

「外国籍の介護人材が訪問介護サービスに携わることについて」の報告

運営サポーターアンケート運営部会
部会長 中野 朋和

方法

調査対象：500名（2023年11月30日時点の運営サポーター登録者数）

調査方法：Google フォーム

調査期間：2023年11月16日～11月30日

有効回答：239件（有効回答率47.8%）

主な結果

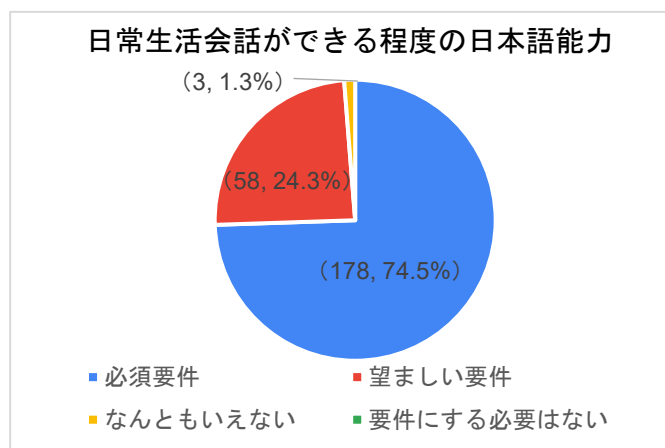
1. 介護福祉士資格を持たない外国籍の介護人材が訪問介護サービスを担う際に必要とされるスキル・環境について

(1) どのようなスキルや環境が必要とされるか

介護福祉士資格を持たない外国籍の介護人材（技能実習「介護」、特定技能「介護」等）が訪問介護サービスを担う際に、6つのスキル・環境について、要件とする必要性の観点から、「必須要件」「望ましい要件」「なんともいえない」「要件にする必要はない」のいずれに該当するかを質問した。

