

**入職時の日本語力の実態を聞き取り調査
現場職員と管理者の認識に大きな差が判明！**

ことばの研究社
TEL 086-486-1742
FAX 086-486-1744
kotoba ken@yahoo.co.jp

- ※ 今回、特定・技能実習生の入職時の日本語力を現場・管理者に聞き取り調査した。調査対象は、全国 152 箇所の入職半年以内の実習生がいる施設だ。
- ※ 調査結果で特筆すべきことは、現場と管理者との評価が真逆であったことだ。このことは、立場の違いで評価が異なり、外国人対応に統一性がないことを表している。
- ※ 管理者は対面上、実態を素直に言わないことを表している。しかし、現場は毎日、外国人と接し多忙なため、本音をつい漏らしてしまうのだ。
- ※ 入職前の日本語講習時間は、240 時間もある。だが、入職時にはほとんどの者が日本語力がない。これは監理団体が行う日本語教育の質に問題がある。

I、【受け入れ時の日本語力はどうですか？】

- 言語能力を判断する基準には、「①聞く ②話す ③読む ④書く」の四つの言語技能を見る必要がある。これは、日本語に限らず、他言語においても同様で、万国共通だ。子供が言語を習得する過程と同じで、①から④の順で習得するが、難易度がだんだん高まる。
- **表 1** は、特定・技能実習生の入職時の日本語力について聞き取りした結果をまとめたものだ。利用者と職員のやり取りで、「日本語力の有る・無し」が誰にでも分かるのは「話す力」だ。一番多かった回答は、「言っていることが分からない」で、**75%**をも占めたことが判明した。この内容は、「助詞を抜かして言葉だけを並べている」が多く、その次に「助詞を使っているが、間違っている」という回答が続く。さらに、「日本語は助詞が多いために、最初から使おうとしていない・使う気持ちがないように感じる」という反応があり、特徴的だった。次に、「はい・いいえ」だけが**15%**だ。反応が具体的に無いために、本当に分かっているのか、否かが話し手側も判断に困る状態だ。最後に、「全然通じない」の**10%**と続いた。これは、論外だ。
- この聞き取りは、現場職員と管理者の双方に行った。現場職員に多かったのは、「全然通じない」「言っていることがわからない」であった。その結果、「一人で利用者対応を任せるレベルではない」「職員がついていないと危ない・怖い」「簡単で決まり切った業務を繰り返させている」という声だった。それに対して、管理者は「一応、話はできている・何とかなってる」の反応で、現場意見とは違い、対照的だった。
- **表 2** は、言語能力を客観的に判断できる「書く力」についての結果だ。「主部+述部の形」が作れるかを聞き取った結果、**98%**が作れないという回答だった。内容は、「単語だけを並べて書いている」とか、「日本語能力試験でしか判断していない」という回答が多かった。そのため、入職して半年経っても、「日本語文が書けないので、職員の手間がかかる」とか、「日記を書く訓練をしているが、なかなか書けない」とか、「話しは慣れてきたら何とかなるけれど、日本語文を書くとなると、難しいので、今後の課題だ」という声が多かった。
- 聞き取り調査の最中に、「話す力」だけで多くの職員が勝手な思い込みや勘違いで、表面的に言語能力を判断していることに気付いた人が多くいた。「書く力」に対しては、全然注目していなかったが、今回の調査に参加して、その大切さに気付いた人も多くいた。

