

187人に聞いた調査結果を発表！！ こんなにも違う、管理職と現場の思い

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

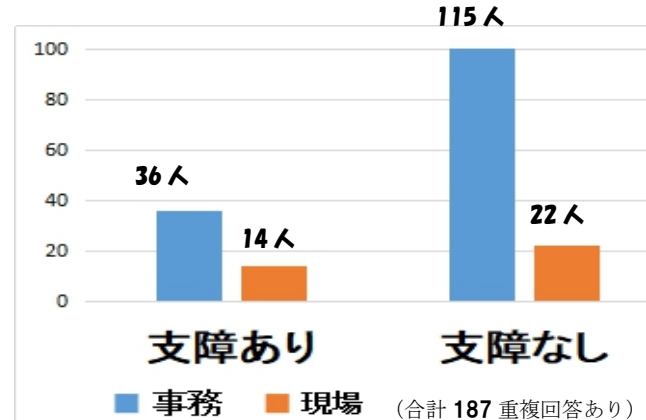
- ※ 今号は、全国 187 人の関係者に聞き取り調査をした結果を発表する。 目的は「外国人の働き方・教育効果・教育方法の選択」に対する考え方を把握するためだ。
- ※ 調査結果は下記の通りで、その特徴は管理職と現場の認識の違いが明確に現れたことだ。 特に、外国人の働き方については、大きな認識の違いが明確となった。

- ※ また、教育効果については「効果あり」は、わずか 26%であった。 それに対して、「効果なし」は 36%で、10%の差があった。
- ※ さらに、「効果がない」から教育方針を変えたのは 68 人中 4 人に過ぎなかった。 この実態をみると、外国人に対する教育方針の無さが明確となった。

I、【現場の声が届かない実態が判明！】

- 受け入れている外国人の数が増えると、日本人職員の負担が大きくなるという施設・病院があれば、助かるという声もあり、大きく二通りに分かれている。
- **表 1** は、外国人がどの程度、現場で戦力になっているのかを事務と現場からの声を聞き取りした。 聞き取りした施設・病院数は **173 件**だ。 (**表 1 参照**)
- **表 1** の特徴は、「支障なし」では事務方が **115 人**に対して、現場は **22 人**と大きな差が生じていることだ。 即ち、事務方は現場にいないために、「支障がない」と感じている傾向が強い。 しかし、現場では日常的に外国人に接しているために、「支障なし」と感じている比率が低いことが明確となった。

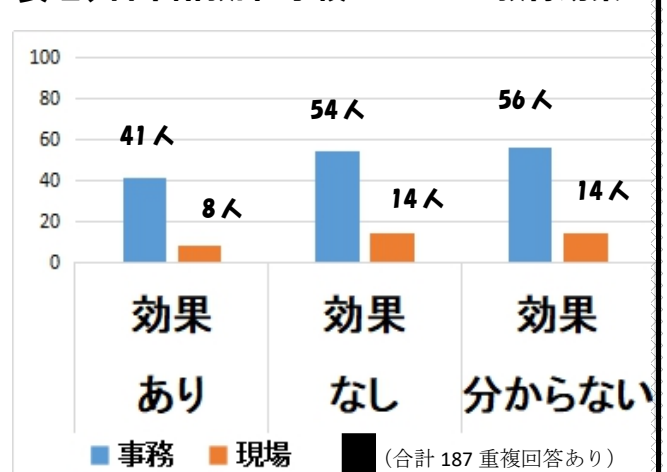
表 1、外国人の働き方



II、【教育効果の低さが判明！】 (表 2 参照)

- 日本語教師の指導は週一・二回の学習をしている所が大半だ。 また、学校通学は週一回だが、その日は全日休みとしている所が多い。 この学習時間量は、年間 96 時間にも上る。 96 時間を 1 日の労働時間に置き換えると 12 日間に匹敵し、労働させられる時間を学習に費やしていることになる。 給料を支払いながら、年間 12 日間を休みの扱いにしているのと同じことだ。 (**【月報 113, 114 号】参照**)
- 学習時間量に見合う教育効果を感じているか、否かを事務・現場から聞き取った結果が、**表 2** だ。 「教育効果なし・分からない」の合計は、事務で **110 人**、現場で **28 人**、合計 **138 人**にも上る。 全体でみると、「教育効果がある」と答えたのは、わずか **49 人**で、全体の **26%**しか過ぎない。 この実態を変えなければ、介護分野の人材不足は今後も解消されない。

