

第二弾 外国人の定着度を高めるシリーズ！！ 施設の教育に対する価値観が、この先の将来を決定する？

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

※ ことばの研究社は長年、介護施設の実情を把握してきたが、ここ数年では特に、大きな特徴として外国人の占める割合が急速に拡大していることだ。そのことから、様々な諸問題が生じている。

※ 多人数化する外国人の施設の対応は、実態として日本人の手が回らず、現場の混乱が日常化している。その結果、日本人職員の離職が多くなっているのも特徴だ。この起因は、全て経営者の価値観にある。

I、「意思疎通ができている」と錯覚していないか？

- 簡単な「意思疎通ができるから大丈夫」と思って仕事を任せている施設が非常に多い。しかし、新しい業務をさせると現場は混乱してしまう。即ち、決まり事の業務しかできない外国人が多いために、現場はその指導や管理で、多大な余分な労力を使っているのが実態だ。現在、弊社にはこのような相談事が多く寄せられているために、「相談会」を行っている。そこで、現場の責任者並びに担当者が相談結果を受けて、施設内の意識改革を行っている施設もある。
- 基本的な意思疎通とは、業務上に必要な最低限の日本語力を言う。瞬時に業務に対応するためには、言葉だけのやりとりではなく、日本語文での発話・やりとりができる能力のことだ。日本語文での発話の重要性は、業務上において誤解や事故を起こす原因となるので重要だ。さらに、音声だけではなく文字言語を必ず伴った指導をしなければ、業務に必要な意思疎通ができるとは言えない。弊社の聞き取りでは、多くの施設では業務に必要な文字言語能力がほとんどないままに、仕事を任せている状態にあるのが大半だ。
- 業務上、正確な「意思疎通」ができなければ事故に繋がる可能性が高く、利用者対応は任せられない。日本語の規則性と用法を養う【基礎言語能力段階】の指導・習得がない限り、正確な「意思疎通」はできないと考えて良い。(表1参照)

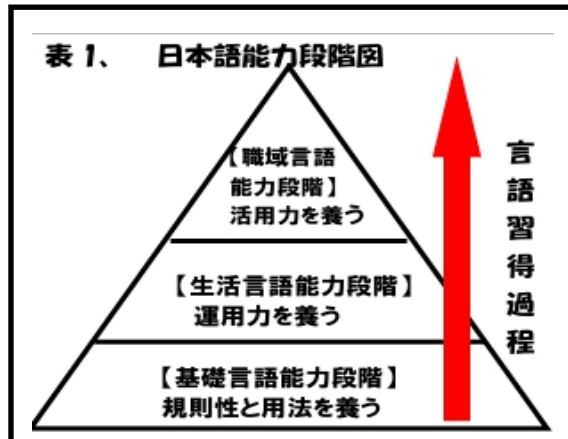
II、生活言語能力段階の指導が定着への鍵？！

A、「生活会話を指導する」

- 外国人から観れば、日本人の生活のあり方は特殊だ。例えば、ごみ出し・交通ルールなど母国にない細かく決められたルールがある。これらが土台となって日本社会が成立していることを日本語教育の中で指導することも重要だ。
- 生活では、「話し手と聞き手」の双方向でやり取りする形態が多い。言葉は、慣用表現が多く使われて日本人独特の表現が多い。発話者によって、男・女言葉や丁寧語など多種多様だ。さらに、生活環境・地域によって会話内容が大きく違ってくる。これら「日本人の価値観」を理解できるように教育することで、地域社会に溶け込めるようになり、自然と定着率が高まる。

B、「職場会話を指導する」

- 職場では、「指示・指導型」の一方向の形態が多い。例えば、「報告・連絡・相談」だ。ここで重要なポイントは、口頭の報告だけではなく、文書（構文力）を身につけさせなければ、日本人と同等の業務ができるレベルには到達できない。構文能力が身につく指導を受けた人財でなければ、施設の中核人財とはなり得ない。表1のような教育段階を着実に習得させれば、どんなレベルの人財であっても教育次第で、中核人財に育てあげることができる。人財育成計画の中で中核人財の育成を具体的に持つべきだ。その場合、対象者の意識は責任感が生じるので、この責任感を活用して育成すべきだ。



III、施設の価値観が人財を変化させる！

- 表2の受け入れの心得6か条は、【月報64号】に掲載したものだ。この指摘からあまりにもかけ離れた現状がある。即ち、人財育成については、計画性がなくその場限りの採用をしているところが多々ある。経営者は日本語教育に対して投資する姿勢がない。即ち、人財不足は経営者の価値観の現れでもある。

