

外国人介護人材の業務の在り方に関する検討会

発表資料



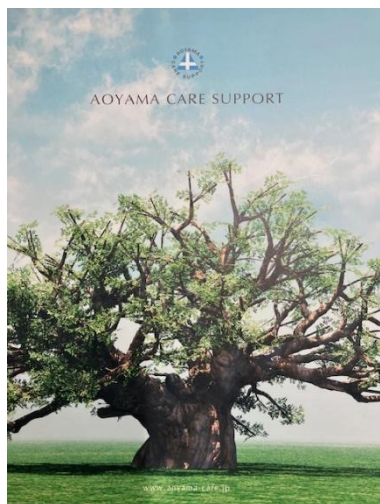
青山ケアサポート

グループ・法人・事業所の概要

○ 弊社では、訪問介護、定期巡回、住宅型有料老人ホーム、看護小規模多機能、訪問看護、居宅介護支援、通所介護、福祉用具貸与等の在宅介護事業に特化して2002年より事業展開しております。また、2015年よりベトナムに現地子会社（JVMCHR）を設立し、ベトナム人介護人材の開発及び日本語教育を行い、日本へ介護留学生として305名（2023年11月時点）を送り出しております。そして、2018年には日本政府から優良法人として選定されました。また、2019年6月より技能実習生の研修施設（ACA）も運営しており、技能実習生の入国後講習も下記AHAと同じ日本語カリキュラムで行っております。

○ 弊社グループ内の社会福祉法人恩徳福祉会では、特別養護老人ホーム、介護老人保健施設、短期入所生活介護、デイサービス、グループホーム等の施設型・地域密着型等のサービスを運営しています。また、2017年4月より日本語学校（AHA）を運営しており、ベトナムから日本まで一気通貫のカリキュラムで日本語習得スピードと質の向上を果たしています。次項に弊社グループのベトナム人介護人材獲得スキームを参考資料として添付しております。

※ 他にもグループ内に医療法人があり、病院等を運営しています。



（会社概要）

社名 株式会社 青山ケアサポート

設立 平成14年4月15日

本社 大阪市中央区安土町1丁目8番15号野村不動産大阪ビル12階

TEL 06-6267-0008（代）

FAX 06-6267-0016

社員数 296名 ※非常勤含む（令和6年1月現在）

信頼ある企業との 提携で実現する ワンストップサービス

ベトナム現地法人による人材募集、教育、管理。
そして日本国内では、これまで多くの
外国人人材を受け入れてきたノウハウにより、
お客様を丁寧にサポートいたします。

ONE-STOP SERVICE



募集

優秀でロイヤルティの高い人材を
在学生・卒業生の中から厳選

- 提携先
- ダナン産業技術大学
 - クワンナム医療短期大学
 - フオンドン短期大学
 - ハノイ工芸高等専門学校
 - ナムサイゴン工科大学
 - 日本語教育機関 他多数

教育 [日本語・介護]

経験豊かな日本人の
日本語講師と介護講師が教育

グループ法人

送り出し

高い信頼と豊富な実績を兼ね備えた
ベトナムの送り出し機関

申請先

特定技能
技能実習

留學生

人材紹介サービス

介護に特化した独自の
教育システムによって、
高度な教育を受けた優
秀なベトナム人介護人
材をご紹介します。



登録支援サービス

法務省・出入国在留管
理庁登録済み「登録支
援機関」として、お客
様と支援委託契約を結
び、外国人材への支援
計画にもとづく支援を
行っています。



株式会社 エタインセル

外国人介護職員の受入人数等

- 弊社では現在、12名の外国人介護職員を受け入れています。
- そのうち一般の在宅に訪問している外国人職員は2人です。
- 身体介助・生活援助、アセスメント、訪問介護計画書の作成等を行っています。

(2人のプロフィール)



Fさん

ベトナム
2020年4月1日
2022年6月配属
勤続3年9ヶ月
介護福祉士
(2020年に合格)

イニシャル

国籍
入社日
在宅所属
勤続年数
資格

Hさん

ベトナム
2019年4月1日
2021年6月配属
勤続4年9ヶ月
介護福祉士
(2019年に合格)



最初は、大阪の日本語学校へ留学という形で来ました。私も養成校在学中に2年間、施設系サービスでアルバイトをしていました。介護福祉士を取得し、母国でも訪問介護が活かせると思い、今の職場に入りました。利用者さんと交流するのがとても楽しいです。

日本には大阪の養成校に留学する形で来ました。養成校のときに2年間、施設系サービスでアルバイトをしていました。介護福祉士に合格し、学校を卒業して、今の職場で働いています。利用者さんと1対1でお話することにやりがいがありますし、とても楽しくやっています。

外国人介護職員の受入人数等

- FさんとHさんは「青山ケアセンター羽曳野」と「青山ケアセンター藤井寺」で従事しており、一般の在宅への訪問介護を行っています。
- 二人が働く施設は以下のとおりです。

