

ユニバーサル財団 2024 年度研修助成

「外国人労働者を支援する地域メディエーション・ソーシャルワーク  
モデルの構築」

## 『共に歩む介護の現場を目指して』

～外国人介護スタッフの皆さんと地域をつなぐ「心の架け橋」～

大阪大谷大学人間社会学部心理・福祉学科  
外国人介護労働研究チーム





はじめに、調査報告書の発刊にあたり、数多くの法人様から外国人介護スタッフ様の声を届けていただくご協力を賜りました。

誠にありがとうございました。

巻頭言（はじめのことば）として、それぞれのご代表から「外国人介護スタッフについて思うこと」を頂戴いたしました。最初にご紹介申し上げます。

外国人介護労働研究チーム



## 「福祉の本質は『心の通い合い』」

社会福祉法人隆生福祉会理事長 藤本加代子様

少子高齢化が進む我が国の福祉現場において、今や外国人スタッフは欠かすことのできない大切な「家族」のような存在です。

日々、一生懸命にご利用者様を支えてくださり、心から敬意を表し、感謝の気持ちでいっぱいです。

言葉や文化の壁を乗り越え、遠い母国を離れて働くことは、想像以上に大変なことでしょうが、若々しいエネルギーと、ご入居者様に寄り添う姿勢は、私たちの施設に新しい風を吹き込んでくれています。

昨年の隆生福祉会の創立 25 周年記念祝賀会で、外国人スタッフの方々が色鮮やかな民族衣装を身に着けて参加していただき、会場が一気に華やかな笑顔に包まれました。自分のルーツを大切にしながら、私たちの法人の節目を共に祝っていただき、私は深い感動を覚えました。

隆生福祉会が国籍や文化の枠を超え、誰もが自分らしく輝ける場所であることを願っています。福祉の本質は「心の通い合い」ではないでしょうか。外国人スタッフにとって心からの笑顔で働ける環境を作ることが、ご利用者様やご家族様の幸せや笑顔へとつながっていくと確信し、今後も全力で応援させていただきます。

ともに頑張りましょう！



特別養護老人ホームゆめパラティースで  
ご利用者様をエスコートするソー職員  
(ミャンマーご出身)

## 「外国人介護スタッフ応援隊に期待します」

社会福祉法人晋栄福社会理事長 濱田和則様  
(社会福祉法人全国経営者協議会外国人介護人材特別委員会委員長)

既にご承知の通り日本では高齢化が急速に進行しており、特に戦後生まれで最も人口規模の厚いベビーブーム世代（ピーク時合計特殊出生率 4.0 人超）が、2040 年頃に 90 歳前後に到達し、介護の必要な高齢者の急増が見込まれています。もちろん、それに応じて介護人材総数も増える必要がありますが、少子化の進展による人口減少、特に労働力人口の急減等により、増やさなければいけないはずが 2023（令和 5）年頃より減少に転じています。これは介護の業界に限らず、建設業、飲食業、農業、製造業等でも、人材確保が困難でいわゆる有効求人倍率は 5 倍を超えている状況です。介護についても生産性向上による、いわゆる「省人化」も強く要請されていますが、要介護者は一人ひとり状態像が異なり、他の分野では 5 割程度の生産性向上による省人化が予定されていますが、介護分野は実態を反映して生産性向上できても 2 割弱であり、人材確保はかかせない課題となっています。また、向こう 3 年間（2028（令和 10）年度末）の不足する人材の確保について、国内人材（概ね日本人）2 割に対し外国人材を指す特定技能・育成就労による人材確保は 6 割と想定されており、介護分野においては外国人の介護人材確保はもはや避けて通れないと考えるべきでしょう。

しかしながら、生産ロボットや業務効率化できるソフトウェア等とことなり、「人材」でするので、ましてや 20 歳～30 歳前後の人が言葉も文化も異なる東アジアの国へ来て働くこととなりますので、記載いただいている通り限られた在留期間を含め、日々の不安や心配事を抱えながら仕事にあたっていることと思われます。職場では雇用関係にありますので、なかなか本音で相談しにくい場面もあります。

このような際に今般の研究にもあります「地域メディエーションソーシャルワーカー」として、外国人介護スタッフ応援隊の皆様が面談いただくことで、こころの支えにつながることもあるのではないかと考えます。引き続き、本研究が伸展し、応援隊が普及していきますことを期待いたします。

<sup>1</sup> 「資料 2 特定技能制度及び育成就労制度の受入れ見込数について（案）P406」『第 13 回特定技能及び育成就労制度の基本方針並びに分野別運用方針に関する有識者会議』2026（令和 8）年 3 月 5 日閲覧、[https://www.moj.go.jp/isa/03\\_00168.html](https://www.moj.go.jp/isa/03_00168.html)

「共に歩む介護の現場を目指して」

社会福祉法人ヒューマンライツ福祉協会理事長 摺木利幸様

本報告書「外国人労働者を支援する地域メデイエーション・ソーシャルワークモデルの構築」は、私たち社会福祉法人が日々の介護実践のなかで抱えてきた課題意識に、確かな言葉と方向性を与えてくださいました。調査にご尽力いただいた関係者の皆さまに、心より感謝申し上げます。

私たちの法人では、特別養護老人ホーム等において、現在、特定技能を中心とする外国人介護スタッフ約 20 名を受け入れています。皆さんは、入居者の暮らしを支える大切な担い手であると同時に、地域のなかで生活し、未来を描いていく「生活者」でもあります。だからこそ、私たちは外国人介護スタッフを単に人手不足を補う存在としてではなく、共に地域をつくる仲間として迎え入れる姿勢を何より大切にしてきました。

本報告書が示すとおり、現場での不安は「言葉ができるかどうか」だけではなく、「分からないことを、すぐに聞けない」「相談できる相手がいない」という孤独感に起因することがあります。私たちはこの結果を重く受け止め、職場内の支援だけでなく、地域とのつながりの中で安心を育む仕組みづくりが必要であると再確認しました。

また、当法人では、介護福祉士の資格取得を支える研修・支援を継続して実施し、これまで受験された皆さんが合格されてきました。努力を重ね、自信をもって専門職として成長していく姿は、私たち日本人職員にとっても学びであり、介護の未来への希望そのものです。

介護は、人と人との関係性によって成り立つ営みです。支える側が安心して暮らせる環境があってこそ、入居者の安心にもつながります。本報告書を契機に、私たちは外国人介護スタッフと地域社会をつなぐ「心の架け橋」を、より確かなものとして育ててまいります。



## 「介護現場で働く外国人職員を支える制度の構築に向けて」

NPO 法人介護保険市民オンブズマン機構大阪事務局長 堀川世津子様

私ども介護保険市民オンブズマン機構大阪は、2000年の設立以来、「告発型ではなく橋渡し役」をモットーに、市民による介護オンブズマン活動を展開してまいりました。市民ボランティアが高齢者施設を定期的に訪問し、利用者の声に耳を傾け、丁寧に施設へ届ける取り組みです。

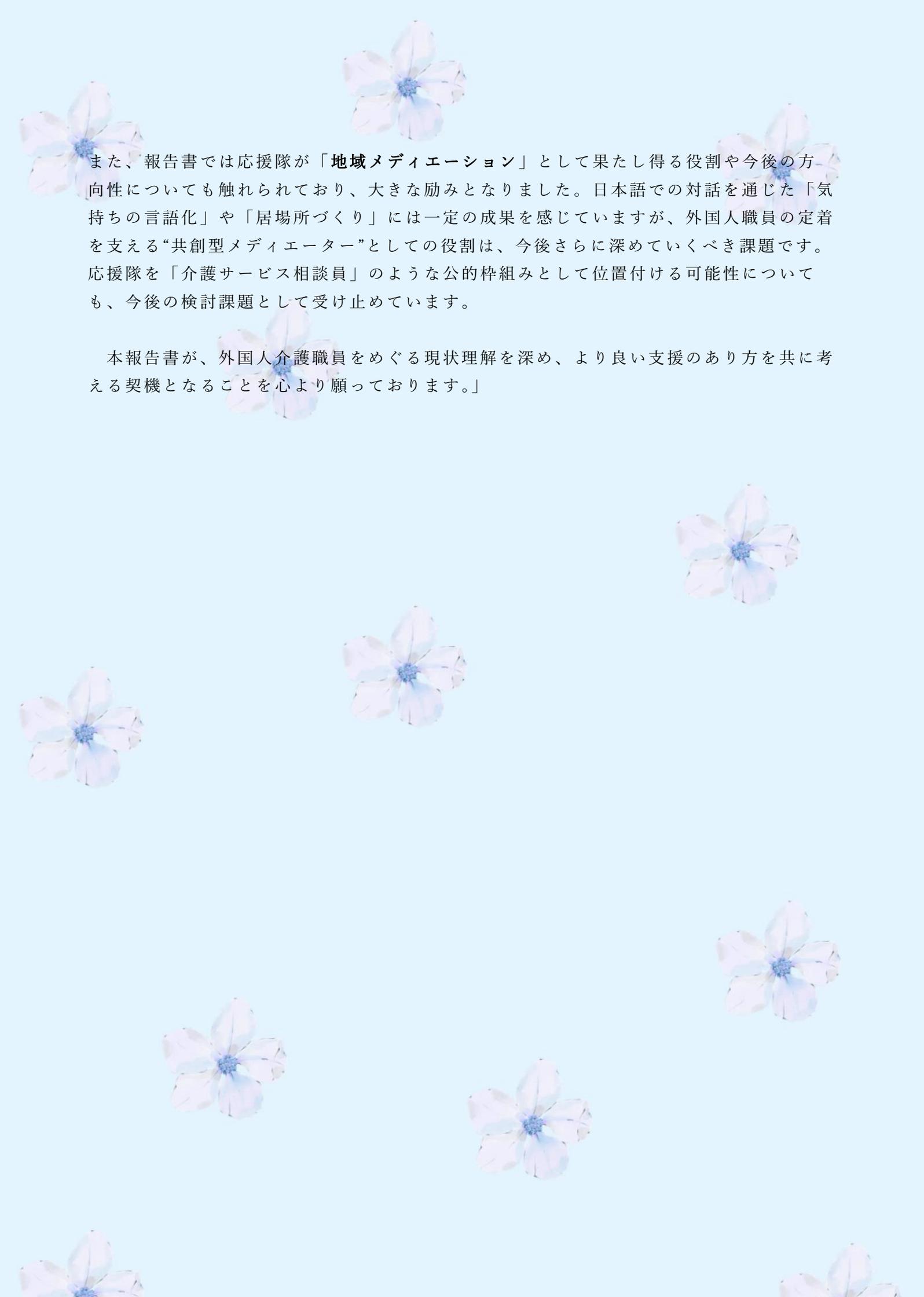
こうした活動を続ける中で、2017年頃から入管法改正の影響もあり、介護現場で働く外国人職員が増えてきたことを実感してきました。外国人職員の皆さんは、日本語や介護の知識・技術の習得に真摯に取り組む一方、異国で働く不安や孤独感も大きいのではないかと感じました。また、介護の仕事だけでなく、日本語学習や住まいの確保まで、施設が担っている現状も見えてきました。

市民が少し関わることで、外国人職員の皆さんが自信をもって働けるようになり、地域の活力や介護の質の向上にもつながるのではないかと感じました。私たちの対応のあり方は、将来の私たち自身の暮らしにも返ってくるのではないかと感じました。こうした思いから、2021年度に「外国人介護スタッフ応援隊」を立ち上げました。市民ボランティアが月1回介護現場を訪問し、外国人職員の困りごとを傾聴し、必要に応じて施設と共有しながら、仕事と生活の両面を支える取り組みです。

今回の調査に協力させていただく中で、本報告書から多くの示唆を得ました。

まず、外国人職員の調査結果から、彼ら・彼女らが直面する「制度の壁」の厳しさが改めて明らかになりました。そうした中、介護職としての経験年数で意識が異なることが明確になったことは新鮮でした。とくに、介護経験2～3年未満の職員は、現場の厳しさを実感し始める時期であると同時に、介護福祉士国家試験へのプレッシャーが大きいのかかることが示されています。一方で、自らの環境を肯定的にとらえられている職員には、「人とのつながり」がつらさを和らげる要素として働いていることも分かりました。こうした結果は、現場の支援体制や私たち応援隊の関わり方を考えるうえで、非常に参考になる点ではないかと思われます。

介護福祉士国家試験については、2026年1月の試験からパート合格制度が導入され、特定技能の方は一定の条件を満たせば在留期間を1年延長できるようになりました。こうした緩和措置が、外国人職員のストレス軽減や学習意欲の向上につながるよう願っています。



また、報告書では応援隊が「**地域メディエーション**」として果たし得る役割や今後の方向性についても触れられており、大きな励みとなりました。日本語での対話を通じた「気持ちの言語化」や「居場所づくり」には一定の成果を感じていますが、外国人職員の定着を支える“共創型メディエーター”としての役割は、今後さらに深めていくべき課題です。応援隊を「介護サービス相談員」のような公的枠組みとして位置付ける可能性についても、今後の検討課題として受け止めています。

本報告書が、外国人介護職員をめぐる現状理解を深め、より良い支援のあり方を共に考える契機となることを心より願っております。」

## 序章

### みなさんへ

この調査で分かった一番大切なことは

外国人介護スタッフの皆さんが  
日本の介護を支える大切な仲間であるということです。

皆さんがいてくれるから  
日本の介護は続いています。

本当にありがとうございます。

この調査では、99人の外国人スタッフと、18人のボランティア（応援隊）にお話を聞きました。そこでわかった「みんなの本音」と「これからのこと」をお伝えします。

### 1.はじめに：私たちが抱いた「問い」

本報告書は、公益財団法人ユニバーサル財団の2024年度助成を受け実施された調査研究の成果をまとめたものです。私たちは、大阪府を中心とする介護現場で働く99名の外国人介護スタッフと、彼らを支える18名の市民ボランティア「応援隊」の皆様アンケート調査を行いました。そこから見えてきたのは、高い志を持って日本で働く彼らの「本音」と、制度の狭間で揺れる「心の葛藤」でした。本報告書が、共に働くすべてのスタッフにとって、互いの理解を深め、より良い職場をつくるためのヒントとなれば幸いです。

日本の介護を支えてくれる外国人介護スタッフの皆さんが増えています<sup>1</sup>。

---

<sup>1</sup>特定技能介護は、令和6年12月現在、44,367人。半年間でまた7,648人増加しています。



## 特定技能(介護)の外国人介護スタッフ数



(出典) 出入国在留管理庁公表データ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。

しかし、私たちは外国人介護スタッフ皆さんの「本当の困りごと」や「可能性」を、どれだけ理解できているのでしょうか？単なる人手不足（介護人材不足）の解消としてではなく、同じ地域で生きる「仲間」として迎えるために、私たちはいくつかの仮説を立てて調査を行いました。

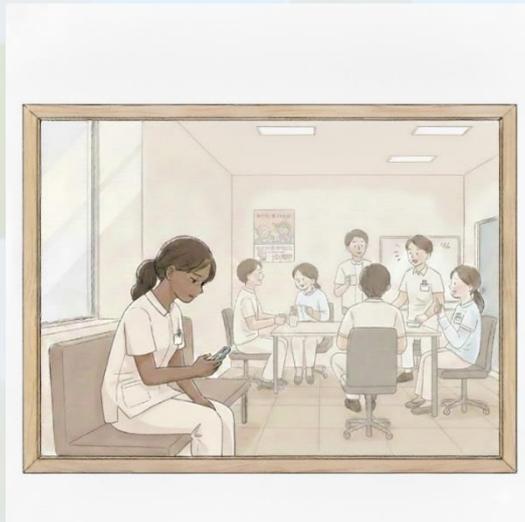
NPO 法人介護保険市民オンブズマン機構大阪では、「外国人介護スタッフ応援隊」という活動を 2021 年から開始されています。私たちは、研究者としてこの活動に注目させていただきました。そして、ソーシャルワークの理論を援用しながら、また、キャリア心理学の考えを生かして mediation という意味づけをあくまでも研究からさせていただきましたのが、この報告書です。外国人介護スタッフ応援隊という活動実践を整理、目に見える形にした、ことばにしたというものになります。外国人介護スタッフ応援隊と言う活動は、私たちが作ったものではありません。

## 2. 私たちが立てた「3つの仮説」と、調査で見えてきたこと

【仮説 1】言葉の壁よりも、「わからないけど、すぐ聞けない」が一番の不安ではないか？

調査の結果：日本語能力の高さよりも、「休憩時間に誰とも話せない」「相談できる相手がいない」「介護の専門用語が難しいけれど、すぐに聞けない」といった孤独感が、働き続けたいという気持ちに影響していることが分かりました。

伝えたいこと：必要なのは「正しい日本語指導」だけではありません。「いつでも相談できる、安心して話せる居場所(人)がある(いる)」という心の安全が大切です。



【仮説 2】施設の「姿勢」が、スタッフ全体の意識を変えるのでは？

調査の結果：施設が外国人とのコミュニケーションに積極的な施設では、日本人スタッフの受容度も高く、不安やトラブルが少ない傾向にありました。

伝えたいこと：介護現場の努力任せにせず、管理層が「多様性を大切にする」「挨拶から始めるコミュニケーション」というメッセージをしっかりと発信することが、職場全体の安心感に繋がります。「わかりましたか（日本人介護職員）」「はい、大丈夫です（外国人介護職員）」・・・実は、これ、コミュニケーションではないのです。



【仮説 3】地域市民との接点が、外国人の皆さんの「日本で働く自信」に繋がるのでは？

調査の結果：応援隊や地域イベントに関わっている外国人介護スタッフの皆さんは、自分の仕事を誇りに思い、将来のキャリアに対しても前向きです。

伝えたいこと：施設の中だけで完結しようとされず、「私たちの地域における一員」

## 序章

として認められる機会を作ること、そういった架け橋を持つことが、長く元気に働き続ける鍵になります。



### 3. アンケートでわかったこと（結果）

#### ① みんな「日本で長く働きたい」と思っている

##### 【定着意欲 95.9%】

アンケートに答え **95%以上**の人が、「日本で長く働きたい」と思っています。理由は、「お年寄りと話すのが好きだから」「日本の介護技術を学びたいから」「職場の人が優しいから」でした。みんな、日本の介護の仕事にプライド（誇り）を持っています。

##### 【イラスト案】

- 外国人スタッフが、お年寄りの車椅子を押しながら笑顔で話しているシーン。ハートマークが飛んでいる。

#### ② でも、「テスト」がとても怖い

##### 【厳しさ認識 86%/不安との相関】

でも、悩みもあります。多くの人が、「介護福祉士のテストが厳しい」と答えています。私たちが詳しく調べると、みなさんが感じているのは「勉強が難しい」ということだけではありません。「もしテストに落ちたら、国に帰らなければならない」という、「怖さ（プレッシャー）」を感じていることがわかりました。

特に、日本に来て**3年目**くらいの人が、一番不安を感じています。仕事は慣れてきたけれど、テストが近づいてくるからです。

##### 【イラスト案】

- カレンダーの日付（試験日）を見て、冷や汗をかいているスタッフのイラスト。
- 「国へ帰る？」という吹き出しと、不安な顔。

### ③「誰に相談すればいいの？」

職場の日本人スタッフは優しいけれど、いつも忙しそうです。だから、みなさんはこう思っています。

- 「日本語が難しくて、言いたいことが言えない」
- 「忙しそうだから、質問するのが申し訳ない」
- 「本当の悩み（テストのこと、家族のこと）は言いにくい」

誰にも言えずに、ひとりで悩んでいる人がたくさんいました。

#### 【イラスト案】

- 忙しく走り回る日本人職員の背中を見て、話しかけられずにしょんぼりしている外国人スタッフ。

### 3. 「応援隊（ボランティア）」の役割

#### 「第三者（だいさんしゃ）」だから話せること

そんなとき、「応援隊（ボランティア）」が力になります。応援隊は、施設の上司（ボス）ではありません。ただの近所のおじさん、おばさんです。

利害関係のない「第三者」だからこそ、みなさんは本音を話せます。

- 「勉強する時間がなくて焦っている」
- 「実は、腰が痛い」
- 「お母さんに会いたい」

応援隊とおしゃべりをして、「心が軽くなった」という人がたくさんいました。

#### 【イラスト案】

- 私服のエプロン姿のボランティアとお茶を飲みながら、リラックスして話しているシーン。「ホッ」という効果音。

#### 「橋渡し（メディアーション）」とは？

応援隊のもう一つの仕事は、みなさんと施設の中の「橋渡し（ブリッジ）」です。

みなさんが「困っていること」を、施設長さんにわかるように伝えます。

- 「〇〇さんは、勉強時間が足りなくて困っています。シフトを工夫できませんか？」
- 「〇〇さんは、専門用語がわからなくて悩んでいます」

こうやって、みんなが働きやすい環境を一緒に作っていきます。

#### 【イラスト案】

- 川にかかる橋の絵。左岸に外国人スタッフ、右岸に施設長。真ん中の橋の上にボランティアがいて、両手をつないでいる。

#### 4.みんなの声 (Voices)

論文のために抽出した「生の声」を、ここで紹介します。(※プライバシー保護のため、名前は仮名にします)

##### Case1:「お年寄りが好きだから」

「お年寄りと話すのが好きです。担当しているおばあさんが話してくれると、仕事の中で面白いことを見つけられます。だから頑張れます。」(スタッフの声)

##### Case2:「テストが怖い」

「毎日疲れて帰って、そこから勉強するのは本当に大変です。もし試験に落ちたら帰らなければならないのが、毎日とても怖いです。」(スタッフの声)

##### Case3:「日本の社会も変わらなきゃ」

「日本のためだけではなく、介護スタッフも一人の市民として大切にします。そんな法律やルールが必要だと思います。」(応援隊ボランティアの声)

#### 5.私たちからの提案 (これからのこと)

##### ①国のルールを変えてほしい

「テストに落ちたら終わり」ではありません。みなさんが覚えた日本語や介護の技術は、日本の宝物です。もっと安心して働き続けられるルールを作るように、国に伝えていきます。

##### ②「応援隊」をもっと広げたい

困ったときに、いつでも相談できる「応援隊」のような人が、どの町にも必要です。誰もひとりにしない。そんな社会を目指します。

♡施設長・管理者の方へ外国人介護スタッフの皆さんを「労働力」としてだけでなく、将来の介護現場を引っ張っていく「リーダー候補」として見る視点を持ちましょう。

♡日本人スタッフの方へ完璧な日本語を教えようとしなくて大丈夫です。まずは「今日もお疲れ様」と笑顔で声をかけることから始めてみませんか。「日本語力」だけでなく、現場での円滑なコミュニケーションがケアの質と定着につながっています。「本当にわかってくれたのかな？(日本人介護職員の心の声)」「専門用語が入っていたし、難しい。本当はよくわからない(外国人介護職員の心の声)」はコミュニケーションがうまくいっていない典型例です。

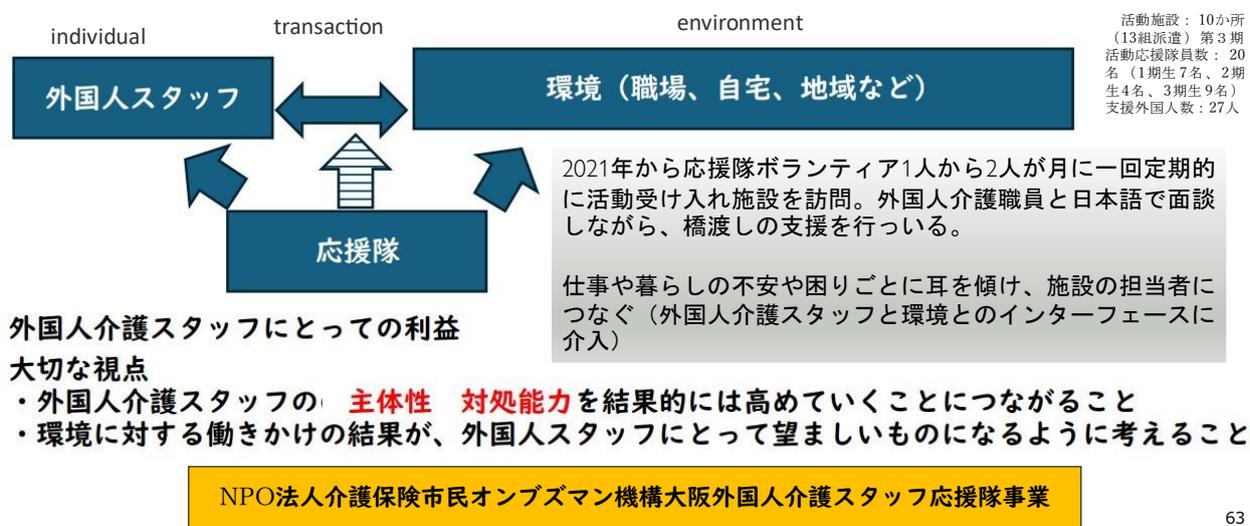
♡外国人介護スタッフの皆さんへあなたは一人ではありません。地域の応援隊や、同じ悩

みを持つ仲間と繋がれる場所がどこかにあります。いつでも頼ってくださいね。

♡市民・応援隊の方へ皆さんによる「ちょっとしたお世話」が、大きな支えになります。

「ケア（お世話）」という言葉の語源<sup>ごぼん</sup>には、「心を配る、気を配る、配慮する」という意味があります。その温かな心が、そして少し手を差し伸べる（橋渡しをすること）が、誰か

### 利害関係のない第三者の地域住民であるボランティアが関わる支援（橋渡し）



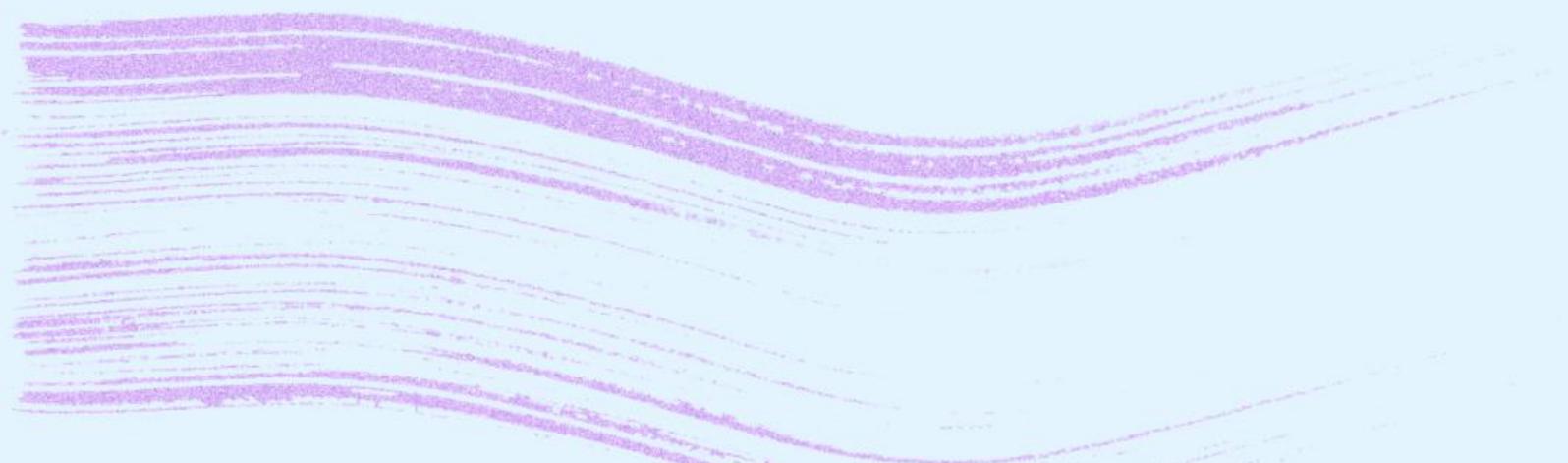
の支えに繋がります。

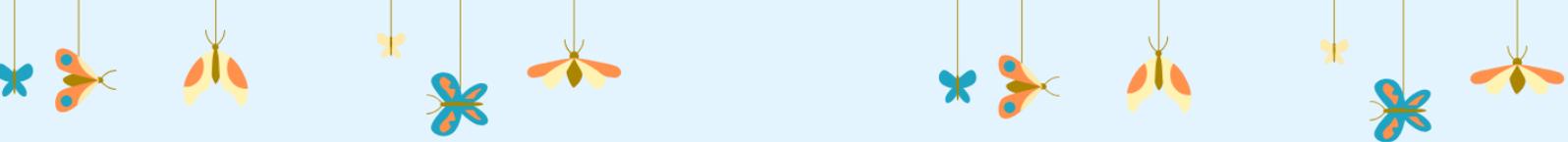
## 4.おわりに

今回の調査で、仮説が裏付けられた部分もあれば、新たな課題<sup>2</sup>も見つかりました。しかし、共通して言えるのは、「心の通い合い、そのための架け橋（橋渡し）」こそが、どんなルールよりも強い味方になるということです。この報告書が、新しい一步を踏み出すきっかけになることを願っています。

