

外国人介護人材 の活用に向けて 押さえておきたいポイント

外国人介護人材の育成と 受け入れをサポートする 日本介護職業能力育成 機構 (JCCD) の活動

日本介護職業能力育成 機構 (JCCD) 誕生の背景

昨今、介護分野においても外国人技能実習生がようやく日本で活躍し始めました。しかし、介護現場での日本人の介護人材の確保に至っては、奔走するもののその流出を食い止めることが難しく、ぎりぎりの職員数で現場は疲弊している現状があります。そのような問題を解決するために、外国人介護人材の受け入れを検討している施設にとって、多くの特定技能外国人および技能実習生を教育・育成し日本に送り出しているベトナムの新しい取り組みを知ること重要になってきています。

介護特定技能外国人とは、日常会話レベルの日本語と介護用語を習得し、介護に関する知識・技能を有する外国人のうち介護分野3種項目の試験に合格した人が対象で、在留期間は通算で5年を上限とし、企業などによる直接雇用となります。また、「人づくり」を目的として、すでに多くの分野で受け入れている技能実習生ですが、介護職種においては特定技能と同様に日本

一般社団法人
日本介護職業能力育成機構 (JCCD)
理事長/株式会社CPI
代表取締役 **本宮 薫**



2016年6月に介護外国人向けの研修教材を開発する目的で発足、2017年1月に設立された、外国人介護教材・教育システムの開発を行っている一般社団法人日本介護職業能力育成機構 (JCCD) の理事長ならびに介護教材の販売および研修・コンサル業務を行う株式会社CPIの代表を務める。入国前の準備のほか、入国後採用された地域の特徴に根づく活動を行い、外国の若者が特性を活かしながら日本人職員と共に成長し、働きがいを持つ介護職員へ育成できるように支援をしている。

語能力試験N4以上の合格、またはそれと同等の日本語能力を有していることが要件となっています。さらに、1年以内に2号技能試験合格、3年以内に3号試験に合格後一旦帰国し、在留資格の更新をして2年間の技能実習で技能の習得を目指しますが、受け入れ企業や施設が優良であることが更新が認められる条件となっています。

日本介護職業能力育成機構 (JCCD: Japan Care Career Development) (以下、当機構) は、日本と他国で使用される日本式介護の教育教材・プログラムを開発し、人材を教育・育成できる実践機関として、2016年6月20日に「外国人技能実習制度 (介護分野) のわが国における円滑な実施を検討する研究会」を発足後、2017年1月11日に法人化し、愛媛県と東京都に拠点を有しています。

外国人介護人材育成・ 教育のための教材開発と 教育プログラム

介護に関する教材の開発と 使用するメリット

当機構は現在、ベトナム、カンボジアを主とした外国人介護人材の教育アドバイザーとして支援する中で、技能実習生に対応した介護に関する教材 (介護入門テキスト、

介護基本テキスト、介護基本ドリル、介護用語ドリルなど)を開発しました(写真)。
介護用語ドリル

「介護用語ドリル」は、介護に関する基本的な用語が網羅されており、基礎を身に付けるため毎月繰り返し使用します。日本語の習得レベルに合わせて、介護現場に必要な単語・会話をCDで反復学習することもできます。日本語と母国語であるベトナム語のほかに、ミャンマー語、英語、中国語、クメール語にも対応するよう構成されており、介護入門テキストと介護職員初任者研修テキストにリンクしています。

介護入門テキスト

「介護入門テキスト」は、介護の基礎知識を学び、介護がイメージできる分かりやすい内容で構成されています。介護事業所の概要を把握するところからスタートし、日本の四季やあいさつ、身だしなみを学び、すべての介護の基本となる「移動(および移乗)の介護」を学んだ後に、食事や排せつ、入浴などの基本的な学習を行います。

また、このテキストは、介護を行う上でなぜそのようにするのか、何のために行うのかという根拠の説明に重点を置いています。

介護職員初任者研修テキスト

「介護職員初任者研修テキスト」は、高齢者の安心・安全と優しいケアをコンセプトに、実際の場面での会話や声掛けなどにも配慮した内容になっています。介護の目的と技術に加えて、実際の場面でのかわり方や連携・協力に関する内容まで踏み込んでいます。

