

第一弾 外国人の定着度を高めるシリーズ！！

意思疎通ができなければ、やる気がおきない人間になる

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

※ 年とともに多くの施設では、外国人の採用が多人数となってきた。と同時に、現場での諸問題も多種多様となってきた。これらの問題が施設運営に大きな影響を及ぼしている。

※ 特に、短期間で離職する人が多く、人材確保に多大な経費が投じられている。また、サービスの質の低下も問題視されている。定着率を高めれば、質も向上し、施設の安定化に繋がるのだが・・・

【今やらずして、いつするの？ 諸問題の解決策はこれだ！】

I、「日本語ができる」の基準はなに？（表1参照）

- 日本語力がある・ないの判断基準は一体何か？ 一般的には、日本語能力試験のランクで判断しているのではないかな。専門家の視点では、その判断は「間違っている」。日本語能力試験の方式はマークシート式で、言語能力（読む・聞く・話す・書く力）を見る試験ではないからだ。この4つの能力は【基礎言語能力段階】で養うものだ。しかしながら、多くの施設の日本語教育では、表1で表わした教育段階を無視して行われているのが実態だ。
- 「日本語ができる」とは、表1のように日本語能力段階に合わせて判断をするべきだ。即ち、会話力だけで見るのではなく、外国人が持っている日本語力が判断できるレベルチェックが重要な基準となる。このレベルチェックの結果をもって、「できる・できない」の判断を客観的にすべきだ。
- 日本語力に限らず、人間を評価する時には必ず、客観的で具体的な数値をもって評価しなければ、主観的で一方的な判断となってしまう。その結果、「信頼関係」が生まれなくなる。

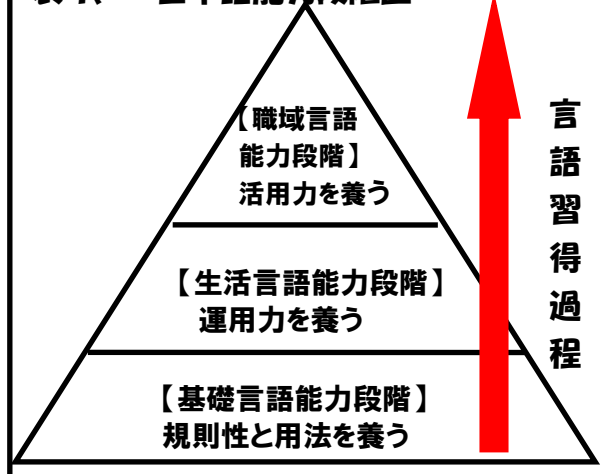
II、外国人の本音とは、なに？（50人の聞き取り調査結果）

- 50人の外国人に聞き取りした中で、多かった声を紹介する。
 1. 職員や利用者さんと話ができるようになりたい（28人）
 2. 勉強した日本語が仕事で使えない（12人）
 3. 日本語文を正しく書けるようになりたい（6人）
 4. 日本語の文法は難しいから、もう忘れた（4人）
- 聞き取りした声の中で、特に2に注目する必要がある。今まで多くの時間を日本語学習に費やしてきた。しかし、その学習内容を聞き取ると、日本語能力試験に合格するためだけの学習だったことが分かる。なぜなら、それが来日するための条件となっているからだ。しかし、この学習方法では、実際の業務とかけ離れていることを本人達が一番よく知っている。外国人の共通した本音の声は、1職員や利用者さんと話ができるようになりたいという声が、最も多かった。

III、現場職員の本音とは、なに？（100件の聞き取り調査結果）

1. 何が分かっていて、何が分からないのかが、分からない
 2. 外国人が多くて、的確に業務ができない
 3. 外国人が不十分な業務のために、現場の負担は増加する
 4. 日本語力がないので、利用者・家族対応は、任せられない
 5. 利用者に事故が起こることが一番怖い
- ※ 100件中90件以上が「1.の分からない」という結果だった。その結果が2以降の事例に全て影響していることが判明した。
- ※ 基礎言語能力がないのに、言葉の増加だけを考えた教育はいかに現場に即した実践的な教育でないかが、これで明らかだ。

表1、日本語能力段階図



IV、今こそ職場環境の改善を！

- 管理者側が現場の声の本気で取り上げているかが、「外国人対応策」を取る上での分岐点となる。その理由は、人材不足がより深刻化するからだ。では、どうしたらいいか。
 - A. 在籍外国人の自発的な業務遂行能力の向上
 - B. 国家試験合格率の向上
 - C. 定着率の向上
- その根拠は、Aが向上することで意思疎通力が生まれ、分からないことは自分から質問しようとする意識が備わってくるからだ。その結果、現場では「何が分からないのか」が理解できるようになるために、業務指示がしやすくなると同時に、日本人職員の業務負担の軽減に繋がるからだ。
- 外国人が仕事にやりがいを感じることができれば、Cの定着率の向上に繋がる。これは、Aを身につければB、Cへと繋がる可能性が高くなるので、この考え方を取り入れれば、施設運営に経済的な益をもたらすこととなる。

