

第2弾 これでいいのか？ 現場と管理者の声が全く真逆！！

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

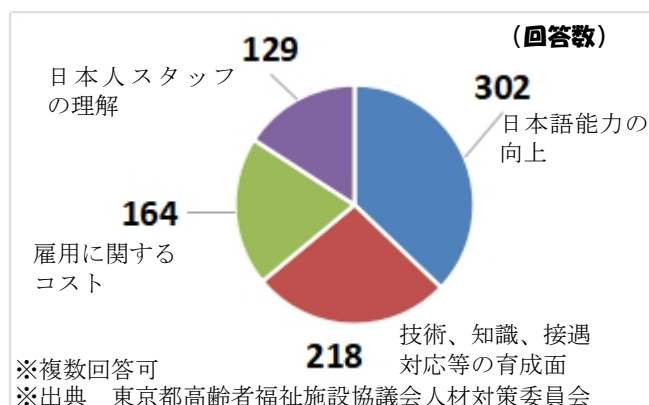
※ 今号では、東京都高齢者福祉施設協議会人材対策委員会が行った調査を受け、弊社でも東京都の施設に電話取材をして、聞き取り調査を行った。

※ 調査の結果、明確になったことは、東京都の調査と弊社の調査では全く真逆の結果が出たことだ。どちらの調査が正しいのかを疑うほどの内容だった。

【担い手となる人材がほしい！！】

1、課題は「日本語能力の向上」が最多！

表1、【外国人介護職員等の受け入れ課題】



● 外国人受け入れの課題としては、日本語能力の向上が最も多く、302施設だった。（表1参照）

自由記述欄には、下記のような意見があった。

意見1 外国人労働者の数が増えていくと、必然的に日本語レベルの低い方が多くなっていき、記録もままならない状態になっていくのではないかな。

意見2 自立の施設ゆえに、介護技術よりコミュニケーション能力を要する。日本人独特の習慣や考え、敬語の使い方等理解が必要で、外国人には難しい実情がある。

意見3 外国人の場合は記録が書けないために、日本人が記録をすることになり、負担増で辞めていく。これらの意見がある原因は、入職前の事前研修で行われる日本語教育に問題がある。日本語力が不十分なままに、入職していることを表わしている。

● 介護業務では、コミュニケーションは必須であり、記録を書く能力も必須である。にも関わらず、日本語基礎テスト、さらには介護技能実習評価試験等は対訳したり、ローマ字表記する等、そしてマークシート試験で、日本語能力の有無と専門知識を判定し、評価をしている「評価方法」にも問題があることを認識する必要がある。

● この先、人材不足が加速する中、日本人と同等の業務を外国人に任せる危うさに対する意見もある。日本語の能力向上ができずに、受け入れ人数だけ増やし続けても、日本人職員の負担は重くなるばかりで、「介護の担い手となる人材レベル」には到底、達することができない状態だ。

※ 「真逆」とは、日本語能力の向上に課題がありとする302施設があるにも関わらず、「満足・現状でよい」と答えた59施設は全く矛盾した結果と言える。

※ 本音と建前の違いとも言えるだろうか。東京都に文書回答したのは管理職側で、聞き取り調査をした施設の回答者が現場管理者だったとすると、本音と建前の違いがあると言える。

2、聞き取り調査では「不満」が21施設だけだ！

● 弊社では、東京都の施設80施設に日本語能力の満足度合を電話で聞き取り調査をした。

受け入れ数は、数名から数十名まで様々だった。日本語能力に「不満」を感じている人は、21施設に過ぎなかった。しかし、東京都が実施したアンケート調査結果では、302施設で「日本語能力の向上」についての課題をあげている。両調査間には、大きな矛盾が現れた。（表2参照）

● 下記の「不満」で最も多かったのは次の通りだ。

1. 単純作業の範囲で利用者対応をさせられない。
2. 一定程度の日本語力の高まりがあるが、その後、伸びず業務の意欲が低下している。
3. 書く力が育たないため、介護日誌が不十分。
4. 夜勤を任せられるだけの日本語力がない。

表2、【日本語能力の満足度】

ことばの研究社聞き取り結果



● 「満足」で最も多かったのは、「登録支援機関や法人内で教育しているから大丈夫」という声だ。「現状で良い」で最も多かったのは、「現場で問題が起きていない」「取りあえず回っている」等。

● 「不満」と回答した人は現場職員が圧倒的に多かったのに対し、「満足・現状で良い」と回答した人は、施設長が多かったことが特徴だ。現場と管理者側との温度差が生じており、拡がっていることが大きな特徴だ。

