介護現場における
外国人の就業の現状等に関する
調査報告書

２０１２年9月

学校法人 国際学園

公益財団法人 かながわ国際交流財団

はじめに

外国人の定住化が進む中、人材不足が叫ばれる介護福祉の現場に、定住資格を持つ外国人の方々が就労することが増えてきました。介護が必要な外国人高齢者が増加していく中で、その文化的な背景や介護ニーズを理解している外国人介護者の活躍の場は、今後、更に増えていくと考えられます。しかしながら、その就労にあたり、特別な支援体制を持つ職場は少なく、雇用・就業の課題は正確に把握できていないのが現状です。外国人の方々からは、「ホームヘルパー２級を取得しても就職できない」「転職を繰り返している」という声も聞かれます。

そこで、学校法人国際学園と公益財団法人かながわ国際交流財団は、かながわ民際協力基金 NGO 等協働事業として「外国籍介護従事者に対する職場定着支援検討事業」を実施することになりました。検討事業の一環として、神奈川県内の外国人介護従事者の仕事の状況と課題を把握し、雇用者と被雇用者の相互理解の促進により外国人介護従事者の職場定着を図ることを目的に、県内高齢者保健福祉施設を対象にした外国人の雇用状況調査及び外国人介護従事者へのインタビュー調査を実施しました。

高齢者保健福祉施設へのアンケートの結果から、外国人介護従事者の数は確実に増加し、外国人の雇用は一般的になってきている状況を確認することができました。外国人介護従事者の職場定着に必要なこととして、「日本語での読み書き能力の向上」が挙げられましたが、回答施設の約半数が、外国人を雇用してみて、その明朗さ、人柄などを高く評価していました。また、お年寄りを大切にする外国人職員の姿勢が日本人職員への手本となっているとの指摘も複数ありました。

一方、外国人介護従事者へのインタビューでは、介護現場で就労する外国人の方々は、言葉や文化の違いに戸惑い、人間関係に苦労をしながらも、介護の仕事への適性を活かし、意欲的にいきいきと働いていることがわかりました。今後、外国人介護従事者が安心して仕事を続け、更に活躍するためには、職場における人間関係をスムーズに構築するための環境づくりや相談役の配置などの支援、キャリアアップのための日本語支援などが必要であると考えられます。

アンケートの対象の殆どが特別養護老人ホームであったこと、また、インタビュー調査の回答者が 10 名と限られていたため、調査結果が、県内の外国人介護従事者の現状と課題を全て網羅できているとは言えませんが、本調査が外国人介護従事者の置かれている現状と課題、今後の改善等について考えるための一助となれば幸いです。

最後にアンケート及びインタビュー調査にご協力くださった回答者の方々、公益社団法人横浜市福祉事業経営者会その他の関係者の皆さまに深くお礼申し上げます。

学校法人 国際学園

公益財団法人 かながわ国際交流財団

目　次

第一部　神奈川県内の高齢者保健福祉施設における外国人雇用状況調査　3

Ⅰ　調査の概要　5

Ⅱ　アンケート調査結果の概要　6

Ⅲ　調査結果からの考察　10

Ⅳ　アンケート票　11

Ⅴ　アンケート回答　15

第二部　外国人介護従事者へのインタビュー　25

Ⅰ　インタビューの概要　27

Ⅱ　回答者の属性　28

Ⅲ　インタビュー結果　29

１　入職経緯、動機　29
２　介護の仕事をして良かったこと　31
３　介護の仕事への不安・悩み　32
４　日本語について　36
５　自己研鑽、キャリアアップ　38
６　外国人が介護職を続けていくために　40
７　外国人住民への介護　43

資料　参考教材など　44

※第一部のアンケート調査と報告は主として国際学園が、第二部のインタビューと報告は主としてかながわ国際交流財団が担当した。

第一部

神奈川県内の高齢者保健福祉施設における外国人雇用状況調査

Ⅰ　調査の概要

１．目的

少子高齢化が進む神奈川県内において、介護職を希望する外国人住民に対し、介護職として就労する実践現場が、精神的・経済的に安定した職場となり、多くの外国人住民の就労の選択肢の一つとして確立されることと、福祉分野における外国人住民のキャリア形成の道を拓くことをめざし、県内の高齢者保健福祉施設における外国人住民の就労状況を把握する。

２．調査の対象

県内で介護福祉事業を実施する事業所のうち、外国人住民の就労がより顕著になっている「高齢者保健福祉事業」の分野を対象に調査を実施した。対象の把握方法、調査期間等を勘案し、県内の高齢者保健福祉施設のうち、特別養護老人ホーム（以下「特養」と表記）と老人保健施設（以下「老健」と表記）計 343 施設をその対象とした。

（調査対象の抽出にあたっては、神奈川県保健福祉局、川崎市健康福祉局、神奈川県高齢者福祉施設協議会及び横浜市福祉事業経営者会に協力を頂き、2011 年 10 月 1 日現在の把握施設を調査対象とした）

区域	区分	送付数
横浜市内	特養	137
	老健	19
	小計	156
川崎市内	特養	27
	老健	8
	小計	35
上記以外の県内	特養	141
	老健	11
	小計	152
合計		343

３．調査の実施時期等

調査では、2011 年 12 月 1 日時点の状況について記載をお願いした。また、調査期間は、同年 12 月 1 日から 12 月 20 日までとした。

４．調査内容

アンケート調査の内容は、以下の通りである。

⑴　対象施設の施設概況

施設名、事業種類、職員総数

⑵　外国人利用者（被介護者）の状況

外国人利用者の有無、外国人利用者の国籍、対応において困難なこと、受入に必要な支援

⑶　外国人職員の採用状況

職員雇用状況、国籍と人数、職種、雇用形態、勤務年数

⑷　過去の外国人職員の採用状況

過去の採用の有無、国籍と人数、職種、雇用形態、勤務年数、退職理由等

⑸　外国人職員採用後の状況

特別な配慮の有無、採用に対する課題、雇用してみて良かったこと等

⑹　今後の外国人職員の採用意向とその課題

採用意向の有無、採用のための条件、定着に必要な支援

５．調査の方法と回収結果

調査方法は、アンケート調査票をファックスにて各施設に直接配布した。回答も同様に、ファックスによる返信での回収とした。回収数、回収率については、次の通りである。

送付数	回収数	回収率
343	126	36.7%

Ⅱ　アンケート調査結果の概要

（アンケート票は 10～14 ページに、アンケート回答は 15～23 ページに掲載）

１．対象施設の施設概況

⑴　施設種別

回答施設 126 施設のうち、9 割を超える 115 施設が特別養護老人ホームであった。今回の調査は、特別養護老人ホームの傾向が強く表れるものになっている。

⑵　施設所在地

横浜市内が 52 施設、川崎市内 27 施設、横浜市・川崎市以外の県内の施設が 47 施設であった。

⑶　職員規模

職員の規模では、「50 人以上 100 人未満」の施設が 68 施設で最も多かった。また「100 人以上 200 人未満」も 35 施設あり、規模的には中程度の施設が多いことがわかった。

2. 外国人入所者（被介護者）の状況

(1)　外国人入所者の有無と国籍

外国人入所者については、「現在いる」が 12 施設、「過去にいた」が 22 施設で、県内では、約 3 割の施設で、外国人入所者を受け入れた経験を持っている。

またその内訳としては（複数回答であるが）、「韓国・朝鮮」が 15 施設（受入経験施設の中での数値）と最も多く、次いで「中国」が 13 施設であった。

(2)　対応困難の要因

外国人入所者の対応において、困難だと感じている内容は、「入所者との意思疎通」が 105 施設と圧倒的に多かった（全施設での割合）。次いで「生活習慣に合わせた対応」が 88 施設であり、意思疎通と生活習慣に合わせた対応が必要なのは、日本人と同じ状況であることが伺える。

(3)　外国人入所者受入のための支援策

対応困難な要因に対応するための支援策として、「職員が利用者の出身国の文化や生活習慣について勉強する」が 83 施設で最も多く、次いで「利用者の母語ができる日本人スタッフを配置する」が 62 施設であった。利用者の母語や生活習慣を、職員の側でも理解することの必要性を感じている施設が多い。

３．事業所における現在の外国人職員の雇用状況

(1)　外国人職員の雇用状況と出身国

対象施設のうちの 4 割強にあたる 55 施設が「現在、外国人職員を雇用している」と回答しており、外国人職員の雇用が進んでいることを伺わせる。また「過去に雇用していた」と回答した施設も 24 施設あり、両者を合わせると雇用経験のある施設は県内で 6 割を超えている。

また現在雇用している職員の国籍等については「フィリピン」が 28 人、次いで「中国」が 20 人、「韓国・朝鮮」が 18 人であった。そのほかにも「インドネシア」や「ボリビア」、「アルゼンチン」など、様々な国・地域にわたって採用している様子が伺えた。

こうした職員の雇用状況から、一部の施設が大量に外国人職員を採用しているのではなく、多くの施設で少しずつ外国人職員を採用していることが特徴であり、外国人職員の雇用については、抵抗感がないと見ることができる。

(2)　外国人職員の職種と雇用形態

こうして雇用している外国人職員の職種は、圧倒的に「介護職」が多く 101 人という数値になっている。

またその雇用形態は「パート・アルバイト」が 46 人と最も多かったが、一方で「正規職員として」との回答も 39 人あった。このことは、能力があれば、正規職員として雇用されるチャンスが多いことを伺わせている。

(3)　外国人職員の勤続年数

外国人職員の勤続年数を聞いてみると、「2 年以上 3 年未満」が 37 人と最も多かった。次いで

「1 年以上 2 年未満」が 21 人あり、少なくとも外国人を雇用した経験がある施設の多くが 1 年以上の経験を持っていることがわかった。

4．事業所における過去の外国人職員の雇用状況

⑴　外国人職員の「過去の」雇用状況と出身国

現在外国人を雇用している施設のうち、「過去にも雇用していた」施設は 33 施設と 6 割に達しており、雇用経験のある施設において、継続して外国人を雇用する傾向にあることがわかる。

過去に雇用した外国人の出身国では、「フィリピン」が 49 人と最も多く、次いで「中国」の 18 人であった。この傾向は現在の雇用状況と同じであり、県内において、フィリピンと中国出身の外国人の雇用状況が高いことがわかる。

⑵　外国人職員の職種と勤務形態・勤続年数

雇用していた外国人職員の職種は、「介護職」が圧倒的に多く（92 人）、介護職員不足が外国人雇用の大きな要因になっていることは変わらない。また雇用形態については、「パート・アルバイト」が最も多く、さらには勤続年数としては「6 ヶ月未満」が 35 人と最も多かった。しかしながら、現在の雇用状況との関連で見てみると、勤務形態も正規職員への登用が増え、また勤続年数も長期化していることから、外国人職員が長期にわたって就労を続けていることがわかる。

⑶　外国人職員の退職理由

退職理由としては、「本人の個人的都合」が 35 人と最も多かった。

5．外国人職員の雇用後の状況について

⑴　外国人職員雇用後の配慮

雇用経験のある 79 施設において、雇用した外国人職員に対して特別な配慮を行ったか聞いてみると、「特別な配慮は行っていない」と回答した施設が 45 施設と最も多く、6 割近くの施設では特別な配慮はしていないとのことであった。

一方で、「特別な研修を行った」18 施設や「相談役として担当職員を置き、相談できるようにした」14 施設など、特別な配慮を行っている施設も見られている。研修の中身としては、日本語の会話や記録の方法など、言葉の面に関する研修が多かった。