当機構の教材を使用するメリット

当機構の教材を使用するメリットは、入国前から入国後まで一貫して使用できる教

写真 技能実習生に対応した介護に関する教材



材のため、理解度が増すことです。また、介護の知識や技術を身に付けるだけでなく、介護を行う上で「なぜそうするのか」というポイントが理解しやすくなります。

ベトナムでの取り組み

2018年11月5日、アジア人財教育開発機構とベトナム赤十字が協力し、ベトナム政府における労働傷病兵社会問題省の職業トレーニングプログラムに「Training Program Kaigo」という、日本の介護職員初任者研修のシラバスを用いたプログラムが初めて登録されました。これにより、ベトナムで介護キャリアが誕生し、日本式介護のトレーニングプログラムの教科書として、当機構の教材がベトナム国内で初めて政府に公式認定されました。

また、2018年12月15日には、ベトナムのハノイにあるベトナム赤十字幹部トレーニングセンターにて職業トレーニングプログラムを用いた介護学校が開校し、当機構のテキストが採用されることとなりました。

教育プログラム

当機構で開発した介護教材シリーズは、外国人介護職の入国前から入国後までの学習だけでなく、介護現場での日々の学習にも役立ち、段階的にスキルアップできる分

図 介護教材を用いた外国人介護人材育成プログラム

使用テキスト	(月)	0	1	2	3	4	入国後	0 ~ 12
介護入門テキスト(ベトナム語版)		→						
介護初任者研修テキスト(ベトナム語版)			→					
介護用語ドリル(ベトナム語・日本語)		→						
介護入門テキスト(日本語版)					→			
介護基本テキスト(日本語版)								→
介護基本ドリル1・2・3(日本語版)							→	

資料 日本語版の介護教材

介護用語ドリル

漢字の読み方練習(問題)

下線の漢字の読み方で正しいものを、a・b・c・dから一つえらびましょう。

番号	問題
1.	エアコンで室内を冷房します。 a) だんぼう……b) れいぼ……c) れいぼう……d) れぼう
2.	更衣室で服を着替えます。 a) こい……b) こうい……c) べんい……d) いこう
3.	食事の後、水で義歯を洗います。 a) き

漢字の書き方練習(問題)

下線の漢字の読み方で正しいものを、a・b・c・dから一つえらびましょう。

番号	問題
1.	今からオムツをこうかんしますね。 a) 変更……b) 交換……c) 変換……d) 換気
2.	窓を開けて、部屋のそうじをします。 a) 片付け……b) 除菌……c) 情報……d) 掃除

第4章 食事の介護

学習のポイント

利用者が食事をおいしく、楽しく、安全に食べるために、正しい食事の介護方法を学びます。

1. 食事の意義と目的

食事は、利用者にとって楽しみの一つです。好きなものや体に良いものを、おいしく食べることは、利用者の生命や健康を守ります。また、「おいしい」という幸せな気持ちを通じて、利用者が生活する意欲を高めたり、楽しみが増えたり、気持ちが安定したりします。

食事の後には、口腔内を清潔にします。清潔にすることで、気持ちよく過ごせるようになり、口腔の機能を保つことができます。

① 意欲 進んで何かをしようと思うこと
② 口腔 口から喉までの部分

2. 基本的な食事の介護

(1) 食事の前には、手洗いをする

介護職員は、感染症予防のため、食事の介護をする前に必ず手洗いをし、手を清潔にします。利用者も手洗いをし、おしぼりで手を拭き、清潔にします。

【手の洗い方】

① 流水で15秒以上洗う ② ペーパータオルで拭く

③ 感染症予防 ウイルスなどによる広がりやすい病気を防ぐこと
④ おしぼり 手や顔を拭くための、水やお湯で濡らせてしぼった小さいタオル

かりやすい内容となっています(図)。

ベトナム赤十字幹部トレーニングセンターでは、4~8カ月間で構成されたカリキュラムの下、教材は母国語であるベトナム語に翻訳された介護用語ドリル、介護入門テキスト、介護職員初任者研修テキスト

を使用し、日本人教師とベトナム人教師が協力して、介護に関連する日本語の習得、介護の知識と技術の習得を目指します。その後、日本語検定N4相当レベルに達した人は、日本語版の介護用語ドリルと介護入門テキストで再度学習します(資料)。

1カ月 介護入門テキスト (ベトナム語版)

目的：介護の概念がない国での介護教育を始めるにあたり、介護の仕事をイメージできるように基礎を学ぶ。

2カ月 介護職員初任者研修テキスト (ベトナム語版)

