



# テーマ：特定技能12名雇用の実態と課題

社会福祉法人 憩

# 本日の内容

- ◆ 施設概要
- ◆ 外国人導入までの経緯
- ◆ 現在までの状況
  - ・ 外国人材に関して生じたトラブル
  - ・ 外国人材の介護への対応力
  - ・ その他
- ◆ 現在の取り組み
- ◆ 今後の課題



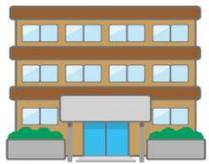
インドネシア  
INDONESIA



# 施設概要

法人名	社会福祉法人 憩
施設名	特別養護老人ホーム いこい
事業開始日	平成25年7月1日
所在地	神奈川県小田原市久野4406-1

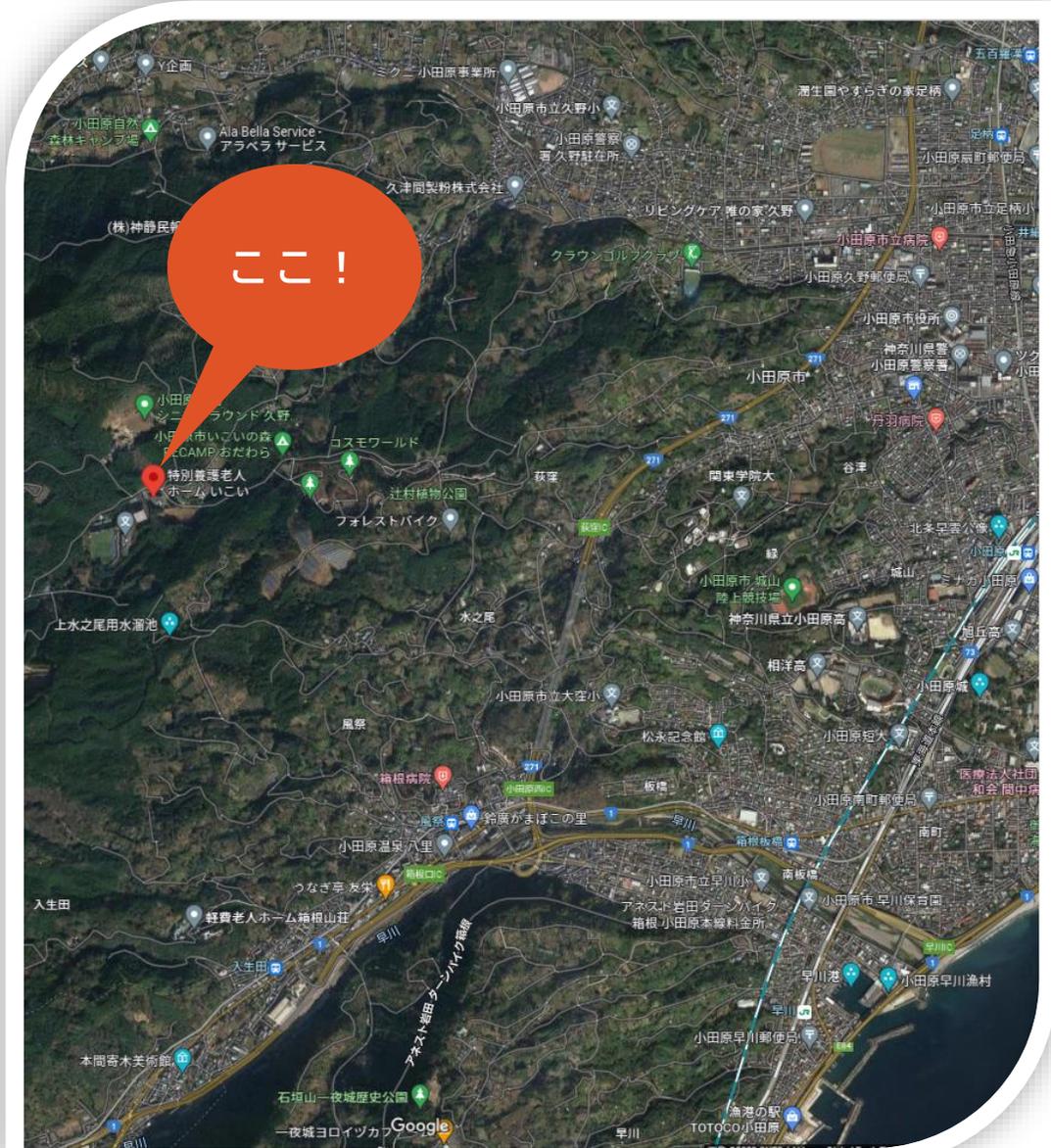
特別養護老人ホーム  
定員 100名



短期入所生活介護  
定員 20名



- 1法人1施設
- 特定技能 12名受入中



# 外国人導入までの経緯

## ◆ 動機

### ① 介護人材の不足

※2013年開設当初より、悩まされ続けてきた

### ② ケアの質の低下

### ③ 派遣費用・紹介手数料の増加

※2020年には、派遣職員が10名まで増える  
※職員採用を紹介会社に頼らざる得ない状況



確保

外国人の受入

# 外国人導入までの経緯

年	2016年	2017年	2018年
制度		技能実習に「介護」が追加	
導入までの過程	EPA・技能実習生の受入を検討しはじめる	ベトナム視察（9月）	施設内で受入の説明 技能実習の受入を決断
備考		湘南社会福祉事業協同組合に同行し、送り出し機関、日本語学校、看護学校などを視察	※EPAより技能実習の方が受入条件が緩いため、技能実習を選択