<sup>2</sup>専門的な相談や地域への橋渡しには、どのようにしていけばよいのか、応援隊自身が、応援面談の必要性をあまり感じない場合の対応など。

調査報告の中にはメディエーションという難しい言葉が登場します。簡単に言うと橋渡しのための相談支援、相談面接ということです。ソーシャルワーカーなどが行う専門的な相談援助とは異なるという意味を含んでいます。単に橋渡しのための相談と思ってもらって結構ですが、実は場面によってさまざまな機能が存在します。

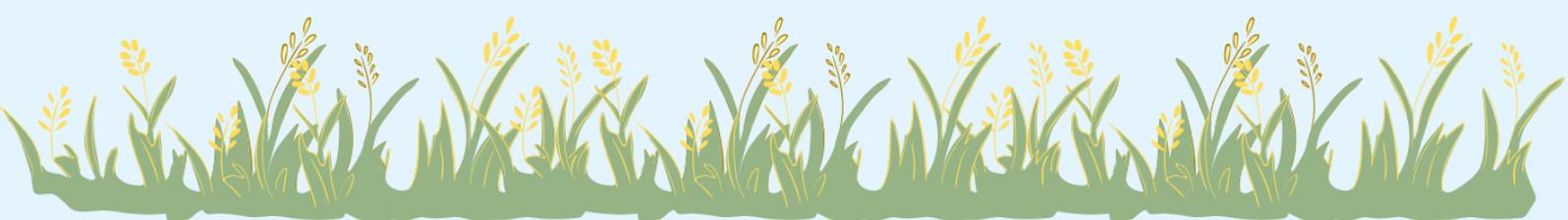




# 報告書の構成

## 目次

序章 .....	1
1.はじめに：私たちが抱いた「問い」 .....	1
2.私たちが立てた「3つの仮説」と、調査で見えてきたこと .....	2
3.アンケートでわかったこと（結果） .....	4
4.おわりに .....	7
報告書の構成 .....	9
第1章：なぜ、この調査をしたのか .....	11
1.2040年問題と外国人介護スタッフへの期待～介護労働者不足 .....	11
1.1 これからの日本とみなさんの力 .....	11
1.2 外国人介護スタッフの立ち位置の質的变化～「補助（いてほしい）」から「基盤（いないとまわらない）」への変化～現場で起きている「見えにくい <sup>まさつ</sup> 摩擦」 .....	12
1.3 介護技術や日本語の支援だけでなく、地域 <sup>ほうせつ</sup> 包摂（ソーシャルワーク）の視点を～「第三者（ボランティア）」に注目しました .....	14
1.4 調査研究の独自性 .....	16
第2章：今回の調査に協力してくださった方々とアンケートについて .....	18
2.1 私たちが調べたかったことと方法 .....	18
2.2 外国人介護スタッフの皆様方について：未来を担う「介護専門職」の実像 .....	25
2.3 介護職歴と「3年目の壁（リアリティ・ショック）」 .....	26
2.4 応援隊（市民ボランティア）の皆様方について～利害関係のない「第三者」 .....	29
第3章：今回わかったことと今後の課題 .....	32
3.1 長く働きたい意欲と制度の壁～志と「継続」をかけたプレッシャー .....	32
(1)「日本に長くいたい意欲」と「制度的制約」のコントラスト .....	32
(2)介護歴に応じた意識の変化～3年目の「現実直面化ショック」 .....	32
3.2 外国人介護スタッフの皆さんが自分たちの置かれている状況をどのように捉えておられるか .....	33
(1)自分たちを取り巻く状況についての否定回答（1・2を選択）の自由記述と分析 .....	34
(2)自分たちが置かれている環境の肯定回答（3・4を選択）の自由記述と分析 .....	35
(3)メディエーション（応援隊）の可能性 .....	36
(4)メディエーション（応援隊）がつくる価値って .....	37



## 目次

3.3 地域メデイエーションに期待される役割 .....	38
3.4 「一般の方」は、外国人介護人材の「制度の厳しさ」をどう認識しているか .....	41
(1) 【経済・処遇】生活の基盤となる報酬の改善 .....	46
(2) 【教育・言語】「言葉の壁」で孤立させない支援 .....	46
(3) 【共生】「心のバリアフリー」 .....	47
(4) 【家族・生活】「労働力」ではなく「住人（生活人）」としての支援 .....	47
(5) 【制度・キャリア】「 <sup>しばり</sup> 縛り」から「希望」へ .....	47
3.5 外国人介護スタッフの子育てについて .....	48
3.6 外国人介護スタッフの子育てに関するデータのまとめと課題 .....	54
第4章：地域メデイエーション・モデルって .....	57
4.1 メデイエーション段取り表（プロトコル）～上手く橋渡しをするために .....	57
4.2 多職種・地域連携と役割分担 .....	59
第5章：まとめ展望 .....	61
5.1 介護現場の「多様性」を「豊かさ」に変えるために .....	61
5.2 提言～制度改正と公的定着支援システムへ .....	62
(1) 制度改正への示唆 .....	63
(2) 応援隊の公的システム化 .....	63
質問票Ⅰ .....	67
資料 .....	70
質問票Ⅱ .....	78
応援隊データ .....	81
(1) 表1 質問票Ⅰの結果 .....	104
(2) 介護職歴×日本で長く働きたいか（質問①）クロス集計（N=99） .....	105
(3) 外国人介護スタッフ vs 応援隊ボランティア：認識の対比表 .....	106
<sup>しゃじ</sup> 謝辞 .....	107
大阪大谷大学人間社会学部心理・福祉学科 .....	108
外国人介護労働研究チームメンバー .....	108

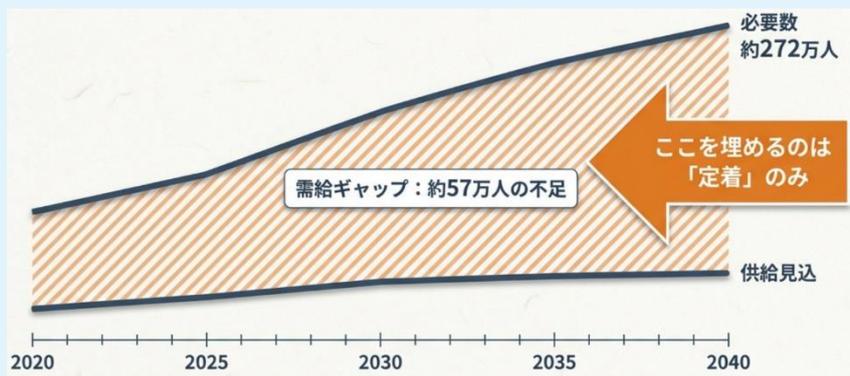
## 第1章：なぜ、この調査をしたのか

### 1.2040年問題と外国人介護スタッフへの期待～介護労働者不足

#### 1.1 これからの日本とみなさんの力

日本の高齢者介護は今、大きな転換期を迎えています。高齢者人口がピークを迎える「2040年」には、全国で約272万人の介護職員が必要とされる一方、約57万人が不足すると予測されています。このギャップを埋める存在として、外国人介護スタッフへの期待は年々高まっています。かつては「一時的な労働力」と見なされることもありましたが、現在は夜勤やリーダー業務を任されるなど、「いてほしい存在」から「いないと現場が回らない存在」へと、その役割は大きく変化しています。

現代の日本社会が直面している人口構造の変化は、単なる労働力不足という言葉では片付けられない、社会保障システムの根幹を揺るがすような危機的な状況にあります。国立社会保障・人口問題研究所の将来推計人口や、それに基づく厚生労働省の試算によれば、いわゆる「団塊<sup>3</sup>の世代」がすべて85歳以上となる2040年度には、介護を必要とする高齢者が増えるわけですから、介護ニーズの爆発的な増加に対し、約57万人もの介護労働者が不足するとされています。



厚生労働省の資料より

この「2040年問題」を前に、介護現場における人材確保は、(社会福祉法人や医療法人、介護サービス事業運営法人という)一法人のサービス(経営)の持続性という経営課題を超え、存立に関わる最優先課題となっています。

<sup>3</sup> 塊<sup>かたまり</sup> という意味で生まれた人口が一番多いことを指します

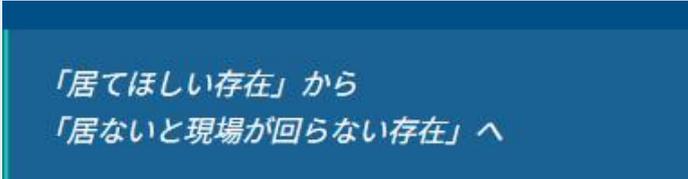
## 第1章

このような流れにおいて、外国人介護スタッフの受け入れはもはや「日本人で補えない部分を埋めるための補助」といった一時的な補完策ではなく、社会保障制度そのものを維持・継続させるための構造的な基盤として定義し直す必要があります。実際問題、居てほしい存在から居ないと仕事が回らない存在に変わってきています。技能実習から特定技能の登場、EPAによる大学や看護大学の教育を受けた人材の参画、そして在留資格「介護」による永住も見据えたキャリア形成など、制度の枠組みは多層化しています。しかし、外国人介護スタッフの皆さんが担う役割が重要かつ不可欠なものになる一方で、その受け入れの実態は、いまだ「とにかく何とかしなければならない急ぎの労働力の提供」「施設の存続に関わる待たなしの人手不足対応」という旧来のパラダイムに縛られている側面が否定できません。

今後、日本が世界の労働市場において「選ばれる国」として存続し<sup>4</sup>、質の高い介護サービスを維持していくためには、外国人介護スタッフを「単なる労働力」としてではなく、将来の地域社会を共に支え、共に創る「共生社会の重要なパートナー」として明確に位置づける視点が、求められています。

### 1.2 外国人介護スタッフの立ち位置の質的变化～「補助(いてほしい)」

から「基盤(いないとまわらない)」への変化～現場で起きている「見えにくい<sup>まさつ</sup>摩擦」



「居てほしい存在」から  
「居ないと現場が回らない存在」へ

実際の介護現場に目を向ければ、外国人介護スタッフの立ち位置は、質的な変化を遂げています。展開初期<sup>5</sup>の段階では、言葉の壁や文化の違いを背景に「日本人介護職員の指示に基づく周辺業務や補助的なケア」に従事することが一般的でした。しかし、現在では、多くの介護施設や事業所において、外国人介護スタッフの皆さんは夜勤帯の責任あるシフトを担い、残業を積極的に行い、レクリエーションの企画を中心にするなどチームケアの中核として機能する「介護現場の基盤」となっています。中には特別養護老人ホームのユニットリーダーをされている人もいらっしゃいます。介護職種の技能実習生という枠組みから介護福祉士に合格された方も全国レベルでは、数多く登場していますし、その人たち

<sup>4</sup>例えばベトナムの人にとってはドイツなどで介護職をするという選択肢も存在します。

<sup>5</sup>外国人介護スタッフが顕在化<sup>けんざい</sup>し始めたのは、ほんの2017年、2018年移行からです。

の合格率は特定技能やEPAの平均と変わることもありません。

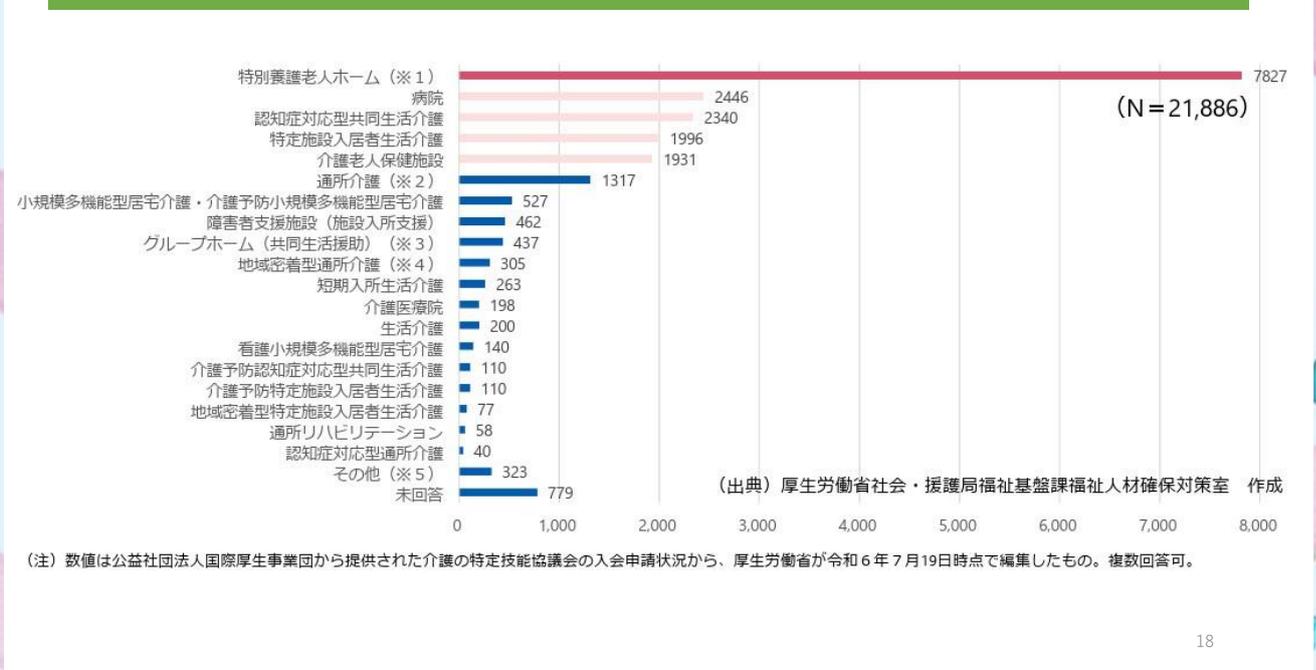
項目	受験数(人)	合格者数(人)	合格率(%)
EPA介護福祉候補者	1,314	498	37.9
(初受験者)	1,027	443	43.1
(再受験者)	287	55	19.2
<b>技能実習生</b>	<b>155</b>	<b>50</b>	<b>32.3</b>
<b>特定技能1号</b>	<b>4,932</b>	<b>1,643</b>	<b>33.3</b>
留学生	3,087	1,085	35.1

だいたい3割から4割で、全体で見れば大きな違いはありません。国で言うとベトナムの合格率が高いです

出典：近藤 潤一(2025年5月16日開催)「介護福祉士試験に向けた日本語学習の道筋」『介護福祉士試験取得に向けての日本語教育の取り組み方』セミナー資料

在留資格介護を取得して、安定的な生活基盤を有している人もいますし、介護支援専門員の資格を目指している人さえいらっしゃいます。外国人介護スタッフの存在なくして、一日たりとも入居者、利用者、患者の安全な生活を保証できないという介護施設・事業所も珍しくありません。

特別養護老人ホームが圧倒的に多いです。いろんな介護分野で働いておられます



しかし、その貢献度に反して、外国人介護スタッフの皆さんが置かれている労働・生活環境は構造的な心理的負荷の下にあります。特に特定技能や技能実習といった在留資格に

## 第1章

においては、数年おきに更新義務、介護福祉士の取得、他職種への転職制限といった<sup>げんかく</sup>厳格な制度的枠組みというハードルが、外国人介護スタッフの皆さんの心理的自由度を奪って、潜在したプレッシャーにもなっている場合があります。介護現場の日本人職員さんもまた、慢性的な人手不足と多忙の中で疲弊しており、外国人介護スタッフに対して十分な教育的サポートや<sup>じょうちよ</sup>情緒的な<sup>そそ</sup>配慮を注ぐ余裕がないという現実があります。介護保険制度が始まってから26年になるのにいまだに不適切な事例が後を絶たないような状況も一部見られます。

この結果、外国人介護スタッフは「言葉が完全に通じない中での高度な介護業務」と「資格取得への焦り」、そして「職場と自宅の往復に終始する閉鎖的なコミュニティ」という、多重のストレスにさらされているともいえます。

外国人介護スタッフの皆さんが抱える困難は、個人の能力(介護技術のコンピテンシー、日本語レベル)不足に<sup>まいるん</sup>起因するものではなく、介護現場の余裕のなさや制度の厳格さが生み出した構造的な不全であると言わざるを得ません。外国人介護スタッフの皆さんが心身のウェルビーイング(幸せ、福祉)を保ちながら、日本での生活に希望を見出し、職業人として生活人として自立し続けるためには、職場の壁を超えた新たな支援の枠組みが必要となっています。



### 1.3 介護技術や日本語の支援だけでなく、<sup>ほうせつ</sup>地域包摂(ソーシャルワーク)の視点を～「第三者(ボランティア)」に注目しました

これまで外国人介護スタッフの定着支援として議論されてきたことの多くは、日本語教育の充実や介護技術・知識の習得といった、いわゆる「職務遂行能力支援」に偏重する傾向も見受けられました。もちろんこれらは職務基準<sup>6</sup>から見れば、最も重要なことがらです。

---

<sup>6</sup>仕事に必要な知識や技術、遂行度合い心構えなど一欄にまとめられたものです。

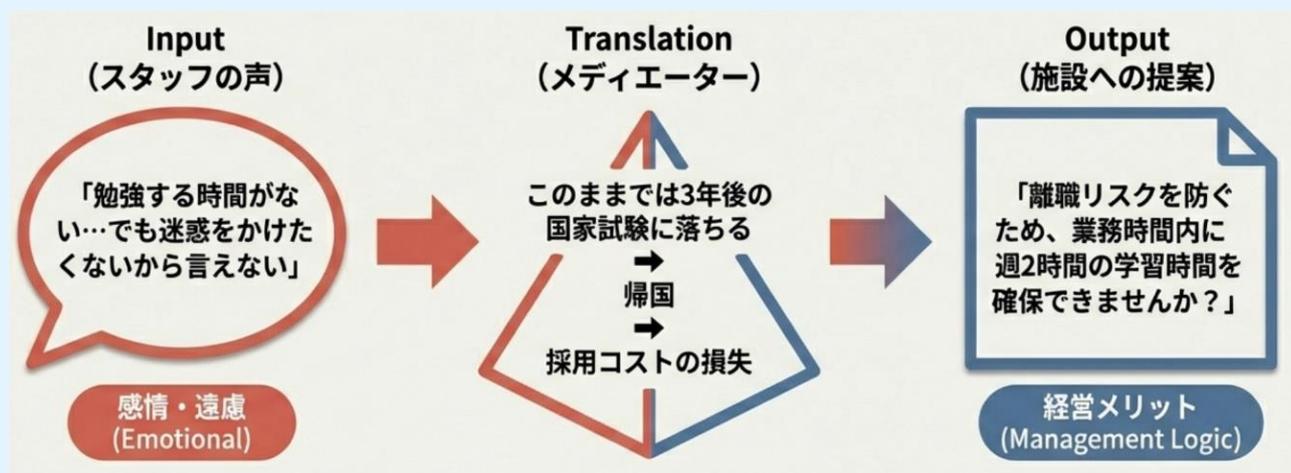
## 第1章

しかし、俯瞰的な視点において、人間の生活は、職場の中だけで完結するものではありません。本調査研究が提示する独自性は、外国人介護スタッフの皆さんを「労働者」としてだけでなく、一人の「生活者」として捉え、地域社会全体で包摂していく「ソーシャルワーク的地域メディエーション」の視点にあります。

外国人介護スタッフが抱える「誰にも相談できない感的孤独」や「制度に対する言語化できない不安」を解消するためには、施設管理者でも日本人同僚でも、担当者でもない、利害関係を持たない「第三者」の介入を含めることがオルタナティブな役割を果たします。

本調査研究では、市民ボランティアによる「外国人介護スタッフ応援隊」の活動に注目しました。それが現実問題として私たちが考える地域メディエーションに一番近い形であると結論付けたからです。

応援隊は、施設と外国人介護スタッフの間に立ってその声を「傾聴<sup>7)</sup>」し、外国人介護スタッフの皆さんの潜在的なリスク（離職の兆候<sup>ちようこう</sup>や精神的な摩耗<sup>まもう</sup>）を施設側が理解できる論理的な言葉へと「翻訳」して伝える役割を担います。



この「地域メディエーション・モデル」は、単なるボランティア活動の枠を超え、多職種連携によるソーシャルワークの実践モデルとして機能します。施設内では「ちょっとした希望」や「(日本語)能力の問題」と誤認されかねない声を、第三者が「長期定着のための環境改善提案」へと昇華<sup>しやうか</sup>させることで、スタッフと施設の双方が Win-Win となる関係性を再構築します。

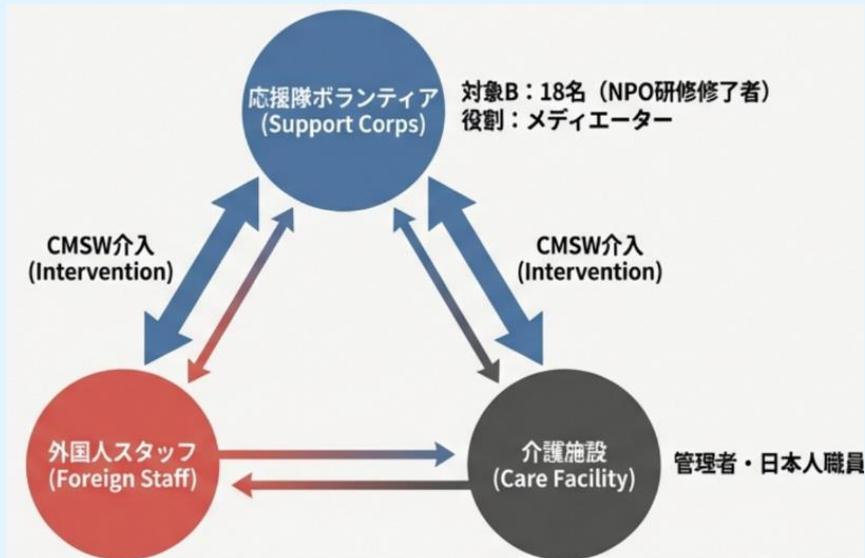
本報告書では、調査データの分析を通じて、介護現場における「(文化的)多様性」という複雑な課題を、地域社会がいかにして「豊かさ」へと変換できるかを探求します。そし

---

<sup>7)</sup>ソーシャルワークでよく使われる言葉で心を尽くし、目をこらし、その人に関心を示して積極的に耳を傾ける姿勢を表します。英語ではアクティブリスニングと表現されることもあります。聴くという漢字は、耳+目+心です。

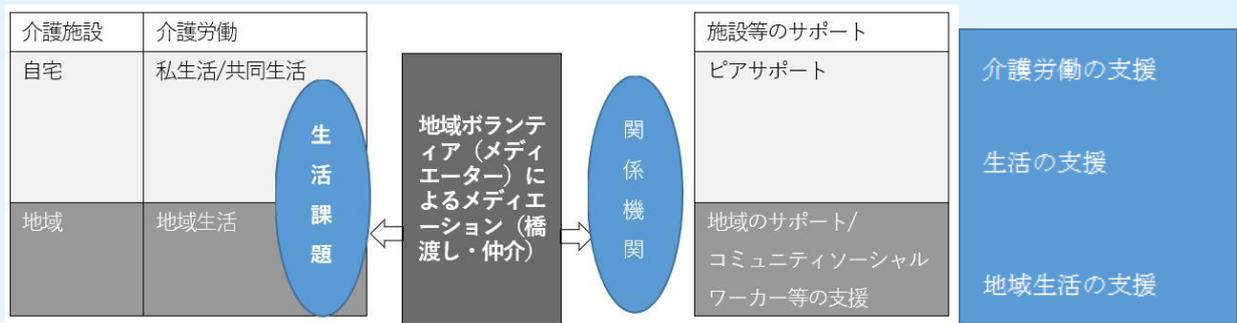
# 第1章

て、応援隊というインフォーマルな活動が、将来的に公的な定着支援システムへと発展し、日本の介護現場における新たな「共生のスタンダード」となるための理論的・実践的提言を行うことを目的としています。



## 1.4 調査研究の独自性

本調査の最大の特徴は、施設の上司や同僚ではなく、利害関係のない第三者（地域ボランティア）の視点を取り入れたことです。「評価される場」である職場では言えない本音も、「近所のボランティアさん」になら話せるかもしれません。この「第三者の存在」が、外国人スタッフの心をどう支えているのかを明らかにすることが、本研究の目的です。



## 地域ボランティアによるメディエーションのイメージ



## 第三者による3つの介入機能

### 1. 情緒的防波堤 (Emotional Buffer)

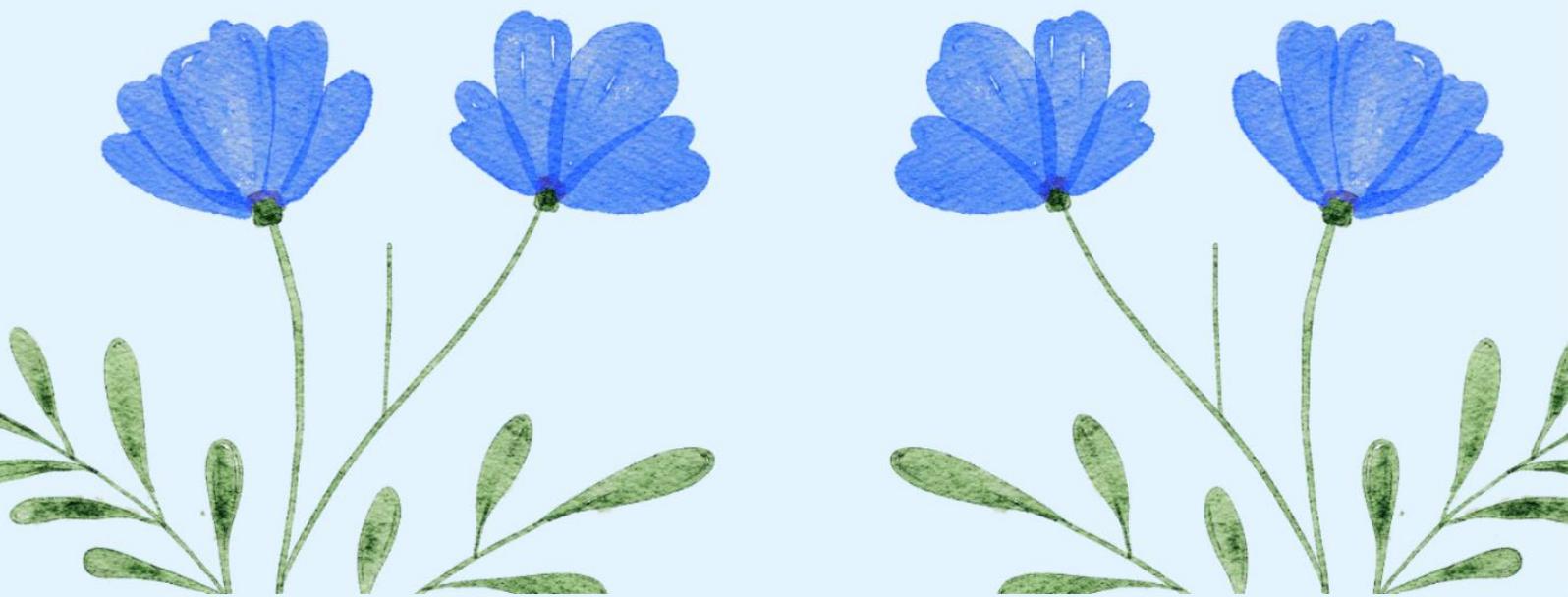
評価を伴わない「サードプレイス」を提供し、労働者という仮面を外して安心できる場を作る。

