

在留資格「介護」の外国人介護人材に対する職場定着支援課題 —日本人チームリーダーへのインタビュー調査を通して—

The study of support for Job Retention for foreign caregiver with the residence status of long term care
- Interviews with Japanese team leaders -

金 美辰¹, 羅 珉京², 金 圓景³, 奈良 夕貴⁴

¹大妻女子大学人間関係学部人間福祉学科, ²長野大学社会福祉学部,
³明治学院大学社会学部社会福祉学科, ⁴株式会社NTTデータ経営研究所

Mijin Kim¹, Minkyung Na², Wonkyung Kim³, and Yuki Nara⁴

¹Department of Human Welfare, Faculty of Human Relations, Otsuma Women's University
2-7-1 Karakida, Tama-shi, Tokyo, 206-8540 Japan

²Faculty of Social Welfare, Nagano University
658-1 Shimonogo, Ueda-shi, Nagano, 386-1298 Japan

³Department of Social Work, Faculty of Sociology & Social work, Meiji Gakuin University
1-2-37 Shirokanedai, Minato-ku Tokyo, 108-8636 Japan

⁴NTT DATA Institute of Management Consulting, Inc.
JA KYOSAI Bldg, 10th Fl., 2-7-9 Hirakawacho, Chiyoda-ku Tokyo, 102-0093 Japan

キーワード：在留資格「介護」, 外国人介護人材, 職場定着支援

Key words : Residence status of long term care, Foreign caregiver, Support for Job retention

抄録

質の高い介護サービスを提供するには、質の高い介護職員の定着支援が不可欠である。そこで、本研究では指導的立場であり、職務上において外国人介護人材と最も身近な存在であるチームリーダーを対象に、専門性の高い介護の担い手として期待される在留資格「介護」の外国人介護人材への職場内サポートの現状から、外国人介護人材の定着支援への課題を検討することを目的とした。3法人6施設のチームリーダー6名を対象に、聞き取り調査ガイドラインを用いて半構造化面接を行い、ユーザーローカル AI テキストマイニングによる分析を行った。結果、外国人介護人材の定着支援には、外国人介護人材の介護の仕事への正しい理解と責任ある介護、職場内における継続的な日本語の学習支援や指導方法の工夫と責任ある支援の必要性が抽出された。

I. 研究背景・目的

介護の現場における外国人介護人材の受入れは、2008年のEPA（経済連携協定。以下、EPA）から始まり、既に15年が経過した。外国人介護人材の受入れの懸念事項として介護の質の担保が指摘されるなか、2017年9月に質の高い介護の担い手として在留資格「介護」の在留資格が制度化された。同年11月には技能実習、2019年4月からは特定技能が加えられ、現在は4つのルートで外国人介護人材の受入れが進められている。4つのルートのうち、在留資格「介護」は、介護現場にお

ける質の高い介護人材の確保と介護福祉士養成施設留学生への就職支援を目的に、2016年に「出入国管理及び難民認定法の一部を改正する法律」（以下、入管法）が公布され、2017年9月1日に施行された^[1]。入管法別表第1の2^[2]に、在留資格「介護」は、「本邦の公私の機関との契約に基づいて介護福祉士の資格を有する者が介護又は介護の指導を行う業務に従事する活動」と規定されるとともに、家族の滞同、上限無しの在留期間更新が認められる在留資格となった。さらに、2020年4月1日からは、EPA介護候補者や特定技能1号

として入国して3年以上の実務経験を経て介護福祉士国家資格を取得した者等、介護福祉士の資格を取得したルートにかかわらず、在留資格「介護」が認められるようになった。質の高い外国人介護人材確保の対策として、在留資格「介護」の外国人介護人材の定着に向けた取組みが行われている。

在留資格「介護」の制度化に伴い、介護福祉士養成施設の留学生入学者数は、2018年1,142人、2019年2,037人、2020年2,935人、2021年2,189人、2022年1,880人、2023年1,802^[3]となった。また、在留資格「介護」の在留者数は、制度化された2017年には18人（2017年12月末現在）だったが、2018年185人、2019年592人、2020年1,714人、2021年3,794人、2022年6,284人、2023年6月末現在には8,093人^[4]に達し、在留資格「介護」が制度化された僅か5年間で急激な増加をみせている。