管理者や介護職員から  
大反対にあう

# 外国人導入までの経緯

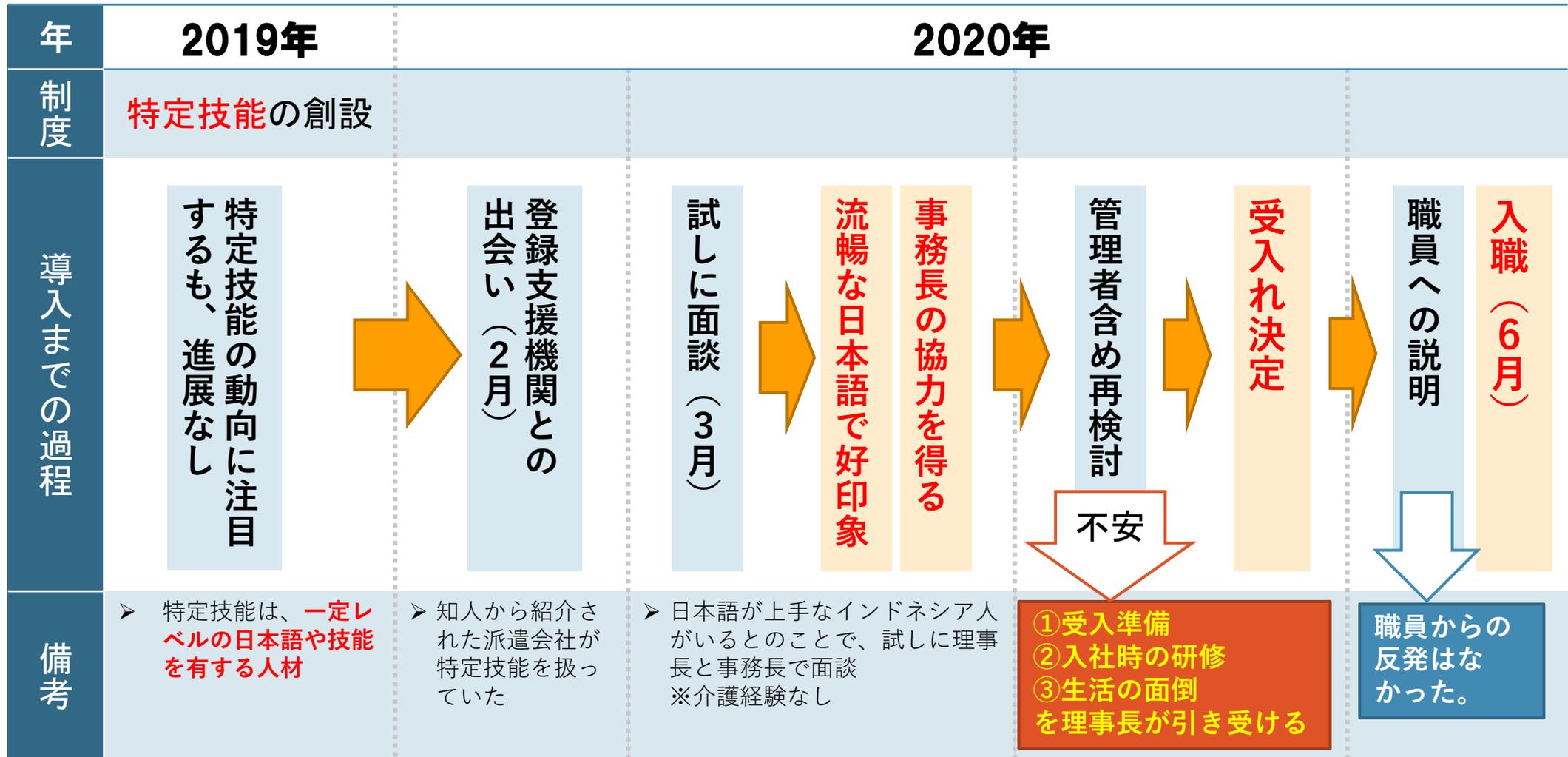
## ◆ 大反対の理由

- ① 言葉の壁 ⇒ コミュニケーションへの不安  
どのように教育・研修するのか
- ② 人間的な余裕がない ⇒ 現場で教育できる人も時間もない
- ③ 生活の面倒 ⇒ 誰が見るのか
- ④ 外国人への偏見 ⇒ 仕事をしない、時間を守らない

