

## 介護技能実習評価試験の効率的な実施に関する調査研究事業

一般社団法人シルバーサービス振興会（報告書A4版 176頁）

## 事業目的

介護職種の技能移転においては、利用者の状態像に応じて、適切な介護を提供することが求められることから、介護技能実習評価試験では、試験評価者が実習実施者（事業所・施設等）に赴き、受検者（技能実習生）の実際の介護行為を現認しながら評価を行うこととされている。試験実施にあたっては、利用者の同意、関係者の理解や協力のもと、現場の業務に支障をきたさないよう配慮が重要である。また、受検者の在留資格の期限を踏まえつつ、「受検者」、「技能実習指導員」、「試験評価者」をはじめ、「監理団体」「実習実施者」等の関係者間の調整も重要となる。

多くの関係者間の調整を要し、適正かつ円滑に試験を実施するためには、これまで以上に関係者の試験にかかる諸手続き業務の効率的・効果的な実施体制の確保及び負担軽減が求められている。

「介護技能実習評価試験」が開始されて僅か1年の間に受検者は2,000名を超え、現在は月あたり500名程度が受検している。今年度は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により入国者が減少しているものの、今年度の受検者数は4,700名を超え、入国が再開された後にはまた増加していくと考えられる。

受検者側（監理団体・実習実施者）、試験評価者側双方の介護現場の負担を軽減するために、受検申請から可否通知までの手続きの迅速化・効率化、生産性の高い事務処理の仕組みを検討する必要がある。

また、介護技能実習評価試験の評価にあたっては、介護現場での専門性に基づいた介護行為の「現認」が求められており、試験評価者は自身の専門的な知識・スキルは当然のことながら、第三者が行う介護行為を公平・公正に評価する専門性が不可欠である。

今般の新型コロナウイルス感染症拡大による接触の軽減、移動の制限等を踏まえ、試験評価者が受検者及び利用者から離れた場所からオンラインで評価を行う等の新たな評価手法、またその実施可能性についてもあわせて検討を行うこととした。

## 事業概要

## 1. 検討体制の構築

## 【検討委員会】（◎委員長）

◎原口 恭彦	東京経済大学 経営学部 教授
井口 健一郎	社会福祉法人小田原福祉会 特別養護老人ホーム潤生園 施設長
植田 浩一郎	公益財団法人国際人材協力機構 実習支援部 職種相談課 専門役
金海 憲男	ClipLine株式会社 取締役
白井 孝子	東京福祉専門学校 副学校長
中垣内 健郎	株式会社ナレッジ・マネジメント・ケア研究所 フェロー

#### 【調査研究協力】

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所（調査研究業務支援）  
株式会社タイム・エージェント（試行版システム開発業務）

#### 【検証・ヒアリング協力】

社会福祉法人小田原福祉会  
介護職種の監理団体6か所、試験評価者所属法人6か所

## 2. 試験にかかる諸手続きの効率化の検討及び検証

監理団体の受検申請担当者及び試験評価者所属法人の調整窓口担当者に、「試験にかかる諸手続き」の工程の中から、特に負担の大きい業務内容やその理由、通常の業務への影響等、実態を把握する。そのうえで、課題の改善や効率化を図るための方策として、試行版システムの開発やチェックリスト等を作成し、実際の運用に向けた具体的検討を行った。

#### 【アンケート調査】

##### ① 調査対象

- ・監理団体に在籍する受検申請担当者  
監理団体：6か所（大規模2、中規模1、小規模3）  
※過去の受検申請者数から3段階に分類し9か所に依頼。その中から6か所に協力いただいた。
- ・試験評価者所属法人に在籍する調整窓口担当者  
試験評価者所属法人：6か所（6名）
  - ※試験評価者を兼務する調整窓口担当者（法人内に試験評価者1名） 2名
  - 試験評価者を兼務する調整窓口担当者（法人内に試験評価者が複数名） 2名
  - 調整窓口担当者専任（法人内に試験評価者が複数名） 2名

##### ② 調査方法

- ・アンケート調査の実施
  - ※WEBフォーマットにて作成した調査票のメール送付・入力・メール返送
  - ※別途、アンケート内容を補完するため、ヒアリングを実施
- ・試行版システム、業務工程チェックリスト等の検証・ヒアリングの実施

