

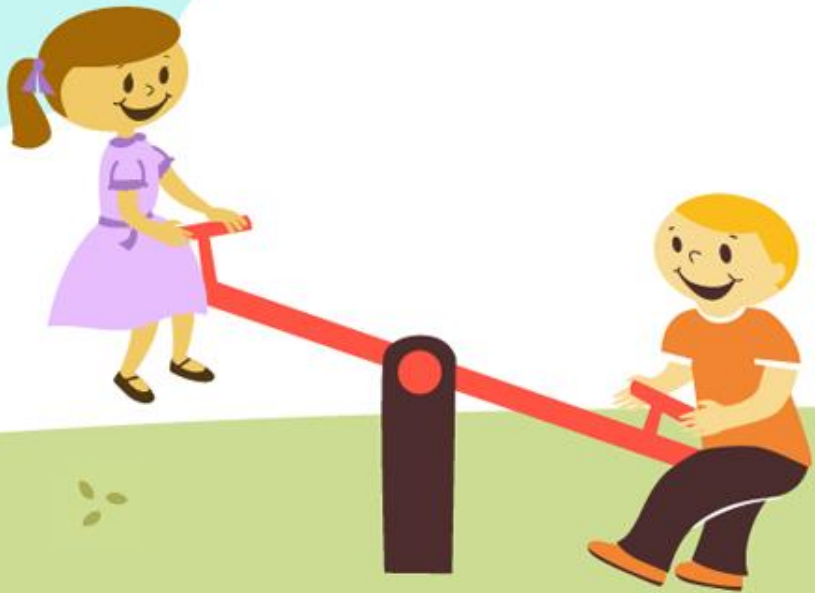
外国人介護人材の業務の在り方に関する検討会

# [ぱっくるケアの取り組み]

ぱっくる株式会社 ぱっくるケア  
代表取締役 宮里 裕子



# ぱっくる株式会社について



# ぷっくる株式会社について

「福来る、ぷっくる」  
Help for a better life

年をとっても、障害があっても  
ご自宅での生活をいつまでも続けられるように  
私たちが関わる全ての方に福が来ますように  
丁寧に生活を支えていきます



## ✿ 事業者概要

|          |                       |
|----------|-----------------------|
| 事業者(法人)名 | ぷっくる株式会社              |
| 法人種別     | 営利法人                  |
| 会社設立     | 2018年4月               |
| 代表者      | 代表取締役 宮里 裕子           |
| 所在地      | 東京都新宿区高田馬場1-23-14-306 |