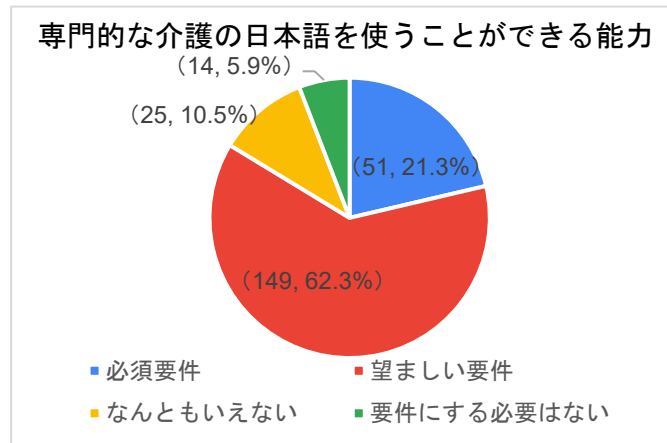
①日常生活会話ができる程度の日本語能力

「日常生活会話ができる程度の日本語能力」で、最も多かったのは「必須要件」178件（74.5%）、次いで「望ましい要件」58件（24.3%）だった。



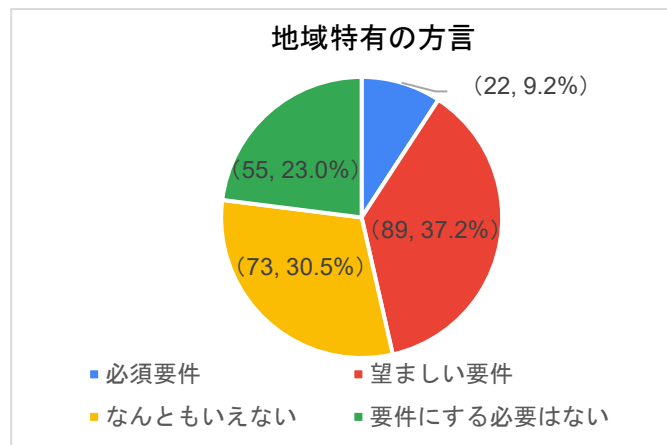
②専門的な介護の日本語を使うことができる能力

「専門的な介護の日本語を使うことができる能力」で、最も多かったのは「望ましい要件」149件（62.3%）、次いで「必須要件」51件（21.3%）だった。



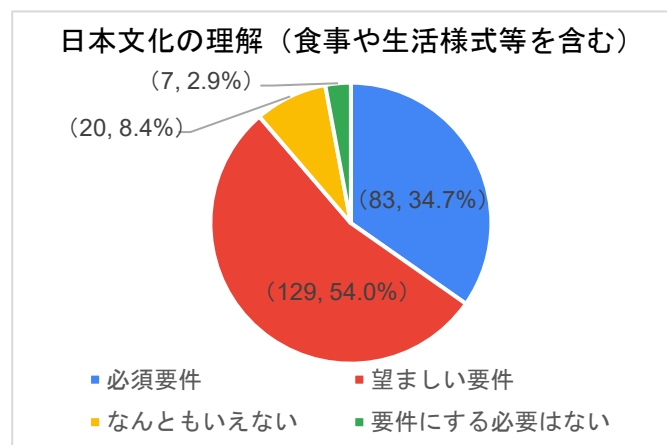
③地域特有の方言

「地域特有の方言」で、最も多かったのは「望ましい要件」89件（37.2%）、次いで「なんともいえない」73件（30.5%）だった。



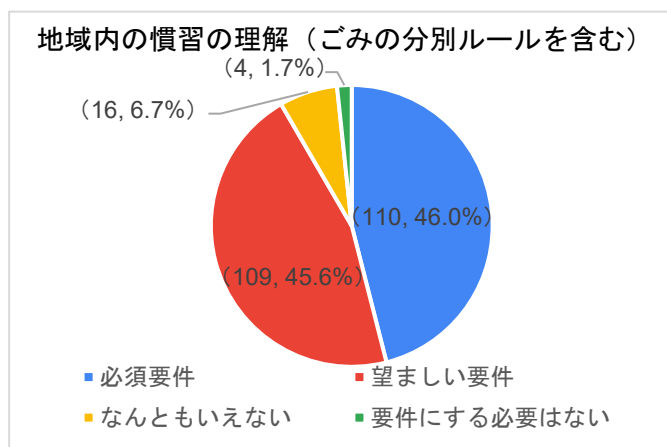
④日本文化の理解（食事や生活様式等を含む）

「日本文化の理解（食事や生活様式等を含む）」で、最も多かったのは「望ましい要件」129件（54.0%）、次いで「必須要件」83件（34.7%）だった。



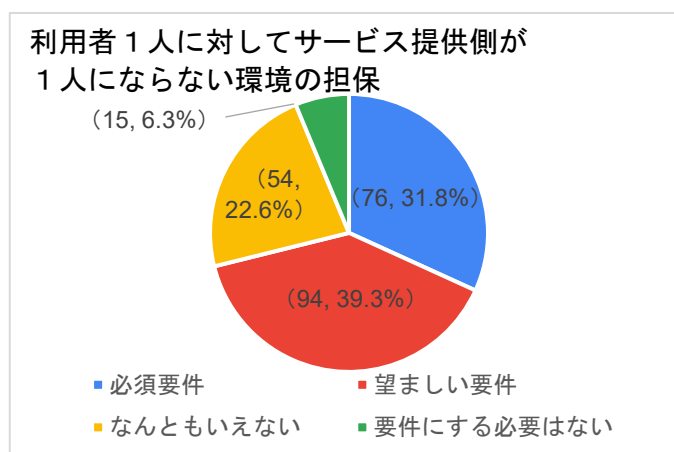
⑤地域内の慣習の理解（ごみの分別ルールを含む）

「地域内の慣習の理解（ごみの分別ルールを含む）」で、最も多かったのは「必須要件」110件（46.0%）、次いで「望ましい要件」109件（45.6%）だった。



⑥利用者1人に対してサービス提供側が一人にならない環境の担保

「利用者1人に対してサービス提供側が一人にならない環境の担保」で、最も多かったのは「望ましい要件」94件（39.3%）、次いで「必須要件」76件（31.8%）だった。



(2) その他に考えられる、必要とされるスキル・環境について

前述の6つの項目のほか、必要とされるスキルや環境として考えられるものを自由記述式で質問した。

1件の回答に複数の内容が含まれている場合は内容で分割し、類似する内容で分類したうえで主な意見を以下に整理した。なお、明らかな誤字等については修正を行った。

■必要なスキル等について

○移動

- ・運転免許、自転車、ミニバイク等、移動スキル。
- ・地域に応じた移動手段の確保
- ・北国であれば冬期間の移動の際の車輛の運転

- ・公共機関、交通ルールなど
- ・交通手段にもよるが交通ルール、駐車や一時停止など事故防止等社会的なルールを理解できるスキル

○日本の文化等に対する理解

- ・地域の地理、場所の名前、土地感
- ・地域の文化の把握、理解
- ・日本の文化の理解がないと難しい。
- ・日本人の宗教観に関する理解
- ・宗教の考え方や違いについて。
- ・風習や常識的なこと
- ・日本の道具の使い方
- ・生活習慣に関して

- ・買い物をするとき現金による支払いと釣り銭の計算ができる。
- ・地域住民からの苦情等の対応のため社会的なルールを理解できるスキルが必要だと思います。
- ・日本の犯罪法について、犯罪を犯したときの処罰等についての知識。

○身だしなみやマナー

- ・日本で求められる身だしなみやマナーへの理解
- ・タトゥーをいれてない。
- ・香水やアクセサリはないのが原則という配慮
- ・アクセサリは介護時には外す事の理由を理解してもらう事。

○資質、人間性等

- ・人間性
- ・利用者との信頼関係を大事にすること。対話を大事にする。
- ・素直さ。
- ・笑顔での対応
- ・言葉はわからなくとも、笑顔での対応
- ・何事も楽しもうとする気持ち。
- ・誠実な対応
- ・日本人が好きかどうか。外国人日本人というより個々の特性。

- ・日本人特有な謙虚な姿勢も大切かと思う。
- ・日本的秩序を重んじる思考の必要性が有ると考えます。例えば、目上の人に対する言葉使いや態度等です。
- ・忍耐力。
- ・メンタルヘルス
- ・ストレス解消能力
- ・思想や感情コントロールができるか、適正試験があれば、良いと思います。

○犯罪歴

- ・犯罪に関わった事がない。等
- ・犯罪歴を調べる。通名などの改名歴も。必ず胸にアクションカメラをつけさせる。これは利用者や利用者家族の金品を守るためでもある。自分自身は外国人が一人で訪問する事に反対。

○倫理観や基本的なルールの理解

- ・倫理観
- ・高い倫理性の徹底
- ・当たり前のことだが、尊厳の理解
- ・わたしたちが当たり前と思っている倫理観

- ・理解できているのかの確認。
- ・守秘義務を理解できる。
- ・事業所内の就業規則やルール厳守、道德感。
- ・時間の正確さや感覚。

○コミュニケーション能力、傾聴、観察

- ・コミュニケーション能力があれば良い
- ・近所の人と挨拶できる程度のコミュニケーション能力
- ・利用者に対する以外の対人コミュニケーション能力。周りの住人への説明能力など。
- ・利用者の家族との人間関係
- ・素直に話を聞けることが最も重要と考える
- ・日本の文化と対象者を理解し、配慮した上で
の声掛けが出来るかどうか。

- ・相手の気持ちを察する能力
- ・察するという考え方を知った上で合意形成
をするスキル
- ・YES と NO ではない日本人特有の表現を受け止める
- ・相手に対しての、傾聴と共感力と生活歴に
対しての知識が必要だと感じます

- ・日本の介護福祉士にもいるが、しっかりと相手の気持ちや思いを汲み取ってケアができることが大切かと思います。
- ・本人の目的が日本人の求める相手に優しさ
幸せを与えるという考え思考が理解でき納
得、実践できる

- ・利用者の変化に気付ける観察力。
- ・利用者が抱えている問題の把握や気持ちを
理解できる能力。
- ・現在外国の方で既婚して在籍している登録
ヘルパーさんが 3 人います。一対一のサー
ビスなので利用者様の変化環境の変化をキ
ャッチして会社に報告してまいります。
わからない事はすぐに会社に聴いてくださ
います。やはり外国の人に求めるには必要
となります
- ・利用者等に関するアセスメント能力

○利用者に対する理解

- ・ご利用者様の時代背景の把握
- ・ご利用者さんの世代が戦後の日本においてどのような社会状況の中で生きてきたかをしる時代背景(現代史)の理解。どういう時代背景の中で、そのご利用者さんがどう生きてきたかというのを知るうえでの基礎的な時代背景の歴史を理解することは大切だと考えております。 例) 団塊の世代は高度経済成長期に企業戦士と揶揄されるくらいに一生けん命に働き家族を支えてきた等