### 2. 意味の翻訳 (Meaning Translation)

「辞めたい」等の感情的な訴えの背景にある文脈を読み解き、施設側が対応可能な具体的課題へ翻訳する。

### 3. 論理的媒介 (Logical Mediation)

個人の不満としてではなく、「離職リスク」や「組織課題」として論理的に施設へフィードバックする。



## 第2章：今回の調査に協力してくださった方々とアンケートについて

### 2.1 私たちが調べたかったことと方法

本調査は、日本の介護現場において不可欠な「基盤」となりつつある外国人介護スタッフの皆さんの労働実態を取り巻く声を明らかにするとともに、地域住民による支援活動「応援隊」がどのような役割を果たしているかを検証するために実施いたしました。特に、制度的な制約（在留資格の維持条件としての国家試験合格など）が、外国人介護スタッフの皆さんのウェルビーイングや定着意欲にどのような影響を及ぼしているかを、「当事者の主観的評価」と「支援者の客観的視点」を対比させることで多角的に分析しています。

調査ご依頼期間：2025年9月1日～11月30日

調査に協力してくださった方々：

1.外国人介護スタッフ：99名（ベトナム、フィリピン、インドネシア等計6か国、介護保険市民オンブズマン機構大阪が支援する外国人介護スタッフ33名を含む）。質問紙留置調査（日本語教師等専門職にやさしい日本語への翻訳を依頼し、かつ部分的な用語に関しては母国語を併記し、さらにそれぞれの介護施設での聞き取りによる代筆記入も並行して可能という調査方法としました。フォームスというWeb方式も併用していただきました）

対象	サンプル数	基本属性	主な調査焦点
外国人スタッフ (当事者)	n=99	<ul style="list-style-type: none"> <li>20～30代が約9割</li> <li>ベトナム、フィリピン等</li> <li>特定技能が過半数</li> </ul>	長期就労意欲、国家試験への不安、職場環境への評価、キャリアの悩み
応援隊 (ボランティア)	n=18	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域住民</li> <li>有償ボランティア講習受講者</li> </ul>	活動の自己評価、第三者として関わる意義、メディエーション機能の自覚

※調査期間：2025年9月～11月 | 手法：質問紙留置調査（やさしい日本語対応）

2.外国人介護スタッフ応援隊の方々：18名（専門講習を修了した市民ボランティア）

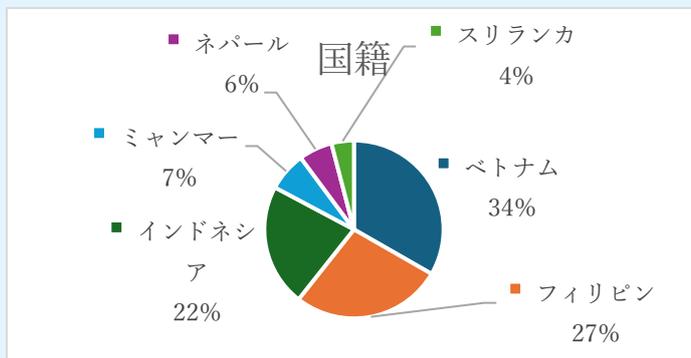
分析手法：属性別クロス集計、自由記述統計量に対する解釈、テキストマイニングを用いた質的クラスター分析をしました。クラスター分析にあたり社会福祉法人晋栄福社会の大行進回復職員に係る職員さんの皆様からフォーカスグループインタビューを行ない、精度のブラッシュアップを行ないました

## 第2章

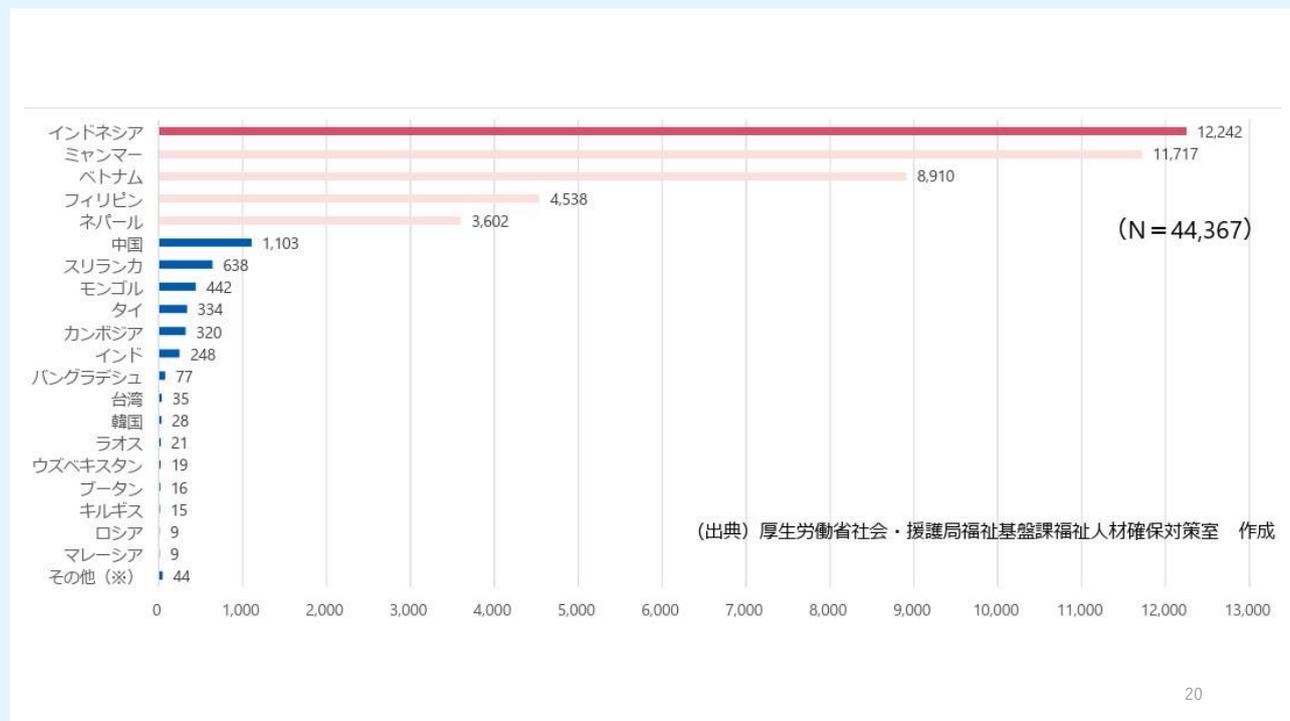
### 基本属性

国籍：ベトナム（33%）、フィリピン（27%）、インドネシア（22%）が主要3カ国。

国籍	割合
ベトナム	33.30%
フィリピン	27.30%
インドネシア	22.20%
ミャンマー	7.10%
ネパール	6.10%
スリランカ	4.00%
合計	100.00%



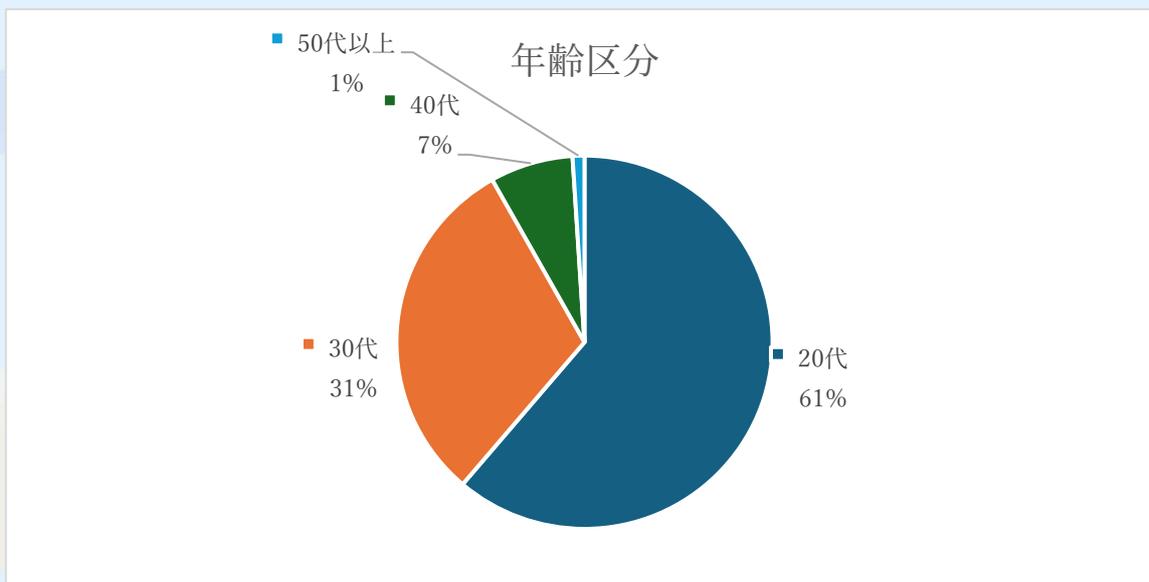
※2024年時点、全国の実態調査では、以下のような感じです



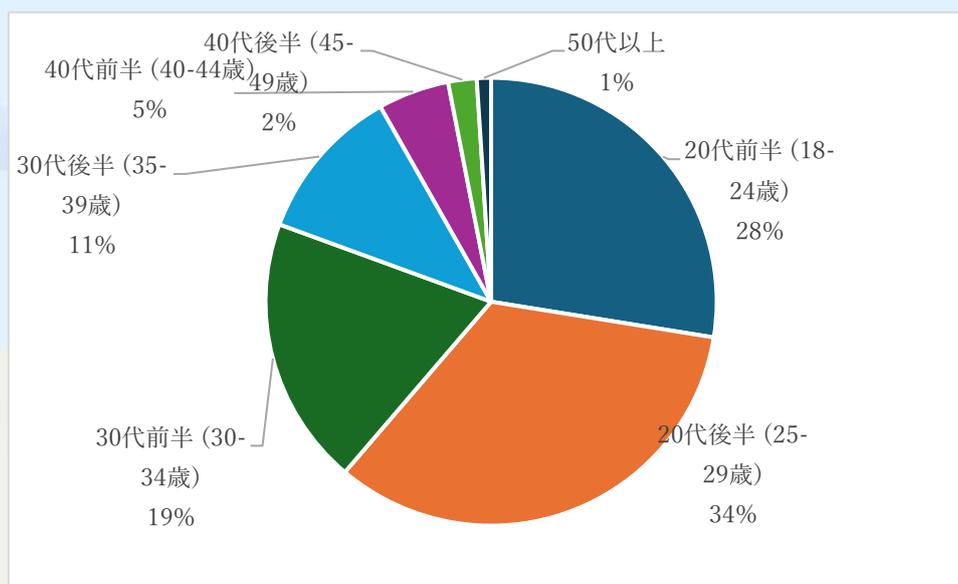
年齢：20代・30代が9割以上。日本の介護の未来を担うのは若い介護職といえます。

年代区分	割合
20代	60.60%
30代	30.30%
40代	7.10%
50代以上	1.00%
未回答(空白)	1.00%

合計	100.00%
----	---------



全体の約 91%が 20 代・30 代という圧倒的な若年層で構成されています



5年刻みでもう少し詳細に見ると上のようになります。

私たちの分析

1. 若年層における制度的障壁（バリア）と心理的葛藤

本調査における当事者の年代構成をみたところ、20代（60.6%）および30代（30.3%）が全体の9割以上を占めていました。これは、日本の介護現場の未来を担う介護人材が若い世代であることを示しています。一方で、質問②における「国家試験の厳しさ」に対する肯定的な回答（厳しいと思う）は約8割に達しており、キャリア形成の初期段階

にある（人生経験が浅い）若年層にとって、在留資格介護<sup>8</sup>という制度が将来への大きな壁となり、不安要素となっている現状があります。

### 2.地域ボランティア（応援隊）による「情緒的メデイエーション」

外国人当事者の自由記述によれば、試験に対する「厳しさ」という客観的事実はあっても、地域ボランティア（応援隊）との関わりによって主観的な受容<sup>9</sup>の仕方が変容している様子が観察されました。「応援隊と話す」と安心する」といった記述は、応援隊ボランティアが施設内における評価者ではない「第三者」として介在することで、当事者を心理的孤立から解放していることも示しています。これはソーシャルワークにおける「情緒的メデイエーション（橋渡し）」の機能であり、制度の重圧を中和する不可欠な役割を果たしている可能性を示しています。

### 3.自己効力感の回復とキャリア継続への意欲

応援隊による日本語支援が、単なる知識の伝達に留まらず、当事者の自己効力感<sup>10</sup>を再構築している点があるようです。「やさしい日本語での説明により意味が理解でき、学習が面白くなった（ベトナム・20代）」というエビデンスは、難解な専門用語という「壁」を、地域住民との「対話」へと変換（メデイエーション）できていることを証左しているのかもしれない。このように、地域社会が「伴走者」として存在することが、若年人材の離職を防ぎ、長期的な就業志望を維持させるレジリエンス（回復力）の源泉となっていると推察できます。

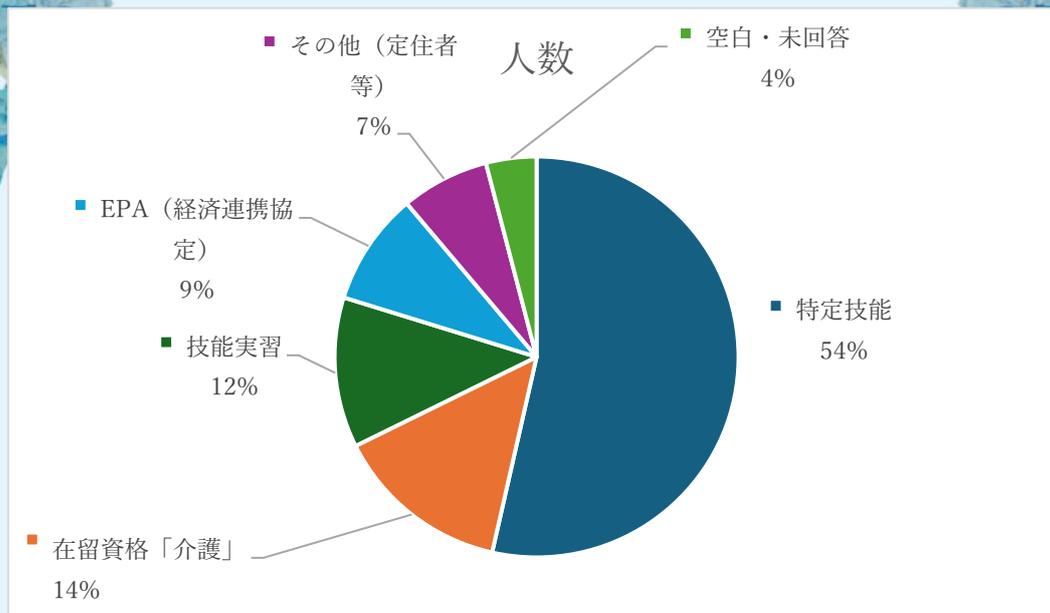
在留資格：特定技能（53.5%）が最多です。

在留資格	割合
特定技能	53.50%
在留資格「介護」	14.10%
技能実習	12.10%
EPA（経済連携協定）	9.10%
その他（定住者等）	7.10%
空白・未回答	4.00%
合計	100.00%

<sup>8</sup>これは活動に基づく在留資格の一つで介護福祉士に合格し登録した上で介護施設で働く必要があります。

<sup>9</sup>受け入れるという意味です。

<sup>10</sup>あるいは自己肯定感と言ってもいいと思います。



### 私たちの分析

#### 1. 「特定技能」の方が圧倒的に多いです。

全体の半数を超える 53.5%が「特定技能」での就労です。特定技能は、将来的に介護福祉士の国家資格を取得することで在留資格「介護」への移行も期待される層でもあり、本調査研究が着目する「試験の壁」に対する当事者意識が最も高いグループであると考えられます。

#### 2. 「介護福祉士」取得済みの方々が増えてきています<sup>11</sup>

既に在留資格「介護」を取得している方（14.1%）でした。この層は試験の壁を一度突破しているものの、質問③（他職種への転職不可）等の制度的制約の下で就労を継続しており、ご自身が抱える俯瞰的な将来への不安を地域ボランティアがどのように緩和（メディエーション）し得るか検討の余地があるかもしれません。

#### 3. 多様な就労ルートと支援の複雑性

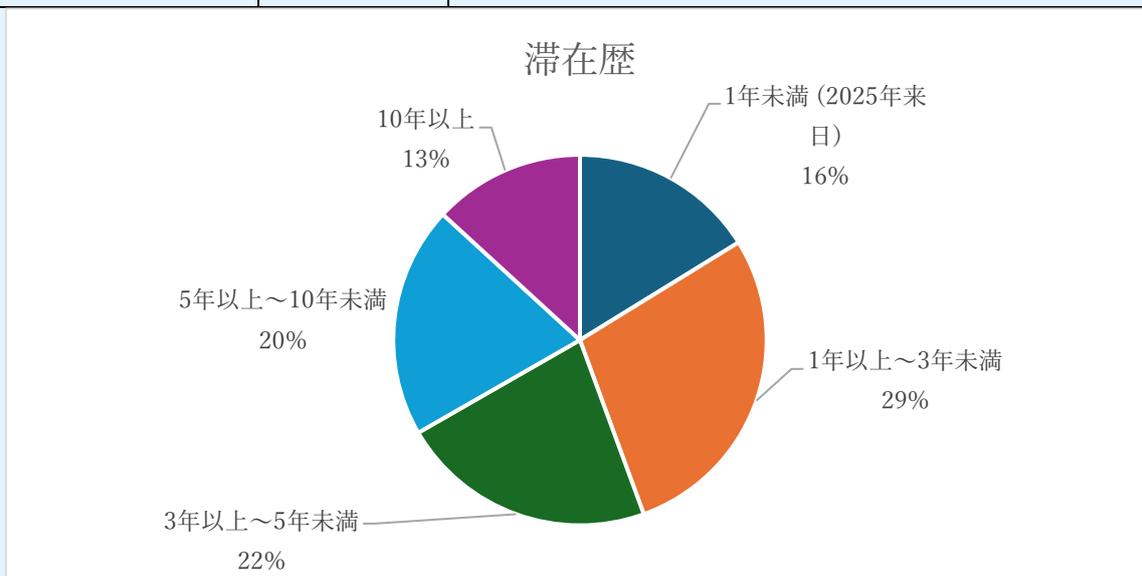
技能実習、EPA、定住者等、多様な在留資格が混在しています。それぞれの資格によって更新手続きや家族帯同の可否、転職の自由度が異なるため、地域ボランティア（応援隊）には、一律の支援ではなく、それぞれの法的状況に寄り添った「橋渡し」の役割が求められていると推察されます。

<sup>11</sup>介護福祉士の国家試験にパート別合格制が導入されました。在留資格会合を持つ人が今後より増えてくる可能性があります。

## 第2章

### 滞在歴

滞在期間区分	割合	層ネーミング
1年未満 (2025年来日)	16.20%	来たばかりで、生活や仕事に慣れるのに(覚えるのに) 懸命な層
1年以上～3年未満	28.30%	介護現場の中心として慣れてきたが、将来を悩み出す層 新しい業務にチャレンジもしてみたい
3年以上～5年未満	22.20%	最多層。特定技能の更新や、介福試験を意識する層 仕事と勉強の両立が大変。
5年以上～10年未満	20.20%	日本での生活基盤が安定しているベテラン層
10年以上	13.10%	永住に近い感覚や日本人と結婚している方も含む層



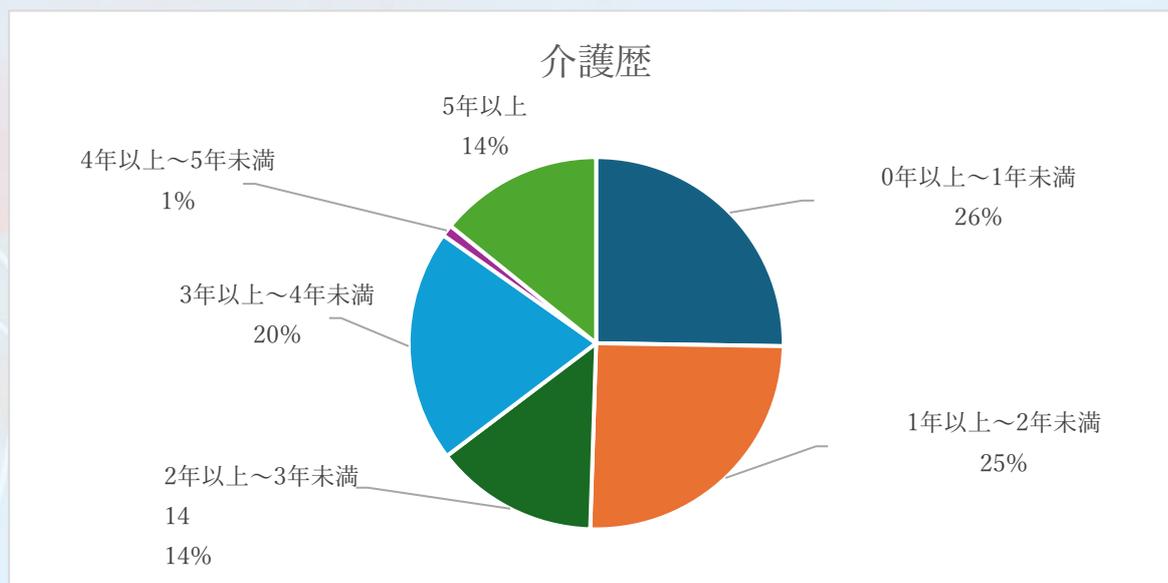
「1年以上～3年未満」が最大層である28.3%が該当します。2023年から2024年に来日した層であり、1年未満の層と合わせると、来日3年以内の「新人・若手層」が全体の約45%にのびります。

1年未満の新人層と5年以上のベテラン層がそれぞれ15%から25%存在し、新人層にはスタッフが優しいといった人間関係への言及が多い傾向がうかがえます。

ベテラン層では、物価高、子育て、家族の呼び寄せなど、より現実的、生活密着的な課題への言及が訴えられていました。来日の年数と介護の年数がほぼ一致している人がほとんどですが中には来日は早いものの介護は最近始めた身分系の在留資格の人も数名いらっしゃいました。定着層（5年以上）が全体の3割強を占め、「5～10年未満」と「10年以上」を合わせた33.3%は、コロナ禍以前から日本に滞在し、生活基盤が確立していることがうかがえます。

介護歴

介護職歴区分	割合	おおまかな特徴
0年以上～1年未満	25.30%	来日して間もない中で、仕事を覚える時期。日本語でのコミュニケーションが最大の課題。来日当初は家具を揃えるなどの大変さもある。
1年以上～2年未満	25.30%	仕事に慣れ、後輩によってはできる時期。技能実習では、特定技能への移行などを考えるケース多かった。現在は特定技能で最初から来日する形が増えている。
2年以上～3年未満	14.10%	実務経験3年を超え、介護福祉士試験の受験資格が前てくる層。
3年以上～4年未満	20.20%	実務経験4年を超え、介護福祉士試験の受験資格を得る層。
4年以上～5年未満	1.00%	日本の介護現場を熟知している層。在留資格「介護」への転換組も含む。
5年以上	14.10%	日本の介護現場を熟知している層。在留資格「介護」への転換組も含む。



私たちの分析

1.3年前後の「継続の節目」

3年以上4年未満の層が約20%存在することは、技能実習<sup>12</sup>から特定技能への移行や、実務経験3年を経て介護福祉士試験の受験資格を得るタイミングにある人材が多いことを示唆しています。この層に対し、支援を通じた「専門性の向上」につながるメディエーションは、離職を防ぐための効果的な介入ポイントとなる可能性があります。

<sup>12</sup>5年間まで可能ですが、帰国される場合は3年間が多い。

### 3.5 年以上の定着層の役割

5 年以上の経験を持つ人たちは、すでに介護現場の中核として定着しています。一方で、初期キャリア層が半数を占める現状において、こうしたベテラン層が後輩のロールモデル（見本、手本）となり、また応援隊と共に「地域と介護現場」を繋ぐキーマンとなるような、多層的なピア（当事者）メディエーション・モデルの構築が期待されます。

## 2.2 外国人介護スタッフの皆様方について：未来を担う「介護専門職」の実像

### (1)年代構成：20代・30代が支える「若者による介護」

回答者の年代は、20代が60.6%、30代が30.3%であり、全体の約91%が35歳未満の若年層で占められています。日本の介護従事者の平均年齢が上昇<sup>13</sup>し続ける中で、外国人介護スタッフの皆さんは、介護現場を維持し、ICT活用や身体介助などを担う「中核<sup>14</sup>的人材」として機能していることがデータから裏付けられました。一方で、この層は「将来のキャリア」や「家族との生活」への関心が極めて高く、制度的なハードルがそのまま人生の大きな不安要素となりやすい年代でもあるかもしれないと推察できました。

### (2)国籍内訳：多様化する出身国と「家族・経済」の背景

出身国は、ベトナム（33.3%）、フィリピン（27.3%）、インドネシア（22.2%）の3カ国で全体の約8割を占めています。また、ミャンマー、ネパール、スリランカ出身の方々も着実に増加<sup>15</sup>しており、介護現場における多言語・多文化対応の必要性が高まっています。介護保険市民オンブズマン機構大阪の堀川事務局長はこのことを介護現場の多国籍化と表現されています。特にミャンマーなど南アジア圏出身の皆さんは、母国の経済情勢を背景に「日本での長期定着」を切望する傾向にあり、外国人介護スタッフの皆さんにとって介護福祉士試験は「絶対に失敗できない問題」としての重圧（プレッシャー）を伴っていま

<sup>13</sup>「公益財団法人介護労働安定センター」が実施した「令和5年度介護労働実態調査」の資料編によると、男性介護職員の平均年齢は43.4歳、女性介護職員の平均年齢は49.9歳です。

<sup>14</sup>中心

<sup>15</sup>みずほリサーチ&テクノロジーズ（2025）「外国人介護人材のキャリア構築に関する調査研究事業報告書」令和6年度老人保健事業推進費等補助金老人保健健康増進等事業より

## 第2章

す。

### (3)在留資格と、キャリアの到達点

繰り返しになりますが、在留資格別では、特定技能（53.5%）が過半数を超えています。特定技能は5年という期間制限があるため、その間に国家試験に合格できるかどうか、日本で働き続けられるかどうかの分かれ道ともなります。

既に国家資格を取得し在留資格「介護」へ移行した層（14.1%）は、一つの成功事例と言えますが、その方々であっても「他職種への転職が制限される」という制度的制約の中で、将来の選択肢の少なさに閉塞感を感じている実態もうかがえます。

## 2.3 介護職歴と「3年目の壁（リアリティ・ショック）」

### (1)【導入期：0～2年未満】高い意欲と「言葉の壁」へのあせる気持ち

職歴2年未満の層は全体の50.6%を占めます。この時期、日本での長期就労志向（Q1）は非常に高い水準にありますが、同時に「今の環境が整っているか（Q4）」への評価にはバラつきが見られます。

自由記述から

「仕事は楽しいですが、日本語の専門用語が難しくて、お年寄りの言っていることがわからない<sup>16</sup>。自分が役に立っているか不安になる（20代前半・特定技能1年目）」「日本人は優しいが、いつも忙しそうで質問するのが申し訳ないと感じる」

