

## 第7章 外国人の就労支援としての介護人材育成事業

### 1 はじめに

本章と次章では外国人労働者を対象とした介護人材育成事業をとりあげ、外国人労働者の就労支援としての可能性を探ることとする。より具体的には、この章で外国人を対象に介護人材育成事業を行っている企業に焦点を当て、次の章で、介護人材として就労している外国人労働者と介護人材をめざしている外国人労働者を対象としたアンケート調査結果を整理する。

ここで在日外国人の介護人材育成・就労に焦点をあてるのは、以下の理由による。景気後退によって製造業での仕事を失った外国人労働者を人材不足に悩む介護分野で就労してもらうことによって今後の就労につなげてはどうかという議論がある。一方、介護分野で人材が不足しているのは事実であるが、これまで製造業で就労してきた外国人労働者を介護分野で活用するのは容易でないという意見もある。

産業間の労働力需給ギャップに注目すれば前者のような考え方が出てきてもおかしくはない。しかし、後者のような指摘もまたもっともな考え方である。確かに介護分野における人材不足は深刻であるが、日本人が就労しない分野に失業した外国人労働者を移動させれば良いという考えも早計であろう。介護分野を含めたサービス職業では、サービスの受けるものと適切なコミュニケーションをとれなければならないが、既に日系人アンケート調査や個人インタビュー調査結果で見てきたように、外国人労働者で十分な日本語能力を有する者はそれほど多くはない。この差を埋めるためにはどのような施策が必要なのか。こうした点を探っていくこととする。

### 2 確認したかったことと調査の概要

上記のような問題意識のもと、外国人の介護人材育成に取り組む企業からの聞き取りと、個人アンケート調査を実施した。

具体的には、外国人を対象としてヘルパー2級講座を開いている企業から聞き取り調査を実施した。調査は2008年8月から2009年2月にかけて実施した。対応者は企業のヘルパー人材育成講座担当者、日本人講師、経営者である。また、許可が得られた場合には講座受講生に対してグループインタビューも行った。そのほか、比較対象として日本人のヘルパー2級講座を実施している業者からも簡単な聞き取り調査を実施した。

次に、外国人ヘルパー2級講座を受講している外国人、既にヘルパー2級資格を取得し、実際にヘルパーとして就業している外国人、資格は取得したが就業していない外国人を対象にアンケート調査を実施した。アンケート調査結果については次の章で見ていくこととする。

### 3 企業聞き取り調査結果の概要

#### (1) A社

A社は関東にある外国人ヘルパー養成講座を実施している企業である。また、介護人材派遣もあわせて行っている。

在日フィリピン人を対象としたのは、A社関係者の家族がフィリピン人で、以前から在日フィリピン人を対象に日本人とは異なる在日フィリピン人のニーズに特化して事業を展開していたことによる。日本に滞在しているフィリピン人を対象に介護人材の育成を行うきっかけとなったのは、日本にいる就労可能なフィリピン人15万人のうち就労しているフィリピン人が40%で、残りの60%のフィリピン人は就労していないことを知ったからである。日本にいるフィリピン人の約8割が女性で、日本人配偶者であるので就労制限がない。しかも、就労意欲が高い人が多い。そこで、在日フィリピン人の就労支援という点からも介護人材育成事業を展開する意味があると考えた。

また、日本人の配偶者であることから、日本語だけではなく、日本の文化もある程度理解していること、もともと母国の家族に送金をする目的で来日するきっかけであるので、就労に前向きに取り組むと考えたこと、さらに、介護の仕事はキリスト教の奉仕の精神につながる仕事であるので、宗教的にもフィリピン人に合うと考えたことも事業展開をするきっかけとなっている。

このように、A社は2005年9月から在日フィリピン人を対象にヘルパー2級養成講座の運営を開始した。カリキュラムの内容は、規定に基づいて130時間の講習と30時間の実習、さらに、希望者を対象とした日本語講習から構成され、これまで約1200人の修了生を送り出している。ほとんど全員が女性で、平均年齢は30歳代半ばである。