⑵　外国人職員雇用後の課題

「言葉の面から、業務を期待通り遂行できない」が 23 施設、「言葉の面から、入所者のニーズがくみ取れない、対応できない」が 20 施設と、言葉の面での課題を挙げた施設が多かった。また「利用者との関係で、組織を通さずに個人で行動してしまう」も 12 施設あり、習慣の違いなども関連している課題も見られた。

⑶　外国人職員を雇用して良かったこと

仕事に対しての良い面として、「気持ちが優しい、明朗である」など、「人柄がよい」と回答した施設が 52 施設と 7 割近くに上り、外国人としての朗らかさ、明るさを評価する施設が多かっ

た。また「仕事に対して意欲的である」と回答した施設も 38 施設と半数近くあり、外国人職員が、施設の中でやる気を見せて働いている様子が伺える。そのほか「人手不足を解消することができた」とする意見も 21 施設で見られ、即戦力として期待通りの働き方を評価する施設も見られた。

また、同国人の外国人入所者への援助の有効性や、お年寄りを大切にする姿勢及び介護職への適性が日本人職員への手本となっているとの指摘も複数あった。

６．今後の外国人職員の採用について

⑴　今後の外国人の採用意向

今後の外国人の採用に関しては、「雇用するつもりだ」とする施設が 63 施設と約半数に上り、外国人を採用することへの意欲が見られている。一方で「雇用するつもりはない」とする施設も 44 施設と、3 割強の回答があった。

⑵　外国人職員を雇用するための要件と職場定着に必要なこと

雇用のための要件として、「日本語能力」が 72 施設、「コミュニケーション能力」が 67 施設など、コミュニケーションとしての言葉の問題が、その大きな要件と考えている施設が多かった。

同じく、職場定着に必要な要件についても「本人の日本語の読み書き能力向上」が 49 施設、「本人の日本語の会話能力向上」が 44 施設と、言葉の問題を挙げる施設が多かった。

一方で、「本人の仕事に対する姿勢、心構え」を挙げる施設も 46 施設あり、その部分では日本人との差をあまり感じていない施設も見られた。

Ⅲ　調査結果からの考察

2009 年度に、横浜国際福祉専門学校の教員が中心となり神奈川県との協働事業で実施した「介護分野における外国籍県民雇用状況調査」※（以下「前回調査」と表記）の結果と比較して、今回の調査についての考察をまとめた。

全体的な傾向としては、介護分野における外国人従事者は確実に増加し、外国人の雇用は一般的になってきており、外国人職員の定着のための努力を、各施設が独自に実施している状況を確認することができた。

外国人職員の雇用状況については、前回調査では「過去において」「現在も」を含めて、約 4 割の施設が外国人の職員を雇用した経験を持っていたが、今回の調査では 6 割以上の施設が、外国人の雇用経験を有するという結果が出た。このことから、この 2 年間で外国人職員を雇用する施設は増加していると考えられる。

外国人職員の職種としては、前回調査同様介護職がほとんどであり（前回・今回調査とも 9 割）、介護職の不足を、外国人職員の雇用でまかなう形も定着しつつあると言える。

外国人職員採用後の施設内における変化については、前回調査では「変化があった」とした施設は 3 割強であり、その多くは好意的な変化として捉えていた。今回の調査でも、本人の気持ちが「優しい、明るい、人柄がよい」など、好意的に捉える回答が 7 割近くに上っており、お年寄りを大切にする姿勢及び介護職への適性が日本人職員への手本となっているとの指摘も複数あった。受入に関しては好意的に捉える施設が増えてきていると言えよう。

その一方、外国人職員を雇用するにあたっての課題として、前回、今回の調査ともに「日本語のコミュニケーション」「日本語での読み・書き」を挙げている施設がどちらも半数を超えており、言葉の課題をどのようにクリアするのかが、最も大きな課題となっていることに変わりない。しかしながら今回の調査では、そのための各施設での取り組みについては、「特別な配慮は行っていない」との回答が多く、日本人職員との職場内での関わりの中で、外国人職員の研修（訓練）を実施していると見ることができた。ただ、そのための負担が、日本人職員にどの程度あるのか、残念ながら前回・今回調査とも把握できていない。一方で、施設として研修の機会を持つところも出てきており、今回の調査では約 2 割の施設で「研修等を実施した」という報告が挙げられている。

今後の職員採用における外国人の採用意向についての結果を見てみると、前回調査では、「今後外国人の採用は考えていない」とする施設が 4 割以上あったが、今回の調査では「雇用するつもりだ」という積極的な回答が約半数に達しており、外国人職員の採用に意欲を示す施設が多くなっていることが伺える。この結果をどのように捉えるかは、今後さらに結果の分析を進めなければならないが、少なくとも介護人材として、外国人従事者が定着してきている事実は否定できないということが、今回の調査で明確になったと言える。

※介護分野における外国籍県民雇用状況調査
http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f6077/

Ⅳ　アンケート票

外国籍介護従事者の職場定着支援に関する
アンケート

・ 選択肢が用意されている質問は、あてはまる項目の番号に、指定の数だけ〇印をつけてください。
・ その他の回答や数字での回答は、括弧（　）内にご記入ください。
・ その他の回答を含め、質問によっては、回答を自由に記入していただくものもあります。その際は、できるだけ、詳しくご記入いただけると幸いです。
・ ご記入いただいたアンケート用紙は、

平成２３年１２月２０日（火）までにファックスにてご回答ください。

FAX 送信先：０１２０－４４－３２９８（送信無料）

（フリガナ） 施設名		
施設の種類 （〇は１つ）	①特別養護老人ホーム（介護老人福祉施設）　②介護老人保健施設	
職員数 （〇は１つ）	①20 人未満　②20 人以上 50 人未満　③50 人以上 100 人未満　④100 人以上 200 人未満 ⑤200 人以上 300 人未満　⑥300 人以上 400 人未満　⑦400 人以上 500 人未満　⑧500 人以上	
ご住所	〒	
記入者名		
電話番号		FAX
メールアドレス		

1　介護施設の外国人入所者（被介護者）についてお伺いします。

1-1　貴施設には外国人の入所者がいますか。（〇は１つ）

①現在いる
②現在はいないが、過去にいた
③現在も過去もいない　→設問 1-3 へお進みください

1-2　現在または過去にいた外国人入所者の国籍（または出身国・地域）を教えてください。（〇はいくつでも）

①中国　②韓国・朝鮮　③フィリピン　④ブラジル　⑤ペルー　⑥ベトナム　⑦米国
⑧その他（　　）（　　）（　　）

1-3　外国人入所者の対応においては、何が困難だと思いますか。（〇は３つまで）

①入所者との意思疎通　②入所者の家族との意思疎通　③生活習慣に合わせた対応
④食事　⑤その他：

1-4　外国人入所者を受け入れるために、どのような支援が必要だと思いますか。（〇は３つまで）

①入所者の母語ができる日本人スタッフを配置する
②入所者と出身国が同じである外国人スタッフを配置する
③職員が入所者の出身国の文化、生活習慣について勉強する
④入所者の生活文化を理解する助言者に必要に応じて相談する
⑤必要に応じて通訳・翻訳サービスを利用する
⑥その他：

２　外国人スタッフの現在の雇用状況についてお伺いします。

2-1　貴施設では現在、外国人スタッフを雇用していますか。（〇は１つ）

①現在、雇用している
②現在はいないが、過去に雇用していた　→設問３へお進みください
③これまでに雇用したことがない　→設問５へお進みください

2-2　現在雇用している外国人スタッフの国籍（または出身国・地域）と人数を分かる範囲で教えてください。（〇はいくつでも）

①中国（　　人）　②韓国・朝鮮（　　人）　③フィリピン（　　人）　④ブラジル（　　人）
⑤ペルー（　　人）　⑥ベトナム（　　人）　⑦　米国（　　人）
⑧その他（　　国　　人）（　　国　　人）（　　国　　人）

2-3　現在雇用している外国人スタッフの職種を教えてください。（〇はいくつでも）

①介護職（　　人）　②介護助手（　　人）
③その他（　　／　　人）（　　／　　人）（　　／　　人）

2-4　現在雇用している外国人スタッフの雇用形態を教えてください。（〇はいくつでも）

①正規職員（　　人）　②有期雇用職員（　　人）　③パート・アルバイト（　　人）
④その他（派遣スタッフ　　人）（　　／　　人）

2-5　現在雇用している外国人スタッフの勤続年数を教えてください。（〇はいくつでも）

①６ヶ月未満（　　人）　②６ヶ月以上１年未満（　　人）　③１年以上２年未満（　　人）
④2 年以上３年未満（　　人）　⑤３年以上４年未満（　　人）　⑥４年以上５年未満（　　人）
⑦５年以上（　　人）

2-6　貴施設では、現在雇用しているスタッフとは別に、過去に雇用していた外国人スタッフがいましたか。（〇は１つ）

①過去に雇用していた
②過去に雇用していなかった　→設問４へお進みください

３　外国人スタッフの過去の雇用状況についてお伺いします。

3-1　過去に雇用していた外国人スタッフの国籍（または出身国・地域）と人数を分かる範囲で教えてください。（〇はいくつでも）

①中国（　　人）　②韓国・朝鮮（　　人）　③フィリピン（　　人）　④ブラジル（　　人）
⑤ペルー（　　人）　⑥ベトナム（　　人）　⑦　米国（　　人）
⑧その他（　　国　　人）（　　国　　人）（　　国　　人）

3-2　過去に雇用していた外国人スタッフの職種を教えてください。（〇はいくつでも）

①介護職（　　人）　②介護助手（　　人）
③その他（　　／　　人）（　　／　　人）（　　／　　人）

3-3　過去に雇用していた外国人スタッフの雇用形態を教えてください。（〇はいくつでも）

①正規職員（　　人）　②有期雇用職員（　　人）　③パート・アルバイト（　　人）
④その他（派遣スタッフ　　人）（　　／　　人）

3-4　過去に雇用していた外国人スタッフの勤続年数を教えてください。（〇はいくつでも）

①６ヶ月未満（　　人）　②６ヶ月以上１年未満（　　人）　③１年以上２年未満（　　人）
④2 年以上３年未満（　　人）　⑤３年以上４年未満（　　人）　⑥４年以上５年未満（　　人）
⑦５年以上（　　人）

3-5　過去に雇用していた外国人スタッフの退職理由は何だと思いますか。（〇はいくつでも）

①任期終了　②本人の個人的都合　③賃金　④雇用形態　⑤体調・体力の問題
⑥勤務時間帯（シフト）　⑦仕事内容の理解不足　⑧介護技術の不足
⑨同僚との意思疎通の問題　⑩入所者との意思疎通の問題　⑪その他
（　　）

４　外国人スタッフを雇用した後のことについて、お伺いします

4-1　外国人スタッフの雇用後、特別な配慮を行いましたか。（〇はいくつでも）

①特別な配慮は行っていない
②特別な研修を行った（内容:　　）
③配置を工夫した（内容：　　）
④相談役として担当職員を置き、相談できるようにした
⑤施設職員が、外国人スタッフ出身地の文化や生活習慣等を勉強した
⑥その他：