目的：介護職員初任者研修シラバスをより豊かにしたプログラムを組み立て、日本における介護の基本的な考え方、知識・技術を学ぶ。

1カ月 介護用語ドリル (ベトナム語、日本語)、介護入門テキスト (日本語版)

目的：日常生活と介護現場で必要な専門用語と会話の日本語を身に付けます。ベトナム語版でしっかりと学んだ後、ベトナム出国前に日本語版で総復習を行います。学んだ内容と日本語表現をすり合わせることで、より一層理解の深みが増します。

入国後 介護基本テキスト (日本語版)、介護基本ドリル1・2・3 (日本語版)

目的：配属施設のサービスの種類や利用

者・入居者の介護支援の状況に応じて、現場での教育を行います。

入国前後の受け入れをスムーズにする「Sakura・KAORUシステム」

日本の施設の経営者が、外国人介護人材の積極的な導入に踏み切れない理由として、外国人を受け入れる準備に対する不安が挙げられます。そこで、当機構では、施設側が外国人介護職の受け入れ態勢を準備するにあたり、その指標となるものとして「Sakura・KAORUシステム」を開発しました。

「Sakura・KAORUシステム」は、「7つの安心シート」(表)を順番に進めていくだけで、戸惑いなく外国人介護職の受け入れ準備、生活指導、介護指導が行えるシステムとなっています。入国8カ月前から受け入れ先の事業所全体で、外国人介護職が入国するまでに必要なことを理解し、準備することで不安を払拭することができ、入国を待ち望む受け入れ体制をつくること

表 「Sakura・KAORUシステム」の「7つの安心シート」

- ①システム確認シート：外国人介護職を受け入れるまでの全体の仕組みや、ベトナムで学んだカリキュラムおよび使用教材が把握できるシート
- ②入国前受入れ準備シート：現場の職員が、外国人介護職の母国であるベトナムと日本の文化と習慣の違いを理解して、受け入れをスムーズにするためのシート
- ③入国前職場環境UPシート：外国人介護職を受け入れるにあたり、日本人として働きやすい職場づくりを含めて職場環境を再確認し、職場改善のポイントが分かるシート
- ④入国前学習範囲確認シート：外国人介護職が学んでいる学習内容を確認し、指導者として指導内容を組み立てるためのシート
- ⑤介護技術指導シート：現場での技術指導のポイントがよく分かり、日本人の職員も基本を確認できるシート
- ⑥入国後生活サポートシート：技能実習生が来日してからのサポート内容や、生活するうえで何が困るかを把握するシート
- ⑦入国後教育指導12カ月育成シート：入国後12カ月間使用でき、技能実習生が指導者の指示の理解および意味の理解ができているか確認できるシート

できます。

準備ができれば、待ちに待った外国人介護職が職場へやってきます。入国後は12カ月間でシステムを進めて備えていくことで、外国人介護職と共に成長でき、喜びを分かち合う実感が持てるようになります。

当機構の今後の課題

このように、当機構は外国人介護職が日本の介護を理解し、言葉や文化の違いを受け入れながら、確かな知識と技術で日本の介護を支えていくエキスパートの道を歩めるようにサポートしてまいりました。

現在、愛媛県を地域モデルとして、県内の南予・中予・東予地域の事業所に、当機構の教材で学んだベトナム赤十字幹部トレーニングセンターの卒業生が入職し、

「Sakura・KAORUシステム」を使って外国人介護職の成長のフォローを支援していく予定で進めています。まず、第1期は50人でスタートし、第2期、第3期と進める計画を立てています。

「Sakura・KAORUシステム」は入国前8カ月、入国後12カ月の計20カ月にわたる育成プログラムですが、初回ということもあり、検討・修正を重ねて進めなければなりません。今後は、テキストの制度部分の変更や今回のプログラムでの気づきを踏まえて改訂する予定です。

冒頭でも述べましたが、当機構は日本と他国で使用する日本式介護教育教材・プログラムを開発し、教育・育成できる実践機関として、これからも研究開発に邁進してまいります。

外国人介護人材の活用に向けて 押さえておきたいポイント

連載 第3回(最終回)