介護人材を育成する上でA社が苦労しているのは日本語教育である。受講生の日本語能力は、会話は日常生活がこなせる程度（かなりブロークン）、ひらがな・カタカナが読み書きできる程度である。特に漢字の読み書きはほとんどできない。このため、A社では独自に日本語教材を開発作成して試行錯誤している。

なお、講座の広報は主にA社の媒体を使っているが、そのほか新聞などにも広告を出している。

A社では受講希望者に対してフィリピン人のA社社員（大卒、フィリピンの看護師の資格あり）が面接を行い、面接を実施し、パスポートや外国人登録証明書、日本語能力、家族の理解、意欲などを確認している。希望者の一部は日本語能力が低いので受講を断らざるを得ない。

2005年当時、事業を開始するにあたり実習を受け入れてくれる介護施設を探すことに非常に苦労した。担当者が1施設ずつ訪問して実習への協力を依頼してやっと確保した。現在は協力してくれる施設が増加した。しかし、施設側が実習で訪れる受講生を代替労働力化していることが危惧される。

A社では、介護人材育成事業と介護分野の人材派遣を行うことで外国人の就労に結びつけている。修了生1200人のうち470人が介護分野での就業経験を有する。しかし、就業を継続しているのは470人の6割以下である。主な就業地域は首都圏である。

このように介護分野での外国人人材派遣がうまくいかない理由として、A社は、派遣社員にハードな仕事集中し、外国人に対する差別と感じられること、雇用が不安定であることを挙げている。また、A社では外国人派遣社員の賃金を日本人より高く設定しているため、日本人スタッフから歓迎されないこともある。A社では外国人介護人材の賃金を日本人より約2割高くを設定している。その理由は賃金を日本人と同じに設定すると、「飲食店で働いて得られる収入額の半分程度になってしまうので、人が集まらないし、定着しないから」とのことであった。

A社は、こうした課題に対処するために、派遣サービスから直接雇用を前提とする紹介、紹介予定派遣に切り替えることで対応した。このことで、受入施設の正規職員と同じ業務を任せられること、契約期間に定めがないので、雇用の安定につながることで、マッチング期間があるので採用のミスマッチを減らすことができるといったメリットがある。

このほか、外国人介護人材を受け入れた現場では、日本語能力の問題から、記録や申し送りがうまくできないこと、日本人とフィリピン人の職員間のコミュニケーションがうまくいかず、介護現場への不適合を起こしたり、管理者による人材マネジメントもうまくいかないこともある。

A社では、こうした問題に対して複数の外国人ヘルパーを派遣したり、受入施設に対して記録、申し送りをひらがな表記してもらうなどの配慮を依頼したりしている。

なお、記録や申し送り事項などのうち、定型化可能な部分を機械化することも考えたが、日本人スタッフから反対されたということである。

## (2) B社

B社は中部地域で外国人を対象としたホームヘルパー2級講座を開講している。B社の関連企業は日系人を中心とした外国人の人材派遣、業務請負を行っており、介護分野にも人材派遣を行っている。もともとB社では外国人を対象とした介護人材育成を地域限定のコミュニティビジネスとして立ち上げたが、受講者の居住地や通学の便を考えて複数の地域で事業を展開している。実際にはB社は首都圏をはじめとする地域で介護人材育成事業の運営を試みている。

受講者はほとんど全員がフィリピン人の女性で、男性の受講者は過去1名だけである。受講生の年齢層は20歳代後半から40歳代前半まで。30歳代半ばが多い。全員が興行の資格で来日し、その後日本人と結婚している。したがって、在留資格は日本人配偶者であるが、配偶者と離死別した人も含まれている。現在も飲食店に勤務している受講生が多い。

