



外国人介護人材受け入れの重要ポイント

-訪問系サービスでの特定技能外国人受け入れ解禁に向けて-

2025年1月28日

株式会社ウィルオブ・ワーク

ライフケア事業部 営業推進部 部長 角 陽輔

Agenda

0. 自己紹介
1. 現行制度の概況
2. 訪問系サービスでの受け入れ解禁の動向
3. 受け入れ事例のケーススタディ
4. まとめ

Agenda

0. 自己紹介

1. 現行制度の概況

2. 訪問系サービスでの受け入れ解禁の動向

3. 受け入れ事例のケーススタディ

4. まとめ

販売・営業、コールセンター、製造・物流、介護、建設、ITエンジニアなどカテゴリー特化した人材サービスを国内外に展開する日本第7位の人材サービス企業

会社名	株式会社 ウィルグループ
設立年	2006年（創業 1997年）
資本金	21億円（2024年3月31日時点）
代表者	角 裕一
上場	東証プライム（証券コード 6089）
グループ会社数	連結子会社数：46社（国内11社、海外35社）
連結従業員数	7,004名（2024年3月末時点）
主要連結財務数値	売上 1,382億円（2024年3月期） 利益 45億円（2024年3月期）

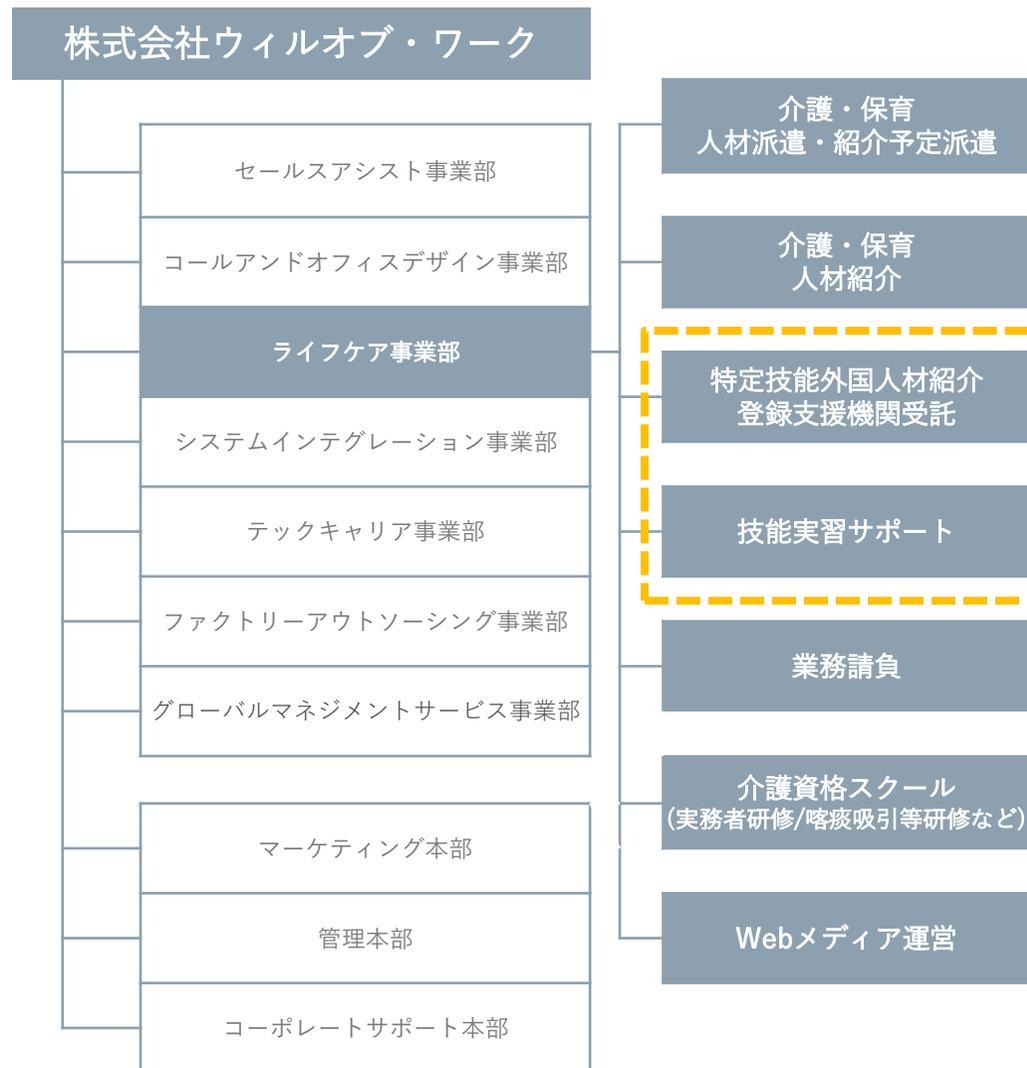


ウィルオブ・ワークの概要

社名	株式会社ウィルオブ・ワーク
本社住所	東京都新宿区新宿3-1-24 京王新宿三丁目ビル 3階
資本金	9,900万円
設立	1997年1月29日
決算月	3月
売上高	650億円（2024年3月期）
代表者	代表取締役社長 村上 秀夫
従業員数	4,283名（2024年3月31日時点）
取引先企業	4,800社
登録スタッフ	約89万名

事業内容
人材派遣・紹介予定派遣事業
業務委託・請負運営事業
人材紹介事業
コンサルティング事業
外国人就労支援事業

人材派遣許可番号 派13-080490
職業紹介許可番号 13-ユ-080459
登録支援機関登録番号 19東-001433
プライバシーマーク登録番号 第10861278（08）号
一般社団法人 日本ケアテック協会 法人会員
公益社団法人 全国有料老人ホーム協会 賛同会員
公益社団法人 全国老人福祉施設協議会 賛助会員





人材派遣 ※2024年10月1日時点

2,118法人 **2,622**事業所 稼働スタッフ**4,304**名



人材紹介 ※2016年7月～2024年9月実績

3,550法人 **5,912**事業所 成約人数**9,221**名



Japan Work
powered by WILLOF

特定技能外国人紹介・登録支援機関受託 ※2024年9月末時点

171法人 **290**事業所 支援人数**806**名 (内定者**324**名含まず)

技能実習支援 ※2019年9月～2024年9月実績

10法人 **22**事業所 支援人数のべ**79**名



介護資格講座(初任者研修・実務者研修・喀痰吸引等研修・介護福祉士試験対策講座など)※2017年4月～2024年9月実績

265法人 **403**事業所 修了者数**3,142**名

外国人介護福祉士の輩出に向けたロードマップ

特定技能外国人の現地採用から入職後の各種支援、介護福祉士合格までWILLOFが徹底サポート

WILL OFの強み1：介護派遣の実績

派遣事業で培った介護業務・介護現場と求められる人材像の理解

派遣先施設数：**2,132**事業所 派遣スタッフ数：**3,320**名

※2024年10月1日時点



WILL OFの強み2：外国人材紹介・技能実習支援の実績

特定技能：**806**名（内定者**324**名含まず） 技能実習：**79**名

※2024年9月末時点

※2019年9月～2024年9月実績

試験合格済みの求職者から毎月300名超の応募（主にミャンマー、インドネシア、ベトナム）



施設面接

直接またはオンラインで面接

弊社面談

オンライン面談を実施
さらにスクリーニング



▲日本語を学ぶ学生たち(ミャンマー)

