3人(うち、介護職種の技能実習監理担当2名)		
契約している送出し機関の数	1機関(ミャンマー)		
受入れ支援中の国	ミャンマー		

- ✓ 技能実習制度による介護職導入を見据え、同社を中心に、国際貢献を目的とした外国人留学生や技能実習生の就業や実習促進のために、愛媛ケアサービス協同組合(えひめパートナーサービス協同組合に名称変更)を2015年12月に設立した。

##### ii. 受入れ事業所の概要

事業所について	所在地	愛媛県松山市
	開設年	2005年
	提供サービス	介護付有料老人ホーム(混合型)
	利用定員数	39名(個室35室、夫婦部屋2室)、現在の入所者数37名
	職員数	36名(うち7名が介護福祉士)
	外国人材活用状況	2019年4月より、ミャンマー人技能実習生2名を受入れ ※詳細は1)事業所における技能実習生の受入れ状況に後述
法人について	法人名	株式会社メディックス
	設立年	1980年
	本部所在地	愛媛県伊予郡砥部町
	職員数	130名

- ✓ 株式会社明朗社(印刷業)の関連会社として2003年6月に介護事業に参入、認知症グループホーム「パートナーハウスこすもす」を開設、2005年に介護付有料老人ホーム「パートナーハウスかとれあ」及び認知症グループホーム「パートナーハウスすずらん」を開設した。
- ✓ 長く高齢者福祉の現場で経験を積んだ方々とともに「理想の高齢者施設」づくりをめざし、入居施設の開設・運営、在宅事業、介護事業のコンサルティング等、さまざまな高齢者福祉事業を地域密着で展開している。現在は有料老人ホーム1施設、認知症グループホーム3施設、高齢者多機能施設を1施設(居宅介護支援事業所・訪問介護・デイサービス・ショートステイ)を運営。

## 1) 事業所における技能実習生の受入れ状況

受入れ人数	2名(技能実習2号)
国籍	ミャンマー
受入れ(就業)開始時期 <sup>2</sup>	一期生:2019年4月

- ✓ 現在事業所にて受け入れている一期生の技能実習生は、日本人職員とほぼ同じ仕事の内容を担当しており、記録の作成や申し送りも行っている。勤務時間帯についても日勤、夜勤、早出、遅出等、日本人の職員と同様である。
- ✓ 今後、ミャンマー出身の技能実習生を2名、二期生として受け入れる予定である。2名とも、一期生と同様、パートナーハウスかとれあで受入れ予定である。
- ✓ 技能実習生以外の外国人は、現在まで同法人にて受入れは行っていない。

### ① 技能実習生の受入れに至った背景

- ✓ 以前は求人募集と同時に応募が殺到することもあったが、10年ほど前から応募数が減少しはじめ、採用が困難になった。そのため、技能実習制度が開始される前の2016年頃から、法人の会長、社長を中心に介護人材を確保する1つの手段として、外国人人材の活用を考えるようになった。
- ✓ 技能実習制度の活用を決めた理由は、監理団体の協力の下、どのような人物であるかを事前に把握した上で採用でき、実習期間中は監理団体が手厚いサポートを行ってくれる制度であったためである。また、技能実習1号から2号に移行すれば、合計で3年間は同じ職場で定着してくれる点も、制度の活用を決定した大きな要因である。

### ② 受入れ国や監理団体の選定にあたり重視したこと

- ✓ 法人の社長の知人で、外国人学校と交流のある方を通じて、アジアの国々を対象に様々な情報を収集した。他のアジア諸国と比べ、ミャンマーは仏教国で殺生をせず、親の面倒は子どもがみるという文化であることや、目上の人を敬い、親しみやすく、かつ優しい人が多いという事前情報があった。実際に現地視察した際に、事前情報に違わないと感じ、技能実習生の受入れ国をミャンマーに決定した。
- ✓ 監理団体の選定については、監理団体の設立に法人の社長が関わっていた経緯から決定した。監理団体とは受入れ検討段階から連携を取っていた。
- ✓ 送出し機関の選定については、法人の社長と親しい人材派遣会社の社長が設立に携わっている、ミャンマーの日本語学校を送出し機関として決定した。送出し機関選定後は、その日本語学校と密に連絡を取り、ミャンマーへの理解を深め、採用等について相談していた。一期生も二期生も同日本語学校から採用している。

---

<sup>2</sup> 受入れ人数が複数の場合は、最も就業期間が長い技能実習生の受入れ開始時期

## 2) 技能実習生受入れの過程で取り組んだこと

### ① 受入れ検討の段階

#### a) 事業所が実施したこと

《ミャンマーへの理解を深めた日本人職員向け事前説明会》

- ✓ 技能実習生の受入れを決定した後に、受入れ事業所の日本人職員を対象に、ミャンマーの国やそこの生活、文化への理解を深めることを目的とした勉強会を4回程度開催した。
- ✓ 技能実習生の受入れにあたり、職員よりも利用者の方がより不安を感じていると予想していた。しかしながら、ミャンマーに対する親近感があったことや、親日国の印象が強かったことから、予想に反して反対する利用者は皆無であった。

《監理団体とのこまめな情報交換》

- ✓ 受入れを検討した2017年頃は介護職の技能実習制度の整備段階であったため、技能実習制度に介護職種が追加される2019年までの期間は、監理団体と情報交換を密に行い、新たな情報が更新されるたびに都度やり取りを行った。

#### b) 監理団体が実施したこと

《技能実習制度のために新設した監理団体》

- ✓ 当該監理団体は2015年に設立されたが、技能実習生の受入れに向け、具体的な準備を始めたのは2017年頃であった。準備の内容としては、住居探しや家具家電をはじめとする生活用品等、技能実習生の生活に必要なもの一式の準備や、監理団体の許可申請、運用要綱の読み込みなどを行った。
- ✓ 新設した監理団体であったために、外国人材の活用に詳しい職員はおらず、技能実習制度自体の理解には大変苦勞した。また、介護業務や日本語を技能実習生に教えるため、ミャンマー語を話せる教師を探すことも困難であったが、ミャンマーの日本語学校の設立に携わられた地元の人材派遣会社の方から、愛媛在住の教師の紹介があり、見つけることができた。
- ✓ 監理団体の設立時から受入れ事業所とは関わりがあったため、受入れ準備や検討事項のやり取り、役割分担等は円滑に行うことができた。

### ② 採用活動の段階

#### a) 事業所が実施したこと

《日本語学校との密な連携による現地合同面接会の実施》

- ✓ 2017年には受入れ事業所を含む同業者を中心に、送出し機関である日本語学校が主催となり、8社合同での現地面接会を実施した。
- ✓ 学生の特徴や介護職種への適性等も踏まえ、優しく勤勉な学生50～60名の候補者を日本語学校の教師に推薦してもらった上で、学生5名を一組としたグループでの選考を行った。各事業所が採用したい学生を順位づけし、競合があった際は各自話し合いの上、採用者を決定した。
- ✓ この合同面接会の結果、同事業所では4名を内定としたが、うち2名は日本語能力試験でN4に合格できなかったため、一期生の受入れは2名となった。

《受入れ決定後の継続的な内定者サポート》

- ✓ 現地合同面接会を行った2017年当時、介護職種が技能実習制度に追加されるとの情報があったものの、実際に介護職種が制度の対象となったのは2019年であった。そのため、採用を決定してから2年近くは入国してもらうことはできなかったものの、受入れまでの期間、内定者の技能実習生には受入れ事業所から手当を支給した。
- ✓ 採用決定から受入れまでの期間、技能実習生は日本語学校卒業後に、日本語学校が斡旋した現地の老人ホーム等を手伝いつつ、日本語の勉強も継続していた。その甲斐もあり、入国時の日本語能力試験の認定レベルはN4であったが、既に漢字の書き取りができるほどであった。

b) 監理団体が実施したこと

《送出し機関及び受入れ事業所との緊密な調整》

- ✓ 受入れ事業所から送出し機関への求人票送付や、現地視察の旅行程作成、現地面接会の準備等、送出し機関と連携しつつ行った。
- ✓ 求人票のひな型を作成し、受入れ事業所に記入を依頼した。送出し機関より現地の給与相場や希望額等を適宜確認し、受入れ事業所が提示する求人票の金額と乖離がある場合には、雇用条件の調整を受入れ事業所に打診した。
- ✓ なお、介護職種の技能実習制度導入当初に比べ、技能実習生を受け入れる施設が増えたためか、送出し機関から採用する際の給与額を指定されるケースも多くなっている。

### ③ 受入れ準備の段階

a) 事業所が実施したこと

《充実した生活面の環境整備》

- ✓ 技能実習生の住居として、受入れ事業所から2kmほど離れた物件を、借り上げ社宅(2DKに2名で入居)として用意し、家具家電を揃え、通勤用の自転車も準備した。また、業務連絡や家族との連絡に用いる、Wi-Fi等の通信環境も整えた。ミャンマーと比べ日本の気候は寒いと考え、保温性の高い機能性肌着や上着等も購入した。
- ✓ 二期生の2名も同じ物件、同じ階の部屋で生活する予定。

《技能実習生に配慮したマニュアル整備》

- ✓ 基本的な業務の流れや、業務内容が記載されたマニュアルを整備した。ミャンマー語に翻訳はせず、易しい日本語に書き換え、振り仮名やひらがなを多く使うなどの工夫をした。
- ✓ 日本語教育のためのテキストは市販のものではなく、実務に関連する教材となるよう、職員がインターネットで調べ、独自に作成した。

b) 監理団体が実施したこと

《初の入国後講習に向けた準備》

- ✓ 監理団体として初の受入れであったため、入国後講習の内容検討や使用するテキストの準備を行った。
- ✓ 介護技術を伝えるテキストを日本語とミャンマー語を併記の上、独自に作成した。

#### ④ 技能実習生が就労・生活に適応する段階

##### a) 事業所が実施したこと

《コミュニケーション促進のための熱心な日本語教育》

- ✓ 介護の技術を習得してもらうためにも、まずは日本語の習得が大切であるとの考えから、日本語教育を最も重要視していた。
- ✓ 教育する職員も、指導を受ける技能実習生も、互いのコミュニケーションに関する不安があったため、実習開始直後の約1か月間は8時間の勤務時間に対して、実務を行う時間を午前中の4時間のみにし、残りの4時間は技能実習指導員や施設長を中心に日本語教育(小学生3～6年レベルの漢字の書き取りや、文章問題等)を実施した。書き取りなどの採点の振り返りは技能実習指導員以外の日本人職員も行った。一連の流れの中で、日本人職員が技能実習生の努力を目の当たりにしたことで、両者のコミュニケーションの促進につながった。
- ✓ 日本語教育の内容や日程は、指導にあたる職員のスケジュールを含め、受入れ前に既に決めていた。
- ✓ 業務外についても、早期に日本語に慣れることができるよう、ボーリング大会や社長との食事会を企画したり、地域の祭りに一緒に参加したりするなど、日本語に接する機会を意識的に作った。
- ✓ 介護業務はシフト制を採用していることから、特定の職員のみが技能実習生に介護技術を教えることは難しい。そのため、介護技術の指導は特定の職員ではなく、多くの職員が教えるようにした。指導をする際には、技能実習生の性格や理解度をよく見ながらOJTにて進めた。

《日本での生活に適応してもらうためのサポート》

- ✓ 技能実習生が日本をイメージするときには、東京都や大阪府のような都会を思い浮かべるため、愛媛県という場所を知ってもらうためのオリエンテーションとして、親会社(印刷業)の本社見学や、松山近隣の観光地等を巡った。
- ✓ 日頃のコミュニケーションを円滑にするツールとして、SNSでグループを作っている。連絡が取れるよう携帯電話を支給し、Wi-Fi環境も整えており、母国の家族や友人とやり取りができるためか、技能実習生からは「寂しくない」と聞いている。
- ✓ 監理団体の職員が月1回の訪問面接以外にも密に連絡を取ってくれるため、日常のコミュニケーションをはじめとしたサポートに関しては安心して任せている。