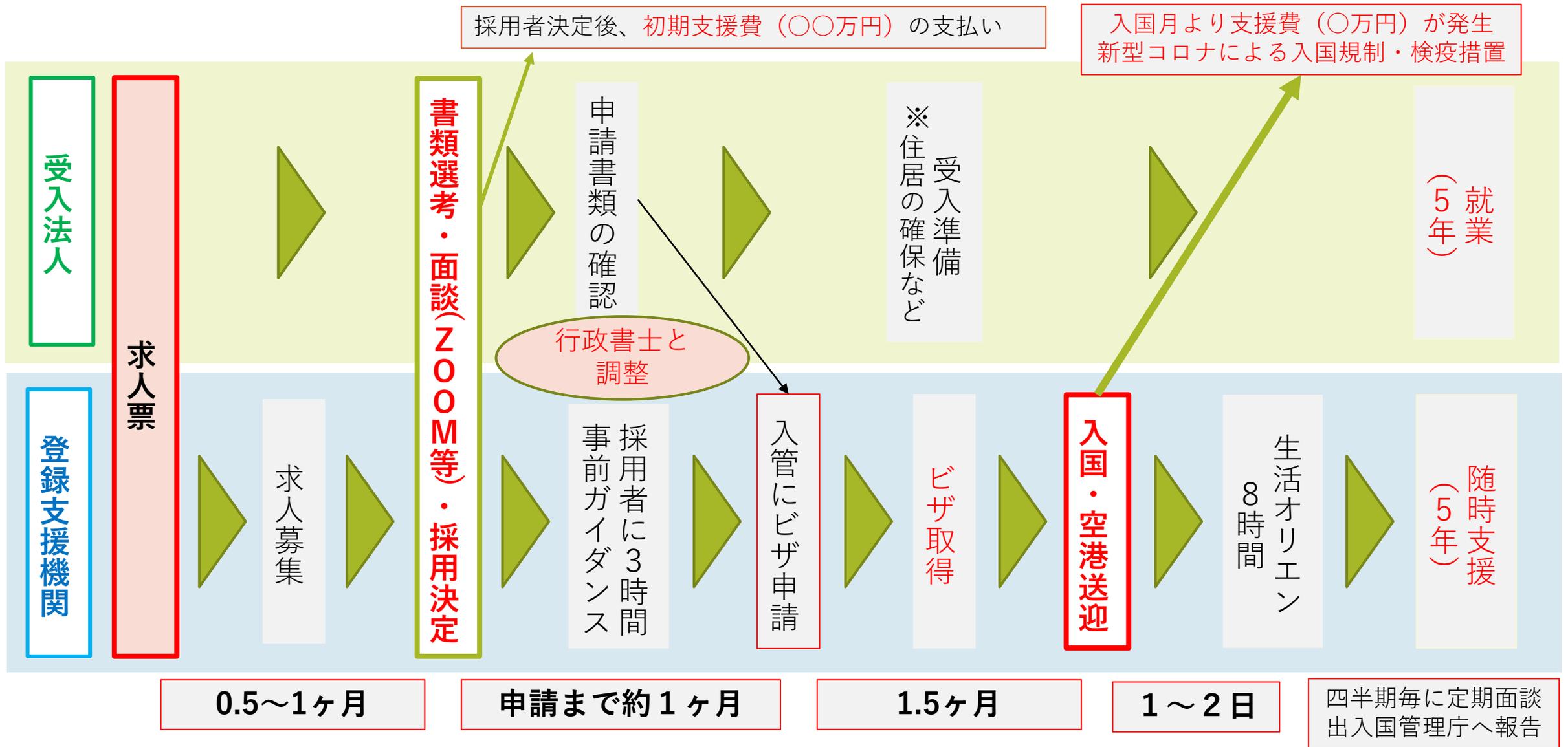
職員の不安を拭えず

**受入を断念**

# 外国人導入までの経緯



# 受入れまでの採用スケジュール



# 受入れまでの準備

※当法人の場合

## 日本人職員への説明

- ◆ 特定技能受入の目的
- ◆ 日本とインドネシアの生活や文化・習慣の違い

## 準備するもの

1	住居	2DK・3DK、敷金・礼金、保証・保険、手数料など ※毎月の賃料や光熱費は本人より徴収（上限あり）
2	家電	冷蔵庫、洗濯機、炊飯器、電子レンジ、掃除機、テレビ、エアコン
3	家具 etc	テーブル（こたつ）、カーテン、布団、物干し竿
4	近隣の案内図・ゴミ	駅、スーパー、病院、市役所、警察署、郵便局、ゴミの分別表など
5	初日の案内	時間、場所、持ち物など
6	オリエンテーション	法人・施設概要、就業規則など
7	研修資料	文化・習慣の違い、介護全般（日本人とほぼ同じ・フリガナ）など

※住民票や銀行口座、Wi-Fiの契約、引越し初日の買い物などは、登録支援機関がサポートして下さっています。

# 外国人導入までの経緯



## ◆ 受入れにあたっての障壁

### 1. 宗教（イスラム教）

- お祈り : 休憩室・休憩時間のみ  
※水の利用なし
- ヒジャブ : OK
- 食 事 : お弁当
- 断 食 : OK

### 2. 担当者の選任

- 理事長が担当者  
※別の方で良い

### 3. 給与や待遇

- 月給制 : 資格なし3年経験者と同等
- パートタイマー等就業規則を適用  
※昇給なし  
※賞与なし（夜勤できれば寸志程度）  
⇒日本人からの苦情は殆どなし

### 4. 費用

- 3年以上勤めれば、派遣や紹介より費用対効果は高くペイできる。
- 最初の3年は先行投資と考え、その間に体制を整えるようにした。

### 5. 入居者・家族

- 家族へは書面で通知・紹介し、現在まで問題はない。
- 利用者も特に問題はなかった。

### 6. その他

- 必死で探した。
- 送迎車を増便・ドライバーを増員