マッチング

求職者と同国籍社員、求人提案や契約内容を丁寧に説明
理解度・納得感を重視してミスマッチを防止

制度説明

弊社担当から丁寧に説明
求人状況を伺います

求職者募集

日本語能力試験N4相当以上かつ
特定技能(介護・介護日本語)試験の合格者に絞って
求職者を募集

WILL OFの強み3：母国語社員による翻訳・フォロー

10名以上の母国語対応社員（ミャンマー、ベトナム）を配置
マッチングから入職後の相談対応までチャット、ビデオ電話、対面でフォロー
担当営業と緊密に連携して適時の報連相を行います

特に契約内容を母国語を交えて本人が納得がいくまで説明することで
本人の理解度・納得度を高めミスマッチによる早期離職を予防します



WILLOF ケアアカデミー

WILLOFが運営する実務者研修～介護福祉士国試対策講座など
を実施する資格スクール
外国籍の方向けにルビ付きのテキスト、試験問題を用意
実務者研修はのべ130名以上の特定技能・技能実習生が受講
※2023年7月1日時点



▲念願の介護福祉士に合格！

実務者研修修了

WILLOFケアアカデミー
にて実務者研修を実施

介護福祉士合格

(介護ビザ取得)

実質的永住と家族帯同が可能に



▲実務者研修を修了！

特定技能(1号)就労

定期面接実施、報告書作成、
日本語と介護のeラーニング提供

入国・入職

送迎、行政手続き、銀行口座開設、ライフライン契
約、生活オリエンテーションなど

内定・入管申

請承諾後は速やかに在留資格取得に必要な書類手続き案内・回収、
登録支援機関として入管への取り次ぎ申請
必要に応じて住居の確保、SIMカードや航空券手配もサポート



Japan Work
powered by WILLOF

WILLOFが提供する
外国人雇用トータルサポートサービス

Japany

明光グローバルアカデミーが提供する
日本語レベルに応じた
JLPT(日本語能力試験)対策講座

動画でOJT 介護

翻訳機能のついた
介護業務の動画学習ツール

WILL OFの強み4：充実した教育サポート体制

日本語eラーニング「Japany」 介護eラーニング「動画でOJT」
自社日本語講師による「日本語オンライン授業」で学習サポート

WILLOFケアアカデミー「実務者研修」 「介護福祉士試験対策オンライン講座」
実務者研修は5名以上の受講で施設内開講も可能（日本人職員との混合クラス編成可）



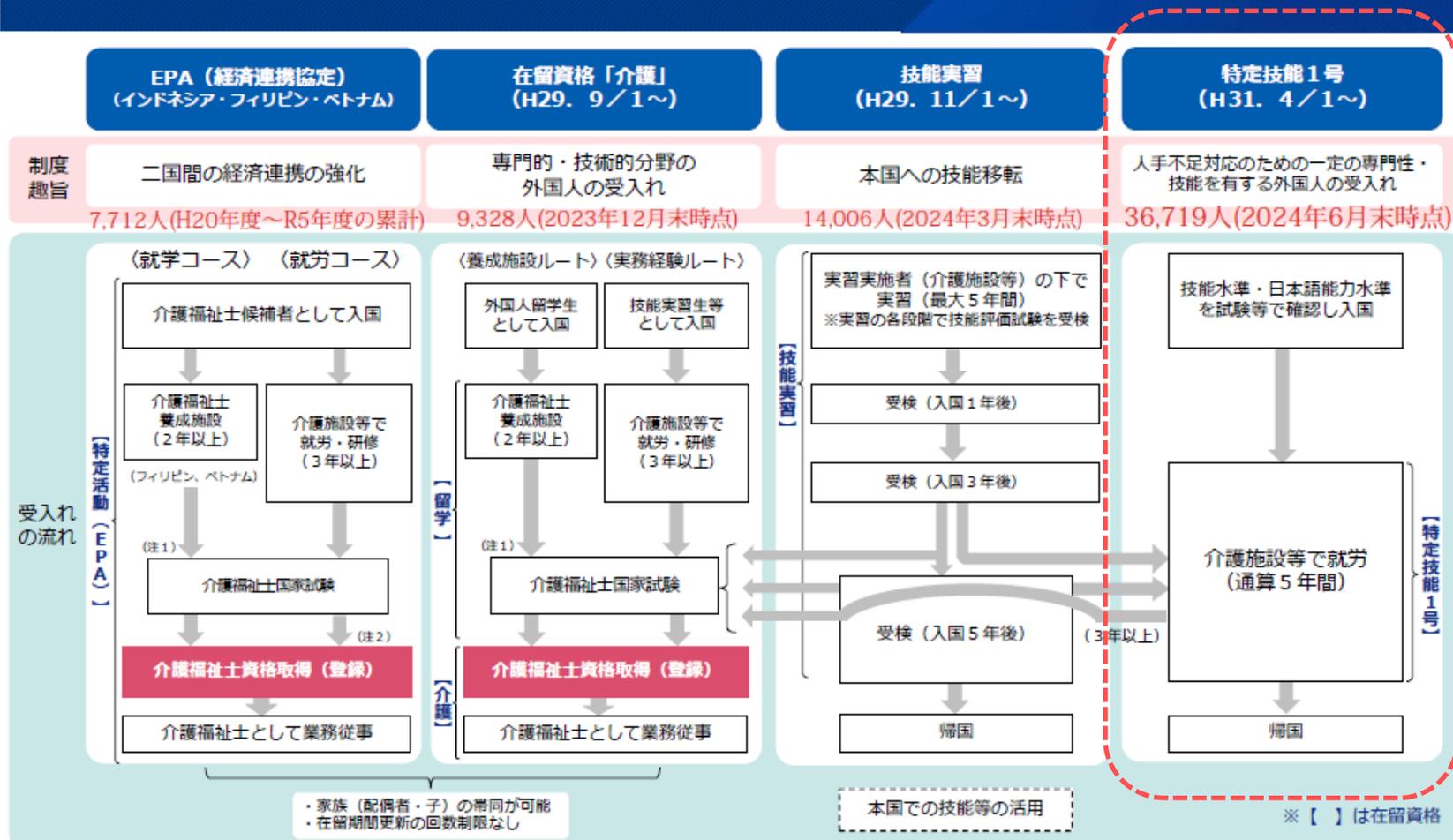
Agenda

0. 自己紹介
- 1. 現行制度の概況**
2. 訪問系サービスでの受け入れ解禁の動向
3. 受け入れ事例のケーススタディ
4. まとめ

介護分野で就労可能な在留資格は？

▶ 労働力確保という点で採用・雇用しやすい特定技能が最多ですすでに主流となっている

外国人介護人材受入れの仕組み



(注1) 平成29年度より、養成施設卒業者も国家試験合格が必要となった。ただし、令和8年度までの卒業生には卒業後5年間の経過措置が設けられている。

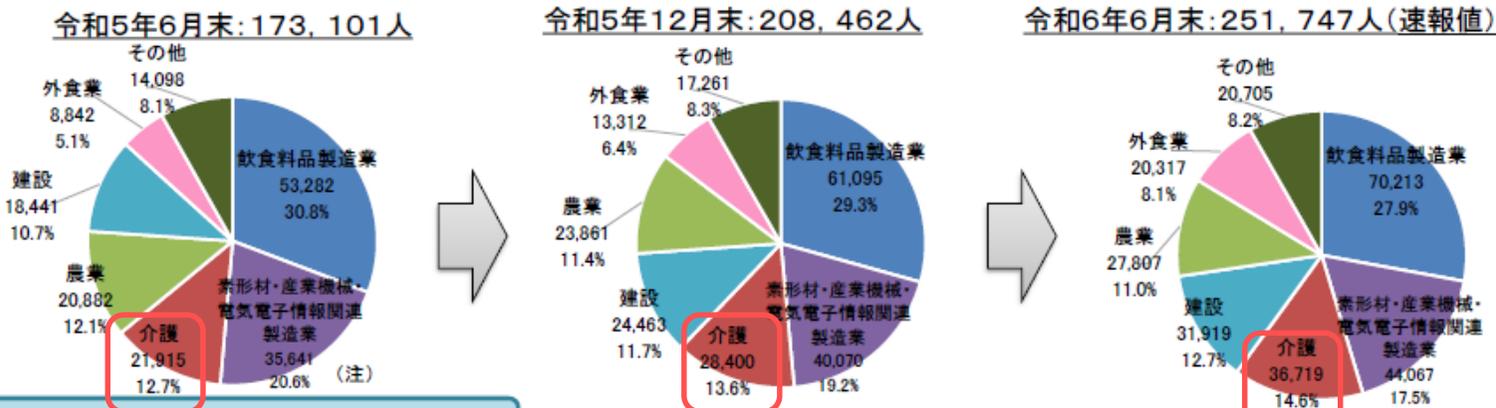
(注2) 4年間にわたりEPA介護福祉士候補者として就労・研修に適切に従事したと認められる者については、「特定技能1号」への移行に当たり、技能試験及び日本語試験等を免除。