在留資格「介護」の外国人介護人材の確保に向けて、公益社団法人日本介護福祉士養成施設協会（以下、介養協）では、介護福祉士を目指す留学生や養成施設等を対象にした相談窓口を開設^[5]し、支援している。また、公益社団法人日本介護福祉士会では、在留資格「介護」で働く外国人介護職員活躍事例集^[6]を発行して在留資格「介護」の外国人介護人材の活動内容や力量に関する広報活動を行う等、在留資格「介護」の外国人介護人材の確保に向けた様々な取組みが行われるようになった。

在留資格「介護」は、介護の専門性が高いことから、施設・事業所では即戦力として、また、将来のリーダー候補として期待される^[7]人材である。質の高い介護サービスを提供するには、質の高い介護職員の定着支援が不可欠である。そこで、本研究では、指導的立場であり、職務上において外国人介護人材と最も身近な存在であるチームリーダーを対象に専門性の高い介護の担い手として期待される在留資格「介護」の外国人介護人材への職場内サポートの現状から外国人介護人材の定着支援への課題を検討することを目的とした。

II. 研究方法

1. 調査対象

介護福祉士修学資金等貸付事業の委託先に紹介された在留資格「介護」の外国人介護人材受入れ3法人6施設で、在留資格「介護」の外国人介護

人材の直接的サポート役であるチームリーダーを調査対象とした。調査対象者は、介護福祉施設3法人6施設で調査に協力が得られた各法人2名の合計6名である。

2. 調査方法

介護福祉士修学資金等貸付事業の委託先に紹介された3法人6施設において調査に協力が得られたチームリーダーを一対象に、グループインタビューを実施した。調査は、聞き取り調査ガイドラインを用いて半構造化面接を行った。なお、すべてのインタビュー内容は対象者の理解を得たうえでICレコーダーに録音をした。2023年1月～2月に在留資格「介護」の外国人介護人材の受入れ施設の会議室で、各法人ごとに約60分～70分間実施した。

3. 調査内容

調査内容は、①調査対象者の基本属性、②チームリーダーとして在留資格「介護」の職員と一緒に働くことに関する思い、③在留資格「介護」の職員と一緒に働いて良かったこと、④在留資格「介護」の職員と一緒に働いて困ったこと、⑤在留資格「介護」の職員が働きやすい職場になるために求められる支援、⑥在留資格「介護」の職員からの相談内容、⑦在留資格「介護」の職員と一緒に働く日本人職員からの相談内容である。

4. 分析方法

分析方法は、在留資格「介護」の外国人介護人材への職場内サポートの現状について客観的かつ計量的に、さらに再現性のある形で把握するため、インタビュー記録のテキストデータに基づくテキストマイニング手法を採用した。テキストマイニングは、構造化されていないテキストから目的に応じた情報や知識を掘り出す方法と技術の総称であり、テキストデータに依拠して、発見的、探索的にアプローチする方法として用いられている。本研究ではテキストマイニングの分析プログラムとしてユーザーローカルAIテキストマイニングによる分析 (<https://textmining.userlocal.jp/>) を使用した。斎藤^[8]は「より精緻な知見を導出するためには、テキストマイニングに、参与観察やグラウンデッドセオリー・アプローチなど組み合わせた包括的な方法論を模索していくことが課題になる」

と述べており、また上野⁹⁾は「今までのコーディングのプロセスは人間自身（観察者、スーパーバイザーなど）によって信頼性を高めてきたが、この方法に加えてさらに形態素学的な分析（コンピューターによる分析）を加えることで、信頼性・妥当性が高まるということである」と述べていることから、インタビューデータに対してユーザーローカル AI テキストマイニングによる分析を用いることは妥当であると考えた。分析の手続きとして、テキストマイニングを行う際には次のような手順で進めた。まず、収集したデータをデジタルデータ化し、データのエラーの有無を確認するため形態素解析を行い、分析対象となるインタビューデータの回答内容を単語単位に区切り、各単語の品詞を整理しながら品詞抽出語を全体的に概観し、形態素解析が適切でない抽出語を確認し、固有名詞と除外語の設定を行った。「固有名詞設定」を指定し、「ふう」「しまう」「部分」「そうですな」「なるほど」「いや」「ほんと」「まあまあ」「いえいえ」「すみません」「すいません」を「除外語設定」として指定した。次に形態素解析を行い、名詞、動詞、形容詞の抽出とスコアの算出を行った。スコアの算出については出現回数だけではなく、重要度を加味した値の算出を行うため TF-IDF を用いた分析を行った。ついで TF-IDF で算出したスコアを用いてワードクラウド、共起キーワード、階層的クラスタリングを生成した。

