

あなたの施設はどっち派？
「人材」派か、「人財」派か？ それの問題だ！

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

- ※ 今号では、外国人就業者に対する施設の姿勢を聞き取り調査した結果を発表する。記事の通り、「人材と人財」の違いをどのように考えて、実施しているのかを調べた。
- ※ その結果は、職場環境が人材・人財の考え方によっては大きく変化する人財派の施設は外国人が大きな戦力になっている実態も明らかとなった。

- ※ 今後、介護分野ではますます外国人就業者の必要度が高まることは明白で、人財の考え方で日本語教育を進め、戦力にする必要がある。
- ※ もし、人財の考え方を取らない場合には、職場の崩壊が起こることも時間の問題だ。少なくとも、5年後のことを考えると、経営者の考え次第で施設が存続できるか、否かがかかっている。

【「人材」と「人財」どっちを望む?!】

1、「材」と「財」の違いは何?! (3面参照)

- この「ザイ」の違いは何か。それは価値表現の違いだ。「材」とは、必要なもので、職場では一定の業務をこなす人を指す。だから、使い捨ての意味が含まれる。「財」とは、必要なもので、さらに付加価値を生み出すものとして育てる対象のことを言う。育てた結果施設を支える力をもたらすことを表わす。
- 人材は、短期・一時的なもので、その場しのぎの考え方だ。結果、施設にとって必要人財の確保に繋がらない。一方、人財は、中・長期的な展望を見据え、育てることで価値が生まれ、結果、人財確保となり、施設の安定の基礎を作り出す人となる。さて、あなたはどちらを選びますか。それが重要です。

2、外国人の立場を考えた人財教育を!

A、同じ人間であっても価値観が違うことを知るべき

- 多くの日本人は外国人対応に対して、日本人と同様の対応をしていることが当たり前のようにある。その根底には、「言っていることが分からない方が悪い」という気持ちがあるために、「できて当たり前」の姿勢で対応していることだ。さらには、日本語力がない外国人に対して、専門用語を使ったり、方言を使ったり、日本人感覚の言葉を使ったりしても、相手が理解できないのが悪いと思ってる職員があまりにも多すぎる。その結果、外国人の立場に立って物を考えるという姿勢を取ろうともしない。
- 外国人は人材だと決めつけ、使い捨て人間として扱うために、外国人にとっては存在を認められていないと強く感じる。だから、その施設に長くいようとは思わないし、定着も生まれないので、すぐにでも移動先を探す気持ちに当然になってしまう。

B、では、どんな対応をとればよいのか?

- ごく普通に考えてみよう。小学1,2年生に対してどんな対応をしているかを考えると分かりやすい。外国人就業者は、言語能力からみて日本人の小学1~2年生レベルと考えても過言ではない。施設の中に小学1~2年生が数人いると思えば理解しやすい。日本人職員は大人扱いだが、外国人職員には大人扱いができないことを知るべきだ。なぜならば、日本語力がないためだ。
- 即ち、理解できる話し方が重要なのだ。外国人は**母国の価値観で物事を考えている**。多くの日本人は、そのことを知らないままに対応している。彼らの考えている事が理解できないのだ。その原因は、日本人特有の「やり・もらいの考え」が強いからだ。

現場の切実な外国人対応の声

- 1、頭数だけ人員がいても、手間暇がかかるだけで、結局、負担になる。管理が大変だ。
- 2、受け入れ人数が増える程、日本語力がバラバラで、業務指示が行き届かなくなり、職場の雰囲気も悪くなる。
- 3、フロアを分けて人員配置しても、外国人同士で固まり、日本人との間に壁ができる。
- 4、先輩が後輩を指導する際、母語で対応することが多くなってきているので、日本語力が心配だ。
- 5、現場で最低限の意思疎通がとれる日本語力を、短時間で身につく教育を受けてほしい。

理事長・施設長・事務長の声

- 1、人員確保はできていて、現場からは困っている声は届いていないので、今のところは問題ない。
 - 2、短期間で辞める日本人よりも、若くて業務意欲のある外国人の方がいい。
 - 3、分からない言葉は「翻訳機」を使い、困ったら支援機関が「通訳」してくれるので、助かる。
 - 4、夜勤に入れるが、一人立ちは難しいし、緊急時の対応・家族対応はとてまさせられない。
 - 5、業務はこなせているので問題ないが、外国人の中でリーダーや主任になれる人が育たない。
- ★ 1~5までの声は、「人材」の声でこれらの施設は「人を育てる価値観を持っていない」施設と言える。これらは5年以内に職場崩壊となる可能性が高い。

専門的な日本語教育を受ける「前と後」の
学習者心理変化を知っていますか??

学習者への聞き取りベスト3

★ 教育をうける前は……?