【ことばの研究社からの提言】

- ★ 多くの施設では、表1の図を逆方向で教育している実態がある。人間の言語習得過程に従って教育すれば、無理なく意思疎通力と同時に、「書く力」をも身につけることができる。
- ★ 教育は苦痛を伴うと、意欲が減少することは当然だ。楽しい教育を与えるべきだ。

元 EPA 愛媛県今治大島の田舎で定着 12 年目！！ 「彼女の成長」と、「定着の秘訣」とは？？

- ※ 介護業界の大きな悩みは、外国人の流動が激しいことだ。特に、「田舎から都会へ」と動く。残された施設は、「田舎だから仕方がない」と諦めている。
- ※ 今回は、田舎でも定着して有力な人財になっている施設を紹介する。なぜ、定着しているのか。そして、なぜ、地域社会との交流ができるのか。

- ※ 全ての始まりは、日本語教育にあると断言できる。EPA の場合は、3 年後には国家試験がある。まず、国家試験に合格しなければ、目的を果たせない。
- ※ と同時に、日常生活と日常業務がこなせなければ、就労意思や意欲も湧かない。この意欲の源は、日本語力があるか、ないかにかかっている。

I、初めて外国人受け入れをした時の施設の雰囲気と教育面について伺いました！

【質問】	【答え Before】	【答え After】
1、入職する前とその後施設の雰囲気や状況の違いは？？	●「言葉の壁や文化の違い」に対する不安があった。 ●施設の環境に馴染むように、実務担当や生活相談の担当を決めておいたのに、うまくいかなかった。	●候補者は非常に真面目で、ホスピタリティが高く、笑顔で入居者に接している。 ●そのひたむきな姿が、周囲の日本人職員にも刺激になり、職場全体のモチベーションや雰囲気の改善につながった。
2、元EPAヒエウさんの仕事ぶりについて。弊社で勉強する前とその後の変化	●国家試験対策や日本語教育のノウハウがなく、どのようにサポートすべきか手探り状態だった。 ●同じ町内の元教師に依頼し、週一度施設内での学習を実施していたが、緊張もあるのか、学力が向上しなかった。	●ことばの研究社の通信教育を導入してから、自宅学習できるということもあってか、リラックスした状態で臨むことができた。 ●ヒエウさんも「わかりやすい」と言っており、就労中も日本語の語彙量が増え、会話が円滑になり、笑顔が増えてきたのが印象に残った。



**特別養護老人ホーム
阿育苑
(愛媛県今治市)**
施設長 村上 貴夫

II、定着の秘訣は何？？

- 1、特別扱いをしない
 - 2、日本文化が息づく地域環境を理解
 - 3、人情味ある生活環境
- ※ これらが施設での居心地の良さに結びついた！！

III、ヒエウさん（ベトナム人）の声！！（原文のまま）

質問 1、日本語力が身につく「前と後の仕事のやりがい」について

- 日本へ来たばかりのころは、日本語があまり分からなくて、利用者さんや職員の話を理解することが大変でした。仕事では「間違えないようにする」ことだけで精一杯でした。
- 日本語ができるようになってからは、利用者さんと会話ができるようになり、笑顔で「ありがとう」と言ってもらえることが増えました。また、職員とも相談や報告ができるようになり、自分から行動できるようになり、より一層仕事が楽しくなりました。

質問 2、後輩の指導のやりがいについて

- 後輩が入った時は、自分の日本へ来たばかりの頃を思い出しました。不安な気持ちが分かるので、できるだけ優しく教えるようにしています。
- 職場では基本的に日本語での会話を意識していますが、介護用語であったり難しいニュアンスの言葉の説明は母語で説明したりすると、後輩もすぐ理解してくれています。



2014 年に来日。
2 年間、ことばの研究社で学習後、国家試験に現役合格。
合格後、母親の看病で 10 か月程一時帰国したが、再入国して、正規職員で就労中。

【ことばの研究社からの提言】

- 1、入職直後が全てを決定する
 - 2、日本語の基礎力が最も重要
 - 3、日本人の対応力がなければ、離散する
 - 4、地域社会に受け入れる能力を養う
 - 5、日本語だけでの就業が重要
- ※ 「**定着度**」を高めるためには、一方的に理解を求めるのではなく、外国人の考えや意思を尊重して理解しあうことが根本的にない限り「**居心地の悪い職場**」になる。