5. 倫理上の配慮

調査実施にあたっての倫理上の配慮は、長野大学倫理審査委員会に審議を依頼し承認を得た（承認番号 2022-09）。調査依頼及び実施時に調査協力の任意性、調査の中で知り得た一切の情報の保護やその管理・破棄方法、調査結果の利用・公表方法について文書および口頭にて説明を行い、書面で同意を得た。調査の際は同意を得た後に IC レコーダーで録音した。研究実施に係わる試料・情報を取扱う際は、研究対象者の個人情報とは無関係の番号を付して管理し、研究対象者の秘密保護に十分配慮した。研究の結果を公表する際は、研究対象者を特定できる情報を含まないようにし、研究の目的以外に研究で得られた研究対象者の試料・情報を使用しないこととした。

III. 結果

1. 調査対象者の属性

調査対象者は、在留資格「介護」の外国人介護人材に対する指導的立場であり、職務上において最も身近な存在であるチームリーダー6名から協力を得ることが出来た。調査対象者の性別は「男性」4名、「女性」2名であった。6名とも介護福祉士有資格者である。

2. スコア順による単語出現頻度とワードクラウド

名詞、動詞、形容詞における出現頻度の高い単語を上位 15 単語抽出し、各品詞においてスコアによる並び替えを行った（表 1）。名詞では「日本人」「職員」「介護」「日本語」などのスコアが高く、動詞では「思う」「言う」「いく」「分かる」などの単語のスコアが高かった。また形容詞では「すごい」「いい」「難しい」「多い」などの単語のスコアが高かった。併せてワードクラウドの結果を示す（図 1）。

表 1 各品詞のスコアと出現頻度

名詞	スコア	出現頻度	動詞	スコア	出現頻度	形容詞	スコア	出現頻度
日本人	120	76	思う	14.6	162	すごい	23.5	106
職員	213	66	言う	13.7	130	いい	3.26	66
介護	107	51	いく	13.4	85	難しい	24.6	59
日本語	62.2	50	分かる	20.3	76	多い	2.4	29
外国人	96.4	47	できる	6.6	73	よい	0.47	15
仕事	4.57	44	くれる	4.38	61	細かい	7.31	13
利用者	151	42	もらう	11.1	59	ほしい	0.45	12
言葉	10.9	37	聞く	5.51	48	長い	1.12	10
相談	10	37	働く	22.1	43	うまい	0.98	10
僕	3.77	29	伝える	29.8	41	明るい	2.28	8
対応	10.5	26	かなう	27.5	36	高い	0.38	8
海外	14.2	25	いける	5.23	35	大きい	0.52	7
コミュ ニケー ション	48.6	24	感じる	5.68	33	分かり やすい	2.57	5
一緒	2.56	24	教える	5.43	30	少ない	0.29	5
施設	32.5	21	書く	3.37	26	悪い	0.09	5

