



外国人人材との協働を目指した取り組み

医療法人社団良俊会 ふくの若葉病院（富山県南砺市）
看護介護部教育委員会 教育委員長 看護師長 米田雅代
看護副主任 本多雅代 介護副主任 坂口亜紀子

1. はじめに

ふくの若葉病院は、病床数 100 床の医療療養型病院である。富山県西部の急性期病院の後方支援や在宅療養支援を役割としており、多職種が連携して回復期、慢性期の医療とケアを提供している。

当院が所在する富山県南砺市は、石川県に隣接しており、世界遺産五箇山合掌集落や彫刻が盛んな井波町など、自然・文化色豊かな里山地域である。人口は 46,500 人で高齢化率は 39.10%と、全国平均の 28.60%を上回っている（2020 年調査）。2020 年の調査以降も、15 歳から 65 歳までの人口が 7.8%減少しており、高齢化と人口減少の進行が深刻な課題となっている。

2. ふくの若葉病院 看護・介護部の人材確保に関する現状

少子化や若者の県外等への転出などにより、地域の生産年齢人口は減少、また近隣の急性期病院や公立病院の看護師確保などの影響により、当院では看護職人材確保に苦慮している。介護職員確保についても同様である。富山県の「令和 6 年 県内高等学校卒業生進路状況調査結果」では、福祉関係の専修学校や大学に進路を選択した者は 0.7%、福祉分野への就職者は 2.8%と報告されており、介護職の担い手不足は深刻であると言える。

一方で、地域では外国人人口が増加傾向にある。近年はハローワークからの外国人採用に関する問い合わせや就職希望者の紹介もみられるようになってきた。当院は 2018 年から在留資格（日本人の配偶者等）を持つ外国人を介護要員として雇用し、現在は 6 名のフィリピン人職員が従事している。

採用初年度は 2 名を採用した。いずれも介護職としての就労経験は無く、日本語理解については

「日本語能力 N1 ～ N5 認定の目安」に当てはめて評価すると N5 であった。3 名の日本人職員が中心になって指導を進め、さらに「日本語教室」として時間を設けて介護の基本知識や日本語の学習に取り組んだ。1 年間で基本的な介護技術実践や患者とのコミュニケーション力も向上し、自立してできることが増えていった。しかし、文字の読み書きは採用時と変化はなかった。

コロナ禍では外国人の採用を見合わせており、2022 年から再び受け入れを開始した。1 名は日本語能力 N3、他は N5 であった。指導には先に従事していた外国人職員にも協力してもらい、日本語と母国語による実践指導で理解を図った。マンパワーや時間の都合などで学習会は開催できなかった。

こうして、働き手の確保ができた一方で、日本人職員から外国人職員の日本語能力や介護知識不足に関連した協働上の課題と思われる相談ごとが増えるようになり、対応の必要性が高まってきた。

3. 外国人職員の育成支援に関する課題の明確化

外国人職員が抱く仕事上の課題と個々が考える目標の把握、日本人職員が感じている外国人職員との協働上の課題や外国人職員への期待などを把握するために、2024 年 8 月にアンケート調査を行った。対象は、2018 年 6 月から 2024 年 4 月までに採用し、勤務している外国人職員 6 名と、外国人職員と協働する日本人職員 63 名である。外国人職員は日本語能力上、質問内容の理解が不十分であると考え、アンケートには可能な範囲で回答の記載を促し、後に 6 名全員に対する個人面談により聞き取りをした。日本人職員 62 名から回答を得た。

＜外国人職員への調査結果＞

（１）仕事上の課題

- ・思った以上に読み書きが必要な仕事で、難しさを感じる。
- ・新しい仕事を覚えなければならないが、その意味も十分に理解できず不安。
- ・漢字が読めないし、記録もできない。
- ・わからない日本語が多く、言葉の深い意味もわからない。
- ・家族との日常会話では、文字も専門的な学びもできない。
- ・忙しい職員を助けたいけれど邪魔になるのではないかと思ひ言い出せない。

