

口演 | 人材

■ 2025年11月27日(木) 13:00 ~ 14:00 皿 第5会場 (海峡メッセ下関 8F 801会議室)

[O-P201] 人材 1

座長：相川 裕之 (介護老人保健施設あいあい・山口)

13:00 ~ 13:08

[27-O-P201-01]

外国人職員と取り組んだ3年間を振り返って

奈良県 ○蓬澤 幸歩, 亀田 祐央 (奈良ベテルホーム)

13:08 ~ 13:16

[27-O-P201-02]

外国籍職員の育成について

日本語の会話に自信がもてる

愛知県 ○柴田 紗希, 岩田 誠 (介護老人保健施設フラワーコート江南)

13:16 ~ 13:24

[27-O-P201-03]

高齢者施設看護師に対する目標管理の導入・実施の効果

新潟県 ○小田 祐子¹ (1.介護老人保健施設 千歳園, 2.介護老人保健施設 千歳園, 3.介護老人保健施設 千歳園)

13:24 ~ 13:32

[27-O-P201-04]

標準予防策定着に向けた委員会主導型教育の効果と課題

メンバー育成におけるTTM活用の可能性

宮崎県 ○小森 順子 (介護老人保健施設並木の里)

13:32 ~ 13:40

[27-O-P201-05]

施設内勉強会の解像度向上への取り組み

YouTubeやeラーニングの活用

神奈川県 ○山本 孝志, 成田 勝 (医療法人徳洲会 茅ヶ崎浜之郷)

13:40 ~ 13:48

[27-O-P201-06]

外国人技能実習生受け入れでの教育の振り返り

京都府 ○田原 寛子, 土谷 幸絵 (介護老人保健施設「がくさい」)

13:48 ~ 13:56

[27-O-P201-07]

「やさしい日本語」で日本人と外国人の壁を打破

茨城県 ○本澤 好美, 阿部 莉奈 (介護老人保健施設 セントラルゆうあい)

口演 | 人材

2025年11月27日(木) 13:00 ~ 14:00 第5会場 (海峡メッセ下関 8F 801会議室)

[O-P201] 人材1

座長：相川 裕之 (介護老人保健施設あいあい・山口)

13:00 ~ 13:08

[27-O-P201-01] 外国人職員と取り組んだ3年間を振り返って

奈良県 ○蓬澤 幸歩, 亀田 祐央 (奈良ベテルホーム)

【はじめに】2年間アルバイトとして働いていた外国人留学生が、正職員として採用された。初年度は働く環境に慣れてもらうことを目標に関わり、2年目は利用者とのコミュニケーションに焦点をおいた。しかし、正職員となり新たに始まった業務やその指導に対して外国人職員も職員側も情報伝達が上手く行えているのか不安を抱いていると感じた。そこで、互いに仕事に必要な情報が正確に伝達でき、外国人職員が特に不安を感じている「書く」ことに焦点を当て、取り組んだ内容をここに報告する。

【目的】正職員になり増えた業務に対しての双方の不安点を共有し、軽減する。また、昨年度の課題として挙げられた多職種との関わりを持ち自立して働けることを目指す。

【方法】対象者 職員：19名 外国人職員：4名(同敷地内の有料老人ホーム含む) 期間 2024年5月~2025年6月方法：「職員アンケート、インタビュー」「カンファレンスの議事録作成」「担当利用者の受け持ち」「電話対応」・倫理的配慮として、個人が特定されないように配慮した

【結果】これまでの関わりから、聞いた内容を正確に伝達できているか不安で積極的な発信が苦手、また、その内容を上手く文字にすることが苦手だと分かった。そこで、記録の時間や議事録の内容を振り返る時間を設けフォローできる体制を整えたことで、書くことへの不安が軽減された。また、担当利用者を受け持つことで利用者を取り巻く多職種の関わりを知るきっかけとなり、昨年課題だった多職種を含めたフロア全体で支援することに取り組めた。

【考察】正職員になり議事録を作成する機会が増えたことでアルバイト時代には感じなかった日本語に対する不安が明確になった。日本人に指導するのは違い、外国人に指導する際は言語の捉え方や伝わり方が異なるということを理解しそれに合わせた対応が必要になる。また担当利用者を受け持つことで多職種との関わりも増え、多職種の繋がりや自分の考えを持ってケアに活かすきっかけになると考える。また、外国人職員同士の交流の機会が少ないことで悩みを打ち明けにくい環境であることも不安を感じる原因の一つなのかもしれないと考える。