分析結果：この時期のストレスは「業務そのもの」よりも、自分の意思が十分に伝わらない「コミュニケーションの不全感」に集中しています。

### (2)【適応としんどい期：2～3年未満】「リアリティ・ショック」のピーク

この時期に最も顕著な変化が現れます。環境評価（Q4）の否定回答が全区分で最大（28.5%）となり、転職制限（Q3）への厳しさの訴えもピークに達しています。

自由記述から

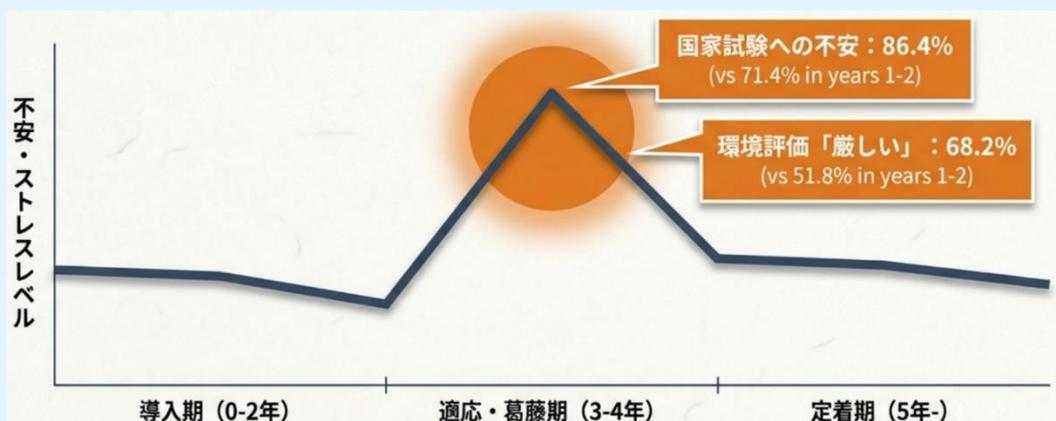
「仕事には慣れましたが、給料が上がらない。毎日疲れて帰って、そこから国家試験の勉強をするのは本当に厳しい。もし落ちたら帰らなければならないのが、毎日とても怖い（20代後半・特定技能3

---

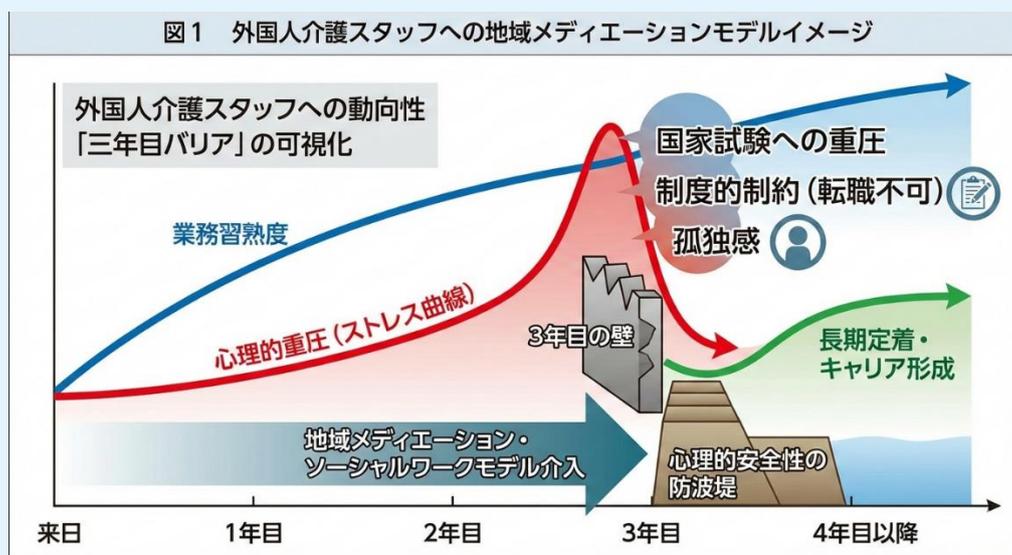
<sup>16</sup>来日当初は方言がわからないという声もあります。

## 第2章

年目)」



分析結果：実務を覚えたことで「介護の現実」が見えてくると同時に、目前に迫る「国家試験という継続への壁」が大きなプレッシャーとしてのし掛かる時期です。怖いという表現は打ち明けと言えます。努力と制度が対立し、最も離職リスクが高まる「3年目の壁」の実態が浮き彫りとなりました。



(3) 【定着・成熟へ期：4年以上】「在留資格『介護』」への移行と新たな閉塞感<sup>へいそくかん</sup>

4年以上の経験を持つ層は、既に資格を取得しているか、取得を確信している、あるいは帰国を決定している層といえます。

自由記述から

「介護福祉士になりました。日本での生活は安定しましたが、他の仕事に挑戦したくても介護以外は選べない。このまま一生この仕事だけなのかと考えることがある（30代前半・在留資格『介護』）」

試験の壁を越えた後も、「介護職縛り」という職種選択の不自由さ（職業選択の不自由さ）が、新たな心理的障壁となっていることが確認されました。



## 2.4 応援隊（市民ボランティア）の皆様方について～利害関係のない「第三者」

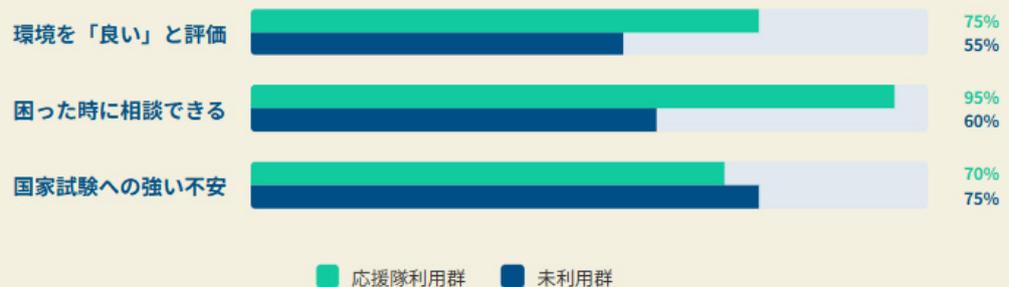
本調査研究のもう一つの重要な柱である「応援隊」の皆さんは、自費で応援隊として専門講習を受け、多文化共生や理解を学んだ市民で構成されています。

高い自己効力感：84.4%が活動を「非常に有意義」と捉えています。

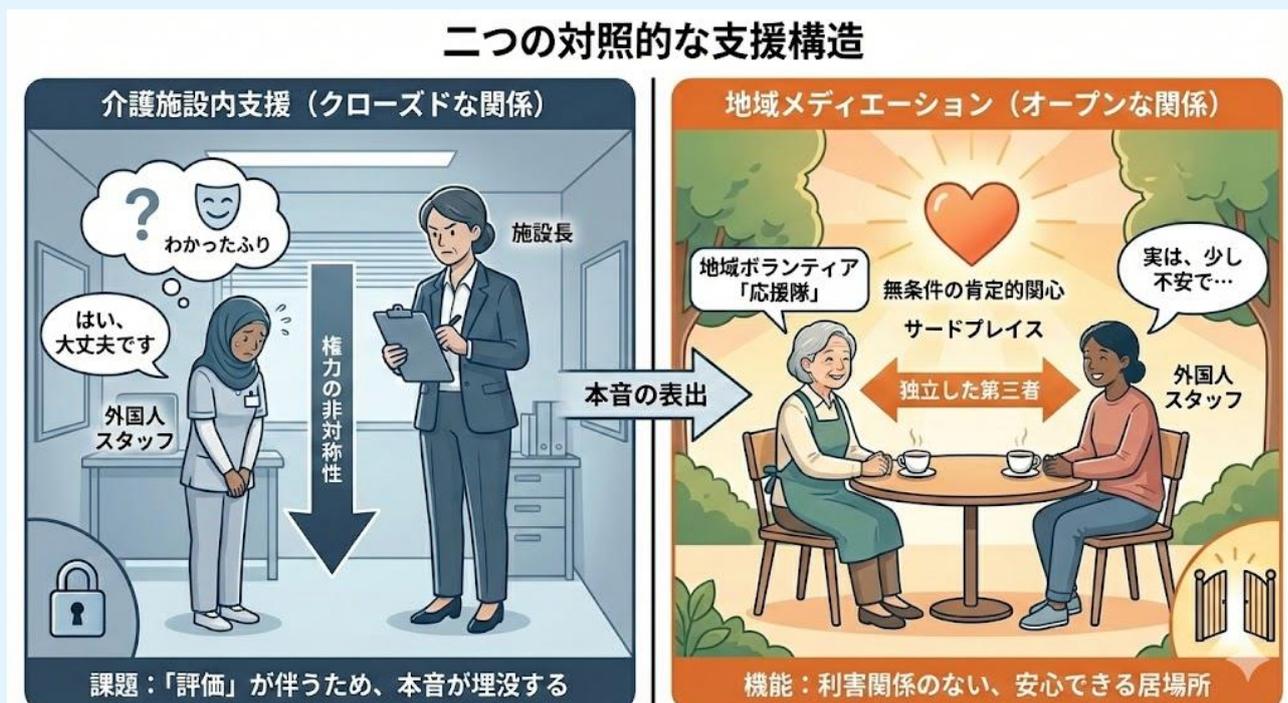
第三者性の強み：89%が「施設職員でも行政でもない『第三者』だからこそ、スタッフの本音を拾える」と回答しています。第三者だからこそという表現はテキスト分析でも見られ、一つの重要な切り口、視点になっていると思われれます。

### 応援隊介入による環境評価の向上

応援隊利用群（支援あり）と未利用群（支援なし）の比較



応援隊の皆さんは、職場内では言い出しにくい「試験への不安」や「生活上の孤独」を傾聴し、それを施設側に「離職的リスク」として論理的に<sup>ほんやく</sup>翻訳して伝える「心理的安全性の提供者」として機能しています。利害関係のない市民が介在することで、スタッフの孤立を防ぐ独自の支援構造が形成されていることが確認されました。



※↑もちろんこのような施設長さんはいらっしゃいません！

「長く働くために何が必要か」という問いに対し、99名の外国人介護スタッフから寄せられた言葉には、共通する3つの切実なキーワードがありました。

1「時間の保障 (余白)」のなさ「勉強しなさいと言われるが、勉強する時間がない。仕事の中に学習時間を1時間でも入れてほしい」という「期待 (勉強しろ)」と「環境 (忙しすぎる)」のジレンマの解消を求める声が圧倒的でした。人と環境の接触面 (トランザクション) に介入するのがソーシャルワークの視点です

2「心のメディエーター（第三者の介在）」「施設の人には言えない悩みを聞いてくれる人が必要」という声です。ここに応援隊（ボランティア）が担うべき「第三者であるという心理的安全性の確保」という役割が鮮明に投影されています。

## 心理的安全性の確保

- 雇用関係のない第三者だからこそ、本音（リスク）が話せる。
- 「個人の適応」から「社会的包摂」への転換。

3「政府・行政による経済的・制度的支援」滞在歴に関わらず多くの人が「日本政府はもっと支援すべき」と回答しており、個人の努力や施設の善意だけでは解決できない「物価高への対応」や「家族帯同の要件緩和」への思いがうかがえます。

お話  
聴く  
よ？



## 第3章：今回わかったことと今後の課題

### 3.1 長く働きたい意欲と制度の壁～志と「継続」をかけたプレッシャー

#### (1) 「日本に長くいたい意欲」と「制度的制約」のコントラスト

調査の結果、外国人介護スタッフの95.9%が「日本で長く働きたい(Q1)」と回答しており、高い定着意欲を持っておられることが確認されました。しかし、その意欲と表裏一体となっているのが、制度に対する負担感です。

介護福祉士資格の取得義務化(Q2)および転職制限(Q3)を「厳しい」と感じる割合も94.9%に達しており、特に「とても厳しい」という回答が約6割を超えている点は看過できません。

**95.9%**

**「日本で長く働きたい」と回答**

#### (2) 介護歴に応じた意識の変化～3年目の「現実直面化ショック」

介護歴を用いたクロス集計、および記述統計量からの分析により、スタッフの心理的レジリエンス（回復力）が低下する特定の時期が浮かび上がりました。

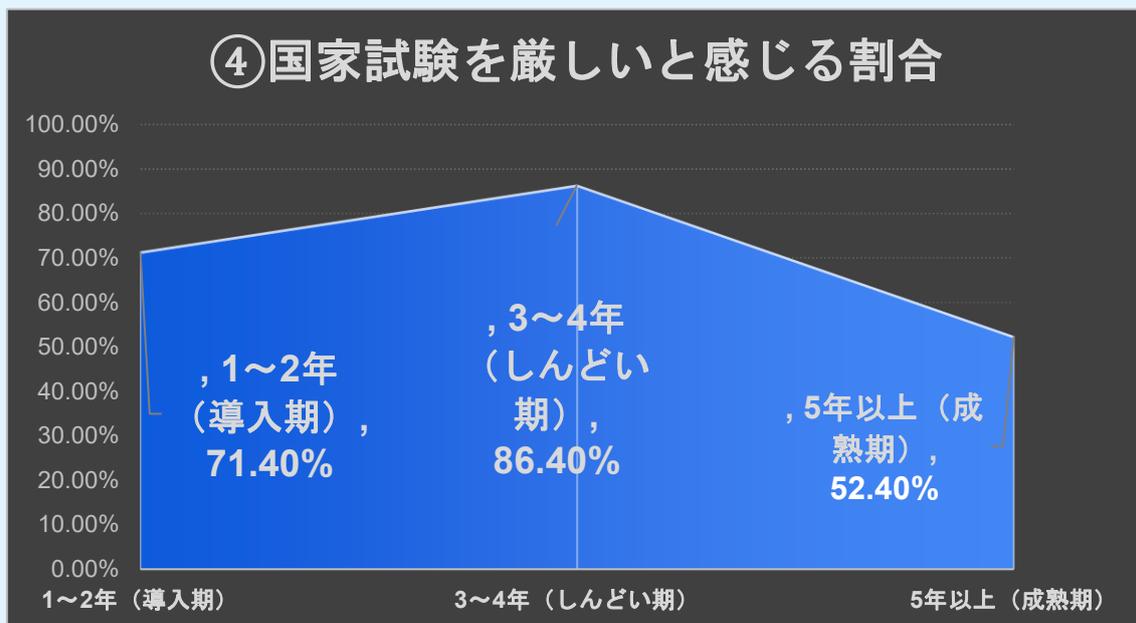
1年未満：期待と不安が入り混じりながらも、周囲の「優しさ」に支えられ、自分を取り巻く環境への評価(Q4)は比較的高く維持されています。

2～3年未満：ここで「環境評価」の否定回答が最大(28.5%)となります。実務経験を積み、介護現場の厳しさを深く知ると同時に、国家試験という「不合格＝帰国」を意味する

継続の壁が目前に迫ることで、心理的な<sup>まも</sup>摩耗<sup>う</sup>17がピークに達していることがうかがえます。

---

<sup>17</sup>すり減ることを指します。



4年以上：試験を突破した層は心理的な安定を見せますが、同時に人によっては「介護以外の選択肢がない」というキャリアの固定性に対する閉塞感<sup>18</sup>も抱き始める傾向があります。この辺りはまさに個人のキャリアを形成する「介護に対する使命感」や「やりがい」という因子とも関係してくると思いますので、今回の調査からはこれ以上のことは言えません。

### 3.2 外国人介護スタッフの皆さんが自分たちの置かれている状況をどのように捉えておられるか

ここでは、日本の就労環境を「長く働ける環境ではない」と評価した否定回答層（1・2を選択）と、「長く働ける環境である」と評価した肯定回答層（3・4を選択）の自由記述を比較分析し、その認識の差を検討してみたいと思います

<sup>18</sup>これからどうなっていくのかがはっきりせず、ふさがっているような感じ

### 第3章

#### (1)自分たちを取り巻く状況についての否定回答（1・2を選択）の自由記述と分析

否定的な評価を下しているスタッフの背景には、制度的制約と介護現場の疲弊が複雑に絡み合った課題が見て取れます。これらは、みなさんの努力だけでは解決できない、『今の制度や仕組みの問題』です。

このようなお声がありました。

##### 制度・資格に関する不満

試験の壁：「介護福祉士の試験に合格しなければ、5年で帰らなければなりません。勉強する時間は仕事の後しかなく、疲れすぎていて集中できません。この仕組みはとても厳しいと感じます。」

転職の制限：「介護のビザや特定技能では、他の仕事ができません。もし今の職場が合わなくても、介護以外の選択肢がないのは自由がないと感じてしまいます。」

政府の支援不足：「物価が上がっているのに、給料はあまり変わりません。政府はもっと私たちの生活や、家族を呼ぶための手続きを助けてほしいです。」

##### 介護現場環境・労働条件に関する不満

人手不足と負担：「いつも人が足りなくて忙しいです。日本人のスタッフも疲れているので、分からないことがあっても聞きにくい雰囲気があります。」

学習時間の欠如：「職場は『勉強しなさい』と言いますが、シフトが厳しくて勉強する時間が作れません。環境が整っているとは思えないのが実情です。」

コミュニケーションの壁：「専門用語や方言が難しく、指示が理解できないときに怒られることがあります。心のサポートが必要だと強く感じます。」

##### 生活・将来への不安

孤立感：「職場とアパートの往復だけで、日本人の友達ができません。寂しいと感じることが多く、ずっとここで働くのは難しいかもしれないと思うことがあります。」

家族との離反：「家族を日本に呼びたいですが、条件が難しすぎます。一人で長く働くのには限

界があります。」

単純集計では「学習機会（Q6）」や「キャリア提示（Q7）」に 99%が肯定的でしたが、記述を精査すると「制度としての機会は存在するが、それを享受するための時間的・精神的な余裕（余白）が介護現場にない」という実態が浮き彫りになりました。「制度の厳しさ」が心理的安全性に直結し、国家試験の成否がそのまま「帰国」を意味するプレッシャーとなっており、その不安が日々の労働環境の評価をさらに厳しくさせる増幅装置となっています。



(2)自分たちが置かれている環境の肯定回答（3・4を選択）の自由記述と分析

一方で、環境を肯定的に捉えている層の記述からは、介護現場での「情緒的な繋がり」が困難さやつらさ、しんどさを帳消しにしている様子がうかがえます。

このようなお声がありました。

職場・人間関係による支え

優しい同僚：「職場の日本人がとても優しく、仕事や日本語を丁寧に教えてくれます。困ったときに相談できる人がいるので安心しています。」

施設の支援：「施設が日本語の勉強を応援してくれて、試験の前には勉強会を開いてくれます。教材も準備してくれるので恵まれていると思います。」

コミュニケーション：「最初は不安でしたが、みんなが家族のように接してくれます。今の職場

なら長く働きたいと思えます。」

#### キャリア・将来性への期待

明確な目標：「介護福祉士になるための道がはっきりしています。資格を取れば給料が上がるし、ずっと日本に住めるチャンスがあるので頑張れます。」

スキルアップ：「日本の介護技術は素晴らしいです。ここで学んだことは自分の財産になります。ステップアップできる環境があると感じています。」

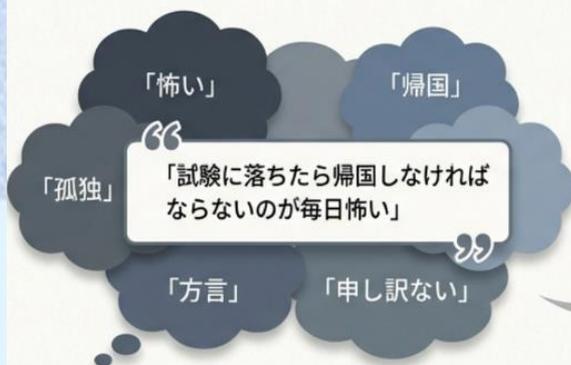
#### 生活環境・日本の魅力

安全と安定：「日本は治安が良くて給料も安定しています。母国に仕送りもできるし、生活の質は以前より良くなりました。」

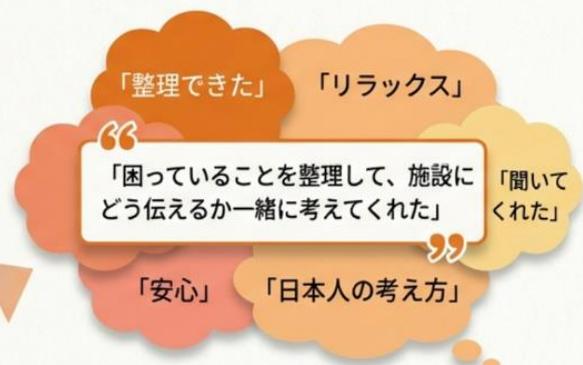
制度への信頼：「ルールは厳しいですが、その分守られていると感じることもあります。しっかり働けば報われる仕組みがあると思います。」

肯定層において最も頻出するキーワードは「優しい」「家族のよう」といった職場内の人間関係です。肯定層は、良好な人間関係による「心理的な補完」によって、厳しい制度下にあっても「環境が整っている」と捉えることができます。「期待」と「実感」の合致キャリアパスの提示が、単なる情報の提供に留まらず、日々の「声掛け」や「具体的な学習支援」という実感（エビデンス）を伴っていることが、高い環境評価に繋がっています。

#### 支援なし：孤立と制度的重圧



#### 支援あり：第三者的受容と安心



### (3) メディエーション（応援隊）の可能性

これらの言葉から、外国人介護スタッフの皆さんが求めているのは「技術指導」よりも、以下のようなメディエーションであることが分かります。

### 第3章

職場との「時間調整」の仲介:学習時間を確保するための調整。

「サードプレイス」の提供:職場でも家でもない、日本人と交流し孤独を癒やす場所。

「制度の咀嚼」の支援:複雑な行政手続きや試験の重圧を、心理的に軽減する伴走。



#### (4) メディエーション（応援隊）がつくる価値って

これらの対照的な記述から、外国人介護スタッフが真に求めているのは、単なる技術指導ではなく、以下のような「第三者によるメディエーション」であると結論付けられます。

職場との「時間調整」の仲介：学習時間を確保するための具体的な調整や、施設側への意識啓発。

「サードプレイス」の提供：職場でも家庭でもない、日本人と交流し孤独を癒やすことのできる地域社会の居場所づくり。

「制度の咀嚼<sup>19</sup>（そしゃく）」の支援：複雑な行政手続きや試験の重圧に対し、共に悩み伴走することで心理的負荷を軽減する支援。

成功事例の普遍化：肯定層が享受<sup>きやうじゆ</sup>している「良質な人間関係」や「支援体制」を、応援隊の介入によって他の施設でも疑似的に創出していくこと。

外国人介護スタッフ（当事者）の自由記述クラスター分析からのカテゴリー

<sup>19</sup>この場合よく理解できるを意味します。

### 第3章

クラスター名	主な概念	具体的記述内容の要旨 (エビデンス)	心理的・構造的背景
【制度的重圧】	国家試験, 落ちたら帰る, 怖い, 学費, 転職できない	「試験に落ちたら帰国しなければならないのが毎日怖い」「学校の月謝が高く, 生活が苦しい」1	在留資格に紐付いた「滞在継続の恐怖」と経済的脆弱性
【疎外と孤独】	専門用語, 方言, わかったふり, 孤独, 忙しそう	「日本人の職員は忙しそうで, わからないことを聞くのが申し訳ない」「方言や専門用語が難しく, 孤独を感じる」2	職場内での「機能的適応」の裏側にある情緒的孤立
【長期就労への葛藤】	永住したい, でも不安, 他職種への関心, キャリア	「日本は好きで長くいたい, 一生介護以外の仕事ができないのは閉塞感がある」3	意欲と「職種縛り」によるキャリアの袋小路

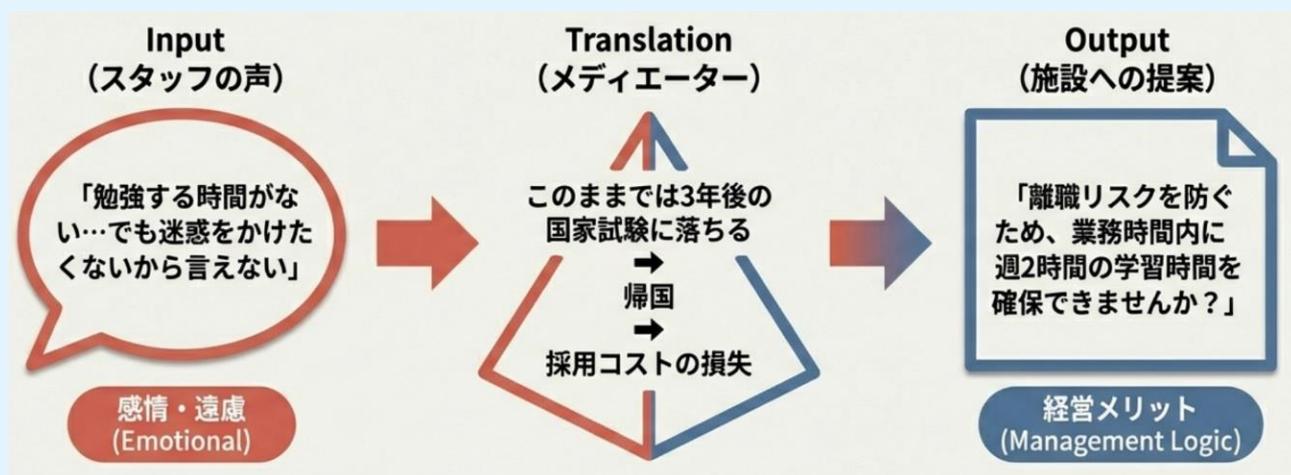
### 3.3 地域メディアーションに期待される役割

#### (1) 認識の決定的な乖離<sup>かいり</sup> (ギャップ)

外国人介護スタッフ側と応援隊 (ボランティア) 側のデータを比較すると、特徴的な乖離が見られました。キャリアパスの提示 (Q7) において、外国人介護スタッフの 99% が「示されている」とする一方、応援隊は 22% しか肯定していません。これは、外国人介護スタッフは「介護福祉士への一本道」を唯一の道として位置づけざるを得ない状況にありますが、応援隊はそれを「選択肢のない過酷なロードマップ」と客観的に見ていることを示唆しています。

#### (2) 応援隊による「第三者メディアーション」の有効性

応援隊の 89% が「施設職員ではない第三者による支援に価値がある」と回答しています。これは、利害関係のない市民だからこそ、外国人介護スタッフが「施設には言えない本音」を吐露できるからかもしれません。応援隊は、外国人介護スタッフの「大丈夫です (忍耐)」という言葉の裏にある「試験への恐怖」や「職場でのすぐに聞けない遠慮, 生活の孤独」を拾い上げ、それを施設側に「このままでは離職する, 帰国に気持ちが向かうリスクがある」という論理的な、情緒的に冷静な言葉に翻訳して伝える機能を果たすことが求められていると考えられます。



(3) 「応援隊」がもたらすウェルビーイング（幸せ、福祉、自己実現）

応援隊の活動は、外国人介護スタッフの声になりにくい不安、孤独（感）を解消するだけでなく、応援隊自身の「多文化共生の学び」にもつながっており、84.4%が高い自己評価を示しています。地域住民が「支援者」として介在することで、外国人介護スタッフを施設内に閉じ込められず、地域社会全体で包摂（<sup>ほうまつ</sup>インクルージョン）していく「地域メディエーション・モデル」の有効性が、示唆されたと言えます。

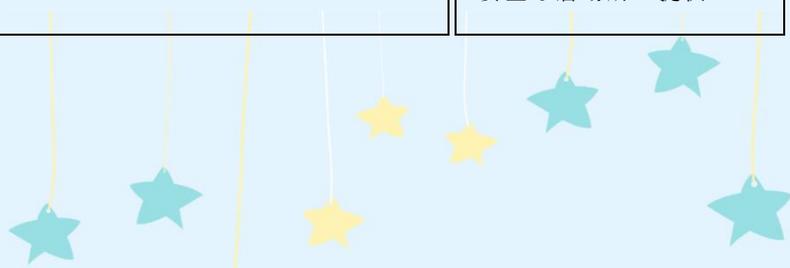
3. 「現実直面化ショック」へのメディエーション

職歴1年未満の層で短期志向層が最も多い事実は、入職直後の「リアリティ・ショック（理想と現実の乖離）」に対する支援の重要性を表しています。介護施設内の指導のみならず、第三者である応援隊がこの初期段階に関わり、当事者の抱く「初期不安」を丁寧に聴き取り、緩和（メディエーション）することが、その後の長期志望へと繋げるための決定的な分岐点になるとも考えられます。