○言語能力（読み、書き、聞く、話す）

- ・リスニング
- ・日本語検定 N3 以上などの日本語能力。
- ・丁寧語。
- ・電話での会話
- ・日本語で記録ができる
- ・介護に必要な(医療用語も)漢字、カタカナ、
ひらがなが読めて書けること

- ・報告・連絡・相談、申し送りなどの伝達スキル
- ・状況を説明する能力が必要と思います。
- ・適格・簡潔に記録を残すことが出来る。
- ・利用者の言動や様子を観察し、サービス実施
記録の自由記載欄に正確に書き留めること
ができる。

○緊急時の対応

- ・訪問介護中に起こり得る事故へのリスクマネジメント
- ・緊急通報装置
- ・緊急時の基本的な対応方法の把握
- ・緊急時などの事業所への連絡方法
- ・必要に応じて 110 番、119 番通報ができる

- ・緊急時に利用者の安全を第一に考えて冷静に対応できる。
- ・急変時、救急対応（応急処置、心肺蘇生等の対応を含む）
- ・災害発生時の対応スキルの育成

○介護に係る知識、技術

- ・対人、特に一人暮らしの高齢者に対するの接遇などのスキル
- ・介護サービスの制度に関する知見
- ・手続きや代筆、代読等の日本語だけでなく制度や通知等の理解が求められる。
- ・計画に沿って支援ができるか？やり過ぎない介護
- ・訪問介護に必要な介護技術など基本的な知識は大前提となる
- ・心理学の知識

- ・認知症ケア
- ・認知症の理解は大切だと思います
- ・コミュニケーション障害に対応できるスキル。
- ・チームアプローチの理解
- ・チームケアを意識して行う
- ・医療など他職種との関係(連携)に関するスキル
- ・病気への理解
- ・感染症対策

○訪問系サービスにおいて特に必要な知識や技術

- ・正しい栄養知識
- ・食文化、料理の知識と技術
- ・調理を行う機会もあるため、日本食文化の知識や最低限の調理法はベースとして持っていていただきたい
- ・生活援助は環境の理解が難しいと思う 掃除や洗濯等の仕方等
- ・掃除や調理など地域や家庭ごとの常識が違う。

- ・全般的ではなくても良いから、家事スキルの段位認定などあれば良いと思う
- ・訪問介護はオールマイティな対応力が求められます。
- ・訪問介護サービス計画書を読んで提供するサービスの内容や留意点などを理解することができる。
- ・訪問介護のサービスで行ってよい内容と行ってはいけない内容の理解。

○ICT 等への対応力

- ・モバイルカルテが使える
- ・電子化による個人記録の入力

- ・記録システムは ICT 活用必須、手書きでの記録業務環境は望ましくない

○何らかの要件等の仕組みの必要性

- ・言葉の要件、環境は必要と考える。
- ・専門職資格の必要

■必要な環境等について

○雇用環境

- ・労働基準を確実に守れる環境。
- ・非正規雇用がほとんどなため、生活保障が出来ない。

○受け入れ体制

- ・外国籍の生活環境に配慮する環境作り。
- ・外国人労働者の方の就労は背負っている自身の「ご家族」をも視野に入れた厚生が必要と思われます。
- ・外国国籍の方の生活をよく知る職員がいるまたは外国国籍の方の常識を理解できる方

- がいること（本人が安心できる相談相手がいること）
- ・対人支援でもあり、言葉や習慣の違いを介護される側も介護を行う側も理解する必要がある。

○教育・指導体制

- ・指導者の育成
- ・事業所側が言葉の説明スキルを高める必要があると思われる。
- ・現場に入る前の育成において、必須の研修内容の確立ができれば良いのでは？

- ・初心者育成の OJT の制度
- ・サービス実施時の安全の担保
- ・仕事や技能を伝える側をサポートできる環境（常に連絡を取れるコーディネーター等の配置）

○支援体制（他の職員との関係性、相談できる体制）

- ・一緒に働くスタッフとの関係性
- ・他職員との連携が図れる環境
- ・申し送りや緊急時に必要なチームでの連絡方法

- ・サービス提供時の際に困った時等に速やかに他職員へ連絡出来る体制。
- ・一人にならない環境は、緊急時や必要時に駆けつけられる事は必須と考えます。
- ・トラブルが起きない様フォローする体制が必要かも。

- ・最低限のスキル・知識があれば介護に携わる際には問題無いと思います。自分に置き換えて考えると慣れない外国の地で仕事をすると考えると、精神的な不安や負担もあると思うし知識やスキルがあっても実際に現場で働いてみると最初はなかなかそれを活かさない場面があると思うので、手厚い指導ができる職場環境と職員ひとりひとりの受け入れる意識が必要になってくると思います。

○サービス提供側が一人にはならない環境・体制

- ・文化の違いから 2 人体制での提供
- ・派遣社員と同じように、2 人目の派遣が望ましいかも。緊急時の対応や、急な来客など、ある一定期間の同時訪問が終えて、事業所が問題なければ独り立ちでも構わない。日本人でも同じことで、独りでの予測介護が可能にならない限り、誰もが難しいと考える。

■その他

- ・国は訪問介護の仕事を軽く考えているのではないか。訪問介護は1対1でのサービス提供となりかなり幅広い知識が求められて高い倫理性も必要になります。犯罪なども起こりやすい場面も少なくない。そのような状況で安易に外国人介護労働者

2. 外国籍の介護人材による訪問介護サービスの在り方等について

前述の6つの項目やその他に考えられるスキル・環境に対する回答の理由や、外国籍の介護人材による訪問介護サービスの在り方等について、自由記述式で質問した。

1件の回答に複数の内容が含まれている場合は、内容で分割し、類似する内容で分類した。その際に、前述の6つの項目あるいはその他に考えられるスキル・環境に関する回答で、補足を要するものには文末に括弧書きを付記した。なお、明らかな誤字等については修正を行った。

■必要なスキル等について

○移動

- ・地方では訪問先が離れていることが多く、運転免許は必須である。
- ・地域柄、訪問をする際に車移動が必須となります。運転の技術や日常会話は訪問介護をする上での条件となると思います。

