

第1弾 これでもいいのか？ 入職時の最初の対応で、全てが決まる？

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

- ※ 前号の【ヴィンセントの奇跡】の記事は、各方面から驚きの声が多数寄せられた。しかし、これはあくまでも結果であり、入職後からの過程の話ではない。
- ※ あくまでも、入職時からの対応が全てを決定することを読者は知ってほしい。今号から「外国人対応方法について」を随時、紹介していきたい。

【入職時の対応の仕方について】

1. 「国際社会から見て日本の対応は非常識だ！」

- 日本人が新卒で上京し、就職をする際、企業がアパートや家電などを全部揃えて出迎えるだろうか。外国人に対しては、全て受け入れ側が用意するのが当然のようになっているが、諸外国の外国人受入れでは絶対にあり得ない。このことは、「日本の常識は、世界の非常識」であることを表している。
- 入職時の対応では、主体性を重視して、本人の責任で行わせるべきだ。「手取り足取り」の対応は絶対ダメだ。なぜならば、成人であるので主体性を重んじなければ、人格を否定したと受けとめられる。以後、全ての事柄について「日本人にしてもらおう姿勢」が、そこで作られるきっかけとなるからだ。
- 日本人と同じ条件で、一労働者として対応することが重要だ。しかし、多くの施設では「外国人だから」とか、「日本語力が無いから」などと、特別扱いをして、できない外国人に対しては「仕方がない」と諦めた対応を取っている場合が多い。このような状況下では、より良い人材が育つ環境にならない。この考え方は、国際社会から見ると非常識な対応だし、日本人の労働者に対する逆差別と言える。

2. 「本当の日本語力の把握ができているか？」

- 面談の時、会話力を判断する目安は、言語能力を客観的に見るために、次の基準で評価すると良い。
 - A、意思が通じる ⇒ 指示した事を正しく実行できる
 - B、多少通じる ⇒ 指示した事を正しく実行できない
 - C、通じない ⇒ 指示した事を何も実行できない
 自己紹介や挨拶などの表面的な会話だけの判断では、業務に支障が出ることが多いので、この段階で正しく把握することが重要だ。この基準は、対応者の主観的基準であり、何ら客観性のある根拠とはならない。単なる目安でしかない。
- 本当の日本語力が分かるのは、業務を行わせる段階で指示と異なる行動を取ったり、不十分な作業で終わったりすると、意思疎通ができないことが、初めてそこで分かる。よって、会話だけによる評価は、絶対に正しい人材評価とは言えないことを認識すべきだ。

- ※ 外国人といえども、同じ人間だと考えることは当たり前だ。だが、日本人は外国人を特別の思いや考えで対応する「島国根性」を持っている人が多いし、偏見を持っている人もいる。
- ※ その労働条件や待遇などは、国際的な慣例からみると、特殊な国と言える。海外での仕事経験者は、どのような待遇を受けたかをよく知っているだろう。

3. 日本語力を判断できる方法は「構文式」だけだ

- 「構文式」の試験は、文で答えることで「構文・助詞・読解・文意・文脈力」が表れるので、それを数値化して、客観的に能力の判断ができるのだ。そこで初めて、日本語力に合わせて今後の対応の仕方と対応策を考えることができるため、的確な人材配置が可能になり、合理的な運営ができる。

4. 「より実践的な人材にするには・・・？」

- 主体性があり、能動的な人材育成の必要がある。その一つとして、「日本語教育の仕方」や「自学の仕方」を身につけさせる方法がある。勉強しているのに日本語力が高まらない原因は、日本語の【規則性と用法】を理解していないためだ。その結果、彼らの脳は「言葉のゴミ箱」となり、整理整頓すらできないために、日本語を使いこなせないのだ。この状態では、いつまで経っても学習の効果が見えないために、学習意欲が下がると共に、就労意欲も下がってしまう。
- 一方で、N3、N2を持っているから「日本語ができる」と錯覚している者には、作文を書かせることで本当の日本語力を認識させることが重要だ。「できない」ことを認識させた上で、自学の必要性を理解させることが、とても必要だ。
- 「構文式」の評価を用いることで、「できる」レベルが客観的に日本人にも正しく判別できる。「書く力」がない人材は、実践的な人材ではないと、評価して本人に伝えることが重要だ。特に、介護・看護では毎日の「記録」づけが必須業務だ。これができない限り、外国人をより実践的な人材にすることは不可能で、彼らの不十分な作業のために、日本人の業務負担はいつまで経っても改善できない状態が続いていく。事業者のメリットは、在籍している外国人人材を日本人と同じように育て、人手不足を解消し、安定した運営環境を整えることだ。
- ※ 入職時に客観的な評価が得られる「構文式」テストを行うことで、「入職者の意識変革」ができる！

