厚生労働省　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

外国人介護人材の受入れ・定着にむけた効果的な ICT 機器等のツールの利用に関する調査研究事業

報 告 書

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所

令和７（2025）年３月

株式会社 NTTデータ経営研究所

目次

第 1 章.　事業概要 3

1. 背景 3
2. 目的 4
3. プロジェクトアプローチ 4
4. 実施概要 5
5. 実施体制 9

第 2 章.　外国人介護人材を取り巻く ICT 機器等の状況について 12

1. 生産性の向上・質の向上に資する ICT 機器等の活用状況 12
2. 外国人介護人材の受入れ・定着における ICT 機器等の活用状況 19
3. 外国人介護人材に活用可能な ICT 機器等 23

第 3 章.　ICT 機器等の利用状況に関する実態調査 25

1. 先進事例の施設・事業所へのインタビュー調査 25
2. 外国人介護人材へのアンケート調査 67

第 4 章.　「外国人介護人材受入促進事業」のモニタリング調査 91

1. モニタリング調査 91
2. インタビュー調査 114
3. まとめ 124

第 5 章.　事例報告会での報告事例 127

1. 概要 127
2. 事例紹介 128

第 6 章.　事例集の作成 141

1. 概要 141
2. 事例集作成の上でのポイント 142
3. 一部事例の生産性向上ガイドラインへの掲載 142

第 7 章.　外国人介護人材の受入れ・定着における ICT 機器等の活用の効果と必要な取組 143

1. ICT 機器等がもたらす効果 143
2. ICT 機器等を活用する上での課題や必要な取組・環境整備 148

第 8 章.　今後の展望 153

1. 今後の期待 153
2. 今後の留意点 153

3. 今後の展望 154

第 9 章. 参考資料 156

1. 事例集 156
2. 外国人介護人材向けアンケート調査票 180
3. モニタリング調査票 186
4. ICT 機器等に期待される効果一覧 200

第1章.　事業概要

1.　背景

第９期介護保険事業計画の介護サービス見込み量等に基づき、都道府県が推計した介護職員の必要数の集計では、令和８（2026）年度には約 240 万人、令和 22（2040）年度には約 272 万人と推定されている。しかし、令和５（2023）年度の介護職員数は約 213 万人に留まり、目標に到達していない。介護人材の確保は喫緊の課題であり、このような課題に対して、厚生労働省は「介護職員の処遇改善」、「多様な人材の確保・育成」、「生産性向上」等の人材確保策を打ち出し、現在取組の最中である。また、「外国人材の受入れ環境整備」も、重要な施策のひとつと位置づけ、補助金等を活用した環境整備を進めている。

外国人介護人材の受入れは、平成 20（2008）年から経済連携協定（ＥＰＡ）に基づく介護福祉士候補者の受入れから始まり、平成 29（2017）年の在留資格「介護」、同年の「技能実習」、平成 31（2019）年の「特定技能」の創設により、現在では４つのルートが確立されている。中でも、介護福祉士国家試験に合格した者は EPA 介護福祉士（「特定活動」）または在留資格「介護」として、長期的な人材として就労することが期待されている。

外国人介護人材が現場で十分に能力を発揮するためには、制度の整備に加え、現場の環境づくりが重要である。特に、職員間のコミュニケーションを円滑にし、利用者に安全な介護を提供できるよう、各事業者で様々な工夫が行われている。例えば、多言語に対応した介護記録ソフトや希望したときに、迅速に連絡を取り合うことができるインカム等の現場の業務改善に資する ICT 機器等の導入がある。他にも、効果的な日本語学習等に資する e-ラーニングも多くの事業者が活用し始めている。これらの ICT 機器等の利用により、外国人介護人材が言語の壁を乗り越え、本来の能力を発揮する環境を整えるだけでなく、日本人職員にとっても指導・育成の負担が軽減され、業務の効率化につながっている。

令和５年度補正予算で成立した「外国人介護人材受入促進事業」では、外国人介護人材の活躍を支援する ICT 機器等（携帯型翻訳機、多言語対応の介護記録ソフトウェア等）の導入費用やそれが有効活用されるための環境整備（導入に係る研修、関連規程の整備等）等に係る費用の助成を行っており、国は事業者の取組を後押しする体制を整えている。

さらに、今後、外国人介護人材の従事が拡大すると予想される訪問系サービスでは、事業者に対して、適切な指導体制の確保やハラスメント対応等の観点から、５つの遵守事項が定められている。その中には、ICT の活用も含めた環境整備が含まれている。したがって、訪問系サービスにおいては、今後ますます ICT 機器等の導入・活用が拡大すると言える。

このように、ICT 機器等の活用は外国人介護人材の受入れ・定着の観点からも重要である。一方で、ICT 機器等の導入経験がない事業者では、課題の抽出、適切な機器の選定、活用方法の確立が難しく、導入の初期段階で発生する業務負荷に耐えられず、導入した機器が十分に活用できないケースも散見される。

2.　目的

外国人介護人材が活躍できる環境を整備することは、今後の日本の介護需要を満たすうえで不可欠である。そのためには、ICT 機器等を導入し、それらを効果的に活用することが、外国人介護人材が言語の壁を乗り越え、業務を円滑に遂行するための有効な手段となる。

本事業では、ICT 機器等の活用が外国人介護人材の業務の円滑な遂行や定着にどのようにつながっているかを明らかにし、得られた知見の展開を行うことを目的とした。

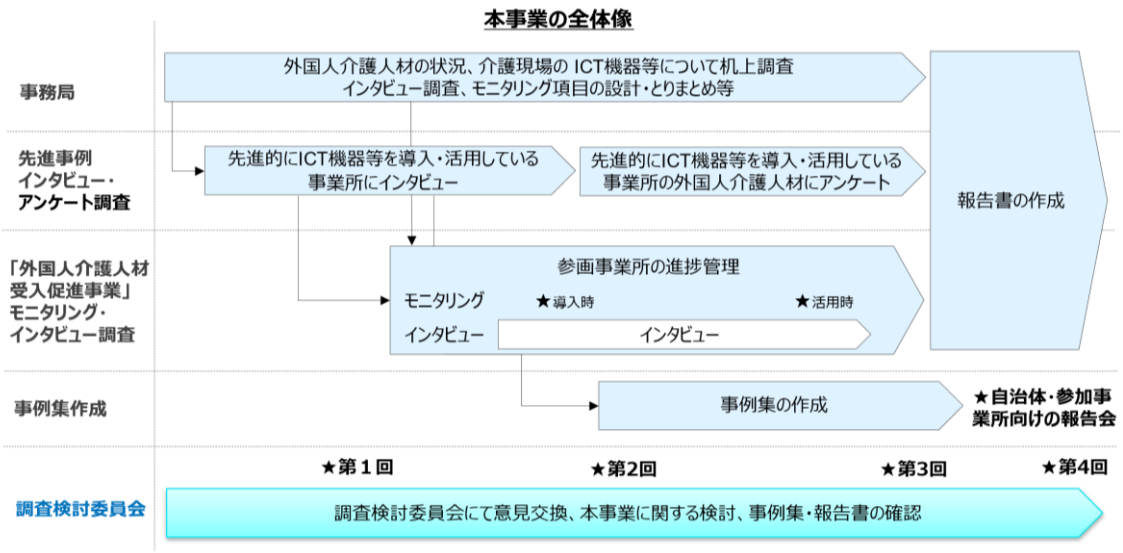
3.　プロジェクトアプローチ

外国人介護人材の状況、介護現場の ICT 機器等について机上調査を実施し、インタビュー調査項目の設計等を行った。次に、ICT 機器等を導入・活用することで一定の成果を上げている先進的な施設・事業所に対してインタビュー調査を行い、日本の介護施設・事業所で働く外国人介護人材を対象としたアンケート調査も行った。また、本事業は「令和６年度 外国人介護人材受入促進事業（外国人介護人材が介護現場で働きやすくするための環境整備）」に関する取組のとりまとめを兼ねていることから、当該事業の参画事業者へのモニタリング調査とインタビュー調査を実施した。

これらの調査結果等を踏まえて、「外国人介護職員の受入れ・定着のための ICT 機器等の活用事例集」を作成し、ICT 機器等が外国人介護人材との協働にもたらす効果や可能性、ICT 機器等の活用事例についてまとめた。

本事業の進行にあたっては、調査検討委員会を設置した。

図表 1　プロジェクトアプローチ



4.　実施概要

1）先進事例先へのインタビュー調査

外国人介護人材の受入れおよび定着に関して、ICT 機器等の活用状況や効果等を明らかにするために、外国人介護人材を受入れ、かつ ICT 機器等を導入・活用している事業者に対してインタビュー調査を行った。調査対象の事業者等は、図表２の通り。

図表 2　インタビュー対象先

#	地域	インタビュー対象（法人名、施設・事業所名）	サービス種別	インタビューで確認した ICT 機器等
施設系サービス				
1	青森県	社会福祉法人青森社会福祉振興団 特別養護老人ホーム みちのく荘	介護老人福祉施設	・ 記録ソフト ・ インカム ・ 天井走行リフト
2	神奈川県	社会福祉法人小田原福祉会 特別養護老人ホーム 潤生園	介護老人福祉施設	・ 記録ソフト ・ e-ラーニング ・ 見守り支援機器 ・ AI 勤務表作成ツール等
3	山梨県	社会福祉法人平成福祉会 グループホームラシーク桂台	認知症対応型共同生活介護	・ 記録ソフト ・ e-ラーニング ・ 見守り支援機器
4	山梨県	社会福祉法人平成福祉会 特別養護老人ホーム 大月富士見苑	介護老人福祉施設	・ レクリエーション機器
5	大阪府	医療法人敬英会 介護老人保健施設 さくらがわ	介護老人保健施設	・ 記録ソフト ・ e-ラーニング ・ 見守り支援機器 ・ インカム（２回目） ・ 介護業務支援（２回目）
6	大阪府	社会福祉法人慶生会 特別養護老人ホーム 称揚苑	介護老人福祉施設	・ 記録ソフト ・ 翻訳機・翻訳アプリ ・ e-ラーニング

#	地域	インタビュー対象（法人名、施設・事業所名）	サービス種別	インタビューで確認したICT 機器等
7	奈良県	医療法人悠明会 介護老人保健施設 ウェルケア悠	介護老人保健施設	・ 記録ソフト ・ e-ラーニング ・ インカム ・ 見守り支援機器　等
8	和歌山県	医療法人敬英会 介護老人保健施設グリーンガーデン橋本	介護老人保健施設	・ 見守り支援機器 ・ 介護業務支援 ・ インカム
9	香川県	社会福祉法人厚仁会 特別養護老人ホーム 珠光園	介護老人福祉施設	・ 記録ソフト ・ e-ラーニング　等
訪問系サービス				
10	東京都	スリーエス株式会社	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	・ 記録ソフト ・ e-ラーニング ・ ビジネスチャット ・ オンライン会議ツール等
11	京都府	セルフサポート株式会社 訪問介護まごのて西陣	訪問介護	・ e-ラーニング ・ ビジネスチャット ・ 翻訳機・翻訳アプリ ・ オンライン会議ツール
12	兵庫県	株式会社 SPIN スピンケア 24 つむぎ二見町	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	・ 記録ソフト ・ ビジネスチャット ・ 見守り支援機器 ・ AI 議事録ツール ・ インカム（２回目）　等
13	―	近藤　佑次氏	訪問介護	・ 翻訳機・翻訳アプリ ・ スマートスピーカー

２）「外国人介護人材受入促進事業」参画事業者へのモニタリング調査

「外国人介護人材受入促進事業」の補助金を活用して ICT 機器等を導入する全ての事業者を対象に、ICT 機器等の導入状況、活用の進捗、ICT 機器等の効果等を確認するため、２回のモニタリング調査（任意回答のアンケート形式）を行った。また、モニタリング調査で回答が

あった事業者のうち、３施設に対してインタビュー調査を行った。

モニタリング調査については、当補助金を活用する自治体（群馬県、神奈川県、長野県、愛知県、鳥取県）に所在し、補助金の交付を受ける事業者を対象に実施した。1 次調査では 20 事業者、２次調査では８事業者からの回答を得た。

図表 3　インタビュー対象先

#	地域	インタビュー対象	サービス種別	導入機器※
1	群馬県	社会福祉法人視覚障害者福祉会 特別養護老人ホーム 第二明光園	介護老人福祉施設	翻訳機
2	鳥取県	社会福祉法人あすなろ会 特別養護老人ホーム高草あすなろ	介護老人福祉施設	翻訳機
3	鳥取県	社会福祉法人尚仁福祉会 特別養護老人ホーム江美の郷	介護老人福祉施設	インカム

※「外国人介護人材受入促進事業」を活用して導入した機器

３）外国人介護人材へのアンケート調査

外国人介護人材が働くうえで、どのような ICT 機器等を活用し、有効と感じているかを確認するため、アンケート調査を実施した。アンケート調査は、先進事例としてインタビューを実施した内の５法人（施設系サービス４法人、訪問系サービス１法人）に協力いただき、119 名の外国人介護人材からの回答を得た。

４）事例集の作成

本事業で明らかとなった内容を元に、外国人介護人材の受入れ・定着に役立つ ICT 機器等の導入・活用事例を広く共有すること、また、ICT 機器等が外国人介護人材の受入れや定着に与える効果や可能性を周知することを目的として、「外国人介護職員の受入れ・定着のための ICT 機器等の活用事例集」を作成した。

図表 4　事例集の目次

ページ	目次
1	・　目次 ・　本事例集について
２－９	Ⅰ章．ICT 機器等が外国人介護職員との協働にもたらす効果・可能性 ・　外国人介護職員が業務を行う上で抱える課題 ・　外国人介護職員が活用しやすい機器 ・　ICT 機器等の可能性・効果 ・　ICT 機器等の導入・活用のポイント ・　コラム：外国人介護職員にとって使いやすい機器とは？
10－43	Ⅱ章．ICT 機器等の活用事例 ・　翻訳機・翻訳アプリ ・　e-ラーニング ・　記録ソフト ・　インカム ・　見守り支援機器 ・　ビジネスチャット ・　その他の機器
44-45	Ⅲ章．参考資料

５）事例報告会の開催

先進事例先及び「外国人介護人材受入促進事業」の参画事業者の事例から、外国人介護人材の受入れ・定着に役立つ ICT 機器等の導入・活用事例を周知するため、事例報告会を実施した。事例報告会は多くの事業者等が参考にできるよう、動画配信型として、厚生労働省の YouTube に公開した。

図表 5　事例報告会の概要

報告会名	外国人介護人材と ICT 機器等の活用に関する事例報告会
開催方法	オンライン（動画配信型）
プログラム	・　事業概要説明（NTT データ経営研究所） ・　「外国人介護人材受入促進事業」の背景と期待（厚生労働省） ・　社会福祉法人視覚障害者福祉会　特別養護老人ホーム 第二明光園「翻訳機の取組事例報告」 ・　社会福祉法人尚仁福祉会 特別養護老人ホーム江美の郷「効果的な情報共有のための取組事例報告」 ・　株式会社 SPIN スピンケア 24 つむぎ（明石・二見町・尾上町）「取組事例報告」
掲載先	https://www.youtube.com/playlist?list=PLMG33RKISnWghK8yr_qXBaj5IRq_vITwb

5.　実施体制

１）調査検討委員会の設置

本調査研究を効果的に実施するため、学識者、外国人介護人材を受け入れている事業者、ICT 機器等のベンダー等の有識者による調査検討委員会を設置した。

図表 6　調査検討委員会　委員

氏名	所属先
井口　健一郎	社会福祉法人 小田原福祉会　理事 特別養護老人ホーム 潤生園　施設長
◎伊藤　優子	龍谷大学 短期大学部 社会福祉学科　教授
今村　文典	公益社団法人 日本介護福祉士会　副会長
内田　真平	Zenken 株式会社 HR インキュベーション事業本部 SSW 事業部 マネージャー／事業責任者
迫田　武志	ND ソフトウェア株式会社 戦略マーケティング部 アライアンス課　課長
光山　誠	医療法人 敬英会　理事長

（計６名　敬称略、五十音順、◎委員長）

図表 7　オブザーバー（厚生労働省　社会・援護局　福祉基盤課　福祉人材確保対策室）

氏名	所属先
本間　隆	福祉基盤課 福祉人材確保対策室 室長補佐
金山　峰之	福祉基盤課福祉人材確保対策室　介護人材定着促進専門官
武井　栄衛	福祉基盤課 福祉人材確保対策室 外国人介護福祉士支援係 係長
酒井　瑞生	福祉基盤課 福祉人材確保対策室
萩尾　風太	福祉基盤課 福祉人材確保対策室

（敬称略）

図表 8　運営事務局（エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所）

氏名	所属先
足立　圭司	ライフ・バリュー・クリエイションユニット アソシエイトパートナー
奈良　夕貴	ライフ・バリュー・クリエイションユニット マネージャー
川北　篤史	ライフ・バリュー・クリエイションユニット シニアコンサルタント
保坂　真名	ライフ・バリュー・クリエイションユニット シニアコンサルタント
大塚 正博	ライフ・バリュー・クリエイションユニット コンサルタント

２）調査検討委員会の開催

- 第１回　令和６（2024）年８月 19 日
- 第２回　令和６（2024）年 11 月 29 日
- 第３回　令和７（2025）年１月 20 日
- 第４回　令和７（2025）年２月 26 日

第2章. 外国人介護人材を取り巻く ICT 機器等の状況について

1. 生産性の向上・質の向上に資する ICT 機器等の活用状況

日本の介護現場では、生産年齢人口の減少による人手不足への対応や、介護サービスの質の維持・向上が喫緊の課題となっている。その課題に対応するための手段として、介護現場における生産性向上が重視されており、なかでも、ICT 機器等の導入による業務効率化が政策の重点項目として位置づけられている。

平成 24（2012）年より厚生労働省と経済産業省の連携の下、「ロボット技術の介護利用による重点分野」を定め、介護ロボットや ICT 等の開発・導入支援策を講じ、介護サービスの質の向上や現場職員の負担の軽減、高齢者の自立支援を目指してきた。

また、「骨太の方針 2024」（令和６年６月 21 日閣議決定）においても、介護 DX や ICT、ロボットなど先進技術・データの徹底活用が「全世代型社会保障の構築」の一環として言及されている。介護現場での ICT 導入は、社会保障制度の持続可能性を高めるための施策としても、より一層推進されている。

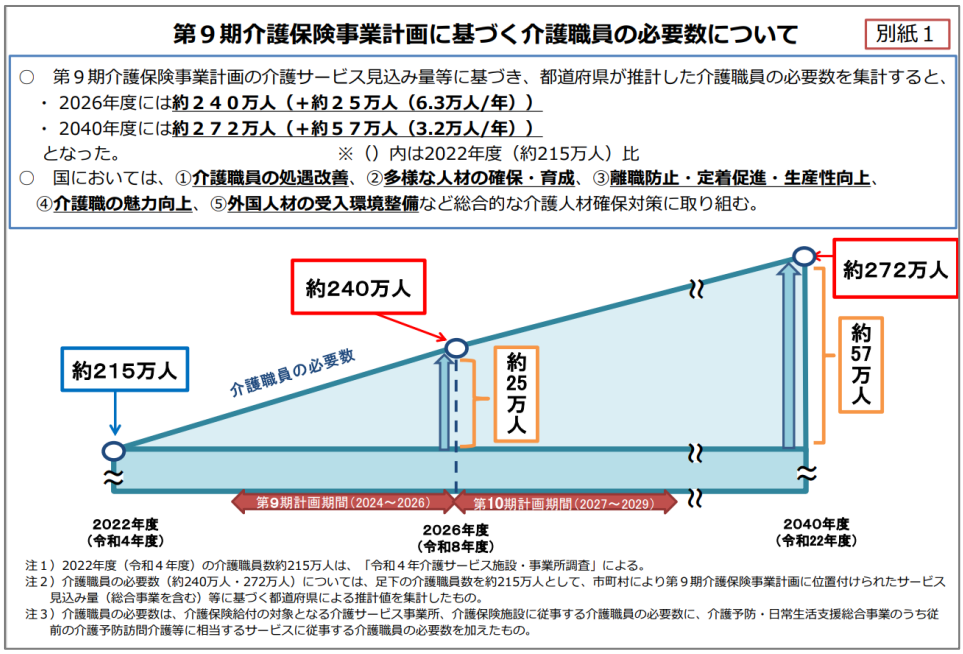
最近では、介護テクノロジーの導入・定着に留まらず、その効果を最大化するためのデータ連携基盤の整備も進められている。例えば、厚生労働省はケアマネジャーとサービス提供事業所・医療機関等の間で情報共有を円滑に行えるよう、「ケアプランデータ連携の標準仕様」を策定し通知した（令和６年７月４日老高発 0704 第１号、老認発 0704 第３号）。異なるソフト間における情報共有を促進することで、業務の連続性、効率化の向上が期待されている。

このように、介護現場での ICT 機器等の活用推進は、介護現場の業務効率化だけではなく、社会保障改革の重要な施策の一つとして位置づけられ、総合的に推進されてきたと言える。

１）総合的な介護人材確保対策

第９期介護保険事業計画の介護サービス見込み量に基づき、試算された介護職員の必要数は令和８（2026）年度には約 240 万人、令和 22（2040）年度には約 272 万人となった。一方、令和６（2024）年度の介護職員数は約 215 万人に留まり、目標に到達していない。

図表 9　第９期介護保険事業計画に基づく介護職員の必要数



出典：厚生労働省　第９期介護保険事業計画に基づく介護職員の必要数について

厚生労働省は、こうした課題に対応するために、賃上げ等の介護職員の処遇改善や、生産性向上による業務負担軽減等の職場環境の改善、外国人介護人材が活躍できる環境の整備を進めるなど、様々な取組を総合的に実施している。

図表 10　総合的な介護人材確保対策（主な取組）

出典：厚生労働省　第９期介護保険事業計画に基づく介護職員の必要数について
別紙４「総合的な介護人材確保対策（主な取組）」

「総合的な介護人材確保対策」の「（３）離職防止・定着促進・生産性向上」は、生産性向上に関する具体的な施策として、介護ロボット・ICT 等のテクノロジーの導入の補助金や、ワンストップ窓口の設置、生産性向上ガイドラインの策定を行い、介護ロボットや ICT 機器等の導入・活用を支援するとともに、令和６（2024）年度の介護報酬改定において生産性向上に関する新たな評価枠組み（生産性向上推進加算）を設けるなどの施策を講じている。さらに、令和６（2024）年度には、生産性向上に関する取組状況をモニタリングするダッシュボードも作成され、施策の進捗を把握しやすくする取組も行われている[i]。

また、「（５）外国人材の受入れ環境整備」も、「総合的な介護人材確保対策」の重要な柱である。「特定技能」の評価試験等、外国人介護人材の確保に関する取組の他、外国人介護人材本人に対する学習支援、外国人介護人材が働きやすい職場環境の支援等、多面的な支援が行われている。このように、生産性向上の取組と外国人介護人材の受入れ環境整備は人材確保対策の重要な柱として位置づけられており、多数の施策により積極的に推進されていると言える。

２）全世代型社会保障構築を目指す改革の道筋（令和５年 12 月 22 日 全世代型社会保障構築本部決定）

政府は、「全世代型社会保障」の構築を掲げ、世代間の支え合いによる持続可能な社会保障制度への改革を進めている。その中で、高齢化に伴う介護ニーズの増大と人材不足に対応するため、介護分野の生産性向上が重要な柱となっている。令和５（2023）年 12 月 22 日に閣議決定された「全世代型社会保障構築を目指す改革の道筋（改革工程）」[ii]では、深刻化する人手不足に対応するため介護現場の生産性・質の向上策が示された。

同工程には、介護サービス事業者による介護ロボット・ICT 機器等の導入や事業経営の協働化・大規模化を一層推進し、ケアの質向上や職員の負担軽減・業務効率化につなげることが盛り込まれている。また、介護ロボット・ICT の活用等により先進的な取組を行う施設については、人員配置基準を特例的に柔軟化する方針も示された。

＜介護の生産性・質の向上（ロボット・ICT 活用、経営の協働化・大規模化の推進、介護施設の人員配置基準の柔軟化等）＞

今後も人手不足が全産業で続くと見込まれる中で、介護現場における生産性向上の取組を進め、ケアの質の向上、介護職員の負担軽減や業務の効率化につなげるため、介護サービス事業者の介護ロボット・ICT 機器等の導入や経営の協働化・大規模化を推進する。

あわせて、介護ロボット・ICT 機器等の活用等により先進的な取組を行っている介護付き有料老人ホームにおける人員配置基準を特例的に柔軟化する。

出典：「全世代型社会保障構築を目指す改革の道筋（改革工程）」

[i] https://www.digital.go.jp/resources/govdashboard/nursing-care-productivity
[ii] https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/zensedai_shakaihosho_kochiku/dai10/siryou2-2.pdf

これにより、テクノロジー活用と規制緩和の両面から介護現場の革新を図り、介護サービスを持続可能な体制へ転換することが期待されている。

また、「2028 年度までに実施について検討する取組」においては、「介護の生産性・質の向上（ロボット・ICT 活用、協働化・大規模化の推進等）」として、都道府県のワンストップ型の総合相談センターが窓口となり、地域の実情に応じた導入支援や伴走支援、DX 人材の育成等の取組を進めるとともに、国において、介護ロボット等の UI（ユーザーインターフェース）の改善、ニーズを踏まえた機器開発、効果的な事例の横展開、課題の調査研究などが挙げられている。

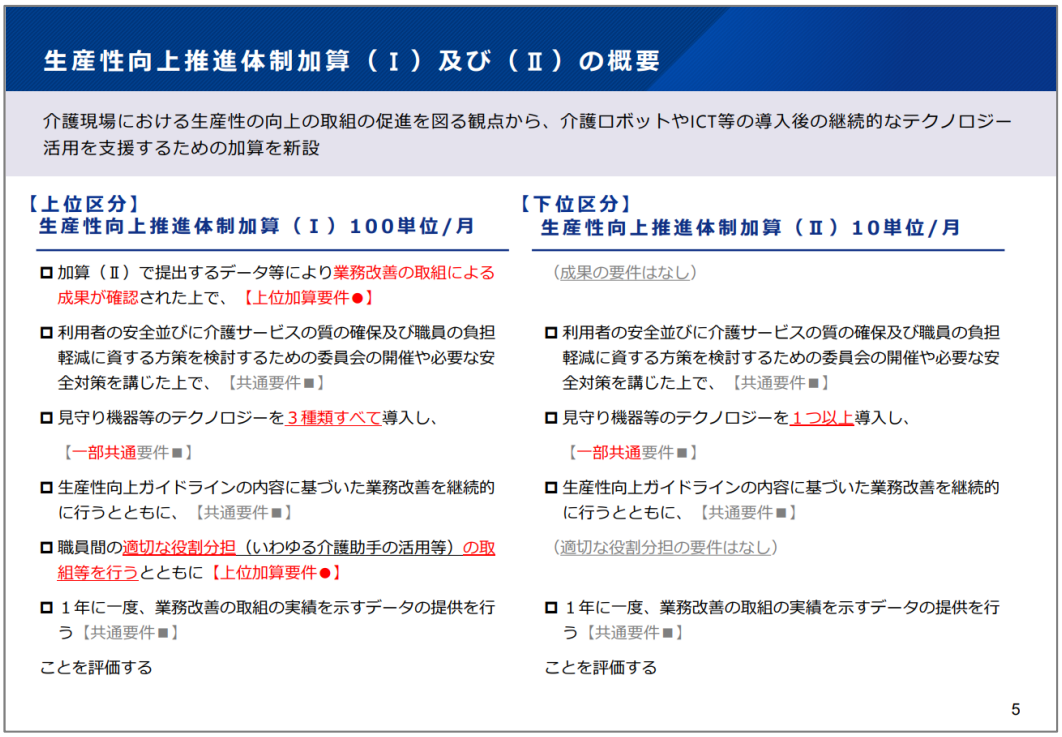
これまでも、介護領域での ICT・ロボット等の普及に関する施策が行われてきたが、今後は DX や AI 等、先端技術の介護現場における実装を加速させるべく、財政的支援やガイドライン整備、人員基準の緩和措置など多角的な施策が展開されると考えられる。

3）2024 年度介護報酬改定における加算

令和６（2024）年度の介護報酬改定では、ICT 機器や介護ロボット等のテクノロジー活用を促進するために、新たに「生産性向上推進体制加算（Ⅰ・Ⅱ）」が創設された[iii]。

具体的な加算要件としては、見守り機器等など複数種類のテクノロジーを導入していることや、少なくとも年に１回以上、業務改善の取組効果に関するデータを提出することなどが求められている。

図表 11　生産性向上体制加算（Ⅰ）及び（Ⅱ）の概要



生産性向上推進体制加算（Ⅰ）及び（Ⅱ）の概要

介護現場における生産性の向上の取組の促進を図る観点から、介護ロボットやICT等の導入後の継続的なテクノロジー活用を支援するための加算を新設

【上位区分】
生産性向上推進体制加算（Ⅰ）100単位/月

- 加算（Ⅱ）で提出するデータ等により業務改善の取組による成果が確認された上で、【上位加算要件●】
- 利用者の安全並びに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を検討するための委員会の開催や必要な安全対策を講じた上で、【共通要件■】
- 見守り機器等のテクノロジーを３種類すべて導入し、【一部共通要件■】
- 生産性向上ガイドラインの内容に基づいた業務改善を継続的に行うとともに、【共通要件■】
- 職員間の適切な役割分担（いわゆる介護助手の活用等）の取組等を行うとともに【上位加算要件●】
- １年に一度、業務改善の取組の実績を示すデータの提供を行う【共通要件■】

ことを評価する

【下位区分】
生産性向上推進体制加算（Ⅱ）10単位/月

（成果の要件はなし）

- 利用者の安全並びに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を検討するための委員会の開催や必要な安全対策を講じた上で、【共通要件■】
- 見守り機器等のテクノロジーを１つ以上導入し、【一部共通要件■】
- 生産性向上ガイドラインの内容に基づいた業務改善を継続的に行うとともに、【共通要件■】

（適切な役割分担の要件はなし）

- １年に一度、業務改善の取組の実績を示すデータの提供を行う【共通要件■】

ことを評価する

5

出典：厚生労働省　「令和６年度介護報酬改定 生産性向上推進体制加算について」[iv]

さらに同改定では、介護老人保健施設等において ICT 機器等の活用を前提とした、夜間の人員配置基準の緩和措置も講じられており、一定の条件を満たすことによって、この人員配置基準が適用される。

[iii] https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/001280909.pdf
[iv] https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/001280909.pdf

図表 12　介護老人保健施設等における見守り機器等を導入した場合の夜間人員配置基準

3.（2）⑤　介護老人保健施設等における見守り機器等を導入した場合の夜間における人員配置基準の緩和

概要　【短期入所療養介護★、介護老人保健施設】

○　令和３年度介護報酬改定における介護老人福祉施設等に係る見守り機器等を導入した場合の夜間における人員配置基準の緩和と同様に、介護老人保健施設（ユニット型を除く。）及び短期入所療養介護の夜間の配置基準について、見直しを行う。【告示改正】

算定要件等

○　１日あたりの配置人員数を現行２人以上としているところ、要件を満たす場合は 1.6人以上とする。ただし、配置人員数は常時１人以上配置することとする。

＜現行＞

配置人員数	２人以上 利用者等の数が40以下で、緊急時の連絡体制を常時整備している場合は１人以上

▶

＜改定後＞

配置人員数	1.6人以上 利用者等の数が40以下で、緊急時の連絡体制を常時整備している場合は１人以上

（要件）
・全ての利用者に見守りセンサーを導入していること
・夜勤職員全員がインカム等のICTを使用していること
・安全体制を確保していること（※）

※安全体制の確保の具体的要件
①利用者の安全並びに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を検討するための委員会を設置
②職員に対する十分な休憩時間の確保等の勤務・雇用条件への配慮
③緊急時の体制整備（近隣在住職員を中心とした緊急参集要員の確保等）
④機器の不具合の定期チェックの実施（メーカーとの連携を含む）
⑤職員に対するテクノロジー活用に関する教育の実施
⑥夜間の訪室が必要な利用者に対する訪室の個別実施

○　見守り機器やICT導入後、上記の要件を少なくとも３か月以上試行し、現場職員の意見が適切に反映できるよう、夜勤職員をはじめ実際にケア等を行う多職種の職員が参画する委員会（具体的要件①）において、安全体制やケアの質の確保、職員の負担軽減が図られていることを確認した上で届け出るものとする。

出典：厚生労働省「令和６年度介護報酬改定における改定事項について」

具体的要件としては「すべての利用者に見守りセンサーを導入」していることや「夜勤職員全員がインカム等の ICT を使用していること」等があり、これらを満たすことが求められている[v]。

また、直接 ICT と連動しないものの、生産性向上策の一環として、外国人介護人材に関する見直しも実施された。具体的には、EPA 介護福祉士候補者及び技能実習の外国人について、一定の要件の下、就労開始から６月未満であっても人員配置基準に参入可能とする措置が講じられた。

[v] https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/001230329.pdf

図表 13　外国人介護人材に係る人員配置基準の取扱いの見直し

3.（2）⑧　外国人介護人材に係る人員配置基準上の取扱いの見直し

概要　【通所系サービス★、短期入所系サービス★、居住系サービス★、多機能系サービス★、施設系サービス】

○　就労開始から６月未満のEPA介護福祉士候補者及び技能実習生（以下「外国人介護職員」という。）については、日本語能力試験N1又はN2に合格した者を除き、両制度の目的を考慮し、人員配置基準への算入が認められていないが、就労開始から６月未満であってもケアの習熟度が一定に達している外国人介護職員がいる実態なども踏まえ、人員配置基準に係る取扱いについて見直しを行う。

具体的には、外国人介護職員の日本語能力やケアの習熟度に個人差があることを踏まえ、事業者が、外国人介護職員の日本語能力や指導の実施状況、管理者や指導職員等の意見等を勘案し、当該外国人介護職員を人員配置基準に算入することについて意思決定を行った場合には、就労開始直後から人員配置基準に算入して差し支えないこととする。【告示改正】

その際、適切な指導及び支援を行う観点、安全体制の整備の観点から、以下の要件を設ける。

ア　一定の経験のある職員とチームでケアを行う体制とすること。

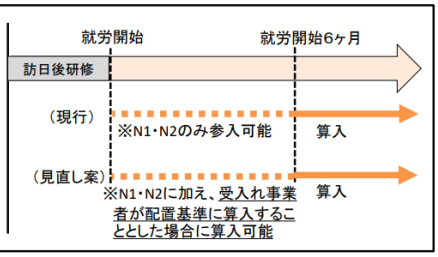
イ　安全対策担当者の配置、指針の整備や研修の実施など、組織的に安全対策を実施する体制を整備していること。

併せて、両制度の趣旨を踏まえ、人員配置基準への算入の有無にかかわらず、研修又は実習のための指導職員の配置や、計画に基づく技能等の修得や学習への配慮など、法令等に基づき、受入れ施設において適切な指導及び支援体制の確保が必要であることを改めて周知する。

算定要件等

次のいずれかに該当するものについては、職員等の配置の基準を定める法令の適用について職員等とみなしても差し支えないこととする。

- 受入れ施設において就労を開始した日から６月を経過した外国人介護職員
- 受入れ施設において就労を開始した日から６月を経過していない外国人介護職員であって、受入れ施設（適切な研修体制及び安全管理体制が整備されているものに限る。）に係る事業を行う者が当該外国人介護職員の日本語の能力及び研修の実施状況並びに当該受入れ施設の管理者、研修責任者その他の職員の意見等を勘案し、当該外国人介護職員を職員等の配置の基準を定める法令の適用について職員等とみなすこととしたもの
- 日本語能力試験N1又はN2に合格した者



出典：厚生労働省「令和６年度介護報酬改定における改定事項について」

このように、生産性向上の取組は、介護報酬改定等の度に見直し、拡大されている。

４）「介護テクノロジー利用の重点分野」の改訂（2025 年４月施行予定）

経済産業省および厚生労働省は、介護分野におけるロボット技術活用の開発・普及を促進するために定めていた「ロボット技術の介護利用における重点分野」（2012 年策定、2014 年・2017 年改訂）を見直し、その名称を「介護テクノロジー利用の重点分野」に改めることを決定した[vi]。

新たな介護テクノロジーの重点分野は、令和７（2025）年４月から運用が開始される予定であり、重点分野には新たに３分野が追加され合計９分野 16 項目に拡充される。追加されるのは「機能訓練支援」「食事・栄養管理支援」「認知症生活支援・認知症ケア支援」の３分野であり、これらを含めた重点分野一覧が９分野 16 項目となる。

既存の重点分野についても定義の見直しが行われており、機器間のデータ連携やシステム統合の観点など、最新の技術動向を踏まえた補足が加えられた。例えば「見守り・コミュニケーション」分野では施設内・在宅・コミュニケーション支援と用途別に細分化して定義を明確化するなど、現場での活用シーンを意識した改善が図られている。このような定義修正は、技術

[vi] https://www.mhlw.go.jp/stf/juutenbunya_r6kaitei_00001.html

開発企業にとってニーズに即した製品設計の指針となると同時に、介護現場にとっても導入効果をイメージしやすくする役割を果たす。さらに厚生労働省・経済産業省は、新重点分野の全体像や従来の各機器の普及率を整理した資料を公表し、開発・導入の現状を見える化している[vii]。この改訂により、従来の介護ロボット機器に加え ICT 等を活用した介護テクノロジー全般の開発・導入支援が強化され、介護現場のニーズに応じた多様な技術革新が一層促進されることが期待される。

2. 外国人介護人材の受入れ・定着における ICT 機器等の活用状況

これまで、生産性向上の文脈で ICT 機器等の政策動向を概観したが、ICT 機器等のツールを導入・活用は、コミュニケーションに困難を抱えやすい外国人介護人材にとっても有効であると考えられる。実際に、厚生労働省の事業でも、これまで日本語学習ツールや外国人介護人材受入促進事業での ICT 機器等の補助等、外国人介護人材が効率よく学び、円滑に就労・定着ができるよう、ICT を用いた学習・就労環境の整備が進められてきた。

また、「外国人介護人材の業務の在り方に関する検討会」では、外国人介護人材が訪問系サービスで就労する場合、受入事業者の遵守事項に ICT が定められるなど、今後、外国人介護人材が安心、安全で働ける環境整備においても、ICT 機器等の活用はさらに重要になっていくと言える。

1）訪問系サービスにおける ICT 活用

厚生労働省では、学識経験者や介護サービス関係者を参集し、「外国人介護人材の業務の在り方に関する検討」を立ち上げた。本検討会では、技能実習「介護」及び特定技能「介護」における訪問系サービスへの従事における固有要件等について、令和５（2023）年７月以降、令和６（2024）年６月までに７回開催し、検討を行ってきた[viii]。

本検討会で提示された外国人介護人材を受け入れている訪問介護事業所へのヒアリングでは、緊急時におけるコミュニケーションアプリの活用や、介護記録ソフトやタブレットの導入による業務効率化の事例が示され、訪問系サービスでの外国人介護人材の円滑な就労においても、ICT 機器等が有効であることが示唆された。

[vii] https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/001268135.pdf
[viii] https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/other-syakai_225506_00001.html

図表 14　外国人介護人材を受け入れている訪問介護事業所へのヒアリング

外国人介護人材を受け入れている訪問介護事業所へのヒアリング

○　訪問系サービスに従事するEPA介護福祉士の受入事業所２事業所（※１）、訪問系サービスに従事する在留資格「介護」の外国人介護福祉士の受入事業所２事業所（※２）にヒアリングを実施した。
※１　住宅型有料老人ホーム等に併設する訪問介護事業所。１事業所ではEPA介護福祉士がサービス提供責任者として活躍。
※２　一般在宅に訪問を行う訪問介護事業所。

○　外国人の状況等に応じた同行訪問や研修の実施、緊急時に備えた体制整備、ICTも活用した記録業務の支援、ハラスメントへの迅速な対応等がなされていた。

○　また、１対１となる外国人職員単独での訪問については、いずれの事業所においても、当該職員の能力等に個人差があることを踏まえ、事業所が、当該職員の状況、利用者の状況（認知症等）や関係性等について、指導職員や利用者・家族等の意見等を勘案して、単独での訪問を認めていることがわかった。

（事業所等からのヒアリング結果）※　事務局でまとめたもの

同行訪問や研修の方法・工夫	緊急時の備え・対応	記録業務の支援	ハラスメントの対応
○　EPA介護福祉士の状況や利用者特性等を考慮しつつ、２週間～２か月にかけて繰り返しサービス提供責任者等の同行訪問を実施。 ○　同行訪問の際には、初めはサービス提供責任者等が一通り業務を行い、２回目以降は指示の下で行い、徐々にできる業務を増やしていく等、丁寧に対応。 ○　定期的に日本人職員と同じ内容の研修（ケーススタディ等）を行う。	○　基本的に日本人職員と同様の緊急時の対応マニュアルを作成しているが、例えば、救急搬送の際の医師とのやりとりは日本人職員の役割として明記するなど工夫している。 ○　緊急事態にも適切に対応できるようにコミュニケーションアプリを導入し、日常生活や介護現場での困りごと等が相談できるよう普段から体制の構築を行う。	○　従来は複写式の記録様式を活用した手書きであり、記録に慣れるまでは日本人職員が補助をしながら記録業務を行っていたが、タブレット端末による記録に切り替えたことにより、記録の質の向上と負担軽減が図られた。 ○　介護システムや記録ソフトを利用するとともに、タブレット端末上での記録をチェック方式を導入するなど、ICTによる業務支援が進められている。	○　利用者からのハラスメントや苦情は少なく、丁寧な介護と積極的なコミュニケーションが好意的に受け止められている。 ○　利用者からのセクハラが疑われる事例があったが、導入していたコミュニケーションアプリを活用してEPA介護福祉士本人が相談。 速やかに事業所内で対応を検討し、利用者家族に説明したうえで、訪問者を変更する等といった対応を行った。

（その他）
○　外国人職員の訪問先については、サービス提供責任者やケアマネジャー等とも相談しながら、利用者の特性に配慮して選定し、事前に利用者に対して法人等から外国人職員が訪問する旨の説明をし、理解を得ている事業所もあった。
○　国際厚生事業団の巡回訪問については、事業所責任者と外国人介護人材の関係性により、第３者の介入によるメンタルヘルスケアを求める事業所もあれば、親密な関係性を構築しており、巡回訪問は不要と考えているところもあった。
○　いずれの事業所も就労しているEPA介護福祉士には将来、施設長やサービス提供責任者として、事業所の中心的役割になってもらいたいと考えており、キャリアアップの支援も行いたいと考えていることが分かった。

13

出典：厚生労働省　外国人介護人材の業務の在り方に関する検討会　第６回参考資料１[ix]

また、「外国人介護人材の業務の在り方に関する検討会」の中間まとめでは、外国人介護人材が訪問系サービスに従事する際、事業者に一定の遵守事項を求め、その履行体制を条件として従事を認めるべきとしたうえで、以下の５つの事項が示された。

【事業者に求める措置】

（遵守事項）

① 受入事業者が行う外国人介護人材への研修については、EPA 介護福祉士の訪問系サービスで求める留意事項と同様に、訪問介護の基本事項、生活支援技術、利用者、家族や近隣とのコミュニケーション（傾聴、受容、共感などのコミュニケーションスキルを含む）、日本の生活様式等を含むものとすること。

② 受入事業者は、訪問系サービスの提供を一人で適切に行えるように、一定期間、サービス提供責任者等が同行する等の必要な OJT を行うこと。

回数や期間については、利用者や外国人介護人材の個々状況により、受入事業者により適切に判断する。

③ キャリアアップに向けた支援が重要になるところ、受入事業者等は外国人介護人材

[ix] https://www.mhlw.go.jp/content/12000000/001231484.pdf

の訪問系サービスを実施する際、外国人介護人材の意向等を確認しつつ、外国人介護人材のキャリアパスの構築に向けたキャリアアップ計画を作成すること。

④ ハラスメント対策の観点から、受入事業所内において、

・ ハラスメントを未然に防止するための対応マニュアルの作成

・共有、管理者等の役割の明確化

・ 発生したハラスメントの対処方法等のルールの作成・共有などの取組や環境の整備

・ 相談窓口の設置等の相談しやすい職場環境づくり

・ 利用者・家族等に対する周知

等の必要な措置を講ずること。

⑤ 外国人介護人材の負担軽減や訪問先での不測の事態に適切に対応できるようにする観点から、介護ソフトやタブレット端末の活用による記録業務の支援、コミュニケーションアプリの導入や日常生活や介護現場での困りごと等が相談できるような体制整備など、ICT の活用等も含めた環境整備を行うこと。

出典：厚生労働省「外国人介護人材の業務の在り方に関する検討会」中間まとめ[x]（令和６年６月 26 日）を元に作成

遵守事項⑤として、外国人介護人材の業務負担軽減、緊急時対応の観点から ICT 機器等の活用について示されている。また、遵守事項④のハラスメント対策においては、ICT 機器等の活用が明記されているわけではないものの、「相談しやすい環境づくり」やハラスメントの対処方法、環境整備の一環として、ビジネスチャット等の ICT 機器等は有効と考えられる。

このように、訪問系サービスにおける外国人介護人材の適切な業務遂行においても、ICT の活用は重要な役割を果たすものとして位置づけられていると言える。

２）外国人介護人材の受入環境整備事業

令和５（2023）年度補正予算では、新規に「外国人介護人材受入促進事業」が追加された。当事業では、「外国人介護人材が介護現場で働きやすくするための環境整備」として、ツール等（携帯型翻訳機、多言語対応の介護記録ソフトウェアなど）の導入費用や、それが有効活用されるための環境整備（研修、関連規定の整備など）等に係る費用が助成される。１受入事業所等当たり、補助基準額は 30 万円であり、受入事業所等にとっては３／４が補助される。

[x] https://www.mhlw.go.jp/content/12000000/001231480.pdf

図表 15　令和５（2023）年度補正予算　「外国人介護人材受入促進事業」

【○医療・介護・障害福祉分野における人材の養成・確保、定着を図る取組支援】

施策名：外国人介護人材受入促進事業
（地方自治体への補助事業）

令和5年度補正予算額　2.3億円

社会・援護局福祉基盤課
福祉人材確保対策室
（内線2894）

① 施策の目的

○　外国人介護人材が介護現場で円滑に就労・定着できるよう、受入事業所等に対して、外国人介護人材の活躍に資するツール等を導入し、それが有効活用されるように環境を整備すること等を支援する。
○　また、外国人介護人材の確保のため、海外現地の学校との連携を強化するなど、現地での人材確保に資する取組を行う事業所等に対して支援を行う。

② 対策の柱との関係

Ⅰ	Ⅱ	Ⅲ	Ⅳ	Ⅴ
			○	

③ 施策の概要

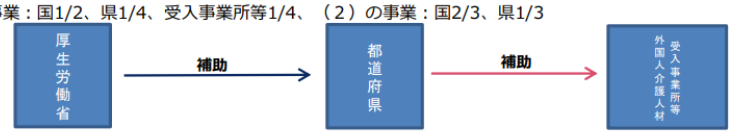
（１）外国人介護人材が介護現場で働きやすくするための環境整備
○　外国人介護人材が介護現場で円滑に就労・定着できるよう、外国人介護人材受入事業所等に対して、外国人介護人材の活躍に資するツール等（携帯型翻訳機、多言語対応の介護記録ソフトウェアなど）の導入費用やそれが有効活用されるための環境の整備（導入に係る研修、関連規程の整備など）等に係る費用を助成する。

（２）海外現地での外国人介護人材確保の取組に対する支援
○　海外現地の学校との連携を強化するなど、外国人介護人材の確保の取組を行う事業所等に対して支援を行う。
・　海外現地で連携する学校の開拓や留学希望者や外国人介護人材に関する情報収集のために必要な経費
・　日本の介護施設や介護福祉士養成施設等の情報を提供するために必要な経費（海外の日本語学校等での日本の介護に関する説明会の開催経費、現地での求人募集等）

④ 施策のスキーム図、実施要件（対象、補助率等）等

【補 助 率】　（１）の事業：国1/2、県1/4、受入事業所等1/4、（２）の事業：国2/3、県1/3

【補助金の流れ】



⑤ 成果イメージ（経済効果、雇用の下支え・創出効果、波及プロセスを含む）

外国人介護人材受入事業所等におけるツールの導入等を推進することで、外国人職員と日本人職員の意思疎通の円滑化、外国人の日本語学習の支援、外国人の記録作業の負担軽減をし、外国人介護人材の介護現場における円滑な就労・定着を実現する。また、国民が必要な介護サービスを安心して受けられるよう、その担い手となる外国人介護人材を確保する。

45

出典：厚生労働省　「令和５年度補正予算事業（外国人介護人材関係）について」[xi]

これまでも、生産性向上の観点から、介護施設・事業所に対する ICT 機器等の導入に関する補助金が提供されてきた。しかし、これらの補助金では、介護ロボットや ICT 機器等の導入は支援されるものの、翻訳機や外国人介護人材のための e-ラーニング等は含まれていなかった。記録ソフトやパソコンについては、従来の補助金での導入も可能であるが、本補助金では、外国人介護人材の意思疎通を円滑にし、外国人介護人材の記録業務や就労の負担を軽減するための ICT 機器等の導入が可能となることから、外国人介護人材の受入れ・定着に寄与する環境づくりが促進される。

[xi] https://www.mhlw.go.jp/content/12000000/001173636.pdf

3. 外国人介護人材に活用可能な ICT 機器等

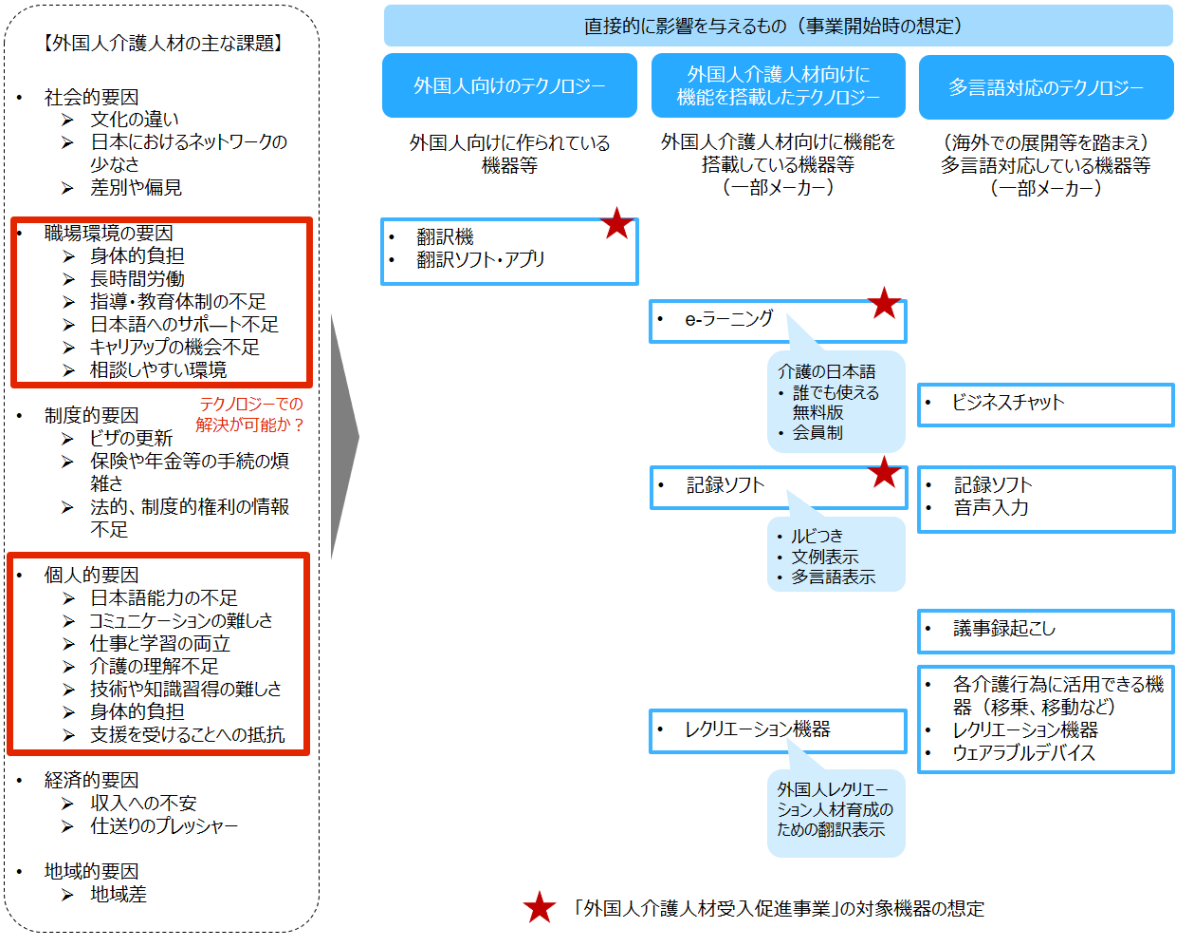
外国人介護人材が介護施設・事業所で就労するうえで、個人差はあるものの、さまざまな課題が想定される。特に、言語面の課題は業務と生活の両面に大きな影響を及ぼす。仕事の場面では、職員同士のコミュニケーションがうまく取れない場合、外国人介護人材が十分に介護業務を担うことが難しくなり、施設・事業所としてもスムーズに業務を進めることができなくなることがある。さらに、利用者の訴えを十分に理解できないと、利用者の意思を尊重した適切な介護を提供することも難しくなる。一方、生活面では、地域住民との交流が不足し、日本語が読めない・聞き取れないことにより、生活ルールの理解や遵守が困難になり、地域になじめなくなる可能性がある。こうした状況が続くと、意思疎通の困難さから外国人介護人材が孤立しやすくなり、本人だけでなく周囲の職員や利用者にも影響を与える要因となる。

このような課題を解決するために、日本語でのコミュニケーションをサポートする ICT 機器等の活用は、外国人介護人材にとって有効な手段となる。例えば、異なる言語を正確に理解するために、「翻訳機」や「翻訳ソフト・アプリ」は実用性が高く、繰り返し学習することで日本語習得を支援する「e ラーニング」は効果的である。また、業務においては、「介護記録ソフト」に多言語翻訳、ひらがなやルビ付き表示、文例表示などの機能を搭載したものが登場しており、外国人介護人材にとって使いやすい環境が整えられつつある。さらに、日本の文化や習慣の理解が求められるレクリエーション活動においても、多言語表示や自動プログラム機能を備えた「レクリエーション機器」が活用されている。

その他、「ビジネスチャット」や「議事録起こし」等、外国人全般の活用を想定した機器や、海外でのビジネス展開を見据えた多言語対応の機器等も複数存在している。

本事業では、「外国人介護人材受入促進事業」において想定される ICT 機器等を中心に、外国人介護人材の業務遂行や定着に効果的と考えられるツールを事前に整理し、インタビュー調査等を通じて実際の活用状況や有用性を検証した。

図表 16　外国人介護人材の受入れ・定着に効果的なテクノロジーの整理



出典：弊社にて作成

第3章. ICT 機器等の利用状況に関する実態調査

1. 先進事例の施設・事業所へのインタビュー調査

1）インタビュー調査概要

① 調査目的

外国人介護人材の受入れおよび定着に関する ICT 機器等の活用状況や効果等を明らかにすることを目的に、外国人介護人材を受入れ、かつ ICT 機器等を導入・活用している施設・事業所に対してインタビュー調査を行った。

② 調査対象

外国人介護人材を受入れ、かつ ICT 機器等のツールを活用している施設・事業所。

４番の医療法人敬英会と 11 番の株式会社 SPIN は、事業期間中に新たな ICT 機器等を導入したことから、２度インタビューを実施した。

また、訪問系サービスの利用者である近藤氏にもインタビューを実施し、外国人介護人材との ICT 機器等の活用について伺った。

図表 17　インタビュー対象先

#	地域	インタビュー対象（法人名、施設・事業所名）	サービス種別	インタビューで確認したICT 機器等
施設系サービス				
1	青森県	社会福祉法人青森社会福祉振興団 特別養護老人ホームみちのく荘	介護老人福祉施設	・ 記録ソフト ・ インカム ・ 天井走行リフト
2	神奈川県	社会福祉法人小田原福祉会 特別養護老人ホーム潤生園	介護老人福祉施設	・ 記録ソフト ・ e-ラーニング ・ 見守り支援機器 ・ AI 勤務表作成ツール等
3	山梨県	社会福祉法人平成福祉会 グループホームラシーク桂台	認知症対応型共同生活介護	・ 記録ソフト ・ e-ラーニング ・ 見守り支援機器
	山梨県	社会福祉法人平成福祉会 特別養護老人ホーム大月富士見苑	介護老人福祉施設	・ レクリエーション機器
4	大阪府	医療法人敬英会 介護老人保健施設さくらがわ	介護老人保健施設	・ 記録ソフト ・ e-ラーニング ・ 見守り支援機器 ・ インカム（２回目） ・ 介護業務支援（２回目）
5	大阪府	社会福祉法人慶生会 特別養護老人ホーム称揚苑	介護老人福祉施設	・ 記録ソフト ・ 翻訳機・翻訳アプリ ・ e-ラーニング
6	奈良県	医療法人悠明会 介護老人保健施設ウェルケア悠	介護老人保健施設	・ 記録ソフト ・ e-ラーニング ・ インカム ・ 見守り支援機器　等