（２）仕事上の目標

- ・漢字の読み書き、言葉の意味を理解できるようになりたい。
- ・単に仕事をするのではなく、患者さんのために働きたい。
- ・共に働く職員を助けられる力をつけたい。
- ・患者に対して、行っても良いこと、駄目なことが分かるようになりたい。

（３）自立して仕事ができたと考えること

- ・覚えたことを不安なくできたとき。
- ・仕事を任されたとき。

勤続年数に関係なく、外国人職員 6 名全員が日本語理解に関する課題を抱えているものの、介護職としての仕事には前向きに取り組む向上したいと考えていることがわかった。この課題解決と外国人の仕事に対するモチベーション維持のために、日本語理解に関する支援を早急に開始しなければならないと考えられた。

＜日本人職員への調査結果＞

（１）外国人介護職員の介護実践に対する患者の反応

- ・好意的に受け止める人が多い…18名 (29.0%)
- ・好意的に受け止める人は少ない…2名 (3.2%)
- ・職員の国籍の違いによる受け止めに、差は感じられない…24名 (38.7%)
- ・どちらとも判断できない…17名 (27.4%)
- ・無回答…1名 (1.7%)

（２）外国人職員との協働で課題と考えること（複数回答可）

- ・日本人職員とのコミュニケーション…21名
- ・患者及びその家族とのコミュニケーション…21名
- ・患者及びその家族の不安感…6名
- ・日本語文章力、読解力…38名
- ・外国人職員の仕事の取り組み方…15名
- ・日本人職員の業務負担増…9名
- ・異文化理解不足による食い違い…4名
- ・課題は感じられない…0名

（３）外国人職員の採用に対する考え

- ・資格があれば採用したい…7名 (11.3%)
- ・平仮名と漢字の読み書きができれば採用したい…2名 (3.2%)
- ・日常会話ができれば採用したい…3名 (4.8%)
- ・資格や日本語能力に関係なく採用したい…36名 (58.1%)
- ・採用を控えたい…2名 (3.2%)
- ・わからない…10名 (16.2%)
- ・無回答…2名 (3.2%)

日本人職員の回答からは、患者の多くが日本人と外国人といった、国籍が異なる職員からのケアを受けることに対して差を感じていないことが予測できた。日本人職員は外国人職員との協働について様々な課題を感じており、その要因には日本語の理解不足による間違った実践やそれに対するフォロー、文字が書けないことによる記録等に関する日本人職員の業務負担増、指示した仕事以外に自分から申し出る姿勢が見られないなどへの不満感や不平などがあった。

一方で、「患者に対して親切」「丁寧な援助ができている」「話し方が礼儀正しくて優しい」「日本語や仕事を覚えようとする努力がみられる」「異国で仕事をする勇気や向上心は真似できない」などの外国人職員の良い点、肯定的に受け止められるところも意見としてあり、外国人を介護職員として採用することを前向きに捉える要因となっていると考えられた。

（４）外国人職員採用に関する病院管理者への要望（複数回答可）

- ・一定の日本語能力がある者の採用…25名

- ・日本語学習支援…20名
- ・介護基礎知識や技術理解への支援…33名
- ・就業規則や契約時の約束事の説明…28名
- ・外国人職員の家族に対する就労規則などの説明…14名
- ・特になし…4名

多忙な現場では、細やかな指導は困難であり、組織事業として育成支援体制を整える必要性を感じた。

4. アンケート結果の共有と、対策を見出すための話し合い

調査結果を共有し、今後の対策を検討するために日本人職員・外国人職員を交えてのミーティングを企画した。

<日本人職員が考える課題>

- ・外国人職員は記録が読めず、患者の状態変化やケア内容の変更などの理解ができていない。
- ・外国人職員には、わからないことは質問するように伝えているが、聞かずに自己判断で仕事を進めている。
- ・カンファレンスに参加しない。
- ・情報共有の必要性を理解し、援助の際に気づいた患者の様子や行ったことを報告して欲しい。