1回の講習人数は20人まで受け入れる。募集方法はB社のウェブ、教会、口コミが中心。

広告はあまり出さない。一時期、ヘルパー2級資格を取得することで永住権の取得が容易になるという噂があり、関西からも問い合わせがあった。彼女たちがヘルパー2級講習を受講する動機は、「子供が成長し、飲食店での仕事を好ましく思っていないから」、「年齢が高くなると飲食店の仕事が見つからない、採用されなくなっている」、「日本では外国人の仕事が限られているから」、「介護の資格を取得することで、日本人と同じスタートラインに立てると考えたから」（グループインタビューでのコメント）など。途中で出席率が悪くなる受講生や脱落する受講生が合計4～5人いる。平均すれば、7～8割の受講生が講座を修了する。

ヘルパー2級講習は規定によって内容が決まっているので、授業を効果的にするための工夫の余地は小さい。講習で使用する教材は日本人と同じ日本語のテキストを利用しているが、日本語能力に個人差が大きいので、ふりがなを付けるなどしている。

A社と同じく、B社でも介護で使う日本語の時間を設けている。時間が限られているので、取り上げる日本語の内容も介護現場で使う日本語に限定している。日本語の授業の流れは、前回の授業の宿題→答え合わせ→新しい内容→宿題で進められる。日本での生活が長いので、受講生の半数以上が日常会話程度の日本語は困らないが、介護の日本語は授業を受けないと無理。授業はかなりリラックスしたムードで進められ、受講生の間で教え合うことが多い。

教室での授業はB社の建物を中心に実施しているが、実習を受け入れてくれる施設の確保に苦労した。現在は派遣先の介護施設に依頼して受け入れてもらっている。最初は受入施設もかなり抵抗感があったようだが、少しずつ受入られるようになってきている。

講座を修了後、実際にヘルパーの仕事に就くのは全体の2～3割程度。いったん介護の仕事についても辞めてしまう人が多い。離職理由は賃金や職場の人間関係が多い。B社としても受入施設を巡回してフォローするようにしているが、なかなか定着が進まない。

人材育成事業としては赤字で、介護人材派遣をあわせてぎりぎりである。

### （3）C社

C社は中部地域にある業務請負業、人材派遣業を行っている会社である。2008年の春頃から派遣先の企業の生産調整が始まり、その影響で派遣人数が減少し、最大で800人以上いた外国人労働者が2008年末には300人に減少した。外国人労働者に対して提供してきたアパートにそのまま居住することを認めたが、企業として介護分野への外国人労働者の人材派遣が拡大すること、もともとC社では介護施設への人材派遣を行っていたこと、また、失業した外国人労働者の就労支援にもつながることからヘルパー育成事業を行うことにした。

事業の準備は2008年夏頃から開始したが、C社が独自に事業を行うには講師の確保等さまざまな問題があったので、C'社の協力を得ることにした。

受講生の募集は、介護施設に派遣されていた外国人労働者に声をかけたほか、製造現場で働いていた外国人労働者へも声をかけた。こうしてC社による外国人ヘルパー育成事業は2008年12月にスタートし、20名が受講している。この中の一部はC社の人材派遣で就労して

いた外国人労働者である。また、ポルトガル語雑誌やインターネット広告にも受講生募集の広告を出した。

ヘルパー 2 級講座の受講生 20 名の国籍は、フィリピン 16 名（興行の在留資格で来日、現在の在留資格は日本人配偶者）、ブラジル 2 名、ペルー 1 名、日本人 1 名である。受講生のうちおよそ半数が就業しているが、残りの半数は就業していない。フィリピン人受講生の中には介護施設での就労経験があり、高く評価されている者も含まれており、資格を取得することで活躍の幅が期待できる。

C 社がある中部地域では、これまでのところ外国人ヘルパーの数はそれほど多くはない。これは、外国人労働者の職場として製造業が強かったこと、外国人が多いにもかかわらず外国人から介護を受けることに強い抵抗感があった。また、中部地域に限らず介護の世界はプライドが高く、外国人の受入については閉鎖的であった。

ヘルパー養成事業を行う上でほとんどの企業が実習施設の確保に苦労している。C 社の場合も例外ではないが、もともと人材を送り出していた介護施設で受講生の実習を受け入れることができた。ただ、施設の理解もさることながら、施設の利用者、利用者の家族の中には外国人から介護してもらうことに抵抗感を持つ人がおり、3 者から外国人ヘルパーがいることを理解してもらうのに苦労している。