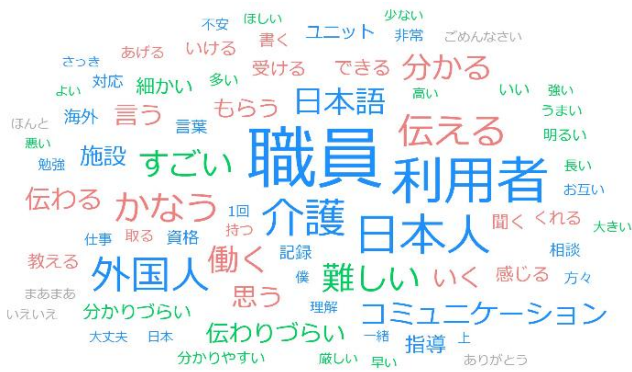


図1 ワードクラウドの結果

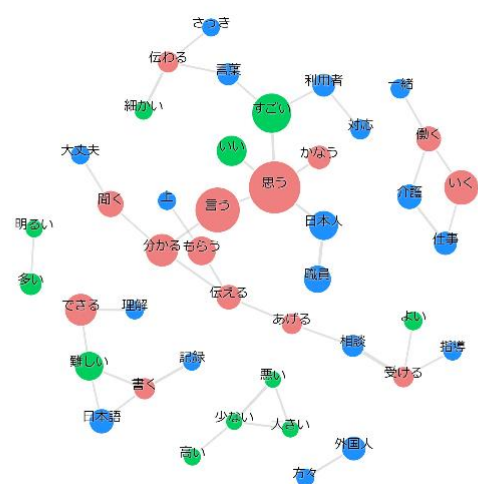


図2 共起キーワードの結果

3. 係り受け解析

係り受け解析の上位3つの結果を表2に示す。「名詞」と「形容詞」では「日本語-難しい」「雰囲気-明るい」「経験-浅い」のスコアが上位に位置付けられ、「名詞」と「動詞」では「相談-受ける」「責任-持つ」「仕事-いく」のスコアが上位に位置付けられた。「名詞」と「名詞」では「介護-仕事」「日本人-職員」「言葉-壁」のスコアが上位に位置付けられた。

表2 係り受け解析の結果

名詞	形容詞	スコア	出現頻度	名詞	動詞	スコア	出現頻度	名詞	名詞	スコア	出現頻度
日本語	難しい	0.33	4	相談	受ける	6.78	12	介護	仕事	1.6	8
雰囲気	明るい	1.33	3	責任	持つ	1.62	6	日本人	職員	1.07	8
経験	浅い	2	2	仕事	いく	0.49	6	言葉	壁	3.75	5

共起キーワードは共起の程度が強い語が線で結ばれ、強い共起ほど太い線、出現数の多い語ほど大きい円で表され、比較的強く結びついている部分を自動的に検出して示したものである。「思う」「言う」「すごい」「できる」が大きな円で描かれ、「相談」と「受ける」、「日本人」と「職員」、「すごい」と「思う」、「悪い」と「少ない」、「介護」と「仕事」、「記録」と「書く」、「細かい」と「伝わる」を結ぶ線が相対的に太く描画されていることから共起の程度が強かったと読み取れた(図2)。

IV. 考察

1. 外国人介護人材への定着支援

介護協の調査^[10]の結果、養成校卒業の在留資格「介護」の外国人介護人材を採用したことによる職場環境への影響について、29件の回答のうち、「良い影響があった」が17件、「どちらかという」とよい良い影響があった」が8件と評価された。

本研究では、外国人介護人材が施設で働くことで良かった点として「雰囲気-明るい」で、「雰囲気が明るくなった」「フロアの雰囲気がすごい明るくなった」にみるように、外国人介護人材がいることで、施設の雰囲気が明るくなったことが挙げられた。その一方、「相談-受ける」では、日本人職員から「利用者とフレンドリー過ぎる」が挙げられ、「仕事-いく」でも「淡々と仕事はやっていくが、利用者様の生活、人生に寄り添って仕事をしていくという認識を、やはり正社員というか、改めてしっかり社会人として働き始めたときに理解できると技術の向上に繋がると思う」のように、利用者の生活歴を踏まえた尊厳を守る介護について、正しく理解することが求められると考える。

「責任-持つ」の「誠実に動いてくださる方が多いので、責任を持つこと、責任を持って仕事をしてくれるっていうところに信頼をおける方が多いところが一番よかったな」のように、在留資格「介護」の職員が責任を持って介護の仕事をするのが、日本人職員との信頼関係形成の一因になっていると推察される。さらに、「介護-仕

事」で、「介護の仕事にやりがいを持って、介護職として定着してほしい」から、外国人介護人材が介護について正しく理解し、責任ある介護を実践するとともに介護の仕事にやりがいを持ちながら働けるように支援することが、定着支援に繋がると考えられる。

2. 職場内における定着支援

(1) 継続的な日本語の学習支援

在留資格「介護」の外国人介護人材は、介護福祉士の有資格者であり、質の高い介護人材として期待される。しかしながら、本研究の結果にみるように、施設に入職した後も継続的な日本語支援が必要であると考えられる。「経験-浅い」の「経験が浅い人に対しては、日本語が書いてある紙を貼ったり、横で一緒に見ながらパソコンを打ってもらったり、注意し合いながらやっている」「経験が浅い方は、何回言ってもなかなか難しい」から、介護福祉士の有資格者であっても、介護の経験が浅い場合は、日本語でのコミュニケーションや記録業務に困難が生じている現状にある。