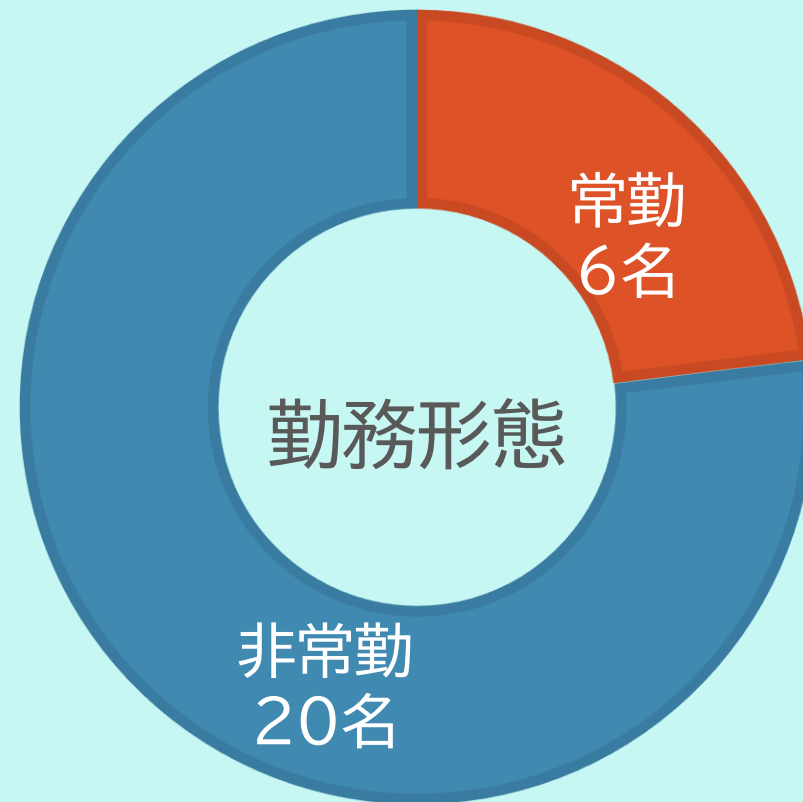
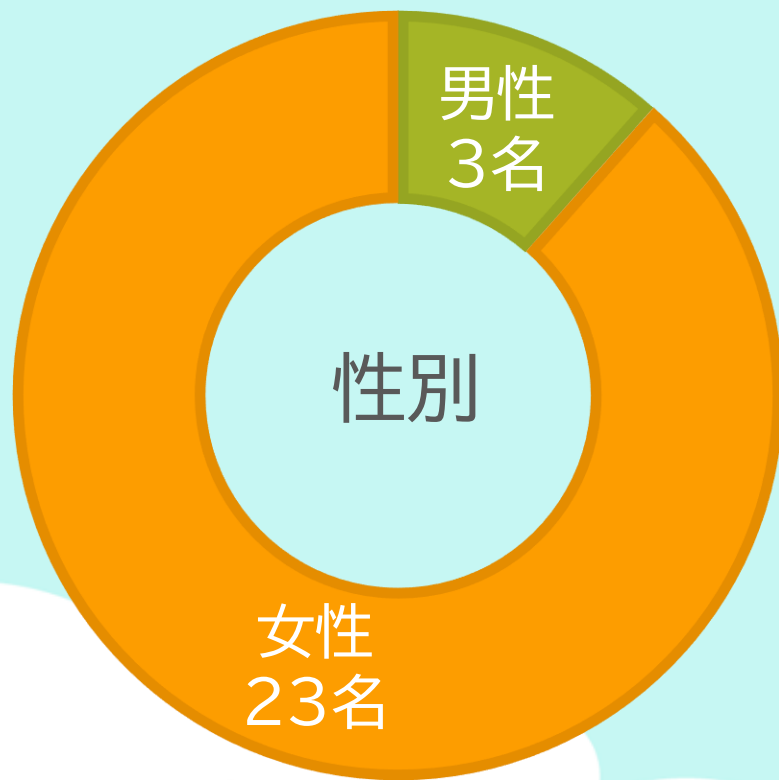
## ♥ 事業所概要

|          |  |
|----------|--|
| 事業所名     | ぷっくるケア   |
| 所在地      | 同上   |
| サービスの種類  | 介護保険サービス<br>訪問介護<br>障害福祉サービス<br>居宅介護、重度訪問介護<br>地域生活支援サービス<br>新宿区移動支援事業、練馬区移動支援事業 |
| 地域       | 東京23区(23区以外もサービス実績あり)  |
| サービス提供時間 | 年中無休 24時間対応  |

# 介護職員数

介護職員数：26名

うち、外国人職員数：1名(女性・常勤)