##### b) 監理団体が実施したこと

《入国後講習期間の親身な教育》

- ✓ 入国後講習にて、ごみの分別をはじめとする日本の生活様式や、日本の文化については、細部にわたり丁寧に教育した。また座学だけではなく、道後温泉や松山城に案内するなど、地域に慣れるように交流の機会も作った。
- ✓ また、一緒に買い物へ行き、住まいの周辺のことを説明したり、地域の行事があれば一緒に参加したり、桜が咲けば花見を開催したりするなど、日頃の生活の中で一日一回は声かけも含め、関わりを持つようにした。
- ✓ ミャンマー主流のメッセージアプリ等でグループを作って監理団体の職員と技能実習生で連絡を取ったり、相談に乗ったりするようにしている。技能実習生からは、体調に関する話や美容院の相談等、生活に直結した相談を受けることが多いが、業務に関する相談は受入れ事業所に共有している。



《技能実習生同士の交流会を開催予定》

- ✓ 他の事業所で受け入れている技能実習生との交流機会として、日本語能力試験の前には技能実習生を集めて、指導資格を持った監理団体職員による合同勉強会を開催した。また、新型コロナウイルス感染症拡大のため実施に至っていないが、監理団体の総会后に技能実習生たちが交流できる場を持つなどの企画等を検討している。

## ⑤ 技能実習生がキャリアアップを図る段階

### a) 事業所が実施したこと

《モチベーション維持のための日本語教育》

- ✓ 実習開始当初の勤務は8時～17時までの日勤のみであり、前述の通り午前中の4時間は実務、午後の4時間は日本語教育と時間を区切っていたが、技能実習生本人からの前向きな要望があり、日本語の習得も早かったことから、早出、遅出、夜勤に関しては当初の計画より半年ほど前倒しで実施した。
- ✓ 日本語能力試験のN3合格時に、資格手当を支給するというインセンティブを設定したことで、日本語習得のモチベーションにもつながった。
- ✓ 来日時にはN4であった日本語能力試験の認定レベルは現在N3であり、N2合格も目前というレベルに達している。
- ✓ 一期生については、受入れ事業所の想定以上に技能実習生の学ぶ意欲が強かった。準備や指導の工夫より、今後もこのモチベーションを維持できる環境を整えることが大切であると考えます。

《先輩技能実習生としての意識の醸成》

- ✓ 多民族国家であるミャンマー人同士だからこそ気づけること、見抜けることがあると考え、2020年春に実施した二期生のオンライン面接会に一期生2名も同席させた。また、最終的な選考ジャッジに関与したことで、二期生を指導する立場としての当事者意識を持ってもらうことも期待している。
- ✓ 二期生の面接会には送出し機関からの紹介が10名ほどであり、その中から採用予定人数の2名を採用した。一期生それぞれが二期生に対応できるように2名の採用人数とした。
- ✓ 一期生に今後のキャリアを確認した際に、このまま継続して日本で働くか、母国に帰るのか迷っていた様子もあったが、現状は2名とも日本での仕事を継続したいと考えているようである。

### b) 監理団体が実施したこと

《技能実習修了後を意識したサポート》

- ✓ 日頃の業務や学習を通じて、技能実習生の日本語能力は向上しているが、さらにN2やN1を取得したいという要望があれば、お勧めの教科書を紹介する。今後のスキルアップだけでなく、技能実習修了後のキャリアの確認は意識的に行い、本人の意向に沿えるように受入れ事業所とも連携している。

## 3) 技能実習生受入れの成果と課題

### ① 事業所の立場から

- ✓ 安定した労働力確保につながったのは大きな成果である。日本人の離職率が高く定着しない中、確実に3年間働いてくれることは成果としても大きい。
- ✓ また、外国人である技能実習生が真面目に業務に取り組んでいることは日本人職員のモチベーションアップにつながっている。
- ✓ 利用者からミャンマー語を学びたいという意見をいただいたり、ミャンマーの歌を歌ったりなど、国際的なつながりが受入れ事業所内にでき、職員も利用者も非常に喜んでいる。

- ✓ 技能実習生たちが技能実習修了後、日本で仕事を続ける際に、自分自身で生活できるのか、という点と、受入れ事業所はそのサポートをどう行っていくか、ということが今後の課題である。

## ② 監理団体の立場から

- ✓ 多くの技能実習生に愛媛や四国のことを知ってもらい、日本は東京都や大阪府だけではないと理解してもらえることは良い点である。都会で働く方が給与は高いが、田舎で働く方が低支出であり、都会よりも手元にお金が残りやすいということをより広めていきたい。
- ✓ 事業者が技能実習生を受け入れる際の費用負担がかなり大きいことが課題であると考え。そのため、今後は国の財政支援、補助等を期待している。
- ✓ 技能実習修了後、特定技能に移行した際に、これまで育成してきた受入れ事業所に残ってくれるのかという懸念がある。
- ✓ また、技能実習と特定技能の制度の相違点が分かりにくいことは制度利用者の混乱を招くため、今後制度を推進していく上での課題である。

## 4) 外国人介護職員活用に関する今後の意向

### ① 事業所の立場から

- ✓ 引き続き技能実習制度を活用していきたいが、受入れに至るまでには多くの費用を投じなければならないため、今後は国による補助金制度の拡充等を期待したい。
- ✓ 今後は各施設にも外国人人材を配置していきたいと考えているが、技能実習制度が変わっていく可能性も感じており、特定技能含め、どのように受入れ体制が変化していくか不安である。

### ② 監理団体の立場から

- ✓ 外国人材を活用したい事業者は今後さらに増えると予想しているが、特定技能の要件に疑問を持っている。日本語能力試験の認定レベルもN4でよく、介護の実技試験も存在しないため、これから日本での介護職就労を目指す外国人は、技能実習制度ではなく特定技能を受検するケースも増えるのではないかと。技能実習制度の修了者と比して、日本語能力において高いレベルを求められず、実務経験の少ない外国人労働者が増えてしまうのではないかと懸念している。

以上

### 3-2. 技能実習生Aさんの声(受入れ事業所:介護付有料老人ホーム パートナーハウスかとれあ)

年代	30代	性別	女性
国籍	ミャンマー		
就業開始時期	2019年4月		

#### ① 日本で介護の仕事をしようと思った理由

- ✓ 外国語を勉強したいと思い、色々な国を調べている中で、日本語にはひらがなや漢字等、様々な文字のあることを知り、日本への興味を持った。
- ✓ 祖父母がおり、介護のことを考えるきっかけになった。また、介護の仕事に就く人は優しい人が多いと聞き、自身もやってみたいと考えた。介護の仕事経験はないが、ミャンマーと日本で変わらないと思った。
- ✓ 日本で介護の仕事をしながら、日本語も学べる制度があると知り、日本に行きたいと思った。

#### ② 1日の過ごし方

- ✓ 早出の日は午前5時半に起床し、出勤まではシャワーを浴びたり、朝食を食べたり、お弁当を作ったりする。
- ✓ その後、午前7時に自宅を出て、自転車で通勤している。午前7時半が始業であり、午後4時半に終業する。
- ✓ 午前7時半から午前11時にかけては、利用者の起床後、排せつ介助、入浴介助等を行っている。介助が早く終わった際には、利用者とテレビを一緒に見ることもある。
- ✓ 休憩時間は午前11時から午前12時の間である。
- ✓ 午前12時から利用者の昼食の対応をし、午後2時半から午後3時までの間に、利用者を昼寝から起こしてからは、お茶やお菓子を出している。
- ✓ 午後4時半の終業後はすぐに帰宅しており、帰宅後は夕食の準備や、掃除、勉強等をしている。
- ✓ 休日は家の掃除をしたり、買い物をしたり、本を読んだり、寂しい時は家族と通話したりしている。日本語の勉強もしている。

#### ③ 日本で仕事を行うなかで、一番頑張ったこと

- ✓ 介護の仕事は初めてだったため、何事も頑張った。当初はコミュニケーションを取りたかったものの、日本語で日本人に話しかけることが怖かった。言葉が違うので、仕事も覚えるのが難しかった。
- ✓ 言葉が出てこないときに怖くなったが、日本人の職員や利用者が分かりやすく話しかけてくれたことにより、怖くなくなっていった。
- ✓ 仕事をしながら先輩に日本語を教えてもらったので、段々わかるようになった。そのお陰で楽しく仕事ができている。最近では日本の介護の仕事に慣れてきた。
- ✓ 仕事のやりがいは、日本人と同じように早出や遅出や夜勤等の対応ができていることである。日々の業務の中で色々な仕事を覚えたが、もっと何でもこなせるようになりたい。

#### ④ 日本での生活

- ✓ 一緒に働く日本人職員の中に、友達のように相談できる人がおり、生活面の相談はその人に行っている。また、会社の目上の方にも相談している。日本の生活のことに関しては、ミャンマーにいる家族にも相談することがあるが、細かなことは相談できないため、なるべく日本人に相談するようにしている。
- ✓ 家族には週に一度程度連絡している。休みの日が友達と合うときは、SNS等で話をしている。
- ✓ 別の事業所で働くミャンマーからの技能実習生が、4人ほど近くに住んでおり、そのメンバーと遊んでいる。買い物に行ったり、松山城に行ったりした。
- ✓ 同じ職場の日本人が近くに住んでおり、交流があるため、インターネット通話をしたり、動物園に遊びに行ったりする。
- ✓ 給料の大半は家族への仕送り(10～13万円ほど)に充て、残りを貯金や生活費に使っている。

#### ⑤ 日本に来てよかったこと

- ✓ 介護の仕事ができ、給料も高いこと。安全で快適に暮らせていること。また、日本人は生活でも仕事でも優しいこと。

#### ⑥ 日本に来て困っていること

- ✓ 特にない。

#### ⑦ 将来の夢

- ✓ ミャンマーで介護の仕事をしていて、これから技能実習生となることを考えているミャンマーの人に、介護の仕事のことや、日本語を教えたい。
- ✓ 日本に来る前には洋服作りの仕事をしていたため、ミャンマーに帰国後、洋服の店を出すという夢もある。

以上

#### 4. アサヒサンクリーン株式会社

##### ■基本情報(法人の概要)

法人名	アサヒサンクリーン株式会社
設立年	1974年
本部所在地	静岡県静岡市葵区
提供サービス	訪問入浴介護、訪問介護、居宅介護支援、地域包括支援センター、デイサービス、認知症対応型通所介護、ショートステイ、グループホーム、小規模多機能型居宅介護、介護付きホーム、ケアハウス、介護予防事業、放課後等デイサービス、福祉用具レンタル、特定福祉用具販売、住宅改修
職員数	約 3400 名
外国人材活用状況	・職員約 80 名 (うち訪問系サービス約 60 名、施設系サービス約 20 名) ・技能実習生6名

##### ■法人の取組

- ✓ シルバーマーク制度における「訪問入浴サービス」で、日本で最初に認証された民間事業者。1977年10月に、寝たきりの高齢者や重度障害者等の在宅福祉サービスとして訪問入浴サービスの事業を開始した。
- ✓ 法人内では現在、フィリピンやベトナムを中心に多くの外国人介護職員(約80名)が活躍。施設系サービスでは技能実習生の受入れも実施している。

※訪問系サービスを提供する事業所・法人において外国人介護人材(技能実習生除く)を雇用している事業所は多くなく、一定程度の事業規模を有する介護事業者にヒアリング協力を依頼したものの、「訪問介護」事業において外国人職員を雇用しているケースは見受けられなかった。そこで、本調査では、外国人介護人材が就労している「訪問入浴介護サービス」事業に焦点をあてヒアリングを実施した。

