

口演 | 人材

2025年11月27日(木) 16:00 ~ 17:00 第5会場 (海峡メッセ下関 8F 801会議室)

[O-P204] 人材 4

座長：塩澤 渉 (介護老人保健施設こみに)

16:00 ~ 16:08

[27-O-P204-01]

部署における支援体制の見直し

神奈川県 ○安山 千代子, 鈴木 和子 (介護老人保健施設レストア横浜)

16:08 ~ 16:16

[27-O-P204-02]

安心して仕事ができる為に

教育する側・受ける側の視点の共有について

長野県 ○小泉 和也 (介護老人保健施設グレイスフル下諏訪)

16:16 ~ 16:24

[27-O-P204-03]

職場の心理的安全性にアンガーマネジメントを取りれて

多職種でアンガーマネジメントゲームを楽しむ

栃木県 ○野口 真由美, 石川 玄子, 信野 典子, 石崎 久美子, 松本 智美 (介護老人保健施設陽南)

16:24 ~ 16:32

[27-O-P204-04]

「わからない」から「やりがい」へ

わたしを変えた日本での特定技能実習生としての1年半

長崎県 ○ぬーわー らいん, 升水 静香, 野口 宏治 (老人保健施設サクラ)

16:32 ~ 16:40

[27-O-P204-05]

通所リハにおける多様なリハビリ提供の推進

スタッフ行動変容による選択肢拡充の効果

北海道 ○冨崎 允夫, 保坂 理香 (リラコート愛全)

16:40 ~ 16:48

[27-O-P204-06]

イライラよ無くなれ！アンガーマネジメントを活用して

広島県 ○佐々木 仁, 濱田 彩子, 古田 広子 (介護老人保健施設まいえ)

16:48 ~ 16:56

[27-O-P204-07]

外国人の受け入れとコミュニケーションの難しさ

兵庫県 ○塩濱 智史, 吉岡 秀記 (介護老人保健施設アトレユウおざき)

口演 | 人材

2025年11月27日(木) 16:00 ~ 17:00 第5会場 (海峡メッセ下関 8F 801会議室)

[O-P204] 人材 4

座長：塩澤 渉 (介護老人保健施設こみに)

16:00 ~ 16:08

[27-O-P204-01] 部署における支援体制の見直し

神奈川県 ○安山 千代子, 鈴木 和子 (介護老人保健施設レストア横浜)

【目的】

教育支援体制を見直し、新採用職員ならびに部署職員が育つ環境づくり

【取り組み内容】

社会的動向は、人口の減少化に伴い労働人口の減少が問題に取り上げられており、私達の職場環境でも人材確保は困難を要している。また、介護施設を取り巻く環境も令和6年より高齢者虐待防止法の推進が義務化された事や、利用者状況も超高齢化や介護ニーズの増大、認知症有病率の上昇など関わるなど職員に求められる要件も多くなっている。

このような環境変化に対応できる教育環境であるか問われた際、十分とは言い難い状況にある。そこで、部署における教育支援体制の見直しに取りくんだので報告する。取り組むにあたり、介護職教育や看護職員研修ガイドラインを参考にした。

教育体制を、教育責任者・教育担当者・実地指導者・エルダーと段階的役割を作り、能力育成の枠組みとしては、「基本姿勢や態度」「技術側面」「管理的側面」の3側面から考え各項目の内容は、現在当施設で取り組んでいる項目の反映と部署独自の項目を織り込んだ。また、各項目毎の目標値と到達時期を設定した。リーダー的役割を担う時期には、リーダーシップと問題解決に関する研修と課題テーマに当たることとした。全員対象は、その年の社会状況を反映した研修企画として、今年度は高齢者虐待防止法や人権に関することに重きをおき、研修企画し倫理観の育成に努めていくこととした。

今回は、見直しを始めたばかりで進行形の段階での報告となる。

口演 | 人材

2025年11月27日(木) 16:00 ~ 17:00 第5会場 (海峡メッセ下関 8F 801会議室)

[O-P204] 人材 4

座長：塩澤 渉 (介護老人保健施設こみに)

16:08 ~ 16:16

[27-O-P204-02] 安心して仕事ができる為に
教育する側・受ける側の視点の共有について

長野県 ○小泉 和也 (介護老人保健施設グレイスフル下諏訪)