# サービスの提供状況

## 介護保険 サービス

訪問介護  
と  
重度訪問介護  
併用  
17%

重度訪問介護  
54%

居宅介護  
21%

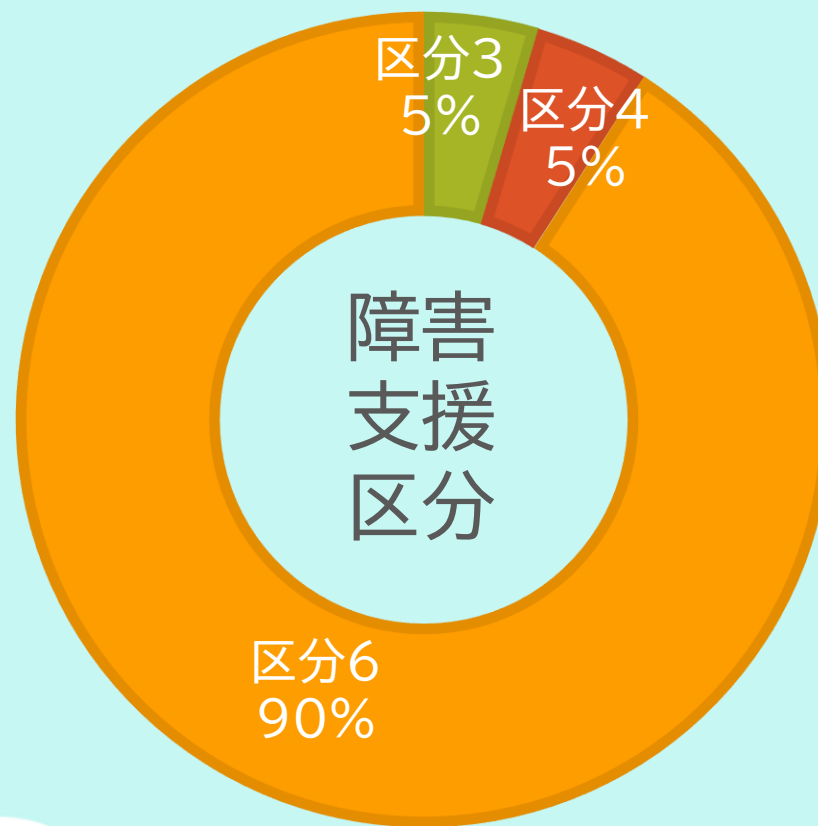
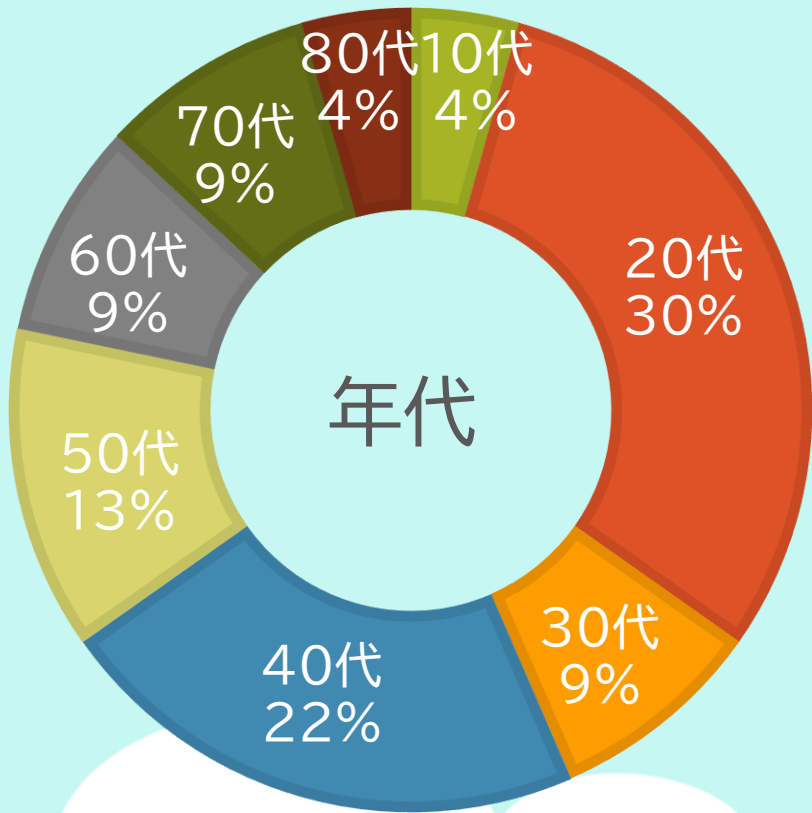
移動  
支援  
8%