介護職歴と長期志望の相関関係は、メディエーション・モデルが最も機能すべきタイミングが「入職から2年以内」の初期段階にあることを明確に示しています。この時期に、介護福祉士国家試験への不安や生活上の戸惑いを地域社会（応援隊）が受け止めることで、当事者は「独りではない」という感覚を持ち、結果として3年目以降の安定的な定着、さらには介護福祉士資格の取得というキャリアパスへと円滑に移行できる可能性が高まると仮説づけられます。

応援隊ボランティア（支援者）の自由記述クラスター分析からのカテゴリー

クラスター名	主な概念	具体的記述内容の要旨（エビデンス）	メディエーション機能
【第三者的受容】	本音、愚痴の受け皿、リラックス、施設には言えない	「施設職員には見せないリラックスした表情を見せてくれる」「第三者だからこそ話せる愚痴の受け皿になっている」 4	「情緒的メディエーション」：評価を伴わない安全な居場所の提供



クラスター名	主な概念	具体的記述内容の要旨 (エビデンス)	メデイエーション機能
【論理的媒介】	施設との橋渡し、翻訳、制度の厳しさ、周知	「本人の不安を汲み取り、施設の担当者に改善案として伝えることに価値がある」 <sup>5</sup>	「論理的翻訳」：感情を組織の課題へと再構成する機能
【共生への自省】	共に学ぶ、日本人仕様の壁、自分自身の気づき	「支援というより、日本の社会がまだ外国人仕様になっていないことに気づかされた」 <sup>6</sup>	「循環型ソーシャルワーク」：地域住民側の意識変容と学習



### 第3章

#### 3.4 「一般の方」は、外国人介護人材の「制度の厳しさ」をどう認識しているか

問①将来的に日本で長く働いてもらいたいのか (n=154)

選択肢	人数	割合
1.全くそう思わない	2名	1.3%
2.あまりそう思わない	9名	5.8%
3.まあそう思う	82名	53.2%
4.とてもそう思う	55名	35.7%
5.その他	6名	3.9%
合計	154名	100%

「まあそう思う」と「とてもそう思う」を合わせた肯定的な意見が約9割です。一般層の強い期待:支援や教育に直接関わっていない一般の方々であっても、深刻な人手不足や社会の多文化化を背景に、外国人材の定着を強く望んでいる傾向が現れています。「全くそう思わない」はわずか1.3%にとどまり、否定派は少数で、外国人介護職の受け入れ自体に対する拒絶反応は、非常に低いことがうかがえます。これは利用者や家族の受け止めを一部代弁しているデータかもしれません。

問②介護福祉士取得の義務化(特定技能から継続的に働くために必要な「介護福祉士取得」という仕組みの厳しさについて)

選択肢	人数	割合
1.全くそう思わない(厳しくない)	8名	5.2%
2.あまりそう思わない	29名	18.8%
3.まあそう思う(厳しい)	68名	44.2%
4.とてもそう思う(厳しい)	43名	27.9%

### 第3章

選択肢	人数	割合
5.その他	6名	3.9%

約 72.1%の一般回答者が、資格取得を必須とする仕組みを「厳しい」と感じています。

問③他職種への転換不可（介護の仕事をやり続けなければならない」という在留資格の制約について）

選択肢	人数	割合
1.全くそう思わない（厳しくない）	7名	4.5%
2.あまりそう思わない	31名	20.1%
3.まあそう思う（厳しい）	74名	48.1%
4.とてもそう思う（厳しい）	35名	22.7%
5.その他	7名	4.5%

約 70.8%が「厳しい」と回答しています。一般の方々の視点からも、キャリアの選択肢が介護のみに限定されている現状は、長期在留において大きな障壁（厳しさ）でないかと認識されています。

問④現在の日本は、外国人介護スタッフが長く働き続けられる環境だと思いますか（n=154）

選択肢	人数	割合
1.全くそう思わない	24名	15.6%
2.あまりそう思わない	58名	37.7%
3.まあそう思う	23名	14.9%
4.とてもそう思う	4名	2.6%
5.その他（わからない等）	45名	29.2%
合計	154名	100%



約 3 割 (29.2%) の方が「その他」を選択しており、一般市民にとって外国人介護スタッフの現場実態がまだ十分に可視化されていない状況がうかがえます。一方で、明確な意志を示した層(1~4)のみに注目すると、全く+あまりそう思わない」と回答した人は計 53.3% に達しており、長く働き続けられる環境だと思おうという 17.5% を大きく上回っています。問①で「長く働いてほしい」と願う人が約 9 割 (137 名) いたのに対し、この設問で「環境が整っている」と自信を持って答えた人はわずか 17.5% (27 名) です。一般の方は、ニュースや身近な見聞きから「賃金の低さ」「言葉の壁」「文化の摩擦<sup>20</sup>」などの課題を察知しており、「受け入れは必要だが、日本社会の土壌はまだ未熟である」という一種の危機感や自省<sup>21</sup>の念を持っていることも推測されます。

また、「あまりそう思わない」「全くそう思わない」と回答した方々の自由記述を分析したところ、以下の 4 つの主要な要因 (傾向分析) に集約されました。

#### ①労働面 (経済的要因)

- 「給料が低い。日本人でも辞める人が多いのに、外国人が耐えられるとは思えない」
- 「重労働に見合った賃金が支払われていない」
- 「キャリアアップしても給与に反映されにくい仕組みに見える」

#### ②コミュニケーションと言語の壁 (心理・教育的要因)

- 「専門用語が多く、習得するためのサポートが現場任せになっている」
- 「言葉のニュアンスが伝わらず、現場で孤立したり誤解を受けたりするのではないか」
- 「日本語教育の公的支援が不足している」

#### ③社会的受容性と排他性 (社会心理的要因)

- 「日本人の側に、外国人を受け入れる心の準備 (マインドセット) ができていない」
- 「差別や偏見がまだ根強く、生活者として馴染みにくい空気がある」
- 「文化や宗教の違いに対する理解が現場に不足している」

#### ④制度の硬さ (柔軟性のなさ)

- 「介護以外の職種に変わらないのは、本人の可能性を狭めている」
- 「家族を呼べない、あるいは家族での生活を支える仕組みが貧弱である」

---

<sup>20</sup>なくなっていくこと

<sup>21</sup>反省すること



問⑤外国人介護スタッフさんが日本でのキャリアアップを目指す上で日本語は重要だと感じますか (n=154)

選択肢	人数	割合
1.全くそう思わない	0名	0.0%
2.あまりそう思わない	2名	1.3%
3.まあそう思う	25名	16.2%
4.とてもそう思う	121名	78.6%
5.その他	6名	3.9%
合計	154名	100%

「とてもそう思う」だけで約8割に達しています。現場を知る専門家だけでなく、一般の方々も「日本でキャリアを積む＝日本語が不可欠」という図式を非常に強く意識しているのかもしれませんが。これは、日本語能力が、単なるコミュニケーション手段を超えて、キャリアアップのための「必須条件」として社会的に認識されつつあることを示しているのかもしれませんが。

問⑥外国人介護スタッフさんの資格取得、スキルアップ、日本語能力の向上のための機会は十分に提供されていると思いますか (n=154)

選択肢	人数	割合
1.全くそう思わない	15名	9.7%
2.あまりそう思わない	71名	46.1%
3.まあそう思う	31名	20.1%
4.とてもそう思う	8名	5.2%
5.その他 (わからない等)	29名	18.8%
合計	154名	100%

「全く+あまりそう思わない」を合わせた否定的な評価は55.8%に達しています。一般の

### 第3章

方は「日本語は絶対必要（問⑤）」と理解しつつも、「そのための学習機会やスキルアップの仕組みは追いついていない（問⑥）」あるいはその実態がよくわからないと冷やかに現状を見ているのかもしれませんが。

問⑦外国人介護スタッフさんに明確なキャリアパス（人生計画におけるステップアップなどの道筋）が提示されていると思いますか（n=154）

選択肢	人数	割合
1.全くそう思わない	18名	11.7%
2.あまりそう思わない	73名	47.4%
3.まあそう思う	25名	16.2%
4.とてもそう思う	3名	1.9%
5.その他（わからない等）	35名	22.7%
合計	154名	100%

「全くそう思わない」と「あまりそう思わない」を合わせた否定的な評価は59.1%に達しました。一般層から見ても、外国人介護スタッフが日本でどのように成長し、どのような人生を送れるのかというビジョンが良く見えないと映っているのかもしれませんが。単なる仕事のスキルアップだけでなく、人生計画（ライフプラン）としての道筋が見えないことは、問①で約9割の人が望んでいた「長期就労」を阻害する要因の一つであると推測されます。キャリア形成における不足要因として、働き続けられる環境のなさ学習、スキルアップできる機会の少なさ、将来の道筋の不明確さというものはあるのかもしれませんが

問⑧外国人介護スタッフさんの長期就労のために行政は十分なことを実施していると思いますか（n=154）

選択肢	人数	割合
1.全くそう思わない	18名	11.7%
2.あまりそう思わない	73名	47.4%
3.まあそう思う	23名	14.9%

### 第3章

選択肢	人数	割合
4.とてもそう思う	4名	2.6%
5.その他（わからない等）	36名	23.4%
合計	154名	100%

「全くそう思わない」と「あまりそう思わない」を合わせた否定的な回答は59.1%に達しました。一般層から見て、行政のサポートは「現場や当事者のニーズに十分に答えられていない」のではと映っているのかもしれませんが、たしかに、「その他（23.4%）」の多くは「実態がわからない」というニュアンスを含んでいると推測されますが、それでも明確な意志表示をした層の大多数が否定に回っている点において、行政への期待と現実の乖離<sup>かいり</sup>を示唆<sup>し</sup>しているといえます。

問⑨「外国人介護スタッフさんが日本で長く働き続けるためには何が必要だと思いますか」の自由記述（有効回答116件）からのクラスター分析の結果

#### (1) 【経済・処遇】生活の基盤となる報酬の改善

最も多く挙げられたカテゴリーです。日本人スタッフの離職理由とも共通しますが、外国人だからこそその「送金」や「生活コスト」への懸念が含まれています。

賃金の底上げ: 「日本人と同等以上の給与」「母国の家族を支えられる報酬」。

福利厚生: 「住居手当」「一時帰国のための休暇や費用の補助」。

安定性: 「将来を見通せる昇給制度」。

#### (2) 【教育・言語】「言葉の壁」で孤立させない支援

現場任せにしない学習: 「勤務時間内での日本語学習の保障」「行政による無料の語学教室」。

専門用語のフォロー: 「介護現場特有の言葉やニュアンスを学ぶ機会」。

### 第3章

資格取得支援:「介護福祉士試験のルビ対応や時間の延長」「受験料の公的な補助」。

#### (3) 【共生】「心のバリアフリー」

一般の方ならではの<sup>じせいてき</sup>自省的な視点です。日本人のマインドセットが変わらなければ定着は無理だという危機感が現れています。

偏見の<sup>おとしよく</sup>払拭:「外国人だからと差別しない」「<sup>ヒ</sup>人手不足を補う道具」として見ない」。

相互理解:「日本の習慣を押し付けるのではなく、相手の文化や宗教(お祈りや食事)を尊重する」。

相談体制:「職場以外の第三者に悩みを打ち明けられるコミュニティや窓口」。

#### (4) 【家族・生活】「労働力」ではなく「住人(生活人)」としての支援

「子育て」や「家族」に関連するクラスター。

家族帯同の承認:「家族と一緒に暮らせる在留資格の柔軟性」。

子育て環境:「外国籍の子どもへの教育支援」「保育所の優先利用」。

地域との繋がり:「職場と家以外の<sup>ヒ</sup>居場所づくり」「近隣住民との交流」。

#### (5) 【制度・キャリア】「<sup>しばり</sup>縛り」から「希望」へ

現行制度の厳しさに対する改善案ともいえます。

職種選択の自由:「介護以外にも進めるステップアップの道」「柔軟な転職の権利」。

永住への道筋:「長く働いた先にある永住権取得の明確化(希望が持てる仕組み)」。

## パラダイムシフト：「労働コスト」から「地域資本」へ



### 3.5 外国人介護スタッフの子育てについて

※以下は、外国（介護）職員等の方で子育てをされている、されていたことの事例を知っている方のみご回答くださいというものでした。

子育てパートの間①「あなたから見て、日本で働く外国人労働者の方は、子育てを楽しんでいると思いますか」

選択肢	人数	割合
1.全くそう思わない	2名	2.5%
2.あまりそう思わない	23名	29.1%
3.まあそう思う	33名	41.8%
4.とてもそう思う	4名	5.1%
5.その他（わからない等）	17名	21.5%
合計	79名	100.0%

「とても」と「まあ」を合わせると、半数近い方がポジティブに捉えています。

これは、職場等で見かける外国人介護スタッフが、子どもについて話す時の表情や、家族を大切にする文化的な姿勢が、一般の方に好意的に映っている可能性を示しています。約

### 第3章

3割の方は、彼らの背後にある苦勞（経済的・時間的ゆとりのなさ）を察知しているようです。特に「全くそう思わない」が極めて少ないことから、拒絶的な視線ではなく、「大変な状況（日本語、孤独、制度）の中で、手放しで楽しめているとは言い難いのではないか」という一般層なりの懸念が「あまりそう思わない」という数字に表れていると推測されます。また、仕事の様子は見ていても、「彼らの家庭内やプライベートな感情（楽しんでいるか）」までは、一般の方には見えにくいという構造があるのかもしれませんが。



### 第3章

#### 3.5 一般の方々は外国人介護スタッフの子育てについてどのように思っているのか

子育てパート問②外国人介護スタッフさんは、日本で仕事と子育てを両立できていると思いますか（n=79）

選択肢	人数	割合
1.全くそう思わない	11名	13.9%
2.あまりそう思わない	31名	39.2%
3.まあそう思う	23名	29.1%
4.とてもそう思う	4名	5.1%
5.その他（わからない等）	10名	12.7%
合計	79名	100%

全く＋あまりそう思わない」と答えた否定的な見解が 53.1%を占めています。「できている（とても＋まあ）」の 34.2%を大きく上回っており、一般市民の目から見ても、外国人介護スタッフが日本で働きながら育児をすることのハードルは極めて高いと映っています。キャリア形成のパートで「日本語習得が必須」「介護福祉士取得が必須」という高いハードルを突きつけられている現状を知っている回答者ほど、「その状況でさらに子育てまでこなすのは無理がある」と、心理・福祉的な視点での限界（バーンアウトや家庭崩壊のリスク）を感じ取っている可能性があります。

子育てパート問③あなたから見て、日本で働く外国人労働者の方は、子育てについて孤独・孤立を感じていると思いますか。

選択肢	人数	割合
1.全くそう思わない	1名	1.3%
2.あまりそう思わない	12名	15.2%
3.まあそう思う	44名	55.7%
4.とてもそう思う	10名	12.7%

選択肢	人数	割合
5.その他（わからない等）	12名	15.2%
合計	79名	100.0%

「とてもそう思う」と「まあそう思う」を合わせると、約 68.4%に達します。一般の方々の目から見ても、外国人労働者の子育てが「地域や社会から切り離された、孤独な営み」になっている実態が意識されていると窺い知ることができます。「情報の不足」「育児ネットワークからの排除」「言語による SOS の出しにくさ」が構造的に積み重なった結果です。一般層がこれほどまでに孤立を察知しているということは、裏を返せば、「何かあれば助けが必要だ」という潜在的な支援の必要性を社会が認めているとも読み取ることができるのかもしれませんが。

問④あなたから見て、日本で働く外国人労働者の方は、子育てに対する支援に満足していると思いますか。外国人労働者の子育て支援への満足度（一般層から見た推察）(n=79)

選択肢	人数	割合
1.全くそう思わない	14名	17.7%
2.あまりそう思わない	37名	46.8%
3.まあそう思う	12名	15.2%
4.とてもそう思う	0名	0.0%
5.その他（わからない等）	16名	20.3%
合計	79名	100.0%

「全く+あまりそう思わない」を合わせた否定的な回答は

64.5%に達しました。一般市民が「満足していない」とこれほど確信を持って答える背景には、日本の保育園の入りにくさ、言葉の壁、あるいは行政サービスの多言語化の遅れなど、彼らが日常で目にしている「日本社会の壁」が反映されているのかもしれませんが。



### 第3章

問⑤あなたから見て、日本で働く外国人労働者の方への子育てに対する支援は、十分だと思いますか。外国人労働者への子育て支援は十分か（n=79）

選択肢	人数	割合
1.全くそう思わない	13名	16.5%
2.あまりそう思わない	41名	51.9%
3.まあそう思う	10名	12.7%
4.とてもそう思う	0名	0.0%
5.その他（わからない等）	15名	19.0%
合計	79名	100.0%

「全くそう思わない（16.5%）」と「あまりそう思わない（51.9%）」を合わせた否定派が68.4%に達しました。一般層から見て、現在の日本の支援体制は、外国人労働者のニーズを満たすには程遠いという認識が定着しているのかもしれませんが。問③で明らかになった「孤独・孤立（約68%）」と、今回の「支援不足（約68%）」の数値がほぼ一致しています。

この一致は、一般層の認識において「公的・社会的な支援の欠如が、そのまま当事者の心理的孤立を招いている」という明確な因果関係として捉えられていることを示唆しています。

問⑥日本で働く外国人労働者の方が日本で子育てをするうえで、どのような課題があると思いますか。自由記述からのクラスター分析

#### (1) 【言語と情報の壁】教育・行政からの疎外感

最も頻出したクラスターは言葉や情報からの途切れです。親の日本語能力が子供の不利益に直結することを危惧する声が目立ちます。

学校とのコミュニケーション:「学校からのプリントが読めない」「先生との面談が成立しない」。
情報の非対称性:「行政サービスがあること自体を知る手段がない」「多言語での案内が少なすぎる」。

子供への影響:「親が日本語を教えられず、子供の学習が遅れる」「ダブルリミテッド(母語も日本語も不十分)への懸念」。

(2)【経済・時間・物理】生活における余裕のなさ

介護職の労働環境と育児の「物理的な相性の悪さ」を指摘する声です。

経済的不安:「物価高の中、低い給与で自分と子供を養う厳しさ」「教育費の貯金ができない」。

ワンオペと長時間労働:「夜勤や早番があり、子供を預ける先が確保できない」「頼れる親戚が日本にいない」。

(3)【社会・文化】孤独な育児と差別

日本社会の閉鎖性が、精神的な孤立を招いていると捉えるクラスターです。

ママ友・コミュニティからの孤立:「近所に相談できる友達がいない」「公園や地域活動で浮いてしまう」。

偏見と無理解:「外国人であることへの差別や、子供がいじめられないかという不安」「日本の『当たり前』を強要される空気」。

(4)【制度の不備】「生活者」として見ていない仕組み

国の制度が「労働力」としては歓迎しても「親」としては想定していないという指摘です。

保育・教育のハードル:「保育園の入所手続きが複雑すぎる」「日本語教室が夜間がない」。

将来の不透明感:「将来的に日本に居続けられるか分からず、子供の進路を決められない」。

問⑦日本で働く外国人労働者の方にとって、どのような子育て支援が必要だと考えますか。

自由記述からのクラスター分析

(1)【コミュニケーション・情報支援】伴走型サポート

行政や学校と「つながる」ための具体的な橋渡しを求める声です。

人的な仲介:「多言語対応の相談員の配置」「学校や行政手続きへの同行・通訳サポート」。

情報の翻訳・簡略化:「ルビを振った、または平易な日本語による情報の提供」「SNS等を活用した、いつでも相談できる仕組み」。

### 第3章

日本語学習の継続:「子供と一緒に学べる日本語教室」「託児付きの語学サポート」。

#### (2)【物理的・時間的支援】介護職の特性に合わせた保育

労働環境の厳しさを、地域の柔軟な仕組みで補おうとする提案です。

柔軟な保育サービス:「夜勤や早番、土日祝日に対応した保育」「急な残業時の預かり先」。

送迎・家事支援:「保育園や学校への送迎サポート」「日本に親戚がいないことを前提としたファミリーサポートの無償化・減免」。

#### (3)【地域・コミュニティ支援】居場所づくり

「職場と家」以外のサードプレイスの必要性を説くクラスターです。

交流の場:「同じ国出身の親同士、また日本人の親と交流できるサロン」「多文化共生のイベント」。

近隣住民の理解促進:「日本人の側に対する『外国人受け入れ』の教育や啓発」「地域住民による見守り活動」。

#### (4)【経済的・制度的支援】生活の安定と権利

「労働力」を「生活者」に変えるための根幹的な支援案です。

経済的補助:「外国籍世帯に対する教育費や保育料の特別な減免制度」「家賃補助」。

在留資格の柔軟化:「家族帯同の要件緩和」「将来の永住を見通せる制度の構築」。

#### (5)【教育・発達支援】「子どもたちの未来」を守る支援

SSW（スクールソーシャルワーク）に直結する視点です。

学習支援:「放課後の学習サポート」「日本語を母語としない子供のための取り出し授業の充実」。

母語の尊重:「アイデンティティを保つための、母語教育への理解と支援」。

### 3.6 外国人介護スタッフの子育てに関するデータのまとめと課題

### 第3章

一般の方々（n=79）の意識調査から、外国人介護スタッフが直面している「生活者としての困難さ」が鮮明になりました。

それは、両立の危機と構造的孤立<sup>22</sup>です。約 53%が「仕事と育児の両立ができていない」と捉え、さらに約 68%が「孤独・孤立を感じている」と回答しています。これは、単なる個人の努力不足ではなく、言語・情報・地域のネットワークから切り離された「構造的な孤立」であるのかもしれないと一般市民も認識していることを示すデータです。社会福祉施設においても、外国ルーツを持つ子どもたちの割合は増えており、「児童養護施設や乳児院では約 4 割、母子生活支援施設では半数近くの施設に、外国にルーツを持つ子どもが在籍している」実態<sup>22</sup>が明らかになっています。2020 年のデータとなりますが、全国における約 7 割の市区町村で、少なくとも 1 箇所以上の保育所等が外国籍等の子どもを受け入れています<sup>23</sup>。

2つ目は、支援の「量」と「質」の圧倒的不足です。外国人介護スタッフ当事者の満足度、および公的支援の充足度<sup>じゅうそくど</sup>のいずれにおいても「十分（満足）だ」と考える人は極めて少なく（とてもそう思うは 0%）、「支援不足（約 68%）」と「孤独感（約 68%）」の数値が一致しています。これは、支援の欠如が直接的に孤立につながりやすい社会の共通認識を示しています。

3つ目は、「労働」と「親としての役割」の対立です。自由記述からは、介護職特有の「夜勤・早番」といった変則勤務と、日本に親戚がいない「ワンオペ育児」の相性の悪さが指摘されていました。国が労働力として歓迎する一方で、「親としての生活」を保障する制度設計が置き去りにされている可能性が浮き彫りになりました。

今後、以下のような取り組むべき課題があると思われます。

#### ①「多言語伴走型」支援モデルの構築と検証

自由記述で強く求められたのは、単なる「翻訳」ではなく「人的な仲介（伴走）」でした。

#### ②スクールソーシャルワーク（SSW）と介護現場の連携

親の日本語能力や孤立が子供の教育格差（ダブルリミテッド等）に直結している懸念が示されました。

#### ③「生活者」としての権利を保障する政策提言

一般市民の約 9 割が長期定着を望みながら、約 7 割が制度や支援を「厳しい・不十分」と

---

<sup>23</sup>三菱 UFJ リサーチ & コンサルティング株式会社（2021）「外国籍等の子どもへの保育に関する調査研究報告書」より

### 第3章

感じているという「意識と制度の乖離<sup>かいり</sup>」を埋める必要があります。社会福祉法人普栄福祉<sup>しんえい</sup>会（大阪府）は、職員・園児の多国籍化によるグローバル化に対応した経営戦略②の中で、「人材の確保という部分において、優秀で長く働く意思のある外国人介護職員（有資格者）を獲得するには、（中略）法人内で育てられる環境を構築しなければならない。」と述べておられます。

#### ④「一般市民の意識」をリソースに変える視点

今回の調査で、一般の方々が外国人介護スタッフに対して「申し訳なさ」や「支援の必要性」を感じていることが分かりました。



## 第4章：地域メディエーション・モデルって

本調査を通じて、外国人介護スタッフの抱える「制度的なプレッシャー」と、施設介護現場の「余裕のなさ」という構造的な課題が明らかになりました。この調整役として、地域住民による「応援隊」が機能するための具体的なプロトコル（橋渡し、世話、支援を行うための共通手順決まり事、ルール）を提唱します。



### 4.1 メディエーション段取り表（プロトコル）～上手く橋渡しをするために

応援隊ボランティアは、単なる「日本語の先生」に留まらず、以下の3つのステップを通じて、外国人介護スタッフの定着を支える「一緒に作る型メディエーター」としての役割を果たします。



#### ステップ1：傾聴とリスクの言語化（対外国人介護スタッフ）

外国人介護スタッフの「大丈夫です」「満足しています」という言葉の裏にある思い等を言語化、可視化します。

具体的な問いかけ：「困っていることはない？」という抽象的な問いではなく、「試験勉強は一日何分間くらいできている？」「母国の人以外と話す機会はある？」といった、具体的な生活実態をさりげない会話の中から深掘りします。

目的：本人が自覚していない、あるいは「我慢すべき」と飲み込んでいる離職リスク（孤独感や学習不足）を、第三者の視点で言語化します。

ステップ2：施設への「論理的翻訳」（離職リスクを施設メリットへ変換）

外国人介護スタッフの不満をそのまま伝えるのではなく、介護施設の持続可能性という視点に「翻訳（言葉と文化の通訳）」して介護施設側に橋渡しします。

翻訳の例：「本人が介護福祉士の勉強できなくて困っている」と伝えるのではなく、「今の学習量では○年後の介護福祉士国家試験合格が危ぶまれます。施設にとっての貴重な戦力を失わないために、業務内での学習時間を検討する必要があるかもしれません？」と提案します。

目的：「外国人介護スタッフの権利」の主張を、「施設の損失回避（離職防止）」という経営的メリットに変換し、施設側の受容性を高めます。

## Step 01

### Listening & Risk Visualization 対スタッフ

「大丈夫？」とは聞かない。  
具体的な事実（学習時間、睡眠時間、誰と話したか）を問い、隠れたSOSを可視化する。

## Step 02

### Translation to Retention Risk 対施設

「権利」の主張ではなく、「離職リスクの回避」として伝える。施設側のメリット（人材定着）と同期させる。

## Step 03

### Consensus Building スモールステップ

いきなり大きな変革を求めない。  
「掲示物にふりがなを振る」「シフトを少し調整する」など、実行可能な小さな合意を積み重ねる。

ステップ3：三者合意とスモールステップ（大きな目標を達成するために、やるべきことを細かく小さなステップ（段階）に分け、一つずつクリアしていく方法）の構築  
応援隊が介護施設と外国人介護スタッフ間に入り、施設とスタッフの双方が無理なく実行できる改善案に着地できるような橋渡しを考えます。（現実的実行可能性）

行動指針：一度に全てを変えようとせず、「やさしい日本語の掲示物を増やす」「ボラン

ティアの訪問時に5分だけスタッフと話す時間を確保する」といった、小さな成功体験を積み重ねてみます。



特定非営利活動法人介護保険市民オンブズマン機構大阪様における実際の応援隊活動につきましてはホームページ並びに外国人介護職員受け入れに関するアンケート調査結果報告書の37ページから40ページをご参照ください。

## 4.2 多職種・地域連携と役割分担

橋渡し（メディアエーション）を成功させるためには、連携と皆様の役割分担が重要です。

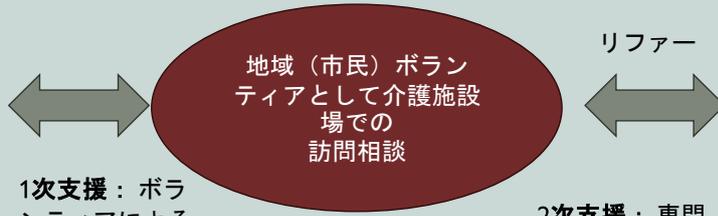
♡応援隊（ボランティア）：「第三者性」を活かした心理的安全性（本音の受け皿）の提供と、地域社会（サードプレイス）への橋渡し。