特定技能外国人はどのくらい増えているのか？

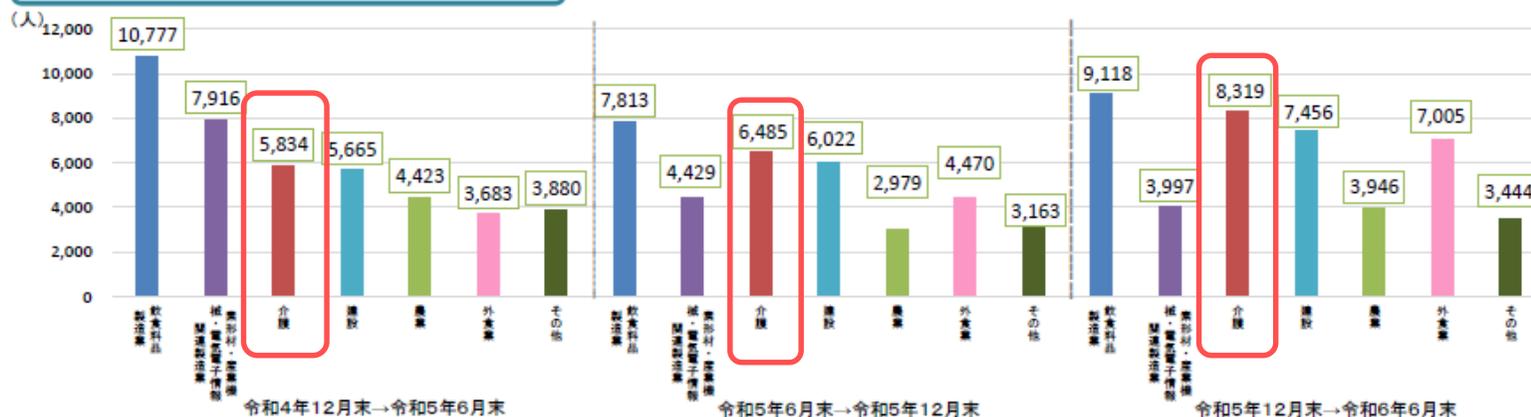
➤ 制度施行から5年間で3.6万人と全分野の中で3番目に多く、現在も月1千人超のペースで増加中

特定技能制度運用状況③

分野別特定技能在留外国人数の推移



分野別特定技能在留外国人増加数



(注)構成比は小数点第二位で四捨五入。

出入国在留管理庁資料より抜粋

受け入れ可能な施設種別は？

➤ 現時点では訪問系サービス（下記表の灰色部分）では受け入れ不可 ※特定施設は受け入れ可

対象施設		
【介護福祉士国家試験の受験資格要件において「介護」の実務経験として認める施設のうち、現行制度において存在するものについて、訪問介護等の訪問系サービスを対象外とした形で整理したもの】（白：対象 緑：一部対象 灰色：対象外又は現行制度において存在しない。）		
児童福祉法関係の施設・事業	生活サポート	指定介護予防訪問入浴介護
知的障害児施設	経過的デイサービス事業	指定認知症対応型共同生活介護
自閉症児施設	訪問入浴サービス	指定介護予防認知症対応型共同生活介護
知的障害児通園施設	地域活動支援センター	介護老人保健施設
盲児施設	精神障害者社会復帰施設(精神障害者生活訓練施設・精神障害者授産施設・精神障害者福祉工場)	指定通所リハビリテーション
ろうあ児施設	在宅重度障害者通所介護事業(日本身体障害者団体連合会から助成を受けている期間に限る)	指定介護予防通所リハビリテーション
難聴幼児通園施設	知的障害者通所介護事業(全日本手をつなぐ育成会から助成を受けている期間に限る)	指定短期入所療養介護
肢体不自由児施設	居宅介護	指定介護予防短期入所療養介護
肢体不自由児通園施設	重度訪問介護	指定特定施設入居者生活介護
肢体不自由児療養施設	行動援護	指定介護予防特定施設入居者生活介護
重症心身障害児施設	同行援護	指定地域密着型特定施設入居者生活介護
重症心身障害児(者)通園事業	外出介護(平成18年9月までの事業)	サービス付き高齢者向け住宅※3
肢体不自由児施設又は重症心身障害児施設の委託を受けた指定医療機関(国立高度専門医療研究センター及び独立行政法人国立病院機構の設置する医療機関であって厚生労働大臣の指定するもの)	移動支援事業	第1号訪問事業
児童発達支援	老人福祉法・介護保険法関係の施設・事業	指定訪問介護
放課後等デイサービス	第1号通所事業	指定介護予防訪問介護
障害児入所施設	老人デイサービスセンター	指定夜間対応型訪問介護
児童発達支援センター	指定通所介護(指定療養通所介護を含む)	指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護
保育所等訪問支援	指定地域密着型通所介護	生活保護法関係の施設
障害者総合支援法関係の施設・事業	指定介護予防通所介護	救護施設
障害者デイサービス事業(平成18年9月までの事業)	指定認知症対応型通所介護	更生施設
短期入所	指定介護予防認知症対応型通所介護	その他の社会福祉施設等
障害者支援施設	老人短期入所施設	地域福祉センター
療養介護	指定短期入所生活介護	隣保館デイサービス事業
生活介護	指定介護予防短期入所生活介護	独立行政法人国立高度知的障害者総合施設のぞみの園
児童デイサービス	養護老人ホーム※1	ハンセン病療養所
共同生活介護(ケアホーム)	特別養護老人ホーム(指定介護老人福祉施設)	原子爆弾被爆者養護ホーム
共同生活援助(グループホーム)	軽費老人ホーム※1	原子爆弾被爆者デイサービス事業
自立訓練	ケアハウス※1	原子爆弾被爆者ショートステイ事業
就労移行支援	有料老人ホーム※1	労災特別介護施設
就労継続支援	指定小規模多機能型居宅介護※2	原爆被爆者家庭奉仕員派遣事業
知的障害者援護施設(知的障害者更生施設・知的障害者授産施設・知的障害者通動寮・知的障害者福祉工場)	指定介護予防小規模多機能型居宅介護※2	家政婦紹介所(個人の家庭において、介護等の業務を行う場合に限る)
身体障害者更生援護施設(身体障害者更生施設・身体障害者療養施設・身体障害者授産施設・身体障害者福祉工場)	指定複合型サービス※2	病院又は診療所
福祉ホーム	指定訪問入浴介護	病院
身体障害者自立支援		診療所
日中一時支援		