【目的】2024年12月にEPA職員（フィリピン国籍）が2名入職した。以前もEPA職員の受け入れを行っており、その反省点を踏まえ、入職してから日々の業務を教育していく中で、教育する職員側は、誰がいつ何をどこまで教育したのか、教育される側がどこまで理解して業務を行っているのか、など明確になっていなかった。また職員間でも不規則勤務の中、上手く情報の共有ができておらず、同じ内容を教育していることや教育できていないまま経過し、後なり慌てて教育を行うようなことがあった。教育を受ける側も、いつまでにどんな業務を教わるのか分からないまま日々の業務を行っていた。EPA職員、日本人職員双方が教育しやすい、教わりやすい職場環境を作るために新たなツールを用いて取り組むこととした。【対象・方法】2024年度12月25日にEPA職員（フィリピン国籍）が2名入職となる。同事業所内では、2021年度にフィリピン国籍の入職者が2名。2023年度にフィリピン国籍の入職者が1名あり、現在も就労している。今回の取り組みは初めて受け入れを行うフロアでの取り組みの報告を行う。6ヶ月間の期間を設定し、早番と遅番の業務の独り立ちを目指すこととした。新たなツールとして「教育スケジュール」を作成した。パソコン内でデータ管理として、いつでも誰でも確認することができる。スケジュールは、利用者の顔と名前を覚えることから始まり、食事面であれば、食事の一部介助の対応、全介助の対応、水分のトロミの付け方、ベッド上での介助、記録入力までを行う。排泄介助、移乗介助、口腔ケア、巡回、バイタル測定といったケア内容の他に、特記記録の入力、事故報告書の作成方法、内線の使用法、伝言板への入力方法など全24項目として、いつまでに習得するかを設定した。日々の業務において教育を行う職員が、その日に教育を行った内容を入力していく。評価方法は、どの利用者様のどの介助方法を伝えたか、付き添いで行った。職員が見て助言をしながら行った、職員は見守りし助言なく行った。一人で行ってもらい特に質問等もなく行っていた、等のように他の職員が見ても分かりやすく入力し、入力した職員名、日付も入力する。最終的にリーダーが各項目の独り立ちの判断を行うこととした。【結果】入職してから6ヶ月で早番、遅番の日勤帯の業務の独り立ちを目安として、教育スケジュールを基に教育を行ったが、入職してから3ヶ月でスケジュール項目の20項目が1人で行えると判断し、3月末より早番、遅番の業務をEPA職員一人で行えるようになった。以前までは教育したことの共有ができていなかったことで同じ内容のことを何回も教育している現状があったが、教育スケジュールを使用したことにより、トイレ誘導のA様の教育が済んでいる、B様はこれから教育していく等の情報共有ができた。その日に担当した職員が今日は何を教育すれば良いのかも明確になり、以前に比べて教育しやすい等の意見が聞かれた。C様の介助に難しさを感じているため再度確認を行うなど、心配な面や不安な面も共有することで、解消することができた。EPA職員も、いつまでに何を習得すればいいか分かり、個別に任される事も少しずつ増えていく為、自信にもつながった等の前向きな意見が上がっている。【考察】新たなツールを用いて教育を行い、結果を残すことができた。以前は教育する側は一方的に伝える意識が強く、教育を受ける側と進捗状況の確認はしつつも、他の職員と共有される手段はなかった。意識も低かったことから、教育を受ける側の不安やストレスも多くあったと考えられる。教育をする側の情報共有を行う仕組みができたことで教育する側の直近のゴールも明確になり、教育を受ける側との共通

の意識が生まれたと思われる。各職員からの意見を基に、独り立ちの判断基準の明確化、評価の簡潔化、教育項目の見直し、細分化を行い、教育スケジュールの見直しを諮り、EPA職員の教育に活用していくことだけでなく、今年度の新卒職員への教育にも用いている。

口演 | 人材

2025年11月27日(木) 16:00 ~ 17:00 第5会場 (海峡メッセ下関 8F 801会議室)

[O-P204] 人材 4

座長：塩澤 渉 (介護老人保健施設こみに)

16:16 ~ 16:24

**[27-O-P204-03] 職場の心理的安全性にアンガーマネジメントを取り入れて
多職種でアンガーマネジメントゲームを楽しむ**

栃木県 ○野口 真由美, 石川 玄子, 信野 典子, 石崎 久美子, 松本 智美 (介護老人保健施設陽南)