#	地域	インタビュー対象（法人名、施設・事業所名）	サービス種別	インタビューで確認したICT機器等
7	和歌山県	医療法人敬英会 介護老人保健施設グリーンガーデン橋本	介護老人保健施設	・ 見守り支援機器 ・ 介護業務支援 ・ インカム
8	香川県	社会福祉法人厚仁会 特別養護老人ホーム珠光園	介護老人福祉施設	・ 記録ソフト ・ e-ラーニング　等
訪問系サービス				
9	東京都	スリーエス株式会社	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	・ 記録ソフト ・ e-ラーニング ・ ビジネスチャット ・ オンライン会議ツール等
10	京都府	セルフサポート株式会社 訪問介護まごのて西陣	訪問介護	・ e-ラーニング ・ ビジネスチャット ・ 翻訳機・翻訳アプリ ・ オンライン会議ツール
11	兵庫県	株式会社SPIN スピンケア24つむぎ二見町	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	・ 記録ソフト ・ ビジネスチャット ・ 見守り支援機器 ・ AI議事録ツール ・ インカム（２回目）　等
12	―	近藤　佑次氏	訪問介護	・ 翻訳機・翻訳アプリ ・ スマートスピーカー

③　**調査方法**

訪問の上、対面でのインタビューを実施した（一部 WEB にて実施）。
なお、インタビュー結果で記載する「管理者」には、法人の役員等も含む整理としている。

④　**調査時期**

2024年８月～2025年２月

⑤　**調査項目**

主な調査項目は下記の通り。

・　施設・事業所の基本情報

・　ICT 機器等の導入状況
・　ICT 機器等の活用状況
・　ICT 機器等の導入・活用による外国人介護人材の受入れ・定着等に関する効果や変化　等

⑥　**倫理的配慮**

本事業では、インタビュー依頼時に事業の趣旨を説明し、同意を得たうえで実施した。また、報告書及び事例集の内容は、インタビュー先に確認したうえで掲載している。

２）インタビュー調査結果

①　社会福祉法人 青森社会福祉振興団　特別養護老人ホーム　みちのく荘

1.　基本情報

インタビュー対応者：管理者

法人名	社会福祉法人　青森社会福祉振興団
施設名	特別養護老人ホーム　みちのく荘
地域	青森県むつ市
サービス種別	介護老人福祉施設
職員数	法人全体：351 名（内、介護職員 115 名、外国人介護職員 19 名） 施設：53 名（内、介護職員 23 名、外国人介護職員 7 名）
インタビューで確認した機器	記録ソフト、インカム、天井走行リフト

2.　ICT 機器等の導入について

(1)　　ICT 機器等を導入するに至った経緯（課題やきっかけ）

＜天井走行リフト＞

- 2013 年に導入した「天井走行リフト」は、外国人介護人材からの希望を受けて、導入に至った。
- 約 10 年前に、管理者がインドネシア出身の外国人介護職員から、100kg の利用者を移乗するのが困難という相談を受けた。ベトナムやインドネシアの方々は、日本人女性と比較しても体系が小柄であるため、移乗介助に身体的な負担を感じやすかった。
- この相談がきっかけとなり、天井走行リフトを導入した。導入後は、腰痛や事故も防げるようになった。

3.　ICT 機器等の活用状況について

（1）　現在の ICT 機器等の活用状況

＜記録ソフト＞

- 記録ソフトは、必須だと考えている。手書きの記録は大変であり、PC やタブレットは外国人介護職員も入力がしやすい。定型文も多いため、日本人職員が入力した記録内容に近いものがあれば、コピー＆ペーストも可能である。また、食事や排せつ等は選択入力式のため、誰でも入力しやすい。
- 服薬管理ソフトを導入していて、記録ソフトに服薬の記録が自動で入っていくので便利である。なお、服薬管理ソフトは法人として導入していて、スタッフ全員の端末に使用可能な状態である。
- 一方で、入力の方法を覚えてしまうと日本語を覚えなくても入力できてしまうので、日本語が上達しない可能性があることには留意が必要だと考えている。

・　現状では、外国人介護職員も、２、３年で日本人職員と変わらない文章を書いてくれるようになるので、年数が経てば総じて日本語能力はあがっている。

＜インカム＞

・　インカムはコミュニケーションの円滑化に役立っている。具体的には、業務連絡や利用者の状態の共有、施設内で職員を探す際に役立っている。
・　インカムは介護職員・看護師など専門職員に１人１台に貸与している。
・　申し送りの時間の短縮、確実な情報共有のため、インカムは発信、受信、聞き逃し（録音）機能がついており、業務をしながら申し送り内容の確認が可能である。ミーティングに参加していなくとも、音声を聞き返すことが可能である。

4.　ICT 機器等の導入・活用による外国人介護人材の受入れ・定着等に関する効果や変化

（1）　ICT 機器等を導入したことによる効果や影響

・　外国人介護人材は、日本人職員と比較して仕事の覚え方なども異なる場合があるが、その差を埋めてくれるのが ICT 機器等やツールだと考えている。そのため、今後も ICT 機器等を整備していきたいと考えている。

（2）　外国人介護人材の確保・定着に ICT 機器等の導入・活用が強みとなるか

・　2008 年から外国人介護人材を受け入れている。当法人に来た理由を聞いてみたところ、アパート（寮）にパソコン・スマホ・wifi が完備されていることを理由として挙げていた。当時はインターネット環境が整っていないところもあったため、それが当法人の魅力として映ったのだと思う。
・　現在は、Wi-fi のみであるが、住居のインターネット環境を整えることは、外国人介護人材にとっても魅力になる。

（3）　今後の ICT 機器等の導入・活用の展開

・　言語の壁を取り払うような ICT 機器が出てきてほしいと考えている。

② 社会福祉法人 小田原福祉会　特別養護老人ホーム　潤生園

1. 基本情報

インタビュー対応者：管理者

法人名	社会福祉法人　小田原福祉会
施設名	特別養護老人ホーム　潤生園
地域	神奈川県小田原市
サービス種別	介護老人福祉施設
職員数	法人全体：497 名（内、介護職員 318 名、外国人介護職員 15 名） 施設：82 名（内、介護職員 58 名、外国人介護職員 12 名）
インタビューで確認した機器	記録ソフト、e-ラーニング、見守り支援機器、AI 勤務表作成ツール等

2. ICT 機器等の導入について

（1） ICT 機器等を導入するに至った経緯（課題やきっかけ）

- 2019 年、施設長になった際に経営の厳しさから補助金を活用して ICT を一気に導入した。大規模修繕に伴う補助金を利用して施設の基盤を整備し、もともと導入されていた介護記録ソフトだけでなくセンサー系の機器も追加したいと考えた。
- 公益社団法人かながわ福祉サービス振興会の介護・生活支援ロボット活用研究会の委員（2018 年～）でもあり、その際に介護現場で使える機器に触れたことが導入の一因となった。
- 当初、Wi-Fi 環境の整備が最優先で、コロナ禍におけるオンライン会議のニーズに応じて補助金を活用。強力な Wi-Fi が必要なセンサー関連にも対応できるように環境を整備した。Wi-Fi はシルエットセンサー用と見守りセンター内蔵型ベッドで異なるチャンネルを使い、環境の整備は NTT 東日本と協力して実施した。
  - マイナビニュース（2021/04/04）：
  - https://news.mynavi.jp/article/20210404-1828276/?fbclid=IwAR2uOrykPvr9gRIjHI2n4ZfN_T3u22WYXz9zoLTuTxOUXtijf11M_A690ZA

（2） ICT 機器等の選定理由

- 施設長が機器を選ぶこともあるが、必ず現場で試用期間を設けて、現場の職員に導入するか否かを決めてもらっている。

（3） ICT 機器等の導入時の障壁・課題および克服方法

- 介護施設では、導入機器を経営層が決めることが多いが、当施設では職員の意見を重視し、試用後に現場が必要と判断したものしか導入しない。

・　年間約５台の新製品を試用し、30 日間程度で使い勝手を評価する。導入例としては AI 勤務表がある。

（4）　ICT 機器等の導入にあたり工夫・配慮したこと

・　機器の試用期間を活用すること。

3.　ICT 機器等の活用状況について

（1）　現在の ICT 機器等の活用状況（活用場面、頻度）

・　ベッドセンサーは、職員数が少ない中どうやって見守るかというところで役立っている。

・　「AI 勤務表」はリーダーの精神的負担の軽減につながっている。

・　とろみサーバーは、パントリーの職員がとろみ剤を扱う必要がなくなり、とろみ剤が解けたかの確認や掃除の手間がなくなるという点で有効である。

・　介護記録ソフトを中心にして、ICT 機器の環境構築をしている。

（2）　外国人介護人材の ICT 機器等の活用状況

・　外国人介護人材も問題なく活用している。

（3）　ICT 機器等の活用に関して、現在、困っていること・課題

・　スマートフォンは利便性が高く、シルエットセンサーの確認や夜勤中の緊急連絡に使うすべての情報を集約したいが、充電の問題が課題。

・　充電の問題から、インカムは充電が早く利便性の高い PHS に切り替えた。

（4）　ICT 機器等の活用を促進するために、現在、実施している工夫・配慮や環境整備

・　職員が機器を選び試すことができるので、活用につながる。

4.　ICT 機器等の導入・活用による外国人介護人材の受入れ・定着等に関する効果や変化

（1）　ICT 機器等の活用に関する現場の職員の反応（外国人介護人材を含む）

・　問題なく活用している。日本語の問題がクリアになると、外国人介護人材と日本人職員で違いはない。

（2）　ICT 機器等を導入したことによって、日本人職員、外国人介護人材、利用者にどのような効果や影響があったか

＜見守り支援機器＞

・　画像が見られるものは、コミュニケーションが取りやすい。また、外国人にとっては、言葉でなく視覚情報は見やすいので役立っていると思う。

＜e-ラーニング＞

- 「動画型実行マネジメントシステム」で、介護の知識を深めるための動画研修は法人全体で導入している。動画速度も変えられるので、繰り返し自分のペースで聞けるというところではスキルアップにつながると思われる。
- 動画は 100 本くらい入れている。職員が動画を見るタイミングについては、法人が日時を指定するケースもあるが、自由に見てもらうこともある。
- 動画研修の導入により、終業時間内で研修ができる点がある。勤務時間内に見られるため、職員にとってもメリットがあり、モチベーションの向上につながる。

＜記録ソフト＞

- 記録については、まとめての記録ではなく、随時記録をすることで、残業時間が減った。（排泄の記録等）

（3）　外国人介護人材の確保・定着に ICT 機器等の導入・活用が強みとなるか

- 外国人介護人材は、ICT 機器等を抵抗なく使っている。20 代の外国人が多いため、ICT 機器等や SNS に慣れており、タブレットの操作について特に教えたことはない。自然に活用している。

（4）　外国人介護人材が効果的に ICT 機器等を活用するために必要な工夫・配慮や環境整備

- 特に外国人だからという壁はない。外国人介護人材自身もとても努力している。
- 日本語能力がとても高い（N2 相当）。離職率も低く能力が高まっている。外国人でも、記録もしっかりと書けている。

（5）　今後の ICT 機器等の導入・活用の展開

- 現在は、新しい機器を導入するより、今導入している機器を使いこなすことに注力したい。
- AI で、外国人介護職員の書く記録を分かりやすい日本語に直してもらうこともできると思う。
- 機器導入にあたっては、業者任せにせず、現場職員（介護の専門職）の判断が重要。業者が良いと言っても、現場が選んで活用できなければ意味がない。
  - スマートフォンに関しては、一部の介護ソフトは特定の OS にしか対応していない場合が多い。この点が、ICT 機器等の導入のハードルになっていることはあると思われる。

③　社会福祉法人 平成福祉会　グループホームラシーク桂台・特別養護老人ホーム大月富士見苑

1.　基本情報

インタビュー対応者：管理者（①②）、日本人介護職員（②）

法人名	社会福祉法人　平成福祉会
施設名	①ラシーク桂台、②特別養護老人ホーム大月富士見苑
地域	山梨県大月市
サービス種別	①認知症対応型共同生活介護、②介護老人福祉施設
職員数	法人全体：200 名（内、介護職員 110 名、外国人介護職員 31 名） ①施設：16 名（内、介護職員 13 名、外国人介護職員 2 名） ②施設：61 名（内、介護職員 35 名、外国人介護職員 11 名）
インタビューで確認した機器	e-ラーニング（①）、記録ソフト（①）、見守り支援機器（①）、レクリエーション機器（②）

2.　ICT 機器等の導入について

（1）　ICT 機器等を導入するに至った経緯（課題やきっかけ）

＜レクリエーション支援機器＞

・　20 年くらい前から、利用者がカラオケを好むために、導入した。導入当初は今ほど多機能ではなかった。

＜e-ラーニング＞

・　施設で学習支援を実施することが厳しいため、e-ラーニングを導入した。

＜記録ソフト＞

・　2008 年から記録機能のみのソフトを使っていたが、一気通貫ではなく請求までできなかった。
・　法人として障害事業も始めたので、両方に対応している本ソフトに切り替えた。
　➢　見守り支援機器との連携が弱いことが課題である。他のソフトの方が、他の機器との連携はスムーズであると思われる。

3.　ICT 機器等の活用状況について

（1）　現在の ICT 機器等の活用状況

＜レクリエーション支援機器＞

・　外国人介護職員も活用している。外国人介護職員にとっては日本語を覚えるのも大変であるが、手順さえ教えれば問題なくレクリエーションの業務もできている。
・　外国人介護職員にレクリエーションを企画・進行してもらうのは難しいため、便利だ

と考えている。外国人、日本人問わず、体操等の内容を考える手間も減ったと思う。

- 進行をレクリエーション機器にある程度任せられるため、利用者との交流に集中できる。

＜e-ラーニング＞

- 全ての外国人介護職員に対して、介護福祉士国家試験対策講座を活用している。
- EPA 介護福祉士候補者、特定技能が対象。対象はクラスによって変えている。
- 外国人介護職員は、休日に受講している（休憩中に実施している人はいない）。ライブ授業は終業後に実施している。
- 施設として重視しているのは、出席率である。出席率が低い場合は、管理者から確認してもらうようにしている。また、施設に学習担当の職員がいるため、外国人介護職員の日本語の学習状況も確認している。
- e-ラーニングの効果は国家試験の結果が出てから判断できるようになると考えている。

＜記録ソフト＞

- 外国人介護職員も施設用のタブレットやパソコンで問題なく記録をしている。記録ソフトに翻訳機能がないため、分からない単語や漢字があれば、その都度、施設のタブレットで調べて入力している。
- 日本人職員も確認できるので、間違った記載箇所があれば指摘している。

＜見守り支援機器＞

- 夜間見守りが職員、利用者の双方負担になっている。利用者の睡眠時間が数字で分かるのが良い。
- 外国人介護職員も便利だと好意的に受け止めている。

（2） ICT 機器等の活用を促進するために、現在、実施している工夫・配慮や環境整備

＜e-ラーニング＞

- タブレットをすべての外国人介護職員に貸与している。外国人介護職員も自宅に Wifi 環境を整備している。タブレットは、学習メインで与えているが、他のものにも使える（個人の連絡等）
- 一方で、県からタブレットや Wi-Fi の整備に補助金が出されていないため、施設の大きな負担の要因になっている。他県のように、補助金があるとよい。
- 授業の出席や空き時間に学習ができるよう、勤務を調整する等の配慮をしている。

4. ICT 機器等の導入・活用による外国人介護人材の受入れ・定着等に関する効果や変化

（1） 外国人介護人材の確保・定着に ICT 機器等の導入・活用が強みとなるか

- 外国人介護職員の採用においては、先進的な ICT 等の機器を導入していることが魅力になる。海外では、施設で実際に ICT 機器等や介護ロボットを使っている動画を見てもらうと、興味を持ってもらえる。
- 地方の施設・事業所の場合、ICT 等の魅力がないと、外国人介護職員の採用は困難である。インパクトがあることをしないと、地理的に不利なため人材を採用できない。

5. その他

（1） 外国人介護職員を獲得するために必要と考えられる支援

- 外国人介護職員を確保することに費用がとても掛かる。特に、外国人介護職員に対する家賃補助、住居の確保が大変であるため、住居に関する補助金があると良い。
- 海外での人材の確保のためにも、渡航費用や、人材紹介会社に支払う費用も補助があると良い。
- 県内でも地域によって採用状況が違う。地方の方が、ランニングコストをかけないと外国人介護人材を確保できない。一方で、人が育つと東京に転職してしまうジレンマがある。

④　医療法人 敬英会　介護老人保健施設　さくらがわ

1.　基本情報

インタビュー対応者：管理者、日本人職員、外国人介護職員

法人名	医療法人 敬英会
施設名	介護老人保健施設　さくらがわ
地域	大阪府大阪市浪速区
サービス種別	介護老人保健施設
職員数	法人全体：486 名（内、介護職員 251 名、外国人介護職員 82 名） 施設：104 名（内、介護職員 53 名、外国人介護職員 13 名）
インタビューで確認した機器	インカム、記録ソフト、介護業務支援、e-ラーニング、見守り支援機器

2.　ICT 機器等の導入について

（1）　ICT 機器等を導入するに至った経緯

・　ICT 化が進んでいる時代の流れの影響が大きい。

・　加えて、法人が外国人介護職員の雇用に力を入れていたという事情もある。外国人介護職員の雇用拡大と並行して機器の導入を進めていった。

＜介護業務支援＞

・　事務職員の業務が煩雑化していること、特定の時期に集中して業務量が多くなることが常態化していたため、その業務量を平均化できないかという理由で導入した。

（2）　ICT 機器等の導入時の障壁・課題および克服方法

・　導入前は、職員によってデジタルに対し得手不得手もあった。機器等の導入について否定的な意見を言う職員もいたが、時代が変わっていくということが ICT 機器等の導入の背景として大きかった。

・　現在は、社風の一環として、新しいことに取り組むことが染みついた。

（3）　ICT 機器等の導入にあたり工夫・配慮したこと

・　導入がうまくいく理由としては、メーカーによるフォローが大きい。コロナ禍の中で、web でのメーカーによる対応が進んだこともスムーズに導入ができるようになった理由だと感じる。

・　実際に機器等を導入しないと、ICT 機器等のそれぞれの良いところや悪いところが見えてこない。課題を振り返る必要はあるが、まずは導入することが大切である。

3. ICT 機器等の活用状況について

（1） 現在の ICT 機器等の活用状況

＜記録ソフト＞

- パソコン、タブレットを併用し、記録している。介護職、看護職はタブレットでの記録が多いが、その他職種はパソコンで入力することが多い。
- 記録は手書きではなく、ほぼデジタルで入力する形に切り替えた。チェック項目に加え、利用者の様子等は文章で記録している。
- １人１台パソコンやタブレットがあるわけではないので、チェック表（食事、排せつの記録）は紙媒体で記録し、時間のある時に介護記録ソフトへ入力している。
- 食事は、摂取量について、数字を入力する。外国人介護職員の場合、「書く」より「入力する」方が楽であるため、記録の負担は減った。

＜e-ラーニング＞

- 日本介護福祉士会「にほんごをまなぼう」を活用している。
- 法定研修等、それぞれの研修を e-ラーニングで受けられるようにしている。

＜見守り支援機器：センサー付きカメラ＞

- 夜間帯の巡視における介護職の負担軽減、および利用者の睡眠の質向上のため（夜間訪室した際は、物音や明かりで起きてしまう方もいるため）。
- カメラとセンサーで呼吸数なども計測しているため、生存確認もできる。アラームが鳴ったら、起きたということであるため、その都度確認できる。
- 全館に PC、タブレットを置いているので、どこでも確認できる。

＜インカム＞

- 開発企業と協力させてもらい、開発途中段階で職員に使ってもらった（１か月）。
- 夜間は各フロア一人で見ている。急変が起こった際に、インカムがあればその場を離れずに情報発信ができる。情報の共有がしやすくなる。
- 夜間と日中では運用ルール作りが必要。
- 夜勤帯は６人のため、まずは６台インカムを導入している。そのあと昼も進めていく（９台導入予定）。

＜介護業務支援＞

- お便り等の配送といった事務作業について、書類をデータで利用者家族に配信することができ、業務が効率化した。これまで３日くらいかけて少しずつ作業をやっていたが、集約すると１日分の業務量はある（利用者 200 名分）。また、利用者によって封入物が違うので、後納郵便ができない。一通ずつ重さを計って切手を貼っていた。

・　利用者や家族から、「紙で郵送してほしい」という声は上がった。「500 円/1 回だったら郵送してほしい」という家族はいる。

(2)　ICT 機器等の活用を促進するために、現在、実施している工夫・配慮や環境整備

＜記録ソフト＞

・　外国人介護職員が書く日本語の記録で、状況が全て伝わり切らないこともある。一方、母国語の翻訳機能が便利になると日本語が話せなくなるのではないかという懸念もある。
・　特に、事故発生時時に、その時の状況を外国人介護職員のみが把握している場合、記録と聴き取りでは状況が完全に把握できないと感じる。事故記録は、行政への事故報告や家族への報告を行うための材料となり、賠償責任にも繋がる可能性がある。
・　正しい記録が書いてあることは職員を守ることにつながる。事故記録については、日本人職員が丁寧にヒアリングをして、情報を補っている。

4.　ICT 機器等の導入・活用による外国人介護人材の受入れ・定着等に関する効果や変化

(1)　ICT 機器等を導入したことによって、日本人職員、外国人介護人材、利用者にどのような効果や影響があったか

＜記録ソフト＞

・　外国人介護職員の場合、「書く」より「入力する」方が楽である。定型文の選択や、「チェックリスト」のチェックが可能になったことで、記録の負担が大幅に減った。

＜インカム＞

・　「急変があった」「〇〇さんの家族が面会きてくれた」といった緊急の対応ができるのが良い。このような内容の連絡は内線で連絡しているが、一斉配信で発信できるから手間が減っている。
・　例えば、入浴介助の際（脱衣所）に人手が必要な時がある（服を用意したのに用意されていなかった、手が欲しい、けがを見つけた等）。今はナースコールでヘルプを呼んでいるが、インカムを使うことで呼びたい人物（職種、個人）直接呼べる。今までは介護職が来てしまい、二度手間になってしまっていることがある。

(2)　外国人介護人材の確保・定着に ICT 機器等の導入・活用が強みとなるか

・　使い方次第であるが、強みになる。外国人介護職員の場合、言葉の壁があるので、画像は視覚情報で分かるという点で、明らかに分かりやすくなり有効である。
・　ICT 機器等でリスクを減らせるということ、記録での手書きの負担を減らせることは、外国人介護職員が就職先を検討する上での強みにもなりうる。

⑤　社会福祉法人 慶生会　特別養護老人ホーム　称揚苑

1.　基本情報

インタビュー対応者：管理者

法人名	社会福祉法人　慶生会
施設名	特別養護老人ホーム　称揚苑
地域	大阪府大阪市東成区
サービス種別	介護老人福祉施設
職員数	法人全体：1000 名（内、介護職員 710 名、外国人介護職員 49 名） 施設：75 名（内、介護職員 58 名、外国人介護職員８名）
インタビューで確認した機器	記録ソフト、翻訳機・翻訳アプリ、e-ラーニング

2.　ICT 機器等の導入について

＜翻訳機・翻訳アプリ＞

（1）　ICT 機器等を導入するに至った経緯

・　2018-9 年にかけて、介護福祉士の養成施設に進学予定の日本語学校に通う留学生をアルバイトで多く受け入れた。まずは日本語能力を上げていく段階であったため、施設内でのコミュニケーションのために翻訳機を購入した。

・　実際の現場で常に翻訳機を持っていても、活用できるタイミングは少ないため、業務後に椅子でゆっくり座って話をする、今日あったことを振り返る等の場面で活用することが多かった。

・　翻訳機は、受け入れ始めた半年までしか使わなかった。外国人介護職員は日本語能力が上がっていくにつれて相手が何を言いたいのかが分かってくるため、半年くらいまでの活用であった。

・　ベトナム人の方は、ベトナム語以外の言葉が通じない。英語圏の方であれば、英語等でも伝える方法があるが、ベトナムの方であったので、単語だけでも翻訳機で伝えられた方が良いということで、現場で翻訳機を使った。

（2）　ICT 機器等の選定理由

・　当時、翻訳機が頻繁に広報されていたため。

・　施設としては１台、本部のサポートチームでも１台。基本的には、施設単位で希望があれば購入している。

（3）　ICT 機器等の導入時の障壁・課題および克服方法

＜翻訳機・翻訳アプリ＞

・　タイムリーになかなか使いにくい。活用する場面や状況が限定される。

・　オムツ交換、入浴介助等の業務を教えたいときに、その場で使うことは難しい。後から翻訳機を使って伝える形になる。
・　翻訳機は機械のため、あまり粗末に扱えない点も不便に感じる。介護業務を使うときにポケットにいれていたが、想定より使いにくかった。

（4）　ICT 機器等の導入にあたり工夫・配慮したこと
・　翻訳機が活用できるかどうかは、受け入れた時の外国人介護職員の語学力によると思う。介護福祉士の養成施設に通う留学生の場合、自然に日本語能力が伸びていくので、翻訳機を活用しなくてもコミュニケーションが出来るようになる。

3.　ICT 機器等の活用状況について

＜翻訳機・翻訳アプリ＞

（1）　現在の ICT 機器等の活用状況（活用場面、頻度）
・　翻訳手段は必要であるが、翻訳機の購入となると不要面の負担が大きい。そういったところも踏まえて、スマホで翻訳アプリが使えるのは魅力である。今は、アプリを活用して、写真を撮って翻訳もできる。2019-20 年の時はまだそのような技術がなかったので、翻訳機は画期的なことだと思い活用した。
・　外国人介護職員を受入れる時には、翻訳機を活用していくことは推奨するが、翻訳機というよりは、アプリが中心になっている。

（2）　外国人介護人材の ICT 機器等の活用状況
・　介護福祉士の外国人職員はパソコンで記録の入力をしている。ユニット型になるので、１ユニットごとに 1 台ずつある。12 ユニットある。そこ以外の PC は事務方のものもある。
・　タブレットも現場で活用というよりは、相談員・営業が施設案内をするために数台ある。
・　スマホは、リーダー職、施設長が活用している。
・　PHS でナースコールを受けており、現場の職員が持つ。30 台あり、外国人職員も持っている。

（3）　ICT 機器等の活用を促進するために、現在、実施している工夫・配慮や環境整備
・　法人の研修で動画を活用することはある。法人理念や、法定研修も入れた。外国人が多くなると、ふりがなを動画中につける等の対応を今後しないといけないと思う。

4.　ICT 機器等の導入・活用による外国人介護人材の受入れ・定着等に関する効果や変化

（1）　ICT 機器等の活用に関する現場の職員の反応（外国人介護人材を含む）

＜翻訳機・翻訳アプリ＞

- 翻訳機は、はじめは画期的だと思ったが、継続して使う場面は限られてしまう。
- 翻訳機を使って、相手に伝えたかった内容が伝わったということはわかる。

(2) ICT 機器等を導入したことによって、日本人職員、外国人介護人材、利用者にどのような効果や影響があったか

＜翻訳機・翻訳アプリ＞

- お互いに安心感はある。翻訳機を使って、意思疎通をしよう、理解をしようとしてくれる姿勢を感じてもらえるので、双方の安心にもなる。信頼にもつながると感じている。

(3) 外国人介護人材の確保・定着に ICT 機器等の導入・活用が強みとなるか

- 記録はもっと簡潔になるとよい。スマホですぐ回答できるようになると良い。このような簡便さは、定着につながる要因の一つだと思う。

(4) 今後の ICT 機器等の導入・活用の展開

- 記録を効率化できるようになると良いかと思う。
- 今後は、ICT を活用、導入していかないと、外国の方も安心できないだろうと思う。
- ICT 機器等の活用は、施設・事業所のアピールポイントにはなるかと思う。

(5) ICT に関わらず実施している支援

- 登録支援機関と協働して、日本語教育を登録支援機関で実施している。現在お願いしている機関は、外国人介護職員に対して、計画的な e-ラーニングとして、オンラインでの自己学習を実施している。施設から必要な金額を支払ったうえで、学べるようにしている。

⑥　医療法人 悠明会　介護老人保健施設　ウェルケア悠

1.　基本情報

インタビュー対応者：管理者

法人名	医療法人　悠明会
施設名	介護老人保健施設　ウェルケア悠
地域	奈良県大和郡山市
サービス種別	介護老人保健施設
職員数	法人全体：320 名（内、介護職員 107 名、外国人介護職員 19 名） 施設：180 名（内、介護職員 94 名、外国人介護職員 17 名）
インタビューで確認した機器	e-ラーニング、インカム、スマートフォン、排泄支援機器、記録ソフト、見守り支援機器

2.　ICT 機器等の導入について

（1）　ICT 機器等を導入するに至った経緯（課題やきっかけ）

・　法人でキャリアパス制度を策定し、それに基づいた独自の介護職員教育システムを作った。プログラムを e-ラーニングで受講できるように進めたのが ICT 化の取組の始まりである。

・　その後、介護ロボットの補助金を活用し、移乗ロボットや、見守り支援システムを導入していった。

（2）　ICT 機器等の導入にあたり工夫・配慮したこと

＜全般について＞

・　機器導入後は、一時的に必ず効率が下がる（ U 字の法則）が、なるべく下がらないように、グループ内で先に導入した施設での課題等をリーダー会議で共有している。

・　グループ全体で ICT を引っ張っていく「ICT 向上リーダー」を２人選定している。その内の１名が１人は外国人介護職員である

➢　現場の介護の仕事だけでは、管理職になるにはハードルがある。ICT の特性を生かせたリーダーになれば、キャリアアップの面でも強みとなる。

3.　ICT 機器等の活用状況について

（1）　外国人介護人材の ICT 機器等の活用状況

＜e-ラーニング＞

・　シルバーサービス振興会の「介護プロフェッショナル・キャリア段位制度」を参考に、法人内でキャリアパス制度を作り、介護スキルやキャリアの見える化を行った。

・　その後、2011 年に自社独自の教育システムを作り、e-ラーニングでも受講できるよう、仕組みを作った。e-ラーニングでは、介護野知識や技術、日本語も学べる。

＜インカム＞

- 通信手段として無線型のデジタルインカムを導入し、スタッフ間の連絡を円滑にすることで、送迎時の情報共有を強化した。
- 現在もデジタルインカムを使用しており、情報共有の迅速化を図っている。
- ひとり１台専用機器として付与している。

＜排泄支援機器＞

- 排泄に関しては膀胱上に取り付ける機器を使用したが、不快感があるため、排泄コントロールのための他の方法を模索している。
- 匂いセンサーを導入し、利用者が少しでも快適に過ごせるような環境づくりを進めている。

＜スマートフォン＞

- 見守り支援システムの映像の確認が可能。（見守り支援システムは、本館は全床導入済）。ナースコールをインカムで受信した後、スマートフォンでカメラ映像を確認し、訪室する。リスクのある方についても、気になった時に確認できるので、夜勤も安心して業務できる。

＜記録ソフト＞

- 記録は、PC とタブレットで入力可能。タブレットは複数台あるが、「食事用」「入浴用」等、チェック項目ごとに使用するタブレットを使い分けている（使い分けしているが、１台のタブレットで全てのチェック項目の確認は可能）。
- 申し送り内容は、別途ノートがあり、手書きで記載している。手書きの介護記録ではなく、介護記録ソフトで入れるというところは言語面のハードルが下がり使いやすいようである。

＜見守りセンサー＞

- 見守りセンサー等を導入したことで、夜勤の業務負担が軽減した。

＜見守りカメラ＞

- 居室と共有スペースの両方にカメラを設置している。

（2）　ICT 機器等の活用を促進するために、現在、実施している工夫・配慮や環境整備

＜インカム＞

- インカムとスマートフォンの充電場所は一か所にまとめている。ネームプレートを活

用し、誰が今使っているかを一目で分かるようにしている。

4. ICT 機器等の導入・活用による外国人介護人材の受入れ・定着等に関する効果や変化

（1） ICT 機器等を導入したことによって、日本人職員、外国人介護人材、利用者にどのような効果や影響があったか

＜インカム＞

- インカムを入れるとリアルな現場で働いている間の情報共有が実施しやすくなった。困ったことがあったら問いかけられる。夜勤であっても、ヘルプができる。
- コミュニケーションも増えていると思う。
- ナースコールと連動し、利用者からコールがあった際に、すぐに対応可能で、誰が対応したか情報共有も迅速になった。

＜e-ラーニング＞

- e-ラーニングのシステムの中でも、いろいろなコミュニケーションが図れる。自分で動画を自撮りして課題を提出すると AI が診断してくれる。そこにコメントを入れることができ、相互のコミュニケーションを取っている。
- e-ラーニングの元となるキャリアパス制度の策定は、外国人介護職員に対する給与のエビデンスを説明する際にも役立っている。

＜排泄支援機器＞

- サニタリーの状況もスマートフォンで確認できる。記録の負担軽減や、排便状況等について毎回利用者に聞くことがないため、利用者の心理的負担も減少された。

（2） 外国人介護人材の確保・定着に ICT 機器等の導入・活用が強みとなるか

- すべてではないが、強みの一つにはなる。ICT＝定着ではない。他の働きやすさも併せて考える必要がある。

⑦　医療法人 敬英会　介護老人保健施設　グリーンガーデン橋本

1.　基本情報

インタビュー対応者：管理者、日本人職員

法人名	医療法人敬英会
施設名	介護老人保健施設　グリーンガーデン橋本
地域	和歌山県橋本市
サービス種別	介護老人保健施設
職員数	法人全体：486 名（内、介護職員 251 名、外国人介護職員 82 名） 施設：139 名（内、介護職員 48 名、外国人介護職員 16 名、介護補助職 19 名）
インタビューで確認した機器	見守り支援機器、介護業務支援、インカム

2.　ICT 機器等の導入について

（1）　ICT 機器等を導入するに至った経緯（課題やきっかけ）

＜見守りカメラ＞

・　2024 年 12 月より事前評価を開始。
・　2025 年 1 月に設置が完了した。

＜介護業務支援：シフト作成ソフト等＞

・　事務職員や介護職員の負担を減らすため、2024 年後半からシフト作成ソフト、利用者の家族に連絡ができるソフトを導入した。

＜介護業務支援：ケアプランの作成ソフト＞

・　各専門職にその都度、利用者の状態等の情報収集を電話等でしており、ケアプラン作成のために必要な情報収集に時間を要していた。

3.　ICT 機器等の活用状況について

（1）　現在の ICT 機器等の活用状況

＜見守りカメラ＞

・　夜間帯については、１時間おきに巡回とカメラ巡視を繰り返している。

＜介護業務支援：シフト作成ソフト＞

・　基本的に介護主任が職場のパソコンで作っている。
・　介護職員が使う分には、PC を使えばどこでも作成できる。
・　メッセージを送付でき（発信のみの機能）、既読したら分かる。既読がつかない家族に

は電話している。

- ８割以上の利用者は活用している（70 人程度）。
- 利用できていない方の理由としては、「お金払うから今まで通り郵送してほしい」と希望されている。郵送費は 500 円/月。（R７年３月の請求まで。その後は施設まで取りに来て頂く対応をする）
- 家族に施設まで来てもらって、職員がアプリ操作を教えていることもある。

＜介護業務支援：ケアプランの作成ソフト＞

- 本ソフト内で各専門職に情報更新の指示を出せば、ケアプラン作成に必要な利用者の状態を各専門職が入力してくれる。

（2） ICT 機器等の活用に関して、現在、困っていること・課題

＜見守りカメラ＞

- 一度に全体（全員）の部屋が見えないこと。
- センサーマットのコード接続部分がシーツ交換でずれて接続不良になること。
- Wi-Fi の影響からか途中で接続が切れてしまうこと。接続が切れると画面に部屋の様子が映らない。その際はすべての部屋のコンセントの抜き差しをする必要がある。
- カメラの解像度については、確認する分には十分である。
- 現在は１時間毎に巡視とカメラ確認をしているが、今後は「１時間巡視、２時間カメラで確認」としていきたいと考えている。
- PC で部屋の様子を見る際は、利用者ごとにタブを作る必要がある。一つの画面で複数の部屋をモニタリングすることができない。
- 他のデバイスとは連携していない。

（3） ICT 機器等の活用を促進するために、現在、実施している工夫・配慮や環境整備

- 機器導入のタイミングについては、看護師長と事務長と協議のうえ、現場の声も聴きながら進めていく。
- 初めてのことなので多職種で話し合い、上長および現場の意見も集めて進めた。

4. ICT 機器等の導入・活用による外国人介護人材の受入れ・定着等に関する効果や変化

（1） ICT 機器等を導入したことによって、日本人職員、外国人介護人材、利用者にどのような効果や影響があったか

＜見守りカメラ＞

- 導入したフロアにおいて、介護職員の平均歩数が一日当たり約 11,000 歩あったところ、8,000 歩台に減少した（夜７時～朝７時）。
- 個人差はある。カメラで様子を見て気になって部屋に行く人もいれば、カメラを見て

訪室は不要と判断する人もいる。

- １時間に１回目視、カメラでバイタル等を確認している。和歌山県の巡視基準については、「巡視を０にしてはいけない」とされている。
- 導入によって、様子が気になる利用者は足を運ばずとも確認できるのが良いという声がある。
- 日中も作業しながらモニターを確認できる。「利用者がベッドから落ちそうになっていないか」など。心拍もレベルが下がったらわかるという安心感がある。
- インフル・コロナ等で感染隔離する際に訪室せずともモニタリングが行えるなど有効に活用できている。

＜介護業務支援：シフト作成ソフト等＞

- メリットとして、勤務表作成の時間が減った。
- 基本的に介護主任が作っている。希望休を集めてからシフトを公表するまでに合計 48 時間使っていた。導入後は 24 時間に減った。操作に慣れればもっと縮小すると思う。紙の削減にもなる。
- 外国人に限らず若年層にとっては携帯で勤務表が見られるので好評である。
- 今まで感染症が発生した際など、その都度利用者家族全員に電話していた。ケアプランもすべて紙面で郵送していたが、今は利用者さんにサインをいただいて家族にはデータを送信しており手間が省けた。

＜介護業務支援：ケアプランの作成ソフト＞

- ケアプランの更新前に都度各専門職から情報収集をしていたが、ソフト上で各専門職が情報を更新してくれるので、ケアプラン作成にかかる時間が削減した。
- 紙を使用しないので、紙の使用量も削減した。
- 判定会議の際も、その場で意見を吸い上げることなく、本ソフトに記載された内容をすり合わせるだけになったため、会議の時間も短縮した。

(2)　今後の ICT 機器等の導入・活用の展開

＜インカム＞

- インカムは 4 月中に導入予定。
- 内線を使わずに人と会話できるようにしたいと考え、導入する。その日出勤する方分は用意する予定。介護職種だけでなく、事務職員分もあった方が良いかもしれない。
- 利用者家族が面会に来た際に、利用者の状態を聞かれることがあるが、インカムを使えば内線を使わずに介護職員に聞けるため、取り次いでもらう手間が省ける。

⑧　社会福祉法人 厚仁会　特別養護老人ホーム　珠光園

1.　基本情報

インタビュー対応者：管理者、元開発企業社員、日本人職員、外国人介護職員

法人名	社会福祉法人　厚仁会
施設名	特別養護老人ホーム　珠光園
地域	香川県丸亀市
サービス種別	介護老人福祉施設
職員数	法人全体：153 名（内、介護職員 92 名、外国人介護職員 16 名） 施設：48 名（内、介護職員 26 名、外国人介護職員４名、アルバイト外国人２名）
インタビューで確認した機器	記録ソフト、e-ラーニング　等

2.　ICT 機器等の導入について

（1）　ICT 機器等を導入するに至った経緯（課題やきっかけ）

＜記録ソフト＞

- 外国人介護職員が日本で就労する主な目的は、母国に仕送りをするためにお金を稼ぐことであり、この点が大きな動機となっている。一方で、外国人介護職員の受け入れを始めた当初、外国人介護職員にとって記録業務が困難であるため、夜勤を担当することができないという課題があった。
- 施設としても人材確保の面で困っていたが、外国人介護職員自身も夜勤分の収入を得ることができないため、困っていた。
- また、紙での記録は、日本人職員でも文章が拙い場合があり、かねてより記録の方法を改善しなければならないと考えていた。
- 上記の背景のもと、記録ソフトの導入を考えていたが、外国語表記に対応した良い記録ソフトがなかった。
- 以前から知り合いであった機器開発企業と関連のある方と記録ソフトについて意見交換する中で話が進み、記録ソフトの開発に協力することになった。
- 開発協力では、記録ソフトの操作ボタンの位置や、多言語機能など、国籍や年齢を問わず、どんな人も感覚的に使える仕様にしてほしいという点を強調して伝えた。

3.　ICT 機器等の活用状況について

（1）　現在の ICT 機器等の活用状況（活用場面、頻度）

＜記録ソフト＞

- 記録ソフトは 2020 年に導入した。当時は 5 言語対応であったが、現在は 14 言語に対応できるようになっている。

- 最初は当施設のひとつのユニットで導入し、徐々に他のユニットに広げた。タブレットを各ユニットに２台ずつ置き、記録している。
- 特に記録ソフトの活用のための講習や準備は行わなかったが、スマートフォンと同じように、職員は感覚で使えている。
- アップデートされるときには、メーカーの担当者からマニュアル研修を実施してもらっている。
- 記録ソフトを使いきれていない部分があることや、大事なことは紙に書いた方が早いこともあるため、手書きのノートと併用している。また、様式が決まっている事故報告などは記録ソフトで対応ができないため、紙で書いている。
- 運用の仕方の認識を職員同士で統一することが大切である。

＜e-ラーニングについて＞

- 就職２年目の外国人介護職員（国家試験不合格）の１名のみを対象に、試験対策として語学学校が開発したアプリを使用している。当施設では、今までほとんどの外国人介護職員が国家試験に合格するので、対象者が少ない。
- 職員全員が実施する研修で、e-ラーニングは特に導入していない。（日本語学習のための e-ラーニング講座も実施していない。）
- 外国人介護職員の多くは介護福祉専門学校でしっかり勉強してから当施設に入職するため、介護分野に関する初歩的な研修は必要ないと考えている。

＜その他 ICT やテクノロジー機器について＞

- 床走行式リフトを 20 年前に導入した。外国人のために導入したわけではないが、日本人職員と一緒で、腰痛予防などの面では効果がある。
- 移乗や移動を目的としたスタンディングリフトを５年前に導入した。

4. ICT 機器等の導入・活用による外国人介護人材の受入れ・定着等に関する効果や変化

（1） ICT 機器等を導入したことによって、日本人職員、外国人介護人材、利用者にどのような効果や影響があったか

＜記録ソフト＞

- 外国人介護職員も簡単に記録ができるので、夜勤をすることができるようになった。
- 利用者が体調不良になってしまった等、緊急事態や利用者の家族対応の際には、外国人介護職員が焦ってしまい、正確に状況を伝えられなくなってしまうというケースがあるため、現在も外国人介護職員のみではなく、日本人職員とあわせてシフトを組むようにしている。
- 日本人職員からは、転記しなくて良いというところが特に魅力だと聞いている。
- 手書きの場合、ノートがある場所に行かないと内容を確認できなかったが、タブレッ

ト・PC で入力・閲覧することが可能になったので、記録ソフトを導入した後はリアルタイムで管理者が確認できるようになった。

- 記録ソフトが見守り支援機器と連動しているところが便利である。
- 利用者の様子に変化があったときに、タブレットですぐ入力できるのが便利である。（外国人介護職員）
- ミャンマー語の表示もできるが、一部の項目のみがミャンマー語表記となり、各利用者の個別の入力データは日本語表示のみで外国語表記ができない。そのため、日本語に慣れた現在は日本語表記で使っている。入職当初はミャンマー語の表記を活用しており、便利であった。（外国人介護職員）
- 漢字が分からないときは、翻訳アプリ等で調べながら記録しているが、予測変換や、テンプレートがあるため、便利である。（外国人介護職員）
- 記録に要する時間が短くなった。

（2） 外国人介護人材の確保・定着に ICT 機器等の導入・活用が強みとなるか

- 介護は「大変な仕事」「きつい仕事」というイメージが根強いが、ICT を活用できるのであれば、外国人介護職員もこの仕事を続けていけると感じてもらえるのではないか。
- 特に、記録業務に関しては、適切なツールを使用することで、外国人介護職員が「自分にもできる」と思えるようになる。

（3） 外国人介護人材が効果的に ICT 機器等を活用するために必要な工夫･配慮や環境整備

＜機器を導入する際に工夫していること＞

- ICT 機器等を導入する時には、まず試験的に小さい範囲で導入している。最初はユニット単位（14 名程度）で試験的に使い始めてみると、スムーズに導入ができ、徐々に他のユニットも関心を示すようになり、その後法人内での横展開をして、利用拡大を図った。
- 県老施協が実施するノーリフティングケア研修などには、現場の職員に参加してもらい、福祉器具の使い方やどの器具が使いやすいかなどを実感してもらっている。今年は、外国人介護職員のサブリーダーに研修に参加してもらった。
- また、施設長が一緒に参加することで、施設長のロボット、ICT に対する理解が深まり、現場職員が施設でも導入したいと言いやすくなると考えている。

⑨　スリーエス株式会社

1.　基本情報

インタビュー対応者：管理者

法人名	スリーエス株式会社
事業所名	―
地域	東京都千代田区
サービス種別	定期巡回・随時対応型訪問介護看護
職員数	法人全体：65 名（内、介護職員 50 名、外国人介護職員 10 名） 事業所：53 名（内、介護職員 50 名、外国人介護職員 10 名）
インタビューで確認した機器	記録ソフト、ビジネスチャット、e-ラーニング、オンライン会議ツール等

2.　ICT 機器等の導入

＜スマートフォン、パソコン＞

・ ハードウェアとしては、各職員に 1 台ずつスマートフォンを貸与している。また、それぞれの事業所に平均 5 台ノートパソコンを設置している。
・ 緊急時の連絡はスマートフォンでしている。

3.　ICT 機器等の活用状況について

（1）　現在の ICT 機器等の活用状況（活用場面、頻度）

＜記録ソフト＞

・ 記録ツールの中で、入室退室、ケアの内容、利用者の記録、特記事項を一律に記載・管理している。完全に業務に紐づく内容を記載している。
・ 手書きの記録は全くない。

＜ビジネスチャット＞

・ 社内のコミュニケーションとしてビジネスチャットを活用しており、全職員がアカウントを持っている。
・ シフト、事業所の連絡事項、出退勤、利用者ごとのチャンネルがある。「家族から電話があった」など、ケアの提供に紐づかない利用者に関するやり取りをしている。
・ ビジネスチャットと記録ソフトで分かれた情報をどうキャッチアップするかという課題はあるものの、そこまで使い分けや情報量の多さに困っている職員はいない。入社当初は情報量に圧倒されていた職員も、数か月経過すると慣れている。

＜e-ラーニング＞

・ 法定研修を e-ラーニングで受けている。

＜オンライン会議ツール＞

- 事業所で対面の会議をする際、オンライン会議ツールで遠隔から参加してもらうということもある。
- 申し送りは毎日行われており、その日の議事録担当者が議事録を作成する。議事録の担当は外国人介護職員もしている。
- まだ文字起こしのツール等は導入していないが、今後、生成 AI も含めた業務効率化は、会社としても推奨したい。

（2） ICT 機器等の活用を促進するために、現在、実施している工夫・配慮や環境整備

＜ビジネスチャット＞

- 大事な情報（ケア内容の変更等）は、ビジネスチャットでも赤字で申し送りをする等、コミュニケーションのルールを作っている。

4. ICT 機器等の導入・活用による外国人介護人材の受入れ・定着等に関する効果や変化

（1） ICT 機器等を導入したことによって、日本人職員、外国人介護人材、利用者にどのような効果や影響があったか)

＜記録ソフト＞

- 遠隔で記録を確認できることにより業務が効率化した。
  - 外国人介護職員は、本記録ソフトの利用者記録を読み込む傾向が強い。口頭での申し送りや手書きベースで事業所でのみ確認できる記録よりも、スマートフォンで見たいと思ったときにいつでも文字ベースで情報をキャッチアップできるので便利と感じているよう。文章で書かれているものを遠隔で確認できることが業務のしやすさにつながっていると感じる。
  - 全員が記録の情報を確認できるという点でケアのクオリティは上がるが、マネジメントのしやすさに記録ソフトが使える印象はあまりない。

（2） 今後の ICT 機器等の導入・活用の展開

＜日本語能力向上に関するツール＞

- 外国人介護職員が持つ、ケア場面で日本語能力を磨いていきたいという気持ちに応えられるような ICT が使えるようになるとよい。
- 対話型の ICT や、学びの環境を作っていきたいと思う。まだうまく機器は見つけられていない。

＜見守りカメラ＞

- 国籍に関わらず、在宅で見守りカメラが入っていると、事故等があったときに、原因分析、検証ができるので良いと思う。

- 利用者の家族が自宅に 360 度のカメラを設置しているケースはあるが、会社として設置しているわけではないため、職員が映像の内容を見えるわけではない。
- カメラの導入には、遠隔でケアを見られることのプレッシャーがあると思う一方、例えば認知症の方だと「物を取られた」等の誤解が生じるケースがあるので、カメラがあることで、誤解が及ばないという安心感があると思う。
- ただし、在宅でのカメラの設置は、プライバシーとの兼ね合いがセンシティブである。本当に必要な時に、限られた時に映像を見るという形にする必要がある。積極的にカメラを導入するというところには至っていない。

5. その他

(1) 外国人介護人材が働きやすい職場にするために工夫していること

- 相談しやすい環境づくりとして、すべての事業所に複数の外国人介護職員を配置している。外国人介護職員が１人よりも、２人の方が心理的な安全性は大きいと思う。
- また、評価は国籍ではなく、パフォーマンスでフィードバックするということも心理的安全性に大きな影響を与えていると思う。同社では、外国人介護職員もリーダーをしている。日本人介護職員よりも若く活躍している方もいる。公平に評価することは大事である。

⑩　セルフサポート株式会社　訪問介護まごのて西陣

1.　基本情報

インタビュー対応者：管理者、日本人職員、外国人介護職員

法人名	セルフサポート株式会社
事業所名	訪問介護まごのて西陣
地域	京都市上京区
サービス種別	訪問介護
職員数	法人全体：89 名（内、介護職員 82 名、外国人介護職員２名） 事業所：50 名（内、介護職員 50 名、外国人介護職員２名）
インタビューで確認した機器	e-ラーニング、ビジネスチャット、翻訳機・翻訳アプリ、オンライン会議ツール

2.　ICT 機器等の導入について

・　職員同士の連絡ツールとして、翻訳機能もあるビジネスチャットを活用している。
・　その他、特に ICT 機器等は導入していない。記録も手書きである。

3.　ICT 機器等の活用状況について

（2）　現在の ICT 機器等の活用状況（活用場面、頻度）

＜ビジネスチャット＞

・　利用者ごとのグループと、事業所全体のグループがある。緊急時だけでなく、普段の連絡でも活用している。
・　何か困ったことがあったときは、日本人職員にビジネスチャットで連絡をする。以前、外国人介護職員が利用者宅を訪問し利用者の体調が急変したときがあった。その際、ビジネスチャットで日本人職員に連絡をして、対応方法があっているかを確認しながら、対応した。
・　同時翻訳機能も使っている。

＜翻訳アプリ＞

・　外国人介護職員は、日本語のコミュニケーションが難しいときにスマートフォンの翻訳アプリで調べている。
・　外国人介護職員にとっては利用者との会話よりも、利用者の家族とのコミュニケーションが難しい。家族から病気など、たくさんのことを聞かれる。家族の話している日本語の内容は、翻訳アプリがなくても概ね理解ができるが、外国人介護職員からうまく日本語で話せないことが多い。その場合は、スマートフォンで翻訳アプリを使って、自分が言いたいことを翻訳して伝えている。

＜オンラインミーティングツール＞

- 対面の会議の他、オンラインで会議もするが、録画はしない。リアルタイムで参加できなかった場合は、議事録で確認してもらう。議事録は現在、日本人職員が担当している。

＜e-ラーニング＞

- 介護・障害福祉・在宅医療向けのオンライン動画研修サービスを活用している。アプリで学習ができる。

4. ICT 機器等の導入・活用による外国人介護人材の受入れ・定着等に関する効果や変化

（1） ICT 機器等を導入したことによって、日本人職員、外国人介護人材、利用者にどのような効果や影響があったか

＜ビジネスチャット＞

- 緊急時の対応
  - 外国人に限らず、SOS、緊急時の対応で便利だと感じる。外国人介護職員から緊急時にヘルプの連絡があったのは、利用者の急変があった時の 1 回だけである。
  - 困ったときに、その場で、グループで相談ができることが便利である。最近は「バイクが動かないのだけどどうしよう」という相談がグループでなされていた。誰かが困っているときに、みんなが助け合えるようなツールになった。
- 翻訳機能
  - 自動翻訳の機能が便利である。自動の翻訳機能がない場合、コピー&ペーストで翻訳する必要があるため、時間がかかっていた。

- 普段の情報共有がしやすくなった。
  - マニュアル、部屋番号等、忘れてしまうような内容をメモで置いておけたり、すぐに聞いて、誰かが答えてくれたりすることが助かる。

（2） 今後の ICT 機器等の導入・活用の展開

- 法人の方針として、職員を信じて業務を任せることを重視している。業務効率化のために ICT 機器等を導入することは検討しているものの、現状では法人の方針と相いれない部分も多く、導入に対して非常に積極的という立場ではない。
- 入力業務や事務業務が効率化されることで、介護の質の向上が見込めるのであれば、ICT 機器等の導入は歓迎である。例えば、無駄に手書きの記録に時間がかかっている状況があれば、改善は必要である。業務を効率化しながら、法人が大切にしたい考え方とのバランスをどうとるかが難しい。
- 利用者の自宅にカメラを置くということも、メリットは理解できるが、法人の考え方と合わない部分があり、導入には消極的な立場である。

5.　その他

（1）　今後の外国人介護職員の受入れについて

・　直近の２、３年で、訪問介護の現場で外国人介護職員が来ても、特別視することは少なくなったと感じる。以前は、外国人介護職員に対して構える利用者が多かった印象があるが、そうした空気がなくなってきている。

・　英会話を学びたいからと外国人介護職員に英語で会話を交わしたり、メッセージをしたりする方もいる。このように、外国人介護職員のおかげで、利用者の生活が豊かになった面もある。

（2）　外国人介護職員が働きやすい職場にするために工夫していること

・　文化の違いを理解すること。外国人介護職員の場合、一時帰国で約１ヶ月休むこともある。外国人介護職員の文化や育った環境を理解したうえで、どのようにマネジメントできるかを考えながら、相手との関係を築いて、気持ちよく働いてもらえることを大切にしている。相手を知り、理解することが重要である。

・　外国人介護職員が初めて利用者を担当する場合、上職者が事前に訪問し、利用者やその家族へ外国人介護職員の経歴も踏まえて、説明とお願いをする。利用者に信頼・安心してもらえるように対応する。

・　利用者が職員を受け入れるかどうかに、職員の国籍はそれほど問題にならないと認識している。日本人職員でも断られることはある。

⑪　株式会社 SPIN　スピンケア 24 つむぎ二見町

1.　基本情報

インタビュー対応者：管理者、日本人職員、外国人介護職員

法人名	株式会社 SPIN
事業所名	スピンケア 24 つむぎ二見町
地域	兵庫県明石市
サービス種別	定期巡回・随時対応型訪問介護
職員数	法人全体：35 名（内、介護職員 14 名、外国人介護職員 21 名） 事業所：13 名（内、介護職員 10 名、外国人介護職員 10 名）
インタビューで確認した機器	記録ソフト、ビジネスチャット、見守り支援機器、AI 議事録ツール、インカム（２回目）　等