##### 1) 外国人介護職員の受入れを決めた背景

- ✓ 人材確保、特に女性の訪問入浴介護職員の確保策として、外国人採用を開始した。訪問入浴サービスの提供は、羞恥心の観点から同性介助を基本としており、男性1名、女性2名にて訪問しているが、女性の訪問入浴介護職員は妊娠・出産等を機に離職するケースが多いため不足していた。通常であれば3人で訪問するところを、看護師と男性の2名で訪問していた時期もある。女性の採用を目的として、外国人活用に乗り出した。
- ✓ 最初に雇用した外国人職員の日本語能力は、簡単な挨拶ができる程度のもだったが、人材確保が主たる目的であったため、言語能力はあまり気にしていなかった。しかし、採用後就業開始すると、すぐに日本語が上手になり、一回覚えてしまえば作業も問題なくこなすことができた。そのため、外国人採用を積極的に行うことになった。

## 2) 外国人介護職員の活躍状況

- ✓ 法人全体で、80名程度の外国人介護職員が活躍している。訪問系サービスに従事する者が60名程度おり、施設で就業中の者が20名程度である。国籍はフィリピン・ベトナムが主である。尚、在留資格は永住権者や日本人の配偶者等が多い。
- ✓ 職員からの紹介のほか、人材会社経由で採用に至るケースもある。就業開始時から日本語の上手な方も多い。特に人材会社経由で入職した方には、来日してからの期間が長く、日本語が堪能な方が多いという印象がある。
- ✓ 採用は事業所単位で行う。まずはアルバイトとして就業を開始し、現在のところ、事業所間の異動は想定していない。
- ✓ 2020年より、施設では技能実習生受入れも開始している。現在は法人内で6名の技能実習生が実習中である。
- ✓ 外国人職員の増加に伴い、2020年には本部内に外国人活躍推進室を設置した。外国人活躍推進室では主に技能実習生の支援を行っている。現在は、2021年5～6月に入国予定の技能実習生受入れに向けて、住まいや生活に必要な備品の準備等を行っているところである。
- ✓ また、同法人の教育課では技能実習生に対する日本語学習の支援を行っている。まだN3取得に至っていない技能実習生に対しては、監理団体による学習支援と教育課による学習支援をそれぞれ週1回、各1時間程度行っている。

## 3) 外国人介護職員の就労・生活の様子

- ✓ 訪問入浴の場合、日本人2名と外国人1名の3名体制でサービスを提供する。
- ✓ 一つの事業所内で、外国人が複数名いる事業所はあまりない。

## 4) 外国人介護職員が訪問系サービスに従事するうえで課題となったこと、課題への対応策

- ✓ 外国人であることを理由とした特別なサポート等はない。日本語の理解が難しい場合には、日本人職員がアルファベットで文字を書いて説明するなどの工夫を行っている。
- ✓ 訪問入浴であれば、(複数人体制なので)互いにできること・できないことをサポートしあえる。1人が日本語を話すことができなくても、話すことのできる周囲の2人が利用者と当人との間に入ってサポートすればよい。そのため、日本語が十分でない方も従事可能と思われる。記録も、書ける人が書けばよい。
- ✓ 上述の通り、最初に雇用した外国人職員は簡単な挨拶程度しかできない方であったが、3人体制で動くうちにすぐに問題なくコミュニケーションが取れるようになった。チームで仕事をしているため、上達も早い。
- ✓ 介護の知識・技能の習得に当たっては、一部英語が記載されている日本語のマニュアルを整備している。

#### 5) 外国人介護職員活用の成果と課題

- ✓ 海外の方々と同じ国の出身者同士のつながりが強い。1人雇用すると、その人からの紹介で次の応募者が現れる。働いている従業員からの紹介制度を活用した入職者が増えた。
- ✓ 後続の入職者に対しては、先に入職した外国人職員が通訳となり、育成に協力してもらっている。
- ✓ アジアの人たちは笑顔が素敵だと思う。嬉しいときには、心からの笑顔でニコニコ笑ってくれる。挨拶もしっかりとできており、その姿は日本人職員にとっても手本になる。
- ✓ 外国人採用を開始した当初は、外国人が自宅に来ることに抵抗感を感じる利用者もみられた。しかし、同社における外国人活用が広く認識されるなかで、徐々に抵抗感が薄れていった。時間が解決したように思う。逆に、何度も訪問する中で、日本人よりも人気になる職員もいる。フィリピン人はお年寄りの介助が自国の文化にも根付いており、ごく自然にサービス提供を行うことができる。

#### 6) 外国人介護職員活用に関する今後の意向等

- ✓ 上述の通り、外国人の方はアルバイトで採用されるケースが多いが、彼ら・彼女らが入職後着実に成長し、正社員転換を希望する場合には、マニュアルの理解度等の確認を経て6か月の勤務の後に正社員登用することもある。
- ✓ 異動は基本的にはないが、先日、訪問入浴の事業所で働いているベトナム人職員と話した。実は本人はもともと、施設で働きたかったとのこと。訪問入浴で技能と日本語を習得した後、施設で活躍するというキャリアパスもあり得るのではないかと思う。訪問入浴はチームで仕事をし、常に言葉や技術のサポートを同僚から受けられる環境であるため、入職時から施設で働くよりもハードルが低いのではないか。
- ✓ 面接等を通じ、やはり外国人の方々には就業意欲が強いと感じるため、今後も積極的に採用していきたい。
- ✓ なお、技能実習生の活躍状況についていうと、ベトナム人技能実習生6名が入国して1年がたち、介護福祉士資格取得を希望する声も聞かれている。外国人活躍推進室では、本社の教育担当部署と連携しながら実務者研修、初任者研修等の対策を中心に学習支援を行おうとしているところ。

#### 7) 外国人介護職員が訪問系サービスに従事するうえで留意すべきこと

- ✓ 訪問入浴は複数人体制でのサービス提供のため、必ずしも日本語能力が高くなくても、業務に従事することができていると考えるが、1対1の訪問介護となると、外国人介護職員によるサービス提供は難しいかもしれない。日本人でないとうかからない微妙なニュアンスや言葉が伝わりづらい。たとえば英語で笑顔は「スマイル」しかないが、日本語だと様々だ。1対1でのコミュニケーションには、そうした細かい部分の日本語理解が求められる。
- ✓ 人材確保という点では、将来的には外国人があらゆるサービス形態において活躍できるようになればよいのだろうが、訪問介護等、1人でサービス提供する場面では、緊急時の対応(救急車を呼ぶ、医者に連絡するなど)も正確に行えることが前提となる。そうした体制整備や育成には、まだ時間がかかる。

以上

## 5. 株式会社ニチイ学館

### ■基本情報(事業所の概要)

所在地	三重県鈴鹿市
開設年	2012年3月
提供サービス	訪問介護、通所介護、訪問入浴、障がい福祉
利用定員数	通所介護の定員 35名 訪問入浴の利用者数 30名
職員数	全体 44名(うち、訪問入浴6名)
外国人材活用状況	・外国人職員数1名

### ■事業所の取組

- ✓ 1968年の創業以来、「教育」、「医療」、「介護」の3事業を柱に、業界トップ企業として地位を確立し、社会環境の変化やニーズを見つめ、新しい価値やサービスの創造に取り組んでいる。
- ✓ 1996年4月在宅介護を中心とした介護事業に参入。2007年11月に居住系介護サービスの本格展開を開始している。

※訪問系サービスを提供する事業所において外国人介護人材(技能実習生除く)を雇用している事業所は多くなく、一定程度の事業規模を有する介護事業者にはアヒアヒ協力を依頼したものの、「訪問介護」事業において外国人職員を雇用しているケースは見受けられなかった。そこで、本調査では、外国人介護人材が就労している「訪問入浴介護サービス」事業に焦点をあてアヒアヒを実施した。

また、以下の記録については、ニチイケアセンター鈴鹿における外国人介護職員の採用や活躍状況等に関して記載したものであり、法人全体における活動内容・意向を記載しているものではない。

#### 1) 外国人介護職員の受入れを決めた背景

- ✓ 外国人に特化・限定した採用を行っているわけではなく、日本人職員同様、通常の介護職員として採用を行っている。日本人職員と区別した採用をしているわけではないため、外国人介護職員を意識的に受け入れてはいない。

#### 2) 外国人介護職員の活躍状況

- ✓ 外国人職員の在留資格は、日本人配偶者等、留学生の資格外活動が主になっている。
- ✓ 採用は外国人向けに特別なことはしておらず、求人を出した際に外国人の応募があれば、日本人同様の選考を行っている。ケアセンターをはじめとする事業所の採用は、全国に約100か所ある支店が各事業所の採用活動をサポートしている。採用のルートとしては、既存職員からの紹介、自社採用サイトからの応募、ハローワークからの紹介が主になっている。
- ✓ 採用後、外国人職員が困ったことがあれば、事業所だけでなく支店もサポートして、面談等実施する体制がある。また、外国人人材の紹介を行う機関にも協力いただき、外国人職員の悩みを聞いていただく事もある。

#### 3) 外国人介護職員の就労・生活の様子

- ✓ 訪問入浴は3名1組、うち1名が外国人職員で対応している。外国人職員の主な業務は、浴槽のセッティング、物品の準備、入浴介助である。外国人職員と日本人職員の間で、従事する業務は基本的に同じであるが、読み書きが伴うもので、特に「書く」行為については外国人職員にとって困難である場合が多く、記録作成については、残りの2名のうちいずれかの日本人職員が対応している。



#### 4) 外国人介護職員が訪問系サービスに従事するうえで課題となったこと、課題への対応策

- ✓ 言葉の壁(日本語の理解)が一番の課題であると認識している。採用基準として、日常会話が可能レベルの日本語能力を意識しているものの、採用時の日本語能力はまちまちである。尚、採用前に「介護職員初任者研修」を修了している外国人職員は、人材仲介会社にて日本文化に関する研修を受けており、日本文化への理解度や順応性は非常に高い。
- ✓ 事業所の管理者が介護用語や介護用品等、専門用語をレクチャーしている。母国語に翻訳した資料、マニュアル等はなく、日本人向けの日本語資料を、管理者や日本人職員が適宜意味を伝えるような形で、外国人職員へと伝達している。
- ✓ 業務、作業に関しては管理者を中心に、ヘルパーと一緒に外国人職員を教育している。通常3人1組で訪問するが、研修期間は4人目として同行し、その場で教えている。研修は1週間～1か月間、個人のレベルに合わせ、現場でのOJT指導を行っているものであり、内容は日本人職員が受けているものと同様である。
- ✓ 業務上必要となる「介護職員初任者研修」の資格は、募集時の必須とはせず、未取得者に関しても採用している。資格取得後の継続勤務等を条件に、法人全体で独自の資格支援制度(独自の資格取得講座)を設けている。
- ✓ 概ね入社後1年ほどで仕事に慣れており、日本人との差はあまり感じない。

#### 5) 外国人介護職員活用の成果と課題

- ✓ 成果としては、たとえば外国人職員がブラジル出身であれば、ブラジル(ポルトガル)語を教えてもらったり、ブラジル料理を教えてもらったりしているなど、職員同士の交流が盛んになっている。
- ✓ 利用者やご家族の中には、外国人によるサービス提供を不安に思う方もいるが、外国人職員の多くが努力家であり、かつ、日本文化への理解及び順応性がとても高い方々であるため、どうすればコミュニケーションがとれるか、どのようにお声がけすべきかなど、利用者のことを理解しようと、細かい部分まで意識することを続けることで、利用者は業務に対する姿勢を魅力に感じ、外国人職員を気に入ってもらえるケースが多い。しかしながら、業務に慣れるまでは、円滑にコミュニケーションがとれないため、利用者との会話の間に日本人スタッフが入ったりするなどのサポートが必要な場面があった。
- ✓ 課題としては、やはり言葉の壁が大きい。難しい言葉や専門用語は、易しい言葉に置き換えて説明する必要がある。利用者やスタッフとのコミュニケーションは、慣れるまで時間がかかった。同僚としての仲間意識や職場の人間関係が良好であれば、周囲のスタッフが積極的にサポートに入ってくれるので、馴染みやすくなる。そのため、管理者による拠点環境づくりが重要だった。