4-2　外国人スタッフを雇用してみて、お感じになっている課題をお教えください。（〇はいくつでも）

①日本語能力の不足で、業務を期待通りに遂行できない

②日本語能力の不足で、入所者のニーズがくみ取れない、対応できない
③言葉で指示されないと、同僚や入所者の気持ち、ニーズを察することができない
④文化・生活習慣の違いから、入所者のニーズがくみ取れない、対応できない
（具体例:　　）
⑤入所者との関係等で、組織を通さず、個人で行動してしまう
⑥勤務態度が望ましくない（具体例：　　）
⑦その他：

4-3　外国人スタッフを雇用してみて、良かったこと、活躍の事例などをお教えください。（〇はいくつでも）
①仕事に対して意欲的である
②気持ちが優しい、明朗であるなど、人柄がよい
③入所者からの評判がよい
④これまでにはなかった新しい視点や考え方をもらうことができた
⑤人手不足を解消することができた
⑥その他：
※活躍の事例など：

4-4　入所者の方の声として、外国人スタッフについての感想がありましたらお願いします。（〇はいくつでも）
①特に問題ない　　②とても親切
③言葉が通じないので、できたら日本人スタッフの方がいい
④その他

5　今後の外国人スタッフの活用についてお伺いします。

5-1　今後、外国人スタッフを介護職員として雇用するつもりはありますか。（〇は１つ）
①雇用するつもりだ
②雇用するつもりはない　→設問 5-4 へお進みください

5-2　外国人スタッフを雇用するための要件は何ですか。（〇はいくつでも）
①特に要件はない　　②日本語能力（内容：　　）
③コミュニケーション能力　　④年齢（目安：　　）
⑤資格（内容:　　）
⑥他の介護事業所での経験　　⑦介護等の研修受講

⑧その他：

5-3　外国人の介護スタッフの職場定着に必要なことは、どのようなことであると思いますか。（〇は３つまで）

①本人の日本語会話力の向上　　②本人の日本語の読み書き能力の向上
③本人のコミュニケーション能力　　④本人の仕事に対する姿勢、心構え
⑤本人の熱意、動機付け　　⑥本人の専門知識、経験
⑦研修、オリエンテーション　　⑧周囲の異文化に対する理解
⑨ケアの方針、職場全体の課題の説明・共有
⑩働き方、仕事内容、キャリアについての相談機会や評価　　⑪待遇（賃金等）改善
⑫その他：

5-4　外国人スタッフが介護現場で働くことについて、また、その職場定着のために必要な支援について、お考えがありましたら、自由にご記入ください。

_____

_____

質問はこれで終わります。お忙しいところ、調査にご協力いただき、誠にありがとうございました。

V　アンケート回答

アンケート調査依頼施設数

依頼施設数　343施設
回答施設数　126施設

ご回答いただいた施設の種類及び職員数

	回答数		
A.施設種別			
	115	91%	特別養護老人ホーム
	11	9%	老人保健施設
	126	100%	合計
B.施設所在地			
	52	41%	横浜市
	47	37%	横浜市・川崎市以外の市町村
	25	20%	川崎市
	2	2%	無回答
	126	100%	合計
C.職員規模			
	0	0%	500人以上
	1	1%	400人以上500人未満
	1	1%	300人以上400人未満
	4	3%	200人以上300人未満
	35	28%	100人以上200人未満
	68	54%	50人以上100人未満
	9	7%	20人以上50人未満
	0	0%	20人未満
	8	6%	無回答
	126	100%	合計

アンケート調査事項

1　介護施設の外国人入所者（被介護者）についてお伺いします。

1-1　貴施設には外国人の入所者がいますか。（○は１つ）

回答数		回　答　内　容
92	73%	過去も現在もいない
22	17%	現在はいないが、過去にいた
12	10%	現在いる
126	100%	合計

1-2　現在または過去にいた外国人入所者の国籍（または出身国・地域）を教えてください。（○はいくつでも）

回答数		回　答　内　容
15	36%	韓国・朝鮮
13	31%	中国
5	12%	米国
2	5%	フィリピン
1	2%	ペルー
1	2%	ベトナム
5	12%	その他：　ロシア、インド、イギリス
42	100%	合計

1-3　外国人入所者の方の対応において、何が困難だと思いますか。（○は3つまで）

回答数		回　答　内　容
105	35%	入所者との意思疎通
89	30%	生活習慣に合わせた対応
84	28%	入所者の家族との意思疎通
16	5%	食事
6	2%	その他：　宗教、入所されている方は日本育ちなので問題はない、特にない
300	100%	合計

1-4 外国人を入所者として受け入れるためには、どんな支援が必要だと思いますか。（○は3つまで）

回答数		回 答 内 容
83	28%	職員が入所者の出身国の文化、生活習慣について勉強する
62	21%	入所者の母語ができる日本人スタッフを配置する
57	19%	入所者の生活文化を理解する助言者に必要に応じて相談する
52	18%	必要に応じて通訳・翻訳サービスを利用する
29	10%	入所者と出身国が同じである外国人スタッフを配置する
10	3%	その他： ・家族の協力 ・言語が重要。本人及び家族への日本語教育の支援 ・上記全てが理想ではあるが、施設全体経営の中で、できることの制限が大きい。ボランティアの導入が最も手近であるが、その人達とのコミュニケーションにも必ず課題が発生すると思う ・入所者の方の母語のみならず英語が必須となるのでは… ・日本人の入所者と同様です。個別性の理解とパーソン・センタード・ケアの考え方が大事 ・その国専門の部屋を設ける ・入所者の体格等に合わせた介護用品や生活用品等の整備 ・しばらくの間は受入は不可 ・その施設の状況を理解していただいた上で利用する ・特にない
293	100%	合計

2. 外国人スタッフの現在の雇用状況についてお伺いします

2-1 貴施設では現在、外国人スタッフを雇用していますか。（○は1つ）

回答数		回 答 内 容
55	44%	現在、雇用している
47	37%	これまでに雇用したことがない
24	19%	現在はいないが、過去に雇用していた
126	100%	合計

2-2 現在雇用している外国人スタッフの国籍（または出身国・地域）と人数をわかる範囲で教えてください。（○はいくつでも）

回答数		回 答 内 容
28	23%	フィリピン
20	17%	中国
18	15%	韓国・朝鮮
8	7%	ベトナム
7	6%	インドネシア
6	5%	ペルー
5	4%	ブラジル
2	2%	タイ
1	1%	ボリビア
1	1%	台湾
25	21%	その他：
121	100%	合計

2-3 現在雇用している外国人スタッフの職種を教えてください。（○はいくつでも）

回答数		回 答 内 容
101	81%	介護職
11	9%	介護助手
13	10%	その他： 調理員、調理助手、清掃、調理職、ケアマネ、整形外科医、食事係、生活相談員、 教育福祉専門士
125	100%	合計

2-4 現在雇用している外国人スタッフの雇用形態を教えてください。（○はいくつでも）

回答数		回 答 内 容
46	40%	パート・アルバイト
39	34%	正規職員
22	19%	有期雇用職員
9	8%	その他： 派遣スタッフ、EPA、研修生
116	100%	合計

2-5 現在雇用している外国人スタッフの勤続年数を教えてください。（○はいくつでも）

回答数		回 答 内 容
20	17%	6ヶ月未満
18	15%	6ヶ月以上1年未満
21	18%	1年以上2年未満
37	31%	2年以上3年未満
12	10%	3年以上4年未満
2	2%	4年以上5年未満
8	7%	5年以上
118	100%	合計

2-6 貴施設では、現在雇用しているスタッフとは別に、過去に雇用していた外国人スタッフがいましたか。（○は1つ）

回答数		回 答 内 容
33	52%	過去に雇用していた
31	48%	過去に雇用していなかった
64	100%	合計

3. 外国人スタッフの過去の雇用状況についてお伺いします。

3-1 過去に雇用していた外国人スタッフの国籍（または出身国・地域）と人数を分かる範囲で教えてください。（○はいくつでも）

回答数		回 答 内 容
49	47%	フィリピン
18	17%	中国
12	12%	韓国・朝鮮
6	6%	ブラジル
5	5%	ペルー
3	3%	インドネシア
2	2%	ベトナム
2	2%	エチオピア
1	1%	タイ
1	1%	インドネシア
1	1%	チベット
1	1%	ネパール
3	3%	その他：
104	100%	合計

3-2 過去に雇用していた外国人スタッフの職種を教えてください。（○はいくつでも）

回答数		回 答 内 容
92	84%	介護職
7	6%	介護助手
10	9%	その他： 清掃、看護師、調理、教育福祉専門士
109	100%	合計

3-3 過去に雇用していた外国人スタッフの雇用形態を教えてください。（○はいくつでも）

回答数		回 答 内 容
71	66%	パート・アルバイト
12	11%	正規職員
12	11%	有期雇用職員
13	12%	その他：派遣スタッフ
108	100%	合計

3-4 過去に雇用していた外国人スタッフの勤続年数を教えてください。（○はいくつでも）

回答数		回 答 内 容
35	36%	6ヶ月未満
24	25%	6ヶ月以上1年未満
17	18%	1年以上2年未満
18	19%	2年以上3年未満
1	1%	3年以上4年未満
1	1%	4年以上5年未満
1	1%	5年以上
97	100%	合計

3-5 過去に雇用していた外国人スタッフの退職理由は何だと思いますか。（○はいくつでも）

回答数		回 答 内 容
35	38%	本人の個人的都合
10	11%	任期終了
10	11%	同僚との意思疎通の問題
8	9%	仕事内容の理解不足
7	8%	体調・体力の問題
5	5%	介護技術の不足
3	3%	入所者との意思疎通の問題
2	2%	賃金
0	0%	雇用形態
0	0%	勤務時間帯（シフト）
11	12%	その他： 結婚退職、子育て、不明、家族の都合、帰国（3施設）、家庭のこと 進学、人権意識の弱さ、結婚
91	100%	合計

4．外国人スタッフを雇用した後のことについて、お伺いします。

4-1 外国人スタッフの雇用後、特別な配慮を行いましたか。（○はいくつでも）

回答数		回 答 内 容
45	41%	特別な配慮は行っていない
18	16%	特別な研修を行った： ・日本語研修、国家試験対策、専門分野の研修（4件） ・専門用語、記録方法等の説明を実施（3件） ・ADL表（日常生活動作能力調査票）、シフト表を全てひらがなで記した ・日本語研修 ・分かりやすい日本語で指導 ・座学での介護研修 ・日本人より長い研修期間を取った
14	13%	相談役として担当職員を置き、相談できるようにした
13	12%	配置を工夫した： ・外国人同士のコミュニケーションが取りやすいようにした（2件） ・通常は2ユニットを見るが、1つのユニットに限定（2件） ・知識、技術の向上。職場内人間関係の構築の視点で工夫 ・非常勤から始めてみる。慣れてきたら時間を増やして常勤になっていく ・記録を補完できるペアをつけた ・デイサービス担当とし、記録者を別に手配した
10	9%	施設職員が、外国人スタッフの出身地の文化や生活習慣等を勉強した
11	10%	その他： ・記録物は他の職員が補うようにした（3件） ・勤務時間の希望を叶えた（2件） ・外国人スタッフの家族が心配して電話等をくれ、気になることを伝えた ・介護職員として育て上げるまでには、ゆっくりと時間をかけて教育する。難しい専門用語は使わない ・各種書類等をローマ字で表記した ・入所者名のローマ字表記等 ・ある程度日本での生活が長い方々であるため指導職が関わっている。日本人スタッフと差がない関わりで問題ない
111	100%	合計