2.　ICT 機器等の導入について

（1）　ICT 機器等を導入するに至った経緯（課題やきっかけ）

＜インカム＞

- 一番の課題はコミュニケーションである。ビジネスチャットや記録ソフトでのリアルタイムのコミュニケーションはできているが、直接会える機会が少ないので、もっとコミュニケーションがとれるようにしたいと思っていた。
  - ビジネスチャットでも必要事項を共有するが、文字でのコミュニケーションとなるため、細かいニュアンスが伝わりにくい。
  - 担当者会議等の打合せでは、参加した職員しか細かいニュアンスが分からない。担当者会議をそのままオンラインでつなぎ、リアルタイムで聞けると良いのではないか考えた。
- 迅速な情報共有や指示が可能となり、職員を守ることにつながる。在宅系サービスのため、利用者の自宅に行くと利用者が急変していることがある。その際に、リアルタイムで上司や看護師等とつなぎ、その場で指示が出せたら、職員も安心できると考えた。
  - セクシャルハラスメント、パワ―ハラスメント等が万が一起きた場合も、インカムで繋がっていれば迅速に情報共有や SOS が出せると考えている。
- 導入しているインカムは動画も共有できる（スマートフォンのカメラで撮影）。会話とあわせて、動画をアプリで共有できるため、利用者の急変時も呼吸の状態等をスムーズに看護師に情報提供できる。

（2）　ICT 機器等の選定理由

- 同じ建物内ではなく、地域で使えるインカムという点で検討した結果、スマートフォンでアプリとして活用できるインカムを導入した。スマートフォンの機種変更が必要

であったが、インカムの導入による業務量の負担軽減を考えると、機種変更をする価値があると考えた。

- アプリ型のインカムのため、子機が不要である。ランニングコストは、１人（１アカウント）1,500/月と低い。インカムは、機器が高額で導入のハードルになっているが、スマートフォンのアプリを使うため、機器を購入する必要がない。
- また、一般的な骨伝導のイヤホンで使用できる。

3. ICT 機器等の活用状況について

（1） 現在の ICT 機器等の活用状況

＜インカム＞

- 2025 年１月から試用を開始し、２月から本格的に導入する。
- 担当者会議の情報をビジネスチャットで周知して、リアルタイムで聞きたい人がインカムで会議を聞く。
- 訪問型の介護サービスにおいてサービス同行する必要がある際、管理者が休日出勤や夜間に同行して対応していた。インカムがあれば、管理者が別のところにいても、インカムで繋げて、オンラインでサービス同行が可能である。
- 利用者の自宅ごとに、気を付けないといけない点や勝手が違う。サービス同行時に、許可を取ったうえで、スマートフォンで撮影・録画をしてインカムで共有すれば、後から他の職員も見ることができる。

＜スマートフォン＞

- １人１台貸与している。高価な機器であるため、ケースも会社で用意する。誓約書まではいかないが、機器の取扱いについて定めたルールを職員と共有している。

＜見守り支援機器＞

- 常に見ているわけではなく、必要時に確認するだけで、プライバシーには配慮している。見たときは、画像が保存されるようになっており、その時の状況は後からも確認が可能。ご家族にも情報共有される。
- 60 名くらいの利用者がいるが、そのうちリスクのある利用者 10 名くらいのご自宅に設置している。
- 基本は夜間のサービスの代替で活用している。メリットは入眠の邪魔をしないこと。夜間訪問すると起こしてしまい、昼夜逆転につながることもある。

＜ビジネスチャット＞

- 記録ソフトとは別に、利用者ごとのグループも作成しており、その中でも関係者間でコミュニケーションをとっている。ビデオ通話で、海外にいるご家族に様子を伝え、看取ったケースもあった。

＜AI 議事録ツール＞

- AI の議事録ツールを導入している。議事録の作業は職員にとって負担であるため、担当する職員が議事録の内容を大幅に要約してしまっていた。そのため、会議に参加していない人が理解しにくい議事録になっているという課題があった。
- AI 議事録ツールは、人間による恣意的な切り取りがない点も、便利である。

（2） ICT 機器等の活用を促進するために、現在、実施している工夫・配慮や環境整備

- 徹底的に紙を無くしている。紙で残すことが必須の書類（契約書類）のみファイルに綴じて、そのほかはデータにして記録ソフトにいれる。
- このため、スマートフォンさえあれば、利用者情報を全て確認が可能である。担当者会議もスマホのみで参加が可能となる。紙ファイルを無くすリスクもあるため、ペーパーレス化している。
- 運営指導も PC をお渡しし、ペーパーレスの環境で実施している。運営指導にかかる時間も短い。
- 他法人が真似することは難しいことではないが、スマホを稼働数しか置いていないなど、お金をかけないところが多い。アナログや紙に対する未練を断ち切ることが必要。

4. ICT 機器等の導入・活用による外国人介護人材の受入れ・定着等に関する効果や変化

（1） ICT 機器等を導入したことによって、日本人職員、外国人介護人材、利用者にどのような効果や影響があったか

＜インカム＞

- 気軽にコミュニケーションを取れることがメリット。対面ではマネジメントをしやすいが、訪問系サービスの業態は、マネジメントする側が時間を調整したり、職員に会いに行ったりしないと、直接コミュニケーションを取ることが難しい。わざわざ電話する必要はなくても、インカムのようにつながっていて、気軽にコミュニケーションができることが大きなメリットである。
- 外国人介護職員からも、その場に行かなくても会話ができることが便利だという意見があった。
- 安心感が向上する。外国人だけでなく、若い人が在宅を選ばない理由の中に、訪問系サービスでは 1 人で対応しないといけないため怖いという理由がある。インカムがあって他の職員とつなぐことができれば、近くにいてくれるという安心感もあり、不安も減る。

＜見守り支援機器＞

- 職員は事務所の PC、スマートフォンから確認ができる。

- 施設では、ナースコールがなるたびに、見に行くことができるが、訪問系サービスの場合は難しい。見守りカメラがあることで、利用者の安心にもつながる。
- ハラスメント対策にもつながる。外国人介護職員の場合、ハラスメントの被害にあっても、就労継続が出来なくなるのではないかといった不安等から、上長に報告するのにハードルがある。

＜ビジネスチャット＞

- いつでも繋がっている安心感がある。

⑫　**近藤佑次氏**

1.　基本情報

インタビュー対応者：訪問介護サービス利用者（近藤氏）、外国人介護職員（Ｂ氏）

2.　サービス利用者の近藤氏について

・　中途障害で日常生活を送るのに全介助が必要となった。移動には電動車椅子を使用している。

・　2013 年から一人暮らしを始めた。一人暮らしをするにあたり重度訪問介護サービスを１日 24 時間使えるように調整し生活している。

3.　外国人介護人材の状況

（1）　訪問介護員の状況

・　現在、13、14 名の訪問介護員がサービスに入っており、その内外国人が４名（「留学」３名）である。

（2）　外国人訪問介護員の状況

・　４名の外国人訪問介護員は全員同一の事業所（社会福祉法人 AJU 自立の家 障害者ヘルパーステーション・マイライフ）に登録・派遣されており、その内１名は２つの事業所に登録している。

・　AJU 自立の家に職員は 100 名ほど在籍しており、バングラデシュ人が 10-15 名、訪問介護員として登録している。

・　外国人訪問介護員の B 氏は、2023 年４月から訪問介護員としてアルバイトをしている。他の２名の外国人訪問介護員は２年半～３年働いている。もう１人の外国人訪問介護員は、他の職員がシフトに入れない時のための臨時の職員である。

（3）　業務の状況について

・　外国人訪問介護員がサービスに入る際は、最初は、先輩の外国人訪問介護員が同じ時間にサービスに入り、OJT で指導をしている。

（4）　外国人介護人材の受け入れについて

・　外国人訪問介護員を受入れた当初から抵抗感はなかった。日本人、外国人で技術的な差はほとんど感じていない。

・　一方、コミュニケーションには時間がかかる場合があり、特に言語の壁を感じることがある。

4.　ICT 機器等の導入について

（1）　ICT 機器等を導入するに至った経緯（課題やきっかけ）

＜スマートスピーカー＞

・　電気のオン・オフ操作や、テレビ、エアコン、洗濯機などの家電操作に活用するために導入した。ほとんどの電化製品に接続している。

（2）　ICT 機器等の選定理由

・　メジャーで普及しているという観点から機器は選定した。

5.　ICT 機器等の活用状況について

（1）　現在の ICT 機器等の活用状況・効果

＜スマートスピーカー＞

・　スマートスピーカーは自宅に設置しておけば、音声で翻訳機能を活用できるため、非常に便利である。音声認識を使って翻訳できるので、手を使わずに簡単に意思疎通を図ることができる。スマートフォンの翻訳機能はあまり使わない。

・　今は外国人訪問介護員の日本語能力にほとんど問題がないため、翻訳機能は以前より活用頻度は低くなっている。

・　日常生活の中で、「調味料を取ってほしい」「はさみがほしい」などの要求について、日本語の単語の意味が伝わらないときに、スマートスピーカーを通じて「単語をベンガル語に訳して」「英語に訳して」と伝えることはある。

・　ベンガル語から日本語については、正確な翻訳結果が出ているか分からない場合があるため、主に英語もしくはやさしい日本語で使用している。

（2）　ICT 機器等の活用に関して、現在、困っていること・課題

・　スマートスピーカーに限らず、機器については、外国人訪問介護員に合わせた設定の変更（母国語に設定できること）があると良い。

・　翻訳をベンガル語でする際、正しい翻訳かどうかが分からない課題がある。

（3）　今後の ICT 機器等の導入・活用の展開

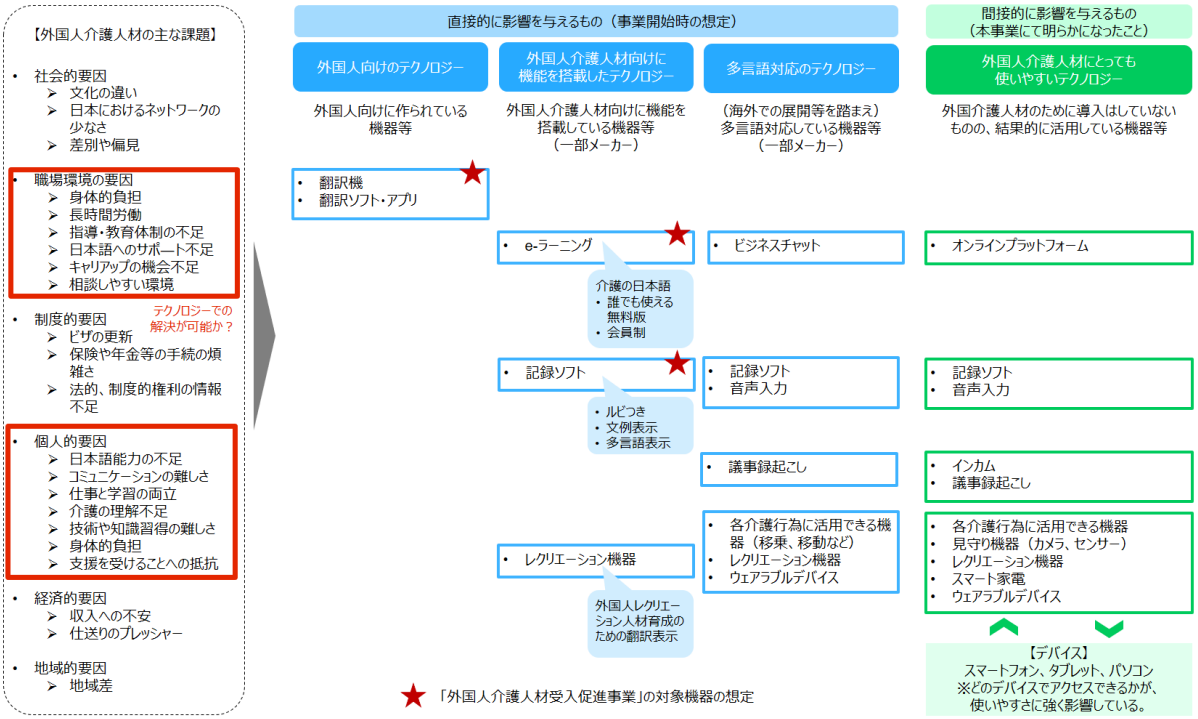
・　同時通訳機能をもつウェアラブル機器（特にベンガル語に対応するもの）があれば便利だと考えている。そのような機器はすでにあるが、ベンガル語に対応していないため、使用できない。

・　現状ではそこまで同時翻訳機能の必要性は感じていないが、今後必要な場合には積極的に活用したい。

3）まとめ

先進事例先へのインタビュー結果からは、外国人介護人材のために ICT 機器等を導入したケースは少なく、施設・事業所の業務改善のために導入した ICT 機器等が、結果的に外国人介護人材の働きやすさにも効果的であったという結果が得られた。本事業では、当初、「外国人介護人材受入促進事業」の対象機器でも翻訳機や e-ラーニング等、外国人介護人材の言語をサポートする ICT 機器等を中心に考えていた。しかし、実際には、見守り支援機器等の視覚的に情報を確認できる機器や、インカム等の情報共有を支援する機器等が外国人介護人材の働きやすさにとっても有効であることが明らかとなった。ICT 機器等の導入は単なる言語サポートにとどまらず、外国人介護人材の業務全般に好影響を与える重要な要素となっていた。

図表 18　外国人介護人材の受入れ・定着に効果的なテクノロジー



出典：弊社作成

➢ ICT 機器等の導入状況について

今回インタビューした施設・事業所では、業務の効率化、職員の負担軽減、安全確保等の多岐にわたる目的で、主に、以下の ICT 機器等が導入されていた。

導入機器	導入の背景
インカム	・ リアルタイムなコミュニケーション強化 ・ 送迎時の連絡の効率化 ・ 夜勤時の安心感向上
記録ソフト	・ 記録の正確性向上と効率化 ・ 音声入力機能と連動し、記録業務を効率化
見守り支援機器	・ 夜勤時の負担軽減
翻訳機・翻訳アプリ	・ 外国人介護職員受入れ初期のコミュニケーション ・ 日本語教育の一環
スマート家電	・ 利用者の自立支援（音声操作が可能な方に対して）

➢ ICT 機器等の活用時の工夫とポイント

各施設・事業所では、ICT 機器等を効果的に活用するために、さまざまな工夫を行っていた。例えば、インカムのグループ機能を活用し、管理職と一般職員のグループを分けることで、適切な情報共有を実現していた。また、記録ソフトとチャットツールを使い分けることで、公式な記録は記録ソフトを使用し、日常的な情報共有はチャットツールで行う等、業務の効率化を図っていた。さらに、インカムや記録ソフトとの互換性を確保するため、全職員のスマートフォンを統一し、スムーズな運用を可能にしている施設・事業所もあった。

使用時のルールを明確にしている施設・事業所も複数あった。例えば、インカムの置き場所、充電の仕方等ルールを設けることで、誰もがいつでも使える状態を整備していた。機器の破損を防ぐために、機器を保護するケース等もあわせて提供するケースもあった。また、見守りカメラに関しては、必要時に確認することで利用者のプライバシーを確保していた。

➢ ICT 機器等の導入時の課題

ICT 機器等の導入には、機器の互換性、ランニングコストの負担、データ管理、職員のデジタルスキルのばらつき、翻訳機の活用といった課題が挙げられた。例えば、ICT 機器等の活用においては、デバイスに依存することから、ソフト等との互換性によっては機種変更をしなければならない場合がある。

また、インカムやスマート家電の導入費用が財政的な負担となることも課題の一つである。データ管理に関しては、録音や映像データの保存・削除ルールの明確化が求められる。さらに、高齢職員の機器操作に対する苦手意識があり、研修の実施が必要と考えられた。

翻訳機の活用については、受入れ導入時には活用しているものの、継続的な使用はされていなかった。特に、初期から外国人介護人材を受け入れている施設・事業所では、先輩となる外

国人介護人材が、母語にて後輩をサポートすることが可能となるため、翻訳機の必要性が低くなっていると考えられる。また、職員や利用者とのコミュニケーションにおいて、日本語は必須であることから、日本語の早期習得のために、一部の施設・事業所では翻訳機の導入に積極的ではないことも伺えた。

➢ 訪問系サービス事業所での ICT 機器等の活用

訪問系サービスの現場では、ICT 機器等の活用が特に重要視されていた。例えば、インカムを導入することで、トラブルが発生した際に管理者とリアルタイムで連携でき、迅速な対応が可能となっていた。また、記録ソフトを活用すれば、訪問先でも過去の記録を即座に確認でき、利用者の状態を正確に把握した上で適切なケアを提供できる。さらに、利用者宅に音声操作が可能なスマート家電を導入することで、利用者自身が家電を調整しやすくなり、自立支援にもつながっていた。加えて、見守りカメラの設置は、１対１で業務を行う訪問介護員の安全確保に寄与し、安心してサービスを提供できる環境づくりに貢献していると考えられた。

このように、先進事例の施設・事業所では、外国人介護人材に特化した機器だけでなく、一般的な ICT 機器等も、外国人介護人材の働きやすさ、業務効率の向上、ケアの質の向上に寄与する形で効果的に活用されていた。

2. 外国人介護人材へのアンケート調査

1）アンケート調査概要

① 調査目的

外国人介護人材が有効だと感じる職場環境や支援内容を確認すること及び、これら環境や支援内容に ICT 機器等が含まれるか、また含まれる場合、どのような ICT 機器等が有効であるかについて把握することを目的として実施した。

② 調査対象

本事業の先進事例のインタビュー調査に協力いただいた５法人に所属する外国人介護人材

③ 調査方法

外国人介護人材に対して、Web 調査を実施（Web フォームをメール形式で５法人の担当者に送付の上、外国人介護人材に回答いただいた）

④ 調査時期

2024 年 12 月 23 日～2025 年１月８日

⑤ 調査項目

主な調査項目は下記の通り。

- 外国人介護人材の基本情報（日本語能力や在留資格）
- 介護業務における ICT 機器等の活用状況・活用内容、使用実感、今後使用したい ICT 機器等
- 緊急時（事故が起きた際）に活用したい機器について　等

  ※法人によって導入・活用している ICT 機器等が異なることから、アンケートを依頼する際には、介護ロボットや ICT 機器等のテクノロジー全般に関して画像と簡単な説明資料を添付した。

⑥ 回答数

調査期間中に 119 名（５法人いずれも少なくとも１名は含む）より回答をいただいた。

⑦ 集計・分析にあたる留意点

自由記述については、明らかな誤字脱字の修正と、回答者や回答者所属法人が特定されないように文意を変えない程度の調整を行っている。

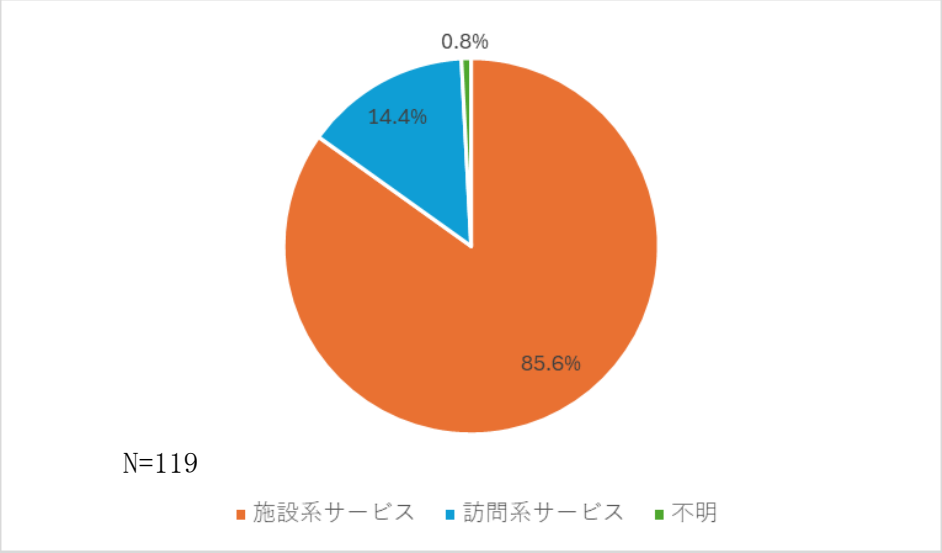
実際のアンケートでは、法人名も回答いただいているが、本アンケートでは法人に因らない外国人介護人材の ICT 機器等の活用状況や活用したい機器等について把握したいことから、法人別の回答は公開しない。

２）アンケート調査結果

①　就労するサービス種別について

全体では、施設系サービスの事業者の 85.6%（101 名）の職員に回答をいただき、また、訪問系サービスの事業者の 14.4%（17 名）の職員に回答をいただいた。

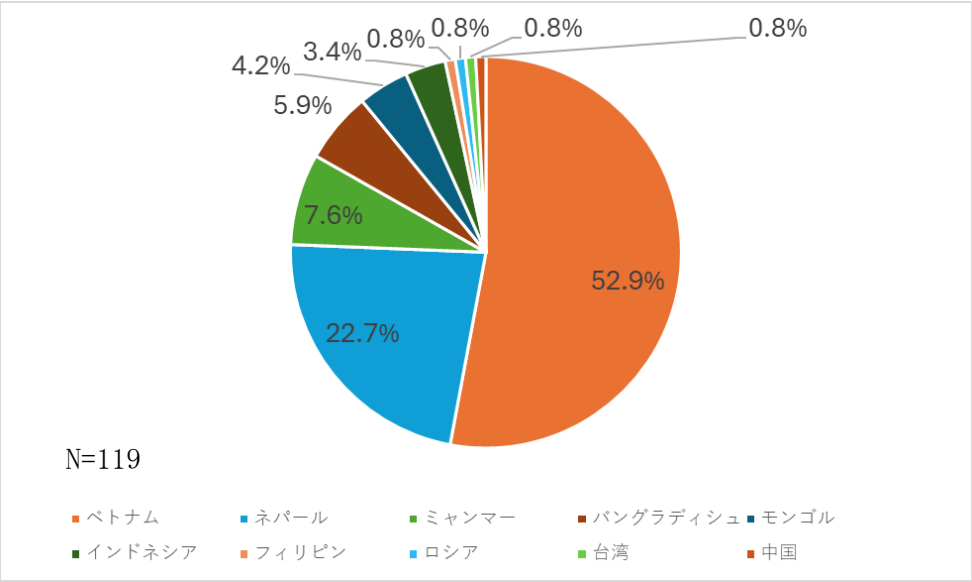
図表 19　介護種別



②　出身国について

全体では、ベトナムが 52.9%（63 名）と最も多く、次いで、ネパールが 22.7%（27 名）、ミャンマーが 7.6%（９名）、バングラデシュが 5.9%（７名）という結果になっている。その他には、モンゴル（５名）、インドネシア（４名）、フィリピン（１名）、ロシア（１名）、台湾（１名）、中国（１名）と合計 10 か国の方（計 119 名）の回答があった。

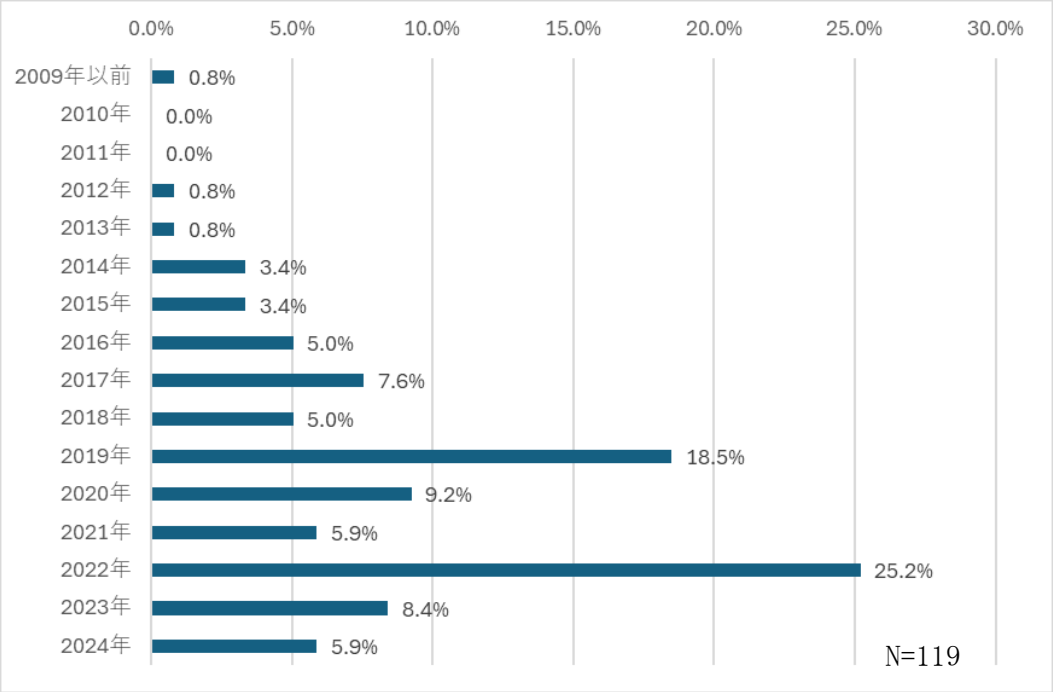
図表 20　出身国



③　来日年について

全体では、2022 年が 25.2%（30 名）と最も多く、次いで、2019 年の 18.5%（22 名）となっており、直近 6 年（2019 年～2024 年）が 73.1%（87 名）を占めている。なお、2010 年、2011 年に来日した職員は本アンケート回答者の中には、存在しなかった。

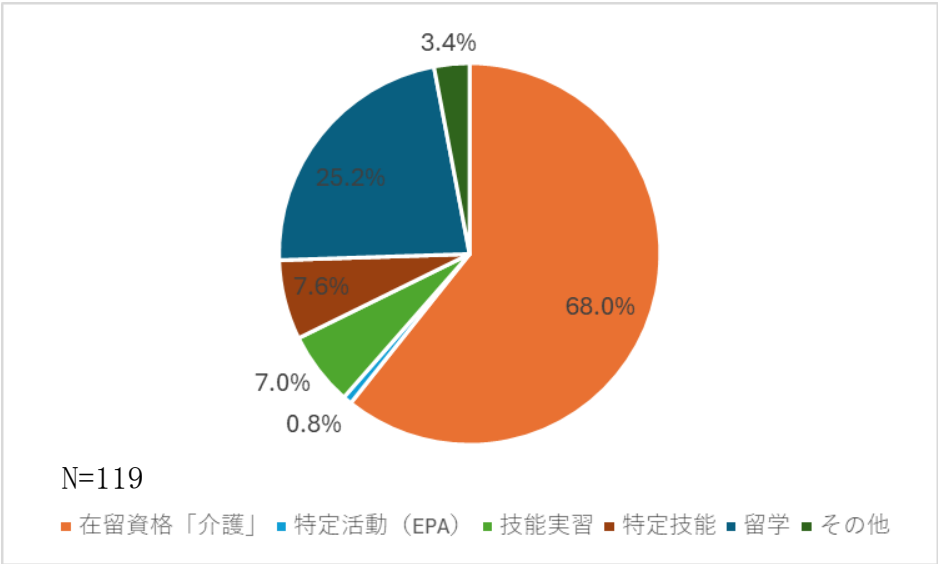
図表 21　来日した年



④　現在の在留資格について

全体では、在留資格「介護」の職員が 68.0%（68 名）と最も多く、次いで、「留学」が 25.2%（30 名）であった。「その他」は、「日本人の配偶者等」、「定住者」等の回答であった。

図表 22 現在の在留資格



⑤　現在の日本語レベルについて

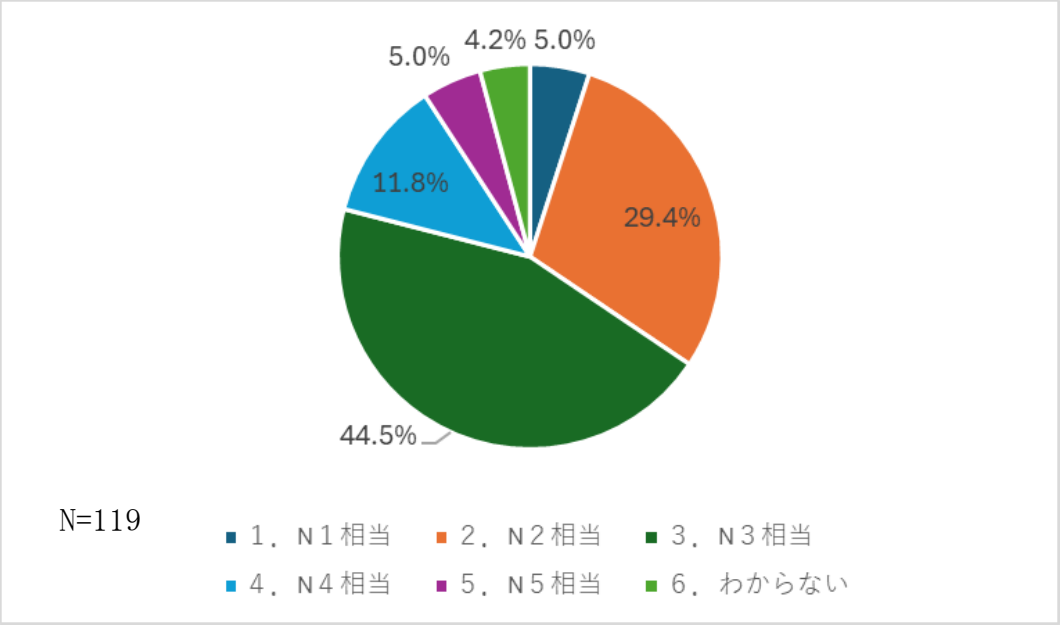
全体では、N３相当の職員が 44.5%（53 名）と最も多く、次いで N２相当の職員が 29.4%（35 名）であった。具体的な人数別では、N１相当職員が６名、N２相当職員が 35 名、N３相当職員が 53 名、N４相当職員が 14 名、N５相当職員が６名という結果になっている。

現在の日本語レベルが、N１～N２相当の職員については、2019 年に来日した職員が 17.1%（７名）と最も多く、当該年も含めた 2019 年以前に来日した職員で 61.0%（25 名）を占めている。

N３相当の職員については、2019 年に来日した職員が 24.5%（13 名）と最も多い一方で、2019 年以前に来日した職員で 41.5%（22 名）を占めている状態である。

N４～N５相当職員については、2022 年に来日した職員が 45.0%（９名）と最も多く、直近４年（2021 年～2024 年）で 70.0%（14 名）の職員が来日している状況にある。なお、N４～N５相当職員の 2019 年以前の来日職員数は 25.0%（５名）という結果になっている。日本に滞在する期間が長い人ほど、日本語レベルは高い傾向にある。

図表 23　現在の日本語レベル



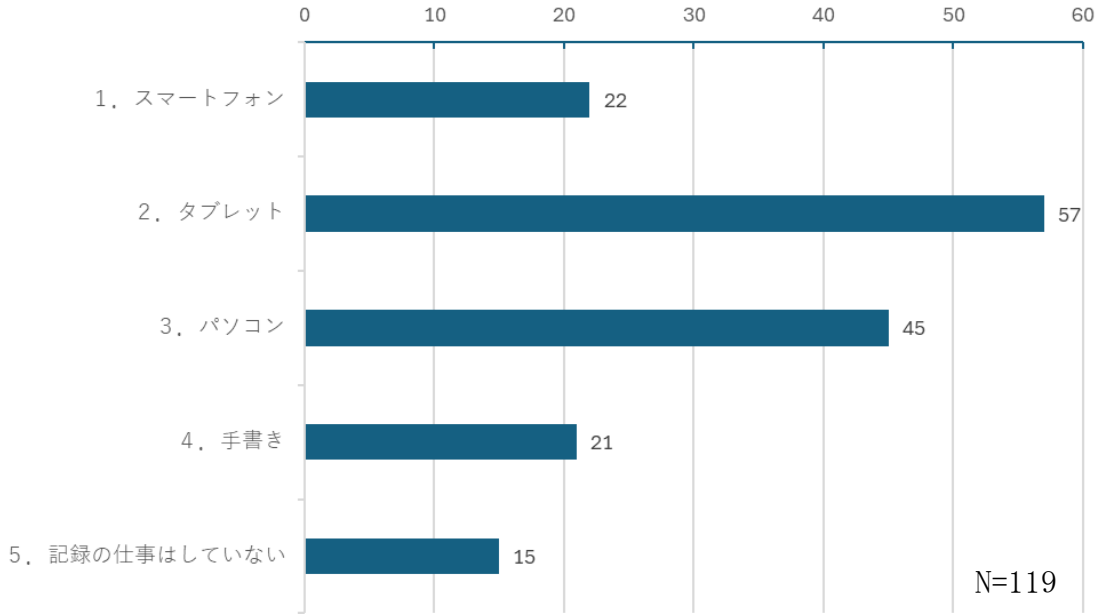
⑥　介護記録の記入の際に使用している ICT 機器等（スマートフォン/タブレット/パソコン）の使用状況及び使用実感について

全体では、介護記録の際に「タブレット」を活用している職員が 47.9%（57 名）と最も多く、次いで「パソコン」を活用している職員が 37.8%（45 名）であった。17.6%（21 名）は介護記録の際に、「手書き」と回答をしているものの、約 7 割の職員が記録入力の際に、なにかしらの機器を使用している。また 9 割以上の職員がこれら機器について、希望する時に使用することができると回答している。

日本語レベル別では、N１～N２相当の職員については、それぞれの使用機器について、「スマートフォン」の活用が 13 名、「タブレット」、「パソコン」の活用がともに 18 名の結果になっている。一方、N３相当の職員については、「スマートフォン」の活用が 7 名、「タブレット」の活用が 25 名、「パソコン」の活用が 22 名という結果となっており、N４～N５相当の職員については、「スマートフォン」の活用が 1 名、「タブレット」の活用が 12 名、「パソコン」の活用が 4 名という結果になっている。

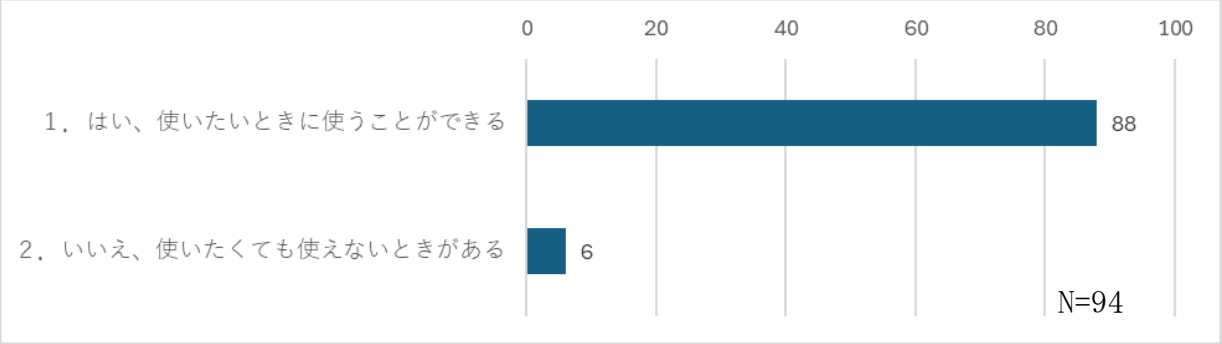
（設問７）あなたは介護記録をなにで書いているか（※複数選択）

図表 24　介護記録の記入方法



（設問８）設問７でスマートフォン/タブレット/パソコンを選択している場合、これら機器について自分が使いたいときに使うことが出来るか（数はたくさんあるか）。（※単一選択）

図表 25　スマートフォン/タブレット/パソコンの活用状況



（設問９）スマートフォン/タブレット/パソコンで記録を入力できることについては、どのように思うか。（自由記述）

自由記述の内容（抜粋）

※文意を損ねない範囲で誤字脱字等を修正している。

＜肯定的な反応＞

- 便利
- 時間の節約が可能
- 多くの情報を保存し、必要なときに簡単に見つけることが出来る
- パソコンの場合、漢字の入力など簡単に素早く実施可能
- 見たら読めるが、書けない漢字が多くある。これら機器を使えば、記録した際に、同時に翻訳をすることもできるので、便利
- 間違うことなく記録することが出来る
- 漢字の間違えを自動で訂正してくる機能があるので、便利
- 介護にあてる時間を増やすことが出来る
- 転記ミスを防止できる
- 手書きより時間もかからず、漢字も覚えやすくなるので良い

＜それ以外の反応＞

- 勤務後に入力をしない職員もいるため、正しい情報を参照できない場合もある
- 必要だと思うが、時間がかかる

⑦　音声入力の使用状況及び使用実感について

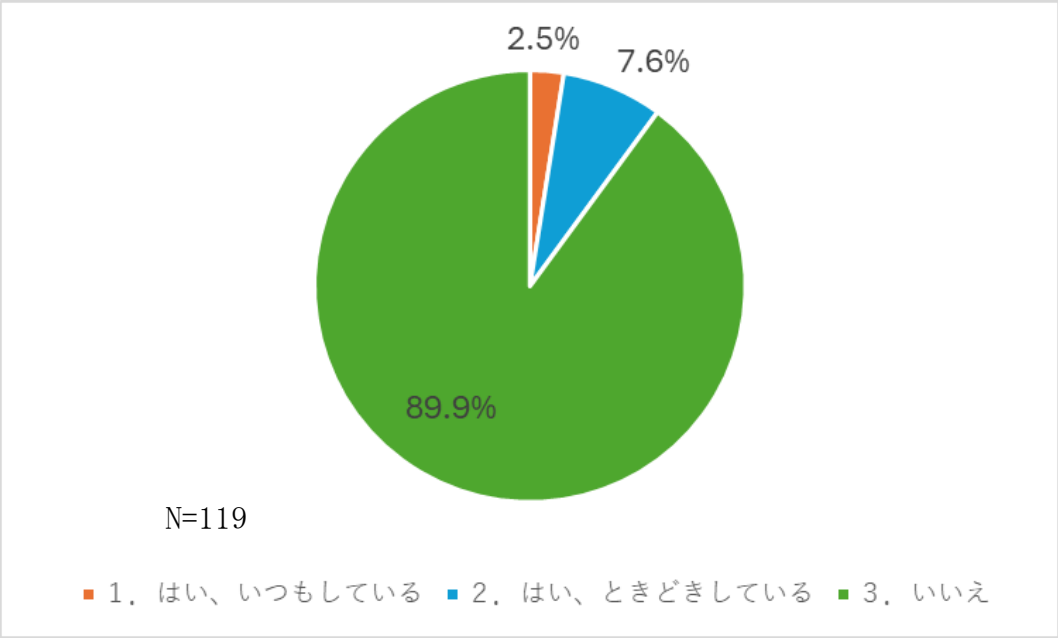
全体では、音声入力を活用していない職員が 89.9%（107 名）と大多数を占める結果になっている。音声入力を活用していると回答した 10.1%（12 名）の職員のうち、７割以上の職員が希望する時に使用することが出来ると回答している。

音声入力を活用している 12 名の日本語レベル別内訳は、N１～N２相当の職員 14.6%（６名）、N３相当の職員 9.4%（５名）、N４～N５相当の職員 5.0%（１名）という内訳になっている。いずれの日本語能力レベルでも音声入力機器を活用している職員がいる一方で、日本語レベルが高い方が、これら機器を活用している割合が大きいことも確認できた。これは、日本語能力が高い外国人介護人材の方が記録業務を任される機会が多い可能性や、音声入力に対する心理的ハードルが低いことなどが要因として考えられる。

音声入力の使用感触については、使用している 12 名のうち、７名が肯定的な反応を示している一方、正しい発音が要求されるため、むしろ記録業務が困難になる等、懸念点についても複数名より回答があった。また、使用していない職員についても、肯定的な反応もある一方で、日本語を忘れる可能性を始めとして、発音上の問題をあげる職員も複数人存在した。

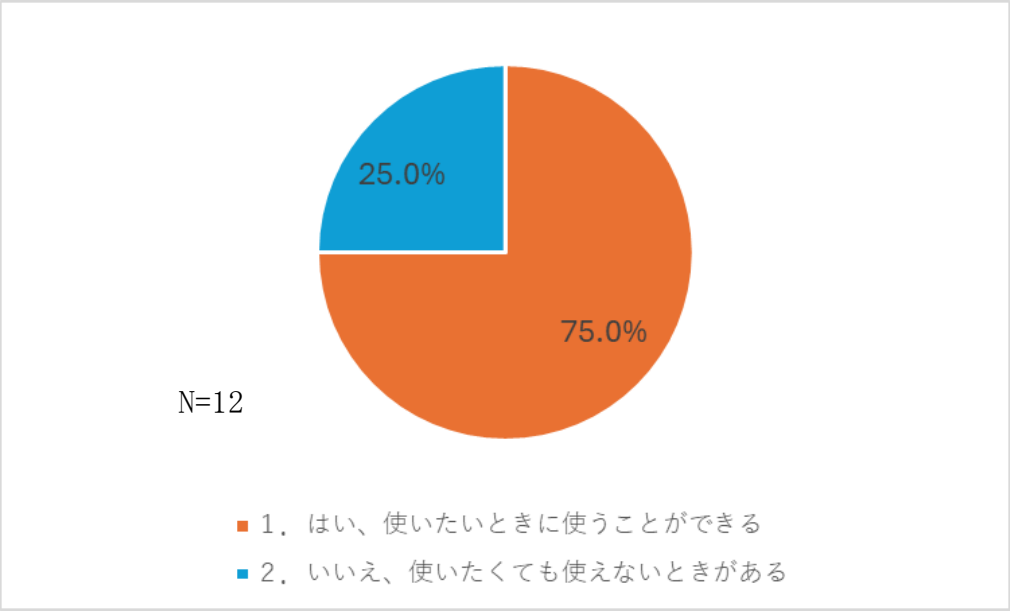
（設問 10）あなたは記録を音声で入力しているか。（※単一選択）

図表 26　音声入力機器の活用頻度



（設問 11）設問 10 で入力している旨回答した場合、自分が使いたいときに使うことが出来るか（数はたくさんあるか）。（※単一選択）

図表 27　音声入力機器の活用状況



（設問 12）記録を音声で入力できることについては、どのように思うか。（自由記述）

自由記述の内容（抜粋）

※文意を損ねない範囲で誤字脱字等を修正している。

＜音声入力機器を使用している職員のうち肯定的な反応＞

・　記録の時間を減らすことが出来る

・　便利

＜音声入力機器を使用している職員のうちそれ以外の反応＞

・　発音を間違えると、違う意味が出るので難しい

・　分からない漢字も出てくるので、自分のみでの作業が難しい

・　早く記録をすることが出来る一方で、発言したことと全く違う漢字が出力されることもあるので難しい。（再入力が必要になってしまう）

＜音声入力機器を使用していていない職員のうち肯定的な反応＞

・　便利

・　入力が早い

・　手が疲れない

・　思ったことをそのまま文字にすることが出来る

・　記録時間が少なくなると思う

＜音声入力機器を使用していていない職員のうちそれ以外の反応＞

・　不便

・　便利と思うものの、言語の壁があるので、外国人にとっては難しいと考える ・　自分の発音があまり正しくないので、音声入力できないと考える（おかしな意味になってしまうのではないかと考えている）

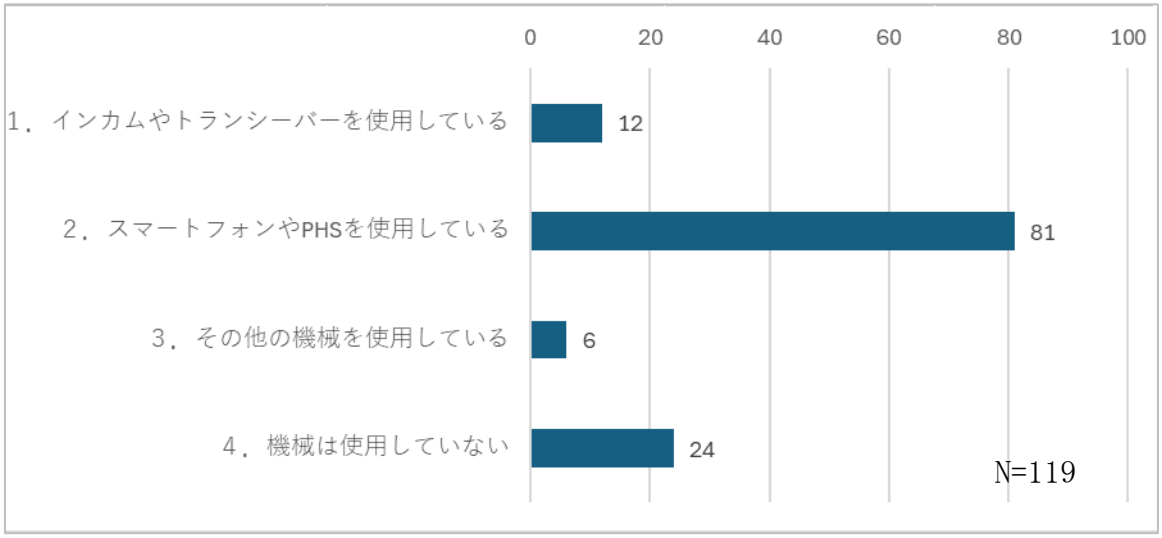
⑧　職員同士の連携状況及びインカム等機器の使用実感について

職員同士の連絡手段に ICT 機器等を使用すると回答した職員のうち、スマートフォン・PHS を使用している職員が 68.1%（81 名）と最も多く、次いで、インカム・トランシーバーを使用している職員が 10.1%（12 名）であった。また、９割以上の職員がこれら機器について、希望する時に使用することが出来ると回答している。本設問については、日本語のレベルによる傾向の違いは見られなかった。

インカム等、連絡手段機器の使用感触については、自由記述回答者 86 名のうち、肯定的な反応が 69 名と大半を占めていた。一方、それ以外の反応として、「使用方法が複雑な場合、逆にストレスになる」という声も上がっている。

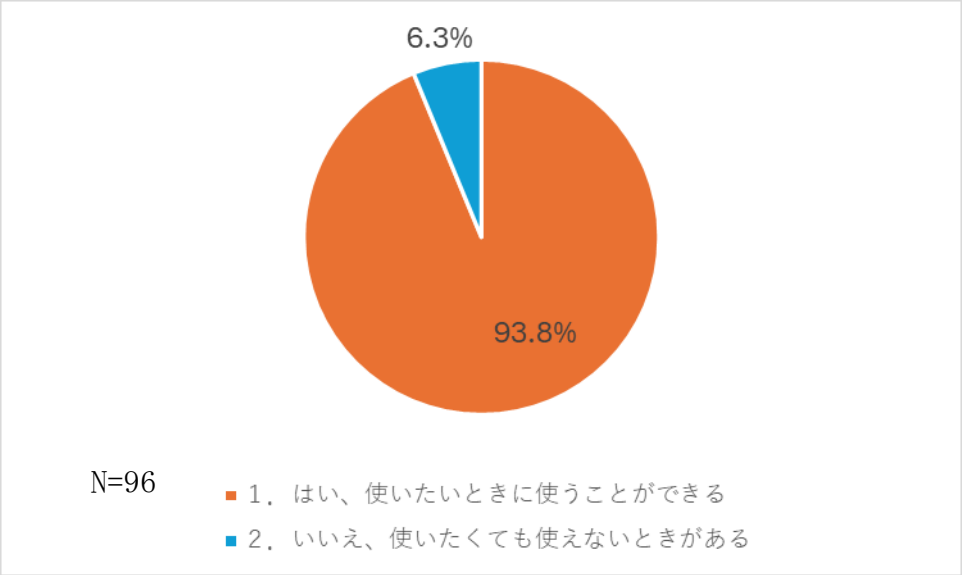
（設問 13）介護業務時の職員同士の連絡手段についてどのように実施しているか。（※複数選択）

図表 28　職員同士の連絡手段に使用する機器



（設問 14）設問 13 でインカムやスマートフォン、その他の機器を選択している場合、これら機器について自分が使いたいときに使うことが出来るか（数はたくさんあるか）。（※単一選択）

図表 29　職員同士の連絡手段に使用する機器の活用状況



（設問 15）職員同士の連絡に、インカムやスマートフォン、その他の機器が使用できることについては、どのように思うか。（自由記述）

自由記述の内容（抜粋）

※文意を損ねない範囲で誤字脱字等を修正している。 ＜肯定的な反応＞ ・　早く連絡とることが出来るので、便利 ・　コミュニケーションがとりやすい ・　情報交換が迅速に求められる環境や広いスペースで移動が難しい状況では、非常に便利 ・　情報交換、共同作業がやりやすい ＜それ以外の反応＞ ・　使用方法が難しい（複雑な）場合、逆にストレスになり得る ・　壊れたら困る

⑨　翻訳機・翻訳アプリの活用状況・使用実感について

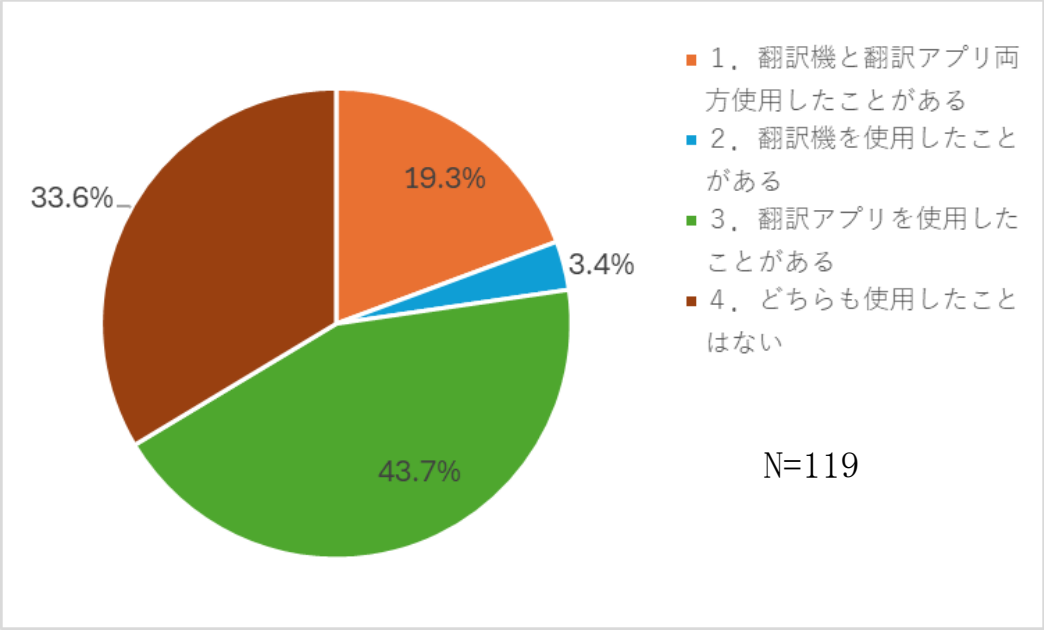
全体では、「翻訳アプリ」のみを使用している職員が 43.7%（52 名）と最も多く、次いで「翻訳機・翻訳アプリ」の両方を使用した職員が 19.3%（23 名）となった。一方で、「どちらも使用したことはない」職員も 40 名と 3 割以上を占めた。

日本語レベル別でみると、翻訳機または翻訳アプリを使用している割合は、N１～N２相当の職員では、61.0%、N３相当の職員では 67.9%、N４～N５相当の職員では 80.0%となって

おり、日本語レベルが低い職員のほうが翻訳機・翻訳アプリを活用していた。

（設問 16）介護業務時に、翻訳機や翻訳アプリの使用経験はあるか。（※単一選択）

図表 30　翻訳機・翻訳アプリの使用経験



（設問 17）設問 16 で翻訳機・翻訳アプリを使用していると回答した場合、使用した場面、便利な点、不便な点についてどのように思うか。（自由記述）

自由記述の内容（抜粋）

※文意を損ねない範囲で誤字脱字等を修正している。

＜使用した場面＞

- 分からない言葉（漢字）があったとき
- 文章の間違えがないか確認するとき
- 記録の入力をするとき
- 申し送りをするとき
- 知らない専門用語があったとき
- 介護の記録を書くとき

＜便利な点＞

- 医療スタッフ等他職員との円滑なコミュニケーションが可能
- 日本語の意味を明確に理解することが出来る
- 言語の知識が高まる
- 漢字で記録入力をすることが出来、漢字もうまく書けるようになる

＜不便な点＞

- 母国語で違う意味が出てくる時がある

・　介護業務に集中することが出来ない ・　オフラインのとき使用することが出来ない ・　（スマートフォン等で使用する場合、）私用だと誤解されてしまう

⑩　e-ラーニングの活用状況・使用実感について

全体では、e-ラーニングを使用経験のある職員が 40.3%（48 名）、使用経験のない職員が 59.7%（71 名）となった。また、使用経験のある 48 名のうち、47 名の職員が自分のスマートフォンを使用していると回答している。

日本語レベル別では、N１～N２相当の職員 39.0%（16 名）、N３相当の職員 47.2%（25 名）が e-ラーニングの使用経験があると回答している。一方で、N４～N５相当の職員については 25.0%（５名）のみに留まっており、N１～N３相当の職員で多く e-ラーニングが活用されていると言える。

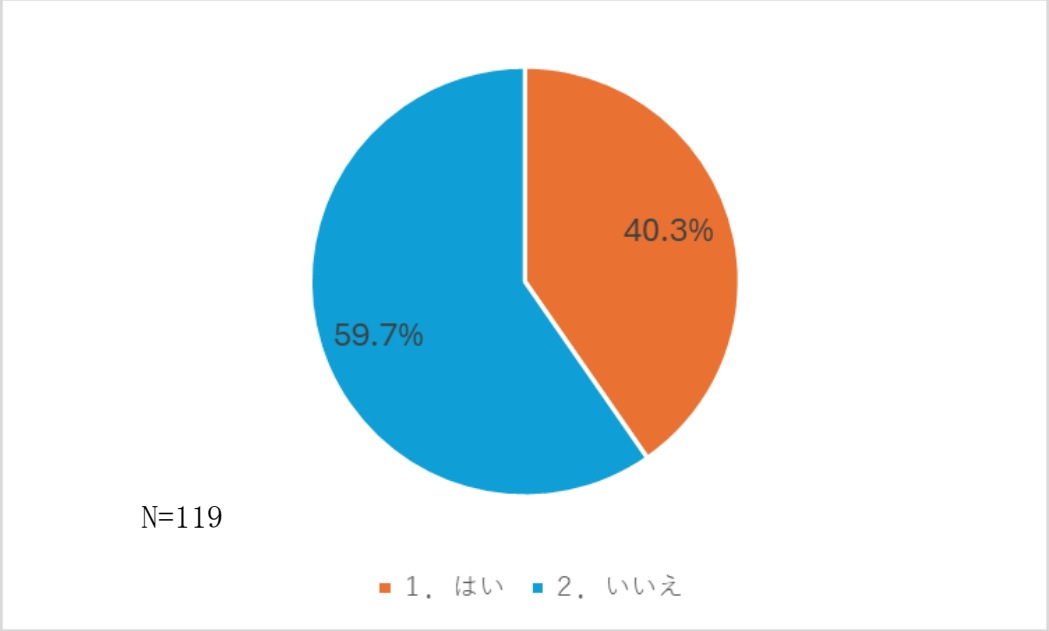
e-ラーニングで学んでいる内容については、介護業務に関する事項と日本語に関する事項の大きく２パターンの回答があった。

学んでいる内容について日本語レベル別では、N１～N２相当の職員については、日本語能力試験や漢字の文法等、日本語に関する事項に加えて、介護用語・精神疾患・介助の基礎知識等、介護に関する事項も複数挙げられた。その他、介護福祉士国家試験の対策のための勉強や日本の文化に関する勉強についての回答もあった。また、N３相当の職員についても、日本語に関する事項と介護に関する事項の双方を e-ラーニングにて学んでいることを確認することができた。一方で、N４～N５相当の職員については、日本語を学んでいるという回答のみであり、介護について学んでいる職員は今回のアンケート結果では、存在しなかった。日本語能力が高くなるほど、e-ラーニングで日本語以外の介護技術等、高度な内容や、多様性のあるテーマでの学習をする傾向が示唆された。

e-ラーニングの便利な点については、時間・場所問わず学ぶことが出来る点が言及されている。一方、不便な点としては、電波状況により勉強できなくなってしまうことや、長時間使用すると目が疲れてしまう等の回答が挙げられている。