外国人介護人材を受け入れるにあたっての体制づくりと課題

外国人介護人材入国の動向と介護サービス事業所の思惑

2017年に技能実習制度に介護職が加わり、2018年5月には初の介護技能実習生が中国より2人が来日して以来、2018年12月までに247人が日本に入国しています(2019年5月の時点では1,000人以上とも言われています)。さらに、日本入国1年以内に日本語3級(N3)を取得するという条件が緩和され、4級(N4)を取得した者でも1年を経過した後も日本に滞在できるようになり、入国へ向けての申請が加速されるものと考えられます。

外国人介護人材の採用も含めこれからの人員展開として、介護サービス事業所や施設からは、次のようなさまざまな声が出ています。

- 現段階で人材は十分とは言えないが、今のところ日本人の介護職員で人員が足りている。
- 欠員の補充が見込めず、事業所の存続が危機的状況である。
- 現段階で人員は足りているが、職員の半数近くが50歳以上であり、今後10年以

一般社団法人
日本介護職業能力育成機構(JCCD)
理事長/株式会社CPI
代表取締役 **本宮 薫**



2016年6月に介護外国人向けの研修教材を開発する目的で発足、2017年1月に設立された、外国人介護人材・教育システムの開発を行っている一般社団法人日本介護職業能力育成機構(JCCD)の理事長ならびに介護教材の販売および研修・コンサル業務を行う株式会社CPIの代表を務める。入国前の準備のほか、入国後採用された地域の特徴に根づく活動を行い、外国の若者が特性を活かしながら日本人職員と共に成長し、働きがいを持てる介護職員へ育成できるように支援をしている。

内に定年を順次迎えていくことから人材確保が必要である。

- 少子高齢化傾向のため利用者は確実に増えるだろうが、介護人材は減っていくだろう。
- 人材の質の担保を崩したくない。

都市部に限らず地方においても、他業種との人材の争奪戦は待たないでいることが想定されます。そのため、計画的に外国人介護人材を確保し、教育・育成する準備を整えていくことが必要であると、多くの事業所は認識していることでしょう。外国人を受け入れる現場の負担を踏まえて職員の業務を調整しつつ、どのようにその体制を整え、準備していくかが課題であると考えられます。

外国人介護人材の受け入れ前に準備しておくポイント

今後、初めて介護技能実習生を迎えるところも多くある中で、介護サービス事業所として外国人介護人材の受け入れをスムーズに行うためのポイントについて述べます。

外国人介護人材の諸制度による違いを理解する

まず押さえておくべきこととして、外国人が職場に来ることに関する諸制度を理解

しておく必要があります。さまざまな国、さまざまな種類のビザで入国した外国人介護人材と共に働くのだということを知った上で、外国人のことを理解し、事業所に迎えて指導にあたらなければなりません。

また、留意すべき点として、配属される外国人介護人材が技能実習生なのか、留学生のアルバイトなのか、インターシップ生なのか、特定技能取得者であるのかといった違いを理解する必要があります。特に技能実習生は、日本の介護を十分に知らない状態で学びにきていますので、まず教え・伝え・学ばせることを忘れないようにしてください。

外国人介護人材の諸制度による違いでポイントとなる部分は次のとおりです。

- 技能実習生は介護を学ぶために入国するので、入国前に申請した監理団体と相談して技能実習実施計画を立て、入国後は計画どおりに進める必要がある。また、受け入れ施設で外国人介護人材への指導計画をしっかりと立てておく必要がある。
- 留学生の勤務時間は、最大週28時間という制限がある。
- 特定技能で入国した外国人は技能実習生と同じ扱いではなく、介護の理解と技能を保持して入国しているので、技能実習生への指導などもできるであろうと想定し、介護職員として活躍できるよう配属する必要がある。

受け入れる外国人の母国(出身地)を調べて理解しておく

私たち日本人に置き替えても同じように、自分が住んでいない地域の特徴までは十分には分からないものです。受け入れる外国人と信頼関係を築く上でも、あらかじめそ

の外国人の故郷(母国・出身地)について調べて理解しておくことが必要です。

私の出身地である愛媛県であれば、「日本→四国→愛媛県→柑橘が多く生産され、松山城・道後温泉などがあり、しまなみ海道でのサイクリングなど自然と観光に力を入れている県である」というようになります。母国がベトナムの外国人であれば、「ベトナム→南中部→クアンナム省→観光リゾート地域で世界遺産や海辺のホテル業が盛んで、エビ・イカの魚介類が代表的である」といったように理解するとよいでしょう。