4-2 外国人スタッフを雇用してみて、お感じになっている課題をお教えください。（○はいくつでも）

回答数		回 答 内 容
23	20%	日本語能力の不足で、業務を期待通り遂行できない
20	17%	日本語能力の不足で、入所者のニーズがくみ取れない、対応できない
12	10%	入所者との関係等で、組織を通さず、個人で行動してしまう
10	9%	勤務態度が望ましくない
9	8%	言葉で指示されないと、同僚や入所者の気持ち、ニーズを察することができない
5	4%	文化・生活習慣の違いから、入所者のニーズがくみ取れない、対応できない： ・21才の女性で、本国では男性の裸は見ないことになっているので、男性の入浴介助不可 ・外国人スタッフは入居者がはっきり意思表示できないとくみ取らない ・自分の思いを押し付けてしまう ・声かけが適正でないことがあった
38	32%	その他： ・勤務シフトの中で休みが多い（2件） ・「私は頭がいい」とメモをとらず研修していて、2ヶ月たっても研修が進まない。覚えられない ・仕事に対して注意をしても、受け入れられない ・無届での欠勤、遅刻が多い ・遅刻多い。里帰りで1ヵ月半位の休暇申請がある ・突然退職してしまった ・無断欠勤や急に帰国してしまった
117	100%	合計

4-3 外国人スタッフを雇用してみて、良かったこと、活躍の事例などを教えてください。（○はいくつでも）

回答数		回 答 内 容
52	32%	気持が優しい、明朗であるなど、人柄がよい
38	23%	仕事に対して意欲的である
23	14%	入所者からの評判がよい
21	13%	人手不足を解消することができた
16	10%	これまでにはなかった新しい視点や考え方をもらうことができた
12	7%	その他： ・利用者と同国籍の時に強みがある ・自国の文化を利用した援助のアプローチができる。既存スタッフへの良い影響 ・昔の日本を思わせるような、お年寄りを大切にする民族性が、日本人の介護スタッフの良い勉強になっている ・入所者に対しての接し方が、やさしく、他の職員への手本となる ・日本人職員より介護に対する気持ちが深い（人によると思うが…） ・家族愛が強い。乱暴な日本語を知らない為、不快な言葉を使わない。教養娯楽の歌やダンスが上手い ・色々な考え方、文化があること、他者を理解することの難しさとその大切さを職員が身をもって経験することができたこと ・事務職で雇用した中国人は日本語能力もあり、仕事熱心で性格も良い。雇用して2年以上たった今、彼の存在に頼っている。地域行事へも積極的に参加し、地域の人達にも認められている ・向上心旺盛な方で、語学の勉強や進学することで知識を高めようという努力があった ・明るく接し、自国語で歌を披露したり、勉強家であった ・組織に対するロイヤリティーが高い。専門性を生かした研究テーマを与えたことで、意欲的に取り組み、高い成果を出した ・一生懸命やる！ ・はっきりとした主張ができていた ・大変優秀なスタッフで明るく、人気があり、納涼祭等で活躍をした ・応募者の少ない時間帯での勤務ができる事 ・夜勤を含む変則勤務を行うことが出来た ・見守り、補助的な役割 ・仕事に対しては真面目に取り組んでいるが、業務研修に関して理解が充分に得られない時もある。言葉、文字の習得をしながら頑張っている。職員も外国人スタッフの個別性を配慮しながら仲間として受け入れている ・その人によって様々なので、上記設問が全てあてはまってしまう。良い人もいれば、ダメな人もいた… ・良かったことはあるが、職員個人の個性によるものであり、外国人スタッフの特性によるとは考えていない ・特になし（3件）
162	100%	合計

4-4 入所者の方の声として、外国人スタッフについての感想がありましたらお願いします。（○はいくつでも）

回答数		回 答 内 容
49	59%	特に問題ない
17	20%	とても親切
5	6%	言葉が通じないので、できたら日本人スタッフの方がいい
12	14%	その他：
83	100%	合計

5 今後の外国人スタッフの活用についてお伺いします。

5-1 今後、外国人スタッフを介護職員として雇用するつもりはありますか。（○は1つ）

回答数		回 答 内 容
63	50%	雇用するつもりだ
44	35%	雇用するつもりはない
9	7%	上記選択なしで、コメントあり： ・人材による（2件） ・あえて、そうするつもりはないが、応募があれば検討する ・外国人であるか否かはあまり問題にしない ・福祉人材の情勢、受入態勢、法人本部の方針などによる ・わからない(2件) ・未定（2件）
10	8%	無回答
126	100%	合計

5-2 外国人スタッフを雇用するための要件は何ですか。（○はいくつでも）

回答数		回 答 内 容
72	33%	日本語能力
67	31%	コミュニケーション能力
21	10%	資格
20	9%	介護等の研修受講
9	4%	年齢
9	4%	他の介護事業所での経験
6	3%	特に要件はない
11	5%	その他： ・日本語で日常会話ができること（8件） ・日本語の読み、書き、会話（6件） ・日本語で記録が可能（5件） ・日本語能力検定2級 ・識字能力 ・日本語の文章能力 ・高卒レベルの漢字の読み書き ・生活、介護に関するもの ・読解力、推察、考察、記述等、高度な語学力が必要 ・スタッフや利用者とコミュニケーションがとれる程度以上
215	100%	合計

5-3 外国人の介護スタッフの職場定着に必要なことは、どのようなことであると思いますか。（○は3つまで）

回答数		回 答 内 容
49	19%	本人の日本語の読み書き能力の向上
46	18%	本人の仕事に対する姿勢、心構え
44	17%	本人の日本語会話力の向上
40	15%	本人のコミュニケーション能力
22	8%	本人の熱意、動機付け
17	7%	周囲の異文化に対する理解
10	4%	本人の専門知識、経験
11	4%	研修、オリエンテーション
9	3%	働き方、仕事内容、キャリアについての相談機会や評価
7	3%	ケアの方針、職場全体の課題の説明・共有
5	2%	待遇（賃金等）改善
1	0%	その他：
261	100%	合計

5-4 外国人スタッフが介護現場で働くことについて、また、その職場定着のために必要な支援について、お考えがありましたら、自由にご記入ください。

（施設側にできること）

言葉や文化について私達が知る機会があると良いと思います。定着に向けた公的な支援があれば良い。障がい者雇用のようなステップアップ制度やジョブコーチの制度があれば良い。
研修、オリエンテーションを時間をかけ丁寧に行う事。外国の方が持つ母国の習慣や考え方を受入施設が理解し、共に成長する事。
お互いの文化、考え方の違いを理解しあう必要がある。
本人の意識が職場に向く風土作り（同僚としての仲間意識）
日本人と一緒に働くことは外国人にとって大変なことだと思います。気質上積極的に自ら行う方が少ないと感じられますので、業務マニュアルの整備は必須だと思います。
介護職員は、日々の記録と報告書や行事立案書等、文章を書くことが多々ある。パソコン入力も必要であり、パソコンはできても漢字変換に苦労している。同僚も文字等についてはこまめに教えてあげることが大切である。
人が不足している時には外国人は雇入れないこと。充分な教育指導ができずに退職してしまうことになるため。
介護に限らず日本で就業規則に従い勤めるということを教える。母国語の話せる相談役の設置。
相互理解を深めていく時間を大切に継続していくこと。
「お国柄」をこちらも理解する必要はあると思います。（お互いに）
利用者、利用者家族、スタッフの理解と、外国人スタッフに対する教育システムの構築だと思います。
業務研修に時間がかかるので、現在は一つの部署一人が限界であり、又、人員が厳しい部署には配置できない。余裕をもって、長い期間を掛けて育成する必要があります。外部の支援については検討しておりません。
施設全体で受入態勢を整える必要があると思います。（受入前の研修や、すでに受入れている施設への見学、研修など）。本人の生活も含めた支援が必要と考えます。実習受け入れ。寮の提供。職員に対する英会話講習（自分たちも得るものがある、というもの）。
①日本の介護に対する理解を深める機会を多く作ること。　②日本で働く事情がそれぞれ異なるので、なるべく、その事情を加味すること。　③生活環境を整えることへの協力など。
＊その国の文化や考え方を理解するスタッフが身近にいること。 ＊このような職場では、特に重要となる記録類の扱いが課題かも…。 ＊向上心、ハングリーな所、雰囲気は見習うことも多いかと。 ＊将来のことを考えますと、現スタッフ（外国籍）に外国人スタッフ受入れの際、リーダー的役割を期待しています。当施設の外国籍の方は、既に在住数年であり、1名は読み書きが難しいレベル、2名は読み書き、言語コミュニケーション可。難しい日本語や発想になり、言葉理解に若干不安あります。その方々を想像してのアンケート回答です。
すでに、日本で生活をしている方や、経験がある方は、職場での対応が中心になると思いますが、そうでない方は、先ず生活面でのサポートが必要だと思います。生活が安定していない状況では長続きしないように思われます。
外国人ということで、言語や文化・習慣の違いはあるかもしれませんが、人としての本質に立ち返り、相互が真剣に向き合い、尊重し合えるかが、成功へのカギだと思います。日本人同士においても同様。
住居の確保への支援。言葉の壁…日誌がつけられること。
国が違えば、習慣等様々な違いがでてくると思います。できる限り悩み等相談に来れる機会を作り、話を聞いてあげる事が大切ではないかと思います。
外国人だからと構えて対応する必要はないと考えます。一職員として普通に接していくことで問題なし。その都度解決すべき事があったら、その時々に対応していく。

（日本語について）

日本語、特に読み書き能力の向上を図る研修。
介護職では「褥瘡」「拘縮」などの難しい漢字を使用しますので、介護職としての必要な漢字を覚えていくことが大事です。
語学取得（日本語の微妙なニュアンスの理解まで）、日本の歴史、文化を熟知する事により、利用者様と理解し合えるのではないか。
日本語の能力が基本になるので、来日早々では難しい。充分な語学研修のうえ、コミュニケーションについても相当期間の研修が必要になる。

（受入の条件など）

本人の熱意がとても大切。今雇用している2人は問題ないが、過去は業務に慣れてくると油断からサボリがちになったりし、それより言語の不十分等が目立つ事が多かった。
当法人の施設でも通所介護事業部門でフィリピン出身者を雇用しており、大変良い結果を出している経験がある。外国人だから採用しないのではなく、日本の習慣を理解し、仕事に従事する姿勢が重要と考える。
現在当施設においては職員も定着しており、外国人スタッフを考えてみた事はありませんでした。私のところに現在1名の外国人職員が居ますが、特養ではなくデイサービスの事務所です。日本に来られて10年位になるし、言葉、記録の記入に関しては問題ないです。これからは外国人スタッフも雇用しないといけないのかなと思います。日本人でも外国人でも定着させるのは中々難しいと思います。職員同士のチームワークかなと思いますが、働きやすい職場を目指しています。
当町は外国人労働者が多い町です。現在両親のどちらかが外国人の10代のお子さんを職員として働いてもらってます。若者は、語学も問題なく一生懸命頑張っています。
本人の仕事に対する姿勢、心構えがあり、コミュニケーション能力等あれば雇用したいと思うが、欲しいと思う時期にタイミングが合わないと思うことがある。
1）日常会話　2）ある程度の読み書き　3）仕事への姿勢、心構え
日本語会話やコミュニケーションは、少々できなくても何とかやっていけるが、記録を読んで、難しい文章でなくていいが介護記録を日本語でその場で書けることが必要。ヘルパー2級以上の資格を持っていれば、介護はできるが記録がかけないために業務の幅が狭まってしまうので、その部分の力が身に付く訓練をした方が良いと思う。
地元採用を基本としているため、近隣で居住している方であれば考えます。日本語がしゃべれないと厳しいこともあります。
記録やコミュニケーションなど、日本語力が必須になります。
そこまで余裕がないというのが正直な気持。通常のオリエンテーション、スーパーバイズで適応できる方ならOK。
コミュニケーション（言葉を理解する）がいかに取れるかが重要だと思います。
コミュニケーションと文化等への適応。
言葉が使えるようになったら、日本の職場で働くようにするといいと思う。
日本人と結婚しているとすべての面で受け入れやすい。お金の為の出稼ぎ目的では定着しない。本来はまず日本人をレベルアップして訓練すべし。