【結論】議事録や記録については、引き続き職員間でフォローし取り組んでいく必要がある。できることを活かせるよう見守りや排泄介助などの固定された業務だけではなく、配薬時の利用者の名前が理解できるように、利用者名簿の作成など柔軟な対応が大切だと感じた。今後は、今まで以上に家族との関りも増えニーズを生かしたケアが必要になる。私達は外国人だからと指導方法を勝手に決めてしまうことが多くあるが、一人ひとりの明確な目標を把握し、職員間で共有できるようにする必要がある。そして、意見交換しやすくお互いに学べる関係を気付いていきたいと思う。

口演 | 人材

2025年11月27日(木) 13:00 ~ 14:00 第5会場 (海峡メッセ下関 8F 801会議室)

[O-P201] 人材 1

座長：相川 裕之 (介護老人保健施設あいあい・山口)

13:08 ~ 13:16

[27-O-P201-02] 外国籍職員の育成について

日本語の会話に自信がもてる

愛知県 ○柴田 紗希, 岩田 誠 (介護老人保健施設フラワーコート江南)

【はじめに】外国籍職員の育成について前回の老健大会の発表を聞き、自施設でも外国籍職員の育成について必要であると感じた。具体的には、他施設ではユニットリーダーになる外国籍職員もいるが、自施設では外国籍職員を受け入れているがユニットリーダーを担当している職員はいない。ご家族への電話連絡も行えていない職員もおり、介護職員に必要な能力を身に付けてもらえるよう、外国籍職員へかかわった取り組みについて報告します。【対象／方法】現在、外国籍職員が15名所属しており、EPA職員が9名、特定技能が6名いる。その中のご家族への電話連絡ができる職員が1名のみであった。電話連絡は、相手の表情を見ることができないことと、しっかりとヒアリングができないと、会話を行うことが難しいため、電話連絡を苦手としている職員が多かった。そこで2025年12月までを目標として各フロアの外国籍職員1名(計5名)、を対象に、電話対応(最近のご利用者の状態報告・事故報告・物品依頼)が行えるようにすることを目標とした。【事例／経過】今まで外国籍職員の電話対応に対しては、本人たちの不安な気持ちを汲み、積極的に教育が進められていない現状があった。今年度は、外国籍職員の中で3名の職員が介護福祉士の資格を取得することができたため、次は日本語の能力を上げてもらうことを目標とした。外国籍の職員のうちコミュニケーションの能力が高い人(日本語検定N2)や、介護福祉士の資格を取得した職員など各フロア1名(計5名)の対象者を選定した。施設では、電話連絡の対応マニュアルがあり、そのマニュアル用いて各フロアで本人とユニットリーダーが月1回電話対応練習の時間を設け、施設の内線で電話に積極的に出ることとした。少しずつ施設内でのカンファレンスや退所判定にも参加し、多くの職員の前で発言することで本人たちの自信に繋がるようにしていった。【結果】外国籍職員の電話対応については、各職員の不安は大きく現在も進行形で教育を行っている。不安な気持ちとして「施設の職員はゆっくり話してくれるが、ご家族だと早口で聞き取りにくい事があるため不安だ」。また、「将来的にユニットリーダーになりたいと思っているが、ご家族とのやり取りが今以上に必要であるので不安がある」と言う職員がいた。今後も施設内での電話練習を行い、不安が少しでも軽減するように努めていく。【考察】今まで外国籍職員の育成が進まなかった理由として外国籍職員の不安な気持ちを尊重しすぎて勧められなかった現状がある。今後は外国籍職員と不安な気持ちを解消しながら電話連絡の対応を進めていく。各フロアのリーダーには外国籍職員の育成に対して毎月のリーダー会議で進捗状況を把握し目標を達成できるようにする。【まとめ】今回、5名の外国籍職員の教育を行い少しずつではあるが電話連絡の対応ができるように指導をしている。その中の1名はリーダー養成研修に参加しリーダーを目指してくれている。外国籍職員の不安を軽減させ、日本人と同じように業務を行うことでフロア職員の業務が平等になり、離職防止にも繋がると感じたため継続して育成を行っていく。

口演 | 人材

2025年11月27日(木) 13:00 ~ 14:00 第5会場 (海峡メッセ下関 8F 801会議室)

[O-P201] 人材 1

座長：相川 裕之 (介護老人保健施設あいあい・山口)

13:16 ~ 13:24

[27-O-P201-03] 高齢者施設看護師に対する目標管理の導入・実施の効果新潟県 ○小田 祐子¹ (1.介護老人保健施設 千歳園, 2.介護老人保健施設 千歳園, 3.介護老人保健施設 千歳園)**【はじめに】**