#### 6) 外国人介護職員活用に関する今後の意向等

- ✓ 外国人に特化・限定した採用を行っているわけではないため、今後も応募があれば日本人と同じ基準で選考を行ったうえで採用するつもりである。

#### 7) 外国人介護職員が訪問系サービスに従事するうえで留意すべきこと

- ✓ 利用者やそのご家族との接し方、コミュニケーションが大切だと考えている。この部分については管理者や日本人職員の手により、根気よく指導していくしかない。
- ✓ 外国人職員のみグループや、外国人職員一人によるサービス提供は、現状の外国人職員の日本語レベルを考えると、言葉の理解、表現やコミュニケーションの部分で難しいと思われる。日本人職員を含むグループでの対応は必要である。

以上

令和2年度老人保健健康増進等事業  
介護職種に係る技能実習生の受入れ状況に関する調査

**I 貴事業所等について**

問1 貴事業所及び貴事業所の経営主体(貴法人)についてお伺いします。

貴事業所について	所在地	都・道 府・県	市・区 町・村	開設年	年	
	事業所の種類 (○は1つ)	1. 介護老人福祉施設(地域密着型を含む) 2. 介護老人保健施設 3. 介護医療院、介護療養型医療施設 4. 小規模多機能型居宅介護 5. 通所介護(地域密着型を含む) 6. 認知症対応型共同生活介護(介護予防を含む)		7. 障害者総合支援法関係の施設・事業所 (具体的に: ) 8. 特定施設入居者生活介護(地域密着型・介護予防を含む) ↓本体施設の種別に○を付けてください。 (有料老人ホーム・養護老人ホーム・サービス付高齢者住宅・その他) 9. 医療施設 10. その他(具体的に: )		
	利用定員数(計)	名		現在の利用者数(計)	名	
	職員数 (実数)	合計		名	介護職員(常勤換算)	名
					介護福祉士(実数)	名
介護職員確保の状況 (○は1つ)	1. 十分確保できている 2. おおむね確保できている		3. やや不足している 4. 非常に不足している			
貴法人について	本部所在地	都・道 府・県	設立年	年		
	種別 (○は1つ)	1. 市区町村 2. 一部事務組合・広域連合 3. 社会福祉法人		4. 医療法人 5. 公益法人・日赤 6. 営利法人(会社) 7. その他の法人 ↓ (具体的に: )		
	職員数(計) (実数) (○は1つ)	1. 49人以下 2. 50人～99人		3. 100～199人 4. 200人～299人 5. 300人以上		

**II 介護職種に係る外国人材の活用状況について**

問2 貴事業所では、(1) 技能実習以外の在留資格を有する外国人介護職員を雇用したことがありますか(国籍は問いませんが、「介護職員」についてのみお答えください)。雇用したことがある場合には、(2) 現在雇用している外国人介護職員の数もご記入ください。

在留資格	(1)雇用した経験の有無	(2)現在雇用中の外国人介護職員数 現在「0人」の場合は、「0」とご記入ください。
1. EPA(※1) 介護福祉士候補者・介護福祉士	1. 雇用したことがある 2. 雇用したことはない	人
2. 在留資格「介護」	1. 雇用したことがある 2. 雇用したことはない	人
3. 特定技能	1. 雇用したことがある 2. 雇用したことはない	人
4. 身分・地位に基づく 在留資格(※2)	1. 雇用したことがある 2. 雇用したことはない	人
5. 上記以外の在留資格(※3)	1. 雇用したことがある 2. 雇用したことはない	人

(1)で「1」を選択した場合のみ

※1 経済連携協定(インドネシア、フィリピン、ベトナム)

※3 技術・人文知識・国際業務、留学生アルバイト・インターンシップ等

※2 永住者、定住者、日本人・永住者の配偶者等

問3 貴事業所における介護職種に係る技能実習生(以下、「技能実習生」といいます。)の雇用人数を、現在の就業状況別にお答えください。なお、該当者がいない場合には、「0人」とご記入ください。

就業状況		人数
(1)現在、就業中(※)	技能実習1号	人
	技能実習2号	人
(2)技能実習から他の在留資格に切り替えて就業中		人
(3)今後就業開始予定		人
(4)計画どおりに実習修了し、帰国		人
(5)途中で実習を終了(現在は就業していない)		人

※就業開始6カ月以下で介護報酬算定上の人員としてカウントされない場合であっても、「就業中の人数」に含めてください。

「1人」以上の場合のみ

問4 <問3(5)で「途中で実習を終了(現在は就業していない)」に「1」以上の数を記入した場合のみ> 技能実習を終了した理由は何ですか。(あてはまるもの全てに○)

1. 介護の仕事が大変だったため	9. 本人の健康上の都合による
2. 日本語の勉強が大変だったため	10. 本人の結婚や出産による
3. 待遇に納得できなかったため	11. 本人の家族の都合による
4. 職場の雰囲気に馴染めなかったため	12. 法人/事業所の都合による
5. 職場の人間関係がうまくいかなかったため	13. わからない
6. 地域に馴染めなかったため	14. その他 ↓具体的に: ( )
7. 日本の文化や生活習慣に馴染めなかったため	
8. 技能実習評価試験に合格しなかったため	

### Ⅲ 技能実習生の現在の就業状況について

★以降は、問3(1)の回答状況に応じて以下の設問にお進みください★

問3(1)の回答 (現在就業中の技能実習生の数)	次に回答いただく設問No.
(1号、2号いずれも)0人	問19
上記以外	問5

問5 貴事業所で現在就業中の技能実習生についてお答えください。

(1)就業開始時期 ※複数の技能実習生を受け入れている場合には、就業期間が最も長い技能実習生の就業開始時期をご記入ください。

平成	年
令和	

(2)国籍(あてはまるもの全てに○)

1. ベトナム	5. フィリピン	9. カンボジア	13. スリランカ
2. 中国	6. タイ	10. ネパール	14. バングラデシュ
3. インドネシア	7. ラオス	11. インド	15. ブータン
4. ミャンマー	8. モンゴル	12. キルギス	16. その他(具体的に: )

問6 技能実習生を指導する「A.技能実習責任者」「B.技能実習指導員」及び「C.生活指導員」の(1)講習受講歴有無別の人数(実数記入)、(2)どのような方が指導を担っているか(以下の選択肢より、あてはまる全ての選択肢番号を記入)をお答えください。

【(2)の選択肢】 ※回答は、次ページ(2)の選択肢番号記入欄にご記入ください。

1. 施設長	4. 日本人職員(介護職以外)	7. 外国人職員(介護職以外)
2. 日本人職員(介護福祉士)	5. 外国人職員(介護福祉士)	8. その他
3. 日本人職員(2.以外の介護職)	6. 外国人職員(5.以外の介護職)	

	(1)人数		(2)どのような方が担っているか (前ページ下の選択肢から、 当てはまる選択肢番号を全て記入)
	講習受講歴あり	講習受講歴なし	
A.技能実習責任者	人		
B.技能実習指導員	人	人	
C.生活指導員	人	人	

問7 貴法人あるいは貴事業所での技能実習生の待遇決定方法についてお答えください。

(1)人事考課の実施有無(○は1つ)

1. 定期的な評価を実施	3. 評価は行っていない
2. 不定期だが評価を実施	4. その他(具体的に: )

(2)賃金表の有無(○は1つ)

1. 賃金表がある(評価と連動)	3. 賃金表はない
2. 賃金表がある(評価と連動していない)	4. その他(具体的に: )

#### IV 技能実習生の受入れに向けた貴法人／貴事業所の取組等について

問8 貴法人あるいは貴事業所では、技能実習生の受入れに向けて必要な準備・対応のほかに、以下に示す取組を行っていますか/行う予定ですか。また、実施した取組のなかで、最も「効果があった」と思うことは何ですか。

(1)～(5)の段階別にお答えください。

(1)技能実習生の受入れに向けた情報収集の段階

※「A. 法人単位で実施したこと」「B. 事業所単位で実施したこと」の別に、下の選択肢のなかからあてはまるものを全て選び、選択肢番号をご記入ください((2)～(5)の設問も同様です)。

【選択肢】 ※回答は、下の選択肢番号記入欄にご記入ください。

1. 技能実習生の積極活用に向けた事業戦略の見直し
2. 「行政」が開催する、技能実習制度に関する説明会等への参加
3. 「監理団体や業界団体等の関係機関」が開催する、技能実習の仕組みに関する説明会等への参加
4. 監理団体が提供するサービスや監理費用の比較検討
5. 他の受入れ施設の受入れ状況の視察
6. 仕事の進め方(業務フローや分担方法)や人員配置の見直し
7. 業務管理システムや介護機器等の新規導入
8. 技能実習生受入れに関する「職員」の意向の把握
9. 技能実習生受入れに関する「利用者」の意向の把握
10. 専門家等からの受入れに係るアドバイス聴取
11. 1～10のいずれも実施していない

A. 法人単位で実施したこと(選択肢番号を全て記入)

B. 事業所単位で実施したこと(選択肢番号を全て記入)



上記に記入したなかで、最も「効果があった」と思う取組(選択肢番号を1つ選んで記入)

(2)技能実習生の採用に向けた活動の段階

【選択肢】 ※回答は、次ページの選択肢番号記入欄にご記入ください。

1. 採用関連書類(労働契約書等)の多言語化	5. 処遇に関する具体的な説明 (手取り額、手当、賞与、福利厚生等)
2. 技能実習候補者との母国での面談	6. 1～5のいずれも実施していない
3. 技能実習候補者への適性検査の実施	
4. 技能実習候補者に期待する役割の説明	

A. 法人単位で実施したこと(選択肢番号を全て記入)

B. 事業所単位で実施したこと(選択肢番号を全て記入)



上記に記入したなかで、最も「効果があった」と思う取組(選択肢番号を1つ選んで記入)

### (3) 技能実習生の受入れ準備の段階

【選択肢】 ※回答は、下の選択肢番号記入欄にご記入ください。

1. 受入れに対応する人員体制の整備(受入れ担当者の設置等)
2. 介護業務の「内容」の見える化(行うべき業務に関するチェックリストの整備等)
3. 介護業務の「レベル」の見える化(業務別の到達水準の整理等)
4. 事業所が目指す「介護の考え方」(理念等)の整理
5. 「日本人職員」に対する技能実習生受入れに関する説明
6. 「利用者とその家族」に対する技能実習生受入れに関する説明
7. 「指導方法等」に関する日本人職員向け研修
8. 「外国文化や外国人の生活習慣」に関する日本人職員向け研修
9. 技能実習候補者に対する母国での学習のサポート(介護に関する知識等)
10. 技能実習候補者に対する母国での学習のサポート(日本語)
11. 技能実習候補者への「日本での生活」に関する情報提供
12. 技能実習候補者への「職場の様子等」に関する情報提供
13. 技能実習候補者への来日に向けた経済的支援
14. 1～13のいずれも実施していない

A. 法人単位で実施したこと(選択肢番号を全て記入)

B. 事業所単位で実施したこと(選択肢番号を全て記入)



上記に記入したなかで、最も「効果があった」と思う取組(選択肢番号を1つ選んで記入)

