

口演 | 人材

■ 2025年11月27日(木) 15:00 ~ 16:00 ■ 第5会場 (海峡メッセ下関 8F 801会議室)

## [O-P203] 人材3

座長：村瀬 慎一 (介護老人保健施設ひまわり)

15:00 ~ 15:08

[27-O-P203-01]

“丁寧なケア”を文化にするために  
～接遇の仕組み化～

神奈川県 ○ 樂満 佑弘, 萩原 昭宏 (介護老人保健施設リハリゾートわかたけ)

15:08 ~ 15:16

[27-O-P203-02]

新人教育の為に業務見える化計画

茨城県 ○ 鶴澤 陽介, 谷畑 千秋 (社会医療法人若竹会 介護老人保健施設セントラル土浦)

15:16 ~ 15:24

[27-O-P203-03]

人財育成委員会の取組み  
～6年間を振り返って～

長崎県 ○ 中嶋 奈緒 (介護老人保健施設 真寿苑)

15:24 ~ 15:32

[27-O-P203-04]

外国人材育成プロジェクト  
～外国人職員が抱える課題と育成への取り組み～

福岡県 ○ 輝平 省太郎, エーソー ソーモーター (介護老人保健施設 桜丘)

15:32 ~ 15:40

[27-O-P203-05]

ノーリフティングケアの裾野を広げよう  
～施設から地域へ～

広島県 ○ 石橋 卓也 (高齢者リハビリテーションセンターひうな荘)

15:40 ~ 15:48

[27-O-P203-06]

おします！中堅職員！「おしエルダー研修」を通して  
新潟県 ○ 小森 伸子 (介護老人保健施設グリーンヒル与板)

15:48 ~ 15:56

[27-O-P203-07]

利用者アンケートから見た外国人職員教育の課題

大阪府 ○ 松井 美千子 (医療法人徳洲会 介護老人保健施設 吹田徳洲苑)

口演 | 人材

2025年11月27日(木) 15:00 ~ 16:00 第5会場 (海峡メッセ下関 8F 801会議室)

**[O-P203] 人材3**

座長：村瀬 慎一 (介護老人保健施設ひまわり)

15:00 ~ 15:08

**[27-O-P203-01] “丁寧なケア”を文化にするために  
～接遇の仕組み化～**

神奈川県 ○樂満 佑弘, 萩原 昭宏 (介護老人保健施設リハリゾートわかたけ)

**【はじめに】**

当法人、若竹大寿会は横浜市を中心に30施設を運営する社会福祉法人であり、「人を幸せにする」という経営理念のもと、職員一人ひとりが力を合わせ、人を大切にし、人が大切にされる社会の実現を目指している。職員の優しさ、質の高いサービス提供が最大の特徴である。当施設「リハリゾートわかたけ」は平成10年に開設された従来型多床室施設で、定員143床、2・3階にある居室を平均24床ずつ6ブロックに分け運営している。ユニット型施設のような明確な仕切りがなく、ブロック合同での活動や職員の行き来が多いため、相互性が良くも悪くも影響し合う環境となっている。協力体制が強くなる一方で、コミュニケーションや接遇面での慣れ合いが生じやすく、近年接遇面での乱れが目立つようになってきた。このため昨年度より施設全体で接遇向上に向けた取り組みを開始した。今回はその取り組み内容と具体的成果、今後の展望について報告する。

**【目的】**

接遇を整え、より丁寧で質の高いケアへ繋げることを目的とした。

**【取り組み】**

まず接遇改善のため、私を含む4名が日本接遇教育協会の介護接遇インストラクター養成講座を受講した。この講座では接遇知識だけでなく教え方まで学び、修了後は「接遇インストラクター」として施設内教育を担うことが可能となる。受講後、接遇インストラクター4名は会議を開き、接遇改善に向けて職員アンケートや聞き取り調査を実施。その結果、接遇の乱れの原因として

1法人内接遇研修は年1回のみで時間経過とともに忘れやすく定着しにくい。また研修日は固定であるため、勤務の都合で参加できない職員もあり、その場合は課題提出のみで済ませてしまう実態があった

2ご利用者様への接し方が親しさゆえに馴れ合いとなり、接遇の丁寧さが損なわれる傾向がある  
3漫然と業務を遂行し、モチベーションが低下していることで接遇への意識が希薄化しているという3点が挙げられた。

これらの課題を改善するため「接遇・表彰委員会」を設置。表彰を取り入れたのは、他職員から認められることでモチベーションが向上し、丁寧な接遇に繋がると考えたためである。委員会の取り組みは

1施設独自の接遇研修の開催

2職員同士で褒め合う「サンクスメッセージ」イベントの二本柱とした。

接遇研修は年3回、各回を4日間にわたり開催し、より多くの職員が参加できるよう工夫した。接遇は介護部だけの課題ではないため全職員必須とし、研修資料やスライド作成、告知も全て委員会メンバーが担当。当日は各回2名が講師を務めた。

