

## 「インドネシア人介護福祉士候補者受入実態調査」結果概要

本調査は、経済連携協定（EPA）に基づき入国したインドネシア人介護福祉士候補者が、我が国の介護施設で就労・研修を開始してから約1年が経過したことを受け、候補者の就労・研修の実態や日本語でのコミュニケーション能力、サービスの質への影響等についての現状を把握することを目的として実施したものである。

調査時期：平成22年1月28日（木）～平成22年2月17日（水）

調査対象：20年度に入国したインドネシア人介護福祉士候補者を受け入れた53施設

調査対象：①施設長・理事長、②研修責任者、③施設職員、④利用者、⑤利用者の家族、  
⑥インドネシア人介護福祉士候補者

回答数：39施設528人

なお、複数回答可ではない設問において複数の回答があった場合であっても、機械的に集計しているため、回答率の合計が100%とならない場合がある。

### 1. 受入れの目的

（施設長・理事長への質問） ※複数回答可

- 「国際貢献・国際交流のため」、「将来の外国人受入れのテストケースとして」、「職場の活性化のため」と回答した割合は78～89%程度であり、そのうち「達成されている」又は「概ね達成されている」と回答した割合の合計は64～79%程度であった。
- 「人手不足の解消のため」と回答した割合は約49%であり、そのうち「達成されている」又は「概ね達成されている」と回答した割合の合計は約39%であった。

		国際貢献・国際交流のため		将来の外国人受入れのテストケースとして		人手不足の解消のため		職場の活性化のため		その他	
		回答数	回答率	回答数	回答率	回答数	回答率	回答数	回答率	回答数	回答率
		30	81.1%	33	89.2%	18	48.6%	29	78.4%	10	27.0%
達成状況	達成されている	1	3.3%	1	3.0%	1	5.6%	6	20.7%	2	20.0%
	概ね達成されている	21	70.0%	20	60.6%	6	33.3%	17	58.6%	7	70.0%
	どちらともいえない	6	20.0%	10	30.3%	5	27.8%	6	20.7%	2	20.0%
	あまり達成されていない	1	3.3%	2	6.1%	5	27.8%	0	0.0%	0	0.0%
	全く達成されていない	1	3.3%	0	0.0%	1	5.6%	0	0.0%	1	10.0%

## 2. 候補者の就労・研修状況

### (1) 候補者が従事している業務

(研修責任者への質問) ※複数回答可

- ・ 「食事介助」、「排泄介助」、「移動介助」と回答した割合は、「配属直後」は53～76%程度、「配属後3～4か月」は84～90%程度、「配属後7～8か月」以降は約95%であった。
- ・ 「入浴介助」と回答した割合は、「配属直後」は約34%、「配属後3～4か月」は約74%、「配属後7～8か月」は約90%、「現在」は約92%であった。
- ・ 「介護記録の作成」と回答した割合は「配属直後」は約3%、「配属後3～4か月」は約18%、「配属後7～8か月」は約42%、「現在」は約58%であった。

	【配属直後】		【配属後3～4か月】		【配属後7～8か月】		【現在】	
	回答数	回答率	回答数	回答率	回答数	回答率	回答数	回答率
食事介助	29	76.3%	32	84.2%	36	94.7%	36	94.7%
排泄介助	24	63.2%	33	86.8%	36	94.7%	36	94.7%
移動介助	20	52.6%	34	89.5%	36	94.7%	36	94.7%
入浴介助	13	34.2%	28	73.7%	34	89.5%	35	92.1%
介護記録の作成	1	2.6%	7	18.4%	16	42.1%	22	57.9%
その他	7	18.4%	9	23.7%	10	26.3%	11	28.9%
未回答	2	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

### (2) 夜勤の実施状況

#### ① 夜勤の実施状況

(施設長・理事長への質問)

- ・ 「実施していない」と回答した割合が最も高く、約73%であった。
- ・ 「職員の付き添いなしに、一人で実施している」と回答した割合は、約5%であった。

	回答数	回答率
職員の付き添いなしに、一人で実施している	2	5.4%
職員が付き添って指導しながら、実施している	8	21.6%
実施していない	27	73.0%

#### ② 夜勤の開始時期

(「職員の付き添いなしに、一人で実施している」又は「職員が付き添って指導しながら、実施している」と回答した施設長・理事長への質問)