♡施設長・管理者：中長期的な人材定着の視点に基づいた、就労環境（学習時間やシフト）の制度的担保。

♡日本人介護スタッフ（介護現場）：「やさしい日本語」を用いたコミュニケーションの実践と、外国人介護スタッフを「介護労働力」ではなく「共に働く仲間」として受容する意識の醸成。

①プロトコルの確立（役割分担，情報共有フィルタリング）

外国人介護職員の  
介護労働生活  
自宅での生活  
地域の一員としての  
生活  
キャリアについての  
不安



リファー  
コミュニティソーシャルワーカー  
キャリアコンサルタント  
多文化共生を専門とする相談員・機関

1次支援：ボランティアによる日常的傾聴・メデイエーション。

2次支援：専門職（CSW・キャリアコンサルタント）へのリファー（専門的なパスの構築）

メデイエーション

②コンサルテーション体制（社会福祉士等によるバックアップ）

介護施設(特別養護老人ホーム等)

地域ボランティアメデイエーションによる「地域福祉の再構築」  
～人手不足対策を超え、多文化共生へ～

## 第5章：まとめ展望

### 5.1 介護現場の「多様性」を「豊かさ」に変えるために

本調査では、日本の介護現場の基盤を支える外国人介護スタッフの定着を阻む構造的課題を検討し、その解決策として「地域メディエーションモデル」を提示してきました。ここで改めて、これまでのポイントを総括します。

#### 現状のコンフリクト（第1章・第2章）

調査の結果、外国人介護スタッフの9割以上が日本での長期就労を志向している一方で、介護福祉士国家試験合格の義務化や転職制限といった「制度的重圧<sup>じょうあつ</sup>」が、外国人介護スタッフの皆さんに強い心理的負荷を与えている実態が明らかになりました。

#### 介護現場の限界（第3章）

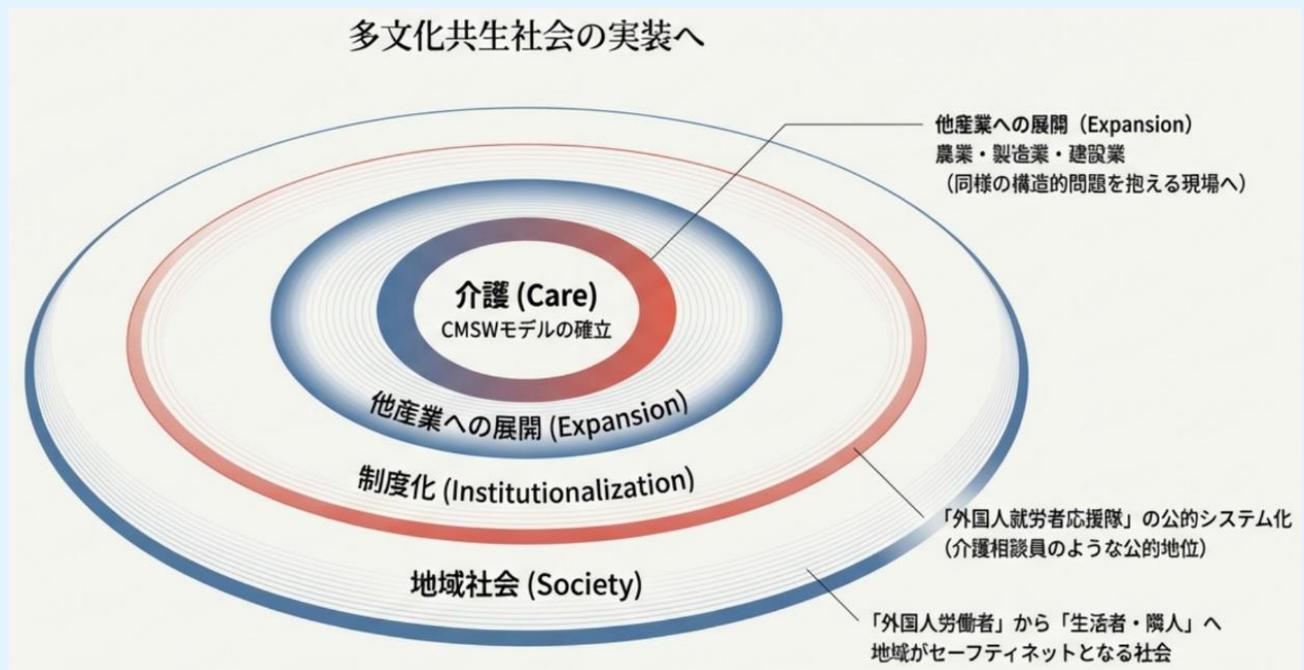
介護現場の日本人スタッフもまた多忙を極めており、外国人介護スタッフが抱える「学習時間の不足」や「孤独感（実は、わからない・・・）」といった微細なSOSを拾いきれない状況にあります。この「制度の壁」と「介護現場の余裕のなさ」の二重構造が、離職リスクを増幅<sup>ぞうふく</sup>させています。

#### 応援隊の有効性（第4章）

これに対し、地域住民による「応援隊（ボランティア）」は、利害関係のない第三者だからこそ本音を汲み取れる「心理的安全性の提供者」として機能しました。外国人介護スタッフの皆さんがスタッフの不安を施設のメリットへと「翻訳」して伝える介入は、職場環境の改善に極めて有効であることが実証<sup>じっしょう</sup>されました。



総じて、外国人介護スタッフの皆さんがもたらす「多様性」を、単なる管理対象やコスト（必要な負担）として捉えるのではなく、日本の介護現場と地域社会をアップデートする「豊かさ」へと変えていく姿勢が、これからの福祉社会や地域に求められています。



## 5.2 提言～制度改正と公的定着支援システムへ

本調査研究の成果に基づき、今後の社会実装に向けて以下の2点を提言いたします。

(1)制度改正への示唆

「試験に落ちたら帰国」という現在の固定的なキャリアパスを<sup>さいこう</sup>再考する必要があります。外国人介護スタッフの皆さんが日本で培った介護スキルや文化適応能力は、日本の貴重な財産です。不合格=即<sup>はいじよ</sup>排除ではなく、習得したスキルを他業種や地域社会で柔軟に活かせるような、多角的な在留資格制度の検討が必要です。せっかく覚えた日本語、介護知識、介護技術もったいないと思いませんか。もちろん母国で介護の仕事ができるならいいですが介護保険制度がある国は日本や韓国、ドイツといった具合に限られています。またシンガポールや台湾といった東南アジアの国の中でも介護問題に対する政策は<sup>ずいぶん</sup>随分と異なります。

(2)応援隊の公的システム化

現在は有志によるインフォーマルなボランティア活動である応援隊を、介護保険制度における「介護サービス相談員」のように、「外国人介護スタッフ/定着支援相談員（仮称）」として公的に位置づけるべきです。ボランティアの善意に頼るだけでなく、行政がバックアップする持続可能な支援システムへと発展させることで、全国的な外国人介護スタッフのウェルビーイング向上と、日本社会への<sup>ほうまつ</sup>包摂が達成されることが考えられます。

 <p><b>「第三者機能」 の制度化</b></p> <p>ボランティアの善意に依存せず、公的な支援構造として位置づけること。</p>	 <p><b>公的専門職の 創設</b></p> <p>介護保険制度内に「外国人介護スタッフ定着支援相談員」を配置する。</p>	 <p><b>機能の分離</b></p> <p>「評価・管理」（施設）と「支援・媒介」（第三者）の役割を明確に分ける。</p>	 <p><b>キャリアパスの 柔軟化</b></p> <p>「試験に落ちたら終わり」という恐怖を取り除く、在留資格制度の見直し。</p>
---	---	---	---

Title: "A Study on the Effectiveness of the Community Mediation Social Work Model for Retaining Foreign Care Workers: Focusing on the 'Three-Year Barrier' and Emotional Support"

This study examines the effectiveness of a "Community Mediation Social Work Model" in improving the retention of foreign care workers in Japan, facing the "2040 problem" of severe labor shortages. While 90% of foreign staff desire long-term employment, they face a "Three-Year Barrier"—a critical period where anxiety over national exams and institutional constraints peaks.

Using data from 95 foreign caregivers and 18 community volunteers ("Ouentai") this research identifies the limitations of facility-led support due to power asymmetries. Findings reveal that "Ouentai" volunteers serve as vital neutral mediators, providing "emotional mediation" that secures psychological safety. Unlike facility staff, these independent third parties offer a "safe space" for staff to express concerns, effectively bridging the gap between institutional demands and personal well-being.

The study concludes that shifting the perspective of foreign staff from "labor costs" to "community assets" is essential. It proposes a tri-sector collaboration between facilities, government, and volunteers. Policy recommendations include more flexible national exam systems and the institutionalization of community mediation as a public support system to foster a sustainable, multicultural symbiotic society in the caregiving sector.

Keywords: Multicultural Social Work, Community-based mediation model, Psychological Safety, Emotional Support, Social work for multicultural symbiosis

参考文献

- ADAMS,Robert,DOMINELLI,LenaandPAYNE,Malcolm eds.(2009)SocialWork:The  
mes,IssuesandCriticalDebates,3rded.,PalgraveMacmillan.
- 浅井春夫・小野田正利・榎井縁編 (2006)『対立を対話に変える—学校・地域に活  
かすメディアーション』明石書店.
- 安田浩一 (2014)『ルポ差別と貧困の外国人労働者』光文社.
- 石河久美子 (2012)『多文化ソーシャルワークの理論と実践—外国人支援者に求  
められるスキルと役割』明石書店.
- 伊藤鏡 (2014)「介護現場における外国人介護労働者の評価と意欲」『厚生  
の指標』61(11), 27-35.
- 伊藤鏡 (2015)「外国人介護福祉士候補者の介護技能評価と就労移行に関する一考  
察」『社会福祉学』56(3), 74-87.
- 稲葉陽二 (2011)『ソーシャル・キャピタル入門-孤立から絆へ』中公新書.
- 稲葉陽二・藤原佳典編著 (2013)『ソーシャル・キャピタルで解く社会的孤立：重  
層的予防策とソーシャルビジネスへの展望』ミネルヴァ書房.
- 上野谷加代子 (2020)『共生社会創造におけるソーシャルワークの役割—地域福  
祉実践の挑戦』ミネルヴァ書房.
- 榎井縁 (2008)『『多文化社会』の構築とメディアーション—対話を促進し、葛藤を  
解決する手法の検討』『人間科学研究』21巻.
- 大橋謙策 (2002)『地域福祉とソーシャルワーク』中央法規出版.
- 奥島美夏 (2015)「5 章民主化改革時代のインドネシアにおける送出政策の転換と  
課題：家事・介護労働者派遣からの脱却と高度人材の育成」文眞堂編『東アジア経済と労  
働移動』文眞堂, 89-112.
- 小原寿美 (2019)「外国人介護人材の介護の組織適応に関する研究」『広島文教大学  
紀要』54, 51-64.
- 小ヶ谷千穂 (2016)「フィリピンの海外雇用政策の推移と新しい課題—政策の長  
期化がもたらしたものは」宇佐美耕一ほか編『世界の社会福祉年鑑 2016 第 16 集』旬報  
社.
- 上林千恵子 (2015)「介護人材の不足と外国人労働者受け入れ—EPA による介護士  
候補者受け入れの事例から」『日本労働研究雑誌』662, 2-12.
- 亀山純子・柳久子 (2019)「外国人介護職者における就労意向・バーンアウトおよ  
びコミュニケーション能力の特徴に関する研究」『日本公衆衛生雑誌』66(1), 38-47.
- 河内康文 (2016)「EPA 介護福祉士候補者の介護現場における経験：日常業務での  
他者からの支援に焦点をあてて」『厚生  
の指標』63(14), 16-23.
- 川村千鶴子・宣元錫編 (2007)『異文化間介護と多文化共生—誰が介護を担うの  
か』明石書店.
- 金圓景・平澤恵美・武川正吾・羅珉京・金美辰・奈良夕貴・郭芳・金成垣 (2024)  
『外国人介護人材の受入れと定着支援の現況と課題：受入れ地域・施設を中心に』(54),  
17-27.
- 公益財団法人社会福祉振興・試験センター (2019)「特集介護現場における外国人  
介護職員との協働」『介護福祉』114.
- CONGRESS,ElaineP.andGONZALEZ,MannyJ.eds.(2013)MulticulturalPerspective  
sinWorkingwithFamilies,3rded.,SpringerPublishingCompany.
- DOMINELLI,Lena(2018)Anti-RacistSocialWork,4thed.,RedGlobePress.
- HATA,Yasuhiro(2025)Researchoncareeradvancementforforeigncaregivers,JapanSo  
cietyofInsuranceandHealthCare,The7thWorldCongressofMedicalInsuranceandHealthCare  
(Seoul).
- 秦康宏 (2018)「東南アジアから見た『日本の新外国人介護人材制度』における福  
祉的論点」『大阪人間科学大学紀要 humanSciences』17, 45-57.
- 秦康宏 (2019a)「日本におけるインドネシア人介護人材の行方～家事・介護人材に  
おける送り出し国から受け入れ国への国際移動を手がかりに～」『豊岡短期大学論集』15,  
203-212.
- 秦康宏 (2019b)「日本におけるベトナム人介護人材の行方～新たな在留資格に焦  
点に当てて～」『大阪人間科学大学紀要 humanSciences』18, 29-40.
- 秦康宏 (2021)「東・東南アジア外国人介護人材導入事例の検証～成功事例におけ  
る教育,サポート,管理システム上の創意工夫～」『大阪ガスグループ福祉財団研究報告書』  
34, 95-104.
- 秦康宏 (2025)「社会福祉士から見た外国人介護職員の現状と自立支援～地域共生  
の視点から～」『大阪大谷大学人間社会学部こみゆにか』(19), 76-105.
- LUM,Doman(2010)CulturallyCompetentSocialWorkPractice:ACulturalHumilityA  
pproach,4thed.,Brooks/Cole.

- 三枝令子(2012)「介護福祉士国家試験の日本語—外国人介護従事者にとってのこ  
とばの問題—」『介護福祉学』19, 26-33.
- Moore, Christopher W. (2014) *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*, 4th ed., Jossey-Bass.
- O'HAGAN, Kieran (2001) *Cultural Competence in the Caring Professions*, Jessica Kings  
ley Publishers.
- Osterling K.L. (2007) *Social Capital and Neighborhood Poverty: Toward an Ecologically  
-Grounded Model*, *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, Vol. 16 (1/2), 123-147.
- 馬場洋子(2001)『ソーシャルワークとメデイエーション—対立解消への介入理論  
と技術』相川書房.
- Payne, Malcolm (2014) *Modern Social Work Theory*, 4th ed., Palgrave Macmillan.
- Putnam, R. (2000) *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*, Si  
mon & Schuster (= 2006, 柴内康文訳『孤独なボウリング—米国コミュニティの崩壊と再生』  
柏書房).
- SUE, Derald Wing and SUE, David (2015) *Counseling the Culturally Diverse: Theory and  
Practice*, 7th ed., John Wiley & Sons.
- L.シュルマン著、岩間伸之監訳(2015)『援助技術の諸相—ソーシャルワークの相  
互作用モデル』相川書房.
- L.ジョンソン著、山邊朗子・大野和男訳(2011)『ソーシャルワーク実践モデル—  
社会福祉援助技術論』学文社.
- 高島道枝ほか編(1994)『日本における外国人労働者問題社会政策学会年報第38  
集』(森建資「II 外国人労働者問題の歴史的位相」を含む)御茶の水書房.
- Terry L. Cross, Barbara J. Bazron, Karl W. Dennis, and Mareasa R. Isaacs (1989) *Towards a  
Culturally Competent System of Care: A Monograph on Effective Services for Minority Children  
Who Are Severely Emotionally Disturbed*, CASSP Technical Assistance Center, Georgetown Uni  
versity Child Development Center.
- THOMPSON, Neil (2016) *Anti-Discriminatory Practice: Equality, Diversity and Social Justice*, 6th ed., Palgrave Macmillan.
- 所めぐみ(2007)「ソーシャル・キャピタル概念と地域福祉についての一考察」『龍  
谷大学社会学部紀要』30, 11-20.
- 特定非営利活動法人介護保険市民オンブズマン機構大阪職員研修実行委員会  
(2021)「介護職員研修外国人スタッフとともに働く職場環境づくり」37-40.
- 塚田典子(2018)「施設長の外国人介護労働者受け入れ意識に関連する要因研究—  
介護保険3施設を対象とした全国調査を基に」『社会福祉学』59(2), 92-106.
- 塚田典子編著(2021)『日本の介護現場における外国人労働者—受け入れ10年の  
検証とこれからの課題』明石書店.
- 寺本健太(2023)「外国人介護職の就労継続に関連する要因—文献レビュー—」『聖  
路加国際大学紀要』25(2), 28-37.
- 鳥飼玖美子(2021)『異文化コミュニケーション学』岩波書店.
- 中友美(2015)「外国人介護職員受け入れに関する展望と課題」『日本大学大学院総  
合社会情報研究科紀要』16, 187-196.
- 橋本美香・釧持朝子・伊藤就治ほか(2020)「地方都市で就労する経済連携協定(EPA)  
に基づく外国人介護士が求める支援」『東北文教大学短期大学部紀要』10, 73-84.
- 林田哲(2015)『対話による医療事故の解決—医療メデイエーションの理論と実際』  
信山社.
- 平林信隆(2019)『他文化理解と異文化コミュニケーション』創成社.
- 宮崎里司・西郡仁朗・神村初美・野村愛(2018)『外国人看護・介護人材とサステ  
イナビリティ—持続可能な移民社会と言語政策』くろしお出版.
- 宮島喬・鈴木江理子(2016)『外国人労働者受け入れを問う』岩波書店(岩波ブッ  
ケット).
- 和田仁(2008)『医療メデイエーション—コンフリクト・マネジメントへの対話的  
アプローチ』シーエムシー出版.

# 質問票 |

2025年8月

外国人介護スタッフの皆さんへ

大阪天谷大学人間社会学部心理・福祉学科  
外国人介護労働研究チーム研究代表 秦 康宏

## 将来の計画についてのアンケート

皆さん、こんにちは。  
これは、外国人介護スタッフを応援するためのアンケートです。

外国人介護スタッフの仕事をサポートするために、仕事や日本での生活や健康、日本語、結婚・出産などが関係しています。また、正しい情報があるかどうかも大切です。

このアンケートが嫌なら、書かなくていいです。皆さんの名前も書かなくていいです。  
一人一人がどう思っているか、どう考えているか、皆さんの気持ちを社会へ届けたいです。  
どうぞご協力をお願いします。

### 質問Ⅰ 質問を読んで、書いてください。

- ・国籍：( ) / 年齢：( 歳 )
- ・いつ日本へ来ましたか。：( 年 )
- ・日本でどのくらい介護の仕事をしていますか。：( 年 月 )
- ・日本の在留資格は何ですか。1・2・3・4・5・6から一つ○をしてください。  
1 特定技能 2 技能実習 3 介護管掌 4 EPA  
5 在留資格介護 (介護福祉士の免許がある) 6 その他

### 質問Ⅱ 1・2・3・4・5から、一つ○をしてください。わからないときは、5に○をしてください。

- ① 外国人介護スタッフとして、日本で働く機会をしたいと思いますか。  
1 ぜんぜんそう思わない 2 あまりそう思わない 3 だいたいそう思う 4 とてもそう思う 5 その他
- ② 外国人介護スタッフが日本でずっと仕事を続けるためには、「介護福祉士の資格」が必要です。  
これについて、きびしいと思いますか。  
1 ぜんぜんそう思わない 2 あまりそう思わない 3 だいたいそう思う 4 とてもそう思う 5 その他
- ③ あなたは介護福祉士の試験に合格して、「在留資格介護」になりました。でも、日本で働くためには、介護の仕事を受けなければなりません。他の仕事をする事ができません。これについて、きびしいと思いますか。  
1 ぜんぜんそう思わない 2 あまりそう思わない 3 だいたいそう思う 4 とてもそう思う 5 その他
- ④ 今の日本は、外国人介護スタッフが働く機会が少ない環境だと思いませんか。  
1 ぜんぜんそう思わない 2 あまりそう思わない 3 だいたいそう思う 4 とてもそう思う 5 その他  
その理由を教えてください。

例:

- a. 介護の仕事は夜勤があって、大変なことが多いから。／お年寄りとお話するのが好きだから。
- b. 日本語を勉強したいが、時間がないから。／日本語で研修を受けることができるから。
- c. 日本での生活は物価が安く、大変だから。／自分で料理もするし、日本の食べ物も好きだから。
- d. 施設で助けてくれる人が少ないから。／職場や住んでいる場所の人は、親切な人が多いから。
- e. 健康について、腰痛があるから。／今、元気なので、健康に気をつけて仕事ができるから。
- f. 結婚や子育てもしたくて、国に帰りたいから。／結婚や子育てはお金がかかるので、日本で働きたい。

...

ここにあなたの理由を書いてください。

⑤ 外国人介護スタッフが日本でキャリアアップ※を自指すために、日本語はとても大切だと思いますか。

- 1 ぜんぜんそう思わない 2 あまりそう思わない 3 だいたいそう思う 4 とてもそう思う 5 その他

⑥ 外国人介護スタッフが資格を取って、技術や日本語が上手になるために、いろいろな機会があると思いますか。

- 1 ぜんぜんそう思わない 2 あまりそう思わない 3 だいたいそう思う 4 とてもそう思う 5 その他

⑦ 外国人介護スタッフに向けて、きちんとキャリアパス※が紹介されていると思いますか。

- 1 ぜんぜんそう思わない 2 あまりそう思わない 3 だいたいそう思う 4 とてもそう思う 5 その他

⑧ 外国人介護スタッフが働くように、日本の政府はいろいろなことをしていると思いますか。

- 1 ぜんぜんそう思わない 2 あまりそう思わない 3 だいたいそう思う 4 とてもそう思う 5 その他

⑨ 外国人介護スタッフが働くように、荷が必重だと思いますか。

例:

- a. 施設で日本人スタッフが「やさしい日本語」で話してほしい。
- b. 日本の介護について、施設のチーフ（主任）や先輩にいろいろ教えてもらいたい。
- c. 住んでいる町や市の日本人に、自分たちのことをもっと知ってもらいたい。
- d. 日本は、介護福祉士の試験の費用が高いので、もう少し安くしてほしい。／日本語や介護学校の費用を無料にしてほしい。

...

ここに書いてください。

以上です。ご協力、ありがとうございました。

大阪大谷大学心理・福祉学科外国人介護労働研究チーム  
代表 泰 康宏 (はたやすひろ) 電話番号 (学部共同研究室) 0721-24-1042  
メール [hatayasu@osaka-ohstani.ac.jp](mailto:hatayasu@osaka-ohstani.ac.jp)

ことば

※  
環境 : environment / kapaligiran / lingkungan / môi trường / ပတ်ဝန်းကျင် / वातावरण

キャリアアップ : career advancement / pagsulong ng karera / kemajuan karir / sự thăng tiến nghề nghiệp

အသက်မွေးဝမ်းကြောင်းတိုးတက်မှု / करियरको प्रगति

キャリアパス : career path / landas ng karera / jenjang karir / con đường sự nghiệp /  
အသက်မွေးဝမ်းကြောင်းလမ်းကြောင်း / करियर मार्ग

## 資料

- 実施期間：2025年9月～11月末日
- 対象者：（応援隊がかかわっている）外国人介護スタッフ
- 回答者数：33人

.....  
.....

### 質問 I

#### 1. 国籍

質問	回答数	%
インドネシア	16	48%
ミャンマー	3	9%
ネパール	2	6%
フィリピン	4	12%
ベトナム	8	24%
その他	0	0%

#### 2. 年齢

質問	回答数	%
～19歳	1	3%
20～24歳	11	33%
25～29歳	11	33%
30～34歳	6	18%
35～39歳	2	6%
40歳～	1	3%
回答なし	1	3%

#### 3. いつ日本へ来ましたか。

質問	回答数	%
～2020年	7	21%
2021年	0	0%
2022年	6	18%
2023年	3	9%
2024年	13	39%
2025年	4	12%

#### 4. 日本でどのくらい介護の仕事をしていますか。

質問	回答数	%
～1年未満	9	27%
1年～2年未満	11	33%
2年～3年未満	1	3%
3年～4年未満	7	21%
4年～5年未満	1	3%
5年以上～	4	12%

#### 5. 日本での在留資格は何ですか。

質問	回答数	%
1. 特定技能	17	52%
2. 技術実習	5	15%
3. 介護留学	0	0%
4. EPA	3	9%
5. 在留資格介護	5	15%
6. その他	3	9%

質問Ⅱ

- 実施期間：2025年9月～11月末日
- 対象者：応援隊がかかわっている外国人介護スタッフ
- 回答者数：33人

.....  
 .....