C 社から施設に人材派遣された外国人労働者が利用者宛に日本語で手紙を書き、それを施設や利用者、利用者の家族が読んだことで外国人から介護を受けることに対する抵抗感が少なくなった。結局、日本人であっても外国人であっても優秀であれば問題はないし、多少時間はかかるかもしれないが理解が得られる。

一方で、介護施設に派遣された外国人労働者の中には離職者もいる。離職理由は、介護の仕事が想像していたのと違うこと、体力的に困難なこと等である。外国人の中には介護の仕事が利用者と一緒に相手をするのだと思っていた者もいたので、ギャップが大きかった。

現在の受講生は製造業での就労経験を有するが、介護施設での仕事経験者はいない。介護施設での仕事にとまどいはなかったのであろうか。また、会社としてどのように取り組んだのであろうか。

C 社ではヘルパー 2 級講座を開講するに先立って、契約満期になった外国人労働者の中から希望者を募り、試験的に介護施設で就労してもらった。介護施設への人材派遣に際して外国人労働者本人のやる気、日本語能力、人柄、技術等を考慮して人選を行った。これまで介護施設には派遣実績がなかったので会社全体として取り組むことにした。日本語能力については、ひらがな・カタカナの読み書きをチェックした。現在の受講生についていえば、漢字の読み書きはほとんどできない。

このように、受講生は日本語での講習特に日本語の読み書きには十分対応できない。そこで、C 社の講習では海外経験を有し英語ができる講師を担当させており、受講生が日本語を理解できない場合には英語で説明している。また、テキストや補助教材の用語集は英語版も

作成して対応している。

介護人材には日系人が少ないが、ポルトガル語やスペイン語で日本語能力の不足を補完する講師がいれば改善するかもしれない。

C社のヘルパー2級講座の受講料は8万円で、日本語クラスの受講料は8千円である。C社の事業なので、C社の派遣社員には割引が適用される。

現在、C社から介護施設へ人材派遣した場合、外国人労働者の賃金は時給900円である。この金額は施設で直接雇用されている日本人に比べて2割程度高い。労働時間等は施設にもよるが、8時30分から5時30分までの勤務が多く、シフト制をとっている場合もある。

現在開講している講座が3月で修了するので、春から介護施設に人材派遣することを予定している。ヘルパー2級講座だけでは赤字で、施設への人材派遣をセットで「なんとか収支があう」程度なので、ビジネスとしてはあまり魅力がない。また、外国人労働者を対象としていること特有の問題もあり、日本人のヘルパー育成よりも難しい。実際、いくつかの業者が外国人ヘルパー育成事業に参入したものの撤退した業者が多く、事業を継続している業者はごく限られている。

#### (4) D社

D社は九州地域にあり、介護分野への人材派遣、人材紹介を行っている。D社がある地域の周辺にはフィリピン人女性が比較的多く居住しており飲食店等で働いている。しかし、外国人女性の就労機会は限られているので、彼女たちの就労支援の意味もあって事業を展開している。特に人材派遣よりも外国人（フィリピン人が中心）を対象としたホームヘルパー2級講座を開催し、それによって外国人介護人材の育成に力を入れている。

もともとD社では外国人看護師受け入れ事業を企画していたが、事情により事業を中止した。その後、在日外国人労働者の支援するためにもヘルパー講座を開講した。これまで講座を5回開催し、83人の修了生を送り出している。また、ヘルパー2級講座と並行して日本語教室を開催しており、実績を上げている。

新聞やテレビで紹介されたこともあってD社で育成した外国人ヘルパーについて、県内外から多くの問い合わせがあり、要望に対応しきれなくなっている。問い合わせは介護施設、個人、育児施設などからも来ている。

D社ではヘルパー2級養成講座の規定時間131.5時間（週2回、午前9時30分～午後4時30分、受講料は8万円）の他に、介護のための日本語のカリキュラムを60時間設けている。