<外国人職員の思い>

- ・日本語の深い意味がわからないために、内容を正しく理解ができず、何度も同じ事を聞いてしまう。
- ・日本語でどのように質問したり、話したりすればいいのかわからない。
- ・うまく話せない。
- ・間違っているところは教えてくれるが、どうすればよいのかを教えてほしい。
- ・色々な仕事をしている職員がいるけれど、職種や名前、役割がわからない。
- ・誰に何を伝えれば良いのかわからない。
- ・色々な書類があるけれど、何が書かれてあるのかわからない。サインを書くようにと言われて書いている。
- ・介護の専門的な言葉でわからないことがたくさん

ある。

- ・記録物の印刷などの準備を手伝いたいけれど、パソコン画面が日本語（漢字）なので何が書いてあるのか、操作の仕方もわからない。

<課題の要因と考えられること>

- ・日本人職員は、外国人職員が抱く仕事への不安や疑問などに対して理解不足な状況であった。
- ・日本人職員は外国人職員が日常的な日本語を理解できていることを前提に接していた。そのため、外国人は理解できないことが多くあった。
- ・振り返りなどの支援不足により外国人職員の理解を促すことに繋がりにくかった。
- ・外国人職員は、日本の医療や介護の仕組みを知らないために、チームとしての活動ができなかった。
- ・外国人職員は、日常的な日本語の理解も不十分な状況であり、正しく聞き取ったり自分の思いを日本語で伝えたりすることが十分にできなかった。

<対策として考えたこと>

(1) カンファレンスへの参加支援

予め時間を決めて計画的に行い、外国人職員にも参加を促す。

(2) 情報共有のための伝達ノートの記載内容や、申し送り事項の理解支援

日本人職員と一緒に読み、分かり易い日本語に置き換えて伝える。

(3) 実践指導における対応

言葉だけでなく「見せる・一緒にやる」を意識し、理解を確認しながら進める。振り返りを行い、次の実践につながるような助言をする。

(4) 院内研修への参加

翻訳機（スマートフォンなど）を活用するなど、外国人職員が理解し易い方法を検討し提案する。

(5) パソコン操作に関する支援

パソコンのデスクトップにあるフォルダとファイル名に平仮名表記を加える。必要な書類とその印刷方法を説明して作業を依頼し、実践の機会をつくる。

(6) 外国人職員学習会

5. 改めて取り組んだ『日本語教室』

教育委員会にて検討し、到達目標（表1）、日本語教室計画（表2）を作成した。学習会は外国人向けの介護ガイドブックを活用して資料を準備し、読み合わせながら進めた。資料の漢字には読み仮名をつけていたが、言葉の意味そのものが理解できておらず、その説明も合わせて行う必要があった。日本語だけの説明では理解が図れず、可能なものについては英語で表現することにした。すると、その意味を理解できた者がフィリピンの言葉でメンバーに説明しはじめた。そして、皆で話し合っただけで考えたことを日本語で指導者に返すという循環ができた。こうした関わりを続ける中で、外国人職員が理解できていなかったことや困っていることをより深く知ることができた。

長期目標
日本語能力の向上と、基本的な介護知識と技術を学び、介護チームの一員として行動できる。
短期目標
・就業上の約束事がわかる ・チーム医療の仕組みと連携がわかる ・共に働く他職種の職名と役割がわかる ・介護に必要な用語の意味を理解できる ・患者の変化や、仕事の状況と終了などの必要な事柄を同僚や上司に報告できる ・安全対策・感染予防の取り組みがわかり、行動できる ・日常生活援助の方法がわかり、行動できる ・当院の患者によくある身体の障害がわかる（嚥下障害・麻痺・拘縮・褥瘡・スキンテアなど） ・認知症の理解ができ、適切な対応ができる