母国語でない日本語の学習法や日本語習得レベルを理解する

世界言語の基本語順には6パターンあり、その中で最も多いとされている語順が、日本語の語順でもあるSOV型です。つまり、世界言語から見ると、日本語の語順は決して珍しくはないのです。

日本語の習得が困難であると言われていた要因の一つが、ひらがな・カタカナ・漢字という3種類の文字を使用している点です。また、助詞の正しい選択や使い分けが、文の意味を左右するほど重要なものであることも挙げられます。さらに、敬語や位相語などの数が多く、話し手との関係によって言葉が変化することも一つの要因となっています。

外国人は、このように難しいとされている日本語を短期間で不十分ながらも習得し、来日することになります(日本語レベルについては表1を参照)。そのため、受け入れる外国人介護人材の日本語レベルに合った話し方や標準語を使い、できる限りゆっくり区切りをつけて話すことなどが必要であることを、日本人の職員が理解しなけれ

表1 日本語レベルが分かる表

レベル	語彙	文法	聞く力	読む力	話す力	書く力
N4 (入国時の日本語レベル)	通う・送ります・レシート・住所・書く・おつり・レジ・失礼な・遠慮する・医学 など	<ul style="list-style-type: none"> • ~ています。 • ~てください。 • ~があります。 • ~たところです。 • ~になります。 • くれます。 • もらいます • あげます。 など 	はっきりと文を区切り、ゆっくりとしたペースで話すことと聞き取ることができる。また、何度か繰り返して話すことにより聞き取りやすくなる。	簡単な語彙や文法で書かれた文章であれば読み取ることができる。漢字は自分がよく見る、使うものであれば読むことができる。	「~です」「~ます」での会話がほとんどであり、言葉が出てこず、言いよどむことも多い。	「~です」「~ます」の文章で書くことができる。文を続けて書くことは難しい。簡単な一文であれば書くことができる。
N3 (日常生活で必要な日本語レベル)	面接・助ける・ぐっすり・はっきり・料金・有料・確認する・今頃・かわいがる・気が長い など	<ul style="list-style-type: none"> • ~ことになっている。 • ~て初めて • ~を通して/通じて • 仕方がない/しょうがない • ~として • ~という • られる(自発) • ~について など 	文を区切る必要はないが、少しゆっくりとした口調で話すことと聞き取ることができる。	新聞の見出しなどから内容を推測することができる。複雑な漢字が書かれていると読み取りが難しくなる。	言葉をスムーズにつなげることが難しい。自分の主張をある程度母語話者に伝えることができる。	「~です」「~ます」の文章で書くことができる。長文を書くことは難しい。
N2 (介護福祉士を合格するために必要な日本語レベル)	呆れる・貧しい・厳しい・収集・優れる・飛び回る・連続する・単なる・ほがらか・余計な など	<ul style="list-style-type: none"> • ~ぶる。 • ~ばかりだ。 • ~ずにはいられない。 • ~んだって。 • ~て以来 • ~ざるを得ない。 • ~抜きで • ~に沿った など 	母語話者がスピードを意識せずに話しても聞き取ることができる。	新聞やチラシなどの広告の読み取りができる。	友達同士で会話するような話し方もできる。自分の伝えたいことを母語話者に正確に伝えることができる。	「~だ/~である」形などのレポートや論文を書くことができる。
N1	挑む・訴訟・憶測・誤作動・複雑だ・明確だ・奇妙だ・欺く・いたわる・キャリア など	<ul style="list-style-type: none"> • ~ともなれば • ~に至っては • ~であるうと • ~の極み • ~なりに • ~にのっとなって • かたわら など 	母語話者が早口で話しても聞き取ることができる。話の内容を正確に理解することができる。	新聞やチラシの読み取りはもちろんのこと、仕事で使用される書類なども読むことができる。	流暢に話すことができる。自分の伝えたいことを、順序立てて母語話者に正確に伝えることができる。	レポートや論文を書くことができる。文章の構成を立てることができ、正しい接続詞などを使用することができる。

日本語能力試験 JLPTホームページを参考に、筆者作成

ばなりません(表2)。日本人同士でも知らず知らずのうちに方言で話したり、地方の言い回しなどを使って説明したりしている時があります。この状況は、外国人には分かりにくいのではないのでしょうか。