※1 特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型特定施設入居者生活介護を除く。)、介護予防特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型介護予防特定施設入居者生活介護を除く。)、地域密着型特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型地域密着型特定施設入居者生活介護を除く。)を行う施設を対象とする。
 ※2 訪問系サービスに従事することは除く。
 ※3 有料老人ホームに該当する場合は、有料老人ホームとして要件を満たす施設を対象とする。

受け入れるうえでもっとも肝要なことは？

➤ 義務的支援の10項目について「本人が十分に理解できる言語で対応」できる体制をつくる

支援計画の概要②

①事前ガイダンス

・在留資格認定証明書交付申請前又は在留資格変更許可申請前に、労働条件・活動内容・入国手続・保証金徴収の有無等について、対面・テレビ電話等で説明



②出入国する際の送迎

・入国時に空港等と事業所又は住居への送迎
・帰国時に空港の保安検査場までの送迎・同行



③住居確保・生活に必要な契約支援

・連帯保証人になる・社宅を提供する等
・銀行口座等の開設・携帯電話やライフラインの契約等を案内・各手続の補助



④生活オリエンテーション

・円滑に社会生活を営めるよう日本のルールやマナー、公共機関の利用方法や連絡先、災害時の対応等の説明



⑤公的手続等への同行

・必要に応じ住居地・社会保障・税などの手続の同行、書類作成の補助



⑥日本語学習の機会の提供

・日本語教室等の入学案内、日本語学習教材の情報提供等



⑦相談・苦情への対応

・職場や生活上の相談・苦情等について、外国人が十分に理解することができる言語での対応、内容に応じた必要な助言、指導等



⑧日本人との交流促進

・自治会等の地域住民との交流の場や、地域のお祭りなどの行事の案内や、参加の補助等



⑨転職支援(人員整理等の場合)

・受入れ側の都合により雇用契約を解除する場合の転職先を探す手伝いや、推薦状の作成等に加え、求職活動を行うための有給休暇の付与や必要な行政手続の情報の提供



⑩定期的な面談・行政機関への通報

・支援責任者等が外国人及びその上司等と定期的(3か月に1回以上)に面談し、労働基準法違反等があれば通報



受け入れ機関（自社施設）での支援が難しい場合は？

➤ 義務的支援業務は全て登録支援機関へ委託可能（受け入れ機関の9割以上が全委託と推測）

制度概要 ②受入れ機関と登録支援機関について

受入れ機関について

1 受入れ機関が外国人を受け入れるための基準

- ① 外国人と結ぶ雇用契約が適切（例：報酬額が日本人と同等以上）
- ② 機関自体が適切（例：5年以内に出入国・労働法令違反がない）
- ③ 外国人を支援する体制あり（例：外国人が理解できる言語で支援できる）
- ④ 外国人を支援する計画が適切（例：生活オリエンテーション等を含む）

2 受入れ機関の義務

- ① 外国人と結んだ雇用契約を確実に履行（例：報酬を適切に支払う）
- ② 外国人への支援を適切に実施
→ 支援については、登録支援機関に委託も可。
全部委託すれば1③も満たす。
- ③ 出入国在留管理庁への各種届出

(注) ①～③を怠ると外国人を受け入れられなくなるほか、出入国在留管理庁から指導、改善命令等を受けることがある。

登録支援機関について

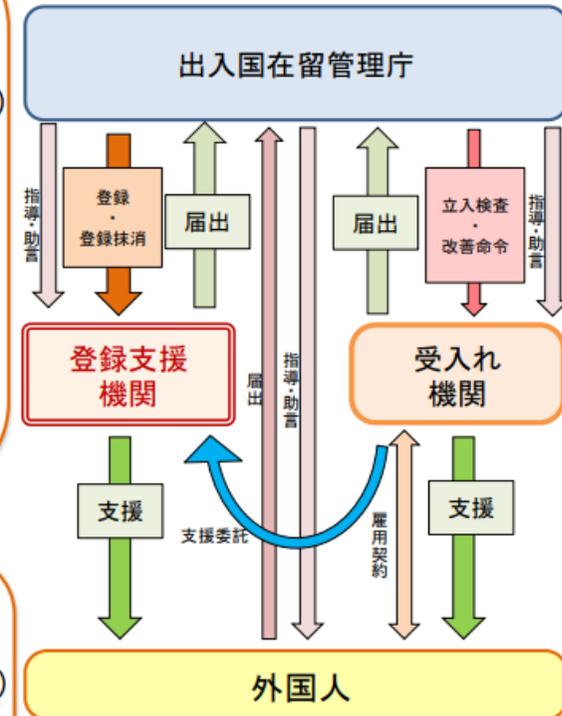
1 登録を受けるための基準

- ① 機関自体が適切（例：5年以内に出入国・労働法令違反がない）
- ② 外国人を支援する体制あり（例：外国人が理解できる言語で支援できる）

2 登録支援機関の義務

- ① 外国人への支援を適切に実施
- ② 出入国在留管理庁への各種届出

(注) ①②を怠ると登録を取り消されることがある。



Agenda

0. 自己紹介
1. 現行制度の概況
- 2. 訪問系サービスでの受け入れ解禁の動向**
3. 受け入れ事例のケーススタディ
4. まとめ

➤ EPA候補者、技能実習、特定技能では訪問系サービスへの従事は認められていなかった

在留資格別の外国人介護人材の訪問系サービスの取扱いについて

○ 外国人介護人材の訪問系サービスの従事については、介護福祉士の資格を有する在留資格「介護」及びEPA介護福祉士は認められているが、EPA介護福祉士候補者・技能実習・特定技能は、介護職が1対1で介護サービスを提供するという業務内容の特性を踏まえ、認めていない。

	在留資格「介護」	EPA介護福祉士	EPA介護福祉士候補者	技能実習	特定技能
訪問系サービスの取扱い	○	○ (※)	×	×	×
	認めている。	認めている。 ただし受入機関等に対して、一定の留意 (※) を求めている。 ※ 通知により、受入機関に対して、EPA介護福祉士に対する研修やサービス提供責任者等による同行等によるOJT等の留意を求めている。	利用者の居宅において、介護職が1対1で介護サービスを提供するという業務内容の特性を踏まえ、認めていない。		
根拠法令	○法務省令 「出入国管理及び難民認定法第七条第一項第二号の基準を定める省令」（平成22年法務省令第十六号）	○厚生労働省告示 「経済上の連携に関する日本国とインドネシア共和国との間の協定に基づく看護及び介護分野におけるインドネシア人看護師等の受入れの実施に関する指針（平成20年厚生労働省告示第312号）第三の二 ※ フィリピン・ベトナムも同様の記載	○厚生労働省告示 「経済上の連携に関する日本国とインドネシア共和国との間の協定に基づく看護及び介護分野におけるインドネシア人看護師等の受入れの実施に関する指針（平成20年厚生労働省告示第312号）第二の二の3 ※ フィリピン・ベトナムも同様の記載	○厚生労働省告示 「技能実習を行わせる体制の基準」（平成29年9月29日厚生労働省告示第320号）第二の三のイ	○厚生労働省告示 「介護分野における特定技能雇用契約の相手方となる本邦の公私の機関の基準」（平成31年3月15日厚生労働省告示第66号）第二の一

➤ 有識者会議の提言を受け2024年6月に厚労省の検討会が「一定の条件で認める」方針を固めた

一定の要件とは、日本人と同様に初任者研修以上の有資格者であることに加え、

① 受け入れ事業者による研修

「受入事業者が行う外国人介護人材への研修については、EPA介護福祉士の訪問系サービスで求める留意事項と同様に、訪問介護の基本事項、生活支援技術、利用者、家族や近隣とのコミュニケーション（傾聴、受容、共感などのコミュニケーションスキルを含む）、日本の生活様式等を含むものとする。」