介護給付

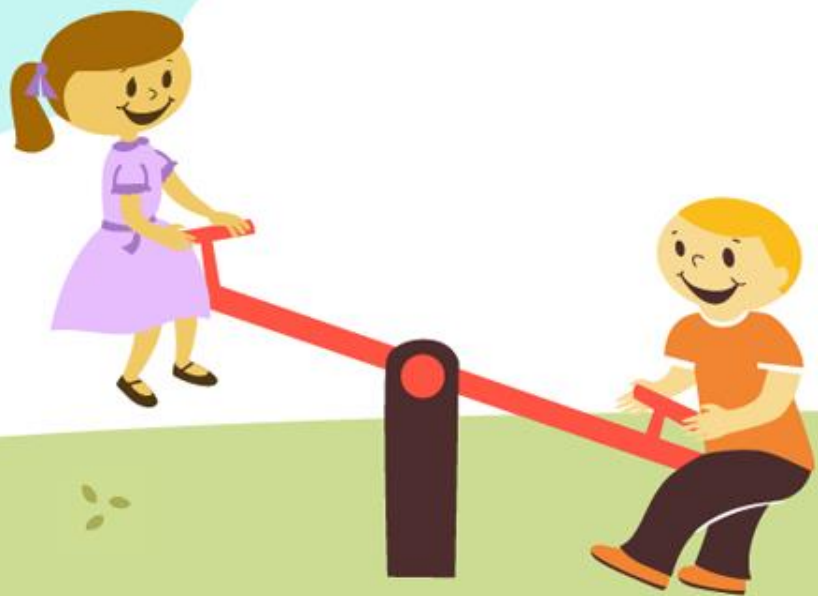
地域生活  
支援事業

障害福祉サービス

# 利用者状況 現在の利用者人数:23名



# 重度訪問介護について



# 重度訪問介護

重度の障害によって常に介護が必要な方が、  
自宅や地域で生活できるよう包括的に支援する障害福祉サービス

## [サービスの特徴]

1. 長時間の支援(原則、1日3時間以上)
2. 介護保険の訪問介護では認められない『見守り』が可能
3. 医療的なケア(痰の吸引、経管栄養)が必要な利用者が多い
4. 特殊なコミュニケーション支援も必要

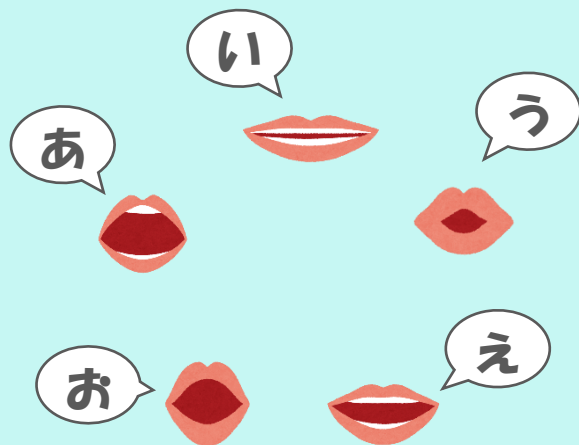




# 現場で用いるコミュニケーション方法



会話



口文字

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| わ | ら | や | ま | は | な | た | さ | か | あ |
| を | り | 。 | み | ひ | に | ち | し | き | い |
| ん | る | ゆ | む | ふ | ぬ | つ | す | く | う |
| し | れ | 、 | め | へ | ね | て | せ | け | え |
| × | ろ | よ | も | ほ | の | と | そ | こ | お |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 0 |