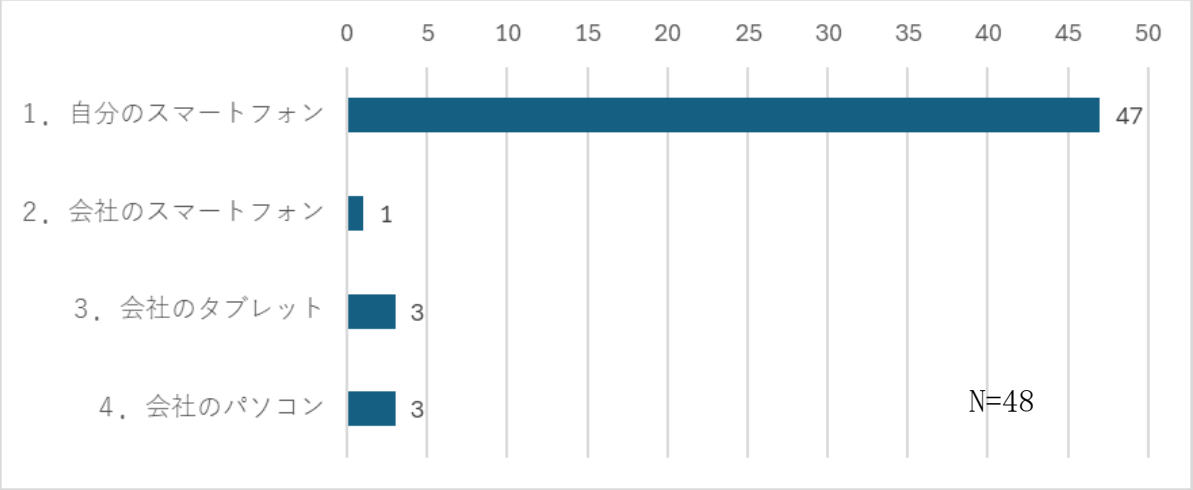
（設問 18）日本語・介護の勉強で、e-ラーニング使用経験はあるか。（※単一選択）

図表 31　e-ラーニング使用経験



（設問 19）設問 18 で e-ラーニングの使用経験があると回答した場合、どの機器を活用しているか。（※複数選択）

図表 32　e-ラーニング学習の際に使用する機器



（設問 20）設問 18 で e-ラーニングの使用経験があると回答した場合、どのような内容を学んでいるのか、また便利な点、不便な点について、どのように思うか。（自由記述）

※文意を損ねない範囲で誤字脱字等を修正している。

＜学んでいる内容＞

（Ｎ１～Ｎ２）

・　日本語（文法、漢字、日本語能力試験等を含む）
・　介護（専門用語、介護福祉士国家試験を含む）
・　精神疾患
・　日本の文化

（Ｎ３）

・　日本語（文法、漢字、日本語能力試験等を含む）
・　コミュニケーション技術
・　介護（介護の基礎的な知識、専門用語、介護福祉士国家試験、業務の手順等を含む）
・　OJT やスキルアップ研修　等

（Ｎ４～Ｎ５）

・　日本語（漢字、日本語能力試験を含む）

＜便利な点＞

・　時間、場所に関係なく何度でも勉強することが可能
・　分からない単語をすぐに調べることが出来る
・　簡単に（手軽に）勉強することが出来る

＜不便な点＞

・　動画が長いことがある
・　使用時間が長くなると目が疲れてくる
・　送り仮名がないため、勉強しづらいときもある
・　電波の状況により、見ることが出来ない環境になってしまうときもある

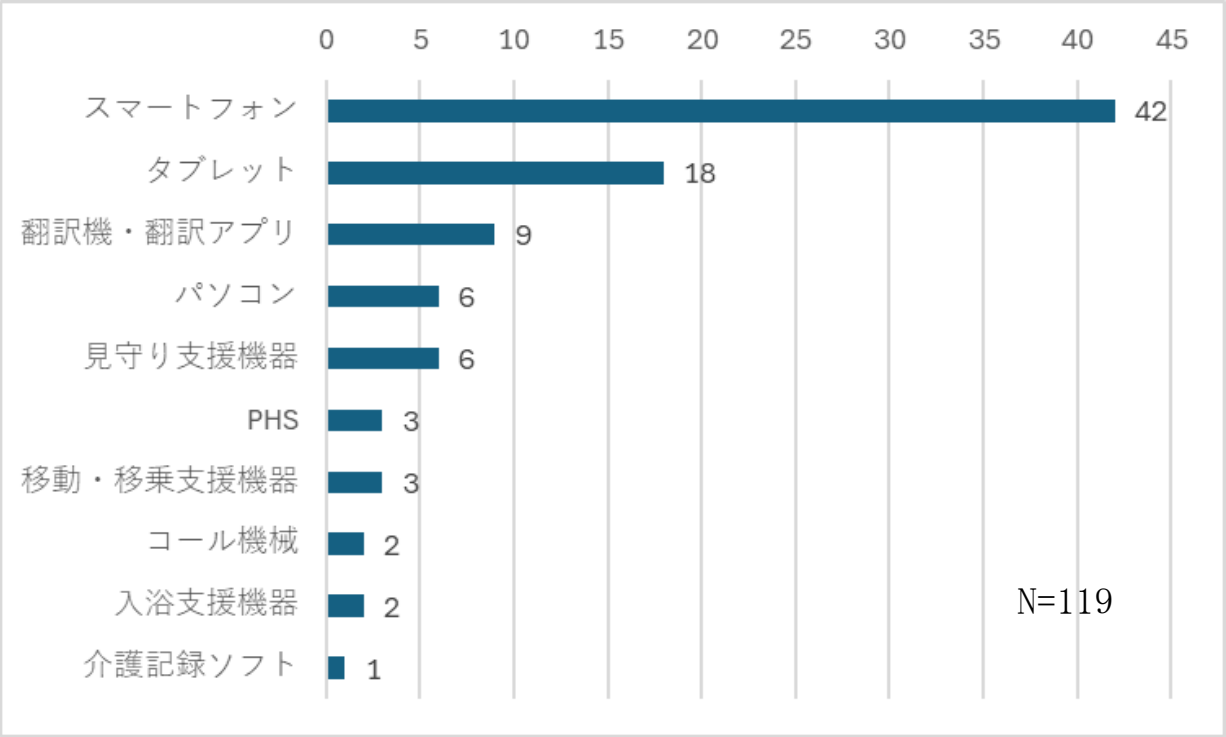
⑪　ICT 機器等全般に関する使用実感について（便利な機器）

全体では、スマートフォンを一番便利だと回答する職員が 35.3%（42 名）と最も多く、次いでタブレットと回答する職員が 15.1%（18 名）であった。スマートフォン・タブレットについては、母国にいたときから使用した経験があり馴染みやすい機器であることや、また多くの機能を有しているため、これら機器に人気が集まった結果になったと考えられる。また、ICT 機器等の便利な理由として、言語の壁の克服のみならず、普段の持ち運びや利用者の安全を確保することが出来る点についても言及されている。

日本語レベル別では、N１～N３相当の職員については、全体傾向でも多くの割合を占めているスマートフォンを筆頭として、見守り支援機器、移動・移乗支援機器、介護記録ソフト等直接的に介護業務の負担軽減に資する機器について回答がある一方、N４～N５相当の職員については、スマートフォン・タブレット以外の回答がなく、一部の機器に人気が集中している傾向がある。相対的に日本語レベルが低い場合、日本に滞在している期間も短い傾向があるため、機器の使用経験が乏しい可能性も考えられる。

（設問 21）これまで使用した機器の中で、一番便利なものはどの機器だと思うか。また、その理由について（自由記述）

図表 33　最も便利だと考える機器



（上記項目主要機器のうち便利だと感じる理由）

※文意を損ねない範囲で誤字脱字等を修正している。

＜スマートフォン＞

・　使用方法をすぐに理解することが出来る

・　記録の記入・連絡にも使用することが出来るので、便利

・　持ち運びやすい

・　なんでも簡単に調べることが出来る

＜タブレット＞

・　画面が大きくて使いやすい

・　検索やe-ラーニングの勉強については、スマートフォンよりも優れている

・　使いやすい

＜翻訳機・翻訳アプリ＞

・　リーズナブルに使用することが出来る

・　すぐに言葉を理解することが出来る

・　手軽

＜パソコン＞

・　画面が大きく使用しやすい

＜見守り支援機器＞

・　利用者の部屋に訪問せずに利用者の安全を確認することが出来る

・　夜間の訪問頻度を減らしても、利用者の様子を確認することが出来るので、便利

・　事故対策につながる

＜PHS＞

・　各部署へ連絡することが出来る

＜移動・移乗支援機器＞

・　介護負担（身体の負担）を減らすことが出来る

＜コール機械＞

・　使用方法が簡単

・　緊急時に便利

＜入浴支援機器＞

・　安全に解除することが出来る

＜介護記録ソフト＞

・　利用者の情報が整理され、必要な情報に早く接続することが出来るので、業務効率化につながっている

⑫　ICT 機器等全般に関する使用実感について（使い方が困難な機器）

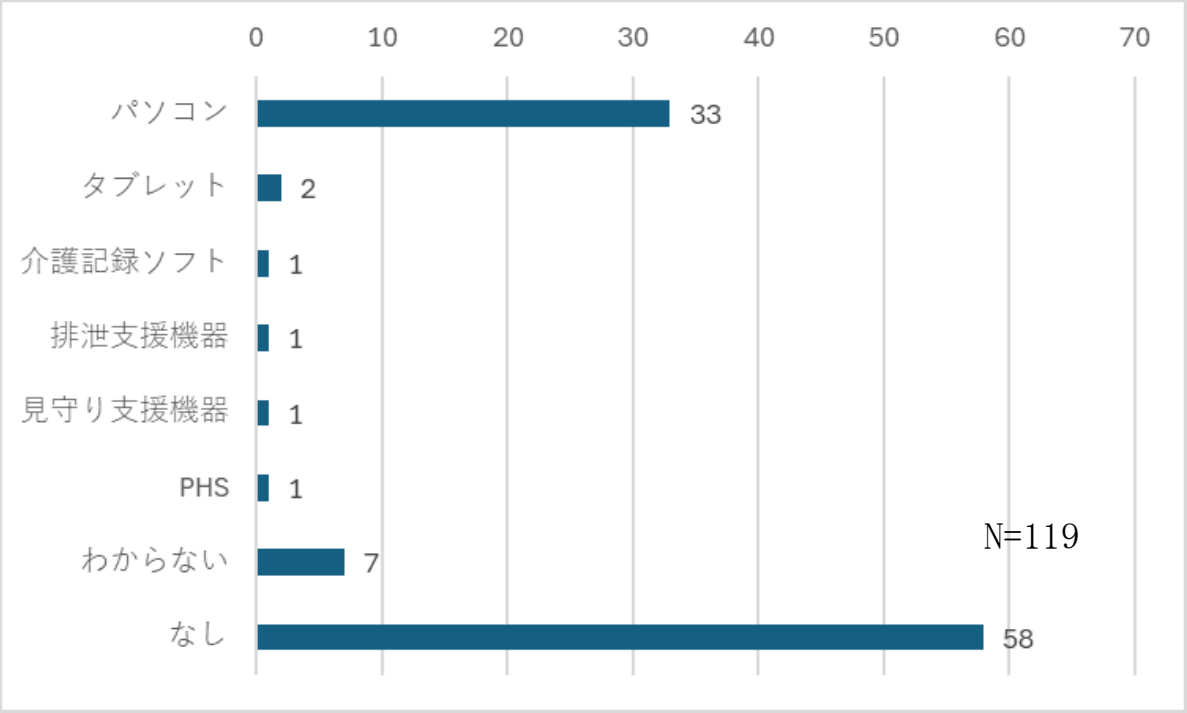
全体では、使い方が困難な機器はないと回答した職員が、48.7%（58 名）と最も多かった。一方で、27.7%（33 名）の職員がパソコンを困難な機器としてあげている。

パソコンの使用が困難と回答している理由として、使用方法のわかりにくさや、使い慣れていない等の回答があげられており、スマートフォンに比べて感覚的に使える機器ではなく、母国でも使った経験がなく、使用の難易度が高くなっていることが考えられる。

日本語レベル別では、いずれの階層も全体の傾向と同様であり、困難な機器はないと回答した職員が最も多く、次いでパソコンについて困難であると回答している。

（設問 22）これまで使用した機器の中で、使い方が困難な機器はどの機器か。また、困難な理由について（自由記述）

図表 34　最も使い方が困難な機器



※文意を損ねない範囲で誤字脱字等を修正している。

＜パソコン＞

- 使用方法が分かりにくい（難しい）
- 使い慣れていない
- 漢字等わからない日本語が多い
- キーボードが分かりにくい
- 重い
- 色々な機能があるためにわかりにくい

＜タブレット＞
・　パソコンと比較すると、画面が小さいため文字入力に時間がかかる
＜介護記録ソフト＞
・　操作に慣れるのに時間がかかる
＜排泄支援機器＞
・　利用者が自身で排泄支援機器を外したり、予想外の行動をする場合があり、その対応も必要になる
＜PHS＞
・　操作の仕方が分かりにくい

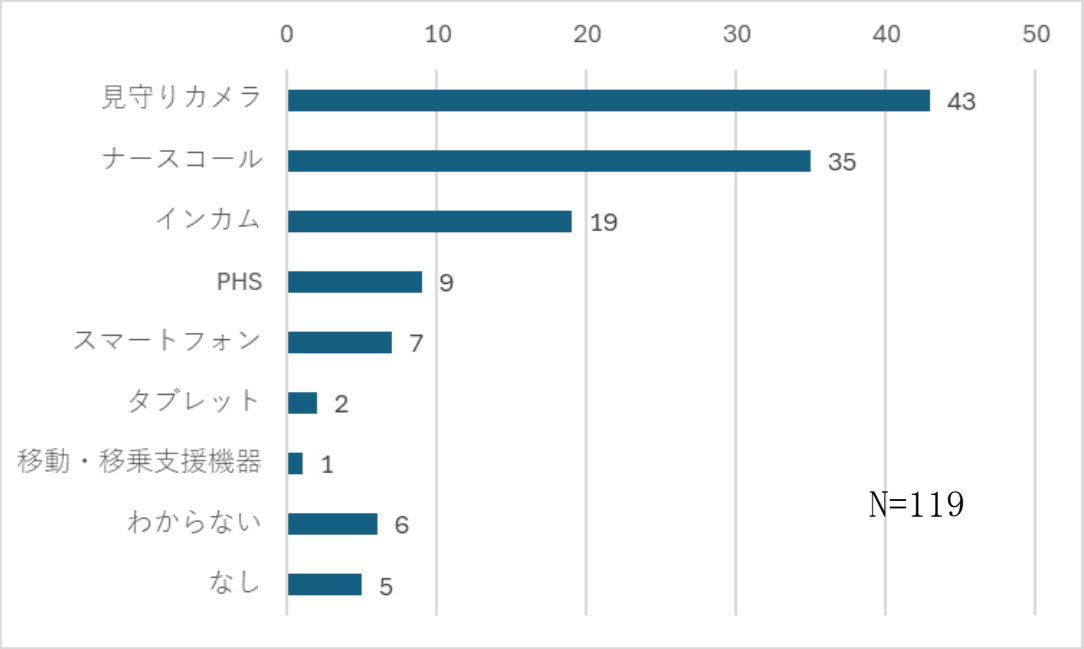
⑬　事故時における ICT 機器等の使用実感について

全体では、見守りカメラを選択した職員が 36.1%（43 名）と最も多く、次いでナースコールが 29.4%（35 名）であった。これら機器が人気を集めた理由としては言語上の壁が存在するため、人を呼ぶことが出来る機能や事故の原因が事後でも把握することが出来る機能を有しているが要因となっていることが考えられる。

また、日本語レベル別において、どの階層でも見守りカメラ・ナースコールに回答が集まっている傾向については同様となっている。

（設問 23）事故が発生し、上司に確認するとき、どのような機器を使用したいか。（※複数選択可）また、その機器を使用したい理由について（自由記述）

図表 35　緊急時に特に使用したい機器



※文意を損ねない範囲で誤字脱字等を修正している。
＜見守りカメラ＞
・　事故発生時に理由（原因）が分かりやすい
・　言葉で説明できないことがあるので、便利
・　利用者の状態を常に確認することが出来る
・　事後に事故原因をチェックすることが出来る
＜ナースコール＞
・　どこにいるかをすぐに連絡することが出来る
・　使用することにより、応急措置が出来る
・　他の職員を呼ぶ際に便利
＜インカム＞
・　緊急時には、一斉発信が可能
・　大声で叫ばずに済む
・　他職員からアドバイスを聞くことが出来る
・　持ち歩くことが出来、使用しやすい
＜PHS＞
・　直接連絡したい人に連絡できる
・　すぐに対応できる
＜スマートフォン＞
・　会話もでき、状況を見ることもできる（多機能）
・　（訪問介護の場合、）スマートフォンでの連絡が一番早い
＜タブレット＞
・　写真を撮ることが出来る

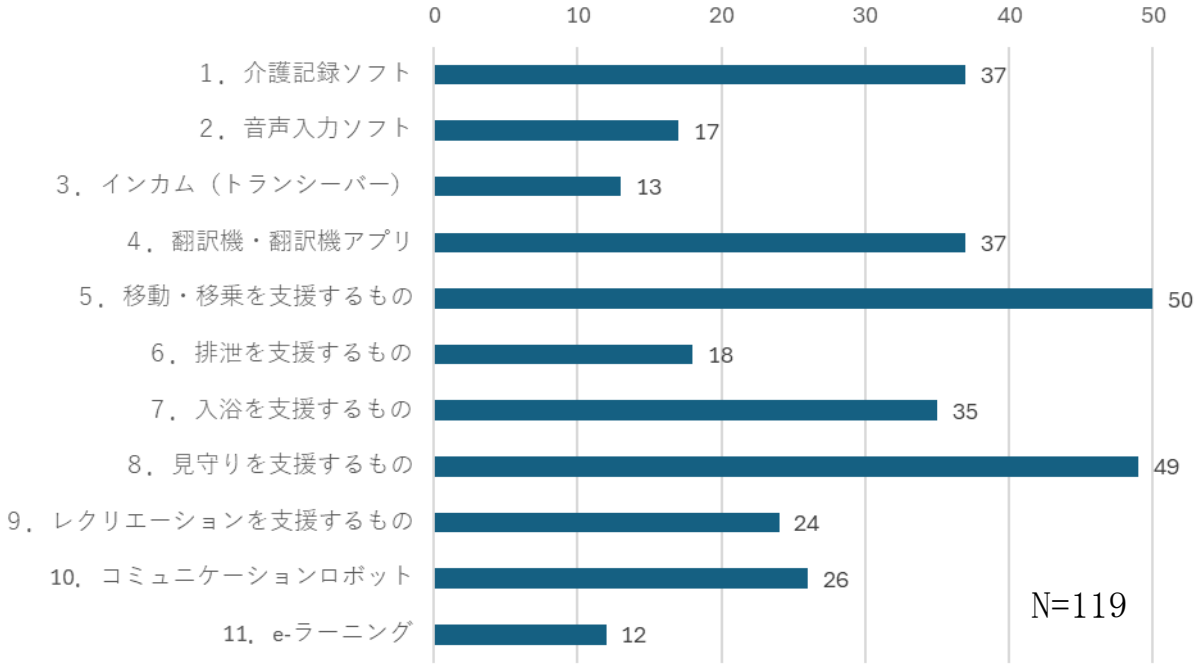
⑭　今後介護業務中に使用してみたい機器について

全体としては、移動・移乗支援機器について希望する職員が 42.0%（50 名）と最も多く、次いで見守り支援機器を希望する職員が 41.2%（49 名）であった。他の項目では、例えば翻訳機・翻訳アプリが 31.1%（37 名）、レクリエーション支援機器が 24 名（20.2%）希望している結果になっている。

日本語レベル別では、N１～N２相当の職員に限ると、41.5%（17 名）が見守り支援機器を希望し、全体傾向と似たような傾向を示している一方、次いで 34.1%（14 名）の職員がレクリエーション支援機器を希望する結果となっている。N３相当の職員については、45.3%（24 名）が移動・移乗支援機器を希望し、次いで見守り支援機器を 41.5%（22 名）が希望している。N４～N５相当の職員については、全体やN３相当の職員の傾向と同様に、60.0%（12 名）が移動・移乗支援機器を希望し、次いで 45.0%（９名）が見守り支援機器を希望している。

（設問 24）今後介護業務中にどのような機器を使用したいか。（３つ選択）

図表 36　今後業務中に使用してみたい機器



（設問 25）設問 24 にて選択した場合、選んだ理由について（自由記述）

※文意を損ねない範囲で誤字脱字等を修正している。

＜介護記録ソフト＞

・　記録を正確に記入したい
・　スムーズに記入したい
・　時間の節約
・　便利
・　業務改善/効率化（ペーパーレス化による経費削減）
・　介護用語を知ることが出来る
・　効率化、正確性、情報の一元化、コミュニケーション向上、報告書作成の簡素化、法規制対応などの利点がある。これにより、記録作業が迅速化し、ミスが減少、情報の共有が容易になり、報告書作成が自動化され、規制にも適切に対応が可能

＜音声入力ソフト＞

・　迅速な入力が可能
・　記録しやすくなる
・　業務時間の短縮が可能

＜インカム（トランシーバー）＞

・　すぐに連絡することが可能
・　情報共有を迅速にできる（人手が足りないときに連絡できる）
・　他職員と相談が出来る

＜翻訳機・翻訳アプリ＞

・　分からない日本語があった際に調べることが出来る
・　日本語の理解が深まる
・　理解しやすく説明しやすい
・　記録時間の短縮が可能
・　介護用語を勉強するため

＜移動・移乗支援機器＞

・　腰痛予防等介護の負担軽減
・　体重が重い利用者に対しても、安全に介助することが出来る
・　利用者に安心感を与えることが出来る
・　介護職員の肉体的・精神的な負担を減らすことが出来る

＜排泄支援機器＞

・　衛生面の保持
・　容易に使用することが出来る
・　介護職員の負担軽減

＜入浴支援機器＞

・　介護職員の負担軽減
・　事故防止
・　入浴を楽しい時間とするため
・　１人介助が大変
・　安全に入浴してもらうため
・　湯船に上手く入ってもらえる
＜見守り支援機器＞
・　便利で事故の防止が可能
・　事故が起きた理由を知ることが出来る
・　事故の発生を減らすため（利用者の安全のため）
・　利用者の感情等の確認が可能
・　介護の負担軽減
＜レクリエーション支援機器＞
・　利用者に合わせてレクリエーションを実施することで楽しんでもらえるため
・　レクリエーションの進行をロボットが担うことで、介護職員は利用者や入所者の見守りに専念できる
・　利用者の過ごす時間を安全に楽しくする
・　心血管の持久力、筋力、柔軟剤を高める、身体の健康を改善するに役立つ。また体重管理、血圧、コレステロール値にも役立つため、利用者様が暮らしたいより良い生活やサービスの提供が可能
＜コミュニケーションロボット＞
・　日本語を上手く話せるようにするため
・　利用者の認知症予防・進行の抑制が期待できる
・　利用者に安心してもらうため
＜e-ラーニング＞
・　勉強してみたい
・　仕事に役立ちそう
・　やったことがないので、やってみたい

３）まとめ

本調査の結果より、以下が明らかとなった。

➢　スマートフォン/タブレット/パソコンの使用状況について

タブレットは、日本語レベル問わず、記録の際のデバイスとして最も多く使用されていた。タブレットが広く普及している背景には、外国人介護人材が使いやすいというだけではなく、持ち運べてリアルタイムで入力できるという点でスマートフォンと同じ利点があるものの、スマートフォンと比較して安価な点や、ICT 導入補助金でも導入が可能な点等もあることが考えられる。

「最も使い方が困難な機器」としては、パソコンを使いにくいとする回答が多く、一方で、「最も便利だと考える機器」として、スマートフォン、次いでタブレットが挙げられた。パソコンが不便な理由には「キーボードが分かりにくい」「使い方に慣れていない」等の回答があったが、母国でパソコンを使っていない、使っていた場合でも日本語の入力が難しいといった理由が考えられる。スマートフォンは便利な機器として挙がっていたことからも、母国で使っている機器は外国人介護人材にとって馴染みやすいと言える。

➢　音声入力機器の使用状況について

音声入力は、漢字等を記載・記録するという負担を軽減することに資する機器であり、外国人介護人材が感じている記録のハードルを下げる可能性がある。

調査結果においても、音声入力機器に対する肯定的な期待や反応が過半数を占めていた。一方で、実際に音声入力を活用している回答は 12 件にとどまり、その使用感については、正しい発音が出来ないことにより使用することが困難という声も見られた。また、使用できたとしても音声入力機器を使用することによって日本語の習得が遅くなってしまうのではないか、といったような懸念の声もあげられている。音声入力は、記録の負担を軽減する有用なツールであるが、日本語学習とのバランスを考慮しながら導入を進めることが求められる。

➢　職員同士の連携状況及びインカム等機器の使用状況について

本調査では、スマートフォンや PHS を活用している回答が大半であり、使用感触についても、肯定的な意見が大半であった。一方で、「使用方法が難しくストレスになりうる」「壊れたら困る」といった回答もあった。子機のインカムや PHS で感覚的に使用することが難しい機器の場合、外国人介護人材は日本人職員と比較すると、説明書を読むことが困難であることや、母国で使い慣れていない機器であること等の事情により、使用が難しく感じてしまうことが考えられる。

また、インカムは、業務中に持ち歩くことが前提であるが、壊れた場合のリスクに関する懸念に対応するため、機器の取扱いに関するルール等を整備することや、ケースを用意する等の配慮により、外国人介護人材がより安心して活用できると考えられる。

➢　e-ラーニングの使用状況について

e-ラーニングは、約４割の外国人介護人材が活用していた。日本語レベル別に見ると、日本語能力が高いほど、学習内容が多様化する傾向が見られた。具体的には、日本語に関する学習に加え、介護の専門知識や国家試験対策など、より高度な内容へと広がっていた。

これは、日本語能力が高い場合、より専門的な知識の習得が可能となり、実務に役立つ学習へとシフトしていくことが考えられる。また、日本語能力が高い人材ほど、より責任のある業務を任されることが多く、それに対応するために積極的に学習する必要性が高まることも、この傾向を促していると考えられる。

➢　事故時における ICT 機器等の希望状況について

事故発生時に役立つ機器として、最も多くの外国人介護人材が「見守りカメラ」を選択し、次いで「ナースコール」が多く挙げられた。また、日本語レベルにかかわらず、見守りカメラやナースコールの必要性を感じる傾向は共通していた。これは、日本語能力の違いに関わらず、外国人介護人材が業務中に不安を感じる場面が多く、ICT 機器等がその不安を軽減する役割を果たしていることを示していると言える。このように、操作が簡単で、すぐに職員を呼ぶことができる機能や、事故後に原因を確認できる機能が、外国人介護人材にとって大きな安心材料となっていると言える。

➢　今後使用してみたい ICT 機器等に関する項目について

Ｎ１～Ｎ２の外国人介護人材は、外国人が日本で業務する上で最も障壁となる言語の壁を克服しつつあり、そのうえで、「利用者に楽しんでもらうための機器（レクリエーション支援機器等）」に関心を示す傾向があった。このことから、外国人介護人材は、業務改善だけではなく、利用者の安心安全の向上や利用者に楽しんでもらうことを目的として、ICT 機器等を使用したいと考えていることが確認できる。

また、移乗・移乗支援機器は、外国人介護人材の日本語レベルに関わらず、全体として他機器と比較して人気を集めたが、一方で、Ｎ１からＮ５と日本語能力が低くなるにつれて、使用希望の割合が増加する傾向が見られた。この背景には、介護業務における身体負担の大きさに加えて、日本語にまだ慣れていない状態ゆえに、他職員等から十分に介護技術を学びきれず、適切な介護技術を習得しきれていない可能性もあると考えられる。

第4章.「外国人介護人材受入促進事業」のモニタリング調査

1. モニタリング調査

１）モニタリング調査の概要

「外国人介護人材受入促進事業」の補助金を活用して ICT 機器等を導入する全ての事業者を対象に、ICT 機器等の導入状況、活用の進捗、ICT 機器等や当補助金の効果等を確認するため、機器導入の前半と後半にモニタリング調査を行った。また、モニタリング調査で回答があった事業者のうち、３事業者に対してインタビュー調査を補足的に行い、外国人介護人材の ICT 機器等の導入や活用状況、当補助金を活用するに至った背景等を確認した。

① 補助金の概要

外国人職員と日本人職員の意思疎通の円滑化、外国人の日本語学習の支援、外国人の記録作業の負担軽減をし、外国人介護人材の介護現場における円滑な就労・定着を促進する目的での以下(a)及び(b)の取組を補助の対象とする。

（a）外国人介護人材の活躍に資するツール等の導入支援及び活用促進

外国人介護人材が介護現場で円滑に就労・定着できるよう、外国人介護人材の活躍に資するツール等（携帯型翻訳機、多言語対応の介護記録ソフトウェア、e-ラーニングシステムなど）を導入するとともに、導入されたツール等が有効活用されるための研修、勉強会、関連規程の整備などの環境整備を行う。

（b）その他外国人介護人材が介護現場で働きやすくするための必要な取組

図表 37　補助金額[xii]

補助基準額	補助率	補助金額
30 万円（１施設あたり）	３／４	補助対象経費の実支出額と補助基準額を比較して低い方の金額に４分の３を乗じて得た額。ただし、1,000 円未満に端数が生じた場合にはこれを切り捨てるものとする。 （補助上限額）22 万５千円

② 調査目的

「外国人介護人材受入促進事業」（以下、補助金）を活用した事業者における、ICT 機器等の導入の進捗、機器の効果等を確認することを目的に、都道府県を通じて、補助金の交付を受けた事業者に対して２回のモニタリング調査を実施した。さらに、導入や活用の実態、課題等を詳細に把握するため、補足的に３つの事業者に対してインタビュー調査を行った。

[xii] 神奈川県　HP
https://www.pref.kanagawa.jp/docs/n7j/cnt/f535601/gaikokujinshougai.html

③　調査対象

モニタリング調査は、「外国人介護人材受入促進事業」に参画する５都道府県において、補助金の交付を受ける全ての事業者を対象とした。

図表 38　都道府県の「外国人介護人材受入促進事業」参画法人数

都道府県	法人数
群馬県	５
神奈川県	４
長野県	４
愛知県	２３
鳥取県	７

④　調査方法

５県の事業担当者にメールで調査を依頼し、県の事業担当者より補助金の交付事業者にメールを送付いただいた。回答は任意とした。

⑤　調査時期

１次調査は機器の導入前・導入直後、２次調査は機器の導入後を想定していたが、交付申請の時期が当初の予定より遅れ、複数の都道府県で 10 月以降となった。そのため、１次調査は 10 月末に実施した。さらに、この申請時期の遅れにより、１次調査や２次調査の時点でも、機器が未導入（納品待ち）の事業者が存在していた。

１次調査：2024/10/21（月）～2024/11/7（木）※2025/２/12（水）まで延長
２次調査：2025/１/28（火）～2025/２/12（水）

⑥　調査項目

１次調査と２次調査では、機器の活用状況に関する設問は共通である。しかし、１次調査の方が機器導入の背景や、施設・事業所の基本情報を多く確認した。そのため、２次調査の回答期間中に、１次調査へ未回答の事業者については、２次調査ではなく１次調査への回答を求めることとした。

主な調査項目は、下記の通り。

＜１次調査＞

・　導入機器について
　➢　補助金で導入した機器の活用の開始の有無

- ICT 機器等の種類、サービス名、台数、導入した月
- ICT 機器等の導入によって解決したい課題　等

・　ICT 機器等の活用状況について
- 導入にあたる準備の有無や内容
- 導入した ICT 機器等の活用方法や場面、活用頻度、活用状況　等

・　施設・事業所の基本情報
- 法人名、施設・事業所名、サービス種別、所在する自治体、連絡先
- 施設・事業所の外国人介護人材を受け入れ始めた年、外国人介護人材の数
- 施設・事業所の ICT 機器等の導入状況　等

＜２次調査＞
・　導入機器について
- 補助金で導入した機器の活用の開始の有無
- 導入した ICT 機器等の種類、サービス名、台数、導入した月

・　ICT 機器等の活用状況について
- 導入した ICT 機器等の活用方法や場面、活用頻度、活用状況　等

⑦　回答数

回答数・回答率は下記の通り。

１次調査期間中の回答数は 16 件であったが、２次調査期間中に新たに４件の回答が追加され、最終的な１次調査の回答数は 20 件となった。

図表 39　回答数・回答率

調査	回答数	回答率
１次調査	20	46.5%
２次調査	8	18.6%

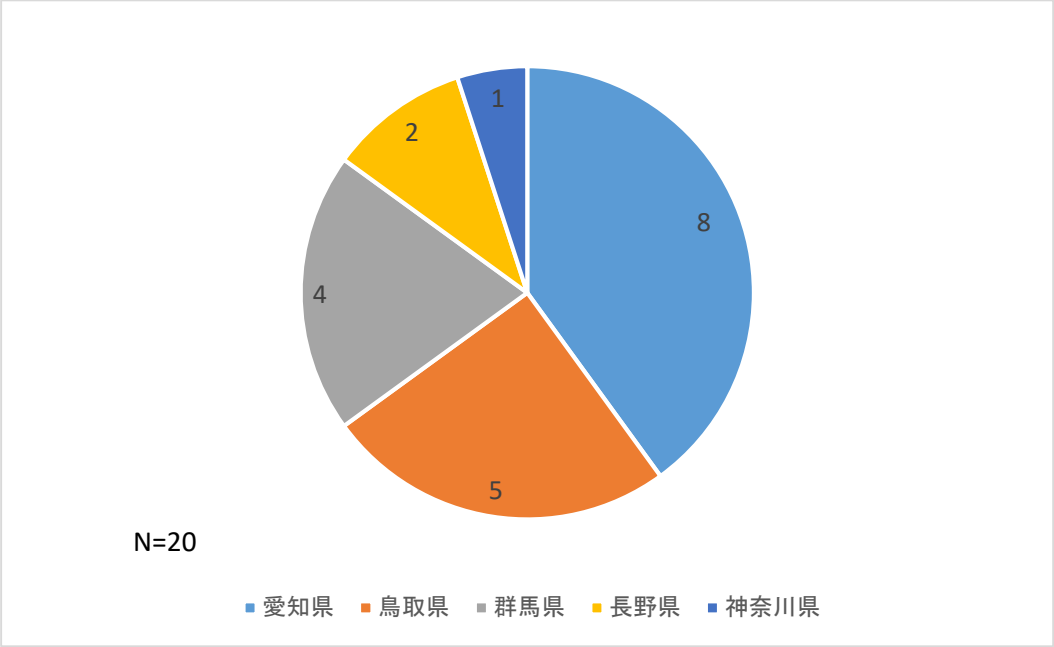
２）モニタリング調査結果

①　１次調査

(1)　回答者の基本情報

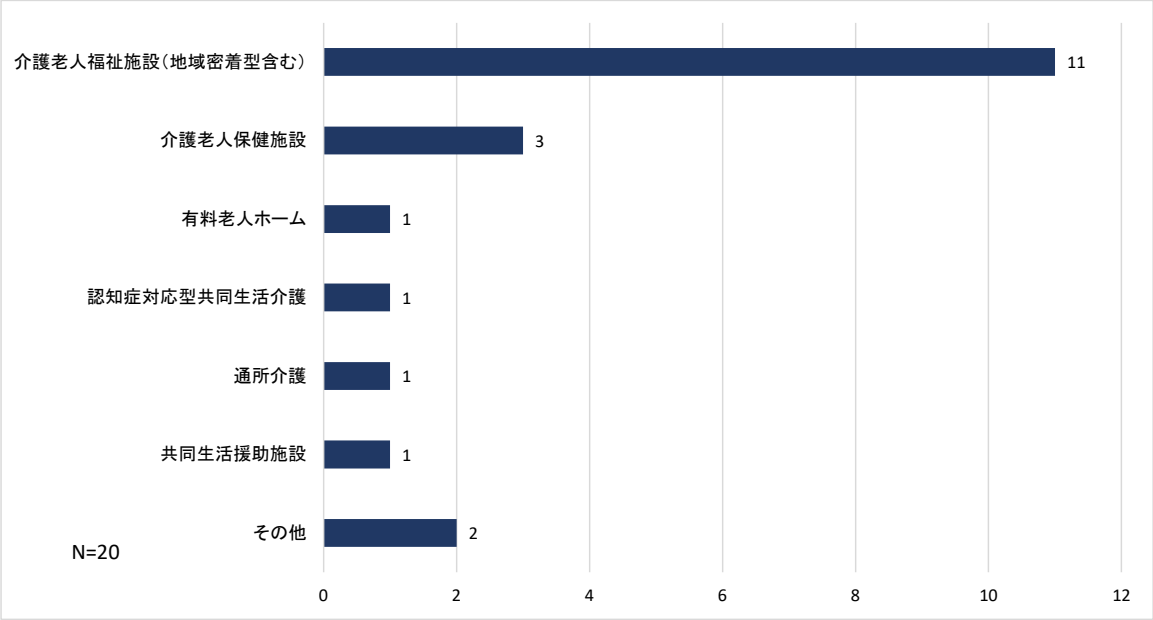
回答者の施設・事業所が所在する都道府県は、愛知県（８件）、鳥取県（５件）、群馬県（４件）、長野県（２件）、神奈川県（１件）の計 20 件であった。

図表 40　施設・事業所の所在する自治体（単一選択）



サービス種別で最も多いのは「介護老人福祉施設（地域密着含む）」（11 件）であり、次いで「介護老健保健施設」（３件）であった。「その他」（２件）は、「地域密着型特定施設入居者生活介護」、「軽費老人ホーム（地域密着型特定施設入居者生活介護）」であった。

図表 41　貴施設・事業所のサービス種別（単一選択）



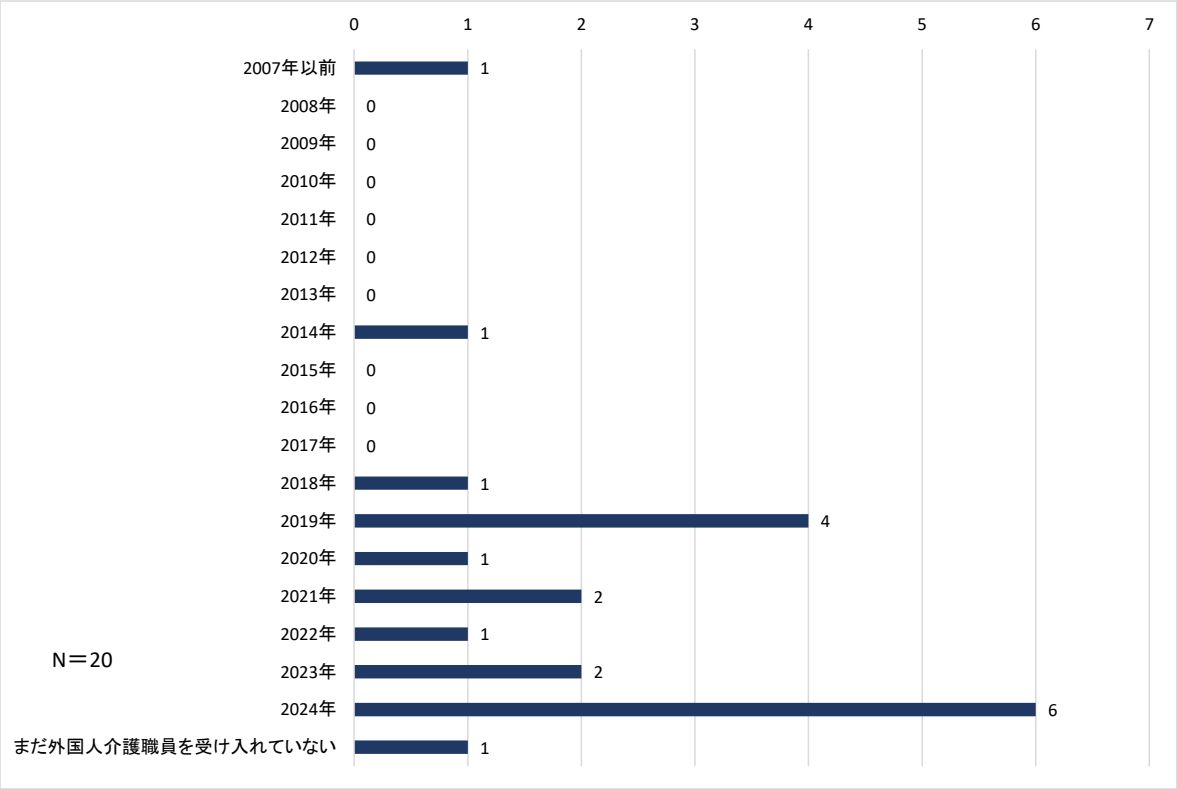
➢ 外国人介護人材の受入れの状況

約４割の施設・事業所が 2023 年以降に外国人介護人材を受け入れており、まだ受入れてい

ない施設・事業所も１件あった。

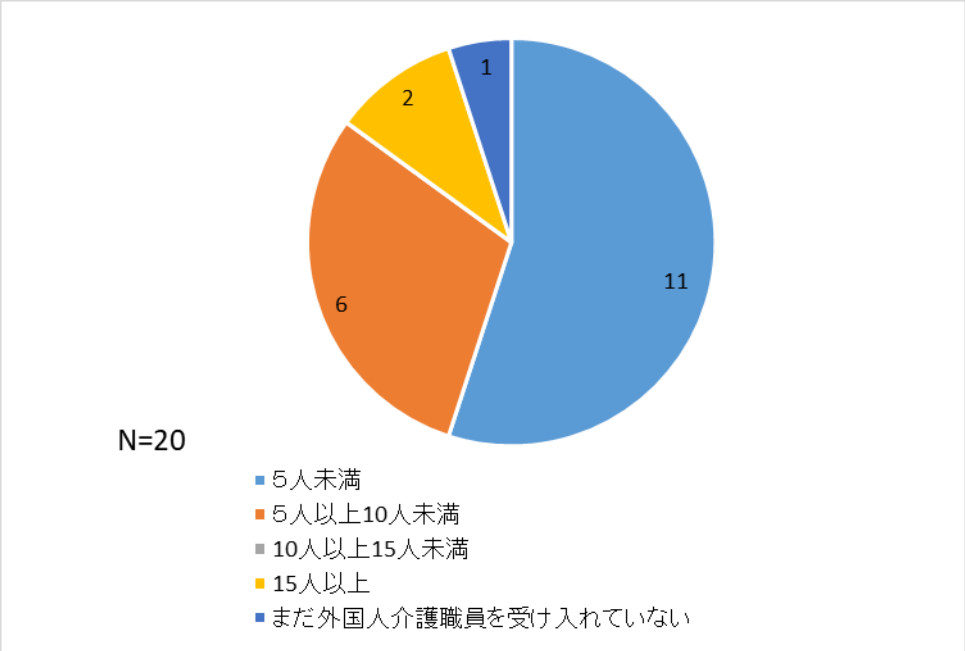
約８割の施設・事業所で、受け入れている外国人介護人材は 10 人未満であった。

図表 42　貴施設・事業所で、外国人介護人材を受け入れ始めた年（単一選択）



図表 43　貴施設・事業所の外国人介護人材の人数（単一選択）

※法人ではなく施設・事業所単位

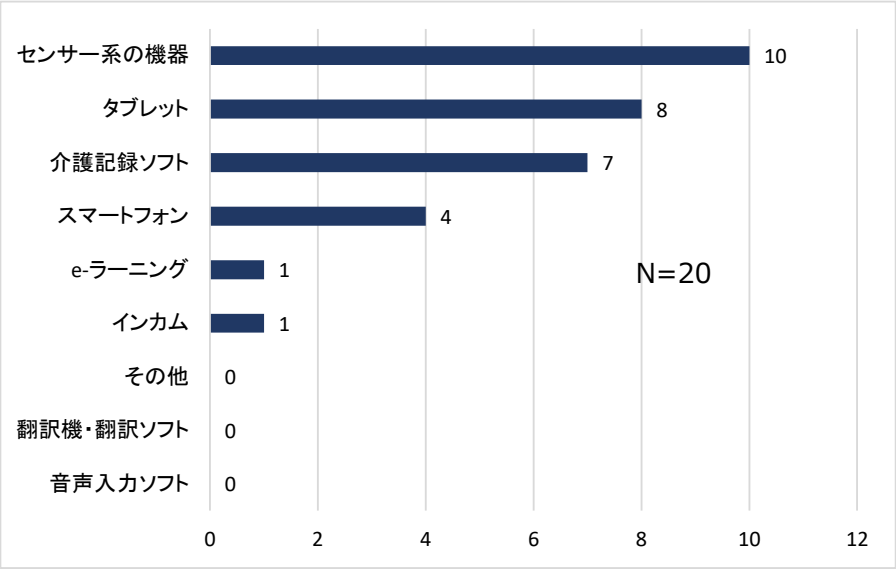


➢ 施設・事業所での他の ICT 機器等の導入状況

６割の施設・事業所（12 件）で、既に何らかの ICT 機器等を導入していた。

最も多いのはセンサー系の機器（10 件）であり、次いでタブレット（８件）、介護記録ソフト（７件）であった。

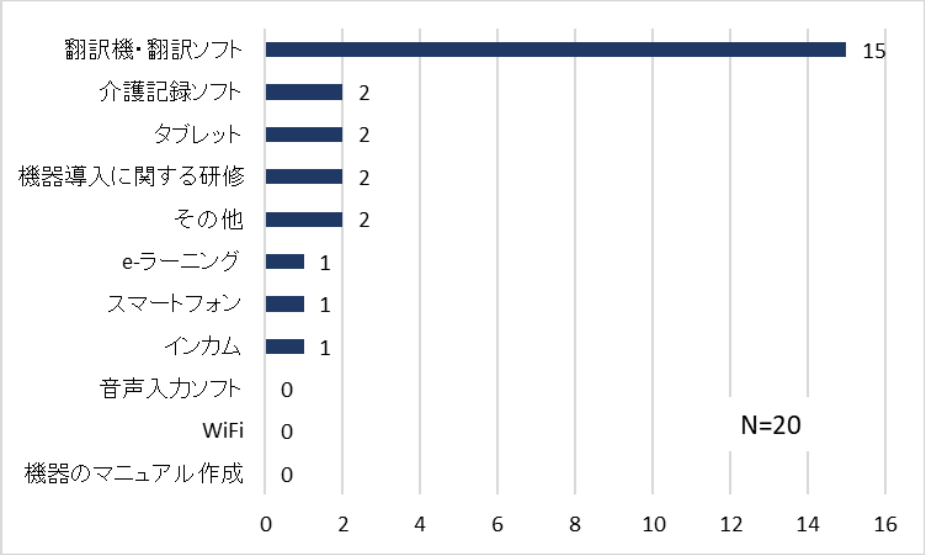
図表 44　今回の補助金以前から導入していた介護ロボットや ICT 機器等の種類（複数選択）



（2）　ICT 機器等の導入状況について

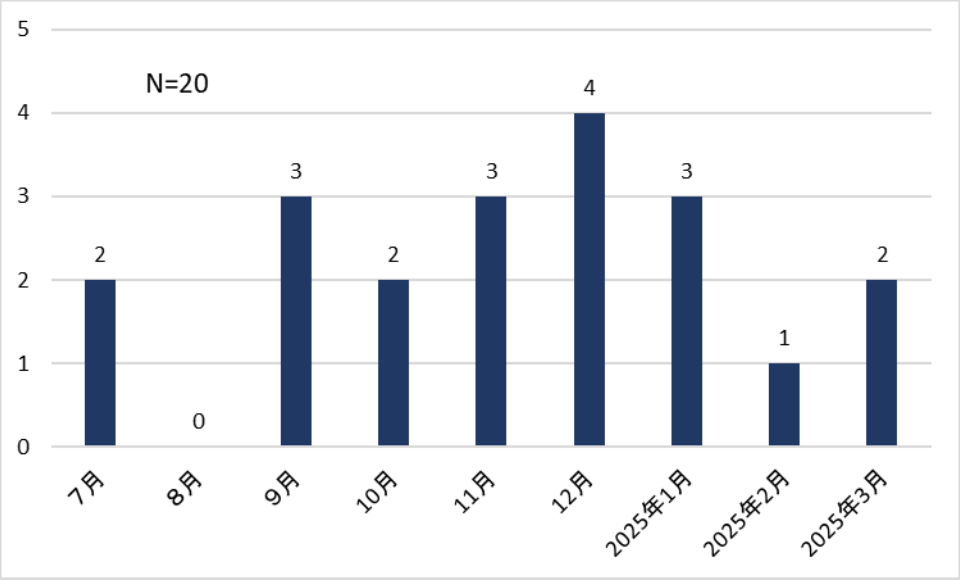
翻訳機を導入する予定の施設・事業所が 15 件と最も多かった。次いで、介護記録ソフト（２件）、タブレット（２件）、研修（２件）となった。その他（１件）はカメラ付きパソコン、e-ラーニング用パソコンであった。

図表 45　導入する ICT 機器等の種類（複数選択）



ICT 機器等の導入予定月は、12 月が４件と最も多く、３月に導入予定の回答もあった。

図表 46　ICT 機器等を導入した月・導入予定月（単一選択）



➢ 導入する機器等で解決したい課題

全体として、大半がコミュニケーションに関する課題であった。

具体的には、翻訳機に関する課題として、「業務指示を正しく、素早く伝えられるようにしたい」や「コミュニケーションに時間がかかっている」といった、職員同士の意思疎通の円滑化を求める意見が最も多く、8 件の回答があった。また、翻訳機の活用により、業務の理解を深め、より適切な介護が提供できるようにしたいといった「介護技術の向上」に関する意見も見られた。

インカムに関しては、「職員同士のコミュニケーションの強化」を目的とした意見が挙げられた。さらに、翻訳機については、「ケア記録等を入力・確認する際に、母国語表記が可能であることで、より正確かつスムーズな入力や理解を促したい」といった、母国語対応による業務効率化を求める声もあった。

その他、学習環境の整備に関する課題として、「シフトに関係なく、いつでも学習できる環境を整えたい」（e-ラーニング）や、「多様な研修を受けられるようにしたい」（パソコン）といった回答があった。

図表 47　導入する機器等で解決したい課題（自由記述）

※文意を損ねない範囲で誤字脱字等を修正している。
※特定の製品名は、一般的な機器名に修正している。
＜翻訳機＞
・　職員同士のコミュニケーションの改善

- 円滑な就労支援や業務の連携。業務連絡、業務指示が正しく伝わるようにし、時間ロスなくコミュニケーションが出来るようにしたい
- 外国人介護人材と日本人職員間の意思疎通や介護専門用語の言い換え、また、外国人職員がいない場合の意思疎通機材としての活用ができる
- 外国人材の円滑な就労開始と在職員とのコミュニケーション向上
- 外国人の方の受入れが初めてであるため円滑なコミュニケーションのため
- 職員間、デイサービス利用者、生活面のサポート等の会話に使うことでスムーズな意思疎通ができるようにしたい。
- 職員の情報共有等、コミュニケーションに時間がかかっていたが、スムーズに行う
- 外国人介護人材の言語の壁を解決するため
- 言葉の壁、コミュニケーションの取り方の解決

・ 家族を含めたコミュニケーションの円滑化
- 外国人労働者と利用者、利用者家族、職員、その他の方たちとのコミュニケーションの円滑化
- 職員間、利用者等との会話での間違えを無くす事やスムーズに情報共有すること

・ 記録の負担軽減
- （多言語アプリの導入により）記録をする中で調べる時間を減らしたい。外国人が記録において自立できるようにしたい。

・ 介護技術の向上
- 外国人職員との日本語では伝わりにくい、細かなニュアンスについて翻訳機を通して介護や医療の専門用語を伝えたい。身体介護の技術を教えるとき、介護や医療の専門性の高い技術を、外国人の母国語を通して伝えることで、介護の質を向上させたい。
- 入職時研修内容を日本語で話し、現地語で翻訳することで理解度を深める

＜翻訳機、介護記録ソフト＞

・ 職員同士のコミュニケーションの改善
- 外国人材の円滑な就労開始と在職員とのコミュニケーション向上

＜インカム＞

・ 円滑な情報共有／不安の軽減
- インカムを使うことで円滑な情報共有や、不安なく就労できるようにしたい。外国人も含めて出勤職員全員がインカム使用することで、円滑なコミュニケーションをしたい。スマートフォンについても同様の期待をしているとともに、外国人対応の表示で記録入力に対する支援をしたい。

＜タブレット＞

・　職員同士のコミュニケーションの強化

　➢　実習生とのコミュニケーションを密にする。

＜記録ソフト・タブレット＞

・　スムーズな記録業務、業務理解の推進

　➢　ケア記録等を入力・確認する際に母国語での表記が可能であるため、的確でスムーズな入力及び理解ができるようにしたい。

＜e-ラーニング＞

・　外国人介護人材の日本語力向上

　➢　シフト時間の制約なく日本語講習を受講可能としたい。

＜その他（PC）＞

　➢　日本語能力向上のための学習含め、様々なオンライン研修を受講すること

➢ 想定していた活用方法・場面

ICT 機器等の活用方法・場面は、日常の業務で、外国人介護人材とのコミュニケーションに翻訳機やインカム等の ICT 機器等を活用する回答が最も多かった。

その他、記録や複雑な業務の説明に翻訳機を活用するといった回答もあった。

図表 48　想定していた活用方法・場面（自由記述）

※文意を損ねない範囲で誤字脱字等を修正している。

※特定の製品名は、一般的な機器名に修正している。

＜翻訳機＞

・　業務での職員同士のコミュニケーションで活用

　➢　業務連絡、業務指示が正しく伝わるようにする

　➢　時間ロスなくコミュニケーションが出来るようにする。

　➢　外国人職員が全員活用する

　➢　外国人に翻訳機を用いて業務の説明を行う

　➢　翻訳機を外国人介護人材とコミュニケーションを取る方法として活用する

　➢　外国人介護人材とのコミュニケーションに活用する

　➢　翻訳機で外国人職員の業務へのとりかかりにスムーズに行うために活用したい

　➢　翻訳機を介護現場の情報共有等に使用する

　➢　利用者が多い施設へ優先的に導入し、フロアーごとでの活用や外人国職員がいない場合の意思疎通機材としての活用が行うこと

- 現場に翻訳機を置き必要時に使う
- 外国人の職員の方が伝えたいことが日本語で表現できないときのコミュニケーションの補助として翻訳機を活用する

・ 特定の業務や説明で活用
- 外国人が記録において自立できるようにする
- 身体介護の技術を教えるとき、介護や医療の専門性の高い技術を、外国人の母国語を通して伝えることで、介護の質を向上させたい。

・ 契約手続きや就業規則の説明で活用
- 翻訳機を外国人介護人材の契約手続きの際や就業規則の説明などに活用する
- 契約手続き時および職員間・対利用者においてスムーズな意思疎通に役立てること

・ 家族を含めたコミュニケーションで活用
- 職員間、デイサービス利用者、生活面のサポート等の会話に使うことでスムーズな意思疎通ができるようにするために活用する

＜インカム＞

・ 業務での職員同士のコミュニケーションで活用
- 外国人も含めて出勤職員全員がインカム使用することで、円滑なコミュニケーションをする

＜介護記録ソフト＞

・ 記録の母国語表記で活用
- ケア記録を入力する際に、日本語がわからない場合は母国語表記に変換しスムーズに入力する。

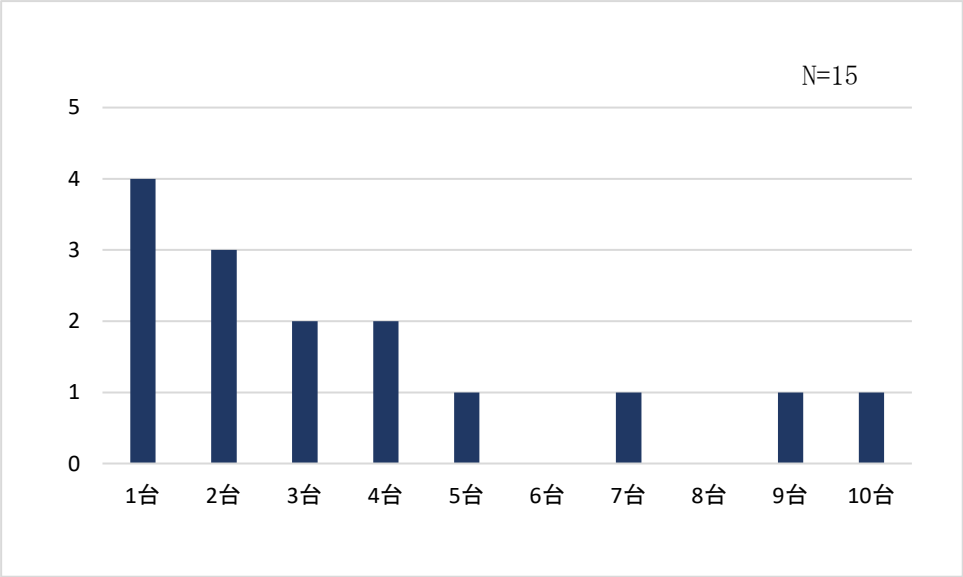
＜e-ラーニング＞
- シフト時間の制約なく日本語講習を受講可能としたい。

＜カメラ付き PC＞
- 日本語能力向上のための学習含め、様々なオンライン研修を受講する

- 導入する機器の台数

翻訳機を導入予定・導入した施設・事業所（15）では、１台導入する施設・事業所が４件、２台以上の複数導入する施設・事業所が 11 件であり、大半で複数台の導入がされていた。