##### ③ 調査期間

アンケート調査の実施 : 令和2年12月1日～12月15日  
試行版システム等の検証 : 令和3年1月28日～2月15日

##### ④ 調査内容

- ・アンケート調査
  - ・監理団体に在籍する受検申請担当者に対する調査  
監理団体の基本情報、回答者の基本情報、日程調整に関する実感  
受検者の試験にかかる情報管理の状況 等
  - ・試験評価者所属法人に在籍する調整窓口担当者に対する調査  
回答者の基本情報、試験業務に関する実感、窓口調整担当者の取組や状況  
担当試験の管理の状況 等
- ・試行版システムの制作・検証
  - ・監理団体向け試行版システム
  - ・調整窓口担当者向け試行版システム
  - ・業務工程チェックリスト

### 3. オンライン評価の検討及び検証

自然災害発生時等により交通手段が断たれた場合、新型コロナウイルス感染症等による感染防止等の事由により、試験評価者が実習実施者に訪問することや受検者や利用者と同一空間にいることが困難な事態が発生した場合に、試験評価者が遠隔地からオンラインで評価を行う等の新たな評価方法について検討するとともに、その実現可能性について検証を行った。

#### ① 調査協力

社会福祉法人小田原福祉会の特別養護老人ホームにご協力をいただき、当該施設内において、ここに所属する「試験評価者」「技能実習指導員」「技能実習生」及び「利用者」に協力いただいで実際の試験評価の場면을再現するとともに、試験評価者でもある井口委員に、検証全体のサポート、遠隔から映像等を用いて評価を行う試験評価者と現場で現認する試験評価者との評価の比較検証にご協力いただいた。

#### ② 調査方法

定点カメラや視点カメラを用いて、初級の学科試験及び実技試験の評価を検証。試験評価者はWEB会議システムを利用し、指示を出しながら、評価を行った。

1. 試験評価者の現認の際の視点の確認（視点カメラ）
2. Live映像による評価の視点の確認（定点カメラ）
3. 同じ介護行為の現認と映像評価による違いの確認（定点カメラ）

#### ③ 調査期間

令和3年2月3日、2月4日 ※後日、検証後ヒアリングの一部を実施

#### ④ 調査内容

- ・試験の管理・監督者としての役割について、下記の観点からの調査  
不正行為の防止、安全の管理・危険の察知、試験時間の管理  
事前準備の必要性、急な通信環境の変化等の対応
- ・映像等を用いて実施する評価と実際に立ち会って現認する評価との比較検証  
実際に立ち会って現認する方法と映像による評価の違い  
(平面の映像を評価することによる情報量の違い等)  
複数カメラによる映像評価の妥当性  
その他の課題（利用者への影響（抵抗感・プライバシー）等）

### 4. 報告書の作成、公開、配布

本調査研究事業の成果として、報告書を作成。委員会委員、アンケートやヒアリング等の関係者、当会会員等に配布した。当振興会ホームページにも公開し、希望者にはダウンロードにて入手して活用できるようにした。

## 1. 試験にかかる諸手続き業務の効率化の検討の経緯

介護技能実習評価試験は、試験評価者が実習実施者に赴き、受検者が日頃業務として利用者に提供する介護を現認して評価することから、試験日の調整にあたっては、受検者、技能実習指導員、試験評価者等の関係者の調整を必要とする。そのため、「試験にかかる諸手続き（以下、手続き業務）」においても複数の関係者がやりとりすることとなるため業務工程が複雑となり、業務のやり直しが発生している。

受検者にかかる試験は、外国人技能実習機構への「受検者情報登録」から始まり、試験実施後の旅費振込までをもって終了となる。開始から終了までの期間は約4か月で、これが実習実施者ごと、受検者ごとに随時稼働しているため、まずは各業務工程を洗い出し、そこで取り扱う書類について整理を行った。また、試験実施機関にて手続き業務場面毎に齟齬が生じている具体的事例を収集し、業務場面の整理と3つの課題仮説を立てた。

- ・課題仮説1：複雑な入力事務
- ・課題仮説2：情報共有・コミュニケーションの不足
- ・課題仮説3：役割と業務工程が不明確

上記の仮説を検証するため、手続き業務を担当する監理団体の受検申請担当者と試験評価者所属法人の調整窓口担当者にアンケート調査を実施した。そのうえで、課題の改善や効率化を図るための方策を検討することとした。

## 2. オンライン評価の検討の経緯について

本調査では、新型コロナウイルス感染症拡大を受けて、外部の者の施設内（居室空間）への立ち入りが制限される状況下において、試験評価者がオンラインを活用した評価の実施、その実現可能性について様々な視点から多面的に検証を行うことを目的としている。そのため、前提となるオンライン評価の考え方の整理や想定される検討事項・懸念点等を確認し、オンライン評価の前提条件及び実施方法、検証内容の検討を行った。

