

8-7					
主題		特定技能外国人職員の職場適応過程における諸課題			
副題		OJT 担当者と特定技能職員の認識差異に基づく職場適応課題と具体的な対応策			
キーワード 1	特定技能外国人	キーワード 2	職場適応	研究(実践)期間	2ヶ月

法人名	社福) 蓬莱会	事業所名	高齢者総合ケアセンターケアプラザたま		
発表者(職種)	香山英司(副施設長)、中川めぐみ(介護主任)				
共同研究(実践)者					

電話	042-313-7518	FAX	042-313-7524		
----	--------------	-----	--------------	--	--

事業所紹介	<p>“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。</p>
-------	--

<p>《1. 研究(実践)前の状況と課題》</p> <p>当施設では多数の特定技能介護の外国人が介護職員として従事している。当初の採用目的は介護職員配置数を満たすことであったが、現在では施設の貴重な人財として活躍することを意図し、日々OJT(施設で行われる教育・訓練)を実施している。従来の特定技能介護職員(以下、特定技能職員と略)の配置は人員数確保が主であり配属後はOJTの他、集合形式で1カ月に1度の日本語教育研修を実施している。一方で業務遂行力等の力量向上については、主にOJTを担当する日本人介護職員(以下、OJT担当職員と略)の力量・熱量に依存する属人的な業務となっていた。当施設では特定技能外国人職員を採用し、OJTを通じた教育を実施してきたが、属人的な教育体制が原因で一貫性の欠如や経営リスクの顕在化が懸念される状況である。</p> <p>先行研究・調査においては、人材育成の視座から「マニュアル」「育成計画」「振り返りシート」の作成・精緻化とPDCAサイクルを回すことの重要性、ならびに暗黙知を形式知化することの重要性が指摘されているところであるが、当施設は課題意識を有するものの端緒についた段階である。</p> <p>《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》</p> <p>本研究は特定技能職員とOJT担当職員に対して業務遂行評価シート(質問紙)を作成し、認識ギャップについて統計的に処理し、外国人介護職員教育の課題を明らかにすることである。研究仮説として、暗黙知となり形式知化し難いノンバーバル・コミュニケーション、状況対応能力について課題が多いものと推定され、統計結果をもとにその対策を講じるものとする。</p> <p>《3. 具体的な取り組みの内容》</p> <p>任意に作成した質問紙(全30問)による調査を2024年12月に実施した(N=39)。回答は無記名とし、リッカート尺度に基づきスコア化した(4件法)。質問は特定技能職員には自己評価をするものであり、OJT担当職員は担当する特定技能職員の評価をする形式をとった。回答者属性は特定技能職員13名。日本人職員は日常的に特定技能職員のOJT担当職員25名である(N=38)。特定技能職員13名は2022年12月に就労開始の3名、2023年10月に就労開始の6名、2024年10月に就労開始の4名で構成。13名はすべてミャンマー国籍である。特定技能職員に</p>
--

は日本語による質問にルビを振ることのほか、ミャンマー語への機械翻訳（google 翻訳、Lingvanex）を追記して質問への理解を促した。

《4. 取り組みの結果》

1. t 検定の結果、有意差のある設問が確認され、特定技能職員と OJT 担当者間で認識の違いが明確となった。
2. 因子分析の結果、主要な 3 因子が抽出された。それぞれの因子は以下の通りである：因子 1 は安全管理と正確性、因子 2 は利用者中心のケア、因子 3 は柔軟性と指示を仰ぐ能力と特定された。
3. クラスタ分析により、3 つの回答傾向が明確化された：
 - クラスタ 0：OJT 担当者に特化（安全管理が高スコア）
 - クラスタ 1：両者混在（全因子が低スコア）
 - クラスタ 2：両者混在（利用者中心のケアが高スコア）
4. 回帰分析では、OJT 担当者の経験年数が増加するほど安全管理へのスコアが低下する傾向が見られた。
5. 質問紙の信頼性分析では Cronbach の α 係数は 1.0 であった。

《5. 考察、まとめ》

当初は特定技能職員の育成プログラムの弱点の発見とその対応策の構築に重きを置いていたが、実際には OJT 担当職員においても教え方、評価の方法といった側面での支援プログラムの策定が欠かれないことが明らかになった。調査対象とした、①いずれの職員とも経験の浅い段階では職場や業務に対する理想や期待が反映された肯定的な回答が多いこと、②業歴の経過に伴い介護現場の現実や課題を深く理解し、利用者やチームに対する対応力が向上する一方、安全性や業務効率への意識が現実的になる結果が得られた。

キャリア育成手法の現場実践による調査研究で QMS の外国人介護人材育成システムへの実装化は、本研究と対比すると演繹的アプローチととらえることが可能である。この場合、網羅性は有するものの冗長化しやすく組織的に取り組まなければならないポイントも指摘しておきたい。他方、本研究は帰納的アプローチであり、シンプルに現象をとらえることについては優れるものの、重要なポイント、隠されたポイントが逸脱する可能性が拭い切れない。

今後、実施するプログラムは以下の 3 点を柱として設計し実施していく。

1. 視覚的マニュアルの作成（チェックリスト形式、イラスト・写真入りガイド）
2. 評価者研修の実施と標準化
3. 特定技能職員の半年ごとの進捗モニタリングと PDCA サイクルの実施。これらのプログラムは 2025 年 3 月までにパイロット導入し、2025 年度以降施設内で全面展開していく。

最後に、本報告では当施設では育成プログラム作成のための中間報告として、特定技能職員の人材育成上の課題を明らかにした。この手法は簡易的な評価ツールとして活用可能性があり、他施設、規模の異なる環境でも適用可能になるものであろう。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

なお、本研究発表を行うにあたり、職員には研究主旨を説明の上、調査の結果については、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。

《7. 参考文献》

- 一般社団法人グローバルカイゴ検定協会「外国人介護人材キャリア育成手法の現場実践による効果性に関する調査研究事業」令和 6 年 3 月

《8. 提案と発信》

事業所の規模によって育成プログラムの演繹的アプローチ、帰納的アプローチを使い分けることが現実的であることを指摘しておきたい。