# 現在までの状況（2020年度）

## 2020年度 当初計画

在留資格	特定技能1号
人数	本年度3名 次年度3名 計6名
国	希望なし
日本語	N3以上
介護経験	あり
<その他> ・部屋：3DKに3人	



## 2020年度 状況

在留資格	特定技能1号
入職	14名
退職	0名
国	インドネシア
日本語	N4~N2
介護経験	あり5名 なし9名
<その他> ・部屋は、3DK・2DK	

なぜ  
特定技能？

- ① 日本語ができる。
- ② 即戦力（経験者）を期待した。
- ③ 人員基準1名としてカウントできる。

なぜ14名も？

- ① 現場職員からの評価が良かった。
- ② 日本人の採用が難しかった。  
⇒派遣や退職者を特定技能へ入れ替える。

なぜ  
インドネシア？

- ① 当初インドネシア人しかいなかった。
- ② 現在は、**宗教上の理由**  
⇒イスラム教は、豚肉とアルコールが厳禁なので、キッチンを共有できないため、他国との同居が難しい。

日本語できなくて大丈夫なの？

- **一番大きな壁**。独り立ちまでに半年~1年以上かかる場合もあります。

未経験者9名  
大丈夫なの？

- **日本人の未経験と殆ど変わらない!!**
- ・介護の技術研修は、日本人と同じ内容で、マニュアルにフリガナを付けただけ。
- ・研修時間は概ね通常の2~3倍程度かかる。
- ・記録や引継ぎはフォローが必要。

# 現在までの状況（2021年度）

2020年度 当初計画		2020年度 状況		2021年度 現状	
在留資格	特定技能1号	在留資格	特定技能1号	在留資格	特定技能1号
人数	本年度3名 次年度3名 計6名	入職	14名	入職	5名
		退職	0名	退職	7名
国	希望なし	国	インドネシア	国	インドネシア
日本語	N3以上	日本語	N4~N2	日本語	N4~N2
介護経験	あり	介護経験	あり5名 なし9名	介護経験	あり5名 なし7名
<その他> ・部屋：3DKに3人		<その他> ・部屋は、3DK・2DK		<その他> ・部屋は、基本を2DKとした。	