「オンライン」は、一般的に「コンピュータネットワーク」で繋がっている状態を指し、通信機器を使った交流等を意味している。そのため、本調査では、試験評価者が実習実施者に訪問せず、コンピュータを通して遠隔で試験を実施する場合を想定した。

オンラインで実施するにあたっては、試験の運営（時間の厳守、注意事項の説明、不正行為防止、安全管理等）、評価、突発事項への対応等、様々な場面で課題と実施方法の検討が必要となることから、本調査では、これら全てを網羅した試験自体のオンライン化検討ではなく、オンラインによる「評価」が可能かといった視点に絞ることとした。

なお、検証は、新型コロナウイルス感染症拡大の状況下での実施となったため、感染予防、現場での負担を最小限におさえるため、事務局は施設に立ち入らず遠隔でサポートし実施した。

	検証方法①	検証方法②	検証方法③ ※
目的	試験評価者の現認の際の視点確認	Live 映像による評価の視点確認	同じ介護行為の現認と映像評価による違い確認
概要	目線撮影用カメラ（視点カメラ）による現認の視点確認（実際の評価場面の検証）	定点カメラによるリモート環境での映像評価	同位置から、試験評価者の現認評価と定点カメラとによる映像評価を行う
参加者	試験評価者A 技能実習指導員B 受検者C 利用者D	試験評価者E（遠隔） 技能実習指導員B 受検者C 利用者D	試験評価者A 試験評価者E（遠隔） 技能実習指導員B 受検者C 利用者D
試験課題	仰臥位から側臥位の介助 車いすでの移動の介助	学科試験 事故時の対応（判断等試験） 仰臥位から側臥位の介助 車いすでの移動の介助	仰臥位から側臥位の介助
場所	居室、食堂	会議室、居室、食堂	居室
使用機材	視点カメラ	定点カメラ（スマートフォン、タブレット） マイク&スピーカー	定点カメラ（スマートフォン、タブレット） マイク&スピーカー

### ※検証方法 ③「同じ介護行為の現認と映像評価による違い確認」について

検証③は、同じ介護行為を試験評価者による現認評価とオンライン評価で実施し、評価結果に差がでるか、評価できない部分があるかを確認する検証であったが、検証②の「Live映像による評価の視点検証」を進めていく中で、以下の理由から検証を中止することとした。

- ・検証①②に続き、利用者に協力いただく時間が長くなり、生活のリズムを崩してしまう恐れがあるため
- ・検証①②に続き、技能実習指導員と受検者（技能実習生）に協力いただく時間が長くなり、業務に支障が生じるため
- ・検証②により、定点カメラでのオンライン評価では、評価するために必要な情報の多くが確認できないことが明らかとなったため
- ・居室の構造から、現認による評価とオンライン評価を同位置で実施することが困難なため

## 事業結果

### 1. 試験にかかる諸手続き業務の効率化について

アンケート結果を踏まえ、課題仮説の検証を行い、課題解消のための試行版システムの開発や業務チェックリストの作成について検討し、アンケート対象者に検証を行った。

#### ◆監理団体向け試行版システムについて

今回調査の目的としていた関係者間のやり直しの解消については、これまでデータを手入力していた監理団体にとっては、データの正確性が保たれ、また入力時間も短縮されることから有効であることがわかった。しかし、すでに専用ソフトを導入しデータ反映等を行っている一部の監理団体

にとっては、逆に入力箇所が増えるため、効率化されるとは必ずしもいえない点が指摘された。

また、データの正確性においても、監理団体が専用ソフトを使用し、データ反映を行うほうが、正確性は保たれることとなり、監理団体が保有するデータを利用した仕組みを検討する必要がある。

しかし、データが紙媒体の提出ではなく WEB 上の提出であれば、双方の修正も容易い。記載漏れ、誤記等は書類の返送及び再郵送の手間となり、受検時期が遅延することもある。受検申請自体を WEB 上で完結させることは業務効率化に大きく貢献すると考える。

#### ◆調整窓口担当者向け試行版システムについて

試行版システムは高評価であり、現状を大きく改善することがわかった。監理団体とは異なり、調整窓口担当者側には受検者にかかるデータは存在しない。これまでは、試験実施機関から送付される「試験日時等調整結果報告書」や「試験実施依頼書」をもとに様式に入力していたことから、正確性を意識すれば確認や入力時間が増え、そこを省くと正確性が欠けることによるやり直しが発生する等、調整窓口担当者の負荷は大きいと考えられる。試験実施機関にて保有するデータを利用した報告書や請求書の確認、提出は必要な仕組みであるといえる。