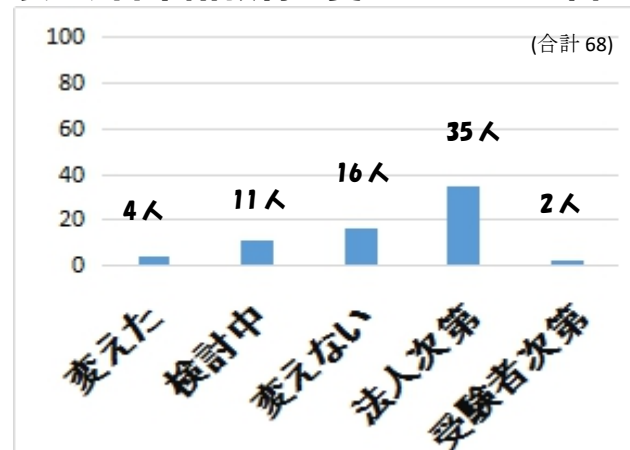
表 2、日本語教師・学校についての教育効果



III、【実態を無視した教育方針は損！】 (表 3 参照)

- **表 3** は、**表 2** の「教育効果なし」と答えた 68 人に対して今後、日本語教育についてどのように考えているかを聞き取ったものだ。 効果がないから日本語教師を「変えた」と答えた人は全体の **6%**に過ぎず、この **6%**の中には、学校を変えたという施設は一つもなかった。
- 一方、効果を感じていないにも関わらず、「変えない」と答えた人は全体の **23%**だ。 この内、学校に通わせている施設の声には「長年、決まった学校にお願いしているの」とか「法人で契約しているの」という声が多かったことが特徴だ。 「本当は変えてほしいが上司が変えない」という切実な声が現場には多い。

表 3、日本語教育を変えられない理由



「現場と管理者との声」には、こんなに温度格差がある 目指せ！切実な声を届けて負担をなくせる職場環境を！！

【現場の本音の声】

「人数が増えても、業務負担は増える！！」

【千葉県・M施設】

- 施設が複数あり、入職時期に合わせて日本語教育は3拠点を集合して行っている。能力別に分けて授業をするわけではなく、皆まとめてするために正直、教育効果は感じられないし、その能力評価がないために、現場指導で支障が起こる。
- 日本語力が高まれば業務も円滑に行えるが、低い人は現場でフォローしても差が広がるばかりだ。人数が増えても、職員の労力負担は減らない。

「違法？ 介護日誌を職員が代行！！」

【岡山県・S施設】

- 日本語教師がいるが、利用者対応はなかなかできない。文を書けないので、介護日誌は職員が代わりに書いているから、負担増になっている。
- 教師からの授業報告もないので、どんな学習をしているのかを現場が把握できていない。また、忙しいので、授業を見る時間もとてもない。

「現場が混乱しても、施設は金を出さず！！」

【愛媛県・K施設】

- EPAを受け入れていたが、週一回の学習時間を取り、日本語教師が指導をしていた。しかし、全く日本語力に変化は見られなかった。国家試験に合格した者もいたが、定着せずいなくなった。今はミャンマーの特定技能を受け入れている。
- 監理団体を選ぶ時に、施設内で行う日本語教育はつけなかった。そのため、自分で勉強する人もいれば、しない人もいて能力の違いがある。
- 受入れは今後も引き続き、人数が多くなればなるほど、日本語力を高めてもらわないと、現場が混乱することは目に見えているので、大変不安だ。だが、施設は教育にお金を出す気はない。

「経営者は隠ぺい体質だから！！」

【東京都・S施設】

- 現場と管理者の考え方の違い、特に、外国人の人材育成という面では、日本語力がないために、難しい。経営者は隠ぺい体質だから、人員がいればいとししか考えがないと思う。これでは現場の職員は、救いようがない状況だ。