図表 49　翻訳機の導入台数



図表 50　その他の機器の導入台数

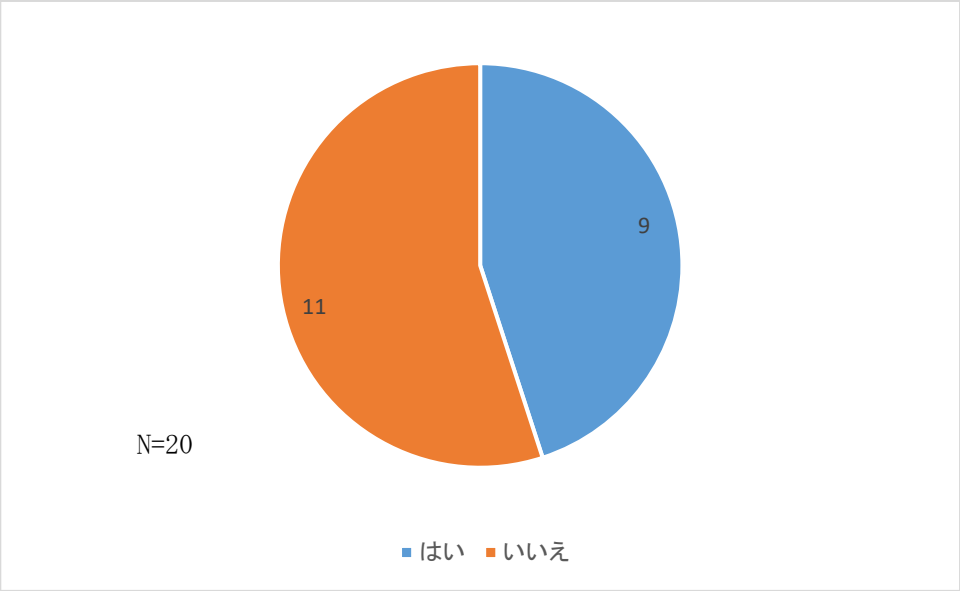
（　）内は施設・事業所数
＜インカム＞
　５台（１）
＜スマートフォン＞
　４台（１）
＜ケア記録システム＞
　36 ライセンス（１）
＜タブレット＞
　21 台（１）、24 台（１）
＜PC＞
　１台（１）、22 台（１）
＜e-ラーニング＞
　50 名（１）

（3）　ICT 機器等の活用状況について

20 件の施設・事業所のうち、既に補助金で ICT 機器等を購入した施設・事業所は９件であった。

その内、８件で翻訳機が購入されていた。「その他」（２件）は e-ラーニング用のパソコンであった。

図表 51　補助金を活用して購入・整備した ICT 機器等の活用開始有無（単一選択）

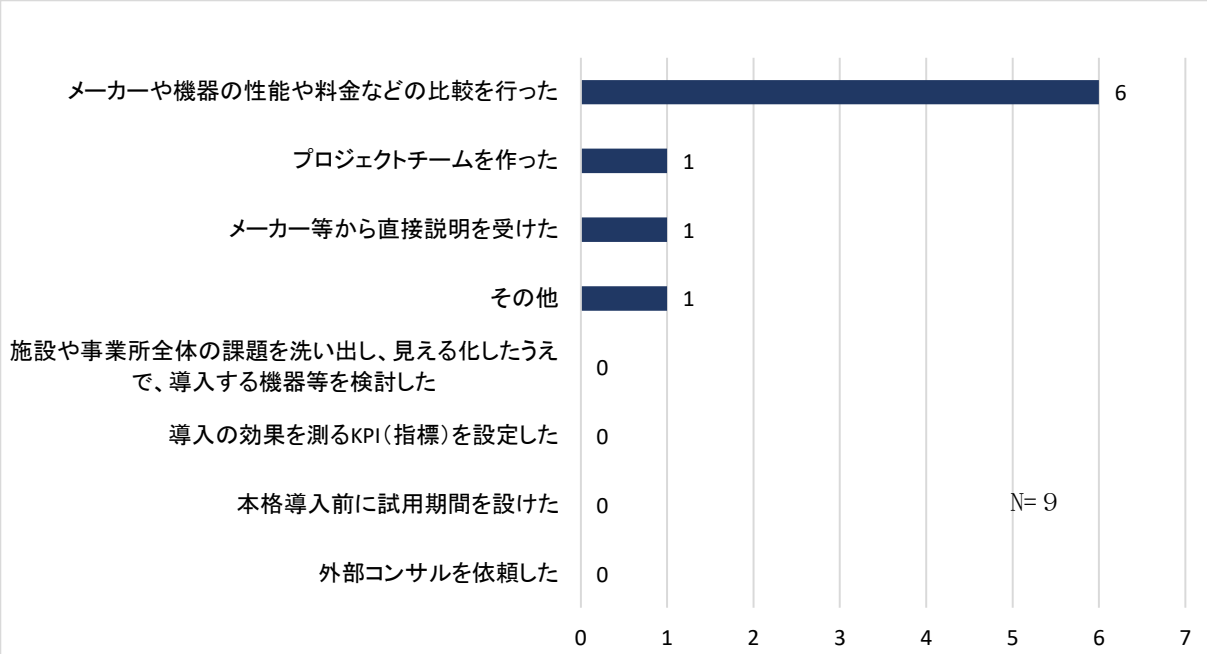


＜既に ICT 機器等を導入している施設・事業所＞

➢ 機器の導入にあたる準備

ICT 機器等の導入にあたっては、約 7 割で機器の性能や料金の比較を行っていた。

図表 52　ICT 機器等の導入にあたる準備の有無



➢ ICT 機器等の活用方法

翻訳機は、日常業務だけではなくプライベートでも使っている事例があった。また、言葉が伝わりにくいときに使うという意見が複数あった

パソコンは、e-ラーニングや研修の際に使用されていた。

図表 53　ICT 機器等をどのように活用しているか

※文意を損ねない範囲で誤字脱字等を修正している。
※特定の製品名は、一般的な機器名に修正している。
＜翻訳機＞
・　毎日の日常業務だけでなく、プライベートでも使えるように促し、定着化も目的としている。
・　外国人に指導する担当指導者が持ち歩きながら随時外国人に業務の指導を行っている。
・　外国人介護人材に言葉が伝わりにくい時、翻訳機を活用している
・　来日した外国人介護人材を指導する際、言葉が伝わりにくいと感じた時に翻訳機を活用している。
・　外国人介護人材を指導する際言葉が伝わりにくいと感じた時に翻訳機を活用している。

＜パソコン＞
・　カメラ付きパソコンは空いた時間を活用して、研修を受講するのに使用している
・　E-ラーニングの活用のためにカメラ付き PC を導入した事業所では、業務の空いた時間に外国人介護人材が日本語等の研修の受講ができるようになっていた

➢ ICT 機器等の活用頻度

翻訳機の活用頻度については、毎日活用している施設・事業所が大半であった。パソコンは、週に３回であった。

図表 54　ICT 機器等の活用頻度

※括弧内は回答した施設・事業所数
＜翻訳機＞
・　毎日（６）（２回／日、３回／日の回答を含む）
・　随時（１）
・　１回／週（１）（翻訳機のマニュアル）

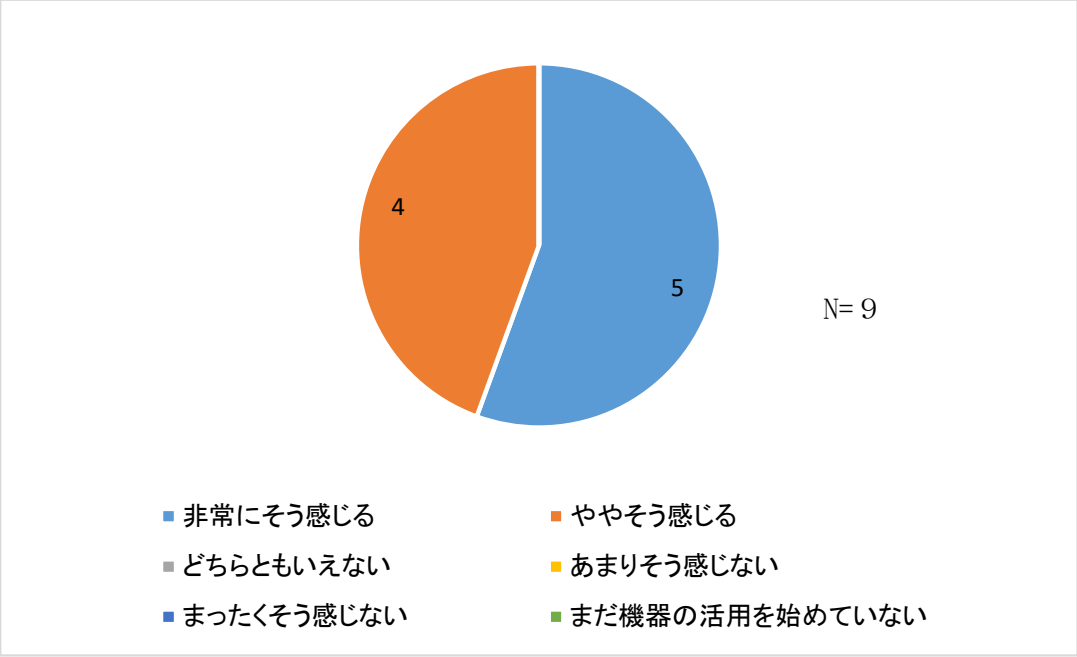
＜パソコン＞
・　３回／週（１）

➢ 機器の活用状況

約６割（５件）の施設・事業所で機器は十分に活用ができていた。

一方、課題の解決の状況については、翻訳機の導入後も言語の課題が残ることが推測された。

図表 55　ICT 機器等は十分に活用できていると感じるか（単一選択）



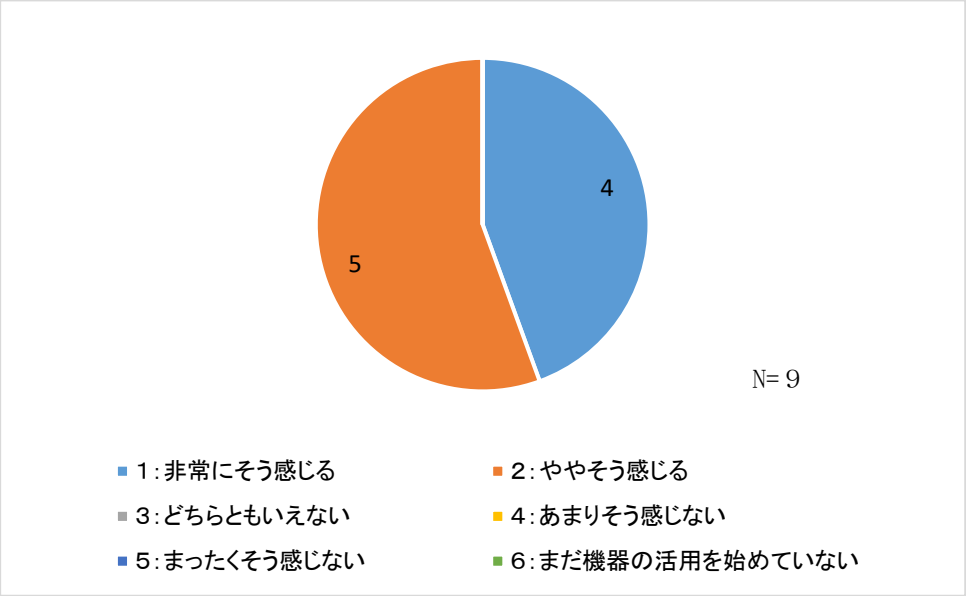
図表 56　回答の理由

非常にそう感じる	・　外国人に対して簡単な内容の説明は翻訳機を使用しなくても可能であるが、複雑な業務内容になると翻訳機で説明が必要となる。（翻訳機） ・　外国人職員が理解した反応がある（翻訳機）
ややそう感じる	・　ノートパソコンについてはまだ活用できていないため。翻訳機については活用することで、意思疎通が出来ている。（翻訳機・ノート PC） ・　緊急性が高い業務のときは、たまに使っていない事例がある。（翻訳機）

➢ 機器の導入後の課題解決の状況

全ての施設・事業所において、機器導入による課題解決の状況について「非常にそう感じる」または「ややそう感じる」との回答が得られ、機器導入が一定の課題解決につながっていることが確認された。

図表 57　ICT 機器等の導入により解決したかった課題の解決状況（単一選択）



図表 58　回答の理由

非常にそう感じる	・　わかっているようでわかっていない、伝わっているようで伝わっていないといった問題を解消することができた。（翻訳機）
ややそう感じる	・　全て解決とはいかないが、導入したことにより軽減されたと思う。（翻訳機・ノート PC） ・　３台購入したが、うち２台は使用ができなくなってしまった。（電源が入らない）残りの１台は充電が切れるのが早い。（翻訳機）

➢ ICT 機器等の操作や活用に関して、改善やサポートが必要だと思う点

「特にない」という回答が２件、無回答が６件であったが、翻訳機の改善が必要な点として、充電が切れるのが早いといった性能に関する意見があった。

図表 59　ICT 機器等の操作や活用に関して、改善やサポートが必要だと思う点（自由記述）

※文意を損ねない範囲で誤字脱字等を修正している。

※特定の製品名は、一般的な機器名に修正している。

＜翻訳機＞

➢ 翻訳機等、製品のおすすめがあれば教えてほしい。操作は簡単なのだが、充電が切れるのが早いのが難点

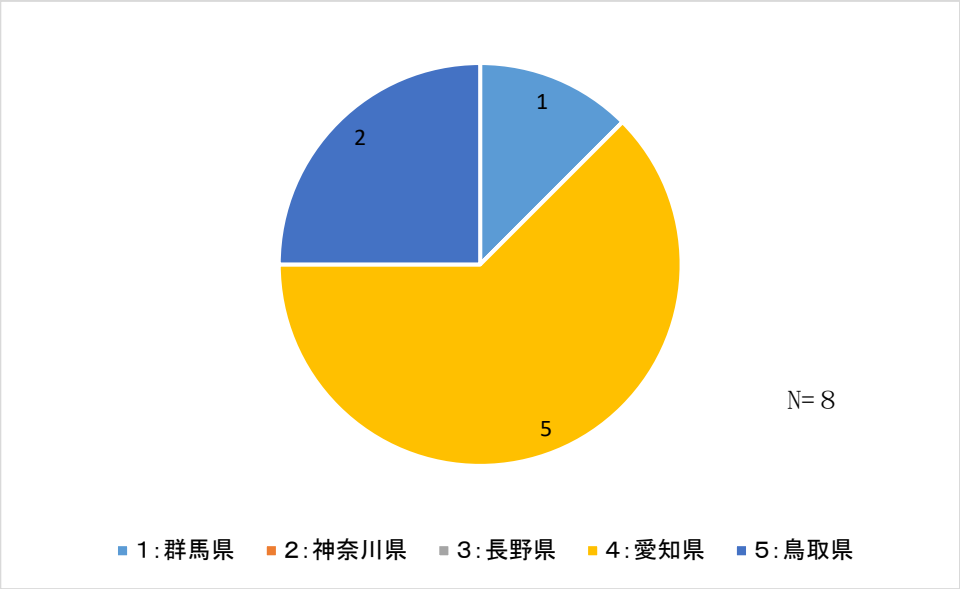
② ２次調査

（1） 回答者の情報

回答者の施設・事業所の所在する都道府県は、愛知県（５件）、次いで鳥取県（２件）、群馬県（１件）であった。

サービス種別は「介護老人福祉施設（地域密着型含む）」のみであった。

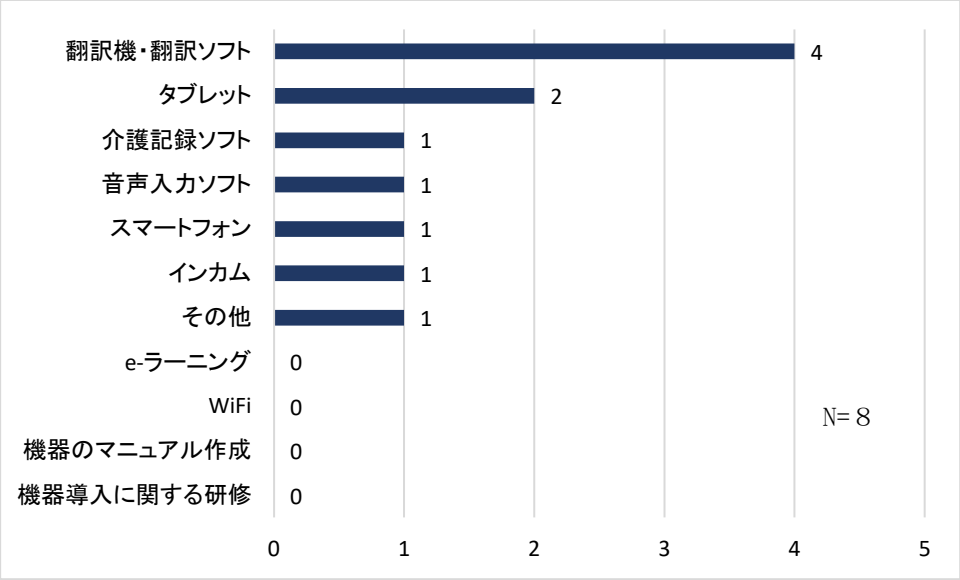
図表 60 貴施設・事業所の所在する自治体（単一選択）



（2） ICT 機器等の導入状況について

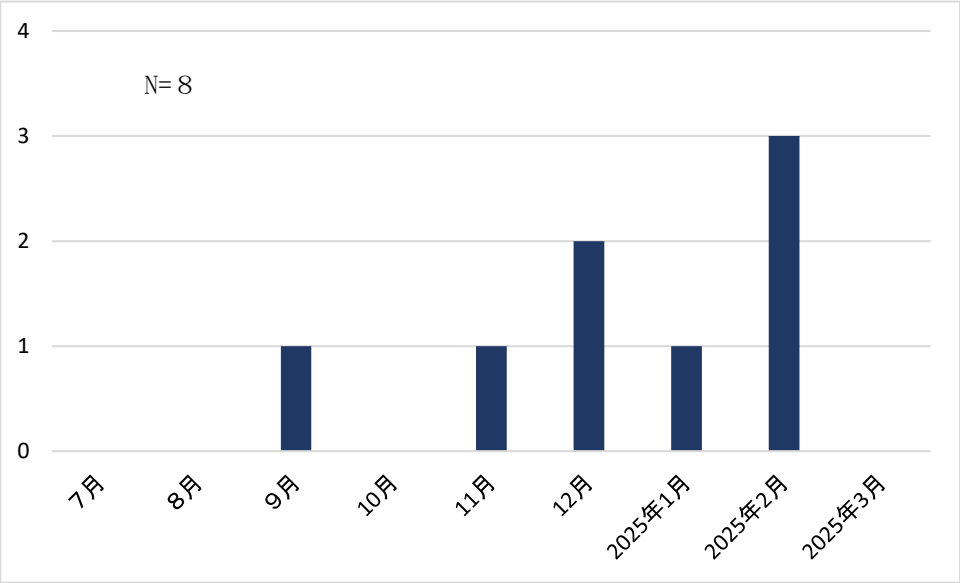
最も多いのは翻訳機（４件）で、次いでタブレット（２件）、介護記録ソフト、音声入力ソフト、スマートフォン、インカム、その他（１件）であった。「その他」は「カメラ付きパソコン」であった。

図表 61 補助金を活用して導入した ICT 機器等の種類（複数選択可）



2025 年２月に導入する施設・事業所も３件あった。

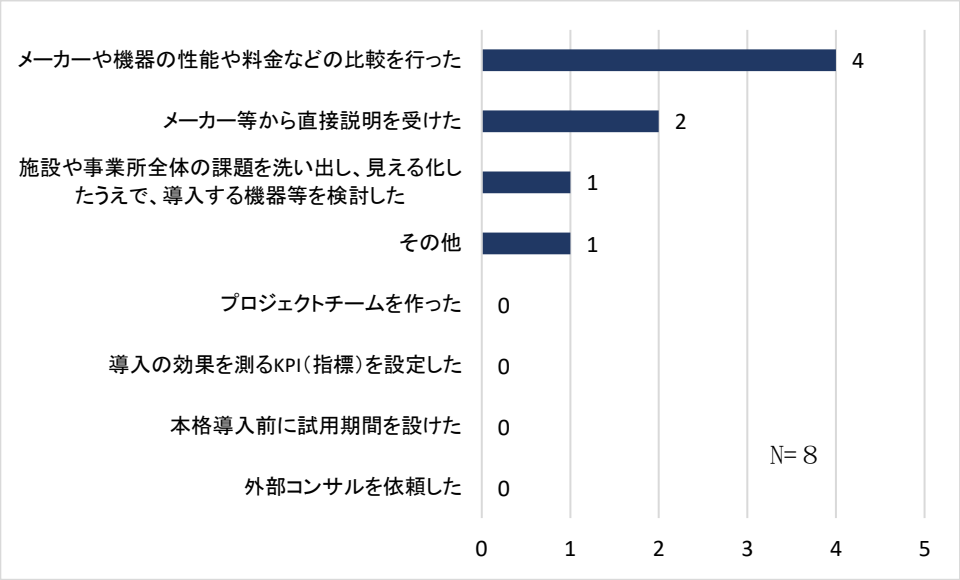
図表 62　ICT 機器等を導入した月（単一選択）



➢ 機器の導入にあたる準備

機器の導入の準備としては、「メーカーや機器の性能や料金などの比較を行った」が４件と最も多く、次いで「メーカー等から直接説明を受けた」（２件）であった。「その他」（１件）としては、「機器を置く場所、使い方、想定される使う場面等を職員で話し合い共有した」という回答があった。

図表 63　ICT 機器等の導入にあたる準備の有無（複数選択）



（3） ICT 機器等の活用状況について

➢ ICT 機器等の活用方法

翻訳機は、言葉が伝わりにくいときや、記録で活用しているという回答があった。タブレットは、記録での活用のほか、翻訳アプリを活用している回答もあった。

パソコンは、e-ラーニングや研修に活用されていた。

図表 64　ICT 機器等をどのように活用しているか（自由記述）

※文意を損ねない範囲で誤字脱字等を修正している。

※特定の製品名は、一般的な機器名に修正している。

＜インカム＞

- 外国人介護人材が指導を受けたり情報共有を図ることに活用している。

＜スマートフォン＞

- 介護記録を音声入力したりインカムとしての機能を使って、外国人介護人材が指導を受けたり情報共有を図ることに活用したい。

＜翻訳機＞

- 外国人介護人材を指導する場合において、言葉が伝わりにくいと感じた時に翻訳機を活用している。介護現場特有の言葉においても、易しく伝わるように話をすると、納得してもらうことができて有用である。
- 外国人介護人材が、記録の際に語句の意味を調べる等して活用している。
- 日本語力の自信がつくまでの使用を促す。

＜カメラ付きパソコン＞

- 認知症基礎研修や普通救命講習の事前学習など、e ラーニングの研修の受講

＜ケア記録システム＞

- 随時ケア記録の入力や申し送り事項等の確認を行っている。

＜タブレット＞

- 生活記録などを利用者様の状況を打ち込みする際に活用している。また、分からない言葉があったり、うまく伝える事ができないとき等に翻訳を活用して業務が極力スムーズに進むように活用。日を追うごとに日本語の理解力も上がり、本人たちの使う日本語の範囲も広げる事になった。
- タブレットでは主に介護記録ソフトを利用するために使用している。その他、わからない日本語があればタブレットに搭載されている翻訳機能を使って外国人技能実習生本人が調べたり指導者が翻訳機能を使って教えるなどスタッフ室に限らず様々な場所で活用している。

➢ ICT 機器等の活用頻度

翻訳機の活用頻度については、施設・事業所ごとに差があり、休憩時間を含めて毎日使用

している場合もあれば、週に１回程度の活用にとどまる場合もあった。一方で、インカム、パソコン、タブレット、記録ソフトについては、いずれの施設・事業所においても毎日活用されているという回答が得られた。

図表 65　ICT 機器等の活用頻度

＜翻訳機＞
- 休憩時間も含み、無数（１）
- １回／週（１）
- 随時（１）
- 毎日（１）

＜インカム＞
- 毎日（１）

＜パソコン＞
- ３回以上／日（１）

＜タブレット＞
- ３回以上／日（１）

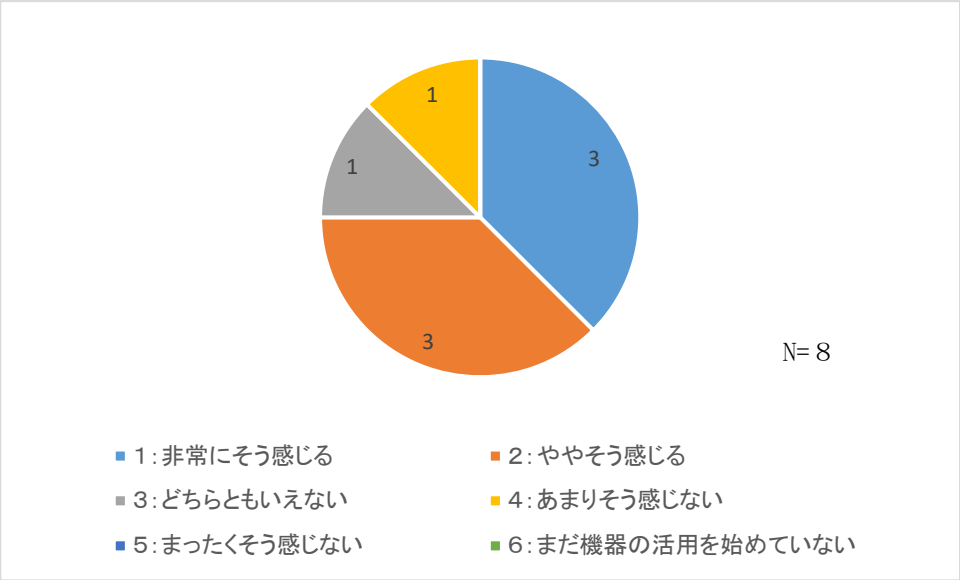
＜記録ソフト、タブレット＞
- 毎日（１）

➢ 機器の活用状況

機器導入の活用状況について「非常にそう感じる」または「ややそう感じる」が８件中６件であり、大半の施設・事業所で、機器導入が活用されていた。インカム、スマートフォン、音声入力ソフトを導入した施設・事業所では、「外国人介護人材が孤立することなく就業することができる」という理由が挙げられた。また、記録ソフト、タブレットを導入した施設・事業所では、「ケア記録がより簡単に入力でき、分からない言葉を検索できるため、業務へのストレスは多少軽減されている」という業務効率に関する回答があった。

十分活用できていない回答（２件）の理由は、「活用し始めであること」（翻訳機）や「忙しいときは機器の起動が煩わしく感じる」（翻訳機）ことが挙げられた。

図表 66　ICT 機器等は十分に活用できていると感じますか。（単一選択）



図表 67　上記の回答の理由を教えてください。

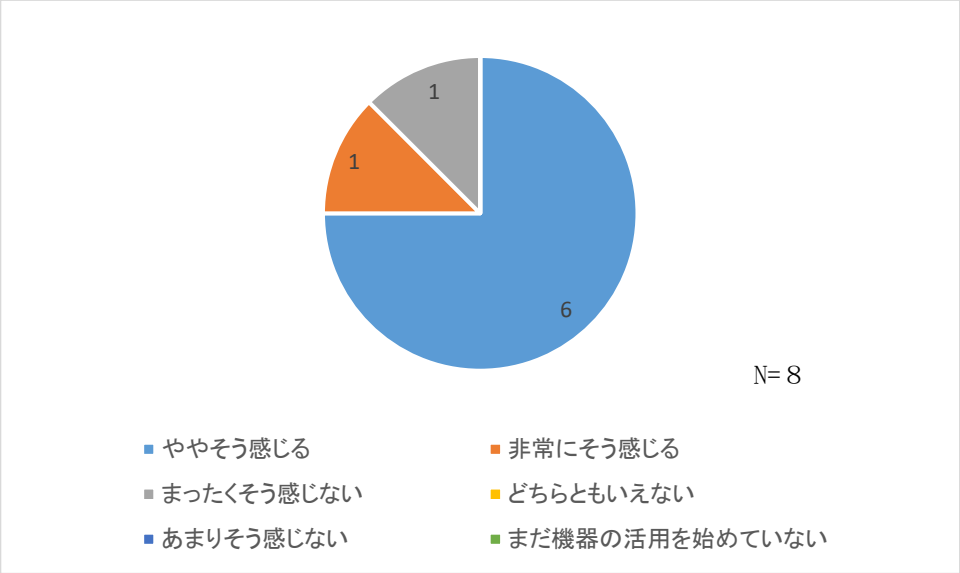
非常にそう感じる	・　外国人介護人材が孤立することなく就業することができるため。（インカム、スマートフォン、音声入力ソフト） ・　一度使い始めると、翻訳機の数が足らないといった状態で、導入企業に問い合わせをしたから。（翻訳機）
ややそう感じる	・　ケア記録がより簡単に入力でき、分からない言葉をスタッフ室以外でも検索できるため、業務へのストレスは多少軽減されていると思う。（介護記録ソフト、タブレット） ・　入国１年程は有効活用でき、安心感をあたえることができ、外国人定着に繋がる。特定技能の追加増員を後押しするものである。（翻訳機） ・　少なくとも手書きなどに比べれば間違いなく効率が良いのと、こちらも確認がしやすい。システム上日本語訳でしか使用できない事が多いが、日本語を使う事で本人たちの語彙力や表現の幅も広がっていると思うため。（タブレット）
どちらともいえない	・　忙しい時は翻訳機を取りに行き稼働させる時間が待てず、煩わしく感じる職員もおり、使えばしっかりとしたコミュニケーションが可能と思われるが使わないことがある（翻訳機）
あまりそう感じない	・　使い始めたばかりで、上手に活用できていない。（翻訳機）

➢ 機器導入後の課題解決の状況

機器導入による課題解決の状況について「非常にそう感じる」または「ややそう感じる」が８件中７件であり、大半の施設・事業所で、機器導入が一定の課題解決につながっていることが確認された。

課題解決を感じていない回答（１件）は、機器を使い始めたところであることが理由であった。

図表 68　解決したかった課題は、ICT 機器等の導入後、解決されたと感じるか



図表 69　上記の回答の理由

非常にそう感じる	・ 日本語の勉強にもなり、コミュニケーションや指導に関しても有効であるため（インカム、スマートフォン、音声入力ソフト）
ややそう感じる	・ 日本に入国して間もない外国人介護人材には、意思疎通を行う上でも大変有益である。（翻訳機） ・ 時間をしっかりとり落ち着いて話し合う場面などではコミュニケーションが円滑になる実感がある。使い始めたばかりのため。（翻訳機） ・ 時間効率というところでは短縮できていると思われる。（タブレット） ・ 外国人技能実習生にとって、パソコン操作は不慣れであり、記録の入力も非常に難しく課題であった。今回タブレット用の記録ソフトを導入したことで、記録をする際の操作が安易になり、また、記録自体も音声入力により、スムーズにできるようになった。言語表記も母国語に変換できることから、日本語習得が未熟な外国人技能実習生でも齟齬なく業務を行う事ができる。（介護記録ソフト）

まったくそう感じない	・　使い始めたばかりのため。（翻訳機）

また、ICT 機器等の導入後の課題については、翻訳機では「方言が翻訳できない」、「業務が多忙な時の翻訳機の使用が難しい」といった回答があった。

図表 70　ICT 機器等の導入後も、残っている課題

※文意を損ねない範囲で誤字脱字等を修正している。
※特定の製品名は、一般的な機器名に修正している。
＜翻訳機＞
- 施設の利用者が高齢で、方言を使っている場面もあり、そのような言葉は訳せないこともあり、不便に感じることもある。
- 業務が多忙な際の翻訳機の使用
- ソフトの能力として文章の翻訳ができないため課題。

＜タブレット＞
- 全てが翻訳できるわけでもないため、活用には限度がある。

- ICT 機器等の操作や活用に関して、改善やサポートが必要だと思う点

「特にない」という回答が２件、無回答が４件であったが、翻訳機の改善が必要な点として、専門用語に翻訳する際の課題や、翻訳機の立ち上げが必要な点が煩雑であるといった回答があった。

図表 71　ICT 機器等の操作や活用に関して、改善やサポートが必要だと思う点（自由記述）

※文意を損ねない範囲で誤字脱字等を修正している。
※特定の製品名は、一般的な機器名に修正している。
＜翻訳機＞
- ICT 機器等のさらなる導入が必要である。介護専門用語に変換する場合、直訳する言葉にいい言葉が見つからない場合もあり、戸惑っている。
- 計量、コンパクト、安価で全員が普段装着し簡単に使えるものがあればいいと思うが、現在の性能では多忙な業務の最中に置き場所から持ってきて立ち上げて使うというその数分が煩わしく感じる場合がある。例えば本体がイヤホン型で全員が付け簡単に使用が可能なものがあればどのような場面でも使えると思う。

2. インタビュー調査

1）インタビュー調査の概要

① 調査対象

「外国人介護人材受入促進事業」を活用して、ICT 機器等を活用した施設に対して実施した。２については、翻訳機の導入前・導入後の２回インタビューを実施した。

図表 72 インタビュー対象先

#	地域	インタビュー対象	サービス種別	導入機器※
1	群馬県	社会福祉法人視覚障害者福祉会 特別養護老人ホーム 第二明光園	介護老人福祉施設	翻訳機
2	鳥取県	社会福祉法人あすなろ会 特別養護老人ホーム高草あすなろ	介護老人福祉施設	翻訳機
3	鳥取県	社会福祉法人尚仁福祉会 特別養護老人ホーム江美の郷	介護老人福祉施設	インカム

※「外国人介護人材受入促進事業」を活用して導入した機器

② 調査時期

2024 年 11 月～2025 年 1 月

③ 調査方法

訪問の上、対面でのインタビューを実施（２の導入前のインタビューは WEB にて実施した）

④ 調査項目

主な調査項目は下記の通り。

- 施設・事業所の基本情報
- 補助金で導入する ICT 機器等の導入・活用状況
- ICT 機器等の導入・活用による外国人介護人材の受入れ・定着等に関する効果や変化　等

⑤ 倫理的配慮

本事業では、インタビュー依頼時に事業の趣旨を説明し、同意を得たうえで実施した。また、報告書及び事例集の内容は、インタビュー先に確認したうえで掲載している。

２）インタビュー調査結果

①　社会福祉法人 視覚障害者福祉会　特別養護老人ホーム 第二明光園

1.　基本情報

インタビュー対応者：管理者、外国人介護職員

法人名	社会福祉法人　視覚障害者福祉会
施設名	特別養護老人ホーム　第二明光園
地域	群馬県前橋市
サービス種別	介護老人福祉施設
職員数	法人全体：83 名（内、介護職員 46 名、外国人介護職員３名） 施設：44 名（内、介護職員 26 名、外国人介護職員(ｲﾝﾄﾞﾈｼｱ)３名）
インタビューで確認した機器	翻訳機・翻訳アプリ、記録ソフト、パソコン

2.　ICT 機器等の導入について

（1）　ICT 機器等を導入するに至った経緯

＜翻訳機・翻訳アプリ＞

- インドネシア語を話せる職員がいないため、業務指示等で翻訳機は必要と考えた。
- 外国人介護職員のホームシックを防ぐためにもコミュニケーションが大事だと考えており、元々翻訳機やアプリを導入したいと思っていた。
- 補助金を用いて 2024 年 10 月ころから翻訳機を導入した。補助金がなければ、１台を使いまわすような形式だったと思うため、３台整備するにあたっては、とてもありがたかった。補助金のおかげで、１人１台用意することができた。

3.　ICT 機器等の活用状況について

（1）　現在の ICT 機器等の活用状況（活用場面、頻度）

＜翻訳機・翻訳アプリ＞

- 業務中の使用方法としては、介護業務時は他職員が交代制で、外国人介護職員たちの担当につくので、そこでの会話や業務を教えてもらうときなどに使用している。
- 外国人介護職員のスマートフォンの契約のために、施設長が携帯ショップに同行した際、店員の話していることや契約内容を翻訳機で通訳しながら説明をした。契約内容を外国人介護職員も理解することができたので便利だった。

（2）　外国人介護人材の ICT 機器等の活用状況

＜翻訳機・翻訳アプリ＞

- 翻訳機の使用頻度は１日に３回～５回くらいで分からないことがあったときに使用している。

・　業務だけではなく、休憩中のおしゃべりで使ったこともあった。
・　わからない会話があったときには、日本人職員に翻訳機を持ってもらい、ゆっくり話してもらうことにより、母国語に翻訳して意味を理解しているケースが多い。
・　利用している翻訳機にはカメラ機能も内蔵されていて、写真を撮るとその文字を様々な言語に翻訳してくれる機能がついている。例えば、日本人職員が作成した利用者の状態を記録した紙が漢字で読めないことがあるので、写真を撮ってインドネシア語に翻訳して理解している。
・　利用者のお誕生日会で、翻訳機を使ってコミュニケーションを取ったこともある。
・　翻訳した内容は機器に履歴として残るため、見返して、学習に活用している。

＜記録ソフト、パソコン＞
・　パソコンで記録ソフトの内容を、コピー&ペーストして、翻訳サイトで翻訳しながら読んでいる。

（3）　ICT 機器等の活用に関して、現在、困っていること・課題
＜翻訳機・翻訳アプリ＞
・　外国人介護職員の母国語に正しく翻訳されているか分からないという点が課題。翻訳した記録の文章を再度日本語に翻訳すると、違う意味になっていることもあるので、正しく伝わっていそうか外国人介護職員の反応を見ながら業務をしている。
・　うまくいっていない点としては、母国語を日本語に翻訳したときに、時々違う訳になっていることや、尊敬語になっていないのではないか、と感じるときが時々ある。そのような際には、母国語を短くゆっくり話すようにするなどの工夫をしている。

4.　ICT 機器等の導入・活用による外国人介護人材の受入れ・定着等に関する効果や変化
（1）　ICT 機器等を導入したことによって、日本人職員、外国人介護人材、利用者にどのような効果や影響があったか
＜翻訳機・翻訳アプリ＞
・　業務中は個人のスマートフォンの使用ができないため、翻訳機の撮影機能に助けられている（外国人介護職員）。
・　翻訳機があることで日本語の理解が深まるので大変助かっており、日本人とも比較的円滑にコミュニケーションが取れている（外国人介護職員）。

（2）　今後の ICT 機器等の導入・活用の展開
＜導入したい機器について＞
・　インカムに興味がある。今は PHS で連絡のやりとりをしているが、１人にしか連絡できず、また片手がふさがってしまうこともあるので、インカムを導入すれば解決す

るのではないかと考えている。

・ ただインカムの導入に際しては、Wi-Fi の整備等のコストについて懸念している。施設内の Wi-Fi も弱いため、まずは Wi-Fi の整備から必要だと考えている。

② 社会福祉法人 あすなろ会　特別養護老人ホーム 高草あすなろ

1.　基本情報

インタビュー対応者：管理者、日本人介護職員、外国人介護職員

法人名	社会福祉法人　あすなろ会
施設名	特別養護老人ホーム 高草あすなろ
地域	鳥取県鳥取市
サービス種別	介護老人福祉施設
職員数	法人全体：948 名（内、介護職員 569 名、外国人介護職員 57 名） 施設：145 名（内、介護職員 101 名、外国人介護職員 11 名）3/1 現在
インタビューで確認した機器	翻訳機・翻訳アプリ、e-ラーニング　等

2.　ICT 機器等の導入について

（1）　ICT 機器等を導入するに至った経緯（課題やきっかけ）

＜翻訳機・翻訳アプリ＞

- 2024 年 10 月から受け入れた「特定技能」のフィリピン国籍の外国人介護職員に対して、法人としてサポートが必要だと考えていた。また、外国人介護職員に、日本人職員の話す内容がうまく伝っていないことがあった。
- 「外国人介護人材受入促進事業」の補助金を用いて、翻訳機を購入した。ユニット型特養に 12 月から 1 台導入した。（従来型の方は、ベトナム国籍の外国人職員に対してベトナム人職員（「技術・人文知識・国際業務」）がおり通訳等をしているため、導入していない）

（2）　ICT 機器等の選定理由

＜翻訳機・翻訳アプリ＞

- 以前、法人職員が別の職場で翻訳機を活用していたところ、非常に使い勝手が良かった機器であり、介護施設・事業所でも便利に活用できると考えた。
- 200 か国言語くらいに対応しているので、様々な国から受け入れたとしても、対応可能であると考えたため。

3.　ICT 機器等の活用状況について

（1）　現在の ICT 機器等の活用状況（活用場面、頻度）

＜翻訳機・翻訳アプリ＞

- 翻訳機が来た当初は 1 日に 10 回くらいは使っていた。業務と雑談半分ずつくらい。
- 特に、外国人介護職員と親しくなるために、翻訳機を使ってコミュニケーションをとっていた。

（2）　外国人介護人材の ICT 機器等の活用状況

＜全般について＞

・　若い外国人介護職員の方が ICT 機器等に対するハードルがなく、日本人職員の上の年代の人よりもスムーズに使えている。

＜翻訳機・翻訳アプリ＞

・　台数が１台のため、常に職員が携帯するのではなく、所定の位置に置いている。
・　業務での使用は、詳しい業務や状況の説明をするときに使用するときが多い。
・　翻訳機が導入された際は、すでに外国人介護職員は業務を覚えていたため、来日当初に翻訳機があればもっと使えたと思う。
・　翻訳機の導入後約１か月後の時点では、外国人介護職員も業務を覚えて、自身の判断で出来ることが増えたため、日本人職員が説明や指導をする機会そのものが減った。そのため、以前より翻訳機を使用する頻度が減った。

＜e-ラーニング＞

・　法人として、認知症研修を e-ラーニングで実施している。

（3）　ICT 機器等の活用に関して、現在、困っていること・課題

＜翻訳機・翻訳アプリ＞

・　翻訳機があっても、そもそもの言葉（専門用語等）を知らないと、理解ができない。日本語能力や介護の専門知識をつけることも必要。

（4）　ICT 機器等の活用を促進するために、現在、実施している工夫・配慮や環境整備

＜翻訳機・翻訳アプリ＞

・　メーカーに依頼して、翻訳機の使用方法についての講習会を開いてもらい、日本人職員と外国人職員の両方が参加した。
・　長文は正確に翻訳されないことがある。そのため、ゆっくり、大きい声で、短い簡単な文章で話すようにしている。
・　外国人介護職員に伝わりにくいと思うのは、利用者の１人１人についての対応の説明である。外国人介護職員は、業務はすでに覚えているが、対応が難しい利用者について、会話がなかなか進まない。そのため、プリセプターの職員からは、その日の業務の振り返りの際に、翻訳機を使って指導をしたら便利だったと聞いている。日常の業務に入ると業務で手一杯になるので、翻訳機を使うことは難しい。業務を少し離れて、振り返りの時に使うと、ニュアンスが伝わりやすくなるし、利用者がどうしてその行動をするのかについても理解がしやすくなる。片言で伝えるよりは、翻訳をした方が、

なぜその利用者がそういう行動をするかが伝わりやすくなる。

4. ICT 機器等の導入・活用による外国人介護人材の受入れ・定着等に関する効果や変化

（1） ICT 機器等を導入したことによって、日本人職員、外国人介護職員、利用者にどのような効果や影響があったか

＜翻訳機・翻訳アプリ＞

- 仕事中は個人のスマートフォンの翻訳アプリはつかえないため、翻訳アプリよりも翻訳機の方が使いやすい。翻訳機は、話すとすぐに日本語と英語の双方の言語の翻訳ができるのがメリットである。（外国人介護職員）
- 翻訳機がなかった時は、分からない言葉があるとメモを取り、後で翻訳アプリを使って確認していたが、その場で翻訳できるので便利である。（外国人介護職員）
- 大事な業務内容や手順を日本人職員が説明するときに、翻訳機があることで職員の話している内容が理解できるので安心できた。（外国人介護職員）
- 業務の背景や利用者の説明が伝わりやすくなる。外国人介護職員が日本語を覚えるためには、勤務中はなるべく日本語を使うことにしているが、難しいニュアンスの時には、内容を理解してもらえるので、便利である。（日本人職員）

（2） 今後の ICT 機器等の導入・活用の展開

＜翻訳機・翻訳アプリ＞

- 現状では１人１台あるとより良いと考えている。
- 翻訳機があれば、利用者が方言で話しても、少しでもニュアンスが伝わると思う。
- 今はまだ、外国人介護職員は日勤で必ず誰か職員がいる状況でしか勤務していないが、今後早番や遅番、夜勤等、１人で対応しなければいけない時間帯も出てくる。利用者から何か言われた時に、すぐ他の職員が駆け付けられない場面でも、翻訳機で会話ができれば利用者にとっても安心だろうし、日本人職員も安心して任せていこうとも思える。
- 外国人介護職員が新しい業務を覚える際に、翻訳機は有効だと思う。一方で、今は活用しているが、時間が経てば使わなくなることも考えられる。
- 今後、テクノロジーを積極的に導入したいと思っている。その際にマニュアルが必要になるので、翻訳機はもっと活用するだろうと考えている。

＜音声入力＞

- 音声で記録の入力が出来たら、外国人介護職員にとっても便利になると思う。

③　社会福祉法人 尚仁福祉会　特別養護老人ホーム 江美の郷

1.　基本情報

インタビュー対応者：管理者、日本人職員、外国人介護職員

法人名	社会福祉法人 尚仁福祉会
施設名	特別養護老人ホーム 江美の郷
地域	鳥取県日野郡
サービス種別	介護老人福祉施設
職員数	法人全体：164 名（内、介護職員 80 名、外国人介護職員 11 名） 施設：51 名（内、介護職員 22 名、外国人介護職員 4 名）
インタビューで確認した機器	インカム、見守り支援機器、記録ソフト　等

2.　ICT 機器等の導入について

（1）　現在の ICT 機器等の活用状況（活用場面、頻度）

＜インカム＞

- 2019 年にインカムを導入した。「外国人介護人材受入促進事業」では、元々導入していたものと違うタイプのインカムを購入した。
- 外国人介護職員も日本人職員も、勤務中はインカムを使っているが、全員に行き渡らないため、追加の購入をした。
- インカムを導入する前に、試用期間で 1 週間ほどレンタルをしたが、その期間ですぐにとても便利だという声が現場からあがり、「いつまたインカムが来るのか？」と聞かれるほどであった。これまで導入した機器の中でも、一番うまく活用できている機器である。

3.　ICT 機器等の活用状況について

（1）　現在の ICT 機器等の活用状況（活用場面、頻度）

＜インカム＞

- 仕事中は常にインカムをつけている。
- ひとりで業務を任せられるようになったら装着してもらう。入職して半年くらいは指導者と常に一緒ですぐに質問ができる状況であり、覚えることもある時期のためインカムはつけない。
- リスクの高い利用者の介護中に他の職員の人手が欲しいときなどにインカムで連絡をするときが多い。1 人で対応できないときに職員を呼ぶ場面が多い。分からないことを聞くときにも活用している。

＜パソコン・タブレット＞

- フロアにパソコンは２台、タブレットは４台設置している。
  - タブレットの使用内訳は、排泄用２台、食事１台、入浴１台。その業務を対応する職員が記録の入力に使っている。

＜見守り支援機器＞

- センサー付きベッドを転倒・転落のリスクがある利用者にのみ導入している。その他はセンサーマットを入れている。ベッドでもマットでも、何かあれば音が鳴るので便利である。
- 一方、見守りカメラはないため、ベッドやセンサーの音が鳴ったらすぐ利用者のもとに駆け付ける必要がある。誤報の時もあるが、対応の必要があるかどうかは、今は訪室しないと分からない

＜記録ソフト＞

- 記録をメインでする職員は日勤リーダーと決めているが、日勤リーダー以外もそれぞれの職員が気付いたことを記録している（排せつの回数、入浴介助の様子等）。日勤リーダー以外の職員は直接記録をするほか、日勤リーダーにインカムで食事の量など、入力してもらいたいことを伝えて入力してもらっている。外国人介護職員も記録をしている。
- 記録のシステムは導入して８年になるが、紙から脱出するのが大変で、うまく使えるようになってきたのは最近である。入力作業をする手間がなくなるので、記録は便利だと感じる。完全ではないが、ほとんど紙はなくしている。
- 12 月に感染症で職員数が足りなかったとき、12 月から受け入れた外国人介護職員にも、記録をしてもらった。何割食事をしたというところで、当てはまる数字を入力するだけのため、すぐに入力ができた。記録ソフトだったからこそ、記録ができたと感じる。

（2） ICT 機器等の活用を促進するために、現在、実施している工夫・配慮や環境整備

- 発言のルール等は決めていないが、次に使用する職員が快適にインカムを利用できるようにしている。
  - インカムの受信機には置く場所を決めている。
  - 介護中は、ポーチや小さなカバンにインカムを入れて着用する
  - イヤホンについては職員専用のものを使用する
  - マイクや子機は、使用後に必ず消毒を行う

4. ICT 機器等の導入・活用による外国人介護人材の受入れ・定着等に関する効果や変化

（1） ICT 機器等を導入したことによって、日本人職員、外国人介護人材、利用者にどのよ

うな効果や影響があったか

＜インカム＞

- 最初の半年は指導者がつくが、その後は１人になるので、近くに誰もいなくて分からないことや判断できないことがあったときは、すぐインカムをつけて聞くことができて安心だった。（外国人介護職員）。
- 何かあったときに、インカムで連絡してもらえればすぐに教えられ、自分も駆け付けられる。インカムがあれば、その場に誰がいるかもわかり、すぐ対応ができるので便利である。（日本人職員）
- 年末に人手不足の状況であったため、インカムをつけて現場の介護にあたったが、職員は必要な内容を必要な時に話して、必ず誰かが返事をしており、現場でとてもうまく使えていると感じた。（管理者）

＜記録ソフト＞

- 外国人介護職員の場合、漢字に抵抗がある方も多い。入力できると記録のハードルが下がる。また、記録のシステムもふりがなが振ってあるので、対応しやすくなる。（外国人介護職員）

（2）　外国人介護人材の確保・定着に ICT 機器等の導入・活用が強みとなるか

- 外国人介護職員は若い職員が多いため、タブレット、パソコンも使うことが当たり前の感覚である。そのため、地方の施設で ICT 機器等を使っていないと、ここで働き続けようという気持ちを持ちにくくなると思う。

（3）　今後の ICT 機器等の導入・活用の展開

- 記録ソフト自体が、タブレット、スマートフォンを出勤者の数だけ揃えるのが前提として設計されていると思うが、そこまでの環境にするのは難しい。今後、音声入力が進化すれば、記録係としてパソコンの前に張り付く人が必要なくなるので、そこの効率化が出来ると思う。
- サービス利用が始まる直前で取るアセスメントは、本来のアセスメントの情報の一部でしかなく、実際のアセスメントは、サービスを提供しだしてから、関わる職員がそれぞれに断片的に捉える情報を合体した時に初めてアセスメントとして機能していくものだと思う。記録システムは、それを実現できるすごくいいツールだと思う。職員それぞれが断片的に聴取したことを入力し、後はシステムで AI 等を使い内容をまとめてくれるような機能があると良い。

3. まとめ

１）導入する ICT 機器等

「外国人介護人材受入促進事業」に関する１次調査の結果、回答のあった 20 施設・事業所のうち 15 施設・事業所（75%）が翻訳機を購入していることが明らかになった。２次調査でも１次調査と同様に、翻訳機の導入が最も多く、８件中４件の施設・事業所で導入されていた。

その他の導入機器として、インカム、記録ソフト、音声入力ソフト、e-ラーニング用のパソコン、タブレット、スマートフォン、機器に付随するものとして、機器に関する研修が挙げられた。

２）ICT 機器等導入の目的と背景

各施設・事業所が ICT 機器等を導入した主な目的として最も多く挙げられたのは、「コミュニケーションの円滑化」に関する内容であった。このことから、施設・事業所側が外国人介護人材との意思疎通を重要な課題として認識していることがうかがえる。

特に、１次調査に回答した施設・事業所の約３割が、2021 年以降に外国人介護人材を受け入れた施設・事業所であった。そのうち６施設・事業所は、2024 年以降に初めて外国人介護人材を受け入れていた。外国人介護人材の受入れ経験が浅い施設・事業所にとって、外国人介護人材とのコミュニケーション手段の確保は喫緊の課題であったと考えられる。そのため、即時的な効果が期待できる翻訳機の導入が進んだと推察される。

さらに、本事業の補助金は、補助基準額が１事業所等あたり 30 万円と設定されていたことも、翻訳機の導入が多かった要因の一つと考えられる。翻訳機は比較的低コストで導入できるうえ、使用に際して追加の付属品等の購入が不要であり、すぐに活用できる点が評価されたと考えられる。

３）ICT 機器等の活用方法（想定する活用方法も含む）

翻訳機は、単に外国人介護人材との日常でのコミュニケーションだけでなく、「業務指導」、「介護記録の作成」、「学習支援」、「契約・手続き時」で活用されていた。

また、タブレットは「チャットサービスを活用した外国人介護人材とのコミュニケーション」、「翻訳アプリの利用」、「介護記録の作成」、パソコンは日本語の「e-ラーニング」に活用されていた。まだ納品前で活用には至っていないが、補助金で購入するスマートフォンは「音声入力」の用途で活用が想定しているという回答もあった。

４）ICT 機器等の効果・課題

１次調査、２次調査ともに、ICT 機器等が問題なく活用されているという意見が大半であった。

＜翻訳機＞

実際に翻訳機の活用を開始した施設・事業所は、１次調査時点で「活用できている」と回答し、その効果を実感していた。特に、「業務の振り返りの時間に活用すると効果的である」という意見は、モニタリング調査およびインタビュー調査の双方で確認された。

さらに、インタビュー調査では、外国人介護人材から「スマートフォンの翻訳機能を使用することも可能だが、Wi-Fi 環境が整っていない」、「業務中に個人のスマートフォンを使用できない」といった制約があるため、専用の翻訳機が有効であるとの意見が挙げられた。翻訳機の有効性については、「１人１台の翻訳機があってよかった」、「追加購入を検討したい」といった声も聞かれた。

一方で、外国人介護人材の業務が定着するにつれて翻訳機の使用頻度が低下する傾向も伺えた。インタビュー調査では、翻訳機の導入当初よりも、導入後２か月程度が経ち、活用回数が落ち着いたと話す施設もあった。これは、翻訳機が受入れ初期の支援ツールとして特に有効であり、業務への習熟度が高まるとともに必要性が減少することを示唆していると考えられる。

また、機能面の課題（「充電が切れやすい」、「文章全体を正確に翻訳できない」、「方言がうまく翻訳されない」等）や、運用面の課題（「業務が多忙な際に翻訳機を使う余裕がない」）も挙げられた。

＜インカム＞

今回のモニタリング調査では、インカムの活用に関する具体的な回答は得られなかったが、インタビュー調査ではその有用性が確認された。特に、外国人介護人材からは「いつでもつながっているため、安心感がある」との声が聞かれた。このことから、インカムは業務の効率化だけでなく、外国人介護人材の精神的な安心感や働きやすさの向上にも寄与していると言える。

＜その他＞

モニタリング調査では、補助金で記録ソフトとタブレットを導入した施設において、従来、パソコンを用いた記録作業では、外国人介護人材がパソコンに不慣れなため操作に苦労していたものの、タブレット用の記録ソフトに変更したことで、直感的な操作が可能となり、スムーズに入力できるようになったという回答があった。さらに、当施設では、記録ソフトの言語表記を母国語に変換できる機能により、外国人介護人材が業務内容を正確に理解し、記録業務を滞りなく遂行できるようになったという意見が寄せられた。

記録業務は、単に記録ソフトの導入だけでなく、使用するデバイスの特性が大きく影響することが示唆された。モニタリング調査においても、外国人介護人材が扱いやすいデバイスを選定することの重要性が明らかとなった。

５）まとめ・今後に向けて

補助金を活用して翻訳機を導入した施設・事業所からは、「補助金があったことで必要な台

数を確保でき、有難かった」との声が寄せられた。この補助金により、特に、外国人介護人材の受入れ初期段階にある施設・事業所において、コミュニケーション環境が整い、外国人介護人材が働きやすい環境整備に一定の効果があったと考えられる。

