

2-3					
主題	外国人介護職員の能力を最大限発揮できる環境作りによる業務改善の取り組み				
副題	外国人介護職員と日本人職員の相互理解を基盤とした業務改善研究				
キーワード 1	相互理解	キーワード 2	業務改善	研究(実践)期間	6ヶ月

法人名・事業所名	社福) 櫻灯会 特別養護老人ホームおぎくぼ紫苑				
発表者(職種)	澤井啓衣(介護副主任)				
共同研究(実践)者	鳥海純一(介護主任)、丸山歩(介護副主任)、呉屋翔太(介護副主任)、他				

電話	03-6915-1593	FAX	03-6915-1594
----	--------------	-----	--------------

事業所紹介	2016 年開設のユニット型特別養護老人ホームです。ご利用者様の意思を尊重し有する能力に応じ、入居後も入居前と変わらない生活が続けられるよう支援し、地域やご家族とのつながりを大切に心のこもった介護と施設サービスをご提供しています。法人では 8 事業所を展開し様々なサービスを提供しています。
-------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

《1. 研究(実践)前の状況と課題》

本施設は利用者満足度向上を目指し介護職員の人材育成に力を入れている。しかし年々日本人職員の採用が難しくなり、2018 年より外国人介護職員を採用、育成している。また、2020 年より技能実習生や特定技能外国人の採用も始め、現在 3 か国 14 名の外国人職員(介護補助職員を加えると 4 か国 23 名)が在籍しており、今後も増える見通しである。外国人職員は日本語能力が不十分な点や、文化・価値観の違いがあり、日本人職員がどのように指導したらよいか試行錯誤していた。根本的な問題点として、外国人であるがゆえの言葉、文化の違いが大きな障壁であることが明らかになってきた。それを放置した状態で介護技術のみ教えても、双方ともフラストレーションが溜まり、結果が出ないまま負担のみが増す状況が明らかになった。そこで外国人職員の育成において客観的かつ合理的な指導方法を確立するため「評価項目」と「業務到達点」を明確化し評価レベルを可視化することで、外国人・日本人職員双方に理解可能な目標を設定し、結果として実務レベル可能なプログラムを作成することとした。

《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》

業務到達点を明確化及び共有化し教育を徹底することにより、外国人・日本人職員双方の業務意欲が向上し、外国人職員が一人で実用上問題なく夜勤業務を任せられることができるという仮説を設定した。副次的効果の第 1 として、日本人職員から外国人職員への業務シフトが行われ、日本人職員の業務時間を利用者サービスの質の向上へ充てることができる。また指導方法の検討、業務内容を見直すことにより、外国人職員が夜勤業務を担当できるようになり、経済的効果も含んだ外国人職員のモチベーションアップに繋ぐことができる(副次的効果 2)。さらに外国人・日本人職員の相互理解を深め、法人職員として一体感をもって業務を遂行できる(副次的効果 3)。

《3. 具体的な取り組みの内容》

外国人職員を 3 段階で評価、上から M「マスター」介護福祉士レベル、T「トレーニング」指示通り

業務遂行できるレベル、B「ベーシック」就業に必要な基本規則を遵守できるレベル。法人内では外国人職員に対し夜勤業務に従事できるレベルを目指したいとの声があった。そこで T レベル到達「夜勤を含む全シフト勤務可能」を目標に本実践に取り組むこととした。

Step1, B レベル評価表を作成、評価項目は業務に従事する前段階として規則の順守、対人対応、整理整頓、業務にあたる準備、など介護職員としての基本マナー 19 項目である。

Step2, T レベル評価表を作成、評価は 10 項目で介護業務全般、夜勤業務に必要な対応力など。B レベルと認定された外国人 22 名中、11 名が T レベル受講を希望し、育成を始めた。達成すべき効果を明示しつつ、そこに達成するのに問題となっている障害を抽出、問題の本質を個々に検討しながら話し合いにより解決していくこととした。

Step3, 当施設のフィリピン人介護福祉士（M レベル外国人介護職員）の意見を聞き、報告すべき状態リスト 30 項目を設定し、それを基に業務マニュアルを作成、受講者に合わせて 3 か国語に翻訳し活用した。T レベル講習では上記 10 項目をクリアするために、報告すべき 30 項目が確実に実践できるよう講義・自己学習・OJT など様々な場面で教育を行った。

Step4, 外国人介護職員の夜勤時は、原則 1 ユニット 1 人での勤務を目指すため、報告すべき事案があれば他ユニットの日本人職員に報告し、指示を受けることが必要である。そのため、他ユニットの日本人職員に外国人介護職員との協働を理解してもらうよう意識改革を行った。外国人は日本語能力が低いという偏見を排除し一緒に働く仲間という意識を植え付けた。

《4. 取り組みの結果》

結果として 11 名中 4 名が T レベルに合格。指導職員より聞き取りを行った結果、合格した 4 名は夜勤業務を任せられることができるレベルに達したと評価された。その他、日本人職員にも業務取組意識に変化があった。外国人職員一人では不安で夜勤業務を任せることができないとの固定観念が崩れ、外国人介護職員とともに担当ユニットは当然、他ユニットの情報も得て、ユニット間でお互いヘルプし合えるようにしたいとの声があがり閉塞的なユニットケア打破の意識にも繋がった。また M レベル到達者育成の為、緊急時対応シミュレーションや一斉コール等の仕組みを整備し受講プログラムを作成した。一方、日本人職員が外国人職員に求めることが想定以上に大きくなり、双方の精神的負担になるケースも発生した。

《5. 考察、まとめ》

業務到達点を明確化・共有化することで、外国人介護職員、日本人職員共に同じ目標意識を持ち利用者サービスに取り組むことができた。外国人介護職員に信頼をもって依頼できる業務が明確になり、日本人職員が指導に費やしていた時間を利用者満足度の向上、施設サービスの質の向上など本来の業務に時間を割くことができるようになった。今後は他ユニット施設に展開し、外国人介護職員の育成と業務改善につなげていきたい。一方で、日本人職員による外国人介護職員への過度な期待、複雑すぎる業務指示などへの是正が必要であると考えられる。

《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、ご本人(ご家族)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》

介護の日本語テキスト https://www.jaccw.or.jp/wp-content/uploads/2020/09/kaigono_nihongo_multi_201901.pdf

《8. 提案と発信》

本取り組みはユニット型特養の外国人職員を対象としたが、今後は様々なサービス形態に従事している外国人職員への指導方法も展開し、業務改善に繋がる取り組みを展開したい。