表 1、「話す力」について

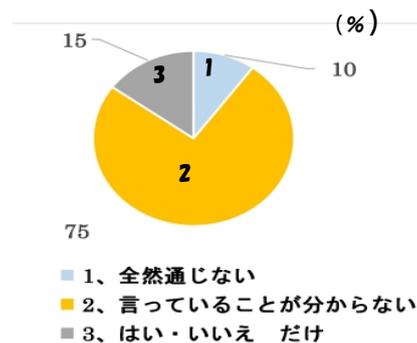


表 2、「書く力」について

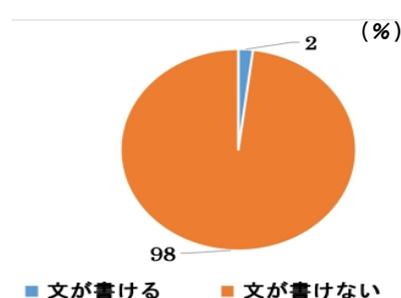


表 3【入国後の講習時間】

教育内容	時間数
総合日本語	100
聴解	20
読解	13
文字	27
発音	7
会話	27
作文	6
介護の日本語	40
合計	240

II、【このままでいいの？ 職員の勘違いが多い！！】

- 入国後の日本語講習は 240 時間だ。（表 3 参照）その中で「総合日本語」100 時間は、他の項目より比重が大きい。内訳は①文法（文の文法、文章の文法）、②語彙（文脈規定、言い換え類義、用法）、③待遇表現、④発音、⑤正確な聞き取り、⑥話題に即した文作成とある。（厚労省運用要領）
- しかし、別項目に同じような講習があり、「総合日本語」との差異が不明なのが問題だ。
- 240 時間をも受けた講習は、表 1、2 で判明した「言語能力の無さ」を見ると、講習内容がいかに非効率な教育内容であるかが、明かになった。
- 入職後の現場では「伝えた事と違う行動をしている」とか、「はい、分かりました・大丈夫」の返事があっても、業務が正しくできない等の事例は、日常茶飯事の事として起こっている。現場では非生産的な時間が増えて、過重労働が起きている。

特定・技能実習生を育てる方法 人材を人財にしよう！！

外国人の言語能力を把握するために！！

1. 日本語能力試験は「聞く・読む」だけで目安にならない？

その理由とは・・・

- 日本語能力試験には N5～N1 の 5 段階がある。「N3 だから」とか「N2 だから日本語はできる」という声が多い。しかし、言語能力には、四つの基本技能（聞く・話す・読む・書く）があるにも関わらず、日本語能力試験は「聞く・読む」の技能だけを評価しているにしか過ぎない。だから、言語能力を正しく評価する目安にはならないのだ。

「話せない・書けない」
職場で困っている外国人



※ 表面的な会話で日本語ができる
と判断せずに、正しく評価すること！

日本語が「できる」とは、どういうことか？

- 四つの言語技能「聞いて、話して、読んで、書く」能力を万遍なく使いこなせることだ。
- 自分の表現したいことや、思いを相手が理解できるように話したり、文で伝えたりする能力があれば、「できる」と言える。

※ 日本語能力試験では測れない
本当の力を判断することが大切！！

「話す・書く」能力を判断することが重要

- 「話す」能力を判断するには、日本語文になっているか、否かを見ることだ。多くの場合、「言葉だけ並べる」とか、「間違った助詞を使って、言っていることが分からない」などの人が多くいる。このような発話は、単なる言葉の羅列にしか過ぎず、会話が正しく成立しないことを認識すべきだ。
- 「話せる」能力とは、話し手の意思が相手に通じることだ。だから、通じる発話として成立しているか、否かを見ることだ。その見方は、「助詞抜け」などがあるか、否かで判断できる。
- 「書く」能力を判断するには、実際に書かせることで、ある程度が分かる。例えば、① 朝食のことを書かせる。② 自分の今までのことを書かせる。③ 仕事のことを書かせる。④ 将来のことを書かせる。介護日誌を書いている人の場合は、職員が赤字入れをすることは、決して良策ではない。赤字を見ることは、書く力を養うことではない。

※ 日本語教育に満足していない方は、今すぐ、ご連絡下さい！

2. 「人材」と「人財」どちらを選びますか？

A. 人材（受動型）

- ・ 四つの言語技能が身につけていない
- ・ 現場で仕事を任せられない

B. 人財（能動型）

- ・ 四つの言語技能が身につけている
- ・ 現場で一定の仕事を任せられる

教育次第で変える
ことができる！！
性格も変わる！！

会議等に出席でき、
外国人をまとめる
リーダーに！！

★ 計画的に教育することで、人財育成
ができる！！ 専門家の日本語教師
に任せることが、重要。

【帰属意識】を育て、定着を促せる！！



【外国人対応レクチャー（1時間）のメリット】

1. 無料でできる
2. 好きな時間にできる
3. 多人数でもできる
4. 双方向で相談ができる
5. 学習指導の参考になる
6. 業務指示に役立てられる



【問合せ先】メール:kotoba_ken@yahoo.co.jp

TEL : 086-486-1742

学習者の頭の中を見たことはありますか？？

- A. 会話だけで日本語力を判断している
- B. 行動を見て日本語力を判断している
- C. 職員評価で日本語力を判断している
- D. 介護日誌などで日本語力を判断している