【はじめに】

介護現場において、質の向上のためには人材確保が必須である。令和5年度「介護労働実態調査」においても、働き続けるためには1.人間関係のよい職場づくり2.労働時間の柔軟化3.介護の質を高めるための価値観共有4.仕事上のコミュニケーションの円滑化等を労働者は上げている。具体的に、どこでも誰でもいつでも職場の心理的安全性を皆で構築する組織づくりが必要である。

【目的】

勤務体制から、皆で揃って時間を作ることも難しい施設でも、短時間で少人数でも、無条件に楽しく取り組めるアンガーマネジメントゲームを利用し、介護施設に勤務する多職種の職員が心理的安全性の構築に各人が寄与していくことで、職員一人ひとりの意識改革を図る。

【方法】

対象は、介護老人保健施設に勤務する看護師、介護福祉士、介護アシスタント、作業療法士、栄養士、事務、ケアマネージャー、相談員など、参加人数は23名（男性3名、女性20名）。アンケート回答率100%。

今回は、アンガーマネジメントゲームを勤務中30分実施した。ゲームでは「職場での怒りを感じる場面」を題材としたカードを用い、自身がどのように感じたかをグループで共有し、価値観の違いや感情の背景に気づく機会とした。

アンケートは、4件法（1.とても当てはまる、2.やや当てはまる、3.あまり当てはまらない、4.全く当てはまらない）で12項目実施し、アンガーマネジメント、心理的安全性等に関する質問への回答を分析した。

【倫理的配慮】

アンケートは無記名で実施し、データは研究目的以外には使用しないことを参加者に説明した上で同意を得た。個人が特定されないことがないよう十分に配慮した。

【結果】

ゲーム実施後、23人中21人（91.3%）が楽しかったと回答し、ゲームを行うことで、同僚、自己の客観視にも約9割が有効と回答した。また、同僚とのコミュニケーションに役立つと95.7%が考え、心理的安全性には全員が有効と感じた。また、「怒りの背景には他の感情があることを意識できるようになった」「相手と自分の価値観の違いに気づいた」「他職種の人と率直に話せた」「自分の“当たり前”が他人にとっては違うと知って驚いた」「まずは、6秒待つという考えを明日から使ってみよう」といった前向きな声が多く挙がった。

【考察】

期待通り、短時間でも、誰とでも、楽しくゲームとして、アンガーマネジメントゲームに取り組めた。アンガーマネジメントは、怒りを否定するのではなく、感情を客観的に見つめ直すプロセスを促進する。ゲーム形式にすることで、心理的不安を和らげつつ、多職種間の価値観の違い、年齢や各自の経験の違いを違和感なく、受け入れられたと考えられた。いつも一緒に働き、“よく知ったつもり”の同僚の本当の想いに寄り添い、相互理解を深める場となった。また、職員が安心して自分の感情や考えを表現できる環境が提供され、心理的安全性の基盤づくりに

具体的につながったと考えられる。

研修時間を30分に限定したため、さらに効果を上げ、持続するためには定期的な取り組みは必須である。

【結論】

人材育成に必要である心理的安全性の構築のためには、職員一人ひとりが自分から意識、改善する必要がある。「介護労働実態調査」にもあるように、職場の人間関係は離職の最大の理由である。怒りを理解し、コントロールできる人、組織になるために、アンガーマネジメントゲームを活用した研修は、短時間で、簡単に、下準備もなく楽しく開催でき、自分のメタ認知能力（自己の認知活動のプロセスを客観的に捉え、認識し、コントロールする能力）を高め、多職種間への壁を乗り越えて、理解するために有効である。他者のため、自分のため、そして組織、何よりご利用者のための心理的安全性の構築にアンガーマネジメント、ゲームを定着させることは必要である。今後は、定期的な研修の実施や振り返りの場を設けることで、施設全体の生産性向上にもつなげていきたい。

口演 | 人材

2025年11月27日(木) 16:00 ~ 17:00 第5会場 (海峡メッセ下関 8F 801会議室)

[O-P204] 人材 4

座長：塩澤 渉 (介護老人保健施設こみに)

16:24 ~ 16:32

[27-O-P204-04] 「わからない」から「やりがい」へ
わたしを変えた日本での特定技能実習生としての1年半

長崎県 ○ぬーわーらいん, 升水 静香, 野口 宏治 (老人保健施設サクラ)