### (4) 技能実習生が就業を開始し、職場に定着する段階

【選択肢】 ※回答は、下の選択肢番号記入欄にご記入ください。

1. 技能実習生と同じ国籍の外国人によるサポート
2. 円滑に適應するための日本人サポーター配置(技能実習指導員、生活指導員以外)
3. 技能実習認定申請時に求められるレベル以上の細やかな実習計画策定
4. 定期的な面談の設定等による業務実施状況の確認
5. 業務指導を通じた日本語学習支援
6. 他の施設や事業所の見学会の開催
7. 歓迎会や懇親会の開催
8. 1～7のいずれも実施していない

A. 法人単位で実施したこと(選択肢番号を全て記入)

B. 事業所単位で実施したこと(選択肢番号を全て記入)



上記に記入したなかで、最も「効果があった」と思う取組(選択肢番号を1つ選んで記入)

### (5) 技能実習生がキャリアアップを図る段階

【選択肢】 ※回答は、次ページの選択肢番号記入欄にご記入ください。

1. 定期的な評価とフィードバック
2. 介護技能等の習得状況に応じた「実習計画」の見直し
3. 介護技能等の習得状況に応じた「待遇」の見直し
4. 技能実習生のキャリア形成・モチベーション維持のための定期的な面談機会の設定
5. 技能実習生が技能等の習得状況を自ら確認・アピールする機会(成果報告会等)の確保
6. 「介護技能実習評価試験」を見据えた学習機会・教材の提供 →【問9へ】
7. 「日本語能力試験」を見据えた学習機会・教材の提供
8. 介護福祉士国家資格取得を見据えた学習機会・教材の提供
9. 「職員間」の交流促進(クラブ活動や交流会の開催等)
10. 「地域」との交流促進(地域と関わる活動・イベントの開催等)
11. 1～10のいずれも実施していない

A. 法人単位で実施したこと(選択肢番号を全て記入)

B. 事業所単位で実施したこと(選択肢番号を全て記入)



上記に記入したなかで、最も「効果があった」と思う取組(選択肢番号を1つ選んで記入)

問9 【問8(5)で「6.「介護技能実習評価試験」を見据えた学習機会・教材の提供」を選択した場合のみ】貴法人あるいは貴事業所では、技能実習生の介護技能実習評価試験合格に向けてどのような支援を行っていますか。(あてはまるもの全てに○)

- |                     |                     |
|---------------------|---------------------|
| 1. 教材の購入・購入補助       | 4. 実技試験合格のための指導時間確保 |
| 2. 試験対策用教材の作成       | 5. 外部研修への参加・参加補助    |
| 3. 学科試験合格のための指導時間確保 | 6. その他(具体的に: )      |

問 10 貴法人あるいは貴事業所では、技能実習生の生活を支援するために、どのような取組を行っていますか/行う予定ですか。

※「A. 法人単位で実施したこと」「B. 事業所単位で実施したこと」の別に、下の選択肢のなかからあてはまるものを全て選び、選択肢番号をご記入ください。

【選択肢】 ※回答は、下の選択肢番号記入欄にご記入ください。

- |                          |                            |
|--------------------------|----------------------------|
| 1. 食事の提供・補助              | 9. 生活に関する相談対応(定期)          |
| 2. 生活日用品の支給・補助           | 10. 周辺地域等の案内               |
| 3. 日本での生活や文化・習慣等に関する情報提供 | 11. 地域の日本人との交流機会の確保        |
| 4. 自転車の貸与/支給             | 12. 地域の外国人との交流機会の確保        |
| 5. 交通ルール・マナー等の説明         | 13. 日本で働く外国人同士がつながりやすい環境整備 |
| 6. インターネット環境の提供          | 14. 一時帰国のための長期休暇の配慮        |
| 7. 利用できる公共サービス・公共施設の紹介   | 15. その他(具体的に: )            |
| 8. 生活に必要な手続き等のサポート       | 16. 特に行っていない/行う予定はない       |

A. 法人単位で実施したこと(選択肢番号を全て記入)

B. 事業所単位で実施したこと(選択肢番号を全て記入)



上記に記入したなかで、最も「効果があった」と思う取組(選択肢番号を1つ選んで記入)

## V 監理団体について

問 11 貴事業所が利用している監理団体に対する評価を、以下の項目別にお答えください。(○はそれぞれ1つ)

	1. 非常に 満足	2. ほぼ 満足	3. あまり 満足して いない	4. 満足して いない	5. 分から ない
(1)介護分野の知識	1	2	3	4	5
(2)サービス提供体制(人員体制)	1	2	3	4	5
(3)提供サービス	1	2	3	4	5
(4)サービス利用料	1	2	3	4	5
(5)総合満足度	1	2	3	4	5

問 12 監理団体のサービス提供状況等について、要望やご意見があれば自由にご記入ください。(自由記述)

--

## Ⅶ 技能実習生の受入れに関する評価について

問 13 貴事業所における技能実習生の受入れに関する評価を、以下の項目別にお答えください。(○はそれぞれ1つ)

	1. 非常に 満足	2. ほぼ 満足	3. あまり 満足して いない	4. 満足して いない	5. 分から ない
(1)技能実習生が提供する介護サービスの質	1	2	3	4	5
(2)技能実習生の業務に対する意欲	1	2	3	4	5
(3)技能実習生に対する利用者の評価	1	2	3	4	5
(4)技能実習生に対する現場の日本人職員の評価	1	2	3	4	5
(5)技能実習生に対する事業所の責任者(施設長等)の評価	1	2	3	4	5
(6)総合満足度	1	2	3	4	5

問 14 技能実習生を受け入れて「良かったと思うこと」は何ですか。(あてはまるもの全てに○)

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 事業所全体での介護サービスの質が向上した</li> <li>2. 技能実習生の働く様子を見ることで、日本人職員の仕事に対する意識が高まった</li> <li>3. 職場全体の連帯感が強まって、チームワークが良くなった</li> <li>4. 日本人職員の指導力が伸びた</li> <li>5. 日本人職員の異文化理解が深まった</li> <li>6. 利用者が技能実習生との交流を喜んでいる</li> <li>7. 技能実習生の受入れをきっかけに、地域住民と交流機会が増えた</li> <li>8. 受入れを機に介護の考え方を見直したことで、事業所内の「介護」に係る意識の統一化を図ることができた</li> <li>9. 受入れを機に介護業務の再確認を行ったことで、業務内容や手順等の標準化を図ることができた</li> <li>10. 技能実習生の受入れが、新たなサービス展開・事業展開につながった</li> <li>11. 技能実習生の指導を通じて、海外への介護技能移転に寄与することができた</li> <li>12. その他(具体的に: _____)</li> <li>13. 特にない</li> </ol>	)
--	---

問 15 技能実習生を受け入れるなかで「難しいと感じること」は何ですか。(あてはまるもの全てに○)

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 技能実習生のモチベーション維持が難しい</li> <li>2. 技能実習生が納得できる待遇の確保が難しい</li> <li>3. 業務に必要な日本語の習得が十分ではない</li> <li>4. 外国人職員と日本人職員の関係構築が難しい</li> <li>5. 技能実習生受入れに関する「日本人職員」の理解を得ることが難しい</li> <li>6. 外国人が介護を行うことに関する「利用者」の理解を得ることが難しい</li> <li>7. 日本と海外との間で「介護」に関する考え方に違いがある</li> <li>8. 文化や生活習慣の違い等があるため、技能実習生との関わりが難しい</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. 技能実習生の「介護業務の指導」が難しい</li> <li>10. 技能実習生の「介護技能の評価」が難しい</li> <li>11. 指導を担当する職員の負担が重い</li> <li>12. 地方の事業所では技能実習生の採用そのものが難しい</li> <li>13. 技能実習生が地域で孤立していると感じる</li> <li>14. 技能実習生の相談相手となる外国人職員がいない</li> <li>15. 技能実習生に対してどのような生活支援が必要かわからない</li> <li>16. その他↓ (具体的に: _____)</li> <li>17. 特にない</li> </ol>
--	--

問 16 技能実習生の今後のキャリアに関する意向として、貴事業所あるいは貴法人の考えに最も近いものをお答えください。(○は1つ)

1. 技能実習修了後は帰国し、母国で活躍してほしい
2. 介護福祉士国家資格取得等により、自事業所(又は法人)で長期にわたり介護職員として働いてほしい
3. 特定技能に移行し、自事業所(又は法人)で介護職員として働いてほしい
4. わからない
5. その他(具体的に: )

問 17 貴事業所あるいは貴法人では、今後も技能実習生の受入れを行っていきたいと思いますか。(○は1つ)

- |                 |           |             |           |
|-----------------|-----------|-------------|-----------|
| 1. 積極的に受け入れたい   | ⇒【問 19 へ】 | 3. 受け入れたくない | ⇒【問 18 へ】 |
| 2. 必要に応じて受け入れたい | ⇒【問 19 へ】 | 4. わからない    | ⇒【問 19 へ】 |

問 18 <問 17 で「3. 受け入れたくない」を選択した方のみ> 受入れに消極的な理由をお答えください。(あてはまるもの全てに○)

1. 特定技能による外国人介護職員の受入れを行いたいため
2. EPA による外国人介護職員の受入れを行いたいため
3. 在留資格「介護」による外国人介護職員の受入れを行いたいため
4. 技能実習生の受入れに関する「利用者」の理解を得られないため
5. 技能実習生の受入れに関する「日本人職員」の理解を得られないため
6. 受入れに必要な資金を十分に確保できないため
7. 指導員等、技能実習生の受入れに必要な人員体制を十分に確保できないため
8. 現在受け入れている技能実習生の働きぶり等に不満があるため
9. 監理団体のサービスに不満があるため
10. 受入れ前後の手続きが複雑でわかりにくい
11. その他(具体的に: )
12. 特に理由はない・わからない

## Ⅶ 技能実習制度について

問 19 現在、技能実習を行うことができる事業所は「開設後3年を経過していること」とされていますが、技能実習生を受け入れるためにはどのような事業所の体制が必要だと思いますか。(最もあてはまるもの2つに○)

1. 事業所開設後一定期間経過していること →(具体的に: 年)
2. 新規開設事業所であっても、法人が設立後一定期間を経過していること →(具体的に: 年)
3. 新規開設事業所であっても、介護福祉士等の有資格者が手厚く配置されていること
4. 新規開設事業所であっても、法人による受入れのサポートがあること
5. その他(具体的に: )
6. 体制整備は特に必要ない

問 20 問 19 のように考える理由を、具体的にご記入ください。(自由記述)

問 21 現在、事業所の常勤介護職員総数が 10 人以下の事業所では、第1号技能実習の在留資格を保有する技能実習生の受入れ人数上限が「1人」となっていますが、事業所ごとの受入れ人数枠の設定について、貴事業所の考えに最も近いものをお答えください。(最もあてはまるもの2つに○)

1. 現行の人数枠のままでよい
2. 常勤介護職員 10 人以下の事業所においても、一定の条件のもとに複数名の技能実習生を受け入れたい
3. 法人によるサポートが前提であれば、定員を超えて受け入れたい
4. 介護福祉士等の有資格者の配置が前提であれば、定員を超えて受け入れたい
5. (夜勤業務含め)技能実習生が業務に従事する時間帯に常時指導人員を配置する体制が整っていれば、定員を超えて受け入れたい
6. その他(具体的に: )



問 22 問 21 のように考える理由を、具体的にご記入ください。(自由記述)

問 23 技能実習開始時に求める日本語要件については、現行は「N3相当」が望ましい水準、「N4相当」が要件となっていますが、どの程度が適切であると考えますか。(○は1つ)

1. N3相当以上	2. N4相当	3. N5相当
-----------	---------	---------

問 24 問 23 のように考える理由を、具体的にご記入ください。(自由記述)

問 25 現在、訪問系サービスは技能実習生受入れの対象外となっていますが、訪問系サービスにおける技能実習生の受入れは可能と考えますか。(○は1つ)