6. 外国人介護スタッフとして、日本で長く働きたいと思いませんか

質問	回答数	%
1.ぜんぜんそう思わない	0	0%
2.あまりそう思わない	1	3%
3.まあそう思う	14	42%
4.とてもそう思う	17	52%
5.その他	1	3%
回答なし	0	0%

7. 外国人介護スタッフが日本でずっと仕事を続けるためには「介護福祉士の資格」が必要です。これについて、きびしいと思いませんか

質問		回答数	%
1.ぜんぜんそう思わない		1	3
2.あまりそう思わない		11	33
3.だいたいそう思う		11	33
4.とてもそう思う		10	30
5.その他		0	0
回答なし		0	0

8. あなたは介護福祉士の試験に合格して、「在留資格介護」になりました。でも、日本で長く働くためには、介護の仕事の続けなければなりません。他の仕事をすることができません。これについて、きびしいと思いませんか

質問	回答数	%
1.ぜんぜんそう思わない	4	12%
2.あまりそう思わない	7	21%
3.だいたいそう思う	13	39%
4.とてもそう思う	9	27%
5.その他	0	0%
回答なし	0	0%

## 9. 今の日本は、外国人介護スタッフが長く働ける環境だと思いますか

質問	回答数	%
1.ぜんぜんそう思わない	1	3%
2.あまりそう思わない	7	21%
3.だいたいそう思う	14	42%
4.とてもそう思う	9	27%
5.その他	1	3%
回答なし	1	3%

### 【その理由】

- かいづのしづとすきやから、にほんのかいづをべんきょうしたい。
- 物価が高くなっているので、給料が上がってほしい。人間関係がむずかしい。
- 今はたらいっているしせつの人たちがおだやかだから。
- 利用者様の笑顔を見るとやりがいを感じるからです。日本での生活にも慣れてきて、もっと日本語を上手になりたいからです。
- ・しよくばのかんきょうがいい。そして、しづにもなれた。・たからづか市は治安がいい。
- 安全に暮らすことができ、政府機関でも民間でも質の高いサービスが受けられます。日本は経済が安定しています。私は日本で働き、経済的安定を得て、持続可能なキャリアを築きたいです。
- にんげんかんけい
- 介護の仕事は夜勤があって、大変なことが多いから。仕事でおからないことがたくさんあって、〇〇がよかった。お年寄りと話すときは、お年寄りのしゅみをおしえてくれたから。ストレスもとれたから。仕事やりながらたのしんでいます。
- 日本はかんきょうがいいから、かいづ仕事を長く日本ではたらかきたいです。
- 職場や住んでいる場所の人は親切な人が多いから。結婚や子育てはお金がかかるので、日本で働きたい。日本語で研修を受けることができるから。
- お年寄りと話すのが好きだから。しせつで助けてくれる人が少ないから。今日本に介

護のメンバーがすくないから。

- 職場や住んでいる場所の人は、親切な人が多いから。
- 介護を勉強したいですが時々自分の日本語があまり上手じゃないです。日本で新しいことしたいです。
- 介護の仕事は夜勤があって、大変なことが多いから。健康について、腰痛があるから。
- お年寄りと話るのが好きだから。日本語で研修を受けることができるから。日本での生活は物価が高くて大変だから。職場や住んでいる場所の人は親切な人が多いから。今元気なので、健康に気を付けて仕事ができるから。結婚や子育てもしたくて、国に帰りたいから。
- お年寄りと話のが好きだから。自分で料理もするし、日本の食べ物も好きだから。職場や住んでいる場所の人は、親切な人が多いから。旅行が好きだから。
- たのしいです。いろいろなかいごのしごとをおしてもらいました。それははたけるやすいとおもいます。
- しよくばの人がいつもわたしのけんこうとかせいかつとかしんぱいしてくれるからたのしいです。
- しよくばやすんでいるとはやさしくて、すみやすいです。
- かいごの仕事はきょうみがあって、お年よりとはなすのが好きだから。
- 施設長が優しいと自分も思うから。
- 日本語がむずかしから
- 今はまだ分からないです。
- 職場や住んでいる場所の人は、親切な人が多いから。日本は安全なくにだから。
- 10年も長く働いている外国人スタッフがいます。
- 自国の母親があまり若くないので心配。そばにいたい。自分の国が一番いいと思っています。5年の契約が終わったら国に帰りたい(代筆)
- しせつでたすけてくれる人がすくないからです。
- 職場や住んでいる場所の人は、親切な人が多いから。仕事場やまわりの人とうまくやっていけそうだから(代筆)
- おとしよりと話のが好きだから。
- 日本語を勉強したいが、時間があまりないから。結婚や子育てはお金がかかるので、日本で働きたい。
- とくどき、ふあんなことがあつたんでけど、あまりしんぱいしてないんです。もちろん利用者の方がしんぱいや、こわいことや、いろいろなことなどありますが、施設のしよくいんさんがいっぱい助けてくれて、やさしくて、もんだいがあったら、ただしく、よくじょうほうをおしえてくれました。それはいちばんたすかりました。
- 夜勤は大変な時もあるが、給料がアップする。担当しているおばあさんが話してくれることで、仕事の中で面白いことも見つけれ、頑張れる気持ちになる。

## 10. 外国人介護スタッフが日本でキャリアアップを目指すために、日本語はとても大切だと思いますか

質問	回答数	%
1.ぜんぜんそう思わない	0	0%
2.あまりそう思わない	0	0%
3.だいたいそう思う	4	12%
4.とてもそう思う	29	88%
5.その他	0	0%
回答なし	0	0%

**11. 外国人介護スタッフが資格を取って、技術や日本語が上手になるために、いろいろな機会があると思いますか**

質問	回答数	%
1.ぜんぜんそう思わない	0	0%
2.あまりそう思わない	3	9%
3.だいたいそう思う	7	21%
4.とてもそう思う	22	67%
5.その他	1	3%
回答なし	0	0%

**12. 外国人介護スタッフに向けて、きちんとキャリアパスが紹介されていると思いますか**

質問	回答数	%
1.ぜんぜんそう思わない	1	3%
2.あまりそう思わない	2	6%
3.だいたいそう思う	14	42%
4.とてもそう思う	13	39%
5.その他	3	9%
回答なし	0	0%

**13. 外国人介護スタッフが長く働けるように、日本の政府はいろいろなことをしていると思いますか**

質問	回答数	%
1.ぜんぜんそう思わない	0	0%
2.あまりそう思わない	4	12%
3.だいたいそう思う	14	42%
4.とてもそう思う	12	36%
5.その他	1	3%
回答なし	2	6%

#### 14. 外国人介護スタッフが長く働けるように、何が重要だと思いますか

- 日本の介護について、施設のチーフ(主任)や先輩にいろいろ教えてもらいたい。
- 介護福祉士の試験の費用が高すぎる。
- a.日本語コミュニケーションのため b.日本語や看護学校の費用を無料にしてほしい
- ・sswの給料が留学生ビザよりもう少し上がしてほしい・日本語や介護学校尾費用を無料にしてほしい・外国人介護スタッフが長く働けるようにするためには、もっと日本語の研修が必要だと思います。さらに外国人スタッフをやさしくサポートしてくれる日本人スタッフが増えてほしいです。
- ・じつむしゃ研修のひようをむりようにしてほしい。・しせつで日本人スタッフがゆっくり日本語で話してほしい。・かいごふくしのしけんのひようが高いので、もう少しやすくしてほしい。
- 職場での協力とプロ意識が、人々が長期的働き続けることを可能にすると思っています。さらに、介護福祉士試験は非常に難しく、特に日本の介護について基礎的な知識しか持たない ssw/外国人労働者にとっては大きな課題となっている。特に日本の介護について学ぶためのサポートがあれば、あるいは試験がもう少し簡単になれば、独でも合格し自信を持って日本で働き続けることができるようになると思っています。よろしく願いいたします。
- ・職場かんきょう;コミュニケーションをサポートする。日本語、文化、おまつり、しゅうかんなどサポートしたい。スキルアップ、キャリアアップ、モチベーションをいじする。・ぎょうむ以外でイベントを参加されてたくさん会話し日本語レベルUPする。
- 仕事で技術や日本語が上手になりたいとおもうから、まいにちがんばってべん強めます。
- 日本の介護について、施設のチーフや先輩にいろいろおしえてもらいたいです。
- 介護福祉士の試験をうけたい。日本語も上手になりたい。
- 責任があることと必要だと思っています。私によって、施設で日本人スタッフが「やさしい日本語」で話してほしいです。今はまだ介護のせんもん学校で勉強しないから、わからないことがあるかもしれません。
- 日本語や介護学校の費用をもう少し安くしてほしい。できれば、無料にしてほしい。
- 日本の介護について、施設のチーフ(主任)や先輩にいろいろ教えてもらいたい。
- 日本は介護福祉士の試験の費用が高いので、もう少し安くしてほしい。

- 施設で日本人スタッフが「やさしい日本語」で話してほしい。
- 日本語がじょうずになりたいですから、スタッフといっしょにはなしたいとおもいます。
- 日本語がもともとべんきょうしたいです。
- 施設で日本人スタッフが「やさしい日本語」で話してほしい。
- やさしいことばをつかってゆっくり話してほしいです。
- 日本は、介護福祉士の試験の費用が高いので、もう少し安くしてほしい。
- やさしい日本語ではなしてほしい。いちどにたくさんはなすとわからない。
- やさしい日本語でもっと話してほしい。家のちかくにスーパーがほしい。
- 物価にあわせてきゅうりょうをあげてほしい。永住権をとりやすくしてほしい。
- キャリアアップ、キャリアパスをもっと紹介してほしい。
- わからない。
- 日本は、介護福祉士の試験の費用が高いので、もう少し安くしてほしい。/日本語や介護学校の費用を無料にしてほしい。
- 日本は、介護福祉士の試験の費用が高いので、もう少し安くしてほしい。試験の費用などいろいろお金がかかるので、安い方がいい。(代筆)
- 施設で日本人スタッフが「やさしい日本語」で話してほしい。
- 施設のチーフ(主任)や先輩にいろいろ教えてもらいたい。介護福祉士の試験の費用が高いので、もう少し安くしてほしい。
- 私にとって a, b, d はだいいだと思います。あたらしいかんきょうががいこじんはあまりありませんから、たとえばしごとのかんきょう(げんば)またはにほんごもまだじょうずになってないから、やさしい日本語で話してくれたら、たすかりました。やさしく先輩や主任いろいろな教えてもだいいなことだから、もらいたいんです。日本語を上手になりたいんですので、いろいろな試をごうかくのために、無料日本語をまなびたいんです。それだけだいいょうぶです。よろしくおねがひいたします。ありがとうございます。
- 施設で日本人スタッフが「やさしい日本語」で話してほしい。日本の介護について、施設のチーフ(主任)や先輩にいろいろ教えてもらいたい。

## 質問票 II

2025年8月

外国人介護職員応援隊をされている皆様へ

大阪大谷大学人間社会学部心理・福祉学科  
外国人介護労働研究チーム研究代表 秦康宏

### 外国人介護労働者の生活支援やキャリアに関する調査協力をお願い

時下、ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。大阪大谷大学心理・福祉学科外国人介護労働研究チームは、2024年にユニバーサル財団の助成を受けて外国人介護労働者のキャリア及び子育て支援に関する課題を調査研究しております。

今後、介護福祉士合格者、在留資格介護を取得される方が多くなっていくことが予想されます。また、人材不足に直面しているのは介護分野だけでなく、飲食業や宿泊業等も深刻な状況にあると聞き及びます。社会におけるAI等の普及状況にも寄りますが、日本に在留される外国人の絶対数が予想よりも速いペースで進むという報告（国際協力機構：「2030年2040年の外国人との共生社会の実現に向けた調査研究事業」）もあります。

そこで、分解は実際に外国人介護職員さんへの応援活動をしている皆様の忌憚のない意見をお伺いしたいと思っております。経験から得られた知恵や思いまた外国人介護職員さんでは日本語では表現しにくい部分を代弁するような形で教えていただければ幸いです。

外国人介護労働を介護教育、日本語教育、生活支援の側面にとらえた時に、生活支援を将来のキャリアパス（人生計画におけるステップアップなどの道筋）を捉える必要性を感じております。なお、本研究は、大阪人間科学大学研究倫理委員会において、研究計画の承認(2019-8)を受けております。

つきましては、ご多用とは存じますが、アンケート調査の趣旨を何卒ご理解頂き、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。本調査は、介護保険市民オンブズマン機構大阪様のご理解ご支援のもとに実施させていただいております。

なお、途中で協力しなくなるときは、いつでも辞める事が出来ます。無記名の調査票となります。記入後、ご返却いただけましたら幸いです。結果は、統計的に処理、分析し、個人情報等が明らかになることは一切ございません。また、同財団の報告書や学会等で社会に発信することを予定しております。よろしくお願いたします。

該当するものに 1つだけ ○印をしてください。わからない等も 5.その他に印をつけてください。

1.外国人介護職員応援隊活動をして、自分自身良かったと思えますか

1.全くそう思わない 2.あまりそう思わない 3.まあそう思う 4.とてもそう思う 5.その他 (わからない)

その理由

2.介護施設の職員さんではなく、第三者である応援隊がお話を聞いたり、あるいは日本語のサポートを行ったりすることに意味や価値があると思えますか。

1.全くそう思わない 2.あまりそう思わない 3.まあそう思う 4.とてもそう思う 5.その他  
その理由

3.現在、日本で介護の仕事をするためにくるルートとしては、主には。EPA介護留学生介護技能実習生特定技能介護の4つのルートがあります。来日のルートによって外国人介護職員さんの違いのようなものがあると思えますか。

1.全くそう思わない 2.あまりそう思わない 3.まあそう思う 4.とてもそう思う 5.その他 (わからない)

その理由

4.外国人介護職員さんからしてみれば、海外で介護の仕事で働く場合、韓国やドイツ、中東や他の東南アジアという選択肢もあります。日本を選んでもらいたいと思いますか

1.全くそう思わない 2.あまりそう思わない 3.まあそう思う 4.とてもそう思う 5.その他 (わからない)

その理由

5.これまでの関わりの中で、日本とそれぞれの国の文化（宗教等を含む）の違いというものを感じたことはありますか

1.全くそう思わない 2.あまりそう思わない 3.まあそう思う 4.とてもそう思う 5.その他 (わからない)

その理由

6.スマホの翻訳機はこれから大いに活用できる可能性があると思いますか

1.全くそう思わない 2.あまりそう思わない 3.まあそう思う 4.とてもそう思う 5.その他 (わからない)

その理由

7.外国人介護スタッフ応援隊活動は困りごとを聞き、施設との橋渡しを行っていくことが中心だと思いますか

1.全くそう思わない 2.あまりそう思わない 3.まあそう思う 4.とてもそう思う 5.その他 (わからない)

その理由

8.外国人介護職員さんに、将来的に日本で長く働いてもらいたいと思いますか。

1.全くそう思わない 2.あまりそう思わない 3.まあそう思う 4.とてもそう思う 5.その他

その理由

9.特定技能（介護）など活動に基づく在留資格の外国人介護職員さんが、日本で継続的に働くためには「介護福祉士を取得する必要」があります。このような仕組みは厳しいと思いますか。

1.全くそう思わない 2.あまりそう思わない 3.まあそう思う 4.とてもそう思う 5.その他

その理由

10.介護福祉士を取得し、在留資格介護を得たとしても、日本に在留するためには、「介護の仕事をし続ける必要」があります。別の仕事することはできません。長いスパンで考えた時にこのような仕組みを厳しいと思いますか。

1.全くそう思わない 2.あまりそう思わない 3.まあそう思う 4.とてもそう思う 5.その他

その理由

11.現在の日本は、外国人介護職員が長く働き続けられる環境だと思いますか。

1.全くそう思わない 2.あまりそう思わない 3.まあそう思う 4.とてもそう思う 5.その他

その理由を教えてください

( )

12.外国人介護職員さんが日本でのキャリアアップを目指す上でやさしい日本語は重要だと感じますか。

応援隊用

1.全くそう思わない 2.あまりそう思わない 3.まあそう思う 4.とてもそう思う 5.その他

13.外国人介護職員さんの資格取得、スキルアップ、日本語能力の向上のための機会は十分に提供されていると思いますか。

1.全くそう思わない 2.あまりそう思わない 3.まあそう思う 4.とてもそう思う 5.その他

14.外国人介護職員さんに明確なキャリアパス(人生計画におけるステップアップなどの道筋)が提示されていると思いますか。

1.全くそう思わない 2.あまりそう思わない 3.まあそう思う 4.とてもそう思う 5.その他

15.外国人介護職員さんの長期就労のために行政は十分なことを実施していると思いますか。

1.全くそう思わない 2.あまりそう思わない 3.まあそう思う 4.とてもそう思う 5.その他

16.外国人介護職員さんの就労のためにどのようなことが必要だと思えますか。単語だけでもかまいません思いつくままにお願いいたします。

ありがとうございました。以上でアンケートは終了となります。ご協力心より感謝申し上げます。

大阪大谷大学心理・福祉学科外国人介護労働研究チーム

代表 秦康宏 (はたやすひろ)

電話番号 (学部共同研究室) 0721-24-1042

メール [hatayasu@osaka-ohtani.ac.jp](mailto:hatayasu@osaka-ohtani.ac.jp)

## 応援隊データ

問1：外国人介護職員応援隊をして自分自身良かったと思いますか（単純集計）

質問	回答数	%
1.全くそう思わない	0	0%
2.あまりそう思わない	0	0%
3.まあそう思う	3	17%
4.とてもそう思う	12	67%
5.その他(わからない)	2	11%
回答なし	1	6%

### 【その理由】

- 現状を知ることができたから。
- EPA 介護士・看護師候補者との関わりはあったのですが、技能実習生や特定技能や留学生で介護を志す方々との出会いと面談は初めてで、毎回学ぶことが多いからです。傾聴力を養うこともこの活動での成果につながっています。
- 妻も介護職員なのでその実感を得た
- 何か新しい知識や技術を習得するために指導をすることとは違い、相手の話を聴いて不安や困りごとを少しでも軽減できる橋渡しをすることは、自分自身への新たな学びになっているため
- 他国の文化について話すことができる
- 言葉の問題や生活習慣の違いに苦勞されている現状を具体的に理解することができた。
- 介護の現実がわかる。
- 自分が役に立っているという実感がない。
- 微力ではあるが、人や社会の役に立っているかもしれないと感じるから

### 1. 【逆転移的エンパワメント機能】

分析：支援する側が、外国人職員の直向きな姿から逆に活力や学びを得る現象。

キーワード：「元気をもらった」「学ぶことが多い」「自分も頑張れる」「若い力」

内容：支援を「与える」だけでなく、彼らの純粋な志や異文化に触れることで、ボランティア自身の自己有用感が高まり、生活に潤いや活力が生まれている。

## 2. 【多文化共生の「生」の体験】

分析：知識としての異文化ではなく、対面による交流を通じた相互理解の深化。

キーワード：「異文化交流」「身近に感じる」「世界が広がる」「日本の良さの再発見」

内容：ニュースや制度上の「外国人」ではなく、一人の人間としての外国人介護スタッフの皆さんを知ること、多文化共生を自分事として捉え、自国の文化や習慣を客観視する機会となっている。

問2：介護施設の職員さんではなく、第三者である応援隊がお話を聞いたり、あるいは日本語のサポートを行ったりすることに意味や価値があると思いますか。

質問	回答数	%
1.全くそう思わない	0	0%
2.あまりそう思わない	0	0%
3.まあそう思う	4	22%
4.とてもそう思う	12	67%
5.その他	1	6%
回答なし	1	6%

### 【その理由】

- 職員には打ち明けにくいことも第三者には話せることもあると思うので。
- 仕事関係以外の人と話す機会があるのは良いことだと思う。
- 傾聴する際に、第三者という立場なので、相手は話し易いというメリットがあると思う。また、人と人として対話する上で、職場を離れた関係性のほうが気軽に話せることで、悩みを打ち明けてくれることがあります。
- 理解のある施設だったのでたいへん有効だと思う現場では話す時間がない、話せる人がいない、でも話したいこと、聞いてほしいことはあるので、それを受け止める役目になっていると思う。
- 第三者の方が気軽に話ができる。
- 仕事上の立場や関係性がないため、リラックスしてはなせるのではないかと思う。
- 本人が些細なことと思っていることが、困りごとである場合などを第三者で気づくことがあるから。
- 職員さんの息抜きになるのであればよいかなと思う。
- 対象の外国人スタッフの日本語能力が高く、施設側の支援も整っているようで、本人は生き生き働いており、私生活も楽しんでいる様子。月に1回1時間の応援活動は、この方にとって本当に必要なのかどうか考える時がある。

- 一人でも多くの日本人と接し日本語で会話することが学びになると思うから。第三者であれば、職場の人と着眼点の違うアプローチもできる可能性も高いと考える。
- 利害関係がなく本音を話しやすいと思います

### 1. 【心理的アジール（避難所）機能】

分析：職場内の利害関係（評価・上下関係）から切り離された、安全な吐き出し口としての価値。

キーワード：「評価を気にせず話せる」「利害関係がない」「ガス抜き」「職場では言えない本音」

内容：施設職員には「良い部下」でありたいという心理が働くが、応援隊は「外部の味方」であるため、抑圧された感情を安心して表出（カタルシス）でき、メンタルヘルスを支えている。

### 2. 【コンテキストの翻訳と調整機能】

分析：言葉の直訳ではなく、日本的なニュアンスや介護現場の意図を汲み取って伝える役割。

キーワード：「言葉の裏側」「日本文化の補足」「生活の知恵」「橋渡し」

内容：施設職員が多忙で説明しきれない「日本の阿吽の呼吸」や習慣を、第三者が噛み砕いて解説することで、介護現場の摩擦を未然に防ぐメディアーションが成立している。

問3：来日のルートによって外国人介護職員さんの違いのようなものがあると感じますか。

質問	回答数	%
1.全くそう思わない	0	0

		%
2.あまりそう思わない	4	22%
3.まあそう思う	4	22%
4.とてもそう思う	3	17%
5.その他(わからない)	7	39%
回答なし	0	0%

**【その理由】**

- 自分が接した4人の外国人からはあまり違いは感じなかったが、やはり難しいルートにくぐりぬけた人ほどエリート意識が高いだろうと思う。
- EPA ベトナムと EPA フィリピンの介護士・看護師候補者たちに日本語を教えたことがあり、他の来日ルートで来た方々とは日本語能力に差があると思います。JLPT対策、介護福祉士国試受験などへの学習時間の確保と自律学習の意識にも差があると感じます。
- 判断できるほど各種の外国人の方に会っていない
- 将来の仕事として活用しようと思っているか、どうかの差は大きい
- EPAの対象者には教育システムが整っている
- 来日のルートの違いで目的が全く異なるということを感じたことがない
- ルートの違うスタッフさんに会ったことがない
- 一施設の一人だけしか担当していないため 応援隊活動では各ルートの方と接したわけではないので、「わからない」を選んだ。
- 活動を始めて間もないため、まだ判断できない

問4：日本を選んでもらいたいと思いますか。

質問	回答数	%
1.全くそう思わない	0	0%
2.あまりそう思わない	1	6%
3.まあそう思う	7	39%
4.とてもそう思う	9	50%
5.その他(わからない)	1	6%
回答なし	0	0%

**【その理由】**

- 日本で介護職員が不足しているのであれば選んでもらわなければならないと思うが、反面、外国のほうが待遇がよいのであれば致し方ないとも思う。
- 日本の国自体を好きになってほしいから。
- 少し前なら「4.」でしたが、今は日本と他国とを比較して、制度が整った国や給料・待遇の面(休暇など)を考えると、人生設計や生活しやすい国を選んでほしいと思うようになりました。



## 応援隊用

- 日本の現場はたいへん人手不足なので、少しでも助けてほしい
- 言語や文化との相性がある。複数の国での勤務経験があるのもいいと思う。
- 外国人介護職員さんがいなくては介護の現場を維持できない状況があるため
- 人手不足を減らしたい。
- 介護労働者数が足りないから。いろいろな国の中で自分の国を選んでもらえてうれしい気持ちもあるから。
- 人材不足ということもあるが、単純に日本を好きになってほしいから

### 1. 【日本の介護モデルへの自負と国際貢献】

分析：日本の介護技術や理念（尊厳の保持など）が、外国人介護スタッフの皆さんの人生に資するという確信。

キーワード：「質の高い介護」「技術を学んでほしい」「母国の発展」「日本式ケア」

内容：高齢化先進国である日本のケアを学ぶことは、将来外国人介護スタッフの皆さんが母国に帰った際や国際的なキャリアにおいて大きな武器になると、ボランティア側が肯定的に捉えている。

### 2. 【受入側の自省と改善への願い】

分析：日本の環境が必ずしもベストでないことを認めつつ、だからこそ「選ばれる国」でありたいという意思。

キーワード：「嫌な思いをさせたくない」「改善の余地」「感謝の心」「日本を好きになってほしい」

内容：制度や賃金で他国に劣る部分があるからこそ、応援隊のような「人間的なつながり」で日本を選んだ喜びを感じてほしいという、市民としてのホスピタリティと社会改善の願い。

問5：日本とそれぞれの国の文化（宗教等を含む）の違いというものを感じたことはありますか。

質問	回答数	%
1. 全くそう思わない	0	0%

2.あまりそう思わない	4	22%
3.まあそう思う	9	50%
4.とてもそう思う	4	22%
5.その他(わからない)	1	6%
回答なし	0	0%

### 【その理由】

- 宗教による食文化の違い、勤務中でも断食があるなど、生活習慣の違いを感ずる。また、人々との距離感やコミュニケーション、時間の感覚も日本人と違うと感ずる。
- 彼らがよく日本に合わせようと努力しているらしいので、差異が見えなかった
- 外国人スタッフさんから聞く母国での過ごし方や食に関する話を聞いたとき感ずる
- いつも感ずっているし、尊重している
- もちろん違いがあることは認めているが、分断を意識するようなものではない、という意味です。
- 皆さんとても気さくで友好的である。あいさつや応答がきちんとできる
- 勤務中にお祈りや断食の時間があることなど
- 日本人が本心をストレートに伝えないことについて指摘があったから、やはりそうなのかと思った。
- 活動を始めて間もないため、まだ判断できない

### 1. 【宗教的実践と生活習慣の調整】

分析：信仰に基づく行動が、日本の介護現場の「効率」や「集団行動」とどう折り合いをつけるかという視点。

キーワード：「お祈りの時間」「断食（ラマダン）」「食べられないもの（豚肉・ハラール）」「ヒジャブ」

内容：勤務時間中のお祈りや、断食中の体調管理など、日本の労働慣習との調整が必要な場面。応援隊はここでの「施設側の理解」を助ける役割を意識しています。

### 2. 【家族観と優先順位の差異】

分析：日本人以上に「家族」を生活の軸に置く姿勢が、キャリアや休暇の考え方に影響しているという指摘。

キーワード：「家族への送金」「親を大切にしている心」「長期帰国の希望」「家族優先」

内容：「何のために働くか」の根底に強い家族愛があり、それが時に日本の職場で求められる「献身」や「組織優先」と摩擦を起こす可能性への洞察。

### 3. 【コミュニケーション様式と感情表現】

分析：礼儀の概念や、否定的な意見を伝える際の「作法」の違い。

キーワード：「はっきり言わない（または言いすぎる）」「笑顔の意味」「上下関係」「謝罪の習慣」

内容：日本特有の「空気を読む」文化と、相手国のストレートな（あるいは全く異なる）感情表現のギャップ。ここでの誤解を解くことがメディエーションの主戦場となっています。

### 4. 【高齢者観・死生観の違い】

分析：高齢者に対する敬意の表し方や、ケアにおける身体的接触の捉え方の違い。

キーワード：「お年寄りを敬う文化」「親密な距離感」「介護への抵抗感のなさ」

内容：多くの外国人職員が持つ「お年寄りを大切にしている」という文化背景が、日本の介護現場で大きな強み（ポジティブな違い）として機能しているという発見。

問 6：スマホの翻訳機はこれから大いに活用できる可能性があるといますか。

質問	回答数	%
1.全くそう思わない	0	0%
2.あまりそう思わない	2	11%
3.まあそう思う	3	17%
4.とてもそう思う	12	67%
5.その他(わからない)	0	0%

回答なし	1	6%
------	---	----

### 【その理由】

- 誰でも簡単にコミュニケーションができるようになるので
- 言葉（言語）は生きものだと思っています。介護も人を相手にする仕事で、より個人的な一対一の対応が必要となる仕事なので、心や気持ちのこもった言葉（言語）が大事だと考えます。医療通訳同様に、人が担うことが多いのかとのAIの導入は今後の課題となると思います。
- 文字の検索力はよくなってきている
- 日本語の表現などで、やさしい日本語で話しても理解が難しい時に利用するとお互い理解しやすいから
- AIの発展が急速なので
- とりあえず相手の言っていることが理解できないとコミュニケーションがとりにくい
- 仕事の指示や報告など迅速に行うために、スマホという身近な機器でできるなら、とても楽だと思う。
- 意思疎通の助けに大いになりえると思うので
- なしでは成立しないと思う。来日する外国労働者の出身国も様々で、内訳も移り変わっている中、各々の母国語に対応できる人員の確保が困難だと考えるから。（翻訳機は改善の余地が多いと使っていて感じる。）
- 万能ではないが、会話の助けにはなる

#### 1. 【緊急時・事実確認の即効性（スピード解決）】

<p>分析：正確な情報伝達が求められる場面での「安心感」としての価値。</p> <p>キーワード：「緊急時」「正確な指示」「ニュアンスの確認」「語彙不足を補う」</p> <p>内容：誤解が許されない業務上の指示や、複雑な状況を伝える際の「補助ツール」として不可欠であるという意見。</p>
--

#### 2. 【心理的ハードルの軽減（コミュニケーションの端緒）】

<p>分析：会話のきっかけを作り、不安を取り除くための「呼び水」としての役割。</p> <p>キーワード：「会話のきっかけ」「安心感」「まずは通じる喜び」「意思疎通の助け」</p> <p>内容：「通じない」という絶望感を回避し、外国人職員が安心して口を開くための「心の支え」としての活用。</p>
--

### 3. 【介護現場特有の専門性と文脈の壁（技術的境界）】

分析：翻訳機では対応しきれない「介護現場のリアル」に対する懸念。

キーワード：「専門用語」「方言」「高齢者特有の話し方」「文脈の欠如」

内容：高齢者の不鮮明な発話や、介護現場特有の専門的な文脈、地域の方言などを翻訳機が拾いきれないことへの指摘。

### 4. 【「心の通い合い」への懸念（非言語情報の欠落）】

分析：効率化の裏で失われる「人間味」や「感情の交流」を重視する視点。

キーワード：「機械を通すと冷たい」「目を見て話したい」「心を通わせる」「道具に頼りすぎない」

内容：応援隊の活動の本質である「傾聴」や「寄り添い」は、機械を通すと質が変わってしまうという、対人援助としてのこだわり。

問7：外国人介護スタッフ応援隊活動は困りごとを聞き、施設との橋渡しを行っていくことが中心だと思いますか。

質問	回答数	%
1.全くそう思わない	0	0%
2.あまりそう思わない	1	6%
3.まあそう思う	9	50%
4.とてもそう思う	7	39%
5.その他(わからない)	1	6%
回答なし	0	0%