残 12名

半数が退職してしまった

# 現在までの状況（2021年度）

## ◆ 退職の理由

退職者	退職の理由
A	① もともと新型コロナで帰国できなかったため就職した。長く勤めるつもりはなかった。親戚が兵庫県に住んでおり、その近くで就職が決まったため退職します。 ② 欠勤控除の説明が不十分で不信感に繋がった。
B	① 入職以前、EPA介護職員として2年半の経験があったが、3年修了せずに帰国した。今回、介護福祉士を取得し、家族を日本に呼ぶことを目的としていたが、「実務者研修の受講」が必要だと知り、帰国（退職）してしまった。
C	① 日本人の夫と離婚し就職したが、高校生になる息子と一緒に生活することになった。 ② 以前5年間勤めたデイサービスはお一人お一人のマニュアルが全て整備されていたが、この施設は、マニュアルがキッチンと整備されていない。
D	① 介護が合わないため、農業へ転職。
E	① 恋愛（特定技能同士で一緒にいることが難しくなってしまった）
F	① 人間関係（介護リーダーとの不仲） ② 介護が合わない（コミュニケーションや介護技術の取得が難しかった）
G	① 人間関係（介護リーダーとの不仲） ② 介護が合わないため、食品加工へ転職。

# 現在までの状況（2021年度）

## ◆ 受入れ後の障壁

### 1. 転職に抵抗がない

- 転職の考え方について何度も話した。
- 日本で転職を繰り返すと再就職で不利になる可能性があることや、スキルを身に付けるためには長く勤めることも必要である旨伝えました。
- 退職しないための魅力ある施設づくりも必要。

### 2. 雇用条件に過敏

- キチンと理解するまで話す。
- 様々な情報の中で、自分に都合の良いことだけをキャッチして、都合の悪いことは排除する傾向にあったため、現実や実際の話伝えました。  
※手当、賞与、夜勤回数、同一労働同一賃金など

### 3. 人間関係

- 定期面談
- 迅速かつきめ細やかな対応
- 一度こじれてしまうと修復が難しいのが人間関係です。できるだけ早期に発見し、話を聞くことが重要だと考えています。  
※異動や引っ越しもおこないます。

### 4. 指導方法

- 外国人を指導する際の注意点を説明
- ゆっくり分かりやすい言葉で説明し、聞き返す。
- **褒めて伸ばす！！**
- **怒る時は、人前ではなく個別に呼び出す。**
- 日本人より時間が掛かることを理解する。  
※自分が海外で仕事をした時をイメージ

### 5. 長期休暇

- キチンと理解するまで話す。
- 有給の使い方や希望休の取り方、業務に支障がないようにすることなど。
- 人員不足の時は、長期休暇は控えるか、時期をズラすように伝えていきます。また、本当に必要な休みを検討してもらい、シフトと相談します。

### 6. その他

- 国家試験のオンライン授業については**施設として支援**しているため、シフトを考慮していただきますが、夜勤に入れる日は入ってもらいます。
- 常に学び、よりよいケアが提供できるように指導しています。

# 現在までの状況

## ◆ 介護スキル・仕事への対応力

### ① 介護スキル1（車いすの操作、移乗、食事、排せつ、お風呂、薬など）

- 3年以上の経験者※EPAなど = 2ヶ月程度で独り立ち（夜勤も可）
- 未経験+日本語N3レベル = 3ヶ月～半年で日中は独り立ち（夜勤まで半年～1年程度）
- 未経験+日本語N4レベル = 半年～1年以上（同じN4でも大きく差があります）

※あくまで参考程度とお考え下さい。人によって大きく差があります。

### ② 介護スキル2（記録、事故や急変時の対応など）

- 記録も行っています!!  
ただし、記録後に日本人が確認し、日本語の正しい使い方や漢字を教えています。  
※介護職員に確認したところ、特別大きな負担や苦になることはないとのことでした。
- 事故や急変時の対応は、夜勤者は必ず研修し心得てもらいます。  
しかし、実際に1人で対応することは難し場合が多いため、夜勤リーダーがフォローに入ります。  
さらに、オンコール体制を看護と介護のダブルで敷いています。

### ③ 介護スキル3（コミュニケーション）

- **お年寄りを敬う文化があり、利用者に対して優しい態度で接してくれます。**
- 日本語については、上手に伝えられないことや理解できていないこともありますが、特別大きな問題は発生していません。

介護職員として  
合格レベル!!