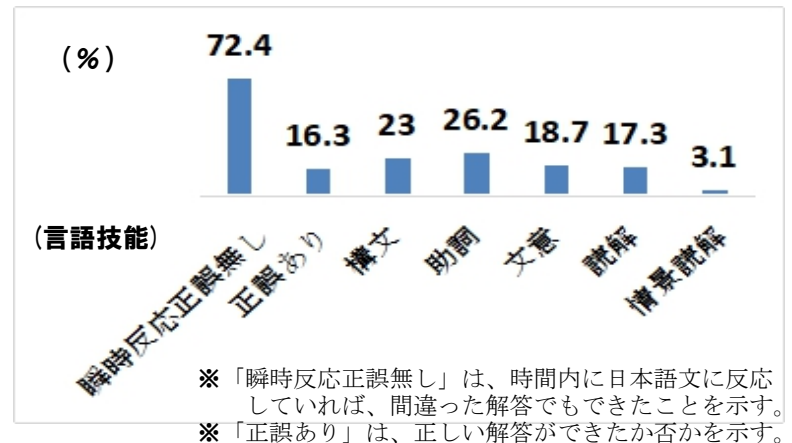
「10分間テスト」（構文式）を受験することで、施設にとっての「得策」5選！！

1. 言語能力が数値化で客観視できるために、人材配置が適材適所に行える！
2. 言語能力に応じた業務の割り当てが可能になる！
3. 書く習慣を身につけさせ、介護日誌が書ける！
4. 入職直後に受けることで、面接時には見えなかった日本語力を確認できる！
5. 外国人自身が能力を客観視することができ、日本語学習の必要性和継続性を自覚させることができる！

外国人職員 85 名、「日本語能力実態調査」結果発表！！ 正しい日本語能力の無さが判明・・・

- ※ 表 1 は、外国人職員（EPA、特定・技能実習生）85 名の日本語能力を「10 分間テスト」で表したものだ。なお、調査の対象者は入職 1 年目、2 年目、3 年目、さらには、4 年目もいた。
- ※ 調査の結果、滞在期間に関係なく日本語力にほとんど差がないことが判明した。これは、長く滞在しているから日本語力が高いわけではないことを表している。
- ※ 表 1 言語技能を見ると、「情景読解」が 3.1% と最も低く、「助詞」26.2% が最も高かったことが判明した。このレベルは、日本人の 4 歳児レベルの言語能力であることが明かとなった。

表 1、「10 分間テスト」 85 名の言語技能別平均数値



「10 分間テスト」（表 1）の解析

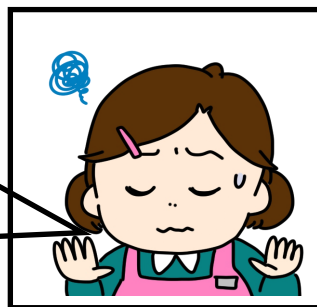
- 「10 分間テスト」の問題数は 10 問で、構文式で、1 問 1 分間で解く試験だ。日本語文を日本語だけで考えなければ、時間内に解くことは難しい。
- 全問正解ができて、小学校 5 年生レベルを表す。「構文」23% は、基礎の文構造を理解していないレベルだ。この原因は、「マークシート型式」の試験で、解答を記号選択するだけの習慣が身につけているためだ。
- 特に、「情景読解」は業務に必要な能力だが、3.1% に留まり、ほとんど能力無しのレベルだった。

- 「読解」とは、図読解と文読解の 2 種類がある。さらに、「情景読解」とは人の動きを読みとるもので、現場業務では欠かせない能力だが、3.1% という低いレベルに注目すべきだ。現場の声で一番多い「本当に分かっているのかいないのかが、分からない」という声の原因の一つにもなっている。
- 「構文」能力が備わって、「日本語能力が有る・無い」を判断できる。今回の結果では、日本人の幼稚園児以下の能力しかない外国人に、仕事を任せていると言える。表面だけに騙されて評価すると大きな過ちに繋がることを認識すべきだ。

こんな外国人職員は いませんか？？

- | | | |
|--------------------|---|---------------|
| 1、云ったことを正しくできない！ | ⇒ | 分かったふりをしている人間 |
| 2、何を言っているのかが分からない！ | ⇒ | 意思表示ができない人間 |
| 3、読み書きができない！ | ⇒ | 幼児レベルの人間 |
| 4、業務が完結できない！ | ⇒ | 中途半端な人間 |

これだから、現場は困っている・・・誰か何とかしてくれないかな？



放置するとこうなる

- 1、尻めぐいをするのは日本人職員！
- 2、日本人職員の労働は増すばかり！
- 3、現場は混乱して収集がつかない！

★ この現状をどうしたら解決できるの？

今いる外国人をフル活用して【即戦力となる人材育成の仕方】についての相談会
テーマ：「最初の対応で全てが決まるとは？！」「能力の引き出し方とは？」等等
人材育成のノウハウを習得して現場で活かそう！！（電話：086-486-1742）

