

第4弾 これでいいのか？ 支援機関対応と、特定技能生対応のあり方

- ※ 前号で発表した、**国際教育人材育成センター**の記事に対して、月報配信直後から多数の施設の反応が寄せられた。
- ※ なぜ、これほど多くの反応があったかの解析をすると、登録支援機関の費用が施設にとって、多大な負担となっている現状があるからだということが分かった。
これは前号の1面記事の影響もある。

【現状の登録支援機関で満足？】

1. 人脈重視の支援機関で本当に良いのか？！

- 都会に比べて地方の施設は特に、人材確保に苦労している。「日本人が来ないから、外国人の力に頼るしかない」の声が多数ある。そこで、支援機関を選んだ理由を聞き取りした。
- 一番多かった声は、「理事長の知り合いの支援機関に頼んでいる」だった。中には、現場は地元の支援機関に本当は頼みたいが、「理事長の決定なので仕方なく受け入れている」という声があった。
- 人脈で依頼している施設の中には、「いいか悪いか分からないが、長年同じ所に依頼しているから変えるのは難しい」という施設があったことには、驚きだ。
- 東京の施設の特徴は、複数の見積りを取って、担当者と話しをし、施設の要求が通るような支援機関に依頼している。また、支援機関はたくさんあるので、言なりにならないように対応しているという声が多く、地方と大都市の違いが顕著に現れたことが、特徴だ。

2. 大きい支援機関は本当に安心なのか？！

- 大きい支援機関は、東京・大阪などの大都市に事務所を構え、全国的に活動している。中には、テレビにCMを出して、PRしている機関もある。中身は立派そうに見えるが、宣伝広告費・事務所の維持管理費・人件費を稼ぐために、相当な売り上げが必要で、受け入れ費用に転嫁されるのは、一目瞭然のことだ。
- 「あれもして、これもして」と多くの事務処理を支援機関に依頼すればするほど料金も加算され、思わぬ出費が出る。人材確保のためには、「確実に人材を受け入れられる」という事さえ依頼できれば良いはずだ。

3. 国内の特定技能生採用が本当にお得？

- 地方の施設では、特定技能生が「都会が便利だから・給料が高いから」という理由で、移動してしまうという切実な声が多い。その一方で、都会では「日本の生活には慣れているから・介護経験があるから」という理由で、地方からの転職者を採用している施設が増えてきた。この点が今後の問題点だ。入国者を採用するよりも、転職者の方が良さそうだが、デメリットを考えたことはあるのか。

- ↓
- A、日本語能力「口答表現力・聴解力・読解力・構文力」が有るか無いか
 B、前職の状況を口答で言えるかどうか
 C、将来何をしたいかを問診し答えられるか否か
 D、介護の仕事が好きかどうか

- ※ 人材確保は当然だが、人材派遣会社の管理費は施設運営上、年ごとに増大して、財政的な圧迫材料となることを強く認識することが重要だ。
- ※ その解決策として**国際教育人材育成センター**を開設したのだ。このセンターの目的は、管理費を極力軽減できるように、所謂「**産直方式**」を解決策として打ち出している。

理事長・施設長・事務長の声

1. 理事長の知り合いの支援機関に、長年依頼しているから、いいも悪いもよく分からない。
2. 大きい支援機関の方がしっかりしてそうで、何かあった時に安心できるイメージがある。
3. 支援機関の金額は幅広いが、あまり安すぎても心配だから、それなりの金額を支払っている。
4. 住宅探しまでしてくれて、全部お任せで受け入れられるから楽。
5. 何かあると担当者がすぐに駆けつけて対応してくれるからいいかな。
6. 日本にいる特定技能生で介護経験のある人の斡旋をしてくる支援機関が増えてきたので、業務に慣れた人が取れるからいいかな。

4. 支援機関に頼らず、自発的な対応をすること！

- 特定技能生を受け入れたら、問題が生じるのは当たり前のことだ。「何かあればすぐに担当者が駆けつけ対応してくれる」という、安心感を支援機関に求めている施設が多数ある。中には、「病院に行くにも、支援機関の通訳または担当者が付き添ってくれるから、安心」という声もある。また、「業務上での問題や人間関係の問題等が起きた場合、通訳を介して対処してくれる」という声が多数ある。
- 果たして、これらの対応が受け入れ機関にとって根本的な対処方法となっているだろうか。一時は事が納まり解決したように見えて、根本的な対処方法にはならず、特定技能生を受け入れる限り、繰り返される。改善策としては、特定技能生各人の「**対話力**」を高めることと同時に、支援機関を介さずに問題解決ができる組織づくりをすることが重要だ。
- **対話力と会話力**の違いを施設職員が認識した上で、特定技能生に対応することが重要だ。その違いを職員間で、考えることが今後の外国人対応能力を養う良い機会となるので、実践してほしい。