② 一定期間のサ責同行などによるOJT

「受入事業者は、訪問系サービスの提供を一人で適切に行うことができるように、一定期間、サービス提供責任者等が同行するなどにより必要なOJTを行うこと。回数や期間については、利用者や外国人介護人材の個々状況により、受入事業者により適切に判断すること。」

③ 本人への意向確認とキャリアアップ計画作成

「キャリアアップに向けた支援が重要になるところ、受入事業者等は外国人介護人材の訪問系サービスを実施する際、外国人介護人材に対して業務内容や注意事項等について丁寧に説明を行い、その意向等を確認しつつ、外国人介護人材のキャリアパスの構築に向けたキャリアアップ計画を作成すること。」

➤ 有識者会議の提言を受け2024年6月に厚労省の検討会が「一定の条件で認める」方針を固めた

④ ハラスメント対策

「ハラスメント対策の観点から、受入事業所内において、

- ・ ハラスメントを未然に防止するための対応マニュアルの作成・共有、管理者等の役割の明確化
- ・ 発生したハラスメントの対処方法等のルールの作成・共有などの取組や環境の整備
- ・ 相談窓口の設置やその周知等の相談しやすい職場環境づくり
- ・ 利用者・家族等に対する周知

等の必要な措置を講ずること。」

⑤ ICTの活用

「外国人介護人材の負担軽減や訪問先での不測の事態に適切に対応できるようにする観点から、介護ソフトやタブレット端末の活用による記録業務の支援、コミュニケーションアプリの導入や日常生活や介護現場での困りごと等が相談できるような体制整備など、ICTの活用等も含めた環境整備を行うこと。」

- ✓ 国が行う取り組みとして「①受入事業者への遵守事項を含めた適切な指導體制の確保の観点から、巡回訪問等実施機関に関して、必要な体制強化を進めながら、提出された書類に基づいて、受入事業者への巡回訪問等を行うこととし、外国人介護人材の雇用管理状況、OJT等の実施状況、ハラスメント対策の対応状況、キャリアアップ支援の実施状況等、前述の遵守事項が適切に実施されているかどうか、事業管理者やサービス提供責任者等から、丁寧に聞き取り等を行い、確認すること」などを掲げている。

具体的な運用要領はどうなる？

▶ EPAの場合の留意事項をベースに「ケアの質の担保」「キャリアアップ」がより重視されると予想

(参考) EPA介護福祉士が訪問系サービスを提供するに当たっての留意事項

(参考) EPA介護福祉士が訪問系サービスを提供するに当たって受入れ機関等が留意すべき事項について

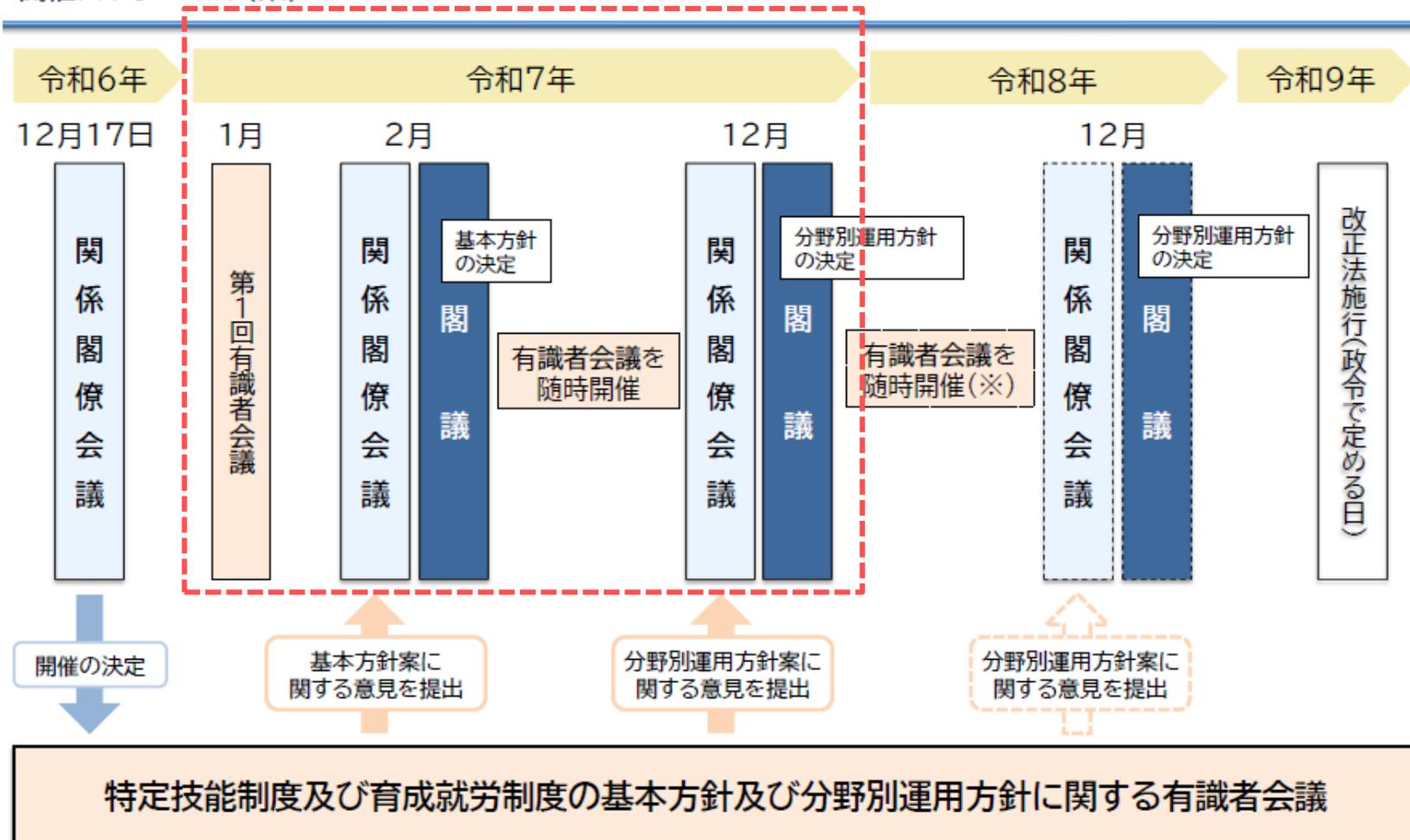
EPA介護福祉士が訪問系サービスを提供するに当たって受入れ機関等が留意すべき事項について (平成29年1月12日) (職発0112第4号/社発0112第4号/老発0112第4号厚生労働省職業安定局長、厚生労働省社会・援護局長、厚生労働省老健局長通知) より一部抜粋		
<p>(略) 平成29年4月1日から、経済連携協定(EPA)に基づき介護福祉士候補者として入国し、介護福祉士の国家資格を取得した者(以下「EPA介護福祉士」という。)の就労範囲に利用者の居宅においてサービスを提供する業務(以下「訪問系サービス」という。)を追加することとされたところである。ついては、EPA介護福祉士が訪問系サービスを提供するに当たって受入れ機関等が留意すべき事項を下記のとおりまとめたので、ご了解願いたい。(略)</p> <p style="text-align: center;">記</p> <p>第一 受入れ機関等において追加的に必要な対応について 受入れ機関等(EPA介護福祉士と雇用契約を締結する社会福祉法人等の公私の機関(受入れ機関)及びEPA介護福祉士が受入れ機関との労働契約に基づき就労する施設(受入れ施設)をいう。以下同じ。)が、EPA介護福祉士に訪問系サービスを提供させる場合には、現行の介護保険制度において、研修や訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理の実施等がサービス提供責任者等に義務付けられていること、利用者及びその家族からの苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならないこと等を踏まえることが必要であることに加え、次の内容についても留意すること。</p> <p>なお、1から6までの事項の実施状況については、第二にあるとおり、公益社団法人国際厚生事業団(以下「JICWELS」という。)が、巡回訪問を通じ確認する予定である。</p> <p>1 <u>訪問系サービスを提供するEPA介護福祉士に対する研修</u>について 受入れ機関等は、EPA介護福祉士に対して、次の(1)から(5)までに掲げる事項を含む研修を行うこと。</p> <ol style="list-style-type: none">訪問介護の基本事項(心得・倫理、プライバシーの保護等)生活支援技術(高齢期の食生活、住生活、調理、掃除、ゴミ出し等)利用者、家族や近隣とのコミュニケーション日本の生活様式(文化・風習・習慣、年中行事等)訪問介護計画書等に記載されたとおりのサービス提供を行うこと。	<p>2 <u>緊急事態発生時の対応</u>について 受入れ機関等は、次の(1)から(5)までに掲げる事項を含む緊急時の対応マニュアルの整備を行うとともに、EPA介護福祉士の研修を行うこと。</p> <ol style="list-style-type: none">緊急時の対応(緊急時の連絡先・その手段(携帯電話の貸与等)・連絡体制の確認、応急処置・救急車の要請などの急変時の対応)事故発生時の対応(利用者の誤嚥・転倒などの事故、利用者宅における物損事故、移動中の事故等への対応)感染症への対応(感染予防、嘔吐物の処理等)リスクマネジメント(ヒヤリ・ハット事例等)災害発生時の対応(ハイリスク利用者の把握、避難時の対応等) <p>3 <u>訪問系サービス提供に関する適切な記録等の作成</u>について 受入れ機関等は、次の(1)から(4)までに掲げる事項など、記録や報告事項の記載方法について工夫し、正確かつ、よりスムーズに、EPA介護福祉士が適切な記録等を作成できるようにすること。</p> <ol style="list-style-type: none">チェックシート方式による簡略化記載事項を5W1Hなどに分けて記載できるような様式の設定文字の色分けによる優先順位、緊急度の区別申し送り事項の明確化 <p>4 <u>サービス提供責任者等による同行</u>について 受入れ施設は、EPA介護福祉士が訪問系サービスの提供を一人で適切に行えるよう、回数程度又は一定期間、サービス提供責任者等が同行する等の必要なOJTを行うこと。なお、回数や期間については、利用者やEPA介護福祉士等の個々の状況により、受入れ機関等により適切に判断されるべきものであること。</p> <p>5 <u>日本語能力</u>について 受入れ施設はサービス提供責任者等は、EPA介護福祉士が一定以上の適切な日本語の運用能力を有することを把握、判断したうえで、訪問介護員として配置するなど、サービス提供が適切に行われるようにすること。</p>	<p>6 <u>サービス提供責任者</u>について EPA介護福祉士による訪問系サービスの提供に当たっては、サービス提供責任者が、研修、技術指導、業務の実施状況の把握等、重要な役割を果たすことから、受入れ機関等において、その役割が十分果たせるように留意すること。</p> <p>7 <u>サービス提供の状況</u>について EPA介護福祉士による訪問系サービスの提供の状況について、各自治体から求めがあった場合には、サービスの内容等の記録を提出すること。</p> <p>第二 EPAの枠組みを活用した対応について (略) 今般、EPA介護福祉士の就労範囲に訪問系サービスを追加することに伴い、EPA介護福祉士の人権擁護の観点から、JICWELSにおいて、受入れ機関等やEPA介護福祉士に対して、次のとおりの対応を追加的に行うこととするので、受入れ機関等は、JICWELSによる巡回訪問の際に求められた協力を行うこと。なお、JICWELSの巡回訪問の際に求められた協力を拒んだ場合、EPAによる介護福祉士等の受入れ施設要件に反することとなり、関連する受入れができなくなるものである。</p> <ol style="list-style-type: none">巡回訪問において、現在、受入れ機関によるEPA介護福祉士等の雇用管理状況、研修実施状況を把握しているが、更に、今回の追加的に必要な対応事項が適切に実施されているかどうか、事業管理者やサービス提供責任者から、確認する。受入れ機関やEPA介護福祉士等からの相談に応じるため、現在、母国語でも対応できる相談窓口を開設しているところ、更に、相談を受け付ける機会を設けるために、回数等を増やすこと。また、訪問系サービスに従事するEPA介護福祉士等からの相談窓口での相談については、必要に応じて、厚生労働省と連携して対応するとともに、相談内容やその対応結果を分析し、相談窓口の質の向上を図る。EPA介護福祉士候補者の受入れ実績がない事業者に対してEPA受入れ制度の理解の徹底と必要な援助を図る。EPA介護福祉士に、外国人のための人権相談所、総合労働相談コーナー、セクシュアルハラスメント等の相談に関する相談窓口について周知する。