このことは経験が浅い場合のみならず、「日本語-難しい」の「とても優秀だけど、日本語は難しい」「ある程度のコミュニケーションはできるけど、日本語は難しい」や「言葉-壁」の「日本語に関しては、言葉の壁がある。今でもちょっと感じている部分で、専門用語とか、日本人、日本語特有の言い回しとか、細かく伝えることが必要」「言葉の壁があるがゆえに、記録は一定のラインまでしかいかない」にみるように、介護現場では、在留資格「介護」の職員と一緒に働くなかで困ったこととして、日本語によるコミュニケーションの難しさと記録が課題となっている。

日本語の難しさに関しては、在留資格「介護」の外国人介護人材からの「相談-受ける」の「日本語の記録とコミュニケーションが難しいと相談を受けることが多い」や日本人職員からの「相談-受ける」の「敬語が難しく、傍からみて大丈夫かどうか心配だと相談を受けた」のように、記録や敬語の使い方等に関する学習支援が必要であることが示唆される。

外国人介護人材の職場の上司への調査^[11]で、在留資格「介護」の外国人介護人材の「介護記録等、業務上の文書を書く能力」に関して、「専門用語を含めて対応できる」40.7%、「専門用語が不十

分」24.8%、「ひらがな、カタカナ、簡単な漢字は問題ない」28.3%、「ひらがなの読み書き程度しかできない」3.5%だった。介養協の調査^[10]でも、現在の職場で直面している困難として「自身の日本語能力」が29件の回答のうち16件と最も多かったことを鑑みても、在留資格「介護」の外国人介護人材の働きやすい環境を整えるためには、入職後も職場内サポートとして敬語の使い方や記録の書き方等、日本語の継続的な学習支援が求められると推察される。

(2) 指導方法の工夫

在留資格「介護」の外国人介護人材と一緒に働くなかで困ったこととして、「日本人-職員」では、「新しく入ってくる日本人職員さんを指導するのはやっぱり少し違いがある」「外国人職員は本当にすごいと思う。でも、伝え方っていうことだけでいくと、日本人の職員にも共通はしてはくれますけれども、やっぱりさらにプラスアルファで、伝え方がちょっと変わってくるので、自分も指導者として学びがある」にみるように、日本語のニュアンスを理解できるように具体的に説明することや実践を見せながら説明する等、伝え方に工夫が必要であると考えられる。また、伝えた後も曖昧にするのではなく、その都度に理解度を確認して支援することが求められる。

(3) 責任ある支援

チームリーダーとして在留資格「介護」の職員と一緒に働くことに関する思いでは、「責任-持つ」で「責任を持ってしっかり育てて、一人前として日本で働けるようになっていく責任を持つこと」と述べるように、外国人介護人材の定着支援には、職場内における責任ある支援が不可欠であると考えられる。職場での責任ある支援に関しては、「仕事-いく」でも、「外国人人材を多く取り入れている。それは何年も継続してることなんですけれども、受け入れるはいいけれども、受け入れた後に仕事をどうしていくか」のように、受入れ後の職場内支援が重要であると考えられる。

外国人介護人材を受入れる法人・施設には貴重な人材を大切に育てていくという自覚が求められる^[7]と指摘するように、外国人介護人材の定着支援には、職場内における責任ある支援が求められる。

「外国人介護人材の介護福祉士取得に向けた調査研究事業報告書」^[7]において、多くの外国人材に日本の介護分野で長く働いてもらうためには、外国人材にとって魅力的な職場づくりが必要である。また、このことは外国人材のみならず、日本人職員を含めた多様な人材の満足度向上にもつながるとしている。魅力的な職場づくりには、本研究の結果にみるように、外国人介護人材が尊厳ある介護について理解するとともに、職場内における継続的な日本語の学習支援、外国人介護人材に合わせた指導方法の工夫と責任ある職場内支援が必要であり、これらのことを継続することが、施設全体の満足度向上や外国人介護人材の定着支援に繋がると考えられる。

