

外国人介護人材と共に築くケアについて

社会福祉法人横浜白光会

EPA 介護福祉士候補者・特定技能職員支援連絡会

1. はじめに

現在、全国的に介護の人材不足となっており、介護サービス事業所は利用者に十分なサービスを提供できないことや、利用者の受け入れ自体が難しくなっているといった影響が発生している。当施設でも人材不足解消を目的の一つとし、2010年よりEPA介護福祉士候補者、2022年より特定技能の外国人介護人材の受け入れを開始し、介護技術や日本語力の向上のため様々な施策に取り組んできた。

2. 最初の受け入れ

当施設では2010年に第3期インドネシアEPA介護福祉士候補者を初めて受け入れた。2名の候補者を受け入れし、日本語能力N4レベルとの紹介で安心していたが、日常会話とN4は区別して考えなければいけないことに後で気付くことになる。懸命に指導する日本人職員の姿を見ていると感動すら覚えた。ただ、日本語が話せるだけで、介護が十分にできるわけではないだろうと思っていたが、幸いにもEPA介護福祉士候補者の基本資格が母国の看護師資格となっていたので、認知症高齢者に対する対応やバイタルチェックの指導にさほど時間かからなかった。結果として、1名国家試験に合格し、その者は介護福祉士として現在も日本で就労を続けている。

3. 支援連絡会議の発足

2010年以降も受け入れを継続し、2017年より同法人の別施設である今井の郷でもEPA介護福祉士候補者の受け入れを開始した。そのタイミングで法人内合同のEPA介護福祉士候補者支援連絡会議を結成した。目標は、当法人の介護の在り方について、外国人を通して客観的に見ていき、将来の日本の介護に何か役立てていきたいと考えた。この会議では現場の教育担当者をはじめ、研修支援者、研修責任者、労務管理者、理事長までが参加している。これからの法人の在り方に重ね、外国人職員の指導指針等について話し合い、現在も定期的に会議を続けている。

4. 育成指針

EPA介護福祉士支援連絡会議で「お仕事チェックシート」なるものを作成した。これは、介護福祉士候補者が自ら何を知らなければいけないかをチェックするものだ。コミュニケーション75項目、生活支援415項目、個人情報保護8項目にわたる。入職1年目はほとんどの人がコミュニケーション項目100%、生活支援、個人情報では80%もの高得点であっ

た。それは、EPA 介護福祉士候補者の多くが、自己の承認欲求であり、その分評価者の採点が低得点であった。しかし、2年目から本格的に介護福祉士の勉強が進むと、コミュニケーション項目 60%、生活支援 40%にまで下がる。学習を理解すればするほど自己覚知が出てきた。

学習の理解がある程度進んだところで、日本人職員に使用している「プロセス評価シート」での自己評価も開始した。この評価シートは、業務遂行考課と情意考課の全 40 項目をチェックするものだが、日本人が自己採点すると 40%レベルのものも、EPA 介護福祉士候補者は 80%レベルの自己採点を出してきた。国民性の違いであろう。自己肯定感が高い。時間にルーズなことは自覚がない。とはいえ、本来の目的である介護福祉士合格や法人への定着、何よりも利用者の満足向上のために指導を続けなければならない。先に述べたお仕事チェックシートとプロセス評価を使い、現場での育成と学習面での指導を根気強く続けた。

5. 現在までの実績

2023 年時点で当法人の EPA 介護福祉士候補者の受け入れ人数は 43 名となった。これまで国家試験には 28 名が合格しており、途中で帰国する者を除いてほとんどの候補者が合格している。また、2022 年度より特定技能の外国人職員の受け入れも開始した。EPA 介護福祉士候補者とは国籍も事前知識も受けてきた研修も全く異なっており、これまでの外国人介護人材とは違った面で驚かされるが多かった。しかし、法人としての指針は変えず、EPA 介護福祉士候補者と同様に指導し、学習の機会も提供している。学習面については、特定技能は外部からのサポートはほとんどなく、自立性が求められているが、ほとんどの職員が介護福祉士合格を目指し、日々仕事と勉強に励んでいる。