#### 【その理由】

- それを中心だが、そればかりでもなく、ただ話を聴いてあげる、日本語学習の手伝いをするのもあり。

- 「橋渡し」は大事ですが、それ以前に「傾聴すること」が大切になると思います。対話型の活動を通して、外国人スタッフが日本人スタッフと共に働き易くなるように、日本での生活が続けられるように、声なき声を一つ一つ拾っていくことだと思います。
- 彼らが知ってか知らずか、遠慮していることも多いと思う
- 本人のニーズによる違いがあると思う。気兼ねなく日本語をしゃべれる(まちがってもよい)場としても重要であると思う
- そう思っていたのに、悩み事より日本語を教えることばかりを優先する人(応援隊)もいて戸惑う。
- 初めのうちは特に橋渡しが多かったし、そう認識して現在も活動に臨んでいるが、施設とスタッフの間で人間関係が構築され、直接やり取りが可能になってからは橋渡し以外に費やす時間も多いうように思う。
- そのように理解しています

#### 1. 【情報の不公平性を解消（代弁機能）】

分析：外国人職員が「言いたくても言えない」ことを、施設側に届ける役割です。

キーワード：「本音を吸い上げる」「代わりに伝える」「施設へのフィードバック」「誤解の解消」

内容：立場の弱い外国人職員に代わり、職場環境の不満や体調の不安などを施設に伝えることで、問題が深刻化する前に調整を行う機能です。

#### 2. 【精神的支柱としての伴走（情緒的支援機能）】

分析：橋渡しという「事務的な調整」以上に、ただ話を聞くこと自体の価値を重視する視点です。

キーワード：「心の拠り所」「孤独の解消」「寄り添い」「愚痴を聞く」「味方であること」

内容：「解決」を急ぐのではなく、日本での生活の不安を共有し、精神的な安定を図ることで離職を防ぐ、ソーシャルワーク的な関わりです。

### 3.【日本社会への統合（日本語・文化支援機能）】

分析：施設との関係調整だけでなく、日本で生きていくための「スキル」を支える役割です。

キーワード：「日本語の練習」「文化の教授」「生活の知恵」「勉強のサポート」

内容：日本語能力の向上が結果として施設内でのコミュニケーションを円滑にするという考えに基づき、教育的側面から橋渡しを支える活動です。

### 4.【橋渡しを超えた「関係性の変容」への疑義】

分析：「橋渡し」という言葉に限定することへの違和感や、活動の限界を感じている視点です。

キーワード：「橋渡しだけではない」「日本語教育に偏りすぎる懸念」「施設側の受容性の問題」

内容：「悩み事を聞くよりも、日本語教育ばかり優先する隊員がいて戸惑う」といった具体的な葛藤（記述より）が含まれます。単なる情報の伝達係ではなく、どう関わるべきかの「質の追求」が読み取れます。

問 8：外国人介護職員さんに、将来的に日本で長く働いてもらいたいと思いますか。

質問	回答数	%
1.全くそう思わない	0	0%
2.あまりそう思わない	0	0%
3.まあそう思う	6	33%
4.とてもそう思う	11	61%
5.その他	1	6%

回答なし	0	0%
------	---	----

### 【その理由】

- 人手不足が続くと思うから。
- まだ日本は治安のいい国だと思うので、安心して生活できて働くことができるでしょう。病院などの医療も彼らの母国より進んでいることも、健康で元気に生活できると思います。
- 期間が長くなればなるほど良い介護になる
- 質問 4 と同様（外国人介護職員さんがいなくては介護の現場を維持できない状況があるため）
- 働いてほしいが祖国に家族を残して送金している話をよく聞く。祖国の環境との違いを考えるとある程度技術をもって独り立ちできるようになったら祖国に帰って今の技術を使って祖国で働くことも一つの選択かと思った。
- 日本の労働人口が足りないから。現在の担当スタッフは、勤勉で仕事熱心なので日本人スタッフにとっても刺激となり学びとなる存在だと感じるから。定着していただきたいし、単純に日本を好きになってほしいから。
- 

#### 1. 【人柄と意欲への敬意（ヒューマニズム）】

分析：実際に面談して感じた、外国人介護スタッフの皆さんの真面目さや優しさに対する主観的な評価。

キーワード：「真面目」「優しい」「一生懸命」「日本に来てくれて感謝」

内容：「外国人介護スタッフの皆さんのような素晴らしい若者に日本にいてほしい」という、個人としての資質を高く評価し、それが日本社会にとってプラスになると信じている視点。

#### 2. 【介護現場の持続可能性と質（専門性）】

分析：日本の介護現場を支える不可欠な存在としての客観的な評価。

キーワード：「人手不足」「介護の担い手」「技術の習得」「日本の介護を支える」

内容：日本の深刻な少子高齢化を背景に、外国人介護スタッフの皆さんが定着することが介護の質を守ることにつながるという現実的な認識。

#### 3. 【相互成長と多文化共生（社会変革）】

分析：外国人職員の存在が、日本の職場や地域社会をより良く変えていくという視点。

キーワード：「刺激になる」「職場の雰囲気が明るくなる」「多様性」「お互いに学ぶ」

内容：外国人介護スタッフの皆さんを受け入れることで、日本人の側も視野が広がり、より豊かな社会になれるという「共生」のメリット。

4. 【本人の幸福追求への願い（ウェルビーイング）】

分析：日本で働くことが、外国人職員本人の人生にとって幸福な選択であってほしいという願い。

キーワード：「日本を好きでいてほしい」「幸せになってほしい」「生活の安定」「夢の実現」

内容：「せっかく日本を選んでくれたのだから、ここでキャリアを築き、幸せな人生を送ってほしい」という、ソーシャルワークにおける「個人の尊厳と幸福」の視点

問 9：介護福祉士取得を必須とする仕組みは厳しいと思いますか。

質問	回答数	%
1.全くそう思わない	2	11%
2.あまりそう思わない	3	17%
3.まあそう思う	9	50%
4.とてもそう思う	3	17%
5.その他	0	0%
回答なし	1	6%

【その理由】

- 取得しなくてもずっと働くことができるようになれば良いと思う。
- 日本人と同等でなければならぬという画一的な視点ではなく、外国人の介護スタッフの方々が受験できるいろいろな選択肢（母語で受験可など）があってもいいと思います。
- 日本語の試験はたいへんである 厳しいと思うが、一定レベルの認識は必要だと思

うので、この仕組みは必要かもしれない

- 日本語の習得はやはり大変だと思う。
- 専門職である以上、当然だと思う。ただし、国家試験の受験ハードルは日本語に関しては下げられるのではないかと思う。専門性をもって働くことでやりがいや生きがいを感じる事ができ、モチベーションの維持につながる
- 試験も漢字にかながついたりして外国人には、解きやすくなっていると聞いている。制度としては、厳しいと思うが、日本としては、長く働くには、資格が必要と考える
- 語学の壁により介福取得をあきらめる人が多いかもしれないと思うので。
- ある程度の基準は必要だと考えるから。介護福祉士でなくても一定の条件や基準は必要だと思う。
- ケアの質を担保するためには、このような仕組みも必要と思います。

### 1. 【言語の壁：日本語能力と専門性の乖離】

分析：介護技術そのものではなく、「日本語の読み書き（特に漢字）」が最大の障壁になっているという指摘。

キーワード：「漢字が難しい」「専門用語の壁」「日本語の読み取り能力」「試験時間の不足」

内容：日常会話には支障がなくても、国家試験特有の難解な言い回しや漢字を理解するのは、母国語でない者にとって極めて過酷であるという視点。

### 2. 【環境の壁：就労と学習の両立の困難さ】

分析：介護現場の過酷な労働環境（人手不足、夜勤、残業）の中で、試験勉強の時間を確保することの限界。

キーワード：「働きながらの勉強」「時間が足りない」「シフト勤務との両立」「疲労」

内容：施設側も人手不足のため、十分な学習支援や休暇を与えることができず、本人の努力（独学）に頼らざるを得ない現状への危惧。

### 3. 【制度の壁：更新・定着のための「踏み絵」的側面】

分析：「資格がないと帰国しなければならない」というプレッシャーが、心理的ストレスや不安を増幅させている点。

キーワード：「期限のプレッシャー」「不合格＝帰国の恐怖」「不公平感」「継続の条件が厳しすぎる」

内容：長年介護現場で貢献していても、試験一つでキャリアが絶たれてしまう仕組みが、人材定着を阻害しているという批判的な洞察。

#### 4.【評価基準への疑問：実践知とペーパーテスト】

分析：「良い介護ができること」と「試験に受かること」は別ではないか、という介護現場主義的な視点。

キーワード：「介護現場では優秀なのに・・・」「技術は十分」「心優しさが評価されない」「実技重視への転換」

内容：実際に利用者から慕われ、質の高いケアを提供している人が、筆記試験の結果だけで排除されることへのやるせなさ。

問 10：介護福祉士を取得し、在留資格「介護」を得たとしても、介護の仕事をし続けなければならない仕組みは厳しいと思いますか。

質問	回答数	%
1.全くそう思わない	1	6%
2.あまりそう思わない	2	11%
3.まあそう思う	9	50%
4.とてもそう思う	5	28%
5.その他	1	6%
回答なし	0	0%

#### 【その理由】

- 外国のルールがどうかはわからないが、介護の仕事だけにしぼりつけるのは厳しいと感じる。
- 職業選択の自由があっても良いと思う。適性が合う、合わない etc.
- 日本人は自由に転職できる。介護の仕事に縛りつける義務はないと思う。離職率が

高い介護の仕事だから、なおさら、もっと介護への理解やイメージアップを画るために日本社会や日本人が受容すべきだと思います。

- 良い介護人材を得るのは日本社会の要請だと思う
- いろいろな仕事の機会があってもいいと思う
- 日本で長く暮らしたいという気持ち強い場合、職業選択ができることは必須であると思う
- 腰を痛めたりしたときに介護の仕事ができなくなった場合に、ケアマネージャーになるということを聞いた。ケアマネージャーが自分にあわないときに他の仕事が日本でできないのは、厳しいことだと思う。
- 年齢や体調により継続が難しくなることもあると思うので。
- 学生の時期の進路選択の際に、将来の自由度がある方が(日本が)選ばれやすいと思う
- もう少し自由度があってもいいと思うが、「何でも OK」というわけにはいかないと思うから。

### 1. 【心身の限界と持続可能性への不安】

分析：介護は重労働であり、加齢や健康状態の変化によって続けられなくなるリスクへの懸念。

キーワード：「体力的な限界」「年齢を重ねたら難しい」「腰痛などのケガ」「心身の燃え尽き」

内容：若いうちは良くても、40代、50代となった時に「介護しか選択肢がない」状態は、生活基盤を危うくするという、現実的な生活者の視点。

### 2. 【職業選択の自由と人権的視点】

分析：日本人であれば自由に転職できるのに、外国人であるという理由で職種が固定されることへの不公平感。

キーワード：「職業選択の自由がない」「日本人と同じ権利を」「縛り付け」「不自然な制度」

内容：国家資格（介護福祉士）まで取得した優秀な人材に対し、他職種への道を閉ざすことは、個人の可能性を奪うものであるという人道的・権利擁護的視点。

### 3. 【キャリアの多様性とステップアップ】

分析：介護の経験を活かして、他の関連分野や全く異なる分野で活躍するチャンスを認めるべきだという考え。

キーワード：「可能性を広げたい」「他の仕事も経験させてあげたい」「ステップアップ」「才能の活用」

内容：日本社会に馴染んだ人材が、その能力を他の分野でも発揮できる仕組み（多角的な定着）こそが、真の共生につながるという視点。

### 4. 【制度の目的（人手不足解消）と個人の幸福の乖離】

分析：「人手が足りないから辞めさせない」という国の論理が、本人の幸せを二の次にしていないかという疑義。

キーワード：「国の都合」「労働力の確保だけが目的」「本人の気持ち」「追い詰めている」

内容：人手不足対策としての制度の有効性は理解しつつも、それが「義務」となった時に、本人たちの日本に対する愛着を損なわせるのではないかという危惧。

問 11：現在の日本は、外国人介護職員さんが安心して働き、暮らせる環境が整っていると思いますか。

質問	回答数	%
1.全くそう思わない	0	0%
2.あまりそう思わない	12	67%
3.まあそう思う	4	22%
4.とてもそう思う	0	0%
5.その他	2	11%
回答なし	0	0%

#### 【その理由】

- 外国に比べて待遇がそれほどよくないのではないかと思うから。

- 医療分野の仕事も含め、介護の仕事もとてもハードだと思う。日本人介護職員の離職率も高い。それは何故なのか？国籍に関係なく、いやなことは同じはずだと思います。介護現場の人で不足解消を実現してほしいです。
- 出稼ぎ感覚で来られている方が多いのではないかと勝手な思い込みのようなもの
- 給料がたいへん安い
- 介護福祉士を目指して「介護」を続けているのなら、よりゆるやかな学べる機会を提供したり、期限の廃止も必要だと思います。ただし、この場合では仕事は「介護」であるべきだと考えます。他の仕事につくなら在留を認めるべきではないと思います
- 残業が多いこともあると聞く
- 質問がよくわからない。どう回答すればよいかわからない。「長く」というのはどのくらいの期間か？または、介護就労期間にリミットがある場合、リミットが過ぎても働くことができるということか？または、永住権が取得しやすいかどうかということか？
- 施設により異なるのではないかと思う。地域格差もあると思う
- 介護職として長く働いている間の滞在している家族の生活が日本人レベルの環境か疑問な為。
- 資格をとるのがむずかしい。
- 介護分野に限らず、生活を取り巻く環境がまだまだ日本人仕様だと思うから。
- (今の担当スタッフからは長く働き続けられると答えたが、受け入れ側の施設によってもかなり差があると思う)
- 行政や民間でもっとできることはあると思うが、現状ものすごく環境が悪いわけではないと思うから。

#### 1. 【制度と介護現場のミスマッチ（構造的問題）】

分析：在留資格の厳しさや、人手不足ゆえの過酷な労働環境が改善されていないという指摘。

キーワード：「制度の壁」「忙しすぎる介護現場」「低賃金」「教育時間の欠如」「離職リスク」

内容：国が受け入れ枠を広げても、介護現場のフォロー体制や経済的待遇が追いついておらず、外国人職員に過度な負担がかかっているという構造的欠陥への指摘。

#### 2. 【社会的な受け入れ態勢と偏見（地域社会の壁）】

分析：職場内だけでなく、日本社会全体に潜む無意識の差別や、閉鎖的なコミュニティへの懸念。

キーワード：「差別や偏見」「地域の日」「孤立」「日本人の意識改革」「生活支援の不足」

内容：職場を一步出た時、アパートの契約や買い物などで感じる「見えない壁」が、外国人介護スタッフの皆さんの安心感を削いでいるという洞察。

### 3. 【コミュニケーションと文化理解の不足（関係性の壁）】

分析：日本人職員側の異文化理解が乏しく、歩み寄りが一方通行になっている現状。

キーワード：「受け入れ側の理解不足」「言葉の壁」「文化の違いを認めない」「日本人側の余裕のなさ」

内容：施設側が「日本のやり方」を押し付けがちで、外国人職員の背景や思いを尊重する心のゆとりが日本人スタッフに欠けていることへの危惧。

### 4. 【「応援隊」のような外部支援の希少性（支援体制の壁）】

分析：自分たちのような活動がまだ一部であり、全国的なセーフティネットになっていないことへの指摘。

キーワード：「相談場所が少ない」「味方がいない」「第三者の介在が必要」「孤立を防ぐ仕組みが未整備」

内容：悩みを打ち明けられる場が限定的であり、応援隊がいない地域では多くの外国人が「孤立」しているはずだという、活動当事者ならではの危機感。

問 12.外国人介護職員さんが日本でキャリアアップを目指す上でやさしい日本語は重要だと感じますか。

質問	回答数	%
1.全くそう思わない	0	0%
2.あまりそう思わない	1	6%
3.まあそう思う	5	28%
4.とてもそう思う	12	67%
5.その他	0	0%
回答なし	0	0%

問 13：外国人介護職員さんの資格取得、スキルアップ、日本語能力の向上のための機会は十分に提供されていると思いますか。

質問	回答数	%
1.全くそう思わない	0	0%
2.あまりそう思わない	9	50%
3.まあそう思う	6	33%
4.とてもそう思う	0	0%
5.その他	3	17%
回答なし	0	0%

問 14：外国人介護職員さんに明確なキャリアパス（人生計画におけるステップアップなどの道筋）が提示されていると思いますか。

質問	回答数	%
1.全くそう思わない	0	0%
2.あまりそう思わない	9	50%
3.まあそう思う	6	33%
4.とてもそう思う	0	0%
5.その他	3	17%
回答なし	0	0%

問 15：外国人介護職員さんの長期就労のために行政は十分なことを実施していると思いますか。

質問	回答数	%
1.全くそう思わない	1	6%
2.あまりそう思わない	10	56%
3.まあそう思う	3	17%
4.とてもそう思う	0	0%

5.その他	2	11%
回答なし	2	0%

問 16 外国人介護職員さんの就労のためにどのようなことが必要だと思いますか。単語だけでもかまいません。思いつくままにお願いいたします。

- 国の施策は冷たいと感じるが、現場の施設は同じ仲間として受け入れてくれる所もある。日本のためだけという都合のよいことばかり考えるのではなく、介護職員も一人の人間で日本で生活する市民の一員という考えをもって政策を立てる必要があると思う。
- 施設のサポート、行政のサポート
- 思いやり、他国習慣の認知
- 私たち(日本人側)の無知・無関心をなくし、労働力ではなく、同じ人間として対話できる社会の価値観やシステムへと変えていく必要があると思います。「やさしい日本語」を使って、日本人も外国人も共に生きやすい包摂的な社会をつくる努力や、外国人介護スタッフ(当事者)がもっと参加できるミーティングや会議、意見交換の場を増やすことです。「同じテーブルにつく」ことができ初めて、共生・共創の社会がめざせると思います。
- 介護分野の人手不足解消の助けとなっているという日本人一般全体の気持ち、感謝
- 無料もしくは安価な日本語研修の機会
- 同僚である日本人スタッフの理解、常にやさしい日本語で話すことと感謝すること、それぞれの施設で外国人スタッフを統括している日本人職員との友好的な関係
- 単に賃金のためだけの入国はしてほしくありません。日本の文化を知ることに興味を持ち、いずれ本国に帰ったとしても草の根でもいいので日本と本国が対等のパートナーとなり得るよう、日本政府も人材を大切にすべきであるし、入国される方も意識の高い人に来てほしいと思います。
- まずは受入施設側が外国人スタッフを仲間として迎えること(労働者としてではなく)。そうすれば、おのずとコミュニケーションの方法(文化の押し付けNG、やさしい日本語を使う)や施設内制度の見直しかなされていく。行政はまた別で。
- 言語に対するサポート、文化や習慣についてサポート、困りごとに関するサポート
- 身近な地域での相談所、家族生活のための支援金(教育、生活費)、目的にあった学習支援(資格取得のため)
- 介護資格をとりやすくしていく
- 同国の人たちのコミュニティ作り・外国人介護職の皆さんの為の勉強会(介護技術・日本語・日本文化など)
- 就労初期の日本語能力向上、慣れるまでの精神的な支え。受け入れ側の理解、研鑽。人材紹介システムの基準やルール整備。
- 相互理解、キャリアパス提示、やさしい日本語、生活支援

1. 【制度の複雑さと高いハードル (構造的課題)】

分析：在留資格の更新や試験制度など、行政が作った「枠組み」そのものが長期就労を阻害しているという指摘。

キーワード：「介護福祉士試験の難易度」「制度の縛り」「手続きの煩雑さ」「一律の基準」

内容：「人を入れる（入国）」ことには熱心だが、「定着させる」ための制度的な柔軟性（試験のあり方やルート間の移行など）が欠如しているという批判。

## 2. 【生活基盤への支援不足（社会的セーフティネットの欠如）】

分析：職場だけでなく、地域で「暮らす」ための多角的な支援が行き届いていないという視点。

キーワード：「住宅支援」「生活相談」「子育て・家族支援」「地域社会との融合」

内容：行政の支援が「就労」という点に偏っており、一人の住民として日本で長く暮らしていくための総合的な生活支援策が見えないという声。

## 3. 【施設任せの現状（介護現場への負担転嫁）】

分析：具体的な教育や精神的フォローが各施設に丸投げされており、行政のバックアップが薄いという指摘。

キーワード：「施設への丸投げ」「公的な教育機関の不足」「資金援助だけでは足りない」「相談窓口の不在」

内容：補助金を出すだけでなく、行政が主体となって日本語教育の場を提供したり、トラブル時のメディエーションを行う公的機能が必要であるという意見。

## 4. 【将来像（ビジョン）の欠如と情報の不透明さ】

分析：外国人職員が将来に希望を持てるような、国家としての明確なメッセージやロードマップがないことへの不安。

キーワード：「国の本気度が見えない」「使い捨ての懸念」「情報発信の不足」「キャリアパスの不在」

内容：「日本に来てほしい」という意図は伝わるが、外国人介護スタッフの皆さんを「社会の一員」としてどう位置づけ、どう育てていくのかというグランドデザインが行政から示されていない。



(1) 表 1 質問票 I の結果

Q1.日本で長く働きたいか	1.00%	3.00%	34.30%	61.60%
Q2.資格取得必須化の厳しさ	0.00%	5.10%	33.30%	61.60%
Q3.転職制限の厳しさ	0.00%	5.10%	33.30%	61.60%
Q4.日本の就労環境評価	1.00%	18.20%	35.40%	45.50%
Q5.日本語はキャリアに大切か	0.00%	1.00%	42.40%	56.60%
Q6.学習機会はあるか	0.00%	1.00%	46.50%	52.50%
Q7.キャリアパスは示されているか	0.00%	1.00%	38.40%	60.60%
Q8.日本政府は努力しているか	1.00%	4.00%	43.40%	51.50%



(2) 介護職歴×日本で長く働きたいか（質問①）クロス集計  
(N=99)

介護職歴区分	1.全然	2.あまり	3.だいたい	4.とても	肯定的評価(3+4)
1年未満	4.00%	8.00%	28.00%	60.00%	88.00%
1年以上～2年未満	0.00%	4.00%	32.00%	64.00%	96.00%
2年以上～3年未満	0.00%	0.00%	35.70%	64.30%	100.00%
3年以上～4年未満	0.00%	0.00%	45.00%	55.00%	100.00%
4年以上	0.00%	0.00%	33.30%	66.70%	100.00%
全体合計	1.00%	3.00%	34.30%	61.60%	95.90%

※「4年以上5年未満(n=1)」を5年以上のグループと合算して算出。

### 1.入職初期（2年未満）における心理的動揺

長期志望に対して消極的な回答（「全然思わない」「あまり思わない」）を選択した計4名は、すべて「介護職歴2年未満」の層に集中している。特に、1年未満の層で3名、1～2年の層で1名となっており、入職から間もない時期ほど、業務への適応や将来のキャリア形成に対する不安が、長期的な就業意欲の減退に直結しやすい傾向が示唆される。

### 2.職歴3年以降の志望の定着化

職歴が2年を超えると、短期志向的な回答を選択する者は皆無となる。特に「3年以上4年未満」の層（20名）は、実務経験を積み、介護福祉士試験の受験資格が見えてくる時期であるが、全員が「だいたい思う」以上の長期志向的回答を示している。これは、一定の経験を積むことで日本での生活・就労の展望が具体化し、定着への意思が固まっていくプロセスを裏付けている。



### (3) 外国人介護スタッフ vs 応援隊ボランティア：認識の対比表

両者の設問から共通する項目を抽出し、肯定回答（「とても思う」「まあ思う」の合計）の割合で比較した。

比較項目（共通概念）	外国人介護スタッフ (N=99)	応援隊ボランティア (N=18)	認識の差（ギャップ）
長期就労の志向 （長く働きたいか）	95.90%	94.40%	+1.5%（ほぼ一致）
制度の厳格性 <sup>げんかく</sup> （資格取得・職種制限）	94.90%	72.20%	22.7%（スタッフがより深刻）
キャリアパスの提示（将来の道筋）	99.00%	22.20%	76.8%（最大乖離）
就労環境の評価 （長く働ける環境か）	80.80%	22.20%	58.6%（大幅な乖離）
行政・公的支援 （十分であるか※）	95.9%（期待）	16.7%（実績評価）	79.2%（期待と実態の差）

※外国人介護スタッフ側は Q8「もっと支えるべき（期待）」、応援隊側は Q15「十分実施しているか（評価）」を指標として算出。



## しゃじ 謝辞

本調査研究は、公益財団法人ユニバーサル財団の2024年度助成（特定プログラム：外国人労働者を支援する地域メディエーション・ソーシャルワークモデルの構築）を受けて実施されました。ここに記して、同財団の多大なるご支援に深く感謝申し上げます。

今回お忙しい中調査にご協力いただきました全ての方に心より感謝申し上げます。当初外国人介護スタッフの方への質問票は、私たちのほうでやさしい日本語版に翻訳致しましたがうまくいかず、応援隊の内田様に作成していただきました。

データ収集においてはとりわけ、NPO法人介護保険市民オンブズマン機構大阪、社会福祉法人成光苑、社会福祉法人聖徳会、社会福祉法人晋栄福祉会、社会福祉法人隆生福祉会、社会福祉法人ヒューマンライツ福祉協会、社会福祉法人たちばな会、社会福祉法人和悦会、社会福祉法人大阪府社会福祉協議会老人福祉施設部会、社会福祉法人大阪府障害者福祉事業団、社会福祉法人堺福祉会には、格別の支援を受けましたこと、厚く御礼申し上げます。

また、本調査の主旨をご理解いただき、多忙な業務の合間を縫って真摯に回答を寄せてくださった外国人介護スタッフの皆様、ならびに日々外国人介護スタッフの皆さん、介護の傍らで「応援隊」として温かい支援を続けておられる地域ボランティアの皆様、介護施設の管理者様に、深く感謝いたします。皆様から寄せられた貴重な「声」こそが、本調査研究の礎となりました。誠にありがとうございました。

本調査研究の成果が、外国人介護スタッフの方々にとってより働きやすく、豊かな生活を営める社会の構築に寄与し、ひいては日本の介護福祉の未来を明るく照らす一助となることを願い、謝辞とさせていただきます。



## 大阪大谷大学人間社会学部心理・福祉学科

### 外国人介護労働研究チームメンバー

研究者氏名	役職	所属団体	専門領域
秦康宏	教授	大阪大谷大学 人間社会学部 心理・福祉学科	ソーシャルワーク、 高齢者福祉 多文化共生
植木是	教授	大阪大谷大学 人間社会学部 心理・福祉学科	ソーシャルワーク、 地域連携、当事者活 動、市民活動、家族支 援
安田傑	教授	大阪大谷大学 人間社会学部 心理・福祉学科	キャリア心理学 教育心理学 高等教育学 マーケティング
谷俊英	准教授	大阪大谷大学 人間社会学部 心理・福祉学科	ソーシャルワーク、 子ども家庭福祉、子 育て支援、子ども家 庭福祉分野の人財養 成
ルディ・トリス ノ	教授	ジャカルタ・タルマナガラ大学	生活環境、福祉建築

イラスト@MaoOkuno2025：キャラクターの名前は、「しんぷくちゃん」。心理・福祉学科の心理と福祉に由来するお餅の妖精。まだまだ「モチモチ」歩き。



ユニベール財団 2024 年度研修助成  
「外国人労働者を支援する地域メディエーション・ソーシャルワ  
ークモデルの構築」調査報告書

『共に歩む介護の現場を目指して』  
～外国人介護職員の皆さんと地域をつなぐ「心の架け橋」  
～

発行者：大阪大谷大学人間社会学部  
心理・福祉学科外国人介護労働研究チーム  
代表 秦康宏（はたやすひろ）  
発行年月：2026 年 3 月  
〒584-8540 大阪府富田林市錦織北 3 丁目 11 番 1 号  
電話番号 0721-24-1042  
メール hatayasu@osaka-ohtani.ac.jp

またね



「あなたは、ひとりじゃありません」 You are not alone.

困ったときは、いつでも「応援隊」や周りの人に声をかけてください。私たちは、あなたの夢を応援しています。