【管理者の建前の声】

「教育効果など考えない！！」

【茨城県・Y施設】

- 人材不足の中、外国人の受入れは今後も積極的に行わなければいけない。現場も大変なのはよく分かるが、日本人のように働けるようになり、一人前としてみなすのには、いくら教育を受けさせても10年にかかると思っている。
- 10年在籍している外国人もいるけれど、ようやく、日本人と同じレベルになったかなと思う。長年、日本語学校にお願いしていてこのレベルだから、気長に育てていくしかないし、教育効果など考えたことはないし、変えようと思ったこともない。受け入れたら決まった所に任せるというシステムだ。

「困りごとの声は現場からない！！」

【東京都・T施設】

- EPAを中心に受入れをしている。助成金が出るので学習支援金で勉強ができることがメリットだ。法人一括で教育を決まった所をお願いして、法人本部が主体で全て決めて動いているため、各施設が教育機関を決めるようなことはさせていない。
- 本部としては教育費を支払って学習させているのだから、現場は現場で支障がないように動いてほしい。「外国人対応で困っている」とか、「日本語能力が高まらない」という問題や困りごとは、現場から一度も上がって来たことがない。

「それなりに回っていれば良い！！」

【東京都・S施設】

- 特定技能実習生を数年前から受入れ、特に問題を感じていない。国家試験を目指す人もいて自分達で学習している人もいる。
- 違う国の人と共に働くことは負担はあつて当たり前。問題が起きず、回っていれば良い。現場からの困りごとはない。

【現場の本音の声】に対する解析

- ※ 各施設の現場での共通点は、外国人職員が多数になればなる程、現場の混乱が増加する事だ。この混乱要因は、日本語力がないために「十分な意思疎通ができない」事に起因している。
- ※ 入職時に言語能力の把握を具体的にしていなかったために、対応方法を取ることができないのが、決定的な要因となっている。これが問題だ。

【管理者の建前の声】に対する解析

- ※ 立場上、外部や内部の現場に対して問題があることを認めない立場を強固に守るため、現場からの困り事の声はない等と言い切るのが共通点だ。
- ※ また、金を出して教育を行っているからそれで良しとする、教育効果を見る余地すらない事も共通点としてある。当然ながら、現場からの困り事を聞く姿勢もないので、その温度格差が広がる。

施設の声

迫りくる不安が恐ろしい！！

- まだ外国人の受け入れはしていないが、いずれしないといけない日が来るだろうと思って、ことばの研究社の【月報】を参考に読んでいる。近隣の施設や病院は外国人受け入れが盛んになってきている。
- 例えば、インドネシアはヒンズー・イスラム・仏教と、人によって宗教が異なる場合があるから、色々と大変だという、受入れている施設長の声を聞くことがたびたびある。一定期間、日本にいた人を受け入れるのであれば、言葉もそれなりに身につけているはずだ。それでも、日本語の習得は難しいという声を聞く。
- うちは小さい法人なので、受け入れに躊躇している。住宅の確保や家電製品を揃えたり、諸々のことを考えると、金銭的に負担が増えるので、なかなか受け入れに踏み出せないという気持ちもある。しかし、人材確保のため、この先必ず受け入れなければならない時が来るので、対応をどうすれば良いのかの不安が大きいのが問題だ。

(高知県・S施設)

監理団体の教育は効果が見られない！！

- EPA と特定・技能実習生を数カ国から受け入れている。中国、ベトナムの2カ国は国家試験に合格でき、優秀だなと感じている。しかし、他の国はなかなか合格できず、日本語力も無く、合格できないレベルだと感じるほど、両極端だ。
- 日本語力がない人達には、監理団体が試行錯誤しながら、日本語教育を行っているが、正直に言って、効果がない。だから、監理団体任せの教育には、問題があると思う。
- ことばの研究社から届く【月報】を再読したりして役立てている。おすすめ頂いた教材について、「一人でも学べる教材」という点でとても魅力を感じている。しかし、監理団体を通して、日本語教育をしている関係で、色々と取り入れるのもどうなのかと思って、どうしたらよいものか悩んでいる。良い方法はないだろうか。

(千葉県・Y施設)

【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

★★ レクチャーを受けて「得」した施設 ★★

- ※ 外国人対応に問題が多い施設からレクチャー希望者が増加しています。その理由は、1時間のレクチャーで外国人対応の考え方が大きく変化し、職場の雰囲気にも変化を起こしたからです。
- ※ 外部からの指摘は、職場に変化を起こします。その結果、人的・財政的に「得」をもたらします。ご希望の施設は是非、ご利用下さい。