具体的なスケジュールの見通しは？

- 育成就労など他の論点とあわせて議論され、早ければ2025年の上半期に公示、下半期に施行か

特定技能制度及び育成就労制度の基本方針及び分野別運用方針に関する有識者会議の開催スケジュール(案)

資料 4



※ 令和8年度以降も基本方針や分野別運用方針の変更や特定技能制度及び育成就労制度の運用状況の報告のため、必要に応じて開催する。

Agenda

0. 自己紹介
1. 現行制度の概況
2. 訪問系サービスでの受け入れ解禁の動向
- 3. 受け入れ事例のケーススタディ**
4. まとめ

➤ 「日本人でも最初から上手にはできない」と考え「段階的に育成していく覚悟」を持てるかが肝要

巡回訪問等で把握した訪問系サービス従事に当たっての主な課題と対応

- EPA介護福祉士が訪問系サービスに従事するに当たって、国際厚生事業団が実施している巡回訪問等で把握した課題については以下のとおり。
- 多くの問題は外国人特有の問題ではないことが明らかであるが、コミュニケーションの問題やハラスメント等の相談があけられていたところ、国際厚生事業団の助言のもと、現場では以下のとおり対応いただいている。

国際厚生事業団が実施している巡回訪問等で把握した訪問系サービス従事に当たって主な課題

- 利用者とのコミュニケーションに関する課題
自立支援の考え方に基づくサービス提供や利用者の状況に応じた柔軟な対応等を求められるが、文化・風習の違いにより難しい場合や、外国人に偏見を持つ認知症の利用者からハラスメントへの対応についての相談がある。
- 記録業務に対する課題
日本人職員と比較して、日本語能力等により記録作成に時間を要することがあるとの相談がある。
- 利用者宅への訪問に係る移動手段の課題
利用者宅への訪問を行うため、自動車等での移動が求められることが多いが、運転そのものを敬遠する外国人職員への対応や、運転免許の取得について、ハードルが高いとの相談がある。

主な課題に対する国際厚生事業団の助言・指導等の対応および結果

- コミュニケーションに関する問題については、外国人職員に対して、まずは、サービス提供責任者やケアマネジャーの計画に基づいたサービスを提供することを土台にした上で、自立支援の観点でサービスを行うことを心がけることを助言し、受入機関の教育担当者等に対して当該外国人職員へのメンタル面サポートが重要であることを助言し、ケアを行った。
- 記録業務については、日本人職員においても業務開始当初は難しいことを念頭に、EPA介護福祉士候補者として就労していたことから、一定の専門性や日本語能力等の基礎的な能力を有していることから、OJT等によって徐々に理解させることが重要であることを助言し、施設側の理解を得た結果、徐々に当該外国人職員の記録業務も円滑に進むようになった。
- 運転等については、個人の能力や希望によることが多いことから、受入事業所に対して外国人介護人材の業務上の希望や課題について聴取したうえで検討を行うように助言。その結果、自動車等による移動が不要となる高齢者住まい向け住宅に併設している訪問介護業務へ配置転換を行った。