【はじめに】 当施設は超強化型の老人保健施設です。人材不足解消の一つの策として令和6年より外国人介護実習生（特定技能実習生）の受け入れを始め、法人内で30名近くの外国人（ミャンマー）の雇い入れをおこなっています。現在、次陣の受け入れに向けての調整を進めている。私はミャンマーのレストランで働きながら日本語学校に通い日本語の勉強を一年間行い日本語能力試験N3に合格しました。特定技能1号として、令和6年1月に法人での特定技能実習生の第1陣として9名で来日しました。ミャンマーでは介護という仕事はありません。言葉の壁はもちろん、介護という仕事に対しても戸惑いが大きく、利用者様へ触れることにも恐怖心が大きかった。困難なことはたくさんあったが、嬉しかったこともたくさんありました。私の経験を活かしてこれからの特定技能実習生の教育に活かしたいと思い報告する。【目的】私が日本に来て困ったこと、ミャンマーの仲間たちが困っていることに対するアンケートを行い、私たちの思いを後輩たちへ伝えたい。ミャンマーと日本との違い。日本の勉強をしてきて実際に日本に来て困ったこと、嬉しかった事。一人一人悩んでいること困っている事は違うので、この発表で今後に繋いでほしい。私は1年間で他の日本人職員と同じように早出業務から遅出業務、夜勤業務までできるようになりました。これから来る特定技能実習生たちも私と同じように全ての業務をこなせるように指導していきたい。【結果】ミャンマーから日本に来た特定技能実習生の大半が“日本に来てよかった”と思っている。私たちはたくさんの国の中から日本を選んできました。その理由として安全で、給与が高いこと、宗教を大事にしており、価値観が近い事が大きな決定打となった。ミャンマーに比べ日本は規則が厳しいと思うことがある。特にゴミの分別や、騒音を立てない、ゴミを捨てないなどの治安について、道端の果樹や草花をとってはいけないなどミャンマーから来たばかりのころは戸惑うこともあったが、厳しい規則のおかげで日本は安全なのだと思う。言葉の壁も大きく、“日本に来て困ったことは？”の問いかけにみんなが日本語と答えた。漢字、ひらがな、カタカナを覚えることも大変だが、文法や方言も加わりとても難しかった。特に高齢者が使う日本語は難しく理解するまでに時間がかかった。日本語がわからないので、表情や声のトーンなど非言語的コミュニケーションから感じ取ることができるようになった。食事についても最初は店の場所などもわからず、調理器具や食器類はすべて揃えてもらい、食材の買い物なども連れて行ってもらっていた。ミャンマーでは惣菜が販売してある場所も多く値段も安いので惣菜を買うことも多かったが、日本では惣菜が売ってある場所も少なく値段も高く、味も合わず自分で作っている。ミャンマーでは働きながら自炊することは無かったので両立が大変であった。いろんなところへ外食に連れて行ってもらう日本食の好きなものも増えた。ミャンマーに比べて日本の夏は暑く、冬は寒いという意見も多く聞かれた。ミャンマーでは寒いということがないので日本の冬が大変であった。ミャンマーの仲間たちがみんな、仕事も日本語も大変であるが一番きつかったのは孤独であること、心が一番きつかったと話している。日本人は親切で優しくしてくれるが、うまく通じないことも多く、自分がどう思われているのかと常に不安が大きかった。そんな中で法人内のミャンマー人が交流できるようにと交流会を何度か開いてもらい、お寿司などの日本食を食べたり、バーベキューやピザを焼いたり、夏祭りで浴衣を着て縁日を回ったり、日本のゲームなど

のイベントを行ってもらった中で仲間を作り、交流を図ることで他部署のミャンマー人の友達を作ることができ、日本人との交流を深めることもできた。働きに来ている私たちにとって、労働に対する成果を貰うことが一番うれしく、給与、賞与を始め、超強化型達成記念として定期的に商品券を貰い、仲間と一緒に買い物に行くのもやりがいに繋がっている。運転できない私たちは土地勘もなくバスやタクシーの使用も困難で、買い物に行く場所も徒歩圏内に限られている。月に数回会社から遠くのショッピングモールへ連れて行ってもらうことも楽しみになっている。はじめミャンマーには介護という仕事がないので、自分にできるのか？という不安が大きかったが、入社後定期的に特定技能実習生向けに開催してくれた勉強会で知識を得て、少しずつ学ぶことができた。【まとめ】 たくさんの事を私たちにしてもらい、少しずつ私たちは日本で働くことにやりがいを見つけ、いまでは楽しく働くことが出来ている。今回のアンケートでの仲間たちの意見をもとに、次は特定技能実習生の受入れ指導者側として入国後のミャンマー人の介護技術の指導をはじめ、生活の支援のフォローを行い、少しでも不安をなくし、安心して働いていけるよう後輩の指導に生かしていきたい。

