

平成23年7月25日

言葉の壁を越えて

～外国人職員を迎えるにあたっての取り組み～

社会福祉法人 湖成会 ケアハウス熱海伊豆海の郷
鈴木明哲
山田聡美

ケアハウス熱海伊豆海の郷

ケアハウスの状況

- 重度化が進んでいる
平均介護度
2.4 (平成22年4月1日)
2.7 (平成23年4月1日)
- 介助が必要なお客様が増えてきた



熱海伊豆海の郷外観

ケアハウスの定員・職員配置

- 介護職員 10名
- SW・CM・Ns・機能訓練指導員、事務員等
- 各1名ずつ配置
(平成23年6月1日現在)



施設内温泉

施設としての採用方針

- 外国出身者に対して受け入れが前向きであった。
- * ビザでの短期滞在者ではなく、日本に籍を置いていて通年で働ける方を採用する方針。
- 熱海という土地柄、採用が難しく広く職員を募集することとしていた。



外国出身の職員を迎えるにあたって①

新しい職員の情報

- 当時の主任より、H22.6 中途採用者が確保できたと連絡をうけた。
- 事前情報としては
- ① 外国出身の女性
- ② ディサービスでの経験有
- ③ 日本語はしゃべれるが、書く、読む(漢字)はできない。ひらがなは少し読むことは可能

職員・お客様の反応

- 職員
・ 記録が読めない・書けない、情報が伝わるか
- お客様
・ 介助を受ける時、話が伝わるのか心配

外国出身の職員を迎えるにあたって②

事前準備

- ひらがなを読むことはできるとい
うことで、マニュアルを変更
- 連絡網など漢字が入ってしまうものには英語表記

工夫①：業務マニュアルとひらがな表記に

● 業務マニュアル

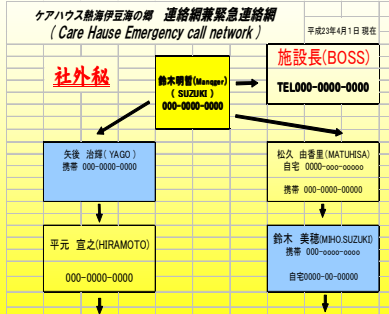
おそばん 10:30～19:30 (へいじつ)

じかん	ぎょうむないよう	きをつけること
10:30	・しゅっきん ・にゅうよくかいじょ	・ おきやくさまのようぼうにあわせておこなう ふらいばしーほごのためかならずとびらをしめる ・ からだのいじょうにきついたら、かんごしにほうこくし、ひつようなしよをおこなう ・ かんごしふざいじ、じゅしんのひは、ばいたるそくていご、にゅうよくかいじょをおこなう。
11:35	・たいそうゆうどう (まいにち) ・きよしつゆうどう	・ きよしつよりしよくどうへゆうどうする ・ いっしょにたいそうをおこないながらみまもりをする
12:00	・はいぜん・げぜん ・こうくけあ	・ おきやくさまのせきまではいぜんし、おわたらげぜんする ・ きよしつにもどられるかたのゆうどう ・ こうくけあのかいじょがひつようなかたのかいじょをおこなう
13:00	・きゅうけい(60ふん)	・
14:00	・にゅうよくかいじょ	・ おきやくさまのようぼうにあわせておこなう

工夫②：連絡網など英語表記

●連絡網にローマ字表記

日本語の読みかたをローマ字で表す。
日本語の読みかたをローマ字で表す。



入職後の取り組み

●業務マニュアル

語句はなるべく専門用語を用いない

ひらがなで表記・必要に応じて英語を使用

●重要事項は、文章でなく、口頭にて説明し、認識しても

●図解マニュアル 具体的な介護方法の周知は図や写真を使用

●お客様にも職員同士で情報がしっかり伝わるようフォローしていることを説明を行った。

工夫③：図解マニュアル

〇〇〇様みぎあしのしよちについて

〇〇〇様のみぎあしのしよちは、以下のようにして下さい。

①めんぼうに
イソジンをすこすこつけ ※イソジンは「1」
からつかう



②みぎあし4つめに
イソジンをつける



③みぎあし4つめに
メディアホアをはる



入職後 1ヶ月経過

●他の職員同様にお客様の担当に就任

主任がフォローにつき、お客様により関わる

●本人の努力により、日本語での会話とやってみせてのレクチャーにより、記録、服薬以外の業務が対応できるようになった。

早番 (食堂対応・居室清掃・入浴介助など)

遅番 (入浴介助・浴室清掃・ナイトケアなど)

業務からお客様からも信頼感が生まれた

本人の気持ち/本人の取り組み

仕事をしている上でつらかったこと

- 漢字がよめなかったこと
- ティでの経験はあったが、認知症の人に日本語での声掛けにこまった。
- 食事のメニューなど日本語で書くことが大変だった



仕事をする上で心掛けていたこと

- 食事札や利用者様の顔写真にローマ字で名前を書き覚えた
- 他の職員に日本語の意味を聞きながら、日本語を書いた
- 記録で判らないところや休みの間にかわったところなど聞いて覚えるようにした。

外国出身だからできたこと

クリスマスに聖歌隊を招いた

- 本人が指導していたカトリック教会の青少年聖歌隊を施設へ招き、提供した。
- 本格的な英語での聖歌と子ども達の歌声に利用者の皆さんが喜んだ。



クリスチャンであったため新たな援助

- 同じ宗教を信仰しているお客様と聖歌や賛美歌の演奏など一緒に行い、他の職員では対応できない援助を提供してくれた。



新たな個別援助の提供へ繋がった

外国出身としてのメリット②

本人の人柄の良さ

- 明るい受け答えや笑い声
- お客様の方が困っていることなどすぐに伝えて、相手の立場にたつての言動が多い。



お客様も含め、一緒に対応している職員も明るくなった。

ご清聴ありがとうございました

ケアハウス熱海伊豆海の郷
職員一同