表1 到達目標一覧

テーマ	学習内容
職員の役割	職種ごとの仕事内容を学びます。
看護・介護の仕組み	チームケアについて学びます。
コミュニケーション	「報・連・相」の大切さを学びます。
記録について	記録類の言葉や記号の意味、書いてある内容について学びます。
安全対策	報告が多いインシデントレポートから安全対策について学びます。
介護職ができる仕事	医療に関する仕事の中で、介護職にもできることについて学びます。

表2 『日本語教室』 計画表（一部抜粋）

「ベロ・舌・ぜつ…なぜ同じものなのに言い方が違うの？ どれが正しい？」「日本語には発音が同じなのに、意味が全然違う言葉がたくさんある。聞いているだけだと間違える」「転倒・転落はどちらも転ぶ？ どう違うの？」「同じ漢字なのに読み方が違う。なぜ？」「色々ある記録物には何が書いてあるのかわからない。フローシートにサインをしているけど、あれには何が書いてある？」など、漢字の難しさ、日本語の複雑さに自らの学習が進まないことに悩んでいた。また、「自分達とは違うユニホームを着ている職員は誰？」「セラピストなのね。役割も違うのね。知らなかった！」「毎日朝の申し送りを聞きに来ているけれど、患者さんのケアをしないで病棟からいなくなるのはなぜ？」「ソーシャルワーカー！ それならわかる！」「誰が何の仕事をしているのか分からないので、誰に何を話せばよいか分からなかった」など、介護に関する知識だけでなく組織の成り立ちや他職種の役割、職員の氏名なども知らずにいたことがわかった。

我々は外国人採用当初から、介護技術を重点的に指導してきた。組織の成り立ちや職員の役割と連携などは、説明しなくてもわかっているという思い込みでオリエンテーションも十分に行えてなかったことと、これまでの育成支援体制の不十分さを認識した。

6. 『日本語教室』の成果と、今後の取り組みについて

新たな取り組み開始から6ヶ月が経過し、2025年4月に、再度アンケート調査を実施した。外国人職員には、仕事や日本語教室などを通じて自分が介護職員として成長できたことについて聞き取り調査を行った。日本人職員には、前回と同様の内容で調査した。

＜外国人職員への調査結果＞

- ・基礎知識を学習できることがうれしい。
- ・テキストを読んで日本の言葉に触れて意味を理解できるようになることが楽しい。
- ・以前は申し送りの時に何を行っているのか分からなかったけれど、今は少しわかるようになってきた。

- ・申し送りを最後まで聞けないことで、自分が遅れていくような気持ちになる。
- ・自分で上手に日本語を話すことはできないけれど、聞く力がついてきたと思う。
- ・教室で教えられた通りにケアをしたら、上手にできてうれしかった。これらのように、周囲の支援により自己の成長の手応えを伝えてくれた。

<日本人職員への調査結果>

外国人職員との協働上の課題（図1）では、コミュニケーションに関する項目で減少を認めた。「会話の聞き取り力が向上している」「分からないことを質問するなど理解しようと努力している」「言葉の意味を理解して話すことができるようになっていく」など、日本語能力が向上していることを認める意見があったことから、緩やかではあるが外国人職員との言葉によるコミュニケーションが図れるようになっていくと考えられた。

一方、異文化理解不足による食い違い、外国人職員の仕事への取り組み方について課題であると考えている職員が増えていた。

外国人職員採用についての考え（図2）では、「平仮名と漢字の読み書きができれば採用したい」で増加を認めた。それとは逆に、「資格や日本語能力に関係なく採用したい」が大きく減少していた。