- ・ 「配属後7～8か月经過してから」と回答した割合が最も高く、約70%であった。

	回答数	回答率

配属直後から	1	10.0%
配属後3～4か月経過してから	1	10.0%
配属後7～8か月経過してから	7	70.0%
配属後10～11か月経過してから	1	10.0%

### (3) 引き継ぎ・申し送りの実施状況

#### (施設長・理事長、研修責任者、施設職員への質問)

- ・ 「日本人職員が平易な言葉でゆっくり話をすれば、何とか実施できる」と回答した割合が最も高く、50～65%程度であった。
- ・ 「日本人職員が平易な言葉でゆっくり話をしても、引き継ぎ・申し送りに一部支障がある」又は「日本人職員が平易な言葉でゆっくり話をしても、引き継ぎ・申し送りはほとんどできない」と回答した割合の合計は、施設長・理事長及び施設職員は約21%、研修責任者は約42%であった。

	施設長・理事長		研修責任者		施設職員	
	回答数	回答率	回答数	回答率	回答数	回答率
問題なく実施できている	5	13.5%	5	13.2%	32	19.2%
日本人職員が平易な言葉でゆっくり話をすれば、何とか実施できる	24	64.9%	19	50.0%	99	59.3%
日本人職員が平易な言葉でゆっくり話をしても、引き継ぎ・申し送りに一部支障がある	6	16.2%	14	36.8%	34	20.4%
日本人職員が平易な言葉でゆっくり話をしても、引き継ぎ・申し送りはほとんどできない	2	5.4%	2	5.3%	1	0.6%
未回答	0	0.0%	0	0.0%	1	0.6%

### (4) 日誌や介護記録の記載内容に関する理解

#### (施設長・理事長、研修責任者、施設職員への質問)

- ・ 「一部理解できていない部分があるようだが、概ね理解できている」と回答した割合が最も高く、76～87%程度であった。
- ・ 「ほとんど理解できていない」と回答した割合は、施設長・理事長は約19%、研修責任者は約13%、施設職員は約9%であった。

	施設長・理事長		研修責任者		施設職員	
	回答数	回答率	回答数	回答率	回答数	回答率
問題なく理解できている	2	5.4%	2	5.3%	11	6.6%
一部理解できていない部分があるようだが、概ね理解できている	28	75.7%	33	86.8%	138	82.6%
ほとんど理解できていない	7	18.9%	5	13.2%	15	9.0%
未回答	1	2.7%	0	0.0%	3	1.8%

### 3. 候補者のコミュニケーション能力

#### (1) 候補者と施設職員・利用者等との日本語による意思疎通

(施設長・理事長、研修責任者、施設職員、利用者への質問)

- ・ 「時々話が通じない時はあるが、ゆっくり話せば概ね伝わる」と回答した割合が利用者以外は最も高く、60～74%程度であった。
- ・ 「挨拶や簡単な会話程度であれば、何とか伝わる」又は「意思疎通が全くできない」と回答した割合の合計は、施設長・理事長、研修責任者及び利用者は5～6%程度、施設職員は約10%であった。

	施設長・理事長		研修責任者		施設職員		利用者	
	回答数	回答率	回答数	回答率	回答数	回答率	回答数	回答率
特に問題なく意思疎通ができる	13	35.1%	9	23.7%	32	19.2%	64	62.1%
時々話が通じない時はあるが、ゆっくり話せば概ね伝わる	22	59.5%	28	73.7%	121	72.5%	35	34.0%
挨拶や簡単な会話程度であれば、何とか伝わる	2	5.4%	2	5.3%	15	9.0%	6	5.8%
意思疎通が全くできない	0	0.0%	0	0.0%	1	0.6%	0	0.0%

(候補者への質問)

- ・ 「だいたい理解できているが、時々分からないことがある」と回答した割合が最も高く、利用者の話は約92%、日本人の介護職員の話は約93%であった。
- ・ 「たまに理解できるが、ほとんど分からない」又は「全く理解できない」と回答した割合の合計は、いずれも約10%であった。

	利用者の話		日本人の介護職員の話	
	回答数	回答率	回答数	回答率
十分に理解できている	2	2.7%	3	4.1%
だいたい理解できているが、時々分からないことがある	67	91.8%	68	93.2%
たまに理解できるが、ほとんど分からない	6	8.2%	5	6.8%
全く理解できない	1	1.4%	2	2.7%

#### (2) 候補者とのコミュニケーションがうまくいかず発生した問題事例

(施設長・理事長、研修責任者、施設職員への質問)

