

誰もが笑顔で働ける職場へ

～ 外国の方が安心して楽しく働ける体制づくり ～



社会福祉法人 長尾福祉会
総合施設長 朝倉 裕子
PC操作 佐藤 光展

【法人概要】

法人名 社会福祉法人長尾福社会

事業内容

- ①障害者福祉事業（7事業）
- ②高齢者介護事業（6事業）
- ③保育事業（2事業）

職員数 280名

設立 平成7年6月30日



【 長尾福祉会の理念 】

障害をもっている人も もっていない人も
男も女も

「生まれて おめでとう
成長して おめでとう
長生きして おめでとう」

といえる社会づくりをめざします

※子どもから高齢者まで、一生涯の福祉サービスを提供しています

はじめに

介護現場の労働人口の
現状について

【現状】

少子高齢化の中で日本の労働人口が減少

介護分野
も同様

お金をかけて
採用しても

×
離職
(人材不足)

「外国人の労働力」
の導入を検討

不安材料

「職場に溶け込めるのだろうか？」
「住居や地域での生活に困らないの？」
「コミュニケーションは？」
「突然、国へ帰らないの？」

「食生活はだいじょうぶ？」
「記録はできる？」
「夜勤はできる？」
等

導入
見送り



(人材不足)

導入

「技能実習制度」
を活用

特定技能外国人
の増加

契約

○
人材確保

辞める

×
離職
(人材不足)

人材不足解消の為の手段として

「育成就労制度」推奨

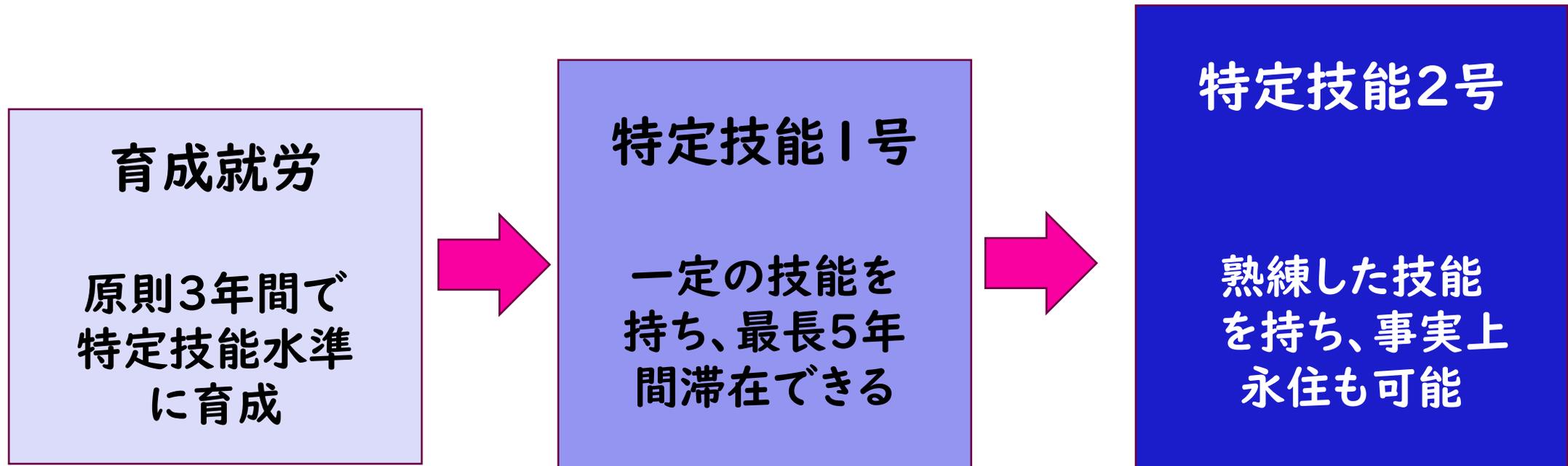
2027年4月～

「育成就労」制度とは

国が推進している制度

- ・不足している労働人口を外国人の人材で補う。
- ・3種類に分類（ステップアップも可能）

※特定技能1号中に「介護福祉士」の資格すると、永住も可能



当法人の現状

はじめて外国の方を
雇用した時の様子について

【最初は『技能実習生』からスタート】

6年前、ベトナムからの技能実習生を特別養護老人ホーム(定員70名)で2名受け入れた

技能実習生受け入れ時に、実施したこと

入国前 1) 特別養護老人ホームに、新たに以下の人員を配置
技能実習責任者(1名)、 技能実習指導員(1名)
技能実習生活相談員(1名)