表2、受け入れの心得6か条

- 1条：10年計画を作り【人財確保計画】を確立すること。
- 2条：「入職年の教育方針」が、人財育成上の全てを決定することを認識すること。
- 3条：言語能力育成教育は、「学習計画」に基づき指導は専門家に業務委託し、教育成果を「数値で定期的に報告させる」こと。
- 4条：就業規則を徹底させ、現場の実務指導、並びに生活指導に特化すること。
- 5条：「日本人の価値観」並びに「日本事情」を学ばせること。
- 6条：「結果が全ての経営視点」を保持し、教育の成果を客観的に数値で厳しく判断すること。

IV、日本人の意識改革を！

- 「外国人の位置づけ」（表2、1条）を明確にできるか否かで、対応の方法が変わる。例えば、「5年間在籍するだけでいい」と考えるのであれば、その程度の人材の集まりでしかなく、今後も人財育成はできない。
- この価値観では定着はおろか、途中で転職する人材が増えてくる。早急に人財育成計画を確立しなければ、施設の存亡に関わることは、事実だ。また、現場の負担も絶えない。

入職半年後には、夜勤勤務が一人立ち！ 家族対応ができるので、日本語力がさらに高まった（第一弾）

- ※ 本号では、**2025年6月**に入職した特定技能生に対して、ことばの研究社が教育実施をした1年間の結果を本号並びに次号で、連続公表することにした。
- ※ 1回目の掲載対象者は、入職時に行ったことばの研究社の「10分間テスト」結果では4名全員が0%だった。入職時は日本人の3歳児レベルの日本語力だった。
- ※ 教育の効果を見るために、【質問内容】に沿って、日本語文で文書表現することを求めた。その結果を原文のままで下記に公表している。

【質問内容】

1. 何か月目で夜勤に入りましたか？
2. 【特記事項】気づいたことを介護日誌に書くことを何か月目からしましたか？
3. 利用者の家族対応をいつから始めましたか？
4. 地域の日本人（施設以外の人）と話をしていますか？
5. 勉強する前としてからで、今の日本語力はどうか？自分でどう感じますか？

Sさん（ミャンマー人・女22歳）の答え（原文のまま）

1. **12月**からやさんにはいりました。
2. しごとをはじめてから、すこしずつかいごにっしをかくようになりました。
3. りょうしゃさんのかぞくがきたときに、あいさつをするぐらいです。ほかのことは、あまりはなしていません。そよかぜをかくことはあります。
4. はい、すこしはなしをしています。アパートのきんじょのひとにあいさつをしたり、すこしはなしをしたりしています。
5. まえより、にほんごがすこしわかるようになりました。しごとでつかうことばも、すこしずつわかるようになりました。でも、まだわからないことばもあるので、これからもっとべんきょうしたいです。

1年前の自分と、今の自分の成長を
どのように感じているかを、宿題に
したので、ご紹介する！

Iさん（ミャンマー人・女26歳）の答え（原文のまま）

1. **7か月**目から、夜勤に入りました。
2. 気づいたのことを介護日誌に書くこと **8か月**目からしました。
3. 利用者の家族対応を **9か月**目から始めました。
4. アパートのとなりの人とは、会ったときにあいさつをしています。でも、まだあまり話をしていません。
5. 日本に来たばかりのころより、日本語が少し上手になったと思います。でも、まだ分からない言葉もあります。
これからもっと勉強して、日本語を上手に語せるようになりたいです。

Gさん（ミャンマー人・女20歳）の答え（原文のまま）

1. **2025年12月**から、一人で夜勤ができるようになりました。
2. **11月**ごろから「そよかぜ」という、利用者様のご家族に送る連絡を書くようになりました。最初は分からないこともありましたが、少しずつ一人で書けるようになりました。
3. ご家族から話しかけられたり、質問されたりした時は、答えるようにしています。
4. 会った時はあいさつをしています。どんな仕事をしているのかなど、少し話すこともあります。
5. 勉強してからどのように言うのと失礼なのか、丁寧なのか少しずつ分かるようになりました。また、会話の中で文法をどのように使うのかも、前より分かるようになりました。日本語が少しずつ上達していると感じています。

Mさん（ミャンマー人・女22歳）の答え（原文のまま）

1. **2025年11月23日**から入りました。
2. **8か月**目から書き始めました。
3. **8か月**目からし始めました。
4. はい、アパートの近くの人に挨拶をして、少し話をしています。
5. 勉強する前より、漢字が少し分かるようになりました。まだ日本語を話すのは難しいですが、前より少し話せるようになったと感じています。

【みんな仲良く働こう！】



【日本語の壁をなくそう！】

業務の中で正しく意思疎通ができれば、「日本語の壁」を取り払える。だから、職員が一つになって協力し合いながら、楽しく仕事ができる。
そのために、施設の現場の雰囲気が良くなり、「利用者対応の質の向上」に繋がる。仕事の質を高めるためには、絶対に「日本語の壁」を取り除くことが、とても重要だ。

