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

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

令和７年（2025年）3月
株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所

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
		• 議事録起こし
	• 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）	• 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

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。

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）

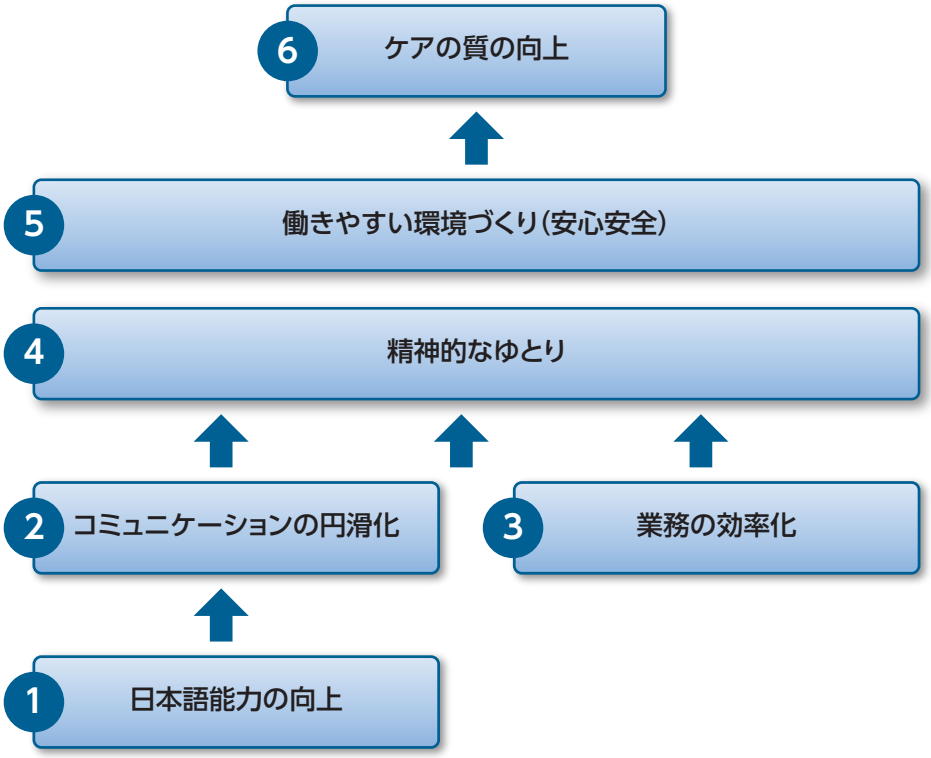
項目	機器
翻訳ツール	• 翻訳機 • 翻訳ソフト・アプリ
オンライン教育・研修プログラム	• e-ラーニング • オンラインプラットフォーム
SNS、チャットツール	• ビジネスチャット • プライベートチャット
介護ロボット・ICTツール（ソフトウェア）	• 記録ソフト • 音声入力 • 出退勤・シフト管理ソフト
	• インカム • 議事録起こし
介護ロボット・ICTツール（ハードウェア）	• 各介護行為に活用できる機器 • 見守り機器（カメラ、センサー） • レクリエーション機器 • スマート家電 • ウェアラブルデバイス • VR