第一回研修では身だしなみ、言葉遣い、空間理論をテーマに扱った。身だしなみは服装や髪

型、名札、マスク着用時の注意点まで具体的に指導。言葉遣いでは尊敬語、謙譲語、丁寧語、クッション言葉を学習。空間理論では利用者に対し正面でなく斜め45度(情の空間)で傾聴することで安心感が得られることを共有した。またマスク越しでも笑顔が伝わるよう「ラッキー」と発音し目を細める練習も取り入れ、恥ずかしがりながらも楽しみ印象に残ったとの声が多く、業務でも意識して活用していると報告されている。

第二回研修は電話対応をテーマとし、事故発生時の家族連絡、ショートステイ退所後の忘れ物連絡、不足物品持参依頼など実務に即した事例をグループワーク形式で検討した。

第三回研修は「受容と共感」をテーマに掲げ、相手を評価や否定をせず肯定的に受け入れる「受容」、相手の見方や感じ方を自分のことのように感じ取る「共感」についてペアワーク形式で実際に体験を通して学べる内容とした。

研修はいずれも一方向的講義ではなくペアワークや他部署混合グループワークを取り入れ、参加者が主体的に考え発言できる内容にした。研修後アンケートでは「他部署の意見を聞いて視野が広がった」「楽しく学べた」など肯定的意見が多かった。

もうひとつの取り組みとして社内ツールTUNAGの「サンクスメッセージ」機能を活用し職員同士でほめ合うイベントを年3回開催。例えば「ご利用者様への対応が丁寧な職員」では、「聴力の弱い方には筆談やボディランゲージを取り入れ工夫していて感心しています。空き時間に身だしなみや居室環境も整えてくれてありがとうございます。」などの投稿があった。これらの投稿は全職員閲覧可能であり、接遇意識の向上や褒められた職員のモチベーションアップに繋がった。

#### 【結果】

取り組みの効果測定として、2024年9月(委員会活動直後)と12月に実施したご家族様アンケート(各約50名)では、「職員は笑顔で対応しましたか」が95.9%から97.9%に、「知人にも勧めたい施設ですか」が85.4%から93.0%に増加、「いいえ」は2.4%から0%となった。また毎年行っている職員対象のストレスチェックでも約30項目中9割以上が前回より改善した。

以上の事から接遇インストラクターが行った活動が今回の結果につながったと考えられる。

#### 【考察】

今回の取り組みを通して、接遇向上に一定の成果が見られたことがご家族様アンケート結果からも明らかとなり、職員のモチベーションアップ・いきいき度につながっていることがわかった。また、今後の研修内容について職員アンケートを実施したところ、「帰宅願望があるご利用者様への対応」「夜間ご家族様へ電話をする際の対応方法」など現場で役立つより実践的なテーマを求める声が多く寄せられた。今後もこれらニーズを研修に反映し、接遇力と実務力を高められる内容へと工夫を続ける予定である。今年度からは委員会メンバーに他部署職員も加え、多職種連携をより強化していく方針である。施設全体で接遇力を底上げすることで、職員一人ひとりのやりがいや達成感につなげ法人理念である「人を幸せにする」介護の実現と、地域社会から信頼され選ばれる施設づくりに貢献していきたいと考えている。

口演 | 人材

2025年11月27日(木) 15:00 ~ 16:00 第5会場 (海峡メッセ下関 8F 801会議室)

## 【O-P203】人材3

座長：村瀬 慎一 (介護老人保健施設ひまわり)

15:08 ~ 15:16

## 【27-O-P203-02】新人教育の為の業務見える化計画

茨城県 ○ 鶴澤 陽介, 谷畑 千秋 (社会医療法人若竹会 介護老人保健施設セントラル土浦)

## 【施設紹介】

2018年2月、茨城県土浦市に介護老人保健施設セントラル土浦は開設しました。セントラル土浦の定員は入所100名、通所リハビリテーション20名の介護老人保健施設であり、土浦市に隣接する牛久市にある「社会医療法人 若竹会 つくばセントラル病院」が設置主体となる。

また、2022年11月には、当施設に隣接する形で「土浦リハビリテーション病院 介護医療院」96床が開院し、土浦市の住民の皆様にも地域包括ケアシステムの一員として周知されてきている。

## 【はじめに】

今回の発表では、外国人介護職員が増加傾向にある中、介護の質を一定水準に保つ為に、多種多様な知識と技術と態度を修得し、セントラル土浦の職員が活躍に繋がるまでの修得課程の状況と、その中で新たな課題に直面し、今後に生かしたい事を報告する。

私たちの指導方法として毎日、担当者がマンツーマン指導で対応し入職者に合わせた業務の修得を目指している。定期面談では外国人の方もいるため私生活での困り事などの相談も解決できるようにサポートをしており、業務の話では進捗状況を確認しながら毎月の修得目標を立て、その後、他の職員に分かるように表に明記した。

その中で入職者側からの声として上がる事は、「その日の指導によって指導内容が若干違うので戸惑う事がある」との声が多く。指導者側からの声としては、「利用者様の情報が支援する場所で、伝えきれない事がある」との声が上がった。