※ 記載内容は、国際厚生事業団が訪問系サービスに従事させているEPA介護福祉士の受入事業所等に対して巡回訪問等の際に聞き取った内容を元に厚生労働省社会・援護局福祉基盤課福祉人材確保対策室が作成。

▶ 外国人職員と利用者双方の状況・意向の把握と丁寧な事前説明がカギ

外国人介護人材を受け入れている訪問介護事業所へのヒアリング

- 訪問系サービスに従事するEPA介護福祉士の受入事業所2事業所（※1）、訪問系サービスに従事する在留資格「介護」の外国人介護福祉士の受入事業所2事業所（※2）にヒアリングを実施した。
 - ※1 住宅型有料老人ホーム等に併設する訪問介護事業所。1事業所ではEPA介護福祉士がサービス提供責任者として活躍。
 - ※2 一般在宅に訪問を行う訪問介護事業所。
- 外国人の状況等に応じた同行訪問や研修の実施、緊急時に備えた体制整備、ICTも活用した記録業務の支援、ハラスメントへの迅速な対応等がなされていた。
- また、1対1となる外国人職員単独での訪問については、いずれの事業所においても、当該職員の能力等に個人差があることを踏まえ、事業所が、当該職員の状況、利用者の状況（認知症等）や関係性等について、指導職員や利用者・家族等の意見等を勘案して、単独での訪問を認めていることがわかった。

（事業所等からのヒアリング結果）※ 事務局でまとめたもの

同行訪問や研修の方法・工夫	緊急時の備え・対応	記録業務の支援	ハラスメントの対応
<ul style="list-style-type: none"> ○ EPA介護福祉士の状況や利用者特性等を考慮しつつ、2週間～2か月にかけて繰り返しサービス提供責任者等の同行訪問を実施。 ○ 同行訪問の際には、初めはサービス提供責任者等が一通り業務を行い、2回目以降は指示の下で行い、徐々にできる業務を増やしていく等、丁寧に対応。 ○ 定期的に日本人職員と同じ内容の研修（ケーススタディ等）を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 基本的に日本人職員と同様の緊急時の対応マニュアルを作成しているが、例えば、救急搬送の際の医師とのやりとりは日本人職員の役割として明記するなど工夫している。 ○ 緊急事態にも適切に対応できるようにコミュニケーションアプリを導入し、日常生活や介護現場での困りごと等が相談できるよう普段から体制の構築を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 従来は複写式の記録様式を活用した手書きであり、記録に慣れるまでは日本人職員が補助をしながら記録業務を行っていたが、タブレット端末による記録に切り替えたことにより、記録の質の向上と負担軽減が図られた。 ○ 介護システムや記録ソフトを利用するとともに、タブレット端末上での記録をチェック方式を導入するなど、ICTによる業務支援が進められている。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者からのハラスメントや苦情は少なく、丁寧な介護と積極的なコミュニケーションが好意的に受け止められている。 ○ 利用者からのセクハラが疑われる事例があったが、導入していたコミュニケーションアプリを活用してEPA介護福祉士本人が相談。速やかに事業所内で対応を検討し、利用者家族に説明したうえで、訪問者を変更する等といった対応を行った。

（その他）

- 外国人職員の訪問先については、サービス提供責任者やケアマネジャー等とも相談しながら、利用者の特性に配慮して選定し、事前に利用者に対して法人等から外国人職員が訪問する旨の説明をし、理解を得ている事業所もあった。
- 国際厚生事業団の巡回訪問については、事業所責任者と外国人介護人材の関係性により、第三者の介入によるメンタルヘルスカケアを求める事業所もあれば、親密な関係性を構築しており、巡回訪問は不要と考えているところもあった。
- いずれの事業所も就労しているEPA介護福祉士には将来、施設長やサービス提供責任者として、事業所の中心的役割になってもらいたいと考えており、キャリアアップの支援も行いたいと考えていることが分かった。

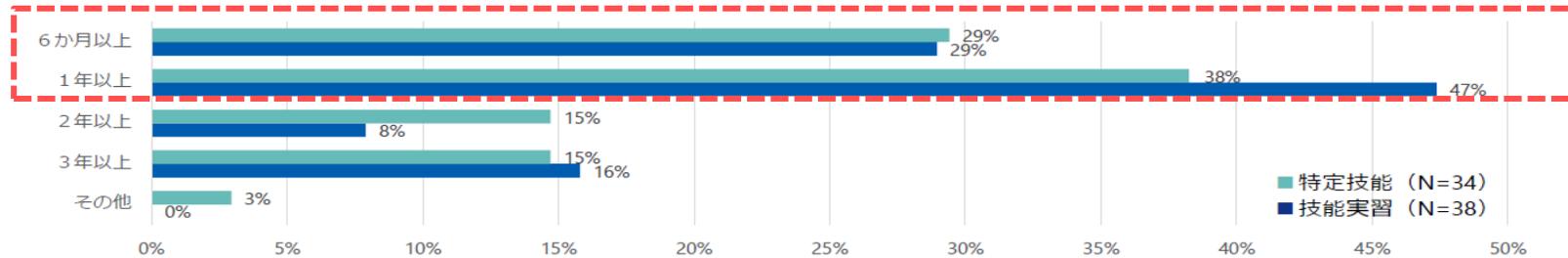
1

➤ 訪問介護には「施設介護経験6か月～1年以上」「日本語能力N3以上」が必要との回答が多い

外国人介護人材を訪問系サービスにおいて受け入れる場合の適切な実務経験年数

Q. ≪「介護施設等において一定の実務経験年数がある外国人介護職員にのみ訪問を認める」と回答したところのみ回答≫
訪問系サービスにおいて受け入れる場合、どの程度の実務経験年数が適切か（最もあてはまるもの1つ回答）

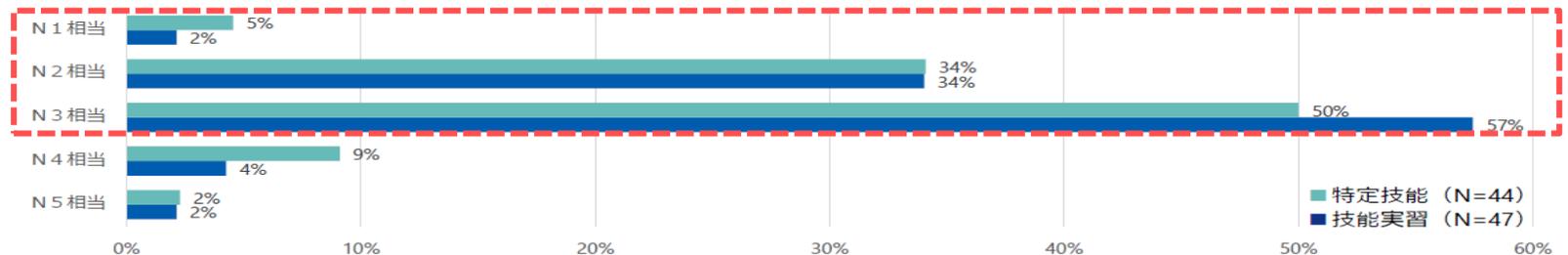
法人向けアンケート



外国人介護人材を訪問系サービスにおいて受け入れる場合の適切な日本語能力

Q. ≪「外国人介護職員が利用者と問題なく意思疎通を行うだけの会話を有する」と回答したところのみ回答≫
訪問系サービスにおいて受け入れる場合、どの程度の日本語能力が適切か（最もあてはまるもの1つ回答）

法人向けアンケート



▶ 受け入れについて事前に現場関係者との合意形成を図ることで一体感や協働姿勢が生まれる

四国地方 医療法人グループ（職員数200名規模） 介護付き有料老人ホーム（職員数30名規模）

- 受け入れのきっかけは、介護職員の採用や定着に悩んでいた理事長が顔見知りの経営者から既に特定技能外国人を受け入れている特養を紹介してもらい、数名の幹部職員と施設見学へ行ったこと
- そこで「言語や文化の違いによる大変さはあるが、それ以上に人手不足の緩和と職場の活性化などのメリットが大きい」という話が聞け、自分たちでも外国人職員の採用にチャレンジしたいという共通の想いが持てた
- その後、理事会決議や職員向け説明会などを経て、日本語能力N3のミャンマー人2名をオンライン面接で採用
- 最初の受け入れで入管へのビザ申請に必要な書類の収集・作成に手間取ったが、面接から6か月後に無事入国