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

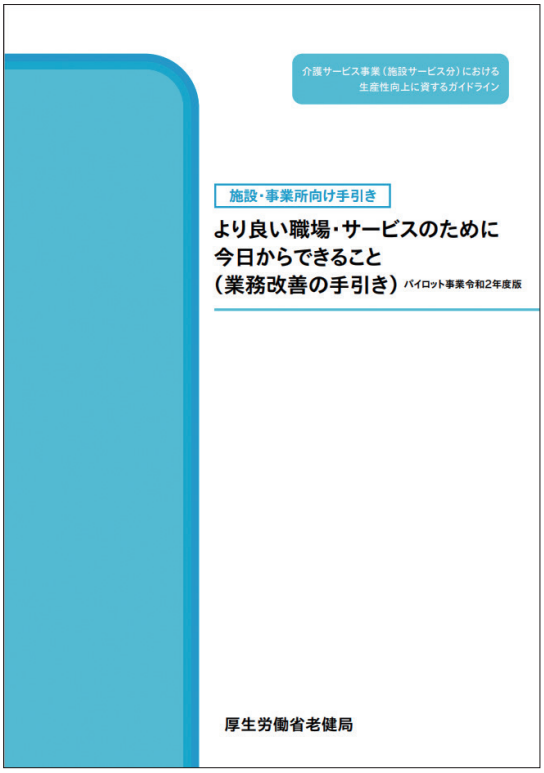
■ 生産性向上ガイドラインの活用

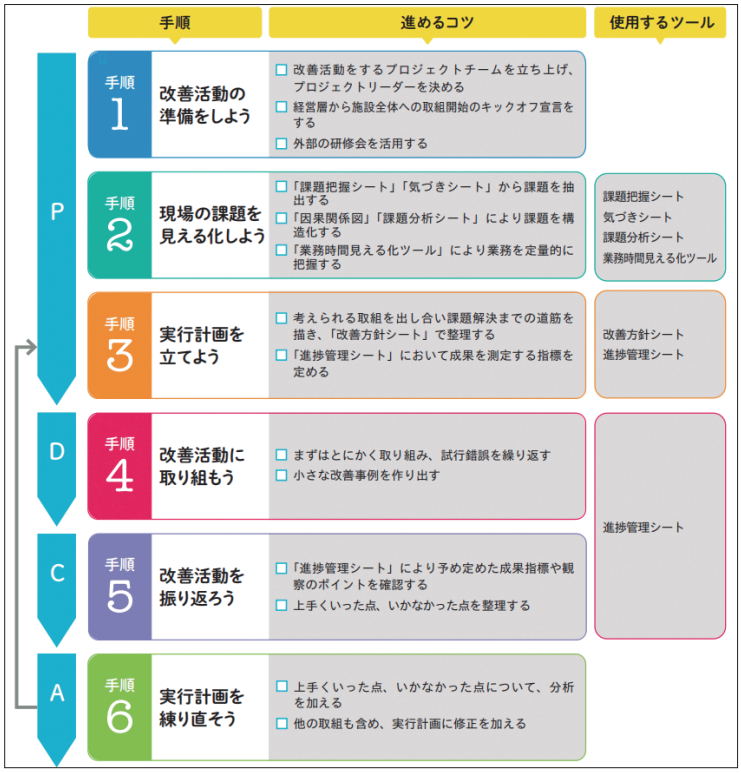
ICT機器等の導入において、生産性向上の考え方や、生産性向上（改善活動）の手順を理解しておくことは、非常に重要です。その際に役に立つのが、厚生労働省「生産性向上ガイドライン」です。

