

外国人介護人材の受入れ・定着にむけた効果的な ICT 機器等のツールの利用に関する調査研究事業

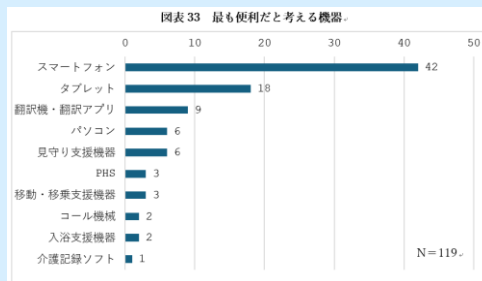
本事業では、ICT 機器等の活用が外国人介護人材の業務の円滑な遂行や定着にもたらす効果等を明らかにし、得られた知見の展開を行うことを目的とした。

施設・事業所に対するインタビュー調査

- 先進的に外国人介護人材を受け入れ、かつICT機器等のツールを積極的に活用している13施設・事業所等に対し、インタビュー調査を実施した（訪問系サービスの3事業所を含む）。
- 本調査により、見守り支援機器やインカム等、外国人介護人材に特化した機器ではない場合であっても、外国人介護人材にとっての安心感や働きやすさに好影響を与えていることが明らかとなった。
- 特に訪問系サービスの現場においては、外国人介護人材が利用者と1対1で業務を行う場面が多く、インカムやビジネスチャットが有効に機能している事例が確認された。これらのICT機器の活用は、安心感の醸成や業務の円滑化に加え、ハラスメントの防止といった観点からも、重要な役割を果たしていた。

外国人介護人材（119名）に対するアンケート調査

- 外国人介護人材がパソコンの操作に苦手意識を持っている傾向が明らかとなった。一方で、スマートフォンやタブレットを「最も便利なデバイス」として選んだ職員が多かった。外国人介護人材のICT機器等の活用定着においては、外国人介護人材が使いやすいデバイスを使うことの重要性が示唆された。



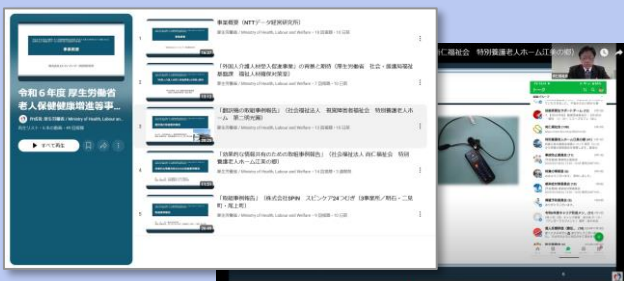
外国人介護人材受入促進事業のモニタリング調査

- 「外国人介護人材受入促進事業」に参画した5つの自治体の協力を得て、機器導入の前後に2回のモニタリング調査および補足的なインタビュー調査を実施した。
- 本事業では、翻訳機の導入を行う施設・事業所が多く、また、比較的最近外国人介護人材を受け入れたケースが多かった。これらの施設・事業所においては、外国人介護人材とのコミュニケーション手段の確保が喫緊の課題であったと考えられる。
- 調査結果より、本事業の活用により、特に受入れ初期段階にある施設・事業所において、円滑なコミュニケーション環境の整備が進み、外国人介護人材にとって働きやすい職場環境の構築に一定の効果があったと言える。

成果物① 取組事例報告の動画

訪問系サービスの事例を含む3事業所の取組報告会を動画配信型で実施した。

[取組事例報告（動画）](#)



成果物② 活用事例集

ICT機器等の種別ごとに活用のポイントや事例をまとめた「外国人介護職員の受入れ・定着のための ICT 機器等の活用事例集」を作成した。（次ページ参照）

[活用事例集（印刷版）](#)



成果物③ 事業報告書

事業成果をまとめた報告書を作成した。
[事業報告書](#)



①～③成果物
掲載ページ



成果物①②

訪問系サービス事業所のICT機器の活用・効果に関する取組報告

【基本情報】

- 法人・事業所名：株式会社SPIN スピンケア24つむぎ二見町（兵庫県明石市）
- サービス種別：定期巡回・随時対応型訪問介護
- 職員数：13名（内、介護職員10名、外国人介護職員10名 ※全員、在留資格「介護」）