○言語能力

- ・言葉は、片言でも問題無いと思います。
- ・ことば使いは大事なコミュニケーション手法でもあるので。
- ・介護や医療へのある程度の知識や日本語で会話できないと、難しいのではないかと？
- ・外国籍というだけで偏見をもたれることが容易に想像できるので、言葉によるコミュニケーションがしっかりとれることは、双方にとって大切なことと考えます。
- ・訪問介護は何らかの資格が無いと活動できません。その上での質問と理解しております。ですので、日常生活会話を理解し、使えることは必須です。専門的な部分は働きながら覚えていただくのは日本人でも同じだと思います。
- ・外国人に日本語必須であれば、日本人が介護福祉士試験を受ける際は外国語の科目も必要になる事も考えていかなければならないかと思います。

○日本の文化等に対する理解

- ・その地域に溶け込むこと
- ・人柄や、日本の文化に理解があれば大丈夫。
- ・日本語スキルのほか、接遇やマナー的なものが必要となるように感じます。ただ援助をするだけではなく、日本特有の関りかたが必要かと感じます。
- ・訪問介護サービスの経験がないのですが、チームの一員としての心構えと日本文化に触れること
- ・文化の違いはどうしてもあるので、1人で活動しても困らない程度の日本文化の理解は重要だと考えています。
- ・コミュニケーションは生活・文化を如実に反映します。言語の十分な理解とともに文化の理解がないと現状をベースとした在宅支援が難しいと言わざるを得ません。

- ・お国柄の違いはとても高い壁だと感じる。いかに、自国の習慣を抑え、日本の文化に共感出来るかが大切だと思う。
- ・外国と日本との環境の違いや生活習慣の違いがサービスに影響を与える。
- ・文化の違いによる価値観の違いが、利用者の満足度や家族からの誤解を招くと思います。
- ・土地の文化やその利用者の習慣の習得に相当の訓練が求められると思います。

- ・生活習慣に関して日本特有の習慣の習得が必要ではないか？例えば、生活援助等
- ・栄養に対する正しい知識、日々の食生活の大切さを理解するとともに食の好みは地域性があることを理解する。
- ・日本人は他国に類を見ない程、突出して清潔感の高い国民です。外国人だからという事ではないのですが、他国の方にそれ相当の職務上の高い清潔意識が持てるのか疑問です。

○利用者に対する理解

- ・利用者さまの日常生活、環境、それまでの生活歴や日本独自の文化や考え方への知識・否定ではない共感出来ることが、利用者さまと信頼関係を結べ、訪問介護を行えるのではないかと考えました。
- ・訪問介護サービスは利用者さんと1対1の関係でのサービス提供になるために他の介護職の支援を受けられない難しいサービス提供だとも思います。だからこそ利用者さんの生きてきた時代背景を知り、それに照らし合わせることでその人の人生観を理解できるようになり、それがスムーズなサービス提供につながるファクターの一つになると考えております

○倫理観や基本的なルールの理解

- ・土台として倫理観が必要であると考えます。
- ・約束を守ることや時間の遅延にルーズな外国人は少なくない。
- ・台湾では、外国人ヘルパーが利用者の散歩と称して、公園などに集まり利用者をそっちのけで、仲間で話している場面が問題になっていました。ヘルパーに外国人を導入する場合は、介護の方法だけではなく倫理などの教育も必要だと考えられます。
- ・要件については、日本語理解は必要ですがそれ以外はあまり優先すべきものでもないという気がします。最終的には、その方の人間性、介護福祉で働くものとしての倫理や理念をお持ちであれば、記載されていることは働きながら学ばれてもいい部分(利用者様等に教えていただきながら)、あとからついてくるようなものという気がします。

○コミュニケーション能力

- ・訪問介護は、全てを1人で遂行しないとけない種別であり、コミュニケーション能力も必須であると考えています。
- ・利用者の望む(希望する)身体介護、生活援助等の技術を実施できる為(コミュニケーション力があればよい)

- ・外国の方は利用者様を明るくコミュニケーションを取ることが得意とされていると思います。

○介護に係る知識、技術等

- ・制度の理解が求められる場面も少なからずあるはず
- ・利用者との会話が来ていても体調不良の自覚症状がない方への早期発見や訪問先での普段との違いに気付ける観察力は必要ではないでしょうか。
- ・個別ケアなので、その方を尊厳しながらも助言出来ることが望ましいです。
- ・知的障がい分野で働いていて、外国籍人材も大いに活躍できると考えている。多様な障がい特性を理解するための心理学精神医学を学習してもらうこと。
- ・外国籍に限らず、地域で暮らす全ての人(地域共生社会)にとって共通のテーマと考えま

す。訪問介護サービスでも、今後、さらに独居の利用者を担うケースが増加すると予測されますので、日頃から信頼関係を構築することが大切だと思います。(医療など多職種との関係(連携)に関するスキルが必要)

- ・介護、福祉業界へのBCP策定が義務化されていく中で、必要なスキルであると思う。特に訪問先で被災した際の対応能力など、重要なのではないか。(災害発生時の対応スキルが必要)
- ・単独訪問の場合、他支援者や家族いない場合、必要性を感じる(緊急時の対応スキルが必要)

○訪問系サービスにおいて必要なスキルの程度

- ・介護技術は、日本人であれ、外国人であれ、訪問介護に必要なレベルの習得は必須だと考えます。
- ・従事している日本人と同じくらいのスキルがあれば訪問介護に従事されてもよいと思います。
- ・外国籍の介護人材による訪問介護は、身体介護に限定することで参入していける可能性があるのではないかと考える。生活援助となると日本人でも難しいと感じる場面もあり、生活習慣などが異なっておりなかなか外国籍の介護人材にとっても難しいのではないかと考えます。
- ・訪問系のサービスは介助・介護以外の生活全般の知識が必要と思う。利用者様の生活に入り、生活の一部となって行われていると思うからです。

・人材不足から外国籍の人材を頼るのは否めませんが、様々な能力が求められる場所ですから、かなりの実務経験を積まないとは出来ないのでは?と考えます。

- ・身体介護に加え、支払い、買い物等の金銭の取り扱いや鍵の預かり、オペレーター業務など、一回の提供中にマルチスキルが求められるため、介護職種の中でも機能分化することが難しいと思われる。
- ・訪問介護での活動は介護の最たる形だと思います。介護現場の中で最も適応力を必要とされ、コミュニケーション、介護技術、日常生活全般の慣習や常識、地域の仕組みなどが包括的に身につけていないと、躓く場面が多くなるのではと思われます・・・が、上記選択を見ると、一人での活動はしない前提ですかね?