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

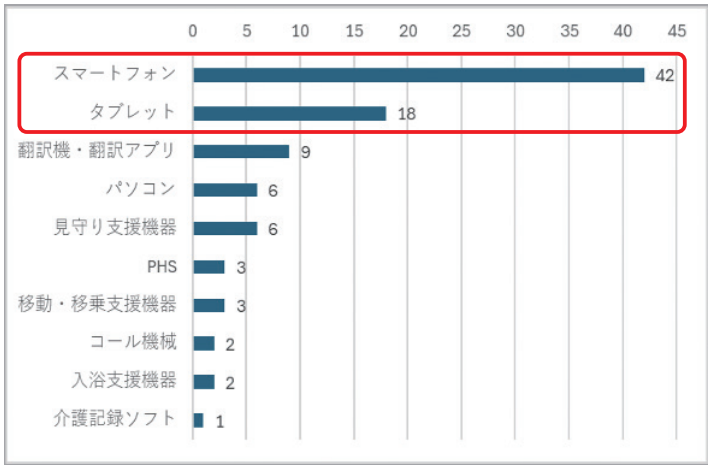
コラム

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

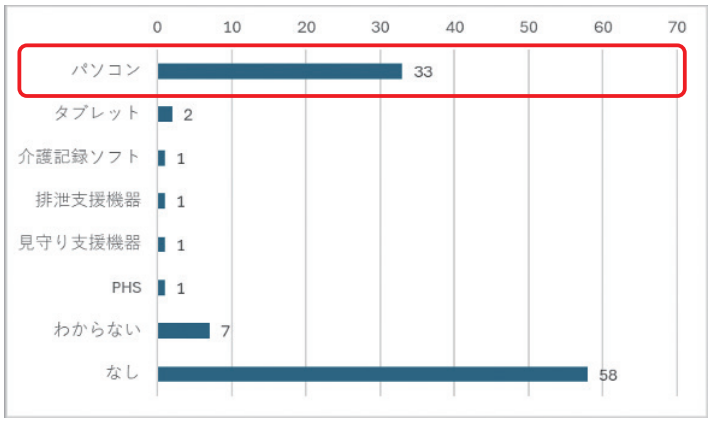


（便利だと感じる理由）

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。

＃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

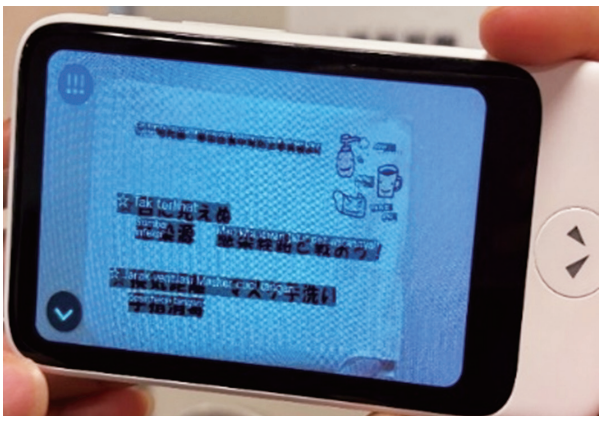
・翻訳した記録が履歴として残るため、学習でも使っています。

■ 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。

＃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。

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）

#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

#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。

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
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
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
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
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
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
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。

＃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。

＃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

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

#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。

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。

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。

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。

#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

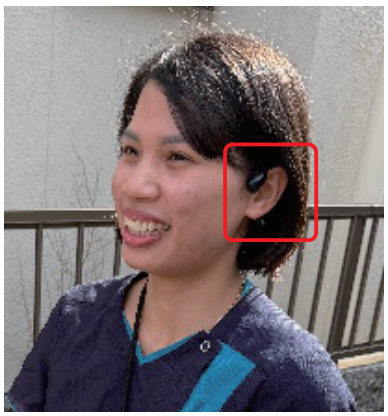
緊急コールがあった際の情報共有やご利用間もないご利用者様のサービス内容の確認など安心できます。
施設と違い、一人で訪問するのでそばに仲間がいるようで安心できます。
（ベトナム／在留資格「介護」／来日2017年）

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

#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

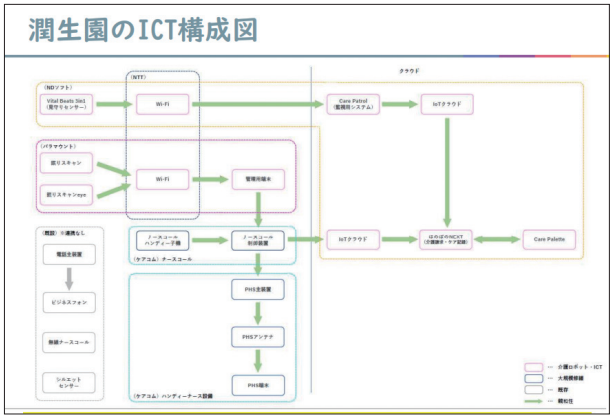
機器の方が情報が分かりやすいです。他の職員と同じ情報を確認でき伝えやすいです。
（ミャンマー／技能実習／来日2023年）