今回は補助金の交付時期が遅れた影響により、モニタリング調査の実施時点で機器の導入が完了していない施設・事業所も多く見られた。また、モニタリング調査の回答が任意であったことにより、得られた情報が限定的であった。

今後は、導入した機器の活用状況をより正確に把握するため、定期的な状況確認を実施することや、実績報告など、事業者の回答を促しやすい方法を用いて具体的な活用状況の記載を求める等の対応を検討する必要があると言える。

第5章. 事例報告会での報告事例

1. 概要

本事業で調査をした施設・事業所の ICT 機器等の導入・活用等に関する取組を拡げることを目的に、「外国人介護人材と ICT 機器等の活用に関する事例報告会」を実施した。自治体、参加事業者、外部コンサルタント等、事業に関わる方が広く参加できるよう WEB の動画配信とした。

① 実施目的

外国人介護人材の受入れ・定着に役立つ ICT 機器等の導入・活用事例を報告し、その事例を広く共有すること、また、ICT 機器等が外国人介護人材の受入れや定着に与える効果や可能性を周知することを目的として実施した。

② 実施方法

動画配信（アーカイブ配信）

③ プログラム

図表 73 プログラム

報告会名	外国人介護人材と ICT 機器等の活用に関する事例報告会
開催方法	オンライン（動画配信型）
プログラム	・ 事業概要説明（NTT データ経営研究所） ・ 「外国人介護人材受入促進事業」の背景と期待（厚生労働省） ・ 社会福祉法人視覚障害者福祉会 特別養護老人ホーム 第二明光園「翻訳機の取組事例報告」 ・ 社会福祉法人尚仁福祉会 特別養護老人ホーム江美の郷「効果的な情報共有のための取組事例報告」 ・ 株式会社 SPIN スピンケア 24 つむぎ（明石・二見町・尾上町）「取組事例報告」
掲載先	https://www.youtube.com/playlist?list=PLMG33RKISnWghK8yr_qXBaj5IRq_vITwb

2.　事例紹介

1）社会福祉法人視覚障害者福祉会　特別養護老人ホーム 第二明光園

「翻訳機の取組事例報告」

3．現場の気づき・困りごと

【ICT機器等を導入しようと思った背景】

- インドネシア語を理解し、話せる職員がまったくいなかった。
- 初めて外国人介護職員を受入れるため、外国人介護職員とのコミュニケーションに不安があった。
- 外国人介護職員が日本語が十分できないという不安を解消し、ホームシックにならないためにも、コミュニケーションが取れるようにしたいと思った。

5

4．導入・活用したICT機器等

【導入した機器】

翻訳機

【選定理由】

インドネシア語で意思疎通を図るためには翻訳機が必要で、

以前、職員個人がプライベートで活用していたため、

使用のイメージができていた。

6

5．導入手順

- 準備：前年度、月1回開催する各セクションの代表の集まりで、外国人の受け入れに必要な物品を検討し、翻訳機が必要であるとした。
- 機種については、インターネットの情報や個人がプライベートで持っている翻訳機器の評価を参考にした。
- 補助金の申請を行い、購入代金に充てた。

7

6．活用の工夫

- 施設に３台、１人１台使用している。
- 使用頻度は1日３～5回程度　（来日当初は多い、日によって違う。）
- 分からない会話は、日本人職員にゆっくり話してもらい母国語（インドネシア語）に翻訳している。
- 音声翻訳だけではなく、カメラ機能も活用している。
- カメラ機能のうち漢字を翻訳する時など活躍している。

8

7．活用の効果（事業所･日本人職員）

- 活用してよかったこと～通じるか不安解消の一助
- タブレットにも翻訳アプリを入れて翻訳機能を使っているが、タブレット内の翻訳アプリでは日本語の意味と違う言葉に変換されてしまったり、短文のみの翻訳として使用していたりということがあったが、翻訳機も併用して使用することで、確認できると共に会話がスムーズに行う事ができるようになった。
- スマートホンにある翻訳アプリより正確でスムーズに変換される印象がある。
- 外国人来日当初は、職場以外の行政庁や各種ショップにつきそうが、そのような時活用すると理解が深まり便利であることを実感する。

9

8．活用方法（外国人介護職員）-1

【活用方法】

- 日本語の翻訳だけでなく、カメラ機能に気づいてからは、漢字など読めない文字は写真を撮って母国語に翻訳している。
- 一度に長い文章を撮影すると翻訳が分かりづらくなることがあるため、長い文章を翻訳したいときは、文章を複数回に分けて撮影･翻訳をしている。

10

8．活用の効果（外国人介護職員）-2

【活用してよかったこと】

- 翻訳機の有無で日本語の理解度が大きく違うので、大変助かっている。
- 日本人介護職員と比較的円滑にコミュニケーションをとることができている。
- 言葉の翻訳だけでなく、文字（特に漢字）の翻訳もできることは便利。

11

8．活用の課題（外国人介護職員）-3

【活用によって明らかになった課題】

- インドネシア語を日本語に翻訳したときに、時々違う訳になっていること。
- 正しい日本語訳になっているか、通じているか心配になってしまう。
- そのような際には、インドネシア語を短くゆっくり話すようにするなどの工夫をしている。

12

９．振り返り

【取組を踏まえて、得られたことや新たな課題】

・インドネシア語を話せる職員が全くいない施設であるが、翻訳機を導入したことで、外国人介護職員も日本人職員も会話するのに通じない時は翻訳機を活用すれば、会話が通じるという仕事をするうえでの安心感が高まった。

・施設に翻訳機が３台（１人１台）あることで、必要な時にすぐ使用できることができた。

・施設では記録・事務連絡等でパソコンを使っての日本語での伝達が多いので、その場合翻訳アプリを使用しインドネシア語に変換しており、携帯型の翻訳機は使用していない。

13

10．今後の展開

【活用したい機器】

（インカム）

- 現在はPHSを使用しているが、広く発信したい時にPHSだと１人にしか連絡できない同時に複数人に伝達するとき便利である。
- PHSだと片手が塞がり作業効率が落ちるため、インカムを導入すれば解決するのではないかと考えている。もちろんインカムが万能とは考えていない。

（イメージであるが・・・介護人材不足を補う機器）

昨年はじめてインドネシア人３名雇用したが、介護人材不足は危機的になってきている。ＩＣＴ機器はいろいろあり、特に事務処理面での効果はあるとしても、知る範囲では画期的な介護人材不足を補う機器はないように思っている。これからさらに開発されることを期待し、活用していきたい。

14

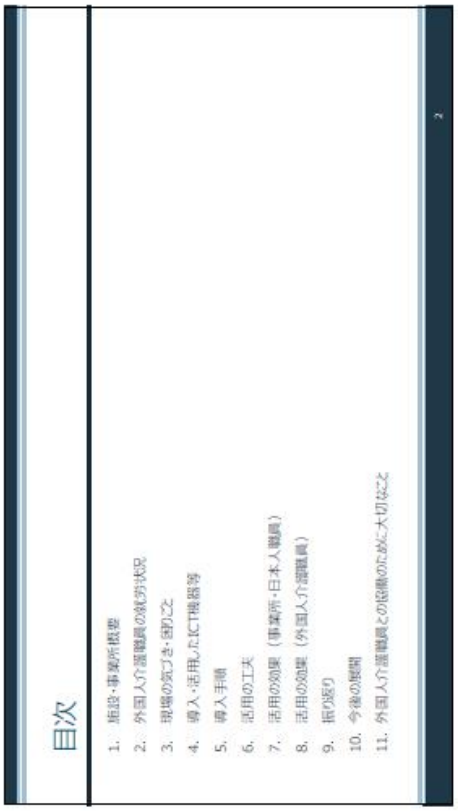
11．外国人介護職員との協働のために大切なこと

- 日本語会話力は日毎よくなっている。 一方書くこと読むこと、特に漢字の読解力の向上はなかなか難しいという課題がある。 仕事上漢字を書くこと読むことは避けられない。（例えば、利用者様の名前はもちろん漢字である）漢字を書くこと読むことの支援をしないといけない。
- 例えば、風邪などによる体調不良の時などの通院や買い物支援など、日本の生活に慣れるまではプライベートな面まで全般的に面倒をみるという覚悟や気配りが必要であると考える。
- 施設で採用したインドネシア人3人とも介護福祉士を目指して、仕事と勉強に取り組んでいる。そして皆日本のことが好きである。3人を大切に思いやる気持ちが必要である。

15

2）社会福祉法人尚仁福祉会 特別養護老人ホーム江美の郷

「効果的な情報共有のための取組事例報告」



3．現場の気づき・困りごと

- **ICT機器等を導入しようと思った背景**
  - 介護職員の確保に苦慮していたことで、少しでも介護職員の負担軽減を図るべく、2014年に介護記録のシステム導入をしたことから始まりました。
  - 介護職員の平均年齢が高いことで、機器の取り扱いに不安を訴える職員が多くいたため、システム運用には工夫が必要でした。
  - インカムを導入することで、入力事項の伝達や大声で呼び合ったりしていた職員間の連絡を、スマートで確実にできるようになると考えました。

5

4．導入・活用したICT機器等

- **導入した機器の紹介**
  - インカム（TB-eyeクリアトークカム）
  - グループウェア（LINEWORKS）

- **選定理由**

フロア内での職員間の情報共有と、場所や部署を横断できて緊急時の連絡網も兼ねることができるため。

6

5．導入手順

- **準備**
  ①展示会に出向き、その存在を認識。
  ②メーカー担当者と商談。

- **導入計画**
  ①施設内で利用を検討。
  ②メーカーからデモンストレーションを受け、１週間の期間で試用し検証。
  ③使用後アンケートにて、意見を収集。
  ④導入。

7

6．活用の工夫

- **活用にあたってのルール**

【インカム】
- 出退勤したことを知らせるために、インカムで挨拶をすること。
- 呼びかけには、対応の可否にかかわらず返答すること。
- 機器の保護のため、キャリングケースやウエストポーチなどに収納して使用すること。
- 機器の定位置管理をすること。

【グループウェア】
- 20時～7時までの利用は、緊急時以外は控えること。
- 連絡事項や掲示物などは、従来の周知方法も併用すること。

8

7．活用の効果（事業所･日本人職員）

- **活用してよかったこと**

【インカム】

➢何かあればすぐに職員を呼べること。

➢コール対応が迅速にできること。コールが重なった場合でも、他の職員と連絡を取り合って対応ができる。

➢困ったときや頼みごとがあると、インカムを使って聞いたりお願いができること。

【グループウェア】

➢情報共有ができること。

➢技能実習生の指導状況や情報共有ができること。

➢急な勤務変更時にも連絡を取りやすいこと。

9

8．活用の効果（外国人介護職員）

- **活用してよかったこと**

【インカム】

➢利用者様の行動情報を共有できる。

➢わからないことや判断できないことがあれば、すぐに確認することができる。

➢自分がコール対応できない場合に、他の職員に呼びかけてお願いすることができる

【グループウェア】

➢仕事上の不明点がある際に、職場にいなくても確認をとることができる。

➢日本語の勉強に役立てることができる。

10

9．振り返り

【得られたこと】

➢外国人職員との効率的な情報共有を図ることができた。

➢施設内で離れた場所から業務上の相談や指導をすることができた。

【課題】

➢日本語のレベルがN3程度はないと、インカムを活かすことができない。

➢それぞれの母国で一般的に利用しているコミュニケーションアプリではないため、利用してくれなかったり、利用しようとしないことが見受けられる。

11

10．今後の展開

➢今後も継続して活用していきたい。また、母国語音声でも記録入力でき、且つ、AIによる要約記録ができるような機器が登場すれば活用してみたい。

➢また、「おむつ交換ロボット」や「入浴ロボット」のような、より実践的な「介護ロボットの登場を期待しているが、開発コストと見合わないためか、開発されていないようであることが少々残念である。

➢これからも増員されるであろう外国人介護職員の皆様が、少しでもストレスなく業務に集中していただけるように工夫していきたい。

➢そして、「身体介護」の割合から「寄り添う介護」の割合が多くなるような介護業界を目指したい。

12

11．外国人介護職員との協働のために大切なこと

- なによりもコミュニケーションが大切。
- 日本人と同じように働けるということを実感してもらうこと。
- 日本人も外国人も「同じ職場で働く仲間」であると感じていること。

職場に定着してもらうためには、「モノ」「カネ」ではなく、
「仲間」や「友人」としての人間関係をつくることができるかどうかにかかっている。
国境に関係なく、「思いやり」と「信頼」をもって関係性を築いていくことが大切！

13

3）株式会社 SPIN スピンケア 24 つむぎ（明石・二見町・尾上町）「取組事例報告」

2．外国人介護職員の就労状況

ベトナム人紹介会社の方からの１本の電話から始まった出会い

外国人の資格
ベトナム人（介護ビザ）・台湾人（医療ビザ）・中国人（医療ビザ）

令和3年12月に3名のベトナムのスタッフを採用
バイクの免許取得に苦労（バイクの運転には問題なし）
（ベトナムは50ccには免許が不要）

地域（開設）	利用者	日本人	ベトナム人	管理者	NS 日本人	NS 外国人
神戸（R3.5.1）	65名	4名	11名（産休1名）	日本人	1名	3名（ベトナム・中国）
加古川（R3.12.1）	68名	3名	8名（産休1名）	日本人	1名	
明石（R4.1.1）	45名	2名	8名（産休1名）	ベトナム人		
明石Ⅱ（R6.12.1）	25名	1名	6名	ベトナム人		1名（台湾）

3．現場の気づき・困りごと

◇ICT機器等を導入することにより改善が期待できる項目

・業務効率化・コスト(時間)の削減

・コミュニケーションの円滑化

・データ活用による意思決定の高度化

・柔軟な働き方の実現

4．導入・活用したICT機器等

◇導入した機器の紹介

- PLAUD NotePin（AI文字起こし付ボイスレコーダー）
- BONXWORK（インカム）
- PORTALL（介護支援システム・記録ソフト）
- LINEWORKS（社内間のコミュニケーションツール）

LINE WORKS

4．導入・活用したICT機器等

◇選定理由

- PLAUD NOTE PIN（AI文字起こし付ボイスレコーダー）

→担当者会議や事業所内会議など、議事録作成の時間を圧倒的に削減できる

→議論を行う、ではなくメモをとるという本末転倒から脱却ができる

- BONXWORK（インカム）

→スタッフ間のリアルタイム連携（緊急時の迅速な対応）が可能

→現場での介護力の向上に寄与（声かけなどのコミュニケーションの確認、アドバイス）

4．導入・活用したICT機器等

◇選定理由

- PORTALL（介護支援システム・記録ソフト）

→ご利用者情報、手順書、ルートの確認など情報がリアルタイムに更新され
いつ、どこでも作成や確認が可能。
→複数人で同時にオペレーター業務が可能になり、オペレーター業務負担を分散できる。

- LINEWORKS（社内間のコミュニケーションツール）

→膨大な量の情報の交通整理ができる
→使い方はほぼLINE。多くの国籍の方が負担なく利用可能。

9

5．導入手順

・提案：思いついたメンバーが随時提案。（Instagramやテレビからも）
LINEやLINEWORKSに『ICT報告・感想窓口』を設置

・導入：とりあえず、一旦導入、利用をしてみる。別途申請や稟議書は必要なし

・評価・改善：上記、『ICT報告・感想窓口』にて意見を吸い上げ、事業所会議にて
利用を継続、終了、あるいは利用方法の改善を検討。

10

6．活用の工夫

◇活用にあたってのルール

・個人情報に関わる機器の使用の場合は契約時に重要事項説明書、個人情報保護の同意書にて記載とご説明
・機器貸出の場合は借用書を取得
・LINE・LINEWORKSのICT相談・感想窓口にて意見の収集

11

7．活用の効果（常勤換算職員数 10名当りの定量効果）

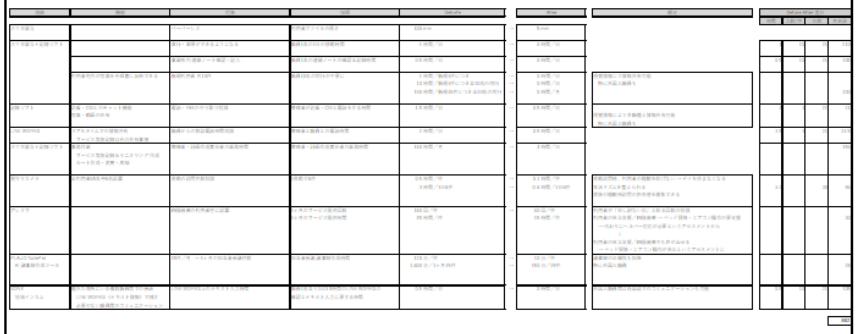
導入機器	定量効果
スマホ 全員貸与	利用者ファイル 5mm
記録・情報共有システム	592時間 削減
LINE WORKS	32時間 削減
見守りカメラ	96時間 削減
スマートスピーカー	30時間 削減
AI議事録作成ツール	28時間 削減
地域インカム	105時間 削減

【合計】
882時間 削減
※職員 5名相当

＝ 1.5倍の給与水準が設定可能に

12

7．活用の効果（定量効果の詳細）



13

8．活用の効果（外国人介護職員）

◇活用してよかったこと

・PLAUD　NotePinの利用で記録作成のハードルと作成の時間が少なくなる

・PORTALLやLINEWORKSなど各個人に貸与しているスマホでの操作により
　日本語が苦手なスタッフでも情報の発信や理解をしやすい

・PORTALLへ写真による情報提供やLINEWORKSへ動画での情報共有により
　言語に囚われず分かりやすい教育や視覚的な共有で理解が得やすい

◇活用によって明らかとなった課題

・PLAUD　NotePinに関しては日本語が苦手なスタッフだと誤変換もあり得る

14

9．振り返り

◇総括：外国人スタッフが多い環境ではICT機器を活用することで
『言語の壁』『業務の標準化』『緊急時の対応』などの課題を解決しやすくなる。
特にAIの活用、音声入力、動画の活用を組み合わせるとスムーズに進められる。
また、

・記録作成の時短→介護業務に集中できる時間が増える

・情報共有がスムーズ→スタッフ間の認識のズレが防げる

・安全管理の向上→緊急時対応の質の向上などが期待できる

◇課題：セキュリティリスク（ヒューマンエラーも含め）やデジタルデバイド（情報格差）が
存在する。ICT機器の追加や変更時など、IT教育の推進が必要。

15

10．今後の展開

今後活用していきたい機器

生成AI・AIエージェントの活用により、「クローン管理者」「クローンスタッフ」「クローン人事・総務部長」を作成・運用したい

期待する効果

管理者やスタッフの「思考」や「自立支援・ケアに対する価値観」を蓄積したクローン／エージェントを作成し、スタッフが日々の業務の中で生じる課題のうち、クローンとの対話で解決できるものは完結させたい

「クローン管理者」や「クローンスタッフ」であれば、外国人スタッフが、母国語で対話することが可能になるので、場合によっては短時間で質の高い対話が可能になることも期待。

基本的な社内ルールに関する問い合わせは、社内の就業規則や賃金規程等の人事・総務に係るドキュメントを蓄積したエージェントとの対話で完結させることで、スタッフのストレスを軽減させたい。

16

11．外国人介護職員との協働のために大切なこと

外国人介護職の想い

働きやすく、成長できる環境を求める

1. 能力の正当な評価…正当な対価を払って欲しい
2. 働きやすい環境…不便な場所では働きたくない
3. 個人として見る…悪い事した外国人を一括りにしないで欲しい
4. 差別のない教育、平等なチャンス…できないと決めつけないで欲しい
5. 意見に対する反応…本気で意見を聞いて欲しい

株式会社SPINの考え

外国人介護職員と見るのではなく、一人間として外国人人材を認めることの重要性

17

第6章.　事例集の作成

1.　概要

①　作成目的

本事業における施設・事業所や外国人介護人材に対するインタビューで得られた内容を元に、「外国人介護職員の受入れ・定着のための ICT 機器等の活用事例集」を作成した。本事例集は、下記を目的として作成した。

- 外国人介護人材の受入れ・定着に役立つ ICT 機器等の導入・活用事例を広く共有すること
- ICT 機器等が外国人介護人材の受入れや定着に与える効果や可能性を周知すること

②　対象者

本事例集は、施設・事業所の職員を主な対象として作成した。

③　事例集の構成

事例集の構成は、下記の通り。

図表 74　事例集の目次

ページ	目次
1	・　目次 ・　本事例集について
2－9	Ⅰ章．ICT 機器等が外国人介護職員との協働にもたらす効果・可能性 ・　外国人介護職員が業務を行う上で抱える課題 ・　外国人介護職員が活用しやすい機器 ・　ICT 機器等の可能性・効果 ・　ICT 機器等の導入・活用のポイント ・　コラム：外国人介護職員にとって使いやすい機器とは？
4－43	Ⅱ章．ICT 機器等の活用事例 ・　翻訳機・翻訳アプリ ・　e-ラーニング ・　記録ソフト ・　インカム ・　見守り支援機器 ・　ビジネスチャット ・　その他の機器
44-45	Ⅲ章．参考資料

2. 事例集作成の上でのポイント

外国人介護人材の受入れ・定着に役立つ ICT 機器等の導入や活用のポイントについて分かりやすく伝えるため、以下の点を重視して資料を作成した。

- 本事業での調査で外国人介護人材に効果的だと挙げられた ICT 機器等を中心に紹介すること
- 外国人介護人材が実際に感じた効果やメリットを掲載すること
- 厚生労働省が公表している「生産性向上ガイドライン」や関連ツールなど、施設・事業所がさらなる ICT 機器等の活用につなげられるよう、既存の資料への橋渡しとなる内容とすること

3. 一部事例の生産性向上ガイドラインへの掲載

事例の一部は、より多くの施設・事業所に周知、活用されることを目指し、厚生労働省が発行する「生産性向上ガイドライン」にも一部掲載した。

図表 75　掲載の対象事例

#	対象	ガイドライン中の事例のタイトル
1	株式会社 SPIN スピンケア 24 つむぎ二見町	コラム 10：ICT を活用した外国人職員の働きやすい職場環境づくり
2	社会福祉法人厚仁会 特別養護老人ホーム珠光園	コラム 11：外国人職員の声を反映した記録ソフト

第7章. 外国人介護人材の受入れ・定着における ICT 機器等の活用の効果と必要な取組

1. ICT 機器等がもたらす効果

1）ICT 機器等ごとの効果

本調査の結果をもとに、ICT 機器等ごとの効果について整理を行った。具体的には、ICT 機器等がもたらす効果を機器毎に、「日本人職員・外国人介護人材の双方に共通してもたらす効果」、特に「外国人介護人材に対してもたらす効果」、「外国人介護人材と協働する日本人職員に対してもたらす効果」の３つの視点で整理した。

① 記録ソフト

（日本人職員・外国人介護人材共通）

- 記録業務（書く、修正する、確認する）の効率化
- スマートフォンやタブレットを活用している場合、場所を問わず入力できる
- 各種ソフトやセンサー（例：服薬実績管理）と連携するため、利用者に係る複数の情報を効率的に集約・共有できる
- リアルタイムで情報共有ができるため、スタッフ間の情報共有が円滑になる

（外国人介護人材にもたらす効果）

- 文章だけでなく、数字で情報を視覚的に表示することができるため、言語の壁を超えて理解しやすくなる
- 翻訳機能やデバイスでのインターネット検索で、不明な言葉をその場で検索できる
- 日本語が苦手な職員でも、外国語からの逆引き、「ひらがな」での表記、翻訳機能等により、記録しやすくなる
- 定型文、フォーマット、選択機能等を使うことで日本語の文章が作りやすくなる

（外国人介護人材と協働する日本人職員にもたらす効果）

- 記録を確認、修正しやすくなる

② インカム

（日本人職員・外国人介護人材共通）

- 離れた場所にいる職員等にすぐに連絡できる
- 情報共有やコミュニケーションの効率化により、業務の進行がスムーズになる
- 連絡をするべき相手が分からないときでも１回の連絡で済む

（外国人介護人材にもたらす効果）

- すぐに日本人リーダー等を呼べることによる安心感を持ちながら業務ができる

・　わからない言葉をその場で確認できる
・　録音できる機器の場合、ハラスメント対策にも活用できる

（外国人介護人材と協働する日本人職員にもたらす効果）
・　外国人介護人材にすぐに連絡・指導等ができる

③　翻訳機・翻訳アプリ
（日本人職員・外国人介護人材共通）
・　日本語が分からない時でも、意思疎通ができるため、コミュニケーションが取りやすくなる
・　安心してコミュニケーションができるため、信頼関係が構築しやすくなる

（外国人介護人材にもたらす効果）
・　録画・録音機能のある翻訳機では、翻訳した履歴を振り返ることで学習ができる
・　日本語が分からない時でも、簡単に意思疎通ができる
・　ケア内容や指示を正確に理解でき、ケアの質が向上する

（外国人介護人材と協働する日本人職員にもたらす効果）
・　契約などの難しい話を母国語ですることで、誤解や齟齬を防げる
・　迅速に外国人介護人材とコミュニケーションを取れる

④　e-ラーニング
（日本人職員・外国人介護共通）
・　場所や時間に左右されず、自分のペースで学習ができる
・　研修内容が柔軟に選べるため個々の職員の能力やニーズに応じた内容が学べる
・　時間を選ばず、隙間時間で学習できるため自己研鑽が進みやすい

（外国人介護人材にもたらす効果）
・　動画などは文字の情報よりも分かりやすい
・　実務前後で予習・復習ができる
・　母国語で学べる教材や翻訳機能がある場合、理解しやすい
・　繰返しや速度を調整して学習ができるため理解しやすい
・　日本語能力等に応じて自分に合った教材を進めることができる

（外国人介護人材と協働する日本人職員にもたらす効果）
・　管理者や指導者が学習内容を確認できることで、外国人介護人材とコミュニケーションが

取りやすくなる

⑤　**ビジネスチャット**

（日本人職員・外国人介護人材共通）

・　職員同士のコミュニケーションが取りやすくなる
・　関係者間でのリアルタイムの情報共有ができる
・　過去のやり取りを簡単に検索できるため、報告・連絡・相談がしやすくなる
・　対面で話す時間が限られる場合でも、チャットで気軽にやり取りができる
・　訪問系サービスの場合、チャットで他の職員と繋がっている安心感がある

（外国人介護人材にもたらす効果）

・　翻訳機能がある場合は、母国語でもコミュニケーションが取れる
・　対面では遠慮してしまう質問も、チャットなら気軽に聞きやすい

（外国人介護人材と協働する日本人職員にもたらす効果）

・　外国人職員がどのような課題に直面しているかを把握しやすくなる

⑥　**音声入力**

（日本人職員・外国人介護人材共通）

・　入力時間や入力の手間を削減することができる
・　両手がふさがっていても、音声で入力ができる
・　リアルタイムで記録ができるため、記憶を思い出す手間が生じなくなり、記録に係る時間が減少する

（外国人介護人材にもたらす効果）

・　日本語が苦手な職員でも、音声で簡単に記録ができるため記載する負担が減る
・　漢字等を書く作業が減るため、記録の負担が減る

⑦　**レクリエーション機器**

（日本人職員・外国人介護人材共通）

・　レクリエーションのプログラムを考案する業務が効率化する
・　音楽やゲームなど視覚・感覚的な支援を提供することで、言語に頼らずに利用者との交流が可能になる
・　進行に追われず、余裕をもってレクリエーションができる
・　多種多様な効果的なプログラムが提供できる
・　レクリエーションの質を統一できる

（外国人介護人材にもたらす効果）

・　日本語能力が高くなくても、レクリエーションの業務を実施できる

⑧　**見守り支援機器**

（日本人職員・外国人介護人材共通）

・　事故等が起きた際の状況把握やその後の検証にも活用可能なため、安心感を得やすくなる
・　不要な訪室を避けられるため、利用者のケアの質が高まる
・　記録やデータに基づいた科学的な介護が可能となる
・　ハラスメントや虐待の予防や検証にも活用できるため、職員、利用者双方を守る手段としても有効である

（外国人介護人材にもたらす効果）

・　利用者の状況等を映像や画像で視覚的に確認することができるため、言語の壁を超えて理解しやすくなる

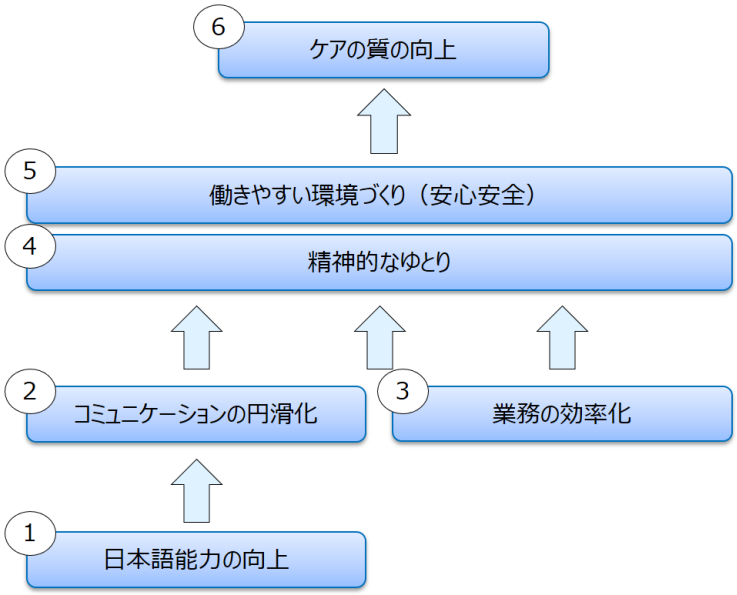
２）ICT 機器等がもたらす効果

本調査では、外国人介護人材の働きやすさや、外国人介護人材と日本人職員が協働し、業務を効果的に進めていくうえで、ICT 機器等が様々な効果をもたらすことが明らかとなった。特に、当初、本事業で調査対象と想定していた外国人介護人材に直接影響を与える多言語に関する機能でなくても、外国人介護人材にとって有効な ICT 機器等が多くあることが明らかとなった。

下記では、本調査で明らかとなった ICT 機器等がもたらす可能性や効果を 6 つのカテゴリーに分類した。

まず、翻訳機や e-ラーニングを活用することで、①日本語学習の機会が増え、日本語能力の向上が図られる。これにより、②職員や利用者との意思疎通がスムーズになり、業務の誤解やミスの防止につながる。また、③介護記録の自動入力や多言語対応の記録ソフトなどを導入することで、手作業や間接業務の負担が軽減され、業務の効率化が可能となる。こうした環境の変化は、④職員の言葉の不安や業務負担を減らし、精神的なゆとりを生み出す。さらに、⑤情報共有が円滑になり、ハラスメントや事故防止の対策も進むことで、安心・安全な職場環境が整えられる。これらの要素が相互に作用し合うことで、⑥職員が働きやすくなり、結果として利用者に提供されるケアの質の向上につながる。ICT 機器等の適切な導入と活用は、外国人介護人材の定着だけでなく、介護現場全体の生産性向上と質の向上に貢献すると考えられる。

図表 76　ICT 機器等がもたらす効果（イメージ）



＜各効果の概要＞

① 日本語能力の向上

- ICT 機器等（例：翻訳機、e-ラーニング）の活用により、外国人介護人材の日本語学習を支援し、日本語能力の向上が期待できる。

② コミュニケーションの円滑化

- ICT 機器等（例：翻訳機、ビジネスチャット）の活用により、言語やコミュニケーションの壁が低くなることで、職員や利用者との意思疎通がスムーズになり、業務のミスや誤解を減らすことができる。

③ 業務の効率化

- ICT 機器等（例：記録ソフト）の活用により、手作業や間接業務の負担が軽減され、業務を効率的に進めることができる。

④ 精神的なゆとり

- ICT 機器等（例：インカム）の活用により、言葉の不安や業務の負担が軽減されることで、精神的な余裕が生まれ、仕事へのストレスが減少する。

⑤ 働きやすい環境づくり（安心・安全）

- ICT 機器等（例：インカム、見守り支援機器）の活用により、情報共有に係るコストを減らし、ストレスが減ることで、安心して働ける環境が整う。
- ICT 機器等は、事故・ハラスメント対策にも有効である。

⑥ ケアの質の向上

- 職員が働きやすい環境で安心して業務に取り組むことができるようになり、結果として利用者に提供する介護の質が向上する。

３）訪問系サービスで外国人介護人材が安心して働くために必要なこと

ICT 機器等は、外国人介護人材とのコミュニケーションに効果的なだけでなく、業務の安心感を高める役割も果たしている。特に、訪問系サービスでは施設内での介護と異なり、外国人介護人材が１対１で利用者と向き合う場面が多く、周囲にすぐ相談できる職員がいない状況が発生しやすい。そのため、訪問系サービスにおいては、ICT 機器等の活用が一層重要となる。

本調査では、インカムやビジネスチャットの活用が訪問系サービスにおいても有効な事例として挙げられた。インカムやビジネスチャットを使用することで、離れた場所にいる管理者や他の職員と即時に連絡を取り合うことができるため、緊急時の対応や業務内容の確認を迅速に行うことが可能となる。

さらに、ICT 機器等は、ハラスメント対策としても有効である。先進事例へのインタビュー調査では、インカムが利用者やその家族から不適切な言動や行為があった場合、即座に他の職員へ助けを求めることができる旨の回答があった。また、録音機能や録画機能を備えたインカムであれば、後々の証拠として活用することも可能である。このように、インカムやビジネスチャットは特に訪問系サービスにおいて、業務の円滑化だけでなく、職員の安全確保や労働環境の改善にも貢献する重要なツールである。

ICT 機器等の導入は、外国人介護人材が安心して、安全に働ける環境を整える上で重要な役割を果たしている。しかし、ICT 機器等を導入するだけでは十分ではなく、それらを適切に運用できる仕組みを整えることが不可欠である。また、ICT 機器等に頼るだけでなく、職員同士の連携を強化し、外国人介護人材が安心して相談できる環境を整備することも重要である。こうした取組を進めることで、訪問系サービスにおける外国人介護人材の働きやすさが向上し、ひいては介護サービス全体の質の向上にもつながると考えられる。

2. ICT 機器等を活用する上での課題や必要な取組・環境整備

最後に、ICT 機器等を効果的に活用するうえで、必要な取組や環境整備について、下記の３点に整理した。

１）ICT 機器等を活用する上での課題

ICT 機器等の導入は、外国人介護人材の働きやすさの向上や業務の効率化、日本人職員との円滑な協働など、多方面にわたる効果をもたらす。一方で、適切な運用がなされなければ、業務理解が表面的なものにとどまり、日本語習得の機会が減少する等、デメリットが生じる可能性がある。また、セキュリティ面での課題もあるため、ルールの策定等、適切な運用が不可欠である。

① 表面的な業務理解に留まる可能性

翻訳機や翻訳アプリの活用により、外国人介護人材は業務上の指示を迅速に理解できるようになるが、その一方で、言葉の意味を深く理解しないまま機械的に処理してしまう可能性があ

る。特に、介護現場では利用者の意向をくみ取ることや、臨機応変な対応が求められるため、単なる直訳では対応が難しい場面がある。また、翻訳機や翻訳アプリは便利ではあるものの、必ずしも正確な翻訳を提供できるわけではない。特に、介護現場では専門用語や方言、利用者の曖昧な表現があり、それらを適切に翻訳できない場合がある。誤った翻訳が業務上の誤解を生む可能性もあるため、翻訳結果をそのまま受け入れるのではなく、その結果が適切か考える力と適宜意味を補完しながら運用することが求められる。そのため、ICT 機器等を活用するだけでなく、日本語学習の機会の提供、業務理解を進める等、適切なフォローアップを行うことが重要である。

また、記録業務において、記録ソフトを活用することで手書きよりも簡単に入力が可能となるが、内容を深く理解しないまま作業を進めてしまう懸念がある。例えば、定型文の選択や音声入力を用いることで、実際の状況を十分に把握しなくても記録ができる場合があり、その結果、記録の正確性が損なわれる可能性がある。特に事故記録については、利用者の状態や事故発生時の詳細な状況を正確に記録し、適切な対応につなげることが求められる、しかし、外国人介護人材の日本語能力や業務への理解が十分ではない場合、入力内容が定型化し、実際の状況が正確に反映されないリスクがある。

そのため、記録の内容を日本人職員等が定期的に確認し、必要に応じて指導や補足説明を行う体制を整えることや、外国人介護人材が記録業務の意義や重要性を理解し、適切に記録できるよう、記録の目的や具体的な記載方法について学ぶ機会を提供する等、適切なフォローアップを行うことが重要である。

② 日本語能力の伸び悩み

翻訳機や翻訳アプリの導入により、外国人介護人材は日本語が十分に話せなくても業務を遂行できる環境が整いつつある。しかし、その利便性ゆえに、日本語を積極的に学ぶ機会が減少し、日本語能力の向上が停滞する可能性がある。特に、語彙や文法の習得が十分でない場合、利用者との円滑なコミュニケーションが難しくなり、介護サービスの質にも影響を及ぼす恐れがある。そのため、ICT 機器等を活用しつつ、日本語学習を継続的に支援する体制を整えることが重要である。

③ 個人情報の取扱いとリテラシーの向上

個人情報の取扱いに関する意識は、文化や習慣によって異なるため、外国人介護人材に限らず、その認識の差が介護現場でのリスクにつながる可能性がある。例えば、出身の地域や年代によっては、他人から写真を撮られることに抵抗がなく、SNS に投稿することが特に問題にならない場合もあるが、日本の介護現場では個人情報の取り扱いに関する規則や倫理に反することがある。こうした文化的な違いを理解し、適切な取扱いを徹底することが求められる。

また、ICT 機器等は便利である一方、無料のサービス等の場合、セキュリティ面に注意が必要である。無料の翻訳アプリやプライベートチャットで利用者等の個人情報を扱うことは避け、

個人情報を守るための適切な方法を取ることが求められる。

したがって、個人情報の保護に関する重要性を十分に認識し、施設・事業所内での写真撮影や SNS での情報共有、ICT 機器等の利用に関するルールを明確に策定し、明確に外国人介護人材を含む全職員と共有することが重要である。

これらの課題を踏まえ、ICT 機器等を効果的・適切に活用しながら外国人介護人材の日本語能力や業務スキルを向上させるためには、単なる機器の導入にとどまらず、継続的なフォローアップが不可欠であると言える。ICT 機器等の活用が業務の効率化や円滑なコミュニケーションに寄与する一方で、それが外国人介護人材の業務理解や日本語能力の向上を阻害しないよう、バランスの取れた運用が求められる。

２）ICT 機器等を活用する上での必要な取組

＜ICT 機器等の導入に関する取組＞

①　外国人介護人材が使いやすいデバイスを使うこと

外国人介護人材を対象としたアンケート調査では、外国人介護人材がパソコンの操作に苦手意識を持っている傾向が明らかとなった。一方で、スマートフォンやタブレットを「最も便利なデバイス」として選んだ職員が最も多かった。モニタリング調査でも、パソコンで外国人介護人材がうまく記録が出来ていなかったものの、タブレットを導入したことで記録ができるようになったケースがあった。特に、記録ソフトを導入する際には、使い慣れたデバイスを活用することで、操作の負担を軽減し、記録業務の定着を促すことができる。

このように、ICT 機器等の活用においては、デバイスの選定が重要なポイントとなる。そのため、ICT 機器等を導入する際には、外国人介護職員のデジタルリテラシーや、母国で使用していたデバイスの種類、業務の実態等を考慮し、適切なデバイスを選択することが求められる。これにより、外国人介護職員の業務負担を軽減し、ICT 機器等の定着率を高めることができると考えられる。

②　機能がシンプルな機器を使うこと

外国人介護人材を対象にしたアンケート調査では、緊急時に活用したい機器として、ナースコールや見守りカメラといった、機能が単純な機器が選ばれている傾向があった。この背景には、言語の壁が影響していると考えられる。多機能で複雑な機器は、使いこなすまでに時間がかかり、かえって負担となることがある可能性がある。特に、緊急時には迅速な対応が求められるため、直感的に操作できるシンプルな機器を選ぶことが重要であると言える。

③　課題を「見える化」した上での ICT 機器等の導入

ICT 機器等の導入において、生産性向上の考え方や改善活動の手順を理解することは重要で

ある。特に、ICT 機器等を導入する際には、まず施設・事業所の課題を明確にし、それを可視化したうえで適切な機器を選定する必要がある。その際、有用な指針となるのが、厚生労働省の「生産性向上ガイドライン」である。

本ガイドラインは、介護サービスの質を維持・向上させつつ、より効率的なサービス提供体制を構築するための手引きである。生産性向上の基本的な考え方や手順に加え、介護施設・事業所が ICT 機器等やソフトウェアを導入する際の具体的な手順や注意点を、事例とともに示している。

また、ICT 機器等が解決できるのは課題の一部に過ぎないため、一つの業務改善策にとどまらず、複数の施策を検討・実施することが求められる。

④　小さい範囲からの ICT 機器等の活用

ICT 機器等の導入においては、現場の介護職員がその機能に納得し、使いやすい順番で導入することが重要である。

例えば、インカム等、いきなり全フロアで試すのではなく、小さな範囲から導入し、オペレーションやルールを策定して広げていくことが効果的である。

また、ルールの策定やマニュアル作成の過程においては、外国人介護人材も積極的な関与を促すことが重要である。彼らの視点を取り入れることで、外国人介護人材にとっても理解しやすく、実践しやすい仕組みを構築することができる。

＜ICT 機器等の活用に関する取組＞

⑤　やさしい日本語の使用

ICT 機器等を活用して言語の壁を低くすることは重要であるが、外国人介護人材が正しく業務の理解を深めるためには、外国人介護人材にとって理解しやすい「やさしい日本語」を業務で使用することが重要である。

例えば、インカムで指示を出す際に、難解な表現や専門用語を用いると、外国人介護人材が正確に理解できない可能性がある。また、チャットや記録ソフトなどの文章入力の場面でも、平易な表現を用いることで、外国人介護人材がより正確に情報を読み取り、業務をスムーズに進めることができる。

また、モニタリング調査やインタビュー調査では、方言や長文の文章は正しく翻訳されない場合があるという意見があった。ICT 機器等の性能も完璧ではないため、使用する側が「やさしい日本語」を意識して話したり書いたりすることで、より正確な翻訳が可能となる。ICT 機器等を使う際は、ICT 機器等の特性や限界を理解し、適切な使い方を工夫することが重要であると言える。

⑥　機器の取扱いに関するルールの策定

機器を職員に貸与する前に、どのように ICT 機器等を取り扱い、管理するかをしっかりと職

員と共有することが大切である。外国人介護人材に対するアンケート調査では、インカム等、ICT 機器等を持ち運ぶのに壊れないか不安という意見があった。

スマートフォンなどの ICT 機器等は高価なものであるため、機器の紛失や破損を防ぐため、使用時のルールを決める等、職員が注意深く使えるように仕組みを整えることが重要である。

職員が安心して使用できるよう、ケースやストラップを施設・事業所側で準備することも効果的である。さらに、機器の使い方や保管方法についても、具体的な手順や場所を設けておくことで、職員が効果的に機器を活用できるようになる。

⑦　機器を使わなくなった理由の確認

ICT 機器等を導入しても、現場で十分に活用されないことや、導入当初は頻繁に使われていたものの、次第に使用頻度が低下するケースがある。中には、十分に活用されず「高価な機器が倉庫に眠ってしまう」状況もあるが、一方で、外国人介護人材が順調に成長した結果、必要性が低下しただけという場合もある。そのため、ICT 機器等が使われなくなった際には、背景や理由を分析することが重要である。

例えば、翻訳機は、日本に来たばかりの外国人介護人材にとって言葉の壁を克服するための重要なツールであり、業務をこなしながら日本語を学ぶ過程で、翻訳機を使って会話を覚えたり、記録作成時に活用することができる。しかし、時間が経ち、日本語を自在に使えるようになれば、翻訳機の必要性は自然と薄れていく。これは、ICT 機器等が本来の目的を果たし、外国人介護人材が成長した証とも考えられる。

また、翻訳機は業務だけでなく、インタビュー調査でも聞かれたように、振り返りの学習国家試験対策の学習や各種手続きなど難しい日本語が必要な場面でも活用できるため、用途を再検討することで引き続き有効活用できる可能性もある。

外国人介護人材の成長に合わせて ICT 機器等の使い方を変えていくことも重要である。そのためにも、ICT 機器等を導入する際は、単なる業務補助としてだけでなく、長期的な視点で活用方法を検討することが重要である。

ICT 機器等は、単なる業務効率化やコミュニケーションの手段にとどまらず、外国人介護人材のスキル向上や、利用者へのサービスの質向上を目的とした総合的な施策の一環として活用していくことが求められる。そのためには、適切なデバイスの選定、日本語学習の支援、日本人職員によるフィードバックの充実など、職場環境の整備が不可欠である。これらの取組を進めることで、ICT 機器等の導入効果を最大限に引き出し、外国人介護人材がより働きやすく、本来の能力を発揮しやすい環境を実現するとともに、質の高い介護サービスの提供につなげることができる。

第8章. 今後の展望

1. 今後の期待

ICT 機器等の発展に伴い、外国人介護人材が活用でき、効果を発揮する機器も多様化している。本事業では活用事例は確認されなかったものの、今後、AI を活用した会話練習ツールや VR による介護現場の疑似体験学習、オンラインプラットフォームを活用した遠隔研修の普及が進むことで、より実践的な学習環境が提供されることが期待される。また、介護分野においてはまだ導入事例が少ないものの、利用者の自宅や居室へのスマート家電の導入が進めば、介護現場の負担軽減にも寄与すると考えられる。例えば、音声操作や自動設定機能を備えた家電を活用することで、利用者自身ができることを増やし、介護職員の作業負担を軽減することが可能となる。その結果、介護職員は利用者と向き合う時間をより多く確保できるようになる。

さらに、翻訳技術の進化も期待される。本事業では、翻訳機が特に有効であるのは外国人介護人材の受入れ初期であるという結果が得られた。しかし、翻訳機がより専門用語に対応し、使いやすくなることで、その活用の幅はさらに広がると考えられる。例えば、来日直後の外国人介護人材にとっては、日常生活に必要な単語や基本的なコミュニケーションを支援するツールとして有効である。一方で、介護現場では専門用語を正確に理解する必要があり、将来的には介護福祉士国家試験の受験勉強にも活用できる可能性がある。翻訳機の活用方法は、外国人介護人材の日本での滞在期間や業務経験に応じて変化していくと考えられる。

また、現状の翻訳ツールには、日本語と母語が混ざった会話や方言の理解が難しいという課題があるが、今後の技術向上によってより自然な会話が可能になることが期待される。これにより、職場内の円滑なコミュニケーションが促進され、さらに業務の正確性や効率性の向上にもつながると考えられる。

さらに、e-ラーニングの活用も拡大が見込まれる。現在も、一部の法定研修はオンラインで実施されており、例えば、認知症介護基礎研修は、日本語のほかに、英語、ベトナム語等、計８か国語で学習することができる[xiii]。e-ラーニングにおいて母国語で学べることは、日本語がまだ十分にできない外国人介護人材にとって、言語的制約を受けずに学習ができるため、大きな利点となる。また、外国人介護人材だけでなく、地理的・時間的を受けずに学習ができることは事業者にとっても大きなメリットであると言える。

今後、外国人介護人材に関連する e-ラーニングは、日本語学習支援のみでなく、法定研修も含めてさらなる充実が図られていくことが期待される。

2. 今後の留意点

ICT 機器等を活用するためには、Wi-Fi 環境の整備が不可欠である。しかし、施設・事業所によっては通信環境が十分に整っておらず、ICT 機器等の導入が進まないという課題がある。特に、施設の Wi-Fi 環境整備には大規模な修繕を伴う場合があり、費用負担が大きいことが導

[xiii] https://kiso-elearning.jp/choice-method-other/

入の障壁となっている。外国人介護人材に限らず、今後はICT機器等や介護ロボットなどのテクノロジーの導入・活用が必須となることから、「ICT導入補助金」等の制度を活用しながら、段階的に整備を進めることが求められる。また、多くの施設・事業所では課題に応じて少しずつ機器を導入していくため、当面はアナログとデジタルが混在する状況が続くことが予想される。この移行期をどのように乗り越えるかが、今後の重要な課題となる。

また、ICT機器等の活用にあたっては、個人情報の適切な取扱いにも注意が必要である。例えば、見守りカメラの映像や音声の管理方法はメーカーごとに異なり、施設・事業所側でも適切な運用を行う必要がある。同様に、録音機能付きのインカムや議事録作成ツールなども、情報管理の観点から慎重に運用しなければならない。今後、生成AIなどを活用したデータ処理技術の発展が進むにつれ、より高度な情報管理体制の整備が求められる。

さらに、訪問系サービスへの外国人介護人材の本格的な参入に向けた課題もある。今回の調査では、訪問系サービスの現場においてICT機器等の活用が有効であることが明らかになったが、実際の導入には依然として高いハードルがある。施設系サービスとは異なり、訪問系サービスの事業所は小規模なところが多く、さらに職員の高齢化も進んでいるため、ICT機器等を効果的に導入・活用するには、マニュアルの整備や職員の育成カリキュラムの策定が不可欠である。また、職員の業務負担を軽減するための機器に加え、利用者の自立支援につながる機器も併せて導入することで、双方にとって安心・安全な環境を整えることができる。外国人介護人材が働きやすい環境づくりにも寄与するため、訪問系サービスへのICT機器等の導入については、具体的な運用方法を提示する等、丁寧な対応が求められる。

3. 今後の展望

外国人介護人材にとって、ICT機器等の活用は言語面のハードルを軽減し、本来の能力を十分に発揮するための支援となる。業務を遂行するうえで日本語能力の習得は重要であるが、日本語での正確な記録や申し送りに多くの時間を費やすことで、利用者と関わる時間や介護業務に充てる時間が制限される場合がある。また、自分の言いたいことを伝えられない、聞き取れないといった状況は大きなストレスとなり、精神的・身体的な疲労につながることで、日本語学習にも支障をきたす恐れがある。言語面をICT機器等で補完しながら業務を遂行することで、余裕が生まれ、その時間を活用して介護技術や日本語能力の向上に取り組むことが理想であろう。

また、ICT機器等の普及は、介護業界全体の生産性向上にも寄与する。介護現場の業務効率化が進むことで、外国人介護人材だけでなく、多様な働き方をする職員にとっても、より働きやすい環境が整うと考えられる。さらに、ICT機器等を積極的に活用することは、海外や他産業からの外国人介護人材の獲得においても強みとなる。最新のICT機器等を導入し、利用者と職員双方の安全・安心を確保している職場は、魅力的な職場として認識されるだろう。そのため、ICT機器等の導入・活用を積極的に発信し、外国人材の獲得・定着につなげることが重要である。

特に、都市部から離れた立地的不利地域においては、ICT 機器等の活用が事業者の競争力を高める要素となる可能性がある。本事業の事例にもあるように、立地条件が不利であるからこそ、ICT 機器等の導入・活用を進めることで、外国人介護人材の確保・定着につなげている事業者も存在する。ICT 機器等の活用と外国人介護人材の受入れは、介護現場の持続可能な運営を支える重要な要素であり、今後の介護業界においてますます重要性が増していくと考えられる。

今後、ICT 機器等の進化とともに、それを活用した外国人介護人材の活躍の場も広がっていくことが期待される。そして、外国人介護人材が働きやすい職場環境は、日本人職員にとっても働きやすい環境となることは間違いない。本事業の成果を活かし、外国人介護人材と日本人職員が協働しやすい介護現場が今後さらに増えていくことを期待する。

第9章.　参考資料

1.　事例集

目次

本事例集について

Ⅰ ICT機器等が外国人介護職員との協働にもたらす効果・可能性 2

❶ 外国人介護職員が業務を行う上で抱える課題 2
❷ 外国人介護職員が活用しやすい機器 3
❸ ICT機器等の可能性・効果 4
❹ ICT機器等の導入・活用のポイント 6

Ⅱ ICT機器等の活用事例 10

翻訳機・翻訳アプリ 10
e-ラーニング 16
記録ソフト 20
インカム 26
見守り支援機器 32
ビジネスチャット 38
その他の機器 40

Ⅲ 参考資料 44

本事例集について

事例集について

本事例集は、ICT機器等のツールが、外国人介護職員にもたらす効果や可能性、活用方法を広く知ってもらうことを目的として作成しました。作成にあたっては、外国人介護職員を受け入れ、ICT機器等を活用しながら働きやすい環境を整えている施設・事業所へのインタビューや外国人介護職員へのアンケート結果等を参考にしています。

ICT機器等を適切に活用するためには、課題に沿った機器を導入する等、いくつかのポイントやノウハウがあります。これらのポイントを押さえておかないと、初期の業務負担が大きくなり、ツールを十分に活用できない可能性があります。したがって、ツールの特徴を理解し、どのように活用すれば効果的かを理解し、工夫することが重要であると言えます。

本書は主に２部で構成されています。

Ⅰ.「ICT機器等が外国人介護職員との協働にもたらす効果・可能性」では、外国人介護職員が活用しやすいICT機器等やその効果を紹介しています。本章を通じて、ICT機器等がどのような面で、外国人介護職員の仕事の質や効率を高め、支援できるのかを解説しています。

Ⅱ.「ICT機器等の活用事例」では、実際にICT機器を活用している施設・事業所の事例を中心に紹介します。ここでは、現場での具体的な使用例や活用過程での工夫、成果に焦点を当て、どのようにICT機器等が活用されているのかを実感いただける内容となっています。各事例では、ICT機器等の活用の段階が分かるよう、「試行・適応期」「活用期」「展開期」に分けて記載しています。

外国人介護職員の活躍や定着において、ICT機器等はますます欠かせない存在になっています。これからの介護現場において、ICT機器等をどう活用すべきか、またその活用が外国人介護職員にどのように役立つのかを知ることは、施設や事業所にとって重要な一歩です。

本事例集が、ICT機器を活用した働きやすい職場環境づくりのヒントとなり、外国人介護職員が安心して働き続けるための環境整備に役立てていただけることを願っています。

I ICT機器等が外国人介護職員との協働にもたらす効果・可能性

外国人介護職員が業務を行う上で抱える課題

外国人介護職員が介護施設・事業所で就労するうえで、個人差はあるものの、さまざまな課題が想定されます。特に、言語面の課題は業務と生活の両面に大きな影響を及ぼします。仕事の場面では、職員同士のコミュニケーションがうまく取れない場合、外国人介護職員が十分に能力を発揮することができず介護業務を進めることが難しくなり、施設・事業所としてもスムーズに業務を進めることができなくなることがあります。さらに、利用者の訴えを十分に理解できないと、利用者の意思を尊重した適切な介護を提供することも難しくなります。一方、生活面では、地域住民との交流が不足し、日本語が読めない・聞き取れないことにより、生活ルールの理解や遵守が難しくなり、地域に馴染めなくなる可能性もあります。こうした状況が続くと、外国人介護職員が孤立しやすくなり、本人だけでなく周囲の職員や利用者にも影響を及ぼす要因となります。

図表　外国人介護人材の受入れ・定着に効果的なテクノロジーの整理

1:直接的に影響を与えるもの

外国人向けのテクノロジー	外国人介護職員向けに機能を搭載したテクノロジー	多言語対応のテクノロジー
外国人向けに作られている機器等	外国人介護職員向けに機能を搭載している機器等（一部メーカー）	（海外での展開等を踏まえ）多言語対応している機器等（一部メーカー）
・翻訳機 ・翻訳ソフト・アプリ	・e-ラーニング （・介護の日本語 ・誰でも使える無料版 ・会員制）	・ビジネスチャット
	・記録ソフト （・ルビつき ・文例表示 ・多言語表示）	・記録ソフト ・音声入力
	・レクリエーション機器 （外国人レクリエーション人材育成のための翻訳表示）	・議事録起こし
		・各介護行為に活用できる機器（移乗、移動など） ・レクリエーション機器 ・ウェアラブルデバイス

2:間接的に影響を与えるもの

外国人介護職員にとっても使いやすいテクノロジー

外国介護職員のために導入はしていないものの、結果的に活用している機器等

- オンラインプラットフォーム
- 記録ソフト
- 音声入力
- インカム
- 議事録起こし
- 各介護行為に活用できる機器
- 見守り支援機器（カメラ、センサー）
- レクリエーション機器
- スマート家電
- ウェアラブルデバイス

【デバイス】
スマートフォン、タブレット、パソコン
※どのデバイスでアクセスできるかが、使いやすさに強く影響している。

3:外国人介護人材と協働するために効果的なテクノロジー（まとめ）

項目	機器
翻訳ツール	・翻訳機 ・翻訳ソフト・アプリ
オンライン教育・研修プログラム	・e-ラーニング ・オンラインプラットフォーム
SNS、チャットツール	・ビジネスチャット ・プライベートチャット
介護ロボット・ICTツール（ソフトウェア）	・記録ソフト ・音声入力 ・出退勤・シフト管理ソフト ・インカム ・議事録起こし
介護ロボット・ICTツール（ハードウェア）	・各介護行為に活用できる機器 ・見守り機器（カメラ、センサー） ・レクリエーション機器 ・スマート家電 ・ウェアラブルデバイス ・VR