目標管理制度 (以下目標管理) は、ドラッカーが提示した組織のマネジメント手法であり、「組織の目標と個人の目標を一致させ、個人を動機づけながら組織の力を最大限に発揮していくための手法」と定義される¹⁾。日本では、日本医療機能評価機構が評価項目に「看護部の目標管理が行われている」を盛り込んだ影響もあり、1999年以降、自律型看護職員の育成や組織活性化のマネジメントツールとして導入する医療機関が増加した。高橋 (2010)²⁾ 松下 (2015)³⁾ らの先行研究でも目標管理導入による成果や職務満足度につながる報告がされている。そこで、当園の看護部でも令和5年から目標管理を導入・実施した。

【目的】

当園の看護部が導入・実施した目標管理が、看護師にどのような効果をもたらしたか調査する。

【方法】

期間 1期目 令和5年4月から令和6年3月 2期目 令和6年4月から令和7年3月

対象 当園に勤務している看護師10名中、2年間継続して目標管理を実施した6名

方法 目標管理実施前後に、専門職としての自律性について14項目、職務満足度について11項目のアンケートを実施し、アンケートの点数の増減を調査する。

【結果】**目標管理実施内容**

- ・1期目開始前に、看護師長が看護師全員に資料を用い、個別に目標管理を導入する目的、方法を説明した。
- ・施設独自の目標管理シートを作成し、看護師に記入してもらった。そのシートを用いて1期目、2期目とも6月に1回目の面談、2期目は10月、3期目は3月に実施した。面談時間は一人当たり平均20分程度であった。2期目3回目の面談時に、目標管理を経験してどうだったか聞き取りを行った。
- ・目標設定に不慣れな職員には、自分のやりたいこと、目指す姿を話してもらい、会話の中から本人に気が付いてもらった
- ・職場での役割について説明した。
- ・目標が達成した職員、未達成でも行動変容がみられた職員を称賛した。
- ・自己目標の内容は、担当利用者に関すること、部会 (委員会) での自分の役割について、リスク管理などが多く、他に自己研鑽に関する内容もあった。
- ・前職での目標管理の経験者は6名中3名、未経験者は3名。
- ・1期目に個人目標を達成したのは6名中4名 2期目に達成したのは6名中3名。

アンケートの結果**(専門職としての自律性)**

・看護師全体でアンケート項目14項目中12項目が実施後の点数が増加した。・個人では実施後のアンケート点数が増加したのは3名。うち未経験者は2名で2名とも他の看護師より点数の伸びが良かった。・実施前後でアンケートの点数に変化がなかったのは3名。うち2名は経験者だった。

(職務満足度)

©2025 公益社団法人 全国老人保健施設協会

・看護師全体でアンケート項目11項目中6項目が実施後の点数が増加した。・実施後のアンケート点数が増加したのは4名。うち未経験者は3名。・実施前後でアンケートの点数に変化がなかったのは2名。2名とも経験者だった。・個人目標の達成度合いとアンケート結果に関連は見られなかった。

聞き取りの結果

・漫然と仕事をすることが無くなった・自ら行動して目標が達成すると達成感がある。達成感があると次への意欲が出る・期待されていることやプラスの評価をもらうとやる気が出てきた・シートに記入し、文字にすることで意識して仕事できた・自分のやりたいことをうまく文章にできなかったが、アドバイスをもらい目標が明確になった・何となく仕事をするとか、与えられた仕事をする感じではなく自ら動いて仕事をしていた・前職でもやっていたので変化はなかった・働く意欲につながった・結果的には目標を挙げることができたが、一人で考えている時は難しいと思った

【考察】

アンケート結果から、看護師全体で「専門職としての自律性」の項目が向上しており、特に未経験者でその伸びが大きかった。これは、目標管理を通じて自身の役割や目標が明確になり、能動的に業務に取り組む意識が高まったことを示唆している。「職務満足度」に関しても、看護師全体で改善が見られ、ここでも未経験者が効果を実感している傾向が見られた。「期待されていることやプラスの評価をもらうとやる気が出てきた」「日々のモチベーションを保つのに有効だった」といった声は、目標管理が職務に対するポジティブな感情を生む事に貢献したといえる。一方で、経験者の中には、実施前後でアンケート点数に変化が見られなかった職員がいた。これは、「前職でもやっていたので変化はなかった」という声のように、既に自律性や職務満足度がある程度高い水準にあり、新たな刺激が少なかったと考えられる。運用と導入は、個別の導入説明と継続的な面談が目標管理の効果を高めたと考えられる。特に、目標設定に不慣れな職員に対して、自分のやりたいこと、目指す姿を話してもらうなど個別のアドバイスが有効であった。また、目標が達成した職員、未達成でも行動変容がみられた職員を称賛したことは、達成感や次への意欲に繋がり、定期的なフィードバックと承認が、職員のモチベーション維持に寄与していると推察される。以上のことから当園で実施した目標管理は、看護師の自律性、職務満足に影響を与え、効果があったと考えられる。