#### ◆業務工程チェックリストについて

監理団体及び調整窓口担当者の双方より、進捗管理を行いやすくなると回答があった。監理団体にとっては、受検申請後の進捗管理だけではなく、今後受検を予定している技能実習生の実習計画の管理にもなる。また、関係者間のコミュニケーションツールのひとつとしても有効である。関係者間にとって、お互いの状況を伝えなくても現在の進捗状況がある程度わかることは、仮に業務が滞っている場合でも確認がしやすくなる。

このチェックリスト自体は、現状、業務工程の流れの把握と自身の進捗管理の役割を果たすが、実際に現在どの工程にいるのか、それが滞りなく進んでいるのか、関係者間が同じタイミングで把握することはできず、関係者間での現状の把握、進捗管理を行えるようにすることが求められる。

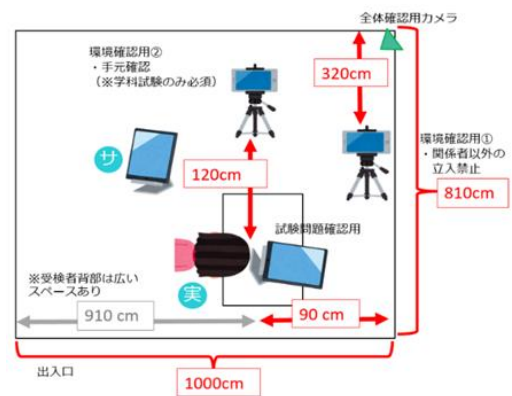
その他、「試験日時調整方法のモデル例」、「試験日程調整時の調整内容」、「各種帳票類の記入内容及び様式の改善」等についても検討したが、最終的には全ての内容が専用プラットフォームに組み込まれ、関係者が同時に確認できる仕組みが望ましい。システム構築については、予算的、時間的制約があるものの、できる限り早期に構築できるように目指していくことが求められる。

## 2. オンライン評価について

### (1) 学科試験、判断等試験のオンライン評価結果と課題

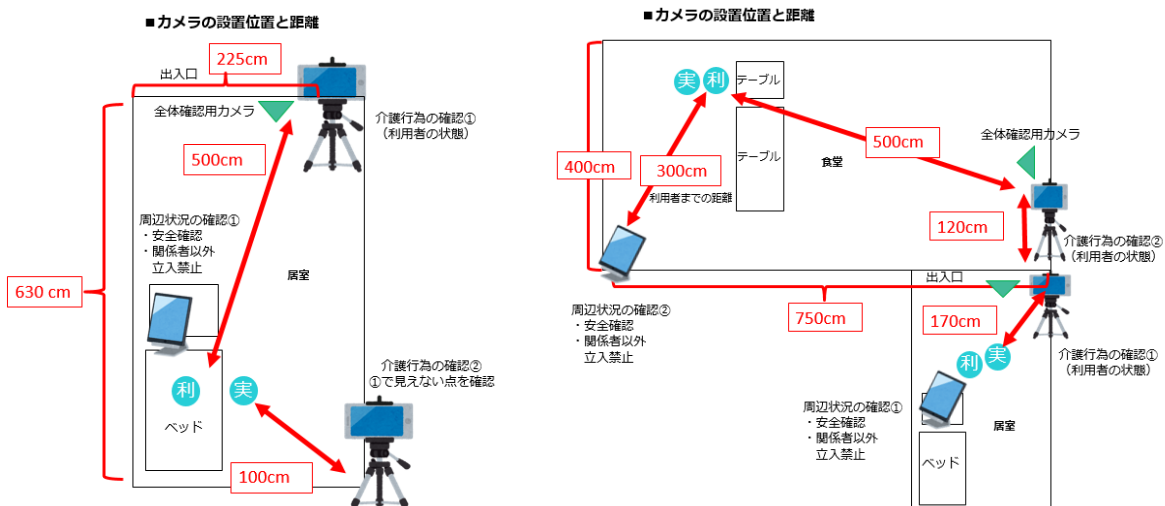
今回の検証結果では、試験評価者の試験監督者としての役割に照らして、カメラの配置位置や台数、撮影角度やアングル等死角ができないようにするための検証を行ったが、完全に不正行為を払拭することまでの確証結果までは得られなかった。試験会場を実習実施者としているため、会場の広さや机の配置等に基準を設けることで、ある程度の防止は可能であると考えられるが、全国で画一的な試験会場を準備することは難しい。「全方向を確認できるようカメラの台数を増やす」、「受検者の視線を追うことのできるカンニング検知機能を利用する」等によって、試験評価者の役割をある程度代替することは可能であるが、どちらも費用負担が大きくなることが課題である。