- トップダウンだけでなく、施設長から一般職員まで外国人職員採用について事前に丁寧に説明したことで懸念や不安も共有でき「即戦力ではないが将来を支える大切な仲間として受け入れて全員で育てていこう」という方針が浸透したため、小さなトラブルやミスコミュニケーションも本人含め職員間でカバーし合っている
- 入職当初からまめにメモを取り「同じ間違いをしない努力」が見えるため職員も指導しやすい。また、毎日終業後30分間は食堂で小学生向けの絵本を読んで帰るなど業務外での日本語学習にも意欲的で、多くの職員や利用者から応援される存在になっている
- 借上げ社宅でルームシェアしているが、4歳年上のAさんが日常生活でよく面倒を見てくれている

➤ 「経験者≒即戦力」とは限らない / 賃金待遇については採用前に丁寧に説明を

関東地方 社会福祉法人（職員数150名規模） 特別養護老人ホーム（職員数50名規模）

- とにかく時間をかけて指導・育成する余裕がない状態だったので、即戦力を期待して技能実習生として3年間の介護実務経験があり日本国内在留するベトナム人を採用
- 面接では日本語も流暢で、介護福祉士を目指しているとの発言もあり意欲的な姿勢が感じられた
- 本人の在留期限が迫っていたこともあり大急ぎで受け入れ準備を進めた



- 勤務初月の給与支払い後に本人から「聞いていた給料よりも少ない」という相談が登録支援機関経由であり、確認していくと月5回の夜勤手当を含む金額を本人は基本給と誤解していたため、夜勤は日本人職員の場合でも3か月程度経ってから入る旨を説明
- 2か月目の給与明細を見て「もっと給料がほしいので早く夜勤に入りたい、いつからは入れるか」と再度相談があり、現状の業務習熟度では当面は難しい旨を説明したが不服そうであった
- 日本語の会話能力は高いが読み書きが苦手なため、記録業務や夜勤を任せるためにも日本語読解の勉強をするよう指導したところ「家で勉強している」という反応だったが、それらしき成果は見られなかった
- 上記やり取りがその後も数回あり信頼関係を築けないまま4か月目に「転職する」と退職の申し出があった



➤ 環境や条件面で前職と異なる点は特に強調して説明 / 指導者だけに負担をかけすぎない

中部地方 株式会社（社員数90名規模） 介護付き有料老人ホーム（社員数40名規模）

- 新卒採用も年々厳しくなる中、外国人を年次採用していく人事方針を経営会議で決定
- 人事課長が新卒・中途採用業務も抱えながら受け入れ責任者として支援機関や物件探しに奔走
- 初めてということもあり、まずは技能実習（介護以外）で日本国内に在留していたベトナム人を採用



- 日本で3年間暮らしていたのであまり心配していなかったが、いざ受け入れてみると「前の職場はこうだったので同じようにしてほしい（社宅にWi-Fiがほしい、自転車ほしい、悪天候の日は迎えに来てほしい）」といった要求が多く出てきた
- 聞けば実習生として働いていた職場（大手製造業）ではベトナム人実習生が数十名いて、監理団体の担当者もほぼ常駐のような形で生活面でも何から何まで面倒を見てくれたそう
- 一方で「社宅に友達を読んで夜中まで騒ぐ」「ごみの分別をきちんとしていない」「自転車保険に入っていない」など生活マナーやルール遵守の意識が低く、都度注意しても繰り返される状況が続いた
- そのほとんどの対応（本人への指導や支援機関への連絡相談）を人事課長が1で行い、現場と経営の板挟みで心身不調に陥り休職してしまった



➤ 現時点の待遇だけでなくキャリアパスを提示することが退職抑制や動機形成につながる

関西地方 株式会社（職員数500名規模） グループホーム（職員数12名規模）

- 利便性の悪い地域にあり日本人の採用はますます厳しくなる施設では外国人を受け入れる方針を決めた
- 少しでも医療介護の知識があるほうがいいと考え、インドネシアで看護師経験のある人材の紹介を依頼
- 初任給は都市部と比べ低いが、住居については自治体に相談して雇用促進住宅に安い家賃で入居できることになった
- 日本語能力N3で看護師経験もある2名を採用することができた



- 入社から半年ほど経過した頃、本人から「日本でキャリアアップしたいので初任者研修を受けたいが受講費用の補助制度などはあるか」「資格を取ったら給料は上がるか」相談があった
- 国や自治体の助成金は自社にはフィットせず、社内の規定変更にも時間がかかるため、本人と話し合った結果「受講費用を会社が立て替え支払い後に毎月の給与から1万円を6か月間にわたり天引きする」ことで合意
- お互いに将来に向けた考えを伝え合うなかで「初任者研修の資格手当は2千円と高くないが、介護福祉士になれば3万円と大きいだけでなく、社内でも他施設への異動やリーダー任用などキャリアアップの幅が広がるので、そこまで一緒にがんばろう」という共通目標ができて、仕事にも勉強にもより前向きに取り組んでいる



Agenda

0. 自己紹介
1. 現行制度の概況
2. 訪問系サービスでの受け入れ解禁の動向
3. 受け入れ事例のケーススタディ
4. まとめ

- 関係者との間で「受け入れ方針の共有と合意形成」「役割分担」「支援機関の選定」を
- 「即戦力であること」を求めず、「育成する覚悟と協力体制」を整えることが重要
- 介護スキルも重要だが、まずは日本語能力を高めることを重視（介護福祉士受験には要N2レベル）
- 日本人以上にお金にはシビアなので賃金待遇、福利厚生については事前に十分な説明を
- 「わかっているだろう」は危険、「わかっていないかもしれない」と考える
- 些細な悩みや苦情でもまずは相談があがるような体制と関係性を作っておく
- 「郷に入っては郷に従え」ではなく「文化・慣習・価値観の違い」があることを忘れない

- 可能なら特定施設やサ高住併設デイなどから受け入れスタートしたほうがスムーズ
- 利用者、ご家族へ「外国人職員がケアにあたること」は必ず事前に説明する
- 「AさんとBさんで業務指示や技術指導の内容、やり方が違う」のは日本人でも混乱する
- 業務マニュアル（分かりやすい日本語、チェックリスト形式など）の整備を
- 記録業務は「手書き×記述」ではなく「タブレット×プルダウン選択」が望ましい
- 「頑張っているのに評価されない」とならぬよう、期待することやその評価基準を具体的に可視化して定期的にフィードバックする
- キャリアパスを考え、できるサポートはしていくことが伝われば動機づけや成長につながる

appendix

外国人介護人材の業務の在り方に関する検討会
第4回(R6.1.22)資料1
訪問系サービスなどへの従事について

第5回外国人介護人材の業務の在り方に関する検討会