（受入の不安）

今後、20年後の入居者様はメディア、情報、国際的な諸問題を理解されている方が多くなり、外国人職員も良いのですが、今の高齢者の方々の生活暦は、特に言葉使いで人を重んじる方の集まりです。今後においては心配ないと思いますが、現在の利用者の方々の生活暦を考えても多くのリスクがあり、又、教育の部分でも時間を要するリスクが大きい。
高齢者介護は同国人同士でも奥深く、難しいところが多々あると思います。全てが「NO」という訳ではありませんが、相手を理解し、寄り添っていくために言葉や文化の違いが、影響してしまうことが心配になります。
特養は生活の場であり、生育の歴史や文化が微妙に異なっていて、同じ日本人としても時間がかかる。だれでも介助できるというわけではないと思っている。
ユニット型では、一人勤務の時間がある。その対応は難しい。記録ができない、事故報告等が書けない、など、補助的な仕事は可能かもしれない。しかし、素直に指示を聞かない、言い訳をする、とにかく自己主張が強く、日本文化の和、若しくはチームワークを乱すので、一つの方向に（いいサービスをする手段と考えても、勝手なことをする）一緒に取り組むことは難しいと感じた。
いずれは、外国人スタッフの雇用もあるかもしれません。意思疎通について考えると、言葉の通じる日本人スタッフを希望します。
今現在は積極的に雇用するつもりはないが、将来的に必要になることは充分考えられる。一番の問題は日本語での会話力、コミュニケーション力、専門知識の習得などを総合的に育成していく余裕が持てればよいが…。公的なフォロー、フォローアップにはあまり期待していない。
パソコン入力について、定型文による入力を問題視されました。制度が整備されないと、外国人スタッフの雇用は難しいと思います。

（行政等、外部に望むこと）

一事業所で外国人教育は困難。日本語（特に読み書き）に関しては、介護業務には不可欠であるため、一定レベルの教育は行政で担ってもらいたい。
それ自体は良いこと。行政の援助をもっと厚くする。
外部からの教育体制、相談体制が継続的になされること。

（その他）

現在のEPAの研修終了後に検討予定。
外国人ではなく中高年者も含め、年齢に関わらず雇用する方向であることから、外国人スタッフの雇用に関する意見は特にない。安易に外国人労働者を受け入れることに対しては賛成できない。
そもそも日本社会の中で介護の仕事の担い手、支える人口を増やしていくことが必須であり、その為の教育システム、雇用システムの構築、改善等にエネルギーを費やす必要性の方が優先順位は高い。特養は入所待ち、待機者の中に日本人自体が多すぎる状況であるので、その為の解決策が急務とされると思うのですが。
医療や福祉といった仕事は単純作業でなく、とても複雑で高度な業種であると思います。対象者との人間関係のみならず、技術、知識といった専門性や、工夫、改善といった経験によるノウハウも必要です。施設、訪問系、個人専属といった働く場所によっても、求められる能力が違うと思います。労働力の補填として考えている程度では、浸透は進まないと思います。一時的な在留として考える外国人スタッフ（出稼ぎ）が増え空洞化して行く事も考えられます。永住等含め、長期スパンで移民化して行く事も労働意識につながると思います。
日本人が他国で介護についてみてからの方が良いと思う。異文化的に良いことも多いし、難しいところもメンタル的に今の世代は残っているはず。（戦争経験者など）

第二部

外国人介護従事者へのインタビュー

Ⅰ　インタビューの概要

１．目的

神奈川県内の外国人介護従事者の置かれている状況と課題を把握し、その結果を取りまとめて、関係者に広く報告・情報共有することにより、雇用者と被雇用者との相互理解を促進し、より安定的な職場定着を図るための一助とする。

２．調査対象者

⑴　県内に居住し、ホームヘルパー２級の介護職資格を取得しているか、介護職に従事したことのある外国籍住民および日本国籍を取得した外国出身者 10 名。

⑵　介護業務の関係者（ホームヘルパー２級講座実施機関職員、訪問介護事業所経営者、福祉団体職員）３名

３．実施時期

2012 年１月～5 月

４．調査方法

対面インタビューを行った。原則として日本語を使用したが、１名のみ通訳をつけた。

５．調査項目

インタビューの内容は、次のとおりである。

⑴　入職経緯、動機

⑵　介護の仕事をして良かったこと

⑶　介護の仕事への不安・悩み

⑷　日本語について

⑸　自己研鑽、キャリアアップ

⑹　外国人が介護職を続けていくために

（介護施設や関係機関への要望、介護の仕事に関心がある外国人への助言）

⑺　外国人住民への介護

Ⅱ　回答者の属性

１．出身地

中国：２名
フィリピン：２名
ペルー：２名
台湾：１名
ベトナム：１名
タイ：１名
ブラジル：１名

２．年齢

20 歳代：１名、30 歳代：１名、40 歳代：7 名、50 歳代：１名

３．日本滞在年数

10 年未満：２名
10 年以上 20 年未満：５名
20 年以上：３名

４．現雇用先種類

訪問介護事業所（高齢者住宅サービスも含む）：４名
グループホーム：２名
特別養護老人ホーム：１名
人材派遣会社：１名
その他：２名

５．現雇用形態

有期雇用職員：１名
パート・アルバイト：２名
登録：４名
派遣：１名
その他：２名

６．資格

有資格者：９名
　ホームヘルパー2 級：９名
　移動介護従事者：１名　※重複あり
　重度訪問介護従事者：１名　※重複あり
無資格者：１名

Ⅲ　インタビュー結果

出身地、現在の雇用先種類、雇用形態にかかわらず、回答者の声を１から７の調査項目毎にまとめて掲載する。

１　入職経緯、動機

◆ほとんどの回答者が入職理由として、「お年寄りが好きだから」を挙げた
◆不況が原因で前職を失った人が多い
◆ホームヘルパー２級講座や就職の情報などは、同国人の友人・知人から得ている

・子どもの保育園が決まり、仕事を探そうと思った時に、ちょうど外国人対象の無料のホームヘルパー２級講座が開催され受講した。家事や子育てと両立しやすいため、訪問介護のパートタイムを選んだ。友人が働いている事業所に問い合わせをして登録をした。
・人と接するのが好きなので、介護職に就くことを希望していた。近所の外国人の友人から、外国人対象の無料のホームヘルパー２級講座の受講を誘われ、資格を取得した後、現在の職場である特養を紹介してもらった。
・おばあちゃん子だったため、老人の世話をする介護の仕事に関心があったが、前職が高給だったため、転職に踏み切れなかった。会社が経済危機で倒産した事をきっかけにホームヘルパー２級の講座に行った。無料の職業訓練校の講座は試験に落ちてしまい、有料のコースで 10 万円くらいかけて資格を取った。ホームヘルパー２級の訪問介護の実習で、日本の老人は何を考えているのか、日本の家ではどのように料理をするのか、日本の家庭ではどこに物を置くのかなどわからないことが多く不安だったので、訪問介護ではなく、グループホームの仕事から始めた。今は、チャンスがあれば訪問介護もやってみたいと思う。
・日本に来て、通訳や言葉を教える仕事をしていた。何か資格を取り、日本語の能力に自信を持ちたかった。そこで、ホームヘルパー２級の資格を福祉系の団体で取得した。その後ずいぶん経ってから、近所のグループホームを軽い気持ちで見学させてもらったところ、人当たりの良いホーム長から、働きに来るように勧誘されて応じた。
・勤めていた外国人住民向け食材店が不景気でつぶれてしまい失職。1990 年代の来日初期に家政婦として働いていた経験があり、友人の勧めで、ホームヘルパー２級の資格を取得した。派遣会社に登録したのも友人の紹介。
・不況のため、前職の契約が打ち切りになり、ハローワークに通った。一緒に求職活動をしていた友人がホームヘルパー２級の資格を取り就職した。日本語の不安もあったが、お年寄りと接するのが好きだったため、資格なしで、グループホームで介護の仕事をするようになった。当時、ホームヘルパー２級の資格の有無で時給に100円の差があり、資格を取ることを同僚に勧められた。夜勤も引き受けたかったので、仕事をしながら専門学校に３か月通った。
・母国でマッサージの仕事をしていたことも影響し、人間と関わる仕事に就きたかった。初めに、

老人ホーム併設の病院で看護助手として１年仕事をし、その後も別の病院で看護助手として働いた。ホームヘルパー２級取得には、10 万円くらいかかったが、次の仕事についてから、職場で教えてもらって手続きしたところ、市から受講料の一部が助成された。

・お年寄りが大好きなので、お年寄りのために少しでも何かしたいと思った。介護の仕事をしている同国人の知人が通っていた学校に通って、10 万円くらいかけて、ホームヘルパー２級の資格を取った。その学校に来ているのはほとんど外国人だったが、先生は英語が分からないし、全部日本語で勉強した。テキストもほとんど日本語だった。英語・タガログ語の本が少しあり、これらの本は少し役に立った。資格取得後、できたばかりの東京のグループホームを紹介され、働くことになった。

2　介護の仕事をして良かったこと

◆回答者全員が、「ありがとう」と感謝してもらえることを挙げた
◆ほかには、「コミュニケーションが楽しい」「困っている人を助けたい」「日本語の上達につながる」などの回答が多かった

＜感謝してもらえる＞

・利用者の笑顔や「ありがとう」と言われることが何よりもうれしく、励まされる。自分が人のために役立っていることを実感できる。（複数）
・認知症の方も、「ありがとう」という言葉は忘れていないということがとても印象的であった。
・ちょっと話をしただけでも、すごく喜んでありがとうと言ってくれることがいいと思う。

＜コミュニケーションが楽しい＞

・利用者のお年寄りはいつも冗談を言って楽しませてくれる。お話がとても面白い。毎日会うのが楽しみ。
・お化粧をしないで行った時など、利用者の方が自分のところに来て、「今日、元気ないな」などと言ってくださるのがすごくうれしい。
・派遣先の施設の職員も利用者も好きになれる。若者とはわかり合えないが、お年寄りはゆっくり、分かりやすく話してくれるし、コミュニケーションがとりやすいので、わかり合える。