■訪問系サービスへ外国籍の介護人材が携わることについて

○訪問系サービスに外国籍の介護人材が携わることの議論の前に

- ・そもそも、介護業界の課題(人材不足)の根本に向き合わなければ、単純に「外国籍の介護人材訪問サービスへ」という検討につながらないので、簡単ではない問題だと思う。
- ・現状を踏まえてサービスの質と量を確保することは永遠のテーマ。外国人でも高校生でも条件さえ合えば誰でも働いてもらうべき。もちろん高齢者も。
- ・参入については否定しませんがその前に訪問介護員の待遇を改善することの方が必要と考えます。
- ・過度な外国籍介護人材を登用するより、日本人介護職の賃金等の待遇向上が重要だと思います。

○外国籍の介護人材の姿勢や資質についての疑念

- ・初期の介護人材より、日本の介護に向いていない人が来日していると思う。
- ・出稼ぎで介護を仕事とするような、稼ぐという考えでの介護は辞めて欲しいです。
- ・長続きしなかったり、母国慣習が強すぎてケアに支障が出た経験があります。教育の必要は充分あります。
- ・利用者の居宅を訪問して何をすればいいのか理解できるのか疑問がある。
- ・施設においても細かく指示しないと動けない外国人介護職員は多く存在する。

○適当ではない

- ・生活習慣が異なるので、訪問介護は避けるべき。
- ・まだ、導入すべきでは無いと考える。
- ・外国籍の方が、未経験のまま、訪問介護サービスに関わるのは不安がある。

○やむを得ない

- ・人材不足が慢性化している現状では仕方がないと思われる。
- ・人手不足を補うだけの運用にならない事を切に望む

○外国籍の介護人材が携わってもよい

- ・外国人の参画は問題ないと考えている
- ・利用者にも外国人が増える可能性もあり、事業所にとって必要な人材であれば、特に意見はありません。
- ・日本人の人は望めないで、早期導入できるように動いて欲しい。
- ・会話が出来ればあとの事は徐々に覚えてもらい、慣れていってくれば良いと思います。それ以上にヘルパー不足は深刻な問題だと思います。日本人でやる人がいなければ外国籍の方でも、やる気さえあればやっていただきたい。ただ現在の訪問介護の報酬単価では、施設のように十分な給料を払うのは仕事に慣れるまでは赤字を生む原因になりかねない。
- ・施設での訪問介護は早急に有りにするべき。人材確保に焦点が行き過ぎている感はあるが、施設でできることは沢山あり、近くで教育できる環境もある。制度の緩和を大いに望む

○国籍で可否を判断できるかどうか

- ・前提として、外国籍の介護人材と言っても、様々な資格取得者、立場、生活歴があるので一概には言えない。
- ・外国人、日本人と分けているのは時代遅れかもしれません。
- ・日本人であっても、特に若年層であればあるほど、日本の文化や地域の理解ができるとは限らない。若年層でなくても同じことは言える。
- ・日本人も外国人も、介護に携わる時の姿勢が大切で、現状で問題に繋がっている事例をひもといて、安全、安心を提供出来る事が、大切だと考えます。
- ・コミュニケーション能力。国籍の問題ではなく、利用者様が不安を感じない対応ができれば、問題なし。日本人でもコミュニケーション力がなければ、介護はするべきではない。
- ・方言は同じ日本人でも苦しみます。分からなかったときの聞き返し方等、学ぶ機会は必要かと思います。
- ・中国から日本に嫁いだ女性と一緒に仕事をしていますが、真面目で一生懸命で、なにより利用者様に喜んでいただこうと人一倍頑張っておられる。利用者様からも愛されており、彼女の様な方なら安心して1人で訪問介護も任せられます。日本人でも1人での訪問介護が難しい人が沢山います。もう国

籍ではなく、個々の質や人間性の問題になって来ていると思います。

- ・1対1という環境の中で、利用者の支援がどれだけできるのかという不安はありますが、それは日本人でも同じことが言えると思います。現状を鑑みると外国籍の介護人材が携わることも必要だと感じています。
- ・言葉の問題や文化の違い・倫理面での課題等ありますが、言葉の問題は日本語検定でクリアしていけると思いますし、文化の違いに対しても歴史等勉強すれば、クリアしていけると思います。倫理面は、日本人でも過ちを犯す者が残念ながらいる事を考えると訪問介護サービスに携わる事に対して障壁となるものは少ないのではないかと思います。
- ・外国人に限らず2人体制の訪問介護が通常サービスになれば若手の介護職も担いやすくなるのではと考えます。1人で担う事の不安に”対応出来る人材が育ちにくい現状があるか”と思います。世代の“違いが考え方の違いに”なっていると感じています。
- ・(なんともいえない)にチェックした部分については、外国籍の方でなくても必要であったり、ケースにより必要だったりするので…。(「なんともいえない」方言・慣習・1対1)

○介護の質の担保の視点から

- ・日本人の方が質が落ちる場合もあります。
- ・訪問に関わらず、外国籍の介護人材は介護業界にとって人材不足の解決につながるメリットがある反面、介護の質を担保できなければ、今まで作り上げてきた日本の介護の良さ(薄っぺらい言葉ですが)が無くなる危機感もある。
- ・同じ外国籍の利用者にサービスを提供するならば、ある程度可能かもしれないが、介護の勉強をしていないならば現場で勉強しないといけず、そんなに上手くいくか？家事サービスの経験があるならばどうかなとも考えるが、それでも、ケアの質は落ちると思われる。結果、誰でもできる仕事という誤った認識を社会全体にまた示す形になり、労働賃金低下、労働環境の悪化に拍車がかかり、日本人を含め担い手は減っていくと思われる。