2) 住居の準備(契約)・備品等の準備

入国後 3) 監理団体主催で1か月の研修開始
⇒ 研修終了後、研修先(三重県)まで車で迎えに行く

4) 職場や地域の案内

5) 住居の案内・家電製品等備品の使い方を説明 等



実習スタート

【技能実習時の様子】

- ・ 職員が、**3カ月間**、マンツーマンで指導。
➡ 夜勤ができるようになるまで、**1年** 要した
- ・ 言葉の壁はあったが、
➡ **はっきりと言葉を1つ1つ区切り、伝わりやすく、誤解のない会話** を心がけるようにしたり、
ゆっくり丁寧な介護 を行うようにした

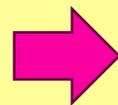
その結果、こんな効果も

利用者への効果



言葉が伝わりやすい
ゆっくりとした介護で安心できる

職員への効果



基本に立ち返り指導できる **言葉を選びながら話す**

【技能実習期間終了時に実施した主なこと】

3年の技能実習期間の終了が近くなる

↓ 1) 終了前に、職場に残る場合の**雇用条件を提示**

技能実習期間終了

↓ 2) **退職金50万円支給** 3) 1ヶ月の帰国 (**有給消化**)

有給消化後

選択肢

①帰国する
(1名)

②職場に残る(再契約)
(特定技能外国人)
(1名)

【技能実習生の受け入れを経験して】

- 1) 外国の方を採用する際の書類作成の仕方や契約更新の仕方、**注意点**などを学ぶことができた
- 2) 経験する前に抱いていた不安材料（コミュニケーションや勤務態度、記録などの業務スキル等）に対しての**不安が軽減**
- 3) **外国の方が、こういったことに対して不安を感じているのか**を知ることが出来た

その結果



外国の方の受け入れに対して、**抵抗感が少なくなりました**

【次に『特定技能1号(者)』を受け入れ】

(3年前、インドネシアからの特定技能1号(者)を
ユニット型ショートステイセンターで2名受け入れた)

特定技能1号(者)とは、**一定の技能を習得**した方を指し、

今回、受け入れを行った方の**技能**としては、

1名は、**日本語検定(N2)所持** ※日本語もわかる方

もう1名は、**看護学校卒** ※医学の知識がある方

受け入れ準備としては、基本的には技能実習生を受け入れる時と同じであったが、一部以下のような違いがあった

【受け入れ準備時の違い】

- 1) 技能実習生の受け入れ時に配置した
技能実習責任者(1名)、技能実習指導員(1名)
技能実習生活相談員(1名) の配置が不要
- 2) 監理団体主催の研修が無い為、研修先への迎えが不要
- 3) 宗教や習慣の違いにより、
食事制限や絶食期間、衣装の制限 等があり
宗教や習慣の理解が必要

【受け入れ中の違い】

- 1) 技能実習生の時と違い、必要書類が少ない

【その他の違い】

1) 特定技能1号(者)ということで、

医学の知識 や 日本語レベルが高かったことが、
良い方向に働き、職場に早く馴染むことが出来た

※ 勤務場所が、

特養(技能実習生)とユニット型ショートステイ(特定技能1号)で、対応する利用者数の違い(70名:10名単位)もあり、
夜勤が可能になる期間が、技能実習生の1/4の期間と短くなった。

その結果



外国の方の受け入れに対しての抵抗感がさらに少なくなり、
昨年から特定技能1号(者) 2名、今年9月に2名 を受け入れた

【利用者の声（特定技能Ⅰ号（者）に対して）】

プラスの意見

- 日本と外国との**文化交流が楽しい**
- 新しい**発見や気づき**があっ**ていい**
- 娘のような感覚を覚え、色々と気にかけてあげる事が**嬉しい**
- 仕事や日本の文化・風習・歴史を覚えようとする**意欲がとても高く、好感が持てる**
- 不慣れな分、一つ一つの所作や起居動作を確認したり、許可を得る等のルールに基づいてケアしてくれる為、**安心感**がある
- いつもそばで話かけてくれたり、簡単な作業（洗濯物たたみ等）を一緒にしてくれる為、時間を**有意義に過ごせる**