ヘルパー2級講座のテキストは日本語で書かれてので、外国人が受講者であることを考慮して、独自の教材を開発している。この教材は、介護分野に限定することなく、日本の文化や日本人の日常生活への理解に力点を置いている。ヘルパー2級講座の中でも独自教材の内容と関連づけて取り扱うようにしており、通常の講座開催期間よりも長い。

講座開設当初は一般の日本語教室と同じ方法で日本語を指導していた。しかし、講座途中

から受講生の欠席が目立つようになった。欠席が増えた原因を調べたところ、授業の内容に興味を持たないという受講生が多かった。そこで、D社の経営者が日本の文化や風習を織り交ぜたり、日本語の読み書きの指導にも独自の工夫をして日本語指導を行ったところ、出席状況が改善した。一般の日本語教室の授業のように体系立っていないが、効果は大きいとのことであった。

D社ではヘルパー2級講座について宣伝広告していないので、外国人の個人的ネットワーク、教会などでの口コミによって広がったと思われる。また、時々新聞やテレビで取り上げられたことがあり、その効果もあつたのかもしれない。

講座への申し込みは相当数あるが、全員を受け入れるのではなく、面接して日本語能力を確認したうえで、20名程度に受講者を絞るようにしている。

受講者は、ほぼ全員が興行の在留資格で来日し、その後日本人と結婚したフィリピン人女性である。滞日年数は1～20年まで広く分布しているが、80%が飲食店で働き、30万円程度の収入を得ている。

実習を受け入れてくれる施設を確保するのが大変であったが、なんとか理解が得られるようになった。現在は1カ所2～3人ずつ配分し、日本人のスタッフが同行している。実習の受入にあたり、施設、入居者本人、入居者の家族から外国人のヘルパー2級受講生の実習があることを事前に了解してもらう必要がある。特にD社周辺のような地方圏では都市圏と違い、外国人特にアジア圏出身の外国人に対する差別意識がある。また、施設側は入居者とその家族の反応に非常に気を遣っているため、講座を修了しても思うように就労に結びつかないこともある。そのため、介護施設で就労することを希望する外国人労働者を訪問介護でつないでいる。

施設、入居者およびその家族が危惧していることは、文化の違い、コミュニケーション能力（とりわけ日本語の読み書き能力）、衛生意識、盗難事故、外国人ヘルパーの配偶者の職業などである。最近では外国人ヘルパー受入について理解されたこともあって、以前より抵抗感が薄れてきている。

D社では人材派遣を受け入れている施設を巡回しているが、これまで外国人のヘルパーを受け入れている施設からクレームが出されたことは一度もない。外国人ヘルパー自身からも「来日してはじめて有給休暇をもらいうれしかった」、「(飲食店の仕事ではないので)子供が喜んでいる」、「日本人と同じラインで仕事ができること」といったコメントが寄せられており、この事業に取り組んで良かったと思っている。

一方で、いくつかの問題も表面化している。ある施設では、日本人ヘルパーとフィリピン人ヘルパーとの間で人間関係のトラブルになることがある。入居者の入浴の補助で日本人ヘルパーとフィリピン人ヘルパーの接し方が異なっている。日本人ヘルパーは効率を優先するので入居者との接し方が荒っぽくなりがちであるが、フィリピン人ヘルパーは（あまり効率を優先しないので）接し方が優しい。そのため、入居者からはフィリピン人スタッフの受け

が良く、反面、日本人スタッフとの人間関係が悪くなり、フィリピン人ヘルパーが退職した事例があった。また、日本人ヘルパーとフィリピン人ヘルパーの時給の格差（フィリピン人ヘルパーの方が時給が高い）が原因で、人間関係が悪くなったこともあった。さらに、ある介護施設に外国人ヘルパーを送り出した際、直接雇用し、雇用保険や社会保険への加入してもらえないはずであったが、それがかなわなかったことがある。