このままの状態が続くと、悪い流れとして

- (1) 「怪我のないように丁寧に」といった説明では入職者が困惑してしまう
- (2) 自分の現在の介護技術が正しいのか？不安な介護を行うようになってしまう
- (3) 利用者様からも不安な声が上がってしまい、入職者が更に不安になり、自身も積極的に関わること出来なくなってしまう
- (4) 事実確認を行う先輩に対しては、怒られてしまったという気持ちが強くなってしまふ
- (5) 指導者も強く言うと辞めてしまうから、と指導する事をためらう様になり関係性が悪化し負のスパイラルに入ってしまう

このような状態を防ぐ為にも指導方法の統一した基準は必須だと強く感じている。指導者の評価がバラバラにならないように「できる・できない」で客観的な評価を出せるようにすることが指導者と入職者の信頼関係につながると考える。

そこで要因として考えられる事を、どの場所で何の情報を得たいのかリストアップを行い、以下の取り組みを実践した。

## 【取り組み1 テーブルの表示について】

利用者様のテーブルには、食事や内服の間違いを防ぐ目的で、透析で水分制限や、エプロンの使用や入れ歯の有無、口腔ケアまでの注意点の確認できる。

## 【取り組み2 居室の表示について】

居室の表示では、身体的な事やケアに関することなどを表示している。写真やイラストを使用し、読み仮名やひらがなで読みやすくし、異なる国籍の職員にも理解しやすく工夫をした。

また、最新情報の更新を定期的に居室担当者が色分けシールを貼り、利用者様の情報を共有できるようにした。

【取り組み3 業務修得について】

次に並行して各業務役割を理解して行い、時間軸で業務遂行する事が出来ているかのチェックも勤務形態ごとに実施した。日々の業務確認表も使用して業務の抜けを防ぐことで、時間の効率化を図り、指導にあたる時間の抽出を行っている。また、チェック項目の細分化を図り、詳細な個人情報の共有に取り組み、表示内容と表示方法に着手した。

この取り組みで出来ないことを明確にして確実に出来るようになり、自信に繋がっている職員も増えた。入職者のみならず職員も慣れによって自己流になっていた指導が、根拠に基づく指導方法になった。

【まとめ】

介護技術や知識を学ぶことは利用者様の生活支援をするにあたり、日々向上させて行かなければならない事である。基本的な考え方は全介助ありきでなく、一部介助の見極めを行い、どの部分のケアが必要か、アセスメントする事で、生活の質の向上に繋げていく事が、本来の目指す所だと考える。

今回の取り組みを通して、指導方法の統一化を図る事が出来、今後も職員の為の業務の見える化に向けチェックリストを有意義に活用し指導に繋げていく。今回の取り組みが私達の指導方法基準となり、人材確保・人材育成・外国人職員の働き易さに繋がり、今後のセントラルの発展になる事と信じていきたい。

口演 | 人材

2025年11月27日(木) 15:00 ~ 16:00 第5会場 (海峡メッセ下関 8F 801会議室)

## [O-P203] 人材3

座長：村瀬 慎一 (介護老人保健施設ひまわり)

15:16 ~ 15:24

## [27-O-P203-03] 人財育成委員会の取組み

～6年間を振り返って～

長崎県 ○中嶋 奈緒 (介護老人保健施設 真寿苑)