＜困っている人を助けたい＞

・今の仕事は天職と感じている。一人の高齢者を専属の訪問ヘルパーとしてお世話しているが、今まで施設で学んだ事をすべて自分の思うとおりに活かせている。利用者は、毎日喜び、楽しく生活ができている。利用者の家族は私に会う度に感謝をしてくれる。自分のする事がすべて、家族や本人を安心させ喜ばせることに繋がるので、私もうれしい。人間関係の難しさがなく、精神的に快適である。こういう介護の方法をもっと多くの人に伝えたい。
・相手が困っている時、それを改善してあげることができる。そうすると相手がとても幸せに暮らせて喜んでくれる。認知症などの利用者と同じレベルになって、一緒に楽しむ。相手も楽しく、こちらも楽しい。
・自分自身は小さな頃から祖父母に育てられてきたが、25 歳で結婚して、日本に来たため、祖母の最期を看取ることができず、そのことを残念に感じていた。今、自分の祖父母の代わりに、こうしてお年寄りのお世話をできていることがうれしい。最期まで看てあげたい。
・地域で困っている人に自分の知識や経験から、いろいろなことを教えてあげられる。

＜その他＞

・利用者とたくさん話をすることが、日本語の上達にもつながっている。
・自分が満足できるような仕事ができたとき、達成感を感じる。
・母国の父が認知症を患っていて、車いすの生活を送っている。これまでの仕事の経験を自分の家族のために役立たせることができる。

3　介護の仕事への不安・悩み

◆仕事の不安・悩みでは、「同僚との人間関係」が一番多かった
◆ただし、人間関係を含め、困難を乗り越えるための知恵や強さを持っている回答者が多かった

(1)　同僚との関係

・最初に入ったグループホームは人間関係も利用者とのコミュニケーションも良く、少人数のスタッフで助け合って仕事をしていた。その後に勤務した特養は、スタッフが多く、仕事の分担がはっきりしていて、人の仕事を助けてくれない雰囲気だった。自分の後で作業をする人に「あの人は作業が遅い」「へたくそだ」などと陰口を言われた。自分はきちんとやっているつもりだったが、そういう職場内での人間関係が大変で４ヶ月で辞めた。
・ホーム長が良い人で、相談にも乗ってもらえたので、同僚との問題があっても、バランスが取れた。しかし、そのホーム長が交代してしまったら、孤立してしまい、精神的に耐えられないと思ってグループホームを辞めた。
・外国人が介護施設で働くときの課題は人間関係だと思う。日本人はあまり気持ちを外に出さず我慢強いと思う。日本は学校でもいじめなどがある環境の中で、皆、人間関係に気を使いながら育って来ている。そういう集団の中で、別の育ち方をしてきた外国人がうまくやっていくのは大変。たくさんの日本人スタッフの中にぽつんと一人混じる事は本当に難しい。
・病院で、私は利用者との関係は良かったが、同僚の看護師は利用者に感情的に怒るなど、態度が気になった。「相手はお年寄りで病気なんだから、そういう言い方は良くないよ」と意見することもあったが、あまり聞いてはもらえなかった。しかし、婦長が自分を理解してくれて、「若い子たちは仕方が無い」と慰めてくれるなど、支えてくれた。
・人間関係に一番悩んでいる。仕事より難しい。最初に入ったグループホームでは、周りの人は介護のプロだが、自分はヘルパー２級の資格を取ったばかりで、経験が全くなかったので苦労した。「介護記録が必要なので、漢字と専門用語が分からない人に、この仕事はできない」と日本人スタッフに言われた。その時は仕事を始めたばかりだったので、「チャンスを与えてほしい」「私たちを理解してほしい」と説明したが、海外経験があるスタッフ１名を除き、スタッフはみな高齢で、外国人の私たちのことを理解できなかった。社長は私たちが日本語の読み書きができないのを分かっていて雇ったのに、何で周りのスタッフからそういう対応をされるのか、とても悩んだ。当時は社長にそれを言う機会がなくて、私たちは我慢していた。

(2)　利用者との関係

＜高齢者への敬意、接し方について＞

・利用者に対する態度が良くない職員がいて、それを見ていることに耐えられなくて、派遣先を変えてもらったことがある。利用者にきつく言うような施設は自分には合わない。

・利用者のほとんどが高齢、障がいがある方だが、アジアや中南米の人たちはお年寄りを敬う気持ちを持っており、馬鹿にする人がほとんどいない。だから、知識を学んで、日本人に負けないように仕事に励みたい。

・自分を含め、外国人スタッフが困っているのは、利用者にどこまで我慢して、どこから怒っても良いかが分からないこと。利用者によく怒る日本人スタッフもいるが、利用者が落ち込んだりしているのを見るとかわいそうと思うし、何を怒られたのか全く理解していないように見えることもある。どう言えば、利用者を傷つけずに、こちらの意向を確かに伝えられるかを覚えていきたい。

＜認知症の利用者への対応＞

・一人の利用者が難しかった。認知Ⅳ※ぐらいでトイレ誘導をするときに「あんた汚いから嫌だ」と言われたり、手をあげたりされ、うまくいかず、その場で泣くこともあった。でも、同僚に励まされたり、主任に相談したりした。主任から「それは利用者さんがあなたのことを気にしているんだよ」と言われ、利用者に対して、明るく振る舞うようになった。

・重い認知症の利用者の対応をしたときに辞めたくなった。利用者の言っていることや気持ちが分からず、こちらが言っていることも何も伝わらない。日本人でもコミュニケーションに困る利用者については、自分たちはもっと困る。でも相手は「病気」なので仕方ないと考え直して、割り切ることにした。

・現在の職場では、利用者との関係が難しい。病気のせいで、言葉も暴力的で、身体的暴力もある。

※認知Ⅳ：日常生活に支障がある症状・行動や意思疎通の困難さが頻繁に見られ、常に介護を必要とするランク（認知症高齢者の日常生活自立度判定基準）

(3)　その他の困ったこと

・ある利用者に「髭をそって」と言われて、髭をそってあげた夜に亡くなってしまったことがある。そのおじいさんから「戦争中、フィリピンに行って悪いことをしてごめんね」と泣かれたこともある。私としては、「それは昔のことだし、今は平和だからいいんですよ」と言うようにしていた。親しくなった方が亡くなってしまうのがさみしい。最初のグループホームには２年半勤めたが、お世話をして、親しくなった利用者が次から次に亡くなって、とてもつらくなって、自分にはこの仕事は合わないと思い、夫と相談して辞めた。

・訪問介護では、特に、「買い物」をするときに一番苦労した。例えば、じゃがいもの種類は何がいいのか、こだわるのは種類なのか値段なのか…など、利用者の好みやこだわりが分かるまでは難しかった。

・派遣先で、傷があって風呂に入れない場合、シャワー浴の時は足湯をするなどの配慮の仕方を教えてもらったり、風呂に余り長く入れ過ぎないなどのアドバイスを受けたり、丁寧に注意点を教えてくれる人もいるが、そういったことを一切引継しない人もいる。そういう場合は、自分で聞くなどして、気をつけるようにしている。そうしないとトラブルのもとになるので恐い。

・仕事がきついことは当たり前。布団で床に寝ている利用者を２人で移動させるような力仕事が大変。腰が痛くて自分の身体ではもたないと思った。

・私が勤務した特養では、大勢の利用者を相手に、流れ作業でスピードが求められるので、外国人がのんびり仕事をすると周囲からの反応が大変厳しかった。ベッドパットの交換が１０分で終わらないと、上の人の責任になるため、遅いと「あんたは仕事ができない」と叱られた。認知症が“Ⅳ”まで進んでいる利用者もいた。そのほか、自力で動けない人も多かった。特養の仕事は身心ともにつらいと思った。

・仕事をどこまでやればいいかが難しい。責任者がやった方がいいと思われる責任の重い仕事を任されているのは、負担に感じる。

＜賃金が安い＞

・この業界は安い。生活がかかっている人は、ヘルパー登録より、施設に就職した方がよい。

・自分自身の悩みではないが、この仕事で食べていく人にとっては、他の仕事に比べ、給料が低いと思う。

(4)　困難を乗り越えるために

＜同僚に相談する＞

・一人で悩まず、会社の先輩に相談したり、同業の友人に相談する。
・派遣先で挨拶する際に「今日が初めてです」と言い、わからないことがあればスタッフに声をかける。

＜気持ちを切り替える＞

・乗り越えられたのは、自分の性格。同僚にもう我慢できないと思っても、一晩寝ればすっきりして、次の日、必ず、自分から謝ることができた。
・病院など一ヶ所でずっと勤務するのでなく、デイサービスもやるなどして色々な職場を経験すると、ストレスがたまらない。両方やると楽しいし、この施設ではこうだけれど、別の場所ではこのようにやっているなど、いろいろなやり方を経験することで、学ぶことがたくさんある。
・自分は悪くないのに、問題を起こしたと言われ、それが皆の問題となって叱られたとしても、自分に関係ないと思ってストレスをためないようにしたら、乗り越えられた。プレッシャーは感じないようにする。
・同じユニットに入った中国人の新人に業務説明をする機会があり、自分でも中国語で話すのは周りの利用者に迷惑になるかもしれないと思いつつ、新人がわかりやすいように中国語で業務説明をしていたら、利用者から「中国人大嫌い。言葉全然わからない」と言われたことがある。訳もなく怒り出したのではなく、理由があって怒っていることだったから、こちらも嫌な気持ちになることはなかった。甘いものをあげて気分転換してもらった。自分の祖母がわがままだったので、そんなに困る事はなかった。そういう人たちに対応する時に、もっといい方法があるのではと考えることができた。

＜その他＞

・我慢して、できるだけ日本人の同僚に言われたことをきちんとやるようにしたら、他のスタッフも皆、自分を認めてくれるようになった。
・最初に私のことをいじめていたスタッフに、「私が分かっていないところや上手にできていないことなどがあったら、直接、言ってくださいね」と話をしたところ、謝ってくれた。それ以来、職場内での人間関係もうまくいくようになってきている。
・自分は最初、利用者の食事の世話と下の世話が生理的に受け入れられなかったが、グループホームでは、最初から無理矢理やらされるのではなく、徐々にやらせてもらった。成功する度に自信が持てるようになり、繰り返した結果、何とも思わなくなった。
・挨拶の仕方があまり分からなくて、最初働いた施設でいろいろ言われたが、利用者の家族への挨拶などをきちんとすることを学んだ。

４　日本語について

◆仕事をする上で、「日本語の上達が不可欠」と認識している回答者が目立った
◆介護記録の作成が、大きな課題となっている
◆介護現場が日本語上達の場にもなっている

＜介護記録について＞

・最初は前の人が書いたものを参考にして記入した。（複数）
・訪問介護の面接のときに、もらったスペイン語の対訳単語帳のコピーがとても役に立っている。介護記録の書き方の資料も一緒にもらった。最初の記録は書き方を教えてもらい、次からは前の人が書いたものを参考に記入した。２～３ヶ月で満足なものが書けるようになった。
・介護の仕事をすることで日本語能力が伸びた。特に、パソコンを使った日誌の入力によって日本語を覚えた。自分の考えを自由に言うことができるようになった。
・介護記録の記入は、自分自身でやっている。現在は、シーツ交換など「○」をつける程度なので問題ないが、今後、日本語の書く力をもっと上達させたい。
・１ヶ月経って、自力で書ける様になった。記述の手引きはあり、参考にしている。
・グループホームに勤務していた時は、少し難しい表現をしたい時は、文章の上手な人に下書きを見てもらい、「こういう風に書くともっと伝わる」とアドバイスをもらった。訪問介護をするようになった今は誰も教えてくれる人はおらず、好きなように書いているが、その時の勉強が役立っている。
・勤務先に記録の書き方のマニュアルがない。記録は、自分が日本語で書いている。外国人にとっては、とても大変。そのため、少しずつ漢字の勉強を始めている。他の人の引継記録を読むときにも漢字が読めない。今は、日本人の同僚に音読してもらって理解しているが、おそらく面倒に思っているだろうし、いつまでも同じように教えてもらえるかどうかは、わからない。
・最初から記録は無理と伝えると、会社の方も分かってくれた。ただ、報告や連絡、引継ぎなどは口頭できちんと行っている。利用者さんの排泄の回数や便の様子などの記録は行う。日勤は記録がメインだが、午後１時 30 分～3 時ぐらいの間に他の人の作業を交代し、代わりに記録をつけてもらっている。