口演 | 人材

2025年11月27日(木) 16:00 ~ 17:00 第5会場 (海峡メッセ下関 8F 801会議室)

[O-P204] 人材 4

座長：塩澤 渉 (介護老人保健施設こみに)

16:32 ~ 16:40

**[27-O-P204-05] 通所リハにおける多様なリハビリ提供の推進
スタッフ行動変容による選択肢拡充の効果**

北海道 ○富崎 允夫, 保坂 理香 (リラコート愛全)

【はじめに】

平成26年度「高齢者の地域における新たなリハビリテーションの在り方検討会報告書」において、身体機能の改善だけを目指すのではなく、「心身機能」「活動」「参加」のそれぞれの要素にバランスよく働きかけることで日常生活の活動性を高め、生きがいつくりや社会参加を促す必要性について言及されている。

令和4年度の「地域における高齢者リハビリテーションの推進に係る調査検証事業」では全国の通所リハビリで提供されているリハビリの内、ADL練習の実施割合が平成26年度の10%程度から、30~40%程度と実施割合に変化が見られている。

一方、令和6年8月時点での当施設通所リハのADL・IADL練習実施割合は、5%未満と全国平均とかけ離れた数値となっており、「活動」「参加」に向けたリハビリの実施が課題となっている。

そこで職員教育、施設内の環境設定にアプローチすることで、スタッフのリハビリプログラムをバリエーション豊かに展開できるよう支援することとした。

【目的】

利用者の在宅療養、生きがいつくりや社会参加の支援に向けたリハビリを多くの選択肢の中から、適切に提供できるスタッフを育成する。

【対象】

当施設通所リハビリを利用されている要支援・要介護高齢者。
前期評価145名、後期評価182名。

【評価期間】

前期評価を令和6年8月、後期評価を令和7年5月に実施。

【評価方法】

対象者のリハビリ内容を「生活期リハビリテーションに関する実態調査」を参考に20項目に分類した。

各項目の実施割合（複数選択可）を算出し、前期と後期の群間でカイ二乗検定を行い、実施内容の変化を統計的に比較した。

また、利用者毎にリハビリ内容の選択項目数を算出し、群間における平均値について、マン・ホイットニーU検定を用いて統計的差異を評価した。

データの統計解析はMicrosoft Excelを使用し、有意水準は $p < 0.05$ とした。

【介入方法】

月1回の研修会を令和6年8月~令和7年5月まで計10回実施。主な内容として、介護報酬関連の指

針を振り返り、「活動」「参加」レベルで想定されるリハビリについてブレインストーミングを実施し、カテゴリ化した中から優先事項の選定をディスカッションした。その後3~4名の小グループに分け、それぞれのグループで中堅職員をコア層としてまとめ役を選出した。各グループに優先事項に関するリハビリ実施内容について目的、概要、必要物品等をまとめた企画書を作成し、プレゼンテーション形式で提案するよう促した。提案内容に合わせ、役職者を中心に施設内の環境整備を実施。実際のリハビリ内容に反映できるよう支援を継続して行った。

【結果】

「IADL練習」や「趣味活動」の項目において、後期で実施率が有意に増加した。IADL練習の実施率は前期0.0%（0名）から後期16.5%（30名）（ $p=0.0000008$ ）へと大きく上昇し、趣味活動も前期1.4%（2名）から後期10.4%（19名）（ $p=0.002$ ）と同様に増加した。一方、その他の項目では有意な変化は認められなかった。