施設の声

先輩が後輩を指導して定着率が高い！

- EPA と特定技能生と留学生を複数名、継続的に受け入れている。茨城県内でも EPA はメリットを感じられず、特定技能生や留学生にシフトして受け入れている法人も多くある。しかし、EPA を辞めたからといって必ずよくなるわけでもないの、EPA も継続しながら、外国人人材の受け入れを継続させている。
- 当法人は、外国人職員に施設内で日本語学習の時間を確保し、日本語教育ができるように、外部の教師に任せて指導をしている。EPA だけに日本語教育をさせて、他はさせないと考えてはいない。なぜなら、皆同様に日本語力を高める必要があるからだ。日本語教育は長年、外部の専門の講師に任せているために、EPA の合格率は 100% だ。初めて受け入れたインドネシアの留学生も二名いるが、国家試験に合格できた。後輩達も最初のうちは日本語力に差はあるものの、先輩をお手本にして、日本語学習と業務に励んでいる。
- 外国人の定着については、結婚のため退職した人はいても、他施設に移動したという例はないので、人材確保の面では非常に助かっているし、業務でも日本人と変わらないくらいになっている。日本人の採用は見込めないの、外国人の力は非常に大きく、いてくれないと困る。
- しかし、メリットばかりではなく、課題もある。長年、インドネシア一国だけを受け入れている。生活面では、先輩が後輩を世話するので非常に助かっている。だが、宗教の関係で、ラマダン空けに皆が一斉に休むために、その間、日本人だけで業務をしなくてはならず、負担がとても大きい。今後は、受け入れ国についても考えていかなければいけない。(茨城県・S 施設)

定着すれば人が人を呼び寄せる！！

- 地方では、外国人職員が定着しないという施設もある中、当施設では、結婚で帰国する人はいたが、大都市圏に移る人はほとんど皆無だ。最近、京都市内に新しく拠点ができ、法人内での異動もできるようになったから、京都市内の方に行きたいという人には内部の異動で対応している。
- 日本人は採用できないので、外国人頼みになっている。人材の確保と定着という面では、理事長が専用の寮を作ったり、生活環境を整えたり、色々と試行錯誤している。法人全体で 30 名以上の外国人職員がいて、EPA も継続し、特定技能生も受け入れている。どちらも外部の日本語教師が日本語を指導する体制は以前から整えているため、特定技能生の学習意欲が高い。中には帰化した人もいて、人が人を呼んでくれる流れができていますので、上手くいっていると思う。(京都府・M 施設)

- ★ この頁では、左側は「日本語教師に委託している施設の声」で、右側は「自学学習しかしていない施設の声」を掲載している。
- ★ この声で分かったことは、「外国人でも日本語力を高めて、日本人と同等の仕事をする」という施設か、「日本語力がないために、単純作業の仕事しか任せられない」という施設かに、二分される。
- ★ 【定着者】を増やすことは、人材不足解消になり、人財育成費の削減にも繋がる。だからこそ、日本語教育の重要性を認識すべきだ。

一人も定着せず、投資金は無駄になった！

- EPA を受け入れてきたが、学習時間を取る必要があったり、事務手続きも施設でしなくてはならなかったりと、職員の手間暇を考えるとメリットを感じなかった。合格した人はいても、結婚で帰国、都会に移動し、一人も定着しなかった。
- その後、特定技能生と留学生を十名以上受け入れていた。EPA とは違い、日本語教育はせず、自分たちで学習するようにと、伝えていただけだ。EPA とは違うので、施設としても日本語教育はしないと割り切って対応し、業務だけに専念させていたため、必要最低限の人員確保にはなった。しかし、日本語力は様々なので、現場の負担は大きかった。
- 結局、長年受け入れてきた全ての外国人人材は一人も定着していない。今は、今まで投資した金額を日本人の求人費用に費やすことと、日本人の勉強会等を実施した結果、日本人の採用が多少できるようになった。(岡山県・U 施設)

離職者が多くて手がつけれない！

- EPA を継続的に複数名受け入れてきた。学習時間を確保し、地元の教師に日本語教育を任せ、合格できた人もいた。しかし、合格者の中で一人は帰国、一人はご主人の仕事の関係で東京に移り、結局一人も定着することはなかった。
- その後、特定技能生と技能実習生の受け入れをしている。EPA とは違い、日本語教育は行わず、自分たちで学習するという施設の方針で、業務に専念させている。そのため、人員の確保としては助かっているが、日本語力が課題で、なかなか利用者対応や家族対応ができる能力はない。決まった日常業務の範囲内での仕事しか任せられないのが実態だ。
- 今在籍している人の中から、「国家試験を受けたい」という声は聞かれない。それ以上にショックなことは、「3 年いたら都会に行きます」と、断言する人が多くて、施設としても半分諦めている。移動・転職の自由があるので、それを無理やりに止めることもできない。若い人達なので田舎よりも便利な都会に憧れることは、仕方がないことだが、どうしたらよいのだろうか……

(香川県・S 施設)