★ 転職者を評価する視点はこれだ ★

- 採用時に能力試験を行うこと
 → 3分間の口答表現をさせること
 → 定着度を見極めることができる
 → 「好き」の場合は「なぜ好きか」を聞くことが重要

うちの外国人対応は これだ！！

- ※ 弊社に寄せられた多数の声の中から、先駆け的な対応をしている施設を選んで、取材をした。特に、経済面で日本人と対等にすることが重要だ。
- ※ 外国人対応を特別視している所が多いが、日本人職員との関係から、「逆差別」になるという意識を持つて対応している所は少ない。

1. 日本人と同等の対応を実施

- アパートの家賃はもちろん、生活上に必要な冷蔵庫、電子レンジ等の家電製品の備品代も、給料からしっかりと使用料として、天引きしています。
- 日本人は家電製品等は自分たちで用意しますし、施設が支払っていませんね。 ですから、外国人に対しても同じように対応しています。 そうしなければ、「逆差別」になるからです。

2. 「書く力」と「電話対応」を重視

- 日本人と同じ給料を支払っているので、特別扱いをすることなく対応させています。 ですが、入職直後は日本語が十分でないために、職員がフォローしながら業務をしています。
- 介護に必須の「介護記録」も、最初から同時並行的に書かせるように訓練しています。 記録が書けるようにならなければ、仕事になりません。 最初から、「書く」ことの意識づけをすることが大切だと思い、強く対応しています。
- 「夜勤業務」については、日本人職員がいなくても、一人で対応できるようにすることが、大切です。そのためには、電話対応や家族対応、救急隊員の対応と、幅広くしなければいけません。 ですから、私(施設長)自らが夜勤業務と一緒に入れる時に、電話かけをさせています。
- 日本人でも、上手に説明できる人ばかりではありませんから、外国人となるとなおさらできることは分かっていますが、体得させないといつまで経ってもできるようにはなりません。 私が隣について聞いているので、「間違ってもよいからやってみなさい」という感じでさせています。
- 最初は、何を話しているのか分からぬようなこともありました。何度も繰り返し訓練することで、できるようになってきます。 本人達も自信がついて夜勤ができるようになりました。 必ず、責任者が横について見守ることがポイントですね。



千葉県千葉市
特別養護老人ホーム 稲毛こひつじ園
施設長 勝山 裕則

3. 初任者研修や専門的学習に理解を深める

- 当施設では教育センターが別にあり、そこでは初任者研修や、介護の学習や、国家試験受験対策などの指導を行っています。 初任者研修は、日本人も一緒に受けています。 私(施設長)自らが研修講師を努めることもあったり、外部の講師に依頼して指導を行っています。 従って、基礎的な日本語の学習というよりは、専門的な学習を行っています。
- 私の悩みとしては、日本語のやり取りだったり人に上手に伝えることができない人も、中にはいるので、私が研修講師を努めて指導をする時には、本当に、「私が言っていることが理解できているのかな?」と感じることもあります。 そこが、日本人と外国人に指導する際の難しさですね。 初任者研修や専門的な学習が理解できるレベルまでに到達できていないであろう人達の能力を高めていくことが、課題かなと感じています。

【ことばの研究社の考え方】

- ※ 今回紹介した施設は、国際的な外国人対応に沿ったことを行っている。 外国人労働者を多く受け入れている諸外国では、自国の労働者との間で、「逆差別」が生じないように、きめ細かく対応している。
- ※ しかし、日本では国を始め受け入れ機関まで、特別扱いが非常に多い。 例えば、帰国時の旅費、空港までの送迎等。 諸外国では考えられない対応をしている。 今回の視点は、今後のあり方を示している事例だと言えるので是非、参考にしてほしい。