○訪問系サービスの1対1でのサービス提供、個別性などの複雑さによる難しさ

- ・訪問介護は一对一ですので、日本人であっても難しいところがあります。
- ・言葉の理解、個別の生活様式を把握するなかで、複雑な課題に立ち会った際に1対1では対応しきれない場合もあるのではないかと感じる
- ・施設では他の職員がフォローできるし、決まった流れなので問題ないと思うが、訪問になると個々の対応は難しいのではないだろうか。掃除ひとつとってもやり方が変わるし、日本語を頭の中で翻訳しながら働いている外国籍介護士には負担が大きすぎると思う。
- ・YESとNOだけではない事象について、施設では他の職員がカバーできるが訪問だと難しい。理解は難しいとしても、否定ではなく受け止めてほしい。
- ・施設での介護ならば日本人スタッフなどが多くいたりしてサポート体制が整っているが、訪問介護となると自分1人で介護以外の能力を発揮しなければならない場面が多くある気がする。さらに、専門的な技術が資格によって担保されてないためにわざわざその人材を選んだ理由がなんなのか？単に人が足りないだけで説明がつくのか？
- ・訪問介護こそ専門的知識や倫理観が求められます。最低でも養成校を卒業する等の介護福祉士の資格は必要です。私は養成校で留学生を教育していますが、日本人の学生が新卒で訪問介護を職業にすることは難しいと思います。日本語学校を卒業して養成校で2年間勉強している学生でも、かなり困難さがあると思います。可能な人材もいるかもしれませんが、大方の介護福祉士を持たない外国籍の介護職には無理だと思います。
- ・同じ外国人でも日本生まれの日本育ちで外国籍の在日外国人の介護職員は訪問介護サービスの提供ができると考えるが外国から来られた外国籍の介護人材が訪問介護サービスを提供することは難しいと思う。1対1でのサービス提供が1番の問題と考える。

○利用者等からの受け入れに対する理解

- ・利用者のプライベートに入るので、利用者の理解があればサービスに入ることは可能と思います。
- ・訪問ではなく、入所で受け入れをしましたが、対利用者、家族、周知にかなり配慮しました。
- ・外国人の訪問に対しては受け手側、利用者の理解で左右されると考える 外国人のヘルパーが差別されないか、高齢者は受け入れに時間がかかる、それが日本人のヘルパーでも、それは、施設よりストレート、待遇面でも処遇の改善を考えてほしい
- ・今後ますます高齢者が増加し外国人の介護人材が必要になることは間違いないと思う。しかし、訪問介護という利用者のご自宅を訪問してのサービスの提供には、サービスの受ける方の理解も必要になってくるのではないか。施設であれば、多数のスタッフの中の1人としてみられると思うが。
- ・利用者さんの年代を考えると、海外の方の受け入れが難しい家庭もあると思います。
- ・現在のご利用者様の年齢ではまだまだ外国人というだけで様々な弊害があると思います。
そういう中で外国人の方に気持ちよく働いて頂き、またご利用者様にも気持ち良いサービス時間を提供する為には必ず必要だと思います。(時代背景の理解や各要件の設定について)
- ・地域性があり受け入れる側(利用者や家族)の意識の問題が大きく影響している現状がある

- ・外国籍の人材に関しては、サービスを受ける本人よりもその家族たちに理解がない
- ・家族等の理解が難しいと思う。有料等の施設であれば可能だとは思いますが。
- ・介護人材の不足を考えると今後必要になってくると思うが、偏見等がまだあるので、それをクリアしていく必要があると思う。
- ・外国籍の介護人材の資質も必要ではあるが、利用者側の理解(外国の風習・宗教)も多少必要ではないか。
- ・ケアする側の考えや心配事だけでなく、サービスを受ける利用者やその家族への理解も必要かと。時間をかけて利用者や家族との関係性を築かなければならないと思う。利用者、家族は受け止めてくれるのか。
- ・訪問介護については、1対1のケアでは、様子を見てほしい。受ける側にも慣れることが必要と思います。
- ・最近はスマホなどでも翻訳出来る機能があったり、ジェスチャーである程度話せれば、良いかもしれないが、時間短ければ短いほど、お互いに理解するのに時間がかかるため、出来ればトラブルにならない為にも日常会話は話された方が良いでしょう。また、受け入れる利用者様も外国籍の方の理解があれば、更に相互関係が偏見なく、スムーズに行くと思います。

○トラブル等に対する懸念

- ・密室で利用者と二人きりになることへの不安が大きい。
 - ・会話力や日本の習慣等、ある程度の理解や能力を習得なさらないと、万が一トラブルが起こる可能性があるのでは？
 - ・独居世帯だと個人対個人の対応となるので、何かしらの問題が起きても発見が難しいと思います。
 - ・また訪問介護はあらぬ疑いをかけられることもあり得る環境です。外国籍の介護人材を守るには多くの自衛手段を備えておかないといけません。そういった教育が非常に重要になります。
 - ・人材がいないところは致し方がないかもしれないが、できれば訪問介護は密室なので、何が起こったかわからない場での介護は能力がなくても（あってほしいですが）日本人がよいかとおもいます。また、もし犯罪等に巻き込まれたときには、外国人の保護・法的に対抗できる環境整備も必要だと思えます。
 - ・「利用者一人に対して・・・」同性であれば良いけど、女性の介護者が男性の介護となるとセクハラが心配。イメージですが、今まで技能実習生の評価試験であった人たちは華奢な人が多かったのと、利用者が自宅と言うことは施設入所者より、動けるし話が出来るし、達者なので心配。皆、そんな人ではないけど。
 - ・日本人のヘルパーの身起こり得ることと同様のこと。〇〇ハラスメントなど。
-
- ・必ず日本人スタッフと一緒に訪問することを義務付けない限り利用者の安全を担保できない
 - ・居宅にある利用者の私物を持ち帰る可能性を完全には排除できない。
 - ・外国人が一人で高齢者宅に訪問するのは反対。ただでさえ人手不足の業界で「人がいないから」と誰でも雇い個人宅への合法的な訪問ができるようになるなんて怖すぎる。間違いなく犯罪の温床になる。
 - ・利用者や利用者のご家族が受け入れてくださることが、この議論を始める大前提にあります。実際外国人への差別や、窃盗などの事件があれば社会問題になると思います。また外国人の立場から考えたとして、彼らの思いは日本でお金を稼ぐことです。施設で夜勤の仕事をする方が、お金を効率的に稼ぐことができますので訪問介護を選ぶ外国人介護士は少ないのではないかと思います。例えば、日本で出産して子育てをしながら働いている外国人介護士であれば子育てをしながらホームヘルパーというのは良いかもしれません。

■必要な環境等について

○外国籍の介護人材に対する捉え方、権利擁護

- ・外国人への偏見に対する考えをなくす事。
- ・状況によっては違うかもしれませんが逆に日本人を差別することがあれば教えてほしいです。私達も他の国のあり方がどうなのかを知らなくてはいいかないと思う。
- ・初心者だからできないのに「外国人だから」としてしまうのではお互いの不信感になる
- ・外国国籍の方は私たちにない視点と常識を持って関わってくれるので、私たちの考えを押し付けるのではなく、お互い今よりより良いケアを協働して創造していくパートナーであるという私たちならびに外国国籍