- 1、自分の言いたいことが言えないのでストレス。
- 2、職員が言っていることは30%くらい分かる。分からないけど、「はい、大丈夫」と答える。
- 3、日本語を上手に使いたいと思っても、難しい。

★ 教育を受けた後の変化とは……?

- ・日本人に質問ができるようになった。
- ・利用者さんと話ができるようになり、楽しい。
- ・自分一人でも日本語だけで学ぶことができる。
- ・夜勤を一人でできるようになった。
- ・職員と仲良くなれて、仕事が楽しい。

今こそ、時代遅れの「人材の考え」を、 「人財の考え」に変えなければ自滅する！！

※ 東京都内の施設の声を集めてみた。ここ最近の特徴は、地方からの転職者を斡旋する登録支援機関の営業電話や mail が都内の施設に頻繁に届くようになってきているという声だ。外国から入国してくる人よりも、既に国内で介護経験のある外国人を採用した方が良いという施設が増えている。

※ 地方の施設では、5年間の契約のはずの特定技能生が1年も経たずに、都会に移動してしまい、支援機関に支払ったお金は戻ってこないし、人手不足も解消できず困っているという嘆きの声が増えてきている。この問題を具体的に解決するには、魅力ある職場作りと、外国人の存在を認める職場環境が必要だ。

※ 15年前から特定・技能を受入れしている。彼らは日本にいたいという気持ちが強く、学習も自分達でしている。定着の意思は強いが、業務では日本語力不足が原因で支障が出てくる。
 ※ 外国人在籍率は17%になり、法人としては20%目指している。専門的な日本語教育はしていないので、意思疎通等、様々な面で問題が起って困惑している。
 (東京都・K施設)

※ 2年前から特定と留学生を受入れ、20名が在籍している。最近、留学生に切替えた。その理由は、経費が少なくてすむからだ。しかし、学校に通っているが、日本語力が低過ぎる。留学生同士で情報交換を頻繁にしているので、移動の懸念がある。
 ※ 地方からの転職希望者の面接もしたことがある。技能実習生から特定に切替えて採用を考えるが、特定技能の採用は問題を抱えていると思うので、控えている。
 (東京都・N施設)

【施設の質問】 なぜ、転職したいと思っているの？

【応募者の答え】

- 「介護の資格があるのに、日本人と同じ業務をさせてくれない」
- 「仕事内容が単調過ぎる」
- 「給料が都会の方がいいから」



※ 5年前から介護ビザ・特定・EPAからの転職者を採用している。N3以上を採用したいが、以下の人もいる。特に留学生は、N4レベルしかない人が多く、現場対応に苦労している。人員確保は、転職者だけで賄えているが、十分な労力になっていない。
 ※ 日本語能力は、さして無いが何とかなっているので、教育は一切、行っていないし、今後も転職者を中心に採用していくつもりだが、心配だ。(東京都・Y施設)

地方の施設の悩み ベスト3

- 1、都会に移動、または転職し、定着しない
- 2、人手不足のため、日本人職員の負担が解消できない
- 3、日本語能力を短期間で高めることができない

都会の施設の悩み ベスト3

- 1、人員確保はできるが、問題も増えるので管理が大変
- 2、本人任せの学習のため、日本語能力がバラバラ
- 3、責任ある仕事を任せられる人材が育たない

地方の施設の皆様へ

転職理由の多くが「都会への憧れや便利性」・「給与」と本当にも思っていますか？対応は正しくしていますか。
【解決策】 外国人の存在意義を認める職場環境を作る。日本語力に合わせた仕事をさせる。

都会の施設の皆様へ

人手確保はできているのに、現場職員の負担が軽減できてないと、感じることはありませんか？
【解決策】 管理体制と指導方法をすぐに改善する。日本語力に合わせた責任を与える。

外国人は、入職して1か月~3か月の対応で、施設の将来が決定される！！

施設の声

EPA は定着しない！

- EPA のフィリピン人を受け入れ続けてきたが、せっかく合格しても帰国してしまい、一人も定着しなかった。帰国の理由は、「子供を国に置いているので帰りたい・彼氏が国にいますので帰る・日本でお金を稼いで、国に帰ってマンション経営をする」という人が多くいた。
- 帰国理由が、皆同様だったのが、当施設の特徴だった。EPA の受け入れはこのまま続けた所で人材確保にはならないと分かったので、もう辞めた。今は特定技能生に切替えて受入れている。長年フィリピン一国を受け入れてきたため、同じ国の方が良いと考えている。
- 特定技能生の中には、在日経験のある人が多いため、EPA よりも日本語がよくでき、今のところは問題を抱えていない。日本語教育は、支援機関に支払う管理費が多額で余裕がないために、市のボランティア教室に通わせている。業務以外の時間に通わせているため、業務に専念できるから人手不足には特定技能生の方が助かっている。

(愛知県・T施設)