【はじめに】職場環境を改善し、従来の職員教育体制を見直して人材育成に繋げるため、各部署のリーダー格職員を中心に、人財育成委員会を令和元年5月に設置した。R1年とR5年に職場の課題及び人材育成に関するアンケート調査を実施した。その調査結果と6年間の主な取組みについて報告する。【アンケート調査】実施日：R1年11月、R5年12月、方法：アンケートを各部署配布、5段階評価(0：全くそう思わない、1：あまりそう思わない、2：分からない、3：ある程度そう思う、4：本当にそう思う)で大項目(7)と小項目(30)の平均点を算出、対象：真和会瑞穂地区の職員(R1年95名、R5年84名 ※老健に加え、通所リハビリ、グループホーム、有料老人ホーム、ケアハウス含む)、勤務年数半年以上の常勤・非常勤、内容：大項目(小項目)1.総合評価、2.職場理念や目標(ア.理念共感、イ.目標やビジョン理解、ウ.理念や目標遂行、エ.目標達成度、オ.職場成長性)、3.職場環境(カ.働きやすさ、キ.職場雰囲気、ク.職場を変える力、ケ.チームワーク、コ.コミュニケーション)、4.モチベーション(サ.充実度、シ.仕事意欲、ス.自己成長努力、セ.仕事挑戦、ソ.職場への愛着)、5.仕事(タ.知識・技能適切性、チ.自信保持、ツ.能力発揮、テ.仕事効率、ト.仕事の質)、6.教育(ナ.人材育成の熱意、ニ.教育仕組み、ヌ.上司や先輩の指導、ネ.教育機会提供、ノ.教育の質)、7.評価とキャリア(ハ.評価への納得、ヒ.フィードバック、フ.キャリアサポート、ヘ.キャリア展望、ホ.ワークライフバランス)、※基本属性(性別、年代、経験年数)はR5年のみ調査【アンケート結果】基本属性)性別：女性66名、男性17名、無回答1名、年代：20代8名、30代14名、40代24名、50代20名、60代以上18名、経験年数：1年未満4名、1～3年未満10名、3～5年未満7名、5～10年未満16名、10年以上42名、無回答5名、結果)R1年：総合評価2.4、職場理念や目標2.34(ア.2.9、イ.2.2、ウ.2.1、エ.2.2、オ.2.3)、職場環境2.3(カ.2.1、キ.2.2、ク.2.3、ケ.2.5、コ.2.4)、モチベーション2.38(サ.2.5、シ.2.3、ス.2.4、セ.2.3、ソ.2.4)、仕事2.48(タ.2.6、チ.2.6、ツ.2.3、テ.2.3、ト.2.6)、教育2.4(ナ.2.4、ニ.2.3、ヌ.2.3、ネ.2.7、ノ.2.3)、評価とキャリア2.22(ハ.2.3、ヒ.2.2、フ.2.1、ヘ.1.9、ホ.2.6)、R5年：総合評価2.5、職場理念や目標2.5(ア.3、イ.2.3、ウ.2.3、エ.2.3、オ.2.4)、職場環境2.5(カ.2.1、キ.2.5、ク.2.5、ケ.2.6、コ.2.6)、モチベーション2.4(サ.2.5、シ.2.4、ス.2.5、セ.2.3、ソ.2.4)、仕事2.6(タ.2.7、チ.2.7、ツ.2.5、テ.2.3、ト.2.6)、教育2.42(ナ.2.6、ニ.2.3、ヌ.2.4、ネ.2.5、ノ.2.3)、評価とキャリア2.32(ハ.2.3、ヒ.2.3、フ.2.3、ヘ.2、ホ.2.7)、R1とR5年の比較:大項目全てでわずかに改善あり、両年共に最高評価は仕事で最低評価は評価とキャリアであった。小項目は、改善20、維持9、低下1(教育機会提供)であった。【主な取組み】人財育成委員会：毎月1回会議、委員：各部署から主任以上のリーダー格職員(15名程度)＜主な活動＞R1年：介護の階層別研修開始(担当職員の勉強会)、介護プロフェッショナルキャリア段位制度推進開始、外部研修企画開始、アンケート調査(第1回)、R2年：部署別の職場課題分析、R3年：職員意見BOX設置、職場改善活動開始、R4年：目標管理(目標設定支援、上司面談年3回)開始、階層別研修を職員教育eラーニングへ変更、R5年：アンケート調査(第2回)、目標管理マニュアル整備、R6年：長崎Nはーと宣言事業所取得、年2回の介護職能評価(キャリア段位の評価項目にキャリアパス表活用)、R7年予定：長崎Nはーと認定事業所挑戦、人事考課項目変更、目標管理シート点数化等【まとめ・考察】職場の課題及び人材育成に関するアンケート結果を基に、大項目の職場環境、評価とキャリアから

取組み、自由に提案できる風通しの良い職場、職員の頑張りを認め成長できる職場を目指した。R1年とR5年の結果比較では、職員の意識変化の向上を概ね認めることができた。主な活動として、職場環境では、提案が自由にできるよう経営層に直接意見を届ける仕組みを導入し、職員意見BOXを設置した。これにより、休暇増加、休憩場所増設、SNS活用、服装等の改善ができ、職場活性化に繋がっている。評価とキャリアでは、目標管理を導入した。上司による承認と支援が部下の成長に繋がっている。しかし、まだ不慣れであり浸透には時間が必要である。キャリア段位の推進は、評価に時間を要しアセッサー(評価者)の負担が大きいが、レベル段位者は少しずつ増加している。介護職能評価では、キャリア段位評価項目とキャリアパス表を活用し、新人からベテランまで、全員が等級と能力に応じた指導を、上司から受けることができる仕組みを整備した。介護の階層別研修は、担当職員の負担軽減とコロナ禍で対面研修が困難となったこともあり、eラーニング教育へ変更した。教育機会提供は唯一低下したが、オンラインではなく対面や実技研修への参加要望があると考え、R6年からは、長崎Nはーと(介護職員の確保・育成と利用者サービス向上のための長崎県認定制度)認定取得への挑戦が加わった。今後も様々な委員会の活動を通して、職員皆で共に成長していきたいと思う。

口演 | 人材

2025年11月27日(木) 15:00 ~ 16:00 第5会場 (海峡メッセ下関 8F 801会議室)

**[O-P203] 人材3**

座長：村瀬 慎一 (介護老人保健施設ひまわり)

15:24 ~ 15:32

**[27-O-P203-04] 外国人材育成プロジェクト  
～外国人職員が抱える課題と育成への取り組み～**

福岡県 ○輝平 省太郎, エーソー ソーモーター (介護老人保健施設 桜丘)

**【はじめに】**

当施設は、北九州市にある合馬内科クリニックを母体とした、入所・通所・訪問リハ機能を備えている介護老人保健施設（以下、老健）である。介護人材不足が深刻な近年、特に外国人材の力は必要不可欠な存在と予測されていたことから、当施設では2018年より外国人留学生の受け入れを積極的に開始した。現在では老健を含むグループ内に外国人材31名（正社員13名、留学生18名）が日々業務に励んでいる。