【終わりに】

現在、当園では看護部の効果を受けて今年度から施設全体で目標管理に取り組み始めた。今後は、目標管理が組織全体の目標達成にどのように貢献しているかをより詳細に分析して行きたいと考える。

引用・参考文献

- 1)F. Drucker (1974) /野田一夫,村上恒夫監(1993)マネジメント-課題・責任・実践(上)(下)
- 2)高橋澄子、平井さよ子、飯島佐知子、賀沢屋貴 (2010) 病院看護組織での目標管理の導入による効果を明らかにする.日本看護管理学会誌、14(2).49-58
- 3) 松下由美子、田中彰子、吉田文子、竹中久美子、杉本君代、雨宮久子、山本寛 (2015) 病院看護部門における目標管理制度の取り組みの実態.山梨県立看護学部研究ジャーナルVol.1.29-35

口演 | 人材

2025年11月27日(木) 13:00 ~ 14:00 第5会場 (海峡メッセ下関 8F 801会議室)

[O-P201] 人材1

座長：相川 裕之 (介護老人保健施設あいあい・山口)

13:24 ~ 13:32

**[27-O-P201-04] 標準予防策定着に向けた委員会主導型教育の効果と課題
メンバー育成におけるTTM活用の可能性**

宮崎県 ○小森 順子 (介護老人保健施設並木の里)

【はじめに】

標準予防策は感染対策の基本であり、日常業務における習慣化が求められる。当施設では年2回の法定研修を実施し、2024年5月の参加率は100%であった。しかし、同年7月に入所部で新型コロナウイルス感染症のクラスターが発生し、研修のみでは標準予防策の定着が不十分であることが明らかとなった。そこで、感染対策委員会メンバー（以下、メンバー）が主体となり、現場での実践を強化するため、入所者に関わる全職員を対象とした個別指導を導入し、一定の成果が得られたため、ここに報告する。

【目的】

個別指導の実施過程において、感染対策委員会メンバーの成長と役割変化に焦点を当て、今後の課題を明らかにする。

【方法】

対象は入所者に関わる全職員約50名。メンバー8名のうち、事前指導を受け一定基準に達した5名が指導者を担当した。指導内容は「手指衛生」と「個人防護具（PPE）の着脱」であり、標準予防策の知識定着を確認する質問を合わせ、1人あたり約15分の実技確認とマニュアルを用いた修正指導を実施した。指導確認項目はチェックリストを用いて標準化し、2024年9月に第1回、2025年1月に第2回を実施した。進捗は毎月の委員会で共有し、未指導者の調整を行うこととした。4月に委員会再編が実施され、指導者減少と前年度の課題を踏まえ、相談員を指導者に追加する体制の改善を行った。2025年5月に第3回を実施した。

メンバーの変化を把握するため、会議記録や発言傾向を振り返り、発言内容、提案内容、学習意欲に関する発言を抽出した。

【結果】

個別指導は職員の行動確認に有効であったが、第1回は長期休暇や人員不足により遅延が発生した。また、進捗の共有が不十分で、第1回・第2回を渡って指導を受ける職員もあり、終了までに約6か月を要した。体制を改善し実施した第3回は約1カ月程度で完了した。

一方で、メンバーには顕著な変化が見られた。以前は会議で発言が少なかったメンバーが、実施後には「もっと勉強したい」「次回はスムーズに指導できるように工夫をしたい」など前向きな発言が増え、指導で経験した悩みや問題点を共有する場面も増加した。さらに、自ら感染対策に関する企画や改善案を提案する事例が増え、研修参加への意欲も高まった。委員会内の協力体制も強化され、情報共有が活発になった。

【考察】

限られた人員体制下での実施には困難もあったが、個別指導を通じて指導者自身の感染対策意識と教育への姿勢に変化が生じた。委員会内の連携が強まり、委員として会議内での発言や感染対策指導の提案などが出されるようになった。体制見直し後の5月に行われた個別訓練では期限内にすべての訓練が終了し、業務負担が軽減するとともに、心理的安全性が高まり意見を出しやすい環境が整ったと考える。