D社では、外国人ヘルパーの受入が進まないことから、独自にディケア事業を立ち上げることにしている。

このように、外国人ヘルパー人材の育成が進む一方で、受入側（施設、入居者、入居者の家族、日本人ヘルパー）とのトラブルが起きるようになっており、その対応が課題となっている。

なお、D社関係者は、在日外国人の失業が増加しているのも、特に、介護分野での人材育成の経験を、ノウハウを含めて社会的に還元できないか、D社として何らかの支援がしたいとのコメントがあった。

#### （５）E社

E社は首都圏にある企業で、ヘルパー２級を含め介護福祉士などの介護人材育成部門を持っている。また、関連会社が介護施設を運営している。ヘルパー２級講座については、もともと外国人向けのクラスを設けていたわけではなく、受講生の中に外国人の受講者が入るようになった。

日本人受講希望者は特別な審査があるわけではなく、実質的には定員枠までの先着順。外国人受講希望者に対しては、日本語能力を確認してから受け入れるかどうか決めている。外国人からの問い合わせもあるが、記録を書くときに日本語能力が必要であることを説明して断ることが多い。したがって、外国人の受講生は漢字もある程度読み書きできる人が多い。

受講生の平均像はフィリピン出身の30歳代の女性。男性の受講生はいない（問い合わせはたまにある。男性は製造業の仕事を見つけやすいからだと思われる）。ほとんどが日本人男性と結婚しており、6～7割が飲食店などで働いている（仕事を持っている人でないと受講料を支払えないから）。

E社では外国人受講生に対して受講動機を尋ねたことがあるが、「配偶者から飲食店の仕事を辞めるようにいわれた」、「子供が成長したので飲食店以外の仕事に変わりたい」、「夜間保育が見つからないので、昼の仕事に変わりたい」などが多かった。

上記のように、E社の講座では外国人受講生も日本人受講生も同じ扱いをするので、外国人受講生はかなり苦勞する。脱落する外国人受講生もいる。しかし、介護の現場に出れば日本人であろうと外国人であろうと同じように仕事することが求められる。外国人だからといって特別扱いできないし、現場に出ればそのような余裕はない。ただ、外国人の受講希望者が多くなれば別のクラスを編成し、カリキュラムも別に組むことも考えられる。外国人受講生が持っている介護の仕事のイメージが現実と異なることで辞める人が多いように思う。



上記のように、E社では関連会社が介護施設を運営しているので、実習はほとんどそこで行う。高齢者との接し方が上手いし、国民性もあるだろうが、明るいので概して、外国人の受講生は評判がよい。首都圏では以前から外国人のヘルパーが少しずつ増えているし、そのことをマスコミを通じて知っているのも、家族も特に違和感がないと思う。不安に感じた家族には実習の様子を一度見てもらうことにしており、施設利用者の家族からクレームが出されたこともない。

E社では上で取り上げた各社のような介護分野への人材派遣をしていないが、ヘルパー2級講座の修了生に関連会社でヘルパーの募集をしていることをアナウンスしている。アルバイトとして施設に直接雇用され、日本人も外国人も同じ条件で雇用している。現在のところ、外国人ヘルパーにはディケアを担当してもらっており、合計で10名前後外国人修了生が働いている。ディケアに限定しているのは、本人の希望による（子供がいるので、どうしてもそうになってしまう）。一番長い人は2年以上になると思うが、短い人は2～3か月で辞めてしまう。

外国人ヘルパーが少ないので、1施設に外国人1人になってしまうが、日本人の中に外国人ヘルパーが1名いて孤立することがあると続かないようだ。マネージャーなど、現場責任者に孤立しないように配慮するようにして対応している。外国人ヘルパーがもう少し増えて、外国人の介護福祉士が出てくれば変わるのではないかと、とのことである。

#### 4 企業ヒアリング調査の小括

以上、外国人の就労支援の例として介護分野における人材育成の例を取り上げた。現在のところ、外国人労働者の介護人材育成に取り組んでいる企業数が少ないことに加え、この分野での外国人人材の活用が限られていることもあり扱った事例数は少ない。したがって、取り上げた事例から議論を一般化することには注意が必要であろう。しかし、誤解を恐れずに議論を整理すれば、以下のようなだろう。