この結果から、「日本語の理解不足」「異文化の理解・連携不足」により仕事をする上での不都合が解消されず、日本人職員は負担感の高まりを感じていると考えられた。日本人職員は外国人介護職員を肯定的に捉える一方で、課題が解消されないことにより外国人職員採用に関して日本語能力が高いことを条件とする意見が増したと思われる。今後は、採用から育成までを組織事業として取り組み、その中で日本人職員の協力による職場内訓練と学習会を継続していくことが必要であると考えられる。

また、異文化理解不足について考えられることは、外国人には長年暮らした母国の文化やその文化に培われた感覚が身についているということである。それが基となる言動により、外国人と日本人双方の間に行き違いが生じるのではないと思われる。これらを解決するためには、日本人職員も他国の文化を学び、歩み寄り、相互理解を高める努力が必要であると考えられる。

現在、当院で就労する外国人の日本語能力は2名を除いてN5またはN4であり、専門用語を容易に理解する水準には達していない。そのため、単に言葉だけの説明では理解が困難なことが多い。日本語教室を再開した時は外国人用ガイドブックを使用して介護知識を説明することを目標にしていた。しかし、書かれてある日本語の意味を詳しく説明しな

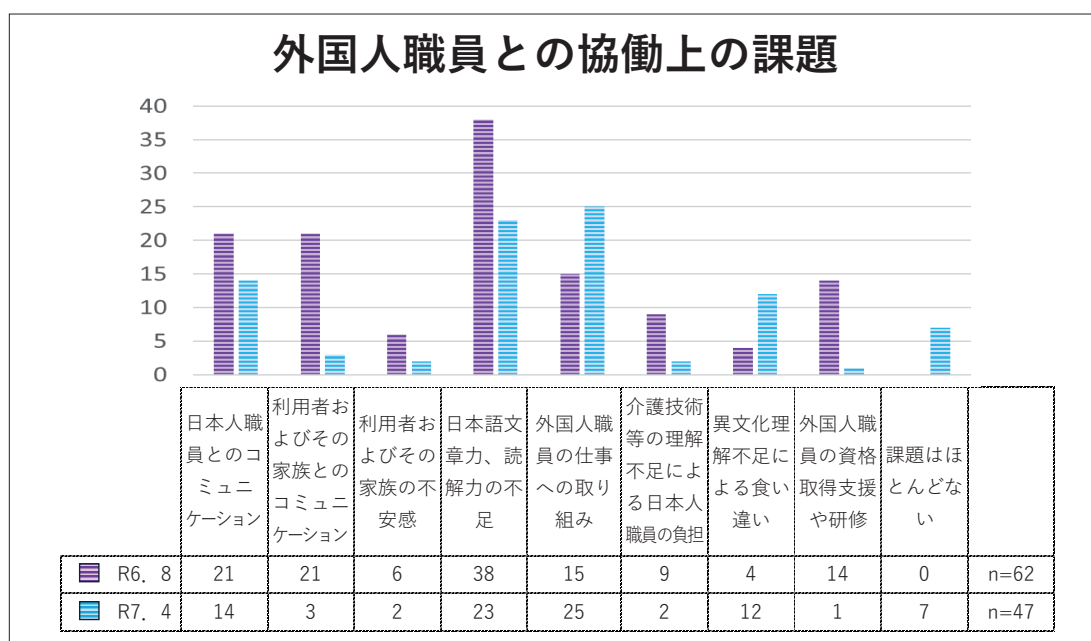


図1 アンケート結果 取り組み前後の比較

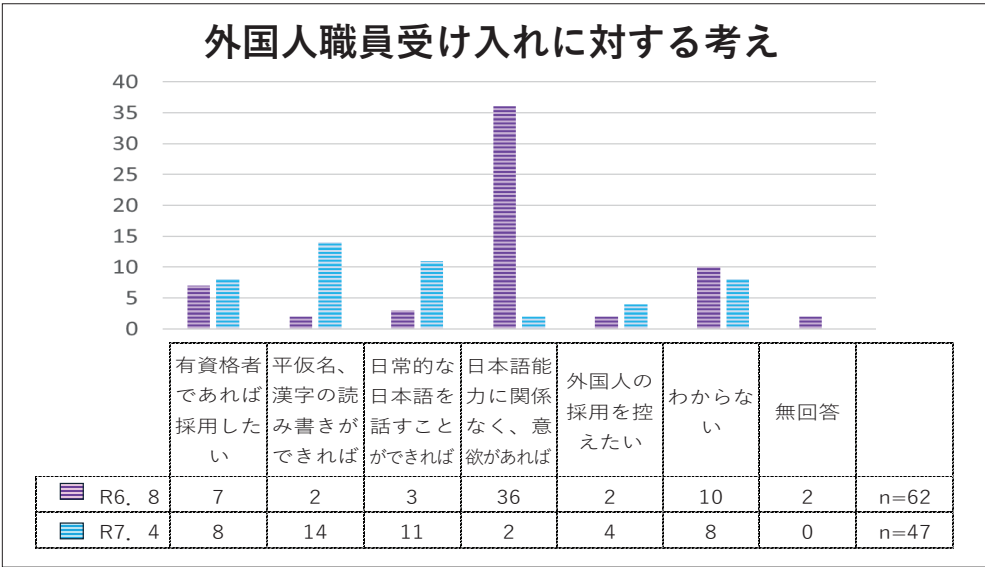


図2 アンケート結果 取り組み前後の比較

いと介護知識の理解につながらない現実があった。昨年8月のアンケート調査後の話し合いで対策として提案された、①伝達ノートの読み聞かせと、分かり易い言葉に置き換えての説明 ②「見せる・一緒にやる」の、歩み寄りの指導も継続し、我々日本人職員も学びながら育成支援を進めていきたい。

7. おわりに