株式会社SPIN
の取組報告動画



事業所（主な導入機器等）

動画で
紹介

スマートフォン

記録ソフト

AI 文字起こし付ボイスレコーダー

【課題】

- 外国人職員にとって、議事録の作成は大きな負担
- 議論よりもメモをとることに集中してしまう

【効果】

- 自動作成・要約により、業務効率化と時間削減
- 誰もがわかりやすい記録で情報共有の円滑化

インカム

【課題】

- 直行直帰のため、気軽なコミュニケーションをとりづらい

【効果】

- 職員間のリアルタイムの連携
- セクハラ・パワハラが起きた場合も、迅速に職員から情報共有やSOSを発信
- 現場での介護力の向上

【活用の状況】

- 担当者会議にリアルで参加していなくても情報を把握
- インカムをつなげて、オンラインでのサービス同行を実施



ビジネスチャット

【効果】

- 膨大な量の情報の交通整理
- 外国人も負担なく利用（使い方が簡単）



利用者宅（主な導入機器等）

事例集
で紹介

スマートフォン

見守りカメラ

【課題】

- 夜間訪問時に、利用者を起こしてしまうことがある

【活用の状況】

- 緊急コールがあった際にまずカメラで状況を確認し対応
- 事故やトラブル等が起きた場合の状況確認

【活用の工夫】

- リスクの高い利用者宅に、ご家族説明・納得のうえ設置
- 必要時に確認することでプライバシーに配慮
- 画像是保存されるようになっており、後から確認が可能（ご家族にも画像共有、トラブル防止やハラスメント対策にもつながる）



ホームデバイス

【課題】

- 常に家族を呼んで操作してもらわないといけない

【活用の状況】

- 利用者自身が音声を発することができる場合、スマートスピーカーで電動ベッドの昇降、テレビ・エアコンなどの操作を実施

スマートフォンを筆頭とした様々なICTツール等を利用することで、
外国人職員の言語の壁を取り除き、業務の効率化による負担の軽減、
いつでも相談できる体制による**働きやすい職場環境づくり、**
利用者への**サービスの質の向上**を実現！

成果物②

「外国人介護職員の受入れ・定着のためのICT機器等の活用事例集」からの抜粋



活用事例集（印刷版）

翻訳機能付き記録ソフトの導入・活用事例

導入事例

試行・適応期

活用期

展開期

#記録ソフト

外国人介護職員も安心！ 翻訳機能付き記録ソフトで業務効率アップ

社会福祉法人 厚仁会 特別養護老人ホーム珠光園

■ 基本情報

- ・サービス種別：介護老人福祉施設
- ・職員数：48名（内、介護職員26名、外国人介護職員5名）
- ・外国人介護職員内訳：在留資格「介護」3名、「留学」2名
- ・機器の導入状況：記録ソフト（2020～）、タブレット、PC、見守り機器、移乗機器 等

■ 課題

- ・日本人職員、外国人介護職員にとって手書きの記録が大きな負担となっていた。
- ・外国人介護職員は日本語での十分な記録を書くことが難しいため、夜勤を担当できない懸念があった。

■ 導入手順

▼ 活用しようと思ったきっかけ・課題

- ・従来は手書きで記録を行っており、外国人介護職員だけでなく、日本人職員にとっても負担となっていた。
- ・施設長は、外国人介護職員、日本人職員問わず、「誰にとっても使いやすい」記録ソフトを導入したいと考えた。

▼ 機器の活用方法

- ・開発・販売されたソフトは、まずは小さいユニットから導入し、徐々に活用を広げていった。
- ・新しいICTに抵抗を感じる職員もいるため、最初に導入したユニットの成果を他の職員に見てもらうことで、心理的なハードルを下げることを大切にした。



記録ソフトを使う様子

▼ 導入の準備

- ・法人が提案をした介護記録ソフトの開発について、メーカーから協力依頼があり、開発に協力しました。施設長を中心に現場の声を集め、メーカーの開発チームに意見を伝えた。
- ・操作ボタンの位置や、多言語機能など、国籍や年齢を問わず、どんな人にも感覚的に使える仕様にしてほしいという点を強調して伝えた。

▼ 効果・その後の展開

- ・外国人介護職員も問題なく介護記録ができるため、夜勤もできるようになった。
- ・外国人介護職員だけではなく、日本人職員の記録の精度も上がった。
- ・手書きの記録では現場に行かないと確認できず、時間がかかっていたが、記録ソフトを導入後はタブレットでどこでも確認でき、管理者の業務効率も向上した。



画面イメージ

■ 活用の工夫

記録のルールを共有

- ・記録ソフトは、直感的で使いやすいインターフェースを持ち、慣れると自然に操作できます。しかし、使い方や認識が統一されていないと、適切に情報共有ができなことがあるとあります。
- ・例えば、事故報告などの決まった様式での記録は記録ソフトでは対応できないため、紙に書くという運用をしています。そのため、記録ソフトの機能をしっかり理解し、運用ルールを定めてメンバー間で認識を共有することが大切です。さらに、ルールを定期的に見直し、改善していくことも重要です。

管理職・外国人介護職員もICT研修に積極的に参加

- ・施設では、ノーリフティングケアなどの取り組みも進めています。ICT導入に関しては、現場の職員が中心となって推進できるよう支援しています。今年は、外国人介護職員のサプリーダーが施設を代表して研修に参加し、学んだことを他の職員に共有しました。
- ・また、施設長も積極的に研修と一緒に参加しています。そうすることで、現場職員が新しい取り組みを施設に提案・導入しやすくなると思っています。