外国人介護職員が活用しやすい機器

このような課題を解決するために、日本語でのコミュニケーションをサポートするICT機器等の活用は、外国人介護職員にとって有効な手段となります。例えば、下記図の外国人介護職員に「1：直接的に影響を与えるもの」では、「翻訳機」や「翻訳ソフト・アプリ」、日本語習得を支援する「eラーニング」等、言語面を直接サポートできる効果がある機器が挙げられます。また、業務の効率化を目的とした「介護記録ソフト」には、多言語翻訳機能やひらがな・ルビ付き表示、文例表示等が搭載されたものもあり、外国人介護職員にとって記録業務がよりスムーズに行える環境が整いつつあります。

一方で、外国人介護職員にとって有効なのは、言語機能に特化したものだけではありません。「2：間接的に影響を与えるもの」として挙げられる「見守り支援機器」や「インカム」は、外国人職員を含むすべての介護職員の業務負担を軽減し、迅速な情報共有や連携を可能にします。

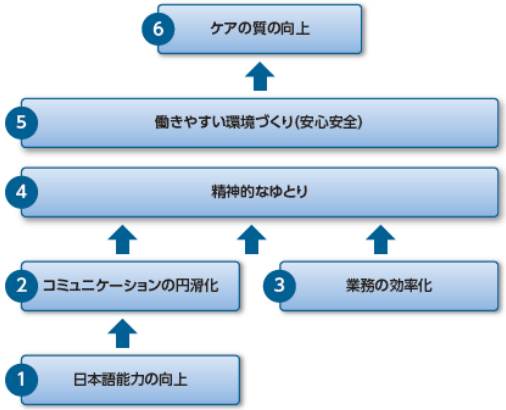
このように、外国人介護職員と協働するために効果的なテクノロジーは、必ずしも外国人職員に特化した機器である必要はありません。介護現場全体の業務効率やコミュニケーションの向上につながるICT機器を適切に導入することで、外国人職員の働きやすさが向上し、結果として職場全体の介護サービスの質の向上にも寄与すると言えます。

ICT 機器等の可能性・効果

ICT機器等の活用には、さまざまな可能性があります。下記では、ICT機器等がもたらす可能性や効果を６つのカテゴリーに分類しました。

まず、翻訳機やe-ラーニングを活用することで、①日本語学習の機会が増え、日本語能力の向上が図られます。これにより、②職員や利用者との意思疎通がスムーズになり、業務の誤解やミスの防止につながります。また、③介護記録の自動入力や多言語対応の記録ソフト等を導入することで、手作業や間接業務の負担が軽減され、業務の効率化が可能となります。こうした環境の変化は、④職員の言葉の不安や業務負担を減らし、精神的なゆとりを生み出し、さらに、⑤情報共有が円滑になり、ハラスメントや事故防止の対策も進むことで、安心・安全な職場環境が整えられます。これらの要素が相互に作用し合うことで、⑥職員が働きやすくなり、結果として利用者に提供されるケアの質の向上につながることになります。ICT機器等の適切な導入と活用は、外国人介護職員の定着だけでなく、介護現場全体の生産性向上と質の向上に貢献すると考えられます。

図表　ICT機器等が外国人介護職員の確保・定着にもたらす効果　イメージ



■ 期待される効果とICT機器等の例

すべての機器が様々な効果を有していますが、ここではそれぞれの効果に特に影響する機器等を紹介しています。

① 日本語能力の向上

・ICT機器等の活用により、外国人介護職員の日本語学習を支援し、日本語能力の向上が期待できます。

e-ラーニング	日本語をいつでもどこでも何回でも学習できる
翻訳機・翻訳アプリ	日本語や介護の学習に使うことができる・翻訳履歴を学習に活用できる

② コミュニケーションの円滑化

・ICT機器等の活用により、言語やコミュニケーションの壁が低くなることで、職員や利用者との意思疎通がスムーズになり、業務のミスや誤解を減らすことができます。

ビジネスチャットツール	チーム内での情報共有が容易になり、業務連携がスムーズになる

③ 業務の効率化

・ICT機器等の活用により、手作業や間接業務の負担が軽減され、業務を効率的に進めることができます。

記録ソフト	手書き記録の負担を軽減し、簡単な操作で情報を入力・共有できる

④ 精神的なゆとり

・ICT機器等の活用により、言葉の不安や業務の負担が軽減されることで、精神的な余裕が生まれ、仕事へのストレスが減少します。

インカム	すぐに日本人リーダー等を呼べる／不明点を確認できることによる安心感を持ちながら業務ができる

⑤ 働きやすい職場づくり(安心安全)

・ICT機器等の活用により、情報共有に係るコストを減らし、ストレスが減ることで、安心して働ける環境が整い、長く働き続けられる職場になります。

見守り支援機器	事故等が起きた際の状況把握やその後の検証にも活用可能なため、安心感を得やすくなる

⑥ ケアの質の向上

・職員が働きやすい環境で安心して業務に取り組むことができるようになり、結果として利用者に提供するケアの質が向上します。

ICT 機器等の導入・活用のポイント

以下は、インタビューやアンケート調査から明らかとなった外国人介護職員がICT機器等を活用する際に、押さえておきたいポイントです。

活用しやすい機器の選定

●機能がシンプルな機器を使う

・外国人介護職員にとって、操作が簡単で直感的に使える機器を選ぶことが重要です。言語面に不安を抱えているため、複雑な操作や多機能すぎる機器は、使いこなすまでに時間がかかり、逆に負担となることがあります。シンプルで分かりやすい機器を選ぶことが、仕事の効率を高めます。

機器を活用しやすくするための環境整備

●小さい範囲から活用を始める

・多機能のソフトを使う場合でも、現場の介護職員がその機能を理解・納得したうえで、使いやすさを考慮した順番で導入を進めることが大切です。

・また、インカム等を最初から全フロアに導入するのではなく、一部のチームやユニット単位等小さな範囲から導入し、オペレーションやルールを策定して広げていくことが効果的です。

●デバイスを考慮する

・外国人介護職員にとって、ICT機器等の使いやすさは、どのデバイスで操作できるかによって大きく左右されます。特に、パソコンは母国で使用経験が少なく、操作に不慣れな場合も多いようです。そのため、スマートフォンやタブレット等、直感的に操作しやすいデバイスで利用できる環境を整えることが重要です。　※パソコンは日本人職員も同様の傾向があります。

●機器の取扱いに関するルールを決める

・機器を職員に貸与する前に、機器の管理方法についても職員と共有することが大切です。

・例えば、スマートフォン等のICT機器はとても高価なものです。機器の紛失や破損を防ぐため、使用時のルールを決め、職員が注意深く使えるように仕組みを整えることが重要です。

・職員が安心して使用できるよう、最初からケースやストラップを施設側で準備することが考えられます。さらに、機器の使い方や保管方法についても、具体的な手順や場所を設けておくことで、職員が効果的に機器を活用できるようになります。

ICT機器等は、介護現場の環境によって、すぐには導入ができないことがあります。
介護施設・事業所のWi-Fi環境・設備状況や業務内容、職員のICTリテラシー等を総合的に見て、導入する機器等を検討すると良いでしょう。

●ICT機器等を「使わなくなった理由」を確認する

・ICT機器等を導入しても、現場で十分に活用されない、当初は頻繁に使われていたものの、次第に使用頻度が低下する場合があります。なかには、十分に活用されず「高価な機器が倉庫に眠ってしまう」状況のこともあります。一方で、外国人介護職員が順調に成長した結果、必要性が低下しただけという場合もあります。そのため、機器が使われなくなった際には、単に問題視するのではなく、その背景や理由を分析することが大切です。

・例えば、翻訳機は、日本に来たばかりの外国人介護職員にとって言葉の壁を克服するための重要なツールです。業務を行いながら日本語を学ぶ過程で、翻訳機を使って会話を覚え、記録作成時に活用することができます。しかし、時間が経ち、日本語を自在に使えるようになると、翻訳機の必要性は自然と薄れていきます。これは、翻訳機が本来の目的を果たし、外国人介護職員が成長した証ともいえます。

・また、翻訳機は業務だけでなく、国家試験対策の学習や行政手続き等の難しい日本語が必要な場面でも活用できるため、用途を再検討することで引き続き有効活用できる可能性もあります。

・翻訳機に限らず、ICT機器等の役割は一時的な支援にとどまらず、職員のスキル向上や業務の効率化につながるものです。機器の利用状況を適宜見直し、必要に応じて活用方法やルールの再検討を行い、新たな支援ツールを導入することで、外国人介護職員がより働きやすい環境を整えることができます。そのためにも、ICT機器等を導入する際は、業務補助としてだけでなく、長期的な視点で活用方法を検討することが重要です。

翻訳機の活用例

外国人介護職員

外国人介護人材の成長に合わせて、機器の多様な活用が考えられます！

来日・就労開始
- ●契約内容を理解するために活用
- ●業務で、日本人介護職員の指示を理解するために活用
- ●日常生活、業務で活用

国家試験の学習
- ●介護福祉士国家試験の学習のために活用

家族帯同
- ●呼び寄せた家族の役所の手続き等に活用

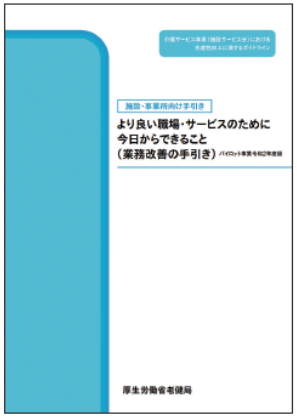
■ 生産性向上ガイドラインの活用

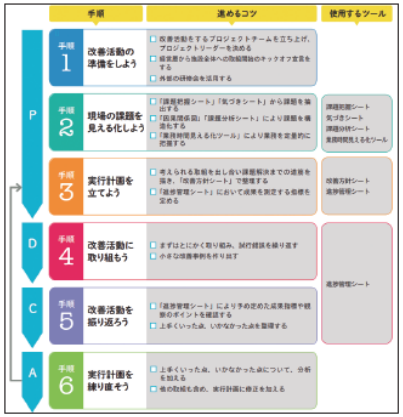
ICT機器等の導入において、生産性向上の考え方や、生産性向上（改善活動）の手順を理解しておくことは、非常に重要です。その際に役に立つのが、厚生労働省「生産性向上ガイドライン」です。

本ガイドラインは、介護サービスの質を維持・向上させながら、より効率的なサービス提供体制を構築するための手引きであり、生産性向上の考え方や手順に加え、介護サービス事業所がICT機器・ソフトウェアを導入する際の具体的な手順や注意点などを事例と共にまとめています。

ICT機器等の導入においては、まず、施設や事業所の課題を明確にし、課題を見える化したうえで、機器の選定を行います。機器が役に立つのは課題全体のほんの一部であるため、1つの業務改善の取組（打ち手）だけでではなく、複数の取組を検討・実施することが重要です。

■ 生産性向上ガイドライン（厚生労働省）





出典：厚生労働省HP　https://www.mhlw.go.jp/stf/kaigo-seisansei_information.html

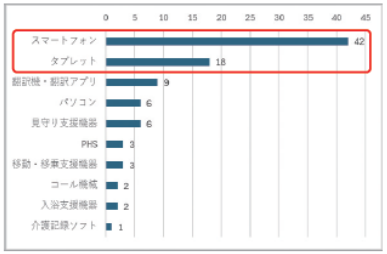
コラム

外国人介護職員にとって使いやすい機器とは？

介護施設・事業所の協力を得て、外国人介護職員119名にICT機器に関するアンケート調査を実施しました。「最も使いやすい機器」については、回答した外国人介護職員の全体で35.3%（42名）がスマートフォンを最も便利だと回答し、次いで15.1%（18名）がタブレットを挙げました。スマートフォンとタブレットは、母国でも使用経験があり馴染みやすいこと、また多機能であるため人気が高かったと考えられます。一方、「最も使い方が困難だと考える機器」は、「使い方が難しい機器はない」と回答した職員が48.7%（58名）と最も多く、次に27.7%（33名）の職員がパソコンを挙げました。パソコンが難しいと感じる理由としては、使用方法がわかりにくいことや、慣れていないことが挙げられます。スマートフォンとは異なり、直感的に操作できないことや、母国で使用した経験が少なく、使いこなすのが難しいと感じていることが考えられます。

この調査結果から、外国人介護職員にとって、使いやすい機器の選定が重要であることがわかります。特に、入力や操作が直感的で簡単な機器を選ぶことで、外国人介護職員のICT機器の活用がさらに促進されると考えられます。

■ 最も便利だと考える機器

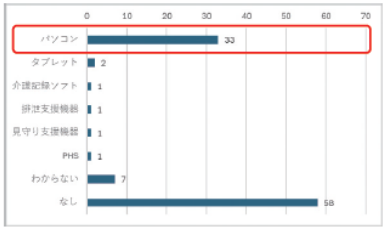


（便利だと感じる理由）

スマートフォン
- 使用方法をすぐに理解できる
- 持ち運びやすい
- なんでも簡単に調べることが出来る

タブレット
- 画面が大きく使いやすい
- 検索やe-ラーニングの勉強については、スマートフォンよりも優れている　等

■ 最も使い方が困難だと考える機器



（使い方が困難と感じる理由）

パソコン
- 使い方が分かりにくい（難しい）
- 使い慣れていない
- キーボードが分かりにくい

Ⅱ ICT機器等の活用事例

外国人向けのテクノロジー

翻訳機・翻訳アプリ

概 要

・介護現場における「翻訳機・翻訳アプリ」は、外国人介護職員と日本人職員のコミュニケーションを円滑にするために活用できるツールです。
・無料で使用できるアプリもあるため、スマートフォンやタブレット、パソコンを使って簡単に利用することができ、インターネット接続を介して、リアルタイムで翻訳を提供します。従来の翻訳機と異なり、特別な機材を必要とせず、インターネット環境さえあれば、すぐに利用できる手軽さが特徴です。（定期的に更新を行うことで、普段はオフラインで使用できる機器もあります。）
・翻訳機でのコミュニケーションは特に外国人介護職員が日本に慣れていない初期に活躍します。介護現場での誤解や意思疎通の問題を減らし、外国人介護職員や、その指導をする日本人職員が安心して業務を進めるサポートをします。

●導入の目的

・職員同士のコミュニケーションが難しい場面で、正確な意思疎通（コミュニケーション）を図るため
・契約などの重要な説明を行う際に、誤解を防ぎ、確実に理解してもらうため
・外国人介護職員が「わかりました」と返答しても、本当に理解できているか不安な場合に、正確な理解度を確認するため　等

●主なサービス／翻訳機・アプリの違い

	翻訳機	翻訳アプリ
費用	翻訳機本体の購入の必要あり（値段はモデルによる）	無料で使えるものもある（サブスクリプション型のアプリもあり）
インターネット	オフラインでも使用可能なモデルあり	通常、インターネット環境が必要
携帯性	小型であるが、携帯する必要がある	既存のスマートフォンで利用可能
対応言語数	限定的な場合もある	多言語に対応（主要アプリでは100以上の対応）
機能性	翻訳に特化しており、他の機能は限定的（画像翻訳ができるモデルもあり）	画像翻訳、辞書機能などの機能が利用できるものもある

活用場面

・日常的なコミュニケーション
・介護業務後の振り返りの面談
・重要事項の説明
・記録の入力・記載

メリット

（日本人職員・外国人介護職員共通）

コミュニケーションの取りやすさ	単語等が分からない時でも、簡単に意思疎通ができる
信頼関係の構築	安心してコミュニケーションができるため、信頼関係が構築しやすくなる

（外国人介護職員）

業務効率の向上	すぐに翻訳でき、業務効率が向上する
ケアの質の向上	ケア内容や指示を正確に理解でき、ケアの質が向上する

（日本人職員）

契約時等の誤解の防止	契約などの難しい話を母国語ですることで、誤解や齟齬を防げる

活用のポイント

●多様な場面で活用

・翻訳機は、指導や学習、日常の会話等、様々な場面で便利に使えるツールです。特に、来日したばかりの外国人介護職員や、その育成を担当する日本人職員にとって、大きな安心感を与えます。
・契約等の日本語で説明が難しい時に、翻訳機を使うことで、外国人介護職員の誤解を防ぎ、正確に情報を伝えることができます。
・外国人介護職員が業務に慣れてくると、翻訳機を使う機会は減るかもしれませんが、振り返りの学習に活用したり、書類を撮影して翻訳する機能を使ったりすることで、引き続き便利に活用できます。

●個人情報の取扱いに注意

・翻訳機は便利ですが、無料のオンライン翻訳サービスなどを利用する際は、セキュリティ面に注意が必要です。特に、利用者の個人情報を入力しないなど、個人情報の取扱いに適切に配慮し、使うことが重要です。

導入事例

試行・適応期 → 活用期 → 展開期

#翻訳機

カメラ機能が便利！翻訳機の活用

社会福祉法人　視覚障害者福祉会　特別養護老人ホーム　第二明光園

基本情報

- サービス種別：介護老人福祉施設
- 職員数：44名（内、介護職員26名、外国人介護職員３名）
- 外国人介護職員内訳：特定技能３名（インドネシア出身）
- 機器の導入状況：翻訳機（2024年～）、記録ソフト、センサーコールマット　等

課題

- 初めて外国人介護職員を受け入れるにあたり、日本語で指導することの不安や、日本語が十分に話せないことで、ホームシックになったり、誤解を恐れて積極的に話せなくなったりする不安があった。

機器の導入手順

▼ 活用しようと思ったきっかけ・課題

- インドネシア語を話せる職員がいない。
- 外国人介護職員のホームシックを防ぐためにもコミュニケーションが重要であるため、翻訳機を導入したいと思っていた。
- 補助金があったことがきっかけとなり、外国人介護職員の人数分（３台）翻訳機を購入した。

▼ 活用方法

- １人１台あるため、業務中も携帯して使っている。
- 最初は翻訳機の音声機能のみ活用していたが、活用しているうちに、カメラ機能があることに気づいた。
- カメラ機能がとても便利で、日本語の文書や記録を撮影して翻訳して読んでいる。音声機能よりも、カメラの翻訳機能の方がよく使う。
- 撮影した画像は履歴に残るため、業務の振り返りや日本語の学習にも便利である。

▼ 導入の準備

- 機器の操作が簡単だったため、特別な準備はしなかった。

▼ その後の展開

- 翻訳機は導入されたばかりの頃には、仕事だけでなく、お互いに仲良くなるためのコミュニケーションツールとしても活用した。翻訳機のおかげで、職員同士で楽しくおしゃべりする場面も増えた。

活用の工夫

カメラ機能の活用

- 音声の翻訳機能に加えて、カメラの撮影機能が便利です。翻訳機は業務中も携帯して使うことができるので、分からない日本語の文章は、カメラ機能で撮影して、翻訳して理解をしています。

学習の振り返りに活用

- 翻訳した記録が履歴として残るため、学習でも使っています。

活用の効果

翻訳機にカメラ機能があるので、とても便利です。掲示物や、記録など撮影してスムーズに読むことができます。
（インドネシア／特定技能／来日2024年）

外国人介護職員

利用者のお誕生日会などお祝いの場面で、翻訳機を使ってコミュニケーションを取ったこともありました！
（インドネシア／特定技能／来日2024年）

外国人介護職員のスマートフォンの契約のために、施設長が携帯ショップに同行した際、店員の話していることや契約内容を翻訳機で通訳しながら説明をしました。契約内容を外国人介護職員も理解することができたので、便利でした。
補助金がなければ、１台の翻訳機を職員同士で使い回す形になっていたと思いますが、支援のおかげで1人1台の翻訳機を用意することができました。

本事例は、本事業の事例報告会で報告しました。

導入事例

試行・適応期 → 活用期 → 展開期

#翻訳機

翻訳機を活用し、業務の背景や理解を深める

社会福祉法人あすなろ会　特別養護老人ホーム高草あすなろ

基本情報

- サービス種別：介護老人福祉施設
- 職員数：145名(内、介護職員101名、外国人介護職員11名)
- 外国人介護職員内訳：在留資格「介護」2名、技能実習4名、特定技能4名、「技術・人文知識・国際業務」1名
- 機器の導入状況：翻訳機(2024年～)、記録ソフト、インカム　等

課題

- 外国人介護職員とのコミュニケーションに課題があり、日本人職員の話す内容がうまく伝わらないことがあった。

機器の導入手順

▼ 活用しようと思ったきっかけ・課題

- 法人で外国人介護職員の受入れが増える中、経営層や現場の職員は、外国人介護職員をサポートするために翻訳機があると便利だと考えていた。
- また、法人ではベトナム国籍の外国籍職員に対しては、ベトナム国籍の在留資格「技術・人文知識・国際業務」の職員をサポート役として雇用しており、ベトナム以外の国籍の職員に対するサポートがさらに必要だと感じていた

▼ 活用方法

- 翻訳機は現在1台のみで、常に職員が携帯するのではなく、リビングのテーブルに置いて活用している。
- 業務の細かい説明や、新しい業務を覚える時に主に使っている。
- また、翻訳機は仕事だけでなく、導入されたばかりの頃には、お互いに仲良くなるためのコミュニケーションツールとしても活用され、みんなで楽しくおしゃべりする場面も増えた。

▼ 導入の準備

- 複数の翻訳機を検討したが、以前、法人職員が使っていた翻訳機の使い勝手が良かったため、選定した。
- メーカーに依頼して、翻訳機の使用方法についての講習会を開いてもらい、日本人職員と外国人介護職員の両方が参加した。

▼ 効果・その後の展開

- 現在、1人1台あるとさらに便利だと考えており、追加の購入を検討している。
- 今後、法人としてはテクノロジーの積極的な導入を進めていく方針である。その際、業務の効率化を図るためにマニュアルの整備が必要になるが、新しい業務の説明やマニュアル説明において、翻訳機の活用が、より一層重要になってくると考えている。

活用の工夫

業務の振り返り／フィードバックで活用する

- 台数が限られていることや、業務中は忙しく翻訳機を使う余裕がないため、翻訳機は携帯せず、リビングのテーブルに置いています。業務が落ち着いたタイミングで、ゆっくり座って話をする、今日あったことを振り返る等の場面で翻訳機を活用しています。

静かな場所で短く、簡単な文章で話す

- 発音が不明瞭だと翻訳機が正しく認識しにくいため、ゆっくり大きな声で話すことを心がけています。
- 静かな場所で、ゆっくり話す方がより伝わりやすくなります。

活用の効果

翻訳機がなかった時は、分からない言葉があるとメモを取り、後で翻訳アプリを使って確認していました。翻訳機があれば**その場ですぐに調べられる**ので、非常に便利だと感じています。
(フィリピン／特定技能／来日2024年)

外国人介護職員

大事な業務内容や手順を日本人職員が説明するときに、翻訳機があることで職員の話している内容が理解できるので、**安心できました。**
(フィリピン／特定技能／来日2024年)

外国人介護職員が日本語を覚えるためには、勤務中できるだけ日本語を使うことが大切ですが、**複雑な背景状況や細かいニュアンスを伝えるときには翻訳機が便利**です。
特に、外国人介護職員は業務自体は覚えているものの、特に対応が難しい利用者については、会話がうまく進まないことがあります。そのため、利用者一人一人の対応や状況に関する説明は、翻訳機の方が伝わりやすいと感じます。

日本人職員

法人職員

翻訳機があることで、新しく受け入れる外国人介護職員やその指導を行う日本人職員にとって、**大きな安心材料となった**と感じています。翻訳機の導入は、補助金を活用できたからこそ実現できたことです。
ただし、翻訳機があっても、専門用語など基本的な言葉の理解がないと、正確なコミュニケーションは難しいのが現実です。そのため、**外国人介護職員が学べる環境づくりを引き続き整え、言語面でもサポートしていきたい**と考えています。

外国人介護職員向けに機能を搭載したテクノロジー

e-ラーニング

概 要

・e-ラーニングは、インターネットを利用してオンラインで学習を行うシステムです。介護現場では、職員のスキルアップや研修の効率化を目的として導入が進んでいます。
・パソコンやタブレット、スマートフォンなどのデバイスを使用して、いつでもどこでも学習が可能であり、視覚や聴覚を通じて理解を深めることができます。
・外国人介護職員を対象にしたe-ラーニングのコンテンツ（介護現場の日本語学習や、国家試験対策等）も多く登場しています。
・また、OJTと組み合わせて活用することで、オンライン学習で得た知識を実践に結び付けることができるため、介護技術の質の向上が期待できます。

●導入の目的

・施設で独自に外国人介護職員を対象にした学習機会を作ることが難しいため
・外国人介護職員が自由時間でいつでも・どこでも学べる環境を整えるため

●サービスの例

カテゴリー	内容
日本語学習	日本語の基礎から応用（例：会話、文法） 介護現場の日本語（例：介護用語、利用者との会話　等）
国家試験対策	介護福祉士国家試験対策 過去問演習、模擬試験
法定研修	虐待防止、事故発生の防止、感染症対策　等
介護技術	介護記録の書き方 認知症ケア技術、リハビリテーション技術　等

活用場面

・日本語学習
・国家試験対策
・介護の知識・技術の学習（OJTの予習や復習も含む）
・法定研修

メリット

（日本人職員・外国人介護職員共通）

柔軟な自己学習	場所や時間に左右されず、自分のペースで学習ができる
場所を問わずに学習できる	研修内容が柔軟に選べるため個々の職員の能力やニーズに応じた内容が学べる

（外国人介護職員）

母国語でのサポート	母国語で学べる教材や翻訳機能がある場合、理解が進みやすい
理解のしやすさ	動画などは文字の情報よりも分かりやすい

（日本人職員）

進捗管理	育成する職員（外国人介護職人材含む）の進捗等を把握できる

活用のポイント

・学習モチベーションの維持が難しく、自己管理が必要
・e-ラーニングの課題として、継続が難しいという点があります。その理由は、その時のフェーズに合った内容の学習を実施していない、１人だとモチベーションを保ちにくいといった理由が挙げられます。
・外国人介護職員がどのコンテンツで勉強してよいかが分からないときに、日本人職員が見て、助言ができるような環境が大切です。
・また、学習状況の定期的なフィードバックや、評価を行うこと等、学習意欲を高める仕組みづくりも重要です。

コラム

自分のペースで学習できる環境づくり 法人内研修も動画配信サービスを活用

介護現場で活躍する外国人介護職員のスキル向上やキャリアアップを支援するために、当法人では様々な取り組みを行っています。その一つが、「動画型実行マネジメントシステム」を活用した動画研修の導入です。介護に関するさまざまなテーマを扱った動画を保存し、現在では100本以上の動画を配信しています。

動画の研修は、特に、外国人介護職員にとっては、**日本語での情報を聴覚・視覚的に学べる**こと、**動画の再生速度を調整できるため、自分のペースで視聴できる**ので、理解度に合わせて繰り返し見ることができる点が魅力です。何度も確認できるため、理解が深まりやすいメリットもあります。

研修を行うタイミングについては、法人が日時を指定することもあれば、職員が自分の都合に合わせて自由に視聴できるようにすることもあります。職員一人ひとりの生活スタイルや勤務時間に合わせること、また、研修が勤務時間内に行えるため、仕事の合間に効率よく学習ができます。そのため、**職員全体のモチベーションの向上につながる**と考えています。

（社会福祉法人小田原福祉会　特別養護老人ホーム潤生園）

導入事例　試行・適応期　活用期　展開期

#e-ラーニング

外国人介護職員の学習環境を整備・支援
外国人介護職員がe-ラーニングで効果的に学べるために

社会福祉法人　平成福祉会　グループホーム　ラ・シーク桂台

基本情報

- サービス種別：認知症対応型共同生活介護
- 職員数：16名（内、介護職員13名、外国人介護職員２名）
- 外国人介護職員内訳：特定技能２名
- 機器の導入状況：e-ラーニング（2022年～）、記録ソフト、見守り支援機器　等

課題

- 人的・地理的な要因もあり、施設で日本語や介護技術の学習環境を整えることが困難だった。

活用の状況

- 全ての外国人介護職員に対して、有料のe-ラーニング（介護福祉士国家試験対策講座）プログラムを活用している。いつでもどこでも講義を受講できる「動画レッスン（eラーニング）での自主学習」と、仲間と一緒に学ぶこと「コホート学習」を組み合わせた学習システムである。オンラインのライブ授業は、難易度がクラスによって異なるため、対象者はクラスによって変えている。
- オンライン授業の出席や状況は、管理者が確認している。

活用の工夫

タブレットの貸与・宿舎のWifiの整備

・学習のためのタブレットをすべての外国人介護職員に貸与しています。また、外国人介護職員の宿舎にも、Wifi環境を整備しています。

学習のための勤務調整

・授業の出席や空き時間に学習できるように、勤務を調整する等の配慮をしています。

活用の効果

外国人介護職員

勉強の内容が仕事で使う日本語中心なので、勉強したことをすぐに仕事へ活かせます。
（インド／特定技能／来日2024年）

一人で学習を進めるのではなく、同じ目標を持つ外国人介護職員が学び合うことで、モチベーションの維持にもつながります。
外国人介護職員のレベルに応じてクラスが分けられる点も魅力です。

管理者

導入事例　試行・適応期　活用期　展開期

#e-ラーニング

法人のキャリアパス制度と連携した
e-ラーニングシステムの活用

医療法人悠明会　介護老人保健施設ウェルケア悠

基本情報

- サービス種別：介護老人保健施設
- 職員数：180名（内、介護職員94名、外国人介護職員17名）
- 外国人介護職員内訳：在留資格「介護」1名、技能実習6名、特定技能1名、その他9名
- 機器の導入状況：e-ラーニング（2023年～）、インカム、音声入力機器・アプリ、記録ソフト、見守り支援機器、コミュニケーション支援機器　等

課題

- 人材育成において、職員の現状や持つべき目標がわかりにくかった。

導入手順

▼ 活用しようと思ったきっかけ・課題

・法人のキャリアパス制度では、職員自身の現在の介護の技術・能力や目標を「見える化」できていない課題があった。
・そのため、外国人介護職員が介護技術や日本語を自分自身で学びやすくできるよう、分かりやすい制度やツールを作る必要があった。

▼ 機器の活用方法

・e-ラーニングのプログラムは、全職員を対象とした。職員は、各自のスマートフォンやタブレットで学習している。
・e-ラーニングは実務の予習にも活用している。例えば、「次の勤務までに食事介護を予習してください」と職員に伝えることで、実際の業務に入る前に動画で流れを学習してもらい、効果的に介護技術を習得することができる。

▼ 導入の準備

・まず、法人でキャリアパス制度を策定し、その基準に基づき、独自の介護職員教育システムを作成した。
・「介護の勉強」も「日本語の勉強」も内容に含み、e-ラーニングで学べるようにした。

▼ 効果・その後の展開

・日本人も外国人も同じように、「どこまでやったらどうなれるか」が視覚で分かるようになった。
・キャリアパス制度の明確化は、外国人介護職員に給与のエビデンスを説明する際にも役立った。

活用の工夫

「ICT向上リーダー」の選定

・ICTの導入を円滑に進めるため、各施設で２名の「ICT向上リーダー」を認定しています。
・外国人介護職員もICT向上リーダーとして活躍しており、ICTに強みを持つリーダーシップを発揮することで、キャリアアップにもつながる強みを持つことができます。

外国人介護職員向けに機能を搭載したテクノロジー

記録ソフト

概要

・介護の記録ソフトは、介護現場で利用者の情報やケア内容を効率的に管理するためのデジタルツールです。従来の手書きや紙ベースの記録方法から進化し、パソコンやタブレット、スマートフォンを使用して、利用者の状態や介護の進行状況を簡単に入力・保存できます。
・介護記録ソフトは、業務の効率化、情報管理の強化、ケアの質向上に寄与する重要なツールです。特に外国人介護職員にとっては、記録ソフトは多言語対応している場合もあり、漢字を使わずにパソコンやタブレットで簡単に入力できるため、言葉の壁を乗り越えやすくなり、記録業務への負担も減ります。

●導入の目的

・手書きの場合、記録の統一感が得にくく、情報共有がしにくいという課題を解決するため
・外国人介護職員の日本語で文章を書くことの負担を減らし、記録を任せやすい環境を整えるため

●機器選定のポイント

・介護施設・事業所の課題や、導入している見守り機器等により連携できる記録ソフト等が異なることから、推奨される記録ソフトは異なります。外国人介護職員の受入れのために記録ソフトを導入する事業所は少ないですが、記録ソフトは、外国人介護職員にとっても記録へのハードルを低くして、業務を効率化するものです。
・既にインカムでスマートフォンを使っている場合や、訪問系サービスでは、スマートフォンやタブレットでも記録ができるものなどが便利です。

活用場面

・利用者の状態報告等の記録業務
・職員との情報共有
・家族との情報共有（訪問介護）

メリット

（日本人職員・外国人介護職員共通）

記録業務の効率化・標準化	記録業務（書く、修正する、確認する）が効率化・標準化する
情報の集約化	各種ソフトやセンサー（例：服薬実績管理）と連携するため、利用者に係る複数の情報を効率的に集約・共有できる
場所を問わずに入力できる	スマートフォンやタブレットを活用する場合、どこからでも入力できる
記録の修正のしやすさ	記録を修正しやすくなる

（外国人介護職員）

記録へのハードルが下がる	日本語に自信がない職員でも、外国語からの逆引き、「ひらがな」での表記、翻訳機能等により、記録しやすくなる
記録の精度が上がる	定型文を使用することで、記録ミスが減少する
日本語の文章を作りやすくなる	漢字を手書きする必要がなく、定型文、フォーマット、選択機能等を使うことで日本語の文章が作りやすくなる
情報共有によるケアの質の向上	記録を読むことにより、利用者や業務に関する情報共有の幅が広がる

活用のポイント

●記録業務の理解を同時に進める

・チェックリストや文例を真似して入力できるため、理解があいまいなままでも記録ができてしまうことがあります。何を記録すべきか、なぜその情報が重要なのかを理解せずに操作を進めてしまうと、利用者に必要な情報を見落としたり、ケアに支障をきたすことにもつながります。
・記録ソフトを使う際に、単に操作を覚えるだけでなく、その背景にある目的や意味を理解しながら活用することが求められます。特に、業務を始めたばかりの職員の場合は、記録ソフトを使う際には、記録内容に対する理解を同時に進めるようにしましょう。

●日本語を覚える機会の確保

・記録ソフトを使用することで、便利に業務が進む反面、日本語を学ぶ機会が減少してしまう恐れがあります。記録作業が楽になった分、業務外で日本語の勉強をする時間を確保することが重要です。業務外での日本語の勉強も併せて確保すると良いでしょう。

導入事例

試行・適応期 | 活用期 | 展開期

#記録ソフト

外国人介護職員も安心！
翻訳機能付き記録ソフトで業務効率アップ

社会福祉法人　厚仁会　特別養護老人ホーム珠光園

基本情報

- サービス種別：介護老人福祉施設
- 職員数：48名（内、介護職員26名、外国人介護職員５名）
- 外国人介護職員内訳：在留資格「介護」３名、「留学」２名
- 機器の導入状況：記録ソフト（2020～）、タブレット、PC、見守り機器、移乗機器　等

課題

- 日本人職員、外国人介護職員にとって手書きの記録が大きな負担となっていた。
- 外国人介護職員は日本語での十分な記録を書くことが難しいため、夜勤を担当できない懸念があった。

導入手順

▼ 活用しようと思ったきっかけ・課題

- 従来は手書きで記録を行っており、外国人介護職員だけでなく、日本人職員にとっても負担となっていた。
- 施設長は、外国人介護職員、日本人職員問わず、「誰にとっても使いやすい」記録ソフトを導入したいと考えた。

▼ 機器の活用方法

- 開発・販売されたソフトは、まずは小さいユニットから導入し、徐々に活用を広げていった。
- 新しいICTに抵抗を感じる職員もいるため、最初に導入したユニットの成果を他の職員に見てもらうことで、心理的なハードルを下げることを大切にした。

記録ソフトを使う様子

▼ 導入の準備

- 法人が提案をした介護記録ソフトの開発について、メーカーから協力依頼があり、開発に協力しました。施設長を中心に現場の声を集め、メーカーの開発チームに意見を伝えた。
- 操作ボタンの位置や、多言語機能など、国籍や年齢を問わず、どんな人も感覚的に使える仕様にしてほしいという点を強調して伝えた。

▼ 効果・その後の展開

- 外国人介護職員も問題なく介護記録ができるため、夜勤もできるようになった。
- 外国人介護職員だけではなく、日本人職員の記録の精度も上がった。
- 手書きの記録では現場に行かないと確認できず、時間がかかっていたが、記録ソフトを導入後はタブレットでどこでも確認でき、管理者の業務効率も向上した。

画面イメージ

活用の工夫

記録のルールを共有

- 記録ソフトは、直感的で使いやすいインターフェースを持ち、慣れると自然に操作できます。しかし、使い方や認識が統一されていないと、適切に情報共有ができないことがあります。
- 例えば、事故報告などの決まった様式での記録は記録ソフトでは対応できないため、紙に書くという運用をしています。そのため、記録ソフトの機能をしっかり理解し、運用ルールを定めてメンバー間で認識を共有することが大切です。さらに、ルールを定期的に見直し、改善していくことも重要です。

管理職・外国人介護職員もICT研修に積極的に参加

- 施設では、ノーリフティングケアなどの取り組みも進めています。ICT導入に関しては、現場の職員が中心となって推進できるよう支援しています。今年は、外国人介護職員のサブリーダーが施設を代表して研修に参加し、学んだことを他の職員に共有しました。
- また、施設長も積極的に研修に一緒に参加しています。そうすることで、現場職員が新しい取り組みを施設に提案・導入しやすくなると考えています。

活用の効果

外国人介護職員

ミャンマー語の表記ができるため、入職したばかりのころは役立ちました。今は自身の日本語のレベルも上がったため、日本語表示で記録をしています。
定型文を選択できるので、手書きよりも楽に記録ができとても便利です。また、予測変換機能も役立っています。分からない単語があるときは、翻訳アプリも併用して、正確に記録ができるようにしています。
（ミャンマー／在留資格「介護」／来日2016年）

記録ソフトが見守り支援機器と連携しており、利用者の情報が自動で入力される点が便利です。職員同士の情報共有もしやすくなりました。

日本人職員

管理者

仕送りが就労のモチベーションとなることが多い外国人介護職員にとって、夜勤は重要な収入源です。夜勤では昼間より職員の人数が少なく、利用者一人一人に対してより細やかな対応が求められます。そのため、正確な記録を迅速に行うことが重要です。
外国人介護職員が記録ソフトを活用することは、業務負担を軽減し、夜勤中でも安心して業務を行うための大きなサポートとなります。特に、記録業務に適切なツールを使用することで、「自分にもできる」と感じられるようになり、効果的に業務をこなせると考えています。

本事例は、生産性向上ガイドラインに掲載されています。

導入事例

試行・適応期　活用期　展開期

#記録ソフト

チェックリストも活用して、効率的に記録を進める

医療法人敬英会　介護老人保健施設　さくらがわ

基本情報

- サービス種別：介護老人保健施設
- 職員数：104名（内、介護職員53名、内、外国人介護職員13名）
- 外国人介護職員内訳：在留資格「介護」7名、その他6名
- 機器の導入状況：記録ソフト（2020～）、タブレット、PC、インカム、見守り支援機器、移乗機器　等

活用の状況

- 法人では10か国から外国人介護職員を受入れている。外国人介護職員も、記録ソフトで記録をしている。
- 施設内の各フロアには、タブレットが2台、ノートパソコンが1台、デスクトップパソコンが3台配置されており、それらを活用して記録を行っている。
- 記録は手書きではなく、ほぼすべてデジタル入力である。一方、機器が限られているため、食事量や排泄の記録など一時的な記録はチェックリストを活用している。

活用の工夫

チェックリスト（紙媒体）の活用

・1人1台のパソコンやタブレットがあるわけではないため、食事量や排泄の記録など、数値の記録やチェックリストは紙媒体の記録で一時的に残しています。

・時間が空いたときに、これらのデータをタブレットやパソコンに入力しています。

活用の効果

記録ソフトの導入により、定型文の選択や、「チェックリスト」でのチェックが可能になったことで、外国人介護職員にとっても記録作業の負担が大幅に減少しました。
ICT機器でリスクを減らせるということ、記録での手書きの負担を減らせることは、外国人介護職員が就職先を検討する上での強みにもなると考えています。

管理者

コラム

事故記録における言語の壁とその対応策

外国語を母国語とする介護職員が日本語で記録を書く場合、言葉のニュアンスや表現に差が出ることがあります。そのため、当時の状況が十分に伝わらないことあります。この点が特に重要なのは、施設内で事故が発生したケースです。事故時の状況を外国人介護職のみが把握している場合、事故記録を書く必要がありますが、その際に日本語の微妙なニュアンスを誤って記載してしまい、その結果、事故の背景や詳細が正確に伝わらないことがあります。こうした誤解は、行政や家族に報告する際に問題となる可能性があるため、慎重に対応しなければなりません。

事故記録を業務に不慣れな外国人介護職員が書く際には、必ず他の職員が丁寧にヒアリングを行い、内容を確認することが大切です。正確な記録を取ることは、職員を守るためにも欠かせません。

試行・適応期　活用期　展開期

#記録ソフト　#訪問系サービス

スマートフォンで　いつでも・どこでも 記録を作成・読み込める

スリーエス株式会社

基本情報

- サービス種別：定期巡回・随時対応型訪問介護看護
- 職員数：65名（内、介護職員50名、外国人介護職員10名）
- 外国人介護職員内訳：在留資格「介護」10名
- 機器の導入状況：記録ソフト（2022～）、スマートフォン、ビジネスチャット　等

活用の状況

- 職員に1人1台スマートフォンを貸与している。記録ソフトを導入し、スマートフォンから、入退室、ケアの記録、確認、特記事項を一気に記録・管理している。そのため手書きの記録は全くない。

活用の効果

外国人介護職員

システムを通じて各ご利用者さんの記録を確認できるので、自分が訪問に入る上で、安心できました。
（ベトナム／在留資格「介護」／来日2019年）

外国人介護職員は、記録ソフトで利用者の情報を読み込む傾向あります。
外国人介護職員にとっては、口頭による申し送りや、手書きベースで事業所や利用者の自宅でのみ確認できるよりも、**スマートフォンでいつでも、どこでも見られる記録の方が、情報をキャッチアップしやすく、便利**と感じているようです。
また、場所や時間を問わず記録を確認できることで、業務の効率化、ケアの質の向上にもつながっています。

管理者

外国人介護職員にとっても使いやすいテクノロジー

インカム

概 要

・インカムは、無線機にヘッドセットやイヤホン、スピーカー、マイクを接続した通信機器です。製品によってはアプリも開発されており、スマートフォンにダウンロードすることで子機の購入費用がかからず、低コストで利用できるものもあります。
・通話ボタンを押すだけで瞬時に通信でき、施設内での一斉通話や特定のグループ通話が可能です。
・インカムは、外国人介護職員に限らず職員間の連絡や緊急時の対応がスムーズに行えるため、業務効率化やコミュニケーションの円滑化に寄与する重要なツールです。

●導入の目的

・離れた場所にいる場合でも、職員同士のコミュニケーションを円滑に進めるため
・緊急時に、迅速に対応するため

●主なサービス

	概要
操作性	ボタン一つで通話の開始・終了ができる/ハンズフリーで通話の開始・終了ができる
他の機器との連携	見守り支援機器等と連携する機能もあり、緊急時には迅速な対応ができる
費用	5,000～30,000円/ 1台 ※アプリで使用できるものの場合、500円～（1アカウント）
機能性	テキスト化機能、カメラ付き、グルーピング機能等

活用場面

・業務中の他職員への情報共有
・緊急時の迅速な情報共有や指示
・一斉配信で、職員の呼び出しを行いたいとき（利用者の家族の来訪時や、入浴介助でヘルプを呼びたいとき等）

メリット

（日本人職員・外国人介護職員共通）

簡単に連絡できる	・両手がふさがっていても連絡できる ・その場を離れず連絡ができる
情報共有の効率化	・情報共有やコミュニケーションの効率化により、業務の進行がスムーズになる ・連絡をするべき相手が分からない時でも1回の連絡で済む ・呼びたい職員（職種、個人）直接呼べる

（外国人介護職員）

業務への安心感	すぐに日本人リーダー等を呼べることによる安心感を持ちながら業務ができる
分からない言葉や業務をその場で確認	わからない言葉や業務をその場で確認できる

（日本人職員）

指導のしやすさ	外国人介護職員等に、遠隔で指導や指示等ができる

活用のポイント

●ルールの策定

・気軽に情報共有やヘルプサインを出せるため、情報過多になる可能性があります。また、誰かが発言した際に誰も反応しないことが起きないように、発言のルールや使用のルールを決めることも効果的です。

●着用しやすいイヤホンを活用

・インカムを長時間使う際、骨伝導イヤホンなど軽量で耳に負担が少なく、介護業務の邪魔にならないものを選ぶことが重要です。快適に着用できるイヤホンを使うことで、職員が長時間でもストレスなく使用できます。また、インカムによっては、メーカー指定ではなく好きなイヤホンとつなぐことが可能なものもあります。

ネームプレートの設置でスムーズに活用

インカムとスマートフォンの充電場所は一か所にまとめています。また、ネームプレートを活用し、誰が今使っているかを一目で分かるようにしています。

インカムは、ひとり1台専用機器として貸与しています。インカムはナースコールと連動しているため、利用者からコールがあった際に、すぐに対応可能で、誰が対応したか情報共有も迅速になりました。

また、スマートフォンも貸与しており、見守り支援システムの映像の確認が可能です。ナースコールをインカムで受信した後、スマートフォンでカメラ映像を確認し、訪室することができます。

医療法人悠明会　介護老人保健施設　ウェルケア悠

導入事例

試行・適応期 | 活用期 | 展開期

#インカム

インカムの活用で業務の効率化

社会福祉法人尚仁福祉会 特別養護老人ホーム江美の郷

基本情報

- サービス種別：介護老人福祉施設
- 職員数：51名（内、介護職員22名、外国人介護職員４名）
- 外国人介護職員内訳：在留資格「介護」１名、「技能実習」２名、「その他」１名
- 機器の導入状況：インカム（2019年～）、記録ソフト、センサー付きベッド　等

課題

- 施設が広いため、職員を呼ぶ際に大きな声を出さないといけないなど、コミュニケーションがうまくいかないことがあった。

導入手順

導入の背景

- 介護人材の確保に苦慮していたことで、少しでも介護職員の負担軽減を図るべく、2014年に介護記録のシステム導入をしたことから始まった。
- 介護職員の平均年齢が高いことで、機器の取り扱いに不安を訴える職員が多くいたため、システム運用には工夫が必要であった。
- インカムを導入することで、入力事項の伝達や大声で呼び合ったりしていた職員間の連絡を、スマートで確実にできるようになると考えた。
- 2019年にインカムを導入した。
- インカムが非常に便利であったため、「外国人介護職員受入促進事業」で追加のインカムを購入した。

導入の準備

- インカムの導入前に、試用期間で１週間程度レンタルした。その期間で現場から便利であると好評の声が多くあがった。

活用方法

- 外国人介護職員は、入職して半年くらいは指導者がつき、すぐに質問ができる状況であるため、インカムはつけていない。ひとりで業務を任せられるようになったら、インカムをつけてもらっている。
- 夜勤は２名で対応しているが、その間もインカムはずっとつけている。
- リスクの高い利用者の介護中に、他の職員の人手が欲しいときなどにインカムで連絡をするときが多い。

効果・その後の展開

- 何かあったときにインカムで連絡してもらえればすぐに他の職員が教えることができるため、業務の効率が上がった。
- 夜勤の時間帯は、もう１人の職員を頼る必要があるので、インカムでのコミュニケーションは特に役立っている。

活用の工夫

インカムを次に使う職員への配慮

- 次にインカムを使用する職員が快適に利用できるよう、いくつかのルールを決めています。まず、インカムの受信機は置く場所を決めており、誰でもすぐに取り出して使えるようにしています。介護中は、ポーチや小さなカバンにインカムを入れて着用するようにし、イヤホンについては職員専用のものを使用しています。また、体に直接触れるマイクや子機は、使用後に必ず消毒を行い、次に使用する職員がすぐに清潔な状態で利用できるようにしています。
- こうした小さな取り組みを通じて、衛生面や使いやすさを確保し、職員全員が快適にインカムを利用できるようにしています。

活用の効果

外国人介護職員

最初の半年は指導者がついてくれますが、その後は１人になるので、近くに誰もいなくて分からないことや判断できないことがあったときは、すぐインカムをつけて聞くことができて安心です。
分からないことがあるときも、インカムを使って他の職員に確認しています。
（中国／在留資格「介護」／来日2021年）

何かあったときに、インカムで連絡してもらえればすぐに教えられるし、自分も駆け付けられます。インカムがあれば、その場に誰がいるかもわかり、すぐ対応ができるので便利だと感じています。

日本人職員

管理者

年末に人手不足の状況であったため、私もインカムをつけて現場の介護にあたりました。職員は必要な内容を必要な時に話して、必ず誰かが返事をしており、現場でとてもうまく使えていると感じました。

本事例は、本事業の事例報告会で報告しました。

導入事例

試行・適応期 → 活用期 → 展開期

#インカム　#訪問系サービス

訪問系サービスでのインカムの活用

株式会社SPIN　スピンケア24つむぎ二見町

基本情報

- サービス種別：定期巡回・随時対応型訪問介護
- 職員数：13名（内、介護職員10名、外国人介護職員10名）
- 外国人介護職員内訳：在留資格「介護」10名
- 機器の導入状況：インカム（2025年～）、記録ソフト、見守り機器、タブレット・スマートフォン、ビジネスチャット　等

課題

- ビジネスチャットで情報共有はできているものの、直行直帰で直接会える機会がないため、気軽なコミュニケーションが取りにくいことがあった。

導入手順

▼ 導入の背景

・ビジネスチャットでも必要事項を共有していましたが、文字でのコミュニケーションとなるため、細かいニュアンスが伝わりにくい課題があった。

・在宅系サービスのため、利用者の自宅に行くと利用者が急変していることがある。その際に、リアルタイムで上司や看護師等とつなぎ、その場で指示が出せたら、職員も安心できると考えた。

▼ 活用方法

・担当者会議の情報をビジネスチャットで周知して、リアルタイムで聞きたい人がインカムで会議を聞いている。

・訪問介護においてサービス同行する必要がある際、管理者が休日出勤や夜間に同行して対応した。しかし、インカムがあれば、管理者が別のところにいても、インカムで繋げて、オンラインでサービス同行が可能である。

・利用者の自宅ごとに、気を付けないといけない点や勝手が違う。サービス同行時に、利用者の許可を取ったうえで、スマートフォンで撮影・録画をしてインカムで共有すれば、後から他の職員も見ることができる。

▼ 導入の準備

・スマートフォンを1人1台貸与しているため、スマートフォンのアプリで活用できるインカムを導入した。

▼ 機器導入による効果

・気軽なコミュニケーションが可能となった。

・セクハラシャルハラスメント、パワーハラスメント等が万が一起きた場合も、インカムで他の職員と繋がっていれば、迅速に職員から情報共有やSOSが出せると考えている。

活用の工夫

サービス種別等に合ったインカムの選択

・施設系サービスに特化したインカムが多いため、訪問系サービスに適したインカムを入念に調べました。導入には、スマートフォンの機種変更が必要だったため、効果を考えて検討を進めました。

・導入したアプリ型のインカムは、スマートフォンにアプリをダウンロードすることで活用できるため、ランニングコストが低い点が魅力です。また、イヤホンも、職員が元々使用していたものを活用することができ、専用のイヤホンを購入する必要もありませんでした。

活用の効果

外国人介護職員

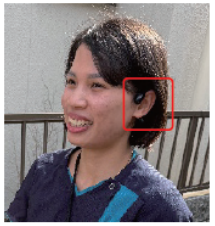
緊急コールがあった際の情報共有やご利用間もないご利用者様のサービス内容の確認など安心できます。
施設と違い、一人で訪問するのでそばに仲間がいるようで安心できます。
（ベトナム／在留資格「介護」／来日2017年）

気軽にコミュニケーションを取れることで、マネジメントにも便利です。訪問系サービスの業態は、マネジメントする側が時間を調整したり、職員に会いに行ったりしないと、直接コミュニケーションを取ることが難しい課題がありました。インカムのように常につながっていると、気軽にコミュニケーションができ、マネジメントもしやすくなります。

日本人職員

管理者

訪問系サービスでは1人で対応しないといけないという点が、外国人介護職員や若い日本人職員にとって、訪問系サービスを選択する上でのハードルとなっています。
インカムがあることで、訪問系サービスでも、他の職員とつなぐことができれば、業務への心配や不安が減ります。



本事例は、
本事業の事例報告会で
報告しました。

本事例は、
生産性向上ガイドラインに
掲載されています。

見守り支援機器

概 要

・介護の見守り支援機器とは、介護施設や在宅において使用する各種センサー等や外部通信機器を備えた機器システム、プラットフォームを支援する機器を指します。
・カメラやセンサーを活用した機器が多く、利用者の状態をリアルタイムで把握し、異常が発生した際に速やかに通知する機能を備えています。
・代表的な機器には、ベッドセンサーや転倒検知システム、遠隔モニタリングカメラなどがあります。これらの機器は、介護職員の負担を軽減するとともに、特に外国人介護職員にとっては、言語の壁を補うサポートとしても役立ちます。例えば、カメラやセンサーでは、利用者の異常を視覚的・聴覚的に察知することで、迅速な対応が可能になります。また、介護記録システムと連携することで、自動でデータを記録・分析し、業務の負担を軽減できるため、介護現場に慣れていない場合でもスムーズに業務を進めることができます。

●導入の目的

・介護職員の夜間業務（特に巡回）の負担軽減・業務の効率化を図るため
・利用者の安全確保・事故防止のため
・データの活用により、介護の質を向上・利用者のケアプランを改善するため

●主なサービス

機器名	特徴	主な機能
ベッドセンサー	利用者の状態や離床を検知し、転倒や転落を予防する	離床有無・心拍・呼吸・睡眠状況のモニタリング、転倒の予防、アラート通知
バイタルセンサー	利用者の健康状態を常時モニタリングし、異常を通知する	心拍・血圧・体温測定、健康データ管理
遠隔モニタリングカメラ	離れた場所から利用者の様子をリアルタイムで確認できる	映像配信、動体検知
介護記録連携システム	センサーやカメラのデータを記録し、介護計画に活用	自動データ記録、レポート作成、分析機能

メリット

（日本人職員・外国人介護職員共通）

業務負担の軽減	必要な対応の見逃しを避けつつ過度な訪室の削減を行うことで、巡回の最適化が可能
業務の標準化	データに基づくケアが可能になり、属人的な介護ではなく、客観的な判断でのケアが実施しやすくなる
ケアの質の向上	記録やデータに基づいた科学的な介護が可能となる
ハラスメントの防止	利用者と職員の行動を記録することで、ハラスメント抑止の効果が期待できる客観的な証拠が残るため、トラブルの防止や適切な対応が可能となる

（外国人介護職員）

言葉の壁をサポート	センサーやカメラを活用し、利用者の状態を視覚・聴覚で確認できるため、言葉が完璧でなくても適切な対応がしやすい

活用のポイント

●利用者のプライバシーの確保

・見守り支援機器等を使う場合、カメラやセンサーの設置場所やデータの管理方法を適切に設定し、プライバシーに配慮することが必要です。
・施設系サービスでは、重要事項説明書に見守りについて記載する場合が一般的です。在宅系サービスでも、事前に、使用する機器・用途・範囲・期限等について、同意を取ることが重要です。

（在宅系サービスでの内容例）
＜使用する用途の例＞
①サービス提供時に情報共有の為に必要とされる場合
②円滑にサービスを提供するために実地される、サービス担当者会議
③介護支援専門員など関連職種との連絡調整に必要な場合
④医療上緊急の必要がある場合に医療機関に心身等の情報提供を行う場合
⑤緊急時行政機関等への情報開示が必要になった場合
＜使用する範囲の例＞
事業者が委託する訪問介護事業所、事業者が連携する訪問看護事業所、かかりつけの医療機関等、行政機関、居宅介護支援事所
＜設置・使用する機器の例＞
夜間・深夜・早朝ならびに緊急時の見守り・安否確認のための見守りカメラ、サービス提供時の会話の記録ならびに担当者会議議事録作成のため録音機器