このたび、介護現場の外国人職員が抱える不安や課題について把握する機会があった。当施設では育成と支援を今以上に組織的に実施するためには、サービスの質向上と安定運営継続を行う上での業務改善と外国人材育成は急務であると再認識した。今回、『外国人材育成プロジェクト』を立ち上げ、伴走型での外国人育成を中心にその経過を報告する。

**【目的・目標】**

- ・人材不足の解消と現場業務負担の軽減と平準化
- ・不安・課題点の解決と離職防止
- ・多職種連携によるサービスの質向上
- ・外国人材へ指導可能な外国人職員リーダー育成

**【方法】****0.老健北九州ブロックアンケートの分析**

＜外国人職員の雇用に関する実態と課題より＞

老健側：医療・介護の専門用語の教育、記録業務や急変時の対応などに対する指導や資格取得の支援体制などに対して困難さを感じている。指導役の選任に難航している。

外国人職員側：社員となってからもさらなる日本語教育や、資格取得の支援なども必要・希望としている。

**1.プロジェクト立ち上げ**

業務改善活動の体制構築のため、入所職員全員に対しプロジェクトキックオフミーティングを開催。入所目標別にグルーピングを行い、多職種連携でのサービスの質向上の一つとして外国人職員の抱える不安や課題を把握・改善する『外国人職員育成チーム』の立ち上げを行う。日本人職員(役職者)をリーダーとし、メンバーに入所外国人正職員が全員加入。コミュニケーションを取る中で不安点や文化の違いについて把握し、以後月1回以上の活動場面を設けることとした。

**2.外国人職員へアンケート実施・自己目標設定用紙の配布**

現在、介護職として勤務する中で外国人職員個々人が思っている課題や支援してほしい内容などを調査する為にアンケートを実施。書面による達成課題の明確化と期間・到達度を把握し

た。

## 【経過及び結果】

### ○アンケート結果を踏まえての支援と指導

今回、アンケートを実施した中で外国人職員が抱える不安や課題として「電話対応」「書類文章の作成」が多く上げられた。これらにおいては、長期的な視点で老健側と外国人側が新たな価値（成功体験・自律・業務の見える化など）を生み出すプラットフォームの形成が必要と思われたため、伴走型支援を取り入れた。

### ○電話対応の指導

電話対応について「言葉を上手く聞き取り、伝えられるか心配」「クレームに繋がったらどうしよう」など言葉による不安があった。指導内容として、施設の内線を使用し日本人職員が過去にあった問い合わせ内容を元に家族役を行い、外国人職員に電話に出て対応する訓練を繰り返し実施した(問い合わせ内容はランダムに抽出)。

### ○書類文章作成の指導

外国人職員の意見で特に多く上がったのが、業務の中で、記録やモニタリングシート・事故ひやりはっと報告書など様々な書類関係の業務があり、会話よりも文章を書く事の方が難しく伝わる文章になっているか不安があるとの事だった。

### ○サービス担当者会議等への参加

見学参加を含め、自己のケア内容の発言・ケアプラン評価文章作成などで、自身で伝え・理解する機会を設けた。

結果として、それぞれ定期的に訓練を行う事で落ち着いて対応出来るようになってきている。

## 【まとめ】

本取り組みにより、個々人が感じていた苦手業務に対し個別指導や実技学習会において一定の成果が見られ始めている。

当施設の外国人材の採用スキームとして、約3年間で留学生（日本語学校・介護養成学校）を卒業・就職の流れとなっている。正社員として勤務開始するも専門用語の理解や日常会話で戸惑う事は多く、卒業後に日本語を学ぶ機会や指導者が居らず、独学でも限界がある事が多くあり、その必要性に今日まで重点を置いていなかった。日本語は世界的にも難易度が高い言語な為、外国人材の課題では無く「私たち」の課題として、社会人になってからも学ぶ機会を作る事で外国人職員の日本語に対する不安を取り除き、専門職としての自信に繋げる事で全体の業務負担の軽減となると思われる。

今後新たに就職する外国人材へも耳を傾け、寄り添い・安心できる環境下で共に業務が出来るよう努めていきたい。

口演 | 人材

2025年11月27日(木) 15:00 ~ 16:00 第5会場 (海峡メッセ下関 8F 801会議室)

**[O-P203] 人材3**

座長：村瀬 慎一 (介護老人保健施設ひまわり)

15:32 ~ 15:40

**[27-O-P203-05] ノーリフティングケアの裾野を広げよう  
～施設から地域へ～**

広島県 ○石橋 卓也 (高齢者リハビリテーションセンターひうな荘)

**【はじめに】**

三篠会では、ご利用者と職員の身体を守る為と、介護のイメージを変える為にノーリフティングケアを導入している。特に、職員の教育、研修体制の整備、施設内外の勉強に力を入れている。