また、リハビリ内容の選択項目数は前期 1.86 ± 0.92 件から後期 2.17 ± 1.24 件と後期で有意な増加が認められた（ $p=0.021$ ）。

以上より、後期に一部のリハビリ内容の実施が促進され、選択肢の増加が示唆された。

【考察】

「IADL練習」「趣味活動」が有意に増加した要因として、研修会で提案されたリハビリ内容が園芸・畑作業、調理に関するものがあつた事が挙げられる。

一部項目で活動の幅が広がり、リハビリの選択肢が増加した要因として、研修会の中で地域における高齢者のリハビリに求められる事について改めて共通認識を持ち、優先テーマを明文化した事。また、数名の中堅職員をコア層としてチームで行動した事が職員の行動変容を促す鍵となり、部署全体の風土改革に良い変化を生み出した事が挙げられる。

更に、提案から環境調整までを速やかに行い、施設全体の取り組みとして稼働させる事が、発案者の承認機会となり、スタッフのモチベーションを向上させたと考えた。

これらの事から、今回の取り組みはある程度の期間は要したが、スタッフが主体的にプログラムを再考する機会となり、利用者のリハビリを多くの選択肢の中から、適切に提供できるスタッフを育成する為の一助となったと考えた。

利用者の中には畑仕事に生きがいを感じると話す方や、自宅でも調理を再び行うようになったとの声も聞かれており、当施設の利用をきっかけに変化も見え始めている。

今後は、取り組みに対する利用者アウトカムについても集計を行い、多くの利用者に対し生きがいづくりや社会参加に繋げられるリハビリの選択肢を提供できるよう、心がけていきたい。

口演 | 人材

2025年11月27日(木) 16:00 ~ 17:00 第5会場 (海峡メッセ下関 8F 801会議室)

[O-P204] 人材 4

座長：塩澤 渉 (介護老人保健施設こみに)

16:40 ~ 16:48

[27-O-P204-06] イライラよ無くなれ！アンガーマネジメントを活用して

広島県 ○佐々木 仁, 濱田 彩子, 古田 広子 (介護老人保健施設まいえ)

【はじめに】

当施設は病院併設型の超強化型老人保健施設である。入所定員96名で2フロアに分かれている。H30年度、基本型老健で始まった当時の年間の新規入所者数は2フロアで41名だった。その後R3年度には2倍になり、超強化型となったR6年度には122名と約3倍に増えた。45名だった退所者数もR6年度には118名の2倍以上になっている。

これらの状況から日々の業務に追われる中で、職員が慢性的なストレスを感じている事が分かった。そこで、介護業界においてアンガーマネジメント技術の重要性が注目されている事に着目し、どう行えば精神的な余裕を持つ事ができるのかを考え、職員のストレス軽減を目的に同技術の習得に取り組んだ結果をここに報告する。

【目的】

職員のストレスの原因を追究し、それにあつた対応策を考える事ができる。

【期間】

2025年4月1日～2025年5月30日

【対象】

看護・介護職員17名

【方法】

- 1、研究前の職員へのアンケート調査
13項目の事例をあげ、その中から最もイライラする項目を選択してもらい、上位5項目をアンガーマネジメント実施前後で比較する。尚、ストレスレベルは10段階に分け数値化する。
- 2、研究前のアンケート回収後、アンガーマネジメント技術の意義と方法について説明を行う。
- 3、アンガーマネジメント実施後、職員へ良かった点・悪かった点のアンケート調査を行う。

【倫理的配慮】

アンケートは統計をとる目的だけに使用し、個人を特定されないよう配慮し、無記名で回収した。

【経過・結果】

職員が業務中に感じるストレスの要因を明らかにするため、事前アンケート調査を実施し、13項目中の上位5項目を選び出した。1位：頻回なトイレ対応、2位：転倒リスクがある方の頻回な立ち上がり対応、3位：同じ訴えが続く方への対応、4位：頻回なコール対応、5位：同時に複数箇所でも鳴るコール対応となった。これらの事例についてストレスレベルの数値化を行い、その後、アンガーマネジメント技術の意義と方法を職員に説明した上で、8つの対処法を記載したカードを配布し、業務に取り組んでもらった。実施後のアンケートでは、業務中のストレスは

僅かに減少する結果となり、その中で「深呼吸」が最も使用され、次いで「思考を止める」「その場を離れる」であった。

アンガーマネジメントの実施後、良かった事として「深呼吸により冷静に対応できた」「ストレスを感じた時に行う事で気持ちが落ち着いた」「気持ちをリセットし新たな気持ちで向き合えた」などがあった。一方で悪かった事として「イライラしている時に6秒ルールや深呼吸はできないと思った」「考えるのを止めると気が楽になるが問題と向き合えていない」「短時間で出来るものしか試していない」「忙し過ぎたり余裕がない時は活用できていなかった」などの意見があった。