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。



#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

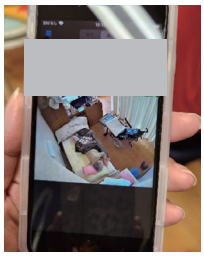
課題

- 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

#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）。

#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

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

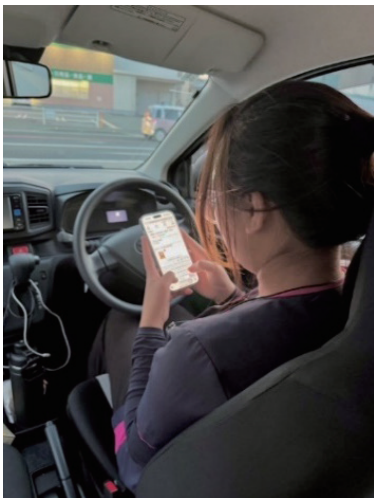
リアルタイムの情報共有に活用

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

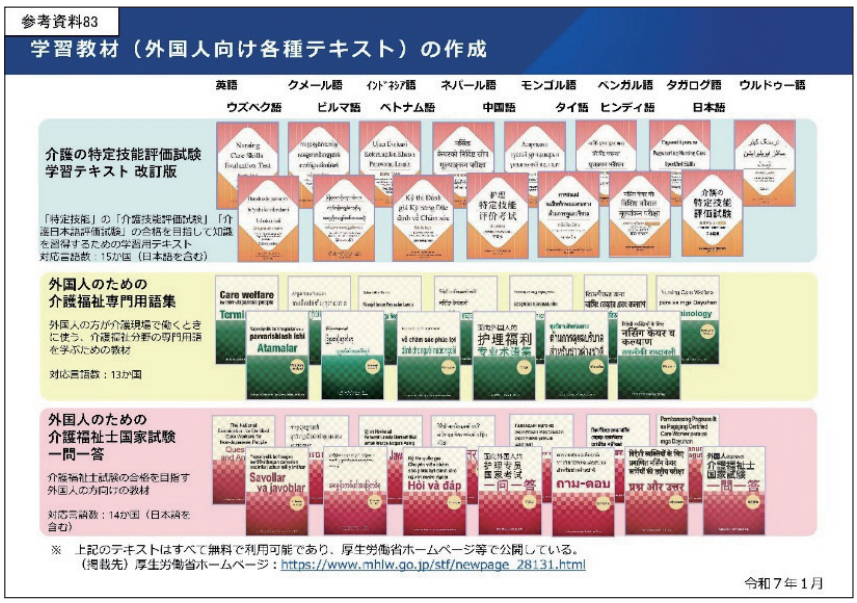
■ にほんごをまなぼう（公益社団法人　日本介護福祉士会）

「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



（出典）https://www.mhlw.go.jp/content/12201000/001435477.pdf

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。

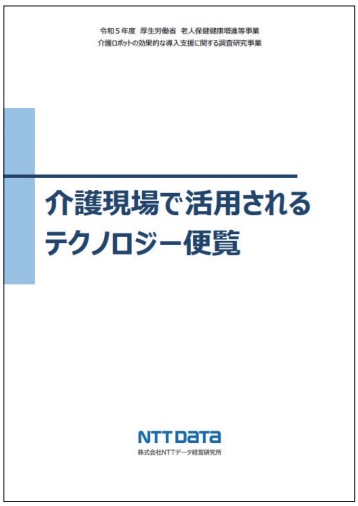
厚生労働省HP

■ 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。

1. 移乗介助の負担軽減
2. 移動（屋外・屋内）の自立支援
3. 排泄介助の負担軽減
4. 排泄の自立支援
5. 見守り（施設・在宅）の効率化・負担軽減
6. コミュニケーション・レクリエーションの充実
7. 入浴介助の負担軽減
8. 間接的な業務の効率化・負担軽減
9. その他の業務の効率化・負担軽減
10. その他の生活動作の自立支援
索引



（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