当施設では2018年よりノーリフティングケアの導入が開始された。

現場では、ノーリフティングケアによってご利用者の重度化予防、身体の状態変化、QOL向上などの成果を出すことができ、それと同時に多職種連携で協力することでチームの団結力も固まり、職員のモチベーション向上へと繋がっている。もちろん、職員の身体を守ることもでき、離職率低下へ少しづつではあるが成果を出すことが出来ている。そのようなノーリフティングケアを地域に広めたく、外部向けの勉強会を去年初めて行い、12月から今年の7月まで平均参加人数16人で月に1回を8回開催することが出来た。

また、内部の研修だけでなく、ノーリフティングケアを地域に広めていくことを目的に勉強会を定期的に行う取り組みの発表を行う。

**【勉強会の目的】**

介護離職の防止・ご利用者の二次障害の予防に効果の高いノーリフティングケアを地域の事業所に広めることで、持続可能で質の高い高齢者福祉の出来る地域づくりをしていきたい。

また研修の機会で、事業所間のネットワークづくりを行い、お互いに困った時は助け合える地域にしていくという効果も併せて狙いたいと思う。

**【勉強会の内容】**

当施設で実施しているノーリフティングケア・二次障害予防の取り組みを現場で見てもらい意見交換を行う。基本的な「動作」と、目的に沿った「寝かた」「座りかた」について理解し、福祉機器を活用した、ご利用者、介助者双方の負担を軽減するケアについて考える。

実際に取り組んでいる内容や事例等を発表しチームで動くことが大事なことを伝え、ノーリフティングケアの実践現場などを見て感じてもらう。

**【研修プログラム】**

第1回 インフォメーション、座り直しの介助方法

第2回 立位、移乗動作の介助方法

第3回 起き上がり、起居動作の介助方法

第4回 車いすのシーティング

第5回 福祉用具体験(マットレス、クッション、リフト、シート、グローブなど)

第6回 ポジショニング(仰臥位、側臥位)

第7回 排泄について

第8回 現場ラウンド(ひうな荘老健)

### 【参加者の声】

- ・「ノーリフティング」は「日常の生活を送る」の実現にとっても大切だと感じています。今後もセミナーに参加できたらと思います。「ひうな荘」での様々な取り組みを参考にしていきたいと思います。
- ・一人一人に合ったポジショニングやケアの調整をされていることがわかりとても勉強になりました。
- ・長年介護職をやってきましたが、目からうろこでした。決して難しいケアではなく、利用者様と私自身に負担なく行えるケアを教えていただきありがとうございました。研修での事をしっかり取り入れて今後も寄り添えるケアを行っていきます。
- ・ノーリフティングケアを知って初めて学びました。自分が昔資格を取るときに学んだことは大きく違い、とても勉強になりました。毎回楽しく、もっと深く学びたいのに時間が足りないなと思いました。

このアンケート結果から見ても、当施設では当たり前のケアとして取り組んでいたことが、地域の方からするとまだまだノーリフティングケアが「日常の生活を送る」に繋がっていないということが分かった。

### 【今後の取り組みとして】

当施設での取り組みから、モチベーションを上げるには、まず学んだことを現場に落とし込み、チームとして結果に反映させることが重要と考えられる。

外部へ発信したノーリフティングケアの考え方が受講者側の現場へ落とし込める伝え方が出来るよう、当施設での内部勉強会の強化や、現場での評価をアップデートしていく。そのためにはまず地域にノーリフティングケアの考え方、取り組み方を情報共有し、知ってもらうことが大切だと思う。

今後、ノーリフティングケアによる抱えない介護は結果として生活の主体となる「食事」「排泄」「睡眠」などに影響することも伝えていかなければならない。

また福祉用具がない状況や環境でも、考え方、工夫次第で出来ることを増やしていきたい。

### 【まとめ】

引き続き、当施設は、地域資源の一つとして地域の方と情報及び課題をシェアしながら今回のような勉強会を継続していくことが重要である。

口演 | 人材

2025年11月27日(木) 15:00 ~ 16:00 第5会場 (海峡メッセ下関 8F 801会議室)

**[O-P203] 人材3**

座長：村瀬 慎一 (介護老人保健施設ひまわり)

15:40 ~ 15:48

**[27-O-P203-06] おします！中堅職員！「おしエルダー研修」を通して**

新潟県 ○小森 伸子 (介護老人保健施設グリーンヒル与板)

**【目的】**

当施設は新潟県中越地区にあり、平成元年3月に開設、定員は入所棟146名、通所リハビリ40名の社会福祉法人が運営する単独型老健である（超強化型算定）。新型コロナウイルス感染症により、当法人内で行っていた外部講師によるエルダー研修が中止となった。そこで、エルダー職員同士で悩みや不安を共有し、相談できること、社会人としてのルールやマナーを含めての指導方法を学ぶこと、エルダー職員が新人教育を通じて自信を持ち、持っている力を十分に発揮してもらうことを目的とした施設独自の研修を開始した。「教える」「押す」「推し」の3つの意味を込め、「おしエルダー研修」と名付けた。

**【方法】**

令和2年度は、テーマや議題を設けずエルダー職員が気軽に話せる場として介護職員のみを対象とし、毎月1回集まり新人職員の成長度合い、指導方法について悩んでいることなどを聞く場として設定した。