【考察・まとめ】

アンガーマネジメントの実施により効果を実感する職員もいたが、大きな効果としては表れなかった。主な要因として多忙な現場の中、簡単な方法でなければ実施するのが難しい事が挙げられる。他にも短い実施期間であった事や、職員ごとのストレスレベルに個人差がある為、効果にばらつきが生じたと考えられる。

頻回なトイレ対応によりストレスを感じるという職員が最も多かったが、主な要因として、すぐに対応できない状況の中、待つことが困難な利用者様に対して「少しお待ち下さい」と何度も伝えることになり、同じ事の繰り返しによってストレスをより強く感じてしまうのではないかと考えられる。こうしたストレスを抱えたまま業務にあたることは、利用者様への質の高いサービス提供の妨げとなり、不適切なケアに繋がる恐れもある。特に認知症の方との意思疎通の難しさや、時間に追われる業務環境が職員に焦りをもたらし、それがプレッシャーとなってストレスをさらに蓄積させる。理想としては常に利用者様を優先した対応が求められるが、現実には思うような対応ができない状況が多く存在し、その結果として、通常なら笑って流せるような出来事に対してもイライラし、怒りの感情に繋がってしまうという悪循環に陥りがちである。このような状況を改善するには、職員同士が利用者様への対応において「良かった」と感じた言葉かけや接し方を積極的に共有し、対応策を講じる事で感情的になってしまうのをある程度は防ぐことができるのではと考えられる。また、怒りを感じた際には、その感情を否定するのではなく、上手く受け止めて自分のモチベーションへと転換することができれば、より良いケアの提供へと繋がっていく。

今回は、利用者様の対応中に生じるストレスの軽減に焦点を当てた取り組みを行ったが、他にも職員間の連携がうまく取れない等、様々な要因がストレスとなっている。

介護現場はストレスが蓄積しやすい環境であり、忙しい時にこそ意識的に一呼吸置き、気持ちを切り替え冷静かつ丁寧な対応が必要となる。こうした技術は業務中だけでなく私生活においても平常心を保つ手段として有効である。

アンガーマネジメントを一つのツールとして取り入れ、怒りの感情と正面から向き合い、それを否定せず受け止めながら適切にコントロールしていく事が重要である。利用者様により良いケアを提供していく為には自らの感情を理解し、冷静に対応できる力を付けることを課題に今後も取り組んでいきたい。

口演 | 人材

2025年11月27日(木) 16:00 ~ 17:00 第5会場 (海峡メッセ下関 8F 801会議室)

[O-P204] 人材 4

座長：塩澤 渉 (介護老人保健施設こみに)

16:48 ~ 16:56

[27-O-P204-07] 外国人の受け入れとコミュニケーションの難しさ

兵庫県 ○塩濱 智史, 吉岡 秀記 (介護老人保健施設アトレユウおざき)

【はじめに】当施設は昨今の介護業界の状況と行政からの通達もあり、2020年6月に初めて外国人介護士の受け入れを始めました。

今回はそのうちの1人の男性スタッフがどのように一人立ちしていったかにスポットを当てて発表します。

人物 男性 現在27歳 ベトナム出身 在日歴6年目。日本語習得レベルN3 日常会話は可能。介護福祉士取得。

【受け入れからの経過】

外国人を受け入れるフロアの当初のイメージとしては、向上心があり良く働く、慣れるまで真面目といった印象があった。一方、日本語の理解、通じるかといったコミュニケーションについて、日本の文化を重んじる利用者様がどのようなイメージを持たれるか、そしてそれを受け入れられるか、介護の仕事は日本人である私たちにも難しい。外国人であるならばなおさらなのではという意見、日本と外国との介護の意識の違いや文化の違いが挙げられた。

次に、それらを踏まえどのように関わろうかとしていたか。外国人だからという捉え方はせず、日本人の新入職員と同様の目線で、社会人として対等に接する様に指導していく。なるべく専門用語や、アトレユウの独自の略語、難しい日本語を使わないようにし、業務の内容が分かりやすく簡潔に伝わるように考慮していく。しかしながら外国人という事もあり文化の違いによる考え方、捉え方が日本人と違うので、行き過ぎた行動があった際の注意の方法には気を付けていく。一方、不安や苦勞もあるので、プレッシャーをかけずに働きやすい環境を整えるということも併用した。