外国人介護人材を受け入れ後、事業所として必要な取り組みのポイント

次に、介護サービス事業所として外国人介護人材を受け入れた後に必要となる取り組みのポイントについて述べます。

仕事の取り組み方を教えられる事業所となる

実際の介護現場は、これまで外国人が技能実習で行っていたような実技だけではなく、人的支援・援助といった視点でのサービスを提供する場です。介護は人材の育成・指導にかかっており、介護現場における人材の育成・指導は「外国人も日本人も変わらない。人は育てる！育てなければ育たない」の精神で取り組む必要があります。したがって、介護人材を育てられる施設づくりを心掛ける必要があります。

表2 入国4カ月目の外国人介護人材に対する企業の評価の声

名前、年齢、性別 (所属) 日本語のレベル	〇〇さん、22歳、女性 (デイサービス)、 N3	△△さん、22歳、男性 (ショートステイ)、 N4	□□さん、23歳、女性 (小規模多機能ホーム)、 N4→N3	◇◇さん、24歳、女性 (小規模多機能ホーム)、 N4	▽▽さん、21歳、男性 (高齢者住宅)、 N4→N3	◎◎さん、22歳、男性 (サービス付き高齢者向け住宅)、 N4
現在の 仕事内容	入浴介助、口腔ケア、バイタル チェック、外出介助、送迎介助・ レクリエーションなど仕事の内容 が増えた。	以前より仕事の幅が広がり、さらに 深く仕事をしている。入浴介助もし ている。	掃除、入浴介助、排泄介助、 食事介助など一人のできるよ うになった。日勤、早番もで き、現在は遅番を覚えている。	入浴介助、排泄介助、食事介助な ど、片付けや部屋の掃除も一人 で行える。	食事介助、声かけ、早番、遅番、日勤の 仕事の流れに沿った内容の仕事。入浴介 助。	食事介助、声かけ、早番、遅番、日勤 の仕事の流れに沿った内容の仕事。入 浴介助。
本人の 仕事の感想	楽しくて大変なことはありません。 間違ったことはきちんと注意して くれます。	大変。日によって利用人数が違う が、職員の数が少なく利用者に何か あったらと思うことがある。人によ って仕事の仕方が違うので戸惑う ことがある。	日本食が大好きです。慣れて きました。少し厳しいですが 大丈夫です。朝がすごく忙し いです。	忙しい。でも皆が教えてくれます。 方言が少し理解できるようになっ た。とても親切にしてくれます。	介護の仕事の特徴を理解できている。利 用者の生活が一番大切。慣れてきて楽し い。	楽しくて特に困ったことはありません。 時々日本語が分からず戸惑って黙って しまうことがあります。
日本語 レベルで 気づいた点	仕事において交わす会話は問題な くできている。方言に戸惑うこと はあるが、言い直すすぐに覚えて くれる。	「いかがお過ごしでしょうか？」を 説明するのが難しく、本人も悩んで いた。また、同音異義語や異音類義 語の説明自体が伝わりにくかった。	たまに伝わっていないと思う ことはある。返事と行動が違 う時がある。	日本語の微妙なニュアンスの言い 回しは、理解しにくいようだ。	日常会話に不便は感じない。私たちが話 していることのほとんどは理解してい る。ただ、自分の思いをうまく伝えるこ とができないようだ。	単語でなく、文章で会話することがで きている。
問題点	入職後1カ月は、ホームシックに かかった(N3で入国したが、学 んだ日本語が伝わらずとても悔し がっていた)。	入居者が短期入所のため、容体や特 徴を覚えることが大変である。	家族に送金したい。手数料が 高いので安いところを知りたい。	弟を交通事故で亡くして、家族を 思い出して寂しいようである。	学習してきた日本語と、職員が話す日本 語、利用者が話す方言が同じ意味であ っても、本人にとっては初めての言葉のよ うに聞こえて混乱することもあった。	日本語の上達がゆっくりで、コミュニ ケーションをとるのが得意ではない。 目上の人と話すのが恥ずかしいようだ。
工夫した点	休憩時間に、テレビ電話で話せる ようWi-Fi環境を整える。食事に 誘ったり、休みの時に遊びに出か けたり楽しむ時間を共有する。	仕事の区分をつけ、できることを確 実にクリアして次に進めるようにし た。分からないことはその都度説明 したり、アドバイスしたりする。	国際送金を調べ、郵便局に決 め平日休みの時同行し、口 座の開設を行った。	弟が亡くなって3日間は休みを取 らせ、同じ母国の仲間を交替でお 休みにして一人で過ごさないよ うにした。	配属当初は、携帯電話の翻訳機能で調べ てもよいことにした。また、終業後気にな ることや分からないことへの回答時間をつ くり、解決して1日を終わるようにした。	分からないことをごまかさないように 指導し、日本語への勉強をサポートす る。残業などはさせず、勉強時間を確 保し進捗を確認し応援する。
良かった点 ・ 感心した点	大変真面目で助かっています。一 度覚えた仕事は手を抜かずしっか りと行っています。	入居者とのコミュニケーションも進 んでできており、伝わらない会話も あるが後で聞きに来てくれるので教 えています。	翌日には、入居者の全員の名 前と特徴を覚えて出社してき ました。努力家で機転がきき 素晴らしいです。	・何事に対してもよく理解できている。 ・丁寧なあいさつができている。 ・気遣いができている。 ・優しい。	利用者からはすごく人気で、職員から も評価も高く、施設にも良い風が吹いて いるように思えます。	ゆっくりですが、覚えたことは必ずで けるようになっていきます。勤勉で努力 家です。
職場での 評価 管理者 (担当者)	仕事の幅も広がり、深く仕事がで きてきています。認知症の方への 対応もしっかりとできてきていま す。入浴も丁寧に介助できてお り、声かけもできるようになっ てきています。文化の違いを時折感 じることはあります。	声かけもできており、申し分ありま せん。観察力もあり、気づきもでき ています。対応も落ち着いてでき ています。利用者も安心した対応がで きています。	笑顔であいさつができていま す。職員から外国人介護職員 に対しての不満を聞いたこと はなく、ごく自然な形で良好 な関係がつかれていると思い ます。大変真面目で、優しく 頼りになります。	1人分の仕事をこなせています。や ることはやるという性格。ただ、そ れ以外にもっと気づきを持ってほ しいです。表情は硬いが、今はそれも 個性だと周りが理解していて、かわ いがってもらっています。最初の3 カ月は本当に大変だったけれど、そ の分仕事で返してくれています。	自分から予定表を見て動けるよになっ てきました。伝えたその先を予測しなが ら行動できるようになってきています。 3カ月で独り立ちしているが本当によく やってくれています。知識がある分、今 の自分の役割の中でどこまで手を出した らよいか苦悩しているようです。	職員に対してはシャイなところが見受 けられるが、利用者に対しては本当に 親しみを持ってやってくれています。 忙しくても呼ばれたら必ず視線を合わ せて話に耳を傾けています。日本人職 員の働く姿勢を見直すきっかけをも らっています。感謝しています。言葉 はまだ苦労しています。