● さらに、「満足・現状で良い」という声には、ほとんどの管理者が教育内容まで把握しているとは限らない実態があることが分かった。

「日本語教師や登録支援機関が定期的に指導しているから大丈夫」という安心感や、「自分達でそれなりにしている」という本人任せの声が非常に多いことが特徴だ。

99%の現場職員から寄せられている声が どんなことか御存じですか？ 施設長！！

- ※ 前号6月号では、外国人職員の本当の日本語力を把握するための方法として、「書く力」の重要性をお伝えした。そして、日本語能力試験のようなマークシートではなく、「構文式」試験を受けることで得られる、施設にとっての「得策」5選を紹介した。
- ※ 前号では弊社の「構文式」試験を受けた外国人職員85名の「日本語能力実態調査」を発表したが、今号ではその内容について具体的に実態を述べることにする。
- ※ 弊社では、今年1月から施設長や事務長向けの「個別相談会」とは別に、現場職員向けの「教育相談会」を3年前から行い、現在も継続中だ。この相談会の中で、一番多く寄せられて、根強く今も寄せられている声下記だ。

【「何が分かっていて、何が分からないのか」 分からない 原因はどんなことか？】

- **表1**は、入職9か月目に初めて構文式の試験を受けた外国人職員の結果の一部だ。日本語文で解答していなければ「×」としている。
C以外は主部+述部がなく述部だけで答えている。
- 今まで受けた多くの受験者がこのように解答している。この傾向は、入職してすぐの人でも、入職三年目、四年目の人でも同じ傾向にあり、日本語文が理解できていないことを表わしている。
- これが原因で、「何が分かっていて、何が分からないのか」の判断ができない要因となっていることを認識する必要がある。

表1、【学習者のテスト結果】

1. <u>文にして</u> 答えなさい。 (質問) 「飲む物」は なにと なにですか。 (答え) <u>じゅうてい</u> です。	A
<u>飲む物は</u> (質問) パンと ぶどうは 「どんな物」ですか。 (答え) <u>食べる物</u> です。	B
<u>パンとぶどうは</u> (質問) ^{はん} 本は 「どんな物」で、えんぴつは 「どんな物」ですか。 (答え) <u>本は言葉の物で、えんぴつは書く物</u> です。	C
(質問) 「飲む物」と「読む物」と「書く物」は なにの 種類ですか。 (答え) <u>しゅうじ</u> です。 <u>飲む物と読む物と書く物は</u> <u>物の種類</u> です。	D
(質問) マリアさんと 犬は なにの 種類ですか。 (答え) <u>人間</u> です。	E

- 外国人職員の多くが、現場で指示出しされた内容を理解できず、聞き取れた言葉だけを聞いて行動に移している状態があり、日本人職員は理解していると錯覚してしまうことに注意しなければならない。その結果、言った通りに行動できていないと不満を持っている。
- さらに、繰り返し体得した業務は行えても、突発的に指示された業務に対応したり、利用者との深い会話や家族対応などが行える能力に到達してないことを表わしているの、このことを認識して対応すること。

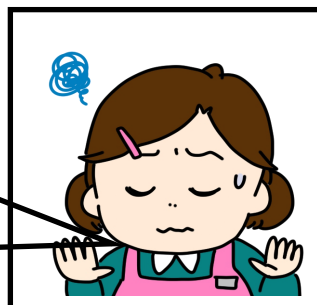
★ この現状をどうしたら
解決できるの？

第2弾！！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！ | ⇒ 理解できる単語だけで動く人間 |
| 2. 何を言っているのかが分からない！ | ⇒ 日本語文ができない人間 |
| 3. 読み書きができない！ | ⇒ 母語で考えている人間 |
| 4. 業務が完結できない！ | ⇒ 目的が分からない人間 |