の方の共通認識が必要だと考える

- ・外国籍の介護人材がいないため、現実的にどうなのか思い描くことができません。人材不足を解消するために、日本人が外国籍の人たちに助けてもらっているという意識が必要だと考えます。
- ・お互いに事件事故に巻き込まれない為（倫理的配慮が必要）
- ・家庭内に入っの介護で、より深く利用者のプライベートな所に入る為、権利擁護に配慮が必要を感じます。

○指導・教育の体制（仕組み）

- ・サービスを利用する側、サービスを提供する外国人人材ともに不安があると考えられるので、十分な支援体制を整備してからサービス提供することが望ましいと考えられます。
- ・研修期間以外の OJT のあり方、定期的なリフレクション等も検討する必要があると考えます
- ・訪問介護に必要な知識、意識、文化的な知識も含めて育成する研修が必要です。ベテランのヘルパーによる現場研修も絶対条件ですね。

- ・外国籍の介護職員への不当な待遇をしない、適切な指導教育が行える体制が整っている事業所だけに認める事が必要だと思います。
- ・専門的知識も必要なのでそれを指導できる指導者（日本人に限らない）の育成が必要であると思います。
- ・利用者、外国籍の方ともに、慣れるまではしっかりと同行するなどのサポートが必要。その時に、指導者に対しての補助金なども必要。
- ・養成し現場に送り込むしくみがもっと必要

○外国籍の介護人材や指導者に対して、一定の要件が必要

- ・介護側、利用者側、双方にとってより良い環境を整えることが必要
 - ・高齢者は長年自分の生活スタイルがあると考えるから。(質問1はいずれも、必須 or 望ましい)
 - ・介護人材不足(特に訪問介護サービスにおいてはそれが顕著である)である以上、一定の要件の下での外国人介護人材の活用は仕方がないことだという気がします。ただし闇雲ではないことが大切かと。
 - ・自分自身訪問介護の経験はないが、孤立的なサービス提供の場となりそういった不安・負担が生じるように思う。そのような状況で様々な判断を行っていくためのスキル・環境が必要ではないかと思う。
 - ・一定の要件の整理や線引きが必要であり、共通の指標的なものをクリアできた場合に認めるべき。法人や事業所独自のルールだけでは、サービス受給者の利益に繋がるかは不明。
 - ・訪問介護サービスも積極的に導入すべきと思われる。全国統一した基準が望ましいし、「自治体独自のプラス制度」を作るのは歓迎だが、それが担当者の解釈や理解により変化することがないようにしてほしい。それが結局は外国人の定着低下につながると思う
- ・訪問介護では、訪問介護としての専門性があるため、最低限の資格設定など必要ではないかと感じる。例えば、実務者研修の履修が必要不可欠など
 - ・現制度でいえば、特定技能は訪問介護サービス可、技能実習生は訪問介護サービス不可が望ましい
 - ・安全とサービスの質が担保されるのであれば担っていただきたい。外国籍の方に向けた訪問介護についての講習や資格があればよい指標となるかと思いました。
 - ・程度の設定は難しいかと思いますが、現状の介護職員初任者研修の内容に加えて、行事や食べ物、マナー、コミュニケーション上の留意点などの日本文化の理解もある程度学ぶ必要があるかと思います。
 - ・技能実習生向けの認知症基礎研修の受講を必須にする。次年度から介護資格を持たない方が事業所に就業する場合、受講が必要になっているので、日本だから、外国籍だからと分けることなく一緒にすればよいと思う。

(外国籍介護人材が訪問系サービスに携わる前提条件)

- ・先ずは施設などで研修が必要かと思えます。
- ・施設介護を経験した方がよいと思う。
- ・訪問は日本人でも難しい。まずは施設ではないかと考えます。すぐに聞ける環境。
- ・訪問に関しては、高い日本語の能力は必要だと思います。トラブルを避ける為に施設での介護経験等の条件があったが良いのではないのでしょうか？
- ・施設経験が数年ある人で、訪問介護可能と判断された方が訪問をした方がよいと思えます。
- ・施設での介護経験+訪問でも研修をしっかりと

- り行った上で担当したほうが良いと思う。
- ・周囲に日本人介護職員がいてすぐに支援できる環境で外国人労働者に働いてもらうべきではないか。
- ・外国籍の訪問介護については、ひとりで訪問を行わないで慣れるまで手厚く指導してくれる職員と一緒に訪問介護が行えれば何か不安な時にすぐに対応できるのかなと思えます。
- ・外国人の方が全て対応するのではなく、日本人職員が対応、確認を行う必要はあるのかなと思えます。

(その他)

- ・同性介助を原則とした方がよい。

○安心して働ける環境

- ・受け入れ側として「労働力」だけを求めたつもりが、「家族」という不可視の現実問題に直面することになります。サービスの有り方は技術的な問題で済みますが、個の外国人労働者の皆さんは「家族の生活」の充足です。その意味をしっかりと認識した取り組みが必要です。
- ・介護分野以外での報道が多いが技能実習等で来日した外国人の逃亡や妊娠・出産に関する報道を目にし、制度や運営といった問題点もあり、制度を環境面として捉えた場合制度的な面の環境整備も必要ではないかと感じる（労働基準等）
- ・外国籍の人に低賃金で仕事をしてもらうことは不可です。最低限、日本人職員と同等以上の給与を支払う必要があります。
- ・仕事をする仲間でもありますが、日本で生活をする際に、外国籍の職員が困らないように、生活面でのアドバイスができるよう、訪問介護事業所側がサポートする必要があります。

- ・介護の人材不足があり、外国籍の方が入っていただけることは助かるのですがそれなりに基礎的な知識・スキルは身につけてほしいし、外国籍の方も安心して働けるようになれば日本国籍の方も介護って良いかもなって思っていたのに繋がるかもしれないなと思ひ回答しました。
- ・在宅であると他の日本人スタッフのフォローが難しく、本人のストレスがたまりやすくなるのではないかと考えます。文化の違いなどから、利用者からの発言によりストレスになる可能性も考えるため。
- ・今後、外国籍の方に介護の世界で働いてもらわなくてはこれからの介護を維持していくことは難しい。外国籍の方が働きやすい環境をつくっていくことは急務である。そのためには個人記録等の書式をどのように記入してもらうか早急に対策を考える必要がある。