＜周囲の配慮＞

・聞いたことのない日本語は、利用者が親切に教えてくれる。（複数）
・日本語の読み書きは苦手だが、派遣会社の担当者が配慮してくれて、ひらがなでメールを送ってくれたり、暗い顔をしていると話を聞いてくれたりする。

＜その他＞

・特養で１年程度、介護補助の仕事をしていた。職員が親切で丁寧に指導してくれる点が良かったが、日本語がほとんど分からないことが辛くて退職した。特に、将来的に書く業務が出てくると、自分には向いていない、難しいと思った。嫌いで辞めたわけではない。
・外国人向けヘルパー２級講座受講時は、テキストはすべて日本語で大変だった。先生が板書に振り仮名を振ってくれた。家に帰ってそれを読んでも意味が分からず、夫に聞いて説明してもらった。レポート作成がすごく大変だった。初めは、自分の名前さえ漢字で書けず、これでは勉強も

無理だと思っていた。今は、介護記録も自分で記入している。

・利用者に新聞を読んでほしいと言われたことがあったが、「私も目が悪くて、メガネを忘れてしまって、見えないの」と言って乗り切った。日本語が読めないというと、信用を失う気がした。

・日常会話などには全く困らないが、もっと上手な話し方を身につけたい。これから仕事をする人は、まず、初対面の利用者に丁寧に挨拶するための日本語が覚えられるとよい。

・言葉の壁は大きい。ニュアンスも違うので難しい。スタッフにも、利用者にもどのように表現して良いか悩むことがある。

5　自己研鑽、キャリアアップ

◆職場研修は、実施している職場と、していない職場に分かれた
◆ホームヘルパー２級講座の内容や、これまでの勤務経験を活用している回答者が多い
◆ほとんどの回答者が、「このまま介護職を続けたい」と思っている
◆介護福祉士の資格を取りたい回答者は多いが、日本語の読み書きがネックになっている

＜研修＞

・勤務先の訪問介護事業所では、数日間の研修があり、有給で参加させてもらえる。
・移動介助、接遇マナー研修などがグループホーム内であり、必ず参加することになっている。
・派遣の人に対する研修はない。ただし、系列施設での相互研修がある派遣会社もある。派遣の場合、いろいろな施設に行くこと自体が勉強になる。同じデイサービスでも業務内容が施設ごとに違う。レクリエーションで利用者が楽しんでいるのを見ると、そういうアイデアが参考になる。自分でどうやるか考えるようになる。同じ施設で働いているとルーティンワークを繰り返し、何かを改善しようというモチベーションがなくなるのではないか。
・研修はない。ミーティングは月１回あるが、外国人は誘われない。本当は参加したい。折角雇われているのに、私たちの気持ちを聞いてもらうことがない。それでも、仕方ないかなと我慢している。

＜ホームヘルパー２級講座＞

・勤務先の特養では、最初はリーダーが一緒にやって、いろいろ教えてくれる。以前学んだことでは、ヘルパー２級講座の「ビジネスマナー」が役立っている。時間を守ることなどを習った。
・ヘルパー２級講座の知識や経験がいま役立っている。利用者の病気やその対応など、不明なことがあると、社内や自宅でインターネットを使って調べている。
・ヘルパー２級の実習などで、目隠しをして街を歩いたりしたことがあったが、そういった研修や学びを通して、障がい者の気持ちにも寄り添えるようなった。資格を取るときにいろいろ勉強できたことが良かった。

＜経験の蓄積と工夫＞

・人の動きを見ながら自分で覚えた。一番勉強になったのは、特養での仕事の経験。特養で仕事をした後にグループホームに移るといいと思う。
・現在の訪問介護の仕事が天職と思っているが、現在があるのは、グループホームでの経験があるから。グループホームの仕事は、多様な利用者に同時に対応する勉強ができる。
・中学の頃、母国で、母と一緒に寝たきりの祖父の介護をしていた。そのときの経験と知識が今役立っていると思う。
・自分のできること、スキルは全て、介護の仕事に活用できると思う。今の利用者のところには毎回、iPad を持参している。「歌を歌いましょうか」となった時、日本の歌がよくわからないので、You Tube で調べている。利用者の好きな歌を飽きるまで繰り返す。映像も出るし、非常にいいおもちゃとなっている。折り紙をしたい時も、字が分からないときも、私に欠けている日本の文化的な知識は iPad が手伝ってくれて、仕事がこなせる。今の利用者が昔、外国に住んでいて話の幅が広い方なので、iPad があると、話のネタが尽きない。

＜資格、キャリアアップ、将来の夢＞

・ガイドヘルパーの資格が取りたい。利用者から買い物に一緒に行きたいと言われたのに、自分に資格がないために同行できないのが辛かったため。さらに、社会福祉士へとステップアップしたい。夢としては、外国人のための施設をつくりたいと思っている。
・今後、子どもが大きくなったら、更に勉強して上に行きたい。介護福祉士受験は実務経験が３年以上必要なので、今は実績を積みたい。将来は、お金がない人も入れるグループホームのような施設を母国につくりたい。
・いろいろな経験を積んで、まず、日本語能力検定１級を取り、その後介護福祉士、ケアマネージャーなどを目指したい。
・認知症患者に対しての対応スキルを高めたい。今の利用者も認知症の方なので、たとえば、「まだご飯食べていない」と言われれば、「そうですか。ご飯炊き忘れてしまって、今、スイッチを入れますからちょっと待ってくださいね」と相手に穏やかに対応している。他の認知症の方には対応が変わるはずなので、それを学びたい。
・病人の対応、病気について、もっと勉強したい。そのため、病院の仕事を来月から始めようと考えている。
・これからも介護職を続けていく。勉強して介護福祉士の資格も取りたいと思うが、漢字も勉強しないといけないし、まだまだだと思う。
・仕事は続けたいが、母国にいる認知症の父の面倒を見ないといけない。
・自分で介護記録の記述ができるようになりたい。

6　外国人が介護職を続けていくために

◆外国人スタッフが職場に入ったときに、同僚や利用者とうまくやっていくための環境づくりをしてほしいとの回答が多かった
◆介護の「会話集」「用語集」「フリガナつきの作業マニュアル」があるとよいという要望がある
◆外国人にとって、相談にのってくれる人の存在が大事である
◆介護現場での従事のコツを会得している外国人の発言は端的で貴重である

(1)　介護施設や関係機関への要望

＜職場のリーダー、同僚の皆さんへお願いしたいこと＞

・施設の責任者の方などが、初めに、外国人の介護者のことを従業員や利用者などにきちんと説明して、私たちを理解してもらうための環境づくりをしてくれると良い。言葉が分からないこともあるから、同僚に分かりやすく説明するなど配慮してもらえると助かる。
・最初に、外国人のスタッフがどのように動けばいいのか丁寧に説明があると良い。特に、利用者と外国人スタッフの間に立って、うまく利用者の気持ちをつかんでなじむようにサポートするスタッフがいればいいと思う。
・外国人は日本語や習慣など分からない部分もあるので、少し我慢して、ゆっくり教えてほしい。時間が無くても、やさしい言葉遣いをしてもらえると助かる。
・職場のミーティングに外国人スタッフも参加させてほしい。

＜会話集・単語帳とトラブル対応マニュアル＞

・利用者と初めて会うときに使える丁寧な言葉の会話集があるとよい。また、服装を派手にしないこと、香水を使わないこと、爪を切ることなど、身だしなみについて、事前に介護職希望者に伝えられるとよいと思う。
・事故やトラブル対応のマニュアルがあるととても助かる。また、毎日使う介護の言葉を単語だけでも教えてほしい。マニュアルや資料は振り仮名付きのわかりやすい日本語だとうれしい。英語だったら、もっと助かる。

＜就職後の相談先＞

・外国人スタッフは日本人の考え方が分からないので、就職後、問題が起きたとき相談できるところがあると良い。外国人スタッフの不安や悩みを施設に伝え、それを改善につなげていけるような立場の人や相談先があれば、外国人はもっと幸せに仕事できるのではないかと思う。
・インターネットなどで外国人が相談できるところがあるとよい。たまに自分のところに相談の電話などがかかってくる。「ヘルパーの勉強をしたいけど、どうすればいいのか」とか、夜中に「利用者をトイレに連れて行ったら、転んでしまった。レポートにどう書けばいいのか」などいろいろある。Facebook などで情報交換できると、遠慮なく相談ができてよいのではないか。

(2)　介護の仕事に関心がある外国人への助言

＜コミュニケーションの充実＞

・基本的なコミュニケーション能力が大事。信頼を得るために利用者の目をみて、同じ目線で話すことが大事。覚えてくれていた訳ではないが、10 年会っていなかった利用者にまた会えたときは、嬉しかった。
・ヘルパーが不安な顔をしていると、利用者にも不安が伝わってしまうから、気をつける。
・結局、どの国であっても人間と人間だから同じ。優しくされると人はうれしいもの。初めは受け入れてくれなくても、優しく接することを継続していれば、いずれ受け入れてくれる。
・大切なのは笑顔。笑っても一日、怒っても一日。笑った方が仕事が軽くなる。
・とにかく、利用者とのコミュニケーションが大切。できるだけ、明るく振る舞う。つまらなくても、なるべく頻繁にコミュニケーションを図ると、利用者もいろいろなことを思い出し、病気にも良い。おじいちゃんたちは戦争のことをよく話す。
・たとえ利用者から嫌われても、「ちゃんとやっているから大丈夫だよ」と、広い心、やさしい気持ちを持つことが大切だと思う。

＜高齢者への配慮＞

・介護の仕事は、お年寄りが好きなら誰でも続けられると思う。好きでないと続かない。（複数）
・お年寄りを理解できない人には難しい。皆、病気があるので我儘でしつこい、何を言っているか分からない。そういった利用者を理解し、合わせることが必要。

＜日本語の勉強＞

・日本語だけは、しっかり勉強して、丁寧な言葉を覚えて、漢字が書けなくても話したり、コミュニケーションがきちんととれるようになると良い。何かあったら、きちんと謝ったり、お礼を言ったりすることが大切である。
・日本語の勉強を続けること。「下手でも大丈夫」と周囲から言われても、言葉遣いは大事。特に相手が認知症であっても、丁寧語で話すことが大事。
・日本語・漢字を勉強した方がいい。
・働く上で日本語は必要。相手はお年寄りだから、お年寄りとコミュニケーションが取れることが大事。

＜知識習得の必要性＞

・資格をとることは大事。
・対応している利用者の病気のことなどの勉強を続けること。
・ホームヘルパー２級取得が終わりではなく、その先にも勉強することがいろいろある。
・知識が大事。よく、介護職の人が腰を痛めると聞くが、予防知識があれば防ぐ事ができる。介護の仕事をしていくためには、体を鍛えるための運動も必要。
・「つらい事があっても、とにかく勉強しなさい」と言いたい。経験を積めば、後で、自分の要望や条件に合った仕事を選択できるようになる。