個別指導は、知識の伝達にとどまらず、相互作用を通じて組織全体の学習を促す手段であり、メ

メンバーの役割認識やリーダーシップ醸成にも寄与した。受動的役割から主体的改善提案への移行は、感染対策文化を形成する重要な変化である。しかし、活動の積極性や継続性には個人差が残り、モチベーション維持が課題となった。

この点で、行動変容のステージ理論（トランスセオレティカルモデル：TTM）は有用な視点となる。今回の活動は「実行期」支援に偏っており、関心期や準備期のメンバーには役割付与や成功体験の提供、維持期にいるメンバーには評価やリーダーシップ機会が必要である。これにより、委員会全体のモチベーションと機能が持続的に高められると考える。

【今後の課題】

今年度の委員会再編では、ベテランの委員が離脱し、新メンバーが2名加入した。どの委員会においても委員として活動するためには、専門的な知識とスキルの習得が必要である。感染対策委員会においては、感染対策に関する知識はもちろんの事、感染対策に必要なスキルを習得した上で、指導ができるレベルまで到達できなければならない。標準予防策を現場に根付かせる鍵は、メンバーの計画的育成である。今後は、トランスセオレティカルモデル（TTM）に基づき、行動変容の段階に応じた支援を導入する。関心期や準備期には、啓発や小さな役割付与により参加意欲を促す。実行期には、実務を通じたスキル強化を図り、維持期では責任ある役割の付与やフィードバックにより継続行動を支える。さらに、メンバーの育成プランを整備し、モチベーションの維持と教育体制の強化を進めることで、標準予防策の習慣化と委員会機能の向上を目指していきたい。

口演 | 人材

📅 2025年11月27日(木) 13:00 ~ 14:00 📍 第5会場 (海峡メッセ下関 8F 801会議室)

[O-P201] 人材1

座長：相川 裕之 (介護老人保健施設あいあい・山口)

13:32 ~ 13:40

[27-O-P201-05] 施設内勉強会の解像度向上への取り組み

YouTubeやeラーニングの活用

神奈川県 ○山本 孝志, 成田 勝 (医療法人徳洲会 茅ヶ崎浜之郷)

施設内勉強会において、出席率向上や解像度の高い教育の提供は大きな課題です。動画のインターネットツールとして絶大なYouTubeを活用することによって当日参加できなかった職員にも手軽に視聴することが出来き、勉強会同様の資料提供を実現できました。また、eラーニングの活用で負担の軽減も結果的に行うことが出来ました。今回の発表が少しでも参考になれば幸いです。

【はじめに】

当施設では本部の計画に沿った法定研修を含む施設内勉強会を教育委員会が運営を行い、勉強会に参加できなかった職員への対応は紙面資料の配布のみであった。

また、一部教材用DVDの使用もしていたが、全部署を回るのに期間を有するために非効率を感じており、当時教育委員ではなかったが代替方法を考えていた。自身が教育委員になり提案を行った内容である。

【取り組みの目的】

1. 勉強会不参加者へのより質の高い情報の提供
2. 職員の負担軽減
3. 教育にかかる時間的軽減

【具体的な取り組み1】

施設内勉強会の撮影・編集・YouTubeへのアップロード・視聴/アンケート用QRコードを職員へ配布

実技を交えた講義には録画機器を使い、パワーポイントを使用した講義には画面録画機能を利用。YouTubeへのアップロードは限定公開で行う。

【具体的な取り組み2】

eラーニング「イーケアラボ」の活用

勉強会に該当する委員会がある場合は、委員会が担当、該当のない勉強会は、外部研修参加者へ依頼していたが、コロナ過で勉強会をすることが出来ず、教材用DVDを利用したが期間を約1か月要した。また、講師の係に選ばれた職員は通常業務+資料作成や、開催日の設定など大きな負担にもなっていた。負担軽減も図る必要がある中で、本部より打診があり、介護主任よりイーケアラボの導入通達がありDVDに代わり、勉強会での活用をしていくことになる。イーケアラボは法定研修だけでなく、介護技術やレク、ビジネスに関する内容があり定期的に内容がバージョンアップされるサービスである。

