

2-4					
主題	外国人介護職員が安心して働ける職場づくり				
副題	外国人介護職員アンケートと日本人職員聞き取りから見えた認識のずれ				
キーワード 1	外国人介護職員	キーワード 2	職場内コミュニケーション	研究(実践)期間	12ヶ月

法人名	社福) 蓬莱会	事業所名	特別養護老人ホームケアプラザたま
発表者(職種)	中川めぐみ(介護職員)		
共同研究(実践)者	永井賀子(介護職員)		

電 話	042-313-7518	FAX	042-313-7524
-----	--------------	-----	--------------

事業所紹介	“高齢者総合ケアセンターケアプラザたま”は多摩市で特別養護老人ホーム(従来型・ユニット型)、ケアハウス(介護専用型)、短期入所施設(従来型・ユニット型)から構成される大型複合施設を運営している。施設のある永山地区は、多摩ニュータウン発祥の地で、周辺には公園や緑地が多く、閑静な住宅街に位置している。
-------	---

《1. 研究(実践)前の状況と課題》

介護人材の確保が困難となる中、当施設でも外国人介護職員の受入れが進み、日常業務に関わる機会が増えている。外国人介護職員との関わりが増える中で、日本人職員同士では通じていた抽象的な表現や経験に基づく言い回しの存在に気づかされるようになり、それらが業務の進め方や判断基準の共有に影響を及ぼしている可能性が見えてきた。これらは日本人職員同士では経験的に補われることがあるが、日本語を母語としない職員にとっては、具体的な行動に結びつきにくい場合がある。一方、日本人職員側にも、外国人介護職員の行動を「文化の違い」「日本語能力」「責任感の違い」として受け止める傾向があり、双方の認識にずれが生じている可能性があった。そこで、外国人介護職員へのアンケートと日本人職員への聞き取りを行い、施設側の前提や関わり方を見直す必要があった。

《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》

本実践の目的は、外国人介護職員を対象とした20項目アンケートと日本人職員への聞き取りを通じて、定着意向、質問しやすさ、日本語不安、指示への安心感、日本人職員側の認識や指導上の課題を把握し、職場づくりの改善点を明らかにすることである。

外国人介護職員の定着には処遇面だけでなく、職場で暗黙に共有されている知識、情報、期待を、日本人職員が具体的な指示、相談、確認に置き換えているかが関係していると考えた。

《3. 具体的な取り組みの内容》

当施設に勤務する外国人介護職員20名を対象に、無記名のアンケートを実施した。設問は、定着意向、仕事へのやりがい、職場の人間関係、相談しやすさ、日本語でのコミュニケーション不安、指示への安心感、日本の働くルールへの大変さ等の20項目とした。

あわせて、日本人職員6名に対し、質問内容を統一した半構造化聞き取りを実施した。聞き取り項目は、外国人介護職員への印象、指示や注意の伝わりにくさ、報告・連絡・相談で気になる点、指導上の難

し、効果的と考える支援方法等とした。外国人介護職員の回答は平均値を確認し、日本人職員の聞き取り内容は主な意見を分類して整理した。

《4. 取り組みの結果》

外国人介護職員へのアンケートでは、今の職場で長く働きたいと思う項目は平均 3.70 であった。分からないことを質問しやすい項目は平均 4.05、研修や教えてもらう機会がある項目は平均 4.20 であり、教育機会や質問環境はおおむね肯定的に受け止められていた。一方、日本語でのコミュニケーションに不安がある項目は平均 3.30、日本の働くルールに大変さを感じる項目は平均 3.60 であり、言語面や働き方の理解には課題が残ることが確認された。

日本人職員 6 名への聞き取りでは、外国人介護職員に対して「まじめ」「一生懸命」「素直」といった肯定的な印象が多く見られた。一方で、指示や注意が伝わっているか分かりにくい、言葉や漢字の理解に差がある、報告・連絡・相談の方法にばらつきがあるといった意見もあった。また、効果的な支援として、やさしい日本語で伝えること、重要なことはメモで渡すこと、身体を使って見せること、出身国の文化を学ぶことなどが挙げられた。

《5. 考察、まとめ》

本実践では外国人介護職員と日本人職員の間に能力差ではなく、業務上の前提に認識のずれがあることが示唆された。外国人介護職員は教育機会や質問のしやすさを評価する一方、日本語でのコミュニケーションや働くルールへの不安が残っていた。日本人職員側も肯定的に受け止めつつ、指示や報告が十分に伝わっているか分かりにくいと感じていた。

このずれは、日本人職員が用いる「いつも通り」「様子を見る」などの抽象的表現が、具体的な行動や判断基準として十分に共有されていないことが一因である。これらは日本人同士では経験や文脈で補われるが、外国人介護職員には判断の根拠が見えにくく誤った理解の要因となり得る。また、報告・連絡・相談のタイミングや方法も暗黙の了解に依存しており、認識の差を生みやすい状況にある。

したがって、支援の重点は外国人介護職員への指導だけでなく、日本人職員の指示・説明・確認の具体化に置く必要がある。業務手順や判断基準を明確に示し、やさしい日本語やメモ、見本の提示を活用しながら理解状況を確認することが重要であろう。さらに報告・連絡・相談の基準を共有し、同じ認識で行動できるようにすることも求められる。こうした取り組みは外国人介護職員に限らず、日本人職員にとっても業務理解や職員相互理解を深める機会となり、人材定着とケアの質の向上に寄与すると考えられる。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

なお、本研究実践発表を行うにあたり対象職員に口頭にて確認をし、本発表以外では使用しないこと、それにより不利益を被ることはないこと、個人が特定される形では公表しないことを説明し、回答をもって同意を得たこととした。

《7. 参考文献》

三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング株式会社（2020）『外国人介護職員の受入れと活躍支援に関するガイドブック 第 2 版』

小川美香（2020）外国人介護人材の「コミュニケーション力」再考——就労現場における共有知識・情報・期待を前提に—— 日本語教育 176 64-78

《8. 提案と発信》

外国人介護職員への支援は、日本人職員の関わり方の見直しでもある。やさしい日本語、メモの活用、理解確認、相談しやすい関係づくりが重要である。双方の声を基に、指示・説明・確認・相談対応の標準化を進める。これを人材定着策として提案したい。