透明文字盤



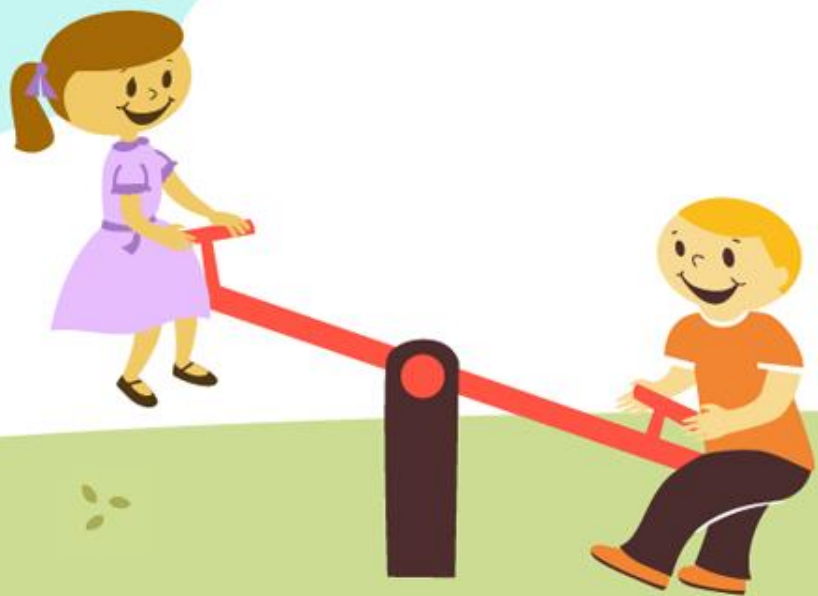
携帯・スマホ



視線入力



# 外国人介護者受入れの取り組み



# 外国人介護者受入れ実績

**【実績】** 1名: 令和2年4月、介護福祉士養成校の卒業生(インドネシア国籍)を新卒採用

**【経緯】** 在学時、本人から「学校での施設実習を通して、利用者との関わりをしっかりと持てる仕事をしたい」と、希望があった。

在宅利用者のケア内容を見学同行し、本人が判断して入職となった。

| 日本語学校<br>2年間  | 介護福祉士養成校<br>2年間  | 就職<br>1年目~  | 就職<br>2~4年目   |
|---|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>・N3取得</li><li>・日本語</li><li>・日本の文化など</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>・N2取得</li><li>・介護福祉士養成</li><li>・1850時間</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>・介護福祉士国家試験合格</li><li>・重度訪問介護従事者養成</li><li>・3号研修(痰吸引等研修)</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>・N1取得(R5年12月)</li><li>・現在、在職年数3年と10ヵ月</li></ul> |



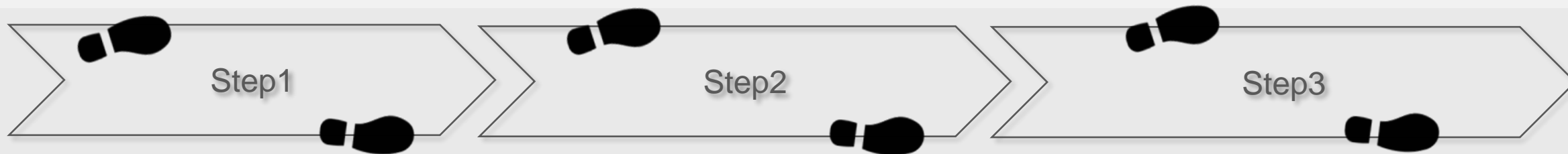
**【今後】** 令和6年4月、介護福祉士養成校入学の留学生2名(インドネシア国籍)をアルバイト雇用の予定

# 週間予定

|       | 月            | 火                 | 水  | 木   | 金                  | 土                 | 日  |                   |
|-------|--------------|-------------------|----|-----|--------------------|-------------------|----|-------------------|
| 7:00  |              |                   | 休日 |     |                    |                   | 休日 |                   |
| 8:00  |              | 訪問<br>脳性まひ<br>利用者 |    |     |                    | 事務所               |    | 訪問<br>脳性まひ<br>利用者 |
| 9:00  | 訪問<br>ALS利用者 |                   |    |     | 訪問<br>蘇生後脳症<br>利用者 |                   |    |                   |
| 10:00 |              |                   |    |     |                    |                   |    |                   |
| 11:00 |              |                   |    |     |                    |                   |    |                   |
| 12:00 |              |                   |    |     |                    |                   |    |                   |
| 13:00 |              |                   |    | 事務所 |                    | 訪問<br>脳性まひ<br>利用者 |    | 事務所               |
| 14:00 |              |                   |    |     |                    |                   |    |                   |
| 15:00 |              |                   |    |     | 事務所                |                   |    |                   |
| 16:00 |              |                   |    |     |                    |                   |    |                   |
| 17:00 |              |                   |    |     |                    |                   |    |                   |
| 18:00 |              |                   |    |     |                    |                   |    |                   |
| 19:00 |              |                   |    |     |                    |                   |    |                   |

事務所の仕事: 電話対応・手順書作成・モニタリングなど

# 外国人介護者への支援



## 新人研修

[オリエンテーション]