＜心構えなど＞

・外国人・日本人にかかわらず、自分の能力にあった介助をする。日本語に自信がなく、尻込みし

ている人がいるが、まじめさや一生懸命さで言葉は補える。日本語が得意ではない友人も、２年も介護の仕事を続けている。大切なのは、言葉ではなく、気持ちだと思う。
・介護は、「やってみないと分からない、やってみたら好きになる、不安はあるだろうが、やってみたらついつい頑張りたくなる」と言いたい。
・一番大事なのは仕事が好きであること。仕事を汚いと感じるようだったら、この仕事はできない。血を見るのがいやとか臭いがいやだと続かない。気が短い人は向かない。
・仕事に対する情熱さえあれば、仕事自体はそんなに難しくはない。

(3)　その他のコメント

・来日してから、日本人はどんな仕事も誇りを持って行い、周囲もそれに対し尊敬の気持ちを持っているからこそ、日本が素晴らしい国になったのであり、まさに「職業に貴賤なし」だと分かった。しかし、中国系の人は、職業に階級があると思っている人が多く、日本人に比べて、介護の仕事を低く見る傾向がある。友人たちは、私が介護の仕事をしていることを信じられないと言う。そうした考えを変えるためには、あなたの国はそう考えるかもしれないけど日本は違うという教育が必要。介護は新しい分野で、これからもっとニーズが拡がる重要な仕事である。低いレベルの仕事ではないことを外国人にもっと伝え、影響力のある人たちによって、多くの外国人を、すばらしいヘルパーにする道を敷いて欲しい。
・定住外国人を含め、日本には、介護従事者の候補者がたくさんいるのに、なぜ EPA で海外からエリートを連れてきたいのか理解しにくい。EPA のプログラムは、莫大な資金を使って訓練しているが、難しいと思う。
・日本に住んでいる外国人に、学校教育の段階から介護の仕事を紹介するのも良いと思う。介護人材の確保について、新しい仕組みを作った方が良い。就職する段階になっている人だけを対象とするのではなく、中学生、高校生にも声をかけて講習をしたり教育をしたら良い。日本語ができる若い人が候補として適任だと思う。
・この先、日本はますます高齢社会になり、介護のニーズは高くなる。しかし、日本人の若い人は介護の仕事をすぐにやめてしまう。フィリピン人の友人で介護の仕事をしている人はうまくやっている。フィリピン人の他の友人にも介護の資格を取り、介護の仕事をすることを勧めている。
・外国人で介護職に就きたい人は、自分一人ではなく、友人をつくって、就職後も情報交換できたら、心強いと思う。
・ホームヘルパー２級を持っているフィリピン人は何百人もいるが、経験がないため、介護の仕事につけない者が多い。記録をつけることができないからか、施設に入った後に仕事のやり方を教えてもらえないからか、うまくいかなくてすぐ辞めてしまったり、施設を変わったりする人も多いように思う。一方、頑張っても給料が上がらなかったり、なかなか休めない状況でも、仕事が好きで続けている人たちもいる。
・先輩、後輩のコミュニケーションやシェアリングが大事だと思う。80 年代に労働者として来日した外国人の中でも、他のアジアの国よりも、フィリピン人がホームヘルパー２級の資格を多くとっている。しかしながら、言葉の壁などで、介護現場で働けていない人は多い。仕事を持ってからも、記録を作るのに、介護用具の名前が分からないといって、私に電話で相談してくるフィリピン人もいる。職場でそのくらい質問できないのかなと思う。フィリピン人は、お年寄りの話を一生懸命聞く気持ちがあり、世話好きな人が多いので、介護の仕事には向いていると思う。

7　外国人住民への介護

◆日本の介護制度について、外国人住民に分かりやすく説明していく必要がある
◆外国人高齢者にとって、高齢者施設の利用はハードルが高い
◆同国人による介護サービスを受けたい外国人もいる

・ある中国帰国者のお年寄りの男性が脳溢血で倒れ、半身不随となってしまい、奥さんが在宅で介護をしている。ご本人たちは、老人ホームやデイサービスを利用できることすら全く知らない状況。老老介護で奥さんは疲れて心がクタクタになっていた。みんなで集まって話をした際に、「区役所に行ってみてください」とか「地域ケアプラザにケアマネージャーという人がいるから相談してみてください」等のアドバイスをしたところ、老健のデイケアに週２回通うようになった。奥さんは、この２日間は体と心が休まると言っている。高齢者福祉のサービスを外国人対象者にきちんと伝えていく仕組みが必要。一世の人たちは中国語が読めないので、直接説明をしに行かないと無理。読めないし、読む時間もない。読みたくない人もいる。日本語ができても歳を取ったら忘れるし、中国語もしばらく使わないと忘れてしまう。たまり場があれば意見交換できるが、できない人もたくさんいる。それが課題だ。
・介護制度ができてから 10 年以上経つのに、中国帰国者は、寝たきりとか半身不随になって、認定は下りても、サービスを受けていないケースをよく聞く。理由は言葉の壁を越えられないことが一番大きい。例えば、ある方は生前一人暮らしで訪問ヘルパー制度は利用していたが、どんな食事・料理を作ってほしいかをヘルパーが尋ねても言葉が通じないため、依頼ができなかった。結局毎日、同じものばかりを食べていた。その人は、「中国に帰りたい」とずっと言っていた。別のケースでは、中国帰国者を高齢者施設に入れたところ、言葉ができないから言いたいことが言えず、施設の中に居場所を見い出せず、孤独だったため、結局、また自宅に戻ってきてしまった。
・デイサービスに行きたくないといつもさぼっていた中国帰国者一世の方がいるのだが、その施設で中国人のパートの女性が働き始めたら、「通うのが楽しくてしょうがない」と言って、通うようになった。
・外国人が集まって会を作って、歳をとった時に生じる問題や、そのときに利用できる制度を知っておく場があるとよいのではないか。日本人もそうだが、介護保険のことなど自分が受けられるサービスを知らない人が多い。新しい住民登録の制度を説明する会合などで、老後や介護の話もできるのではないか。
・現在 70 代のベトナムの人たちは、寒いときはベトナム、暖かくなると日本に戻るという人や、長くベトナムに帰る人が多い。50 代のベトナム人は、日本の暮らしの方に慣れているので、日本に残って、福祉のお世話になることになるのではないか。
・フィリピン人は、高齢になったら、国に帰る人が多いと思う。
・今後、南米出身の高齢者も増えると思うが、施設には入れず、家族で面倒をみる人が多いのではないかと思う。または、帰国するのではないか。ペルーはデイサービスの仕組みや老人ホームはなく、看護婦を雇って、住み込みで面倒をみてもらう仕組み。日本で働いて親の看護費を仕送りしているケースもある。

資料　参考教材など

＜ホームページ＞

●「日本語でケアナビ」（日・英／日・インドネシア）　http://nihongodecarenavi.jp

制作・運営：（独法）国際交流基金関西国際センター

内容：看護・介護の分野で働く人たちのための、日本語 - 英語、日本語 - インドネシア語の辞書機能を中心にした日本語教育支援ツール。

＜書籍等＞

●『外国人のための看護・介護用語集―日本語でケアナビ 英語版』

作成：（独法）国際交流基金関西国際センター

出版：凡人社　/　価格：2,205 円

内容：看護・介護の基本的な専門用語とともに、仕事で必要な患者・利用者との会話、声かけ表現、同僚との間で行われる連絡や引継ぎなどのコミュニケーション表現を数多く取り上げ、約 2,500 の語彙や表現を収録。

●『外国人介護職員受入マニュアル』

内容：外国人を受け入れている担当者が執筆し、外国人介護福祉士候補者を受け入れる際の準備、日本語教育などの具体的な内容をまとめている。

『英語版介護福祉士資格取得教材』

内容：介護福祉士試験対策の入門的参考書「介護福祉士ポイント集中レッスン」（技術評論社）を出版社の協力で英訳した教材。

作成：静岡県健康福祉部

入手先：静岡県社会福祉施設経営者協議会（担当：天野）　TEL：054-254-5231

※外国人を介護職員として雇用している（又は雇用を予定している）施設・事業所、介護職を目指す外国人、関係機関に無償配布。

●『やさしい日本語版　介護福祉士新カリキュラム学習ワークブック』全 5 冊

作成：静岡県健康福祉部

内容：外国人介護福祉士候補生のためにつくられた教材。試験によく出る単語と初級語彙を使い、本文の全ての漢字にルビが振られているので、自立学習も可能な教材となっている。

入手先：（社福）聖隷福祉事業団　人材開発部 EPA 担当　TEL：053-413-3376

※介護福祉士国家資格の取得を目指す外国人を介護職員として雇用している（又は雇用を予定している）施設・事業所に無償配布。

●『介護の言葉と漢字ハンドブック』他（英語・ポルトガル語・インドネシア語）

作成：（一社）国際交流＆日本語支援 Y　http://kknihongo-y.com/publish.html

出版：（社）国際厚生事業団（JICWELS）/　価格：840 円～2,100 円

内容：外国人介護士が日本語（漢字）を学ぶための漢字用語集。辞書として利用できるハンドブックと、書き取りの練習ができるワークブックやドリルなど数種類ある。

●『介護のための日本語テキスト（日本語・ポルトガル語・スペイン語・英語対訳単語集込み）』
別冊・中国語対訳単語集つき

作成：（公財）浜松国際交流協会

入手先：（公財）浜松国際交流協会　TEL: 053-458-2170

価格： 1,000 円（送料込・別冊付き）

●『介護スタッフのための声かけ表現集—JAPANESE FOR CARE WORKERS KOEKAKE PHRASES サービス日本語 介護スタッフ編』

作成：岡部 麻美子，向井 あけみ，鎮目 怜子

出版：JAL アカデミー　/　価格：1,995 円

内容：日常生活の介助の基本である「移動・食事・排泄・衣類着脱・身体清潔」を取り上げ、場面ごとの、介助の手順に沿った声かけ表現を日本語と英語で解説。

●『専門日本語入門 場面から学ぶ介護の日本語　本冊』

作成：（財）海外技術者研修協会　（現：（財）海外産業人材育成協会）

出版：凡人社　/　価格：3,465 円

内容：中級を修了した学習者、介護現場での就労を志す日本語学習者が、介護の入門的な語彙表現や運用能力を習得することを目的とした教材。翻訳ノート（スペイン語・ポルトガル語・英語・インドネシア語）やことば（インドネシア語）、漢字などの補助教材は凡人社のホームページから無料でダウンロードが可能。

http://www.bonjinsha.com/senmon-nihongo

かながわ民際協力基金 NGO 等協働事業
『介護現場における外国人の就業の現状等に関する調査報告書』

2012 年 9 月発行

協働事業実施団体
学校法人　国際学園　（横浜国際福祉専門学校）
神奈川県横浜市青葉区さつきが丘 8-80
TEL：045-972-3294
http://www.yicsw.ac.jp/

公益財団法人 かながわ国際交流財団＜事務局＞
神奈川県横浜市神奈川区鶴屋町 2-21-8　第一安田ビル 4 階
TEL：045-620-0011
http://www.k-i-a.or.jp

協力：公益社団法人 横浜市福祉事業経営者会ほか

印刷所：有限会社 青史堂印刷