1. 可能	3. 難しい	
2. (サービス付き高齢者向け住宅等の)居住型であれば可能	4. その他(具体的に:	)

問 26 訪問系サービスにおいて技能実習生を受け入れるためには、どのような条件が必要と考えますか。施設サービスと異なる環境でのサービス提供という観点から、必要な条件をお答えください。(あてはまるもの全てに○)

1. 事業所内のバックアップ体制を整えておくこと(介護福祉士有資格者等の日本人職員の配置や研修の実施・受講への支援等)
2. 法人全体でのバックアップ体制を整えておくこと(法人内の職員配置の融通、研修の実施・受講への支援等)
3. 技能実習生が在籍する訪問系サービス事業所の近隣に介護施設等を有すること
4. 介護施設等で一定程度のスキルを身に付けた技能実習生にのみ、訪問を認めること
5. 介護福祉士国家資格を取得した技能実習生にのみ、訪問を認めること
6. サービス提供を行う技能実習生が、利用者と問題なく意思疎通を行うだけの会話力を有すること
7. サービス提供を行う技能実習生が、サービス提供に係る記録を作成する能力を有すること
8. サービス提供を行う技能実習生が、日本の文化や慣習などについてより深い知識を有すること
9. サービス提供にあたっては、技能実習生と介護職員(介護福祉士等)の複数による訪問等を基本とすること
10. その他(具体的に:
11. 条件は必要ない

問 27 技能実習生の受入れに関して、行政等に対する要望をお答えください。(あてはまるもの全てに○)

1. 受入れ環境整備に対する資金面の支援を充実させてほしい(具体的に:
2. 受入れに関するコンサルティングの仕組みを整備してほしい
3. 監理団体に関する情報をより充実させてほしい
4. 日本の介護の考え方に関する学習の機会をより充実させてほしい
5. 日本語を学習する機会をより充実させてほしい
6. 技能実習生を指導する職員に対する教育研修の機会を充実させてほしい
7. 受入れ事業所の指導状況に対して専門家等がアドバイスを提供する仕組みを整備してほしい
8. 技能実習生を受け入れている事業者の取組事例を教えてください
9. 受入れ事業者同士が情報交換できる機会を提供してほしい
10. もう少し多くの技能実習生を受け入れたい
11. 採用活動に対する支援を充実させてほしい
12. その他(具体的に:
13. 特にない・わからない

問 28 介護職種の技能実習制度へのご意見やご要望等がございましたらご記入ください。(自由記述)

★ 質問は以上です。ご協力ありがとうございました。★

日本で、介護の仕事をしている皆さんへアンケートのお願い（技能実習生向けアンケート調査項目）

本調査

		■あなたについて
Q1	SA	性別 1 男性 2 女性 3 わからない・答えたくない
Q2	SA	あなたの歳 1 15歳未満 2 15～19歳 3 20～29歳 4 30～39歳 5 40～49歳 6 50～59歳 7 60歳以上 8 わからない・答えたくない
Q3	SA	生まれた国 1 ベトナム 2 中国 3 インドネシア 4 ミャンマー 5 フィリピン 6 タイ 7 ラオス 8 モンゴル 9 カンボジア 10 ネパール 11 インド 12 キルギス 13 スリランカ 14 バングラデシュ 15 ブータン 16 その他 17 わからない・答えたくない
Q4	SA	何年間学校に通っていましたか。 1年未満のときは「0」といってください。 1 [ FA ](回答必須) 年間 ※半角数字で書いてください 2 わからない・答えたくない
Q5	MA	日本に来る前の介護の経験 (いくつでも) 1 看護学校を卒業 2 介護や高齢者ケアを勉強する学校を卒業 3 看護の仕事の経験がある 4 介護や高齢者ケアの仕事の経験がある 5 介護や高齢者ケアのボランティアの経験がある 6 家族のケアの経験がある 7 その他 8 わからない・答えたくない
Q6	SA	日本に来てどれくらい経ちますか。 1 3か月未満 2 3か月以上～6か月未満 3 6か月以上～9か月未満 4 9か月以上～1年未満 5 1年以上 6 わからない・答えたくない
Q7	MA	日本に来た理由 (いくつでも) 1 介護を学ぶ 2 日本語を学ぶ 3 お金を稼ぐ 4 家族や友だちにすすめられた 5 先生からすすめられた 6 日本の文化や生活に興味があった 7 その他 8 特に理由はない 9 わからない・答えたくない

Q8	SA	日本に来たときの日本語能力 ※いちばんやさしいレベルが「N4」で、いちばん難しいレベルが「N1」です。
		1 N1 レベル（幅広い場面で使われる日本語を理解することができる） 2 N2 レベル（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することができる） 3 N3 レベル（日常的な場面で使われる日本語をある程度理解することができる） 4 N4 レベル（基本的きほんてきな日本語をある程度理解することができる） 5 わからない・答えたくない
Q9	SA	今の日本語能力 ※いちばんやさしいレベルが「N4」で、いちばん難しいレベルが「N1」です。
		1 N1 レベル（幅広い場面で使われる日本語を理解することができる） 2 N2 レベル（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することができる） 3 N3 レベル（日常的な場面で使われる日本語をある程度理解することができる） 4 N4 レベル（基本的な日本語をある程度理解することができる） 5 わからない・答えたくない
		■あなたの仕事について
Q10	SA	あなたが働く施設の種類
		1 デイサービス事業所 2 特別養護老人ホーム 3 介護老人保健施設 4 病院 5 その他の施設 6 わからない・答えたくない
Q11	SA	あなたが働く施設で働いている人の数
		1 4人以下 2 5～9人 3 10～19人 4 20～29人 5 30～39人 6 40～49人 7 50人以上 8 わからない・答えたくない
Q12	マトリクス →	あなたが働く施設では、あなたの他に日本人以外の方が働いていますか。
		【質問アイテム】
SA		1 技能実習生（あなたと同じ国から来た人）
SA		2 技能実習生（あなたと別の国から来た人）
SA		3 技能実習生以外（あなたと同じ国から来た人）
SA		4 技能実習生以外（あなたと別の国から来た人）
		【選択肢】
		1 いる
		2 いない
		3 わからない・答えたくない
Q13-1	MA	あなたが働く施設に、日本人以外の方がいてよかったこと （いくつでも）
		1 自分の国の言葉で話すことができる 2 さみしくない 3 悩みを相談できる 4 休みの日に一緒に遊べる 5 買ったものを分け合うことができる 6 暮らしや仕事について情報交換こうかんしやすい 7 特によかったことはない 8 わからない・答えたくない
Q13-2	MA	あなたが働く施設に、日本人以外の方がいなくて困ったこと （いくつでも）
		1 自分の国の言葉で話す相手がいない 2 さみしい 3 悩みを相談する人がいない 4 休みの日などに一緒に遊ぶ人がいない 5 お金がかかる 6 日本の生活や仕事について情報交換する人がいない 7 特に困ったことはない 8 わからない・答えたくない

Q14	MA	あなたが仕事でしたことがあるものを教えてください。 (いくつでも)
		1 身じたく 2 移乗・移動 3 食事の介助 4 入浴・清潔保持 5 排泄の介助 6 掃除 7 洗濯 8 ベッドメイク 9 食事の準備など 10 掲示物等などの管理 11 申し送り 12 会議への参加 13 機能訓練補助・見守り 14 福祉用具の点検・管理 15 物品の補充・管理 16 外出時の同行支援 17 レクリエーション 18 介護記録の作成 19 わからない・答えたくない
Q15-1	短文FA	1日に何時間くらい仕事をしていますか。 (半角数字で書くか、いずれかの選択肢を選んでください)
		1 介助をする時間[ FA ](数字小数不可)(整数7桁まで)時間
X1	MA	(質問文非表示)
		1 1日1時間未満 2 わからない・答えたくない
Q15-2	短文FA	1日に何時間くらい仕事をしていますか。 (半角数字で書くか、いずれかの選択肢を選んでください)
		1 介助以外で利用者とかかわる時間[ FA ](数字小数不可)(整数7桁まで)時間
X2	MA	(質問文非表示)
		1 1日1時間未満 2 わからない・答えたくない
Q15-3	短文FA	1日に何時間くらい仕事をしていますか。 (半角数字で書くか、いずれかの選択肢を選んでください)
		1 その他の仕事の時間[ FA ](数字小数不可)(整数7桁まで)時間
X3	MA	(質問文非表示)
		1 1日 1時間未満 2 わからない・答えたくない
Q16	SA	あなたは夜勤をしたことがありますか。
		1 ある 2 ない 3 わからない・答えたくない
Q17	SA	利用者や日本人スタッフと日本語で会話できていますか。
		1 十分にできている 2 だいたいできている 3 あまりできていない 4 全然できていない 5 わからない・答えたくない
Q18	MA	日本で仕事を始めてから、介護の講習や研修を受けたことはありますか。 (いくつでも)
		1 自分が働く施設で講習や研修を受けた 2 自分が働く施設以外で講習や研修を受けた 3 講習や研修を受けたことはない 4 その他 5 わからない・答えたくない
Q19	MA	日本で仕事を始めてから、日本語の講習や研修を受けたことはありますか。 (いくつでも)
		1 自分が働く施設で講習や研修を受けた 2 自分が働く施設以外で講習や研修を受けた 3 講習や研修を受けたことはない 4 その他 5 わからない・答えたくない

Q20	マトリクス →	日本での仕事に満足していますか。 ※いちばん満足している場合は「1」、いちばん満足していない場合は「4」です。
		<b>【質問アイテム】</b>
SA	1	仕事の内容
SA	2	働いている施設のスタッフとの関係
SA	3	働いている施設的环境 (施設のきれいさや介護器具がととのっているか など)
SA	4	仕事全部を通して
		<b>【選択肢】</b>
	1	とても満足している
	2	ほとんど満足している
	3	あまり満足していない
	4	満足していない
	5	わからない・答えたくない
Q21	MA	日本で介護の仕事をしてよかったこと (いくつでも) ※自立支援とは、利用者が自分らしく生活できるように助けることです。
	1	介護のやり方を学んだ
	2	「自立支援」※を学んだ
	3	日本の生活習慣やマナーを知った
	4	日本語が上手になった
	5	スタッフがやさしい
	6	利用者がやさしい
	7	地域に住むたくさんの人と会うことができる
	8	もらえるお金が多い
	9	その他
	10	よかったと思うことはない
	11	わからない・答えたくない
Q22	MA	日本で介護の仕事をする中で難しいこと (いくつでも) ※自立支援とは、利用者が自分らしく生活できるように助けることです。
	1	仕事を覚えるのが難しい
	2	体力的にきつい(疲れる)
	3	利用者と話すが難しい
	4	記録を書くのが難しい
	5	会議の内容がわからない
	6	日本人以外の人がいなくてさみしい
	7	家での勉強が大変
	8	日本人のスタッフと仲良くなれない
	9	日本人以外のスタッフと仲良くなれない
	10	利用者と仲良くなれない
	11	もらえるお金が少ない
	12	「自立支援」※の考え方がわからない
	13	日本の生活習慣・マナーに慣れない
	14	食事の文化に慣れない
	15	その他
	16	難しいと思うことはない
	17	わからない・答えたくない
		■生活の状況について
Q23	MA	あなたは家から施設まで、どうやって行きますか。 (いくつでも)
	1	電車
	2	バス
	3	車での送り迎え
	4	バイク
	5	自転車
	6	歩き
	7	わからない・答えたくない
Q24	SA	あなたの家では、どのような暮らし方をしていますか。
	1	1人暮らし
	2	シェアハウス(寝る部屋は別)
	3	ルームシェア(寝る部屋も一緒)
	4	その他
	5	わからない・答えたくない