また、どのような方式であれ WEB にて試験を実施する場合については、試験会場のインターネット環境が大きく影響する。しかしながら、学科試験については、現在導入されている様々なオンライン試験等の検討により、数多くの受検者を同時に評価できる可能性や、受検者のインターネット環境に問題がなく、前述のとおり不正行為防止の対策をとることが可能であれば、試験評価者にとっても受検者にとっても負担が少ないことから、引き続き検討が適当であると考えられる。



## (2) 実技試験のオンライン評価結果と課題

今回の実技試験のオンライン評価の試行及び検証結果では、試験評価者が「試験の管理・監督者としての役割を果たすことができるか」、「Live 映像による評価が可能か」の視点で検証を行った。



検証結果をみると、視点カメラであっても定点カメラであっても、試験評価者自身の目線ではない以上、現在の評価項目・評価基準に基づき「実技試験」をオンラインで評価することには多くの課題があることが確認された。また、試験評価者は、「受検者の本人確認」、「注意事項の説明」、「質疑応答への対応」、「試験時間の管理」、「不正行為の防止」等、試験監督者としての重要な役割を担っているが、受検者や技能実習指導員とのやりとり、時間の計測はオンラインでも可能であるが、受検者や利用者にとって安全な環境下で試験を実施し、その過程の全てを管理することについては極めて困難であることが確認された。

特に、実技試験では、試験評価者はその場の状況を的確に判断し臨機応変に対応しなければならない。このため常に受検者や利用者、技能実習指導員のいる試験現場で、自身の立ち位置を判断し、見えにくい場面、気になった場面については、適宜、死角がないよう移動したり、関係者の行為や表情等を確認するなどしている。しかしながら、オンライン評価の場合、視点カメラ、定点カメラを用いても、試験評価者自身の判断や対応を同じように再現することができなかった。

また、試験評価者は、「評価基準」の評価に直接関係ない状況把握であっても、受検者の一連の介

助の中に危険が潜んでないか、利用者の状態の変化や負担の有無、周辺の別の利用者や職員の動き等、技能実習指導員と同様に周辺の安全を確認しながら試験を実施していることが確認された。こうした安全確認があるからこそ円滑に介助が実施され、連続して評価基準の確認ができるのである。そのため、映像から、こうした点についても確認できなければ、試験監督者としての役割を代替できているとは言い難いことが指摘された。

オンライン評価を行う場合、試験評価者がこれまで果たしていた役割を実習実施者に代替してもらわなければならない、今回の検証結果からも、機材の設置・調整準備、利用者に危険が及ばないよう機材の見守り、誘導案内等において、実習実施者側の負担が増えることが明らかとなった。これに加えて、利用者の生活リズムが変更されてしまうことや、待機時間等が発生することで、利用者への負担も大きくなることが指摘されており、オンライン評価は感染対策としての非接触での試験は実現できたとしても、試験監督としての安全確保という役割について、受検者や利用者等を危険にさらす可能性が高いことも指摘された。

Live 映像による評価では、カメラの準備が整い、試験評価者が見たい場面が映っても、利用者の表情、腕の拘縮具合、服やシーツのしわやたるみ等、「現認」では確認できることが、映像では確認できないことが明らかとなった。検討委員会では、照明、音声为天候や通信状態による影響を受けること、映像に映る者の服のしわ等の把握、撮影角度による姿勢等の把握、利用者の手指の動きや足底の接地状況等細かな点の確認が難しいこと等が指摘された。加えて、試験評価者自身が、映像では確認が得られず推測で判断してしまうのではないかとといった懸念等についても指摘された。

撮影機材やWEB 会議システムの精度は今後改善されるであろうが、試験評価者が実際にその現場に所在する際に感じ取る天候や気温、利用者や職員の動き、試験場面の周辺の空間認識や状況把握については、現状での機材だけでは困難であることが確認できた。

以上のことから、本検討委員会では、我が国における「介護職種」の専門性としての技能修得状況の評価として考えた場合、現在の評価項目・評価基準を変えない限り課題解決が困難であることが指摘された。