など

【利用者の声（特定技能1号（者）に対して）】

マイナスの意見

- 一度で上手く会話が成立しない時があり、**言葉の壁**を感じた
⇒ 初期は、日本人が間に入って取り持つことが多かったが、
今は、1人で問題なく 日常会話が行えている
- 移乗や排泄介助などの経験が浅かった為、**恐怖心を感じる**時があった
⇒ 経験値の問題であり、日本人でも生じる事であり、国籍は関係なし
- 文化の違いもあると思うが**強い匂い**が気になる
⇒ 香水や柔軟剤だと思われる
- 「**外国人に世話**してもらうのは・・・」
⇒ 先入観、思い込み による所が大きく、個人の問題では無い

など

考 察

6年間の受け入れを
振り返ってみて

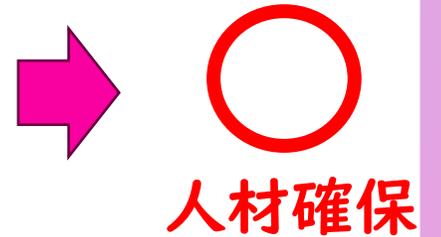
【人材確保につながっているか？】

この6年間で

技能実習生(5名)と特定技能1号(者)(6名)の
計11名を受入れ、離職者2名という状況で

9名が継続できている

*1名は今年介護福祉士となり在留資格を介護に変更
(永住も可)



【離職者数を少なくおさえられている理由？】

以下の4つが大きな要因だったと考えている

- ①言語(日本語)のサポート
- ②宗教や習慣の理解(外国の方への理解)
- ③日本の文化や習慣に慣れる為のサポート
- ④スキルアップの為のサポート



【①言語（日本語）のサポートが有効と考えた理由】

受け入れを実施した外国の方から、日本語に対し

日本語が聞き
取りにくい

日本語が難しい
漢字・カタカナまで

難しい

方言がある

介護の現場で
専門用語が多い

パソコン操作で
記録入力が難しい

という声が聞かれ、苦勞されていた

【実際、そうした観点で現場を見てみると】

- * ひらがな・漢字・カタカナが入り混じった文章
- * 介護の観察の中で、「ドキドキ」「ヒリヒリ」「チクチク」「ブツブツ」など擬音語が多く使われる
- * 高齢者は方言をよく使われる
- * 早口でしゃべる
- * 「敬語」等、相手によって言葉の使い方が変わる
- * 漢字の画数が多い、よく似た字がある
- * 同じ発音の言葉がある「家へ帰る」「池にカエルがいた」「服を変える」等
- * 言い回しがわかり難い「〇〇さんが帰ってきた」⇒「帰って」「来た？」
「しなくてよろしいでしょうか？」
- * パソコンのローマ字入力の漢字変換が難しい
- * 介護現場では、専門用語の略語が多い「食介」「陰洗」「洗身」など

➡ 日本人でも難しい「日本語」の問題

があることに気づかされた

そこで日本語が学べる機会を増やした
具体的には、

- ・職員や利用者とは**話をする機会や時間を増やす**
- ・地域のイベントや行事に参加（詳細は後述）
- ・日本語能力テストの受験サポート

等

また指導する職員に対しても、

- ・ **最初に基本形**をしっかりと伝える事が大切
- ・ 不適切な技術や声かけがあれば、**指導した職場の責任**
- ・ **職員は常にお手本**でなければいけない
- ・ 間違った「声かけ」「介護」を覚えてしまうと**修正が難しくなる**

という**意識を持って**、外国の方に**接してもらう**ようにした

こうした取り組みを行うことで、

職員や利用者との心の距離が近くなり、

『わからないときに、すぐに質問が出来る』環境ができ、
日本語に対しての苦手意識が軽減



離職の軽減

実際、現状では

- 方言も上手に使いこなし、
日常会話やコミュニケーションが問題なく行えるようになった
技能実習生や特定技能1号(者) もみられている

【②宗教や習慣の理解 が有効と考えた理由】

受け入れ前から、**相手国の習慣（※1）**を知ること、

習 慣

※1

例) 豚肉・酒・発酵食品の禁止
ラマダン（絶食期間）の存在

ヒジャブ（頭をおおう布）
の存在



対 応

食事の献立決め等で
考慮している

利用者、職員に事前周知
し、**制服の一部**として認識
長袖のユニホーム支給

本人、他者の双方で **情報共有** することが出来ており、**大きなトラブルなし**

離職の軽減

【③日本の文化や習慣に慣れることへのサポートが有効と考えた理由】
生活している地域や日本の習慣を知って貰う為に、

- ・ 地域のイベントに一緒に参加
- ・ イベント情報やそこまでの交通情報を提示
- ・ 地元(さぬき市)の人権推進課 や「国際交流をあたためる会」等と協力し、「国際交流のイベント」を企画・運営 等を実施

その時の様子は
こちら

【イベントに参加した時の様子】

(和菓子作り や 茶道体験)



【イベントに参加した時の様子】

(おはぎ作り や 浴衣を体験)



森田理事長も交流会の企画・運営に参加!!