24年度は8の勉強会をイーケアラボで行った。

【活動の成果と評価】

22年度 平均出席率64.1%

23年度 平均出席率74.1%

24年度 平均出席率60.3%

導入前の22年度と導入後の23年度では10%上昇が確認できる。

質の高い情報の提供のため動画サイトを活用することで当日参加できなかった職員へ、参加し

た環境により近いものを提供できたと評価する。

また、比較的時や場所に囚われることなく、断続的に見ることでできる環境は職員の負担軽減になっていると考えられる。

また、24年度の計画では24を超える勉強会設定があり、負担が大きかったが、イーケアラボを活用することで開催の負担も軽減されていると実感する。

【考察】

取り組み後の出席率上昇は新しい試みが職員にも興味を惹いた物と思われる。

導入2年目に出席率が下がってしまった原因は開催数が多く、参加するタイミングの分散化といつでも見られることが却って見る機会を先延ばしにしまい、視聴締め切り期間を過ぎてしまったなどの原因があると思われる。

紙面での参加録を22年度からGoogleフォームでの入力への変更を皮切りに、23年度導入の勉強会不参加者へのYouTube提供、eラーニングの活用は教育委員会としてのDX化への1歩になれたと思う。

施設のリフォーム時に入所フロアへのLAN構築も今回の取り組みの後押しとなった。

現場は身体的にも肉体的にも重労働である。実務を行いながら勉学にも励まないといけない環境を少しでも軽減していかなくてはと教育委員会では考える。

委員会内では日程調整や講師の手配などの負担から全てイーケアラボでの勉強会でも良いのでは。との意見もあったが、実際に講師をやることでその分野の知識をより深く得ることが出来るなどのメリットもあるため、バランスを取りながら運営をしていく事となる。

現在では、当施設でもカンファレンス資料などがクラウドを利用して共有化されており、今後もDX化による業務改善が進んでいくと思われる。

【おわりに】

今回の取り組みはデメリットも生じた。ネット環境は個人のポケット使用になる事もある為改善の声があった。そこで、各部署のPCに動画のショートカットを期間限定でおく対応を取る。勉強会とは別件の動画資料を無断でダウンロードするという事も発生しており、これらの資料は著作物であると職員間で認識をしてもらう必要がある事も感じた。

パワーポイントの画面録画機能を使用した際に不具合が続出し、操作に知識がないと対応出来ない属人化となっていたが、画面録画方法を変更し図入りマニュアルを共有することで今回の属人化解消を図った。また、教育委員会の取り組みではないが、遠方の施設への利用者情報を動画で作成しYouTubeで共有することでよりわかり易い情報の提供を迅速に行う事も出来た。

24年度の出席率低下については個別調査を行い、今後は必要に応じて補講の促しを行っていく事が教育委員会で決定した。

口演 | 人材

2025年11月27日(木) 13:00 ~ 14:00 第5会場 (海峡メッセ下関 8F 801会議室)

[O-P201] 人材1

座長：相川 裕之 (介護老人保健施設あいあい・山口)

13:40 ~ 13:48

[27-O-P201-06] 外国人技能実習生受け入れでの教育の振り返り

京都府 ○田原 寛子, 土谷 幸絵 (介護老人保健施設「がくさい」)

【はじめに】

技能実習生制度は、開発途上国等の経済発展を担う「人づくり」に協力することを目的とした制度であり、組織に都合よく働いてもらえる人材ではないといわれている。

老人保健施設「がくさい」(以下当施設)では、昨年度に初めて技能実習生を受け入れることになった。外国人とどのようにコミュニケーションをとり教育をしていくのかノウハウが全くない状態のため、技能実習生に合わせたプリセプター制度を確立させ、指導手順を作成し教育をおこなった。その結果、技能実習生は介護技術を習得し、日本人職員とも良好な関係を築くことができている。外国人技能実習生の受け入れで取り組んだことを振り返ることで、見えてきた新人教育での大切にすべきことを報告する。

【方法】

外国人技能実習生を1フロアに2名、計4名を採用することになった。入職半年前に介護職員から5名のプリセプター、総務課から2名のメンターが選出された。まず初めに、マニュアルの見直しと英語翻訳、教育ラダーの見直し、毎日の振り返りシートの作成をおこなった。各フロアの日々の業務内容も見直していった。技能実習生を受け入れている他施設の見学や聞き取りに行った。そして実習生の教育施設がある神戸へ顔合わせへ行った。入職して最初の3ヶ月間は技能実習生2名に対しプリセプター1名が毎日指導に当たった。指導の偏りが少なくなり実習生同士でわからないところを話し合うことができ、指導内容を共有できる様に2人1組で指導をおこなった。最初の日本語に不慣れな時期は、ポケットクという翻訳機器をお互いで使用し合っでコミュニケーションの助けとした。毎日勤務終了の30分程前に振り返りシートへ指導した内容を記入し、実習生と業務の振り返りや雑談をする時間を設け、不安の解消や一息つく時間とした。振り返りシートはプリセプターが記載することで、実習生の負担を減らせるようにした。日本語の勉強として、半年間日記を毎日書いてもらい、それをメンターが添削した。4ヶ月目以降は、プリセプター以外の職員にも指導に入ってもらった。当施設は1フロアが3または4ユニットで編成されているため、技術や会話の幅を徐々に増やせるように全てのユニットで勤務をしてもらった。また、入職から8ヶ月後の技能評価試験の対策として、入職の約半年後から毎週2時間ほど時間を設け、実技試験の練習をプリセプターと共におこなった。筆記試験はメンターと共に勤務日に30分時間を設けて勉強をしてもらった。