Q25	マトリクス ↓	仕事がないときの過ごし方かた
MA		<b>【質問アイテム】</b> 1 仕事のある日（仕事が終わったあと） （3つまで）
MA		2 仕事のない日 （3つまで）
		<b>【選択肢】</b> 1 勉強 2 家事 3 買い物 4 本を読む 5 インターネット（勉強以外） 6 友だちと会う 7 その他 8 わからない・答えたくない
Q26	マトリクス ↓	仕事以外での1週間の勉強時間
SA		<b>【質問アイテム】</b> 1 日本語の勉強時間
SA		2 介護の勉強時間
		<b>【選択肢】</b> 1 1時間未満 2 1時間以上～3時間未満 3 3時間以上～5時間未満 4 5時間以上～10時間未満 5 10時間以上 6 わからない・答えたくない
Q27	フリーフォー ム	介護の仕事について相談する人 （いくつでも）
Q27-1	MA	(質問文非表示) 介護の仕事について相談する人 （いくつでも） (1) 日本にいる人
		1 働いている施設の人 2 監理団体に働いている人 3 その他 4 いない 5 わからない・答えたくない
Q27-2	MA	(質問文非表示) 介護の仕事について相談する人 （いくつでも） (2) 日本にいない人
		1 家族 2 友人 3 先生 4 その他 5 いない 6 わからない・答えたくない
Q28	フリーフォー ム	日本での暮らしについて相談する人 （いくつでも）
Q28-1	MA	(質問文非表示) 日本での暮らしについて相談する人 （いくつでも） (1) 日本にいる人
		1 働いている施設の人 2 監理団体に働いている人 3 その他 4 いない 5 わからない・答えたくない

Q28-2	MA	(質問文非表示) 日本での暮らしについて相談する人 (いくつでも) (2) 日本にいない人
		1 家族 2 友人 3 先生 4 その他 5 いない 6 わからない・答えたくない
Q29	マトリクス ↓	日本での仕事や暮らしについて相談する方法 (いくつでも) <b>【質問アイテム】</b>
MA		1 日本にいる人
MA		2 日本にいない人
		<b>【選択肢】</b> 1 電話 2 メール 3 メッセージアプリ (LINE, Facebook Messenger, WhatsApp, WeChatなど) 4 SNS (Facebook, Instagramなど) 5 オンライン会議ツール (Skype, Zoomなど) 6 直接会って 7 その他 8 わからない・答えたくない
Q30	SA	地域の人との関わり
		1 よく話しをする 2 ときどき話しをする 3 あいさつをするくらい 4 話しをしない、関わらない 5 その他 6 わからない・答えたくない
Q31	マトリクス →	日本での生活に満足していますか。 ※いちばん 満足している場合は「1」、いちばん満足していない場合は「4」です。 <b>【質問アイテム】</b>
SA		1 暮らし (一人暮らしやルームシェアなど)
SA		2 他の人との関係
SA		3 生活全部を通して
		<b>【選択肢】</b> 1 とても満足している 2 ほとんど満足している 3 あまり満足していない 4 満足していない 5 わからない・答えたくない
		■ 実習が終わった後について
Q32	SA	実習が終わった後はどうしたいですか。
		1 自分の国へ帰って介護の仕事をする 2 自分の国へ帰って介護以外の仕事をする 3 介護福祉士の資格をとって、日本で介護の仕事をする 4 介護福祉士の資格はとらないが、日本で介護の仕事をする 5 日本で介護以外の仕事をする 6 その他 7 わからない・答えたくない
終了画面		質問はこれで終わりです。 「閉じる」をクリックしてください。ありがとうございました。

終了画面終了

令和2年度老人保健健康増進等事業  
介護職種を扱う監理団体の活動等に係る実態調査

**I 貴団体の事業等について**

※以降の質問は、特に断りのない限り「介護職種の技能実習監理」についてお答えください。

問1 貴団体についてお伺いします。

本部所在地	都・道・府・県	市・区・町・村
団体種別 (○は1つ)	1. 商工会議所 2. 商工会 3. 中小企業団体 (事業協同組合、企業組合、協同組合等) 4. 職業訓練法人	5. 公益社団法人 6. 公益財団法人 7. その他(具体的に: )
事業区分 (○は1つ)	1. 特定監理事業	2. 一般監理事業

問2 貴団体は特定技能外国人の支援を行う「登録支援機関」として登録されていますか(○は1つ)。

1. 登録されている	2. 登録されていない
------------	-------------

問3 貴団体が監理団体としての許可を取得した時期と、介護職種の取扱いを開始した時期をそれぞれお答えください。

許可取得時期	平成・令和	年	月	介護職種の 取扱い開始時期	平成・令和	年	月
--------	-------	---	---	------------------	-------	---	---

問4 貴団体における介護職種以外の技能実習の取扱職種をお答えください(あてはまるもの全てに○)。

1. 農業関係	4. 食品製造関係	7. その他 (具体的に: )
2. 漁業関係	5. 繊維・衣服関係	
3. 建設関係	6. 機械・金属関係	

問5 貴団体の職員数および介護職種の実習監理を担当する職員数(令和2年9月時点)をお答えください。

団体職員数(合計を実数で記入)	_____名
うち、介護職種の技能実習監理を担当する職員数(合計を実数)で記入	_____名
介護専門職(介護福祉士等) ※専任と兼任*で分けて記入(以下同じ)	専任(____)名、兼任(____)名
事務職	専任(____)名、兼任(____)名
通訳	専任(____)名、兼任(____)名
監理責任者	専任(____)名、兼任(____)名
技能実習計画作成指導者	専任(____)名、兼任(____)名
訪問指導員	専任(____)名、兼任(____)名
その他(具体的に: )	専任(____)名、兼任(____)名

\* 貴団体内で別の業務(介護職種以外の職種の技能実習監理やその他の職務)と兼任している場合、複数の団体での仕事を掛け持ちしている場合のいずれも「兼任」とみなします。

問6 貴団体が介護職種の技能実習監理を行っている事業所との関係で、最も多いパターンをお答えください(○は1つ)。

1. 監理団体を運営する法人等と同じグループに属する事業所
2. 監理団体を運営する法人等の組合員・会員
3. 「1.」「2.」以外(具体的に: )



問7 貴団体が介護職種の実習監理に当たり契約している送出し機関の数をお答えください。契約機関がない場合は、「0(機関)」と記入してください。

国名	機関数	国名	機関数	国名	機関数
1. ベトナム	___ 機関	7. ラオス	___ 機関	13. スリランカ	___ 機関
2. 中国	___ 機関	8. モンゴル	___ 機関	14. バングラデシュ	___ 機関
3. インドネシア	___ 機関	9. カンボジア	___ 機関	15. ブータン	___ 機関
4. ミャンマー	___ 機関	10. ネパール	___ 機関	16. その他↓ (具体的に: _____ )	___ 機関
5. フィリピン	___ 機関	11. インド	___ 機関		
6. タイ	___ 機関	12. キルギス	___ 機関		

問8 問7に記載された契約している送出し機関は、貴団体の関連法人・グループ会社に該当しますか(あてはまるもの全てに○)。

1. 関連法人・グループ会社である	2. 関連法人・グループ会社ではない	3. わからない
-------------------	--------------------	----------

問9 現在、貴団体において支援している技能実習生(介護職種)の人数を、入国前と入国後ごとにお答えください。該当する技能実習生がない場合は、「0(名)」と記入してください。

国名	支援している技能実習生		国名	支援している技能実習生	
	入国前	入国後		入国前	入国後
1. ベトナム	___ 名	___ 名	10. ネパール	___ 名	___ 名
2. 中国	___ 名	___ 名	11. インド	___ 名	___ 名
3. インドネシア	___ 名	___ 名	12. キルギス	___ 名	___ 名
4. ミャンマー	___ 名	___ 名	13. スリランカ	___ 名	___ 名
5. フィリピン	___ 名	___ 名	14. バングラデシュ	___ 名	___ 名
6. タイ	___ 名	___ 名	15. ブータン	___ 名	___ 名
7. ラオス	___ 名	___ 名	16. その他↓ (具体的に: _____ )	___ 名	___ 名
8. モンゴル	___ 名	___ 名			
9. カンボジア	___ 名	___ 名			

問10 現在、貴団体が介護職種の実習監理を行っている事業所の数を、事業所の所在地別にご記入ください。

事業所総数	___ 事業所
うち、貴団体と同じ市区町村に所在	___ 事業所
うち、貴団体と異なる市区町村(都道府県は同じ)に所在	___ 事業所
うち、貴団体と異なる都道府県に所在	___ 事業所

問11 介護職種の実習監理を行う事業所をどのような手段で見つけていますか(あてはまるもの全てに○)。

1. ダイレクトメール(郵送)での案内	4. 雑誌、WEB等への広告出稿
2. FAXでの案内	5. その他(具体的に: _____ )
3. 介護事業所向けセミナーの開催	

## Ⅱ 介護職種に係る実習監理の事業内容

問12 入国後講習の実施体制について、講習の内容別にお答えください(○はそれぞれ1つ)。

	1. 監理団体 職員が講師	2. 専門事業 者に委託	3. 専門家 (※)を招聘	4. その他
(1)日本語講習	1	2	3	4
(2)介護導入講習	1	2	3	4
(3)法的保護等に必要の情報に関する講習	1	2	3	4
(4)生活一般講習	1	2	3	4
(5)その他(具体的に: )	1	2	3	4

※行政書士、介護福祉士養成施設教員等

問13 技能実習生を受け入れている事業所(以下、「受入れ事業所」といいます。)への支援・指導として、貴団体が実施しているものをお答えください(あてはまるもの全てに○)。

1. 採用計画のアドバイス	5. 技能実習生の評価に関するアドバイス
2. 技能実習生との雇用契約締結に必要な書類の作成支援(翻訳を含む)	6. 技能実習生の待遇見直しに関するアドバイス
3. 入国前の技能実習候補者とのコミュニケーション支援	7. 技能実習に関する日本人職員や利用者の理解促進
4. 技能実習計画の見直しに関するアドバイス	8. その他(具体的に: )

問14 技能実習生に対する(1)連絡の頻度と(2)主な連絡手段をお答えください。

(1)連絡の頻度(○は1つ) ※連絡手段は問いません

1. 月に2回以上	3. 3か月に1回程度
2. 月に1回程度	4. その他(具体的に: )

(2)主な連絡手段(あてはまるもの全てに○)

1. 電話	3. FAX	5. メッセージアプリ(LINE など)	7. オンライン会議ツール(Skype、Zoom など)
2. メール	4. 対面	6. SNS(Facebook など)	8. (具体的に: )

問15 技能実習生に対する支援として、貴団体が実施しているものをお答えください(あてはまるもの全てに○)。  
※特に断りのない限り、入国後の支援を指します。

1. 入国前の情報提供(日本での生活について)	7. 日本語能力試験に向けた対策【→問16へ】
2. 入国前の情報提供(職場について)	8. 日本での生活に関する情報提供
3. 入国前の学習支援(介護の仕事や日本語について)	9. 他の技能実習生との交流機会の提供
4. 介護技能習得支援(入国後講習以外)	10. 地域社会との交流機会の提供
5. 日本語学習支援(入国後講習以外)	11. その他(具体的に: )
6. 技能実習評価試験に向けた対策【→問16へ】	

問16 【問15で「6. 技能実習評価試験に向けた対策」「7. 日本語能力試験に向けた対策」を選択した方にお尋ねします】技能実習評価試験合格に向けて、監理団体としてどのような支援を行っていますか(自由記述)。