(1) 既に日本にいる外国人労働者が介護分野での就労をめざしてホームヘルパー2級講座を受講する例が増えている。また、実際に介護施設などで就労している例も増えている。しかし、人材育成の面でも講座修了後に就職する面でもいくつかの課題がある。

(2) 日本にいる外国人労働者で介護分野での就労をめざしているのは興行の資格で来日し、日本人と結婚したフィリピン出身の女性が多い。彼女たちはほとんどが飲食店の従業員、製造業での派遣社員・請負社員として就労しており、日本での就業機会が限られている。子供の成長などに伴い新たな就労先として介護分野での就労をめざして講座を受講している。このほか、資格を取得することで日本人と同じスタートラインに立つことができるという、外国人労働者特有の事情もある。

(3) 外国人介護人材を育成している企業はヘルパー講座だけではなく、社内の別部門や関連会社などに介護分野への人材派遣を行っているところが多い。その理由は、ヘルパー講座

だけではビジネスとして成り立たず、人材派遣を合わせて行うことでビジネスとして成り立つからである。また、外国人の介護人材育成に進出した企業でも撤退している事例がある。全国規模で事業展開している企業少ないが、これは、対象としているフィリピン人女性が一定人数以上居住していることが前提となるからである。

(4) 現在のところ、フィリピン人女性以外の外国人を介護人材として育成している例は相対的に少ない。これは教える側の外国語能力の問題と受講生側の職歴と日本語能力の問題、さらに、他の就労機会とそこでの機会費用が関係している。

(5) 介護人材育成は基本的には日本語で実施されているが、教える側の外国語能力は、外国人受講生がわかりにくいところを外国語で説明するときが必要になってくる。ここで取り上げた事例では、英語ができる日本人を講師にし、フィリピン人に対しては必要なときには英語で説明している。また、フィリピン人を職員にすることで対応している事例もあった。しかし、フィリピン人以外の外国人、たとえば、日系人の場合はポルトガル語、スペイン語などで介護人材を育成できる教育機関が少ない。

(6) 受講生の職歴の問題とは、フィリピン人のほとんどが興行の資格で来日し、飲食店で就業した経験があるので、サービスの仕事に慣れている。しかし、日系人のように、製造業で就労していた者がサービス業で就労することに移行するのは円滑に行かない場合もあると思われる。しかしながら、第4章の事例にも含まれていたように、介護分野での就労を希望する日系人もいるので、人材育成の環境整備が必要であろう。

(7) 外国人労働者の機会費用の問題とは、介護分野で就労することによって製造業で就労すれば得られていたであろう賃金を放棄してしまうことである。本章で取り上げた人材派遣会社C社の場合、外国人労働者が自動車関連製造業企業で就労した場合、時給1400～1600円以上の賃金が、電器・電子部品関連製造業の場合、時給1000～1200円が支払われている。これに対して介護分野で就労した場合、900円程度の賃金となる（介護分野の時給は日本人に比べて2割程度高く設定されている）。このような時給の格差があることで、外国人労働者がいったん介護分野で就労したとしても、定着しない可能性がある。

(8) 外国人人材の育成の問題以外にも、受け入れる介護施設の課題として、職場の人間関係の問題が重要である。外国人人材を受け入れた企業において外国人社員が孤立してしまうことが時々あるとのことである。介護の職場では外国人人材が少なく、同じことが起きている。さらに、外国人の介護人材が人材派遣の形をとっている。人材派遣されている外国人介護人材の場合、直接雇用の日本人介護人材に比べて時給が高めに設定されている。その結果、暗黙のうちに職場の人間関係に影響を及ぼしている可能性がある。

(9) このほか、外国人介護人材を受け入れる際、介護施設側は、施設利用者、利用者の家族から理解を得るかどうか大きな課題になっている。これに対する確実な解決策はないが、施設利用者と利用者の家族に外国人人材の働きぶりを見てもらって理解を得ている。