導入事例

試行・適応期　活用期　展開期

#見守り支援機器

「視覚」で確認できることで外国人介護職員の安心感が向上

社会福祉法人小田原福祉会　特別養護老人ホーム潤生園

基本情報

- サービス種別：介護老人福祉施設
- 職員数：82名（内、介護職員58名、内外国人介護職員13名）
- 外国人介護職員内訳：在留資格「介護」2名、技能実習4名、特定技能4名、その他3名
- 機器の導入状況：見守り支援機器（2020年～）、介護記録ソフト、e-ラーニング　等

課題

- 目視だけではわかりにくいことがある為、無理に近づいたり身体に触れ確認しようとすると、ご利用者が起きてしまうことがあった。
- 職員はセンサーが鳴ったらすぐに駆けつけ、毎回直接巡回し、今の状態を確認・判断する必要があった。

活用の状況

- 当施設では、シルエットセンサー、ベッドセンサーを導入している。画像が表示される機器は、視覚的に情報を取得できるため、職員同士のコミュニケーションを促進する。特に、外国人介護職員にとっては、日本語が十分に堪能でなくても、画像や映像で説明がされれば、言語に頼らずに状況を理解することが可能になるため、外国人介護職員の業務への安心感も高まる。

活用の効果

外国人介護職員

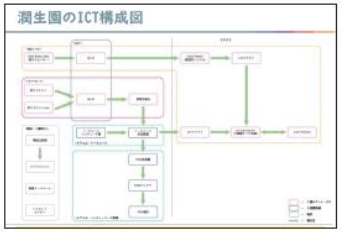
機器の方が情報が分かりやすいです。他の職員と同じ情報を確認でき伝えやすいです。
（ミャンマー／技能実習／来日2023年）

活用の工夫

「ICT構成図」を使って機器の導入・活用を進める

- 施設では、見守り支援機器に限らず、積極的にICT機器等を導入・活用しており、施設のICT化の全体像を「見える化」しています。
- そうすることで、各機器やシステムがどのように連携しているか、どの部分に改善の余地があるかが明確になり、効果的なICT機器等の導入・連携が可能となります。

潤生園のICT構成図



試行・適応期　活用期　展開期

#見守り支援機器

教室・共有スペース両方に見守りカメラを設置！

医療法人悠明会　介護老人保健施設ウェルケア悠

基本情報

- サービス種別：介護老人保健施設
- 職員数：180名（内、介護職員94名、外国人介護職員17名）
- 外国人介護職員内訳：在留資格「介護」1名、技能実習6名、特定技能1名、その他9名
- 機器の導入状況：見守りカメラ（2023年～）e-ラーニング、インカム、音声入力機器・アプリ、記録ソフト、コミュニケーション支援機器　等

課題

- 夜間帯の介護職員の巡回の業務負担が大きい。
- 外国人介護スタッフが夜勤に入るときの心理的負担が大きい。

活用の状況

- 当施設では、居室と共有スペースの両方にカメラを設置している。

共有スペース

居室

活用の効果

外国人介護職員

転倒時の椅子の様子、利用者の動き、職員の対応がリアルタイムで分かります。フロアを180℃見渡すことが出来るため、物の配置や利用者のフロアでの転倒予防ができるため、ケアの質の向上につながります。
利用者の見守りをしながら、安心して仕事をすることができます。

居室に見守りカメラがあると、ナースコールで呼び出しがあった時にも、訪室が必要かどうかの判断ができるので、業務の効率化につながります。

日本人職員

導入事例

試行・適応期　活用期　展開期

#見守り支援機器

見守りカメラ導入の現状と課題 ～運用改善に向けた取り組み～

医療法人敬英会　介護老人保健施設　グリーンガーデン橋本

■ 基本情報

- サービス種別：介護老人保健施設
- 職員数：139名(内、介護職員48名、内、外国人介護職員16名、外国人介護補助職19名)
- 外国人介護職員内訳：在留資格「介護」15名、在留資格「永住者」1名 、在留資格「留学」19名
- 機器の導入状況：見守り機器、介護記録ソフト等

■ 課題

- 特に夜間帯の介護職員の巡回の負担が大きい課題があった。

■ 活用の状況

- 2024年12月から見守りカメラの事前評価を開始し、2025年1月には設置が完了した。現在はまだ初期の導入段階であるため、1時間ごとに直接訪室とカメラでの確認を交互に行っている。徐々にカメラでのモニタリングへ移行していく計画である。
- 今回、急ぎカメラを導入したものの、配線の色やカメラの設置位置に課題があり、特にコンセントの位置の関係で、一つのコンセントに複数の機器が接続される状態になっている。
- 今後は、配線の整理を行い、安全で使いやすい環境を整えるとともに、少しずつ状況を確認しながらカメラ巡回の頻度を増やし、より適切な運用ができるようにしていく必要がある。

■ 活用の効果

外国人介護職員

日中も作業しながらモニターを確認しています。「利用者がベッドから落ちそうになっていないか」がわかり、心拍もレベルが下がったらわかるという安心感があります。
(ベトナム／在留資格「介護」／来日2021年)

日本人職員

導入したフロアにおいて、介護職員の平均歩数が一日当たり約11,000歩あったところ、8,000歩台に減少しました(夜7時～朝7時)。

試行・適応期　活用期　展開期

#見守り支援機器　#訪問系サービス

訪問系サービスで利用者、職員、双方を守るための見守りカメラ

株式会社SPIN

■ 基本情報

- サービス種別：定期巡回・随時対応型訪問介護
- 職員数：13名(内、介護職員10名、外国人介護職員10名)
- 外国人介護職員内訳：在留資格「介護」10人
- 機器の導入状況：見守りカメラ(2022年～)インカム、記録ソフト、タブレット・スマートフォン、ビジネスチャット　等

■ 課題

- 夜間訪問をすることで、利用者を起こしてしまうことがあった。

■ 活用の状況

- リスクの高い利用者約10名のご自宅に、家族に説明・納得いただいたうえで、設置している。
- 常に見ているわけではなく、必要時に確認するだけであり、プライバシーには配慮している。映像を確認したときは、画像が保存されるようになっており、その時の状況は後からも確認が可能である。ご家族にも情報共有される。
- 基本は夜間のサービスの代替で活用している。夜間訪問すると起こしてしまい、昼夜逆転につながることもあるため、入眠の邪魔をしないメリットがある。
- また、ハラスメントの対策としても、見守りカメラは有効である。訪問系サービスでは、職員が利用者の自宅で1対1の状況になることが多く、言葉の暴力や身体的接触などのハラスメントリスクが指摘されている。見守りカメラを設置することで、そうした状況を客観的に記録できるため、トラブル防止につながる。また、万が一ハラスメントが発生した場合でも、映像が証拠となり、適切な対応を取ることが可能になる。

■ 活用の効果

外国人介護職員

夜間などの遅い時間でも訪問をしなくても状況を確認できたり、緊急コールがあった際にすぐにカメラを見ることができるので効率的で安心感もあります。
(ベトナム／在留資格「介護」／来日2016年)

外国人介護職員の場合、ハラスメントの被害を受けても、「報告すると仕事を続けられなくなるのではないか」と不安を感じ、上司に相談しづらいことがあります。見守りカメラは、利用者と職員の双方を守ることにつながります。

日本人職員

外国人介護職員にとっても使いやすいテクノロジー

ビジネスチャット

概 要

・ビジネスチャットとは、仕事上の連絡や情報共有をスムーズに行うためのツールです。介護現場では、職員同士の連携がとても重要ですが、勤務時間がバラバラであったり、急な対応が必要になったりすることが多いため、従来の電話やメールだけでは情報伝達が遅れることがあります。ビジネスチャットを導入すると、スマートフォンやパソコンを使ってリアルタイムで情報をやり取りできるため、業務の効率化につながります。

●導入の目的

・職員間のコミュニケーションを迅速かつ効果的に進めるため
・職場の安全性を高め、緊急時の対応力を強化するため

メリット

（日本人職員・外国人介護職員共通）

情報共有の迅速化	利用者の状態変化や業務連絡をリアルタイムで共有できる
ケアの質の向上	既読機能や検索機能で、大事な情報を確実に確認できる 文面でのやりとりにより、曖昧な表現を避け、明確な指示を受けられる
コミュニケーションの円滑化	離れていても気軽にコミュニケーションがとれ、協力しやすくなる

（外国人介護職員）

翻訳機能の活用	日本語に不慣れな場合でも、翻訳機能を使って内容を理解しやすい
業務への安心感	口頭では難しい会話でも、チャットなら確認しながら対応できるため、安心感が高まる

（日本人職員）

職員のサポートがしやすい	困っていることにすぐ気づき、フォローが可能

活用のポイント

●個人情報の取扱いに注意

・個人情報の管理には十分な注意が必要です。安全なツールを選び、適切なルールを決めて運用することが大切です。ビジネスチャットを上手に活用することで、介護の現場をよりスムーズに、そして働きやすい環境にすることができます。

●緊急時の対応にも有効

・ビジネスチャットは便利で、緊急時にも活用ができます。
・訪問介護では、職員が１人で利用者の自宅を訪れるため、急な体調変化やトラブルが発生した際に迅速な対応が求められます。ビジネスチャットを活用することで、現場の職員が即座に事業所や他の職員に状況を共有し、適切な指示を受けることができます。また、緊急時の対応履歴が残ることで、後の振り返りや業務改善にも活かせます。

#ビジネスチャット　#訪問系サービス

訪問系サービスでの活用事例

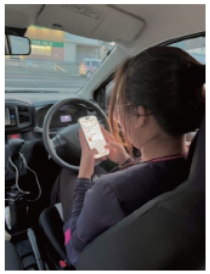
リアルタイムの情報共有に活用

日々のコミュニケーションにはビジネスチャットを利用しています。記録ソフトとは別に、利用者ごとのグループも作成しており、その中でも関係者間でコミュニケーションをとっています。

緊急でない限り、ビジネスチャットを使用しています。実際導入してから、電話時間は月１時間にも満たないことがあります（代わりにチャットは１利用者あたり１日数十件）。

ビデオ通話で、海外にいるご家族とオンラインでつなぎ、利用者を看取ったケースもありました。

株式会社SPIN　スピンケア24つむぎ二見町



緊急時も活用／翻訳機能が便利！

ビジネスチャットは、普段の業務連絡や、緊急時に活用しています。利用者ごとのグループ、事業者全体のグループを作成しています。ビジネスチャット内に、同時翻訳機能もあるので、活用しています。

以前、外国人介護職員が利用者の自宅を訪問した際、利用者の体調が急変した時がありました。その際は、外国人介護職員がビジネスチャットで日本人職員に連絡をして、対応方法を確認しながら適切な対応をすることができました。

セルフサポート株式会社　まごのて西陣

その他の機器

このページでは、ICT機器に加えて、外国人介護職員の働きやすさや、業務効率化につながった機器やソフト等について紹介します。

天井走行リフト

外国人介護職員の声で導入！天井走行リフト

介護現場で働くスタッフにとって、身体的な負担をどう軽減するかは大きな課題です。

社会福祉法人　青森社会福祉振興団　特別養護老人ホーム　みちのく荘では、7名の外国人介護職員を受入れており、ICT機器も積極的に活用しています。

その中でも、「天井走行リフト」は、特に外国人介護職員の“身体的な介護の負担”に効果がありました。

導入の背景・課題

当施設で天井走行リフトを導入するきっかけとなったのは、外国人介護職員からの切実な要望でした。

約10年前、あるインドネシア出身の外国人介護職員が、「体重の重い利用者を安全に移動させる方法がないか」と管理職に相談がありました。

施設ではベトナムやインドネシアから来た女性の外国人介護職員が多く、日本人職員に比べて体格が小柄であるため、体重が100kgを超える利用者の移乗に非常に苦労していました。

外国人介護職員に限らず、介護業界全体で腰痛や負傷が深刻な問題となっていますが、体格差や言語の壁、文化の違いがある外国人介護職員にとって、こうした身体的な負担が業務を続ける上でより一層大きなストレスとなっていました。

このような背景から、施設では天井走行リフトの導入を決定しました。

効果

天井走行リフトを導入してから、施設内の介護スタッフの移乗に関する負担が改善され、外国人、日本人問わず介護職員と利用者の両方にメリットがありました。

特に外国人介護職員にとっては、体力的な負担を軽減でき、小柄な体格のスタッフでも、重い利用者を安全に移乗させることができるため、身体的な負担が減少しました。

社会福祉法人青森社会福祉振興財団・特別養護老人ホームみちのく荘

出典：社会福祉法人青森社会福祉振興財団・特別養護老人ホーム
みちのく荘　まるめろ通信第119号

レクリエーション機器

レクリエーション機器の活用で、レク業務の効率化・利用者との交流促進！

レクリエーション機器は、20年前から導入しました。元々、利用者がカラオケをするのが好きなので、導入しました。現在のレクリエーション機器は、様々な効果的なプログラムが入っており、内容がとても充実しています。

当施設では、2024年12月から、外国人介護職員を1名受け入れました。外国人介護職員にとって、来日当初は日本語を覚えることは大変であり、レクリエーションの企画や進行をすることは難しい業務です。しかし、レクリエーション機器があることで、手順さえ教えれば言語の壁を越えてレクリエーションができるため、外国人介護職員も積極的に活用し、入職1か月程度ですが、レクリエーションの業務もできています。

また、レクリエーション機器を導入・活用することで、プログラムの進行を任せることができるため、利用者とのコミュニケーションに集中することができます。レクリエーション機器は、業務が効率化するだけではなく、職員が利用者との交流に時間がさけることも大きな魅力です。

社会福祉法人　平成福祉会　介護老人福祉施設大月富士見苑

外国人介護職員の採用において、先進的なICT機器等を導入していることは魅力になると言えます。海外現地で外国人介護職員のリクルートをする際には、実際に現場で介護ロボットやICT機器等を使っている動画を見てもらうと、関心を持ってもらえます。
地方の介護事業所の場合、都心に比べて人材獲得が難しい現実があるため、ICT機器等で魅力を発信していくことが強みになると考えています。

管理者

AI議事録

#訪問系サービス

議事録作成の業務向上

AIの議事録作成ツールを導入しています。導入前は、議事録の作業は職員にとって負担であるため、担当する職員が議事録の内容を大幅に要約してしまっていました。そのため、会議に参加していない人が理解しにくい議事録になっているという課題がありました。

AI議事録ツールは、自動的に議事録を作成・要約をしてくれるため、非常に便利です。人間による恣意的な切り取りがない点も、メリットです。

株式会社SPIN　スピンケア24つむぎ二見町

AIの活用

AIの活用で効率UP

近年、AI技術の導入が進み、業務の効率化や職員の負担軽減が図られています。当施設でも、AIを活用したシフト作成支援ソフトを導入しており、特にリーダーの精神的負担の軽減に大きく貢献しています。従来、勤務表の作成は、職員の希望やシフトのバランスを考慮しながら調整する必要があり、リーダーにとって大きな負担となっていました。しかし、AIを活用することで、適切なシフトを自動で作成できるようになり、業務の効率化が進んでいます。

また、AIは外国人介護職員の支援にも役立ちます。例えば、ChatGPTのようなAIツールを活用すれば、介護記録をより分かりやすい日本語に変換することが可能です。外国人介護職員にとって、日本語での記録作成はハードルが高い場合がありますが、AIを使えば文章を整理しやすくなり、円滑なコミュニケーションにつながります。ただし、AIを活用する際は、個人情報を入力しないなどの注意も必要です。

AIは今後より発展すると考えられます。AIは介護現場の負担軽減だけでなく、外国人職員の業務サポートにも貢献するツールのため、今後もAI技術を効果的に活用し、より働きやすい環境を整えていくことが重要です。

社会福祉法人小田原福祉会　特別養護老人ホーム潤生園

ホームデバイス

#訪問系サービス

利用者の自立支援を助ける

ホームデバイス機器を活用することで、利用者自身が音声で、電動ベッドの昇降、テレビのリモコン操作、エアコンの操作などができます。

利用者からは、「以前は寝たままで、家族を呼んで操作してもらわないといけなかった。自分で動かせることが一番嬉しかった。」という声がありました。

株式会社SPIN　スピンケア24つむぎ二見町

利用者の視点から：訪問介護でのスマートスピーカーの活用

私は、当事者として、24時間の重度訪問介護サービスを利用しています。

現在、私が利用している訪問介護員には、外国人の方が4名います。バングラデシュ出身で、母国語はベンガル語の方です。

訪問介護を利用する際、外国人の訪問介護員とのコミュニケーションはしばしば課題となります。私自身も、外国人訪問介護員と生活する中で言葉の壁に直面することが度々あります。

外国人訪問介護員とコミュニケーションをとる際には、できるだけ簡単な日本語を使うよう心がけていますが、それでもうまく伝わらないことがあります。そのため、英語で伝えようと試みるものの、私も英語が得意ではなく、訪問介護員も英語を母国語としていないため、うまく意思疎通ができないことがあります。

そんな中、私が活用しているのが、スマートスピーカーの翻訳機能です。スマートフォンはどこにでも持ち運べる便利さがありますが、外国人訪問介護員に操作を頼むのも、私自身が手を使いにくいため、難しいことがあります。その点、スマートスピーカーは自宅に設置しておけば、音声で翻訳機能を活用できるため、非常に便利です。音声認識を使って翻訳してもらえるので、手を使わずに簡単に意思疎通を図ることができ、外国人訪問介護員との言葉の壁を乗り越える手助けとなっています。

最近では、ワイヤレスイヤホンのような形で同時通訳してくれる機器が登場していますが、ベンガル語に対応していないため、まだ試したことはありません。こうした機器が実用化され、もっと手軽に利用できるようになれば、訪問介護の現場でのコミュニケーションはさらに改善されるのではないかと期待しています。

近藤佑次氏

スマートスピーカー

近藤氏、外国人訪問介護員のイブラハム氏

外国人訪問介護員と
TikTokも
発信しています！

wheelerbase
ウガリだいすき

出典（画像）：リハ工学カンファレンス2024 in　東海　論文集

Ⅲ 参考資料

公共の資料を中心に、外国人介護職員の学習に役立つ情報や、介護現場でのICT機器の導入・活用に役立つ資料を掲載します。

介護分野で働く外国人の方のための学習用コンテンツ・テキスト

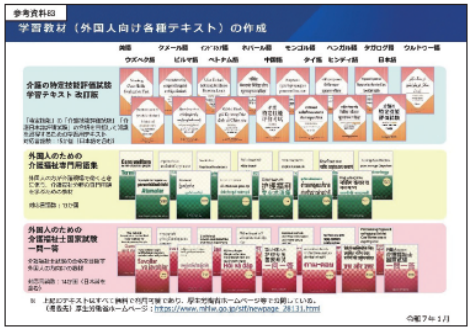
■ にほんごをまなぼう（公益社団法人　日本介護福祉士会）

「にほんごをまなぼう」は、日本語を学び、日本の介護現場で働く外国人の方々が自律的に学習に取り組むためのWEBコンテンツであり、日本語能力試験のN3、N2程度合格や特定技能評価試験対策、介護技術の習得などを目的とした学習支援ツールです。こちらのコンテンツは、日本語学習や日本の介護に関心のある方であれば誰でも無料で利用できます。

厚生労働省の補助事業により、公益社団法人日本介護福祉士会が開発・運用を実施

（出典）にほんごをまなぼう～日本の介護を学び、現場で働く外国人のため
https://aft.kaigo-nihongo.jp/rpv/

■ 外国人介護人材向けの各種教材



厚生労働省HPでは、多言語での学習コンテンツも充実しています。

厚生労働省HP

（出典）https://www.mhlw.go.jp/content/12201000/001435477.pdf

介護現場のICT機器等の導入・活用に関する資料

■ 介護現場で活用されるテクノロジー便覧

令和６年３月現在、我が国の介護現場において活用されている介護ロボットをはじめとする様々な製品に関する情報を収集し一覧化したものです。介護現場で働く方が、職場で課題に直面しテクノロジーの活用について検討するときに手に取ってもらえるよう、解決したい課題場面に分けて製品を紹介しています。

この便覧の最後には製品名からも紹介ページを探すことができるよう索引もありますので、是非活用してください。

（出典）令和５年度 厚生労働省 老人保健健康増進等事業介護現場におけるテクノロジーの実態調査研究事業
https://www.nttdata-strategy.com/roken/report/index.html#r05_105

（出典）テクノロジー便覧
https://www.nttdata-strategy.com/services/lifevalue/docs/r05_105_02jigyohokokusho.pdf

2.　外国人介護人材向けアンケート調査票

1）質問票

質問票

このアンケートは、介護現場で使用するICTやテクノロジーなどについて確認します。
働きやすい環境をつくるため、皆さんが使っている機械や用具で、役に立ったもの、使い方が難しいものなどを教えてください。機械や用具は、別紙を参考にしながら、答えてください。

「＊」がついている質問は、必ず答えてください。

I.　あなたについて、教えてください　＊

1）法人名　：（　　）
2）事業所名：（　　）
3）出身国　：（　　）
4）日本に来た年（　　）年
5）現在の在留資格
　① 在留資格「介護」
　② 特定活動（EPA）
　③ 技能実習
　④ 特定技能
　⑤ 留学
　⑥ その他（　　）
6）現在の日本語レベル
　① N１相当
　② N２相当
　③ N３相当
　④ N４相当
　⑤ N５相当
　⑥ わからない

II.　あなたが仕事で使ったことがある機械や用具を教えてください

7）全員：あなたは介護記録を何で書いていますか（入力していますか）。
　※あてはまるものをすべて選んでください。　＊
　① スマートフォン
　② タブレット
　③ パソコン
　④ 手書き
　⑤ 記録の仕事はしていない

8） 7）で①～③を選んだ人：スマートフォン／タブレット／パソコンは自分が使いたいときに使うことができますか（数はたくさんありますか）。 ＊

① はい、使いたいときに使うことができる

② いいえ、使いたくても使えないときがある

9） 全員：スマートフォン／タブレット／パソコンで記録を入力できることについて、あなたはどう思いますか。

回答欄：（ ）

１０） 全員：あなたは、記録を音声で入力していますか。 ＊

① はい、いつもしている

② はい、ときどきしている

③ いいえ

１１） 10）で①～②を選んだ人：音声入力で使う機械（スマートフォンなど）は自分が使いたいときに使うことができますか（数はたくさんありますか）。 ＊

① はい、使いたいときに使うことができる

② いいえ、使いたくても使えないときがある

１２） 全員：記録を音声で入力できることについて、あなたはどう思いますか。

回答欄：（ ）

１３） 全員：介護の仕事をしているときに、職員同士の連絡はどのようしていますか。

※あてはまるものをすべて選んでください。 ＊

① インカムやトランシーバーを使用している

② スマートフォンや PHS を使用している

③ その他の機械を使用している

④ 機械は使用していない

１４） 13）で①～③を選んだ人：インカムやスマートフォン、その他の機械などは自分が使いたいときに使うことができますか（数はたくさんありますか）。 ＊

① はい、使いたいときに使うことができる

② いいえ、使いたくても使えないときがある

１５） 全員：職員同士の連絡に、インカムやスマートフォン、その他の機械などが使用できることについて、あなたはどう思いますか。

回答欄：（　　）

１６）全員：介護の仕事をしているときに、翻訳機や翻訳アプリを使ったことはありますか。 ＊

① 翻訳機と翻訳アプリ両方使用したことがある

② 翻訳機を使用したことがある

③ 翻訳アプリを使用したことがある

④ どちらも使用したことはない

１７）16）で①～③を選んだ人：どのようなときに使用しましたか。便利な点や不便な点があれば教えてください。

使用したとき：＊（　　）

便利な点：（　　）

不便な点：（　　）

１８）全員：日本語や介護の勉強で、e-ラーニングを使ったことはありますか。 ＊

① はい

② いいえ

１９）①を選んだ人：e-ラーニングは何で使用していますか。　※あてはまるものをすべて選んでください。 ＊

① 自分のスマートフォン

② 会社のスマートフォン

③ 会社のタブレット

④ 会社のパソコン

⑤ その他

２０）19）で①を選んだ人：e-ラーニングでどのようなことを学んでいますか。

便利な点や不便な点などを教えてください。

＞学んでいる内容：＊（　　）

＞よく使う時間帯：＊（　　）

＞便利な点や不便な点：（　　）

２１）全員：これまで使用した機械や用具で、一番便利なものは何ですか。 ＊

＞一番便利なもの：（　　）

＞理由：（　　）

２２）全員：これまで使用した機械や用具で、使い方が難しいものは何ですか。 ＊

＞使い方が難しいもの：（　　）

＞理由や難しい部分：（　　）

２３）全員：事故が起きたときやすぐに上司や先輩に確認したいとき、どのような機械や用具があるとよいですか。
（例：インカム、ナースコール、見守りカメラなど）　＊

＞あるとよいもの：（　　）

＞理由：（　　）

２４）全員：今後、介護の仕事中に使ってみたい機械や用具を教えてください。現在、使用しているものでもよいです。　※３つ選んでください　＊

① 介護記録ソフト
② 音声入力ソフト
③ インカム（トランシーバー）
④ 翻訳機・翻訳機アプリ
⑤ 移動・移乗を支援するもの
⑥ 排泄を支援するもの
⑦ 入浴を支援するもの
⑧ 見守りを支援するもの
⑨ レクリエーションを支援するもの
⑩ コミュニケーションロボット
⑪ e-ラーニング
⑫ その他

２５）全員：選んだ理由を教えてください。

＞選んだ機械や用具１つ目　＊（　　）

＞１つ目の理由　＊：（　　）

＞選んだ機械や用具２つ目：（　　）

＞２つ目の理由：（　　）

＞選んだ機械や用具３つ目：（　　）

＞３つ目の理由：（　　）

２６）全員：介護現場で使用する ICT やテクノロジーについて、あなたが思うことを教えてください。

回答欄：（　　）

アンケートのご協力ありがとうございました。

２）別紙（ICT 機器等の種類）

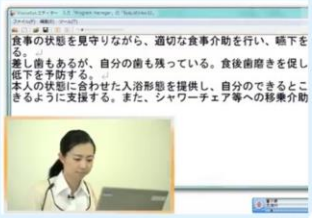
介護現場で使用する機械や用具　1/3

① 介護記録ソフト

記録を手書きではなく、タブレットやパソコン、スマートフォンを使って、入力できます。

② 音声入力ソフト

スマートフォンやパソコンを使って、音声で記録に入力できます。



③ インカム（トランシーバー）

職員との情報共有を音声で行います。
（耳につける機械と手で持って使う機械があります）

④ 翻訳機・翻訳アプリ

わからない日本語を自分の国の言語に変更します。
（自分の国の言語を日本語に変更することもできます）

© 2024 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

NTT DATA

介護現場で使用する機械や用具　2/3

⑤ 移動・移乗を支援するもの

大きな身体の利用者の体位変換や移乗のときに、機械の力を使います。職員の身体の負担を軽減できます。

⑥ 排泄を支援するもの

排泄のタイミングを教えてくれたり、自動で排泄を処理をしてくれたりします。

⑦ 入浴を支援するもの

自分でお風呂に入ることができない人でも、身体を固定したままお風呂に入ることができます。

⑧ 見守りを支援するもの

利用者がベッドから転落などしないよう、ベッドにセンサーを置いて、利用者の状態を確認できます。カメラを置く場合もあります。

© 2024 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

NTT DATA

介護現場で使用する機械や用具　3/3

⑨ レクリエーションを支援するもの

介護予防に効果的な運動など、プログラムを配信してくれます。

⑩ コミュニケーションロボット

利用者や職員のコミュニケーションを活発にできます。レクリエーションを担当するロボットもあります。

⑪ e－ラーニング

オンラインで、日本語や介護について学ぶことができます。法人が行う研修や実務者研修を学ぶことができる場合もあります。

⑫ その他

- チャットツール … 職員同士や利用者の家族、専門職とグループを作って、情報のやりとりができます。

- 薬の飲む時間を教えてくれるアプリ
- シフトの作成をしてくれるアプリ
- 自動的にとろみをつけてくれる機械
- スマートスピーカー
- 文字起こしする機械（議事録）
- VRでの体験学習　など

© 2024 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

NTT DATA

3.　モニタリング調査票

１）１次調査

令和６年度　厚生労働省「外国人介護人材の受入れ・定着にむけた効果的なＩＣＴ機器等のツールの利用に関する調査研究事業」第1回 モニタリング調査

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所では、厚生労働省 令和6年度「外国人介護人材の受入れ・定着にむけた効果的なICT機器等のツールの利用に関する調査研究事業」を実施しております。

本事業の一環として、「外国人介護人材受入促進事業」の補助金を活用する事業所を対象に、当補助金を活用して導入するICT機器等の導入状況、活用の進捗、ICT機器や当補助金の効果等を確認するため、モニタリング調査を実施いたします。
お忙しいところ大変恐縮でございますが、貴事業所の代表者１名様に、モニタリング調査のご回答にご協力いただきますよう、どうぞよろしくお願い申し上げます。

＜モニタリング調査の概要＞
回答期間：2024/10/21（月）-2024/11/7（木）※2025/2/12（水）まで延長
回答者：貴事業所の代表者１名（「外国人受入促進事業」の申請に関わられた方にご回答いただけますと幸いです）
所用時間（目安）：10分
調査項目の構成：
１．「外国人介護人材受入促進事業」を活用して導入するICT機器等について
２．機器の活用状況について（すでに活用されている場合に限る）
３．貴事業所の基本情報について

※Microsoft formsでの回答が難しい場合には、メールに添付されておりますExcelにご回答の上、事務局（kaigojinzai-ict@nttdata-strategy.com）までご返送いただけますと幸いです。

＜問い合わせ先＞
事務局：株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所　ライフ・バリュー・クリエイションユニット　奈良・保坂・大塚　E-mail：kaigojinzai-ict@nttdata-strategy.com

こんにちは、真名。このフォームを送信すると、所有者に名前とメールアドレスが表示されます。

* 必須

Ⅰ.「外国人介護人材受入促進事業」を活用して導入するICT機器等について教えてください。

1.「外国人介護人材受入促進事業」(以下、補助金）を活用して購入・整備したICT機器等の活用を開始していますか。（単一選択）
*

- ◯ 1：はい（すでに活用を始めている）
- ◯ 2：いいえ（まだ活用を始めていない）

* 必須

Ⅰ.「外国人介護人材受入促進事業」を活用して導入したICT機器等について教えてください。（つづき）

2. 補助金を活用して導入したICT機器等の種類について教えてください。（複数選択可） *

- [ ] 1：翻訳機・翻訳ソフト
- [ ] 2：e-ラーニング
- [ ] 3：介護記録ソフト
- [ ] 4：音声入力ソフト
- [ ] 5：タブレット
- [ ] 6：スマートフォン
- [ ] 7：インカム
- [ ] 8：WiFi
- [ ] 9：機器のマニュアル作成
- [ ] 10：機器導入に関する研修
- [ ] その他

3. 導入したICT機器等について、製品やサービス名を教えてください。
製品やサービス名がない場合（マニュアル作成等）、どのような内容か詳細を教えてください。（自由記述）
※複数の機器等を導入予した場合は、全てご記入ください。
*

例）
（e-ラーニングの場合）〇〇社のe-ラーニングシステム　日本語教育プログラム「XXXXXXXX」
（翻訳機・翻訳ソフトの場合）〇〇社の翻訳ソフト有料版
（インカム）〇〇社のインカム
（マニュアルの場合）すでに導入している介護記録ソフトについての介護職員用のマニュアル

回答を入力してください

4. 導入したICT機器等の台数を教えてください。（自由記述） *

例）
翻訳機：３台、スマートフォン１台
e-ラーニング：全職員（50人）分
対面の研修：外国人介護職員（５人）分
機器のマニュアル：１種類の機器のマニュアル

回答を入力してください

5. ICT機器等を導入した月を教えてください。（単一選択）
*

- ◯ １：７月
- ◯ ２：８月
- ◯ ３：９月
- ◯ ４：10月
- ◯ ５：11月
- ◯ ６：12月
- ◯ ７：2025年１月
- ◯ ８：2025年２月
- ◯ ９：2025年３月

6. ICT機器等によって解決したい課題を教えてください。実際に解決した問題があれば、あわせて教えてください。（自由記述） *

例）職員間の情報連携に時間がかかっていたが、インカムを使うことで職員一斉に連絡ができ、スムーズに情報共有ができるようになった。

回答を入力してください

7. 導入したICT機器等について、導入前に想定していた活用方法や場面を教えてください。（自由記述） *

例）
・職員全員にインカムをつけて、時間差なく情報共有をしたい。
・タブレットは、外国人介護職員が日本語の授業を受講するために使用したい。
・翻訳機を外国人介護職員の契約手続きの際に活用したい。

回答を入力してください

8. 「外国人介護人材受入促進事業」以外に、介護ロボットやICT機器等の導入にあたり補助金を活用する予定があれば、補助金名と導入予定機器を教えてください。（自由記述）

回答を入力してください

※「問１「外国人介護人材受入促進事業」（以下、補助金）を活用して購入・整備した ICT 機器等の活用を開始していますか。（単一選択）」」で「２：いいえ（まだ活用を始めていない）」を選択した場合、「Ⅱ．機器の活用状況を教えてください。」の設問は表示されず、「Ⅲ．貴事業所の基本情報について教えてください。」に移動する設定とした。

Ⅱ．　機器の活用状況を教えてください。

9. ICT機器等の導入にあたって、何か準備をしましたか。これから行う予定のものも含めて教えてください。（複数選択可）
*

- [ ] 1：プロジェクトチームを作った
- [ ] 2：施設や事業所全体の課題を洗い出し、見える化したうえで、導入する機器等を検討した
- [ ] 3：導入の効果を測るKPI（指標）を設定した
- [ ] 4：メーカーや機器の性能や料金などの比較を行った
- [ ] 5．メーカー等から直接説明を受けた
- [ ] 6．本格導入前に試用期間を設けた
- [ ] 7．外部コンサルを依頼した
- [ ] その他

10. 導入したICT機器等について、どのように活用しているか、活用方法や場面を教えてください。（自由記述）*

例）
・タブレットは、外国人介護職員が勤務時間外に日本語の自己学習のための授業を受講するために使用している
・来日して３か月目の外国人介護職員を指導する際、言葉が伝わりにくいと感じた時に翻訳機を活用している

回答を入力してください

11. ICT機器等の活用頻度を教えてください。（自由記述）*

例）翻訳機：３回／日　　マニュアル：２回／１週間

回答を入力してください

12. ICT機器等は十分に活用できていると感じますか。（単一選択） *

- ◯ 1：非常にそう感じる
- ◯ 2：ややそう感じる
- ◯ 3：どちらともいえない
- ◯ 4：あまりそう感じない
- ◯ 5：まったくそう感じない
- ◯ 6：まだ機器の活用を始めていない

13. 上記の回答の理由を教えてください。（自由記述）

回答を入力してください

14. ICT機器等の導入により解決したかった課題は、機器等の導入後、解決されたと感じますか。（単一選択） *

- ◯ 1：非常にそう感じる
- ◯ 2：ややそう感じる
- ◯ 3：どちらともいえない
- ◯ 4：あまりそう感じない
- ◯ 5：まったくそう感じない
- ◯ 6：まだ機器の活用を始めていない

15. 上記の回答の理由を教えてください。（自由記述）

回答を入力してください

16. ICT機器等の導入後も、残っている課題があれば教えてください。（自由記述）

回答を入力してください

17. ICT機器等の操作や活用に関して、改善やサポートが必要だと思う点があれば教えてください。（自由記述）

回答を入力してください

III.　貴事業所の基本情報について教えてください。

18. 法人・事業所名を教えてください。（自由記述）
*

回答を入力してください

19. 貴事業所のサービス種別を教えてください。（単一選択） *

- ◯ 1：介護老人福祉施設（地域密着型含む）
- ◯ 2：介護老人保健施設
- ◯ 3：有料老人ホーム
- ◯ 4：認知症対応型共同生活介護
- ◯ 5：通所介護
- ◯ 6：障害児者支援施設
- ◯ 7：共同生活援助施設
- ◯ その他

20. 貴事業所の所在する自治体を教えてください。（単一選択） *

- ◯ 1：群馬県
- ◯ 2：神奈川県
- ◯ 3：長野県
- ◯ 4：愛知県
- ◯ 5：鳥取県

21. アンケートのご回答者の氏名と役職を教えてください。（自由記述）
*

回答を入力してください

22. 貴事業所のメールアドレスを教えてください。（自由記述） *

回答を入力してください

23. 貴事業所で、外国人介護職員に対して実施している支援（研修や教材の提供等）があれば、教えてください。※今回の補助金で導入・整備するものも含めてご回答ください。（複数選択可）

- ☐ 1：日本語学習に関する支援
- ☐ 2：介護福祉士の資格取得に関する学習支援
- ☐ 3：介護技術の向上に関する支援
- ☐ その他

24. 上記について詳細を教えてください。（自由記述）

回答を入力してください

25. 貴事業所で、外国人介護職員を受け入れ始めた年を教えてください。（単一選択）
※法人ではなく事業所単位 *

- ◯ 1：2007年以前
- ◯ 2：2008年
- ◯ 3：2009年
- ◯ 4：2010年
- ◯ 5：2011年
- ◯ 6：2012年
- ◯ 7：2013年
- ◯ 8：2014年
- ◯ 9：2015年
- ◯ 10：2016年
- ◯ 11：2017年
- ◯ 12：2018年
- ◯ 13：2019年
- ◯ 14：2020年
- ◯ 15：2021年
- ◯ 16：2022年
- ◯ 17：2023年
- ◯ 18：2024年
- ◯ 19：まだ外国人介護職員を受け入れていない

26. 貴事業所の外国人介護職員の人数を教えてください。（単一選択）
※法人ではなく事業所単位
*

- ◯ 1：5人未満
- ◯ 2：5人以上10人未満
- ◯ 3：10人以上15人未満
- ◯ 4：15人以上
- ◯ 5：まだ外国人介護職員を受け入れていない

27. 貴事業所では、今回の補助金活用前から、介護ロボットやICT機器等をすでに導入・活用していましたか。（単一選択） *

- ◯ 1：はい
- ◯ 2：いいえ

28. 貴事業所ですでに導入されている機器等をすべて教えてください。（複数選択可）

- [ ] 1：翻訳機・翻訳ソフト
- [ ] 2：e-ラーニング
- [ ] 3：介護記録ソフト
- [ ] 4：音声入力ソフト
- [ ] 5：タブレット
- [ ] 6：スマートフォン
- [ ] 7：インカム
- [ ] 8：センサー系の機器
- [ ] その他

個人情報の取り扱いについて

1. 事業者の名称 ：株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所
2. 個人情報保護管理責任者 ：株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所 コーポレート統括本部長
3. 個人情報の利用目的：取得した個人情報は、以下の目的で利用いたします。以下の目的の範囲を超えて利用することはいたしません。
・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　外国人介護人材の受入れ・定着にむけた効果的なＩＣＴ機器等のツールの利用に関する調査研究事業」におけるアンケート集計・事例集作成・事業報告書作成、ヒアリング調査等の参考資料および厚生労働省関連事業に係る連絡・ご案内
※アンケート集計時には個人情報を除外いたします
4. 個人情報の取扱いの委託について：取得した個人情報の取扱いの全部または一部を第３者に委託することはありません。
5. 個人情報の開示等について：ご本人からの求めにより、当社が取得した個人情報の利用目的の通知・開示・内容の訂正・追加または削除・利用の停止・消去および第三者への提供の停止（以下、「開示等」といいます。）に応じます。開示等に応ずる窓口は、株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所になります。
6. 個人情報の安全管理措置について：当社は、個人情報への不正アクセスまたは個人情報の漏洩、紛失、改ざんその他の危険に対して、必要な安全管理措置を講じるよう努めます。
7. 個人情報保護方針：取得した個人情報は、当社が定める「個人情報保護方針」に則り、厳重に管理します。
https://www.nttdata-strategy.com/information/policy/
8. 個人情報の取り扱いに関する苦情、相談等のお問い合わせ先：当社の個人情報の取り扱いに関するお問い合わせについては、株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所までご連絡ください。
・株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所のお問い合わせ先：kaigojinzai-ict@nttdata-strategy.com

＜アンケート機能(Forms)の利用について＞
本アンケートでは、情報収集のために、Microsoft のアンケート機能であるMiscrosoft Forms（以下、「Forms」を利用します。
回答者は、当社がFormsを利用して作成したフォームに回答することで、入力した情報に対し、Microsoftが行うデータ処理につき許可を与えたものとみなします。
なお、データ処理については、Microsoft社のプライバシーポリシーによって定められています。また、Formsのサービス利用による損害については、当社は責任を負わないものとします。
＜アンケート機能(Forms)の利用について＞
本アンケートでは、情報収集のために、Microsoft のアンケート機能であるMiscrosoft Forms（以下、「Forms」を利用します。
回答者は、当社がFormsを利用して作成したフォームに回答することで、入力した情報に対し、Microsoftが行うデータ処理につき許可を与えたものとみなします。
なお、データ処理については、Microsoft社のプライバシーポリシーによって定められています。また、Formsのサービス利用による損害については、当社は責任を負わないものとします。

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。
上記にご同意いただける場合は、「送信」ボタンを押して回答を完了してください。

戻る　送信

ページ 6/6

２）２次調査

【第2回】令和６年度　厚生労働省「外国人介護人材の受入れ・定着にむけた効果的なＩＣＴ機器等のツールの利用に関する調査研究事業」第2回 モニタリング調査

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所では、厚生労働省 令和6年度「外国人介護人材の受入れ・定着にむけた効果的なICT機器等のツールの利用に関する調査研究事業」を実施しております。

本事業の一環として、「外国人介護人材受入促進事業」の補助金を活用する事業所を対象に、当補助金を活用して導入するICT機器等の導入状況、活用の進捗、ICT機器や当補助金の効果等を確認するため、モニタリング調査を実施いたします。
お忙しいところ大変恐縮でございますが、貴事業所の代表者１名様に、第２回モニタリング調査のご回答にご協力いただきますよう、どうぞよろしくお願い申し上げます。

第１回モニタリング調査にご回答いただいていない場合は、「第１回　モニタリング調査（第1回調査未回答の場合）」のURLからご回答ください。

＜モニタリング調査の概要＞
回答期間：2025/1/28（火）-2025/2/12（水）
回答者：貴事業所の代表者１名（「外国人受入促進事業」の申請に関わられた方にご回答いただけますと幸いです）
所要時間（目安）：10分
調査項目の構成：
１．「外国人介護人材受入促進事業」を活用して導入するICT機器等について
２．機器の活用状況について（すでに活用されている場合に限る）
３．貴事業所の基本情報について

※機器の活用状況について、第１回目のモニタリング調査でもご回答いただいた場合は、現在の機器の活用状況についてご回答ください。特に機器の導入当初の使用方法と、現在の活用方法や使用場面が異なっている場合、その変化についてもご回答ください。
※Microsoft formsでの回答が難しい場合には、本Excelにご回答の上、事務局（kaigojinzai-ict@nttdata-strategy.com）までご返送いただけますと幸いです。
※本モニタリングのご回答内容によって、インタビューをご依頼させていただく場合がございます。可能な範囲でご協力いただけますと幸いです。

＜問い合わせ先＞
事務局：株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所　ライフ・バリュー・クリエイションユニット　奈良・保坂・大塚　E-mail：kaigojinzai-ict@nttdata-strategy.com

セクション 1

Ⅰ.「外国人介護人材受入促進事業」を活用して導入したICT機器等について教えてください。

1. 補助金を活用して導入したICT機器等の種類について教えてください。（複数選択可） *

- [ ] 1：翻訳機・翻訳ソフト
- [ ] 2：e-ラーニング
- [ ] 3：介護記録ソフト
- [ ] 4：音声入力ソフト
- [ ] 5：タブレット
- [ ] 6：スマートフォン
- [ ] 7：インカム
- [ ] 8：WiFi
- [ ] 9：機器のマニュアル作成
- [ ] 10：機器導入に関する研修
- [ ] その他

2. 導入したICT機器等について、製品やサービス名を教えてください。
製品やサービス名がない場合（マニュアル作成等）、どのような内容か詳細を教えてください。（自由記述）
※複数の機器等を導入した場合は、全てご記入ください。 *

例）
（e-ラーニングの場合）〇〇社のe-ラーニングシステム　日本語教育プログラム「XXXXXXXX」
（翻訳機・翻訳ソフトの場合）〇〇社の翻訳ソフト有料版
（インカム）〇〇社のインカム
（マニュアルの場合）すでに導入している介護記録ソフトについての介護職員用のマニュアル

回答を入力してください

3. 導入したICT機器等の台数を教えてください。（自由記述） *

例）
翻訳機：３台、スマートフォン１台
e-ラーニング：全職員（50人）分
対面の研修：外国人介護職員（５人）分
機器のマニュアル：１種類の機器のマニュアル

回答を入力してください

4. ICT機器等を導入した月を教えてください。（単一選択） *

- ◯ １：７月
- ◯ ２：８月
- ◯ ３：９月
- ◯ ４：10月
- ◯ ５：11月
- ◯ ６：12月
- ◯ ７：2025年１月
- ◯ ８：2025年２月
- ◯ ９：2025年３月

Ⅱ． 機器の活用状況を教えてください。

5. ICT機器等の導入にあたって、何か準備をしましたか。これから行う予定のものも含めて教えてください。（複数選択可） *

- [ ] 1：プロジェクトチームを作った
- [ ] 2：施設や事業所全体の課題を洗い出し、見える化したうえで、導入する機器等を検討した
- [ ] 3：導入の効果を測るKPI（指標）を設定した
- [ ] 4：メーカーや機器の性能や料金などの比較を行った
- [ ] 5．メーカー等から直接説明を受けた
- [ ] 6．本格導入前に試用期間を設けた
- [ ] 7．外部コンサルを依頼した
- [ ] その他

6. 導入したICT機器等について、現在、どのように活用しているか、活用方法や場面を教えてください。特に、機器の導入当初の使用方法と、現在の活用方法や使用場面が異なっている場合、その変化についてもお聞かせください。まだ機器が導入されていない場合、導入する機器等をどのように活用したいか、想定する活用方法や場面を教えてください。（自由記述） *

例）
・タブレットは、外国人介護職員が勤務時間外に日本語の自己学習のための授業を受講するために使用している
・来日して３か月目の外国人介護職員を指導する際、言葉が伝わりにくいと感じた時に翻訳機を活用している ・翻訳機が来た当初は契約などの難しい日本語の説明だけでしか使っていなかったが、今は業務の説明や雑談など幅広い場面で使っている

回答を入力してください

7. ICT機器等の現在の活用頻度を教えてください。（自由記述） *

例）翻訳機：３回／日　　マニュアル：２回／１週間

回答を入力してください

8. ICT機器等は十分に活用できていると感じますか。（単一選択） *

- ○ 1：非常にそう感じる
- ○ 2：ややそう感じる
- ○ 3：どちらともいえない
- ○ 4：あまりそう感じない
- ○ 5：まったくそう感じない
- ○ 6：まだ機器の活用を始めていない

9. 上記の回答の理由を教えてください。（自由記述）

回答を入力してください

10. ICT機器等の導入により解決したかった課題は、機器等の導入後、解決されたと感じますか。（単一選択） *

- ◯ 1：非常にそう感じる
- ◯ 2：ややそう感じる
- ◯ 3：どちらともいえない
- ◯ 4：あまりそう感じない
- ◯ 5：まったくそう感じない
- ◯ 6：まだ機器の活用を始めていない

11. 上記の回答の理由を教えてください。（自由記述）

回答を入力してください

12. ICT機器等の導入後も、残っている課題があれば教えてください。（自由記述）

回答を入力してください

13. ICT機器等の操作や活用に関して、改善やサポートが必要だと思う点があれば教えてください。（自由記述）

回答を入力してください

III. 貴事業所の基本情報について教えてください。

14. 法人・事業所名を教えてください。（自由記述） *

回答を入力してください

15. 貴事業所のサービス種別を教えてください。（単一選択） *

- ○ 1：介護老人福祉施設（地域密着型含む）
- ○ 2：介護老人保健施設
- ○ 3：有料老人ホーム
- ○ 4：認知症対応型共同生活介護
- ○ 5：通所介護
- ○ 6：障害児者支援施設
- ○ 7：共同生活援助施設
- ○ その他

16. 貴事業所の所在する自治体を教えてください。（単一選択） *

- ○ 1：群馬県
- ○ 2：神奈川県
- ○ 3：長野県
- ○ 4：愛知県
- ○ 5：鳥取県

17. アンケートのご回答者の氏名と役職を教えてください。（自由記述） *

回答を入力してください

18. 貴事業所のメールアドレスを教えてください。メールアドレスがない場合は、電話番号を教えてください。（自由記述） *

回答を入力してください

個人情報の取り扱いについて

1. 事業者の名称 ：株式会社エヌ･ティ･ティ･データ経営研究所
2. 個人情報保護管理責任者 ：株式会社エヌ･ティ･ティ･データ経営研究所 コーポレート統括本部長
3. 個人情報の利用目的：取得した個人情報は、以下の目的で利用いたします。以下の目的の範囲を超えて利用することはいたしません。
　・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　外国人介護人材の受入れ･定着にむけた効果的なＩＣＴ機器等のツールの利用に関する調査研究事業」におけるアンケート集計･事例集作成･事業報告書作成、ヒアリング調査等の参考資料および厚生労働省関連事業に係る連絡･ご案内
※アンケート集計時には個人情報を除外いたします
4. 個人情報の取扱いの委託について：取得した個人情報の取扱いの全部または一部を第３者に委託することはありません。
5. 個人情報の開示等について：ご本人からの求めにより、当社が取得した個人情報の利用目的の通知･開示･内容の訂正･追加または削除･利用の停止･消去および第三者への提供の停止（以下、「開示等」といいます。）に応じます。開示等に応ずる窓口は、株式会社エヌ･ティ･ティ･データ経営研究所になります。
6. 個人情報の安全管理措置について：当社は、個人情報への不正アクセスまたは個人情報の漏洩、紛失、改ざんその他の危険に対して、必要な安全管理措置を講じるよう努めます。
7. 個人情報保護方針：取得した個人情報は、当社が定める「個人情報保護方針」に則り、厳重に管理します。
https://www.nttdata-strategy.com/information/policy/
8. 個人情報の取り扱いに関する苦情、相談等のお問い合わせ先：当社の個人情報の取り扱いに関するお問い合わせについては、株式会社エヌ･ティ･ティ･データ経営研究所までご連絡ください。
　・株式会社エヌ･ティ･ティ･データ経営研究所のお問い合わせ先：kaigojinzai-ict@nttdata-strategy.com

＜アンケート機能(Forms)の利用について＞
本アンケートでは、情報収集のために、Microsoft のアンケート機能であるMiscrosoft Forms（以下、「Forms」を利用します。
回答者は、当社がFormsを利用して作成したフォームに回答することで、入力した情報に対し、Microsoftが行うデータ処理につき許可を与えたものとみなします。
なお、データ処理については、Microsoft社のプライバシーポリシーによって定められています。また、Formsのサービス利用による損害については、当社は責任を負わないものとします。
＜アンケート機能(Forms)の利用について＞
本アンケートでは、情報収集のために、Microsoft のアンケート機能であるMiscrosoft Forms（以下、「Forms」を利用します。
回答者は、当社がFormsを利用して作成したフォームに回答することで、入力した情報に対し、Microsoftが行うデータ処理につき許可を与えたものとみなします。
なお、データ処理については、Microsoft社のプライバシーポリシーによって定められています。また、Formsのサービス利用による損害については、当社は責任を負わないものとします。

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。
上記にご同意いただける場合は、「送信」ボタンを押して回答を完了してください。

4. ICT 機器等に期待される効果一覧

機器名	期待される効果		
	共通	外国人介護人材と協働する日本人介護職員	外国人介護人材
記録ソフト	• 記録業務（書く、修正する、確認する）の効率化 • スマートフォンやタブレットを活用している場合、場所を問わず入力できる • 各種ソフトやセンサー（例：服薬実績管理）と連携するため、利用者に係る複数の情報を効率的に集約・共有できる • リアルタイムで情報共有ができるため、スタッフ間の情報共有が円滑になる	• 記録を確認、修正しやすくなる	• 文章だけでなく、数字で情報を視覚的に表示することができるため、言語の壁を超えて理解しやすくなる • 翻訳機能やデバイスでのインターネット検索で、不明な言葉をその場で検索できる • 日本語が苦手な職員でも、外国語からの逆引き、「ひらがな」での表記、翻訳機能等により、記録しやすくなる • 定型文、フォーマット、選択機能等を使うことで日本語の文章が作りやすくなる
インカム	• 事故等が起きた際の状況把握やその後の検証にも活用可能なため、安心感を得やすくなる • 不要な訪室を避けられるため、利用者のケアの質が高まる • 記録やデータに基づいた科学的な介護が可能となる • ハラスメントや虐待の予防や検証にも活用できるため、職員、利用者双方を守る手段としても有効である	• 外国人介護人材にすぐに連絡・指導等ができる	• すぐに日本人リーダー等を呼べることによる安心感を持ちながら業務ができる • わからない言葉をその場で確認できる • 録音できる機器の場合、ハラスメント対策にも活用できる
翻訳機・翻訳アプリ	• 日本語が分からない時でも、意思疎通ができるため、コミュニケーションが取りやすくなる • 安心してコミュニケーションができるため、信頼関係が構築しやすくなる	• 契約などの難しい話を母国語ですることで、誤解や齟齬を防げる • 迅速に外国人介護人材とコミュニケーションを取れる	• 録画・録音機能のある翻訳機では、翻訳した履歴を振り返ることで学習ができる • 日本語が分からない時でも、簡単に意思疎通ができる • ケア内容や指示を正確に理解でき、ケアの質が向上する

機器名	期待される効果		
	共通	外国人介護人材と協働する日本人介護職員	外国人介護人材
e-ラーニング	• 場所や時間に左右されず、自分のペースで学習ができる • 研修内容が柔軟に選べるため個々の職員の能力やニーズに応じた内容が学べる • 時間を選ばず、隙間時間で学習できるため自己研鑽が進みやすい	• 管理者や指導者が学習内容を確認できることで、外国人介護人材とコミュニケーションが取りやすくなる	• 動画などは文字の情報よりも分かりやすい • 実務前後で予習・復習ができる • 母国語で学べる教材や翻訳機能がある場合、理解しやすい • 繰返しや速度を調整して学習ができるため理解しやすい • 日本語能力等に応じて自分に合った教材を進めることができる
ビジネスチャット	• 職員同士のコミュニケーションが取りやすくなる • 関係者間でのリアルタイムの情報共有ができる • 過去のやり取りを簡単に検索できるため、報告・連絡・相談がしやすくなる • 対面で話す時間が限られる場合でも、チャットで気軽にやり取りができる • 訪問系サービスの場合、チャットで他の職員と繋がっている安心感がある	• 外国人職員がどのような課題に直面しているかを把握しやすくなる	• 翻訳機能がある場合は、母国語でもコミュニケーションが取れる • 対面では遠慮してしまう質問も、チャットなら気軽に聞きやすい
音声入力	• 入力時間や入力の手間を削減することができる • 両手がふさがっていても、音声で入力ができる • リアルタイムで記録ができるため、記憶を思い出す手間が生じなくなり、記録に係る時間が減少する	–	• 日本語が苦手な職員でも、音声で簡単に記録ができるため記載する負担が減る • 漢字等を書く作業が減るため、記録の負担が減る

機器名	期待される効果		
	共通	外国人介護人材と協働する日本人介護職員	外国人介護人材
レクリエーション機器	• レクリエーションのプログラムを考案する業務が効率化する • 音楽やゲームなど視覚・感覚的な支援を提供することで、言語に頼らずに利用者との交流が可能になる • 進行に追われず、余裕をもってレクリエーションができる • 多種多様な効果的なプログラムが提供できる • レクリエーションの質を統一できる	–	• 日本語能力が高くなくても、レクリエーションの業務を実施できる
見守り支援機器	• 事故等が起きた際の状況把握やその後の検証にも活用可能なため、安心感を得やすくなる • 不要な訪室を避けられるため、利用者のケアの質が高まる • 記録やデータに基づいた科学的な介護が可能となる • ハラスメントや虐待の予防や検証にも活用できるため、職員、利用者双方を守る手段としても有効である	–	• 利用者の状況等を映像や画像で視覚的に確認することができるため、言語の壁を超えて理解しやすくなる

令和6年度　厚生労働省

老人保健事業推進費等補助金　老人保健健康増進等事業

外国人介護人材の受入れ・定着にむけた
効果的なICT機器等のツールの利用に関する調査研究事業
報告書

令和7年（2025 年）3月

発行　株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所

〒102-0093　東京都千代田区平河町 2-7-9　JA 共済ビル 9 階

Tel　03－3221－7011（代表）

FAX　03－3221－7022