- ・ 法人・事業所の理念、事業内容
- ・ 勤務、連絡体制
- ・ 介護保険、重度訪問介護の理解
- ・ ヘルパーとしての心構え

[資格取得]

- ・ 重度訪問介護従事者養成研修 統合課程

## 外国人研修

- ・ 日本の文化の説明
- ・ 日本の生活様式の指導
- ・ 電話対応
- ・ 記録の書き方
- ・ チーム連携の理解



## 同行研修

1人の利用者  
3~4カ月

先輩ヘルパーに同行しての研修

[研修の流れ]

- ① 見学説明をうける
- ② 介護技術を一緒に行う
- ③ 実施する(見守りの中)



[研修目標]

- ・ サービス内容の手順を理解している
- ・ サービス内容を実施できる
- ・ 緊急体制・連携を理解している
- ・ 記録・報告ができる
- ・ 他職種と連携できる



## 独り立ち

- ・ 利用者・ご家族のOKをいただく
- ・ たんの吸引等実地研修  
(医療的ケアが必要な場合)



## 独り立ち後

- ・ 担当利用者のモニタリング作成
- ・ 担当利用者の報告連絡
- ・ サービスの手順書作成
- ・ ヘルパーさんへの情報共有
- ・ ヘルパーさんへの同行研修担当



# 研修の主な内容について

## 《ぱっくるケアの方針》

新人ヘルパーは新規利用者のサービスには入らず、事業所の先輩ヘルパーが担当している利用者のサービスを引き継ぐ。  
そのために必要な研修を行う。

## 【同行研修】

3～4か月ほど先輩ヘルパーに同行。  
新人ヘルパーができることが徐々に増えるとともに、先輩ヘルパーのサポート負担はだんだん減っていく。  
積み重ねの研修の実施で、スキルが身に付き、新たに利用者を担当する際には、研修期間が短くなっていく。

# 研修の主な内容について(つづき)

## [緊急時の対応]

利用者の呼吸器トラブル等を想定して、適切に対応できるように各利用者宅のフロー図の確認、非常時の電源の確保やアンビュウの使い方を2、3ヵ月ごとに実施している。

各利用者の手順書に、緊急時の対応方法をまとめている。

## [記録の支援]

経過記録や情報の共有は、携帯端末で行うので記載の必要はないが、各利用者宅で他社や他職種と共有しているノート等は、サービス時の記載が必要となる。

同行研修時に、そのノートへの記載や確認をする中で、日常で使用しない用語や日本語のニュアンスなどを教えている。



# 実際の記録

痰びん破棄 18:10

ざいたく おけましておめでとうございます! 88

2023年 / 月 / 日 (月) 〇 〇 〇 様

| 時間   | 血圧     | 心拍数(脈) | PI気道内圧 | Ve-回換気量 | RR呼吸数 | P <sub>CO2</sub> (mmHg) | SpO <sub>2</sub> (%)       | 記録者 |
|------|--------|--------|--------|---------|-------|-------------------------|----------------------------|-----|
| 6:15 |        |        |        |         |       |                         |                            |     |
| 7:00 | 124/78 | 67     | 2.0    | 4.0     | 15    |                         | 97 (Sat/SaO <sub>2</sub> ) |     |
|      |        |        |        |         |       |                         | 26.6                       |     |

・IN OUT表

| 時間    | 内容       | gまたはml |
|-------|----------|--------|
| 6:20  | 白湯(オストル) | 150    |
| 7:00  | 薬(朝)     | 70     |
|       | ラコール     | 300    |
|       | コップ      | 100    |
|       | 白湯       | 30     |
|       | 白湯       | 50     |
| 11:00 | 白湯       | 150    |
| 11:30 | 薬        | 70     |
|       | ラコール     | 300    |
|       | コップ      | 100    |
|       | 白湯       | 30     |
| 15:00 | 白湯       | 50     |
| 16:45 | 白湯       | 150    |
| 17:15 | 薬        | 70     |
|       | ラコール     | 300    |
|       | コップ      | 100    |
|       | 白湯       | 30     |