- ・ 「ある」と回答した割合は、施設長・理事長は約32%、研修責任者は約50%、施設職員は約25%であった。

	施設長・理事長		研修責任者		施設職員	
	回答数	回答率	回答数	回答率	回答数	回答率

ない	25	67.6%	19	50.0%	119	71.3%
ある(※)	12	32.4%	19	50.0%	41	24.6%
未回答	0	0.0%	0	0.0%	6	3.6%

(具体的な事例)

- ・ 職員の指示を理解していなくても「分かりました」と答える。
- ・ 日本語の理解が十分でないため、業務内容が伝わらず業務に支障が生じる、時間を守れないといったことがある。
- ・ 利用者のお話の内容で理解できなかった事は、そのままにしてしまう。
- ・ 申し送りの内容が理解できない。
- ・ 服薬もれがあった。
- ・ 軽い事故 (注：内容について詳細な記載なし) があった。

## 4. 候補者を受け入れたことによる影響

### (1) 介護サービスの質への影響

#### ① 施設が提供する介護サービスの質への影響

(施設長・理事長、研修責任者、施設職員、利用者、利用者の家族への質問)

- ・ 「サービスの質は特に変わらない」と回答した割合が最も高く、51～65%程度であった。
- ・ 「どちらかというサービスの質が向上した」と回答した割合は、施設長・理事長は約43%、研修責任者、施設職員、利用者及び利用者の家族は20～29%程度であった。
- ・ 「どちらかというサービスの質が低下した」又は「サービスの質が著しく低下した」と回答した割合の合計は、施設長・理事長及び研修責任者は約5%、施設職員、利用者及び利用者の家族は1%未満であった。

	施設長・理事長		研修責任者		施設職員		利用者		利用者の家族	
	回答数	回答率	回答数	回答率	回答数	回答率	回答数	回答率	回答数	回答率
サービスの質が著しく向上した	0	0.0%	1	2.6%	10	6.0%	14	13.0%	16	15.2%
どちらかというサービスの質が向上した	16	43.2%	10	26.3%	49	29.3%	22	20.4%	29	27.6%
サービスの質は特に変わらない	19	51.4%	24	63.2%	107	64.1%	70	64.8%	55	52.4%
どちらかというサービスの質は低下した	2	5.4%	2	5.3%	0	0.0%	1	0.9%	0	0.0%
サービスの質が著しく低下した	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
未回答	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	1	0.9%	5	4.8%

#### ② 候補者が提供する介護サービスの質の水準

(利用者への質問)

- ・ 「概ね満足できる水準である」と回答した割合が最も高く、約59%であった。
- ・ 「あまり満足できる水準ではない」又は「全く満足できない」と回答した割合は、いずれもゼロであった。

	回答数	回答率
日本人よりも質が高い、もしくは十分満足できる水準である	13	12.6%
概ね満足できる水準である	61	59.2%
普通(どちらともいえない)	32	31.1%
あまり満足できる水準ではない	0	0.0%
全く満足できない	0	0.0%
候補者の介護サービスを受けたことがない	1	1.0%
未回答	1	1.0%

### (3) 施設職員等への影響

#### ① 施設職員への影響

(研修責任者、施設職員への質問) ※複数回答可

- 「職員の顔ぶれがそれほど変わらない中で、バックグラウンドが異なる候補者が入ってきたことにより、職員にとっても大きな刺激となっている」と回答した割合が最も高く、研修責任者は約58%、施設職員は約64%であった。
- 「通常の日常業務に加えて、候補者のフォローや教育まで行うこととなり、残業時間や出勤日が増加するなど、受入前に比べて勤務環境が悪化した」と回答した割合は、研修責任者は約29%、施設職員は約8%であった。

	研修責任者		施設職員	
	回答数	回答率	回答数	回答率
職員の顔ぶれがそれほど変わらない中で、バックグラウンドが異なる候補者が入ってきたことにより、職員にとっても大きな刺激となっている	22	57.9%	107	64.1%
候補者に介護知識や技術を教えるためにも、職員自身が一から勉強し直す必要があり、その意味で大変勉強になっている	21	55.3%	106	63.5%
通常の日常業務に加えて、候補者のフォローや教育まで行うこととなり、残業時間や出勤日が増加するなど、受入前に比べて勤務環境が悪化した	11	28.9%	13	7.8%
候補者が安価な労働力として取り扱われており、それに引きずられて、職員の給与まで下げられた	0	0.0%	0	0.0%
候補者の研修担当ではなく、候補者と日常的に接点があるわけではないので、影響は特にはない	0	0.0%	10	6.0%
その他	6	15.8%	12	7.2%

