

高齢者介護施設における新人職員研修のあり方に関する一考察

ー外国人介護士に対する現任者研修を通してー

日本福祉医療専門学校 斎 藤 洋

1. 研究目的

ピーエムシー株式会社では、新潟県内に在住する在日外国人（主にフィリピン人）を対象とした介護従事者の育成を行っている。2級ヘルパー講座を2008年から開始し、資格取得後の就業者に対しての集合研修「フォローアップ研修」を同年10月から月1回の割合で実施してきた。2009年度には、三条市と十日町市2つの会場において合計18回開催し、平均して毎回10名以上の参加者を集めている。毎月研修内容を勤務先施設へ報告し、勤務先からのリアクションがあれば、次の研修にフィードバックしながら1年以上に渡って現任者研修を継続開催してきた。こうした実践の積み重ねが一定の成果を見せはじめている。教育内容や教育方法を改善し、その結果として就業者の能力が向上し、就業先からの承認を得ることにつながっている。現任者研修で得られたノウハウは、2級ヘルパー養成カリキュラムへも還元されており、外国人が日本の介護に関する知識を効率的に学習してもらうことが出来るようになってきたと感じている。

一方、わが国の社会情勢を反映して、ここ数年他業種から介護業界へ転職してくる日本人が急速に増加している。介護の仕事を全く経験したことのない新人職員に対しては、本来、経験者や有資格者とは別立の専用研修プログラムが必要である。しかし多くの介護施設では、未経験者に対する職員研修が十分実施されておらず、これが職員の質の向上を妨げるひとつの要因となっている。このことは、短期離職の原因となっている可能性もある。本研究では、ピーエムシー株式会社の現任者研修の現状と課題についてまとめ、次にわが国の高齢者介護施設における新人職員研修を概観する。その上で外国人に対する介護教育と日本人

新人職員に対する介護教育が共通して抱える幾つかの課題に着目し、これからの新人職員研修のあり方について考察する。

2. ピーエムシー株式会社における外国人介護士に対する現任者研修の現状と課題

（1）「PMC フォローアップ研修」の現状

現任者研修の目的として、まず介護能力の向上があげられる。介護労働安定センターの調査によると、働く上での悩みや不安、不満を解消する為に介護能力の向上に向けた研修を実施することが最も効果的であると介護職員は回答している。同じ立場の外国人同士が集合研修として定期的に集うことは、彼女らのモチベーションを向上させ、悩みを軽減させ、勉強する目的を再確認する良い機会となっている。仕事に対するモチベーションが向上することによって離職率も下がる可能性がある。ピーエムシー株式会社が実施する「フォローアップ研修」の2009年度参加者13名のうち、離職者は3名である。このうち自己都合で退職したものは1名（他の2名は夫の転勤や自身の妊娠が理由）であり、介護職員の離職率の平均27.5%と比較しても、フォローアップ研修を受講しているピーエムシー株式会社所属の外国人介護士の離職率は低いといえるのではないだろうか。研修を継続して実施していることで、施設からの評価も上がっている。定期研修によって彼女らの専門用語に対する知識の理解が深まり、申し送りや職員同士の会話が理解できるようになったことや、一生懸命勉強する彼女らに他の日本人スタッフが影響を受けたことなどが施設より報告されている。雇用主である施設からすると、研修に出すことで費用が掛かる事もないため金銭的な負担も少なく、安心して雇用を継続することができる。

（2）「PMC フォローアップ研修」の課題

研修を受けながら就業している外国人介護士は、自分の仕事についてどのように評価しているのだろうか。この事について2010年5月16日に現任研修参加者に対して聞き取り調査を実施した。

1年以上継続して就労している3名全てが、「自分はほぼ1人前に仕事をこなすことができていると思う」と回答した。ほぼ1人前になるために必要な期間は、3名全員が「約1年間」と答えた。残る課題は何かという質問に対しては、3名全員が「記録が書けるようになること」と回答した。このような外国人介護士の自己評価に対し、施設によっては外国人に記録の能力までは期待していないという場合もある。外国人介護士からは「自分でも努力するから、もっと記録を書く機会を与えて欲しい」という希望も聞かれた。実際に彼女たちに研修を行っている立場から筆者が感じている課題は、就業期間や就業先が違い、また能力の個人差も大きく異なる就業者複数名に対して同時に研修を実施することの難しさや、適切な用語を使用して介護記録を正確に書くことへの指導の困難さである。

3. 高齢者介護施設における新人研修の現状と課題

日本人介護職員においては、ここ数年の社会情勢の急激な変化により、他業種からの転職が増加している。平成20年度の調査では転職者の66.7%が他業種からの転職である。平成21年からは雇用対策による職業訓練が拡充されたため、他業種からの転職は更に増加している可能性がある。筆者の勤務する専門学校においても、介護基礎研修過程や介護福祉士養成事業、テクノスクールからの業務委託などで多数の30代・40代の学生が入ってくるようになった。介護どころか接客・接客経験の全くないという人、「本当は介護なんかしたくない。とはいえ生活の為に仕方なく…」という人も多い。国の雇用対策を利用して、2級ヘルパーや介護職員基礎研修などの資格を取得して入職してくる人、高卒または全くの無資格・無経験で入職してくる人など、様々なレベルの新人が中途採用で不定期に入職してくる状況である。このような新人職員を受け入れる高齢者介護施設では、どのような職員教育の体制をとっているのだろうか。介護労働安定センターの調査によると、