【結果】

入職から1年が経過し、各ユニットの日勤業務は概ね一人で任せることができ、夜勤業務は2人1組で勤務することができるまでに成長した。日本人職員との信頼関係も築くことができている。実習生たちは毎日の仕事に加え、「落ちれば母国に帰らなければならない」という試験のプレッシャーにメンタルが不安定になる時期もあった。日本人職員のフォローや本人たちの努力もあり、技能評価試験は1度で合格することができた。利用者の急変時や事故等の対応はまだ難しいため日本人職員がフォローに入るが、その場面に遭遇した際は周りの職員への報告をきちんとおこなうことができている。実習生にとって日本語はまだ難しいことが多いため、最近

はGoogle翻訳やGoogleレンズをうまく使いながら、文章を読み概ね問題なくコミュニケーションをとることができている。介護の記録についてはまだ決まった文章の入力であることが多いため、今後介護・医療言葉の理解を深め、文章能力を高められるように指導する必要がある。教育も重要であるが、職員との距離を縮めることが重要であったと思う。受け入れ施設へ顔合わせへ行ったり食事会を開いたり、当施設から自転車を支給したり生活環境の充実にも力を入れ、みんなで技能実習生を受け入れているという姿勢を表した。

【考察】

技能実習生は介護技術を着実に身につけていってくれている。今まで関わることがなかった外国人に対して、入念な準備と丁寧なOJTをしたことが、今回の技能実習生の教育が成功したことの一つと考えられる。日本語はやはり難しく、介護現場で使用する言葉は特に難しいと感じているようだ。認知症がある利用者の対応が難しいと感じることは、技能実習生に限らず全ての新人職員も思うことだろう。環境の違いによって会話技術に差は生まれるかもしれない。認知症専門棟の実習生よりは一般棟の実習生の方がコミュニケーションの多さのためか日本語会話の上達は早い。環境の差で日本語上達の違いがあるならば、施設のサポートによって差を埋める努力をするべきである。言葉の壁はあるが、いろいろな機器を駆使しながら、日本人職員がフォローを丁寧におこなうことで、信頼関係は出来ている。今まで当施設が実施してきた新人教育は、新人が日々の振り返りシートを記載することが負担となっていた。また、プリセプターと落ち着いて話し合うことが3ヶ月・6ヶ月・12ヶ月と節目の振り返りのみとなっていた。毎日時間を設けて業務を振り返ることで、職員同士が向き合える良い時間となっていたのではないだろうか。

【最後に】

海外で言葉を覚えながら仕事を頑張る姿勢に、日本人職員や利用者も関心し、明るい会話も増えたように感じる。今回、実習生を受け入れることでしっかりと準備を重ね、丁寧にOJTをすることが大事であることを改めて実感した。近年、介護を学んできた若者や経験豊富な人材を採用にこぎ着けることが困難で、無資格未経験者からの人材確保が必要となってくる。その為、今回の様々な基本的な部分からの丁寧な教育体制が必要となってくる。教育には、時間と人手が取られるが、しっかりと丁寧に教育することで早期の離職を防ぎ人が定着する職場となるのではないかと考える。今後も、そのようなシステム作りを時間を惜しまずおこなっていきたい。

口演 | 人材

2025年11月27日(木) 13:00 ~ 14:00 第5会場 (海峡メッセ下関 8F 801会議室)

[O-P201] 人材 1

座長：相川 裕之 (介護老人保健施設 あいあい・山口)

13:48 ~ 13:56

[27-O-P201-07] 「やさしい日本語」で日本人と外国人の壁を打破

茨城県 ○本澤 好美, 阿部 莉奈 (介護老人保健施設 セントラルゆうあい)