オンライン評価については、その難しさは確認されたものの、引き続き、試験の公平・公正性、適切な介護技能の評価という観点に留意しつつ、検討を継続する必要がある。現在の試験評価の仕組みを維持する場合であっても、近年の自然災害等の影響により公共交通機関が利用できない場合、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い実習実施者側が外部からの訪問等を制限する場合等、試験評価者が赴くことが出来ない場合の代替試験方法の検討は必要であると考えられる。

## 事業実施機関

一般社団法人シルバーサービス振興会

〒101-0032

東京都千代田区岩本町2丁目14番 イトーピア岩本町ANNE Xビル5階

TEL：03-3862-806



令和2年度生活困窮者就労準備支援事業費等補助金  
社会福祉推進事業

介護技能実習評価試験の効率的な実施に関する調査研究事業  
報 告 書

令和3年3月

一般社団法人シルバーサービス振興会

## 目次

<b>第1章 調査研究概要</b> .....	1
1. 事業の背景と目的.....	2
2. 事業実施体制.....	3
(1) 検討委員会.....	3
(2) 調査研究協力.....	3
3. 各種調査の実施概要.....	4
(1) 調査1：「試験にかかる諸手続きの効率化の検討及び検証」の概要.....	4
(2) 調査2：「オンライン評価の検討及び検証」の概要.....	6
<b>第2章 調査1：試験にかかる諸手続きの効率化の検討及び検証</b> .....	7
1. 試験にかかる諸手続きの効率化の検討の経緯.....	8
(1) 試験実施機関における試験にかかる諸手続きの分析と課題抽出.....	8
2. アンケート調査について.....	13
(1) アンケート調査票の設計.....	13
(2) アンケート結果（監理団体票）.....	15
(3) アンケート結果（調整窓口担当者票）.....	20
(4) 課題仮説に対する考察.....	26
3. アンケート調査結果を踏まえた試験にかかる諸手続きの効率化の検討及び検証結果..	29
(1) 監理団体向け試行版システムの検討.....	29
(2) 調整窓口担当者向け試行版システムの検討.....	34
(3) 業務工程チェックリストの検討.....	37
(4) 試験日時調整方法のモデル例提示の検討.....	41
(5) 受検手続きにおけるその他の課題.....	42
(6) 試験にかかる諸手続きの効率化に関する検討及び検証結果のまとめ.....	43
<b>第3章 調査2：オンライン評価の検討及び検証</b> .....	47
1. 検討の経緯.....	48
(1) オンライン評価の考え方について.....	48
(2) オンライン評価の検討.....	53
2. 検証内容.....	56
(1) 検証の実施範囲.....	56
(2) 検証項目.....	56
(3) 検証方法.....	57
3. 検証結果.....	61
(1) 検証① 試験評価者の現認の際の視点検証.....	61
(2) 検証② Live 映像による評価の視点検証（学科試験・判断等試験）.....	68

(3) 検証② Live 映像による評価の視点検証（仰臥位から側臥位の介助） .....	74
(4) 検証② Live 映像による評価の視点検証（車いすでの移動の介助） .....	76
(5) 検証③ 同じ介護行為の現認と映像評価による違いの検証 .....	81
4. 検証結果のまとめと課題 .....	82
(1) 学科試験、判断等試験のオンライン評価結果と課題 .....	82
(2) 実技試験のオンライン評価結果と課題 .....	84
(3) その他の課題 .....	87
<b>第4章 介護技能実習評価試験の効率的な実施について .....</b>	<b>89</b>
1. 介護技能実習評価試験の現状 .....	90
2. 手続き業務の効率化のための方策 .....	91
3. オンライン評価の課題 .....	93
(1) 「学科試験・判断等試験」におけるオンライン評価の試行と検証結果 .....	93
(2) 「実技試験」におけるオンライン評価の試行と検証結果 .....	94
(3) オンライン評価の検証結果（総括）について .....	95
4. 今後の展開 .....	97
<b>参考資料 .....</b>	<b>99</b>
1. アンケート調査票（監理団体） .....	100
2. アンケート調査票（調整窓口担当者） .....	112
3. 調査1：アンケート調査結果 .....	124
4. 調査1：ヒアリング個票 .....	143
(1) 監理団体 .....	143
(2) 調整窓口担当者（試験評価者所属法人） .....	155
5. 調査1：試行版システムの操作マニュアル .....	164
6. 調査1：業務工程チェックリスト .....	174