施設の声

N1、N2 を言う監理団体は信じられない！

- 過去に複数人の特定技能を受入れしていたが、N1 取得者でも、意思伝達が上手くいかず、介護記録も全く書けない人が何人もいた。
さらに、利用者の中には外国人というだけで、嫌う人もいたので、なおさら会話ができないと印象が悪くて、文句を言う利用者も出てきた。
この状態では、施設全体の雰囲気が悪くなり、業務でも支障が出るので、外国人受入れを考えられなくなってしまった。
- 人材派遣の監理団体からは、N1、N2 を取っている人がいるからと、日本語能力試験を全面に出して説得されて、日本語がすごくできるように言われ受け入れたのに、全く期待はずれだった。
実際、受入れて業務をさせたとなんに、指示が本当に理解しているのかも分からず、現場が一番苦労していた。 N1 であろうが、N2 であろうが、業務ができるレベルに到達できていない人が多くルーティンワークしかできない実態が数年間受入れてよく分かった。
- 今は受け入れを止めているが、人員不足になることは目に見えている。 今度、受入れをする際には、日本語能力試験を全面に出して案内してくるような監理団体には頼まない。 (東京都・I 施設)

教師の指導次第で学習者は変化するか？

- EPA が複数人在籍している。 当施設は特定・技能実習生の受入れが制度上できないために、外国人の確保は、EPA 制度を利用するしかないの、人材確保にとっても苦労している。 ところが、EPA の学習は、日本語教師が週一回指導しているが、会話は入職時と比べてもそれ程、変化を感じていない。 なぜなら、私（施設長）と話す時は、決まった文言は話せても、違った言い方で話したり、異なった質問をすると黙ってしまい、日本語ができないのがよく分かるからだ。
- また、利用者との会話は、現場の職員が話しているのを聞いて、それを真似て話している程度のレベルしかない。 だから、自分の意見は言えない状態だ。 そして、利用者の横に座って話している時は、相手が何を望んでいるのかや、気持ちの話になると、会話にはならない状態だ。
- 日本語教師が対面で指導しているのに、なぜ、日本語力が高まらないのかと疑問には思う。
変化が見られないことは、一人一人の頑張りによるのだろうか。 それとも、教師の指導に問題があるのだろうか。 よく考えてみると、指導の仕方に変化があるとも思う。
(兵庫県・S 施設)

日本語ができない人材は役に立たない！

- 運営法人が代わり、EPA を受け入れる要件を満たせなくなったために、インドネシア人の特定技能を数名受け入れている。 入職時はまだ日が浅いので、日本語がたどたどしいために翻訳機を使いながら業務をする時が多々ある。 最初から業務に支障がない人材であってほしい。
- 日本語力がなくて一番困ることは、夜勤勤務の際に、利用者を緊急搬送する時がある。 その場合、日本人職員は、施設に残っていないといけなくて、職員が救急車と一緒に乗ることはできない。 そんな時こそ、外国人を同乗させたいのだが、日本語力がないために、同乗できないのだ。
- 人手不足だからといって、日本語力が低い人を何人も揃えても、ここぞという時に対応できる人材でないと施設としては回らない。 使える人材確保がこれからは絶対必要だと思う。

(神奈川県・H 施設)

定着しない EPA に落胆！！

- EPA を長年継続的に受入れしてきた。 国家試験に合格した人も多数いた。 しかし、皆、東京・神奈川の都会に移ってしまった。 中には、同じ茨城県の大きい都市に異動した者もいた。
受入れ当初は、誰しもが「今の施設で働きたい」と、「定着」を希望していたのに、介護資格をとった人が立て続けに異動されては、正直、ショックだ。 施設としても、学習時間を十分に与え、日本語教師に依頼して、日本語力を高めてきたのに、期待を裏切られてガックリしている。
- 最後に一人だけ残っていた EPA 候補者は、合格できずに特定技能に切替えて合格を目指していた。 来年、また試験に挑戦して、長く今の施設で働きたいという希望があった。 彼の希望通り、ビザも申請した。 手続きに時間がかかり、冷や冷やした時もあったが、無事にビザがおりた時には嬉しい気持ちだった。 その矢先、「奥さんが関西の施設で働いているために、今年異動したい」と突然、言い出された時には、またかと思うと同時に、虚しい思いしかなかった。
- 異動する者は、給料面と便利性、特に額面の給料を理由に皆、東京・神奈川・大阪など大都市の大きい施設に移っている。 それに対して、施設単独で何かで縛りをつけると言ってもできないし、仕方ないと、もう諦めている。 SNS でのネットワークが強くて、うちの施設で3名ほどは川崎にある同じ施設に異動してしまった。 信じられないことに、堂々と転職しますと言って辞めてしまった。 法人としてはもう EPA は受入れせず、監理団体を頼って、特定技能の受入れを検討し、動いている。 今後、EPA と同じようにならないことを信じるしかないと思っている。

(茨城県・S 施設)