令和3年度から4年度は、看護職員、リハビリ職員も参加し、年間7回、第4火曜日14時から15時に設定した。司会1名、上長にも参加してもらった。主な内容として、新人職員の紹介、指導方法・悩み事等の共有、議題を募集しグループワークを行った。

3年間実施した中で、新人職員によって能力や理解度、成長度に差が出ることから、令和5年度5月より、能力や知識、成長度に応じてリーダーシップを変更するSL理論を取り入れた。また、新人職員が成長していく中で、段階的に悩みや不安が変化し、独り立ちに近い状況になると、自分から疑問点を発信しづらくなる傾向がある。この時期の新人職員の気持ちの理解や不安の解消、エルダーも指導に迷う時期であるため、新たな指導内容の習得に繋げるため、11月に1on1の講義、12月から1on1の実践、1月に実践報告を行った。

**【結果】**

研修を開始した令和2年度から令和7年度で、延べ21名が参加した。エルダー職員から多く上がった意見は、フロア全体で指導していくことの困難さ、新人職員の成長が順調な場合、半年ほど過ぎると指導内容が見当たらなくなること、新人職員から質問や発信が少なく、何が分からないのか見えづらいこと、基本的な挨拶や言葉使い、上司や同僚との関わりを含めた社会人としての指導の必要性があがった。各フロアで様々な取り組みを実践し、業務内容のレベルが一目でわかるシートや指導内容を日々記載するノートの活用の報告が上がった。他のフロアでも参考にし、試してみることで、年間を通して経過や効果を検討することができた。

指導内容に迷うこと、新人職員の気持ちの把握や理解については、1on1を活用することで、それまで見えなかった不安、疑問を知る機会となった。また、お互いの評価のズレを修正することもでき、同じ認識を再確認する場になった。新人職員の中には、挨拶がうまく相手に伝わらない、適切ではない言葉遣い、遅刻など社会人としてのマナーが備わっていない職員もいた。エルダー職員だけでなく、その都度フロアの職員から声をかける習慣を作ったことで、新人職員の行動が少しずつ変化し、1ヶ月後の研修では改善されたとの報告が聞かれた。研修開始時はエルダー職員から指導するプレッシャーが大きく、不安を感じている言葉が多く聞かれた。しかし、定期的に行う研修で成功例やうまくいかなかったことなどを共有し、仲間の意見を吸収す

ることで、次の課題に向き合う自信がついたように感じた。研修後のアンケートでは「介護の根拠や技術の再確認ができた。」「異動職員にも応用できることがあると感じた。」「エルダー職員、新人職員共に、不安の解消に繋がった。」等の意見が聞かれた。参加職員の20名中8名が昇格し、エルダーを経て施設の中心としての役割を担う力をつけることができた。また、研修開始前の平成27年4月から令和2年3月までの離職率は、介護職員27.0%、リハビリ職員2.0%、看護職員6.2%であった。開始後の令和2年4月から令和7年3月では、介護職員16.4%、リハビリ職員3.7%、看護職員8.9%であった。

#### 【考察】

おしエルダー研修を通して、エルダー職員同士で相談やアドバイスをを行い、新人職員やエルダー職員自身の課題を明確にでき、次の目標が見えやすくなった。また、SL理論、1on1を習得し、新人職員の成長のスピードに合わせ、指導内容の調整、評価のズレを修正しながら、同じ目線で不安や困りごとを共有し、一緒に悩み、考え、学んでいく流れを作ることができた。アンケート結果から、根拠や技術の学び直しをすることによって、改めてケアに対する自信や新人職員への指導の説得力に繋がった。

離職率について、リハビリ職員、看護職員は大きな変化はなかったが、介護職員は10.6%減少となっており、参加率の高い介護職員に良い結果が出たことは、この研修が離職防止策のひとつとして役割を果たすことができたのではないかと考える。

#### 【まとめ】

中堅職員は勤務年数が経つにつれ、モチベーションの維持が難しくなり、新人の頃と比べ気持ちの変化がある。そのような時期にエルダーに抜擢され、様々なストレスを抱える立場となる。そこで、「仲間と学び成長できる場」が、再度自信と成長に繋がることを、研修を通して実感することができた。今年度は調理職員も参加しており、チームケアの向上のため、多職種でより様々な角度からの視点を増やしていきたい。また、私自身も学びを深め、新たなカリキュラムの導入や、研修方法を探求し、これからも自信とやりがいを持てる中堅職員の育成を目指していく。

口演 | 人材

2025年11月27日(木) 15:00 ~ 16:00 第5会場 (海峡メッセ下関 8F 801会議室)

**[O-P203] 人材3**

座長：村瀬 慎一 (介護老人保健施設ひまわり)

15:48 ~ 15:56

**[27-O-P203-07] 利用者アンケートから見た外国人職員教育の課題**

大阪府 ○松井 美千子 (医療法人徳洲会 介護老人保健施設 吹田徳洲苑)