わが国は急速な高齢化に伴って要介護高齢者も増加傾向にある。一方で、少子化に伴う生産年齢人口減少により働き手不足が生じている。このことは、介護人材確保の困難さにも大きく影響している。第9期介護保険事業計画の介護サービス見込み量等に基づいて都道府県が推計した介護職員の必要数集計によると、2026年度には約25万人、2040年度には約57万人の介護人材が不足すると予測されており、今後は外国人介護人材への期待が高まってくと考えられる。現在、日本国内では身分に基づく在留資格やEPAの枠組みに加え、在留資格「介護」や技能実習制度に関する検討が進められ、運用が開始されている。

当院でも“日本人職員の意向”と“ケアの質の保持”を重視し、外国人介護職員の可能性の検討と相互理解を促しながら多様な人材との協働体制づくりを進めていきたい。

【参考文献】

- 1) 外国人介護人材を受け入れる介護施設職員のためのハンドブック，公益社団法人日本介護福祉士養成施設協会
- 2) 外国人介護人材に対する研修の手引き，日本能率協会総合研究所，平成31年3月
- 3) 日本語能力試験「N1～N5：認定の目安」，日本語能力試験 JLPT 公式ウェブサイト，<https://www.jlpt.jp/about/levelsummary.html>
- 4) 赤羽克子，高尾公矢，川池秀明：介護施設における外国人介護職員の受入れと期待に関する研究，聖徳大学研究紀要 第26号 聖徳大学短期大学部 48号，17-23，2015
- 5) 澤田有希子，大和三重：外国人介護労働者の受け入れ状況と組織支援体制の現状と課題ー全国の特別養護老人ホームに対する質問紙調査を通してー，Human Welfare』第14巻第1号，2022.
- 6) 「介護人材確保に向けた取り組み」第9期介護保険事業計画に基づく介護職員の必要数，令和6年7月16日都道府県推計による試算，厚生労働省ホームページ
- 7) 富山県統計調査課，令和5年富山県人口移動調査の結果から，人口と世帯・人口動態
- 8) 令和6年3月県内高等学校卒業生進路状況調査結果，富山県教育委員会県立高校改革推進課，令和6年12月18日