彼は入職当初は介護学校に在学中であった。同時に他施設で夜勤のアルバイトをしていた事もあり、業務を覚える速さと飲み込む速さ、利用者様とのコミュニケーションは想像していたよりもスムーズであった。他のスタッフが、苦手な事や行動しにくい事でも物怖じせず率先して動いて対応していた。しかしながら不明な点を他のスタッフに尋ねずに自力で何とかしようとする一面もあった。

利用者様に外国人ということで難色を示されることもなく受け入れられていた。

数か月勤務して課題や不安な事が出てきました。その中でも一番不安な事がコミュニケーションの問題でした。どれだけ話せているのか？読み書きはどれくらい出来るのか？不安でいっぱいでした。介護業務は、要介護者や職場の同僚とのコミュニケーションが重要です。

日本語で聞いた言葉を文字に直してみても、読む人が分かるような文章を書くといった事は入職した当初から繰り返してきたので上達してきていると感じるが現在もまだまだ不完全なところがあるので、周りの職員がその都度修正するようにしている。

話し言葉に関しては声量はしっかりあるが、たどたどしい日本語であるがため利用者にきちんとした意思が伝わらないことがあり時にはクレームとして挙がる事があった。

声掛けの仕方や伝え方が一つ違うだけで利用者様に不快な印象を与えかねないという事、状況によっては対応を待つ頂く事もある為、その際の声掛けは安心できるような言葉を付け足して対応を行うように指導を行う事もあった。

N2相当の日本語を取得しているが、まだまだ業務を含めて課題があると思っている。日本語に

は、他の国の言語と違って敬語や関西弁、標準語といった、ものが織り交ざっている。ニュアンスを間違えば、捉え方によっては、その人を不快にさせる事もある為、我々日本人にとっても難しいことであるのに、更に高度なスキルが必要になってくると思われる。

読み書きに関しては、読む事はある程度出来るが漢字や文章を正しく書けるか？と言うとそうではありませんでした。

指導方法として、毎日業務日誌をつけ極力文章にして記入して頂き職員が確認修正していくようにしていました。初めは、短い文章であったが少ししてからは何でも良いので一日の感想等記入して貰うようにしていくと徐々に長い文章も上手に書けるようになってきました。細かな修正はまだ必要ですが、ほとんど何を伝えたいのか分かります。

また、名前や書類等の漢字にはルビを打ちひらがなで読める様にしていました。

これからの課題として、話した事が正確に聞き取られそれらを記録に残す事です。自分が伝えたい事、書きたい事は書ける様になっていますが、話した事や伝えた事を正確に捉え記録に残す事は、我々日本人でも難しい事です。今では、伝えた事が正しく理解できているか？正しく記録が出来ているか？都度確認する様にしています。間違った捉え方をされたりきちんと伝わっていない場合は、すぐに訂正をする様にしています。

【結果】 コミュニケーションではゆっくり話繰り返し確認する事で問題なくコミュニケーションをとる事が出来、初めに職員が積極的に会話する事で日本語を話す事に慣れ利用者ともしっかりコミュニケーションをとる事が出来る様になっていきました。利用者の訴えや困った事を聞き取り、分からない事は職員に確認し対応出来る事は対応してくれています。読み書きでは、まだまだ誤字があり修正していかなければなりません、少しずつ間違える事も少なくなっています。また、聞き取りその内容を正確に記録に残す事が出来ず重要な内容が記録されていない事もありますが、他職員がフォローしながら業務に支障が出ずに働く事が出来ています。

【まとめ】 また、指示をする時には、指示を明確化し言葉や文字で伝わりにくい時には分かりやすい様に絵や図で説明する等の工夫をしていければよりミスや捉え方の違いが無くなると思いました。

介護職員不足が進む中、今後さらに外国人の受け入れは進むとは思われ、単に外国人を受け入れる側から当施設が外国人に選ばれる側になっていかなければならないことから、日本人スタッフはもちろんのこと、外国人スタッフの育成のノウハウについても、我々もさらに学んでいく必要があると思われる。