教えていないことや教える人ができないことは、相手ができなくても絶対に叱ってはなりません。叱るのであれば、教えてから叱るべきです。教えることができない人の場合、教えることができる人に頼んできちんと教えてあげなければなりません。

また、教えるということを手本五十六の言葉「やってみせ、言って聞かせて、させてみて、ほめてやらねば人は動かじ」から学ばなければなりません。これは、外国人

に対してのみならず日本人同士でも同じことであり、介護施設は人を育てられるところでなければなりません。人材の育成・指導のプロを目指し、プロの技を盗み、プロの教材を使って、自分で行うことが難しければプロに相談すべきです。

日本語学習や介護指導を職場でも行う

外国人介護人材を受け入れる介護サービス事業所や施設は、介護の基礎・基本をしっ

かり指導できる職員づくりに力を入れ、そのレベルは確実に同じであること、また指導者は同じ内容で指導できるように、段階的にステップを踏んで指導レベルを向上させ、確認し合える職場であることが望ましいと言えます。

加えて、外国人の日本語レベルに合わせた話し方や指導の仕方も同時に必要となってきます。例えば、外国人は「はい、分かりました」や「大丈夫です」を、時々「頑

張ります」と同様の意味として理解していることがあるため、再度確認して指導する必要があります。このような、日本語を理解するという点を現場指導者は知り、外国人と共に学んでいく姿勢が重要です。