問17 受入れ事業所から寄せられる主な要望や相談内容をご記入ください(自由記述)。

問18 技能実習生から寄せられる主な要望や相談内容をご記入ください(自由記述)。

問19 受入れ事業所や技能実習生への支援・指導に当たり工夫していることをご記入ください(自由記述)。

問20 事業所と実習監理の契約を締結してから、技能実習生が入国する(入国後研修を開始する)までにかかる平均的な期間をお答えください。なお、新型コロナウイルス感染症の影響が出る前の実態について記入してください。

約	ヵ月
---	----

問21 技能実習生一人につき、(1)入国前から就労開始時までの監理費用(※)の総額、(2)就労開始後の監理費用(1ヶ月平均)をお答えください(令和元年度中の就労開始者についてお答えください)。

(1)就労開始までの監理費用	円	(2)就労開始後の監理費用	円/月
----------------	---	---------------	-----

※監理費用は、職業紹介費、講習費、その他諸経費を想定しています。

### Ⅲ 実習監理に関する今後の見通し等について

問22 介護職種の実習監理における①過去3年間の実績と②今後3年間の見通しについて、(1)(介護職種の技能実習生受入れ事業所の数、(2)技能実習生(介護職種)の数、(3)提携する送出し機関数、それぞれについてお答えください(解答欄に選択肢の番号記入)。

選択肢	1. 増加	2. 横ばい	3. 減少	4. わからない
	↓ 該当する選択肢番号を記入			
	①過去3年間の実績	②今後3年間の見通し		
(1)受入れ事業所数				
(2)技能実習生(介護職種)数				
(3)提携する送出し機関数				

問23 介護職種の実習監理を行ううえでの課題をご記入ください(自由記述)。

問24 技能実習制度(介護職種)の円滑な運用に向けて国や地方自治体に期待することをご記入ください(自由記述)。

#### 【ヒアリング調査ご協力のお願い】

本事業では、技能実習制度による外国人介護職員の受入れに係る取組事例を収集するため、アンケート調査と並行してヒアリング調査を実施しております。ヒアリング調査では、貴団体・受入れ事業所・技能実習生ご本人にご協力いただき、受入れの一連のプロセスについてお話を伺います。お差支えなければ、ヒアリング調査へのご協力の可否をお教えください。また、ご協力いただける場合は、ご連絡先をご記入ください。

ヒアリング調査協力可否	1. 協力できる	2. 協力できない	
貴団体名		ご所属	
ご担当者名		メールアドレス	
ご住所	〒 _____ TEL ( ) _____		

★ 調査は以上です。ご協力ありがとうございました。★

令和2年度老人保健健康増進等事業  
訪問系サービスにおける外国人介護職員受入れに関する調査

2020年9月

各位

みずほ情報総研株式会社  
社会政策コンサルティング部

**訪問系サービスにおける外国人介護職員受入れに関する調査 ご協力をお願い**

この度、みずほ情報総研株式会社では、厚生労働省より令和2年度老人保健健康増進等事業の採択を受けて「介護職種に係る技能実習生の受入れの実態に関する調査研究」を実施しており、本事業の一環として標記アンケート調査を行うこととなりました。つきましては、業務ご多忙の折、誠に恐れ入りますが、本事業の趣旨をご理解いただき、ご協力のほど、何卒よろしくごお願い申し上げます。ご回答につきましては、同封している「本調査にご回答いただくに当たっての確認事項」にしたがって、**2020年10月14日(水)**までにご回答くださいますよう、お願いいたします。

**【調査実施機関・問合せ先・調査票返送先】**

**MIZUHO みずほ情報総研株式会社**

社会政策コンサルティング部 担当:谷、成田、杉田、佐藤、飯村  
〒101-8443 東京都千代田区神田錦町 2-3 竹橋スクエアビル 8F  
Tel: 03-5281-5276 (月～金曜日、10時～17時)

※本アンケートの結果が外部に特定されるなど、ご回答者様にご迷惑をおかけするようなことは一切ございません。  
※アンケートに記入された事項については、統計以外の目的に用いることは絶対にありませんので、ありのままご記入ください。

## I 貴事業所等について

問1 貴事業所及び貴事業所の経営主体(貴法人)についてお伺いします。

	所在地	都・道 府・県				市・区 町・村
<b>貴事業所について</b>	利用定員数 (計)	名	職員数 (実数)	名	介護福祉士 資格保有者数 (実数)	名
	職員確保の状況 (○は1つ)	1. 十分確保できている 2. おおむね確保できている		3. やや不足している 4. 非常に不足している		
	提供している サービス (あてはまるもの 全てに○)	1. 訪問介護 2. 訪問入浴介護 3. 夜間対応型訪問介護 4. 小規模多機能型居宅介護	5. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 6. 居宅介護 7. 重度訪問介護 8. 行動援護	9. 同行援護 10. その他 (具体的に: )		
	訪問系サービス以外で同一の建物もしくは同一又は隣接している敷地で開催されているサービスの有無(○は1つ)	1. なし		2. あり		
	本部所在地	都・道 府・県				
<b>貴法人について</b>	経営主体 (○は1つ)	1. 市区町村 2. 一部事務組合・広域連合 3. 社会福祉法人	4. 医療法人 5. 公益法人・日赤 6. 営利法人(会社)	7. その他の法人 ↘ (具体的に: )		
	法人全体の職員数(○は1つ)(※1)	1. 49人以下 2. 50人～99人	3. 100～199人 4. 200人～299人	5. 300人以上		

※1 介護サービスの提供有無にかかわらず貴法人が運営する全ての施設・事業所等における職員数をご記入ください。

## II 訪問介護事業所における外国人介護職員の活用状況について

問2 貴事業所の経営主体(貴法人)と貴事業所では、これまでに外国人介護職員を雇用したことがありますか。また、貴事業所で雇用したことがある場合には、**現在雇用している外国人介護職員の数**もご記入ください。

在留資格	貴法人で 雇用した経験の有無		貴事業所で 雇用した経験の有無		貴事業所で現在雇用中の 外国人介護職員数
1. EPA介護福祉士	1. 雇用したことがある 2. 雇用したことはない	(「1」を選択した場合のみ) → (「1」を選択した場合のみ)	1. 雇用したことがある 2. 雇用したことはない	→ (「1」を選択した場合のみ)	人
2. 在留資格「介護」	1. 雇用したことがある 2. 雇用したことはない		1. 雇用したことがある 2. 雇用したことはない		人
3. 技能実習生	1. 雇用したことがある 2. 雇用したことはない		—		—
4. 身分・地位に基づく在留資格	1. 雇用したことがある 2. 雇用したことはない		1. 雇用したことがある 2. 雇用したことはない		人
5. 留学生	1. 雇用したことがある 2. 雇用したことはない		1. 雇用したことがある 2. 雇用したことはない		人
6. 上記以外の在留資格	1. 雇用したことがある 2. 雇用したことはない		1. 雇用したことがある 2. 雇用したことはない		人

問3 貴事業所で働いている外国人介護職員のうち、介護福祉士資格を有している人数をお答えください。

名
---

## III 技能実習生の受入れに対する考えについて

貴事業所において複数のサービスを提供している場合(問1「提供しているサービス」にて複数選択している場合)、以降の設問では、「最も多くの介護職員が従事しているサービス」についてご回答ください。

問4 現在、訪問系サービスは技能実習生受入れの対象外となっていますが、仮に訪問系サービスも対象になった場合、技能実習生を受け入れたいですか。以下の選択肢からお答えください(○は1つ)。

1. 積極的に受け入れたい 【→問5へ】	3. 受け入れたくない 【→問6へ】
2. 受入れに向けて検討したい 【→問5へ】	4. どちらも言えない・わからない 【→問8へ】

問5 (問4で「1. 積極的に受け入れたい」または「2. 受入れに向けて検討したい」と回答した方のみお答えください。)受け入れたい理由をお答えください(あてはまるもの全てに○)。また、何名程度の受入れを希望しますか。

受け入れたい理由	1. 技能実習生受入れにより、事業所や他の日本人職員にも良い影響があると考えられるため 2. 他の在留資格の外国人介護職員の受入れ実績があり、技能実習生も積極的に受入れを進めたいと考えるため 3. 複数名で訪問できる体制を整備することで、サービスの質の向上につなげるため 4. 人員が不足しているため 5. その他(具体的に: _____)
受入れ希望人数	名

問6 (問4で「3. 受け入れたくない」と回答した方のみお答えください。)受け入れたくない理由をお答えください(あてはまるもの全てに○)。

1. 外国人介護職員の受入れを考えていないため 【→問8へ】
2. 他の在留資格(在留資格「介護」、EPA等)による外国人介護職員の受入れを行いたいため 【→問8へ】
3. 利用者の自宅等で介護を行う訪問系サービスは、技能実習生には難しいと考えるため 【→問7へ】
4. 実習(教育)の人員体制を十分に確保できないため 【→問8へ】
5. その他(具体的に: \_\_\_\_\_) 【→問8へ】
6. 特に理由はない・わからない 【→問8へ】

問7 (問6で「3. 利用者の自宅で介護を行う訪問系サービスは、技能実習生には難しいと考えるため」と回答した方のみお答えください。)技能実習生が訪問系サービスに従事することについて懸念されることをお答えください(あてはまるもの全てに○)。

1. 利用者とのコミュニケーションがうまくいかないこと(日本語能力の不足による)
2. 利用者とのコミュニケーションがうまくいかないこと(文化・慣習の違いによる)
3. 施設系サービスと異なり、居宅内で実習を行うことが難しく、他の職員のフォローが行き届かないこと
4. 利用者とのトラブル(盗難の疑いやハラスメントなど)の可能性があること
5. その他(具体的に: \_\_\_\_\_)
6. 特に理由はない・わからない

問8 仮に、訪問系サービスにおいて技能実習生を受け入れるとした場合に、どのような条件が必要になると思いますか(あてはまるもの全てに○)。

1. 事業所内のバックアップ体制を整えておくこと(介護福祉士有資格者等の日本人職員の配置や研修の実施・受講への支援等)
2. 法人全体でのバックアップ体制を整えておくこと(法人内の職員配置の融通、研修の実施・受講への支援等)
3. 技能実習生が在籍する訪問系サービス事業所の近隣に介護施設等を有すること
4. 介護施設等で一定程度のスキルを身に付けた技能実習生にのみ、訪問を認めること
5. 介護福祉士国家資格を取得した技能実習生にのみ、訪問を認めること
6. サービス提供を行う技能実習生が、利用者と問題なく意思疎通を行うだけの会話力を有すること
7. サービス提供を行う技能実習生が、サービス提供に係る記録を作成する能力を有すること
8. サービス提供を行う技能実習生が、日本の文化や慣習などについてより深い知識を有すること
9. サービス提供にあたっては、技能実習生と介護職員(介護福祉士等)の複数による訪問等を基本とすること
10. その他(具体的に: \_\_\_\_\_)
11. 条件は必要ない

問9 訪問系サービスにおける外国人介護職員の受入れに対してご意見があれば、自由に記入ください(自由記述)。

【ヒアリング調査ご協力のお願ひ】

本事業では、訪問系サービスにおける外国人介護職員の受入れに係るご意向等をより詳細に把握するため、アンケート調査と並行してヒアリング調査を実施することを検討しています。お差支えなければ、ヒアリング調査へのご協力の可否をお教えてください。また、ご協力いただける場合は、ご連絡先をご記入ください。

ヒアリング調査 協力可否	1. 協力できる			2. 協力できない		
貴事業所名						
ご担当者名			ご所属			
電話番号			メールアドレス			
ご住所	〒					

★ 調査は以上です。ご協力ありがとうございました。★

令和2年度老人保健事業推進費等補助金 老人保健健康増進等事業  
介護職種に係る技能実習生の受入れの実態に関する調査研究 報告書

---

2021（令和3）年4月発行

発行・編集／みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社  
社会政策コンサルティング部  
〒101-8443 東京都千代田区神田錦町2丁目3番地  
TEL 03-5281-5276

---