青山ケアセンター羽曳野
介護職員23名（うち外国人職員3名）

青山ケアセンター藤井寺
介護職員30名（うち外国人職員5名）



所在地
〒583-0876
大阪府羽曳野市伊賀4-6-1

TEL
072-930-1616

事業所指定番号
2773800707

管理者
小山 絵里



所在地
〒583-0014
大阪府藤井寺市野中2-5-14

TEL
072-931-3555

事業所指定番号
2773400342

管理者
山本 佳世子



外国人介護人材への支援などの取組について

- 事業所内で管理者・サ責がご利用者様の特性に配慮し訪問先を選定しています。
当初は、身体介護、慣れてきたら、生活援助といった具合に訪問先の調整もしています。
（！）ご利用者様とご家族様に外国人職員が訪問させていただくことを説明し、ご理解いただきました。
- 初回訪問では、まず、先輩職員と同行訪問しサービス内容を把握・理解させています。
2回目以降は、ご利用者様に応じて先輩職員の助言と確認のもと、サービス提供を行ってまいります。その後、1人でサービスを行い、適切なサービスやご利用者様への対応が出来ていることを確認して、最短3回目で1人での訪問をさせています。
それでも、もし不安があれば再度、先輩職員による同行を行うなど、ご利用者様や外国人職員の様子を見て、臨機応変に対応しています。
- 研修や勉強会を毎月行い日本人も含めて、職員同士が発表し、実際に介護現場で役立つ内容の研修・勉強の機会を作っています。
- 現場で何かあったときに備えて、適切な連絡先や対応フローなどをまとめた緊急マニュアルを作成しており、何かあった時にはマニュアルに沿って対応しています。
さらに、緊急で何かあった時には、必ず他の職員が駆け付けられるような体制にしています。
- サービス提供記録や申し送りについては、携帯端末の「C-repo」を使用し、サービス提供責任者や上司に連絡し、職員全員で情報共有しています。

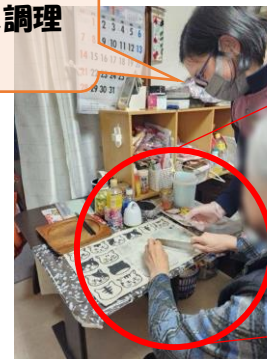
取り組みに当たっての課題や留意点

- 職場内でのコミュニケーションを一番に考え、日常生活や職場での困った事等があれば普段から相談できる様に環境づくりを心掛けています。
- ご利用者様・ご家族様からのハラスメントやトラブルはなかったですが、万が一何かあった場合には速やかに対応できるようにしています。
- 業務量については、職員の担当するケースや業務を一気に増やすのではなく、サービス提供責任者や先輩職員等の意見をもとに、徐々に業務を増やし丁寧に対応してます。
- 職員が母国との文化の違いを感じるケースがあります。会話の受け取り方・考え方・言葉の伝え方には、色々と工夫しながらやってきました。
- 特に、生活援助で調理のケースは、文化の違いで味付けが違うことがありましたが、ご利用者様に教えて頂きながら覚えていってもらいました。そういったことを受けて、事業所としても、日本食の味付けを研修等でも指導していきました。

お醤油等の調味料を使います



ご利用者様と調理します



外国人介護人材の声、利用者・事業所等の評価

(FさんとHさんから聞いたこと)

- 訪問介護の在宅は、1対1になるので、自身がご利用者様にしっかりと説明を行う必要がある為、理解して頂けるか不安だった。何かあったらどうしようかと不安があった。普段から相談できる人がいるが、そうじゃない人もいるかもしれないので、普段とは別に、介護現場の外国人相談窓口があると安心。
- 利用者様がケガをしていたことがあったが、何かあった時の対応について、事前に研修を受けていたし、端末ですぐに連絡できる体制があったので、利用者様の対応をやりつつ、関係する人たちに連絡や相談をすることができた。
- 道を覚える事に苦労をした。買い物や調理がとても難しいので、日常から実践した。
- 原付の免許を自分でとりました。
- これからも頑張って、介護技術やコミュニケーションを更に磨きご利用者様へのケアの質を向上させたい。
- 今後は、サービス提供責任者になって職員のフォローをしてもっと活躍したい。

外国人介護人材の声、利用者・事業所等の評価

(ご利用者様やご家族の評判)

- ご利用者様やご家族様からはサービスも丁寧ですごく喜ばれています。
- 「孫が来てくれる」と待っていてくれるご利用者様がいます。
- 外国文化を教えてもらえると好評価の感想をいただいています。

(他の職員や管理者の評判)

- 職員からは、外国人職員は前向きな考え方を持っているので、初心に戻り、訪問介護の基本などたくさん学ばされることが多いと聞きます。
- 事業所としては、外国人も日本人も関係なく、スキルアップしてサービス提供責任者や役職者になって欲しいと思っています。

利用者様に喜ばれる
ようにがんばってます！



みんなで相談しながら仕事をしています！



外国人職員が訪問系に従事することについての思い

- 若い人材を増やして、できるだけ長く勤務してもらいたいと思う。
- 来てもらう人たちには、ぜひ色々な経験をしてほしい。失敗や成功を繰り返し自分らしい介護を見つけ身につけて欲しい。
- 日本の文化に触れながら、訪問介護の楽しさを見つけ介護業界をもっと好きになりどんどん活躍して行って欲しい。
- 外国人職員と日本人職員とが今まで以上に訪問系サービスに関わり、ご利用者様が住み慣れた場所で長く生活できる様に私たちもサポートをしていきたい。