■ 活用の効果



外国人介護職員

ミャンマー語の表記ができるため、入職したばかりのころは役立ちました。今は自身の日本語のレベルも上がったため、日本語表示で記録をしています。定型文を選択できるので、手書きよりも素早く記録ができとても便利です。また、予測変換機能も役立っています。分からない単語があるときは、翻訳アプリも併用して、正確に記録できるようにしています。（ミャンマー／在留資格「介護」／来日2016年）

記録ソフトが見守り支援機器と連携しており、利用者の情報が自動で入力される点が便利です。職員同士の情報共有もよりやすくなりました。



日本人職員



管理者

仕送りが就労のモチベーションとなることが多い外国人介護職員にとって、夜勤は重要な収入源です。夜勤では昼間より職員の人数が少なく、利用者一人一人に対してより丁寧な対応が求められます。そのため、正確な記録を迅速に行うことが重要です。外国人介護職員が記録ソフトを活用することは、業務負担を軽減し、夜勤中でも安心して業務を行うための大きなサポートとなります。特に、記録業務に適切なツールを使用することで、「自分にもできる」と感じられるようになり、効果的に業務をこなせると考えています。

本事例は、生産性向上ガイドラインに掲載されています。



① 施策の目的

外国人介護人材の介護現場における円滑な就労・定着を促進する観点から、外国人職員と日本人職員の意思疎通の円滑化、外国人の日本語学習の支援、外国人の記録作業の負担軽減をするため、受入事業所等に対して、外国人介護人材の活躍に資するツール等の導入、導入されたツール等が有効活用されるための環境整備に係る経費を助成する。

また、在留資格「特定技能」の受入促進等により今後増加が見込まれる外国人介護人材の資格取得支援ニーズへの対応を強化するため、民間団体が有する資格取得支援のノウハウを地域の資格取得支援機関へ横展開を行うことで、外国人介護人材に対する資格取得支援の強化を図る。

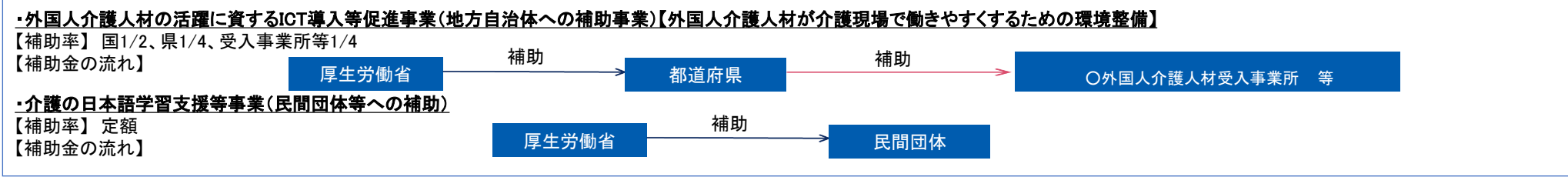
② 対策の柱との関係

I	II	III
○		○

③ 施策の概要

- ・外国人介護人材の活躍に資するICT導入等促進事業(地方自治体への補助事業)【外国人介護人材が介護現場で働きやすくなるための環境整備】
外国人職員と日本人職員の意思疎通の円滑化、外国人の日本語学習の支援、外国人の記録作業の負担軽減をし、外国人介護人材の介護現場における円滑な就労・定着を促進する目的で、都道府県と連携して以下のア・イのいずれかの取組を行う外国人介護人材受入事業所等に対して、その費用を補助する。
 - ア 外国人介護人材の活躍に資するツール等の導入支援及び活用促進
外国人介護人材が介護現場で円滑に就労・定着できるよう、外国人介護人材の活躍に資するツール等(携帯型翻訳機、多言語対応の介護記録ソフトウェア、e-ラーニングシステムなど)を導入するとともに、導入されたツール等が有効活用されるための研修、勉強会、関連規程の整備などの環境整備を行う。
 - イ その他外国人介護人材が介護現場で働きやすくなるための必要な取組
- ・介護の日本語学習支援等事業(民間団体等への補助)
各地域において介護福祉士国家試験対策向けの講座の開催する動きがある中、本事業により、地域の職能団体をはじめとした外国人介護人材の資格取得支援機関に対するスーパーバイズなど、地域の資格取得支援機関の支援力を向上させるために必要な取組を行うことで、国家試験対策講座に係る受講体制の均てん化を図る。
 - ※支援メニューの例
 - ・外国人介護人材の資格取得支援講座の開催未実施の地域の資格取得支援機関への支援
 - ・各地域の資格取得支援機関との情報提供体制の構築

④ 施策のスキーム図、実施要件(対象、補助率等)等



⑤ 施策の対象・成果イメージ(経済効果、雇用の下支え・創出効果、波及プロセスを含む)

外国人介護人材受入事業所におけるツール等の導入等を推進することで、外国人職員と日本人職員の円滑なコミュニケーションや、外国人介護人材の業務負担の軽減等を行い、また、国家試験対策講座に係る受講体制の均てん化を図ることで、外国人介護人材の介護現場における円滑な就労・定着を実現する。