

外国人介護スタッフとともに働く職場環境づくり

介護保険市民オンブズマン機構大阪
〒537-0025 大阪府大阪市東成区中道 3-2-34

助成事業の概要

1. 実施目的: 人手不足が続く中、介護施設では外国人を雇用するところもある。しかし雇用する施設の中には母国の生活習慣や宗教を考慮し働きやすい環境整備にまで手が回っていないところもある。この研修では、(1) 外国人受入れにはどんな環境整備が必要か、(2) 外国人介護スタッフには、どんな職場での戸惑いなどがあるのかを知り、外国人・日本人がともに力を合わせながら働く職場環境づくりについて考える。また、講義・発表内容をまとめ、報告書を作成することを通して広く情報提供を行う。

2. 時期: 2020 年 4 月～2021 年 3 月

3. 内容:(1) 研修の開催 (2020 年 10 月 9 日): 講義「外国人スタッフとともに働く職場環境づくり」(大北淳・) ナーシングホーム智鳥施設長)、発表「介護施設で働き始めて思うこと」(ステファニ・ディアナ・シウィナンティ・宝塚ちどり介護職員、レイティ・タム・きずな介護職員)
(2) 報告書の作成: 研修の講義・発表内容、質疑応答をまとめ、今後の外国人受け入れ施設に役立つ冊子とする (2020 年 11 月～2 月)

事業の成果

(1) 外国人受入れ先進施設の施設長の講義を通して、受入れ施設に必要な「安心して働ける環境づくり」の根幹を学ぶことができた。
・「業務進捗プログラム」で学習と仕事の到達目標を可視化する仕組みや、生活支援担当者を配置

して日常生活の困りごとに対応するなど、仕事や生活でのサポート体制の整備の必要性を認識できた。また、柔軟かつ丁寧なかかわりによる価値観の相違に対する歩み寄りの大切さも、具体的な事例を通して実感することができた。

・講義内容の詳細を、報告書としてまとめ発行することによって、研修受講者の確認資料となるとともに、研修に参加できなかった施設関係者にも情報提供することができた。

(2) 介護現場で働く外国人スタッフの発表を通して、日本語(話す・書く)のサポートがまだまだ必要であることがわかった。

・2人の発表者は、優秀でかつ努力家の方々だったが、それでも「日本語まだまだ難しい」「記録が苦手」といった話があった。外国人介護スタッフが自信をもって、かつ安心して働くためには、継続的な日本語支援が不可欠であることを痛感した。

(3) 受講者は少なかったが、満足度は非常に高かった。

・2019 年度には非常に関心の高かった外国人介護スタッフの受入れだが、コロナ禍による入国制限で、こうした流れも中断されてしまったため、研修テーマに対する介護施設の関心が低く、受講者が少なかったのは残念であった。しかし、受講者のアンケート結果では受講 20 人中 19 人が「満足」「非常に満足」と回答。満足度 95% の高評価を得た。講義や発表内容はもちろん、質疑応答の時間も十分とれたことが高い満足度につながったと思われる。

(4) IT 関連スキルを習得することができた。

・コロナ禍により、やむを得ず選択したオンライン研修ではあったが、トラブルなく研修を開催できるよう職員研修実行委員会メンバーが協力し、Zoomのスキルの習得にあたった。また、グーグルフォームを活用し受講申込受付の簡便化やアンケート集計の効率化を図ることができた。

■ 成果の広報・公表

- (1) 外国人受入れ先進施設の施設長の講義を通して、受入れ施設に必要な「安心して働ける環境づくり」の根幹を学ぶことができた。仕事や生活でのサポート体制、柔軟で丁寧なかかわりの大切さも具体的な事例を通して実感することができた。
- (2) 外国人介護スタッフの発表を通して、日本語(話す・書く)のサポートが継続的に必要であることがわかった。スキルアップや定着につなげるためにも、市民も関わっての日本語支援が求められる。
- (3) 受講者は少なかったが、質疑応答の時間も十分とることができた。受講者の満足度は高く、「満足」「非常に満足」が全体の95%を占めた。
- (4) コロナ禍のために始めたZoomによるオンライン研修だったが、職員研修実行委員会メンバーが協力し、トラブルなく研修を開催することができた。また、グーグルフォームを活用し申込受付やアンケート集計の効率化も図ることができた。

■ 今後の展開

コロナ禍により中断されてしまった外国人介護スタッフの受入れだが、少子高齢化社会の中、人手不足のための対策の一つとして、今後も引き続き重要なテーマとなることは間違いない。

単に「労働力を補うためだけ」の安易な受入れは論外だが、仕事・生活の両面において受入れ体制

を整備し、外国人介護スタッフを雇用することは、「自施設の職場環境づくりの見直し」「介護力の向上と手厚い介護職員の確保や職場の活性化」「介護のグローバル化」につながると思われる。

そのためにもコロナ収束後を見据えて先進施設と連携し、これからも外国人介護スタッフの受入れと支援について取り組んでいく。具体的には、下記の取り組みを考えている。

- (1) 今回の研修内容をまとめた報告書を、外国人介護スタッフ受入れに関心のある施設に配布し役立ててもらおう。
- (2) 今後の動向を見据え、改めてより良い受入れと支援につながる内容で研修を開催する。
- (3) 外国人介護スタッフが職場や地域で孤立したり疎外感を抱いたりするのを防ぐため、介護施設だけにサポートを任せるのではなく、当機構のようなNPOや地域住民も日本語学習などの後方支援ができるような仕組みづくりを考え、実践する。