

8-1					
主 題		外国人職員との協働について			
副 題		外国人職員が活躍できる環境づくりを目指して			
キーワード 1	外国人職員	キーワード 2	働きやすい環境	研究(実践)期間	20 ヶ月

法人名	社福) 賛育会	事業所名	マイホーム新川
発表者(職種)	田中怜菜(介護主任)、ヤンソクニサイ(介護職員)		
共同研究(実践)者	小倉絵美里(介護係長)、崔亜星(看護師)、上田勉(生活部長)、他		

電 話	03-3552-5670	FAX	03-3552-5636
-----	--------------	-----	--------------

事業所紹介	マイホーム新川は、中央区から委託を受け 1995 年にオープンした、公設民営の多床室従来型の特別養護老人ホームです。区立施設として重度の方や医療依存度の高い方も受け入れる事ができるように、常勤医師を配置し、夜間も看護師が常駐する体制を取っています。利用者、家族や地域の方と共に、施設や地域で暮らす高齢者が、住み慣れた地域の中で一人一人のご希望に沿った生活を続けることができるようサービスを提供しています。
-------	--

《1. 研究(実践)前の状況と課題》

当施設では、現在 13 名の外国人職員が働いている。出身国は 6 か国（カンボジア、ネパール、ベトナム、中国、インドネシア、バングラデシュ）在留資格は医療、介護、特定活動 4 6 号、特定技能一号、人文・国際、留学生と様々であり、言語習得レベルも N1～N4 と開きがある。

今後さらに少子高齢化が加速し、介護職員の確保が困難になることが予想される。第 9 期介護保険事業計画においても、外国人財の受け入れ環境整備などの取り組みを総合的に実施することが求められている。当施設においても、職員の確保と育成を重点目標に掲げ、外国人職員を積極的に受け入れている。外国人職員を指導するにあたり、実際は理解できていないが「わかった」と返答あり、内容が伝わっていない。文化の違い、認識の違いが生じた。一般的な OJT シートでの指導より、個々に合わせた育成システムの構築が必要と考えて、試行錯誤の上、さまざまな取り組みを実施している。

《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》

当施設では、法人の理念である隣人愛の実践として、共感や協同を通じて、多様な連携の輪を広げることとを 3 か年計画に掲げている。外国人職員の受け入れも積極的に行っている当初は、課題そのものも明確ではなかったが、その中でも特に問題と考えた以下の課題を中心に、取り組みを実施した。

1 目的

- ・外国人職員の言語習得能力を上げることや、システムを活用すること等で言語の問題を解決し、日本人同様の仕事を担えるようになる。
- ・チームの一員として、相手を尊重し、お互いの文化を理解する（ダイバーシティの理解）
- ・日本人職員の採用が困難な中外国人職員が活躍できる職場を作り、継続的に優秀な人材を確保する。

〈課題〉

相互理解の問題（日本人職員も外国人職員への理解が不足している。）、申し送りや言葉の理解の問題

（内容が十分に伝わらない。日本人職員と同様の業務を担えない。）、業務や指導の問題（日々の業務の中で十分な指導ができない。研修等にフォローが必要。）、休暇や希望休の問題（ラマダンや春節等国により希望休が集中する。また、定期的に長期休暇の申請がある。）、生活面の問題（外国人の生活への不安や生活への援助が施設職員だけでは行き届かない。）

2 仮説

- ・日本人職員も、それぞれの国や文化について知る必要があるのではないか
- ・それぞれ習得言語や日本語習得レベルが異なり、個々の段階にあった個別教育を行うことで効率的に指導できるのではないか。情報ツール（写真や動画マニュアル等）が有効ではない外国人職員への支援方法について、経験がある大学の先生や支援機関と連携を強化することが効果的と考えた。
- ・外国人職員はリーダー業務や夜勤業務、記録業務等は担えないと思っていたが、システムを整備することや役割を見直すことで十分戦力として活用できるのではないか。

《3. 具体的な取り組みの内容》

- ・個別に日本語教室に参加できるようフォロー。日本語教室の先生との課題共有。
- ・ダイバーシティ研修、個別面接や外国人ミーティング、留学生ミーティングの開催。
- ・住宅の確保や生活面の支援を実施。オープンハウスや地域でのお祭りなどの行事に参加。
- ・多言語対応のシステム導入や外国人用の個別の OJT マニュアル作成
- ・夜勤業務に入る職員に対して、記録など対応が難しい業務へのフォロー

《4. 取り組みの結果》

- ・日本人職員の意識の変化がみられている。より主体的に支援していきたいと職員の中には、日本語教師試験受験した者もいた。
- ・言語習得のため、法人や日本語教師の方々の協力をいただきながら、日本語教室の参加を推進した結果、新たなコミュニティが構築でき、外国人職員の孤独解消にもつながっている。
- ・言語が十分に理解できなくても、申し送りや記録業務が遂行できるよう、翻訳機能や AI 機能、音声入力等を活用した記録システムを導入したことで施設全体の生産性の向上に向けて期待できる。
- ・ただ、ルビをふることや、子供でも理解できるわかりやすい言葉を使用すること、動画を活用することは比較的全体に有効な対策であった。

《5. 考察、まとめ》

外国人職員に、積極的に地域活動に参加してもらうことで、地域活動も広がりを見せている。また、出身国を理解する活動を通じて、日本人職員も相手の文化を理解し、協力する意識が高まった。外国人職員は、変則勤務含め、多くの時間を就労したい希望があり、主に子育て世代の勤務できない時間を埋めてくれており、想定した以上の相乗効果も見られている。

《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》

高齢社会白書（内閣府）、第9期介護保険事業計画（厚生労働省）

《8. 提案と発信》

外国人職員への受け入れ体制や指導方法の構築をしつつ、日本人職員と外国人職員双方の理解を深め、働きやすい環境づくりが大切であると考えます。