教育しても感謝もなく移動する！！

- 当法人ではEPAも、特定も、複数人を継続的に受け入れている。当初はEPAだけの受け入れだったが人手を確保するために、特定を受け入れ始めた。日本語教育は外部に依頼し、毎週一回オンラインで行っている。しかし、能力別に対応しているわけではなく、多人数授業のために、同じように教育しても日本語能力に差が生じている。能力がなかなか高まらない人は、やはり業務に支障が出るため、現場から「困っている、どうしたら良いものか」という悩みの声が上がってくる。日本語教師にはその事を伝えて、授業時に対応はしてもらっているがなかなか効果は見えてこないのが実情だ。
- 日本語教師からは、月に一度、授業内容をまとめた報告書が送られて来る。それを参考にしながら、その都度、現場がフォローしているが、変化がない。学習者の中には、「自分で学習する時間がなかなか取れない」という声もある。学習が習慣になっていない人は、レベルアップすることは難しいのかと思う。これは、教育の仕方の問題があると思う。
- 法人としては、時間とお金を費やして教育をしているので、即戦力になる人材が一人でも多く増えてほしいと思っている。しかし、こちらの思いとは異なり、最近では都内に限らず、近隣県や遠くの県に移る人が多い実態があり、非常に残念で仕方がない。SNSの影響が多大にあると思うが、本当にそれだけなのか・・・？

(千葉県・M施設)

【月報】を実践した結果が、こうなった！

- 当施設では、長年EPAを受け入れてきた。その中から、合格し定着している外国人職員が現在、主任になり、後輩を指導している。そのおかげで、現場の日本人職員の負担は軽減され、本当に助かっている。彼女達は、母国では看護知識があるため、専門知識も備わっているので安心して主任の業務を任せることができる。後輩には必ず、日本語だけで対応しているために、新人の日本人職員にも指導をしている。
- 主任にもなれば、会議にも出席するので、メモも取るし、書く力も身につけている。近隣の多くの施設では「外国人は書く力が身につかないから」という声を聞くが、当施設では「書く力が身につかない限り、夜勤には入れない」という基準を定めている。夜勤に入ると手当がつくので、速く書く力も身につけなければならないという気持ちが各人にあり、努力して身につくようになったと思う。【月報】を参考にしながら対応策を練った。
- このような状態にすぐにはならない。人材を育てるには時間がかかるし、最初は大変だった。日本語教育も大切で、職員が日本語を教えたりするのではなく、外部のプロの講師に任せて指導をした結果、合格者も増え、定着もできるようになった。やはり、投資をして人材をしっかり育てることが重要だ。少しずつ、現場で活躍できる人材が増えれば、その人が新しい人を呼んでくれて、今では登録支援機関を一切使わなくても、人が人を呼んでくれるので、無駄な経費がかからずにすんでいる。人材の育て方、教育の仕方次第で、施設の先行きが大きく変わってくることがよく分かる。人に投資をして育てれば、後が良い方向に繋がることを実感している。

(東京都・T施設)

日本人が来なければ、外国人に頼る！


- 法人グループでは、たくさん外国人受入れを行っているが、当施設では受入れはまだ行っていない。しかし、今後必ず受け入れる時が来るので、「外国人対応の仕方」などが詳細に書かれていることばの研究社の【月報】を毎回、熟読している。
- 特に、3面の「施設の声」では全国の施設から寄せられている「各施設の悩みや、考えや、方針など」が書かれているので、受け入れる際の参考にしている。さらに、最近では「支援機関の金額の解析調査」については、どこもこんな調査をしていないので、とても興味深く読ませてもらい、参考になった。
- 当法人は東京にも施設がある。東京は既に継続的に色々なビザの方を多く受け入れている。それは在日資格があるので、経費的にも安いしメリットがあるという考えで受け入れているようだ。しかし、私がいる地方は日本人がいないから、欠員が出れば外国人を受け入れるしかない。東京とは「受け入れの考え方」が違っているかなと思う。

(広島県・H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 	比較の結果
教材	対訳本	対訳がなく日本語だけ	日本語だけの学習は職場で即戦力となる
教材の効果	成文で話せない 書く力育たない	成文で話せる 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	対面で一方向が多い 教師中心型で、 発話が少ない	ZOOMで双方向の授業 学習者中心型で、 発話が多い	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 疑問点すら分からない	1回で変化を体感できる 3回で日本語力が向上	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	LINEを使って質問ができ、 日本語文でやり取りができる	授業予約を学習者が行えるので、職員の手間がいら ない LINEの文を添削するため、 構文力が向上する
職員へのアフターケア	授業後の報告がない あるいは、月単位でまとめて報告が多い	毎回授業直後、授業内容と 指導方法を報告するので、 現場と一体化できる	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	約45%	70%	専門用語・知識を基礎段階で 養うから、合格率が高い
定着率	途中帰国と合格後の移動が多い	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は、実務能力がない人



理解できて、使える教育を受けた人は、実務能力がある人

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