【イベントに参加した時の様子】

(うどん作り体験)



粉から
うどん作り



【イベントに参加した時の様子】 (防災訓練)

自分の命は
自分で守る!!



避難所
の確認!



【イベントに参加した時の様子】（お祭り）



以上のようなイベントに多数、参加して貰い、
生活している地域や日本の習慣を深く知って貰うことで、

職員や利用者との**共通の話題**ができたり、
日本人との距離を縮めることができたり、
日常生活に**楽しみ**や**やりがい**、**息抜き**方法などを
見つけることができたりして、



離職の軽減

【④スキルアップできるサポートが有効と考えた理由】

1) 介護実務者研修受講のサポート

*有給対応 ※ ハローワークを経由すると半額補助あり

2) 介護福祉士国家試験の申請手続きサポート

3) 国家試験受験日のサポート

*試験日は勤務扱い

*試験会場に遅れないように車送迎を行う

このような、精神面や金銭面でサポートを行うことで



離職の軽減

まとめ

これまで、介護現場での**人材不足を補う手段の1つ**として、
『**外国の方の人材活用実績（技能実習生や特定技能1号）**』について
『**育成就労**』制度の概略なども交えて、紹介してきた

その中で、『**離職者を少なくおさえられている理由**』について
紹介した内容を改めてみると、

- * **仕事にやりがい**を覚え、**楽しさ**を感じる事ができる
- * 職員も一緒に働く**仲間**として、協力し合う関係性を築く
- * プライベートでも**リフレッシュ**できる
- * 日本の**文化を楽しむ**ことができる
- * 仕事の成長を他の職員から**認めてもらえる**

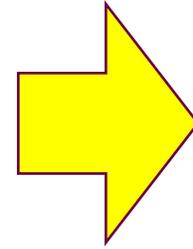
ことが、**離職の軽減には有効だ**ということが見えてきた



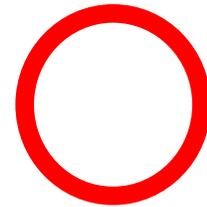
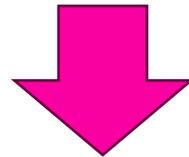
これは、**日本人でも同じ**

つまり、

外国の方も楽しく仕事ができる体制づくり



誰もが働きやすい職場につながる!



人材確保

その為にも、

- ・仕事へのやりがい
- ・プライベートの充実
- ・良好な人間関係
- ・承認欲求の充実
- ・不安要素の解消

自身のスキルアップ
地域イベントへの参加
コミュニケーション能力向上
トラブルを減少させる為の配慮
自身のスキルアップ
勉強会（日本語、業務スキル）
防災訓練への参加 など

が、少しでも満たされるよう、個人や会社、**行政の制度なども活用して、**
充実させていくことが大切だと考える

また必要であれば **新しい技術の導入**(ICT(情報通信技術)等)も検討し、物理的な環境面からも、**働きやすい環境づくり**に取り組む必要があるとも考える

こうした、個々の職場で**出来る事の積み重ね**が、**労働環境の改善**につながり、「**長く働きたい職場**」に変化し、**人材不足の解消**につながっていくのではないかと思う

また**行政や各種団体**の方とも協力して、**地域全体で** **住みやすい、働きやすい環境**に近づけていければ、**さらに、****離職者の軽減**や**職員の増加**につながっていくのではないかと思う

今後も、

『 誰もが笑顔で働ける職場 』

作りに、努力と工夫を
重ねていきたいと思う

地域を知って 日本を楽しむ！



美しい四季 ~紅葉~



「ゆかた」を楽しむ



日本の伝統 ~きもの~



ご結婚も始まっています



母国の料理を振舞う

ご清聴 ありがとうございます



見どころたっぷりの
香川県へお越してください