放置するとこうなる

これだから、現場は
困っている・・・
施設長、何とかして
くれないかな？



1. 日本人職員の労働が増すばかり
2. 日本人職員の労働意欲が減少する
3. 日本人職員の退職が増加する
4. 施設の組織が維持できなくなる

☆☆☆ 解決策は研修会で、具体的にご説明致します！

問合せは、メールでお願いします。 kotoba_ken@yahoo.co.jp

施設長の声

定着しないのが不安だ！

- EPA を継続的に受け入れてきたが、週一回学習時間を取らなくては行けなかったり、手続きが大変で手間暇がかかった。さらに、合格しても帰国し、定着しないため、メリットを感じなかった。そのため、EPA を受け入れることは辞めた。とは言っても、人手は足りないので、今は留学生と特定技能を受入れて、すでに十人以上在籍している。留学生は学校に通っていたのに、日本語力が低いために、職員採用しても、現場が非常に大変な思いをしている。
- 当施設は神奈川県相模原にあるが、東京に近いために、技能・特定は任期が終わると給料が高い施設に異動する人がいるので、定着が不安定だ。日本語力は人により差があるので、管理者の立場から言うと、十分にできていないのが実態だ。
- 以前、熊本県から面接に来た人がいて、その人は3年間の技能実習が終わって、介護福祉士の受験を希望している人だった。しかし、熊本では近くに専門学校がなかったため、次のステップとして、都会に移りたいと言うのが面接の理由だった。様々な理由で地方から神奈川県に施設に異動して来る人が多いとは感じている。しかし、神奈川県から出て行く人も多くいる。人の出入りが激しいと感じている。(神奈川・K施設長)

頭数はそろろうが、人材確保は不安！

- 当施設は、EPA はベトナム、留学生はミャンマーを継続的に受け入れている。留学生は学校に通学しながら日本語を学び、5年間働くことが条件で縛りがあるため、その間の人手確保にはなるために、費用負担が少ないので、良いと感じている。
- しかし、卒業したのに国家試験合格ができない者がいることに対しては、不満だ。合格できなくても制度上、介護士資格と同等の扱いで、働けるため、本人達にとってみれば、資格を取らなくても良いという気持ちが全面に現れている。そのため、業務上においても向上心がないことが、態度で現れているので、それが懸念材料だ。
- EPA の受入れを辞めたという施設の話の周りでも耳にするが、当施設では今後も EPA は継続的に受け入れる方針だ。しかし、施設が受け入れたくても、希望する人数を採用できなくなっているのが実態だ。東京・大阪・神奈川の大きい施設に人が集まっているのだろうか。この状態では、地方の施設は、これから人手確保はますます厳しく、大変になると思う。(千葉県・S施設長)

中堅管理職不足に悩む！

- 外国人の受入れはそれ程増やしていないが、一定数を毎年受け入れている。当施設は新宿にあり、日本人の転職や異動が多いのが実態で、そのことが一番の悩みでもある。特に中堅管理職がいないために、施設運営に支障があり、切実な問題だ。日本人でも新人はすぐには育たないし、せっかく育てて、独り立ちできる前に、辞めてしまったり、転職してしまう。場所柄、企業が周りに沢山あるので、しょうがない。定着している人は、ある程度、年齢が高い人で、もう転職できないと感じている人が残っている。これは当施設に限らず、周辺の施設長も同じようなことを言っている。
- 日本人が定着しない現状がある中で、外国人がいなければ、施設の運営は成り立たない。幸い、外国人の方が一定の期間働いているだけでも助かってはいるが、単純労働の範囲だ。だから、施設運営上、中堅がいらないということが一番の問題だ。(東京都・S施設長)

外国人に頼らない施設を目指す！！

- 以前は EPA を継続的に受け入れていたが、週一回学習時間を取ったり、事務処理が大変だったりと、手間暇がかかるため、EPA の受入れは辞めた。今は、ミャンマーの技能生が2名在籍しているだけだ。その前までは、3名の技能生がいたが、賃金が安いという理由で、東京に移動してしまった。今いる人もどうなるかは、現時点では分からない。
- 従って、今後は外国人は雇わずに、日本人だけを採用していく方針になっている。その主な理由は、職場でのコミュニケーションが上手く取れない外国人を雇うよりも、介護資格がなくても、意思伝達ができる日本人を雇った方が、同じ給料を支払うには、絶対日本人の方が良いからだ。幸い、当施設では土地柄で、日本人職員もまだ採用できる状態にある。
- 外国人を同じ施設で無理やり根付かせることばかりは考えていない。外国人もお金のために出稼ぎに来ているのだから、移動することも自由だし、しょうがないと思っている。だから、定着しない外国人を採用しないのだ。
- 「もし、あなたが利用者だったら、外国人ばかりいる施設に入りたいと思いますか」に対して、私の考えは、外国人が過半数を越えてはダメだと思っている。なぜなら、施設の理念だったり、施設がしたいと考えることができなくなるからだ。今は数人だから受け入れているだけで、増やせば良いというわけではない。当施設では、日本人にも選んでもらえるように、長年自助努力をし続けているし、そのようにすることが大切だと思う。(北海道・O部長)