施設の声

相談しても役に立たない支援機関！

- EPA を 3 名受け入れていたが、一人は日本語が全くできず帰国、2名は国試験に合格できたが、一人は都会に異動。残り一人は、途中から奥さんと子供を呼び寄せて暮らしていた。しかし、奥さんが全く日本語ができないために、生活するのが難しく、インドネシア人のネットワークがある都会に異動した。EPA の本人は、日本語も堪能で、車の免許をとり、本当に助かっていたのに残念だった。結局、一人も残らなかつた。
- 人材不足で困ったために、特定技能生を 3 名、初めて受け入れた。しかし、5 年間在籍することなく、一人は「田舎が嫌になった」という理由で、都会に移ってしまった。5 年間の任期があるにも関わらず、途中で異動されでは、施設としても人手確保にならないし、経費もかかっているので何とかしてもらいたいと思い、登録支援機関に実情を訴えた。
- 支援機関側の対応は、「代わりを無料で用意する」との話だった。しかし、待て度暮らせど「出国が明確でない」という理由で、いつ入職するかが見えない状態のまま、今に至っていて、何の解決にもなっていない。大変だ。（和歌山県・R 施設）

次年度の受け入れに役立てたい月報！！

- EPA から特定技能の受け入れに方針を切り替えた。EPA は合格しても結局、定着することがなかつたからだ。特定技能生であれば、学習時間を取り必要もないし、本人達も労働者としてお金を稼ぐという考えに徹底しているので、その方が割り切つていいと思ったからだ。
- 初めての特定技能生の受け入れだったために、どの登録支援機関がいいのか、どういう基準で選べばよいのかが全く分からなかつた。数社、見積りを取つたてはみた。安すぎるのも不安に思い、しっかりしてそうな東京にある大きい支援機関に依頼したので、結局、一番料金も高い機関を選択してしまつた。
- 受け入れてみて気づいたが、面談は毎月あるわけでもないし、日本語教育もついているわけでもないし、困った時にはアドバイスはしてくれるが、結局は、施設で解決しなければならないことで、支援機関がしてくれるわけでもない。これらの事を考えると、料金設定は一体どうなつてゐるんだろうと疑問に思つてゐた。ことばの研究社の 10 月号「登録支援機関の料金解析」を読んで、結局、安い所でもしている内容はほとんど変わらないのではないかと気づき、次年度の特定技能生の受け入れについて、役立つ情報を頂いたと思っている。ありがとうございました。（東京都・N 施設）

「外国人はもういいかな…？」でも、日本人だけでは、まわらない！

- 当施設では人材不足を補うために、継続的に、EPA、特定技能生・技能実習生を複数人ずつ毎年のように受け入れてきた。特に、EPA は日本語教育の学習時間を施設内で確保したり、業務に入れない時間は日本人がフォローし職員負担も大きかつた。国家試験に合格した人も何人かいて、一緒に長く働けると思っていた。
- しかし、都会に引き抜かれて、転職したり、帰国したり、国家試験に合格しても定着はしなかつた。結局、今は技能実習生しか残っていない。転職理由で多いのは、「都会の方が給料が高くて、便利」という声が圧倒的多数だった。給与面だけではない、都会は都会で大変なこともあると言つても、転職を口にした時には、もう意思がはっきりしていて搖らがない。外国人同士のネットワークや転職をサポートする業者がいるので、どうすることもできない。
- 採用面接や入職して間もない時は、「ここの施設でしっかり頑張ります」と良いことを言うが、【人材は育たない・定着しない】人間不信に陥りそうだ。「外国人の受け入れはもういいかな」と考えているが、日本人だけではどうしようもない現実もある。
- 職員の手間が多くかかり、経費面でも、日本人は家賃補助はないが、外国人には、家賃補助や家電を揃えたりと、多大な経費を使って受け入れてきるので、大きな赤字だ。（岡山県・K 施設）

登録支援機関の教育は実用性がない！

- EPA から特定技能生の受け入れに方針を変えて数年がたち、今では特定技能生を継続的に法人としても受け入れるようになっている。登録支援機関も数多くあるために、どこが良いのか迷つたが、最終的には地元の登録支援機関に依頼している。
- 特定技能生の業務については、例えば、食事・入浴・排泄介助といった日頃のルーティーンは問題なくこなせている。しかし、利用者の家族対応となるとさせてはいない。そこまでのレベルには至つていないからだ。「書く力」も身につかないでの、現場で日本人がフォローしながら極力一緒にについて書けるように訓練しているが、上達しないのが分かる。独り立ちできれば日本人の負担は軽減できるが、介護日誌を書くのに一人 20 分程度はかかる。そのため、外国人に今日あつたことを口頭で言わせ、それを基に日本人が記録するということをしている。
- 学習も業務も意欲的に取り組んでいるが、日本語の文の作り方については理解できずに、どうやって文を作るかが分からぬのだと思う。支援機関の教育は、日本語能力試験中心になつてゐるので、実用的ではないのは確かで、そこが課題でもある。（三重県・S 施設）