施設の声

権限のない施設長の嘆き声！

- 当施設では技能実習生が13名在籍している。組合がZOOMで月1回指導しているが、3年間、働いても日本語力は一向に変わらない人が2割はいる。そのため、利用者対応や家族対応は任せられない。日々、同じ業務を繰り返しさせている状態だ。本人たちも同じ仕事ばかりだとマンネリ化してしまうようで、業務の質も下がってしまっている。
- 食事介助をするにも、声かけが大切なのに、省いてそのまま食べさせたり、周りの職員が気づいたら注意するが、忙しくて確認できていないことも多々ある。そのような人をどうするか、今は何も対応策をとれていないのが実態だ。
- 特定技能生は5名在籍で、定員枠いっぱいの受け入れをしているため、増やせない状態だ。日本語学習は基本的に自主学習で教育はしていない。本人に任せているので、国家試験を受けたい人は自分たちで勉強しているが、関心がない人はしていない。日本人職員も日々の業務に追われ、余裕がない。正直、現場からの声、例えば、業務上どんな問題や課題があるのか、人材をどのように育てていけばよいかなど、私自身（施設長）がはっきりと吸い上げられていない状態だ。
- 最後に、EPAの受け入れはいまだに継続して行っている。EPAについては国の助成金が出るので施設内で週一回は学習時間をとって、オンラインで教育を行うことができています。そのため、技能・特定技能生よりも日本語力はそれなりに高まっているように感じる。
- 外国人受け入れにしても、日本語教育にしても、本部が全て決めて人材が送り込まれるだけだ。そのため、各施設で「口口したい・変更したい」と言ってもできない。仮に課題が見つかって変えていきたいと考えても無理なことなので、どうにもならない。（山梨県・F施設）

頭数はそろったが意思疎通ができない！

- EPAを4名受け入れていたが、1名は帰国した。現在、2年目が3名在籍中だが、これを最後に受け入れを止める。手間がかかる割にメリットを感じなかったからだ。業務時間内で日本語学習時間を確保しなくてはならないことが大きな負担だった。
- 昨年の12月からネパールの特定技能生を初めて2名受け入れた。EPAよりは日本語力が全然ダメだから、EPAと同じ日本語教師に依頼して、最低限の教育はしている。EPAは業務時間内での教育だったが、特定は業務時間外で学習させているので、現場での人員確保には問題がない。だが、会話には支障がある。（兵庫県・K施設）

人材育成に関心を持たない施設！

- EPAは引き続き2名ずつ受け入れている。特定技能生はまだ受け入れたことがないが、他施設からの転職者やEPAで不合格になった人で特定に切替えた人を受け入れている。
- EPAの教育は、国の助成金を使って日本語教育を依頼しているので、今のところ、合格率も高く満足している。しかし、特定技能生と転職者の教育は行っておらず、本人任せの状態だ。
- ことばの研究社の【月報】を長年熟読している。7月号「外国人の定着度を高める」についても現場の本音・外国人の本音について書かれており、関心をもって熟読した。ことばの研究社の「人材育成提案」にも関心があって、施設長に早速あげた。しかし、合格者もいるし、人員も今のところ充足しているという理由で、施設長が人材育成について関心を持たなかった。一人一人の能力を判断し、現場での対応がよりよくなればと思ったのに、とても残念だと思っている。（大阪府・H施設）

EPAは定着しないから受け入れ中止に！

- 当施設では特定・技能実習生が在籍している。日本語学習時間は施設内では設けていないため、自分たちで学習している。長年、EPAを継続的に受け入れて、合格者もいたが、今年が最後で受け入れを止める。なぜならば、業務時間内で日本語学習時間を確保しなくてはならず、人手不足の中、現場の負担が大きかったからだ。その上、せっかく国家試験に合格できても定着しないからだ。
- EPAに辞める理由を聞くと、同じように答えた。
 - 1、国際空港に近い場所に移りたいから。
 - 2、都会の方が給料が高いから。
 - 3、都会に仲間がいるから。2については、都会に移ったら物価も高くなることを説明しても、全く耳を傾けようとはしないので、どうすることもできない。
- 特定・技能実習生は業務に集中させることができ、現場は助かっている。EPAとの能力の差も感じない。この先どうなるかは分からないが、今のところは、特定・技能実習生の移動はないので、定着してくれることを願っている。（愛媛県・K施設）

募集をかけても日本人は一人も来ない！！

- 体調不良で一人、初めて帰国しただけで幸い定着率は高い。しかし、外国人の比重が大きくなってきて、「受け入れを控え、日本人採用をしてほしい」という現場の切実な声があがってきている。
- 日本語学習は本人任せのため、施設では教育をしていないので、日本人に負担がかかっているのだ。しかし、現段階では対応策は講じていない。募集をかけても日本人は来ないので、何とかしなければいけないとは思っているがどうしようもない。（東京都・J施設）