職場での過ごし方を工夫する

外国人は勤務中(昼休憩などを含む約9時間)、緊張しながら過ごしています。その人によってさまざまですが、「ほっとする」「くつろげる」「楽しい会話ができる」

表3 生活をサポートする上での指導項目の例

- 外国人は物価の違いから買い物への抵抗がある人が多い。収入の違いと物の値段の比較を丁寧に説明し、買い物のお得な時間帯や買い方などを教え、食事や生活が乱れないよう指導する。
- 自転車は道路の左側を通行し、傘などをさしながら乗ってはいけないということや信号を守ることなど、交通ルールや公共交通機関での移動の仕方、マナーや仕組みなどを教える必要がある。
- その地域のごみの分別の仕方や出し方のルールを教える。これらは近隣とのトラブルが一番多い問題なので、1カ月くらいはごみを職場へ持参してもらい、プライバシーに十分配慮しながら確認し、指導するとよい。
- 災害などに関する備えを教える。特に地震がない国の出身者は、「地震が起こったら机の下に入る」は想像もつかない。
- 日本の医療（病気やけがで受診できるなど）や料金システムを教える。また、女性はストレスで生理不順が起こってしまい、誰にも言えないまま数カ月を過ごすということもあるため、日頃からの信頼関係の構築に努める必要がある。

「一人になれる」「自分を認めてくれる」「得意なことを披露できる」など、心の支えとなる時間を確保し、職場全体で理解し合う雰囲気をつくることも重要です。そのため工夫の例として、次のようなことが挙げられます。

- 外国人に母国の異文化を紹介してもらうなどして楽しみを共有することで、外国人が輝ける場所をつくる。本人の特技（例えばカラオケや楽器の演奏など）をレクリエーションや行事の中で披露してもらうとよい。
- 日本の四季を感じる行事に参加したり、利用者と同じ食事をとったりする体験をしてもらう。
- 希望があれば、出身国が同じ人と月に1回休みを合わせ、買い物や遊びに行けるシフトを検討する。

- 休憩時間などで、その人にとってくつろげる環境をつくる。
- 物の置き場所や部屋の位置などを知らないことが多いので、勤務終了後に学習する時間を設ける。

生活のサポートを行う

外国人介護人材の生活をサポートする上で大事なことは、日本人が「同行する」ということです。説明時に「はい、分かりました」と言っている、初めてのことばかりなので本当はよく分かっていないことが多いです。分からないことが想像できないというのが正直なところかもしれません。来日直後は、季節に合った下着や、乾燥防止のための保湿クリームやリップクリームのこと、食材のことなど、買い物に同行して教えてあげてください。

外国人の特徴から、生活をサポートする上での指導項目の例を表3に示します。これらを踏まえて、仕事は厳しく、日常生活は優しく、たくさんの愛情を持って外国人と接してください。

外国人介護人材をめぐる介護業界の課題

今後私たち日本人は、国際的理解に努力する必要があります。日本の介護職員の多くがパスポートを保持していませんし、外国人と接する機会も少なく、海外で暮らした経験も乏しい中、海外の若者と一緒に仕事をする機会は少ないでしょう。

しかし今後は、海外の若者が日本の介護現場にやってくるようになります。その外国人がホームシックを克服したり、文化の違いを理解したりするためのサポートが必要となります。日本に来た以上、日本のルールに従うべきと思う人もいるでしょう

が、歩み寄って共に支え合いながら時代を受け止め、海外の若者が母国を離れ来日した勇気と努力に敬意を払い、指導にあたっていただきたいと切に願います。

外国人介護人材を採用することは、介護サービス事業所や施設にとって新しい風となり、日本人の介護職員への良い刺激となり得ることでしょう。共に成長し、利用者へのサービスの向上につながる可能性が高まります。

10年後の介護サービス事業所や施設において、常勤の介護職員の半数が外国人となっている可能性を想定し、その体制づくりに本気で取り組むところこそ、人材難を乗り越えて生き残っている…そんな時代が

来ているのではないのでしょうか。今求められていることは、組織づくりの機会として、外国人介護人材をめぐる新たな制度を最大限に活用しつつ、今までの職場体質を変える課題に取り組むことだと感じています。

また、介護という仕事は四季の移り変わりを楽しみ、日本の文化に関する行事などを高齢者と共に生活の中に生かす数少ない仕事です。外国人と共に働くことによって、改めて日本の文化や食を楽しむ絶好のチャンスにしていただけたらと思います。

引用・参考文献

- 1) 日本語能力試験 JLPTホームページ
<https://www.jlpt.jp/about/index.html> (2019年6月閲覧)