○事業所について

- ・外国人が訪問介護を実践できるか否かについて、個人のスキルレベルで言えば十分に可能だと考えられる。むしろスキルだけ見れば日本人よりも上質な介護提供が可能なレベルの者が多々いる。利用者との関係も大よそ関係性が築ければまず問題ない。問題は事業所環境。スタッフや指導者は高齢化しており、小規模事業所も多いのでマニュアル等の整備も行き届かない。外国人だけに留まらず OJT の仕組みなどが整っていない訪問系サービスに外国人を入れるというのは無謀かつ外国人人財に失礼。口頭伝達だけで業務が成り立っているような小規模事業所は日本人の若者だって定着しない。その結果が現在の訪問介護の凋落ぶりだと思うので残念ながら指導環境が整う施設系の配置が望ましい。
- ・利用者側からの無理な要望等への対応方法などを外国人人材向けに準備しておくことを事業所側が体制を整えておくこと。
- ・日本人でも理解が難しい訪問介護のケアの線引きを外国人材に教育することは、相当な負担を訪問介護事業所に強いるのではないかと危惧する。
- ・もし、外国人人材を受け入れる立場になったと想像したときに、来日してくれた人がより良く働けるよう受け入れ側へのサポート体制を整えてほしいと思う。

○指導者

- ・外国籍の介護人材に、『英語が日常会話レベルでできる能力』と『介護技術力』と『教える能力（コーチングや説明する能力）』が教育担当者（介護職の先輩）に求められます。それらの能力がある教育担当者が訪問介護事業所に必須です。
 - ・日常会話ができるくらいの能力は必要であると思います。その前に、事業所側の外国籍を受け入れるスキルや技能実習責任者や技能実習指導員を受講させることが必要であると思う。
 - ・逆に指導する人材の資質や知識が重要になってくると思いますので、サービス提供責任者は何年以上の実務経験を有する介護福祉士に限定するなどの設定があってもいいのでは？とったりします。
- ・外国籍の介護人材による訪問介護サービスは、これから必要性が大いに高まってくるとは思いませんか？その為にも、現場を管理する者が、外国人だから・・・出来ない（させたくない）といった考え方を持ち合わせないように研修制度や管理者やサービス提供責任者に対する資格要件等を確立させておいた方がいいのではないかと思います。
 - ・職員で採用するためにはさまざまな要件をつけたいですが、人材不足であれば事業所が外国籍の方がわかるように伝えることも必要。言葉でなくて、絵カード使うとか。
 - ・日本人介護福祉士が外国語を話せ、読み書きができれば外国人に対する福祉介護教育ができたかもしれません。

○利用者等からの円滑な受け入れのために、事業所として求められる対応等

- ・指導職員による訪問を一緒に繰り返すことで信頼関係を構築していくことを重要視すること。
- ・相手の気持ちが汲み取れ、必要なケアができるのであれば良いと感じます。もちろん、受け入れる側への説明や慣れるまでは、同行するなどの配慮は必要。
- ・日本人でも自宅に他人を入れるのはまだ良しとしない人も多いです。同行について事業者に負担のかからないような仕組みなど、環境整備が必要かと思われます。
- ・訪問介護は日本人スタッフでも信頼関係を持つのが難しい場合があります。家人が不在時の介護スタッフの介入は家人にとって勇気のいる決断です。介護者本人の資質は

元より、事業者の責任ある対応が安心材料になるかと思います。

- ・提供するにあたって、当面は、しっかりとご利用者様・ご家族に説明を行い、同意を得ておく事が望ましいのではないのでしょうか？次第にご利用者様の生きてこられた背景が変わりますので、今のご利用者様と十年後・二十年後のご利用者様の時代背景を鑑みながら、その時代のニーズに応じたサービスの提供を考えていければと思います。
- ・利用される方の性格や相性は雇い主側が配慮すれば良いと思います
- ・日本人スタッフと共有し孤立させない受け入れ側のスキルが必要。

○指導・教育体制、フォロー体制について

(訪問系サービスに携わるにあたってのフォロー体制)

- ・ほうれんそうの必要性。
- ・二人介助であれば、問題がないかと思う。
- ・訪問介護の場合でもフォローできる体制作りが必要。
- ・1対1になる訪問介護ではすぐに相談できる環境が必要と思う。

- ・ツールを使いながらサービス提供時に常に指導者に相談できるような状況であれば訪問介護サービスを外国籍人材にも担ってもらいたい。

(ひとり立ちまで)

- ・教える側、人材育成担当者の教育期間が延長する。マンツーマンで着ければベストだが、その期間は人員マイナスになる。受け入れはいいが、1事業所に同時期に2人、3人は負担が大きい。
- ・安全策をとるならば、補助的な立場から始めて能力を見極める事が必要かも知れず、そうなると煩雑な制度や研修体制を整えなければならないかもしれない。手間を考えるとかなりハードルが高いと思われる。
- ・知人の訪問介護事業を見ていて、最終的には指導者がOKを出して現場に出る道筋。しかし、人材不足の中で育成半ばで現場デビューは当たり前。そのフォローに指導者が出なければいけない悪循環。
- ・日本人でも雇用が伸びない要因に非正規雇用が多く、事業所運営も非正規雇用者で、どうにか経営が成り立つ。訪問介護は一人で訪問出来るまでの育成が事業所の方針に差があり、個人のスキルに合わせられない現状が多いと思う。サービス提供責任者もヘルパーとして実働を伴いながら担っている事業所が多く、外国人技能実習指導員としても生活相談員としても機能し難い現状と

思う。

(指導・サポート上の課題)

- ・実習生の人となりがわかるまでは、かなりのフォローが必要だと思いました。
- ・言葉でサポートしきれない部分で、訪問時にどのようにサポートしていくかも必要かと感じます。

■その他

- ・専門職や関係機関、受け入れる利用者、家族などにも調査されることが必要かと思う。
- ・日本介護福祉士会としては、現場で介護に従事している会員の集まりとも言えるので、様々な声をより集め、ディスカッションをして、国の検討に反映して欲しい。
- ・優秀な外国人が離職につながらない様に外国人には格安もしくは期間限定で資格有無関係なく、介護福祉士会に加入できる仕組みも面白いかもしれません。