【はじめに、目的】

セントラルゆうあいは、茨城県牛久市にあるつくばセントラル病院併設の一般棟60床、認知症専門棟40床からなる介護老人保健施設である。自施設では国際貢献や人材の育成、確保を主な目的として、2014年からベトナム人のEPA介護福祉士候補生9名、2019年からは技能実習生の受け入れを行ってきた。7割近くが介護福祉士に合格できたものの、妊娠や賃金・サポートが充実している東京の施設への移動でほとんどが退職してしまった。2023年からは新たにネパール人の介護留学生を毎年2名ずつ、今年度からはインドネシアの特定技能実習生4名の受け入れをしており、現在は11名の外国人職員が在籍している。

母国で3~4年の看護過程終了と日本語検定N3以上である優秀なEPA介護福祉士候補生などに対し、介護留学生は介護の専門学校を卒業していても必ずしも介護福祉士に合格している訳ではなく日本語検定の資格も特に必要性がないため、日本語能力の低さが目立った。

コロナが5類となり、2024年度から介護専門学校の実習生受け入れを再開する事になった。専門学校先生と打ち合わせをする際、学校の半数近くの学生が外国人で、実習生4名が外国人であるという事、先生達も私達と同様の困り事があると知った。

【方法】

実習生の受け入れを予定している介護専門学校2校の先生方にアンケート調査を依頼

【結果】

生徒数の国別割合である。

両校とも日本人が半数近く、次にベトナム、ネパールの順であった。2025年度の入学生はベトナム人が減り、ネパール人が急激に増加してきている。

指導の際に困った事は、日本語能力や理解に個人差がある事、わからなくても「わかりました」と答えるため本当にどこまで理解しているのかわからない事などであった。

介護専門用語を伝える時の工夫点は、絵や動画・ジェスチャーをふまえ視覚的にも一緒に確認しながら覚える、母国語と擦り合わせながら翻略する、簡単な日本語に言い換えて話すなどであった。

アンケートの結果をもとに自施設でも取り入れていきたい事を考え実践する事にした。

【実践】

「やさしい日本語の話し方」の研修の参加

一番の課題は日本語の理解力不足であると感じ、私達指導者が研修で学び日本人職員に向け勉強会を開催し外国人が聞き取りやすい話し方をする様伝達した。

例えば、短く明瞭な指示をしたり「大丈夫?」「わかった?」ではなく「どこが難しいですか?」と回答を求めたり、熟語なども外国人には難しいため、わかりやすく言い換えて説明する様にした。

外国人職員には「介護の日本語」のオンライン研修に参加して介護用語などを学んでもらった。

「絵や写真・ジェスチャー」での掲示や指導

汚物処理の仕方や取扱方法、事故を起こしやすい危険箇所などにわかりやすく注意喚起の札を

掲示したり、日勤や早番などの業務や感染のマニュアルなどを外国人向けに絵や写真を入れ分かりやすく作成した。

職員の連携と情報共有での手厚いサポート

既存の外国人サポート委員会を更に強化し、教育委員会との情報共有を行い連携を図るようにした。

実習におけるアンケートや医療・介護用語のミニテストを毎月実施する事で外国人職員の個別進行状況の確認や苦手分野が把握でき、それをもとに次の個別目標の設定を行った。

学習支援においても日本語検定と介護福祉士の資格取得を目標に指導担当を決め、勉強会を毎週交互に開催した。

フロア内においても、一人の新人外国人職員に対し指導職員と同国の先輩外国人職員の二人体制で固定し、業務や生活面なども含め指導や悩みのフォローを図るようにした。

【考察】

「読み書き」「話す」「聞く」は得意分野はそれぞれ違う様だが、「記録」の分野はどの外国人職員も苦手にしてきた為、わからない事はその場でメモに残し、その日のうちに日本人職員に確認をする事を週間づける様にした。

「やさしい日本語の話し方」や「絵や写真」などは外国人に限らず、近年の積極性に欠け学習能力が低下してきていると言われている若者日本人職員への指導にも良いと感じた。

今後も外国人の受け入れが続くと思われる中での課題は「やさしい日本語の話し方」の勉強会を定期的で開催し、日本語の伝達方法を多職種にも伝達し共に連携を図っていく。

【まとめ】

今後は日本がますます少子化・多死社会となり人口が減少していくと予想されている中で、介護分野は特に外国人職員が働きやすい職場となる様に職場環境の設定や資格取得の支援を行う必要がある。

これからもさらに外国人職員の声を大事にしながら、日本人と外国人の言葉の壁を取り除き、仲間として協力し合える様に取り組んで行きたい。