・社会生活援助(表情や会話など)・姿勢(体位)・引継ぎ事項

0:00-

1:00- 体交

2:00 体交

3:00 体交 マッサージ

4:00 体交

6:00- 会話 包帯180→210が25分位 (返)T (返)T  
白湯(オストル) 7N-C. 舌圧測定  
腕-ラコール交換

7:00- 朝の薬スタート. パンクレンジ  
7:45 朝の薬, 体交

8:00- 両足伸 体交. カラダ

9:00 ヒット内1(片手指ぐらゐの広さ)尿もれあり  
浣腸希望(2回分)腹部マッサージで排便あり  
陰洗. ヒット交換. スズリゲン. アビール  
坊掃除. 体交(左)頭(右). 尿測. エアコン風ロンガ

11:00 白湯150cc. 薬確認. 「足伸ばして. はい」

11:30 風呂スタート. 胃の痛み交換(汚れ)痛み(〇)リンゴロウ

12:00 体交(右). 「頭上げて. TVつけて. はい」 (返)正T

13:15 カラダ調整. 体交(左). 全身マッサージ (〇)1-2回/h (4F)1.5cc

15:00 「水のみたい. 50くらゐ. はい」

15:30 舌切りがせ交換. 体交(右).

16:30 体交(左). 「お風呂を水でしぼり. 右顔にのせて. はい」

16:45 白湯150cc. 薬確認. 17:15 夕食スタート

18:00 体交(右). 尿測. 精製水補充

## 〇〇〇様 ケア内容

(月・火) 14:00~18:30

- 14:00 入室、あいさつ  
文字盤でやってほしいことを聞く・記録を読む  
→ 体交  
→ 顔の向きを変える  
→ 手足マッサージ  
→ コミュニケーション  
→ 痰の吸引(口・気切・サイド)  
→ 手足を伸ばす  
→ TVを観る・音楽を聴く 等  
※訪問さんが入る場合はその手伝いも
- 16:30 口腔ケア(歯ブラシ・モアブラシを使用)
- 17:00 経管栄養一薬・白湯・REF-P1(ゼリー): シリンジ  
ラコール: 滴下
- 18:00 尿測(尿バックの確認・破棄)  
呼吸器ウォータートラップの水捨て  
吸引ピンの確認  
記録
- 18:30 引継ぎの際、呼吸器の数値・回路の確認  
あいさつ、退室

帰る前に確認

【ケアに入っているヘルパーより】  
〇〇様自身、日中はゆっくりとお過ごしになりたいようで、決まったスケジュールは特にありません(経管栄養くらい)。その時のご本人のご希望を聞きながら、また、「マッサージしましょうか?」などとお声をかけながら対応しています。



# 課題や留意点・改善対策

## [日本語能力]

介護福祉士養成校で基本的な介護技術や制度の勉強をしているので、理解は早いですが、重度訪問介護の利用者は発語の難しい方が多いので、文字盤や口文字といった特殊なコミュニケーション指導が必要。

## [他職との連携]

他職種と一緒にケアをする機会が多いのでコミュニケーション能力が必要。医療的ケアの利用者が多く、医療的な用語の理解も必要。1人ひとりの利用者チームがあり、チーム運営の理解が必要。

# 課題や留意点・改善対策(つづき)

## [家族との関り]

利用者・家族に対して、外国人の受け入れはどうか事業所内で検討する。

- ✓ 複数のヘルパーがサービスに入っていて、相談できる環境が整っている利用者
- ✓ 外国人NGの利用者ではない
- ✓ 宗教的、文化的な習慣を受け入れてくれそうな利用者

訪問する職員の人物像をパンフレットをまとめる等して、利用者・家族に理解を求める。宗教や礼拝があることに理解してもらえるか等を伝えて同意を得ている。

独り立ち後に、ご家族や各連携メンバーに様子を確認する。

The image shows a social media post about Indonesia. At the top, there is a profile picture of a woman wearing a hijab and a green headscarf. To her right, there is a long string of colorful flower emojis. Below the profile picture, there is a text block in Japanese: "私の名前は... 出身はジャワ島のマダララという町です。マダララという日本人の所は世界の不思議に入る'ポロアダブル遺跡'です。大好きな言葉は'笑顔'です。また私は私はいつも笑顔で幸せな人生を送りたいです。福祉の専門学校では様々な国籍の友達に囲まれてとても99%のこを学び、充実した楽しい日々を過ごすことができました。日本の生活では大変な事も多くありますがこれらも前向きにしていきたいと思っております。どうぞよろしくお願ひいたします。"

