



## 外国人材のリーダーを中心とした 円滑な業務進行と相談・教育体制の整備

- 業種：医療・福祉
- 所在地：高崎市
- 従業員数 四五人 うち外国人材 八人（令和七年七月時点）
- ホームページ：社会福祉法人三山会（外部リンク）

### 外国人材の

### 採用のきっかけとは

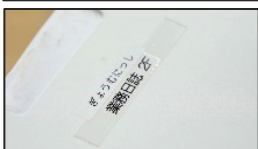
二〇二五年問題に直面して、採用のあり方を変えなければいけないと考えました。

優秀な外国人を採用するノウハウがあれば、きっとこの問題は解消に向かうのではと採用を開始しました。

### 外国人材が活躍できる

### 環境を整える

入国して3年後から介護福祉士の試験を受けられるようになりますが、それに向け基本的な日本語を覚えるため、最初の1年は職場ではやさしい日本語を使用しています。また、日本語が苦手な外国人でも活躍しやすいように、やさしい日本語を環境面で意識してデザインしています。例えば、使用する物には、テプラで平仮名を貼



業務でよく使用するものに  
ふりがなが振られている

っています。また、入居者様の情報に母

国語の表現を入れる、ピクトグラムや絵を活用するなど、できる限り理解しやすいようにしています。また、目の前の介護にしっかり取り組めることが求められるので、できる限り日本語を使う場面を生み出す取り組みを行っています。特に、電話対応を積極的に外国人材が行うようにしています。

毎月の面談では、その時の状況を把握し、それに合わせて日本語学習のペース配分を考えています。個人でまったくレベルが違うため、一人一人に合わせて、目標設定とメンタルサポートに重きを置いて取り組んでいます。

生活については、アパートを自社で保有しており、外国人材を中心に利用してもらっています。家具なども会社で用意しています。また、ガスや水道、電気の手配も支援しています。



電話対応するベニーさん



## 日本人と外国人をつなぐ架け橋― 国際介護リーダー

国際介護リーダーは、日本人と入国して間もない外国人をつなぐ架け橋になるような存在です。主に日本に定住して十年以上の人たちで、外国のことをよく理解している人に担ってもらっています。

今活躍しているのが、日本に三十年以上住む、フィリピン人の職員です。具体的にやることは、入社して三ヶ月間はある限り同じシフトを組み、業務を教えることと、月に一回の定期面談です。困っていることや悩んでいることを聞き、解消に向けて取り組んでいます。



国際介護リーダーとして活躍する  
フィリピン出身 ハイディーさん(画像右)

## 言葉にできない ニーズを汲み取って

採用を始めた当所は、言語の壁をとて心配していました。しかし、実際に受け入れてみると、言語の壁があるからこそ、非言語コミュニケーション能力が高いという点に気づきました。

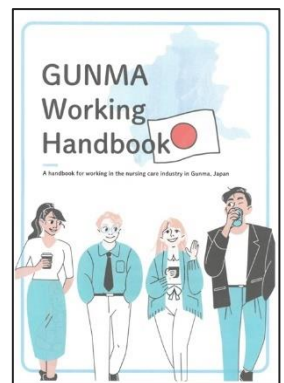
特に介護業界では、入居者様の言葉にできない不安や困り事を理解することがとても大事です。

外国人材は表情の変化や声のトーン、仕草等、言葉にできないニーズを掴みとれる人が多い傾向にあり、それが介護で活かされている場面が多いと感じました。言語の壁以上の職業適性が育まれやすいと気づきました。

施設に足を運んでくれると皆さん口を揃えて、「明るいよね。なんでだろう。」と言います。その背景には、外国人材の人たちが場を盛り上げてくれているのも理由の一つと言えるのではないかなと思います。日本人だけでは作り出せない雰囲気があると思います。



## 群馬県の魅力を伝えるために



日本・群馬・介護業の  
魅力を伝えるハンドブック

まず日本の群馬の介護を選んでもらうためのハンドブックを作りました。なぜなら、世界的に見て日本はあまり給与水準も高くないので、まず「選ばれる」必要があると思ったからです。

実際フィリピンに行き、聞いてみたところ、「給料面で安心できる」、「平和で綺麗なイメージがある」と、日本はイメージの段階でかなりブランディングができていて、まだ魅力があると感じました。

ハンドブックでは、「群馬は物価が安い」等、群馬ならではの魅力をまとめています。また、介護業界で実際に働いている外国人材のやりがいなどをまとめており、現地の面接の時にそれを見せて、心を掴んでいます。

## 採用の ファーストステップ

まず職場のスタッフが受け入れる雰囲気を作ることが大事です。なぜ外国の人を職場で受け入れるのかをしっかりと共有することが必要です。ちゃんと説明した上で、採用すると、施設全体でサポートするような雰囲気が醸成されていくと思います。

## 外国人材の 定着のためには

1つはメンタルサポートです。日本人と同じように外国人材にも向き合つて話を聞いてあげることが大事だと思つています。もう一つは、キャリアパスの可視化です。キャリアとしての道を見えるようにすることを、とても大事にしています。ただ日本語を勉強する、介護のレベルを上げるのではなく、達成すれば、例えば肩書がつく、手当が出る等、希望を持てる環境を意識していくと定着につながると考えています。

## 外国人材の活用を検討している 県内事業者へのメッセージ

おそらく外国人材の採用は人材不足の補充と考えている方々もいるかもしれません。ただ、今は「優秀だから採用する」という考え方だと思つています。外国人材の方がいなかったら、こんなに明るく、安心できる環境を作れなかったと思います。職業適性がある人材は外国にはたくさん溢れています。機会があればうちの施設をぜひ見学に来ていただいて、その可能性を信じていただきたいと思つています。



母国の文化を  
活かした  
レクリエーション

## VOICE(外国人材の声)



### ハイディーさん(フィリピン出身)

今は介護士として働いており、国際介護リーダーの役割を担っています。会社は私の家族までサポートしてくれるため、とても働きやすい職場です。これから来る外国人職員のため、自分が挑戦していきたいと考えています。



### ベニーさん(フィリピン出身)

今は介護の仕事で働いています。職場環境がとてもいいです。わからないことがあれば同僚がすぐ教えてくれます。また、税金や役所の手続きなども手伝ってくれます。生活についても、現在会社が所有している寮で生活しているため、とても助かっています。将来的に、介護福祉士になり、日本語能力試験 N1を取得できるように頑張っています。