#### ② 施設への影響

(利用者、利用者の家族への質問)

- 「候補者は元気が良く、明るいので、以前に比べて、施設内の雰囲気も明るくなった」と回答した割合が最も高く、利用者は約45%、利用者の家族は約56%であった。
- 「候補者の教育を担当している日本人スタッフは大変そうだが、施設全体として見た場合には、特に変わりはない」と回答した割合は、利用者は約38%、利用者の家族は約34%であった。

	利用者		利用者の家族	
	回答数	回答率	回答数	回答率
候補者は元気が良く、明るいので、以前に比べて、施設内の雰囲気も明るくなった	49	45.4%	59	56.2%
候補者の教育に日本人スタッフの手が取られている様子が、以前に比べて、施設全体としてビビリしている印象がある	1	0.9%	0	0.0%
候補者の教育を担当している日本人スタッフは大変そうだが、施設全体として見た場合には、特に変わりはない	41	38.0%	36	34.3%
その他	14	13.0%	10	9.5%
未回答	4	3.7%	4	3.8%

## 5. 候補者の日本語学習

### (1) 候補者の日本語学習状況(学習方法)

(施設長・理事長、候補者への質問) ※複数回答可

- 「日本語の専門家を招き、個人指導を行っている」又は「ボランティア（日本語の専門家を除く。）を招き、個人指導を行っている」と回答した割合の合計は、施設長・理事長は約87%、候補者は約67%であった。
- 「レポートや日記を書いている」と回答した割合は、施設長・理事長は約73%、候補者は約30%であった。
- 「日本語の問題集を使っている」と回答した割合は、施設長・理事長は約65%、候補者は約38%であった。
- 「日本語能力試験の受験に向けた勉強を行っている」と回答した割合は、施設長・理事長は約62%、候補者は約53%であった。

	施設長・理事長		候補者	
	回答数	回答率	回答数	回答率
日本語学校に通学している	3	8.1%	4	5.5%
日本語の専門家を招き、個人指導を行っている	20	54.1%	49(※)	67.1%
ボランティア(日本語の専門家を除く。)を招き、個人指導を行っている	12	32.4%		
レポートや日記を書いている	27	73.0%	22	30.1%
日本語の問題集を使っている	24	64.9%	28	38.4%
日本語能力試験の受験に向けた勉強を行っている	23	62.2%	39	53.4%
e-learningを活用している	10	27.0%	13	17.8%
日々の学習は、研修責任者(研修支援者)に任せているため、具体的な学習内容は把握していない	4	10.8%		
その他			16	21.9%
未回答	0	0	2	2.7%

※ 候補者に対する調査票の設問は「日本語の先生に来てもらっている」としており、施設長・理事長への設問のように、日本語の専門家であるか、ボランティア(日本語の専門家を除く。)であるかを分けて質問していない。

### (2) 候補者の日本語学習状況(学習時間)

(候補者への質問)

- 「毎週、1～5時間くらい行っている」と回答した割合が最も高く、約48%であった。
- 「毎週、11時間以上行っている」と回答した割合は、約12%であった。
- 「まったく行っていない」と回答した割合は、約3%であった。

	回答数	回答率
まったく行っていない	2	2.7%
毎週、1～5時間くらい行っている	35	47.9%
毎週、6～10時間くらい行っている	29	39.7%
毎週、11時間以上行っている	9	12.3%



## 6. 候補者の受入れに関する課題等

### (1) 候補者の受入れに関する課題

(施設長・理事長への質問) ※自由記載

候補者の受入れに関する課題としては、例えば、以下のような回答があった。

- ・ 候補者が介護保険法上の人員配置基準に含まれないこと。
- ・ 受験機会が一度しかないこと。
- ・ 就労開始前の候補者の日本語能力が十分でないこと。
- ・ 施設内研修にかかる負担が大きい、効果的な教育方法が分からないこと。
- ・ 国民性に起因する候補者との認識の違いが大きいこと。
- ・ 学習意欲のない候補者を雇用し続けなければならないこと。

### (2) 国際厚生事業団への御意見・御要望

(施設長・理事長への質問) ※自由記載

国際厚生事業団への意見・要望としては、例えば、以下のような回答があった。

- ・ 施設内研修に関する支援（日本語、受験対策）の充実。
- ・ 国家試験に何らかの配慮をして欲しい。
- ・ 受入施設へのメリットが少ない。