約8割の施設は過去1年間の間に一度以上職員研修を実施したと回答しているが、研修を受ける立場である新人介護職員に対する調査では、「研修を受けていない」という回答が45.2%あり、また「指導担当がいない」という回答が実に49.3%にのぼっている。高齢者介護施設では、新人研修を内部研修として実施している所が多い。研修の具体的内容としては、施設の業務（主に3大介助）を担当の介護職員がOJTの形で教えるものが主流であり、介護を実践する為の基礎的な用語や知識を教授するようなOFF-JT形式の研修は簡略化されているか、行われていないところが多い。インターネット等で介護初任者向けの外部研修を探しても「接遇マナー」や「口腔ケア」など、基本的な知識を身につけた者に対する研修がほとんどで、介護の実務経験がない新人職員が基本的な知識を身に付けるための研修は極端に少ないのではないか。新人職員のニーズに合った研修が実施できていないことは離職率の増加と関係している可能性もあり、研修体制の整備が急がれるが、こういった研修が実施できないという受け入れ側の理由として、①人材育成の時間がない、②研修費用を負担する余裕がない、③採用時期が人によって異なるため効率的な研修ができない、④知識・経験が人によって異なるため効率的育成が出来ないなどの要因が報告されている。

4. 考察

他業種から介護業界に転職してきた日本人介護職員の多くが、介護を行う為に必要な基本的な用語や知識を身に付けることなしにOJTを受けて、現場の介護業務を覚えていく。このこと自体に問題が含まれている。しかし、初歩的な介護業務のルーチンワークは、このプロセスで十分こなせるようになるという部分が介護現場の大きな問題のひとつであり、介護という仕事の専門性がなかなか認知されない要因のひとつではないかと筆者は考える。基本的知識が欠如したまま初歩的な実務は習得できても、看護やリハビリなど関連職種との共通言語が獲得できず、連携を深めること

が困難になってくる。入所型施設で働く介護職員の75%が「ヒヤリハットがあった」と回答している。介護の基本的な知識が欠如は、利用者が低血糖症状やチアノーゼなどを起こしていても、見過ごしてしまう可能性につながる。基本的知識を深めることで、異常の早期発見や対応が可能となり、結果としてヒヤリハットや事故を防ぐことが出来るようになるのではない。

基本を理解せずにいたずらに現場での経験だけを重ねても、本人のキャリアアップには繋がりにくく、あやふやな知識はいずれそのまま後輩達に受け継がれ、根拠のないその場限りのケアがいつまでも実践されてしまう。竹内によると、介護職員に対する調査の中で、所属施設の新人研修に対して76.9%（40名）の職員が「まだ改善の余地がある」と回答している。そして新人研修で指導を受ける新人職員たちの大半が「職員によって言うことが違う」「教え方が違う」「やり方が違う」といった悩みを感じている。介護職員の離職率を低下させない為にも、特に介護経験のない新人職員に対する研修のありかたを検討し、介護経験のない新人に対する教育体系や教育内容をしっかりと構築することが喫緊の課題である。こうした基礎的な知識を身に付けていない新人職員に対する具体的な教育内容や教育方法については、外国人介護士教育のためにピーエムシー株式会社が構築してきた研修内容の一部が、以下の理由から有効であると考えられる。

- ① 基本的用語を繰り返し学習することで、確実に身につけることができる。
(PMCメソッドに沿って利用者の状態像をイメージしながら用語を学習)
- ② 様々な視点から視覚的、感覚的に学習することで、記憶が定着しやすい。
(辞書やイラストを多用して解説を行っている。ワードカード)
- ③ 言葉の丸暗記ではなく、関連する用語も一

緒に理解していくことでボキャブラリーが増える。(PMCメソッド、用語ランダム編)

- ④ 理解を深めることで、「選択肢から正解を選ぶことはできるが、言葉の意味を問われると頭が真っ白になって応えられない」という状況から1歩成長できる。

これまでに様々なツールを作成し、実際に使用してきた。具体的にはPMCメソッド、申し送りゲーム、ワードカード、介護の辞書、漢字の書き写し、用語（ランダム編）などである。外国人介護士でも、日本人介護職員でも、介護技術を身につける前に、まずは基本的な用語の理解を深めることが大事であり、それらを介護記録にも応用できるようになることが望ましい。

5. おわりに

ピーエムシー株式会社が実践する現任者教育はこれからも継続して実施していく。開始して1年を経過した今年の春、当面の目標として大きく2つの目標を設定した。まず、「記録が書ける」外国人介護士の養成を目指すことである。介護記録の能力向上のためには、個別対応が不可欠であり、現在の集合研修（OFF-JT）に加えて、今年に入ってから就業先への巡回指導を含めた個別指導を開始している。また、実際の業務において記録を書けるようになるためには、施設側の理解・協力も必要不可欠であり、外国人本人の意向と施設の意向の確認・調整が重要となってくる。いわゆる「てにをは」を正しく書けるようになることも重要だが、それ以上に正しい専門用語を使って事実を簡潔に記録できるようになるための指導を行っていく方針である。次に、2年後またはそれ以降、介護福祉士国家資格の受験資格を獲得する外国人が続々と誕生する。適切な助言・指導による国家試験対策講座を開設し、様々な教授法を実験・検討しながらチーム一丸となって目標達成のために可能な限りの支援を行って行きたい。