6. 評価・課題

外国人の職員と働く上で、いくつか問題や課題が見えてくる。1つは彼ら自身が内に秘めているものを吸い上げきれず、悩みを解消できなかつたり、負担を大きくしてしまつたりし、モチベーションの低下や体調不良、最終的に帰国や転職へとつながってしまうことだ。そういった“些細な変化”を見逃さないよう「アンテナチェックシート」という評価表を作成した。このチェックシートは該当職員に対し、他者から見て働き方や生活面、学習面において何か変化がなかったかを評価するシートとなっている。毎月チェックを続けると仕事に慣れてきたタイミングや何か心境の変化が出てきたタイミングが見て取れる。適切なタイミングで最適な指導やサポートを入れ、職員定着やモチベーションの向上に努めている。

もう 1 つの課題は日本語だ。EPA 介護福祉士候補者も特定技能も事前に日本語の研修を受けており、N3 や N4 以上“レベル”という肩書で入職となるが、即戦力レベルの者はほとんどいない。いずれも業務を覚えてもらうことと並行して日本語の指導に入ることになる。彼らの日本語がどう仕事に影響しているのか、一緒に働く側、指導する側のポイントを掴めるよう、日本人職員を対象に「言葉のインシデント」というアンケートを作成し、配布した。

アンケートの内容は、これまでに外国人職員との日本語のやり取りで困ったことはあるか、また、それはどんな場面でどんな内容だったのかを調査した。2024年1月の調査の結果、回答数は42件、困ったことが「ある」の回答は61.9%だった。一番困った場面としては「直接会話」で「業務内容」であった。具体的な内容としては、指示や依頼をして「わかりました」と返事をもらうが伝わっていないという内容が半数以上であった。日本人の顔を伺いながら「はい」返事をしてしまうのは相手を思いやるお国柄であろうか、結果として業務の負担が増えてしまうことになってしまう。次いで多かったのは「記録」についてだ。どんなに業務に慣れてきても“日本語で文章を作成することはハードルが高いと思われる。翻訳アプリ等の導入はしているが今後も検討していかなければならない課題だ。

また、今回2018年に調査した「言葉のインシデント」との比較も行った。2018年の回答数は40件、困ったことが「ある」の回答は45%だった。全体の回答数自体はさほど変わらないが、2024年に比べ、「困ったことがある」の割合が少なかった。その内容については「直接会話」の内容がほとんどで、専門用語の理解や外国人職員側からの聞き取りの難しさといった内容が多く、先に述べた指示したことが理解していないという内容の割合は少なかった。2018年と2024年で大きく違う点としては、2018年当時の外国人職員はEPAしかいないが、2024年はEPAだけでなく特定技能職が含まれていることだ。EPAだけだった2018年は全てのEPA介護福祉士候補者へ日本語と専門分野の学習機会を提供し、日本語に関しては基礎的な部分から理解している者が多かった。2024年現在の特定技能については、日本国内の他職種から移行してきた者も多く、すでに日本での生活が長い。ある程度日本語でのコミュニケーションスキルを備えており、外から見ると円滑なコミュニケーションを取れているように見える。しかし、業務に落とし込んだ際に、介護と日本語の基礎の部分でズレが出てきているように思う。そういった面から今回のような違いが出てきたのではないだろうか。いずれにせよ、一緒に働く者、指導する者の工夫が必要と思われる結果となった。

7. 今後の展望

日本国内での介護士不足はこれからも続いていくであろう。そのために、これまでの経験、ツールを活かしながら外国人人材の受け入れや指導、サポートを今後も続けていかななくてはならない。先に課題を述べているが、決して仕事に手を抜くような者はおらず、日本語が不自由だからといって嫌がる利用者もいない。むしろ持ち前の明るさと親しみやすさを求め、継続的にサービスを希望する方もいる。彼ら自身も日本での介護の仕事に楽しみを見つけ、今後のキャリアを考えている。ただ、外国人の介護職員が長く日本で就労するためには国家試験の合格が求められ、もし在留期限内に合格できなければ母国へ帰らなければいけなくなる。これがあるべき姿かはわからないが、EPAと特定技能、制度は違うけれども同じ目標に向かって働きながら勉強を続けなければならない。私たちはこれからも外国人介護人材をサポートし、共に歩んでいく。

記：三浦幸輝