Below the text is a map of Indonesia with a blue banner that says "INDONESIA". To the right of the map, there is a small box with the Indonesian flag and the text: "インドネシア共和国 首都: ジャカルタ 面積: 約192万km<sup>2</sup> (日本の約5倍) 人口: 約2.55億人 (2015年) 言語: インドネシア語". Below the map, there are several photos: a beach with a white sand beach and blue water, a plate of Nasi Goreng (fried rice), and a landscape with a large stone monument.

Overlaid on the bottom half of the image is a chat conversation. The chat is in Japanese and shows a conversation about Indonesia. The messages are as follows:

- インドネシアのことを教えてください 9:00
- どんな国? 9:00
- 一年中最いです。人口が多くて、島が沢山あって、地域によっては全然違う方言を話したりしてるから同じ国でも全然分からない事があります。 9:01
- 日本でも北海道から沖縄まであって方言も全然違うから、それと感覚は似てるかもしれない。 9:04
- オススメスポットは? 9:05
- 日本人にも一番人気のバリ! ですが、ジョグジャカルタやバンドン、色々な文化や歴史を楽しめるスポットも沢山あります。海がすごくキレイで自然の風景も美しいです。 9:07
- 人気の食べ物? 9:13
- NASI GORENG(炒めご飯)です。風味豊かな甘めの具材とスパイスな具材が混ざっています。細かくカットした鶏肉、ソーセージ、魚など、多くの種類があります。トッピングにはキュウリと卵のスライス添えて提供します。 9:15
- さんが日本で一番驚いたことは? 9:16
- 日本ではゴミを種類別でキッチリ分別していますが、インドネシアでは分別せずに捨てます。 9:20
- また、日本の「きのこ」にはそれぞれに名前がなくてびっくりしました。インドネシアではどんな種類でも同じ「きのこ」と言います。 9:20

At the bottom right of the chat, there is a yellow sticky note with a pink flower icon and the text: "2020年4月より、入居いたしました。この中で、ヘルパーのみなさん、在宅介護を学んでもらって思っています。ご指導もよろしくお願ひいたします。 由里"

# 外国人介護者の声、利用者・事業所の評価

## [本人]

- はじめは、日本語でご家族等に話すことが不安だったが、同行研修の中で何を伝えるのかが分かってきた。
- 外国人が一人だけというところが不安。先輩や職場の同僚、ケアと一緒にいる看護師等に相談できるのでよかった。同じような立場の外国人介護職がいるともっといいと思う。

## [利用者・事業所]

- (ご家族)外国人介護職の説明を聞いて了解したが、当初は心配があった。入ってからは特に心配もなく安心している。
- 利用者・ご家族からのハラスメントや苦情はなく非常に好意的。他の日本人従業者からは頼りにされている。

## 今後のキャリアパス

- 担当利用者を増やし、個別援助計画書・手順書の作成、ヘルパーさん方へのコーディネート業務を行い、ゆくゆくはサービス提供責任者として活躍してほしい。
- 同国のインドネシア留学生のアルバイト2名に関してメンターとして、日本語や日本の風習の指導、サービス内容の指導を担当してもらう。

# まとめ

事業所として、ヘルパーのコミュニケーション能力やケアの技術だけでなく、利用者の特性(性格や障がいの有無)も踏まえ、ヘルパーの訪問先を決めている。

事業所は、ケアの質を担保するため、日本人・外国人を問わず、ヘルパー個人の能力に応じて支援する必要がある。

外国人介護者も訪問系サービスで十分活躍できる。そのために本人の特性に合わせて適切に施設サービスと訪問系サービスの選択ができる制度にしていきたい。

事業所としては、思いのある外国人介護者にもっと活躍してほしいと思っており、今後も応援し続けていきたい。



ご清聴ありがとうございました