【頭の中を見る方法は、これ！！】

※ 上記のような判断基準で対応していませんか？
だからこそ、外国人の頭の中を見るべきです。
その方法は、【10分間テスト】をどうぞ！！

施設の声

事業団の教育は効果がない！！

- 外国人が7名在籍している。国や入職時期がバラバラなので、日本語のレベルに大きな差がある。学習指導は、職員がしているが、能力の違いがあるので、全員に理解させることができない。
- 外部の日本語教師には特別依頼しておらず、事業団の研修やオンライン学習をさせているだけだ。しかし、何年経っても変化はあまり感じられない。
- ことばの研究社から届く【月報】を読んで参考にしている。案内を頂いた職員向けのレクチャーも是非、一度は聞いて現場指導に役立ててみたいと思っている。しかし、人手不足の中、現場の職員を同一に集めて聞く時間が割けないのが実態だ。良い機会なので、できればユニットの担当者に参加させたいので、時間の調整をする必要がある。その時は是非、宜しく願いたい。

(岡山県・K施設)

3年間の日本語教育は無駄だった！！

- EPAを複数受入れしたが、一人は合格できず帰国、合格者も他に異動してしまった。人それぞれ日本語力に違いがあり、いつまでたっても、現場での業務指示などが理解できなかった人もいた。そのため、職員が対応に苦労していた。
- 日本語教師にも指導を任せていたが、それとは別に、zoomを使って研修担当が受験対策の指導をしていた。最初の候補者は、三年たっても日本語力が低かったため、試験問題の読解ができるレベルではなく指導する職員が対応に困っていた。学習している本人も、職員の言っていることが分からず、内容が理解できていなかったために、面白くなかったのだと思う。結果的に合格できずに、帰国してしまった。
- 3年間も日本語教師をつけていたのに、職員が行う受験対策の段階では、今までの日本語教育の質の悪さが発覚した。日本語教師の質に問題があったことが分かった。日本語の学習時間が多いからといって、それだけ能力が高まるかというところではないことも分かった。
- 今までの苦い経験を基にして、今後の外国人受け入れをしていくつもりだ。しかし、東北であるために、希望者がなかなか見つからないから、外国人確保自体が問題となっているので、困っている。

(宮城県・M施設)

EPAより実習生の方がまし！

- 過去にEPAを4名受入れていた。そのうちの一名が日本人と結婚し、残って施設で働いているが、他三名はいなくなった。その職員はインドネシア人で、長く滞在しているので日本語はよくできる。その後、EPAは受け入れなくなった。学習時間を取らせたり対応が大変だったからだ。今は技能生を受入れるようになった。
- 元EPAで合格した職員が通訳になり、技能生の対応をしているので、施設としても助かっている。日本語が上手になってきて、入職半年経ち、夜勤業務ができるレベルになっているので、ありがたい。EPAとは違い、業務に専念できるので、受け入れて良かった。
- 彼女たちは、言われなくても自分なりに日本語学習を自宅でしているようだ。国家試験を受験したいという希望が出てきたら、介護の専門用語や受験対策の学習もしないといなくなるので、その時は、指導ができる体制を整えられたらと思う。国家試験を受験してみたいという意欲が出てくれば、施設としても嬉しい。

(鹿児島・H施設)

対応の仕方を聞きたい！！

- 技能生と留学生が在籍している。人数がだんだんと増えて、対応に苦労している。
- 月報を読ませて頂いているが、現場は本当に時間がないので、文面をなかなか読む時間がない。外国人対応の仕方を教えてくれるレクチャーがあると知った。参考になると思うので是非、現場職員に案内をして、受けたい。

(石川県・J施設)

これから受け入れるために月報を読む！

- まだ外国人を受け入れたことがない。なぜなら、ハローワークで日本人の求人が来るからだ。当施設の周辺も外国人の受け入れが多くなってきて、受け入れていないのは、当施設くらいかなと思っている。外国人人材を受け入れている施設の話や直接聞いたこともあるが、宗教であったり、言葉の壁、費用面など、苦労されている所が多い。
- 私の考えだが、介護の質を落とさず、利用者に満足して頂ける介護をすること。さらに、一番重要なのは、働いてくれている職員に給与面を充実させれば、日本人も来る。職員に還元することが非常に重要だと思って、実践している。
- とは言っても、日本人の数が減少し続ける中、ゆくゆくは外国人人材の受け入れを考えなくてはならない時が来ると思う。そんな時に備えて、今から【月報】を読んで参考にしたいと思う。(茨城県・S施設)