

荒川部門	部署:特別養護老人ホーム	発表者:中澤 広治・伊藤 行
主題	聖風会と世界をつなぐ架け橋に	
副題	特定技能制度の活用を通じて私たちが得たもの	

《1. 研究(実践)前の状況と課題》

昨今、日本の介護需要に対する介護人材の不足は深刻で、経済産業省の推計では団塊の世代が75歳以上となる2025年には43万人、団塊ジュニア世代が65歳以上となる2035年には79万人の介護人材が不足すると言われている。当施設も介護人材の補充がなかなか進まず、介護職員が減ることでご利用者に提供したい行事や活動を縮小・中止せざるを得ない状況となっていた。

このような状況を打開するべく、私たちは『特定技能制度』について着目して研究を開始することとした。

《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》

目的:特定技能制度を活用して介護人材を確保し、ご利用者のケアや生活の充実を図る。

仮説:特定技能職員の受け入れに先駆けてプロジェクトチームを発足し、施設全体としてきめ細やかに受け入れることで外国人労働者が安心して働くことができ、定着が図れるのではないかと。ひいては人材確保につながり、今まで叶わなかったご利用者のケアや生活上の楽しみの提供につながるのではないかと。という仮説を立てた。

《3. 具体的な取り組みの内容》

2019年11月頃より、特定技能制度を活用した人材確保手段の検討を本格的に開始。インドネシアより6名の来日が決定する。

2020年1月、言葉と文化の違いを乗り越えて共に仕事をしていくための取り組みとして、インドネシア語で「幸せ」を意味する「セナン」プロジェクトと題したプロジェクトチームを立ち上げた。

セナンプロジェクトの内容

①周知活動チーム:職員への理解・関心を深める為の周知活動の実施。初めてのイスラム教徒の職員受け入れに向け、イスラム教の理解、インドネシア語について、日本との文化の違い・衣食住の違い等についてポスターを制作するとともに説明会を実施。

②生活支援チーム:日本で生活するに当たって必要なものを教えるとともに契約方法や内容説明等、幅広く生活面をサポート。日本での生活に困らないように施設近くのシェアハウスで生活することを決め、家電等さまざまな物品を揃えて生活での不明な点をタイムリーに支援した。又、文化の違いや伝え方等、困った時は登録支援機関と連携しつつ対応した。

③業務支援チーム:現場での介護知識や日本語の研修などの企画と実施。新型コロナウイルスの世界的大流行に直面したが、職員とのオンライン交流・研修機会を活用しつつ対応。入職後からは何となくの理解で終わらせないための業務後面談の実施、その内容を職員間で共有するための専用シートの活用等も行った。研修企画に際しては資料にルビを振る、細かな声掛けや配慮に関すること、翻訳機では対処できない擬音等の理解等々、日本人にとっては当たり前のことも当たり前とは考えず丁寧な指導を実施した。

《4. 取り組みの結果》

・特定技能職員がインドネシアから来日して2年以上が経過したが、現在6名中5名の定着に至ってい

る(令和5年1月、家庭の事情でやむを得ず1名が帰国)。

・1年目で早番・遅番業務、2年目からは夜勤業務も開始できるようになった。まだまだ電話対応業務、居室担当業務等に課題はあるが、日本人常勤職員と遜色なく活躍できている。

・特定技能職員の独り立ちにより縮小していたフロア行事は通常通り行うことができるようになった。今年からは行事の準備や運営もできるようになり、業務を分散することにも繋がった。

・6名を一度に受け入れ、シェアハウスで共同生活を送ったことで入職時から不安がなく、ホームシックになる特定技能職員も出なかった。特定技能職員のアンケートからも「ルームシェアできたことが一番良かった」との声が聞かれており、有効性が確認できた。

このように、『セナンプロジェクト』を通じて、日本人職員がインドネシアやイスラム教について学び、相手の立場や気持ちを理解して受け入れることで働きやすさに繋がる事が確認できる結果となった。

《5. 考察、まとめ》

特定技能職員6名が共に暮らせる環境を整えることで、食事・洗濯など生活面で協力し合えるだけでなく、日々の出来事や悩みの相談がしやすく安心して暮らすことができる。異国の地で不安を抱えながら生活し、仕事をする大変さを理解し、お互いに歩み寄ることが大切である。

特定技能職員を受け入れ試行錯誤したプロセスを通じ、介護技術を教えることよりも安心して働けることを最優先課題として施設全体で考え、行動した結果が定着に繋がったと感じている。改めて法人の理念である「相手の立場で見る・聴く・考える」は、ご利用者だけでなく職員に対しても重要であるということを確認する結果になった。

《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》

法務省 特定技能 ガイドブック (PDFより抜粋)

URL: <https://www.moj.go.jp/content/001326468.pdf>

経済産業省「将来の介護需給に対する 高齢者ケアシステムに関する研究会」報告書

URL: https://www.meti.go.jp/meti_lib/report/H29FY/000289.pdf

外国人のための「始めよう! 介護の日本語」介護現場ですぐに使えるコミュニケーション

一般社団法人 国際交流&日本語支援 Y 編著

《8. 提案と発信》

今回、特定技能制度の活用を通じて、信頼関係構築のためには先ず相手に歩み寄ることが重要であることを再認識する機会となった。介護技術を教えることも大切ではあるが、相手の立場に立って共に考えることが最も重要であり、人材定着への近道であることを念頭に置きつつ、法人施設として今後も職員の働きやすさや働きがいを提案していきたい。