# 現在までの状況

## ◆ 仕事に対する姿勢

- ① 勤怠は良好で、遅刻や欠勤も殆どありません。
- ② 与えられた仕事はキチンとこなしてくれます。
- ③ 全般的に、**仕事**が雑です。  
⇒ **何度も**教えれば丁寧になるようになります。  
※もちろん丁寧な方もいます。

話せば分かる!!

日本人も根気が必要!!



# 現在までの状況

## ◆ インドネシア一か国のメリット・デメリット

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none"><li>● 仲間が多いため、楽しく生活できる。</li><li>● 宗教や生活習慣が同じなので、共同生活しやすい。</li><li>● 先輩が後輩に指導しやすい。</li><li>● 管理がしやすい。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 情報共有<ul style="list-style-type: none"><li>⇒都合の良い情報ばかり共有する。</li><li>⇒声が大きくなる。</li><li>⇒辞めるとき一緒に辞めてしまう。</li></ul></li><li>● 複数名同時に長期休暇を申請してくる。</li></ul>



- ✓ 慣れるまでは、少人数の採用が良いかもしれません。
- ✓ 複数の国の方を受入れるのも一つの方法かもしれません。

# 登録支援機関を選定するための視点

## ➤ 技能実習・・・入国前（送り出し機関）の教育が大切

はじめて日本へ来る方が多いため、送り出し機関による入国前の教育が大切です。日本語だけでなく、日本の文化や習慣などの指導をキチンと行っているかを見極めることが重要だと考えています。

## ➤ 特定技能・・・受入後のフォローアップが大切

既に日本での生活歴がある方が多くいため、日本語や文化・習慣、生活面での混乱はない。しかし、転職が可能であり、以前の職場との比較や、独自のネットワークで情報共有しているため、より良い職場を求める傾向があります。そのため、受入後のフォローアップを手厚く行ってくれる登録支援機関を選ぶことが重要だと考えています。

# 今後の取り組みや課題

## ◆ 現在の取り組み

### ◆ 介護福祉士試験合格に向けたサポート

#### ① 週1回の無料オンライン講座

受入当初は施設内で介護福祉士講座を週1回行っていたが、かなり難しく大変だったため、シフトを考慮し、無料の外国人向けオンライン講座を受講できるように配慮した。

2021年1月  
介護福祉士受験  
3名

#### ② 実務者研修の受講を支援

1年以上優良に勤め、3年以上勤める意思がある者は、施設負担で受講できる。

※外国人向けの実務者研修を施設内で行えないか検討中。

2022年度  
実務者研修受講予定  
2名

### ◆ 新規入職者に関しては、現在までのトラブルについて取り纏め、詳しく説明している。

例) 同居者・アパートでの注意事項、仕事に対する姿勢、雇用条件や法律・規則について など。

# 今後の取り組みや課題

## ◆ 今後の取り組み（既に検討している）

### ◆ 資格取得後に日本で生活を継続するためのサポート

※「特定技能1号」から在留資格「**介護**」へ

#### ① 住居のサポート

- ・個人で契約できない場合や探すのが難しい場合、法人が代行
- ・一時的に掛かる費用の貸付

#### ② 家族と日本で暮らす為のサポート

- ・配偶者の就職先の斡旋
- ・子供の保育園・幼稚園への入園のサポート

#### ③ 規則・規定の整備・・・特に処遇面（給与）について

- ・日本語レベルや過去のEPAや技能実習経験をどの様に取り扱うかなど

## ◆ 今後の取り組み（これから取り組む）

- スキルレベルに応じた研修やキャリアプランの作成
- 介護の楽しさを知り、当法人で長く勤めて頂くための魅力創出

# 今後の課題や取り組み

## ◆ 戦略と目標

1. 介護職員の3分の1を特定技能へ移行（約60名中**20名**） : 介護人材の安定
2. 2024年度から、毎年2名の介護福祉士試験合格を目標 : ケアの質の向上
3. 2027年度までに介護リーダーや外国人の責任者を輩出 : 働きやすい環境

⇒国籍に関係なく働きやすい環境を整備することで、施設の魅力を創出していきたい。



ご清聴ありがとうございました。



i-koi.net