**【はじめに】**

当施設は、9年前に外国人を4名採用し、現在、13名が在籍している。高齢者人口は右肩上がりであり、2025年に必要とされる介護職員は約243万人といわれており、年々必要人数は増加している。2024年度、介護福祉士合格率は78.3%で、合格者は6万人をきった。EPA介護福祉士候補生の合格率は、37.9%で外国人介護士が介護福祉士に合格することはとても難しいことである。当施設では、外国人職員が、日本人職員と同じプログラムで看護、介護教育を行っているが、認識の違い、伝わっていないと感じている日本人職員が約60%であり、外国人教育の難しさを痛感している。今回、実際、介護を受ける利用者から見た外国人職員の対応についてアンケート調査を行い、外国人教育の問題点と課題を明確にした。

**【現状と問題点】**

2022年に、EPA介護福祉士候補生を2名、特定技能介護士は3名受入れた。この5名に関しては、日本での生活、日本での就労も初めてであった。施設内では、日本語を共有ツールとしているが、同じ国の先輩職員、同時期入職の職員がいれば、母国語で話していることが多くみられた。また、自ら利用者への声をかけていない、挨拶をしない、電話対応を含む家族への対応を積極的にしないという声もあった。実際、介護を受けている利用者は、どう思っているのか、利用者が受けたいケアがきちんと行われているのかと疑問を感じていた。

**【方法とアンケート結果】**

2024年に、利用者30名に対してアンケートを実施し、回収率は86%であった。アンケート内容は、1) 「外国人職員と話したことはありますか。」に対して「はい」と答えた人は22名、「いいえ」と答えた人は2名、無回答は2名であった。2) 「外国人職員にお願いしたことと同じことをしてもらえましたか」に22名は「はい」と答えた。しかし、4名の利用者へアンケートをお願いすると「外国人職員さんと話したことないからアンケートに答えられない。」「外国人職員にお願いしたことがないので答えられない。」という返答が聞かれ、また、長期入所者も、外国人介護士の存在に気づいていない人もいた。アンケートに答えてもらえなかった。これは、「外国人職員が、頼まなくてもなんでもやってくれる」という一方で、「声掛け、会話をしていない。利用者を名前では呼ばず、お父さん、お姉さんと呼ぶので尊重していないのではないか。」という日本人職員からの意見があった。後者の意見は、会話を苦手とする外国人職員の特有のことであり、まずは、日本人職員と関わる時間や、業務でのコミュニケーションが積極的に取れるような指導が必要と感じられた。

**【改善のための取り組み】**

介護副主任、介護リーダーが中心となり、外国人職員教育、指導を行った。

- 1) 利用者の前での母国語での会話は、禁止とした。その都度見かけるたびに注意した。利用者の前では、話す機会が減ったが、業務中のやり取りでは、母国語を使用している場面は見られた。
- 2) 居室担当を持ち、担当の利用者がどのようなケアプランが立案されているのかを学ぶようにした。また、居室担当の役割の1つに「歯磨き粉がなくなったときや、季節の衣類の交換のお願い」などの電話対応があったが、対話が苦手とし電話ができないこともあった。日本人職員が

そばにいて、電話をかける指導をし、いつでも電話に変われるようにした。時折、電話では日本語が伝わらず、家族より「今後、日本人が電話してください」と注意も受け、対話の難しさを痛感した。

3) 日常の介護記録に関しては、当施設は電子カルテへの記載になるので、今日あったことを2名からWordで書き、その日の介護リーダーがチェックした。きちんと記録としての文章がかけから電子カルテに介護記録をするようにした。その人のペースで、書く人数を決めていった。

4) 委員会活動に関しては、委員会での司会、書記を輪番制とし役割をもたせた。例えば、2024年度、褥瘡対策委員会では、「体位変換の時間について」の問題をあげ、改善に取り組んだ。体位変換の時間については、各部署同時間に実施するように取り決めたが、フロアで1週間経過しても実施なく、職員に伝わっていなかった。委員会に出席した職員に確認すると、「口頭での伝達をするとは知らなかった」との返答があった。また書記の議事録に関しては、自分が聞き取ったことを書き、その後に、委員長に添削し、答え合わせを行った。文章がおかしいところは、訂正し書き直しを一緒にした。

5) 接遇面に関しても、部屋に入るときは「失礼します。」朝、出勤してきたときは「おはようございます。」など利用者にも声をかけることを指導した。また、職員同士の挨拶も行うように指導した。

#### 【考察】

アンケートより、「外国人職員と話したことがないので、答えられない。」という言葉で、外国人職員が対話を苦手としていることに気づかされた。改めて挨拶をする習慣をつけ、自ら積極的に利用者にアプローチする指導が必要であると思われる。居室担当は、自己の役割を明確にし、主体性と、自覚を持って業務を行うことが大事である。委員会活動は、自部署以外の場で意見交換をし、自部署への伝達をすることで、職員のヒアリングの能力や、業務内容の理解の確認ができると感じた。

#### 【まとめ】

対話を苦手とする外国人職員にとって、ヒアリングから言語化することは難しく、言語的コミュニケーションがとりにくい。日本語で「介護記録を書くこと。」「委員会に参加すること。」「挨拶をすること」は、言語を学ぶ上では重要であると考えられた。