3. 本研究の課題と限界

外国人介護人材の定着支援には、外国人介護人材が介護の仕事の正しく理解し、責任ある介護を実践することが求められる。そのためには、職場内における支援として、継続的な日本語の学習支援、指導方法の工夫、責任ある支援が必要であり、これらのことを継続することが、外国人材の定着支援に繋がると推察される。

今回生成された結果をふまえて、今後は量的手法を用いて、在留資格「介護」の外国人介護人材の定着支援の具体的な取り組みと効果について検証していく必要があると考える。

謝辞

本研究は、ユニバーサル財団研究助成（2022年度）「在留資格「介護」で働く外国人介護人材の職場定着プロセスに関する研究」（代表者：長野大学 羅珉京）の助成を受けた研究の一部である。

引用文献

- [1]厚生労働省. “介護福祉士資格を取得した外国人の方に対する在留資格「介護」の付与について”.
<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000150881.html>, (参照 2023-12-25).
- [2]法務局入国管理局. “出入国管理及び難民認定法

- の一部を改正する法律案について”. 2015年10月.
<https://www.moj.go.jp/isa/content/930003146.pdf>,
(参照 2023-12-27).
- [3]公益社団法人日本介護福祉士養成施設協会. “介護福祉士養成施設の入学充足定員等に関する調査の結果について”.
https://kaiyokyo.net/news/r4_nyuugakusha_ryuugakusai.pdf, (参照 2023-12-25).
- [4]出入国在留管理庁. “在留外国人統計”.
https://www.moj.go.jp/isa/policies/statistics/toukei_ichiran_touroku.html?hl=ko, (参照 2024-1-30).
- [5]公益社団法人日本介護福祉士養成協会.
<https://www.mhlw.go.jp/content/12000000/000350315.pdf>, (参照 2023-8-11).
- [6]公益社団法人日本介護福祉士会.
<https://www.jaccw.or.jp/projects/kokusai>, (参照 2023-8-11).
- [7]三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング株式会社. 2023. “外国人介護人材の介護福祉士取得に向けた調査研究事業報告書”.
https://www.murc.jp/wp-content/uploads/2023/04/koukai_230420_11.pdf, (参照 2024-1-6).
- [8]斎藤進也ほか. “テキストマイニングによる非営利ネットワークの組織化プロセスの可視化. 政策科学. 2010, 17 (2), p.15-22.
- [9]上野栄一. 内容分析とは何か; 内容分析の歴史と方法について. 福井大学医学部研究雑誌. 2008, 9 (1&2), p.1-18.
- [10]公益社団法人日本介護福祉士養成施設協会. 2019年3月. “介護福祉士を目指す外国人留学生等に対する相談支援等の体制整備事業アンケート調査報告書”.
https://kaiyokyo.net/news/04_report_01.pdf, (参照 2024-1-4).
- [11]三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング株式会社. 2020年3月. “外国人介護人材の受入れ実態等に関する調査研究事業報告書”.
https://www.murc.jp/wp-content/uploads/2022/11/houkatsu_07_1-04.pdf, (参照 2023-12-29).

Abstract

"In order to provide caregiving services, it is essential to support the retention of high-quality caregiving staff. Therefore, in this study, we focused on team leaders who are in leadership positions and are closest to foreign caregivers in their work. These team leaders are expected to be highly specialized caregivers. The purpose of this study was to examine the current state of in-work support for human resources and the challenges in supporting the retention of foreign caregivers. Focus group interviews were conducted with team leaders. The research method involved individual interviews using a semi-structured interview approach, and the researcher conducted the interviews while the participants spoke freely, following interview survey guidelines. As a result, to support the retention of foreign caregivers, it is necessary to provide continuous Japanese language learning support in the workplace, ensure a correct understanding of nursing care work by foreign caregivers, encourage responsible caregiving, employ ingenuity in teaching methods, and offer responsible support. These aspects are presumed to be required."

(受付日：2024年2月7日，受理日：2024年3月27日)

金 美辰 (きむ みじん)

現職：大妻女子大学人間関係学部人間福祉学科教授

専門は社会福祉学。現在は「高齢者の社会活動を通じた介護予防」「外国人介護人材への支援」に関する研究を行っている。