実習生に疲れ果て職場が暗い！！

- 技能実習生を受け入れている。EPAとは異なり、日本語学習時間は取っていない。業務に専念できるため、人手不足の中、人員確保という意味では助かっている。しかし、日本語力が低いため、業務を完全に任せ、一人に対応できるような即戦力には至っていない。意思伝達が難しいので、忙しい中、職員が易しい言葉に一つ一つ置き換えて、面倒くさくても対応せざるを得ない状態だ。
- 最初のうちはすごく大変だったが、「今では職員がそうしなくてはいけないものだ」と思うようになり、現場では自然と慣れてきている。良いか悪いか分からないが、仕方がない。
- 業務で独り立ちができるように、日本語力を高めてほしいが、日本語教師がいるわけではないので、学習は本人に任せているため、なかなか上達せず、職場の雰囲気も暗い。

(岐阜県・Y施設)

地方からの応募者殺到で、大変！！

- 特定技能と介護ビザ20名ほどが在籍している。インドネシア・ミャンマー・ベトナム3カ国だ。ここ1ヵ月で転職者数が増えて、50人以上の外国人の面談をした。自分でもえらい数、対応したなど驚いた。面談をした人達は地方の施設や企業から都会に出てくる人がほとんど。全国から問合せが来ている。
- 「北海道は寒くて」とか、「母国より働いていた施設は田舎だったので、便利な所に行きたくて」という声が多くあった。都内でも人材確保競争が大変だが、地方の施設は人材を育てても使えなくなると、人材確保に切実だろうと面接をしながら思っていた。
- 当施設では、介護の経験が二年以上で、日本語能力試験N2以上の人の採用だけを行っている。枠を限らないと、採用しきれなくなるからだ。採用レベル枠を高くすることで、優秀な外国人を受け入れられることがメリットだ。日本語もそれなりに通じるし、現場経験がある人ばかりなので、助かってはいる。日本人の採用を見込めないで、外国人の力を頼りにしている。

(東京都・N施設)

教育方法の損得比較表

★ 弊社に施設・病院の担当者から教育効果の問い合わせが多く寄せられているために、弊社の「教育方法」と現在採用している教育とを比較して説明している。

★ これを機会に、受入れ機関の「得する教育方法」を下記の比較表で、分かりやすく説明する。「得する教育方法」を正しく選択して欲しい。

比較対象	日本語教師・学校	ことばの研究社	差の結果
教材	対訳	日本語だけ	日本語だけの学習は職場で即戦力となる
教材の効果	文で話せない 書く力がない	文で話せる 書く力が身につく	自学能力がつくため、現場指導が理解できる
授業形態	対面で一方向 教師中心型	ZOOMで双方向 学習者中心型	学習意欲が湧き、自発的な行動が取れる
授業内容	教師の発話が90% 学習者の発話が10%	教師の発話が40% 学習者の発話が60%	学習者の発話が多い 意志表現能力が向上
授業の効果	長期間学習でも変化なし 理解できず疑問点が多い	1回で変化を実感 3回で日本語力が上達	日本語力に自信を持ち、他者との意志疎通が強まる
学習者への アフターケア	特になし	SNS、LINEを使って質問ができ、日本語文でやり取りができる	授業日時の予約を学習者自身で行える LINEの添削をするため、構文力が向上
職員への アフターケア	授業報告がない あるいは、月単位で報告	毎回授業後、授業内容と現場での指導方法を報告	学習者の状況や言語能力の変化を把握でき、現場指導に反映できる
国家試験 合格率	45%	70%	介護の専門用語・知識の習得を基礎段階から養うから、合格率が高い
定着率	合格後、移動が多い	90%以上 定着	後輩の育成に日本語力を活かして、リーダーとして活躍



分かったようで、
分からない教育を受けた人



理解でき、使える教育を受けた人

あなたが人財育成を考える時
どちらの教育方法を選ぶ？

〒710-0011
岡山県倉敷市徳芳 841
ことばの研究社
電話: 086-486-1742
FAX: 086-486-1744
Mail: kotoba_ken@yahoo.co.jp